

用心構築美好生活

BUILDING BETTER LIVES

成為客戶首選的智慧城市服務品牌



2025 環境、社會
及管治報告

永升服务集团有限公司

Ever Sunshine Services Group Limited

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 01995

目錄

| | | | | | |
|-------------|----|------------|-----|------------|-----|
| 1. 關於本報告 | 2 | 7. 匠心永鑄品質 | 66 | 10. 善意永暖社區 | 146 |
| 2. 開篇致辭 | 4 | 堅守服務品質 | 68 | 慈善公益行動 | 148 |
| 3. 關於本公司 | 6 | 優化高水平服務體系 | 68 | 永升繁星社區建設 | 150 |
| 公司概況 | 6 | 打造美好生活服務平台 | 69 | 助力鄉村振興 | 153 |
| 組織架構 | 8 | 維護客戶權益 | 76 | | |
| 企業文化 | 9 | 保障客戶安全與健康 | 76 | | |
| 責任 2025 | 10 | 注重客戶信息安全 | 82 | | |
| 榮譽 2025 | 14 | 保護客戶其他權益 | 84 | | |
| 4. 可持續發展管理 | 20 | 8. 低碳永倡綠行 | 88 | | |
| 董事會聲明 | 20 | 應對氣候變化 | 90 | | |
| ESG 管治架構 | 21 | 氣候變化管治體系 | 90 | | |
| 持份者溝通 | 22 | 氣候變化應對策略 | 91 | | |
| 重要性議題識別及分析 | 24 | 氣候變化風險管理 | 100 | | |
| ESG 關鍵行動及績效 | 26 | 氣候變化指標和目標 | 104 | | |
| 5. 責任專題 | 30 | 守護綠色環境 | 105 | | |
| 6. 責任永續管理 | 34 | 能源管理 | 105 | | |
| 董事會治理 | 36 | 資源管理 | 107 | | |
| 董事會多元化 | 36 | 生物多樣性保護 | 109 | | |
| 風險與合規管理 | 37 | 綠色辦公 | 109 | | |
| 風險管理體系 | 38 | 綠色社區 | 111 | | |
| 合規管理建設 | 44 | 9. 活力永護人才 | 112 | | |
| 商業道德培訓 | 52 | 保護員工權益 | 114 | | |
| 知識產權保護 | 55 | 合規僱傭 | 114 | | |
| 負責任供應鏈 | 56 | 多元溝通 | 119 | | |
| 供應商審核機制 | 58 | 薪酬福利 | 122 | | |
| 供應商 ESG 管理 | 60 | 促進員工發展 | 126 | | |
| 供應商交流互動 | 64 | 人才吸引 | 126 | | |
| | | 人才培育 | 130 | | |
| | | 合理晉升 | 138 | | |
| | | 保障健康安全 | 140 | | |
| | | 保障職業安全 | 140 | | |
| | | 重視安全培訓 | 142 | | |
| | | 關愛員工生活 | 144 | | |
| | | 關注員工滿意度 | 144 | | |
| | | 豐富員工活動 | 144 | | |



1. 關於本報告

永升服务集团有限公司(下稱「永升服务」或「本公司」)及其附屬公司(下稱「我們」或「本集團」)欣然發佈我們的第八份環境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, 「ESG」)報告(下稱「本報告」)。

報告簡介

在往年ESG報告的基礎上，本公司將進一步全面、客觀地披露永升服务於2025年1月1日至2025年12月31日期間(「報告期」)有關ESG的願景、策略和實踐，以促進各持份者對本公司可持續發展表現的了解。如無另行說明，本報告範圍與本公司2025年度報告一致。

編制依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「上市規則」)附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(「《ESG報告守則》」)編制而成。本報告附錄部分詳列《ESG報告守則》指標內容索引，以便讀者快速查詢。本報告的披露符合ESG報告守則中「不遵守就解釋」的條文。



報告範圍

除個別資料有特定說明，本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋本集團的實際業務範圍。

數據來源

本報告遵循《ESG報告守則》的重要性、量化、平衡和一致性原則，數據及案例全部來源於本公司的統計報告、相關文件。如無特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

報告批准

本報告遵循《ESG報告守則》重要性原則，已於2026年4月20日獲得董事會審議通過，予以發佈。

報告承諾

本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

報告獲取

本報告提供繁體中文及英文兩個版本供讀者參考，報告電子版可在香港聯交所披露易網站(www.hkexnews.hk)或本公司的官方網站(www.ysservice.com.cn)獲取。本報告繁體中文、英文版本有差異之處，請以繁體中文版本為準。

意見反饋

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：



閣下亦可通過以下方式與我們聯繫
電郵地址：IR@ysservice.com.cn

2. 開篇致辭

在宏觀環境持續變化與行業深度調整的背景下，物業服務行業正加速向專業化、精細化與價值化轉型。2025年，永升服務堅持以「用心構築美好生活」為使命，持續深化「平台+生態」發展戰略，在穩步提升服務品質的同時，將可持續發展理念融入企業治理與業務營運全過程，推動企業實現更具韌性的高質量發展。

以品質為本，持續夯實服務價值

永升服務始終圍繞客戶需求，推動服務體系與服務模式持續升級。通過科技賦能與精細化營運，公司不斷完善智慧物業服務能力，構建覆蓋社區、城市及多元增值場景的服務生態，使服務更加高效、可感知與可持續。

在具體實踐中，一線員工將專業能力與責任意識融入日常服務，通過設施維護、安全保障、客戶關懷與應急響應等場景，持續提升服務溫度與服務確定性。服務不再停留於標準執行，而是在持續優化中轉化為社區信任與長期價值。



以綠色為底，推動低碳與韌性發展

面對氣候變化帶來的系統性影響，永升服務持續完善氣候治理體系，系統識別物理風險與轉型風險，並對重點業務區域開展量化風險評估，將氣候因素逐步納入營運決策與風險管理框架。

在營運層面，公司持續推進節能改造與資源精細化管理，報告期內自有經營業務單位能耗較上年下降約4%，綠色營運成效逐步顯現。同時，公司將綠色理念延伸至社區場景，通過垃圾分類、環保宣傳與綠色生活倡導，推動居民共同參與低碳轉型，促進社區與城市環境的協同改善。人才發展，激發組織長期活力。

以治理為基，強化合規與長期發展能力

永升服務持續完善公司治理與風險管理體系，推動合規管理由制度建設向體系化、執行化深化。報告期內，公司開展常規及專項審計10項，反舞弊調查11項，審計問題整改率達到92%，風險閉環管理能力持續提升。

公司不斷強化廉潔文化建設與責任落實機制，全年開展商業道德與反貪腐培訓438場，覆蓋75,000餘人次，並實現供應商廉正承諾簽署率100%。同時，通過制度優化與培訓宣貫，推動合規要求嵌入業務全流程，構建更加透明、穩健的治理基礎。

以人為本，激發組織持續活力

人才是企業可持續發展的核心動力。2025年，公司員工總數達22,300人，培訓覆蓋21,963人，並通過系統化培養與多元溝通機制，持續提升員工能力與發展空間。

在員工關懷與安全管理方面，公司全年開展465次安全生產培訓及1,627次應急演練，不斷強化員工安全意識與風險應對能力，構建更加穩健的人才發展環境。

唯實惟先，善作善成。面向未來，永升服務將繼續以高質量發展為導向，深化服務能力、綠色營運與治理體系建設，持續提升城市服務價值，與客戶、員工及各利益相關方攜手，共同構築更加可持續的社區與城市生活。

3. 關於本公司

永升服務始終以「用心構築美好生活」為使命，堅持科技賦能驅動多元化發展與物業革命，全面深化「四輪驅動」佈局，構建「平台+生態」型商業模式，致力於打造「讓客戶省心、放心、開心」的綜合型智慧城市服務，矢志成為客戶首選的智慧城市服務品牌。

3.1 公司概況

永升服務於2018年12月在香港主板上市(證券代碼：01995)，是一家擁有一級資質、享有良好聲譽且快速成長的智慧城市服務品牌。本公司的產品矩陣覆蓋社區服務、城市服務、增值服務、商用服務、智慧服務五大類服務內容。

永升服務連續多年獲評中國物業管理服務百強企業，2025年蟬聯中國物業服務企業綜合實力TOP10第9名，獲得2025中國物業服務力百強企業TOP9等多項殊榮。此外，本年度永升服務以「住宅物業管理服務」通過「上海品牌」創建和認證，成為首個以「住宅物業管理服務」獲得「上海品牌」認證的物業企業。多年來，永升服務深耕物業管理服務行業，已發展成為多元化、創新型的物業服務企業。目前，永升服務的項目類型涵蓋住宅、商業、園區、辦公樓、學校、醫院、展館、文旅、交通樞紐、城市服務十大業態，並不斷擴大業務範圍，提升服務水平，矢志成為客戶首選的智慧城市服務品牌。



截至2025年12月31日，永升服務管理規模超過252.2百萬平方米，簽約面積超過353.6百萬平方米，成功進駐全國100座地級城市，為超過115萬戶居民提供美好生活。未來，永升服務持續聚焦提升服務質量，牢記「用心構築美好生活」的企業使命，逐步構建「專業專精」的服務生態。

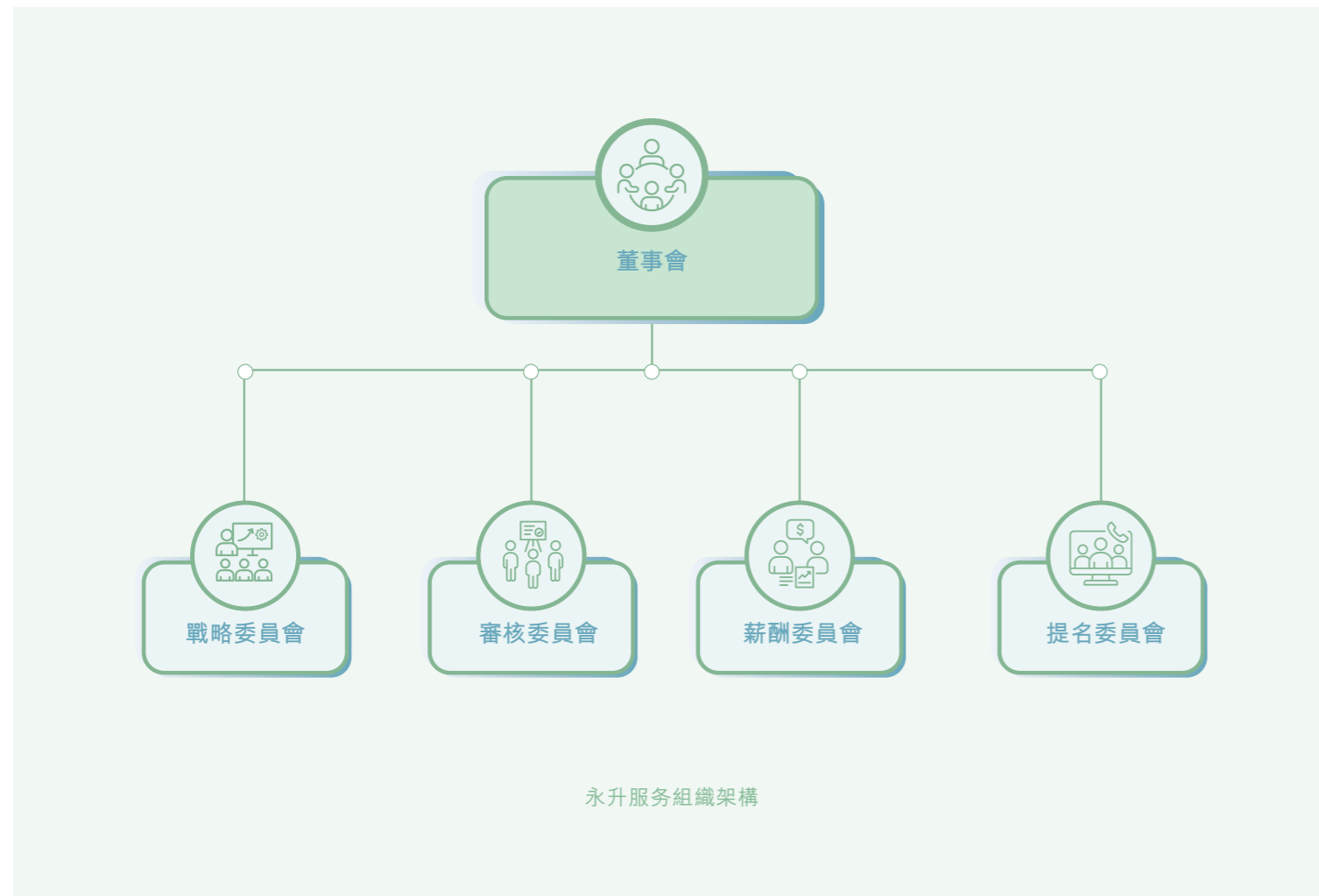


永升服務產品矩陣 - 引力服務生態 2.0

3.2 組織架構

永升服務始終將高水平的企業管治視為企業穩健發展的根本。針對公司的業務範圍和實際情況，搭建了適應公司發展的組織架構。由董事會作為最高管治機構，負責統籌和決策公司重大事

宜。董事會下設四個委員會，即戰略委員會、審核委員會、薪酬委員會和提名委員會共同進行協作管理。我們將持續依靠高效完善的組織架構，維持高標準的企業管治水平，不斷提升企業價值和市場競爭力。



3.3 企業文化

永升服務高度重視客戶需求，打造了一套陽光積極、導向明確的企業文化體系。我們始終秉持「用心構築美好生活」的企業使命，引導員工以欣賞的眼光和感恩的心態，堅持「自己好不如大家好」的工作理念，快樂奮鬥，用心服務每一天，讓客戶真正感受到省心、放心、開心。



我們將持續堅守發展、服務、合作、創新、決策、授權、執行和風控八大經營原則，為企業發展不斷創造價值，努力實現「成為客戶首選的智慧城市服務品牌」的美好願景。

| | |
|-------------|---|
| 使命 | 用心構築美好生活 |
| 願景 | 成為客戶首選的智慧城市服務品牌 |
| 價值觀 | 讓客戶省心、放心、開心 欣賞的眼光，感恩的心態 快樂奮鬥 用心每一天 自己好不如大家好 |
| 經營原則 | 發展原則 服務原則 合作原則 創新原則 決策原則 授權原則 執行原則 風控原則 |

3.4 責任 2025

經濟指標

財務表現

資產總額
(人民幣億元)

96.3

權益總額
(人民幣億元)

56.2

營業收入
(人民幣億元)

68.7

年內溢利及全面收益總額
(人民幣億元)

5.5

本公司擁有人應佔年內溢利及全面收益總額
(人民幣億元)

4.4



產品服務

服務城市
(個)

100

合約建築面積
(百萬平方米)

353.6

合約項目
(個)

1,824

在管建築面積
(百萬平方米)

252.2

在管項目
(個)

1,524

服務家庭數量
(萬戶)

>115

客戶滿意度
(%)

85.43



環境指標

溫室氣體排放總量
(公噸二氧化碳當量)

341.98



綜合能耗總量
(千瓦時)

733,693.87



電力總量
(千瓦時)

556,293.98



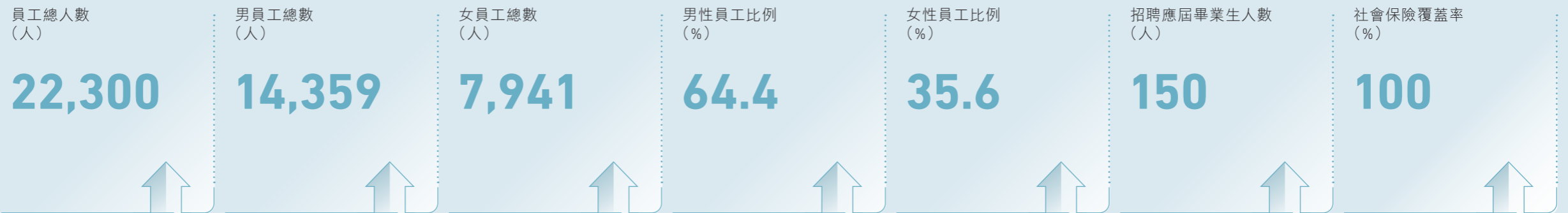
用水總量
(公噸)

2,468.28



社會指標

合規僱傭



安全與健康



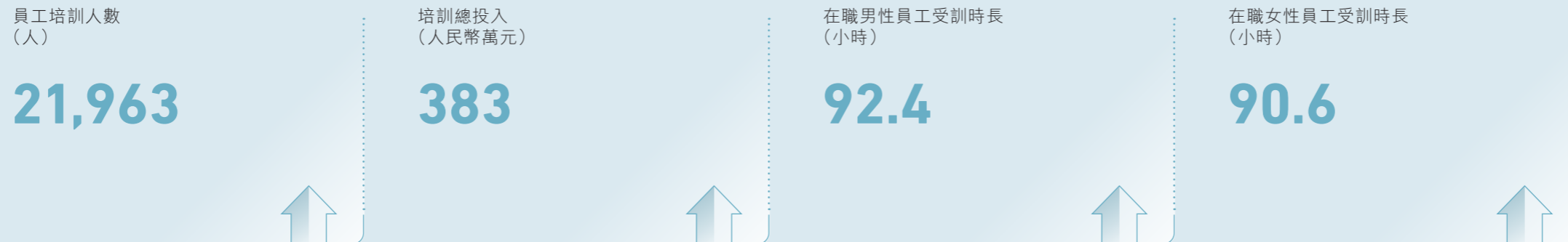
員工關愛



社區投資



培訓與發展



3.5 榮譽 2025

| 級別／頒獎單位 | 榮譽名稱 |
|---------------|--|
| 上海品牌國際認證聯盟 | <p>「上海品牌」認證證書</p>  |
| Wind ESG 評級體系 | <p>AA</p>  |
| 知識產權保護中心 | <p>獲頒《數據(產品)知識產權登記證書》</p> |
| 克爾瑞物管、中物研協 | <p>2025中國物業服務企業綜合實力十強TOP9</p>  |

| 級別／頒獎單位：克爾瑞物管、中物研協 | 榮譽名稱 |
|--------------------|---|
| | <p>2025中國物業服務力百強企業TOP9</p>  |
| | <p>2025中國商業物業服務領先企業</p>  |
| | <p>2025中國行政辦公物業服務領先企業</p>  |
| | <p>2025中國物業後勤服務領先企業</p>  |

級別／頒獎單位：克爾瑞物管、中物研協

榮譽名稱

2025 華東區域物業服務力百強TOP2



2025 華東區域服務力醫院物業領先企業



2025 華東區域服務力學校物業領先企業



2025 上海市物業服務力TOP1



級別／頒獎單位：克爾瑞物管、中物研協

榮譽名稱

2025 江蘇省物業服務力TOP2



2025 福建省物業服務力TOP9



2025 蘇州市物業服務力TOP1



2025 無錫市物業服務力TOP2



級別／頒獎單位：克爾瑞物管、中物研協

榮譽名稱

2025中國物企數字力TOP3



霖久科技獲評2025中國不動產科技企業20強



2025中國物業管理卓越標杆項目—沈陽旭輝鉅府



霖久雲物業SaaS獲評2025智慧物業標杆項目



2025中國物業管理卓越標杆項目—重慶醫科大學(袁家崗校區)



2025中國物業管理卓越標杆項目—杭州納愛斯科創園(總部辦公職場)



級別／頒獎單位：克爾瑞物管、中物研協

榮譽名稱

2025華東區域服務力標杆項目—上海恒基旭輝中心



2025華東區域服務力標杆項目—福建醫科大學附屬閩東醫院



級別／頒獎單位：億翰智庫、薪班班

榮譽名稱

「2025中國物業行業好僱主榜單」第十名



2025上海市物業行業僱主典範



4. 可持續發展管理

永升服务將可持續發展理念融入公司頂層設計，持續健全 ESG 工作機制，強化董事會在可持續發展治理中的職責與參與度，並通過多元化溝通機制積極增進與各持份者之間的互動與互信，持續為各方創造長期價值。

4.1 董事會聲明

本公司董事會嚴格遵循聯交所《ESG 報告守則》的相關要求，持續加強對 ESG 相關事務的監督與參與，逐步完善可持續發展管理體系，並將 ESG 理念有機融入公司業務營運與管理實踐之中。

ESG 管治責任

董事會承擔公司 ESG 事務(包括氣候相關風險與機遇)的最終監管責任。作為集團 ESG 管理體系的最高決策機構，董事會負責制定 ESG 管理方針與策略，明確 ESG 相關事務的優先順序與目標，並統籌規劃及審視風險管理措施、年度 ESG 績效及關鍵目標的達成情況，確保公司 ESG 表現與整體業務目標保持一致，支持公司長期可持續發展。

ESG 目標管理

董事會定期審議年度 ESG 目標設定及相關績效表現，通過定量與定性分析相結合的方式，對 ESG 目標達成情況及潛在改進空間進行綜合評估，確保相關目標的有效實施與持續優化。同時，公司定期發佈 ESG 報告，向股東、投資者及社會公眾披露 ESG 表現與改進計劃，展現集團在可持續發展方面的承諾與實踐進展。



ESG 風險管理

董事會高度重視 ESG 相關風險與機遇對公司經營的潛在影響，依託 ESG 議題重大性評估等管理工具，系統性識別、評估、監控並管理相關風險與機遇(包括氣候相關風險與機遇)。董事會根據評估結果及時調整風險管理策略，採取相應應對措施，降低不利影響，保障公司穩健營運。

4.2 ESG 管治架構

永升服务建立「決策－管理－執行」三層 ESG 管治架構，並配套相關管理制度，明確可持續發展事務的職責分工與匯報機制，推動 ESG 相關工作有序開展。

永升服务 ESG 管治架構

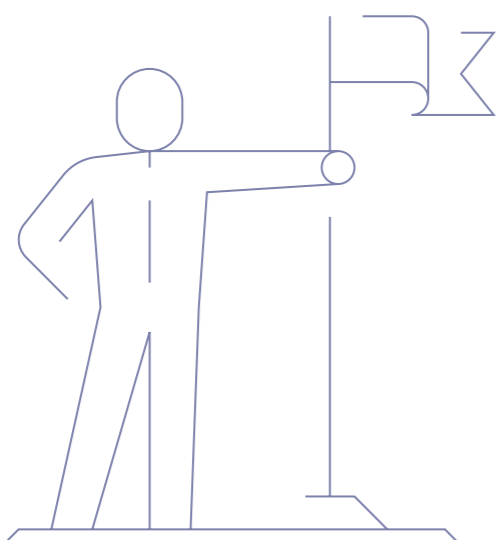
| 管治層面 | 人員構成 | 主要職能 |
|------------|------------------------------|---|
| 最高管治機構 | 董事會 | <ul style="list-style-type: none"> 負責制定本公司 ESG 管理方針、策略，ESG 相關事宜優次及目標； 統籌檢討年度 ESG 表現、風險管理、關鍵目標達成及信息披露情況； 對 ESG 的管治策略及匯報承擔全部責任。 |
| ESG 委員會 | 由本公司行政總裁統籌，由本公司總部各職能部門的負責人組成 | <ul style="list-style-type: none"> 確保本公司符合相關法律及監管要求，推動各部門落實各項 ESG 政策； 識別對本公司主要的營運、以及／或本公司股東及其他重要持份者相關的 ESG 事宜； 識別及評估對本公司營運產生影響的 ESG 相關風險及機遇，適時向董事會提出相關建議以提升本公司的 ESG 表現； 指導、監察並檢討本公司 ESG 工作的開展，應對最新的 ESG 議題； 維持 ESG 系統的運作，提升僱員的環境、社會責任意識。 |
| ESG 管理執行層面 | 總部相關職能部門、區域公司、其他經營單位執行人員 | <ul style="list-style-type: none"> 執行董事會和 ESG 委員會的相關決議； 落實 ESG 相關文件、數據的收集、記錄及匯報工作； 於日常營運管理中落實並優化本集團的 ESG 理念、策略和措施。 |

4.3 持份者溝通

永升服務重視持份者的意見與建議，通過調查問卷、管理層路演、股東大會、投資者問訊及滿意度調查等多種溝通渠道，持續開展交流與互動，定期收集並評估各方反饋，並據此完善集團ESG工作的重點方向與行動安排。

永升服務持份者溝通一覽表

| 持份者 | 主要訴求 | 溝通渠道或方式 |
|----------|---|---|
| 客戶 | 專業全面的產品與服務 和諧的社區文化 客戶關係維護 客戶信息保護 | 開展日常業務營運 設立客戶服務中心 進行客戶滿意度調查 客戶經理實地探訪 設立線上服務平台 |
| 員工 | 保障合法權益 薪酬與福利 職業健康與安全 職業發展與機會 | 開展工作表現晤談／評核 開展員工滿意度調查 開展員工懇談會／意見交流會 開展員工關愛活動 |
| 股東／投資者 | 財務業績與盈利能力 權益保護 信息披露及透明 | 召開股東大會 及時完成信息披露 定期發佈報告 召開投資者會議／開展投資者問詢 |
| 政府 | 遵守法律監管規則 合法經營與依法納稅 貫徹落實國家政策 | 接受政府部門的監督及管理 參與政府部門的會議或培訓 進行政策執行匯報 |
| 供應商及業務夥伴 | 合作互利共贏 公平開放關係 促進行業發展 | 供應商評估／審核 召開定期會議 進行實地探訪 推進項目合作 |
| 社區或非政府團體 | 保護社區環境 支持、發展公益慈善活動 | 控制溫室氣體及廢棄物排放 組織或參與公益慈善／扶貧活動 開展捐款及志願者活動 |



4.4 重要性議題識別及分析

為系統了解管理層及內外部持份者在 ESG 相關事務中的關注重點與期望，永升服務開展重要性議題評估工作，從「對持份者的重要性」和「對企業的重要性」兩個維度，對可持續發展議題進行識別、篩選與評估，明確重點管理議題。2025 年，永升服務經管理層對 2024 年重要性議題矩陣進行審核評估，認為沿用 2024 年重要性議題溝通調研結果符合公司實際情況。

重要性議題識別與評估工作流程

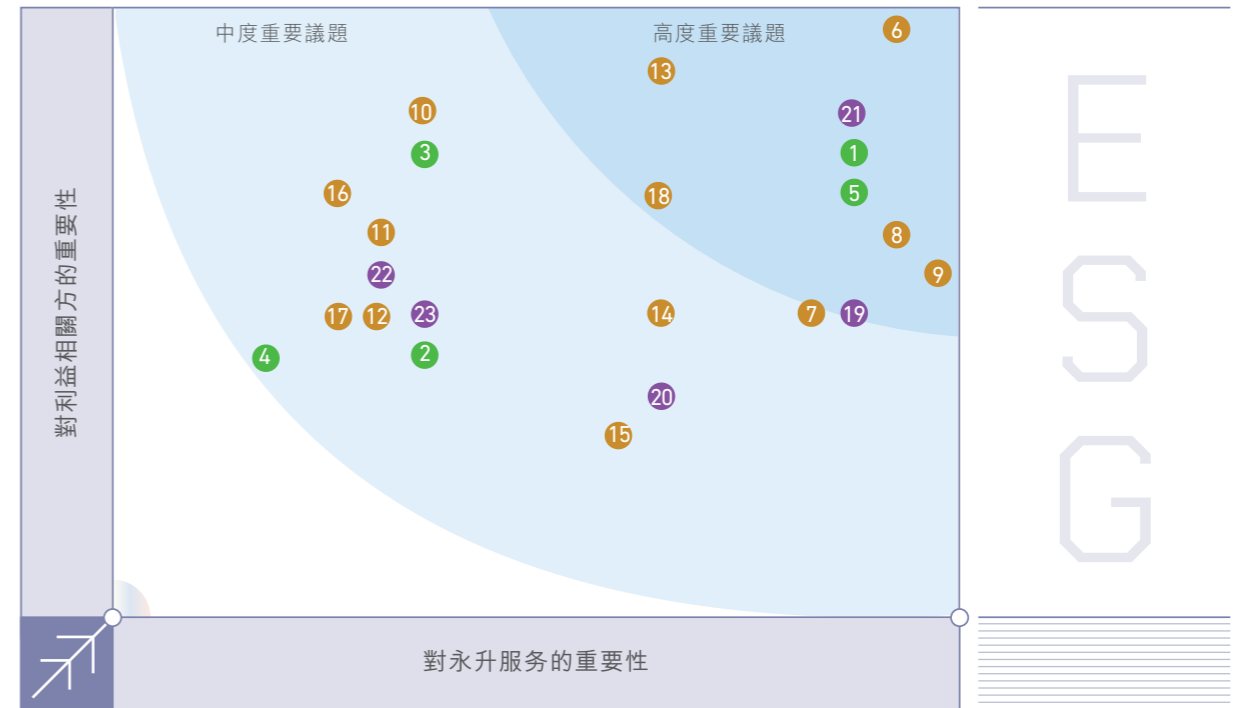
| | |
|-----------------|---|
| ESG 議題識別 | 基於本公司的業務模式，結合國家政策、資本市場評級要求及行業 ESG 披露趨勢，識別出員工職業健康與安全、反欺詐及反貪污、供應鏈管理、節能降耗、公司治理等 ESG 議題，涵蓋環境、社會及管治三大範疇。 |
| 持份者調研 | 收集來自投資者、供應商、政府監管部門、客戶、員工等持份者意見，充分了解本公司內外部各持份者對 ESG 議題重要性的評估情況。 |
| 重要性分析 | 根據問卷調研數據及行業趨勢，評估各議題重要性並進行排序，形成重要性議題矩陣，其中涵蓋高度重要性議題與中度重要性議題。 |
| 管理層確認 | 管理層審閱重要性分析結果，確認本年度報告重點披露內容及未來提升 ESG 管理的工作規劃。 |

永升服務 2025 年 ESG 重要性議題矩陣

● 管治 ● 環境 ● 社會

永升服務 2025 年重要性議題排名

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

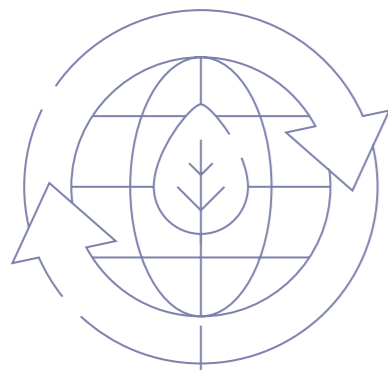









ESG






4.5 ESG 關鍵行動及績效

永升服務參考聯合國 2030 年可持續發展目標 (SDGs) 及聯交所《ESG 報告守則》的相關要求，將 ESG 理念持續融入日常營運與管理實踐，並據此推進 ESG 關鍵行動與績效管理。2025 年，公司的 ESG 重點行動及相關績效情況如下所示。

| 報告章節 | 聯合國可持續發展目標 | 聯交所指標 | 2025 年關鍵行動和績效 |
|--------|---|--|--|
| 責任永續管理 |   | B5 一般披露 B5.1 B5.2 B5.3 B5.4 B6.3 B7 一般披露 B7.1 B7.2 B7.3 | <ul style="list-style-type: none"> 開展常規審計、離任審計、專項審計等 10 個、反舞弊調查 11 個 內部審計問題整改率達 92% 向執行董事、管理層和員工提供反貪腐培訓 438 場，培訓時長 401.9 小時，參與人次達 75,468 次 發佈商業道德相關的班前必讀及釘釘公告 49 個，閱讀量達 53.4 萬人次 供應商廉潔承諾簽署率達 100% 面向供應商開展反貪腐和商業道德培訓 32 場，培訓時長 38 小時，共計 462 人次參與 共計 254 名經營主官簽署《經營主官廉正建設責任書》，簽署率 100% 所有新入職員工簽署《八大軍規承諾函》，簽署率 100% |
| 匠心永鑄品質 |    | B6 一般披露 B6.2 B6.5 | <ul style="list-style-type: none"> 對項目關鍵設備實現在線化、數字化管理 本年度對全部 10 個區域的關鍵工程運維、設備維保及風險環節展開督導 面向全體員工實施信息保密專項培訓，參與率達 100% 本年度累計開展集團級和區域級拜訪超 1,000 次，實現客戶 100% 覆蓋 |



| 報告章節 | 聯合國可持續發展目標 | 聯交所指標 | 2025年關鍵行動和績效 |
|--------|--|--|--|
| 低碳永倡綠行 |    | A1 一般披露 A1.5 A1.6 A2 一般披露 A2.3 A2.4 A3 一般披露 A3.1 A4 一般披露 A4.1 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 持續開展氣候情景分析，針對慢性物理風險和急性物理風險，對永升服務的主要營運地(上海)進行量化風險評估 ▶ 全面梳理永升服務的重要氣候風險(物理風險與轉型風險)、應對策略和機遇清單，並開展物理風險財務影響分析 ▶ 持續推進多場景節能改造，公司自有經營部分能耗較2024年下降4% |
| 活力永護人才 |     | B1 一般披露 B1.1 B2 一般披露 B2.3 B3 一般披露 B4 一般披露 B4.1 B4.2 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 不斷完善招聘管理機制，引入信息化及智能化工具開展合規核驗，避免違規用工 ▶ 暢通員工溝通渠道，召開職工代表大會和懇談會，提升信息透明度與員工參與度 ▶ 持續更新多項人力、行政管理制度，適應行業及公司發展需求 ▶ 組織職業健康安全自查行動，針對重點風險領域制定嚴格的管控標準 ▶ 建立永升員工互助會，促進員工幫扶方式多樣化，落實員工福利 ▶ 員工滿意度年度平均得分較2024年有所提升 |

| 報告章節 | 聯合國可持續發展目標 | 聯交所指標 | 2025年關鍵行動和績效 |
|--------|---|-------------------------|--|
| 善意永暖社區 |      | B8 一般披露 B8.1 B8.2 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 探索和完善社區助老服務模式，組織開展「除夕·繁星家宴」「藍馬甲助老」等活動，構建覆蓋全齡、貫穿日常的社區關懷網絡 ▶ 第四季「寶貝加油跑」公益活動在全國70餘個城市開展，6,705名小業主堅持完成21天社區晨跑，為阿拉善盟騰格裡沙漠捐贈了4,000棵花棒樹苗 ▶ 永升益行活動：聯合業主共同開展社區街道環保科普宣傳和垃圾清理活動，16個在管住宅項目獲評浙江省高標準垃圾分類示範項目，浙江省嘉善第一人民醫院醫廢處理工作獲得省衛健委認可 ▶ 面對暴雪颱風等極端天氣，積極履行安全防範職責，全力守護社區、園區及城區居民的生命財產安全 ▶ 響應政府號召，開展愛心助農活動，向業主發放集中採購的優質農產品，在緩解部分產地農產品銷售壓力的同時回饋業主，增強社區互動 |

5. 責任專題

責任專題：以人之名，讓服務之美在託付中生長

責任，是永升服務履行企業使命的核心所在。公司始終將每一份託付視為一項長期承諾，通過穩定、專業、可持續的服務實踐，持續回應業主與社會的信任。永升認為，真正的企業責任，並非體現在宏大的表述之中，而是體現在日復一日的服務細節裡——在每一次守護安全、每一次回應需求、每一次解決問題的過程中，逐漸形成可被感知、可被信賴的服務價值。

圍繞責任理念的長期踐行，永升服務持續完善以員工為核心的服務價值培育機制。公司已連續三年開展「最美永升人」評選，系統挖掘並表彰在一線崗位中展現專業精神與責任擔當的員工代表，引導員工將責任意識內化為穩定的服務行為。評選機制不僅強化了員工對責任與服務價值的認同，也將企業責任要求融入日常管理與服務實踐之中，為服務品質的持續提升提供堅實支撐。

