



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公司)

股票代碼: 1755



2022

環境、社會及管治報告

目录

關於本報告	01
主席寄語	03
關於本公司	05
● 我們的業務	05
● 我們的價值主張	05
● 我們的榮譽獎項	07
● 數說2022	09
專題:悅貼心,創建溫暖社區	
● 「社區有福鄰」:與業主共創美好社區體驗	12
● 「社群有主題」:覆蓋全年齡業主的社群打造	13
● 「節日有驚喜」:佳節共享文化活動	14
● 「假日有妝扮」:「妝扮」社區,增添節日氛圍	15
● 「月月有便民」:多生活場景的幸福體驗	16
1. 悅管治,完善可持續管理	
● 1.1 可持續發展管理體系	17
● 1.2 利益相關方參與	23
● 1.3 完善合規治理	27
2. 悅品質,打造卓越服務	
● 2.1 提供高品質服務	40
● 2.2 保障社區安全	47
● 2.3 負責任餐飲服務	52
● 2.4 規範供應商管理	55

3. 悅職場,提供全面關懷

● 3.1 平等規範僱傭	58
● 3.2 關愛員工健康	61
● 3.3 鼓勵人才發展	63
● 3.4 員工溝通關懷	66

4. 悅綠色,堅持低碳運營

● 4.1 應對氣候變化	69
● 4.2 能源可持續管理	73
● 4.3 水資源管理	75
● 4.4 廢棄物管理	76
● 4.5 綠色運營	76

5. 悅回饋,貢獻多樣力量

● 5.1 促進行業發展	79
● 5.2 踐行社會公益	80

附錄

● 附錄一:香港聯交所ESG指引索引表	86
● 附錄二:GRI索引表	91
● 附錄三:關鍵績效指標索引表	97
● 附錄四:法律法規及政策制度列表	102

關於本報告

新城悅服務集團有限公司（「本公司」，股份代碼為「1755」）及其附屬公司（統稱「本集團」、「我們」、「公司」、「新城悅」或「新城悅服務」）欣然發佈2022年度《環境、社會及管治報告》（「ESG報告」或「本報告」），旨在以透明公開的方式向所有利益相關方展示本匯報期內的環境、社會及管治的實踐理念和績效表現。



報告範圍

本報告的時間範圍為2022年1月1日至2022年12月31日（「本匯報期」或「本年度」）。如無另行說明，本報告覆蓋了本集團2022年1月前合併入財務報表的併購子公司。

匯報原則

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報告指引內容索引在於本報告附錄一。此外，本報告亦大部分參考了全球可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《GRI可持續發展報告標準》（「GRI標準」），GRI標準內容索引在於本報告附錄二。根據ESG報告指引和GRI標準，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「悅管治，完善可持續發展」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2021年度保持一致；

「平衡」：以客觀立場審視公司表現，披露內容包括公司的正面和負面資料；

「可靠性」：報告信息準確詳實，確保資料可追溯其來源；

「清晰性」：使用可理解的語言和可獲得的方式；及

「時效性」：定期、按時披露報告。

報告獲取

本報告以電子版形式發佈，可在本公司官方網站（<https://www.xinchengyue.com>）和香港聯交所「披露易」網站（<https://www.hkexnews.hk>）瀏覽或下載。若本報告的中英文版本有不相符之處，請以中文版為準。

意見回饋

歡迎通過掃描下方二維碼，提供您對本報告的意見或建議：



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

主席寄語

本人謹代表新城悅服務，欣然提呈本集團《2022年度環境、社會及管治報告》，向各位匯報我們在可持續管治、品質服務、員工關懷、環境保護及社會公益等方面的承諾與進展。本年度，我們繼續堅持自身高質量增長，用可持續發展理念激活企業管理的每一個觸角，鑄就高價值的負責任企業。

新城悅始終堅持，以人為本，經營向善。回首過去一年，外部環境複雜、多地疫情反復，充滿挑戰，經濟下行壓力加大，房地產行業整體形勢依然嚴峻，物業服務行業亦受到關聯影響，存在巨大挑戰。

2022年是新城悅不畏挑戰、銳意進取的一年，我們踐行長期主義，苦練內功，提出「大社區+大後勤」戰略佈局，積極謀求新的戰略增長點，通過責任管理夯固幸福基石，精進高水平物業管理和服務體系，積極響應國家「碳中和、碳達峰」目標，以可持續發展理念引領全生命週期的高質量物業服務。

悅貼心，創建溫暖社區。2022年，我們始終牢記物業服務以滿足民生需求為本。新城悅堅持面向業主，以客戶為中心，從「大社區」服務端口出發，持續提升「全季全齡5級服務活動體系」，構建有溫度的社區人文生活，打造豐富多彩的社區活動，提升業主幸福體驗感，促進社區參與和城市美好生活的有機共生。

悅管治，完善可持續管理。2022年，我們立足於新城悅服務ESG三年戰略，進一步深化可持續發展長期戰略目標，完善各項可持續發展政策與制度建設，從嚴從實提升合規管理水平，加強包括ESG風險在內的整體風險管理，推進反腐倡廉建設，保護知識產權，營造幸福生態。同時，我們聆聽來自各個利益相關方的多元聲音，暢通交流渠道，真誠回應各方關切。

悅品質，打造卓越服務。2022年，我們堅持用可持續的陪伴，不斷提升服務品質，拓寬服務邊界，明確「服務者文化」作為新城悅發展的長期驅動力，以基礎物業服務為依託，藉助智慧平台數字化手段，不斷優化客戶服務體系，保障客戶權益，積極應對客戶反饋、投訴與諮詢，以嚴格周密的安全管理體系守護社區安全，為每一位業主打造沉浸式、全場景的幸福體驗。

悅職場，提供全面關懷。2022年，我們深知每一位人才都是支持新城悅高質量發展的根本動力，我們致力於成為與員工相互成就的優秀僱主。通過完善內部制度體系，新城悅尊重每一位員工的合法權益，切實保障員工職業健康與安全，提供多元化培訓體系與晉升發展機會，暢通溝通渠道、聆聽員工心聲，與員工共創更加平等、包容、向上、溫暖的陽光職場。

悅綠色，堅持低碳運營。2022年，我們積極響應香港聯交所「氣候信息披露指引」，參考氣候相關財務信息披露指南「TCFD¹」框架，開展氣候變化風險與機遇的評估分析工作，進一步提高氣候風險管理能力。在此基礎上，新城悅針對性制定了溫室氣體排放密度、耗水密度等ESG長期戰略目標，以負責任的承諾持續築牢環境管治，繼續落實環境健康安全三年規劃，強化能源、水資源、廢棄物可持續管理，實現綠色社區、綠色辦公、綠色餐廳，讓綠色成為新城悅的幸福底色。

悅回饋，貢獻多樣力量。2022年，我們繼續為更美好的社會貢獻每一分新城悅力量。通過全面提升品牌建設，新城悅積極參與行業活動，分享品牌和業務升級模式推己及人，賦能物業服務行業發展。同時，我們主動參與鄉村振興建設、社區公益活動等，履行企業公民責任，拓寬價值邊界，為每一份美好注入新城悅力量。

新城新事新機遇，悅己悅人悅社會。我們相信，路雖遠，行則將至；事雖難，做則必成。新城悅將不忘初心，繼續踐行「大社區+大後勤」戰略路線，於變中求勝，與投資者、客戶與業主、行業夥伴、員工與社會公眾等各利益相關方攜手並進，讓幸福變得簡單！

戚小明

董事長兼首席執行官

[1]氣候相關財務披露特別工作組(TCFD)全稱Task Force on Climate-Related Financial Disclosures。

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月在香港主板上市（股票代碼：1755.HK），是一家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，連續多年獲評中國物業管理服務百強企業，2022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、辦公大樓、工業園、醫院、學校、公建等都市綜合業態。

截至2022年12月31日，新城悅服務在管面積約1.98億平方米，合約面積約為3.13億平方米，成功進駐全國192座核心城市。



我們的業務

● 物業管理服務

以客戶為核心，我們向住戶及租戶提供廣泛的物業管理服務，包括物業及設備維修、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。我們管理多元化的物業組合，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：社區增值服務、智慧園區服務及開發商增值服務。

◆ 社區增值服務：我們向業主及客戶提供公共資源管理服務、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，該類業務覆蓋多種業態和場所，從而為我們的業主和客戶提供更舒適更便捷的生活和工作環境；

◆ 智慧園區服務：智慧園區服務主要為各類項目提供一站式的智慧解決方案，業態覆蓋住宅、寫字樓和綜合體等；

◆ 開發商增值服務：我們主要提供三類與物業開發商相關的服務，分別為案場銷售協助服務、諮詢服務和驗房服務。

我們的價值主張



企業願景：分享喜悅 不負情懷



企業使命：讓幸福變得簡單



服務者文化價值觀：客己平等 相互成就 知行合一 樂於擔當



企業精神：誠實做人 踏實做事



企業基因：駱駝精神

我們的榮譽獎項

獎項名稱	頒獎機構
可持續發展類	
2022 物業上市公司領先企業 ESG 可持續發展 TOP5	克而瑞物管、上海易居房地產研究院
2022 港美股最具 ESG 表現上市公司	新浪財經
2022 藍籌物業百強峰會綜合可持續價值企業	經濟觀察報
2022 藍籌物業百強峰會 ESG 典範企業	經濟觀察報
物業服務類	
2022 中國物業服務百強企業 TOP11	北京中指信息技術研究院
2022 物業服務企業上市公司 TOP11	克而瑞物管、上海易居房地產研究院
2022 中國物業服務企業綜合實力 TOP11	億翰智庫
2022 中國上市物業企業 TOP10	億翰智庫
2022 藍籌物業百強企業	經濟觀察報
2022 中國物業服務力百強企業 TOP12	克而瑞物管
2022 中國物業服務力標桿項目	克而瑞物管
2022 中國物業服務百強企業成長性領先企業	北京中指信息技術研究院
2022 中國物業服務品牌價值領先企業	億翰智庫
2022 中國物業服務客戶滿意度模範企業	億翰智庫
2022 中國物業服務華東區域競爭力領先企業	億翰智庫
2022 中國物業服務學校物業服務十強	億翰智庫
2022 中國醫院物業服務標桿項目	億翰智庫·億翰物研

2022 中國學校物業服務標桿項目	億翰智庫·億翰物研
「六力評價」美好生活服務商	金融界
經濟效益類	
2022 中國物業服務百強企業經營績效 TOP10	北京中指信息技術研究院
2022 中國上市物業企業經營能力十強	億翰智庫·嘉和家業
2022 藍籌物業百強峰會卓越投資價值企業	經濟觀察報
2022 物業上市公司領先企業發展速度 TOP5	克而瑞物管、上海易居房地產研究院
2022 球友喜愛上市公司 100 榜	雪球網
智慧服務類	
2022 中國物業服務慧服務標桿企業	億翰智庫
2022 藍籌物業百強峰會數智科技引領企業	經濟觀察報
2022 中國物業企業數字力 TOP10	易居克而瑞
2022 智慧物業標桿項目	易居克而瑞
團餐服務類	
2022 中國上市物業企業發展特色十強(團餐服務)	億翰智庫
2022 年團餐服務優秀品牌	樂居財經
人力資源類	
2022 人力資源管理傑出獎	智聯招聘
2022 中國物業服務僱主品牌影響力標桿企業	億翰物研
2022 人力資源管理杰出獎	前程無憂

數說2022

經濟績效摘要

營業收入	51.80 億元
毛利率	25.8%
在管面積	1.98 億m ²
合約面積	3.13 億m ²

社會績效摘要

總員工數	24,262
員工性別比例	男：女=61:39
員工人均學習時長	21.76 小時
員工普法培訓	4,200+小時
員工電梯培訓	2,160+小時
員工廉潔培訓	28,000+小時
員工培訓覆蓋率	100%
因工損失工作日數	1870.5 小時
因工損失工作日數較 2021 年下降	45%
全年舉辦社區活動場次	15,500 場
全年舉辦消防演習場次	24,000 人次
全年共種植喬木	4,550 株

全年灌木與草坪總綠化面積	25.74 萬平方米
管家平均接單聯繫業主時長	5 分 57 秒
管家接單及時率	92.49%
管家報事好評率	99.01%
快遞櫃 2022 年為業主寄收件件數	4.67 億人次
合格供應商	3,835 家
供應商評估覆蓋率	100%
供應商廉潔培訓	27,900+小時

專題：悅貼心，創建溫暖社區

本章節回應的聯合國可持續發展目標 (SDGs)



本章節回應的重要性議題：

- 服務品質
- 客戶滿意度
- 當地社區貢獻

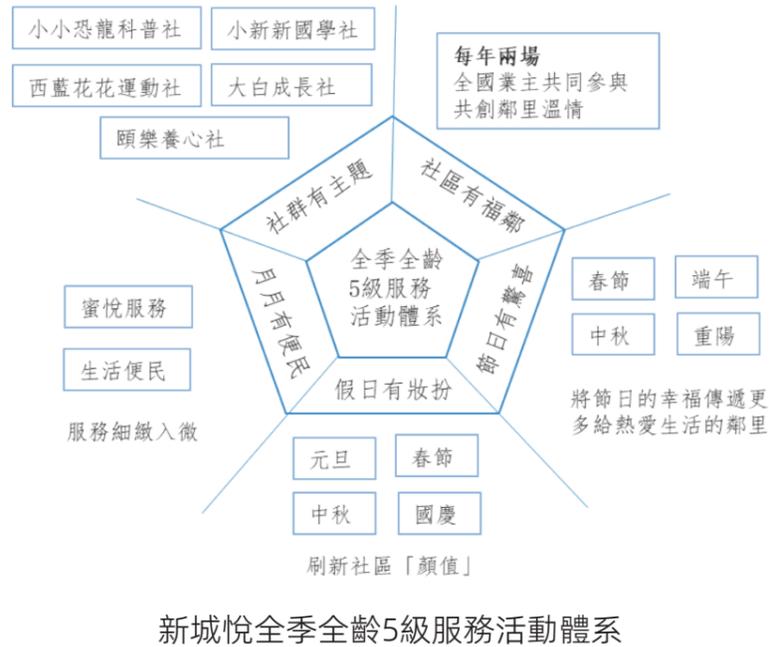
2022年，新城悅持續深化建設「全季全齡5級服務活動體系」，提供豐富多元化的社區活動，促進社區參與和城市美好生活的有機共生。

「社區有福鄰」引領新城悅特色活動體系核心，「社群有主題」打造針對性全齡社群服務，「節日有驚喜」和「假日有妝扮」圍繞傳統和重要節日打造特色節日氛圍，「月月有便民」通過日常生活便民活動和其他優質的服務補充，將細緻貼心的服務滲透到客戶們日常生活的方方面面，營造有溫度的、精彩的特色社區。

關鍵績效

2022年新城悅舉辦的社區活動

- ◆ 舉辦場次達15,500+場
- ◆ 覆蓋近百萬業主



「社區有福鄰」：與業主共創美好社區體驗

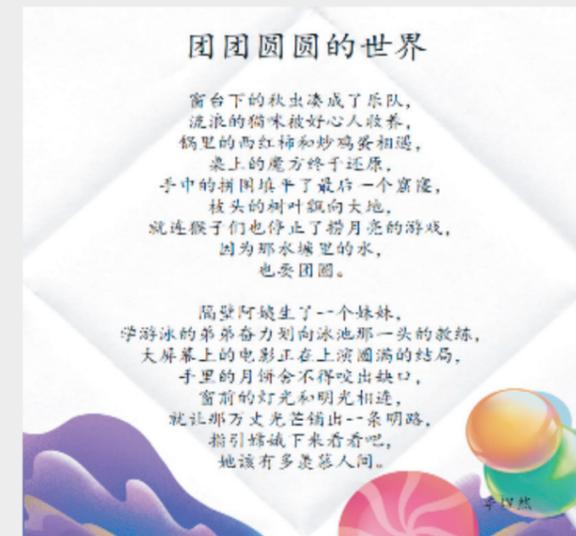
關鍵績效

- ◆ 每年「社區有福鄰」舉辦2次
- ◆ 覆蓋近百萬業主

福鄰節作為新城悅重要品牌資產和大型品牌活動，覆蓋全國社區，已成為全體新城悅業主的共同節日。「福鄰節」以「社群」作為紐帶，通過打造更具人文價值、社會價值、教育價值的社區文化活動體驗，致力於搭建起連結溫情鄰里的幸福平臺，創造「讓業主更幸福、鄰里更和諧、社區更和睦」的新型社群。

