

# 用心構築美好生活

## BUILDING BETTER LIVES

成為客戶首選的智慧城市服務品牌

# 2023

### 環境、社會及管治報告

永升服务集团有限公司

Ever Sunshine Services Group Limited

(於開曼群島註冊成立的有限公司)  
股份代號:01995

用心每一天

让客户省心放心开心



# 目錄

1. 關於本報告	2	7. 精益永升 匠心品質	72	保障健康安全	147
2. 開篇致辭	4	以服務品質為核心	74	保障職業安全	147
3. 關於本公司	6	物業服務管理體系	74	重視安全培訓	148
公司概況	6	物業服務生態建設	76	關愛員工生活	151
組織架構	8	構建美好生活服務	87	關注員工滿意度	151
企業文化	9	以客戶權益為重心	92	豐富員工活動	152
責任 2023	10	守護客戶安全與健康	92	10. 善意永升 暖心社區	154
榮譽 2023	13	關注客戶滿意度	100	綠色助農行動	156
4. 可持續發展管理	14	8. 低碳永升 誠心環保	102	參與社會合作	157
董事會聲明	14	應對氣候變化	104	附錄	160
ESG 管治架構	16	氣候變化管治體系	104	附錄 I《2023 ESG 關鍵績效指標	160
持份者溝通	17	氣候變化應對策略	105	附錄 II《環境、社會及管治報告指引》	160
重要性議題識別及分析	19	氣候變化風險管理	107	指標內容索引表	168
ESG 關鍵行動及績效	21	氣候變化指標和目標	112		
5. 責任專題：暖心「升活節」，傳遞社區美好	26	能源管理措施	113		
節日暖心，提供 37℃ 品質服務	27	守護綠色環境	116		
活力全開，保障 37℃ 社區熱情	29	強化資源管理	116		
6. 責任永升 潛心管理	36	生物多樣性保護	120		
董事會治理責任	38	建設綠色辦公環境	120		
重視商業道德管理	39	營造社區綠色生活	122		
風險管理體系	40	9. 活力永升 悉心人才	126		
合規管理建設	46	保護員工權益	128		
舉報監察機制	54	平等僱傭及招聘	128		
商業道德培訓	58	暢通溝通渠道	134		
保護知識產權	62	薪酬福利保障	136		
打造可持續供應鏈	64	助力職業發展	139		
供應商管理體系	65	人才吸引	139		
供應商審核機制	67	人才培育	143		
供應商 ESG 管理機制	68	合理晉升	146		
綠色供應鏈管理	69				
供應商溝通與培訓	71				



# 1. 關於本報告

永升服务集团有限公司(下稱「永升服务」或「永升」或「本公司」)及其附屬公司(下稱「我們」或「本集團」)欣然發佈我們的第五份環境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, 「ESG」)報告(下稱「本報告」)。

## 報告簡介

在往年ESG報告的基礎上，本公司將進一步全面、客觀地披露永升服务於2023年1月1日至2023年12月31日期間(「報告期」)有關ESG的願景、策略和實踐，以促進各持份者對本公司可持續發展表現的了解。如無另行說明，本報告範圍與本公司2023年度報告一致。

## 編製依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「上市規則」)附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(「《ESG報告指引》」)編製而成。本報告附錄部分詳列《ESG報告指引》指標內容索引，以便讀者快速查詢。本報告的披露符合ESG報告指引中「不遵守就解釋」的條文。

## 報告範圍

除個別資料有特定說明，本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋本集團的實際業務範圍。

## 數據來源

本報告遵循《ESG報告指引》的重要性、量化、平衡和一致性原則，數據及案例全部來源於本公司的統計報告、相關文件。如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

## 報告批准

本報告遵循《ESG報告指引》重要性原則，已於2024年4月26日獲得董事(「董事」)會(「董事會」)審議通過，予以發佈。

## 報告承諾

本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

## 報告獲取

本報告提供繁體中文及英文兩個版本供讀者參考，報告電子版可在香港聯交所網站([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))及本公司網站([www.ysservice.com.cn](http://www.ysservice.com.cn))獲取。

## 意見反饋

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：



閣下亦可通過以下方式與我們聯繫

電郵地址：[IR@ysservice.com.cn](mailto:IR@ysservice.com.cn)



## 2. 開篇致辭

2023年，房地產行業復甦可能沒有達到最初的預期，給物業管理服務行業帶來了一定的挑戰，永升服務毅然決然地聚焦在提升服務質量上，傾注更多心血，在提升客戶體驗上，靈活應對變局，保持我們在競爭中的領先地位。2023年我們始終持守「平台+生態」戰略，堅守服務品質，用心服務客戶，提升綠色低碳發展水平，為成為客戶首選的智慧城市服務品牌不斷進步。

### 營運可持續，聚焦品質管理

永升服務始終堅持長期主義精神，不斷精進可持續發展管理工作，堅守誠摯初心，用心構築美好生活。2023年，我們通過結合「文化、體系、體驗、意識、技能工具、場景」的六要素方法論，「持真致遠」不斷提升服務品質和客戶滿意度，從「物」的管理到「人」的服務升級，圍繞「人」的全齡體驗，提供城市全空間、全週期的綜合服務，我們參與編製了《新需求新服務新賽道——本書讀懂物業增值服務》，更深入理解物業行業服務新方向，為更多客戶帶去優質服務體驗。

### 綠色可持續，完善低碳治理

永升服務始終踐行綠色發展理念，響應國內外企業低碳轉型的要求，引領資源節約風尚。2023年，我們持續倡導綠色物業與綠色辦公，不斷開展環保宣傳活動，使用線上信息化能源管理平台，高效有序的完善環境管理體系。我們積極響應國家號召，開展貫穿全年的「永升益行」環保公益活動，持續鼓勵員工和業主參與到垃圾分類回收和社區減碳行動中，共建綠色社區。

### 影響可持續，重視協作共贏

永升服務始終完善各方合作模式，與各利益相關方保持密切的溝通，充分尊重客戶、股東、員工、供應商、社區等持份者的意見，與持份者關注同頻，與社會責任同發展。2023年，我們依舊與員工同心，完善物業人才結構，提升基層工作人員福利和數量，制定適宜的培訓體系，構建福利體系完善、員工滿意度高的工作環境。我們促進供應商承擔環境和社會責任，與其攜手推動整個供應鏈的綠色轉型和可持續發展。我們繼續積極開展「寶貝加油跑」公益活動，開展農業扶持工作，幫助農產品銷售，在暴雨等極端天氣積極支援其他社區，與社會共承擔責任。

面向「永升二五計劃」開局之年2024年，我們在可持續發展道路上不斷邁進，始終堅守「用心構築美好生活」的初心，與客戶、員工、股東、合作夥伴等諸多利益相關方一同守護「客戶首選的智慧城市服務品牌」的美好願景。





# 3. 關於本公司

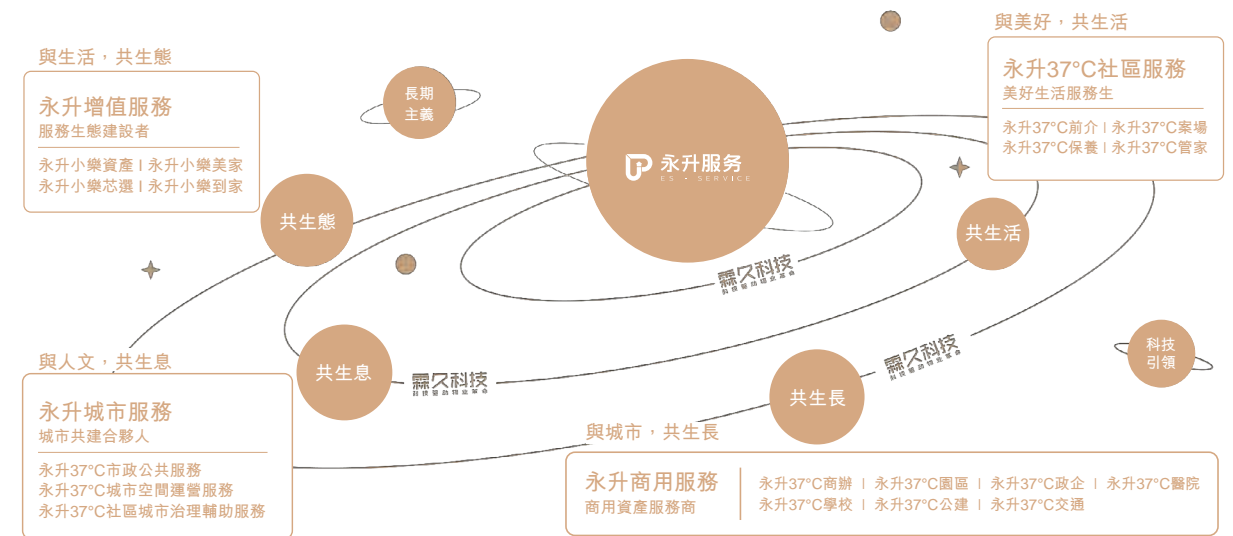
永升服務秉持「用心構築美好生活」的核心使命，致力於「讓客戶省心、放心、開心」，為客戶提供「滿意+驚喜」的優質服務，以科技創新帶動多元發展，發展綜合型智慧城市服務，全面佈局「四輪驅動」，構築「平台+生態」型企業，推動永升服務成為客戶首選的智慧城市服務品牌。

## 公司概況

永升服務是一家綜合型智慧城市服務品牌，於2018年12月在聯交所主板上市（證券代碼：01995）。本公司擁有物業一級資質、享有良好聲譽且成長迅速，產品矩陣覆蓋社區服務、城市服務、增值服務、商用服務、智慧服務五大類服務內容。

永升服務已連續多年獲評中國物業管理服務百強企業，2023年獲得中國物業服務力百強企業第12名，並取得了一系列國家體系認證。深耕物業管理服務行業多年，永升服務始終追求為客戶提供更美好的生活，已發展為多元化創新探索的物業服務企業，項目類型全方位覆蓋住宅、商業、園區、辦公樓、學校、醫院、展館、文旅、交通樞紐、城市服務等十大業態，全面助力和諧社會新發展，矢志成為客戶首選的智慧城市服務品牌。

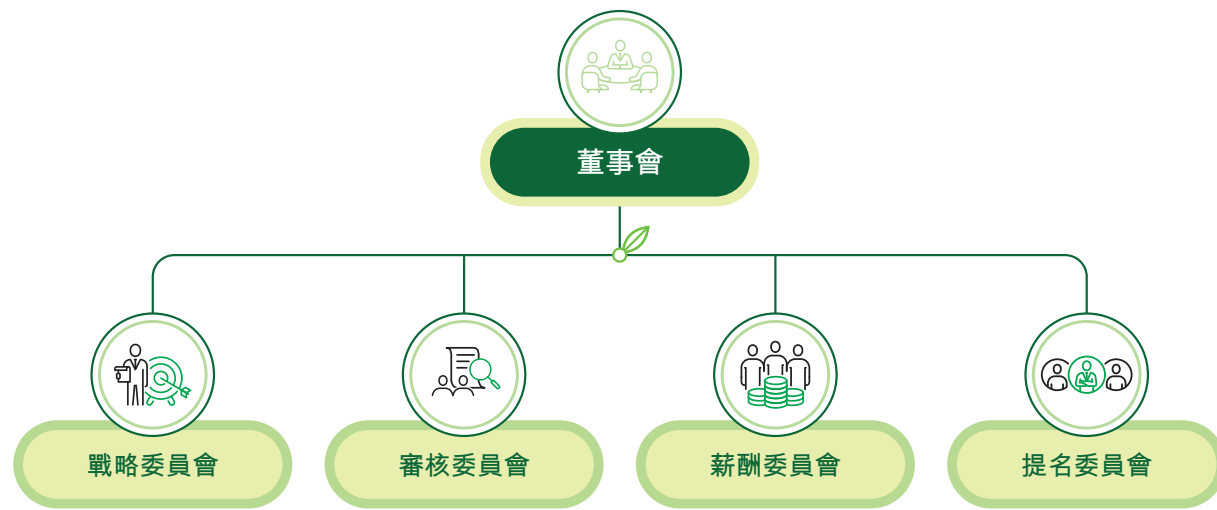
截至2023年12月31日，永升服務管理規模超過221.4百萬平方米，簽約面積約為308.3百萬平方米，為全國110座城市、超101萬戶家庭提供美好生活服務。展望未來，永升服務將更加聚焦與提升服務效率和質量，創新服務內容，為客戶提供全面、個性化的服務，逐步構建「專業專精」的服務生態。



永升服務產品矩陣—引力服務生態2.0

組織架構

永升服务致力於維持高水平的企業管治，針對公司業務範圍和實際情況，董事會下設四個委員會，即戰略委員會、審核委員會、薪酬委員會和提名委員會共同進行協作管理。我們堅信良好的組織架構對公司的可持續發展和業績起到關鍵作用，我們將持續依靠完善健全的組織架構不斷提高企業管治水平，為公司可持續發展提供堅實基礎。



企業文化

永升服务關注客戶需求，構建了一套積極進取、導向清晰的企業文化體系。始終堅持「用心構築美好生活」的企業使命，引導員工堅持自己好不如大家好的價值觀，以欣賞的眼光和感恩的心態，用心面對每一位客戶，快樂奮鬥每一天，讓客戶真正感受到永升服务的省心、放心、開心。

我們堅守發展、服務、合作、創新、決策、授權、執行和風控八大經營原則，不斷創造企業價值，為實現「成為客戶首選的智慧城市服務品牌」的願景不斷奮鬥。

<b>使命</b>	用心構築美好生活
<b>願景</b>	成為客戶首選的智慧城市服務品牌
<b>價值觀</b>	讓客戶省心、放心、開心 欣賞的眼光，感恩的心態 快樂奮鬥 用心每一天 自己好不如大家好
<b>經營原則</b>	發展原則 服務原則 合作原則 創新原則 決策原則 授權原則 執行原則 風控原則





責任 2023

經濟指標



財務表現



資產總額  
(億元)

2023年表現

88.3

2022年表現

80.4



權益總額  
(億元)

2023年表現

52.1

2022年表現

48.3



營業收入  
(億元)

2023年表現

65.4

2022年表現

62.8



年內溢利及全面收益總額  
(億元)

2023年表現

5.3

2022年表現

5.8



本公司擁有人應佔年內溢利及  
全面收益總額(億元)

2023年表現

4.3

2022年表現

4.8



產品服務



服務城市(個)

2023年表現

110

2022年表現

116



合約建築面積(千平方米)

2023年表現

308,265

2022年表現

303,435



合約項目(個)

2023年表現

1,678

2022年表現

1,542



在管建築面積(千平方米)

2023年表現

221,408

2022年表現

209,954



在管項目(個)

2023年表現

1,307

2022年表現

1,148



服務家庭數量(戶)

2023年表現

>1,010,000

2022年表現

>930,000



客戶滿意度(%)

2023年表現

87.4

2022年表現

86.7



環境指標



溫室氣體排  
放總量  
(噸二氧化碳當量)

2023年表現

382.30



能源消耗總量  
(千瓦時)

2023年表現

695,622.84



外購電力總量  
(千瓦時)

2023年表現

650,571.39



耗水總量  
(公噸)

2023年表現

2,774.77



社會績效



合規僱傭

員工總人數  
(人)

2023年表現

24,605

2022年表現

26,685



男員工總數  
(人)

2023年表現

15,367

2022年表現

15,468



女員工總數  
(人)

2023年表現

9,238

2022年表現

11,217



男性員工比例  
(%)

2023年表現

62.5%

2022年表現

58.0%



女性員工比例  
(%)

2023年表現

37.5%

2022年表現

42.0%



招聘應屆畢業生人數  
(人)

2023年表現

167

2022年表現

175



社會保險覆蓋率  
(%)

2023年表現

100%

2022年表現

100%

安全與健康

安全生產培訓次數  
(次)

2023年表現

312

2022年表現

620



應急演練次數  
(次)

2023年表現

1,337

2022年表現

2,440



社區投資

2023年社會公益投入  
(萬元)

2023年表現

22

2022年表現

17



員工關愛

開展員工活動  
(場)

2023年表現

350+

2022年表現

320+



員工懇談會參與人數  
(人)

2023年表現

約 4,000

2022年表現

約 3,500



培訓與發展

員工培訓人數  
(人)

2023年表現

24,211

2022年表現

26,231



培訓總投入  
(萬元)

2023年表現

328.4

2022年表現

261.6



在職男性員工受訓時長  
(小時)

2023年表現

91.5

2022年表現

91.4



在職女性員工受訓時長  
(小時)

2023年表現

88.9

2022年表現

88.3



級別 / 頒獎單位	榮譽名稱
克而瑞物管、中物研	2023中國物業服務企業綜合實力10強
	2023中國物業城市服務領先企業
	2023中國物業服務企業品牌價值100強
	2023中國城市服務TOP20企業
	2023中國物業服務華東品牌企業30強
	2023中國物業服務力百強企業
	2023中國物業服務滿意度領先企業
	2023中國學校物業服務力TOP20企業
	武漢市物業管理成長性領先企業
	上海市物業管理行業協會
城市開發雜誌社、中國物業管理(品質住宅)企業聯盟	中國物業管理(品質住宅)企業聯盟
上海市物業管理行業協會	2023年度上海市物業服務 綜合百強企業排名第1位



## 4. 可持續發展管理

永升服务將ESG議題自上而下進行全方位管理，通過與持份者溝通，積極了解行業及社會的可持續發展要求，不斷精進可持續發展管理工作。

### 董事會聲明

本公司董事會高度重視可持續發展管理，將ESG管治納入企業管治架構之中。我們根據聯交所《ESG報告指引》的披露要求，建立了多層次、重監管、高效率、可執行的ESG管理架構，並不斷更新完善，以發揮董事會在參與監管本集團ESG事務中的領導作用。

### ESG管治責任

董事會對本集團的ESG管理方針、策略及匯報承擔全部責任，作為本公司ESG管理的最高決策機構，制定本公司ESG管理方針、策略，ESG相關事宜優次及目標；統籌檢討年度ESG表現、風險管理、關鍵目標達成及信息披露情況。董事會需定期審核及確保設有適當有效的ESG內部管理及監管系統；識別及評估對本公司營運產生影響的ESG相關風險及機遇；審閱及檢討本集團ESG表現及目標達成進度；並通過審批及簽署公開披露的年度ESG報告與發行人溝通。

### ESG目標管理

董事會對本集團目標制定及管理工作承擔全部責任，識別並不斷提高對氣候變化風險及機遇的管理與應對。董事會對目標及其管治情況進行年度審核，並將持續商議檢討及追蹤目標達成進度。

### ESG風險管理

永升服务重視ESG風險可能對本集團產生的重大影響，積極識別並管理ESG風險。本集團的ESG委員會由總裁統籌，公司總部及各職能部門負責人協助管理，評估可能面臨的ESG風險與機遇並及時向董事會提出提升本公司ESG表現的相關建議。我們通過開展持份者調研、專家評估、董事會商議等方式開展ESG議題重大性評估，對ESG議題進行優次排序。董事會每年將對本公司的ESG議題庫進行審視與更新，並對本年度重大性議題的分析結果進行確認與審批。



ESG 管治架構

永升服务搭建了決策、執行、監督職責明確並運行高效的 ESG 管治架構。同時，我們根據集團最新經營發展目標、業務需求及聯交所監管要求，對 ESG 管治架構及職能進行審核，持續檢討並完善公司治理體系。

永升服务 ESG 管治架構

管治層面	人員構成	主要職能
最高管治機構	董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責制定本公司 ESG 管理方針、策略，ESG 相關事宜優次及目標；</li> <li>統籌檢討年度 ESG 表現、風險管理、關鍵目標達成及信息披露情況；</li> <li>審核及確保設有適當有效的 ESG 內部管理及監管系統；</li> <li>識別及評估對本公司營運產生影響的 ESG 相關風險及機遇；</li> <li>審閱及檢討本集團 ESG 表現及目標達成進度；</li> <li>對 ESG 的管治策略及匯報承擔全部責任。</li> </ul>
ESG 委員會	由本公司行政總裁統籌，由公司總部各職能部門的負責人組成	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持 ESG 系統的運作，提升僱員的環境、社會責任意識；</li> <li>識別對本公司主要的營運、以及／或本公司股東及其他重要持份者相關的 ESG 事宜；</li> <li>指導、監察並檢討本公司 ESG 工作的開展，應對最新的 ESG 議題；</li> <li>確保本公司符合相關法律及監管要求，推動各部門落實各項 ESG 政策；</li> <li>評估本公司可能面臨的 ESG 風險和機遇，適時向董事會提出相關建議以提升本公司的 ESG 表現。</li> </ul>
ESG 管理執行層面	總部相關職能部門、區域公司、其他經營單位執行人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行董事會和 ESG 委員會的相關決議；</li> <li>落實 ESG 相關文件、數據的收集、記錄及匯報工作；</li> <li>於日常營運管理中落實並優化本集團的 ESG 理念、策略和措施。</li> </ul>

永升服务的董事會亦下設戰略、提名、薪酬、審計四個專門委員會，各專門委員會各司其職，有效協助董事會履行職責、監督各項業務營運，並定期關注本公司在可持續發展範疇的特定事宜及實務。

持份者溝通

永升服务構建完善的持份者溝通機制，暢通多元化的溝通渠道，常年開設調查問卷充分了解他們的意見及訴求。我們通過官方網站、微信公眾號、管理層路演等渠道披露本公司信息；藉助股東大會、員工和業主滿意度調查、供應商交流、投資者問詢等方式及時掌握並回應持份者關切，並以此為依據不斷完善本公司的可持續發展戰略規劃。

持份者	主要訴求	溝通渠道或方式
客戶	專業全面的產品與服務 和諧的社區文化 客戶關係維護 客戶信息保護	開展日常業務營運 設立客戶服務中心 進行客戶滿意度調查 客戶經理實地探訪 設立線上服務平台
員工	保障合法權益 薪酬與福利 職業健康與安全 職業發展與機會	開展工作表現晤談／評核 開展員工滿意度調查 開展員工懇談會／意見交流會 開展員工關愛活動



持份者	主要訴求	溝通渠道或方式
股東／投資者	財務業績與盈利能力 權益保護 信息披露及透明	召開股東大會 及時完成信息披露 定期發佈報告 召開投資者會議／開展投資者問詢
政府	遵守法律監管規則 合法經營與依法納稅 貫徹落實國家政策	接受政府部門的監督及管理 參與政府部門的會議或培訓 進行政策執行匯報
供應商及業務夥伴	合作互利共贏 公平開放關係 促進行業發展	供應商評估／審核 召開定期會議 進行實地探訪 推進項目合作
社區或非政府團體	保護社區環境 支持、發展公益慈善活動	控制溫室氣體及廢棄物排放 組織或參與公益慈善／扶貧活動 開展捐款及志願者活動

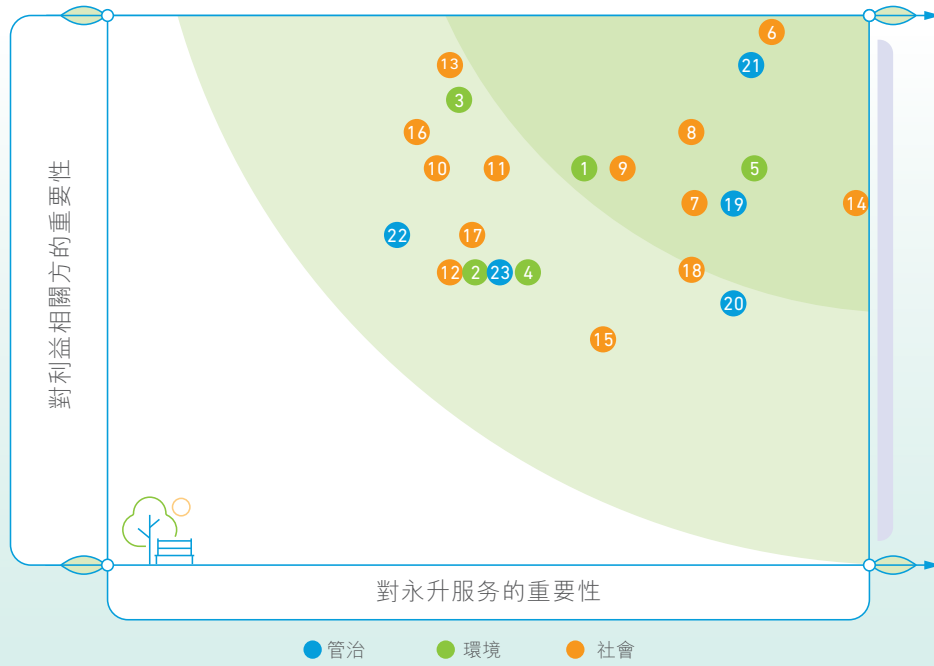
重要性議題識別及分析

永升服務開展年度重要性議題調研工作，充分分析總結持份者對環境、社會及管治議題的不同關注程度，並將議題重要性分析結果納入公司經營決策考量與工作計劃之中。

重要性議題評估流程



永升服務2023年ESG重要性議題矩陣



重要性	排名	重大性議題	範疇	序號
高度重要議題	1	員工職業健康與安全	社會	6
	2	反欺詐及反貪污	管治	21
	3	供應鏈管理	社會	14
	4	節能降耗	環境	5
	5	員工權益與福利	社會	8
	6	合規經營	管治	19
	7	員工僱傭與多元化	社會	7
	8	客戶滿意度	社會	9
	9	應對氣候變化	環境	1
中度重要議題	10	員工發展與培訓	社會	13
	11	綠色物業	環境	3
	12	產品質量與服務	社會	18
	13	公司治理	管治	20
	14	客戶福祉與健康安全	社會	11
	15	智慧物業	社會	16
	16	客戶信息及隱私保護	社會	10
	17	生物多樣性	環境	4
	18	社會溝通與參與	社會	17
	19	避免童工及強制勞工	社會	15
	20	風險管理與可持續經營	管治	23
	21	綠色辦公與環保宣傳	環境	2
	22	慈善公益與社區建設	社會	12
	23	知識產權保護	管治	22

ESG 關鍵行動及績效

我們參考「聯合國 2030 年可持續發展目標 (SDGs)」和聯交所《ESG 報告指引》，將 ESG 理念融入日常營運管理之中，2023 年永升服務的 ESG 關鍵行動及績效如下所示。

