



2023 环境、社会 及公司治理报告

深圳市特发服务股份有限公司

股票代码：300917

关于本报告

报告简介

本篇《环境、社会及公司治理报告》（简称“ESG报告”或“本报告”）全面地展示了深圳市特发服务股份有限公司（简称“特发服务”“公司”“我们”）2023年度的环境、社会及公司治理三个方面的亮点事例和经营成果。旨在向公司的股东及投资者、地方政府及监管机构、员工、客户、合作伙伴与供应商、媒体与公众、当地社区居民等利益相关方，定期、系统地披露本公司在环境、社会及公司治理方面的理念、方法、实践和绩效，加强各利益相关方对公司的理解与认识，并接受社会的监督。

编制依据

本报告遵循深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第2号-创业板上市公司规范运作》进行编写，并适度参考《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》、国际标准化组织《社会责任指南标准(ISO 26000)》、全球报告倡议组织《可持续发展报告统一标准(GRI Standards 2021)》、联合国可持续发展目标 (Sustainable Development Goals) 进行编制，重点报告公司在促进社会、环境及生态、经济可持续发展等方面的工作。

报告范围及发布周期

本报告的报告周期为年度，组织范围为深圳市特发服务股份有限公司及其下属企业，时间范围为2023年1月1日至2023年12月31日（以下简称“报告期”）。考虑到披露信息的连续性和可比性，部分信息内容可能溯及报告期外。

报告获取

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

联系方式

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

目录 CONTENTS

管理层致辞 03

关于我们 05

公司简介 05
客户图谱 07
业务平台 08
企业文化 09
战略愿景 10

与时偕行，峥嵘三十载 11

2023 年的特发答卷 13

2023 年特发服务荣誉墙 15

专题聚焦

专题一
增强党建凝聚力，共画发展同心圆 17

专题二
锚定“双碳”目标，注入“特发”力量 21

报告附录 87

SDGs 融入 87
关键绩效表 88
GRI 指标索引 92
读者反馈表 96

25 卓越管治 共造美好价值圈

◎ 强化规范治理 27
◎ 恪守合规管理 31
◎ 推动 ESG 管治 35

39 提质增效 共筑美好生活圈

◎ 客户服务至上 41
◎ 筑牢安全防线 51
◎ 聚焦创新驱动 57
◎ 促进互利共赢 59

61 绿色低碳 共赢美好生态圈

◎ 深化环境管理 63
◎ 践行绿色运营 64
◎ 传递绿色理念 69

71 和谐共融 共创美好社会圈

◎ 维护员工权益 73
◎ 心系员工发展 75
◎ 打造幸福特发 79
◎ 社会福祉为重 85

管理层致辞

尊敬的股东、合作伙伴、员工及社会各界朋友们：

感谢您对特发服务长期以来的关注和支持，以及对本公司2023年度ESG报告的审阅和建议。

2023年，是充满不确定性和不稳定因素的一年，也是特发服务成立的三十周年，回顾过往的奋斗历程，我们始终在风云变幻的市场竞争中，坚守“匠心智造，逐梦未来”的企业使命，以创新立志、诚信立身、服务立命，为广大利益相关方创造卓越价值。我们在奋斗的道路上矢志前行，凝心聚力、以进促稳，以多元化业态承载各利益相关方对美好生活的向往，用精湛的专业能力及高标准的服务水平书写可持续发展新篇章。

坚持党建引领，锻就企业根基

党建花开结硕果，同心掬得满庭芳。这一年，我们以党建为引领，持续深入学习贯彻党的二十大精神，推动党建工作与生产经营深度融合，坚持不懈地推进全面从严治党，把党的政治优势、组织优势转化为企业的竞争优势、创新优势和发展优势，实现生产经营高质量可持续发展目标，为国家经济社会发展做出应有的贡献。

聚焦匠心智造，推进科技升级

创新发展增质效，奋楫笃行谱新篇。这一年，我们高站位谋划科技创新发展路径，通过调研、走访、座谈、研讨等多种方式整合公司资源和获取前沿科创契机，细致谋划公司整体科技升级的规划方案。我们聚焦核心业务与实际需求，完成公司智慧物业应用建设，深化完善人力资源与财务管理等中后台信息化系统功能，切实提升管理效能，促进传统物管模式进行转型升级，为公司的可持续发展提供强大技术支撑。

布局能源物管，助力高质发展

碧波荡漾绿水悠，绿色发展美如畴。这一年，我们持续将双碳目标纳入公司经营、改革与发展规划中，以布局能源物管产业为突破，增资扩股天鼎物业。同时，于在管项目中引入能源管理系统，创新开展能源管理试点工作，促进能源利用效率提升，加快形成公司绿色经营模式和倡议客户接纳低碳管理方式，为公司厚植绿色低碳的高质量发展底色。

抓稳安全责任，严守安全底线

安全生产谨记心，预防为主方可安。这一年，我们牢固树立安全发展理念，坚决扛稳扛牢责任、落细落实措施，全力以赴筑牢安全底线、持之以恒严守安全红线。我们通过“安全培训+警示教育+应急演练”相结合的方式，提升员工的安全意识和应急处置能力。同时还采用自查、督查、专项检查和第三方飞检等方式，系统抓好隐患排查、整治等各项工作，及时发现并消除各类安全隐患，确保公司安全生产有序开展、生产经营活动安全可控，持续守护员工安全健康。

培育优秀人才，创造美好未来

厚培沃土育英才，引贤聚智谋发展。这一年，我们创新探索基层人才培养新路径，通过“课程大纲创建+知识资产建设+梯队人才建设”模式夯实公司人才发展根基，通过实现员工进行线上线下全涵盖的多种多样内训学习方式，持续提高员工整体素质及业务水平，促进公司人才队伍焕发生机活力，进而提升公司整体的市场竞争力。

承担公益责任，共享发展成果

和谐社会永不忘，幸福民生多担当。这一年，我们不仅努力创造经济价值，保持经营高速发展，更以“不忘初心”为企业精神，担实共同发展的社会责任，推动乡村振兴工程，以结对帮扶等实际行动不断展现国企的时代担当。我们始终坚信，通过持续的努力和奉献，我们将与社会各界一同创造更加繁荣美好的未来。

于高山之巅，方见大河奔涌；立群峰之上，更觉长风浩荡。面对特发服务漫漫征途上的挑战与机遇，我们既要怀揣“开拓进取”的发展初心，更要保有“永不言胜”的发展恒心，迎接挑战、抓住机遇，进一步做强做大做优主业，努力实现高质量发展新跨越。

客户图谱

特发服务 - 主要客户

业务平台

公司已形成以综合物业管理服务为核心，政务服务、增值服务协同发展的经营模式，深入聚焦园区 IFM 综合设施管理服务与政务服务，多元化发展口岸管养、医院后勤、能源物管、住宅物业、商务服务等业务领域。

综合物业管理服务

<h3>园区 IFM 综合设施管理服务</h3> <ul style="list-style-type: none"> 提供设施运行与维护服务、环境管养服务、安全服务、泛行政服务，以及高端接待、资产管理等增值服务 	<h3>能源物管</h3> <ul style="list-style-type: none"> 为水电站提供公共系统运行维护、日常办公类综合辅助、生产技术类综合辅助等能源物管综合服务
<h3>公共物业</h3> <ul style="list-style-type: none"> 口岸管养服务 医院后勤服务 院校后勤物业服务 城市管家服务 <ul style="list-style-type: none"> 为学校、医院、口岸、街道及政府公共配套服务场所等公共物业提供设施运行与维护服务、环境管养服务、安全服务、泛行政服务，以及医疗辅助、商业运营等增值服务 	
<h3>云数据中心综合设施管理</h3> <ul style="list-style-type: none"> 为数据中心提供物业综合管理服务及 IDC 综合服务解决方案 	<h3>住宅物业</h3> <ul style="list-style-type: none"> 为住宅小区、公寓、公共住房等住宅物业提供前期配租配售、产权登记、政务服务、物业服务

政务服务

<h3>政务服务</h3> <ul style="list-style-type: none"> 企业帮办服务、咨询引导服务、讲解服务、兜底办服务、窗口动线管理服务、窗口收件 	<h3>后勤服务</h3> <ul style="list-style-type: none"> 信息系统运营软件开发、内勤物业服务 	<h3>增值服务</h3> <ul style="list-style-type: none"> 物业顾问咨询
--	---	--

商务服务

<h3>泛行政服务</h3> <ul style="list-style-type: none"> 访客接待、礼宾服务、节日氛围营造、现场行政事务、现场办公环境品质管理等 	<h3>商务服务</h3> <ul style="list-style-type: none"> 会务服务、高端接待、大型活动保障 	<h3>智能驾驶测试服务</h3> <ul style="list-style-type: none"> ADS 测试、高精地图采集
--	--	---

企业文化



企业愿景

致力于成为中国高端综合服务运营商



经营理念

以客户为中心



核心价值观

共济 共创 共享



企业精神

不忘初心 开拓进取 永不言胜



“职业”文化

全员职业化，成就美好生活

战略愿景



◎ 1 个企业愿景围绕“致力成为中国高端综合服务运营商”

◎ 稳居 2 大业务头部梯队IFM 园区服务与政务服务

◎ 在 N 个业务场景下提供全域化、精细化、定制化、智慧化的服务

战略领航

致力于成为中国高端综合服务运营商



实施路径

■ 智慧物业平台 | ■ 智能设施设备 | ■ 专业化管理 | ■ 标准化体系 | ■ 人才资源池



目标支撑

■ 国企担当 | ■ 上市平台 | ■ 优质客户 | ■ 专业团队

与时偕行，峥嵘三十载

砥砺深耕，笃行致远 与国同梦，沐光而行



2023年的特发答卷

财务数据

	营业收入	净利润
	244,760.12 万元	12,968.71 万元
	利润总额	总资产
	17,176.52 万元	179,317.97 万元

卓越管治

	共组织召开董事会	监事会	股东大会	全年未收到任何交易所纪律处分和监管措施
	8 次	7 次	5 次	
	参与反贪腐培训员工人数	覆盖率	重点项目供应商廉洁谈话	
	6,012 人	36%	45 次	
	开展敏感岗位廉洁谈话	签署廉洁承诺书	累计签订廉洁合作协议	
	15 次	135 份	535 份	

提质增效

	客户满意度综合得分为	开展应急预案演练	参与人数达
	93.68 分	2,189 场	63,380 人
	开展安全生产培训	培训人数	总部及下属经营单位安全生产投入
	3,522 场	69,665 人次	1,022 万元

和谐共融

	困难职工慰问涉及人数	慰问金额	乡村振兴投入金额
	33 人	62,000 元	50 万元
	志愿者参与	志愿者活动总时数	
	150 人次	2,000 小时	

2023年特发服务荣誉墙



专题一



增强党建凝聚力 共画发展同心圆

在全面建设社会主义现代化国家新征程上，特发服务牢记共产党人“为中国人民谋幸福、为中华民族谋复兴”的初心和使命和“与祖国共命运、同时代共发展”的使命担当，发挥所长所能，凝聚奋进力量，为中国经济行稳致远贡献特发力量。

◎ 重温党的历史，坚定信仰追求

我们不断加强思想政治建设与党性修养，组织开展形式多样的专题学习活动。通过学习党史，深入思考党的思想，汲取丰富的营养，将其转化为“为民办事”的强大动力，凝聚人心、共同开创新局面。

加强理论学习

通过召开主题教育动员部署会、培训会、读书班、总结会等，扎实开展主题教育，不断巩固扩展主题教育成果。

丰富学习方式

通过开展十二公里徒步挑战、帆船比赛等文化赋能活动，进一步深化广大党员干部和员工对党的思想的领悟、认识。

开展学习实践

组织党员参观革命旧址，进行体验式学习，重温当年革命先烈保家卫国的英勇事迹，深化广大党员对革命历史的认识。

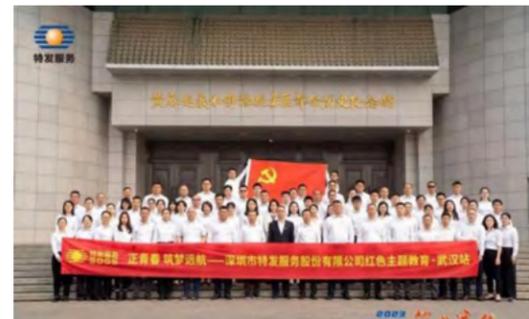
贯彻学史力行

以“我为群众办实事”为重要实践载体，引导各级党组织和广大党员干部立足本职工作，亮行动、亮作为，努力让群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

