

关于本报告

亲爱的读者，本报告集中反映了上实物业公司2022年履行社会责任的绩效和举措。希望通过本报告，让您更全面深入地了解上实物业人为满足人民日益增长的美好生活需求所采取的具体行动，更为深切地感受到上实物业人“受人之托，忠人之事”的企业使命，以及“时时用心、事事用情”的服务真情和不懈努力，以期您始终如一地理解和支持上实物业公司在新时代的改革发展事业。

本报告是上实物业公司发布的第12份社会责任年度报告。上一份报告在2023年10月发布，本报告计划在2024年1月发布。

本着客观、规范、透明、全面的原则，报告披露了公司在经济、环境、社会等方面的工作绩效。

时间范围

2022年1月1日至2022年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

报告边界

以上实物业总部和上海地区各物业管理服务项目为主体，包括所属事业部、城市公司。

称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“上海上实物业管理有限公司”也以“上实物业”、“上实服务”、“上实发展物业板块”、“公司”或“我们”表示。

报告版本索取

您可以在公司网站下载本报告的电子文本。更多信息请扫描封底二维码。

数据说明

报告中所使用数据均来自公司或外部正式发布的文件和报告。

延伸阅读

公司已形成社会责任信息披露体系。建议您登录公司网站www.siiocservice.com参阅公司历年报告，以获得对上实物业公司社会责任工作更为立体的感知。

可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

编制依据

国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会联合发布的《社会责任指南》、《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）

报告改进

在编制依法上，优化报告编制流程，完善实质性议题识别管理，议题披露更加丰富。

在报告结构上，增设报告篇章导读，完善篇章逻辑结构，报告逻辑架构更加清晰。

在报告内容上，重点披露物业管理、社区和谐等社会热点议题。

在报告呈现上，优化报告语言，将照片、图形、文字充分融合，增强报告层次感、带入感，进一步提升读者阅读体验。

目录

| | |
|--------|----|
| 报告编制说明 | 00 |
| 目录 | 02 |

04

关于我们

| | |
|--------|----|
| 公司简介 | 04 |
| 组织架构 | 05 |
| 公司治理 | 06 |
| 回顾2022 | 07 |
| 公司服务体系 | 08 |



10

| | |
|-----------|-------|
| 专题聚焦 | 10-19 |
| 精准施策 科学防治 | |



20

| | |
|-----------|-------|
| 物业管理 | 20-27 |
| 共管同心 和谐同行 | |
| 服务品质 | 22 |
| 服务亮点 | 24 |
| 智慧物业 | 26 |



28

| | |
|-----------|-------|
| 绿色环保 | 28-33 |
| 保护环境 人人有责 | |
| 管理节能效果显著 | 30 |
| 改造设备助力节能 | 31 |
| 节能宣传好戏连台 | 32 |



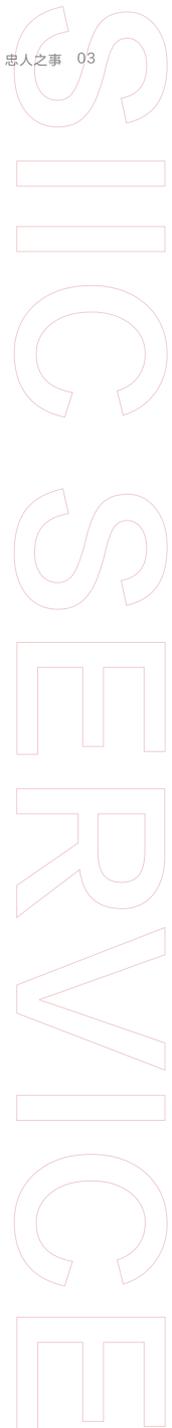
34

| | |
|-----------|-------|
| 安全保障 | 34-39 |
| 保障安全 提高效益 | |
| 安全运行 | 36 |
| 安全培训 | 38 |
| 预案演练 | 39 |



40

| | |
|-----------|-------|
| 社会和谐 | 40-51 |
| 保护环境 人人有责 | |
| 促进社区和谐 | 42 |
| 推进合作共赢 | 46 |
| 促进员工发展 | 49 |



成为具有影响力的 城市运营服务商和美好生活集成商

关于上实物业

上实物业是上实集团旗下专业从事物业服务的子公司，是上海代表性的国资物业服务企业。公司恪守“守信、品质、创新、协作”的核心价值观，提供覆盖城市生活各领域的专业服务。

上实物业是中国物业管理协会常务理事、上海市物业管理行业协会副会长单位，也是中国质量协会理事单位、上海市质量协会常务理事单位。2022年度中国物业管理综合实力第40名，上海市物业服务综合实力第5名。

上实物业企业文化

企业使命

受人之托，忠人之事

服务理念

时时用心，事事用情

企业精神

客为尊
人为本
善其身
怀天下

核心价值观

守信、品质
创新、协作

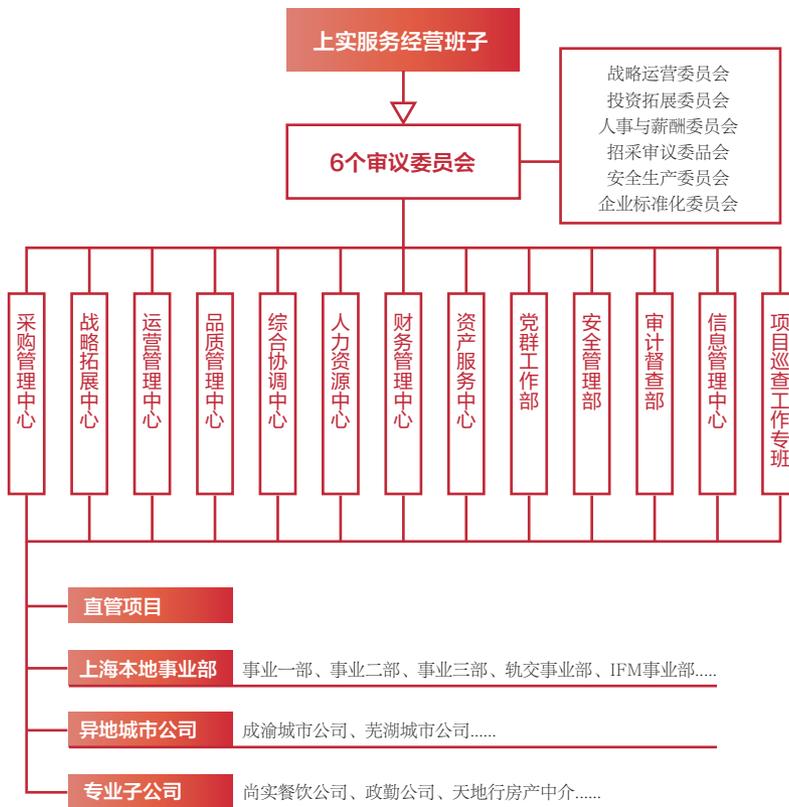
企业愿景

成为具有影响力的
城市运营服务商和美好
生活集成商

管理理念

通过一心、二效、
三节，实现成本、效率、
体验的最佳组合

*下图为公司组织架构图



公司治理

上实物业公司实行董事会领导下的总经理负责制，由股东单位任命董事会、监事会及其成员，建立议事规则。董事会是最高权力机构，负责公司发展战略和规划的制定，监事会负责监督控制，总经理全面负责公司日常运行。

2021年是上实物业与上实发展旗下其他三家物业公司(新世纪物业、申大物业、商用物业)进行了管理一体化、品牌一体化重组后的运行元年，形成了一个总部，三个事业部（上海）、三个城市公司（成渝、芜湖、江苏）、三个专业子公司（尚实餐饮、政勤公司、天地行房中介）的组织架构。

公司每年接受集团公司资产财务部进行的内部审计，对财务收支情况和经济效益状况进行内部监督。并由公司董事会聘请会计师事务所国家注册会计师对年度会计报告进行独立审计，以保证审计活动和过程的公正性。

