



2025

环境、社会和公司治理报告

南都物业服务集团股份有限公司



关于本报告	03
董事长致辞	04
关于南都物业	05

# 01

## 可持续发展管理

可持续发展治理架构	12
利益相关方沟通	13
重要性议题识别与分析	14

# 02

## 筑治理根基 促行稳致远

规范公司治理	17
合规与风险管理	20
诚信经营	22
数据安全与客户隐私保护	24

# 目录

## 03

### 以科技为翼 与价值同行

---

创新驱动	26
产品和服务安全与质量	30
供应链安全	35

## 04

### 聚人才之力 赴共益之约

---

员工雇佣与权益	39
职业发展与培训	43
乡村振兴与社会贡献	45

## 05

### 循绿色之道 向低碳未来

---

应对气候变化	51
能源与水资源利用	52
废弃物处理	55

### 附录

ESG关键绩效表	56
《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	58

# 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第二份环境、社会和公司治理 (ESG) 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2025年1月1日至2025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,“悦都科技”指浙江悦都网络科技有限公司,“悦嘉家”指杭州悦嘉家网络科技有限公司,“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,您可通过南都物业官网(<http://www.nacityres.com/>)或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

岁序更迭，华章日新。2025年，是南都物业深耕行业的第三十一个年头。三十一载风雨同行，我们始终践行“让生活更美好”的使命，秉持“客户第一”的价值观，践行“传递幸福 传递爱”的企业公民责任。这些刻入南都基因的初心，是我们穿越行业周期、稳步前行的根本底气。

当下，物业服务行业正经历从规模驱动向价值驱动的深刻转型，新质生产力与人工智能技术正重塑行业的发展逻辑与服务边界。面对变局与新机，我们锚定“创百年卓越服务企业”的愿景，以“一体两翼·生态+科技”战略为引领，心怀对客户、员工、股东、合作伙伴与社会的责任担当。我们深知，企业的可持续发展需要规范高效的治理、向善而行的社会责任以及绿色低碳的运营模式。在守正中创新、在创新中前行，才能实现稳健发展。

**以治理促发展，以合规筑未来。**作为中国首家登陆A股的物业服务企业，我们始终将治理与合规作为企业稳健发展的基石。2025年，我们完善公司治理架构，完成公司章程修订，增强治理决策的多元性与代表性；成立可持续发展工作组，将ESG理念深度融入经营全流程。我们坚守合规经营底线，构建全维度风险管理体系，深化廉洁文化建设。同时，我们坚持信息透明公开，严格规范信息披露流程，畅通与利益相关方的多元沟通渠道，全力打造诚信可靠、值得信赖的公众企业形象。

**以品质赢信赖，以责任传温暖。**物业服务是社区有序运转的重要支撑。我们以“客户第一”为核心，深耕全业态服务，推进智能化与安全防护体系建设，提升服务效能，传递社区温暖。我们将员工视为企业最宝贵的财富，搭

建双轨职业发展通道，完善薪酬与成长体系，营造“幸福南都 快乐奋斗”的组织氛围，让员工与企业共成长。我们积极回馈社会，“公益小黄人”迎来十周年，累计举办上千场公益活动；依托浙江南郡公益基金会，落地助老、济困等项目，全年社会贡献投入超76万元；打造“寻山邻”助农品牌；建设百余个“骑手友好社区”，践行“传递幸福 传递爱”的责任承诺。

**以绿色为底，以行动护家园。**我们以低碳环保理念指引服务与管理工作。2025年，我们搭建气候治理架构，完善极端天气应急响应机制，全面提升气候韧性；以合同能源管理(EMC)模式启动电梯系统节能升级，从技术层面推进节能降耗。同时，我们严抓水资源管理，推广节水技术，严格落实垃圾分类与处置要求，引导业主共同践行绿色生活方式，以实际行动助力“双碳”目标实现，守护我们共同的美好家园。

人工智能与具身智能技术的迭代，正为物业服务行业打开全新的想象空间。站在新起点，我们升级公司战略，推动技术与物业服务场景深度融合，紧紧围绕“有担当、有价值、有文化、有特长、有未来”目标，强化“人才力、标准力、数字力、创造力”建设，以新质服务力为抓手，以专业服务筑牢根基，以科技创新驱动发展，以责任担当践行使命，与各方携手，共创共赢。

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

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、独立第三方物业服务企业,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。

公司以“创百年卓越服务企业”为愿景,秉承“让生活更美好”的企业使命和“人文服务、智慧管理”的发展理念,为客户提供全业态、全场景、全生命周期服务,业务覆盖40余个城市,签约面积超9,000万方,服务业户超百万人。

### ▶ 服务版图

681个  
签约项目

9,000.74万㎡  
签约面积



\*服务版图数据统计截至2025年12月31日。

## 集团战略

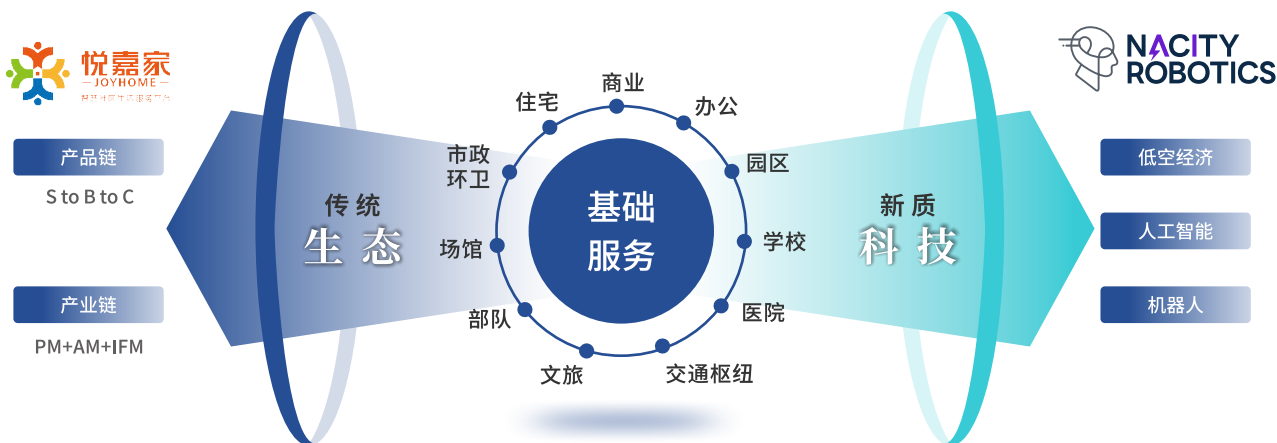


公司秉持“深耕服务、生态赋能、智创未来”理念，以“一体两翼·生态+科技”为战略引领。一体为物业基础服务，以全业态布局筑牢发展根基，涵盖住宅、商写、城市服务三大领域，并通过“南都嘉寓”“南都云邸”“南都联行”“南都城服”四大业态子品牌及标准化服务手册，系统构建全业态管理体系。

生态翼聚焦物业服务核心场景，构建“产品链+产业链”双轮驱动的生态服务体系，产品链通过集成化供应链平台和双轨服务模式打通最后100米生活服务，产业链则以物业管理为基础，延伸至资产运营与综合设施管理，实现空间价值延伸。

科技翼秉承“Nacity Robotics”战略，以投资引领围绕机器人、具身智能等产业链进行全栈布局，同时通过数智化平台建设提升运营效能与服务品质，推动公司高质量发展。

### 深耕服务、生态赋能、智创未来



## 企业文化

南都物业以企业定位、愿景、使命为发展航向，以企业公民责任为价值底色，依托七色花价值观、五有四力行动指南、发展理念与服务承诺，构建起完整统一、深入人心的文化体系，为企业长期发展与服务升级提供坚实精神支撑。



### 企业定位

国内领先的城市运营综合服务商



### 企业愿景

创百年卓越服务企业



### 企业使命

让生活更美好



### 企业公民责任

传递幸福 传递爱



### 七色花价值观

客户第一、诚信、专业、协作  
创新、敬业、激情



### 发展理念

人文服务 智慧管理



### 五有四力行动指南

有担当、有价值、有文化、有特长、有未来  
人才力行动、标准力行动、创造力行动、数字力行动



### 服务承诺

假如您需要 我们努力做到

## 党建引领

南都物业持续深化党建引领,以红色物业建设为抓手,将党建工作深度融合物业服务与社区治理。公司依托小区物业项目党支部,常态化运行“红色议事厅”联席会议,联动社区党组织、业委会党员及网格员协商议事,落实“双向进入、交叉任职”机制,并由党员先锋岗带头攻坚服务难题。截至2025年末,南都物业党总支下辖2个党支部,拥有在册党员71名,预备党员2名,流动党员共154名。

### ▶ 严守纪律规矩,筑牢清廉防线

南都物业以清廉企业建设为目标,强化全体党员纪律意识与规矩意识,持之以恒正风肃纪,着力营造风清气正、干事创业的良好企业政治生态。

#### 案例·CASE

#### 开展中央八项规定精神教育专题学习会

2025年9月22日,南都物业召开了中央八项规定精神学习教育专题学习会,全体党员参加会议。会议聚焦学习《中国共产党廉洁自律准则》《中央八项规定实施细则》及上级关于作风建设的最新指示精神,通过支部书记领学解读、典型案例剖析等方式,引导党员深刻认识“四风”问题危害,筑牢拒腐防变思想防线。



中央八项规定精神教育专题学习会

### ▶ 抓实学习教育,强化思想引领

南都物业党总支积极组织党员学习,2025年共开展4次党员大会,围绕集中学习交流、书记讲党课、民主评议等内容,持续强化党员理论武装、锤炼党性修养,不断提升党组织的凝聚力与战斗力,扎实推动党建工作走深走实。

#### 案例·CASE

#### 观看纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年阅兵仪式

2025年9月3日,南都物业党总支组织全体党员、青年团员,集中观看纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年阅兵仪式,共同见证庄严震撼的历史时刻,激发全员爱国热情与责任担当,号召全员传承红色基因,切实把党建引领融入日常服务。



观看阅兵仪式

### ► 建强组织体系，彰显党建成效

南都物业党总支着力打造学习型、服务型、创新型、拓展型党组织，以“抓好党建促发展”为主线，系统性提升服务品质与管理水平。2025年，党总支获评“西湖区先进基层党组织”，多名党员荣获“西湖区住建局优秀共产党员”“西湖区住建局优秀党务工作者”称号。



© 南都物业党总支获评“西湖区先进基层党组织”

### 案例·CASE

### 党建联建共富市集

2025年4月2日，南都物业与杭州联合供销集团开展党建联建，围绕打造“党建+社区直供”模式，落地共创共富游园会，以党建搭台整合资源，实现社企协同、创业赋能与公益传递，绘就党建引领共富新图景。



党建联建签约现场

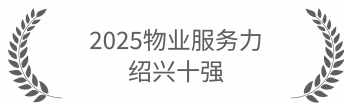
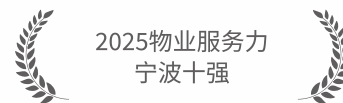
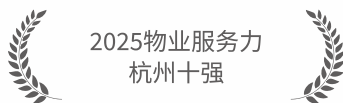
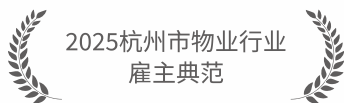
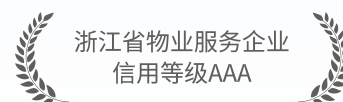
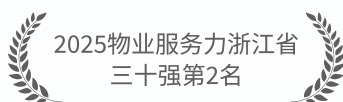
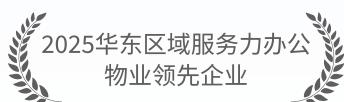
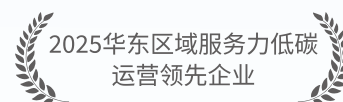
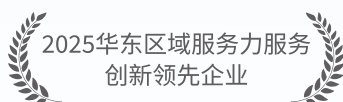
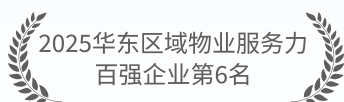
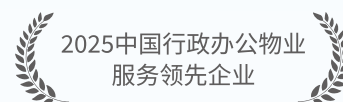
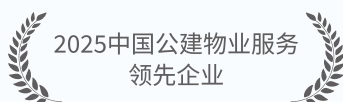
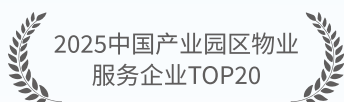
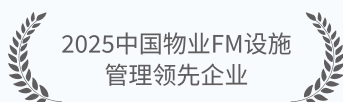
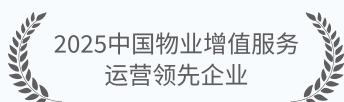
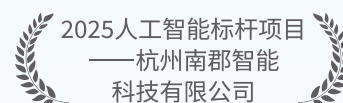
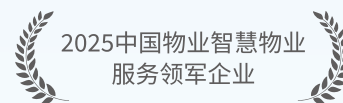
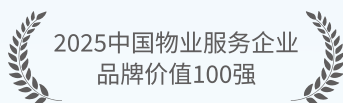
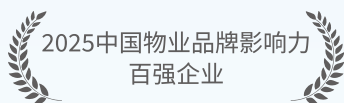
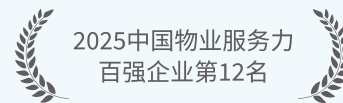
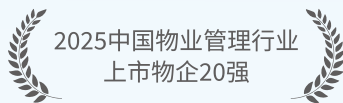
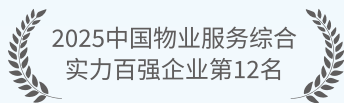