🇨🇵 重温革命历史，追忆烽火岁月，传播红色文化，赋能使命担当

致敬先烈，重温革命烽火

带着深切的缅怀之情，特发服务党委书记、董事长陈宝杰，带领党员沿着历代革命先辈的脚步，走访长胜街与辛亥革命纪念馆，进一步回顾中国百年来的革命风云与时代激荡，使思想得到深刻洗礼，汲取更为强劲的奋发前进动力。未来，广大党员将不忘初心、牢记使命，以更加昂扬的斗志投入到工作中，用更为出彩的工作业绩回报党和国家的期望。



缅怀革命先烈



乘风破浪，与众强者比拼

在武汉东湖，特发服务党委书记、董事长陈宝杰与团队成员一起，在扬帆竞渡的起点缓缓升起比赛船帆。随着发令哨的吹响，各支队伍齐心协力调整风帆，迎风破浪，与风浪搏击，与其他强者比拼，朝着终点努力冲刺。最终，各支队伍争先恐后冲过比赛终点，欢呼声回荡在天际，象征着我们新的起点扬帆起航。



扬帆竞渡挑战赛

十二公里徒步，挑战不停歇

在东湖绿道，特发服务人在徒步教练的带领下进行热身运动及趣味活动，并围绕着活动主题绘制各自团队旗向终点冲击。经过2个多小时的比拼与挑战，大家带着汗水、激动与喜悦，全部成功跃过终点线。



十二公里徒步挑战赛



◎ 加强党建引领，筑牢思想根基

基层是党的执政之基与力量之源。我们深抓党的制度、基层党组织和基本队伍建设，充分发挥党建的引领作用，巩固和夯实党建工作基础，切实增强基层党支部的战斗力和凝聚力，更好地推动党的事业全面发展。

加强党的制度建设

研究制定领导班子挂点服务基层党支部工作方案、年度党建工作要点、“三重一大”决策制度和事项清单，修订完善公司权责清单。

加强党的基层组织建设

通过调研走访基层、挂点服务基层党支部，进行现场督导交流、谈心谈话等方式，加强基层党支部建设。

加强人才队伍建设

坚持年轻化、知识化、专业化选人用人导向，积极拓宽社会招聘渠道、组织开展“航系列”人才发展项目，搭建多层次培训管理体系，着力提高人岗适配度，通过岗位竞聘或民主推荐等规范程序选拔一批优秀青年中层干部。

加强党建品牌建设

探索创建特色鲜明、实效突出的特色党建项目，指导创建特发口岸党总支“特发先锋、口岸旗红”项目、珠宝园分公司党支部“服务先锋、珠宝卫士”项目、特发建设党支部“党建引领+”助推高质量项目。

加强企业文化宣传建设

- 制定《特发服务媒体管理办法》和企业文化年度宣贯方案。
- 持续优化《特发服务》报，全年共刊发微信公众号稿件95篇。
- 开辟党建专栏，全年共发表专栏稿件20篇。
- 向《特发》月刊等集团和市国资委媒体投稿约400篇，并协助“公司新闻”栏目和公司网站发布稿件。



荣誉

★★★

坂田分公司环境部成功获评“2023 年度深圳市巾帼文明岗”称号

★★★

珠宝园分公司团支部连续两年荣获市级“青年文明号”荣誉称号

★★★

特发服务荣获深圳市内刊年度“十优企业报”等 7 个奖项

◎ 强化责任担当，涵养风清气正

我们在深圳市国资委和特发集团党委的领导下认真落实全面从严治党，深入学习落实习近平总书记关于党风廉政建设的重要论述，聚焦主责主业，主动担当作为，切实推进公司党风廉政建设。

- 深化监督问责**

 - 加大查办案件力度，对有关问题线索即收即办、动态处置，及时堵塞管理漏洞，严防违纪行为；
 - 切实落实党内谈话制度和履行干部选拔任用监督职责。

廉洁文化宣传

 - 开展廉洁合规谈话专项工作，梳理排查潜在的廉政合规风险。同时，通过制作廉洁海报强化廉洁合规文化宣传；
 - 围绕纪律教育学习月活动主题讲授廉政专题党课、组织各支部党员参观“中国共产党人的家风”档案展和观看廉政教育片、开展家风建设活动。



专题二



锚定“双碳”目标 注入“特发”力量

生态环境是人类生存和发展的根基，是关系人类永续发展的根本。特发服务将保护生态环境摆在重要位置，通过提供绿色服务和推动能源安全高效利用的方式，使绿水青山成为城市发展的底色，彰显生态文明新篇章。

◎ 步入能源物业领域，实现战略发展突破

能源物管是未来物管发展的新趋势，水电开发则作为构建清洁低碳、安全高效的现代能源体系的组成部分。我们积极落实“碳达峰、碳中和”目标，将双碳目标纳入公司经营、改革与发展规划中，以能源产业培育为突破，签约能源物管公司，义不容辞地为全球应对气候变化和实现“双碳”目标增添一份力量。

2023年7月11日，我们通过增资四川大金源天鼎物业有限公司(后更名为四川特发综合能源服务有限公司,简称“特发能服”)迅速迈入能源物业领域，助力我们实现战略发展的新业态突破。未来，我们将持续优化能源物管领域的业务布局，形成以水电为支撑，以光伏、风电为补充的全新清洁能源产业格局。



签约仪式现场



天鼎物业所服务的大渡河公司正致力于将大数据、人工智能等先进数字科技与电厂运营管理进行深度融合，未来计划打造无层级化的智慧电厂，这与特发服务当前科技化升级的战略目标能够达成高度协同。特发服务增资天鼎物业完成后，将有机会与大渡河方面就实现智慧水电厂智能自主的运行管理方式展开积极探索，进行深入合作。

——商报记者



水电站物业管理本身存在一定的业务壁垒和地方保护，外部物业公司较难进入该领域，天鼎物业面临的市场竞争压力相对较小，收益比较稳定。

——资深证券人士



◎ 深度责任聚焦，守护绿水青山

我们与各利益相关方开展深度合作，坚持以生态宜居和绿色低碳为导向，为客户提供多元化的绿色服务，致力于达成长期互利共赢的有利局面。

生态宜居，打造绿色发展高地

我们为客户提供垃圾分类处理、污水系统维护、水质检测等服务，帮助客户减少污水排放，加强区域绿色发展协同，为客户进一步谋划好、规划好、落实好生态保护工作。

垃圾分类处理服务

为多个水电站开展厂区及生活垃圾、工业垃圾收集、分类和清运，按照环保要求运输至政府规定的垃圾处理地进行处置，减少环境污染,促进绿色发展。



垃圾分类收集



工业垃圾清运

污水系统维护服务

为流域5个水电站厂区及生活区开展污水处理系统、净水系统、消防系统运行维护，开展污水管网疏通清运，以最大限度降低对环境的影响。



污水处理系统运维管理



水质检测服务

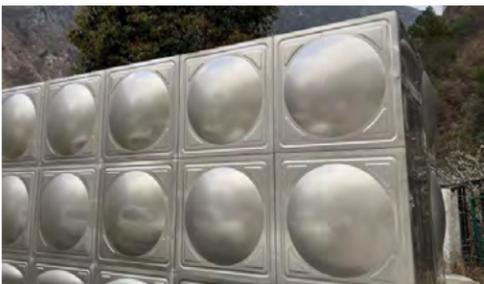
为多个客户定期提供营区与厂区的净水、污水水质检测服务，通过检测水体中的污染物种类、污染物浓度及变化趋势，识别潜在的水质问题，助力水资源的高效利用和管理，提前采取措施，保障客户群体生活饮水、生产用水安全。



水样检测

中水回用服务

积极开展污水回用浇灌系统运行，将污水经过处理后作为再生水水源，用于营区绿地灌溉，为客户节约成本，节约社会资源，利于环境保护。



运行中的回水系统



水系统修维护

绿色节能，形成绿色生活方式

我们帮助客户优化减少建筑用能，并赴客户办公区、生活区、厂区开展现场巡查，以消除长明灯、长流水等问题。另外，还通过联动掌握客户的人员出差休假情况的方式，了解客户在营区情况，时刻提醒、帮助客户及时关闭照明灯、空调、热水器等设备电源，帮助客户节能减排。



客户营区生活区电器设备关闭情况巡检



客户办公场所设备关闭情况巡检

坚持绿色人居，打造绿色城市

良好生态环境是最公平的社会产品，是最普惠的民生福祉，而推动生态文明建设不仅可以满足人民对美好生活的向往，也为城市绿色发展提供了思想锚点。作为物业服务企业，我们为在管城市公园提供各类绿植养护、环境清理等服务，打造口袋公园、街心绿地，着力建设城市生态空间，营造蓝天、碧水、净土的生活环境。

未来的宜居，一定是变与不变的结合。人文底蕴和历史文脉是一座城市亘古不变的性格坐标，而生产生活环境应该随着时代的前进变得更加绿色宜居。未来，我们将朝着服务建设公园城市示范区的目标而努力。

案例 花蝶梧桐道，开启新征程

2023年5月15日，特发服务正式进入罗湖绿道和公园管养项目，开启特发服务“绿道、公园”类城市运营业务的新征程。

本次接管的梧桐绿道起于东湖南门，全长约15公里。作为市民心中的“深圳最美绿道”，梧桐绿道将山水美景引入城市，使自然风光贴近市民生活，形成“一路山水、一路文化”的罗湖特色，作为一流的物业服务企业，我们为绿道提供绿化管理养护、清扫保洁(含公厕管理)、设施维护等服务，让绿色成为城市最美的底色，奏响可持续发展的乐章。



梧桐山绿道

卓越管治 共造美好价值圈



○ 机遇与挑战

卓越的经营理念是公司保障稳健经营、实现可持续发展的重要基础。特发服务作为国有企业,面临的机遇在于如何更好地将 ESG 融入公司战略,不断迈向可持续发展;挑战则在于如何在变化莫测的市场环境下建立完善的治理机制,重视合规、透明的商业道德实践,持续提升运营透明度,以获得利益相关方的长久信任与支持。



○ 以特发之能服务发展所需

特发服务以建立健全公司治理体系为核心,确保全面的风险管控,并持续加强合规运营和廉洁从业,以推进公司的高质量发展,保护投资者的权益。同时,公司将 ESG 因素纳入公司的战略和运营中,不断提升 ESG 管治水平。



