

2024

环境、社会和公司治理报告 Environmental, Social and Governance Report

2024 环境、社会和公司治理报告

Environmental, Social and Governance Report

CONTENTS

目录

关于本报告
董事长致辞
关于南都物业

01

可持续发展管理

可持续发展治理架构
利益相关方沟通
实质性议题分析

02

数字驱动 赋能服务生态

数字化治理体系
数字力行动成效



03

合规治理 稳健发展格局

规范公司治理
合规与风险管理
诚信经营与廉洁从业
信息安全与隐私保护

04

以人为本 共赴共赢未来

员工培养与发展
产品和服务质量
供应链管理
社会贡献与行业发展

05

能碳双控 塑造运营典范

应对气候变化
能源与资源管理
废弃物管理

ESG关键绩效表

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告(试行)》内容索引

可持续发展报告标准(GRI Standards)及联合国可持续发展目标(SDGs)内容索引



关于本报告

报告概述

本报告是南都物业服务集团股份有限公司公开发布的首份环境、社会和公司治理报告，披露了南都物业服务集团股份有限公司及其附属公司在环境、社会和公司治理领域的管理政策、举措与主要成效，旨在向利益相关方全方位展示可持续发展成果。报告经董事会审阅并对所载信息的真实性及有效性负责。

报告组织范围

本报告的披露范围主要涵盖南都物业服务集团股份有限公司及其附属公司，除非另行说明，本报告披露绩效范围与南都物业服务集团股份有限公司年度报告保持一致。

报告时间范围

本报告为年度报告，涵盖时间范围为2024年1月1日至2024年12月31日。为增强报告内容可比性与前瞻性，部分内容有所延伸。

报告指代说明

为便于表述及阅读，本报告中南都物业服务集团股份有限公司，以“南都物业”“公司”“集团”“我们”表示。本报告中，“悦嘉家”指杭州悦嘉家网络科技有限公司，“悦都科技”指浙江悦都网络科技有限公司，“乐勤装饰”指杭州乐勤装饰工程有限公司，“乐勤楼宇”指杭州乐勤楼宇工程有限公司，“金枫物业”指江苏金枫物业服务有限责任公司，“普惠物业”指浙江中大普惠物业有限公司，“中大物业”指杭州中大物业服务服务有限公司。

报告编制依据

本报告主要依据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》、全球报告倡议组织（GRI）发布的《可持续发展报告标准》以及联合国可持续发展目标（SDGs）进行编制。

报告数据说明

本报告的信息主要来源于南都物业的内部统计报表、公司文件及报告、公开数据等相关文件。本报告中的所有财务数据均来自公司年度报告财务报表，如有任何差异，应以年度报告财务报表为准。本报告中的所有财务数据均以人民币为计量币种。

报告发布与获取

本报告以电子形式发布，您可通过上海证券交易所网站查阅及下载。

报告意见反馈

若您对本报告或南都物业可持续发展表现有任何意见或建议，敬请通过电子邮箱IR@nacity.cn与我们联系。

董事长致辞

时光荏苒，岁月流金。2024年正值南都物业成立三十周年的重要里程碑。这三十年间，我们始终以为客户创造愉悦丰盛的体验，并创造更高的资产价值为己任，与业主温暖相伴，与城市共同成长。一路走来，我们坚定不移的是“让生活更美好”的使命，坚守不变的是“客户第一”的核心价值观，坚信利他的是“传递幸福传递爱”的企业公民责任，这些是我们矢志不渝的初心。

恰逢时代大变局与社会新趋势，各行各业都在面临各种变革与挑战。我们肩负着对客户、对员工、对股东、对合作伙伴、对社会的责任担当，以“创百年卓越服务企业”为愿景，心怀感恩，勤勉笃行。我们深知，企业的可持续发展，离不开治理的规范高效、社会的责任担当与环境的和谐共生，需要我们不断守正创新，在时代潮流中，发扬长期主义精神，行稳而致远。

治理为基，以规范护航长远。作为国内首家登陆A股市场的物业服务企业，我们深信，合规是企业行稳致远的根本保障。我们持续完善现代企业治理结构，确保决策科学、执行高效、监督有力；坚守合规经营底线，健全内部控制体系，深化廉洁文化建设，严守“南八条”，坚决抵制任何舞弊与不当行为。同时，我们以数字化驱动管理变革，构建“1屏2网4平台+N应用”的智慧服务体系，实现流程在线化、数据可视化，以科技赋能服务提质增效。我们坚持信息透明，通过多元渠道积极与各相关方沟通，主动接受社会监督，树立值得信赖的企业形象。我们打造公平简单、积极向上、充满活力的学习型企业，以治理升级推动企业发展。

责任为先，以服务连接万家。物业工作关系民生日常，是社区安宁、社会和谐稳定的重要支撑。我们的七色花价值观以“客户第一”为核心，深耕基础服务，优化安防与应急响应，推行适老化改造，以专业和温度解决业主所需。我们重视员工成长，搭建公平公正的晋升通道、完善的薪酬福利与培训体系，并通过“乐基金”、连续举办十二年的“员工节”等，营造关爱互助、奋发向上的组织氛围。我们积极回馈社会，发起设立公益基金会，升级“小黄人”公益IP，推动“漂流书屋”等公益项目落地，致力于“骑手友好社区”建设，践行“传递幸福传递爱”的责任。

绿色为底，以行动守护家园。绿色是可持续发展的生命底色。物业服务是城市运营的毛细血管，我们将低碳环保理念融入服务和管理全过程：从园区节水灌溉、本土植栽养护，到智能垃圾处理、分类引导、环保宣传；从办公流程无纸化，到办公场所及楼宇节能改造、智慧控能，不断探索绿色运营模式，以实际行动助力生态宜居环境打造，助力“双碳”目标实现。

未来十年，伴随人工智能技术的不断创新迭变，行业的各种衍生演变将远远超越我们的想象。物业行业的可持续发展，从来不是孤军奋战的征程，而是需要与客户、员工、合作伙伴及社会各界同心携手的事业。三十而立，初心如一。我们将强化南都新质服务力“数字力、人才力、标准力、创造力”建设，以专业服务、规范管理与坚定担当，与各方共谱高质量发展的新篇章，持续为实现“让生活更美好”的理想而全力以赴。

南都物业服务集团股份有限公司
董事长 韩芳

关于南都物业

集团简介

集团战略

企业文化

发展历程

企业荣誉

党建引领

关于南都物业

集团简介

南都物业服务集团股份有限公司(股票简称:南都物业,股票代码:603506)成立于1994年,是中国首家登陆A股的物业服务企业,现为中国物业管理协会副会长单位、浙江省物业管理协会会长单位。

公司秉承“让生活更美好”的使命和“创百年卓越服务企业”的愿景,以“传递幸福 传递爱”为企业公民责任,以“人文服务、智慧管理”为发展理念,始终围绕“客户第一”为中心,践行诚信、专业、协作、创新、敬业、激情的“七色花”价值观,实现“一体两翼”——物业基础服务、物业增值服务、资产管理服务三大赛道融合发展,为客户提供全业态、全场景、全生命周期服务。

公司以“五有四力”为行动指南,以“人才力、标准力、数字力、创造力”四力为发展动能,守正创新,不断优化服务产品,致力于成为“有担当、有价值、有文化、有特长、有未来”的南都,实现高质量、可持续发展。

服务版图

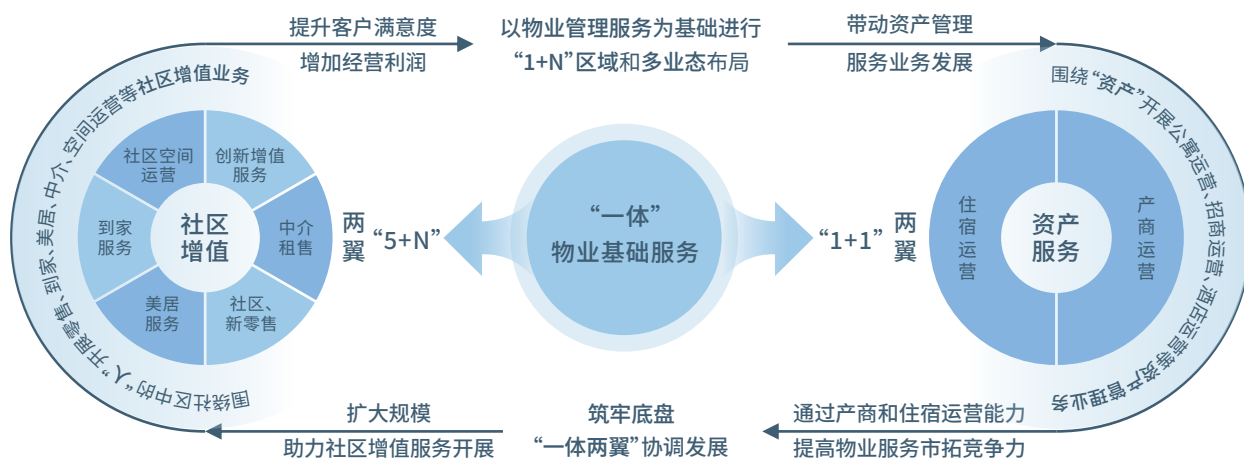


*服务版图数据统计截至2024年12月31日。

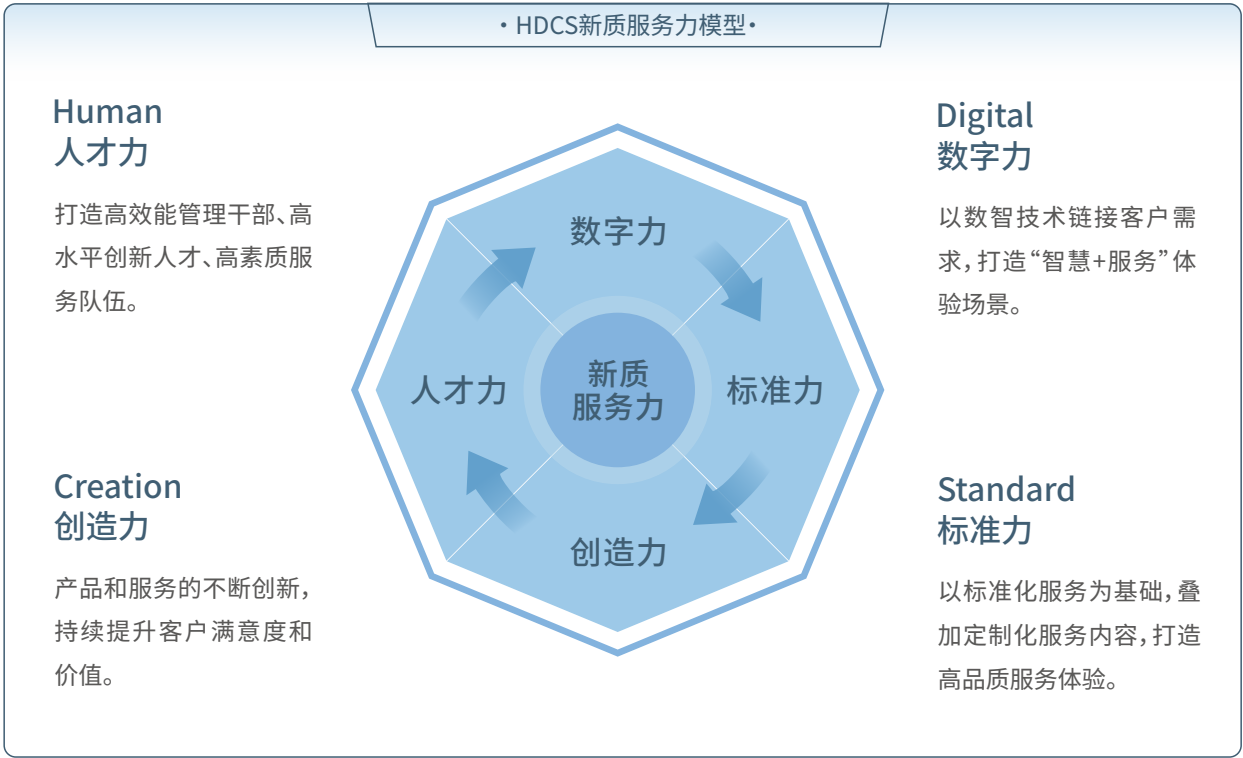


集团战略

公司秉承“让生活更美好”的企业使命，主动寻求发展战略升级，围绕“1336”总体战略，以“客户第一”为中心，以“平台整合能力、联盟共赢能力、空间运营能力、数字化管理能力、人才建设能力、品牌引领能力”六大能力为主要支撑，重点布局“住宅、商写、城市服务”三大业态，实现“一体两翼”——物业基础服务、社区增值服务、资产管理服务三大赛道协同发展，推动公司做强做优，积极向国内领先的城市运营综合服务商转型。



为系统推进战略落地,公司基于当下实际和对行业趋势的研判,在成立30周年之际创新性地提出HDCS新质服务力模型,以人才力为资源,以数字力为动力,以创造力为引擎,以标准力为保障,全面提升企业服务能力与发展韧性。



发展历程

自1994年创立于杭州，南都物业致力于通过专业化服务与智慧化创新，深度参与中国现代城市服务进程。在不断深耕与拓展中，南都物业与客户、员工及合作伙伴协同共进，构建互利共赢的发展生态，持续推进高质量发展。