報告章節	聯合國可持續發展目標	聯交所指標	2023 年關鍵行動和績效
責任永升 潛心管理	16 和平、正義與強大機構 17 促進目標實現的伙伴关系	B5 一般披露 B5.1 B5.2 B5.3 B5.4 B6.3 B7 一般披露 B7.1 B7.2 B7.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>召開董事會會議 6 次，股東大會 2 次，開展投資者溝通超過 500 次</li> <li>內部審計工作覆蓋 100% 業務板塊，完成審計項目 11 個，完善重要制度及流程優化 8 項</li> <li>開展覆蓋全員的廉潔培訓課程，課程內容包括「八大軍規」培訓、職業操守課程及員工利益衝突課程</li> <li>面向執行董事、管理層和員工開展反貪腐培訓 288 場，參與 34,296 人次</li> <li>供應商《廉潔承諾函》簽署率達 100%</li> <li>面向供應商開展反腐培訓 27 場，培訓時長 24.67 小時，參與 644 人次</li> <li>已獲得著作權 208 項，專利 3 項，註冊商標 268 項</li> </ul>



報告章節	聯合國可持續發展目標	聯交所指標	2023年關鍵行動和績效
精益永升 匠心品質	  	B6 一般披露 B6.2 B6.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 9001 質量管理體系認證證書續證</li> <li>客戶滿意度結果為 87.4%</li> <li>安全檢查與安全活動 100% 項目覆蓋，全年 0 起安全生產類責任事故，0 起消防火災類責任事故，0 起相關行政處罰</li> <li>開展安全生產培訓 312 次，參與人數 6,499 人，共計開展各項應急演練 1,337 次，參與演練 15,220 人。</li> <li>客戶服務投訴響應率 96.1%；處理完成率 95.53%；處理滿意度 91.97%</li> <li>服務到家年度工單及時響應率 96.30%，工單及時完工率 99.38%，工單滿意度 99.8%</li> </ul>

報告章節	聯合國可持續發展目標	聯交所指標	2023年關鍵行動和績效
低碳永升 誠心環保	  	A1 一般披露 A1.5 A1.6 A2 一般披露 A2.3 A2.4 A3 一般披露 A3.1 A4 一般披露 A4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定溫室氣體排放、能源使用效益、用水效益及廢棄物管理目標</li> <li>完善氣候應急預案，合理規劃支出，編製應急預算</li> <li>上線新能耗平台，實現智慧能耗監測，開展預付費電錶管理與本集團地下停車場節能燈改造</li> <li>積極構建「節水小區」和「無廢小區」</li> <li>通過無紙化辦公減少紙張耗材消耗</li> <li>按季度開展 ESG 全員倡議活動</li> </ul>

報告章節	聯合國可持續發展目標	聯交所指標	2023年關鍵行動和績效
活力永升 悉心人才	   	B1 一般披露 B1.1 B2 一般披露 B2.3 B3 一般披露 B4 一般披露 B4.1 B4.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>更新人力資源巡檢管理辦法，增加過程巡檢，提出整改意見；發佈行政巡檢管理辦法</li> <li>增加行政過程巡檢，建立行政關鍵指標月度監測體系與機制</li> <li>持續更新多項人力、行政管理制​​度，適應行業及公司發展需求</li> <li>搭建員工職業健康安全智能管理系統，有效抓取異常數據，保障員工安全</li> <li>建立永升員工互助會，促進員工幫扶方式多樣化，落實員工福利</li> <li>各職能部門員工滿意度年度平均得分為4.14，較2021年的3.88有所提升</li> </ul>

報告章節	聯合國可持續發展目標	聯交所指標	2023年關鍵行動和績效
善意永升 暖心社區	    	B8 一般披露 B8.1 B8.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>為阿拉善盟騰格里沙漠捐贈了5,010棵花棒樹苗</li> <li>開展農業扶持工作，幫助農產品銷售</li> <li>參與物業管理行業的第一本有關增值服務的書籍的編寫和發佈</li> <li>組織撿拾垃圾、節約資源的公益活動</li> </ul>



## 5. 責任專題： 暖心「升活節」，傳遞社區美好

為提升社區服務質量，提供更具專業化、個性化的服務內容，2023年7月，永升服務承襲37℃社區的服務模式，將37℃社區全面升級為「永升37℃繁星社區」。致力於建成由街道社區、居民業主、永升服務三方共治的多元格局，打造「人人有責、人人盡責、人人享有」的美好社區。

我們致力於建成「一個社區一顆心」的美好社區體系，設立繁星志願服務隊、永升服務項目組以及業主委員會三支隊伍，加強基層服務，保障業主權益。永升服務組織暖心「升活節」，開展多項娛樂和生活結合的社區活動，圍繞環境優美、生活便利、豐富多彩等客戶七重美好生活感受進行園區內環境、設施的重點建設，提高業主的認同感和歸屬感，與業主共享和諧美好未來。

### 節日暖心，提供37℃品質服務

2023年開年，我們即為客戶準備了豐富的新年及節日活動，以精心佈置的社區場景和熱情暖心的節日活動，盡最大努力讓客戶感受到家的溫暖。

春節作為百節之首，對於永升服務來說，春節在慶賀之餘更多了一份責任，我們堅守崗位，為千萬業主的美好佳節保駕護航。節前，我們就開始裝扮園區環境，用燈籠、彩燈為春節營造出良好的節日氛圍，致力於為業主提供更多、更好、更全面的節日活動。

案例



永升服務的「別樣年味」

永升服務在37℃社區內為業主專門設置了許願樹，讓業主在紅紙上寫下心願，祈求新的一年平安順遂。同時，我們在全國各地的永升服務社區展開春節送福活動，為空置房張貼春聯福字，為社區長者送對聯、送福字、送白菜、送大米，讓業主在節日感受到永升服務家一般的溫暖。

另外，我們還積極開展新年遊戲活動，在37℃社區內組織春聯義寫、剪窗花、扎燈籠以及舞龍舞獅等活動，讓大小業主都能參與其中，感受濃濃的春節氣息。



業主新年許願樹



永升服務給業主送白菜



永升社區春聯義寫活動



永升小業主扎燈籠

除春節外，我們還開展了一大批節假日活動，如元宵節包元宵、串糖葫蘆，二月二理髮、嘗青團等。秉持著「用心構築美好生活」的使命，讓業主在娛樂中感受到永升服務恰到好處的37℃溫暖，不僅豐富了社區生活，也為業主提供更多幸福感，打造溫度都市，溫暖日常生活。

活力全開，保障37℃社區熱情

永升37℃社區致力於為業主打造熱情而充滿活力的社區，用心經營社區溫度，用愛點燃生活激情，活力全開，讓業主體驗如家一般的溫暖，與工作人員相處如親朋好友一般的熱切。

本年度，我們持續開展「17升活節」活動，為業主提供精彩紛呈的活動、為大小朋友們找到生活的樂趣。

案例



護航開學季

隨著寒假結束，小業主們進入新的學期，永升服務設立了全國共100多個「護學崗」，我們在永升活小程序上線了精選優質的蔬菜水果以及肉禽，為小業主的身體健康保駕護航。另外，我們還推出了兒童房免費設計服務，著力減輕家長的負擔，為小業主的開學季護航。



開學季公眾號宣傳推文



案例



用服務表達愛

1 - 永升「芯選」服務：

永升服務一年四季提供永升「芯選」服務，新鮮水果代買代送，大大方便了老年人及身體不便的業主，我們致力於通過「週週團」「尋味計劃」等永升特色「芯選」專題，為居民持續挑選與推薦質優價廉的產品，更為居民的生活注入一點永升「芯選甜」。



永升尋味計劃和應季水果團購

2 - 「小樂到家」服務

永升服務為業主提供「小樂到家」家政上門服務，自2022年起，永升服務便開展自營保潔培訓，保潔員工通過理論+實操+上門服務的培訓內容，完成專業技能的打磨與演練。今年，我們新開展社區養老模式，由保潔員工上門為獨居老人進行衛生打掃、做飯餵藥等服務，贏得永升眾多居民的認可與滿意。



旭輝錦庭項目保潔家政孔阿姨上門

3 - 永升美居換窗服務

永升美居換窗服務可以為業主提供快速換窗服務，採用安全、健康的門窗品牌，背靠永升服務的行業品牌實力與後續的保障服務，質量安全都有保障，充分滿足業主需求。



永升美居門窗換新



案例



5月夏季活動

1 - 稱重迎立夏

「立夏稱人輕重數。」民間立夏素來有「稱人」的傳統習俗，永升服務的工作人員在空地上掛起一桿大木秤，在秤鈎上懸掛竹筐，小業主坐在筐中稱重，司秤人邊打秤花，邊講吉利話，「秤花一打二十三，小官人長大考北大！」，這是永升人對寶貝們最誠摯的美好願望。



寧波·上湖城

小業主稱重活動

2 - 立夏立蛋活動

「立夏胸掛蛋，小人疰夏難。」永升服務為寶貝們準備了煮熟的圓圖蛋，經冷水浸過裝在用彩色絲線或絨線編成的網兜里，小業主們可以DIY自己的雞蛋，為它塗上喜歡的顏色和花紋，也可以讓寶貝們掛在脖子上，既好看又好吃。



蘇州·青湖麗苑

小業主胸前掛著圓圖蛋

3 - 母親節活動

母親節當天，我們在園區佈置時光留聲機和母愛表白牆，讓業主家人攜手母親合影留念，寫下對母親羞於表達的愛，定格母親們的幸福瞬間，為愛留住時光。當天，永升服務的工作人員為社區的母親們獻上康乃馨，還組織小業主們為母親製作手工禮物，將滿滿的愛獻給媽媽。



時光留聲機拍照活動



小業主正在粘貼對媽媽的愛



蘇州·和風

永升服務的工作人員正在為母親獻花



蘇州·寬閱雅苑

小業主與親手做給媽媽的團扇



案例



520相親表白活動

520當天，我們為業主家人們準備了許多驚喜：有送上一束盛開的鮮花，共享這份甜蜜時光；有網紅打卡牆的夢幻，讓美好定格此刻；有相親活動和表白牆的熱烈，讓每一份愛意都能在永升服務得以圓滿，更有百米長卷書畫和祈福牆的雅緻，讓愛意長存，願望成真。



蘇州·寬閱雅苑-單身青年相親活動

永升服務組織相親活動



青島·浪琴海-百米長卷書畫

百米長卷書畫

案例



永升服務在行動

為了讓業主感受在37°C社區的便利和熱情，我們開展各項便民服務，如清洗地墊、愛心義診、義務理髮等，充分保障業主權益，盡最大努力為業主提供生活便利。



福州·公元大觀-520愛心義診

愛心義診活動



杭州·宸宇府-便民剪髮

永升服務便民剪髮

案例



大小業主運動會

初夏，永升服務組織大小業主運動會，鼓勵大家用運動喚醒身體，趕走疲憊，在陽光下加油、吶喊、歡笑、奔跑，活力加倍。



蘇州·铂悅犀湖

永升服務運動會羽毛球比賽

案例



永升服務鄰里節

小區裡也能熱鬧非凡！永升服務把電影院和市集都搬到了園區裡，想看大片，就來露天電影院，想感受集市的熱鬧，可以帶孩子來鄰里節市集玩套圈遊戲，想要購物更多質優價實的好物在芯選角等你挑選，重物不用愁，管家小哥親自幫你送上樓。



金華·湖品花園-鄰里節市集

鄰里節市集套圈攤位



濟南·瑞錦台-露天電影院

業主們觀看露天電影

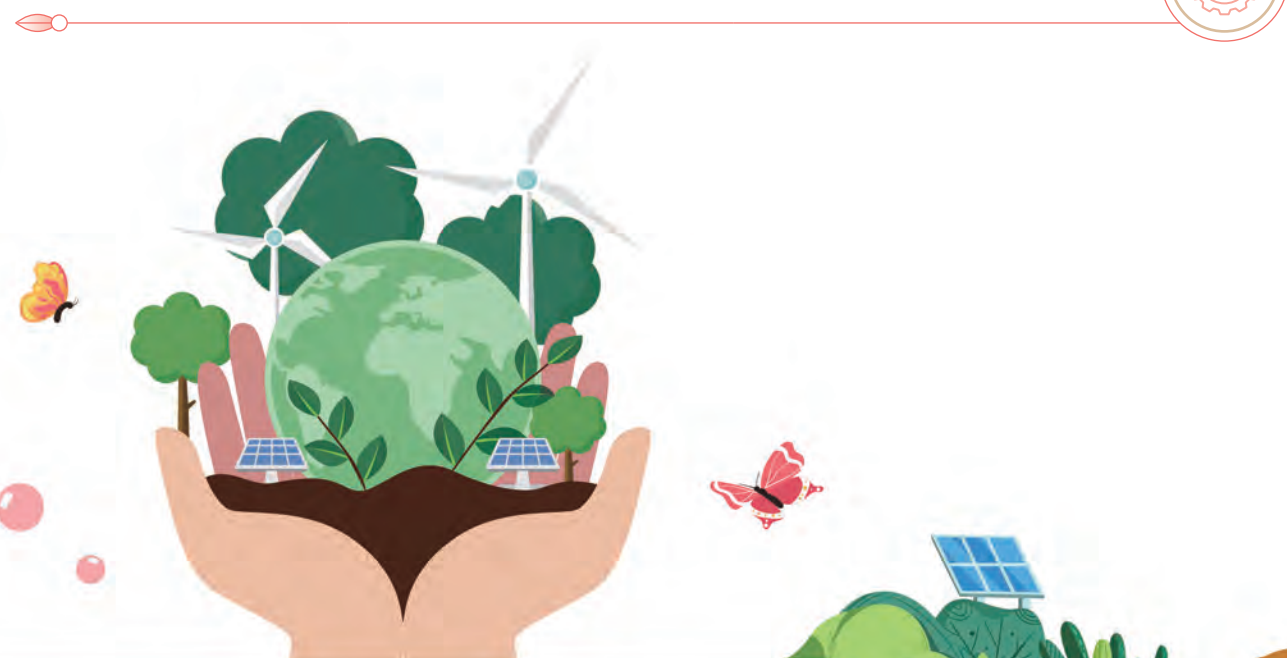
通過系列升活節活動，我們將青春活力與物業服務深度融合，保障37°C服務質量。未來，永升服務將繼續以「永升37°C繁星社區」為支點，用熱情、活潑的服務模式讓「人人都能切實感受服務溫度，人人都能享有美好生活」。



# 6. 責任永升 潛心管理

永升服務致力於強化其風險管理和內控體系，積極識別並有效控制潛在風險，推崇廉政文化，推動供應鏈向綠色轉型發展，確保本集團及其合作夥伴的知識產權得到法律保護，避免遭受侵害。

本章節響應的指引指標		本章節重大性議題
<b>回應 SDGs 指標</b>  	<b>回應 HKEX 指標</b> B5 一般披露 B5.1 B5.2 B5.3 B5.4 B6.3 B7 一般披露 B7.1 B7.2 B7.3	— 合規經營 — 反欺詐及反貪污 — 知識產權保護 — 風險管理與可持續經營 — 供應鏈管理



## 目標進度

**目標設定**

- 進一步規範公司治理體系
- 提高董事會多元化的目標，包括性別、文化和經驗多樣性
- 提高公司治理的透明度，確保信息披露符合最佳實踐
- 完善本公司治理體系
- 建立健全全面風險管理體系
- 營造誠信、守法、合規、陽光透明的廉潔文化氛圍
- 抵制貪污、腐敗、舞弊等不正當商業行為

**進度回顧**

- 董事會：6次  
股東大會：2次
- 引入不同性別董事，實現董事會成員多元化
- 內部審計問題整改率達90%
- 向執行董事、管理層及員工提供商業道德和反貪腐線下培訓288場，培訓時長240.9小時，34,296人次參與；線上通過晨會系統發佈商業道德類培訓資料55個，累計閱讀量52.8萬次
- 供應商《廉正承諾函》簽署率100%
- 開展供應商反貪腐廉潔培訓27場

**下一步規劃**

- 檢討目標：確保目標符合公司的實際情況和發展方向，發展進度優於行業平均
- 持續改進：針對現有公司治理問題制定並實施持續改進計劃
- 技術創新：探索新的環保技術和社會責任項目，以促進公司的可持續發展
- 繼續全面提升風險三道防線預判力和管控能力
- 年度內部審計聚焦公司全面內控管理情況，包括各業務端口內控完善程度，區域風險防範水平。
- 立足監督定位，強化舉報調查及預警指標的監控作用，對腐敗行為零容忍
- 推送問題全面整改，風險防範體系和內控的優化

### 董事會治理責任

永升服务嚴格遵循《上市規則》和相關法規來執行公司治理，積極履行董事會治理職責，通過高效的決策確保公司的長遠發展。對於包括股東、投資者和社會公眾在內的所有利益相關方，我們有責任積極透明地履行關於經濟、環境、社會及治理方面的信息公開義務，並歡迎社會各界對我們的監督。為了實現有效治理，我們建立了多樣化的治理結構，明確了各管理機構的職責，並與持份者建立溝通渠道，規範化投資者關係管理，旨在建立基於平等、互利和互信的商業夥伴關係。

### 董事會多元化

永升服务注重實現董事會成員構成的多元化。在提名和任命董事會成員時，公司堅持以資質和能力為首要標準，同時考慮業務需求和董事會成員多元化帶來的益處。董事會成員多元化的考量包括性別、年齡、專業知識、經驗、文化背景以及教育經歷等多個維度。截至2023年12月31日，永升服务共有7位董事會成員，包括1位女性董事，其中執行董事3名，非執行董事1名，獨立非執行董事3名。董事會成員中有3名董事均具有豐富的物業管理及地產行業經驗，1名執行董事現任本公司首席財務官，其職能涉及財務及風險管理，具備專業的風險管理的經驗，1名獨立非執行董事擁有聯合國PRI學院頒發的責任投資要義 (Responsible Investment Essentials) 資格。

報告期內，永升服务召開：

董事會會議

6次

股東大會

2次

開展投資者溝通超過

500次

### 2023年永升服务董事會及股東大會主要內容

會議	內容
董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>討論本公司年度／半年度業績及報告；</li> <li>非執行董事及董事委員會組成變更；</li> <li>更換公司核數師；</li> <li>審議獨立調查結果；</li> <li>檢討董事會多元化政策；</li> <li>檢討企業管治政策及常規；</li> <li>檢討風險管理及內部監控系統是否有效；</li> <li>檢討董事會可獲得獨立觀點和意見機制；</li> <li>批准刊發本集團2022年度未經審核綜合管理賬目；</li> <li>檢討股東通訊政策；</li> <li>批准宣派中期股息及建議宣派末期股息；</li> <li>建議更改公司名稱及更改公司標誌；</li> <li>審批持續關聯交易並審閱於2022年進行的持續關聯交易等。</li> </ul>
股東大會	<ul style="list-style-type: none"> <li>審議及採納2022年年報；</li> <li>重選董事；</li> <li>續聘核數師；</li> <li>發行及購回股份的一般授權；</li> <li>宣派末期股息等。</li> </ul>

### 重視商業道德管理

永升服务對風險管理給予高度關注，並致力於通過建立高效的風險控制體系和流程來執行其風險管理責任。公司由審計監察中心負責推動內部控制工作，將風險識別與管理策略有序融入到各部門的日常管理和業務運作中。通過這種方式，我們能夠提前發現風險並迅速解決，確保公司的穩健營運和持續發展。

風險管理體系

在報告期間，永升服務持續加強「三道防線」風險管理模型，不斷全面提升風險管理的預判能力和管控效力進一步落實風險管理職責。公司建立由董事會領導監督、總部及區域職能部門分級執行的層級管理結構。同時，我們設立審計監察中心進行獨立監管，確保風險管理措施的有效執行，保障公司的穩定發展。

風險管理「三道防線」

風險防線	負責人／部門	風險管理職責	職責內容
第一道防線 主人翁化 應對風險	區域(職能部門和項目 一線的負責人)	總裁領導下的風險管理 承擔者	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 識別、管理和上報風險；</li> <li>➢ 發揮主觀能動性，預判、解決問題，降低本集團風險。</li> </ul>
第二道防線 體系化 管理風險	總部職能部門		<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 制定、修訂及完善內部制度，進行體系化管控；</li> <li>➢ 為風險事項提供專業知識和工具，識別和應對風險。</li> </ul>
第三道防線 客觀獨立保障	審計監察中心		<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 獨立客觀地確認與評價風險事項，定期進行監督與審計；</li> <li>➢ 發現問題，推動問題根本性解決；</li> <li>➢ 高頻率與多樣式的風險管理培訓；</li> <li>➢ 保持審計監督的威懾性，立足風險防控，為業務發展保駕護航。</li> </ul>

風險管理流程及管控措施

永升服務致力於強化風險管理，繼續執行《重大運營風險管理辦法》《租售事業部內控管理辦法》和《突發事件管理辦法》等關鍵政策，持續優化「風險識別－評估－應對－監督及改進」的風險管理四階段流程。同時，公司持續重視ESG相關的風險要素的識別，進一步將勞工風險、極端天氣風險等融入到全面風險評估和管理體系中，以確保更為全面和有效的風險控制。

風險管理流程

管控階段	管控措施
第一階段： 風險識別	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 主動發現並匯報：本公司所有部門和員工第一時間內報告物業管理區域內發生的所有特大、重大事件；</li> <li>➢ 常規化集團審計：本集團審計每年開展常規化的內控管理審計、專項審計、舉報調查等，主動、系統化進行風險識別；</li> <li>➢ 區域主動開展自查自檢：審計牽頭區域成立稽核小組，主動開展自查自檢，積極踐行「與我有關，人人有責」的風控原則，通過日常的檢查及時發現可能存在的既定或潛在風險；</li> <li>➢ 總部各部門的常態化檢查：總部業務部門聯合區域每年開展本條線內部覆蓋全集團的陽光自查，以及不定期對區域、各項目抽樣進行巡檢、抽檢，識別各類風險和問題，並督促整改；</li> <li>➢ 自動監測預警：審計神經網絡預警指標上線運行(已上線風險預警指標5項)，通過事前、事中監控，及時通過系統識別特定風險事項，踩住剎車；人工監控同行業行政處罰，對內起到警示作用。</li> </ul>



管控階段	管控措施
第二階段： 風險評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 參考風險的劃分類別(安全隱患、重大事件和特大事件)、標準(如性質、金額等)，評估風險等級(高、中、低風險)。</li> </ul>
第三階段： 風險應對	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 常規區域及總部職能巡檢：總部職能部門通過巡檢梳理現狀，及時應對風險，對問題剖析複盤，查漏補缺，規範業務標準；</li> <li>➢ 常規審計識別風險的應對：審計監察中心對風險點定期審計，對於違反本公司規定但尚未造成不利影響的出具報告或風險提示函，追究相關責任人的直接責任和管理責任。同時指定風險整改責任人，對風險事項限期整改進行監督，並及時向管理層反饋整改措施和結果；</li> <li>➢ 重大、特大事件的應對：由區域負責人協同總裁及本集團分管職能部門成立專項小組處理；</li> <li>➢ 違法事件的應對：配合司法機關予以處理。</li> </ul>
第四階段： 監督及改進	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 監督改進：將在審計過程中發現的問題及提出的建議全部納入整改範圍，每月跟蹤問題整改情況，要求持續整改的問題均制定措施和計劃；</li> <li>➢ 協同改進：審計監察中心持續加強跟蹤督促檢查，深刻剖析問題根源，查改聯動、破立並舉，確保整改合規到位，完善內部控制中的疏漏，確保本公司決策部署落實落地。</li> </ul>

### 內部控制體系

永升服務堅持實施全面、深入且常態化的內部控制流程和措施。公司持續通過《內控手冊—業務禁止事項》和《風險管理清單》來規範業務操作行為和揭示關鍵風險點，並新增《責任追究管理辦法》，新修訂《內控指引》，其中包括《業務禁止事項》，進一步加強公司內部控制。公司致力於構建一個全面的風險管理體系，將業務關鍵風險點有效融入到公司的管理和業務流程中，從而形成一個常態化的全面內部風險管控制框架。

報告期內本公司內部持續開展陽光自查，對發現的風險問題整改率達到90%。我們每年開展多次風險巡查和內部審計工作，定期對本集團營運範圍內的所有區域和各業務職能部門進行內控管理審計、專項審計及調查。根據內部管理需求，2023年公司開展了工單管理、收費管理、清廉指數專項等4項專項審計，並及時對問題進行分析、整改和機制的完善，提升精益化管理水平。

2023年度，

內部審計工作在  
業務模塊和區域  
覆蓋率達到

**100%**

審計項目完成

**11** 個

完善重要制度  
及流程優化

**8** 項

永升服務內部審計體系

審計類型	審計內容
內控管理審計	針對區域或城市公司的營運和管理情況制定審計檢核程序和計劃，進行全方位內部控制評估，全面了解組織的風險管理情況。通過獲取相關審核、批准、合同及流程等資料，深入了解各項活動的處理程序，識別業務風險和問題，督促審計風險單位進行整改，並直至整改完成，形成閉環管理。通過制度和流程完善提升組織整體內控管理水平以及風險防範能力。
專項審計	針對特定事項、專項業務或管理部門開展審計，聚焦專項，由點到面，促進系統性業務問題的解決，提升業務的管理水平，如有償工單管理專項、停車場臨停收入專項、多經收入專項和滿意度調查情況等的專項審計。
離任審計	針對離職高管在任期職責的履職情況、經營績效、個人廉潔等情況進行審計，判斷其管理活動的合規性，檢查是否存在舞弊、工作失誤、管理缺陷或其他不利的經營風險和潛在問題，並對上述風險和問題提出管理建議。

內控應對制度及措施

內控類型	應對制度	應對措施
營運方面	《永升物業八項軍規管理規定》 《永升服務商業行為操守準則》 《內控手冊－業務禁止事項》 《內控手冊－風險管理清單》 《員工利益衝突管理辦法》 《重大運營風險管理辦法》 《供方同心同德共生共贏總綱－採購管理制度》 《費用收繳作業指導書》 《印章管理辦法》 《責任追究管理辦法》 《合同管理辦法》 《前期介入服務品質管理辦法》 《項目公眾責任險管理辦法》 《客戶滿意度管理制度》 《人力資源巡檢管理辦法》 《集團數據管理制度》 《停車場收費管理指引》	1、《永升物業八項軍規管理規定》是本公司營運的底線：禁止貪污受賄、禁止挪用公款、禁止關聯交易、禁止在外兼職、禁止不當關係、禁止同業競爭、禁止洩露機密、禁止弄虛作假； 2、《永升服務商業行為操守準則》明確員工在工作中應遵循的商業行為，規範員工以及公司相關方的行為，以保持誠信和公平交易的營運環境，保障企業持續穩健健康的發展； 3、審計監察中心編製發佈全方面的《內控手冊》，是對「八項軍規」的進一步細化，更貼近業務管理實際，《內控手冊－業務禁止事項》《風險管理清單》明確了各類業務的禁止事項、操作規範及關鍵風險控制點，使業務專業化、合規化和標準化。