○ 我们的成效

组织召开董事会 8 次,监事会 7 次,股东大会 5 次

参与反贪腐培训的员工人数 6,012 人,开展重点项目供应商廉洁谈话 45 次,累计签订廉洁合作协议 535 份



可持续发展
目标

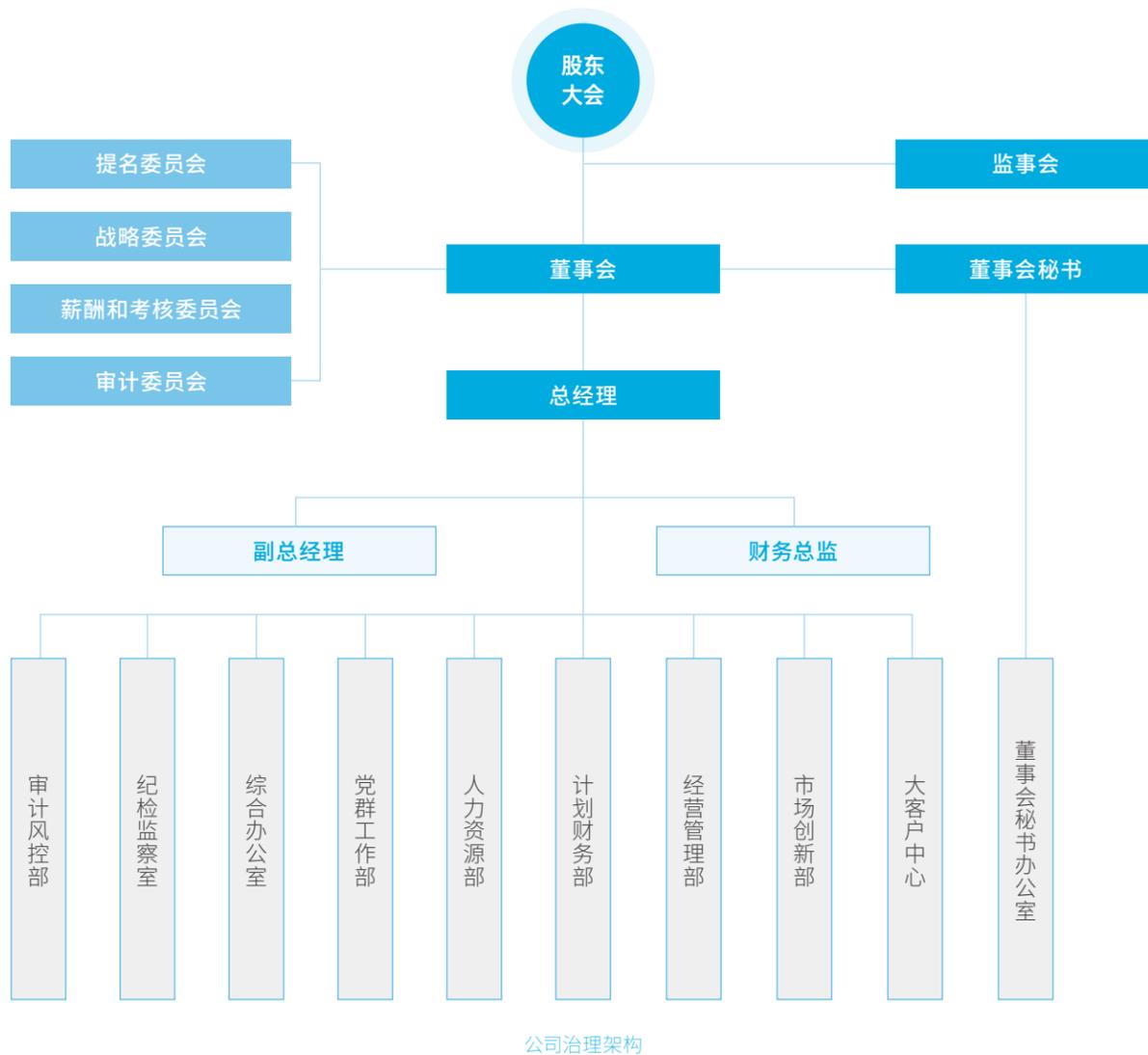
强化规范治理

良好的公司治理体系对可持续创造价值至关重要。公司严格依据相关法律法规，完善公司治理架构，构建健全治理机制并组建勤勉尽职的董事会，持续提升我们的治理水平。

治理架构与机制

公司严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等要求，建立健全规章制度体系，持续完善公司法人治理架构建设和规范运作，形成权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的治理机制，切实维护广大投资者的权益及公司自身的利益。

我们厘清党委、“三会一层”权责运行界面，形成由股东大会、董事会及专门委员会、监事会、总经理、董事会秘书及各经营团队组成的公司治理架构。



董事会建设

董事会是公司的经营决策中心，受股东大会的委托，负责经营和管理公司的法人财产，对股东大会负责。根据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 2 号——创业板上市公司规范运作》《董事会议事规则》《独立董事制度》等法律法规和规范性文件以及本公司《公司章程》的有关规定，董事会下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会和战略委员会，并制定各委员会议事规则。各专门委员会分工明确，严格按照各专门委员会会议事规则履行相应义务，为公司的规范运作、良性发展等起到重要作用。

董事会下设专门委员会情况

专门委员会类别	成员姓名
审计委员会	廖森林 张建军 郑刚
提名委员会	曹阳 张建军 陈宝杰
薪酬与考核委员会	廖森林 曹阳 崔平
战略委员会	陈宝杰 曹阳 廖森林

董事会由

9 名董事组成

其中独立董事

3 名

女性董事

1 名

(2023 年 12 月 29 日选举产生)

共组织召开董事会

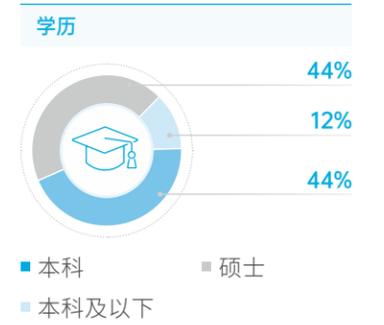
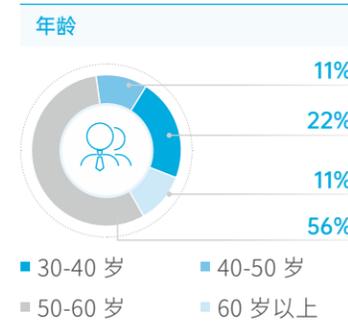
8 次

监事会

7 次

股东大会

5 次



董事会选举

根据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 2 号——创业板上市公司规范运作》《上市公司独立董事管理办法》等有关法律法规和工作程序，我们依法合规选举独立董事及公司第二届董事会审计委员会主任委员、第二届董事会提名委员会委员。此外，我们重新制定和修订 3 项独立董事管理办法及配套规章制度，进一步规范独立董事行为，压实独董职责，形成监管合力。

董事会多元化

我们拥有一个成员背景多元化的董事会，在专业能力、行业经验、年龄及性别等方面搭配合理，为上市公司董事会高效运行奠定良好的基础。2023 年，我们的董事会由 9 名董事组成，其中独立董事 3 名，女性董事 1 名（于 23 年 12 月 29 日进行选举产生）；共组织召开 8 次董事会、7 次监事会、5 次股东大会。



多样化的
专业能力、
行业经验



房地产



安全管理



会计



财务



投资管理



资产管理



法务



机械

信息披露管理

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



荣获中国证券报金牛奖“第二十五届上市公司金信披奖”

获选 TOP300 同花顺最具人气上市公司

投资者沟通

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



公司向股东汇报业务现场

恪守合规管理

诚信经营应当作为企业的行为准则，而一种和谐、符合公平正义原则的商业秩序，有助于促进经济良性循环和持续增长。公司倡导诚信与道德经营，建立完备的风险管理和反腐败工作制度体系，加强内部审计工作，全力营造道德、诚信、守信经营的企业形象，助力构建廉洁、透明的商业社会。

合规管理

公司不断完善合规管理工作机制，加强合规队伍建设，开展合规知识宣传，建设合规文化，增强员工依法合规意识，确保企业合规管理工作得到持续改进。

我们建立合规管理工作机制，明确合规政策和流程，以及员工在各个业务领域中应遵循的法律法规和行业规范要求，确保员工了解并遵守相关规定。

我们组织开展 2023 年合规案例评比活动，评价输出优秀管理案例 14 项，并编制形成管理案例集以促进企业合规管理。

我们开展点对点全方位的合规宣贯培训以及中央八项规定精神 80 条、国资委监管制度及相关制度的专项学习，增强员工合规意识。2023 年，我们组织开展劳动争议、合同审查常见法律事项等 2 次法律专题培训。

内控审计

公司重视企业内部审计工作，开展离任期经济责任审计和各类专项审计同时，实施重点经营单位的内控监督评价形成《内控评价工作情况报告》。重点审计规章制度执行、人力资源管控、项目经营、财务收支等关键领域，发挥审计的监督和服务作用。通过内部审计工作，不断优化内控流程，提升公司的治理效能和运营效率。



风险管理

公司制定《公司风险管理办法》《内部控制制度》等制度文件，并建立包含风险内控管理委员会、各职能部门、各分子公司（含事业部）的风险管理三道防线，对公司战略风险、市场风险、法律风险、财务风险及运营风险五大方面进行风险管理，规范和深化企业风险管理工作，加强公司风险控制体系建设。

风险管理三道防线



我们制定风险管理的基本流程，每年定期组织开展风险评估工作，从风险发生频率和风险影响程度综合评估公司可能存在的风险事项，并提出具体的管控措施，季度跟踪风险管控措施落地执行情况，做好风险防范。

风险管理的基本流程



我们于 2023 年确定公司 6 项重大风险，包括企业投并购风险、企业劳动用工风险、品质管控风险、财务管控风险（毛利率和逾期风险）、廉洁合规风险和重大安全事故风险，并制定相应的风险应对措施。

2023年六项重大风险管控



投并购风险

对目标公司进行全面审查和评价,及时终止存在较大风险的项目,以降低财务风险。在并购后,重点加强合资公司制度建设和内控管理,组建独立的市场拓展团队,加快战略区域的市场布局。



劳动用工风险

开展人力资源专项调研和人力业务线条专业化培训,以优化工作中存在的问题,提高人力工作人员的规范意识和合规意识。



品质管控风险

针对总部和外地单位开展专项、季度检查,通过品质工作基础考核与服务质量考核相配合的方式不断加强品质工作的管控;建立投诉反馈机制,开展新员工入职培训和全员服务标准培训,不断提升对客户的服务质量。



财务管控风险

每季度末跟踪收账款逾期情况,形成应收账款分析报告。加强应收账款考核,对于应收账款逾期收回的经营单位,延期支付奖金。



廉洁合规风险

组织开展供应商廉洁谈话并要求供应商签署廉洁合作协议。持续加大查办案件力度,对问题线索即收即办、动态处置,及时堵塞管理漏洞,防止违纪行为发生。



重大事故风险

完善安全生产管理体系,落实安全生产检查工作,增强安全风险辨识;开展安全生产系列培训,全面提高员工安全生产意识及知识技能。

反垄断与公平竞争

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

反腐倡廉

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

加强监督执纪

我们设立纪检监察室,完善修订《特发服务联合监督管理办法》,形成“专项工作会议、任务部署、监督检查、季度报告、监督评价和绩效考核”的闭环工作机制。

监督队伍建设

我们持续加大监督执纪人员的培训和学习,增强业务本领,强化责任意识,探索监督工作的新思路、新方法,建设学习型、创新型、实干型的监督团队。

开展廉洁宣贯

我们定期开展反腐倡廉培训,组织开展优良家风建设活动和以纪律教育学习月活动为主题的廉政教育。2023 年,已经接受反腐倡廉培训的员工人数达 6,012 人,其中领军层 9 人,核心层 53 人,骨干层 692 人,基础层 5,258 人。

共筑廉洁防线

我们完善供应商考核制度,开展两大客户中心敏感岗位廉洁谈话专项工作,全面梳理排查可能引发廉政风险的问题,并要求供应商签署廉洁承诺书。2023 年,针对重点项目供应商开展廉洁谈话 45 次,并签订廉洁合作协议 535 份;开展敏感岗位廉洁谈话 135 次,签署廉洁承诺书 135 份。

接受反腐倡廉培训的员工人数达

6,012 人

其中领军层

9 人

骨干层

692 人

基础层

5,258 人

重点项目供应商开展廉洁谈话

45 次

签订廉洁合作协议

535 份



廉洁举报投诉渠道

举报电话: 0755-23914976/0755-83075930

举报电子邮箱: jiancha@tefafuwu.com

来信地址: 深圳市福田区香蜜湖街道侨香路 1010 号特发文创广场五楼纪检监察室

推动 ESG 管治

公司以国际标准为目标, 积极回应联合国可持续发展目标 (SDGs)。2023 年, 我们由董事会秘书办公室牵头进行可持续发展推动工作, 整合各部门协作讨论并执行推动细节, 将可持续发展理念融入综合办公室、经营管理部、计划财务部等 8 个职能部门。董事会作为公司经营决策单位, 对公司 ESG 事宜的管理与可持续发展的经营决策负责, 明确公司 ESG 发展方向, 定期监督和审议公司的可持续发展及 ESG 相关议题, 通过对相关议题的关注及了解, 审议并批准发布 ESG 报告。



①理解组织的环境

我们从公司活动、业务关系、可持续性背景、利益相关者 (包括少数群体的利益) 等多个方面, 综合理解组织环境。

我们重点考虑的因素有:

- 公司主要的价值观、政策、策略、目的及目标。
- 直接财务影响。
- 利益相关方 (如: 员工、股东、供货商) 的利益及期望。
- 对公司、同业及竞争者的重大风险及机遇。
- 相关法律、规例、国际及自愿协议等。

②识别实质和潜在的影响

通过综合考虑以上因素, 参考全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》(GRI Standards 2021)、可持续发展会计准则委员会(SASB)、摩根士丹利国际资本 (MSCI) 实质性议题, 结合广泛的利益相关方沟通渠道与专家咨询, 我们识别自身对经济、环境和人员的实际和潜在影响, 共整合待评估议题25项, 涵盖经营治理类、环境类、安全类、产品和服务类、员工类、社会类六大主题板块。