1994

南都物业注册成立，并承接首个项目；

2006

正式独立市场化运行；

2007

推出南都物业、南都管家、南有嘉会三大品牌；

2011

首次荣膺全国物业管理综合实力百强企业前三十强；
与银泰置地集团签订战略合作协议，
开始向商业地产服务领域发展；

2015

完成股份制改造；成立悦都科技子公司；
推出小黄人公益品牌；

2016

成立悦郡商管子公司；控股上海采林物业；

2018

成为首家登陆A股的物业服务企业；
控股江苏金枫物业；

2019

完成集团化升级，举办场景服务力双集团发布会；

2020

入股安邦护卫；

2021

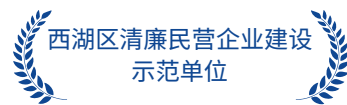
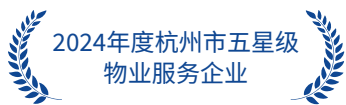
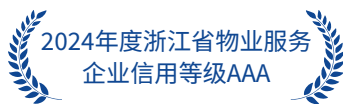
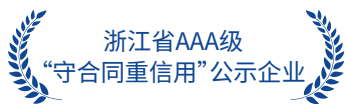
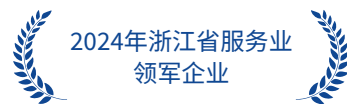
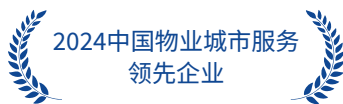
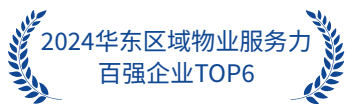
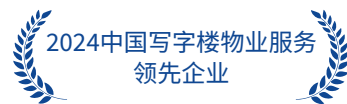
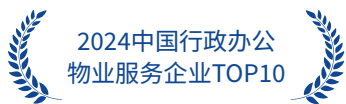
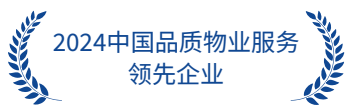
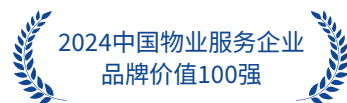
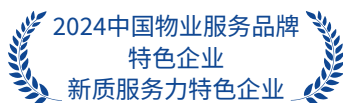
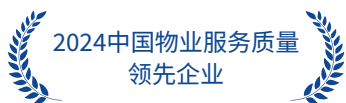
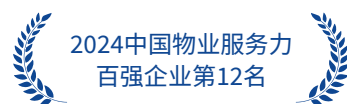
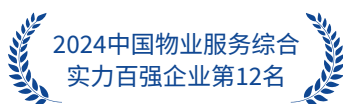
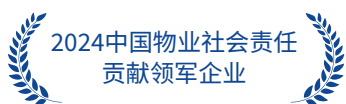
成立悦嘉家网络子公司；
与物产中大签订战略合作协议；
控股物产中大旗下普惠物业与中大物业；

2024

南都物业品牌焕新；开启南都“新质服务力时代”；
推出南都嘉寓、南都云邸、南都联行、南都城服四大品牌；
成立浙江南郡公益基金会。



企业荣誉



党建引领

南都物业始终坚持以党建引领升级物业服务质量,致力于将党的组织优势转化为提升服务品质、优化社区治理的强大动力,真正做到“打通服务群众的最后一百米”。2024年,南都物业党总支下辖2个党支部,现有在册党员67名,预备党员1名,公司流动党员共154名。



强化组织建设 筑牢政治根基

公司党总支通过定期召开党员大会、组织开展集中学习交流讨论会、书记讲党课及民主评议会等形式,持续强化党员理论武装。2024年,党总支共计开展4次党员大会,有效提升了党组织的凝聚力和战斗力。

深化党纪教育 夯实思想基础

公司党总支严格执行上级党委关于党纪学习教育的各项要求,通过组织开展专题学习会等形式,引导全体党员深入学习党的纪律,严格要求自己,坚定理想信念、提高党性觉悟、敬畏党规党纪、强化纪律约束。

创新党建实践 打造特色品牌

公司持续推动“红色物业”建设,主动担起红色责任,大力优化提升物业服务水平。近年来,公司服务的近40个项目获评浙江省级、市级“红色物业”,通过党建与经营管理的融合,为社区提供切实的暖心服务。

党纪学习教育专题学习会

2024年6月12日，南都物业党组织召开党纪学习教育专题学习会。会议严格落实上级党委关于在两新领域开展党纪学习教育的部署，采用“案例警示+条例解读”模式，组织全体党员学习《中国共产党纪律处分条例》。此次学习会组织严密、内容扎实，有效引导党员将学习成效转化为工作实践，着力提高政治判断力、政治领悟力，严守党的政治纪律和政治规矩，始终做到心中有党、心中有民、心中有责、心中有戒。



党纪学习教育专题学习会

“红色物业”融入基层治理

以持续融入基层治理、打造共建共治共享的创新治理格局为工作方向，南都物业与居委会、业委会、社会组织、人大监督员联动，创新构建了“五方会谈”议事机制，将优质服务深入业主群众生活。同时，物业党员联合社区、业委会党员干部组建了“红柿管家”服务团，形成“民意收集、响应处理、跟踪督促、评估评价”的服务闭环，合力推动小区治理。以湖州东郡红树湾小区为例，针对架空层乱停车现象，物业企业党员、业委会党员通过源头劝导与定点值守，显著改善电瓶车乱停现象，小区环境焕然一新。



红色物业活动

可持续发展管理

可持续发展治理架构

利益相关方沟通

实质性议题分析

可持续发展管理

可持续发展治理架构

为系统推进可持续发展战略的规划与实施，南都物业构建了职责清晰、跨部门协同的组织体系。公司组建了可持续发展工作组，作为统筹推进相关工作的负责机构。

可持续发展工作组采用高层牵头、多中心联动的组织架构，由董事长担任主任，集团总裁担任副主任，确保战略推进的权威性与执行力。工作组成员覆盖公司核心职能部门，包括市场营销中心、数字运营中心、人力资源中心、财务管理中心、增值联盟中心、战投品牌中心、行政管理中心及审计法务部*，形成了自上而下、全员参与的格局。

各部门明确分工，在环境、社会与治理三个维度建立专项负责机制。根据自身职能范围，分别牵头相关议题的目标制定、举措实施、数据收集与绩效评估，确保可持续发展工作融入日常运营与管理决策。

公司计划逐步推进可持续发展工作的系统化、制度化运作，提升公司可持续发展表现、响应利益相关方期望并创造长期综合价值。



*部门名称已根据南都物业2025年组织架构同步更新。

利益相关方沟通

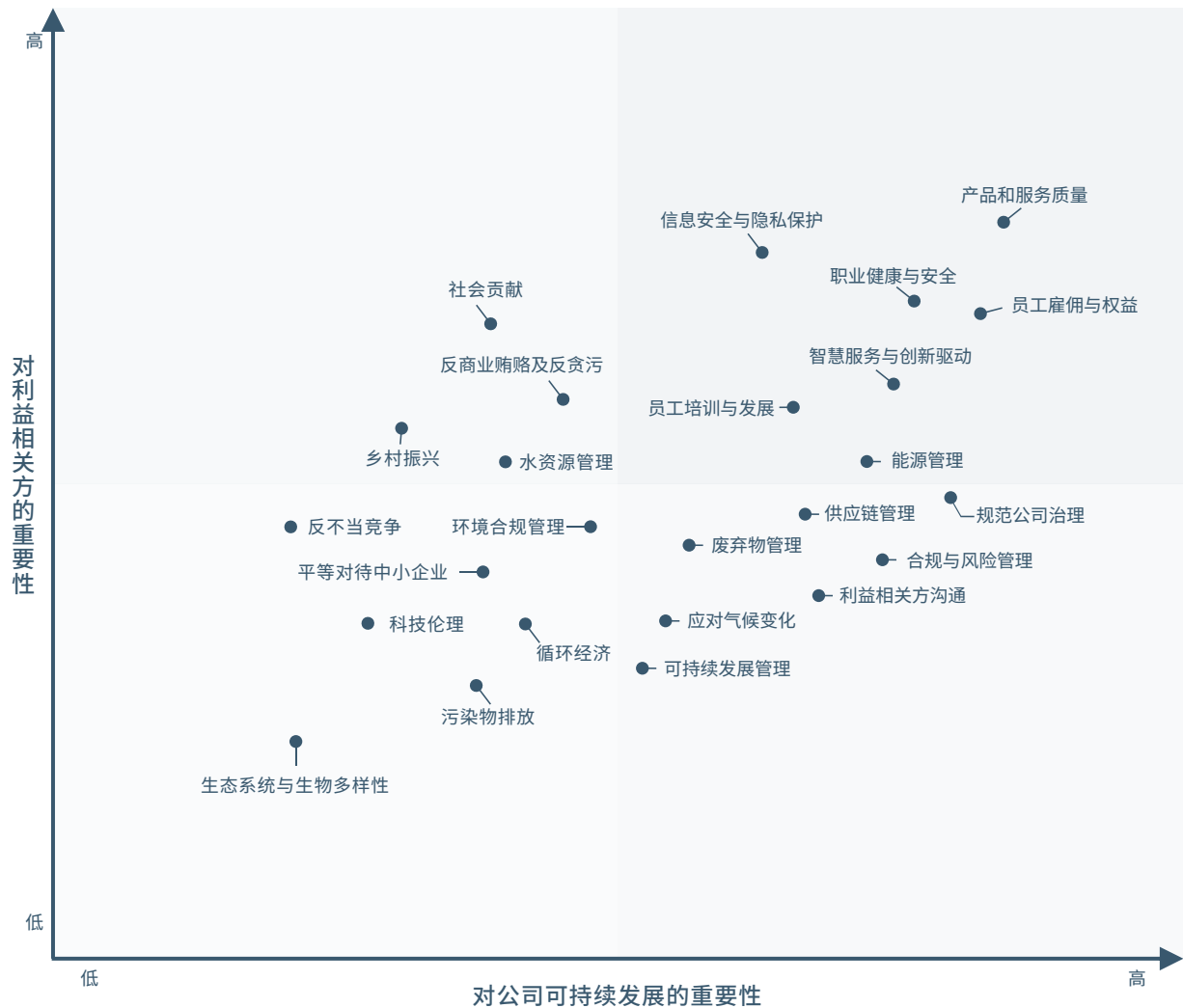
南都物业积极履行社会责任,为客户、为员工、为股东、为行业、为社会创造价值。通过系统、透明、常态化的沟通机制,我们倾听各方声音、回应合理关切,力求携手各利益相关方,实现价值共生、发展共赢。

利益相关方	关注议题	主要沟通渠道
股东/投资者	规范公司治理、合规与风险管理、反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争、利益相关方沟通	股东大会、上证e互动平台、官网、公告、投资者热线与专线邮箱、业绩说明会、投资者开放日/反向路演、一对一路演与机构调研
政府/监管机构	合规与风险管理、员工雇佣与权益、社会贡献、乡村振兴、平等对待中小企业、科技伦理、循环经济	政策法规发布与解读、项目申报与评选、公司走访、专项会议、信息报送、日常检查、政策调研、行业协会
客户/业主	信息安全与隐私保护、产品与服务质量、废弃物管理、污染物排放、可持续发展管理	客户满意度调查、客服热线/邮箱、物业管理软件、集团来访、日常巡检、社区海报、上门拜访、业主恳谈会、项目经理接待日、物业双周报、月度重点工作告示、社区志愿服务、社区文化活动
员工	员工雇佣与权益、员工培训与发展、职业健康与安全、社会贡献	文化早会、宣传栏、公告栏、员工恳谈会、员工接待日、员工满意度调查、员工颁奖典礼、技能大赛、培训会、申诉渠道、办公软件、邮件
供应商/合作伙伴	合规与风险管理、反商业贿赂及反贪污、供应链管理、平等对待中小企业	供应商大会、供应商评估、供应商考察、行业协会、行业论坛与活动
媒体	智慧服务与创新驱动、科技伦理、反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争、职业健康与安全、污染物排放	官网、社交媒体、新闻报道、新闻发布会、行业论坛与活动
社区代表/公益组织	应对气候变化、能源管理、水资源管理、生态系统与生物多样性、信息安全与隐私保护、可持续发展管理	官网、社交媒体、新闻报道、新闻发布会、公益项目、社区志愿服务、社区文化活动

实质性议题分析

结合监管指引、可持续发展标准、评级要求以及行业情况，公司共识别出25项可持续发展议题，包括环境议题8项、社会议题10项和治理议题7项。为了解各项议题对利益相关方和公司发展的影响，我们向内外部利益相关方发放了调研问卷，覆盖了股东与投资者、政府、董事会成员、高级管理层、员工、客户与业主、供应商、媒体、社区代表和公益组织等利益相关方。本次回收问卷共计425份，为实质性议题分析打下良好基础。结合行业研究和专家打分，形成了如下实质性议题矩阵。

实质性议题矩阵



数字驱动 赋能服务生态

数字化治理体系

数字力行动成效

数字驱动 赋能服务生态

数字化治理体系

为推进集团数字化建设工作的统一、高效与规范管理,促进各业务领域信息全面协同、全量数据统筹应用,2024年南都物业发布了《关于全面提升集团数字化治理工作的通知》,全面提升数字化治理能力。

公司成立了数字治理委员会,引领集团数字化战略发展方向。委员会由董事长担任主任,集团总裁担任副主任,数字运营部负责人,各职能中心、事业部负责人担任委员。主要职责包括审批数字化项目立项与预算,决策业务管理标准,评价数字化成果等。委员会以季度专题会议形式,听取工作进展报告,审议重大事项,并部署阶段性重点工作,确保集团数字化治理工作持续深化、有效落地。

队伍建设与责任分工

- ◎ 数字运营中心统筹数字化战略落地规划,负责数字治理工作的运维培训及督导检查工作。
- ◎ 悦都科技作为集团下属的高新技术企业,承担集团数字化项目的建设落地工作,负责集团数字化项目管理及合作伙伴关系维护工作。
- ◎ 各职能中心、城市公司/事业部/子公司负责人为管理单元数字化第一责任人,主导并推进集团数字化成果的落地执行和有效应用。
- ◎ 各职能中心、城市公司/事业部/子公司指定具有一定专业能力和学习能力的员工作为数字专员,承担本业务条线数字化成果的运营及推广工作。



数字化治理组织架构

数字化项目管理

2024年,南都物业发布了《数字化项目管理办法》,不断完善数字化项目治理框架,保障项目管理的一致性和标准化,提高项目成功率。公司通过对过往项目经验和行业最佳实践进行沉淀、提炼与标准化,建立了贯穿项目全生命周期的管理流程,确保项目目标明确、可测量并与公司战略对齐,项目风险得到前瞻性识别与主动应对,实现数字化项目管理能力与投资效益的持续提升。

