
编制说明

发布周期

上海东方大学城物业管理有限公司的社会责任报告为年度报告，一般在下一年度 4 月底之前发布。

报告时效

本报告为上海东方大学城物业管理有限公司第 5 份（2022 年度）企业社会责任报告。上海东方大学城物业管理有限公司 2022 年度社会责任报告时间范围：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，部分内容适当追溯以往年份。

主要编制依据

上海东方大学城物业管理有限公司社会责任报告的编制依据，主要遵循上海市经济团体联合会《企业社会责任 指南》（T 31/01001-G001-2014）要求。

报告范围

报告内容覆盖范围：上海东方大学城物业管理有限公司及利益相关方。报告的核心主题包括科学发展、公平运营、环保节约、安全生产、顾客与消费者权益、合作共赢、和谐劳动关系、社区参与和发展。

董事长致词

对于上海东方大学城物业管理有限公司而言，2022 年可谓是充满挑战的一年。上半年，疫情防控形势严峻，大上海保卫战见证了东大物业人逆行校园、忠诚守护的时代风采。下半年，党的二十大胜利召开，飒爽金风吹开了前进路上的阻碍。

在这段时间里，东大物业人展现出坚定的信念和决心，他们的身影在校园中逆向前行，无私奉献的抗疫实景随处可见。这些无畏的付出，铸就起一支忠诚守护的硬核队伍，赢得了社会各界对东大物业人的理解和尊重。同时，也彰显出红色物业企业的责任和担当。

本报告全面反映了公司在 2022 年内所做的工作。通过科学应对疫情侵袭、优化管理机制、规范运作流程、健全内控制度，公司在履行保障员工权益、诚信生产经营、参与社会治理和绿色环保形象等社会责任方面取得了显著成效。我们希望与您共享这些成功的经验。

“辛苦我一人，幸福千万家”的理念，是我们一直坚持的宗旨。我们将继续与政府部门、客户、师生、员工、协作单位等利益相关方齐心协力，共同构建美丽新校园，共建美好新家园，打造智慧新生活。在党的二十大报告精神的指引下，我们将不断迈向学校物业服务管理的前沿。

董事长：



社会责任报告指标索引

科学发展	P49
公平运营	P59
环保节约	P74
安全生产	P91
顾客与消费者权益	P100
合作共赢	P108
和谐劳动关系	P114
社区参与和发展	P134

1 企业概况

1.1 公司简介

■ 上海东方大学城物业管理有限公司于 2001 年 3 月成立，是依托区域高校产业优势，顺应高校后勤社会化改革需要应运而生的**上海品牌企业**、国家物业服务一级资质企业，由上海杨浦知识创新区投资发展有限公司、上海卫百辛（集团）有限公司和上海吉联房地产开发经营有限公司共同投资组建。



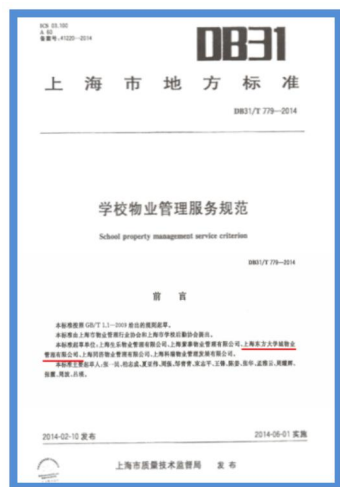
公司本部办公大楼

■ 公司紧扣“集中优势，树立品牌，规模发展，服务高校”的发展战略目标，贯彻“成为全国智慧校园物业服务的引领者”的愿景，专心致力于学校教学、科研、生活的物业服务管理工作。为包括复旦大学、上海财经大学、上海理工大学、上海电力大学、上海市实验学校、上海市学生事务中心、复旦二附校等院校在内的业主客户提供智能化、定制化、精细化的专业服务，走出了一条特色差异化的“服务+智慧”新路。当前公司提供物业服务管理的学校项目面积占总面积的 90%。