內控類型	應對制度	應對措施
	《物業費收繳常見問題風險分析及法律依據指引》 《簽約標準化與規化操作指引》 《租售事業部內控管理辦法》 《旭泓裝飾安全文明施工實施指引》 《旭泓裝飾巡檢管理辦法》	4、營運部門完善制度、流程、授權與系統建設，建立風險專項管控機制(月度專項檢查、年度巡檢等)，以及建立健全營運風險預警機制等應對各項內控風險。
財務方面	《會計信息質量管理辦法》 《稅務管理制度》 《永升物業稅務檔案管理作業指引》 《永升物業增值稅會計核算手冊》 《財務票據管理辦法》	財務管理中心通過全面的制度建設及完善、流程優化、授權體系的改進、系統的風險管控提升，以及財務條線的主動、全面的自檢、專項檢查、總部財務的巡檢，發現問題並督促問題整改存進機制完善。

**合規管理建設**

永升服務秉持誠信、守法、合規、透明的企業治理原則，建立了全面的合規管理體系。公司廣泛實施反貪腐、商業道德政策，並建立責任追究機制，同時關注維權與訴訟管理以及信息安全等關鍵領域，通過嚴格的政策和制度，確保商業行為規範，維護安全、合規的商業環境。

**廉潔管理體系**

永升服務堅決反對任何形式的賄賂和腐敗，致力於構建健全的廉潔建設和商業道德管理體系，以確保公司在廉潔和商業道德方面的管理措施得到有效執行和推廣。

**廉正及商業道德管理架構**

管理層級	人員組成	主要職責
董事會	董事會成員	全面負責對本公司整體營運風險進行監督及管理
商業道德／廉正建設管理小組	執行董事、審計監察中心負責人、人力行政中心負責人及其他相關部門負責人	<ul style="list-style-type: none"> <li>審閱及監督商業道德及廉正建設和反貪腐相關制度的執行，建立相應的管理機制流程</li> <li>宣傳和培訓職業道德類相關制度與行為規範</li> <li>監督及主導調查處理企業內部員工涉嫌舞弊、違法違紀的案件</li> </ul>



管理制度

永升服務遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規。公司內部也實施嚴格的管控措施，繼續執行一系列高效嚴謹的廉潔管理制度，包括《永升八大軍規管理辦法》《永升服務商業行為操守準則》和《反貪腐政策》等，同時更新《反貪腐管理辦法》，進一步完善反貪腐管理體系，以堅決杜絕貪污受賄、公款挪用、關聯交易、機密洩露和造假等不正當行為。公司還定期檢討和更新這些制度，確保公司的持續合規營運和道德標準的維護。

廉正管理制度

管理規則／制度	規則／制度內容簡述
《永升八大軍規管理辦法》	嚴肅本公司紀律作風，規範本公司內部管理和員工行為準則，樹立和維護本公司良好的道德標準及職業標準，建立八項軍規，軍規內容包含：禁止貪污受賄、禁止挪用公款、禁止關聯交易、禁止洩露機密、禁止在外兼職、禁止同業競爭、禁止弄虛作假、禁止不當關係。
《員工利益衝突申報管理辦法》	本管理辦法適用於全體員工，旨在幫助員工正確處理工作中發生的利益衝突，防止不正當利益獲取，預防舞弊發生。該管理辦法用於明確利益衝突的定義、申報方式、規範利益衝突申報與處理工作流程等。
《永升服務商業行為操守準則》	明確員工在日常活動中應遵循的商業行為準則，規範員工及本公司相關方如供應商、客戶的行為，以保持誠信和公平交易的營運環境，保障本公司在友好的商業道德環境下持續穩健、高質量和健康發展。

管理規則／制度	規則／制度內容簡述
《舉報管理辦法》	闡明本公司對於舉報及保護舉報人的政策及承諾，並詳細說明如何舉報舞弊及其他違規行為，明確舉報管理原則和方式，規範舉報實施內容和處理程序，確保舉報人信息得到切實保護。本政策適用於全體員工、與本公司有往來的第三方（例如客戶、供應商），本公司鼓勵合資公司的董事會也採納及遵守同類政策。
《反貪腐政策》	本公司建立有效可執行的反貪腐政策，對於賄賂和腐敗行為堅持零容忍的態度。本政策包含反賄賂、利益衝突管理及反貪腐管理系統。
《監察舉報須知》	要求物業服務中心、租售中心等所有面客場所張貼《監察舉報須知》，公示本公司反對的貪腐行為、舉報方式及舉報政策，促進企業內外部人士共同監督員工在業務活動中的徇私舞弊行為。
《廉正承諾函》	所有與永升服務簽訂合同的供應商均需簽署此文件。供應商承諾不提供財務資助、不得邀請永升服務相關人員參加可能影響其公正履職事務的任何宴席、旅遊、休閒娛樂等活動；不得將錢物、房屋、交通工具、通訊工具等物品借予永升服務員工使用，以及回扣、手續等；不得以串標、圍標等各種不正當手段參與永升服務的各類採購活動；如果供應商違反上述承諾事項，永升服務有權採取相關處罰措施，如將違規、犯罪信息錄入「企業反舞弊聯盟」「黑名單」等。

管理規則／制度	規則／制度內容簡述
《責任追究管理辦法》	為保障公司依法合規經營，防範經營與管理風險，強化內部管理，加強公司監督機制，保證責權利對等，審計監察中心聯合人力資源行政中心編製了該辦法。明確員工因違法違規、徇私舞弊、弄虛作假、洩露公司機密、失職、玩忽職守及濫用職權等行為，給公司造成、可能造成經濟損失或不良影響的，屬於應追責處罰行為。

永升服務定期向公眾披露《公司廉正準則》和《反貪腐政策》，並確保每年至少進行一次審計和更新。這些規範適用於包括普通員工、董事、監事、高級管理人員在內的所有永升服務及其子公司成員，以及所有與我們有業務往來的第三方，如客戶和供應商。我們根據這些準則和政策，定期執行內部商業道德審計，以確保所有相關方的行為符合道德和廉潔要求。



### 責任追究機制

2023年永升服務通過區域財務、客戶價值及工程等部門自查發現1起涉及挪用公司款項的貪污事件，目前已移交至司法機關處理。本公司在發現相關情況後，快速全面完成調查處理，將涉案人員移送司法，展現了公司對於腐敗問題的重視和零容忍的態度。同時我們針對上述情況跟進加強了多項管控措施，包括：

- 1 財務管理優化：**  
實行業財系統核對和日清月結制度，確保資金流動的透明和即時監控。
- 2 責任分工明確：**  
對不同年限的欠費追繳責任進行了明確分工，確保及時處理欠費問題。
- 3 監控與審計加強：**  
強化了管家手機的監控和審計，禁止其開通收付款功能和綁定銀行卡，以防止非法收款。
- 4 系統安全升級：**  
部署停車雲、預付費電錶和能耗系統，強化對財務數據的控制和保護。
- 5 宣傳與培訓：**  
加大了反面案例的宣傳和廉潔教育培訓，提高員工的廉潔自律意識。
- 6 跨部門合作：**  
多部門聯合發文，明確規範收費管理，嚴禁非法收款行為，確保嚴格執行公司政策。

通過這些措施，永升服務旨在提升內部控制水平，防範未來類似事件的發生，確保公司營運的合規性和透明度。

維權與訴訟管理

永升服務高度關注維權與訴訟管理方面和合規性。我們更新並優化了《訴訟案件管理辦法》，並發佈了關於訴訟關鍵事項的管理公告，強調員工代理和控制律師費用。同時，我們將訴訟管理從線下轉移到線上，並通過與區域績效掛鉤的激勵政策推廣電子合同，旨在提升管理效率。此外，遵循國家民事訴訟法的修改，我們主張除疑難案件外的線上開庭，以降低成本。這些措施體現了公司對維權和訴訟管理的嚴格處理和重視。

電子簽章的年度目標  
為75%使用率，  
實際完成

78%

標準合同年度目標  
為75%使用率，  
實際完成

75%

法律知識培訓年度目標  
為24場，實際完成

26場

信息安全管理

永升服務對公司內部信息安全管理展現全面關注。我們嚴格遵循《中華人民共和國數據安全法》和信息安全等級保護管理辦法》，繼續執行《信息安全管理制度》《嚴禁破壞公司信息系統數據》和《嚴禁洩露公司保密信息》等關鍵內部管理文件。通過這些制度，我們確保構建全面、規範的信息安全管理體系，為公司信息安全提供了堅實的支持和保障。

2023年我們繼續按照相關要求，對已獲得的ISO 27001信息安全管理體系認證進行年度審查和三年一度的外部審核，確保管理體系符合國家及行業標準和要求。



永升服務ISO 27001信息安全管理體系認證證書



安全管理措施

- 1) 郵件安全管理：採用自動識別系統攔截垃圾和釣魚郵件，發佈安全公告和教育材料，防止數據破壞和公司信息洩露。
- 2) 保密政策強化：實施嚴格的保密規則，通過「八大軍規」強調禁止洩露任何形式的公司機密信息。
- 3) 責任追究機制：通過《責任追究管理辦法》對於信息管理進一步規定，對信息處理不當或安全洩露行為設立明確的懲罰措施。
- 4) 陽光自查：通過審計監察中心牽頭總部職能部門開展條線自查，持續評估和改進信息安全狀況。
- 5) 預警和專項審計：運用神經網絡預警系統，針對異常數據進行專項審計，確保信息安全和業務合規。

舉報監察機制

永升服務積極向所有員工、供應商及客戶宣傳其監察舉報和反貪腐政策，致力於根據《舉報管理辦法》創建一個透明的舉報機制。我們建立了專門的舉報渠道和詳細的舉報受理程序，並實施了舉報者保護政策，以有效揭露和阻止任何違規行為。為了加強監督和提升透明度，公司在物業服務中心和租售中心等公共區域顯著位置張貼了《監察舉報須知》，鼓勵公司內外人員共同參與監督，共同營造一個廉潔、自律的工作文化環境。2023年公司發生1件重大貪腐事件，涉及工作人員違規收取物業費主物業費、車位管理費等並私自挪用，目前已將相關人員移送司法處理。

2023年度，

審計監察中心完成  
舉報調查的案件  
數量為

**12**件

事件關閉率

**95**%

公眾舉報渠道

面向公眾的舉報渠道

- 信件舉報：  
上海市閔行區申虹路1088弄恒基旭輝中心(南區)5號樓8層，永升審計監察中心收，郵編：201107
- 電話舉報：  
400 080 7878 轉2號按鍵
- 郵箱舉報：  
jubao@ysservice.com.cn
- 公司網站：  
監察舉報\_永升服務(www.ysservice.com.cn)



舉報管理流程：



舉報人保護：

1 舉報人保護政策：

- 舉報保密：我們承諾，除非法律要求披露或在將舞弊案件移交司法部門時，否則對所有舉報材料及舉報人身份信息予以嚴格保密。
- 防止報復：確保舉報人受到公平對待，這包括保護舉報人不受不公平解僱、迫害或不當處罰的影響。對於任何形式的報復舉報人或證人的行為，我們將嚴肅處理。

2 具體舉措：

- 實名優先：我們鼓勵實名舉報，並對實名舉報給予優先處理。同時，我們會向實名舉報人反饋調查結果。
- 匿名舉報：對於不願透露身份的舉報人，提供匿名舉報的選項。
- 反對虛假舉報：我們反對任何形式的虛假舉報、誹謗和誣陷等不良行為。



## 商業道德培訓

永升服務致力於通過一系列豐富多樣的廉潔培訓和宣傳活動，構建一個陽光透明的工作文化。這些活動面向管理層、全體員工、供應商和客戶，包括「廉正月」活動、「廉潔大家談」、廉正早會、新員工廉潔文化培訓、供應商大會廉潔宣貫、線上職業操守及廉正生態課程以及內控評選等。我們的目標是通過多種形式的培訓及宣傳，營造敬畏規則，契約精神，同心同德，長期合作，共同發展，共生共贏的工作氛圍。

### 反貪腐和商業道德培訓覆蓋率

#### 培訓對象

#### 全員覆蓋

管理層及全體員工(包括正式員工和試用期員工)

#### 覆蓋率

**100%**

#### 培訓對象

#### 全條線覆蓋

全部業務部門

#### 覆蓋率

**100%**

#### 培訓對象

#### 全層級覆蓋

內部(中高層管理人員、項目經理及普通員工、新員工)；  
外部(供應商、客戶)

#### 覆蓋率

**100%**

### 反貪腐和商業道德培訓內容

培訓對象	培訓內容
董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>「八大軍規」、內部控制管理及《廉正生態治理體系》等</li> </ul>
管理層及員工培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>《內控指引－業務禁止事項》《風險管理清單》《內控指引》、「八大軍規」</li> <li>反貪腐培訓：廉正早會、線上學習課程如《廉正生態治理體系》</li> <li>商業道德培訓：廉正早會、《員工利益衝突課程》</li> </ul>
供應商及客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>「八大軍規」、供應商廉正承諾、業務禁止事項及業務違規案例</li> <li>長期合作共識、員工禁止行為及舉報政策、避免利益衝突、反不正當競爭及反商業賄賂等</li> </ul>

報告期內，

全體經營主管署《經營主官廉正建設責任書》；

評選

**1** 個

內控標杆團隊

**12** 名

內控達人

**5** 名

內控之星

優秀事蹟通過晨會系統宣傳

面向執行董事、管理層和員工  
開展反腐、陽光文化宣講、商業道德培訓共計

**288** 場

培訓時長

**240.9** 小時

參與

**34,296** 人次

通過公司晨會系統發佈  
班前必讀反貪腐宣傳

**55** 期

累計閱讀量

**52.8** 萬次

開發製作  
線上課程

**1** 場

公司管理層及全體員工  
完成線上課程學習並

**100%** 通過考試

面向供應商開展反貪腐  
和商業道德培訓

**27** 場

培訓時長

**24.67** 小時

參與

**644** 人次



案例

案例



2023年度集團年度內控達人評選

自2022年起，審計監察中心每年開展內控達人評選活動。2023年公司共選出12名內控達人，5名內控之星，並在廉正早會進行頒獎，宣傳優秀事蹟，鼓勵更多的永升人在完成本職工作的同時，嚴控業務風險，積極開展自查，推進廉正建設，在業務中踐行廉潔合規理念，鼓勵總部及區域夥伴爭當內控達人，一起為建設自潔組織努力。



供應商大會廉潔宣貫

審計監察中心牽頭各區域開展供應商廉潔宣貫，保障公司持續健康和高質量發展。各區域圍繞「品質至上，同心同德，共生共贏」的主題，召開供應商大會，主要目的是向供應商嚴正申明我司的廉潔態度和廉潔從業行為，讓供應商遵守我司廉正規則，杜絕腐敗行為，建立廉潔合作關係。



2023年度集團內控之星頒獎



東南區域供應商大會「廉潔宣貫」



### 保護知識產權

永升服務深刻認識到保護知識產權的重要性，並致力於保障我們及合作夥伴的知識成果免受侵害。為此，我們堅決執行《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》等相關法律法規，並切實實施本集團的《商標管理辦法》《VI管理辦法》和《品牌管理制度》等內部規章。此外，我們將知識產權保護的步驟標準化和常規化，明確了商標保護及使用的具體條款。我們也極為重視並尊重合作夥伴的知識產權，確保在授權的界限內使用其知識產權，並在遇到侵權行為時，提供必要的支持與協助。

報告期間內，公司發生知識產權維權事件，涉及一家公司未授權使用公司的商標和名稱。我們發現後迅速採取行動，對證據進行了固定並執行了保權措施，體現出我們對知識產權的堅決保護態度。同時，為確保商標使用和標準視覺形象的一致實施，我們繼續遵循詳細的相關操作指南，進一步完善品牌標識的落地和知識產權的保護。

除了對於知識產權的保護，公司還激勵內部創新，對霖久智慧科技有限公司（「霖久科技」）全員進行專利申請的培訓，比如通過獎金激勵員工申請專利，進一步提升公司的品牌價值。

截至 2023 年 12 月 31 日，

已獲得著作權

**223** 項

專利

**3** 項

註冊商標

**275** 項

#### 商標保護：

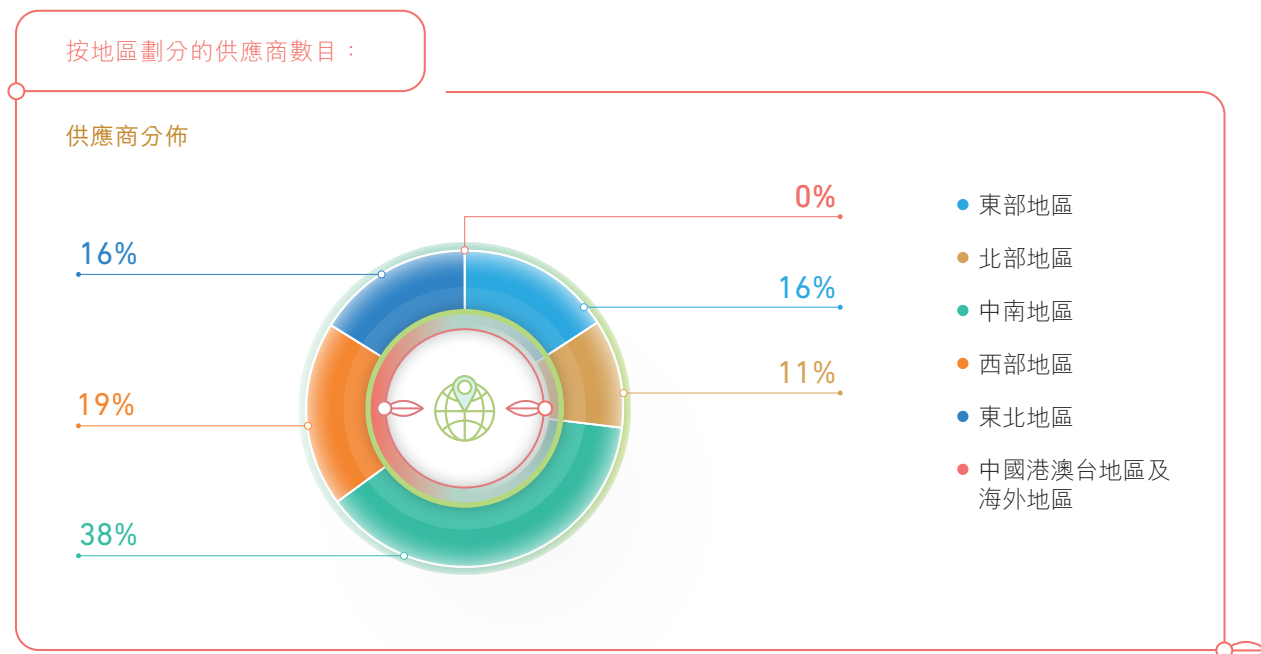
- 1 **樹立保護意識：**  
在全集團樹立商標保護意識，宣貫商標的合理及使用規範；
- 2 **做好商標規劃：**  
在推進新業務或打造新興商號時做好商標規劃，避免侵犯他人的註冊商標；
- 3 **保持前置溝通：**  
在推進商標註冊前，與集團法務部、品牌部或外部專業機構保持前置溝通，確保計劃註冊商標的可行性及合法合規性，申請商標註冊需在完成前置溝通並獲得內部審批通過後方可發起；
- 4 **規範宣傳行為：**  
在進行產品或服務命名或對外宣講時，嚴格規範商標使用，不得使用已被他人註冊的商標作為本集團的產品或服務的對外宣傳名稱，避免商標侵權。





打造可持續供應鏈

在報告期間，永升服务持續致力於建設可持續的供應鏈。為此，我們不斷優化供應鏈管理體系，並推出了有效的供應商管理規章。我們積極完善供應鏈管理體系，並推行了創新的供應商管理規程，以確保環保和可持續性在採購決策中佔據核心地位。此外，我們向供應商提供專門的培訓和評估，督促他們承擔環境和社會責任，共同推動整個供應鏈的綠色轉型和可持續發展。



供應商管理體系

永升服务堅持實施《中華人民共和國招標投標法》及相關法律法規，並持續優化《項目服務類供貨商管理辦法》和《供方同心同德共生共贏總綱》等內部制度。通過這些措施，我們致力於提升供應商管理體系的效能，確保採購活動的合規性和公平性。

永升服务供應商管理原則

合作原則	同心同路共生共贏。
第一原則	所有業務供方的選用以集團戰略供方為主，區域集採供方為輔，特殊供方為補充原則，進行所有業務供方選用。
廉潔自律原則	所有與採購工作相關的員工都應保持廉潔，不得利用職務、職權之便謀求私利，任何個人不得採取任何手段改變或試圖影響採購決策結果。
公平公正原則	在選擇入圍供方、招標、談判、決策時必須對所有供方保持公平，樹立並維護本公司良好的信譽和形象。
公開決策原則	採購過程必須有充分的透明度，各部門積極配合、全面溝通、信息共享，杜絕暗箱操作。

<b>三權分立原則</b>	採購業務操作應遵循三權分立原則，即需求職能／部門負責技術標準的制定及入圍單位考察確認，成本職能負責／參與商務分析及價格談判，採購經辦人負責組織、協調、推動採購流程執行、對採購過程質量負責，採購選育小組進行最終決策。採購業務應遵循採用分離或採驗分離原則，即採購人員與使用人員非一個人，若為同一人，則至少做到驗收時增加驗收人員，禁止單人自始至終單獨完成採購業務。
<b>預先控制原則</b>	通過採購方案匯報等方式，進行跨部門交圈，對採購方式、入圍標準等達成共識，從源頭上控制採購質量、提高採購效率。
<b>充分競爭原則</b>	市場尋源要充足，選擇符合資質要求、實力接近的多家供方參與採購業務招標以保證競爭的充分性。
<b>保密原則</b>	各類採購文件都是本公司的重要機密，不得洩露或作不當承諾。各類採購文件包括：供方入圍名單、投標文件、詢標談判、決策過程、供方隱私文件、協議合同等。
<b>可追溯原則</b>	採購資料，包括供方選育(考察、入圍、評估、滿意度調查等)、採購方案、招標文件、投標文件、開標記錄、詢標記錄、相關會議紀要等，須及時收集、整理、歸檔、保管(或移交檔案室)，如進行電子歸檔的，必須上傳至採購信息系統平台。非工程採購信息化系統上線後，原則上所有採購業務必須在線上完成，保證採購業務線上留痕、可追溯。
<b>二八原則</b>	非工程採購業務按照二八原則實施差異化的採購管理動作，即採購職能、成本職能參與把控重點、大金額業務(涉及保密等特殊業務除外)，其餘由各採購需求部門獨立完成。



**供應商審核機制**

永升服務根據供應商的資質、合作區域、以及採購模式等關鍵因素，採用「戰略採購」、「集中採購」和「特殊採購」三個層級進行有效管理。此外，我們採用了一種包含「初始評估、持續監控及動態調整等級」的評級方法，並且將環境影響和社會風險融入考核要求，旨在通過這一嚴格的評估和評級機制，確保供應商所提供的產品和服務達到高標準的質量和水平，打造可持續供應鏈。

**供方入庫及審核流程**

選擇意向入庫供方	經審核入庫	評級並簽訂合同	合作評估	供方考核與評級
<ul style="list-style-type: none"> <li>考慮用戶需求、品牌特性、品控是否屬於綠色產品等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依照入庫要求提報資料</li> <li>審核通過後入供方庫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依照評級要求判定供方級別並簽訂合同</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>簽訂事實服務合同</li> <li>系統每月自動歸集評估結果</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每三個月對供方進行多項維度考核</li> <li>每年1月、7月調整供方級別</li> </ul>

**供應商評級管理**

永升服務綜合考慮多種因素對供應商進行評估，包括企業規模、資質認證、經營風險、履約記錄以及合作頻次。為了提升管理效率，我們根據供應商的不同級別，設立了集團採購選育小組和區域採購選育小組。通過每月進行的過程評估，根據累計得分，在每年的1月和7月對供應商的級別進行調整。

**採購計劃與標準**

永升服務的採購計劃緊密結合客戶服務方案，注重需求、成本、採購方式和定標規則。我們傾向於選擇綠色有機產品，以促進供應鏈的可持續發展。同時，我們優化了供應商產品選擇，明確區域和集團間的分工，並將區域產品上架管理納入集團統一審核，以強化集團和區域供應商的有效管理。



供應商管理提升

永升服務對供應商進行全面管理，包括日常或不定期的檔案管理、履約評估、關係維護和投訴監督，以確保合規營運並降低風險。履約評估現基於客戶反饋、滿意度和員工出勤率等客觀標準，通過線上系統生成，以統一和完善的考核維度進行。我們還對供應商進行盡職調查，包括服務合同審核和專家小組的服務質量抽查，確保供應鏈的高效運作和服務質量。

對於針對供應商的投訴管理，我們要求商家繳納保證金以便先行賠付，重點考察退貨率高的商家，季節性產品投訴多的商家進行回訪考評和更換，以及對區域供應商進行總部統一審核。這些措施加強了對供應商的有效管理，提升服務水平和客戶滿意度。

供應商 ESG 管理機制

永升服務高度重視供應商勞工的健康與安全，並致力於提升供應鏈的 ESG 管理機制。我們要求供應商遵守 OHSAS 18001 或 ISO 45001 職業健康安全標準，並把健康安全因素融入到供應商的評估和合同管理中。

在服務類外包合同方面，我們要求所有承包商根據合同中的健康與安全政策進行操作，以此加強和推動承包商對員工健康與安全的管理：

- 要求服務人員進行專業知識、技能培訓，並考核合格後，方可上崗服務，對於秩序安全類崗位需持證上崗；
- 要求承包商為服務人員購買相應的人身意外及醫療保險；
- 進行高空作業時必須按《高處懸掛作業安全規程》和符合國家、地方有關規定操作，操作員工必須持證上崗，並做好必要的安全保護措施；
- 要求承包商為員工配置足量的勞動防護用品，並定期登記和清點，設置專用的危險品倉庫，專人管理；
- 承包商每月需對全體員工，組織開展一期《安全知識培訓》。

綠色供應鏈管理

永升服務優先與遵循 ISO 9001、ISO 14001 和 OHSAS 18001 標準的綠色、可持續供應商合作。我們重視供應商的環保表現我們對使用環保設備和工具的服務供方在半年度履約評估中提供經濟激勵，以鼓勵更換易造成二次污染的物資耗品。此外，霖久科技與供應商共同開發和應用線上化數據，以推廣環保類服務和設備。每年，公司還會表彰那些在環保方面表現突出的優秀合作供應商，以此強化整個供應鏈對環保的關注和投入。今年，我們將更加傾向於選擇有機農產品，積極開展綠色助農活動，進一步強化對可持續發展的承諾。我們今年繼續開展「尋味計劃」「週週團」等活動，致力於為業主挖掘更多綠色產品。

