



**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



環境、社會及  
管治報告 **2021**



# 目錄

關於本報告

主席寄語

關於本公司

11 同心同力，推進ESG治理

17 從嚴從實，促進合規運營

24 以人為本，切實關愛員工

35 誠心誠意，秉承客戶第一

60 善作善成，踐行環境保護

69 共勉共進，共建和諧社會

附表



# 關於本報告

新城悅服務集團有限公司（「本公司」，股份代號“1755”）特此發佈本公司及其附屬公司（統稱「本集團」、「我們」、「公司」、「新城悅」或「新城悅服務」）2021年度環境、社會及管治報告（「ESG報告」或「本報告」），向所有利益相關方介紹我們在環境、社會和企業管治（「ESG」）的理念和實踐。

## 報告範圍

本報告覆蓋了本集團，包括2020年收購的成都誠悅時代物業服務有限公司<sup>1</sup>（簡稱「誠悅時代」）和大連華安物業管理有限公司（簡稱「大連華安」）。報告的時間範圍為2021年1月1日至2021年12月31日（「本匯報期」）。

## 報告準則和原則

本報告是依照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）證券上市規則（「上市規則」）附錄27《環境、社會及管治報告指引》（「ESG報告指引」）編寫，ESG報告指引內容索引載於本報告附錄一。此外，本報告亦大部分參考了全球報告倡議組織Global Reporting Initiative發佈的《全球報告倡議組織準則》（「GRI準則」），GRI準則內容索引載於本報告附錄二。根據ESG報告指引和GRI準則，制定了報告編制七大原則：

- 「重要性」：通過利益相關方參與及重要性評估，確定重要的ESG議題，詳見推進ESG治理章節；
- 「量化」：匯報排放量及能源資料時所用的標準、方法及所使用轉換因數的來源已披露；
- 「一致性」：關鍵績效指標和統計方法與2020年度保持一致；
- 「可靠性」：報告信息準確詳實，確保資料可追溯其來源；
- 「平衡性」：以客觀立場審視公司表現，披露資料包括公司的正面和負面資料；
- 「清晰性」：使用可理解的語言和可獲取的方式；及
- 「時效性」：定期、按時披露報告。

1.因誠悅時代旗下山東麗都物業管理有限公司併購時間不足一年，不符合披露標準，故不納入本次統計範圍。

# 關於本報告

## 報告發佈方式

本報告以電子版形式發佈，可在本公司網站 (<https://www.xinchengyue.com>) 和香港聯交所「披露易」網站 (<http://www.hkexnews.hk>) 瀏覽或下載。

## 意見回饋

歡迎讀者掃描下方二維碼，填寫您對本報告的疑問或建議：



亦可通過以下方式與我們聯繫：

名稱：新城悅服務集團有限公司

地址：中國上海市普陀區中江路388弄5號新城控股大廈B座12層

電話：+86-21-22835888

郵箱：[info@xinchengyue.com](mailto:info@xinchengyue.com)

# 主席寄語

本人謹代表新城悅服務，向各位提呈本集團2021年度環境、社會及管治報告。

2021年，新冠疫情仍然在全球持續，暫時沒有看到結束的跡象。中國大陸採用動態清零的防疫措施，物業管理公司作為抗疫的重要力量，新城悅服務全體員工堅守一線，奮力守護社區安全。我們設置了完善的安全管理體系，制定《新冠肺炎防疫管理作業指導書》，快速、精準、科學地完成了防疫任務，守護了超過百萬業主的健康安全。為支持因疫情或其他因素而受困的群體，我們亦開展了多項公益行動。

我們堅持規範的公司治理。我們堅持合規運營和多元化管治，保證公司經營績效始終處於較高水準；我們嚴格貫徹反貪污理念，並有從事前預防到事後處置的完善的管理制度，全面、有效地減少舞弊行為的發生。我們亦保持對環境、社會及管治方面的長遠思考，2021年我們制定了本集團ESG三年戰略，並組織專人監督和落實。

我們堅持員工為本，堅持為員工提供良好的工作環境和發展路徑。本集團承諾無歧視僱傭，始終關心員工身心健康，每季度總部和各區域分公司至少開展一次“情緒加油站”活動，形式包括當面溝通、問卷調查、匿名信件、第三方不記名訪談等等；我們開展多項員工關懷活動，提高一線員工待遇，營造公司團結凝聚、活躍奮進的積極氛圍；我們持續反覆迭代人才培養體系，打造高自驅型員工團隊，實現100%培訓覆蓋率，人均培訓時長大幅增長。

我們堅持客戶第一，不斷提升服務品質。2021年，我們煥新了物業管理服務體系、案場管理服務體系、社區活動服務體系等等，並監督標準化的復刻落地，堅持為業主提供“悅”體驗。我們與荷蘭國際管家學院達成合作，通過專業化培訓助力員工獲得國際職業管家聯盟認證，完成服務力提升與服務藝術的塑造；為快速回應和便捷溝通，本集團全面推廣企業微信，年內實現97%的覆蓋率；我們亦主動傾聽客戶聲音，除開設了線上及線下多管道回饋外，公司管理層亦不定期深入一線走訪或扮演一線員工，傾聽最真實的客戶聲音。

# 主席寄語

我們堅持數智賦能，重視數字化發展。年內我們完成了1+1+3的智慧後台建設，不斷拓展線上服務範圍，提升服務效率；我們也在社區內啟用了多項智慧模組，實現了服務更智慧、回應更高效、體驗更便捷；本集團旗下擁有一家快遞櫃公司——雲櫃（「南京雲櫃網絡科技有限公司」）（「南京雲櫃」），為社區提供智慧零售服務並獲人民日報點讚。於報告期內，本集團獲“2020-2021中國物業企業數字力TOP20”。

2021年是本集團佈局團餐業務的首個完整年度，我們為學校、企業、政府機構等提供工作餐、自助餐、下午茶等餐飲服務，截至2021年底已有92個在管項目。我們嚴格保障食品安全，嚴格執行農殘檢測、密胺餐具盛放、測菜品中心溫度、菜品留樣備查等規範，報告期內未有發生食品安全事故；我們亦不定期舉辦多樣的美食節活動，豐富客戶就餐體驗。

我們堅定支持國家「雙碳」戰略。本集團制定了環境健康安全（「EHS」）三年計劃，成立了EHS委員會，未來將聚焦於節能減排、廢棄物處理等領域；在日常經營中，我們針對綠色社區、綠色辦公、綠色餐廳三大領域各制定多項節能制度；我們於2021年中出資成立吾行悅充合資公司（「吾行悅充」），陸續為滿足條件的社區安裝充電樁，鼓勵業主選擇低碳出行方式。

新城悅服務始終以“讓幸福變得簡單”的初心，致力於為客戶、員工、合作夥伴、社會公眾等利益相關方提供幸福體驗，為社會的健康發展貢獻自己的綿薄之力。未來我們將繼續踐行可持續發展理念，主動承擔社會責任，讓我們一起攜手共建美好明天。

戚小明

董事長兼首席執行官

# 關於本公司

新城悅服務集團有限公司創立於 1996 年，於 2018 年 11 月在香港聯交所主板上市（股份代號：1755），是一家擁有一級資質、享有良好聲譽且高速優質成長的全國化綜合型物業管理服務企業，曾連續多年獲評中國物業管理服務百強企業，2021 年榮列中國物業服務百強企業第 11 位。

新城悅服務以“大社區+大後勤”發展模式為依託，歷經多年耕耘，現已成為多元化創新探索的物業服務企業，服務內容包含基礎物管服務、社區生活及資產服務、團餐服務、電梯服務及智慧園區服務等，管理項目涵蓋住宅、商業、寫字樓、園區、醫院、學校、公建等城市綜合業態。截至 2021 年底，新城悅服務在管面積超過 1.5 億平方米，合約面積約 2.8 億平方米，成功進駐全國 185 座核心城市。與此同時，全國近 2 萬名新城悅人，以“面向未來、樂於擔當、誠信踏實、相互成就”的價值觀，為全國 1,333 個項目提供幸福生態服務，積極踐行“讓幸福變得簡單”的品牌使命。

## 物業管理服務

我們向住戶及租戶提供廣泛的物業管理服務，包括物業及設備維護、保安服務、保潔服務、園藝服務、公共區域維護及其他物業管理相關服務。我們管理多樣化的物業組合，包括住宅物業及非住宅物業。於往績記錄期間，我們的大部分收入來自提供物業管理服務。

## 增值服務

我們的增值服務包括三類服務：開發商增值服務、社區增值服務及智慧園區服務。

- 開發商增值服務：我們在物業開發的過程中為開發商提供相關服務。新城悅主要提供三類開發商增值服務，分別為案場銷售協助服務、諮詢服務和驗房服務；
- 社區增值服務：我們向在管項目的住戶及客戶提供增值服務，包括公共資源管理服務、社區工程服務、廣泛裝修服務、資產管理服務、餐飲服務、設施設備管理以及其他多種家居生活服務；
- 智慧園區服務：我們為社區及各業態項目打造一站式智慧解決方案。

# 關於本公司

## 企業文化

使命

讓幸福變得簡單

願景

分享喜悅 不負情懷

價值觀

面向未來 樂於擔當 誠信踏實 相互成就

企業基因

駱駝精神

企業精神

誠實做人 踏實做事

### 員工文化行為指引：六提倡 六反對

提倡誠信務實，反對弄虛作假

提倡簡單直接，反對溜鬚拍馬

提倡以身作則，反對只說不做

提倡開放包容，反對拉幫結派

提倡對標反思，反對故步自封

提倡節約從儉，反對鋪張浪費

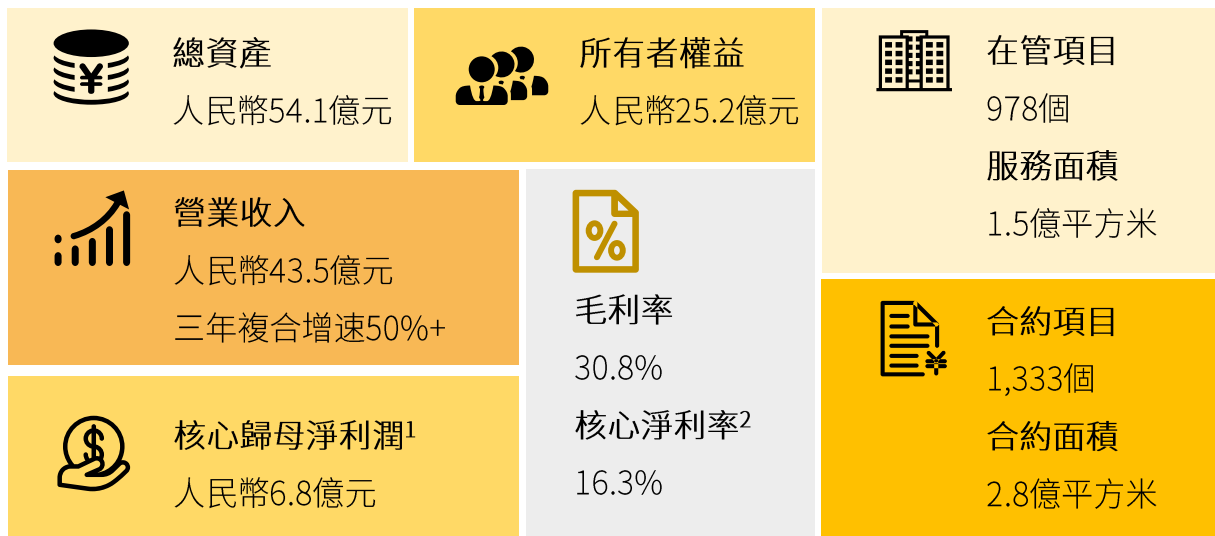


# 關於本公司

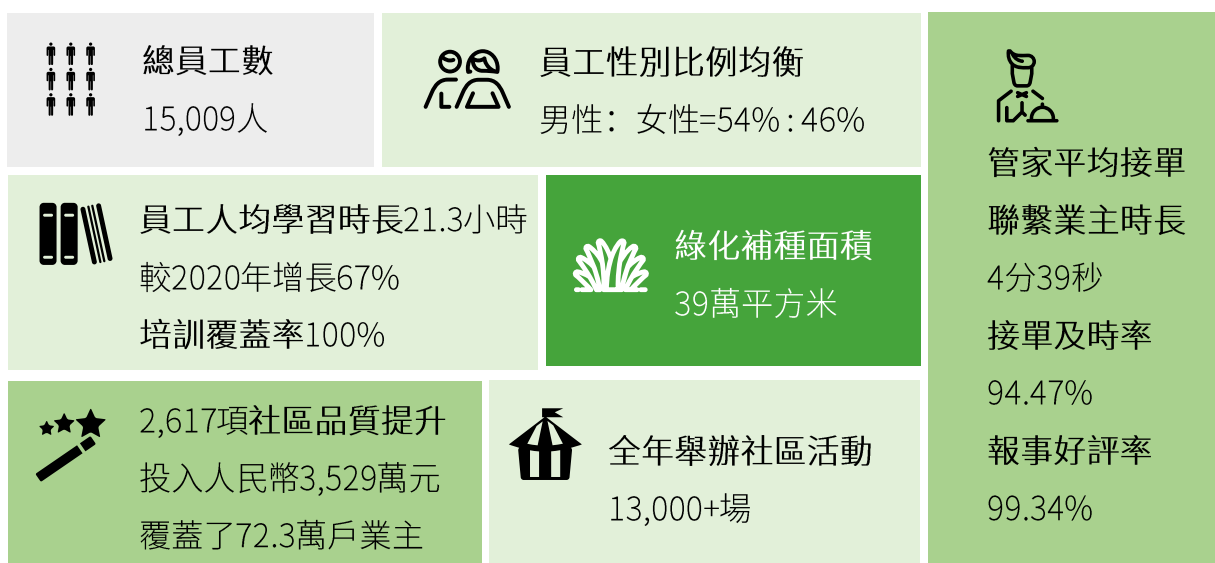
獎項名稱	頒獎機構
2021年藍籌物業百強企業	經濟觀察報
2021金港股年度最佳物業公司	智通財經 同花順財經
2021年中國物業服務百強企業TOP11	中國指數研究院
2021年中國物業服務百強企業成長性領先企業	中國指數研究院
2021年物業服務力百強企業TOP15	克而瑞物管 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021年中國住宅物業服務領先企業	上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021年中國品質物業服務領先企業	上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021中國物企超級服務力TOP20	億翰智庫·家和嘉業
2021年中國物業服務華東品牌企業30強	上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021上海口碑物業品牌10強	樂居財經
2021中國物業企業數字力TOP20	克而瑞物管 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021年中國物業科技賦能領先企業	中國指數研究院
2020-2021智慧物業標杆項目	克而瑞物管 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2021中國物業管理行業最佳僱主	中國指數研究院
2021中國物業服務僱主品牌影響力標杆企業TOP10	億翰智庫·家和嘉業
2021人力資源管理傑出獎	前程無憂
2021四川省團餐服務商TOP20	四川省第三產業協會

