



深圳国企
特发集团
成员企业

2024

环境、社会及 公司治理报告

深圳市特发服务股份有限公司

股票代码：300917



地址 Add 深圳市福田区香蜜湖街道侨香路1010号特发文创广场五楼

邮编 P.C. 518000

电话 Tel 0755-83075915

邮箱 Email sdgs@tefafuwu.com

网站 Web www.tefafuwu.com

关于本报告

报告简介

本报告是深圳市特发服务股份有限公司（简称“特发服务”“公司”“我们”）对外发布的《环境、社会及治理报告》（简称“ESG报告”或“本报告”），旨在向公司的股东及投资者、地方政府及监管机构、员工、客户、合作伙伴与供应商、媒体与公众、当地社区居民等利益相关方，定期、系统地披露本公司在环境、社会及管治（“ESG”）方面的理念、方法、实践和绩效，加强各利益相关方对公司的理解与认识，并接受社会的监督。

报告范围及发布周期

本报告的报告周期为年度，组织范围为深圳市特发服务股份有限公司及其下属企业，为便于表述和阅读，在报告中，“深圳市特发服务股份有限公司”也以“特发服务”“公司”或“我们”表示。报告中涉及的特发服务及其下属企业一般使用简称或“公司”或“我们”。时间范围为2024年1月1日至2024年12月31日（以下简称“报告期”）。考虑到披露信息的连续性和可比性，部分信息内容可能溯及报告期外。

编制依据

本报告遵循深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第2号-创业板上市公司规范运作》进行编写，并适度参考《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（试行）》、国际标准化组织《社会责任指南标准（ISO 26000）》、全球报告倡议组织《可持续发展报告统一标准（GRI Standards 2021）》、联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals）进行编制，重点报告公司在促进社会、环境及生态、经济可持续发展等方面的工作。

报告获取

您可以在深圳市特发服务股份有限公司网站（www.tefawu.com）、深圳证券交易所（www.szse.cn）、巨潮资讯（www.cninfo.com.cn）下载本报告电子文本，并获取更多信息。如果您想进一步了解我们，可通过阅读公司年度报告或浏览公司网站补充。

联系方式

地址：深圳市福田区香蜜湖街道侨香路 1010 号特发文创广场五楼
邮编：518000
联系电话：0755-83075915
电子邮箱：sdgs@tefawu.com

目录

管理层致辞 01

关于特发服务 03

公司简介 03

客户图谱 05

业务全景 06

企业文化 07

发展历程 09

我们的可持续发展管理 11

可持续发展管理架构 11

利益相关方管理 11

重要性议题评估 13

2024年特发答卷 15

2024年亮点荣誉 17

专题一 19

提升党建引领力，共启奋进新航程

专题二 23

强化合规向心力，打造运营安全盾

报告附录

关键绩效表 93

《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（试行）（征求意见稿）》 97

GRI指标索引 98

读者反馈表 103

01 筑基稳行 27

高扬企业治理新风帆

- 治理精进，基业长青 29
- 诚信经营，守法固基 33
- 反腐倡廉，厚道廉洁 35

02 砥砺前行 37

打造服务革新新标杆

- 便民服务，友爱相伴 39
- 安全至上，筑牢防线 51
- 数智引领，智慧物业 55

03 踏绿而行 57

开拓低碳环保新征程

- 气候变化，绿企担当 59
- 完善机制，坚守底线 61
- 绿色运营，和谐共生 63
- 低碳生活，环保领航 72

04 聚力偕行 73

激活职场生态新动力

- 行有所护，权益无忧 75
- 绘梦励进，培志促长 77
- 幸福职场，温情情逸 80

05 向善笃行 85

谱写共进共荣新华章

- 诚心合作，共赢未来 87
- 微善力量，汇聚大爱 89

管理层致辞

尊敬的股东、合作伙伴、员工及社会各界朋友们：

感谢您长期以来对特发服务的关注和支持，以及对本公司以往发布的ESG报告的审阅和建议。

2024年，是全面贯彻党的二十大精神、奋进“十四五”规划目标的关键之年。作为中国物业综合设施管理（IFM）的领先企业，自1993年成立之初，公司便将“以客户为中心”的经营理念深深嵌入企业发展的脉络之中，紧跟党建引领，将红色基因融入服务细节，在三十余年的行业深耕中形成了独特的企业发展优势。

我们坚持以科技应用驱动服务升级，以精益管理激活运营效能，以绿色节能赋能低碳未来。我们在奋斗的道路上矢志前行，以多元化业态承载各利益相关方对美好生活的向往，持续书写企业可持续发展新篇章。

党建强基，风正扬帆奋楫笃行

这一年，我们充分发挥国有企业的优势，全面加强党建引领，深化基层建设，筑牢红色思想根基。我们持续完善自身治理体系，努力构建更加成熟的中国特色现代国有企业制度。同时，我们秉持高度的自律精神，严守商业道德和廉洁从业底线，加强合规管控，精准对标相关法律法规和政策要求，积极营造风清气正的企业环境，为公司合规稳健经营、实现可持续发展筑牢根基。

智创新业，切实夯实服务质量

这一年，我们积极拓展多元业务，为客户提供涵盖企业园区、政务、医服、文旅、院校物业后勤等多个领域的解决方案，致力于满足客户多样化的业务需求。我们全力完善服务质量管理体系，从细节把控到流程优化，全方位夯实服务基础。不仅如此，我们还开展各类专业培训，为员工赋能，提升员工专业素养，并定期举办评选活动，激发员工积极性。同时，我们通过数字化建设和科技应用赋能业务执行，不断提升公司智慧物业运营管理水平。

坚守低碳，共建共筑绿色家园

这一年，我们在推动绿色低碳转型的道路上再上新台阶，不断强化环境管理标准化建设，顺利完成ISO 14001:2015等管理体系认证的续期。在运营过程中，我们积极推动物业服务绿色升级，开展能源试点项目，成功实施标杆项目的节能改造，实现能源效率大幅度提升。同时，我们积极打造垃圾分类示范点，为客户提供中水回用服务和污水运维检测等服务，全方位减少对环境的负面影响和资源的消耗。

众心齐驱，并肩营造共赢局面

这一年，我们系统规划人才梯队建设，实施动态选拔机制与分层培养体系。完成人力资源智慧化平台部署，构建标准化流程体系促进知识沉淀。建立基层员工职业发展通道，通过轮岗实践与项目历练提升岗位适配能力。强化业务部门协同机制，实现人才发展全周期闭环管理。我们积极构建开放共赢的合作生态，与供应商携手共进，共同推动行业的繁荣与发展。同时，主动融入国家战略发展大势，积极助力乡村振兴建设，体现国企担当。此外，我们还组织开展爱心义诊、文化快闪、社区篮球赛等志愿服务和社区文化活动，促进社区和谐发展，实现企业与社会共同进步。

未来，我们将紧跟新时代发展步伐，响应国家战略规划，坚持生态优先、绿色发展不动摇，勤耕不辍，以更加务实的作风、更加创新的思维不断提升公司核心竞争力，以打造中国物业服务行业一流企业为主要目标，持续优化公司多元化服务体系，深度融合绿色科技与物业服务，积极拓展智慧化、低碳化服务场景，在坚持提升客户满意度的同时，为行业树立绿色、智能服务新标杆，推动物业服务行业朝着可持续、高质量方向稳步发展。

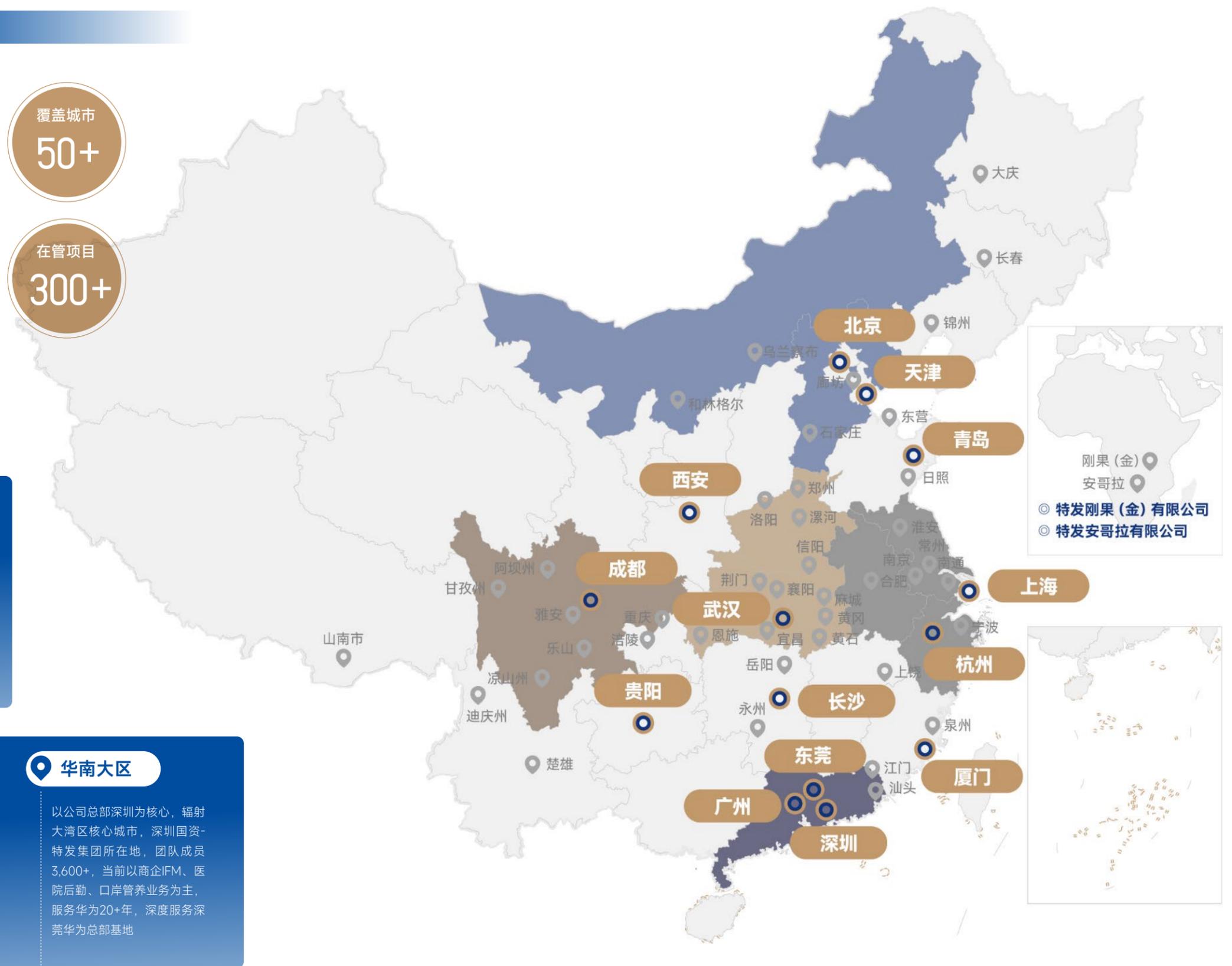
关于特发服务 ① 公司简介

深圳市特发服务股份有限公司（股票代码300917.SZ）始创于1993年，是国内第一批获得国家一级物业管理企业资质的综合物业管理服务商。自成立以来，公司始终秉承以客户为中心的经营理念，持续践行“共济、共创、共享”的核心价值观，以精益求精的工匠精神，打造优质服务标杆，树立起高端、专业的品牌形象。

特发服务以综合物业管理服务为主，协同发展政务服务与增值服务，形成了以IFM（Integrated Facility Management）综合设施管理服务和IDC（Internet Data Center）数据中心运维服务为核心，政务服务、商务服务、口岸管养、城市管家、医院后勤服务等多种业态模式齐头并进的战略布局。公司业务触角延伸至北京、上海、广州、深圳、杭州、成都、西安、武汉等全国50余个大中城市及海外非洲，在管项目300余个，包含高新科技园区、政府机关、商业综合体、医院、学校、出入境口岸、街道社区等多种物业类型。

覆盖城市
50+

在管项目
300+



刚果(金)
安哥拉

◎ 特发刚果(金)有限公司
◎ 特发安哥拉有限公司

华北大区

深耕华北地区IFM业务19年，主要团队成员1,700+，当前以商企IFM、数据中心运维业务为主

西南大区

主要团队成员400+，当前以能源物业、文旅景区运维业务为主，核心服务国家能源集团，与四川国资企业-交子金控共同成立合资公司，布局西南大区租赁型产业园区IFM业务

华中大区

以武汉为核心，业务辐射周边二三线城市，主要团队成员4,000+，当前以政务服务、商企IFM业务为主

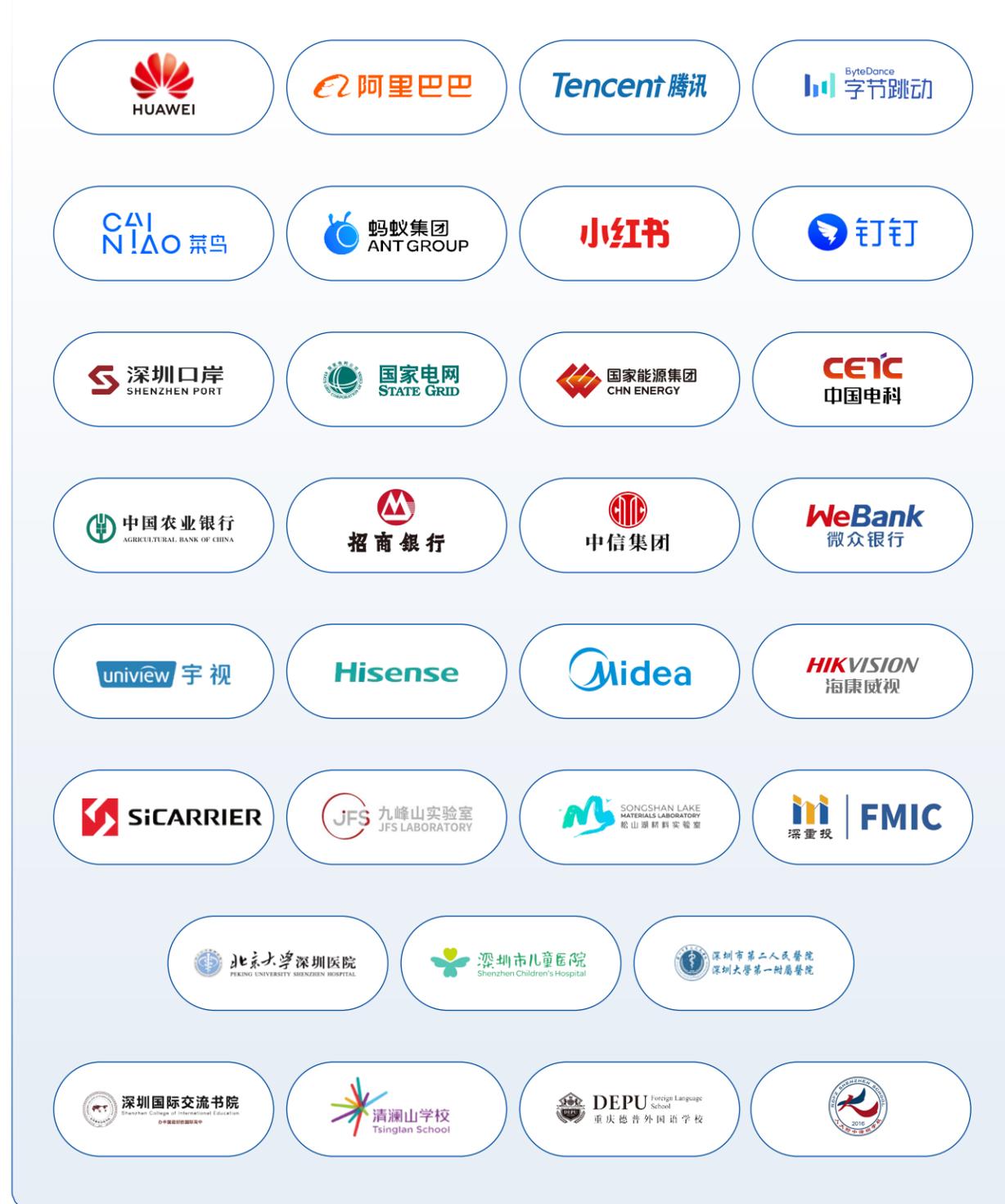
华东大区

以杭州为核心，辐射上海、南通、合肥等城市，服务阿里巴巴10余年，服务面积350万+m²，团队成员3,600+，区域内以商企IFM业务为主

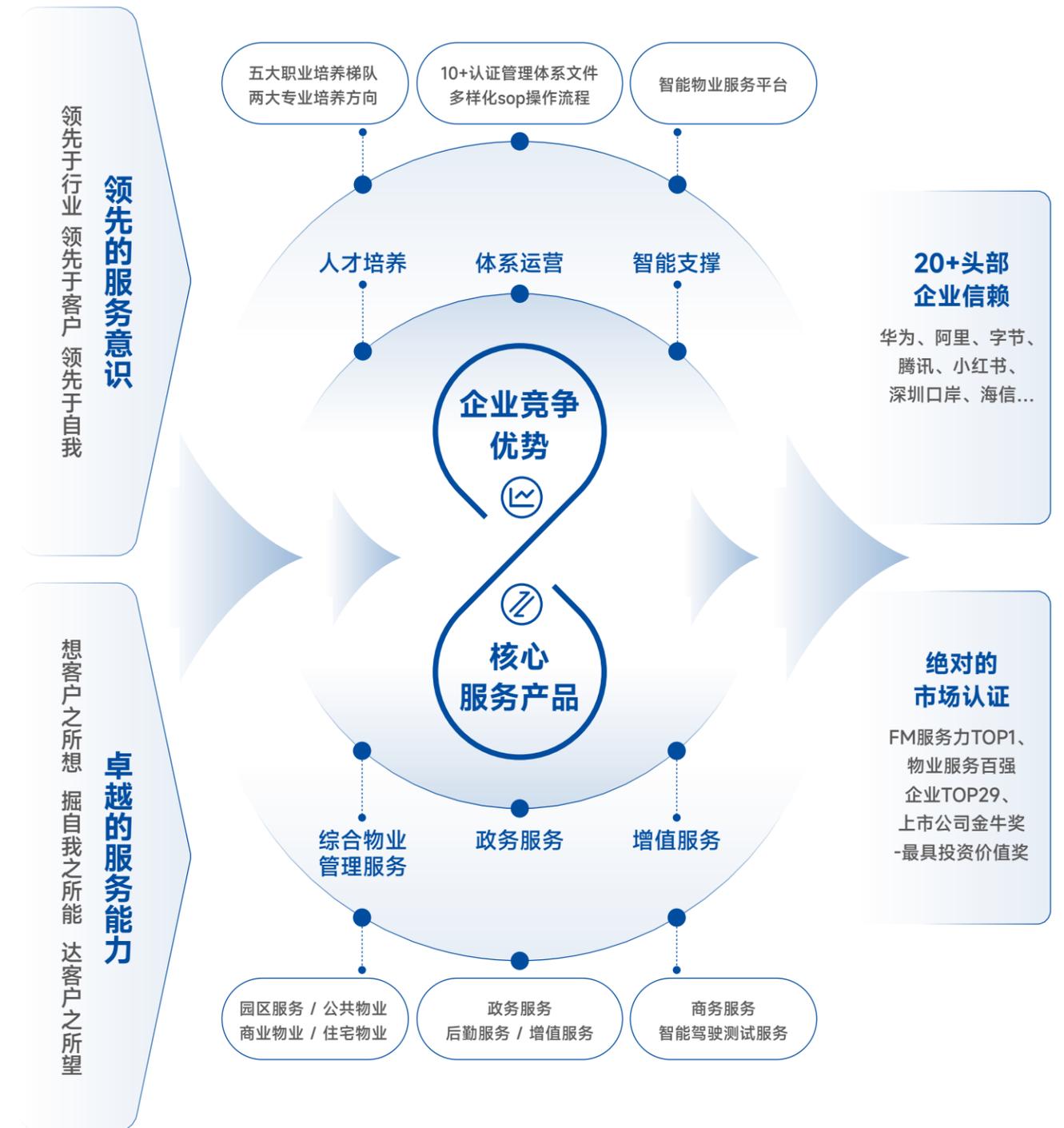
华南大区

以公司总部深圳为核心，辐射大湾区核心城市，深圳国资-特发集团所在地，团队成员3,600+，当前以商企IFM、医院后勤、口岸管养业务为主，服务华为20+年，深度服务深莞华为总部基地

