

# 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



**2024** 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

# 目錄

1. 關於本報告	2	6. 責任永升 用心守信	28
2. 開篇致辭	4	公司治理	30
3. 關於本公司	6	董事會多元化	30
公司概況	6	風險與合規管理	31
組織架構	8	風險管理體系	31
企業文化	9	合規管理建設	36
責任 2024	10	舉報監察機制	41
榮譽 2024	13	商業道德培訓	44
4. 可持續發展管理	14	知識產權保護	49
董事會聲明	14	負責任供應鏈	51
ESG 管治架構	15	供應商管理機制	53
持份者溝通	16	供應商 ESG 管理	54
重要性議題識別及分析	17	供應商溝通交流	57
ESG 關鍵行動及績效	19	7. 精益永升 匠心品質	58
5. 責任專題	22	堅守服務品質	60
		優化高水平服務體系	60
		維護客戶權益	71
		保障客戶安全與健康	71
		注重客戶信息安全	77
		保護客戶權益	78
		8. 低碳永升 心向未來	82
		應對氣候變化	84
		氣候變化管治體系	84
		氣候變化應對策略	85
		氣候變化風險管理	93
		氣候變化指標和目標	98
		守護綠色環境	99
		能源管理	99
		資源管理	102
		生物多樣性保護	103
		綠色辦公	103
		綠色社區	105
		9. 活力永升 心繫人才	106
		保護員工權益	108
		合規僱傭	108
		多元溝通	116
		薪酬福利	118
		促進員工發展	122
		人才吸引	122
		人才培育	125
		合理晉升	131
		保障健康安全	132
		保障職業安全	132
		重視安全培訓	133
		關愛員工生活	134
		關注員工滿意度	134
		豐富員工活動	134
		10. 善意永升 暖心社區	136
		慈善公益行動	138
		附錄	142
		附錄 I 2024 ESG 關鍵績效指標	142
		附錄 II 《環境、社會及管治報告守則》	
		指標內容索引表	150



# 1. 關於本報告

永升服务集团有限公司(下稱「永升服务」或「本公司」)及其附屬公司(下稱「我們」或「本集團」)欣然發佈我們的第六份環境、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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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 2024 年度報告一致。



## 1. 關於本報告

### 編制依據

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、社會及管治報告守則》(「《ESG 報告守則》」)編制而成。本報告附錄部分詳列《ESG 報告守則》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 報告守則》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 報告守則》重要性原則，已於 2025 年 4 月 29 日獲得本公司董事會(「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披露易網站(www.hkexnews.hk)或本公司的官方網站(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



## 2. 開篇致辭

過去幾年的外部環境，毫無疑問是充滿挑戰的，物業行業展現出了強大的韌性，永升服务也展現出穿越週期的能力。作為「二五戰略」發展元年，永升服务秉承高質量可持續發展的原則，專注提升服務質量和營運效率，加強內部管理和戰略轉型，堅持品質服務、用心服務，堅持綠色發展、低碳環保，堅持人才培養、內部提拔，書寫可持續發展的新篇章。

### 品質服務，增強高質量可持續發展動能

永升服务聚焦客戶需求，以構建「讓客戶省心、放心、開心」的服務體驗為導向。2024年，我們將科技服務引入管理項目，為客戶帶來更便捷的服務體驗，榮膺「2024中國物企數字力TOP5」；我們創新探索黨建引領下的物業管理發展方向，成立416支繁星志願服務隊，彙集3,000餘名繁星志願者，積極滿足居民生活的具體實際需求；我們以真心服務換取安心託付，服務101城、在管項目1,457、超過110萬戶家庭，收穫1,042面錦旗、4,923次表揚，品質服務被更多人看見並選擇。



## 2. 開篇致辭

### 綠色發展，厚植高質量可持續發展底色

永升服务踐行綠色物業，將綠色理念貫穿業務全流程，覆蓋能源管理、水資源管理、廢棄物管理、綠色辦公等方面，致力於成為綠色低碳發展的行業標杆和引領者。2024年，我們持續新增機動車充電樁，為社區居民提供便捷的綠色出行支持；我們深化綠色供應鏈建設，結合「小樂芯選」社區零售活動，將更多綠色、有機產品帶入社區生活；我們升級能耗管理系統，設置能耗定額考核目標，促進物業的綠色、精細化轉型。

### 人才培養，凝聚高質量可持續發展合力

永升服务秉持以人為本，將每一位永升人視為公司發展的堅實基石。2024年，我們迭代更新人才培養體系，培養員工終身可被僱傭的能力，共計2,000餘名夥伴獲得晉升發展，近萬名夥伴實現增收，更多員工實現價值、得到成長；我們設立全新榮譽機制——「永升美好服務專利」，以創新服務發起人姓名命名，表彰提出優秀想法和服務方案的員工；我們以企業文化為驅動，打造一支充滿激情、必勝信念及嫻熟技巧的服務團隊。

唯實惟先，善作善成。未來，永升服务堅持「平台+生態」的發展戰略，以高質量可持續發展為引導，在「用心構築美好生活」之路篤志深耕，與持份者攜手創造可持續發展的美好生活。



# 3. 關於本公司

永升服务秉承著「用心構築美好生活」的美好使命，著力「讓客戶省心、放心、開心」，堅持多元化發展，以科技驅動物業革命，為客戶提供綜合型智慧城市服務，深化「四輪驅動」佈局，構築「平台+生態」型企業，矢志成為客戶首選的智慧城市服務品牌。

## 3.1 公司概況

永升服务是一家擁有物業一級資質、享有良好聲譽且快速成長的智慧城市服務品牌，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。

永升服务已連續多年獲評中國物業管理服務百強企業，2024年獲得中國物業服務企業綜合實力TOP9，並取得了一系列國家／全球體系認證。經過多年耕耘，永升服务正向著多元化、創新型的物業服務企業發展，目前，永升的項目類型涵蓋住宅、商業、園區、辦公樓、學校、醫院、展館、文旅、交通樞紐、城市服務十大業態，不斷擴大業務範圍，提升業務水平，矢志成為客戶首選的智慧城市服務品牌。



# 3. 關於本公司

截至2024年12月31日，永升服务管理規模超過250.6百萬平方米，簽約建築面積（「建築面積」）超過350.9百萬平方米，成功進駐全國101座地級城市，為超110萬戶居民提供美好生活。未來，永升服务將始終秉持「用心構築美好生活」的企業使命，構築「專業專精」的服務生態，聚焦客戶實際需求，努力為客戶提供全面、個性化的服務。



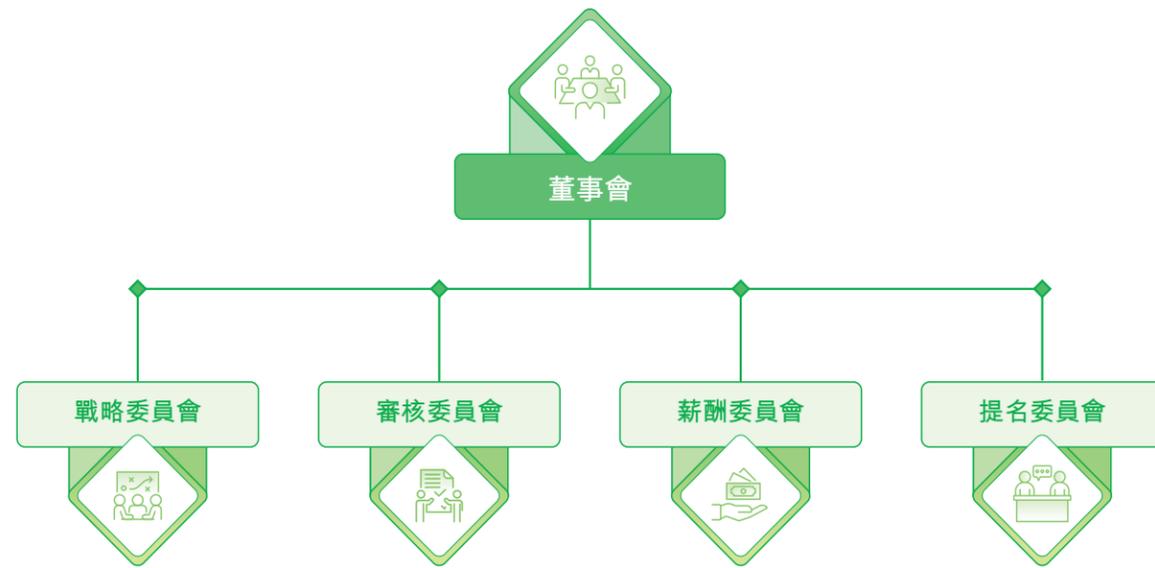
永升服务產品矩陣－引力服務生態2.0



### 3. 關於本公司

#### 3.2 組織架構

永升服务堅信，高水平的企業管治是維護公司高效發展的前提和基礎。我們針對公司的業務範圍和發展情況，董事會作為最高管治機構，負責統籌和決策公司重大事宜。董事會下設戰略委員會、審核委員會、薪酬委員會和提名委員會，共同進行協作管理。未來，永升服务將持續依靠完善的組織架構，不斷加強公司治理體系建設，維持高標準的企業管治水平，提升企業價值。



永升服务組織架構

### 3. 關於本公司

#### 3.3 企業文化

永升服务重視客戶需求，構建了一套科學完整、導向清晰的企業文化體系。我們始終堅持「用心構築美好生活」的使命，不斷以欣賞的眼光和感恩的心態，提供「讓客戶省心、放心、開心」的服務，引導員工秉持「自己好不如大家好」的價值觀，快樂奮鬥，用心服務每一天。

未來，永升服务將堅守發展、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，不斷奮鬥，努力實現「成為客戶首選的智慧城市服務品牌」的美好願景。

<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	



### 3. 關於本公司

### 3. 關於本公司

#### 3.4 責任 2024

##### 經濟指標

財務表現



產品服務



##### 環境指標



溫室氣體排放總量  
(公噸二氧化碳當量)

323.24



綜合能耗總量  
(千瓦時)

623,745.65



電力總量  
(千瓦時)

583,678.23



用水總量  
(公噸)

2,757.47



### 3. 關於本公司

### 3. 關於本公司

#### 社會指標

##### 合規僱傭

員工總人數  
(人)

25,734

男員工總數  
(人)

15,545

女員工總數  
(人)

10,189

男性員工比例  
(%)

60.4

女性員工比例  
(%)

39.6

招聘應屆畢業生人數  
(人)

99

社會保險覆蓋率  
(%)

100

##### 安全與健康

安全生產培訓次數  
(次)

396

應急演練次數  
(次)

1,814

##### 員工關愛

開展員工活動  
(場)

400+

員工懇談會參與人數  
(人)

約 6,500

##### 社區投資

2024 年社會公益投入  
(人民幣萬元)

27

##### 培訓與發展

員工培訓人數  
(人)

25,361

培訓總投入  
(人民幣萬元)

362

在職男性員工平均  
受訓時長  
(小時)

92.0

在職女性員工平均  
受訓時長  
(小時)

89.5

#### 3.5 榮譽 2024

級別／頒獎單位	榮譽名稱
中國物業管理協會	入選《中國物業管理協會 2025 年 ESG 調研報告》企業案例
Wind ESG 評級體系	AA
獵聘網	2024 上海年度非凡僱主
智聯招聘	2024 上海最佳僱主 30 強
八方錦程	2024 職業信用卓越僱主獎
用友	「2024AIGC」人力資源探路者
刺蝟	2024 最具創新力青年友好僱主品牌
北森	2024 年度人力資源管理優秀實踐獎

## 4. 可持續發展管理

永升服务將可持續發展注入頂層設計，進一步健全ESG工作機制，強化董事會職責，積極增進持份者互動互信，持續為各方創造價值。

### 4.1 董事會聲明

董事會遵循聯交所《ESG 報告守則》要求，持續加強董事會對公司ESG事宜的監督與參與力度，建立並持續完善可持續發展管理，將ESG理念融入業務實踐中。

#### ESG 管治責任

董事會承擔監管公司ESG事宜(包含氣候相關風險與機遇)的最終責任。作為本集團ESG管理體系的最高決策機構，董事會負責制定ESG管理方針、策略，確立ESG相關事務的優先級與目標，統籌規劃並審視風險管理措施、年度ESG績效、關鍵目標達成情況，確保公司的ESG表現與業務目標相一致，促進可持續發展。

#### ESG 目標管理

董事會定期對年度目標設定及其ESG績效進行全面審核，為確保ESG目標的有效實施與達成，通過定量與定性分析相結合的方法，準確評估ESG目標達成度及潛在改進空間。同時我們定期發佈ESG報告，向股東、投資者及社會公眾公開ESG表現與改進計劃，展現本集團在可持續發展方面的承諾與行動。

#### ESG 風險管理

董事會重視ESG相關風險和機遇所帶來的潛在影響，借助ESG議題重大性評估等方式，系統性地識別、評估、監控及有效管理潛在的ESG風險與機遇(包含氣候相關風險與機遇)，及時調整風險管理策略，採取有效方法積極應對，將不利因素的影響降至最低，確保企業穩健發展。

## 4. 可持續發展管理

### 4.2 ESG 管治架構

永升服务搭建「決策—管理—執行」三層ESG管治架構，借助相關管理制度，明確界定可持續發展事務的職責與匯報機制，推進可持續發展工作開展。

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相關事宜優先及目標；</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>



## 4. 可持續發展管理

### 4.3 持份者溝通

永升服务重視持份者的意見和建議，通過調查問卷、管理層路演、股東大會、投資者問訊、滿意度調查等多種溝通渠道，保持溝通與交流，定期收集和評估利益相關方的反饋，並根據反饋結果調整本集團ESG工作的戰略及行動。

永升服务持份者溝通一覽表

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
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

## 4. 可持續發展管理

### 4.4 重要性議題識別及分析

為充分了解本集團管理層及各持份者在ESG相關事務的需求與期望，我們面向內外部持份者開展重要性議題調研，從「對持份者的重要性」和「對企業的重要性」兩個維度識別和評估可持續發展重要性議題。

重要性議題識別與評估工作流程



4. 可持續發展管理

永升服务2024年ESG重要性議題矩陣



永升服务2024年重要性議題排名

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

4. 可持續發展管理

4.5 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 報告守則》，將 ESG 理念融入日常營運管理之中，2024 年永升服务的 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	2024 年關鍵行動和績效
責任永升 用心守信		B5 一般披露	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部審計問題整改率達 90.29%</li> </ul>
		B5.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>向執行董事、管理層和員工提供反貪腐培訓，培訓時長 396 小時，參與人數達 25,735 人</li> </ul>
		B5.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>發佈商業道德相關的班前必讀及釘釘公告 92 個，閱讀量達 58.4 萬人次</li> </ul>
		B5.3	
		B5.4	
		B6.3	
		B7 一般披露	<ul style="list-style-type: none"> <li>面向供應商開展反腐培訓 27 場培訓時長 21.55 小時，參與 496 人次</li> </ul>
		B7.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>中高層管理人員簽署《廉正建設責任書》，簽署率 100%</li> </ul>
		B7.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>所有新入職員工簽署《八大軍規承諾函》，簽署率 100%</li> </ul>
		B7.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>全員簽署員工手冊、《內控指引—業務禁止事項》</li> </ul>

4. 可持续发展管理

报告章节	联合国可持续发展目标	联交所指标	2024 年关键行动和绩效
精益永升 匠心品质	  	B6 一般披露 B6.2 B6.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>本年度品质督导覆盖 10 个区域，18 个城市公司</li> <li>管家新羽UP特训营课程更新优化，落地开展 36 场次，880 人完成结业认证</li> <li>100% 及时响应、100% 及时聯繫、100% 及时完结、100% 处理满意</li> </ul>
低碳永升 心向未来	  	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>开展气候情景分析工作，针对慢性物理风险和急性物理风险，对永升服务的主要營運地(上海)进行量化风险评估</li> <li>全面梳理永升服务的重要气候风险(物理风险与转型风险)、应对措施和机遇清单</li> <li>实施能耗定额考核目标，对超额项目进行现场走访与优化调整。目前，能耗定额超额项目比例已从年初的 60% 下降至 10% 以下</li> </ul>

4. 可持续发展管理

报告章节	联合国可持续发展目标	联交所指标	2024 年关键行动和绩效
活力永升 心繫人才	   	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>搭建员工职业健康安全智能管理系统，有效抓取异常数据，保障员工安全</li> <li>建立永升员工互助会，促进员工帮扶方式多样化，落实员工福利</li> <li>各职能部门员工满意度年度平均得分 4.31，较 2023 年的 4.14 有所提升</li> </ul>
善意永升 暖心社区	    	B8 一般披露 B8.1 B8.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>社区助老服务定向覆盖社区内长者客群，并通过不定期开展「藍馬甲助老公益活動」「老年大學」等活動形式，提升长者社区互动频率与满意度</li> <li>第三季「寶貝加油跑」公益活動在全國 50 餘城市開展，5,000 多名小業主堅持完成 21 天社區晨跑，為阿拉善盟騰格里沙漠捐贈了 6,000 棵花棒樹苗</li> <li>永升益行活動：聯合業主共同開展社區公益大集，業主購買「芯選」產品主動捐贈環保公益金，用於倡議垃圾分類、閒置物品二次循環回收利用等社區宣傳活動</li> <li>開展農業扶持工作，幫助農產品銷售(如「百財到家、蔬送美好」活動，登上人民網新聞)</li> <li>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</li> </ul>



# 5. 責任專題

永升服务持續打造「37℃ 繁星社區」構建以黨建引領為核心社區模式，全面打造「人人有責、人人盡責、人人享有」的社區治理模式。我們以「三方共治」為基礎，聯合永升項目組、業主委員會和街道委員會攜手共建，形成高效協作機制。通過繁星志願服務隊、項目組和業主委員會的「三支隊伍」基層互補，實現服務覆蓋與治理深度融合，同時依託六項制度，涵蓋透明公示、滿意度評估、志願服務、社區監督等環節，保障社區高效、有序運作。

此外，公司結合「三好認證」，打造「黨建引領好服務、同心創造好生活、共享和諧好未來」的社區生態，圍繞17升活節、紅色先鋒崗等活動，增強鄰里互動和歸屬感，與各業主共享和諧美好未來。



## 5. 責任專題



2024年，永升37℃ 繁星社區在全國50餘城蓬勃發展，逐步從管理服務模式走向社區居民的全面認可。報告期內，我們已有近500名紅色先鋒崗、紅十字救護員堅守服務，50餘個項目獲評省／市級紅色物業及黨建示範榮譽。我們通過「專業加持、服務減距離、活動乘溫度、問題極速解決」的「美好生活服務公式」，為社區注入更多溫度，開啟美好住區新篇章。

### 專業加持，用心交出暖心答卷

永升37℃ 繁星社區聯合社區街道、居民代表、物業、社會組織等多方力量，切實幫助解決社區居民的煩心事，為社區的服務管理與社區基層治理注入了合力，讓轄區居民的獲得感與幸福感底色更足。



### 5. 責任專題

### 5. 責任專題

#### 案例

#### 積極開展社區改造優化



永升服务通過37℃繁星社區的建設，持續推動社區改造和治理提升。在蘇州萃庭小區，公司根據業主建議將原有沙坑改造成一座全新的遊樂場，為孩子們提供了更安全的娛樂空間。同時積極與相關部門協調，解決萃庭小區北門口長期存在的雨天積水問題，改善了居民的出行體驗。公司開展的各種改造措施獲得了居民的一致好評，彰顯了永升服务貼心、高效的社區服務能力和對美好生活的承諾。



遊樂場改造前後對比



小區門口積水問題改造對比

#### 服務減距離，主動向前更靠近

報告期內，永升服务在全國共有23個黨支部、20個黨建示範點、10個大區事業部，1,123名黨員分佈在項目服務建設各階段、各環節，將黨員先鋒作用發揮在項目第一線，減少與群眾的服務距離、提升紅色服務力，為美好「護航」。

#### 案例

#### 紅色先鋒用心守護社區溫情



永升服务「紅色先鋒崗」以實際行動踐行社區關懷，寧波鉅宸府項目管家積極主動聯繫社區，聯合志願者每月為高齡、獨居老人提供入戶陪伴、保潔等服務。同時，組織老人們參與「長壽生日會」、手工藝製作等37℃空間活動，並邀請周邊醫療機構開展義診及健康講堂，為社區注入溫暖與活力，彰顯了永升服务對美好社區的深度關懷。



管家定期拜訪老人

#### 活動乘溫度，精彩歡樂不停歇

永升服务新組織了超60個繁星志願服務隊，志願者達數百人，圍繞「紅色先鋒隊、暖家行動隊、貼心服務隊、陽光義工隊、網格樓棟長」等志願服務小組，以志願服務為引擎，我們整合優質服務資源，為社區帶來美好與活力。



### 5. 責任專題

### 5. 責任專題

#### 案例

#### 開展志願行動，共建溫暖社區



2024年，永升服务黨總支聯合青浦區多個在管社區居委會黨組織，開展了「擁軍助老，空調清洗，清新迎夏」群眾服務活動。繁星志願服務隊的成員積極參與，為獨居老人和軍屬家庭提供關懷慰問服務。活動期間，志願者們與永升到家服務工程師一同免費清洗壁掛空調，為超過20戶家庭帶來清爽舒適的居家環境，營造了和諧互助的社區氛圍。



空調清洗志願活動

#### 積極消除問題，處理更高效

永升服务 37°C 繁星社區全面提升團隊響應和應急能力，我們秉承「日常報事報修15分鐘響應，30分鐘回覆，普通問題2小時解決，難點事項1天給予解決方案」的原則為業主處理各項問題。

#### 案例

#### 秩序團隊緊急救助，彰顯暖心服務



2024年6月4日，濟寧博觀雲著項目秩序員在巡查時，發現一名老人在樓梯間摔倒受傷。秩序員第一時間通知主管與管家，並迅速展開救助。團隊利用醫療箱對傷口進行消毒止血，同時安撫老人情緒，詳細了解摔倒原因，判斷是否需要送醫。整個過程高效有序，直至家屬趕到，體現了永升服务秩序團隊專業、高效的應急處理能力，也展現了對業主生命安全的高度關懷。



秩序員緊急對業主進行救助



# 6. 責任永升 用心守信

永升服务持續優化風險管理與內控體系，強化潛在風險識別與控制，確保合規營運，推行廉正文化，加強反欺詐與反貪污管理，嚴格保護自身及合作夥伴的知識產權，防範侵權風險。同時，公司深化綠色供應鏈建設，將環保與社會責任融入供應商管理，推動供應鏈健康、安全、可持續發展，確保商業價值與社會責任的協同提升。

