

上海万宏养老服务集团有限公司
社会责任报告（2023 年度）



上海万宏养老服务集团有限公司

2023 年 11 月

编制说明

编制依据

本报告依据国家 2015 年 6 月发布的《社会责任指南》（GB/T 36000-2015）/《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）和《社会责任绩效分类指引》（GB/T 36002-2015）等标准编写。

发布周期

本报告为年度报告，是上海万宏养老服务集团有限公司第三次发布社会责任报告。

时间范围

本报告中 2023 年指 2023 年 1 月 1 日到 12 月 31 日，考虑到披露信息的连续性和可比性，部分信息内容在披露时间上向前向后适当延伸。

编写原则

客观、规范、诚信、开放、透明

数据来源

本报告所有数据均来自于上海万宏养老服务集团有限公司现行有效版本的文件、统计记录或报告，通过有关部门的审核和董事会批准。

报告组织信息

公司中文全称：上海万宏养老服务集团有限公司

公司英文全称：Shanghai Wanhong Pension Services Group Co. LTD.

公司注册地址：上海市长宁区广顺路 33 号 7 幢 606 室

公司办公/工厂地址：上海市长宁区中山西路 1279 弄 3 号南楼

电话：021-62330927

网站：www.wanhong.sh.cn

指代说明

为便于表达，“上海万宏养老服务集团有限公司“在报告中用”万宏养老“、“公司”指代。

报告获取

本报告为中文版，您也可以通过 www.wanhong.sh.cn 公司官网在线浏览或下载。

目 录

一、 概述	1
(一) 组织概况	1
(二) 利益相关方识别和参与	2
(三) 企业文化	3
(四) 社会责任	4
二、 组织治理	5
(一) 工作组织	5
(二) 党工团建设	6
(三) 制度支持	7
(四) 监督评价	8
三、 人权	9
(一) 公民和政治权利	9
(二) 经济、社会和文化权利	10
(三) 工作中的基本原则和权利	10
四、 劳工实践	11
(一) 就业和劳动关系	11
(二) 工作条件和社会保护	12
(三) 民主管理和集团协商	12
(四) 职业健康安全	12
(五) 工作场所中人的发展与培训	13

(六) 党建引领人才队伍建设加强	13
五、 环境	14
(一) 污染防治	14
(二) 可持续资源利用	15
六、 公平运行实践	15
(一) 反腐败	15
(二) 公平竞争	16
(三) 在价值链中促进社会责任	16
(四) 尊重产权	17
七、 消费者问题	17
(一) 保护消费者健康安全	17
(二) 消费者服务、支持和投诉及争议处理	18
(三) 消费者信息保护与隐私	19
(四) 基本服务获取	19
(五) 教育与意识	19
八、 社区参与和发展	20
(一) 社区参与	20
(二) 教育和文化	22
(三) 就业创造和技能开发	22
(四) 技术开发与获取	23
结语	23

一、概述

（一）组织概况

“十四五”期间，在长宁区委区政府的指导和长宁区国资委的支持下，上海万宏工业投资(集团)有限公司（以下简称万宏集团）结合区域产业结构特点、区域基础设施建设和民生保障要求，围绕“十四五”期间长宁区日益凸显的养老保障和改善民生要求，万宏集团勇挑重担、奋力为先，明确“2+1”总体发展战略，聚焦养老服务产业、现代制造业和资产经营。积极把发展养老产业作为集团战略转型方向，积极推进养老服务设施项目建设，促进医养康养相结合，功能和效益均衡发展，实现养老服务多元化品牌建设和养老服务功能延伸拓展，打造“机构-社区-居家”三维深度融合的社区嵌入式养老集成服务商。

2018年11月，上海万宏养老服务集团有限公司（以下简称“万宏养老”或“公司”）由万宏集团全资设立并成功注册，注册资金人民币5000万元，并由国资100%控股。截至2023年10月底，万宏集团用于养老服务业发展的载体总面积超过3万平方米，自营各类养老服务设施33家，自营床位数1152张，其中包括10家养老机构，5家长者照护之家，6家社区综合为老服务中心，1家日间照料中心，2个家门口服务站，1家居家养老护理站，5家社区大食堂，服务设施覆盖长宁区90%区域。除此之外，万宏养老集团还拥有1个适老化产品开发中心，1家养老服务培训中心，1家长宁区长三角养老服务促进中心。根据万宏集团养老产业专项规划要求，万宏养老在深耕“颐养”系列养老机构服务品牌的基础上，着眼养老行业产业链长期发展，构建“悦”系列服务品牌。在业务发展方面，除养老机构、护理站、社区为老服务设施等重资产业务，还包括对以上机构设施提供运营管理服务、养老产品的开发等多元化业务发展模式。