关于特发服务 2 客户图谱



关于特发服务 3 业务全景



关于特发服务 ④ 企业文化

核心理念

企业愿景

致力于成为中国高端综合服务运营商

企业使命

匠心智造，逐梦未来

核心价值观

共济 共创 共享

企业精神

特发精神 — 不忘初心 开拓进取 永不言胜
“职业”文化 — 全员职业化，成就美好生活

基本理念

经营理念

以客户为中心 以资源为基础 以创新为灵魂

管理理念

明职责 讲效率 激活力 重绩效

人才理念

为实干者提供平台 为创造者构建舞台

团队理念

集众人之智 聚全员之力 成共同之业

服务理念

秉持职业操守 真诚贯穿始终

学习理念

实践中求是 自省中求进

廉洁理念

心存敬畏 知止不殆

关于特发服务 5 发展历程

砥砺前行 笃行致远 与国同梦 沐光而行



我们的可持续 发展管理

1 可持续发展管理架构

特发服务以国际标准为目标，积极响应联合国可持续发展目标（SDGs）。2024年，董事会秘书办公室牵头开展可持续发展工作，并将可持续发展理念融入综合办公室、经营管理部、计划财务部等各个职能部门的日常管理工作中。董事会作为公司经营决策单位，负责公司ESG事务的管理与可持续发展的决策，明确公司ESG发展方向，定期监督和审议公司的可持续发展及ESG相关议题。通过关注和了解相关议题，董事会将审议并批准发布2024年特发服务ESG报告。

董事会

- 对公司ESG事宜的管理与可持续发展的决策负责
- 明确公司ESG发展方向
- 定期监督和审议公司的可持续发展及ESG相关议题
- 审议并批准发布ESG报告

董事会秘书 办公室

- 作为牵头部门推动可持续发展工作，整合各部门协调讨论，并执行相关细节。

职能部门

- 将可持续发展理念融入日常工作中，在董事会秘书办公室的协调下，参与讨论并执行推动可持续发展的具体细节

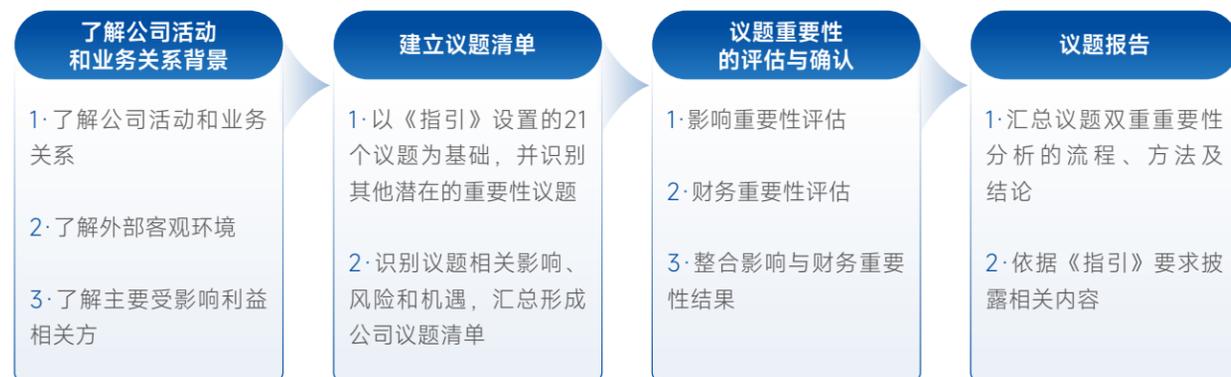
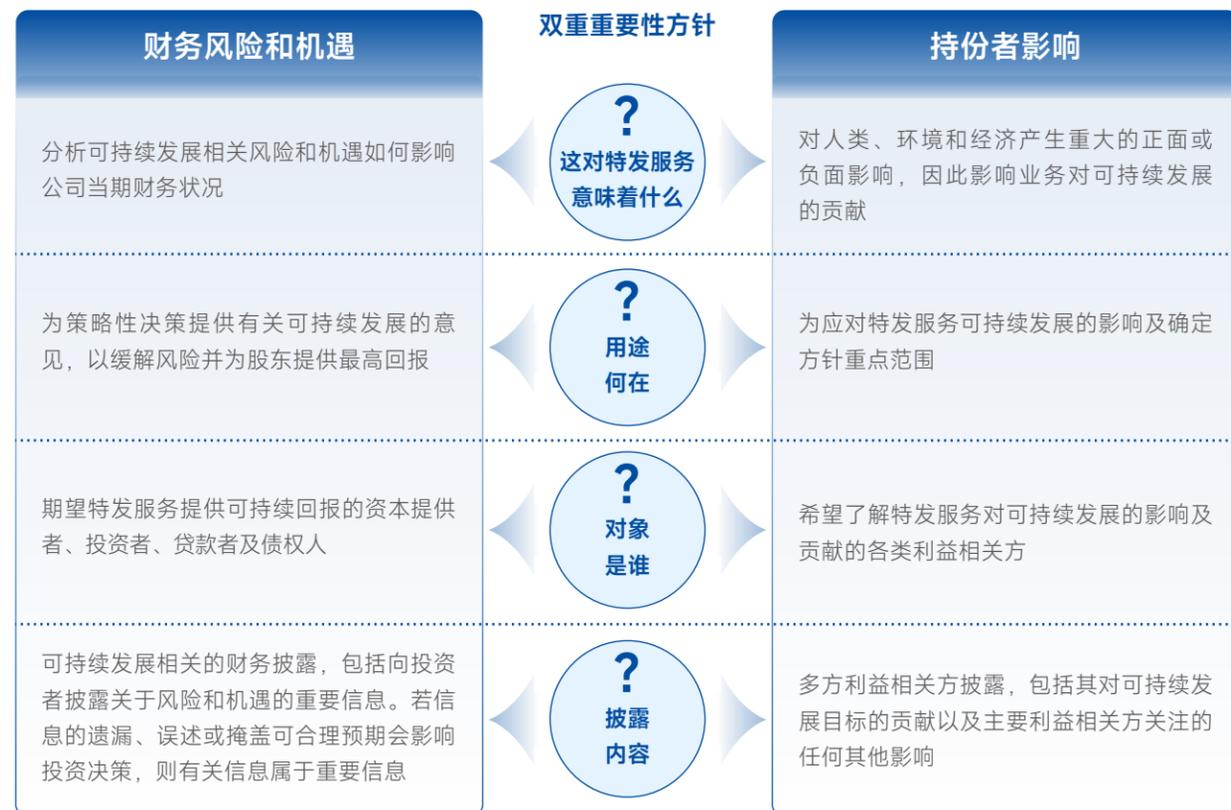
2 利益相关方管理

公司高度重视政府与监管机构、股东、供应商、客户、员工、社区等利益相关方的真诚互动与友好交流，针对各方的诉求与期望，建立多层次、多渠道的沟通与反馈机制，确保准确和及时回应利益相关方的诉求。

| | 利益相关方 | 对公司的期望 | 沟通渠道和方式 |
|--|---------|--|--|
| | 股东与投资者 | <ul style="list-style-type: none"> • 透明财务信息披露 • 强化风险管控 • 信息公开透明 | <ul style="list-style-type: none"> • 信息披露 • 股东会 • 工作会议 • 交流协同 |
| | 政府与监管部门 | <ul style="list-style-type: none"> • 依法合规经营 • 信息公开透明 | <ul style="list-style-type: none"> • 日常汇报沟通 • 会议与交流互动 |
| | 客户 | <ul style="list-style-type: none"> • 提供多元服务 • 保障服务品质 • 提升客户体验 | <ul style="list-style-type: none"> • 信息披露 • 客户意见反馈与处理 • 客户满意度调查 |
| | 合作伙伴 | <ul style="list-style-type: none"> • 诚信合作 • 透明采购 • 共赢发展 | <ul style="list-style-type: none"> • 项目合作 • 工作会议 • 日常沟通 |
| | 环境 | <ul style="list-style-type: none"> • 减少对环境的影响 • 应对气候变化 | <ul style="list-style-type: none"> • 环境信息披露 • 绿色环保行动 |
| | 员工 | <ul style="list-style-type: none"> • 保障基本权益 • 畅通发展通道 • 职业健康安全 • 关怀员工生活 | <ul style="list-style-type: none"> • 入职谈话 • 定期会议 • 常态化培训 • 交流活动 |
| | 社区 | <ul style="list-style-type: none"> • 助力乡村振兴 • 回馈当地社区 | <ul style="list-style-type: none"> • 公益活动 • 社区文化活动 • 志愿服务 • 乡村振兴 |

3 重要性议题评估

重要性评估有助于特发服务阐明可持续发展的相关影响、风险和机遇，并在报告中进行披露。公司结合内部和外部利益相关方的观点以及广泛的大趋势分析，确定对利益相关方具有可持续发展重要性和对业务具有财务重要性的议题。2024年，我们综合考虑了《深圳证券交易所创业板上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制》，对各种内部和外部资料来源进行了分析，包括公司的策略和风险文件、与公司中高层管理人员的访谈以及调查问卷。这些信息被纳入风险管理和业务规划中作为考量因素。以下为特发服务识别的风险和机遇议题清单，共涵盖环境、社会和治理21项议题。



2024年可持续相关影响、风险和机遇议题清单

| 主题 | 议题 |
|------------|------------|
| 环境 维度-E | 气候变化与温室气体 |
| | 资源利用 |
| | 污染防治 |
| | 生态系统保护 |
| 社会 维度-S | 气候变化与温室气体 |
| | 科技创新与数字化建设 |
| | 客户权益保护 |
| | 客户优质服务 |
| | 供应商管理 |
| | 保障员工权益 |
| | 培训与职业发展 |
| | 职业健康安全 |
| | 安全生产 |
| | 员工薪酬与福利 |
| 乡村振兴 | |
| 治理 维度-G | 可持续发展管理 |
| | 合规管理 |
| | 风险管理 |
| | 数据与信息安全 |
| | 党建发展 |
| 反商业贿赂 | |

我们考虑了风险的严重性和可能性，以及机遇所带来的经济效益及其可能性。每个影响、风险和机遇均被评定为负面或正面，并且具有实质性或潜在性（依据最新的GRI 3: 重大主题2021准则）。最终，我们筛选出12个在影响重要性和财务重要性方面具有重要性的议题，并在报告中进行了详细披露。

双重重要性议题

| 驱动因素 | 主题 |
|--|------------|
| 增强业务抵抗力， 打造诚信合规的 经营环境 | 反商业贿赂 |
| | 风险管理 |
| | 合规管理 |
| 努力实现净零转型， 减少能源和水资源的 消耗以及垃圾和 污水的排放，维护 干净的地球 | 气候变化与温室气体 |
| | 资源利用 |
| | 污染防治 |
| 以技术创新为核心， 提供数字化优质的 智慧服务 | 科技创新与数字化建设 |
| | 客户优质服务 |
| 提供安全健康的职场环境， 推动乡村振兴发展 | 培训与职业发展 |
| | 职业健康安全 |
| | 加强安全生产 |
| | 乡村振兴 |

2024年特发答卷

财务数据



提质增效



卓越管治



和谐共融



2024年亮点荣誉

| | | |
|--|--|--|
| <p>★★★</p> <p>2024中国物业FM设施管理领先企业TOP1</p> <p>克而瑞物管、中物研协</p> <p>2024年5月18日</p> | <p>★★★</p> <p>2024中国物业管理上市公司领先企业市值认可TOP10</p> <p>克而瑞物管、中物研协</p> <p>2024年5月22日</p> | <p>★★★</p> <p>2024中国物业服务力百强企业TOP30</p> <p>克而瑞物管、中物研协</p> <p>2024年5月17日</p> |
| <p>★★★</p> <p>2024中国物业管理上市公司20强</p> <p>克而瑞物管、中物研协</p> <p>2024年5月22日</p> | <p>★★★</p> <p>2024中国物业管理国有企业50强</p> <p>中物智库</p> <p>2024年5月8日</p> | <p>★★★</p> <p>2024中国物业管理高品质服务力百强企业</p> <p>中物智库</p> <p>2024年5月8日</p> |
| <p>★★★</p> <p>2024中国物业服务企业华南30强</p> <p>中物智库</p> <p>2024年5月8日</p> | <p>★★★</p> <p>2024中国物业服务华南品牌企业30强</p> <p>克而瑞物管、中物研协</p> <p>2024年5月19日</p> | <p>★★★</p> <p>2024中国物业服务企业综合实力500强TOP32</p> <p>克而瑞物管、中物研协</p> <p>2024年8月22日</p> |
| <p>★★★</p> <p>2024中国国有物业服务企业综合实力100强TOP22</p> <p>克而瑞物管、中物研协</p> <p>2024年8月22日</p> | <p>★★★</p> <p>“2024中国上市公司ESG百强”奖</p> <p>证券时报</p> <p>2024年10月24日</p> | <p>★★★</p> <p>2024粤港澳大湾区物业服务力百强企业TOP31</p> <p>克而瑞物管、中物研协</p> <p>2024年12月12日</p> |
| <p>★★★</p> <p>2024粤港澳大湾区工业物业TOP5</p> <p>克而瑞物管、中物研协</p> <p>2024年12月14日</p> | <p>★★★</p> <p>2024粤港澳大湾区医院物业服务力TOP5</p> <p>克而瑞物管、中物研协</p> <p>2024年12月14日</p> | <p>★★★</p> <p>2024年度A股上市公司房地产行业ESG绩效TOP20</p> <p>华证指数</p> <p>2024年6月28日</p> |

亮点荣誉照片展示（部分）



专题一

提升党建引领力，共启奋进新航程

2024年是全面贯彻落实党的二十大精神、深入推进各项工作的关键之年，也是特发服务锚定战略目标、谱写高质量发展新篇章的攻坚突破之年。作为新时代的国有企业，我们始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习和践行党的二十大精神，坚决落实党的二十届三中全会关于全面深化改革的战略部署，以“两个确立”导航定向，以“两个维护”铸魂固本，将坚持党的领导和加强党的建设作为企业改革发展的根本遵循。

坚持党建引领

党建引领是企业高质量发展的关键。公司将“党建引领”作为高质量发展的首要动力，将党建品牌效应与企业发展利益有机结合。

党建品牌初显成效。在党建品牌塑造领域，特发服务党委通过创建“特发红帆·服务领航”党建品牌，充分发挥了党建品牌的引领和示范作用，同时，基层党组织以“一支部一品牌”为抓手，切实将党建品牌建设纳入自身的发展战略，形成“目标一致、分步打造、全面提能”的创建格局，使党建品牌创建工作成为一个有机统一体，更好地发挥“把方向”的引领作用。

特发口岸党总支“特发先锋、口岸旗红”项目——入选2024年全国企业党建创新优秀党建品牌案例

坂田分公司党支部“党建引领+”项目

珠宝园分公司党支部“服务先锋 珠宝卫士”项目

特发东部党支部“红色生物产业园区”项目

特发建设党支部“物业启航红帆扬，党建引领新篇章”项目

经营效益稳步提升。在党建引领下，公司在巩固大客户市场份额和实现新业务突破方面取得了显著成就。党组织和党员通过实际行动展现了党建引领的强大动力，有效提升了企业的经营效益。

科技升级成效显著。通过实施“党建引领+科技升级”行动，公司成功建立了智慧物业平台并进行了全面推广，不仅成功提高了公司物业管理效率和服务质量，还满足了业主日益增长的需求。同时，公司还积极参与国家标准的编制发布工作，推动了物业行业数字化应用的标准建设。

深化基层党建

公司不断强化党组织建设，通过完善组织架构、增强党员队伍建设、创新党组织活动方式，确保党的组织和工作全面覆盖、有效运作，充分发挥党组织在企业中的领导核心和政治核心作用，引领企业沿着正确的方向稳步发展。

加强制度建设。研究制定领导班子挂点服务基层党支部（深圳+异地）的工作方案、年度党建工作要点；修订党委研究决定事项清单和党委研究讨论企业重大经营管理事项清单。

完善基层组织。通过调研走访基层、挂点服务基层党支部，开展现场督导交流和谈心谈话等方式，进一步加强基层党支部建设。

人才队伍建设。坚持年轻化、知识化、专业化的选人用人导向，定期组织党务工作者的培训和实践活动，以提高党务工作者的政治素养和业务能力，推动党务工作者队伍整体素质的提升。2024年，公司退伍军人人数为604人，持残疾人证人员为40人。

文化宣传阵地。制定企业文化年度宣贯方案和调整宣贯队伍；持续优化《特发服务》报和微信公众号。优选向《特发》月刊及其他集团和市国资委媒体投稿约400篇，最终采纳 286篇，并协助“公司新闻”栏目及公司网站发布相关稿件。

2024年

完成党支部书记培训、党务工作人员培训

68 人次

组织基层党务工作者开展党建工作交流会

4 次

新组建成立党支部

3 个

召开民主生活会

1 次

民主评议党员

170 次

全年接受入党积极分子

6 名

发展新党员

3 名

预备党员转正

3 名

筑牢思想根基

公司始终坚持将政治建设放在首位、全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，以及习近平总书记关于国有企业党的建设的重要论述。通过组织专题学习、开展主题党日活动和研讨会等多种形式，深化对党的创新理论的理解与把握，提高党员干部的政治素养和理论水平。

加强理论学习。党委指导公司19个党组织开展第一议题学习520次、党委理论学习中心组学习10次、主题党日活动200余次；组织开展“铭记初心使命，赓续红色血脉”等党委主题党日活动2次，参与人数超过覆盖120人次。

开展实践教育。组织党员参观革命旧址，开展体验式学习，重温革命先烈保家卫国的英勇事迹，深化广大党员对革命历史的理解。

特发口岸开展“口岸先锋大讲堂”首期专题培训

2024年5月7日，特发口岸组织首期“口岸先锋大讲堂”专题培训。本次培训围绕学习习近平新时代中国特色社会主义思想，结合党中央关于党纪学习教育的具体要求，开展了涵盖廉洁谈话、提醒谈话、警示谈话等多种专题培训，旨在通过情景模拟、案例分析等方式，提升党员干部在实际工作中的谈心谈话能力。此次培训不仅使大家深刻领会了习近平新时代中国特色社会主义思想的丰富内涵和实践要求，还掌握了谈心谈话的实用技巧和办法。这对党员提升自身素质、履行党员职责具有重要的促进作用。