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> 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 - 負責任供應鏈



## 6. 責任永升 用心守信

### 目標進度

**目標設定**

- 完善公司治理體系
- 建立健全全面風險管理體系
- 抵制貪污、腐敗、舞弊等不正當商業行為
- 內部控制審計：評估公司內部控制有效性，評估授權審批機制能否合理管控各類重要業務活動
- 營造誠信、守法、合規、陽光透明的廉潔文化氛圍

**進度回顧**

- 開展常規審計、離任審計、專項審計、反舞弊調查
- 內部審計問題整改率達 90.29%
- 向執行董事、管理層和員工提供反貪腐培訓，培訓時長 396 小時，參與人數達 25,735 人；發佈商業道德相關的班前必讀及釘釘公告 92 個，閱讀量達 58.4 萬人次
- 供應商《廉正承諾函》簽署率達 100%
- 面向供應商開展反腐培訓 27 場，培訓時長 21.55 小時，參與 496 人次
- 中高層管理人員簽署《廉正建設責任書》，簽署率 100%
- 所有新入職員工簽署《八大軍規承諾函》，簽署率 100%
- 全員簽署員工手冊、《內控指引—業務禁止事項》

**下一步計劃**

- 全面提升風險管控能力，深化風險防控體系
- 二五戰略城市深耕，以城市公司為單位開展審計
- 著重處理城市總經理及以上的舉報，同時提升區域自潔能力



## 6. 責任永升 用心守信

### 6.1. 公司治理

永升服务嚴格遵循香港聯交所《上市規則》及相關法規要求，全面落實公司治理職責。我們致力於通過高效的決策機制推動公司長遠可持續發展，同時以積極透明的態度履行ESG信息披露義務，主動接受包括股東、投資者及社會公眾在內的利益相關方的監督與建議。

為確保治理的有效性，我們構建了多元化的公司治理架構，清晰界定各管理機構的職責範圍，建立順暢的溝通渠道，並規範化管理投資者關係。我們始終秉持平等、互信、互利的原則，與利益相關方攜手構建長期穩定的合作關係，共同推動企業價值與社會價值的協同發展。

#### 6.1.1. 董事會多元化

永升服务始終重視董事會成員構成的多元化，致力於通過多元化視角提升董事會的決策效能和治理水平。在提名和任命董事會成員時，公司堅持以資質和能力為核心標準，並綜合考量業務發展需求和多元化帶來的戰略優勢。多元化的考量維度涵蓋性別、年齡、專業背景、行業經驗、文化視野及教育經歷等方面。

截至2024年12月31日，永升服务董事會由7名成員組成，包括1名女性董事，具體構成為3名執行董事、1名非執行董事及3名獨立非執行董事。董事會成員具備廣泛且深厚的專業經驗，其中3名成員在物業管理及地產行業擁有豐富的實踐經驗；1名執行董事兼任公司首席財務官，專注於財務與風險管理，具備卓越的風險管控能力；1名獨立非執行董事持有聯合國PRI學院頒發的責任投資要義(Responsible Investment Essentials)資格，為公司在可持續發展領域的戰略部署提供了專業支持。

報告期內，永升服务召開

董事會會議

4次

股東大會

3次

開展投資者

溝通接近

700次

### 2024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>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>檢討股東通訊政策；</li> <li>批准宣派中期股息／特別股息及建議宣派末期股息；</li> <li>建議修訂組織章程細則；</li> <li>批准認購事項所得款項用途變動；</li> <li>審批持續關聯交易並審閱於2023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2023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>更改公司名稱；</li> <li>修訂組織章程大綱及細則；</li> <li>宣派末期股息；</li> <li>批准持續關聯交易及其項下擬進行的交易(包括其中的建議年度上限)等。</li> </ul>

### 6.2. 風險與合規管理

永升服务致力於通過完善高效的風險控制體系和流程切實履行風險管理職責。審計監察中心推動和監督風險管理體系建設，將合規要求、風險管控融入日常營運。公司持續優化內控機制，強化商業道德培訓，提高全員合規意識。同時，我們持續完善舉報監察機制，暢通舉報渠道，嚴格執行反欺詐與反貪污管理，確保監督體系高效運行，助力企業穩健發展。

#### 6.2.1. 風險管理體系

永升服务進一步優化「三道防線」風險管理模型，不斷增強風險識別與應對能力，切實履行風險管理責任。公司形成了以董事會為核心的監督機制，由總部及區域職能部門分層負責執行。同時，審計監察中心獨立開展監管工作，確保風險管理舉措的高效落實，為公司穩定營運提供有力保障。



6. 責任永升 用心守信

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	獨立向董事會及審核委員會匯報的風險管理監督者	<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

永升服务始終專注於強化風險管理，持續落實《重大營運風險管理辦法》《租售事業部內控管理辦法》和《突發事件管理辦法》等核心制度，不斷完善「風險識別—評估—應對—監督與改進」的四階段管理流程。同時，公司更加重視 ESG 相關風險因素的識別，將勞工風險、極端天氣風險等進一步納入全面風險評估與管理體系，確保風險控制的全面性和有效性。

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；2024年成功申請國家發明專利1項；人工監控同行業行政處罰，對內起到警示作用。</li> </ul>

6. 責任永升 用心守信

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

永升服务致力於全面、深入且常態化地實施內部控制流程和措施。公司通過《風險管理清單》等制度，持續規範業務操作行為並揭示關鍵風險點。我們根據業務發展需求更新《審計管理辦法》及《內控指引—業務禁止事項》，進一步完善內部審計覆蓋範圍，將業務關鍵風險點有機融入管理和營運流程，逐步構建起常態化的全面內部風險管控框架。

報告期內，永升服务推動12個部門開展陽光自查行動。公司對區域及城市公司的各業務進行了包括完成滿意度調查、預算價格、收費管理及多經能耗在內的4項專項審計。我們通過深入分析和異常數據預警，提出針對性審計建議，優化管控機制，進一步提升精益化管理水平。此外，公司針對總部職能負責人開展1次離任審計，重點審查其管理期間的制度機制、業務審批及履職情況，確保權責清晰、管理規範。

2024 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

12個

完善及優化重要制度和流程

9項

審計問題整改率達

90.29%



6. 責任永升 用心守信

永升服务內部審計體系

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。

為確保穩健營運與合規管理，永升服务建立了完善的內控體系並通過系統化的內控管理框架，識別潛在風險並制定針對性措施，確保各項業務活動的合規性和透明度。同時，公司不斷優化內控應對制度，涵蓋風險管理、財務管理、施工管理等關鍵領域，以提升治理效能，推動企業可持續發展。

6. 責任永升 用心守信

永升服务的內控類型及應對的制度與措施包括：

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>《永升物業八項軍規管理規定》</li> <li>《永升服务商業行為操守準則》</li> <li>《內控指引－業務禁止事項》</li> <li>《風險管理清單》</li> <li>《員工利益衝突管理辦法》</li> <li>《重大營運風險管理辦法》</li> <li>《供方同心同德共生共贏總綱－採購管理制度》</li> <li>《費用收繳作業指導書》</li> <li>《印章管理辦法》</li> <li>《責任追究管理辦法》</li> <li>《合同管理辦法》</li> <li>《前期介入服務品質管理辦法》</li> <li>《項目公眾責任險管理辦法》</li> <li>《客戶滿意度管理制度》</li> <li>《人力資源巡檢管理辦法》</li> <li>《集團數據管理制度》</li> <li>《停車場收費管理指引》</li> <li>《物業費收繳常見問題風險分析及法律依據指引》</li> <li>《簽約標準化與合規化操作指引》</li> <li>《永升服务住宅類供方管理制度》</li> <li>《永升服务住宅類採購管理辦法》</li> <li>《建築垃圾短駁清運管理制度》</li> <li>《採購管理制度》</li> <li>《畝匡招採管理辦法》</li> <li>《集團新業務管理辦法》</li> <li>《社區資源業務管理標準》</li> <li>《租售事業部內控管理辦法》等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 《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；</li> <li>➢ 《永升服务商業行為操守準則》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；</li> <li>➢ 審計監察中心編制發佈全方面的《內控指引》，是對「八項軍規」的進一步細化，更貼近業務管理實際，《內控指引－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；</li> <li>➢ 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。</li> </ul>



## 6. 責任永升 用心守信

內控類型	應對制度	應對措施
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》 《財務共享中心費用報銷指引》	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。

### 6.2.2. 合規管理建設

永升服务持續完善合規管理體系，嚴格執行與廉潔管理制度，強化內控體系，落實責任追究機制，確保公平透明的商業環境。同時，我們加強維權與訴訟管理，提高法律風險防範能力，並強化信息安全管理，保障數據合規與營運安全，助力企業合規營運，推動長期穩健發展。

#### 廉潔管理體系

永升服务始終堅守廉潔原則，堅決反對任何形式的賄賂和腐敗，致力於建立完善的廉潔建設和商業道德管理體系，確保相關管理措施高效執行並廣泛落實。

#### 管理架構

##### 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>

## 6. 責任永升 用心守信

#### 管理制度

永升服务嚴格遵循《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，同時在內部實施嚴密的管控措施，強化廉潔管理。公司持續執行《永升八大軍規管理辦法》《永升服务商業行為操守準則》《反貪腐政策》等核心制度，並對《反貪腐管理辦法》進行更新，進一步完善反貪腐管理體系，從源頭杜絕貪污受賄、公款挪用、關聯交易、機密洩露及造假等不當行為。公司還定期審查和優化相關制度，確保合規營運與高道德標準的持續落實。

#### 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。
《永升服务商業行為操守準則》	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。
《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。

### 6. 責任永升 用心守信

管理規則／制度	規則／制度內容簡述
《廉正承諾函》	所有與永升服务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、不得邀請永升服务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务員工使用，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务的各類採購活動；如果供應商違反上述承諾事項，永升服务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。
《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制了該辦法。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。

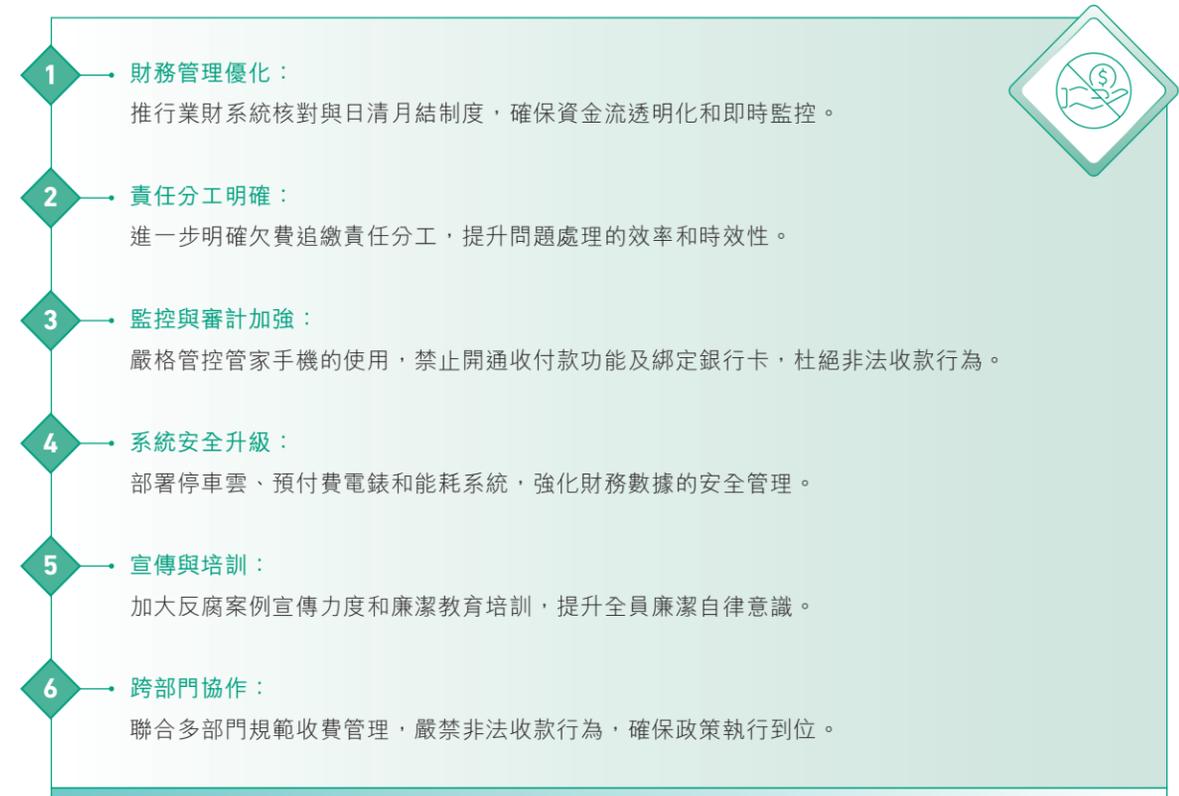
永升服务定期向公眾公開《公司廉正準則》和《反貪腐政策》，並確保每年對其進行至少一次審查和更新。這些規範覆蓋所有永升服务及其子公司成員，包括普通員工、董事、監事、高級管理人員，同時適用於所有業務合作方，如客戶和供應商。公司依據相關準則和政策，定期開展內部商業道德審計，確保各方行為符合廉潔與道德標準的要求。

中高層管理人員(包括總裁、總部職能負責人、區域總經理、區域職能負責人、城市公司總經理、片區總經理)簽署《廉正建設責任書》	所有新入職員工簽署《八大軍規承諾函》	供應商簽署《廉正承諾函》《陽光宣言》
簽署率	簽署率	簽署率
<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 6. 責任永升 用心守信

#### 責任追究機制

2024年，永升服务持續加強反貪腐管理，展現零容忍態度，並推動審計問題整改與管理優化。公司根據業務發展需求，修訂完善《責任追究管理辦法》，新增針對人員管理、合同管理、採購管理、品牌管理和營運管理等的相關條款，進一步強化管理責任和問責機制。同時，公司不斷優化相關管控措施，全面提升廉潔管理水平，包括：



- 1 財務管理優化：**  
推行業財系統核對與日清月結制度，確保資金流透明化和即時監控。
- 2 責任分工明確：**  
進一步明確欠費追繳責任分工，提升問題處理的效率和時效性。
- 3 監控與審計加強：**  
嚴格管控管家手機的使用，禁止開通收付款功能及綁定銀行卡，杜絕非法收款行為。
- 4 系統安全升級：**  
部署停車雲、預付費電錶和能耗系統，強化財務數據的安全管理。
- 5 宣傳與培訓：**  
加大反腐案例宣傳力度和廉潔教育培訓，提升全員廉潔自律意識。
- 6 跨部門協作：**  
聯合多部門規範收費管理，嚴禁非法收款行為，確保政策執行到位。



## 6. 責任永升 用心守信

### 維權與訴訟管理

永升服务持續重視維權與訴訟管理工作，嚴格落實合規要求。2024年，公司繼續執行《訴訟案件管理辦法》及相關管理公告，強調員工代理和律師費用管控的原則，並維持訴訟管理線上化和電子合同推廣的良好實踐，通過與區域績效掛鉤的激勵政策提升管理效率。

此外，公司積極響應國家民事訴訟法的修改，倡導除疑難案件外的線上開庭模式，以進一步降低訴訟成本。報告期內，公司上線「小業主欠費訴訟管理系統」，實現訴訟管理全面覆蓋和可視化，通過系統化管理有效提升工作效率，助力合規營運的持續優化。

### 信息安全管理

永升服务始終關注公司內部信息安全管理，嚴格遵守《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》。2024年，公司繼續執行《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》等核心管理文件，進一步夯實信息安全管理基礎，確保體系運行規範、高效。

報告期內，公司已獲得信息系統安全等級保護等認證，確保管理體系符合國家及行業的最新標準與要求，為信息安全管理提供了有力保障。

電子簽章使用率年度  
目標為80%，實際達成

85%

標準合同使用率年度  
目標為75%，實際達成

79.4%

前往21個城市公司輸出  
法務培訓和專項幫扶，  
培訓課時20小時，  
培訓覆蓋

304人

## 6. 責任永升 用心守信

### 安全管理舉措

- **郵件安全管理**：採用自動識別系統攔截垃圾和釣魚郵件，同時發佈多項安全公告和教育材料，預防數據破壞及公司信息洩露。
- **保密政策強化**：通過嚴格的保密規則和「八大軍規」，明確禁止洩露任何形式的公司機密信息，確保保密管理制度落地實施。
- **責任追究機制**：依據《責任追究管理辦法》，明確信息管理責任，對信息處理不當或安全洩露行為設立具體懲罰措施，嚴肅問責，強化全員信息安全意識。
- **陽光自查**：由審計監察中心牽頭，總部職能部門定期開展條線自查，持續評估並優化信息安全管理狀況，確保信息安全體系的動態改進。
- **預警和專項審計**：運用神經網絡預警系統，對異常數據進行實時監控和專項審計，確保信息安全與業務合規，有效規避潛在風險。
- **防病毒管理**：要求全體員工安裝火絨殺毒軟，公司將安裝情況與管理規範掛鉤，對未按要求安裝軟件並造成損失的員工實施相應處罰，以加強終端安全防護。

### 6.2.3. 舉報監察機制

永升服务始終致力於向全體員工、供應商及客戶宣傳監察舉報和反貪腐政策，依據《舉報管理辦法》構建透明、高效的舉報機制。

公司設立了專門的舉報渠道和詳細的受理程序，並嚴格實施舉報者保護政策，確保違規行為能夠被及時揭露和有效處理。為加強監督和提升透明度，公司在物業服務中心、租售中心等公共面客區域張貼《監察舉報須知》及海報，擺放易拉寶與列印台卡等，明確「不能打擊舉報人」的注意事項。我們鼓勵公司內外人員共同參與監督，共同營造廉潔、自律的工作文化氛圍。報告期內，公司未發現重大貪腐事件。

2024年度，

審計監察中心完成  
舉報調查的案件  
數量為

11件

事件關閉率

100%

### 6. 責任永升 用心守信

#### 公眾舉報渠道

##### 面向公眾的舉報渠道

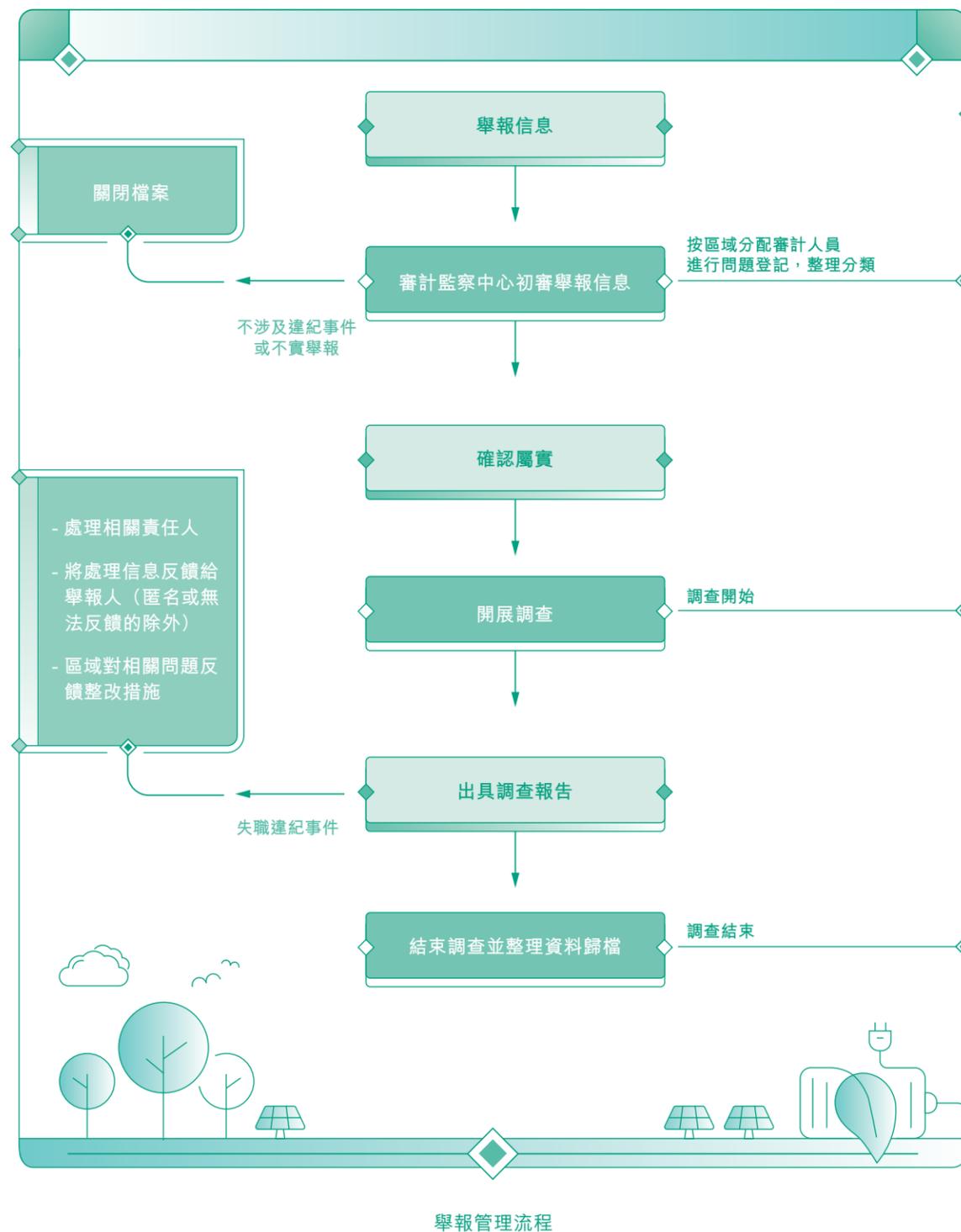
- 信件舉報：  
上海市閔行區申虹路1088弄恒基旭輝中心(南區)  
5號樓8層，永升審計監察中心收，郵編：201107
- 電話舉報：  
400 080 7878 轉2號按鍵
- 郵箱舉報：  
jubao@ysservice.com.cn
- 公司官網：  
監察舉報\_永升服务(www.ysservice.com.cn)