数字力行动成效

公司秉承“人文服务、智慧管理”的发展理念,运用数字化手段改造传统业务流程。对内构建数字化协同管理平台,提升内部运营的效率与灵活性,实现了组织管理的提质增效;对外持续推动客户服务的智能化升级,打造智慧服务生态链,为客户创造优质、便捷的服务体验。

内部管理提效

公司构建了“生态一体、业数协同、人财物共享”的数字化管理生态,以数据中台为基座,以OA协同为支撑,贯通全业务链条,推动跨域协同与智能决策。同时,公司建立人力、财务、采购三大共享平台,通过流程标准化、运营集中化,实现资源整合与成本优化,全面提升运营效率。



对客服务升级

公司搭建了集服务、管理、数据和AI物联为一体的数智化服务与管理平台,适用于住宅、办公、产业园区等各种业态,以“1屏2网4平台+N应用”的产品矩阵组合,实现场景智慧应用、资源精准调配、发展模式多层次迭代,全面提升服务效能与品质。



数智服务产品矩阵

- ◎ 1屏:以数字孪生技术多维视角呈现建筑特征,结合AI物联感知能力,联动运营管理过程,响应应急指挥调度,即时掌握业务经营数据,集集团管理、项目运营及服务于“智脑”一体。
- ◎ 2网:以5G网络、云计算、云服务等基础网络设施为底座,搭配AI物联网、边缘计算等能力构建物联一张网,智慧物联专网。
- ◎ 4平台:以对客物业服务平台(悦生活)、生活服务平台(悦嘉家)、对内管理平台(悦服务)、多维数据中台(悦数智)实现南都管理数智化、服务智慧化的价值升华。
- ◎ N应用:通用场景下各平台的菜单功能,可以单一应用或多应用组合的模式自由组合,形成应用与应用、平台与平台的业务融合和数据闭环。

旗下全资子公司悦都科技获“国家高新技术企业”认定，通过智慧化平台实现对园区的人、财、物、事等重要指标日常运行的监测及资源的综合调度，实时、可视化掌握各系统运行状态，结合大数据与 Ai技术，为运营提供决策分析依据，有效赋能智慧园区建设。



悦都科技获国家高新技术企业认定

业务提质成果



公司数智服务平台终端，覆盖了物业员工管理与客户生活服务两大场景。其中，物业员工管理服务平台有效提升了任务调度、人员响应与内部协同的效率；智慧生活服务平台为业主提供了集报事报修、生活缴费、社区零售等一站式便捷服务。两大服务平台协同发力，提升了服务效率与品质，优化了业主的服务体验。



APP+小程序

悦服务

对客提供服务的员工终端

物业工作人员
接单、派单、跟踪、反馈

物业项目经理
通过悦服务监管工作

物业公司总部
查看运营大数据督查项目工作



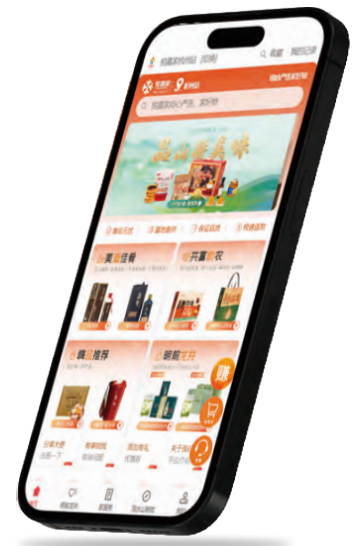
APP+小程序

悦生活

对客提供物业服务的客户终端

服务更便捷
报事报修、表扬投诉、场地预订、装修申请、车位申请、办公保洁、园区配送等物业服务通过APP实现在线智能服务

管理更智能
智能电梯监测、设备监测、电子巡更巡检、远程视频监控，让物业管理工作更智能，更标准，更高效



APP+小程序



对客提供生活服务的客户终端

生活更美好
生鲜果蔬、米面粮油、肉禽蛋奶、到家服务、居家生活等多种生活服务商城，打通最后一公里服务到家

保障更贴心
打通物业服务和生活服务资源，让服务更贴心，售后有保障

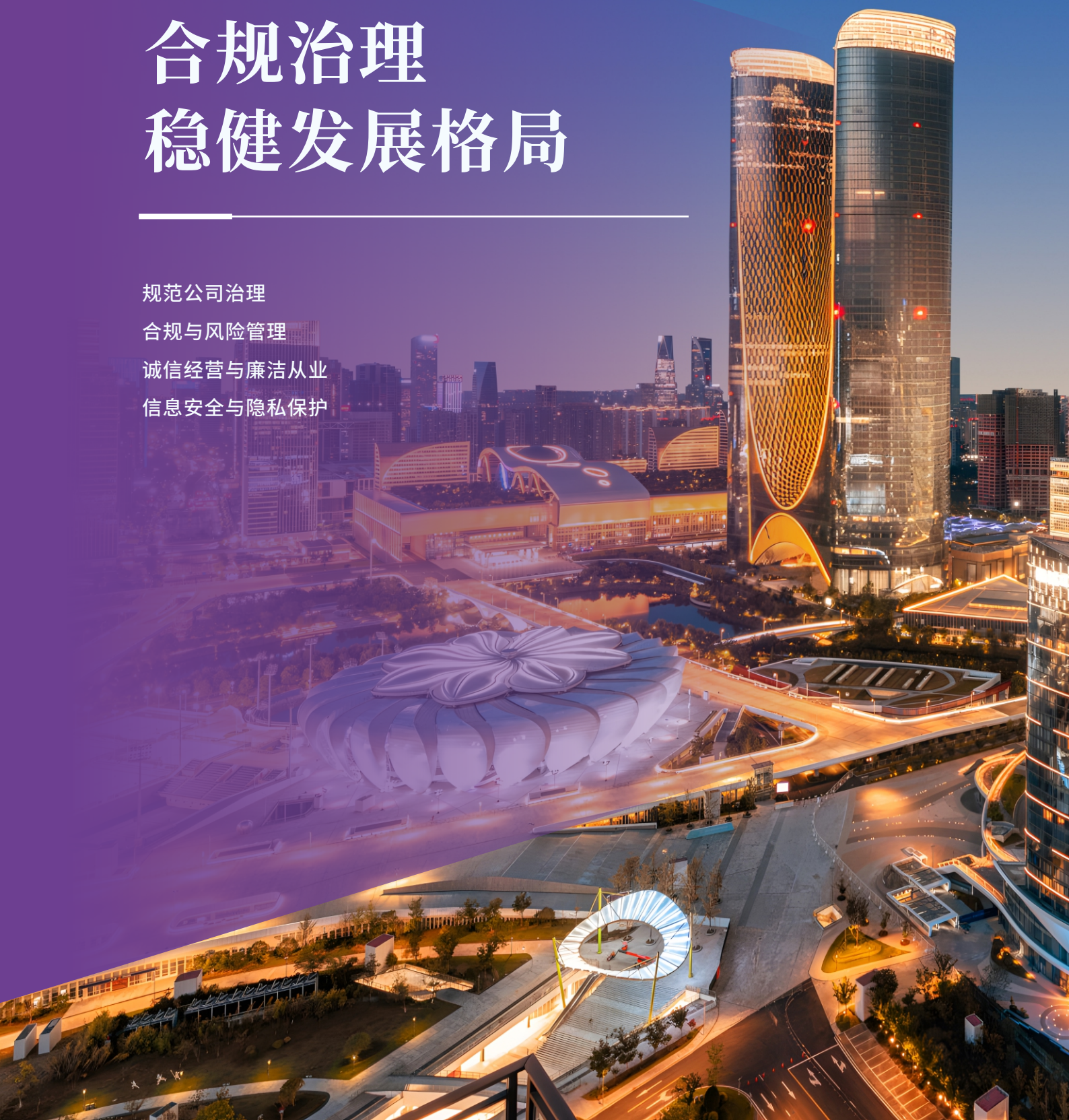
合规治理 稳健发展格局

规范公司治理

合规与风险管理

诚信经营与廉洁从业

信息安全与隐私保护



合规治理 稳健发展格局

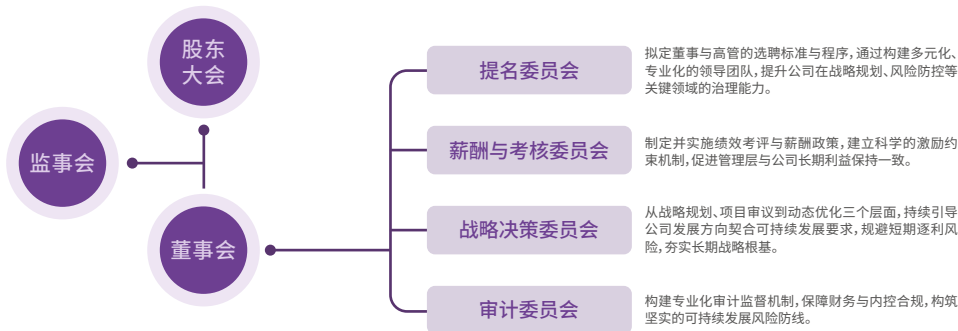
规范公司治理

南都物业恪守《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》《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规和规范性文件，持续健全以股东大会和董事会为核心的公司治理架构，确保董事会专业化与履责有效性，在保障公司稳健运行的同时，维护投资者合法权益。

治理架构

南都物业在《公司章程》中明确董事会为最高决策机构，通过“董事会-专门委员会-管理层”的三层架构，对公司经营计划、投资方案、内部机构设置、高管任免、基本管理制度等关乎公司日常运营和未来发展的重大事项进行管理和决策。

我们在董事会下设战略决策委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、审计委员会等专门委员会，并针对各个专门委员会制定了《工作细则》，确保各机构切实履行管理责任，提高公司治理水平。



南都物业公司治理架构与委员会职能

专业性与多元化

公司董监高团队具备物业管理、建筑工程等核心业务领域的深厚积淀，同时拥有金融风控、会计审计、行业协会管理及政府与企业运营等多重专业背景，共同构建起支撑企业可持续发展的综合治理体系。我们还高度重视董事会的独立性和多元化建设。截至报告期末，公司共有董事会成员7名、其中独立董事3名、女性董事2名；公司监事会共有监事3名，其中职工代表监事1名。

截至2024年末，南都物业

◎ 独立董事占董事会人数 **42.86%**

◎ 女性董事占董事会人数 **28.57%**

优化履责机制

南都物业董事会及各专门委员会严格遵循法律法规与内部制度，切实履行受托责任，确保公司决策科学、运营合规、信息透明。2024年度，公司董事与高级管理人员勤勉履职，积极出席董事会、各专门委员会及股东大会，围绕公司日常经营与重大事项发表专业意见，有效保障了公司运作的规范性与决策的科学性及有效性。

召开机构	会议次数	审议议案数量	涉及主题
董事会	7	46	股份回购、定期报告、高管聘任、利润分配等
审计委员会	5	15	定期报告
战略决策委员会	1	1	年度总结
薪酬与考核委员会	1	3	董事、高管薪酬
提名委员会	3	2	高管聘任
监事会	7	20	选举监事、选举监事会主席、定期报告、募集资金报告等
股东大会	3	24	董事会与监事会换届、年度交易额度授权、募集项目结项及募集资金永久补流、利润分配、续聘会计事务所等

2024年三会会议召开情况

为保障公司董事、监事及高级管理人员的勤勉履职，公司严格依据《薪酬管理制度》《绩效管理制度》及《关于调整独立董事薪酬的议案》等制度，科学合理评定相关人员薪酬。薪酬结构由基本薪酬与绩效薪酬组成，其中基本薪酬参考行业水平、地区薪酬标准及岗位价值确定；绩效薪酬则根据绩效考核结果，由薪酬与考核委员会评定后发放。薪酬体系兼顾内部公平性与外部竞争力，以吸引并保留核心人才，支持公司长期发展目标的实现。

保护投资者权益

南都物业依据《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规，制定《信息披露管理制度》《重大信息内部报告制度》《信息披露暂缓与豁免管理制度》等内部制度，以构建详尽的信息披露指标体系，确保披露内容全面且规范。2024年度，公司规范披露定期报告4份；发布临时公告61份，涵盖股份回购、经营数据公告、股东大会决议、董监高换届等关键内容。

信息披露流程

公司构建了“线上标准化流程+线下协同沟通”的全链条管控体系，形成闭环高效的“信息收集—多层审核—合规披露—反馈优化”操作流程。

- 在信息披露阶段，严格实施逐级审核机制，并通过交易所官网及指定媒体同步发布，确保所有投资者公平获取信息。
- 在反馈优化阶段，通过投资者互动平台、业绩说明会、机构调研沟通会等渠道，收集市场疑问与建议并进行后续优化。
- 针对重大复杂信息，设立线下的紧急事项即时沟通机制，由有关部门直接对接，保障披露内容及时、准确、完整。

投资者沟通机制

公司制定了《投资者关系管理制度》，以合规、公平、公开为原则，通过法定信息披露、业绩说明会、投资者热线及邮箱等多种渠道，积极与投资者保持良性互动。2024年，公司召开了南都物业年度、半年度、三季度业绩说明会；回答上证e互动提问44个，问题答复率达到100%。

常态化沟通渠道 ▶▶

☎ 投资者热线与专线邮箱

☎ 上证e互动平台

☎ 公司官网与公告

定期/不定期深度交流 ▶▶

☎ 业绩说明会

☎ 投资者线上线下交流会/反向路演

☎ 一对一路演与机构调研

投资者线下交流会

2024年6月17日，为进一步增进投资者对南都物业的了解，我们与国泰君安证券联合举办了线下投资者交流会，吸引了十余家机构及个人投资者参与。会议系统阐述了公司业务版图、核心优势与业绩亮点，并就公司的经营质量、财务状况、成本管控等运营细节，以及战略布局、第二增长曲线、股东回报等公司未来发展方向与投资者展开深度交流。本次活动增强了投资者对公司长期投资价值的认同，也是公司践行卓越投资者关系管理的生动实践。



投资者线下交流会现场

合规与风险管理

南都物业将合规体系、风险管理与内部控制深度融入公司经营管理各个环节，通过规范的制度流程和数字化平台应用，为公司合规运营奠定坚实基础。

合规管理

公司以《制度管理导则》为核心，明确制度层级及全生命周期管理机制。制度体系建设由审计法务部统筹管理，各专业职能部门、子公司及城市公司等业务单元协同落实，确保制度的前瞻性、合法性、可操作性与系统性。截至2024年末，公司共建立199项制度，全面覆盖战略、投资、人力、财务、法务、物业运营等关键领域，形成全面覆盖、层层细化的制度网络。