案例：秋季福鄰節

秋季福鄰節「福鄰·小團圓」於9-10月舉辦。值此闔家團圓的雙節之際，新城悅面向全國3至15歲的小業主，發起以「團圓」為主題的首屆「小小詩人」原創現代詩作品大賽。活動覆蓋全國9大區域、百餘個項目，活動參與小業主近千位，最終共計有127名小業主攜作品入圍決賽，線上投票參與數量突破40,000次，所有參賽作品已被用心收錄於「小小詩人」專屬詩集。



「小小詩人」大賽獲獎作品展示



「小小詩人」詩集

「社群有主題」：覆蓋全年齡業主的社群打造

關鍵績效

- ◆ 社區各類自建項目/城市級專項群1,200+個
- ◆ 累計開展社群活動2,500+場
- ◆ 線上話題點擊率超60萬次

新城悅為全年齡業主打造社區活動，實現不同人群的專屬社交活動體驗。為了著重聚焦「一老一小」的家庭特色，我們洞悉教育發展現狀和家庭教育期許，在主題社區活動中加入全面素質教育內容，在社區服務中為小業主的素質教育貢獻力量；同時，我們深刻洞悉老齡化發展現狀，率先關注老年業主的生活及活動需求，推出適合老年業主的主題活動和便民活動。新城悅關注不同業主群體對美好生活的多元化追求，持續探索高適應性社區活動的發展之路，助力當地社區的文化教育。

案例：全齡主題社區活動

為滿足小業主們對世界無限的探索慾望，我們推出「小小恐龍科普社」活動，打造一系列的暑期趣味課程。

為滿足年輕業主的運動社交需求，我們推出「西藍花花運動社」，組織各類運動活動及比賽，提供近在咫尺、可輕鬆觸達的運動社交平台。

為滿足老年業主們的活動需求，我們推出「銀鈴生活」等適齡頤養活動，豐富老年業主們的社區生活。

2022年，新城悅落地實施多項專屬活動IP，泡泡秀、星空電影節等陸續上線，全維度擴展社區服務，讓業主們的幸福變得簡單。



「社群有主題」各類社區活動

「節日有驚喜」：佳節共享文化活動

關鍵績效

- ◆ 「節日有驚喜」開展次數5,200+次

新城悅始終關注傳統佳節和文化的傳承，以傳統佳節為切入點，積極弘揚傳統佳節中蘊含的文化因素，在不同節日舉辦特色社群活動，鼓勵業主全家共同參與節日活動，培養小業主們的文化認同感，創造社區濃厚文化氛圍。

案例：特色活動共享傳統佳節

通過打造豐富多樣的傳統佳節特色活動，新城悅為業主們提供了輕鬆溫暖的幸福場景，獲得業主們的高度認可。春節，我們組織業主們一起寫春聯、剪窗花，預熱佳節氛圍；端午，我們邀請業主們加入包粽子活動，學習傳承包粽子手法；中秋，我們和業主們共同製作月餅、花燈，共享秋日團圓氛圍；重陽，我們入戶進行敬老愛老服務，弘揚中華民族傳統美德；婦女節和母親節，我們為女性業主們送上鮮花，為女性力量喝彩；兒童節，我們邀請業主們參與親子手作活動，創造溫馨的親子時光。



新城悅員工送上窗花和春聯



新城悅組織特色節日活動



新城悅組織端午節活動

「假日有妝扮」：「妝扮」社區，增添節日氛圍

關鍵績效

◆ 每年舉辦2,000+場次

在各個重要節日來臨之際，新城悅提前規劃各園區、社區「妝造」，結合現代節日的氛圍形成各類創意性主題點位，在節日前完成整體裝扮，佈置具有創意、契合節日氣氛的社區公共空間，為業主們的日常生活增添活力。



員工悉心裝點社區、中秋登月XIN宇宙造型展示

「月月有便民」：多生活場景的幸福體驗

關鍵績效

◆ 「生活便民活動」開展次數7,800+次

除各類主題社區活動外，我們亦將細緻入微的服務滲入到業主日常生活的方方面面，提供各類便民服務，讓業主們體驗更多幸福觸點。2022年，我們將便民服務進行主體化更新，實現高頻次、高感知的系列規劃，重點關注弱勢群體的生活需求，針對性地推出便民服務規劃，獲得業主們的高度評價。生活便民服務目前已包括換季清洗、健康義診、快遞上門、便民理髮等，未來新城悅將繼續想業主之所需，持續提升服務內容與質量，將便民服務融入業主們生活的每一個場景。



磨刀、曬被除蟎、入戶服務等貼心便民服務

1. 悅管治，完善可持續管理

本章節回應的聯合國可持續發展目標 (SDGs)



本章節回應的重要性議題：

- 合規管治
- 可持續發展管理
- 風險管理
- 廉潔文化和商業道德
- 保護知識產權

本集團高度重視可持續發展的管理，相信通過可持續的企業管治，與各利益相關方保持積極的溝通，完善合規的內部管理並持續強化風險管理工作，加強企業廉風建設，全面加強知識產權保護，塑造穩健發展的新城悅形象。

1.1 可持續發展管理體系

1.1.1 ESG管治框架與董事會聲明

關鍵績效

- ◆ ESG委員會召開2次會議，批准相關議案7項
- ◆ ESG工作小組召開公司級會議2次，2名董事及多名高管和業務部門參與

本集團積極推動ESG相關工作的落實，建立以董事會為最高決策機構的ESG管治框架，董事會負責整體可持續發展方向，監督本集團ESG各項事宜，並對公司的ESG發展、策略及匯報承擔全部責任。董事會下設的環境、社會及管治委員會（「ESG 委員會」）和ESG工作小組負責推進落實董事會決策的ESG策略與重點工作，統籌協調各業務部門積極協作，制定並執行具體策略，保障本集團的ESG工作的有效進行。

本匯報期內，董事會、ESG管理委員會、ESG工作小組履行了以下職責：

<p>最高決策機構：董事會</p>	<ul style="list-style-type: none"> 董事會審議年度重要性議題的評估結果 確保設立合適及有效的 ESG 風險管理及內部監控系統，將 ESG 風險融入新城悅的風險管理體系中 審議通過新城悅長期戰略目標，對實現目標的過程及進度進行定期監督，保證在新城悅的日常運營中積極落實各類目標 2022 年度可持續發展報告由董事會於 2023 年 3 月 29 日審閱批准
<p>監督指導機構：ESG 委員會</p>	<ul style="list-style-type: none"> 統籌重要性議題評估過程，監督本公司與利益相關方溝通渠道及方式，檢討本公司的 ESG 責任、願景、策略、框架、原則及政策，以確保及落實董事會通過的 ESG 政策持續執行 制定新城悅長期戰略目標並提請董事會審議通過，監督並定期檢討 ESG 目標的達成情況，向董事會進行匯報 審視 ESG 主要趨勢以及有關風險和機遇，於必要時更新 ESG 政策並確保其與時俱進，符合適用的法律法規及監管要求和國際標準 審閱本公司的年度 ESG 報告，並建議董事會通過，同時建議具體行動或決策以供董事會考慮，以維持 ESG 報告的完整性

<p>統籌溝通機構：ESG 工作小組</p>	<ul style="list-style-type: none"> 針對影響較大的重要事項或計劃開展的新事項，ESG 工作組將在每年年度 ESG 會議上集中討論進行內部 ESG 影響分析 根據 ESG 會議討論制定的下一年度 ESG 工作計劃，統籌落實具體 ESG 工作，監督並協助各部門根據計劃完成 ESG 目標 識別 ESG 相關風險和機遇，定期追蹤 ESG 未來發展趨勢以及相關法律法規、監管要求和國內外標準變化，向管理層匯報 統籌編制年度 ESG 報告
<p>執行機構：各業務部門</p>	<ul style="list-style-type: none"> 針對一般事項，董事會辦公室、人力行政部、客戶服務部、運營管理部、品牌文化條線分別負責企業管治、人力資源、客戶服務、環境保護、社會建設五部分的內部 ESG 影響分析 執行本年度各類 ESG 具體策略，開展 ESG 數據和信息的收集、統計及分析工作 持續收集各類工作建議並完成工作記錄，定期反饋至 ESG 工作小組，通過各層級協作完善 ESG 工作

本集團高度重視董事會成員對於ESG相關信息的了解和掌握，董事會成員積極參加ESG相關培訓以提高知識儲備和緊跟市場變化趨勢。董事會通過參加TCFD氣候變化培訓，充分意識到氣候變化給企業運營帶來的風險和機遇，並將TCFD框架融入本集團應對氣候風險變化的管理過程中。



董事會成員參與TCFD氣候變化培訓

1.1.3 可持續發展戰略

本集團支持聯合國可持續發展目標（「SDGs」），通過識別與業務最為相關的SDGs，我們已制定了新城悅ESG三年戰略。本年度，我們進一步從短、中、長期維度細化各類ESG戰略目標，在企業運營中融入可持續發展理念，夯實可持續發展管理與各項行動。

本集團ESG策略為“同心治理、客戶第一、以人為本、低碳運營、和諧共建”。基於此策略，本集團線已為ESG工作小組配置具有豐富知識儲備的人才約30人。本集團將長期保持並增加對客戶和員工的相關資源的投入力度，將人才基礎和對外的服務質量成為新城悅發展的保證。本集團重視自身的綠色運營和對社區的綠色改造，綠化種植已成為新城悅每年度標桿行動。對於社會的公益貢獻，新城悅始終堅持慈善事業投資。

本集團三年戰略目標如下：

維度	聯合國可持續發展目標 (SDGs)	新城悅長期戰略目標			報告章節	
		具體目標	短期目標：2025年	中期目標：2030年		長期目標：2050年
同心治理		反對商業賄賂，堅持對貪腐行為「零容忍」				悅管治，完善可持續管理
		每年開展重要性議題評估工作，及時、全面了解利益相關方對於各項ESG議題的關切程度以及對本集團業務發展的重要性，積極回應				
客戶第一		持續深化「大社區+大後勤」發展戰略，完善建設「全季全齡5級服務活動體系」，保障業主和消費者的健康與安全				悅品質，打造卓越服務
		食品安全	每年保持0%的食品安全事故率			

以人為本		千人工傷率	以2022年為基線，千人工傷率較基準下降5%以上	以2022年為基線，千人工傷率較基準下降15%以上	以2022年為基線，千人工傷率較基準下降50%以上	悅職場，提供全面關懷
		員工培訓覆蓋率	每年保持100%的員工培訓覆蓋率			
低碳運營		溫室氣體排放密度	以2022年為基線，溫室氣體排放密度較基準下降5%以上	以2022年為基線，溫室氣體排放密度較基準下降10%以上	以2022年為基線，溫室氣體排放密度較基準下降50%以上	悅綠色，堅持低碳運營
		耗水密度	以2022年為基線，耗水密度較基準下降3%以上	以2022年為基線，耗水密度較基準下降8%以上	以2022年為基線，耗水密度較基準下降50%以上	
和諧共建		面向弱勢群體（老人、兒童等）的免費活動場次	每年保持2,000場以上	每年保持4,000場以上	每年保持10,000場以上	專題：悅貼心，創建溫暖社區 悅回饋，貢獻多樣力量

1.2 利益相關方參與

1.2.1 利益相關方溝通

關鍵績效

◆ 2022年本集團投資者交流活動舉辦92場

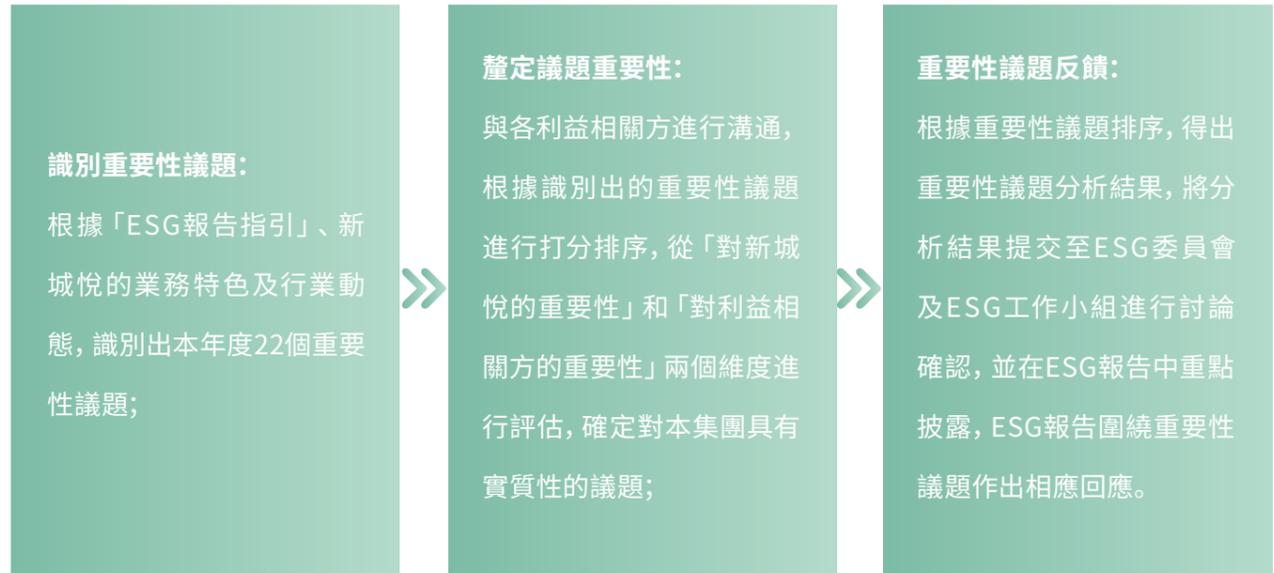
◆ 入選雪球網評選的「2022年度球友喜愛上市公司100榜」

本集團通過完善且持續的利益相關方溝通機制，及時了解各利益相關方的期望與訴求，並將關注重點融入本集團的ESG戰略規劃及政策制度制定過程，實現雙方可持續發展的共贏關係。我們參考弗雷德里克的利益相關者分類方法，將利益相關者分為直接和間接利益相關者。同時，通過不同的溝通機制積極回應不同利益相關方的期望與要求，基於本集團的線上及線下進行多渠道及時反饋；對於企業戰略方面的疑問，本集團通過定期的公開會議和問卷調研，邀請股東、客戶、供應商等利益相關方共同交流；對於政府和社會公眾等間接利益相關方，我們會主動公示聯繫方式，並積極參與相關的各類交流，參與社會共建和公益活動。針對以上三類問題的回應渠道，我們亦定期通過ESG小組會議集中討論和優化溝通機制：