“口岸先锋大讲堂”首期专题培训

“行红色文化长廊，悟百年党史力量”——党建共建主题党日活动

2024年7月17日，深圳湾海关党支部与深圳湾口岸管理服务中心党支部，携手组织党员前往红色文化长廊开展党建参观活动。在参观过程中，党员们回顾了革命先驱的英勇事迹，追溯至改革开放的伟大实践，沉浸式地感受红色文化的独特魅力，深刻领悟了党史所蕴含的深厚力量。此次党建活动不仅是一次参观学习，更是一次对红色文化资源的深度挖掘。党员们借此机会，将传承红色基因视为使命，将党史学习教育有机融入日常工作，旨在为口岸的建设与发展注入源源不断的新动力，推动口岸各项工作迈向新高度。



参观红色教育基地

专题二

强化合规向心力，打造运营安全盾

合规管理体系建设，不仅是企业治理的“必修课”，更是战略升级的“推进器”。特发服务以合规管理体系建设为战略抓手，通过构建“三道防线”，将合规基因深度融入业务全流程。同时，将合规文化融入企业价值观，不断将合规管理转化为企业核心竞争力，为企业长远发展注入持久动能。

合规管理架构。设立以董事长为主任的合规委员会，总经理担任首席合规官，成立了合规管理专业机构，组建了合规管理队伍，落实“四个到位”和“三道防线”，并实施三级评审制度，全力确保“三张清单”的编制工作顺利完成，为公司识别合规风险、完善制度体系和优化业务流程提供了重要依据。

合规管理工作原则

坚持党的领导原则

充分发挥党委领导作用，落实全面依法治国战略部署和深圳建设法治先行示范城市、打造企业合规示范区等有关要求，把党的领导贯穿合规管理全过程。

坚持全面覆盖原则

将合规要求嵌入经营管理各领域各环节，贯穿决策、执行和监督全过程，落实到各部门、所属企业和全体员工，实现多方联动、上下贯通。

坚持权责清晰原则

按照“管业务必须管合规”要求，明确业务及职能部门、合规管理办公室和监督部门职责，严格落实员工合规责任，对违规行为严肃问责。

坚持适当有效原则

建立合规管理体系应当与公司规模体量、发展阶段、治理能力、业务模式及所处行业等相适应，突出可落地和有效性，兼顾成本与效率。同时，应结合内外部环境变化持续改进合规管理体系。

合规管理“4+3+3”架构体系

“四个到位”

“三道防线”

“三张清单”

第一道防线

业务及职能部门
承担合规管理
主体责任

- 建立健全本部门合规管理机制和流程；
- 开展合规风险识别评估，编制风险清单和应对预案；
- 定期梳理重点岗位合规风险，编制重点岗位合规职责清单，明确合规责任；
- 对本部门经营管理行为进行合法合规性审查；
- 做好本领域合规培训和商业伙伴合规调查等工作；
- 及时向合规管理部门通报合规风险事项，组织或配合开展应对处置；
- 配合开展合规评价、违规问题调查等工作并落实整改。

第二道防线

公司法务合规岗
牵头组织，成员
为各部（室）
指定人员

- 组织起草合规管理基本制度、配套制度、专项指引及相关清单等；
- 编制合规管理年度计划及工作报告；
- 对规章制度、经济合同、重大决策等进行合法合规性审查，提出意见和建议；
- 持续关注法律法规等规则变化，组织开展合规风险识别、预警和应对处置；
- 组织开展合规检查、合规考核与评价，督促相关问题整改落实；
- 协调、指导业务及职能部门和所属企业开展合规管理工作；
- 受理职权范围内的违规举报，提出分类处置意见，组织或参与违规行为的调查；
- 组织或者协助业务及职能部门开展合规培训，受理合规咨询，推动合规管理信息化建设等。

第三道防线

纪检、审计等监督部门

- 在职权范围内对合规管理要求落实情况进行监督；
- 协同合规管理等相关部门对合规管理工作开展检查；
- 在职权范围内对违规事件进行调查，按照规定开展责任追究。

合规管理制度。制定《深圳市特发服务股份有限公司合规管理办法》，明确公司的合规价值观、总体目标、机构职责、运行机制、考核评价及监督问责等内容；实施三级评审制度，全面梳理重点岗位及业务流程中的合规风险；制定《特发服务规章制度管理办法》，对公司制度进行分类管理，并完成规章制度汇编。2024年，公司修订制度8项，新编制度6项，废止制度6项。目前，公司总部层面拥有现行有效制度共163项。



合规风险管理。每年定期识别和梳理经营活动中存在的合规风险，建立并定期更新合规风险数据库，编制合规风险识别清单，分析和评估风险，并采取相应的管控措施。

合规审查管理。强化对规章制度、经济合同、重大决策事项等的合法合规性审查，将重大和重要经营事项的合法合规性审查嵌入管理流程中；建立合法合规性审查后的评估机制，定期对审查情况进行后评估，不断提升审查质量。

合规检查管理。每年通过访谈、穿行测试和问卷调查等形式，至少开展一次合规检查。根据检查结果，提出相应的整改意见，并及时跟进合规整改及其进展情况。

合规评价管理。以合规风险为导向，结合风险监督评估，定期对合规管理环境、合规管理职责的履行情况以及合规管理体系的运行情况进行有效性评价。根据合规评价结果，开展合规风险的“再识别”和规章制度的“再完善”。

合规问责管理。明确责任范围、规范认定依据、细化惩处标准，针对反映的问题和线索，及时开展调查，并按照有关规定严肃追究违规人员的责任。

合规文化建设。每年至少一次将合规管理作为法治建设的重要内容纳入专题学习；通过宣传合规手册、签订合规承诺、开展合规宣誓等多种形式，强化合规文化的建设。



合规承诺函签署仪式

01

筑基稳行 高扬企业治理新风帆

| | |
|-----------|----|
| 治理精进，基业长青 | 29 |
| 诚信经营，守法固基 | 33 |
| 反腐倡廉，厚道廉洁 | 35 |



良好的公司治理是保障稳健运营和实现可持续发展的重要基础。特发服务不断优化公司治理结构，明确内部管理规范，持续提升公司治理效率和治理水平；始终坚持依法诚信经营，切实保障企业与各利益相关方的权益，引领企业稳步前行。



我们的行动响应

- 荣获“2024中国上市公司ESG百强”奖
- 无网络安全事故发生
- 已接受反腐败培训员工人数8,803人，占比80.73%



贯彻的可持续发展目标

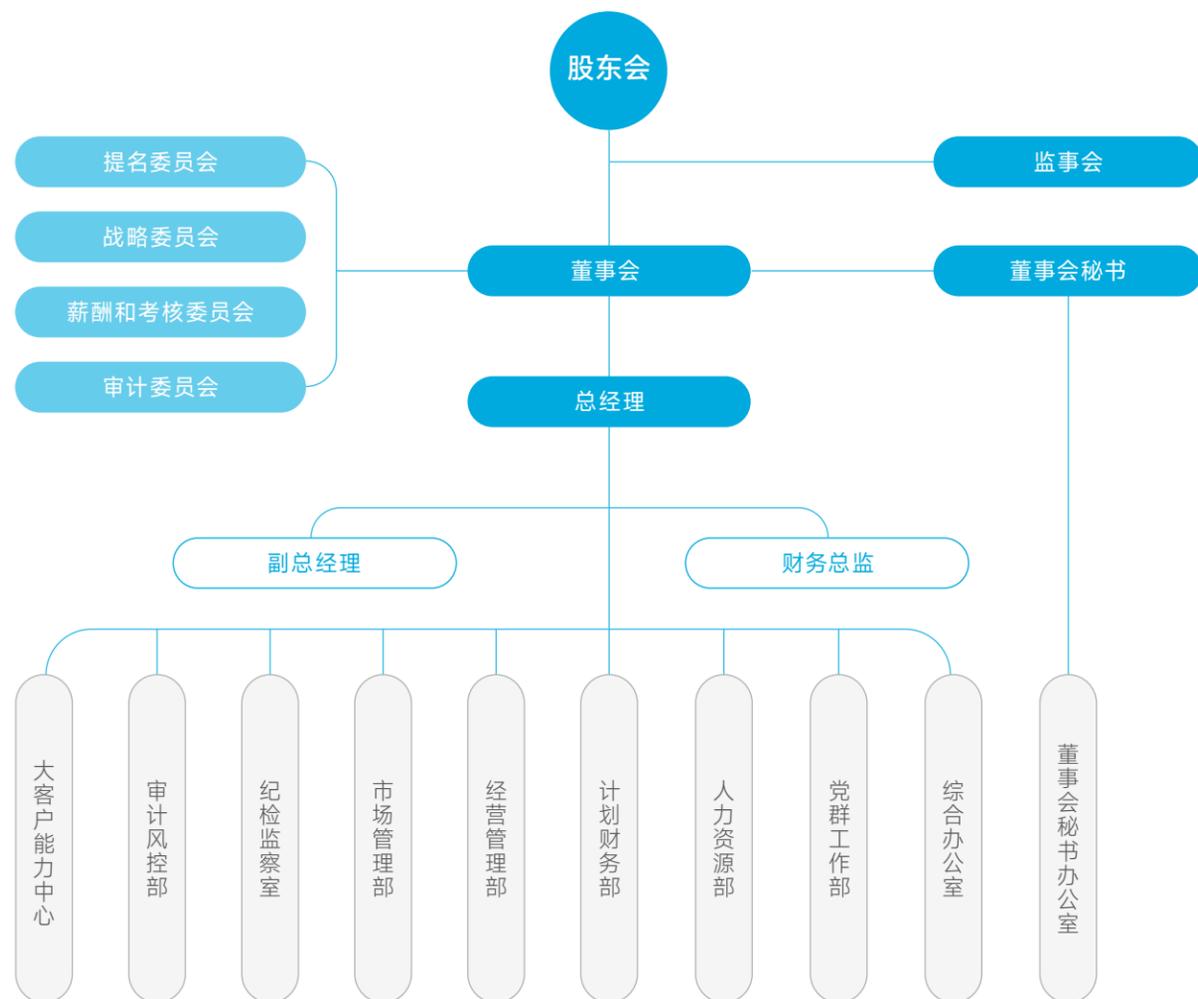
| | |
|---|---|
| 8 体面工作和经济增长  | 16 和平、正义与强大机构  |
|---|---|

治理精进 基业长青

特发服务严格遵守法律法规、构建规范、完善的治理体系，确保信息公开透明，做好投资者关系管理，树立良好企业形象，为公司规范运作和长远发展奠定坚实的基础，助力公司稳健发展。

1 治理机制

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等有关法律法规，认真落实中国证监会关于提高上市公司质量、加强上市公司治理的各项工作部署，持续优化完善上市公司治理结构，建立了由股东会、董事会、监事会及经营管理层组成的法人治理结构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和经理层之间协调运转、有效制衡的机制，权责明确、运作规范、切实保障公司和股东的合法权益。



特发服务组织架构图

2024年



2 董事会建设

董事会是公司经营管理的决策机构，向股东会和全体股东负责。公司董事会下设审计委员会、战略委员会、提名委员会及薪酬与考核委员会4个专门委员会，为董事会决策提供专业和科学的意见和建议，确保董事会高效运作和科学依据。

| 战略委员会 | 审计委员会 | 提名委员会 | 薪酬与考核委员会 |
|---------------------------|--|--|---|
| 主要负责对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究。 | 主要负责监督及评估内外部审计工作，审核公司的财务信息及其披露，监督及评估内控，以及负责法律法规、《公司章程》和董事会授权的其他事项。 | 主要负责拟定董事、高级管理人员的选择标准和程序，对董事、高级管理人员人选及其任职资格进行遴选、审核。 | 主要负责制定董事、高级管理人员的考核标准并进行考核，制定并审查董事、高级管理人员的薪酬政策与方案。 |

董事能力建设

2024年，公司独立董事对公司项目进行实地调研考察，深入了解公司业务实况，提升董事会决策质量。同时，我们紧跟监管政策的导向，通过开展上市公司治理与规范运作培训，参与上市公司董事、监事及高管培训班，以增强董事会成员的履职能力。

0 董事会多元化

为提升决策能力并实现可持续发展，公司致力于维持一个成员多元化的董事会。在甄选过程中，公司将考虑多方面的因素，包括但不限于性别、年龄、文化和教育背景、专业经验、技能、知识及服务年限，以确保董事会成员的多样性与公司的业务需求相匹配。

从专业背景来看，董事会成员拥有国际财务、计算机、国际新闻、国际贸易、会计、法律、等多个领域的行业背景和专业技能；从性别构成来看，董事会由2名女性董事和7名男性董事组成，体现了性别的多样性。



3 投资者沟通

公司始终坚持以股东价值最大化为原则，持续强化投资者关系管理。我们依据《投资者关系管理制度》，本着公平、公正、公开的原则，以投资者需求为导向，开拓多元化的沟通方式，拓宽投资者沟通渠道。通过网上投资者交流会、投资者专线电话以及深交所“互动易”平台等方式，我们不断加强与投资者的沟通。

4 信息披露管理

公司严格按照《深圳证券交易所创业板股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第2号——创业板上市公司规范运作》《上市公司信息披露管理办法》以及《公司章程》《信息披露管理制度》等相关规范要求，真实、准确、完整、及时地披露信息。同时，我们指定《证券日报》《中国证券报》《证券时报》《上海证券报》为公司信息披露的指定纸质媒体，巨潮资讯网为指定信息披露网站，以确保所有投资者公平地获得公司相关信息。

2024年

各类信息披露文件数（含保荐机构意见）共86份，公告编号披露数为54份。其中，最多的为公司治理与规范运作相关报告14份，董事会/监事会决议公告13份。

荣誉

10月24日，由证券时报主办的“第十八届中国上市公司价值评选”榜单在论坛上正式公布，深圳市特发服务股份有限公司荣获“2024中国上市公司ESG百强”奖



诚信经营 守法固基

特发服务在审计监督方面严格审查流程，精准识别和应对风险，加强数据安全与信息保护，确保依法纳税并优化相关策略，共同构建起坚固的企业合规防线，有力促进企业的持续稳健发展，提升整体竞争力和抗风险能力。

1 审计风控协同

公司构建“审计监督-风险预警-内控防控”闭环管理体系，实现精准风险管控。在审计监督方面，深化任期经济责任审计，聚焦重点领域开展专项审计；完善内控体系评价机制，持续优化业务流程管控。在风险管理方面，我们制定《公司风险管理办法》，建立风险内控管理委员会、各职能部门及各分子公司（包括事业部）的风险管理三道防线。由全面风险管理领导小组牵头，通过优化风险识别程序揭示经营管理风险，确定了公司2024年5项重大风险，并配套制定相应的风险管控措施31项；通过加强审计成果与内控优化的协同效应，为公司高质量发展构筑了坚实的风险防控屏障。

风险管理三道防线



此外，我们制定风险管理的基本流程，每年定期组织开展风险评估工作。通过综合评估风险发生的频率和影响程度，识别公司可能面临的风险事项，并提出具体的风险管控措施。我们还将季度跟踪风险管控措施的落地执行情况，以确保有效的风险防范。

风险管控的基本流程



2 数据安全与信息保护

公司严格遵循《中华人民共和国网络安全法》，制定《信息安全管理制度》《网络信息安全管理办法》和《特发服务网络信息安全应急预案》等内部制度，不断加强网络隐私安全防护，培养员工网络隐私保护的责任感与意识，确保公司、客户、员工及各利益相关方的网络隐私安全得到充分保障。2024年，公司无网络安全事故发生。

网络信息安全管理措施

| | |
|---------------|---|
| 网络设备管理 | 定期检查机房设备运行状况，以及网络线路建设，确保设备和网络线路安全可靠运行。 |
| 数据管理 | 根据数据重要性等属性，制定重要业务数据、数据库等的管理计划。 |
| 用户行为管理 | 不打开未知网站、邮件、链接，如发现或怀疑有计算机病毒侵入，立即断开网络；需定期记录、检查电脑中重要资料的操作历史。 |
| 防泄露管理 | 使用符合要求的网络、信息系统和设备传输加密数据；需对外提供敏感数据时，应事先与接触数据的第三方机构签订保密协议。 |

为预防安全事故的发生，我们定期开展网络安全应急预案演练，旨在使相关人员通过演练演习熟悉“应急预案”的处置流程和操作步骤，从而全面提升网络安全应急事件事故处理能力。

3 税务管理

公司在严格遵守税收相关法律法规的基础上，结合实际情况开展税务管理工作。公司妥善规划纳税方案，规范纳税行为，最大程度地降低纳税风险和损失。公司税务管理的主要内容包括健全税务管理制度，规范凭证的传递时间和程序，及时、准确地进行纳税，不断强化税务管理流程控制，完善内部关联交易的税务管理，合理进行税务筹划，以及开展纳税风险评估和自查等工作。

反腐倡廉 厚道廉洁

特发服务严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》等相关法律法规，始终将诚信与廉洁作为行为准则，坚决抵制腐败行为，对商业贿赂、回扣等现象采取零容忍态度。我们严厉打击不正当竞争，秉持公平、公正、公开的市场原则，重视举报人保护，全力营造风清气正的商业环境。

1 反不正当竞争

公司在业务开展过程中倡导公平竞争，严格遵守反垄断相关法律法规，坚决反对从事一切违反竞争法规的行为，并要求公司员工依照法律法规开展相关业务活动。我们还建立合同管理机制，确保合同条款符合法律法规，避免涉及垄断或不正当竞争的行为。在选择合作伙伴时，我们亦会注重合作伙伴的合规记录，避免与存在垄断行为或不正当竞争行为的企业合作。

2 反商业贿赂

公司严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，坚决打击贿赂、滥用职权、利益输送等违法违规行为，坚决杜绝贪腐现象，努力营造风清气正的干事创业氛围。

反腐倡廉机制

推动全面从严治党主体责任落实，签订《党风廉政建设目标责任书》；组织开展党员领导干部述责述廉工作，切实压紧压实“一岗双责”责任；开设廉洁合规举报平台，畅通监督渠道，强化权力运行制约；推动党内监督与法人治理监督相结合，严格把控风险，实现联合监督工作前移。

加强监督执纪

运用监督执纪“四种形态”，加大执纪审查力度，保持反腐高压态势；构建纪信联动协助机制，规范高效处置问题线索，最大限度发挥纪检与信访联动解决问题的优势。

廉洁文化建设

开展“以案促改”警示教育和基层“微腐败”防治专项课题培训；组织参加全市国资国企系统的警示教育、参观深圳监狱、深圳市罗湖区警示教育基地；常态化对员工和供应商开展廉洁从业宣贯，通过制度讲解、现场案例分析和合同履行等方面加强培训，进一步提升员工的廉洁从业意识和规范履职能力。

廉洁合规行动

开展重点供应商、敏感岗位廉洁谈话，与新合作供应商签订廉洁合作协议；成立专项工作组，对关键业务开展监督检查，全面排查各项业务合作中可能引发的廉洁风险问题。



廉洁宣贯



廉洁检查

3 举报人保护

公司有效畅通信访举报诉求渠道，发动群众全员监督。对于举报人的信息，我们依照法律严格保密。

廉洁举报投诉渠道

举报电话：

0755-23914976

举报电子邮箱：

jiancha@tefafuwu.com

来信地址：

深圳市福田区香蜜湖街道
侨香路1010号特发文创广场
五楼纪检监察室



02

砥砺前行 打造服务革新新标杆

| | |
|-----------|----|
| 便民服务，友爱相伴 | 39 |
| 安全至上，筑牢防线 | 51 |
| 数智引领，智慧物业 | 55 |