# 績效摘要

## 經營績效摘要



## 社會績效摘要



1.核心歸母淨利潤不包括本公司投資的上市公司美元債券公允價值損益及減值損失，以及理財產品的利息收入

2.核心淨利率=核心淨利潤/營業收入\*100%



1

# 同心同力 推進ESG治理

1.1 ESG戰略

1.2 ESG組織架構

1.3 利益相關方溝通

1.4 實質性評估

# 同心同力，推進ESG治理

## 1.1 ESG戰略

本集團支持聯合國可持續發展目標（「SDGs」），透過規劃並制定公司ESG三年戰略，識別出與我們業務相關的SDGs，從多個維度助力2030年SDGs的實現，為公司的可持續運營夯實基礎。

鑒於本公司所屬行業特性，我們識別的相關的SDGs如下：



### 結合相關SDGs，本公司制定ESG三年戰略

2021	2022	2023
識別優先的SDGs並制定可持續發展戰略 8	強化能耗管控 11、13	EHS計劃實現預期目標 11、12、13
設立EHS節能計劃 11、12、13	管理信息系統全面更新 8、12	食品健康及減少浪費 3、6、12
服務品質全面升級 11、12	風險管控優化 8	員工幸福感提升 3、5
	制定持份者溝通計劃 8	

## 1.2 ESG組織架構

本集團不斷深化集團內部ESG管理體系建設，高度重視ESG風險管理工作。本公司董事（「董事」）會（「董事會」）是本集團ESG管理的最高決策機構，負責監管本集團的ESG事宜，並對本集團ESG策略及匯報承擔全部責任。

董事會	<ul style="list-style-type: none"><li>負責本集團整體可持續發展方向，對公司的可持續發展負有最終責任。</li></ul>
ESG委員會	<ul style="list-style-type: none"><li>制定及檢討本公司的ESG責任、願景、策略、框架、原則及政策，加強重要性評估及匯報過程，以確保及落實董事會通過的ESG政策持續地執行和實施；</li><li>審議並批准本公司的ESG目標，定期審核ESG目標的達成情況；</li><li>審視ESG主要趨勢以及有關風險和機遇，並就此評估本集團ESG有關架構及業務模式是否足夠及有效，於必要時採納更新本集團ESG政策並確保該等政策與時俱進，符合適用的法律、法規及監管要求和國際標準。</li></ul>
ESG工作小組	<ul style="list-style-type: none"><li>統籌ESG相關工作的執行，確保ESG策略得到落實；</li><li>跟蹤和檢討各項ESG工作的落地情況，檢討和複盤工作機制；</li><li>向ESG委員會匯報ESG相關的風險與機遇；</li><li>為ESG委員會提供本集團年度ESG表現、ESG目標達成情況及年度ESG報告。</li></ul>
各業務部門	<ul style="list-style-type: none"><li>制定並執行具體策略，將ESG理念融進日常ESG工作中；</li><li>按時完成工作記錄，協助ESG工作小組完相關資料和資料的收集；</li><li>自下而上地提出工作建議。</li></ul>

## 1.3 利益相關方溝通

我們識別了重要的內外部利益相關方，採取多樣的溝通機制，與各重要利益相關方開展溝通，了解他們對我們ESG工作及未來可持續發展的期望和要求，減少利益衝突。

利益相關方	期望與要求	溝通機制
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵紀守法</li> <li>• 依法納稅</li> <li>• 支持地方發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法合規經營</li> <li>• 主動納稅</li> <li>• 創造就業崗位</li> <li>• 積極落實相關政策</li> <li>• 主動承擔社會責任</li> </ul>
 股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續發展，回報股東</li> <li>• 權益保護，高透明度</li> <li>• 投資者關係</li> <li>• 公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提高公司持續盈利能力</li> <li>• 股東大會、公告與通函</li> <li>• 投資者關係宣傳活動</li> <li>• 治理與風控體系</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 安全優質的服務</li> <li>• 溫馨的社區文化</li> <li>• 客戶權益保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完整的服務體系</li> <li>• 落實線上工單與投訴處理流程及制度要求</li> <li>• 多類別的社區活動</li> <li>• 智慧社區</li> </ul>
 供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商業道德與信譽</li> <li>• 公平、公正、公開採購</li> <li>• 共贏發展</li> <li>• 資源分享</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完善供應商管理機制</li> <li>• 招投標公開透明</li> <li>• 賦能幫扶</li> <li>• 搭建一體化招採平台</li> <li>• 參與行業交流</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工資及福利保障</li> <li>• 健康安全的工作環境</li> <li>• 公平的晉升和發展機會</li> <li>• 平等溝通</li> <li>• 尊重合法權益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪酬管理</li> <li>• 員工關懷與員工活動</li> <li>• 員工培訓體系</li> <li>• 年度體檢</li> <li>• 傾聽員工心聲</li> </ul>
 社會及公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持社會公益</li> <li>• 關注弱勢群體</li> <li>• 保護自然環境</li> <li>• 促進社區和諧發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 開展社會公益活動</li> <li>• 節能減排，綠色經營</li> <li>• 宣傳社區文化</li> <li>• 築好防疫防線</li> </ul>

## 1.4 實質性評估

我們通過構建ESG實質性分析模型，評估了本集團ESG風險和重要ESG議題、了解並回應各利益相關方對本集團ESG工作的期望。實質性評估具體開展步驟如下：

### ① 識別

根據ESG報告指引的要求，結合我們的業務發展策略及行業動態，識別出18個ESG議題。

### ② 打分

根據識別出的ESG議題進行打分與排序，並從「對公司業務的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度繪製重要性評估矩陣，得出初步評估結論，確定對本集團具有重要性的議題，並在ESG報告中給予優先的披露和回應。

### ③ 評估

本集團將初步結果提交ESG委員會和ESG工作小組，由其對評估結果進行討論和確認，最終確定重要性評估結果，匯報給董事會。



# 同心同力，推進ESG治理

重要程度	編號	ESG 議題
非常重要	16	客戶滿意度
	11	客戶服務
	1	能源管理
	6	員工發展
	12	品質管控
	15	客戶隱私管理
	7	健康與安全
	14	反貪污
	8	員工權益
較為重要	3	排放物管理
	5	氣候變化
	17	智慧財產權
	9	勞工準則
	13	供應鏈管理
	4	廢棄物管理
	18	公益慈善
一般重要	10	員工活動
	2	水資源管理





2

## 從嚴從實 推進合規運營

2.1 規範公司治理

2.2 強化風險管理

2.3 加強廉風建設

2.4 保護知識產權

# 從嚴從實，推進合規運營

## 2.1 規範公司治理

公司嚴格按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《企業管治守則》等相關法律法規的要求，不斷完善公司法人治理結構，規範公司運營運作，使股東大會、董事會及高級管理層形成規範、科學的經營決策機制。公司股東大會、董事會、高級管理層分別為公司的最高權力機構、執行機構及管理機構，三者共同構建了分工明細、相互配合、相互制衡的運行機制。

公司按規開展股東大會。公司已成立四個董事會委員會，包括審核委員會、薪酬委員會、提名委員會及ESG委員會。董事會已向該等董事會委員會授予各職權範圍所在的責任。於本匯報期，董事會由3名執行董事、3名非執行董事及3名獨立非執行董事組成。

本集團相信董事會成員多員化對提升本公司的表現益處良多，因此本集團已採納董事會成員多元化政策，確定在設定董事會成員組合時從多個方面考慮董事會成員多元化，包括（但不限於）年齡、文化及教育背景、專業經驗、技能及知識。董事會所有委任均以用人唯才為原則，以經營水準為績效標準，並在考慮人選時以客觀條件及董事會成員多元化的益處為參考。於本匯報期內，董事會由9名董事組成，其中2名為女性。

2021年公司投資者交流活動

舉辦**147場**

累計**229小時**

覆蓋**2,205人次**

## 2.2 強化風險管理

本集團高度重視風險管理，始終將防範重大風險放在突出位置，並設立了由區域公司與項目一線、總部職能部門、審計監察中心構成的三道防線，並主要通過風險識別、風險評估、風險應對、風險報告、體系維護和長期宣貫形成風險管理流程。同時，本公司建立較為完善的內控體系及工作機制，通過完善內控制度建設，加強內控自評、內評缺陷整改檢查、專項內控審計等措施，持續優化內部控制體系的建設。

2021年內

新增**32個**合同範本

優化**33個**合同範本

開展**31場**普法培訓

# 從嚴從實，推進合規運營

風險識別：我們將公司可能面臨的風險問題分為五大類，並對核心指標設置預警線：



戰略風險

評估每項已開展業務和潛在未開展業務的風險，形成業務環境分析報告；



市場風險

按月輸出市場環境月報，傳達一線執行防範；



運營風險

以周為單位對項目經營風險點進行分析，形成風險項目清單，階段性重點跟進；



法律風險

制定《物業法律風險及應對措施》，制定新城悅服務物業服務風險與防範年度報告；



財務風險

更新並嚴格執行《新城悅服務內控管理制度》，每季度聯合交叉檢查並形成書面報告。

風險管理體系：我們在實踐中逐步完善了風險管理體系

## 區域公司與項目一線

- ✓ 日常業務進行中項目的風險識別與異常情況的應對處理，作為業務的首要風險控制防線；
- ✓ 負責區域公司職能部門、項目人員內控管理培訓，宣貫總部財務管理中心制定的內控體系文件。

## 總部職能部門

- ✓ 持續完善《新城悅服務內控管理制度》及管理細則，對上報內控異常事項進行評估複核，進行風險應對；
- ✓ 推動和監督總部風控標準在區域落實，定期組織月度區域內控自查與季度聯合交叉內控檢查，不定期進行專項檢查，對業務存在的問題進行複核與整改跟蹤，維護內控管控體系；
- ✓ 對新業務或已開展業務潛在可能存在的風險進行思考和預判。

## 審計監察中心

- ✓ 審計監察中心，持續完善《新城悅服務員工職務行為準則》，負責獨立客觀地對第一、二道防線的風控、內控管理工作進行事後審計調查，對實名舉報情況進行落實，針對落實的內控違規、違紀以及重大舞弊問題，及時客觀地進行獎懲和通報，創造廉潔新城悅文化。

# 從嚴從實，推進合規運營

## 風險管理流程

### 01 風險識別

通過檢查發現項目上的各項業務的異常情況或一線主動上報，同步更新高風險項目清單。

### 02 風險評估

對各項業務的異常情況進行評估，同時根據內部控制細則對項目風險進行評級。

### 03 風險應對

按照不同的風險等級調配不同人員，針對具體問題研究和出具解決方案，對發現的內控違規及內控缺陷問題進行整改。

### 04 風險報告

根據整改情況對區域及項目績效打分，針對具體的內控違規行為，問責並公示相關人員。

### 05 體系維護

針對異常情況的內控缺陷，檢討管理制度，並制定相關內控檢查報告並下發至區域財務、人事及項目一線人員；定期出具風險防範總結報告。

### 06 長期宣貫

根據檢查中或業務進行中發現的問題對區域公司、項目定期與不定期的宣貫與培訓，創造廉政環境。

## 2.3 加強廉風建設

本集團嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》等，嚴格遵循《新城悅物業員工職務行為準則》《新城悅服務禮品禮金處理管理辦法》《利益衝突管理制度》《新城悅服務投訴舉報管理制度》等內部制度，要求所有員工簽署《廉潔承諾書》和《員工承諾書》，禁止員工在工作中出現賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為。

# 從嚴從實，推進合規運營

我們已建立多種途徑，接受來自內、外部利益相關方對違法違紀行為的投訴舉報，並在多處公開舉報管道。我們設立審計監察部為公司投訴舉報的唯一受理部門，堅持「保密、客觀、公平、公正」的工作原則對舉報內容進行調查處理。

我們提倡並鼓勵實名舉報，並已建立嚴格的投訴舉報保密制度，保障舉報人及參與反舞弊調查所有人員的信息安全。若舉報事項經查證屬實，違法違紀者將受到相應懲罰，並對實名舉報人給予非公開獎勵。我們嚴格保護舉報人隱私，嚴防打擊報復，營造透明公平的工作環境，保障舉報機制正常運行。本匯報期內，本集團共發生一起對員工提出並已審結的貪污訴訟案件。



舉報信箱：上海市普陀區中江路388弄5號新城控股大廈B座12樓



舉報郵箱：[wysj@xinchengyue.com](mailto:wysj@xinchengyue.com)



舉報電話和傳真：021-32522898



當面舉報受理部門：審計監察部

2021年，我們對所有董事開展線上的反貪污培訓，對所有董事開展有關內幕交易的培訓，從源頭抓起，加強事前預防。同時，我們還在「職行力」APP上對每位董事及本公司高管進行廉政建設的紅線意識宣貫，進一步加強了每位董事的廉潔反貪污意識。

8月和11月是公司廉政活動月。2021年，我們持續打造積極健康的廉政文化，展開一系列反貪污相關活動及培訓，以「獎懲分明，廉動新城」為主題，覆蓋旗下全業態，總部、區域平台及項目三級聯動，全方位開展廉政文化建設。通過舉辦廉政文化主題宣傳月、廉政文化上牆、「廉政自省日」、廉政文化作品徵集、廉政宣誓等活動，促進新城悅廉政文化入眼、入腦、入心，充分發揮廉政文化的教育、示範及引領作用，切實提高全員廉潔意識。