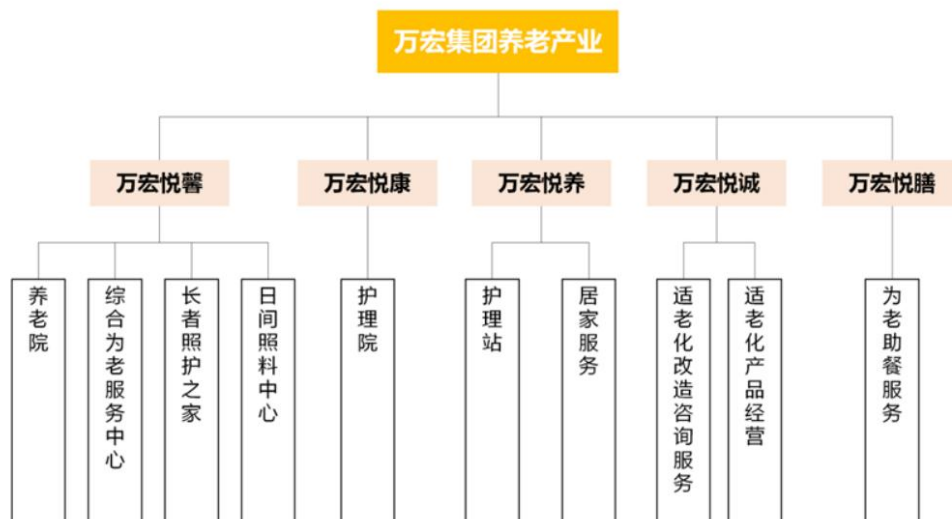


图 1 万宏养老服务产业体系

（二）利益相关方识别和参与

公司在运营与发展过程中，主要利益相关方和参与有以下几个方面：

投资人：即上海长宁工业资产经营有限公司,要求万宏养老在其战略框架下，快速、优质发展，并结合自身特点，有一定的创新，确保每年资产保值、增值。

员工：要求公司能够提供一个稳定、安全、和谐的工作环境，尊重员工的法定权利，能够提供职业培训，为员工的发展搭建一个合适的平台。

消费者：即养老院的老年人、社区为老服务设施的老人，是公司的“衣食父母”，要求公司认真履行服务理念：用心守护，做有温度的养老，以爱打造温馨的养老家园，用“耐心陪护、细心照护、真心呵护”老人，让他们享受更温暖、更健康、更体面、更有尊严的晚年生活，不断提升顾客满意度。

合作伙伴：是公司发展过程中不可缺少的一份社会力量，包括具有独立法人地位的供应商、劳务公司，具有专业施工资质的企业等。公司与其合作的原则是依法、诚信、合作、双赢。双方在履行合同过程中，合作伙伴有其各自应承担的社会责任，又必须配合完成万宏养老所承诺的社会责任。

环境：公司对生活垃圾的处理进行专门的分类管理，以检验企业承担社会责任的能力。

社区（社会）：公司更注重项目所在地的社区的发展，并给予更多力量的关注与发展。

（三）企业文化

1. 愿景

让老年人家里家外都有幸福。

2. 使命

做家门口的养老服务。

3. 服务理念

用心守护，做有温度的养老。

4. 战略定位

坚持“五悦协同、三维融合、五位一体”的“535”战略定位，为老年人提供“医养康养相结合”的全过程、全链条、全方位服务和综合管理。



图 2 “535” 战略定位

5. 文化建设

万宏养老企业文化是运营管理服务团队的共同意识、价值观、职业道德、行为规范、行为准则等的总和。集团企业文化建设将坚持八大原则：目标原则、卓越原则、一致同意原则、整体原则、绩效原则、实证原则、亲密原则、操守原则。优秀的养老企业文化是企业发展的重要组织部分。通过树立榜样、加强团队沟通等各类方式实现企业文化建设。

发展党建文化。为牢固树立“以党建促业务，以业务强党建”的工作理念，万宏养老以万宏集团“悦伴 wan”党建品牌为指引，不断强化党建品牌引领作用,积极和社区街镇、广大爱心企业共建共享，以党建促信仰坚定、以党建促管理升级、以党建促服务精细，达到凝聚人心、促进和谐的作用，在业务发展中不断拓展“党建+养老”的新格局，通过党建引领这一红色引擎助力养老产业发展，积极构建“15 分钟社区美好生活圈”。发挥每个党员的创新能力、培养党员的主人翁意识，鼓励党员参与党建工作、加强学习、发挥党员先进性。整理编制员工手册，阐述企业核心价值观、愿景、文化内涵等；深入听取基层党员的反馈和建议，组织开展党员主题党日活动，发挥一线党员的先锋模范作用。

（四）社会责任

1. 安全保障慎终如始

在疫情防控常态化管理中，万宏养老高效统筹并严格落实养老机构防控工作，加强服务保障和安全管理。同时，养老集团持续深化安全保障工作，通过在旗下养老机构建立消防安全标准化管理工作，在机构建立健全安全责任制、安全管理规章制度和突发事件应急预案等。全年安全形势平稳有序，对下属各机构、设施及员工进行安全培训、常规安全检查、飞行检查，确保安全意识深入人心、并及时做好消防隐患排查及整改工作，不断提升集团及下属机构、设施的应变能力，保障顾客的生命财产安全。

2.做好文明城区创评和安全稳定工作。

严格履行工作职责，严抓安全生产和信访稳定工作。结合 2021 年长宁区全国文明城区创评工作，对本区创评重点企业租赁商户、沿街商铺、在建工程项目以及悦膳大食堂等场所进行了安全和垃圾分类巡查检查，对商户进行了“长宁区创建全国文明城区”的知识宣传，对检查过程中发现的问题立即整改。2023 年，旗下所有机构共同推进养老机构消防安全标准化工作，万宏悦馨养老院、长宁区第二社会福利院、万宏悦馨第二养老院在标准化的基础上争创行业达标示范单位，万宏养老集团

安全生产总体平稳、可控，未发生重大生产事故，消防安全零事故。按照区信访稳定工作的有关工作要求和部署，认真做好来信来访工作，积极开展各类矛盾纠纷排查，突发事件和风险隐患排查整改工作，总体情况平稳。

3.做好对口帮扶工作促进全面交流

坚持党建引领，充分发挥企业党组织的作用。一方面，根据《2023 年长宁区东西部协作和对口支援工作要点》的要求，万宏养老集团通过“消费扶贫”的形式，2023 年完成云南红河精准扶贫农特产品金额 14.8 万元采购；联合党支部对车古乡么当村爱心助学款筹措 1.04 万元。万宏养老集团的云南红河嫂就业基地，对口养老机构安排红河嫂就业，为精准扶贫工作贡献力量；另一方面，集团积极做好帮扶济困慈善“四助”工作，通过“以购代捐”的形式，向上海慈善基金会长宁代表处捐赠 3.3 万元。