提供安全且优质的服务，积极探索新的服务模式和技术应用，是企业实现长久稳定运营的基础。特发服务始终坚守品质服务的初心，积极创新服务模式，强化品质服务管理，持续深化数字化赋能，将卓越的服务品质、热忱的服务态度和先进的服务理念相结合，以优质服务满足人民对美好生活的追求与向往。



我们的行动响应

- 开展全员服务标准培训共计3,021次，覆盖73,763人次；新员工服务标准培训共计654次，覆盖3,817人次，覆盖率均超过100%
- 公司总部及18家下属经营单位实际投入1,230万元，较上一年增长20.4%
- 共组织开展应急预案演练2,218场，参与人数达67,852人



贯彻的可持续发展目标

| | |
|--------------|-------------|
| 9 产业、创新和基础设施 | 11 可持续城市和社区 |
| 12 负责任消费和生产 | |

便民服务 友爱相伴

特发服务回归客户视角，着力缩小物业服务与客户体验之间的差距，持续探索数字化、智能化与服务场景的深度融合，推动社区文化的全面升级，营造充满人文关怀的温馨社区，以全心全意的服务共同构建美好生活。

1 多元服务业务

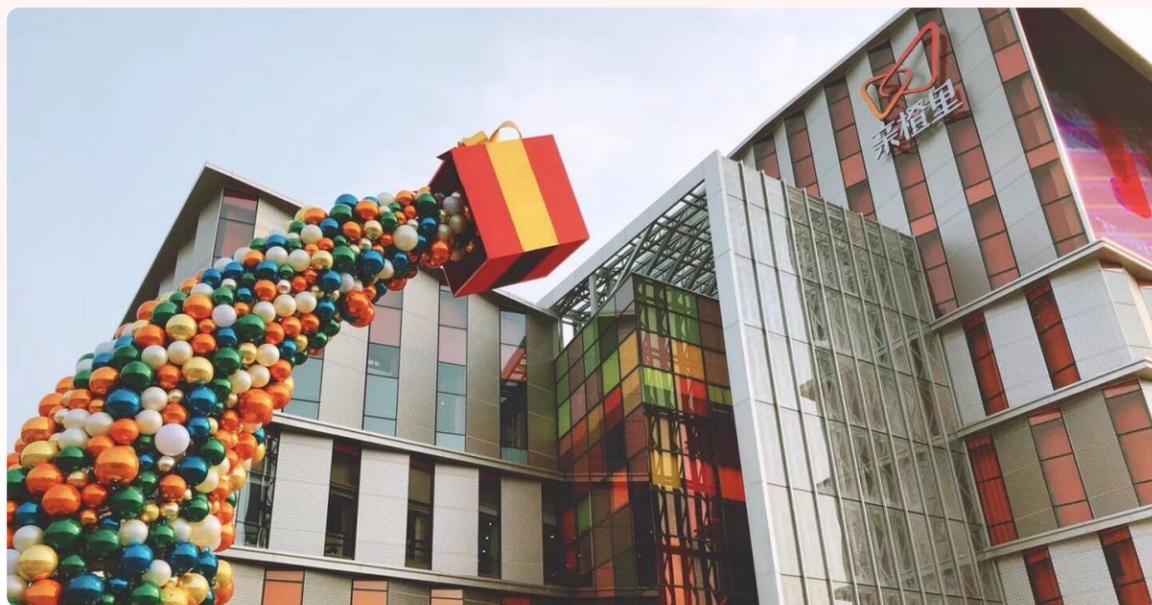
我们提供多样化、跨领域的服务，涵盖企业园区、医院后勤、文旅服务、院校后勤等多个领域，不仅帮助我们拓宽业务范围，还为我们赢得更多市场机会。

企业园区

我们与华为、阿里巴巴、国家电网、中国移动、海信等世界500强企业建立合作关系，为其提供IFM综合物业服务、高端商务接待、大型活动保障等服务。

阿里巴巴首个配套项目：数字化新零售生活消费和体验中心

亲橙里购物中心于2018年开业，距离阿里巴巴西溪园区仅500米，步行十分钟即可到达。周边常住人口约为20万人，项目建筑面积约为4万m²，整体结构为地下2层和地上5层。依托阿里巴巴的技术创新，购物中心为消费者打造了多种创新的消费场景，包括“刷脸消费”、“零负担购物”、“AR导购”、“千人千面”和“魔幻试衣”等新技术。在大数据和算法的支持下，这些技术得以全面落地，旨在实现线上线下融合（OMO）的新模式。



数字化新零售生活消费和体验中心

深圳特发文创广场

特发文创广场位于深圳香蜜湖片区的特发小区旁，原为特发小区的综合楼。该建筑于2015年进行了功能转移和更新，并于2017年完成了改造升级。升级后的特发文创广场总建筑面积约为1.9万m²，位于深圳的中央豪宅区，处于全城最高的消费区域，汇集了美食、青少年教育、健身、美容等多个商业业态。



深圳特发文创广场

阿里巴巴全球访客中心

访客中心项目作为阿里巴巴全球总部窗口，运营团队特发商务经历了由“0”到“1”的过程，全程参与了访客业务的顶层设计、战术设计、服务设计以及操作运营，在这其中遇到了多个艰难险阻，团队根据变化及时有效地输出应对策略，并第一时间将筹备工作落地。截止目前，访客中心已接待访客超过250万人，完成重要集团客户接待13,620场次，商务接待64.6万次。展望未来，特发商务将继续深耕服务，向世界传递阿里文化、展示阿里形象。



全球访客中心

公共住房

我们于2018年成功进军公共住房服务新领域，并于2022年开启公共住房全链条业务服务模式。目前，我们的服务的房源超过15,000套，驻点服务人员超50个，400+团队人员，管理8个公共住房物业项目，服务5,800多名业主。



宝澜雅苑（安居房580户）



香园四季（安居房180户）



宝澜雅苑（安居房1,622户）



宝翠华庭（安居房1,098户）

院校后勤

我们坚持“以客户为中心”的服务理念，为深圳、杭州、东莞等多个一线城市的校园提供智能清洁、智能安防等多项后勤管理服务。目前，我们已服务超过3万名师生，服务面积超过64.4万m²，拥有700多名丰富院校服务经验的团队成员。



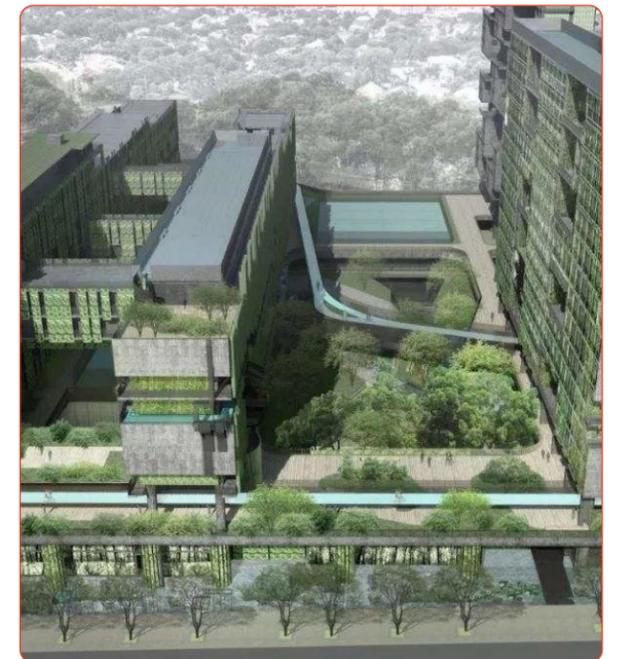
人大附中深圳学校



东莞清澜山学校



重庆德普外国语学校



深圳国际交流书院

医院后勤

我们致力于打造医院管理标杆，于2022年成功跨进医院后勤服务新领域，为医院提供各项医院后勤、医疗辅助、清洁管理、商业运营等服务。其中，在医院后勤服务方面，深圳排名前十的三甲医院，我们已服务三家，已拥有2,000+的医疗专业服务队伍，管理面积达52万m²，服务病床7,000+，并以高标准协助院方通过四年一次“三甲复审”评审。

截至目前

北京大学深圳医院服务面积22万m²，团队人数931

深圳市儿童医院服务面积17万m²，团队人数564

深圳市第二人民医院服务面积13万m²，团队人数547



北京大学深圳医院



深圳市儿童医院



深圳市第二人民医院

各项医院类服务案例（示例）



清洁管理



医辅管理



商业运营



大型服务保障

2 暖心便民服务

作为行业内的服务标杆，公司将“以客为先”的价值导向融入日常工作的每一个细节，致力于为客户提供人性化、贴心的服务体验。

保障香港“千人乐聚颂亲恩”团队快捷通关

2024年5月12日，正值母亲节和周末，莲塘口岸的出入境客流迎来了双向高峰。为保障香港“千人乐聚颂亲恩”团队的安全快捷通关，特发口岸公司莲塘口岸管理中心联合口岸查验单位，在充分开通通道、快速集中验放的基础上，为各位提供高效便捷的通关服务。同时，协同罗湖区文体局、交通局、莲塘街道办等单位，加派人手做好现场指导和人文关怀等工作，尽全力满足长者们的出行需求，进一步推动乐龄无忧口岸的建设。



打造乐龄无忧口岸

红色店小二帮办代办荣誉赞誉

信阳市政务服务中心在大厅内设立了党员志愿服务专岗、张贴了信息无障碍志愿服务标志、并设置了特殊群体绿色通道，紧密结合老年人、残疾人、哺乳期妇女等特殊群体的实际需求。在办事大厅内配备了轮椅、老花镜、母婴室等便民设施，为特殊群体提供更加方便、贴心的服务，提升公共服务的精准性。2024年，共开展好人好事92件，获得评价2,492件，其中非常满意2,490件，满意2件，无差评。收到社会赞誉174次，表扬信22封，锦旗3面。



“现在信阳市政务服务中心大厅提供的帮办代办业务真是太棒了，不需要我来大厅也能帮我办理好业务，真的是太感谢你们了”

——办事人员

特发政务协助湖北大冶返乡创业者获取补贴

2024年，为给返乡创业者提供坚实的支持，特发政务工作人员积极按照政策指引，电话通知符合补贴政策的创业人员。同时，协助大冶市政务服务中心联合市就业局和市场监管局，从源头出发开展宣传。在企业注册登记等环节，综合服务窗口的工作人员主动向创业者介绍返乡人员创业补贴政策。据统计，大冶市政务服务中心已经通过电话通知的方式，向超过2,000名有返乡意愿的劳动者详细介绍了返乡创业补贴政策的具体内容、申请条件和办理流程。目前，已经有超过35名返乡创业者成功获得5,000元的一次性创业补贴，总金额达到175,000元。



协助湖北大冶返乡创业者获取补贴



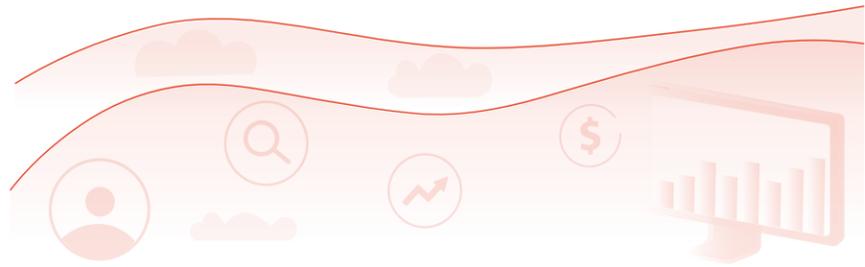
贴身服务



引导服务

3 客户服务质量

我们制定了《质量管理制度（试行）》，旨在不断加强和规范公司品质管理，完善质量管理体系，不断提高服务质量，提升公司品牌价值，实现公司的总体发展战略。2024年，除特发服务本部，武汉分公司、上海分公司、杭州分公司、北京分公司等经营单位也获得了质量管理体系认证证书。



特发服务质量管理体系认证证书

质量管理架构

我们构建了由质量管理领导小组、首席质量官，以及一、二、三级职能部门组成的三级组织网络。领导小组负责统筹、制定方针目标并监督执行；首席质量官对质量安全和质量发展承担责任；各级职能部门则分别负责制度拟定、体系建设、任务落实、审核评审等工作，协同保障质量管理工作的有效开展。

服务质量考评

我们遵循责权利一致的原则，按照绩效管理的公开、公平、公正原则，每季度对各单位的质量管理情况进行考核，并对结果进行公示或通报。2024年，公司对纳管的18家经营单位的质量管理工作进行考核，并形成《2024年年度质量考核明细表》，以此提升服务质量，发现管理中的优势与不足，促进经验交流和资源优化配置。

质量能力提升

我们定期开展服务技巧与专业知识培训，以提升员工素养。同时，我们组织服务质量评选比赛，不断增强客户服务能力，激发服务人员的工作热情。2024年，各单位共开展全员服务标准培训共计3,021次，覆盖73,763人次；新员工服务标准培训共计654次，覆盖3,817人次，覆盖率均超过100%。



特发政务助力河南息县成功举办“微笑服务”演讲比赛

2024年7月13日，由息县行政审批和政务信息管理局主办，息县政务服务中心承办，特发政务息县项目协办的信阳市息县首届“微笑服务”演讲大赛决赛正式举行。来自特发政务息县项目的5个小组中，12名优秀选手结合自身工作实际，依次上台，通过生动的语言和感人的事例进行演讲，阐述了微笑服务的重要性，充分展示了政务服务工作人员的良好形象。此次演讲不仅提升了政务服务水平和质量，还弘扬了微笑服务的理念，展现了息县政务服务积极向上、热情奋进的精神风貌。通过微笑传递正能量，以服务诠释责任与担当。



特发政务“微笑服务”演讲比赛

特发服务开展六星标杆评选活动

2024年10月19日，特发服务在特发文创广场举办了“六星标杆服务场景”、“六星标杆服务岗”以及“管理经验优秀实践”的评选活动。活动期间，总部各部室负责人和内部专家对各经营单位报送作品进行初审，筛选出“六星标杆服务场景”、“六星标杆服务岗”、“管理经验优秀实践”进入决赛。最终，6个代表团队获得“管理经验优秀实践”，6个团队获得“六星标杆服务岗”以及12个场景获得“六星标杆服务场景”。通过此次评选活动，让更多单位之间可以学习借鉴，共同提高质量管理水平，形成公司精细化、可复制的品控力，不断提升公司的服务水平。



六星标杆评选现场

特发政务洛阳项目创新“4+1”学习机制

2024年，为了持续优化河南省洛阳市的营商环境，提升企业和群众的办事体验，增强窗口人员的服务意识，激发员工学习业务的内在驱动力，努力打造一支专业的政务服务团队。特发政务洛阳项目创新“4+1”学习新机制，制定对全员的系统性培训提升计划，以高频业务办理流程、业务适用新政策解答、导购咨询常见问题为学习大纲，并以“行政办事员”职业技能等级认定考试为抓手，进一步提高员工的业务素质和工作能力。



创新“4+1”学习机制



礼仪内训师培养



服务培训现场

荣誉

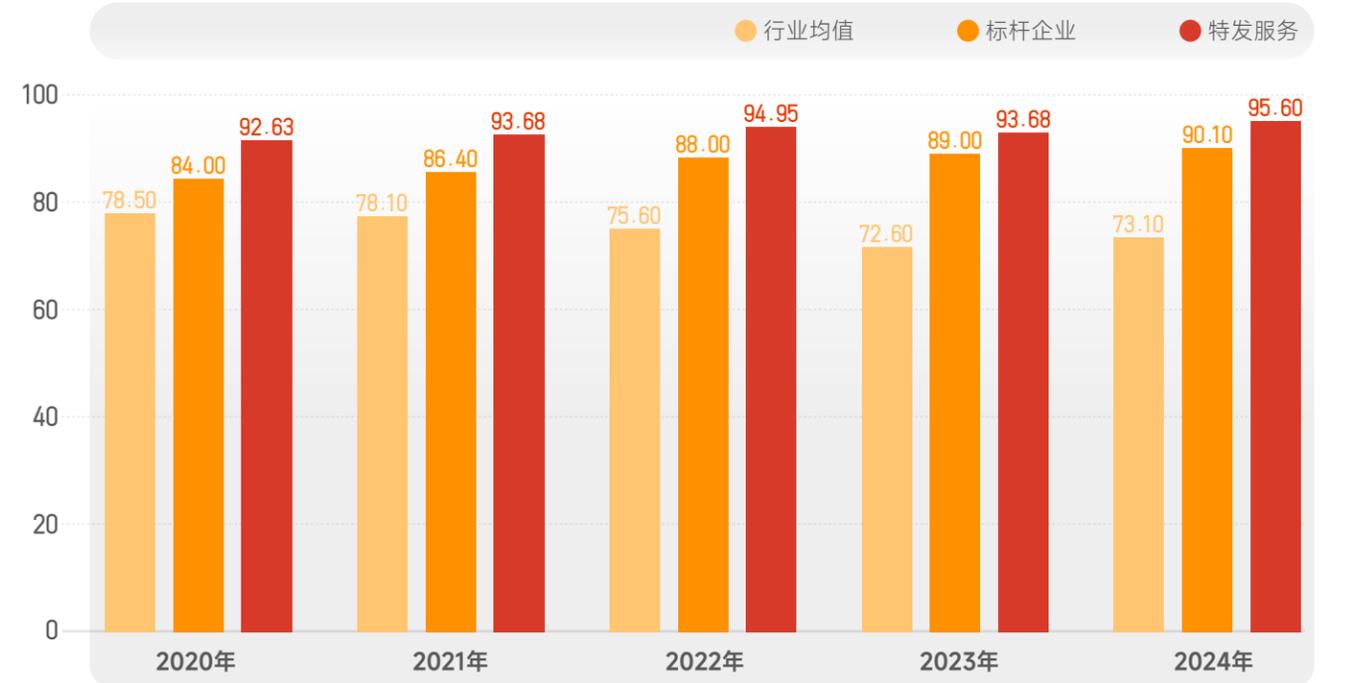
2024年，坂田分公司VIP环境接待团队等38个工作单位获评“2023年度深圳市巾帼文明岗”称号

4 客户权益保障

根据《客户满意度测量控制程序》和《客户满意度测评整改情况跟踪表》，我们通过上门访谈、现场发放问卷和线上问卷等方式，全面了解住宅、园区、口岸等不同业态的满意度现状及改进空间，并制定针对性的跟踪与整改计划。

2024年，公司客户满意度综合得分为95.60分（百分制），总体上客户认可度较高。多数客户评价显示，与2023年相比，各项目单位的服务质量有明显的提升。与物业行业的数据对比来看，物业行业的满意度也呈现上升趋势，因此公司的服务质量总体表现处于非常优秀的水平。

客户投诉处理流程



特发服务客户满意度综合表现¹

¹数据来源中指院《2024中国物业服务满意度研究报告》物企数量N=162，样本量N=213,420

安全至上 筑牢防线

特发服务秉持“安全为先，人人参与，科技引领，持续发展”的发展理念，建立了总部、经营单位和项目三层级的安全生产管理体系管理架构，覆盖全流程和全岗位的安全生产管理体系。我们持续推进安全生产管理的合规化和标准化，提升安全生产管理水平，确保安全生产形势的稳定。

1 加强安全管理

我们不断提升安全管理水平，始终将安全生产视为发展的生命线，系统性推行安全生产管理体系建设，逐步构建了“责任明确、制度完善、风险可控、应急有效”的现代安全管理模式。

