

NEW HOPE  
新 希 望 服 務 SERVICE

新希望服務控股有限公司  
NEW HOPE SERVICE HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)  
股份代號 : 3658

環境、社會及管治報告

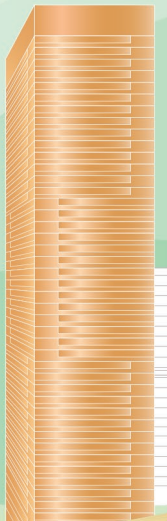
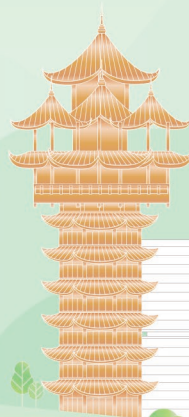
2022





# 目錄

|     |             |    |                                 |    |
|-----|-------------|----|---------------------------------|----|
| 1   | 關於本報告       | 2  | 5.2 員工職業安全                      | 24 |
|     |             |    | 5.3 權益保障                        | 25 |
|     |             |    | 5.4 薪酬福利                        | 26 |
|     |             |    | 5.5 人才發展                        | 27 |
|     | <b>公司治理</b> | 3  | <b>環境範疇</b>                     | 30 |
| 2   | 可持續發展策略     | 3  | 6 守護綠色環境                        | 30 |
| 2.1 | 董事會聲明       | 4  | 6.1 減少排放物                       | 30 |
| 2.2 | 可持續發展架構     | 4  | 6.2 減少廢棄物                       | 31 |
| 2.3 | 持份者溝通       | 5  | 6.3 資源使用                        | 32 |
| 2.4 | 重要性評估       | 7  | 6.4 氣候變化應對                      | 35 |
|     | <b>社會範疇</b> | 9  | <b>社區公益</b>                     | 36 |
| 3   | 打造優秀品質      | 9  | 7 致力回饋社會                        | 36 |
| 3.1 | 客戶關係維護      | 9  | 7.1 社區活動                        | 36 |
| 3.2 | 客戶體驗提升      | 12 | 7.2 微光行動                        | 38 |
| 3.3 | 客戶安全保障      | 14 | 7.3 「希望紅」黨建驅動社會                 | 39 |
| 4   | 恪守合規營運      | 18 | 附錄一：可持續發展資料摘要                   | 42 |
| 4.1 | 負責任採購       | 19 | 附錄二：香港聯合交易所《環境、<br>社會及管治報告指引》索引 | 46 |
| 4.2 | 商業道德        | 21 |                                 |    |
| 4.3 | 信息隱私保護      | 22 |                                 |    |
| 4.4 | 合規營銷        | 23 |                                 |    |
| 4.5 | 知識產權保護      | 23 |                                 |    |
| 5   | 助力人才建設      | 23 |                                 |    |
| 5.1 | 員工關懷        | 24 |                                 |    |





# 關於本報告

新希望服務控股有限公司(下稱「本公司」或「新希望服務」)及其附屬公司(下稱「本集團」或「我們」)發布環境、社會及管治報告(下稱「本報告」),展示及總結我們在環境、社會及管治(下稱「ESG」)方面的投入、實踐和績效表現,以響應持份者對集團可持續發展及信息披露的期望,增強持份者對集團的了解和信心。

## 編製依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司(下稱「聯交所」)主板上市規則附錄二十七—《環境、社會及管治報告指引》(下稱《指引》)編製而成,涵蓋內容亦符合《指引》中要求的披露原則,並已遵守《指引》載列的「不遵守就解釋」條文。本報告符合環境、社會及管治報告指引中「不遵守就解釋」條文,內容遵循「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」四項匯報原則。

|     |   |
|-----|---|
| 重要性 | 本報告已通過進行重要性評估來識別當前的ESG重要性議題,並將結果交由董事會審批,最終確定重要議題,作為編製本報告的基礎並透過報告予以回應。 |
| 量化  | 本報告中有關匯報排放量所用的統計標準、方法、假設及/或計算工具,以及轉換因素的來源,讓持份者了解如何量化ESG績效。            |
| 平衡  | 本報告不偏不倚地呈報本集團報告期內的表現,避免遺漏或不恰當地影響持份者決策或判斷的選擇。                          |
| 一致性 | 本報告披露數據所使用的統計方法均跟去年保持一致。如有變更,將於報告中清楚說明,供持份者參考。                        |

## 報告時間及範圍

本報告時間範圍涵蓋二零二二年一月一日至二零二二年十二月三十一日(下稱「本年度」或「報告期內」)。除特別說明外,本報告的內容涵蓋範圍與本集團本年度《年報》的涵蓋範圍一致。環境關鍵績效指標的數據範圍跟上年度一致,涵蓋本集團總部、華南戰區、成渝戰區、昆明戰區及溫州戰區,寄望未來能擴大涵蓋範圍及深度,持續監測可持續發展表現。

## 報告語言

本報告以中文及英文版本發布,如中、英文兩個版本有任何不符之處,概以中文版本為準。本報告的電子版已登載於本集團和聯交所網站,讀者可到本集團的網站(<https://www.newhopeservice.com.cn>)「投資者關係」欄下「財務及ESG報告」或聯交所的網站(<https://www.hkexnews.hk/>)瀏覽或下載報告。

## 本報告的批准

本報告獲本集團董事會(「董事會」)及全體董事審批和確認本報告的內容不存在任何虛假記錄、誤導性陳述及重大遺漏,董事會對本報告所匯報的內容承擔全部責任。

## 聯繫方式

我們非常重視各持份者和公眾對此報告的看法,若閣下有任何查詢或建議,歡迎通過以下方式與本集團聯絡:

公司地址:四川省成都市錦江區金石路366號中鼎國際2號樓16F

電子郵件:IR\_NHS@newhope.cn

## 可持續發展策略

本集團始終貫徹可持續發展理念，持續完善可持續發展管理機制及提升管理表現。我們以「民生服務運營商」為定位，積極將可持續發展理念融入日常業務和決策，與各持份者保持密切聯繫，在具體管治中始終滿足民生需求，不斷完善企業文化，共同促進公司穩定、持續發展。

## 二零二二年本集團可持續發展表現

本年度，本集團在可持續發展方面取得了社會廣泛認同，並獲得了來自不同組織的多個獎項及榮譽。下表是2022年本集團或與本集團有關獲得的獎項及榮譽：

| 得獎區域  | 獎項名稱                                | 頒獎單位                   |
|-------|-------------------------------------|------------------------|
| 全國性榮譽 | 2022中國物業綜合實力TOP25                   | 億翰智庫                   |
|       | 2022中國物企超級服務力TOP20                  | 億翰智庫                   |
|       | 2022年度潛力上市公司100強                    | 雪球                     |
|       | 中國團餐百強企業                            | 中國烹飪行業協會               |
|       | 中國綠色餐飲企業                            | 中國烹飪行業協會               |
|       | 2022中國多種經營物業服務領先品牌                  | 北京中指信息技術研究院            |
|       | 2022金麒麟港美股最佳中小市值上市公司                | 新浪財經                   |
|       | 2022中國物業服務客戶滿意度模範企業                 | 億翰智庫                   |
|       | 最具價值社會服務公司                          | 智通財經、同花順財經             |
|       | 昆明戰區                                | 2022雲南省物業服務企業綜合實力TOP30 |
| 華東戰區  | 2022中國物業服務華東區域競爭力領先企業               | 億翰智庫                   |
|       | 2022四川領袖物業                          | 封面新聞、華西都市報             |
| 成渝戰區  | 2022西部區域物業服務市場領先地位企業                | 北京中指信息技術研究院            |
|       | 2022年智能物業示範項目                       | 重慶市物業管理協會              |
|       | 南寧物業服務滿意度十強企業、廣西口碑物業十強企業            | 樂居財經、中國房地產業協會          |
| 華南戰區  | 2022年度廣東物業管理行業「抗疫先鋒企業」              | 廣東省物業管理行業協會            |
|       | 廣東物業行業「積極承擔社會責任助力全社會就業貢獻獎」          | 廣東省物業管理行業協會            |
| 蘇滬戰區  | 錦麟九里成戰區首個獲「2022年度蘇州市市級示範物業管理項目」     | 蘇州住房與城鄉建設局             |
|       | 攬江閣—2022年度省級「紅色物業」項目                | 浙江省住房和城鄉建設廳            |
| 溫州戰區  | 富江庭、悅江台、開元山莊豪庭苑-2022年度浙江省園林式居住區(單位) | 浙江省住房和城鄉建設廳            |

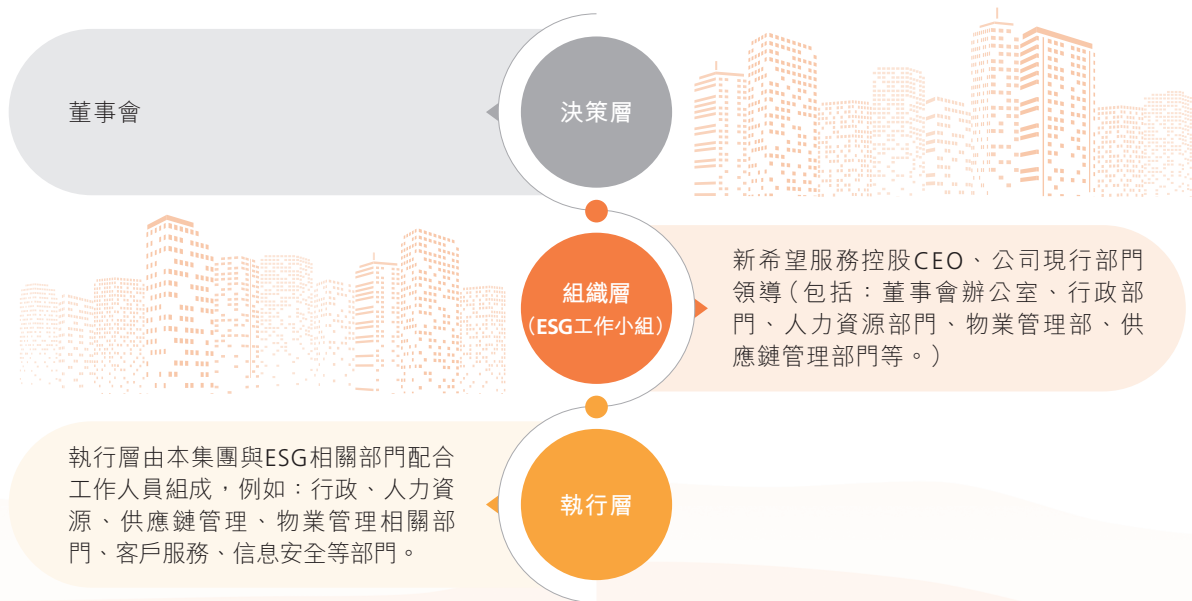
## 董事會聲明

良好的ESG管治對本集團的成功及提升持份者的價值至關重要。因此，我們已建立了ESG治理框架，以履行我們對可持續發展的承諾。董事會透過定期檢討、討論及批准本集團的ESG方針、策略及風險管理，全權負責監督本集團的可持續發展工作。董事會已批准集團成立ESG工作小組，其主要職責是落實和監督各項ESG工作，以期更有效地發揮可持續發展治理的有效性。董事會的職責是批准和確認ESG工作小組制定的可持續發展政策和措施。董事會承擔所有ESG策略和報告的責任。董事會與內部及外部持份者保持密切聯繫，以識別和評估重大ESG議題，從而制定ESG戰略。

作為一間綜合物業服務及管理公司，本集團的日常營運對環境的造成影響並不大。儘管如此，我們上年度也訂立環境相關方向性目標，期望為環境出分力，把可持續發展的理念延伸至集團各層面及其他持分者。本年度，我們已檢視上年度所設定的環境相關方向性目標的落實及進展情況。我們亦承諾未來會繼續檢視ESG目標的進展情況，希望更有效地監控和改善可持續發展方面的事宜。