二、组织治理

（一）工作组织

在人力资源发展中，始终以打造运营、服务两支队伍为攻坚任务。把握四个原则：自身培训为主，外来引进为辅；柔性引进为主，刚性引进为辅；管理人才与服务人员并重；基础人才和高端人才并重。在运营管理队伍打造中，培养、引进养老服务机构院长/机构负责人，专业相近，业务能力强的机构负责人是运营管理队伍打造的关键。完善组织架构，充分放权。不断培养各业务条线技术骨干，各业务条线引进专业人才。

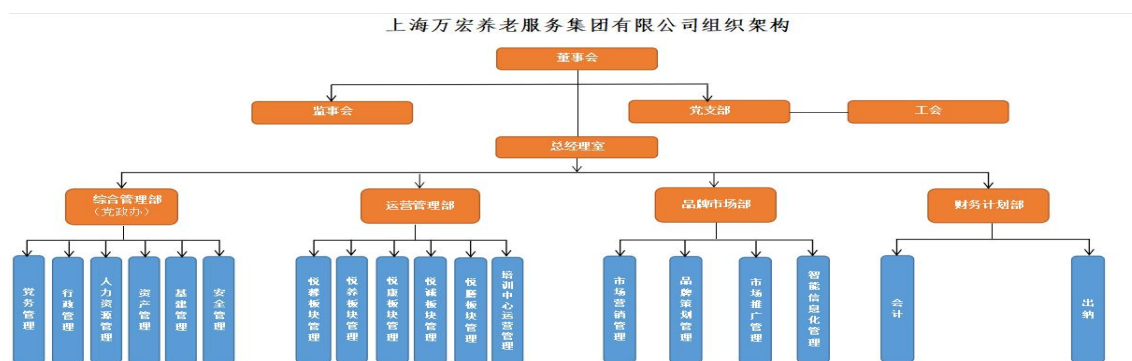


图 3 万宏养老集团组织架构图

养老服务团队是养老服务的基础，从护理人员的招聘、培训、上岗实习带教，管理服务各方面努力，护理服务团队要“招得进、留得住”，在业务能力、企业归属感上下功夫，充分发挥上海长宁万宏工业职业技能培训中心的优势，不断强化服务团队内训，打造一支稳定、业务能力强的服务团队，为实现养老服务高质量发展奠定基石；在养老产业等急需紧缺专业人才引进方面，万宏养老集团充分发挥国企的实践和实务优势，与区民政、上海银行、华东师大、工技大共同搭建四方合作-政银校企共建实训实习基地，进一步深化产学研合作，促进更多高校和养老企业产生化学反应，形成良性互动。2023年6月，万宏养老集团实训基地迎来第三批安徽卫生健康职业学院的实习生，开展为期8个月的全方位、沉浸式养老专业实习实训；同时实训基地为第二批上海工程技术大学共计15名学生在各养老机构及社区中心开展了不同层面的暑期见习工作。通过不断深化的政银校企合作，为养老实业注入更多的年轻活力。

在人力资源发展中，充分注重人才梯队建设。集团将在第一个五年发展规划中，从“见习院长”开始，努力打造三级管理人员梯队，一级梯队为专业的行政管理管队；二级梯队为机构执行院长团队；三级梯队为高级院长团队。并逐步建立完善科学规范的人才评价制度及绩效考核制度。

（二）党工团建设

围绕党对国企工作的领导，万宏养老全面落实“党建进章程”工作要求，完善组织架构，切实把加强党的领导和公司治理有机结合，积极开展主题教育，强化党员干部理论武装，激发拓展养老服务功能的积极性和创造性。

1. 坚持党建引领，厚实组织基础

坚持党的**政治建设**放在首位。坚持把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，认真贯彻落实《中国共产党支部工作条例（试行）》、《中国共产党国有企业基层组织工作条例（试行）》，对照《国资系统基层党组织标准化建设实务手册》，大力推进党支部“学习日、议事日、奉献日、调研日”主题党

日活动的标准化、规范化建设，创建特色品牌，提升党组织特别是基层党支部的创造力、凝聚力和战斗力。

加强基层党组织建设，发挥党员先锋模范作用，在严守党的政治纪律和政治规矩上做表率。紧密围绕养老产业发展，开展形式多样的岗位建功行动和志愿服务活动，不断加强干部、人才队伍建设，树立典型人物和先进集体、营造争先创优的浓厚氛围。不断深化“四责协同”机制，强化巡察整改成效，推动全面从严治党向纵深发展，为推进养老产业发展提供坚强有力的纪律保证。

夯实党建阵地建设，依托行业主管部门探索打造党建引领下区域养老行业发展新路子。通过发起并联合区域内养老行业企业和相关单位，以“党建+养老”联盟、老党员沙龙等形式，加大整合区域内党建、群团、社会组织等资源输入养老行业，实现资源的最优化和最大化利用，实现行业内共建融合全方位合作，用党建统揽区域养老服务，推进区域养老行业高质量发展。

2. 党建工作深化，领导作用持续加强

坚持党建带群建，构建“养老大党建”格局，与长宁区民政局共同组建了“长宁养老服务党建联盟同心圆”，并在万宏集团的领导下创建了悦伴 Wan”党建品牌，调动整合社会力量、社会资源，加强机构内外互动，形成了“老党员沙龙”、活力橙志愿服务、纳凉晚会、“建筑可阅读”人文行走活动等一系列特色品牌项目，企业文化建设不断深入推进。

（三）制度支持

随着公司业务不断发展，万宏养老不断优化内部管理流程，完善企业管理运行的制度建设。根据养老行业的特点和公司履行社会责任的承诺，公司坚持以服务中心，助力养老产业高质量发展；补齐短板，以标准化建设推进提质增效。万宏养老形成了 26 万字的《万宏养老集团运营管理制度手册》、《万宏养老集团服务标准与流程手册》，养老集团及旗下七家养老机构获得 ISO9001 质量体系认证、养老集团及旗下三家机构“社区嵌入式养老服务”“上海品牌”认证。发布了上海市《社