# 從嚴從實，推進合規運營

## 週四·廉政課堂

2021年，我們共開設四期《週四·廉政課堂》。四期課程採用「線上直播+職行力APP學習」的方式，通過課程培訓加強員工對紅線認知，提高廉潔意識。

培訓**9,126**人次，累計**10,824**小時



## 廉政文化牆



2021年，我們將各類廉政制度檔及廉潔意識宣傳教育檔製作成海報和台卡，在公司宣傳欄進行張貼展示，強化員工對廉政文化建設的感知，讓廉政文化真的「被看見」。

覆蓋全國**1,000+**辦公室

## 廉政自省日

2021年，本集團人力行政管理中心組織「廉政自省日」，通過各部門、各區域小組討論的形式挖掘潛在舞弊風險點，加強廉政風險把控，每一位新城悅人做出廉政承諾，恪守初心，廉潔自律。



## 2.4 保護知識產權

新城悅嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國侵權責任法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國網路安全法》等法律法規，制定並遵守《智慧財產權管理制度》的要求。本集團明確人力行政管理中心為智慧財產權事務的管理部門，對專利權、專有技術及技術秘密、商標權、商業秘密和著作權的使用和管理提出明確要求，包括建立和完善智慧財產權合規管理制度和流程、構建智慧財產權合規體系及實施智慧財產權風險預警。此外，我們開展智慧財產權法律法規宣貫工作，提升員工智慧財產權保護意識，降低涉及智慧財產權問題的風險。

公司共具有

發明專利 26項

軟件著作權 51項

我們將對日常可能出現的風險進行監控，包括加強商標、宣傳方案、廣告語等相關智慧財產權檢查，規避侵權風險等。同時我們加強對競爭對手、合作夥伴、其他市場主體的定期、不定期監控，避免他人給公司造成智慧財產權侵權風險。此外，我們也將在日常業務中加強對智慧財產權內容的關注，定期組織智慧財產權法律法規的培訓以及開展智慧財產權法律法規宣貫工作，提升員工智慧財產權保護意識，降低涉及智慧財產權問題的風險。

同時，我們還鼓勵員工的發明與創新，促進科技成果的推廣應用，並為做出重要成果的部門和人員給予獎勵，對違反智慧財產權法律法規的行為追究其責任。我們也尊重合作夥伴的智慧財產權，承諾僅在授權範圍內使用合作夥伴的智慧財產權。

我們還制定《品牌傳播工作管理制度》《品牌線下物料管理辦法》《新城悅微信公眾號管理辦法》，從品牌線下物料的設計、審批流程和落地等方面規範視覺形象識別系統的傳播和應用，維護公司和品牌的形象。



3

## 以人為本 切實關愛員工

### 3.1 守護僱員權益

3.1.1 合規僱傭

3.1.2 平等機會

3.1.3 薪酬福利與晉升

3.1.4 聆聽員工心聲

### 3.2 助力員工發展

### 3.3 守護僱員健康

### 3.4 關愛員工生活



# 以人為本，切實關愛員工

新城悅始終堅持以人為本，尊重勞動，尊重人才，視員工為促進本集團可持續發展的重要夥伴之一。本集團為全體員工提供公平公正的僱傭氛圍，健康安全的工作環境，有競爭力的薪酬福利體系，科學完善的培訓體系，多管道的晉升機會，豐富多彩的員工活動，以增強員工的歸屬感和幸福感，實現員工與集團的共同成長。我司已經建立職業健康安全管理體系，並獲得GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018的外部認證。

2021年，新城悅憑藉優秀的人力資源管理理念、完善的內部人才培養機制和優質的僱主品牌形象獲得行業認可，被評定為「2021中國物業服務僱主品牌形象影響力標杆企業TOP10」。

## 3.1 守護僱員權益

### 3.1.1 合規僱傭

本集團嚴格遵守經營所在地區的相關法律法規要求，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國促進就業法》《中華人民共和國未成年人保護法》等，制定《員工招聘錄用管理制度》《員工獎懲制度》《人才推薦管理辦法》等制度，全面保障員工合法權益。

本集團以「公開招聘、雙向選擇、擇優選聘」為原則，通過校園招聘、內部推薦、網路招聘和獵頭招聘等方式，積極引入優質人才。我們與所有正式員工簽署《勞動合同》，在《員工獎懲制度》和《勞動合同》中，對於員工的獎勵處罰、勞動合同解除條件等進行了詳細規定，不隨意解聘員工，明確勞動合同雙方的權利和義務。



職業健康安全管理體系認證



「2021中國物業服務僱主品牌形象影響力標杆企業TOP10」證書

2021年公司達成戰略  
合作高校

5家

# 以人為本，切實關愛員工

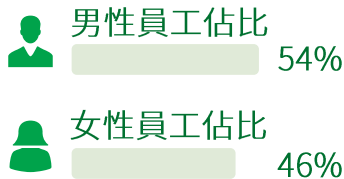
同時，本集團在用工方面遵守《禁止使用童工規定》《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》，明確規定所有區域公司及在管項目堅決杜絕童工和強制勞動等不當行為。我們嚴格遵守法定的工作時間，控制加班加點，保證員工的休息與身心健康，因工作需要必須安排員工加班和值班的，依法支付加班工資，杜絕強制勞動。此外，本集團在員工招聘、入職報導等各環節嚴格審核應聘員工的身份證等個人資料，杜絕童工使用，對違反僱傭的內部失職人員進行問責處理。本匯報期內，本集團未發生僱傭童工或強制勞工的情況。

## 3.1.2 平等機會

本集團在招聘人才時，按照公平、公正、公開的原則，同等條件下擇優錄用，同時嚴格遵守國家及所在地方政府各項法規，不因種族、性別、膚色、年齡、家庭背景、民族傳統、宗教、身體素質和原有國籍等個人特徵而歧視任何一位員工，確保他們在薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期以及其他待遇及福利等方面享受公平待遇。

我們為殘疾人提供平等的就業機會，為其安排合適的工作崗位，鼓勵其在各自的崗位上認真工作，發揮自我的價值。同時，我們大力支持退伍軍人轉業，目前已有639名退伍軍人加入本集團工作。

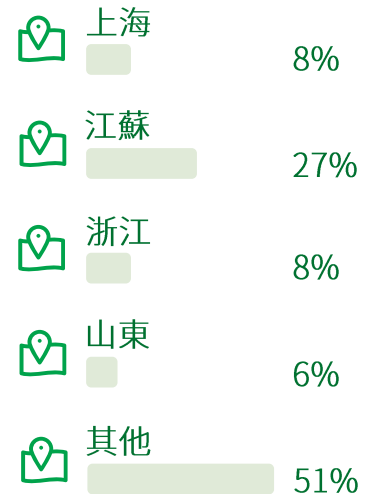
### 2021年員工性別分佈



### 2021年員工年齡分佈



### 2021年員工地區分佈



## 3.1.3 薪酬福利與晉升

本集團制定了全面的薪酬福利體系，嚴格遵守《中華人民共和國社會保險法》《企業最低工資規定》，落實執行《績效管理辦法》《薪酬管理制度》《福利管理制度》等管理制度，為員工提供全面完整的薪酬福利體系。根據崗位的不同劃分薪酬等級，每個薪酬等級內設置多個薪檔，根據員工的崗位、業績和能力等提供有競爭力的薪酬。員工薪酬包括基本工資、崗位工資、加班工資、績效工資、工齡工資、年終獎金等，並根據不同的工作性質為員工提供不同的薪酬結構。我們根據國家和地方的政策法規為員工繳納社會保險費，為員工提供夜班津貼、餐費補貼、通訊補貼、交通補貼、節日補貼、高溫補貼及慰問金等福利。

我們遵循《員工考勤管理制度》和《員工休假管理制度》中的規定，總部和區域公司實行八小時工作制；一線特殊崗位按照當地政策，結合本單位工作內容性質，實施不定時工時和綜合工時制。員工可享有休息日、法定節日、事假、病假、工傷假、婚假、產假及哺乳假、陪護假、喪假、年休假以及國家規定的其它假期等。

本集團繼續遵循《績效管理辦法》的規定，秉承著「戰略聚焦、責權一致、透明公正、兼顧公平」的績效管理原則，定期開展月度、季度、半季度和年度考核考核覆蓋率100%。績效考核結果將應用於獎金發放、崗位與薪酬調整、員工評優、人才發展、員工轉正與淘汰等方面。

## 3.1.4 聆聽員工心聲

我們非常重視與員工的交流，我們派發相關文件，要求總部及各區域公司每季度至少開展一次線下「情緒加油站」相關活動。通過「總經理信箱」、「總經理面對面溝通會」、「聽見你的XIN聲」等活動，形式不限於當面溝通、問卷調查、匿名信件等等，了解員工對於公司最真實的看法與期待；同時面向全員開展組織氛圍調研，針對評分相對較低的部門或小組，通過第三方公司以重點小組訪談的形式解開員工顧慮，客觀地了解員工的真實想法，並形成切實可行的行動計劃並逐步升級優化，引導積極正向的工作氛圍，真正讓新城悅的奮鬥者們感受工作之「悅」。

# 以人為本，切實關愛員工

除了自下而上的員工回饋外，我們也鼓勵高管自上而下的體驗員工生活，進而了解員工訴求。2021年8月，我們舉行了“職能上前線”活動，多名高管及總部職能崗位共160人體驗“一日保安”、“一日客服”、“一日保潔”，深入一線、實戰一線、感知一線，不斷反思提升，制定計劃為一線提供支援。

依據《中華人民共和國工會法》，本集團設有工會，並截至2021年12月31日，公司在職職工中實現工會會員100%全覆蓋，保障員工各項權益並落實工會活動。

2021年員工溝通活動  
每季度至少開展一次，  
累計

舉辦**54場**

員工覆蓋率**100%**



「總經理面對面」交流會



「總經理信箱」匿名信件



「聽見你的XIN聲」工作坊



高管體驗一線員工日常工作



「三八女神節」工會關愛禮



員工茶話會

## 3.2 助力員工發展

本集團致力於打造行業領先的學習型組織，高度重視人才供應鏈的完善及內部造血能力的提升，逐步打造人才與新城悅的共同成長體系，助力員工不斷實現和提升自身價值。

2021年，我們在原有《內訓師管理制度》《員工證書管理辦法》《培訓管理制度》的基礎上新制定了《講師管理制度》《員工帶教管理制度》和《新城悅服務項目管理崗位競聘操作指引》，逐步完善培養體系，指導各區域強化人才培育，更好地為公司輸送優質人才。公司採取「先內後外」的用人原則，營造「平等競爭、任人唯賢」的人才發展氛圍，完成並嚴格落實內部競聘機制，為公司內部優秀人才提供公平公共的發展平台。2021年公司內部人才充足率<sup>1</sup>達59%，通過內部競聘晉升項目經理的人數達96人。

2021年，我們以「建設服務（管理）人才供應鏈打造高自驅型員工團隊」為培訓目的，搭建新城悅個性化人才發展體系，宣導並支持員工綜合發展，持續提升組織內生動力。本集團持續推動賦能員工的戰略方針，為員工定制年度培訓計劃，開展多元化培訓項目，包括面向管理層的常青藤計劃和卓越領導力計劃、面向戰隊總的青悅營、面向經理級的青悅營、面向主管的啟悅營、面向校招生的完整的集訓體系、面向社招新員工的登悅計劃、面向全員的每週大咖秀和線上課程等等，營造「平等競爭、任人唯賢」的人才發展氛圍，提升員工專業能力，激發員工學習熱情，為公司業務的持續穩定增長打下堅實的基礎。2021年全年，全公司員工培訓覆蓋率100%，人均培訓時長較2020年增長67%。

內部人才充足率<sup>1</sup>

59%

2021年員工培訓共

舉辦3,203場

累計27萬小時

人均學習時長

21.3小時

較2020年增長67%

員工培訓覆蓋率

100%

1. 內部人才充足率=2021年內部晉升或調動人數/（2021年外部招聘人數+2021年內部晉升或調動人數）；

# 以人為本，切實關愛員工



人才培訓體系圖

## 新翼校招生計劃

公司具有完善的校招生培訓體系，包括「新翼」、「橙動力」、「悅新生」3大校招子品牌。2021年7月，2021屆校招生們參加了為期7天的熔煉營，完成從學生到職場的身份轉變。入職3個月後，校招生們參加了助力營，通過工作坊交流、項目參訪、訓前訓後任務等多元化培養手段提升職業化水準。入職半年後，他們還將參加半年度回歸助力營，總結工作感悟，提出工作建議。



截止2021年年底，2021屆校招生保有率<sup>1</sup>達86.3%

1. 保有率=2021年在職人數/2021年入職人數

# 以人為本，切實關愛員工

## 十萬小時學習挑戰賽



2021年3月，新城悅推出「十萬小時學習挑戰賽」，員工可通過職行力課程、線上直播課和線下培訓的方式進行自主學習，根據學習時長獲得相應紀念品。本次活動推動了各部門中心學習氛圍提升，鼓勵員工主動學習、終身學習。

**1萬+員工參與，評選學習標兵215人**

## 榮譽激勵體系

公司秉承著“堅信小的偉大，鼓勵踏實進步”的評優精神，建立和不斷完善榮譽管理制度。遵照“在合適的時間，利用合適的方式，獎勵該獎勵的事，獎勵該獎勵的人”的原則，組織推動榮譽工作的開展，對於在抗疫防洪抗汛過程中表現突出的員工進行及時性激勵，鼓舞員工的工作熱情和創新精神，提高工作效率。



2021年，**1名員工**獲評全國物業英雄，**5名員工**獲評中國物業百強經理人；在公司內部，50+名員工獲得內部評優

## 3.3 守護僱員健康

本集團嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》《工傷保險條例》《中華人民共和國婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等，制定《消防給水設備管理作業指導書》《火災自動報警系統管理作業指導書》《防火、防排煙系統管理作業指導書》《氣體滅火系統管理作業指導書》《安全管理制度》，持續完善職業健康安全相關管理，切實維護員工身體健康安全相關權益，為員工提供安全健康的工作環境。

我們積極開展提升員工健康與安全方面的舉措：

- 建立職業健康與安全管理體系，並獲得外部認證；
- 定期開展教育和培訓，使員工樹立和增強職業安全意識，掌握防範安全風險的基本常識；
- 為員工提供每年一次的定期體檢；
- 定期檢討事故、傷病情況，妥善處理員工工傷；
- 定期進行安全檢查，確保安全措施的實施，定期舉行消防演練和培訓。