阶段性成就



上实服务荣获2022办公物业服务力top20企业、2022中国物业服务华东品牌企业30强



上实服务荣获2022中国国有物业服务企业综合实力50强
2022中国物业服务企业品牌价值100强



回顾2022



2022年公司管理面积

2786 万平方米



2022年公司主营收入

98099 万元



2022年公司利润总额/交纳税金

4069/5138 万元

2019至2022年公司管理面积统计表

| 年份 | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 2022年 |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|
| 总管理面积 (万平方米) | 1527 | 2665 | 2658 | 2786 |

2019至2022年公司主营收入统计表

| 年份 | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 2022年 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|
| 主营收入 (万元) | 80952 | 87363 | 97270 | 98099 |

2019至2022年公司利润总额/交纳税金统计表

| 年份 | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 2022年 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|
| 利润总额 (万元) | 3625 | 4232 | 5981 | 4069 |
| 交纳税金 (万元) | 4247 | 3650 | 4942 | 5138 |

PM

物业管理

通过上实服务标准化服务体系实现物业服务精准化、精细化，发挥空间运营和服务的特长，拓展物业服务纵深，通过数字化转型提供多样化的差异服务产品，提升客户满意度。

IFM

综合设施管理

致力于为企业客户的非核心业务提供全生命周期的设施管理，将企业的空间规划管理、设施设备管理、行政与资产管理、不动产管理等通过系统整合，助力客户本身发展战略和核心业务及业务持续性，打造全新的不动产保值、增值客户体验。

AM

资产管理

构建资产管理的资物管一体化大运营模式，实现“融、投、管、退”过程中的良好资产收益，实现业主预期目标。

EPM

智慧管理平台

提供新技术条件下的全新智慧管理平台，实现管理透明化、服务品质标准化、人-业-财一体化、及时决策数据化，为全业态物业管理提供数字化支撑。

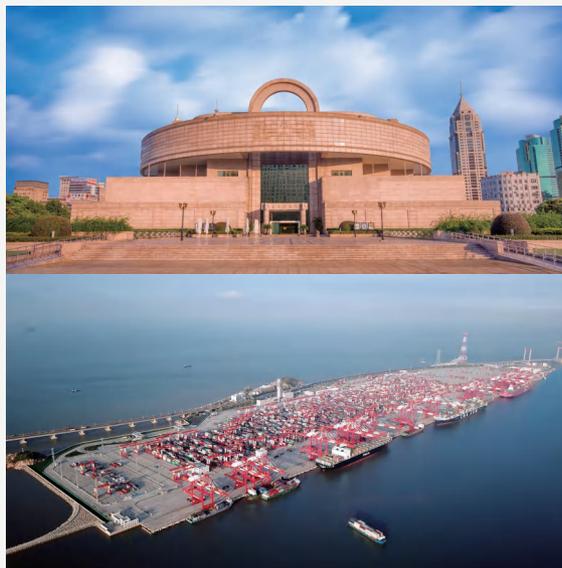


上实服务全业态标准化服务体系 提供全业态全生命周期物业服务

公司已经建立了企业标准，并通过了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、上海品牌、企业社会责任管理体系和能源管理体系认证，正在构建信息安全管理体系和食品安全管理体系。

公司通过标准化系统框架，实现全生命周期的物业服务，提供商业、办公、公众、院校、机关、园区、医院、养老、住宅全业态服务解决方案。

公司以商写综合体、行政办公楼、大中院校、公共场馆及中高端住宅为主营业务，提供与物业全生命周期相关的增值服务。在管项目涉及上海、重庆、成都、西安、芜湖、青岛、烟台、无锡、苏州、泉州、湖州等地。代表项目有上海环球金融中心、上海博物馆、中国航海博物馆、上海音乐厅、洋山深水港、上海市高级人民法院、上海市人民检察院、华为上海研发中心、宝钢服务中心、中铁上海设计院、国家检察官学院上海分院等。



在管项目：「上海博物馆」

「洋山深水港四期」



专题聚焦

精准施策 科学防治

投身防控“疫”线, 彰显国企担当

2022年, 我们在“守”与“进”中折射出极不平凡的一年。面对疫情反复冲击的严峻形势以及上海的全域封控, 上实服务充分履行国有企业的政治责任、社会责任, 公司党政领导坚决贯彻落实上级有关疫情防控工作的部署和要求, 在履职尽责与社会各界一起共筑抵御病毒的坚固防线, 全体员工向疫而行, 共克时艰, 出色圆满地完成了防疫工作, 获得了诸多荣誉, 其中, 临港沧海路方舱医院上实服务管理团队荣获**2022年度上海市重点工程实事立功竞赛优秀团队**称号。



修订疫情防控指南, 防疫工作更标准

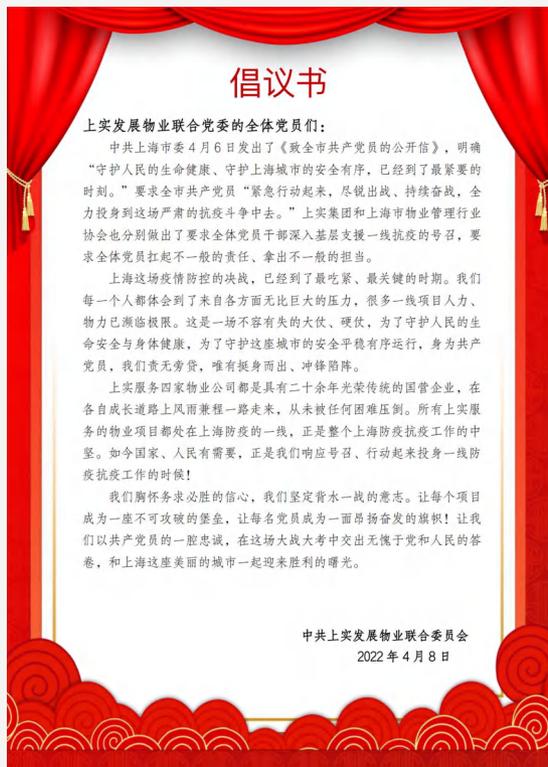
2022年3月, 奥密克戎变异毒株引发的新冠肺炎疫情肆虐上海, 结合疫情发展态势和特点, 公司及时修订发布了《上实服务2022年疫情防控工作提示》、《上实服务2022年疫情期间安全工作提示》、《新型冠状病毒肺炎疫情防控操作指南(第二版)》、《关于启动突发公共卫生事件应急预案演练工作的通知》、《关于疫情防控中做好自身安全防护的通知》、《关于染疫项目管控措施的工作提示》、《上实服务疫情防控与消防安全工作提示》等11个指引文件和工作提示。

针对项目层面开展了**5场线上培训**, 主题涉及消毒、设施维护和客户服务等, **累计近600人次参加**。

党委号召党团员, 众志成城担使命

在本次疫情大考中, 物业联合党委第一时间制定了《上实服务新一轮新冠肺炎疫情防控工作方案》, 组建疫情防控志愿服务突击队, 在封控区开展环境消杀、物资运送和核酸检测等志愿服务工作。发布了《致奋战在抗疫一线的员工和家属们的信》, 致敬在风雨中坚守、在战“疫”中逆行的上实服务人。向全体党员发出《倡议书》, 号召全体党员投身公司防疫抗疫的各项任务, 全力支援一线项目抗疫。在临港二号方舱成立了临时党支部, 在虹桥定点方舱医院, 与闵行区中心医院、新虹桥公司、上海星辰儿童医院、览海康复医院共同成立“览海定点医院疫情防控临时党支部”。

公司还发布了《关于进一步做好防疫抗疫期间员工关怀工作的提示》, 公司工会组建了“关爱员工志愿者”, 定点帮扶染疫员工, 舒缓他们因疫情引发的各类心理压力, 传递公司对员工的关怀。



案例 争分夺秒配送, 物资保障显风采

3月22日, 公司分别建立了《上实服务疫情防控风险等级产品名录》、《防疫物资产品名录》, 并对《防疫物资产品名录》中的发货与库存情况进行不定期更新, 通过“线上+线下”共发力, 在上海封控期间, 全力保障了上实集团、上海医药、549指挥部、临港方舱和虹桥定点医院方舱的抗疫物资配送, 以及公司总部的防疫和生活物资储备。截止5月底, 共为130个项目/部门, 配送了656项防疫保障和生活保障物资。根据上海市4月5日起, 在重点场所推行“场所码”、“数字哨兵”扫码通行的措施要求, 完成了《疫情新科技·数字哨兵》的产品情况汇总。