共富市集活动



共富市集活动

## 企业荣誉



# 01

## 可持续发展管理

---

可持续发展治理架构

利益相关方沟通

重要性议题识别与分析

# 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落地,南都物业成立可持续发展工作组,作为统筹推进该项工作的专职机构。工作组采用“高层统筹、多中心联动”的运行机制,由董事长担任主任、集团总裁担任副主任,以保障战略推进的权威性与执行力。工作组成员覆盖市场营销中心、数字运管中心、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等核心职能部门,形成了自上而下、全员参与的工作格局。

在此基础上,各成员部门依据自身职能,在环境、社会及治理三个维度建立专项负责机制,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切实融入日常运营与管理决策之中。



### 案例·CASE

### 环境、社会和公司治理(ESG)专项培训

2025年11月,公司邀请外部ESG专家对可持续发展工作组成员进行ESG专项培训,会议参与人数达40余人。培训内容针对ESG核心理念、政策趋势及评级提升策略展开,结合行业案例深入解析了企业ESG实践路径,有效提升了参训人员的ESG意识与专业素养,为公司可持续发展奠定基础。



ESG专项培训现场

## 利益相关方沟通

南都物业始终坚守社会责任初心,致力于为股东、客户、员工、行业与社会创造多元价值。公司构建多层次、立体化的沟通体系,常态化倾听各方声音、回应合理诉求,与各利益相关方携手同行,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	股东会、上证e互动平台、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、一对一沟通与机构调研
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、专题会议、信息报送、日常检查、政策调研、行业协会
客户/业主	数据安全与客户隐私保护、产品和服务安全与质量、废弃物处理、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、职业发展与培训、社会贡献	员工心声反馈平台、i南都企业微信号、员工关系热线、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、供应链安全、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	创新驱动、科技伦理、反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争、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、能源利用、水资源利用、生态系统与生物多样性保护、数据安全与客户隐私保护、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

## 重要性议题识别与分析

南都物业将重要性议题的识别作为可持续发展工作的重要环节。2025年参考国内外可持续发展相关标准,开展了可持续发展议题的双重重要性识别与分析。

### ► 了解公司活动和业务关系背景

公司分析自身内部运营活动与核心业务关系,聚焦物业服务全价值链,重点识别价值链上下游在可持续发展维度的关键影响。在此基础上,公司深入研究外部客观环境,包括宏观政策导向、物业行业政策、监管合规要求及行业发展热点,以系统性识别对公司可持续发展产生潜在影响的各类因素。同时,公司全面识别并梳理内外部核心利益相关方,明确各方诉求与公司可持续发展的关联点。

### ► 建立议题清单

基于上海证券交易所等上市监管的相关规定与要求,公司结合物业服务标准、企业发展战略趋势及同业可持续发展实践等研究成果,补充公司特色化专属议题,形成覆盖全面、贴合企业实际的议题清单。报告期内,公司整合优化相关议题,最终识别形成覆盖环境、社会、治理三大维度的专项议题清单。

### ► 议题重要性评估

**影响重要性评估:**基于利益相关方调研等方式,公司邀请利益相关方综合考虑影响的性质及影响发生的可能性,对议题的经济、社会和环境影响进行打分。

**财务重要性评估:**基于利益相关方调研等方式,公司邀请股东及投资者、董事会成员与高级管理层、财务部门负责人等综合考虑议题对企业财务表现的影响程度及影响的时间范围,对议题的财务影响进行打分。

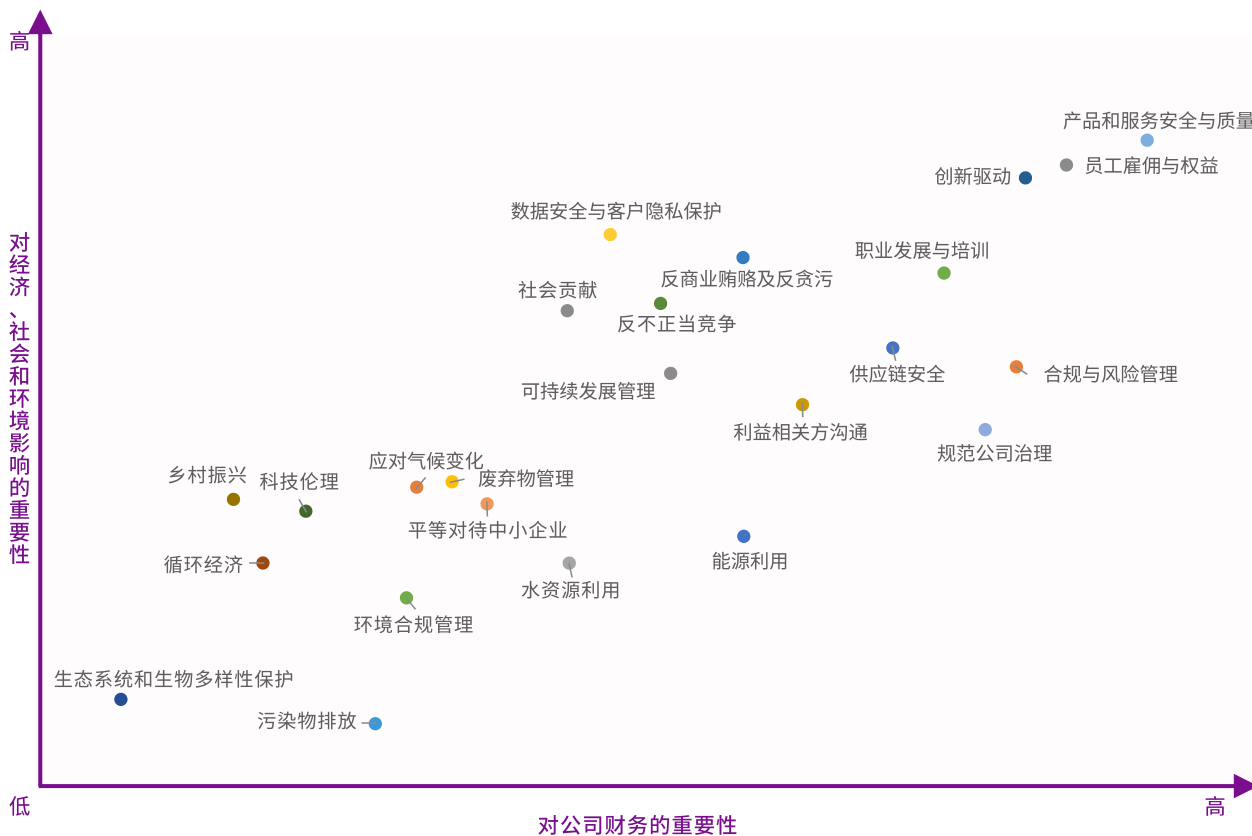
### ► 议题重要性审议与确认

公司结合利益相关方反馈、专家意见,对标公司战略优先级与日常运营管理实际,设定重要性阈值。在此基础上,公司整合利益相关方对议题的综合评估结果,结合专家建议构建双重重要性矩阵,全面呈现评估结果。该矩阵经公司董事会审核确认后,进行正式披露。

### ► 议题重要性分析结果

2025年,公司共识别24项议题,其中环境议题8项,社会议题9项,治理议题7项。公司采用问卷调研形式,与各利益相关方共同评估议题重要性,共回收“影响重要性调研”问卷403份,“财务重要性调研问卷”93份。结合行业研究与专家建议,形成如下重要性议题矩阵。

重要性议题矩阵



具有双重重要性的议题	产品和服务安全与质量、员工雇佣与权益、创新驱动
仅具有影响重要性的议题	职业发展与培训、合规与风险管理、规范公司治理、供应链安全、利益相关方沟通、数据安全与客户隐私保护、反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争、社会贡献、可持续发展管理
其他议题	应对气候变化、废弃物处理、乡村振兴、科技伦理、平等对待中小企业、能源利用、水资源利用、循环经济、环境合规管理、污染物排放、生态系统与生物多样性保护

# 02

## 筑治理根基 促行稳致远

---

规范公司治理

合规与风险管理

诚信经营

数据安全与客户隐私保护

# 筑治理根基 促行稳致远

## 规范公司治理

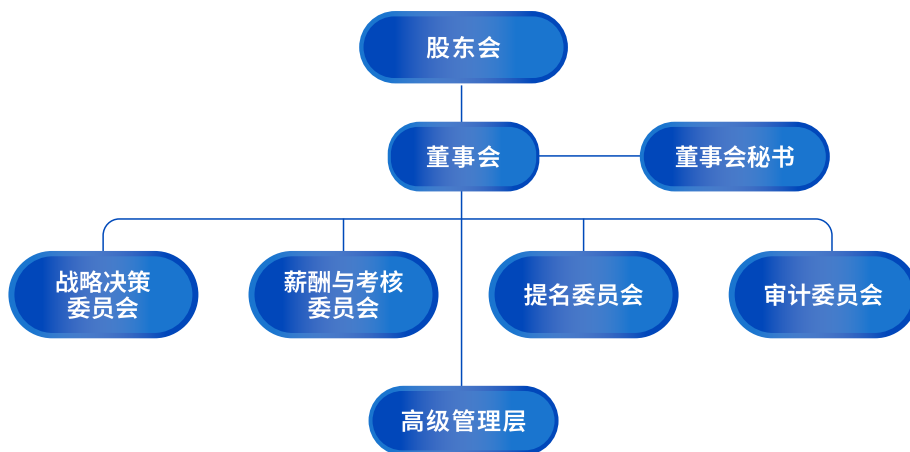
南都物业严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规和规范性文件，持续优化治理架构，保障投资者合法权益。

### ▶ 董事会与管理层

公司董事会是公司经营决策机构，对股东会负责，行使法律法规和《公司章程》规定的职权。董事会下设战略决策、薪酬与考核、提名、审计四个专门委员会，各委员会依据其《工作细则》开展专项工作。

- ◎ 战略决策委员会从战略研究、项目审议、动态优化三个层面，锚定兼顾经济效益与长期价值的发展方向，防范短期逐利风险；
- ◎ 薪酬与考核委员会制定并实施针对董监高的考核与薪酬方案，以科学的激励机制，推动管理层聚焦长期稳健发展；
- ◎ 提名委员会负责拟定董事与高管的选聘标准与程序，构建多元化、专业化的管理团队，提升公司在关键领域的治理能力；
- ◎ 审计委员会履行专业化审计监督职责，重点保障财务合规、内控有效与信息透明，强化风险防控能力。

2025年，公司以章程修订为核心推进治理改革，取消监事会并废止《监事会议事规则》，将其监督职权全面移交审计委员会。同时增设职工代表董事，推动职工参与公司治理，强化决策多元性与代表性。



◎ 公司治理架构图

### ◆ 多元化与独立性 >

公司高度重视董事会的多元化建设,积极吸纳独立董事、女性董事和职工代表董事,确保董事会具备广泛视角与综合研判能力。公司董事会成员深耕物业管理、建筑工程等领域,同时具有金融风控、会计审计、行业协会管理及政企运营等多元专业背景,为公司稳健运行提供支撑。

公司为独立董事建立独立性自查机制,要求独立董事每年就任职资格、履职情况及独立性事项开展全面自查并出具书面报告,确保履职过程独立、客观、公正。截至2025年末,公司共有董事会成员8名,其中独立董事3名,女性董事2名,职工代表董事1名。