報告期內，

每月全國各區域開團

150 個以上

覆蓋全國項目，  
每週開團約

1,154 個項目

購買週週團用戶達

7.8 萬

客戶滿意率

100%

案例



持續「尋味」促進供應鏈綠色轉型

2023年，永升服務繼續開展「尋味計劃」，秉持「遠赴山海，親嘗百味，為餐桌添彩」的理念，專注於引進有機和綠色產品。該計劃旨在為業主提供健康、可持續的食品選擇，涵蓋了各類有機蔬菜和綠色農產品，豐富了業主的餐桌，同時支持了可持續農業，展現了我們對環境保護的承諾。



寧夏·灘羊



浙江·舟山·海鮮



雲南·迪慶·藏香豬



陝西·富平·柿餅

供應商溝通與培訓

永升服務重視與供應商的有效溝通，採取了多層級、多渠道的策略，以提高溝通效率並確保信息的準確傳達。2023年度，我們增加供應商拜訪頻率和覆蓋了，旨在提升供應商服務水平和客戶滿意度，我們實施了以下關鍵措施以進一步提升供應商溝通效率。2023年度永升服務開展集團級供應商拜訪83次，區域拜訪605次，覆蓋率100%。

- 定期拜訪與分級溝通：按月拜訪全國重點商家和區域供應商，對於季節性供方每季度進行一次拜訪，對於新商家至少開展兩次溝通。
- 活動前置溝通：每月根據營銷活動計劃提前溝通，包括選品會和戰略供方小型訪談會。
- 線下活動：每月舉行商家招商選品會。
- 年度大會：每年年初舉行供應商答謝大會和招商大會。
- 供應商培訓：每月對相關供應商進行安全教育，規範服務人員勞動安全衛生教育工作，並定期對供應商開展反貪腐等ESG相關培訓。

案例



永升服務召開2023年戰略合作大會，與合作商「共承諾，共同體，共成長」

2023年1月8日，以「共生態共成長—青春永升，有你真好」為主題的永升服務2023年戰略合作大會在上海啟幕，圍繞「共承諾，共同體，共成長」的主旋律，永升服務執行董事兼總裁周洪斌、首席營運官李濤等高管團隊與來自全國各地的年度戰略合作商齊聚一堂，共繪協作共贏新藍圖。



戰略合作大會主題






戰略合作大會現場



# 7. 精益求精 匠心品質

永升服務繼續秉持「用心構築美好生活」的使命，致力於實現「讓客戶省心、放心、舒心開心」的核心價值觀。我們通過技術革新推動多樣化發展，遵循「平台+生態圈」的發展策略，努力成為客戶首選的智慧城市服務品牌。我們持續優化服務效能和產品品質，強化智能化和數據化能力；同時，我們積極增進客戶的健康和福利，保障客戶隱私與健康安全，以提高客戶滿意度。

本章节響應的指引指標		本章节重大性議題
<b>回應 SDGs 指標</b>   	<b>回應 HKEX 指標</b> B6 一般披露 B6.2 B6.4 B6.5	- 服務品質 - 產品質量與服務 - 智慧物業 - 客戶滿意度 - 客戶信息及隱私保護 - 客戶福祉與健康安全



## 目標進度

- 目標設定

  - 項目管理轉型：將 10 個區域的 211 個項目由外包改為自管
  - 服務團隊建設：通過「選好人」「培養人」「留住人」的策略，選拔、培養和留住高素質、溝通強、形象好的服務團隊
  - 輔導官隊伍發展：加強輔導官團隊建設，提升服務意識和水平，為員工提供全面的後勤支持
  - 客訴管理優化：擴充 400 人員團隊，增加滿意度調查比例，確保對客訴進行 100% 的結果回訪及過程回訪
  - 系統化客訴處理：通過集團—區域—項目三級會議制度，系統化地處理和提升客訴處理能力

- 進度回顧

  - 項目轉型：全年共完成 147 個項目轉為自管，涵蓋 2016 個秩序人員崗位，通過招聘渠道建設，保持滿編率在 95% 以上
  - 賦能培訓全面上線：實施管家、秩序、環境條線的線上和線下培訓，管家崗前認證率達到 96.04%，秩序認證通過率 94%，環境認證通過率 59.67%
  - 報事投訴管理：在意識、業務訓練、意識提升方面取得進展，實現 100% 快速響應，通過月度分析預警，快速解決項目問題
  - 客戶服務體系建設：高層領導通過建立系統性的客戶服務體系，將「客戶滿意度」作為各層級戰略評價與績效考核的核心指標
  - 報事投訴管理機制：建立全面的報事投訴管理機制，要求管理層參與區域投訴分析會，深入理解客戶需求，優化服務設計

- 下一步規劃

  - 關鍵崗位能力強化：進行項目頭狼能力訓練，培養全能型管家，構建一專多能的專家團隊
  - 業務重構：基於綜合用工模式，重回專業匠心，實現低成本營運
  - 自營運項目管理：實現項目營運的基礎工作標準化，深化戰圖和任務系統的整合，提升顯性化客戶服務力，著重在主城區深耕，樹立標杆項目
  - 高效供應鏈構建：建立一站式採購平台，提升戰略採購和集中採購供應商的質量
  - 風險控制：實行營運風險前置管控，消除高風險，杜絕營運過程中的問題



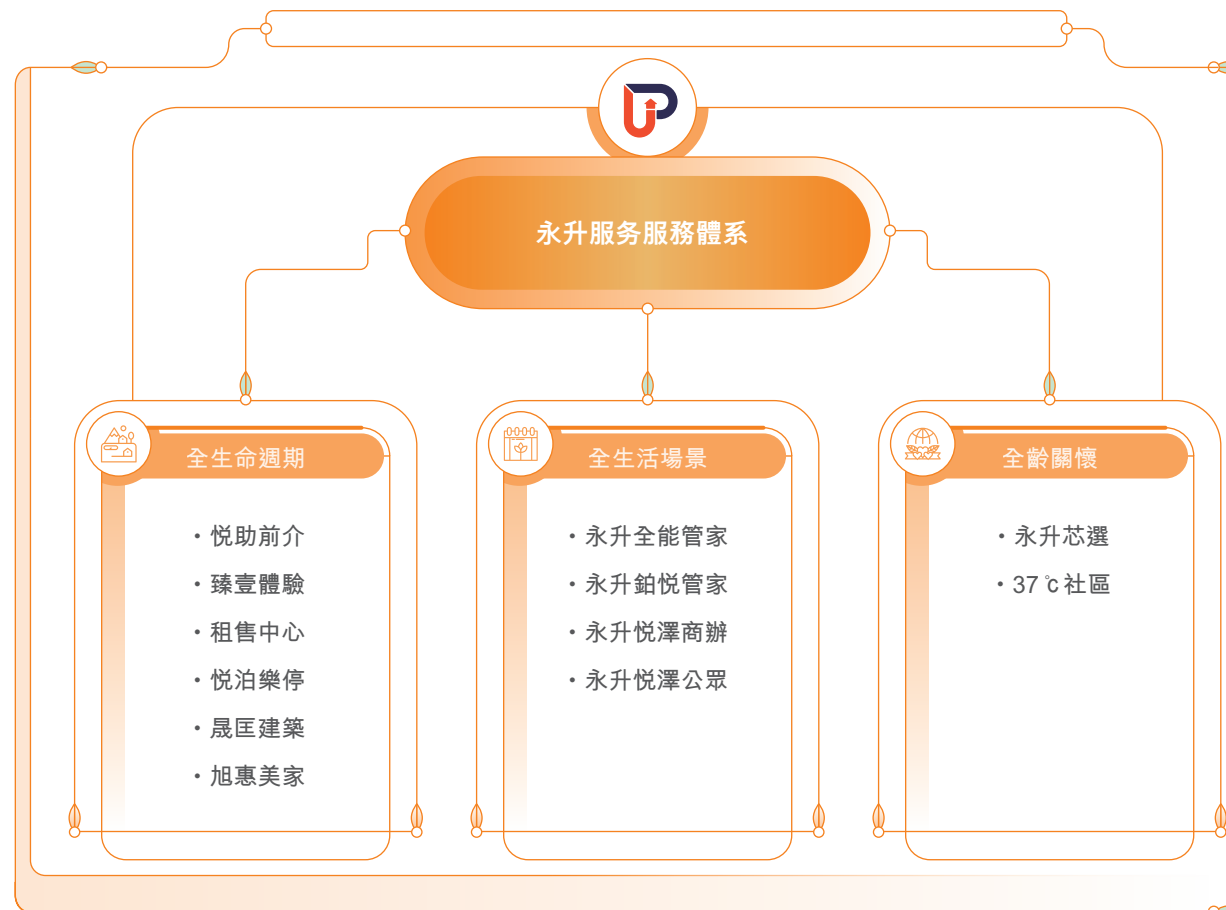
以服務品質為核心

永升服务坚持践行「平台+生态」的整体发展战略，坚持「长期主义」和「科技引领」，从「物」的管理到「人」的服务升级，围绕「人」的全龄体验，提供城市全空间、全周期的综合服务。我们构建了完整的服务产品矩阵：「引力服务生态系统」，涵盖「社区服务、增值服务、商用服务、城市服务、智慧服务」五大类服务，努力成为美好生活服务的领航者，推動物業服務行業的智慧變革。

物業服務管理體系

永升服务嚴格遵循《中華人民共和國產品質量法》和《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關法律法規，致力於不斷優化和更新我們的品質管理體系。

永升服务深入開展質量管理工作，打造繼續「引力服務生態系統」，涵蓋「社區服務、增值服務、商用服務、城市服務、智慧服務」五大類服務，專業深耕住宅、商辦、園區、學校、醫院、展館、文旅、養老、交通樞紐、城市服務等10大業。同時我們圍繞「全生命週期+」「全生活場景+」及「全齡關懷+」的服務特點，打造卓越服務理念。詳情請見本公司網站(www.ysservice.com.cn)。



永升服務服務體系

我們遵照規定，對公司和霖久科技已獲取的ISO 9001 質量管理體系認證進行了年度審查和每三年一次的外部審核，以確保我們的管理體系持續符合國家和行業的標準及規定。



永升服務 ISO 9001 質量管理體系認證證書

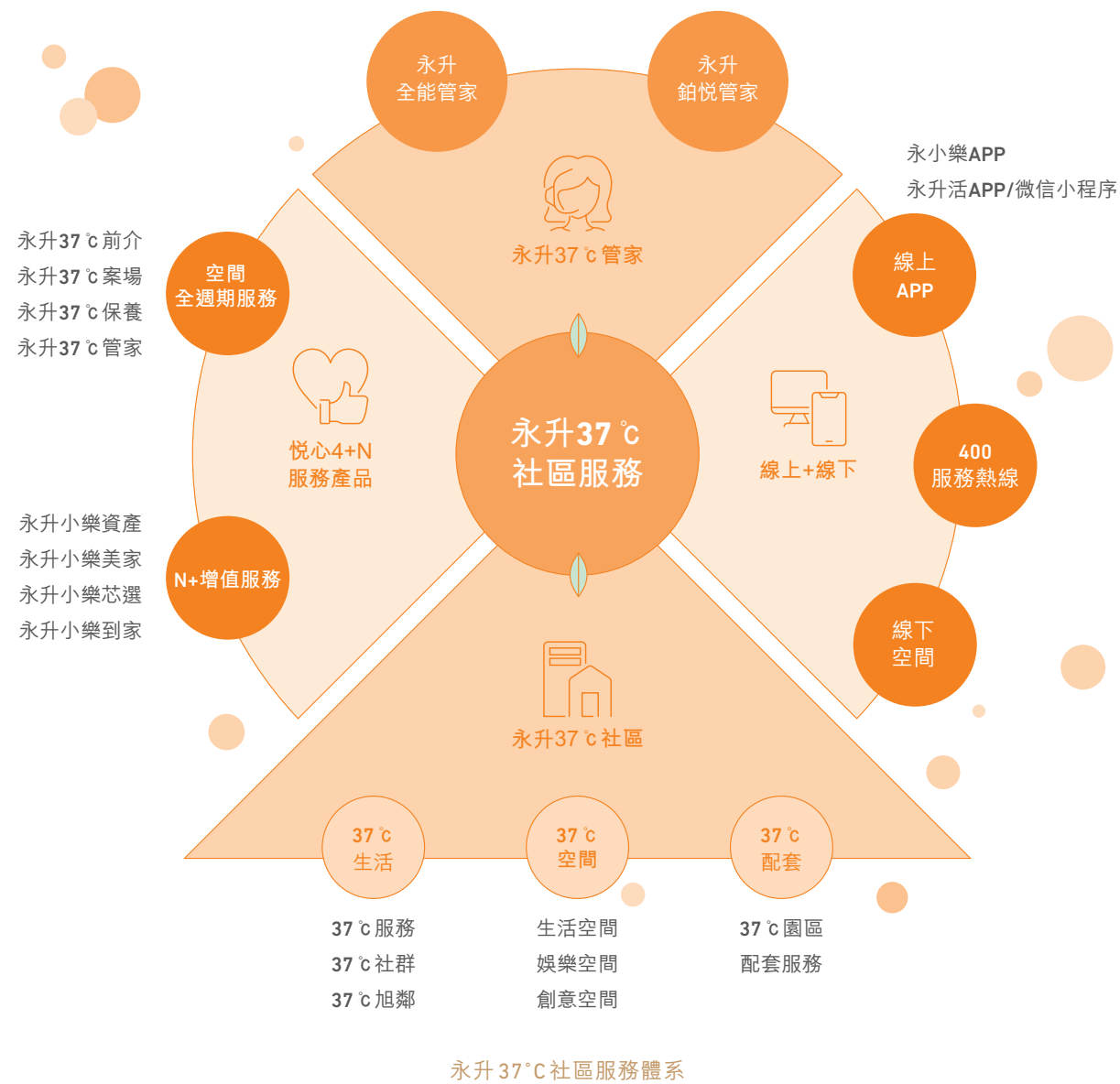


霖久科技 ISO 9001 質量管理體系認證證書

物業服務生態建設

與美好，共生活

永升服務以「用心構築美好生活」為使命，堅守「滿意+驚喜」的服務理念和負責任的發展理念。我們將可持續發展理念融入日常營運，打造卓越服務品質。通過結合「文化、體系、體驗、意識、技能工具、場景」的六要素方法論，我們發展了獨特的「平台+生態」服務模式，為客戶提供全維度解決方案，致力於成為「美好生活服務生」。



案例



永升37°C社區食堂，滿足業主用餐方便

為了方便和滿足業主的用餐需求，永升37°C社區食堂在山東永升銀盛泰37°C智慧居家養老服務中心、石家莊旭輝中睿府以及石家莊旭輝公元三個項目落地。它是集餐飲、交流、服務於一體的公共設施，以提供健康營養、價格親民的餐飲服務為主要目的，同時，食堂場地還可打造文化、娛樂、教育等活動的交流場所，成為鄰里共享的「會客廳」。

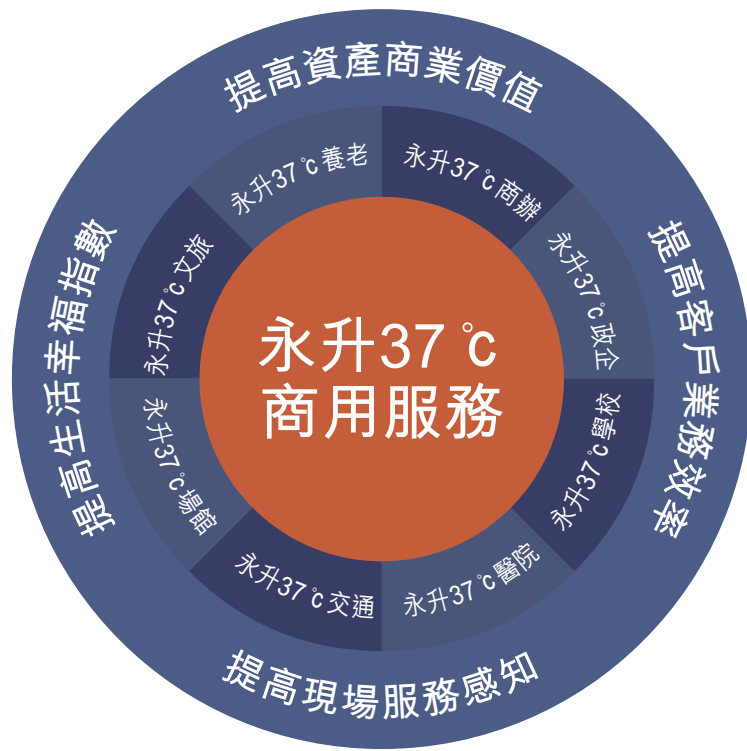


永升食堂現場

與城市，共生長

作為永升服務旗下致力於「非住宅業態」項目的專業物業服務品牌，永升 37°C 商用服務深入理解「美好生活」的內涵，對商業服務進行精細化分工。我們專注於匠心服務，不斷提升服務質量，覆蓋城市生活的各個場景。借助科技創新，我們引領服務多元化發展，為客戶提供智能化的綜合服務解決方案，旨在成為領先的「智慧城市服務運營商」。

永升 37°C 商用服務體系



案例



開展標準化服務，助力會展服務發展

永升服務具備成熟的會展場館管理服務經驗，在北京、上海、江蘇、新疆等多地具有豐富的項目服務經驗，輸出會務服務、秩序維護、環境維護、工程維保等多方面綜合服務，滿足參展各方的多層次、多樣化需求。永升服務將發揮其出色的要客接待、會展展館內外安保、保潔等配套物業服務能力，不斷提升會展場地的服務水平，助力會展服務的發展。



為會展中心提供專業商辦服務



與人文，共生息

專注於城市空間營運、產業增值發展和社區民生服務，永升服務致力於通過構建智慧城市科技平台，建立更高效的管理體系。我們承擔城市綜合管理營運的重要角色，通過提供精細化、專業化和智能化的服務產品，增強城市綜合管理的能力。旨在促進城市營運的良性發展循環，並提高市民的生活幸福感。

永升 37°C 城市服務體系



案例



深耕城市公建服務，打造美好出行體驗

為保證乘客有一個乾淨整潔的乘車環境，永升保潔團隊在每日營運前對地鐵閘機、扶梯、出入口等區域進行全面深度清潔，營運結束後進行全面消毒消殺；在整個列車營運期間，保潔不間斷的對各區域進行巡視、清潔，並進行雨棚、站台門等專項深度清潔工作；衛生間安排專人值守，每15分鐘進行巡視清潔，確保衛生間衛生整潔，環境留香，使乘客能放心、舒適的出行。



永升服務承辦地鐵公建服務

與生活 共生態

追求「美好生活」理念，永升在項目營運中實施「平台+生態」的發展策略，圍繞客戶的需求打造服務生態圈。採用「自營+聯營」的經營模式，永升服務不斷探索並實現了多元化的增值服務。目前，公司的BU化增值服務發展已覆蓋四大主要領域：

1 永升小樂芯選(零售服務)

圍繞節日節氣客戶的共性剛需，提供優質的產品和服務，滿足客戶對更優質生活的追求，形成社區內互惠互動的社區新零售模式；

2 永升小樂美家(美居服務)

組建專業團隊，整合家居資源，匯集知名品牌，為業主提供一站式置家服務；

3 永升小樂到家(到家服務)

精研客戶日常生活場景，提供覆蓋家政、家電保養、家居護理、入戶家裝、家居美化等居家生活服務；

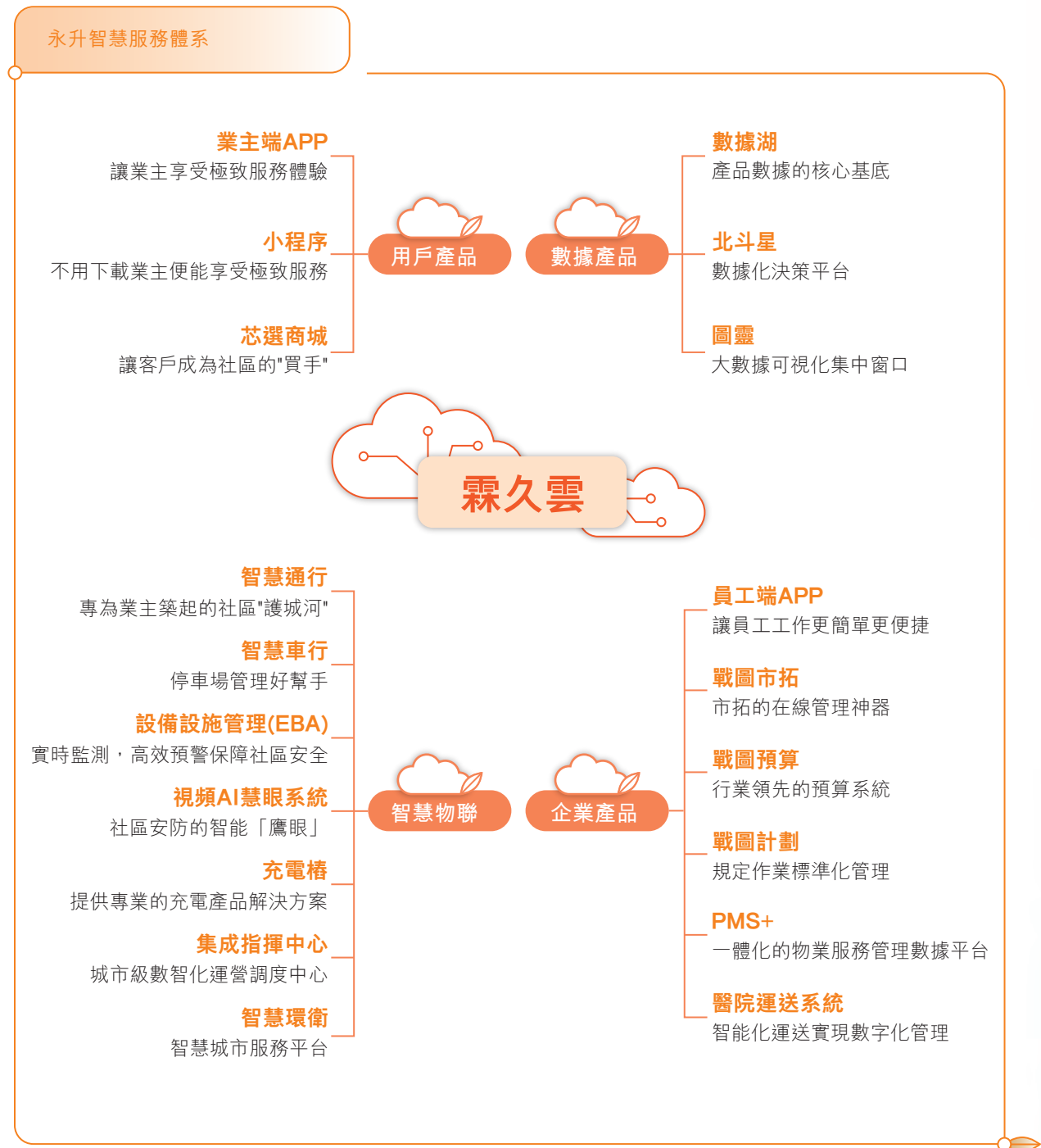
4 永升小樂資產(租售服務)

以專業視角為客戶提供保值、增值的37℃服務，包括房屋租賃、房屋託管、新房代銷、車位代銷、資產評估、權證代辦，助力業主的資產打理。

與科技 共未來

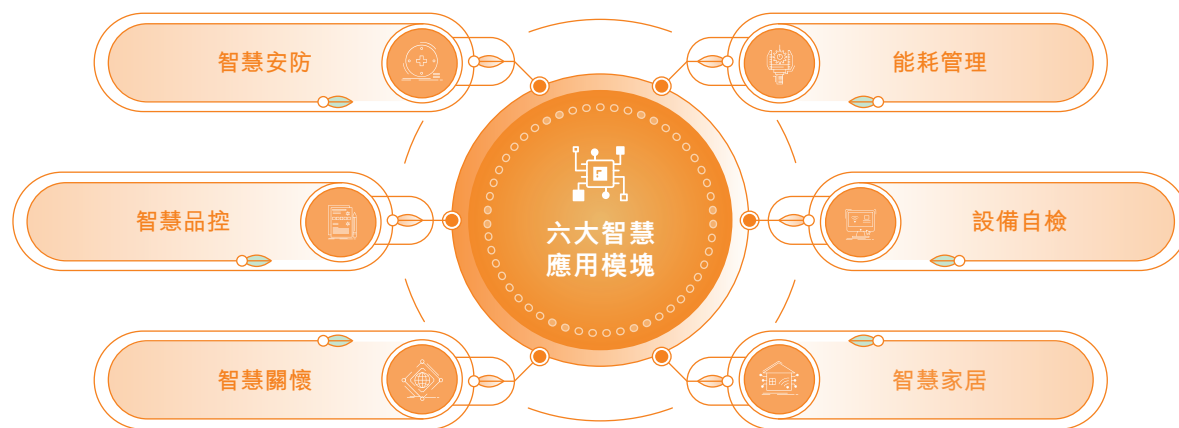
霖久科技，作為永升服務旗下專注於智慧城市的服務品牌，利用移動辦公、物聯網、人工智能、大數據、雲技術、5G等尖端科技，從滿足客戶需求出發，打造了一個五維的智能服務體系。我們致力於建立一個開放的生態技術平台，以促進傳統城市物業服務在生活服務智能化、社區平台生態化、企業管理透明化、日常營運標準化和集團決策智能化等多方面的變革，加速實現行業的全面智慧升級。

霖久科技利用「霖久雲」平台和AIoT解決方案，致力於提升物業管理的智慧化和數字化水平。我們推出了智慧社區及六大智慧應用模塊，並通過圖靈系統，為管理團隊、管家、業主及其他物業利益相關者提供全面的數字化服務體驗。這些創新舉措旨在提高工作效率和溝通流暢度，讓所有用戶享受到數字化物業服務的便利和效果。





智慧社區藍圖



六大智慧應用模塊

霖久科技的技術實力獲得廣泛認可，入選「2023年專精特新中小企業」名單，成為廣東省高新技術企業並持有一級信息系統集成服務資質。公司還榮獲「中國物業服務企業數字力排行Top5」和「智慧社區解決方案提供商TOP50」等榮譽，展示其在智慧社區領域的行業領先地位。



霖久科技入選「2023年專精特新中小企業」名單



案例



智慧社區，打造有溫度的生活

2023年，新春伊始，重慶市物業管理行業協會公佈《2022年度重慶市智能物業示範項目》名單，在71個年度智能物業示範項目名單中，永升服務重慶在管8個項目在榜。依託集團旗下智慧城市服務品牌「霖久科技」，永升服務以數智引擎提升品質服務，讓業主感受生活的智能便捷和溫暖關懷，在營造美好生活、和諧社區的道路上不斷前行。