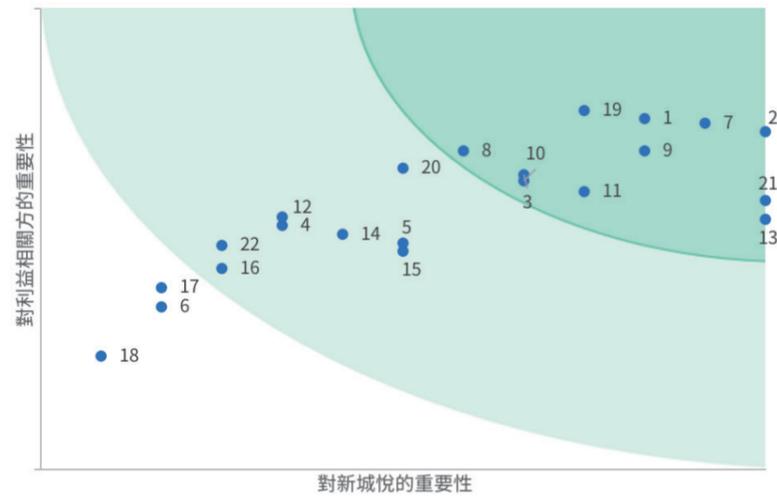
利益相關方	期望與要求	溝通與回應
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> · 遵紀守法 · 依法納稅 · 支持區域性、地方發展 	<ul style="list-style-type: none"> · 依法合規經營 · 主動納稅 · 創造就業崗位 · 積極落實相關政策 · 主動承擔社會責任
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> · 持續的盈利能力，回饋股東 · 保護權益 · 公司透明度 · 投資者關係 · 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> · 提供公司的持續盈利能力 · 定期股東大會、公告與通函 · 投資者關係宣傳活動 · 治理與風控體系
客戶與業主	<ul style="list-style-type: none"> · 安全優質的服務 · 溫馨的社區文化 · 客戶權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> · 完整的服務體系 · 落實線上工單與投訴處理流程及制度要求 · 豐富的社會活動 · 智慧賦能社區管理
員工	<ul style="list-style-type: none"> · 全面的工資及福利保障 · 健康安全的工作環境 · 公平的晉升和發展機會 · 平等的員工溝通渠道 · 合法合規的權益保障體系 	<ul style="list-style-type: none"> · 完善的員工制度體系 · 關懷員工開展員工活動 · 健全員工培訓體系 · 組織年度員工體檢 · 通過各種溝通渠道傾聽員工心聲
供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> · 商業道德與信譽 · 公平、公正、公開採購 · 共贏發展 · 資源分享 	<ul style="list-style-type: none"> · 完善供應商管理機制 · 透明公開的招投標流程 · 賦能幫扶 · 搭建一體化招采平台 · 參與行業發展
社區及公眾	<ul style="list-style-type: none"> · 支持社會公益 · 關注弱勢群體 · 保護自然環境 · 促進社區和諧發展 	<ul style="list-style-type: none"> · 組織社會公益活動 · 節能減排，綠色運營 · 宣傳社區文化 · 築好社區安全防線

1.2.2 重要性議題評估

本集團通過開展重要性議題評估工作，全面了解各議題對本集團業務發展的重要性及受利益相關方的關注度，採取積極的應對措施促進各議題融入本集團的運營管理中，並完善本集團ESG信息披露。我們通過構建ESG實質性分析流程進行重要性議題評估，具體過程如下：



2022年度新城悅重要性議題矩陣



重要程度	環境層面	社會層面	管治層面
高度重要	1、水資源管理	7、尊重人權	19、合規管治
	2、資源可持續管理	8、服務品質	21、風險管理
	3、排放物管理	9、公平公正的勞工準則	
		10、健康與安全	
		11、客戶滿意度	
		13、員工培訓與發展	
中度重要	4、應對氣候變化	12、數據安全與隱私保護	20、可持續發展管理
	5、廢棄物管理	14、當地社區貢獻	22、廉潔文化和商業道德
		15、賦能行業發展	
		16、智慧服務	
一般重要	6、保護生物多樣性	17、公益慈善	
		18、保護知識產權	

1.3 完善合規治理

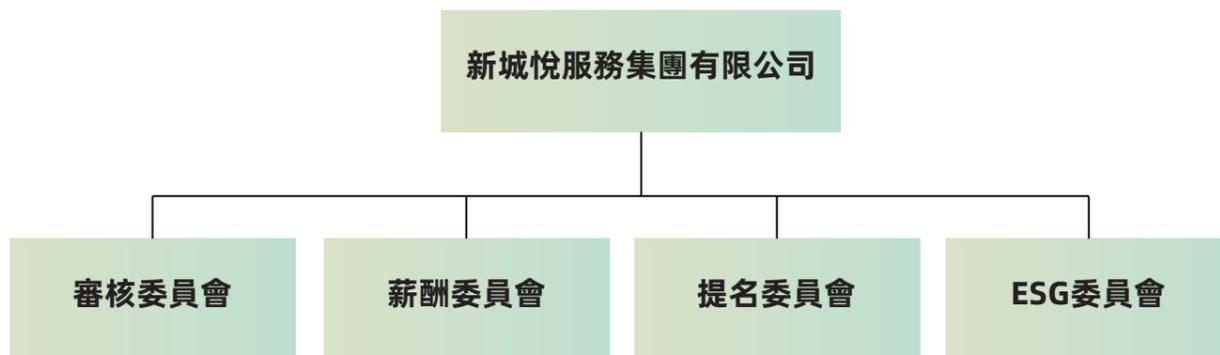
關鍵績效

◆ 2022年開展普法培訓61場，約2,800人次參與，共計4,200+小時

本集團遵守《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》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等法律法規及相關規定，持續完善嚴格的公司治理體系。

本集團建立健全合規審查機制，將合規審查作為規章制度製定、重大事項決策、重要合同簽訂、重大專案運營、大額採購和銷售等經營管理行為和相關財務、資訊技術等專業事項的必經程式。本集團法務部門每季度進行合規檢查及考核，並編制和提交合規報告。

本集團董事會下設四個委員，分別為審核委員會、薪酬委員會、提名委員會及ESG委員會，董事會已明確各委員會的職責。本集團了解董事會成員多元化的重要性並實施多元化政策，董事會成員所有委任和甄選均以用人唯才為原則，包括（但不限於）年齡、文化及教育背景、專業經驗、技能及知識，以經營水準為績效標準，充分以客觀條件及董事會成員多元化的益處為參考。截至本匯報期末，本集團董事會由9位董事組成，其中執行董事3位、非執行董事3位、獨立非執行董事3位，男性董事7位，女性董事2位。



董事會堅持自我評估。本集團提名委員會製定了有關董事會的結構、規模及組成的相關政策，至少每年一次檢討該相關政策及其所製定的目標執行進度進行跟踪，並就任何為配合本集團的策略而對董事會作出的變動作出建議。

董事會每年不低於1/3的董事進行退任重選，股東將參考董事會的業績表現和評估結果，在股東大會上投票選舉。本匯報期內，董事會批准修訂薪酬委員會職權範圍，明確更新了薪酬委員會成員構成、成員披露內容、委員會會議次數及議事程序、報告程序、權利、股東週年大會、責任及職責等內容。

本集團積極履行公平透明的信息披露義務，向股東、投資者及社會公眾進行信息的披露，使關心新城悅發展情況的持份者能夠及時準確地掌握最新信息。我們與各類投資者保持暢通良好的溝通渠道，規範管理運營投資者關係，保障誠信、負責任的共贏關係。

1.3.1 強化風險管理

本集團高度重視內部控制和風險管理工作，參考美國反欺詐交易委員會發佈的《COSO風險管理整合框架》中的內容，也部分參考了業務連續性管理中的內容；同時我們基於中國大陸的實際情況和公司所處行業綜合考量，著重參考了國資委《中央企業全面風險管理》的分類方法。審查風險管理有效性包括自上而下和自下而上兩部分：

◆自上而下：本集團將現階段所面臨的風險分為5類，每類風險均有對應的責任部門，審查渠道包括飛行巡檢、聯合交叉檢查、政策比對、複盤與分析報告等；

◆自下而上：本集團設有風險管理的「三道防線」，明確區域公司與項目一線、總部職能部門、稽核監察中心的風控職能。當區域公司與項目一線在實際工作中發現潛在風險點，會及時上報總部，總部根據實際情況做出回應及優化風險管理相關制度和模式。

新城悅已識別五大類核心風險問題，重點進行跟蹤與管理：

- ◆戰略風險：評估各項業務風險，形成業務環境分析報告；
- ◆市場風險：按每雙週輸出市場環境雙週報，傳達一線執行防範；
- ◆運營風險：以周為單位分析項目經營風險點，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》，編制物業服務風險與防範年度報告；
- ◆財務風險：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。

本集團結合已建立的完善風險管理體系，將ESG風險納入整體風險識別、評估與管理範圍。審計監察中心作為風險管理體系的核心，代表集團股東、董事會對集團實行內部的第三方審計監督，負責對下屬公司的經營管理及職能管理部門涉及的風險進行識別、防範與控制，收集各類舉報並處理，必要時履職可不受限制地直接勘察和監督。本匯報期內，本集團進行了內部制度的常態化更新，包括《行為準則規範》《禮品禮金處理管理辦法》及《員工職務行為準則》等。

第一道防線：區域公司項目一線

作為業務的首要風險控制防線，對日常業務項目進行風險識別與異常情況的應對處理；
負責組織區域公司職能部門、項目人員進行內控管理培訓，宣貫總部財務管理中心制定的內控體系文件。

第二道防線：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，評估複核上報內控異常事項，進行風險應對；
推動和監督各區域落實總部風控標準，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；
預判、識別新業務或已開展業務的潛在風險，定期匯報。

第三道防線：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，核實並處理實名舉報情況，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。

新城悅風險管理體系

本集團對於風險溝通秉承及時公開和意見互換的原則。針對可能出現的風險事件，我們主動和內部員工公示或外部利益相關方溝通，並有包括內部通訊系統、官網留言、公司郵箱和電話等收集反饋的渠道。針對影響較為嚴重的風險事項，本集團會組織相關人員進行專項討論，明確風險處理方法，並採取多樣化的更加主動的溝通通路，如入戶調查、問卷等。

在具體風險事項的評估方面：本集團將風險按風險類型進行識別落位，據此明確責任部門和人員；本集團根據風險的實際情況進行優先順序評級²，估算事件帶來的影響和損失和可能程度，據此確定風險的響應級別。

本集團動態監控各類風險，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這六個風險識別動作，實現集團全面的風險識別過程。



新城悅風險管理流程

[2]優先順序評級=嚴重程度*發生概率*發現難度

1.3.2 反腐倡廉建設

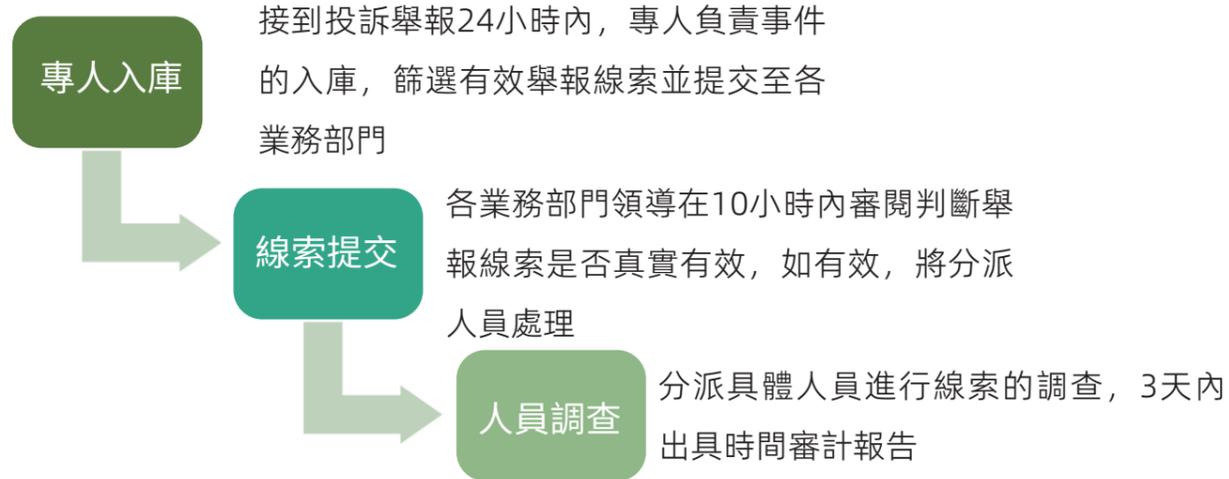
關鍵績效

- ◆ 2022年新城悅廉潔培訓舉辦55場
- ◆ 2022年新城悅廉潔培訓總計時長約28,000小時
- ◆ 2022年新城悅廉潔培訓員工覆蓋率100%
- ◆ 2022年新城悅廉潔培訓董事覆蓋率100%

本集團嚴格遵守《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》等法律法規，並制定《禮品禮金處理管理辦法》、《利益衝突申報管理辦法》、《投訴舉報管理辦法》、《員工職務行為準則》等政策制度。

本集團秉承「懲前毖後、治病救人」的理念，為營造不敢腐、不能腐、不想腐的環境，新城悅聯合全體員工和家庭成員、供應商、客戶與外部執法監督機構，進行供應商廉潔宣貫、合作方座談會、發放廉政倡議、往來檔廉潔提示等活動，共同打造廉政生態圈。我們秉承「誠實做人、踏實做事」的企業精神，要求員工守法、誠實地履行工作職責，不得因任何私人理由違反職務行為準則的行為，嚴格防範賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為。

審計監察部、人力行政管理中心作為本集團管理貪腐實務的核心部門，相互協作完成違規事件的整理審核到相關責任人的獎懲。審計監察部作為集團監控舞弊、違規違紀問題的主要部門，針對問題的性質、嚴重程度提出對相關責任人及責任單位的處罰意見，經上級審批後由人力行政管理中心執行。總部人力行政管理中心、分子公司、區域公司及專業公司綜合部門負責落實對相關責任人及責任單位的懲罰決定、跟蹤懲罰措施。



新城悅投訴舉報反饋流程

本集團設有《內控管理制度》、《內部審計工作規範》和《審計管理流程》等制度，以保障各類業務的合法合規。本集團的內控檢查包括聯合檢查、月度自查、專項檢查和稽核督辦。根據內控檢查中發現的違規違紀、舞弊等問題，審計監察部將跟進予以調查，經調查屬實者，必須嚴肅處理、會對相應的人員及經營單元進行處罰和公示。公司定期複盤、評估整改結果，並與稽核部門進行充分交圈，持續反覆升級內控管理制度。

目前，本集團已建立完善的舉報反饋流程，做到從舉報事件到處理反饋全過程可控。舉報方式如下：

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：whistleblower@xinchengyue.com

舉報電話和傳真：021-32522898

當面舉報受理部門：審計監察部

舉報審計監察部郵箱：sjjcwyh@xincheng.com

同時，為保障舉報人的個人隱私及安全，新城專門制定了《投訴舉報管理辦法》，明確規定：

(一) 新城悅具有嚴格的保密制度，嚴禁洩露舉報事項、調查情況以及與舉報人相關的資訊，保障舉報人及參與反舞弊調查所有人員的資訊安全。對舉報人的姓名、單位、家庭住址、電話等有關情況及舉報內容必須嚴格保密，舉報材料列為密件管理。審計調查人員對保密資料負有妥善保管和使用的責任，嚴禁與調查無關的人員接觸。對使用完畢的保密資料進行及時歸還並銷毀複製件處理。

(二) 審計調查工作中，嚴格保密是第一職責，除專項調查人員外，其他任何人不得打探、議論工作相關資訊，參與專項調查的人員不得向任何人透露專項調查工作的內容。對調查過程中涉及的商業秘密、個人隱私，均嚴格保密。