在不同業務與服務場景中，員工通過安全保障、客戶服務、應急處置及日常營運等具體行動，將責任轉化為看得見、摸得著的服務成果。正是這些來自一線的真真實踐，讓服務之「美」在平凡崗位中不斷顯現——它既體現在精益求精的專業能力中，也體現在守護他人的溫度與耐心裡，逐步沉澱為社區美好生活的重要支撐。



美，是精益求精的服務追求

案例

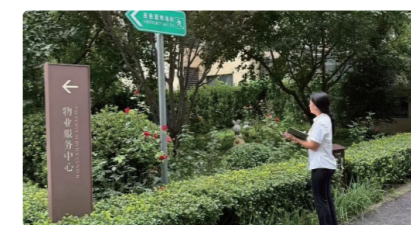
王可—用熱愛繪就服務詩篇

公司管家王可在日常服務中，結合所負責社區特點，探索形成「需求地圖」工作法，系統梳理業主需求重點，使其服務網絡客戶滿意度提升至99.8%。同時，通過「三多工作法」的實踐應用，帶動團隊營運效率提升25%，體現了精細化管理在提升服務質量與營運效能方面的積極作用。

在具體服務實踐中，王可主動協助獨居老人制作生活提示貼，為加班業主代收快遞，並在業主搬運鋼琴等特殊場景中協調工程、秩序等多部門協作，相關服務獲得業主積極反饋。隨著信任關係的持續積累，她進一步協助業主處理閒置家具、推動空置房屋出租，在提升業主體驗的同時，促進物業費收繳與增值服務轉化。相關服務方法在團隊內進行分享，支持新員工成長，推動服務經驗向組織能力沉澱。



王可獲得榮譽表彰



實地繪制「需求地圖」

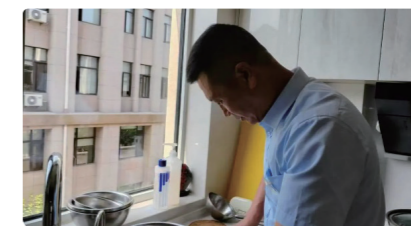
美，是守護業主的貼心關懷

案例

呂震動—用溫情守護暮年時光

大連旭輝家墅小區秩序員呂震動在社區服務中，持續關注獨居老年業主的生活與安全需求。通過協調社區食堂提供定制團餐、自學理髮技能開展便民服務，並在業主突發疾病時第一時間協助送醫與陪護，有效提升了老年業主的生活便利性與安全保障水平。

相關服務實踐增強了社區對老年群體的支持力度，也在一定程度上促進了鄰里互助與社區凝聚力的形成。這些源於一線員工主動關懷的服務行動，進一步豐富了公司在長者關懷方面的服務內容，為社區服務體系的持續完善提供了實踐基礎。



親自為老人們下廚做飯



幫助行動不便的業主出門理髮

美，是腳踩泥濘的安全守護

案例

王永強－用匠心築牢安全防線

太原江山林語項目維修技工王永強長期負責社區基礎設施維護工作，在電梯困人、雨季排水泵故障等緊急情況下，能夠第一時間響應並完成處置，保障公共設施穩定運行。在複雜維修場景中，他多次深入狹窄空間進行搶修，確保地下管網及關鍵設備恢復正常。

通過24小時響應機制及對設備運行狀況的持續記錄，相關實踐不斷強化社區設施管理的系統性與前瞻性。公司通過支持一線維修人員的規範作業與能力積累，將可靠、及時的維修保障融入整體服務體系，持續履行對居民安全與生活品質的責任。



進行日常設備檢查



污水井疏通

美，是專業能力的持續打磨

案例

徐金梅－用雙手雕琢生活豐盈

保潔員徐金梅在長期服務過程中，結合社區特點探索形成「分區清潔法」，並在公司拓展到家服務業務期間，主動提供涵蓋清潔、收納與烹飪的綜合服務，逐步獲得業主認可。基於持續實踐，她總結形成以「看事做事」「注重服務語言」為核心的服務方法，並在此基礎上組建服務團隊，實現從個人服務到團隊協作的轉變。

通過支持員工技能精進與職業成長，公司將精細化服務經驗逐步融入整體服務標準，推動服務品質與團隊能力的協同提升，持續回應客戶需求與員工發展期望。




正在進行保潔作業的徐金梅



6. 責任永續管理

永升服務持續完善公司治理架構與風險管控體系，通過強化董事會多元化、深化內部控制及合規管理，積極推行廉正文化並加強反欺詐與反貪腐措施，同時嚴格保護知識產權，為公司可持續營運奠定堅實基礎。此外，公司全面推進負責任供應鏈建設，將環境與社會責任要求融入供應商管理全流程，推動供應鏈實現健康、安全與綠色轉型，促進商業價值與社會責任的協同發展。

| 本章节響應的指引指標 | | 本章节重大性議題 |
|---|---|--|
| <p>回應 SDGs 指標</p>   | <p>回應 HKEX 指標</p> <p>B5 一般披露</p> <p>B5.1</p> <p>B5.2</p> <p>B5.3</p> <p>B5.4</p> <p>B6.3</p> <p>B7 一般披露</p> <p>B7.1</p> <p>B7.2</p> <p>B7.3</p> | <p>— 合規經營</p> <p>— 反欺詐及反貪污</p> <p>— 知識產權保護</p> <p>— 風險管理與可持續經營</p> <p>— 負責任供應鏈</p> |

目標進度

目標設定

- 在既有治理框架基礎上，提升公司治理決策的透明度與可追溯性
- 將全面風險管理要求嵌入核心業務流程與授權審批節點，提高風險識別與響應的前瞻性
- 推動反貪污、反腐敗、反舞弊管理從「原則性要求」向制度化執行與責任到人」轉變
- 以內部控制審計為抓手，重點強化對關鍵業務、關鍵崗位及關鍵資金流向的管控有效性

進度回顧

- 2025年圍繞全面風險管理目標，聚焦重點。圍繞組織戰略，強化對城市公司的內控管理審計、專項業務合規審計；強化舉報調查的懲處力度。內控方面，以「防風險，增加價值」為宗旨；深化審計成果運用，構建「三線模型」下公司「四維一體」轉型優化路徑，不斷夯實根基、健全內控管理機制
- 開展常規審計、離任審計、專項審計等10個、反舞弊調查11個
- 內部審計問題整改率達92%
- 以廉潔宣貫、班前必讀為媒介，內控培訓為手段，培訓區域業務骨幹風險管控方法，營造全員反舞弊氛圍
- 向執行董事、管理層和員工提供反貪腐培訓438場，培訓時長401.9小時，參與人次達75,468人次；發佈商業道德相關的班前必讀及釘釘公告49個，閱讀量達53.4萬人次
- 供應商《廉正承諾函》簽署率達100%
- 面向供應商開展反腐培訓32場，培訓時長38小時，參與462人次
- 中高層管理人員簽署《廉正建設責任書》，簽署254份，簽署率100%
- 所有新入職員工簽署《八大軍規承諾函》，簽署率100%

下一步規劃

- 公司將持續深化治理架構、全面風險管理與廉潔經營體系建設
- 持續健全內部監督機制，通過建立總部與區域常态化自查體系，推動內部控制模式從事後監督向事前預防與事中控制的前瞻性治理轉型
- 強化董事會監督職能，將風險管理深度嵌入主營業務流程
- 精細審計顆粒度，健全反貪污、反腐敗及反舞弊的制度落實與問責機制
- 以內部控制審計為著力點，推動問題整改與閉環管理
- 不斷提升合規營運與廉潔文化建設的整體效能，增加反面案例宣貫的頻率

6.1. 董事會治理

在嚴格遵循《上市規則》及相關法律法規的基礎上，永升服務全面落實公司治理職責。我們通過建立高效的決策機制，推動公司的長期可持續發展，並以積極、透明的態度履行環境、社會及管治 (ESG) 信息披露義務，主動接受股東、投資者、社會公眾等各方利益相關方的監督與建議。

為確保治理體系的有效運行，公司構建了權責清晰的多元化治理架構，明確了各管理機構的職能邊界，暢通內部溝通機制，並持續規範投資者關係管理。我們始終秉持平等、互信、互利的原則，與利益相關方保持開放協作，共同構建長期穩定的夥伴關係，促進企業價值與社會價值的協同提升。

6.1.1. 董事會多元化

永升服務將董事會多元化視為提升治理效能與決策質量的重要基礎。在董事提名與任命過程中，公司堅持以專業資質與履職能力為核心，同時綜合評估業務發展需求與多元化結構可能帶來的戰略價值，系統納入性別、年齡、專業領域、行業經驗、文化視野及教育背景等多重維度進行考量。

截至2025年12月31日，永升服務董事會由8名成員組成，包括1名女性董事，具體構成為4名執行董事、1名非執行董事及3名獨立非執行董事。董事會成員具備廣泛且深厚的專業經驗，其中5名成員在物業管理及地產行業擁有豐富的實踐經驗；1名執行董事兼任公司首席財務官，專注於財務與風險管理，具備卓越的風險管控能力；1名獨立非執行董事持有聯合國PRI學院頒發的責任投資要義 (Responsible Investment Essentials) 資格，為公司在可持續發展領域的戰略規劃方面提供了專業支持。

報告期內，
永升服務召開

董事會會議

5次

股東大會

2次

開展投資者
溝通

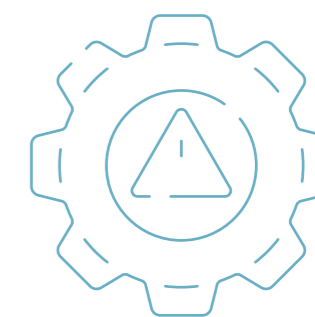
217次

2025年永升服務董事會及股東大會主要內容

| 會議 | 內容 |
|------|---|
| 董事會 | <ul style="list-style-type: none"> 討論本公司年度／半年度業績及報告； 檢討董事會多元化政策； 檢討企業管治政策及常規； 檢討風險管理及內部監控系統是否有效； 檢討董事會可獲得獨立觀點和意見機制； 檢討股東通訊政策； 批准宣派中期股息／特別股息及建議宣派末期股息； 委任董事及委員會組成變更； 建議採納購股權計劃及有條件授出購股權； 審批關連交易／持續關連交易並審閱於2024年進行的持續關連交易等。 |
| 股東大會 | <ul style="list-style-type: none"> 審議及採納2024年年報； 重選董事； 續聘核數師； 發行及購回股份的一般授權； 宣派末期股息； 批准採納購股權計劃及計劃上限。 |

6.2. 風險與合規管理

永升服務持續完善風險治理與內部控制體系，著力識別並管控潛在風險，保障合規營運，並通過推行廉潔文化、加強反欺詐與反貪腐管理、嚴格保護知識產權等措施，鞏固合規根基。同時，公司積極深化綠色供應鏈建設，將環境與社會責任要求融入供應商管理全過程，推動供應鏈實現健康、安全與可持續發展，促進商業價值與社會責任的協同提升。



6.2.1. 風險管理體系

永升服務建立了以董事會為核心、「三道防線」為基礎的風險管理架構，切實履行風險管理職責，持續提升風險識別與應對能力。公司已形成董事會負總體監督責任，總部與區域職能部門分層落實執行，審計監察部獨立履行監督職能的協同機制，確保各項風控措施有效落地，為公司的可持續穩健營運提供堅實保障。



風險管理「三道防線」

| 風險防線 | 負責人／部門 | 風險管理職責 | 職責內容 |
|-------------------|-------------------|------------------------|---|
| 第一道防線 主人翁化應對風險 | 區域(職能部門和項目一線的負責人) | 總裁領導下的風險管理承擔者 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 識別、管理和上報風險； ➢ 發揮主觀能動性，預判、解決問題，降低本集團風險。 |
| 第二道防線 體系化管理風險 | 總部職能部門 | 總裁領導下的風險管理承擔者 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 制定、修訂及完善內部制度，進行體系化管控； ➢ 為風險事項提供專業知識和工具，識別和應對風險。 |
| 第三道防線 客觀獨立保障 | 審計監察部 | 獨立向董事會及審核委員會匯報的風險管理監督者 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 獨立客觀地確認與評價風險事項，定期進行監督與審計； ➢ 發現問題，推動問題根本性解決； ➢ 高頻率與多樣式的風險管理培訓； ➢ 保持審計監督的威懾性，立足風險防控，為業務發展保駕護航。 |

風險管理流程及管控措施

永升服務持續健全風險管理體系，嚴格執行《重大營運風險管理辦法》及《突發事件管理辦法》等關鍵制度，並於本年度更新《內控指引－業務禁止事項》等多項制度內容，不斷完善「風險識別－評估－應對－監督與改進」的閉環管理機制。公司同時加強對環境、社會及治理(ESG)相關風險的識別與管理，逐步將勞工權益保障、氣候變化應對等重要議題融入全面風險管理框架，增強風險管理的系統性與前瞻性，為公司的可持續發展和長期價值創造築牢風險管理基礎。

風險管理流程

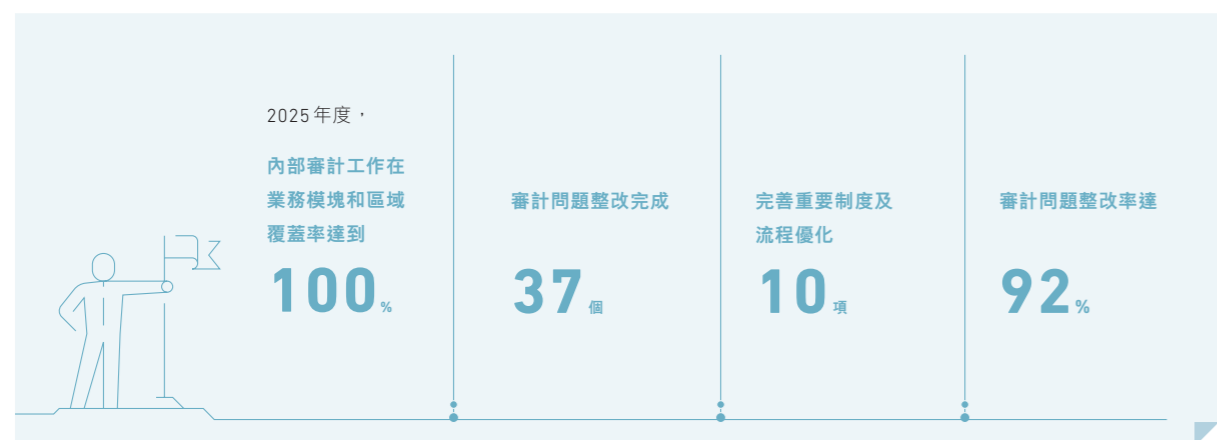
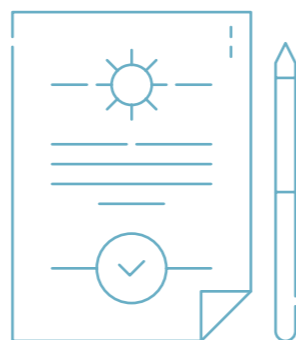
| 風險防線 | 職責內容 |
|----------------|---|
| 第一階段： 風險識別 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 主動發現並匯報：本公司所有部門和員工第一時間內報告物業管理區域內發生的所有特大、重大事件； ➢ 常規化集團審計：本集團審計每年開展常規化的內控管理審計、專項審計、舉報調查等，主動、系統化進行風險識別； ➢ 區域主動開展自查自檢：審計牽頭區域成立稽核小組，主動開展自查自檢，積極踐行「與我有關，人人有責」的風控原則，通過日常的檢查及時發現可能存在的既定或潛在風險； ➢ 總部各部門的常態化檢查：總部業務部門聯合區域每年開展本條線內部覆蓋全集團的陽光自查，以及不定期對區域、各項目抽樣進行巡檢、抽檢，識別各類風險和問題，並督促整改； ➢ 自動監測預警：審計神經網絡預警指標通過事前、事中監控，及時通過系統識別特定風險事項。 |
| 第二階段： 風險評估 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 參考風險的劃分類別(安全隱患、重大事件和特大事件)、標準(如性質、金額等)，評估風險等級(高、中、低風險)。 |
| 第三階段： 風險應對 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 常規區域及總部職能巡檢：總部職能部門通過巡檢梳理現狀，及時應對風險，對問題剖析復盤，查漏補缺，規範業務標準； ➢ 常規審計識別風險的應對：審計監察部對風險點定期審計，對於違反本公司規定但尚未造成不利影響的出具報告或風險提示函，追究相關責任人的直接責任和管理責任。同時指定風險整改責任人，對風險事項限期整改進行監督，並及時向管理層反饋整改措施和結果； ➢ 重大、特大事件的應對：由區域負責人協同總裁及本集團分管職能部門成立專項小組處理； ➢ 違法事件的應對：配合司法機關予以處理。 |
| 第四階段： 監督及改進 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 監督改進：將在審計過程中發現的問題及提出的建議全部納入整改範圍，每月跟蹤問題整改情況，要求持續整改的問題均制定措施和計劃； ➢ 協同改進：審計監察部持續加強跟蹤督促檢查，深刻剖析問題根源，查改聯動、破立並舉，確保整改合規到位，完善內部控制中的疏漏，確保本公司決策部署落實落地。 |

內部控制體系

永升服务持續推進內部控制流程的規範化實施，依據《風險管理清單》等制度識別並管控關鍵風險環節，並強化內部審計在公司治理與風險管理中的監督作用。2025年，公司圍繞內控管理、關鍵業務流程及費用支出等重點領域，對區域公司及城市公司開展內部審計，2025年審計覆蓋10個區域、23個城市公司，涉及營運、經營、工程、畧匡、資產經營、市場等核心業務條線。全年共實施10個審計項目，包括內控管理審計與專項審計，系統評估內部控制有效性、業務合規性及營運風險狀況。

基於審計發現，公司持續推動治理優化與風險閉環管理。2025年向業務部門發送審計風險清單2份，推動畧匡、營運、資產經營、人力行政4個條線開展集團範圍專項自查，全面梳理關鍵業務風險事項並落實整改。相關舉措包括完善《基礎物業賬單管理辦法》以加強應收管理，發佈《關於重申考勤管理規範的通知》並開展考勤專項排查整治。同時，公司強化責任落實機制，多名人員因審計相關問題被問責處理。

在整改管理方面，公司在每次審計過程中均與區域及總部相關職能充分溝通，形成審計問題整改清單，並通過月度跟進機制持續跟蹤整改進展，直至問題完成驗證並關閉。2025年，審計監察部共跟進37項審計問題整改，整改完成率達到92%。



永升服务內部審計體系

| 審計類型 | 審計內容 |
|--------|---|
| 內控管理審計 | 針對區域或城市公司的營運和管理情況，制定審計檢核程序和計劃，進行全方位內部控制評估，全面了解組織的風險管理情況。通過獲取相關審核、批准、合同及流程等資料，深入了解各項活動的處理程序，識別業務風險和問題，督促審計風險單位進行整改，並直至整改完成，形成閉環管理。通過制度和流程完善提升組織整體內控管理水平以及風險防範能力。 |
| 專項審計 | 針對特定事項、專項業務或管理部門開展審計，聚焦專項，由點到面，促進系統性業務問題的解決，提升業務的管理水平，如零售業務、費用等的專項審計。 |
| 離任審計 | 針對離職高管在任期職責的履職情況、經營績效、個人廉潔等情況進行審計，判斷其管理活動的合規性，檢查是否存在舞弊、工作失誤、管理缺陷或其他不利的經營風險和潛在問題，並對上述風險和問題提出管理建議。 |

為保障公司營運的穩健性與管理的合規性，永升服务構建了系統性的內部控制體系，並通過常態化的內控管理框架，主動甄別業務中的潛在風險，制定並實施相應的管控措施，以確保各項業務活動符合規範要求並保持運作透明。公司持續優化涵蓋風險管理、財務管理、施工管理等重點領域的內部控制制度與應對機制，從而提升治理水平，推動可持續經營。本年度，公司對各項制度與政策進行了全面審視與更新，由各牽頭部門負責動態審視其管轄範圍內的制度文件，對已不適用的制度予以廢止，對沿用制度則結合管理實際進行細化與優化，以保持內控體系的有效性與適應性。永升服务內部控制的主要類型、應對制度與措施如下：



內控應對制度及措施

| 內控類型 | 應對制度 | 應對措施 |
|------|---|---|
| 營運方面 | 《永升物業八項軍規管理規定》 《永升服務商業行為操守準則》 《內控指引－業務禁止事項》 《員工利益衝突管理辦法》 《重大營運風險管理辦法》 《項目品控管理制度》 《商用營運類採購管理辦法》 《責任追究管理辦法》 《合同管理辦法》 《人力行政類採購管理辦法》 《畧匡類採購管理辦法》 《資產經營採購指引》 《營運類採購管理辦法》 《資產經營事業部紅黃線管理辦法》 《資產經營事業部內控管理辦法》 《報事投訴分析會及滿意度分析會管理辦法》 《住宅類供方績效管理操作指引》 《行政巡檢管理辦法》 《畧匡驗收管理辦法》 | <ul style="list-style-type: none"> 《永升物業八項軍規管理規定》是本公司營運的底線：禁止貪污受賄、禁止挪用公款、禁止關聯交易、禁止在外兼職、禁止不當關係、禁止同業競爭、禁止洩露機密、禁止弄虛作假； 《永升服務商業行為操守準則》明確員工在工作中應遵循的商業行為，規範員工以及公司相關方的行為，以保持誠信和公平交易的營運環境，保障企業持續穩健健康的發展； 審計監察部編制並發佈《內控指引》，在「八項軍規」基礎上進一步細化內控要求，重點圍繞責任落實與風險防控開展系統性強化。指引將內部控制與「層層擔責」的管理機制相結合，使合規與ESG要求嵌入業務流程並覆蓋各管理層級；同時結合審計發現與各業務條線實踐，對禁止事項及風險場景進行梳理與補充，提升對新興業務及潛在合規風險的約束能力。為確保執行效果，文件明確跨部門、跨層級的協同監督與報告機制，形成持續跟蹤與整改閉環。通過上述舉措，公司進一步完善風險防控體系，提升治理有效性並支持業務穩健發展； 營運部門完善制度、流程、授權與系統建設，建立風險專項管控機制(月度專項檢查、年度巡檢等)，以及建立健全營運風險預警機制等應對各項內控風險。 |
| 財務方面 | 《會計信息質量管理辦法》 《稅務管理制度》 《永升物業稅務檔案管理作業指引》 《永升物業增值稅會計核算手冊》 《財務票據管理辦法》 《財務共享中心費用報銷指引》 | 財務管理中心通過全面的制度建設及完善、流程優化、授權體系的改進、系統的風險管控提升，以及財務條線的主動、全面的自檢、專項檢查、總部財務的巡檢，發現問題並督促問題整改存進機制完善。 |

此外，為提升各區域組織的自我監督與風險防控能力，公司於本年度系統化推進了內控合規專項培訓機制。在年度或專項審計結束後，審計部門協同營運、財務、經營、工程等各業務條線，組織開展針對性的內控指引培訓，持續鞏固公司的合規基礎與可持續發展能力。



案例

開展內控指引培訓

2025年，永升服務系統化推進了內控合規專項培訓。在年度或專項審計後，審計部門協同各業務條線，組織召開了針對性的內控指引培訓。培訓以「業務風險識別與防控」為核心，結合案例指導業務負責人落實內控與廉潔要求。公司全年累計開展《內控指引－業務禁止事項》專題培訓25場，覆蓋1,490人次。此舉強化了各業務條線的自律能力，推動了公司內部控制向「事前預防、事中控制」的治理模式轉型，為公司構建長效、穩健的可持續發展機制提供有力支持。



內控指引培訓現場

6.2.2. 合規管理建設

永升服務致力於構建系統、嚴密的合規治理體系，通過制度完善、流程閉環與文化建設，在反貪腐、信息安全等重點領域強化風險防控與問責機制，確保公司及合作夥伴在合法合規、廉潔透明的軌道上持續穩健營運。

廉潔管理體系

永升服務秉持廉潔自律的核心原則，堅定抵制一切形式的賄賂與腐敗行為，致力於構建並持續完善廉潔營運與商業道德管理體系，推動相關管理舉措有效落地。

廉正及商業道德管理架構

| 管理層級 | 人員組成 | 主要職責 |
|---------------|-----------------------------------|---|
| 董事會 | 董事會成員 | 全面負責對本公司整體營運風險進行監督及管理 |
| 商業道德／廉正建設管理小組 | 執行董事、審計監察部負責人、人力行政中心負責人及其他相關部門負責人 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 審閱及監督商業道德及廉正建設和反貪腐相關制度的執行，建立相應的管理機制流程 ▶ 宣傳和培訓職業道德類相關制度與行為規範 ▶ 監督及主導調查處理企業內部員工涉嫌舞弊、違法違紀的案件 |

永升服務嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等國家法律法規，持續加強內部管控與廉潔管理。

永升服務以健全的廉潔合規制度作為公司治理的重要基礎，持續遵守《永升八大軍規管理辦法》《永升服務商業行為操守準則》《反貪腐政策》等核心制度要求。圍繞構建更加透明、負責任的治理體系，並推動反腐敗機制與企業長期價值管理的有效融合，2025年，公司對《反貪腐管理辦法》進行了系統性完善，進一步夯實廉潔治理的制度基礎，相關制度完善重點體現於：

- 明確「合法合規」「零容忍」等反貪腐基本原則，持續強化合規文化導向；
- 完善跨部門、跨層級的協同責任機制，提升廉潔治理的整體性與協同性；
- 進一步細化貪腐行為的界定範圍，將利益輸送、變相受賄等情形納入規範管理，增強制度的可操作性和風險防控的精準性；
- 明確經營主官在廉潔合規方面的培訓要求，強化關鍵崗位的責任意識與履職能力。



通過持續完善反貪腐制度體系和落實相關管理要求，永升服務不斷提升廉潔治理的體系化水平和執行效能，為公司穩健經營和可持續發展提供了堅實的制度保障。

廉正管理制度

| 管理規則／制度 | 規則／制度內容簡述 |
|----------------|--|
| 《永升八大軍規管理辦法》 | 圍繞嚴肅紀律作風、規範內部管理與員工行為準則、維護良好道德與職業標準的目標，制度確立「八項軍規」，明確禁止貪污受賄、禁止挪用公款、禁止關聯交易、禁止洩露機密、禁止在外兼職、禁止同業競爭、禁止弄虛作假及禁止不當關係，並通過典型情景指引提升制度的理解度與執行一致性。同時，2025年度進一步將環境、社會與治理責任融入日常業務流程，強調跨職能協同履責，使合規要求與經營活動一體化落實，推動形成穩定、可持續的職業操守與治理規範。 |
| 《員工利益衝突申報管理辦法》 | 本管理辦法適用於全體員工，旨在幫助員工正確處理工作中發生的利益衝突，防止不正當利益獲取，預防舞弊發生。該管理辦法用於明確利益衝突的定義、申報方式、規範利益衝突申報與處理工作流程等。 |
| 《永升服務商業行為操守準則》 | 明確員工在日常活動中應遵循的商業行為準則，規範員工及本公司相關方如供應商、客戶的行為，以保持誠信和公平交易的營運環境，保障本公司在友好的商業道德環境下持續穩健、高質量和健康發展。 |
| 《舉報管理辦法》 | 闡明本公司對於舉報及保護舉報人的政策及承諾，並詳細說明如何舉報舞弊及其他違規行為，明確舉報管理原則和方式，規範舉報實施內容和處理程序，確保舉報人信息得到切實保護。本政策適用於全體員工、與本公司有往來的第三方（例如客戶、供應商），本公司鼓勵合資公司的董事會也採納及遵守同類政策。 |
| 《反貪腐管理辦法》 | 制定並實施可執行的反貪腐政策，對賄賂與腐敗行為堅持零容忍立場，涵蓋反賄賂要求、利益衝突管理及反貪腐管理機制等內容。 |

| 管理規則／制度 | 規則／制度內容簡述 |
|------------|---|
| 《監察舉報須知》 | 要求物業服務中心、租售中心等所有面客場所張貼《監察舉報須知》，公示本公司反對的貪腐行為、舉報方式及舉報政策，促進企業內外部人士共同監督員工在業務活動中的徇私舞弊行為。 |
| 《廉正承諾函》 | 所有與永升服務簽訂合同的供應商均需簽署此文件。供應商承諾不提供財務資助、不得邀請永升服務相關人員參加可能影響其公正履職事務的任何宴席、旅遊、休閒娛樂等活動；不得將錢物、房屋、交通工具、通訊工具等物品借予永升服務員工使用，以及回扣、手續等；不得以串標、圍標等各種不正當手段參與永升服務的各類採購活動；如果供應商違反上述承諾事項，永升服務有權採取相關處罰措施，如將違規、犯罪信息錄入「企業反舞弊聯盟」「黑名單」等。 |
| 《責任追究管理辦法》 | 為保障公司依法合規經營，防範經營與管理風險，強化內部管理，加強公司監督機制，保證責權利對等，審計監察部聯合人力資源行政中心編制了該辦法。明確員工因違法違規、徇私舞弊、弄虛作假、洩露公司機密、失職、玩忽職守及濫用職權等行為，給公司造成、可能造成經濟損失或不良影響的，屬應追究處罰行為。 |

永升服務定期公開披露《公司廉正準則》和《反貪腐政策》，並至少每年開展一次審查與更新，確保相關制度持續具備有效性和適用性。相關制度適用於永升服務及其子公司的全體員工、董事、監事及高級管理人員，並延伸至業務合作夥伴，包括客戶與供應商，覆蓋公司經營活動的主要相關方。在制度執行與監督層面，公司圍繞廉潔合規與商業道德要求，持續開展內部審計與監督工作，對員工及相關方的行為進行系統性審查，推動經營活動符合既定的廉潔與道德標準。



舉報機制

永升服務持續面向全體員工、供應商及客戶宣導監察舉報與反貪腐相關政策，並依據《舉報管理辦法》構建公開、高效的舉報處理機制。

公司設立了專項舉報渠道，明確了受理流程，並嚴格執行舉報人保護政策，以確保違規行為得以及時發現與妥善處置。為強化監督機制、提升管理透明度，公司在物業服務中心、租售中心等對外服務場所，通過多種渠道和形式對《監察舉報須知》進行公示，並明確標注「禁止打擊報復舉報人」等重要事項。我們積極倡導內外部各方共同參與廉潔監督，攜手營造誠信、自律的合規文化氛圍。報告期內，公司通過內部審查發現兩起重大貪腐事件，並已及時採取應對措施，完成調查處置與整改落实，相關事項均得到妥善處理。

2025 年度，

審計監察部完成舉報調查的案件數量為

11 件

事件關閉率

100%

公眾舉報渠道

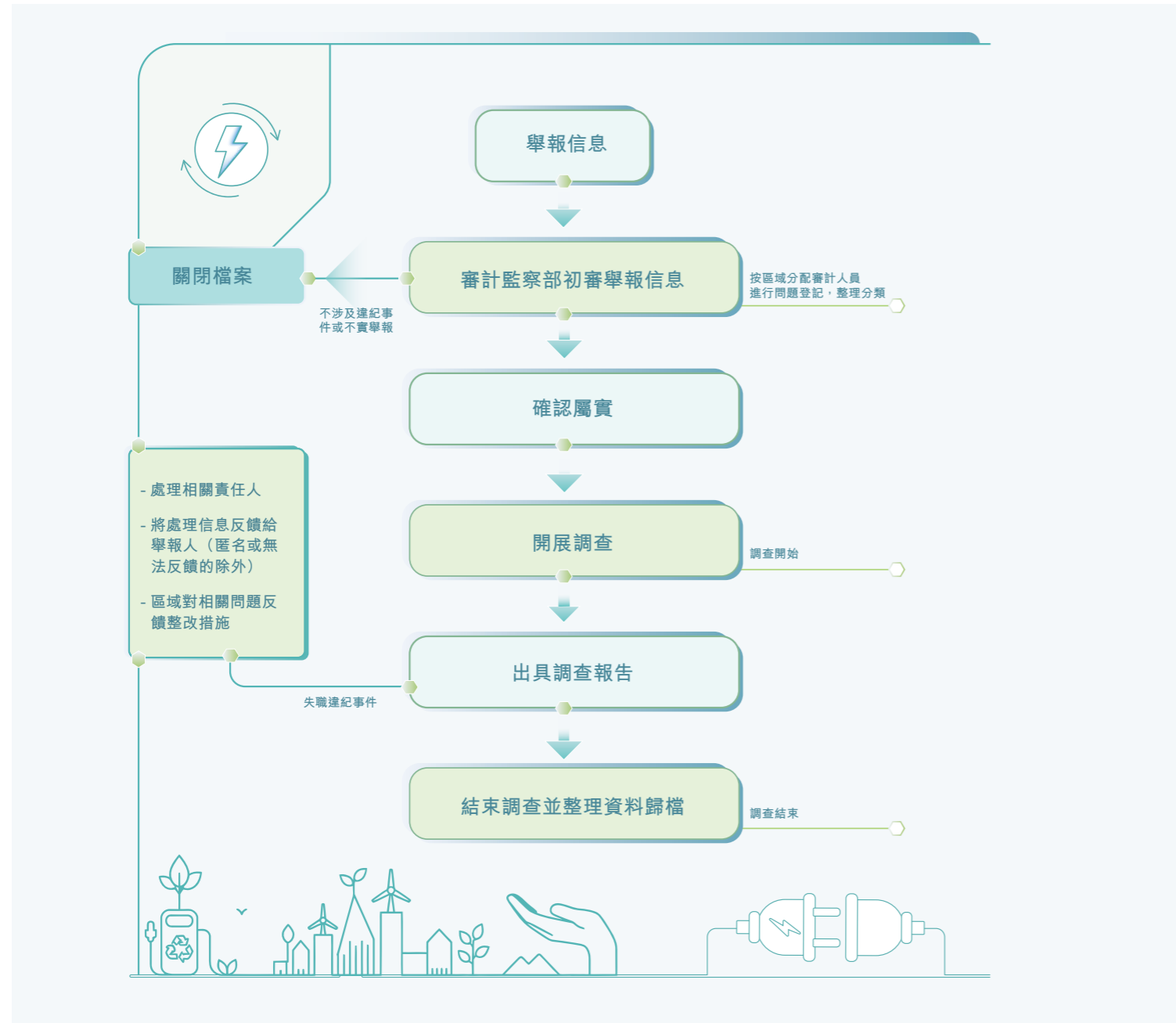
面向公眾的舉報渠道

- 信件舉報：
上海市閔行區申虹路 1088 弄恒基旭輝中心(南區) 39 號樓 5 層，永升審計監察部收，郵編：201107
- 電話舉報：
400 080 7878 轉 3 號按鍵
- 郵箱舉報：
jubao@ysservice.com.cn
- 公司官網：
監察舉報_永升服務(www.ysservice.com.cn)

舉報管理流程

永升服務持續完善舉報管理機制，推動舉報流程的規範化與系統化運行，形成覆蓋信息接收、初步篩選、調查核實、報告形成、整改落實及歸檔結案的閉環管理流程。通過對舉報事項的全過程管理，公司有效提升了廉潔風險識別與處置的規範性，推動廉潔管理要求在實際營運中的落實與改進。

舉報管理流程



舉報人保護

永升服務建立了完善的舉報人保護機制，通過嚴格的保密措施與反報復條款，切實保障舉報人的合法權益，以此推動廉潔文化的建設，積極營造誠信、公正的組織氛圍。

舉報人保護政策：

- 保密承諾：公司承諾對舉報材料及舉報人身份信息予以嚴格保密，除法律要求或案件需移交司法部門外，不向任何無關方披露。
- 禁止報復：確保舉報人受到公平對待，嚴禁任何形式的不當解僱、迫害或處罰。對於報復舉報人或證人的行為，公司將予以嚴肅處理。