截至2025年末  
南都物业

 独立董事占比  
**37.5%**

 女性董事占比  
**25%**

 女性高管占比  
**25%**

 职工代表董事占比  
**12.5%**

### ◆ 尽责履职 >

公司董事会及各专门委员会依法依规履行受托责任,保障决策、运营、信息披露各环节规范运行。2025年,董事及相关高管人员按要求出席股东会、董事会及专门委员会,就日常经营与重大事项发表专业意见,保障公司规范运作与有效决策。

召开机构	会议次数	审议议案数量	涉及主题
股东会	4	25	各项交易额度年度授权、减持股票授权、补选独董、取消监事会
董事会	10	44	定期报告、募集资金报告、修订制度
战略决策委员会	2	2	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	2	2	补选独董
审计委员会	4	19	定期报告

在薪酬管理方面,公司严格依照《薪酬管理制度》和《绩效管理制度》,对董事及高管薪酬进行评定。薪酬由基本薪酬与绩效薪酬构成,其中基本薪酬结合行业水平、地区标准及岗位价值确定;绩效薪酬依据绩效考核结果,由薪酬与考核委员会评定。公司根据实际运行情况优化相关制度,在保障内部公平性的同时兼顾外部竞争力,以支持企业长期发展。

### ▶ 投资者权益保护

公司坚持合规、公平、透明的原则，从信息披露、投资者沟通及平等对待中小企业等维度完善投资者关系管理，巩固与资本市场良性互动的基础。

### ◆ 信息披露

公司依据监管要求，制定《信息披露管理制度》《重大信息内部报告制度》以及《信息披露暂缓与豁免管理制度》，构建完善的信息披露指标体系，确保披露内容全面规范。

2025年，公司结合法规变化对《信息披露管理制度》进行了修订，并采用线上标准化流程与线下协同沟通相结合的方式开展信息披露工作，覆盖信息收集、多层审核、合规披露、反馈优化等关键环节。

2025年，公司严格遵循信息披露相关制度与流程规范，按时披露年度报告、半年度报告及季度报告等定期报告4份；累计发布临时公告53份，包括经营数据公告、董事会决议、取消监事会、修改章程等重要事项。

### ◆ 投资者沟通

公司落实《投资者关系管理制度》，依托法定信息披露平台、业绩说明会、投资者热线及专用邮箱等多元渠道，与资本市场保持积极有效的沟通。2025年，公司召开了年度、半年度、三季度业绩说明会，披露了各季度投资者交流活动记录表，并回答上证e互动提问12个，问题答复率达到100%。

#### 常态化沟通

- ▷ 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
- ▷ 投资者开放日/反向路演/券商策略会
- ▷ 一对一路演与机构调研

### 案例·CASE

### “一体两翼·生态+科技”战略升级反路演交流活动

2025年6月，公司面向多家投资机构开展一对一反路演活动。活动主要介绍公司“一体两翼·生态+科技”及科技翼“Nacity Robotics”战略的底层逻辑、业务布局及未来展望，并就机构关注的问题进行深入交流。参与机构对公司新战略形成更加立体的认知，给予积极评价。



## 合规与风险管理

南都物业积极响应国家及地方政策要求,强化风险管理意识,建立系统化、规范化的合规管理体系,夯实公司稳健运行基础。

### ► 风险管理

公司实施明确组织架构与职责分工,配套专项制度与标准,形成系统化、全覆盖的风险防控机制。

#### ◆ 风险管理体系 >

公司以《风险管理制度》为基本框架,明确风险管理目标、原则、职责分工与管理流程,并在总裁下设风险管理委员会,作为风险管理的决策与协调机构。委员会由高管及各核心职能中心负责人组成,负责审议公司风险偏好、风险承受度、风险管理策略、重大风险应对方案及风险报告等事项。

在此基础上,公司制定《风险控制手册》,系统识别19个风险域、287项具体风险,涵盖战略、投资、财务、物业运作等类别,明确每项风险的定义与成因,评估其后果、可能性及影响程度,并制定应对策略。在业务层面,配套出台《物业项目质量事故问责管理办法》《危险作业管理细则》等专项制度,强化作业安全、服务质量与员工行为的规范与问责。

#### ◆ 风险管理流程 >

公司风险管理按照识别、评估、应对、监控、报告五个环节形成闭环管理,各环节职责明确、衔接有序,确保风险管控有效落地。

- ◎ 风险识别:通过制度梳理、业务访谈、案例复盘、外部环境扫描等手段,识别内外部风险。
- ◎ 风险评估:从风险发生可能性和影响程度两个维度进行评级,分为 I 级(重大)、II 级(较大)、III 级(一般)三个等级。
- ◎ 风险应对:针对不同风险等级,采取规避、降低、转移、接受等策略,制定应对措施并落实责任部门。
- ◎ 风险监控:通过定期检查与专项审计,持续跟进风险动态及措施落实情况。
- ◎ 风险报告:各部门汇总分析重大风险后报送审计法务部,按规定需报风险管理委员会的,形成风险报告提报审议。

### ► 内部控制

公司董事会负责内控体系的建立健全与有效实施,审计委员会审查并监督内控工作的执行,经理层组织领导内控日常运行,审计法务部负责检查评价内控有效性并跟进缺陷整改。

公司按照《高压线管理办法》，明确客户相关违规、安全事故违规、刑事法律触犯、商业机密泄露四类高压线行为，并按影响程度划分为高、中、低三类风险。公司对高压线行为秉持零容忍态度，采取直接辞退、上级连带责任、严肃纪律警示等措施。

公司通过数字化沟通平台，将内控要求嵌入运营各环节，实现内控信息高效传递。

- ◎ 流程固化:建立信息化系统固化费用报销、采购审批、合同管理等业务,确保流程合规、透明;
- ◎ 数据整合:整合财务、业务、管理等系统数据,实现信息共享,为运营分析提供支持;
- ◎ 风险预警:设置风险控制点,对预算超支、合同异常等情况进行动态预警与拦截,推动风险管控前移;
- ◎ 可追溯监控:操作环节全程留痕,提升监管精准度。

## ▶ 内部审计

公司以风险防控为导向,建立独立且权威的内部审计体系。审计委员会负责提议聘请或更换外部审计机构、监督内审制度及实施、协调内审与外审沟通、审核财务信息及其披露等事项。依据《内部审计制度》《离任审计实施办法》等制度,开展任期审计、财务审计、内控审计、专项审计等业务,履行监督、评价与建议职责,保障内部控制有效运行。

公司制定《内部审计监察管理办法》,依据审计监察程序,对受理举报、立案调查、证据采集、报告审批、整改追踪等关键环节实行闭环管理,保障合规问题举报与调查得到公正、及时处理。同时,公司对举报人身份、举报内容及处理流程实行严格保密,并支持匿名举报,保护举报人合法权益,维护举报监督机制的严肃性与公信力。2025年,公司发布审计相关通报12则,强化了全员合规意识与底线思维;收到举报或主动发现合规问题76个,均已完成调查且出具报告,其中72个问题已在年内完成整改。

☎ 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

## ▶ 合规文化建设

公司以《制度管理导则》为基础,通过覆盖战略、投资、人力、财务、法务、物业运营等关键领域的200余项制度,形成全面覆盖、分层细化的合规制度体系,并获得合规管理体系认证。报告期内,公司新增《合规与可持续发展管理准则》,明确商业贿赂、不正当竞争、洗钱等违规行为的范围、合规要求及惩处措施。

公司高度重视员工合规意识培育,通过内部定期学习、新员工培训、制度执行抽查等方式,强化高压线行为及其他合规要求的宣贯与落实。全年开展合规专项培训1期、直播公开课2期,累计参训2,208人次,并通过大小课堂形式发布合规案例11个。



课程名称	培训内容	参与人数	通过率
年度岗位复训	公司制度标准、岗位专业能力	1,381人次	99.6%
《项目交账全流程操作导航》 线上直播公开课	项目财务流程操作合规	634人次	-
《应诉案件操作指南》 线上直播公开课	项目依法催费流程合规、应诉流程合规	193人次	-

## 诚信经营

南都物业坚持诚信经营，围绕反商业贿赂、反不正当竞争等重点领域，构建常态化管控机制，切实保障企业与客户的合法权益。

### ▶ 反商业贿赂与反贪污



公司围绕反商业贿赂与反贪污，形成覆盖组织协同、业务管理与监督举报的一体化管理体系，并获得反贿赂管理体系认证证书。

- ◎ 组织协同：人力资源中心、行政管理中心、审计法务部协同开展相关工作，其中审计法务部负责组织廉洁作风等行为调查，各职能部门负责执行调查结果。
- ◎ 业务管理：对业务招待、礼品、捐赠实行事前审批、限额管理、全程留痕、凭票报销，实施利益冲突申报与回避机制。
- ◎ 监督举报：设立多元贪污举报渠道，于报告期内按规定受理并办结13起相关举报事项。

公司要求项目、片区负责人及采购、财务、营销等关键岗位人员签署《廉洁承诺书》，实现关键岗位100%覆盖，累计签署人数超过8,000人。此外，1位独立董事签署《独立董事候选人声明与承诺》，明确要求其遵守《关于加强高等学校反腐倡廉建设的意见》的规定；5位集团外派子公司总经理、董事签署《子公司高管人员履职承诺书》，明确不得以权谋私、收受贿赂或侵占公司财产。

公司注重廉洁文化的建设，通过培训与宣贯加强员工廉洁意识。2025年，审计法务部开展企业反舞弊大讲堂1场，观看人数超过400人；廉洁从业小课堂宣贯1场，参与人数超过400人。

## ► 反不正当竞争

公司将反不正当竞争纳入《合规与可持续发展管理准则》，明确禁止虚假宣传、串通投标、商业诋毁、非法获取商业秘密等行为，对市场推广规范、商业秘密与数据安全保护、合作方责任约束等提出合规要求，配套相应责任与处罚机制。

### 反不正当竞争治理架构：

董事会统筹反垄断与公平竞争管理方向，审议战略制度、监督高管落实、倡导公平竞争文化并配置管理资源；

高级管理层拟订实施细则、统筹跨部门推进、组织合规培训、定期排查相关风险并对接监管部门；

审计法务部负责相关制度梳理与修订、开展日常合规审查、排查预警风险、组织分层培训并受理投诉举报，保障反不正当竞争工作有效落地。

2025年，公司持续强化反不正当竞争管理机制，畅通内部举报渠道，全年共收到与反不正当竞争相关的举报2条，并均已按规定办结。与此同时，公司重视市场秩序维护，全面加强对各类业务行为的审查，全年未发生因不正当竞争行为导致的重大行政处罚事件。

## ► 依法纳税

公司始终将依法纳税、诚信履约作为公司治理核心，严格恪守国家税收法律法规及行业征管要求，结合物业行业业态多元特点，构建全方位、全流程纳税管理体系，切实履行纳税义务、承担社会责任，推动税务管理从被动合规向主动价值创造转型。

在税务管理与制度建设方面，持续完善税务管理制度与操作规范。2025年，公司结合最新组织架构与管理实践，启动《税务工作管理办法》修订与意见征询工作，重点优化权责体系、发票管理、检查与奖惩机制等内容。

在政策学习与能力提升上，建立常态化研究学习机制，定期组织公司及子公司涉税人员开展专题培训，聚焦增值税、企业所得税等与物业业务相关政策，解读优惠及征管要求，覆盖预收物业费、公共收益等重点涉税事项，并鼓励人员参与行业交流及政策宣讲会，更新知识储备。

在政企沟通上，与各地税务机关建立常态化良性互动，定期开展业务交流，主动汇报纳税工作、咨询政策疑问，参与税务机关各类活动，搭建政企互信桥梁，保障涉税业务合规。

在纳税合规与税负管控上，坚守“诚信纳税、精准计税”原则，规范发票开具、进项抵扣等全流程，重点管控物业费、停车费等核心收入核算，杜绝违规；结合经营实际与优惠政策合规开展税务规划，优化税负结构。

在风险防控上，建立完善应对机制，重视外部税务检查，成立专项小组对接跟进、整改反馈，同时将检查问题、整改措施及经验整理为案例，开展警示教育，完善管控流程，构建全链条风险防控体系。

## 数据安全与客户隐私保护

公司不断完善信息安全与隐私保护治理架构与制度体系，构建覆盖组织、技术、管理的多维度防护网。

### 管理体系

数字运管中心负责公司信息与网络安全相关风险的防控与治理工作。同时设立网络安全应急领导小组，由数字运管中心负责人担任组长，明确技术、运维、法务等部门分工职责，形成“领导小组统筹、技术部门主责、业务部门协同”的责任架构，将应急值守、事件处置、信息上报等环节落实到具体责任人。

