



S-Enjoy Service Group Co., Limited

新城悅服務集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1755



2024

環境、社會及管治報告



目录

报告编制说明	01	ESG 数据绩效表	73
董事会声明	03	对标索引表	79
01 关于新城悦服务		02 可持续发展管理	
公司简介	04	可持续发展管理目标	07
企业荣誉及社会认可	05	可持续发展管理架构	11
		利益相关方沟通	13
		重要性议题分析	14
03 合规治理，“悦”守商业道德		04 绿色运营，“悦”创低碳家园	
企业管治	16	绿色运营	25
风险管理	17	应对气候变化	26
合规管治	20	能源管理	29
廉洁文化和商业道德	22	水资源管理	32
		排放物与废弃物管理	33
05 品质服务，“悦”筑行业和谐		06 携手成长，“悦”绘幸福生活	
服务品质与满意度	34	员工招聘与雇佣	53
智慧服务	42	员工权益及福利	56
客户健康与安全	44	员工培训与发展	60
数据安全与隐私保护	47	职业健康与安全	67
知识产权保护	49	社区贡献与公益慈善	69
供应链管理	50		

报告编制说明

本报告是新城悦服务集团有限公司第七份《环境、社会及管治（ESG）报告》，向投资者等利益相关方披露了公司在经营中对于 ESG 议题所秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作与达到的成效。

报告范围

本报告范围涵盖新城悦服务集团有限公司（简称“新城悦服务”或“公司”）及其附属公司（“集团”或“我们”）。除非特别说明，与新城悦服务（股票代码：1755.HK）同期合并财务报表范围一致。

报告期间

本报告期间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。本报告中的数据如无特别说明，均为在此期间内数据。

编制依据

本报告依据香港联合交易所有限公司（简称“香港联交所”）刊发的《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 C2 的《环境、社会及管治报告指引》（2023 年 12 月 31 日起生效版）编制，并参考了《国际财务报告准则 S1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》（简称“IFRS S1”）、《国际财务报告准则 S2 号——气候相关披露》（简称“IFRS S2”）进行编制。

数据说明

报告中数据和案例来自公司实际运行的正式记录。

报告中的财务数据均以人民币为单位。财务数据与公司年度财务报告不符的，以年度财务报告为准。

报告获取方式

本报告通过电子版形式发布，发布平台包括公司官方网站（<https://www.xinchengyue.com/>）及香港联交所网站（<https://www.hkexnews.hk/>）。

联系我们

如对报告有任何建议，可通过以下方式与我们联系：

联系地址：中华人民共和国（“中国”）上海市普陀区中江路 388 弄 6 号新城控股大厦 A 座 8 楼

联系邮箱：info@xinchengyue.com

报告编制原则

重要性

公司识别出各利益相关方关注的与经营相关的重要性议题，作为本报告汇报重点。本报告中对重要性议题汇报的同时关注公司所处行业和经营业务的特点。议题重要性分析过程及结果详见本报告“重要性议题分析”章节。

量化

本报告披露关键定量披露项，并尽可能披露历史数据。定量信息的测算已说明数据口径、计算依据与假定条件，以保证计算误差范围不会对信息使用者造成误导性影响。具体详见《ESG 数据绩效表》。

平衡

本报告内容反映客观、真实的事实，对涉及公司正面、负面的信息均予以不偏不倚地披露。在报告期间内未发现应当披露而未披露的负面事件。

一致性

本报告对同一定量披露项在不同报告期内的统计及披露方式保持一致；若数据的采集、测量与计算方法有更改，对相关数据进行追溯调整，并在报告附注中说明调整的情况和原因，以便利益相关方进行有意义的分析，评估公司 ESG 数据水平发展趋势。

董事会声明

2024 年，新城悦服务再赴“新”程。在以“大社区 + 大后勤”战略驱动业绩高质稳健发展的同时，我们进一步强化廉洁文化创建、绿色低碳运营、服务品质夯实、员工幸福提升等多个维度的“内生韧性”，持续为员工创造幸福的工作环境、为业主提供幸福的服务体验、为社会创造更多的幸福价值，并不断实现自身组织的“幸福进化”。

公司董事会（“董事会”）高度重视环境、社会及管治（ESG）事宜，将其纳入公司整体战略规划。我们设立了“董事会 - 环境、社会及管治委员会（简称“ESG 委员会”）- ESG 工作小组 - 各业务部门”四层级可持续发展管治架构，董事会作为最高决策机构负责整体可持续发展方向，监督公司 ESG 各项事宜，并对公司的 ESG 发展、策略及汇报承担全部责任。

我们通过宏观政策和行业趋势研判确认、调整 ESG 重要性议题，并邀请利益相关方参与调研，从 ESG 重要性议题的重要性和优先级两个维度进行评估、分析、排序，最终由董事会进行审议、决策，确保 ESG 管理工作符合公司和利益相关方的诉求。

合规治理，坚守商业道德。我们将严格遵守法律法规、确保各项经营活动合法合规作为企业生存和发展的基本前提，秉持诚信、公平、透明的原则，加强企业风险识别和内部审核，确保企业运营的合规性，为公司可持续发展保驾护航。

绿色运营，共创低碳家园。我们搭建气候变化管理体系，提升应对气候变化的能力。同时，我们追踪各区域项目的设备能耗使用情况，积极实施节能减排措施，推动物业服务行业的绿色转型，致力于为业主和员工打造一个健康、宜居的居住环境。

品质服务，守护行业和谐。我们秉承“正态度、快响应、勤维护、广互动”的服务理念，遵循相应的管理要求，积极践行品质管理、高效响应客户需求，持续构建内部员工与外部客户对于服务满意度的长期正向循环。同时，我们践行客户隐私保护、供应商社会责任管理、行业知识产权保护，全力营造合规、安全的产业链文化。

携手成长，营造幸福生活。我们坚信“满意的客户来自满意的员工”，积极听取员工的合理化建议，进一步实现“建议”与“决策”的双向循环；同时，我们持续完善岗位赋能机制，打通基层岗位个人学习与职业发展链路，提升员工工作积极性。

展望未来，我们将延承坚如磐石的服务初心、坚韧不拔的实干精神和坚定不移的执行魄力，以品质固根基、以专业创口碑、以向善明标尺，行固本之举、谋长远之策，沿着高质发展航道锚优聚实、笃耕“新”质。

戚小明

董事长兼首席执行官

01 关于新城悦服务

公司简介

新城悦服务已在中国提供物业管理服务逾 28 年，是一家拥有一级资质、享有良好声誉且高速优质成长的全国化综合型物业管理服务企业，曾连续多年获评中国物业管理服务百强企业，2024 年荣列中国物业服务百强企业第 11 位。

新城悦服务坚持“大社区 + 大后勤”双链驱动战略，服务内容涵盖基础物管服务、社区生活及资产服务、团餐服务、电梯服务及智慧园区服务等，管理项目涵盖住宅、商业、写字楼、工业园、医院、学校、公建等城市综合业态。截至 2024 年底，新城悦服务在管项目数量 1,292 个，为全国近百万户业主提供幸福生态服务。



成立年份
1996 年



公司名称
新城悦服务集团有限公司



英文名称
S-Enjoy Service Group Co., Limited



总部地址
中国上海市普陀区中江路 388 弄
6 号新城控股大厦 A 座 8 层



股票代码
1755.HK



服务市场
中国北京、上海等 188 个城市

新城悦服务的价值主张



企业使命

让幸福变得简单



企业愿景

分享喜悦 不负情怀



企业文化价值观

客己平等、相互成就、
知行合一、乐于担当



企业精神

诚实做人 踏实做事



企业基因

骆驼精神

企业荣誉及社会认可

奖项名称	颁奖机构
可持续发展类	
2024中国物业服务ESG发展优秀企业	北京中指信息技术研究院
2024中国物业管理上市公司ESG可持续发展领先企业	克而瑞物管
2024中国物业ESG可持续发展领先企业	克而瑞物管&中物研协
2024中国物业社会责任贡献领先企业	
520社会责任日优秀案例（关爱儿童议题）	商道咨询
2024中国物业企业ESG评级A	亿翰智库·亿翰物研
2024中国上市物企最佳ESG实践	中物智库
物业服务类	
2024中国物业服务百强企业TOP11	北京中指信息技术研究院
2024中国IFM服务优秀企业	
2024中国物业服务力百强企业第10名	克而瑞物管&中物研协
2024中国物业服务企业品牌价值100强	
2024中国医院物业服务力TOP10企业	
2024中国园区物业服务力TOP20企业	
2024中国物业服务满意度领先企业	
2024年度服务力标杆项目：住宅·苏州吴江风华上品	
2024年度服务力标杆项目：景区·湖北圣境山生态旅游区	
2024中国物业服务华东品牌企业30强	
2024中国物业服务企业综合实力10强	
2024中国品质物业服务领先企业	
2024中国住宅物业服务领先企业	
2024中国医院物业服务领先企业	
2024中国产业园区物业服务领先企业	
2024中国物业管理卓越标杆项目（住宅物业）-上海新城香溢璟庭	
2024中国物业企业综合实力第10名	亿翰智库·亿翰物研
2024中国物业服务产业园区服务样本标杆企业	
2024中国物业服务学校物业服务样本标杆企业	
2024中国物业服务医院物业服务样本标杆企业	
2024中国物业服务华东区域竞争力领先企业	
2024中国上市物业服务企业TOP8	

奖项名称	颁奖机构
2024中国物业企业服务力TOP9	亿翰智库·亿翰物研
2024中国产业园区轻资产运营服务力领先企业	
2024中国住宅物业服务标杆项目——天津新城玺樾春秋项目	
2024中国医院物业服务标杆项目——天津中医药大学第四附属医院	
2024中国物业服务综合实力百强企业TOP11	中物智库&中物研究院
2024中国标杆物业服务项目——南京新城金樾府	
2024中国高品质服务力百强企业	
2024中国住宅物业服务企业TOP10	
2024中国物业服务企业华东区域10强	
2024中国物业管理上市公司TOP9	克而瑞物管
2024年新质物业品牌价值TOP100	乐居财经
2024中国物业管理行业上市物企10强	中物智库
经济效益类	
2024中国上市物业企业最具长期投资价值企业	亿翰智库·亿翰物研
2024中国上市物业企业抗风险能力十强	
第九届智通财经上市公司最具价值物业公司	智通财经
智慧服务类	
2024中国物业服务智慧服务样本标杆企业	亿翰智库·亿翰物研
团餐服务类	
2024中国上市物业企业最具发展特色十强—团餐服务	亿翰智库·亿翰物研
2024中国学校物业服务标杆项目——上海理工大学思餐厅	
2024中国物业团餐服务领军企业	中物智库&中物研究院
2024中国物业管理卓越标杆项目（团餐服务）-中国太平上海张江后援中心智慧餐厅	克而瑞物管&中物研协
2024年团餐服务优秀品牌	乐居财经
人力资源类	
2024中国物业企业大学生首选雇主品牌	亿翰智库·亿翰物研
宣传运营类	
“最美物业人”第十二届物业管理行业摄影及微视频展网络人气作品	《中国物业管理》杂志社
2024中国物业年度最佳官方视频号	乐居财经

02 可持续发展管理

可持续发展管理目标

新城悦服务支持联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals，“SDGs”），通过识别与业务最为相关的 SDGs，已制定了短、中、长期可持续发展管理目标。

新城悦服务可持续发展管理目标

同心治理	指标	短期目标 (2025年)	中期目标 (2030年)	长期目标 (2050年)	2024年进展情况
8 体面工作和经济增长 16 和平、正义与强大机构 17 促进目标实现的伙伴关系	商业贿赂和舞弊行为相关违法违规事件数量	反对商业贿赂，坚持对舞弊行为“零容忍”			公司未发生商业贿赂和舞弊行为相关违法违规事件
	—	每年开展重要性议题评估工作，及时、全面了解利益相关方对于各项 ESG 议题的关切程度以及对公司业务发展的重要性，积极回应各利益相关方			已开展议题重要性评估工作，于 2024 年度 ESG 报告中对重要性议题进行披露
客户第一	指标	短期目标 (2025年)	中期目标 (2030年)	长期目标 (2050年)	2024年进展情况
3 良好健康与福祉 8 体面工作和经济增长 9 产业、创新和基础设施 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 16 和平、正义与强大机构	—	持续深化“大社区 + 大后勤”发展战略，完善“全季全龄 5 级服务活动体系”建设，保障业主和消费者的健康与安全			共开展活动 33,777 次
	食品安全事故率	每年保持 0% 的食品安全事故率			未发生食品安全事故
	—	—			—
以人为本	指标	短期目标 (2025年)	中期目标 (2030年)	长期目标 (2050年)	2024年进展情况
1 无贫穷 3 良好健康与福祉 4 优质教育 5 性别平等	千人工伤率 (以 2022 年为基准年)	千人工伤率较基准下降 5% 以上	千人工伤率较基准下降 15% 以上	千人工伤率较基准下降 50% 以上	公司工伤事件发生 7 起，涉及人数 7 人，千人工伤率较基准下降 67.57%
	员工培训覆盖率	每年保持 100% 的员工培训覆盖率			员工培训覆盖率为 100%

低碳运营		指标	短期目标 (2025年)	中期目标 (2030年)	长期目标 (2050年)	2024年进展情况
6 清洁饮水和卫生设施 11 可持续城市和社区	温室气体排放密度（以 2022 年为基准年）		温室气体排放密度较基准年下降 5% 以上	温室气体排放密度较基准年下降 10% 以上	温室气体排放密度较基准年下降 50% 以上	温室气体排放密度为 24.65 吨二氧化碳当量 / 人民币百万元收入，较基准年下降 21.86%
	综合能源消耗密度（以 2022 年为基准年）		综合能源消耗密度较基准年下降 5% 以上	综合能源消耗密度较基准年下降 10% 以上	综合能源消耗密度较基准年下降 50% 以上	综合能源消耗密度为 46.08 兆瓦时 / 人民币百万元，较基准年下降 17.68%
	耗水密度（以 2022 年为基准年）		耗水密度较基准年下降 3% 以上	耗水密度较基准年下降 8% 以上	耗水密度较基准年下降 50% 以上	耗水密度为 1,225.06 吨 / 人民币百万元收入，较基准年上升 1.51% ¹

和谐共建		指标	短期目标 (2025年)	中期目标 (2030年)	长期目标 (2050年)	2024年进展情况
3 良好健康与福祉 4 优质教育 10 减少不平等 11 可持续城市和社区	面向弱势群体 (老人、儿童等) 的免费活动场次		每年保持 2,000 场以上	每年保持 4,000 场以上	每年保持 10,000 场以上	面向弱势群体的免费活动共举办 13,000 场次

注 1：2024 年，为提升小区居民居住品质，公司增加绿化用水，导致用水量提升。耗水密度较基准年略微增加，但仍处于正常波动范围。

可持续发展管理架构

新城悦服务建立了“董事会-ESG委员会-ESG工作小组-各业务部门”四层级可持续发展管治架构，积极推动 ESG 相关工作的落实，全面提升 ESG 管理水平与绩效表现。

董事会作为最高决策机构负责整体可持续发展方向，监督公司 ESG 各项事宜，并对公司的 ESG 发展、策略及汇报承担全部责任。董事会下设 ESG 委员会和 ESG 工作小组，负责推进落实董事会决策的 ESG 策略与重点工作，统筹协调各业务部门积极协作，制定并执行具体策略，保障公司 ESG 工作的有效进行。各业务部门作为执行机构负责公司 ESG 各工作的具体落实，并及时向 ESG 工作小组汇报工作进展。



新城悦服务可持续发展管治架构

最高决策机构： 董事会

- 审议年度重要性议题的评估结果
- 确保设立合适及有效的 ESG 风险管理及内部监控系统，将 ESG 风险融入新城悦服务的风险管理体系中
- 审议通过新城悦服务长期战略目标，对实现目标的过程及进度进行定期监督，保证在新城悦的日常运营中积极落实各类目标

监督指导机构： ESG委员会

- 统筹重要性议题评估过程，监督公司与利益相关方沟通渠道及方式，检讨公司的 ESG 责任、愿景、策略、框架、原则及政策，以确保及落实董事会通过的 ESG 政策持续执行
- 制定新城悦服务长期战略目标并提请董事会审议通过，监督并定期检讨 ESG 目标的达成情况，向董事会进行汇报
- 审视 ESG 主要趋势以及有关风险和机遇，于必要时更新 ESG 政策并确保其与时俱进，符合适用的法律法规及监管要求和国际标准
- 审阅公司的年度 ESG 报告，并建议董事会通过，同时建议具体行动或决策以供董事会考虑，以维持 ESG 报告的完整性

统筹沟通机构： ESG工作小组

- 针对影响较大的重要事项或计划开展的新事项，ESG 工作组将在每年年度 ESG 会议上集中讨论进行内部 ESG 影响分析
- 根据 ESG 会议讨论制定的下一年度 ESG 工作计划，统筹落实具体 ESG 工作，监督并协助各部门根据计划完成 ESG 目标
- 识别 ESG 相关风险和机遇，定期追踪 ESG 未来发展趋势以及相关法律法规、监管要求和国内外标准变化，向管理层汇报
- 统筹编制年度 ESG 报告

执行机构： 各业务部门

- 针对一般事项，董事会办公室、人力行政部、客户服务部、运营管理部、品牌文化条线分别负责企业管治、人力资源、客户服务、环境保护、社会建设五部分的内部 ESG 影响分析
- 执行本年度各类 ESG 具体策略，开展 ESG 数据和信息的收集、统计及分析工作
- 持续收集各类工作建议并完成工作记录，定期反馈至 ESG 工作小组，通过各层级协作完善 ESG 工作