具體舉措：

- 實名優先：優先處理實名舉報，並向實名舉報人反饋調查結果。
- 匿名舉報：為不願透露身份的舉報人提供匿名舉報渠道。
- 反對虛假舉報：堅決反對任何形式的虛假舉報、誹謗或誣陷行為，維護舉報機制的公信力。

責任追究機制

永升服務持續深化反貪腐管理，秉持零容忍原則，通過審計問題整改不斷推動管理優化。公司制定的《責任追究管理辦法》聚焦於人員管理、合同管理、採購管理、品牌管理及營運管理等領域，旨在強化各級管理責任與系統化的問責機制。

2025年，公司開發並上線面向全員的新版必修課程《責任追究管理辦法》，全體員工均已完成學習並通過考核。課程緊密圍繞公司戰略導向，明確「層層擔責、權責對等」的管理原則，系統講解追責處罰的類型、適用範圍及影響，引導員工在業務實踐中自覺履行責任要求。通過課程的學習與考核，公司進一步鞏固了「不敢腐、不能腐、不想腐」的制度與文化防線，強化了廉潔治理的執行力與制度落實效果。

維權與訴訟管理

永升服務持續加強維權與訴訟管理，嚴格執行《訴訟案件管理辦法》及相關管理公告，明確員工代理及律師費用管控原則，並持續推進訴訟管理線上化與電子合同應用，通過與區域績效掛鉤的激勵措施提升管理效能。

在訴訟案件風險管理方面，公司每半年對所有訴訟案件進行綜合分析並形成專項報告，對案件進行多級分類，並深入剖析根本原因。基於分析結論，公司橫向聯動相關職能部門提出管理改進建議，或縱向深入特定城市公司開展現場案例剖析與風險提示，推動管理閉環與風險防控能力持續提升。

電子簽章使用率年度
目標為85%，實際達成

87.79%

標準合同使用率年度
目標為75%，實際達成

77.19%

前往11個城市公司輸出

法務培訓和專項幫扶，

培訓24場次，

課時45.5小時，

培訓覆蓋

794人

信息安全管理

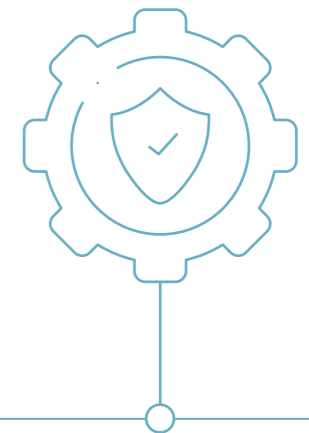
永升服務持續重視公司內部信息安全管理，嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》和《信息安全等級保護管理辦法》等法律法規。公司嚴格執行《信息安全管理制度》《嚴禁破壞公司信息系統數據》及《嚴禁洩露公司保密信息》等核心管理制度，並於本年度更新了《數據指標管理制度》，以規範集團數據指標管理流程，確保各項指標的設定、執行、監控與評估工作有序開展。該制度加強了對指標變更過程的管控，明確了數據指標責任部門，從而提升了數據指標的嚴肅性及系統開發效率。

為系統防範網絡信息安全風險、保護員工權益與公司數據資產，公司主動識別並預警新型網絡威脅，累計發佈包括《關於防範木馬詐騙病毒的安全通知》和《關於防範「財政部補貼」木馬病毒的通知》在內的多項專項安全通告，優化一線員工信息管理，有效提升了全員網絡安全意識與防範能力，降低了因網絡詐騙和病毒攻擊可能導致的經濟損失與數據洩露風險。



安全管理舉措

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



一線員工信息管理優化措施

| 優化維度 | 2025年採取的具體措施 | 作用與目的 | 所需技術/設備支撐 |
|---------|--|--------------------------------|----------------------|
| 終端安全加固 | <ul style="list-style-type: none"> • 部署統一終端管理及殺毒軟件，強制補丁更新與病毒掃描 • 實行設備認證，僅允許已註冊或符合安全標準的設備接入內網 | 保證接入終端的安全性，避免帶病設備成為內部網絡的安全漏洞 | 終端安全代理、企業移動管理(EMM)系統 |
| 安全訪問通道 | <ul style="list-style-type: none"> • 強制所有外部訪問通過VPN，並對傳輸數據加密 • 在VPN網關實施終端安全檢測，自動攔截不符合安全要求的設備 | 建立加密可信的訪問鏈路，實現網絡層的訪問控制與初步安全過濾 | 已部署的VPN系統 |
| 網絡邊界強化 | <ul style="list-style-type: none"> • 在城市辦公室部署下一代防火牆，配置嚴格的訪問控制策略 • 將核心業務系統(如PMS+、OA)部署於防火牆保護的獨立安全區域 | 實現邏輯隔離，只允許授權流量訪問核心系統，抵禦外部掃描與攻擊 | 城市辦公室部署的深信服防火牆等安全服務器 |
| 權限與審計細化 | <ul style="list-style-type: none"> • 依據員工角色，在防火牆/VPN上設置最小權限訪問規則 • 全面記錄並審計VPN登錄、核心系統訪問等關鍵操作日誌 | 防止越權訪問，滿足合規要求，確保所有操作可追蹤、可審計 | 防火牆、VPN系統及日誌審計平台 |

6.2.3. 商業道德培訓

永升服務持續推進廉潔文化建設，推動企業治理的透明化與規範化，通過面向管理層、全體員工及關鍵合作方（包括供應商和客戶）的一系列培訓與宣傳活動，強化廉潔意識與職業操守。公司活動形式涵蓋主題活動、廉潔宣誓、節日提醒、新員工培訓、供應商宣講及線上課程等多種渠道，同時通過「內控達人」評選等舉措強化員工規則意識與契約精神，推動供應鏈可持續發展，實現企業與合作方的長期價值共創。



案例

開展第四屆廉正文化宣傳月活動

2025年2月，永升服務舉辦第四屆廉正文化宣傳月，主題為「心之廉，路至遠」，旨在夯實合規經營基礎、強化全員廉潔意識，並深化內控與職業道德建設。活動期間，公司在全員早會上正式啟動宣傳月，重申對貪污腐敗「零容忍」的堅定立場；組織經營主官代表簽訂《經營主官廉正建設責任書》，層層壓實管理責任；回顧審計監察部年度工作，並對內控表現突出的個人進行公開表彰。此次宣傳月有效提升了員工的合規自覺與職業道德水平，為公司的持續健康發展奠定了紀律與文化基礎。



廉正早會

案例

開展磐石計劃廉潔培訓

2025年，為進一步強化關鍵崗位人員的廉潔意識與合規履職能力，我們聚焦項目管理領域的舞弊風險防控，系統開展了八期「磐石計劃」項目經理專項廉潔培訓。培訓以「項目管理常見舞弊風險及防範」為主題，緊密結合審計發現的典型違規案例，以及公司《內控指引—業務禁止事項》與「八大軍規」等紀律要求，通過情景還原與案例剖析，系統講解了舞弊風險的常見形式、識別方法與防範策略。培訓不僅涵蓋風險預警機制，還提供了實用的自查工具與檢查方法，助力項目經理在前端開展自查自糾，推動風險管理從「事後處置」向「事中干預、事前預防」轉變。此舉切實提升了項目執行的合規性與內控有效性，為公司可持續經營築牢了廉潔防線。



第7期磐石計劃培訓現場

6.3. 知識產權保護

永升服務將知識產權保護置於公司治理的重要環節，致力於全面保障自身及合作夥伴的知識成果免受侵害。公司嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等國家法律法規，制定了《知識產品管理制度》並持續推行《商標管理辦法》《VI管理辦法》《品牌管理制度》等內部規章，以建立規範、高效的知識產權管理體系。通過將知識產權保護流程制度化與常態化，公司明確了商標保護與使用的詳細規則，系統性地落實知識產權管理措施。同時，公司恪守合作夥伴的知識產權授權範圍，在識別侵權行為時，及時提供支持與協助，共同促進公平、合規的商業生態。

報告期內，針對外部公司使用公司字號和商標的侵權行為，永升服務主動採取多項應對措施。公司借助外部律師專業服務，通過公開平台梳理出全國約三四十家涉嫌侵權的公司，並針對其中三起案件提起訴訟。對於其他侵權方，公司統一發送律師函，並與部分地方市場監管部門合作進行處置。多數公司在接到律師函後即停止侵權行為。此項工作覆蓋了從風險篩查、非訴協調到法律訴訟的全流程管理，確保公司知識產權得到有效保護。

此外，公司嚴格執行商標管理和品牌保護的相關操作指南，持續優化品牌標識管理體系，確保商標使用與標準視覺形象高度一致，不斷提升知識產權保護效能。公司還大力推動內部創新，針對霖久科技全體員工開展專利申請培訓，並通過獎金激勵機制鼓勵員工積極申請專利，以強化企業創新能力和品牌價值，充分彰顯了公司在知識產權保護與創新發展方面的雙重承諾與實踐。



已獲得著作權

238 項

專利

57 項

註冊商標

412 項



商標保護

永升服務高度重視商標風險的防範與合規管理，確保商標註冊與使用的合法性和規範性。公司通過強化商標使用規範的宣導、優化商標佈局規劃、提前開展溝通協調以及嚴格規範宣傳行為等方式，系統提升了商標管理及知識產權保護能力，從而為品牌價值的持續提升提供堅實保障。

- **樹立保護意識：**
在全集團樹立商標保護意識，宣貫商標的合理及使用規範；
- **做好商標規劃：**
在推進新業務或打造新興商號時做好商標規劃，避免侵犯他人的註冊商標；
- **保持前置溝通：**
在推進商標註冊前，與集團法務部、品牌部或外部專業機構保持前置溝通，確保計劃註冊商標的可行性及合法合規性，申請商標註冊需在完成前置溝通並獲得內部審批通過後方可發起；
- **規範宣傳行為：**
在進行產品或服務命名或對外宣講時，嚴格規範商標使用，不得使用已被他人註冊的商標作為本集團的產品或服務的對外宣傳名稱，避免商標侵權；
- **開展商標維權：**
針對使用「永升」商標的同行企業啟動正式訴訟，要求相關同行企業撤銷使用「永升」商標，減少惡性競爭。

6.4. 負責任供應鏈

永升服務在供應鏈管理方面持續深化可持續發展理念，系統性地推進綠色供應鏈體系建設。公司通過不斷優化供應鏈管理體系，實施創新的供應商管理規程，將環境保護與可持續性要求全面融入採購決策全流程，同時加強供應商廉潔培訓，積極引導和敦促供應商履行環境與社會責任，共同推動供應鏈的綠色轉型與可持續發展目標的實現。

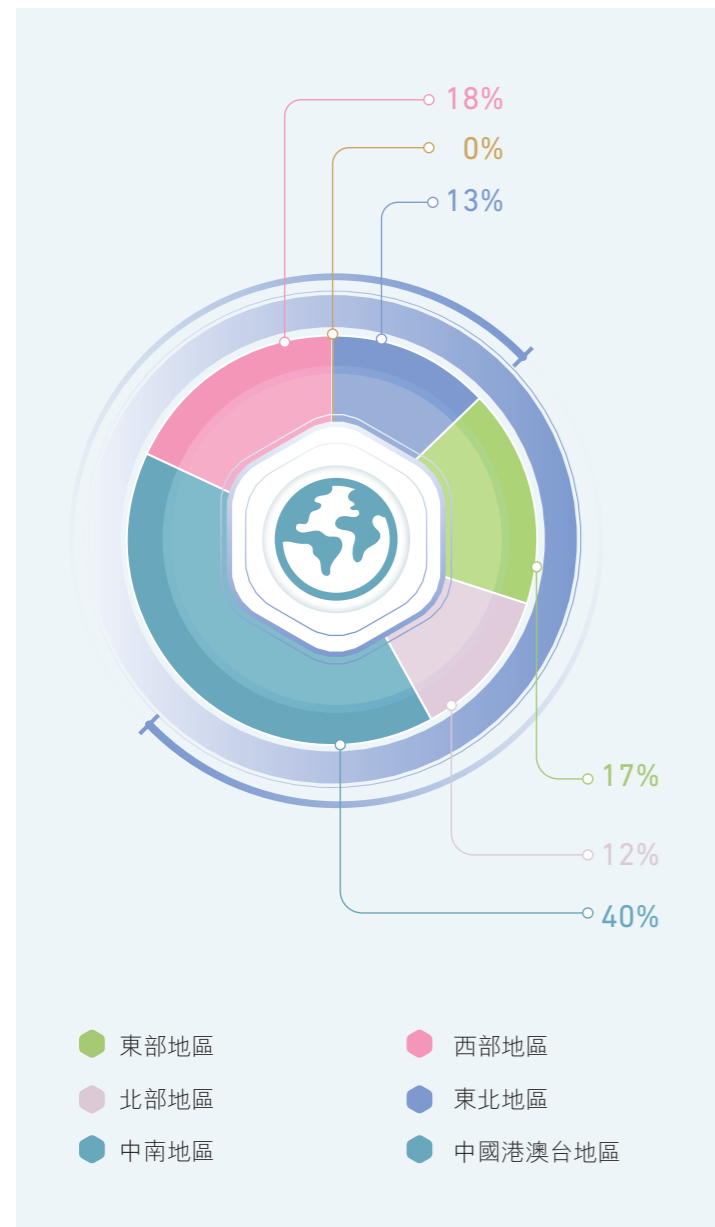
供應商管理體系

永升服務持續深化可持續供應鏈體系建設，不斷完善管理機制，積極推動供應鏈的綠色低碳轉型。公司嚴格遵循《中華人民共和國招標投標法》及相關法律法規要求，系統實施《項目服務類供貨商管理辦法》《供方同心同德共生共贏總綱》等內部管理制度，確保採購活動規範透明、公平公正，有效提升供應商管理的整體效能與協同水平。

永升服務供應商管理原則

| | |
|--------|---|
| 合作原則 | 同心同路共生共贏。 |
| 第一原則 | 所有業務供方的選用以集團戰略供方為主，區域集採供方為輔，特殊供方為補充原則，進行所有業務供方選用。 |
| 廉潔自律原則 | 所有與採購工作相關的員工都應保持廉潔，不得利用職務、職權之便謀求私利，任何個人不得採取任何手段改變或試圖影響採購決策結果。 |
| 公平公正原則 | 在選擇入圍供方、招標、談判、決策時必須對所有供方保持公平，樹立並維護本公司良好的信譽和形象。 |
| 公開決策原則 | 採購過程必須有充分的透明度，各部門積極配合、全面溝通、信息共享，杜絕暗箱操作。 |
| 三權分立原則 | 採購業務操作應遵循三權分立原則，即需求職能／部門負責技術標準的制定及入圍單位考察確認，成本職能負責／參與商務分析及價格談判，採購經辦人負責組織、協調、推動採購流程執行、對採購過程質量負責，採購選育小組進行最終決策。採購業務應遵循採用分離或採驗分離原則，即採購人員與使用人員非一個人，若為同一人，則至少做到驗收時增加驗收人員，禁止單人自始至終單獨完成採購業務。 |
| 預先控制原則 | 通過採購方案匯報等方式，進行跨部門交圈，對採購方式、入圍標準等達成共識，從源頭上控制採購質量、提高採購效率。 |
| 充分競爭原則 | 市場尋源要充足，選擇符合資質要求、實力接近的多家供方參與採購業務招標以保證競爭的充分性。 |
| 保密原則 | 各類採購文件都是本公司的重要機密，不得洩露或作不當承諾。各類採購文件包括：供方入圍名單、投標文件、詢標談判、決策過程、供方隱私文件、協議合同等。 |
| 可追溯原則 | 採購資料，包括供方選育(考察、入圍、評估、滿意度調查等)、採購方案、招標文件、投標文件、開標記錄、詢標記錄、相關會議紀要等，須及時收集、整理、歸檔、保管(或移交檔案室)，如進行電子歸檔的，必須上傳至採購信息系統平台。非工程採購信息化系統上線後，原則上所有採購業務必須在線上完成，保證採購業務線上留痕、可追溯。 |
| 二八原則 | 非工程採購業務按照二八原則實施差異化的採購管理動作，即採購職能、成本職能參與把控重點、大金額業務(涉及保密等特殊業務除外)，其餘由各採購需求部門獨立完成。 |

永升服務致力於不斷拓展和深化與供應商的戰略合作，持續完善供應鏈管理體系，協同提升整體營運效能。2025年公司的供應商總量達到7,309家，按地區劃分的供應商數目如下：



6.4.1. 供應商審核機制

永升服務以科學的分層結構與系統的評估機制為基礎，不斷優化供應商管理體系。公司依據《永升物業零售合作供應商考察評分規則》，將供應商劃分為「區域供應商」與「集團供應商」，並根據評估得分將其區分為「戰略」「核心」「一般」三個合作等級。同時，依託《永升服務零售業務供應商績效管理評分表》，公司對供應商績效表現進行持續跟蹤與評估，確保其產品與服務始終符合公司設定的高標準。



供方入庫及審核流程

| 選擇意向入庫供方 | 經審核入庫 | 評級並簽訂合同 | 合作評估 | 供方考核與評級 |
|---|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 考慮用戶需求、品牌特性、品控是否屬於綠色產品等 | <ul style="list-style-type: none"> 依照入庫要求提報資料 依據審核標準對供應商開展預審 審核通過後入供方庫 | <ul style="list-style-type: none"> 依照評級要求判定供方級別並簽訂合同 | <ul style="list-style-type: none"> 簽訂事實服務合同 系統每月自動歸集評估結果 | <ul style="list-style-type: none"> 按月度、半年度及年度對供方進行多項維度考核 每年1月、7月調整供方級別 |

供應商評級管理

永升服務建立了系統化的供應商評估體系，通過多維度的綜合評估持續優化管理機制，以提升合作效能與供應鏈的整體表現。在評估過程中，公司不僅考量企業規模、資質認證、經營風險、履約記錄及合作頻次等關鍵營運指標，還將商業信譽與ESG表現納入供應商准入與績效評估流程，以確保供應鏈在環保、社會責任及合規治理方面符合更高標準。

為提升管理效率，公司依據供應商等級分別設立集團與區域兩級採購選育小組，通過月度過程評估實現動態績效監控，並依據年度累積評估結果(每年1月與7月)對供應商等級進行相應調整，形成持續優化、分級清晰的管理閉環。

採購計劃與標準

永升服務將採購計劃與客戶服務方案進行深度融合，系統優化從需求分析、成本控制、採購方式到定標規則的全流程管理。公司進一步規範供應商產品選用機制，明確區域與集團間的管理職責，並將區域產品上架納入集團統一審核流程，有效提升了供應商管理的集中度與跨部門協同效率。

6.4.2. 供應商 ESG 管理

永升服務始終將 ESG 理念系統性地融入供應鏈管理的各個環節，通過深化供應商在勞工權益、職業健康與安全方面的管理要求，持續執行綠色採購標準與政策，全面推動供應鏈的綠色轉型。公司與合作夥伴共同踐行環境責任，通過加強對供應商的商業道德與合規培訓，進一步提升供應鏈的可持續性和透明度。借助系統化的管理體系與持續優化機制，永升服務著力構建一個兼具公平性、安全性及綠色效益的供應鏈生態系統，以實現商業價值與社會責任的有機統一。

供應商勞工的健康與安全

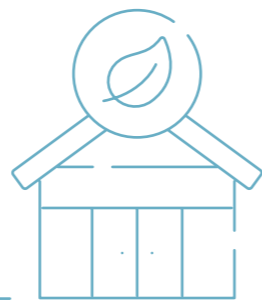
永升服務高度重視供應商員工的職業健康與安全，並將其作為供應鏈 ESG 管理的關鍵環節。公司要求所有供應商嚴格遵守 OHSAS 18001 或 ISO 45001 職業健康安全管理体系標準，並將健康與安全績效明確納入供應商評估及合同管理體系。在新項目進場階段，我們要求供應商必須提交完整的投標資料及進場員工名單，以切實履行其對員工健康與安全的管理責任。

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

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

供應商廉潔教育

永升服務持續推進供應商廉潔教育，將其作為負責任供應鏈建設與商業道德推廣的關鍵舉措。公司圍繞該主題開展系列專題工作，面向供應商群體組織商業道德培訓共計 32 場，累計培訓時長 38 小時，覆蓋人員達 462 人次。培訓內容系統涵蓋公司「八大軍規」及《廉正承諾函》核心條款，重點宣貫禁止商業賄賂、杜絕利益輸送、維護公平競爭、規範商業交往、保護商業秘密以及履行舉報義務等關鍵要求。本年度，公司供應商廉潔承諾簽署率達 100%，有效增強了供應商合規意識與道德認知。



案例

開展服務類供應商廉潔培訓

2025年9月，在中秋佳節來臨之際，公司組織召開了「服務類供方中秋採購專題溝通會」。會議圍繞節日物資採購、合作對接等事項進行了深入交流，重點重申了廉潔過節要求與「永升八大軍規」。此次活動進一步引導各供方單位築牢思想防線、規範合作行為，共同營造了風清氣正、高效共贏的節日合作氛圍。



服務類供方代表參加中秋廉潔過節培訓

案例

開展保潔服務類供應商廉潔溝通會

2025年10月，永升服務組織召開「保潔服務供方專項廉潔溝通會」，會議聚焦業務合作中的廉潔紀律與行為規範，強調各方遵循「陽光透明」的合作原則，牢固樹立紀律意識，共同踐行誠信與合作的價值理念。會議明確合作雙方的廉潔自律要求，包括誠實守信、反對徇私舞弊，以及對相關人員的廉潔教育與監督責任。會議進一步推動了清正、互信和可持續的供應鏈關係建設，並對誠信守法的合作夥伴予以優先和長期合作安排。



商用保潔供方代表參加廉潔專項溝通會

綠色供應鏈

公司優先選擇並長期合作已獲得ISO 9001、ISO 14001及OHSAS 18001體系認證的綠色供應商，以系統性推動全鏈路的可持續發展。我們不僅將環保表現納入關鍵的供應商評估維度，更通過設立半年度履約評估機制，對積極採用環保設備與工具的服務供方給予明確的經濟激勵，專項支持其淘汰並更換易造成二次污染的物資耗品，從源頭踐行環保責任。

此外，霖久科技持續開發和應用線上化數據，推廣環保類服務與設備。公司每年對環保表現突出的優秀合作供應商進行表彰，以此進一步強化整個供應鏈對環保的關注與投入。

綠色採購產品



有機海鮮禮盒



有機黑松露調味禮盒



有機純牛奶



有機本草銀耳



有機食用油



有機玉米

6.4.3. 供應商交流互動

永升服務始終重視與供應商的高效溝通，通過建立多層次、多渠道的交流機制，持續提升溝通效能，保障信息傳遞的準確性與時效性。2025年，公司與供應商開展定期及不定期溝通累計超過3萬次，對供應商庫進行系統優化，最終篩選出非採購類供應商1,811家、壟斷類供應商721家。在日常業務管理過程中，我們實施了超過10次產品溯源活動，並對10家以上供應商進行了實地訪問。在項目及區域層面，與供應商的溝通內容主要包括月度履約質量評估、專項任務協同要求以及突發事件協調等方面。

供應商溝通機制

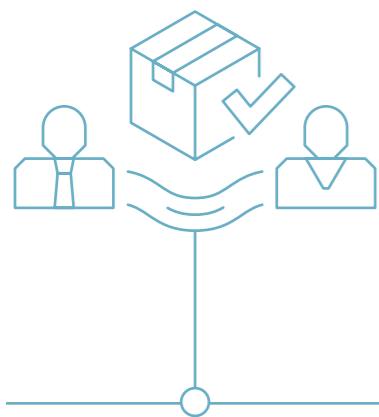
| 層級 | 溝通形式 | 溝通內容 | 頻率 |
|----|---------------|-----------------------------|-----|
| 項目 | 項目晨夕會 | 當日工作安排和前日工作復盤 | 定期 |
| | 走動式管理 | 現場品質問題整改 | 定期 |
| | 項目滿意度和報時投訴分析會 | 項目滿意度和報時投訴問題整改 | 定期 |
| | 現場實操 | 業務訓練與培訓 | 定期 |
| | 跟崗帶教 | 新員工崗位帶教 | 不定期 |
| 城市 | 走動時管理和品質復盤會 | 現場品質問題糾偏 | 定期 |
| | 月度例會 | 投訴報事和滿意度問題復盤 | 定期 |
| | 專項培訓賦能 | 集中訓練／培訓 | 定期 |
| 區域 | 月度履約評估 | 共性問題糾偏，整改方案確定 | 定期 |
| 集團 | 集團季度會議 | 溝通協調現存問題 | 定期 |
| | 升級溝通 | 區域無法達成共識的事項，可升級集團採購小組專項溝通決策 | 不定期 |



實地拜訪供應商

為持續深化與供應商的協作關係，我們重點推進了以下舉措：

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



7. 匠心永鑄品質

章節概述

永升服務以「用心構築美好生活」為使命，始終圍繞客戶需求展開服務設計與優化，致力於打造「讓客戶省心、放心、開心」的服務體驗，不斷探索智慧服務的新高度。同時，公司持續強化對客戶健康、安全及隱私權益的保障，借助數字化能力與智能工具的應用，全面提升服務運行效率與服務品質。基於「平台+生態」的發展路徑，永升服務將持續深化精細管理與服務創新，推動客戶體驗實現階梯式提升，共建和諧、幸福的社區生活圖景。

| 本章节響應的指引指標 | | 本章节重大性議題 |
|--|--|--|
| 回應 SDGs 指標    | 回應 HKEX 指標 B6 一般披露 B6.2 B6.4 B6.5 | - 服務品質 - 產品質量與服務 - 智慧物業 - 客戶滿意度 - 客戶信息及隱私保護 - 客戶福祉與健康安全 |

目標進度

目標設定

- 住宅營運能力進階：
 - 三主動：主動巡檢報事、主動服務客戶、主動鏈接商機
 - 三高質服：響應、會務、雙高
 - 三大專項：採備分離、例外管控、雙管家精益營運
- 團隊服務能力建設：
 - 條線專家認證
 - 城市營運負責人賦能體系
 - 項目經理實訓
 - 真全能管家能力認證
 - 一線崗位訓練

進度回顧

- 進場管控與品質督導：設立「前置—過程—結果」三維度指標，上線進場質量報表，月度數據晾曬。每月推動「一致行動」，發佈品控制度與督導檢查機制，建立三級保盤體系，全年成功保盤12個。
- 風險預防與供方管理：開展跑冒滴漏專項管控，推行裝修垃圾按面積核算，禁止成本倒掛。集中採購覆蓋率達90%，完成13個品類標準建立，實施供方動態評估與線上結算管理。
- 服務響應與感知提升：落實「四個百分百」響應機制，健全報事投訴責任到人流程；企微全面覆蓋客戶溝通，支持信息存檔、AI客情分析與智能報單。開展「百日煥新」專項行動，推進煥綠、煥彩等現場品質提升，同步植入滿意度預算管理。
- 營運數字化與知識沉澱：晨會、投訴分析會等全量上線，建立三級會議機制並系統追蹤任務閉環。在戰圖端植入服務MOT，小樂端上線基層崗位認證課程。完成進場、退場計劃任務系統化，建立提價、保盤知識庫。
- 收費優化與能力建設：實行舊欠分級線上跟蹤，系統推送收費日報，引入AI陪練進行管家收費場景訓練。搭建「管家一週一課」體系，推出城市營運負責人UP集訓營及踏勘專家認證機制。

下一步規劃

- 住宅營運能力進階：
 - 1、投拓階段
 - 建立標準化踏勘清單與後評估機制
 - 組建認證市場拓展專家庫
 - 2、接盤階段
 - 構建標準化作業與賦能體系
 - 量化客戶體驗並借助數字化工具驗證執行成效
 - 推動精準服務產品化落地
 - 3、營運與優化階段
 - 深化客戶需求研究，完善客研體系
 - 輸出服務最小集SOP，強化執行與客戶感知
 - 優化響應機制與投訴處理流程
 - 開展降本增效專項行動
- 打通多系統，實現車場等場景精細化管理
- 加強服務供方管理
- 推行「永升好管家」服務承諾，建立專屬響應機制
- 4、轉續/退場階段
 - 強化區域與城市前置風險識別及項目續約能力
 - 建立退場項目復盤評審模型(AAR)
 - 開發轉賣/置換定價測算工具，形成項目推介標準化說明
 - 確保退場項目應收款項清零

7. 匠心永鑄品質

7.1. 堅守服務品質

永升服務以「平台+生態」為戰略指引，秉持「長期主義」與「科技引領」的發展理念，突破傳統物業服務框架，持續拓展服務內涵。圍繞全年齡段客戶需求，我們將服務延伸至城市多元生活場景，構建覆蓋全週期、多場景的綜合服務生態體系。通過技術與服務的深度融合，永升服務以持續創新力量推動行業進步，致力於成為美好生活的重要推動者，共同開創智慧服務與人文關懷並重的未來新篇章。

7.1.1. 優化高水平服務體系

永升服務基於「引力服務生態系統」，構建了包含社區營運、增值服務、商用管理、城市治理與智慧技術在內的五大業務板塊，並將服務拓展至住宅、商辦、園區、教育、醫療、展館、文旅、養老、交通樞紐及城市服務等十大場景。我們以「全生命週期覆蓋」「全場景融合」和「全齡化關懷」為三大核心驅動力，持續深化服務內容，優化服務體驗。面向未來，永升服務將通過更體系化的佈局與更前沿的探索，持續推動物業服務品質的升級與行業進步。詳情請見本公司官網：<https://www.ysservice.com.cn/>

永升物業與霖久科技嚴格遵守規範要求，對已取得的ISO 9001質量管理體系認證，系統執行年度監督審查及每三年一次的外部再認證審核，確保管理體系持續符合國家與行業最新標準，從而為服務質量的穩定表現與持續提升提供可靠支撐。



霖久科技 ISO 9001 質量管理體系認證



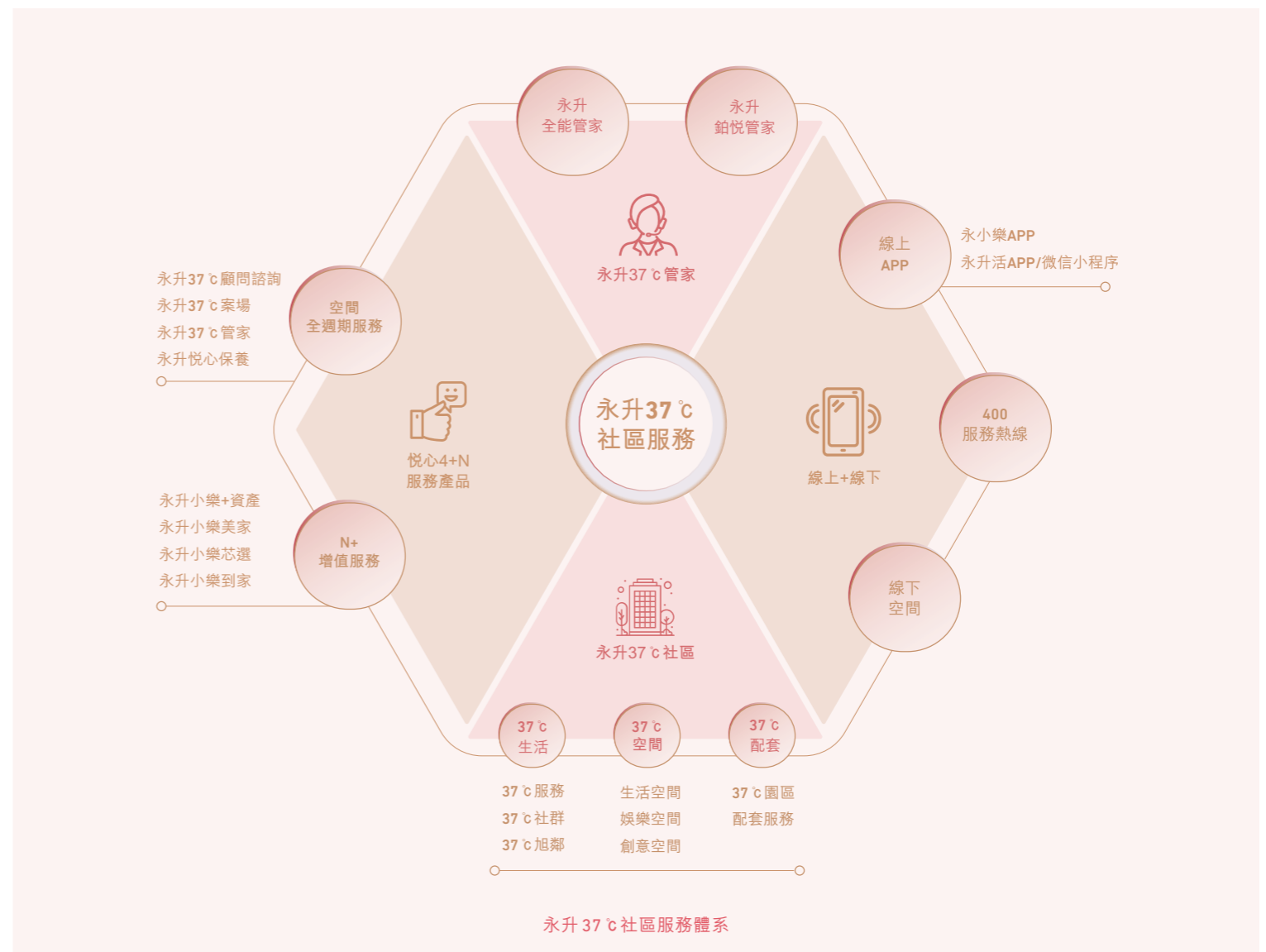
7. 匠心永鑄品質

7.1.2. 打造美好生活服務平台

永升服務在實踐中不斷探索與前行，致力於整合多元生活場景與創新服務模式，構建一個包容、溫暖、可持續的美好生活服務平台。我們期待與每一位用戶攜手，共同描繪並實現屬於這個時代的理想生活新圖景。

與美好，共生活

永升服務以「用心構築美好生活」為核心使命，恪守「滿意+驚喜」的服務理念，持續踐行負責任的可持續發展道路。我們將可持續理念系統融入營運全流程，以優質可靠的服務品質兌現對客戶的長期承諾。通過系統融合「文化、體系、體驗、意識、技能工具、場景」六大關鍵要素，我們逐步構建起「平台+生態」協同的服務模式，為客戶提供覆蓋多場景的一體化解決方案。展望未來，永升服務將通過更精細的專業營運，致力於打造美好生活服務領域的典範。



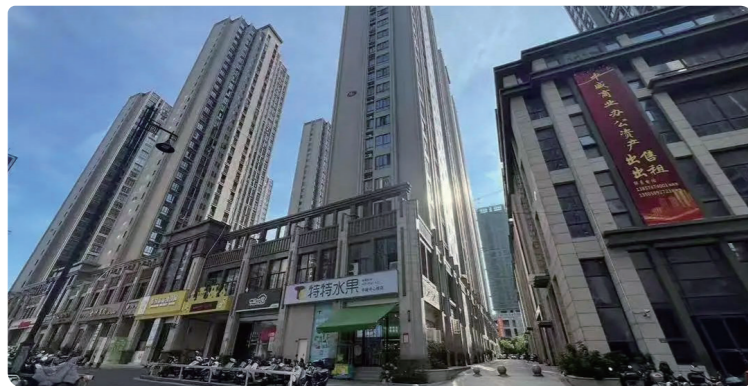
永升37°C 社區服務體系

2025年，永升服務通過「入戶悅心體檢」活動累計走訪超過9萬戶家庭，重點完成用電插座與開關箱線路緊固、廚房下水軟管清洗以及門窗五金件檢查三項基礎保障服務。同時，我們組織設備房開放活動800餘場，吸引超過8萬名業主參與，並投入超千萬元用於相關設施的優化改造。此外，公司還在全國10個區域、800多個項目中提供空調、油煙機、地暖管道、冰箱及洗衣機等專業清洗服務，全年累計服務金額已超過2,100萬元，全面覆蓋業主家居生活的關鍵需求。