報告期內，本集團因工傷損失工作日數為3,406天，過去三年因工亡故情況如下：

關鍵績效指標	因工亡故人數	比率
2021年	0	0
2020年	1	0.013%
2019年	0	0



## 3.4 關愛員工生活

2021年，我們舉辦一系列溫暖的主題活動與節日活動，加快員工融入新城悅的這個大家庭，提升對員工對公司文化的認同感，增強員工凝聚力。

同時，我們也不斷提高一線員工的待遇，包括困難員工慰問、餐飲補貼提升、管家服裝煥新、節日送溫暖活動等，其中，對於生活困難的員工，2021年公司共發放了人民幣20.1萬元困難補助；針對基層員工住宿環境改善的「煥新‘悅’有樣」之「員宿」專項行動全國覆蓋率達66.7%，員工滿意度達4.25分（滿分5分）。

通過一系列措施，我們持續提升員工的幸福感和歸屬感，營造公司團結凝聚、活躍奮進的良好氛圍。

2021年公司對於生活困難的員工

發放補助人民幣  
**20.1萬**

2021年員工住宿環境滿意度

**4.25分**（滿分5分）



教師節祝福



端午節禮品



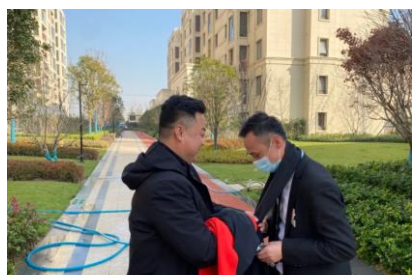
中秋市集活動



員工生日會



夏日送清涼



冬日送溫暖

# 以人為本，切實關愛員工



拜年送祝福



一線員工服裝煥新



員工年夜飯



一線員工住宿環境煥新



4

## 誠心誠意 秉承客戶第一

### 4.1 堅守服務品質

4.1.1 服務體系煥新

4.1.2 品質管理

4.1.3 智慧賦能

### 4.2 守護社區安全

### 4.3 保障客戶權益

4.3.1 投訴應對

4.3.2 主動溝通

4.3.3 隱私保護

### 4.4 關注食品安全

我們嚴格遵守《物業管理條例》等相關國家和地方的法律法規，建立品質管治體系，並獲得GB/T 19001-2016 / ISO 9001:2015外部認證。

- ▶ 我們設有《一體化管理手冊》，以「堅持品質成就價值的理念，以提供滿意的物業服務為永恆動力並持續改進」為品質方針，努力為客戶提供高品質的服務。
- ▶ 我們梳理服務過程中的各項工作，編制了詳細的作業檔，為員工提供具體事項的實施指引，並展開培訓，將品質控制理念傳達給所有員工。
- ▶ 我們依託總部客服服務中心、分公司客戶服務部及服務中心三個層級，定期開展服務品質檢查及評價，不定期開展專項夜查，對檢查中發現的問題進行督導、整改、驗收，以提升項目現場的服務品質。



品質管理體系認證

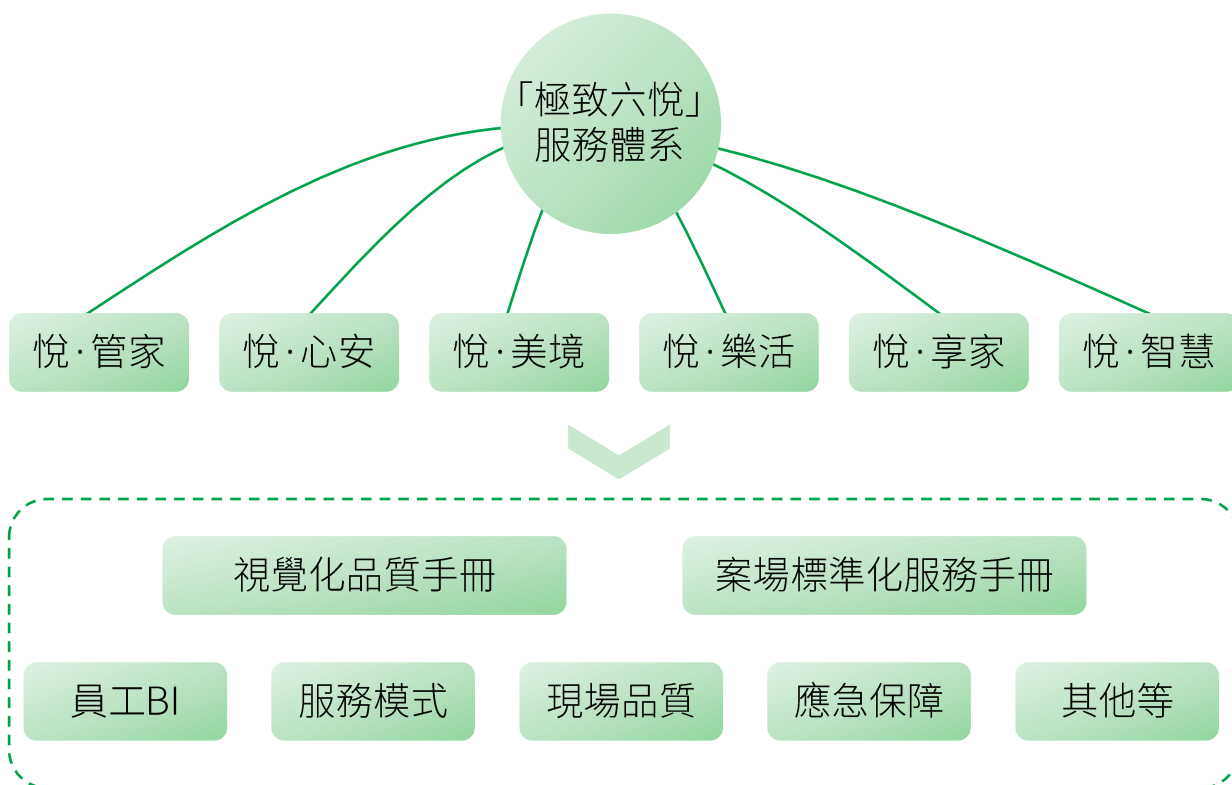
## 4.1 堅守服務品質

### 4.1.1 服務體系煥新

#### 物業服務：“極致六悅”服務體系

2021年，我們繼續貫徹以客戶服務滿意度為核心，以「讓幸福變得簡單」為品牌使命，明確服務力為核心競爭力，構建以客戶為導向的有溫度的服務體系，打造屬於我們自己的服務特色，不斷提升客戶滿意度。為滿足不同業主需求，我們在打造安全、便捷和舒適的生活體驗基礎上推出增值服務維度，即關注業主的健康、養老和教育，反覆迭代出「極致六悅」服務體系。

我們始終以客戶為先，致力於持續提升服務品質。2021年，我們共梳理了183項標準化動作，完成4大業務模組、6種類型、89個業務三級作業體系檔的更新。為了準確傳達作業規範，我們還形成了視覺化品質手冊和標準化SOP。



## 義務照顧老人

“老話說「遠親不如近鄰」，那咱們物業跟業主不就是鄰居，不就是親人嘛。”

謝茜女士是新城悅的一名管家，她服務的社區中住著一對70多歲的老夫妻，平常子女不在身邊照顧，謝茜女士對他們也是格外關注。從項目集中交付開始，便幫忙辦理各種手續。自老爺爺因意外行動不便後，謝茜便經常上門，陪夫妻倆聊家常，買菜，搬運重物。在老爺爺訓練走路的時候，也經常協助其進行康復訓練。她的行動也得到了業主夫妻及其子女的誠摯感謝。



# 誠心誠意，秉承客戶第一

秉承「以客戶為中心」的服務理念，堅持「面向未來、樂於擔當、誠信踏實、相互成就」的企業價值觀，我們啟動「管家訓練認證」，覆蓋管家13項核心工作任務，要求管家督導嚴格考核驗證，管家全員實行「認證上崗」。2021年，公司制定《管家資格認證管理制度》《管家績效考核方案》等管理制度，持續提升管家服務能力，重新塑造體驗式服務理念，著力打造中國社區的高品質服務平台。

我們通過智慧工具提升管理效率和服務品質。2021年，我們上線了管家工作臺APP和管家企業微信，對管家進行系統化管理，優化客戶服務體驗。

2021年，我們在「管家服務4.0」基礎上，進行網格化升級。我們對管家服務具有系統、客觀的績效考核機制，定期對管家開展專項培訓課程，包括管家對客溝通技巧和管家對客服務能力提升等，加強管家的溝通能力，明確管家服務工作的要點重點，為業務帶來更加完善的管家服務，提升業主的居住幸福感與滿意度。

## 荷蘭管家學院

2021年，新城悅跨界攜手荷蘭國際管家學院（TIBA），通過專業化培訓助力員工獲得國際職業管家聯盟認證，不斷推進公司的管家人才賦能與管家服務品質，探索物業服務向生活運營服務轉型，完成人才賦能與服務力提升與服務藝術的塑造。

2021年全體在職客服管家獲得荷蘭管家二星管家認證3人、一星認證的人員共計32名



# 誠心誠意，秉承客戶第一

## 社區活動：全季全齡五級服務體系

新城悅致力於通過更加標準化、差異化的服務，不斷滿足客戶需求，每個月採用線上、線下相結合的方式開展不同主題且形式多樣的社區文化活動，持續提升客戶的信賴感、安全感、體驗感、滿足感及歸屬感。

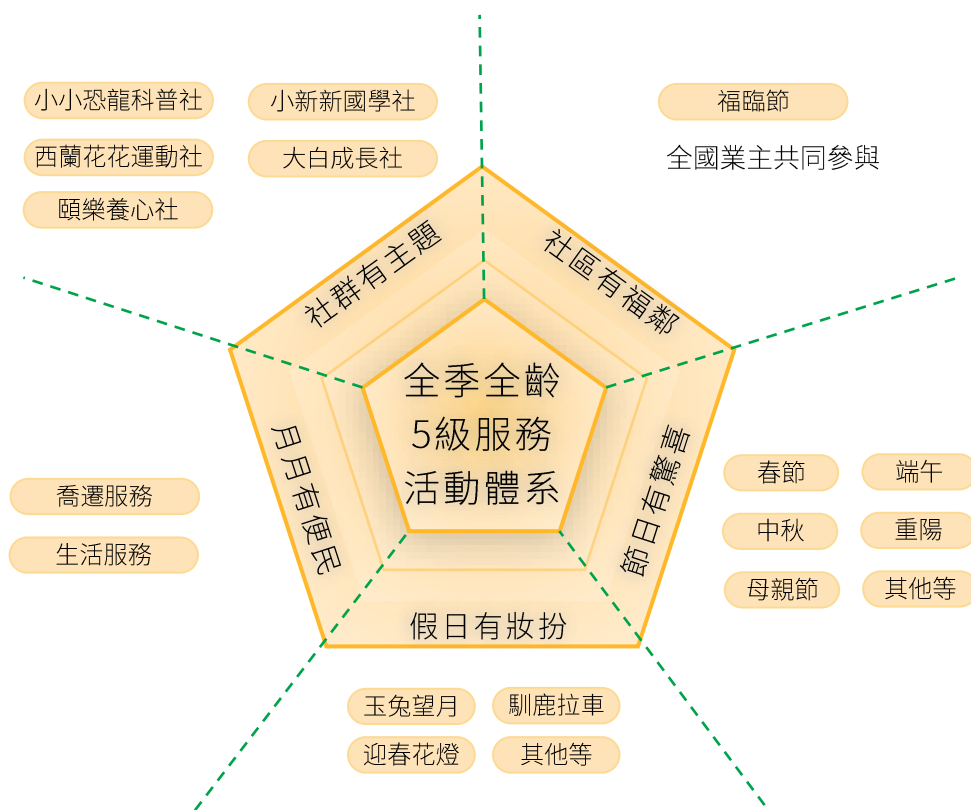
2021年，公司打造全季全齡5級服務活動體系，涵蓋社區有福鄰、節日有驚喜、假日有妝扮、月月有便民、社群有主題五大板塊。通過開展促進業主「共建、共用、共治」的多維社群活動，讓服務「動起來」、讓社群「聯起來」、讓社區「暖起來」，旨在啟動社區社群組織，為業主帶來沉浸式的幸福體驗。

2021年公司各類活動

舉辦13,000+場

覆蓋100+城市

500+社區



## 社區有福鄰

福臨節是全國新城悅業主的共同節日，通過中秋遊園會、國慶市集、手作宮扇、蟲返自然科普展、指尖花藝、創意手繪、親子真人射擊遊戲、星空露天觀影會，聖誕嘉年華、新春手書會等活動，不斷激發社區社群活力。通過「福鄰節」等豐富系統的社群活動，新城悅與所有熱愛生活的業主，共同探索幸福的定義，持續構建「共建、共用、共治」的幸福共用型社區。

福鄰節每年舉辦**2次**，覆蓋百萬業主



## 社群有主題

小小恐龍科普社  
Baby Dino Science Community



兒童成長社群

西蘭花花運動社



中青年運動社群

頤樂養心社



老年頤樂養心社群

小新新國學社



傳統民俗國學分享社

為破除鄰裡社交壁壘，我們持續探索並不斷嘗試社群活動的多種實現可能性。基於對不同年齡段業主需求的深度洞察，我們推出了針對小業主的小小恐龍科普社，通過2大課堂6大精彩活動，建立孩子與孩子、家長與孩子的多重連接；推出了針對中青年的西蘭花花運動社，宣導積極健康的社區文化；推出了針對老年人的頤樂養心社，實現快樂頤養的「銀齡生活」等。

2021年我們共舉辦相關活動**2,500+場**，  
線上話題點擊量超**60萬次**



# 誠心誠意，秉承客戶第一

## 節日有驚喜

我們關注傳統佳節，別舉辦了春節「寫春聯、剪窗花」、端午節「包粽子」、中秋節「DIY月餅&花燈」、重陽節「入戶敬老」、母親節「送鮮花」、兒童節「親子手作」等等活動，增強業主社區生活幸福感，營造溫馨的鄰裡關係。