区嵌入式养老服务》团体标准及 55 项企业标准，包括 23 项服务保障管理体系、14 项服务提供标准体系、3 项服务通用标准体系、15 项岗位标准体系等。形成的主要制度包括《养老机构运营管理制度》、《长者照护之家运营管理制度》、《护理站运营管理制度》、《助餐服务机构运营管理制度》、《日间照料中心运营管理制度》等系列制度。万宏养老围绕《公司法》、《合同法》、《职业病防护法》等并在经营发展过程中不断完善和建立科学系统的管理机制，通过规范管理，提升效率，降低营运成本。同时，《公司章程》对董事、监事、总经理贯彻执行法律、行政法规，履行诚信和勤勉的义务等方面做了明确的规定，坚持合法经营、依法纳税、诚信为本，履行法律和道德责任。同时，万宏养老主动接受政府主管部门、内部员工监督，通过健全的法律体系、内部规章制度保证企业治理的合规性和有效性。



图 4 ISO9001 质量体系认证证书（左）、上海品牌认证证书（右）

（四）监督评价

1. 完善监督制度体系建设

通过各种制度保障，推进企业运行规范化、制度化。坚持集中管理模式，结合公司实际运营情况，不断完善现代企业管理制度，规范公司经营，提高行政效率。以落实企业内控制度为抓手，探索“制度+科技”的信息化平台管理模式，强化对管理和流程的有效管控，提高企业风险防范能力，确保国有资产保值增值。

2. 加强内控审计监督

针对企业经营活动中的风险点，结合巡察和审计中发现的问题，进一步完善内控管理制度，构建警示、预防、发现、控制系统。通过采用专项审计和全面审计相结合的方式，对重点领域、重点工作采用灵活机动的专项审计，提高工作实效性。对于在内部审计中常态化问题，加大整改的力度，确保不再发生。

3. 标准化监管体系

万宏养老经过不断地探索，借鉴多年国企经验，形成了一套适宜国资国企体制、兼具内部公平性和外部竞争性的监督考核体系，实现了标准化监管的全覆盖。

4. 建立约束机制，防范经营风险

公司建立定期/不定期的专项会议制度，设立各种渠道完善丰富情况通报和信息沟通，借助信息化，万宏养老已实现对公司经营数据和关键绩效指标数据的自动实时采集，同时通过权限设置对各级负责人开放职权范围内的信息。通过公司月度、年中/年终、各专项会议、OA上公司政策和制度发布、宣传栏、微信群、公众号等方式，对各级负责人和员工通报公司情况。

三、人权

（一）公民和政治权利

万宏养老维护员工的民主权利和知情权。本着公平公正的原则，依法维护企业和职工的合法权益，构建和发展稳定的劳动关系，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》、《中华人民共和国工会法》、《上海市劳动合同条例》等相关法律法规，100%与在岗员工签订书面劳动合同，明确工作岗位、工作内容和劳动保护等内容，从建立劳动关系的源头上维护好员工的基本劳动权等合法权益；同时，公司按照职工代表大会制度按时召开职代会，听取员工的意见和建议，制定和修改各项涉及员工切身利益的规章制度，维护员工的民主权利。同时，通过邮件系统、电话系统、在公司官网/内网/企业微信发布新闻/信息/制度、公司/

部门/跨部门例会制度等方式，公开企业事务，保障员工知情权，让员工了解公司的经营情况、经营理念、政策和活动。

公司尊重员工的言论自由权。公司建有各种平台，欢迎员工谏言献策，在公司随时保持和员工沟通、交流。但员工发布的言论须符合法律法规，符合社会主义核心价值观的要求，符合社会公德。

万宏养老设有工会，所有员工均享受工会福利包括常规体检、培训、女职工保护、劳防用品等，保障员工的权利。

（二）经济、社会和文化权利

万宏养老坚持以人为本，按照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《工资支付办法》等规定制定公司《薪酬和考核制度》，及时发放工资、完全按规范要求缴纳社保公积金、发放各类福利。公司党工团组织着力构建和谐劳动关系，维护员工的合法权益，设计和推出了多项员工喜闻乐见的文体活动、节假日关怀、生日会、福利品发放等，丰富员工的业余生活，增强了企业的凝聚力和战斗力。公司与员工的主要沟通方式为劳动合同、合理化建议、员工会议、基层调研、员工思想动态收集等，通过制定职业生涯发展通道、提供完善的薪酬、福利健康保障，以满足员工与企业共同成长、获取良好工作环境、提高福利待遇的期望。

（三）工作中的基本原则和权利

1. 用工制度

招聘过程公正公平。万宏养老公司明确和规范公司员工劳动用工形式及管理标准，构建和谐用工环境。员工招聘方式包括内部推荐、网络招聘、微信、QQ、朋友/合作伙伴推荐、校招、社招、中介机构、猎头等。需招聘岗位的职责和技能要求由各用人部门提供，人事实施简历匹配筛选和组织结构化面试，并通过对各种招聘渠道有效性的分析，对不同岗位实施不同的招聘方式，保持适时调整。在招聘人员时，

无论性别，录用标准相同，充分体现平等和公平的就业原则，向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件。

公司实行同工同酬。根据行业要求，各岗位都必须持岗位证书上岗，公司鼓励和支持员工继续教育，并为员工创造、提供各种学习培训机会，人人享有平等的学习、工作、晋升的机会。