作为上海市物业管理行业协会的副会长单位, 上实服务还承担了为市房管局物业处、市物业协会、各区应急中心、全市部分物业公司配送市物协的抗疫和生活物资的重任。

公司专门组建了一支抗疫物资配送小分队, 承担起了抗疫物资的入库、存储、发放、仓库盘点等工作, 为协会、以及在沪项目、临港方舱、虹桥定点医院方舱提供运输力量。为了第一时间解决燃眉之急, 配送师傅几乎“睁眼就在路上”, 力求尽快将各类物资送到各个接收点。自4月以来, 累计接送转运各类生活及防疫物资超过400车次, 总行驶公里数达23055公里。



接送转运各类生活及防疫物资
超过400 车次



总行驶公里数
23055 公里



全速“逆行”, 他们让方舱温暖有光

览海定点医院位于上海新虹桥国际医学园区, 由览海康复医院改建而成, 开放床位500张, 于4月17日正式启用。4月15日上实服务物业保障团队正式进驻览海定点医院, 协助院内医护人员, 为累计收治的956名新冠确诊患者提供服务保障, 工程、安保、保洁人员积极主动地承担起定点医院内的医疗物资搬运、样本运输、医废物品清运、餐食运送、环境清洁消杀等各项保障工作, 他们不分昼夜连续奋战40天, 实现了“运行管理零差错, 病患安全零事件”的目标方针, 将院感率控制在1%以下, 圆满完成了服务保障任务。

城开莘社区位于莘庄商务区, 是一个集2500多套公寓、中央绿地、社区商业于一体的保障性租赁住房项目。4月16日, 上实服务在管项目紧急开业为援沪医疗队提供保障服务, 整整40个昼夜, 累计工作人员47名工作人员, 为6家援沪医院共计278名医务人员提供后勤保障服务, 尽心尽力协调安排医疗队的衣、食、住、行、防疫等各方面提供周到服务, 为他们在上海的抗疫工作提供了强有力的保障。

上实服务团队接连收到多封感谢信, 分别来自服务于世博方舱的福建漳州医疗队与支援蓝海康复医院的内蒙古医疗队, 感谢上实服务人在平凡的岗位上贡献着不平凡的力量。



累计收治**956** 名新冠确诊患者
不分昼夜连续奋战**40** 天
院感率控制在**1%** 以下



40 个昼夜、**47** 名工作人员
为**6** 家援沪医院
约**278** 名医务人员提供后勤保障服务



案例

尽锐出战方舱, 有力度拼速度显温度



抗疫期间, 上实服务分别参与了临港沧海路方舱、虹桥定点医院方舱、张江方舱, 以及芜湖方舱四个方舱医院、莘至城隔离医院的抗疫工作, 在上海疫情防控关键时刻发挥重要作用, 圆满完成各方舱运营保障工作, 为全市疫情防控工作交上一份优异答卷。

4月11日, 上实集团接到建设和运营临港2号沧海路方舱医院的任务, 我司受上实集团委托迅速成立了临港2号方舱医院的上实服务志愿者团队。从4月12日开始, 公司领导班子成员亲自带队, 先后共有**68名上实服务自有员工赶赴临港**, 到上实集团沧海路方舱医院指挥部报到。积极投身总指挥部的综合协调、方舱运营、物资管理、交通运输和餐饮服务等工作团队的各项运营保障工作。运营工作团队更是参与了从前期编撰运营方案、建设期现场运营规划至正式运营入舱的各项保障工作。他们不惧艰险, 逆行而上, 以担当实干践行使命初心, 在提供保安、保洁、消杀、清运及物资搬运等基本保障服务外, 还为老人和婴儿购置奶粉和尿布, 照料行动不便的患者, 为医护人员送上生日蛋糕, 细致入微的工作为让方舱变“暖舱”。

据统计, 方舱医院运行期间, 共计搬发放物资约30万箱, 每天发放标准防护套装约2000多套, 其他各类物资约1000多件, 对40部观光车、20部运营餐车、15部转运车进行分类管理, 每天往返运输约10多个小时。组织防护服穿戴、院感知识线下培训400人次, 上实服务内舱九名志愿者和所有运维组成员从运营、休舱过程**0感染, 0事故**。



一肩芳华无穷碧, 铿锵玫瑰别样红

凌海莲是上实服务资产服务中心总经理, 同时她代管了尚实餐饮公司及宝钢项目。这名有10年党龄的她, 既是领头羊, 也是实干家, 在工作中时刻发挥先锋模范作用, 无论是寒潮来临还是疫情防控, 她都坚守在现场。

疫情初期宝钢在一所未开荒的公寓内紧急设置了临时隔离点, 接到任务后她更是晚上9点火速组织了12名保洁员工奔赴公寓内对11个楼层, 223个房间进行开荒保洁。开荒工作时间紧、任务重, 她跟保洁工一起分秒必争地打扫公寓房间、打扫卫浴、铺床单、被套等等。经过一晚的通宵奋战, 在第二天早上5:30完成了公寓的保洁工作, 用实际行动诠释了上实人的责任与担当, 她本人也获得了“宝钢抗疫先锋”的称号。



铁骨柔情, 铿锵玫瑰“三进”方舱绽芳华

“守好一扇门, 温暖一座城”, 芜湖城市公司的吴玲毅然连续三次进方舱, 成为芜湖市物业管理行业进驻方舱医院第一人, 同时也成为2022年4月、7月、11月, 连续三次进舱的第一人。



在方舱医院, 每天都能看到她忙碌的身影, 对每位进舱人员她都会监督“防护工作有没有做到位”。在人员进舱后, 她立刻同院感医生一起查看他们进舱监控, 指导督促物业人员严格按方舱医院的操作规程进行消毒, 清扫和垃圾收集清运。出舱时, 她又会反复监督每位员工按脱防护的流程小心翼翼脱防护服。

除了方舱内部的物业管理事务, 还有人员进出、物资进出、班次排班、人员调整等等, 可谓千头万绪。舱内舱外同事们都是6或8小时一换班, 她每天却是早出晚归, 最少工作15小时, 晚上回到酒店还要做一天工作总结, 将当天与院感发现的问题及时与员工沟通。通过她的尽心尽责, 上实服务团队在方舱医院无一感染, 她把芜湖城市公司的17位“勇士”全部安全带出舱门。只问初心, 无问西东。她做到了。

老党员身先士卒, 筑牢抗疫“最后100米”



2022年新冠疫情几次三番来势汹汹, 危急关头在慧智公寓有一位巾帼女杰以项目为“阵地”连续坚守大半年, 她就是物业经理宋伟丽, 一位有着23年党龄的女共产党员。

上海封控期间, 她事事坚持党建引领, 处处发挥先锋模范作用, 成了群众眼里的“宋副书记”。与疾控对接核酸抗原检测、妥善处置确诊病例转运、对社区密接人员人性化服务、为住户就医送药她亲力亲为; 楼栋消杀、垃圾分类处理、快递、团购物品消杀等关键场所都有她的身影; 兼职采购保障人员、发放防疫及生活物资、保障租户生活……她真正做到了“十项全能”。常态化后, 她继续“小蓝”、“大白”轮番做, 组织公寓全员核酸连轴转, “等日出”、“数星星”, 是她每天的工作常态。

把“最后一百米”服务做得温暖而精彩是宋伟丽同志践行入党誓词的生动写照。慧智公寓所有租户都熟悉这个小身材、大能量女党员, 而同事更为有这么一位充满智慧和正能量的领头人而骄傲。

抗疫期间及结束后, 上海市委组织部《组织人事报》、上海市委宣传部微信公众号、学习强国平台、上海电视台新闻联播、搜狐新闻、中物协公众号、上物协公众号等诸多媒体都对上实服务抗疫事迹进行了报道, 公司制作的《上实服务人热血战“疫”为爱逆行24小时》, 同时荣获文汇报人文短视频主办的关于开展文汇报“青年营”短视频线上征集活动优秀作品奖。