(三) 任何機構和個人不得以任何藉口阻攔、壓制舉報人的舉報和打擊報復舉報人。打擊報復行為一經查實，依照公司有關規定嚴肅處理，構成犯罪的一律移送司法機關依法處理。

(四) 對投訴舉報調查過程存在疑義、舉報調查人員存在違規違紀行為的，當事人可通過專設郵箱sjjcwyh@xincheng.com向公司直接反映。

本匯報期內，本集團共發生0起貪污訴訟案件。

新城悅設定每年度八月為廉政活動月，組織了類別豐富的系列廉潔文化活動。通過專題培訓、小組討論、簽署《廉潔從業書》，引導員工將廉潔從業宣誓落實在筆頭，承諾職業生涯不做違法違規之事；通過廉潔文化上牆活動，在員工日常工作中進行耳濡目染的廉潔教育，形成風清氣正的工作環境；通過廉潔知識競賽，讓員工在競爭中熟悉廉潔制度、瞭解企業文化；通過廉潔知識闖關，配合歷史小故事、熱點話題等，提高員工對廉潔從業的認知；通過嚴格的廉政考試，要求員工工作答滿分作為考試通過的標準，實現員工對舉報範圍和集團渠道信息的100%覆蓋知悉。本集團對貪污訴訟案件涉及的人員按規處置，在對集團反腐敗的管理流程進行反思後，進一步對制度措施進行了優化和完善。

八月新城廉潔文化主題月活動



廉潔知識闖關活動海報



員工簽訂《廉潔承諾書》



廉潔文化上牆活動



廉潔專題宣講活動



廉潔知識競賽活動



廉潔知識競賽活動

案例：新城悅召開稽核監察通報暨風控管理專項工作會議

2022年6月22日，新城悅召開稽核監察通報暨風控管理專項工作會議，進一步完善新城悅服務風控管理機制，提升各級管理者廉政風控意識，推動廉政文化的持續落地。



新城悅服務董事長兼首席執行官戚小明發表講話

新城悅集團以嚴格的紀律與道德標準要求員工，組織員工至少每兩年完成一次職業道德評審、廉情感知調研、領導面對面、總經理信箱工作，實現100%全員覆蓋，同時利用道德評審及廉情感知調研結果，指導日常審計工作的進行。

審計監察部通過日常巡視、舉報線索專查、區域公司巡檢等方式，對易發生腐敗、貪污、侵佔、挪用、不公平競爭的領域，保證每一到兩年完成一次審計工作，實現一線審計工作100%全覆蓋。為進一步沉澱審計成果，每年審計監察部主導，對《員工職務行為準則》、《投訴舉報管理辦法》、《禮品禮金管理辦法》、《利益衝突管理辦法》等制度進行修訂與完善，夯實制度建設工作。制度明確禁止員工從事、參與、支持、縱容損害集團利益的行為（如職務侵佔、作假欺騙、行賄受賄、洩露客戶及消費者隱私等），一旦發現，集團將按照內部規章制度從嚴查處，情節嚴重將移至公安機關依法處理。此外，集團不斷夯實內控評估體系建設，增強各區域公司風險管控能力，建立風險識別思維，及時發現並解決各業務模組風險管控薄弱項，助力形成清晰有效、覆蓋全面的自查自糾和整改閉環機制，降低違規舞弊風險。

1.3.3 保護知識產權

關鍵績效

- ◆ 發明專利67項
- ◆ 軟件著作權62項

本集團嚴格遵守《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》、《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規，制定並執行《知識產權管理制度》《新城悅服務信息安全管理制度》等內部規定，定期審查知識產權管理體系的有效性，並不斷優化知識產權風險防範機制。

法律事務部作為知識產權事務的管理部門，明確要求專利權、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流程，構建完善的智慧財產權合規管理制度和流程、知識產權合規體系及實施智慧財產權風險預警。

新城悅通過培訓開展知識產權宣傳普及工作，加強對專利、商標、著作權等知識產權的管理，鼓勵和保護公平競爭，充分尊重合作方的知識產權，嚴格在授權範圍內使用合作方的知識產權，並對侵犯合作方知識產權的行為給予維護與協助。同時，我們加強對侵犯本集團知識產權的行為進行監測和調查，做到及時發現和處理侵權行為，切實保護集團利益。截止匯報期末，新城悅下屬子公司雲櫃業務獲得國家級《郵政行業技術研發中心》認證。匯報期內，本集團未發生違反知識產權相關法規的事件。

1.3.4 管理利益衝突

本集團持續完善內部利益關係管理，識別並解決員工通過員工本人、員工關聯人、或關聯合作方等與公司之間的利益衝突，規避潛在的不正當競爭現象，特制定《利益衝突管理辦法》規範管理流程。本集團形成集團總部、區域及專業公司人力行政管理部門為利益衝突的直接管理部門，審計監察部為監督管理部門的結構，統籌集團的利益衝突管理工作。

本集團將利益衝突事項定義為五個類別，分別為兼職、個人投資、關聯交易、組織人事、經營活動。《利益衝突管理辦法》中明確利益衝突的自我判斷與諮詢流程，員工對利益衝突事件有疑問可隨時向人力行政管理部門和審計監察部溝通詢問。人力行政部門負責相關事件的幹禮工作並匯總申報情況，對申報人的整改情況進行跟蹤，審計監察部持續對整改結果進行監督。

本集團每年度開展利益衝突的相關培訓，員工須在培訓後的測評中獲得滿分才可繼續任職。新城悅每年度組織集團範圍內的利益衝突申報。對於故意隱瞞利益衝突或妨礙、阻撓稽核監察部調查的組織或個人，對責任人依據《新城悅服務員工職務行為準則》及其他有關規定進行處理。

2. 悅品質，打造卓越服務

本章節回應的聯合國可持續發展目標 (SDGs)



本章節回應的重要性議題：

服務品質

客戶滿意度

當地社區貢獻

賦能行業發展

智慧服務

新城悅升級優化「大社區+大後勤」兩大業務線，在大社區服務端口，以「客戶滿意度」作為服務基礎，積極推進服務體系智慧轉型，全流程保障社區安全，主動與業主進行溝通交流並提供貼心服務。在大後勤服務端口，以智慧運營中心為服務中樞，不斷探索“大後勤”服務領域的多樣性與可能性。本集團同時推動嚴格合規的供應商管理體系，與供應商實現共同進步，促進行業上下游產業鏈良性發展。



品質管理體系認證

2.1 提供高品質服務

關鍵績效

- ◆ 物業管理服務覆蓋百萬業主
- ◆ 快遞櫃約8,000萬用戶使用，全年寄收件件數4.67億人次
- ◆ 新橙社註冊用戶3,926,343人

新城悅以「超級客戶思維」作為品牌定位原點和原則，為客戶提供好產品、好服務，堅守長期主義、砥礪駝行的精神，以創新打造行業領先品質。

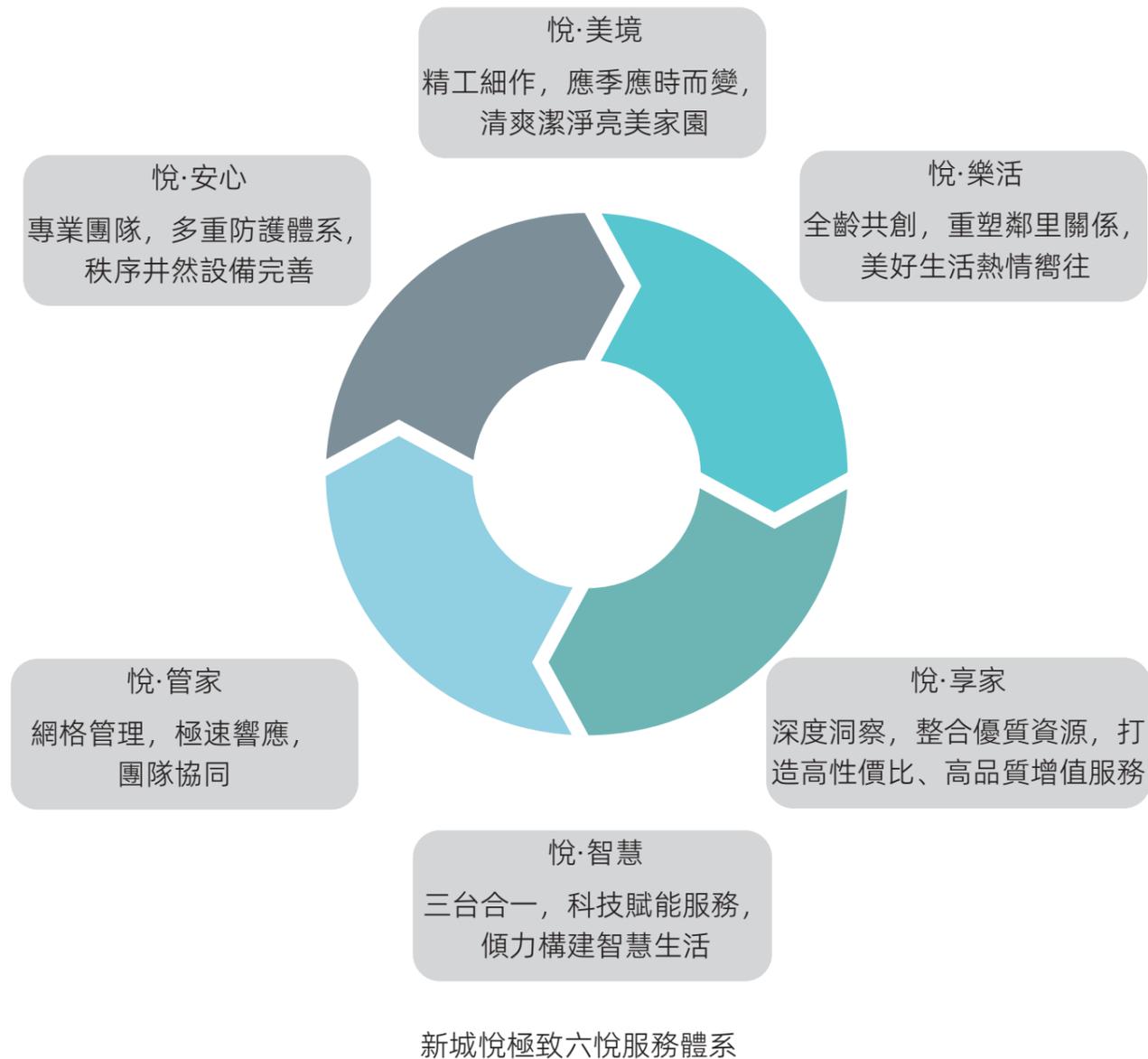
2.1.1 客戶服務體系

新城悅品牌建設全維升級

我們定義「幸福DNA雙鏈業務線」為B端面向政企客戶的後勤服務鏈和C端面向終端客戶的社區服務鏈，通過深度融合「幸福DNA雙鏈業務線」實現全維生長，實現「新城悅·幸福進化論」，形成升級後的「新城悅服務業務品牌體系」。



「悅·管家」以管家為核心，試行網格化精細管理，鏈接各類專業條線全天候服務，保障業主的基本生活保障，在第一時間解決業主的問題；「六重安防體系」和「三好四精五定八系」設施設備管理要求，時刻保障社區的設備及秩序安全，讓業主悅住「悅·安心」；「悅·美境」維護社區環境，創造四季皆宜的品質；「悅·樂活」組建多元社區活動，充分考慮全年齡人群的愛好和需求；整合新城豐富的商業、文體等資源，提供全週期的「悅·享家」品質服務；「悅·智慧」依託科技創新，打造「一個中心、三大平台」為載體的線上線下相結合的智慧化服務。



案例：新城悅開展品質提升培訓

新城悅聚焦一線服務人員專業技能板塊的實操、演示及賦能，針對全國項目服務品質提升通過累計開發26門「護航培訓課程」，推進新城悅人才、項目品質的不斷提升。



新城悅員工參加專項培訓

共建服務者文化

新城悅深明物業屬於長期服務屬性的行業特點，優質的一線服務者決定了優質的客戶感受。新城悅已制定《榮譽激勵管理辦法》，明確對服務者的激勵導向，細化固化評比標準和評優獎項，提供了豐富多樣的激勵形式。本匯報期內，文化共建活動共計宣傳55位優秀人物。

案例：建立文化工作坊

新城悦通过建立文化工作坊，由总部中高层管理者代表、战队总及一线员工代表共同完成「服务者文化」的共创共建，让参与者更深入理解新城悦服务文化理念，并共创形成服务者文化关键行为要求。



文化工作坊现场

案例：营造文化氛围

11月被定义为新城悦的「服务者文化月」，这代表着全体新城悦人坚持客户服务文化，坚定品质服务的信念与决心。在服务者文化月，全员目标聚焦于感知服务者文化理念，践行服务者行为要求。



文化海报上墙



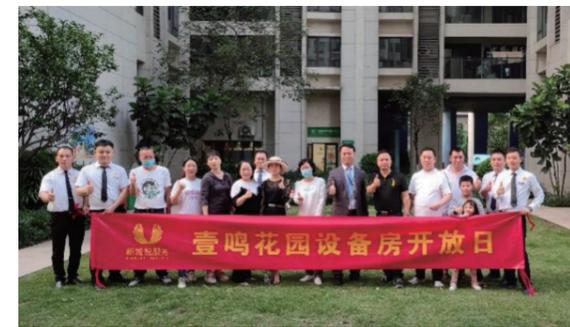
文化精神宣贯和学习活动

2.1.2 聆聽客戶心聲

關鍵績效

- ◆ 回應業主服務請求443,412次;
- ◆ 管家平均接單聯繫業主時長5分57秒;
- ◆ 投訴工單接單及時率92.49%;
- ◆ 新橙社報修報事好評率99.01%。

新城悦重视与业主的沟通交流。我们为员工提供客户关系维护培训课程，制定「爱恋四步」明确与客户从「初识」到「双向奔赴」的过程；鼓励各位管家主动与客户沟通并提供贴心服务，站在客户的角度及时发现和解决问题。此外，我们积极开展一系列主动沟通，组织「业主恳谈会」「项目经理接待日」等定期的互动活动，与业主进行面对面沟通了解业主真正且亟待解决的问题。



各区域项目开展业主交流日

同時，我們制定了《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》等制度積極應對客戶投訴與反饋，通過物業中心現場接待、管家企業微信、服務電話、新橙社APP、郵箱等多種渠道，及時響應客戶與業主的報修、投訴與諮詢需求，不斷提升客戶服務水平。



客戶投訴應對流程

2.1.3 智能化服務升級

新城悅緊跟時代腳步，在「大社區」端口加大智能化投資力度，創建智慧社區業務集群，現已發展智能快遞櫃業務和社區零售服務。

隨著新城悅加快物業服務智能化發展的步伐，新城悅高度重視信息系統運營中客戶的隱私安全保護，制定落實《信息安全管理制度》等內部政策制度，明確「全面保障、動態管理、預防為主、持續推進」的信息安全管理工作總體方針，分類識別評估信息安全風險。該制度明確信息管理中心職責，需負責所有系統、網絡和設備的安全運營和信息安全保護工作，審計監察中心、組織與人力發展中心等多部門協同合作，共同承擔新城悅的信息安全工作責任。新城悅已擁有信息技術管理體系認證，並就《信息安全管理制度》對員工持續進行培訓。



信息技術服務管理體系認證證書

為持續配合線上平台建設，新城悅亦制定《品牌傳播工作管理制度》、《微信公眾號管理辦法》等制度規範線上宣傳工作，從品牌物料的選取、審批和正式宣發全流程入手，嚴格把控品牌宣傳物料的真實性和可信度，堅決杜絕虛假的信息宣傳。

在線信息服務平台：新橙社小程序

新橙社小程序是新城悅為業主提供的在線信息服務平台，平台提供在線式物業服務、社區優惠商品購買服務，實現線上與線下交融的多服務場景。

為保障客戶隱私數據的安全，新城悅制定《新橙社隱私權政策》，明確新橙社小程序收集和使用客戶個人信息的目的，面對客戶的前端應用部分設定精細的權限控制，嚴格限制客戶個人信息的查詢權限，切實保障客戶的隱私與數據安全。



新橙社商城矩陣

2.2 保障社區安全

關鍵績效

- ◆ 消防演習舉辦約1,200場，覆蓋約24,000人次；
- ◆ 重大節日前安全檢查2,000+次；
- ◆ 集團電梯培訓舉辦108場，累計培訓時長約2,160小時；
- ◆ 電梯故障單中檢修工人到達現場及時率97.3%。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》等法律法規，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》等內部制度，通過排查檢查安全隱患、開設員工安全生產教育培訓和演習、落實嚴格的防疫措施，守護業主和員工安全與健康，創造和諧安全的社區環境。