##### 舉報管理流程：

永升服务注重舉報流程的規範管理，建立了完整的舉報過管理流程，涵蓋從信息接收、初步篩選、核實屬實後展開調查，到出具調查報告並實施整改措施，最終歸檔結案的全流程管理，有效推動廉潔管理體系的執行與完善，促進企業合規穩健發展。

### 6. 責任永升 用心守信



### 6. 責任永升 用心守信

### 6. 責任永升 用心守信

#### 舉報人保護



永升服务建立完善舉報人保護政策，通過嚴格保密、防止報復等措施，保障舉報人合法權益，以推動廉潔文化建設，營造誠信、公正的工作環境。

#### 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。

#### 6.2.4. 商業道德培訓

永升服务通過多樣化的廉潔培訓和宣傳活動，持續推動陽光透明的企業文化建設。活動覆蓋管理層、全體員工、供應商及客戶，包括「廉正月」活動、廉正宣誓、廉潔節日提醒、新員工廉潔文化培訓、供應商大會廉潔宣講，以及線上職業操守與廉潔課程等。此外，公司還通過「內控達人」評選等形式，強化規則意識和契約精神，以促進與供應商長期合作與共同發展，實現互利共贏的目標。

#### 反貪腐和商業道德培訓覆蓋率

培訓對象	培訓對象	培訓對象
<b>全員覆蓋</b> 管理層及全體員工(包括正式員工和試用期員工)	<b>全條線覆蓋</b> 全部業務部門	<b>全層級覆蓋</b> 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 <b>100%</b>	覆蓋率 <b>100%</b>	覆蓋率 <b>100%</b>

評選

**1** 個  
內控標杆團隊

引導全體成員踐行廉潔文化

**9** 名  
內控達人

**6** 名  
內控之星

面向執行董事、管理層和員工  
開展商業道德和反貪腐培訓

培訓時長

參訓人數

**396** 小時

**25,735** 人

通過公司永小樂系統發佈商業道德  
相關的班前必讀及釘釘全員公告

閱讀人次

**92** 場

**58.4** 萬人次

《廉正建設責任書》中高層管理人員簽署率

**100%**

面向供應商開展反貪腐  
和商業道德培訓

培訓時長

共計

**27** 場

**21.55** 小時

**496** 人次參與



### 6. 責任永升 用心守信

#### 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>

#### 案例

##### 開展廉正文化宣傳月活動

2024年3月，永升服务以「風清氣正，廉動你我」為主題舉辦第三屆廉正文化宣傳月活動，審計監察中心通過一系列宣傳形式，深入區域和項目，號召全員對腐敗行為堅決說不。活動包括廉正早會、利益衝突集中申報、全員簽署《內控指引－業務禁止事項》、經營主官簽署廉正建設責任書，以及「反腐倡廉，不忘初心」清廉指數調查。此外，公司揭曉年度內控標杆團隊及內控達人，採訪總部業務部門總經理、區域總經理及業務骨幹代表，廣泛交流廉正建設經驗，推動形成敬畏規則、同心築廉的企業文化氛圍。



經營主官代表簽署《經營主官廉正建設責任書》

### 6. 責任永升 用心守信

#### 案例

##### 城市總碼將計劃訓練營審計宣貫

永升服务定期開展審計宣貫，通過舞弊案例解讀，深入剖析案例背景、舞弊手法、造成損失及公司處罰結果，以案為鑒，強化城市公司總經理對舞弊危害的深刻認識，幫助其築牢廉潔自律的思想防線。公司聚焦招投標違規、合同舞弊、員工侵佔及業務飛單等高發審計風險點，通過專題審計宣貫，傳授風險識別技巧，詳解異常數據、可疑流程的防範方法，大幅提升了城市公司內控管理水平，築起廉潔管理的堅實防線。



2024年4月城市總碼將計劃訓練營審計宣貫現場

### 6. 責任永升 用心守信

### 6. 責任永升 用心守信

#### 案例

#### 廉潔節日文化提醒



為強化廉潔自律意識，預防腐敗行為發生，永升服务在元旦、春節、端午、中秋等重要節日節點，發佈廉潔節日提醒海報，全員覆蓋。通過明確廉潔紅線，提醒員工珍惜職業生涯與家庭幸福，從思想源頭抑制腐敗念頭的產生，避免違規行為發生。這些提醒猶如一劑「預防針」，既保障了公司資產安全和營運穩定，也營造了積極向上、公正廉潔的文化氛圍，讓員工在工作和家庭中共同收穫和諧與幸福，為職業發展保駕護航。



節日廉潔提醒通知

#### 6.3. 知識產權保護

永升服务高度重視知識產權保護，致力於維護自身及合作夥伴的知識成果不受侵害。公司嚴格遵循《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，制定《知識產品管理制度》並持續實施《商標管理辦法》《VI管理辦法》《品牌管理制度》等內部規章，確保知識產權管理的規範性與高效性。我們將知識產權保護流程標準化、常規化，明確商標保護與使用的具體條款，系統推進知識產權管理的落地執行。同時，公司尊重並嚴格遵守合作夥伴的知識產權授權範圍，在發現侵權行為時，及時提供支持與協助，共同維護公平、合規的商業環境。

報告期間，公司發現1起品牌侵權情況。我們迅速啟動全國範圍內侵權案件的梳理專項，通過外部檢索及其實際在管項目、經營情況的深入調查，最終針對29家確認存在侵權行為的公司發送了律師函，並對侵權情節嚴重的公司提起訴訟，切實維護公司的合法權益。

同時，公司嚴格執行商標管理和品牌保護相關操作指南，持續優化品牌標識管理，確保商標使用和標準視覺形象的一致性，不斷提升知識產權保護水平。此外，公司還積極激勵內部創新，對霖久科技全員開展專利申請培訓，並通過獎金激勵機制鼓勵員工申請專利，進一步增強企業的創新能力和品牌價值，展現了對知識產權保護與創新發展的雙重重視與實踐。

已獲得著作權

238 項

專利

16 項

註冊商標

360 項



### 6. 責任永升 用心守信

### 6. 責任永升 用心守信

#### 商標保護



永升服务注重防範商標侵權風險，確保商標註冊合法合規。我們通過宣貫商標使用規範、完善商標規劃、前置溝通及規範宣傳行為，全面提升商標管理與知識產權保護能力，為企業品牌價值提供有力保障。

- 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；
- 5 開展商標維權：**  
針對使用「永升」商標的同行企業啟動正式訴訟，要求相關同行企業撤銷使用「永升」商標，減少惡性競爭。

#### 6.4. 負責任供應鏈

永升服务持續推進可持續供應鏈建設，不斷優化供應鏈管理體系，推行創新的供應商管理規程，將環保與可持續性作為採購決策的核心原則。公司通過提供專項培訓與定期評估，督促供應商履行環境和社會責任，攜手推動供應鏈的綠色轉型，實現可持續發展目標。

#### 供應商管理體系

永升服务持續推進可持續供應鏈建設，優化管理機制，推動綠色轉型。公司嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》及相關法律法規，持續執行《項目服務類供貨商管理辦法》《供方同心同德共生共贏總綱》等內部制度，確保採購活動的合規性和公平性，提升供應商管理體系的效能。

#### 永升服务供應商管理原則

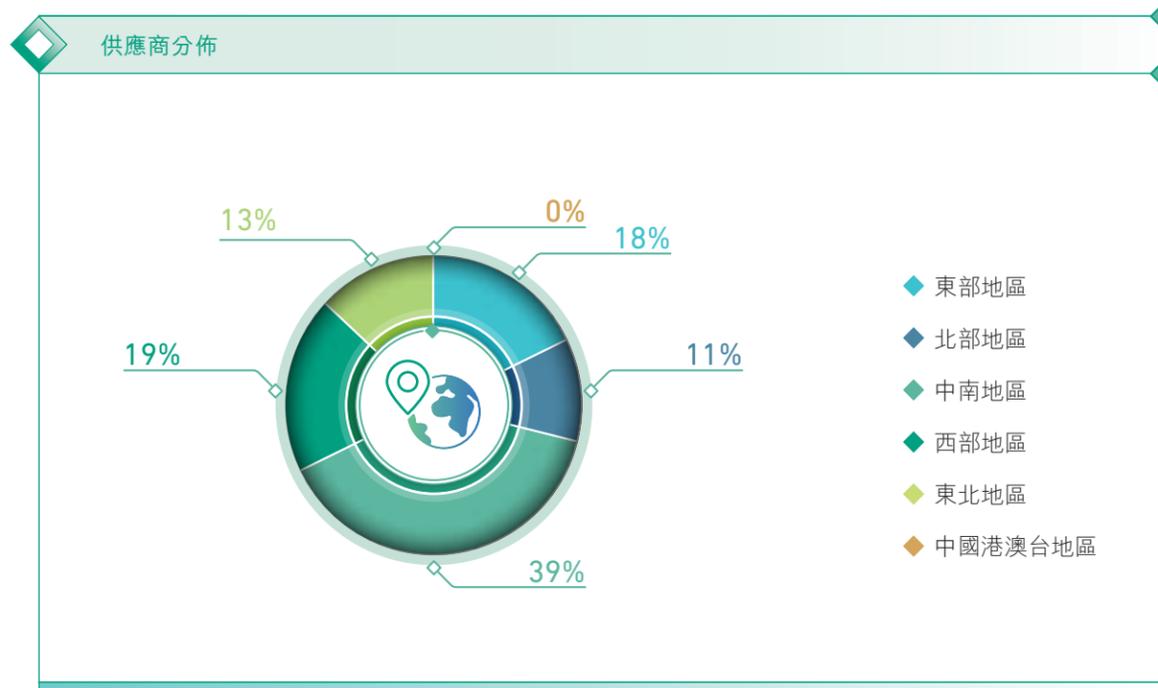
合作原則	同心同路共生共贏。
第一原則	所有業務供方的選用以集團戰略供方為主，區域集採供方為輔，特殊供方為補充原則，進行所有業務供方選用。
廉潔自律原則	所有與採購工作相關的員工都應保持廉潔，不得利用職務、職權之便謀求私利，任何個人不得採取任何手段改變或試圖影響採購決策結果。
公平公正原則	在選擇入圍供方、招標、談判、決策時必須對所有供方保持公平，樹立並維護本公司良好的信譽和形象。
公開決策原則	採購過程必須有充分的透明度，各部門積極配合、全面溝通、信息共享，杜絕暗箱操作。
三權分立原則	採購業務操作應遵循三權分立原則，即需求職能／部門負責技術標準的制定及入圍單位考察確認，成本職能負責／參與商務分析及價格談判，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。
預先控制原則	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。
充分競爭原則	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。



## 6. 責任永升 用心守信

<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。

永升服务持續深化與供應商的合作，優化供應鏈體系，共同推動高質量服務和可持續發展。2024年公司的供應商總量達到6,602家，按地區劃分的供應商數目如下：



## 6. 責任永升 用心守信

### 6.4.1. 供應商管理機制

永升服务通過科學的分層管理和嚴格的評估機制，持續優化供應鏈管理效能，推動可持續發展。我們建立並依據《永升物業零售合作供應商考察評分規則》，將供應商按服務能力和供貨區域劃分為「區域供應商」和「集團供應商」，並根據得分情況分為「戰略」、「核心」及「一般」三個等級。公司還基於《永升服务零售業務供應商績效管理評分表》，持續監控供應商表現，確保其提供的產品和服務始終符合高標準要求。

#### 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>依據審核標準對供應商開展預審</li> <li>審核通過後入庫</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>按月度、半年度及年度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

永升服务對供應商進行多維度評估，持續優化管理機制以提升合作效能。公司在評估供應商時，綜合考慮企業規模、資質認證、經營風險、履約記錄及合作頻次等關鍵因素，並進一步將業信譽考察和ESG表現納入供應商選擇和績效評估流程，確保供應鏈在環保與社會責任方面達到更高標準。為提升管理效率，公司根據供應商級別設立集團採購選育小組和區域採購選育小組，通過月度過程評估動態監控供應商表現，並根據累計得分在每年1月和7月調整供應商等級。

#### 採購計劃與標準

永升服务的採購計劃與客戶服務方案緊密結合，公司注重從需求分析、成本控制、採購方式到定標規則的全流程優化，並進一步優化供應商產品選擇流程，明確區域與集團間的分工，將區域產品上架管理納入集團統一審核，提升了供應商管理的集中度與協同效率。這些措施不僅強化了集團與區域供應商的有效管理，也確保採購活動更加高效、規範，為客戶提供優質、環保的產品和服務奠定了堅實基礎。

## 6. 責任永升 用心守信

### 6.4.2. 供應商 ESG 管理

永升服务始終堅持將 ESG 理念貫穿於供應鏈管理全過程，我們通過強化供應商勞工健康與安全保障，嚴格執行綠色採購政策，推動綠色供應鏈建設，與合作夥伴共同履行環保責任，提升供應鏈可持續性。通過系統化管理和持續優化，永升服务致力於構建公平、安全、綠色的供應鏈體系，實現商業價值與社會責任的雙贏。

#### 供應商勞工的健康與安全

永升服务高度重視供應商勞工的健康與安全，並持續完善供應鏈的 ESG 管理機制。我們要求供應商嚴格遵守 OHSAS 18001 或 ISO 45001 職業健康安全管理標準，將健康安全因素融入供應商評估和合同管理體系。我們要求新項目進場時要求供應商提交相關投標資料及員工名單，確保其履行健康與安全管理責任。報告期內，我們向 150 多家供應商發函重申《關於供應商服務人員管理要求》，並實現回執率 100%，推動了勞工權益保障和供應鏈的可持續發展。

在服務類外包合同中，公司進一步明確並強化了承包商對員工健康與安全的管理要求，包括：

- 服務人員須通過專業知識和技能培訓並考核合格後上崗，秩序安全類崗位必須持證上崗；
- 承包商必須為服務人員購買人身意外及醫療保險，並在合同條款中對保潔和秩序供應商的委外員工保險購買作出明確約定；
- 高空作業需嚴格遵守國家及地方相關安全規範，操作人員必須持證上崗，並落實必要的安全防護措施；
- 承包商需為員工配備充足的勞動防護用品，建立專用危險品倉庫並指定專人管理；
- 每月組織一次全員《安全知識培訓》，提升安全意識與技能。

## 6. 責任永升 用心守信

### 綠色供應鏈

永升服务優先與符合 ISO 9001、ISO 14001 和 OHSAS 18001 標準的綠色供應商合作，積極推動供應鏈的可持續發展。公司重視供應商的環保表現，通過半年度履約評估對使用環保設備和工具的服務供方提供經濟激勵，鼓勵更換易造成二次污染的物資耗品。

此外，各部門持續與霖久科技合作，共同開發和應用線上化數據，推廣環保類服務和設備，每年表彰在環保表現上突出的優秀合作供應商，進一步強化供應鏈對環保的關注與投入。

本年度，公司繼續推動「尋味計劃」「週週團」等活動，優先選擇有機農產品，並積極開展綠色助農項目，彰顯對可持續發展的承諾。

報告期內，公司在全國範圍內啟用了物聯網清潔設備，並與供應商密切合作，重點提升清潔設備在節約用水和藥劑、延長鋰電池續航能力等方面的環保效能。

用水用藥節省率達

**50%**

鋰電池使用壽命延長

**1**年



### 6. 責任永升 用心守信

### 6. 責任永升 用心守信

#### 案例

#### 打造綠色供應鏈，持續推動可持續消費



自 2021 年起，永升服务通過「尋味計劃」專注引進有機和綠色產品，為業主提供健康、可持續的食品選擇。2024 年，我們繼續深化綠色供應鏈建設，結合「小樂芯選」社區零售活動，精選全球 2,000+ 高品質綠色商品，通過「周周團」「永升大集」等形式，將更多綠色、有機產品帶入社區生活，既滿足了業主對高品質綠色產品的需求，也進一步推動了可持續消費理念的落地，展現了公司對環境保護和綠色發展的長期承諾。



有機產品有機葵花油



有機產品有機葵花油



有機產品若羌有機紅棗



有機產品北大荒有機酸菜



尋味計劃有機產品肥西老母雞



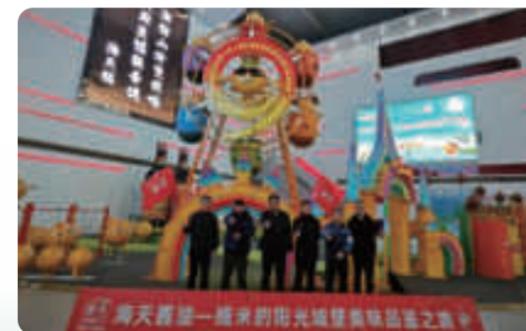
小樂芯選可生食雞蛋

#### 6.4.3. 供應商溝通交流

永升服务高度重視與供應商的溝通交流，通過多層級、多渠道的策略，持續提升溝通效率，確保信息傳遞的準確性和及時性。本年度，公司進一步優化供應商溝通機制，增加拜訪頻率和覆蓋範圍，以提升供應商服務水平和客戶滿意度。報告期間，公司開展集團級供應商拜訪超 100 次，區域拜訪超 700 次，實現覆蓋率 100%。

為加強與供應商的溝通，公司實施了以下關鍵舉措：

- 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，對季節性供應商每季度進行一次拜訪，並對新商家至少開展兩次溝通。
- 生產環境走訪：定期走訪供應商生產環境，了解其生產流程、質量控制及環保措施，確保供應商在生產環節符合公司標準與要求。
- 活動前置溝通：每月根據營銷活動計劃提前與供應商溝通，組織選品會及戰略供方小型訪談會，確保活動準備充分。
- 線下活動：每月舉辦商家招商選品會，拓寬合作渠道，強化供需對接。
- 年度大會：年初召開供應商答謝大會及招商大會，加強合作夥伴關係，明確年度合作方向
- 供應商培訓：每月對供應商開展勞動安全及衛生教育，同時定期組織反貪腐等 ESG 相關培訓，提升供應商在合規與可持續發展方面的能力與意識。



與海天味業開展供應商交流活動



到蛋先森可生食雞蛋廠家開展產品溯源活動



# 7. 精益求精 匠心品质

永升服务坚持以「用心构筑美好生活」的使命，始终聚焦客户需求，以构建「让客户省心、放心、开心」的服务体验为导向，探索智慧服务的更高标准。与此同时，永升服务高度关注客户健康、安全及隐私保护，通过完善数字化能力和智能化工具，全面提升服务效能与品质。依托「平台+生态」战略蓝图，永升服务将以更加精细化的管理模式和创新导向，推动客户体验的持续跃升，构筑和谐幸福的社区生态。

本章节响应的指引指标		本章节重大性议题
<b>回应 SDGs 指标</b>   	<b>回应 HKEX 指标</b> B6 一般披露 B6.2 B6.4 B6.5	- 服务品质 - 产品质量与服务 - 智慧物业 - 客户满意度 - 客户信息及隐私保护 - 客户福祉与健康安全



## 7. 精益求精 匠心品质

### 目标进度

#### 目标设定

- 关键岗位能力落位：项目头狼能力训练、培养「真全能管家」、建立一专多能的专家团队。
- 基于综合用工的业务重构：回归专业匠心，实现低成本运营。
- 以全面预算为抓手的项目自运营：项目运营基础工作标准化，战图和任务系统的深入链接、五张面孔不变，显性化触客服务力呈现、深耕主城，个个都是标杆。
- 打造高效供应链：一站式采购平台，提升战采、集采供方质量。
- 消除高风险，杜绝跑冒滴漏攻坚战：运营风险前置管控。

#### 进度回顾

- 本年度品质督导覆盖 10 个区域，18 个城市公司，对项目头狼进行理论带教与项目品质督导管理落地。管家新羽 UP 特训营课程更新优化，落地开展 36 场次，880 人完成结业认证。
- 预算系统的优化迭代：将 AI 技术运用到预算管理系统。通过大数据分析及 AI 识别技术，实现对项目全年运营结果的评估与展示（财务风险评级、运营风险评级、收缴率、投诉、报事等）。
- 报事投诉管理：四个百分百，包括 100% 及时响应、100% 及时联系、100% 及时完结、100% 处理满意。重塑报事投诉升级处理机制、满意度处理流。
- 深化采用分离：4 月实行采用分离，12 月采用分离率 91%。6 月履约评估线上化、7 月集中支付线上化。11 月日清功能上线。
- 风险防控：建立风险项目保盘三级管控机制，明确风险升降级标准—量化过程管控工作。突发事件从严处罚，夯实过程管理。加强车场和建筑垃圾清运管理。

#### 下一步计划

- 住宅运营能力进阶：
  - 三主动：主动巡检报事、主动服务客户、主动链接商机
  - 三高质量：响应、会议、双高
  - 三大专项：采用分离、例外管控、双管家精益运营
- 团队服务能力建设：
  - 条线专家认证
  - 城市运营负责人赋能体系
  - 项目经理实训
  - 真全能管家能力认证
  - 一线岗位训练



### 7. 精益求精 匠心品质

#### 7.1. 坚守服务品质

永升服务以「平台+生态」作为发展蓝图，践行「长期主义」和「科技引领」的理念，突破传统物业管理边界，重新定义服务内涵。立足全龄化需求，我们将服务触角延伸至城市的每一个角落，构建覆盖全生命周期的综合服务网络。通过技术与服务深度融合，永升服务以卓越的创新能力推动行业转型，致力于成为引领美好生活的驱动者，开创智慧服务与人文关怀相结合的全新未来。

##### 7.1.1. 优化高水平服务体系

依托「引力服务生态系统」，永升服务建立了覆盖社区运营、增值服务、商用管理、城市治理和智慧技术五大领域的服务版图，深入拓展住宅、商办、园区、教育、医疗、展馆、文旅、养老、交通枢纽及城市服务等十类场景化服务。我们以「全生命周期覆盖」「全场景融合」和「全龄化关怀」为三大核心驱动力，不断丰富服务内涵，提升客户体验。未来，永升服务将以更加系统化的理念和前瞻性的实践，引领品质服务的行业变革与发展。详情请见本公司官网：[www.ysservice.com.cn](http://www.ysservice.com.cn)。