利益相关方沟通

利益相关方的支持和信任对公司的可持续发展至关重要。公司真诚倾听利益相关方的声音，通过多种途径加强与利益相关方的沟通交流，以责任实践回应期望诉求，努力实现政府与监管机构、股东与投资者、客户与业主、员工、供应商与合作伙伴、社区与公众各方的合作互利共赢。

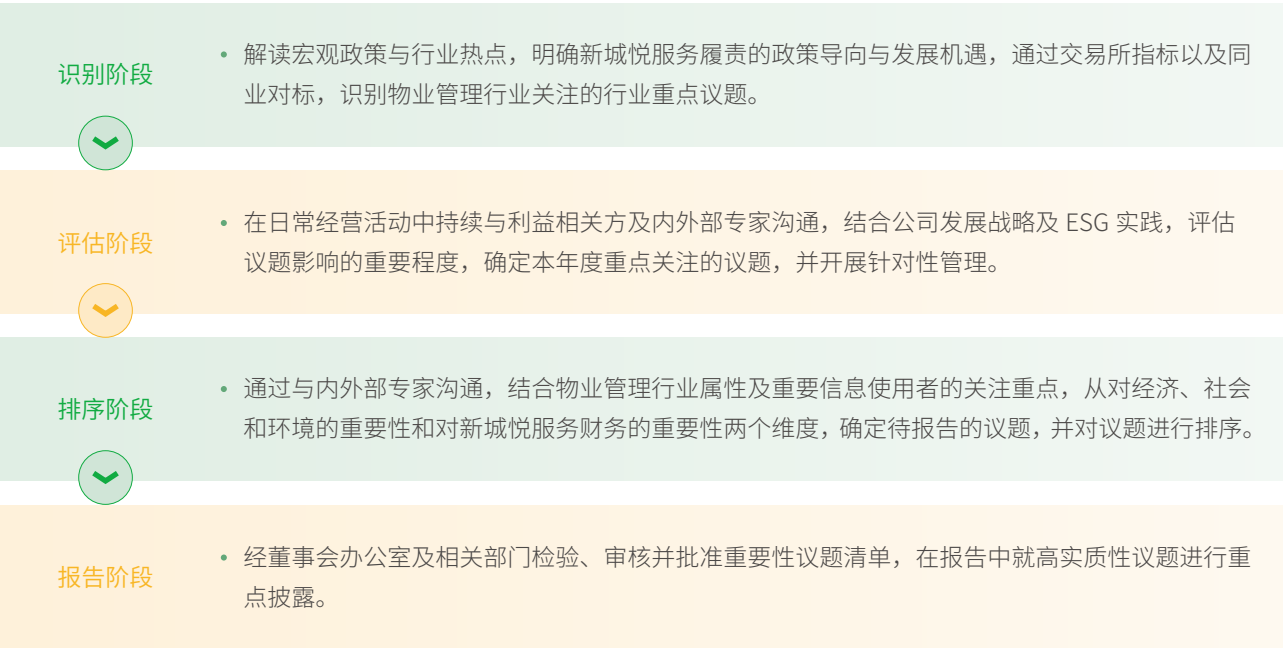
利益相关方关注议题与沟通渠道

利益相关方	关注议题	沟通渠道
 政府与监管机构	应对气候变化 能源管理 水资源管理 排放物与废弃物管理 合规管治 企业管治 廉洁文化和商业道德	信息披露 机构考察 公文往来 政策执行 应对气候变化行动 环境管理体系
 股东与投资者	合规管治 企业管治 风险管理 廉洁文化和商业道德	股东大会 业绩说明会 线下策略会 投资者交流活动 投资者热线
 客户与业主	应对气候变化 服务品质与满意度 客户健康与安全 数据安全与隐私保护 智慧服务	客户满意度调研 售后服务与投诉渠道 客户数据和隐私管理 客户交流活动 ESG信息披露 线下上门拜访
 员工	员工招聘与雇佣 职业健康与安全 员工培训与发展 员工权益与福利	员工福利活动 员工培训体系 员工考核与晋升 职代会与工会 职业健康保障措施
 供应商与合作伙伴	数据安全与隐私保护 供应链管理 合规管治 风险管理	供应商培训 公开招投标会议 战略合作谈判 交流互访
 社区与公众	排放物与废弃物管理 社区贡献与公益慈善 绿色运营	社会公益项目 ESG信息披露 社区交流与宣传活动 环境管理体系

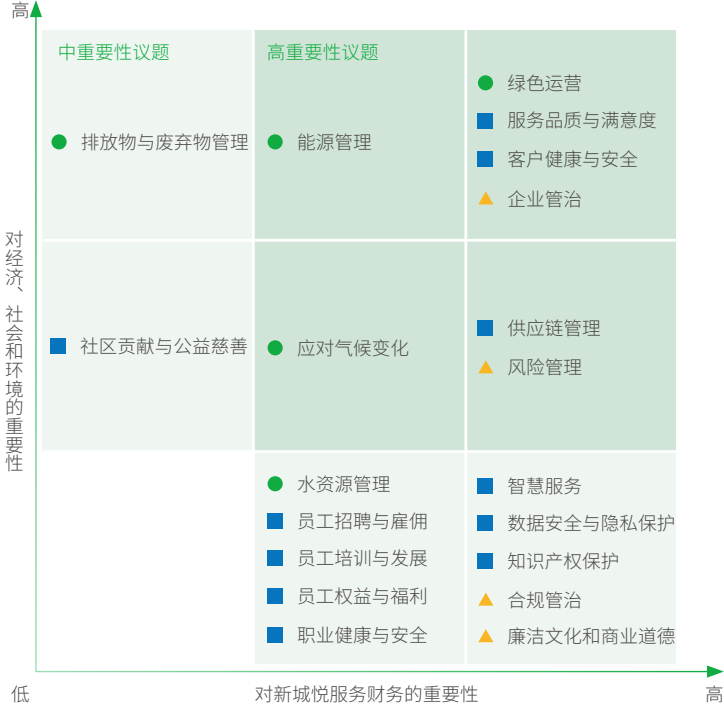
重要性议题分析

新城悦服务根据香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（2023 年 12 月 31 日生效版）以及国内外政策和准则，考虑公司内部、外部利益相关方关注重点、同业对标分析结果、公司行业特点及战略方向，进行 ESG 议题的重要性识别及评估工作。

重要性议题分析过程



新城悦服务 2024 年重要性议题矩阵



高重要性议题

绿色运营
能源管理
应对气候变化
服务品质与满意度
客户健康与安全
供应链管理
企业管治
风险管理

中重要性议题

水资源管理
排放物与废弃物管理
员工招聘与雇佣
员工培训与发展
员工权益与福利
职业健康与安全
智慧服务
数据安全与隐私保护
知识产权保护
社区贡献与公益慈善
合规管治
廉洁文化和商业道德

注 1：绿色代表环境议题，蓝色代表社会议题，橙色代表管治议题。

注 2：高重要性议题指的是对公司活动和业务具有重大影响的议题，同时也是公司 2024 年度重点开展 ESG 管理的议题；中重要性议题则指的是对公司重要但相关问题已经基本解决，公司将保持持续关注的议题。

注 3：除 8 项高重要性议题外，其他重要性议题仍在本报告中进行适度的说明与披露。

新城悦服务 2024 年重要性议题调整说明

2023年重要性议题	2024年重要性议题	说明
产品与服务质量管理	服务品质与满意度	优化议题表述，公司为客户提供的团餐等实物归属于团餐服务，因此将“产品与服务”表述简化为“服务”，并加入对客户满意度的关注。
社区贡献	社区贡献与公益慈善	优化议题表述，增加对公益慈善的关注，展示公司对超出当地社区范围的贡献。

03 合规治理, “悦”守商业道德

企业管治

新城悦服务严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《企业管治守则》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等法律法规及相关规定，不断完善企业管治架构和管治体系，持续提升企业管治水平与风险防范能力。

公司在董事会下设四个委员会并明确各委员会职责，分别为审核委员会、薪酬委员会、提名委员会及 ESG 委员会。公司充分认识到董事会成员多元化的重要性并实施多元化政策，董事会成员所有委任和甄选均以用人唯才为原则，标准包括（但不限于）文化及教育背景、专业经验、技能及知识，以经营水准为绩效标准，充分以客观条件及董事会成员多元化的益处为参考。



新城悦服务 2024 年董事会构成及会议召开情况

董事会构成	会议召开情况
董事会董事 ⁹ 位 执行董事 ³ 位 非执行董事 ³ 位 独立非执行董事 ³ 位 女性董事 ² 位	股东大会 ² 次 董事会会议 ⁸ 次 审计委员会会议 ³ 次 薪酬委员会会议 ³ 次 提名委员会会议 ¹ 次 ESG委员会会议 ² 次

风险管理

新城悦服务高度重视公司风险管理工作，建立了“自上而下”和“自下而上”风险管理体系。2024 年，公司更新了《新城悦服务内控管理办法（2024 版）》《新城悦服务橙享家业务管理规范与风控管理办法（2024 版）》《新城悦服务新悦荟业务管理规范与风控管理办法（2024 版）》《新城悦服务新橙居业务管理规范与风控管理办法（2024 版）》等管理制度，持续优化和规范公司的风险管理表现。

新城悦服务风险管理体系

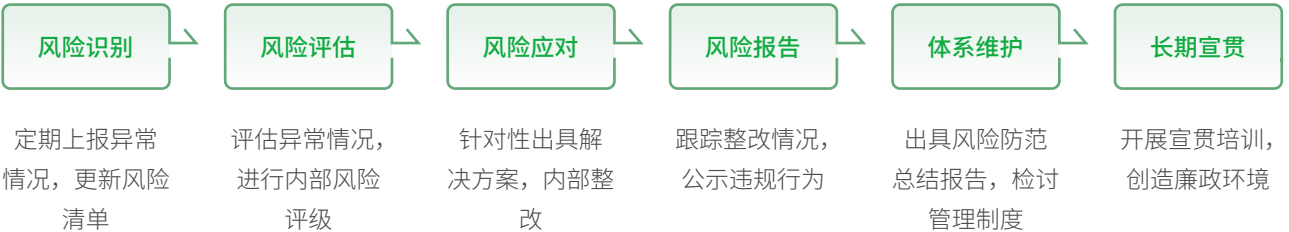
自上而下

- 面临的核心风险分为五类（详见“新城悦服务核心风险及应对措施”），每类风险均有对应的责任部门，审查渠道包括飞行巡检、联合交叉检查、政策比对、复盘与分析报告等。

自下而上

- 设有风险管理“三道防线”（详见“新城悦服务风险审查体系”），明确区域公司与项目一线、总部职能部门、审计监察中心的风控职能。当区域公司与项目一线在实际工作中发现潜在风险点，及时上报总部，总部根据实际情况做出回应及优化风险管理相关制度和模式。

新城悦服务风险管理流程



新城悦服务高度重视公司面临的五类核心风险，并积极制定应对措施并推进执行落地，以减轻或避免核心风险对公司产生的负面影响。

新城悦服务核心风险及应对措施

战略风险	评估各项业务风险，形成业务环境分析报告
市场风险	输出市场环境报告，传达一线执行防范
运营风险	以周为单位分析项目经营风险点，形成风险项目清单，阶段性重点跟进
法律风险	制定《物业法律风险及应对措施》，编制物业服务风险与防范年度报告
财务风险	严格执行《新城悦服务内控管理制度》，每季度联合交叉检查并形成书面报告

公司结合建立的风险审查体系，将 ESG 风险纳入整体风险识别、评估与管理范围。审计监察中心作为风险审查体系的核心，代表集团股东、董事会对集团实行内部的第三方审计监督，负责对下属公司的经营管理及职能部门涉及的风险进行识别、防范与控制，收集各类举报并处理，必要时履职可不受限制地直接勘察和监督。

新城悦服务风险审查体系

第一道防线:一线业务单元

第一责任人:区域/项目一把手

- 直接面对业务风险，对各类风险进行识别、处置与及时上报。

第二道防线:职能条线审核

第一责任人:职能中心/部门一把手

- 支持一线业务部门，履行专业判断、合规性监督的风险管理职责。

第三道防线:审计、监察、巡视

第一责任人:董事长-审计监察中心负责人

- 对前两道防线的工作进行监督、稽核、审计及监察。



开展“内控稽核条线培训”增强员工风险管理意识

2024 年，新城悦服务针对业务公司所有财务人员开展“内控稽核条线培训”，对内控管理制度、相关管理规定和管理办法的更新内容进行详细讲解。同时，公司通过展示近年来发生的内控稽核舞弊典型案例，深入剖析了案件成因、影响及防范措施，不仅增强了财务人员的风险意识，还起到了强烈的警示与教育作用。

此次培训进一步巩固了公司内控体系的有效性，促进了财务团队的廉洁自律建设，为企业的健康稳定发展奠定了坚实的财务管理基础。培训共有 5,000 人参加，培训总时长达到 7,500 小时。培训结束后，公司组织考试，通过率达 95%。

合规管治

新城悦服务严格遵守《中华人民共和国公司法》《企业管治守则》《物业收费管理条例》等法律法规及相关规定，于 2024 年修订《新城悦服务内控管理办法（2024 版）》《新城悦服务内控管理细则（2024 版）》《新城悦服务财务十大军规（2024 版）》等管理制度，扩大了制度的适用范围，有效提升公司合规管治能力。

报告期内，公司进一步完善合规审查机制，优化审查形式，将合规审查作为规章制度制定、重大事项决策、重要合同签订、重大项目运营、大额采购和销售等经营管理行为和财务、信息技术等专业事项的必经程序。

新城悦服务合规审查机制

审查类别	审查形式	审查频率
联合检查	财务管理中心独立或联合其他职能中心组织的检查小组对业务公司实施的季度检查工作	每年二季度、三季度、四季度，共计3次
月度自查	业务公司财务负责人制定并提报年度巡检计划至财务管理中心，独立或联合其他职能部门，组织开展月度巡检工作并推进整改	每月
专项检查	除联合检查和月度检查，财务管理中心结合公司管理要求向业务公司下发的单次专项检查任务	——
审计督办	根据审计监察部督办要求，由财务管理中心/业务公司财务部组织成立专项检查小组至现场深入核查审计督办的案件并跟进整改	——

为确保合规审查的有效性，2024 年，公司新增制定违法违规处理机制，每季度根据公司经营情况进行合规检查及考核，并编制和提交详细的合规报告，以便公司管理层及时了解合规情况并作出相应决策。

新城悦服务违法违规的处理机制

处理方式

- 购买相应的企业风险查询服务，通过风险预警功能，避免因公司项目未移交处罚决定书等材料错过相应的救济期限。
- 针对大额或者公司不认可的处罚，采用听证、复议、诉讼的方式为公司挽回损失。
- 通过个案引发类案的思考，从而对公司项目上进行宣贯，避免类案的发生。

处理结果

- 已减少大额处罚的发生，且项目人员素质得到提升。
- 定期对项目进行巡检，对于存在的问题可以提早指出问题所在并进行整改。

报告期内

- 组织合规相关培训 **52** 场，覆盖 **2,500** 余人，总培训时长 **2,500** 余小时；
- 开展例行审计、专项审计以及举报调查 **20** 余项，覆盖了 **9** 大区域公司。



廉洁文化和商业道德

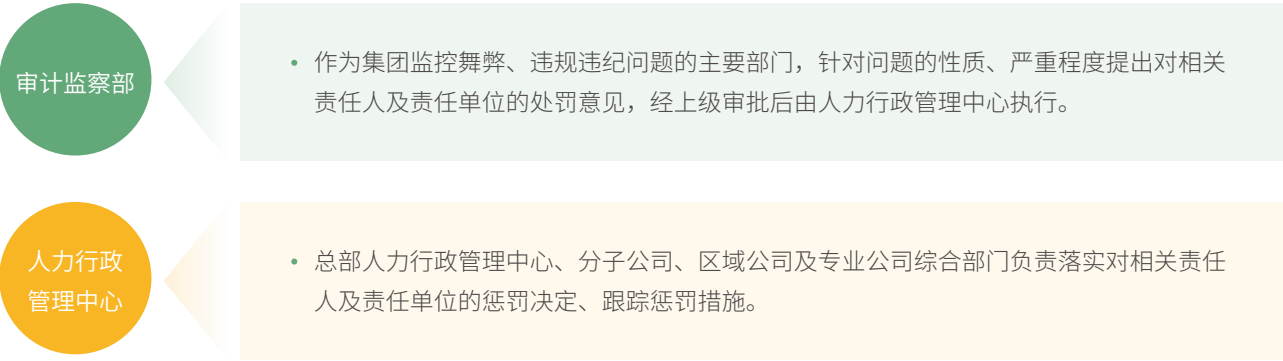
商业道德

新城悦服务严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规及相关规定，制定了《员工职务行为准则》等管理制度，要求员工守法、诚实地履行工作职责，不得因任何私人理由违反职务行为准则，严格防范贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等行为。

新城悦服务高度重视员工商业道德意识培养，要求所有新员工签署《廉洁从业承诺》。同时，公司结合每年度价值观测评等活动，组织员工至少每两年完成一次职业道德评审、廉情感知调研工作，实现 100% 全员覆盖，并利用道德评审及廉情感知调研结果，指导日常审计工作的进行。