公司还制定了《内部审计监察管理办法》，建立了规范的审计监察程序，保障合规问题的举报与调查得到公正、及时的处理。同时，公司对举报人身份、举报内容及举报处理流程实行严格保密，切实保护举报人合法权益，消除员工后顾之忧，维护举报监督机制的严肃性与公信力。

审计监察程序

- ◎ **举报受理与立案**：审计法务部负责受理内外部举报，并对内容进行甄别与保密。
- ◎ **独立调查与证据固化**：调查由两人及以上审计组执行，通过合法程序采集经当事人确认的书面证据，并形成详细审计工作底稿，确保过程专业、证据确凿。
- ◎ **闭环管理**：明确要求对审计发现的问题进行限期整改与后续监督，并规定所有案卷资料永久保存，形成了从调查到归档的完整管理闭环。

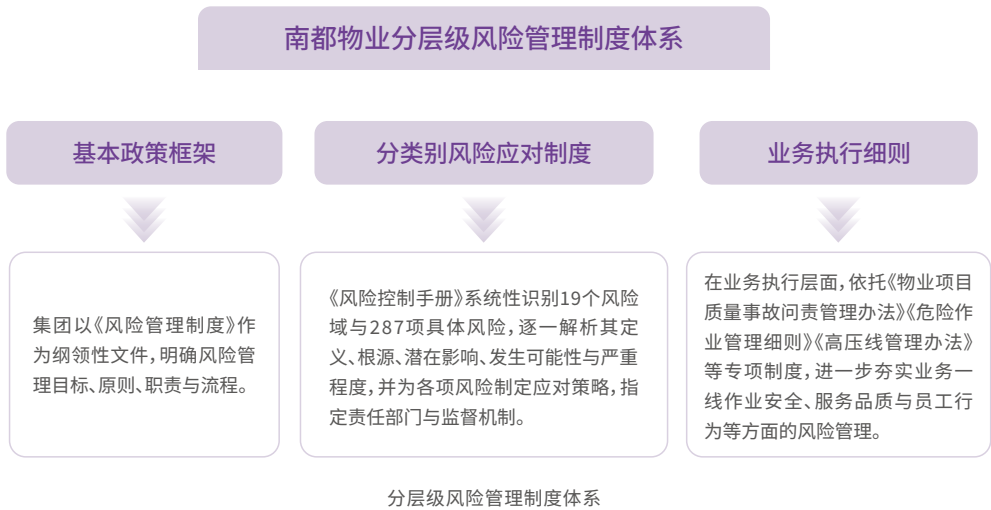
公司高度重视员工合规意识培育，全面强化全员合规素养。2024年通过E学院平台，开展了人力类关键制度学习、OA流程发起履职线上培训、采购规范化线上培训、增值关键制度线上培训等，共覆盖1000余人次。

《项目风险管控》专题培训

2024年4月和11月，为强化项目管理风险防线、提升项目经理合规履职能力，公司审计法务部分两期组织开展了《项目风险管控》专题培训。培训采用“线上直播+线下集中”双模式，共吸引586名项目管理人员参与，覆盖各区域项目负责人及核心管理岗。培训内容深度结合一线业务场景，强调合规要求与日常工作的深度整合，切实增强了参训人员的风险预判能力与合规处置水平，为公司项目管理的规范运作提供了有力保障。

风险管理

南都物业制定了分层级的风险管理制度体系,从基本政策框架、风险控制手册到专项制度,形成了多层次、全流程的风险防控网络。



公司设立风险管理委员会作为风险管理的决策与协调机构。委员会由公司高级管理人员及各核心职能中心负责人组成,依据《风险管理委员会工作细则》履行职责,包括审议公司风险偏好、风险承受度、风险管理策略、重大风险应对方案、风险报告等,确保风险管理工作系统推进、责任明确。

公司亦建立了“识别—评估—应对—监控—报告”的风险管理流程,确保风险管理工作体系化、规范化运行。2024年,公司积极开展风险管理,编制法务风险防控书、审计风险防控书共计10份。



内部控制

南都物业以《财务内控管理办法》《内部审计制度》《内部审计监察管理办法》为核心，筑牢内部控制的管理根基，形成了服务于生产经营和战略目标的系统化内控体系。

审计委员会负责审查和监督企业内控体系的实施，审计法务部负责检查和评价内控的有效性并跟进缺陷整改。同时，公司通过畅通的信息沟通与常态化培训，持续优化内控环境，保障体系高效运转。

公司积极推进内控体系与信息技术的深度融合，通过数字化手段，将内部控制要求与各类业务流程整合，实现从人工管控向智能管控的转型。

- ◎ **流程自动化**:通过信息化系统将费用报销、采购审批、合同管理等关键业务流程的自动化，减少人为操纵空间。
- ◎ **数据整合分析**:通过信息化系统对财务、业务及管理数据进行整合，实现跨部门数据共享，帮助管理层决策。
- ◎ **动态风险预警**:在信息化系统中嵌入风险控制点，对预算超支、合同异常等风险全程监控和动态预警。
- ◎ **监管效能提升**:业务流程的信息化使所有操作环节留痕，为内部监督和审计提供了便利，提升了监管的效率。

诚信经营与廉洁从业

南都物业在各类制度文件中明确诚信经营与廉洁从业高压线，持续筑牢全员反腐倡廉的思想防线，为公司的长期稳健运营提供了坚实保障。

廉洁文化建设

公司面向董事、高管及员工持续开展廉洁教育工作，营造风清气正的企业文化。2024年，共收到与贪污或不正当竞争相关的举报5条，均已按规定审查处理。当年，公司未发生任何针对公司或员工商业贿赂或贪污行为的诉讼案件。

- ◎ 与3位独立董事签署《独立董事候选人声明与承诺》，要求其严格遵守反腐倡廉相关规定，落实反商业贿赂与反贪污的合规责任。
- ◎ 与7位外派至子公司的总经理、董事签订《子公司高管人员履职承诺书》，强调其应恪守廉洁从业底线，禁止利用职权谋取私利、收受非法收入或侵占公司财产。
- ◎ 发布1个廉洁宣贯视频，持续开展线上警示教育。



项目经理廉洁从业培训

2024年4月,公司审计法务部面向320名项目经理组织了《廉洁从业》专题培训。本次培训围绕项目管理关键岗位廉洁风险防控,采用“线上+线下”模式,实现项目管理核心团队培训100%覆盖。培训内容聚焦南都高压线解读、廉洁从业要求、典型案例剖析,结合项目全周期管理流程,系统解析廉洁风险点,筑牢项目管理团队的廉洁风险防范能力。



项目经理学习廉洁从业要点规范

反贪腐及反不正当竞争行为举报方式

☎ 举报热线: 0571-87099733

✉ 举报邮箱: shenjifawu@nacity.cn

✉ 举报信箱: 集团总部各办公楼层

知识产权保护

南都物业致力于营造负责任的创新文化,鼓励员工积极开展技术研发与流程创新,并在过程中严格遵循科技伦理,有关技术开发与应用必须符合数据安全、隐私保护及公平性原则。我们将知识产权保护融入数智化战略,通过全周期制度规范、严密的风险管控与有力的维权机制,守护公司的创新成果与核心资产。

- ◎ **制度专项要求:**制定《知识产权管理制度》,与《员工手册》《合同管理办法》等内部制度协同,形成制度合力。
- ◎ **商业秘密保护:**对涉密文件标识密级、限定接触范围,并通过会议签到、资料回收等举措进行物理管控;在劳动合同中设置保密与竞业禁止条款,约束员工行为,防止核心技术及经营信息泄露。
- ◎ **侵权风险防范:**建立商业宣传内容前置检索机制,确保商业宣传中的所有图文、字体等元素拥有合法权利或授权;在新产品、服务、品牌推出前执行知识产权冲突检索,避免侵犯他人权利。
- ◎ **监督与维权机制:**建立内部举报渠道,鼓励员工举报内外部知识产权侵权,由公司依法维权,维护公平竞争秩序。

截至2024年末,南都物业:

◎ 持有金融物管、教育娱乐、社会法律等类型商标**72**件

◎ 持有网络软件著作权**25**件

◎ 持有IP人物形象作品著作权**1**件

◎ 持有专利数**3**件

依法纳税

南都物业严格遵守《中华人民共和国企业所得税法》等法律法规，制定了《税务工作管理办法》，覆盖税务核定、发票管理、纳税申报、税务检查及风险防范等各方面的管理工作。公司主动规范税务行为，并通过内部审计与外部监督相结合的方式，持续强化税务风险防控，切实履行企业公民的纳税责任。

为持续强化税务合规管理，公司还构建了内部自查与外部审查应对相结合的常态化税务检查机制：

- ◎ 定期内部税务自查：每季度次月对合并范围内所有公司的发票领用、使用及保管情况进行全面检查，同时对纳税情况开展专项抽查，所有检查结果均上报财务管理中心负责人，并在月度财务经理会议上进行通报。
- ◎ 外部税务检查响应：城市公司/事业部或子公司在接到税务稽查、纳税评估、反避税调查等外部检查通知后，须立即上报情况，会同集团制定专项应对方案；集团公司层面接到检查通知时，由财务管理中心负责人直接组织税务风险评估与应对工作，确保各类外部税务检查得到专业、高效的管理与回应。

信息安全与隐私保护

南都物业致力于构建权责明晰、制度完善、技术先进的信息安全与隐私保护体系，持续强化防护能力与员工安全意识，为公司数据资产筑牢安全防线。



信息安全管理体

南都物业制定《网络安全管理办法》《电子信息安全管理办法》《信息系统操作安全管理办法》《文档加密办法》等系列制度文件,切实保障公司及客户数据资产的安全。

公司以数字运营中心为主要信息安全与隐私保护责任机构,全方位管理日常系统维护、信息技术支持,相关政策出台与落实等工作,并由各子公司、职能中心、城市公司/事业部将信息安全与隐私保护工作落实进日常业务流程,确保公司与客户的信息与隐私得到充分守护。

我们制定了完善的制度规范与技术措施,为网络安全、数据安全、客户隐私等关键议题保驾护航:

- ◎ **网络安全管理:**通过部署防火墙与入侵检测系统,有效隔离并监控网络流量;实施统一的身份与访问管理策略,确保账号专人专用与权限分离;强化终端安全,推行杀毒软件与密码策略。
- ◎ **数据安全:**建立覆盖数据清理、迁移至报废的全流程备份恢复机制,确保数据的完整性与可用性;严格执行数据调拨与销毁的审批流程,并对报废设备进行数据清除,防范信息泄露风险。
- ◎ **客户隐私保护:**通过文档权限设置与第三方加密措施,对涉及客户机密及客户明确要求加密的数据执行加密操作,并建立密码移交与修改机制,高效保障客户隐私。

信息安全管理措施

为强化信息安全与客户隐私保护,我们持续升级数字平台、修复系统漏洞、加强员工信息安全意识。2025年1月,南都物业智慧服务管理平台通过信息系统安全二级等级保护测评,体现了公司在信息安全合规方面的持续努力。

我们还在日常工作中采取一系列措施,不断提升信息安全水平:

- ◎ **宣传培训与氛围营造:**面向全体员工及外包人员开展培训,学习《网络安全法》《数据安全法》等法律法规。
- ◎ **技术防护与能力建设:**引入WAF、云防火墙、堡垒机、日志审计、数据库审计等措施,保障服务器安全运行。
- ◎ **应急演练与处置能力:**建立健全网络安全预警与通报体系,定期开展应急演练,提升应急处置与协同响应能力。
- ◎ **意识提升与日常规范:**加强办公终端设备管理,规范上网行为,提升员工网络安全防护意识与操作规范性。

南都物业参与网络安全及舆情稳控培训

2024年7月19日,为切实筑牢网络安全屏障,提升辖区企业在网络舆情应对与处置方面的实战能力,杭州市西湖区古荡街道组织举办了“涉企”网络安全及舆情稳控工作专题培训。南都物业作为重点参训企业之一,全程参与本次培训。培训介绍了网络安全态势、涉企网络风险类型、舆情回应策略与处理流程,有效提升了南都物业在网络安全防护与舆情引导处置方面的综合应对能力。

以人为本 共赴共赢未来

员工培养与发展

产品和服务质量

供应链管理

社会贡献与行业发展



以人为本 共赴共赢未来

员工培养与发展

人才力建设是南都物业HDCS新质服务力模型中的重要组成部分。南都物业以人力资源数智化、人才供应链和文化驱动三大体系为支撑，致力于培养高效能管理干部、高水平创新人才和高素质服务队伍。2024年，公司凭借在人才力建设方面的突出成效，获得“智联招聘年度优选雇主”“环球智库年度引航雇主”等多项外部认可。

员工雇佣与权益

规范员工雇佣

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》，制定并落实《招聘管理制度》《考勤及假期管理办法》，通过构建多元的招聘渠道与规范的用工体系，为公司发展注入长期动能。

公司建立了社会招聘、内部推荐、专场招聘、校企合作、校园招聘等多种招聘渠道，并通过EHR招聘系统，实现招聘需求管理与流程线上化，打造人才供应链，加强内部人才储备。2024年，公司新入职员工3,895人，其中：

- ◎ 社会招聘：制定“引才专项机制”“专项激励机制”，引进物业行业高层次人才2名。
- ◎ 专场招聘：组织专场招聘活动1场，落编20余名优秀的中层管理人才。
- ◎ 校企合作：先后与35所高等院校合作，通过成立二级学院、打造实训基地等方式，提供上百个实习岗位。
- ◎ 校园招聘：纵向实施“三年四阶”成长路径、横向常态多元培养，助力绩优应届生（梦之生）干预式成长。



公司坚决反对任何形式的歧视,招聘过程中不因种族、性别、年龄、宗教、残疾等因素对求职者产生差别对待。截至2024年末,公司员工共8,691人,其中,女性员工占比53.32%,在职残疾人士32人、退伍军人54人,打造了多元包容的人才团队。