## 可持續發展架構

為有效貫徹並落實本集團的ESG管治工作，我們已建立由董事會、ESG工作小組、各職能部門及下屬公司構成的可持續發展管治架構，以推動我們在ESG管理及信息披露方面的工作。董事會作為我們的最高決策機構，決定和監督本集團ESG管理方針、戰略、目標和整體工作；對ESG報告的重要性、量化、一致性及平衡進行審批。ESG工作小組作為組織層，由高級管理層牽頭，獲得董事會授權制定及推動ESG管理方針、戰略、目標和工作，溝通協調ESG相關事務，組織編製ESG報告，並定期向董事會匯報ESG工作進展。各職能部門作為執行層，遵守各項ESG相關政策及制度，落實ESG相關管理工作及ESG工作小組訂立的工作。以下是本集團的ESG管治架構以及管治架構內每個層面的角色和職責：



| 角色      | 職責範圍  |
|---------|---|
| 董事會     | <ul style="list-style-type: none"> <li>設立及監督ESG風險管理及內部監控系統</li> <li>定期檢討及監督ESG表現及目標達成進度</li> <li>議決和審批本集團ESG管理方針、策略、規劃、目標及年度工作</li> <li>審批年度ESG報告內容</li> </ul>    |
| ESG工作小組 | <ul style="list-style-type: none"> <li>制定ESG管理方針、策略、規劃、年度工作及目標</li> <li>協調及推動各部門執行各項ESG政策，監察各職能部門的ESG相關工作等</li> <li>負責檢討及監察集團的ESG政策及常規，確保集團符合相關法律及監管要求</li> </ul> |
| 各職能部門代表 | <ul style="list-style-type: none"> <li>遵守各項ESG相關政策及制度</li> <li>定期向ESG工作小組匯報</li> <li>按照集團ESG管理方針、策略、規劃、年度工作及目標的部署、要求和分工，組織、推進及執行各項ESG相關工作</li> </ul>              |

## 持份者溝通

與持份者保持密切溝通是我們實現可持續發展的重要途徑。我們致力於通過打造多層次、多渠道的溝通方式，積極聆聽各持份者對我們可持續發展的意見與建議，以更有效地管理相關問題的風險和機遇，確保在有效響應持份者要求的同時提升ESG管治能力與表現。我們識別了11類外部和內部持份者，以下為新希望服務與持份者主要的溝通方式：

| 主要持份者  | 溝通方式  |
|--------|---|
| 股東及投資者 | <ul style="list-style-type: none"> <li>股東周年大會與其他股東大會</li> <li>中期報告與年報</li> <li>業績公布</li> <li>投資者會議</li> <li>企業通訊，如致股東信件／通函及會議通知</li> <li>股東／投資者參觀活動／反向路演</li> </ul> |
| 客戶     | <ul style="list-style-type: none"> <li>客戶滿意度調查和意見表</li> <li>客戶服務中心</li> <li>客戶關係經理探訪</li> <li>網上服務平台</li> <li>日常操作、交流及電話、郵箱</li> </ul>                              |

| 主要持份者   | 溝通方式   |
|---------|--|
| 員工      | <ul style="list-style-type: none"> <li>員工意見調查</li> <li>工作表現評核</li> <li>專題討論小組</li> <li>研討會／工作坊／講座</li> <li>員工溝通大會</li> <li>業務簡報</li> </ul> |
| 同業      | <ul style="list-style-type: none"> <li>策略性合作項目</li> <li>考察互訪</li> <li>溝通大會</li> </ul>  |
| 供應商     | <ul style="list-style-type: none"> <li>供應商管理程序、會議</li> <li>供應商／承辦商評估制度及實地視察</li> <li>合同談判</li> <li>日常業務交流</li> </ul>                       |
| 業務夥伴    | <ul style="list-style-type: none"> <li>策略性合作項目</li> <li>交流活動</li> <li>會議及探訪</li> <li>講座</li> </ul>   |
| 政府／行業協會 | <ul style="list-style-type: none"> <li>組織行業活動、講座及視察</li> <li>與經營地政府對話</li> <li>定期信息報送</li> <li>檢查督查</li> </ul>                             |
| 監管機構    | <ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>對公眾諮詢的回應</li> <li>合規報告</li> <li>檢查督查</li> </ul>   |

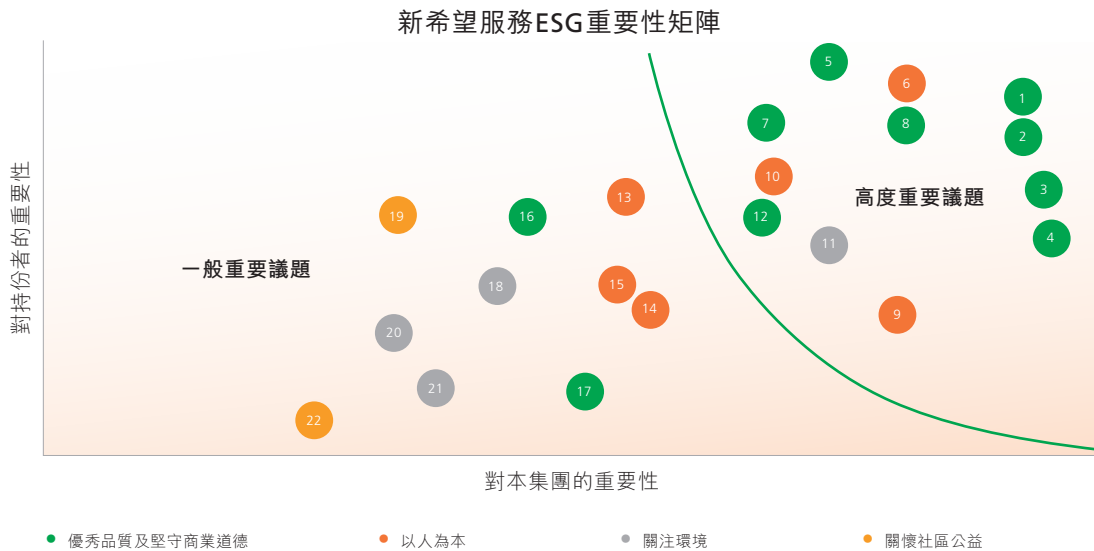
| 主要持份者    | 溝通方式  |
|----------|---|
| 社區／非政府團體 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 會議</li> <li>• 參與社區活動</li> <li>• 公司網站／公司公告／社交媒體平台</li> <li>• 社區活動及研討會／工作坊／講座</li> </ul> |
| 傳媒       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新聞稿</li> <li>• 傳媒採訪</li> <li>• 業績公布</li> </ul>   |
| 公眾       | <ul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

## 重要性評估

持份者的支持是我們穩健發展的基石，因此，我們時刻考慮主要內部和外部持份者的期望及意見。我們參考聯交所的《指引》與可持續發展會計準則委員會(SASB)的重要性圖譜，並考慮主要內部和外部持份者的期望及意見，識別重要ESG議題。上年度，我們參考《指引》和可持續發展會計準則委員會(SASB)重要性矩陣確定重大ESG問題，並考慮主要內部和外部持份者的期望和觀點，通過與各持份者開展的在線問卷調查進行重要性評估分析，從而對ESG議題排序及得出重要性議題矩陣。



本年度，我們的持份者群體、業務和經營環境沒有產生重大變化。因此，董事會、ESG工作小組及管理層確認上年度的重要性矩陣結果仍然適用於本年度的情況，仍能響應持份者的期望，本年度會繼續沿用。



## ESG 議題 重要性

### 重要議題

#### 高度 重要議題

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

## ESG 議題 重要性

### 重要議題

#### 一般 重要議題

|    |                |
|----|----------------|
| 13 | 提供有競爭力的薪酬與激勵機制 |
| 14 | 防止童工及強制勞工      |
| 15 | 完善培訓與發展體系      |
| 16 | 廢氣及溫室氣體排放管理    |
| 17 | 供應商環境及風險管理     |
| 18 | 能源及水資源管理       |
| 19 | 參與公益慈善         |
| 20 | 其他資源管理(包括用紙)   |
| 21 | 構建綠色社區         |
| 22 | 參與志願活動         |



## 打造優秀品質

新希望服務自成立以來，始終秉承「每天，讓幸福發生」的理念和「服務，成就價值」的價值觀，以真誠的服務態度，不斷提升服務質量。我們始終重視與客戶的關係，關注客戶的健康和安全，實施負責任的採購政策，將企業公民責任延伸到供應鏈，以長期可持續的實際行動履行社會責任。

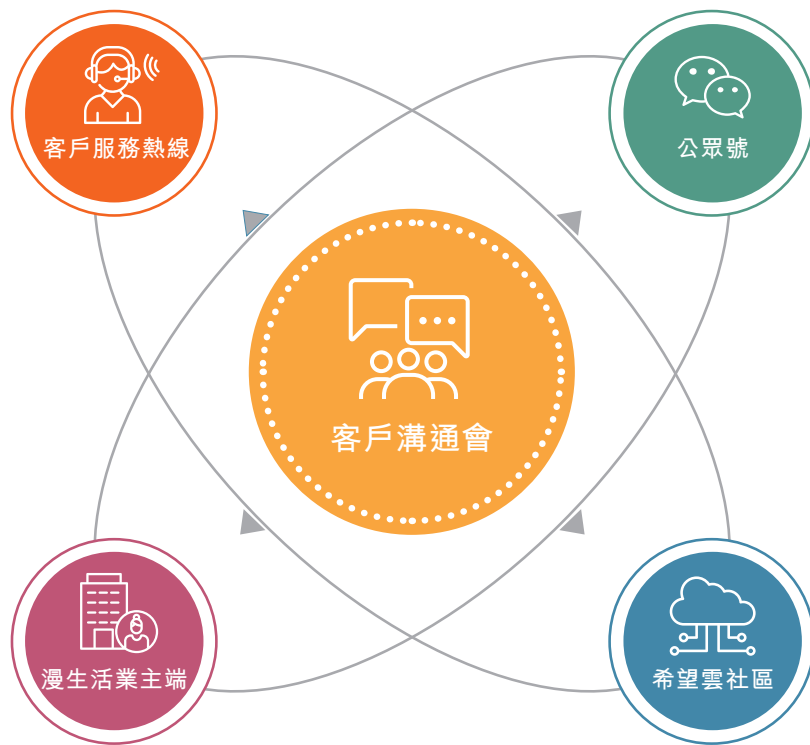


為業主提供優質全周期服務與關懷

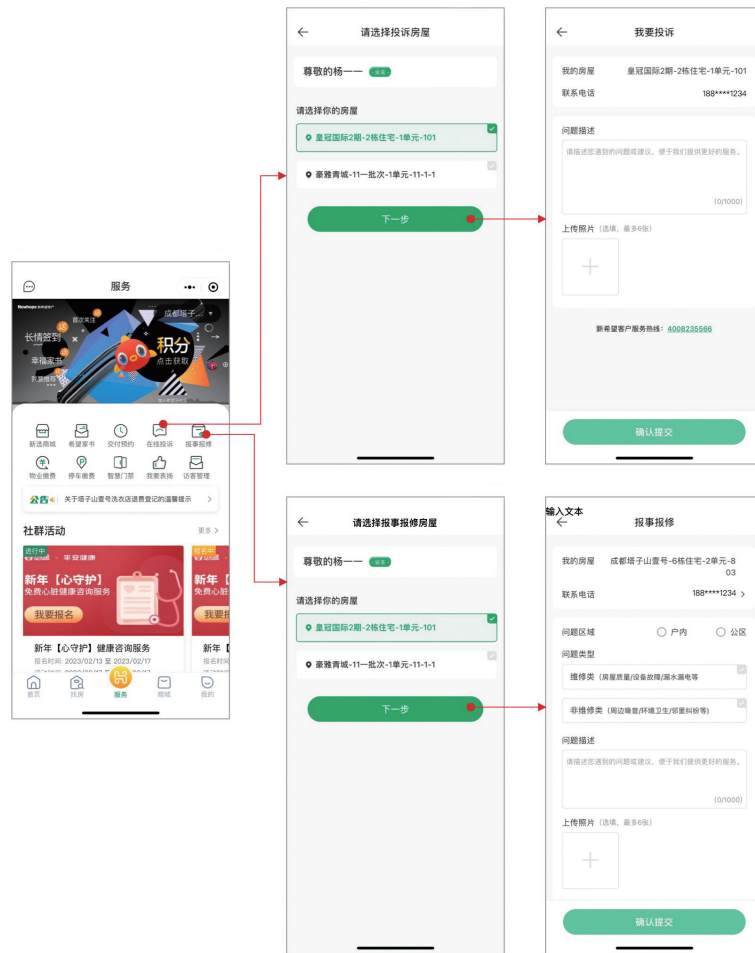
## 客戶關係維護

客戶的建議和意見是我們打造極致化服務的重要支撐。我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國物業管理條例》等法律法規，並制定《報事管理制度》、《投訴管理制度》等內部制度，採取各種途徑聆聽業主心聲，及時改善服務過程中的不盡善美之處，及時響應業主和客戶的要求，維持與業主良好的溝通，穩步提升業主和客戶對物業服務的滿意度。我們以減少和避免投訴，提高客戶滿意度為目標，通過科學、系統的投訴統計分析，實現服務質量的預警和引導。此外，物業服務中心定期組織客戶見面會，及時了解客戶需求，解決問題，與客戶建立良好的關係。