③评估影响的重要性

我们通过定量和定性分析对影响重要性进行排序, 通过内部调研、专家咨询、与行业内优秀企业对标等方式, 从“对利益相关方的重要性”和“对特发服务可持续发展的重要性”两个维度, 分析并识别出特发服务的重要议题。

④优先报告最重要的影响

公司将各项实质性议题进行响应与披露, 并优先报告其中的高度重要性议题。

重大性议题分析

公司遵循重要性原则, 持续完善 ESG 议题的识别与重要性判定流程, 全面披露重要的 ESG 议题及回应各利益相关方对我们履行社会责任的关注点, 并在日常运营中加强重要 ESG 议题的管理与实践。

特发服务实质性议题

经营治理类议题

- 1 合规与风险管理
- 2 董事会建设
- 3 投资者沟通
- 4 ESG 管理
- 5 反腐倡廉

产品和服务类议题

- 15 科技升级
- 16 客户投诉
- 17 客户满意度
- 18 优质服务
- 19 隐私与数据安全

环境类议题

- 6 应对气候变化
- 7 能源管理
- 8 水资源管理
- 9 废气排放
- 10 废弃物管理
- 11 废水管理
- 12 绿色物业

员工类议题

- 20 员工职业健康
- 21 平等雇佣与多元化
- 22 员工权益保护
- 23 员工发展与培训

安全类议题

- 13 安全生产
- 14 安全文化

社会类议题

- 24 乡村振兴
- 25 公益慈善

* 注: 加粗议题为高度重要性议题

利益相关方沟通

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

利益相关方



股东与投资者



政府与监管部门



客户



合作伙伴



环境



员工



社区

对公司的期望

- 透明财务信息披露
- 强化风险管控
- 信息公开透明

- 依法合规经营
- 信息公开透明

- 提供多元服务
- 保障服务品质
- 提升客户体验

- 诚信合作
- 透明采购
- 共赢发展

- 减少对环境的影响
- 应对气候变化

- 保障基本权益
- 保障安全健康
- 畅通发展通道
- 关怀员工生活

- 支持公益慈善
- 促进地区发展

沟通渠道和方式

- 信息披露
- 股东大会
- 工作会议
- 交流协同

- 日常汇报沟通
- 会议与交流活动

- 信息披露
- 客户意见反馈与处理
- 客户满意度调查

- 项目合作
- 工作会议
- 日常沟通

- 环境信息披露
- 绿色环保行动

- 入职谈话
- 定期会议
- 常态化培训
- 交流活动

- 公益活动
- 志愿服务
- 乡村振兴

提质增效 共筑美好生活圈



○ 机遇与挑战

提供安全和优质的服务, 积极探索新的服务模式和技术应用, 持续推动供应商与行业的发展和进步是任何一家企业实现长久稳定运营的基础。特发服务作为物业管理企业, 面临的机遇在于需要运用技术提升运营效率, 以满足客户个性化的需求; 挑战则在于如何应对不断变化的市场需求和客户期望, 为客户打造更加安全和智能化的生活环境, 实现全方位的可持续发展。



○ 以特发之能服务发展所需

特发服务始终将安全、高品质与数字化的服务作为核心价值, 通过提供细致入微与安全舒适的优质智能化服务, 赢得客户的信赖与赞誉。同时, 时刻保持行业竞争力, 与供应商携手推动行业共同繁荣, 为各利益相关方共筑美好生活圈。



○ 我们的成效

全员服务标准培训 1,065 次, 覆盖 37,772 人次

总部及下属经营单位安全生产投入 1,022 万元



客户服务至上

公司关注每一位客户的需求和感受，制定多项精细化的服务质量管理措施，为客户提供个性化和有温度的服务，从合同签订到服务交付的每一个环节中保障客户权益落实。

服务质量管理

公司深知服务质量对品牌建设的重要性，坚守“以顾客为关注焦点，强调领导作用，注重全员参与，实施过程控制”的原则，通过完善服务质量管理体系和创新服务管理模式，持续强化和规范公司服务品质管理，提升品牌价值和市场竞争能力。

服务标准化建设

我们针对住宅、商写、园区、医服、政务服务和口岸业务等不同服务场景类型编制《客服业务标准化工作手册》《安全管理标准化工作手册》和《环境业务标准化工作手册》等工作手册，详细规范了日常业务、岗位形象和培训大纲等，以确保服务质量和效率。



质量管理体系建设

我们荣获多项管理体系认证证书，并于 2023 年成功通过“标准化良好行为企业”的 AAAAA 级认证审核，全面覆盖物业管理服务所涉及的标准体系。



标准化等级认证证书

质量管理体系认证证书

企业社会责任管理体系认证证书

创新管理模式

我们由总经理担任首席质量官，全面主导和监督企业的质量安全与发展等多项创新性规定，管理内容涵盖服务标准培训、正副职检查、大客户 / 战略客户考核评分，以及客户投诉管理等环节，有效强化了对各经营单位服务品质管理的控制，提高了服务品质管理措施的落地与执行效果，为提升公司各业态的服务质量注入新动力。

2023年

常态开展品质检查和班子成员带队检查近

1,500次

发现并督促整改问题

15,000项

多元业务服务

公司提供多样化、跨领域的服务, 涵盖企业园区、公共住房、口岸管养和医院后勤等多个领域, 不仅帮助我们拓宽业务范围, 还为我们赢得更多市场机会。

I 企业园区服务

我们与世界 500 强企业如国家电网、中国移动、吉利汽车、腾讯及中信建筑等建立合作关系, 为各大型企业提供综合物业、高端商务接待等服务。



企业园区服务项目

I 公共住房服务

我们于 2018 年成功进军公共住房服务新领域, 并于 2022 年开启公共住房全链条业务服务模式。目前, 我们的服务包含超 15,000 套房源, 50 多个驻点服务人员, 超 400 团队人员, 管理 7 个公共住房物业项目, 服务 5,800 多名业主。



公共住房服务项目

I 院校类服务

我们为院校提供专业化的管理和服, 通过保障建筑设施的正常运行和安全性, 维护良好的环境和绿化, 提供安全巡查等各类服务, 为师生创造良好的学习和生活环境。目前, 我们服务人大附中深圳学校, 清澜山学校和深圳国际交流学院等多所院校。



院校类服务项目

I 医院后勤类服务

我们于 2022 年成功跨进医院后勤服务新领域, 坚持“以客户为中心”的服务理念, 持续为医院工作人员及患者创造更舒适的工作及就医环境, 打造医院管理标杆。目前, 我们的服务面积超过 40 万平方米, 拥有 1,400 多名医疗专业服务人员, 为超过 3,600 张病床提供服务。



医院类服务项目

I 口岸管养服务

我们承担深圳市 8 个一线口岸、12 个原特区管理线检查站口岸的管养工作，通过提供高质量的服务和维护口岸设施的良好状态，提升口岸的形象和竞争力，吸引更多的贸易和旅游活动，促进地区经济的繁荣和发展。



口岸管养服务项目

I 城市管家服务

我们以城市、街道和社区单元为物业项目，运用信息化手段，实现物业项目的高效“管理+服务+运营”，涵盖党建文化、城市治理、社区秩序和市政工程等多元化服务。



城市管家服务项目

I 政务服务

我们的政务业务服务遍布湖北、山东、广东、天津、河南五个省级行政区，覆盖 20 多个城市，管理项目超过 130 个，员工人数超 3,000 人，展现出我们强大的市场覆盖力和业务实力。

政务业务服务覆盖

20 多个城市

管理项目超过

130 个

员工人数超

3,000 人



政务服务项目

I 商务服务

我们为客户提供多样化的商务服务，涵盖高端宴会接待、会务保障、会展策划与执行、酒店管理以及无人驾驶测试等多个领域，以满足不同客户的需求。



商务服务项目

特色暖心服务

公司将“以客为先”的价值导向融入日常点滴工作中，致力于为客户提供人性化、贴心的服务体验；在面对突发事件时，我们迅速响应，全力保障客户生命安全，彰显社会责任和担当精神。

案例 将标准化政务服务下沉到县域

特发政务从 2022 年 3 月开始将标准化政务服务落实至县域层级，促进城乡协调发展。在河南固始县试点项目中，特发政务建立高效的政务服务模式，实现“一窗受理、综合服务”，设立帮代办志愿服务专岗，提供“一对一”贴心服务，包括开辟绿色通道、特事特办、上门帮办等人性化服务，减少群众跑政府次数。自设立志愿服务专岗以来，累计服务 20,500 余人次，有效提升政务服务人性化、便利化水平以及体现公司在政务服务方面的效率和规范性。

案例 为聋哑人提供对一无障碍服务

2023 年 2 月 13 日，戚先生一行来到天津河西区政务服务大厅进行企业法和经营范围的变更。由于新法人戚先生是聋哑人士，值班工作组长在得知此情况后，及时提供针对听力残疾人的无障碍服务，耐心且详尽地向客户解释了办理流程，最终帮助用户完成所有代办工作，确保业务顺利进行。



聋哑人无障碍服务现场

案例 为酒店脑梗患者赢得抢救时间

2023 年 2 月 7 日，深圳某酒店项目内一名住客因突发疾病而晕倒，发现险情后，酒店内的工作人员于第一时间拨打 120 并联系相关管理人员。在此期间，工作人员一直尝试与患者沟通，尽可能让患者保持清醒，并维持现场事发秩序。同时，也迅速联系患者家人和公司负责人，在救护车到达后，陪同患者一同前往医院，直至家属到达。最终，患者因及时送医脱离生命危险，此次紧急事件的处理彰显了公司团队的应急处理能力和责任心。

保护客户权益

公司优化服务流程，制定《顾客要求管理程序》《服务交付、售后服务管理程序》《服务召回管理规定》等制度文件，确保每一位顾客的需求都能得到及时响应和满足。

I 客户投诉处理

公司有完善的客户投诉处理流程，能够保证在收到客户诉求时能够及时、公正和专业的处理。



客户满意度管理

客户满意度调查

¹数据来源：2020 年~2023 年数据《2023 中国物业服务满意度研究报告》。由北京中指信息技术研究院主办，北京中指信息技术研究院中国房地产 TOP10 研究组、中国物业服务指数系统承办。样本量：210 个城市近 40 万+ 样本。

我们按照《客户满意度测量控制程序》和《客户满意度测评整改情况跟踪表》，通过收集、分析和评估客户反馈等方式，全面了解客户满意度现状和改进空间，并制定针对性的跟踪与整改计划。2023 年，我们满意度综合得分为 93.68 分（满分 100 分）。虽然与 2022 年相比略有下滑，但相较其他物业公司，我们整体客户满意度仍然较高，在服务质量上表现出色。¹



客户满意度分析

我们深入调查分析客户满意度情况，针对出现的问题开展满意度问题整改专项沟通会议，并持续追踪整改进度，确保问题得到真正解决，为未来进一步提升客户满意度奠定基础。

2023年

全员服务标准培训

1,065

次

覆盖

37,772

人次

新员工服务标准培训

597

人

覆盖

3,410

人次

覆盖率

100%



特发口岸满意度问题沟通会议



成都分公司满意度问题沟通会议



信息港分公司满意度问题沟通会议



城服事业部满意度问题沟通会议

筑牢安全防线

公司以保护人身安全及信息安全为己任, 严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国突发事件应对法》《物业服务企业安全生产标准化规范》和《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规, 持续完善安全管理制度建设和保障工作, 确保各项服务安全稳定运行, 努力营造和谐安全的环境。

加强安全管理

公司建立健全安全生产管理体系, 全面落实安全生产责任制度, 制定《生产安全管理制度》《应急管理制度》和《消防安全管理制度》等内部制度文件, 确保安全生产的规范化、制度化和标准化, 保障每一个环节都有章可循、有据可查。

I 完善安全体系

我们积极推动各经营单位实施安全生产标准化体系建设, 并将下属分子公司特发口岸、武汉分公司等单位的建设进展纳入经营绩效评价体系, 旨在激励物业企业加强内部安全生产标准化的建设与实践, 确保安全生产工作得到全面有效的落实。2023 年, 我们共完成 13 个项目的安全标准内部制度建设。

I 落实责任管理

我们始终将内外部员工的安全生产置于首要位置, 通过与全体员工和分包商签署安全生产责任书的方式, 确保每位人员都明确安全第一的底线意识, 并落实到各自的岗位职责中。2023 年, 我们与分包单位共签订 2,399 份安全生产管理协议。