☞ 2024年,南都物业:

- ◎ 聘用童工、强迫劳动等违反劳工权益的事件0件
- ◎ 因劳动纠纷或用工违规问题受到相关部门处罚的事件0件

员工权益与福利

公司制定《薪酬管理制度》《绩效管理制度》《荣誉体系及实施办法》以及《员工福利关爱制度》等,通过具有竞争力的薪酬体系、完善的员工福利待遇、丰富的文娱活动及高效的工会建设,打造安心的工作环境,提升了员工的归属感和幸福感。

具有市场竞争力的薪酬绩效体系

- ◎ 遵循为岗位价值付薪、为业绩贡献付薪、为个人能力付薪的核心理念,结合集团战略进行市场对标,保障薪酬的外部公平性,通过严谨的岗位评估,明确不同岗位的相对价值,确保内部公平性,并通过优化分配结构、强化绩效关联,对绩优员工给予奖金、晋升、调薪及荣誉表彰等激励,实现个人公平性。

完善的员工福利待遇

- ◎ 为员工提供丰富的福利方案,包括商业保险计划、定期健康体检、团队建设活动、节日关怀、带薪年假、育儿假、通勤用餐补贴、员工宿舍等。
- ◎ 设立南都乐基金,向员工和家属提供医疗、教育援助。

丰富多彩的文娱活动

- ◎ 成立四大文化俱乐部,帮助员工缓解工作压力、丰富业余生活。
- ◎ 连续12年举办“1010员工节”,为三年和十年老员工授予特别定制的金银戒指。
- ◎ 为优秀员工举行隆重的颁奖典礼、为青年员工举办“金话筒大赛”、为新员工和工匠岗举办拜师仪式、为职能及中高层管理者组织毅行等凝聚力活动,持续强化员工荣誉感与参与感。



工会建设与员工关怀

- ◎ 公司于2009年成立南都工会，设有主席、副主席、监察委员、女工委、生活委员共5名委员，拥有会员1,931人。除集团工会外，我们还设有4个属地工会，以“服务职工、凝聚力量”为宗旨，成为连接企业和员工的坚实纽带。
- ◎ 工会定期召开工会委员会会议落实上级部署，并聚焦职工权益与福祉，打造“技能+文体”双赋能平台，开展了“技能比武大赛”“金话筒大赛”和“文化俱乐部”等活动，曾被评为“杭州市先进职工之家”“街道工会先进集体”。



员工沟通与满意度

公司高度重视与员工的沟通与交流，建立了多层次、常态化的沟通体系。通过钉钉、企微、员工热线、满意度调查、员工面谈等八大沟通交流渠道，让沟通成为连接企业与员工的坚实纽带。

- ◎ 通过文化早会、公告栏、宣传栏公开政策解读、福利发放等事项，公开及时率100%。
- ◎ 组织10场员工接待日、员工恳谈会，收集员工诉求350余条，涉及制度流程、业务痛点、系统操作、员工发展、技能培训等，现场办结率80%，其余20%未决诉求在7个工作日内以邮件形式全部完成反馈。
- ◎ 因沟通不畅引发的员工纠纷0件，实现了员工诉求“事事有回应、件件有落实”，筑牢了和谐劳动关系基础。

2024年3月，公司以线上问卷形式开展了员工满意度调研活动。结果显示，员工整体满意度达到85.89%，较上年提升0.39%，对比三年呈稳步上升趋势。

员工恳谈会



2024年5月到10月，为更好地了解员工想法、意见和建议，南都物业面向总部员工和业务员工，举办了4场员工恳谈会活动。活动邀请公司高管来到现场，与员工代表深入交流和探讨各项议题，帮助员工解决实际困难。员工恳谈会聚焦业务难题、工作困惑、流程机制、员工思想动态等方面，倾听员工心声150余条，现场解答困惑120余条，形成决议19条，金点子8条，提高了员工满意度，增强了企业凝聚力。



职业健康与安全

公司高度重视员工职业健康安全,在员工健康检查、安全与急救知识培训等方面持续开展工作,为员工的身心健康保驾护航。2024年,南都物业及旗下子公司普惠物业、中大物业、金枫物业均已获得职业健康安全管理体系认证。

- ◎ **健康体检活动:**组织员工健康体检,覆盖多项健康检查,筑牢员工健康防线。
- ◎ **宿舍安全管理:**宿舍管理规约上墙,要求入住员工签署入住承诺书,不定期进行宿舍安全卫生检查。
- ◎ **道路交通安全:**开展道路安全教育视频的学习,并将该视频纳入新员工入职必修课程。
- ◎ **安全生产月:**围绕“人人讲安全、个个会应急”主题,通过线上和线下活动相结合,开展安全知识竞答活动,普及安全生产知识,强化员工安全意识。
- ◎ **应急救护培训:**开展红十字救护员培训,内容涵盖理论知识学习、创伤救护实操、海姆利克急救法等,参训员工经考核合格后获颁《红十字救护员证书》。



我们持续深化项目工程服务人员的职业健康与安全管理。在夏季高温户外作业安全方面,我们制定了《关于夏季安全要点的工作提示》,规范高温中暑应急处置流程,灵活调整户外岗位轮次与工作时间,并为一线员工配备防暑药品、宽檐帽等必要防护用品,避免项目人员在户外作业时发生脱水、中暑等事件。

在高空作业方面,本年度,我们推出了《高空作业要求规范及警示案例》培训课程,强化项目人员高空作业安全意识。同时,我们要求项目工程服务部工作人员取得高空作业证书,并在项目地粘贴高空作业安全防护宣教海报,提升项目员工安全作业能力。



员工培训与发展

南都物业秉持“南都是一所大学”的人才培育理念,制定并落实《内部竞聘制度》《员工晋升管理办法》《培训管理制度》,通过为员工设定长期的职业发展路径,提供多元的专业技能培训,切实打造学习型组织。

职业晋升体系

公司设置管理与专业两大发展通道,打破单一晋升壁垒,为不同特质、不同专长的员工提供适合自身的成长路径。管理通道面向具备领导潜质与领导意识的员工,按主管层级、经理层级、总监层级及以上层级进阶;专业通道面向技术型员工,提供由技术骨干到领域专家的发展空间。为确保选拔的公平性与科学性,公司围绕任职资格、综合能力、工作业绩、发展潜力等维度对员工进行综合考评。2024年,公司内部成长率超过30%,为企业可持续发展注入强劲内生动力。

多维培训体系

☐ 分层级培训体系

- ◎ 一线新员工培训:本年度,公司通过线上学习地图与线下师徒带教岗前培训模式,助力980名一线新员工快速融入团队。
- ◎ 骨干新员工培训:本年度,组织6场骨干新员工线下集训,覆盖182名主管级以上新员工,通过文化导入、制度解读与角色转身引导,助力其发挥岗位价值。
- ◎ 储备人才培训:本年度,公司分别组织了“龙跃军”储备经理训练营、“虎跃军”储备主管训练营,聚焦“训战结合”的培养模式,累计培养并输出储备人才64人。
- ◎ 项目负责人培训:2024年7月到8月,公司面向项目经理开展了服务标准及管理技能培训,采用“学习与测试”相结合的方式,共培训320人,累计培训7,680学时。
- ◎ 关键业务岗位培训:本年度,公司开展了公共收益管理、管家微课堂、管家工作坊、安全管理等多项业务赋能培训,覆盖7,123人次。



☐ 线上学习平台建设

- ◎ 南都E学院作为员工的线上学习平台,开设了企业认知、物业服务、增值服务、职能协同、通用力、领导力、案例库等七大模块。本年度,上新418门课程,共6,500人次于线上平台进行学习,学习时长达到2.8万小时。

☐ 打造学习型组织

2024年,公司启动“打造学习型组织”项目,业务部门与职能部门联动,通过群学习、推文学习、培训大讲堂、新政速递、外出交流等多种形式共建学习型组织。我们在各部门设立学习运营官,负责学习型组织建设事项,打造组织学习氛围;对不同的学习项目,设置差异化积分规则,激励员工积极参与。截至2024年末,我们已开展培训大讲堂9场、学习分享87场、交流学习11场。

☐ 2024年,南都物业:

- ◎ 员工培训总人次**86,356**人次
- ◎ 员工培训总时长**170,944**小时
- ◎ 员工平均培训时长**19.67**小时
- ◎ 员工培训总投入**849,537**元

第十届“南都杯”技能比武大赛

2024年3月15日,为提高各专业条线的专业技能和服务水平,营造集团各城市公司/事业部、各专业条线“赶、超、比、拼”的良好氛围,南都物业举办了第十届“南都杯”技能比武大赛。本次共有12支队伍、500余名选手参与比赛,围绕秩序、保洁、绿化、客服、工程及综合六大业务组别展开比拼。比赛主要考察门岗管理、巡逻管理、卫生管理、服务礼仪、入户维修、应急管理等业务内容,提升了公司基层服务能力。



绿化服务挑战赛

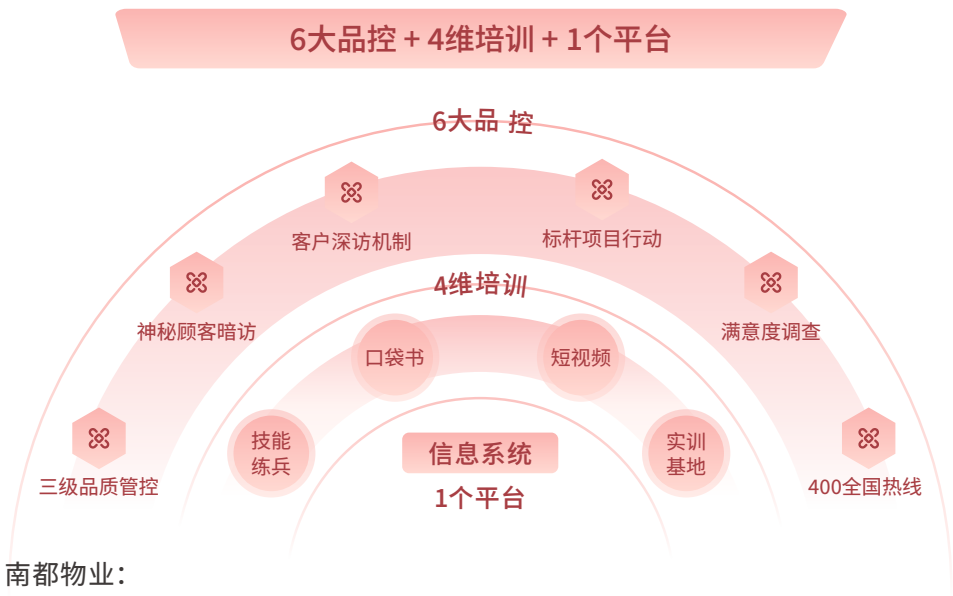
2024年5月至6月,为提升项目员工绿化作业专业技能和服务水平,南都物业在各城市公司/事业部开展了“绿化服务挑战赛”。本次挑战赛通过课程培训、实操练兵与技能比武三项活动,提升了项目员工病虫害防治及绿化作业能力。本年度,南都物业获得园林绿化养护服务认证,展现了公司绿化养护团队的专业能力。

产品和服务质量

在地产市场波动和业主需求升级等多重压力下，物业服务行业逐步从“规模为王”转向“质速协同”的高质量发展阶段。回归服务本源是物业企业突围的关键，决定着其市场地位与可持续发展能力。南都物业提升人员素养、优化服务流程、应用智能化手段、构建服务反馈闭环，从多个维度升级企业服务力，以赢得业主信赖与支持。

客户服务体系

2024年，公司提出了“南都服务产品标准力体系”，通过标准力行动助推服务品质提升。公司以标准化服务为基础，叠加定制化服务内容，以期为客户提供更加精准、更高品质的服务体验。建立了“三全+641保障”产品体系，即全业态、全场景、全生命周期的产品，并通过6大品控、4维培训和1个客户服务集成平台来保障落地成效，实现服务产品的品牌化。



2024年，南都物业：

- 发布住宅、办公、医院以及交通枢纽四大业态服务手册，设计上千项服务清单和标准，打造全业态、全场景、全生命周期的服务产品。
- 发布5本专业条线可视化SOP手册，构建标准化服务体系，全面提升服务质量与效率。
- 开展“我为业主做件事”专项行动，围绕“星服务心满意”主题，从客户服务、工程质量、安全服务等维度出发，针对高频触点，深化梳理18大类130多项服务品质提升项，完善服务细节。
- 完成“悦嘉家驿站”“悦市集”品牌化运作，组织悦市集300余场，零星摆展1800余场，解决业主日常生活需要。
- 参与适老化改造项目，乐勤楼宇和乐勤装饰成为浙江省第一批合格供方，已入驻西湖区龙都大厦、华星公寓等多个项目。



客户满意度

客户诉求管理

南都物业制定了《客户诉求管理细则》《客户满意度管理细则》《收费管理办法》等内部制度，规范物业服务行为、跟踪并处理客户反馈，切实维护业主合法权益。同时，通过《公共收益管理办法》等制度，强化对业主共有资金的管理与公示，确保资金管理透明。

公司遵循“3.6.8.2”原则，及时响应业主问题、准确判断业主需求、迅速处理业主不满。我们建立了多个客户投诉渠道，通过400热线、悦嘉家、集团官微、集团来访、信函等方式，了解客户诉求，满足客户需要。2024年，公司受理客户投诉数量总计1,410起，客户投诉处理率100%，客户投诉关闭率97.12%。

☐ “3.6.8.2”原则

- ◎ 客户投诉**30**分钟内响应。
- ◎ 普通问题**60**分钟内解决，解决不了的**60**分钟内给出答复。
- ◎ 不能立即解决的事，**60**分钟内告知原因，协调资源在**8**小时内解决。
- ◎ 无法在**8**小时内解决的**2**个工作日给予书面解决方案，并与客户达成共识，留存沟通记录。