業主如有任何投訴，可通過客服熱線、公眾號、「希望雲社區」等不同渠道進行投訴。我們要求有關部門在接獲相關舉報後，通過《新希望服務投訴處理表》記錄在案，並按標準程序及時處理投訴。我們也會在處理投訴後通過《月度報事投訴反饋表》反饋給業主。在投訴回訪過程中，對於業主提出的不滿意的意見，我們將按照投訴升級流程升級處理流程。同時，我們會定期對業主投訴較多的系統性問題進行歸納分析，並結合優化建議提交相關部門，由相關部門制定併發布優化方案、指南、標準等。



此外，新希望服務通過獨居老人照料、學齡兒童托育（疫情期間）、中青年管理等常規服務，以及針對不同人群的一系列活動，兼顧個性化需求，系統性地提高客戶滿意度。



希望雲社區溝通渠道

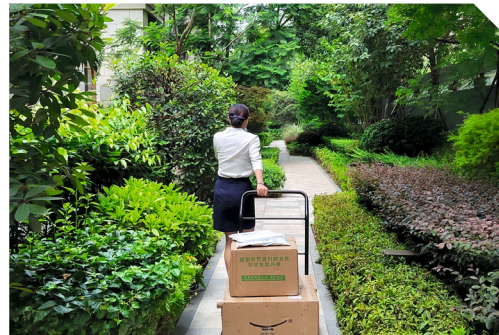
本集團就客戶對我們服務的需求及滿意度進行問卷調研，了解客戶滿意度現狀，收集客戶反饋意見，以提高我們的服務質量。調研內容包括客戶對物業服務的總體滿意度、對物業員工的認可度以及對各階段服務重點的認知。為了保證調研公平公正，集團嚴格要求各項目及時準確維護客戶信息，確保客戶信息安全。本集團的客服好評度為86%，接到的投訴處理率為100%。

## 客戶體驗提升

本集團秉承優質服務的初心，我們通過持續提供標準化與專業化的品質服務，全方位提升服務從業人員的專業能力，以滿足業主和客戶的個性化需求。同時，我們不斷延伸服務邊界，滿足業務多元化的需求。



服務日常



跑跑服務



房屋體檢



房屋體檢

本集團致力為業主提供從交房到入住全周期的房屋品質管理，有效維護業主權益。我們持續推進對維修人員的標準化服務，鞏固日常儀容儀表，加強維修服務禮儀、維修操作規程、維修溝通技巧等，以高水平的維修質量、響應速度和服務體驗提供服務，使我們能夠不斷獲得業主對我們的認可和信賴。

在業主驗收過程中，我們根據驗收規模和現場情況，合理安排驗收人員，制定驗收方案，避免遺漏驗收問題。對驗收中存在的問題，我們將按標準執行，及時反饋相關部門整改，確保驗收質量，嚴控交接風險，杜絕弄虛作假等問題。我們明確了物業客服中心裝修管理的職責、方式和要求，確保維修過程中不影響建築物本身和物業服務秩序。我們嚴格規範維修保養工作流程，向業主反饋問題確定維修方案，開展上門服務，確認維修效果。對維修全過程列出詳細的規範和要求，快速響應維修需求，高效處理問題。

商戶管理中，我們還對區域物業公司、物業客戶服務中心住宅物業商戶管理服務進行規範，共同營造良好的商務環境。營業管理中心至少每六個月與門店負責人溝通一次，聽取他們的意見和建議，就門店的守法經營、消防安全等問題進行談話。物業客戶服務中心還指定專職人員對租戶周邊的環境衛生、安全、環境污染、合規操作等進行日常監督，對違反租戶管理規定的行為及時限期糾正整改。

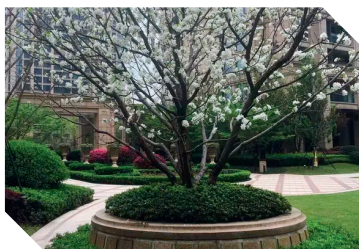
我們設有多個方案從多維度提升服務品質。當中，針對基礎環境養護，我們於本年度面臨成本精益化與品質需求精細化的挑戰，進一步加強基礎養護工作成為重點，以基礎化的養護帶動品質提升使我們成功突圍，因而制定《風物疊翠計劃》。以下為我們《風物疊翠計劃》中其中的年度亮點：



無機物樹池：對樹池下無法種植植物或者植株長勢不好的背陰處採用隔離物填充石子、陶粒進行美化



有機物樹池：採用樹皮或者其餘的植物衍生品比如植物碎屑進行填充構成樹池



耐蔭植物美化：在樹蔭下使用養護溝隔離出層次，種植比如變葉木、吉祥草、冷水花等耐蔭植物遮擋空土



花卉植物美化：在花喬或者小喬下種植花卉植物比如西洋鵝、蔥蘭等植物進行美化

本年度，我們亦設立《上下半年飛行檢查報告》，以分析公司在日常營運中遇上的典型性問題或漏洞，並擬定對應整改建議及計劃，不斷致力提升服務品質。另一方面，該檢查報告亦會展示年度亮點，讓公司其他部門及同事能夠仿效，以使我们能夠更全面客觀地分析我們的服務品質。以下為我們服務品質其中的年度亮點：



溫州盛景園自籌資源的半地表綠化排水，在雨中對綠化呈現有明顯的作用



寧波董麟上府生活垃圾分類標準化，建築垃圾房全封閉給業主良好的品質感

## 客戶安全保障

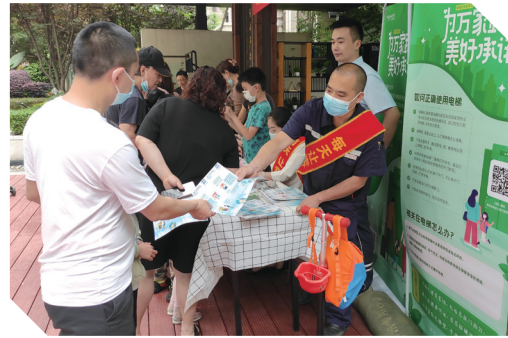
### 業主安全

本集團將保障社區安全與秩序作為生命線，通過擁有完善、有效的突發事件应急管理體系、全面提升社區的安全與秩序、舉辦安全講座、消防培訓和演習等措施，守護業主和員工安全與健康，為業主提供安全宜居的家園空間。我們已建立多個與客戶安全保障有關的內部措施包括《工程中心應急事件管理制度》、《火災應急預案》、《電梯困人應急預案》、《電梯進水應急預案》、《電梯剪切應急預案》等。我們更引入實時監控分析系統——Real-time monitoring and analysis system (RMA)，確保各設備、機房也是處於正常的運行狀態。

此外，我們提供標準化的風險排查、風險預警、風險整改和風險管控流程；動態更新安全風險事故事件台賬，實時了解階段性風險和隱患，進行自查自糾；通過常態化的風險管控措施，定期開展風險治理，為所管項目的安全生產提供基礎保障。



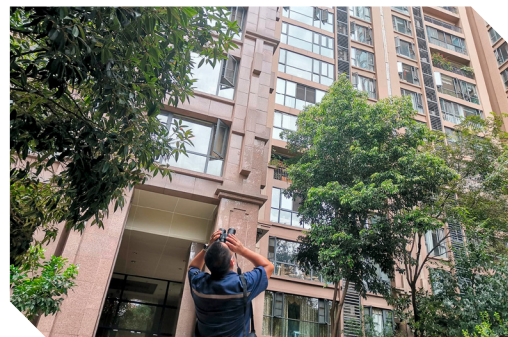
消防安全演練



電梯安全宣傳



防汛演練



震後安全查驗

## 疫情管理

本集團高度重視疫情防控工作，落實「六大防疫措施」，以有效阻斷疫情隱患，切實保障業主的健康與安全，包括疫情三級防控運營、戰疫承諾、民生保供、志願防疫體系及政策放開後的余藥互助等：



高度關注疫情情況，通過業主群、希望雲平台等渠道持續展開疫情政策宣傳，第一時間將防疫信息和官方通知告知業主，間接增強業主的自我保護意識。



對於人們聚集的場所，要增加消毒頻率，增加物理保護措施（如保護膜），減少業主與公共物品接觸的風險。



積極配合分局和社區，安排業主開展疫苗接種、核酸檢測，做好現場維護和組織工作。



嚴格、細緻地控制人員流動，對進出人員進行健康守則核查和體溫監測，核實外來人員和車輛的身份，並進行登記。



6個標準化服務流程包括大堂電梯消毒服務流程，兒童區消毒服務流程，娛樂設施消毒服務流程，廁所消毒服務流程，垃圾桶、垃圾房消毒服務流程，接待區消毒服務流程。



疫情封鎖期間，為避免風險擴散，解決業主的購買問題，我們整合了新希望集團的民生產業鏈，構建了生鮮採購的全流程服務。通過聯繫方式，業主可以獲得安全、健康、實惠的食品供應。同時，根據客戶需求，提供寵物代養代遛、作業打印、快遞上門等服務，即使在檢疫期間。



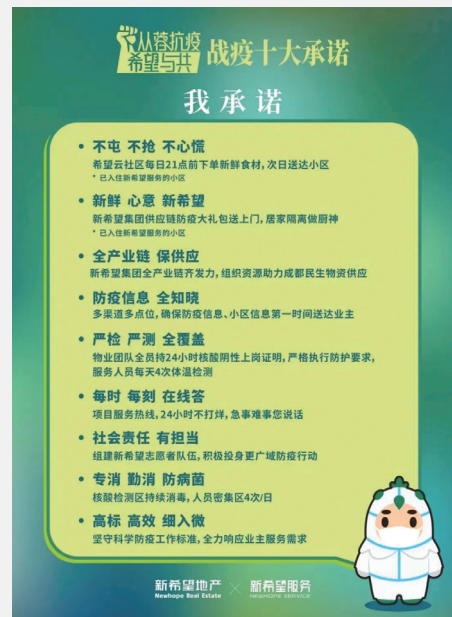
員工正在進行核酸檢測及環境消毒工作時的情況





疫情防  
控  
案例 1

2022年9月1日中午，成都發布全城即將靜默管理消息，封控的不確定性使得成都的市民產生了一些生活保障方面的不安。為了讓業主安心放心居家，新希望地產遂即聯合新希望服務於靜默當晚發布了成都抗疫「十大承諾」：承諾服務24小時不打烊；承諾新鮮食材準時送達；承諾嚴格落實防疫措施等等。對應業主及市民需求，並提出解決方案，讓每一個需求都有回應，給予每一顆不安的心十足保障，為業主及市民提供美好生活。



疫情保證書



疫情防  
控  
案例 2

憑藉着成熟的團餐能力及零售能力，2022年9月，成都疫情開始之後，新希望服務旗下新食主義隨即進入錦江區保供名單。在原有腫瘤醫院食堂保供外，面對大量新增外賣訂單，新食主義馬上啟動一級應急預案，調配人手、打通物流渠道，所有食材均現購現採，每一道工序不失標準，保證食材新鮮安全、無菌分裝和安全送達。