2021年我們共舉辦相關活動**4,500+**場

## 假日有裝扮



為增加社區節日氛圍感，我們會在各個重要節日時，對社區內進行節日主題氛圍佈置，例如中秋節玉兔望月裝扮、聖誕節馴鹿拉車裝扮、春節迎春觀燈裝扮等。

活動每年不少於**4次**，覆蓋百萬業主

## 月月有便民

新城悅憑藉有儀式感的喬遷和新婚蜜悅服務，以及早送晚迎、入戶清洗等生活便民服務，將細緻入微的服務理念深入到客戶的日常生活中，為其打造出有溫度的社區居住體驗。



# 誠心誠意，秉承客戶第一

## 案場服務：“極致六感”服務體系

為提升購房客戶服務滿意度，基於不同客戶的需求和對產品視角的多維度服務升級，我們通過制定服務標準、沉澱服務觸點和場景更新反覆迭代，提煉整合出「案場極致六感」服務體驗，從「聽、嗅、觸、視、味、悅」六個維度對案場服務進行場景化設計，達到所見皆景、所聞皆芳、所聽皆韻、所觸皆暖、所品皆美、所感皆悅的感官記憶，結合故事性、美學性、趣味性、驚喜性、智慧性為客戶提供有溫度、有感知的尊崇服務體驗。

## “極致六感”服務體系

視覺

所見皆景



嗅覺

所聞皆芳



聽覺

所聽皆韻



觸覺

所觸皆暖



味覺

所品皆美



悅覺

所感皆悅



服務標準



產品創新



案場活動

# 誠心誠意，秉承客戶第一

2021年，本集團通過服務芭蕾、技能大賽、微笑大使、優雅我行、溫暖我行等活動與培訓，增強員工服務能力，強化員工服務意識，貫徹員工服務標準，提高新城悅服務品質一致性，不斷提升客戶體驗，提高客戶滿意度。

## 儀態訓練

2021年，我們舉辦「優雅我行，溫暖我心」主題活動，通過對服務人員儀容儀態及對客微笑問好的訓練，提升一線服務人員基礎品質。此次活動針對識別出的品質服務薄弱點，各區域制定並開展相應行動，持續提升品質服務一致性。



## 技能比武



2021年，我們開展員工服務季「技能大賽」。通過萃取一線夥伴業務能力，形成相應的視頻微課，包括處理投訴四大法寶、滅火器使用方法、監控重播五步法等，傳播技能知識，賦能更多員工。

## 微笑大使評選

2021年，我們開展「微笑大使」評選活動，共選拔出微笑大使15位。通過此次微笑大使的選拔，更好地在公司中打造向標杆學習的氛圍，進一步擴大榜樣影響力，引導更多人用心服務。



# 誠心誠意，秉承客戶第一

## 團餐服務

我們為高校、政府機關、企業總部、產業園區等客戶提供團餐服務，服務內容包括員工餐、自助餐、下午茶、商務接待等服務。通過不斷實踐和經驗總結，我們形成了較為完善的團餐服務體系。通過管理體系的建設不斷強化團餐管理，提升團餐服務品質。

員工餐服務  
自助餐服務  
企業茶歇服務  
晚餐服務  
一對一專享服務  
商務接待服務

業務範圍覆蓋

培訓體系建設  
廚政管理體系  
六T管理體系  
品控監督體系  
績效管理體系  
供應鏈管理體系

管理體系建設

我們注重團餐服務員工的成長與發展，定期對員工進行專項培訓，包括菜品研發與創新培訓、宴會服務流程及標準培訓、禮儀禮節培訓、食品安全培訓等，充分提升員工的專業技能與食品安全意識，更好地為客戶提供豐富且健康安全的餐品和高品質的團餐服務，提升客戶用餐體驗。

2021年餐飲專項培訓**260+**場

參訓人數**2,800+**人

培訓覆蓋率**100%**

多名員工具備相關資質：

中式烹調師**20**名，中式麵點師

**5**名，西式麵點師**6**名

# 誠心誠意，秉承客戶第一



後廚操作標準培訓



前廳禮儀禮節培訓



員工端午節包粽子



夏季特色美食節

2021年，本集團旗下團餐公司誠悅時代憑藉優質餐品和貼心服務受到外界一致的認可，獲得了多個獎項：

獎項名稱	頒獎機構	頒獎年份
成都市安全文化建設示範單位	成都市人民政府安全委員會辦公室	2021
2021四川省團餐服務商TOP20	四川省第三產業協會	2021
第五屆機關企事業單位（團餐）烹飪技能技術大賽優秀獎	四川省總工會 四川省第三產業協會 四川省職業技能鑒定指導中心	2020
2020四川省團餐服務商TOP20	四川省第三產業協會	2020
四川好食堂	四川省第三產業協會	2020

## 4.1.2 品質管理

我們組建了品質攻堅的專項小組，聚焦客戶需求，圍繞客戶痛點持續進行品質整改與投入。我們建立完善的服務制度以推進項目設施設備的安全平穩運行，及時回應並針對性優化改進，以貼心、舒心的服務讓家居生活安心、放心。

品質提升前



品質提升後



2021年公司品質攻堅小組完成了

9大區域**148個**項目的綜合巡檢和後評估檢查

2021年公司完成了品質提升工作

4大類11種**2,617**項

改造投入人民幣**3,529萬元**

提升了**72.3萬戶**業主的居住環境

## 4.1.3 智慧賦能

公司始終堅持數字化發展，公司旗下的若鴻公司具有高新技術企業資質，擁有發明專利17項、軟件著作權16項、ISO體系認證5項、國安防認證1項、施工一級資質1項，為業主提供智慧體驗；公司旗下的南京雲櫃公司是江蘇省第一家、國內第二家獲得智慧快件箱快遞業務經營許可證的快遞櫃公司，擁有發明專利9項、軟件著作權35件等。截至2021年12月31日，公司擁有快遞櫃1萬台以上，為業主提供便捷服務。

在後臺管理領域，我們完成了1+1+3的智慧後臺建設，不斷擴展線上服務範圍，打造數字化服務平台，佈局物業服務中心小前端和職能支援大中台的敏捷服務模式，力求通過數字化建設打造全新智慧服務，極大提升對於客戶的服務效率，提高客戶滿意度。



新城悅服務獲「2020-2021中國地產數字力TOP20物企」



# 誠心誠意，秉承客戶第一

在客戶服務領域，我們也啟用多項智慧模組，實現了業務場景的線上化、移動化、資料資產化。現有數字化場景覆蓋了物業的基礎服務、社區零售服務、入戶服務、快遞服務等業態場景，力求通過數字化建設打造全新智慧服務，提升服務效率與服務品質。

## AI識別派單

通過AI技術自動識別垃圾滿溢等情況，自動派單給工作人員

## 智能安防

自動檢查保安室人員在崗情況、社區異常情況，並及時發出提醒

## 遠程監控

總部可通過遠端監控的方式，即時了解項目運行情況

## 智慧停車

車輛出入口自動管理，並通過後臺系統統計所有停車繳費資料

## 智能保潔

使用智慧保潔設備、掃地測溫機器人等工具

## 智慧便民

通過新橙社小程序完成線上繳費、快遞收發、報修、商品購買等



AI識別自動派單



智慧零售服務獲人民日報點讚



## 4.2 守護社區安全

我們高度重視社區業主的健康生命安全，制定並實施《安全管理制度》《消防系統管理制度》《電梯應急救援預案》等安全保障制度，定期為員工開展安全檢查與安全教育，落實消防安全、電梯安全、餐廳安全、防疫安全等管理，為業主的安全與健康保駕護航。

### 安全管理體系

為保證社區正常秩序，保護業主健康，防範安全事故的發生，我們建立了集團-區域-項目的三級安全管理體系架構，規範安全管理秩序。以區域實際情況和特點為基礎，以具體項目為落腳點，各層級負責人明確安全工作責任，進行工作標準的制定、執行、回饋、完善，更好地服務社區業主，助力安全管理的順利開展。

### 安全管理體系架構

集團安全秩序條線

秩序管理體系的搭建、評審、修訂；制定工作標準，監督、審核區域秩序體系運行，並收集糾正執行結果

區域安全秩序條線

落實、深化秩序管理體系，並結合本區域特點，制定具體工作標準、執行方案及管理措施，回饋秩序管理體系修訂意見，完善體系管理建設；監督、管理項目落地執行情況

戰隊總項目經理

按照區域秩序線條工作管理方案執行，落實安全品質工作標準，組織項目按照規定措施、流程，輸出標準化工作成果

安全秩序管理人員

11人

一線安全秩序負責人

465人

## 安全管理體系系統及運行



### 固——聯動性

固定值守管理：通過門崗、中控崗、監控崗等固定崗位的值守，發揮安防體系節點中樞調度作用，有效運行人防、技防、物防的操作，達到對項目進出的管控、內部的安控，保障安全管理系統各個環節的聯動性；



### 巡——機動性

巡邏檢查管理：通過看、聽、摸、聞等方式，將日常巡邏、裝修巡邏、重點部位巡查等有機串聯，管理“四亂一噪”等不文明現象，確保項目內有序的生活空間，發揮安全管理體系整體的機動性；



### 驗——常規性

安防系統查驗：通過對安防基礎建設、配備物資及設備設施的查驗，從使用功能的角度檢驗項目封閉性（圍牆、消防通道等）、按技防可靠性（周界報警、門禁、五方對講等），設備設施運行的正常性（消防主機的運行、火災報警的聯動、消火栓等設施的完備），確保安全管理體系運行的常規性；



### 檢——週期性

安全管理檢查：從週期、定期、季節、突發等四個方面完成對項目的安全隱患排查，包括年度、季度、月度工作的開展，定期集中性工作的組織，季節性防寒、防署、防颱、防汛，突發性防爆、防火、困人等，完善安全管理體系建設的週期性；

## 社區安全

我們持續完善社區安全管理，遵守《消防系統管理制度》《消防系統應急預案》等制度，規範消防系統保養工作。我們定期對消防設備和火災報警等裝置進行巡檢，確保消防系統設施設備各項性能良好且正常運行。同時，我們還會在各區域內項目中定期開展消防演習，消防滅火器材的操作培訓，增強消防意識，掌握自我防護的具體操作，全面提升員工處理突發事件的能力。

除此之外，我們在社區內開展電動自行車專項整治工作，嚴格防範電動車意外失火風險。我們要求秩序維保人員每日多次巡檢，我們堅持保障業主生命財產安全，為構建和諧社區貢獻每一分力量。

2021年公司消防演習

舉辦**1,020場**

覆蓋**15,486人次**

## 協助燃氣公司安全排查

2021年10月29日，山東區域青島璽樾物業工程在巡檢過程中發現南區某大堂內有燃氣異味，懷疑燃氣洩露，第一時間聯繫燃氣公司排查，經檢查為管道燃氣洩露，避免了事故發生。燃氣公司特送錦旗對新城璽樾物業表示感謝。



## 電梯安全

我們依據《中華人民共和國特種設備安全法》，制定了《安全管理制度》《電梯應急救援預案》等制度，我們採取一系列措施保證電梯安全，保障業主日常生活中的乘梯安全：

2021年公司電梯培訓

舉辦**30場**

累計**600小時**

- 定期對電梯進行保養維護，對老舊電梯進行改造維修；
- 制定電梯困人救援的標準化流程及注意事項，守護業主安全；
- 通過每季度考試對維保人員實行E1~E6等級落位，鼓勵員工持續提高技能，保障服務品質；
- 開展電梯安全日常宣貫，加強業主安全乘梯的意識；
- 當電梯發生故障時，我們要求90%的項目維保人員在15分鐘內到達現場，其他距離較遠的項目要求30分鐘內到達；
- 公司具備給電梯安裝阻車系統的資質和能力，安裝租車系統能有效防止電瓶車上樓，阻斷安全隱患；
- 每月質檢團隊對在保電梯進行維保品質檢查，及時發現問題進行整改，有效的降低故障率，提升維保品質；
- 實現維保無紙化平台管理，採用物聯網技術，對電梯故障提前預警，維保工單無紙化跟進，做到過程有記錄，結果有確認。

2021年電梯故障工單  
中檢修工人到達現場

及時率約**94%**

## 餐廳安全

餐廳作為明火工作場地，在日常工作中我們嚴格規範餐廳和廚房的安全管理工作，對餐廳和廚房中存在安全消防隱患的地方進行整改，預防安全事故的發生。不僅如此，我們還為員工提供消防安全知識的培訓，開展消防演練，保障餐廳正常運營，避免或者及時防止各類安全問題的發生。

2021年餐廳消防演練

每個項目**每月1次**

員工覆蓋率**100%**

## 社區防疫

2021年，新冠肺炎病毒疫情的反復爆發，牽動全國人民的心。本集團為確保各區域項目物業管理工作正常運行，最大限度減少管理區域出現疫情事件，制定《新冠肺炎防疫管理作業指導書》，規範住宅物業管理區域新型冠狀病毒肺炎疫情的防控工作。

為保護社區業主健康安全，我們迅速採取行動應對，落實多項防疫措施，如每天早晚對電梯大堂、走廊等公共區域進行殺菌消毒，嚴格執行外來人員登記制度等，積極開展防疫保障工作，全方面保護業主在疫情期間的生命健康安全。



集團佛山分公司獲「疫情防務先進單位」榮譽稱號

2021年**1.3萬名**員工奮戰在社區防疫一線

日常消殺**16萬次**，消毒面積**27萬方**

完成核酸檢測**150萬人次**，**35萬次**將新鮮蔬菜配送至家家戶戶

## 西安疫情下守護業主安全

2021年12月，面對突如其來的西安疫情，新城項目團隊採取一系列防疫措施，調動各部門人員，有序推進防疫工作。新城悅西安團隊在這場抗疫戰鬥中奮勇當先，不舍晝夜，成為讓居民安心的堅固防疫防線。在西安本輪疫情中，新城悅所有在管項目員工及業主並無感染病例。