公司委任审计监察部、人力行政管理中心作为公司廉洁文化和商业道德管理的核心部门，相互协作完成违规事件的整理审核及相关责任人的奖惩。

新城悦服务商业道德管理部门职能



新城悦服务定期开展内部审计工作，以审查工作促进反舞弊体系的持续优化与改进。公司将审计监察工作分为计划、实施、报告三个阶段，在实施过程中进行常规审计、专项审计，并以报告、案例等方式分享审计结果，携手合作方共同打造不能腐、不敢腐、不想腐的廉政生态环境，坚决对舞弊行为“零容忍”。

公司委派审计监察部通过日常例行检查、举报线索专查、区域巡视等方式，对采购招标、社区经营、运营、投拓等易发生舞弊、侵占、挪用、不公平竞争的领域，保证每一到两年完成一次审计工作，实现一线审计工作 100% 全覆盖。

公司设立投诉举报受理渠道，并建立了完整的投诉举报反馈流程，确保不断提升反馈机制的管理效率和规范化水平。2024 年，公司对《新城悦服务投诉举报管理办法（2024 版）》进行修订，对制度的适用范围和文字表述进行明确和完善，同时完善了投诉举报保密制度，有效保障举报人的个人隐私及安全。公司鼓励全体员工、合作伙伴及其他任何知情人举报腐败行为、提供有效线索，依照举报人保护和奖励规定予以高额奖励，并严格保密。

新城悦服务投诉举报受理途径

举报电话 021-32522898	举报邮箱 jubao@xinchengyue.com
举报微信 廉政新城（lianzhengxincheng）	通讯地址 上海市普陀区中江路 388 弄 6 号新城控股大厦 新城悦审计监察部

新城悦服务投诉举报反馈流程

专人入库 ✓	接到投诉举报 24 小时内，专人负责事件的入库，筛选有效举报线索并提交至审计监察部门负责人
线索提交 ✓	审计监察部门负责人（或其授权人）在 2 个工作日内审阅判断举报线索是否真实有效，如有效，将分派人员处理
人员调查	分派具体人员进行线索调查，3 天时间内完成初查报告

新城悦服务举报人隐私及安全保护措施

- 1

对和举报信息有利害关系者实行回避制度
- 2

对举报人的个人信息及举报内容严格保密，将举报材料列为密件管理；审计调查人员对保密资料进行妥善地保管和使用，严禁与调查无关的人员接触
- 3

审计调查工作中，除专项调查人员外，其他任何人不得打探、议论工作相关信息，参与专项调查的人员不得向任何人透露专项调查工作的内容
- 4

任何机构和个人不得以任何借口阻拦、压制举报和打击报复举报人
- 5

打击报复行为一经查实，依照公司有关规定严肃处理；构成犯罪的，移送司法机关依法处理

廉洁文化

2024 年，新城悦服务根据《中华人民共和国刑法修正案（十二）》修订及完善合同签署中的廉洁条款，确保公司廉洁文化方面合法合规。同时，公司审计监察部不定期与高管进行业务风险防控、人员贪腐案例查处交圈会议，通过高层意见交流达成以廉督促、过滤业务的目的，更好的辅助业务的健康、良性的发展。

同时，公司各职能部门和区域公司层面开展了远程直播培训、拍摄警示教育片、开展主题月活动和开辟廉政角等多种形式，进一步夯实全体员工的廉洁意识，实现重点岗位多次覆盖的效果。



报告期内

- 开展反腐败培训

49

场，覆盖

1.6 万

人次。
- 开展利益冲突申报培训

49

场，覆盖

1.7 万

人次。
- 6 月开展廉政文化宣贯直播，覆盖人群

1.1 万

人次。

报告期内，公司未发生因违反舞弊、贿赂、勒索、欺诈及反洗钱相关法律法规而受到主管部门处罚的事件。

04 绿色运营,“悦”创低碳家园

绿色运营

新城悦服务的主要业务为物业管理服务，对环境和资源的影响主要体现为公司内部的能源和水资源消耗，而污染物和废弃物对外排放较少，对周边环境无显著影响。公司结合自身运营实际，围绕绿色社区、绿色餐厅和绿色办公三大支柱开展绿色运营服务，通过实施精细化管理，对旗下各区域项目的设备能耗使用情况进行严格监督与细致审核。

公司建立了环境健康安全（“EHS”）体系，成立了 EHS 委员会，以提升环境管理水平，加强环境绩效表现。EHS 委员会由董事长兼首席执行官牵头，下设客服运营、财务、人力资源等多职能条线，建立从区域公司到集团总部全层级参与的绿色运营管理体系。

针对运营过程中发现的能源和资料浪费问题，公司积极提出改进措施，力求在各个环节减少浪费，为实现集团的节能减排目标贡献力量。

新城悦服务绿色运营三大支柱

1	2	3
绿色社区 • 优化照明系统，包括使用 LED 灯具、声控灯具、人体感应灯具等，分区时段控制开关； • 制定《装修垃圾房封闭、清运、垃圾袋装化管理要求》，指定专门的建筑垃圾堆场，统一管理建筑垃圾； • 推进垃圾分类，召开业主代表会议,通过上门宣传、小区活动、垃圾分类宣传册和微信宣传等方法响应国家垃圾分类号召； • 为满足条件的小区安装充电桩，鼓励小区低碳出行。	绿色办公 • 倡导全体员工节约用电，下班后及时关闭办公设备，做到人走电停； • 提倡双面打印、双面复印，节约用纸和用墨量，减少废弃物的产生； • 延长办公用具和办公设施使用寿命，减少耗品使用量； • 及时关闭水龙头，如发现渗漏及时通知相关部门进行维修； • 为全体员工开展线上线下环境类培训，提高员工环保意识。	绿色餐厅 • 对餐厅内所有电灯开关和插座进行色块划分和编号，明确使用时间； • 统一管控餐厅用餐区域的照明设备系统，实施项目经理负责制，明确分配工作及责任； • 定期对食堂能耗使用及空置情况进行记录和检查，做好日常能耗管理； • 管控食堂空调温度，严格执行规定的空调温度和使用时间。

通过绿色运营开展的系列举措，新城悦服务不仅展现了企业的环保责任担当，也为推动行业的绿色可持续发展树立了典范。报告期内，公司未发生任何因违反环境管理相关法律法规而受到主管部门处罚的事件。

应对气候变化

新城悦服务参照国际可持续准则理事会（ISSB）《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》（简称“IFRS S2”）的气候相关信息披露框架，从治理、战略、风险管理、指标和目标四大方面梳理和呈现公司气候变化管理体系，提升自身应对气候变化的韧性与能力。

新城悦服务气候变化管理体系	
治理	• 董事会负责审议通过公司应对气候变化目标，并对实现目标的过程及进度进行定期监督。 • 董事会办公室及相关部门负责检查、督促各项 ESG 工作计划。 • 各相关部门将气候变化风险管理纳入日常工作中。
战略	• 识别气候变化风险,评估气候变化风险和机遇的潜在财务影响。 • 识别气候变化机遇,通过节能技改、使用可再生能源等方式降低风险、把握机遇。
风险管理	• 逐步将气候风险管理整合到公司整体运营风险管理中。 • 判断气候相关风险的影响程度,并制定制度或采取措施以有效应对。
指标和目标	• 设立碳排放、能源消耗等指标,追踪气候管理成果和目标完成进展。 • 积极开展温室气体盘查与核算工作,并于 ESG 报告中披露相关绩效。

新城悦服务气候相关风险和机遇分析

气候相关风险/机遇类型	风险/机遇描述	应对措施
气候相关风险	政策和法律风险	自中国碳达峰碳中和目标提出以来，公司可能面临能源与环境法规和政策的收紧，趋于严格的政策及法规预计会增加营运成本。
	市场风险	随着业主对节能减排的关注和上下游企业对价值链减排的需求，公司会受到碳减排方面的压力。
	声誉风险	低碳经济、气候相关议题愈发受到大众关注，若公司无法在应对气候变化方面进行合理回应，将对公司声誉造成一定的风险。
	急性物理风险	公司多个经营点位于中国东南沿海地区，经常受到台风导致的设施损坏、服务中断等问题。
	慢性物理风险	公司可能面临因气温上升、海平面上升等慢性气候灾害影响正常生产经营的风险。
气候相关机遇	节能和环保服务	随着对节能和环保的重视程度不断提高，物业服务企业可以提供相关的节能和环保服务，以满足客户需求，提升客户满意度，提升品牌价值。
	能源转型	在公司运营过程中使用可再生能源，有利于在中长期降低公司能源开支。
	创新服务模式	气候变化为物业服务行业提供了新的服务模式和创新机会。

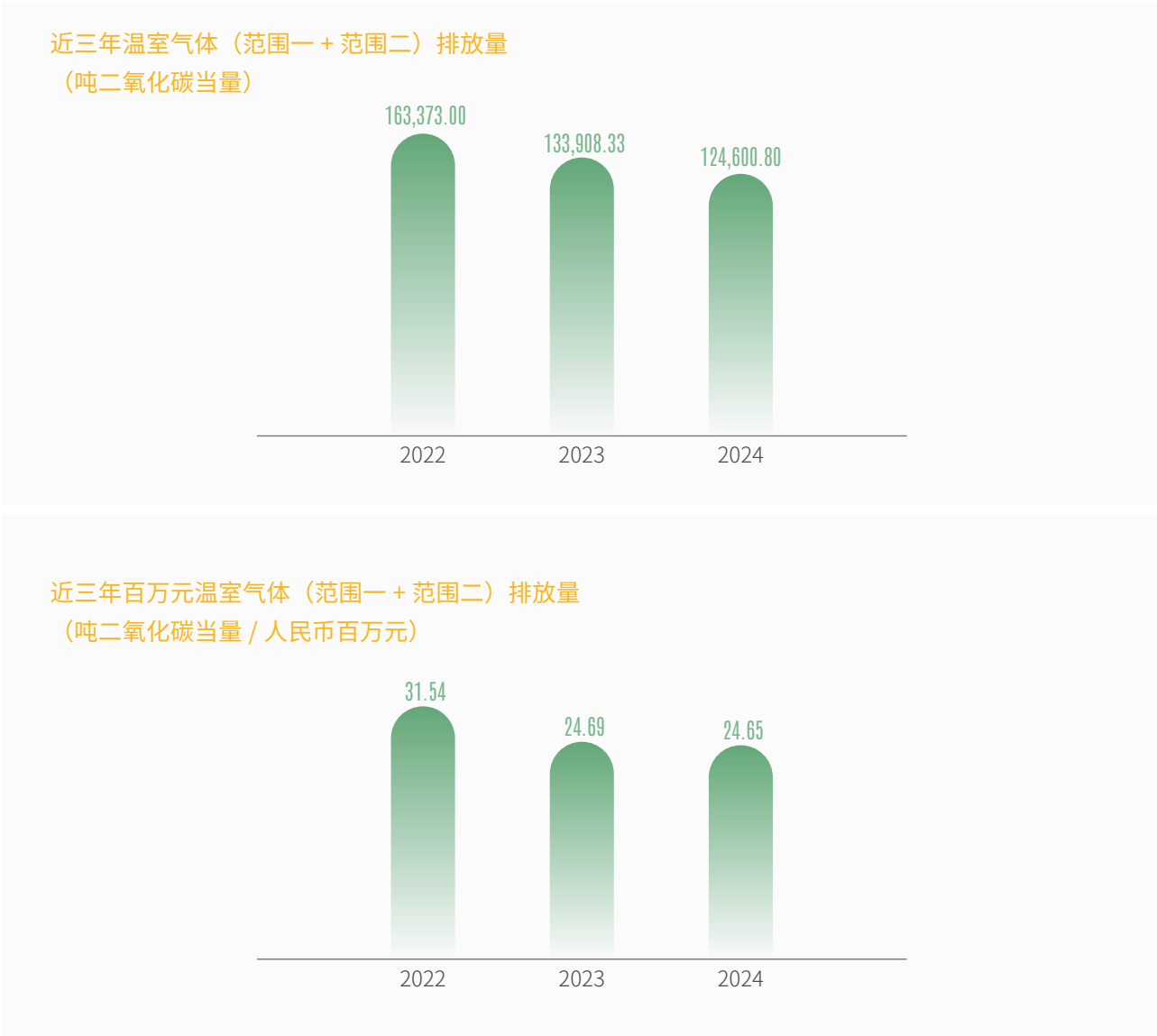
- 及时了解和遵守相关监管法律法规，并根据法规要求，规范各项业务的工作机制和展业流程。
- 定期统计温室气体排放量，以便及时响应相关要求。
- 建立完善气候事件应急管理机制。

- 逐步提升运营过程中太阳能等可再生能源的使用比例。
- 积极探索基于物联网技术的智能物业服务、基于大数据分析的能源管理等。

基于气候变化风险与机遇的评估结果，公司针对温室气体排放密度制定短、中、长期目标；同时，公司定期披露相关目标的实施进度，保障信息披露的透明度。

指标	短期目标 (2025年)	中期目标 (2030年)	长期目标 (2050年)	2024年进展情况
温室气体排放密度 (以 2022 年为基准年)	温室气体排放密度较基准下降 5% 以上	温室气体排放密度较基准下降 10% 以上	温室气体排放密度较基准下降 50% 以上	公司温室气体排放密度为 24.65 吨二氧化碳当量 / 人民币百万元，较基准年下降 21.86%

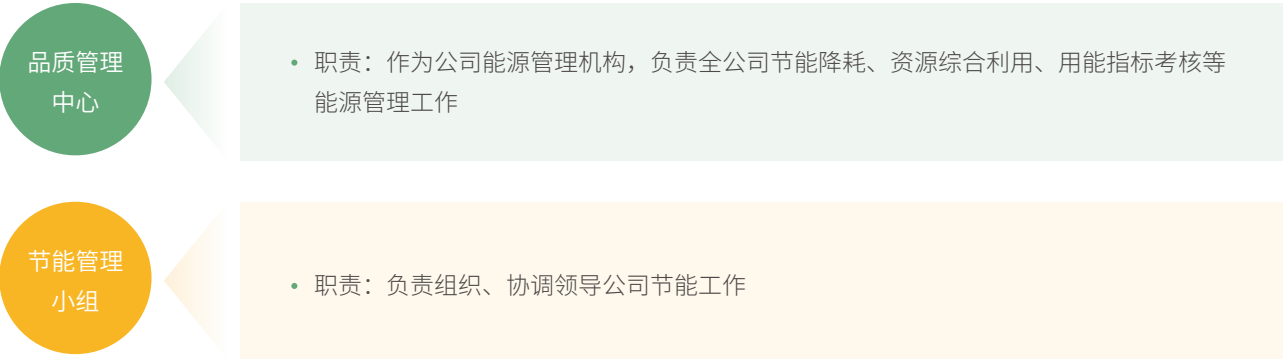
新城悦服务温室气体排放绩效



能源管理

新城悦服务主要能源使用类型为运营过程中消耗的电能。公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等法律法规及相关规定，于 2024 年修订《能耗管理办法（2024 版）》，针对用电设备的使用条件与使用场景进行详尽的规范和管理，旨在进一步优化能源配置，减少不必要的能耗，促进能源节约型和环境友好型企业的建设。2024 年，公司能源管理认证仍处在有效期内。

新城悦服务能源管理架构



新城悦服务能源管理认证情况

公司/运营点名称	认证名称	认证有效期
新城悦服务	ISO 50001: 2018	2025年10月26日

2024 年，公司每半个月对区域公司开展一次能耗例行事务进展检查和能耗标准更新宣贯活动，提升区域公司员工节能降耗意识。同时，公司针对节能减排目标，制定了一套切实可行的能源管理措施，从七个方面入手全方位开展节能改造项目，减少公司日常运营过程中的能源消耗。

新城悦服务节能改造项目

- 1

机动车库：在保证照明效果不变的前提下，灵活调整所需灯具和亮灯数量，从而降低能耗；
- 2

非机动车库：在坡道和车库，设置光控灯具，减少不必要的照明耗电；
- 3

楼内公区：采用人体感应控制的灯具，并在灯具墙面张贴节能标识，鼓励按需开关灯；
- 4

园区与楼宇：针对园区不同场景的照明需求，设定定时有效的时控；
- 5

塔楼项目：厘清能耗界面划分，并对除应急照明外的办公楼层的公共照明安装时控器；
- 6

设备节能：采用低耗能设备，包括节能降耗空调等；
- 7

运行标准：精细化能耗管理，对公区设施和物业用房的照明、水系、电梯、空调、取暖器等设施设备制定开启时段。

针对新项目，公司在项目接收一个月之内，建立计量台账《公共仪表档案台账》，并制定能耗统计方案，针对客户能耗、公共能耗、业务合作能耗、市政公用能耗进行独立及精确的统计与分析，并推进相关节能改造实施落地。公司针对综合能源使用密度制定短、中、长期目标，并定期披露相关目标的实施进度。



指标

短期目标 (2025年)

中期目标 (2030年)

长期目标 (2050年)

2024年进展情况

综合能源消耗
密度 (以 2022
年为基准年)