安全生产目标

实现了2024年“0”安全生产责任事故的目标

安全生产投入

| | | |
|--|----------------------------|------------------------|
| 特发服务总部及18家下属经营单位 实际投入1,230万元，较上一年增长了20.4% | 安全生产总投入 1,230 万元 | 较上年增长 20.4 % |
|--|----------------------------|------------------------|

其中

消防、安全物资
和应急演练支出

376万元

安全设备设施、电气检测、消防设施检测、
特种设备检测等检验费用支出

396万元

安全生产宣传、教育、
培训、活动支出

192万元

隐患排查
整改支出

188万元

四新技术建设、隐患举报、
奖励激励等其他事项支出

78万元

安全生产组织架构

我们依据《中华人民共和国安全生产法》《企业安全生产标准化基本规范》等法律法规，结合行业特点和实际需求，在总部、经营单位及项目的各个层级分别成立安全生产委员会或安全领导小组，明确主要负责人为第一责任人，形成“横向到边、纵向到底”的责任网络。

落实安全生产责任

我们严格执行企业安全生产的主体责任，通过全员签订安全生产责任书，明确各岗位的安全生产职责，确保安全生产责任“横到边，纵到底”。同时，与分包单位签订安全生产管理协议，牢固树立安全第一的红线意识，切实履行公司监管责任，协同推进安全生产管理工作。

2024年

共召开安全例会、事故分析会、警示会、专题会各类安全生产会议1,787次，其中组织公司级季度、专题安全生产会议9次，传达落实政府、集团文件精神和安全要求179项

安全生产标准化建设

我们不断巩固公司在安全生产标准化建设方面取得的成果，持续推动各经营单位安全生产标准化体系的建设与落地实施。2024年，我们把廊坊分公司、上海分公司、医服分公司、特信事业部、东莞分公司、四川能服、山东公司、成都分公司、天津分公司和北京分公司的安全生产标准化建设情况纳入其经营绩效指标，并推广物业企业的安全生产标准化内部建设。

年度安全生产标准化建设情况

全年共10家经营单位级、20个项目级共30个组织开展安全生产标准化内部建设（以下简称“安标内建”）工作，其中28个组织完成安标内建制度建设，并正式发布实施。其中，北京分公司设计院项目开展了外部安全生产标准化三级建设，并取得应急管理局颁发的认证证书。

经营单位级安全生产
标准化内部建设

10家

项目级安全生产
标准化内部建设

20家

组织完成
安标内建制度建设

28个

安全生产评价与考核

根据《特发服务安全生产考核管理制度》（深特发服〔2022〕41号）的规定，我们每季度对18家纳入安全生产监管考核的经营单位进行安全生产考核。其中，16家经营单位达到了目标值，2家经营单位达到了基本值。

每季度安全生产
监管考核

18家

达到目标值

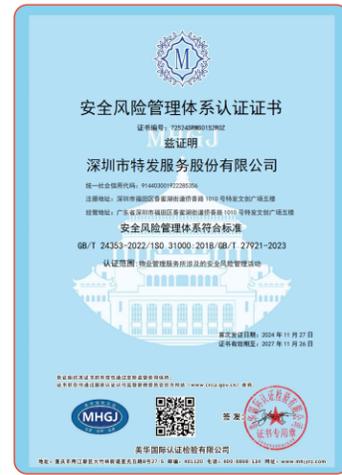
16家

达到基本值

2家

2 安全双重预防

我们不断完善双重预防机制，开展安全风险辨识与分级管控的安全培训，组织公司各级领导和各单位进行专项检查。严格按照“一线三排”工作机制，采用日常自查、领导督查、专项检查、第三方飞检和夜间突击检查等多种方式进行隐患排查和治理，防范和化解各类风险隐患，提高整体安全生产水平。



安全风险管理体系认证证书

强化第三方飞检与演练，提升安全生产能力

2024年，特发服务安委办委托第三方安全咨询服务机构，对全国所有下属物业业态的18个经营单位进行安全生产第三方飞检工作和风险查勘工作，重点项目共计31个。此次检查发现安全生产隐患1,219条，风险隐患451条，未发现符合《重大事故隐患判定标准》中所规定的重大事故隐患。针对发现的隐患，我们对项目进行监督和指导，完善安全生产体系化管理，实现安全隐患的“闭环整治、动态清零”，确保风险始终处于可控范围，坚决遏制生产安全事故的发生。

2024年

经营单位参与第三方安全飞行检查数量

18家

经营单位达到目标值（A级以上）

12家

经营单位达到基本值（B级/B+/B++）

6家



廊坊-华为数据中心



青岛-公寓一期二期



杭州-云谷园区项目



成都-安仁古镇项目



东莞-南方工厂项目



常州-理想项目



贵阳-代表处+云上屯



武汉-华为项目

3 安全能力建设

我们始终将安全放在首位，定期开展各项应急演练，并举办消防知识、急救技能等安全培训，以全面提升安全能力，保障各方的安全。

应急处置演练

组织开展应急消防疏散演练、台风暴雨演练、有限空间演练、急救“13520”救援演练以及电梯困人演练等各类应急演练，将演练活动与加强安全知识教育相结合、与开展深化自救互救能力培训相结合、与应急预案的评估与改进相结合，旨在有效提升应对各种突发事件的组织指挥、快速响应及处置能力。

安全生产培训

更新内部安全生产专家库，新增成员24名，以充分发挥在隐患排查、安全教育培训和应急管理等方面的专业能力。围绕“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”主题开展启动活动，并在公司报纸上设立“安全生产大家谈”专栏，邀请安全管理人员、项目经理和一线员工等参与，针对安全生产的热点和难点问题进行深入讨论。

坂田分公司华为园区开展灾难应对演习

2024年5月16日，特发服务坂田分公司为提高园区的消防应急能力，完善2024年园区安全整体部署，在华为坂田基地开展了消防安全演习。在演习过程中，安全员在消防警铃响起后，针对火势开展消防部署。在安全员的指引下，“被困员工”迅速领取消防用品，有序撤离危险区域。同时，消防救援队也迅速赶赴现场，有序开展灭火措施和救助受伤人员，将险情扼杀在摇篮中。此次演习总计疏散人员1,533人，成功救助伤员1人，追回贵重物品3箱。通过此次演习，极大程度提高了大家的消防安全意识以及员工的自救互救能力。



坂田分公司华为园区开展灾难应对演习

杭州分公司成功抵御台风“贝碧嘉、普拉桑”

2024年9月10日，大象设计项目在收到极端台风的自然灾害预警后，全体员工迅速响应，严格按照杭州分公司的指示，组织相关人员对项目的排水系统进行全面检查，确保排水畅通无阻，彻底清理低洼区域、天台区域以及户外露台区域。同时，及时转移易损的社保物资，并提前备好防台物资，以确保在紧急情况下能够迅速响应，将风险降至最低。



杭州分公司成功抵御台风

2024年

- 全年共组织开展应急预案演练2,218场，参与人数达67,852人
- 内部专家开展有限空间作业、消防设施、电气安全等18堂培训
- 聘请第三方开展项目主要负责人专项培训1次，306人次参与，压实其安全生产责任
- 共开展3,775场法规、消防应急、安全生产等各类培训，共77,258人次参与
- 公司董事长、总经理等300余人参加“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”主题活动

数智引领 智慧物业

随着公司业务不断发展，特发服务致力于为在管物业项目及未来接管的物业项目提供更优质的物业服务，并实现智慧物业线上线下一体化的服务。同时，满足上市企业对管理标准化、规范化和透明化的要求。

我们围绕当前在管物业服务需求，建设物业现场运营管控应用系统。通过数字化建设和科技手段赋能业务执行，以满足园区、办公写字楼、商业街区、酒店、住宅、旅游景区、公园、场馆、沙滩水域、学校及城市服务等多个业态的现场运营和管控要求，实现人、财、事、物、空间的集约化管理，提升公司智慧物业运营管理水平。

带动成本降低

智慧物业平台为物业项目现场运营管理科技赋能，使员工协作更加紧密高效，实现了工作量的量化管理，有效提升了物业项目现场运营管理的效率，降低了运营成本。

提高品牌形象

我们成功实现了公司内部多个系统的集成对接，验证了与甲方信息化系统集成的技术可行性，并获得了甲方的支持与信任，增强了合作的黏性，拓展了合作的空间，不仅提升了公司在行业数字化应用领域的知名度，还为企业塑造了良好的品牌形象，使公司赢得了公众的广泛认可，进一步强化了核心竞争力。

优化服务品质

帮助物业项目经理全面掌握工作动态，及时发现并解决问题，避免工作疏漏，持续提升服务质量和客户满意度，为公司树立良好的口碑。

特发服务智慧物业平台



首批实施上线试运行物业项目共计20个，覆盖10个经营单位，6种不同的项目业态，其中项目业态包含：综合类、园区、商业、住宅、医院、学校等。目前完成105个物业项目全部上线应用智慧物业平台。

数据平台与能力平台

项目管理系统

现场人员管理系统

客户关系管理系统

App应用

数据运维中心

小程序应用

以物业项目运营管理为核心，标准规范物业项目主数据，并形成物业项目档案册。同时根据物业项目现场“人”、“设备”、“工单”的管理要求，建设好用、实用的应用系统，实现全部在线协同管理，为物业项目运营管理科技赋能。



03

踏绿而行 开拓低碳环保新征程

| | |
|-----------|----|
| 气候变化，绿企担当 | 59 |
| 完善机制，坚守底线 | 61 |
| 绿色运营，和谐共生 | 63 |
| 低碳生活，环保领航 | 72 |



在“双碳”目标的背景下，绿色发展已成为高质量发展的鲜明底色。特发服务深刻领会“绿水青山就是金山银山”的科学理念，并将其融入企业发展的战略蓝图。我们积极推动能源项目的试点工作，为客户提供中水回用、污水检测、用电设施检查等多元化服务，帮助客户减少运营过程中的污染物排放。通过切实的绿色成果和可复制的成功经验，我们为业界同行提供了低碳发展的优质“样本”，书写了一份出色的“绿色答卷”。



我们的行动响应

- 为客户提供中水回用服务，年节约用水10,000万余立方米
- 特发文创广场安装空调能源调控系统，实现全年用电52,709千瓦时，相较于2023年用电55,321千瓦时，空调能耗下降4.72%
- 打造标准化“垃圾分类投放点”，投放点配备洗手盆、分类投放桶及垃圾分类指引，通过主题活动推广垃圾分类知识，提升居民环保意识
- 为客户11个生活营区、9个水电站开展水厂运行和污水处理系统、净水系统、生产用水处理系统开展运维以及污水管网疏通清运
- 为多个水电站定期提供营区与厂区的净水、污水水质检测服务，定期收集生活废水水样及生活饮用水水样送至水质检测机构进行检测



贯彻的可持续发展目标

| | |
|--|--|
| <p>6 清洁饮水和卫生设施</p>  | <p>7 经济适用的清洁能源</p>  |
| <p>11 可持续城市和社区</p>  | <p>13 气候行动</p>  |
| <p>14 水下生物</p>  | <p>15 陆地生物</p>  |

气候变化 绿企担当

气候变化已成为人类社会面临的重要挑战，联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）最新报告指出，气候对人类和生态系统的影响远超预期，应对气候变化亟待各国行动。特发服务积极响应国家碳达峰、碳中和战略目标，持续关注气候变化带来的风险，并以坚定的步伐履行我们的责任与承诺。

物理风险

风险分类：急性运营风险 | 时间维度：中短期 | 涉及业务板块：全公司 | 影响强度：高

台风

潜在财务影响 可能导致部分基础设施受损，如小区的围墙倒塌、小型户外设备损坏等。维修或更换这些设施需要投入更多的资金；物业区域遭受严重破坏，业务长时间中断，不仅服务收入大幅减少，还可能面临客户投诉和索赔。

- 风险应对措施**
- 定期对小区设施进行巡检，重点检查指示牌、门窗等易受损部位，及时加固松动部件。
 - 对建筑结构、大型公共设施进行全面的抗台风设计和改造，如加固屋顶结构、提升地下停车场排水能力、为电梯设备设置防水保护措施等。
 - 建立业务备份机制，在物业区域外设立备用服务中心，确保在主服务区域遭受严重破坏时，能够迅速转移业务，继续为业主提供基本服务。

风险分类：慢性运营风险 | 时间维度：长期 | 涉及业务板块：全公司 | 影响强度：高

海平面上升

潜在财务影响 海平面上升会导致城市内涝风险增加，需要对物业区域的排水系统进行升级改造，提高排水能力。同时，还需配备应急排水设备。设备的购置、安装以及日常运行维护都需要大量资金，进一步加重运营成本负担，压缩利润空间。

- 风险应对措施**
- 与周边物业和社区合作，共同建设和维护区域联合排水系统。通过整合资源，分摊建设和运营成本，提高排水效率，降低单个物业区域的排水系统升级改造费用。此外，利用智能化技术，对排水系统进行实时监测和管理，优化排水运行，减少能耗和维护成本。
 - 对沿海低海拔地区的物业资产进行定期评估，提前识别可能受海平面上升影响的设施和建筑。针对地基易受侵蚀的建筑，采用加固技术，如深层地基加固、防水涂层处理等，提高资产的抗风险能力，减少资产减值损失。同时，建立资产风险预警机制，实时监测资产状况，一旦发现异常，及时采取措施。

风险分类：急性运营风险 | 时间维度：中短期 | 涉及业务板块：全公司 | 影响强度：高

热浪

潜在财务影响 电梯、水泵等机电设备在高温下运行，其零部件的磨损速度加快，需要增加设备的维护频次和保养力度，导致维护成本上升；极端高温可能引发建筑物材料的热胀冷缩，导致墙面开裂、屋顶防水层破损等问题，需要耗费大量的资金；在热浪天气下，物业工作人员可能因高温中暑或身体不适而无法正常工作，导致服务中断或延迟，业务运营受阻导致收入减少；由于热浪引发的设备设施损坏，如果对业主的财产造成损失，如电梯故障导致业主被困或物品损坏，也可能需要承担相应的赔偿责任。

- 风险应对措施**
- 制定完善的设备定期检测与维护计划，在热浪来临前，对电梯、水泵等关键机电设备进行全面检查和保养。
 - 在热浪高发季节前，对墙面、屋顶等易受高温影响的部位进行检查，发现裂缝或防水层破损及时修复。
 - 为物业工作人员提供充足的防暑降温物资，如防暑药品、遮阳帽、清凉饮料等，确保工作人员在高温环境下的身体健康。同时，制定合理的轮班制度，避免工作人员长时间在高温环境下作业，减少因中暑或身体不适导致的服务中断和延迟。
 - 加强与业主的沟通，及时向业主通报物业服务在热浪期间的应对措施和服务安排。
 - 制定完善的高温天气人员健康与安全保障制度，明确工作人员和业主在热浪期间的安全责任和防护措施。加强对物业区域内的防暑降温宣传，设置防暑降温提示标识，提醒业主和工作人员做好自我防护。
 - 加强对设备设施的安全检查，确保在热浪期间设施的正常运行和安全性。制定设施损坏应急预案，明确在设施损坏情况下的责任界定和处理流程。

风险分类：急性运营风险 | 时间维度：中短期 | 涉及业务板块：全公司 | 影响强度：高

洪灾

潜在财务影响 小区的地下停车场一旦被洪水淹没，其中的车辆、照明设备、通风系统以及排水设施等都可能遭受严重破坏以及洪水的冲击可能导致建筑物的地基松动、墙体开裂、屋顶漏水等问题。对于一些老旧建筑，其抗灾能力较弱，遭受的损害可能更为严重，需要投入大量的维修资金；在洪灾过后，对受灾区域进行清理和消毒也需要投入人力和物力，进一步加重了成本负担；如果洪灾导致部分业主房屋受损无法居住，特发服务可能需要协助业主进行临时安置，部分临时安置和保障费用也将成为公司的额外支出；洪灾期间，物业区域内的正常生活秩序被打乱，各项服务可能无法正常开展，从而使公司的服务收入减少。

- 风险应对措施**
- 在汛期来临前，对物业区域内的地下停车场、排水系统、建筑结构等进行全面检查。针对检查出的问题，及时进行加固和修复。
 - 制定科学合理的应急物资储备计划，根据物业区域的规模和洪灾风险程度，储备适量的应急物资。
 - 制定完善的临时安置方案，合理安排人员和物资调配，提高临时安置的效率和质量。
 - 在洪灾期间，根据实际情况及时调整物业服务内容，优先保障业主的基本生活需求。洪灾过后，积极开展客户关系维护工作，主动了解业主的受灾情况和需求，提供必要的帮助和支持。
 - 建立健全安全保障制度，明确在洪灾等自然灾害发生时的安全保障责任和措施。加强对员工的安全培训，提高员工的应急处理能力和安全意识。

完善机制 坚守底线

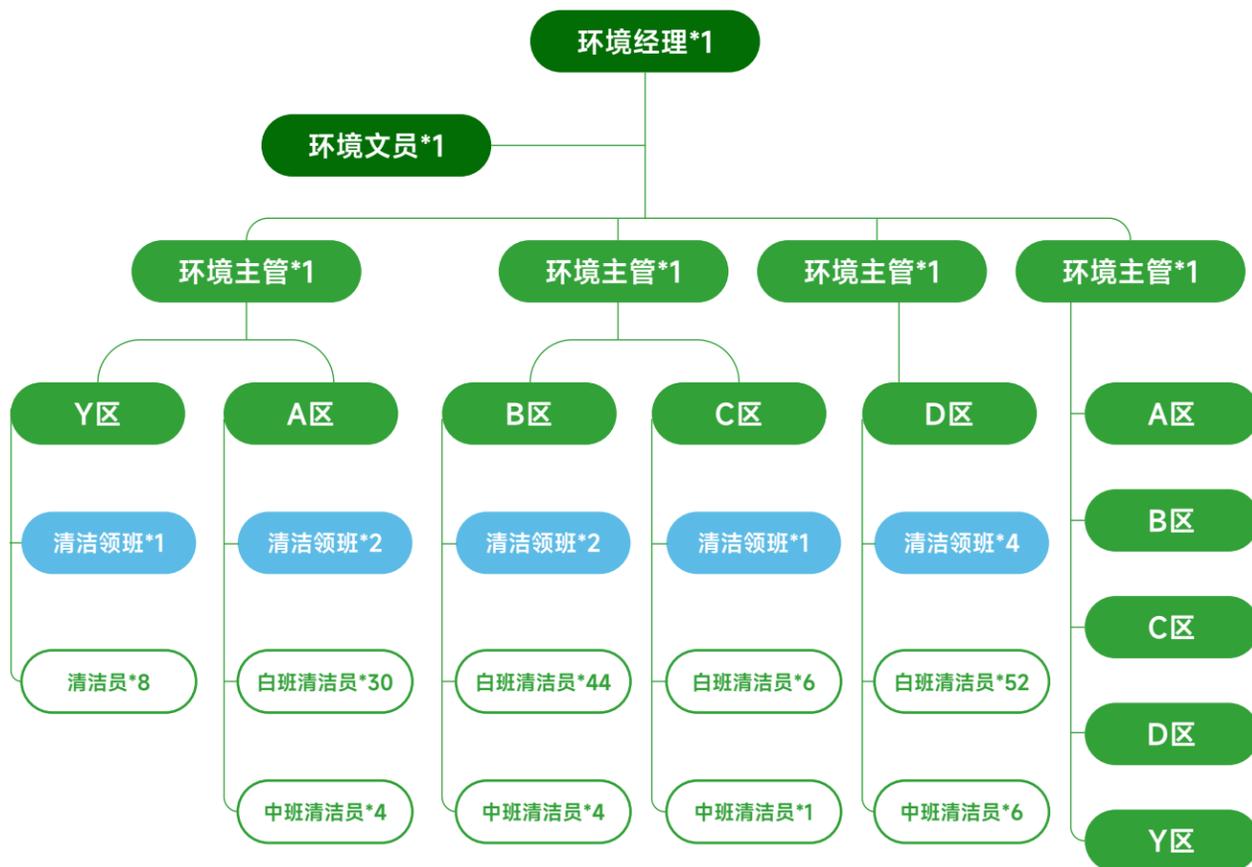
特发服务遵守符合公司运营要求的环境保护法律法规，以“降低资源消耗、减少废物排放、提高资源利用效率”为核心目标，重视对自然资源的尊重与保护，以及对环境保护的坚定承诺。我们致力于通过高效的环境管理体系，确保所有运营活动不仅符合环保法律法规的要求，还能够实现资源的可持续利用，努力打造资源节约型、环境友好型企业。2024年，除特发服务本部外，武汉分公司、上海分公司、杭州分公司、北京分公司等经营单位也取得了环境管理体系认证证书。