2. 职工权利

保障女职工权利。依据《妇女权益保护法》等，公司女职工享受妇女节假期、产假、哺乳假、计划生育假等假期权利。

四、劳工实践

（一）就业和劳动关系

公司在用工方面严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，设有专门从事人员管理的人事专员，建有人事管理的规章制度，包括人员招聘、劳动合同的订立、履行、变更、解除、终止等内容，建有公司员工的人事档案及管理台账。公司在**招聘人员**时，明确告知受聘者工作内容、工作条件、工作地点、职业危害、安全生产状况、劳动报酬及受聘者需了解的情况，应聘者应如实向公司说明本人简历，包括学历、工作经历、身体健康状况等情况。

公司与每一位员工依照合法、平等、自愿、协商一致、诚实信用的原则签订劳动合同。公司确保所有工作均由合法雇佣的人员完成，在与新招聘的人员签订劳动合同时，符合《劳动合同法》相关规定。同样，公司对员工的解聘严格按照劳动合同的相关条款执行，无随意性或歧视性解聘行为。

公司设有人事专员，员工根据分工各自承担不同的工作，各人对自己工作的管理台账负责，对领导负责，对每一个员工都建立人事档案，人事档案属机密文件，非因工作需要，无法接触到此类信息。

（二）工作条件和社会保护

提升员工的工作环境方面。万宏养老积极为员工营造安全、健康、舒适的工作环境，2023 年度万宏养老集团投入 90.8 万元，为旗下 7 家机构适老化家具和环境进行优化更新、加装消防喷淋系统、厨房加装燃气报警装置、机构电动车安装充电桩等；根据最新的养老机构消防安全要求，万宏养老投入 43.55 万元为机构消防安全设备进行更新；根据上海市实项目要求，为了优化养老机构工作人员流程，万宏养老逐步推进智慧养老院建设，并通过“2023 上海市实项目智慧养老院”验收。

福利制度设计方面。一方面执行国家地方的相关规定，按固定比例和缴费基数为员工按时足额缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金，并根据员工薪酬变化情况，及时调整缴费基数，确保员工依法享有的社会保险权利；另一方面根据公司实际情况和员工的特点，增设各种福利包括：补充住房公积金、饭贴、节假日福利、疗休养、部门活动、党工团活动、体检、意外险、探亲假路费、高温补贴、独生子女费、年休假等。

（三）民主管理和集体协商

万宏养老坚决落实“以人为本”的管理思想，积极践行党的群众路线，深入贯彻落实“我为群众办实事”工作要求，通过开展技能竞赛、座谈会等系列活动，解决职工需求，充分调动全体干部职工参与民主管理的积极性，尊重和保障员工依法享有的知情权、参与权和监督权等民主权利。员工一方面可以通过工会组织或员工代表，与公司就劳动关系、工作环境等方面的内容进行协商。对于员工意见和建议的收集，公司实施多种形式，如领导信箱、合理化建议信箱、OA 合理化建议流程、员工满意度调查、定期例会、专题交流会议、公司/部门/项目组微信群等。与部门直接相关的意见和建议，由对应部门负责人确定处理意见、跟踪落实，跨部门的意见和建议通过定期管理评审、公司例会、专题会议进行评审确定。

（四）职业健康安全

员工是企业发展的最宝贵财富。万宏养老在向社会提供优质服务、追求经营进

步的同时，始终坚持“以人为本”的发展理念，心系每一位员工的职业发展与健康安全，努力为员工创造一流的工作环境，实现生产经营、安全管理和环境保护三者协调统一发展的目标。

（五）工作场所中人的发展与培训

加强多层次人才培养。积极发挥万宏集团培训中心在养老产业人才培养方面的**专业优势**。开展养老护理员相关岗位证书的培训；同时积极探索线上线下联动培训模式，开发“在线课程”和送教上门的课程，根据基层养老管理需要个性化定制培训课程，打造万宏培训课程体系与模式，系统化提升各类养老服务人员的管理水平和服务技能。

积极发挥万宏集团培训中心作为**上海市养老服务行业协会分教学点的优势**。通过品牌合作、课程对接、人才引入等方式，对接外部资源，加强特色养老服务培训（如认知症社区干预与科普、失智失能老年人护理服务培训等）质量和课程体系开发；拓展行业领先品牌和行业专家合作模式，优化培训师资力量，扩充培训内容，对接上海市民政系统、各区民政系统和国资系统，拓展扩大培训范围，提升企业知名度。

积极发挥万宏养老集团作为**首批上海高校养老类专业实习实训基地的优势**。分别与华东师范大学公共管理学院、上海工程技术大学、安徽卫生健康职业学院等高校建立校企合作，积极搭建高校产学研合作平台，探索机构和高校订单式养老服务人才培养模式，努力打造养老服务专业实习实训基地的建设，鼓励养老服务专业人才业余攻读学历学位，鼓励员工读取和养老工作相关的各类专业技能证书，完善知识结构，通过组织参加市区各级护理技能大赛，进一步提升养老服务人员的职业化和专业化水平。

（六）党建引领人才队伍建设加强

为加强党建工作在“养老”服务中的引领作用，万宏养老在万宏集团的党建工作指导下，于2019年成立了中共上海万宏养老服务集团有限公司支部委员，并于2023

年接收了来自中共上海浦江自力阀联合支部委员会的 5 名党员，成立了中共上海万宏养老服务集团有限公司联合支部委员会。目前，共有党员 15 名，其中硕士 3 名、大学本科 12 名。另有 17 名员工提交了入党申请。万宏养老联合党支部持续推进“两学一做”学习教育常态化制度化，全面推进“党建 1+X”模式，将党的建设融入到企业日常经营过程中。持续贯彻落实党风廉政建设责任制，完善和延伸主体责任、监督责任、第一责任、“一岗双责”的“四责协同”机制，做深做实“五责”工作链，强化干部监督管理机制。强化“三重一大”制度落实，执行好《企业重大事项报告制度》。开展主题教育、党建调研，加强党员干部的教育和管理，强化队伍建设，持续深化“百名党员进课堂”，深入开展“岗位建新功、党员见行动”活动，引导党员履职尽责、担当作为。