安全管理體系

本集團已建立「集團-區域-項目」的三級安全管理體系架構，基於區域實際情況和特定，立足於具體項目，規範安全管理秩序，明確各層級負責人的安全工作責任，有效防範潛在安全風險，保證業主安全，切實維護社區正常秩序。

新城悦三級安全管理體系架構	
第一級：集團安全秩序條線	負責整體管理體系的搭建與修訂，適時更新工作標準，監督區域秩序體系的運行，並定期收集執行結果
第二級：區域安全秩序條線	結合本區域特點落實秩序管理體系，包括工作標準、執行方案及管理措施的制定，管理項目落地執行情況等
第三級：戰隊總項目經理	執行區域秩序線條工作管理方案

為避免意外情況的發生和培養緊急情況的應對能力，本集團設置公司級、部門級和崗位級的三級安全教育培訓，同時對安全人員進行臨時應急措施的培訓，保證在突發事故出現時能夠立即採取適當措施，將人員傷害降至最低。

案例：暖心救援 鐵壁保安

2022年3月15日晚，蘇州香溢花園業主家一小女孩因學習問題與母親發生爭吵，小女孩情緒激動在12樓空調外機處欲跳樓輕生。情況危急之際，新城悦員工李南南不顧個人安危立即將身體探出窗戶外抱住小女孩。在等待消防救援的過程中，李南南一手拉著皮帶一手抱著小女孩等待消防救援的到來，通過長達30分鐘的不斷開導，在消防人員的配合下最終將小女孩從窗外成功救援下來。

此事發生後受到了社會各界的關注，蘇州電視臺也及時對李南南進行了採訪報導，對於李南南的見義勇為行為給予了充分的肯定。李南南在面對突發事件時鎮定自若，充分展現了新城悦人的樂於擔當精神。



員工李南南接受採訪

消防安全

為保障消防系統設備性能良好，本集團在分公司和項目工程分別設置負責人，負責定期對消防系統進行巡查、測試及保養，確保在緊急時刻能夠實施安全措施保障業主及員工生命安全。本集團在多區域開展消防演習及安全培訓，提高員工的消防安全意識、應急疏散和逃生能力，最大限度地保障社區安全。

案例：消防演習活動

為了提高一線員工的消防安全意識以及在火災發生時應急疏散、安全逃生的能力，減少事故造成的損失，熟練滅火救護技能，公司各項目定期舉辦消防演習活動。



員工消防演習

電梯安全

本集團依據《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》等內部制度，通過應急演練、深度排查及培訓等方式，降低電梯安全風險，本集團組織技術員工的技能定期考核，將考核結果分為T1至T6六個等級，持續檢驗員工的技能水平，進而提升了新城悅員工的服務能力、有效保障了業主的乘梯安全。



電梯安全培訓

案例：新城悅安裝光幕式電動車阻車器

為擴大社區消防安全的控制範圍，新城悅對電動車上梯入戶情況的小區加大隱患排查，在多個符合條件的小區安裝了光幕式電動車阻車器，從根源上杜絕了小區內電動車上樓的情況，避免電動車在電梯轎廂和業主家中自燃事故的發生。



光幕式電動車阻車器安裝圖

案例：新城悦開發電梯物聯網平台

為滿足智能化電梯管理平台的需求，新城悦採用物聯網技術實現多項對電梯運營情況的監控，如在後台實施看到運行統計數據、鼓掌監測，對電梯故障的提前預警等功能，極大地提高了電梯管理的效率和及時性，落地智能化的電梯管理機制。



電梯物聯網後台演示截圖

2.3 負責任餐飲服務

關鍵績效

- ◆ 餐飲服務項目129個；
- ◆ 2022年开展餐飲專項培訓67,200小时；
- ◆ 餐飲專項培訓覆蓋率100%；

新城悦團餐業務已覆蓋學校、政府機關、產業園、辦公大樓等多元服務業態，形成以「上海、江蘇、浙江長三角地區為發展覈心，山東、安徽、湖南、湖北等區域為重點」的全國化網點型發展局勢。



新城悦舉辦東南亞美食節和糖畫活動

本集團依法從事生產經營活動，提供對社會和公眾負責的食品，主動公開相關信息承受社會監督。本集團建立健全《餐廳食品安全管理》、《食品安全管理制度》、《餐廳衛生管理制度》、《食材採購貯存管理制度》、《倉庫管理制度》、《員工禮儀服務標準》、《應急處理預案制度》等制度，建立食品安全管理組織機構，配備經過培訓的食品安全管理員，對食品生產經營全過程進行檢查，確保落實責任到人並實施員工獎懲制度管理，有效預防控制食品安全事件。

食品衛生與安全是團餐服務的重中之重，新城悅嚴格執行食品安全的規範工作，秉承避免污染、控制溫度、控制時間、清洗和消毒、控制加工量的管理原則，規範全管理流程。新城悅規範驗收驗存工作，確保所有食材均可溯源、定期檢查核對食品的儲藏情況等；完善生產加工程序，明確生熟工器具分開使用、菜品中心溫度測量等規範；專人負責食品留樣，並規範食品保溫和食品安全檢查工作。

本匯報期內，本集團團餐子公司「上海學府」獲得企業社會責任管理體系認證證書和綠色供應鏈認證證書。



企業社會責任管理體系認證證書



綠色供應鏈認證證書

案例：對抗疫情 團餐保供

2022年3月中旬，上海爆發新一輪新冠疫情，新城悅服務旗下「上海學府」公司早在3月製定員工駐店封閉服務方案。疫情衝擊下，36個項目1,000名員工堅守一線，在封閉條件下提供保質保量的餐飲服務，期間累計服務超過450萬人次，受到太平洋保險、華政、上理工、東航等客戶的50餘次表揚，為疫情後的復工復產、業務開展打下堅實基礎。



「上海學府」員工保證團餐供應

2.4 規範供應商管理

關鍵績效

- ◆ 匯報期末，本集團合格供應商共3,835家；
- ◆ 新城悅每年至少舉辦1次供應商評估，供應商覆蓋率為100%；
- ◆ 2022年新城悅供應商活躍度³為7.1%；
- ◆ 2022年新城悅向供應商和採購人員提供的廉潔培訓共開展124次，覆蓋18,600人次，總時長約27,900小時。

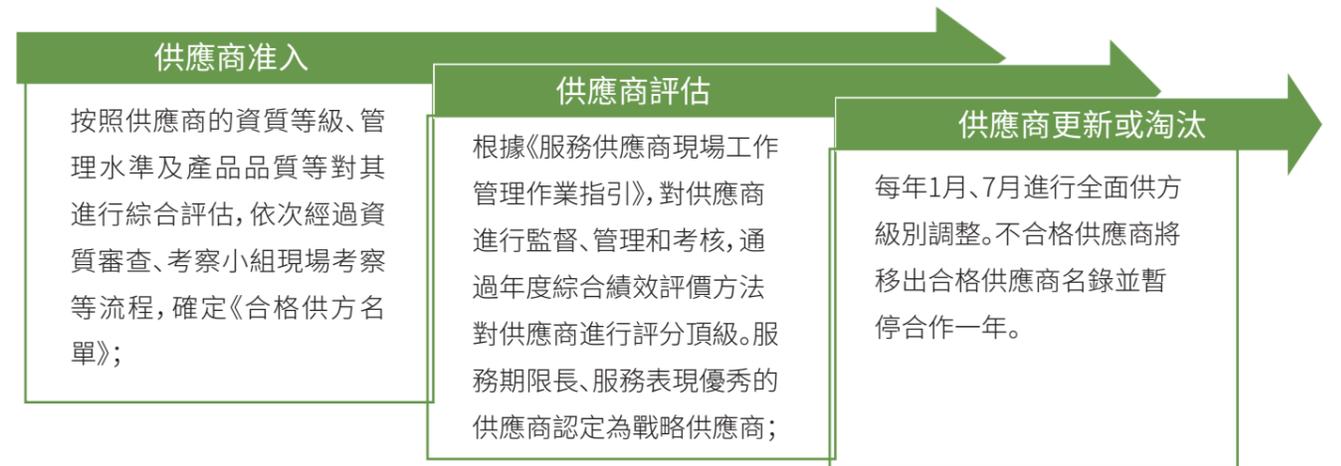
本集團高度重視供應商管理的規範性和有效性，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國政府採購法》等相關法律法規，並製訂實施《採購管理辦法》《供應商管理辦法》等內部政策制度，明確採購管理職責、分工和模式，確定供應商註冊、認證、考察、入庫、入圍、評估等各環節的管理原則與要求、確立各環節的標準管理動作，並為員工提供相關制度培訓，保證在採購、供應商管理過程的全面有效和公平公正。

招投標三大原則		
客戶導向	倡廉守廉	品質反覆迭代
堅持以客戶服務為導向，用客戶視角評估產品效用	堅持合法合規廉潔公正，為供應商營造好的合作環境	堅持品質永續提升，持續優勝劣汰提升供應商庫品質

本集團訂立嚴格的供應商准入標準，嚴格按照《供應商入庫資質對照表》進行供應商管理。本集團與採購部門員工簽署《廉潔合作承諾書》，嚴格要求本集團員工按規採購，杜絕貪腐現象的出現。

[3]供應商活躍度=（當年度淘汰供應商+當年度新入供應商）/當年度合格供應商*100%

2022年，集團通過公眾號、合作方服務平臺、短信的方式，100%全覆蓋地向所有合作夥伴發佈廉政風險提示函，鼓勵合作方向集團審計部門反映不廉潔行為，明確對誠信務實、幫助公司抵制舞弊問題的合作夥伴，予以優先合作、長期合作，打造陽光健康、廉潔透明的合作關係。



供應商准入及管理流程

對於供應商履行環境及社會責任有如下的考核方式：

陽光採購	<ul style="list-style-type: none"> 採購部門負責對所有入選供應商的高級管理層明晰《供應商管理制度》，強調紅、黃牌及黑名單管理的流程及標準； 與商業合作的供應商簽訂《陽光合作協定》《廉潔合作承諾書》等，杜絕在供應商管理中出現不當的違法違紀行為； 向供應商和採購部門員工提供廉潔培訓，增加廉潔和商業道德知識的積累； 設立公開的供應商投訴舉報通道，對違紀行為零容忍並進行獎懲和公示。
綠色採購	<ul style="list-style-type: none"> 將供應商使用環保產品、環境保護政策措施等因素作為本集團的供應商准入參考因素之一； 在與供應商日常合作中鼓勵供應商更多使用可持續、環境友好型產品； 對重點合作供應商進行定期監督和檢查。

本集團供應商管理工作已上線智能化系統，並制定嚴格客戶及供應商錄入規範要求，規範全流程供應商線上管理工作。

本匯報期內，本集團按地區劃分的活躍供應商數目如下：

地區	2022 年
江蘇省	311
上海市	586
浙江省	410
安徽省	431
山東省	339
其他地區	1,758

3. 悅職場，提供全面關懷

本章節回應的聯合國可持續發展目標 (SDGs)



本章節回應的重要性議題：

- 尊重人權
- 公平公正的勞工準則
- 健康與安全
- 員工培訓與發展

新城悅深知人才是企業發展的根本，努力成為與員工相互成就的優秀僱主。新城悅不斷完善內部制度體系，尊重並保障員工的合法權益，重視員工的身心健康與安全，為員工提供更多樣的職業發展助力，建立通暢的溝通渠道聆聽員工心聲，打造平等、包容、向上、充滿關懷的陽光職場。

3.1 平等規範僱傭

關鍵績效

- ◆ 總員工數24,262人
- ◆ 男性、女性員工分佈佔比分別為：61%、39%
- ◆ 員工年齡分佈佔比分別為26%、46%、28%⁴
- ◆ 員工地區分佈佔比分別為4%、27%、11%、58%⁵
- ◆ 人權政策寫入員工手冊，確保員工100%知悉

本集團高度重視用人機制的規範性及高效性，參考聯合國國際勞工組織頒布的國際勞工標準，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國合同法》、《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》、《中華人民共和國未成年工特殊保護法》、《禁止使用童工規定》等相關法律法規，制定《員工招聘管理制度》等內部制度，

[4]員工年齡分類為3種：分別為30歲以下、30-50歲、50歲及以上；

[5]員工地區分佈類型分為4類：上海、江蘇、浙江及其他地區；

保證員工管理工作的有序進行，保障員工的各項基本權益，促進新城悅高質量發展。本集團定期追蹤國際勞工標準的更新情況，同時定期統計內部制度的運行情況，本集團每年進行至少一次制度的審查和更新，結合多渠道的員工反饋情況，梳理制度需要優化的方向及時更新。

員工僱傭層面	相關政策及措施
員工選聘	<ul style="list-style-type: none"> · 堅持以「以編定崗、先內後外、擇優選聘、風險預控」為原則進行招聘工作 · 關注多元化因素，通過校園招聘、內部推薦、網絡招聘和定向挖獵等多種方式引入各類人才 · 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性而歧視任何一位員工，確保其在招聘、晉升、解僱、薪酬、工作時數和其他待遇及福利等方面享受公平公正的待遇 · 全集團嚴禁招聘童工和強迫勞動。匯報期內，本集團未發生僱傭童工或強迫勞工等違反法律法規的用工情況。如發生僱傭童工情況，公司將： <ul style="list-style-type: none"> ● 停止童工工作並送至醫院體檢，保證其健康未受工作影響，並派人護送其回家並交由監護人，體檢和路程費用由本集團承擔； ● 為保障其接受義務教育的權力，本集團將追蹤其完成義務教育的情況； ● 根據系統記錄甄別對應的誤操作員工，並對其進行待崗處理，待其通過嚴格的內部培訓和考試後再考慮復崗； ● 對僱傭童工的內部失職人員進行問責處理。 · 為特殊人群設置就業崗位，為殘疾人提供公平的就業機會，在為其提供工作薪資和生活保障時，積極鼓勵其實現自身價值 · 為轉業軍人提供就業支持，目前已有 81 名退伍軍人加入新城悅開啟新的工作生活 · 與所有正式員工簽署《勞動合同》，明確勞動合同雙方的權利和義務