I 加强应急管理

我们组建应急指挥部, 积极组织各单位开展安全事故综合演练、防台风暴雨应急处理、防火消防演练、急救“13520”救援演练以及电梯困人应急等各类应急预案演练活动, 旨在提升员工应对突发事件的实战能力, 并尽最大努力减少人员伤亡和财产损失, 保障人员安全和企业稳定运营。



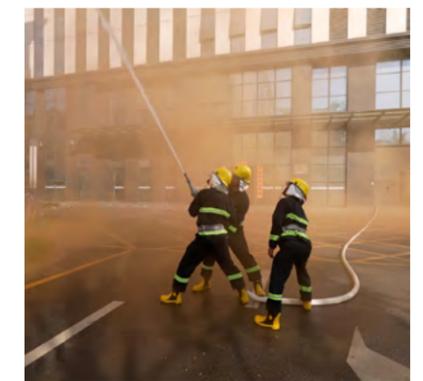
和平里花园项目物业服务企业安全生产标准化AAAA贯标认证证书 (已评定企业的最高级别)

与分包单位共签订安全生产管理协议

2,399 份



应急演练现场



案例 联合开展消防应急疏散演练

2023 年 6 月 20 日, 特管线管理处联合多方共 60 余人, 在梅林场站开展消防应急疏散演练、消防器材实操以及心肺复苏急救培训。此次演练模拟了梅林海关大楼发生火灾的情形, 在演练中, 各应急小组协同合作, 迅速扑灭火源并成功疏散人员。此次活动不仅提高了全员的消防安全意识, 还增强了员工的自救互救能力。



消防应急演练疏散现场

I 加强隐患排查

为预防和减少生产安全事故发生, 强化安全生产主体责任, 我们通过采用自查、督查、专项检查和第三方飞检等方式实施闭环管理, 对所有隐患严格管控, 确保问题及时发现、整改和验证, 提升安全生产管理水平。

案例 开展安全生产第三方飞检工作

2023 年 10 月, 特发服务开展安全生产第三方飞检工作, 检查工作内容涉及 18 个经营单位的 33 个重点项目。通过检查, 我们共发现 1,060 项潜在隐患, 针对性开具 33 份整改建议书。此外, 我们还系统性梳理了六大类实操性建议, 为未来的安全生产工作提供有力指导。



雅安-瀑深项目飞检工作现场



北京-中国尊项目飞检工作现场



青岛-海信项目飞检工作现场



杭州-阿里项目飞检工作现场

2023年



督查隐患数

39,764 条



已整改

39,435 条



整改率

99.2%

安全文化建设

为推进安全文化建设、提升员工安全意识, 公司制定《安全文化建设管理制度》和《安全生产教育培训管理制度》, 开展安全法规、消防应急和安全生产等培训, 以更好地提高员工安全技能和应对突发事件的能力, 确保企业生产安全有序。

案例 开展“安全宣传咨询日”“安全生产万里行”等主题活动

2023 年, 公司通过举办“安全宣传咨询日”和“安全生产万里行”活动, 开展关于安全生产政策、法规和标准, 加强安全岗位责任、知识和抢险技能等方面的科普宣传, 不断推动重大事故隐患排查整治。各单位通过公益宣传片、海报、宣传资料、应急演练、展示应急管理前沿技术和科技装备等方式, 深化群众对安全生产的认知, 促进安全生产理念与措施的普及。



“安全宣传咨询日”活动

案例 开展安全生产月主题活动

2023 年 6 月 17 日, 公司通过线下答题、专家分享、研讨会和研学参观等方式举办安全生产月知识竞赛暨“人人讲安全, 各个会应急”主题活动, 现场竞赛活动共有 18 个经营单位、45 位精英骨干参与, 安全主题研讨会近 60 人参加。通过此次活... 不仅增强了安全生产氛围, 还提高了全员的安全素养。



安全生产月主题活动



安全生产月专题研讨现场



安全生产月知识竞赛现场



安全生产月研学活动

2023年



开展安全生产培训

3,522 场



培训人数

69,665 人次



特发服务总部及下属经营单位安全生产投入

1,022 万元



召开安全例会、事故分析会、警示会、专题会各类安全生产会议

1,539 次



组织公司级季度、专题安全生产会议

11 次



传达落实政府、集团文件精神和安全要求

163 项

网络隐私安全

公司深知隐私安全的重要性, 严格遵循《中华人民共和国网络安全法》, 制定并执行《信息安全管理制... 网络信息安全管理办法》和《特发服务网络信息安全应急预案》等内部制度, 加强网络隐私安全防护和培... 养员工网络隐私保护的责任与意识, 确保公司、客户、员工及各利益相关方的网络隐私安全得到充分保护。

同时, 我们规范供应商信息安全工作, 与关键供应商和合作伙伴建立正式合同关系, 并与所有在用在管信息化平台的供应商签署网络信息安全保密承诺函, 共同完善内部管理流程, 确保合作中无信息安全问题发生。

网络信息安全管理措施

网络设备管理

定期检查机房设备运行状况, 以及网络线路建设, 确保设备和网络线路安全可靠运行。

数据管理

根据数据重要性等属性, 制定重要业务数据、数据库等的管理计划。

用户行为管理

不打开未知网站、邮件、链接, 如发现或怀疑有计算机病毒侵入, 立即断开网络; 需定期记录、检查电脑中重要资料的操作历史。

防泄露管理

使用符合要求的网络、信息系统和设备传输加密数据; 需对外提供敏感数据时, 应事先与接触数据的第三方机构签订保密协议。

2023 年, 我们协同专业第三方供应商对目前正在使用的公司易正 BPM 系统进行了全面的渗透测试, 发现并及时整改 5 个安全漏洞, 确保系统安全性。公司总部整体网络安全状况良好。

案例 开展企业网络安全教育线上培训

2023 年 11 月 8 日, 全国 18 个地区的分公司员工线上参与了由特发服务总部组织的企业网络安全教育培训。培训内容涵盖网络信息安全的重要性、常见网络安全问题、规避威胁的方法以及网络信息安全紧急预案等内容, 切实增强员工对网络安全的意识。

聚焦创新驱动

公司始终坚持聚焦创新驱动，结合多年的服务经验和当下的前沿技术，大力推进科技化建设，不断优化和提升现有项目的服务质量。同时，我们也积极参与行业标准的制定工作，积极分享自身从业经验和成果，助推行业整体的进步和发展。

案例 成立特发声通，向科技领域拓展

2023 年 9 月 1 日，由特发服务控股，与远志盛景、声通融智及声通科技四方合作的特发声通科技服务（武汉）有限公司正式成立，特发声通将深化科技与服务领域的融合，探索科技发展与数字服务的新发展方向，抓住人工智能发展机遇，提高企业核心竞争力。此次合作将促进资源整合、技术变革、模式升级和服务提升，抢占市场先机，创造更大价值。

信息技术建设

公司高度重视信息技术建设，积极推进建立智慧物业平台和财务共享服务中心等信息技术平台，不仅提升了公司的服务效率和质量，也为我们的可持续创新发展提供有力保障。

特发服务智慧物业平台

基于特发服务数字化建设规划，以满足智慧物业服务项目需求为核心，2023 年启动特发服务智慧物业应用（一期）建设项目。搭建统一管理的一站式物业数字化平台，构建智慧物业全场景应用，赋能业务协作、服务升级和严格管控的企业运营要求。包括项目管理、劳动力管理、工单管理、设备管理、仓库管理、客户关系管理、增值服务等功能模块。2023 年 6 月 30 日，完成智慧物业应用（一期）首批试点上线试运行，覆盖 10 个经营单位、20 个物业项目和 6 种项目业态，目前正在积极推动全部物业项目上线应用。



智慧物业平台

数字运营中心

智慧物业运营利用大屏数据汇聚，实现管理数据的可视化，并与第三方平台对接进行数字呈现，进而提升特发服务的整体管理和服务水平。

特发服务财务共享服务中心建设

财务共享服务中心通过系统间集成对接和系统功能的持续完善，实现全组织全业务纳入财务共享和账务报表的自动化生成，为提升工作效率和质量奠定了坚实基础。

目前，该系统已实现以下效果：

推动财务管理转型与升级

优化基础核算人员结构，加强财务人员战略支持与经营分析等价值创造型工作能力建设。

支持多业态业务扩展

重塑财务共享实施与流程，提升财务流程运营效率。

促进财务工作降本增效

构建财务共享模式，减少新项目或项目的财务人员。

提高标准化水平，加强内控管理

在共享系统中嵌入公司制度标准，强化内部风险控制

未来，我们将引进智能审核机器人等尖端技术，通过共享中心向业务端延伸，构建公司业务与财务的整体数据库，实现公司业财数据的全流程共享，以更好地支撑公司的战略发展。我们也将持续加强公司及集团内部的赋能与输出，将投并购企业纳入财务共享中心核算，以把控风险，推动公司的整体进步。

行业标准制定

公司及下属子公司积极参与多项国家、地方及企业标准的编制工作，树立规范化、标准化的服务标杆，努力推动行业向前发展，为社会提供更加优质、高效的服务。

标准建设创新性工作

国家标准

我们参与国标委关于《建筑及居住区数字化技术应用第 3 部分：物业管理》的国家标准编制，该标准是《建筑及居住区数字化技术应用》系列的重要组成部分，也是国家住建部近两年主推的国家物业管理标准。目前编制工作已完成，预计于 2024 年上半年发布。

地方标准

我们参与编制湖北省地方标准《政务服务综合窗口服务和人员能力规范》，以提升政务服务队伍与机器服务的规范化、标准化和专业化水平。目前编制工作已完成，预计于 2024 年发布。

企业标准

我们新增医院业态物业和深圳市公共住房业务案场服务 2 项企业标准。



促进互利共赢

公司积极构建稳健、高效的供应链体系，与众多优质供应商建立长期稳定的合作关系，确保产品和服务的质量与竞争力。同时，我们积极参与行业合作与交流，与同行伙伴分享经验、探讨合作机会，共同应对市场挑战，实现互利共赢。

确保优质采购

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

I 供应商管理



供应商分级

- 我们的供应商库划分为观察名录、合格名录、优秀名录和战略合作伙伴四个等级。



供应商考察

- 对于采用新技术、新材料、新管理模式或首次合作的供应商，我们将组建考察团队，从资质、规模、服务经验、服务价格、服务水平和能力等多个角度开展考察工作，经考察合格后方可录入供应商名录。



供应商评估

- 我们针对产品或服务质量、进度、配合程度等维度实行定期和不定期两类评估，定期评估一般分为实行询价阶段评估、履约后评估和年度履约评估；不定期评估是在合同履行过程中，有需要可实时启动评估工作。



供应商黑名单处理

- 供应商在招投标或履约过程中出现恶劣行为时，纳入黑名单处理，并赋予三年观察期，观察期满后，方可申请重新录入名录或永不加入名录。

I 供应商可持续采购

阳光采购

为增强阳光采购的透明公正，我们设立与供应商定期反贿赂交流的机制。我们于交流中传达公司反贿赂政策及 ISO 37001:2016 等标准的实施意义，倾听供应商建议，探讨落实反贿赂措施，共同构建廉洁透明供应链，为公司稳健发展打下坚实基础。

案例 与供应商进行反贿赂交流

2023 年 10 月 8 日，公司与供应商进行了电话沟通，对反贿赂议题进行了深入的探讨，交流的核心内容涵盖 ISO 37001:2016 标准的实施意义和对供应商以及对公司提出的要求、反贿赂方针宣传，旨在通过多次沟通确保供应商充分理解并遵循公司的反贿赂规定，共同推动供应链管理的廉洁与透明化。



供应商反贿赂交流现场

绿色采购

在设备与材料的选择上，我们秉持绿色可持续发展理念，优先选择低能耗、低噪声、低污染的产品，旨在从源头上减少对环境影响，实现绿色采购和可持续发展。

I 行业蓬勃发展

公司秉持开放与合作的姿态，积极参与行业内的交流与合作，定期参加各类行业研讨会和论坛，与同行分享经验、探讨趋势。通过学习和交流，不断提升自身的服务水平和竞争力，为行业的繁荣和发展做出积极贡献。

案例 与诚迈科技开展技术交流会

2023 年 11 月 20 日，诚迈科技与特发服务进行技术交流，诚迈科技全面展示其自主研发的操作系统、软硬件设备、芯片、辅助驾驶技术及人工智能等智能化产品，详细描绘未来业务拓展蓝图和对数字经济领域进行可视化呈现；特发服务则分享了基本运营状况、核心业务发展以及“信息化+”战略实施情况。双方相互深入探讨了智慧化进程中所面临的挑战与机遇，以及如何进一步拓展合作空间，旨在达成新的共识，共同探索发展新路径。