五、环境

万宏养老倡导绿色经营理念，勇于承担社会公民的环保责任，在实际经营中开展环保实践，积极采取措施减少对环境保护、节能、资源综合利用、公共卫生等方面的影响。

（一）污染防治

万宏养老旗下机构多设有专门的处置室，要求室内布局合理，清洁区、污染区分区明确，标识清楚。无菌物品按灭菌日期依次放入专柜，过期重新灭菌；设流动水洗手设施。医护人员进入室内，应衣帽整洁，严格执行无菌技术操作规程。无菌物品必须一人一用一灭菌。无菌液体超过 24 小时后不得使用；启封抽吸的各种溶媒超过 24 小时不得使用，最好使用小包装。碘酒、酒精应密闭保存，每周更换 2 次，容器每周更换 2 次。常用无菌敷料罐应每天更换并灭菌；置于无菌储槽中的灭菌物品一经打开，使用时间最长不得超过 24 小时。各种治疗、护理及换药操作应按清洁伤口、感染伤口、隔离伤口依次进行，特殊感染伤口（如炭疽、气性坏疽、破伤风等）应就地严格隔离，处置后进行严格终末消毒；感染性敷料应放在黄色防渗漏的

污物袋内，及时焚烧处理。处置室应坚持每日清洁、消毒制度，地面湿式清扫。万宏养老针对医疗废物进行专门的处置制度和标准，严格按照《医疗废物管理条例》、《医疗废物分类目录》，正确登记和处理医疗废物。



图 5 医疗废物处理流程

（二）可持续资源利用

通过办公室对水、电、办公耗材及废弃物处理进行管理，倡导节约水电、使用环保袋、推进无纸化办公和纸张双面使用、实行垃圾分类管理，成立检查小组，不定期抽查实施情况，并编制宣传小贴士，提升员工节能增益意识。

六、公平运行实践

（一）反腐败

公司要求万宏养老员工所有的行为必须诚信、守法。万宏养老在经营活动中充分考虑顾客、供方、合作伙伴、员工、社区周边等各方利益，遵守行业自律，努力营造多方共赢的经营环境，树立良好的诚信形象。

公司章程对董事、监事、总经理贯彻执行法律、行政法规，履行诚信和勤勉的义务等方面做了明确的规定，坚持合法经营、依法纳税、诚信为本，履行法律和道德责任，杜绝与腐败有关的任何行为。万宏养老根据《公司章程》和相关财务制度，

完善内控制度，强化内部制约制度，所有业务均须有经办人注明事由，部门负责人审核、总经理审批，以确认其真实性和合法性，财务部门严格把关。同时，公司充分发挥党组织“三重一大”集体决策作用，实施党支部反腐倡廉体系，主动接受政府主管部门、内部员工监督，保证企业反腐倡廉的合规性和有效性。

（二）公平竞争

公司严格遵守国家有关反垄断、反倾销及反不正当竞争等相关法律法规，支持鼓励竞争的公共政策。公司始终树立“以人为本”的理念，尊重知识，尊重人才，破除“用人唯亲”歪气，树立“用人唯才”正气，建立有上有下、公平竞争的上岗机制。

（三）在价值链中促进社会责任

1. 建立集团养老服务供应商数据库，细分供应商

充分发挥国企在资源整合的优势，科学分类，建立集团从咨询策划、规划设计、软装、信息化系统、设施设备、康复辅具、智能产品、配套医疗服务等供应商体系；不断完善供应商数据库，建立遴选机制；不断优选集团业务供应商，为提升养老设施建设质量提供保证。

2. 与业内领先的养老服务单位建立长效合作机制

充分调动集团自身力量，与业务咨询服务机构合作，开展系统化永不间断的市场调研，时刻把握市场动向。通过“党建同心圆”、“悦伴 wan 党建品牌”及“志愿服务实践基地”等平台进一步整合各类资源，聚焦老年人的文化生活、身体保健和嵌入式居家养老等领域为社区老人提供服务，先后与 18 家爱心单位、10 个街道（镇）及 20 个居民区建立长效的合作机制，打造多元化的服务体系，积极融入行业组织，与业内领先的养老服务单位不断取长补短，学习先进运营管理服务经验，资源共享，优势互补。

3. 加入上海市养老行业相关协会

加强政府政策、法规、行业标准的学习，时刻关注养老委办局的养老政策动向，加入上海市养老行业相关的行业协会，成为上海市养老服务行业协会副会长单位、上海市认知症专委会副主任单位、现代联合会养老专委会会员、长宁区医保协会理事单位等协会、联盟、行业联合体，把握行业发展的新动向、新趋势、新热点。

（四）尊重产权

公司尊重且注重管理、保护知识产权，通过外聘专业讲师和内部培训等多种形式，开展知识产权管理和使用培训，凡涉及第三方商标、专利及著作权等相关事项，均事先进行检索，避免在使用过程中产生侵犯产权的事件。

七、消费者问题

（一）保护消费者健康安全

智慧医养方面。一方面，万宏悦康将以综合门诊部为抓手，提升医疗服务能级。万宏悦养推进家庭照护床位服务，积极探索与家庭病床、长护险制度融合发展，为有需要的老年人提供综合性服务。另一方面，万宏悦馨通过在机构内增设内设医疗机构，推进中西医医疗服务与养老服务融合发展，充分发挥基层常见病、多发病、慢性病防治和重点人群健康管理中的特色优势。还有，依托智慧医养服务平台，加强健康、养老数据共享，推动不同养老场景下，老年人的健康和养老信息深度开发和合理利用，并通过推进“养老机构+互联网医院”，高效引入国内知名医疗机构服务资源，通过远程诊疗、远程就医等模式，为机构及社区老年人提供延续护理、居家护理等便捷服务。