業主採用智慧識別進出大門



園區中採用「智慧節能燈」

構建美好生活服務

我們堅持「以客戶為中心」的原則，將行業領先標準作為自身追求，專注於提升服務品質，以滿足客戶對物業服務的需求。我們不斷優化和標準化永升服務的高水平服務體系，明確各職能部門分工，致力於為客戶打造美好生活體驗。

擴展服務渠道

作為居民生活的管家，我們堅信服務必須深入到每位客戶的家中。為此，我們轉變服務模式，注重提升服務品質，以確保客戶能夠真切感受到物業服務的價值。2023年，永升服務共派遣了1,738名技術工程師提供家庭服務，同時在各個區域推廣多技能用工模式。我們還對管家和工程人員進行了全面培訓，旨在提高他們的家庭服務能力和覆蓋範圍。這些措施有效地推動了更多家庭服務項目的實施，確保客戶得到更全面和高質量的服務體驗。

2023年，

服務到家年度工單及時響應率

96.30%

工單及時完工率

99.38%

工單滿意度

99.8%

明確職責分工

為了協助為客戶打造更高的美好生活服務體系，永升服務進一步更新對客管理體系，通過明確管家、供方和項目經理的有效分工合作，提升了整體服務效率和質量，確保客戶體驗的連續性和滿意度。

<p><b>管家職責</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>獨立管理指定網格，調動和評價網格內各端口人員，如保潔、綠化、安全、維修。</li> <li>負責網格內賬款收取、服務兌現、客戶滿意度、環境衛生、公共秩序、設備設施管理。</li> <li>實行基於關鍵行為和網格業績的評價體系。</li> </ul>
<p><b>供方職責</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>達到日常作業和品質標準。</li> <li>明確作業標準並進行監督，確保環境衛生、綠化管理等符合標準。</li> <li>基於客戶評價、工單、現場品質等客觀數據進行績效評估。</li> </ul>
<p><b>項目經理職責</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>達到日常作業和品質標準。</li> <li>明確作業標準並進行監督，確保環境衛生、綠化管理等符合標準。</li> <li>基於客戶評價、工單、現場品質等客觀數據進行績效評估。</li> </ul>



品質提升培訓

我們不斷提升服務品質培訓體系，強化全能管家及項目經理的能力，並引入管家線上績效評估和培訓系統，實施複合用工模式，鼓勵一線員工技能提升，確保客戶享受到符合永升服務標準的高品質物業服務。

<p><b>磐石計劃</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對優秀的各在管社區的項目經理。</li> <li>主要內容包括「在線學習+面授培訓+標杆參訪+作業匯報+畢業考試+訓後任務」的方式，確保學而用之。</li> </ul>
<p><b>菁英計劃</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對新入職的在線一線員工，明確崗位標準、強化業務知識。</li> <li>主要內容涵蓋管家角色、客戶服務、應急處理、職業道德、數字化操作、團隊協作、項目管理等關鍵領域，全面提升員工的專業技能和服務質量。</li> </ul>
<p><b>新羽賦能特訓營</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>包括線上崗前能力認證，覆蓋約1,700名管家，認證通過率為96%；線下特訓營在多地區進行，覆蓋500名左右管家。</li> <li>主要內容涵蓋管家角色定位、職責、客戶溝通、訴求處理、訪談技巧、檔案管理、數智化營運等。</li> </ul>
<p><b>安全守衛官集訓營</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全國性軍事化特訓營，提升安全守衛官的專業素養和服務能力。</li> <li>包括集團、區域及項目三級轉訓，參訓率和結業率分別達到100%和97%，認證率為90%。</li> </ul>
<p><b>環境專家認證</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對環境管理工作人員的專業能力提升，覆蓋424位學員。</li> <li>包括保潔品控管理、綠化質量、環境作業操作等內容。</li> </ul>





「新羽UP」管家特訓營



環境專家培訓



安全守衛官訓練營

**負責任營銷**

永升服務在堅持負責任的營銷和推廣策略的同時，也強化了對客戶財務制度的管理。我們嚴格遵循《中國人民共和國廣告法》等相關法規，並會每週發放班前必讀，要求團隊在進行營銷、銷售活動及客戶財務管理時保持專業和審慎的態度。所有的銷售行為和財務處理都必須合規、真實，確保對客戶的承諾和財務交易都是透明且有效的，從而全面保障客戶的利益。

2023年起，公司對客財務管理體系的考核口徑變更為綜合收繳率，包括物業費、車位費、能耗費，並且加強了各項目的收款管理和收費渠道的要求：

**1 物業費管理：**

主要通過「永小樂」APP、電子賬單、官方支付寶／微信等多種方式收費，接受銀行轉賬、銀行劃款或物業服務中心前台繳費。嚴禁員工個人賬戶收取公司款項，違規將嚴肅處理。

**2 車輛車位費管理：**

實現車場系統100%線上收費管控。項目負責人和秩序主管／班長共同管理，監督收費的合規性，並定期核對各收費崗的收費金額和發票是否與系統金額一致。

**3 垃圾清運管理：**

規範建築垃圾堆放點，實行集中傾倒、集中清運。結合當地政策、法規，明確建築垃圾短駁／清運對客收費標準，確保費用結算口徑一致，維持收支平衡。



### 以客戶權益為重心

維護客戶權益是永升服務業務的基礎，我們的首要任務是保護客戶在社區中的權利，並持續增強客戶的居住體驗。我們全心投入於客戶健康和福祉的保障，以及注重客戶隱私和信息安全，全方位維護客戶的合法權利。同時我們也不斷改善服務質量，提高客戶滿意度。

### 守護客戶安全與健康

公司致力於守護客戶安全與健康，我們專注於保障客戶的健康福祉和隱私安全，確保每一位客戶在我們的服務中享受到安全、健康和保密的保護。

### 客戶健康與福祉

對於永升服務而言，確保客戶的安全和健康是我們不變的承諾。我們嚴格按照《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，遵循「安全優先，預防為主」的原則。為此，我們制定了《物業應急管理(通用類)》《設施設備基礎管理規定(通用類)》等內部管理規程，建立了全面的客戶健康安全管理體系，以確保客戶的安全、健康和福祉得到有效保障。

### 安全管理體系

為了更好的提高保障客戶健康安全的標準和提高風險預防能力，我們實施了分層的三級安全管理機制，涵蓋總部、下屬物業公司和物業服務中心。總裁直接負責統籌安全生產和職業健康安全事務，並嚴格執行安全管理中的「一票否決制」，確保任何涉及安全隱患的工作方案都不被執行。

## 三級安全管理機制



### 安全管理考核

為確保安全生產，永升服務按年制訂全面的安全生產責任考核計劃，並根據計劃對旗下各物業公司在安全目標達成、安全責任履行以及職業健康與安全管理等方面進行嚴格評估。此外，公司總部每年都會與各物業公司的首要安全負責人簽署安全責任協議，明確下一財年的安全目標、工作職責和責任追蹤機制。包括總裁在內的所有安全責任人員及相關管理人員的年度薪酬將與公司的年度安全績效緊密相連，以此保障更高的安全管理標準和實踐。

安全風險管控

永升服務修訂《突發事件管理辦法》，以強化對社區安全風險的預先識別和管理。我們致力於防患於未然，確保社區居住環境的安全和健康。通過全面的風險控制和緊急預案，我們旨在保障客戶安全，並通過規範的突發事件響應、報告和處理流程迅速有效地應對各類突發事件，減少潛在的人員和財務損失。

突發事件識別與預警	應急預案響應	後續防範與處理
<ul style="list-style-type: none"> <li>我們依據對突發事件數據、滿意度調查、工單異常、巡檢結果、團隊表現和第三方意見等定量和定性信息的結合進行有效識別和分析，來及時識別風險的類型、程度、原因及發展趨。並根據分析結果及時發出風險預警，按照既定程序採取針對性的處理措施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>當危險突發事件(如火災)發生時，我們嚴格根據應急預案採取有效措施。我們要求當發生危險突發事件時，第一時間通過「永小樂」APP進行報送，同時啟動應急預案，保障客戶的生命財產安全。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事件後我們遵循「三不放過」原則(事故原因分析、教育責任人、缺乏防範措施)，明確責任，制定事故處理方案，並記錄處理過程。我們基於設備事故的嚴重性，吸取教訓並採取有效的管理預防措施。針對火災、設備安全、管網事故等，我們有針對性地制定應急預案，並定期進行演練，以預防重大安全和財產損失。</li> </ul>

突發事件處理流程



督導巡檢

為加強住宅項目的服務營運，永升服務更加關注督導巡檢，實施了更為嚴格的督導巡檢管理，集中關注營運質量低、風險高或投訴多的項目。通過集團及區域聯合督導組的定期檢查，我們確保服務標準得到執行，提升業主滿意度，並不斷提高整體管理水平。

2023全年每月一次安全隱患及風險源例行排查，與每月一項安全主題活動相結合

全年

**0** 安全生產類責任事故

**0** 消防火災類責任事故

**0** 相關行政處罰

督導巡檢

督導巡查類型	負責部門	巡查內容	覆蓋率
基礎品質檢查	區域客戶價值管理部	每月至少開展2次對項目的督導巡檢和交叉互檢，包括園區一般巡查、防火巡查等	覆蓋100%項目
晨會召開質量檢查	區域客戶價值管理部	負責開展督導巡檢及複查工作，並監督區域內所有管轄項目的晨會召開質量的交叉互檢工作，且月度檢查頻次不少於1次/項目/月	覆蓋100%項目

督導巡查類型	負責部門	巡查內容	覆蓋率
夜間品質檢查	各城市／片區負責人負責組織各項目經理／項目負責人	開展城市／片區內跨項目晨會召開質量的交叉互檢，且月度檢查頻次不少於1次／項目／月	覆蓋100%項目
	區域客戶價值管理部	開展督導巡檢及複查工作，並監督區域內所有管轄項目的夜間品質交叉互檢工作	月度檢查覆蓋率不低於區域管轄項目數的30%，季度100%覆蓋
節前專項巡檢	各城市／片區負責人負責組織各項目經理／項目負責人	開展城市／片區內跨項目夜間品質交叉互檢	
	各城市／片區負責人負責組織各項目經理／項目負責人	在節假日或特定時期開展專項巡檢	覆蓋100%項目

### 安全生產培訓及演練

永升服務積極開展多種類型的安全培訓和演練，如園區安防、突發事件應對、消防安全和電梯人員救援等，通過這些多渠道、多形式的安全教育活動，我們旨在加強僱員的安全技能和意識，深化他們對安全的理解，確保業主的健康和福祉得到全面保障。

2023年，永升服務共計組織開展安全生產培訓312次，參與人數為6,449人，共計開展各項應急演練1,337次，參與演練的人數為15,220人。

#### 案例



### 創新管理，打造「安全守衛官」

2023秋季特訓營圍繞「服務標準、風險識別、隱患排查、應急演練、專項檢查」等維度，特訓提升秩序骨幹成員的專業素養和服務能力，並由精英骨幹將特訓內容轉訓至每一位項目秩序成員。通過嚴格的訓練和學習提升，永升服務的「安全守衛官」們在應對火警火災、防汛應急、防暴等多類突發事件時具有高效、迅速的專業處置響應能力。



「安全守衛官」特訓營西南區域轉訓現場



2023年秋集團「安全守衛官」特訓營現場



客戶隱私保護

永升服務高度重視並全力保護客戶的隱私和信息安全。我們恪守《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法規，積極更新和實施《永升生活隱私政策》和《用戶服務協議》等關鍵內部文件。我們的目標是提供標準化的流程和管理措施來保障客戶隱私。此外，我們實施了綜合的信息管理和分級管控機制，有效預防任何可能的信息洩露風險。2023年，公司未發生客戶信息洩露或內部數據洩露事件，也沒有任何信息安全相關投訴。

2023年2月，「霖久科技」獲得了由公安部核准頒發的網絡安全等級保護三級認證。霖久科技旗下全線產品的安全標準，已經達到了國家非銀機構的最高評級，進一步說明永升服務能夠為用戶數據和隱私安全提供更高級別的保障。



霖久科技網絡安全等級保護三級認證證書

客戶信息安全管理

為確保內部數據安全和客戶隱私，我們採用堡壘機來加強數據保護，並將信息安全納入三級管理體系。我們定期進行信息安全的飛檢管控，並嚴格管理數據修改和查詢流程。此外，我們正在推進客戶檔案的線上化，同時對於線下檔案仍然實行嚴格的三級管理制度。為進一步強調客戶隱私的重要性，客戶隱私保護的表現直接與總裁的績效評估掛鉤，確保管理層對隱私保護給予高度重視。

- **數據修改**：由數據負責人提出流程申請，審批流程最終由永升服務首席數據官審批，確保所有數據安全；
- **數據導出**：永升服務一般情況不允許任一僱員導出數據，所有數據基本需在線上查閱，以免客戶數據因僱員隨意導出而洩露；
- **數據查詢**：永升服務線上系統會對客戶電話號碼進行隱藏，同時，我們進行線下客戶信息的三級管控，並對相關文件的進出和借閱建立完善的制度體系，確保僱員合規查詢；
- **信息洩露**：我們就信息洩露突發事件制定較為完善的應急預案，並嚴格落實前置預防的各項措施，確保信息不被洩露。

信息安全培訓

永升服務針對公司全體員工進行了信息保密培訓，覆蓋率100%。同時，公司每年至少開展一次信息安全培訓，涉及客戶信息檔案管理、客戶信息日常維護、客戶信息上線化管理等內容。

客戶隱私宣貫

我們針對客戶的隱私保護進行一線基層員工的宣貫，將其納入線上課程，全公司宣導，納入品質檢查管理督導時反覆提醒時。同時，我們將信息安全作為新員工培訓的必修課及管家集訓營的必修課，確保大部分員工了解永升服務的隱私保護事宜。

關注客戶滿意度

我們始終重視客戶的聲音，並致力於根據客戶的訴求和反饋不斷改進我們的客戶服務管理實踐。2023年，我們對滿意度調研及考核方式進行了更新，採用綜合滿意度評價方法，並且更加注重對於問題的發現和整改，其中綜合滿意度由即時評價(佔20%)、APP調研評價(佔40%)和公司內線電話調研評價(佔40%)組成。2023年度客戶滿意度調查結果為87.4%。

我們基於滿意度調查結果和客戶反饋，致力於完善客戶服務管理機制，不斷提升我們的客戶管理體系，以更好地解決客戶難題，快速響應客戶需求。

- **年度滿意度提升計劃**：結合實際營運狀況，我們制定了針對性的年度滿意度提升計劃，並確保通過集團、區域和片區三級的監督確保計劃的有效實施。
- **不滿意項跟蹤**：定期進行滿意度調查，並通過公司內線電話呼叫中心積極了解和解決客戶的不滿意問題，確保及時響應和改進。
- **走動式服務**：實施全員走動式管理，包括管家的現場巡查和客戶接觸，以及管理人員的主動巡檢和客戶拜訪，以提高服務質量和效率。
- **大客戶拜訪機制**：針對商辦物業，建立了項目、區域和總部三級的定期大客戶拜訪機制，特別關注新交付、續約、營運風險和明星標杆項目，進一步了解客戶滿意度和服務需求，2023年完成4,000次大客戶拜訪，並處理了87項客戶意見和建議。
- **總部飛檢**：總部對商辦物業項目進行飛檢，確定細化了檢查制度(三級檢查：項目月檢，區域季度檢，集團飛行檢查)。2023年我們建立了品質檢查正負向檢查標準素材庫，明確了檢查標準，通過更規範的管理助力客戶滿意度提升。

投訴處理流程




永升服務績效執行《投訴管理規定》，堅持「1530211」原則，並設立了3個100%目標(包括100%及時響應、100%及時完結、100%處理滿意度)以確保投訴處理的標準化和高效性。我們將及時響應和迅速解決投訴納入公司的戰略評估體系，目的是規範化處理流程、提高實施效率，並確保反饋的有效性，提升客戶滿意度。2023年公司對於客戶服務投訴響應率：96.1%；處理完成率：95.53%；處理滿意度：91.97%；實現業主戶內報事工單管家100%陪同上門。



- **「1530211」原則**：對於一件來自客戶的投訴，我們要求管家及相關客服人員在15分鐘內接單；在30分鐘內聯繫客戶；2小時答覆或解決，如若問題複雜，則需1日內向客戶提供解決方案；投訴處理後，需1個工作日內完成回訪。
- **投訴分級分類管控**：我們堅持對客戶投訴開展分類分級的投訴管控，對於一般投訴、嚴重投訴、重大投訴我們分派由不同職級的負責人主責處理，有效提升投訴的處理效率，為客戶提供快速而又滿意的答案。
- **投訴升級處理**：如果投訴超過7天未解決，會升級至城市片區負責人；15天后升級至區域客價負責人；30天后升級至區域負責人；60天后升級至集團客價負責人。
- **投訴/滿意度分析會**：為了持續優化服務，我們在各級別定期召開報事投訴和滿意度分析會議，確保及時響應並有效解決客戶的問題。

# 8. 低碳永升 誠心環保

永升服務嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，積極應對氣候變化的機遇與挑戰，完善內部環境管理制度，以高效能源管理舉措踐行綠色物業營運，關注生物多樣性、倡導綠色辦公，以實際行動打造可持續城市和社區。

本章节響應的指引指標		本章节重大性議題
<b>回應 SDGs 指標</b>   	<b>回應 HKEX 指標</b> A1 一般披露 A1.5 A1.6 A2 一般披露 A2.3 A2.4 A3 一般披露 A3.1 A4 一般披露 A4.1	- 應對氣候變化 - 綠色辦公與環保宣傳 - 綠色物業 - 生物多樣性 - 節能降耗



## 目標進度

**目標設定**

- 優化環境管理體系，保證各類緊急突發事件有預防措施與應急預案
- 完善精益管理，完成本集團範圍內節能燈的改造及預付費電錶的試點工作，擴展節能減排技術應用
- 持續進行水資源管理與廢棄物分類管理
- 創建綠色低碳社區，倡導綠色辦公

**進度回顧**

- 設定溫室氣體排放、能源使用效益、用水效益及廢棄物管理目標
- 完善氣候應急預案，合理規劃支出，編製應急預算
- 上線新能耗平台，實現智慧能耗監測，開展預付費電錶管理與本集團地下停車場節能燈改造
- 積極構建「節水小區」和「無廢小區」
- 通過無紙化辦公減少紙張耗材消耗
- 按季度開展 ESG 全員倡議活動

**下一步規劃**

- 完善氣候風險管理體系，開展氣候風險與機遇評估，推進氣候情景分析工作
- 進一步細化營運層面節能減排行動，靈活運用減排技術，推進智慧物業
- 實現預付費電錶的推廣工作，擴大節能改造效益與影響力
- 不斷倡導綠色低碳生活，形成可持續發展社區風尚



### 應對氣候變化

氣候變化對全社會的影響日益凸顯，在國家「2030 碳達峰，2060 碳中和」目標下，永升服務始終致力於推動綠色低碳的可持續發展模式，為環境保護貢獻力量。我們從管治、策略、風險管理以及指標和目標四大維度出發，披露與本集團營運活動相關的氣候風險與機遇信息及採取的應對措施。

### 氣候變化管理體系

永升服務成立 ESG 委員會，由 CEO 領導，負責監督包括氣候變化在內的可持續發展議題；ESG 委員會下設執行小組，負責具體事務的管理與執行，將氣候變化行動融入日常營運活動中。ESG 委員會每年梳理氣候變化相關政策制度，評估氣候目標達成情況，審視氣候風險管理績效，確保氣候風險管理的有效推進。



永升服務氣候變化管理體系

### 氣候變化應對策略

永升服務深知氣候變化可能引發的極端氣候事件對公司構成的物理風險，同時也意識到市場環境、監管政策變化可能帶來的轉型挑戰。我們遵循國家政策的指引，融合行業動態，並基於自身的業務特性與營運實踐，兼顧各方利益相關者的利益，積極進行氣候風險評估。通過制定和實施有效的應對策略，我們致力於減輕氣候變化對公司營運和財務表現的負面影響。

### 永升服務氣候變化風險分析

風險類型	氣候相關風險	風險細分	風險影響
物理風險	急性風險	颱風、洪水、高溫、 暴雪冰凍災害等極端 事件	<ul style="list-style-type: none"> <li>物業財產受損</li> <li>業主及僱員的人身安全受威脅</li> <li>維修或重建成本增加</li> <li>資源及能源供給不穩定</li> <li>預警應急管理的投入增加</li> </ul>
	慢性風險	氣溫與降雨量的逐漸 變化，海平面上升	
轉型風險	政策和法規風險	排放報告責任強化及 合規要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>監管部門和資本市場對企業碳排放量、減碳目標及應對氣候變化相關行動的披露要求趨向嚴格，為確保合規可能為企業帶來營運管理難度和成本的提高</li> </ul>
		產品和服務的監管要 求及標準變化	<ul style="list-style-type: none"> <li>需遵循更嚴格的綠色環保標準提供產品和服務，導致營運成本增加，並可能因不滿足標準或監管要求而被監管部門處罰或業主投訴</li> </ul>

永升服務氣候變化風險分析(續)

風險類型	氣候相關風險	風險細分	風險影響
轉型風險	政策和法規風險	氣候變化相關的訴訟風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業可能面臨氣候變化相關訴訟，風險影響包括利益相關方索賠、負面消息傳播的聲譽和財務損失，以及營運受相關干擾等</li> </ul>
	技術風險	排放報告責任強化及合規要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>因有更綠色低碳的產品或服務選擇導致物業管理的高能耗和老舊資產擱淺</li> </ul>
		低碳技術轉型	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色技術研究專業人員缺乏且動力不足</li> <li>推動物業管理逐步向綠色物業、智慧物業轉型發展須投入大量資源</li> <li>推廣對老舊、高能耗設備設施的節能升級改造影響物業正常營運</li> </ul>
	市場風險	消費者行為改變	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色消費環境下，行業競爭者或新進入者提供綠色產品和服務致使客戶遷移，企業市場份額和利潤降低</li> </ul>
		原材料和能源成本上漲	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色低碳原材料和能源價格變化導致成本增加和營運計劃受影響</li> </ul>
聲譽風險	利益相關方對負面事件的關注	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業未完全履行社會責任或氣候應對承諾導致企業聲譽受損</li> <li>負面事件發生使企業在資本市場的ESG評級下降</li> </ul>	

### 氣候變化風險管理

我們已經將氣候風險管理策略融入到本公司的風險管理框架中，並實施本公司獨有的「區域－總部－審計監察」三級風險防控體系。我們遵循「識別－評估－應對－監控與優化」的四階段風險管理流程管理氣候相關風險，確保氣候風險在全營運流程中得到全面識別、評估和管理，有效提升全公司風險應對能力，降低了氣候風險對永升服務業務和財務的潛在損害。

### 物理風險管理

我們已具備系統性的突發事件应急管理流程，包括《物業应急管理規定》《災害性天氣應對應急預案》《地震災害處理預案》《降暴雪處理應急預案》《火災應急響應與處理預案》《突發事件管理辦法》等應對氣候風險應急預案，按前置管控、過程管理、追蹤複盤、培訓演練四步形成完整的流程閉環管理體系。

極端天氣突發事件應急處理流程

管理步驟	管理措施
前置管控	<ul style="list-style-type: none"> <li>關注天氣預警，監測極端天氣</li> <li>定期檢查和維護物業設施，增強抗災能力</li> <li>儲備必要應急物資，如沙袋、防水材料、照明設備，設有專款作為備用金</li> <li>制定並宣傳應急預案，讓員工和業主掌握應對措施</li> </ul>
過程管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>收到極端天氣預警時，立即執行應急預案，通知相關人員並採取關閉設施、疏散等措施</li> <li>災害發生時，物業公司迅速疏散人員，確保業主安全，啟動應急照明、排水系統減少災害影響，協調外部救援並配合政府救災，同時保持信息更新，向業主通報情況</li> </ul>
追蹤復盤	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害結束後對受影響區域進行安全檢查，確保無隱患</li> <li>總結災害中暴露的問題與經驗，完善應急預案</li> <li>表彰獎勵災害應對員工，增強團隊應急能力</li> <li>復盤應對過程，提高應對氣候變化能力</li> </ul>
培訓演練	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期組織應對氣候變化及突發事件培訓，提高員工的安全與應急能力</li> <li>通過定期極端天氣應急模擬演練檢驗應急預案有效性</li> <li>鼓勵業主參與培訓與演練，增強社區應急能力</li> <li>總結演練經驗，持續改進應對措施</li> </ul>

從客戶角度，我們形成了一套針對極端天氣的對客提醒標準流程，確保在極端天氣情況下，能夠及時、有效地向業主傳達重要信息，保障業主的生命財產安全。

極端天氣對客提醒標準流程

收集氣象信息	<ul style="list-style-type: none"> <li>安排專人負責關注氣象預報，及時獲取極端天氣預警信息</li> </ul>
確認影響範圍	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據氣象部門發佈的信息，判斷極端天氣對小區的影響範圍</li> </ul>
制定應對措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據天氣情況，制定相應的應對措施，如停水、停電、封閉小區等</li> </ul>
發佈提醒信息	<ul style="list-style-type: none"> <li>在獲知極端天氣預警信息後，在最短時間內啟動提醒流程，通過多種渠道向業主發佈提醒信息，包括但不限於小區公告、微信群、短信通知、電話通知、永升活APP推送等，確保至少95%以上的業主能夠接收到提醒信息。提醒信息應斟酌語言，簡明扼要，避免歧義，減少不必要的恐慌</li> </ul>
持續關注更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>在極端天氣持續期間，持續關注事態發展，每2-3小時更新一次提醒信息，確保信息及時</li> </ul>
事後總結反饋	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端天氣結束後，對本次應對工作進行總結，吸取經驗教訓，持續優化流程</li> </ul>



案例



無懼風雨，永升服務團隊積極應對超強颱風侵襲

2023年7月，為應對超強颱風「杜蘇芮」帶來的持續強降雨侵襲，永升服務團隊與街道社區一起，聞「汛」而動、逆流而上，堅持在崗在責、衝鋒在前，守護員工與業主生命財產安全，確保各地永升社區正常運行。

在颱風來臨前，永升服務團隊已經啟動了防颱防汛緊急預案，檢查並補充防汛物資，對小區重點區域進行檢查，排查安全隱患，並與社區合作進行防颱風宣傳。颱風暴雨來臨時，我們迅速行動，設置警戒線，張貼安全指示牌、為電動車鋪上防水布，並幫助行動不便的業主回家，守護業主家人的人身財產安全。