案例

永升37°C社區服務，以專業煥新贏得業主信賴

永升服務在承接泉州中威中心城項目後，針對小區綠化斑禿、設施老化、安防薄弱等業主關注的核心問題，開展了系統調研與多輪業委會溝通，最終形成「環境煥新+服務提升」雙線改造方案，獲得業主一致認可。項目團隊進場後嚴格按計劃落實整改，率先完成保潔開荒與歸家動線優化，同步推進節日氛圍佈置與夜間亮化工程，顯著提升了園區整體環境品質與居住體驗，贏得了業主的廣泛好評。



永升服務·泉州中威中心城項目

與城市，共生長

永升37°C商用服務定位於「非住宅業態」領域，作為永升服務旗下專業品牌，持續拓展城市服務的邊界與內涵。基於對現代城市「美好生活」需求的深刻理解，我們深入各類營運場景，以多元化服務響應不同維度的客戶期待。依託科技賦能與服務創新，我們推動服務體系從標準化基礎向智能化、多樣化演進，為客戶提供適配場景的智慧化綜合解決方案。展望未來，永升37°C商用服務將通過持續迭代的服務模式與精益營運能力，積極參與智慧城市建設，帶動行業整體升級，成為協同城市發展的可靠合作夥伴。



永升37°C商用服務體系

案例

永升37°C商用服務，以專業智慧賦能產業生態

永升服務與濟南國際聯合創新園達成合作，依託園區在新一代信息技術與泛半導體領域的產業定位，充分發揮自身在園區服務方面的專業能力與國際化營運經驗。通過提供智慧化、高品質的配套服務，永升有效支持園區構建集研發、製造、辦公與生活於一體的創新生態，為入駐企業營造了高效便捷的發展環境，助力提升園區整體營運質量與產業吸引力。



永升服務·濟南國際聯合創新園

與人文，共生息

永升服務長期專注於城市空間營運、產業賦能及社區民生服務領域，以智慧科技為核心驅動，構建高效能的智慧城市服務平台。我們堅持專業化、精細化的服務準則，依託智能化管理體系的持續完善，不斷提升城市綜合管理的效能與品質。作為促進城市可持續發展的積極參與者，我們通過多元服務模式支持城市營運的良性循環，致力於改善市民日常生活體驗，增強民生福祉，為構建充滿活力的人文城市貢獻堅實而持久的力量。



與生活，共生息

永升服務始終將「用心構築美好生活」作為核心導向，在實踐過程中深入推進「平台+生態」戰略，圍繞客戶需求系統化構建開放協同的服務生態。依託「自營+聯營」雙重驅動機制，公司持續拓寬增值服務的維度，逐步建立起貫通五大板塊的綜合性服務網絡。

案例

永升37°C公共服務，以專業守護溫暖空間

永升服務為重慶市渝北區人民醫院提供全方位的後勤支持，涵蓋環境衛生保潔、園林綠化養護、安全秩序維護、物資運送、設備運行保障及司梯服務等關鍵環節。通過標準化與專業化的服務模式，永升不僅為醫患營造了整潔安全、舒適溫馨的就醫環境，更以穩定高效的後勤保障助力醫院醫療職能的充分發揮，樹立了醫院後勤服務的新標杆。



永升服務·重慶渝北區人民醫院項目

永升小樂芯選(零售服務)

針對節日節氣期間客戶的普遍需求，提供精選商品與優質服務，以回應客戶對提升生活品質的期待，從而在社區內建立互利共享的新型零售形態；

永升小樂美家(美居服務)：

通過專業團隊的組建，融合家居領域資源，引入一線品牌，為業主打造完整的一站式家居配置解決方案；

永升小樂到家(到家服務)：

深入洞察客戶日常居家場景，提供包含家政、家電保養、家居護理、入戶家裝、家居美化等在內的全方位家庭生活支持；

永升小樂資產(租售服務)：

基於專業能力為客戶提供溫暖細緻的資產保值與增值服務，涵蓋房屋租賃、房屋託管、新房代銷、車位代銷、資產評估、權證代辦，助力業主等項目，協助業主實現資產的穩健管理；

永升小樂傳媒(營銷服務)：

聚焦於社區整合營銷領域，充分釋放社區營銷潛能，助力品牌達成效果與聲譽協同增長的可持續生態，成為品牌在社區場景中的深度營運夥伴。

與科技，共未來

霖久科技緊密圍繞「數據資產化、科技市場化、客戶在線化、服務智能化、業務平台化」的「新五化」戰略，深入推進數字化轉型與業務創新，取得了一系列系統性進展。

數據資產化：

公司以整合超過55萬條物業數據為基礎，構建行業級數據底座，並通過AI客情表的高頻使用、能耗平台的動態計算以及業財一體化等措施，全面釋放數據價值，縮短結帳週期。

科技市場化：

清掃機器人在浦江國際試點中成功降低40%人工成本，形成可複製的智慧清潔解決方案，為對外輸出奠定基礎。

客戶在線化：

客戶在線化通過多渠道服務全程在線與AI客情表協同，提升了物業費溝通效率，並借助城市地圖實現商機在線流轉。

服務智能化：

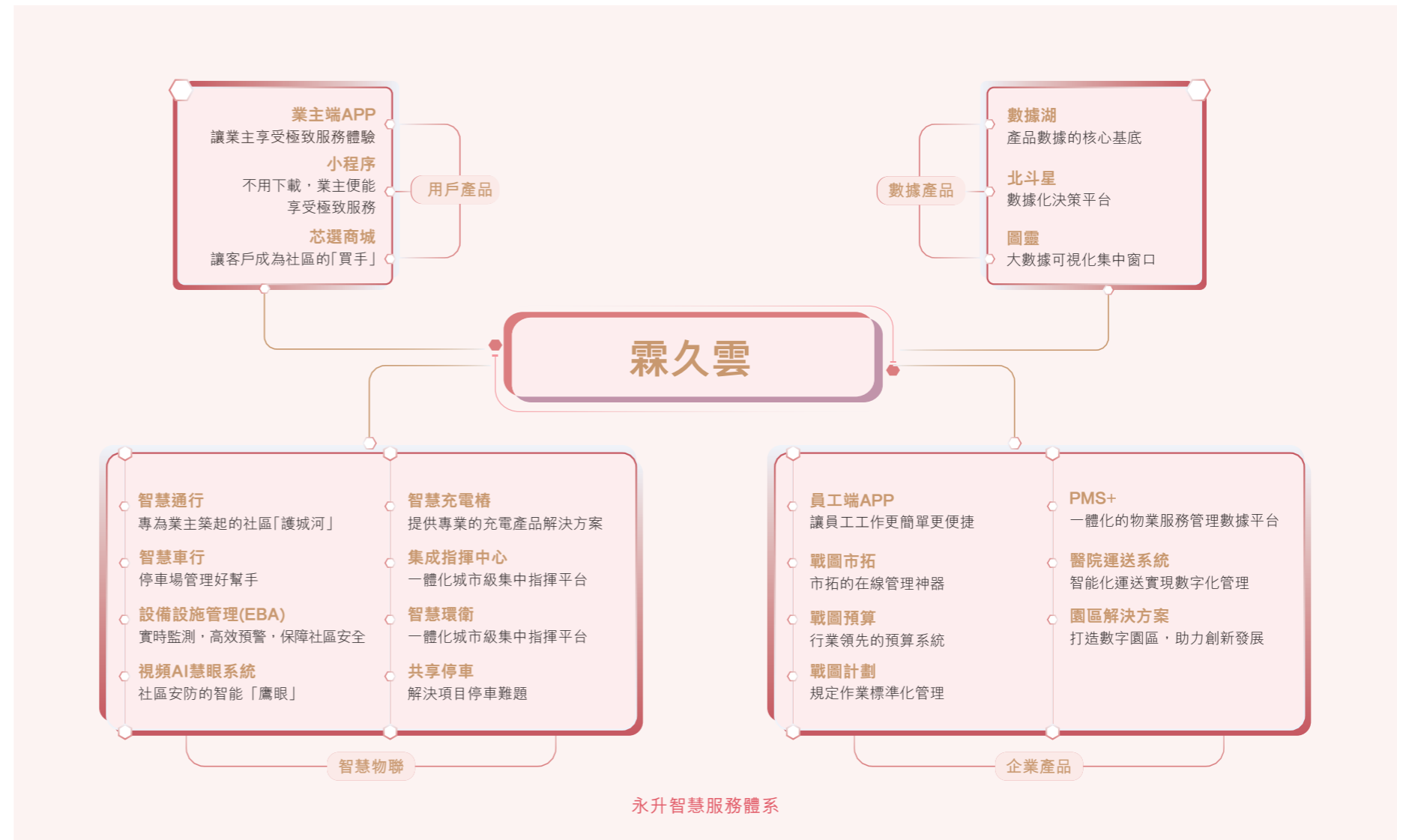
推進會議AI質檢、能耗AI識別及清掃機器人自動化應用，逐步替代重複性勞動，推動服務品質標準化。

業務平台化：

整合供應鏈管理與業財系統，成本降低5%，結賬週期縮短37.5%，初步建成採購、財務、拓展與營運的一體化平台。

永升服務已全面啟用PMS+系統，對項目內強電、暖通、消防、給排水、電梯、康體設施等關鍵設備實現在線化、數字化管理，覆蓋防凍防汛、安全檢查等專項場景，系統提升設施運維的精細化與協同效率。我們整體實現了從「單點智能」向「系統智能」、從「內部賦能」向「內外協同」的跨越，初步形成「平台支撐、數據驅動、智能協同」的新發展格局，為高質量發展夯實基礎。展望未來，霖久科技將繼續以科技為引擎，推動物業服務向「智慧化、平台化、生態化」全面升級。

2025年，永升服務榮獲「2025中國物企數字力TOP3」，獲頒《數據(產品)知識產權登記證書》，旗下智慧城市服務品牌「霖久科技」入選「2025中國不動產科技企業20強」，其開發的「霖久雲物業SaaS」項目獲評「2025智慧物業標杆項目」。永升服務積極運用科技手段優化項目管理，不斷提升服務品質，致力於為客戶營造更加智能便捷的生活體驗。



案例

霖久科技試點智慧清潔機器人

在上海浦江國際項目的試點中，永升服務成功引入物業清掃機器人系統，以應對商用住宅公共區域的清潔需求。該項目通過AIoT技術實現自動化作業與人機協同，將原有5名保潔人員優化為3人，節約人力成本約40%。機器人具備「吸水+收水」功能，顯著提升地面潔淨度，並依據人流量與噪音分時段覆蓋大廳、樓道等高使用區域，不僅減輕了人員勞動強度，也通過高效、精準的清潔服務，為業主提供了持續整潔的環境體驗，驗證了該方案在降本、增效與提升服務品質方面的綜合價值。



上海浦江國際項目物業清掃機器人

7.2. 維護客戶權益

永升服務始終將客戶權益保障置於企業發展的優先位置，持續投入資源提升居住體驗與服務水準。我們以客戶的健康與福祉為核心關切，依託可靠細緻的服務流程，全面落實隱私與信息安全管理制度，建立完善的信息防護體系。永升服務以全面維護客戶正當權益為責任，通過持續優化的服務實踐回應每一份信任，致力營造兼具質感與溫度的社區生活氛圍。

7.2.1. 保障客戶安全與健康

永升服務秉持客戶安全與健康為先的根本理念，著力營造安心舒適的居住環境，並將隱私安全視作首要責任。憑藉系統化的管理框架與周全的服務執行，我們在各項服務過程中貫徹專業標準與細緻關懷，讓客戶始終處於可靠守護之中。

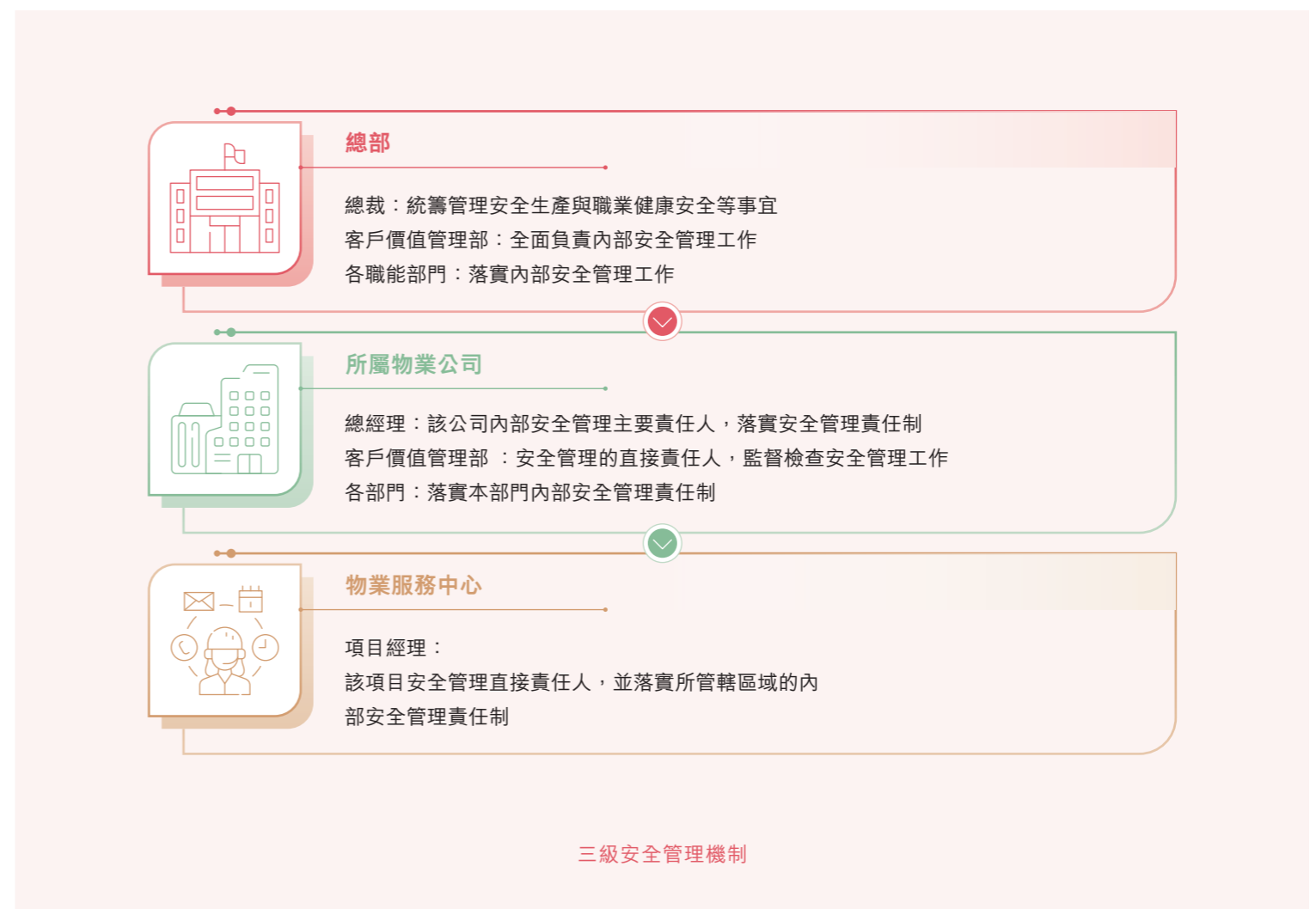


客戶健康與福祉

永升服務秉持「安全優先，預防為主」的原則，嚴格依照《中華人民共和國安全生產法》及相關法律法規要求，編制了《物業应急管理(通用類)》與《設施設備基礎管理規定(通用類)》等內部制度，逐步建立健全的客戶健康與安全管理體系。憑藉精細化營運和全面覆蓋的預防舉措，我們致力於為客戶打造健康、安寧且舒適的生活空間。

安全管理體系

永升服務為持續提升健康安全標準與風險應對能力，建立了涵蓋總部、下屬物業公司及物業服務中心的三級聯動安全管理體系，通過多層級的協同運作，全面保障客戶安全。總部層面統一領導安全生產與職業健康管理工作，嚴格執行總裁「一票否決制」，確保任何存在潛在隱患的方案均不得實施。憑藉明確的權責劃分與嚴謹的制度設計，永升服務將專業管控滲透至各營運環節，切實築牢安全屏障，以細緻周全的守護踐行對客戶美好生活的堅定承諾。



安全管理考核

永升服務將安全管理全面貫穿於企業營運過程之中，依託完善的責任考核機制，持續提高安全生產管理標準。公司每年系統制定安全責任考核方案，對各下屬物業公司在安全目標完成、職責落實以及職業健康管理等方面開展綜合評價。總部與各物業公司安全負責人簽訂專項責任書，清晰界定目標、分工與問責規則，並將包括總部在內的全體安全責任人員的薪酬與實際安全績效直接關聯，從而確保各級管理層切實履行職責，推動安全管理水平整體提升。

安全風險管控

永升服務在社區安全管理中貫徹「防患於未然」的原則，通過持續完善《突發事件管理辦法》，系統強化對潛在安全隱患的識別與管控能力。我們建立覆蓋全流程的應急預案與風險防控體系，明確各類突發狀況的響應、報告及處置標準，從而有效提升應急處理效率，最大限度防範人員與財產損失。通過體系化、精細化的管理實踐，我們為客戶營造更安全、健康且安心的居住環境。

為提升消防風險管控的精細化水平，2025年，公司更新了消防管理要求與標準，在原有分類基礎上建立三級風險定義並配套「看、測、問、核」檢查機制，強化從風險上報、跟蹤到銷項的閉環管理，明確各方主體責任與信息同步流程。新規執行近四個月以來，整體風險銷項率提升超過20%。

| 突發事件識別與預警 | 突發事件報送與處置 | 後續防範與處理 |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 我們依據對突發事件數據滿意度調查、工單異常、巡檢結果、團隊表現和第三方意見等定量和定性信息的結合進行有效識別和分析，來及時識別風險的類型、程度、原因及發展趨。並根據分析結果及時發出風險預警，按照既定程序採取針對性的處理措施。 | <ul style="list-style-type: none"> 當危險突發事件(如火災)發生時，我們嚴格根據應急預案採取有效措施。我們要求當發生危險突發事件時，第一時間通過「永小樂」APP進行報送，同時啟動應急預案並按照事件分級規則跟進處理直至閉環，保障客戶的生命財產安全。 | <ul style="list-style-type: none"> 事件後我們遵循「三不放過」原則(事故原因分析、教育責任人、缺乏防範措施)，明確責任，制定事故處理方案，並記錄處理過程。我們基於設備事故的嚴重性，吸取教訓並採取有效的管理預防措施，避免事故重複發生。針對火災、設備安全、管網事故等，我們有針對性地制定應急預案，並定期進行演練，以預防重大安全和財產損失。 |

突發事件處理流程



案例

永升服務開展地下車庫防汛實戰演練

為切實提升項目在極端天氣下的應急處置能力，永升服務組織開展地下車庫防颱防汛專項演練，模擬持續強降雨導致車庫入口發生雨水倒灌的緊急場景，從監控崗第一時間發現上報、秩序團隊快速響應並協同工程人員堆設沙袋擋板、啟動應急排水，到險情控制後保潔迅速完成現場清理，全流程檢驗了多部門協作與應急預案的可操作性。演練有效提升了團隊的實戰反應速度與協同效率，後續將針對性演練發現的問題開展培訓，持續完善防汛應急體系。



永升服務防颱防汛演練

督導巡檢

永升服務持續優化的管理原則，通過建立嚴密的巡查監督體系，將檢查與指導深入營運各關鍵節點，系統推動住宅項目服務品質與管理效能的提升。我們着重關注營運質量待加強、潛在風險較高以及業主反饋集中的項目與區域，由集團與區域組成的專項督導團隊定期開展現場檢查，準確發現問題並落實改進。依託於動態完善的機制與流程，永升服務以扎實細緻的營運管理，為業主提供高效優質的生活服務，體現對服務品質的不懈追求。2025年，我們通過集團牽頭、區域自查與總部抽檢的多級聯動機制，對全部10個區域的關鍵工程運維、設備維保及風險環節展開督導，切實保障客戶安全與健康。

2025全年**每月一次**安全隱患及風險源例行排查，與**每月一項**安全主題活動相結合，活動範圍覆蓋**100%**項目，

全年發生

0起
安全生產類責任事故

督導巡檢一覽表

| 督導巡查類型 | 負責部門 | 巡查內容 | 覆蓋率 |
|----------|--------------------------|---|--------------------------------|
| 基礎品質檢查 | 區域客戶價值管理部 | 每月至少開展2次對項目的督導巡檢和交叉互檢，包括園區一般巡查、防火巡查等。 | 覆蓋100%項目 |
| 晨會召開質量檢查 | 區域客戶價值管理部 | 負責開展督導巡檢及複查工作，並監督區域內所有管轄項目的晨會召開質量的交叉互檢工作，且月度檢查頻次不少於1次/項目/月。 | 覆蓋100%項目 |
| | 各城市/片區負責人負責組織各項目經理/項目負責人 | 開展城市/片區內跨項目晨會召開質量的交叉互檢，且月度檢查頻次不少於1次/項目/月。 | 覆蓋100%項目 |
| 夜間品質檢查 | 區域客戶價值管理部 | 開展督導巡檢及複查工作，並監督區域內所有管轄項目的夜間品質交叉互檢工作。 | 月度檢查覆蓋率不低於區域管轄項目數的30%，季度100%覆蓋 |
| | 各城市/片區負責人負責組織各項目經理/項目負責人 | 開展城市/片區內跨項目夜間品質交叉互檢。 | |
| 節前專項巡檢 | 各城市/片區負責人負責組織各項目經理/項目負責人 | 在節假日或特定時期開展專項巡檢。 | 覆蓋100%項目 |

安全生產培訓及演練

永升服務視安全教育為保障業主安全的重要支撐，借助體系化的培訓與演練持續提升全體員工的安全素養與实操能力。從園區安防管理到突發事件處置，從消防應急到電梯救援，我們通過多元化、常態化的教育活動，不斷強化員工對安全規範的理解與執行，並據此持續推動應急預案體系與法規的落實完善，構建覆蓋全面的安全防護網絡。

2025年度，公司共開展安全生產培訓465場，參與員工超20,000人次；組織應急演練1,627場，參與人數達18,000人次。永升服務以系統嚴謹的培訓體系與高頻實戰演練，持續築牢安全管理基礎，讓業主生活更安心，使安全保障融入日常服務的每一處細節。

案例

全員參與，多維聯動提升社區安全能力

圍繞「全民消防，生命至上——安全用火用電」年度主題，永升服務於2025年系統開展了消防安全主題月專項行動，通過知識培訓、視頻宣傳、應急演練與自查整改相結合的方式，推動消防安全意識與实操能力在項目一線全面落實。

在培訓與宣傳層面，公司組織全員參與安全知識學習與視頻觀摩，累計覆蓋7,974人次；同步通過382個工作群與客戶群推送宣傳短視頻，並在各項目主要通道張貼消防宣傳資料622處，形成線上線下聯動的宣傳網絡。在應急能力建設方面，各項目共開展157場消防疏散演練，切實提升員工與業主的應急響應與自救能力。同時，公司組織各項目依據專項標準開展消防安全自查自糾，累計發現隱患473項，完成整改468項，截至12月31日整改完成率達98.94%。

消防主題月活動從意識普及、行為訓練到隱患整改形成管理閉環，進一步強化了項目的消防安全自主管理能力，為構建社區安全環境提供了系統化支撐。




消防宣傳月活動

7.2.2. 注重客戶信息安全

永升服務將客戶隱私保護置於關鍵地位，嚴格遵循《中華人民共和國個人信息保護法》等法規要求，持續完善並落實《永升生活隱私政策》《用戶服務協議》等相關制度，為客戶隱私構築堅實的制度基礎。我們以標準化作業流程與分級管控機制為依託，建立系統化的信息安全管理框架，積極預防潛在數據風險，保障客戶信息始終處於安全受控狀態。2025年，公司實現了客戶零信息洩露、內部零數據外泄以及零信息安全投訴的成效。

為落實終端安全與內網隔離的管理要求，公司構建了覆蓋終端訪問通道及網絡邊界的縱深防禦體系。通過在員工終端部署統一管理及殺毒軟件並執行設備認證，確保接入源頭安全。所有外部訪問均需經過具備終端檢查功能的VPN加密通道，實現網絡層可信管控。同時，我們在城市公司層面部署下一代防火牆，對核心業務系統實施邏輯隔離與訪問控制，並依據員工角色配置最小權限策略，全面記錄操作日誌以供審計追溯，從而系統提升信息安全防護水平。

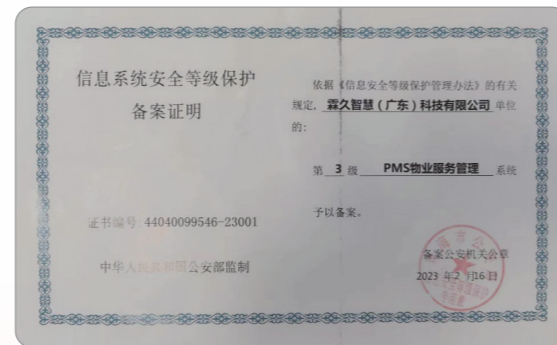
「霖久科技」旗下全線產品安全標準已達到行業領先水平。永升服務依託技術與管理雙重支撐，持續強化用戶隱私與數據安全防護，以更高水平的安全實踐兌現對客戶的信賴與承諾。



客戶信息安全管理

永升服務將客戶信息安全作為企業營運的根本職責，通過構建多層次的防護體系形成嚴密的安全防線。我們借助堡壘機系統的部署有效提升了數據保護水平，並將信息安全要求融入三級管控架構。同時，通過實施不定期飛行檢查、規範檔案管理流程以及建立線上線下協同的防護機制，確保客戶信息始終獲得全面保障。

永升服務將客戶隱私保護置於戰略優先位置，將相關表現直接納入總裁績效評價體系，從最高管理層強化責任落實，推動隱私保護要求貫穿企業營運各環節，以更嚴格的標準踐行對客戶信賴的承諾。



霖久科技 PMS 物業服務管理系統等級保護備案證明



霖久科技信息系統安全等級保護備案證明

數據修改：

須由數據負責人發起正式流程申請，並最終經由永升服務首席數據官審批完成，以此保障所有數據操作的安全可控；

數據導出：

永升服務原則上禁止任何員工隨意導出數據，絕大部分數據需通過線上系統進行查閱，以防止因非授權導出導致客戶信息洩露；

數據查詢：

我們在線上系統中對客戶聯繫電話等信息進行脫敏處理，同時嚴格執行線下客戶信息的三級管控，並建立了規範的文件借閱與流轉制度，確保員工在合規前提下開展查詢；

信息洩露：

我們已制定系統的信息洩露應急預案，並持續落實各項前置預防措施，全力保障信息不被外泄。

信息安全培訓

永升服務依託信息安全培訓作為核心舉措，建立全員覆蓋的隱私保護機制。我們面向全體員工實施信息保密專項培訓，確保參與率達到100%，並每年至少組織一次信息安全專題培訓，內容包含客戶信息檔案管理、日常維護及信息上線流程等重要方面，從而使安全意識滲透至每一項業務操作之中。

客戶隱私宣貫

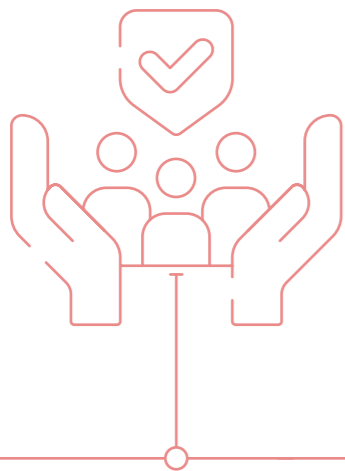
為持續提升隱私保護水平，我們將信息安全內容全面融入基層員工的在線學習課程及公司整體宣導體系，並將其作為日常品質檢查與管理督導中的常規關注要點。同時，公司把隱私保護培訓設置為新員工入職的必備環節，並納入管家專項訓練的重要課程組成部分，確保全體員工深入理解並一致遵循永升服務的隱私保護規範。通過體系化的培訓與持續宣導，永升服務不斷鞏固全員的信息安全意識和執行能力，以專業履職和責任擔當切實守護客戶數據安全，築牢可靠防護體系，以實際行動回應客戶的每一份信賴。

7.2.3. 保護客戶其他權益

負責任營銷

永升服務恪守負責任的市場推廣準則，將專業審慎的態度融入宣傳推廣與客戶財務服務的各個環節。我們嚴格依據《中華人民共和國廣告法》等法律法規，每週通過「班前必讀」等形式，向團隊清晰傳達在營銷及財務活動中的行為規範，確保每項交易真實透明、每項承諾得以履行，以此全方位維護客戶權益。

永升服務視合規經營為可持續發展的根本，憑藉公開透明的運作與切實的責任擔當贏得客戶信賴。通過建立完善的營銷與財務管理體系，我們致力於構建健康、規範的服務環境，持續為客戶提供可靠的價值保障。

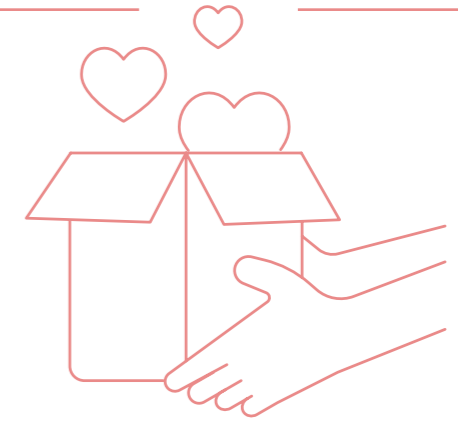


客戶滿意度

永升服務堅持以客戶需求為導向，圍繞服務全流程持續完善客戶管理體系，致力於提升服務體驗與客戶滿意。公司持續完善滿意度調研與評估機制，建立綜合滿意度評價模型，融合即時評價(20%)、APP端調研(40%)及公司內線電話調研(40%)等多種反饋渠道，實現多維度、精準化的客戶聲音收集。2025年，公司客戶綜合滿意度達85.43%，體現了客戶對永升服務品質的持續信賴與認可。

我們通過對客戶滿意度調研結果與反饋信息進行系統分析，建立了持續完善的客戶服務管理機制：

- **年度滿意度提升計劃：**結合項目實際營運狀況，制定專項提升方案，並通過集團、區域及片區的三級聯動監督機制，保障計劃有效落地。
- **不滿意項跟蹤：**依託內線呼叫中心建立專項跟蹤流程，定期回訪客戶並推動問題快速解決，確保改進措施及時落實。
- **走動式服務：**全面推行走動式管理模式，要求管家及管理團隊主動深入現場巡查，與客戶進行直接溝通，從而優化服務響應與執行細節。
- **大客戶拜訪機制：**面向商辦物業客戶，建立項目、區域與總部三級聯動拜訪體系，深度了解新交付、續約及標杆項目的營運訴求。2025年累計開展集團級和區域級拜訪超1,000次，實現客戶100%覆蓋。
- **總部飛檢機制：**由總部對商辦項目實施飛行檢查，形成項目月度自查、區域季度巡查、集團隨機抽檢的三級品質監督體系，持續完善品質檢查的正負面標準案例庫，以標準化管理驅動客戶滿意度提升。



2025年，永升服務通過系統化管理舉措持續提升客戶滿意度。公司全面推廣企業微信對客服務，集成智能報單、月度滿意度調研等功能，借助數字化工具提升服務響應效率與信息透明度。

圍繞滿意度管理，總部基於月度調研結果發佈「一致行動」要求，並在項目與區域層面，將滿意度提升計劃與預算編制及專項會議機制相結合，推動問題識別、整改落實與成效復盤形成閉環。

在服務執行層面，公司持續推進「100%觸客行動」，強化管家在信息準確、業主識別及有效溝通等方面的服務能力，同時通過規範開展業主懇談會、業主接待日等溝通形式，深化與客戶的持續互動。

通過數字化工具應用與服務管理機制協同推進，永升服務不斷夯實以客戶為中心的營運基礎，持續推動服務標準與客戶體驗的提升。

投訴與維權流程

永升服務堅持「客戶至上」的理念，將《報事管理辦法》及《投訴管理辦法》合併更新為《報事投訴管理辦法》，在整合原有業務的基礎上應用AI技術優化工單流程，明確了群訴等級與輿情類客訴的處置標準，依據層層擔責的原則細化各層級職責，並針對不同業務場景逐步完善操作指引，同時進一步規範了突發事件的分類分級與判定應用標準。我們圍繞「1530211」處理標準構建標準化、高效率的投訴響應體系，設立四個「100%」的明確目標——100%及時響應、100%及時回復、100%及時完結、100%處理滿意，並

將投訴解決效能與客戶滿意度納入公司戰略評價範疇，全力推動每項客戶關切得到迅速而切實的回應，以專業態度與真誠行動為客戶提供可信賴的服務保障。

在此基礎上，我們持續優化投訴處理機制，通過建立並執行系統化的服務標準與政策，讓每位客戶的聲音均能被及時關注、有效響應與妥善解決。






- **首問責任制：**
要求首位接到客戶需求的員工必須將問題錄入系統。隨後系統根據客戶報事、投訴類型，自動帶出處理責任人，線上跟進處理，確保客戶需求從錄入到處理全程責任清晰、響應高效。
- **「三不放過原則」：**
問題原因未查明不放過，相關責任人未接受教育不放過，有效預防措施未落實不放過。我們依託線上化報事投訴分析會，系統梳理高頻投訴、處理不滿意工單及質量不達標情況，集中研討並形成閉環改進任務，確保每一起客訴都推動管理提升與服務優化。
- **「1530211」原則：**
針對客戶提出的每一起投訴，我們要求管家及客服人員在15分鐘內完成接單；30分鐘內與客戶取得聯繫；2小時內予以答覆或解決，若情況複雜，則在1日內向客戶提交解決方案；投訴處理完畢後，於1個工作日內完成回訪。
- **投訴分級分類管控：**
我們持續對客戶投訴實施分類與分級管理，根據投訴性質劃分為一般、嚴重及重大等級別，並分別由相應職級的負責人牽頭處理，從而提升處置效率，為客戶提供迅速且滿意的解決方案。
- **投訴升級處理：**
若投訴超過7天未解決，將升級至城市片區負責人跟進；15天后升至區域客價負責人；30天后交由區域負責人處理；60天后則上報至集團客價負責人。
- **投訴/滿意度分析會：**
為持續推動服務優化，我們在各層級定期組織報事投訴與滿意度專項分析會議，確保客戶問題得到及時響應與有效閉環。
- **報事投訴回訪：**
客戶報事完成後，系統自動向業主推送評價邀請，並建立「未評價即視為不滿意」的管家績效關聯機制，推動服務閉環與體驗提升，2025年報事評價率達到98%。客戶投訴處理結束後，系統同樣自動發起滿意度調研，若24小時內未收到評價，則由呼叫中心主動進行電話回訪，確保真實掌握處理結果與客戶反饋。

2025年，永升服務在客戶報事投訴處理方面取得顯著成效，實現93.99%的報事投訴響應率與90%的處理完成率，始終以主動細緻的服務態度回應業主期待，持續提升服務溫度與專業效能。