新食主義疫情期間餐食打包



疫情防  
控  
案例3

自2022年8月25日至9月8日以來，新希望服務成都所有在管項目均在「高標、高效、細入微」的要求下，未發生任何防疫不力事件，持續開展共計全員核酸檢測26個項目，配合社區完成客戶檢測近18萬人次。

8月29日，接到成都市民政局及成都機關黨委馳援錦江的需求後，新希望服務迅速響應，組建起一支31人防疫志願者突擊隊；8月31日，深入錦江區沙河街道，為封控區居民分揀、運送生活物資，協助抗疫指揮部進行相關信息錄入與排查；9月1日，則緊急馳援錦江區東湖街道7個社區配合核酸檢測工作。



疫情保供，新服人員分揀打包



## 疫情防控 案例4

疫情反彈，對於一些被封控管理的小區業主來說，買到合適的生鮮成為了當前迫切的需求。9月3日，我們聯合新希望地產緊急準備了超1.5萬份新希望生鮮果蔬禮包，通過60輛運輸車，穿越1,200公里總里程，超過千人通宵集採、搬運、分揀、清理，連夜加工生產鮮奶，將好心意準時派送到業主手中。



## 疫情防控 案例5

7月，成都疫情又起，對疫情的擔憂籠罩了全成都的人。我們立即啟動防疫相關措施，召集專業團隊對小區各大觸點進行全覆蓋消毒，提供全天候快遞送門服務。在成都疫情持續的25天內，錦麟府物業團隊不僅為業主消毒並派送了412件快遞，還特別準備了「愛心防疫包」，已有100餘戶有需求的業主領取。



## 恪守合規營運

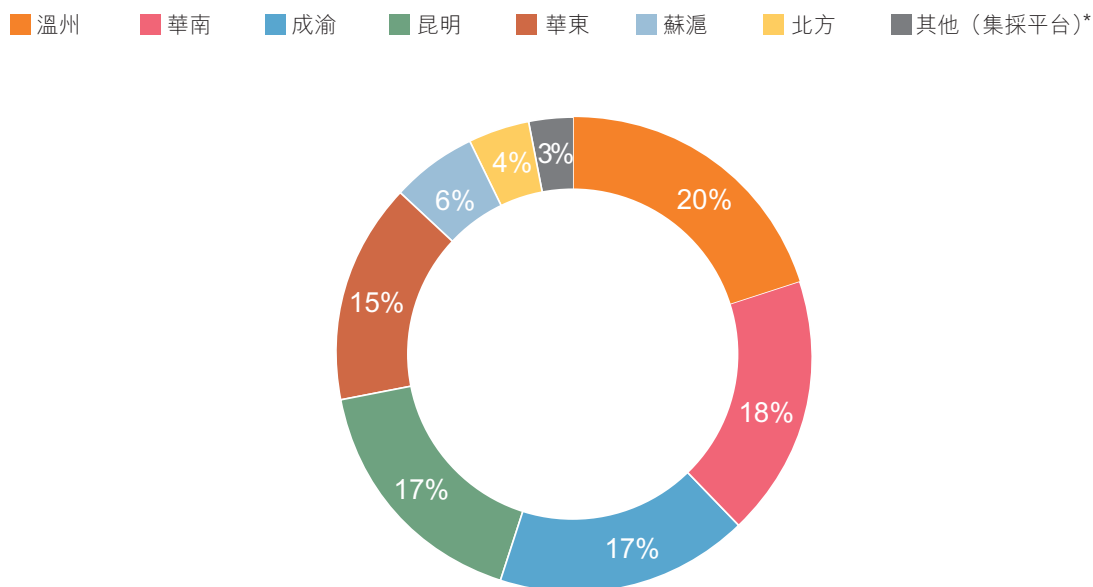
除了提供高質量的服務外，成功的公司還與持份者建立相互信任，這也是新希望服務獲得客戶信任的重要關鍵。本集團高度重視在日常經營和與供應商的合作中提倡誠信，把保護客戶的權益作為服務的前提，運營期間努力維護符合企業道德規範。

## 負責任採購

### 合規採購

全面的供應鏈管理有助於提高產品和服務的質量。本集團除遵守《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國政府採購法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規外，本集團還建立了《供應商管理制度》、《採購管理制度》等政策，嚴格規範供應商的徵集、登記、評估、入圍、最終選擇等流程，形成穩定的供應商隊伍，達到優化整合供應商資源、控制採購成本、提高採購效率。我們期望與供應商共同成長，共建優質供應鏈，實現合作共贏。本年度，新希望服務供應商總數達682家，集團供應商的區域分布情況<sup>1</sup>可參見下表：

供應商區域分布



\*集採平台上的供應商為整個新希望服務共用，統一歸總部管理。

### 篩選流程

本集團規範供應商管理流程，包括供應商資源收集、資格預審、供應商考察、資質審查、合作評價、退出及處罰等。對於已經與集團合作的合格供應商，我們每年定期組織合作績效評價，評價結果將作為供應商分級的依據，直接影響未來與集團的合作機會。

對於新合作的供應商，供應商庫存管理體系的建立，讓我們了解供應商的綜合實力和履約能力，從而選擇優質供應商進行戰略合作。新供應商的引進管理包括但不限於供應商資源收集(推薦)、資格預審、現場考察、盤點等。引進評審過程中，預審不合格的供應商，不得進入供應商考察環節。

<sup>1</sup> 本集團為方便業務開展而劃分此地區分類。

本集團一直深切關注供應鏈的可持續發展表現。我們及時了解供應商在環境保護和社會責任方面的合規情況，例如員工必須具有合法的工作資格。本集團期望所有合作夥伴與我們一起成為具有社會責任感的企業，實現可持續發展的共贏。我們支持和鼓勵綠色和可持續的採購，例如在辦公室購買更多的陶瓷杯和可重複使用的餐具，以減少浪費。



## 陽光採購

本集團堅持公平、公正、依法合規的基本原則處理一切商業交易。基於此原則的廉潔規範合作是我們與所有供應商長期合作的保證。本集團規範採購管理，明確採購事項的質量、價格、標準和規範要求，確保現場服務質量。作為負責任的企業，我們要求所有供應商秉承高標準的社會責任原則。我們選擇供應商進行廉潔約談，通過電話、訪談、供應商大會等方式宣傳我司廉潔管理要求，監督供應商廉潔合規情況，對不合規行為進行舉報和處理，杜絕不潔行為的發生。供應商檢驗員、供應商評價人員在履行職責時，應當遵循公開、公平、透明的原則，廉潔奉公。

我們要求供應商在履約前應當簽訂《陽光合作協議》，以明晰並規範雙方履約職責。在履約過程中，若發現供應商涉嫌利益輸送等違規行為，將立即上報相關部門，並劃分至不合格供應商庫，立即終止合作關係。本集團遵守招標採購相關法律法規，制定《招標採購操作規程指引》政策，嚴格規範員工進行招標採購工作，確保招標決策的公開、公平、公正。若員工在投標過程中有任何違規行為，經核實後，我們將根據相關內部規定處罰相關員工。

## 四川新希望服務供應商大會

新希望服務供應鏈總經理、新希望服務首席發展官兼四川區域總經理、四川區域各條線負責人以及近20家核心戰略供應商代表共同出席了此次大會。在加深合作交流、傳遞新希望服務優秀合作文化、共商新形勢下的合作與發展的同時新希望服務始終堅持開放共贏、共創共享的合作理念與陽光正向、坦誠透明的基本原則。大會當天，所有與會者還共同簽訂了陽光合作協議，在堅守底線與原則下，四川新希望服務將與優秀合作夥伴持續深化合作，不斷提升合作滿意度。



## 商業道德

我們堅決對一切賄賂、勒索、舞弊、欺詐和洗黑錢等任何形式的貪腐行為採取零容忍態度。本集團遵守《中華人民共和國公司法》、《金融機構反洗錢規定》、《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，還制定並嚴格執行一系列政策，包括《反舞弊管理制度》、《反洗錢內控管理制度》，以進一步規範廉潔行為，在行業內營造公平競爭、誠信廉潔的良好氛圍。此外，為避免直接或間接參與腐敗行為，我們制定了涵蓋客戶盡職調查和可疑交易報告程序的政策，以防止和發現任何洗錢和恐怖主義融資活動。本年度，本集團有1宗涉及本集團或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件，此案件已進行妥善處理，我們未來將會繼續努力，杜絕一切貪腐行為。

本集團建立了多種廉政違紀行為舉報渠道，鼓勵員工通過「陽光企業投訴舉報渠道」包括舉報電話、電子郵件、舉報箱等方式進行匿名或實名舉報，進行「廉潔舉報」。為保護舉報人權益，我們承諾檢舉人信息均屬機密，並向舉報人及時反饋調查處理結果。同時，本集團嚴格規定，禁止被調查單位和被舉報人對舉報人實行打擊報復行為，一經發現，將視情況對相關人員進行相應處罰。

本集團積極營造廉潔從業的文化氛圍，員工入職時需接受廉政從業教育，內容包括禁止腐敗和欺詐、商業信息保密、申報利益衝突、消除不公平交易等方面的員工行為規範。通過這些教育，我們深信使員工充分了解廉潔的範圍和問責措施以及廉潔方面的違紀行為。因此，本集團採取多種方式宣傳反舞弊政策和相關措施，對董事和全體員工進行反腐敗培訓和法律法規、誠信道德教育等方面的培訓，倡導誠信守法的企業文化。本年度，本集團為董事及員工提供反腐敗培訓包括開展專題會議、在線反腐敗培訓、向員工發送反腐敗相關材料等形式。



反腐敗專題會議



廉潔從業宣誓

## 信息隱私保護

本集團高度重視對客戶隱私和信息安全的保護，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》、《計算機軟件保護條例》、《計算機軟件著作權登記辦法》、《移動互聯網個人隱私政策》等相關法律法規。本集團還制定並實施了一系列信息保密和安全管理內部政策，如《員工辦公網絡管理行政準則》、《保密管理制度》、《檔案管理制度》等，並繼續推進信息安全管理體系的建立，為系統權限管理、系統問題處理和應急處理、網絡安全、服務器存儲設施管理、數據備份和恢復等方面的實施提供明確的指導。本年度，本集團沒有收到關於客戶信息洩露或侵犯客戶隱私的投訴。

本集團高度重視數據安全，妥善處理客戶、員工和商業夥伴提供的所有數據，並制定多個與數據安全有關的措施如下：

- 1 要求相關部門定期維修和維護對提供服務所需的基礎設施，如軟硬件設備、通信設備、信息系統等；
- 2 定期進行信息安全檢查和滲透測試，加強網站安全能力設施；
- 3 採用嚴格的保密制度，只有系統管理員可以訪問數據；
- 4 加強對各部門上網人員的教育，鼓勵員工樹立保密意識、法律意識、責任意識、自律意識，文明上網；
- 5 建立系統日誌跟蹤、記錄和審查制度，從技術上發現和解決安全漏洞。

本集團對信息安全情況進行調查，對違反信息安全的行為，將根據情節輕重給予相應處罰。構成犯罪的，將移交司法機關依法追究相關責任。我們還為業主開通了多條舉報渠道，供業主投訴或提供意見和建議，我們承諾對涉及的問題進行審核，並盡快回覆。

## 合規營銷

本集團嚴格按照《中華人民共和國廣告法》等法律法規和行業規範的要求，嚴格遵循全面、合規、有效的原則開展業務。為進一步加強集團利用新媒體平台的內容發布和管理，推動各下屬單位信息採集、審核、發布工作的規範化，確保發布內容的權威性、及時性和準確性，優化各單位新媒體平台的運行維護和管理效率。為此，本集團制定了《信息化項目管理制度》、《VI規範管理制度》、《自媒體管理制度》、《品牌飛檢標準》等政策，確保信息傳播的規範性和準確性。我們本着正確、真實、不誇大的原則，嚴格審查所有公開發布的營銷信息，包括產品手冊、宣傳折頁、社交媒體帖子和營銷材料等。本集團確保發布的信息合法、合規、真實、可靠，準確描述集團、產品或服務，防止宣傳內容不準確或誇大，防止業主被誤導，從而有效保護業主的合法權益。