技术交流会现场

绿色低碳 共赢美好生态圈



○ 机遇与挑战

在物业管理行业中，环境保护的重要性日益凸显，气候变化则是全人类的共同挑战，中国也把应对气候变化作为生态文明建设、实现高质量发展的重要抓手。对于特发服务，环保方面的机遇在于逐步推动绿色化、智能化服务，减少资源浪费；挑战则在于应对气候变化带来的极端天气和自然灾害，同时保护生态环境，平衡人类活动与自然生态的关系。



○ 以特发之能服务发展所需

特发服务以环境保护为理念，面对机遇与挑战，通过推进绿色化、智能化服务和应对气候变化，采取节能减排、灾害防范等具体措施，保护生态环境，促进可持续发展。



○ 我们的成效

公司安装能源管理系统，开展能源管理相关项目试点，获得了可观的节能收益，其中空调节能试点改造，节能率高达 15-20%



深化环境管理

公司坚持以节约发展和清洁发展为原则，以降低资源消耗、减少废物排放、提高资源利用效率为核心目标，积极努力打造资源节约型、环境友好型的绿色企业。2023 年，我们取得了环境管理体系认证。



为确保环境保护工作的顺利开展，我们明确环境部门的组织架构以及各岗位的职责分工，制定清晰明确的各层级岗位职责，确保环境部门的各项工作能够正常、有序地展开。

我们识别重大环境因素，并针对每个因素制定具体的环境目标和管理方案。在管理方案中，我们明确指定责任部门、负责人以及实施时间，以确保目标的有效实施和达成。同时设立专门的检查部门负责监督执行情况，定期检查并及时发现问题。

践行绿色运营

公司积极应对气候变化，全面评估和管理气候风险，多措并举开展节能减排，严格控制各类污染物的排放。同时，我们注重资源效能管理，制定管理方案，持续提升各类资源的利用效率。

应对气候变化

公司积极响应气候变化挑战，参考 TCFD 框架，系统性地识别出与气候变化相关的风险与机遇，并制定相应的应对方法，以更好地应对气候变化的挑战，推动企业可持续发展。

风险与机遇		应对措施	
实体风险与机遇	风险	物业可能面临飓风、暴雨等自然灾害，导致设施受损、停电等问题，影响物业运营。	<ul style="list-style-type: none"> 建立完善的灾害预警系统，及时提醒居民和员工采取必要的防护措施。 加强建筑物和基础设施的抗灾能力，如加固建筑物结构、安装风雨防护设施等。 制定应急预案，明确人员疏散、物资储备等应对措施，提高应对突发事件的能力。
	机遇	投资于能源物管等项目，提高物业的气候适应能力，创造更宜居、更具吸引力的生活环境，增强物业价值。	<ul style="list-style-type: none"> 投资生态修复项目，增加绿色覆盖，改善生态环境，降低生态系统受损风险。
转型风险与机遇	风险	由传统物业管理向可持续发展型管理的转型可能面临管理模式、投资成本等挑战。	<ul style="list-style-type: none"> 引入新的管理模式和技术，例如数字化、智能化管理系统，提高物业运营效率和灵活性。 建立与政府、社区合作的机制，共同探讨可持续发展型管理的发展路径。
	机遇	开发绿色建筑、提供可再生能源服务等可为公司带来新的业务增长点，提高企业的竞争力和可持续性。	<ul style="list-style-type: none"> 评估可再生能源应用的经济效益，制定合理的投资计划和资金筹集方案。 探索与第三方合作或政府补贴等方式降低投资成本，提高投资回报率。

保护碧水蓝天

公司严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等相关法规标准，制定《生活垃圾分类服务管理办法》等内部制度，将绿色环保理念贯穿于物业管理项目和日常运营过程中，减少生产运营各环节的污染排放，描绘生态城市美丽新画卷。

污染物控制措施



2023 年，我们污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务经综合评价达到十星级。



资源效能管理

公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水法》，高度重视能源、水资源和再生资源的利用情况，通过优化生产管理的方式，提升资源利用效率，追求更少资源消耗、更大经济和社会效益，助力构建资源节约型和环境友好型社会。

I 水资源管理

我们推广先进节水技术和设备，提高水资源重复利用率，开展节水宣传教育，提升全体员工节水意识，创建资源节约型企业。

公司某公共洗手间洁具改造项目试点

公司通过对在营项目公共洗手间洗手盆安装感应水龙头并安装节水阀门进行试点，综合降低该项目公共洗手间用水量。完成公共洗手间洁具改造后，2023 年一季度每月平均用水量较 2022 年同期下降 30.24%。

2022 年一季度平均用水量 (改造前)	2023 年一季度平均用水量 (改造后)	同比下降率
11,163.33 吨	8,571.25 吨	30.24 %

I 再生资源管理

我们的子公司东部环境公司积极打造再生资源循环交易标准化的“三级回收”体系规范，以及再生资源再利用过程中碳溯源、碳量化和碳估值的技术和标准，通过碳汇及碳减排支持补贴，实现再生资源产业的双碳领域的商业价值。

I 能源管理

能源制度建设

在能源管理方面，我们建立能源管理制度，聘请外部审核机构对公司的能源体系进行评审，确保能源管理体系的合规管理，强化能源管理体系的充分性及有效性，保障各项能源基准、绩效参数及目标管理方案有效，并定期做好能源体系认证。2023 年，我们已取得 ISO50001 能源管理体系认证。

能源设施管理

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

节能技术改造

我们积极响应国家“双碳”政策号召，安装能源管理系统，并创新性地开展能源管理相关试点工作，促进能源利用效率提升。



能源管理体系认证证书

能源创新措施



智慧照明改造

针对传统地库照明存在的痛点，在深圳区域部分停车场进行智慧照明改造试点，通过投入使用智能灯具和管控平台，解决用电量、能耗浪费、管理维护不方便、成本高等问题。经过 5 年期改造，公司获得了可观的节能收益。



空调节能革新

为解决空调系统目前管理手段粗放、各机组参数设置不合理、缺乏统一操作管理平台等问题。我们在深圳区域的特发文创广场和泊林花园项目开展空调节能改造试点，采用新一代物联网技术的无线集控系统。该系统能够实现每台末端的统一设定参数、定时开关、远程控制、能耗分析等功能，初步测算空调系统节能率可达 15-20%。目前，系统改造已基本完成，相关设施设备已投入使用，项目尚处于前期调试阶段。



特发服务智慧能源管理系统

公司节能改造项目

某项目的公共照明技术改造

公司为降低在营某地下停车场公共照明能耗，园区公司通过采用 16 瓦 LED 灯具替换原地下停车场 28 瓦荧光灯具、为楼梯间加装声光控或微波雷达模块的方式，对地下室及消防通道进行改造。改造后，每年可降低公区照明耗电量 15.48 万千瓦时，每年可节省电费约 12.39 万元，2023 年一季度该大厦月公共照明平均能耗较 2022 年同期下降 18.84%。

2022 年一季度平均能耗 (改造前)	2023 年一季度平均能耗 (改造后)	同比下降率
46,228.00 千瓦时	37,517.00 千瓦时	18.84%

公司某项目冷水机组管理优化

公司依托运营管理平台分析办公人数潮汐变化规律，调整空调运行时间，合理优化中央空调运行策略，控制主机及冷却泵停止时间。完成改造并结合管理措施优化后，2023 年一季度该项目月平均中央空调能耗较 2022 年同期下降 7.00%。

2022 年一季度平均能耗 (改造前)	2023 年一季度平均能耗 (改造后)	同比下降率
119,773.00 千瓦时	111,383.00 千瓦时	7.00%

该项目优化地下室排风机开启时间

公司结合实际情况，通过减少地下室排风机的开启时间，在保证地下室空气质量的同时实现节能降耗。结合该项目每日车流量数据，减少地下室排风机的启动时长，每年可减少排风机开启时间 1,277.5 小时。通过对地下室排风机的开启时间优化，2023 年一季度该项目平均排风机能耗较 2022 年同期下降 6.44%。

2022 年一季度平均能耗 (改造前)	2023 年一季度平均能耗 (改造后)	同比下降率
12,811.83 千瓦时	11,986.25 千瓦时	6.44%

案例 选用中国尊项目会议室电视智能加装蓝牙插座

中国尊项目会议室电视一度采用手动开启及关闭模式，导致能源浪费问题。为解决此现象，公司对会议室电视及相关设备进行现场评估，并与甲方沟通试行为电视机加装蓝牙插座，最终实现后台设置定时开启及关闭功能，并且在会议室内可以通过扫描二维码随时开启或关闭，从而达到节能减排的效果。经过一个月的使用测试，加装蓝牙插座的电视相比加装前每月可节省能源 3,000 瓦，因此，我们决定将所有会议室电视全部加装蓝牙插座，推进节能减排。



设备末端智能控制系统

蓝牙插座



专人巡查水电



设置办公室废纸回收箱

传递绿色理念

公司积极将节能环保理念传递给更多人，在内部开展节能环保宣传，向全社会提倡节能环保，促进形成低碳简约的现代文明生活风尚。

绿色办公

我们通过专人巡查、远程感控等方式，降低并杜绝公共水电浪费现象；搭建OA办公和视频会议系统，以减少员工时间成本及油耗成本；积极倡导无纸化办公，在减少用纸用墨的同时也提高了工作效率。再者，我们还大力支持新能源汽车的使用。2023年，我们新购入的公务用车均为新能源车。

宣传教育

我们积极响应并开展节能降碳宣传教育，利用多种媒介工具，包括邮件、LED显示屏、现场易拉宝、微信等，每年组织一次“节能宣传周”现场活动。活动内容包括节能承诺、成果展示、节能知识普及、专业研讨以及组织积极分子参观节能项目等，旨在通过多种形式和渠道相结合的方式加强员工对节能环保的认识和实践。

和谐共融 共创美好社会圈



○ 机遇与挑战

人才和公益慈善承载着企业发展的希望，更是企业核心竞争力的重要构成之一。对于特发服务，机遇在于为员工提供丰富的就业机会和改善其工作条件，从而获得员工内心的认可。同时，为社区提供更优质的服务，以增强社会责任感；挑战则在于如何平衡员工需求与企业发展目标，并着力解决当地社会问题，以提升社会形象。



○ 以特发之能服务发展所需

特发服务以员工福利和促进社区发展为核心理念，面对风险和机遇，通过建立完善的员工福利体系和积极参与社区发展项目，提升员工工作满意度，加强社区合作，促进社区的繁荣发展。



○ 我们的成效

- 员工培训 **531,100** 小时
- 乡村振兴投入金额 **50** 万元
- 志愿者参与 **150** 人次
- 志愿者活动总时数 **2,000** 小时



维护员工权益

公司高度重视员工权益保障，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，建立健全各项劳动保护制度，依法与员工签订劳动合同，为员工提供社会保险等保障性待遇，切实保障员工合法权益，与员工构建合法、合规、和谐的劳动关系。