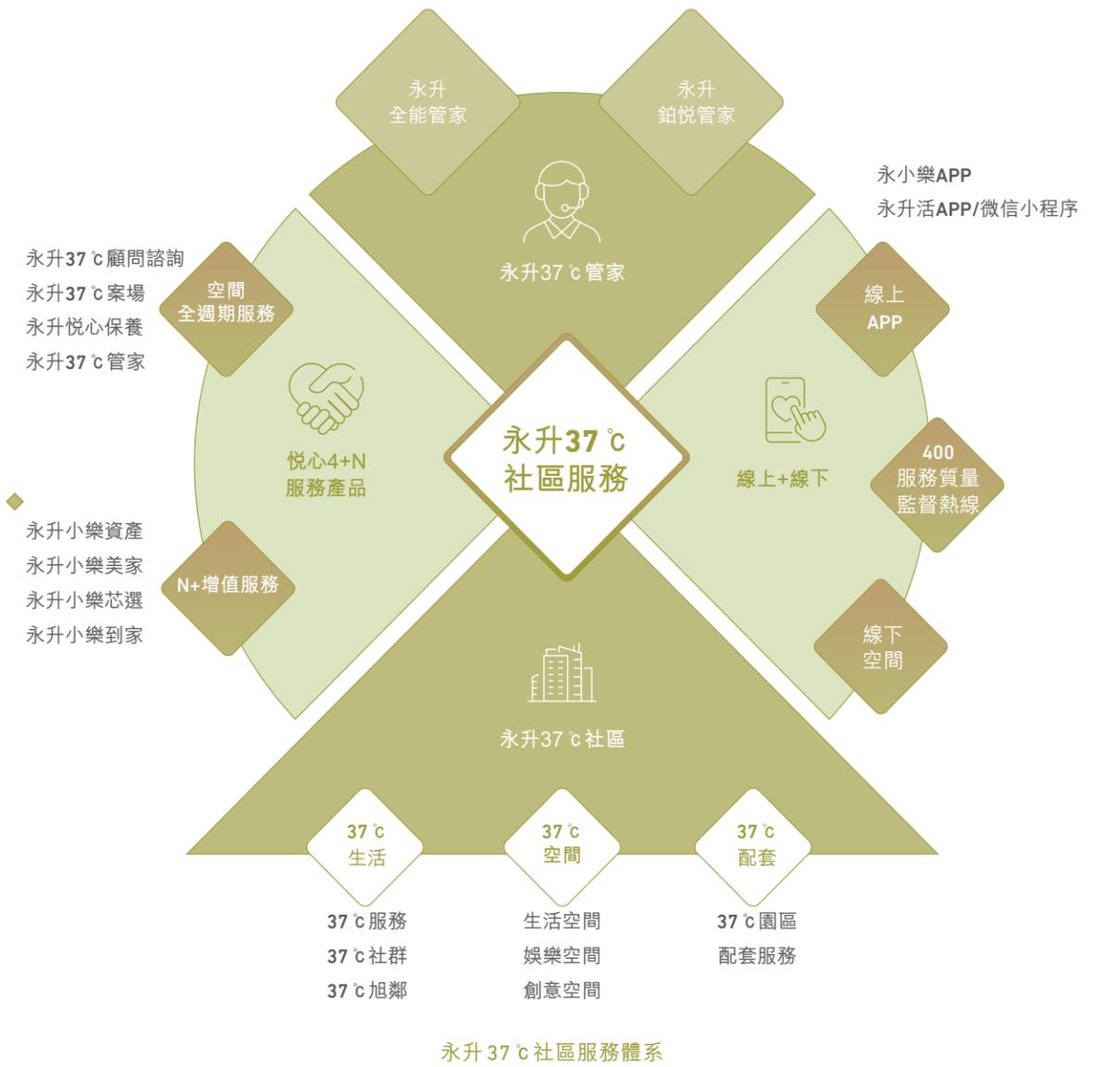
我们严格依照相关规定，对永升物业及霖久科技已获得的ISO 9001质量管理体系认证，定期开展年度审查及每三年一次的外部评估审核，确保管理体系始终符合国家及行业的最新标准，为公司服务质量的稳定性与持续改进提供有力保障。



### 7. 精益求精 匠心品质

#### 与美好，共生活

永升服务以「用心构筑美好生活」为核心使命，坚持以「满意+惊喜」为导向的服务理念，同时践行负责任的可持续发展战略。我们将可持续发展的核心思想融入运营全链条，以卓越的服务质量诠释对客户承诺。通过整合「文化、体系、体验、意识、技能工具、场景」六大关键要素，我们创新性地构建了「平台+生态」的服务模式，为客户提供覆盖全场景的综合解决方案。未来，永升服务将以更高水平的专业化运营，成为引领美好生活服务的行业标杆。



### 7. 精益永升 匠心品質

#### 案例

#### 永升 37°C 住宅服務，打造幸福居所



杭州祥生雲山花苑項目作為永升服务在杭州外拓的又一品質住宅項目，自進駐以來，快速開展品質改造工作。僅用1個月，便完成了居家安全、環境優化和便利提升等重點升級，將永升服务37°C社區的美好品質標準融入項目營運中。與此同時，項目還開展了包括「17°C升活節」、春節拜訪、元宵節猜燈謎等在內的系列社區活動，注入濃厚的人文關懷和鄰里溫情，為業主打造「省心、放心、開心」的幸福生活體驗。



永升服务·杭州祥生雲山花苑項目

### 7. 精益永升 匠心品質

#### 與城市，共生長

永升 37°C 商用服務專注於「非住宅業態」領域，作為永升服务旗下的專業品牌，我們重新定義城市服務的廣度與深度。以對「美好生活」內涵的敏銳洞察為基礎，我們將服務細化至城市生活的每個場景，從多維度滿足客戶需求。通過科技創新驅動，我們推動服務從標準化向智能化、多樣化躍升，為客戶量身定制智慧綜合解決方案。未來，永升 37°C 商用服務將以不斷革新的服務模式和卓越營運能力，助力智慧城市發展，引領行業向高水平進化，成為城市共建共贏的關鍵力量。

#### 永升 37°C 商用服務體系



### 7. 精益永升 匠心品質

#### 案例

#### 永升 37°C 商辦服務，賦能智慧園區



永升服务深度參與上海松江區三旺通信園區的智慧化建設和改造，為客戶提供貫穿全生命週期的精細化營運服務。作為「工業互聯網+人工智能」生態圈的重要載體，園區配備多功能展廳、研發實驗室和生產線等設施。永升服务以專業團隊為依託，確保基礎物業服務的完善，同時通過高標準的37°C商辦服務，為客戶打造安全、專業、高效的商務環境，提升園區整體營運品質。



永升服务·上海松江三旺通信園區

### 7. 精益永升 匠心品質

#### 與人文，共生息

永升服务深耕城市空間營運、產業賦能和社區民生服務，致力於以智慧科技為驅動，打造高效運轉的城市服務平台。我們秉承專業化與精細化的服務理念，通過智能化管理體系的建設，優化城市綜合治理的效率與質量。作為推動城市可持續發展的重要力量，我們以多元化的服務方案助力城市營運的健康循環，積極提升市民生活的品質與幸福感，為塑造更具活力的人文城市注入持久動力。

#### 永升 37°C 城市服務體系



7. 精益求精 匠心品質

案例

永升 37°C 公共服務，護航智慧醫療服務



青海大學附屬醫院北院區作為青海省唯一直屬高等院校教學醫院，肩負著醫療、教學、科研等多重職能。永升服務為北院區提供全面物業服務，憑借「標準化、專業化、機械化、焦點化」的管理理念，覆蓋保潔、零星維修、綠化、導醫導診、重點科室支持等多項服務內容。同時，永升服務引入醫廢垃圾信息化轉運和中央運輸系統，確保院區運行高效有序。通過貼心細致的專業服務，永升服務為醫院提供全方位的運行保障，助力醫療環境的優化與提升。



永升服務·青海大學附屬醫院

7. 精益求精 匠心品質

與生活，共生態

秉持「用心構築美好生活」的核心理念，永升服務在營運中創新性地踐行「平台+生態」戰略，以客戶需求為導向構建服務生態體系。通過「自營+聯營」的雙輪驅動模式，公司不斷拓展增值服務的邊界，形成覆蓋五大領域的多元服務矩陣：

- 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，彙集知名品牌，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°C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；
- 5 永升小樂傳媒(營銷服務)：
 

專注於社區整合營銷專家，挖掘社區營銷巨大潛力，為品牌實現品效協同的可持續業務生態，品牌在社區場景的營運商。



### 7. 精益永升 匠心品質



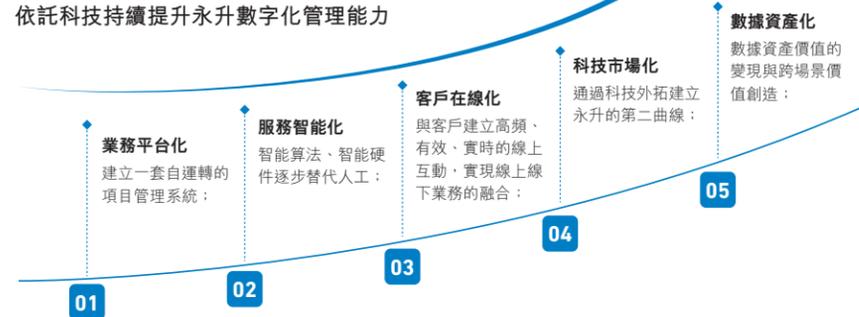
#### 與科技，共未來

通過「新五化」戰略和開放式生態技術平台，集團旗下子公司霖久科技竭力推動智慧服務的全面升級，以科技創新賦能服務模式革新。2024年，永升服务榮膺「2024中國物企數字力TOP5」，旗下智慧城市服務品牌「霖久科技」入選「2024中國不動產科技領軍企業TOP30」。以科技賦能智慧生活，永升服务將科技服務引入管理項目，持續精進服務品質，為客戶帶來更便捷的服務體驗。

#### 科技「新五化」戰略目標

##### 「二五」元年，科技「新五化」戰略目標回顧

面向價值創造，基於數據和算法，構建數據閉環管理系統，依託科技持續提升永升數字化管理能力



### 7. 精益永升 匠心品質



### 7. 精益求精 匠心品質

#### 案例

#### 霖久科技助力美凱龍智慧化升級



2024年，美凱龍物業與霖久科技合作，對商場進行全面智慧化升級。消防方面，引入霖久雲AI智慧消防一體化方案，實現消防通道堆物預警、報警視頻聯動及事件處理進度跟蹤，借助AI大數據分析提前發現消防隱患。同時，該項目引入霖久雲空氣質量檢測分析系統，實時監測商場空氣質量指標，將傳統人工定時檢測轉變為系統自動檢測，提高巡檢效率，節省人力成本，為顧客提供更舒適、安全的購物環境。



美凱龍(汶水店)智慧化升級後

### 7. 精益求精 匠心品質

#### 7.2. 維護客戶權益

永升服务將客戶權益的保護視為業務發展的重點，全心致力於提升居住體驗與服務品質。我們以客戶健康福祉為關注重點，提供安心可靠的服務，同時嚴格遵守隱私與信息安全管理規範，構築堅實的數據保護屏障。永升服务以全方位守護客戶合法權益為己任，用卓越的服務品質回應信任，創造兼具品質與溫情的社區生活。

##### 7.2.1. 保障客戶安全與健康

永升服务始終將客戶的安全與健康置於核心，致力於為每一位客戶營造安全無憂的居住環境，將隱私安全置於首位，通過嚴謹的管理體系和精細化的服務舉措，確保客戶在每一項服務中都能感受到專業與貼心的守護。

##### 客戶健康與福祉

永升服务堅持「安全優先，預防為主」的理念，嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，制定了《物業应急管理(通用類)》和《設施設備基礎管理規定(通用類)》等一系列內部規程，構建起完善的客戶健康安全體系。通過精細化的營運和全方位的防控措施，我們為客戶創造健康、舒適的生活環境。

##### 安全管理體系

為全面提升健康安全標準與風險防控能力，永升服务構建分層三級安全管理機制，由總部、下屬物業公司及物業服務中心聯動協作，共同守護客戶安全。總裁親自統籌安全生產與職業健康事務，嚴格實行「一票否決制」，堅決杜絕任何帶有安全隱患的方案落地執行。通過清晰的責任分工與嚴謹的管理體系，永升服务將專業精神融入每一處細節，築牢客戶安全防線，以無微不至的守護詮釋對美好生活的承諾。



### 7.精益永升 匠心品質

### 7.精益永升 匠心品質

#### 三級安全管理機制



#### 安全管理考核

永升服务將安全管理深度融入企業營運，以嚴謹的責任考核體系為基礎，不斷提升安全生產標準。公司通過每年制定安全責任考核計劃，對各物業公司在目標達成、責任履行及職業健康管理方面進行嚴格評估。公司總部與各物業公司安全負責人簽署責任協議，明確目標、分工及追責機制，並將總裁在內的所有安全責任人員薪酬與安全績效掛鉤，確保各級管理嚴格履行承諾，推動安全管理全面升級。

#### 安全風險管控

在社區安全管理中，永升服务遵循「防患於未然」的理念，通過修訂《突發事件管理辦法》，加強對潛在安全風險的全面識別和管理。我們構建系統化的風險管控機制和應急預案，規範突發事件的響應、報告及處理流程，以高效應對各種緊急情況，將可能的人員與財產損失降至最低。我們以全方位、精細化的管理實踐，為客戶提供一個更加安全、健康、無憂的生活環境。

突發事件識別與預警	突發事件報送與處置	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，同時啟動應急預案並按照事件分級規則跟進處理直至閉環，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，避免事故重複發生。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



### 7. 精益永升 匠心品质

### 7. 精益永升 匠心品质

#### 案例

#### 消防安全检查

为保障全体业主的生命财产安全，预防和减少可能发生的火灾事故，永升服务先后于2024年3月、7月、12月发布了《关于开展消除电动自行车火灾隐患专项行动的通知》《关于开展消防隐患排查及「119」前置准备专项行动的通知》及《关于重申消防安全管理责任的重要通知》，开展了至少三轮消防隐患排查工作，并由各区域公司组织各项目在「119」前后进行了全覆盖的消防应急预案演练。



永升服务消防安全演练

#### 督導巡檢

永升服务秉承精益求精的管理理念，通过严格的督導巡檢机制，将監督深入營運關鍵環節，全面提升住宅項目的服務質量與管理水平。我們重點聚焦營運質量薄弱、風險隱患突出的項目及業主訴求頻發的區域，由集團與區域聯合督導團隊定期開展巡檢，精準識別問題並推動優化改進。通過不懈地動態調整與流程優化，永升服务以細緻入微的管理實踐，為業主打造高效、優質的生活服務體驗，彰顯對卓越品質的執著追求。

2024 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，活動範圍覆蓋 100% 項目，

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

#### 督導巡檢一覽表

督導巡檢類型	負責部門	巡檢內容	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
	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
夜間品質檢查	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
	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。	
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	在節假日或特定時期開展專項巡檢。	覆蓋 100% 項目



### 7. 精益求精 匠心品質

#### 安全生產培訓及演練

永升服务將安全教育作為守護業主福祉的堅實基石，通過豐富多樣的培訓和演練全面提升員工的安全技能與意識。從園區安防到突發事件應對，從消防安全到電梯人員救援，我們以多渠道、多形式的教育活動深化員工對安全管理的理解，打造全方位的安全保障體系。

2024年，本公司累計組織安全生產培訓396次，46,080人次參與；應急演練1,814次，參與人數達52,606人次。永升服务以嚴謹的培訓機制和高頻次演練構築穩固的安全屏障，讓業主的生活無憂，讓安心植根於每一個服務細節。

#### 案例

#### 永升服务「安全守衛官」特訓

永升服务每年春秋兩季組織「安全守衛官」特訓，涵蓋服務標準、風險識別、隱患排查、應急演練等維度，提升秩序骨幹專業素養。特訓以真實案例分享應急處理方法，助力項目管理與風險管控。2024年，春季大練兵及專項技能訓練覆蓋101個城市，約800名秩序員參與，強化安全守護能力。



「安全守衛官」特訓營學習培訓現場



2024年集團「安全守衛官」特訓營現場

### 7. 精益求精 匠心品質

#### 7.2.2. 注重客戶信息安全

永升服务始終將客戶隱私保護作為重要職責，全面貫徹《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，通過更新和實施《永升生活隱私政策》《用戶服務協議》等內部規範，為客戶隱私安全提供強有力的制度保障。我們以標準化流程和分級管控機制為核心，構建綜合性的信息安全管理体系，主動防範潛在的洩露風險，確保客戶數據始終處於高度安全之中。2024年，公司實現0客戶信息洩露、0內部數據外洩以及及0信息安全投訴的卓越記錄。

「霖久科技」旗下全線產品的安全標準拓展已達到行業頂尖水平。永升服务通過以技術為驅動、以管理為支撐，為用戶隱私和數據安全築牢防線，以更高的安全保障持續兌現對客戶的信任承諾。



霖久科技信息系統安全等級保護備案證明

#### 客戶信息安全管理

永升服务將客戶信息安全視為企業的核心責任，以多層次管理體系構建堅固的安全屏障。通過部署堡壘機技術，我們顯著強化了數據保護，並將信息安全納入三級管理架構。此外，我們通過定期的飛檢管控、嚴格的檔案管理流程，以及線上與線下的雙向保護機制，確保客戶信息始終處於高度防護之下。

永升服务將客戶隱私保護提升至戰略高度，將隱私保護表現直接與總裁績效評估掛鉤，從頂層強化管理層的責任意識，確保隱私保護貫穿企業營運全鏈條，以更高標準守護客戶信任。



## 7. 精益求精 匠心品質

- **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务首席數據官審批，確保所有數據安全；
- **數據導出**：永升服务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**：永升服务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

永升服务以信息安全培訓為抓手，構建全員參與的隱私保護體系。我們針對全體員工組織了覆蓋率達100%的信息保密專項培訓，並每年開展至少一次信息安全專題培訓，內容涵蓋客戶信息檔案管理、日常維護以及信息上線化流程，確保安全意識貫穿每一個業務環節。

### 客戶隱私宣貫

為進一步強化隱私保護，我們將信息安全納入基層員工線上課程和全公司宣導體系，並作為品質檢查與管理督導中的常規提醒內容。同時，公司將隱私保護培訓列為新員工入職的必修課，並融入管家集訓營的重要模塊，確保所有員工深刻理解並嚴格遵守永升服务的隱私保護準則。通過系統化的培訓與宣貫，永升服务不斷夯實信息安全的意識與能力基礎，用專業和責任感守護客戶數據，構築堅實的安全屏障，彰顯對客戶信任的鄭重承諾。

### 7.2.3. 保護客戶權益

#### 負責任營銷

永升服务秉承負責任的營銷原則，將專業與審慎貫穿於推廣和客戶財務管理的全流程。我們嚴格遵循《中國人民共和國廣告法》等相關法規，每週發佈「班前必讀」，明確團隊在營銷及財務事務中的行為標準，確保所有交易真實透明、所有承諾切實有效，全面保障客戶利益。

## 7. 精益求精 匠心品質

2024年，本集團進一步優化升級客戶財務管理體系，將考核口徑調整為綜合收繳率，覆蓋物業費、車位費和能耗費，並全面強化各項目的收費管理與渠道規範。

永升服务將合規作為發展的基石，以透明與責任贏得客戶信任，通過完善的營銷和財務管理機制，構建穩健、有序的服務生態，持續為客戶創造價值。

### 客戶滿意度

永升服务始終將客戶需求置於業務核心，通過持續優化客戶服務管理實踐，不斷提升客戶體驗與滿意度。公司創新升級了滿意度調研與考核方法，採用綜合滿意度評價體系，將即時評價(20%)、APP調研評價(40%)及公司內線電話調研評價(40%)有機結合，確保反饋渠道的多樣化與精準化。2024年度客戶綜合滿意度達到85.92%，這一成績彰顯了客戶對永升服务的信任與認可。

我們基於滿意度調研結果與客戶反饋，構建完善的客戶服務管理機制：

- **年度滿意度提升計劃**：結合實際營運情況，制定針對性計劃，並通過集團、區域和片區三級監督，確保執行效果。
- **不滿意項跟蹤**：依託內線呼叫中心，定期跟蹤客戶反饋，快速處理問題，確保改進及時到位。
- **走動式服務**：推行全員走動式管理，管家與管理團隊主動走訪巡查，與客戶面對面交流，強化服務細節與效率。
- **大客戶拜訪機制**：針對商辦物業，建立項目、區域、總部三級大客戶拜訪體系，深入了解新交付、續約及標杆項目的營運需求，2024年公司共開展集團級供應商拜訪超過100次，區域拜訪超過700次，實現覆蓋率100%。
- **總部飛檢機制**：總部對商辦項目開展飛檢，構建項目月檢、區域季度檢、集團飛行檢查的三級檢查體系。2024年進一步豐富了品質檢查正負向標準素材庫，進一步細化檢查標準，用規範化管理助力客戶滿意度提升。



### 7.精益永升 匠心品質

通過多維度、多層級的管理創新，永升服务以專業與誠意回應客戶需求，不斷刷新服務標杆，為客戶創造更加美好的生活與工作體驗。

#### 投訴與維權流程

永升服务秉承「客戶至上」的原則，嚴格執行《投訴管理規定》，以「1530211」處理標準為核心，致力於構建規範、高效的投訴處理流程。我們確立了四個「100%」目標——100%及時響應、100%及時回覆、100%及時完結、100%處理滿意，將投訴處理效率與客戶滿意度提升納入公司戰略評估體系，全力確保每一份客戶訴求都能得到快速而有效的解決，用專業和誠意為客戶提供值得信賴的服務體驗。

我們不斷完善投訴處理流程，制定並嚴格執行一系列服務標準與政策，確保每一位客戶的聲音都能被及時傾聽、快速響應並妥善解決。



### 7.精益永升 匠心品質

- 「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天後升級至區域客價負責人；30天後升級至區域負責人；60天後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。

2024年，永升服务在客戶服務投訴方面實現響應率93.35%、處理完成率99.97%。同時，我們將「管家100%陪同上門」融入業主戶內報事工單處理流程，用更貼心的服務態度回應客戶需求。



# 8. 低碳永升 心向未来

永升服务以实际行动积极应对气候变化带来的挑战与机遇，严格贯彻《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规。我们通过优化环境管理制度，全面落实高效能源管理措施，将绿色理念融入物业运营中的每个环节。同时，我们关注生物多样性的保护，倡导绿色办公文化，以实际行动，推动城市与社区的可持续发展，在运营实践中展现对环境与生态的责任担当。

本章响应的指引指标		本章重大性议题
<b>回应SDGs指标</b>   	<b>回应HKEX指标</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	- 应对气候变化 - 绿色办公与环保宣传 - 绿色物业 - 生物多样性 - 节能降耗