餐饮方面。一方面，万宏悦膳拓展智慧配餐，强化助餐产品研发能力和标准化建设，积极推进连锁经营模式，建立统一健康采购、食材供应、智慧扫脸收银系统，做大做强做精配餐服务。同时，在现有为老助餐产品基础上，引入“药膳同源”配餐理念，以人才引进、合作开发、定期指导、配方购买、周期定制等方式，协同区

域知名中医养生专家资源，结合老年人四季身体健康特点，创新开发为老助餐产品。

另一方面，万宏悦膳优化内部服务管理机制，通过设计有效的奖惩机制，实现助餐板块与其他业务有效联动，实时动态了解老年人多元化需求。

“党建+共建”医养结合共建活动。为更好的满足机构和辖区内老人慢病管理需求，减轻家属负担，万宏养老集团与辖区内不同等级的医疗机构签署党建共建协议，一方面通过每年“最佳党日”为养老院的老人提供免费体检活动，体检项目包括血常规检查、血压、心电图、心肺听诊、腹部触诊等内容。另一方面养老集团通过与辖区内社区卫生服务中心共建，打通老人就诊绿色通道，中心医生每两周安排医师到养老机构进行巡诊，同时为老人提供医疗、保健、心理疏导等服务。如遇老人的病情变化需要入院，中心医生将根据老人的实际情况，依据分级诊疗标准为老人全方位全周期健康保驾护航。



图6 “党建+共建”医养结合共建活动

（二）消费者服务、支持和投诉及争议处理

万宏悦馨。负责运营敬老院、综合为老服务中心、长者照护之家、日间照料中心等养老服务设施为老年人提供基础性生活照护及日常服务。

万宏悦康。主动适应区域养老服务格局，注重居家社区机构相协调，不断提升医疗卫生服务对健康养老的支撑能力，推动实现高质量医养结合发展。推进养老机构与区域医疗卫生机构组建医养联合体，建立双向转诊机制，实现优势互补，更好

地满足老年人治疗期住院、康复期护理、稳定期生活照料以及安宁疗护一体化的健康养老服务。

万宏悦养。将贴心照护送入家门，提供居家养老、家庭照护床位等上门服务，让老年人舒心，让儿女放心。

万宏悦膳。充分利用物业支持、体制机制改革支持等最新政策机遇，整合区域国资系统内适宜物业、市场化为老用餐等优质资源，拓展为老用餐服务。立足现有客户资源，积极开展老年人用餐场景研究，拓展市场规模、升级助餐产品和服务模式。

万宏悦诚。整合国内外养老服务业供给端资源，满足机构、社区、居家不同场景的多元化养老需求，提供居家适老化改造、康复辅具租售等服务，为老年人营造安心可靠的适老环境。

公司增强万宏养老人员的向心力和凝聚力，不断改进方法，追求顾客满意。通过万宏护理站提供专业照护和居家上门服务、万宏悦膳提供老年餐饮配送、万宏悦诚提供适老化居家改造，万宏养老打通养老服务供需对接的“最后一公里”，让老年人在家门口就能享受到便捷、舒心的养老新生活。

（三） 消费者信息保护与隐私

公司严格按照规章制度，保护消费者信息，避免消费者个人信息被用于其所不希望的营销目的。

（四） 基本服务获取

万宏养老提供 24 小时热线电话 (021) 62330927，保障消费者能及时联系公司。

（五） 教育与意识

提供老年人智能手机使用课程，为老人提供手机使用指导。随着互联网的发展，智能手机已经成为人人必备的生活用品，许多老年人却因为操作问题只能望而止步。为了解决社区老年人“用机难”问题，让老年人享受网络生活带来的便捷和快乐，万宏养老集团在旗下为老服务设施开展了老年人智能手机公益培训活动。培训课程

为：基本功能使用、常用手机设置、手机应用的安装与卸载微信的使用与演示等。

公司还在 2020 年度“公益之申”荣获“十佳公益基地提名奖”。

邀请上海银行工作人员作老年人防诈骗知识讲座。防范老年人金融诈骗，避免老人上当受骗，维护稳定和谐环境。目前，我国老年人群中互联网人数不断增加，微信使用活跃度不断上升。老年人空余时间多、辨识能力弱、安全上网和防骗意识不足，且其中很多不和子女同住，遭遇诈骗时无法第一时间求助。面对复杂的网络环境和不断攀升的上网风险，老年人很容易成为不法分子的诈骗对象。为此，万宏养老集团特别邀请了上海银行工作人员，为老人们开展了防诈骗知识讲座，提高老年人对各类诈骗方式的鉴别能力和自我防范意识。



图 7 长者技能指导和培训

八、社区参与和发展

（一）社区参与

长宁区是上海市老龄化程度较为严重的中心城区之一，老年人对于多维度多元化的养老服务有着较大的需求，而万宏集团的资源优势正是拥有一定数量的位于中心城区的养老机构及散落在各居民区的存量房屋资源。万宏集团通过调研和实践确立了机构、社区、居家三维深度融合的复合型嵌入式社区养老服务体系——就是以机构为中心，以社区为服务半径，以居家为服务点，通过点线面的服务连接，形成

从机构照料到社区活动服务再到居家康复护理的“全方位”服务，构筑 15 分钟为老服务生活圈。

1. 设施嵌入社区

万宏养老所有的为老设施均在中心城区的人口密度高的居民区内，涵盖了多种为老服务设施。万宏养老以小而精、小而全的软硬件设施和普惠性的收费受到信赖。嵌入式养老让老人们不离家、不离群、不离亲。