特发服务环境管理体系认证证书

环境管理组织架构

为确保环境保护工作的顺利开展，我们建立了一套科学高效的环境组织管理架构，并制定了各层级岗位职责清晰明确的规范程序，以确保环境部门的各项工作能够正常、有序地进行。



环境管理组织架构图

环境因素识别与分析

我们结合国家和地方的法律法规变化，定期开展环境因素的识别与管控。根据业务特性和活动影响范围，我们确定各部门的环境因素识别与评价单元，包括人员、设备、工作活动等单元，各单元的环境因素的辨识与评价主要从大气、水体、土壤、资源能耗等八个维度考虑（见下表所示）。各部门会对辨识出的环境因素影响程度进行评估，并确定其严重性，形成重要环境因素清单，制定相应的管控措施。



应对环境突发事件

应急环境事件同样是环境保护工作的重点。我们编制环境管理相关制度程序以及《应急准备及响应控制措施程序》，以持续提升环境突发事件应对和处置能力。

开展环境监测活动

我们每年委托环境监测机构对生产现场的废水、噪音和废气排放情况进行一次全面的监测。同时，我们每季度对公司办公所需能源资源的节约绩效进行评估，并统计办公用电情况。对于监测中发现的异常情况，我们会及时采取纠正和预防措施进行整改。

绿色运营 和谐共生

特发服务坚定不移地走生态优先、绿色发展之路，采取多种措施降低各环节的水资源消耗和能源消耗，减少运营过程中的各类污染物排放，降低公司运营对环境的不利影响，守护和谐生态，共同建设绿色家园。

1 高效资源管理

公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》和《中华人民共和国水法》，高度重视水资源管理和能源利用效率，采用先进的节水和节能管理方法，以确保水资源和能源的高效利用。

1 水资源管理

我们推广先进的节水技术和设备，提高水资源的重复利用率，开展节水宣传教育，增强全体员工节水意识，致力于创建资源节约型企业。

节水措施

- 加强用水设备维护，及时修复发现的跑、冒、滴、漏等问题，减少水资源的浪费
- 更换节水型器具，在企业的卫生间、食堂等公共区域，更换为感应式水龙头、节水型马桶等节水型器具

此外，我们的子公司特发能服还为客户提供中水回用服务，开展污水回用浇灌系统的运维，经过中水设备处理的废水或雨水，能够达到综合利用标准，用于绿化浇灌。每年可节约用水超过10,000万立方米，实现环保与经济效益双赢的局面。



中水处理室内维护



一体化净水设备



净化后营区绿化灌溉

2 能源管理

我们根据ISO 50001:2018《能源管理体系要求》、RB/T107-2013《能源管理体系公共建筑管理组织认证要求》以及其他相关能源法律法规，结合公司在能源管理方面的实际情况，编制《能源管理手册》，以全面落实降本增效的总体方针。



完善能源管理体系

为不断强化能源管理体系的充分性和有效性，我们每年邀请外部审核机构对公司的能源管理体系进行评审。评审内容涵盖公司能源使用与消耗、主要能源使用区域、能源绩效现状等方面，形成的能源评审报告将作为制定能源管理体系的策划、实施、维护和改进的依据，同时也是制定节能目标指标、规划和方案的基础。2024年，公司及珠宝园分公司和水贝金座项目获得了能源管理体系认证证书。



能源管理体系认证



制定能源管理目标

为满足客户需求、提升客户满意度、履行合规义务并实现公司的能源方针，我们制定了能源目标，并将其细化到各相关职能和层级。以下是我们2024年的大厦能源使用目标如下：

公司级

| 范围 | 指标 | 单位 | 2024年目标 | 是否达成 |
|-----|-------------|-----------------------------|---------|------|
| 公司级 | 单位建筑面积年综合电耗 | kW · h/(m ² · a) | 120.48 | 是 |

区域级

| 范围 | 指标 | 单位 | 2024年目标 | 是否达成 |
|--------|-------------|-----------------------------|---------|------|
| 总部办公 | 单位建筑面积年综合电耗 | kW · h/(m ² · a) | 80.34 | 是 |
| 水贝金座项目 | 单位建筑面积年综合电耗 | kW · h/(m ² · a) | 121.28 | 是 |

系统级

| 范围 | 指标 | 单位 | 2024年目标 | 是否达成 |
|-------------|--------------|-----------------------------|---------|------|
| 水贝金座写字楼公区照明 | 单位建筑面积年综合电耗 | kW · h/(m ² · a) | 13.39 | 是 |
| 水贝金座商场公区照明 | 单位建筑面积年综合电耗 | kW · h/(m ² · a) | 30.06 | 是 |
| 水贝金座停车场照明 | 单位建筑面积年综合电耗 | kW · h/(m ² · a) | 7.72 | 是 |
| 水贝金座电梯系统 | 单位建筑面积年综合电耗 | kW · h/(m ² · a) | 3.85 | 是 |
| 水贝金座消防动力系统 | 单位建筑面积年综合电耗 | kW · h/(m ² · a) | 4.33 | 是 |
| 水贝金座空调系统 | 冬季单位建筑面积综合电耗 | kW · h/(m ² · a) | 4.20 | 是 |
| | 夏季单位建筑面积综合电耗 | kW · h/(m ² · a) | 33.24 | 是 |

试点能源管理项目

我们实施能源管理项目，在特发文创广场安装空调能源调控系统。该系统能够调节空调的启停时间，并通过空间感应实现无人自动关闭。通过这一系统，全年用电为52,709千瓦时，相较于2023年的用电量55,321千瓦时，空调能耗下降了4.72%。同时，我们与深圳市第二人民医院，宝安区人民医院及多家医疗机构合作，参与《公立医院“双碳”背景下”能源管理技术及装备应用探索》课题小组，致力于医院能源管理规划与设计研究，助力深圳大鹏医院的能源规划与绿色建设。

阿里巴巴西溪A区灯具节能改造项目

2024年，我们对园区内机动车库、走廊通道、非机动车库、楼梯及前室（一期和二期）的灯具进行节能改造，将原有的红外感应灯管、T5荧光灯、荧光吸顶灯替换为高效的感应灯管、感应一体灯和感应吸顶灯。改造完成后，日能耗下降60.88%。

| 改造区域 | 灯具类型 | 改造前 (kW.h/天) | 改造后 (kW.h/天) | 下降百分比 |
|-----------|---------------------|--------------|--------------|--------|
| 机动车库 | 红外感应灯管 ↓ 感应灯管 | 233.77 | 146.36 | 37.39% |
| | T5荧光灯 ↓ 感应灯管 | 995.90 | 256.09 | 74.29% |
| 走廊通道 | T5荧光灯 ↓ 感应一体灯 | 474.29 | 84.52 | 82.18% |
| 非机动车库 | 红外感应灯管 ↓ 感应灯管 | 41.12 | 25.75 | 37.39% |
| 楼梯及前室（一期） | 荧光吸顶灯 ↓ 感应吸顶灯 | 169.88 | 222.39 | 30.91% |
| 楼梯及前室（二期） | 荧光吸顶灯 ↓ 感应吸顶灯 | 236.93 | 106.62 | 55% |

协助客户 节能改造

我们借助物业服务的优势，加强夜间照明关闭情况的排查，开展租户用电设施检查，减少高能耗设备使用，从技术节能和管理节能等多维度帮助客户实现节能降耗。



客户办公场所电器设备关闭情况巡检



客户营区生活区设备关闭情况巡检



厂房照明系统维护维修

2 控制污染排放

我们严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》等相关法律法规，将生态可持续理念贯穿于管理和日常运维的各个环节，努力降低生产经营各阶段的废弃物排放，描绘出绿色家园的和谐新图景。

废气管理

按照规定办法严格控制消杀、绿化喷洒药品产生的废气。

塑料管理

积极响应并配合塑料污染治理工作，倡导员工减少使用塑料袋、塑料餐盒等不可降解塑料制品，减少过度包装。

废弃物管理

将固体废弃物分为可回收、有害危险固体废弃物和不可回收三种类型。其中有害废弃物交予政府环保部门批准的垃圾分类处理厂进行处理或交原供货商回收。各分支机构则负责其物业管辖区域内生活垃圾的处理，对生活垃圾分类堆放并清运至指定的垃圾处理场。

和平里项目垃圾分类

和平里花园项目积极配合街道遵循市级垃圾分类文件精神，致力于打造标准化“垃圾分类投放点”。投放点配备洗手盆、分类投放桶及垃圾分类指引等设施，并通过主题活动推广垃圾分类知识，提升居民的环保意识。自项目建设以来，投放点已经历三次升级改造，不断提高垃圾分类工作的实效性和居民投放体验。

第一代：基础款

含电子秤、半封闭式
垃圾分类投放桶、洗手盆

第二代：半封闭款

新增雨棚

第三代：全封闭款

增加24小时监控
摄像头、封闭式垃圾
投放桶，雨棚更加完善

自垃圾分类工作全面开展以来，深圳市分类中心、区城管局、街道垃圾分类部门等各级政府单位，多次莅临和平里花园进行现场检查与考核。每次的检查都对和平里花园在垃圾分类方面的努力给予了高度评价。

特发东部与“粤焕新”品牌开展合作

“粤焕新”作为广东省推动大规模设备更新和消费品以旧换新的唯一官方指定品牌，旨在通过整合资源构建覆盖全链条的循环经济体系。特发东部服务有限公司作为广东省“粤焕新”品牌的首批合作企业，通过自有平台“小特回收”与“粤焕新”品牌的深度合作，在回收流程的各个环节中有效融入并展示双方品牌标识，增强权威性和辨识度，从而提升消费者的信任感。



“粤焕新”品牌

为客户提供垃圾分类处理服务

特发能服为10多个水电站开展厂区及生活垃圾、工业垃圾和厨余垃圾的收集、分类和清运工作。在各个区域设置垃圾分类回收箱，并安排专人每天对垃圾进行分类，按照环保要求将垃圾运输至政府指定的垃圾回收站进行处置，以促进绿色发展。



垃圾分类设施



垃圾分类收集

阿里巴巴西溪A区垃圾运营

2024年垃圾房的运营情况良好，在垃圾减量方面取得了显著成果。可回收垃圾的数量大幅增加，其中高值可回收垃圾量因二次分拣的提升而增加了45%，低值可回收垃圾的量则增加了67.9%，整体可回收垃圾的增加幅度达到了45.49%。这一成就得益于我们在2024年将传统的打包方式升级为压缩打包，从而降低了运输成本。同时，低值垃圾的处置量大幅提升，使得其他垃圾减少了50.94%，有效缩短了其他垃圾的处理链路。

污水管理

在为客户所提供的项目服务中，我们禁止其使用含磷洗涤剂，并严格按照《清洁服务管理作业指导书》处理水箱清洗和化粪池清理产生的污水，以尽可能地减少废水排放。此外，我们的子公司特发能服还为客户提供污水系统维护和水质检测服务，以降低对环境的影响。

为客户提供污水系统维护服务

特发能服为客户提供11个生活营区和9个水电站的水厂运行及污水处理系统、净水系统和生产用水处理系统的运维服务，同时负责污水管网的疏通清运。我们安排专人对污水处理设备进行定期管理，并设立设备监护岗位，实施24小时的监护巡查，以确保污水系统的运作状态始终可控，最大限度地降低对环境的影响。



污水系统维护（菌种培育）



水质净化



一体化进水系统池



污水处理管道维护

为客户提供水质检测服务

特发能服为多个水电站定期提供营区与厂区的净水和污水水质检测服务。我们定期收集生活废水和饮用水样本，并将其送至水质检测机构进行分析。通过检测水体中的污染物种类，我们能够识别潜在的水质问题。



污水检测取样



水质检测报告



营区护绿扩绿，打造生态环境亮色

3 保护生态环境

我们践行“绿水青山就是金山银山”的理念，科学规划，协同客户实施营区的绿化、美化和亮化工程。在营区和厂区原有绿化的基础上，优化布局，增种绿植，将营区和厂区建设成为“春有花、夏有荫、秋有果、冬有青”的花园式营区，从而增加碳汇，吸收大气中的二氧化碳。



流域河畔环境保护



河坝铺设绿化覆盖网、减少扬尘和水土流失

低碳生活 环保领航

特发服务倡导节能环保，积极践行绿色办公，组织开展各类环保宣传活动，推广绿色低碳理念，携手社会公众共同创造绿色生活。

绿色宣传教育

我们积极响应并开展节能降碳的宣传教育，倡导员工低碳出行和绿色发展。通过举办绿色低碳、节能降耗的专题宣教活动等多种形式，增强全员的参与意识，推动习近平生态文明思想深入融入企业基层文化，形成绿色低碳的发展氛围。目前，公司大部分员工选择公共交通上下班，积极响应节能减排、低碳出行的号召，减少私家车的使用。

推广绿色办公

我们及其下属公司将绿色办公理念融入日常运营，围绕“控成本、提效益”的目标，通过专人巡查和远程感控等方式，降低或杜绝公共水电浪费现象，以实现节能降耗目的。同时，我们积极提倡无纸化办公，逐步将传统的纸质办公升级为系统化办公，减少油耗成本，提高工作效率。此外，我们还在办公室内摆放绿色植物，以改善室内空气质量，营造舒适的工作环境。在对办公室进行小型改造时，我们使用环保材料，以减少有害物质的排放。



推行绿色办公

04

聚力偕行 激活职场生态新动力

| | |
|-----------|----|
| 行有所护，权益无忧 | 75 |
| 绘梦励进，培志促长 | 77 |
| 幸福职场，温心情逸 | 80 |



构建平等、多元和包容的职场环境，是保障员工权益、促进培训与发展的关键所在。特发服务在企业管理中，始终将员工视为最宝贵的资源，致力于维护员工权益，为员工提供成长与发展的平台。这不仅激发了员工的潜能，提升了团队的整体效能，还帮助企业实现可持续发展，构建和谐的社会关系。



我们的行动响应

- 未发生任何雇佣童工、强制劳动或劳动纠纷类事件
- 员工劳动合同签订率为100%
- 在职残疾人员工40人，在职退伍军人员工604人
- 开展培训项目超2,000个，主管级人员及以上培训覆盖率100%
- 困难职工慰问共14人



贯彻的可持续发展目标

| | |
|--------------------|-----------------|
| <p>1 无贫穷</p> | <p>5 性别平等</p> |
| <p>8 体面工作和经济增长</p> | <p>10 减少不平等</p> |

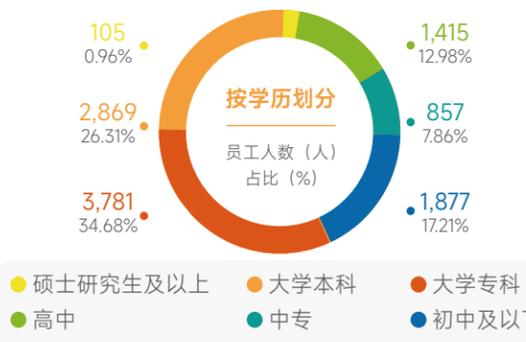
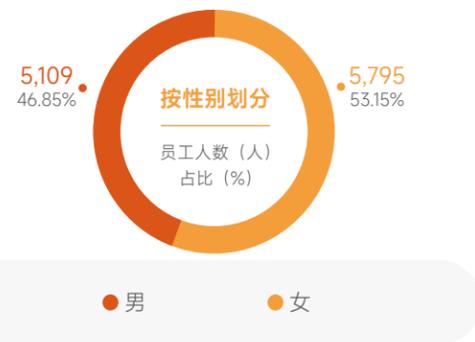
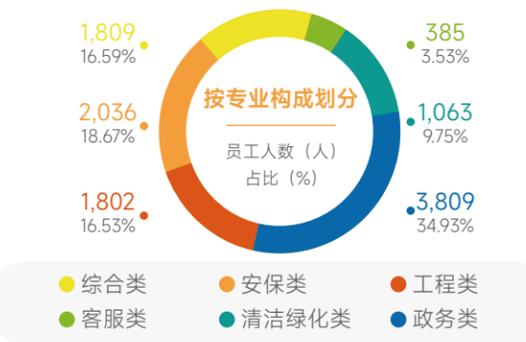
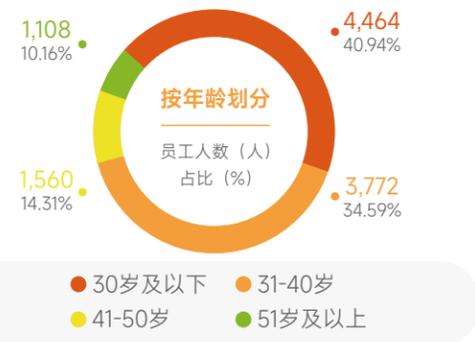
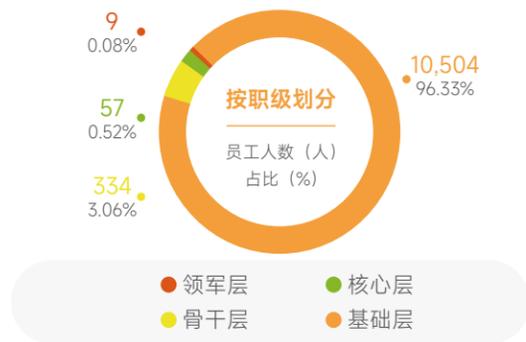
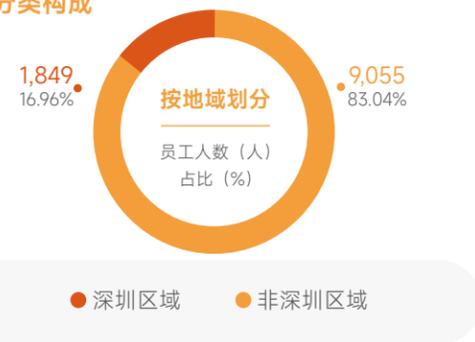
行有所护 权益无忧

特发服务高度重视员工权益保障，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，切实维护员工的合法权益。公司依法与员工签订劳动合同，共同构建合法、合规、和谐的劳动关系。

1 依法平等雇佣

公司坚持合法合理用工，按照市场化选聘管理办法，不断提升招聘工作的市场化、规范化、程序化和科学化水平。同时，我们为残疾人士和退伍军人提供就业机会，禁止雇佣童工，坚决反对因种族、肤色、性别、宗教、政治、血统或社会出身而产生的歧视行为。2024年，公司未发生任何雇佣童工、强制劳动或劳动纠纷类事件。