点点星火汇聚成炬, 先进抗疫人物受表彰



为了表彰先进, 大力弘扬“辛苦我一人, 幸福千万家”的行业精神, 上海市物业管理行业协会组织开展了2022年度疫情防控先进单位、先进团队和优秀个人的评选活动。在此次评选活动中, **上实服务荣获2022年度疫情防控先进单位, 临港沧海路方舱医院管理团队(市级方舱)、新虹桥国际医学中心物业管理处荣获2022年度疫情防控先进团队, 公司员工丁维金、吴皓荣获2022年度疫情防控优秀个人。**

2022, 在那段铭记历史的大上海保卫战中, 上实服务人以实际行动践行初心、担当使命, 冲锋在前, 让党旗始终在抗疫一线高高飘扬。她们用心服务每一批观众, 多年以来坚持做到零投诉。初心、勇气、专业是这个讲解团队一直坚持的态度。

案例

中海博讲解班组 喜获“上海市三八红旗集体”荣誉称号

7月29日, “上海市三八红旗集体”授牌仪式在中海博物馆中心举行。上实发展党委委员、工会主席王希望为获得2021年度“上海市三八红旗集体”的中海博物馆中心客户服务部讲解班组授牌。

上实服务“中海博”讲解队伍, 由**6名专职女性讲解员**构成。平均年龄30岁。虽然在专业讲解团队中, 她们并不是一支年轻的队伍, 但每次的讲解, 她们都保持热忱和专业, 这是很多听完讲解的观众给予的反馈。在博物馆的各个角落总能看到她们带着耳麦认真讲解的美丽身影。

从害怕被观众提问, 到能从容面对各种问题并获得观众的肯定, 这是她们在一次次讲解过程中积累的底气。每年平均接待讲解观众**50000**多人, 讲解时长每年超过**2500**小时, 除了这些常态化的工作内容外, 新课程的开发、馆内专题活动的开展、馆外专题讲座的撰写及演讲, 以及与100多所学校合作开展的一系列研学活动, 很好锻炼了她们的专业技能。

她们用心服务每一批观众, 多年以来坚持做到零投诉。初心、勇气、专业是这个讲解团队一直坚持的态度。



上实发展党委委员、工会主席王希望为获得2021年度“上海市三八红旗集体”的中海博物馆中心客户服务部讲解班组授牌现场照片。



物业管理

2022年对于物业行业是更具挑战的一年，城市化继续推进物业管理行业高速发展，国家基层治理政策落地加速，各地完善纷纷物业管理相关规范，物业管理从大地产行业附属功能到走向独立，成为基层治理“三驾马车”的重要力量之一，价值得到政策重视，发展得到鼓励支持。

在经济形势和行业格局不断变化的大环境下，上实服务多元化布局增值赛道，逐渐实现非住宅态领域的商办、学校、医院、产业园、交通、城市服务等全面覆盖。



01

共管同心 和谐同行

2022年对于物业行业是更具挑战的一年，城市化继续推进物业管理行业高速发展，国家基层治理政策落地加速，各地纷纷完善物业管理相关规范，物业管理从大地产行业附属功能到走向独立，成为基层治理“三驾马车”的重要力量之一，价值得到政策重视，发展得到鼓励支持。

在经济形势和行业格局不断变化的大环境下，上实服务多元化布局增值赛道，逐渐实现非住宅业态领域的商办、学校、医院、产业园、交通、城市服务等全面覆盖。



守护提升服务质量 拓展创新管理模式

为了在公司内营造重视质量管理、提升服务质量、创新质量管理模式的良好质量文化氛围，逐步形成上实服务的质量价值观，建立起上实服务的质量文化体系，公司编撰完成《上实服务质量文化手册》，涵盖了质量管理架构、标准化建设、主要的质量管理活动、典型的质量工作方法以及质量管理基本知识等五个方面。图文并茂的质量手册能让员工进一步了解下实服务的质量管理工作，在日常的工作中自觉地运用质量管理的工具、方法和思维，提高质量文化意识、提升项目的服务品质，从而更好地为顾客服务，不断提升顾客满意度。



上实服务质量文化手册



相关文件和制度

案例

服务品质成就服务品牌



2022年，抗疫的主旋律并没有影响上实服务在品质服务提升的“加速度”，公司在原质量、环境、职业健康安全管理体系认证基础上，新增了上海品牌、企业社会责任、能源管理体系的认证。

海上荟管理处通过了“上海市社区应急响应管理服务标准化试点”团标评审验收。申报的中国航海博物馆、洋山港区管理中心、新虹桥医技中心、长宁八八中心、上海市奉贤区委党校和海上荟名都等21个项目，全部获评上海市物业管理优秀示范项目称号。

案例

守护特色体系 拓进品牌建设

2022年2月我公司参与起草《办公楼物业管理服务认证要求》团体标准修订；2022年5月12日封控期间，通过上海品牌国际认证联盟专家组线上评审；2022年5月29日至5月30日，北京中广大远认证中心组织评审专家对公司总部、上实大厦、宝钢客服中心进行第三方认证。上实服务成为第五批通过“上海品牌”认证的企业，进一步提升企业形象。



上实服务喜获“上海品牌”认证

拓展体系认证 提升企业竞争力

为提升公司的市场竞争力，公司于2021年10月组织开展能源管理体系、信息安全管理体系、社会责任管理体系的推进工作。2022年6月，公司总部及淡水湾管理处经第三方审核顺利通过**SA8000社会责任管理体系认证**，获得继质量、环境、职业健康安全管理体系、上海品牌后第五张体系认证证书，并获得青浦区自主品牌奖励。

2022年12月，公司总部及上实大厦、新上海国际大厦顺利通过ISO50001能源管理体系认证，继质量、环境、职业健康安全管理体系、上海品牌、社会责任管理体系后第六张体系认证证书。

专业技术，护航多元化服务

为满足公司高质量管理需求，公司职能部门专业条线为70多个项目提供了设施保障、环境管理、客户服务、秩序维护的技术诊断、解决方案、整改建议等各类支持。采用线上模式开展了“专业让我们更专业”的系列培训，通过“飞书知识库”的形式创建条线培训逻辑知识库，将企标文件和表单进行梳理和整理，方便项目现场一线人员随时获取和使用，首次尝试“小视频”的方式，由条线人员设定脚本，会同项目现场人员参与拍摄，希望通过可视化、碎片化的方式来创建公司内部培训体系。

采用项目分级管理的模式，进一步提升项目运营管理效率，降低项目运营风险，制定《直管项目管理办法》，重新划分直管项目清单，加大总部的管理力度，强化高效管理，对直管项目提供技术支持、指导培训和专项检查，为公司重点项目赋能，发挥职能作用。



社会责任管理体系认证证书



能源管理体系认证证书

一以贯之，笃行进取续写品牌荣光

2022年，公司提质量，谋发展，重实干，以荣誉见证实力。除了综合实力在全国和上海的名次均有提升外，公司总部、上实大厦和宝钢服务中心以95分的高分通过“上海品牌”办公楼物业管理服务认证，成为自2018年起实施“上海品牌”认证后第五批通过“上海品牌”认证的企业；**公司还成为全国物业行业首个通过“5S成熟度等级”评价的企业**；公司的SA8000社会责任管理体系获得青浦区自主品牌奖；在2020-2021年全国“安康杯”安全竞赛中，获评（上海赛区）优胜单位。

华为上海研发中心获华为颁发的“特别贡献奖”和IFM“华为后勤服务金牌供应商”荣誉称号；在管项目中海博物馆客户服务部讲解组获“上海市三八红旗集体”荣誉称号；上海新虹桥医技中心物业管理处、长宁八八中心物业管理处荣获“2021年上海市企业现场管理评价活动星级现场五星级”称号；海上荟名都物业管理处、奉贤博物馆物业服务处、洋山四期物业管理处、晶秀坊物业服务处、枫林国际中心管理处荣获“2021年上海市服务专项质量提升用户满意服务明星班组”称号；年平花苑项目经理郑琪获“2021年上海市巾帼建功标兵”称号；成渝城市公司荣获“先进基层党组织”称号。