2. 服务覆盖社区

公司打开养老机构的“大门”，让这里成为为老服务的枢纽，实现社区各类延伸服务和功能拓展。例如万宏悦馨养老院、万宏悦馨第一养老院、万宏悦馨第二养老院三个综合体项目，把街道为老中心/家门口服务站和养老院整合在一个项目中，把生活、助餐、照护、文化活动、资源共享，实现一站式的服务。在项目中，通过整合卫健委的社区卫生站、万宏的护理站、街道的居家为老服务站，在有限的空间内实现了服务功能“三站合一”，从而进一步打通了医养结合的空间壁垒。例如定西路项目，仅有 600 多平方米，除了综合功能外，公司建立了社区嵌入式认知症照护专区。通过居家式、小单元的空间布局重构，为认知障碍老年人营造家庭式的住养环境，独立的认知症档案以及专属活动计划和康复计划，实现在非药物治疗干预下，认知症长者持续维持功能、享受有意义的生活和有温度的养老。

3. 助餐服务进社区

为社区老人提供助餐服务，提供午餐供应。为了解决就近老年人的吃饭问题，万宏养老集团依托旗下各养老机构，开展社区老年人助餐服务活动。目前万宏养老拥有社区大食堂 5 家，长者助餐点 16 家，助餐服务提供的菜品有一大荤、一小荤、一素菜、一汤的套餐，日供餐量达到 650 客。机构还为一公里内行动不便的老人，提供送餐上门的服务。

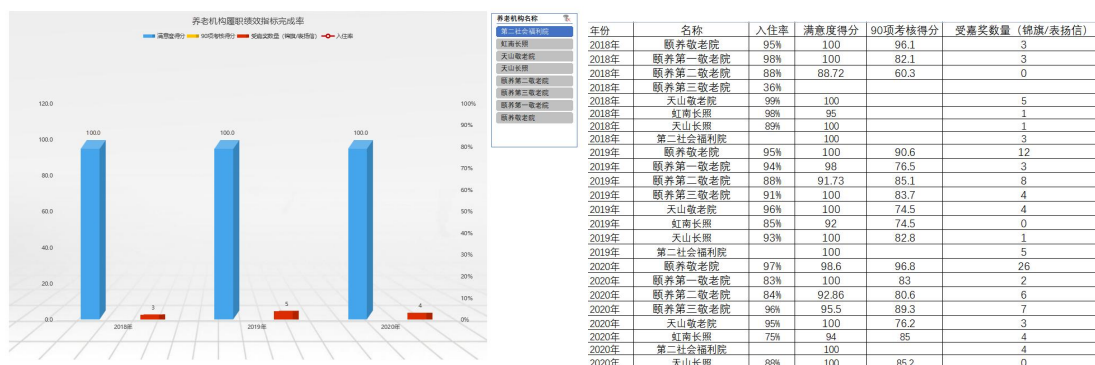


图 8 社区助餐满意度调查

4.党建向心力打造开放式养老机构。万宏养老集团依托“悦伴wan”党建品牌，加速将悦伴wan系列“党建+服务”组合集中向社区渗透推广，如“悦伴wan建筑可阅读”、“拾光照相馆”、“护心行动”、“温暖食光”等党建活动高频率、大范围在公司下属机构内和社区周边举办。相关活动信息分别在东方网、新闻晨报、看看新闻、澎湃新闻、长宁区融媒体等市级、区级媒体刊登报道，通过讲好“悦伴wan”品牌故事，扩大国资党建品牌的社会影响力、惠及面、知晓度，努力解决好服务群众最后一公里问题，推动养老服务与区域经济发展相适应，提升长宁老年群体的幸福生活指数。

(二) 教育和文化

在人才教育和储备方面，万宏养老采取内外联动、多管齐下的方式。一方面充分发挥自有培训中心的资源优势，着力打造运营、服务两支专业队伍。一方面，持续加强全员专业化培训。万宏养老充分利用集团培训中心作为上海市养老服务行业协会分教学点资源优势，加强养老护理员培训，提升一线人员专业技能；同时持续完善认知症护理等专业化培训管理。另一方面，链接外部培训资源。万宏养老通过搭建高校产学研合作平台，与多家高校深度合作，对老年护理、康复医疗、老年服务与管理等专业人才进行专项培养。

(三) 就业创造和技能开发

万宏养老积极组织、参加市区各级护理技能比武大赛，并获得各类奖项，激发员工学习热情，加大全员专业服务能力提升驱动力。作为上海首批养老服务类专业

实习实训基地，我们与各高校深化产教融合，建立全过程培养体系，如工程技术大学养老专业、安徽卫生健康学院护理人才，从源头建立合作，实现“院校合作培养+行业实战”培养模式，提供实行机会。此外，我们建立压力传导和科学的激励机制，通过“见习院长”“高级院长”等形式打造人才梯队，提升运营管理水平。

（四）技术开发与获取

以数字化转型为契机，实现产业链信息化整合。数字化转型作为当前经济发展的重要战略，也是养老产业的大势所趋，是提升养老运营管理效率与养老服务质量的的有效手段。我们已成立专门的团队，开发机构、社区、居家三维互通的信息平台，包括护理员管理平台、老人监护平台和养老集团管理平台、社区活动送餐服务 APP 小程序、智慧餐厅、医保结算自助机以及线上云诊室等。以数字化带动业务协同和服务延伸，形成完整的养老全产业链生态体系。

结语

万宏养老始终相信，持续不断地完善企业社会责任体系是确保公司未来发展的基石。根据社会发展及公众生活水平的不断提升所带来的变化，我们应持续不断地履行企业社会责任，进而确保企业所有利益方的利益得到保障。2023 年是疫情防控优化调整之后行业回暖的一年，万宏养老对社会、股东、员工、客户的社会责任方面做了大量工作，也取得了一定的成绩，但公司的社会责任履行工作还存在很大的提升空间，我们将一如既往的履行好社会责任。