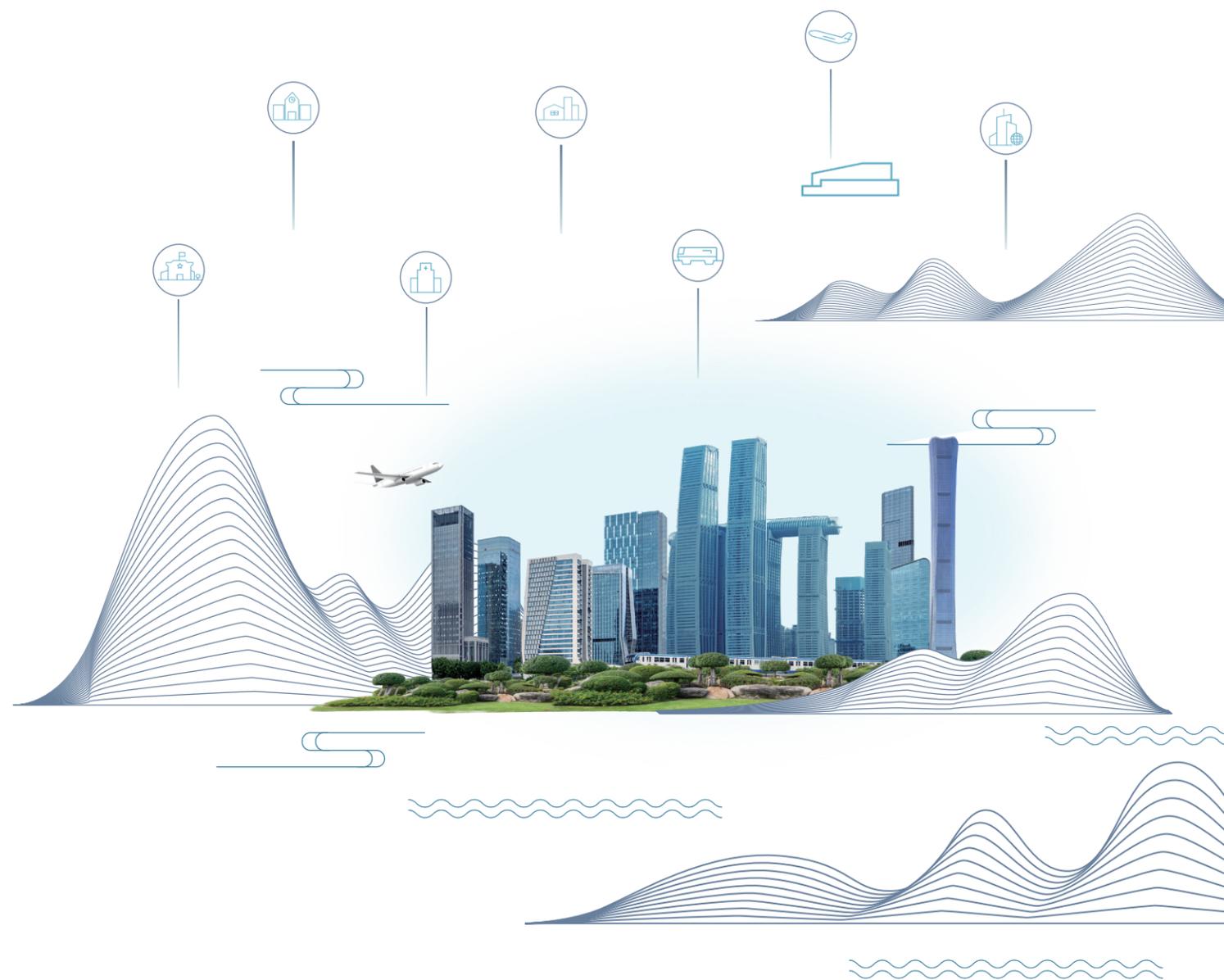


2023

环境、社会及治理(ESG)报告

Environmental, Social, and Governance (ESG) Report

让城市更美好!



目录

董事长致辞	01
关于本报告	03
走进新大正	05
专题聚焦	13
ESG管理	87
附录	89

01

拥抱客户 服务提升创新绩

优化客户服务	21
引领物业创新	29
数据安全保护	32

02

安全运营 责任担当开新局

保障安全工作	37
守护职业健康	43
可持续供应链	45

03

夯实治理 永续经营启新程

坚持党建引领	49
三会协同治理	51
夯实合规运营	53

04

共同进步 携手并进谱新篇

劳动关系管理	59
助力员工发展	69

05

服务城市 践行公益担新责

城市服务	73
乡村振兴	76
每股社会贡献值	76

06

绿色物业 节能环保建新功

践行绿色运营	79
加强资源利用	82
生态园区升级	86

董事长致辞

2023 年，我们面对复杂环境下经济复苏的压力，行业环境的巨变，企业成长的阵痛，新大正始终坚守“做一家好企业”的初心，坚定践行“社会、企业、员工和谐进步”的核心价值观，坚决推进全国化战略走深走实，努力为社会作出贡献、为客户创造价值、为股东创造财富、为员工带来幸福。

坚持战略导向 持续提升公司治理水平

我们以党建为引领，以三会治理机制为核心，不断建立健全治理结构，提升公司治理水平。公司圆满完成新一届董事会换届，基于发展战略的需求，调整了董事会成员的专业结构，增强了董事会的多样性和决策能力，为公司带来新的视角和价值。为更加充分地发挥董事会的决策功能和作用，重新修订了三会的运作规则，扩大了董事会集体决策的范围和权力，缩小了董事长和总裁个人决定的权限。三会基于上市公司的监管要求和公司发展需要，依法尽职履责，对公司发展战略及经营管理过程中的重大问题及时作出决策，指导和牵引公司全国化战略进一步落地。公司业务范围已覆盖全国 28 个省市 124 个城市，区域规模和密度得到了进一步提升，全年，公司营收实现了 31.27 亿元，同比增长了 20.35%。

坚持以客户为本 持续为客户创造价值

我们高度关注客户需求，始终与客户站在一起。在三年艰难时期，我们与客户一起并肩作战，共克时艰。2023 年，我们与客户一起迎来新的挑战，公司在保障服务品质的前提下，与客户一起过紧日子，对各类支出严格压缩管控，降低客户费用。

同时，我们聚焦客户需求，不断探索新的服务项目，为客户创造更多价值。深入推进数字化转型，持续加强数字化时代物业管理产品的研发力度；积极构建了创新产品支撑体系，在满足客户日常生产经营、生活服务的基础上，拓展综合能源管理、餐饮管理服务，为客户提供后勤服务保障一体化解决方案。

从 2015 年开始，新大正的客户满意度连续八年得以持续提升。2023 年，公司整体客户满意度高达 94.68%，获得客户高度认可，以行动落实践行了“真诚专业、不负所托”的服务理念。

坚持以员工为本 持续打造员工与企业发展的共享平台

我们坚定地认为，员工是公司重要的财富，为员工提供安全稳定的就业机会是企业的责任。2023 年，公司

在压力中继续前行实现业绩的提升，为社会提供近万个新增就业岗位，为应届大学生、退伍人员、残疾人员等特殊群体解决就业问题。在企业经营压力增加，利润水平下降的情况下，保障员工薪酬福利的稳定增长。

我们重视员工的成长与发展，坚持招聘与培训的投入，当年面向中高层、项目经理、管培生、一线人员等不同层级员工开展上千次培训，持续强化内部人才供应链打造，帮助员工持续成长。

我们不断完善中长期激励体系，打造成为创业干事的平台，通过及时调整集团中高管激励政策、优化城市合伙人计划、试点项目合伙模式及配套机制，激发公司发展的内生动力。通过建立健全激励体系，凝聚和激励优秀人才在新大正的平台干事创业，与员工共享成果、共同进步，赋能公司高质量发展。

坚持可持续发展为本 持续为社会作出贡献

我们坚持长期主义，推动社会、企业、员工和谐进步。为响应低碳节能环保的号召，公司通过身体力行的实际行动来践行环保理念，为客户提供能源管理、节能减排服务、积极参与老旧小区改造项目，探索党建 + 物业、社区治理的路径和方法；基于城市服务的新发展领域，努力

探索全城市政环卫 + 公建物业的新模式。

与此同时，公司通过业绩的长期稳定增长，持续创造税收、创造就业，作出自己应有的贡献。我们通过员工互助爱心基金，对公司困难员工和家庭进行帮扶，积极参与各类公益活动，帮助更多需要帮助的人，尽到一个企业公民应尽的责任。

前行路上，有风有雨是常态。我们深知物业管理在城市运行和百姓美好生活中扮演着重要角色，我们以此为荣，更以此为责。我们将始终坚守“做一家好企业”的初心，立足公建物业，夯实服务质量，坚定信念，不畏挑战，继续与同事同心、与客户同行、与社会同进，为守护好城市、为我们共同的追求不懈努力奋斗！

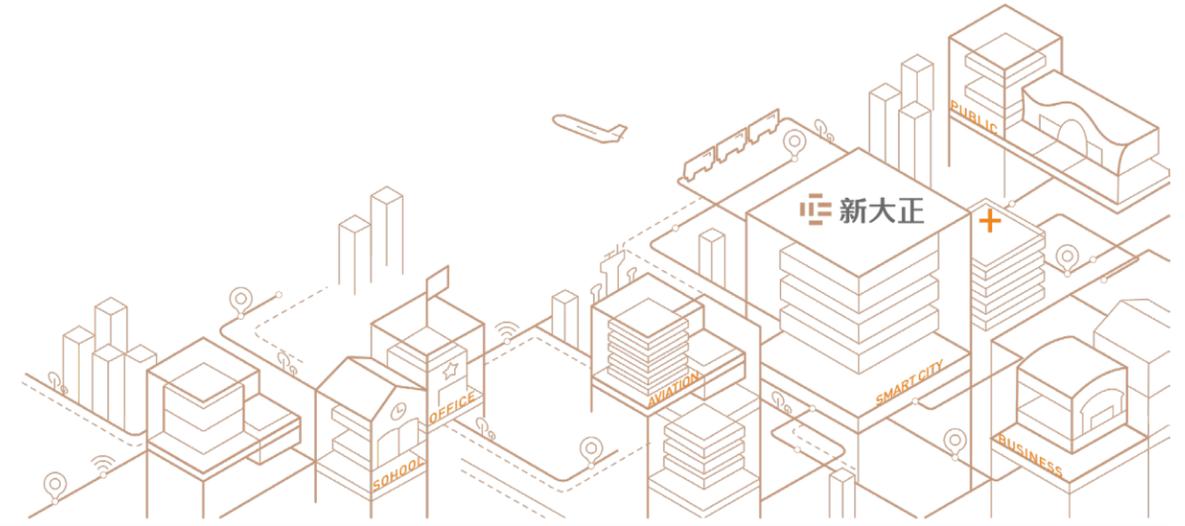


李茂顺

新大正物业集团股份有限公司
党委书记、董事长

关于本报告

本报告是新大正物业集团股份有限公司（以下简称“新大正”“公司”“集团”或“我们”）发布的第二份环境、社会及治理报告（以下简称“ESG 报告”）。本报告依据客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了公司 2023 年度环境、社会与公司治理的实践及绩效。



报告范围

本报告以“新大正物业集团股份有限公司”为主体，包括下属分子公司，除特别说明外，本报告范围与本公司年报范围保持一致。

时间范围

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（简称“报告期”）。为增强本报告的对比性和前瞻性，部分内容适当追溯以往年份或具有前瞻性描述。本报告的发布周期为一年一次，与财务年度保持一致。

编制依据

- 深圳证券交易所发布的《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告》（2023 年）
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS—ESG 5.0）》
- 全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告标准（GRI Standards）》（2021 年版）
- 联合国可持续发展目标（SDGs）

数据说明

报告使用数据来源包括公司实际运行的原始数据、政府部门公开数据、年度财务数据、内部相关统计报表、第三方问卷调查、第三方评价访谈等。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

释义说明

新大正、公司、集团、我们	新大正物业集团股份有限公司
和翔环保	四川和翔环保科技有限公司，新大正全资控股子公司
四川民兴	四川民兴物业管理有限公司，新大正全资控股子公司
大世界保洁公司	重庆大世界保洁有限公司，新大正全资控股子公司
慧链云	深圳慧链云科技有限公司，新大正全资控股子公司
长沙公司	新大正（长沙）物业管理有限公司，新大正控股子公司
郑州公司	新大正物业集团股份有限公司郑州分公司
瑞丽滨南	瑞丽市滨南环境管理有限公司
香市和翔	香格里拉市和翔环保科技有限公司

报告获取

本报告以电子版形式发布，您可以在深圳证券交易所网站（www.szse.cn）或公司官网（www.dzwy.com）下载本报告电子文本，获取更多公司信息。如对报告有疑问和建议，您可以致电 023-63809110。

免责声明：

本报告中所使用的部分图片来源于互联网，其版权归原作者或相关机构所有。我们尊重并保护所有版权所有者的权益，使用这些图片的目的是为了增强报告的可读性和理解性。如果版权所有人认为我们的使用方式侵犯了其权益，请与我们联系，我们将立即停止使用并删除。此外，我们已尽力确保所使用的图片来源可靠，并尽力寻找原作者或版权所有者的授权。然而，由于网络信息的复杂性和不确定性，我们可能无法获得所有图片的授权。因此，我们在此声明，对于因使用这些图片而引发的任何版权纠纷或法律责任，我们将不承担任何责任。使用者理解并同意，本报告中的图片仅供参考和展示之用，不构成任何形式的担保、承诺或推荐。任何人或机构在参考或使用本报告中的图片时应自行承担风险，并应根据自身判断和需求对其进行进一步核实和验证。对于因使用本报告中的图片而导致的任何直接或间接损失或问题，本公司概不负责。使用者应在遵守相关法律法规的前提下使用本报告中的图片，并自行承担因此产生的所有法律责任和风险。

走进新大正

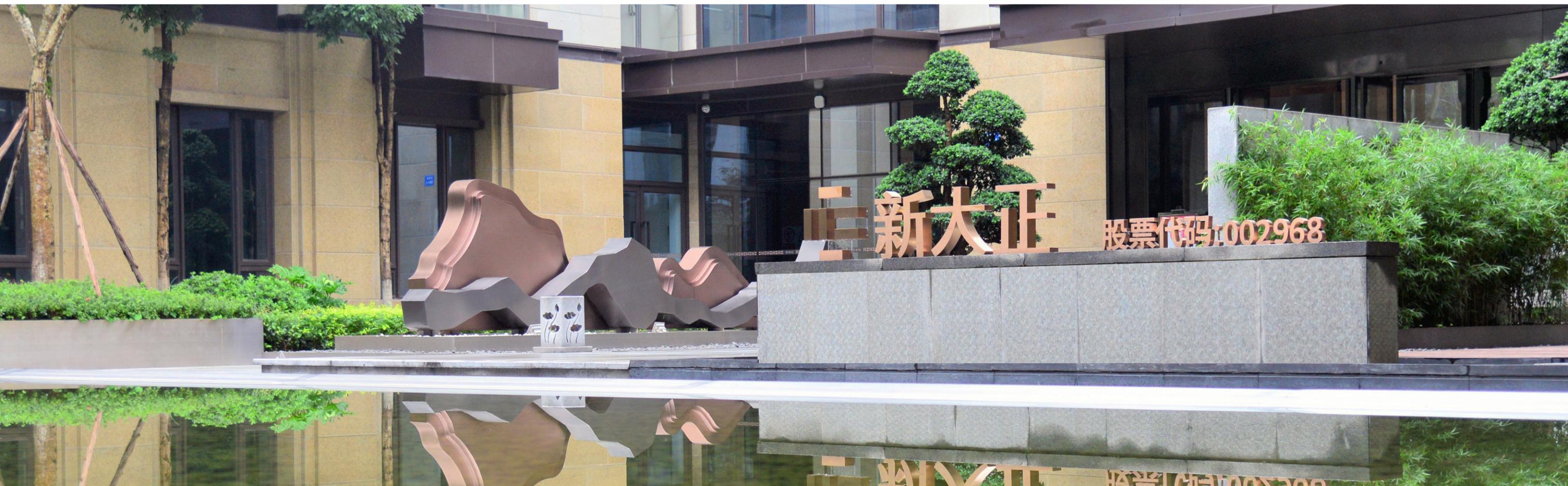
公司简介

新大正物业集团股份有限公司成立于 1998 年，专注于智慧城市公共空间与建筑设施的运营和管理，构建以基础物业为主体，城市服务和创新服务两翼协同发展的三大版图。通过不断深化研究客户需求、作业场景及服务标准，让客户专注于主业，创造服务价值和优质体验，成为公建物业服务专家。

新大正是中国物业管理协会名誉副会长单位、重庆市物业管理协会副会长单位、国家级服务业标准化试点单位，于 2019 年成功在深交所挂牌上市，股票代码 002968。

企业文化

新大正积极践行“以人为本”的行为宗旨，以客户为本、以员工为本、以可持续发展为本。激发开放学习、变革更新的组织活力，打造充满人文的企业氛围，鼓励奋斗成长的激励机制，让员工在平凡的岗位上，践行“让城市更美好”的企业使命。



发展历程

1998 年

公司更名设立，取得一级物业管理资质。
成立党支部。
确立宗旨：依法经营，科学管理，客户至上，持续发展。

1999 年

获得 ISO 9002 国际质量管理体系认证。
全市第一个国优项目：大正大厦。
引进戴德梁行顾问合作。

2001 年

实施员工股权激励，1/3 员工持有公司股份。
承接广璐大厦，开启市场化发展进程。

2009 年

营业收入突破 1 亿元。

2011 年

成为国家级服务业标准化试点单位。
第二次企业文化价值体系梳理，颁布《人力资源工作条例》。

2012 年

承接贵州省高级人民法院物业，开启全国化业务布局。

2013 年

聘请全球知名咨询公司罗兰贝格进行战略咨询，制定公司未来发展战略规划与组织管控体系。

2015 年

承接重庆大足人民医院物业，进入医养物业领域。

2016 年

完成股改，成立新大正物业集团。
承接重庆江北国际机场物业，进入航空物业领域。

2017 年

挂牌新三板（证券代码：870776）。

2019 年

承接北京大兴国际机场物业。
获得重庆市“五一劳动奖状”。
营业收入突破 10 亿元，进驻全国 18 个省市 31 座城市。
成功上市挂牌深交所（股票代码：002968）。

企业初创阶段
1998~2001

市场起步阶段
2002~2008

快速成长阶段
2009~2019

高速发展阶段
2020~ 至今

2003 年

商业物业市场化探索，顾问四川内江黄桷井商城、达州时代天城。

2004 年

承接九龙坡区机关物业，进入公共物业领域。
第一次企业文化价值体系梳理。

2005 年

承接重庆大学虎溪校区物业，进入学校物业领域。

2007 年

承接西永微电园物业，进入园区物业领域。

2008 年

董事长王宣获得“中国优秀民营企业家”及“中国商业服务业改革开放 30 周年卓越人物”荣誉称号。
成立员工互助性质的爱心基金会。

2020 年

收购民兴物业 100% 股权，实施了上市后的首次并购。
布局城市服务新赛道。
发布“五五规划”，锚定未来战略。

2021 年

营业收入突破 20 亿元，重庆以外区域收入占比超过 50%。
成为中国物业管理协会标准化建设专业委员会主任单位。

2022 年

承接 2022 年北京冬奥会主场馆后勤保障，首次服务国际大型赛事。
收购四川和翔，进入市政环卫领域。
获评人民网“社会责任企业奖”年度企业奖。

2023 年

营业收入突破 30 亿元，进入 28 个省（直辖市）、124 个城市。
荣列中国物业百强第 12 名。
荣获“重庆市企业创新奖”。
荣获重庆民营企业 100 强。