2022年1月7日，宝钢服务中心“5S管理成熟度等级”评价获得最高等级“AAAAA”级。



上实服务以“非常抗疫·实力护为”，喜获IFM“华为后勤服务金牌供应商”荣誉称号。

数字赋能，信息化提速智管

2022年，公司顺利完成物业信息化一期建设，取得了阶段性的成果，并稳步前行开展二期规划落地工作。上半年完成了一期的系统初步数据治理和多场培训，并通过科学的考核手段，确保了信息化系统持续运转，加强了信息化的基础和抓手，2022年日均工单数832个，**同比增加了46%**。

为更好地赋能业务部门，上实服务信息化平台开发了品质检查工单，实现了投诉和品质工单系统，顾客满意度测评首次采取线上形式开展。满意度线上测评减少了项目输入环节，提高工作效率，提升问卷真实性、有效性；品质工单系统规范项目整改时效性，提高项目整改的便捷性，加强对不合格整改的管控；投诉工单系统提升投诉处理的及时性，提高数据统计精准性，便于投诉处理的追溯性。

活动

上实服务2022年度质量月圆满收官



上实服务根据中国质量协会全国“质量月”活动精神，认真落实党中央、国务院关于质量工作的重大决策部署，深入贯彻质量强国战略，在全力服务高质量发展的实践中，积极开展以“创造质量价值、增强企业韧性、助力高质量发展”为主题的“质量月”活动。详细资讯，请扫二维码。



上实服务举办升旗仪式迎“质量月”

展技能 秀风采

上实服务获得第二届临港南汇新城物业管理“金牌管家”劳动技能竞赛团体一等奖

案例



为了进一步提高物业服务力，搭建一线员工切磋技艺、交流技术、展示技能的平台，培养“知识型、技能型、创新型”的高素质物业大管家团队，11月2日，临港新片区建交中心在管委会建交处、南汇新城镇人民政府、上海市物业管理行业协会的指导下，会同镇总工会联合举办了第二届临港新片区物业“金牌管家”劳动技能竞赛。

参加这次临港新片区技能竞赛的有上实服务、陆家嘴物业、绿城物业、融创物业、光明生活、海港新城物业、临港新城物业等13家物企共计68人，其中上实服务有4人参赛。

过激烈的角逐，上实服务荣获“团体一等奖、水电工一等奖、物业管理员二等奖、电工二等奖”的好成绩。

竞赛的颁奖仪式于11月10日举行，上实服务提供了颁奖仪式主持和礼仪服务，保障本次颁奖活动圆满完成，受到主办方肯定。



绿色 环保

党的十八大以来，我国坚定不移走绿色低碳发展道路，绿色成为新时代中国的鲜明底色，人民享有更多、更普惠、更可持续的绿色福祉。

公司追求绿色、低碳发展，发挥区域资源优化配置平台的作用，推动节能减排工作，传播节能环保理念，促进所管物业的低碳发展，为建设美丽中国做出积极贡献。

02

保护环境 人人有责



党的十八大以来，我国坚定不移走绿色低碳发展道路，绿色成为新时代中国的鲜明底色，人民享有更多、更普惠、更可持续的绿色福祉。

公司追求绿色、低碳发展，发挥区域资源优化配置平台的作用，推动节能减排工作，传播节能环保理念，促进所管物业的低碳发展，为建设美丽中国做出积极贡献。



锚定“双碳”目标，通过能源管理体系认证

2022年初上实服务在原有整合型管理体系基础上，新增加能源管理体系，按照GB/T23331-2020、RB/T107-2013标准，策划建立了公司能源管理体系，并结合公司实际情况及业主方的能源考核要求，确定了公司的能源基准值、能源方针和目标，编制完成了初始能源评审报告。

同年12月，公司总部及上实大厦、新上海国际大厦顺利通过ISO50001能源管理体系认证，继质量、环境、职业健康安全管理体系、上海品牌、社会责任管理体系后第六张体系认证证书。

通过能源管理体系的认证，使我们的在管项目减少能源系统运行管理成本，提高劳动生产率，并通过智能设备提升工程人员对设备故障和异常处理的响应速度和处置能力，促进项目的可持续发展。

能源管理体系的建立标志着上实服务正式建立节能的自律机制，规范公司节能行为，制度化地把节能减排工作上升到战略高度，通过例行节能监测、能耗计量与测试、能量平衡统计、能源审计等措施，不断提高能源管理体系持续改进的有效性，借此提升上实服务的企业效益和社会形象，助力实现碳达峰、碳中和。

节能减排规范化，引领绿色低碳风尚

“双碳”引领时代发展，物业行业更加关注节能绿色低碳，随着国家对于环境保护工作的日益重视，能否处理好建筑能耗和污染排放过多问题，已成为我国能否成为建设资源节约型社会的关键之一，这也意味着物业管理与建筑物节能减排有密切关系。

我们深知，要实现节能减排光靠物业公司的积极性还是不够的，必须带动业主一起参与，才能真正落实到位。为此，我们首先多方面向业主进行节能宣传，利用电子屏幕、公示栏等宣传节能的方法和意义，增强业主的节能意识，然后进一步向业主征求节能的合理化建议和方法，使他们乐于主动地参与物业节能，配合我们共同做好节能减排工作。2022年度上实服务在管项目中的26个项目通过管理、技术改造等手段达到节能减排效果，共计节能152.4吨标煤，完成了年初设定的指标。

通过技术改造，提升设备用能效率

通过更换LED灯、对公共区域照明采用自控技术等措施来节约用电能耗，如：金天大厦将大楼450只35W的射灯更换为4W的LED节能灯，年节约122202度电能；对项目公共区域设备运行方案进行优化改进，提升设备运行效率，减少设备不必要的电能消耗。例如：地杰E街坊将西门电子屏缩短开启时间，生活水泵、景观水泵由大功率水泵更换为小功率水泵、景观水泵缩短开启时间9小时至5小时等措施共节能50081度电能；挖掘锅炉、空调机组等大型用能设备的节能潜力，进行技术改造，提升设备节能减排能力。例如，上实大厦将空调风机盘管等接入BA系统，定时开关，起到节约能耗使用量。



35W的射灯更换为4W的LED节能灯
年节约
122202度 电能



大功率水泵更换为小功率水泵
景观水泵缩短开启时间9小时至5小时等措施
共节约
50081度 电能



从日常管理层面上抓节电

电能，既是最重要的能源，又是消耗其他能源生产的能源产品。随手关灯，看似小小的举动，却能减少环境污染。所以在日常管理上，上实服务积极倡导员工不要忽视这些节能的小举动。要求全体员工做到随手关灯，关闭不必要开的灯。



变配电管理

供电部门根据全市的用电情况，对用电单位的最大用电负荷进行控制，对超最大负荷的加倍收取费用。所以合理申报最大用电量，显得更为重要，我们要在准确申报时，合理调整设备的用电时间，以保证用电量不超最大用电负荷，减少不必要的支出。



弱电系统管理

充分利用弱电系统集成化、可视化、智能化的优势，对耗电设备、用能系统加强管理，用好项目中的电能管理系统、空调群控系统。通过对用能数据的监测统计，分析建筑物用能规律和异常数据变化原因，不间断优化改进系统运行策略，使系统高效节能运行。



空调系统管理

空调系统的管理主要还是靠人的管理，在冷水机组开启的管理上，若一台机组满负荷运行能满足用冷需求时，应尽可能用一台机组，不要开启二台机组。

机组的出水温度能原来的6℃提高至8℃-9℃（视室外天气而定），满足办公室的室内温度及能源管理的要求。

加强变配电检查，特别是对补偿电容的检查，检查电容是否漏液，电容量不足，自动补偿是否正常工作，以提高变配电系统的功率因数。

加强节能减排宣传，提高业户环保意识

在物业管理工作中，节能的关键是调动全体员工和业主的积极性。为此，在节能降耗的宣传中，公司将宣传重点放在“绿色低碳生活从点点滴滴做起”，营造人人参与的绿色双碳行动。