2025年，公司修订并实施新版《信息技术服务和信息安全管理手册》，明确公司信息与安全管理的方针、目标、组织架构、权责等方面的要求。在此基础上，通过服务器、网络、机房、防火墙等物理技术手段，加强信息与网络安全防护；通过信息系统管理、文档加密等管理规范，实行分岗位、分权限管理，保护客户隐私信息。

### 管理措施

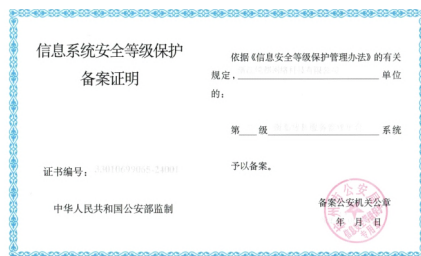
公司建立了常态化监测与整改机制，通过强化技术防护体系、健全应急管理机制、加强员工安全培训等措施，持续提升信息与网络安全防护能力，并保障客户隐私信息不受侵害。

强化技术防护体系	健全应急管理机制	深化安全培训意识
<ul style="list-style-type: none"> <li>部署防火墙、堡垒机等设备，及时拦截外部攻击；</li> <li>建设日志审计与数据库审计系统，确保操作可追溯；</li> <li>推行终端设备安全管理，严禁非授权外设接入，强制安装杀毒软件；</li> <li>升级安全保护技术方案与制度。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立24小时网络安全值守制度，与区、街道网安部门保持实时联动；</li> <li>定期开展应急演练，优化应急预案流程，提升信息与网络安全事件处置效率；</li> <li>明确重大安全事件上报机制，确保信息通报及时、准确。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>组织全体员工学习《网络安全法》《数据安全法》等法规；</li> <li>开展“弱口令专项治理”，提升密码复杂度要求，整顿权限冗余等问题；</li> <li>开展或参加信息与网络安全培训与宣导活动，提高员工相关安全意识。</li> </ul>

2025年，公司发现5起网络安全风险，并及时完成修复整改，未造成实际影响。全年未发生信息安全及客户隐私泄露事件。

### 案例·CASE 南都小课堂守护个人信息安全

2025年4月，公司通过“南都小课堂”，以图文形式向全体员工分享个人信息安全贴士，内容涵盖不使用弱口令密码、不打开可疑邮件、通过官方渠道下载APP、定期备份数据等，将信息安全意识传达至每一个人。



◎ 信息系统安全等级保护备案证明

WINGS

03

TECHNOLOGY

## 以科技为翼 与价值同行

---

创新驱动

产品和服务安全与质量

供应链安全

# 以科技为翼 与价值同行

## 创新驱动

物业服务场景正成为人工智能、具身智能技术落地的重要场景。南都物业深刻把握行业发展趋势，积极推行企业的智慧化转型。

### 治理

公司成立数字治理委员会，以引领数字化战略发展方向。委员会由董事长担任主任，总裁担任副主任，数字运管中心及其他职能中心、事业部负责人担任委员。委员会以季度专题会议形式听取数字化工作报告，审议重大事项，并部署阶段性重点工作，确保公司数字治理工作持续深化、有效落地。

公司旗下悦都科技作为国家高新技术企业，承担数字化项目的建设落地工作，负责公司数字化项目管理及合作伙伴关系维护。



### 战略

公司以“生态+科技·Nacity Robotics”战略为指引，深化与科技企业的战略合作，以技术创新重塑服务价值。

为应对物业行业劳动力结构性短缺与用工成本攀升等难题、顺应人工智能和具身智能等技术发展趋势，公司大力推进机器人生态布局。2025年，公司投资云象商用机器有限公司并联合设立杭州南郡智能科技有限公司、参与设立赛智助龙基金并投资云深处科技有限公司、投资境智具身智能科技有限公司、与安邦护卫集团达成战略合作，持续探索清洁机器人、智能巡检、智慧安防等领域应用，打造“技术研发-场景应用-运营服务”一体化智慧服务新范式。

### ▶ 影响、风险和机遇管理

公司秉承“人文服务、智慧管理”的发展理念，构建内部数字化协同管理平台，并持续推动客户服务的智能化升级。

### ◆ 推动内部管理数字化升级 ▶

公司构建了一体化智慧物业管理平台，旨在从传统服务向“智慧+”模式跨越。在管理端，升级人力、财务、采购三大共享系统，打通数据、优化流程，实现运营数据实时归集分析，推动管理向“数据驱动”转型；在运营端，全面部署远程消防监控系统，实现品质管理线上化，提升项目运营效率；在服务端，升级访客管理系统，优化线上线下缴费渠道，上线社区活动线上报名系统，提升客户便捷度与业主归属感。



© 南都物业智慧消防大数据云平台

### ◆ 探索智慧园区服务新模式 ▶

以智慧园区建设为切入点，公司推动服务从“基础管理”向“价值创造”升级。通过与多家上市公司及科技企业合作，公司将人工智能、物联网等技术引入园区管理，部署保洁机器人、智能巡检设备等，打造集智慧通行、AI安防、智能巡更、能耗管理、消防预警、电梯监测于一体的智慧社区和智慧园区标杆项目，实现空间管理数字化、精细化，为业主提供安全便捷的环境，并为不动产保值增值提供保障。

案例·CASE 参加上海国际智慧物业博览会

2025年,在第七届上海国际智慧物业博览会上,公司聚焦新质服务力探索与实践,展示了在智慧化服务应用、数字化升级、智慧社区建设等领域的阶段性成果。展会期间,公司与合作伙伴共同展出的智能清洁机器人及四足机器人受到关注,体现了公司在无人化保洁和智能巡检、智能配送等场景应用进展。



公司展台前的清洁机器人



案例·CASE AI技术落地服务场景

公司引入多模态大模型,将AI技术落地社区服务场景,推动服务从“被动响应”转向“主动预判”。公司借助AI监测系统,实现了高空抛物精准追踪、电梯安全实时预警、公共空间秩序管理、消防安全可管可查。同时,公司升级旗下物业的人脸识别系统、访客登记系统,支持智能充电和智能道闸,立足社区真实场景,用技术赋能具体服务。



◎ 访客邀请及访客登记能力助力快捷、安全门岗管理

## ◆ 知识产权管理

公司以合法合规、匹配经营、科学管理为核心原则，依据《知识产权管理制度》及《员工手册》等内部制度，对知识产权评估、保护、成果归属、备案及档案管理等环节进行规范管理。

在知识产权保护方面，公司从检索、申请、保护三个环节开展管理工作：

- ◎ 在先权利检索：使用图文标志、字体、图片等素材前，通过国家知识产权局、国家版权局或代理机构检索在先权利。存在在先权利的，须获授权后使用；无在先权利的，及时提出注册或登记申请。
- ◎ 知识产权申请：商标、专利或新产品等申请前，须检索确认不侵犯他人先权利。申请后及时向国家相关机构提交申请，并报备公司相关部门，跟进授权情况。
- ◎ 商业秘密保护：知识产权申请公布前，采取分级标识、限定接触范围等保密措施，并在劳动合同设置保密与竞业禁止条款。同时，鼓励员工举报内外部侵权行为，由公司协同处理或依法维权。

截至2025年末  
南都物业持有

📄 商标  
80件

📄 网络软件著作权  
43件

📄 IP人物形象作品著作权  
1件

📄 专利  
3件

## ▶ 指标和目标

公司通过技术研发与产业合作，不断强化技术领先优势，在行业标准制定、研发成果等方面取得实质性进展，为业务高质量发展打下坚实基础。

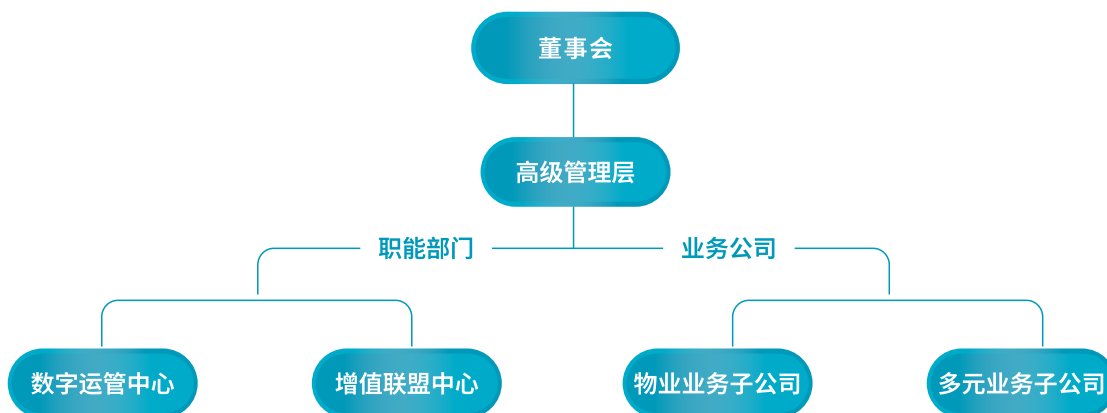
指标	2025年绩效
参与行业标准制定	《智慧城市基础设施 连接城市和城市群快速智慧交通》 (GB/T 44978-2024)
新增软件著作权(件)	5
新增商标(件)	9
研发投入金额(万元)	239.87
研发投入占主营业务收入比例(%)	0.13

## 产品和服务安全与质量

当前物业行业已进入从规模驱动向价值驱动转型的关键时期。南都物业顺应行业发展趋势,通过精细化管理,增加优质产品与服务供给,以契合日益多元的客户需求。

### 治理

公司在董事会和高级管理层的指导下,设立了数字运管中心与增值联盟中心,为物业产品及服务提供系统性支持。其中,数字运管中心聚焦运营标准化、客户关系维护及数字化服务,通过提升服务响应效率与过程透明度,持续优化客户体验,夯实服务根基;增值联盟中心则围绕社区生活、资产运营等方向,不断拓展服务边界,挖掘多元化的增长机遇,为资产保值增值注入持续动力。在此基础上,公司积极推动业务子公司探索多元化发展路径,各子公司深耕专业领域,不断提升细分赛道的服务能力。



此外,为加强各物业项目的统筹管理能力,公司设立项目管理委员会。委员会对董事长负责,由主任、秘书和多名委员构成,负责围绕项目运营管理制定战略规划,研究和决策项目的质量、安全及其他重大事项。

### 战略

公司始终以“创百年卓越服务企业”为愿景,以“人才力、标准力、数字力、创造力”为发展动能,为客户提供全业态、全场景、全生命周期服务。

当前物业服务企业面临物业费收缴难、提价难,业主自治意识增强、对服务品质提出更高要求等多重挑战。同时,行业也存在老旧小区改造与非住宅业态扩容,社区养老、托育、家政等增值服务潜力巨大等发展机遇。面对新的行业发展态势,公司夯实基础服务,拓展多元业务,推进数字化转型,全面提升运营效率与服务能力。通过系统布局与持续创新,稳步迈向高质量发展。

### ▶ 影响、风险和机遇管理

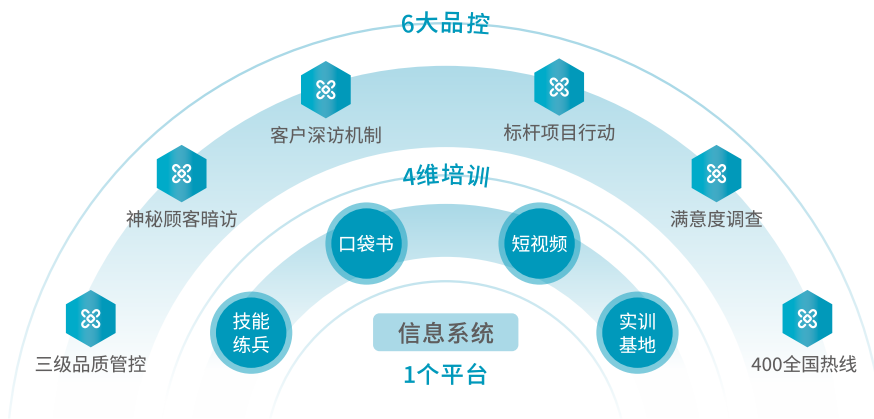
公司以不断提升客户满意度为目标,通过提升服务标准、优化服务流程、应用智慧化手段,确保服务与具体场景高效对接。