业务布局

新大正目前形成了以基础物业为主、城市服务和创新服务协同发展的三大业务版图。基础物业主要指传统物业服务，为客户提供“四保一服”服务，包括了航空物业、学校物业、办公物业、公共物业、医养物业、商住物业等细分业态。城市服务主要指以城市空间运营为主要方向的业务，包括城市更新、资产管理、市政环卫、社区治理等城市服务产品。创新服务主要指传统、创新类增值服务与数字化产品，包括了平台运营、增值服务、数据业务、线上经营等细分产品。

截至报告期末

共进入省(市)

28个

自有员工

43,000+人

共进入城市

124个

位列中国物业百强第

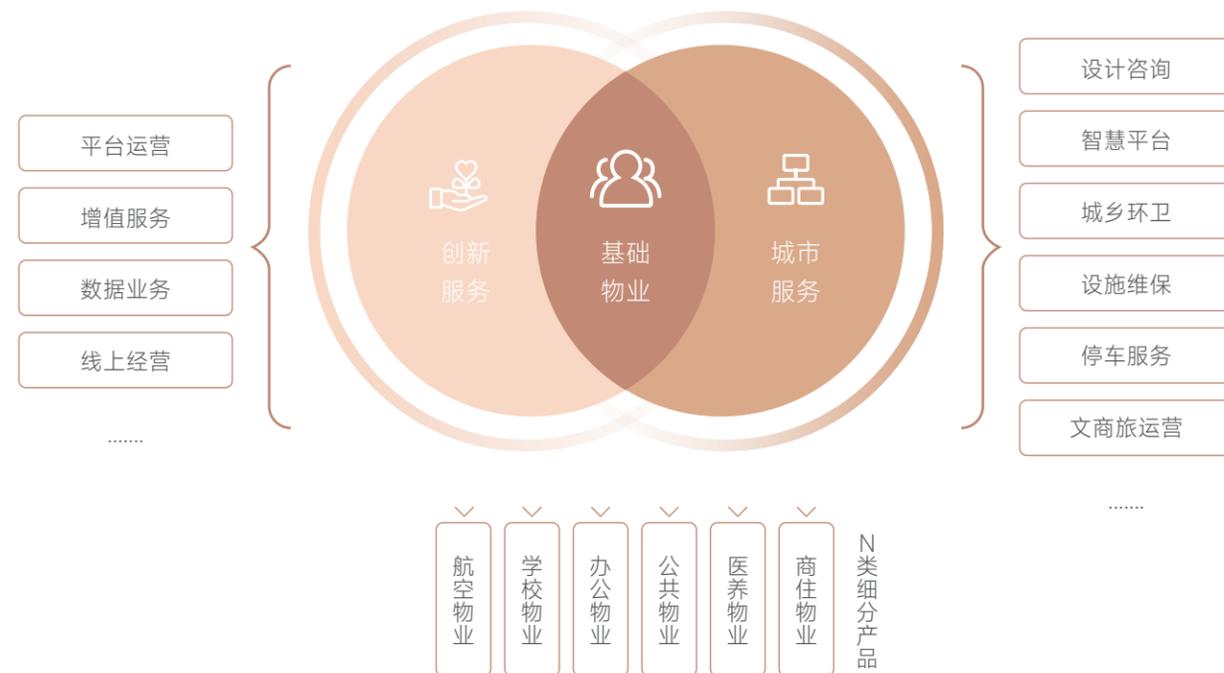
12名

管理物业服务中心

940个

服务面积近

1.7亿m²



▲ 三大业务板块



▲ 全国业务布局

荣誉

新大正获得重庆市企业创新奖、2023 重庆民营企业 100 强、2023 年中国物业服务企业综合实力 TOP12、第十四届中国上市公司投资者关系天马奖等一系列荣誉。

注：图片仅展示部分政府、行业类荣誉



重庆市企业创新奖



上榜 2023 重庆民营企业 100 强



重庆市渝中区优秀民营企业



2023 中国物业服务综合实力百强企业第 12 名



2023 中国物业高品质服务力百强企业



2023 中国学校物业服务企业 TOP10



2023 中国物业服务市场化运营领先企业



2023 中国学校物业服务领先企业



2023 中国物业服务企业综合实力 20 强



2023 中国医院物业服务企业 TOP10



2023 中国行政办公物业服务企业 TOP10



2023 中国物业服务企业西南 20 强



2023 中国物业管理卓越标杆项目
深创投广场



2023 中国物业管理上市公司 20 强



2023 中国物业管理上市公司领先企业
高质量发展 TOP10



2023 中国标杆物业服务项目
山东大学青岛校区



2023 中国标杆物业服务项目
国银金融中心大厦



2023 中国物业服务企业品牌价值
100 强



2023 中国物业管理行业上市物企 20 强
第 14 名



2023 中国物业管理上市公司领先企业
ESG 可持续发展 TOP10



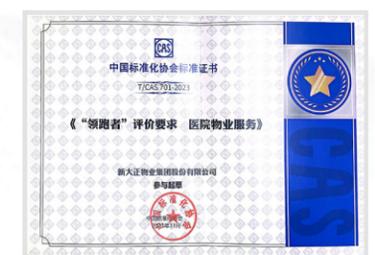
2023 中国上市物企投资价值
TOP4



2023 中国公建物业服务力
TOP10 企业



2023 中国医院物业服务力
TOP10 企业



《“领跑者”评价要求医院物业服务》

| 专题聚焦

以标准创新 助力新大正卓越服务

近年来，国家持续推进高质量发展，物业管理行业作为城市建设和社区治理的重要组成部分，关系着人民群众对美好生活的向往，同样也面临着高质量发展的要求。习近平总书记曾指出，“标准决定质量，有什么样的标准就有什么样的质量，只有高标准才有高质量”。当前，物业管理行业正处于向高质量发展阶段转型的关键时期，要实

现高质量发展，标准化是必不可少的工具方法，因为标准化有助于优秀管理经验的统一和快速复制，确保服务质量稳定性，提高效率和推动技术创新。只有发挥标准化对高质量发展的战略引领和基础支撑作用，才能更好地满足客户的需求，更快的迈入高质量发展阶段。

标准化是实现行业和企业高质量发展的重要抓手

标准化作为物业管理行业发展的技术性基础工作，经过近十年的发展，已经深入到行业的方方面面。

从标准化技术机构来看，2015 年成立的全国物业服务标准化技术委员会和中国物业管理协会标准化建设专业委员会，为物业管理行业国家标准和团体标准制定提供了有效支撑。

从标准体系来看，行业已经建成了涵盖国家标准、团体标准一体行业标准体系，形成了行业标准化建设蓝图。从标准供给来看，国家标准和团体标准都有了较快的发展，

显著提升物业管理行业的法制化、专业化水平。

从标准应用来看，行业标准化氛围较好，各企业通过建立企业标准来促进服务质量提升，同时在数字科技发展的背景下，标准化为新技术、新模式的深度融合提供坚实基础，有利于实现传统物业服务模式向现代智慧型服务模式的转变，在此过程中，行业标准化也将不断推动物业管理人才队伍的职业化进程，提高人员素质和工作效率，进而持续驱动物业管理行业的转型升级和社会价值的全面体现。

新大正的标准化引领之路

在当前高质量转型的环境下，新大正作为物业管理行业标准引领企业，深知提升标准化能力以提供卓越服务是强化企业核心竞争力的关键，同时，公司将优秀的标准化经验和做法推广复制到行业，促进行业健康规范发展，体现了新大正践行企业社会责任和承担行业重任的担当。

早在 2008 年，新大正便成立了专门的“企业标准化研究院”，该研究院专注于研究标准化在推进公司治理体系和治理能力现代化进程中的基础支撑作用，并积极探索物业服务行业质效提升的创新理念与实践路径。同时，通过引入先进的管理理念和技术手段，进一步推动物业服务行业的转型升级和高质量发展。

经过十余年的研究探索，新大正标准化从质量管理体系等外部体系开始，逐步引进、研究和实践前沿的理论与方法，建立了内部规范管理和业务科学运行，有机融合各项认证管理体系的科学标准体系，同时也走出了“企业标准—地方标准—国家标准”的坚实之路。

近几年，为了满足客户需求、提高公司管理效率和服务质量，新大正紧密围绕公司“五五战略”规划，持续在标准化建设领域精耕细作、开拓创新，不断挖掘标准化在企业科学管理方面的能量和价值，有效的促进在业绩和成效上逐步跻身行业前列，为城市的繁荣与进步贡献着自己的力量。

规划领先的企业标准化发展战略

在新大正标准化发展的宏伟蓝图中，规划领先的企业标准化发展战略是关键举措之一。公司始终秉承“成为领先的

行业标杆，推动标准化战略的全面实施。为此，新大正形成了服务产品化、产品标准化以及标准数字化这三大战略路径，共同构筑了标准化发展的坚实基础。

服务产品化

更加关注客户需求满足和价值实现，持续打造新大正独特的差异化、特色化竞争能力

产品标准化

更加关注客户需求实现的一致性和服务质量的稳定性，使标准的设计和落地真正围绕客户和业务的可持续发展

标准数字化

更加关注产品与标准落地全过程的透明化，并实现管理效率和员工工作效率的提升，以标准化与数字化的结合，助推公司在数字化方面的转型升级

建立科学完整适用的标准体系

为了更好地满足公司全国化发展的需求，结合行业发展趋势，并对公司内部实际情况进行了深度分析，新大正以 GB/T 24421《服务业组织标准化工作指南》与 GB/T 35778《企业标准化工作指南》为基础，结合服务业组织特点和物业管理行业特点，充分考虑公司在物业领域的业态需求，设计搭建了独具新大正特色的企业标准体系，分为服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系、岗位作业标准体系，对公司的内部规范管理、

业务健康发展、项目有效管理、组织高效运行提供了有力的支撑和保障。

该体系设计囊括了新大正 3 大业务版图、6 大主营业态、N 类细分产品，并以客户需求和相关方需求为输入，通过体系的“PDCA”运行，并配套体系落地的组织保障、人才保障、激励保障，来实现整个体系的有效运行，同时标准体系还充分考虑了与公司产品研发和数字化平台的对接，确保在未来很长一段时间可以持续改进并保持领先。

深化标准落地有效性实践

新大正深入分析企业标准化规划制定的难点，开展了企业标准化落地有效性措施研究。通过研究，全面梳理了标准化管理的各个环节，从标准制定、推广应用到执行过程，深入分析可能存在的挑战和障碍，并结合实际情况开展深入调研和数据分析，准确地把握了标准执行中的关键难点问题，并提出系统性创新解决方案。

新大正持续推动“标准化场景打造”，以客户感知为出发点，从标准化的门岗、大堂、电梯厅、洗手间、设备房等客户高频接触场景出发，充分考虑服务过程中客户的体

验，对项目的空间管理和人员的服务管理提出细致的标准要求，最终给客户提供更加一致、友好和有温度的服务。

在标准的创新引领上，新大正每年开展“标杆项目”评审，2023 年共创建标杆项目 9 个，其中深创投广场项目运用行业先进的服务理念与方法，实现整体服务产品从 PM 到 IFM 的跨越升级，通过大量不同于传统物业的服务场景梳理和创新，紧抓客户需求，并将服务要点与质量进行固化，践行了服务标准化品质提升。新大正全国在管 900 余个物业服务中心都实现了企业标准的落地。

新大正标准化服务场景

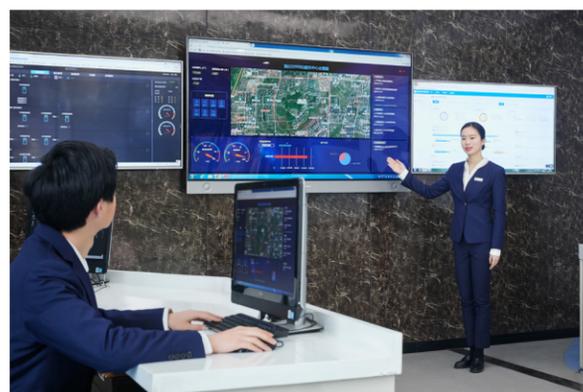


标准化数字化促进转型升级

数字化正在推动物业管理行业服务、管理和商业模式的全面变革，而标准化成为新大正在这场变革中的有力法宝。公司充分认识到标准化是数字化的前提，因此将标准化建设贯穿于新大正的数字化转型全过程。只有将标准引入信息系统中，才能充分发挥管控和赋能的作用，只有依据标准的制度和流程，才能将业务转化为有效信息，通过数据的汇集、分析和应用，最终实现标准的数字化。新大正通过标准化建设，不断提升服务水平，推动行业服务模式、管理模式和商业模式的全面变革。

目前，新大正的所有标准均已上线，慧链云实现了客户需求收集、品质检查闭环、报事报修、计划任务管理、经营管理数据分析等全方位管理功能，同时也实现了员工作业的线上标准指引、在线进度跟进、任务评价等功能，其底层支撑是以标准数字化作为前提，真正实现了标准与数字化的对接，给新大正在数字化转型过程中提供了坚实的基础。

新大正数字化服务场景



引领行业标准化发展

标准化的能力不仅在内部发展，更在行业引领，新大正在不断夯实标准化基础，将先进的企业标准成果转化为行业标杆，近几年积极主导和参与国家标准、地方标准以及团体标准的制定，并承担了全国物业管理协会标准化建设专业委员会秘书处，同时也是全国物业服务标准化技术委员会 (SAC/TC 560) 副主任委员单位、全国机关事务管理标准化工作组 (SAC/SWG17) 副秘书长单位和中国教育后勤协会标准化技术委员会副主任委员单位。

截至报告期末，新大正主导和参与的国家标准、地方标准、团体标准共计 18 项，其中 2023 年参与的 2 项国家标准和 1 项团体标准获批准发布。同时在标准化基础理论研

究上，2023 年新大正牵头的中国物业管理协会年度课题《物业服务企业标准化有效性研究》获得优秀奖，牵头的中国教育后勤协会重点课题《中国教育后勤行业团体标准发展规划》《高校后勤服务质量监管评价体系》顺利通过评审，并获得协会领导的高度认可。

此外，新大正积极主导和参加行业标准化制定会议及相关论坛，2023 年承担了第六届物业管理创新发展论坛“标准化引领物业管理行业高质量发展”平行论坛，参与人员近 500 人，论坛主题鲜明，内容丰富，获得了行业的广泛好评。



结语

标准化能力是新大正持续发展的重要保障。通过企业标准化战略制定、标准体系搭建和标准落地、标准数字化和行业标准化引领，支撑了新大正在服务质量、企业管理、市场竞争力等方面取得的显著成效。未来，新大正将继续探索和创新，以先进的标准化系统为支撑，向客户提供源源不断的优质服务，实现企业高质量发展的战略目标。

拥抱客户 服务提升创新绩

对应的SDGs目标



新大正始终坚守“真诚专业、不负所托”的服务理念，通过不断创新和优化物业服务模式，夯实服务质量，致力于在激烈的市场竞争中保持领先地位。此外，公司深知数据安全对于业务发展的重要性，因此，我们着重加强信息安全管理，采用多重防护措施，确保数据的绝对安全，为客户提供更加可靠、安全的服务保障。



优化客户服务

新大正始终将客户服务放在首位，以客户的需求与满意度作为公司服务的核心，用专业的知识与技能，以至诚的态度，提供至精的服务，努力探索能够提升客户幸福感的的服务方式，打造物业管理精品项目，保障客户的合法权益不受侵害。

夯实质量责任

新大正已通过质量管理体系认证。公司以物业管理服务为核心，高度重视服务质量管理，通过建设园区清洁环境、园林绿化等后勤服务保障工作，为客户创造一个舒适、安全、和谐的生活环境。

公司对于质量风险的管理有着明确的认识和规划，将可能导致客户重大投诉、项目撤场等直接影响客户满意度的风险归类为直接质量风险。同时，公司对于在服务过程中可能损害客户财产权或人身权，进而需要承担民事赔偿责任的情形定义为间接质量风险。

为了有效控制这些风险，公司采取了一系列措施，包括风险分析、运营监控以及组织质量相关培训等，以确保为客户提供更加优质、安全、可靠的服务。



ISO 9001:2015
质量管理体系认证证书

2023 年关键绩效

公司共开展质量文化培训 **23** 次，较 2022 年增加 **43.75%**



客户权益保护

新大正全心全意服务客户，确保每一位客户都能深刻感受到来自公司真诚与专业的关怀。为了持续优化客户服务体验，公司制定《客户服务管理规范》《会议服务管理规范》等内部制度，同时，公司针对服务接待、客户拜访、客户投诉等多个关键环节制定近 20 项详细规程，以多元化的服务方式满足客户的多样化需求，不断提升公司的服务质量。新大正已通过物业服务认证，定期复审并持续通过认证，认证服务能力级别五星，展现了公司在物业服务领域的专业实力和卓越品质。



GB/T20647.9-2006
物业服务五星认证证书

“512” 护士节慰问活动

2023 年 5 月 12 日，正值第 112 个国际护士节之际，新大正医养事业部组织策划了一场温馨的护士节慰问活动。为了向全体护士致以崇高的敬意和关怀，事业部特别组建了“爱心小分队”，为在管医院项目的护士们送上了新鲜的时令水果，以此表达对她们践行“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”精神的深深敬意。此次活动不仅体现了公司对护士健康的关注，更展现了新大正对社会卫生事业发展的积极贡献和坚定支持。



“我们的节日·端午节” 主题活动

2023 年 6 月 22 日，端午节来临之际，新大正全国各项目纷纷自发组织开展各类节日主题活动。在南阳市“三馆一院”，为深入挖掘和传承端午节的丰富文化内涵，新大正项目管理团队组织开展了“我们的节日·端午节”主题活动。活动现场，粽子的诱人香气四溢，精美的香包和彩绳在市民与游客间传递，共同营造出浓厚而热烈的节日氛围。公司的工作人员以满腔热情，积极引导大众更加了解并参与传统节日活动，通过实际行动宣传社会文明风尚。



客户服务中心

为及时响应客户需求，公司搭建了客户服务中心平台，全面负责项目日常的服务管理、处理客户投诉以及对接客户的服务需求等多项工作。此外，为确保服务的高效与专业，公司制定项目客户服务年度管理目标，针对不同客户类别进行目标分解，明确相关内容和各项控制要点，进一步完善和优化客户服务管理工作。

客服中心管理要点

类别	内容	提示	控制要点
客户服务	客户服务管理方案	方案要与项目目标责任书相关内容符合	部门目标责任书
	年度第三方客户满意度调查“突出问题”专项实施方案	实施方案制定要详细，并明确实施责任人	第三方客户满意度调查专项实施方案
	协助项目经理完成项目目标	关注亮黄、红灯的事项，要有分析，有措施，有跟踪	· 相关指标数据 · 客户满意度
延伸收入	客服类延伸收入扩展	延伸收入项目实施有效，创收明显，完成客服相应年度指标	目标责任书