8. 低碳永倡綠行

章節概述

永升服務積極面對氣候變化所帶來的挑戰與機遇，全面遵循《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規要求，不斷健全環境管理體系，將高效能源管理措施落實於日常營運之中，使綠色理念貫穿服務全程。我們持續加強生物多樣性保護，積極推行綠色辦公文化，通過切實行動促進城市與社區的可持續發展，在經營管理中切實履行對環境與生態的企業責任。

| 本章节响应的指引指标 | | 本章节重大性议题 |
|--|---|--|
| 回應 SDGs 指标  7 經濟適用的清潔能源  11 可持續城市和社區  13 氣候行動 | 回應 HKEX 指标 A1 一般披露 A1.5 A1.6 A2 一般披露 A2.3 A2.4 A3 一般披露 A3.1 A4 一般披露 A4.1 | — 應對氣候變化 — 綠色辦公與環保宣傳 — 綠色物業 — 生物多樣性 — 節能降耗 |

目標進度

目標設定

- 完善氣候風險管理體系，開展氣候風險與機遇評估，推進氣候情景分析工作
- 通過技術與管理的創新，系統降低物業營運能耗，提升能源管理精細化水平，鞏固公司在綠色營運中的成本優勢與環保領導力
- 不斷倡議綠色低碳生活，形成可持續發展社區風尚

進度回顧

- 開展氣候情景分析工作，針對慢性物理風險和急性物理風險，對永升服務的總部區域進行量化風險評估
- 全面梳理永升服務的重要氣候風險(物理風險與轉型風險)、應對策略與管理
- 已啟動預付費電錶加裝計劃，並將大模型圖像識別技術應用於「永小樂」App，實現了拍照自動讀表功能，正逐步替代傳統人工抄表方式
- 空調系統方面，已在多個項目推行溫度限制與定時關閉機制，落實機房精細化溫控，並開展夜間蓄冷試點監測與評估
- 電梯系統已完成多個高層項目能量回饋逆變器加裝，節能效果與回收週期均符合預期
- 照明系統已完成公共區域及地庫節能燈管更換與感應控制改造，整體能耗下降超60%，投資回報表現良好，預計年內收回成本

下一步規劃

- 系統推進氣候轉型風險的評估與應對工作，並制定切實可行的行動計劃，以降低風險負面影響；抓住低碳轉型機遇，推動公司向可持續業務模式轉型。
- 加速推廣預付費電錶與「永小樂」App自動抄表，推動空調、電梯等成熟節能方案在更多項目中規模化落地
- 深化IoT能耗數據分析，構建智能預警與優化模型，實現系統級能效提升
- 持續升級自主軟件平臺功能，並通過規模化合作優化硬件成本與性能
- 建立節能項目季度評估機制，跟蹤能耗、成本與投資回報，動態對齊ESG與財務目標

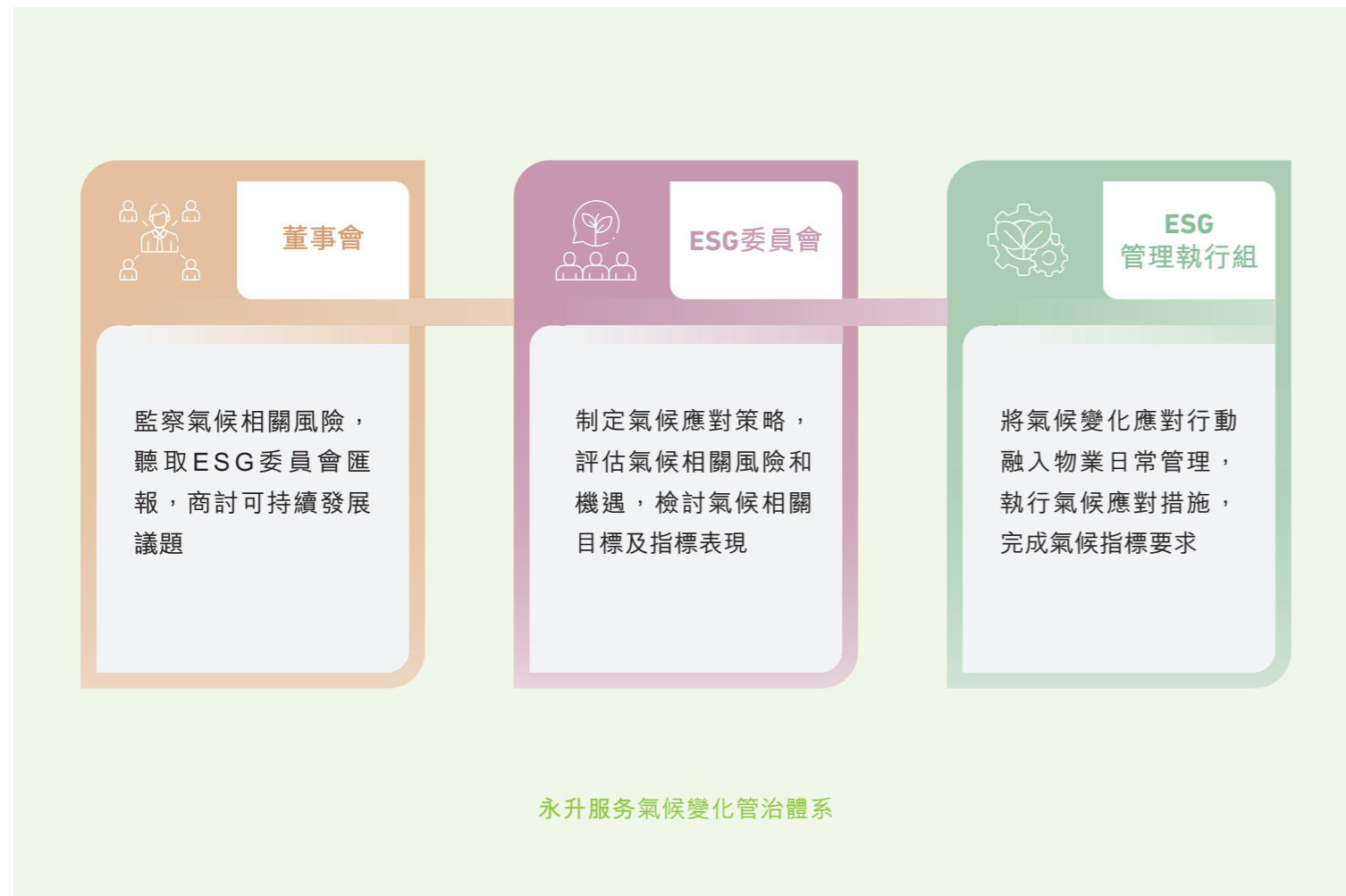
8.1. 應對氣候變化

永升服务主動踐行國家「2030 碳達峰，2060 碳中和」戰略方向，將綠色低碳發展納入集團整體戰略規劃，持續為生態環境保護貢獻企業力量。我們從治理體系完善到執行路徑落實，圍繞氣候相關風險與機遇，逐步深化風險管理機制，設定清晰的量化目標與實施路徑，並系統披露集團在營運過程中涉及的氣候信息及相應舉措，以全面且專業的實踐履行對環境與社會的長期責任。

8.1.1. 氣候變化管治體系

永升服务構建了由CEO直接領導的ESG委員會，整體負責涵蓋氣候變化在內的可持續發展戰略規劃與監督工作。ESG委員會下設專職執行小組，集中推動相關管理與執行，使氣候行動貫穿企業營運各環節。委員會每年系統性地梳理氣候政策與管理制度，持

續評估目標實施進展，並對風險管控效果進行定期審視，依託高效規範的治理結構推動可持續發展戰略有效實施，從而全面提升企業面對氣候變化的適應能力與發展韌性。



8.1.2. 氣候變化應對策略

永升服务以前瞻性的視野與深入的洞察，積極應對氣候變化所伴隨的多重考驗，從物理層面與轉型過程中的挑戰出發，通過制定科學且可執行的應對方案並推動其切實落地，持續推動公司可持續發展戰略的實施。

氣候情景分析

為進行更具深度與前瞻性的氣候風險研判，我們基於情景對比的分析思路，選取了政府間氣候變化專門委員會(IPCC)第六次報告(AR6)中的兩種共享社會經濟路徑(SSPs)—1-2.6(低溫室氣體排放情景)與SSP5-8.5(高溫室氣體排放情景)，同時參考央行與監管機構綠色金融網絡(NGFS)所提出的NGFS Net Zero 2050及NGFS Current Policies兩類情景，並圍繞2030年、2040年與2060年這三個時間節點，分別從短期、中期與長期視角展開氣候情景分析。該方法有助於系統識別與評估不同情景下的氣候風險，為公司未來戰略規劃提供參考依據。

氣候情景分析

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

氣候物理風險分析評估

永升服務已完成針對氣候變化物理風險的量化評估。考慮到總部業務板塊在公司整體營運中的重要性，本次分析以上海市作為研究範圍，主要圍繞該關鍵業務區域的氣候風險特徵，基於SSP1-2.6及SSP5-8.5情景，採用北京氣候中心(Beijing Climate Center, BCC)發佈的氣候預估數據集，將物理風險劃分為非常低、低、中、高、非常高五個等級，綜合評估了該區域在短期、中期及長期內可能面臨的極熱、極寒、極端降水和颱風四類急性物理風險，以及乾旱¹與海平面上升兩類慢性物理風險的影響程度。

物理風險等級：

| | | | | |
|-----|---|---|---|-----|
| 非常低 | 低 | 中 | 高 | 非常高 |
|-----|---|---|---|-----|

永升服務氣候物理風險影響程度表

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



永升服務在上海的業務板塊將面對較為明顯的氣候物理風險挑戰。短期來看，颱風與極端降水帶來的急性風險呈現加劇趨勢；從長期視角分析，海平面上升作為慢性風險因素也需持續關注與應對。2025年，我們圍繞公司業務佈局與發展方向，系統識別了氣候相關風險及其對營運可能造成的影響，並據此制定了匹配的管控措施。

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

永升服務已通過設定財務閾值，對氣候相關風險對當期財務狀況、經營成果及現金流的影響程度進行分級評估。在此基礎上，我們將持續完善氣候相關數據的收集與管理體系，逐步提升財務影響的量化分析能力。未來，我們計劃基於更充分的數據和合理假設，進一步分析氣候相關風險及機遇對當期及短、中、長期財務狀況、經營成果和現金流的影響，並持續提升相關信息披露的完整性與透明度。

物理風險潛在影響、應對策略及財務影響分析

| 物理風險類型 | 潛在影響 | 應對策略 | 財務影響程度 |
|--------|---|---|--------|
| 急性物理風險 | <ul style="list-style-type: none"> 人工成本上升：在極端高溫條件下，公司需為一線人員支付防暑補貼，並通過錯峰作業及加班安排保障服務連續性，同時高溫環境下作業效率下降並可能增加工傷相關支出，從而推高整體人工成本水平。 施工及履約成本增加：持續高溫限制戶外施工和運維作業時間，增加項目工期延誤風險，公司需通過追加人工投入、安排返工或承擔違約賠償等方式保障合同履約，相關成本隨之上升。 能源成本上升：高溫天氣顯著提升公共區域及展示空間的製冷需求，導致空調、電力等能源消耗增加，進而推高項目營運能源成本。 設備及設施維護成本增加：高溫環境加重設備運行負荷，提升設施故障發生率，並加速綠化及地坪等設施老化，導致維修頻次和養護支出增加。 | <ul style="list-style-type: none"> 避開高溫時段施工、為戶外作業人員提供防暑物資與藥品、建立高溫預警響應機制。 採購降溫設備(如遮陽棚、噴灌系統)、加強公共區域通風設施維護、優化綠化植物配置以提升遮陰效果、開展高溫天氣安全提示宣傳。 | 低 |

物理風險潛在影響、應對策略及財務影響分析(續)

| 物理風險類型 | 潛在影響 | 應對策略 | 財務影響程度 |
|--------|------|--|--------|
| 急性物理風險 | 極寒 | <ul style="list-style-type: none"> 人工成本上升：在極端低溫條件下，公司需為戶外作業人員發放禦寒補貼並配備防寒裝備，同時因輪休或階段性停工安排產生待崗薪資，從而推高人工支出水平。 能源成本增加：為保障公共服務區域及施工現場的正常運行，取暖需求顯著增加，帶動供暖及相關能源費用上升。 維修與維護成本上升：極寒天氣易引發管道凍裂、設備故障及地坪凍損等問題，增加設施維修頻率及相關維護成本。 停工延誤與效率損失：低溫環境可能導致戶外運維及施工效率下降或暫停作業，由此產生工期延誤、後續趕工加班以及潛在的違約風險。 | 中 |

物理風險潛在影響、應對策略及財務影響分析(續)

| 物理風險類型 | 潛在影響 | 應對策略 | 財務影響程度 | |
|--------|------|---|---|---|
| 急性物理風險 | 極端降水 | <ul style="list-style-type: none"> 人工與停工損失：強降雨期間，公司需安排人員開展應急值守和搶險排澇並支付加班補貼，同時外勤作業暫停產生待崗薪資及後續趕工成本，整體推高人力相關支出。 維修與維護成本上升：極端降水導致排水系統超負荷運行及設備進水（如配電設施、電梯和智能設備），引發故障頻發，增加檢查、修復及更換費用。 賠償與收入損失：極端降水導致的地庫淹水、公共區域安全事故及服務中斷事件，可能引發客戶索賠、訴訟及物業費拖欠，對項目收入造成不利影響。 | <ul style="list-style-type: none"> 提前巡查排水系統與屋面、設置臨時排水溝與擋水設施、清理排水口與雨水篦子、檢查車庫及地下空間排水系統、設立積水警示標誌、組織應急排澇隊伍、發佈防範提示與應急預案通知、建立暴雨預警與響應機制。 儲備防汛物資（沙袋、抽水泵等）。 | 中 |
| | 颱風 | <ul style="list-style-type: none"> 人工與停工損失：颱風影響期間，公司需安排大量人員進行應急值守與搶險作業並支付相應加班補貼，同時外勤作業暫停產生待崗薪資，整體推高人力成本。 維修與恢復成本上升：強風暴雨可能造成供配電設施、電梯、水泵及公共區域設備受損，增加集中檢修、修復及更換支出。 賠償與收入損失：設施損壞、安全事故及服務中斷等情況，可能引發客戶索賠、訴訟及階段性收入下降，對經營表現形成壓力。 | <ul style="list-style-type: none"> 設置臨時排水與防風設施、加固戶外設施和植被（如外廣告牌、圍擋、景觀）、修剪易倒伏樹木、檢查高空墜物風險點、關閉非必要出入口、發佈颱風預警信息並引導業主做好防護措施、制定人員撤離與安置預案。 儲備應急物資（照明、發電機、通訊、食品等） | 中 |

物理風險潛在影響、應對策略及財務影響分析(續)

| 物理風險類型 | 潛在影響 | 應對策略 | 財務影響程度 |
|--------|--|--|--------|
| 慢性物理風險 | 海平面上升 | <ul style="list-style-type: none"> • 針對可能受到海水侵蝕或水資源短缺影響的物業，設立定期長期設施維護計劃，加強管網、排水系統、地下空間的檢修與改造，確保物業設施的耐久性和適應力，減少因環境變化帶來的長期維護成本。 | 高 |
| | 乾旱 | <ul style="list-style-type: none"> • 優化灌溉系統實現節水運行、推廣節水宣傳、實施階段性水管控制措施。 • 採購灑水車、更換耐旱植被、修補開裂地面防止水分蒸發、優化灌溉系統實現節水運行。 | 中 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • 維修與資產損耗成本上升：沿海區域在海水倒灌及鹽霧侵蝕影響下，設備和公共設施故障率上升、使用壽命縮短，從而增加維修支出及資產更換成本。 • 預防與適應性投入增加：為降低長期營運風險，公司需持續開展防水、防腐等設施改造與維護工作，相關資本性及營運性支出相應增加。 • 人工與營運調度成本增加：在乾旱及限水條件下，綠化及戶外作業需調整作業時段並配套支付相關補貼，同時增加人工調度與管理複雜度，推高人力成本。 • 水資源採購與營運成本上升：當城市供水緊張時，公司需採購應急水源或採取替代供水方案，直接推高水費及相關營運支出。 • 維護與修復成本增加：乾旱環境導致綠化植物死亡及公共區域地面開裂，增加補種和修復費用，同時供水設備長期高負荷運行也提高了維修頻率和成本。 | | |

氣候轉型風險分析評估

永升服務依託系統化的ESG管理架構，系統覆蓋政策、技術、市場及聲譽等關鍵風險維度。公司以戰略視野為導向，在ESG委員會的統籌指導下，將風險管理與業務規劃有機結合，從而在氣候變化、技術迭代、行業競爭與品牌維護等方面形成較強的適應與管控能力。通過持續評估、針對性措施與動態完善，公司努力將外部挑戰轉化為發展契機，穩步推進綠色轉型與高質量發展，為各利益相關方創造可持續的長期價值。



轉型風險潛在影響、機遇與應對策略分析

| 轉型風險 | 潛在影響 | 機遇 | 應對策略 |
|---------|---------------|--|---|
| 政策 & 法規 | 現有產品和服務的要求及監管 | <ul style="list-style-type: none"> • 加大可再生能源的應用比例，同時提升建築能效，將對物業營運成本帶來一定增幅。 | <ul style="list-style-type: none"> • 低碳能源使用降低企業長期營運成本，符合國家綠色發展政策，助力企業實現高質量可持續增長。 |
| | 提高溫室氣體排放定價 | <ul style="list-style-type: none"> • 嚴格政策及法規預計會增加與碳稅、碳交易相關的營運成本。碳價波動可能加劇成本支出不確定性，對營運成本管理提出更高要求。 | <ul style="list-style-type: none"> • 推動物業項目的節能升級，採用低碳技術與智能能效管理，提高能源使用效率，從而減少碳排放相關成本支出，提升資產價值 |
| | 強化排放量報導義務 | <ul style="list-style-type: none"> • 逐步擴大碳排放數據披露的覆蓋範圍，並提升數據透明度和準確性，以滿足監管及利益相關方的期望。 | <ul style="list-style-type: none"> • 通過高質量的碳數據管理，構建科學透明的環境信息披露體系，提升企業公信力與行業影響力，在政府支持、資本對接及綠色認證方面獲取更多先發優勢。 |
| | | | <p>跟蹤氣候變化相關法律法規、行業標準與監管動態，評估政策對業務的潛在影響。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ESG委員會指導管理層和業務部門。 2. 精準研判風險，設定管理優先級。 3. 與監管機構保持緊密聯繫，配合開展相關工作，確保合規性。 4. 將政策風險管理納入整體風險管理體系。 |

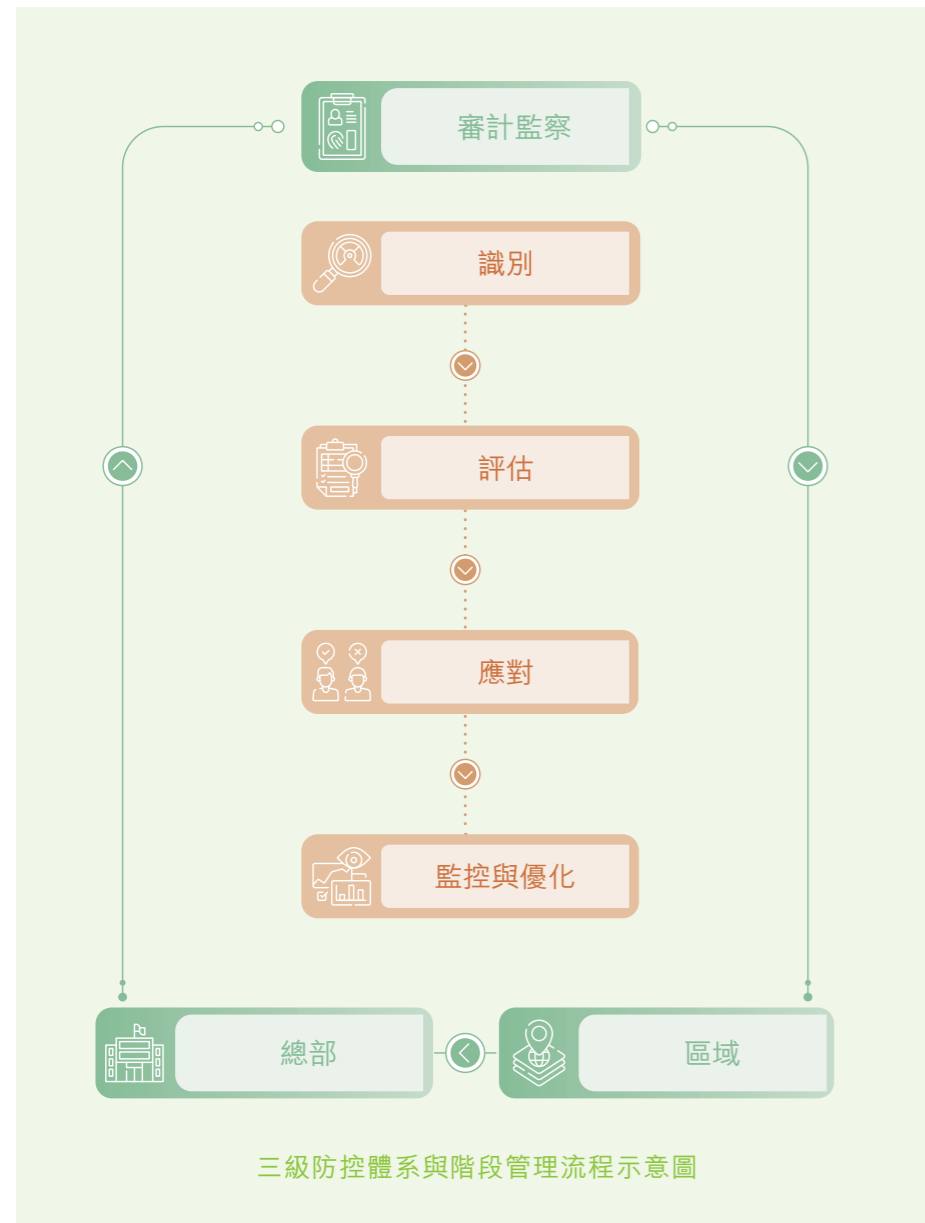
轉型風險潛在影響、機遇與應對策略分析(續)

| 轉型風險 | 潛在影響 | 機遇 | 應對策略 |
|------|---|---|--|
| 技術 | <p>低碳技術轉型的成本</p> <ul style="list-style-type: none"> 綠色設計技術與專利研發投入持續增長，對創新能力與資金配置提出更高要求。 低碳技術的應用推動行業對專業人才與資源的需求上升，內部技術升級及員工培訓成本隨之增加。 | <ul style="list-style-type: none"> 使用新技術有效應對氣候變化帶來的高能耗挑戰，推動營運成本優化，實現綠色低碳轉型。 開發或新增低碳商品和服務有助於企業提升市場競爭力，滿足監管合規要求，並爭取政策性補貼支持。 | <p>以綠色營運為核心，推動節能技術改造與能源管理升級。</p> <ol style="list-style-type: none"> 綜合評估技術成本、營運需求、市場趨勢與預期效益。 霖久科技組建技術團隊，專注能耗管理系統。 以數智化手段優化能源管理。 |
| | <p>客戶行為轉變</p> <ul style="list-style-type: none"> 租戶及業主未來可能更傾向選擇綠色低碳建築，對物業的可持續營運能力提出更高要求。 | <ul style="list-style-type: none"> 依託綠色營運優勢，打造低碳、高效的物業服務體系，提升品牌信譽度與客戶黏性，為業務拓展和增值服務創新創造更大空間。 | <p>把握市場趨勢及潛在風險，將環保理念融入管理體系，打造綠色競爭力。</p> <ol style="list-style-type: none"> 優化社區配套設施，增設充電樁。 引入第三方認證機制，獲取LEED和WELL認證。 |
| 市場 | <p>原材料價格上漲</p> <ul style="list-style-type: none"> 極端天氣事件可能擾亂原材料供應鏈的穩定性，並影響運輸效率，增加採購成本和交付風險。 短期內採購替代材料的難度較大，若無法及時找到合適方案，可能導致項目工期延誤或中斷。 | <ul style="list-style-type: none"> 通過優化供應鏈管理，與多元化供應商建立長期合作關係，提升採購議價能力和供應鏈抗風險能力，在保障關鍵物資穩定供應的同時，強化成本管控，為物業長期營運降本增效創造空間。 構建靈活高效的物資調配機制，借助智能庫存管理優化關鍵維護材料的儲備與調度，在保障營運連續性的同時，提高突發情況下的應變能力，強化企業在供應鏈管理上的競爭優勢。 | <p>把握市場趨勢及潛在風險，將環保理念融入管理體系，打造綠色競爭力。</p> <ol style="list-style-type: none"> 優化社區配套設施，增設充電樁。 引入第三方認證機制，獲取LEED和WELL認證。 |

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

8.1.3. 氣候變化風險管理

永升服務將氣候風險管理深度融入企業整體風險管理體系，依託「區域－總部－審計監察」三級防控機制，建立起覆蓋業務全流程的管控架構。公司以「識別－評估－應對－監控與優化」四階段閉環流程為核心，系統化推進氣候相關風險的管控工作，確保在營運各環節實現持續監測與精準響應，從而全面強化員工風險防範能力，並有效降低氣候變化可能引發的業務與財務潛在風險。



物理風險管理

永升服務建立了一套系統完備的突發事件应急管理流程，以全面而專業的方式應對各類氣候風險及極端天氣事件。依據《物業应急管理規定》《災害性天氣應對應急預案》《地震災害處理預案》《暴雪應急處理預案》《火災應急響應與處理預案》以及《突發事件管理制度》等專項制度，公司形成了覆蓋多場景、多層次的應急預案體系。本年度，我們對突發事件管理體系進行了系統性優化，包括升級線上報事系統及修訂集團《突發事件管理制度》。新制度明確突發事件第一責任人為項目負責人，強調快速響應機制，要求在兩小時內完成上報、四小時內還原事件事實，並在六小時內形成初步解決方案。

極端天氣突發事件應急處理流程

| 管理步驟 | 管理措施 |
|------|--|
| 前置管控 | <ul style="list-style-type: none"> 關注天氣預警，監測極端天氣； 定期檢查和維護物業設施，增強抗災能力； 儲備必要應急物資，如沙袋、防水材料、照明設備、防凍液、保溫材料，設有專款作為備用金； 制定並宣傳應急預案，讓員工和業主掌握應對措施。 |
| 過程管理 | <ul style="list-style-type: none"> 收到極端天氣預警時，立即執行應急預案，通知相關人員並採取關閉設施、疏散等措施； 災害發生時，物業公司迅速疏散人員，確保業主安全，啟動應急照明、排水系統減少災害影響，協調外部救援並配合政府救災，同時保持信息更新，向業主通報情況。 |
| 追蹤復盤 | <ul style="list-style-type: none"> 災害結束後對受影響區域進行安全檢查，確保無隱患； 總結災害中暴露的問題與經驗，完善應急預案； 表彰獎勵災害應對員工，增強團隊應急能力； 復盤應對過程，提高應對氣候變化能力。 |
| 培訓演練 | <ul style="list-style-type: none"> 定期組織應對氣候變化及突發事件培訓，提高員工的安全與應急能力； 通過定期極端天氣應急模擬演練檢驗應急預案有效性； 鼓勵業主參與培訓與演練，增強社區應急能力； 總結演練經驗，持續改進應對措施。 |

從客戶實際需求出發，我們建立了極端天氣下的標準化信息提醒流程，確保在突發惡劣天氣時能及時、清晰地向業主傳遞預警與應對指引，全力保障業主生命與財產安全。

極端天氣對客提醒標準流程

| | |
|--------|--|
| 收集氣象信息 | <ul style="list-style-type: none"> 安排專人負責關注氣象預報，及時獲取極端天氣預警信息 |
| 確認影響範圍 | <ul style="list-style-type: none"> 根據氣象部門發佈的信息，判斷極端天氣對小區的影響範圍 |
| 制定應對措施 | <ul style="list-style-type: none"> 根據天氣情況，制定相應的應對措施，如停水、停電、封閉小區等 |
| 發佈提醒信息 | <ul style="list-style-type: none"> 在獲知極端天氣預警信息後，在最短時間內啟動提醒流程，通過多種渠道向業主發佈提醒信息，包括但不限於小區公告、微信群、短信通知、電話通知、永升活APP推送等，確保至少95%以上的業主能夠接收到提醒信息。提醒信息應斟酌語言，簡明扼要，避免歧義，減少不必要的恐慌。 |
| 持續關注更新 | <ul style="list-style-type: none"> 在極端天氣持續期間，持續關注事態發展，每2-3小時更新一次提醒信息，確保信息及時 |
| 事後總結反饋 | <ul style="list-style-type: none"> 極端天氣結束後，對本次應對工作進行總結，吸取經驗教訓，持續優化流程 |

案例

融入細節關懷，永升服務傳遞冰雪中的溫度

面對東北地區冬季頻繁出現的極端暴雪天氣，永升服務基於對傳統除雪模式局限性的深刻認知，構建了一套貫穿預警、響應、保障與關懷的全鏈路服務體系，以主動防控取代被動處置，通過提前48小時啟動的分級預警機制，統籌人員調度與物資部署，確保雪情發生後能夠快速投入標準化清雪作業。在具體執行中，我們引入機械化清雪設備，大幅提升作業效率，並在關鍵區域設置應急物資點與24小時待命的突擊隊，以應對車輛受困、管道凍裂等突發狀況。

在此基礎上，永升服務注重將功能性服務延伸至情感層面，通過單元門把手加裝絨布套、為老年業主提供代辦服務、巡邏中主動清理車輛積雪等細節，傳遞服務溫度。在瀋陽東樾城等社區，還通過組織居民共同參與清雪，構建了物業與業主協同共建的溫暖社區生態。

通過系統性、人性化的服務實踐，永升服務不僅在極端天氣中有效保障了業主安全與園區秩序，更在服務過程中深化了與業主的信任關係，實現從基礎保障到價值共鳴的服務升級。



永升服務除雪現場



轉型風險管理

永升服務深刻認識到氣候轉型風險對企業營運的長期影響，並已着手開展多方面基礎性工作，為後續系統化的評估與應對做好準備。氣候轉型不僅關乎環境責任，更關係到企業可持續發展的核心能力。當前，公司正持續推進相關機制建設與能力儲備，以確保未來能夠對這類風險進行有效識別、評估與管理。與此同時，我們也對氣候轉型過程中可能出現的戰略機遇進行了統籌梳理，力求在應對風險的同時，把握低碳發展帶來的新空間，推動業務向更可持續的方向演進。



| 風險管理領域 | 未來提升計劃 |
|--------|---|
| 政策風險管理 | <p>短期：依託ESG委員會，強化政策監測機制，精準研判法律法規、行業標準及監管動態，設定政策風險管理優先級。推動數據收集與管理系統優化，確保碳排放、能源使用等關鍵指標的合規披露，為後續決策提供依據。</p> <p>中期：深化政策應對體系，優化現有產品和服務的綠色營運管理，確保滿足低碳轉型法規要求。建立與監管機構的常態化溝通機制，提升信息透明度，優化碳排放管理及能效提升策略，使在營項目在政策調整中保持競爭優勢。</p> <p>長期：構建全面的政策風險管理體系，推動企業在碳排放、能源數據管理與披露等領域的智能標準化。深度參與行業綠色政策制定，結合低碳能源應用、智能能效管理等實踐經驗，提升企業在可持續發展中的行業引領力與市場影響力。</p> |
| 技術風險管理 | <p>短期：依託霖久科技深化能耗管理系統的研發與部署，推動數智化手段優化物業能源管理，提升數據精準度和管理效率。綜合評估低碳技術投入成本與營運需求，在符合政策標準的前提下，確保節能改造的可行性和實施效果。</p> <p>中期：構建系統化的低碳技術應用體系，推動節能改造標準化，並在更多物業項目中複製推廣。深化智能能效管理技術的迭代升級，使能源使用效率大幅提升。推動建築能效優化、儲能系統應用等新興綠色技術的探索，為長期低碳轉型奠定基礎。</p> <p>長期：建立行業領先的低碳技術管理體系，推動物業服務全面向智能化、零碳化營運模式轉型。結合政策激勵和市場需求，探索物業行業在碳交易、綠色金融等領域的技術驅動模式，形成可持續的低碳商業模式，提升企業在綠色轉型中的核心競爭力。</p> |
| 市場風險管理 | <p>短期：優化社區綠色配套，增設新能源車充電樁，推動物業項目獲取LEED、WELL等綠色認證，提升項目綠色競爭力。強化綠色營運理念，吸引注重可持續發展的租戶與業主，增強客戶黏性，提高物業市場認可度。</p> <p>中期：構建系統化的綠色物業管理體系，在能耗管理、智慧運維等方面深化低碳營運實踐。優化供應鏈管理，拓展區域化採購與戰略合作，降低原材料價格波動帶來的成本壓力，同時提升物業綠色營運能力，以滿足客戶對可持續發展的更高要求。</p> <p>長期：打造行業領先的低碳物業營運模式，推動綠色物業標準的制定與推廣。通過智能化管理與綠色科技應用，實現物業的全生命週期低碳化營運，滿足市場對綠色建築和可持續服務日益增長的需求，同時提升企業在綠色物業領域的品牌影響力和市場引領力。</p> |

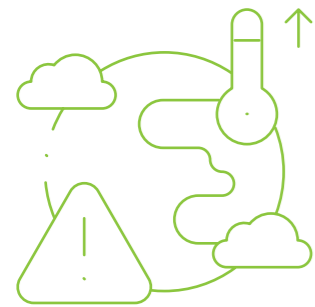
8.1.4. 氣候變化指標和目標

永升服務每年均對溫室氣體排放及能源消耗情況進行系統梳理與統計分析，為推進綠色營運提供數據支持。相關具體數據可參見本報告「附錄12025ESG關鍵績效指標」，更多關於排放管理和能源管控的實踐內容，請參閱「守護綠色環境」章節。

基於對自身業務特點及氣候趨勢的研判，我們明確了氣候風險與機遇的評估及管理目標。未來，公司將持續監測氣候相關風險動向，並密切關注政策法規更新、市場變化及行業實踐，以確保在氣候變化背景下始終保持戰略主動與營運適應力。

氣候變化目標

| 指標和目標 | 2026年管理目標 | 關鍵路徑 | 2025年目標達成情況 |
|-------------------------|--------------|------------------------------------|-------------|
| 溫室氣體排放密度 (噸二氧化碳當量/人) | 相較於2025年下降1% | 提升能源管理效率 設備設施升級/改造 探索採用可再生能源 | 已達成 |
| 能源消耗密度 (千瓦時/人) | 相較於2025年下降1% | 制定節能管理策略 開展能耗專項審計 | 已達成 |
| 水資源使用密度 (噸/人) | 相較於2025年下降1% | 打造節水型小區 倡導節水理念 用水排水依規處理 | 已達成 |
| 無害廢棄物排放密度 (噸/人) | 相較於2025年下降1% | 有資質第三方合規處理 分類差異化處理 回收再利用 | 已達成 |



8.2. 守護綠色環境

永升服務將環境保護要求融入日常營運管理，持續落實節能、節水等資源管理措施，並建立規範的廢棄物分類與回收機制，推動資源利用效率穩步提升。公司通過完善環境管理流程，在降低營運環境影響的同時，積極支持生態環境與生物多樣性保護。圍繞綠色營運目標，永升服務聯動員工、業主及合作夥伴，共同推進綠色辦公和低碳生活方式的實踐，逐步形成多方參與、協同推進的環境行動模式，支持社區環境的可持續發展。

8.2.1. 能源管理

永升服務將節能降耗理念融入物業營運各個環節，通過貫徹《能耗管理指引》，系統開展設備運行監控、能耗數據歸集與分析應用，逐步建立系統化的能源管理機制。2025年，公司依據體系要求，對ISO 14001環境管理體系及ISO 50001能源管理體系開展全面年度審核，確保管理體系與國家及行業標準持續同步，不斷深化節能減排方面的可持續實踐。