为做好客户沟通，我们在日常工作中设置了“客户聆听计划”“透明服务公示计划”和“不满意事项清零计划”，要求项目负责人定期开展上门拜访、业主恳谈会和项目经理接待日活动，定期做好月度重点工作、服务宣传和文明社区宣传，定期清零调研访谈中的不满意事项，及时了解和满足业主诉求，不断提升服务品质。我们还通过新视窗物业管理软件、悦服务APP、物业双周报、月度重点工作告示等渠道，公示客诉处理、日常巡检、维修保养等事项，以提升客户对我们的服务的感知力。

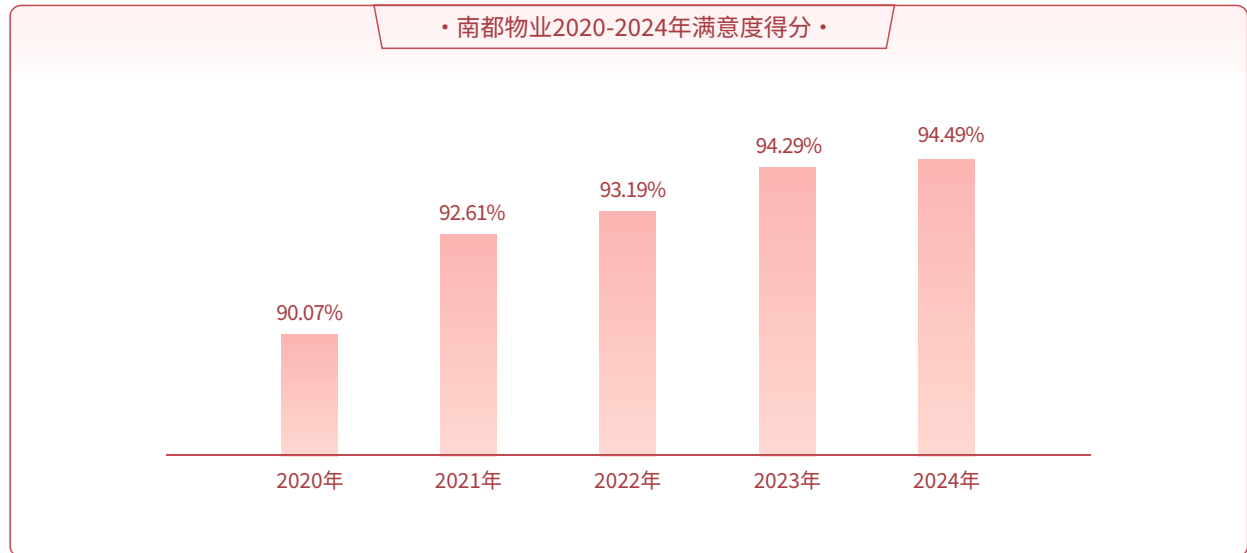
客户满意度调查

为客观地评估项目的服务水平，推动项目服务持续改善，南都物业持续开展客户满意度调查工作。2024年7月起，南都物业开展了为期3个月、覆盖498个项目的满意度调查。调查对象包括业主、业委会、开发商、政府部门，调查业态涵盖住宅业态、办公业态、商业业态、园区业态、学校业态、公众业态、医院业态共七大业态。本次调查采取电话抽样调查和上门调查两种形式，共计完成有效问卷24,992份。

☐ 本次满意度调查由13个维度构成：

- ◎ 一级指标：总体服务、物业推荐。
- ◎ 二级指标：
 - 基础服务：态度礼仪、客户服务、保洁服务、秩序维护及车辆管理、绿化养护、工程服务、入室服务。
 - 个性化调查：装修管理、应急处理、园区活动、投诉处理。

根据统计结果,本次调查形成了《第三方满意度调查报告》,系统展示了公司在项目整体、各维度满意度,以及影响满意度达成的关键维度、客户提出的主要不满意问题、影响满意度达成的关键客户等方面的表现。2024年集团整体满意度为94.49%,总体满意度呈现逐年提升态势。



对于调查中发现的问题,公司及时组织项目人员召开满意度提升会议,要求各项目负责人对业主提出的不满意事项制定整改计划,包括具体可落地的整改措施、整改时间、整改责任人等。为确保计划逐项落实,公司要求相关负责人提供整改实施记录及现场照片,以展示整改前后对比效果。

储备经理客户满意度管理培训

2024年4月,南都物业面向储备经理组织了客户满意度管理培训。培训内容紧密围绕客户满意度的价值与意义、客户满意度调查与测评方式、保障客户满意的因素等内容展开,详细介绍了客户管理的重点和难点。过程中,储备经理们与讲师积极互动,探讨项目管理过程中遇到的各类问题及处理方案,为更好地满足客户需求打下了良好的基础。



储备经理客户满意度管理培训

物业员工增值服务业务培训



为提升物业员工对增值业务的认知与实操能力，公司增值联盟中心全年组织了10场总部线上直播、5场线下实战培训，并在项目现场开展了多场一对一培训。培训覆盖了城市/事业部总经理、片区总经理、项目经理，以及一线客服团队或相关业务团队。内容涵盖增值业务介绍、方法案例实操，以及社区资源、美居、新零售等细分领域，有效提升了物业员工的业务实战水平。

《新家收纳整理术》专属分享会

为提升业主入住体验、解决家居空间规划难题，公司在东方润园、东方福邸等项目现场举办了主题为《新家收纳整理术》的专属分享会。活动特邀资深收纳专家为近百位业主讲解了科学收纳理念，并针对项目主力户型提供了定制化的整理技巧。现场互动频繁，交流气氛热烈。调研数据显示，本次活动满意度高达98%，有效缓解了客户的入住焦虑，增进了他们对项目设计细节的理解与认同。本次活动突破了传统的交付服务范畴，将关怀延伸至客户未来的生活品质，生动传递了企业的品牌价值，为我们构建高端服务体验增添了精彩注脚。



厨卫适老化改造项目

乐勤装饰是南都物业旗下全资子公司，也是浙江省首批适老化改造指定企业。2024年12月，乐勤装饰为龙都大厦业主量身定制改造方案，提供厨卫改造。施工期间中，团队始终耐心沟通、积极配合，在复杂的情况下如期完工，确保业主在春节前安心入住。业主对改造结果非常满意并特意送上锦旗，充分肯定了乐勤装饰在适老化改造中的专业能力与服务温度。

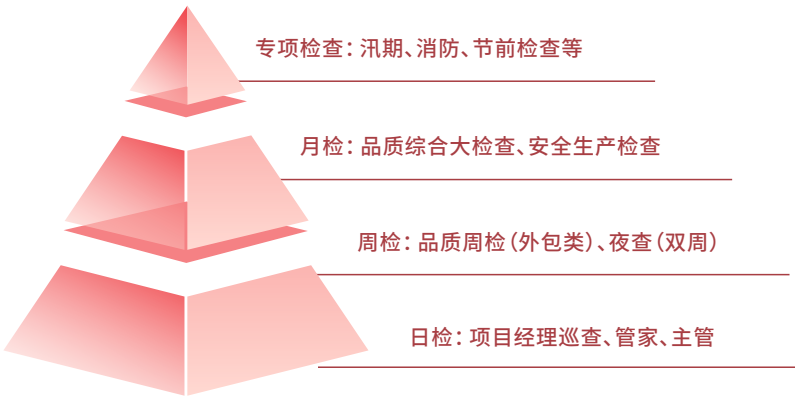


客户健康与安全

物业企业承担着保障物业区域安全的责任，一旦发生安全事故，企业的经营稳定性和品牌形象都会受到影响。南都物业将客户健康与安全置于服务核心环节，通过智能化安防、定期巡检与应急演练等措施，构建物业区域安全防线。

日常巡检

南都物业开展日检、周检、月检，对物业管理区域内的出入口、排水系统、电路系统、室外大型公共设施等重点区域的巡查，防范火灾、盗窃、高空坠物等风险。此外，公司还在汛期、高温期、节假日前开展专项检查，重点针对排水、消防、应急等设施设备进行排查，做好相应的防范准备，强化公共区域环境安全。公司还自研了智慧物业巡检巡更系统、智慧访客管理系统，充分利用数字化手段辅助日常管理，保障客户安全。



计 划	主 题	内 容
美颜计划	洗脸行动	开展死角大扫除、外围大清洁、车库大清洁等专项行动，保持公共区域干净卫生
	消杀专项行动	公区鼠害防治；蚊蝇消杀防治；绿化病虫害防治；专项除草
守卫计划	消防演习	完善消防应急预案，开展消防演习，输出消防演习报告
	疏通生命通道	开展楼道、天台杂物清理工作，发布清理通知，明确清理时间
	各就各位	整治电瓶车乱停乱放，停放至规定范围内，无私拉电线充电
	下水管道疏通	疏通下水管道工作，确保管道通畅、无堵塞情况
绿茵计划	护绿行动	就园区植物进行全面修剪修型，就乔木及时抹芽、去萌孽修剪，避免大风天气乔木倒伏；就灌木色块保持规整，必要时压低控高修剪
安防计划	节前安全大检查	开展春节、劳动节、端午节、国庆节等安全大检查，输出安全检查表
	高空坠物及三防措施	盘点防护物资，开展应急演练，逐项排查隐患，第一时间处置风险，确保管理区域安全

客户健康与安全相关物业服务重点工作

应急管理

为防范物业管理与服务过程中的意外事件,避免产生人身伤害、财产损失或负面影响,公司在开展小区风险点排查的基础上,严格执行现场管控,确保小区日常运营正常有序进行。如果物业区域内发生突发事件,现场职务最高者将作为第一责任人,负责立即控制事态,保护事发现场,并及时采取有效措施,防止事态扩大。

突发事件处理原则



事件发生原因
分析不清不放过



事件纠正措施
不落实不放过



事故责任人
未受到教育不放过

南都物业基于不同业态制定了《应急预案手册》并进行应急演练,确保员工在紧急状况下能妥善应对各类风险。公司在客户服务、秩序维护、工程服务和环境服务等方面出具危险源提示单,以便各部门能在日常工作中重点关注相关危险并采取防范措施。针对治安、消防、灾害、交通、伤病等八类风险,公司均制定了详细的应急预案流程,保障相关人员能够有序地解决相关问题。

第四届红卫士应急消防联盟“中信云谷杯”技能比武大赛

2024年,南都物业参加了宁波市奉化区江口街道第四届红卫士应急消防联盟“中信云谷杯”技能比武大赛。凭借出色的团队协作和专业能力,我们连续两届荣获团体第一名的荣誉。优异的成绩离不开政府、甲方单位以及业主的高度认可,也展现了公司在消防安全管理与应急处置方面的专业能力。未来,公司将持续强化安全管理体系建设,为园区安全稳定运营提供坚实保障。



公司参加第四届红卫士应急消防联盟“中信云谷杯”技能比武大赛

供应链管理

物业服务的体验与安全，高度依赖供应链的稳定与可靠。为提升集团、城市公司/事业部、子公司的采购效率，保障采购工作有序、合规地开展，南都物业全面推进供应链规范化建设。我们坚持以集团战略为导向，深化与供应商的协同合作，携手推动供应链高质量发展。

规范采购

南都物业制定了《采购管理制度》和《采购实施管理办法》，规范公司及下属全资、控股子公司的采购活动，明确采购工作职责划分，建立健全集团一体化采购管理体系。公司明确了采购管理的重点工作，围绕物资和服务的集中采购、供应商的集中管控，结合大数据管理和智能化提升，增强供应链管理效能。



采购流程管理

公司对所需资源按照物资类和服务及外包类进行分类管理，并针对不同类型的物资采购规范进行了明确要求。对办公物资、保洁物资、消防用品、服装、绿化物资、秩序用品等同质化需求较高、年采购金额较大的物资，设置了物资集采申购流程，对重要项目物资的供应商和采购价格实施集中管理。

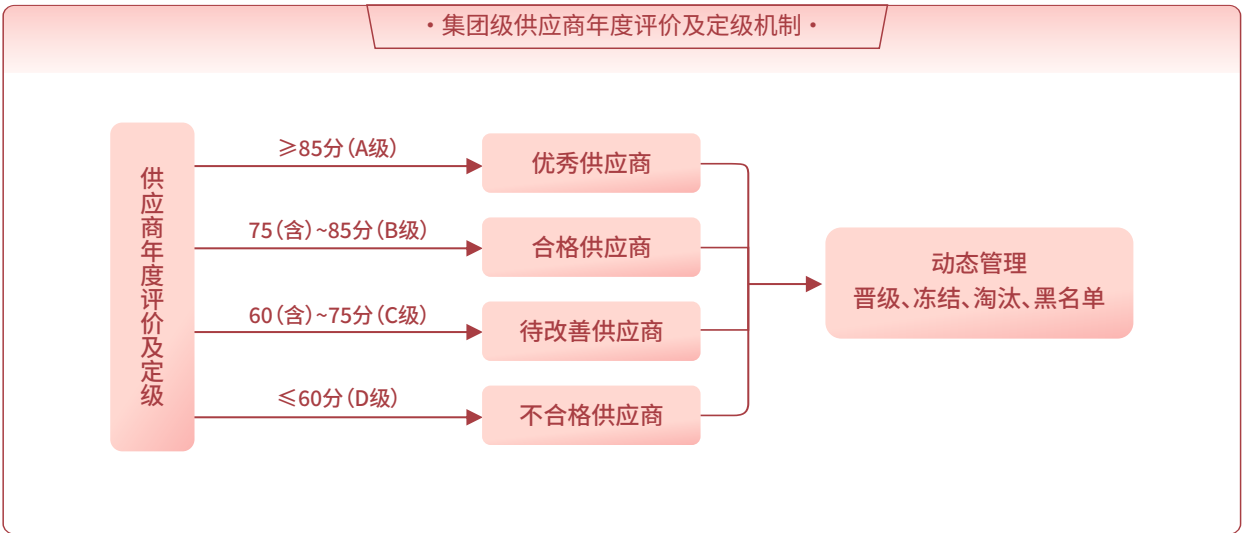
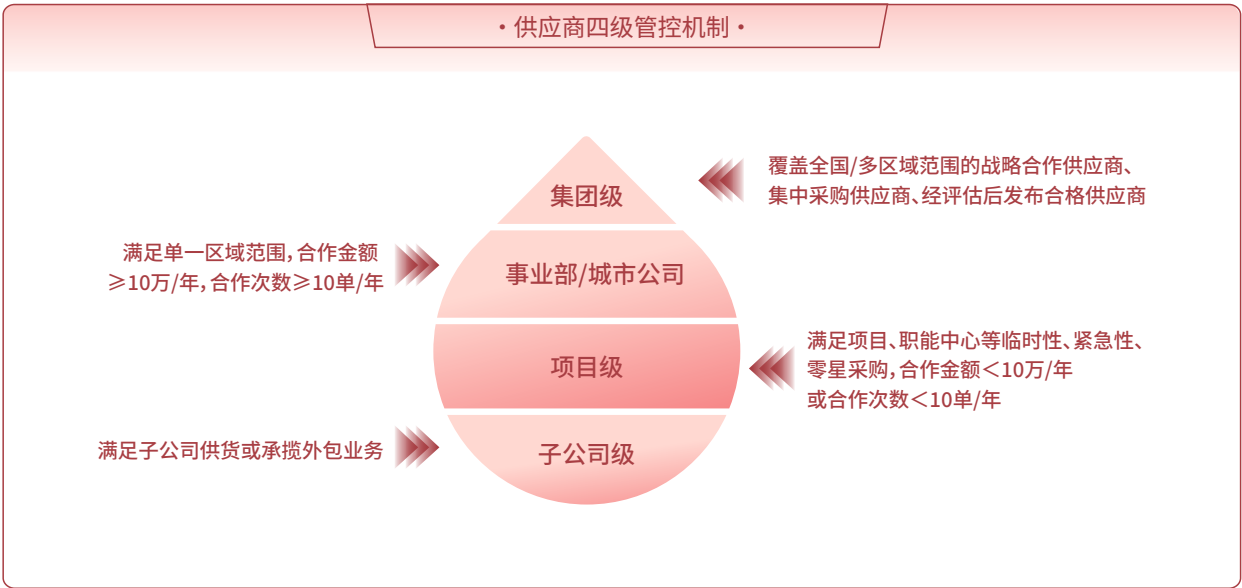
本着透明公正、充分竞争、廉洁奉公等原则，公司制定了《招标管理办法》，为各类招标工作提供明确的操作指引。招标过程中，对投标入围单位选择、评标、定标等环节秉持客观公正立场，对投标文件、评标过程、定标意向严格保密，互不串讲，及时收集、整理、归档、保管各项招投标资料，持续规范招标采购流程。