客户投诉管理

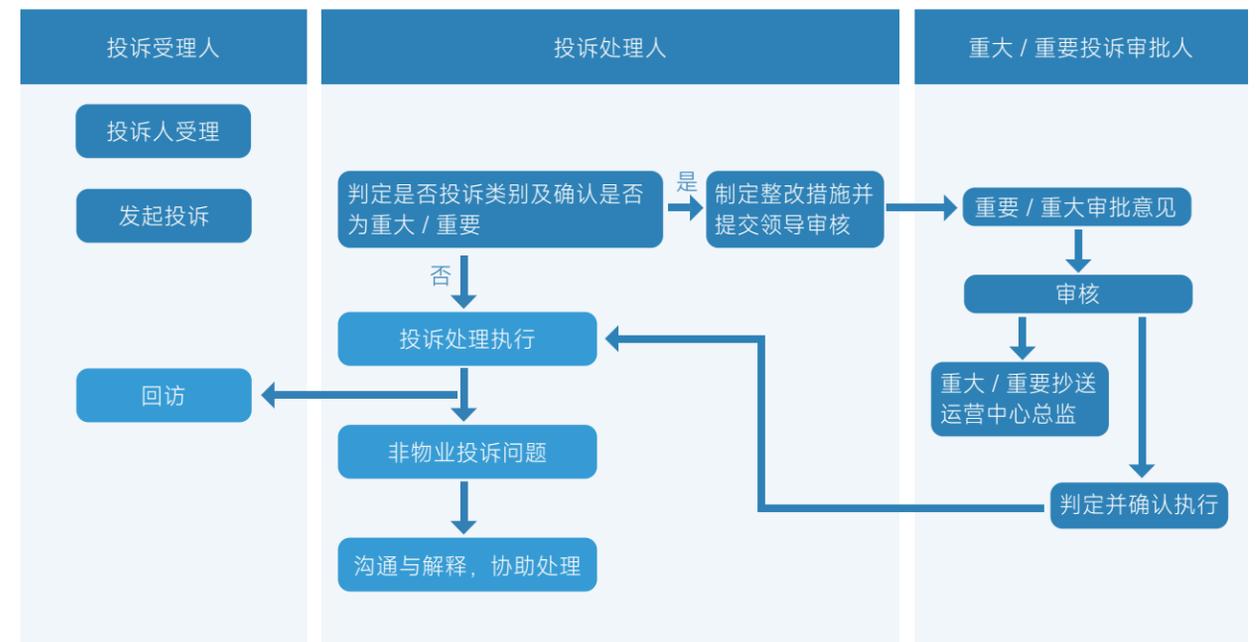
新大正针对客户投诉制定《投诉处理规程》，要求所有投诉均按规程进行执行，以确保所有投诉得到规范、高效地处理。同时，为更好地应对不同严重程度的投诉，公司将投诉细分为一般投诉、重要投诉和重大投诉三个等级，并针对每个等级制定了相应的响应要求和处理机制。



客户投诉分级表	
一般投诉	<ul style="list-style-type: none"> 对项目服务工作不到位，对客户造成生活、工作不便提出的诉求
重要投诉	<ul style="list-style-type: none"> 客户直接向集团渠道反映的诉求 单日超过 10 位客户投诉同一问题的投诉 客户通过社交媒体（如政府网站、微博等）、政府公开电话反映的问题诉求
重大投诉	<ul style="list-style-type: none"> 由于物业责任，给客户造成重大经济损失或人身伤害的诉求 引发媒体报道、社会关注、政府干预、诉讼仲裁等影响公司正常运行，对客户造成重大影响或对公司声誉造成较大影响的投诉 甲方约谈公司分管领导的投诉

客户投诉处理流程

公司明确了三个等级的投诉响应流程，贯彻了从投诉受理到最终反馈的完整客户服务生命周期管理。针对不同等级的投诉，设定了不同的处理时间要求：一般投诉需在 5 天内处理完毕，重要投诉和重大投诉力争在 72 小时内处理完毕。



▲ 客户投诉处理流程

投诉渠道

公司积极打造多元化客户投诉渠道，包括公司投诉电话、公司邮箱、微信公众号以及抖音号等。报告期内，公司推出了《客户需求说明书》，建立了慧链云系统，开设客户线上自主投诉渠道，这一系统不仅为客户提供了与公司服务人员直接、深入的交流平台，更实现了在线实时解决各类问题的便捷服务流程，极大提升了客户服务的交互体验与效率。

此外，公司依据客户投诉的不同渠道，特别设置了线上和线下的台账系统，用于详细记录客户的反馈意见。这一举措旨在确保无论是线上还是线下的服务，都能及时获取客户的反馈，进而不断优化服务流程，提升服务质量。

2023 年关键绩效

公司针对客户投诉响应率

100%

客户投诉处理率

99.40%



多元化客户投诉渠道



新大正公众号



新大正视频号



新大正抖音号

- 新大正官网
<https://www.dzwy.com/about/qywh/>
- 客户投诉电话及邮箱渠道
联系部门：集团运营管理中心
电话：023-63800997
邮箱：khsts@dzwy.com

客户投诉培训

2023 年 5 月，新大正开展了一场针对客户投诉处理技巧的专业培训。培训内容丰富多彩，涵盖了公司投诉处理的规范流程、具体案例的深入剖析，以及与客户沟通技巧的提升等多个方面。通过此次培训，公司旨在进一步强化员工的服务意识，提升他们处理客户投诉的专业能力和效率，确保每一位客户的投诉都能得到迅速、妥善地解决。



客户满意度调查

慧链云系统具备强大的数据自动收集功能，可以根据客户反馈的信息进行智能整理和分析。为了全面了解客户满意度，公司结合问卷调查与线下拜访两种方式开展客户满意度调查。其中，线下调研以传统人工判断是否完成拜访任务为判定方式，而线上问卷调查则通过短信、公众号等多样化渠道灵活推送给客户，且调查频率灵活多样，有公司客户月度及年度调研等形式。系统会根据调查结果自动进行分级，公司则根据这些分级结果给予相应的关注和改进措施，确保客户满意度持续提升。

2023 年关键绩效

2023年，公司第三方满意度调研分数为 **94.68%**，整体处于“非常满意”水平，相较于2022年

整体提高了 **1.36%**，呈现逐步提升的良好态势。



客户服务培训

新大正积极推行定期的客户服务专项培训活动，旨在持续强化员工的服务意识和专业技能，确保为客户提供更加卓越的服务体验，进一步提升公司的服务水平和提升客户满意度。

客户服务专项培训

2023 年，新大正针对全国各项目管理部，组织了一场大规模、分阶段的客户服务专项培训。此次培训内容丰富多彩，涵盖了会议技能提升、仪容仪表规范、现场服务保障以及客户需求处理等多个关键领域，旨在全面提升员工的服务质量。



2023 年关键绩效

公司共开展客户服务培训共

579 场

较 2022 年增加了

12.87%

应对客户投诉响应考核通过率

100%



客户表扬认可

新大正坚守“真诚专业、不负所托”的服务理念，追求卓越，持续改进。从每一个细微之处入手，不断夯实物业基础管理，全力提升物业项目现场的服务品质。

据不完全统计，2023 年，新大正收到了 300 多次表扬。其中，客户表扬信 / 感谢信 200 余封、锦旗 60 余面，各类荣誉牌匾 / 证书 30 余个，这是一份让我们引以为傲的“成绩单”。这其中，有来自政府机构的、甲方单位的、社区街道的、社会机构的，还有来自师生、旅客、住户、医患等等。每一份肯定背后，都饱含新大正人的真诚付出与用心守护。

2023年部分表扬信

来自中共重庆市委机关服务中心



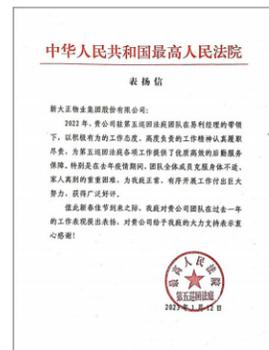
新大正高度配合响应甲方工作需求，保障市委机关大院后勤工作，获甲方高度认可

来自某军事院校



7名员工，扛起2,000多平方米场地构架建设

来自最高人民法院第五巡回法庭



后勤服务保障优质高效，获广泛好评

来自贵州省高级人民法院机关服务中心



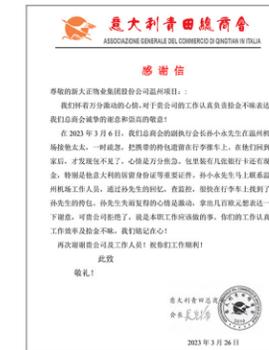
各项物业工作开展认真负责，获院机关干警肯定评价

来自国银金融租赁股份有限公司



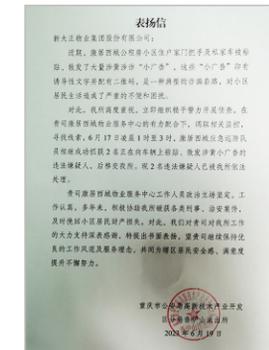
保障甲方单位专项行动，实现了零突破的好成绩

来自意大利青田总商会



温州龙湾国际机场项目物业人员拾金不昧、乐于助人，获表扬和感谢

来自香炉山派出所



积极配合区域派出所工作开展，守护一方平安

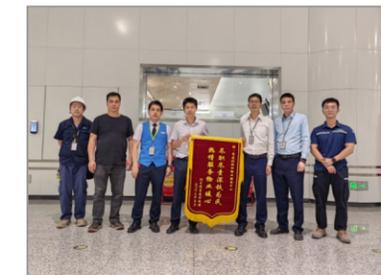
2023年部分锦旗

来自贵州丰泰电商产业园入驻单位



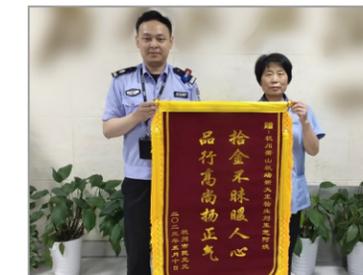
寻求多种方式，解决园区停车难问题

来自深圳地铁岗厦北枢纽



积极发扬主动服务精神，协同客户单位保障轨道交通正常运营

来自杭州市民



主动上交价值8万余元失物，礼貌回绝失主高额现金酬谢

2023年部分荣誉

来自西安交通大学国际教育学院



全心全力保障国际学生入境返校，为传统文化传播贡献“新”力量

来自南京市浦口区人民政府办公室



新大正保障团队加班加点，鼎力保障南京市浦口区第五届人民代表大会

来自江苏昆山花桥经济开发区党政办公室



新大正一年多来服务优质，甲方特致以表扬信给予高度评价

来自南京马拉松组织委员会竞赛部



全力以赴保障赛事活动，获各级领导和媒体一致好评

来自永安社区、和平派出所

踊跃响应政府、社区号召，助力平安城市、平安社区建设



来自重庆市渝中区商品交易市场协会

积极参与各类社会志愿和爱心活动，诠释企业社会责任

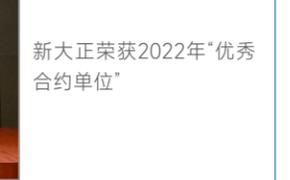


来自中山大学深圳附属学校

为校庆保障尽全力，用辛勤劳动表达对学校三周年的美好祝愿

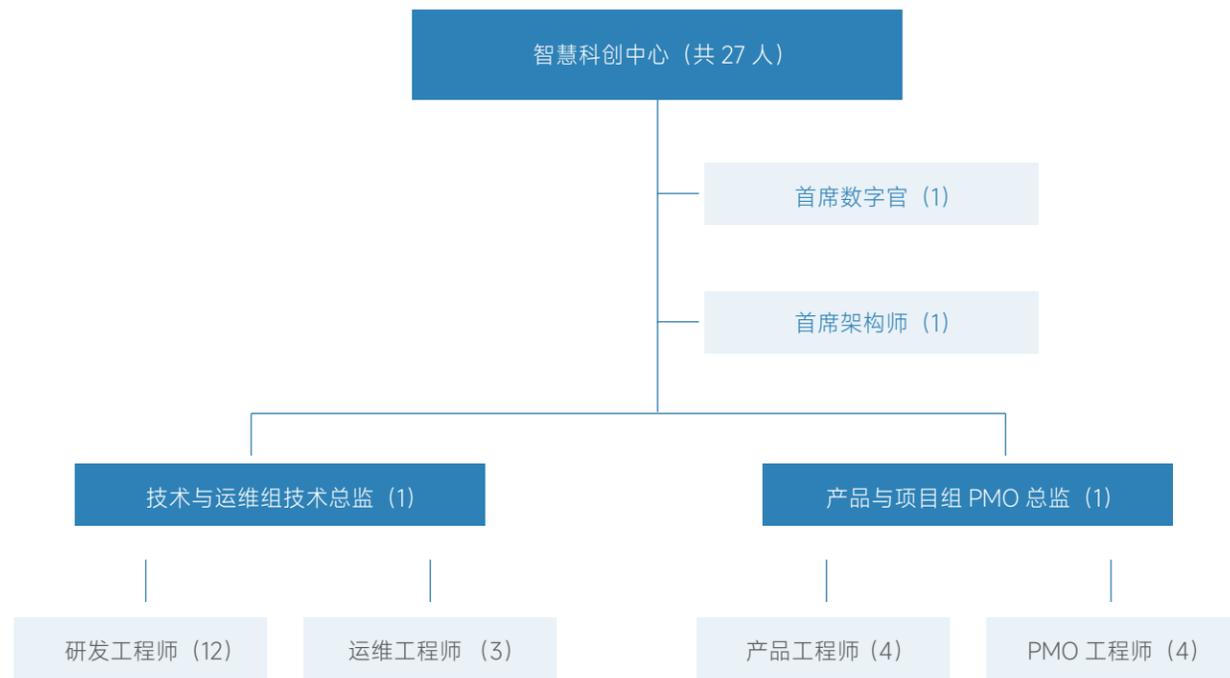
来自广州白云国际机场股份有限公司二号航管公司

新大正荣获2022年“优秀合约单位”



引领物业创新

新大正不断推进物业服务创新,通过制定《数字化项目立项、变更、关闭管理规范》《信息系统开发管理规范》等制度,精细化、规范化地管理数字化项目及信息系统的开发流程。这些举措不仅提升了公司的服务质量和效率,更为公司的创新服务注入了新的动力,推动其迈向更高水平。同时,公司还成立了智慧科创中心,致力于研发和应用智能化技术,以科技力量持续赋能物业服务创新。



▲ 智慧科创中心组织架构

专利成果

新大正高度重视研发工作,视其为推动创新和发展的关键。我们提供良好的研发环境,鼓励创新,取得显著成果。公司将继续推动技术创新,为可持续发展注入动力。

2023 年关键绩效

新产品开发项目数	研发团队总人数	授权实用新型专利累计数	软件著作权累计数	商标累计数
28个	27人	9项	56项	60项

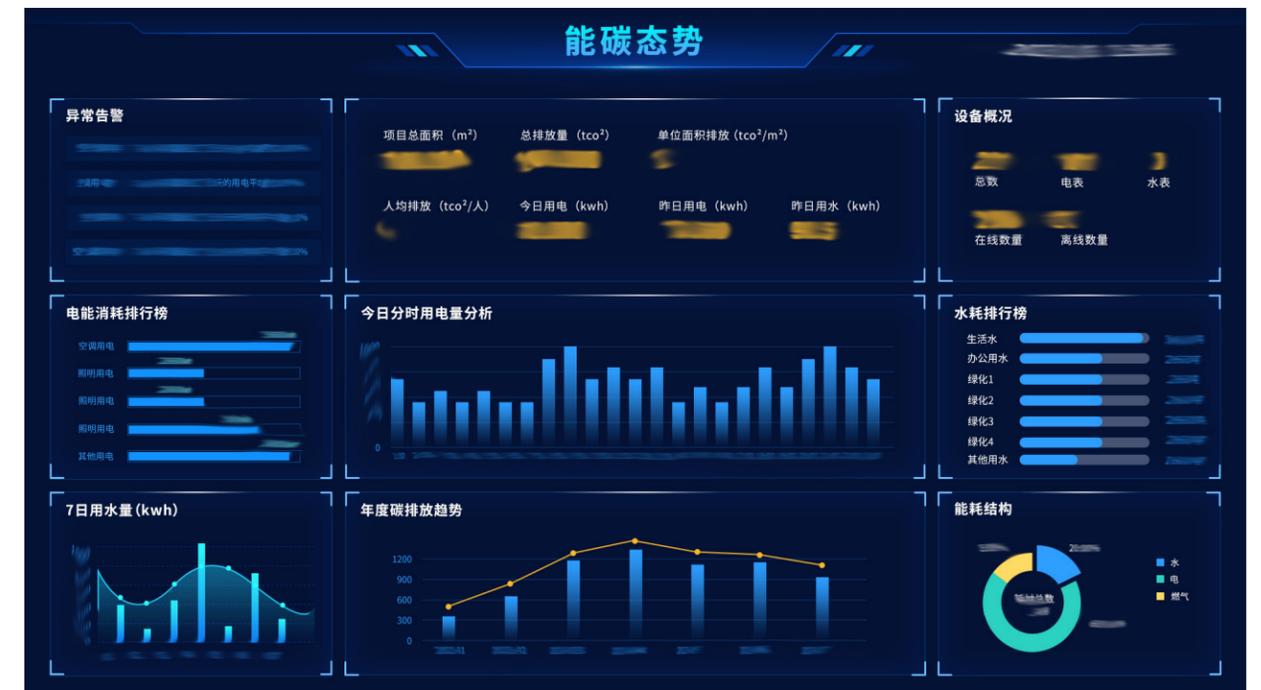
数字化实践

新大正致力于在物业服务领域注入创新活力,通过加强数字化技术的深度应用与创新,不断推动行业的转型升级。

重庆市沙坪坝区机关数字化建设

新大正在重庆市沙坪坝区机关开展了数字化建设,构建了“三条网”管理方式:让后勤管理变得“智慧”、让管理与服务“简单、高效”、让建筑的“呼吸”慢下来。

数字化平台连接机关事务局11个子系统,加装375个物联网设备点位和传感设备。此外,更换了1,458个高耗能灯管,电量节约40万kW·h,相当于总电量的17%,减少二氧化碳排放31.4吨。



成果

- 2019年12月：获批重庆市机关事务综合服务标准化试点单位（新大正与机关共同起草标准化文件并上线“慧链云”）
- 2021年—2023年：获批国管局社会管理和公共服务综合标准化试点单位（新大正与机关共同建设智慧后勤平台一期）
- 2022年9月：获得住建委15元/m²的节能补贴（新大正负责节能改造，获专家审批理论节能达到17%）
- 2023年10月：获批重庆市机关事务数字化服务单位（新大正负责设备智能化改造、公务仓建设和后勤服务平台二期建设）

数据安全保护

新大正高度重视客户与公司内部信息安全及隐私的保密性，明确“增强信息安全风险意识，建立风险预警管理体系，强化信息安全管理执行，打造物业领先信息平台”的信息安全管理方针，依据《信息安全管理要求》制定《信息安全管理手册》，构建信息安全小组，全面保障信息系统安全管理的安全性和可用性。截至报告期末，公司未发生客户信息安全泄露事故，且已通过了信息安全管理体认证审核。