本集團還對各級單位的媒體管理執行情況進行監督，在促進業務和品牌價值的同時，努力確保集團的商標得到妥善保護，不被濫用。此外，我們還將虛假信息或可能誤導業主的信息進行闢謠或公告，對涉及業主和集團的違法行為採取法律措施予以解決，切實維護業主和集團的合法權益。

## 知識產權保護

本集團鼓勵員工在積極創新的同時尊重和保護知識產權的價值，嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國侵權責任法》，制定並執行《保密管理制度》、《商標管理制度》等內部管理條例與政策，保護開發的所有技術，規範知識產權的申請、註冊、使用和檔案管理流程，為公司的業務開拓、日常運營等提供保障。為避免侵犯他人現有的知識產權，我們要求員工簽署《正版軟件使用承諾函》。本集團會調查知識產權的狀況，一旦發現知識產權侵犯的情況，將會視情節輕重給予處罰。本集團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，切實保護集團各類軟件版權、專利和商標。

## 助力人才建設

本集團保障員工的合法權益，用心為員工打造健康、安全、舒適的工作環境和氛圍，遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》、《禁止使用童工規定》、《中華人民共和國未成年人保護法》的有關勞動和社會保障法規。我們還在僱用、福利、晉升、人才培養、職業健康安全等方面提供了一系列明確的管理制度，使員工與新希望服務公司和諧發展。本集團倡導多元化、包容性的工作氛圍，為不同文化背景的員工提供一個相互尊重、相互理解、相互融合的工作環境。我們的員工涵蓋了各個年齡段等，並不斷優化員工結構，促進員工在年齡、性別、地域等方面的合理分布，使集團有足夠的人力資源來發展。

截至2022年12月31日，本集團於報告範圍內之運營點共聘用4,031名員工。我們的詳細員工分布數據可參見本報告「附錄一：可持續發展資料摘要」一節。



## 員工關懷

本集團一直倡導和諧的人際關係，並相信員工通過合作會建立真誠的友誼。高效的溝通是本集團用人制度的基礎。本集團非常重視聽取員工的意見，加強對員工的人文關懷和心理輔導，從而增強了員工的凝聚力和歸屬感。我們將人力資源部門作為員工關係和溝通的主要負責機構，為員工提供提高工作滿意度、勞動保障、職業心理諮詢和申訴處理等方面的幫助。同時，我們也高度重視員工對公司業務和管理的意見，將通過定期和不定期的訪談或調查來徵求他們對於這方面意見。員工可以沒有任何顧慮地根據自己的真實想法進行反饋。此外，員工還可以通過其他有效渠道積極表達自己的想法，這些意見和建議將被集團在經營和管理的決策過程中考慮。為了達到充分溝通的目的，員工會定期透過多種渠道接收公司近期的經營和管理信息。這些信息除了能讓員工更了解集團，也有助於員工通過對這些信息的分析和判斷，實現個人的成長。以下為本年度所舉行的高管對話會的例子：



高管共話溫潤之州



溫州高管對話會

## 員工職業安全

本集團非常重視員工的職業健康和 safety。我們嚴格執行《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國職業病防治法》等國家法律法規，制定並定期推行公司《工傷應對措施》、《工作手冊》等制度和標準，嚴格依法依規操作。在過去三年（包括本年度），本集團沒有發生工傷死亡事故。在本年度，本集團因工傷而損失了402個工作天。

為了保證員工的健康安全，本集團組織員工進行體檢及日常健康關懷有關活動，讓員工關注自身的健康狀況。我們督促員工關注自身健康，並積極採取安全文明施工檢查、安全教育培訓、消防演練等多種舉措，確保員工安全。當發生工傷事故時，公司專門負責關懷和慰問、後續醫療、鑑定、傷殘發現、賠付等。同時，我們會針對事故發生的原因進行分析和確認。此外，如果員工在工作中受傷並被認定為工傷，在接受必要的醫療期間，他們將獲得工傷假。對於工傷醫療期較長的員工，為掌握員工的工傷情況，要求員工在每月月底前向公司提交指定醫院的醫療診斷資料。我們還為工程、客服、紀檢等部門的員工購買了團體意外保險。



本集團從加強勞動保護及提高員工的自我保護能力和安全意識兩大方面入手，從而加強員工的職業健康和 safety，制定了以下的措施：

- 按照勞動保護用品的標準發放勞動保護用品，確保員工在生產和勞動中的安全、衛生和健康；
- 開展多種形式的安全檢查，消除隱患，找出安全工作的薄弱環節，督促有關部門及時整改，消除隱患；
- 制定突發事件的應急預案和演練，幫助員工掌握地震、山洪、火災、泥石流、滑坡、突發疾病等突發事件的避險技能，提高應對突發事件的能力。

在疫情爆發期間，我們定期清潔和消毒辦公場所，為員工提供防疫物資如口罩、疫情期間居家辦公、環境消毒等安排，進行疫情防控，並嚴格遵守政府的各項防疫措施。我們亦建立了《防疫指導手冊》，期望透過該手冊結合員工關心的防疫問題，傳遞科學防控知識。

夏季高溫期間，受副熱帶高壓影響，華南等地高溫持續，局部地區還有極端高溫酷熱天氣出現，廣西發布今年以來首個高溫紅色預警。我們守護員工的健康，通過多方面為員工提供貼心的關懷如送清涼禮包、解暑飲品、消暑用品及水果等，為員工在高溫下工作增添陣陣涼意。

## 權益保障

本集團致力於創造一個「平等和包容」的工作氛圍。我們反對工作場所的歧視，嚴格遵守所在地區的相關法律和法規，包括在內地經營的相應法律和法規，執行和應用相應的內部制度。本集團保證絕不因員工宗教、性別、國籍、種族、婚姻狀況等社會身份而在就業、薪酬、晉升方面有不同的待遇，保證人才管理的全過程公開、透明，保證員工享有平等機會。本年度，本集團沒有發生僱傭童工或強制勞工的情況。

本集團積極參與保護勞工權利和杜絕使用童工。我們對僱用童工和任何形式的強迫勞動持零容忍態度，並承諾遵守相應的法律和法規。此外，如果發現有違反勞動標準的情況如發現僱用未成年工人，我們會從保護勞動者合法權益的角度採取相關措施，將立即向有關勞動行政部門報告和登記。本集團本着公平、合法、平等、自願、誠實、守信的原則建立勞動關係，並根據員工的工作性質，與每位員工簽訂實習協議、勞動合同或聘用合同。合同期滿的員工應及時進行相關續簽。我們要求新員工在入職前提供個人身份和資料證明文件，並在員工招聘、入職審批、入職登記等各個環節審查申請人的有效身份證明。本集團制定的《員工手冊》已提及辭職、終止僱傭關係及解僱程序。當員工提出離職要求時，相關人員會與其進行會面，以了解其離職原因。

此外，本集團不提倡加班等強制勞動行為，也不提倡因效率低下或糾錯而加班。我們杜絕強迫勞動的現象。本集團的所有員工都是在自願的基礎上被聘用的，沒有任何欺騙和脅迫。我們已在《員工手冊》中清楚列明各種工時制的上班時間。當中，我們的大部分員工也是按照標準工時制來工作，標準工時制的工作時間為周一至周五，平均每周工作40小時，周六和周日為休息日。

## 薪酬福利

本集團實行全面的薪酬管理制度，在合法的前提下按績效和貢獻付費，公司鼓勵高績效、高貢獻、高收入。本集團制定了完善的薪酬福利制度，實施了《員工手冊》、《員工績效管理制度》等內部制度，確保員工福利。為了建立適合經營管理的激勵和約束機制，充分調動員工的積極性、主動性和創造力，促進公司戰略目標的實現，建立完善的評價體系，不斷提高績效水平，我們提供具有競爭力的薪酬，使員工有機會因其出色的表現或貢獻而獲得高於市場水平的獎勵。我們每年參照內部薪酬體系及行業薪酬基準比較分析對薪酬作出調整，以提升我們的薪酬競爭力。本集團採用績效激勵的方式，為員工提供具有市場競爭力的薪酬回報。這讓我們在市場上保持了競爭力的同時也對員工的努力與付出表示認可。

根據相關法律法規，本集團及時了解員工的動態和需求，在保證法定福利的基礎上，為員工提供多項企業福利如下：



為全體員工提供各種社會保險福利，包括養老保險、失業保險、生育保險、工傷保險、醫療保險、人身意外團體保險等保險福利和住房公積金



提供各種節假日福利，如國家法定節假日、公休假、事假、病假、工傷假、婚假、產假、年假等



提供節日福利、員工慰問金、生日福利等各種福利



年度員工體檢、防暑降溫等勞動福利



提供進修、培訓和教育的機會和福利



為員工舉辦各種活動，如企業文化節、節日活動和員工內部採購節

本年度，新希望服務開展諸如婦女節關懷、端午活動、中秋活動、夏日關懷，818幸福日等活動合共120多場次，累計參與人數達5,000多人次。以下列舉本年度本集團舉辦一些員工活動的重點回顧：



818幸福日剪影



三八婦女節員工關愛



冬至日團建



開工員工關懷

## 人才發展

新希望服務高度重視人才的選拔和培養，倡導「綠色生長無邊界」的人才發展理念，並將「攜手奔跑共享企業價值」作為新希望服務的核心價值觀之一。為此，公司制定了《培訓管理制度》等科學、完善的人才發展制度，為員工提供了廣闊的提升空間和公平的發展平台。公司關注每位員工的發展。我們鼓勵員工通過自身的努力提高專業或管理能力，並根據崗位空缺情況對員工的適崗性進行評估。經過任免程序，將員工調整到合適的崗位。因此，新希望服務公司非常重視人才的培養，在各地區進行指導，加強人才培養和員工培訓的能力，培養外部和內部講師資源，更好地為企業輸送關鍵人才。本集團的員工培訓可分為三類，如新員工入職培訓，內部培訓和外部培訓。

| 培訓類型 | 培訓類型簡介 |
|------|--------|
|------|--------|






### 新員工入職培訓

公司將向新員工詳細介紹工作職責、工作流程和工作標準，以促進工作的開展。

我們有三大類內部培訓如下：



### 內部培訓

-  公司制度及操作技能培訓：對各項管理制度、操作技能及流程進行系統培訓。
-  提升公司員工凝聚力培訓：根據公司企業文化和員工現狀，開展員工座談會、讀書會、分享會等多種形式的培訓活動。
-  管理經驗共享和案例分析：組織各事業部的經驗分享與案例分享。



### 外部培訓

為適應業務發展需要或員工能力提升，公司派遣或同意員工參加外部培訓機構組織的培訓活動。

## 新服學堂

新希望服務依託內部學習管理機構－新服學堂，以數字化學習平台為媒介，以完整的人才培養體系、完善的課程教學體系為支撐，打造具有新希望服務特色的人才培養體系。新希望服務學院以戰略推進、文化實施、人才輸出、高水平專業為定位，以「因分享、得成長，以服務」為理念。各分公司承擔總部和區域的人才培訓工作，通過數字化學習平台包括線上和線下學習。本年度，新服學堂組織培訓場次6,400，培訓人次78,000，參與講師693人，授課課時12,000。全國累計開展各類培訓8,621場次，受訓人員達90,238人次，累計10,386課時。此外，新服學堂更榮獲2022年第四屆雲圖獎西南區域唯一「優秀數字化學習項目金獎」。



培訓場次 **6,400**  
 培訓人次 **78,000**  
 參與講師 **693**人  
 授課課時 **12,000**  
 全國累計開展各類培訓 **8,621** 場次  
 受訓人員達 **90,238** 人次  
 累計 **10,386** 課時



優秀數字化學習項目金獎



## 員工培訓 案例一

2022年6月21日，新希望服務舉辦「奮鬥無畏，希望常新」文化新解及奮鬥者模型2.0發布會培訓活動。我們圍繞客戶文化，納新文化行為準則，明確具體行為要求，以文化基因為，明確不同層級的核心通用能力，讓組織在人才選拔、培養、評價、使用時能「懂得起，用得來，選得准」。