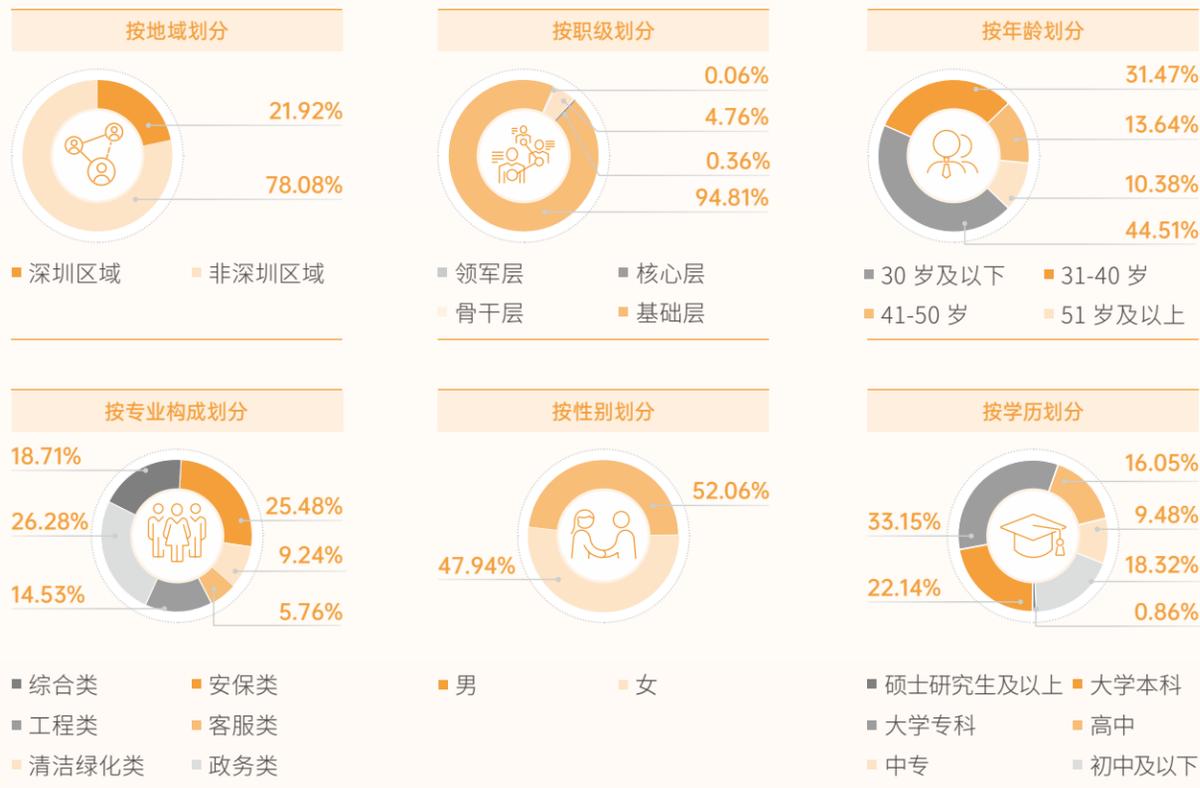
吸纳优秀人才

我们高度重视人力资源规划，将人才视为核心战略资源，制定《“十四五”人力资源规划》，通过人才引进、培养、激励等多种方式来提升人力资源的综合素质，以满足在“十四五”期间的战略发展需求。

促进多元平等

我们坚持合法合理用工，遵循市场化选聘管理办法，不断提升招聘工作的市场化、规范化、程序化和科学化水平，以更好质量集聚和配置人力资源。同时，我们积极为残疾人士、退伍军人提供就业机会，并严格禁止雇佣童工和坚决反对任何因种族、肤色、性别、宗教、政治见解、血统或社会出身而产生的歧视行为。

各员工分类构成



2023年



公司员工总人数为

14,523 人



员工劳动合同签订率为

100%



其中，在职残疾人员工

24 人



在职退伍军人员工

573 人



公司劳动合同签订率为

100%

未发生任何雇佣童工、强制劳动或劳动纠纷类事件

完善薪酬福利

我们以合规有效的薪酬管理和激励管理作为重要抓手，修订《经营单位负责人薪酬管理办法》和《经营单位绩效考核管理办法》，并设计两套薪酬方案和相对应的绩效考核方案，进一步加强和丰富薪酬力度和结构，强化薪酬与考核之间的联动机制，增强公司增量与存量业务的快速发展和保质管理，激发各单位规范管理和开拓业务的积极性。

员工激励体系

- 发布《深圳市特发服务股份有限公司总经理奖励管理办法》，设置不同的激励项目，加大员工激励力度和覆盖面。
- 针对员工工作中的突出事迹进行及时激励，落实激励到日常实践中。
- 通过年度评优给对公司发展做出重要贡献的优秀团队、个人、事迹进行分级评定表彰。
- 表彰并激励获得甲方认定的优秀团队项目如“红名单激励金”、“金钥匙管家”等。

员工福利保障体系

- 倡导“以人为本”的员工管理理念，建立健全分层分类员工福利保障体系。
- 依照国家及政府规章，为员工缴交社保公积金，提供年假、产假等带薪假期。
- 在法定福利之外，根据经营管理情况及员工个性化需求，设置额外的员工福利，包括年度体检、节日费、员工学习平台及多样化的员工关怀活动等。

加强民主管理

我们成立工会，通过走访职工、开展企业满意度调查等多种形式和途径，代表全体员工履行好参与企业民主监督、民主管理的职责，形成公司管理层密切联系职工、倾听职工诉求的有效渠道。2023年，我们共召开1次职工代表大会。

心系员工发展

公司高度重视每一位员工的进步与发展，建设多层次、全方位、全周期的人才培养模式，优化人才培养平台，创新人才培养方式，为员工创造良好的成长环境，助力员工实现技能提升与自我发展，打造高素质的人才基地。

I 人才培养机制

我们以战略发展为导向，以人才培养为抓手，从人才发现评价、人才培养、知识资产建设三方面着力，搭建五级梯队人才培养体系，并将职工教育培训纳入制度化、规范化轨道中。同时，以“一司一策”为原则，制定培训方案，推进“分岗位、分层级”的差异化培训，提升员工培养实效。此外，我们积极与高校建立战略合作关系，加强稀缺专业技术定向委托培养。

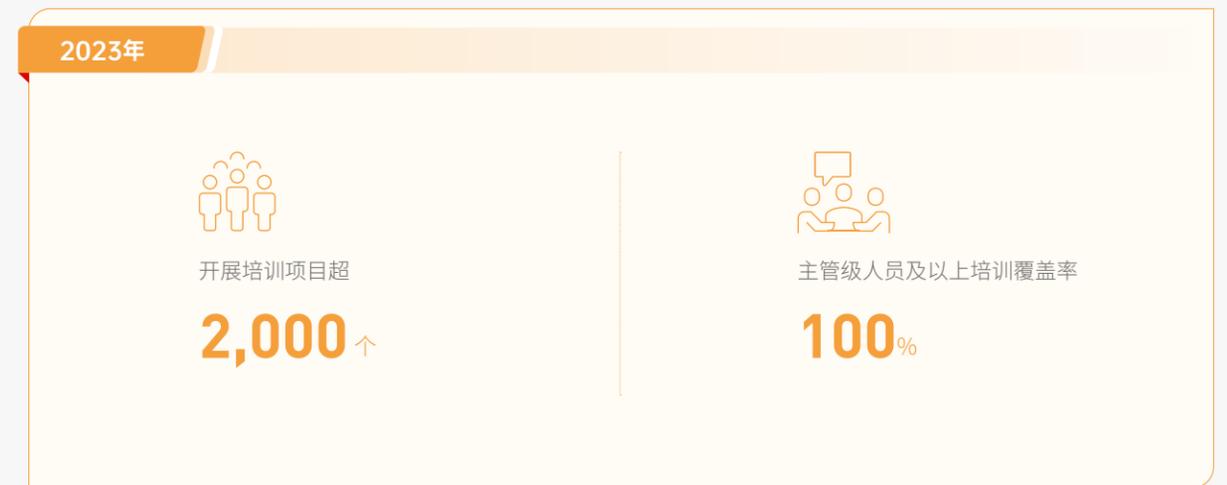


员工能力培养

公司建立自主化的人才培养体系和规范高效的培训管理制度，打造经验丰富的高素质教员队伍、完善的课程体系以及颇具规模的培训设施，让每一位员工都能接受系统化且针对性的培训，实现员工与企业的共同成长与发展。

I 人才培养队伍

我们聚力建设人才队伍，聚焦基层管理和高技能等人才，建立专项培训计划，并持续推行“航计划”“基层管理人员现场管理能力提升”等人才专项计划；通过采用“课程大纲建设+梯队人才建设+知识资产建设”的方法，不断创新探索基层人才培养新路径，持续提高人才自主培养的质量和数量，夯实公司高质量发展的人才根基。



案例 启航“跃航计划”和“蓄航计划”培训项目

2023年，特发服务通过“线上、线下双班集训+内训课程为主+项目交流”的形式开展了“跃航计划”第三期和“蓄航计划”第二期培训项目，内容涵盖训前学员测评、上级访谈、精英课程、导师实践、案例萃取、项目走访、业务交流、组队竞赛、项目沙盘演示等多种课程和培训活动，旨在提升员工的综合素质和专业能力，以适应公司的发展需求和市场挑战，为公司的未来发展铺平道路。

聚力前行 共贏未来

蓄航计划和跃航计划



广阔发展空间

公司积极拓宽员工职业发展通道，按照《员工职级管理办法》，全面完成以“三个职位序列”、“十三级发展”为依据的全员定职定级工作，实现新旧职级体系的平稳对接和数据的线上化，为未来实现跨组织、跨业态之间的人才流动奠定基础。我们修订《特发服务职位体系管理办法》《特发服务干部管理办法》等制度措施，并开展《2022 年度公司选人用人工作报告》，着力提升干部工作的规范化水平，确保选任干部的过程严格按照相关规定进行，让有能力有意愿的员工有机会走上管理岗位，不断推进公司团队梯队的建设。

特发服务干部选拔流程



打造幸福特发

公司将员工关爱渗透到员工健康、日常生活等多方面，基于“为人才服务、对人才负责”的工作理念，以真情暖意的关爱关心员工职业健康和纾解员工困难，以形式多样的活动激发员工活力，创造温暖、友爱的工作环境，让每一位员工都能感受到公司的关怀和支持，切实增加员工的归属感。

I 保障员工职业健康

我们推进安全标准化建设，制定《职业安全管理制度》及相关管理措施，全力降低和控制职业健康安全风险。

全方位的职业安全管理措施



职业健康管理

明确职业卫生管理机构 and 人员配置要求，规范职业危害因素管控治理各项工作。



职业健康警示与告知

针对产生职业病危害因素的作业场所，在醒目位置设置公告栏。



职业健康监护

对接触职业病危害因素的作业人员，按规定检查项目和周期，进行上岗前、在岗期间、离岗时和参与应急处置后的职业健康检查。



职业健康防护

采用有效的职业病防护设施并提供和监督劳动者佩戴好个人使用的职业病防护用品（护听器、口罩等）。



职业健康档案

建立、健全员工职业健康监护档案（包含劳动者的职业史、职业病危害接触史、职业健康检查结果等），并按照规定期限妥善保存。

关心职业健康

身心健康是快乐工作、幸福生活的基础和前提。公司高度重视员工的职业健康安全和心理健康，严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，确保所有工作环境符合安全标准，并提供必要的培训和资源以提高员工的职业健康意识，努力营造一个安全、健康、和谐的工作环境。

I 关心员工心理健康

健康守护，从“心”出发。我们通过员工心理健康体检、线下团辅、沙龙课程、培养内部心理咨询师团队等方式，关爱一线工作人员的心理健康，创造良好的工作环境，促进员工的个人成长和发展。



线下团辅活动

关心关怀员工

公司建立健全员工关爱机制，积极开展丰富多彩的文体活动，促进员工工作与生活的平衡，增强员工的幸福感与获得感。

I 给予员工关爱

我们开展“乐享一嗑”活动，包含节日送温暖和夏日送清凉等活动；积极探望生病住院员工，慰问困难员工及退休员工等各类特殊群体，定期开展走访慰问活动；开展妇女节插花体验、手工制作等形式多样、丰富多彩的活动，为员工营造温馨之感。



妇女节插花活动



员工慰问活动



“夏日送清凉”活动照片



“乐享一嗑”活动照片



I 丰富员工生活

我们举办多样化的员工文体活动，包括羽毛球赛、观影会、趣味运动会、读书会等，为员工提供放松身心、减压释放的机会，提高团队合作意识，为公司营造了融洽和谐的工作氛围，增强员工对企业的归属感。



特发读书会



篮球赛活动



羽毛球赛活动



中秋游园活动

社会福祉为重

公司积极参与乡村振兴和公益慈善领域。在乡村振兴方面，我们以“正青春，筑梦远航”红色文化赋能拓展活动为代表，深入定点帮扶地区，为当地困难家庭送去慰问。在公益慈善方面，我们积极组织员工参与各类公益活动，为社会贡献爱心与力量，展现公司的社会责任感和使命担当。

助力乡村振兴

作为国有企业，公司深知乡村振兴的重要性，认识到在新发展阶段应承担更大的社会责任。为此，我们全力帮助后发地区优化特色产业，为公司自身高质量发展注入新动能。同时，我们积极参与城乡高质量融合发展，团结特发团队，发挥特发力量，为推动我国乡村振兴的发展添砖加瓦。

案例 助力乡村振兴行动

“你们驱车 300 多公里赶过来，太辛苦了，感谢组织一直挂念我！”