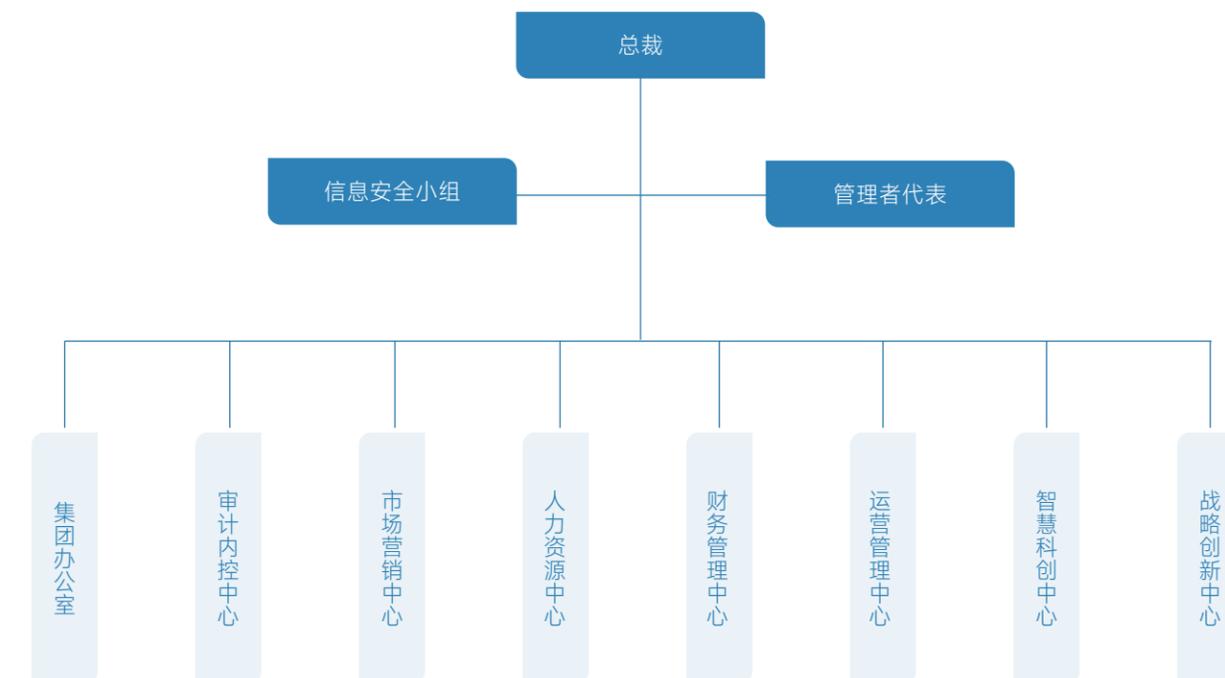
ISO/IEC 27001:2013 信息安全管理体认证证书

信息安全小组

为全面加强公司整体信息安全管理能力，新大正建立以公司高层领导为核心的信息安全小组，负责信息安全方针及目标的制定，形成自上而下的信息安全组织架构，各部门协调配合，贯彻执行信息安全管理要求，确保公司的信息安全管理工作的运行。

南阳市“三馆一院”智能化改造

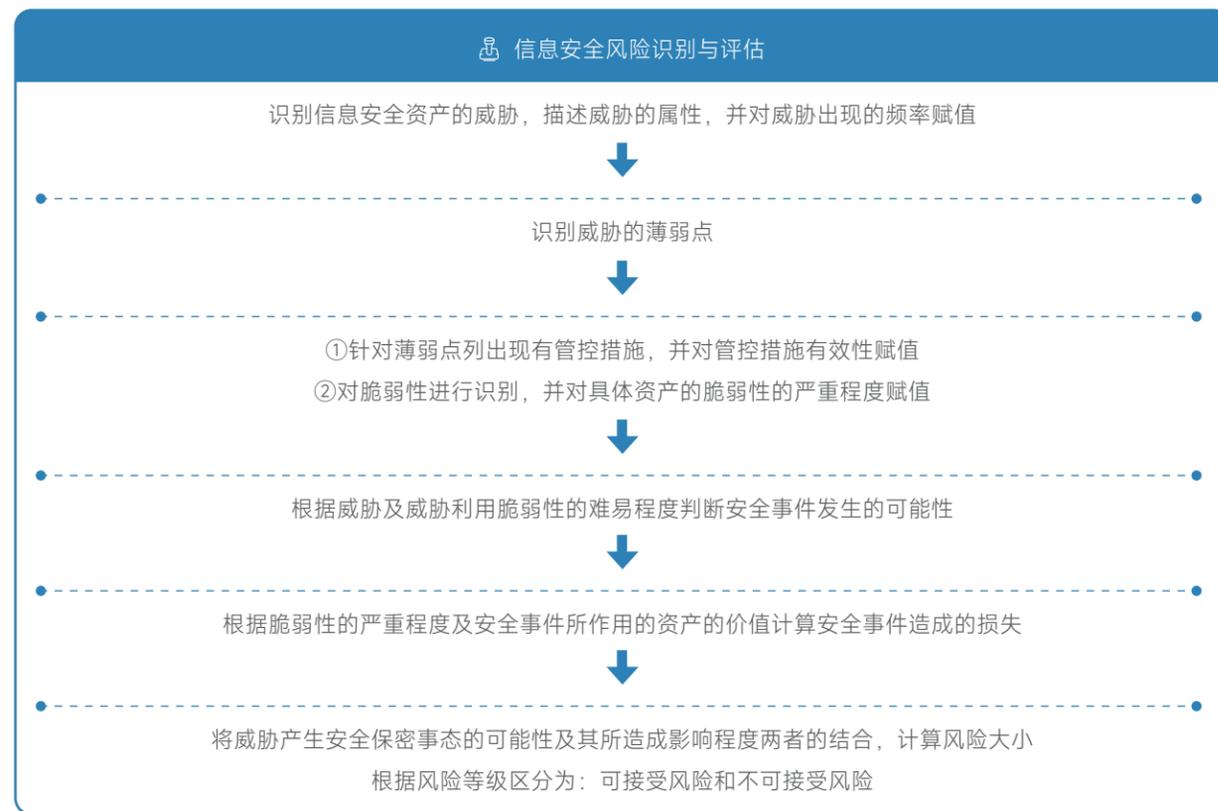
南阳市“三馆一院”由市博物馆、市图书馆、市大剧院和市文化馆四个项目组成。新大正的智能化改造主要针对设施设备基础数据采集，运用智慧服务设施设备管理平台，再通过管理平台对数据进行处理及展示，实现建筑的智能化管理。同时配合慧服务各系统版块的功能实现物业项目管理的数字化，智慧化，最终从经济、节能、科学的角度提升物业的管理及服务能效。



▲ 信息安全管理组织架构

信息安全风险识别与评估

公司针对内外部实际情况和相关方要求，建立《信息安全风险管理程序》，针对公司信息资产所处的环境进行全面风险识别分析，并对软件、数据、硬件等相关信息安全资产进行重要度赋值，以确保对不同资产进行差异化、精准化的管理，实现对信息数据安全的有效控制和保障。



信息安全风险处置

公司基于风险评估的结果，采取了一系列相应的处置措施。对于那些经过评估后确定无法完全消除的风险，公司制定相应的管理策略以减轻其潜在影响。同时，对于可以通过物理隔离手段进行有效控制的风险，公司采取有效的整改策略，以减少风险暴露的可能性。此外，对于那些可以通过风险转移手段进行管理的风险，公司积极寻求合适的转移方式，以将风险转移至可承受的范围。

此外，为了确保业务的连续性和稳定性，公司通过《备份数据管理规范》，定期对备份数据的存储和恢复流程进行了标准化管理。这些措施的实施，不仅全面提升了信息安全的风险管理能力，更确保了对风险的有效控制，从而为公司的信息安全保驾护航。

风险应急处置

公司高度重视风险应急处置管理，不仅制定了完善的应急预案，还定期开展各类应急演练活动，旨在提升团队的应急响应能力和协同处置效率，确保在面临突发事件时能够迅速、有效地应对，保障物业管理工作的稳定运营和资产安全。

停电应急测试

2023年1月12日，新大正智慧科创中心在车库机房成功开展了停电应急测试。此次演练紧密围绕突发停电情境下各部门的职责、控制管理程序及解决措施展开，全面检验了公司应急预案的有效性和管理水平，为公司的业务稳定和信息安全奠定了坚实基础。



OA 系统备份恢复测试

2023年10月18日，新大正智慧科创中心携手公司运维部开展OA系统备份恢复测试，通过对系统数据备份、损坏以及数据还原的全过程进行模拟，以验证备份数据的有效性和可靠性，全面提升公司对信息系统安全的保障能力。

2023 年关键绩效

新大正共开展 IT 应急演练	信息安全培训	发生信息安全与隐私保护的违规事件
2 次	4 次	0 件



安全运营 责任担当开新局

对应的SDGs目标



新大正始终致力于加强安全生产管理，坚守员工职业健康防线，为客户和员工提供安全、健康的工作和生活环境。同时，公司还非常注重供应商的全生命周期管理，通过严格把控各个环节，确保供应链的稳定性、可靠性与高效性，从而为企业持续稳健发展奠定坚实基础。



保障安全工作

新大正全面贯彻执行国家、属地政府有关安全生产的法律、法规，建立健全安全管理组织，集团设立以总裁为主任的安全工作委员会，统筹集团安全工作的决策部署、组织指挥、监管考核等；安委会下设安委办，负责集团安委会的日常管理事务，统筹、指导、监督、考核集团内设机构安全工作的执行和落实情况，牵头组织重大安全活动、安全隐患排查及安全事故调查处理。各业务单元设置相应的安全管理机构 **25** 个，明确安全管理职责，配置专（兼）职安全管理人员 **1,216** 人。

建立健全并落实全员安全生产责任制

公司内部层层签订安全目标责任书。2023 年，集团与业务单元、业务单元与项目累计签订安全目标责任书 **972** 份，与员工岗位安全责任书 **40,097** 份，全面推行“安全生产、人人有责”的安全理念，强化员工的安全意识。

推行安全生产标准化建设

新大正通过修订完善安全管理制度、安全操作规范、安全操作规程，规范和约束员工的不安全行为，有效防范安全事故发生。全年累计修订《安全工作管理规范》《安全生产奖惩管理规范》等 **7** 个制度。

持续开展安全教育培训

新大正全年累计开展新员工入职安全培训、转岗培训、日常培训等共 **14,134** 人次。严格落实班前班后会“安全三提醒”，实行慧链云线上任务推送及闭环管理，提升员工的安全防范意识。

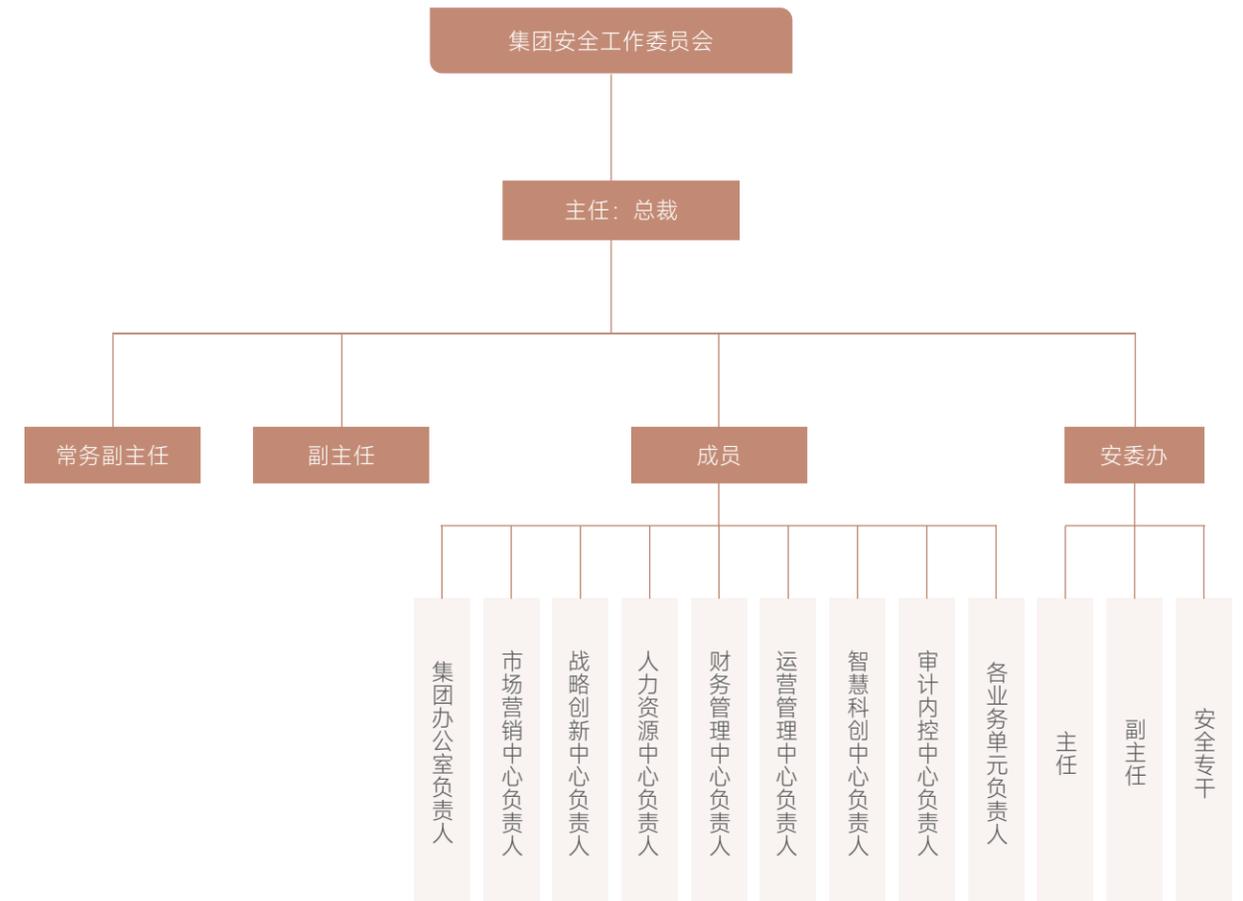
严格执行高风险作业监管和报备审批

新大正日常安全管理中，对高处作业、有限空间、动火等高风险作业实行全过程监管，严格执行报备审批制度，并出台《强化高空作业管控措施》，强化作业人员培训、安全技术交底，坚持事前、事中、事后监管，防止发生重大安全事故，全年未发生生产安全亡人事故。全年累计开展高空作业专项培训 **15** 次。

推行风险识别与隐患排查双重预防机制

各项目每年开展风险识别，定期开展隐患排查整治，遇国家法定节假日，集团及各级领导带队组织开展安全大检查，全年累计开展安全检查 **2,603** 次，排查安全隐患 **18,161** 条，完成整改 **17,205** 条，整改率 **94.74%**。

此外，为确保公司安全运营的规范化与高效化，公司还制定《安全工作管理规范》，设立安全委员会，贯彻董事会关于安全工作的各项决议，全面部署安全管理工作，组织并指导安全检查。委员会负责跟踪指导重大安全隐患的治理工作，确保生产经营秩序的安全与稳定，为公司创造安全、可靠的生产环境。



▲ 新大正安全委员会

为确保安全生产责任的有效落实，公司实行了定期安全考核，并将这些考核结果直接与绩效考核挂钩，从而形成了有力的激励和约束机制，推动安全生产管理工作不断向前发展。此外，公司规定员工签署《安全生产目标责任书》。**报告期内，公司成功实现了无责任性火灾事故、无生产安全亡人事故的目标。**

2023 年关键绩效

公司与各业务单元、职能中心签订安全目标责任书

36 份

业务单元与各项目签订安全目标责任书

936 份

岗位员工签订安全目标责任书

40,097 份

安全措施

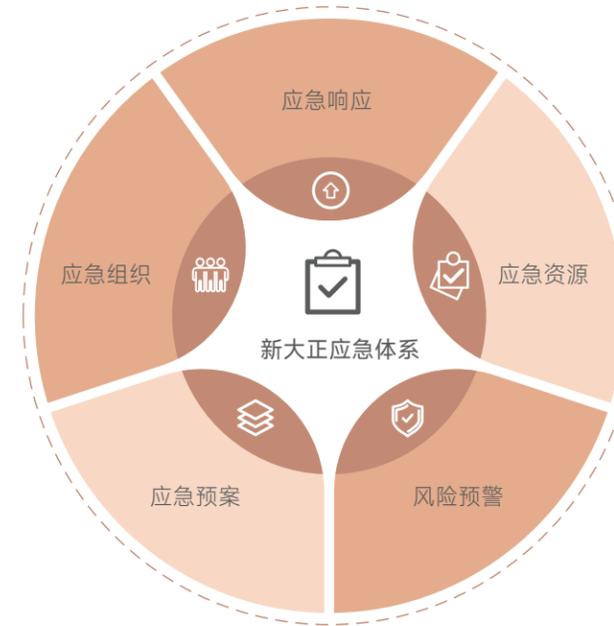
公司坚持“安全第一”的作业要求，不遗余力地提升员工的安全意识，通过制定《安全工作管理规范》等制度，落实有关安全知识与制度的培训，促使员工共同维护安全、健康的工作环境。

安全措施	
安全会议	定期召开安全工作会议
安全教育培训	安全教育培训内容、安全教育实施要求以及奖惩办法
安全防范	治安安全、交通安全、消防安全、设备安全、作业安全、公共卫生安全防范
安全训练	采取安全原理教学、情景引导教学、应急演练等方法进行
安全设施	安全设施管理和使用单位负责对安全设施进行监管，特种设备应当由专业技术人员操作和维护
安全检查	安全检查内容、安全检查方式及安全隐患整改
安全分析	定期开展综合安全分析和安全点评
安全评价与考核	呈报各业务单元、职能中心安全考评结果，对有争议的考核结果进行评定

应急管理及演练

公司落实“预防为主、快速反应、以人为本、协同应对，避免次生灾害发生”的应急管理要求，制定《应急管理规范》《生产安全事故应急预案》等相关制度，规定预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建以及监督与考核的全方位管理，以确保在面对突发情况时，能够迅速、有效地进行应对，最大程度地保障人员安全，减少灾害损失，促进公司的稳健运营。各项目定期组织开展电梯、初期火灾扑救、应急疏散逃生等应急演练，提升项目应急处置实战能力，全年累计组织开展各类应急演练**3,653**次，参与演练人数**81,572**人次。

为应对处置“杜苏芮”“海葵”等各类自然灾害，公司积极开展防汛、防台风灾害等应急演练。公司全年累计开展防范应对防台风、大风等演练**300**余次，防汛/暴雨应急处置**743**次，有效避免了员工人身伤害和财产损失。



新大正应急演练实施流程

- 策划演练情景制定演练方案
- 演练准备
- 演练实施
- 演练总结

南京新媒体大厦项目消防演练

2023年6月，作为南京新媒体大厦的物业管理单位，新大正携手辖区消防站，共同开展了一场重要的消防疏散演习活动。此次演练汇聚了超过100位的参与者，重点集中在剧场、排练厅等人员流动量大、安全标准极为严格的公共区域，旨在提升应对突发火情的疏散能力和自救互救意识，确保在紧急情况下能够迅速、有序地撤离，最大程度地保障人员安全。