永升服務通過系統化、精細化的管理方式，在住宅及商業項目中持續推進節能降碳工作。2025年，公司正式上線集團統一的能耗管理系統，實現855個項目電力數據的在線接入與集中管理，推動能耗管理由分散化模式向集團化、數字化管控轉型。管理系統構建了覆蓋能耗全生命週期的數字化管理平台，圍繞能耗數據採集、費用管理與智能分析等關鍵環節，實現全流程閉環管理。平台集成智能預付費表，支持遠程統一費控；對機械表實施分類管理，提升抄表效率；同時推進公攤能耗精細化核算，有效減少跑冒滴漏問題，提升能耗數據的準確性與可追溯性。



永升服務能源管理體系認證證書

在配套管理方面，公司同步發佈能耗統一行動制度，明確各崗位在項目全週期中的節能管控責任，形成從項目接管、營運到退場的完整管理閉環。通過自動化抄表與預付費模式轉型，公司在提升數據質量的同時，優化現金流管理並降低欠費風險，為能源使用效率提升和管理決策支持奠定基礎。

在此基礎上，永升服務持續推進多場景節能改造：在地庫引入雷達感應照明，實現超過50%的節能效果；在地面樓棟採用時控照明系統提升運行能效；同時對電梯加裝配電節能裝置，並持續優化空調系統和變壓器運行策略。2025年，公司自有經營部分能耗較2024年下降4%，節能成效逐步顯現。依託實時監測與快速響應機制，公司不斷探索動態能耗調控模式，持續提升能源管理水平，為綠色營運和可持續發展提供穩定支撐。

案例

電能回饋技術助力電梯節能

電梯智能雙碳節能箱是永升服務在設備節能領域的創新應用之一，通過回收電梯運行過程中產生的再生電能，並將其轉換為可利用的交流電，實現電梯系統的節能降耗。該技術適用於運行頻率高、樓層較多或機械慣性較大的電梯場景，在實際應用中具備較好的節能效果。

運行數據顯示，單台電梯平均節電率約為30%，在部分工況條件下可超過40%。設備支持節電量實時可視化與遠程監控，能量轉換效率超過95%，諧波控制水平符合電網安全運行標準，整體運行穩定性良好。在典型使用條件下，設備設計壽命可達20年，兼具技術可靠性與長期經濟效益。



電梯智能雙碳節能箱

案例

精細化空調管理，經濟效益與節能雙提升

在武漢宜家薈聚中心等商業項目中，永升服務部署自研的遠程環境溫濕度可視化監控裝置，並結合AIoT技術對中央空調系統進行智慧化改造，實現空調運行的按需調控與精細化管理。

相關改造使項目綜合節電率達到約30%，較行業同類改造15%—25%的能效提升水平具有明顯優勢。同時，項目投資回收週期控制在2至3年內，在提升能源使用效率的同時兼顧經濟可行性，體現了節能技術應用與營運效益的協同實現。

案例

地庫燈具智慧升級，技術實踐推動可持續營運

永升服務在華東區域重點城市的地庫場景中，推動照明系統智慧化改造，引入AI超節能照明系統，通過「車來全亮、車走微亮」的光感與感應協同模式實現精細化節能，預計可實現80%-90%的綜合節電率。在無錫中江華庭項目中，我們將原有老舊燈管更換為LED感應燈具，結合雷達與紅外感應技術，動態調節照明功率，顯著降低無效能耗，每月節約用電約2,000度，全年電費節省顯著，體現了節能改造的實際效益與可持續營運價值。

8.2.2. 資源管理

永升服務聚焦水資源與廢棄物管理，通過建立系統化的管控機制，持續提升資源使用效率。我們着力加強管理團隊的環保意識培養，切實執行資源與環境相關制度，推廣使用節能環保的設備與工具，並積極引導業主參與節水與垃圾分類，促進綠色生活習慣在社區中落地。借助多方協同的實踐行動，永升服務努力營造資源節約、環境友好的可持續社區，以切實作為傳遞對環境保護與長遠發展的責任擔當。

水資源管理

永升服務堅持可持續發展方向，著力推動「節水型社區」建設，將節水理念融入日常物業服務之中。截至2025年12月31日，公司所管理的全部社區均處於非水資源保護區域，生活飲用水完全來源於市政供水網絡。在日常營運中，永升服務圍繞居民生活用水、公共設施維護、環境清潔及綠化澆灌等用水場景實施分類管理，持續提升水資源利用效率，本年度，我們將部分社區直飲水業務轉為自主營運模式，已完成超過500台直飲水機的社區鋪設。社區生活污水均按照市政管理要求規範排放，確保營運活動不對周邊水體環境造成影響。通過規範化、專業化的用水管理實踐，公司持續降低營運用水對環境的影響，支持社區與自然環境的協調發展。

廢棄物管理

永升服務在廢棄物管理方面建立了系統化處理機制，針對不同類型廢棄物實施分類管理與規範處置，持續提升資源利用效率並降低環境與健康風險。

| 廢棄物類別 | 管理與處置方式 |
|--------------|---|
| 日常無害廢棄物 | 按垃圾分類要求實施分類收集，委託專業機構定期清運，推動資源循環利用 |
| 施工建渣及工程廢棄物 | 由具備資質的單位分類集中清運，安排專人現場監督，落實圍擋、防塵及統一清運等標準化操作 |
| 日常無害廢棄物(無殘值) | 按規定週期集中外運處置，防止現場堆積，保持作業環境有序 |
| 日常維修廢棄物(有殘值) | 納入庫存系統進行跟蹤管理，實現全週期價值回收 |
| 醫療廢棄物 | 依據《醫療廢物管理指引》《醫院定點垃圾處理指引》，實行醫療廢棄物與常規垃圾分流處理，降低健康與環境風險 |

為進一步提升資源利用效率，永升服務響應ESG理念，創新推動跨項目閒置物資共享機制。通過全面梳理各項目積壓的工程設備、配件等物資並建立動態台賬，借助線上平台實現信息實時共享與月度更新，有效打通了閒置資源的循環利用渠道，不僅減少了重複採購與資源浪費，也提升了緊急維修響應速度與業主滿意度，在優化資產配置的同時增強了管理透明度，實現了環境、服務與治理的多重效益。

在社區層面，永升服務積極對接街道及指定回收單位，建立常態化回收合作機制，推動垃圾分類與資源化利用。通過開展主題宣傳、互動遊戲及獎勵激勵等形式，有效引導居民參與分類實踐，逐步培養環保習慣，提升了垃圾回收效率與資源轉化率，助力構建綠色低碳的社區環境，進一步強化了永升在可持續發展方面的實踐。

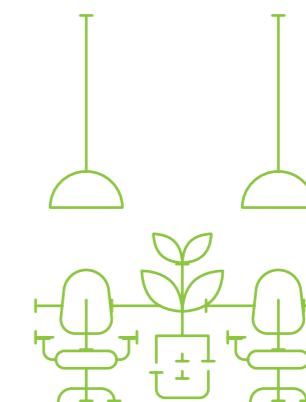
8.2.3. 生物多樣性保護

永升服務嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國生物安全法》《中華人民共和國野生動物保護法》等相關法律法規，將生物多樣性保護要求融入日常營運管理。公司持續開展生態維護與環境改善工作，重點保護原有野生動物棲息環境，規範殺蟲劑使用，並通過常態化生態監測，降低外來物種入侵風險。在社區綠化管理中，永升服務通過營造喬、灌、草相結合的多層次植被結構，為鳥類及其他小型動物提供適宜的生存空間，在滿足景觀功能的同時兼顧生態價值，推動社區環境與自然生態的協調共生。

8.2.4. 綠色辦公

在物業服務過程中，永升服務持續倡導綠色辦公理念，通過推行《辦公室7S管理操作》《綠色辦公倡議》等管理規範，將節能減碳要求系統融入日常辦公管理。公司同步推進辦公租賃面積優化，報告期內進一步減少非必要的獨立辦公空間，推廣開放式辦公環境，並配套設置員工休息區等共享功能區域，提升空間使用效率。










圍繞綠色辦公目標，永升服務通過常態化宣導，引導員工在用水、用電及用紙等方面養成節約習慣，將低碳營運要求融入日常工作流程。在提升資源利用效率的同時，相關安排也有效降低了營運成本，持續推動綠色辦公實踐向規範化、長期化發展。



7S管理操作指引

| 整頓 | 整理 | 清掃 | 清潔 | 素養 | 節約 | 服務 |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | | | | | |
| 科學佈局 取用便捷 | 要與不要 一留一棄 | 清除垃圾 美化環境 | 清潔環境 貫徹到底 | 形成制度 養成習慣 | 節約為榮 浪費可恥 | 用心服務 客戶至上 |

綠色辦公倡議要求

| 綠色辦公倡議 | 具體要求 |
|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> 儘量使用騰訊會議等線上會議軟件 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> 從我做起，從點滴做起 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> 會議室使用完後隨手關燈再離開 離崗後電腦調至休眠狀態，並關閉周邊不使用的電腦 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> 用水時，水龍頭儘量開小，用完及時關閉 接水時，請勿離開，防止裝水過滿外溢 如水龍頭漏水，請及時聯繫行政部報修 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> 雙面打印 單面紙請勿丟棄，空白頁可作為草稿紙使用 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> 倡議少用或不用公共餐具，既環保又衛生 合理飲食，文明用餐，適量點餐 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> 夏季，冷空調面板溫度應設置為26℃-28℃ 冬季，暖空調面板溫度應設置為20℃ 公共區域無人時請隨手關閉空調 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> 出行，優先選擇地鐵、公交等公共交通 至目的地高鐵車程2小時內，禁止乘坐飛機 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> 根據實際需求結合庫存數量，進行採買，避免庫存物資過高或過低 清算物資庫存，優先調配內部閒置物資 距離較近或屬一個辦公室區域的城市公司、項目，倡導共享物資資源 |

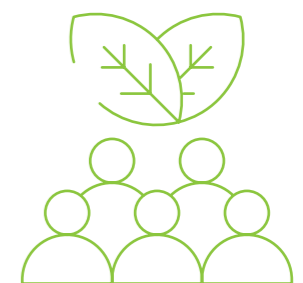


綠色辦公宣傳海報

8.2.5. 綠色社區

永升服務致力於推動人與自然和諧共生，以打造園林式社區為方向，通過持續完善園區環境管理、強化能源節約與廢棄物規範處置等措施，深入踐行綠色營運理念，以永升特有的品質標準助力生態園林城市建設，為業主營造更加宜居、文明的社區環境。




在綠色物業管理實踐中，公司積極推廣可持續發展理念，依託專業服務能力營造低碳環保的生活氛圍。2025年，永升服務在各區域持續完善充電設施佈局，全年累計新增非機動車充電項目59個、汽車充電樁項目34個，共增加充電插口近2.9萬個。



9. 活力永護人才

章節概述

永升服務始終將員工視為公司穩健發展的重要驅動力。我們堅持以人為本，著力保護員工權益，保障員工享有平等和完善的福利保障體系，鼓勵員工晉升和發展。同時，我們積極打造健康、安全的工作場所，開展豐富的員工活動，與員工共同成長。

| 本章节響應的指引指標 | | 本章节重大性議題 |
|---|---|--|
| 回應 SDGs 指標     | 回應 HKEX 指標 B1 一般披露 B1.1 B2 一般披露 B2.3 B3 一般披露 B4 一般披露 B4.1 B4.2 | — 員工職業健康與安全 — 員工僱傭與團隊建設 — 員工權益與關懷 — 員工發展與培訓 — 員工薪酬與福利 — 避免童工及強制勞工 |

目標進度

目標設定

- 實施城市深耕戰略，優化城市公司佈局，推動「四個深耕」落地
- 構建非住業態能力，完善商用職能與團隊配置，提升專業服務水平
- 建設BU組織能力，優化業務流程，增強業務盈利與專業化
- 整合低效組織，優化幹部結構，探索複合用工與創新營運模式
- 強化幹部勝任力與人才梯隊建設
- 關注一線員工穩定與增收，夯實事業成功三角

進度回顧

- 完成城市公司整合，部分公司實現升級，持續優化鐵三角配置
- 商用職能滿崗率提升，擴充專家隊伍，改善服務水平
- 不斷推進業務能力建設，提升內部運轉效率
- 完成部分城市公司整合與幹部優化，採購降本與政策補貼成效顯著
- 人才發展機制穩步推進，幹部綜合能力持續增強
- 一線員工離職率下降，員工增收成果明顯

下一步規劃

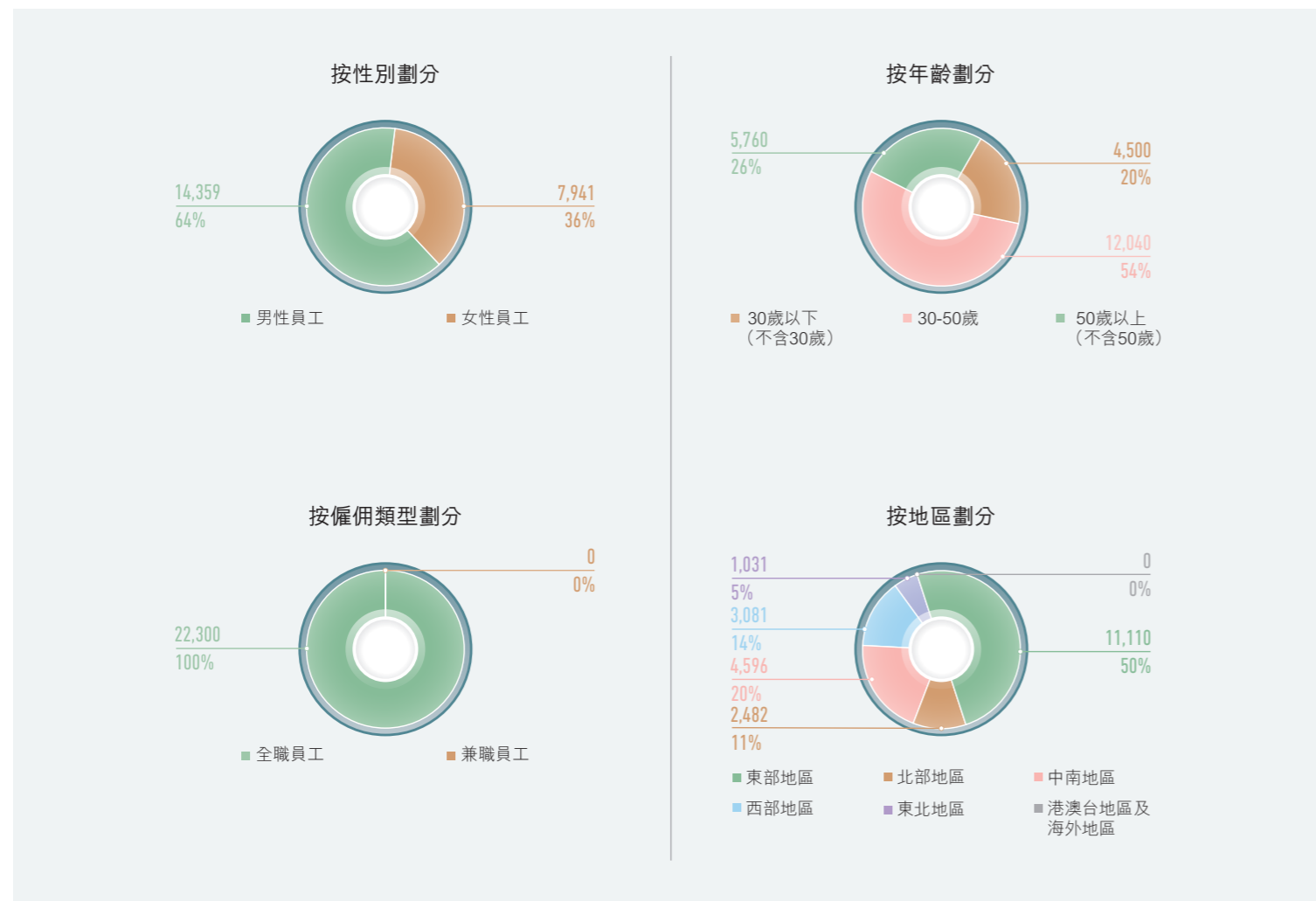
- 重塑職能價值，推進流程重構與知識智庫建設，BU獨立核算並培育領軍人才，深化城市深耕與一體化營運
- 堅持戰略引領與效益導向，推動事業成功三角落地
- 擴大人才儲備，強化新人融入與跨界引才，建設永升學院賦能體系
- 發佈「I-TALENT」2.0，推動AI在人力資源管理全流程應用
- 構建服務、奮鬥、自律、創新四大文化，推廣「繁星社區」模式，凝聚共建合力

9.1. 保護員工權益

永升服務堅持平等合規僱傭，重視維護員工權益。我們開拓多方面的員工溝通渠道，及時了解員工訴求，採納員工建議，並為員工提供有吸引力的福利待遇，提高員工的幸福感和歸屬感。

9.1.1. 合規僱傭

我們依據國際勞工組織(ILO)及聯合國全球契約組織關於人權的指導原則，遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等國家法律法規，制定並完善了《員工手冊》《單項獎懲管理辦法》等內部制度，保障員工招聘過程中的合規和公平，並不斷對內部制度進行更新和優化，構建多元包容的和諧職場。截至2025年12月31日，永升服務共計擁有22,300名僱員。



禁止童工及強迫勞工

永升服務嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等相關法律法規，與全體正式員工依法簽訂勞動合同，持續規範用工管理，保障員工合法權益。在招聘與用工環節，我們不斷完善招聘管理機制，引入信息化及智能化工具開展年齡合規核驗，在面試及錄用階段對未滿18週歲的人員進行自動識別與篩查，從源頭防範童工風險。針對可能發生的違規用工情形，公司建立了明確的處置流程，及時停止用工並聯動相關監管部門依法處理，確保員工權益與合規要求得到有效落實。報告期內，永升服務在各用工環節未發現僱傭童工或強迫勞動的情況。

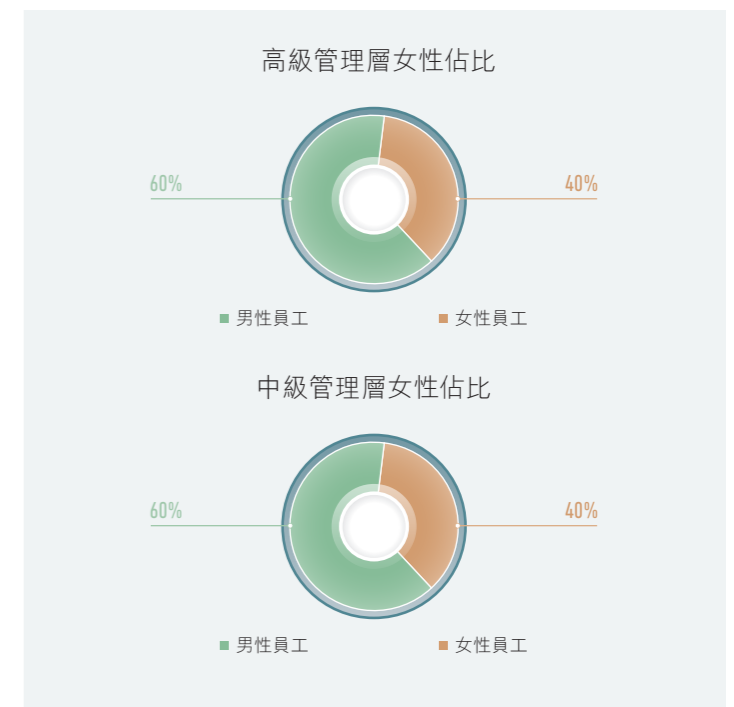
就業公平

我們不斷更新和優化《招聘管理制度》，遵循就業公平的原則，在招聘、選拔和留用過程中，保證公平公正，嚴禁任何因性別、年齡、種族、國籍、籍貫、宗教信仰、性取向、政治立場、婚姻狀況或身體狀況等因素造成的歧視行為，保障合規僱傭。

2025年度，永升持續推進AI面試，完成秩序、管家、工程崗位的AI面試全覆蓋，累計節省面試時間12萬分鐘，推動面試標準實現客觀和統一，有效保證了招聘人員的專業性。同時，我們開展星圖計劃，本年度完成行業目標公司8,000名中高端候選人系統入庫，城市鐵三角及區域職能總以上崗位人才地圖入職佔比達35%，有效提升招聘效率。此外，我們與中國退役軍人網合作，通過線上及線下招聘渠道，本年度成功招聘入職了178名退伍軍人。截至報告期末，退伍軍人在職人數為332人，為永升服務公正平等的就業環境作出貢獻。

多元包容

永升服務始終堅守包容多元的原則，制定並完善了《商業行為操守準則》及相關政策，設置多元化招聘目標，並不斷優化員工結構，確保人才在性別、年齡和地域上的合理平衡。我們要求員工每年簽署《職業行為準則》，明令禁止一切職場歧視和騷擾行為，保障員工的平等權益。同時，我們搭建了暢通的投訴渠道，鼓勵員工在受到歧視或騷擾時向有關部門進行投訴，並承諾對舉報信息嚴格保密，並對所有反饋給予及時、公正的處理。



永升服務過去三年最佳僱主獎項獲得情況

2023年



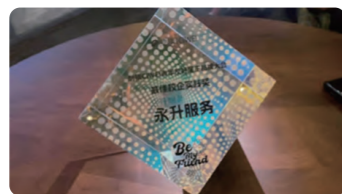
榮獲獵聘
「2023上海年度非凡僱主」



榮獲智聯招聘頒發的
「中國年度最佳僱主」



榮獲BOSS直聘頒發的
「最愛人才僱主」



榮獲刺蝟青年友好僱主品牌
大會頒發的「最佳校企實踐獎」



榮獲刺蝟頒發的
「青年友好僱主獎」



榮獲可研智庫頒發的
「2023中國物業最佳僱主企業—
組織力TOP13企業」

永升服務過去三年最佳僱主獎項獲得情況

2024年



榮獲獵聘網
「2024上海年度非凡僱主」



榮獲智聯招聘
「2024上海最佳僱主30強」



榮獲八方錦程
「2024職業信用卓越僱主獎」



榮獲用友「2024AIGC」
人力資源探路者



榮獲刺蝟「2024最具創新力青年
友好僱主品牌」



榮獲北森「2024年度人力資源
管理優秀實踐獎」

永升服务過去三年最佳僱主獎項獲得情況

2025年



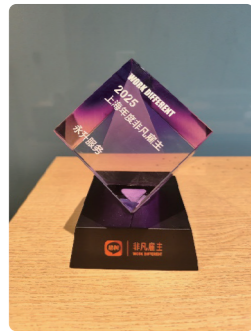
永升服务人力資源行政中心
總經理盛露妮榮獲用友大易
「人力資源數字化年度領軍人物」稱號



榮獲大易
「2025 AI+HR 實踐先鋒獎」



榮獲八方錦程
「2025 職業信用卓越僱主」



榮獲獵聘
「2025 上海年度非凡僱主」



榮獲智聯招聘
「2025 年度優選僱主」



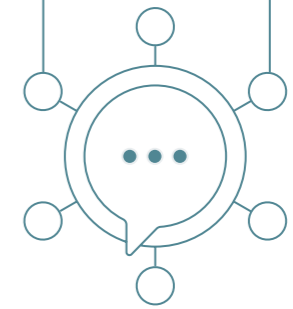
榮獲刺猬「2025 新勢力」
青年友好僱主品牌

9.1.2. 多元溝通

永升服务高度重視員工意見，積極傾聽員工的聲音，通過員工工會、職工代表大會等多維渠道，構建了高效的員工反饋機制，確保員工訴求能夠得到充分尊重與及時處理。同時，我們將基層黨建與社區共治深度融合，開展員工敬業度調研，持續了解和採納員工反饋的問題，不斷提升員工的參與感和歸屬感。

工會及職工代表會議

永升服务設立工會組織及職工代表機制，持續暢通員工溝通渠道，鼓勵員工積極表達意見與建議，並建立及時反饋機制，保障員工依法參與企業管理。2025年度，公司共召開1次職工代表大會，參會職工代表206人，其中一線職工代表佔比70%，女性職工佔比41%，代表結構覆蓋不同崗位與群體。會議圍繞《員工獎懲管理辦法》《員工手冊》等制度開展宣貫與審議，經充分意見徵詢及民主表決，兩項制度均獲通過。



區域公司召開職工代表大會

員工懇談會與定期交流會

永升服務持續完善員工溝通與參與機制，通過多層次交流渠道保障員工對企業經營管理事務的知情權與參與權。2025年，公司在各區域組織開展員工懇談會，搭建管理層與一線員工的面對面溝通平台，圍繞公司發展規劃、經營情況及管理優化等議題開展交流討論。年度懇談會覆蓋10個區域近762個項目，累計參與面對面交流11,838人次。

在此基礎上，公司結合數字化工具拓展線上溝通方式，推出「總裁直播間」「總經理實戰筆記」「職能專家實戰分享」等系列活動，圍繞公司戰略、組織氛圍、市場拓展及經營能力建設等主題開展分享與互動交流。各類直播平均時長約1小時，累計觀看人數超過2萬人次，進一步提升了內部信息透明度與員工參與度。

總裁直播間

本期主題
《建立层层担责的组织氛围》

6月25日 周三
09:10-10:30
钉钉全员直播

總經理實戰筆記

本期主題
组织合力驱动业务增长
——东北区域经营能力建设

8月27日 周三
09:00-10:00
钉钉全员直播

職能專家實戰分享

本期主題
毕力同心 共平多难
——西部运营致胜秘诀

10月11日 周六
09:00-10:00
钉钉全员直播

總裁直播間海報

總經理實戰筆記直播間海報

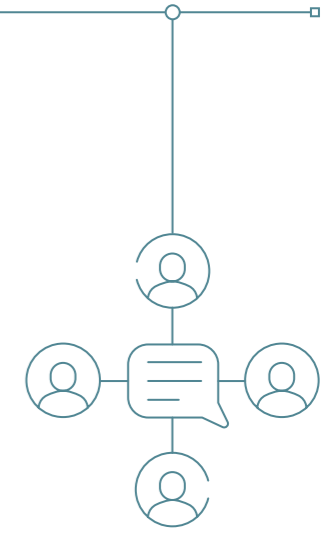
職能專家實戰分享直播間海報

其他溝通渠道

為提升人事服務響應效率與員工諮詢體驗，永升服務於2025年9月1日上線「人事樂樂」智能服務平台。人力資源部門圍繞工資、考勤、假期等員工高頻事項梳理298條常見問題，建立標準化知識庫，實現常規問題的智能匹配與自動解答，並對複雜事項提供人工客服轉接支持。

平台上線以來累計處理AI諮詢2,159次、人工服務209次，首次響應時長約5分鐘，滿意度達85.71%，有效提升了人事諮詢的處理效率與服務質量。公司同步持續完善知識庫內容與服務場景，並通過反饋機制優化問題解決率，為員工提供更加便捷、高效的智能化服務體驗。

同時，圍繞「總部為一線服務、管理者為員工服務」的管理導向，永升服務於2025年12月推行「管理者責任田」機制，將全集團1,000餘個項目分責到人，明確管理者對責任範圍內業務推進、團隊建設及文化管理的主體責任。各項目公示責任人信息與聯繫方式，要求及時響應員工訴求並跟蹤問題處理進展。集團及區域通過問卷回訪、案例復盤和經驗分享等方式開展定期評估與交流，持續提升問題解決效率與基層服務能力，推動管理資源向一線下沉。



無錫湖畔蠡湖灣責任田管理者孫德體

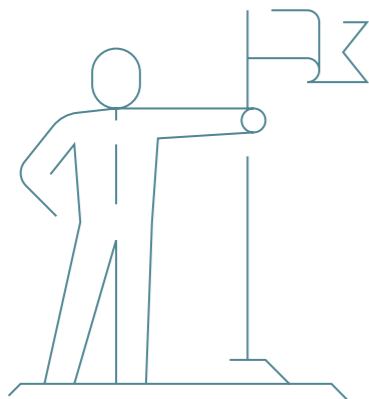
青島公司黃島星河城責任田管理者周迪

9.1.3. 薪酬福利

永升服務嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，更新並優化《薪酬管理辦法》《績效考核管理辦法》等內部制度，優化員工薪酬和福利結構，並以績效獎金激勵優秀人才，強化人才吸引與保留。同時，我們秉持「同創共享」理念，建立符合公司發展現狀的特色福利體系，通過創新業務激勵、多元化用工與營銷渠道，有效拓寬員工增收途徑，激發員工的創新性與工作積極性。

薪酬結構

永升服務建立具有市場競爭力的薪酬福利體系，整體由短期薪酬和長期激勵構成，其中短期薪酬包括固定薪酬與績效浮動部分，實現保障性與激勵性的有機結合。針對基層員工，公司在保障基本工資水平的基礎上，結合個人表現及績效考核結果發放激勵獎金，強化多勞多得、績效導向的分配機制；針對中高層管理人員，實行以績效結果為核心的薪酬結構設計，提升浮動薪酬佔比，引導管理者與公司經營目標保持一致。通過差異化、分層分類的薪酬管理安排，公司持續增強人才吸引與保留能力，支持組織效能提升和長期穩健發展。



截至2025年12月31日：

永升員工互助會已有

2,286名

員工參與，有3個員工家庭獲得員工互助會救助

本年度，員工互助會幫助困難員工3人，合計援助金額

13萬元

2025年累積覆蓋員工數量19,501人次，累計增收金額

1,883.6萬元

全年一線員工個人增收金額最高達

79,848元

全年產生增收月度「萬元戶」607人

實現一線員工增收比例

8.3%

較同期增加0.6%

永升服務薪酬結構

| 短期薪酬 | 長期激勵 |
|--|--|
| <p>固定部分：</p> <p>員工基本工資、崗位規定工資、補貼(包含餐補、交通補貼、異地調配補貼、通訊補貼等)、津貼(高低溫津貼、值班津貼等)</p> <p>浮動部分：</p> <p>加班費、可變績效獎金(月度績效獎金、業績獎金、半年/年度評優獎金、年度獎金)節日慰問金、業務提成、項目增量獎金</p> | <p>股權激勵機制於2025年11月13日通過董事會投票通過，2025年12月29日通過股東大會；</p> <p>股權激勵機制主要針對中高層員工(集團職能總及以上、區域總、區域副總、城市總)；</p> |

我們將外包員工的月度薪酬與業務表現掛鉤，圍繞業主滿意度、工單處理效率及環境維護質量等服務指標開展綜合評估，推動薪酬分配與服務成效直接聯動。同時，公司建立統一的即時激勵機制，無論正式員工或外包員工，在工作中獲得業主正面評價或作出突出服務貢獻，均可獲得相應獎勵。該機制進一步完善了多元化績效激勵體系，強化以服務質量和客戶體驗為導向的價值分配原則，持續提升員工服務意識與履職效率。

定薪調薪

永升服務始終致力於為員工提供有市場競爭力的薪酬，結合市場和行業發展情況、公司實際以及員工個人貢獻等因素，基於公平原則，進行員工薪資設定與調整。我們結合面試情況、員工的個人工作經驗和能力，遵循T5定薪原則確定初始薪資。同時，我們每半年設置一次調薪窗口，給員工提供充分的調薪機會，鼓勵優秀員工不斷爭取更好的薪資待遇。

我們還支持骨幹派駐困難/外地項目或晉升人員進行特殊調薪。當員工滿足入職滿一年、近兩次績效無績差(最近一次B+以上)等條件，即可根據員工職責或貢獻，實現晉升人員調薪5%-10%，上限20%、非晉升人員調薪3%-5%，上限10%。

除此之外，我們不斷優化發展一線員工增收機制，增收方式包括但不限於到家服務、零售、租售、車位、綜合用工等，為員工提供更多靈活、可持續的收入增長機會。

案例

金沙雅苑美居服務增收

金沙雅苑秩序班長馬亞峰在晚間為業主辦理門禁卡時，敏銳捕捉到業主的換窗需求，立即聯動客服主管與美居團隊，當晚8點即陪同師傅上門免費測量，最終促成業主簽約，實現了日常服務延伸的創收。此次增收項目不僅讓秩序隊員實現首單突破，後續還將通過業主推薦帶來更多潛在客戶，真正實現了物業增收與業主滿意的雙贏。



馬亞峰帶領美居團隊實地測量

案例

南塔515單元房屋租售業務增收

恒基旭輝中心商辦秩序經理李寶寶面對南塔515單元房屋空置10個月導致的物業費拖欠難題，主動幫業主出租房屋，開展租售業務增收項目，最終促成簽約。此舉不僅讓業主彭女士在簽約時主動結清5.2萬元欠費，更為永升服務帶來租售業務增收。



業主與租客進行簽約

員工福利

永升服務持續優化《福利管理辦法》《假期管理辦法》，不斷完善內部福利體系，在法定福利基礎上，為員工提供基本福利與專項福利等多種形式的福利保障，以更全面的關懷切實加強員工幸福感與歸屬感。



永升服務福利體系

| 法定福利 | 基本福利 | 專項福利 |
|--|--|---|
| <p>根據國家或地方規定，我們為員工提供：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 法定節假日及年休假 ➢ 社會保險，包括基本養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險等 ➢ 員工意外險／僱主責任險 ➢ 住房公積金 ➢ 其他法定員工福利 | <p>全體員工享有：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 除法定假日外的假期，包括病假、婚假、產假、陪产假、護理假、育兒假、工傷假、事假、疴唁假及喪假 ➢ 員工福利體檢 ➢ 春節、中秋節等傳統節日的節日禮金／禮品 ➢ 員工生日禮金／禮品，結婚禮金，新生兒禮金，疴唁金 ➢ 住院慰問品／慰問金 ➢ 津貼，包括餐食津貼、通訊津貼、交通津貼等 ➢ 高低溫津貼及高低溫實物關懷 | <p>滿足條件的員工可享有：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 補充商業保險 ➢ 意外傷害險 ➢ 員工宿舍及住房補貼 ➢ 員工購房福利 ➢ 異地調配員工補貼 ➢ 永升員工互助基金 |



2025年
永升服務共招聘管培生入職

271人

(其中永動力招募54人、
升力軍招募204人、新銳力13人)

與

89名「永動力」

2025屆應屆生簽訂
三方協議

升力軍訂單班全年開班

23個

並與

23座

學校簽訂校企合作協議

9.2. 促進員工發展

永升服務時刻關注員工成長和發展，注重人才的吸引和培育。我們搭建了系統化的培訓體系，打造多元暢通的職業發展通道與晉升機制，不斷激發員工潛能，助力員工實現個人價值。

9.2.1. 人才吸引

永升服務以《招聘管理制度》為基礎，優化了涵蓋系統操作、內部推薦、面試評估、錄用流程、背景調查以及中高端人才吸引的全流程配套指引，全面提升招聘質量和效率。

我們定期開展人力資源審計，對用工合規、人員變動、獎懲管理、薪酬績效、人才發展及組織發展等關鍵領域進行系統評估，全面識別管理風險與改進空間。針對審計發現的問題，公司持續推進整改與優化措施，提升崗位配置的匹配度與管理規範性，促進組織效能穩步提升。



數字化招聘

隨著人工智能技術的成熟應用，永升服務持續推進招聘流程數字化與智能化升級，全面引入AI招聘自動化工具，並依託「北森」系統的AI面試功能優化招聘管理流程，實現簡歷投遞後1分鐘內快速響應，簡歷流失率下降30%。

依託崗位勝任力模型，AI面試官對候選人進行標準化評估與精準篩選，提升人崗匹配度，首月離職率同比下降40%。同時，公司創新設置「崗位體驗」環節，引導候選人提前了解實際工作場景，進一步增強崗位認知與匹配效果。相關舉措實施後，全年累計節省招聘工時80,700分鐘，新員工入職三個月內離職率下降23%，招聘效率與穩定性持續提升。