——77 岁困难老党员

2023 年 12 月初，特发服务工会主办的“正青春，筑梦远航”红色文化赋能拓展活动在广东潮汕区域拉开帷幕。特发服务领导班子率领广东区域骨干员工深入汕头市潮南区简朴村，为困难家庭送去深切慰问，为乡村振兴出谋划策，为企业发展和城乡融合凝聚力量。在特发集团派驻干部的带领下，特发服务班子还参观了由特发集团协助建设的“非遗工坊”，并对潮汕区域特色乡村振兴规划给出建议与合作展望，展现特发服务在乡村振兴中的积极作用。



乡村振兴活动现场



2023年



以节日福利、员工关怀等形式，采购扶贫产品

50 万余元

投身志愿服务

公司通过组织员工参与志愿活动的方式，积极投入民生服务，与社区建立紧密的联系，以实际行动驰而不息践行社会责任，切实增强员工的责任感和使命感，帮助企业树立良好的品牌形象，提高企业的行业核心竞争力。

案例 开展“我为群众办实事”活动，倾心助力民生

特发服务秉持“以人民为中心”的理念，助力民生事业发展，为人民群众创造更加高品质的服务和美好的生活体验。我们积极开展“我为群众办实事”活动，跟进落实民生服务项目，增设“办不成事”反映窗口，为群众提供办事兜底服务，努力提升特发口岸咨询客服中心的水平。城服事业部为特发小区居民规划增加停车位、设立安全防护栏等，积极落实群众关心的大事和小事，充分体现国企的责任担当和为民造福的宗旨。



“深港连心 - 伴您同行”文明口岸主题志愿服务



“凝聚社会力量 合力共抗艾滋” 党日活动

2023年



志愿者参与

150 人次



志愿者活动总时数

2,000 小时

附录

SDGs融入

五大维度	回应SDGs	对应章节
“不忘初心 开拓进取 永不言胜”		
诚信经营 赋能者	 	强化规范治理 恪守合规管理
多元服务 赋能者	  	客户服务至上 筑牢安全防线
创新发展 赋能者	  	聚焦创新驱动
绿色融合 赋能者	     	深化环境管理 践行绿色运营 传递绿色理念
人文和谐 赋能者	   	维护员工权益 心系员工发展 打造幸福特发 社会福祉为重

关键绩效表

类别	指标	单位	2023	
职业健康安全	安全检查次数	次	400.00	
	安全培训次数	次	1,539.00	
客户投诉	本年度受理客户重大有效投诉总数	件	0	
	与侵犯隐私有关的投诉	件	0.00	
	与环境相关的投诉	件	0.00	
	与职业卫生相关的投诉	件	0.00	
	客户满意度	分	93.68	
	已调节的投诉比例	%	0	
雇佣及多元化	在职员工总数	人	14,523.00	
	按合同类别划分	永久雇员人数（无固定期限劳动合同）	人	729.00
		有限期合同人数	人	13,794.00
		劳务派遣人数	人	0.00
	按地域划分	深圳区域	人	3,184.00
		非深圳区域	人	11,339.00
	按职级划分	领军层	人	9.00
		核心层	人	53.00
		骨干层	人	692.00
		基础层	人	13,769.00
30岁及以下		人	6,464.00	
按年龄划分	31-40岁	人	4,570.00	
	41-50岁	人	1,981.00	
	51岁及以上	人	1,508.00	

类别	指标	单位	2023	
按专业构成划分	综合类	人	2,717.00	
	安保类	人	3,701.00	
	工程类	人	2,110.00	
	客服类	人	836.00	
	清洁绿化类	人	1,342.00	
	政务类	人	3,817.00	
	按性别划分	男	人	7,560.00
		女	人	6,963.00
	按学历划分	硕士研究生及以上	人	125.00
		大学本科	人	3,216.00
大学专科		人	4,814.00	
高中		人	2,331.00	
中专		人	1,377.00	
非雇佣员工	初中及以下	人	2,660.00	
	非全日制用工	人	0.00	
	个人劳务	人	0.00	
	实习生	人	149.00	
	退休返聘人员	人	704.00	
	业务外包	人	8,607.00	
承担社会责任的招聘类型	在职退伍军人	人	573.00	
	在职残疾人	人	24.00	
新进员工总人数	人	9,040.00		
按地域划分	深圳区域	人	1,526.00	
	非深圳区域	人	7,514.00	
按年龄划分	30岁及以下	人	4,914.00	
	31-40岁	人	1,927.00	
	41-50岁	人	1,024.00	
	51岁及以上	人	1,175.00	
	按性别划分	男	人	4,900.00
女		人	4,140.00	

类别	指标	单位	2023	
员工流动	员工流动总人数	人	7,519.00	
	按地域划分	深圳区域	人	1,398.00
		非深圳区域	人	6,121.00
	按年龄划分	30岁及以下	人	3,935.00
		31-40岁	人	1,771.00
		41-50岁	人	718.00
		51岁及以上	人	1,095.00
	按性别划分	男	人	4,259.00
		女	人	3,260.00
	员工离职率	%	34.11	
按地域划分	深圳区域	%	6.35	
	非深圳区域	%	27.76	
按年龄划分	30岁及以下	%	17.85	
	31-40岁	%	8.04	
	41-50岁	%	3.25	
	51岁及以上	%	4.97	
按性别划分	男	%	19.32	
	女	%	14.79	
员工培训	员工培训总小时数	小时	531,100.00	
	一般及技术员工	小时	456,746.00	
		小时	36.47	
	年度培训支出	万元	306.64	
	男女基本工资与报酬的比例	比例	1.23: 1	
员工薪酬	按职级划分	领军层	比例	0.98: 1
		核心层	比例	1.26: 1
		骨干层	比例	1.29: 1
		基础层	比例	1.19: 1
员工参加工会活动的比例	%	35.00		

类别	指标	单位	2023	
反腐败	已接受反腐败培训的员工人数	人	6,012.00	
	按职级划分	领军层	人	9.00
		核心层	人	53.00
		骨干层	人	692.00
		基础层	人	5,258.00
		已接受反腐败培训的员工比例	%	
	按职级划分	领军层	%	100%
		核心层	%	100%
		骨干层	%	100%
		基础层	%	38%
公益慈善	公益捐赠	万元	50	
	志愿者参与人次	人次	150.00	
	志愿者活动总时数	时数	2,000.00	
	乡村振兴投入金额	万元	50	
供应商管理	供应商总数	家	1,000.00	
经营数据	营业收入	万元	244,760.12	
	利润总额	万元	17,176.52	
	净利润	万元	12,968.71	
	总资产	万元	179,317.97	

GRI指标索引

GRI标准	披露	索引位置
GRI 2 一般披露 2021	2-1组织详细情况	关于特发服务
	2-2纳入组织可持续性报告的实体	报告范围及边界
	2-3报告期、报告频率和联系人	报告发布与获取
	2-4信息重述	本报告无需进行信息重述
	2-5外部鉴证	本报告未进行外部鉴证
	2-6活动、价值链和其他业务关系	关于特发服务
	2-7 员工	维护员工权益
	2-8 员工之外的工作者	/
	2-9 管治架构和构成	治理架构与机制
	2-10 最高治理机构的提名和遴选	董事会建设
	2-11 最高治理机构主席	董事会建设
	2-12 在管理影响方面,最高管治机构的监督作用	董事会建设
	2-13 为管理影响的责任授权	/
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	推动ESG管治
	2-15 利益冲突	/
	2-16 关键问题的沟通	/
	2-17 最高治理机构的共同知识	/
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	/
	2-19 薪酬政策	维护员工权益
	2-20 确定薪酬的程序	维护员工权益
	2-21 年度总薪酬比率	/
	2-22 关于可持续发展战略的声明	推动ESG管治
	2-23 政策承诺	/
	2-24 融合政策承诺	/
	2-25 补救负面影响的程序	/
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	/
	2-27 遵守法律法规	强化规范治理
	2-28 协会的成员资格	/
	2-29 利益相关方参与的方法	利益相关方参与
	2-30 集体谈判协议	/

实质性议题		
GRI 3 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	推动ESG管治
	3-2 实质性议题清单	
	3-3 实质性议题的管理	
GRI 201经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	/
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	/
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	/
	201-4 政府给予的财政补贴	/
GRI 202市场表现 2016	202-1 按性别划分的标准起薪水平工资与当地最低工资的之比	/
	202-2 从当地社区雇佣的高管的比例	
GRI 203间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	/
	203-2 重大间接经济影响	
GRI 204采购实践 2016	204-1向当地供应商采购的支出比例	/
GRI 205反腐败 2016	205-1 已经进行腐败风险评估的运营点	反腐倡廉
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	
GRI 206反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	反垄断与公平竞争
GRI 207税务 2019	207-1 税务方针	/
	207-2 税收治理、控制和风险管理	
	207-3 利益相关方参与和管理与税收有关的问题	
	207-4 国别报告	/
GRI 301物料 2016	301-1所用物料的重量或体积	不适用
	301-2 所用循环利用的进料	
	301-3 再生产品及其包装材料	
GRI 302能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	资源效能管理
	302-2 组织外部的能源消耗量	
	302-3 能源强度	
	302-4 减少能源消耗	
	302-5 产品和服务的能源需求下降	

实质性议题		
GRI 303水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	资源效能管理
	303-2 管理与排水相关的影响	
	303-3 取水	
	303-4 排水	
	303-5 耗水	
GRI 304生物多样性 2016	304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	不适用
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	
	304-3 受保护或经修复的栖息地	
	304-4 受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	
GRI 305排放 2016	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	/
	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	
	305-3 其他间接 (范围 3) 温室气体排放	
	305-4 温室气体排放强度	
	305-5 温室气体减排量	
	305-6 臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	
	305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大气体排放	
GRI 306废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	资源效能管理
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	
	306-3 产生的废弃物	
	306-4 从处置中转移的废弃物	
	306-5 进入处置的废弃物	
GRI 308供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	促进互利共赢
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	
GRI 401雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	维护员工权益
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	
	401-3 育儿假	
GRI 402劳资关系 2016	402-1有关运营变更的最短通知期	/

实质性议题		
GRI 403职业健康与安全 2018	403-1职业健康安全管理体系	打造幸福特发
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	
	403-3 职业健康服务	
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	
	403-5 工作者职业健康安全培训	
	403-6 促进工作者健康	
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	
	403-9 工伤	
	403-10 工作相关的健康问题	
GRI 404培训与教育 2016	404-1每名员工每年接受培训的平均小时数	心系员工发展
	404-2员工技能提升方案和过渡协助方案	
	404-3定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	
GRI 405多元化与平等机会 2016	405-1管治机构与员工的多元化	关键绩效表
	405-2男女基本工资和报酬的比例	
GRI 406反歧视 2016	406-1歧视事件及采取的纠正行动	维护员工权益
GRI 407结社自由与集体谈判 2016	407-1 结社自由和集体谈判权可能面临风险的运营点和供应商	/
GRI 408童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	维护员工权益
GRI 409强迫或强制劳工 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	维护员工权益
GRI 410安保实践 2016	410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	不适用
GRI 411原住民权利 2016	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
GRI 413当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	不适用
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	
GRI 414供应商社会评估 2016	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	促进互利共赢
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	
GRI 415公共政策 2016	415-1 政治捐助	/
GRI 416客户健康与安全 2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	关键绩效表
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	
GRI 417营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	不适用
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	
	417-3 涉及营销传播的违规事件	
GRI 418客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	关键绩效表

读者反馈表

为了不断改进我们的 ESG 工作，提高 ESG 管理的能力和水平，我们诚挚期待您的宝贵意见和建议。

请您帮助我们填写以下反馈意见表，并通过电子邮件将您的建议或意见发送给我们。我们非常感谢您的支持和合作。

电邮地址：

您的信息
姓名
工作单位
联系电话
Email
意见回馈

1. 您对公司 ESG 报告的总体评价是

好 较好 一般

2. 您认为本报告是否能反映公司 ESG 议题的重大影响

能 一般 不了解

3. 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

高 较高 一般 较低 低

4. 您最满意本报告哪一方面？

5. 您希望进一步了解哪些信息？

6. 您对我们今后发布报告还有哪些建议？



特发服务
SDGS

地址 Add 深圳市福田区香蜜湖街道侨香路1010号特发文创广场五楼
邮编 P.C. 518000
电话 Tel 0755-83075915
邮箱 Email sdgs@tefafuwu.com
网站 Web www.tefafuwu.com