隐患排查

公司高度重视防患于未然,积极组织开展了全面细致的电梯事故等隐患排查工作,旨在及时发现并彻底消除潜在的安全风险,确保作业环境安全和稳定,为广大客户提供更加安全、舒心的服务体验。

● 例: 电梯事故隐患排查工作要求 ●

各业务单元根据本单位电梯的数量、用途、使用环境等情况,配备电梯安全总监和电梯安全员,并逐台明确负责的电梯安全员

严格落实日管控、周排查、月调度工作制度和机制

各项目要监督电梯维保单位做好设备维护保养工作,确保事故隐患及早发现、及时消除

载货电梯要按照国家相关标准张贴用途标识

公众聚集场所电梯的客流高峰时段,应安排专人在关键位置加强值守,疏导客流,引导乘客安全乘梯

各项目要要求、督促维保单位在本年度完成一次电梯反绳轮(含防脱槽装置、轴承、固定零部件等)、导轨、限速器、安全钳的维护保养以及限速器—安全钳联动试验

集团维保单位要切实提升维护保养工作质量,保证电梯安全性能

安全培训

公司制定《安全教育培训管理规范》,明确安全教育培训工作的分工及职责权限,提升安全教育培训工作效率、促进安全教育工作有序开展、确保安全生产。此外,公司制定《清洁外包管理服务标准》,规定保洁服务人员应进行安全制度专业培训,经培训合格者方可派往甲方工作现场。集团牵头组织开展“4.11”“8.5”警示教育日主题活动,通过观看安全警示教育视频,组织安全知识讲座、安全知识竞赛等系列活动,提升员工安全意识。

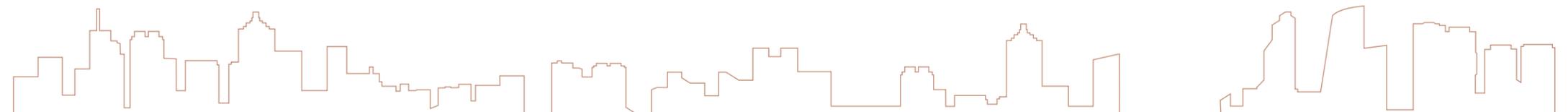
“4.11”安全警示教育活动

2023年4月1日起至4月30日止,新大正以“4.11”消防安全教育日为契机,深入推动各项目组织开展一系列消防安全警示教育活动。此次活动内容丰富多样:有具有深远意义的警示教育讲座,有关于消防技能和理论知识的系统培训,有全面细致的消防安全隐患大排查,以及“实战性”的消防应急演练。通过这些精心策划的活动,新大正全方位提升客户和员工的安全意识和应急处理能力,为公司的安全生产和稳健发展保驾护航。



安全生产月活动

2023年6月1日至6月17日,新大正自上而下组织召开了“安全生产月”活动的部署宣贯会议,确保项目员工充分理解和认识到安全生产的重要性。紧接着,从6月18日至6月24日,我们加强了安全生产检查,切实落实了专项安全隐患的整改工作,确保工作环境的安全无虞。6月25日至6月30日,公司还开展了事故应急预案演练,以进一步提升员工在突发事件中的应急处置能力,保障公司的稳定运营和员工的生命安全。



消防宣传月活动

报告期内，新大正积极开展以“预防为主，生命至上”为核心主题的消防宣传月活动。该活动内容丰富多样，包括深入开展消防安全宣传教育活动，普及消防安全知识，提升员工的消防安全意识；组织开展全面的消防安全隐患排查治理，确保各类安全隐患得到及时整改，为公司的安全生产保驾护航；同时，为检验员工在火灾等紧急情况下的应对能力，公司还将组织“119”消防演习，让员工在实战中提升自我保护和团队协作能力。



守护职业健康

新大正高度重视职业健康与安全管理体系的建立和完善，建立健全了职业健康与安全管理体系。该制度涵盖了员工安全培训、日常巡检、定期维护等多个方面，旨在为员工创造一个安全、健康的工作环境。

在员工安全培训方面，新大正采取多种形式和渠道，确保每位员工都能充分了解和掌握安全知识和操作技能。定期组织安全知识讲座、实地演练等活动，提高员工的安全意识和应急处理能力。同时，还建立了员工安全档案，对员工的安全培训情况进行记录和跟踪，确保培训效果落到实处。

日常巡检和定期维护是保障职业健康与安全的重要举措。公司安排专人负责巡检工作，对办公区域、生产设备等进行全面检查，及时发现并处理安全隐患。此外，还制定了详细的维护计划，定期对设备进行保养和维修，确保设备的正常运行和安全性能。

通过建立健全职业健康与安全管理体系，新大正为员工创造了一个安全、健康的工作环境。不仅有助于提升员工的工作积极性和工作效率，也有助于降低职场安全卫生风险，保障员工的身心健康。

未来，新大正将继续加强职业健康与安全管理体系建设，不断完善和优化相关制度和措施。同时，公司还将积极探索新的安全管理技术和方法，以进一步提升安全管理水平，为员工的身心健康和公司的稳健发展保驾护航。



GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证证书

新大正职业健康关键绩效

关键指标	2021 年	2022 年	2023 年
从业人员职业伤害保险的投入金额 (万元)	95.25	426.83	330.08
从业人员职业伤害保险覆盖率 (%)	2.3	7.1	9.9
员工体检覆盖率 (%)	100	100	100

职业健康风险管理

为确保公司的安全生产，公司制定《危险源辨识与风险评价控制程序》，规定危险源辨识和风险评价的职责及管理要求，明确运营管理中心负责组织和协调各部门对危险源和风险因素进行全面评价，从而确定公司面临的重要危险源和风险因素，并据此制定相应的控制策略。

此外，公司还制定了《职业健康安全体系运行控制程序》，有效控制公司服务过程中的重要风险，确保所有与职业健康安全相关的活动都严格遵循既定程序进行。

员工体检

2023 年 4 月 7 日至 5 月 7 日，新大正开展了针对服务满十年的老员工的健康体检活动。此次活动旨在向忠诚奉献的老员工传递一份深切的关怀和一份珍贵的健康礼物。公司希望通过这次全面的健康体检，让每一位员工都能清晰地了解自己的健康状况，实现疾病的“早诊断、早预防、早治疗”，为员工的身心健康保驾护航。

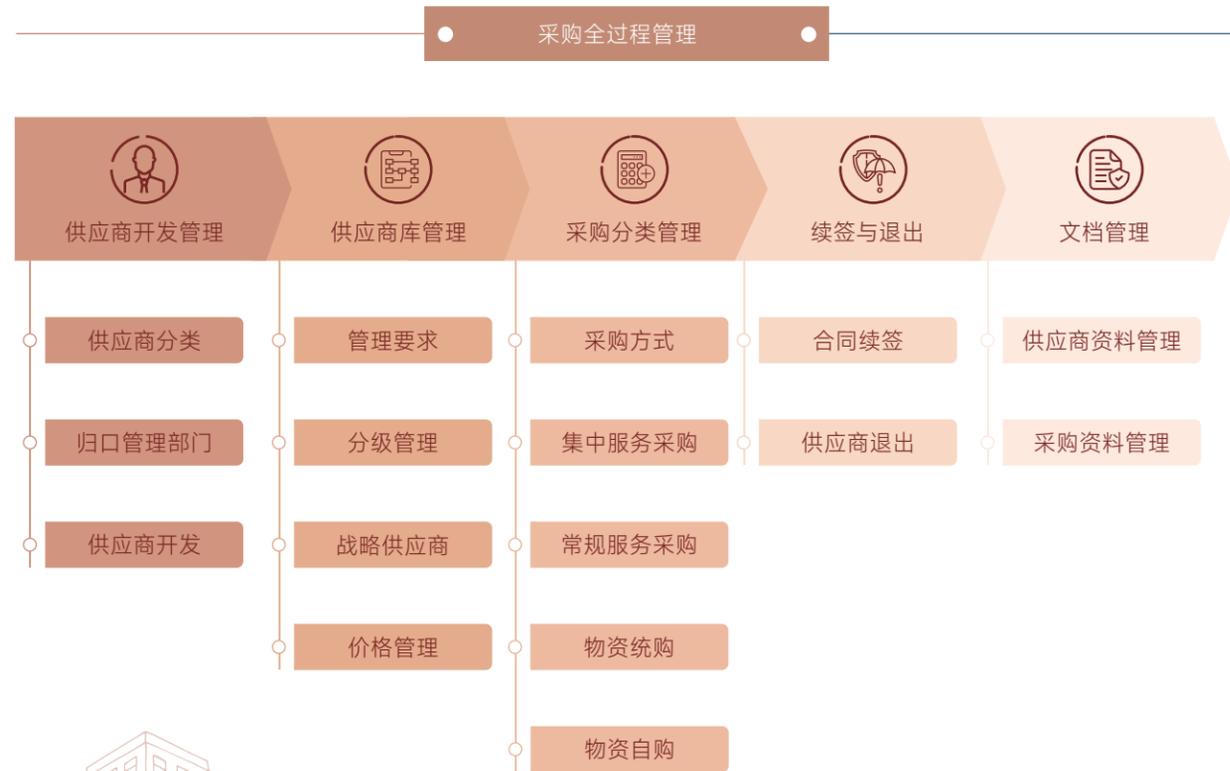


可持续供应链

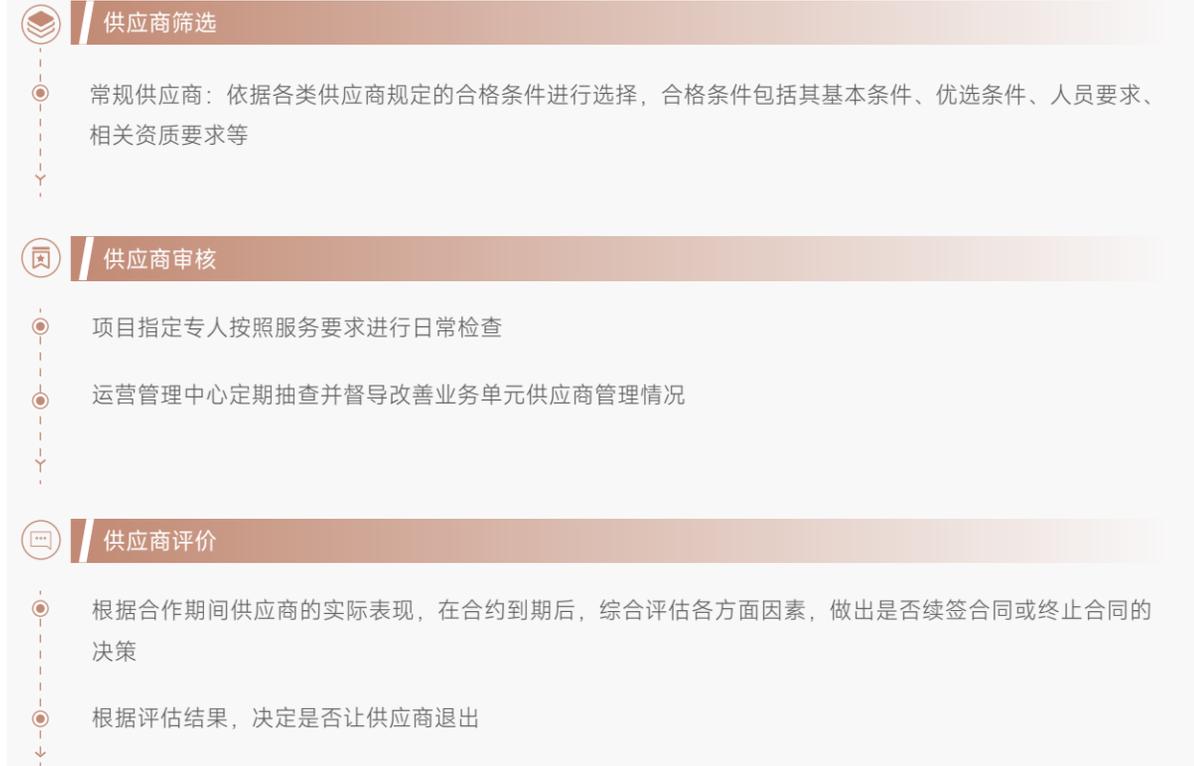
新大正坚持诚信高效的履约合作，致力于推动规范、透明、廉洁且高效的采购流程，致力于构建一套灵活且协同高效的供应链管理体系，最大化发挥供应链资源的价值，不断适应变化的市场需求，确保在激烈的市场竞争中始终保持领先地位。

全生命周期管理

新大正致力于发挥供应链的最优效能，共同打造卓越的产品和服务，以满足客户的多样化需求。公司制定《采购管理规范》等规章制度，明确要求各部门和员工严格执行相关规定，提升采购工作的透明度和效率，与供应商建立长期稳定的合作关系，共同推动公司的持续发展和行业地位的提升。



公司在选择供应商方面制定了一系列明确的规则，以确保与合适的供应商建立长期稳定的合作关系，定期开展供应商审核。



阳光采购

公司制定并实施阳光采购制度，以确保招标过程的公正、公平、公开。公司规定任何与招标项目存在利害关系的招标相关人员及投标人均应自觉进行回避，以维护采购活动的客观性和中立性。同时，公司严格要求所有员工及招标相关人员恪守职业道德，严禁任何形式的违纪、违规行为。为进一步强化廉洁合作，公司与参与招标活动的各单位均须签订廉洁合作协议，通过法律约束和道德引导，共同构建一个清洁、透明的商业合作环境。

夯实治理 永续经营启新程

对应的SDGs目标



新大正以党建引领为核心，深入贯彻党的方针政策，积极开展党建活动，不断加强党组织建设。同时，公司致力于建设内部管理体系，以确保公司的合法合规经营，持续推动内部审计与风险管理体系的建设，提高公司的风险防控和内部控制水平。



坚持党建引领

新大正始终将党建作为引领企业发展的核心动力。自公司成立之初，便相继成立了共青团、工会、妇联和爱心基金会，构建了多元化的组织体系。公司积极鼓励青年骨干员工入党，吸纳优秀员工成为党的新鲜血液，将党员的发展与教育紧密融入公司人才梯队建设之中，将党员的先锋模范作用与评先评优相挂钩，将党组织建设成为坚实战斗堡垒。

发展历程

公司是重庆市渝中区最早成立党组织的民营企业之一。新大正集团党委下设集团总部党支部、学校事业部党支部、商住事业部党支部、公共事业部党支部、航空事业部党支部、重报物业党支部共六个党支部。截至报告期末，公司党员人数 1,000 余人。



▲ 党委架构

党建荣誉

- ☆ 2021 年：新大正物业集团党委获得石油路街道党工委授予“先进基层党组织”称号
- ☆ 2022 年：新大正党建案例《坚持党建引领 促进企业发展》入选中国民营上市公司党建优秀案例
- ☆ 2023 年：新大正力创全国上市物业党建先锋

党建活动

公司高度重视并积极开展党建工作，不仅在日常运营中深入贯彻党的精神和要求，还主动策划和组织各类党建活动，加强公司内外部各党组织之间的沟通与联系，促进经验共享，携手提升党建工作的整体水平。通过这一系列活动，公司不仅强化了党组织的凝聚力和战斗力，还为公司的稳健发展注入了强大的红色动力。

“学雷锋 当先锋”党员志愿服务活动

2023 年 3 月 5 日，新大正学校物业党支部携手四川外国语大学党员志愿服务队，共同开展了一场校园环境清理与维护活动。此次行动不仅是对川外校园环境的一次全面整治，更是对雷锋精神的深入践行和积极弘扬。公司党员员工深知自身作为物业人员肩负的责任和使命，致力于为广大师生提供优质的服务，以实际行动诠释雷锋同志干一行爱一行、专一行精一行的敬业精神。



“红岩怀英烈，壮志启新程”主题党日活动

2023 年 5 月 11 日，新大正航空物业党支部组织了“红岩祭英烈，壮志启新程”主题党日活动。党员参观了具有历史意义的渣滓洞、白公馆旧址，还观看了震撼人心的《重庆·1949》红色舞台剧，深情缅怀先烈们的英勇事迹。通过回顾红色历史，不断激励着党员面对挑战不退缩，勇往直前，为实现新目标、开启新征程而努力奋斗。



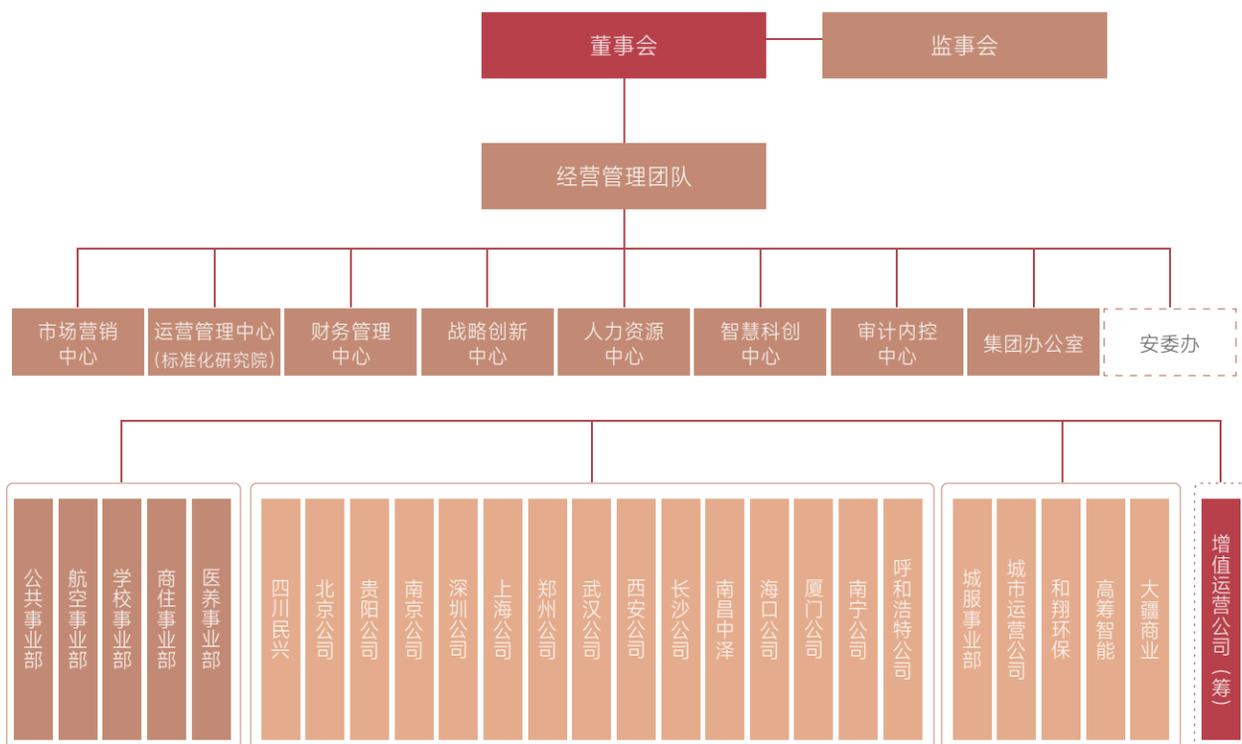
“聚合力 法企携手建新功” 党建共建活动

2023 年 11 月 16 日，新大正集团党委与最高人民法院第五巡回法庭党支部携手，共同举办了一场主题党日。此次活动旨在进一步深化和拓展主题教育的成果，推动主题教育向更深层次、更实际的方向发展。