員工培訓  
案例二

本年度，我們建立18個人才培養基地項目，擴展人才發展渠道，讓內部人才擁有更多更快成長路徑。持續以礪將計劃、儲將計劃、精兵計劃、新晨計劃為核心培養項目，助力項目管理人才的培養與輸出。



新服學堂依據員工職業發展路徑和勝任能力模型，打造出成體系的人才培養項目：

- > **新晨計劃**      管培生培養計劃
- > **融新計劃**      新員培養計劃
- > **儲將計劃**      主管通用管理技能提升計劃
- > **礪將計劃**      項目經理綜合管理能力提升計劃
- > **礪將計劃PRO**      片區總監綜合管理能力提升計劃
- > **精兵計劃**      領班通用管理技能提升計劃
- > **領將計劃**      儲備高管培養計劃

**發展通道**

為激發員工積極性，充實戰略發展人才儲備，本集團為人才提供廣闊的職業發展空間，包括縱向發展及橫向發展。在縱向發展方面，我們提供管理序列、專業序列、營銷序列、操作序列四種發展通道，根據員工的能力、素質、發展潛力和發展意願為其安排相應的序列。由於員工可能會有不同發展意願，我們除了在職位序列內根據職位級別的要求對員工進行晉升外，也提供橫向發展，使員工在不同序列之間能夠接受跨序列拓展的平台和機會。針對員工的晉升，員工可以沿一條通道晉升，也可以隨着發展方向的變化而調整晉升通道。我們亦有一套完善的審批流程，員工須填寫《試用期／加薪／崗位調整評估表》以作申請，並發起線上審批。



## 守護綠色環境

本集團積極響應國家綠色發展要求、堅定選擇低碳發展道路，密切關注其運營過程中可能對自然環境造成的負面影響，堅持與環境共生共存。我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固定廢棄物污染環境防治法》和其他法律法規。通過不斷完善環境管理措施，優化環境管理體系，努力打造人與自然和諧共生的可持續發展社會。我們已落實相關內部制度，減少集團運營過程中的能源資源消耗和廢棄物排放，為社會的綠色發展貢獻力量。

作為物業管理公司，本集團並無對環境及天然資源造成重大負面影響。我們以自身行動，以實際行動減緩氣候變化、保護生物多樣性、防止水土污染、維護健康可持續的生態。同時，我們積極提高業主、員工等利益相關者的環保意識。通過在全國開展綠色宣傳活動，傳遞關愛綠色植物、回收資源、垃圾分類等區域環保文化，共建綠色生態家園。本年度，本集團未發生違反環境保護相關法律法規的行為。

## 減少排放物

物業管理的能源消耗是本集團運營所產生的溫室氣體排放的主要來源。為了盡量減少對業務和環境的不利影響，本集團致力於減少其運營過程中的溫室氣體排放。本集團已納入政策及程序以鼓勵節能貫穿其營運過程，有關減少碳排放的措施將在本報告「資源使用」一節進一步闡述。2022年內地業務營運產生的溫室氣體排放總量為55,563.67公噸二氧化碳當量。其中，溫室氣體排放主要來自外購電力，範圍2(能源間接溫室氣體排放)。其餘部分來自發電廠和汽車工廠的化石燃料燃燒，範圍1(直接溫室氣體排放)。本集團董事會及管理層已檢視於去年所制定的環境範疇相關目標，溫室氣體(範圍1和範圍2)排放呈上升趨勢。我們往後務必積極檢視及推行本集團減排措施，以更接近目標。我們將落實本集團節能減排措施，目標在2021年的基礎上維持或逐步減少溫室氣體(範圍1和範圍2)排放。

下表為本年度內空氣污染物和溫室氣體排放量：

| 空氣污染物排放量               | 單位 | 2022年度 |
|------------------------|----|--------|
| 氮氧化物(NO <sub>x</sub> ) | 千克 | 50.72  |
| 硫氧化物(SO <sub>x</sub> ) | 千克 | 0.14   |
| 顆粒物(PM)                | 千克 | 4.77   |

| 溫室氣體排放量             | 單位           | 2022年度    |
|---------------------|--------------|-----------|
| 直接溫室氣體排放(範圍1)       | 公噸二氧化碳當量     | 346.87    |
| 新種植樹木的溫室氣體減除(範圍1)   | 公噸二氧化碳當量     | 807.05    |
| 間接溫室氣體排放(範圍2)       | 公噸二氧化碳當量     | 55,996.84 |
| 溫室氣體排放總量(範圍1及2)     | 公噸二氧化碳當量     | 55,563.67 |
| 溫室氣體排放密度每名員工(範圍1及2) | 公噸二氧化碳當量／員工  | 22.44     |
| 溫室氣體排放密度每平方米(範圍1及2) | 公噸二氧化碳當量／平方米 | <0.01     |



## 減少廢棄物

我們致力於減少、回收和妥善處理廢物，以減少我們的運營對環境的影響。我們的目標是通過與各持份者合作，確保根據當地垃圾處理法規妥善處理垃圾。本集團的廢棄物主要為管理服務過程中產生的辦公及生活垃圾、建築垃圾、餐廚垃圾、醫療垃圾和危險廢棄物，它們也受到一系列的程序文件管理。有害廢棄物包括用過的碳粉盒和用過的電池，它們也由合資格的承包商負責處理。無害廢棄物方面，主要包括一般辦公室和生活垃圾。我們的生活垃圾主要由我們的租戶、住戶、客戶等在物業中產生。本集團委任第三方合資格廢物處理承辦商，收集內地物業的一般垃圾，並直接送往堆填區妥善處置不同類別的生活垃圾。建築垃圾方面，本集團嚴格遵守當地城市管理規定妥善處理部分在管項目中涉及業主留下的建築垃圾，確保業主擁有舒適的居住環境。本集團董事會及管理層已檢視於去年所制定的環境範疇相關目標，廢棄物產生密度下降了，反映目標的達成。我們將落實本集團在物資節約和垃圾分類方面的措施，目標在2021年的基礎上維持或逐步減少廢棄物產生密度。

本集團在運營過程中包括園區及辦公室內實施了多個減廢措施如下：

園區方面，

- 在顯着位置張貼橫幅、海報和告示，向住戶宣傳正確的生活垃圾分類方式；
- 設立垃圾分類站，並安排人員指導垃圾正確分類；
- 於園區內規劃大件垃圾、裝修垃圾、建築垃圾專項處置區；
- 進行日常檢查，包括垃圾收集點的衛生和分類；
- 幫助業主逐漸樹立垃圾回收意識，養成區分不同類別垃圾的習慣。

辦公室方面，

- 鼓勵員工紙張雙面使用，充分利用紙張，減少紙張浪費；
- 盡量以電子方式發送文件；
- 除帶有機密信息的紙張外，所有廢紙均送至廢紙回收公司回收；
- 將所有一次性水杯、木筷子等更換為陶瓷水杯和可重複使用的餐具等非一次性物品，以減少浪費；
- 在辦公區域張貼節水、節電海報，提高員工環保責任意識，確保能源高效利用。



下表為本年度內有害廢棄物和無害廢棄物產生量：

| 廢棄物產生量         | 單位    | 2022年度   |
|----------------|-------|----------|
| 有害廢棄物          | 千克    | 0.10     |
| 有害廢棄物產生量(每名員工) | 千克／員工 | <0.01    |
| 無害廢棄物總量        | 噸     | 1,019.12 |
| 無害廢棄物密度(每名員工)  | 噸／員工  | 0.41     |

## 資源使用

本集團的資源使用主要分為兩大類，分別為能源及水資源。能源管理是我們踐行綠色發展的首要方面，本集團不斷盡力提高自身用能效益。此外，本集團在日常經營中持續追求高效利用水資源，在保證服務質量和正常運營的前提下盡可能減少水資源使用。本年度內，我們在獲取水源方面沒有遇到任何問題。此外，本集團董事會及管理層已檢視於去年所制定的環境範疇相關目標，電力及水資源消耗密度呈上升趨勢。我們往後務必積極檢視及推行本集團節能節水措施，以更接近目標。我們將繼續積極落實節電節水措施，目標在2021年的基礎上維持或逐步減少電力及水資源消耗密度。

下表為本年度內各資源和能源使用量：

| 資源使用         | 單位       | 2022年度    |
|--------------|----------|-----------|
| 紙張用量         | 千克       | 15,033.51 |
| 紙張消耗密度(每名員工) | 千克／員工    | 5.35      |
| 總耗水量         | 千立方米     | 2,209.01  |
| 總耗水密度(每名員工)  | 千立方米／員工  | 0.89      |
| 總耗水密度(每平方米)  | 千立方米／平方米 | <0.01     |

| 能源消耗          | 單位      | 2022年度    |
|---------------|---------|-----------|
| 總耗電量          | 兆瓦時     | 96,380.11 |
| 天然氣耗用量        | 立方米     | 45,218.00 |
| 液化石油氣耗用量      | 千克      | 1,740.00  |
| 汽油耗用量         | 公升      | 9,204.40  |
| 柴油耗用量         | 公升      | 5,947.00  |
| 總能源耗用量        | 兆瓦時     | 97,034.99 |
| 總能源耗用密度(每名員工) | 兆瓦時／員工  | 39.21     |
| 總能源耗用密度(每平方米) | 兆瓦時／平方米 | 0.01      |



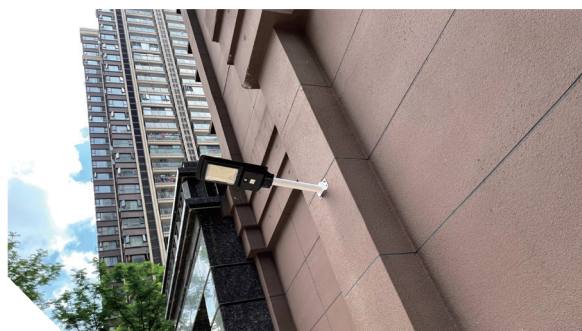
## 節能措施

本集團營運涉及的主要能源消耗為電力。為實現節能減排目標，合理利用資源和能源，本集團商業物業在運營過程中實施了多個措施如在門窗上安裝密封條，避免已調溫風外洩；辦公區域溫度控制要求：夏季最低溫度26攝氏度，冬季最高溫度20攝氏度；保持燈光清潔以最大限度地提高能源效率；在不經常使用的地方安裝動態傳感器；使用高能效燈（例如T5熒光燈及發光二極管）；及發布節能減排辦法通知，張貼海報，提升節能減排意識。

此外，我們也通過購入及更換能源效益較高的設備，提高能源使用效益：



南寧大商匯項目引入光伏發電



全國項目推廣200W太陽能路燈改造數量400盞



地下車庫節能改造

## 節水措施

本集團日常營運所需的水資源來自政府供水，主要用於日常服務、物業、辦公及種植。我們在運營過程中採取了不同措施來減少用水量。減少用水浪費方面，我們於衛生間水槽安裝水龍頭壓力轉換頭，避免濺水浪費水；定期檢查水表讀數，看是否有漏水隱患。提高用水效益方面，我們使用有節水標識的水龍頭；將水壓降低到盡可能低的水平；實施空調水節能引進等創新技術；實施水資源再利用的措施。我們亦會發布節水措施通知，張貼相關海報宣傳節水，以增強員工節水意識。

### 減少資源使用、消除浪費案例：「綠巨人2.0」毛巾擰水行動

本年度，新希望服務在「綠巨人1.0」的基礎上延續綠色行動，各單元組織圍繞降低能耗、節約能源等話題，經過精益管理專項組與相關業務單元分類、核實、研判，並通過全公司員工投票選出心目中「最實用的小妙招」，宣貫至新希望服務總部及各個戰區進行落地。

除此之外，新希望服務隨後進行了5期「消除浪費」行動專刊，涉及範圍：工程技術類、供應鏈管理類、行政管理類、服務產業類及其他（物管、財務、人力、智科），分別進行了意見獎收集，共計收到300餘條浪費行為與改善舉措，並納入了專項改進計劃當中。