### ◆ 客户服务标准化

依托“三全+641保障”产品体系,公司构建全业态、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保障服务落地成效。此外,公司通过《住宅业态“美好生活”服务产品手册》和《办公业态“五维一体”服务产品手册》等,构建标准化服务体系,全面提升服务质量。截至2025年末,公司已获得质量管理体系认证和物业服务认证,并新增设施管理体系认证。



### 6大品控 + 4维培训 + 1个平台



2025年度,公司持续深耕基础服务的标准化管理及增值服务的精细化运营,以实际行动推动产品和服务的竞争力。

#### 专项提升与精细运营

- ◎ 开展“好房子、好服务、好邻里”品质专项提升
- ◎ 通过优化供应商招标、服务方案实施集约型保绿一体化管理

#### 标准建设与国际认证

- ◎ 参与制定国家标准《智慧城市基础设施·连接城市和城市群的快速智慧交通》
- ◎ 通过ISO 41001设施管理体系认证

### 客户体验与服务深耕

- ◎ 持续开展“我为业主做件事”“聆听计划”“美颜计划”“守卫计划”

### 新零售与供应链

- ◎ 打造全新品牌“寻山邻”为用户探寻优质产品
- ◎ 通过“悦享供应链”体系深耕私域运营并输出高附加值产品

### 专业企业服务

- ◎ 建立企业保洁标准化操作流程(SOP)
- ◎ 上线石材养护、高空幕墙清洗、空气治理等专项服务

### 便民生活与房务服务

- ◎ 上线自营洗衣缝纫店“净邻衣舍”
- ◎ 子公司乐勤楼宇上线“第三方查验咨询服务”产品
- ◎ 培育打造“无人机”房屋外立面安全评估服务业务
- ◎ 适老化服务区域进一步扩大

### 资产管理运营

- ◎ 持续推进“物业服务+招商运营”一体化资产管理
- ◎ 继续围绕物业服务场景搭建、运营流程设计等维度开展运营前置咨询服务

## ◆ 客户健康与安全

公司将消防安全融入日常服务,通过业主群推送、公告栏宣传、现场咨询等方式,向业主普及用火用电用气安全、火灾预防及家庭消防器材配置等知识。同时,各项目通过日检、周检、月检和专项检查等形式,推行常态化安全检查,确保小区内的消防栓、灭火器、应急照明、疏散指示标志等设施完好有效。针对楼道、消防通道、地下室等重点区域,物业团队及时清理违规堆放的杂物与私拉乱接的电线,严管电动车违规停放与充电行为,坚持“发现一处、整改一处、闭环一处”,从源头上消除安全隐患。



通过公告栏和通知栏普及安全知识



工作人员检查消防器材

公司制定了《全年病虫害防治标准》《绿化质量标准》《垃圾分类清运管理制度》,通过清洁、消杀、护绿行动,保障项目所在园区的卫生与安全。同时,公司针对不同业态制定了《应急预案手册》,面向客户服务、秩序维护、工程服务和环境服务等部门出具危险源提示单,并针对治安、消防、交通、灾害等风险制定应急预案流程,确保相关人员在紧急情况下妥善采取应对措施。

案例·CASE 消防安全管理专项培训

2025年,为提升物业员工的安全管理能力,公司组织开展消防安全管理专项培训。培训以“理论授课+实操演练”相结合的方式,面向项目经理、维修主管等32名核心成员,讲解了隐患排查、法规解读及消防设备识别等内容,强化了项目一线安全风险防控能力。



消防安全管理专项培训

案例·CASE 消防安全月系列行动



消防应急演练现场

2025年11月,为筑牢社区安全防线、守护业主生命财产安全,公司各在管项目同步启动消防安全月系列行动。演练期间,特邀消防员系统讲解火灾报警流程、初期火灾扑救技巧及疏散逃生注意事项,并现场指导灭火器、消防栓等设备的规范使用。伴随模拟火警信号启动,参与人员迅速进入应急状态,依照预定分工有序开展疏散引导、火情处置、人员营救、伤员急救等环节,整体流程组织严密、衔接顺畅。

◆ 客户满意度管理

公司制定了《客户满意度管理细则》和《客户细分与访谈管理细则》,并推出“客户聆听计划”“透明服务公示计划”和“不满意事项清零计划”,通过项目负责人定期走访、业主恳谈会、项目经理接待日等方式,及时了解并回应业主需求。同时,依托物业双周报及月度重点工作公示等方式,公司常态化公开日常巡检与维保事项,持续提升服务透明度与客户感知度。



客户聆听计划

2025年,公司修订《客户诉求管理细则》,进一步明确了客户诉求处理责任人,确保客户诉求能得到快速响应和解决。为跟进客户投诉的处理过程及结果评价,公司通过400热线对客户进行回访,并要求项目人员落实客户拜访,完成不满意客户的转化。此外,公司还设置悦嘉家APP、公司官微、公司来访、信函等渠道,用于接收客户意见和建议,提升自身服务能力。

为提高物业员工的服务素养与客户满意度,公司每年面向管理团队和一线业务团队,组织多场线上直播培训、现场实战培训和一对一业务培训,培训内容涵盖了业务介绍、方法案例、实操培训等。

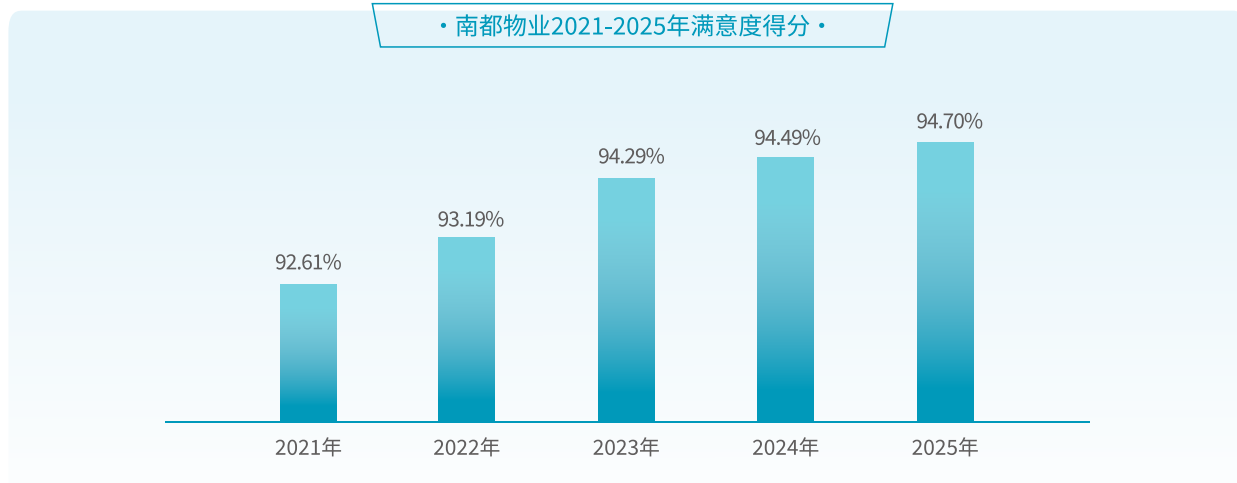


客户满意度管理培训



增值业务培训

本年度,公司围绕态度礼仪、客户服务、社区活动、应急处理等14个维度开展了为期3个月的客户满意度调查。调查面向502个项目,涵盖了业主、业委会、开发商、政府部门(社区街道)四类调查对象以及住宅、办公、商业、园区、学校、公众、医院七大业态,共收集有效问卷24,086份。本次调查最终形成《2025年第三方满意度调查分析报告》。报告显示2025年公司总体满意度为94.70%,呈现逐年提升态势。



### ▶ 指标和目标

公司将客户满意度、客户诉求响应、服务质量与安全检查等指标纳入各级业务负责人的考核范围,并针对履职情况进行定期抽检和通报,确保服务举措落实到位。

指标	2025年绩效
客户投诉数量(次)	1,431
客户投诉处理率(%)	100
客户满意度(%)	94.70
产品和服务相关的安全与质量重大责任事故(起)	0

# 供应链安全

构建规范、高效的供应链体系,有助于企业实现采购资源整合与集约化管控,保障物资与服务质量的稳定性。南都物业通过供应商分级管理、履约评估与战略合作机制,提升议价能力与资源协同效率,有效降低采购风险。

## ▶ 规范采购

公司制定了《采购管理制度》和《采购实施管理办法》,明确了各级采购负责人及其职责,以及采购类型和采购流程,确保采购工作的有序进行。

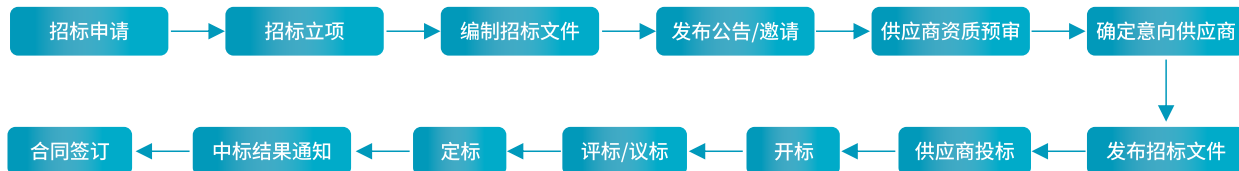
## ◆ 采购流程管理

公司要求有关部门制定采购预算和采购计划,并结合运营需求、物资或服务标准化程度、采购金额等因素选定采购方式。同时,公司按照物资类、服务及外包类进行品类划分,并严格规定了从采购申请到验收结算的流程闭环管理。对办公物资、保洁物资、绿化物资、消防用品、秩序用品等同质化需求较高、年采购金额较大的物资,公司上线物资集采商城,实现一站式采购。



◎ 都物业集采商城

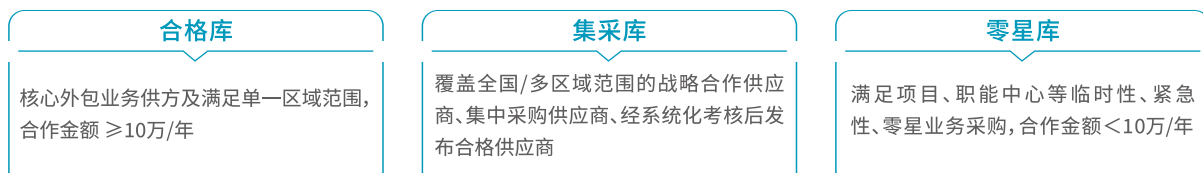
公司制定了《招标管理办法》,对招标申请、策划、文件及实施进行全流程管理,确保各环节权责清晰、程序合规。公司于2025年3月正式启用线上平台招标系统,实现招标信息统一发布、投标过程在线监管、评审结果全程留痕,进一步提升招标工作的透明度与可追溯性。



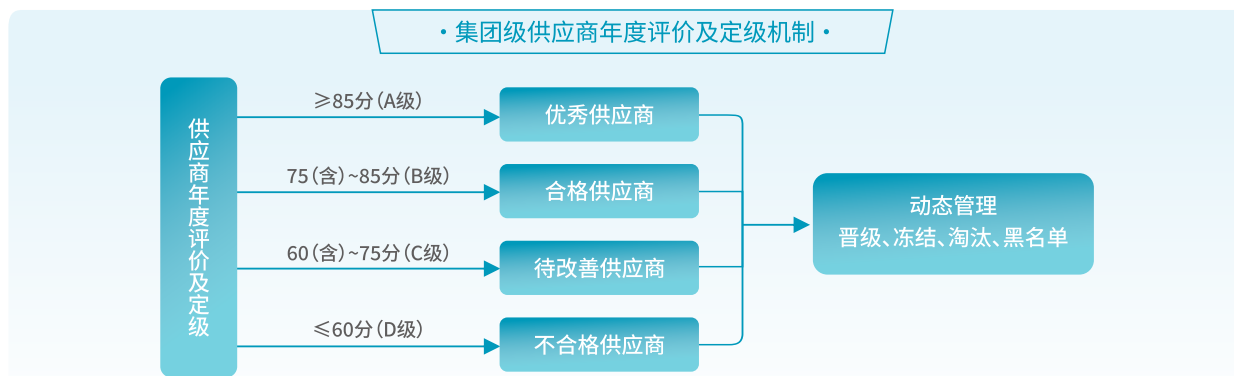
◎ 招标流程图

### ◆ 供应商管理 >

公司制定了《供应商管理办法》，对供应商实行分级分类管理，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。2025年6月，公司对现有合作供应商重新梳理，按业务对供应商实施集采库、合格库、零星库的三级划分，依据物资类型和采购金额进行差异化管理。