三会协同治理

公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》等有关法律法规的要求，构建了职能齐备的治理结构，并制定《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《独立董事工作制度》等制度，以完善的制度保障各层级有序、合规运行。公司建立了规范有序的治理结构，形成了权责分明、相互协调和相互制衡的治理机制，保障了公司管治高效合规。



▲ 治理架构

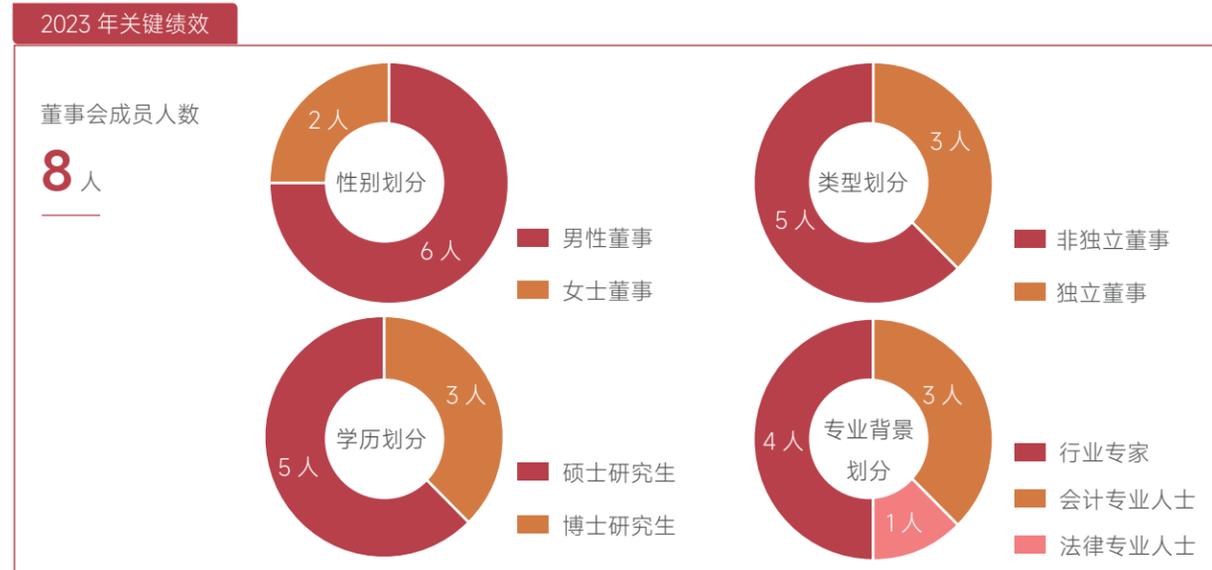
三会治理

公司严格遵循股东大会、董事会、监事会的职能职责，依法召开会议。报告期内，公司共召开股东大会 4 次、董事会会议 7 次、监事会会议 5 次，董事会专业委员会召开会议 12 次，及时对公司发展中的重大问题进行决策，支持经营团队开展经营活动，进一步发挥专业委员会的作用，切实维护全体股东和公司的利益。

关键指标	基准单位	2021 年	2022 年	2023 年
股东大会				
召开总次数	次	2	2	4
临时股东大会次数	次	1	1	3
审议合计通过议案数量	项	20	25	34
董事会				
董事会大会召开次数	次	5	6	7
通过董事会决议个数	项	35	55	58
参加总人数（董事）	人	40	48	56
平均出席率	%	100	100	100
监事会				
召开监事会会议次数	次	5	6	5
累计审议议案	项	27	47	44
参加总人数	人	15	15	15
平均出席率	%	100	100	100

董事会多元化

公司深知董事会成员多元化有助于提高董事会决策效率，降低管理风险，制定更优决策。公司董事会成员具有多元的学术背景，在法律、财务会计、物业管理等领域具有丰富的专业知识。



专业委员会

公司董事会下设战略与投资委员会、审计与风控委员会和提名与薪酬委员会三个专业委员会，以支持董事会在不同领域的决策工作。这些委员会中，除战略与投资委员会以外，独立董事的占比高达三分之二，确保了决策的独立性和公正性。专门委员会中汇聚了会计和法律领域的专业人士，为公司的财务审计和合规工作提供了坚实的专业支撑。**在报告期内，公司积极召开了 3 次战略与投资委员会会议，5 次审计与风控委员会会议，还召开了 4 次提名与薪酬委员会会议。**

专业委员会构成情况

专业委员会	主任构成规则	成员人数	委员构成规则	2023 年召开专委会次数
战略与投资委员会	董事长担任	5	至少 1 名独董	3
审计与风控委员会	独董担任	3	2 名独董 1 名职工董事	5
提名与薪酬委员会	独董担任	3	2 名独董 1 名董事	4

夯实合规运营

新大正坚决强化风险内部控制，不断完善反贪污反腐败管理机制，筑牢公司廉洁防线。同时，公司积极致力于投资者关系维护工作，深化与投资者的沟通与交流，努力构建和谐、稳定的投资环境。

风险内控

报告期内，公司发布了《风险管理规范》，明确了相关风险管理职责以及风险识别、评估、应对的方法，为风险管理工作的开展提供指引。

各单位以风险为导向，识别所辖业务领域的重要风险点，拟定应对措施，并将其纳入年度重点内控工作持续推进，审计内控中心对各单位执行结果进行跟踪验收评价。公司每年邀请会计师事务所开展内部控制审计，根据 2023 年度的预审结果，公司不存在重大内控缺陷。

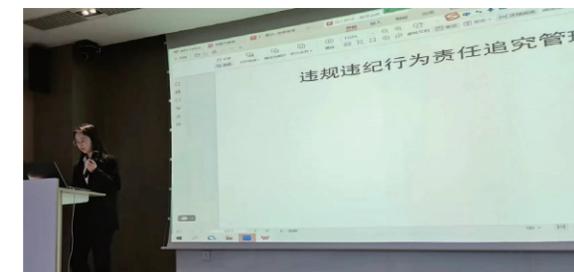
内控员团队开展《风险管理规范》培训宣贯

2023 年 11 月，新大正开展了《风险管理规范》的培训宣贯，由内控员团队对制度文件内容进行解读，并将各单位风险识别与应对工作开展情况纳入年度内控综合评价。包括风险管理的必要性、风险识别、风险评估、风险应对等内容。



内控知识竞赛活动

2023 年 12 月 22 日，审计内控中心组织开展内控知识竞赛活动。竞赛题目涵盖了内控管理的各个方面，既有理论知识，也有实际案例分析，旨在全面检验内控员的知识储备和实际操作能力。全体内控员开展线上答题，并设定奖金金额，不仅加强了内控员队伍建设，提升内控员专业技能，也推动了内控管理工作的不断发展和进步。



审计内控中心召开培训宣贯会

2023 年 12 月 14 日，审计内控中心为运营中心和各职能部门相关负责人召开培训宣贯会，对存在的问题进行充分沟通，达成整改一致意见。



制定《税务管理规范》《关联交易制度》

公司制定《税务管理规范》，依法按时纳税。此外，为保证公司关联交易的公允性，确保公司的关联交易行为不损害公司和全体股东的利益，公司根据《公司法》及相关法律和《公司章程》的有关规定，制定了《关联交易制度》。同时，在涉及关联交易事项表决时，关联股东均进行回避。

2023 年关键绩效

开展法律培训次数	开展法律培训时数	开展法律培训人数	参与培训法务人员人数
14 次	21.5 小时	1,142 人	16 人

廉洁治理

公司贯彻“先做人、后做事，诚信为本”的行为要求，根据公司《监察工作管理规范》，制定《基层管理干部廉洁履职行为规范》《中高层管理干部廉洁履职行为规范》，营造风清气正的内部控制环境。审计内控中心结合公司现有制度及过往案例，针对违反行为规范的基层管理干部，按照《违规违纪行为责任追究管理规范》相关规定处理。

公司制定《信访、投诉、举报分类处置管理规范》，在接到信访、投诉、举报信息后，受理人员根据“属地管理、分级负责，及时、就地解决问题、疏导教育相结合”的原则，认真调查研究，严肃处理。

2023 年关键绩效

公司共计接收投诉举报事项	其中有效投诉	无效投诉	处理闭环率
27 份	20 份	7 份	95.24%

举报渠道

电话：023-63809110-8400/8401/8402 邮箱：sjnk@dzwy.com
 微信公众号：新大正 - 新格局 - 公司官网 - 廉洁举报 企业微信：审计内控中心
 地址：重庆市渝中区总部城 A 区 10 号楼 3 楼审计内控中心

投关管理

根据《公司法》《证券法》《上市公司与投资者关系工作指引》《深圳证券交易所股票上市规则》《关于进一步加强上市公司投资者关系管理工作的通知》等相关法律法规以及《公司章程》的规定，公司制定《投资者关系管理制度》，规定董事会秘书为投资者关系管理负责人，组织实施投资者关系的日常工作，接待股东和投资者的来访、咨询。

报告期内，公司通过年度报告网上说明会、投资者关系互动平台、接待投资者现场调研以及接听投资者专线电话等方式，加强与投资者的沟通。公司公开、公平、公正地对待所有投资者，有效提升了公司的透明度，维护投资者的合法权益。

2022 年度业绩说明会

2023 年 4 月 6 日，新大正在上海举行 2022 年度业绩交流会，与投资者开展沟通。公司董事长、总裁等公司高管参与交流会，会上与投资者进行亲切交流。



投资者网上集体接待日活动

2023 年 6 月 6 日，新大正开展了投资者说明会。投资者可以登陆“全景路演”互动平台参与交流。公司相关高级管理人员在线上与投资者进行“一对多”形式的在线交流，回答投资者关心的问题。



2023 年关键绩效

举办投资者开放交流会次数	接待投资者现场调研次数	接待投资者现场调研人数
2 次	39 次	117 人
通过邮件 / 社交平台沟通次数	在互动易与投资者互动次数	解答投资者问题数量
5 次	11 次	11 次
投资者问题回复率	拟现金分红	拟派现总额
100%	0.285 元 / 股	6,415.84 万元
占合并报表中归属上市公司股东净利润的比例		
40.07%		

信息披露

为规范公司信息披露行为，加强信息披露事务管理，促进公司依法规范运作，保护投资者合法权益，公司根据《公司法》《证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》《上市公司信息披露管理办法》等相关法律法规、规范性文件及《公司章程》的有关规定，制定《信息披露事务管理制度》。公司连续三年获得深圳证券交易所信息披露考评“A”级。

2023 年关键绩效

定期披露报告数量	临时披露报告数量
4 个	160 个



共同进步 携手并进谱新篇

对应的SDGs目标



新大正始终坚信人才是推动公司不断前行的核心力量，致力于构建平等化的管理环境，全方位关注员工的成长与发展。公司通过持续强化培训体系，努力提升员工的专业素养和市场竞争能力。同时，公司建立了透明公正的晋升机制，旨在激发员工的内在潜能，助力不断突破自我，实现职业生涯的可持续成长。



劳动关系管理

公司积极致力于构建一个多元化且充满活力的人才团队,严格遵守《劳动合同法》等法律法规,不断优化劳动合同管理流程,为员工和公司创造更加和谐、稳定的工作环境。报告期内,公司劳动合同签订率 100%。

员工组成情况

公司员工总数达到
43,538人

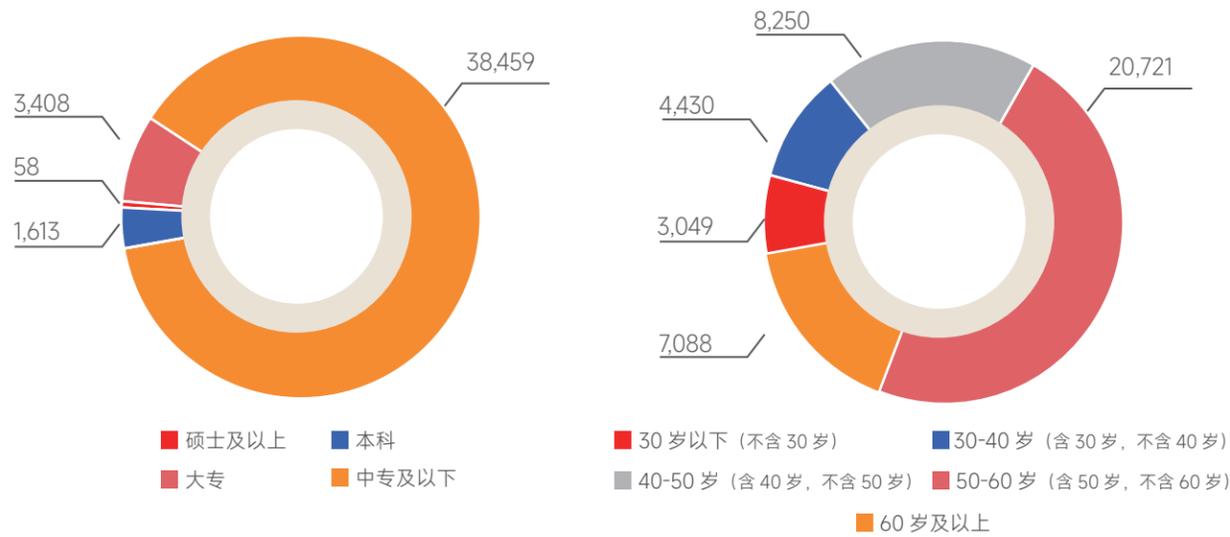
少数民族员工人数
2,922人

残疾员工人数
74人

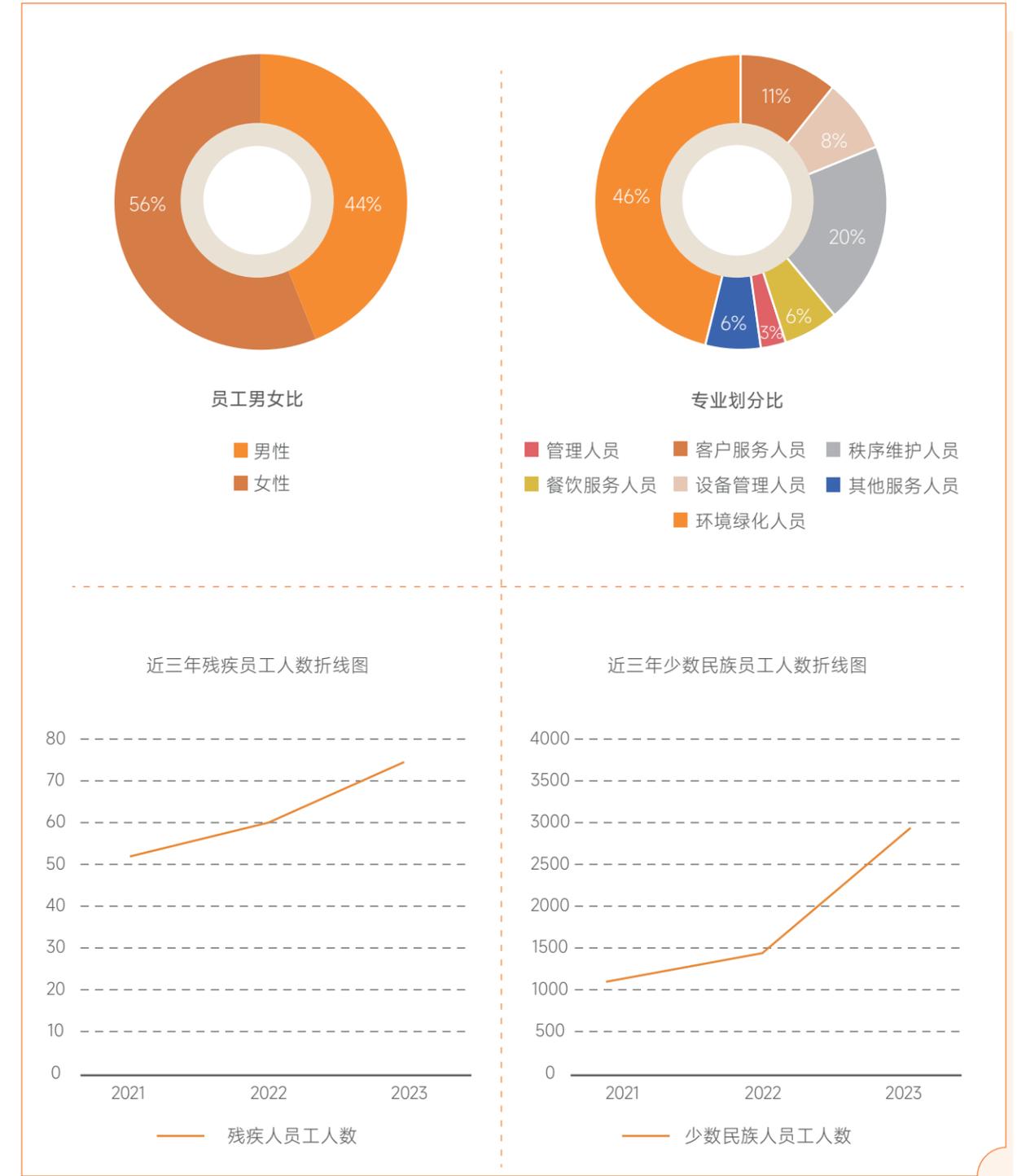


按学历划分员工数 (人)

按年龄划分员工数 (人)



公司员工情况示意图



员工招聘

公司始终坚守道德和法律底线，确保所有员工在平等、自愿的基础上参与工作，并享有合法权益，维护员工的尊严和权益，不容忍任何形式的剥削和压迫。公司从未发生过雇佣童工和强迫劳动事件，并将持续加强监管和宣传，确保公司的劳动用工行为符合法律法规和社会道德标准。

薪酬福利

报告期内，公司修订并发布《2023 年个人绩效管理方案》，各业务单元定期进行考核，并对员工的绩效等级进行评价，在评价完成之后，员工可以就绩效情况与上级进行沟通。公司通过合理的绩效管理，为员工在未来的职业道路上实现更出色的表现奠定了坚实基础。

在构建全面的福利体系过程中，公司制定《福利和津（补）贴管理规范》，规定各项员工福利政策，包括但不限于节庆福利、生日礼遇、慰问关怀、住房支持、通讯补贴、交通补贴以及定期健康体检等多元化福利内容，旨在全方位提升员工的工作满意度和生活幸福感。