以下為消除浪費小妙招精選：

1. 辦公區部分區域安裝感應燈
2. 全域推廣項目電子章
3. 設立「可循環再用紙」和「再造紙」點位
4. 辦公區設置辦公用品回收站





## 氣候變化應對

隨着國家「碳达峰、碳中和」目標的頒布，我們積極響應國家號召，研究「雙碳」目標，對標行業優秀實踐，結合自身業務實際，逐步完善應對極端天氣的應急響應機制，為應對氣候變化貢獻力量。本集團順應全社會的綠色低碳、零碳轉型趨勢，加強對氣候變化問題的評估與探討，努力抓住綠色發展機遇，並降低氣候變化風險相關的潛在負面影響。

本集團通過愛護植被、澆灌綠地、節能減排等措施，充分利用資源和能源，減少運營過程中氣候變化的影響。應對實體風險的措施方面，我們定期為員工組織防汛、防颱風等應急演練，確保他們在突發災害時，能以快速的應急反應和處置能力確保業主安全和集團正常運營。應對實體風險的措施方面，我們跟蹤最新的法律法規，參照國際標準和行業特點及發展趨勢。本集團定期審查業務的運營情況，並在現有風險管理體系的基礎上，以從實體風險與轉型風險兩大維度識別可能對本集團產生重大影響的氣候變化事宜並制定了相應的應對措施。

| 風險描述   | 應對措施  |
|--|---|
| 急性風險（如水浸、超級颱風、風暴潮、極端降雨）                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>審視極端天氣對業務的影響，並制定應急極端天氣方案；</li> <li>向員工和業主提供災難逃生演練；</li> <li>通過培訓提高員工的災難應變能力</li> </ul> |
| 慢性風險（如極端炎熱天氣、海平面上升）                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>使用可再生能源的方案</li> </ul>  |
| 技術風險   | <ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢討現有的物業管理策略</li> </ul>   |
| 市場風險   | <ul style="list-style-type: none"> <li>向可持續產品與服務機制轉型，並將考慮氣候相關風險與機會</li> </ul>   |
| 政策法規風險（更嚴格的建築能源守則、綠色建築目標及標準、報告披露合規風險、碳交易和排放標準） | <ul style="list-style-type: none"> <li>監察氣候變化相關的環境政策的最新消息，避免因違反氣候相關環境政策而導致不必要的成本及開支增加</li> </ul>                              |

## 致力回饋社會

本集團始終堅持發展與責任並重。在追求卓越的同時，也積極踐行企業社會責任。在發展和擴大業務的同時，我們致力於傾聽人民的聲音，並將我們的關懷傳遞給我們經營的社區。本集團國內經營分支機構持續通過客戶問卷調查、日常客戶溝通、與政府部門和地方組織合作等不同渠道了解民生需求，積極開展宣傳教育、公益事業、志願服務、社區關愛等，參與救災、環保、教與學、社區公益、抗擊疫情、關愛社會弱勢群體等活動，發揮物業管理優勢，為人們創造美好生活，並建立一個包容的社區。

## 社區活動

下表列出年度各類公益活動重點回顧：

| 活動主題   | 活動   | 相關活動相片   |
|--|--|--|
|  <p>南寧大商匯，<br/>屋頂光伏賦能<br/>「綠色商場」</p> | <p>2022年南寧大商匯響應國家「雙碳」政策，積極鏈接及開發綠能合作資源，成功搭建了2.2萬平方米的4.5MW分布式屋頂光伏項目，並完成了光伏並網儀式，成為行業內首家「屋頂上發電、屋頂下利用」的「綠色商場」。項目全投產後預計年發電量約495萬度，每年可以節省1,836噸煤碳、每年減少二氧化碳排放量5,400噸。</p>  |    |
|  <p>垃圾分類，宣傳<br/>與行動並舉</p>           | <p>新希望服務在管項目積極推進垃圾分類工作，通過系統、體系的行動營造環境優美、可持續的和諧社區。</p> <p>我們完善4分類垃圾投放點位，分類運輸、處置垃圾，帶動業主高效垃圾分類。我們亦組建垃圾分類義務勸導隊，以培養業主垃圾分類習慣。</p> <p>我們於部分社區引進分類垃圾智能回收櫃，推出積分換禮活動，提高業主對於垃圾分類的參與感。</p> <p>為了進行垃圾分類的宣傳、推廣，我們在社區內張貼垃圾分類宣傳廣告、播放視頻；開展垃圾分類知識宣講及多元活動，如環保小衛士、垃圾分類公益跑等，寓教於樂。</p> | <br> |

| 活動主題  | 活動   | 相關活動相片   |
|---|--|--|
| <p>年度社區活動</p>  <p>希望小鎮，<br/>就地撒歡</p> | <p>2022年，希望小鎮×野孩子IP聯名，在各個城市全面展開系列活動。</p> <p>當中，活動包括昆明的泡泡嘉年華、摸魚大賽、夏日游園會；溫州的泡泡奇遇之抖音挑戰賽、尋找泡泡、泡泡歷險記、杭州食育樂園一日游；蘇州的雙喜牛奶工廠游，杭州、寧波的光光夜市、嗨FUN泡泡趴、星辰大海Party等。</p> <p>活動覆蓋9大城市33個項目，共計3,169個家庭、85%+小業主。</p>   |   |
|  <p>久久節，鄰距離，<br/>久鄰相伴</p>          | <p>2022，新希望服務第五屆久久節聚焦各個年齡層業主，吸引11城64個項目、超4.8萬次業主熱情參與（自管項目覆蓋率超90%），在成都、杭州、蘇州、溫州、南寧、昆明等多個城市，根據當地特色、業主需求來設計豐富有趣的活動內容，融入便民服務、成長關愛、鄰里聚會、健康運動、長者關懷等各類特色創新活動，讓全家人、各個年齡層的人群都能參與，營造有溫度的社區文化氛圍，實現客戶高滿意。</p> <p>春天賞花賞園林、夏日清涼送到家、冬季用心守護過寒冬，不同時令節日，不同活動關懷。新希望服務2022年全國項目共開展829場活動，覆蓋22.5萬次業主。</p> |  |

## 微光行動

2021年12月，我們正式發布公益品牌——「微光行動」。2022年新希望服務持續強化品牌聯動、落實形式豐富的公益行動。通過這個品牌，我們積極參與城市基層治理，希望能解決目標群體和社會的一些問題。通過計劃、目標、實施、反饋和持續行動，服務於社會不同個體，建立溝通與信任、互助共建的紐帶。下表列出年度各類微光公益行動的部分活動回顧：

| 活動主題  | 活動   | 相關活動相片   |
|---|--|--|
|  <p>職業體驗，<br/>感知微光力量</p>     | <p>2022年6月11日，新希望服務在向陽橋小學、魏家街社區、環衛局、舞東風等相關單位的支持下，5名小學生分別體驗了環衛工、送貨員、社區工作者、保安秩序、客服管家的角色，讓小學生們也對其工作內容、社會價值等有了更深刻的理解，其宣傳與教育作用不僅得到學校街道的大力認可，也獲得國家級公益機構組織——「中國慈善聯合會」的轉發點贊，以及人民日報的報道發聲。</p> |  <p>小學生職業體驗</p> |
|  <p>溫暖停靠站，<br/>身邊的服務關懷</p> | <p>考慮到夏季天氣炎熱且多變的特點，自2022年6月20日起至夏季結束，新希望服務在全國各大溫暖停靠站提供休憩、夏日涼茶、臨時急救等關懷服務，讓更多外賣員、快遞員、裝修工、環衛工等可就近獲得幫助。以蘇州錦麟九里、成都塔子山壹號、昆明希望匯三大站點為例，累計服務人數1,480餘人。</p>                                    |  <p>溫暖停靠站</p> |

## 「希望紅」黨建驅動社會

2022年新希望服務在新希望集團黨委的堅強領導下，認真落實管黨治黨主體責任，用心落實「制度規範、品牌推廣、青春敬黨、強企賦能」四項行動。在「希望紅」黨建品牌的引領下，積極探索小區基層治理，推動服務質量提升，實現多元共治。我們已獲得四川省「優秀紅色物業」，成都市「蓉城先鋒，暖心物管」示範企業及示範項目、成都市「武侯區基層治理先進集體」、溫州市「先進基層黨組織」、昆明市「西山區先進黨組織」、昆明市「春城紅旗黨支部」等多項榮譽。

為了切實履行黨建主體責任，我們制定黨建工作計劃、落實黨建主體責任如發布《2022年黨建工作清單》，含政治建設、組織建設、文化建設等35項重點任務落實到具體時間及負責人。我們也調整調優組織設置如指導總部機關黨支部、成都與溫州公司黨支部補選空缺委員10人，指導嘉興公司新建黨支部，指導所屬7個黨支部按規定完成換屆選舉，持續為未來新發展預備黨員，建立人優勝的黨員隊伍。

首先，我們設黨員示範崗，包括便民服務示範崗、放心服務示範崗、拓展服務示範崗，實行黨員輪崗制，提高業主要求處理的時效性，提升物業黨支部黨員的責任感，增強業主對物業的信任感。其次，我們劃黨員責任區，包括園區入口責任區、在線服務責任區、公共區域責任區，從「我提供什麼業主使用什麼」的觀念轉變為「業主需要什麼我們服務什麼」，用親民暖心的服務，提升小區居民的幸福感。再者，我們建黨建聯盟，包括共商共治化難題、公開公示強監督、達人能人優服務，通過在線APP搭建對話平台，打造「掌上議事廳」，聽業主「說事」、讓業主「議事」、幫業主「理事」、向業主「曬事」、邀業主「評事」，形成多元參與小區治理格局，實現物業與業主良性互動，提升美好生活的獲得感。

公益方面，溫州公司黨支部與大門鎮烏仙頭村黨支部於7月簽訂「黨建共建助農」合作協議，拓寬農產品銷售渠道，把高品質蓮子帶到千家萬戶。此外，我們開展志願服務120餘次，包括公益書法會、送冷飲關懷、義診義剪等，活動參與人數達10萬人次。

黨建教育方面，2022年10月16日新希望服務各分子公司400餘名黨員在分會場聆聽了二十大工作報告，全體黨員員工通過線上平台參與大會精神答題活動合計685次。我們也舉辦多個活動如「書記講黨課」、「重走紅軍路」、「參觀革命烈士紀念館」、校企合作共建、紅色演講比賽等，累計對黨員開展學習教育共計232次。





西山區委組織部活動



聆聽十九屆六中全會



點滴愛心傳遞希望



塔子山壹號黨建



參觀紅色基地



黨建互助共建簽約儀式



農產品助銷

**共青团新希望集团有限公司委员会**

新希望团委〔2022〕13号

共青团新希望集团有限公司委员会  
关于“献礼四十庆·青春建新功”主题诗文征集活动的通报

「献礼四十庆·青春建新功」优秀诗文征集活动



社區基層治理方面，我們一直把黨治的元素融入至社區治理中，期望促進基層服務建設。以下是我們引領社區治理的案例：

## 黨建工作案例 — 商圈黨建

我們持續精準企業服務及優化營商環境。以昆明大商匯黨總支為例，通過建立黨建服務中心，我們開展商戶商務洽談、「金融直通車」、工商戶專場見面會、企業開辦進商圈等活動服務達220餘次。



昆明-金融直通車

## 黨建工作案例 — 供應鏈黨建+智慧黨建

新希望服務依託集團產業鏈，提供「物業+團餐、物業+零售、物業+集採」等服務項目，並整合周邊商舖及空間資源，製作可視化服務地圖。另外，新希望服務打造智慧黨建新試點，2022年智慧門禁新增覆蓋20+項目，車管雲新增覆蓋30+項目，實現訪客自助全面線上化，有效管控外來人員的進出社區，提升門崗管理效率與安全性。以新拓的溫州甌望府錦園為例，物業黨員在充分了解客戶需求後，已安裝高空拋物攝像頭、梯控管理等系統，大幅減少了高空拋物的風險。