综合能源消耗密度较
基准下降 5% 以上

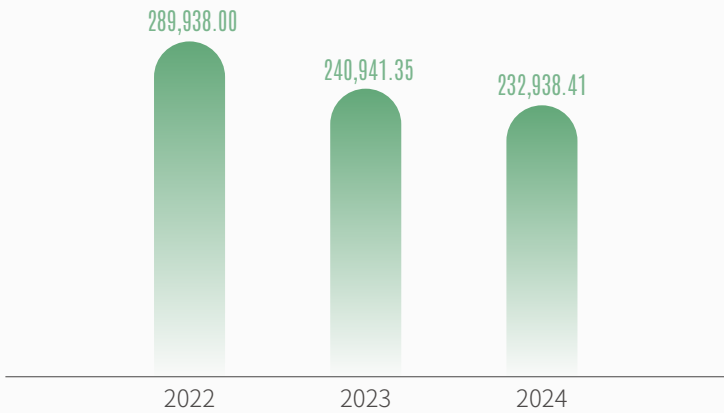
综合能源消耗密度较
基准下降 10% 以上

综合能源消耗密度较
基准下降 50% 以上

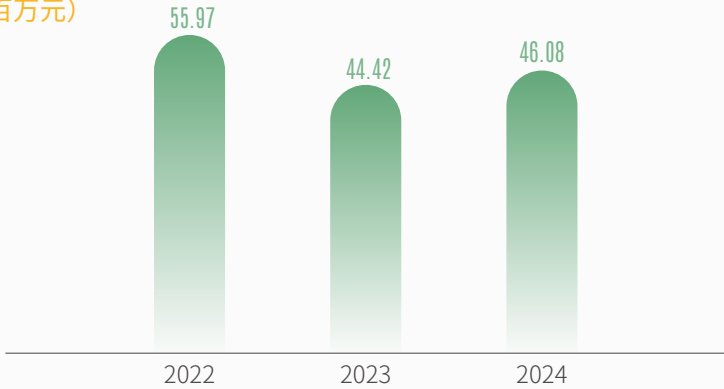
公司综合能源消耗密度为
46.08 兆瓦时 / 人民币百万元，
较基准年下降 17.68%

新城悦服务综合能源消耗绩效

近三年综合能源消耗量
(兆瓦时)



近三年百万元综合能源消耗量
(兆瓦时 / 人民币百万元)



水资源管理

新城悦服务的水资源主要来自市政管网用水，目前各运营点无求取适用水源上的问题和困难。公司遵守《中华人民共和国水法》《城市节约用水管理规定》等法律法规及相关规定，建立完善的水资源管理体系，并针对不同用水环节制定了针对性的节水措施。

新城悦服务节水措施

战略风险

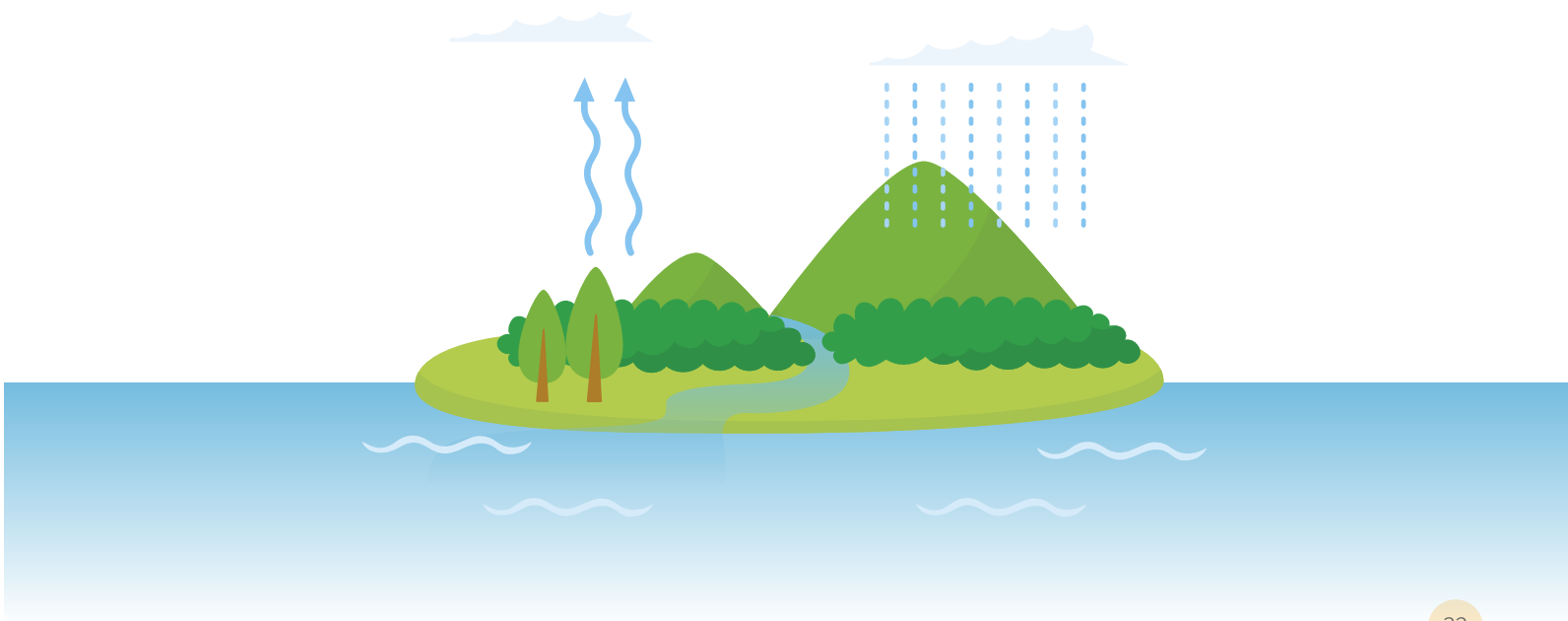
- 对小区用水进行后台监控，小区市政总管接入口设置总表，按区域设置分表，开展用水分析，数据每月统一汇总于集团总部，总部根据能耗情况动态调整节能策略。
- 定期维护用水设备，杜绝跑冒滴漏。
- 提升全体员工的节约用水意识，用水后及时关闭水龙头，并开展相关考核。

绿化用水

- 在绿化浇灌环节引入节水设备，减少用水。

食堂用水

- 水池张贴节约用水标志，明确水池用途。
- 促进全体员工树立节约用水意识，开展全面考核，杜绝浪费水资源；在水池内测确定水位线，肉类解冻、蔬果浸泡不得超过水位线。



排放物与废弃物管理

新城悦服务涉及的主要排放与废弃物类型为废水、一般废弃物和有害废弃物。其中，废水来源于日常办公、绿化及食堂用水，一般废弃物包括日常运营管理产生的办公生活垃圾和厨余垃圾，有害废弃物主要为少量废硒鼓、废墨盒等。

公司严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《城市生活垃圾管理办法》等法律法规及相关规定，制定了《办公室管理办法》《新城悦建筑垃圾清运管理办法》等管理制度，在各运营点采取“减量化、再利用、资源化”原则，规范废弃物报废及回收流程，推进绿色办公，努力降低一般废弃物产生量，提高废弃物利用率。报告期内，公司未发生排放与废弃物管理相关违法违规事件。

新城悦服务排放与废弃物处理方式

类别	废弃物类型	处理方式
 废水	生活废水	流入市政管网进行处理
 一般废弃物	办公生活垃圾、厨余垃圾	委托第三方单位进行环保处置
 有害废弃物	废硒鼓、废墨盒	委托第三方单位进行环保处置

为了减少厨余垃圾的产生，公司为团餐服务制定了采购计划，通过定量采购从源头减少废弃物产生。此外，公司严格把控食材良品率，采用分批烧制，因量加工等方法，降低食材损耗率，减少食材浪费，同时通过供应小份菜品，鼓励客户按需自取等措施，避免浪费现象的产生。

公司通过宣传标语、屏幕展示和培训会等多种形式对员工开展反浪费文化宣传，提倡光盘行动，深化员工的意识，鼓励员工在实际工作和生活中践行节约精神，为实现资源的高效利用和可持续发展贡献力量。

05 品质服务,“悦”筑行业和谐

服务品质与满意度

服务品质提升

新城悦服务秉持“让幸福变得简单”的企业使命，提出“大社区 + 大后勤”双链驱动发展战略，聚焦终端客户及政企客户所需的关键细分服务领域，基于为同一个客户挖掘更大的价值、为同一客户提供全方位的服务逻辑，不断夯实多元化专业服务能力。

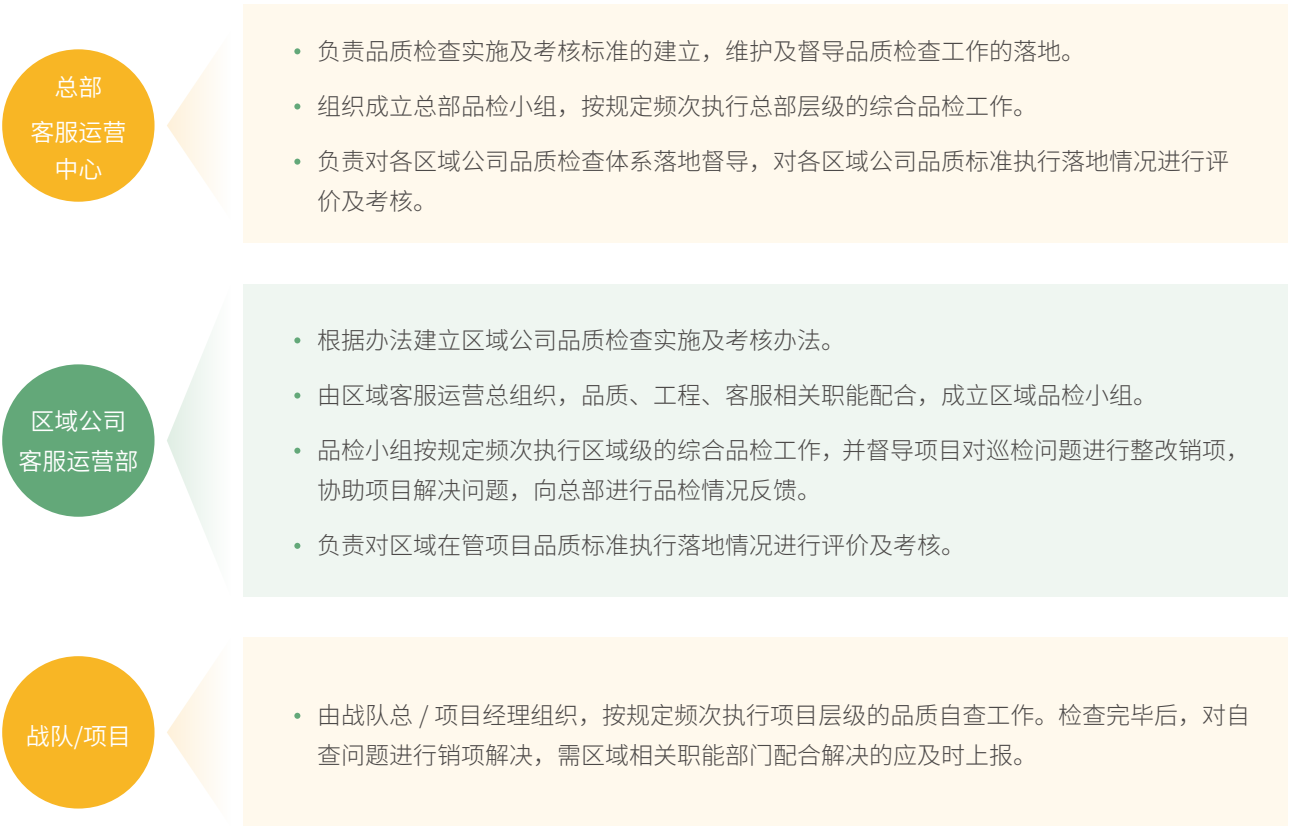
新城悦服务“大社区 + 大后勤”幸福生态服务体系



2024 年，新城悦服务为强化服务品质，以品质综合巡检为一个基础，以客户回访和空置房巡检为两个动作，并围绕客户满意度，全方位地强化了总部对各区域的管理与赋能。

为提升客户满意度，统一、规范集团综合品检的标准，提高各区域公司、项目物业服务及现场管理水平，公司制定《新城悦服务三级综合品检管理办法》，助力实现“总部 - 区域 - 项目”三级协同管控的长效机制。公司将品检类型分为综合检查、目视化检查及专项检查，由战队 / 项目 - 区域公司客服运营部 - 总部客服运营中心开展周度、月度、季度的项目品质检查。

新城悦服务综合品检管理职责与分工



新城悦服务三级综合品检管理机制

综合检查

- 客服、环境、秩序、工程相关检查，以及品质业务红线检查。

专项检查

- 针对项目现场及业务管理情况进行专项检查，如夜查、节前安全检查、泳池检查、消防安全检查、能耗管控检查等。

目视化检查

- 侧重于客户触点、归家动线现场感观品质及员工对客服务进行检查。

为了严格规范一线员工的对客服务行为规范，减少客户不满事件的发生，公司将客户服务综合品检结果分为优秀、良好、一般、差。对于品检未达到良好的项目，区域需及时整改和接受复核，复核仍不达标的区域，负责人将受到相应处罚，以此规范对客服务品质，降低客户投诉率。

报告期内

- 总部年度品检项目数量 **413** 个，品检整体覆盖率 **64%**，综合品检良好率 **83%**，整改率 **95%**。

新城悦服务积极开展客户回访行动，结合项目自有、周边资源，为园区业主提供各类入户上门便民服务，如除螨、水电检测、空调清洗、玻璃清洁等。公司以客户访谈带服务上门方式，了解业主的同时提高业主满意度。同时，公司为业主长期不居住的房间提供空置房服务，使得空置房业主也能够感知到公司的贴心服务。

“两个动作”

客户回访

为业主提供空调滤网清洗、油烟机清洗、窗户清洁、五金件保养、贴隔油纸、上门磨刀、管道疏通等入户服务项目



新城悦服务入户服务

空置房服务

每周四为新城悦服务的“空置房服务日”，服务形式为以下两种：

- 不入户：门窗外观检查、进户门擦拭、水电表检查
- 入户：增加各房间及内阳台目视检查有无异常



报告期内

- 持续开展客户回访和空置房服务，入户服务 **25** 万户；空置房巡检 **14** 万户，覆盖率 **92%**；服务好评率 **98%**。

新城悦服务将提升客户满意度作为重中之重，围绕服务态度、响应速度、活动效果三个维度，给区域和项目提出可行的措施和建议，并建立明确的赏罚机制。

满意度提升管理措施

满意度-服务态度

培训赋能

- 针对新员工：落实新员工 100% 宣贯学习
- 班前 10 分钟：项目持续每天班前会宣贯，形成固化记忆
- 每周案例宣贯：每周推送优秀服务案例

服务态度有效投诉处罚

- 针对当事人零容忍；项目负责人在收到投诉后将受到罚款处罚；区域客服总在月度区域有效投诉量多于 3 起时，需要在月度职能条线会议专项述职

服务标杆专项激励

- 从服务表现和客户认同两个角度对区域一线员工每季度进行评选，为获选员工提供现金奖励

满意度-响应速度

客户报事

- 通过前台来访 / 来电、线上渠道、客户回访等渠道及时跟进客户报事，并积极进行线上和线下报事渠道推广。对于客户报事，需 100% 录单分派工单处理至闭环

业主群管控要求

- 迅速响应：主管家休息时，次管家协助处理群内事务；夜班秩序班长在管家下班后夜间补位；对于群体关注事项，需 24 小时内反馈问题的处理结果或下一步处理方案
- 主动维护：每日发送早安语录，每周发送物业工作周报、活动宣传；及时发送停水停电通知、电梯故障（保养）通知、特殊天气提醒

满意度-活动效果

主题活动

- 每月开展一场，活动形式包括踏青活动、亲子 DIY、社区运动会、社区跳蚤市场等

悦迁禧服务

- 通过提前摸排和沟通了解新入住业主的需求，为乔迁业主提供现场乔迁布置，疏通电梯及搬运停车点，赠送祝福

2024 年，新城悦服务针对品综、秩序、环境、工程四个板块积极开展服务品质提升相关培训，保证员工提供专业的客户服务。

报告期内，

- 公司合计开展品质培训 **21** 次，参训 **66,283** 人次。

团餐业务方面，公司积极承接多个世界五百强企业的团餐项目，多次开展文化食堂、菜品巡回、高校厨艺大赛等提升顾客体验的活动，取得市场广泛认可。

新城悦服务团餐美食节活动

2024 年 11 月 28 日、29 日，新城悦服务旗下金玉餐饮南医大三附院（常州二院）职工餐厅首届秋冬美食文化活动圆满举办。此次美食节汇聚多菜系风味、精品面食及特色小吃，并设置抽奖活动，吸引众多院区职工及学生参与。