2023 年关键绩效



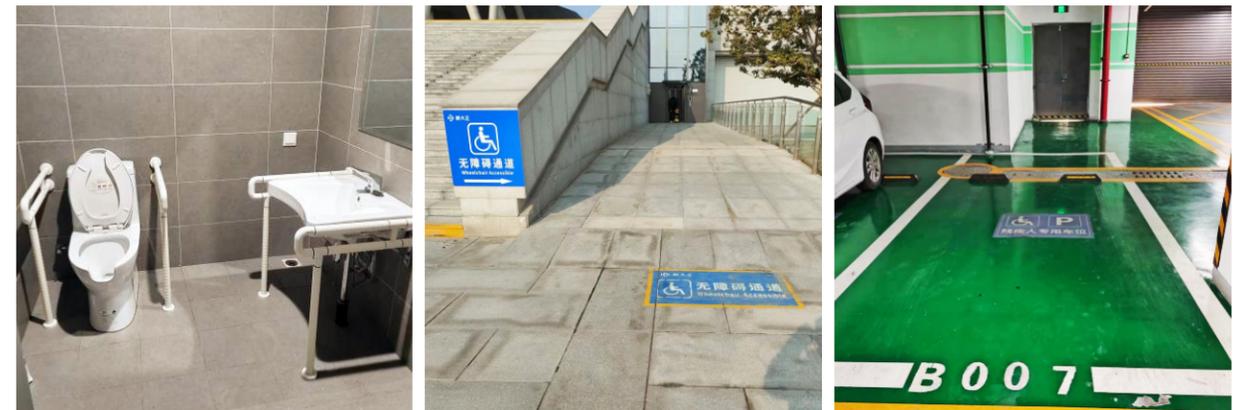
平等化管理

公司遵守《劳动法》等法律法规，坚决维护员工的合法权益。在员工聘用、培训以及晋升等各个环节，公司均秉持公平、公正的原则，确保不因民族、种族、性别、年龄、宗教、信仰、残疾或国籍等因素而对员工产生任何形式的歧视和限制。公司致力于积极为残疾人士打造高品质的生活体验，同时，还注重促进民族间的深度交流与沟通，以推动社会和谐共融。



设置无障碍专用设施

建设无障碍设施，创建无障碍环境，是残疾人走出家门、参与社会生活的基本条件，也是方便老年人、妇女儿童和其它社会人员生活的重要措施，直接影响着我国的城市与国际形象，公司在项目设置了残疾人卫生间、残疾人专用车位及无障碍电梯等专用设施，体现了对残疾人士的人文关怀，是社会文明进步的重要标志。



开展外籍和少数民族员工培训

2023 年，在和翔环保的云南瑞丽和香格里拉项目中，拥有大量的外籍和少数民族员工，部分员工因为语言不通在工作中容易产生沟通困难，和翔环保定期开展双语培训，结合现场实操，将公司的文化理念、管理标准简化成通俗易懂的语言及文字，帮助员工快速掌握，在培训现场也采取轻松的情景模拟及问题互动，帮助员工理解记忆。



员工关怀

新大正始终将员工的福祉放在心头，致力于打造一家充满人文关怀的公司。公司铭记与每一位员工共度的岁月，关注员工的成长贡献，关心关爱员工及其家人。积极帮助困难员工，为员工营造一个充满温暖、空间充裕且健康有益的工作环境。

首届“王宣贡献奖”

2023年7月21日，新大正“王宣贡献奖”颁奖仪式于新大正集团总部圆满举行。该奖项由新大正创始人、终身名誉董事长王宣女士出资建立，旨在对开拓进取、创新突破、持续奋斗的团队或个人予以肯定与奖励，激励新老员工共同参与到新大正的发展建设中来。此次获奖的优秀个人和团队，均是在2020年至2022年间为新大正企业发展作出卓越贡献的典范，共计颁发了80多名优秀个人奖以及18个优秀团队奖，彰显出新大正对优秀人才的尊重和赞赏。



爱心互助基金会

新大正·爱心互助基金会于2008年成立，秉持“尽自己所能，帮助更需要帮助的人”的理念，至2023年已走过十五个年头。爱心基金会不仅对内部基层员工进行救助，同时积极参与市、区慈善会组织的各种慈善活动，包括捐助大正希望小学等诸多爱心救助活动。

15年来，爱心基金会捐款总人数超14万人/次，捐款总金额近634万元，援助需要帮助的家庭超3,150个，实际惠及人数超10,000人。其中升学鼓励金发放人数超1,300人，总金额近260万元。报告期内，爱心基金收到公司内部共27,096人爱心捐款，较去年上涨9.66%，基金用于救助重大疾病员工、资助多名困难员工完成子女学业等。

“拾吾梦想，乘爱远航”2023年开学第一课

2023年8月31日，以“拾吾梦想，乘爱远航”为主题的2023年开学第一课在新大正集团总部举行。2023年，新大正共有184名员工子女步入大学校园。其中，升入双一流大学、研究生、博士共40人，此次活动邀请了32名员工子女代表及家长们来到现场。新大正·爱心基金会也为同学们送上了一份饱含爱与祝福的礼物——升学鼓励金。祝愿同学们能够怀揣着自己的梦想，从大学启航，奔赴更加精彩美好的人生。



十年老员工座谈会

2023年12月28日，新大正2023十年老员工座谈会在集团总部顺利召开，公司创始人、终身名誉董事长王宣女士，总裁刘文波、监事会主席彭波、集团党委副书记廖才勇出席活动。

2013-2023，是对新大正意义非凡的十年，这十年见证了新大正的飞跃发展，也见证了一路同行的新大正人的奋斗历程。2013年至今，入职公司十年的老员工有176人，其中92%是来自一线的保洁、秩序、工程、客服等岗位员工。现场，共90余名十年老员工代表参与了活动，大家一起聆听十年间的动人故事，分享感动与精彩。



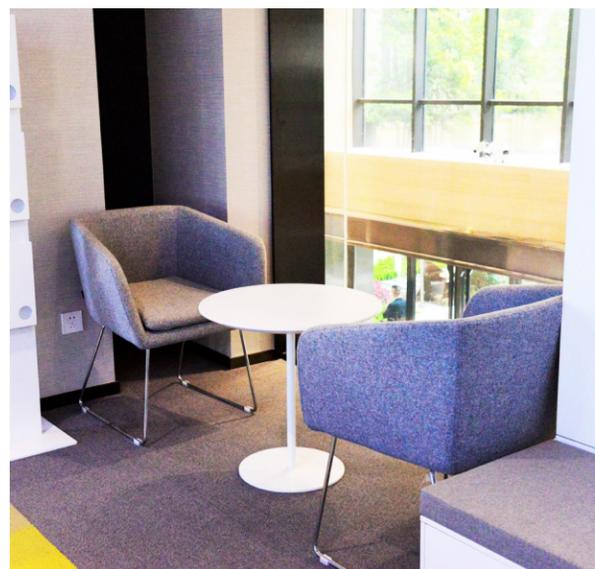
健身场所

公司注重员工的身心健康，为此特别设立了员工健身场所。这一举措旨在为员工提供一个锻炼身体的良好环境，使他们能够保持健康的身体状态，并以更加饱满的精神面貌投入到工作中。我们相信，健康的员工是公司持续发展的宝贵财富，也是我们追求卓越的重要支撑。



设置茶水间

公司高度重视员工的休息与放松，因此在集团每层楼的两端精心设立了茶水间。这些茶水间不仅配备了舒适的桌椅和沙发，方便员工在工作间隙稍作休息，还设置了置物柜和冷热饮用水设备，确保员工能够随时享受到贴心的服务。这一举措不仅为员工提供了一个温馨宜人的休息空间，还有助于提高工作效率和工作质量，让员工在轻松愉悦的氛围中更好地释放工作压力，为公司的发展贡献更多力量。



设置员工餐厅

公司设有员工餐厅，餐厅里放置有微波炉、冰箱，还有盥洗间，让员工在繁忙的工作中公司用餐时增加员工间的交流和团队合作，了解彼此的工作状态和进展，相互照应，从而增强团队合作能力，让员工在工作之余有更多的社交活动，获得更多的工作满足感和归属感。



年会活动

2024 年 1 月 26 日至 27 日，新大正公司相继召开了 2023 年度工作总结会、2023 年度表彰大会暨新年联欢会。在工作总结会上，公司全面回顾了 2023 年的工作成果，并结合集团五五战略规划目标，精心部署了 2024 年的工作任务，为未来的发展指明了方向。在热闹非凡的新年联欢会上，公司对优秀的个人和团队进行了隆重的表彰，肯定他们为公司发展做出的杰出贡献。此外，联欢会上还上演了一系列热闹欢乐的节目表演，为龙年新年增添了浓厚的喜庆氛围，全体员工在欢声笑语中迎接新的一年。同时，公共事业部、商往事业部、西安公司及长沙公司也纷纷自发组织开展了各自单位的年会活动，共同庆祝过去一年辛勤付出取得的成绩。



公司年会舞蹈节目——大唐盛世



公司年会颁奖环节——先进集体



长沙公司年会活动



公共事业部年会活动



商往事业部年会活动



西安公司年会活动

女性权益保障

新大正持续关注女性员工的需求和福祉，通过多种形式宣传和推广“尊重女性、关爱女性”的价值观，开展“三八节”等主题节日活动，不断完善和优化“爱心哺乳室”等相关设施和服务。同时，公司还持续推动性别平等和女性发展，为女性员工提供更加广阔的发展空间和更加平等的职业机会，让她们在新大正的大家庭中充分展现自己的才华和价值。



“魅力三月，感恩有你”派发礼物活动

2023年3月8日，大世界保洁公司人事行政部精心策划了一场主题为“魅力三月，感恩有你”的礼物派发活动。在公司总部，我们为所有女性员工准备了丰富多样的节目礼品，并通过抽奖的方式现场派发。



民主管理

公司建立多元化沟通渠道，分为线上和线下两种方式

线上渠道

员工服务热线、企微和企微联系电话、集团投诉举报渠道（电话、邮箱、企微、公众号、官网）

线下渠道

组织员工班前班后会、周会、月会、绩效沟通、民主生活会、团建活动、十年老员工座谈会活动、管培生座谈会

此外，公司还开展员工敬业度调查，分别有关于风控、内部审计、工作方式等方面的调查。公司根据调查结果进行分析讨论，及时解决客观存在的问题，在员工与领导层之间建立“一座诚信长城”，促进职业化的团队快速形成。

2023 年关键绩效

员工敬业度 **84.33%**

敬业度调查的员工参与率 **98.5%**



助力员工发展

新大正以全面提升员工素质为核心目标，不断优化培训内容设计，探索并实施多元化的培训方法，旨在持续增强员工培训的实效性，助力员工在职业道路上不断迈进。

2023 年关键绩效

关键指标	2021 年	2022 年	2023 年
员工培训投入 (万元)	171.95	172.20	393.33
员工培训人次 (人次)	292,000	444,068	730,000
接受培训总人数 (人)	25,670	34,038	43,538
员工培训覆盖率 (%)	100	100	100
培训总时长 (小时)	64,960.5	87,792	796.35
参与管理类培训员工的平均受训时长 (小时 / 人)	4,128	6,048	7,968
参与专业力培训员工的平均受训时长 (小时 / 人)	57,600	76,800	96,000
参与领导力培训员工的平均受训时长 (小时 / 人)	3,096	4,824	5,976
每名员工每年接受培训的平均时长 (小时 / 人)	0.22	0.2	0.02

员工培训

公司员工培训主要分为四大类别：素质培训、新员工入职培训、业务培训及专业技能培训。公司遵循全员参与、全年布局、全面覆盖的三大原则来规划培训安排，以确保每位员工都能获得均衡且系统的学习体验。在培训过程中，一旦发现任何薄弱环节，公司会立即针对性地增加相关培训内容，以强化员工的知识与技能，不仅按计划有序实施，更注重总结提炼每次培训的经验教训。

分级分类培训

新员工入职培训	客服人员素质培训	业务培训	专业技能培训
包括企业文化、项目简介、客服礼仪、客户基本情况等	<ul style="list-style-type: none"> 注重客户服务能力的培养，定期进行客户服务知识更新教育 在日常工作中总结服务客户的经验、吸取教训、不断积累 	<ul style="list-style-type: none"> 内容包括操作流程类 对客户服务类 	<ul style="list-style-type: none"> 消防知识及器械操作 应急预案培训

新大正 2023 届“能量星”入职训练营

2023 年 7 月，为综合培育公司新入职的应届毕业生，公司组织 28 名优秀应届生共同参与新大正“能量星”训练营，帮助管培生快速实现角色转化、融入企业，积累复合知识技能，成长为公司各业务板块的骨干后备人才。本次培训围绕走进企业文化、深耕物业管理、培养团队精神、熟悉业务场景等八个模块，确保管培生们能够全面且深入地了解企业的运营概况，熟练掌握岗位技能，并对实践中可能遇到的问题及相应的解决方案有清晰的认识。



教官认证考核

2023 年 5 月中旬，公共事业部运营管理团队精心策划并实施了“运营专业条线教官认证考核”，此次考核全面而细致，对每位专业条线教官的理论知识掌握、服务规范化标准以及实际操作技能进行了深入评估。此举旨在精准检测每位专业条线经理的专业素养，进而推动他们个人能力的持续成长。



新大正学校事业部开展 2023 暑期培训

2023 年 7 月 31 日-8 月 4 日，新大正学校事业部积极响应集团号召，组织管理干部 60 余人，开展为期五天的“致初心·向未来”专项暑期培训。公司特别邀请集团总裁、数名内外部专家莅临现场，通过分享宝贵的实践经验、开展深入浅出的理论教学以及提供专业的技术指导等多种培育方式，聚焦工程、安全和绿化三大核心领域，进一步提高员工的岗位服务能力，增强团队凝聚力，并鼓励学员将学习成果运用到实际工作中，真正落实新大正“真诚专业、不负所托”的核心理念，以实际行动践行公司的价值追求。



组织技能比赛

公司积极组织员工通过内部技能培训，参加外部技能比赛等，持续提升服务品质专业技能。报告期内，和翔环保公司组织瑞丽市总工会联合瑞丽和翔滨南城市综合管理服务有限责任公司共同举办环卫工人庆五一“中国梦·劳动美”劳动技能竞赛、瑞丽市 2023 年泼水节环卫保障、瑞丽项目内部岗位现场技能大赛等活动，让员工们不仅要干活更要快乐干活。



服务城市 践行公益担新责

对应的SDGs目标



新大正在承担服务责任的同时，也勇于肩负社会责任。在城市服务方面，公司积极展现社会担当，不仅优化了城市服务体验，更在促进就业、脱贫攻坚、乡村振兴以及支持社会公益事业等多个领域，均取得了令人瞩目的成就和做出了重要贡献。



城市服务

新大正坚持长效运营理念，在持续的经营发展过程中，始终坚守物业行业的核心责任，致力于为社会创造实质性价值，并为城市提供卓越服务。公司不仅积极策划和组织各类社会公益活动，为社会的和谐稳定贡献力量，更在国家经济建设的大局中，躬身奋斗，致力于“让城市更美好”。

瑞丽滨南助力瑞丽市城市建设

2023 年，新大正旗下的瑞丽市滨南环境管理有限公司（简称：瑞丽滨南）肩负起了城市管理的双重任务，以坚定的步伐和务实的行动，践行着“真诚专业，不负所托”的核心理念。公司积极响应政府“三创”号召，组织环保人员投身城市卫生清理工作，以实际行动为城市环境的改善贡献力量。同时，公司出资 37 万元捐建了“边城广场”口袋公园，为当地居民提供了宽敞的休闲场地和绿意盎然的绿地，为瑞丽市的美丽升级注入了新的活力。

此外，公司还按照“消防 + 环卫”联勤联动机制，积极承担起火警义务和供水保障任务。在 2023 年“3.12”和“4.25”的重大火灾救援中，公司员工展现了出色的应急能力和团队协作精神，主动担当、敢于作为，顾全大局、反应迅速，为火灾的及时扑灭和救援工作的顺利进行做出了重要贡献。



香市和翔助力香格里拉城市建设

2023 年，新大正旗下的香格里拉市和翔环保科技有限公司（简称：香市和翔）以“让城市更美好”为行动指南，积极投身于香格里拉城市环保升级的伟大事业中。在五一劳动节前夕，为打造整洁美观的节日氛围，塑造全新的香格里拉城区形象，公司针对负责区域开展环境卫生大清洗活动。此次活动全面实施了“作业范围 100% 全覆盖、作业车辆 100% 全保障、作业人员 100% 全到岗、作业时长 100% 全满足、作业质量 100% 全达标”的五大专项目标，致力于全面提升香格里拉的城市形象，打造“天蓝、地净、人美”的宜居环境。

同年 6 月，公司接受香格里拉政府的委托，全面助力 2023 年端午赛马节活动的举办，通过充分发挥专业优势，为赛事营造了良好的氛围和环境，也为香格里拉的繁荣发展贡献了自己的力量。



栽种生命新绿，点亮自然微光

2022 年，重庆多地突发山火，新大正党员员工带头，员工纷纷响应自发参与到山火救援中。为肯定员工们勇当社会责任，新大正组织策划了“新大正社会责任先锋荣誉表彰活动”，由集团企业文化大使为代表，走访项目一线，表彰了参与山火救援的逆行模范者，并签订了“来年春天栽种新绿、为青山修复疮痍”的文化之约。

2023 年，新大正牢记承诺，在“3·12”植树节活动中，集团企业文化团队和山火救援逆行模范们齐聚北碚缙云山，共同践行那份跨年的“植树之约”。活动中，大家团结协作，参与丰富多样的团队游戏，亲手制作 DIY 手工树牌，并在指定的植树区域内细心培育树苗。这一系列的行动，不仅兑现了新大正“让城市更美好”的使命担当，更展现了“社会、企业、员工和谐进步”的核心价值观，为缙云山贡献了来自新大正的人文力量。



“守护健康暖民心”义诊活动

2023 年 7 月 8 日 -7 月 9 日，新大正作为虎溪花园小区的物业管理单位，与附近社区医院联合开展了“医心向党担使命，守护健康暖民心”义诊活动。此次义诊活动紧密贴近群众，深切回应了社区居民的健康需求，将专业的健康服务实实在在地送到了他们的家门口。



乡村振兴

新大正积极履行社会责任，持续践行新时代价值观，积极投身社会公益慈善事业，为乡村振兴、城市发展贡献力量。公司深知乡村振兴对于国家发展的重要性，积极响应国家号召，全力以赴参与乡村振兴战略的实施，努力谱写新时代乡村全面振兴新篇章。

康居西城项目爱心助农活动

2023 年，新大正管理的康居西城项目积极响应高新区建设局的号召，大力开展爱心助农活动，以实际行动助力乡村振兴，弘扬红色物业文化。在这一活动中，康居西城项目陆续采购了价值 6,000 元的重庆市黔江区农特产品，有效支持了当地农村农业的发展。康居西城是新大正重要的公租房项目之一，此次通过弘扬红色物业文化，进一步增强了项目团队凝聚力和向心力。在爱心助农活动中，项目员工积极参与，展现了良好的企业形象和团队精神。



长沙公司夏季助农活动

2023 年 7 月，新大正旗下长沙公司积极履行社会责任，在湖南省张家界市慈利县洞溪乡乐庄村采购了价值 2,430 元的水果，为当地果农送去了及时雨，有效缓解了他们的燃眉之急。

这次采购行动不仅帮助果农们解决了水果滞销的问题，同时也为公司的员工和合作伙伴带去了新鲜的美味。体现了新大正对当地果农的深切关怀，也展示了公司积极参与乡村振兴、助力地方经济发展的决心。



每股社会贡献值

为了全面、准确地衡量公司的社会责任贡献价值，我们采用每股社会贡献值的概念，即在企业为股东创造的基本每股收益的基础上，增加企业年内为国家创造的税收、向员工支付的工资与福利、向债权人给付的借款利息、对外捐赠总额等其他利益相关者创造的价值额，并扣除企业因环境污染等造成的其他社会成本。

2023 年关键绩效

每股社会贡献值为 **10.97** / 每股

* 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (支付的各项税费 + 员工费用 + 利息支出 + 对外捐赠总额) / 期末普通股总股本