各员工分类构成



2024年

公司员工总人数为10,904人
 员工劳动合同签订率为100%
 在职残疾人员工40人，在职退伍军人员工604人

荣誉

2024年11月荣获前程无忧颁发的前程无忧最佳雇主奖



2 员工薪酬福利

我们将合规有效的薪酬管理与激励管理视为重要的工作重点，修订了公司总部及各经营单位的薪酬绩效制度，制定了两套薪酬方案及相应的绩效考核方案。这一举措不仅增强了激励效果，促进了公司增量业务的快速发展与存量业务的高质量管理的双重推进，还丰富了薪酬结构，强化了薪酬与考核之间的联动机制。通过更加科学合理的薪酬及考核机制，我们有效激发了各经营单位在规范管理和业务拓展方面的积极性。

员工激励

发布《深圳市特发服务股份有限公司总经理奖励管理办法》，设立多种激励项目，以增强员工激励的力度和覆盖面。及时对员工在工作中表现突出的事项给予激励，通过年度评优对为公司发展做出重要贡献的优秀团队、个人以及事迹，以及获得甲方认定的优秀团队和优秀项目进行评定和表彰。

员工福利

不断完善分层分类的员工福利保障体系。为员工缴交社会保险和住房公积金，提供年假、产假等带薪假期；根据经营管理情况及员工个性化需求，设置额外的员工福利，包括年度体检、节日津贴、员工学习平台以及多样化的员工关怀活动等。

3 加强民主管理

我们组建了工会，通过访问员工、实施企业满意度问卷等多种方式，积极代表全体职员参与企业的民主监督与管理，构建了一条管理层与员工之间紧密沟通、倾听员工心声的有效渠道。2024年，我们共开展1次职工代表大会。



职工代表大会

绘梦励进 培志促长

特发服务始终将员工视为企业发展的核心动力，致力于为员工提供完善的人才培养体系与公平透明的职业晋升机制，帮助员工不断提升知识和技能，实现个人职业目标。

1 加强人才培育

公司以战略发展为导向，将人才培养作为关键着力点，构建了系统完备的人才培养机制。从人才发现与评价、人才培养、知识资产建设三个方面入手，搭建了五级梯队的人才培养体系，夯实了人才基础。同时，积极推进人才队伍建设，依据业务板块特点制定“一司一策”的年度培训方案，并发布培训体系大纲意见；针对不同群体，按岗位和层级开展差异化培训，推进“航计划”等专项计划，提升人才自主培养的质量，为公司发展注入动力。

2024年，公司以699,000小时战略性投入构建学习型组织，实现人均40+小时精准赋能，全年完成1500+项专业资质认证，开展业务精进类培训4100+场次、激励性专项培养50+项，关键岗位能力覆盖率达100%。本公司将继续秉承人才发展的初心，充分整合优质资源，持续深化人才发展工程，为员工提供更广阔的成长空间与发展机遇。

人才培养体系



优化培训资源 实现费用管控

公司发布了一系列管理办法，为员工提供了清晰的职业发展路径和内部流动机会，促进了人才的合理流动和有效配置，人才储备流动、轮岗、内训师管理三重人才机制的高效协同，优化了人才储备与流动，提升了人才发展的综合效益。

我们精炼培训资源，依据三年数据洞察编制了《三年培训成效报告》，并发布了《培训费用管控要求》，实现了成本的最优化和成效的最大化。同时，严格执行培训项目申报要求，精准管控培训费用，实现了成本控制和培训效益的双重提升。

完善学习平台 支持员工成长

我们丰富学习平台内容，自建290+个可视化岗位课程和80+个业务案例，汰换外部培训平台，实现了降本增效，提升了员工凝聚力。内训覆盖超3,000+人次，为员工提供了丰富的学习资源，满足了员工的学习与发展需求。

荣获“最佳培训实践”奖项的殊荣

公司凭借在年度内对人才队伍建设、培训活动组织等方面的卓越成效，特发服务在数千家参评企业中脱颖而出，荣膺前程无忧“2025年人力资源管理杰出奖 - 最佳培训实践”奖项。这一荣誉不仅是对公司过往努力的高度认可，更是对其未来持续推进人才发展战略的有力鞭策。

建设雇主品牌 深化员工关怀

开展60+场“乐享一嗒”员工关怀活动，2,500+名员工参与，增强员工对公司的忠诚度。打造全员员工关怀体系，有效提升了基层团队的凝聚力和向心力。



人力系统就位
未来应用启航

我们全面上线人力资源信息化系统，实现人力业务全模块功能的覆盖以及业务数据的统计与集成。目前，该系统已扩展至11个主要模块，并与3大系统实现了集成，成功对接了企业微信和OA系统。

人力资源信息化系统

员工管理

假期管理

考勤管理

招聘管理

薪酬设计

人才发展

培训管理

绩效管理

薪酬预算

薪酬核算

实施“航系列”
双航成果共享

我们通过线上线下相结合的方式，推行“航系列”培训项目，全面提升管理团队的能力；创新构建项目管理关键岗位胜任力模型，有效破解行业人才成长周期长、适配度低的难题。通过整合绩效数据、组织战略与业务场景需求与跨单位协作，自主研发12万字《项目管理岗指导手册》，形成“经验萃取-知识沉淀-标准输出”的闭环体系。此举惠及770名项目管理岗人员；首创可复制的关键岗位人才成长解决方案，为业务的持续发展及有效提升人才识别准确率提供了新的工具和方法论。创新“双航”培训成果共享模式，促进不同层级学员间的互动与成长，增强了培训的实际应用价值。

航计划体系立体化：沉淀+专项+定期

创新“双航”联动培训模式，培养216名骨干员工，选拔36位项目管理精英共创一套有12万字、41个真实案例、10大关键任务、41个工作步骤、133张实用工具表的《项目管理岗指导手册》。



跃航计划



蓄航计划

2 职业发展通道

公司致力于构建一个开放、公平的职业发展平台，持续完善职业发展体系，拓宽人才发展渠道，为员工提供广阔的职业发展空间，以促进员工的个人成长和公司的可持续发展。发布了《特发服务内部人才储备与流动管理办法》《轮岗办法》《内训师办法》，为员工提供了清晰的职业发展路径和内部流动机会，促进人才的合理流动和有效配置，同时加强了知识共享和技能传承，为公司的持续发展奠定了坚实的人才基础。构建民主推荐、内部竞聘、外部选聘等多元化的人才选拔机制，坚持“公开、公平、公正”的原则，致力于选拔出政治素质过硬、业务能力精湛、工作作风扎实、业绩贡献突出、廉洁自律的优秀人才。

幸福职场 温心情逸

特发服务全方位保障职业健康，深切关怀员工福祉，以及积极策划和实施多样化的职场活动，不仅满足了员工在工作中的多元需求，还营造出了积极向上、温暖和谐的职场氛围。让每一位员工都能真切感受到被重视和关怀，从而成功构建出一个员工幸福感爆棚、归属感强烈的理想职场。

1 保障职业健康

职业健康是幸福职场的基础。公司致力于提供安全、健康的工作环境，严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》，制定《职业健康管理制》，依法参加工伤保险，并为员工缴纳保险费，以确保员工免受职业病等健康威胁。

职业健康管理措施

职业危害
因素识别



开展作业场所职业危害因素进行检测，采取措施进行治理，不断改善工作条件，减少职业病危害因素的产生。

职业危害
警示与告知



对员工及相关方进行宣传，针对产生职业病危害因素的作业场所，在醒目位置设置公告栏。

职业健康
监护



对从事接触职业病危害因素作业的人员，按规定的检查项目和周期，进行上岗前、在岗期间、离岗时和参与应急处置后的职业健康检查；不安排孕期、哺乳期女职工从事对本人和胎儿、婴儿有危害的作业。

职业个体
防护



对于工作需要的安全帽、安全带、绝缘护品、防毒面具、防尘口罩、防噪声耳塞、防护眼镜等特种劳动防护用品，根据工种的特定要求配备齐全。

职业健康
档案



建立、健全劳动者健康监护档案，包括劳动者的职业史、职业病危害接触史、职业健康检查结果和职业病诊疗等有关个人健康资料。

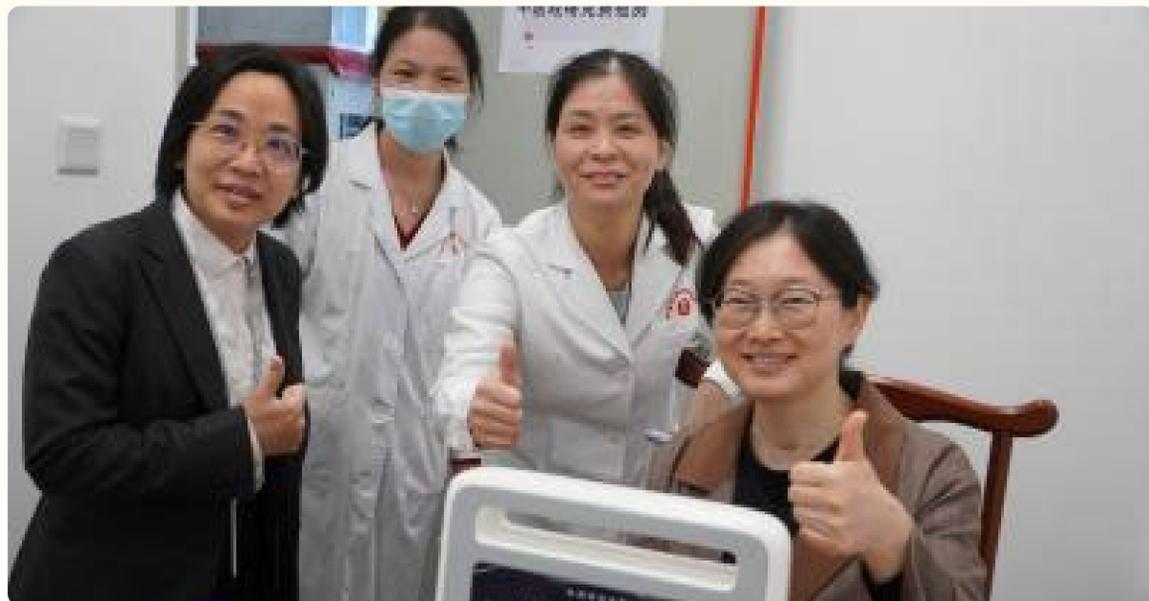
职业病危害
事故管理



按照法规规定和公司要求及时向政府主管单位和公司有关部门和人员报告，并采取有效措施，减少或者消除职业病危害因素，防止事故扩大。

开展爱心义诊志愿服务

2024年11月26日，莲塘口岸管理服务中心与深圳市罗湖区妇幼保健院携手举办了“两癌筛查”爱心义诊活动。此次活动涵盖中医经络、宫颈癌和乳腺癌筛查等项目，共有来自莲塘海关、边检站等多家单位的125名一线基层工作人员参与。活动旨在让大家感受到口岸的关怀，缓解工作压力，增强健康意识，彰显了莲塘口岸管理服务中心对工作人员健康的重视，为大家的健康之路送去温暖。



爱心义诊服务

2 悉心关怀员工

我们关注员工的身心健康，提供心理健康培训，帮助员工缓解工作压力。此外，我们制定《特发服务工会困难职工家庭认定、慰问和档案管理实施方案》，不断加强困难职工家庭认定，规范困难职工档案的管理，为困难职工家庭提供慰问。



武汉分公司罗山县心理健康培训



坂田腾讯项目心理健康培训



困难职工家庭慰问

2024年

发放节日福利慰问品共620余万元。员工关怀慰问191名，其中生育慰问105人、住院慰问40人、困难慰问16人、员工及直系亲属去世慰问30人，费用超17万元。

3 开展丰富活动

我们定期组织团队建设活动、文艺晚会、体育比赛等，让员工在轻松愉快的氛围中增进彼此了解，提升团队协作能力。

文体活动



羽毛球比赛



徒步活动



篮球赛



团建活动

三八节活动



坂田分公司



医服分公司

读书会



05

向善笃行 谱写共进共荣新华章

诚心合作，共赢未来

87

微善力量，汇聚大爱

89



特发服务以积极的姿态投身于和谐社会建设，将自身的战略紧密地与行业发展趋势及社会需求相融合，推动自身成长与行业繁荣、社会进步的深度协同，实现与业界伙伴及邻近社区携手并进、共创共赢的美好未来。



我们的行动响应

- 与分包合同服务供应商签署廉洁协议
- 采购过程中优先选择低能耗、低噪声、低污染的产品
- 开展年度工会消费帮扶行动，公司采购扶贫产品50余万元
- 福田区启动“百千万工程”区域协同高质量发展系列活动，公司采购扶贫产品2万元
- 向深圳市福田区慈善会捐赠2万元，助力福田区乡村振兴工作



贯彻的可持续发展目标



诚心合作 共赢未来

特发服务全力打造稳健高效的供应链生态，与众多优质供应商携手合作，建立长期稳定的合作关系。同时，我们积极参与各类行业合作与交流，与同行伙伴分享经验、探讨合作机会，共同应对市场挑战，实现互利共赢。

1 强化责任采购

公司制定《供应商管理办法》《采购管理程序》以及《招标采购管理办法》等内部制度文件，实行分库分级管理，执行考察、评估、黑名单处理等全流程管理，以确保供应商的合作和采购流程的规范化，持续打造负责任的供应链。

供应商分级

将供应商库划分为观察名录、合格名录、优秀名录和战略合作伙伴四个等级。

供应商考察

对于采用新技术、新材料、新管理模式或首次合作的供应商，我们将组建考察团队，从资质、规模、服务经验、服务价格、服务水平和能力等多个方面进行考察，经考察合格后，方可将其录入供应商名录。

供应商评估

我们针对产品或服务的质量、进度和配合程度等维度，实施定期和不定期两类评估。定期评估通常分为询价阶段评估、履约后评估和年度履约评估；不定期评估则是在合同履行过程中，根据需要随时启动评估工作。

供应商黑名单处理

当供应商在招投标或履约过程中出现比暂停使用更为严重的行为时，将其纳入黑名单处理，并设定三年的观察期。观察期满后，供应商方可申请重新录入名录，或可能永远无法加入名录。

此外，我们积极构建可持续供应链，并与分包合同服务供应商签署廉洁协议。我们优先选择低能耗、低噪声和低污染的产品，旨在从源头减少对环境的影响，实现绿色采购和可持续发展。



供应商廉洁培训

2 促进行业交流

公司以开放合作的积极态度，深入参与行业交流，积极参加各类行业研讨会和论坛，主动与同行分享在实践中积累的独独特经验。同时，公司致力于行业标准的制定，树立规范化和标准化的服务标杆，努力推动行业的进步，为社会提供更加优质和高效的服务。

2024年，我们与深圳市特和再生资源产业有限公司、深圳市创展汇通实业有限公司签署了运营商战略合作协议，并与深圳市汇鑫鼎盛实业有限公司签订了运营合作协议。我们将重点推进龙岗区、坪山区和龙华区的“特发模式”运营。

国家标准



《建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理》（发行版）（1）

地方标准



《政务服务综合窗口服务和人员能力规范》（报批稿）；DB4403T 303-2022深圳市地方标准《物业服务要求产业园区》

企业标准



《深圳市特发口岸服务有限公司陆路口岸物业服务规范（试行版）》

特发服务副总经理出席“新质力物业思考与实践”论坛

2024年，生态构建等关键议题进行了深入探讨，为物业行业的更好发展提供了宝贵的建议和思路。特发服务副总经理受邀出席此次论坛。在会上，他发表了关于新质力物业的独到见解与实践经验。他指出，新质力物业领域面临机遇与挑战的交织，行业需要积极应对这些挑战，精准把握发展机遇，以推动新质生产力的持续发展，为物业行业的未来发展提供有力支持。



中国物业服务企业综合实力研究成果发布会

微善力量 汇聚大爱

为推动社会发展，特发服务积极投身公益，广泛采购农产品，开展消费帮扶，助力乡村经济发展。同时，在社区举办多样化的文化志愿活动，为居民带来欢乐与温暖，丰富大家的精神文化生活，让爱心在点滴行动中传递。

1 助力乡村振兴

为积极响应党和政府关于消费帮扶的要求，进一步营造关心、支持和参与消费帮扶的良好氛围，助力巩固和拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴的有效衔接。作为国有企业，我们以先行示范的责任感和行动，扎实推进工会消费帮扶，选拔优秀的业务骨干，助力乡村振兴，推动共同富裕。



特发服务消费帮扶田中央水果玉米发车仪式

成都分公司亮相新加坡美食节，荣获“爱心慈善奖”

2024年11月8日，特发服务成都分公司应中新（成都）创新科技园开发有限公司的邀请，参与了由中国新加坡商会四川办事处与大合仓商圈联合举办“新加坡老巴刹美食节”，充分展示了其在物业服务领域的专业能力与特色。凭借对白玉县帮扶行动的积极支持，成都分公司荣获“爱心慈善奖”，赢得了各界的广泛赞誉。



成都分公司亮相新加坡美食节



2024年

- 开展年度工会消费帮扶行动，公司采购扶贫产品50余万元
- 福田区启动“百千万工程”区域协同高质量发展系列活动，公司采购扶贫产品2万元
- 向深圳市福田区慈善会捐赠2万元，助力福田区乡村振兴工作

公司采购扶贫产品
50 万元

公司采购扶贫产品
2 万元

深圳市福田区慈善会捐赠
2 万元

荣誉

- 荣获由深圳市福田区物业行业协会颁发的“扶贫爱心企业”奖项

2 用心回馈社区

我们致力于打造更美好的社区生活，组织社区清洁活动、积极宣传垃圾分类；开展一系列志愿服务活动，将温暖与关怀传递到每一个角落。同时，我们还举办各类文化活动，丰富居民的精神生活，增进邻里情谊，让社区居民充满活力。



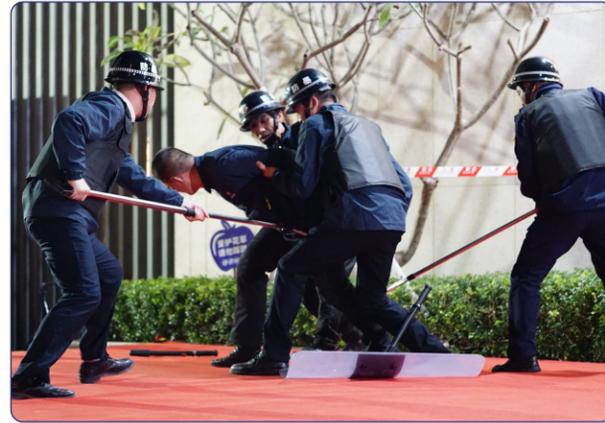
环保清洁活动



口岸快闪活动



社区篮球赛



宝澜雅苑文艺晚会



图书漂流集市



DIY活动

向出入境旅客发放宣传单

2024年4月9日，莲塘口岸管理服务中心党支部联合莲塘海关机关党委和西岭社区党委，在四季御园广场开展“4.15”国门生物安全法制宣传主题党日活动。党员志愿者向出入境旅客发放宣传单，讲解《中华人民共和国生物安全法》及口岸传染病防控知识，强化旅客的底线思维，提升国门生物安全意识。