公司对供应商开展年度评价和动态管理。在导入阶段，公司严格考察供应商的企业概况、资质证书、财务状况、公司业绩等方面。在合作过程中，重点评价物资质量、诚信报价、现场管理和售后服务等多个维度，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后，重新确认合格供应商名录。



### ◆ 采购规范化培训与检查 >

2025年，公司面向项目经理和项目采购专员组织3次采购规范化大讲堂培训。培训通过线上直播方式，围绕采购执行规范、采购管控重点、招标流程等内容展开。培训结束后，相关人员均通过“南都E学院”参加了采购规范化考试。在业务实际落地中，现场抽查了18个项目的采购情况，并将发现的问题进行整改闭环。

### ◆ 平等对待中小企业 >

公司将平等对待中小企业纳入综合管理体系，在《合规与可持续发展管理准则》中设立专项管理规定，明确在招标采购、服务外包、项目合作、费用结算等活动中，不以企业规模、所有制形式、地域、成立年限等因素设置不合理门槛。通过建立统一标准、统一流程、统一公示的采购招标体系，结合实际需求优化中小企业合作流程，确保中小企业享有平等参与权、公平竞争权。

## ▶ 智慧采购

公司于2025年5月启动金蝶财务共享平台采购系统,建立并运行物资采购、服务及外包采购,实现了从采购申请、审批到归档的全链条透明化责任管理。2025年,公司在金蝶财务共享平台采购系统中全新上线了采购信息模块、供应商协同模块,更新了《三保类供应商合格名录》及《物资和服务集采供应商名录》,持续优化采购工作标准,赋能业务发展。

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管理。2025年,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,累计参与者达2,289人次。

公司依托大数据技术,深度分析设备运行数据与使用情况,科学评估设备性能与质量,为设备的选型、维护与更新提供数据支撑。同时,通过分析和预测各类耗材的消耗情况,公司精准制定采购计划,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

公司将合规、廉洁、公平确立为供应链合作的基本原则,严格防范商业贿赂与利益冲突,并接受合作伙伴和公众监督。

公司要求所有供应商签署《供应商廉洁诚信承诺书》,承诺不从事任何损害公司利益的行为,不向公司员工实施贿赂或给付其他不正当利益,并在公司就涉嫌腐败的商业活动开展调查时,积极配合提供证据或作证。

同时,公司要求采购人员签署《采购人员廉洁承诺书》,承诺在采购活动中发现与参加投标(谈判、询价)的供应商及其关联机构存在利害关系时,主动申请回避,并拒绝管理对象以任何名义或方式给予的回扣及礼金。

### ■ 阳光采购热线电话

● 采购管理部——0571-87003058

● 审计法务部——0571-87099733

针对存在腐败线索或受到举报的供应商,公司审计法务部依法依规开展反腐败尽职调查。经查实,对存在欺诈、违约或违反诚信原则等行为的供应商,公司依据《供应商管理办法》予以淘汰处理。同时,公司实行供应商黑名单管理,将存在弄虚作假、骗取注册入库资格,或实施串标、围标、行贿等行为的供应商列入黑名单,并永久拒绝其入库申请。

# 04

## 聚人才之力 赴共益之约

---

员工雇佣与权益

职业发展与培训

乡村振兴与社会贡献

# 聚人才之力 赴共益之约

## 员工雇佣与权益

南都物业坚信员工是企业最大的财富，规范开展人力资源管理与战略落地工作。2025年，凭借优秀的雇佣实践与员工管理，公司荣获杭州市物业行业雇主典范、智联招聘年度优选雇主，以及环球智库年度杰出HR团队。

### 治理

公司为加强员工管理，构建了自上而下的治理体系。董事会决定内部管理机构的设置，统筹高级管理人员的聘任与报酬事项；薪酬与考核委员会协助董事会制定董事与高级管理人员的薪酬政策、绩效评价与激励方案等，并负责相关事项的监督执行；高级管理层组织落实上级决议、审批重大人力事项、协调员工跨部门合作；人力资源中心及下属部门作为日常执行机构，负责制度落地、全模块运营与员工服务等事宜。



### 战略

公司将“人才力建设”作为驱动公司长期可持续发展的关键引擎。通过系统化打造兼具专业技能、多元背景与创新精神的人才队伍，不断巩固并提升公司的核心竞争优势。

物业服务行业正处于从“传统劳动密集型”向“智慧科技型”转型的关键期。面对物业一线员工年龄结构老化、人才供给滞后等问题，公司顺应数字化、智能化产品在物业服务场景应用的技术机遇，在深化企业数字化转型、实现人员配置优化的同时，通过专项培训与校企合作，定向培养“智慧物业”青年人才，为企业变革转型提供创新力量。此外，公司依托内部培养体系与外部引才机制，夯实人才梯队建设，打造高质量、年轻化的人才队伍。

## ▶ 影响、风险和机遇管理

公司秉持公平竞争、公开透明的用人原则，严格遵守《中华人民共和国劳动法》，规范开展员工招聘、薪酬管理、职业健康与安全等工作，保障所有员工享有平等的就业机会、福利待遇和发展空间。

### ◆ 员工招聘 >

公司制定《人力资源管理制度》《招聘管理制度》等政策，规范招聘渠道与流程。本年度，通过社会招聘、内部推荐、专场招聘、校企合作、校园招聘等多种招聘渠道，累计吸纳新员工3,089人。

公司将反歧视与多元化融入用工全流程，明确禁止各类歧视、职场欺凌及骚扰行为。2025年，公司发布《“幸福南都”职场准则》，明确了反童工与反强制劳动管理举措，保障员工不因年龄、性别、身体情况、种族、国籍、宗教信仰等受到区别对待。公司定期开展专项教育，建立了清晰的举报与处理机制，对违规行为严肃处置。

2025年  
南都物业

因劳动纠纷或因用工违规问题  
受到相关部门处罚的事件 **0** 件

使用童工、强迫劳动或强制劳动等  
违反劳工权益的事件 **0** 件

### ◆ 薪酬与绩效管理体系 >

公司以合规合法为底线，以激励性和公平性为导向，构建了完善的员工薪酬管理体系。秉持“为岗位价值付薪、为业绩贡献付薪、为个人能力付薪”的理念，公司制定并实施《薪酬管理制度》，确保不同类型和不同性别员工实现同工同酬，并保障薪酬按时和足额发放。

公司构建了以“承接战略、客观评价、结果导向、沟通反馈”为原则的绩效管理体系。根据业务类型、层级和岗位制定个性化绩效管理要求，并从关键业绩、价值观行为、素质能力三大维度开展绩效评估，确保考核结果如实反映员工综合表现。

公司建立了完善的绩效沟通渠道，以及常态化的绩效反馈与申诉机制。实行月度、季度绩效面谈机制，由直属上级向员工反馈考核结果，共同制定改进计划。同时设立绩效考核申诉渠道，有异议的员工可填写《绩效考核申诉表》，由相关部门对申诉情况进行复核与反馈，保障员工申诉权利。

### ◆ 员工福利体系 >

公司依据《考勤及假期管理办法》《用工办法》等内部制度，合理规定员工的工作、就餐与休息时间，保障员工合法权益。同时，公司制定并落实《员工福利关爱制度》，为员工提供多元福利关怀，打造“幸福南都·快乐奋斗”的组织氛围。

#### 南都物业员工福利体系

法定与基础福利：五险一金、带薪年假、育儿假、高温补贴、节日礼品、工作服、用餐补贴、交通补贴、员工宿舍等

补充福利与特色关爱活动：商业保险计划、健康体检、节日关怀、司龄纪念、1010员工节、团队建设活动、内部产品/服务优惠等

困难员工帮扶：设立南都乐基金，依据《南都乐基金使用管理办法》帮扶困难员工及其家属，2025年资助2名员工

案例·CASE 共赴“1010之约”，第十三届南都员工节

2025年10月10日，以“悦奋斗·越热爱”为主题的第十三届南都员工节圆满举办。本届员工节共计为780名新晋三年老员工授予纯银戒指，为102名新晋十年老员工授予纯金戒指，表达对员工长期奋斗精神的致敬与感谢。同时，公司在全国四大会场开展了精彩纷呈的节日主题活动，员工在欢乐与协作中增进情谊、融合共进，为企业文化传承注入活力。



第十三届南都员工节活动现场

案例·CASE 共享春日美好，西溪福行活动



员工开展趣味活动

2025年4月，南都物业于西溪湿地景区举办了“与春同行 步步福临”西溪福行活动。150余名员工分为9个队伍，在徒步过程中积极协作，参与完成了司歌接龙、团队竞技、创意合影等趣味比拼关卡，与伙伴共享春日时光。本次活动的冠军队伍还获得了团建基金奖励，进一步凝聚团队力量，激发员工的工作热情。

◆ 民主沟通机制 >

公司建立了常态化的民主沟通机制，通过员工恳谈会、i南都企业微信号、员工关系热线、邮箱等渠道，倾听员工诉求。公司工会以“服务职工、凝聚力量”为宗旨，设立南都工会组织和属地工会，由职工代表参与员工类制度制定，保障员工参与权。2025年，公司电子化人力资源管理（EHR）系统上线“员工心声反馈平台”及“限时员工诉求处理流程”，有效提升反馈处理效率与透明度。

2025年  
南都物业

💡 心声反馈平台收到员工反馈百余条，均已完成处理闭环

🗣️ 开展恳谈会1,000余次，内容涉及工作痛点、机制反馈、经验交流、员工关怀等

🗣️ 恳谈会现场解决实际诉求15,000余条，及时解决各类员工诉求

公司每年开展覆盖全员的员工满意度调查，并以调研促改善，推动员工与企业共同成长。2025年员工整体满意度达87.09%，连续三年呈稳步攀升态势。

案例·CASE

工会组织职工疗养活动

2025年7-9月,公司工会先后组织员工开展井冈山专项疗养,以及街道统筹职工疗休养活动,切实帮助员工舒缓身心压力、营造积极健康的工作氛围。



职业健康安全

公司坚持“安全第一、预防为主、防治结合”的方针,在风险管理委员会的领导下,建立安全生产与职业健康风险管理流程,优化风险防控体系,全面保障员工的职业健康与安全。截至报告期末,公司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。

在职业健康方面,公司在《员工手册》中明确承诺,为员工提供安全的工作环境及作业条件。公司通过第三方检测机构对特殊业态项目进行检测,识别环境中的危害元素。通过员工健康体检、完善防护措施、开展日常安全生产检查,实现对健康风险的防范。在员工发生安全事故时,按照公司“工伤处理机制”进行上报、调查与分析,并做具体问题的跟踪和改善。

在安全事故隐患排查方面,公司建立了风险源识别机制,要求各组织识别风险源并形成风险清单;根据风险清单,划分风险等级、制定应急预案,并定期组织预案演练。公司通过日常的隐患排查,实现安全生产风险的监控与筛查,并在发生安全生产事故时,根据《物业项目质量事故问责管理办法》进行上报和处理。2025年,公司共开展3次大规模安全隐患排查行动,对不达标项目进行内部通告批评并及时整改再验收。



职业健康安全的制度保障:

- 每年发布《关于强化安全生产管理的通知》,规范特种设备安全、岗位操作安全、意外伤害安全管理等;
- 制定《南都高压线管理办法》,将违反生产安全、消防安全作业规程、造成二级及以上质量事故的行为列为零容忍高压线,进行严厉处罚;
- 制定《危险作业管理细则》,要求危险作业填写施工单、落实安全措施,并由项目负责人签字批准。

### ◆ 安全教育培训 >

公司建立了常态化的安全教育培训督导机制,以及“三级安全教育”培训体系,覆盖公司级、部门级及特定岗位安全培训。其中,公司定期开展新员工入职安全培训,以及全体员工年度安全培训;各项目每季度进行安全教育培训,包括公共安全、特种设备与机械设备安全、登高作业安全等内容,并要求员工受训后签署《安全承诺书》,强化安全责任意识。

2025年,南都物业:

- 举办安全管理直播公开课,覆盖核心岗位员工164人;
- 针对季节性风险及关键时间节点,发布内部公文通知,强化阶段性安全管理要点;
- 开展“安全生产月”线上有奖问答活动,普及安全知识;
- 开展“百日安全行动”,覆盖全部城市公司/事业部;
- 在项目层面开展安全生产培训2,000余次,覆盖28,000人次,实现安全培训全覆盖。