## 8. 低碳永升 心向未来

### 目标进度

**目标设定**

- 完善气候风险管理體系，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
- 不斷倡議綠色低碳生活，形成可持續發展社區風尚

**進度回顧**

- 開展氣候情景分析工作，針對慢性物理風險和急性物理風險，對永升服務的總部區域進行量化風險評估
- 全面梳理永升服務的重要氣候風險(物理風險與轉型風險)、應對策略與管理
- 實施能耗定額考核目標，對超額項目進行現場走訪與優化調整。目前，能耗定額超額項目比例已從年初的60%下降至10%以下

**下一步計劃**

- 系統推進氣候轉型風險的評估與應對工作，並制定切實可行的行動計劃，以降低風險負面影響；抓住低碳轉型機遇，推動公司向可持續業務模式轉型



### 8. 低碳永升 心向未來

### 8. 低碳永升 心向未來

#### 8.1 應對氣候變化

在全球應對氣候變化的浪潮中，永升服务積極響應國家「2030 碳達峰，2060 碳中和」戰略目標，將綠色低碳理念融入集團戰略，持續為環境保護貢獻企業力量。從管治體系的優化到發展策略的落地實施，我們圍繞氣候風險與機遇，深入推進風險管理機制，明確指標與目標的量化路徑，並系統性披露集團營運活動中的氣候相關信息與應對措施，以全面、專業的行動詮釋對環境與社會的長遠承諾。

##### 8.1.1 氣候變化管治體系

永升服务設立由 CEO 領導的 ESG 委員會，全面負責包括氣候變化在內的可持續發展戰略統籌與監督。ESG 委員會下設執行小組，聚焦管理與執行，將氣候行動融入企業營運全鏈條。每年 ESG 委員會系統梳理氣候政策與管理制度，深入評估目標達成進度，精準審視風險管理成效，以高效、規範的治理機制驅動可持續發展戰略落地，全面增強企業應對氣候挑戰的韌性與競爭力。



永升服务氣候變化管治體系

#### 8.1.2. 氣候變化應對策略

永升服务始終以前瞻視角和精準洞察應對氣候變化帶來的多重挑戰，從物理風險到轉型壓力，通過制定科學可行的應對策略並高效落實，穩步推進可持續發展戰略。

##### 氣候情景分析

為了開展深入且具有前瞻性的分析，我們以高對比性為原則，選擇政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 第六次報告 (AR6) 中的兩個共享社會經濟路徑 (SSPs) —— 即 SSP1-2.6 (低溫室氣體排放情景) 和 SSP5-8.5 (高溫室氣體排放情景)，並參考央行與監管機構綠色金融網絡的兩個情景分別是 NGFS Net Zero 2050 和 NGFS Current Policies，按照短期至 2030 年、中期至 2040 年、長期至 2060 年三個時間跨度開展氣候情景分析，從而呈現氣候相關風險在最佳和最差情況下的識別與評估結果，為未來戰略決策提供有力支持。

氣候情景分析

情景	情景描述
SSP1-2.6 並參考 NGFS Net Zero 2050	<p><b>物理風險：</b> 溫度升高控制在 2℃ 以內，全球範圍內能源使用模式發生改變，溫室氣體排放量顯著減少。部分極端天氣發生頻率和強度有所增強，氣候敏感地區明顯遭受極端事件影響，同時政府採取系統性的適應、緩解措施以應對可能的物理風險。</p> <p><b>社會經濟影響：</b> 世界逐漸地轉向更可持續的道路，化石能源使用密度低，消費向綠色可持續領域傾斜。全球碳價格將迎來上漲，各國將通過嚴格的氣候政策和創新，在 2050 年左右實現全球二氧化碳淨零排放。</p>
SSP5-8.5 並參考 NGFS Current Policies	<p><b>物理影響：</b> 化石燃料資源的開採和使用不受限制，社會經濟朝著高度依賴化石能源的高碳排放方向發展，全球平均氣溫將大幅上升，可能超出工業化前溫度水平 4℃。全球能夠顯著感受到氣候影響事件頻率和強度明顯增強，極端天氣影響著世界絕大部分地區和人口。</p> <p><b>社會經濟影響：</b> 各國應對氣候變化政策未得到進一步強化，全球形成資源和能源密集型的生活方式，能源結構轉型遲滯，清潔能源可獲得性不足。消費者非必要消費品採購額明顯下降，宏觀經濟環境進一步惡化，通貨膨脹加劇、失業率升高。</p>



### 8. 低碳永升 心向未来

#### 气候物理风险分析评估

2024年，我們開啟了首次針對氣候變化物理風險的量化分析。鑒於總部業務板塊在公司整體業務中的核心地位，本次分析我們以總部所在地上海市作為研究邊界，重點聚焦該核心業務區域的氣候風險特徵，依據SSP1-2.6及SSP5-8.5，採用北京氣候中心(Beijing Climate Center, BCC)發佈的氣候預估數據集，將物理風險分為非常低、低、中、高、非常高5個等級，評估短、中、長期該區域面臨極熱、極寒、極端降水及颱風4項急性物理風險以及乾旱<sup>1</sup>與海平面上升2項慢性物理風險的程度。

物理風險等級：



永升服务气候物理风险影响程度表

風險／維度	短期		中期		長期	
	SSP1-2.6	SSP5-8.5	SSP1-2.6	SSP5-8.5	SSP1-2.6	SSP5-8.5
急性	極熱	中	高	高	非常高	非常高
	極寒	低	低	低	低	低
	極端降水	中	中	中	高	高
	颱風	高	高	高	非常高	非常高
慢性	乾旱	中	中	中	中	中
	海平面上升	高	高	高	非常高	非常高

永升服务上海區域業務板塊面臨顯著的物理風險挑戰，在急性物理風險方面，未來將承受愈發嚴峻的颱風與極端降水衝擊；而在慢性物理風險層面，則需長期應對海平面上升帶來的潛在威脅。2024年，我們結合自身業務特點與戰略規劃，識別並梳理了永升服务面臨的氣候相關風險及其對業務的潛在影響，並制定了與之對應的氣候風險管理策略。

<sup>1</sup> 乾旱的衡量方法多樣，通常包括氣象乾旱(降水量減少)、水文乾旱(地表或地下水資源短缺)及社會經濟乾旱(供水能力無法滿足需求)等不同維度。考慮到永升服务以城市物業營運為核心，相關風險更多體現在供水能力與用水需求之間的矛盾。因此，在本報告中，我們選用「水壓力」(即取水量與用水量之比)作為衡量乾旱風險的主要指標，以更貼合其商業營運屬性與服務特徵。

### 8. 低碳永升 心向未来

#### 物理風險潛在影響與應對策略分析

物理風險類型	潛在影響	應對策略	
急性物理風險	極熱	<ul style="list-style-type: none"> <li>面對夏季高溫熱浪，營運建築能耗與消防壓力顯著上升，推動營運成本不斷攀升。</li> <li>在熱浪侵襲期間，工作人員因極端酷熱天氣難以開展戶外作業，進而導致工期延誤。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對極端天氣可能帶來的短期營運衝擊，建立細化的項目氣候風險評估機制，動態識別高風險物業，優化資源調配策略，確保重點區域的防護措施與應急物資儲備充足。</li> <li>構建系統化的極端天氣應對機制，優化暴雨、颱風、高溫等突發事件的預警與應急處置流程，定期開展物業管理人員培訓與演練，提升一線團隊的應急處置能力，確保服務不中斷、業主安全有保障。</li> <li>評估並引入智能監測與預警系統，實時追蹤天氣變化、排水壓力、電力供應等關鍵指標，通過數據分析優化物業營運決策，提升極端天氣下的風險預警能力和應急反應速度。</li> </ul>
	極寒	<ul style="list-style-type: none"> <li>冬季極端嚴寒事件促使用戶取暖需求顯著增加，進而推動物業服務營運成本上升。</li> <li>為應對極寒天氣，需增配保溫材料與設施，這將導致維護成本相應提升。</li> </ul>	
	極端降水	<ul style="list-style-type: none"> <li>車庫及地下停車場面臨水淹風險，可能導致建築物修復或更換受損資產的成本上升。</li> </ul>	
	颱風	<ul style="list-style-type: none"> <li>強熱帶氣旋引發的大風與強降水可能推高建築工地的維護成本，並導致戶外施工停工及工期延誤風險上升。</li> <li>極端颱風事件頻率與嚴重程度的增加，可能對物業設施和設備造成損壞，進而導致建築營運成本、設備折舊以及相關維修費用的上升。</li> </ul>	



### 8. 低碳永升 心向未来

物理风险潜在影响与应对策略分析(续)

物理风险类型	潜在影响	应对策略	
慢性物理风险	海平面上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>海平面上升可能导致沿海及低洼地区物业资产受侵蚀风险增加，基础设施维护成本上升，影响长期资产价值。</li> <li>极端潮汐与风暴潮频率上升，加剧地下停车场、电力设备及排水系统的渗水与损毁风险，增加物业管理的运营压力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>针对可能受到海水侵蚀或水资源短缺影响的物业，设立定期长期设施维护计划，加强管网、排水系统、地下空间的检修与改造，确保物业设施的耐久性和适应力，减少因环境变化带来的长期维护成本。</li> <li>在运营过程中逐步引入并升级智能水务管理系统，对社区及商业物业的用水数据进行动态监测，优化灌溉、清洁、冷却等高耗水环节的水资源调配，并探索雨水收集与中水回用方案，提升长期水资源利用效率。</li> </ul>
	干旱	<ul style="list-style-type: none"> <li>长期水资源短缺可能影响物业供水稳定性，增加运营成本，并降低住户与租户满意度。</li> <li>绿化养护、清洁及冷却系统的用水需求受限，影响社区环境品质及物业服务体验。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用数字化技术构建气候风险监测体系，定期评估物业能耗、水耗、材料消耗趋势，并结合大数据分析优化物业资源使用策略，实现精细化管理，提升物业资产的长期可持续运营能力。</li> </ul>

### 8. 低碳永升 心向未来

#### 气候转型风险分析评估

永升服务通过系统化的ESG管理体系，全面应对政策、技术、市场和声誉四大核心风险领域。公司以前瞻性思维为引领，借助ESG委员会的专业指导，深度整合风险管理与业务战略，确保在气候变化、技术革新、市场竞争和品牌建设等方面具备卓越的应对能力。通过科学评估、精准施策与持续优化，永升服务致力于将挑战转化为机遇，推动企业在绿色转型与高质量发展道路上稳步前行，为利益相关方创造长期价值。

转型风险潜在影响、机遇与应对策略分析

转型风险	潜在影响	机遇	应对策略	
政策 & 法规	现有产品和服务的要求及监管	<ul style="list-style-type: none"> <li>加大可再生能源的应用比例，同时提升建筑能效，将对物业运营成本带来一定增幅。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>低碳能源使用降低企业长期运营成本，符合国家绿色发展政策，助力企业实现高质量可持续发展。</li> </ul>	<p>跟踪气候变化相关法律法规、行业标准与监管动态，评估政策对业务的潜在影响。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ESG委员会指导管理层和业务部门。</li> <li>精准研判风险，设定管理优先级。</li> <li>与监管机构保持紧密联系，确保合规性。</li> <li>将政策风险管理纳入整体风险管理体系。</li> </ol>
	提高温室气体排放定价	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格政策及法规预计会增加与碳税、碳交易相关的运营成本。碳价波动可能加剧成本支出的不确定性，对运营成本管理提出更高要求。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推动物业项目的节能升级，采用低碳技术与智能能效管理，提高能源使用效率，从而减少碳排放相关成本支出，提升资产价值。</li> </ul>	
	强化排放量报告义务	<ul style="list-style-type: none"> <li>逐步扩大碳排放数据披露的覆盖范围，并提升数据透明度和准确性，以满足监管及利益相关方的期望。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过高质量的碳数据管理，构建科学透明的环境信息披露体系，提升企业公信力与行业影响力，在政府支持、资本对接及绿色认证方面获取更多先发优势。</li> </ul>	



### 8. 低碳永升 心向未来

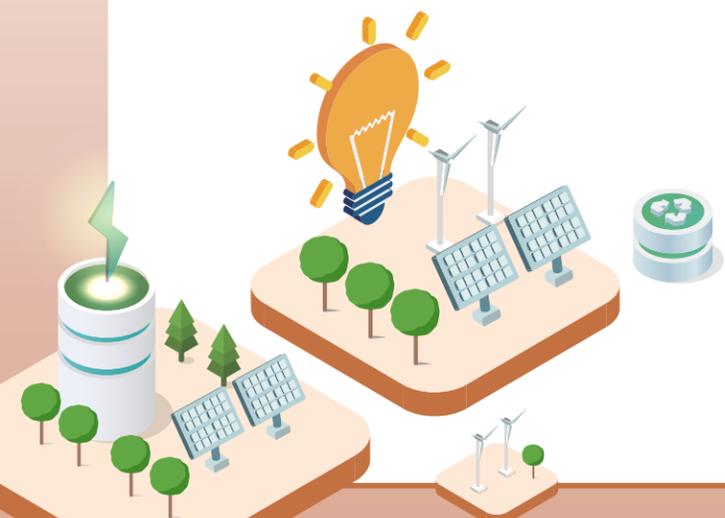
### 8. 低碳永升 心向未来

轉型風險潛在影響、機遇與應對策略分析(續)

轉型風險潛在影響、機遇與應對策略分析(續)

轉型風險	潛在影響	機遇	應對策略
技術	<p>低碳技術轉型的成本</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>綠色設計技術與專利研發投入持續增長，對創新能力與資金配置提出更高要求。</li> <li>低碳技術的應用推動行業對專業人才與資源的需求上升，內部技術升級及員工培訓成本隨之增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用新技術有效應對氣候變化帶來的高能耗挑戰，推動營運成本優化，實現綠色低碳轉型。</li> <li>開發或新增低碳商品和服務有助於企業提升市場競爭力，滿足監管合規要求，並爭取政策性補貼支持。</li> </ul>	<p>以綠色營運為核心，推動節能技術改造與能源管理升級。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>綜合評估技術成本、營運需求、市場趨勢與預期效益。</li> <li>霖久科技組建技術團隊，專注能耗管理系統。</li> <li>以數智化手段優化能源管理。</li> </ol>

轉型風險	潛在影響	機遇	應對策略
市場	<p>客戶行為轉變</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>租戶及業主未來可能更傾向選擇綠色低碳建築，對物業的可持續營運能力提出更高要求。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依託綠色營運優勢，打造低碳、高效的物業服務體系，提升品牌信譽度與客戶黏性，為業務拓展和增值服務創新創造更大空間。</li> </ul>	<p>把握市場趨勢及潛在風險，將環保理念融入管理體系，打造綠色競爭力。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>優化社區配套設施，增設充電樁。</li> <li>引入第三方認證機制，獲取LEED和WELL認證。</li> </ol>
	<p>原材料價格上漲</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>極端天氣事件可能擾亂原材料供應鏈的穩定性，並影響運輸效率，增加採購成本和交付風險。</li> <li>短期內採購替代材料的難度較大，若無法及時找到合適方案，可能導致項目工期延誤或中斷。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過優化供應鏈管理，與多元化供應商建立長期合作關係，提升採購議價能力和供應鏈抗風險能力，在保障關鍵物資穩定供應的同時，強化成本管控，為物業長期營運降本增效創造空間。</li> <li>構建靈活高效的物資調配機制，借助智能庫存管理優化關鍵維護材料的儲備與調度，在保障營運連續性的同時，提高突發情況下的應變能力，強化企業在供應鏈管理上的競爭優勢。</li> </ul>	



### 8. 低碳永升 心向未來

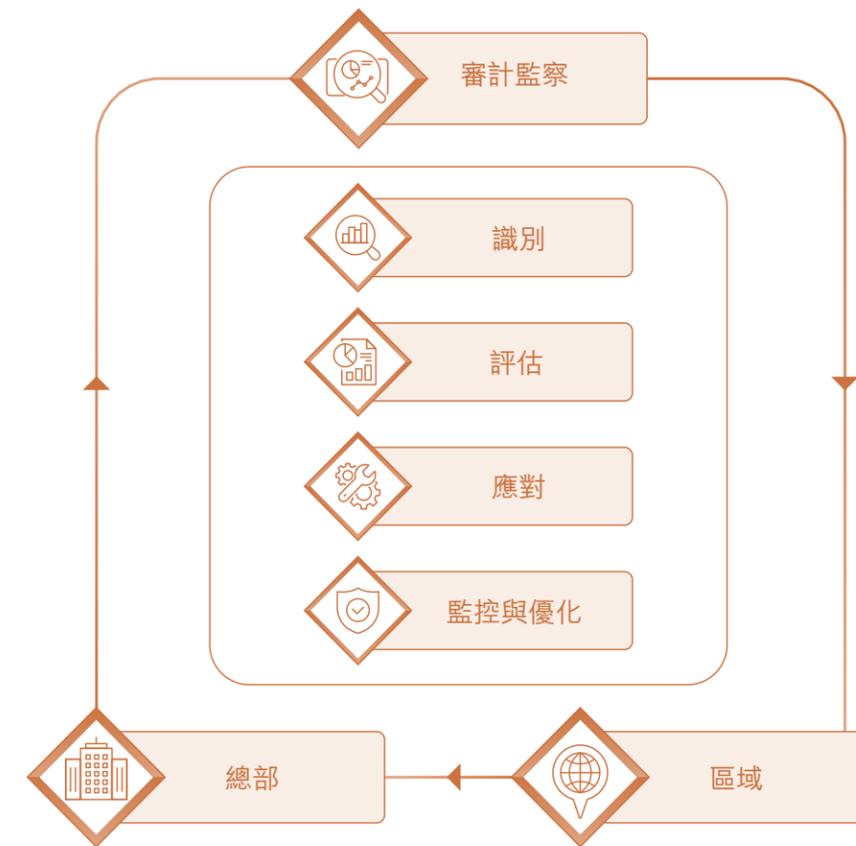
轉型風險潛在影響、機遇與應對策略分析(續)

轉型風險	潛在影響	機遇	應對策略
聲譽 來自利益相關方的顧慮或負面反饋增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>若未能有效回應監管機構日益嚴格的合規要求，企業聲譽可能受到影響，削弱市場信任度。</li> <li>投資者對企業綠色低碳表現的關注度持續提升，低碳轉型成效將直接影響公司估值及資本市場融資能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以高標準合規管理引領行業實踐，前瞻佈局政策動態，構建透明、可信的信息披露體系，在強化市場信任的同時，塑造卓越的企業責任形象，提升品牌影響力。</li> <li>將低碳轉型成果轉化為資本優勢，以高質量ESG表現吸引長期價值投資者與綠色金融支持，拓寬融資渠道，優化資本結構，進一步鞏固企業在資本市場的競爭力。</li> </ul>	<p>科學嚴謹地制定與披露ESG目標，確保目標合理性與可行性。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>董事會與ESG委員會共同主導，構建完善的ESG治理架構。</li> <li>精準評估目標可行性，強化風險控制。</li> </ol>

### 8. 低碳永升 心向未來

#### 8.1.3. 氣候變化風險管理

永升服务將氣候風險管理全面納入企業風險管理框架，依託「區域—總部—審計監察」三級防控體系，構建覆蓋全流程的管控機制。我們以「識別—評估—應對—監控與優化」四階段管理流程為核心，對氣候相關風險進行系統化管理，確保其在營運全鏈條中被全面監測與精準應對，從而顯著提升了全員風險防控能力，也有效降低了氣候變化對業務與財務的潛在風險。



三級防控體系與階段管理流程示意圖



### 8. 低碳永升 心向未来

#### 物理风险管理

永升服务构建了一套严谨且系统的突发事件应急管理流程，以全面化、专业化的方式应对气候风险与极端天气挑战。通过《物业应急管理规定》《灾害性天气应对应急预案》《地震灾害处理预案》《暴雪应急处理预案》《火灾应急响应与处理预案》以及《突发事件管理办法》等专项规范，形成覆盖多场景、多维度的应急预案体系。我们以前置管控为核心，结合精准的过程管理、追踪复盘与常态化培训演练，打造从预警到优化的闭环式管理机制。

极端天气突发事件应急处理流程

管理步骤	管理措施
前置管控	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 关注天气预警，监测极端天气；</li> <li>➢ 定期检查和维护物业设施，增强抗灾能力；</li> <li>➢ 储备必要应急物资，如沙袋、防水材料、照明设备，设有专款作为备用金；</li> <li>➢ 制定并宣传应急预案，让员工和业主掌握应对措施。</li> </ul>
过程管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 收到极端天气预警时，立即执行应急预案，通知相关人员并采取关闭设施、疏散等措施；</li> <li>➢ 灾害发生时，物业公司迅速疏散人员，确保业主安全，启动应急照明、排水系统减少灾害影响，协调外部救援并配合政府救灾，同时保持信息更新，向业主通报情况。</li> </ul>
追踪复盘	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 灾害结束后对受影响区域进行安全检查，确保无隐患；</li> <li>➢ 总结灾害中暴露的问题与经验，完善应急预案；</li> <li>➢ 表彰奖励灾害应对员工，增强团队应急能力；</li> <li>➢ 复盘应对过程，提高应对气候变化能力。</li> </ul>
培训演练	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 定期组织应对气候变化及突发事件培训，提高员工的安全与应急能力；</li> <li>➢ 通过定期极端天气应急模拟演练检验应急预案有效性；</li> <li>➢ 鼓励业主参与培训与演练，增强社区应急能力；</li> <li>➢ 总结演练经验，持续改进应对措施。</li> </ul>

### 8. 低碳永升 心向未来

从客户角度，我们形成了一套针对极端天气的对客提醒标准流程，确保在极端天气情况下，能够及时、有效地向业主传达重要信息，保障业主的生命财产安全。

极端天气对客提醒标准流程

收集气象信息	➢ 安排专人负责关注气象预报，及时获取极端天气预警信息。
确认影响范围	➢ 根据气象部门发布的信息，判断极端天气对小区的影响范围。
制定应对措施	➢ 根据天气情况，制定相应的应对措施，如停水、停电、封闭小区等。
发布提醒信息	➢ 在获知极端天气预警信息后，在最短时间内启动提醒流程，通过多种渠道向业主发布提醒信息，包括但不限于小区公告、微信群、短信通知、电话通知、永升活APP推送等，确保至少95%以上的业主能够接收到提醒信息。提醒信息应斟酌语言，简明扼要，避免歧义，减少不必要的恐慌。
持续关注更新	➢ 在极端天气持续期间，持续关注事态发展，每2-3小时更新一次提醒信息，确保信息及时。
事后总结反馈	➢ 极端天气结束后，对本次应对工作进行总结，吸取经验教训，持续优化流程。