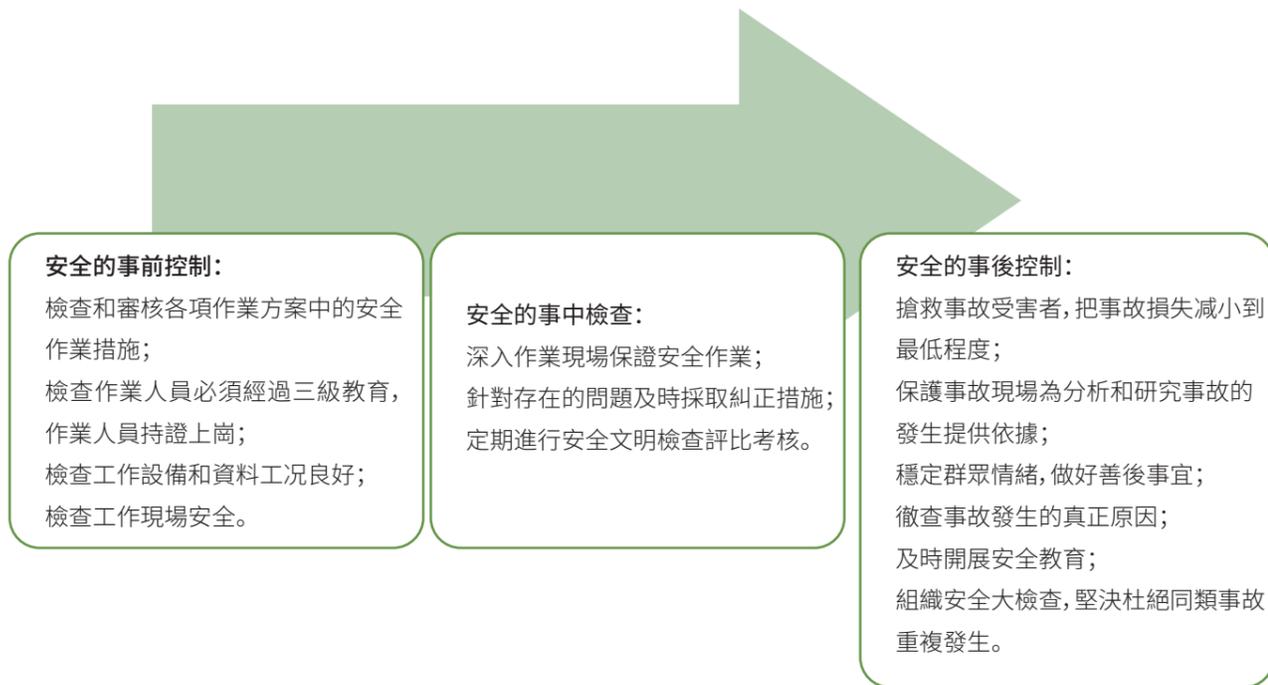
員工權益保障	<ul style="list-style-type: none"> · 嚴格遵守《中華人民共和國社會保險法》、《企業最低工資規定》等法律法規，制定落實《考勤與休假管理辦法》、《員工手冊》等內部政策，根據物業服務行業特點，實施規範的考勤與休假管理工作 · 員工可享定節假日、事假、病假、工傷假、婚假、產假及哺乳假、陪護假、喪假、年休假以及國家規定的其它假期 · 嚴格遵守法定工作時間，並根據國家規定實施明確的考勤管理制度；根據工作性質分別制定總部、區域公司和專業公司的工作時間；特殊崗位按照當地政策，實行不定時工時製和綜合工時製 · 員工需按照公司規定要求進行考勤記錄，對於考勤異常的出現、處理已制定完善的管理流程
職業發展及績效管理	<ul style="list-style-type: none"> · 根據物業服務行業特點制定《績效管理辦法》，堅持「戰略聚焦、責權一致、透明公正、兼顧公平」的績效管理原則，實施規範的員工薪酬管理、考核及獎懲工作 · 根據企業發展和行業薪酬整體水平，綜合考慮員工工作業績、態度、發展潛力等因素的基礎上，定期對員工薪酬體系調整完善 · 弘揚公平公正、促進規範的獎罰原則，定期開展月度、季度、半年度和年度考核，覆蓋率達 100%，根據員工的具體行為實事求是的公開獎懲結果
員工福利	<ul style="list-style-type: none"> · 制定《員工手冊》、《福利補貼管理辦法》等內部制度 · 按照國家有關規定為員工繳納相關保險及各項法定福利 · 為員工提供通訊補貼、餐費補貼、節日福利、高溫補貼、取暖補貼、司齡補貼、交通補貼、慰問金等其他福利，全面關愛員工

3.2 關愛員工健康

本集團將員工的健康安全始終作為重要事項，遵守《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》等法律法規，並制定更新《員工健康與安全管理辦法》、《安全管理制度》、《消防系統管理制度》等內部政策制度，規範員工工作環境的安全管理事項並落到實處，切實保障員工的合法權益。

本集團成立安全管理委員會，對員工健康與安全風險展開評估工作，每季度至少召開一次安全工作會議，如遇突發安全事故將召開臨時會議，及時研究解決問題。該委員會由首席運營官擔任主任並作為安全工作第一責任人，對本集團安全工作全面負責。總部職能部門客戶服務中心安全品質條線、人力行政管理中心人力資源部、財務管理中心預算管理條線負責，各區域職能部門參與工作執行與落實。

本集團設置多種安全檢查形式，對危險和危害因素進行檢查並加強安全保護措施，設立完善的事前、事中、事後安全控制管理流程：



在日常運營中，本集團持續為員工開展健康與安全三級培訓，分別為公司級安全教育、項目級安全教育、部門級安全教育。同時，本集團提供多項安全健康專題培訓，對新入職員工實現100%的培訓覆蓋率。本集團通過增加在一線項目地點的安全警示標語，強化一線員工的用品配置和使用管控等措施降低潛在的工傷工亡風險。本集團為員工提供體檢福利，彰顯「關愛員工、健康生活」的企業精神。通過實施一系列措施，提高員工的職業健康安全意識，維護員工的身體健康和生命安全權益，匯報期內工傷天數為1,870.5天，較2021年降低了45%。本集團每年進行職業健康安全管理體系的年審和更新。

匯報期內，本集團因工損失工作日數(天)		1,870.5	
2022年因工亡故人數	0	2022年因工亡故比率	0
2021年因工亡故人數	0	2021年因工亡故比率	0
2020年因工亡故人數	1	2020年因工亡故比率	0.013%



職業健康安全管理體系認證

3.3 鼓勵人才發展

關鍵績效

- ◆ 2022員工培訓累計4,914場次
- ◆ 2022年員工培訓累計527,941小時
- ◆ 2022年員工人均學習21.76小時

新城悅以讓學習成為一種工作方式為教育理念，依託專業賦能和線下「師帶徒」機制，實現每位員工從入職、勝任和晉升發展得到全方位關注和培養。

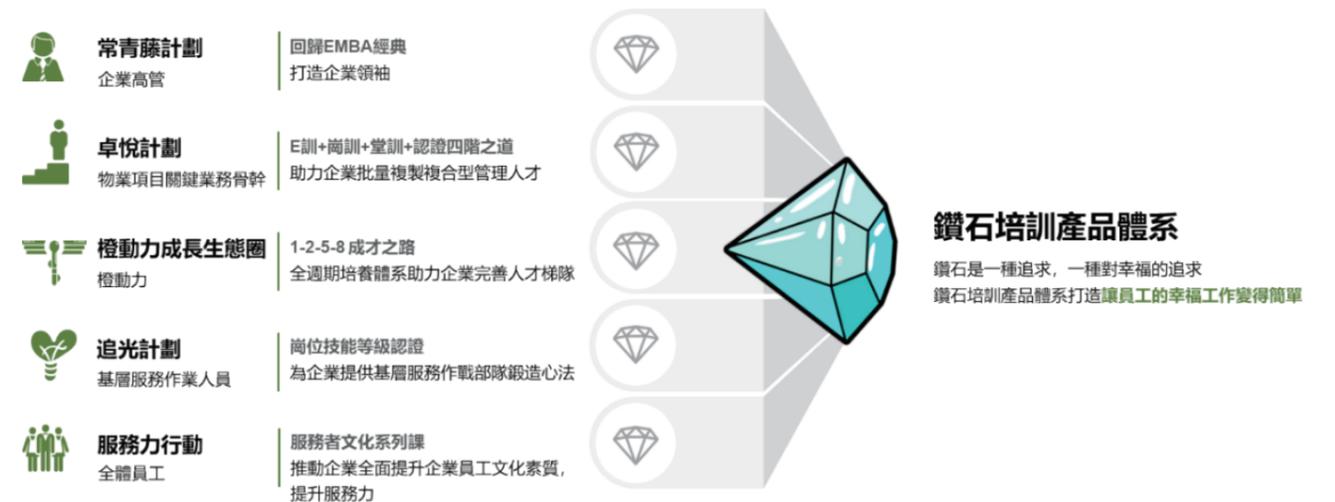
- 打造多維人才生力軍：新翼、橙動力、悅新生三大校招品牌完善構建；
- 完善的職業發展體系：年度兩次人才盤點和晉升機會，優秀人才晉升通道暢通；
- 新人融入：登悅計劃助力新員工快速融入公司；
- 勝任培訓：完善的崗位勝任培訓體系助力績效提升；
- 學習發展賦能：成熟的學習平台-職行力、週四大咖秀等，為員工進階賦能；
- 視野拓展：提供內外部多樣的學習機會和資源。

本集團為規範培訓管理及人才發展工作，制定推行《培訓發展管理制度》，給員工提供健全的人才發展體系。針對不同崗位人員有不同的晉職通道，物業和專業公司職能人員、項目和案場各類崗位、新翼和橙動力發展對象按照相應的晉職通道進行晉職晉薪，實現職業生涯縱向發展。人才盤點、內部競聘、管家認證和決議任免為員工發展通道的晉職晉薪方式。



新城悅培訓體系全景

本集團已建立完善的培訓管理體系，該體系承接企業發展戰略，連接各條線業務。面向集團各層級提供針對性的鑽石培訓產品計劃，面向企業高管設置常青藤計劃，打造卓越企業領袖形象；面向物業項目關鍵業務骨幹設置卓悅計劃，升級四階之道助力打造複合型管理人才；面向項目一線工作的校招生設置橙動力成長生態圈，全週期培養人才梯隊；面向基層服務作業人員設置追光計劃，為基層員工提供崗位技能認證助力職業追光成長；面向全體員工提供服務力行動，組織文化系列課程提高全體員工文化素質。



新城悅鑽石培訓產品體系



新城悦各類訓練營活動海報

新城悦重視員工的學歷和專業水平的提高，堅持規範和鼓勵員工參加在職學歷教育，提升專業知識水准和綜合能力，助力員工個人和職業成長。

案例：新城悦新翼橙動力培訓活動

新城悦通過熔煉營及職前訓使22屆新翼學員快速完成工作崗位的轉變，使學員明確未來發展之路與學習之路，快速適應工作環境、實現自身的快速成長。



培訓班級LOGO

3.4 員工溝通關懷

關鍵績效

- ◆ 2022年總經理信箱收到員工來信152條
- ◆ 「伴悦灣一鍵諮詢」線上渠道收到意見建議45條，48H給予反饋閉環率96%

新城悦致力於傾聽員工對於公司最真實的看法與期待，創造透明的、無障礙的企業內部溝通環境，公司始終將員工溝通與關懷工作視為日常營運中的重點內容。公司不斷完善員工溝通機制，聽取員工意見，解決員工困難，通過員工座談會、部門例會、「總經理信箱」、「總經理溝通會」、「聽見你的『XIN』聲」等溝通方式，打通了員工垂直的溝通渠道。本年度，新城悦在微信公眾號伴悦灣上推出了員工專屬「樹洞」，24小時在綫不打烊，供員工傾訴、諮詢。

「滿意的員工才會創造滿意的客戶」，新城悦給予員工如家一般的關懷，關懷員工在工作生活中的方方面面，讓員工在這裏工作的每一天都能體會到新城悦這個大家庭的溫暖。為了創建更加舒適貼心的工作氛圍，我們為員工開展了工服煥新、「員宿」行動等各類福利活動，為員工送上關懷與溫暖，讓員工與我們更好地攜手同行。

本集團重視員工的心聲和建議，在微信公眾號上發佈員工申訴的多種通道，以公開發佈和廣泛轉發的管道使所有員工明確自己若侵犯他人權益必會帶來的被舉報後果，在事前預防了內部權益侵害。

2022年，我們為員工開展了一系列豐富多彩的特色活動，提升了員工對公司文化的認同感，營造了正氣上升的企業文化氛圍。

案例：工服煥新，讓服務更出色

為提升工裝穿著舒適度，提高一綫員工滿意度，新城悅開展了2022款新款夏裝、春秋裝滿意度調研。同時，公司開展了2022年「時尚工裝秀」評選大賽。其中9名員工、3支團隊憑借身著工裝所展現出的職業形象和精神風貌脫穎而出。



「時尚工裝秀」評選大賽部分照片

案例：員工關愛專項提升活動

新城悅於2022年4月開展員工食堂專項行動。通過對食堂的標準化建設、環境衛生、食堂安全、日常管理、員工滿意度等多個維度進行考核，並鼓勵項目經理為員工親自下廚做一餐。本次食堂提升行動提高了員工滿意度，增加了員工對企業的歸屬感。

新城悅於2022年9月開展員工宿舍專項行動，在打造標杆宿舍基礎上，鼓勵員工主動參與宿舍改造設計，通過對宿舍的標準化建設、硬體設備、環境衛生、日常管理和員工滿意度等維度進行考核，新城悅為部分項目給予建設基金，用於配真後勤用品，把關懷落實到每一個員工身上，每一處細節之中。



員工食堂專項行動部分照片展示

4. 悅綠色，堅持低碳運營

本章節回應的聯合國可持續發展目標 (SDGs)



本章節回應的重要性議題：

- 水資源管理
- 資源可持續管理
- 排放物管理
- 應對氣候變化
- 廢棄物管理
- 保護生物多樣性

本集團緊跟國家綠色發展戰略，致力於持續踐行綠色低碳發展的道路，積極應對氣候變化風險，持續提升環境管理措施，通過優化對於能源、水資源與廢棄物的可持續管理，努力降低自身業務運營可能對生態環境及自然資源產生的負面影響，實現人與自然和諧共處。



環境管理體系認證證書

4.1 應對氣候變化

本集團深刻意識到氣候變化會對企業運營產生影響，本匯報期內，我們參照TCFD框架，從管治、策略、風險管理、指標及目標四個範疇識別業務運營過程中可能面臨的氣候相關風險與機遇，在此基礎上積極制定相關政策制度以應對氣候變化帶來的影響。



管治

本集團董事會本集團ESG管理的最高決策機構，高度重視並積極參與重大氣候相關事宜。作為下設ESG委員會、ESG工作小組負責開展氣候變化對本集團業務運營的潛在風險及影響，制定本集團的氣候變化政策、風險、目標並提請董事會審議，定期審核目標的完成進度，及時追蹤各類相關監管要求、國際標準的更新。ESG工作小組負責將氣候相關政策部署落實到各業務部門，跟蹤政策、目標落實和運行情況，將目標完成情況提供到ESG委員會。

策略與風險管理

本匯報期內，我們根據TCFD框架，遵循「篩選風險點-開展風險評估-分析對業務的影響-風險排序」的評估流程，識別與評估新城悅經營過程中潛在的氣候變化風險事項，並針對性制定應對措施。

風險類型	風險描述	應對措施
實體風險	汛期颱風、極端天氣（高溫和極寒天氣）等氣候變化現象會對本集團建築、公共設施造成破壞，對員工及客戶的身體健康甚至生命安全造成危害的風險。	<p>防台防汛專項工作：制定《防台防汛作業指導書》《防台防汛應急預案》等內部制度。各區域成立應急工作組落實項目值班，做好防颱防汛戰備工作，必要時準備保障物資；落實值班制度颱風期間戰隊總/專案經理保證電話 24 小時暢通，保證每日均有管理人員項目值班；堅持建築、設施的安全檢查，保障個人安全。</p> <p>防寒防凍和供暖工作：制定《防寒防凍作業指導書》等內部制度。從每年的 9 月到次年 4 月，本集團設置 7 個工作階段，分別為宣貫標準、物資及基礎信息、缺陷排查、物資採購、供暖試壓跟進、物資到貨、供暖初期、缺陷改造、正式供暖。在這 7 個階段中，不同的日期有不同的針對性應對措施。</p>

轉型風險	<p>隨著政府、各類監管機構可能對企業實施更嚴格的氣候政策，以及消費者更傾向綠色消費的現象，本集團面臨著市場份額變化、企業綠色轉型的成本投入風險。</p>	<p>將氣候變化轉型風險納入整體風險管理流程，定期追蹤、識別法律和政策、技術、市場及聲譽相關的氣候風險，積極制定各類措施加以應對。</p> <p>同時，本集團積極響應監管機構、法律法規及投資機構對碳排放、氣候相關信息的披露要求，確保合規。</p> <p>本集團已制定了短、中、長期的溫室氣體排放密度目標，將組合運用多種減碳路徑，確保最終碳目標的實現。</p>
------	---	---