在此基礎上，我們規劃上線入職信息智能檢驗系統，將單份入職信息審核時間由10-15分鐘縮短至約30秒，並統一信息審核標準，降低人為差錯風險，提升用工合規管理水平，預計可顯著減少潛在勞動爭議相關成本。

校企合作

永升服務重視應屆畢業生的招聘，與全國多所高校開展聯手，連續多年組織校企合作，為公司、行業及國家培育物業管理服務方面的專業人才。本年度，我們持續與上海城建職業學院開展「校企訂單班」，與福建師範大學協和學院共建校企合作基地，同時，我們和天津國土資源和房屋職業學院簽約「永升班」，不斷發掘潛在人才，為公司未來發展提供不竭動力。



上海城建職業學院 & 永升服務
「校企訂單班」



永升服務與福建師範大學協和學院
共建校企合作基地



永升服務與天津國土資源和
房屋職業學院簽約「永升班」

案例

安徽大學 & 永升服務合肥公司校企交流

2025年10月21日，永升服務與安徽大學在華東區域合肥公司開展校企交流活動。我們系統介紹了永升的發展歷程、業務佈局及物業行業轉型升級趨勢，並組織實地參訪鉅悅廬州府項目，展示現代物業服務標準化與精細化營運實踐。

圍繞行業人才需求與發展方向，雙方就實習就業對接、人才培養模式及產教融合路徑進行了深入溝通，進一步深化校企協同合作機制。相關交流持續拓展了人才引進與培養渠道，為行業專業人才儲備及公司長期穩健發展夯實基礎。



安徽大學領導與永升合肥公司進行交流



安徽大學領導實地考察鉅悅廬州府項目



校招品牌建設

本年度，永升服務持續推進「永動力」「升力軍」雙校招品牌建設，完善校園招聘與青年人才培養體系，強化後備人才梯隊儲備。依託《永動力培養管理辦法》，公司系統開展管培生培養與輪崗實踐。截至報告期末，「永動力」項目已連續開展13屆，累計培養百餘名管培生走上管理崗位，為組織發展持續輸送核心人才。

案例

永升服務2025屆永動力訓練營

為匹配公司「二五戰略」發展的人才需要，2025年「永動力」全面升級，通過校園招聘招募五十多名管理培訓生。我們邀請董事長、集團總裁以及多位講師進行交流互動，讓「永動力」深入了解公司戰略、組織架構、業務模式、市場格局等多方面內容。我們還組織一系列「永動力」團隊活動，寓教於樂，讓大家在輕鬆的活動中不斷加強團隊融合力，體驗永升文化。在結營匯報時，永動力們運用培訓期間所學知識，積極匯報學習成果，在展現自我的同時對工作有了更深入的認識。



永升服務2025屆永動力訓練營



講師交流現場



「永動力」優秀學員合影

永升服務於2025年開展新銳力專項，招募優秀應屆/往屆畢業生，通過專業帶教，旨在培養一批具備「數字化營銷+資產營運+客戶洞察」能力的租售業務骨幹，助力公司租售無門店項目自運轉模式創新和推廣，提升租售無門店業績和市場佔有率。

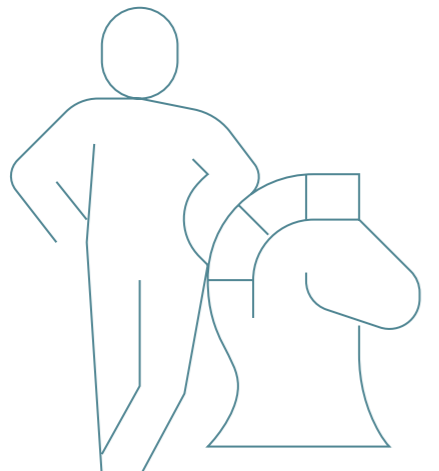
9.2.2. 人才培育

永升服務始終將人才視為企業發展的核心動力，致力於構建科學、系統的人才培育體系。我們持續優化《培訓管理制度》與《校招生培養管理辦法》，不斷夯實管理基礎，規範培訓流程。本年度，我們全面升級應屆生培養體系，並依託「小樂課堂」線上平台，為全員提供涵蓋專業技能、管家服務、領導力、職業健康及素質拓展的多元化課程。同時，我們著力加強管理層領導力建設，鼓勵員工持續學習與自我提升，並結合「二五戰略」拓展前沿培訓內容，全面提升員工核心競爭力，為企業的長遠發展構築堅實的人才基石。

培訓管理制度

永升服務以構建學習型企業為目標，持續優化培訓管理流程，建立與人才發展需求相匹配的培訓體系，不斷提升員工專業能力與綜合素養。公司同步加強內部講師隊伍建設，鼓勵將業務實踐與行業經驗沉澱為標準化課程，並持續迭代培訓內容，推動知識共享與能力傳承。

為完善講師激勵機制，公司為認證講師提供授課津貼，並設立年度優秀講師及教練評選，對表現突出的講師給予專項獎勵，單項最高獎金為3,000元，以增強講師參與度與培訓體系的可持續運行能力。



報告期內，永升服務共招聘 25 屆升力軍

150人

26 屆升力軍預計招聘

350人

26 屆升力軍預計入職

200人左右

截至 2025 年 9 月，升力軍年度總增收

47.9 萬元

截至 2025 年 12 月 31 日，

小樂課堂線上平台已上線自研課程共

1,306 門

設計課程章節共

4,182 節

2025 年度更新課程

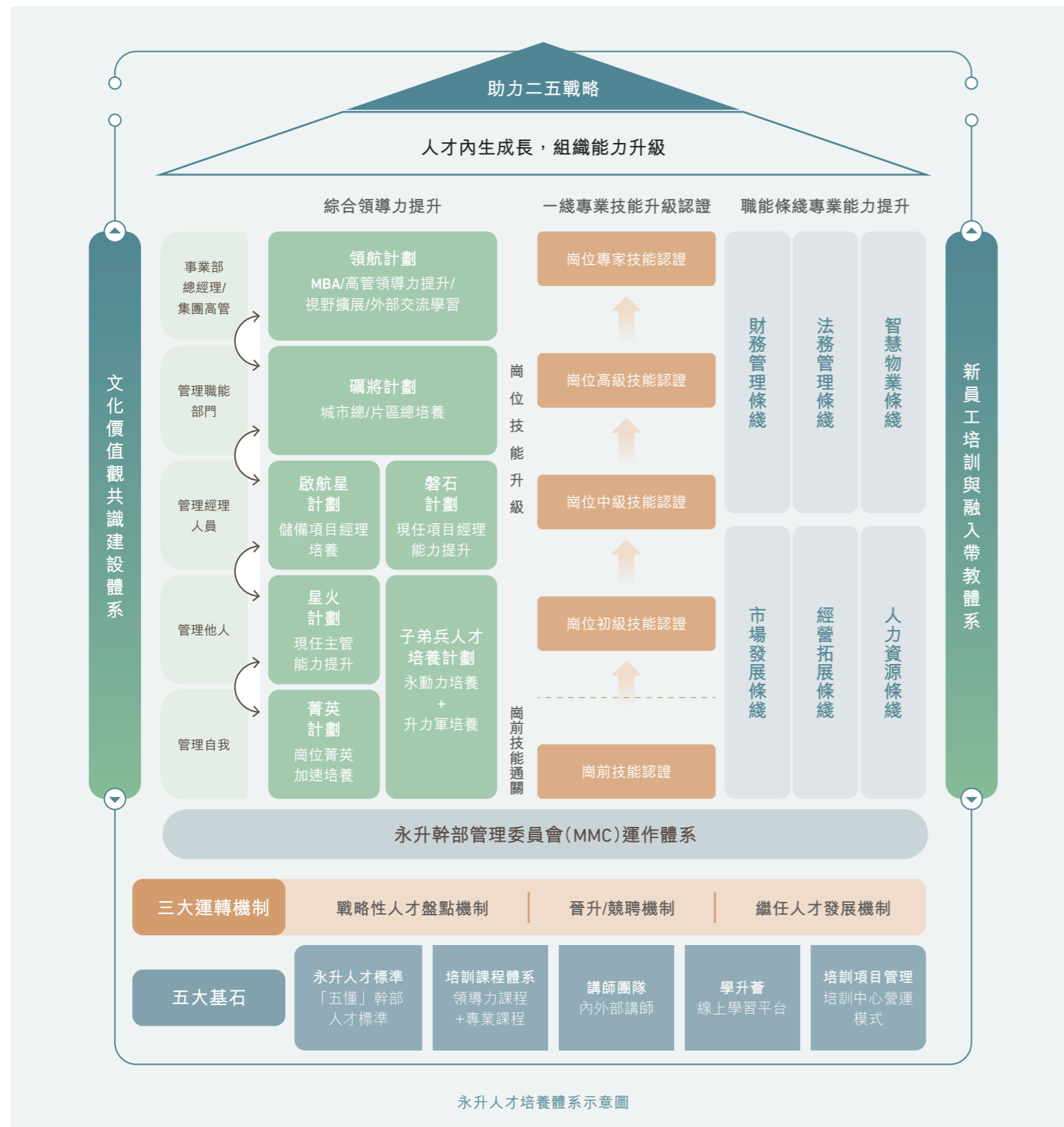
492 門

人才培訓管理體系架構

| 培訓營運 | 資源管理 | 講師培育 |
|--------|--------|--------|
| 培訓計劃編制 | 課程分級管理 | 講師資格認證 |
| 培訓組織實施 | 課程開發評審 | 講師激勵機制 |
| 培訓記錄評估 | 課程複製升級 | 講師行為要求 |
| 外出培訓管理 | | |

人才培養體系

基於永升服務「二五戰略」，我們不斷優化人才培養體系，以一線員工為基石，提升員工專業能力，通過崗位資格認證確保新員工快速勝任工作。我們為員工提供線上線下相結合的學習與考核模式，讓員工實現從基礎技能到高級認證的持續提升。同時，我們加強各職能條線的專業深度，系統化推進人才計劃，致力於構建一隻專業水平在線，管理能力卓越的高素質人才隊伍。



校招生培養

2025年，永升服務通過校園招聘引進54名管理培訓生，由集團統一規劃職業發展路徑，實施「3個0.5年」分階段輪崗與帶教培養，強化跨崗位實踐與綜合能力提升。依託系統化、標準化的培養機制，「永動力」項目持續支持管培生加快融入業務場景並提升履職能力，逐步完善內部人才供給渠道，推動中高層管理人才自主培養體系建設，為組織長期穩健發展夯實人才基礎。



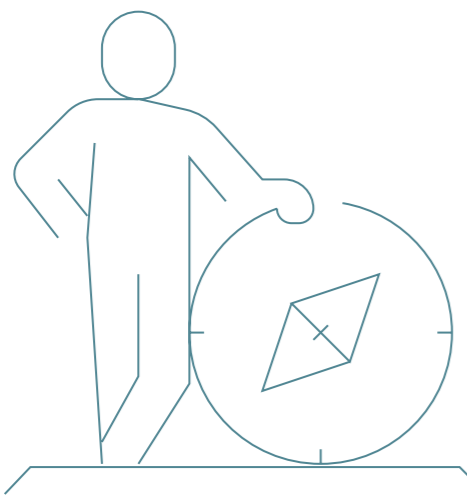
永升服務持續推進「升力軍」團隊招聘，短期聚焦於工程服務和客戶服務方面。我們計劃每年從大專院校引進優秀畢業生，通過系統化培養與內部專家「傳幫帶」，打造兼具基礎服務力與增值服務力的專家團隊。在「升力軍」培養過程中，我們不僅關注技術实操與專業等級認證，還資助員工考取職業資格證書及在職升學，全方位提升員工終身就業能力，為「平台+生態」戰略提供人才保障。



學歷提升與技能認證

我們高度重視員工自主學習與能力提升，鼓勵員工積極進行學歷提升與再教育。公司每年設置專項培訓預算，全額覆蓋員工考取崗位所需資格證書的相關費用，包括培訓費、證書費及年度復審費等。針對消控證等一線秩序員崗位的核心證書，我們制定了專項管理辦法，以規範並支持員工高效獲取資質。2025年，全集團用於員工取證的相關培訓支出總計約100萬元。

2025年，永升服務與上海第二工業大學達成合作，共有12名員工成功通過成人高考被錄取，其中5人考取本科、7人考取大專，有效提升了團隊整體學歷層次與專業素養。未來，我們將持續推進員工學歷提升項目，拓寬合作院校資源，優化支持政策，為員工個人發展與公司人才梯隊建設注入持續動力。



永升服務員工成人高考錄取喜報

領導力培訓

為培養適應本集團工作環境和企業價值觀的管理人才，永升服務開展了覆蓋全體管理崗位的領導力培訓計劃，通過多種形式系統提升各層級管理人員的綜合能力，不斷強化關鍵崗位的管理效能，打造堅實的領導能力基礎，助力永升服務的管理團隊持續進步。

永升服務領導力培訓

- 「啟航星計劃」：針對基層管理幹部，我們通過「盤點—培訓—歷練—晉升」的進階路徑，系統化培養高潛項目經理後備人才。2025年，啟航星計劃更新12門課程，完成新增3期培訓，累計覆蓋儲備項目經理166名，實現高潛人員100%培訓覆蓋，累計受訓達528人次，有效鋪設了從潛力新星到成熟項目經理的成長快車道。
- 「磐石1.0」計劃：針對項目經理隊伍建設，聚焦「雙新」(新入職、新提拔)人員，實現100%覆蓋並強化崗位勝任力認證。圍繞現場管理、團隊管理、供方管理及信息化應用等核心模塊，系統夯實一線管理能力。2025年，磐石1.0計劃更新線上課程10門、線下課程19門，全年開展8期培訓覆蓋學員245人，有效保障了項目的營運質量與服務水平。
- 「磐石2.0」計劃：針對優秀項目經理的綜合能力提升，「磐石2.0」圍繞多業態項目管理、經營創收及蝶化市拓策略等擴展性知識開展專項培訓。2025年開展了第一期「磐石2.0計劃」，共篩選並培訓全集團優秀項目經理33名，有效打通了項目經理群體向上發展的成長通道。
- 城市鐵三角培養：

 - 「戰狼計劃」針對城市市場負責人，通過「集訓+培養+勝任評估」機制覆蓋全員40人。課程涵蓋戰略解讀、角色認知、高績效團隊打造及專業攻堅等模塊，2025年實現滿崗率87%、勝任率95%，晉升4人並儲備3名城市總後備人才，有效提升了團隊專業與管理能力。
 - 「礪將計劃」針對城市總經理，圍繞「拓市場、控局面、管項目、帶團隊」四大核心能力，通過「測評+集訓+輔導+評估」方式培養城市公司操盤高手。全年累計培訓賦能23人，考察評估18人，崗位調整26人，晉升9人，儲備培養17人，為二五戰略落地提供了堅實的人才保障。
 - 「翱翔UP」集訓針對城市營運負責人及優秀後備，通過專項任務歷練與線下集訓相結合，構建專業基礎衡量與強化訓練的選拔機制。全年城市營運負責人滿崗率達89.8%，勝任率79%，為業務梯隊建設提供了有效支撐。



「磐石計劃」培訓



「礪將計劃」現場



「礪將計劃」總裁面對面

同時，我們對項目一線員工開展培訓，涵蓋管家、工程、秩序三類人才，全方位夯實一線服務力，保障項目營運質量與客戶滿意度。

➢ 管家：2025年完成1,902名網格管家綁定，崗前認證通過率94.3%（1,870人），「青銅管家」認證通過率73.4%（1,396人）；同期組織「新羽UP」新員工集訓18期，覆蓋568人次。

➢ 工程：推行「全能工程師」賦能機制，從公區維保向到家服務延伸，提升綜合用工與增收能力；全年認證1,769人次，在崗工程師全能認證率96%（1,696人），高級／資深認證通過率46%（164人），一線員工人均創收1.5萬元，增收比例9.7%。

➢ 秩序：組織「聚新班」新員工集訓20期覆蓋1,797人次；「安全守衛官」集訓針對主管及班長開展2期覆蓋54人次，強化專業素質與現場技能。



「新羽UP」新管家特訓



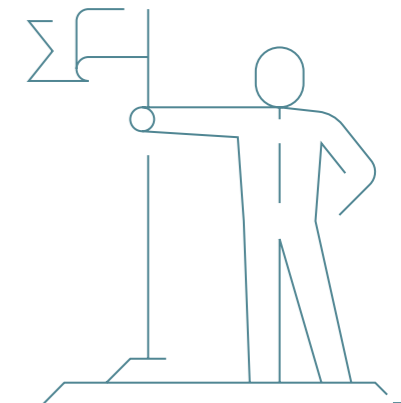
「全能工程師」認證營



「安全守衛官」集訓

為加強基層管理梯隊建設，永升服務實施項目經理後備人才培養「基石·未來」計劃，通過系統盤點、集中訓練和擇優入庫等方式，完善基層幹部選拔與儲備機制。項目重點面向校招生、「啟航星」在庫人員及表現突出的員工，依託「磐石1.0計劃」開展集中培訓與能力評估，擇優納入人才庫，並結合考察期管理和崗位保障機制，持續提升人崗匹配度，為基層崗位提供穩定的繼任人才來源。

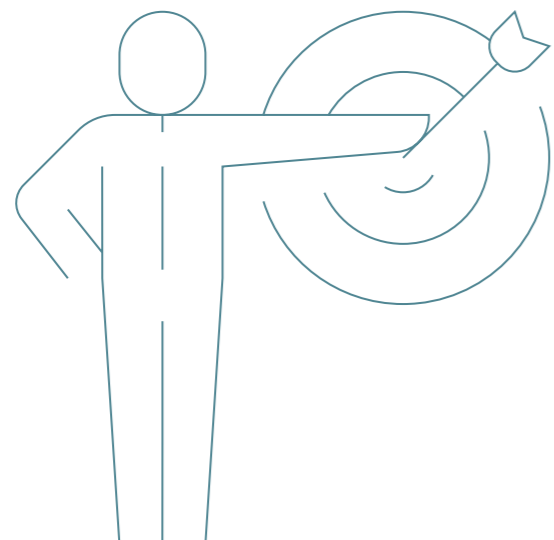
同時，圍繞城市總及其他中層管理崗位的繼任發展需求，我們於2025年推出「MPT計劃」，通過總部與區域輪崗相結合的方式，促進內部幹部流動與跨區域經驗積累，強化管理人才內部培養。計劃面向高潛員工群體實施崗位梳理、人崗匹配、180天轉崗適應計劃及個人發展計劃(IDP)輔導，並結合過程評估和結果復盤開展分類管理。輪崗期間設置績效保護機制並明確崗位考核標準，保障培養過程平穩有序，提升中層管理人才儲備的穩定性與可持續性。



9.2.3. 合理晉升

永升服務更新並優化了《晉升管理制度》，建立健全合理晉升機制，通過明確晉升與內部競聘的流程、標準及管理程序，營造「能上能下、能左能右」的組織氛圍，確保人才選拔與任用工作有序高效開展。

公司為全體員工打造「管理序列」與「專業序列」雙軌並行的職業發展通道，每年開放兩次晉升窗口，員工通過述職報告展示工作成果，經人力資源部門綜合評估後確定晉升人選。同時，我們嚴格執行崗位競聘制度，由各層級管理者參與資格審核，確保人崗適配，全面保障晉升流程的規範性與結果公正性。



全年組織

9次
集團級內部競聘

共報名

127人次

成功競聘

96人

其中跨城市

5人

跨區域

4人

永升服務雙軌職業發展通道

| 管理序列發展通道 | 專業序列發展通道 |
|----------|----------|
| 班長／後備班長 | 專業主管 |
| 部門主管 | 專業經理 |
| 部門經理 | 條線專家 |
| 部門總監 | 資深專線經理 |
| 區域或集團高管 | 首席條線專家 |

本年度，永升服務面向一線管家員工建立自動晉升機制，推動崗位職級與專業能力等級的動態匹配，進一步完善以能力為導向的職業發展通道。系統按月對在職網格管家職級與能力等級進行校準，對符合條件且能力等級高於現職級的員工自動觸發晉升流程，經城市營運及人力資源負責人審核確認後完成調整；對職級與能力等級暫未匹配的情形設置過渡保護期，並結合後續評估結果實施相應崗位管理，形成常態化、動態化的晉升與調整管理方式。

自動晉升機制自2025年12月啟動試運行，計劃於2026年2月正式實施，目前已覆蓋約2,000名一線網格管家。後續將持續優化專業能力認證與晉升銜接、晉升週期設置及評價標準統一性等環節，進一步提升晉升管理的公平性、規範性與透明度。

9.3. 保障健康安全

永升服务始終將員工的職業健康與安全置於企業發展的核心地位，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》等國家法律法規，建立健全職業健康安全管理體系，為員工開展常態化安全巡檢、系統培訓及實戰演練等健康安全保障舉措，不斷提升員工安全意識，打造安全可靠的工作環境。

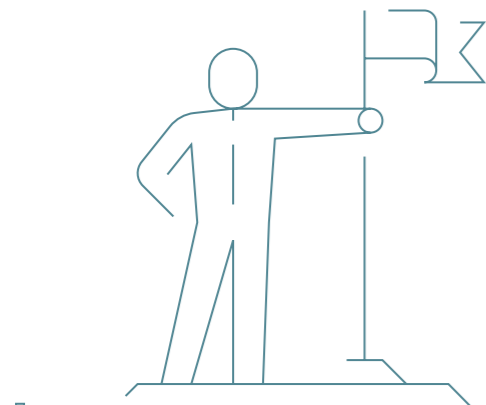
9.3.1. 保障職業安全

公司嚴格遵守《工作場所職業衛生監督管理規定》《工傷保險條例》以及香港特別行政區《職業安全及健康條例》等相關法律法規，制定並持續完善覆蓋全集團(含承包商)的《工傷管理指引》等內部制度。

永升服务構建「總部—物業公司—物業服務中心」三級安全管理體系，由公司總裁統籌，ESG委員會及相關執行部門負責監督、審查及評估職業健康安全績效。我們每年開展內部審計，每三年開展一次外部審計，確保體系高效運行。2025年度，公司已成功獲得ISO 45001職業健康安全管理體系認證。



ISO 45001 職業健康安全管理體系認證證書



本年度，永升服务更新《員工傷亡事故管理操作指引》，為各區域在發生工傷、工亡事件時提供明確的操作規範，確保在規定時間內完成相關流程，切實保障員工權益。2025年，公司設定的工傷控制目標為簽署勞動合同的員工(含總、分公司及合資公司)工傷發生人次佔比<3%，並已成功達成目標。2026年，公司將維持工傷發生人次佔比<3%的年度目標，持續提升員工安全保障水平。

我們組織了職業健康安全陽光自查行動，由集團牽頭、區域開展自查項目、總部進行抽檢，全面覆蓋10個區域，內容涵蓋工程日常巡檢、維修保養、工單執行、大修計劃、能耗運維、電梯管理、風險及安全等。此外，為全方位保障員工職業健康與安全，永升服务針對高空作業、電氣安全、機械傷害及消防管理等重點風險領域制定了嚴格的管控標準：

永升服务重點風險領域管控要求

| 高空作業安全 | 電氣安全 | 機械操作安全 | 消防管理 |
|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ 嚴格執行高處作業審批制度，作業前進行安全交底 ▶ 作業人員必須佩戴安全帶、安全帽，使用合格的安全繩 ▶ 設置安全警示標誌和警戒區域，禁止無防護措施作業 ▶ 惡劣天氣(五級以上大風、雷雨等)禁止高空作業 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 定期檢查電氣線路、設備絕緣情況，及時更換老化線路 ▶ 嚴格執行「停電、驗電、掛牌、上鎖」程序 ▶ 特種作業人員必須持證上崗，嚴禁無證操作 ▶ 配電箱、開關箱設置防護圍欄，保持安全距離 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 機械設備必須安裝防護罩、防護欄等安全裝置 ▶ 操作人員必須經過培訓合格後方可上崗 ▶ 定期檢查設備安全性，發現隱患立即整改 ▶ 嚴禁戴手套操作旋轉設備，長髮必須盤入帽內 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 明確風險等級劃分 ▶ 根據「看、測、問、核」四步法進行現場排查，覆蓋消防水、電、報警、防排煙等關鍵系統 ▶ 及時進行風險上報、跟蹤、銷項 ▶ 明確責任落實，定期匯報消防管理進度 |



同時，公司建立了「日巡查、週檢查、月排查」的常態化隱患排查機制，對重大、較大及一般隱患實施分級治理，明確不同級別的上報時限與整改週期，確保隱患整改閉環管理，持續提升職業健康安全管理水平。

亮點數據

截至報告期末，
永升服務實現

0

工亡目標，並延續訂立2026年0工亡事故目標，為員工安全保駕護航。此外，我們為員工購買僱主責任險、意外險保險，涵蓋工作中所有場景

自有在職員工的商業保險覆蓋率達

100%

2025年保單1年週期內保費近

160 萬元

9.3.2. 重視安全培訓

永升服務深知安全培訓是保障員工安全、降低事故風險的關鍵。我們持續為全體員工提供系統化、高標準的職業健康安全培訓，切實提升全員安全風險防範意識與能力，從源頭降低安全事故發生率，為員工構建堅實可靠的安全保障體系。本年度，永升服務共計開展安全培訓及宣傳活動465次，參與人員超過20,000人。

項目營運中，我們建立覆蓋各區域的工程實訓室，為員工開展系統性的照明電路檢查、弱電系統健康及對講門禁維修等專業實操訓練，有效提升員工專業技能與操作規範性。同時，我們要求各項目團隊將安全宣貫融入每日晨會及例會，強化施工與維修作業規範，並針對外部消防安全事故案例進行深入分析，不斷提高全員安全風險防範意識。

在日常管理中，我們將安全培訓納入常態化工作機制，構建了覆蓋崗前、在崗及專項領域的全方位培訓體系。我們要求新員工入職即接受三級安全管理體系系統學習，並定期為內部員工及第三方工作人員舉辦職業健康與安全培訓，系統性提升全員職業健康保護意識與風險防範能力。

2025年，永升服務持續加強職業健康與安全管理，不斷完善應急預案體系，組織開展多場安全生產培訓和演練，內容涵蓋消防安全、辦公安全、危險作業管理、設施設備安全、燃氣安全及高風險隱患排查等重點領域，鍛煉員工應急反應能力，增強團隊合作溝通水平，著力減少緊急事件帶來的人員傷亡和財產損失，提升公司形象和社會認可度。截至2025年12月31日，公司累計開展安全生產現場培訓465次，覆蓋18,000名員工。報告期內，公司整體安全營運保持穩健。



案例

E天地物業服務中心開展電梯困人及消防演習

2025年3月26日，E天地項目服務中心開展了電梯困人應急預案實戰演練。演練模擬電梯故障致兩名乘客被困，重點檢驗各部門員工從接警、安撫、技術救援到故障修復的全流程處置能力。通過演練，有效提升了各部門在突發狀況下的反應能力與協同作戰水平，強化了員工及業主的應急意識，為保障園區電梯安全積累了實戰經驗。

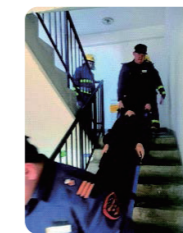
2025年11月9日，E天地物業服務中心舉辦了全流程消防應急預案演練，旨在強化「預防為主，防消結合」方針，檢驗員工及義務消防隊的應急處突能力。演練模擬垃圾桶起火蔓延場景，涵蓋接警處置、火場斷電斷氣、人員疏散引導、傷員救護轉移、微型消防車配合及撲滅火源等關鍵環節，並在園區垃圾場設置真火實操點，組織全員進行滅火器使用培訓。此次活動有效提升了員工的實戰技能與心理素質，後續將通過增加頻次與培訓力度，推動全員熟練掌握應急程序。



安全教育培訓現場



電梯困人演練



消防應急預案演練



9.4. 關愛員工生活

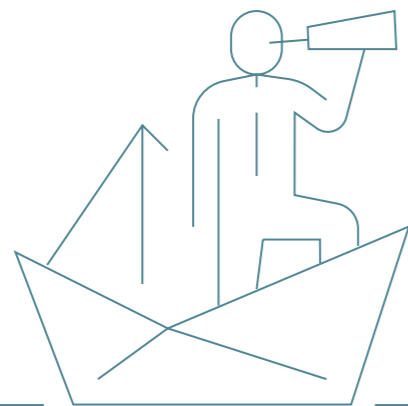
永升服務始終秉持以人為本的原則，重視員工的工作體驗，倡導員工達到工作與生活的平衡。我們積極傾聽員工聲音，並酌情採納員工意見和建議。此外，我們為員工提供豐富的業餘活動，對困難員工展開幫扶，充分提升員工幸福感。2025年，我們在各區域舉辦了超400場員工活動，包括各類節日／節氣活動、高溫關懷、低溫關懷、新年慰問、生日會、運動比賽或團建活動等，參與員工數累計突破10,000人。

9.4.1. 關注員工滿意度

永升服務時刻關注員工想法，定期開展覆蓋所有職能團隊的員工敬業度與滿意度調研，調研內容涵蓋公司文化、工作任務、學習發展、多元包容、績效管理、專業表現、工作氛圍等多個維度，系統追蹤並深入分析員工的工作表現和心理狀態。通過持續監測各項指標得分與排名動態，我們及時識別需加強和提升的領域，並進行針對性改進，有效提高員工敬業度。

9.4.2. 豐富員工活動

為提高員工對公司的歸屬感，打造溫馨、和諧的職場環境，永升服務組織了一系列員工活動和福利關懷。我們為員工準備新年開工紅包、員工生日會、高溫福利、年度表彰大會等，讓員工在輕鬆的氛圍中感受公司的暖心文化，緩解工作壓力，提升幸福感。



截至2025年12月31日，
員工敬業度得分為

91分

與2024年持平

敬業度調查歷時

7天

調研涉及

10,216名員工

回收9,542份問卷，
填答率

92%



新年紅包



員工生日會



高溫福利



年度表彰




自2022年永升服務成立「員工互助會」以來，我們始終鼓勵員工積極參與，互幫互助，建立「員工互助基金」，為員工緩解生活方面的極大壓力。我們向遭受重病、嚴重人身傷害或不幸去世的會員及家屬一次性給予1-5萬元人民幣的互助金援助。



公司代表前往員工家中慰問探望

10. 善意永暖社區

永升服務不忘初心，始終堅持「自己好不如大家好」的價值觀，勇於承擔社會責任，積極開展社區建設、鄉村振興等慈善活動，為社會創造可持續價值。報告期內，永升服務在社會公益方面共投入29萬元，2025年員工公益活動參與時長達11,600小時。

| 本章節響應的指引指標 | | 本章節重大性議題 |
|---|---------------------------------------|--------------------------|
| 回應 SDGs 指標      | 回應 HKEX 指標 B8 一般披露 B8.1 B8.2 | — 慈善公益與社區建設 — 社會溝通與參與 |

目標進度

目標設定

- 持續深化「永升繁星社區」這一黨建引領基層治理的社區形態，積極投入社區基層治理，解決群眾「急難愁盼」問題。
- 加強社區助老服務體系建設，積極應對人口老齡化趨勢，提升老年群體的獲得感與幸福感。
- 持續推進社區兒童公益活動，助力社區兒童健康成長，營造積極向上的社區氛圍。
- 加大社區環保公益投入，開展垃圾分類、社區綠化共建等行動，引導居民共築綠色家園。

進度回顧

- 永升服務堅持以「黨建引領基層治理」為主線，不斷探索和完善社區助老服務模式，用心關愛長者、守護獨居老人，持續構建溫暖有愛的「永升繁星社區」。除夕，永升服務在全國24個城市組織開展第二屆「除夕·繁星家宴」活動，為80個社區的500餘位獨居老人送上一頓暖心的年夜飯。社區內獨居老人歡聚一堂，與物業服務人員及其他老年居民共同包餃子、吃年夜飯、看春晚、拉家常，讓老人們度過了一個溫馨祥和的除夕之夜。
- 第四季「寶貝加油跑」公益活動在全國70餘個城市開展，6,705名小業主堅持完成21天社區晨跑，為阿拉善盟騰格里沙漠捐贈了4,000棵花棒樹苗，將健康生活與環保公益緊密結合。
- 面對暴雪、颱風、暴雨等極端天氣，永升服務始終堅守一線，積極履行安全防範職責，全力守護社區、園區及城區居民的生命財產安全，以實際行動踐行責任擔當。

下一步規劃

- 於「十五五」開局之年，以「永升繁星社區」為載體，探索「基層治理+物業服務」的雙向賦能模式。精準對接居民需求，聚焦銀齡關切，護航兒童成長，建立全齡段、全週期的社區服務響應機制，將解決「急難愁盼」問題轉化為常態化的治理優勢，打造「十五五」基層治理現代化的社區樣本。
- 以社區微力量驅動生態大公益，深耕社區綠色公益，共建可持續社區環境；同時持續增加環境綠化保護等多項社會公益事業的投入，並定向捐贈至環境綠化保護行動。

10.1. 慈善公益行動

在永升繁星社區的黨建引領下，永升服務組織和開展各種形式的慈善公益行動，號召全體員工和熱心業主參與其中，共建綠色和諧社區。同時，我們響應國家號召，積極投身於鄉村振興活動，反哺社會。

參與綠色公益

隨著「雙碳」目標與生態文明建設的不斷發展，永升服務持續推動綠色公益活動。本年度，我們組織開展第四屆「寶貝加油跑」活動，倡導健康、綠色、活力的生活方式。


永升服務每年推出「永升益行」環保系列活動，呼籲員工、業主、社區志願者共同參與，讓環保理念融入日常生活，形成全民環保的良好氛圍。

案例

「寶貝加油跑」活動

2025年7月，永升服務開展第四屆「寶貝加油跑」社區公益活動，在全國在管小區組織21天晨跑打卡、素質拓展及公益植樹等系列實踐，引導社區青少年養成健康生活方式，增強體能素質與環保意識。活動融合趣味運動、互動遊戲及知識科普課程，設置彩虹跑道、體能挑戰、能量補給站，並結合航空科普、防蟲知識及消防安全教學等內容，拓展兒童綜合實踐體驗，促進社區家庭共同參與。

2025年獲得累計吸引6,705名小業主參與，完成跑步里程約3.2萬公里。參與活動所積累的綠色能量轉化為公益植樹行動，在阿拉善盟種植4,000株花棒樹苗，用於防風固沙與生態修復，進一步延伸社區活動的環境效益。



晨跑打卡



能量補給站



趣味遊戲



消防器材使用教學

案例

永升益行植樹&垃圾分類工作

永升服務組織員工與業主志願者深入社區街道開展環保科普宣傳和垃圾清理，並結合植樹節開展植綠活動，共同改善社區環境。圍繞垃圾分類管理，公司在不同業態推進差異化實踐：在住宅項目嚴格落實分類標準，在商業綜合體構建「四位一體」責任網絡推動協同治理，在醫院等專業服務場景實施醫療廢棄物全流程規範化管理，並引入霖久科技自主研發的智能醫廢管理系統，實現全過程可追溯和閉環監管。