### 8. 低碳永升 心向未来

### 8. 低碳永升 心向未来

#### 案例

#### 风雨同舟，永升服务筑牢防汛防颱安全屏障



2024 年夏季，全国多地遭遇持续强降雨和颱风的的双重侵袭，永升服务迅速响应，开展雨季防汛和颱风防范专项行动，以专业、高效的管理守护社区安全。

在防汛工作中，永升服务对天台、雨污水井、排水系统等重点部位进行全面排查与清理，确保排水通畅，杜绝内涝隐患。在地下车库、配电室、泵房等关键区域，我们强化检查与维护，部署沙袋、消防水带、排水泵等防护物资，并设立应急小组随时待命。在暴雨期间，工作人员冒雨巡检，及时疏通排水口、清理积水，并对电梯运行情况密切监控，确保业主人身与财产安全。

在防颱工作中，永升服务在颱风来临前完成喬灌木的隐患排查与修剪，对苗木进行加固和疏枝处理，降低倒伏风险。颱风过后，绿化团队第一时间对倒伏树木进行扶正和加固，迅速恢复园区环境秩序。

无惧风雨，永升服务的团队始终坚守岗位，凭借精准的预案、高效的执行力和无畏的行动力，为社区居民筑起了一道坚固的安全屏障，再次彰显了「以人为本、守护安全」的服务初心。



永升服务防汛防颱现场

#### 转型风险管理

永升服务始终高度重视气候转型风险对公司业务运营的潜在影响，并积极采取措施为未来的评估与应对奠定基础。我们深知，气候转型风险不仅是环境问题，更是企业可持续发展的关键挑战。目前，我们正在从多个方面稳步推进相关准备工作，以确保未来能够系统地识别、评估并应对这些风险。在此基础上，我们进一步针对气候转型带来的机遇进行了系统性梳理，以确保公司在应对气候变化的过程中，不仅能够有效管理风险，还能积极把握低碳转型带来的战略机遇，推动业务的可持续发展。

风险管理领域	未来提升计划
政策风险管理	<p><b>短期：</b> 依托 ESG 委员会，强化政策监测机制，精准研判法律法规、行业标准及监管动态，设定政策风险管理优先级。推动数据收集与管理系统优化，确保碳排放、能源使用等关键指标的合规披露，为后续决策提供依据。</p> <p><b>中期：</b> 深化政策应对体系，优化现有产品和服务的绿色运营管理，确保满足低碳转型法规要求。建立与监管机构的常态化沟通机制，提升信息透明度，优化碳排放管理及能效提升策略，使在项目在政策调整中保持竞争优势。</p> <p><b>长期：</b> 构建全面的政策风险管理体系，推动企业在碳排放、能源数据管理与披露等领域的智能标准化。深度参与行业绿色政策制定，结合低碳能源应用、智能能效管理等实践经验，提升企业在可持续发展中的行业引领力与市场竞争力。</p>
技术风险管理	<p><b>短期：</b> 依托霖久科技深化能耗管理系统的研发与部署，推动数字化手段优化物业能源管理，提升数据精准度和管理效率。综合评估低碳技术投入成本与运营需求，在符合政策标准的前提下，确保节能改造的可行性和实施效果。</p> <p><b>中期：</b> 构建系统化的低碳技术应用体系，推动节能改造标准化，并在更多物业项目中复制推广。深化智能能效管理技术的迭代升级，使能源使用效率大幅提升。推动建筑能效优化、储能系统应用等新绿色技术的探索，为长期低碳转型奠定基础。</p> <p><b>长期：</b> 建立行业领先的低碳技术管理体系，推动物业服务全面向智能化、零碳化运营模式转型。结合政策激励和市场需求，探索物业行业在碳交易、绿色金融等领域的技术驱动模式，形成可持续的低碳商业模式，提升企业在绿色转型中的核心竞争力。</p>



### 8. 低碳永升 心向未来

### 8. 低碳永升 心向未来

风险管理领域	未来提升计划
市场风险管理	<p><b>短期：</b>优化社区绿色配套，增设新能源车充电桩，推动物业项目获取 LEED、WELL 等绿色认证，提升项目绿色竞争力。强化绿色运营理念，吸引注重可持续发展的租户与业主，增强客户黏性，提高物业市场认可度。</p> <p><b>中期：</b>构建系统化的绿色物业管理体系，在能耗管理、智慧运维等方面深化低碳运营实践。优化供应链管理，拓展区域化采购与战略合作，降低原材料价格波动带来的成本压力，同时提升物业绿色运营能力，以满足客户对可持续发展的更高要求。</p> <p><b>长期：</b>打造行业领先的低碳物业运营模式，推动绿色物业标准的制定与推广。通过智能化管理与绿色科技应用，实现物业的全生命周期低碳化运营，满足市场对绿色建筑和可持续服务日益增长的需求，同时提升企业在绿色物业领域的品牌影响力和市场引导力。</p>

#### 8.1.4. 气候变化指标和目标

永升服务每年对温室气体排放及能源消耗进行全面而严格的统计与分析，为绿色发展提供科学依据。本报告「附录I 2024 ESG 关键绩效指标」中详细列出了相关数据，而具体的温室气体排放管理与能源管控策略则详见「守护绿色环境」章节。

2024 年，我们基于自身业务实践和气候变化趋势的深入分析，制定了明确的气候风险与机遇评估及管理目标。未来，公司将持续关注并监控气候相关风险的动态变化，同时积极跟踪政策法规调整、市场趋势以及行业最佳实践，确保在应对气候变化的过程中保持战略前瞻与运营韧性。

#### 气候变化目标

指标和目标	2025 年管理目标	关键路径
温室气体排放密度 (吨二氧化碳当量/人)	相较于 2024 年下降 2%	提升能源管理效率 设备设施升级/改造
能源消耗密度 (千瓦时/人)	相较于 2024 年下降 2%	探索采用可再生能源 制定节能管理策略 开展能耗专项审计
水资源使用密度 (吨/人)	相较于 2024 年下降 2%	打造节水型小区 倡导节水理念 用水排水依规处理
无害废弃物排放密度 (吨/人)	相较于 2024 年下降 2%	有资质第三方合规处理 分类差异化处理 回收再利用

#### 8.2. 守护绿色环境

永升服务秉承社会责任与环境保护的初心，全面推行节能节水管理制度，规范废弃物分类回收机制，并不断强化环境管理，以高效利用资源为目标，助力生态多样性保护。我们以实际行动倡导可持续发展，积极联合员工、业主及供应商等多方力量，共同构建绿色环保的生活与运营方式。通过多维度的协作与推广，永升服务致力于实现环境与社区的和谐共生。

##### 8.2.1. 能源管理

永升服务将节能减排贯穿于物业运营的全生命周期，通过严格执行《能耗管理指引》，全面落实设备监控、能耗数据管理与分析指导，构建科学高效的能耗管理体系。2024 年，公司依据相关规定，对 ISO 14001 环境管理体系及 ISO 50001 能源管理体系进行了全面年度审查，确保管理标准与国家及行业规范高度一致，持续推动节能降耗可持续实践。



通过系统化、精细化的管理举措，本集团节能减排工作已全面覆盖住宅及商业项目，推动能源利用效率大幅提升。2024 年，我们实施能耗定额考核目标，对超额项目进行现场走访与优化调整。目前，能耗定额超额项目比例已从年初的 60% 下降至 10% 以下。同时，公司对能耗管理系统进行升级，推出 3.0 版本，实现业主端、物业端及商户端能耗的自动区分，并与内部管理系统无缝对接，进一步提高工作效率与数据核准准确性。



### 8. 低碳永升 心向未来

為實現多場景節能，我們推行預付費電錶、地下室節能燈、物聯網燈具試點等措施，並優化空調管理系統、實施電梯能耗反饋裝置，積極應用太陽能技術與新型節能設備。2024 年能耗密度較 2023 年下降約 16%，節能成效顯著。通過實時監控與快速響應機制，我們在動態能耗管理中探索更多創新路徑，為綠色發展與可持續營運注入源源動力。

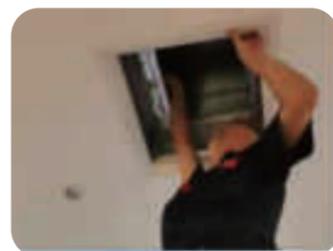
#### 案例

##### 精準發力，永升服务全面優化營運效能

2024 年，永升服务聚焦廣州濱海雋城商業廣場能耗管理的關鍵痛點，精準發力，實施了一系列高效節能舉措，致力於降低公區用電成本，全面優化物業營運效能。圍繞空調節能改造、主機房設備優化、智能化運行調整、扶手電梯緩行裝置、照明與電梯優化及筒燈更換升級六大核心領域，永升服务多維度推進節能降耗工作。報告期內，廣州濱海雋城商業廣場商場公區用電量同比減少 28.5 萬度，降幅高達 34.2%，累計節約電費成本人民幣 24.6 萬元。永升服务以實際行動詮釋綠色營運理念，為商業物業管理樹立了低碳發展的行業標杆。



中央空調冷卻溫度調整



空置區域出風口封堵



空調主機開機模式調整



電梯安裝緩行裝置



出入口安裝風簾



工作日減少一台電梯運行

#### 案例

##### 科技賦能，永升服务智慧物管重塑服務效能

2024 年，永升服务針對武漢宜家薈聚購物中心的運營痛點，實施智能化物業管理改造。作為一家佔地面積 26 萬平方米、商業面積 12.5 萬平方米的大型商業綜合體，該購物中心此前面臨數據採集效率低下、設備操作缺乏精細化管理以及物業服務難以滿足高標準需求等挑戰。

永升服务通過引入智能化系統，實現了作業模式的根本性轉變：以無人值守模板和自動化報警推送取代人工巡場，將測溫時間從 40 分鐘縮短至無時間差，同時為節能管控提供精準數據支持。系統實時監控環境溫度並精準調整設備，有效降低能耗。成本方面，傳統人工巡場每日成本人民幣 87.2 元，智能化後降至零，每月節約人民幣 2,616 元，冬夏季 8 個月累計節約人民幣 20,928 元。客戶反饋時效性顯著提升，滿意度大幅提高。



圖：武漢宜家薈聚購物中心智能化物業實時監控界面

### 8. 低碳永升 心向未来



### 8. 低碳永升 心向未来

#### 8.2.2. 资源管理

永升服务以强化资源管理为抓手，在水资源与废弃物两大领域持续深耕，通过构建科学规范的管理体系，推动资源高效利用。我们注重管理团队环保意识全面提升，严格落实资源与环境管理制度，积极推广环保设备和工具的使用，同时倡导业主践行节水与垃圾分类，推动绿色生活理念融入社区日常。通过多层次的行动举措，永升服务致力于打造绿色、节约、可持续发展的和谐社区，以实际行动诠释对环境与未来的深切承诺。

##### 水资源管理

永升服务始终秉承可持续发展理念，致力于打造「节水型社区」，在物业管理运营中积极推广节水文化。截至2024年12月31日，公司管理的所有社区均位于非水资源保护区，饮用水完全依托市政供水系统。在用水方面，我们覆盖居民生活、设施维护、清洁作业及绿化灌溉等多项场景，精细化管理水资源使用效率。同时，社区严格遵循市政排放标准，确保生活污水得到妥善处理，不对周边水源造成任何污染或负面影响。通过专业化水资源管理，永升服务以实际行动守护绿色生态，为社区与环境的和谐共生贡献力量。

##### 废弃物管理

永升服务以专业化管理推动社区废弃物的高效处理，全面负责无害废弃物的分类收集与委托合格第三方定期清运，并积极倡导循环利用理念。针对建筑垃圾，我们严格执行围栏围合、遮盖防尘、集中清运等规范操作，确保现场整洁透明，同时遵循当地政策，按户或建筑面积统一收费，并与供方协商优化，保障财务平衡与管理的可持续性。针对医疗废弃物，我们进行持续优化管理，进一步完善《医疗废物管理指引》和《医院定点垃圾处理指引》，加强了医疗废物与常规垃圾的差异化处置，减少了对健康与环境的潜在风险。在区域层面，我们系统盘点费用倒挂项目，通过互检与月度检查提升管理执行力，并协助项目优化清运合同，持续推进绿色社区建设。

#### 案例

##### 整合废品回收模式，助力绿色社区

永升服务创新废品回收管理模式，推出便民回收柜与定期上门服务两种方案。便民回收柜为业主提供随时投递便利；上门回收则通过物业推广协作，解决垃圾投递需求。

为优化效率，永升服务整合资源，规范分类回收与清运流程，严格执行建筑垃圾围栏管理与集中处理，并通过优化收费机制保障可持续性运营。此举不仅提高了废品回收服务的便利性，更将环保理念融入社区管理，为构建绿色社区树立标杆。



永升服务废品回收模式

### 8. 低碳永升 心向未来

#### 8.2.3. 生物多样性保护

永升服务严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国生物安全法》《中华人民共和国野生动物保护法》等法规，将生物多样性保护融入社区管理。我们注重生态环境的保护与修复，不破坏野生生物栖息地，避免滥用杀虫剂，加强生态观察，防止外来物种入侵。同时，通过打造乔、灌、草结合的复层绿化体系，为野生鸟类和小动物提供栖息空间，构建人与自然和谐共生的生态社区，助力生态文明建设。

#### 8.2.4. 绿色办公

永升服务在物业管理实践中积极推广绿色办公理念，实施包括《办公室7S管理操作》和《绿色办公倡议》在内的一系列管理规范，推动资源节约与碳足迹削减。本年度，我们以节能降本为导向，持续深化推进四项绿色办公行动：优化快递寄送分类分级管理、调整固定电话网络套餐、实行办公及日用品定时定量发放、减少绿植鲜花数量并优化品种。这些举措不仅提升了资源利用效率，还有效降低了快递、通信、办公用品及绿植养护的费用，彰显永升服务在绿色管理领域的创新与实效。

##### 7S管理操作指引

整顿	整理	清扫	清洁	素养	节约	服务
科学布局 取用便捷	要与不要 一留一弃	清除垃圾 美化环境	清洁环境 贯彻到底	形成制度 养成习惯	节约为荣 浪费可耻	用心服务 客户至上



## 8. 低碳永升 心向未来

### 綠色辦公倡議要求

綠色辦公倡議	具體要求
	<ul style="list-style-type: none"> <li>儘量使用線上會議軟件</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>

## 8. 低碳永升 心向未来



### 8.2.5. 綠色社區

永升服务關注人與自然和諧發展，積極打造園林式居住區，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。

作為綠色物業管理的先行者，永升服务在社區營運中積極推廣綠色理念，以專業管理服務能力推動可持續發展，營造低碳環保的居住環境。

2024 年，公司新增數百根機動車充電樁，主要分佈於江浙滬和華北地區，其中霖久科技投放約 300 台(含慢充、快充設備)。在非機動車充電領域，霖久科技設備插口數量已突破 10 萬個，佔全國總合作設備的 50% 以上。目前，公司機動車充電樁合作設備達 2,800 餘台，通過高效佈局與精細管理，為社區居民提供便捷的綠色出行支持，持續推動低碳環保的可持續發展。



# 9. 活力永升 心繫人才

永升服务坚信，员工是企业发展的坚实基石和宝贵财富，是实现「用心构筑美好生活」使命的原动力。我们注重保护员工权益，坚持公平公正的原则，我们充分注重员工价值，开拓多条员工晋升和发展渠道，让永升服务与人才共同发展、共同成长。

本章节响应的指引指标		本章节重大性议题
<b>回应 SDGs 指标</b>    	<b>回应 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	- 员工职业健康与安全 - 员工雇佣与团队建设 - 员工权益与关怀 - 员工发展与培训 - 员工薪酬与福利 - 避免童工及强制劳工

## 目标进度

### 目标设定

- 不断完善本公司人力资源及行政管理制度，加强集团化管理体系建设
- 搭建高效招聘渠道，升级招聘管理系统，保障公司招聘人才
- 加强信息化数字化管理，搭建标准规范，实现管理增效
- 了解员工心声，员工敬业度及部门满意度逐年提升
- 加强员工帮扶，为员工提供更丰富的福利与活动

### 进度回顾

- 更新人力资源巡检管理办法，增加过程巡检，提出整改意见；发布行政巡检管理办法
- 增加行政过程巡检，建立行政关键指标月度监测体系与机制
- 持续更新多项人力、行政管理制度，适应行业及公司发展需求
- 搭建员工职业健康安全智能管理系统，有效抓取异常数据，保障员工安全
- 建立永升员工互助会，促进员工帮扶方式多样化，落实员工福利
- 各职能部门员工满意度年度平均得分为4.31，较2023年的4.14有所提升

### 下一步计划

- 建立全集团资产管理大数据，逐步建立同城市、跨城市、甚至跨区域资产调拨的工作机制
- 实现资产精细化管理、资产活水，为一线项目实现低成本运营提供协助
- 对行政费用各科目进行月度分析，逐步实现精细化管控
- 持续拓宽内部沟通平台，营造「比、学、赶、超」氛围



### 9. 活力永升 心繫人才

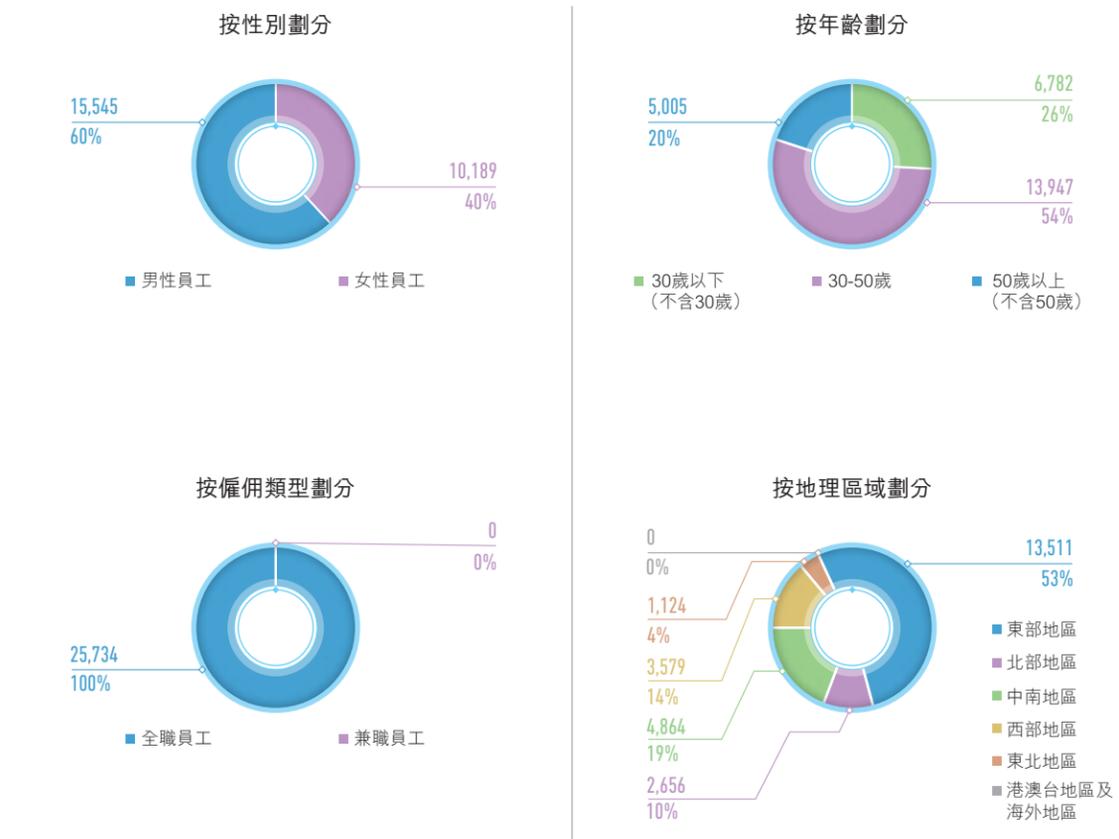
### 9. 活力永升 心繫人才

#### 9.1. 保護員工權益

永升服务高度重视员工权益保障，坚持合规雇佣的原则，注重维护员工的合法权益，并为员工提供丰富的福利待遇。我们为员工提供畅通的沟通渠道，认真倾听员工声音，了解员工需求，增强员工对公司的归属感，提升员工的主人翁意识。

##### 9.1.1. 合规雇佣

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，依据国际劳工组织、联合国全球契约组织关于人权的指导原则，制定包含《员工手册》等一系列合规雇佣和员工权益保障制度，并不断进行体系的优化和更新，确保所有员工获得公平、公正的职业发展机会。截至2024年12月31日，永升服务共计拥有25,734名雇员。



#### 禁止童工和強迫勞工

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》，與所有正式員工簽訂勞動合同。2024年，永升服务完善招聘管理系統，實現系統線上自動篩查，可通過自動識別篩查出小於18歲的員工，堅決杜絕任何形式的僱傭童工行為。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2024年12月31日，永升服务在各用工環節中均未發現有僱傭童工及強迫勞工的情況。

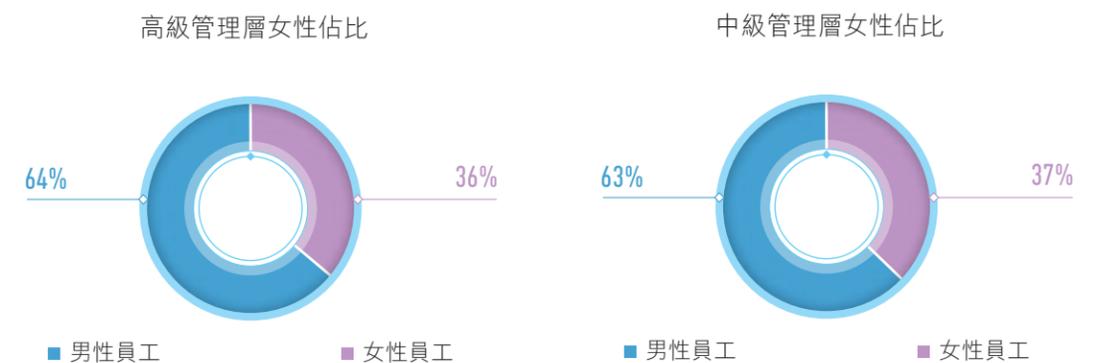
#### 就業公平

我們制定並遵守《招聘管理制度》，在招聘過程中秉持公平、公正、公開的原則，著力保障就業公平。在招聘、選拔和留用過程中，我們嚴禁任何因民族、種族、國籍、宗教信仰、性別、年齡等情況的歧視行為，為每位應聘者提供平等就業機會，保證員工的職位只基於業務需求和個人能力而決定。