南医大三附院（常州二院）职工餐厅首届秋冬美食文化活动

报告期内

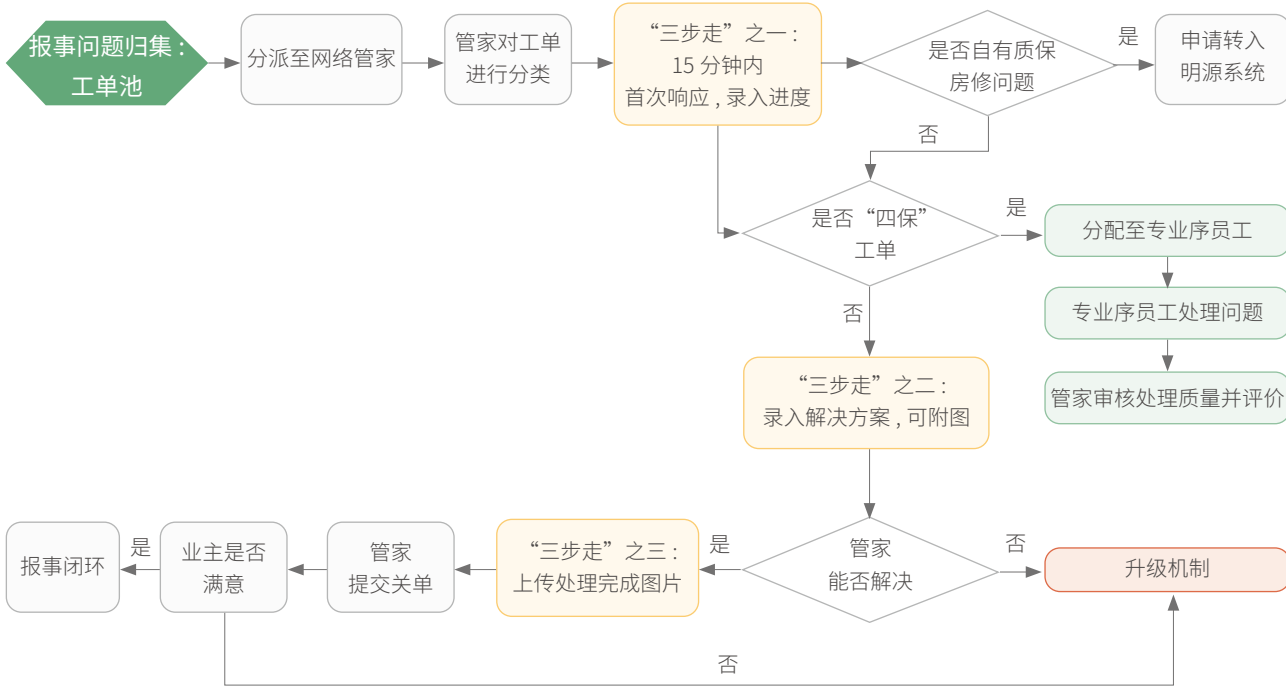
- 公司团餐子公司上海学府餐饮管理有限公司共有 **6** 个项目被评为上海餐饮业“绿色餐厅”示范点。



客户沟通及满意度

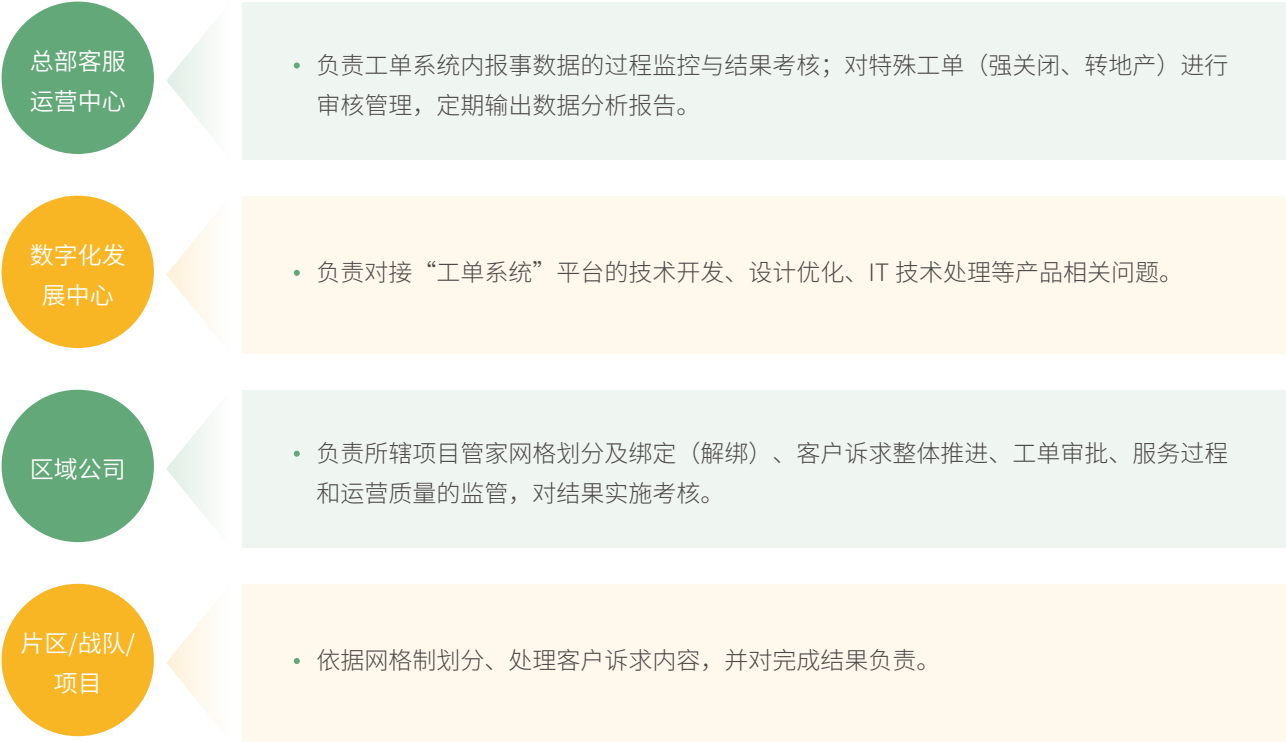
新城悦服务严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规及相关规定，并制定了《客户接待作业指引》《新城悦服务客户报事处理作业指引（2024 版）》《新城悦服务客户报事考核管理办法（2024 版）》等管理制度，积极应对客户投诉与反馈，通过现场接待、服务电话、新橙社 APP/ 小程序、业主群、内部调研电话等途径，及时倾听并响应客户的报修、投诉、咨询等需求。

新城悦服务客户报事处理流程图



优质的客户服务是新城悦服务的立足之本，为明确各渠道诉求的处理流程及管理要求，保障快速、有效地处理解决客户问题，助力客户满意度目标的达成，公司建立了完善的管理组织架构以提升客户满意度。

新城悦服务客户报事管理职责与分工



报告期内

- 收到 **146** 起服务态度投诉，**107** 起关闭，**39** 起因客户诉求超出物业服务范畴而放弃处理。
- 团餐业务获得“品牌口碑五星级企业”及“2024 年度品质食堂”等荣誉。多家客户对公司提供的团餐满意度达 **98%** 以上。

智慧服务

新城悦服务将社区服务、设备管理、业主生活有机地整合为一体，打通物业服务渠道，提升物业管理效率，实现运营数据全实时集采、设施设备云端连通、社区服务智能交互，从智慧安防、智慧通行、能耗管理、智慧家居空间等多个维度，对社区进行数字化、平台化、生态化的智慧升级与科技赋能。

新城悦服务增值服务

住宅业主	社区生活服务	社区电商-新橙社	新橙社APP将智慧停车、零售服务、智慧家居等融合在社区空间里。具备网上商城、充电、停车、开门、小区公告、管家等服务在线及时更新
		快递服务-云柜	除提供收件和寄件服务以外，可利用大数据满足社区居民的日常购物和居家服务需求
	社区资产服务	装修服务-新橙居	为业主提供一站式家居生活解决方案，包括清水房装修、精装业务、智能家居业务、阳台设计等
		车位服务-橙享家	为业主提供专业、高效、系统的车位解决方案
	公共资源管理服务	新悦荟	社区资源监管运维、新业务孵化中心
非住宅客户	团餐服务		通过对旗下团餐品牌“诚悦时代”、“上海学府餐饮”、“海奥斯餐饮”、“天津金玉”的精准定位，将高品质团餐服务延伸至学校、政府机关、产业园、写字楼等多元服务业态
	电梯服务		以电梯交通系统、智慧管理系统、物联网系统、AI电梯云系统四大系统为护航，业务涵盖电梯销售、安装、维保、改造、检测、物联网等



新城悦服务智慧服务创新案例

“新橙社”：公司针对新橙社移动端进行多次用户体验优化，实现访客来访、社区活动、线上支付、装修管理等功能提升；2024年企微平台上线“空置房”巡查功能模块支持，系统可基于“房屋状态”派发管家巡查任务，管家可将巡查图片发送至业主进行确认及点评。



报告期内

- 公司积极开发智慧服务软件，公司登记专利 **70** 项，软件著作权 **89** 项。



客户健康与安全

新城悦服务将客户健康与安全放在客户管理的核心位置，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等法律法规及相关规定，制定并实施《安全管理制度》《消防系统管理制度》等管理制度，保障社区设施使用安全、电梯使用安全、食品安全等，积极排查安全隐患、守护业主健康与安全，创造安心社区。

新城悦服务已建立“集团-区域-项目”的三级安全管理体系架构，基于区域实际情况和特点，立足于具体项目，规范安全管理秩序，明确各层级负责人的安全工作责任，有效防范潜在安全风险，保证业主安全，切实维护社区正常秩序。

新城悦服务三级安全管理体系

第一级：集团安全次序条线

- 负责整体管理体系的搭建与修订，适时更新工作标准，监督区域次序体系的运行，并定期收集执行结果

第二级：区域安全次序条线

- 结合本区域特点落实次序管理体系，包括工作标准、执行方案及管理措施的制定，管理项目落地执行情况等

第三级：战队总项目经理

- 执行区域次序条线工作管理方案

新城悦服务高度重视消防安全，定期组织开展消防专项技能演练、消防通道巡查清理以及消防设备维护保养等一系列消防常态化管控工作，确保业主生命安全。



11.9 全国消防日消防知识科普与消防演练

2024 年，新城悦服务中南区域各项目在“11.9”消防安全日前后积极开展消防安全知识科普与消防演练活动。在进行正式演习之前，各项目物业服务中心通过园区桁架、宣传栏和微信群等多形式前期宣传覆盖，并联动当地消防单位及社区多渠道开展 119 主题消防安全实操，将消防法律法规和安全常识宣传到户。各项目在消防演练中重点演练了多种情景，通过真实还原的演练帮助在场业主、员工做到知消防、会消防。



消防演练



消防知识科普

在设施设备管理方面，公司依据《中华人民共和国特种设备安全法》等法律法规及相关规定，制定了《安全管理制度》《电梯应急救援预案》等管理制度，通过应急演练、深度排查及培训等方式，降低电梯安全风险，公司组织技术员工定期进行技能考核，将考核结果分为 T1 至 T6 六个等级，持续检验员工的技能水平，不断提升电梯安全性、运行稳定性的标准化与专业化管理水平，切实落实电梯安全运行，保障业主安全安心乘梯。

为保障业主安全，新城悦服务制定《新城悦泳池安全管理作业指引》，内容包括泳池及相关设施设备要求、泳池开放运行及关闭期间的管理要求，泳池专业人员配置标准及要求、水质要求等，落实泳池开放前风险评估，确保投入使用环节的安全可靠。

在保障食品卫生与安全方面，公司重视团餐服务食品安全，制定《食品安全管理条例》《餐厅食品安全管理办法》等管理制度，严格要求出餐全流程的规范操作，制定了《食材验收标准》，严格规范肉类和蔬菜类食材的产地、规格、新鲜度标准，要求肉类食材具有动物检疫合格证明，进口肉类需具有报关单、出入境检验检疫报告，并要求收货人员及时记录退换货，确保所有食材均可溯源。定期检查核对食品的储藏情况、规范食品保温和食品安全检查工作，进而严格把控餐质量，切实保障顾客的安全和健康。



报告期内

- 开展消防培训、演练 **2,600** 场，**7,600** 余人次参加。
- 其他突发事件演练覆盖 **9,000** 余人次。



报告期内

- 团餐子公司上海学府餐饮管理服务有限公司获得“**食品安全先进单位**”。



“食品安全先进单位”证书

2024 年，公司在客户健康与安全方面未发生违法违规事件。

数据安全与隐私保护

公司严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规及相关规定，对内建立起线上、线下的信息网络安全防护体系，并制定落实《信息安全管理办法》等管理制度，明确“全面保障、动态管理、预防为主、持续推进”的信息安全管理工作总体方针，分类识别评估信息安全风险。

公司建立明确的数据安全与隐私保护管理架构，数字化发展中心负责所有信息化管理系统、网络和设备的安全运营和信息安全保护工作，审计监察部、组织与人力发展中心等多部门协同合作，共同承担新城悦服务的信息安全工作责任。

报告期内

- 子公司江苏若鸿智能科技有限公司的信息安全管理体系认证符合标准：GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013（证书有效期 2025 年 10 月 30 日）。
- 子公司南京云柜网络科技有限公司的智能快递柜存取件系统通过信息系统安全二级保护证明。



公司信息安全相关认证

报告期内，为提升与业主的沟通效率，新城悦服务大力推进业主的企业微信绑定工作，为确保业主的信息安全，公司针对企业微信的使用采取了多项客户隐私保密措施，包括对客户数据的加密、访问控制等。

新城悦服务企业微信数据安全与隐私保护措施

- 1 企业微信终端和服务端的网络通讯使用 TLS 协议，同时应用层也对传输数据进行加密和校验，保证数据传输安全。
- 2 企业微信实行严格的安全管控措施，包括访问控制、身份识别、安全配置、防泄漏、加密、脱敏等措施。对企业、用户重要类别数据进行加密存储，并使用不同的密钥进行加密，保证数据的机密性和安全性。
- 3 微信会话存档功能在启用前，需要明确告知用户相关政策，并获取必要的同意授权，以确保数据处理合法、正当、必要。

新城悦服务高度重视信息系统运营中客户的隐私安全保护，对外针对所有信息类合作供应商的合同条款都明确约定保密义务。在为业主服务的过程中，对主要会接触到客户个人身份信息、家庭成员、住址等有关信息的人员和环节进行严控，维护公司及客户利益。

新城悦服务数据安全与隐私保护管理措施

涉及权限	• 客户资料必须设置阅读权限和密码，密码不得通过邮件发送
涉及原则	• 客户资料原则上只允许摘抄，不得进行复印、拍照、外借
涉及范围	• 与客户沟通或遇到咨询时，禁止未经客户本人允许（法定配合义务除外）透露客户信息
涉及隐私	• 禁止窃取或泄露客户资料或隐私
涉及追责	• 因客户信息泄密给公司造成损失的，公司将追究其有关责任

报告期内

- 公司针对 **296** 名员工开展信息安全培训。

2024 年，公司未发生因违反信息安全与隐私保护相关法律法规而受到主管部门处罚的事件。

知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国侵权责任法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国广告法》等法律法规，制定并执行《信息安全管理办法》等内部规定，定期审查知识产权管理体系的有效性，并不断优化知识产权风险防范机制。

法律事务部作为知识产权事务的管理部门，明确要求专利权、专有技术及技术秘密、商标权、商业秘密和著作权的使用和管理流程，构建完善的知识产权合规管理制度和流程、知识产权合规体系及实施知识产权风险预警。

新城悦服务通过培训开展知识产权宣传普及工作，加强对专利、商标、著作权等知识产权的管理，鼓励和保护公平竞争，充分尊重合作方的知识产权，严格在授权范围内使用合作方的知识产权。同时，公司加强对侵犯公司知识产权的行为进行监测和调查，做到及时发现、及时处理，切实保护公司利益。

报告期内，公司未发生侵害他人知识产权的事件，也未有上述事项引起的诉讼案件发生。



供应链管理

新城悦服务高度重视供应商管理，严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规及相关规定，制定并实施《新城悦服务招采管理办法》《新城悦服务供应商管理办法（2024 版）》《电梯公司供应商管理作业指引（2024 版）》《食材验收标准》等管理制度，构建起严谨且科学的供应商管控体系，保障所采购产品和服务的质量。

公司在供应商审核、考察、入库、评估过程中须对所有供应商遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，并将与供应商相关的信息及时反馈供应商，树立并维护公司良好的信誉和形象。

新城悦服务供应商数量

区域	总数量	2024年新增数量
全国	35,532	7,795
江苏	7,289	1,526
上海	1,482	562
浙江	1,613	494
安徽	894	315
山东	5,057	1,171

公司针对供应商制定了详细的准入、评估、奖惩、淘汰机制，全方位对供应商进行管理。在准入阶段，公司将对照《供应商入库资质对照表》，考察供应商的资产状况、企业规模、专业能力等信息，并且供应商需具备契约精神，保证诚信、廉洁合作，签署《供应商信用廉洁要求》。

公司定期对供应商进行评估定级，评估分为日常履约评分、半年度评分、年度评估。在年度评估中，结合两次半年度评分记录，形成年度评估分数，次年 3 月对年度所得分数进行定级。公司将根据定级结果，对不同等级的供应商采取相应的奖惩措施。

新城悦服务供应商定级奖惩原则

定级分数	供应商定级	供应商奖惩
定级分数≥90分	A	- 享有优先中标权 - 投标保证金与履约保证金可减半收取
90>定级分数≥80分	B	投标保证金可减半收取
80>定级分数≥70分	C	维持原合格状态
定级分数<70分	D	列为不合格供应商

报告期内

- 公司对基础物业 **8,973** 个供应商进行全面评估，评估结果中 A 类供应商 **836** 个，B 类供应商 **8,111** 个，C 类供应商 **9** 个，D 类供应商 **17** 个。

公司在管理供应商时，充分考虑供应商在提供产品和服务时对社会、环境的影响，一方面公司在筛选阶段剔除对社会、环境造成不良影响的供应商，另一方面公司引导、要求现有供应商在社会、环境层面开展积极举措。对于在环境、劳工、道德方面表现突出的供应商，公司在供货和采购方面会优先采用。