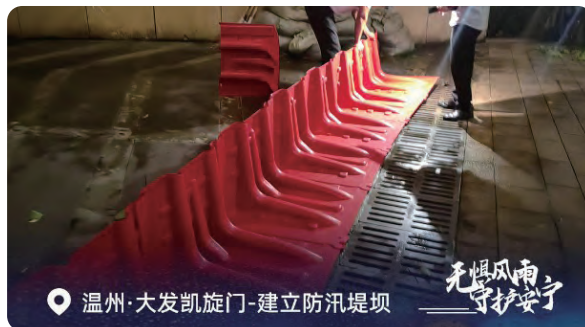
在暴雨期間，永升員工堅守崗位，定期巡視低窪區域，消除安全隱患。颱風過後，社區內出現樹木倒伏等問題，永升服務團隊立即進行搶險，清理斷枝，保障道路暢通；同時清理積水，檢修滲水點位，加強安全隱患排查，幫助業主恢復正常生活秩序。永升服務團隊在應對自然災害時表現出果斷性和行動力，彰顯了永升員工的專業素養和對社區安全的堅定承諾。



福州·都会里-准备防汛沙袋



嘉兴·润泽华庭-设备设施巡查



温州·大发凯旋门-建立防汛堤坝



温州·大发凯旋门-及时清理雨水

永升服务防汛實錄

政策風險管理

為了降低政策風險，我們的ESG委員會指導管理層和各業務部門定期追蹤並深入研究氣候變化相關法律法規、行業標準與監管動態，評估政策可能帶來的影響，確定風險優先級並與監管機構保持緊密聯繫，制定與政策標準同步的內部管理策略，以保障業務的合規性。我們將政策風險管理納入整體風險管理體系，持續改進管理流程，提高應對政策變化的靈活性。同時，我們也致力於減少營運中的碳排放，積極面對氣候變化帶來的挑戰。

技術風險管理

永升服務踐行綠色營運，持續進行節能技術改造與能源管理升級，在選擇技改策略時，我們會結合技術成本、營運需求、市場表現、預期成效等多種因素判斷策略可行性，選擇最適合的節能技改項目。我們重視內部技術能力建設，霖久科技已通過系統性風險分析，組建起一支小而精的技術團隊，聚焦住宅場景靈活運用能耗管理系統，推動本公司向數智化方向邁進。

市場風險管理

永升服務敏銳洞察市場趨勢和潛在風險，將環保發展理念全面融入公司管理體系，致力於打造具有綠色競爭力的現代物業服務標杆。我們高度重視業主需求，在本年度重點延續新能源車的推廣，在小區內增設充電樁，在確保成本效益的前提下滿足業主期望，實現更高的經濟價值。同時，我們主動接受第三方評估，為旗下項目獲取LEED綠色建築認證和WELL健康建築認證，努力提升市場競爭力。

聲譽風險管理

永升服務在設定與披露ESG目標時，遵循嚴格的內部審議流程，確保目標的合理性和可行性。董事會與ESG委員會共同負責深入評估ESG目標，設立專門ESG治理架構，由ESG委員會主導監督與協調，ESG管理執行組負責具體實施，通過結構化治理模式確保ESG實踐與本公司目標一致，控制負面事件造成的影響，有效推進可持續發展戰略。

氣候變化指標和目標

每年，我們均會對各類溫室氣體排放與能源消耗數據進行嚴格統計分析，詳見本報告「附錄I 2023 ESG 關鍵績效指標」小節，具體的溫室氣體排放與能源管控體系與舉措，詳見本報告的「守護綠色環境」小節。

2024年，永升服務基於審慎檢視，設置用於評估和管理重大氣候風險與機遇的目標如下：

指標和目標	2024年管理目標	關鍵路徑
溫室氣體排放密度 (噸二氧化碳當量/人)	相較於2023年下降2%	提升能源管理效率 設備設施升級/改造 探索採用可再生能源
能源消耗密度 (千瓦時/人)	相較於2023年下降2%	制定節能管理策略
水資源使用密度 (噸/人)	相較於2023年下降2%	打造節水型小區 倡導節水理念 用水排水依規處理
無害廢棄物排放密度 (噸/人)	相較於2023年下降2%	有資質第三方合規處理 分類差異化處理 回收再利用

能源管理措施

永升服務致力於物業營運中的節能減排工作，嚴格執行《能耗管理指引》，全面落實對設備、能耗數據和管理分析的要求與指導，構建了一套完善的能耗管理體系。2023年，我們依照相關規定，對已獲得的ISO 14001環境管理體系和ISO 50001能源管理體系進行了年度審查，以確保我們的管理體系嚴格遵循國家及行業標準。



永升服務採取了多項節能減排措施，包括在照明、地庫、樓道和辦公用電方面採取多種優化方案，如調整燈管燈具照度和位置、在樓道和路燈上安裝太陽能電板、為地庫燈光設置不同場景的照明方案等，在滿足客戶需求的同時實現環保節能。同時，我們設定了明確的節能內控目標，對各場景的能耗進行嚴格監控和分析，包括每月的水電氣能耗測量，以及冬夏季節的峰穀狀態監控。對於任何異常能耗情況，我們實行實時監控和快速響應機制，確保能源管理的持續改進和效率提升。



案例

案例



天鵝社區能耗管理系統推動高效電費管理

永升服務的項目多數水電錶採用機械表，每月必須有人工抄表，不僅造成了大量人力的浪費，且因電錶抄表不及時，導致電費出現欠費情況，嚴重影響了項目的現金流。為此，霖久科技開發「天鵝能耗預付費系統」，支持多種表計設備，通過能耗管理中台配備圖靈大屏批量控制標計，遠程診斷數據問題，多維度展示項目情況；如連接智能電錶可自動抄表結算，如連接傳統電錶則自動提醒抄錄。系統可聯通永升活APP、永小樂APP協助用戶充值，查看歷史用量，有效控制抄表繳費實現，盤活項目。

永升服務已在半島一號項目開展試點，對該項目45家商鋪進行全面改造，共接入45塊預付費內控電錶，完成了所有商鋪的智能化電錶升級。



天鵝能耗管理系統圖靈大屏



融合生態與智能，LCM置匯旭輝廣場的綠色建築革新

LCM置匯旭輝廣場，坐落於上海浦東新區洋涇街道。該項目巧妙融合生態藝術公園，利用先進的室外環境監測技術和精心規劃的遮蔭設計，營造了宜人的戶外空間，緩解熱島效應。建築本身採用高效能的圍護結構，實施節能用水策略，並配備高效冷熱源設備，有效降低能源消耗。室內環境質量得益於新風系統和智能監控平台，創造了清新舒適的辦公與消費環境。

LCM置匯旭輝廣場以智能化服務系統的完善、高效能設施設備的應用、綠色低碳生活方式的倡導和持續的綠色環保運維為亮點，打造了一個綠色、舒適和可持續的場所，實現每年單位面積碳排減少約3.71kgCO<sub>2</sub>。2023年該項目榮獲「上海市既有建築綠色低碳更新改造評定」金獎和二星級綠色建築證書，成為城市綠色發展的優秀案例。



LCM置匯旭輝廣場榮獲上海市既有建築綠色更新改造評定金獎



LCM置匯旭輝廣場榮獲二星級綠色建築標識證書



### 守護綠色環境

永升服務堅守社會責任與環境保護的承諾，推行節能節水管理制度，規範化廢棄物分類回收管理，加強環境管理，有效提升資源利用效率，維護生態多樣性。我們倡導員工、業主及供應商等各方利益相關者參與，共同推廣可持續發展理念，為守護環境與社區和諧共生貢獻力量。

### 強化資源管理

我們從水資源、廢棄物兩方面強化資源管理，重視管理團隊環保意識培養，嚴格遵照資源與環境管理制度營運，鼓勵使用環保設備與工具，引導居民參與節水和垃圾分類，打造綠色節約型社區。

### 水資源管理

永升服務始終堅持打造「節水型社區」，在物業管理營運過程積極倡導節水理念。截至2023年12月31日，永升服務管理的所有社區均位於非水資源保護區。社區的飲用水完全依賴市政供水系統。在用水方面，主要消耗包括居民日常生活用水、設施維護用水、清潔用水以及綠化灌溉用水。在排水管理上，社區嚴格執行市政排放標準，確保生活污水得到妥善處理，未對周邊水源產生負面影響。

### 廢棄物管理

永升服務作為社區管理者，負責收集和處理無害廢棄物，委託合格第三方定期清運，強調分類回收和循環利用。建築垃圾管理遵循嚴格規範，包括圍欄圍合、遮蓋防塵、集中傾倒清運、公示操作時間和規定，由專人管理，並保持現場清潔。費用結算遵循當地政策，統一按戶或建築面積收費，避免按車計費，同時與外部供方協商費用，確保財務平衡。區域層面，永升服務參與費用倒掛項目的盤點和改進，通過互檢和月度檢查確保管理執行，並協助項目調整清運合同。

本年度，我們為醫療環境特別制定了《醫療廢物管理指引》和《醫院定點垃圾處理指引》，對醫院營運中產生的醫療廢物和常規垃圾實施差異化管理，採取專門措施，旨在減少廢物對人員健康和環境的潛在風險。

2023年，

永升服務成功開展  
並簽約

**3** 個垃圾分類項目

設立

**5** 個回收點位

覆蓋

**3** 個街道社區

投入資金超

**16** 萬元

### 案例



### 永升服務推動舊物回收試點，鼓勵居民參與資源再利用

2023年，永升服務在南京的宸悅賦和清華園項目啟動舊物回收試點。宸悅賦項目首日活動吸引26戶業主參與，回收舊物總收入達744元。清華園項目則建立了200人的低碳社群，首場活動回收金額48元，並定期舉辦「做環保，搶福利」活動，鼓勵業主參與資源回收，共同促進綠色生活。



南京宸悅賦項目舊物回收活動



南京清華園項目舊物回收活動

### 環境管理

為了強化環境管理團隊的專業素養，我們啟動環境專家認證，專注於培養工作人員識別現場環境品質，掌握綠化養護基礎知識，全面提升環境管理負責人的業務水平。課程內容涵蓋了保潔品控管理、綠化品質從基礎學起、環境作業場景操作與環境作業場景實操考核，通過線上與線下相結合的方式，確保每位學員都能達到崗位所需的專業技能標準。本年度共有424名學員參與認證。

2023年，

永升服務物業體系共持有

**18** 項證書

包括新增食品安全管理體系  
和危險分析與關鍵控制點  
體系認證證書

**2** 個

擴編質量管理體系、環境管理體系  
和職業健康安全體系至單位  
食堂餐飲管理。此外，已有的

**13** 個體系

均已順利通過年度審核



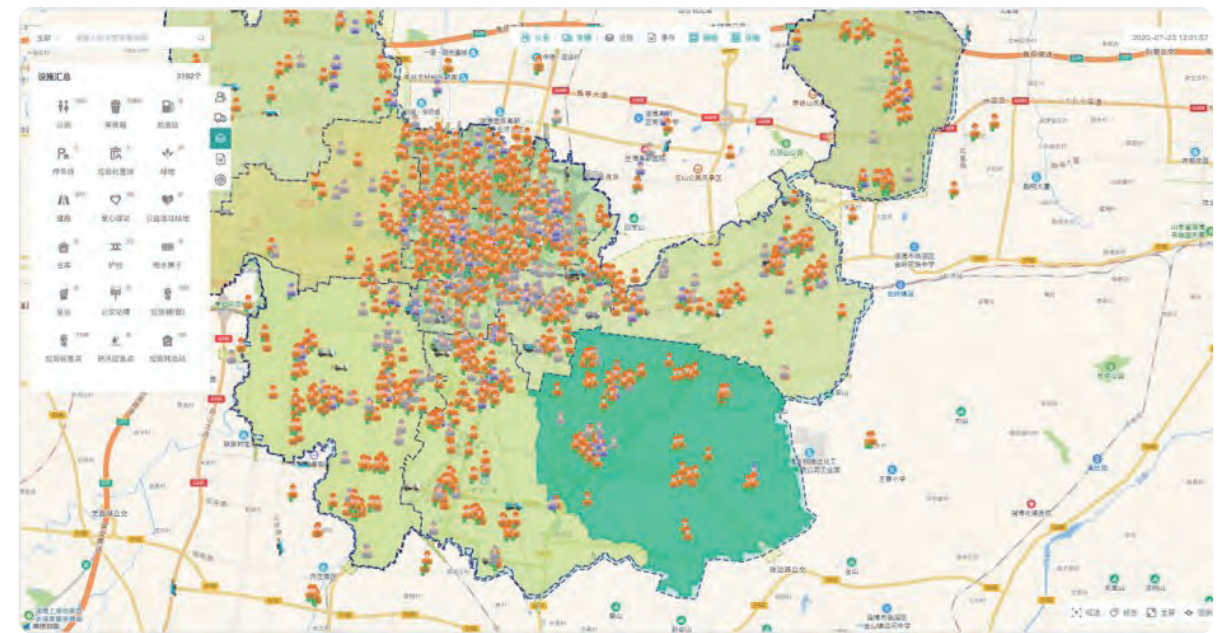
案例



智慧環衛項目革新線上化管理，賦能提效

永升服務與霖久科技協同，共同推動智慧環衛項目的發展，旨在通過構建智慧環衛大數據營運平台、環衛保潔綜合管理平台和中轉站監控平台和營運智慧調度中心，實現對環衛作業的實時監控和資源高效調度。這一系統能夠精確管理保潔人員績效，自動排班，生成考勤報表，檢測作業區並實現智能考核，同時對環衛車輛的全生命週期進行精細化管理，包括維修、保養、年檢等，並通過機器學習優化收運路徑，提高效率，降低成本。

智慧環衛項目還實現了管家走動式管理任務的全面線上化，通過標準化工作流程和對接多方系統，提升了服務品質和客戶滿意度。通過搭建指標看板和移動化平台，整合信息技術資源，項目進一步賦能提效，為多系統提供了便捷的管理和監控手段。



智慧環衛作業雲地圖



永升服務企業社會責任管理體系認證證書



永升服務生活垃圾分類服務能力認證證書



永升服務企業標準化管理體系認證證書



永升服務食品安全管理體系認證證書



永升服務危害分析與關鍵控制點體系認證證書



永升服務清潔環衛資質等級認證證書

在與供應商的合作中，我們鼓勵服務供方採用環保設備和工具，並在半年度履約評估時，對那些積極更換易造成二次污染物資的供方提供經濟激勵，並每年表彰在環保領域表現突出的優秀合作供方。同時，霖久科技正在與供方合作開發和應用線上化數據，推廣環保類服務類設備。

生物多樣性保護

永升服務嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國生物安全法》《中華人民共和國野生動物保護法》等有關生物多樣性保護政策法規，積極承擔生態環境保護責任，助力生態文明建設。我們將生物保護理念融入小區建設管理，不破壞、不侵佔野生動物種棲息地，不污染自然環境和天然資源，避免濫用殺蟲劑，並加強對小區的生態觀察，防止外來物種入侵。我們在小區創建喬、灌、草結合的複層綠化環境，為周邊的野生鳥類、小動物提供棲息場所。










建設綠色辦公環境

在物業管理的實踐中，我們實施包括《辦公室7S(整頓、整理、清掃、清潔、素養、節約、服務)管理操作》《綠色辦公倡議》在內一系列管理規範，推廣綠色辦公的理念，促進節約資源和減少碳足跡。本年度，我們的行政工作以節能降本為導向，推行快遞寄送分類分級管理、固定電話網絡套餐調整優化、辦公用品日用品定時定量發放、綠植鮮花減少數量優化品種4項綠色辦公行動，有效減少快遞、固話、辦公用品和綠植養護費用。

7S 管理操作指引

整頓	整理	清掃	清潔	素養	節約	服務
						
科學佈局 取用便捷	要與不要 一留一棄	清除垃圾 美化環境	清潔環境 貫徹到底	形成制度 養成習慣	節約為榮 浪費可恥	用心服務 客戶至上

《綠色辦公倡議》

綠色辦公倡議	具體要求
	<ul style="list-style-type: none"> <li>儘量使用騰訊會議等線上會議軟件</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>從我做起，從點滴做起</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議室使用完後隨手關燈再離開</li> <li>離崗後電腦調至休眠狀態，並關閉周邊不使用的電腦</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>用水時，水龍頭儘量開小，用完及時關閉</li> <li>接水時，請勿離開，防止裝水過滿外溢</li> <li>如水龍頭漏水，請及時聯繫行政部報修</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>雙面打印</li> <li>單面紙請勿丟棄，空白頁可作為草稿紙使用</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>倡議少用或不用公共餐具，既環保又衛生</li> <li>合理飲食，文明用餐，適量點餐</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏季，冷空調面板溫度應設置為26℃-28℃</li> <li>冬季，暖空調面板溫度應設置為20℃</li> <li>公共區域無人時請隨手關閉空調</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>出行，優先選擇地鐵、公交等公共交通</li> <li>至目的地高鐵車程2小時內，禁止乘坐飛機</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據實際需求結合庫存數量，進行採買，避免庫存物資過高或過低</li> <li>清算物資庫存，優先調配內部閒置物資</li> <li>距離較近或屬於一個辦公室區域的城市公司、項目，倡導共享物資資源</li> </ul>





綠色辦公宣傳海報

營造社區綠色生活

永升服務關注人與自然和諧發展，務實開展園林式居住區打造，通過建立健全園區環境管理體系，加強能源管控，減少能源消耗，妥善處置廢棄物等措施，踐行綠色理念，以永升式高標準高品質助力生態園林城市「細胞工程」，為園區業主提供更加和諧宜居、生態文明的美好社區。2023年，永升服務江蘇區域在管項目榮獲「2022年度市級園林式居住區(單位)」榮譽稱號，分佈在蘇州、無錫、徐州三市。

案例



園林式居住區在蘇州，打造綠色生態居住體驗

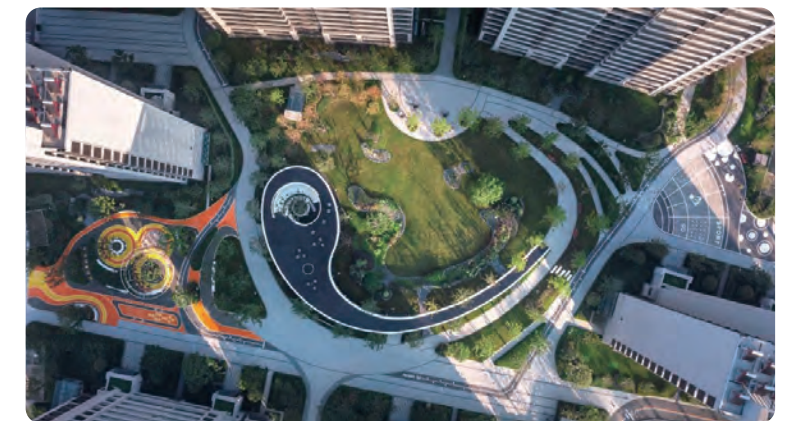
2023年11月，永升服務江蘇區域都會上品花園、和風花園、旭輝鉞悅府、熙境雲庭，四項目榮譽上榜蘇州市園林和綠化管理局2022年度「蘇州市園林式居住區(單位)」名單。

都會上品花園項目通過構建「1+3+N」景觀特色體系，以1個IP構建3重畫面，生成N個生活場景。通過景觀主軸，都會上品花園項目置入一系列景觀節點連接南北入口，打造精緻歸家體驗。

和風花園項目採用公園風森林系的設計居住理念，佈置了多片主題林帶，如水杉林、香樟林、烏柏林、無患子林等，結合步行系統設置具有季節觀賞價值的櫻花道、欒樹道開花色葉植物，地被以多年生花境、常規灌木以及水生植物、觀賞草等，打造自然、有趣、有人情味社區生活場景。

蘇州鉞悅府借鑒蘇州園林式的景觀打造，將蘇州古典園林、日本枯山水、新加坡未來樹、東南亞自然之道銜接打磨，將「靜、雅、禮、傳」融入建築中、業主的生活裡，以現代審美彰顯獨特東方品味。

熙境雲庭為江南園林風格，採用了下沉式綠地海綿設施，使海綿理念與傳統綠化完美契合。雨水通過散排進入下沉式綠地，實現雨水的自然消納，利用回收的雨水反哺到綠化灌溉、保潔用水、景觀用水等，為城市建設提供碳匯空間。2023年該項目榮獲「省級海綿城市小區」。



都會上品花園

作為綠色物業管理的先行者，永升服務在社區營運中積極推廣綠色理念和實踐標準。我們利用專業的管理服務能力，推動可持續發展，鼓勵低碳出行，為業主打造一個環保和諧的居住環境。本年度，我們持續開展新能源車推廣活動，聯合上汽大眾共開展 10 余場車展，吸引 1,000 余組業主參與。



新能源車推廣活動

截至 2023 年 12 月 31 日，永升服務在管近 800 個住宅和商辦項目中：

落地機動車充電樁的項目數量為

**158** 個 佔比 **20%**

全國共落地機動車充電樁數量超過

**2,900** 台

落地非機動車充電樁的項目數量為

**425** 個 佔比 **54%**





全國共落地電動汽車充電樁數量超過

**2,454** 台



# 9. 活力永升 悉心人才

永升服务將員工視為公司發展的堅實基石，是實現「用心構築美好生活」願景的關鍵動力。我們以公平公正的原則，構建了完善的員工福利和保障體系，為員工創造廣闊的成長空間。我們致力於營造一個綠色、健康、安全的工作場所，激發員工活力，攜手共同成長。

本章节响应的指引指标		本章节重大性议题
<b>回應 SDGs 指标</b>    	<b>回應 HKEX 指标</b> B1 一般披露 B1.1 B2 一般披露 B2.3 B3 一般披露 B4 一般披露 B4.1 B4.2	- 員工職業健康與安全 - 員工僱傭與團隊建設 - 員工權益與關懷 - 員工發展與培訓 - 員工薪酬與福利 - 避免童工及強制勞工



## 目標進度

**目標設定**

- 進一步完善本公司人力資源及行政管理制度的科學性、規範性，加強集團化管理體系建設
- 搭建高效招聘渠道，升級招聘管理系統，打造持續高質量的人才供應鏈
- 定期檢查本公司人力資源及行政管理合規性及有效性，及時整改
- 加強信息化數字化管理，搭建標準規範，實現管理增效
- 了解員工心聲，員工敬業度及滿意度逐年提升
- 加強員工幫扶，為員工提供更豐富的福利與活動

**進度回顧**

- 更新人力資源巡檢管理辦法，增加過程巡檢，提出整改意見；發佈行政巡檢管理辦法
- 增加行政過程巡檢，建立行政關鍵指標月度監測體系與機制
- 持續更新多項人力、行政管理制度，適應行業及公司發展需求
- 搭建員工職業健康安全智能管理系統，有效抓取異常數據，保障員工安全
- 建立永升員工互助會，促進員工幫扶方式多樣化，落實員工福利
- 各職能部門員工滿意度年度平均得分為4.14，較2021年的3.88有所提升

**下一步規劃**

- 建立全集團資產管理大數據，逐步建立同城市、跨城市、甚至跨區域資產調撥的工作機制
- 實現資產精細化管理、資產活水，為一線項目實現低成本營運提供協助
- 對行政費用各科目進行月度分析，逐步實現精細化管控
- 持續拓寬內部溝通平台，營造「比、學、趕、超」氛圍

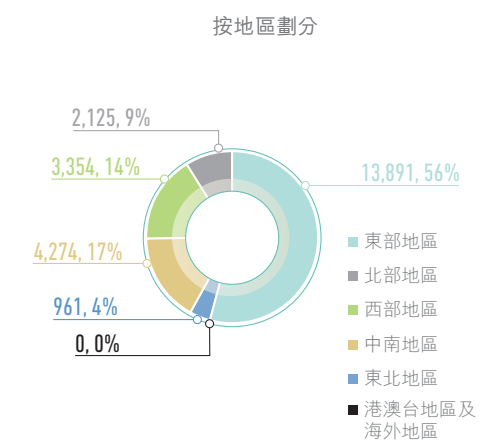
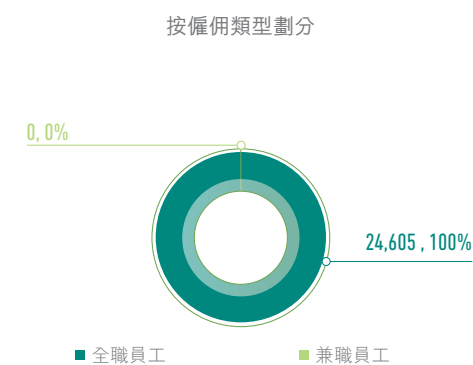
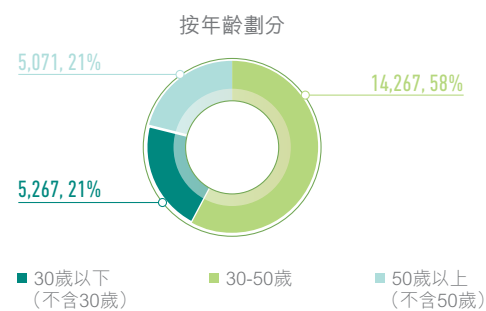
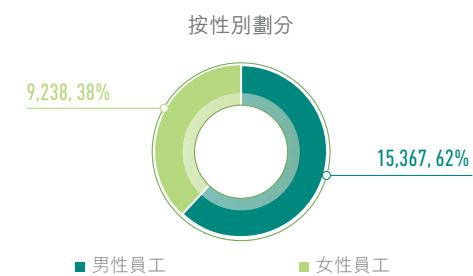


### 保護員工權益

永升服務遵循公平招聘的準則，重視人權，維護員工的合法權利，並提供豐富的福利待遇。我們建立了高效的員工溝通機制，積極採納員工反饋，以提升員工的歸屬感和責任感。

### 平等僱傭及招聘

我們遵循國際勞工組織(ILO)和聯合國全球契約組織關於人權的指導原則，嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國合同法》等相關法律法規。我們堅決反對童工和強制勞動，通過一套合規的用工和員工權益保障制度，保障招聘和晉升過程中的平等與公正，並不斷優化改進制度體系，以構建多元包容的職場環境。截至2023年12月31日，永升服務共計擁有24,605名僱員。



### 禁止童工及強迫勞工

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，與所有正式員工簽訂勞動合同。通過對僱員的背景調查杜絕任何形式的僱傭童工行為，並禁止聘用任何種類的強制勞工。如若發生僱傭童工現象(目前未發生過)，我們將立刻停止其工作並將其送至醫院進行身體檢查，同時通知當地勞動局，經勞動部門同意後將其送回原居住地或學校並要求其監護人簽字確認，在獲得政府機構蓋章確認後將相關文件交回人事部門歸檔。截至2023年12月31日，永升服務各用工環節均未出現僱傭童工及強迫勞工的情況。