本年度，我們採用AI面試的方法面試藍領員工，保障面試標準的統一和面試的客觀公正。此外，我們還支持殘疾人士和退伍軍人等群體平等就業，與中國退役軍人網合作，通過線上及線下招聘渠道，於2024年成功招聘入職了172名退伍軍人，截至報告期末，退伍軍人在職人數為374人，為永升服务構建了和諧友好公平的工作環境。

#### 多元包容

永升服务堅信企業的穩健發展離不開員工的多元化，我們制定了《商業行為操守準則》及相關多元化與包容性政策，設立了多元化招聘目標，以保障所有員工都能得到平等待遇。我們要求所有員工每年簽署《職業行為守則》，明令禁止任何僱傭過程中的職場歧視和騷擾行為。如有受到歧視或騷擾的情況，員工可及時向有關部門進行投訴，並得到充分的信息保密和明確的指導處理。



### 9. 活力永升 心繫人才

### 9. 活力永升 心繫人才

#### 永升服务過去三年最佳僱主獎項獲得情況

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」



榮獲可研智庫「2022中國物業最佳僱主企業」



#### 永升服务過去三年最佳僱主獎項獲得情況

2022年

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」



榮獲智聯招聘頒發的「中國年度最佳僱主」



### 9. 活力永升 心繫人才

### 9. 活力永升 心繫人才

#### 永升服务过去三年最佳雇主奖项获得情况

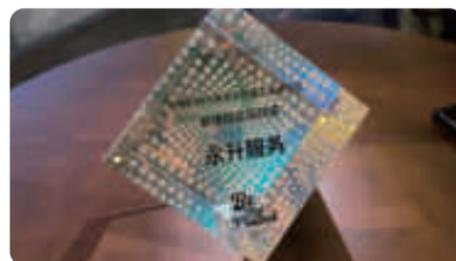
#### 永升服务过去三年最佳雇主奖项获得情况

2023年

榮獲BOSS直聘頒發的「最愛人才僱主」



榮獲刺猹青年友好僱主品牌大會頒發的「最佳校企實踐獎」



2023年

榮獲刺猹頒發的「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」



### 9. 活力永升 心繫人才

### 9. 活力永升 心繫人才

#### 永升服务过去三年最佳雇主奖项获得情况

#### 永升服务过去三年最佳雇主奖项获得情况

2024年

榮獲獵聘網「2024 上海年度非凡僱主」



榮獲智聯招聘「2024 上海最佳僱主 30 強」



榮獲八方錦程「2024 職業信用卓越僱主獎」



2024年

榮獲用友「2024AIGC」人力資源探路者



榮獲刺蝟「2024 最具創新力青年友好僱主品牌」



榮獲北森「2024 年度人力資源管理優秀實踐獎」



## 9. 活力永升 心繫人才

### 9.1.2. 多元溝通

永升服务重視聆聽員工的聲音，為員工搭建多種暢通的溝通渠道，包括員工工會、員工懇談會、員工論壇等。我們充分尊重員工的意見和建議，確保員工聲音能夠得到妥善、高效的處理。同時，我們積極加強基層黨建工作，開展員工敬業度調研，了解和採納員工反饋的問題，並及時作出反饋，不斷提高員工的參與感和歸屬感。

#### 工會及黨支部溝通會

自永升服务掛牌成立中共上海永升物業管理有限公司總支委員會以來，我們始終鼓勵員工充分發揮能動性，積極闡述意見和建議，並及時進行反饋。2024年度，我們召開1次職工代表大會，參會人數達到216人，會議上對今年更新的內部政策制度進行商議表決。另外，我們持續開展黨員溝通會，以黨建引領紅色物業，充分了解黨員思想動態，推動共同進步。

#### 員工懇談會及定期交流會

本年度，永升服务延續員工懇談會與定期交流會機制，讓員工與管理層進行面對面交流。員工可以在會上分享自己的想法和建議，並了解公司的發展方向，積極參與決策和討論公司事務，加強員工的主人翁意識。我們根據管理年曆，定期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，共同審議和討論公司發展戰略與業務完成進展。

#### 其他溝通渠道

永升服务著力為員工營造人性化和平等的工作氛圍，在員工溝通和投訴方面擴展了全新的溝通渠道，鼓勵員工暢所欲言，力求讓員工充分了解並靈活運用溝通渠道表達自己的想法。

## 9. 活力永升 心繫人才

### 案例

#### 溝通渠道可視化



本年度，永升服务落實內部溝通和舉報投訴的可視化。我們在公司的各處張貼海報，向員工同步內部溝通和舉報投訴渠道，並對項目經理提出了行為要求。另外，我們開通了員工無憂通道，設專人進行對接，確保員工的要求能更好地得到了解和處理，提高投訴渠道的利用效率。



張貼溝通渠道海報

### 案例

#### 員工400內部體驗中心



為更好地解答員工問題及應對員工投訴，本公司內部建立員工400內部體驗中心，使用智能機器人解答員工疑問，並針對員工投訴及時分級跟進。員工400內部體驗中心將員工問題針對性地分為三級：

- 針對員工日常疑問，由智能機器人回答；
- 針對員工投訴，轉至區域人力部門的負責人進行處理；
- 針對員工提出的惡性事件，由集團負責人進行統一處理。

## 9. 活力永升 心繫人才

## 9. 活力永升 心繫人才

截至2024年12月31日：

永升員工互助會已有

**2,872**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  
增收近人民幣

**2,569**萬元

全年一線員工個人增收  
金額最高達人民幣

**9.1**萬元

員工增收TOP 100門檻超人  
民幣

**2.7**萬元

實現一線員工月均超

**8.0**%

的收入增長

## 9.1.3. 薪酬福利

永升服务嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國社會保險法》，更新並完善內部《薪酬管理制度》與《績效管理制度》，不斷優化薪酬和福利結構，為員工提供有競爭力的勞動報酬，並根據員工的績效考核結果，為優秀員工提供豐厚的獎金，保障人才的吸引和留任。我們打造特色福利體系，秉持「同創共享」的理念，依託創新業務，激發員工的創新思維與實踐，提高員工的積極性和創造性，通過綜合用工、擴展營銷等方式，拓寬員工增收途徑。

## 薪酬結構

我們的薪酬福利體系分為短期薪酬(包括固定薪資和可變績效獎金)和長期激勵(股權激勵)組成。對於廣大基層員工，我們除了提供基本薪資之外，還根據員工的實際情況適時調整薪資，同時確保員工獎金的及時發放；對於中高層管理人員，我們以績效為導向實施薪酬發放，激勵管理層員工提高個人績效水平，激發員工工作的積極性。

## 永升服务薪酬結構

## 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。本年度，股權激勵的規則有所調整，將向下輻射至中層幹部，如城市公司總經理等

對於外包員工，我們評估其包括業主滿意度、工單處理效率及工作過程中的環境維護在內的業務表現，來確定當月支付金額。同時，只要在工作過程中獲得業主的正面評價，所有員工都有機會獲得數百元的即時激勵獎金，提高了員工競爭力，增強員工的工作熱情。

## 定薪調薪

我們綜合市場和行業發展趨勢、企業現狀及員工個人表現等多種因素，根據公平公正的原則，為員工設定與調整合理的薪資。我們嚴格考量員工的個人經驗和工作能力，在確定員工初始薪資時採用T5定薪原則；同時，我們每年設置兩次調薪窗口，保障員工充分爭取薪酬提升，提高本公司在薪資方面的市場競爭力。

## 員工福利

我們持續完善《福利管理辦法》及《假期管理辦法》等內部福利政策，為員工提供包含法定福利、基本福利、專項福利等多種形式的非薪酬福利，保障員工福利的多樣性，增強員工的幸福感和歸屬感。

### 9. 活力永升 心繫人才

### 9. 活力永升 心繫人才

#### 案例

#### 設立「永升美好服務專利」

公司22周年慶典上，我們宣佈設立一項全新榮譽機制「永升美好服務專利」，該專利以創新服務發起人姓名來命名，表彰用心服務並在服務模式創新方面提出優秀想法和方案的員工。評委會從創意性和創新性、實用性和效益、可行性和複製性等方面進行評審，為永升服務西南區域重慶金隅新都會管家陳麗頒發了首個美好服務專利證書。該專利的設立提升了永升人的主動和創新服務意識，並鼓勵員工積極參與服務創新。



「陳麗—約會陽光助老計劃」美好服務專利證書

#### 案例

#### 員工宿舍管理升級



本年度，我們加強員工宿舍管理，上線永小樂App宿舍管理系統，並結合行政端(SARS系統)，員工可在線上進行宿舍申請、退宿及更換宿舍，解決了宿舍申請流程繁瑣，信息更新滯後的問題，提高了員工的滿意度。

宿舍管理系統上線通知

#### 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、帶咭假及喪假</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，帶咭金</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>



## 9. 活力永升 心繫人才

### 9.2. 促進員工發展

人才發展是企業可持續發展的基礎和動力。永升服务致力於吸引優秀人才，注重培育員工能力，提供發展的機和平台，建立系統化的培訓體系，為員工打造公平的、多元的晉升渠道，與員工共同成長、共同進步。

#### 9.2.1. 人才吸引

永升服务對《招聘管理制度》及相關操作指引展開進一步的完善工作，在優化《招聘系統線上操作指引》《內部推薦操作指引》《面試甄選評估操作指引》《錄用流程操作指引》以及《背景調查管理操作指引》的基礎上，全新增設《中高端人才吸引操作指引》。借助一系列的政策升級，構建規範化的人才招聘流程，不斷提升招聘管理效能。

我們定期開展人力資源審計工作，涵蓋用工合規、人員變動、獎懲措施、薪酬績效、人才發展和組織發展等方面的多維度評估，考核公司的人力資源管理能力並對審計發現的問題進行針對性改進，保障員工與崗位精準匹配，各職能發揮最佳效用。

2024 年

永升服务共招聘管培生入职

**250**人

(其中永動力招募 125 人、升力軍招募 125 人)

與

**99**名「永動力」

2025 屆應屆生簽訂三方協議

並與

**14**座

學校簽訂校企合作協議。

### 數字化招聘

我們利用數字化工具對招聘流程進行精簡和優化。在面試階段，我們採用 AI 技術進行客觀的評估和處理，以保證面試的公平，並引入電子簽名功能，大幅度提升招聘工作的效率。如「大易招聘系統」配備了人才地圖功能，可以迅速手機與追蹤人才相關數據，同時監控企業內部人才的最新動態，保證人才庫信息的有效利用與管理。

#### 案例

#### 發佈「I-TALENT」一體化人才服務產品



2024 年 5 月，我們正式發佈了「I-TALENT」一體化人才服務產品。該產品以「科技驅動的藍領人事服務專家」定位，涵蓋「慧面試」「悅入職」「輕融入」三個維度，助力提升規模化招聘效率。



「I-TALENT」一體化人才服務產品發佈會

- 「慧面試」通過秒響應、AI 面、快面評、即錄用，實現招聘週期縮短 30%，節約面試時長 900,000 分鐘；
- 「悅入職」將手續簡化、前置辦理，實現僱員快速入職；
- 「輕融入」以專屬的共享工位、數字技術工具等，給員工、管理者等帶來更加便捷、靈活的數字化體驗。

### 校企合作

我們與多地高校密切合作，利用假期實訓提升大學生的職業水平，致力於為公司、行業乃至國家培養物業管理領域的專業人才。本年度，我們與上海城建職業學院城市營運管理學院開展校企合作，與福建師範大學協和學院共建校企合作基地，共同培養優秀人才，實現互利共贏。

### 9. 活力永升 心繫人才



上海城建職業學院 & 永升服务「校企訂單班」



永升服务與福建師範大學協和學院共建校企合作基地

#### 校招品牌建設

永升服务注重校招品牌建設，本年度我們的校園招聘採用雙品牌並行的方式，包括永動力和升力軍兩方面。永動力以培養管理幹部為目標，招募「雙一流」院校校園精英，注重管理潛質；升力軍旨在招聘和培養專業技術骨幹及行業精英，短期聚焦於工程服務及客戶服務方向。此外，我們還資助員工考取職業資格證書，員工在職期間可開展升學教育，保障員工終身可被僱傭能力，為永升「平台+生態」戰略保駕護航。

報告期內，永升服务共招聘  
24屆升力軍

**125**人

25屆升力軍預計招聘

**150-170**人

25屆升力軍預計入職

**150-170**人左右

升力軍年度總增收人民幣

**245,000**元

### 9. 活力永升 心繫人才

#### 9.2.2. 人才培育

永升服务關注人才的長期發展，構建了科學的人才培育體系。我們持續完善《培訓管理制度》及《校招生培養管理辦法》，規範公司內部培訓管理機制，打造符合本公司發展情況的培訓管理體系。2024年，我們更新了培訓制度和管理流程標準，優化升級應屆生培養體系，加強管理層員工領導力培養，鼓勵員工進行綜合能力培訓，助力員工獲得全面成長。

#### 培訓管理制度

我們致力於打造學習型企業，通過優化培訓管理流程，為本公司的人才培育制定適宜的培訓管理體系。我們鼓勵內部講師的培養，並推進培訓內容的更新，將行業經驗融入培訓課程，提高公司人才的專業水平和能力。對於成功通過內部認證的講師，我們將給予豐厚的授課津貼，每年開展優秀講師或教練的評選，最高獎金可達每人人民幣3,000元，以表彰講師們的傑出貢獻。

#### 案例

#### 「升力軍」發展，以師帶徒

自2023年起，永升服务持續實施「升力軍」校招項目，旨在招聘及培養專業技術骨幹及物業服務的精英人員。每位「升力軍」入職，都會配備一位經驗豐富的「升教練」，通過內部專家「傳幫帶」的方式，在夯實基礎技能的同時幫助新員工通過專業等級認證，塑造全面能力。

在一次業主反映家中窗戶漏水工作中，「升力軍」李貴民檢查後發現是窗戶與外牆銜接處的問題。他向業主解釋產品原因，建議聯繫廠家排查，但業主並不滿意。他的「升教練」蔡海壘得知後，用地道的專業術語和法律知識向業主說明了責任關係，得到業主的認可。李貴民也在這次工作中學會了專業技能，在以後面對業主疑問時能做到遊刃有餘。



李貴民與師傅蔡海壘共同工作



### 9. 活力永升 心繫人才

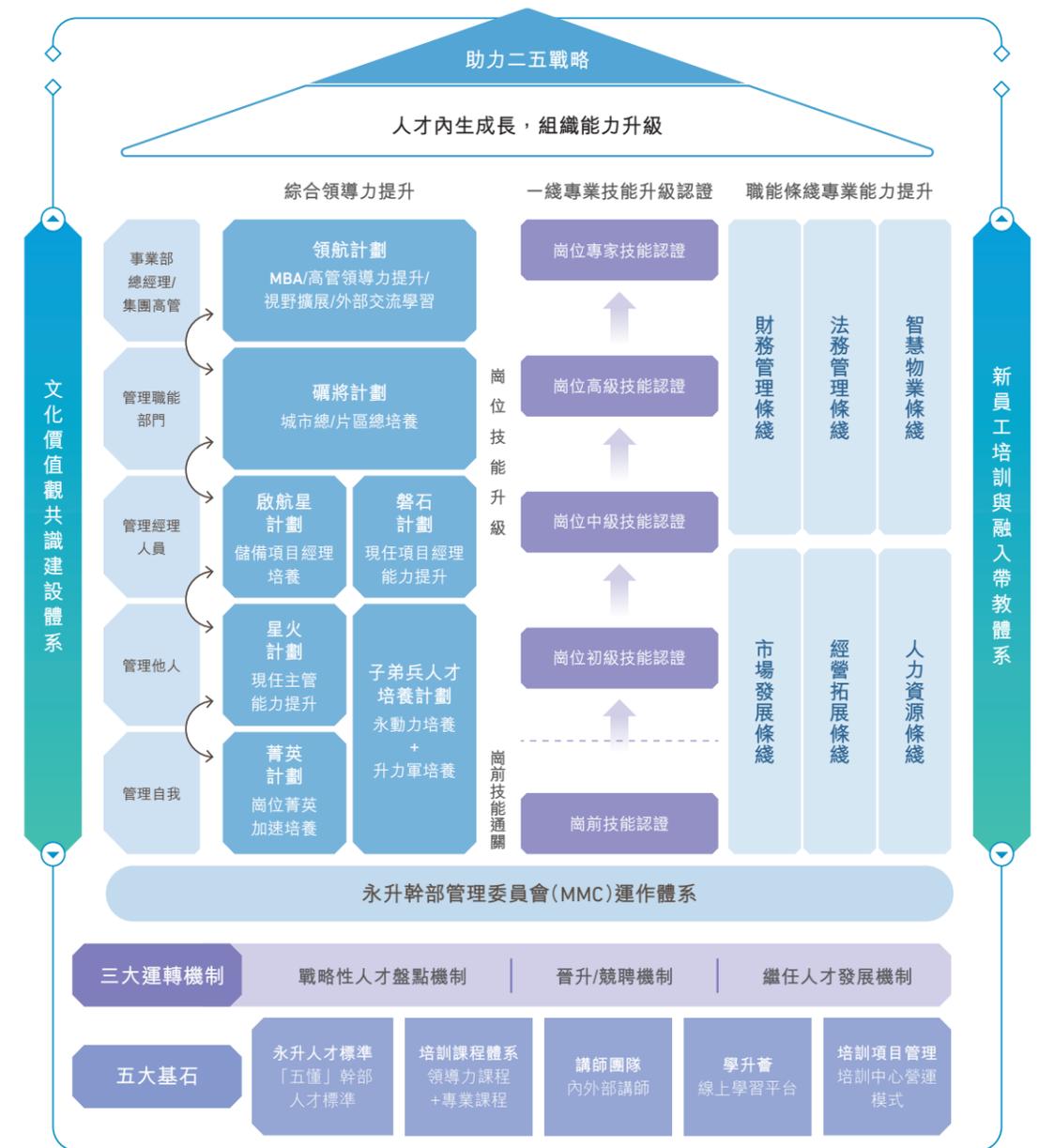
人才培训管理體系架構

培訓營運	資源管理	講師培育
培訓計劃編制	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

圍繞著永升服务「二五戰略」要求，我們全面迭代更新了人才培養體系，推動人才內生成長和組織能力升級。我們的人才培養體系始於一線員工的專業技能提升，確保新入職員工通過從小白到全能的崗位技能認證。隨著員工能力的不斷提升和成長，我們將通過線上線下的學習與考核，幫助他們進行崗位技能升級，獲得不同級別的技能認證。同時，我們還注重加強各職能條線的專業能力和員工綜合領導力的提升，致力於發展高素質人才隊伍。

### 9. 活力永升 心繫人才



永升人才培養體系示意圖

## 9. 活力永升 心繫人才

### 校招生培養

2024年，永升服务針對往屆校招生開展「永動力·夢工廠」計劃。我們通過「知識夢工廠、實踐夢工廠、歷練夢工廠」三條學習成長主線，對入職兩年的精英校招生進行培訓，培訓內容包含行業屬性了解、職場人身份認知、團隊協作及黨建文化等，加速培養和選拔優秀高潛人才，爭取在一年內將優質人才提拔為城市總後備。2024年下半年，我們盤點出納入「首批夢工廠」的優秀永動力成員共計15人。



2024屆永動力訓練營活動

### 學歷提升與技能認證

我們為員工提供學歷提升和再教育的資金支持，主要聚焦於一線專業人員的技能培養和提升，並幫助他們承擔培訓和考試費用。依據《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。本年度，學生蒼已轉換為永升服务自由的學習平台「小樂課堂」，並將員工的學習和績效管理提升進行綁定，充分調動員工學習積極性。此外，「小樂課堂」對於兼職員工也有開放一定的課程內容，供兼職員工更好地開展工作。

截至2024年12月31日，

小樂課堂線上平台已上線  
自研課程共

**1,265**門

設計課程章節共

**3,832**節

## 9. 活力永升 心繫人才

### 領導力培訓

永升服务針對管理層開展領導力培訓，以提升管理層員工的綜合能力和領導技能，我們策劃並實施了一系列提升各層級管理幹部領導力的專項計劃，覆蓋100%的管理崗位員工，推動提升各級管理團隊的綜合管理能力，打造系統組織能力。

#### 永升服务領導力培訓

- 「領航計劃」：深度聚焦提升區域級中高層管理者的戰略思考、目標設定、團隊領導、多軍種作戰協同等能力，通過「思維訓練—刻意練習—輔導改進」的循環訓練，打造一支能「打贏」的真高管團隊。
- 「礪將計劃」：面向全體在崗城市總經理及其後備梯隊，通過「增量規劃」實戰演練與領導力培養，塑造城市級管理層的高效團隊，採用「基礎模塊+動態模塊」相結合的方式，在工作中學習，在實踐中成長。
- 「磐石計劃」：聚焦項目經理隊伍建設，100%覆蓋「雙新」（新入職、新提拔）項目經理，強化對項目經理崗位的勝任力賦能認證。圍繞「現場管理、團隊管理、供方管理、信息化應用」等方面夯實項目經理的一線管理能力，保障項目的營運質量與服務水平。
- 「啟航星計劃」：針對基層管理幹部培養，通過「盤點篩選—入庫培訓—在崗歷練—晉升實戰」的多個成長階段梯次進階，輔以系統化的機制管理，為基層管理幹部鋪設一條從潛力新星到成熟項目經理的成長快車道；2024年，我們共選拔培養任命了150餘名項目經理。
- 「星火計劃」：打造各業態專家隊伍，讓具備「專業力、診斷力、帶教力」三項核心能力的專家群體在各類複雜業務問題中工作發揮關鍵作用。