新城悦服务供应商社会、环境影响考察标准

社会影响

- 多元服务：**提升社区服务品质，满足居民多样化需求，如提供便利的购物、餐饮、休闲娱乐等服务。
- 质量保障：**对供应商的产品质量及安全都有着严格的筛选流程，切实保障用户利益。

环境影响

- 垃圾管理：**建立垃圾分类回收系统，鼓励废物回收再利用。
- 资源利用：**减少一次性用品的使用，推广可重复使用的物品。
- 污染防治：**对污水进行处理，确保达标排放。
- 生态保护：**在开发新业务时，进行环境影响评估，避免破坏社区及周边环境。

公司团餐坚持选用可信赖的供应商、高品质的原材料。公司严格落实《食材验收标准》，对每一批次的食材进行细致检查，确保新鲜度、无变质、无农残等，全方位严控食品安全风险。在供应商合作方面，公司优先选择合作年限较长的固定合作商，长期的合作不仅建立了深厚的信任基础，也让双方在供应流程、品质要求上达成高度默契，能更稳定地保障团餐食材的优质供应。

公司积极开展供应商管理相关培训，针对新制定的供应商管理制度及供应商管理系统操作方法展开讲解和指导，帮助参与培训的员工掌握供应商选择、考核、激励等全流程的关键要点。培训覆盖范围涵盖全公司员工，并且在培训结束后对参训的经理级及以上员工进行考试。

报告期内

- 公司进行 **11** 场供应商管理相关培训和宣贯，参与人数 **7,307** 人，总时长 **14,614** 小时。考试人次 **2,201** 人次，合格率 **96%**。



06 携手成长,“悦”绘幸福生活

员工招聘与雇佣

新城悦服务高度重视用人机制的规范性及高效性，确保在招聘、培训、评估和晋升等各个环节都能遵循明确的规章制度，同时保持流程的高效和透明，以吸引和保留优秀人才。

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国促进就业法》等法律法规及相关规定，制定了《员工招聘管理办法》《新城悦服务离职与退休管理办法》等管理制度。2024年，公司更新了《试用期管理办法》，并新增制定《新城悦服务物业管理岗位任职资格手册》，逐步完善公司员工招聘与雇佣体系。

2024年新城悦服务员工招聘与雇佣更新文件

《试用期管理办法》

明确试用期管理原则，新增试用期绩效考核

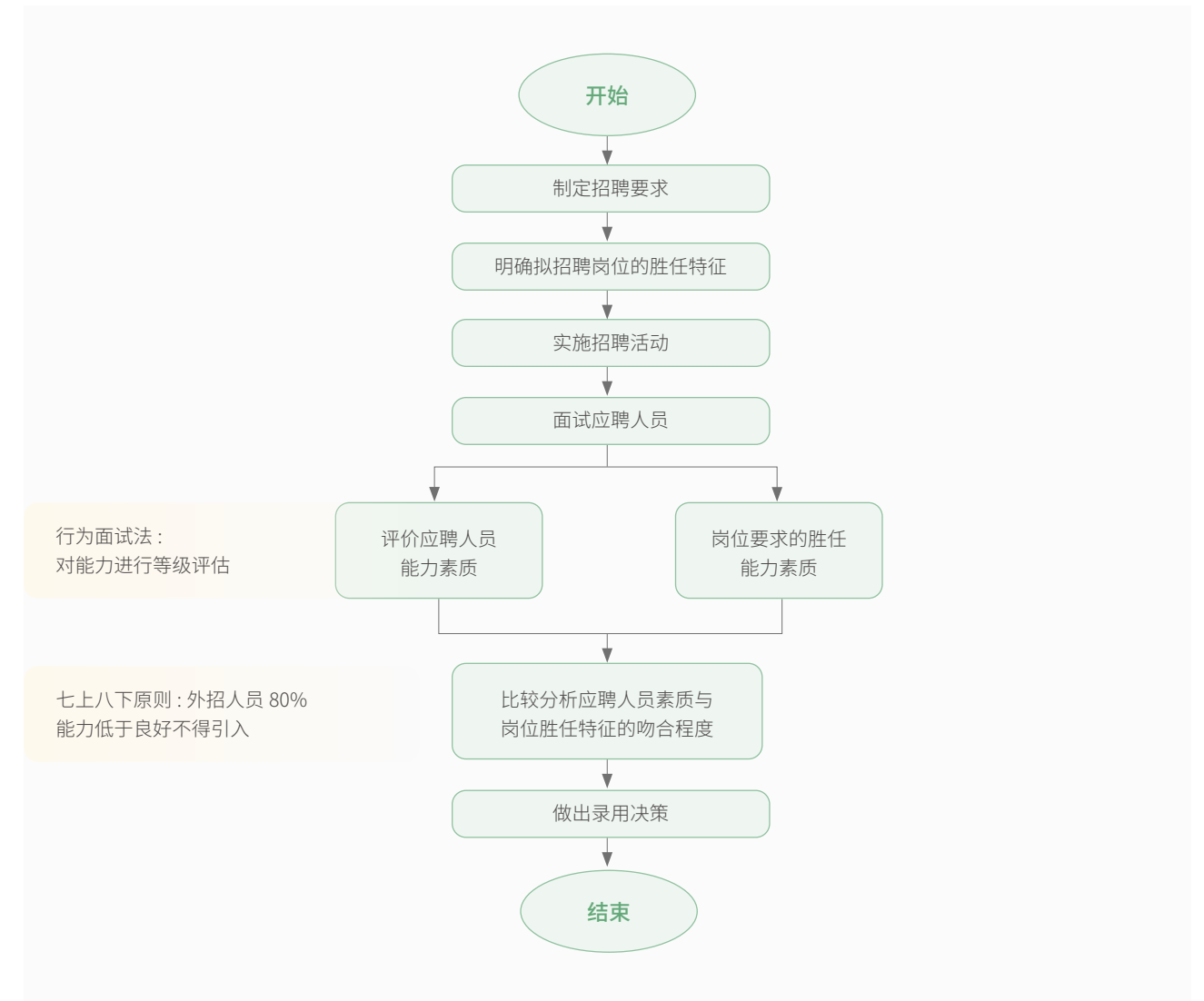
《新城悦服务物业管理岗位任职资格手册》

明确一线管理者物业管理岗位职责

公司秉持科学严谨的人才选拔理念，搭建了以“胜任素质模型”为核心的招聘录用流程，以应聘人员的知识、技能及经验背景等外在特征，结合员工胜任素质模型的招聘与甄选，分析其与应聘岗位胜任能力的契合度，并预测其未来工作绩效，从而作出录用决策。



新城悦服务人才招聘录用流程



公司坚持“以编定岗、先内后外、择优选聘、风险预控”的雇佣理念，遵循平等、公平、公正、公开的招聘原则，同等条件下择优录用人才。同时，公司放宽一线员工用工年龄限制，部分岗位放宽学历限制。

新城悦服务岗位放宽限制表

岗位	限制变化
秩序岗	35岁以内放宽至45岁以内，个别项目可到50岁
管家岗	由40岁以内放宽至45岁以内
	由统招大专及以上放宽至大专，个别项目可中专

报告期内，公司雇佣退伍军人员工数量为 335 人，残疾人员工数量为 47 人。此外，公司放宽管家岗位应聘人员背景要求，由物流行业拓宽至包括酒店业、零售业、金融机构、中介机构等大众服务业。

报告期内

- 公司员工合同签订率为 **100%**，发生 **0** 起劳务纠纷事件，未因用工问题受到相关罚款或诉讼。

新城悦服务严格遵守《中华人民共和国未成年人保护法》《未成年工特殊保护法》《禁止使用童工规定》等法律法规及相关规定，严禁招聘童工和强制劳工。报告期内，公司未发生雇佣童工或强制劳工等违反法律法规的用工情况。

针对候选人或已入职人员存在身份信息、履历、学历作假等违规情况，公司采取立即停止该人员的聘用及列入黑名单等措施。

新城悦服务员工身份信息作假处理措施

环节	处理措施
招聘中人员（尚未入职）	- 如发现违规情况，立即暂停该候选人的录用流程，招聘人员充分核实候选人违规真实性 - 如违规真实存在，面试中人员取消面试，已发录用通知书人员正式发出《取消录用通知书》，同时在公司内部人才库中将其标记为“永不录用”或“列入黑名单”
已入职人员	人力资源部牵头，必要时请法务、审计（若有）介入，严重违规/欺诈（如伪造学历、虚构工作经历、与原单位未解除劳动关系等）向该员工送达《解除劳动合同通知书》，并拉入公司黑名单

员工权益及福利

新城悦服务高度重视员工的权益及福利保障，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国保险法》《企业最低工资规定》等法律法规及相关规定，参照相关国际规范如国际劳工组织公约（ILO），确保员工在薪酬及晋升、工作时数、假期以及其他待遇及福利等方面享受公平待遇。

新城悦服务员工权益与福利相关文件及保障措施

主要方面	内部制度	保障措施
员工权益	内部制度：制定《员工手册》《考勤与休假管理办法》等内部政策，根据物业服务行业特点，实施规范的考勤与休假管理工作	- 员工可享受节假日、事假、病假、工伤假、婚假、产假及哺乳假、陪护假、丧假、年休假以及国家规定的其他假期。 - 为员工缴纳相关保险及各项法定福利。 - 严格遵守法定工作时间，并根据国家规定实施明确的考勤管理制度；根据工作性质分别制定总部、区域公司和专业公司的工作时间;特殊岗位按照当地政策，实行不定时工时制和综合工时制。 - 员工可以将加班时间换取调休时间，积累的调休时间，在公司业务冲刺期过后，根据个人需求和工作安排，员工可向公司提出休息申请。 - 公司严格按照国家相关法律法规及公司内部薪酬制度的规定，将加班时间折算成相应的加班工资，确保员工的加班劳动得到应有的经济回报。
员工福利	内部制度：制定《员工手册》《福利补贴管理办法》等	为员工提供通讯补贴、餐费补贴、节日福利、高温补贴、司龄补贴、交通补贴、证书补贴、慰问金等其他福利。

员工沟通

新城悦服务致力于营造透明、无障碍的沟通环境。公司打造上下畅达的“纵向沟通”和平台联动的“横向沟通”双维度机制，促进员工上下级和同僚之间的互动交流。

在纵向沟通层面，公司设立员工代表大会机制，制定《新城悦服务集团有限公司职工代表大会制度》，定期召开员工代表大会，鼓励员工发声。此外，通过筹建员工座谈会、部门例会、总经理信箱、总经理沟通会等多元化的沟通渠道，倾听员工建议，积极解决员工要求，推动企业与员工的和谐发展。

2024 年，新城悦服务持续通过“有诚议平台”，建立“建议”与“决策”双向循环的意见反馈与沟通渠道。在横向沟通层面，公司通过微信公众号“伴悦湾”，为员工提供沟通平台，分享员工故事和榜样。

报告期内

- 公司总经理信箱收到员工来信 **91** 条。
- “伴悦湾一键咨询”在线渠道收到意见建议 **16** 条，反馈回复率为 **100%**，其中，**100%** 的建议在 48 小时内被公司回复。

员工关爱关怀

新城悦服务致力于给予员工如家一般的关怀，通过举办一系列温暖的主题活动与节日活动，活跃工作氛围，提升员工对公司文化的认同感，营造公司团结凝聚、活跃奋进的企业氛围。2024 年，公司举办中秋节、女神节、“让幸福发生”服务者文化月等形式多样的员工活动，丰富员工的生活，呵护员工的身心健康。

公司始终将对女性员工的关怀作为企业文化建设的重要组成部分，致力于营造一个充满尊重、理解和支持的工作环境，让每一位女性员工都能在工作中实现自我价值，享受成长与发展的快乐。



新城悦服务女神节活动

在三八妇女节，新城悦服务多个区域组织开展了“最美女神节”主题活动，公司女性员工积极参加。活动内容包括花艺、陶艺、茶艺等，并且公司为女性员工献上爱心礼物，表彰女性员工的杰出贡献。



新城悦服务女神节活动现场

公司始终秉持以人为本的理念，高度重视对困难员工的关怀与帮扶，致力于为他们排忧解难，让他们感受到公司温暖如家的氛围，安心地投入工作，共同推动公司稳健前行。员工若遭遇生活困境，如家庭重大变故、突发疾病等，公司设有专项的困难补助机制，补助标准根据员工实际困难程度灵活设定，最高可达人民币 5,000 元，以切实缓解员工的经济压力。

员工满意度

新城悦服务深知员工的幸福感与工作积极性直接影响到公司的生产力、创造力以及市场竞争力。因此，公司高度重视提高员工满意度，采取了一系列多元化的行动，全方位打造一个让员工满意的工作环境。同时，公司持续开展“倾听你的 XIN 声”敬业度调研活动，通过专业第三方平台调研员工对企业的信心程度、情感连结和积极行为的倾向性等维度，调研涵盖总部、区域公司及各专业公司。



新城悦服务焕新活动

2024 年，公司共有宿舍 418 个，食堂 93 个，年内打造了 44 个星级宿舍，12 个星级食堂，17 个焕新项目，年度员工后勤满意度达 89 分，充分展现了“悦有样”活动的卓越成果。此外，共举办 69 次宿舍座谈会、38 次食堂关怀活动、53 次生日会、面点比赛等软性活动，进一步增进员工福祉。



新城悦服务焕新活动



新城悦服务革新工装设计

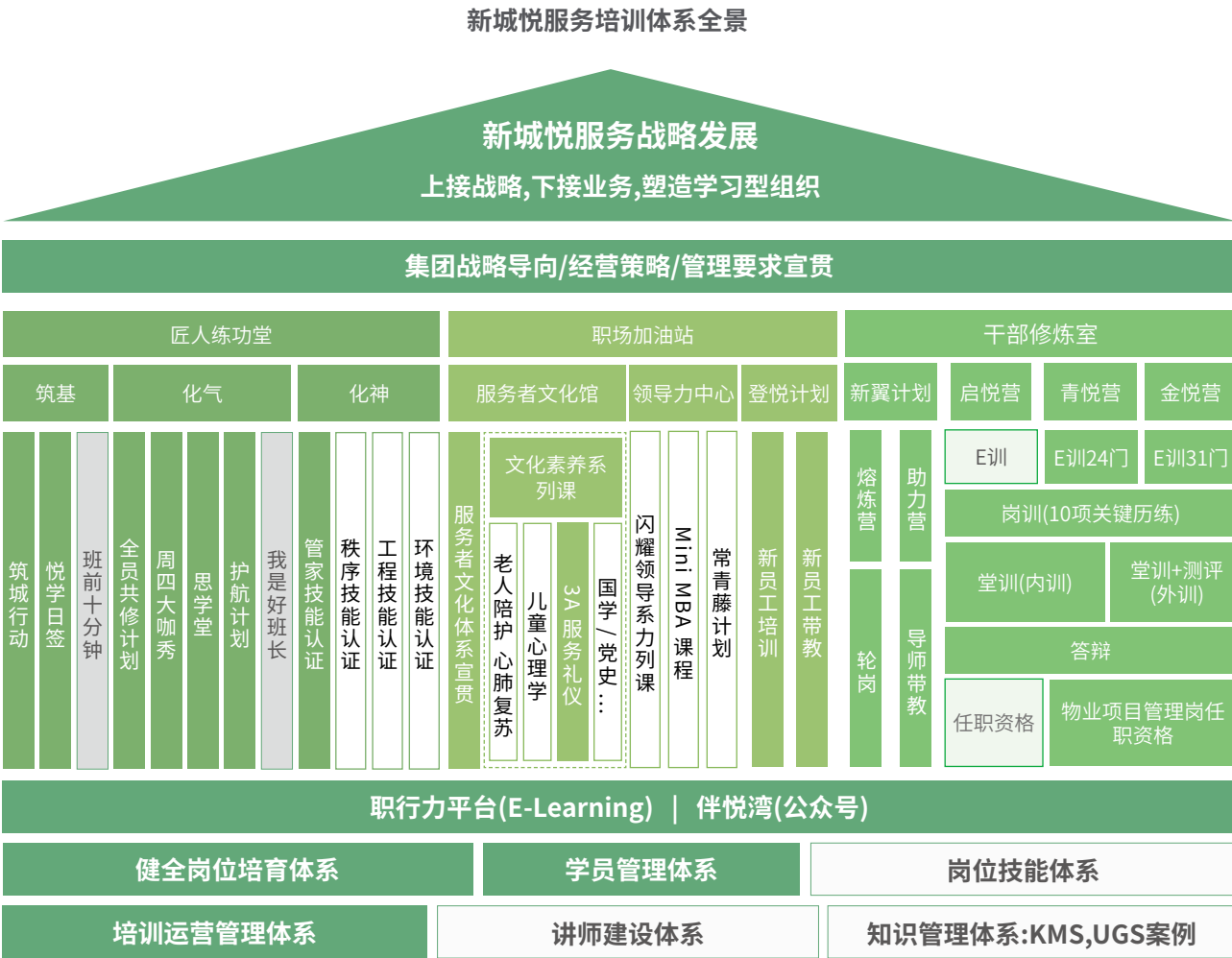
2024 年，公司精心打造一套既符合企业文化、又彰显员工个性的服装体系，旨在全方位提升公司的整体形象与员工的工作体验。女管家夏装焕新，传统雪纺衬衫更换为高棉 T 恤，结合一体化领口丝巾，简化穿搭，提升穿着舒适。秩序服装升级，春秋装采用“常服”，提升职业形象，冬装面料优化，增强立体感与防护性，保障服装的实用性与专业性。