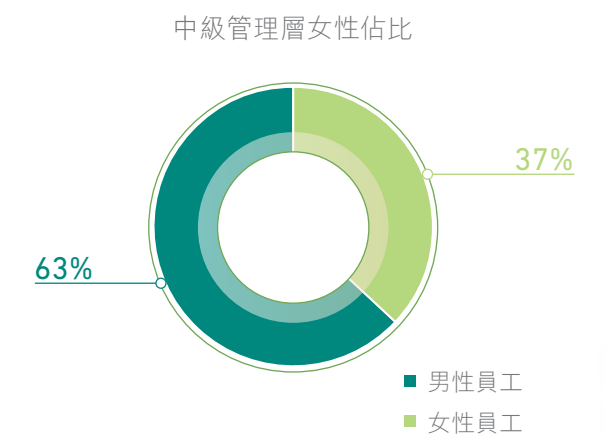
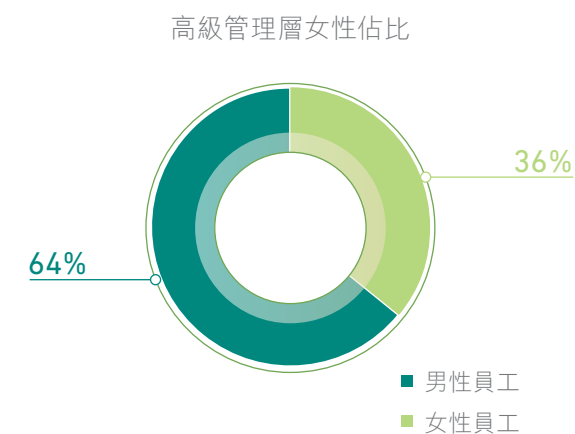
### 就業公平

我們實施公開、公平的招聘流程，通過《招聘管理制度》保障就業的公正性。我們根據業務需求和員工的能力和素質提供職位，確保招聘、選拔和留用過程中不受性別、年齡、種族、國籍、籍貫、宗教信仰、性取向、政治立場、婚姻狀況或身體狀況等因素的影響。我們杜絕不合理的隨意解僱行為，支持殘障人士和退伍軍人等群體平等就業，致力於實現多元化的員工構成，營造和諧友好的工作環境。我們與中國退役軍人網合作，線上線下渠道並進，2023年共招聘入職162名退伍軍人，為安置退伍軍人貢獻企業力量。

### 多元包容

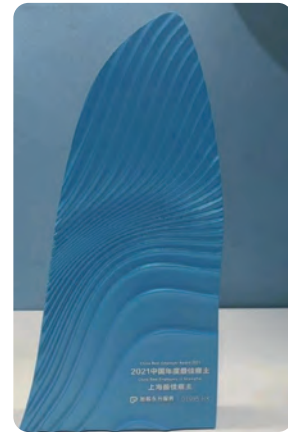
我們努力打造一個多元包容的工作環境，通過設定多元化招聘目標，擴充多元化人才隊伍，以實現性別、年齡和地域的平衡。我們制定反歧視、多元化與包容性相關政策，如通過《商業行為操守準則》確保每位員工受到平等對待，以及所有員工每年須簽署明確禁止任何歧視和騷擾行為的《職業行為守則》。員工有權且應當向相關部門舉報違規行為，舉報信息將被嚴格保密，確保投訴者和當事人得到及時、明確的處理。

### 亮點數據



永升服务過去三年最佳僱主獎項獲得情況：

2021年  
榮獲智聯招聘頒發的  
「2021中國年度最佳僱主、上海最佳僱主」



2022年  
榮獲前程無憂頒發的  
「2022人力資源管理傑出獎」



榮獲刺猬年輕力年度峰會頒發的「2022最佳企業社會責任年輕力僱主品牌項目」



永升服务過去三年最佳僱主獎項獲得情況：

2022年  
榮獲可研智庫「2022中國物業最佳僱主企業」



榮獲用友大易和中國數字化人力資源協會頒發的「校園招聘卓越實踐獎」



2023年  
榮獲獵聘「2023上海年度非凡僱主」



永升服务過去三年最佳僱主獎項獲得情況：

2023年

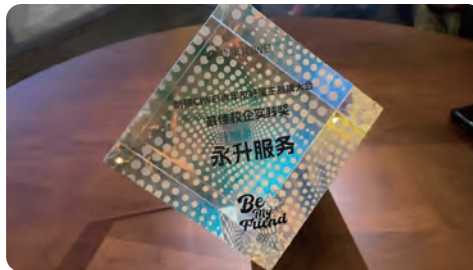
榮獲智聯招聘頒發的「中國年度最佳僱主」



榮獲BOSS直聘頒發的「最愛人才僱主」



榮獲刺猬CIWEI青年友好僱主品牌大會頒發的「最佳校企實踐獎」



永升服务過去三年最佳僱主獎項獲得情況：

2023年

榮獲刺猬CIWEI頒發的「青年友好僱主獎」



榮獲可研智庫頒發的「2023中國物業最佳僱主企業——組織力TOP13企業」





暢通溝通渠道

為提升員工溝通效率，永升服務積極拓展溝通途徑，包括工會活動、定期溝通會議和相關調研，以確保員工的合理意見和建議得到妥善和高效的處理。同時，我們秉承「美好生活，升升不息」的品牌理念，加強基層黨建工作，增強員工的參與感，並有效將共建共治的優勢融入到業主的日常生活中。

工會及黨支部溝通會

自2019年成立以來，上海永升物業管理有限公司工會始終致力於履行其在員工溝通和權益保障方面的職責。工會全面覆蓋公司所有員工。我們承諾維護員工自由組織和集體協商的權利，並在內部政策中明確載述。為確保代表的多樣性，工會每年按區域召開職工代表大會，規定一線員工和女性員工在代表中的比例均不低於50%。在本年度，我們成功召開了一次職工代表大會，參與人數超488人，就新制度和政策進行了審議和表決。同時，我們持續舉辦黨員溝通會，定期評估黨建工作進展，了解黨員思想動態，並引導紅色物業的發展方向。2023年，永升服務掛牌成立中共上海永升物業管理有限公司總支委員會。

截至2023年12月31日：

永升服務工會參與人數共計

**2,305** 人

其中一線員工為

**2,107** 人

女性員工

**345** 人

永升服務在全國共有

**18** 個黨支部

**12** 個黨建示範點

黨員人數

**852** 人

案例



「永升37℃繁星社區」以黨建引領基層治理

2023年7月1日，永升服務黨建引領基層治理服務產品「永升37℃繁星社區」赤誠面世，「永升37℃繁星社區」構建以「黨建引領、多方共治、有序管理、長效治理」為核心的社區服務新形態。以黨建引領不斷提升物業管理服務和基層治理水平，永升服務與街道社區、居民業主形成聯席議事，多元共治的社區服務新格局。

其中，永升江蘇團隊積極探索社區物業黨建聯建新機制，蘇州天都大廈、泰州西湖翠苑項目成為江蘇省黨建引領物業管理服務工作省級示範點。以泰州西湖翠苑項目為例，西湖翠苑項目在香江物業黨支部的引領下，由項目黨小組統籌推進，建立了37℃繁星黨群服務中心，設立「黨員先鋒崗」和繁星志願服務隊，執行「三公開、三透明」原則，有效提升專業服務能力與業主滿意度。志願服務隊由社區、業主和物業成員組成，積極參與小區安全巡查、垃圾分類等公益活動，並通過定期黨員會議，實現信息共享和工作融合，共同構建了共建共管共治共享的治理模式。



泰州西湖翠苑社區黨群服務中心

員工懇談會及定期交流會

我們延續員工懇談會及定期交流會機制，新增高管團隊「批評與自我批評會」，搭建管理團隊內部及其一線員工的交流通道，幫助高層領導獲得下屬的反饋，審視現階段管理和決策。我們根據管理年曆召開月度總經理聯席會、季度管理團隊聯席會、半年度與年度幹部大會，共同審議本公司發展戰略與業務進展。本年度，我們強調各區域總經理親自深入項目現場舉辦懇談會，了解一線員工的真實想法。同時，通過區域總經理的直播間互動，將溝通延伸至更廣泛的非一線員工群體，確保員工的意見與建議被及時聽取、採納並形成對應改進方案貫徹落實。2023年度員工懇談會覆蓋10區域近400個項目，參與面對面交流人次約4,000人；「批評與自我批評會」共計24位總經理參與。

總裁直播間

我們持續打造平等夥伴關係，開設「總裁直播間」與「總經理直播間」，打通幾萬名員工與管理團隊的直接交流平台，主題內容包括但不僅限於行業洞察、戰略共識、業務思考、組織觀察、個人感悟，形成公開透明的交流機制。2023年總裁直播間開展5期，「總經理直播間」，共開展16期。每期直播平均時長1小時，累計觀看人數突破2萬。

薪酬福利保障

永升服務嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國社會保險法》中關於薪酬和福利的規定，持續優化《薪酬管理制度》與《績效管理制度》，確保員工薪酬既符合法律規定與行業標準，並根據績效評估結果提供合理薪資和獎金。同時，我們積極打造具有永升特色的福利體系，秉承「同創共享」理念，利用創新業務單元，激勵員工在日常工作中開展創新業務，通過員工互助會、綜合用工等方式，拓寬員工增收途徑。

截至2023年12月31日：

「永升員工互助會」已有

**5,800**名

員工參與，有3個員工家庭獲得員工互助會救助。

區域一線員工累計實現增收近

**1,500**萬元

全年一線員工個人增收金額最高達

**8**萬元

員工增收TOP100門檻超

**3,500**元/月

實現一線員工月均超

**7%**的收入增長

薪酬結構

我們的薪酬福利體系由短期薪酬(包括固定薪資和可變績效獎金)和長期激勵(如股權激勵)組成。對於基層員工，我們提供充足的基本薪資，適時調薪，同時確保激勵獎金的及時支付；對於中高層管理人員，我們實施高績效導向的薪酬發放策略，增加績效收入的比例，以激發員工的工作熱情和與潛能。

永升服務薪酬結構

短期薪酬

固定部分：  
員工基本工資、崗位規定工資、補貼(包含餐補、交通補貼、異地調配補貼、通訊補貼等)、津貼(高低溫津貼、值班津貼等)

浮動部分：  
計劃加班費、可變績效獎金(月度績效獎金、業績獎金、半年/年度評優獎金、年度獎金)、節日慰問金、業務提成、項目盈利獎金

長期激勵

股權激勵：  
本公司股東之一Best Legend Development(PTC) Limited以信託方式持有本公司股份，並於2019年採納了股份激勵計劃。其持有的股份用於獎勵本集團主要管理層(包括董事、高級管理層及僱員)以及為本集團做出特別貢獻的人士，以吸引人才留存，激勵優秀人才與企業共同發展。

對於外包員工，我們依據業主滿意度、工單處理效率和環境維護等業務表現指標進行評估，確定當月的支付額度。同時，若在項目中獲得業主的正面評價，無論是正式員工還是外包員工，都有機會獲得數百元的即時激勵獎金，以豐富永升服務的薪資獎勵構成。

定薪調薪

我們綜合考量市場趨勢、行業發展、企業狀況及員工個人貢獻，秉持公平原則，實施合理的薪資設定與調整。在確定員工起薪時，我們嚴格依據其經驗與能力，遵循T5定薪標準；同時，我們每年設置兩次調薪窗口，確保員工有充足時機爭取薪酬提升，以增強薪資的市場競爭力。本年度，我們根據市場調研結果調整了薪酬結構，對職位序列進行了精細化劃分，向業務一線和奮鬥者進行激勵資源傾斜。結合「平台+生態」的戰略邏輯，我們將生態業務的貢獻納入薪資和獎金的評估體系，確保一線員工能從生態業務中獲得相應的提成，項目管理團隊亦可獲得生態業務協同的獎金，將可持續發展的理念融入到員工的薪酬體系中。

員工福利

我們持續健全《福利管理辦法》及《假期管理辦法》等薪酬福利制度，為員工提供法定福利、基本福利、專項福利等多種形式的非薪酬福利，實現福利結構多元化，進一步提升員工的幸福感和歸屬感。

永升服務福利體系

法定福利	基本福利	專項福利
<p>根據國家或地方規定，我們為員工提供：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 法定節假日及年休假</li> <li>◆ 社會保險，包括基本養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險等</li> <li>◆ 員工意外險／僱主責任險</li> <li>◆ 住房公積金</li> <li>◆ 其他法定員工福利</li> </ul>	<p>全體員工享有：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 除法定假日外的假期，包括病假、婚假、產假、陪产假、護理假、育兒假、工傷假、事假、弔唁假及喪假</li> <li>◆ 員工福利體檢</li> <li>◆ 春節、中秋節等傳統節日的節日禮金／禮品</li> <li>◆ 員工生日禮金／禮品，結婚禮金，新生兒禮金，弔唁金</li> <li>◆ 住院慰問品／慰問金</li> <li>◆ 津貼，包括餐食津貼、通訊津貼、交通津貼等</li> <li>◆ 高低溫津貼及高低溫實物關懷</li> </ul>	<p>滿足條件的員工可享有：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 補充商業保險</li> <li>◆ 意外傷害險</li> <li>◆ 員工宿舍及住房補貼</li> <li>◆ 員工購房福利</li> <li>◆ 異地調配員工補貼</li> <li>◆ 永升員工互助基金</li> </ul>

助力職業發展

人才是永升服務堅持長期主義、堅持高質量發展的根本保障。我們致力於員工能力的培養，重視其職業發展需求，建立了一套完善的培訓體系，為員工提供了廣闊的職業發展路徑和清晰的晉升機制，以此激發員工潛力，與員工攜手共進、共同成長。

人才吸引

永升服務以《招聘管理制度》為基礎，構建包括《獵頭合作管理指引》《內部推薦操作流程》《面試選拔評估標準》《背景調查管理操作規範》以及《錄用流程操作指南》的系列配套政策，旨在規範和優化人才招聘流程。我們定期開展人力資源審計工作，通過多維度評估，如合規用工、人員變動、員工獎懲、薪酬績效、人才發展和組織發展等方面，對公司的人力資源管理進行考核與評分並就審計中發現的問題進行改進，確保崗位與人才精準匹配，各職能部門發揮最大效能。

2023年

永升服務共招聘入職

16,231人

並與

167名「永動力」

2024屆應屆生簽訂三方協議，招聘過程中通過多網絡渠道、大易招聘系統、AI面試工具多維度篩選評估

並與

12座

學校簽訂校企合作協議

數字化招聘

我們的「大易招聘系統」，確立了一套詳盡的線上操作指南，以數字化手段優化招聘流程。在面試環節，我們採用AI技術進行客觀評估，確保面試過程的公正性，並引入電子簽名功能，進一步提高招聘工作的效率。此外，「大易招聘系統」的人才地圖功能能夠敏捷地搜集和追蹤人才數據，同時監控內部人才的動態，確保人才庫信息的高效利用。



校企合作

我們致力於與多地高校建立緊密合作關係，利用假期實習項目增強大學生的職業技能，旨在為公司、行業乃至國家培養物業管理領域的專業人才。本年度，我們不僅維持了與瀋陽工程學院、蘭州工商學院、福建商學院、重慶工商大學、重慶理工大學等院校的校企合作，還擴展了與上海建橋學院、上海城建職業學院城市運營管理學院、河南牧業經濟學院、江蘇城鄉建設職業學院的校企合作，搭建教學與就業實踐基地，實現校企雙向賦能。



永升服務授牌成為  
上海建橋學院就業實踐基地



永升服務與上海城建職業學院  
城市運營管理學院簽署校企合作協議



永升服務與江蘇城鄉建設職業學院  
簽署校企合作協議



永升服務與河南牧業經濟學院共同舉行  
校外實踐教學基地授牌儀式

校招品牌建設

永升服務持續鞏固校招僱主品牌形象，持續推進「永動力」校園招聘計劃，並於本年度新增「升力軍」校招品牌，旨在招聘和培養永升未來的專業技術骨幹及行業精英，包括但不限於工程、環境、安全等專業條線。我們的兩大核心人才培養品牌項目均開展入職集訓，通過「文化融入、角色轉型、業務全覽」等精心策劃的課程和活動，為新入職的年輕人才提供了全方位的發展和職業成長支持。



2023屆永動力訓練營

報告期內，2023年永升服務共招聘

**43**名「升力軍」

入職後通過崗前集訓、崗位帶教、技能提升等系統、專業培養，入職半年已產生

**8**名「萬元工程師」，

向技術專家年輕化邁出堅實的一步

案例



喚醒新「升」城市美好生活體驗營，培育新型行業人才

永升服務江蘇區域事業部積極實施2024年「永動力發展計劃」，提前吸納和儲備行業新型人才，實現高校教育與企業用人需求的有機對接。

在喚醒新「升」城市美好生活體驗營——蘇州站活動中，我們邀請了來自蘇州大學應用技術學院、安徽工程大學、哈爾濱華德學院等院校的20余名學生代表，共同探索永升服務的發展戰略和「永動力」培養計劃，深度體驗前沿智慧物業管理落地成果。

此次活動包括破冰行動、用心構築美好生活—企業介紹、未來動力—永動力介紹、蘇州鉞悅犀湖項目介紹、物業服務初體驗—三步交接崗、任務PK、DIY兒童節展板、考核成績頒獎等環節，幫助「永動力」成員快速實現職業化角色塑造和發展，打造永升服務的內部人才供應鏈，構建公司中高層管理人才自主造血機制。



喚醒新「升」城市美好生活體驗營

人才培育

永升服務高度重視人才的成長與發展，持續更新《培訓管理制度》及《校招生培養管理辦法》，不斷健全培訓管理機制，規範培訓管理工作，制定出適於本公司人才發展的培訓管理體系。本年度，我們全面升級應屆生培養體系，加強領導力培養體系建設，鼓勵員工接受再教育，進一步擴充「學升蒼」線上平台自研課程數量，基於永升服務「二五戰略」可持續理念，擴展環境相關培訓內容，用心構築永升人才隊伍。

截至2023年12月31日，

學升蒼線上平台已上線  
自研課程共

**1,038** 門

設計課程章節共

**3,216** 節

累計超

**23,211** 位

活躍用戶參與線上學習

累計學習時長突破

**123,937** 小時

人均學習時長突破

**5.34** 小時

培訓管理制度

永升服務規範並完善培訓管理流程，為本公司人才的成長制定適宜的培訓體系。我們鼓勵並支持內部講師的培養，將積累的行業經驗轉化為內部培訓資源，以增強人才的市場競爭力。對於在內部認證中表現出色的講師，我們提供豐厚的授課補貼，並設立年度優秀講師或教練評選，最高獎金可達每人3,000元，以此激勵和表彰他們的傑出貢獻。

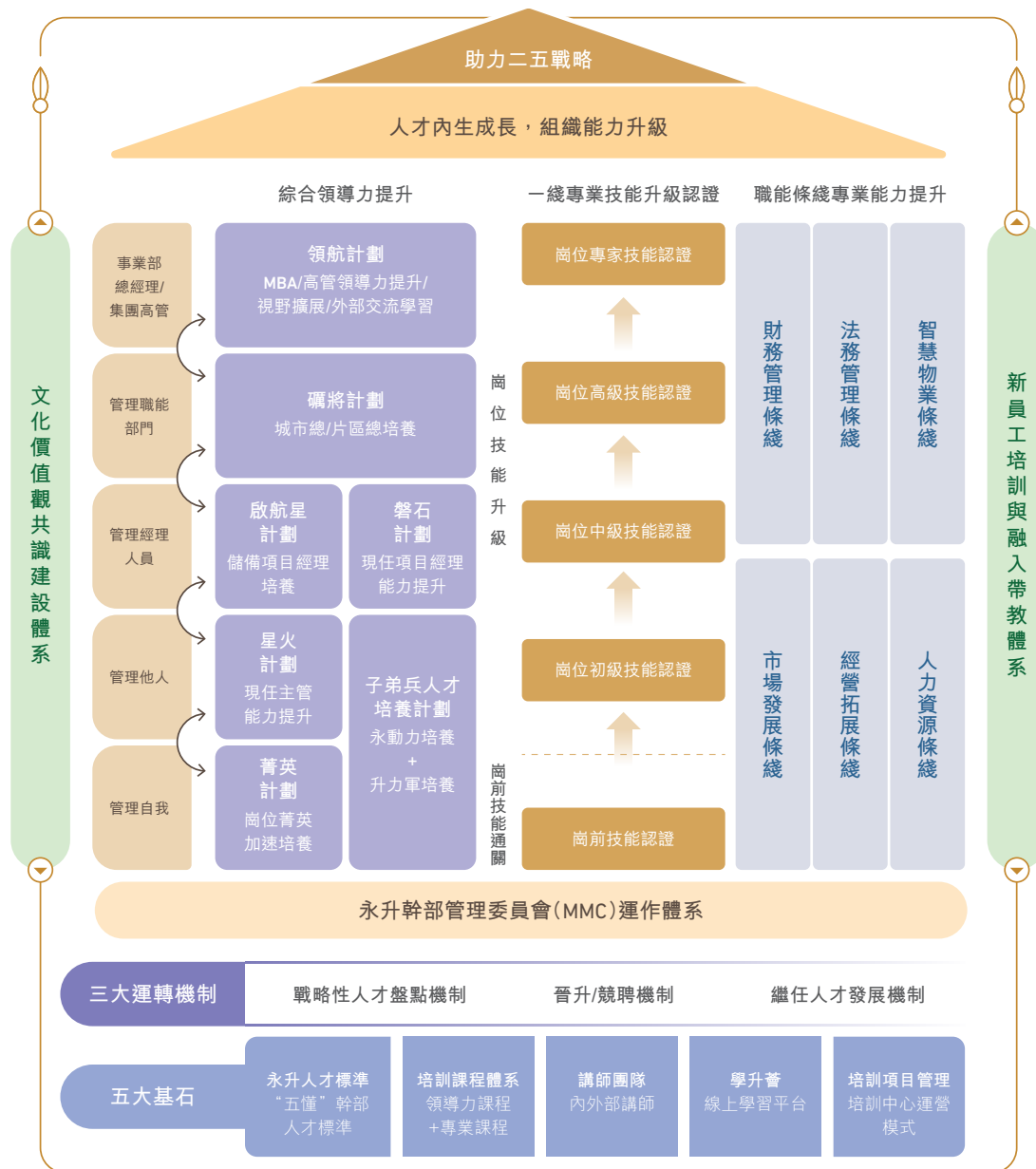
人才培訓管理體系架構

培訓營運	資源管理	講師培育
培訓計劃編製	課程分級管理	講師資格認證
培訓組織實施	課程開發評審	講師激勵機制
培訓記錄評估	課程複製升級	講師行為要求
外出培訓管理		



人才培養體系

根據永升服務「二五戰略」要求，我們對人才培養體系進行了全面迭代升級，成立永升幹部管理委員會負責總體人才培養體系運作。在「二五」期間，我們的人才培養戰略專注於提升一線員工的專業技能，並確保新員工在入職前必須通過崗位資格認證。隨著員工在崗位上的不斷成長，我們將通過線上線下的學習和考核，幫助他們獲得不同級別的技能認證。同時，我們還將加強各職能條線的專業能力培養，系統化推進現有人才培養計劃，並特別推出「數智計劃」，提升永升項目經理及以上綜合管理崗位人員的數字化能力。



永升人才培養體系示意圖

應屆生培養

2023年，永升服務對應屆生培養體系進行了全面升級，不僅擴大了培養對象，包括專科學歷的專業技術人才，還針對校招生推出了「菁英計劃—子弟兵加速培養方案」，以加速其職業成長。同時，我們明確了校招生的職業發展路徑，並建立了包含人事管理、職業發展、能力培養、帶教管理、定崗定級和薪酬績效在內的「六大系統」，以強化對校招生的培養和發展管理，助力他們迅速成長。

學歷提升與技能認證

我們為員工提供再教育和專業資格證書考試的資金支持，並幫助他們了解證書要求和學習資源，同時承擔培訓和考試費用。同時，我們鼓勵有職業發展需求的高管參加MBA或EMBA課程。根據《培訓管理制度》，員工可以根據本公司需求和個人發展考取相關證書或提升學歷。2023年，我們在「學升薈」線上平台推出了在線技能學習和認證系統，實現了一線員工的在線分級學習和認證，累計認證1,728人次，有效促進了崗位技能和服務水平的提升。

領導力培訓

針對主管層級員工，我們全面落地「星火計劃—項目主管訓練營」、「啟航星計劃—儲備經理訓練營」，累計覆蓋學員452名，為一線主管崗位管理能力提升建設打下堅實基礎；針對經理級員工，我們持續優化「磐石計劃—經理級訓練營」學習方式與課程設置，基於實訓基地打造上構建「戰訓」結合的培養體系，磐石計劃已累計覆蓋521名項目經理，強力推動一線基層管理崗位管理能力建設；針對中層管理幹部，我們策劃組織「礪將計劃—城市總訓練營」，累計覆蓋學員44名。同時，我們在戰略人才盤點中對盤點優秀人員「卓越」、「優秀檔」由人力資源部門主導制定並實施員工專屬IDP個人發展規劃，並將培訓結果與員工晉升掛鉤，完整構建起「高潛人員識別—IDP規劃制定—培訓項目實施—幹部管理委員會(Manager Management Committee, MMC)專項評估—人員選拔任命」的工作流程。

環境管理培訓

永升服務以季度為單位分區域開展「星火計劃—環境主管」訓練營培訓，主要培訓內容涉及環境服務標準、環境供方管理、綠化及園林養護、環境工具使用等。過程中獨創「三一工程」培訓認證模式，即「1天理論學習、1天實戰演練、1個月實踐與效果呈現驗證」的方式進行技能學習與檢核認證。2023年，該項目全年累計覆蓋237名環境崗位員工。





星火計劃——環境主管訓練營

### 合理晉升

我們以「價值認同、公開透明、循序漸進」為晉升管理原則。通過公正的績效評估和晉升決策，發掘並培養具有發展潛力的人才。我們為員工提供了「管理序列」和「專業序列」兩條職業發展路徑，確保每位員工都能根據自己的專業特長找到合適的成長空間。

永升服務雙軌職業發展通道<sup>1</sup>

管理序列發展通道：	專業序列發展通道：
班長／後備班長	專業主管
部門主管	專業經理
部門經理	條線專家
部門總監	資深專線經理
區域或集團高管	首席條線專家

<sup>1</sup> 圖中崗位名稱僅為簡單示例，並非一一對應職位職級體系中的崗位名稱

依據《晉升管理制度》，我們每年設立兩次晉升機會，員工晉升需經過述職報告，由人力資源部門綜合評估後，公開宣佈晉升結果。同時，我們還推行崗位競聘制度，確保人才的合理流動。本年度，永升服務建立起「集團級內部競聘管理機制」。該機制涵蓋了從崗位需求的確認、競聘公告的發佈，到員工自主報名或領導推薦、資格審核與述職報告，直至最終確定競聘結果的全流程管理。這一流程規範了內部競聘的標準操作，通過由城市總經理、片區總經理、各部門負責人以及項目負責人的參與資格審查環節，提升人崗適配度，維護晉升過程的公平性和透明度。