对员工，公司加强环境保护与节能知识的教育培训，提高对节能工作的重视度，树立“节能降耗从我做起”的观念，寻找节能小窍门，并把节能的窍门应用到日常服务工作中，节省能源、减少浪费。必要时，通过制定具体奖惩措施，最大限度激发全体员工在工作中精打细算的节能意识。对业主，通过宣传低碳让生活更美好的理念，鼓励居民从少用垃圾袋，促进业主养成节约光荣、浪费可耻的节约道德观，逐渐使业主在节能价值观上达成共识，并得到广大业主的积极配合和理解支持。

案例

匠“芯”传承|敢做“老黄牛”苦练本领

邢承明现年54岁，是芜湖智慧城市协同创新中心设施保障部的负责人，也是芜湖城市公司的老员工。他工作严谨、一丝不苟，兢兢业业。去年带领团队着手工程部的7S管理的工作，根据工程管理手册，完成了对大楼内的标识标牌更新、对设备管道、机房改造、地面刷漆、画轨迹线、墙面粉刷、操作间改造、屋顶亮化改造、文档的补充完善等等工作。

他热爱本职工作，爱钻研技术、创新管理，在员工眼中是值得信赖的“大师傅”。协同创新中心大楼屋顶各种设备较多，工程、维保单位、保洁等经常需要上屋顶检修、保养设备、清扫屋顶排水沟等工作。而原来的扶梯由于地面空间狭小，扶梯几乎垂直地面，地面与屋顶的高度又达到7米，人员上下扶梯存在很大的安全隐患。“邢大师”用自己多年的工作经验和技术，利用仅有的空间，在不影响消火栓和防火门正常使用的前提下，自己画图设计扶梯图纸，敲定施工方案，带领着工程小分队把扶梯进行改良成了进阶式双层扶梯，它减少了每次爬坡高度，极大地降低了安全隐患。

他爱自己动手，精打细算，一心扑在工作上，想公司所想，急公司所急。千方百计通过自身的努力为大楼节能降耗、降本增效献计献策，节约更新改造资金，为公司解决停车场车位划线、车棚改造、亮化改造、外围绿植浇水改造等等，全部身体力行，克服困难、认真完成每项任务，依靠着自己的力量带着员工奋战在施工第一线。在日常工作中，随时检查用水器具，杜绝跑冒滴漏现象。在能源控制方面，坚持每月对水电进行能源分析，掌握能耗情况，做到科学用电用水。





安全保障

公司以安全运营为底线，深入推进安全生产风险管理体系建设，做好风险预控，努力保障所管项目和谐以及人身财产安全，携手各利益相关方，提供安全、可靠、优质的物业管理服务。

03

保障安全 提高效益

公司以安全运营为底线，深入推进安全生产风险管理体系建设，做好风险预控，努力保障所管项目和和谐以及人身财产安全，携手各利益相关方，提供安全、可靠、优质的物业管理服务



获评上海市安全文化建设示范企业

上实服务一直以来坚守安全底线，以正确的安全理念，引导正确的安全行为，以法律法规为准绳，持续推进企业安全文化理念建设、体系建设，引导员工牢固树立正确的安全观。

2022年，公司参加了上海市安全文化建设示范企业的创建，成立了以安委会主任为组长的安全文化建设领导小组和以安委办主任为组长的安全文化建设工作组，公司党政主要负责人将安全文化建设工作列为公司年度重点工作，积极参与推动安全文化建设示范活动，并编制了《2023-2025年度安全文化建设规划与实施方案》。



坚持以安全文化为引领

公司根据安全生产标准化、安全文化以及上级公司安全生产要求结合实际编制了《安全文化安全生产标准化台账读本》、《安全标志管理手册》并于2021年组织多个项目编写具有项目特色的SOP手册，从多维度多方面的标准固化操作模式以及操作习惯，提升了物业现场的安全管理维度，形成公司特有的安全管理模式。

2021年起公司参与了《公众场馆物业管理安全生产标准化规范》团体标准的编写工作，将对公众场馆安全管理的经验做法汇集在标准中进行复制推广。2020年公司参与了《响应突发公共事件的社区管理与服务标准化》的团体标准的编写工作，标准已在2021年发布并已在公司所管辖的海上荟名都项目上开展试点工作。

公司组织员工参加安全生产知识竞赛活动、金点子创新活动、各类培训等活动，在学习、交流、竞赛的过程中，培养员工创新精神、提高员工专业能力、提升员工安全意识，灌输安全理念，金点子创新成果在实际工作中的运用，也在安全生产上达到了良好的效果。通过各类活动在整个公司范围内营造了浓厚的比、学、赶、超安全文化氛围，达到了安全文化宣教的良好效果。

坚持以现场管理为基础

公司坚持以现场管理为基础，结合项目现场实际运营工作，推动所属各项目开展现场安全风险辨识、评价和分级管控，隐患排查治理，应急预案演练等，以及对重点领域的危险源实施动态管理等管控措施，促进员工积极参与安全工作，主动为公司安全绩效做贡献，充分调动每个员工的安全意识；通过推广7S管理模式，实现作业标准化、行为标准化，固化工作模式，提升作业效率，创建安全环境，促进员工安全素养的形成。

公司建立领导带队重点检查、管理人员定期专项巡查、员工日常自查的分层交叉排查体系，以项目自查、事业部/城市公司督查、公司抽查三个维度形式夯实隐患排查的效果。通过定期开展专项检查，对安全管理的薄弱环节、安全工作难点、热点进行针对性自查自改工作，紧跟时事查漏补缺举一反三，夯实公司安全管理的基础。公司各项目还通过登录隐患排查信息平台，直接上传隐患照片及其描述，公开线上隐患整改情况，接受各方监督，确保风险点处于受控状态，对查出的隐患及时闭环。



坚持以台账资料为抓手

公司坚持以台账资料为抓手，依据相关法律法规标准规范、安全文化建设以及安全标准化GB/T33000的要求，积极推进安全文化体系建设，在现有安全管理台账的基础上进行台账资料的细化和规范化，逐步建立安全台账资料定期收集、分类整理、规范管理的标准化、系统化要求，通过规范化的台账资料促进现场安全管理工作实现标准化、规范化、系统化，同时为安全管理工作的提升提供材料支撑和保障。

上实服务将继续推进安全文化建设工作，不断提升自身的安全管理水平和员工的安全文化素养，把安全管理工作做实、做精、做细，着力构建具有上实服务“亮点”与“特色”的企业文化体系。

开展安全培训，拧紧企业“安全阀”

公司每年底进行安全培训需求调研，制定来年的安全生产教育和培训计划，提前规划一年的安全教育内容，订购各类安全专业书籍、报刊、杂志。公司对员工的内部安全培训，除了有常规的“三级、四新、换岗、复工”安全培训、职业健康培训、消防与应急培训、安全文化培训和事故案例教育等，还有专项的兼职应急救援人员教育、相关方安全教育等。每年均邀请市安协、质量专家就危险源、风险分级管控工作进行专题培训，并将培训教材影像资料挂网以便员工反复学习，夯实公司基层员工的安全基础知识，巩固安全理念。

落实电梯“体检”，守护安全底线

为进一步加强特种设备安全管理，强化落实使用单位主体责任，根据上海市特种设备监督研究院发布的《关于全面落实电梯定期检验报检工作的通知》要求，结合上实服务运营管理中心春节前发布的《关于全面落实电梯定期检验报检工作的通知》要求，公司在管项目金桥瑞仕花园物业管理处事前积极做好报检工作，协助、督促电梯保养单位做好各电梯的自检工作，在2021年12月24日至25日期间，协助电梯维保人员，配合上海市特种设备监督检验技术研究院工作人员对小区53台电梯进行了年度检测。并于2021年12月31日前得到了小区各台电梯的年检合格证。

通过对小区各台电梯的年度检测，能及时了解电梯的运行状况，此外，通过日常的保养、检查排查出电梯的安全隐患，进行及时处置，从而有效保证了各台电梯的安全运行，为业主的乘电梯安全出行做好保障。