绿色物业 节能环保建新功

对应的SDGs目标



新大正坚持以可持续为准，坚决贯彻“节能降耗、保护资源；防污减排、改善环境”的环境方针，公司将环境管理、节能管理以及防污治理视为环境发展的核心任务，并始终坚守绿色运营的原则，持续努力营造一个人与自然和谐共生的城市环境。



践行绿色运营

绿色认证与目标

新大正严格遵守《环境保护法》等相关法律法规,将环保理念与物业服务紧密结合,明确了环境管理的具体目标,并积极推进各项环保措施的落实。公司致力于为客户提供一个绿色、健康、和谐的居住环境,让每位居住者都能感受到环保带来的舒适与美好。公司已取得环境管理体系认证证书。

为有效推动环境保护的实施,公司针对环境污染控制、节能减排措施、安全事故预防等关键领域设定了相应的环境目标。

GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015 环境管理体系认证证书 ▶



环境管理目标

- ◆ 固体废弃物 **100%** 处置
- ◆ 控制水、电、气使用
- ◆ 隔油池、化粪池清掏及时率为 **100%**
- ◆ 杜绝火灾、爆炸事故发生

绿色办公

公司积极倡导绿色办公文化,致力于规范办公区域的能源使用,有效降低生活用水和废弃物的排放量。公司要求员工在离开办公区时,遵循“人走灯灭,人离电断”的能源管理原则,以节约电力资源。同时,积极推广无纸化办公,鼓励员工在办公过程中减少纸张的使用,对于必要的打印任务实行双面打印,以进一步减少纸张的消耗。此外,公司创立共享文具岛,所有办公人员文具共享,确保合理采购,避免浪费。对于内部废旧物品,公司积极做好回收和再处理工作,以实现资源的循环利用。



绿色建筑

新大正高度重视绿色建筑设计,投资成立了新大正锐泰智慧能源服务(深圳)有限公司。该公司以提供全面的建筑能效管理解决方案作为主营业务,将理念节能、管理节能和技术节能的融合视作核心竞争力,覆盖政府机关、医院、高等院校、酒店、商业综合体以及高新园区等建筑领域,从体系建设的角度助力用户实现可持续的能效提升,共同推动绿色、低碳的未来建设。

绿色运输

公司在新项目筹备、组建之初,采用新能源车替代传统能源车的运输方案,通过该方案,公司不仅降低了自身运营过程中的环境影响,还为推动绿色出行作出了积极贡献。



绿色环保与经济效益

新大正坚持绿色环保与经济效益并重,积极实施环保行动,不仅致力于保护环境,更将环保举措转化为公司的经济价值。公司坚信,通过持续推动绿色发展,不仅能够为客户营造更加健康、宜居的生活环境,还能够为公司带来长远的经济效益和可持续发展。

有氧堆肥法助力环保与经济效益双赢

新大正运用有氧堆肥技术,将绿化作业中产生的草、叶类垃圾迅速转化为优质有机肥料。此举不仅降低了垃圾处理成本和肥料采购成本,而且所生产的有机肥料具有肥力高、效果持久的特点,相较于传统化肥更具优势,实现了环保与经济效益的双赢。



环保培训

为了强化员工的环境保护意识，公司加强了环保宣传教育工作，并鼓励下属子公司积极开展环保培训。此外，公司还定期组织环保相关活动，让员工深入参与，从而培养他们的环保责任感和实际行动能力。

变废为宝 环保培训

2023 年，新大正旗下郑州公司以创新环保实践为引领，精心构筑了别具一格的“实训中心”。该中心通过模拟真实的工作场景，为员工营造了一种身临其境的带教氛围，使他们能够在实践中深化理论知识，提升专业技能。公司积极倡导员工发挥创新思维，经过三个月的细致设计与精心制作，员工们巧妙地将场馆废弃的洁具、灯泡、锁具等物品进行改造再利用，成功打造出 21 件独具匠心的带教工具。这些富有创意的实训资源不仅为教学增添了趣味性和实用性，更彰显了公司对于环保理念的深入贯彻与实践，实现了废旧物品的华丽转身与价值的最大化利用。



环保创意景观造型打造

2023 年，新大正旗下的郑州公司充分激发员工的创意潜能，以南阳市三馆一院项目为舞台，结合场馆的鲜明特色，打造了一系列兼具艺术性和吸引力的创意造型。这一精心策划的培训项目不仅彰显了公司的创新能力，更在南阳市文化景观中增添了一抹亮色，成功吸引了众多市民和游客前来观赏，共同感受这一城市文化的新魅力。



重庆科技大学“创意银杏叶”造型

新大正物业团队在重庆科技大学精心策划并布置了以“只‘正’朝夕，不负重科”为主题的银杏叶场景，彰显出对工作的深深热爱与对学校的深厚情感。新大正与重庆科技大学携手共进已走过辉煌的 18 载春秋，始终致力于为学校的发展贡献自己的力量。这八个字不仅是对物业工作热忱的诠释，更是对与重庆科技大学并肩作战 18 年、深受学校认可与信赖的坚定承诺。我们珍视这份合作，愿继续为学校创造更加美好的明天。



加强资源利用

新大正稳健推进资源管理、能源节约和污染防治等多元化工作，业务领域广泛覆盖管理园区、城市生活服务等多个维度。公司致力于将可持续发展理念融入管理服务中，实现与公司业务共同进步的双重目标。

能源管理

公司严格遵循能源管理相关的法律法规与标准要求，积极采购并使用高效节能设备，并着力提升能源计量统计的精确性与水平，持续优化能源管理体系。公司及旗下和翔环保均取得能源管理体系认证证书。

能源管理体系认证证书



新大正



和翔环保

公司严格遵循节能相关的法律法规与标准要求，致力于培养全体员工的节能意识，构建能源管理小组，明确各级各岗位人员的节能责任，并提供必要的信息资源和支持，以确保达成公司的能源目标与指标。



能源管理举措

公司强化自身节能责任，合理利用资源，严格控制服务园区内的能源设备使用，积极开展能源管理工作，以达到节能减排的目的。新大正作为四川省司法厅的物业服务提供商，通过实施一系列精细化的管理和控制措施，成功帮助司法厅在近几年实现了 3%—5% 的能耗降低，展现了显著的能源管理成果。



水资源管理

新大正始终严格遵守国家法律法规，积极推动节水工作融入运营各环节，致力于提升水资源使用效率，并持续加大节水宣传力度，以营造节水意识深入人心的企业文化。



康居西城节水项目

2023 年，康居西城项目以设备管理部牵头成立工作小组，结合康居西城实际情况，全覆盖自查整改项目公共能耗水用水问题，并制定一系列节能节水制度和措施。

2023 年该项目公共能耗水较 2022 年节约

19,427 吨

同比下降

33.73%



生物制剂水幕池治理青苔

2023 年，公司采取生物制剂替代化学试剂的措施进行青苔治理，以减少化学试剂对水质造成的污染以及对设备的腐蚀影响。这一转变不仅改善了水质，还显著减少了换水的频率，从原先的每周一次调整至每月一次，每年共节水 2,040 吨。

污染防治

公司严格污染物治理，建立《环境管理体系运行控制程序》，该程序对废水、废物及噪声的管理进行了明确规范，旨在打造舒适且整洁的生活环境，从而为客户提供更加优质、宁静的居住或者工作体验。



废水管理

公司所产生的废水主要是生活废水，主要来源于办公楼、校区、厂房、商场和住宅楼等场所。这些场所由于日常运营和居住需求，会产生一定量的生活污水，包括洗涤废水、厕所污水等。为了确保这些废水得到妥善处理，公司建立了严格的废水管理制度，对污水进行定期监督，出具污水排放达标报告，以确保废水排放符合国家相关规定。



废物管理

公司的一般固体废物主要源于小规模的基础设施维修和修缮工作，以及日常服务过程中产生的废弃物。这些废弃物通常包括建筑材料残渣、废弃包装物等。而有害固体废物则是指化学制剂、灭害药剂、有害物质及其包装物等，这些废弃物由于含有有害物质，需要特别处理以确保不会对环境造成危害。为了加强废物管理，公司针对不同种类的废弃物设置了专门的处理规范，确保各类废弃物得到合理、安全的处置，以保障客户的安全。



废物管理处置措施



一般废弃物

- ◆ 根据一般废弃物数量，实施即时清运和定点存放
- ◆ 即时清运应注意运输过程中的防止遗漏措施，避免二次污染
- ◆ 定点存放设置绿标牌，按其分类充分实行再利用
- ◆ 不可再利用部分按规定运往固体废物处理场



有害废弃物

- ◆ 由使用部门专人保管，集中定点存放，设有黄色三角形牌子标识
- ◆ 按法律法规要求进行无害化处理，清运时必须由第三方具备相关清运资质的机构进行

噪声管理

创造舒适宜居的办公与居住环境是物业服务工作的重中之重。为实现这一目标，公司实施了严格的噪声污染管控程序。明确的噪声源包括中央空调主机、冷却塔、水泵、柴油发电机组以及车辆等。为有效管理这些噪声源，公司采取了多种措施，包括定期维护设备、优化设备布局、使用低噪声设备等，确保客户能够享受到宁静、舒适的生活和工作环境。



噪声管理控制措施

- ◆ 尽量选用低噪声的设备
- ◆ 运用各种方法减少噪声产生，使之符合办公区不高于 50dB 非办公区不高于 60dB 的标准
- ◆ 采用隔离方法控制中央空调主机、水泵、柴油发电机组产生的噪音
- ◆ 采用消音罩控制中央空调冷却塔产生的噪音
- ◆ 车辆在小区内禁鸣

生态园区升级

新大正将生态理念与物业服务紧密结合，致力于构建“碳中和”管理体系，营造经济效益与生态效益并重的“双生态”环境。通过这种创新的管理方式，新大正不仅助力全国现代产业园区实现品质升级，还推动整个行业向更加绿色、可持续发展的方向发展。目前，新大正已服务于全国近 30 个园区项目，全面助力各园区实现现代化、智能化、生态化的发展。



创建全国首家碳中和企业园区

新大正与北京金风科技园区达成项目合作，为了契合金风科技清洁能源和节能环保的战略服务的发展，公司采取了多项节能减排的管控方式，通过每月进行能耗分析，增强员工的节能意识和设备维护意识，充分利用废旧资源以及改造绿化浇灌系统等方式，全面优化金风科技的水、电、燃气等各项节能工作。目前，公司所服务的北京金风科技园区项目成为全国首家实现碳中和的企业园区。新大正的成功实践，不仅提升了园区的整体品质，也为全国现代产业园区的绿色升级提供了宝贵经验和借鉴。



用友产业园（南昌）“双生态”项目

“双生态”指的是“企业运营生态 + 客户办公生态”。作为南昌用友产业园的物业服务提供商，新大正以“园区双生态建设”为核心目标，致力于营造节能降耗、绿色简约的生活环境，为园区内的企业和员工提供健康舒适的办公氛围。公司重视现场服务工作，通过精细化的园区灯光系统控制、用电设备管理和无烟环境建设等措施，全力维护园区的生态环境，实现企业与自然的和谐共生。



ESG管理

新大正公司发展理念不仅与 ESG 理念高度契合，更在日常运营中将可持续发展理念与公司战略紧密结合，形成了一种独特而富有远见的业务模式。

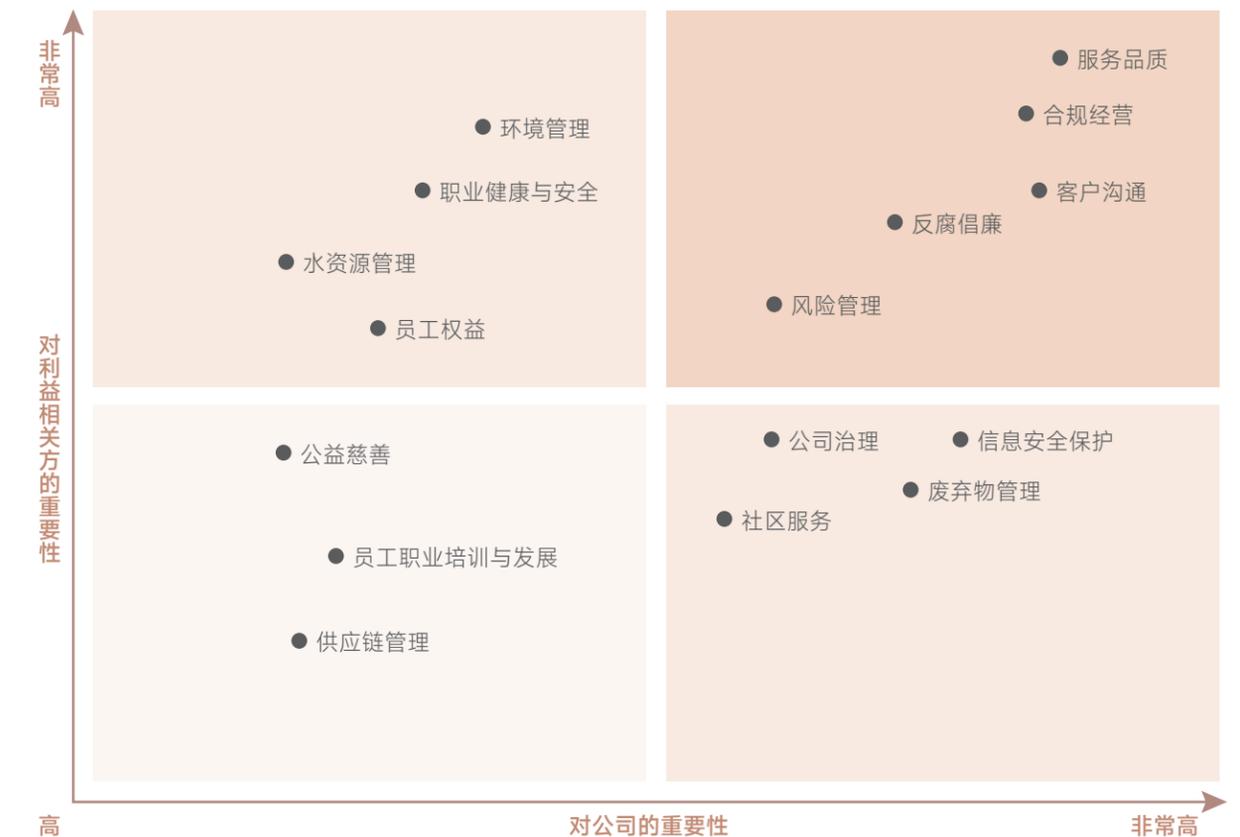
利益相关方沟通

新大正非常重视与各利益相关方的交流沟通，并积极搭建良好的内外部沟通平台，关注各利益相关方关注的重要议题，不断提升公司管理，以期更好地回应他们的期望，为各利益相关方创造价值。

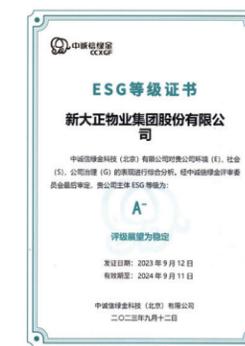
利益相关方	期待与诉求	做出回应
股东 / 投资者 	<ul style="list-style-type: none"> 公司持续盈利 风险控制 及时的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 创造更佳经营业绩 完善内控合规制度 定期做好信息披露
政府 	<ul style="list-style-type: none"> 遵纪守法 依法纳税 带动就业 环境保护 	<ul style="list-style-type: none"> 强化合规管理 按时足额纳税 积极创造就业岗位 绿色管理
客户 	<ul style="list-style-type: none"> 保障客户权益 优质服务体验 畅通沟通渠道 隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持诚信经营 持续提升服务水平 搭建多种客户反馈渠道 加强客户隐私保护
员工 	<ul style="list-style-type: none"> 尊重和保障基本权益 丰富的薪酬福利 职业发展及培训 保障职业健康 人文关怀 	<ul style="list-style-type: none"> 完善内部管理制度 员工工作生活保障 搭建晋升与培训体系 加强职业健康建设 开展各项文体活动
社区 	<ul style="list-style-type: none"> 支持社区发展 公益慈善 	<ul style="list-style-type: none"> 加强社区互动 开展公益项目
合作伙伴 	<ul style="list-style-type: none"> 供应链管理 共同发展 	<ul style="list-style-type: none"> 打造责任供应链 参与行业交流与标准制定

实质性议题分析

新大正从经营管理及利益相关方两个维度，判定 ESG 议题的重要性。在完善的议题库筛选以及充分的利益相关方调研的基础上，公司绘制重要性矩阵，最终共识别出 5 个高度重要议题、8 个重要议题和 3 个相关议题。



ESG荣誉



指标索引

报告章节		《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG 5.0)》
关于本报告		2-2,2-3	P1.1,P1.2,P1.3,G3.7
董事长致辞		/	/
走进新大正	公司简介	2-1	P4.1
	企业文化	/	P4.2
	发展历程	/	/
	业务布局	2-6	P4.3
	荣誉	/	/
专题聚焦		/	/
拥抱客户 服务提升创新绩	优化客户服务	/	S4.1,S4.5,S4.7,S4.8
	引领物业创新	/	V2.1,V2.2,V2.4
	数据安全保护	418-1	S4.6
安全运营 责任担当开新局	保障安全工作	/	S3.4,S3.5,S3.6,S3.7
	守护职业健康	403-1,403-2	S3.1,S3.2
	可持续供应链	/	/
夯实治理 永续经营启新程	坚持党建引领	/	/
	三会协同治理	2-9	G1.1,G1.2
	夯实合规运营	2-27	G1.3,G1.4,G1.6,G1.10
共同进步 携手并进谱新篇	劳动关系管理	2-7,401-2,405-1	S1.1,S1.2,S1.3,S1.4,S1.6,S1.7,S1.8, S1.9,S1.10,S1.11
	助力员工发展	/	S2.2,S2.3,S2.4
服务城市 践行公益担新责	城市服务	/	V3.4
	乡村振兴	/	V1.3
	每股社会贡献值	/	/
绿色物业 节能环保建新功	践行绿色运营	/	E1.1,E1.2,E1.6,E1.7
	加强资源利用	/	E2.1,E3.1,E3.5
	生态园区升级	/	/
ESG 管理		2-29,3-2	G3.5,G3.6,G3.11
附录	指标索引	/	A4
	反馈意见表	/	A5

反馈意见表

感谢您阅读《新大正物业集团股份有限公司 2023 年环境、社会及治理 (ESG) 报告》，我们非常重视并期望聆听您对公司 ESG 工作和此份 ESG 报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续提高企业 ESG 信息披露水平、推进企业可持续发展管理和实践的重要依据。您可填写下表，通过电子邮件反馈给我们。

邮箱: ndz@dzwy.com

1. 对于新大正而言，您的身份是

监管机构 客户 员工 公众 供应商

股东与投资者 行业协会 媒体 其它 _____

2. 您对我们履行 ESG 的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

3. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为本报告中所披露的 ESG 信息质量？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为本报告的行文结构如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 您认为本报告版式设计和表现形式如何？

非常好 好 一般 较差 差

7. 您在报告中能否方便地找到您所关注的信息？

是 一般 否

8. 您对我们履行社会责任与可持续发展具体行动，以及本报告有何意见和建议？

9. 除本报告已被露的内容以外，您还更希望看到哪方面的信息？