指標及目標

基於氣候變化風險與機遇的評估結果，本集團已訂立溫室氣體排放密度、耗水密度等綠色發展目標，並制定實現目標的應對措施及行動計劃；同時，我們定期披露相關目標的實施進度，保障信息披露的透明度。

指標	短期目標：2025 年	中期目標：2030 年	長期目標：2050 年
溫室氣體排放密度	以 2022 年為基線，溫室氣體排放密度較基準下降 5%以上	以 2022 年為基線，溫室氣體排放密度較基準下降 10%以上	以 2022 年為基線，溫室氣體排放密度較基準下降 50%以上

案例：防颱防汛現場及善後處理

當颱風來臨時，新城悅在保障員工安全的情況下，積極實施各種應對措施做到第一時間解決問題。

- 出現倒伏樹木確保交通要道通暢，在無法遷移情況下，安排員工分段鋸掉樹木並移走；
- 出現歪斜的喬木需判斷牢固程度，進行加固或暫時先放倒；
- 關注喬木附近停放車輛避免二次損傷影響；
- 樹木扶正或重新栽植，根斷掉的及時協調綠化組織補栽；
- 片區窪地積水導致建築物內返水無法封堵的可採用室外挖臨時集水井強排的管道來減緩進水；
- 抓緊時間清理積水恢復路面並及時消殺，優先保證供電、供水，確保業主正常生活；
- 在業主群及時宣貫物業過程動作和進展，確保資訊的互通。



防汛工作現場

4.2 能源可持續管理

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。為加強企業的環境管理水平，統籌管理企業的EHS表現，建立了環境健康安全（EHS）體系，成立了EHS委員會，設定EHS三年計劃。EHS委員會由新城悅服務集團董事長兼首席執行官牽頭，下設客服運營、財務、人力資源等多職能條線，建立從區域公司到集團總部全層級參與的能耗管控小組。能耗管控生命週期內各類數據已進行平台化管理，各階段環節都已制定針對性的能耗管控要求和標準。本集團已獲得能源管理體系認證。



能源管理體系認證證書

本集團從七個方面入手，全方位開展節能改造項目，減少因集團日常運營帶來的能源消耗量，未來將逐漸降低能源消耗總量，降低集團碳排放。

- 機動車庫：在保證照明效果不變的前提下，靈活調整所需燈具和亮燈數量，從而降低能耗；
- 非機動車庫：在坡道和車庫，設置光控燈具和時控燈具，減少不必要的照明耗電；
- 樓內公區：采用可人體感應控制的燈具，並在燈具牆面張貼節能標識，鼓勵按需開關燈；
- 園區與樓宇：針對園區不同場景的照明需求，設定定時有效的時控；

- 塔樓項目：厘清能耗界面劃分，并對除應急照明外的辦公樓層的公共照明安裝時控器；
- 設備節能：采用低耗能設備，包括節能降耗空調等；
- 運行標準：精細化能耗管理，對公區設施和物業用房的照明、水系、電梯、空調、取暖器等設施設備制定開啓時段。

針對新項目，本集團會在項目接收一個月之內，建立計量臺賬《公共儀表檔案臺賬》，并指定能耗統計方案，針對客戶能耗、公共能耗、業務合作能耗、市政公用能耗進行獨立及精確的統計與分析，並開展相關節能改造項目。

案例：「綠色種子計劃」綠色園區文化活動

2022年10月，新城悅著手構建環保主題IP——「綠色種子計畫」，走訪試點城市的物業管理協會、轄區內街道社區以及業主，通過多種活動向全社區及客戶宣導綠色生活管道，帶動更多人參與綠色園區共治。

- 在主題活動正式開始前，新城悅通過推廣海報，節能、節氣、節水、迴圈環保主題科普小播報營造活動氛圍，引導業主參與多項環保話題討論；
- 發起以「妙手『回春』，變廢為寶」為主題的舊物回收DIY手作大賽，活動共計有近100位小業主參與線上投稿，線上投票參與數量接近萬次；
- 開展「綠色XIN動派」專場綠色主題活動，通過「親子共創手繪」在項目地下車庫用畫筆描繪綠色生活暢想；開展「環保垃圾跑」，業主們沿著既定線路在慢跑過程中順手撿起路邊的垃圾，體驗在健身的同時保護環境。



分類投放和科學用水海報



舊物回收DIY手作大賽優秀作品



科普小常識海報

4.3 水資源管理

在水資源利用與廢水排放方面，本集團遵守《中華人民共和國水污染防治法》《城市節約用水管理規定》以及其他項目營運所在地的政策，確保污水100%和合規排放，最大程度提高用水效率，未來將進一步完善用水措施和設施，減少水資源的浪費。

本集團的水資源主要來自于市政管網用水，主要的廢水來源於日常辦公、綠化及食堂用水，目前無求取適用水源上的問題和困難。針對以上途徑產生的生活污水，本集團制定了具有針對性的節水措施：

● 日常辦公用水：

-對社區用水進行後台監控，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，數據每月統一匯總于集團總部，總部根據能耗情況動態調整節能策略；

-推廣使用駕駛室掃地車等節水設備；

-定期維護用水設備，杜絕跑冒滴漏；

-提升全體員工的節約用水意識，用水后及時關閉水龍頭，並開展相關考核；

● 綠化用水：

-推廣使用駕駛室掃地車等節水設備，減少用水；

● 食堂用水：

-水池張貼節約用水標志，明確水池用途；

-促進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；

-在水池內測確定水位綫，肉類解凍、蔬果浸泡不得超過水位綫。

此外，本集團對不同區域的用水量開展用水分析，進一步推動節水措施的制定和落實。

4.4 廢棄物管理

本集團產生的廢棄物主要分為無害廢棄物與有害廢棄物，其中無害廢棄物包括日常運營管理產生的辦公生活垃圾和廚餘垃圾，有害廢棄物主要為少量廢硒鼓、廢墨水匣等。本集團嚴格遵守《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》及其他相關的法律法規，並在各社區內採取「減量化、再利用、資源化」的原則，在日常運營和未來發展中努力減少廢棄物的產生，提高廢棄物利用率。

-針對無害廢棄物，本集團制定了《辦公室管理辦法》等一系列內部制度，規範廢棄物報廢及回收流程，推進綠色辦公，努力降低無害廢棄物產生量。為了減少廚餘垃圾的產生，我們的團餐服務制定了採購計劃，通過定量採購從源頭減少廢棄物產生。同時，我們嚴格把控食材良品率，采用分批燒製，因量加工等方法，降低食材損耗率，減少食材浪費。通過供應小份菜品，我們還鼓勵客戶按需自取，避免浪費現象的產生。此外，我們對員工開展反浪費文化宣傳，提倡光盤行動。

-為了避免有害廢棄物對社區造成的影響，我們對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與利用。

4.5 綠色運營

關鍵績效

◆ 全年共種植4,550株喬木

◆ 灌木與草坪總綠化面積25.74萬平方米

為積極響應中國政府提出的「雙碳」戰略，本集團制定了《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》等規章制度，對各區域項目設備能耗的使用情況進行監督與審核，並對使用情況提出改進意見，以儘量減少能源使用的浪費情況，實現集團的節能減排目標。本集團已成立吾行悅充公司，將陸續為滿足條件的社區安裝充電樁，持續為社區的低碳出行需求提供基礎設施，鼓勵業主採用綠色的交通方式。截至本匯報期末，吾行悅充在社區內共建設19,796個電動自行車充電樁端口。

綠色社區：

- 優化照明系統，包括使用LED燈具、聲控燈具、人體感應燈具等，分區分時段控制開關；
- 制定《裝修垃圾房封閉、清運、垃圾袋裝化管理要求》，指定專門的建築垃圾堆場，統一管理建築垃圾；
- 推進垃圾分類，召開業主代表會議，通過上門宣傳、社區活動、垃圾分類宣傳冊和微信宣傳等方法回應國家垃圾分類號召；
- 為滿足條件的社區安裝充電樁，鼓勵社區低碳出行。

綠色辦公：

- 宣導全體員工節約用電，下班後及時關閉辦公設備，做到人走電停；
- 提倡雙面打印、雙複印，節約用紙和用墨量，減少廢棄物的產生；
- 延長辦公用具和辦公設施使用壽命，減少耗品使用量；
- 及時關閉水龍頭，如發現滲漏及時通知相關部門進行維修；
- 為全體員工開展線上綫下環境類培訓，提高員工環保意識。

綠色餐廳：

- 對餐廳內所有電燈開關和插座進行色塊劃分和編號，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空置情況進行記錄和檢查，做好日常能耗管理；
- 管控食堂空調溫度，嚴格執行規定的空調溫度和使用時間。

本集團作為負責任物企，運營業務不涉及對環境及天然資源產生重大的負面影響，我們在社區活動中融入保護環境元素，呼籲業主們加入到保護環境、保護生物多樣性的行動中，促進人與自然可持續共生。

在萬物生長的春季，本集團開展春季環境專項行動，在每個項目所在園區進行綠化修剪、枯植補種、返青灌溉、施肥補料等綠化維護工作，對園區的冬季枯枝、綠地雜草進行清理。在植被養護和防治病蟲害過程中，本集團制定並落實《春季綠化管理指引》等內部制度，為員工提供相關培訓課程講解樹木補種、防治病蟲害的措施，提升員工對生物多樣性保護的意識，持續創建環境友好型社區。

案例：低碳辦公行動助力

本集團致力於減少企業活動對環境的影響，堅持綠色運營。2022年9月起，新城悅開展「低碳辦公行動」之金點子徵集活動，並對低碳辦公措施進行推廣。



「低碳辦公行動」活動海報

5. 悅回饋，貢獻多樣力量

<p>本章節回應的聯合國可持續發展目標 (SDGs)</p>	<p>本章節回應的重要性議題：</p> <p>當地社區貢獻</p> <p>賦能行業發展</p>
--------------------------------	---

新城悅積極參與建設更美好的社會環境，深入參與行業活動，將新城悅的可持續發展理念和發展戰略推己及人，增效賦能物業服務行業發展。本匯報期內，我們勇於承擔社會責任，主動參與鄉村振興建設、社區公益活動等，貢獻多樣的新城悅力量。

5.1 促進行業發展

積極參與行業活動

本匯報期內，我們積極參加各類行業活動，共助行業發展。其他具體活動如下：

序號	參加的行業活動
1	全房聯「2022年物管行業月度經營分析會·戰略-上海站」戰略管理中心副總經理做主題發言
2	樂居財經「品牌覺醒-2022樂居財經物業論壇」首席戰略官做資本力主題演講
3	中物研協、克而瑞物管「疫中探物，物管行業的思與變」抗疫專題論壇，會上做「疫情防控下的服務之道」專題演講
4	全聯房地產商會指導、億翰智庫舉辦的高峰論壇，首席戰略官就「物業踐行ESG，推進民生服務與可持續發展互溶共生」議題分享
5	全聯房地產商會指導、億翰智庫 2022 中國產業資源戰略峰會首席戰略官就「市場環境巨變，物業如何保持發展定力」議題分享

6	中指研究院 2022 全國物業服務 IFM 沙龍戰略管理中心副總經理做《新城悅服務在 IFM 領域的戰略思考和業務布局》主題演講
7	21 世紀經濟報「地產六方會談」首席戰略官做圓桌論壇分享
8	觀點「物業之路」物業大會首席戰略官做收購並購主題演講

參與行業標準制定

2022年，新城悅作為研究員企業參與由《中國物業管理》雜誌社協會聯合專業研究機構、地方協會、頭部企業和科技互聯網企業共同成立調研課題組，參與《2022智慧物業管理調研報告》編撰，助推物業管理行業向智慧化、科技化方向發展。

集團旗下子公司協助常州市市場監督管理局參與起草電梯設備管理規範標準檔案《家用電梯通用安全規範》(DB3204/T 1207-2022)，不斷推進城市社區管理服務提升，助力國家幸福美好生活工程項目的持續落地。

5.2 踐行社會公益

關鍵績效

- ◆ 舉辦面向弱勢群體（老人、兒童等）的免費社區公益類活動2,300+場次
- ◆ 舊物回收環保公益行動共計回收衣物285公斤
- ◆ 本匯報期，集團簽約老舊社區電梯加裝36台

新城悅作為負責任的物業服務企業，堅決貫徹國家防疫政策，舉全員之力，助業主們安心度過困難時期，推進安全有保障的社區建設。由於突出的抗疫表現，2022年10月14日新城控股塔樓物業服務中心獲評上海市普陀區人民政府授予頒發的「上海市普陀區模範集體」榮譽稱號。

案例：新城悅助力防疫工作獲好評-社區抗疫

面對疫情反復，新城悅迅速製定《新冠肺炎防疫管理作業指導書》，以科學方法精準開展防疫工作，守護百萬業主的人身健康。新城悅員工出色地完成基層治理任務，並與與居委會、業委會進行了良好的互動，獲得天津市北辰區小澗鎮鎮政府、包頭市西腦包街道委員會等組織的表揚肯定。



新城悅社區抗議服務獲好評

案例：新城悅助力防疫工作獲好評-快遞平台抗疫

新冠疫情肆虐期間，新城悅旗下的雲櫃服務通過無接觸配送方式有效避免了快遞員與業主的直接接觸，極大程度上阻斷了疫情的傳播。為了更加有效地切斷傳播途徑，雲櫃公司為每位一線員工配備專業消毒殺菌工具，組織員工對項目內櫃體格口進行全面消毒。針對無接觸配送服務，新城悅創新採用冷櫃自提的業務模式，相較於傳統的封閉格口自提櫃，可以高性價比地解決社區生鮮產品配送「最後100米」的儲存問題，該服務模式獲得了包括人民日報（海外版）等在內的多家媒體點贊。



雲櫃公司抗疫工作獲人民日報報道



雲櫃公司抗疫行動

案例：新城悅助力防疫工作獲好評—電梯公司抗疫

在疫情防控形勢嚴峻複雜的情況下，新城悅旗下的專業電梯公司嚴格執行集團疫情防控要求，啟動應急預案，迅速對封控樓層進行電梯取消等工作。各區域科技人員實行錯峰維保，對操作現場和休息室做好消毒處理，保證電梯正常運行和業主乘梯安全。



電梯公司抗疫行動

新城悅積極響應國家「雙碳」發展戰略和「節能減排」倡導，將環保理念以公益形式注入到社區活動中，增加社區的綠色生活氛圍。

案例：新城悅推進綠色公益主題活動

2022年3月，隨著地球一小時的活動拉開帷幕，新城悅面向全國所有服務專案開展「幸福向未來」福鄰節綠色公益主題活動，該活動覆蓋全國180餘城，累計策劃「首屆新城悅杯繪畫大賽」等634場「線上+線下」活動。新城悅與環保公益回收平臺——噢啦聯動舉辦「舊物新生」舊物回收公益行動，共計回收285公斤衣物，推廣綠色公益並促進社區的良性互動，譜寫綠色低碳篇章。



“地球是我们共同的家园，她无私的给予，但我们却把她弄的遍体鳞伤。让我们为她“加油”吧！让天空恢复蓝色，飘着朵朵白云；让大地铺满绿衣，开满鲜艳的花朵；让河水清澈见底，鱼儿们自由穿梭。天空中飞机划过，留下的不是白烟而是片片绿叶；马路上一辆辆行驶中的单车，传来阵阵欢声笑语。让我们行动起来，保护地球环境，让她充满生机与活力。”

《“加油”地球》

「未來地球，與你相繪」首屆新城悅杯繪畫大賽傑出作品

新城悦紧跟国家政策步伐，通过对口帮扶项目将重点扶贫县的农产品销售到社区业主的手裡，推动「乡村振兴」与社区活动的有机结合，探索促进经济发展的新模式。

案例：新城悦支持北大荒扶贫项目

自2021年起，新城悦持续与北大荒集团签订合作计划。新城悦对重点扶持县--黑龙江延寿县进行项目对口帮扶，拓宽当地农产品销售管道，现已设定在3年内达成3,000万的助农行动规划。通过扶贫互动直播的形式，新城悦保留福邻节传统特色环节「福利来敲你家门」环节，设定「福邻小卖部」，以10类特惠选品回馈广大业主，既为业主提供优质农产品，又同时助力北大荒地区经济发展建设。