案例

迎战台风“梅花” 上实服务人彻夜未眠



2022年第12号台风“梅花”变“梅超风”给中城带来暴雨、局部大暴雨，最大阵风8-10级，郊区9-11级，这也1949年至今，10个登陆上海的台风中，登陆时强度最强的台风。面对台风“梅花”，上实服务人闻“汛”而动、彻夜坚守、全力筑牢防台“结界”。

面对即将到来并不断升级的台风，上实服务提前启动防台防汛工作，公司下发了《关于加强“梅花”台风期间安全生产工作的提示》的通知，要求各项目做好预警防范工作，全面科学规范做好应急物资、设施设备的检查和管理，确保应急物资“调得出，用得上”。强化对管辖范围内基础设施的排查检查，切实防范空中坠物、积水、窨井盖缺失等安全隐患。

9月14日，“梅花”直穿申城，上实服务人枕戈待旦全力迎战，严格执行24小时防汛防台值班制度和领导带班制度，公司管理层分别前往10个片区，带队指导检查片区防台工作，坚决打赢“梅花”防御战。

15日清晨，上海仍受台风本体影响，风雨比之前要弱一些。经历了灯火通明的上实服务“守夜人”，又开始统计项目现场的“灾情”，“倒扶树木27棵、立杆路灯1杆……”“北门进口道闸杆吹的不能复位，已拆除……”一组组数据上报到各片区值班室，现场员工则是冒着细雨，开始清理断枝，清理被堵下水道排水口，尽快排除积水，全力保障业主上班出行。



A woman in a dark blue hotel uniform with a patterned scarf and white gloves is serving a tray of coffee to a guest. The guest is a woman with glasses wearing a grey and white checkered blazer, sitting on a light-colored sofa. They are in a modern lounge with a coffee table in front of them holding a vase of flowers, a smartphone, and some brochures. The background shows a well-lit interior with large windows and plants.

社会和谐

公司将和谐作为企业和员工始终追求的理想境界，坚持以人为本，共享发展；践行以客户为中心的发展思想，参与建设和谐社区，倾情回报社会，致力构建企业与社会长远和谐关系。

04

以人为本 共享发展

公司将和谐作为企业和员工始终追求的理想境界，坚持以人为本，共享发展；践行以客户为中心的发展思想，参与建设和谐社区，倾情回报社会，致力构建企业与社会长远和谐关系。



促进社区和谐

随着体制机制不断健全、物业服务企业持续发挥精细化服务和专业化管理等多重优势、智慧平台建成显效，物业管理将更好、更有效地融入基层社会治理体系，推进党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理新格局加速形成。



在管项目社区活动

党建聚合力 社区共治理

在庆祝中国共产党成立110周年之际，我司在管项目祥和星宇同期举行党建联建协议和物业服务合同签约仪式。人民群众在哪里，民生需求在哪里，党建就应该覆盖到哪里。上实服务的“三位一体”党建联建工作在小区中推行了二十余年，这种“扛着党旗进社区，戴着党徽进家门”的工作法，通过高质量的物业服务，把党对人民群众的关怀体现得淋漓尽致。在发挥党员先锋模范作用的同时，也解决了许多民生问题，真正做到了基层治理“如身使臂，如臂使指”，进一步满足了人民群众对美好生活的向往。

签约仪式上，祥和星宇居民区党总支、居委会还专程赠送了“攻坚克难战新疫，守护家园保安全”的锦旗，以此感谢在此次疫情封控期间，祥和星宇上实服务人百折不挠、勇往直前、全心全意为居民服务的责任与担当，表示在近期进行的满意率调查中，**业主对上实服务的满意率达90%**，充分体现了小区全体业主对上实服务的高度认可。

公司与会领导也表示，上实服务注重每一个承接项目的服务品质，坚持从每一个细节照顾业主的生活所需，以严如业主的家人朋友的态度，“时时用心，事事用心”地为业主提供24小时细致贴心服务。同时以党建引领“红色物业”，助力小区自治和美丽家园建设，为业主打造“上实服务式”幸福生活。



活动 浓情元宵节 汤圆暖人心

“正月十五月儿圆，家家户户庆团圆”，元宵节是中国的传统团圆佳节，为了让广大业主感受到传统节日喜庆热闹的气氛，感受到家的团圆气息和物业的温暖。2022年2月15日上午7点30分，成都五彩城物业服务中心开展元宵节“汤圆暖人心”汤圆派送活动，为进出的业主送上一份热腾腾、圆溜溜的、寄托了浓浓爱心的汤圆，为他们送上上实物业热诚的关爱和元宵佳节的真情祝福，本次活动分别在小区三个大门设立派送点，共送出2500份汤圆，活动是短暂的，但亲切的问候、深深的祝福，让业主们深深的感受到上实服务带来的温暖和关怀。

海上新城管理处也举办了一场“欢乐元宵节，你我共团圆”活动，在楼宇大堂出入口，早早的布置好桌子，摆好电饭锅，加好水，煮起了汤圆。为楼宇业主们准备了热气腾腾的汤圆，将一碗碗热乎乎的汤圆递送到业主手中，并送上元宵的祝福，浓香的甜味伴随着那股暖味，弥漫在冬日上空。业主品尝着汤圆，脸上洋溢着幸福快乐的笑容，感受元宵节的温馨。在活动现场，业主们笑语不断，感谢物业对他们的热忱关爱及真情的节日祝福。一颗颗甜甜汤圆，甜蜜了业主们的心，犹如物业服务一件件小举动，让业主们感受到温暖与贴心。



活动 春节在岗 诠释最美“敬业福”

春节，本是阖家团圆的节日。当千家万户沉浸在迎新年，吃团圆饭的喜悦之中，奉贤博物馆的现场，却有一群可爱的上实服务人放弃了陪伴家人的时间，仍然坚守在岗位的一线，是节日里最美的“敬业福”。“物业工作很特殊，场馆类的物业更加特殊，只要开馆，上实服务总是顶在最前线。”奉贤博物馆物业经理说，这句话是履职尽责的担当，“奉贤博物馆的正常运营不能有偏差，我们再苦再累，也需要保证这一点”。

面对春节放假管理处做了很多准备，从公司节前的安全大检查，到节前管理处组织的安全自查，再到细致细致的节前工作安排，都保障了春节奉贤博物馆正常开馆工作。公司节前安全大检查共发现3例隐患，节前安全自检共发现2处隐患，以上均已经整改完毕，此外每日的值班人员也会由至少一名主管带头，意在若有情况发生，现场有人能够及时解决。

春节在岗的上实服务员工也收到了馆方和公司领导送上的新春祝福和“暖心礼”，一份份满载着温暖和关怀的慰问品亲手送到了员工手中，激发了奉贤博物馆员工“在岗亦在心”动力。

活动 致敬无惧“烤”验的“你” 每一滴“汗水”都是坚守

2022年刚入夏，全国多地高温盘踞，“火炉”模式超长待机，持续“晴+热+晒”模式下，刚经历了疫情防控严峻考验的上实服务人再次忙碌起来，维修、疏通、设施更换、维持秩序、清扫地面、擦拭公共设施……在高达40度的天气下，纵然背上的汗渍早已结成了“霜花”，但丝毫不影响他们一丝不苟地坚守岗位，他们用汗水诠释责任，以执着写就敬业，默默守护千家万户的工作与生活。