截至2023年12月31日，

永升服務以月度為單位總計  
發佈集團級內部競聘

**11**次

主要競聘崗位涉及一線基層  
管理項目經理崗、一線中層  
管理片區／城市總崗，累計  
參與競聘人員

**79**人

競聘成功

**61**人

### 保障健康安全

永升服務將員工的職業健康安全視為健康發展的基石。我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》和《中華人民共和國職業病防治法》等相關法律法規，制定並完善職業健康安全管理制度。在項目營運過程中，我們實施定期的安全檢查，同時在日常管理中強化職業健康安全培訓，確保為員工提供一個安全、健康的工作環境。

### 保障職業安全

永升服務嚴格遵守《工作場所職業衛生監督管理規定》《工傷保險條例》以及香港特別行政區《職業安全及健康條例》等法律法規，制定覆蓋全集團（包括承包商）的《工傷管理指引》等內部政策，建立「總部—各所屬物業公司—物業服務中心」三級安全管理體系，由本公司總裁領導職業安全健康管理工作。在總裁的領導下，ESG委員會和相關執行部門負責監督、審查並評估本公司的職業健康安全績效。我們實行年度內部審計和三年一次的外部審計，以確保職業健康安全管理體系的有效運作。2023年，永升服務成功獲得了ISO 45001職業健康安全管理體系認證的更新證書。

ISO 45001  
職業健康安全管理體系  
認證證書

ISO 45001  
職業健康安全管理體系  
認證證書  
保持註冊資格通知

ISO 45001  
職業健康安全管理體系  
認證證書  
保持註冊資格通知

永升服務的職業健康與安全政策和管理措施全面覆蓋至所有員工，包括承包商、供應商和外包員工。我們對員工的職業健康安全給予極高重視，並將其管理成效與區域管理層的績效考核掛鉤，有效提升管理效能，營造健康工作氛圍。2023年，我們實現0工亡目標，並延續訂立2024年0工亡事故目標，將員工的生命安全作為最高優先事項，確保每一位員工和承包商都能在安全無虞的環境中開展工作。

### 重視安全培訓

永升服務通過系統化、全面化的職業健康安全教育，提升員工的安全意識。我們倡導安全文化，鼓勵員工主動參與到安全防護中來，共同營造一個零事故的工作環境。



員工安全知識培訓

項目營運中，我們在各區域設置工程實訓室，通過照明電路檢查、弱電系統監控、對講門禁維修等專業訓練，以降低工作中的安全風險。各項目均會在每日晨會和例行會議中強調施工與維修的安全規範，並針對外部消防安全事故進行深入的案例分析與警示教育。

日常管理中，我們重視對員工的職業健康安全培訓，實施崗前安全知識培訓，定期為員工及承包商舉辦與工作緊密相關的安全培訓和知識講座。此外，我們還推出了職業安全在線課程，並舉辦技能知識競賽，激發員工的學習熱情。我們同樣關注員工的心理健康，通過壓力與情緒管理培訓，助力員工實現身心平衡。

為保障一線員工生命財產安全，永升服務在所有一線員工培訓項目中均增設《員工安全知識培訓》系列課程，並在項目上以實戰方式開展各類消防、急救類培訓，同時協同「第一反應」等急救組織共同開展急救相關技巧培訓與技能認證。



案例



電梯困人應急預案演練提升特種設備事故應急處理能力

為了增強對特種設備事故的應急響應，永升服務鉅悅瀾庭項目組織了一場電梯困人應急救援演練。演練模擬了電梯故障導致乘客被困的情景，被困者通過緊急報警系統尋求幫助。值班人員迅速響應，啟動救援流程，確保了被困人員的安全撤離，並及時修復了電梯故障，恢復了正常運行。演練前，負責人詳細講解了預案，確保了各部門明確各自的職責。在演練中，中控室迅速協調資源，秩序巡邏崗快速到達現場，工程部門緊隨其後，客服部門則負責安撫乘客情緒並處理後續事宜。整個流程展現了高效的協調與合作。

這次演練不僅鍛煉了各部門在緊急情況下的協作能力，還提升了特種設備使用單位對事故的應急處理水平，為預防和應對未來可能發生的特種設備事故夯實基礎。

關愛員工生活

永升服務重視員工福祉，通過定期調研及時掌握員工的需求，並積極舉辦多樣化的活動，增強員工對本公司的認同感和歸屬感。2023年，我們在各區域舉辦了超過350場活動，涵蓋節日慶典、夏季送涼、冬季送暖、新年慰問、公司周年慶等，參與員工總數突破一萬人。

關注員工滿意度

永升服務關注員工的反饋與建議，通過開展員工敬業度與滿意度調研來把握員工心態與工作表現。我們每年對所有職能團隊進行員工滿意度評估，從文化與價值觀、工作任務、學習與發展、多元化與包容、績效管理等多維度對公司和部門進行細緻評價。我們持續追蹤評分和排名的動態，以便識別並及時改進那些需要提升的領域。本年度，我們重啟員工敬業度調研，在外部環境壓力下實現敬業度的提升，體現了員工關懷舉措的有效性。

敬業度調查歷時7天，

參與人數

8,360 人次

參與率突破

90%

員工敬業度總得分

87 分(滿分100分)

較2021年敬業度調研  
得分提升

7 分(2021年80分)<sup>2</sup>

<sup>2</sup> 2022年受疫情影響未開展大範圍員工敬業度調研



豐富員工活動

永升服務通過豐富的員工活動和福利激勵，營造溫馨和諧的工作環境。在中國傳統節日，我們會向員工贈送節日慰問禮品；在員工生日時，我們會舉辦充滿溫情的生日聚會；夏季，我們會為員工送上清涼茶飲，提高員工幸福感。本年度，正值永升服務成立21周年之際，總部與各區域、城市公司舉辦司慶特別早會，對長期服務榮譽的永升夥伴進行特別表彰，與永升夥伴同心奮鬥、砥礪前行。

2023年  
永升服務在各個區域  
開展了超

**350** 場員工活動

包括各類節日活動，  
高溫關懷，低溫關懷，  
新年慰問等，  
參與員工數累計突破

**1** 萬



開門利是



生日會



夏季送清涼



長期服務榮譽表彰

永升服務持續幫扶困難員工，通過永升「員工互助會」的「員工互助基金」，向遭受重病、嚴重人身傷害或不幸去世的向會員及其家庭提供一次性的1至5萬元人民幣的資助。2023年，「員工互助會」為一位罹患惡性腫瘤的員工提供援助金3萬元，幫助其渡過難關。自2022年成立至今，永升「員工互助會」共計為困難員工提供9萬元的援助金。

案例



發現最美永升人，展現永升員工價值與力量






2023年7月，永升服務徵集66位「最美永升人」的精彩影像，在官方微信公眾號展示永升服務員工在日常工作中的美好瞬間。文章通過一系列真實的故事和影像，講述了永升服務員工如何在各自的崗位上發現美、創造美、分享美的真實案例。從在母親節為母親們送上鮮花，到扮演「店小二」為居民帶來驚喜，再到張迅速處理積水問題、在酷暑中為小區安裝燈具、在雪後及時除雪，以及在森林火災中的英勇救援等等，這些點滴舉動共同描繪了永升服務員工如何在日常工作中美好圖景，體現了永升文化中對社會責任和員工價值的珍視。



「最美永升人」活動宣傳圖

# 10. 善意永升 暖心社區

永升服務積極擔當社會責任，響應國家號召，開展多項助力鄉村振興活動，積極參與社會公益合作，發揮自身在社會的影響力，力所能及地提供幫助與支持，促進公司與社會的良性互動，貢獻永升力量。報告期內，永升服務在社會公益方面共投入22萬元，2023年員工公益活動參與時長8,500小時。

本章節響應的指引指標		本章節重大性議題
回應 SDGs 指標     	回應 HKEX 指標 B8 一般披露 B8.1 B8.2	- 慈善公益與社區建設 - 社會溝通與參與



## 目標進度

**目標設定**

- 深化鄉村振興工作，進一步扶持農業發展，持續增加鄉村教育、環境綠化保護等多項社會公益事業的投入
- 積極投入社會公益，加強公司業主活動與社會的交流溝通，提高社會公益影響力

**進度回顧**

- 「寶貝加油跑」公益活動，為阿拉善盟騰格里沙漠捐贈了5,010棵花棒樹苗
- 永升益行活動，聯合業主共同開展在社區街道拾撿垃圾、倡議垃圾分類、不隨處亂扔等社區宣傳活動，每個月對外進行節約資源的公益倡導
- 開展農業扶持工作，幫助農產品銷售
- 在暴雪、暴雨等極端天氣情況下，承擔職責，守衛社區、園區、城區居民生命及財產安全。並積極響應政府部門的號召，支援其他片區及小區

**下一步規劃**

- 持續增加環境綠化保護等多項社會公益事業的投入。舉辦第三屆「寶貝加油跑」兒童健康公益活動，並定向捐贈至環境綠化保護行動
- 持續開展2024年度「永升益行」活動，開展節約資源、倡導環保的公益倡議及員工活動
- 開展助老、愛老的社區主題專題活動
- 開展助農助銷工作，在社區零售等增值服務過程中持續幫助農產品銷售
- 在暴雪、暴雨等極端天氣情況下，承擔職責，守衛社區、園區、城區居民生命及財產安全





綠色助農行動

永升服務始終響應國家鄉村振興號召，積極開展和參與助農活動，利用自身社會資源、服務等優勢，帶動員工和業主盡自己所能開展農產品消費、幫扶工作。

案例



綠色助農·送「財」到家

2023年，隨著山東區域局部大白菜產量過多、需求減少，出現了白菜滯銷、價格下跌的情況。永升服務響應政府需求，結合年底業主回饋活動，在去產地品質檢測確認品質良好後，向每個業主送禮2顆大白菜，將白菜直接送「財」到家。



送「財」到家

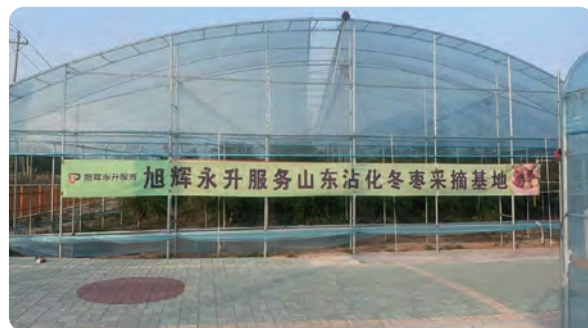
除了將農產品作為社區福利回饋業主外，我們還發揮企業的社會資源優勢，積極幫助滯銷農產品尋找銷售渠道，推動助農公益事業發展。

案例



綠色助農·沾化冬棗合作基地

10月，永升服務和濱州沾化合作社合作，積極承擔幫扶綠色助農公益事業，開展沾化冬棗採摘活動，將合作社定位固定合作基地，以產地直送的形式助力冬棗銷售。



綠色助農合作·沾化冬棗

此外，永升服務還積極協助極端天氣影響下的山東果農進行蘋果等農產品的平價銷售，促進農產品銷售，增加農戶收入。

案例



極端天氣助農·山東蘋果銷售

2023年10月，極端冷凍天氣讓山東本就滯銷的蘋果相繼出現了凍傷等情況，為助力應季、待銷農產品更好更快的出村進城，促進農戶增產增收，永升服務啟動極端天氣助農「暖冬行動」，區域物業同事與農戶共同清點蘋果，與專業人員打包裝箱，通過發送物流方式逐一配送至多市多項目，進行售賣。自「暖冬行動」啟動後，共助農2,000斤蘋果，促進了農戶增收。

參與社會合作

永升服務積極承擔社會責任，開展行業交流工作，參與社會合作。10月13日，永升服務參與由中國物業管理協會主辦的第六屆物業管理創新發展論壇平行論壇——「美好生活」第四屆物業社區生活服務論壇。

本次論壇上，推出了物業管理行業的第一本有關增值服務的書籍——《新需求新服務新賽道——一本書讀懂物業增值服務》。該書由永升服務總裁周洪斌先生擔任副總編，帶領永升服務社區增值業務團隊，積極參與客戶調研，業務訪談，案例總結，編寫等工作，為編委會提供了大量的調研數據和案例素材。





會上，中國物業管理協會社區生活服務專業委員會副主任、永升服務總裁周洪斌先生從增值服務的理論與實踐，數據、模型及方法等角度，對該書進行了導讀。會後，副主任委員周洪斌為現場企業代表贈送了新書，並祝願企業提升物業社區生活服務水平，為推動物業管理行業高質量發展貢獻力量。目前，該書已經上市銷售。



周洪斌先生對新書進行導讀

永升服務切實踐行企業社會責任，參與社會公益事業，主動關注社會問題，致力於以企業的社會發展成果反哺社會，積極投身公益事業，為城市傳遞溫暖。

案例



第二屆寶貝加油跑活動

今年夏天，我們持續舉辦第二屆寶貝加油跑社區兒童健康公益活動，通過晨跑和遊戲的形式，不僅能讓小業主感受到運動的快樂，同時以公益種植作為活動的獎勵形式，對於完成21天跑步的小業主，以小朋友的名義在阿拉善盟騰格里沙漠為每人捐贈三棵花棒，截至活動結束，永升服務總計捐贈了5,010棵花棒樹苗。



寶貝加油跑公益活動

永升服務堅持綠色可持續發展戰略，倡導環境保護、綠色生活，開展貫穿全年的「永升益行」環保公益活動。我們組織大業主、小業主到街道去撿拾垃圾，每月以公司的名義和永升益行的公益品牌對外進行公益倡導，倡導內容涉及節約用水，減少廢棄物，節約用電等。



永升益行活動

永升服務踐行可持續發展理念，致力於以企業力量助力社會發展。堅持帶領居民共同在37°C社區開展豐富多樣、低碳環保的綠色活動，共同打造更宜居的綠色社區。

附錄 I 2023 ESG 關鍵績效指標

範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2023 年
<b>A 環境</b>				
<b>A1.1 排放物種類及相關排放數據</b>				
	氮氧化物	千克	3.29	3.04
	硫氧化物	千克	0.07	0.07
	顆粒物	千克	0.24	0.22
<b>A1.2 直接及能源間接溫室氣體排放量及密度</b>				
	溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	374.77	382.30
	直接溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	11.33	11.28
	間接溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	363.44	371.02
	溫室氣體排放量密度	噸二氧化碳當量/人	0.014	0.013
<b>A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度</b>				
A1 排放物	有害廢棄物總量	千克	429.05	470.80
	有害廢棄物密度	千克/人	0.02	0.02
	廢棄墨盒/硒鼓	千克	167.94	175.40
	廢棄燈管	千克	3.04	8.28
	廢棄電池	千克	120.07	135.12
	廢棄電子產品	千克	138.00	152.00
<b>A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度</b>				
	無害廢棄物總量	千克	58,922.65	57,471.90
	無害廢棄物密度	千克/人	2.21	1.90
	辦公生活垃圾	千克	58,922.65	57,146.90
	食堂廚餘垃圾	千克	/	325.00

範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2023 年
<b>A 環境</b>				
<b>A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度</b>				
	能源消耗總量	千瓦時	682,515.96	695,622.84
	能源消耗密度	千瓦時/人	25.58	23.02
	直接能耗	千瓦時	45,228.82	45,051.45
	柴油總耗量	千瓦時	0.00	0.00
A2 資源使用	汽油總耗量	千瓦時	45,228.82	45,051.45
	間接能耗	千瓦時	637,287.14	650,571.39
	外購電力總量	千瓦時	637,287.14	650,571.39
<b>A2.2 總耗水量及密度</b>				
	耗水總量	公噸	2,625.86	2,774.77
	耗水密度	公噸/人	0.10	0.09

範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2023 年
<b>B. 社會</b>				
	<b>B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數</b>			
	全體僱員總數	人	26,685	24,605
	<b>按性別劃分</b>			
	在職男性僱員數	人	15,468	15,367
	在職女性僱員數	人	11,217	9,238
	<b>按僱傭類型劃分</b>			
	全職僱員數	人	26,685	24,605
	短期合約／兼職僱員數	人	0	0
	<b>按職級劃分的僱員人數</b>			
	在職初級僱員數	人	23,611	22,714
	在職中級僱員數	人	2,936	1,754
<b>B1 僱傭</b>	在職高級僱員數	人	139	137
	<b>按年齡劃分</b>			
	在職 30 歲以下僱員數(不含 30 歲)	人	8,299	5,267
	在職 30-50 歲僱員數	人	13,080	14,267
	在職 50 歲以上僱員數(不含 50 歲)	人	5,306	5,071
	<b>按區域劃分</b>			
	中國東北地區僱員數	人	1,291	961
	中國北部地區僱員數	人	2,696	2,125
	中國東部地區僱員數	人	14,499	13,891
	中國中南地區僱員數	人	4,285	4,274
	中國西部地區僱員數	人	3,914	3,354
	中國港澳台及海外僱員數	人	0	0

範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2023 年
<b>B. 社會</b>				
	<b>B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率</b>			
	僱員流失率	%	41	35
	<b>按性別劃分</b>			
	男性僱員流失率	%	40	36
	女性僱員流失率	%	42	34
	<b>按年齡劃分</b>			
	30 歲以下僱員流失率(不含 30 歲)	%	56	48
<b>B1 僱傭</b>	30-50 歲僱員流失率	%	36	29
	50 歲以上僱員流失率(不含 50 歲)	%	28	34
	<b>按區域劃分</b>			
	中國東北地區僱員流失率	%	24	36
	中國北部地區僱員流失率	%	37	39
	中國東部地區僱員流失率	%	43	34
	中國中南地區僱員流失率	%	49	37
	中國西部地區僱員流失率	%	33	32
	港澳台及海外僱員流失率	%	0	0
	<b>B2.1 過去三年因工亡故的人數及比率</b>			
	因工亡故的人數	人	2021 年 : 0	1
<b>B2 健康與安全</b>	因工亡故的比率	%	2021 年 : 0	0.004
	<b>B2.2 因工傷損失工作日數</b>			
	工傷次數	次	44	55
	因工傷損失總日數	天	2,072	2,045



範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2023 年
<b>B. 社會</b>				
<b>B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比</b>				
	總受訓人數	人	26,231	24,211
	總受訓僱員百分比	%	98.3	98.4
<b>按性別劃分</b>				
	男性受訓僱員百分比	%	62	62
	女性受訓僱員百分比	%	38	38
<b>按僱員類別劃分</b>				
	初級僱員員工受訓僱員百分比	%	85	85
	中級僱員員工受訓僱員百分比	%	14	14
	高級僱員員工受訓僱員百分比	%	1	1
<b>B3</b>	<b>B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數</b>			
<b>發展與培訓</b>	總人均受訓時數	小時	91	91
<b>按性別劃分</b>				
	男性僱員受訓時長	小時	91.4	91.5
	女性僱員受訓時長	小時	88.3	88.9
<b>按僱員類別劃分</b>				
	在職初級僱員受訓時長	小時	90.1	90.6
	在職中級僱員受訓時長	小時	89.3	89.6
	在職高級僱員受訓時長	小時	114.1	97.6

範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2023 年
<b>B. 社會</b>				
<b>B5.1 按地區劃分的供應商數目</b>				
	供應商數目	家	5,621	7,583
	中國東北地區供應商數目	家	1,108	1,227
	中國北部地區供應商數目	家	653	858
	中國東部地區供應商數目	家	275	1,182
<b>B5</b>	中國中南地區供應商數目	家	2,613	2,894
<b>供應鏈管理</b>	中國西部地區供應商數目	家	972	1,422
	中國港澳地區及海外地區供應商數目	家	0	0
<b>B5.2 被執行有關聘用供應商慣例的供應商數目</b>				
	供應商《廉潔承諾書》簽署率	%	100%	100%
	納入一般管理流程的供應商數目	家	1,331	742
<b>B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法</b>				
	公司營運部接獲關於產品及服務的投訴數目	次	16,786	15,951
<b>B6</b>	投訴關閉率	%	100	100
<b>產品責任</b>	已獲得商標數目	件	263	275
	已獲得著作權數目	件	208	223
	已獲得專利數目	件	3	3

範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2023 年
<b>B. 社會</b>				
<b>B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出已審結的貪污訴訟案件的數目</b>				
	貪污訴訟案件的數目	件	2	1
<b>B7.3 向董事及員工提供的反貪污培訓</b>				
<b>B7 反貪污</b>	參加反貪污培訓的董事人數	人	4	4
	參加反貪污培訓的僱員人數	人	26,685	24,605
	向董事提供的反貪污培訓時長	小時	5	6
	向員工提供的反貪污培訓時長	小時	172	234.9
<b>B8.2 在專注範疇所動用資源</b>				
<b>B8 社區投資</b>	公益投入總金額	萬元	17	22
	員工志願者服務總小時數	小時	6,952	8,500

**數據統計範疇：**

- 1) 本集團 2023 年度 ESG 報告數據統計範圍與年報一致。
- 2) 本集團 2023 年度 ESG 報告中所披露的環境類數據，統計範疇包括永升服務的總部辦公室及本集團下屬各區域公司之行政辦公室，因 2023 年度行政辦公室場所對應入駐人員結構更新，環境數據統計範疇內包含全職僱員和勞務派遣人員。數據來源均為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。

**數據計算說明：**

- 1) 溫室氣體範圍包含二氧化碳；其中，直接溫室氣體排放(範圍一)主要來自「公務車以及員工食堂」產生的直接能源消耗量，計算公式參考中華人民共和國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和報告指南(試行)》；間接溫室氣體排放(範圍二)產生於「外購電力」導致的間接能源消耗，計算排放因子來自中華人民共和國生態環境部發佈的《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》所載 2022 年度全國電網平均排放因子(0.5703tCO<sub>2</sub>/MWh)。
- a. 「一致性」說明：間接溫室氣體排放中用電量所產生的碳排放統一採納中國生態環境部於相關年份發佈的中國電力二氧化碳排放係數進行計算。
- b. 「一致性」說明：為使溫室氣體、廢棄物、能源、水資源等使用或排放數據可作有意義比較，上述指標的密度數據統一以永升服務辦公場所員工人數用於密度的計算，與 2022 年保持一致。
- 2) 本集團年度消耗能源類型含公務車燃油、員工食堂燃料及外購電力，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，能耗係數通過《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020)進行計算。
- 3) 本集團用水量主要為市政管網供水，數據來源為水費繳費單、財務報銷記錄以及行政台賬記錄。2023 年，本集團在求取適用水源上未發現任何問題。
- 4) 2023 年，本集團員工流失率計算公式為報告期內流失的員工人數 / (報告期內期初員工人數 + 報告期內新增員工人數)，並根據一致性原則對 2022 年員工流失率進行追溯修訂。
- 5) 本集團員工培訓平均時長計算公式為某一類員工培訓總時長 / 該類受訓員工人數。

附錄 II 《環境、社會及管治報告指引》指標內容索引表

主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
<b>強制披露指標</b>			
<b>管治架構</b>			
	披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管	已披露	可持續發展管理
	董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程	已披露	可持續發展管理
	董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯	已披露	可持續發展管理
<b>匯報範圍</b>			
	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因	已披露	關於本報告

主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
<b>「不遵守就解釋」指標</b>			
<b>A 環境</b>			
<b>層面 A1：排放物</b>			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排 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。	已披露	低碳永升 誠心環保
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	已披露	附錄 I
關鍵績效指標 A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排 放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量 單位、每項設施計算)。	已披露	附錄 I
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用) 密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄 I
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用) 密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄 I
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所 採取的步驟。	已披露	低碳永升 誠心環保
關鍵績效指標 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。	已披露	低碳永升 誠心環保



主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
「不遵守就解釋」指標			
A 環境			
層面 A2：資源使用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	已披露	低碳永升 誠心環保
關鍵績效指標 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)。	已披露	附錄 I
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	附錄 I
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	低碳永升 誠心環保
關鍵績效指標 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。	已披露	低碳永升 誠心環保 附錄 I
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用	不適用：本集團業務性質不涉及產品製造

主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
「不遵守就解釋」指標			
A 環境			
層面 A3：環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	低碳永升 誠心環保
關鍵績效指標 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。	已披露	低碳永升 誠心環保
層面 A4：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。	已披露	低碳永升 誠心環保
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。	已披露	低碳永升 誠心環保

主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
<b>「不遵守就解釋」指標</b>			
<b>B 社會</b>			
<b>層面 B1：僱傭</b>			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	活力永升 悉心人才
關鍵績效指標 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。	已披露	活力永升 悉心人才 附錄 I
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附錄 I
<b>層面 B2：健康與安全</b>			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	活力永升 悉心人才
關鍵績效指標 B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	已披露	附錄 I
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄 I
關鍵績效指標 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。	已披露	活力永升 悉心人才

主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標	描述	披露情況	披露段落
<b>「不遵守就解釋」指標</b>			
<b>B 社會</b>			
<b>層面 B3：發展及培訓</b>			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	已披露	活力永升 悉心人才
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	已披露	附錄 I
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	已披露	附錄 I
<b>層面 B4：勞工準則</b>			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	活力永升 悉心人才
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	活力永升 悉心人才
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	活力永升 悉心人才

主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標			
效指標	描述	披露情況	披露段落
「不遵守就解釋」指標			
B 社會			
層面 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。	已披露	責任永升 潛心管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	責任永升 潛心管理 附錄 I
關鍵績效指標 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。	已披露	責任永升 潛心管理
關鍵績效指標 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。	已披露	責任永升 潛心管理
關鍵績效指標 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。	已披露	責任永升 潛心管理

主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標			
效指標	描述	披露情況	披露段落
「不遵守就解釋」指標			
B 社會			
層面 B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	精益永升 匠心品質
關鍵績效指標 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	不適用
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	精益永升 匠心品質 附錄 I
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	精益永升 匠心品質
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用	精益永升 匠心品質
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	精益永升 匠心品質



主要範疇、層面、  
一般披露及關鍵績  
效指標

描述

披露情況

披露段落

「不遵守就解釋」指標

B 社會

層面 B7：反貪污

一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：  
(a) 政策；及  
(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

已披露

責任永升 潛心管理

關鍵績效指標 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。

已披露

責任永升 潛心管理  
附錄I

關鍵績效指標 B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。

已披露

責任永升 潛心管理

關鍵績效指標 B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。

已披露

責任永升 潛心管理

層面 B8：社區投資

一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。

已披露

善意永升 暖心社區

關鍵績效指標 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)。

已披露

善意永升 暖心社區

關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。

已披露

善意永升 暖心社區



永升服务集团有限公司  
Ever Sunshine Services Group Limited