采购规范化培训

2024年6月，公司采购管理部门组织项目经理和项目采购对接人员进行采购规范化培训。培训通过线上直播方式进行，围绕采购执行规范、采购廉洁规范、采购管控重点等内容展开。期间还结合招标流程、物资申购流程的不规范案例，进行重点介绍。培训后，采购人员均通过“南都E学院”完成了采购规范化考试。本次培训覆盖了集团、项目、子公司的采购对接人员共计555人，在规范采购工作方面取得了良好的效果。

供应商管理

公司制定了《供应商管理办法》，不断完善供应商评价体系、客观评价供应商履约能力、维护公司合法权益。公司对供应商进行全过程管理，制定了供应商入库十大准则、供应商淘汰原则，确保供应商质量。我们对供应商实施集团级、城市公司/事业部级、项目级和子公司的四级管控，依据物资类型和采购金额进行差异化管理。在供应商导入阶段，公司对供应商的企业概况、资质证书、财务状况、公司业绩等方面进行全面考察。在合作过程中，我们从物资质量、诚信报价、现场管理和售后服务等多个维度对供应商进行评价，并依据评价结果激励优秀供应商、淘汰不合格供应商。每年年初各城市公司/事业部根据上年度供方评价和新年度运营需求，推荐优选供应商清单，经有关负责人和部门确认的供应商，才可进入合格供应商名录。



平等对待中小企业

公司坚持统一、公平的供应链管理原则，对各类规模供应商实行统一的供应商政策、制度及评估标准，不因供应商规模与身份而采取区别对待措施。报告期内，公司严格遵守合同约定，及时履行支付义务，未出现任何拖欠或逾期支付中小企业款项的情况，切实保障了供应商，尤其是中小合作方的合法权益。

智慧采购

公司通过OA系统建立并运行物品申购流程、服务及外包申购流程，实现了从采购申请、审批到归档的全链条透明化责任管理。2024年，公司在OA系统中全新上线了采购信息模块，持续优化采购工作。更新了《三保类供应商合格名录》《供应商全过程管理图谱》《物资和服务集采供应商名录》及《小微战略服务集采操作指引》，细化采购工作标准，赋能业务一线发展。

公司持续开展集采商城数字化建设，不断优化线上购物流程，实现了从地址维护、订单提交、货物验收到发票开具与付款的全流程在线闭环管理，同时提升了采购工作效率，增强了流程透明度与可追溯性。本年度，公司项目组织了集采商城数字化操作培训、共享采购及合同模块培训，累计1,871人次参与，提升了采购团队的数字系统的应用能力。

公司依托大数据技术，对设备运行数据与使用情况进行深度分析，科学评估设备性能与质量表现，为设备的选型、维护与更新提供数据支撑。同时，通过对各类耗材的消耗情况进行统计分析与趋势预测，公司能够更精准地制定采购计划，从而提升采购的合理性与及时性，有效避免库存短缺或积压的情况，实现库存成本的优化控制。

廉洁采购

公司持续完善供应商准入、评估及管理机制，明确将合规、廉洁、公平确立为合作的基本原则，严格防范商业贿赂与利益冲突，确保采购全程公开、公平、公正。我们致力于通过制度约束与流程管控，杜绝不正当竞争，与供应商携手构建阳光透明、诚信共赢的合作生态。

公司实行供应商黑名单管理，将有弄虚作假等行为的供应商列入黑名单，永久拒绝其入库申请。我们要求供应商签订《供应商廉洁诚信承诺书》，承诺不做出任何有损公司利益的行为，不向公司员工进行任何贿赂或给付其它不正当利益，在公司对涉嫌腐败的商业活动进行调查时，配合提供证据或作证。

我们还要求采购人员签订《采购人员廉洁承诺书》，承诺在公司采购活动中发现与参加投标（谈判、询价）的供应商及其附属机构有利害关系时，主动申请回避，并拒绝管理和服务对象以各种名义和方式给予的回扣和礼金。

☎ 阳光采购热线电话

◎ 采购管理部阳光热线电话——0571-87003058

◎ 审计法务部阳光热线电话——0571-87099733

社会贡献与行业发展

南都物业秉承“传递幸福 传递爱”的企业公民责任,通过具体行动参与社会公益事业,推动社区共建共享。同时,我们积极投身行业交流和标准共建,促进行业生态的健康发展。

乡村振兴

公司积极响应国家乡村振兴战略,依托社区服务网络与专业化运营能力,助力农产品产销对接与品牌共建。公司旗下子公司悦嘉家结合社区服务场景,开展公益助农活动,服务乡村经济发展。

丽水农投战略合作

为推进农业产业合作,打造共富乡村,悦嘉家与丽水农投开展合作,以“丽水山耕”品牌发展建设为核心,依托悦嘉家严选线上商城与集团线下社区资源,从品牌互促、政采云平台、产品开发、订单农业、产品产销等多个方面,推进浙西南革命老区乡村振兴计划。



赣南脐橙产销对接



为积极延伸服务力,实现消费助农,悦嘉家已连续6年推进赣南脐橙“公益助农”项目。悦嘉家依托丰富的社区资源、成熟的供应链体系,为江西赣州脐橙产区,提供稳定的社区团购与线上直播展销资源。通过原产地直采模式,该项目将优质脐橙输送至旗下社区,实现了城乡供需对接,以切实行动助力乡村产业振兴。

公益慈善

公司将公益精神融入企业血脉,于2024年3月发起成立浙江南郡公益基金会。基金会秉承“让生活更美好”的企业使命,以“传递幸福传递爱”为愿景,以“关爱弱势群体,促进社会和谐美好”为宗旨,聚焦扶贫济困、扶老救孤、恤病助医、助学助残及救灾九大领域,全方位助力社会弱势群体。凭借在公益领域的优秀实践,基金会荣获“西湖区2024年度‘西善有你’爱心单位”称号。

“小黄人”公益项目

公司自2015年开始打造“小黄人”公益IP，逐渐将其打造为连接员工、业主与社会公众的志愿服务项目。该项目围绕环保、助老、安全及文化等主题，持续开展“益起扫”“益起爱”“益起绿”等系列公益活动，累计组织社区志愿服务超千场，覆盖旗下数百个服务项目，有效促进了邻里互动与社区融合。

☞ 2024年，“小黄人”公益项目：

◎ 开展志愿活动**1**次

◎ 投入员工志愿者**73**人次

◎ 投入总时长**255.5**小时



“益起扫”社区志愿活动

“漂流书屋 南都驿站”公益捐书活动

2024年4月23日，第29届世界读书日，南都物业携手浙江南郡公益基金会及杭州滴水公益服务中心，发起第二届“漂流书屋 南都驿站”公益捐书活动。活动共募集图书2,316本、新书包80个，邮寄至青海省玉树州称多县的学校，为当地近1,700名师生补充了阅读资源。



漂流书屋 南都驿站”活动

“情暖双浦”公益活动



浙江南郡公益基金会捐赠仪式合影

2024年，浙江南郡公益基金会向杭州市西湖区慈善联合总会双浦分会，捐赠爱心善款16万元。该笔善款定向支持西湖区双浦镇范围内，因自然灾害、疾病、突发事件等造成生活困难或其他急需救助的人员，为民众在困难时刻送去温暖。

社区融合

南都物业深耕社区服务,通过开展一系列社区文化活动,参与社区生活共建。公司围绕节日庆典、儿童成长与长者关怀等主题,采用“线上+线下”相结合的方式,打造特色社区活动,搭建邻里交流平台,营造温暖和谐的社区氛围。

☞ 2024年,南都物业:

- ◎ 为杭州市各社区提供就业支持,全年累计提供就业岗位**300**余个,帮助**500**余名社区居民实现就业。
- ◎ 落地社区文化活动超**1000**场,涵盖**24**个节日节点,将“人文服务”融入业主的日常。
- ◎ 社会贡献投入总金额**444,313**元。

“骑手友好社区”建设



2024年,公司以数字化改革为抓手,联动物业企业、外卖平台、骑手群体等多方力量,围绕“制度友好、信息友好、设施友好、人际友好”四大维度,启动“骑手友好社区”建设。我们上线智慧通行平台,帮助骑手快速入园;建立“小哥驿站”,解决骑手实际困难;利用社区资源,为骑手提供休息、充电、饮水等服务;制定“小哥公约”,定期召开“小哥会议”,加强了与骑手的沟通。

“彩虹星球”儿童活动



南都物业暑期儿童专题IP“彩虹星球”从“健康运动、安全知识、文化研学、公益义卖”四大维度展开,通过“氧气悦跑团”“泳池泡泡趴”“小小眼科医生”“星空放映厅”等系列互动,打造寓教于乐的成长实验室。2024年,南都物业全国100余个项目开展了100余场“彩虹星球”活动,超1万名南都小业主参与。此外,公司持续推进“适儿化”社区改造,通过设置幼儿接送便道、升级公共游乐区及阅读区等方式,优化儿童社区活动环境。

“岁岁重阳”敬老活动



2024年重阳节期间,公司组织开展了丰富多彩的敬老活动。活动不仅包括理发、健康义诊、社区摄影等便民服务,还设置了长寿面、重阳糕等节令食品品尝环节。部分项目举办了邻里百家宴,吸引近500位长者或居民参与,另有部分项目通过戏曲、舞蹈等文艺表演,营造节日氛围。此外,公司积极支持社区长者文化生活,已有超1,000位长者形成“合唱团”“象棋社”“手工社”“八段锦养生团”等十余个兴趣社团,营造了老有所乐、老有所为的敬老氛围。

产业协同

公司积极投身行业生态建设,通过深度参与行业活动,与同行及学界共建交流平台,共享发展经验,共研行业课题,共同推动行业标准提升与服务模式创新。

参加2024中国国际物业管理产业博览会

2024年7月,集团董事长、浙江省物业管理协会会长韩芳在北京“2024中国国际物业管理产业博览会”上,主持了物业管理创新发展论坛主论坛圆桌对话。圆桌对话围绕“深度融合产学研用,促进新质价值塑造”主题展开,行业专家共同探讨了物业服务在推动“好房子、好小区、好社区、好城区”建设中的价值与路径。



参加杭州市物业管理协会2024年度会员大会

2025年1月,杭州市物业管理协会2024年度会员大会圆满召开,集团总裁、杭州市物业管理协会常务副会长楼俊出席并主持会议。大会回顾了杭州市物业管理协会2024年度的工作亮点,并对未来一年杭州物业行业的发展前景做出展望。会上,南都物业荣获五星级物业服务企业称号,展现了公司在新质生产力与数智驱动变革下的行业领导力。



参加首届全国大学生物业服务项目策划大赛



副总裁王黎获颁“2024中国房地产与物业管理行业产学研贡献人物”

2024年11月,集团副总裁王黎出席了在首都经济贸易大学举办的“全国大学生物业服务项目策划大赛——首届物业服务项目策划大赛”总决赛,并担任评审委员。王黎结合行业实际对参赛方案进行评审与点评,将实务经验融入教学环节,积极履行企业在产学研融合与后备人才培养方面的责任。

能碳双控 塑造运营典范

应对气候变化

能源与资源管理

废弃物管理

能碳双控 塑造运营典范

应对气候变化

南都物业积极响应国家碳达峰与碳中和战略，将节能减碳融入日常运营与业务活动。本年度，为加强对暴雨与高温等极端天气事件的适应能力，我们积极制定各项工作提示，推动设施设备维护与检查，保障业主的生命财产安全。2024年，南都物业及主要物业子公司均已获得环境管理体系认证。

暴雨季节应对方案

为应对日益频繁的台风、暴雨、洪涝等自然灾害，公司及时发布《关于汛期对排水设施设备检查及维护的通知》《关于加强暴雨季节应急防护措施及救灾物资储备通知》，督促各项目条线及时开展自查自纠，合理安排险情应对任务，遏制灾害事件的发生。