高温模式下
上实服务人的敬业风采



致敬每一度的“热”爱
太阳很烈，你们很美

新经济时代的利益相关方管理

公司始终将与利益相关方沟通视为一项常态化工作，秉承信任为基石的理念，通过大客户座谈会、专家评审、社区开放活动等多样化交流平台，了解各个利益相关方的优先关注点。



利益相关方的关注与沟通渠道一览

| 利益相关方 | 利益相关方的关注 | 沟通渠道 |
|-------|------------------|----------------------------|
| 股东 | 公司业务是否持续稳健提升 | 召开股东大会 |
| | 公司治理能力折规范及完善 | 年度/年中BSC考核 |
| | 是否能有效防范风险及内控 | 日常公司调研 |
| | | 邮件/电话沟通 |
| 客户 | 服务渠道和服务项目创新 | 网站、微信、APP等E化渠道 |
| | 是否可以提供便捷、周到的服务体验 | 智慧物业平台搭建 上实服务品牌推广活动 |
| | 都市服务是否能让生活更加美好 | 800-620-3434 (24小时) 投诉服务热线 |
| | 是否提供具有社会效益的都市服务 | 引入客户满意度调查 |
| | | 社区助老、学雷锋、家庭日等志愿服务 |
| | | 消防演习 |
| | | 各类定制的都市服务项目 |

| 利益相关方 | 利益相关方的关注 | 沟通渠道 |
|-------|-----------------------------|---|
| 员工 | 健康积极的工作氛围 便捷高效的办公渠道 | 年度表彰大会、工会职工代表大会 申诉邮箱、申诉工作小组 廉政信访举报邮箱、举报电话 |
| | 个人发展平台以及晋升空间 | 员工成长互动平台 云视频培训、管理处实训室 |
| | 技能提升培训 简单方便的培训渠道 | 企业内外网、企业内刊 微信工作群、OA邮箱 |
| | 合适的薪酬福利和完善的保障计划 | 绩效管理沟通机制 |
| 社会与公众 | 运用互联网技术的革新 助力减碳环保 | 社区服务活动 内外部志愿者组织 |
| | 发挥党建联建和三位一体作用 促进环境和可持续发展 | 微信公众号、智慧物业平台等公共平台 跨界合作及各类资源利用 |
| | 关心孤老和弱势群体 积极参与社会公益 | 社区“三位一体”联席会议 业主座谈会、助老公益活动 |
| | | 党建联建平台、志愿者服务 |

利益相关方的关注与沟通渠道一览

| | | |
|------|-----------------------|------------------------------------|
| 合作伙伴 | 服务分包方队伍建设及能力提升 | 合格供方管理平台 |
| | 提升合作伙伴的经营效率 提高盈利水平 | 物业、IT、医疗、房地产行业的合作 公开、透明、公正的集中采购 |
| | 建立长期、稳定的合作关系 | 上实智慧服务平台、健康管理平台 招采服务平台、资产管理平台 |

促进员工发展

公司重视每一位员的职业发展，畅通各类人才的发展通道，开展全方位的职业培训，搭建施展才华的技能竞赛平台，完善物质激励和非物质激励相结合的机制。

精准培训，强化人才队伍建设

针对物管行业市场化、专业化、精细化趋势，人力资源条线进一步做好人才招聘、培养和团队建设的工作。人才招聘方面，全年招聘录用1131人，其中项目经理5人，主管31人，其余1095人为各项目人员调整所需增补岗位；特别在上海封控期间，及时调配自有员工和外包人员为临港方舱正常运营提供人力支撑。人员培养方面，组织员工参加智能楼宇管理师、物业经理初中高级等专业类培训及参加行业技能竞赛等活动；团队建设方面，年内组织开展新提拔新入职管理员工培训、项目经理集中培训、师徒带教培训等，做好人才梯队建设。

保障员工权益

公司高度重视员工权益保障，严格遵守相关法律法规，坚持平等雇佣，持续完善薪酬分配机制，关爱员工身心健康，重视民主沟通，积极构建和谐稳定的劳动关系。



雇佣关系

遵守劳动合同法，依法与员工签订劳动合同，包括劳务派遣在内，劳动合同签订率100%。

薪酬福利

构建制度化、规范化的薪酬福利体系，持续完善薪酬激励机制，为员工提供合理薪酬和多层次福利保障，不断提升员工幸福感。2022年公司下属退休返聘员工统一采购了雇主责任险，购买雇主责任险不仅有效减轻企业经营所承担的风险，体现了雇主与员工之间的权责关系，同时也给员工多了一份保障和安全感，增强员工忠诚度，保证了企业平稳有序的发展。2022年五险一金社会保险覆盖率达100%，鼓励带薪休假，1-10天5天，10-20天10天，20年以上是15天。

尊重人权

不因员工性别、民族、年龄、学历、身体状态的不同区别对待，保障女性员工权利，保护员工个人隐私。

用心搭建员工“幸福桥”

上实服务工会坚持以服务员工为己任，从员工利益出发，用心搭建“幸福桥”，切实把工会的关怀送到员工心坎上。

2022年，公司对原工会管理办法进行了修订，对“三重一大”议事制度、一日捐帮困基金使用管理制度、员工各项慰问标准制度进行了梳理。召开职代会，对职工集体合同以及员工团体门急诊医疗险购置方案等重大事项进行了审议。按制度规定实施了生日蛋糕券、电影券以及节日慰问品的招标采购，为员工提供多种选择，尽可能满足广大职工的个性化需求。

抗疫期间，上实服务工会还组建了“关爱员工志愿者”，组织关爱员工志愿者定点帮扶染疫员工，舒缓他们因疫情引发的各类心理压力，传递公司对员工的关心、关爱，细致周到地做好沟通服务保障。同时，做好支援临港方舱、莘至城、览海定点医院、天之骄子等方舱员工的关心工作，工会帮助每位入舱支援人员解决个人进舱用品物资准备，对奋战在防控一线的员工再次进行了慰问，为全体会员发放了疫情保供物资，把工会的温暖送到了每个员工身边。

考虑到疫情期间不少项目经常发生临时性封控，工会为改善一线员工的工作环境，启动了为在管物业项目新建员工淋浴设施的特色活动，为此先后对和墅、海上湾四期、海源别墅、水岸新郡、优享汇、长宁八八中心、城开国际大厦、海上荟等八个项目进行立项施工，以解基层员工燃眉之急。

民主管理

- 搭建“建言献策专区”、“工会主席信箱”、“项目经理人企业微信群”、“总部/项目员工企业微信群”等网上民主管理平台，组织公司级交流会，拓展员工参与渠道和范围，着力保障员工的知情权、参与权和监督权利。



职工代表大会

开好公司职代会，期间征集立案和8项提案均按照归口管理、分级负责的原则办理并答复职工代表。闭环管控20件提案，做到件件有督查、有落实、有回复。



推进厂务公开

持续推进厂务公开工作，每月利用公司外网和内网、微信公众号/视频号、企业微信群、员工天地等形式，及时将相关信息予以告知。



职工代表巡视

组织由职工代表及工会人员组成的巡视组，对所管项目进行职业健康专题巡视检查，深入倾听职工意见建议，对发现的问题进行督促整改，有效维护了员工权益。



顺畅诉求渠道

顺畅工会联系职工代表、工会委员联系所管项目、工会主席信箱三条通道。全年公司工会主席信箱办理答复率100%。

案例

踔厉奋发，学习党的二十大精神

2022年10月16日，中国共产党第二十次全国代表大会在北京人民大会堂开幕。习近平总书记代表第十九届中央委员会向大会作了题为《高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗》的报告。9月27日，上实发展物业党委就在全体党员大会上对观看、学习二十大报告精神作了提前动员。随后各支部先后召开党员大会分别就此项工作进行了具体安排。根据当时疫情管控形势，考虑到常态化防疫要求，党委布置上实服务全体党员按照全员学习、多点分散、避免聚集的原则，通过手机、电视等媒体渠道，提倡以党小组为单位进行观看学习。

16日上午，上实服务党员微信群中气氛热烈，大家纷纷上传各种在线观看、学习习总书记报告的照片，以及二十大会场现场视频的精彩瞬间，不少党员也组织项目普通员工进行了观看。17日一早，党员们的学习心得体会像雪片一样发送到支部书记们的手中。据初步不完全统计，足有数万字之多。

10月18日，上实发展物业党委以中心组专题学习的方式，对习近平总书记在党的二十大开幕式上做的报告进行了学习交流。党委委员们一致认为报告主题鲜明、思想深邃，高度凝练了百年大党最宝贵的政治经验。大家表示将牢记总书记的殷殷嘱托，并学以致用地把报告精神和企业经营管理工作相结合，与企业改革发展长远目标相结合，奋力谱写奋进新征程、建功新时代的新篇章。



展望2023

咬定青山不放松，坚守初心久为功。

2023年，上实服务人将守正创新，勇于担当，善于作为，积极推进各项工作，全力以赴完成全年经营目标和各项重点任务，在新征程上迈出新步伐，实现新作为！