甌望府-高空拋物攝像頭

## 附錄一：可持續發展資料摘要

以下是本年度的環境範疇可持續發展資料摘要：

| 環境範疇                       | 單位           | 2022年度    |
|----------------------------|--------------|-----------|
| <b>空氣排放物<sup>2</sup></b>   |              |           |
| 氮氧化物(NO <sub>x</sub> )     | 千克           | 50.72     |
| 硫氧化物(SO <sub>x</sub> )     | 千克           | 0.14      |
| 顆粒物(PM)                    | 千克           | 4.77      |
| <b>溫室氣體排放量<sup>3</sup></b> |              |           |
| 直接溫室氣體排放(範圍1)              | 公噸二氧化碳當量     | 346.87    |
| 新種植樹木的溫室氣體減除(範圍1)          | 公噸二氧化碳當量     | 807.05    |
| 間接溫室氣體排放(範圍2)              | 公噸二氧化碳當量     | 55,996.84 |
| 溫室氣體排放總量(範圍1及2)            | 公噸二氧化碳當量     | 55,536.67 |
| 溫室氣體排放密度每名員工(範圍1及2)        | 公噸二氧化碳當量／員工  | 22.44     |
| 溫室氣體排放密度每平方米(範圍1及2)        | 公噸二氧化碳當量／平方米 | <0.01     |
| <b>廢棄物</b>                 |              |           |
| 有害廢棄物                      | 千克           | 0.10      |
| 有害廢棄物產生量(每名員工)             | 千克／員工        | <0.01     |
| 無害廢棄物總量                    | 噸            | 1,019.11  |
| 無害廢棄物密度(每名員工)              | 噸／員工         | 0.41      |
| <b>紙張消耗</b>                |              |           |
| 紙張用量                       | 千克           | 15,033.51 |
| 紙張消耗密度(每名員工)               | 千克／員工        | 6.07      |
| <b>能源消耗</b>                |              |           |
| 總耗電量                       | 兆瓦時          | 96,380.11 |
| 天然氣耗用量                     | 立方米          | 45,218.00 |
| 液化天然氣耗用量                   | 千克           | 1,740.00  |
| 汽油耗用量                      | 公升           | 9,204.40  |
| 柴油耗用量                      | 公升           | 5,947.00  |

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

<sup>3</sup> 溫室氣體排放盤查是參考世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會開發的《溫室氣體盤查議定書》及國際標準化組織訂定的ISO14064-1標準計算。



| 環境範疇          | 單位       | 2022年度    |
|---------------|----------|-----------|
| 總能源耗用量        | 兆瓦時      | 97,034.99 |
| 總能源耗用密度(每名員工) | 兆瓦時／員工   | 39.21     |
| 總能源耗用密度(每平方米) | 兆瓦時／平方米  | 0.01      |
| <b>水資源消耗</b>  |          |           |
| 總耗水量          | 千立方米     | 2,209.01  |
| 總耗水密度(每名員工)   | 千立方米／員工  | 0.89      |
| 總耗水密度(每平方米)   | 千立方米／平方米 | <0.01     |

以下是本年度本集團的社會範疇可持續發展資料摘要：

| 社會範疇                 | 單位 | 2022年度 |
|----------------------|----|--------|
| <b>員工人數</b>          |    |        |
| 員工總數                 | 人數 | 4,031  |
| <b>員工總數(按性別劃分)</b>   |    |        |
| 女性                   | 人數 | 1,848  |
| 男性                   | 人數 | 2,183  |
| <b>員工總數(按僱員類型劃分)</b> |    |        |
| 全職初級員工               | 人數 | 3,574  |
| 全職中級管理層              | 人數 | 433    |
| 全職高級管理層              | 人數 | 24     |
| <b>員工總數(按年齡組別劃分)</b> |    |        |
| 30歲以下                | 人數 | 1,330  |
| 30-50歲               | 人數 | 2,163  |
| 50歲以上                | 人數 | 538    |

| 社會範疇                            | 單位 | 2022年度 |
|---------------------------------|----|--------|
| <b>員工總數(按地區劃分)<sup>4</sup></b>  |    |        |
| 新服總部                            | 人數 | 182    |
| 成渝戰區                            | 人數 | 1,319  |
| 明宇商服                            | 人數 | 750    |
| 溫州戰區                            | 人數 | 389    |
| 昆明戰區                            | 人數 | 273    |
| 華南戰區                            | 人數 | 345    |
| 華東戰區                            | 人數 | 282    |
| 蘇滬戰區                            | 人數 | 265    |
| 北方戰區                            | 人數 | 150    |
| 新食主義                            | 人數 | 69     |
| 福州戰區                            | 人數 | 6      |
| 北京首望                            | 人數 | 1      |
| <b>員工流失率</b>                    |    |        |
| 員工流失率                           | %  | 29.63  |
| <b>員工流失率(按性別劃分)</b>             |    |        |
| 女性                              | %  | 28.68  |
| 男性                              | %  | 32.59  |
| <b>員工流失率(按年齡組別劃分)</b>           |    |        |
| 30歲以下                           | %  | 31.08  |
| 30-50歲                          | %  | 29.27  |
| 50歲以上                           | %  | 25.99  |
| <b>員工流失率(按地區劃分)<sup>4</sup></b> |    |        |
| 新服總部                            | %  | 26.53  |
| 北方戰區                            | %  | 29.57  |
| 成渝戰區                            | %  | 30.83  |
| 華東戰區                            | %  | 30.41  |
| 華南戰區                            | %  | 27.73  |
| 昆明戰區                            | %  | 26.14  |

<sup>4</sup> 地區主要根據本集團業務不同類型、不同階段、城市業務體量等因素來劃分。

| 社會範疇                               | 單位 | 2022年度 |
|------------------------------------|----|--------|
| 蘇滬戰區                               | %  | 26.30  |
| 溫州戰區                               | %  | 31.48  |
| 福州戰區                               | %  | 14.29  |
| 新食主義                               | %  | 22.47  |
| 明宇商服                               | %  | 14.75  |
| 北京首望                               | %  | 50.00  |
| <b>職業健康與安全</b>                     |    |        |
| 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數              | 人數 | 0      |
| 因工傷造成的死亡比率                         | %  | 0      |
| 因工傷損失工作日數                          | 日數 | 402    |
| <b>發展與培訓</b>                       |    |        |
| <b>按性別劃分的受訓員工百分比<sup>5</sup></b>   |    |        |
| 女性                                 | %  | 45.69  |
| 男性                                 | %  | 54.31  |
| <b>按僱員類別劃分的受訓員工百分比<sup>5</sup></b> |    |        |
| 全職初級員工                             | %  | 88.89  |
| 全職中級管理層                            | %  | 10.52  |
| 全職高級管理層                            | %  | 0.58   |
| <b>按性別劃分的員工平均培訓時數<sup>6</sup></b>  |    |        |
| 女性                                 | 小時 | 43     |
| 男性                                 | 小時 | 40     |
| <b>按性別劃分的員工平均培訓時數<sup>6</sup></b>  |    |        |
| 全職初級員工                             | 小時 | 43     |
| 全職中級管理層                            | 小時 | 46     |
| 全職高級管理層                            | 小時 | 44     |

<sup>5</sup> 本年度的員工受訓員工百分比計算方法為各類別僱員受訓人數÷僱員受訓總人數。

<sup>6</sup> 本年度的員工平均培訓時數計算方法為各類別僱員受訓人數÷各類別的僱員人數。

## 附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

| A. 環境範疇        |      | 相關章節   |                            |
|----------------|------|--|----------------------------|
| A1：<br>排放物     | 一般披露 | 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 6. 守護綠色環境<br>6.1 減少排放物     |
|                | A1.1 | 排放物種類及相關排放數據。  | 6.1 減少排放物<br>附錄一：可持續發展資料摘要 |
|                | A1.2 | 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體總排放量及密度。  | 6.1 減少排放物<br>附錄一：可持續發展資料摘要 |
|                | A1.3 | 所產生有害廢棄物總量及密度。   | 6.2 減少廢棄物<br>附錄一：可持續發展資料摘要 |
|                | A1.4 | 所產生無害廢棄物總量及密度。   | 6.2 減少廢棄物<br>附錄一：可持續發展資料摘要 |
|                | A1.5 | 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。   | 6.1 減少排放物                  |
|                | A1.6 | 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。                           | 6.2 減少廢棄物                  |
| A2：<br>資源使用    | 一般披露 | 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。   | 6.3 資源使用                   |
|                | A2.1 | 按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。   | 6.3 資源使用<br>附錄一：可持續發展資料摘要  |
|                | A2.2 | 總耗水量及密度。   | 6.3 資源使用<br>附錄一：可持續發展資料摘要  |
|                | A2.3 | 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。  | 6.3 資源使用                   |
|                | 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。                          | 6.3 資源使用                   |
|                | A2.5 | 製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。  | 不適用，本集團業務不涉及包裝材料           |
| A3：<br>環境及天然資源 | 一般披露 | 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。  | 6. 守護綠色環境                  |
|                | 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。                                    | 6. 守護綠色環境                  |

| A. 環境範疇       |      |  | 相關章節                                      |
|---------------|------|--|---|
| A4 :<br>氣候變化  | 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。   | 6.4氣候變化應對                                 |
|               | 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，及應對行動。   | 6.4氣候變化應對                                 |
| B. 社會範疇       |      |  | 相關章節                                      |
| B1 :<br>僱傭    | 一般披露 | 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 5.助力人才建設<br>5.1員工關懷<br>5.4薪酬福利<br>5.3權益保障 |
|               | B1.1 | 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。   | 附錄一：可持續發展資料摘要                             |
|               | B1.2 | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。  | 附錄一：可持續發展資料摘要                             |
| B2 :<br>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。                      | 5.2職業安全                                   |
|               | B2.1 | 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。  | 5.2職業安全<br>附錄一：可持續發展資料摘要                  |
|               | B2.2 | 因工傷損失工作日數。   | 5.2職業安全<br>附錄一：可持續發展資料摘要                  |
|               | B2.3 | 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。   | 5.2員工職業安全                                 |
| B3 :<br>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。  | 5.5人才發展                                   |
|               | B3.1 | 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。   | 附錄一：可持續發展資料摘要                             |
|               | B3.2 | 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。  | 附錄一：可持續發展資料摘要                             |
| B4 :<br>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。                                 | 5.3權益保障                                   |
|               | B4.1 | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。   | 5.3權益保障                                   |
|               | B4.2 | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。  | 5.3權益保障                                   |



| B. 社會範疇      |      | 相關章節   |   |
|--------------|------|--|---|
| B5：<br>供應鏈管理 | 一般披露 | 管理供應鏈的環境及社會風險政策。   | 4.1 負責任採購   |
|              | B5.1 | 按地區劃分的供應商數目。   | 4.1 負責任採購   |
|              | B5.2 | 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。                          | 4.1 負責任採購   |
|              | B5.3 | 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。                                | 4.1 負責任採購   |
|              | B5.4 | 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。                                 | 4.1 負責任採購   |
| B6：<br>產品責任  | 一般披露 | 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 3. 打造優秀品質<br>3.1 客戶關係維護<br>3.2 客戶體驗提升<br>3.3 客戶安全保障<br>4.3 信息隱私保護<br>4.4 合規營銷 |
|              | B6.1 | 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。   | 不適用，本集團業務不涉及出售或運送產品   |
|              | B6.2 | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。  | 3.1 客戶關係維護  |
|              | B6.3 | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。   | 4.5 知識產權保護  |
|              | B6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序。   | 3.2 客戶體驗提升  |
| B7：<br>反貪污   | 一般披露 | 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。                  | 4. 恪守合規營運<br>4.2 商業道德   |
|              | B7.1 | 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。                                  | 4.2 商業道德  |
|              | B7.2 | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。   | 4.2 商業道德  |
|              | B7.3 | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。  | 4.2 商業道德  |
| B8：<br>社區投資  | 一般披露 | 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。                                | 7. 致力回饋社會   |
|              | 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）。                                      | 7. 致力回饋社會   |
|              | B8.2 | 在專注範疇所動用資源。  | 7. 致力回饋社會   |