## 9. 活力永升 心繫人才

## 城市鐵三角

本年度，我們加強對「城市鐵三角」，即城市總經理、城市市場負責人和城市營運負責人的培養。針對城市市場負責人，我們的培訓分為三部分：

- 「啟新一市場新人訓」：為市場新員工開展的入職培訓，助力新人快速掌握永升服務的市場拓展工具策略和打法；
- 「育才—市場戰狼成長營」：為提升城市市場負責人的綜合勝任力打造的能力進階培訓，包括市場大客戶管理、市拓團隊管理及市場戰略制定等內容，包含業務進階課程、團隊管理課程等，助力提升城市市場負責人能力；
- 「育才—市場精英成長營」：為市場銷冠及優秀個人提供的培優項目，以外訓、參加行業交流等視野開拓類內容為主，增加銷冠的曝光度和榮譽感。

針對城市營運負責人，我們開展「翱翔UP計劃」，圍繞二五期間城市營運負責人的崗位定位和職責要求，梳理負責人在不同階段所需掌握的知識、技能與管理工具，並通過檢核認證的方式，全面系統性培養勝任的城市營運負責人。

## 9. 活力永升 心繫人才

## 9.2.3. 合理晉升

永升服務始終堅持「價值認同、公開透明、循序漸進」的晉升管理原則，對員工進行合理的績效評定和晉升決策，開展人才盤點，培養具有晉升潛能的人才。我們為全體員工提供「管理序列」和「專業序列」兩條職業發展通道，為員工提供合適自身的發展機會。

## 永升服務雙軌職業發展通道

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

依據《晉升管理制度》，我們每年為員工提供兩次晉升機會，員工需上交述職報告，由人力資源部門綜合評估後，公開宣佈晉升結果。我們持續推行崗位競聘制度，建立競聘管理機制，涵蓋從崗位需求的確認、競聘公告的發佈，到員工自主報名或領導推薦、員工資格審核與述職報告上交，直至最終確定競聘結果的全流程管理。該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重重審查，提升人崗適配度，保障晉升過程和結果的公正透明。

全年組織

8次

集團級內部競聘

共報名

87人次

成功競聘

82人

其中跨城市

3人

跨區域

1人

### 9. 活力永升 心繫人才

### 9. 活力永升 心繫人才

#### 9.3. 保障健康安全

永升服务將員工的職業健康安全視為公司發展的重中之重。我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》等相關法律法規，優化並完善職業健康安全管理制度。在工作過程中，我們定期開展安全檢查，在日常管理中開展健康安全培訓和安全演練，致力於提高員工的安全意識，為員工打造安全、可靠的工作環境。

##### 9.3.1. 保障職業安全

公司遵守《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》等相關法律法規，完善並實施適用於全集團(包括承包商)的《工傷管理指引》等內部制度。

我們建立了「總部—各所屬物業公司—物業服務中心」三級安全管理體系，由永升服務的總裁全面統籌和指導職業健康安全管理工作，ESG 委員會與相關執行部門進行監察、檢討和評估本公司職業健康安全績效。為保障職業健康安全管理體系得到有效運作，我們每年進行內部審計，每三年開展一次外部審計。2024 年，永升服务成功獲得了 ISO 45001 職業健康安全管理體系認證的更新證書。



本公司持續致力於營造安全、健康的工作環境，我們的職業健康與安全政策實現 100% 覆蓋所有員工，包括承包商、供應商和外包員工。我們高度重視員工的職業健康安全，將安全責任落實到人，將管理成效與管理層的績效考核掛鉤，築牢安全防範基礎，提高員工的安全意識和水平。

##### 9.3.2. 重視安全培訓

永升服务積極維護員工健康安全，持續為員工開展職業健康安全相關的培訓項目。我們開展多樣豐富的安全培訓宣貫以及安全應急演練活動，在公司上下營造安全生產氛圍，倡導安全文化，保障公司安全平穩營運。

在項目營運中，我們在各區域設置工程實訓室，提供包括照明電路檢查、弱電系統監控及對講門禁維修等一系列專業培訓，避免員工在工作期間受到傷害，降低安全風險。此外，所有項目團隊均會在每日晨會和例會中著重強調和宣貫施工與維修作業的安全規範，同時針對外部消防安全的案例進行深入分析，對員工開展警示教育。

在日常管理中，我們重視對員工的職業健康安全培訓，我們不僅要求新員工入職三天內必須進行三級安全管理體系的系統學習，還定期為員工舉辦職業健康與安全培訓，今年的培訓邀請了專業的安保公司進行培訓內容的講解，不僅覆蓋內部員工，還覆蓋第三方工作人員。

本年度我們持續推進集團職業健康安全的三級轉訓制度。截至 2024 年 12 月 31 日，除固定週期的安全培訓外，永升服务共計進行安全生產現場培訓 420 次。永升定期開展月度安全主題活動、安全隱患及風險源例行排查，實現項目全覆蓋。報告期內，未發生安全生產類責任事故、消防火災類責任事故，未出現安全相關行政處罰。

截至報告期末，永升服务共有

**2** 名

因工亡故員工，均已根據內部職業健康與安全政策給予補貼和幫扶

我們還訂立了 2025 年

**0** 工亡事故目標

一線員工的商業保險覆蓋率

**100%**



### 9. 活力永升 心繫人才

### 9. 活力永升 心繫人才

#### 9.4. 關愛員工生活

在關愛員工身體健康的同時，永升服务不忘關愛員工的日常生活，致力於為員工提供全方位的保障。我們為員工舉辦豐富多樣的員工活動，為有困難的員工提供幫助，全面提升員工的幸福感和歸屬感。2024年，我們在各區域舉辦了超400場員工活動，涵蓋節日活動、夏季送涼、冬季送暖、新年慰問、公司年會等，參與員工總數累計突破10,000人。

##### 9.4.1. 關注員工滿意度

永升服务高度重視員工的反饋與建議，定期開展員工敬業度與滿意度調研，以跟蹤和把握員工的工作表現及心態。我們每年面向所有職能團隊開展員工滿意度評估，評估內容涵蓋公司文化、工作任務、學習發展、多元包容、績效管理、專業表現、工作氛圍等多個維度，對公司和各部門進行細緻的評價。通過持續追蹤評分和排名的動態變化，及時識別需要提升和改進的領域，並採取相應的措施進行優化。

##### 9.4.2. 豐富員工活動

永升服务積極營造溫馨、和諧的工作氛圍，為員工提供豐富且完善的員工活動和福利激勵，提升員工歸屬感。傳統節日，我們為員工送上節日慰問禮品和紅包；員工生日，我們為員工舉辦生日聚會歡快共慶；酷夏，我們為員工送上清涼茶飲；寒冬，我們為員工添置暖心冬裝等。

我們持續鼓勵員工加入「員工互助會」，通過「員工互助基金」為困難員工提供有效幫扶，搭建員工與公司的橋樑。員工互助會將依據實際情況，向遭受重病、嚴重人身傷害或不幸去世的會員及家屬一次性給予人民幣1-5萬元人民幣的互助金援助。

截至2024年12月31日，員工敬業度得分為

**91**分

較2023年敬業度調研得分提升

**4**分(2023年87分)

敬業度調查歷時

**7**天

調研參與人數

**10,216**人



開門利是



新年活動



夏日送清涼



頒獎儀式

#### 案例

##### 最美永升人 服務美一面



2024年6月，永升服务發佈了兩期最美永升人的微信公眾號文章，展現了永升服务的員工在工作中的美好瞬間。文章中收錄幾位「最美永升人」工作時的照片，無論是惡劣天氣的工作、大型活動中的細節把控，還是困難家庭的幫扶、維護社區的日常清理工作，甚至是筆走龍蛇，為業主書寫春聯，陪業主曬太陽等日常小事，永升服务員工都能服務「美」一面，無數個服務瞬間匯聚成了數不清的「最美永升人」，體現了永升的服務之美、人性之美、專業之美、創新之美。



最美永升人公眾號文章封面

# 10. 善意永升 暖心社区

永升服务牢记企业使命，积极承担服务社会，回馈社会的责任，开展多项公益助老、乡村振兴活动，参与志愿服务，聚焦社会公益，传递爱心和温暖，为社会可持续发展贡献永升力量。报告期内，永升服务在社会公益方面共投入人民币 27 万元，2024 年员工公益活动参与时长达 9,400 小时。

本章响应的指引指标		本章重大性议题
回应 SDGs 指标 	回应 HKEX 指标 B8 一般披露 B8.1 B8.2	- 慈善公益与社区建设 - 社会沟通与参与



## 10. 善意永升 暖心社区

### 目标进度

#### 目标设定

- 通过永升 37℃ 繁星社区这一党建引领基层治理的社区形态，积极投入社区基层治理，解决群众「急难愁盼」问题。
- 加强社区助老服务，以积极应对人口老龄化的战略。
- 深化乡村振兴工作，进一步扶持农业发展，持续增加乡村教育、环境绿化保护等多项社会公益事业的投入。

#### 进度回顾

- 永升 37℃ 繁星社区在全国范围内落地，深度开展党建引领基层治理的社会实践。
- 社区助老服务定向覆盖社区内长者客群，并通过不定期开展「蓝马甲助老公益活动」「老年大学」等活动形式，提升长者社区互动频率与满意度。
- 第三季「宝贝加油跑」公益活动在全国 50 多个城市开展，5,000 多名小业主坚持完成 21 天社区晨跑，为阿拉善盟腾格里沙漠捐赠了 6,000 棵花棒树苗。
- 永升益行活动：联合业主共同开展社区公益大集，业主购买「芯选」产品主动捐赠环保公益金，用于倡议垃圾分类、闲置物品二次循环利用等社区宣传活动。
- 开展农业扶持工作，帮助农产品销售（如「百财到家、蔬送美好」活动，登上人民网新闻）。
- 在暴雪暴雨等极端天气情况下，承担职责，守护社区、园区、城区居民生命及财产安全。

#### 下一步计划

- 通过永升 37℃ 繁星社区这一党建引领基层治理的社区形态，积极投入社区基层治理，解决群众「急难愁盼」问题。
- 加强社区助老服务，以积极应对人口老龄化的战略。
- 持续增加环境绿化保护等多项社会公益事业的投入，举办第四届「宝贝加油跑」儿童健康公益活动，并定向捐赠至环境绿化保护行动。



### 10. 善意永升 暖心社區

#### 10.1. 慈善公益行動

永升服务勇於承擔社會責任，開展多範疇的慈善公益活動，利用自身作為物業服務公司的影響力，號召全體員工和熱心業主參與綠色公益活動，推動社區建設，同時我們還組織鄉村振興行動，以責任心回饋社會。

##### 參與綠色公益

隨著綠色生態文明的不斷推廣，永升服务始終積極推動綠色公益事業發展，組織開展第三屆「寶貝加油跑」社區兒童健康公益活動，發揚快樂、友誼、進步的體育精神，把健康活力的生活方式傳播到千家萬戶。

##### 案例

#### 第三屆「寶貝加油跑」活動

今年夏天，永升服务第三屆「寶貝加油跑」活動拉開帷幕，為期21天，400個社區、5,100位寶貝們超燃開跑。寶貝們由教官的帶領下開展晨跑、跳繩、仰臥起坐等有氧訓練，強健體魄；接受安全培訓，參加趣味遊戲，在酣暢淋漓的運動之餘感受輕鬆的氛圍，開懷大笑。同時，永升服务聯合中國綠化基金會以「寶貝加油跑」的名義在內蒙古阿拉善左旗騰格里沙漠捐贈6,000棵花棒樹苗，為沙漠增添「綠色能量」。



寶貝加油跑活動

#### 推動社區建設

在永升37℃繁星社區的黨建引領下，我們組織員工開展多項社區建設和尊老敬老活動，努力踐行可持續發展理念，共同創造美好未來。

##### 案例

#### 重陽節藍馬甲智慧助老行動

2024年10月，在第15個敬老月來臨之際，永升服务參與螞蟻集團及浙江螞蟻公益基金會「藍馬甲智慧助老行動」。永升37℃繁星志願服務隊的成員們穿上藍馬甲，通過「技術創新+傳統服務」的雙重模式，為老人提供智能手機使用培訓、反詐知識普及、補拍婚紗攝影、組織愛心義剪等助老愛老服務，讓老人們得到暖心的永升關懷。



藍馬甲助老行動



智能手機使用培訓



補拍老年婚紗照



助老愛老活動

### 10. 善意永升 暖心社区

#### 案例

#### 社区建设维修，保障业主生活

自永升服务正式入驻沈阳东槭城北小区以来，我们积极响应街道的号召，全面推进「以党建引领为中心」的管理措施，包括解决小区地面铺设问题、开展老年大学社团、组织志愿服务等，使东槭城北小区居民满意度提升了16%。

- 永升服务项目团队牵头党员业主代表、社区、街道四方联动，组织数十次专项会议，共同研讨确定了地下排水管网改造方案；
- 为全面改善、丰富老年业主的业余生活，永升服务项目团队组建了乒乓球社团、舞蹈社团等7个兴趣社团，随后成立了东槭城北老年大学；
- 以邻里互助为目的，由街道、社区、物业服务中心工作人员及爱心业主，主动报名组成繁星志愿服务队，根据志愿者的意愿、特长从事不同的志愿服务活动。



东槭城北小区地面铺设



永升服务志愿者上门慰问老人



老年大学开学典礼

#### 助力乡村振兴

本年度，永升服务持续响应国家号召，积极开展乡村振兴工作，大力帮助农业扶持，推动农产品销售，以责任之行回馈社会。

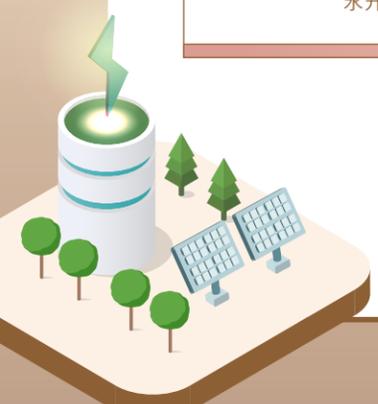
#### 案例

#### 「百财」到家，「蔬」送美好

2024年12月，永升服务了解到济南市唐王街道白菜产量较大、销售渠道有限、运输成本偏高，加之山东省近期大范围降温，白菜销售面临困境，永升服务济南分公司特意从唐王街道采购了超过8,000棵大白菜，缓解了菜农的燃眉之急，并将逾万斤的爱心助农大白菜赠与小區業主，每棵白菜都缠绕着镌刻「永升服务」字样的紫带，赋予「八方来财」的美好寓意，给用户送「财」到家。



永升服务奥体铂悦府给业主送来「百财」



附錄

附錄

附錄 I 2024 ESG 關鍵績效指標

範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2023 年	2024 年
<b>A 環境</b>					
<b>A1 排放物</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	5.94
	硫氧化物	千克	0.07	0.07	0.07
	顆粒物	千克	0.24	0.22	0.44
	<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	323.24
	直接溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	11.33	11.28	10.04
	間接溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	363.44	371.02	313.20
	溫室氣體排放量密度	噸二氧化碳當量 /人	0.014	0.013	0.010
	<b>A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度</b>				
	有害廢棄物總量	千克	429.05	470.80	394.36
	有害廢棄物密度	千克/人	0.02	0.02	0.01
	廢棄墨盒/硒鼓	千克	167.94	175.40	150.52
	廢棄燈管	千克	3.04	8.28	6.62
	廢棄電池	千克	120.07	135.12	101.21
	廢棄電子產品	千克	138.00	152.00	136.00
	<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	56,617.50
	無害廢棄物密度	千克/人	2.21	1.90	1.75
	辦公生活垃圾	千克	58,922.65	57,146.90	56,285.50
	食堂廚餘垃圾	千克	/	325.00	332.00

範疇	ESG 指標	單位	2022 年	2023 年	2024 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	623,745.65
	能源消耗密度	千瓦時/人	25.58	23.02	19.23
	直接能耗	千瓦時	45,228.82	45,051.45	40,067.42
	柴油總耗量	千瓦時	0.00	0.00	0.00
<b>A2 資源使用</b>	汽油總耗量	千瓦時	45,228.82	45,051.45	40,067.42
	間接能耗	千瓦時	637,287.14	650,571.39	583,678.23
	外購電力總量	千瓦時	637,287.14	650,571.39	583,678.23
	<b>A2.2 總耗水量及密度</b>				
	耗水總量	立方米	2,625.86	2,774.77	2,757.47
	耗水密度	立方米/人	0.10	0.09	0.09



## 附錄

範疇	ESG 指標	單位	2022年	2023年	2024年
<b>B. 社會</b>					
<b>B1 僱傭</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>				
	全體僱員人數	人	26,685	24,605	25,734
	<b>按性別劃分</b>				
	在職男性僱員數	人	15,468	15,367	15,545
	在職女性僱員數	人	11,217	9,238	10,189
	<b>按僱傭類型劃分</b>				
	全職僱員數	人	26,685	24,605	25,734
	短期合約／兼職僱員數	人	0	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	22,979
	在職中級僱員數	人	2,936	1,754	2,562
	在職高級僱員數	人	139	137	193
	<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	6,782
	在職30-50歲僱員數	人	13,080	14,267	13,947
	在職50歲以上僱員數(不含50歲)	人	5,306	5,071	5,005
	<b>按區域劃分</b>				
	中國東北地區僱員數	人	1,291	961	1,124
	中國北部地區僱員數	人	2,696	2,125	2,656
中國東部地區僱員數	人	14,499	13,891	13,511	
中國中南地區僱員數	人	4,285	4,274	4,864	
中國西部地區僱員數	人	3,914	3,354	3,579	
中國港澳台及海外僱員數	人	0	0	0	

## 附錄

範疇	ESG 指標	單位	2022年	2023年	2024年
<b>B. 社會</b>					
<b>B1 僱傭</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	25
	<b>按性別劃分</b>				
	男性	%	40	36	24
	女性	%	42	34	25
	<b>按年齡劃分</b>				
	30歲以下僱員流失率(不含30歲)	%	56	48	31
	30-50歲僱員流失率	%	36	29	22
	50歲以上僱員流失率(不含50歲)	%	28	34	22
	<b>按區域劃分</b>				
	中國東北地區僱員流失率	%	24	36	2
	中國北部地區僱員流失率	%	37	39	21
	中國東部地區僱員流失率	%	43	34	47
	中國中南地區僱員流失率	%	49	37	34
中國西部地區僱員流失率	%	33	32	55	
港澳台及海外僱員流失率	%	0	0	0	
<b>B2 健康與安全</b>	<b>B2.1 過去三年因工工亡故的人數及比率</b>				
	因工亡故的人數	人	1	0	2
	因工亡故的比率	%	0.004	0	0.008
	<b>B2.2 因工傷損失工作日數</b>				
工傷次數	次	44	55	54	
因工傷損失總日數	天	2,072	2,045	2,900	

附錄

範疇	ESG 指標	單位	2022年	2023年	2024年
<b>B. 社會</b>					
B3 發展與培訓	<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	25,361
	總受訓僱員百分比	%	98.3	98.4	98.6
	<b>按性別劃分</b>				
	男性受訓僱員百分比	%	62	62	61
	女性受訓僱員百分比	%	38	38	39
	<b>按僱員類別劃分</b>				
	初級僱員員工受訓僱員百分比	%	85	85	89
	中級僱員員工受訓僱員百分比	%	14	14	10
	高級僱員員工受訓僱員百分比	%	1	1	1
	<b>B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數</b>				
	總人均受訓時數	小時	91	91	91
	<b>按性別劃分</b>				
	男性僱員受訓時長	小時	91.4	91.5	92.0
	女性僱員受訓時長	小時	88.3	88.9	89.5
<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	91.0	
在職中級僱員受訓時長	小時	89.3	89.6	90.5	
在職高級僱員受訓時長	小時	114.1	97.6	100.8	

附錄

範疇	ESG 指標	單位	2022年	2023年	2024年
<b>B. 社會</b>					
B5 供應鏈管理	<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	6,602
	中國東北地區供應商數目	家	1,108	1,227	881
	中國北部地區供應商數目	家	653	858	732
	中國東部地區供應商數目	家	275	1,182	1,171
	中國中南地區供應商數目	家	2,613	2,894	2,602
	中國西部地區供應商數目	家	972	1,422	1,216
	中國港澳台地區及海外地區供應商數目	家	0	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	100
納入一般管理流程的供應商數目	家	1,331	742	459	
B6 產品責任	<b>B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法</b>				
	公司運營部接獲關於產品及服務的投訴數目	次	16,786	15,951	16,467
	投訴關閉率	%	100	100	100
	已獲得商標數目	件	263	275	360
	已獲得著作權數目	件	208	223	238
已獲得專利數目	件	3	3	16	



附錄

範疇	ESG 指標	單位	2022年	2023年	2024年
<b>B. 社會</b>					
B7 反貪污	<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	0
	<b>B7.3 向董事及員工提供的反貪污培訓</b>				
	參加反貪污培訓的董事人數	人	4	4	3
	參加反貪污培訓的僱員人數	人	26,685	24,605	25,734
B8 社區投資	向董事提供的反貪污培訓時長	小時	5	6	4
	向員工提供的反貪污培訓時長	小時	172	234.9	392
	<b>B8.2 在專注範疇所動用資源</b>				
	公益投入總金額	人民幣萬元	17	22	27
	員工志願者服務總小時數	小時	6,952	8,500	9,400

數據統計範疇：

- 1) 本集團 2024 年度 ESG 報告數據統計範圍與年報一致。
- 2) 本集團 2024 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。數據來源均為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。

附錄

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與改革委員會發佈的《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《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》所載全國電網平均排放因子(0.5366tCO<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、水資源的密度指標計算更為科學和嚴謹，本報告採用統一的公式即總量 / 員工人數(包含外包等)計算持續提升數據管理水平。
- 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。
- 4) 2024 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 / 報告期內員工總人數。
- 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

附錄

附錄 II 《環境、社會及管治報告守則》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 心向未來
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 A1.3	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 心向未來
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 心向未來



附錄

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			
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 心向未來
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 心向未來
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 心向未來
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
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 心向未來
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 心向未來

附錄

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 B1：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。	已披露	活力永升 心繫人才
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 心繫人才
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
層面 B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	活力永升 心繫人才
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 心繫人才



附錄

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 B3：發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政 策。描述培訓活動。	已披露	活力永升 心繫人才
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
層面 B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及 規例的資料。	已披露	活力永升 心繫人才
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 心繫人才
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 心繫人才

附錄

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 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 用心守信
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	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 用心守信
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 用心守信
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 用心守信



附錄

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 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	責任永升 用心守信
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

附錄

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 用心守信
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 用心守信 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 用心守信
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 用心守信
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