暴雨季节防控举措

- ◎ 绿化排查：提前排查并加固树木支撑，修剪病虫枝、干枯枝及下垂枝等不良枝叶，避免风面过大产生倒伏风险。
- ◎ 保洁防护：提前排查除湿机与吸水除水工具，完成雨水井、污水泵的清淤工作，确保排水畅通。
- ◎ 秩序保障：成立防汛抗台应急指挥/救援小组，组织暴雨及水浸应急预案演练，检查挡水板、沙袋、抽水泵等应急抢险物资储备情况，检查疏散通道是否畅通、机动车及非机动车有无停放在规定的安全区域；受到暴雨及水浸影响较大的项目严格执行24小时值班制度，畅通信息上报渠道。
- ◎ 工程支撑：检查各类井室/排水沟盖板、防坠网是否完好、安装牢固，检查易过水部位电气设备的漏电保护装置是否完好、有效；提前加固广告牌、移除天台和外墙易坠物、检测并完成避雷装置年检，雷暴期间关闭非必要电器。

高温天气应对方案

我们合理应对夏季极端高温天气，及时发布《关于加强夏季高温期间安全管理工作的通知》，避免因高温引起的火灾等险情，守护业主生命财产安全。

☐ 高温天气防控举措

- ◎ 加强设备维护,定期检查配电房、电梯机房情况,每日监测电缆温度,防止电气火灾。
- ◎ 建立楼道定期清理和巡查制度,对楼道杂物按天进行检查与清理,确保消防通道畅通,减少易燃物堆积。
- ◎ 每日巡查安全充电情况,严禁电动自行车进楼入户充电、飞线充电等现象,每周检查充电桩线路绝缘情况。
- ◎ 提醒装修业主不将油漆、稀释剂、氧气乙炔瓶等易燃易爆材料等放置在阳光下暴晒,避免引发火灾。
- ◎ 通过张贴通知、业主群宣传等方式,加强居民对于楼道清洁、保持消防通道畅通重要性的认识。
- ◎ 定期组织火灾应急疏散演练,组织员工熟悉消防应急处理预案,并引导居民掌握火灾逃生路线与方法。

🔋 能源与资源管理

节能降耗

南都物业依照《中华人民共和国节约能源法》,在日常办公与业务运营中提升能源使用效率,积极践行低碳运营理念。2024年,南都物业及物业子公司普惠物业、金枫物业均已获得能源管理体系认证,标志着公司在能源管理的系统化、规范化方面取得了阶段性成果。

办公场所节能管理

公司总部运营的核心能源使用环节包括办公楼内的照明、空调与通风系统、电脑与打印机等办公设备,以及公务车辆的使用。公司总部主要依赖以电力为核心的单一能源结构,以及少量用于公务车辆的成品油。

☐ 2024年,南都物业:

⚡ 总部运营电力消耗量 **212,178** 千瓦时

⚡ 总部运营电力消耗密度 **1.18** 千瓦时/万元

☐ 节能办公举措

- ◎ 照明系统节能优化:
 - 推动照明系统灯具升级改造,逐步将传统灯具替换为高效LED灯具,提升能源利用效率。
 - 部署人体感应智能照明管控系统,设定无人停留30秒后自动断电,减少无效能源损耗。

◎ 空调系统能效提升：

- 建立空调系统运行温度标准体系，明确夏季制冷温度不低于26°C、冬季制热温度不高于20°C。
- 建立定期维护与清洁制度，定期开展设备巡检、滤网清洗与部件保养，保障空调设备的高效运行水平。

◎ 办公设备能耗管控：

- 建立办公设备能耗管理制度，对计算机、打印机等设备启用睡眠模式，降低待机电耗。
- 优化OA平台流程，实现公文流转与审批流程等业务的线上化。
- 搭建远程办公协同体系，推广远程会议模式，减少员工出差环节的能耗与碳排放。

◎ 节约纸张消耗：

- 推行无纸化办公，建立电子档案管理系统与电子印章系统，减少纸质文件存档需求，全年处理文件5,563份。
- 将办公打印机默认设置为黑白打印，鼓励双面打印，倡导在非正式文件的内部传阅、草稿打印与便签记录过程中使用二次纸。

◎ 合理用车节能减排：

- 建立车辆定期维保机制，更换适配机油、滤芯等，提升燃油利用率，减少污染物尾气排放。
- 倡导平稳驾驶与经济时速行驶，减少车辆怠速，降低单车油耗。

◎ 文化建设与意识培育：

- 发布《总部办公环境管理办法》，明确随手关灯、关闭设备电源、控制设备使用时长等节能要求。
- 通过常态化宣传与行为监督，将节能降耗理念融入员工行为日常，培育“人人参与、事事节能”的企业文化。

业务运营能耗管理

我们在业务运营阶段积极推进公共能耗管理，通过制定《公共能耗管理细则》《各岗位节能工作细分表》《能耗管控细则及节点控制表》等，将节能降耗理念落实至住宅与写字楼等各个项目。

项目节能管理职责与工作内容：

- ◎ 项目负责人：拆解月度用能计划，制定节能措施细则，明确各岗位节能工作安排。
- ◎ 管家条线：负责物业服务中心及办公区域内电器设备的能耗控制，面向员工与业主开展节能宣传教育。
- ◎ 工程条线：协同项目负责人制定节能照明方案并制作节能标识，定期盘点公共能耗、严格进行公共区域及机房的能耗控制与设备维护保养。
- ◎ 秩序条线：负责岗亭、消监控室及休息室的能耗控制，监控灯具开启时间，及时报修跑冒滴漏现象。
- ◎ 环境条线：确保工作间、休息室、公共区域在无人或有自然采光照明时，关闭灯具或其他用电设备。

节水管理

南都物业积极推行节水措施，规范员工日常用水行为。在办公与运营各环节中，我们通过多个举措持续优化节水方案，培养员工水资源保护意识。

在日常办公过程中，我们全面采用无磷洗涤剂环保产品，以最大限度避免对水体产生富营养化影响。同时，我们通过在茶水间等关键区域设置节水提示，持续推行“人走水关”行动准则，营造全员参与的节水文化氛围。

在业务运营过程中，我们依托《公共能耗管理细则》构建了规范化的节水检查机制，持续优化绿化、保洁等场景的用水管理，杜绝长流水与跑冒滴漏等现象，确保水资源得到高效利用。

□ 2024年，南都物业：

♻️ 总部运营水资源消耗量 **1,347** 吨

♻️ 总部运营水资源消耗强度 **0.0075** 吨/万元

废弃物管理

南都物业在项目运营与日常办公过程中推行废弃物管理，对各类生活垃圾等进行垃圾分类、清运与回收。2024年，南都物业及金枫物业已获得生活垃圾分类服务能力认证证书，持续降低废弃物排放对于社区环境的影响。

在项目运营过程中，公司与专业第三方合作，及时清运生活垃圾、绿化垃圾、建筑垃圾，并定期进行排污管道疏通维修及污水井清掏，保障排污设备运行正常、各类垃圾得到规范的清运与处理。我们还在部分项目中设置了智能垃圾清运柜，并配置垃圾分类引导员，促进业主有序开展垃圾分类活动。

在日常办公过程中，我们对公司运营过程中产生的各类废弃物开展全面管理，降低环境影响，促进资源循环利用。

□ 固体废弃物管理措施

- ◎ 有害垃圾：与具有资质的供应商开展合作，对墨盒、硒鼓、废灯管、废电池、过期药品等有害垃圾，进行统一收集并移交到指定存放地点。
- ◎ 可回收物：倡导员工积极进行垃圾分类，对于废纸、塑料、玻璃、金属和织物等可回收的废弃物，通过专门回收系统实现资源再利用。
- ◎ 厨余垃圾：保洁员移交到指定地点，清运公司将统一将其转运至厨余垃圾处理厂进行资源化处理。
- ◎ 其他垃圾：保洁员移交到指定地点后，环卫部门或收运企业运至处理厂进行焚烧处理或卫生填埋。

ESG关键绩效表

指 标	单 位	2024年
环 境		
资源消耗		
总部运营电力消耗量	千瓦时	212,178
总部运营电力消耗密度	千瓦时/万元	1.18
总部运营水资源消耗量	吨	1,347
总部运营水资源消耗强度	吨/万元	0.0075
社 会		
员工雇佣		
员工总数	人	8,691
按性别划分		
男	%	46.68
女	%	53.32
按年龄划分		
30岁及以下	%	10.08
31-40岁	%	16.07
41岁及以上	%	73.85
按学历划分		
本科及以上学历	%	7.61
大专及以下	%	92.39
按雇佣类型划分		
全职雇员	%	95.29
兼职与非全日制雇员	%	4.71
按职位类型划分		
高级管理层	%	0.86
中级管理层	%	7.36
初级管理层	%	8.84
普通员工	%	82.94
员工流失		
员工流失总数	人	3,628
员工流失率	%	29.45
按性别划分		
男	%	29.06
女	%	29.79
按年龄划分		
30岁及以下	%	40.45
31-40岁	%	26.82
41岁及以上	%	28.20
员工培训与发展		
员工培训总投入	元	849,537
员工培训总人次	人次	86,356
员工培训总人次—按性别划分		
男	%	45.76
女	%	54.24

指 标	单 位	2024年
员工培训总人次—按职位类型划分		
高级管理层	%	1.05
中级管理层	%	8.68
初级管理层	%	11.49
普通员工	%	78.78
员工培训总时长	小时	170,944
员工培训总时长—按性别划分		
男	%	47.63
女	%	52.37
员工培训总时长—按职位类型划分		
高级管理层	%	2.91
中级管理层	%	14.45
初级管理层	%	11.60
普通员工	%	71.04
员工平均培训时长	小时	19.67
员工平均培训时长—按性别划分		
男	小时	20.07
女	小时	19.32
员工平均培训时长—按职位类型划分		
高级管理层	小时	66.35
中级管理层	小时	38.60
初级管理层	小时	25.83
普通员工	小时	16.85
客户服务		
客户满意度	%	94.49
客户投诉数量	起	1,410
客户投诉关闭率	%	97.12
客户投诉处理率	%	100
科技创新		
累计商标拥有量	件	72
累计网络软件著作权登记	件	25
累计持有专利数	件	3
IP人物形象作品著作权	件	1
社会贡献		
社会贡献总金额	元	444,313
治 理		
董事会治理		
女性董事比例	%	28.57
独立董事比例	%	42.86
商业道德		
针对公司或员工商业贿赂或贪污行为的诉讼案件	件	0

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告(试行)》内容索引

维度	序号	议题	对应条款	对应章节
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	应对气候变化
	2	污染物排放	第三十条	废弃物管理
	3	废弃物处理	第三十一条	废弃物管理
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	/
	5	环境合规管理	第三十三条	应对气候变化
	6	能源利用	第三十五条	能源与资源管理
	7	水资源利用	第三十六条	能源与资源管理
	8	循环经济	第三十七条	废弃物管理
社会	9	乡村振兴	第三十九条	社会贡献与行业发展
	10	社会贡献	第四十条	社会贡献与行业发展
	11	创新驱动	第四十二条	数字化治理体系、数字力行动成效、供应链管理
	12	科技伦理	第四十三条	诚信经营与廉洁从业
	13	供应链安全	第四十五条	供应链管理
	14	平等对待中小企业	第四十六条	供应链管理
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	产品和服务质量
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	信息安全与隐私保护
	17	员工培养与发展	第五十条	员工培养与发展
可持续发展 相关治理	18	尽职调查	第五十二条	合规与风险管理、供应链管理
	19	利益相关方沟通	第五十三条	利益相关方沟通
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	诚信经营与廉洁从业
	21	反不正当竞争	第五十六条	诚信经营与廉洁从业

可持续发展报告标准(GRI Standards)及联合国可持续发展目标(SDGs)内容索引

报告目录		GRI(2021)	SDGs
关于本报告		2-1、2-2、2-3、2-14	/
董事长致辞		/	/
关于南都物业	集团简介	2-6	/
	集团战略	2-6	/
	企业文化	/	/
	党建引领	413-1	/
	发展历程	2-6	/
	企业荣誉	/	/
可持续发展管理	可持续发展治理架构	2-9、2-12、2-13	SDG 12
	利益相关方沟通	2-16、2-26、2-29	SDG 12、SDG 16
	实质性议题分析	3-1、3-2、3-3	SDG 12
数字驱动 赋能服务生态	数字化治理体系	203-2	SDG 9
	数字力行动成效	203-2	SDG 9

报告目录		GRI(2021)	SDGs
合规治理 稳健发展格局	规范公司治理	2-9、2-10、2-11、2-16 2-19、2-20、405-1	SDG 16
	合规与风险管理	2-27	SDG 16
	诚信经营与廉洁从业	2-24、2-25、205-2、205-3 207-1、207-2、207-3	SDG 16
	信息安全与隐私保护	418-1	SDG 16
以人为本 共赴共赢未来	员工培养与发展	2-16、2-20、2-23、201-3 401-2、401-3、403-1、403-3 403-5、403-6、403-7 403-10、404-2、405-1 406-1、408-1、409-1	SDG 3、SDG 4 SDG 5、SDG 8 SDG 10、SDG 16
	产品和服务质量	416-1	SDG 3、SDG 12
	供应链管理	2-24	SDG 16、SDG 17
	社会贡献与行业发展	203-1、203-2、413-1	SDG 1、SDG 4、SDG 8 SDG 11、SDG 17
	应对气候变化	102-2	SDG 13
能碳双控 塑造运营典范	能源与资源管理	103-1、103-2、103-4 303-1、303-4、303-5	SDG 6、SDG 7
	废弃物管理	306-1、306-2、306-3 306-4、306-5	SDG 12
ESG关键绩效表		2-7、2-8、205-3、401-1 403-9、403-10、404-1、405-1	SDG 3、SDG 4、SDG 5 SDG 6、SDG 7、SDG 8 SDG 9、SDG 11、SDG 16

让生活更美好



南都物业公众号



南都物业视频号

南都物业服务集团股份有限公司
杭州市紫荆花路2号联合大厦A座1单元10F
Nacity Property Services Group Co., Ltd.
10F, Unit 1, Block A, Union Building, No. 2 Bauhinia Road,
Hangzhou, China

T: 0571-8825 5592
T: 400-103-7979
www.nacityres.com