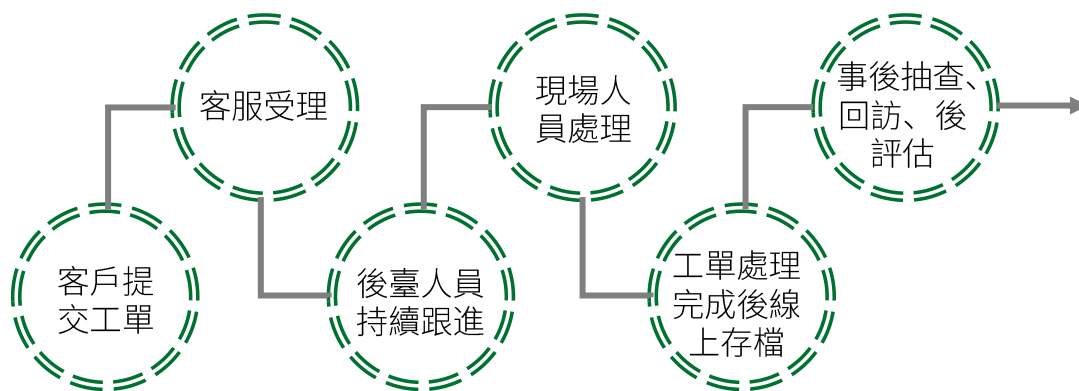


## 4.3 保障客戶權益

### 4.3.1 投訴應對

我們制定《客戶接待作業指引》《新橙社APP橙管家工單操作指引》《4008 客服系統運營管理辦法》等制度，通過物業中心現場接待、管家企業微信、服務電話、新橙社APP、郵箱等管道，對客戶的報修、投訴和諮詢進行及時處理。

#### 投訴處理流程



2021年，新橙社APP累計註冊用戶數達2,677,852

回應業主服務請求次數481,424次

管家平均接單聯繫業主時長：4分39秒

投訴工單接單及時率：94.47%

新橙社APP報修報事好評率：99.34%

## 4.3.2 主動溝通

2021年，為進一步提升客戶滿意度，我們內部制定《客戶訪談作業指導書》，每半年主動組織與客戶交流訪談活動，了解客戶對於服務的評價及需求，說明我們不斷提高服務品質並持續改進，及時解決客戶問題。我們聘請專業的第三方公司開展年度客戶滿意度調查，了解銷售現場物業服務人員的表現以及已入住業主對物業服務的評價，並深入分析滿意度調查結果，尋找服務中的不足之處，及時採取措施改進。

我們制定並落實《客戶關係維護指引》等制度，通過上門訪談、電話訪談等形式與客戶定期溝通，對他們提出的問題和建議進行及時處理並給予回復。同時，我們通過定期的業主懇談會，現場聽取客戶意見，及時解決客戶提出問題；我們還定期就項目管理情況，向業主委員會進行匯報。

同時我們大力向客戶推廣客服企業微信，所有客戶在遇到問題無法解決或想要對服務提出建議時，均可向企業微信客服人員說明，我們的客服人員也將第一時間記錄並聯繫客戶進行解答，極大的縮短了我們與客戶之間的距離，使我們與客戶之間的溝通變得更加便捷。

企業微信覆蓋率

97%



物業經理接待日



業主懇談會

## 4.3.3 隱私保護

我們嚴格遵守《中華人民共和國電腦信息系統安全保護條例》等相關法律法規。2021年，新城悅結合《客戶信息管理作業指引》和《檔案管理作業指引》等內部制度，新制定《新城悅信息安全管理制度》，規範和加強公司業務、信息系統及信息安全管理，保障信息系統穩定可靠運行，確保各類信息資產安全可控。

本集團堅持以「全面保障、動態管理、預防為主、持續改進」為總體方針開展信息安全管理，建立逐級信息安全管理責任制。本集團指定信息管理中心為主要技術支持部門，審計監察中心為信息安全監督審計的主要部門，逐一開展各項信息安全管理，降低信息洩露風險。同時，本集團旗下的信息技術公司南京雲櫃與江蘇若鴻智能科技有限公司均獲得「信息安全管理體系認證證書」，保障使用者隱私信息嚴格受到保護，不被洩露。

若發生信息安全事件，信息管理中心將立即及時做出回應，根據事件的類型、影響範圍和危害程度等進行評估，並對事件進行歸類和定級。對涉嫌違法或緊急級別的安全事件，法律事務中心和審計監察中心會進行事件分析、監督報送、提交訴訟等工作。

2021年，新城悅服務未發生用戶隱私數據洩露事件，系統無故障率近100%。



信息安全管理體系認證證書



## 信息安全管理措施：

- 電子版客戶信息設置密碼保存，關鍵資料介面使用非對稱加密，不得拷貝和篡改；
- 伺服器開啟防火牆，定期重置登錄證書和密碼，實施系統漏洞掃描和滲透測試；
- 紙質版客戶信息檔案由指定的信息管理員管理，不得隨意查看、複印及銷毀；
- 系統內的客戶信息由指定的信息管理員管理，依據權責手冊按級別、範圍、角色、用戶等設置相應的管理許可權，許可權的開通及更改均需審批；
- 檔案由專人負責管理，查閱及借閱檔案須獲得管理員的審批，禁止外洩檔案內容；
- 對資料庫進行定期備份，並同步備份到異地災備中心；
- 定期分析及輸出安全簡報，包括安全威脅情報及安全事件處理等內容，有效形成週期性的安全自查機制，防範於未然。

## 信息安全培訓

2021年，新城悅開展信息安全專題培訓，從「公司面臨的內外信息安全風險」、「人員信息安全守則」、「信息安全運維管理」及「遵守法律法規和安全制度」四方面向全體員工介紹了信息安全的重要性以及保護信息安全的各項措施，加強信息安全警覺，降低信息洩露的風險。



## 4.4 關注食品安全

我們十分重視團餐服務食品安全，嚴格要求出餐全流程的規範操作。為了不斷提升餐飲業務的管理水準，我們制定《食材貯藏領用制度》《出品管理制度》等一系列檔，嚴格規範食材領用、各式食品加工、菜品留樣及食品出品等一系列流程操作，嚴格把控餐品質量，做好餐品經營管理，切實保障顧客的安全和健康。本集團旗下餐飲公司誠悅時代已建立了ISO 9001:2015品質管治體系、ISO 22000食品安全管理體系、危害分析與關鍵控制點體系，並獲得第三方認證，從管理體系上嚴格保障餐品加工的全過程。



質量管理體系認證



食品安全管理體系認證



危害與關鍵控制點體系認證



測菜品中心溫度



菜品留樣



密胺餐具

## 食品安全管理措施：

- 餐廳工作人員每日健康情況跟進，確保人員持健康上崗；
- 關注餐廳蟲鼠害防控，確保食物不被致病菌感染；
- 記錄菜品溫度記錄，確定菜品安全時間內售賣；
- 跟進項目消毒水配置及濃度檢測，確保門店器具消毒合格；
- 紫外線燈使用情況跟進，保證高潔區的空氣品質達標；
- 建立食品留樣管理機制，保留餐廳出品安全依據；
- 關注冰箱溫度變化，確保食材儲存安全；
- 食材驗收記錄，形成對食材跟蹤溯源，保障食材安全；
- 食品添加劑的使用管控，確定餐廳菜品製作合理且安全；
- 廢棄油脂管控，監管門店用油安全；
- 監管菜品出品中心溫度，確保食材燒熟煮透；
- 持續做好日常食品安全培訓，提高工作人員的食品安全意識。



5

# 善作善成 踐行環境保護

## 5.1 資源管理

5.1.1 能源管理

5.1.2 水資源管理

5.1.3 廢棄物管理

## 5.2 保護生物多樣性

## 5.3 應對氣候變化



新城悅重視在自身運營過程中對環境的保護，並積極回應國家「雙碳」戰略，我們嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》及《中華人民共和國節約能源法》等，編制了《辦公室管理辦法》與《能耗管理制度》，規範能耗操作管理，合理評估能耗管理工作的成效，達到節能降耗的管理目標。我司已經建立環境管理體系，並獲得GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015的外部認證。

我們以「宣導綠色辦公，發展綠色社區，嚴格管控廢棄物和餐廚垃圾，力行資源節約，減少溫室氣體排放」為環境目標，採取多種節能減排和節水措施，減少對環境的負面影響。

基於我們的業務經營特性，我們的排放物主要包括來自於廚房用氣設備導致的溫室氣體直接排放、辦公場所用電和採暖帶來的溫室氣體排放，以及辦公場所的無害廢棄物排放；使用的資源主要包括辦公場所及廚房的用電、用水、用氣，以及綠化保潔用水。

## 5.1 資源管理

### 5.1.1 能源管理

本集團依據《節約用電管理辦法》《新城悅能耗管理要求》《能耗控制知識手冊》的要求，對各區域項目能耗使用進行監督、審核和指導工作，減少營運所產生的資源與能源消耗，以提升能耗使用效率。2021年，本集團應對國家「雙碳」戰略，已建立環境健康安全（EHS）體系，成立了EHS委員會，設定了EHS三年計劃，強化環境管理的社會責任感。我們逐步完善設施設備台賬、項目設備運行策略等相關標準，持續降低運營項目能耗，加快推動三廢回收再利用率，減少對環境的污染。



環境管理體系認證



EHS委員會制定三年計劃

## 綠色社區

- ❖ 對室外公共區域的照明系統進行節能降耗管控措施，包括選用LED燈具，分區分時段控制，採用聲控、人體感應，粘貼節能標識等；
- ❖ 在有專變電供電的社區、地庫公區、電梯、景觀、物業用房等地安裝分項計量表，進行能耗分析；
- ❖ 積極回應國家垃圾分類號召，召開業主代表會議，通過上門宣傳、開展社區活動、派發垃圾分類宣傳冊和微信宣傳等，積極推進垃圾分類；
- ❖ 制定《裝修垃圾房封閉、清運、垃圾袋裝化管理要求》，建設專門的建築垃圾堆場，對業主裝修產生的建築垃圾統一收集管理；
- ❖ 在社區內的非機動車庫坡道入口安裝太陽能感應燈，非機動車庫安裝吸頂感應燈以代替多餘燈管照明，達到節能降耗的效果；
- ❖ 在社區內召開「綠色保潔日」，採用綠色電動機替換原先的油機，提高能耗利用率；
- ❖ 嚴格管控室內公共區域空調溫度，夏季室內空調溫度均控制在攝氏26度以上；
- ❖ 為全體員工開設線上和線下環境類培訓，提高員工環境保護和節能減排意識。

## 綠色辦公

- ❖ 宣導全體員工節約用電，下班之後及時關閉辦公設備，做到人離電停；
- ❖ 鼓勵節約用紙，提倡雙面列印及廢紙再利用，減少無害廢棄物的產生；
- ❖ 宣導節約使用辦公用品，盡可能延長使用壽命和減少消耗品使用量；
- ❖ 嚴格監測中央空調螺桿機溫度，超出溫度後清洗除垢，降低能耗。

## 綠色餐廳

- ❖ 制定《能耗控制知識手冊》，增強全員節能降耗意識，開展定期考核；
- ❖ 餐廳內所有的電燈開關進行明確的色塊劃分，電源插座進行編號，明確使用時間
- ❖ 統一管控餐廳用餐區域的照明設備系統，實施項目經理負責制，明確分配工作及責任；
- ❖ 定期對食堂能耗使用及控制情況進行記錄和檢查，做好日常能耗管理；
- ❖ 宣導全體員工節約用電，做到人走閘閉，制定相應的獎懲措施；
- ❖ 管控食堂空調溫度，嚴格執行規定的空調溫度和使用時間。

## 吾行悅充，鼓勵社區低碳出行

2021年8月，公司成立吾行悅充，陸續為滿足條件的社區安裝充電樁，為低碳出行提供基礎設施，鼓勵業主採用綠色的交通方式。

截至2021年12月31日，吾行悅充在社區內共建設6,560個電動自行車充電樁、運營232台新能源汽車充電樁。



## 「地球一小時，騎行正當時」



2021年3月27-28日，新城悅聯動吾悅廣場、哈囉出行共同策劃主題為「地球一小時，騎行正當時」的騎行活動，積極回應「地球一小時」的綠色出行號召。我們聯動業主完成騎行10公里，與業主共同踐行環保理念。

## 時代廣場項目節能減排

時代廣場為公司旗下子公司誠悅時代在管項目。誠悅時代與時代廣場採用冷卻水泵合同能源合作方式，採用專利技術——糾偏泵，使其該項能耗節約40%左右。一直以來，新城悅宣導綠色發展，持續探索節能減排的多種途徑，有效降低溫室氣體排放，減輕對環境的負面影響。



### 5.1.2 水資源管理

本集團依據《能耗管理制度》要求，對各區域項目能耗使用進行監督、審核和指導工作，減少營運所產生的資源與能源消耗，以提升能耗使用效率。2021年，本集團應對本集團的水資源使用主要來源於日常辦公用水、綠化用水及食堂用水。在水資源獲取方面，本集團的水資源來自市政管網用水。項目採用自動噴管系統進行綠化澆水，有效降低綠化水耗，提高對水的利用率。

在水資源排放方面，本集團嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》及營運所在地的污水排放標準，以確保污水100%合規排放。



節水清潔



2021年，本集團持續關注對水的合理利用，遵守《城市節約用水管理規定》，採用各項措施確保最大程度地減少水資源的浪費，包括但不限於以下措施：

- ❖ 社區市政總管接入口設置總表，按區域設置分表，開展用水分析；
- ❖ 推廣使用駕駛室掃地車等節水設備，減少用水；
- ❖ 採用自動噴灌系統進行綠化澆水，有效降低綠化水耗，提高對水的利用率；
- ❖ 用水後及時關閉水龍頭，對用水設備進行日常維護，杜絕跑冒滴漏；
- ❖ 要求全體員工樹立節約用水意識，開展全面考核，杜絕浪費水資源；
- ❖ 水池張貼節約用水標書，明確水池用途，並在水池內側確定水位線，肉類解凍、蔬果浸泡不得超過水位線。

## 廢水處理、循環利用及水質優化

公司旗下子公司誠悅時代在西藏和甘孜的項目開展節水行動，我們主動將廢水經過一系列處理後，重複利用於沖洗路面，綠化澆灌，洗車等場景，減少水資源浪費。另外，由於當地水硬度較高，我們採取軟水處理、淨水處理、減少順流沖洗等系列措施優化水質，減少硬水的長期食用給人體帶來的危害。上述地區位於雅魯藏布江和金沙江上游，為不影響下游水質，廢水排放標準較高，我司於當地廢水排放均符合國家排放標準。