新城悦服务员工工装升级焕新

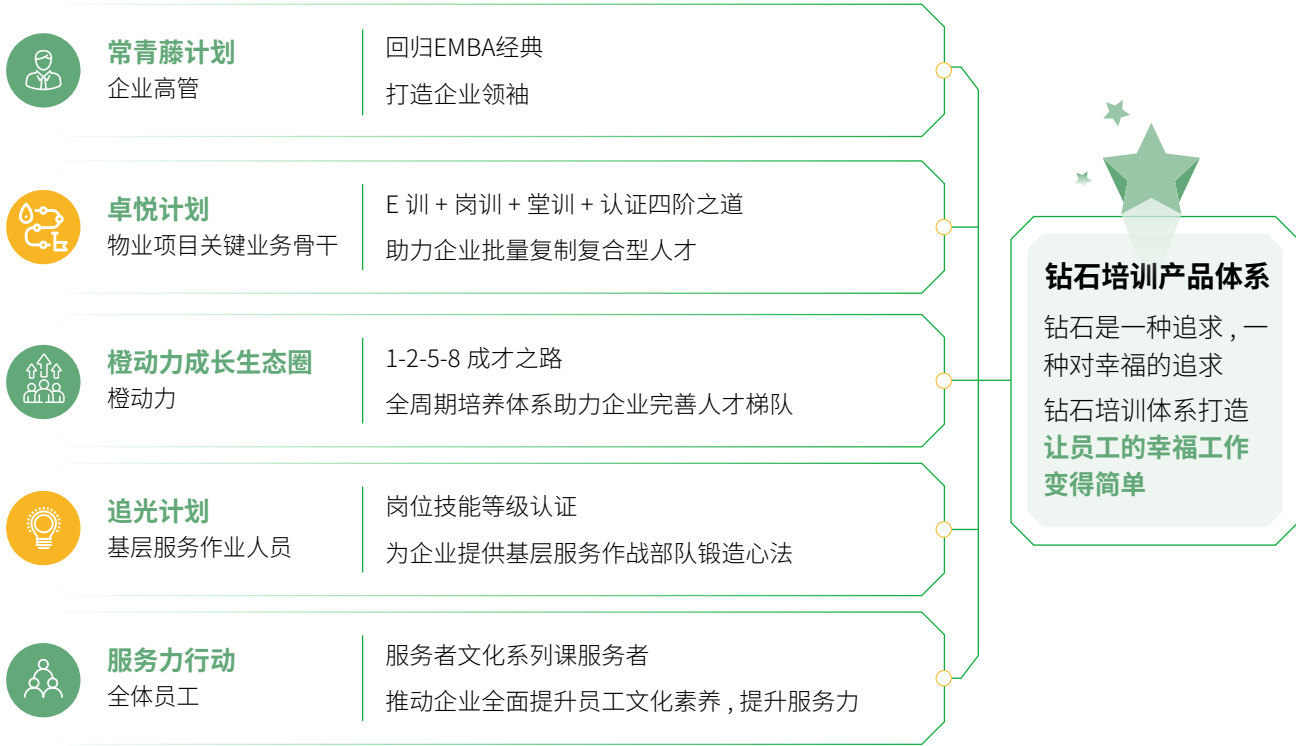
员工培训与发展

新城悦服务致力于成为行业领先的学习型组织，高度重视人才供应链的完善及内部造血能力的提升，倡导并支持员工综合发展。公司承接企业发展战略，制定《培训发展管理制度》等管理制度，2024 年新制定《讲师管理办法》并更新《人才管理办法》。公司从员工入、转、调、离四大环节需求着手，搭建人才与新城悦服务共同成长的培训体系，助力员工不断实现和提升自身价值。



新城悦服务为各业务条线、各管理层级提供针对性的钻石培训产品体系，通过“常青藤、卓悦、橙动力、追光、服务力”五大钻石计划，为包括企业高管、物业管理骨干、校招生、基层服务者在内全体员工提供多维度的管理能力、专业知识和文化素养培训，满足不同岗位的能力提升需求，持续提升组织内生动力。

新城悦服务钻石培训产品体系

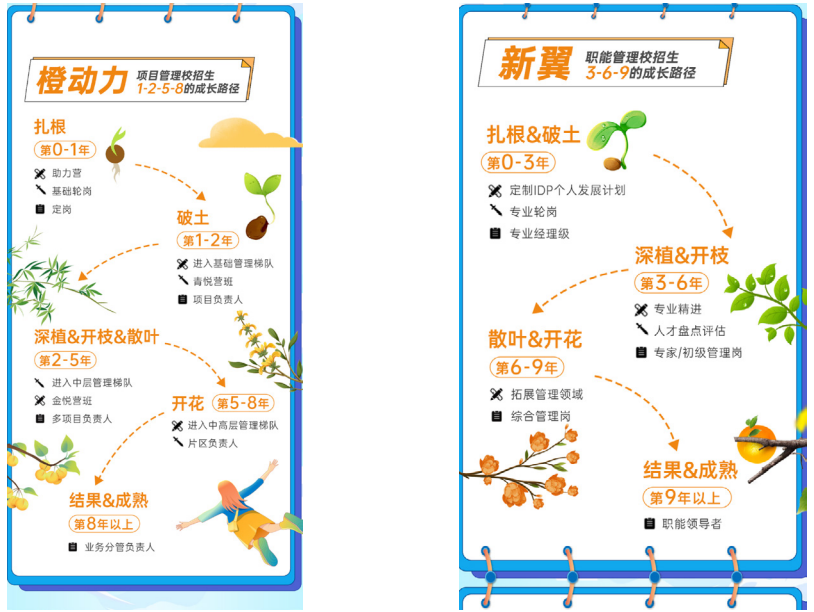


公司秉持人才先行战略，深知校招生作为企业未来发展的生力军，其培养与发展关乎企业的创新活力与核心竞争力。公司为校招生们打造了 ECO·T 生态圈，助力新生们快速成长、蜕变，并搭建成长全景图，提供广阔的成长空间。



公司针对项目管理校招生和职能管理校招生，分别制定了特质化的成长路径，即“新翼”培养模式和“橙动力”培养模式。

新城悦服务“橙动力”及“新翼”培养模式



新城悦服务通过“在线+线下”、在岗学习、情景模拟等多样化的培训方式激发员工的学习热情，并辅以笔试、答辩等成果验收机制确保员工学有所成效。此外，公司延续“师徒带”机制，助力新员工快速融入公司。2024 年，公司开展“班前 10 分钟”及“登悦计划（新员工培训）”等专项员工培训计划，协助员工快速胜任岗位要求，实现每位员工从入职、胜任和晋升发展得到全方位关注和培养。

新城悦服务 2024 年培训月历



报告期内

- 公司通过在线或线下等多样化的形式，覆盖培训人次 **15,871** 人，培训覆盖率 **100%**，培训课时总时长 **470,733** 小时，人均学习 **29.66** 小时，培训计划总投入共人民币 **124** 万元。

为满足组织快速发展对项目管理人才的需求，塑造一批“精业务、懂管理、敢承责”的高素质后备力量，从而支撑组织的持续发展和竞争力，公司推出“青悦营、金悦营”关键人才培养项目。

新城悦服务关键人才培养项目

“金悦营”



- 为公司培养优秀的战队负责人后备人才，加强学员的项目统筹运营管理、经营管理、人才管理、领导力方面的能力进阶

“青悦营”



- 引导高潜人员从“个人贡献者”到“经营管理者”的角色转变，提升其岗位准备度

公司通过历时三个月、四个阶段的系统化培养，全方位提升学员的业务技能、经营管理、领导力等方面能力，增强岗位胜任力，推动快速成长，让学员及时将理论学习通过主动实践转化为工作成果，为下阶段后备人才到岗后进一步从“合格”到“卓越”奠定基础。自项目启动以来，通过不断的迭代与优化，青、金悦营已经成功为公司培养了多名优秀的项目经理、战队总管理人才。

报告期内

- 青悦营参训 **206** 人，共支出人民币 **3.2** 万元；金悦营参训 **80** 人，共支出人民币 **12** 万元。

公司高度重视人才发展与学历教育的深度融合，秉持为员工打造全方位成长平台的理念，与国家开放大学建立了紧密的合作关系，鼓励员工参加开放大学提升学历。

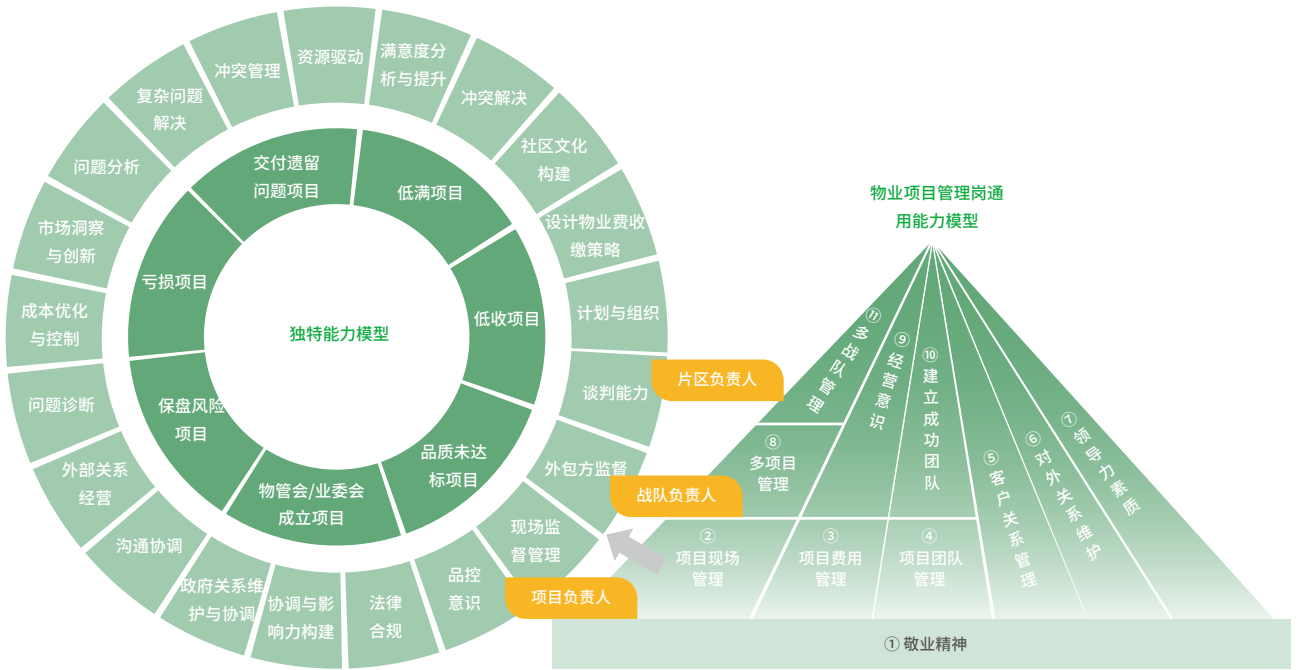
报告期内

- 公司共有 **66** 人通过该项目获得学历提升。

2024 年，新城悦服务编写并发布《新城悦服务物业项目管理岗位任职资格手册》，旨在为员工提供物业管理岗位的全面指引，详细阐明了岗位概述、任职标准及能力素质等方面内容。

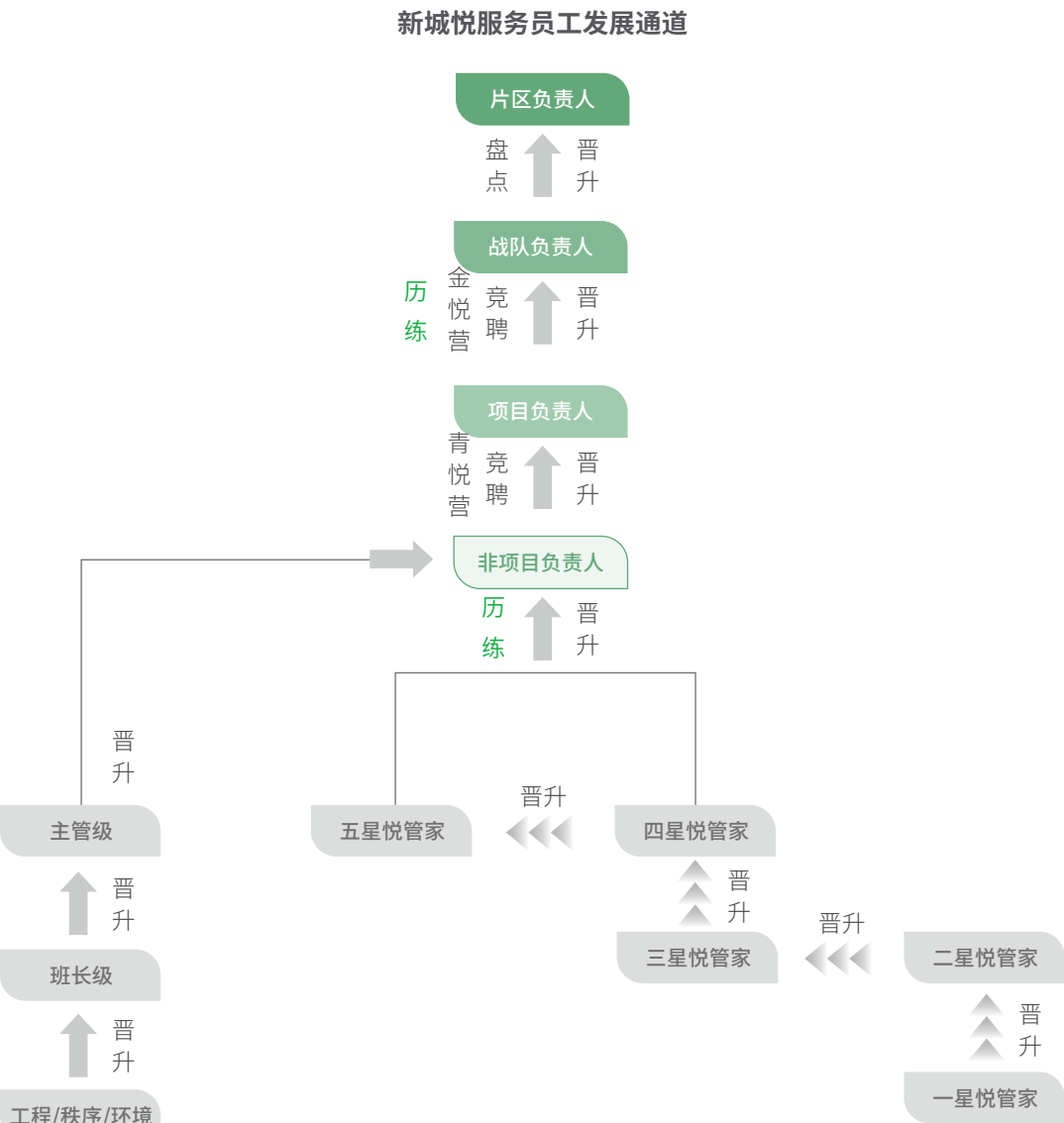
根据成功典范的访谈与观察，公司搭建了新城悦服务物业项目管理岗位的能力素质模型。该模型不仅涵盖了物业管理所需的通用能力，还针对不同项目特性，细化了管理者所需具备的独特能力。

新城悦服务物业项目管理岗通用能力模型



员工发展与绩效评估

新城悦服务构筑了完整的员工发展通道，明确职业发展路径，为员工职业成长与发展提供有力的保障。根据员工个人职业成长需求和企业空缺岗位需求，公司提供横向内部转岗、内部竞聘等举措，增强人才内部合理流动，帮助员工拓宽职业发展道路。



在绩效考核管理方面，新城悦服务定期开展半年度、年度人才绩效盘点工作，根据绩效盘点结果为依据，识别人才，给予晋职晋薪机会。对应行业特色岗位，如管家序列人员，公司参照客户服务中心发布的管家认证标准体系进行晋职晋薪。2024 年，公司结合目前绩效评估现状以及实际执行情况，更新员工绩效评估机制，将评分制改为等级制。

新城悦服务 2024 年最新绩效评估等级

A	全面超质量完成，可成为部门学习典范
B+	部分超质量完成，工作有亮点
B	按质量完成工作事项
B-	完成时间有延期或质量待改进
C	不能按质按量完成工作事项，处于部门最差水平

人才留存

公司深知员工在新入职、工作调动（涵盖跨体系调动）或获得晋升时，面临着全新的工作环境、职责要求及团队协作模式等压力，这一过渡期对其职业发展与公司运营效率具有重要影响。为此，公司对于每一位新入职或工作调动（包括跨体系调动）或获得晋升的员工，公司都精心安排了专业的带教人，以确保他们能顺利过渡并快速融入新的工作环境。

新城悦服务员工带教体系

新员工	公司为其匹配经验丰富的带教人（直接上级），帮助他们快速了解公司文化、岗位职责和 workflows，确保他们能够平稳度过试用期，迅速成长为团队的中坚力量。
面临岗位调动的员工	带教人将提供必要的指导和帮助，让他们在新岗位上能够迅速适应、完成转身，发挥潜力。
新晋升员工	带教人则侧重于领导力培养和角色转换，助力他们在更高的职位上展现出色的领导才能。