2025年，永升服務16個在管住宅項目獲評浙江省高標準垃圾分類示範項目，浙江省嘉善第一人民醫院醫廢處理工作獲得省衛健委認可，相關實踐取得良好成效。



小區業主與志願者共同植樹



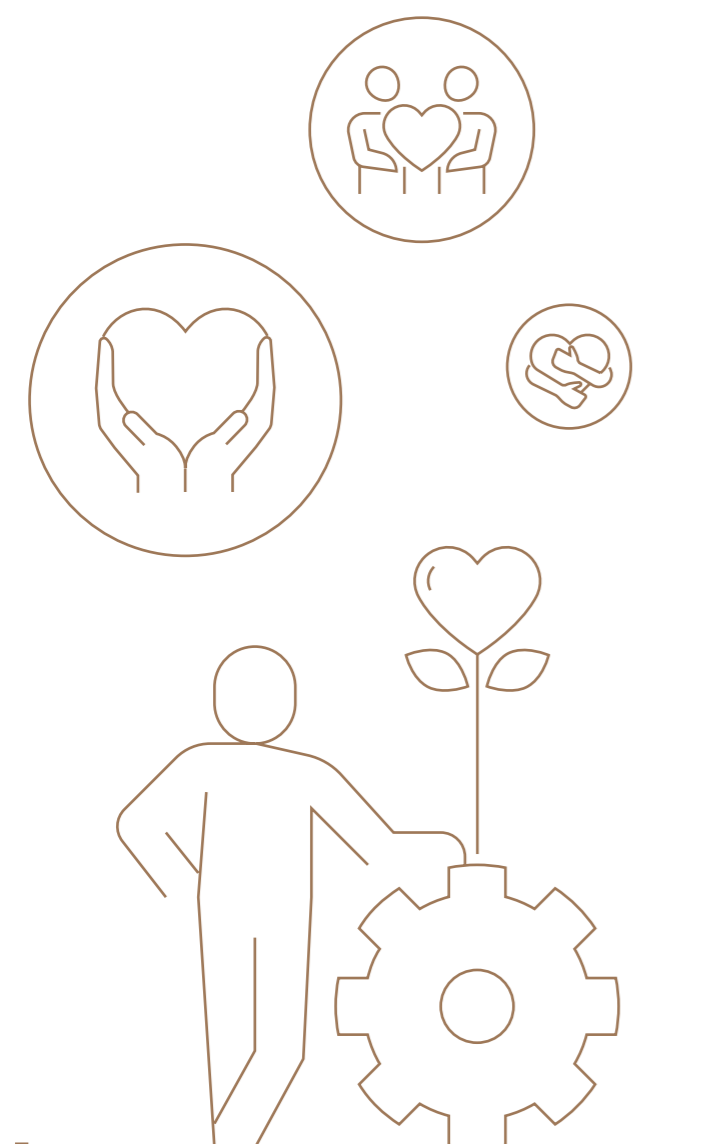
醫廢處理專用車



垃圾分類項目

10.2 永升繁星社區建設

永升服務持續深耕「永升繁星社區」服務體系。該體系自2023年7月啟動以來，始終以「讓社區多一度溫暖」為理念，著力構建覆蓋全齡、貫穿日常的社區關懷網絡，尤其聚焦銀齡群體的切實需求。



案例

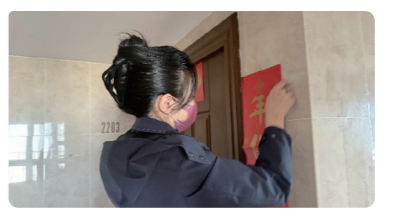
除夕·繁星家宴

永升服務在全國24個城市同步舉辦近80場「除夕·繁星家宴」，為500餘位獨居老人送上一頓溫暖團圓的年夜飯。這是「繁星家宴」舉辦的第二屆——去年首次推出後，許多獨居老人表示「找到了過年的感覺」，社區反響熱烈。今年，永升服務再度延續這份溫情，讓「團圓」的燈火，在獨居老人心中持續點亮。

除夕活動之外，公司在春節前持續開展入戶關懷服務，由項目管家為長者張貼春聯、協助節前保潔，工程及秩序團隊同步對電器、水管及消防設施進行安全檢查，排查潛在隱患，保障居家安全與生活便利。系列舉措進一步加強了社區照護支持，提升了長者的安全感與歸屬感。



永升員工陪伴長者吃團圓宴



永升員工為長者家裡貼春聯



永升員工和長者一起包餃子



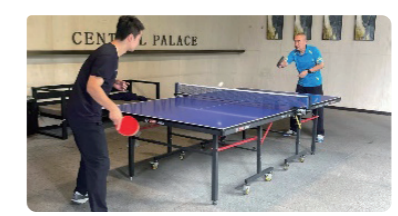
永升員工上門送節日祝福

案例

暖心社區服務

永升服務圍繞社區多元需求構建全場景服務體系，為業主提供方便暖心的社區服務，獲得業主一致好評。

- 「繁星志願服務隊」：常態化開展便民服務、獨居老人關懷、環境整治及河道清理等活動，形成「15分鐘志願服務圈」；
- 聚焦業主需求：8月8日，首個「健康小屋」在上海依雲灣小區啟用，提供量血壓、中醫體質辨識、中醫茶飲等服務，未來還將持續搭建健康服務站並上線「永升健康家」線上平台，覆蓋從健康諮詢到專業護理的全週期服務；
- 新業態群體保障：針對外賣騎手，我們依託霖久科技數智化門禁識別技術建設「騎手友好通行社區」，打造暖「新」驛站，解決外賣騎手「喝水難、休憩難、充電難」問題；
- 冬季極端天氣應對：在東北區域建立全鏈路冰雪天氣服務體系，組建「冰雪應急突擊隊」實行24小時值守，針對車輛趴窩、管道凍裂、人員滑倒等突發狀況制定專項處置流程，並在門崗、物業服務中心等點位配備含防滑鏈、牽引繩、暖寶寶等物資的「冬季應急箱」。



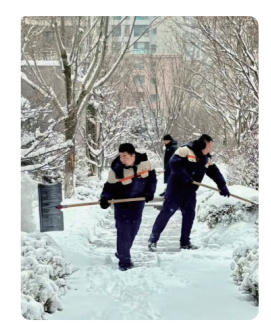
乒乓球活動場、健康小屋



繁星志願服務隊清理河道



暖「新」驛站



冰雪應急突擊隊清雪

案例

防詐助老活動

2025年5月30日，永升服務與螞蟻公益基金會在滬簽署「黨建引領，藍馬甲助老」合作，整合社區服務、數字科技及公益優勢，探索「智慧服務+公益助老」模式，聯合發起「老友『健』面會」，以趣味遊戲、防詐課堂和科技教學，為全國近30個社區4,000餘老人提供防詐宣傳和手機基礎操作。



藍馬甲助老防騙行動



手機基礎操作培訓

案例

「永升益行」愛心義賣活動

2025年9月12日，永升服務參與2025年新虹街道「溫度集市」暨上海慈善週活動，設立愛心義賣攤位。攤位陳列辦公用品、文創及生活百貨，吸引周邊白領踴躍選購，員工化身「愛心義賣員」同步傳遞公益理念。活動善款將匯入上海慈善基金會用於幫扶困難群體，未售物資由街道慈善超市續傳溫暖；義賣攤位旁設「1元起捐」募捐點，眾多參與者積極打卡留念；另設急救展示區，由專業人員演示AED使用、心肺復甦等技能，多人實操學習，實現從物質幫扶到知識普及的公益溫度全覆蓋。



愛心義賣現場



急救展示區

10.3 助力鄉村振興

永升服務積極開展愛心助農活動，利用自身物業公司的優勢，響應國家號召，切實幫助農戶解決農產品滯銷問題，把助農與惠民的溫度落到實處。

案例

「送白菜，納百財」

2025年，永升服務響應政府助農號召，參與支持山東地區白菜銷售工作，通過集中採購優質農產品，緩解部分產地農產品銷售壓力。結合年底業主回饋活動，公司向社區業主發放白菜等生活物資，進一步增強了社區互動與鄰里溫度，實現社會價值與社區服務的有機融合。



永升服務為業主送「百財」

附錄 I 2025 ESG 關鍵績效指標

| 範疇 | ESG 指標 | 單位 | 2023 年 | 2024 年 | 2025 年 |
|---------------|-------------------------------|---------------|-----------|-----------|-----------|
| A 環境 | | | | | |
| A1 排放物 | A1.1 排放物種類及相關排放數據 | | | | |
| | 氮氧化物 | 千克 | 3.04 | 5.94 | 5.94 |
| | 硫氧化物 | 千克 | 0.07 | 0.07 | 0.20 |
| | 顆粒物 | 千克 | 0.22 | 0.44 | 0.44 |
| | A1.2 直接及能源間接溫室氣體排放量及密度 | | | | |
| | 溫室氣體總排放量 | 噸二氧化碳當量 | 382.30 | 323.24 | 341.98 |
| | 直接溫室氣體排放量(範圍一) | 噸二氧化碳當量 | 11.28 | 10.04 | 46.81 |
| | 間接溫室氣體排放量(範圍二) | 噸二氧化碳當量 | 371.02 | 313.20 | 295.17 |
| | 溫室氣體排放量密度 | 噸二氧化碳當量 /人 | 0.013 | 0.010 | 0.007 |
| | A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度 | | | | |
| | 有害廢棄物總量 | 千克 | 470.80 | 394.36 | 331.11 |
| | 有害廢棄物密度 | 千克/人 | 0.02 | 0.01 | 0.01 |
| | 廢棄墨盒/硒鼓 | 千克 | 175.40 | 150.52 | 134.35 |
| | 廢棄燈管 | 千克 | 8.28 | 6.62 | 5.52 |
| | 廢棄電池 | 千克 | 135.12 | 101.21 | 83.54 |
| | 廢棄電子產品 | 千克 | 152.00 | 136.00 | 107.70 |
| | A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度 | | | | |
| | 無害廢棄物總量 | 千克 | 57,471.90 | 56,617.50 | 54,525.80 |
| | 無害廢棄物密度 | 千克/人 | 1.90 | 1.75 | 1.11 |
| 辦公生活垃圾 | 千克 | 57,146.90 | 56,285.50 | 54,145.80 | |
| 食堂廚餘垃圾 | 千克 | 325.00 | 332.00 | 380.00 | |

| 範疇 | ESG 指標 | 單位 | 2023 年 | 2024 年 | 2025 年 |
|----------------|-----------------------------------|-------|------------|------------|------------|
| A 環境 | | | | | |
| A2 資源使用 | A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度 | | | | |
| | 能源消耗總量 | 千瓦時 | 695,622.84 | 623,745.65 | 733,693.87 |
| | 能源消耗密度 | 千瓦時/人 | 23.02 | 19.23 | 15.15 |
| | 直接能耗 | 千瓦時 | 45,051.45 | 40,067.42 | 177,399.89 |
| | 柴油總耗量 | 千瓦時 | 0.00 | 0.00 | 56,594.59 |
| | 汽油總耗量 | 千瓦時 | 45,051.45 | 40,067.42 | 120,805.30 |
| | 間接能耗 | 千瓦時 | 650,571.39 | 583,678.23 | 556,293.98 |
| | 外購電力總量 | 千瓦時 | 650,571.39 | 583,678.23 | 556,293.98 |
| | A2.2 總耗水量及密度 | | | | |
| | 耗水總量 | 立方米 | 2,774.77 | 2,757.47 | 2,468.28 |
| | 耗水密度 | 立方米/人 | 0.09 | 0.09 | 0.05 |

| 範疇 | ESG 指標 | 單位 | 2023 年 | 2024 年 | 2025 年 |
|--------------|-------------------------------------|----|--------|--------|--------|
| B. 社會 | | | | | |
| | B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數 | | | | |
| | 全體僱員人數 | 人 | 24,605 | 25,734 | 22,300 |
| | 按性別劃分 | | | | |
| | 在職男性僱員數 | 人 | 15,367 | 15,545 | 14,359 |
| | 在職女性僱員數 | 人 | 9,238 | 10,189 | 7,941 |
| | 按僱傭類型劃分 | | | | |
| | 全職員工數 | 人 | 24,605 | 25,734 | 22,300 |
| | 短期合約／兼職僱員數 | 人 | 0 | 0 | 0 |
| | 按職級劃分的僱員人數 | | | | |
| | 在職初級僱員數 | 人 | 22,714 | 22,979 | 20,305 |
| | 在職中級僱員數 | 人 | 1,754 | 2,562 | 1,874 |
| B1 僱傭 | 在職高級僱員數 | 人 | 137 | 193 | 171 |
| | 按年齡劃分 | | | | |
| | 在職 30 歲以下僱員數(不含 30 歲) | 人 | 5,267 | 6,782 | 4,500 |
| | 在職 30-50 歲僱員數 | 人 | 14,267 | 13,947 | 12,040 |
| | 在職 50 歲以上僱員數(不含 50 歲) | 人 | 5,071 | 5,005 | 5,760 |
| | 按區域劃分 | | | | |
| | 中國東北地區僱員數 | 人 | 961 | 1,124 | 1,031 |
| | 中國北部地區僱員數 | 人 | 2,125 | 2,656 | 2,482 |
| | 中國東部地區僱員數 | 人 | 13,891 | 13,511 | 11,110 |
| | 中國中南地區僱員數 | 人 | 4,274 | 4,864 | 4,596 |
| | 中國西部地區僱員數 | 人 | 3,354 | 3,579 | 3,081 |
| | 中國港澳台及海外僱員數 | 人 | 0 | 0 | 0 |

| 範疇 | ESG 指標 | 單位 | 2023 年 | 2024 年 | 2025 年 |
|-----------------|----------------------------------|----|--------|--------|--------|
| B. 社會 | | | | | |
| | B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率 | | | | |
| | 僱員流失率 | % | 35 | 25 | 35 |
| | 按性別劃分 | | | | |
| | 男性僱員流失率 | % | 36 | 24 | 34 |
| | 女性僱員流失率 | % | 34 | 25 | 35 |
| | 按年齡劃分 | | | | |
| | 30 歲以下僱員流失率(不含 30 歲) | % | 48 | 31 | 44 |
| | 30-50 歲僱員流失率 | % | 29 | 22 | 30 |
| B1 僱傭 | 50 歲以上僱員流失率(不含 50 歲) | % | 34 | 22 | 33 |
| | 按區域劃分 | | | | |
| | 中國東北地區僱員流失率 | % | 36 | 2 | 24 |
| | 中國北部地區僱員流失率 | % | 39 | 21 | 30 |
| | 中國東部地區僱員流失率 | % | 34 | 47 | 37 |
| | 中國中南地區僱員流失率 | % | 37 | 34 | 34 |
| | 中國西部地區僱員流失率 | % | 32 | 55 | 30 |
| | 港澳台及海外僱員流失率 | % | 0 | 0 | 0 |
| | B2.1 過去三年因工亡故的人數及比率 | | | | |
| | 因工亡故的人數 | 人 | 0 | 2 | 0 |
| | 因工亡故的比率 | % | 0 | 0.008 | 0.000 |
| B2 健康與安全 | B2.2 因工傷損失工作日數 | | | | |
| | 工傷次數 | 次 | 55 | 54 | 60 |
| | 因工傷損失總日數 | 天 | 2,045 | 2,900 | 2,673 |

| 範疇 | ESG 指標 | 單位 | 2023 年 | 2024 年 | 2025 年 |
|----------------|--------------------------------|------|--------|--------|--------|
| B. 社會 | | | | | |
| B3 發展與培訓 | B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比 | | | | |
| | 總受訓人數 | 人 | 24,211 | 25,361 | 21,963 |
| | 總受訓僱員百分比 | % | 98.4 | 98.6 | 98.5 |
| | 按性別劃分 | | | | |
| | 男性受訓僱員百分比 | % | 62 | 61 | 64 |
| | 女性受訓僱員百分比 | % | 38 | 39 | 36 |
| | 按僱員類別劃分 | | | | |
| | 初級僱員受訓僱員百分比 | % | 85 | 89 | 91 |
| | 中級僱員受訓僱員百分比 | % | 14 | 10 | 8 |
| | 高級僱員受訓僱員百分比 | % | 1 | 1 | 1 |
| | B3.2 按性別及僱員類別劃分僱員受訓平均時數 | | | | |
| | 總人均受訓時數 | 小時 | 91 | 91 | 92 |
| | 按性別劃分 | | | | |
| 男性僱員受訓時長 | 小時 | 91.5 | 92.0 | 92.4 | |
| 女性僱員受訓時長 | 小時 | 88.9 | 89.5 | 90.6 | |
| 按僱員類別劃分 | | | | | |
| 在職初級僱員受訓時長 | 小時 | 90.6 | 91.0 | 91.4 | |
| 在職中級僱員受訓時長 | 小時 | 89.6 | 90.5 | 91.6 | |
| 在職高級僱員受訓時長 | 小時 | 97.6 | 100.8 | 140.6 | |

| 範疇 | ESG 指標 | 單位 | 2023 年 | 2024 年 | 2025 年 |
|----------------|----------------------------------|-----|--------|--------|--------|
| B. 社會 | | | | | |
| B5 供應鏈管理 | B5.1 按地區劃分的供應商數目 | | | | |
| | 供應商數目 | 家 | 7,583 | 6,602 | 7,309 |
| | 中國東北地區供應商數目 | 家 | 1,227 | 881 | 934 |
| | 中國北部地區供應商數目 | 家 | 858 | 732 | 886 |
| | 中國東部地區供應商數目 | 家 | 1,182 | 1,171 | 1,217 |
| | 中國中南地區供應商數目 | 家 | 2,894 | 2,602 | 2,942 |
| | 中國西部地區供應商數目 | 家 | 1,422 | 1,216 | 1,330 |
| | 中國港澳台地區及海外地區供應商數目 | 家 | 0 | 0 | 0 |
| | B5.2 被執行有關聘用供應商慣例的供應商數目 | | | | |
| | 供應商《廉潔承諾書》簽署率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 納入一般管理流程的供應商數目 | 家 | 742 | 459 | 532 | |
| B6 產品責任 | B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法 | | | | |
| | 公司營運部接獲關於產品及服務的投訴數目 | 次 | 15,951 | 16,467 | 18,254 |
| | 投訴關閉率 | % | 100 | 100 | 100 |
| | 已獲得商標數目 | 件 | 275 | 360 | 412 |
| | 已獲得著作權數目 | 件 | 223 | 238 | 238 |
| 已獲得專利數目 | 件 | 3 | 16 | 57 | |

| 範疇 | ESG 指標 | 單位 | 2023 年 | 2024 年 | 2025 年 |
|----------------|--|----|--------|--------|--------|
| B. 社會 | | | | | |
| | B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出已審結的貪污訴訟案件的數目 | | | | |
| | 貪污訴訟案件的數目 | 件 | 1 | 0 | 0 |
| | B7.3 向董事及員工提供的反貪污培訓 | | | | |
| B7 反貪污 | 參加反貪污培訓的董事人數 | 人 | 4 | 3 | 4 |
| | 參加反貪污培訓的僱員人數 | 人 | 24,605 | 25,734 | 22,300 |
| | 向董事提供的反貪污培訓時長 | 小時 | 6 | 4 | 2 |
| | 向員工提供的反貪污培訓時長 | 小時 | 234.9 | 392 | 402 |
| | B8.2 在專注範疇所動用資源 | | | | |
| B8 社區投資 | 公益投入總金額 | 萬元 | 22 | 27 | 29 |
| | 員工志願者服務總小時數 | 小時 | 8,500 | 9,400 | 11,600 |

數據統計範疇：

- 1) 本集團 2025 年度 ESG 報告數據統計範圍與年報一致。
- 2) 本集團 2025 年度 ESG 報告中所披露的環境類數據，統計範疇包括永升服務的總部辦公室及本集團下屬各區域公司之行政辦公室。數據來源均為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。

數據計算說明：

- 1) 溫室氣體範圍包含二氧化碳；其中，直接溫室氣體排放(範圍一)主要來自「公務車」產生的直接能源消耗量，計算公式參考中華人民共和國國家發展與改革委員會發佈的《公共建築營運企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》；間接溫室氣體排放(範圍二)產生於「外購電力」導致的間接能源消耗，計算排放因子來自中華人民共和國生態環境部 2025 年 12 月 31 日發佈的《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》所載 2023 年全國電力平均二氧化碳排放因子(0.5306tCO₂/MWh)。
 - a. 「一致性」說明：間接溫室氣體排放中用電量所產生的碳排放統一採納中國生態環境部於相關年份發佈的中國電力二氧化碳排放係數進行計算。
 - b. 「一致性」說明：為使溫室氣體、廢棄物、能源、水資源的密度指標計算更為科學和嚴謹，本報告採用統一的公式即總量/員工人數(包含外包等)計算，並持續提升數據管理水平。
- 2) 本集團年度消耗能源類型含公務車燃油及外購電力，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。其中，能耗係數通過《綜合能耗計算通則》GB/T 2589-2020 進行計算。
- 3) 本集團用水量主要為市政管網供水，數據來源為水費繳費單、財務報銷記錄以及行政台賬記錄。
- 4) 本集團員工流失率計算公式為報告期內流失的員工人數/報告期內員工總人數。
- 5) 本集團員工培訓平均時長計算公式為某一類員工培訓總時長/該類受訓員工人數。

附錄 II 《環境、社會及管治報告守則》指標內容索引表

| 主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|-----------------------------|---|------|---------|
| 強制披露指標 | | | |
| 管治架構 | | | |
| | 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管 | 已披露 | 可持續發展管理 |
| | 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程 | 已披露 | 可持續發展管理 |
| | 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯 | 已披露 | 可持續發展管理 |
| 匯報範圍 | | | |
| | 解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因 | 已披露 | 關於本報告 |

| 主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|-----------------------------|--|------|--------|
| 「不遵守就解釋」指標 | | | |
| A 環境 | | | |
| 層面 A1：排放物 | | | |
| 一般披露 | 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排 污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及 規例的資料。 | 已披露 | 低碳永倡綠行 |
| 關鍵績效指標 A1.1 | 排放物種類及相關排放數據 | 已披露 | 附錄 I |
| 關鍵績效指標 A1.2 | 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排 放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量 單位、每項設施計算)。 | 已披露 | 附錄 I |
| 關鍵績效指標 A1.3 | 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適 用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 已披露 | 附錄 I |
| 關鍵績效指標 A1.4 | 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適 用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 已披露 | 附錄 I |
| 關鍵績效指標 A1.5 | 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所 採取的步驟。 | 已披露 | 低碳永倡綠行 |
| 關鍵績效指標 A1.6 | 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所 訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步 驟。 | 已披露 | 低碳永倡綠行 |

| 主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|-----------------------------|--|------|--------------------|
| 「不遵守就解釋」指標 | | | |
| A 環境 | | | |
| 層面 A2：資源使用 | | | |
| 一般披露 | 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 | 已披露 | 低碳永倡綠行 |
| 關鍵績效指標 A2.1 | 按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 已披露 | 附錄 I |
| 關鍵績效指標 A2.2 | 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 已披露 | 附錄 I |
| 關鍵績效指標 A2.3 | 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 已披露 | 低碳永倡綠行 |
| 關鍵績效指標 A2.4 | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 已披露 | 低碳永倡綠行 |
| 關鍵績效指標 A2.5 | 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。 | 不適用 | 不適用：本集團業務性質不涉及產品製造 |
| 層面 A3：環境及天然資源 | | | |
| 一般披露 | 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。 | 已披露 | 低碳永倡綠行 |
| 關鍵績效指標 A3.1 | 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。 | 已披露 | 低碳永倡綠行 |
| 層面 A4：氣候變化 | | | |
| 一般披露 | (於 2025 年 1 月 1 日刪除) | / | / |
| A4.1 | (於 2025 年 1 月 1 日刪除) | / | / |

| 主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|-----------------------------|--|------|--------|
| 「不遵守就解釋」指標 | | | |
| B 社會 | | | |
| 層面 B1：僱傭 | | | |
| 一般披露 | 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 已披露 | 活力永護人才 |
| 關鍵績效指標 B1.1 | 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 | 已披露 | 活力永護人才 |
| 關鍵績效指標 B1.2 | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 | 已披露 | 附錄 I |
| 層面 B2：健康與安全 | | | |
| 一般披露 | 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 已披露 | 活力永護人才 |
| 關鍵績效指標 B2.1 | 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。 | 已披露 | 附錄 I |
| 關鍵績效指標 B2.2 | 因工傷損失工作日數。 | 已披露 | 附錄 I |
| 關鍵績效指標 B2.3 | 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。 | 已披露 | 活力永護人才 |

| 主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|-----------------------------|--|------|--------|
| 「不遵守就解釋」指標 | | | |
| B 社會 | | | |
| 層面 B3：發展及培訓 | | | |
| 一般披露 | 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政 策。描述培訓活動。 | 已披露 | 活力永護人才 |
| 關鍵績效指標 B3.1 | 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理 層)劃分的受訓僱員百分比。 | 已披露 | 附錄 I |
| 關鍵績效指標 B3.2 | 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的 平均時數。 | 已披露 | 附錄 I |
| 層面 B4：勞工準則 | | | |
| 一般披露 | 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及 規例的資料。 | 已披露 | 活力永護人才 |
| 關鍵績效指標 B4.1 | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞 工。 | 已披露 | 活力永護人才 |
| 關鍵績效指標 B4.2 | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的 步驟。 | 已披露 | 活力永護人才 |

| 主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|-----------------------------|--|------|--------|
| 「不遵守就解釋」指標 | | | |
| B 社會 | | | |
| 層面 B5：供應鏈管理 | | | |
| 一般披露 | 管理供應鏈的環境及社會風險政策。 | 已披露 | 責任永續管理 |
| 關鍵績效指標 B5.1 | 按地區劃分的供應商數目。 | 已披露 | 附錄 I |
| 關鍵績效指標 B5.2 | 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣 例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。 | 已披露 | 責任永續管理 |
| 關鍵績效指標 B5.3 | 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風 險的慣例，以及相關執行及監察方法。 | 已披露 | 責任永續管理 |
| 關鍵績效指標 B5.4 | 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務 的慣例，以及相關執行及監察方法。 | 已披露 | 責任永續管理 |

| 主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|-----------------------------|--|------|----------------|
| 「不遵守就解釋」指標 | | | |
| B 社會 | | | |
| 層面 B6：產品責任 | | | |
| 一般披露 | 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、 標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及 規例的資料。 | 已披露 | 匠心永鑄品質 |
| 關鍵績效指標 B6.1 | 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而 須回收的百分比。 | 不適用 | 不適用 |
| 關鍵績效指標 B6.2 | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方 法。 | 已披露 | 匠心永鑄品質 附錄 I |
| 關鍵績效指標 B6.3 | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 | 已披露 | 責任永續管理 |
| 關鍵績效指標 B6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序。 | 不適用 | 不適用 |
| 關鍵績效指標 B6.5 | 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執 行及監察方法。 | 已披露 | 匠心永鑄品質 |

| 主要範疇、層面、 一般披露及關鍵績 效指標 | 描述 | 披露情況 | 披露段落 |
|-----------------------------|---|------|----------------|
| 「不遵守就解釋」指標 | | | |
| B 社會 | | | |
| 層面 B7：反貪污 | | | |
| 一般披露 | 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及 規例的資料。 | 已披露 | 責任永續管理 |
| 關鍵績效指標 B7.1 | 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的 貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。 | 已披露 | 責任永續管理 附錄 I |
| 關鍵績效指標 B7.2 | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監 察方法。 | 已披露 | 責任永續管理 |
| 關鍵績效指標 B7.3 | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 | 已披露 | 責任永續管理 |
| 層面 B8：社區投資 | | | |
| 一般披露 | 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確 保其業務活動會考慮社區利益的政策。 | 已披露 | 善意永暖社區 |
| 關鍵績效指標 B8.1 | 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、 健康、文化、體育)。 | 已披露 | 善意永暖社區 |
| 關鍵績效指標 B8.2 | 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。 | 已披露 | 善意永暖社區 |

附錄III 氣候相關披露內容索引

| 氣候相關披露要求 | 章節 |
|--|-------------------|
| (I) 管治 | |
| 19. 發行人須披露有關以下方面的資料： | |
| (a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構(可包括董事會、委員會或其他同等治理機構)或個人的資訊。具體而言，發行人須指出有關機構或個人及披露以下資訊： | |
| (i) 該機構或個人如何釐定當前或將來是否有適當的技能和勝任能力來監督應對氣候相關風險和機遇的策略； | 可持續發展管理 董事會治理 |
| (ii) 該機構或個人獲悉氣候相關風險和機遇的方式和頻率； | 可持續發展管理 低碳永倡綠行 |
| (iii) 該機構或個人在監督發行人的策略、重大交易決策和風險管理程序及相關政策的過程中，如何考慮氣候相關風險和機遇，包括該機構或個人是否有考慮與該等氣候相關風險和機遇相關的權衡評估； | 可持續發展管理 低碳永倡綠行 |
| (iv) 該機構或個人如何監督有關氣候相關風險和機遇的目標制定並監察達標進度(見第37段至第40段)，包括是否將相關績效指標納入薪酬政策以及如何納入(見第35段)；及 | 可持續發展管理 低碳永倡綠行 |
| (b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色，包括以下資訊： | |
| (i) 該角色是否被委託給特定的管理層人員或管理層委員會以及如何對該人員或委員會進行監督；及 | 可持續發展管理 低碳永倡綠行 |
| (ii) 管理層可有使用監控措施及程序協助監督氣候相關風險和機遇；如有，這些監控措施及程序如何與其他內部職能部門進行整合。 | 可持續發展管理 低碳永倡綠行 |

| 氣候相關披露要求 | 章節 |
|---|--------|
| (II) 策略 | |
| 氣候相關風險和機遇 | |
| 20. 發行人須披露其資訊，以讓人理解其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。具體而言，發行人須： | |
| (a) 描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇； | 低碳永倡綠行 |
| (b) 就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險； | 低碳永倡綠行 |
| (c) 就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍(短期、中期或長期)；及 | 低碳永倡綠行 |
| (d) 解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。 | 低碳永倡綠行 |
| 業務模式和價值鏈 | |
| 21. 發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的資訊。具體而言，發行人須作如下披露： | |
| (a) 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；及 | 低碳永倡綠行 |
| (b) 描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方(例如，地理區域、設施及資產類型)。 | 低碳永倡綠行 |

| 氣候相關披露要求 | 章節 |
|---|--------|
| (II) 策略 | 策略和決策 |
| 22. 發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的資訊。具體而言，發行人須披露： | |
| (a) 有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。具體而言，發行人須披露以下資訊： | |
| (i) 因應氣候相關風險和機遇而在當前及預期將來對發行人業務模式(包括資源配置)作出的變動； | 低碳永倡綠行 |
| (ii) 已經或預期將進行的任何適應或減緩工作(直接或間接)； | 低碳永倡綠行 |
| (iii) 發行人任何與氣候相關轉型計劃(包括制定轉型計劃時使用的主要假設的信息，以及該計劃所依賴的因素)，或若發行人並未有這樣的計劃，則作適當的否定聲明； | 低碳永倡綠行 |
| (iv) 發行人計劃如何實現第37至40段所述的任何氣候相關目標(包括任何溫室氣體排放目標(如有))；及 | 低碳永倡綠行 |
| (b) 有關發行人當前及將來計劃如何為根據第22(a)段披露的行動提供資源。 | 低碳永倡綠行 |
| 23. 發行人須披露先前各匯報期內按照第22(a)段所披露計劃的進度。 | |
| 財務狀況、財務表現及現金流量 | |
| 當前財務影響 | |
| 24. 發行人須披露以下定性和量化資料： | |
| (a) 氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量；及 | 低碳永倡綠行 |

| 氣候相關披露要求 | 章節 |
|---|--------|
| (II) 策略 | 氣候韌性 |
| 26. 在考慮發行人已識別的氣候相關風險和機遇後，發行人須披露資訊，使他人了解發行人的策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性。發行人須按與其情況相稱的做法，使用與氣候相關的情景分析來評估其氣候韌性。提供量化資訊時，發行人可披露單一數額或區間範圍。具體而言，發行人須披露： | |
| (a) 發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估，其有助於了解： | |
| (i) 發行人的分析結果對其策略和業務模式的影響(如有)，包括發行人需要如何應對氣候相關情景分析中確定的影響； | 低碳永倡綠行 |
| (ii) 發行人對氣候韌性的評估中考慮的重大不確定因素的範疇；及 | 低碳永倡綠行 |
| (iii) 發行人根據氣候發展調整其短期、中期和長期策略和業務模式的能力； | 低碳永倡綠行 |
| (b) 如何及何時進行氣候相關情景分析，包括： | |
| (i) 使用的輸入數據，包括： | 低碳永倡綠行 |
| (1) 發行人分析中使用的氣候相關情景及其來源； | |
| (2) 分析是否涵蓋多種不同的氣候相關情景； | |
| (3) 分析所使用的氣候相關情景是否與氣候相關轉型風險或氣候相關物理風險有關； | |
| (4) 發行人分析中是否使用了與最新氣候變化國際協議相一致的情景； | |
| (5) 發行人為何認為所選擇的氣候相關情景與評估其氣候相關變化、發展或不確定性的韌性相關； | |
| (6) 發行人分析中所作的關鍵假設；及 | |
| (7) 發行人分析所涵蓋的營運範圍(例如分析所涵蓋的營運地點及業務單位)； | |
| (ii) 發行人分析中所作的關鍵假設；及 | 低碳永倡綠行 |
| (iii) 進行氣候相關情景分析的匯報期。 | 低碳永倡綠行 |

| 氣候相關披露要求 | 章節 |
|------------|---|
| (III) 風險管理 | <p>27. 發行人須披露以下資訊：</p> <p>(a) 發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策，包括有關以下方面的資訊：</p> <p>(i) 發行人使用的輸入資料及參數(例如資料來源及程序所涵蓋的業務範圍)； 低碳永倡綠行</p> <p>(ii) 發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來識別氣候相關風險； 低碳永倡綠行</p> <p>(iii) 發行人如何評估有關風險的影響的性質、可能性及程度(例如發行人可有考慮定性因素、量化門檻或其他所用標準)； 低碳永倡綠行</p> <p>(v) 發行人如何監察其氣候相關風險；及 低碳永倡綠行</p> <p>(vi) 與上一個匯報期相比，發行人可有及如何改變其使用的流程； 低碳永倡綠行</p> <p>(b) 發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程(包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊)；及 低碳永倡綠行</p> <p>(c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。 低碳永倡綠行</p> |
| (IV) 指標及目標 | <p>溫室氣體排放</p> <p>28. 發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量(以公噸二氧化碳當量表示)，並分為：</p> <p>(a) 範圍1溫室氣體排放； 附錄 I</p> <p>(b) 範圍2溫室氣體排放；及 附錄 I</p> |

| 氣候相關披露要求 | 章節 |
|----------|--|
| | <p>29. 發行人須：</p> <p>(a) 發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量(以公噸二氧化碳當量表示)，並分為： 附錄 I</p> <p>(b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法，包括：</p> <p>(i) 發行人用於計量其溫室氣體排放的計量方法、輸入資料及假設； 附錄 I</p> <p>(ii) 發行人為何選擇該計量方法、輸入資料及假設計量溫室氣體排放；及 附錄 I</p> <p>(iii) 發行人匯報期對計量方法、輸入資料及假設進行的任何變更以及變更原因； 附錄 I</p> <p>(c) 就根據第28(b)段披露的範圍2溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的資訊；及 附錄 I</p> |
| | <p>氣候相關目標</p> <p>37. 發行人須披露(a)其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及(b)法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。發行人須就每個目標逐一披露：</p> <p>(a) 用以設定目標的指標； 低碳永倡綠行</p> <p>(b) 目標的目的(例如減緩、適應或以科學為基礎的舉措)； 低碳永倡綠行</p> <p>(c) 目標的適用範圍(例如目標是適用於發行人整個集團還是部分(如僅適用於某個業務單位或地理區域))； 低碳永倡綠行</p> <p>(d) 目標的適用期間； 低碳永倡綠行</p> <p>(g) 如屬量化目標，其屬絕對目標還是強度目標；及 低碳永倡綠行</p> |
| | <p>38. 發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度，包括：</p> <p>(c) 用於監察達標進度的指標；及 低碳永倡綠行</p> |



 永升服务
EVER SUNSHINE SERVICES

永升服务集团有限公司
Ever Sunshine Services Group Limited