## 5.1.3 廢棄物管理

本集團在日常運營管理中產生的有害廢棄物為少量廢硒鼓、廢墨水匣等，我們將對這些有害廢棄物進行集中收集，並交給有資質的回收商進行統一回收迴圈利用。

本集團在日常運營管理中產生的無害廢棄物包括辦公生活垃圾和餐廚垃圾等，嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》《城市生活垃圾管理辦法》及相關地方法律法規，實現各社區內執行生活垃圾處理的3R原則，即減量化（Reduce）、再利用（Reuse）及資源化（Recycle）。針對辦公區域，本集團根據《辦公室管理辦法》等內部制度對辦公廢棄物報廢及回收工作進行統一管理，規範廢棄物的處理常式。

新城悅團餐服務亦採取了一系列措施減少廚餘垃圾產生：

- ❖ 制定採購計劃定量採購，從源頭減少廢棄物產生；
- ❖ 嚴格把控食材良品率，降低食材損耗率；
- ❖ 採用分批燒制，因量加工，減少食材浪費；
- ❖ 菜品以小份出品，按需自取；
- ❖ 開展反浪費文化宣導，提倡員工光碟行動。

## 5.2 保護生物多樣性

新城悅作為服務型企業，不會對環境及天然資源產生重大的負面影響，我們以自身行動維護生態環境，呼籲大家保護生物多樣性，人與自然和諧相處。

在植被養護方面，本集團嚴格選擇低毒環保型殺蟲劑，以確保在進行社區綠化維護的同時保持社區生態多樣性。此外，本集團持續在各區域進行樹木補種項目，並制定《春季綠化管理指引》，並在常州、天津、杭州開展為期9天的線下实操課+線上直播，系統講解樹木補種養護措施、10餘種病害和20餘種蟲害的防治措施，進一步提升社區綠化，優化住戶居住環境，助力打造生態友好型社區。

2021年綠化補種面積

39萬平米

我們持續通過上門宣傳、社區活動等方式在全國各地開展綠色宣傳活動，努力傳播愛心綠植、垃圾分類、可回收資源再利用等環保知識，協同共建綠色可持續家園。



綠化補種



樹木養護培訓实操



宣導社區垃圾分類

## 5.3 應對氣候變化

全球對氣候變化的關注度逐漸上升，新城悅重視氣候變化對公司業務運營、業主以及員工帶來的重大影響，並努力在運營中採取各項措施減緩負面影響和潛在風險。

新城悅在各區域項目制定並實施《防颱防汛作業指導書》《防寒防凍作業指導書》和《防颱防汛應急預案》等內部制度，確保物業、公共設備設施及人身財產安全。我們成立防颱防汛小組、應急工作組，協調各部門開展防颱防汛措施，進行搶險工作。並且，物業服務中心會開展防颱防汛應急預案演習、防颱防汛物資準備和防颱防汛知識宣傳工作，進一步降低不可抗自然因素帶來的風險與影響。

## 直擊「煙花」防颱行動

2021年7月，「煙花」颱風登陸江滬地區，上海蘇州兩地服務團隊積極採取措施應對。上海水雲間服務團隊第一時間進行疏通淤泥積水，清除障礙等安全保障工作，齊心協力做好颱風防禦工作。



## 防洪演練



2021年6月，新城悅組織在安丘青雲府西門坡道展開應急防洪演練，模擬積水暴漲導致地庫出入口隨時有進水的危險。此次演練加強了員工對洪澇災害知識的了解，增強防洪防汛意識，提高搶險能力。



6

# 共勉共進 共建和諧社會

## 6.1 合作共贏

6.1.1 供應商管理

6.1.2 行業賦能

## 6.2 暖心公益

# 共勉共進，共建和諧社會

本集團宣導互利共贏的合作理念，把控供應商全過程管理，保障供應品質，規範招標流程，重視與供應商的交流合作，保障供應商的合法權益，積極維護良好的合作關係，踐行合作共贏的理念。在公司大力發展的同時，我們積極回饋社會，承擔社會責任，開展各式公益慈善活動，以實際行動反哺社會。

## 6.1 合作共贏

### 6.1.1 供應商管理

新城悅始終堅持品質至上，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》，建立公平公正的供應商管理機制，與所有合作夥伴一起共贏發展。2021年，我們依據《服務供應商管理作業指引》新制定《新城悅服務供應商管理制度》和《新城悅服務採購管理制度》，明確供應商註冊、認證、考察、入庫、入圍、評估等各環節的管理原則與要求，確立各環節的標準管理動作，保證供應商管理過程有效、全面、系統、公開、公平。

2021年底，本公司合格供應商共

2,328家

我們嚴格履行供應商的評估與准入制度，供應商活躍度<sup>1</sup>約

6.1%

### 招投標三大原則

#### 客戶導向

堅持以客戶服務為導向，用客戶視角評估產品效用

#### 倡廉守廉

堅持合法合規廉潔公正，為供應商營造好的合作環境

#### 品質反覆迭代

堅持品質永續提升，持續優勝劣汰提升供應商庫品質

1. 供應商活躍度=[當年淘汰供應商+當年新進入供應商]/當年度合格供應商\*100%

## 供應商准入及管理流程

### 供應商檢索

- 1 供應商來源管道廣泛，年內啟動「供應商全民推薦」活動，包括不限於內部推薦、市場調研、同行推薦、網路紙媒、自薦與展會等，完成供應商信息登記。

### 供應商准入

- 2 按照供應商的資質等級、管理水準及產品品質等對其進行綜合評估，依次經過資質審查、考察小組現場考察等環節確定《合格供方名單》。

### 供應商評估

- 3 根據《服務供應商現場工作管理作業指引》，對供應商進行監督、管理和考核，安排專門人員定期記錄和評價供應商工作品質，每月上報《供應商月度服務考核記錄表》，年底通過綜合績效評價方法對供應商進行評分定級。針對服務期限長、服務表現優秀的供應商認定為戰略供應商。

### 供應商更新

- 4 每年1月、7月進行全面供方級別調整，日常工作中根據事件隨時調整個別供應商級別。不合格供應商將移出合格供應商名錄，並暫停合作一年。若要再次開展合作，此類供應商需要重新考察判定是否入庫。

按地區劃分的供應商數量



我們關心供應商的ESG情況，致力於把環保、安全和企業社會責任理念傳遞給相關方，包括但不限於：

## 陽光採購

- 採購部門負責與所有確定入選單位的高層領導/負責人在簽訂合同前會面溝通，通過《新城悅服務供應商管理制度》向供應商強調紅黃牌-黑名單管理；
- 在簽訂商業合作合同的同時簽署《陽光合作協定》，供應商對廉正透明做出承諾，避免不當牟利的違法違紀行為；
- 組織面向採購員工和供應商的廉潔培訓，約束廉潔行為；
- 設立並公開供應商舉報途徑，對於違紀行為進行懲罰並公示。

## 綠色採購

- 在開展合作時予以告知，鼓勵其盡可能減少包裝材料或採用可以再回收利用的包裝材料；
- 將供應商產品的環保要求作為准入參考因素之一；
- 對重點相關方進行不定期的監督和檢查，包括負面輿情。

2021年底，本公司面向供應商和採購人員的廉潔培訓共

開展**25次**

覆蓋**32,450人次**

總時長**6.5萬小時**

## 6.1.2 行業賦能

新城悅定位於幸福社區的成就者，完善基礎服務的同時立足管理職能的細化與提升，潛心物業行業領先服務的探索升級，積極助推行業健康發展。我們憑藉自身的綜合實力和長久積累的服務經驗，不斷擴大市場競爭力和影響力。我們積極參與行業交流與合作，傳達服務宗旨與核心理念，把握行業巨大變革的嶄新機遇，激發物業行業發展的新動力。



我們支援行業的規範發展，積極參與相關行業標準的制定。公司旗下的城悅時代作為物業和房地產行業多個成員單位，參與制定《成都市寫字樓物業服務等級劃分》（DB 510100/T 013-2013）地方標準和《成都市商務寫字樓等級評定標準》國家標準，同時也協助地方政府對官方認證的甲級、超甲級商務寫字樓進行評定和授牌，為行業良性發展貢獻一份力量。

## 「G11」上市物企合作聯盟成立

2021年4月，為探討企業新時期發展模式及策略，共用先進服務模式，規範企業行為，提升服務品質，讓更多人享受優質的物業服務，包括本集團在內的國內11家主流上市公司共同發起成立企業間的合作共贏平台「G11」上市物企合作聯盟。未來，新城悅將與聯盟成員攜手，共同探索行業未來，通過多場景的生活服務，創造更大的價值。



## 6.2 暖心公益

我們深耕慈善公益，結合自身的業務組成與特點，遵守《中華人民共和國慈善法》《大型群體性活動安全管理條例》，制定《慈善與公益活動管理辦法》，積極開展社區公益、鄉村振興、綠色公益等多種主題的公益活動，持續踐行企業社會責任，為需要幫助的困難人群傳遞溫暖、奉獻愛心。在未來，我們將持續開展各項公益活動，以身作則，號召各行各業共同加入到慈善公益事業，讓社會持續充滿愛和溫暖。

# 共勉共進，共建和諧社會

## 共同富裕

我們積極回應國家「紮實推動共同富裕」的號召，配合中國物業管理協會年度重點工作，實現鞏固「社區的力量」脫貧攻堅成果同鄉村振興的有效銜接，提升城鎮鄉村管理的社會服務水準。2021年，本集團雲櫃公司與北大荒牧業集團開展戰略合作，幫助偏遠地區農產品銷售；同時，公司旗下子公司誠悅時代也參與社區的力量「藏區青苗牽手計劃」專項公益行動，獲得由中國社區扶貧聯盟頒發的「消費扶貧青稞基地公益認購證書」。

## 「3年3,000萬」鄉村振興計劃

2021年，本集團雲櫃公司與北大荒牧業集團簽訂三年人民幣3,000萬元業務戰略合作計劃，利用自身社區平台資源，為北大荒牧業集團建立於「鄉村振興」重點扶持縣的農業基地開闢線上新橙社APP+小程序結合線下社區擺攤展銷的銷售管道，推動「鄉村振興」重點扶持縣黑龍江省延壽縣產品的銷售，支援偏遠地區經濟發展。



## 社會公益

我們積極與政府、社區等利益相關方開展各類公益活動，結合自身社區資源優勢，將公益落地於社區，關愛社區內的弱勢群體，為社會傳遞愛心。

## 慰問老人，傳遞愛心

2021年2月10日，新城悅上海區域公司開展「慰問孤寡老人，溫暖傳遞愛心」主題公益活動，為孤寡老人、貧困家庭送去大米、食用油、水果等年貨慰問品，並與老人親切交談，傾聽他們的心聲，助力營造文明和諧的社區環境和鄰裡關係。



## 馳援河南，綠色軍裝尤在身

2021年7月，河南突遭百年大暴雨，新城悅退伍軍人趙貴文先生接到通知後，第一時間前往抗洪一線。青年逆行，星火馳援，彰顯新城悅員工社會擔當和大愛情懷。



## 「老吾老、幼吾幼」的社區公益



我們持續為社區提供公益服務，我們堅持“老吾老、幼吾幼”的理念，不定期開展老年人免費理髮、換季清洗、防電信詐騙、健康義診、智慧手機教學等相關活動，以及針對小業主的科普活動，目前已有30個項目試點建立“家門口的MINI自然博物館”。

## 中丹友好兒童關愛之家

於2021年世界兒童日，國內首個中丹友好兒童之家暨中丹兒童友好社區示範點落成，我們為此項目提供免費維護服務、客戶邀約、活動舉辦等輔助空間服務，為中丹兩國在保護兒童權利、建設兒童友好型城市領域貢獻一份力量。



## 綠色公益

我們投身於慈善公益的同時，不忘環境保護的重要性，將環保與公益融合，打造綠色公益，持續促進地球綠色可持續發展。

## 全新真途，同心悅行

2021年4月17日，新城悅舉辦第五屆「全新真途·同心悅行」徒步挑戰賽，活動以「徒步+公益」的模式，結合公益品牌「七色光計劃」，設置了公益徒步捐樹規則，每一位元完成徒步挑戰賽的新城悅人將為阿拉善沙漠捐贈一顆樹苗。



## 「一片新綠」植樹活動



陽春三月，春暖花開。2021年3月12日，新城悅開展“一片新綠”植樹節活動，業主們親手認領一顆顆樹苗，參與其中，通過綠化居住環境，美化精緻生活。新城悅希望通過植樹，攜手業主關注環保，共同守護我們賴以生存的家園。



層面	披露要求	報告索引
	<b>排放物：</b> 一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的：	
A1	(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。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	5.1
A1.1	排放物種類及相關排放資料。	關鍵績效指標索引-環境關鍵績效指標
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	關鍵績效指標索引-環境關鍵績效指標
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效指標索引-環境關鍵績效指標
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效指標索引-環境關鍵績效指標
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。	5.1
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。	5.1
	<b>資源使用：</b> 一般披露	
A2	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	5.1
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效指標索引-環境關鍵績效指標
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效指標索引-環境關鍵績效指標
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。	5.1
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。	5.1
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用
	<b>環境及天然資源：</b> 一般披露	
A3	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	5.2
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。	



層面	披露要求	報告索引
A4	<b>氣候變化：</b> 一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	5.3
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及其應對行動。	
B1	<b>僱傭：</b> 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，切實關愛員工
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	關鍵績效指標索引-社會關鍵績效指標
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關鍵績效指標索引-社會關鍵績效指標
B2	<b>健康與安全：</b> 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。	3.3
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	3.3
B2.2	因工傷損失工作日數。	3.3
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。	3.3
B3	<b>發展及培訓：</b> 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。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	3.2
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。	關鍵績效指標索引-社會關鍵績效指標
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。	關鍵績效指標索引-社會關鍵績效指標
B4	<b>勞工準則：</b> 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。	3.1
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	3.1
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	3.1
B5	<b>供應鏈管理：</b> 一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	6.1