### ▶ 指标和目标

公司持续监测员工多元化、流失率、员工雇佣合规性等方面的绩效表现,在维护员工权益的同时,为企业可持续创新发展提供人才保障。

指标	2025年绩效
女性员工比例 (%)	54.16
少数民族员工比例 (%)	0.82
员工流失率 (%)	31.41
劳动合同签订率 (%)	100
工伤保险覆盖率 (%)	100

## 职业发展与培训

南都物业秉持“南都是一所大学”的人才培育理念,系统构建起机制完善、形式多元的员工培训体系,以及支持员工长期成长的发展路径,持续为员工成长赋能,为企业发展蓄力。

2025年,南都物业:

- 在集团层面组织开展线下培训46期,线上培训101期,累计参训9.4万人次,迭代108门课程,平均满意度达93.8%;
- 人均培训时长22.63小时,员工培训覆盖率达100%;
- 年度培训支出金额84.5万元。

## ▶ 员工能力培养

公司持续打造学习型组织，致力于建设“有文化”的南都。公司统筹管理培训计划、推行培训预告机制、鼓励内外部学习交流、常态化开展大小课堂，营造积极学习的良好氛围。2025年，公司内部定期开展集团会议，外部对接行业优质资源，全年开展交流分享60余次；开展“南都大讲堂”系列直播37期，累计1.38万人次参与学习；发布“南都小课堂”知识分享55期，搭建轻量化、便捷化的图文和视频，不断提升员工业务水平。

公司打造“南都E学院”内部员工线上学习平台，持续开发符合业务实际与员工需求的课程体系。平台课程涵盖“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”七大模块，上架视频课程304个，文档类课程120个，形成了较为完善的课程体系。2025年在线上平台学习人数达7,500人次，累计完成学习3.8万小时，营造了良好的学习氛围。

公司制定并更新《培训管理制度》《培训实施管理办法》《内训师管理细则》等，围绕“人才力、标准力、创造力、数字力”核心能力建设，系统开展分层分类培训，满足处于不同岗位与发展阶段员工的能力提升需求。公司的分级培训分为“熔炉·新人胜任”“百炼·专业塑强”“铸军·梯队孵化”“耀锋·管理进阶”四大系列，覆盖员工从入职到管理进阶的全职业周期。



### 南都物业分级分类培训体系

#### 新员工入职培训

按经理、管家、工程等专业条线匹配线上学习地图，本年度覆盖1,050人；  
举办线下“管理熔金班”4期，赋能新骨干240人；  
开展2期带教员认证项目，新增认证管家带教员142人、工程带教员65人。

#### 专业赋能培训

聚焦收费中台、智慧物管等平台开展数智化操作培训，参训人数达1,577人；  
开展2期管家工作坊，定向辅导40人；  
举办3期AI训战营，推动AI工具的普及应用，参与学习人数达960人次。

#### 人才梯队培养

举办“龙跃军”“虎跃军”训练营，输送38名合格储备经理、64名储备主管；  
联合高校，针对40名实习生开展7期双主体教学，为管家团队储备年轻人才。

#### 领导力培训

面向110余位核心管理者开展“登峰计划”专项培训，丰富服务管理的新视角与方法路径；  
面向41名中高层管理者开展“管理共识读书”活动，累计分享读书心得与笔记390篇，形成《管理共识分享金句集》2本。

### 学历与技能提升

- 公司支持员工提升学历,设有专人负责对接外部学历提升渠道,并面向全体员工开放学历提升咨询服务,全年为45名员工提供了学历提升咨询服务;
- 公司支持员工考取证书,推行证书考试费用报销制度,覆盖主要专业资格类别,全年支持334人次考取各类上岗证、操作证、技能等级证、职业资格证书;
- 响应国家技能人才政策,开展2期企业自主职业技能等级认定,为35人颁发客户服务管理员高级工技能等级证书。

### ▶ 员工职业发展

公司制定《内部竞聘制度》《员工晋升管理办法》等内部制度,共设置管理与专业2个发展通道,实现员工成长路径个性化配置。其中,管理通道包括主管、经理、总监及以上岗位,面向有领导潜质和管理意识的员工;专业通道则为技术型员工提供了从技术骨干至领域专家的成长阶梯。此外,公司还设置了3个职层、7个职级发展等级、23个职等,帮助员工明确长期成长路径,形成网格化的职业发展通道。

同时,公司秉持“优先从内部选拔、注重长期培养”理念,持续完善内部人才发展机制,从任职资格、综合能力、工作业绩、发展潜力等维度对员工进行综合考评,确保选拔的公平性与科学性。本年度,新晋主管及以上岗位中内部成长率达30.18%,核心管理岗位内部提拔人数达20人。此外,公司制定发布《物业服务专家评定办法》,计划于2026年开展专家内部选拔与条线专家认证工作,为业务发展提供内部人才支撑。

## 乡村振兴与社会贡献

南都物业立足行业发展、扎根社会所需,在乡村振兴、社区融合、产业协同等方面持续深耕,实现企业价值与社会价值的协同共振。

### ▶ 乡村振兴

公司积极响应国家乡村全面振兴规划,从产品端、渠道端、政企联动三个维度发力,依托旗下悦嘉家智慧社区生活服务平台,打破城乡资源流通壁垒。2025年,公司助农销售额超200万元。

◎ 产品端:自有品牌“寻山邻”深入江浙沪及各地优质产区,建立直采基地。2025年新增助农基地4个,重点挖掘赣南脐橙、庆元甜橘柚、莱阳秋月梨等国家地理标志产品,完善源头直采的助农供应链机制。

◎ 渠道端:依托悦嘉家严选小程序、悦嘉家驿站、自助体验柜等线下触点,打造“固定+流动、线上+线下、日常+主题”的全覆盖服务网络,并在多个城市站设立“乡村振兴专区”,打通消费助农最后一公里。

◎ 政企联动:积极响应江西省宁都县政府助销邀请,助力赣南脐橙销售;持续执行《融入浙西南 服务革命老区 聚力打造共同富裕乡村框架协议》,深度支持浙西南革命老区乡村振兴。



## ► 社区融合

公司坚持和谐社区建设,以“关爱弱势群体,促进社会和谐美好”为宗旨,成立浙江南郡公益基金会,以多元化举措回应社区实际需求,将温暖传递至广泛的社会群体。

2025年  
南郡物业

投入员工志愿者  
331人次

员工投入总时长  
5,620小时

公司及浙江南郡公益基金会社会贡献投入总金额  
761,022.75元\*

## ◆ 十年坚守,志愿服务

公司秉持人人公益理念,连续十年打造“公益小黄人”IP,通过推动志愿者队伍建设、开展“益起扫”“益起爱”“益起绿”系列活动,向社区持续传递公益力量。截至2025年末,“公益小黄人”已举办上千场公益活动,覆盖旗下数百个服务项目。

### 案例·CASE

### “公益小黄人”十周年志愿者活动

2025年4月,为纪念“公益小黄人”IP发起十周年,公司以“全龄关怀+社区共建”模式,通过“益起传承”“益起焕新”“益起守护”“益起环保”四大公益活动板块,开展了系列活动。公司团支部成员及青年党员在物业项目举行电影放映、五四青年讲堂宣讲等活动,丰富公共文化资源;员工志愿者队伍投身小区环境美化、智能手机课堂、便民服务、环保改造等工作,深度践行“公益小黄人”社区和谐使命,让温暖在公益行动中持续传递。



长者业主智能手机小课堂



携手小业主用创意美化小区环境

## ◆ 全龄互动,社区友好

公司坚持“社区共友好”初心,携手浙江南郡公益基金会,围绕儿童成长与长者关怀两大主线,持续开展专题IP“彩虹星球”“漂流书屋”“摄影大赛”“百家宴”等活动。本年度,公司在全国各项目针对26个活动节点,落地了2,125场社区文化活动,打造全龄友好、温暖亲善的社区生态。

公司积极支持社区长者文化生活,孵化“合唱团”“象棋社”“手工社”“八段锦养生团”等十余个兴趣社团,吸引超千位长者常态化参与。

\*公司在通过上市主体开展公益活动的同时,向浙江南郡公益基金会拨款,并由基金会进行公益捐赠。因此,本数据的统计范围涵盖公司及浙江南郡公益基金会的社会贡献投入金额。

2025年,浙江南郡公益基金会联合西湖区退役军人服务中心关爱协会启动“守护荣光”项目,为35户老兵家庭提供电器检修更换服务;联合西湖区慈善联合总会、温州医科大学附属眼视光医院等,发起“银龄拾光”困难老人白内障复明项目,并举行捐赠签约仪式。

案例·CASE 爱心义卖,培养青少年公益意识

2025年,公司聚焦旧物循环与邻里慈善,在旗下物业项目中发起“爱心义卖”活动,鼓励爱心小业主整理回收闲置图书、玩具等物品,通过社区义卖集市实现旧物置换与循环利用,同时自愿捐赠活动所得,培养社会责任感。活动紧密围绕“儿童成长”公益主线,向青少年传递低碳生活理念与互助奉献意识,让社区公益成为孩子践行善行、感知邻里的成长课堂。



小业主参与“爱心义卖”活动

案例·CASE 点亮光明,精准助老守护银龄

2025年11月,浙江南郡公益基金会开展的“银龄拾光”困难老人白内障复明公益项目,聚焦55周岁及以上困难群体,以手术费资助为基础,协同专业医疗力量,建立困难老年人白内障长效救助机制,践行企业助老社会责任。项目首期已在杭州市淳安县落地,并计划逐步扩大救助覆盖范围,帮助更多困难老人。



◆ 帮贫济困,守望晨光 >

公司践行帮贫济困的责任担当,持续为困难群体提供关怀救助。2025年,浙江南郡公益基金会持续推进西湖区双浦镇定向捐赠承诺,走访慰问82户困难家庭,为因伤、因病致困家庭提供紧急救助。同时,启动“守望晨光”专项救助项目,为困难群众提供医疗、生活、抚恤三类救助,首期完成对4名困难群众的关怀救助。

### 案例·CASE 困难妇女走访慰问活动

2025年妇女节来临之际，浙江南郡公益基金会与西湖区慈善联合总会双浦分会相关领导联合开展困难妇女走访慰问工作，为23户困难妇女送去慰问金与节日祝福。



### ◆ 友好关爱，新就业群体

外卖骑手、快递员等新就业群体是支撑社会运行的重要力量。公司从智慧化建设、协同治理与人文关怀维度发力，通过骑手智能通行设备、小哥驿站建设、免费饮水机配置等，在旗下百余个项目落实“骑手友好社区”模式建设。此外，公司积极响应街道号召，认领“快递小哥微心愿清单”；联合虹口区总工会，设置“城市建设者关爱之家”；发起“益起爱·送清凉”项目，为新就业群体带来夏日清凉与贴心关怀。

### 案例·CASE “清凉驿站”暖心出摊

2025年8月，公司联合浙江南郡公益基金会，开展了“传递微笑益起爱——关爱高温户外工作者”夏日公益送清凉活动。我们在杭州、上海两地设立“清凉驿站”15个，由公司员工组成“小黄人志愿者先锋队”，在活动现场设置爱心防暑药箱，并为外卖骑手、快递员等累计送出8,870杯免费冰镇绿豆汤，将公益关怀送入社区一线。



“清凉驿站”为户外工作者“续能”



### 产业协同

公司积极深化产业协同,推动行业高质量创新发展。2025年,公司担任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、杭州市物业管理协会副会长单位,旗下分子公司亦主动加入上海市物业行业管理协会、江苏省房地产业协会等行业协会。

### 案例·CASE 南都物业出席第九届万物生长大会,发声引领行业升级

在第九届万物生长大会——AI具身智能产业发展沙龙,南都物业董事长、浙江省物业管理协会会长韩芳与南都物业副总裁赵磊受邀出席,并在研讨环节发言,共同探讨具身智能如何从技术突破走向规模化落地。



韩芳董事长在研讨对话环节发言



赵磊副总裁在技术与应用研讨环节发表演讲

### 案例·CASE 参与标准指南编制,为行业贡献专业经验

公司以物业行业标准化经验赋能更广阔的城市场景。公司依托杭州西站交通枢纽服务经验,作为核心单位参与《智慧城市基础设施 连接城市和城市群的快速智慧交通》(GB/T 44978-2024)编制工作,为智慧城市基础设施规范化建设提供支持。