职业健康与安全

新城悦服务严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国消防法》《工伤保险条例》《中华人民共和国妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规及相关规定，参照 ISO 45001 职业健康安全管理体系等标准的要求，持续完善公司安全相关管理规章制度及体系。

公司制定了《员工健康与安全管理办法》，并对《秩序安全巡逻作业指引（2024 版）》相关内容进行修订更新，以更全面、完善的制度提高全员的职业健康安全，保证公司职业健康安全体系的有效运行。

2024 年新城悦服务员工健康与安全方面更新文件

《秩序安全巡逻作业指引(2024版)》

明确岗位要求，细化岗位职责。

新城悦服务 ISO 45001 认证文件

公司/运营点名称	认证名称	证书有效期
新城悦服务	ISO 45001	2027年8月9日

公司实施了多层级的安全检查机制，建立了一套完整的事前、事中和事后安全控制管理流程，并加强相应的安全防护措施，旨在对潜在的危险和有害因素进行全面检查，以确保各个环节的安全得到有效保障。



新城悦服务安全控制管理流程

事前控制

- 检查和核实各项作业方案的安全作业措施；
- 检查作业人员必须经过三级教育，作业人员持证上岗；
- 检查工作设备和资料工况良好；
- 检查工作现场安全。

事中检查

- 深入作业现场保证安全作业；
- 针对存在的问题及时采取纠正措施；
- 定期进行安全文明检查评比考核。

事后控制

- 抢救事故受害者，把事故损失减小到最低程度；
- 保证事故现场为分析和研究事故的发生提供依据；
- 稳定群众情绪，做好善后事宜；
- 彻查事故发生的真正原因；
- 及时开展安全教育；
- 组织安全大检查，坚决杜绝同类事故重复发生。

新城悦服务重视员工健康与安全问题，公司每年为秩序岗员工购买雇主责任险，并按月度进行人员进行增减申报。此外，公司制定《防暑降温作业指引》《防台防汛作业指引》《防寒防冻作业指引》等指引文件，规范员工在高温、台风、洪水和严寒等恶劣天气情况下的作业行为，提供了具体的预防措施和应急响应方案。

报告期内

- 公司因工伤损失工作日数为 520 天，工伤数量为 7 次。

社区贡献与公益慈善

社区贡献

新城悦服务秉承“让幸福变得简单”的企业使命，在为小区提供高质量服务的同时，深研小区需求，通过开展促进“共建、共享、共治”的多维社群活动，支持小区的发展，致力于打造有温度的全龄段幸福小区。

2024 年，新城悦服务持续推行《全季全龄 5 级服务活动体系》，为小区提供丰富多元的小区活动，增进居民与小区的黏合度，促进小区和企业共同的可持续发展。



春季福邻节：第三届新城悦杯少儿绘画大赛

2024 年，公司举办“福邻·新花 Young”春季福邻节活动中，公司重点聚焦社区“一小”，面向全国 3 至 13 岁的小业主，发起以“花花世界”为主题的第三届新城悦杯少儿绘画大赛。组委会精选 30 幅蕴含“绿色宣言”的代表作品，以 30 位“小画家”的名义，配捐树苗助力阿拉善腾格里沙漠绿化项目；30 幅代表画作也将被移送至常州武进吾悦广场及南京鼓楼吾悦广场，在为期一个月的时间内开启更多站点的公益之旅。



“小画家”作品展览



报告期内

- 以“幸福”为关键词，策划 6 个双月主题，开展 64 个 IP 主题活动，项均覆盖 149 人 / 场，较 2023 年项均参与度翻倍；
- 福邻节、幸福悦动不止（健康跑）等主题参与业主人数达 7 万人以上；
- 活动微信推文阅读量单篇阅读量大于 2 万次，留言互动单篇最高达 200 次。

公益慈善

新城悦服务结合公司的业务特点，在为当地小区居民举办活动的同时，持续支持运营地的基础设施、文化建设和环境保护的建设，同时着重关爱孤寡老人等需要帮助的群体，践行企业社会责任。

叶柏书柜·爱心一本书 & 新城集团·光彩图书馆公益项目

2024 年 9 月，新城悦服务联动中国社会福利基金会叶柏公益基金向安徽省安庆市怀宁县振宁第二学校捐赠图书、对图书馆进行改造，此次图书馆改造面积 72 平方米捐赠书架 6 组，阅读桌椅 10 组，图书 2,268 册，公益捐款人民币 10 万元，旨在提升学校师生的阅读环境，扩展其阅读视野。10 月 23 日，在学校举办以“用热爱点亮 100 座心愿灯塔”为主题的捐赠仪式。活动邀请到政府部门、捐赠方、学校二年级至五年级师生及志愿者共同参与。随后，与学校四年级一班的孩子们一起在图书馆召开了一场以“梦想”为主题的班会。



图书馆改造活动

二手书籍捐赠给甘南地区偏远小学

2024 年 3 月至 4 月，新城悦服务携手海南世界联合公益基金会，通过在新城悦服务南京小区业主的以废代捐，将近千本二手书籍捐赠给甘南地区甘肃省甘南藏族自治州夏河县甘加卡加小学，助力偏远地区留守儿童的健康成长，将爱与希望进行传递。



图书捐赠活动



秋季福邻节“重阳反诈有道，守护幸福晚年”社区反诈科普活动

2024 年 10 月，新城悦服务在全国范围内面向社区长者，组织开展以“重阳反诈有道，守护幸福晚年”为主题的社区反诈科普活动。本次活动联动了物业、政府单位、业主三方共同参与，社区民警用生动的案例为老人讲述当前常见的涉老诈骗手段及应对办法，切实维护老年居民的财产安全，守护他们的幸福生活。



反诈科普宣传活动

ESG数据绩效表

经济绩效

指标	单位	2023年	2024年
主营业务收入总额	亿元	54.24	50.56
年内利润	亿元	5.08	-8.76
资产总额	亿元	66.83	54.75
基本每股收益	元	0.52	-0.96
在管面积	亿平方米	2.24	2.10

管治绩效

反舞弊相关绩效指标表¹

指标	单位	2023年	2024年
接受反舞弊培训的员工人数	人	19,302	15,871
参与反舞弊培训覆盖的员工比例	%	100	100
接受反舞弊培训的董事人数	人	9	9
参与反舞弊培训覆盖的董事比例	%	100	100
董事人均接受反舞弊培训时长	小时/人	1.11	1.30
员工人均接受反舞弊培训时长	小时/人	1.23	1.5
报告期内对发行人或其员工提出并已审结的贪污诉讼案件数	件	0	0

注 1：公司反舞弊管理体系全面覆盖了反贪污管理要点。

环境绩效¹

能源管理及温室气体排放绩效指标表

指标		单位	2023年	2024年
综合能源消耗量		兆瓦时	240,941.35	232,938.41
人民币百万元营收综合能源消耗量		兆瓦时/人民币百万元	44.42	46.08
能源类型划分	直接能源：天然气用量 ²	立方米	877,934.69	109,015.67
	间接能源：外购电力用量	兆瓦时	231,447.36	231,612.82
温室气体排放总量（范围一+范围二）		吨二氧化碳当量	133,908.33	124,600.80
按范围划分	范围一温室气体排放量 ³	吨二氧化碳当量	1,913.90	237.22
	范围二温室气体排放量 ⁴	吨二氧化碳当量	131,994.43	124,363.58
人民币百万元营收温室气体排放量（范围一+范围二）		吨二氧化碳当量/人民币百万元	24.69	24.65
耗水总量 ⁵		立方米	4,363,279.30	6,193,408.82
人民币百万元营收耗水量		立方米/人民币百万元	804.44	1,225.06

注 1：公司不产生废气排放物；废水排入市政管网，废弃物委托第三方单位进行环保处置，公司对废水和废弃物排放量和污染物暂时无法监测。

注 2：2024 年，公司旗下上海学府餐饮管理服务有限公司使用天然气由直接外购改为供应商提供并结算费用，公司无法进行统计，因此公司范围一天然气用量大幅下降。

注 3：范围一温室气体来源为天然气带来的直接能源消耗，参考香港联交所指引文件《如何准备环境、社会及管治报告 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》（2022 年 3 月 25 日）、生态环境部《企业温室气体排放核算方法与报告指南 发电设施》（2022）、国家统计局《中国能源统计年鉴 2021》（2022）。

注 4：范围二温室气体来源为外购电力、供暖所用热力带来的间接能源消耗，公司总部及境内分子公司电力排放因子计算参考生态环境部《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》。热力排放因子参考国家发改委《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》（2015）。

注 5：2024 年，为提升小区居民居住品质，公司增加绿化用水，导致用水量提升。

排放物管理绩效指标表

指标	单位	2023年	2024年
无害废弃物总量	吨	3,688.52	4,184.14
人民币百万元营收无害废弃物总量	吨／人民币百万元	0.68	0.83
有害废弃物总量	吨	0.60	0.88
人民币百万元营收有害废弃物总量	吨／人民币百万元	0.0001	0.0002

社会绩效

| 员工雇佣绩效指标表 |

指标		单位	2023年	2024年
员工总人数		人	19,302	15,871
按性别划分	男性员工人数	人	9,825	8,402
	女性员工人数	人	9,477	7,469
按年龄组别划分	50岁以上员工人数	人	2,062	2,461
	30岁至50岁员工人数	人	10,325	10,086
	30岁以下员工人数 ¹	人	6,915	3,324
按地区划分	在中国内地工作的员工人数	人	19,300	15,871
	在港澳台及海外工作的员工人数	人	2	0
按职级划分 ²	高级管理层员工人数	人	55	135
	中级管理层员工人数	人	945	3,020
	基层员工人数	人	18,302	12,716
按雇佣类型划分	全职劳动合同制员工人数	人	18,764	15,853
	全职劳务派遣制员工人数 ³	人	538	18
员工流失率 ⁴		%	43.30	48.80
按性别划分	男性员工流失率	%	44.66	58.07
	女性员工流失率	%	40.09	31.84
按年龄组别划分	50岁以上员工流失率	%	32.98	27.79
	30岁至50岁员工流失率	%	42.80	35.73
	30岁以下员工流失率	%	46.47	72.06
按地区划分	在中国内地工作的员工流失率	%	43.30	48.80
	在港澳台及海外工作的员工流失率	%	0	0
因违反员工雇佣及劳工法律法规而受到处罚的事件总数		次	0	0

注 1：2024 年公司开展人才盘点和项目调整工作，导致 30 岁以下员工人数变化幅度较大。

注 2：2024 年公司对管理层职级划分范围进行重新调整，导致按职级划分的员工人数变化幅度较大。

注 3：2024 年公司对服务项目和供应商合作模式进行调整，减少了劳务派遣制员工的聘任。

注 4：各类别员工流失率 = 该类别员工的离职人数 / （报告期末该类别员工总数 + 该类别员工的离职人数） * 100%。

| 员工培训绩效指标 |

指标		单位	2023年	2024年
接受培训的员工总人数		人	19,302	15,871
员工培训覆盖率 ¹		%	100	100
按性别划分	培训覆盖的男性员工比例	%	100	100
	培训覆盖的女性员工比例	%	100	100
按职级划分	培训覆盖的高级管理层员工比例	%	100	100
	培训覆盖的中级管理层员工比例	%	100	100
	培训覆盖的基层员工比例	%	100	100
员工接受培训平均时长 ²		小时	15.43	29.66
按性别划分	男性员工接受培训平均时长	小时	15.73	29.51
	女性员工接受培训平均时长	小时	15.12	29.83
按职级划分	高级管理层接受培训平均时长	小时	10.55	24.48
	中级管理层接受培训平均时长	小时	10.93	25.29
	基层员工接受培训平均时长	小时	15.68	30.75

注 1：员工培训覆盖率 = 该类别员工培训人数 / 该类别员工总人数（期末）。

注 2：员工接受培训平均时长 = 该类别员工培训总时长 / 该类别员工总人数（期末）。

| 职业健康与安全绩效指标 |

指标	单位	2022年	2023年	2024年
因工伤关系而死亡的员工人数	人	0	0	1
因工伤关系而死亡的员工比例	%	0	0	0.01
因工伤损失的工作日数 ¹	天	1,870.50	800.00	520.00

注 1：报告期内，公司工伤事件发生 7 起，涉及人数 7 人，其中工亡事件 1 起，公司已依据《工伤管理条例》有关规定进行妥善处理。公司 2023 年工伤事件发生 14 起，涉及人数 14 人，因工伤损失的工作日数为 800 天，已对数据进行追溯修订。

| 客户服务绩效指标表 |

指标		单位	2023年	2024年
接获关于产品及服务的投诉数目 ¹		件	151	146
按投诉类型划分	产品质量与安全	件	69	72
	客户服务	件	82	74
投诉处理率		%	100	100

注 1：2024 年产品质量与安全方面的接获投诉数统计范围为针对安保人员服务态度类投诉合计数量，客户服务方面的接获投诉数统计范围为针对客服管家的服务人员和态度类投诉，以及保洁类、维修类的投诉合计数量，并对 2023 年数据进行追溯修正。

| 供应商管理绩效指标表 |

指标		单位	2023年	2024年
供应商总数（期末） ¹		家	27,768	35,563
按地区划分	中国内地地区的供应商数	家	27,758	35,532
	中国香港地区的供应商数	家	10	31
开展环境、社会影响评估的供应商数		家	19,989	21,493
通过环境、社会影响评估的供应商数		家	18,190	20,337
经确定为具有实际和潜在重大负面环境、社会影响的供应商数		家	9	17
经过环境、社会影响评估后同意改进的供应商数		家	9	17
经过环境、社会影响评估后同意改进的供应商百分比		%	100	100
新供应商总数		家	2,599	7,795
使用环境标准筛选的新供应商		家	2,500	7,016
使用环境标准筛选的新供应商百分比 ²		%	96.19	90.01
供应商审核覆盖率		%	100	100
报告期内开展供应商评估次数		次	1	2

注 1：2024 年，公司对供应商进行重新评估和筛选，导致新供应商和供应商总数变化幅度较大。

注 2：使用环境标准筛选的新供应商百分比 = 使用环境标准筛选的新供应商 / 新供应商总数（期末）。

| 社区投资与公益慈善绩效指标表 |

指标	单位	2023年	2024年
员工志愿服务人次	人次	7,655	4,021
员工志愿服务总时长	小时	5,028.57	2,413.00
社区公益投入总金额	人民币万元	500	240
社区公益投入总金额占营业收入百分比	%	0.09	0.05
慈善捐赠总金额	人民币万元	8	0

对标索引表

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（2023 年 12 月 31 日生效版）

层面、一般披露及关键绩效指标	披露章节
B部分：强制披露规定	
强制披露管治架构	董事会声明 可持续发展管理
汇报原则	报告编制说明
汇报范围	报告编制说明
C部分：“不遵守就解释”条文	
主要范畴A.环境	
层面A1.排放物	
一般披露A1	排放物与废弃物管理
KPI A1.1	ESG数据绩效表
KPI A1.2	ESG数据绩效表
KPI A1.3	ESG数据绩效表
KPI A1.4	ESG数据绩效表
KPI A1.5	可持续发展管理目标 排放物与废弃物管理
KPI A1.6	排放物与废弃物管理
层面A2.资源使用	
一般披露A2	能源管理 水资源管理
KPI A2.1	ESG数据绩效表
KPI A2.2	ESG数据绩效表
KPI A2.3	能源管理
KPI A2.4	水资源管理
KPI A2.5	不涉及
层面A3.环境及天然资源	
一般披露A3	应对气候变化 绿色运营
KPI A3.1	应对气候变化 绿色运营

层面、一般披露及关键绩效指标	披露章节
层面A4.气候变化	
一般披露A4	应对气候变化
KPI A4.1	应对气候变化
主要范畴B.社会雇佣及劳工常规	
层面B1.雇佣	
一般披露B1	员工招聘与雇佣 员工权益及福利
KPI B1.1	ESG数据绩效表
KPI B1.2	ESG数据绩效表
层面B2.健康与安全	
一般披露B2	职业健康与安全
KPI B2.1	ESG数据绩效表
KPI B2.2	ESG数据绩效表
KPI B2.3	职业健康与安全
层面B3.发展及培训	
一般披露B3	员工培训与发展
KPI B3.1	ESG数据绩效表
KPI B3.2	ESG数据绩效表
层面B4.劳工准则	
一般披露B4	员工招聘与雇佣
KPI B4.1	员工招聘与雇佣
KPI B4.2	员工招聘与雇佣
主要范畴B.社会营运惯例	
层面B5.供应链管理	
一般披露B5	供应链管理
KPI B5.1	供应链管理 ESG数据绩效表
KPI B5.2	供应链管理

层面、一般披露及关键绩效指标	披露章节
KPI B5.3	供应链管理
KPI B5.4	供应链管理
层面B6.产品责任	
一般披露B6	服务品质与满意度 客户健康与安全
KPI B6.1	不涉及
KPI B6.2	服务品质与满意度
KPI B6.3	知识产权保护
KPI B6.4	不涉及
KPI B6.5	数据安全与隐私保护
层面B7.反贪污	
一般披露B7	合规管治 廉洁文化和商业道德
KPI B7.1	廉洁文化和商业道德 ESG数据绩效表
KPI B7.2	合规管治 廉洁文化和商业道德
KPI B7.3	ESG数据绩效表
层面B8.社区投资	
一般披露B8	社区贡献与公益慈善
KPI B8.1	社区贡献与公益慈善 ESG数据绩效表
KPI B8.2	社区贡献与公益慈善 ESG数据绩效表