層面	披露要求	報告索引
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	6.1
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，以及相關執行及監察方法。	6.1
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。	6.1
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。	6.1
B6	<b>產品責任：</b> 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。	誠心誠意，秉承客戶第一
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。	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	4.3
B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	2.4
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	不適用
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	4.3
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。	2.3
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	2.3
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	2.3
B8	<b>社區投資：</b> 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。	共勉共進，共建和諧社會
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）。	6.2
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	6.2

GRI標準	披露項	章節名稱
	102-1至102-8	關於本公司、關鍵績效指標索引
組織概況	102-9 供應鏈	6.1
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	無重大變化
	102-11 預警原則或方針	2.2
	102-12 外部倡議	6.1
	102-13 協會的成員資格	6.1
戰略	102-14 高級決策者的聲明	主席寄語
	102-15 關鍵影響、風險和機遇	1.1、1.4
道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	關於本公司
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	1.3
管治	102-18 管治構架	1.2
	102-19 授權	1.2
	102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	1.2
	102-21 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	1.3
	102-22 最高管治機構及其委員會的組成	2.1
	102-23 最高管治機構主席	2.1
	102-24 最高管治機構的提名和甄選	2.1
	102-25 利益衝突	1.3
	102-26 最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	1.1
	102-27 最高管治機構的集體認識	1.1
	102-28 最高管治機構的績效評估	2.1
	102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	1.4
	102-30 風險管理流程的效果	2.2
	102-31 經濟、環境和社會議題的評審	1.4
	102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	1.2
	102-33 重要關切問題的溝通	1.3
	102-34 重要關切問題的性質和總數	1.4
利益相關方參與	102-35 報酬政策	3.1
	102-36 決定報酬的過程	3.1
	102-40 利益相關方群體列表	1.3
	102-41 集體談判協定	2.1
	102-42 利益相關方的識別和甄選	1.3
報告實踐	102-43 利益相關方參與方針	1.3
	102-44 提出的主要議題和關切問題	1.3
	102-45 合併財務報表中所涵蓋的實體	關於本報告
	102-46 界定報告內容和議題邊界	關於本報告
	102-47 實質性議題列表	1.4
	102-48 信息重述	無重大變化
	102-49 報告變化	關於本報告
	102-54 符合GRI標準進行報告的聲明	關於本報告
	102-55 GRI內容索引	GRI索引表
	102-56 外部鑒證	不適用



GRI標準	披露項	章節名稱
管理方法	103-1 對實質性議題及其邊界的說明	1.4
	103-2 管理方法及其組成部分	2.1、2.2
	103-3 管理方法的評估	2.1、2.2
GRI 201: 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	關於本公司
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	5.3
	201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	3.1
	201-4 政府給予的財政補貼	不適用
GRI 203: 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支援性服務	5.1
	203-2 重大間接經濟影響	6.2
GRI 205: 反腐敗	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	2.2
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	2.3
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	2.3
GRI 206: 不當競爭行為	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	2.3
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	關鍵績效指標索引
	302-2 組織外部的能源消耗量	/
	302-3 能源強度	關鍵績效指標索引
	302-4 減少能源消耗量	5.1
	302-5 降低產品和服務的能源需求	5.1
GRI 303: 水資源與污水	303-1 組織與水（作為共有資源）的相互影響	5.1
	303-2 管理與排水相關的影響	5.1
	303-3 取水	5.1
	303-4 排水	5.1
	303-5 耗水	關鍵績效指標索引
GRI 304: 生物多樣性	304-1 組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	無相關運營點
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	5.2
GRI 305: 排放	305-1 直接（範疇1）溫室氣體排放	關鍵績效指標索引
	305-2 能源間接（範疇2）溫室氣體排放	關鍵績效指標索引
	305-3 其他間接（範疇3）溫室氣體排放	/
	305-4 溫室氣體排放強度	關鍵績效指標索引
	305-5 溫室氣體減排量	關鍵績效指標索引
	305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放	無此類物質排放
	305-7 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	無此類物質排放
GRI 306: 污水和廢棄物	306-1 按水質及排放目的地分類的排水總量	/
	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	關鍵績效指標索引
	306-3 重大洩漏	無重大洩露事件發生
	306-4 危險廢物運輸	無此類運輸發生
	306-5 受排水和/或徑流影響的水體	無此類受影響的水體
GRI 307: 環境合規	307-1 違反環境法律法規	未發生相關事件

GRI標準	披露項	章節名稱
GRI 308: 供應商環境評估	308-1使用環境標準篩選的新供應商	6.1
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	6.1
GRI 401: 僱傭	401-1 新進員工和員工流動率	關鍵績效指標索引- 社會關鍵績效指標
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	3.1
	401-3 育兒假	3.1
GRI 402: 勞資關係	402-1 有關運營變更的最短通知期	嚴格遵守各國/地區 相關法律法規
	403-1 職業健康安全管理體系	3.3
	403-2 危害識別、風險評估和事件調查	3.3
GRI 403: 職業健康與安全	403-3 職業健康服務	3.3
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、協商與溝通	3.3
	403-5 工作者職業健康安全培訓	3.3
	403-6 促進工作者健康	3.3
	403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	3.3
	403-8 職業健康安全管理體系適用的工作者	3.3
	403-9 工傷	3.3
	403-10 工作相關的健康問題	無相關健康問題
GRI 404: 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	關鍵績效指標索引- 社會關鍵績效指標
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	3.2
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	4.1
GRI 405: 多元化與平等機會	405-1 管治機構與員工的多元化	2.1、3.1
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	/
GRI 406: 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	未發生相關事件
GRI 413: 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	4.2
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	無此類運營點
GRI 414: 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	6.1
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	6.1
GRI 416: 客戶健康與安全	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	4.2、4.4
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	未發生相關事件
GRI 417: 行銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	2.4
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	未發生相關事件
	417-3 涉及市場行銷的違規事件	未發生相關事件
GRI 418: 客戶隱私	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	未發生相關事件
GRI 419: 社會經濟合規	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規	未違反相關法律法規

## 環境關鍵績效指標

	2021	2020	2019
<b>排放物<sup>1</sup></b>			
範疇一：直接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量） <sup>2</sup>	147	34	0
範疇二：能源間接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量） <sup>2</sup>	134,374	94,204	51,865
溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量） <sup>2</sup>	134,520	94,238	51,865
溫室氣體排放密度（噸二氧化碳當量/百萬元人民幣收入）	30.92	34.81	25.62
無害廢棄物排放總量（噸） <sup>3</sup>	2,762.5	1,712.89	1,293.38
無害廢棄物密度（噸/百萬元人民幣收入）	0.64	0.63	0.64
<b>資源使用<sup>4</sup></b>			
直接能源消耗量（兆瓦時） <sup>5</sup>	734	170	0
間接能源消耗量（兆瓦時） <sup>5</sup>	198,622	136,066	76,175
能源消耗總量（兆瓦時） <sup>5</sup>	199,356	136,236	76,175
能源消耗密度（兆瓦時/百萬元人民幣收入）	45.83	50.33	37.64
總耗水量（噸）	4,537,672	3,015,820	2,314,594
總耗水密度（噸/百萬元人民幣收入）	1,043.14	1,114.07	1,143.56

注：

- 由於我們的業務特性，本集團不產生廢氣排放物；廢水排入市政管網，本集團對廢水排放量和污染物無法監測，故關鍵績效指標A1.1（排放物種類及相關排放資料）在本報告中不作披露。本集團辦公過程中產生的有害廢棄物為少量廢硒鼓、廢墨水匣等，且均由有資質的回收商進行回收迴圈利用，對環境所產生的影響較小，故關鍵績效指標A1.3（所產生有害廢棄物的總量）在本報告中不作披露；
- 本集團的溫室氣體排放包含範疇一：直接溫室氣體排放（天然氣使用帶來的排放）和範疇二：能源間接溫室氣體排放（外購電和熱帶來的排放）；溫室氣體排放按二氧化碳當量呈列，核算方法和轉換因數來自於國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》；
- 由於業務特性，本集團運營產生的無害廢棄物與客戶/業主產生的無害廢棄物統一由當地市政部門進行收集處理，本集團無法單獨計量本集團運營產生的無害廢棄物排放量。本報告所披露的無害廢棄物排放量根據各地項目人數乘以當地居民生活垃圾排放係數計算得到，居民生活垃圾排放係數來自國務院第一次全國污染源普查領導小組辦公室發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排汙係數手冊》；
- 由於本集團的運營中不涉及包裝材料的使用，故關鍵績效指標A2.5（製成品所用包裝材料的總量）不適用；
- 能源消耗量以兆瓦時（千個千瓦時）呈列，轉換因數來自於國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》。
- 由於2021年報告披露範圍相較於往年有所擴大，故環境資料絕對值也相應增大。

## 社會關鍵績效指標

	2021		2021
<b>僱傭</b>		<b>發展與培訓</b>	
總僱員	15,009	受培訓僱員百分比	
按性別劃分		按性別劃分	
男性	8,041	男性	54.3%
女性	6,968	女性	45.7%
按年齡劃分		按僱員類型	
30歲以下	5,678	高層管理人員	0.2%
30-50歲	7,511	普通人員	99.8%
50歲以上	1,820	每名僱員完成受訓的	
按地域劃分		平均時數	
上海	1,205	按性別劃分	
江蘇	4,034	男性	14.4
浙江	1,221	女性	16.2
其他	8,549	按僱員類型	
按僱傭類型劃分		高層管理人員	10.2
全職	15,009	普通人員	15.2
兼職	0		
<b>員工流失率<sup>1</sup></b>	40%		
按性別劃分			
男性	39%		
女性	42%		
按年齡劃分			
30歲以下	49%		
30-50歲	35%		
50歲以上	25%		
按地域劃分			
上海	27%		
江蘇	41%		
浙江	45%		
其他	41%		

注：

1. 僱員流失率=該類別僱員的離職人數/（匯報期末該類別僱員總數+該類別僱員的離職人數）\*100%



ESG指標	內部政策	遵守法律及規則
層面A1: 排放物	<ul style="list-style-type: none"> <li>《辦公室管理辦法》</li> <li>《新城悅能耗管理要求》</li> <li>《能耗控制知識手冊》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國環境保護法》</li> <li>《中華人民共和國環境噪音污染防治法》</li> <li>《中華人民共和國大氣污染防治法》</li> <li>《中華人民共和國水污染防治法》</li> <li>《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》</li> <li>《中華人民共和國防止陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》</li> <li>《國家危險廢棄物名錄》</li> <li>《“十三五”控制溫室氣體排放工作方案》</li> <li>《城市生活垃圾管理辦法》</li> </ul>
層面A2: 資源使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>《新城悅能耗管理要求》</li> <li>《能耗控制知識手冊》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國節約能源法》</li> <li>《城市節約用水管理規定》</li> <li>《節約用電管理辦法》</li> </ul>
層面A3: 環境及天然資源	/	/
層面A4: 氣候變化	<ul style="list-style-type: none"> <li>《防汛應急預案》</li> </ul>	/
層面B1: 僱傭	<ul style="list-style-type: none"> <li>《新城悅福利管理制度》</li> <li>《新城悅福利管理制度補充規定》</li> <li>《新城悅福利管理制度補充規定二》</li> <li>《員工招聘錄用管理制度》</li> <li>《人才推薦管理辦法》</li> <li>《績效管理辦法》</li> <li>《薪酬管理制度》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國勞動法》</li> <li>《中華人民共和國勞動合同法》</li> <li>《中華人民共和國促進就業法》</li> <li>《中華人民共和國社會保險法》</li> <li>《中華人民共和國職業病防治法》</li> <li>《企業最低工資規定》</li> <li>《禁止使用童工規定》</li> <li>《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》</li> </ul>
層面B2: 健康與安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>《消防給水設備管理作業指導書》</li> <li>《火災自動報警系統管理作業指導書》</li> <li>《防火、防排煙系統管理作業指導書》</li> <li>《氣體滅火系統管理作業指導書》</li> <li>《消防系統應急預案》</li> <li>《安全管理制度》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國安全生產法》</li> <li>《中華人民共和國消防法》</li> <li>《中華人民共和國突發事件應對法》</li> <li>《機關、團體、企業、事業單位消防安全管理規定》</li> <li>《危險化學品安全管理條例》</li> </ul>





ESG指標	內部政策	遵守法律及規則
層面B3: 發展及培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>《講師管理制度》</li> <li>《員工帶教管理制度》</li> <li>《員工證書管理制度》</li> <li>《培訓管理制度》</li> <li>《新城悅服務項目管理崗位競聘操作指引》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《生產安全事故報告和調查處理條例》</li> <li>《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》</li> <li>《工傷保險條例》</li> <li>《中華人民共和國婦女權益保障法》</li> <li>《女職工勞動保護特別規定》</li> </ul>
層面B4: 勞工準則	<ul style="list-style-type: none"> <li>《員工考勤管理制度》</li> <li>《員工休假管理制度》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國工會法》</li> <li>《特種設備安全監察條例》</li> </ul>
層面B5: 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>《新城悅服務採購管理制度》</li> <li>《新城悅服務供應商管理制度》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國招標投標法》</li> <li>《中華人民共和國政府採購法》</li> </ul>
層面B6: 產品責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>《新城悅服務信息安全管理辦法》</li> <li>《隱私政策》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國物業管理條例》</li> <li>《中華人民共和國產品品質法》</li> <li>《中華人民共和國消費者權益保護法》</li> <li>《中華人民共和國網路安全法》</li> <li>《中華人民共和國侵權責任法》</li> <li>《中華人民共和國廣告法》</li> <li>《中華人民共和國著作權法》</li> <li>《中華人民共和國商標法》</li> <li>《中華人民共和國專利法》</li> </ul>
層面B7: 反貪污	<ul style="list-style-type: none"> <li>《新城悅服務員工職務行為準則》</li> <li>《新城悅服務投訴舉報管理制度》</li> <li>《新城悅服務禮品禮金處理管理方法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國反不正當競爭法》</li> <li>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</li> <li>《中華人民共和國反壟斷法》</li> </ul>
層面B8: 社區投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>《慈善與公益活動管理辦法》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《中華人民共和國慈善法》</li> <li>《大型群體性活動安全管理條例》</li> </ul>





**S-Enjoy Service Group Co., Limited**  
**新城悅服務集團有限公司**