此外,公司积极参与杭州市医疗卫生应急服务点“平急两用”运维指南编制,将应急服务场景技术经验融入标准体系,获评杭州市医疗卫生应急服务点标准化建设优秀参与单位。



# 05

## 循绿色之道 向低碳未来

---

应对气候变化

能源与水资源利用

废弃物处理

# 循绿色之道 向低碳未来

## 应对气候变化

南都物业积极落实国家“双碳”战略部署,将绿色低碳理念融入运营与服务全过程,建立应对气候变化的常态化工作机制。

### ► 气候风险管理

公司结合物业服务行业特性,定期开展环境事件风险评估和监测工作,包括能源消耗、用电安全、废物管理、水资源利用、噪声与空气质量等方面。同时,公司关注气候变化带来的潜在影响,不断完善应急响应机制,加强办公区域用电、用水、通风系统的巡检与维护,提升运营韧性。

风险/机遇类型	潜在影响	应对措施
物理风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 极端天气直接破坏:暴雨、台风、高温、寒潮等引发园区排水系统瘫痪等设施故障。</li> <li>◎ 次生灾害威胁:强风易引发高空坠物及树木倒伏,冻融交替易形成悬冰坠雪,对行人安全构成威胁。</li> <li>◎ 老旧设施损耗加剧:极端气候加速老旧建筑结构老化,维修频率和成本显著上升。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 针对台风/大风:定期控高缩冠修剪,采取高空坠物防控措施;建立预警推送机制,及时发布预警,暂停户外作业并疏散人员。</li> <li>◎ 针对暴雨/洪涝:定期清理雨水管网并改造老旧管网,低洼区域配备沙袋及应急抽水泵等设施;对电梯井、配电房等区域进行水位监测及防水处理;制定防汛预案,及时排查抢修隐患。</li> </ul>
转型风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 资产价值缩水:高气候风险区域的房产可能因“气候泡沫”导致估值下跌。</li> <li>◎ 成本上升:灾后修复、设备更换、应急响应等投入推高日常运营支出,此外极端天气引发的事故增加理赔支出。</li> <li>◎ 声誉受损:极端天气下响应不力,或未满足居民对环境、安全的需求,引发业主索赔纠纷,损害企业品牌形象。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 针对高温/干旱:提前检修空调制冷设备,对户外管道进行隔热包裹;调整户外作业时间,配备防暑物资,公共区域增设纳凉点。</li> <li>◎ 针对寒潮/冰冻:对水管、水表进行保温包裹;对绿化苗木包裹防寒布、喷施植物防冻剂;储备融雪剂、除冰工具,在冰雪天气后及时清理路面冰雪。</li> </ul>
转型机遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 收入增加:低碳社区、海绵社区的建设与运营能够提升物业费与增值业务收入。</li> <li>◎ 节能降本:智能照明、节能电梯、高效空调等技术应用能够提高能源效率,降低电费支出。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 构建数智化服务与管理平台,降低运营能耗与电费支出。</li> <li>◎ 推进智能机器人研发与应用,优化运营效率,增加项目吸引力。</li> </ul>

公司在《应急预案手册》中明确暴风雨、暴雪、冻害、高温、干旱等灾害场景的应对措施，并通过气象信息推送机制，提前发布天气预警，及时通知业主采取防范措施。2025年，公司制定并发布《关于夏季安全要点的工作提示》《环境夏季安全工作注意事项》《保洁应急预案》等文件，切实保障极端天气情况下人员与设施的安全。

为提升员工环境管理水平与低碳环保意识，公司定期开展环境管理相关培训。2025年，公司共组织相关培训2次，其中环境管理专题培训1次，参训366人次；环境突发事件处理培训1次，参训219人次。

案例·CASE 乔木倒伏应急处置

2025年5月，受极端暴风雨天气影响，多个小区内及周边多棵乔木出现倾斜、倒伏。公司第一时间发布紧急排危修剪通知，告知小区居民，并采取修枝疏剪、短截加固、临时支撑、垃圾清运等应急措施。施工区域设置围挡及警示标志，安排专人引导行人绕行，保障现场安全。



能源与水资源利用

南都物业以ISO 14001环境管理体系为指引，聚焦能源效率提升与水资源节约利用，优化运营资源使用效率。



## ▶ 节能降耗

公司从办公场所与业务运营两个维度同步推进能源管理，将制度规范、技术应用与日常管控相结合，实现能源的高效利用。

### ◆ 办公场所管理 >

公司针对办公场所、办公设备及公用车辆三大能耗来源，发布《总部办公环境管理办法》《车辆管理办法》等制度，明确电力、车辆用油等方面的节能管理措施。同时，要求员工在非工作时段关闭电脑、打印机、空调、饮水机用电设备，减少待机能耗。目前，公司已通过能源管理体系认证。

公司进一步加大节约用纸管控力度，推行绿色采购、无纸化办公等措施，减少纸张与电力消耗。

- ◎ 采购环节把控：优先选用森林管理委员会（FSC）认证的环保纸张或再生纸，从源头确保资源可持续性。
- ◎ 推进无纸化办公：建立电子档案管理系统，启用电子印章功能。2025年完成电子用印6,534份，较上年增加971份，有效减少纸张使用。
- ◎ 强化节约意识：在打印/复印机旁及纸张取用口张贴“节约用纸”“双面打印”等标识，引导员工养成节约习惯。

2025年，南都物业：

- 总部运营电力消耗量233,127千瓦时；
- 总部运营电力消耗强度1.25千瓦时/万元。

### ◆ 业务运营管理 >

公司以《公共能耗管理细则》为核心，结合《各岗位节能工作细分表》《年度用能计划表》《能耗管控细则及节点控制表》《能耗表计台账》等配套管理工具，加强能源使用管控，提升各项目能源利用率，实现安全、品质、高效、节能的运营目标。

#### 公司明确节能管理的岗位职责与分工

- 项目负责人制定年度用能计划与节能措施细则，全面负责各项目节能管理工作并检查落实情况；
- 管家负责物业中心及办公区域能耗控制，组织业主与员工开展节能宣传教育；
- 工程维修人员协助制定公共区域照明方案，负责机房及公共区域能耗控制，并进行设备维护保养；
- 秩序与环境管理人员负责岗亭、消监控室、休息室等区域的能耗控制，巡查照明灯具开关情况，无人时及时关闭用电设备。

## 案例·CASE 电梯节能专项工程

2025年8月,公司以合同能源管理(EMC)模式启动电梯系统节能升级项目。项目通过引入能量反馈技术、优化电梯控制系统等措施实施节能改造,在不增加额外投入的前提下,实现设备智能化与低碳化升级。经测算,项目投运后,电梯运行能耗将降低30%以上。首个试点项目预计于2026年上半年全面推进。



### ▶ 节水管理

公司建立并执行水资源管理制度,在《总部办公环境管理办法》中明确用水规范与节水要求,强化日常巡检与浪费行为管控,提升水资源利用效率。

公司日常办公区选用无磷洗涤剂环保产品,以降低水体富营养化风险;同时在茶水间等区域设置节水提示,倡导“人走水关”等行为规范,形成全员参与的节水文化。

在物业运营中,公司依据《公共能耗管理细则》实施每周常规巡检,加强绿化、保洁等环节用水管控,及时处置长流水、跑冒滴漏等问题。2025年共计维修、更换5次漏水设施设备。此外,公司制定《给排水系统故障应急处理预案》及《停水预案》,确保突发情况下的供水安全与应急响应效率。

2025年,南都物业:

- 总部运营水资源消耗量1,357吨;
- 总部运营水资源消耗强度0.0073吨/万元。

## 废弃物处理

公司以减量化、资源化、无害化为核心原则，通过垃圾分类管控与精细化管理，稳步减少废弃物产生并实施合规处置，降低环境影响。

公司明确垃圾分类标准与处置流程，确保各类废弃物规范收集、合规处置。各项目按要求在园区设置可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾四类垃圾桶，有害垃圾配置专用红色垃圾桶或密封箱并张贴明显标识。



园区垃圾分类投放

### ◆ 无害废弃物处理

生活垃圾、厨余垃圾、可回收物等无害废弃物由保洁人员每日定时定点收集，移交至垃圾房暂存。公司对垃圾房落实密闭、除臭、消杀、防渗漏及日产日清要求，同时划定建筑垃圾、园林垃圾堆放点，对堆放点围挡遮盖、及时清运。

在处置环节，对各类垃圾实行专车、专袋、专箱收运，严禁混收混运。公司严格审核清运单位资质，确保各类垃圾均由具备相应资质的单位规范处置。同时利用废弃物台账记录种类、数量及去向，实现全程可追溯。

#### 各类垃圾处置路径

- 生活垃圾：分类收集→密闭转运→焚烧或卫生填埋
- 厨余垃圾：密闭容器→专用收运→厨余处置厂资源化或厌氧发酵处理
- 可回收物：定点回收→再生资源公司→回收再利用
- 园林垃圾：集中收集→粉碎堆肥/园林绿化公司收运→资源化利用
- 装修/建筑垃圾：定点堆放→合规运输→建筑垃圾消纳场或资源化利用厂

### ◆ 有害废弃物处理

针对废电池、废油漆桶、废清洁剂等危险废物，各园区实行专箱存放、专人管理，并委托具备资质的单位处置。危废暂存点均具备防雨、防渗、通风、上锁等条件，张贴危废标签及责任人等信息，并杜绝混放与超量存放。在处置环节，公司与具备资质的单位签订合同，明确收运频次，每次外运均填写转移联单，由专用车辆运输。同时建立危废台账，相关合同、联单及资质文件均归档备查。

在日常办公中，公司设置有害垃圾专用收集容器。2025年，集团总部共回收废弃灯管28个，由保洁人员集中收集后移交园区指定暂存点，统一安排处理。此外，废弃墨盒、硒鼓等打印耗材由供应商按协议约定方式进行专业化处理，实现闭环回收体系。

# 附录

## ESG关键绩效表

议题	指标	单位	2025年数据
能源利用*	直接能源总消耗量	吨标准煤	9.48
	间接能源总消耗量	吨标准煤	28.65
	能源消耗总量	吨标准煤	38.13
	总能耗强度(按营收)	吨标准煤/万元	0.0002
	总能耗强度(按面积)	吨标准煤/平方米	0.0136
	汽油消耗量	升	8,707.06
	总用电量	千瓦时	233,127
	电力消耗强度	千瓦时/万元	1.25
水资源利用*	总耗水量	吨	1,357
	水资源使用强度	吨/万元	0.0073
社会贡献	公益慈善、志愿活动等投入资金金额	万元	76.10
创新驱动	研发投入金额	万元	239.87
	研发投入占主营业务收入比例	%	0.13
产品和服务安全与质量	客户满意度	%	94.70
	客户投诉数量	起	1,431
	客户投诉处理率	%	100
	产品和服务相关的安全与质量重大责任事故	起	0
员工	员工总数	人	7,772
	全职员工	人	7,575
	劳务派遣员工	人	0
	兼职员工人数	人	197
	女性员工比例	%	54.16
	少数民族员工比例	%	0.82
	员工流失率	%	31.41

\*能源相关数据统计范围为集团总部运营数据,其中,直接能源统计范围为汽油,间接能源统计范围为办公用电。

\*水资源相关数据统计范围为集团总部运营数据。

议 题	指 标	单 位	2025年数据
员 工	员工培训覆盖率	%	100
	年度培训支出金额	万元	84.50
	人均培训投入	万元	0.0109
	员工培训总时长	小时	175,865
	人均培训时长	小时	22.63
	困难员工帮扶人数	人	2
反商业贿赂及反贪污	接受反商业贿赂及反贪污培训的董事百分比	%	25%
	接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员百分比	%	31.09%
	接受反商业贿赂及反贪污培训的员工百分比	%	2.96%
	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	/
	3	废弃物处理	第三十一条	废弃物处理
	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	能源与水资源利用
	7	水资源利用	第三十六条	能源与水资源利用
	8	循环经济	第三十七条	乡村振兴与社会贡献
社会	9	乡村振兴	第三十九条	乡村振兴与社会贡献
	10	社会贡献	第四十条	乡村振兴与社会贡献
	11	创新驱动	第四十二条	创新驱动
	12	科技伦理	第四十三条	数据安全与客户隐私保护
	13	供应链安全	第四十五条	供应链安全
	14	平等对待中小企业	第四十六条	供应链安全
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	产品和服务安全与质量
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	数据安全与客户隐私保护
	17	员工	第五十条	员工雇佣与权益 职业发展与培训
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 供应链安全
	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
	21	反不正当竞争	第五十六条	诚信经营

\*公司、重要控股子公司未被列入环境信息依法披露企业名单,且公司生产经营活动未对生态系统和生物多样性产生重大影响,因此暂未披露污染物排放、生态系统和生物多样性保护议题相关内容。

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](http://www.nacityres.com)