新城悦福邻节闭幕式直播-北大荒农产品带货环节

案例：新城悦老舊社區電梯加裝項目

新城悦推动都市老舊社區管理服务提升，积极回应国家政策和号召，在老舊社區试水电梯加装领域及舊梯改造市场，实现为更多社區提供便捷的电梯服务，改善了社區生活的便利程度。本汇报期，集团已签约36个老舊社區电梯加装项目。



「未来地球，与你相绘」首届新城悦杯绘画大赛杰出作品

附錄

附錄一：香港聯交所ESG指引索引表

層面	披露要求	報告索引
A1	<p>排放物：</p> <p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	4.4 廢棄物管理
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	關鍵績效指標索引表
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）。	關鍵績效指標索引表
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）。	關鍵績效指標索引表
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）。	關鍵績效指標索引表
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。	4.4 廢棄物管理
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。	4.4 廢棄物管理
A2	<p>資源使用：</p> <p>一般披露</p> <p>有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。</p>	4.2 能源可持續管理
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）。	關鍵績效指標索引表

A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	關鍵績效指標索引表
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。	4.2 能源可持續管理
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。	4.3 水資源管理
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產不適用單位佔量。	不適用
A3	<p>環境及天然資源：</p> <p>一般披露</p> <p>減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。</p>	4.5 綠色運營
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。	4.5 綠色運營
A4	<p>氣候變化：</p> <p>一般披露</p> <p>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。</p>	4.1 應對氣候變化
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。	4.1 應對氣候變化
B1	<p>僱傭：</p> <p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	3.1 平等規範僱傭

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。	關鍵績效指標索引表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關鍵績效指標索引表
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。	3.2 關愛員工健康
B2.1	過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故的人數及比率。	3.2 關愛員工健康
B2.2	因工傷損失工作日數。	3.2 關愛員工健康
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。	3.2 關愛員工健康
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。	3.3 鼓勵人才發展
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。	關鍵績效指標索引表
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。	關鍵績效指標索引表
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。	3.1 平等規範僱傭

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 平等規範僱傭
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 平等規範僱傭
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。	2.4 規範供應商管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	2.4 規範供應商管理
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。	2.4 規範供應商管理
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。	2.4 規範供應商管理
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。	2.4 規範供應商管理
B6	產品責任： 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。	2.1 提供高品質服務
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。	2.1 提供高品質服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	1.3 完善合規管治
B6.4	描述質量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。	2.1 提供高品質服務
B7	反貪污： 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。	1.3 完善合規管治
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。	1.3 完善合規管治
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	1.3 完善合規管治
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	1.3 完善合規管治
B8	社區投資： 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。	專題：悅貼心，創建溫暖社區 5.2 踐行社會公益
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）。	專題：悅貼心，創建溫暖社區 5.2 踐行社會公益
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	專題：悅貼心，創建溫暖社區 5.2 踐行社會公益

附錄二：GRI索引表

GRI 標準	披露項	章節名稱
組織及其報告做法	2-1 組織詳細情況	關於本公司
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	關於本報告
	2-4 信息重述	關於本報告
	2-5 外部鑒證	不適用
活動和工作	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	關於本公司
	2-7 員工	關鍵績效指標索引表
管治	2-8 員工之外的工作者	2.4 規範供應商管理
	2-9 管治架構和組成	1.1 可持續發展管理體系
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	1.1 可持續發展管理體系
	2-11 最高管治機構的主席	1.1 可持續發展管理體系
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	1.1 可持續發展管理體系
	2-13 為管理影響的責任授權	1.1 可持續發展管理體系
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	1.1 可持續發展管理體系
	2-15 利益衝突	1.3 完善合規治理
	2-16 重要關切問題的溝通	1.1 可持續發展管理體系

管治	2-17 最高管治機構的共同知識	1.1 可持續發展管理體系
	2-18 對最高管治機構的績效評估	1.3 完善合規治理
	2-19 薪酬政策	1.3 完善合規治理
	2-20 確定薪酬的程序	1.3 完善合規治理
	2-21 年度總薪酬比率	不適用
戰略、政策和實踐	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	1.1 可持續發展管理體系
	2-23 政策承諾	1.2 利益相關方參與 3.1 平等規範僱傭
	2-24 融合政策承諾	1.1 可持續發展管理體系
	2-25 補救負面影響的程序	2.1 提供高品質服務 3.1 平等規範僱傭
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	1.1 可持續發展管理體系 1.2 利益相關方參與
	2-27 遵守法律法規	法律法規及政策制度列表
	2-28 協會的成員資格	5.1 促進行業發展
	利益相關方參與	2-29 利益相關方參與的方法
2-30 集體談判協議		3.1 平等規範僱傭
實質性議題	3-1 確定實質性議題的過程	1.2 利益相關方參與
	3-2 實質性議題清單	1.2 利益相關方參與
	3-3 實質性議題的管理	1.2 利益相關方參與

實質性議題	合規管治 風險管理	
GRI 205 : 反腐敗	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	1.3 完善合規治理
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	1.3 完善合規治理
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	1.3 完善合規治理
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	1.3 完善合規治理
實質性議題	資源可持續管理	
GRI 302 : 能源	302-1 組織內部的能源消耗	關鍵績效指標索引表
	302-2 組織外部的能源消耗量	不適用
	302-3 能源強度	關鍵績效指標索引表
	302-4 減少能源消耗量	4.2 能源可持續管理
	302-5 降低產品和服務的能源需求	4.2 能源可持續管理
實質性議題	水資源管理	
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	4.3 水資源管理
	303-2 管理與排水相關的影響	4.3 水資源管理
	303-3 取水	4.3 水資源管理
	303-4 排水	4.3 水資源管理
	303-5 耗水	4.3 水資源管理
實質性議題	排放物管理	

GRI 305 : 排放	305-1 直接 (範疇 1) 溫室氣體排放	關鍵績效指標索引表
	305-2 能源間接 (範疇 2) 溫室氣體排放	關鍵績效指標索引表
	305-3 其他間接 (範疇 3) 溫室氣體排放	不適用
	305-4 溫室氣體排放強度	關鍵績效指標索引表
	305-5 溫室氣體減排量	關鍵績效指標索引表
	305-6 臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	不適用
	305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大氣體排放	不適用
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	不適用
	306-2 按類型及處理方式分類的廢棄物總量	關鍵績效指標索引表
	306-3 重大洩露	不適用
	306-4 危險廢物運輸	不適用
	306-5 受排水和/或徑流影響的水體	不適用
實質性議題	公平公正的勞工準則	
GRI 401: 僱傭	401-1 新進員工和員工流動率	關鍵績效指標索引表
	401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工) 的福利	3.1 平等規範僱傭
	401-3 育兒假	3.1 平等規範僱傭
GRI 402: 勞資關係	402-1 有關運營變更的最短通知期	3.1 平等規範僱傭
實質性議題	健康與安全	

GR1 403: 職業健康與安全	403-1 職業健康安全管理體系	3.2 關愛員工健康
	403-2 危害識別、風險評估和事件調查	3.2 關愛員工健康
	403-3 職業健康服務	3.2 關愛員工健康
	403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、協商與溝通	3.2 關愛員工健康
	403-5 工作者職業健康安全培訓	3.2 關愛員工健康
	403-6 促進工作者健康	3.2 關愛員工健康
	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	3.2 關愛員工健康
	403-8 職業健康安全管理體系適用的工作者	3.2 關愛員工健康
	403-9 工傷	3.2 關愛員工健康
	403-10 工作相關的健康問題	3.2 關愛員工健康
實質性議題	員工培訓與發展	
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	3.3 鼓勵人才發展
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	3.3 鼓勵人才發展
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	不適用
實質性議題	尊重人權	
GRI 405: 多元化與平等機會	405-1 管治機構與員工的多元化	1.1 可持續發展管理體系 3.1 平等規範僱傭
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	3.1 平等規範僱傭

GRI 406: 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	3.1 平等規範僱傭
實質性議題	服務品質 健康與安全	
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	2.2 保障社區安全
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
實質性議題	客戶滿意度	
GRI 417 : 行銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	不適用
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	不適用
	417-3 涉及市場行銷的違規事件	不適用
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	2.1 提供高品質服務

附錄三：關鍵績效指標索引表

環境關鍵績效指標	2022	2021	2020
排放物 ¹			
範疇一：直接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量） ²	1,003	91	34
範疇二：能源間接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量） ³	162,370	129,295	94,204
溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量）	163,373	129,386	94,238
溫室氣體排放密度（噸二氧化碳當量 / 百萬元人民幣收入）	31.54	29.74	34.81
無害廢棄物排放總量（噸） ⁴	3,520.27	2,762.5	1,712.89
無害廢棄物密度（噸 / 百萬元人民幣收入）	0.68	0.63	0.63
有害廢棄物排放總量（噸） ⁵	0.57	/	/
有害廢棄物密度（噸 / 百萬元人民幣收入）	0.0001	/	/
資源使用 ⁶			
直接能源消耗量（兆瓦時） ⁷	5,019	454	170

間接能源消耗量 (兆瓦時)	284,919	222,569	136,066
能源消耗總量 (兆瓦時) ⁸	289,938	223,023	136,236
能源消耗密度 (兆瓦時 / 百萬元人民幣收入)	55.97	51.26	50.33
總耗水量 (噸) ⁹	6,251,371	4,537,672	3,015,820
總耗水密度 (噸 / 百萬元人民幣收入)	1,206.83	1,043.14	1,114.07

[1]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；

[2]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）。2022年，新城悅對溫室氣體排放量計算採用最新參考標準，因此對2021年數據進行了重述；因2022年有多家新城悅收購的餐飲公司併入財務報表，導致範疇一溫室氣體排放量發生變化；

[3]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》及中國生態環境部公佈的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》；

[4]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》；

[5]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，將有害廢棄物對環境所產生的影響降至最低；

[6]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；2022年，新城悅對直接和間接能源消耗量計算採用最新參考標準，因此2021年數據進行了重述；

[7]因2022年有多家新城悅收購的餐飲公司併入財務報表，導致直接能源消耗量發生變化；

[8]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》；

[9]因2022年全國氣候乾燥，新城悅用於灌溉植被的綠化用水增多，導致總耗水量有較大的增長。

社會關鍵績效指標	2022
僱傭	
總僱員	24,262
按年齡劃分	
30歲以下	6,351
30-50歲	11,149
50歲以上	6,762
按性別劃分	
男性員工	14,685
女性員工	9,577
按僱傭類型劃分	
全職	24,262
兼職	0
按地域劃分	
上海	912
江蘇	6,597

浙江	2,760
其他	13,993
員工流失率 ¹⁰	38%
按年齡劃分	
30 歲以下	52%
30-50 歲	34%
50 歲以上	25%
按職級和性別劃分	
男性員工	38%
女性員工	39%
按地域劃分	
上海	33%
江蘇	37%
浙江	42%
其他	38%
發展與培訓	
各類培訓本公司參加累計人數	24,262

按職級和性別劃分佔比	
高級管理人員 (男)	0.02%
高級管理人員 (女)	0.01%
普通人員 (男)	59.95%
普通人員 (女)	40.02%
平均時數	
按性別劃分	
男性員工總平均受訓時數	21.58
女性員工總平均受訓時數	22.04
按職級和性別劃分	
高級管理人員 (男)	16.23
高級管理人員 (女)	16.23
普通人員 (男)	21.56
普通人員 (女)	22.07

[10] 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 %

附錄四：法律法規及政策制度列表

遵守法律及規則	內部政策制度
A 環境層面	
層面 A1：排放物	
《中華人民共和國環境保護法》	《辦公室管理辦法》
《中華人民共和國環境噪音污染防治法》	《裝修垃圾房封閉、清運、垃圾袋裝化管理要求》
《中華人民共和國大氣污染防治法》	
《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》	
《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》	
《中華人民共和國節約能源法》	
《國家危險廢棄物名錄》	
《「十四五」節能減排綜合工作方案》	
《城市生活垃圾管理辦法》	
層面 A2：資源使用	
《中華人民共和國節約能源法》	《新城悅能耗管理要求》
《城市節約用水管理規定》	《能耗控制知識手冊》
《節約用電管理辦法》	《節約用電管理辦法》
	《能耗管理制度》

層面 A3：環境及天然資源	
/	《裝修垃圾房封閉、清運、垃圾袋裝化管理要求》
	《春季綠化管理辦法》
層面 A4：氣候變化	
/	《防台防汛作業指導書》
	《防台防汛應急預案》
	《防寒防凍作業指導書》
B 社會層面	
層面 B1：僱傭	
《中華人民共和國勞動法》	《福利管理制度》
《中華人民共和國勞動合同法》	《福利補貼管理辦法》
《中華人民共和國促進就業法》	《人才推薦管理辦法》
《中華人民共和國社會保險法》	《績效管理辦法》
《中華人民共和國職業病防治法》	《薪酬管理制度》
《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》	《考勤與休假管理辦法》
《企業最低工資規定》	《員工手冊》
《禁止使用童工規定》	《員工招聘管理制度》
層面 B2：健康與安全	
《中華人民共和國安全生產法》	《安全管理制度》
《中華人民共和國消防法》	《員工健康與安全管理辦法》

《中華人民共和國突發事件應對法》	《消防系統管理制度》
《機關、團體、企業、事業單位消防安全管理規定》	《消防系統應急預案》
《危險化學品安全管理條例》	《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》
	《新冠肺炎防疫管理作業指導書》
層面 B3：發展與培訓	
《中華人民共和國婦女權益保障法》	《培訓發展管理制度》
《生產安全事故報告和調查處理條例》	《講師管理制度》
《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》	《員工帶教管理制度》
《工傷保險條例》	《員工證書管理制度》
《女職工勞動保護特別規定》	《項目管理崗位競聘操作指引》
層面 B4：勞工準則	
《中華人民共和國工會法》	《員工招聘管理制度》
層面 B5：供應鏈管理	
《中華人民共和國招投標法》	《採購管理制度》
《中華人民共和國政府採購法》	《供應商管理制度》

層面 B6：產品責任	
《中華人民共和國物業管理條例》	《信息安全管理辦法》
《中華人民共和國產品品質法》	《隱私政策》
《中華人民共和國消費者權益保護法》	《智慧財產權管理制度》
《中華人民共和國網絡安全法》	《客戶接待作業指引》
《中華人民共和國專利法》	《新橙社 APP 橙管家工單操作指引》
《中華人民共和國商標法》	《4008 客服系統運營管理辦法》
《中華人民共和國侵權責任法》	《傳播工作管理制度》
《中華人民共和國廣告法》	《微信公眾號管理辦法》
《中華人民共和國著作權法》	《新橙社隱私權政策》
《中華人民共和國特種設備安全法》	《安全管理制度》
	《電梯應急救援預案》
	《六 T 規範梳理》
	《餐廳食品安全管理》
	《食品安全管理制度》
	《餐廳衛生管理制度》
	《食材採購貯存管理制度》
	《倉庫管理制度》
	《員工禮儀服務標準》
	《應急處理預案制度》

層面 B7：反貪污	
《中華人民共和國反不正當競爭法》	《員工職務行為準則》
《中華人民共和國反壟斷法》	《投訴舉報管理制度》
《中華人民共和國反貪污受賄法》	《禮品禮金處理管理方法》
《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	《行為準則規範》
《中華人民共和國刑法》	《內控管理制度》
	《內部審計工作規範》
	《審計管理流程》
	《物業法律風險及應對措施》
	《利益衝突管理辦法》
層面 B8：社區投資	
《中華人民共和國慈善法》	《慈善與公益活動管理辦法》
《大型群體性活動安全管理條例》	
合規管治及利益相關方	
《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》	
《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》	