发放宣传单

开展深港口岸文化活动，促进两地经济与文化融合发展

2024年4月28日，为加深深港市民之间的互动，弘扬中华民族传统文化，依托莲塘口岸的地理优势，由莲塘口岸管理服务中心和莲塘街道办事处携手深圳市粤剧团联合开展的“粤韵金声，相约莲塘”粤剧表演快闪活动，进一步深化了口岸的品牌形象，促进了两地经济与文化的融合发展。



粤剧表演快闪活动



东湖项目政务服务进社区

2024年，特发政务东湖项目联合汉口银行走进花山街道春和社区、橘园社区、杏园社区，以及九峰街道王店社区、同安里社区，开展“益民服务进社区”政务服务公益活动，特发政务工作人员对居民提出的各种诉求逐一分类。此次政务服务公益活动共计开展5场，服务居民约400人次，现场办理业务近280件。

“我本来准备过两天去政务中心办理社保年审，没成想出来吃个早饭的功夫就线上办理完毕了！”

——花山街道杏园社区居民

报告附录 1 关键绩效表

| 类别 | 指标 | 单位 | 2023 | 2024 | |
|---------|-------------|-------------------|--------|--------|--------|
| 职业健康与安全 | 安全检查次数 | 次 | 400 | 500 | |
| | 安全培训次数 | 次 | 1,539 | 2,000 | |
| 客户投诉 | 本年度受理客户投诉总数 | 件 | 97 | 153 | |
| | 客户满意度 | 分 | 93.68 | 95.60 | |
| | 已调节的投诉比例 | % | 100.00 | 100.00 | |
| 科技创新 | 高新技术企业认定情况 | 个 | / | 1 | |
| | 2024年新增专利数 | 个 | / | 14 | |
| 雇佣及多元化 | 在职员工总数 | 人 | 14,523 | 10,904 | |
| | 按合同类别划分 | 永久雇员人数（无固定期限劳动合同） | 人 | 729 | 585 |
| | | 有限期合同人数 | 人 | 13,794 | 10,319 |
| | | 劳务派遣人数 | 人 | 0 | 0 |
| | 按地域划分 | 深圳区域 | 人 | 3,184 | 1,849 |
| | | 非深圳区域 | 人 | 11,339 | 9,055 |
| | 按职级划分 | 领军层 | 人 | 9 | 9 |
| | | 核心层 | 人 | 53 | 57 |
| | | 骨干层 | 人 | 692 | 334 |
| | | 基础层 | 人 | 13,769 | 10,504 |
| | 按年龄划分 | 30岁及以下 | 人 | 6,464 | 4,464 |
| | | 31-40岁 | 人 | 4,570 | 3,772 |
| | | 41-50岁 | 人 | 1,981 | 1,560 |
| | | 51岁及以上 | 人 | 1,508 | 1,108 |
| | 按专业构成划分 | 综合类 | 人 | 2,717 | 1,809 |

| 类别 | 指标 | 单位 | 2023 | 2024 | |
|-------------|---------|----------|-------|-------|-------|
| 雇佣及多元化 | 按专业构成划分 | 安保类 | 人 | 3,701 | 2,036 |
| | | 工程类 | 人 | 2,110 | 1,802 |
| | | 客服类 | 人 | 836 | 385 |
| | | 清洁绿化类 | 人 | 1,342 | 1,063 |
| | | 政务类 | 人 | 3,817 | 3,809 |
| | 按性别划分 | 男 | 人 | 7,560 | 5,109 |
| | | 女 | 人 | 6,963 | 5,795 |
| | 按学历划分 | 硕士研究生及以上 | 人 | 125 | 105 |
| | | 大学本科 | 人 | 3,216 | 2,869 |
| | | 大学专科 | 人 | 4,814 | 3,781 |
| | | 高中 | 人 | 2,331 | 1,415 |
| | | 中专 | 人 | 1,377 | 857 |
| | 非雇佣员工 | 初中及以下 | 人 | 2,660 | 1,877 |
| | | 非全日制用工 | 人 | 0 | 0 |
| | | 个人劳务 | 人 | 0 | 0 |
| 实习生 | | 人 | 149 | 99 | |
| 退休返聘人员 | | 人 | 704 | 485 | |
| 承担社会责任的招聘类型 | 业务外包 | 人 | 8,607 | 8,663 | |
| | 其他 | 人 | 0 | 0 | |
| | 在职退伍军人 | 人 | 573 | 604 | |
| | 在职残疾人 | 人 | 24 | 40 | |
| 员工招聘及保留 | 新进员工总人数 | | 人 | 9,040 | 4,466 |
| | 按地域划分 | 深圳区域 | 人 | 1,526 | 450 |
| | | 非深圳区域 | 人 | 7,514 | 4,016 |

| 类别 | 指标 | 单位 | 2023 | 2024 | |
|---------|---------|--------|-------|-------|-------|
| 员工招聘及保留 | 按年龄划分 | 30岁及以下 | 人 | 4,914 | 2,546 |
| | | 31-40岁 | 人 | 1,927 | 1,051 |
| | | 41-50岁 | 人 | 1,024 | 458 |
| | | 51岁及以上 | 人 | 1,175 | 411 |
| | 按性别划分 | 男 | 人 | 4,900 | 2,365 |
| | | 女 | 人 | 4,140 | 2,101 |
| | 员工流动总人数 | | 人 | 7,519 | 8,085 |
| | 按地域划分 | 深圳区域 | 人 | 1,398 | 1,953 |
| | | 非深圳区域 | 人 | 6,121 | 6,132 |
| | 按年龄划分 | 30岁及以下 | 人 | 3,935 | 4,090 |
| | | 31-40岁 | 人 | 1,771 | 2,104 |
| | | 41-50岁 | 人 | 718 | 964 |
| | | 51岁及以上 | 人 | 1,095 | 927 |
| | 按性别划分 | 男 | 人 | 4,259 | 4,911 |
| | | 女 | 人 | 3,260 | 3,174 |
| | 员工离职率 | | % | 34.11 | 58.34 |
| | 按地域划分 | 深圳区域 | % | 6.35 | 14.09 |
| | | 非深圳区域 | % | 27.76 | 44.25 |
| | 按年龄划分 | 30岁及以下 | % | 17.85 | 29.51 |
| | | 31-40岁 | % | 8.04 | 15.81 |
| 41-50岁 | | % | 3.25 | 6.96 | |
| 51岁及以上 | | % | 4.97 | 6.06 | |
| 按性别划分 | 男 | % | 19.32 | 35.44 | |
| | 女 | % | 14.79 | 22.90 | |

| 类别 | 指标 | 单位 | 2023 | 2024 | |
|-------------|---------------|-----|---------|------------|------------|
| 员工培训 | 员工培训总小时数 | 小时 | 531,100 | 699,000 | |
| | 一般及技术员工 | 小时 | 456,746 | 597,000 | |
| | 总员工人均受训小时数 | 小时 | 36.57 | 47.38 | |
| | 一般及技术员工 | 小时 | 36.47 | 47.38 | |
| | 年度培训支出 | 万元 | 306.64 | 340.38 | |
| 员工薪酬 | 男女基本工资与报酬的比例 | | 比例 | 1.23:1 | 1.21:1 |
| | 按职级划分 | 领军层 | 比例 | 0.98:1 | 1.08:1 |
| | | 核心层 | 比例 | 1.26:1 | 1.06:1 |
| | | 骨干层 | 比例 | 1.29:1 | 1.05:1 |
| | | 基础层 | 比例 | 1.19:1 | 1.17:1 |
| 员工参加工会活动的比例 | | % | 35.00 | 60.00 | |
| 反腐败 | 已接受反腐败培训的员工人数 | | 人 | 6,012 | 8,803 |
| | 按职级划分 | 领军层 | 人 | 9 | 9 |
| | | 核心层 | 人 | 53 | 57 |
| | | 骨干层 | 人 | 692 | 334 |
| | | 基础层 | 人 | 5,258 | 8,403 |
| | 按职级划分 | 领军层 | % | 100.00 | 100.00 |
| | | 核心层 | % | 100.00 | 100.00 |
| | | 骨干层 | % | 100.00 | 80.00 |
| 基础层 | | % | 38.00 | 94.20 | |
| 公益慈善 | 公益捐赠 | | 万元 | 50.00 | 2.00 |
| | 志愿者参与人次 | | 人次 | 150 | 180 |
| | 志愿者活动总时数 | | 时数 | 2,000 | 1,500 |
| | 乡村振兴投入金额 | | 万元 | 50.00 | 52.00 |
| 供应商管理 | 供应商总数 | | 家 | 1,000 | 869 |
| 经营数据 | 总资产 | | 万元 | 179,317.97 | 196,019.69 |
| | 营业收入 | | 万元 | 244,760.12 | 286,361.60 |
| | 利润总额 | | 万元 | 17,176.52 | 18,223.82 |
| | 净利润 | | 万元 | 12,968.71 | 13,307.57 |

报告附录 ② 《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（试行）（征求意见稿）》

| 维度 | 序号 | 议题 | 对应条款 | 索引位置 |
|---------------|----|--------------|-------------|--------------------------|
| 环境 | 1 | 应对气候变化 | 第二十一条至第二十八条 | 气候变化，绿企担当 |
| | 2 | 污染物排放 | 第三十条 | 控制污染排放 |
| | 3 | 废弃物处理 | 第三十一条 | 控制污染排放 |
| | 4 | 生态系统和生物多样性保护 | 第三十二条 | 保护生态环境 |
| | 5 | 环境合规管理 | 第三十三条 | 完善机制，坚守底线 |
| | 6 | 能源利用 | 第三十五条 | 能源管理 |
| | 7 | 水资源利用 | 第三十六条 | 水资源管理 |
| | 8 | 循环经济 | 第三十七条 | 控制污染排放 |
| 社会 | 9 | 乡村振兴 | 第三十九条 | 微善力量，汇聚大爱 |
| | 10 | 社会贡献 | 第四十条 | 微善力量，汇聚大爱 |
| | 11 | 创新驱动 | 第四十二条 | —— |
| | 12 | 科技伦理 | 第四十三条 | 公司不从事生命科学、人工智能等敏感领域的科学研究 |
| | 13 | 供应链安全 | 第四十五条 | 强化责任采购 |
| | 14 | 平等对待中小企业 | 第四十六条 | 未涉及 |
| | 15 | 产品和服务安全与质量 | 第四十七条 | 客户服务质量 |
| | 16 | 数据安全与客户隐私保护 | 第四十八条 | 数据安全与隐私保护 |
| | 17 | 员工 | 第五十条 | 绘梦励进，培志促长 幸福职场，温心情逸 |
| 可持续发展 相关治理 | 18 | 尽职调查 | 第五十二条 | —— |
| | 19 | 利益相关方沟通 | 第五十三条 | 利益相关方管理 |
| | 20 | 反商业贿赂及反贪污 | 第五十五条 | 反腐倡廉，厚道廉洁 |
| | 21 | 反不正当竞争 | 第五十六条 | 反腐倡廉，厚道廉洁 |

报告附录 ③ GRI指标索引

| GRI标准 | 披露 | 索引位置 |
|-----------------------|--------------------------|-------------|
| GRI 2 一般披露 2021 | 2-1组织详细情况 | 关于特发服务 |
| | 2-2纳入组织可持续性报告的实体 | 报告范围及边界 |
| | 2-3报告期、报告频率和联系人 | 报告发布与获取 |
| | 2-4信息重述 | 本报告无需进行信息重述 |
| | 2-5外部鉴证 | 本报告未进行外部鉴证 |
| | 2-7 员工 | 行有所护，权益无忧 |
| | 2-8 员工之外的工作者 | / |
| | 2-9 管治架构和构成 | 治理机制 |
| | 2-10 最高治理机构的提名和遴选 | 董事会建设 |
| | 2-11 最高治理机构主席 | 董事会建设 |
| | 2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用 | / |
| | 2-13 为管理影响的责任授权 | / |
| | 2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用 | 可持续发展管理架构 |
| | 2-15 利益冲突 | / |
| | 2-16 关键问题的沟通 | / |
| | 2-17 最高治理机构的共同知识 | / |
| | 2-18 对最高管治机构的绩效评估 | / |
| | 2-19 薪酬政策 | / |
| | 2-20 确定薪酬的程序 | / |
| | 2-21 年度总薪酬比率 | / |
| | 2-22 关于可持续发展战略的声明 | 我们的可持续发展管理 |

| GRI标准 | 披露 | 索引位置 |
|---------------------------|--------------------------------|-----------|
| GRI 2 一般披露 2021 | 2-23 政策承诺 | / |
| | 2-24 融合政策承诺 | / |
| | 2-25 补救负面影响程序 | / |
| | 2-26 寻求建议和提出关切的机制 | / |
| | 2-27 遵守法律法规 | 全篇适用 |
| | 2-28 协会的成员资格 | / |
| | 2-29 利益相关方参与的方法 | 利益相关方管理 |
| | 2-30 集体谈判协议 | / |
| 实质性议题 | | |
| GRI 3 实质性议题 2021 | 3-1 确定实质性议题的过程 | 重要性议题评估 |
| | 3-2 实质性议题清单 | |
| | 3-3 实质性议题的管理 | |
| GRI 201 经济绩效 2016 | 201-1 直接产生和分配的经济价值 | / |
| | 201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇 | 气候变化，绿企担当 |
| | 201-3 固定福利计划义务和其他退休计划 | / |
| | 201-4 政府给予的财政补贴 | / |
| GRI 202 市场表现 2016 | 202-1 按性别划分的标准起薪水平工资与当地最低工资的之比 | / |
| | 202-2 从当地社区雇佣的高管的比例 | / |
| GRI 203 间接经济 影响2016 | 203-1 基础设施投资和支持性服务 | / |
| | 203-2 重大间接经济影响 | / |
| GRI 204 采购实践 2016 | 204-1向当地供应商采购的支出比例 | / |
| GRI 205 反腐败 2016 | 205-1 已经进行腐败风险评估的运营点 | 反腐倡廉 |
| | 205-2 反腐败政策和程序的传达及培训 | |
| | 205-3 经确认的腐败事件和采取的行动 | |

| GRI标准 | 披露 | 索引位置 |
|-------------------------------|--|--------|
| GRI 206 反竞争行为 2016 | 206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼 | 反不正当竞争 |
| GRI 207 税务 2019 | 207-1 税务方针 | 税务管理 |
| | 207-2 税收治理、控制和风险管理 | |
| | 207-3 利益相关方参与和管理与税收有关的问题 | |
| | 207-4 国别报告 | / |
| GRI 301 物料 2016 | 301-1所用物料的重量或体积 | 不适用 |
| | 301-2 所用循环利用的进料 | |
| | 301-3 再生产品及其包装材料 | |
| GRI 302 能源 2016 | 302-1 组织内部的能源消耗量 | 能源管理 |
| | 302-2 组织外部的能源消耗量 | |
| | 302-3 能源强度 | |
| | 302-4 减少能源消耗 | |
| | 302-5 产品和服务的能源需求下降 | |
| GRI 303 水资源和 污水 2018 | 303-1 组织与水作为共有资源的相互影响 | 水资源管理 |
| | 303-2 管理与排水相关的影响 | |
| | 303-3 取水 | |
| | 303-4 排水 | |
| | 303-5 耗水 | |
| GRI 304 生物多样性 2016 | 304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点 | 不适用 |
| | 304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响 | |
| | 304-3 受保护或经修复的栖息地 | |
| | 304-4 受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种 | |
| GRI 305 排放 2016 | 305-1 直接（范围 1）温室气体排放 | / |
| | 305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放 | |

| GRI标准 | 披露 | 索引位置 |
|--------------------------------|------------------------------------|-----------|
| GRI 305 排放 2016 | 305-3 其他间接（范围 3）温室气体排放 | / |
| | 305-4 温室气体排放强度 | |
| | 305-5 温室气体减排量 | |
| | 305-6 臭氧消耗物质（ODS）的排放 | |
| | 305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放 | |
| GRI 306 废弃物 2020 | 306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响 | 废弃物管理 |
| | 306-2 废弃物相关重大影响的管理 | |
| | 306-3 产生的废弃物 | |
| | 306-4 从处置中转移的废弃物 | |
| | 306-5 进入处置的废弃物 | |
| GRI 308 供应商环境 评估 2016 | 308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商 | 强化责任采购 |
| | 308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动 | |
| GRI 401 雇佣 2016 | 401-1 新进员工雇佣率和员工流动率 | 行有所护，权益无忧 |
| | 401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利 | |
| | 401-3 育儿假 | |
| GRI 402 劳资关系 2016 | 402-1有关运营变更的最短通知期 | / |
| GRI 403 职业健康 与安全 2018 | 403-1职业健康安全管理体系 | 保障职业健康 |
| | 403-2 危害识别、风险评估和事故调查 | |
| | 403-3 职业健康服务 | |
| | 403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通 | |
| | 403-5 工作者职业健康安全培训 | |
| | 403-6 促进工作者健康 | |
| | 403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响 | |
| | 403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者 | |

| GRI标准 | 披露 | 索引位置 |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------|
| GRI 403 职业健康与安全 2018 | 403-9 工伤 | 保障职业健康 |
| | 403-10 工作相关的健康问题 | |
| GRI 404 培训与教育 2016 | 404-1每名员工每年接受培训的平均小时数 | 绘梦励进，培志促长 |
| | 404-2员工技能提升方案和过渡协助方案 | |
| | 404-3定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比 | |
| GRI 405 多元化与平等机会 2016 | 405-1管治机构与员工的多元化 | 依法平等雇佣 关键绩效表 |
| | 405-2男女基本工资和报酬的比例 | |
| GRI 406 反歧视 2016 | 406-1歧视事件及采取的纠正行动 | 依法平等雇佣 |
| GRI 407 结社自由 与集体谈判 2016 | 407-1 结社自由和集体谈判权可能面临风险的运营点和供应商 | / |
| GRI 408童工 2016 | 408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商 | 依法平等雇佣 |
| GRI 409强迫或 强制劳工 2016 | 409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商 | 依法平等雇佣 |
| GRI 410安保实践 2016 | 410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员 | 不适用 |
| GRI 411原住民权利 2016 | 411-1 涉及侵犯原住民权利的事件 | 不适用 |
| GRI 413当地社区 2016 | 413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点 | 不适用 |
| | 413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点 | |
| GRI 414 供应商社会评估 2016 | 414-1 使用社会标准筛选的新供应商 | / |
| | 414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动 | |
| GRI 415公共政策 2016 | 415-1 政治捐助 | / |
| GRI 416 客户健康与安全 2016 | 416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响 | 关键绩效表 |
| | 416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件 | |
| GRI 417 营销与标识 2016 | 417-1 对产品和服务信息与标识的要求 | 不适用 |
| | 417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件 | |
| | 417-3 涉及营销传播的违规事件 | |
| GRI 418客户隐私 2016 | 418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉 | 关键绩效表 |

报告附录 4 读者反馈表

为了不断改进我们的ESG工作，提高ESG管理的能力和水平，我们诚挚期待您的宝贵意见和建议。
请您帮助我们填写以下反馈意见表，并通过电子邮件将您的建议或意见发送给我们。我们非常感谢您的支持和合作。

电邮地址：

您的信息

姓名：_____ 工作单位：_____

联系电话：_____ Email：_____

意见反馈：_____

1/ 您对公司ESG报告的总体评价是 好 较好 一般

2/ 您认为本报告是否能反映公司ESG议题的重大影响 能 一般 不了解

3/ 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

高 较高 一般 较低 低

4/ 您最满意本报告哪一方面？

5/ 您希望进一步了解哪些信息？

6/ 您对我们今后发布报告还有哪些建议？