1.1.1 推动规范管理，共担社会责任

■ 作为中国物业管理协会会员单位、上海市物业管理行业协会副秘书长单位、中国教育后勤协会会员、上海市学校后勤协会会员、上海市价格协会会员、行业首批 AAA 级诚信承诺单位、国家安全生产标准化二级企业。公司十分注重品牌建设和服务质量提升，继建立起 GB/T 19001 质量、GB/T 24001 环境、GB/T 28001 职业健康安全三体系之后，又通过了“信息安全管理体系、企业诚信管理体系、社会责任管理体系、商品售后服务体系、履约能力达标测评体系”五体系认证，进一步提升了公司的服务管理能级，与《企业现场管理准则》、上海市高校学生公寓“六 T”实务现场管理实施标准等一起提供品质保证，实施开展现场服务管理工作，并为 2023 年公司成功创建上海品牌企业奠定了坚实的基础。公司参加了由上海市物业管理行业协会和上海市高校后勤协会组织的 DB31/T779-2014《学校物业管理服务规范》的起草、编制工作，参与编制《学校物业管理服务认证要求》，为提高学校物业管理水平发挥了引领者的积极作用，承担起文明单位和行业排头兵应有的社会责任。



学校物业管理服务规范

■ 长期以来，公司注重创新发展思维，冲破发展瓶颈，诚意听取来自合作方、顾客单位、业内专家的意见，取得市、区房地系统、行业协会、质量协会、各相关部委等领导的关注与支持，集中各方智慧，形成发展合力。公司聘请的由市、区房地系统、质协专家等



公司部分荣誉奖项

组成的顾问团，经常从政策法规、工程技术、人力资源、管理经验等方面提供指导，与时俱进，不断提升公司服务品牌。公司荣获全国首批“校园物业服务实体（企业）百强”（社会企业 TOP50）并于 2017 年-2021 年蝉联这一荣誉。作为上海市品牌企业，公司连续多年保持了“上海市物业服务企业综合服务能力星级测评‘五星级企业’”、“上海市物业服务综合百强企业”、“上海市学校类物业管理 TOP10 企业”、“上海市质量管理奖”、“上海市物业管理行业企业人才培养工作先进单位”、“上海市物业管理行业协会优秀会员单位”称号，荣获“上海市物业管理行业协会成立 20 周年‘杰出企业奖’”、“上海市物业管理行业协会 25 周年‘最佳守护奖’”、“2014 年度上海市物业管理行业‘金点子’创新成果入围奖（3 项）”、“2016 年度上海市物业管理行业‘金点子’创新成果二、三等奖（4 项）”等称号。公司提供物业服务的复旦大学光华楼、复旦大学江湾校区、复旦大学留学生公寓、上海财经大学图书馆、上海财经大学武川路校区、上海市实验学校等项目多次被评为“上海市物业管理优秀示范项目”，公司提供物业服务的复旦大学校本部学生公寓、上海财经大学学生公寓、上海理工大学、上海电力大学临港校区学生公寓等项目多次被评为上海市高校学生公寓“六 T”五星级公寓，复旦大学光华楼荣获“全国首批高校后勤优秀物业服务项目”、“全国现场管理星级评价五星级现场”、“上海市现场管理星级评价五星级现场”称号，多位员工荣获“全国高校后勤优秀物业人”、“上海市物业管理行业专家”、“上海市物业管理十佳项目经理”、“上海市物业管理优秀项目经理”、“上海市物业管理优秀服务能手”、“上海市最美物业人”、“上海市高校后勤双争活动服务明星”等各类称号。

1.1.2 凸显管理优势，打造服务品牌

■ 作为沪上最早进入高校参与后勤社会化管理的专业物业企业之一，长期以来，公司专心致力于学校教学、科研、生活的物业服务工作，形成了一套行之有效、科学规范的学校物业服务管理模式，积累起珍贵而丰富的综



校园物业服务实体百强企业

合校区、办公楼、教学楼、学生公寓、各类场馆等各种类型物业项目管理服务经验，与高校师生结下了深厚的友谊，同时，百年高校深厚的文化底蕴又促进了公司管理水平的不断提升。围绕“集中优势，树立品牌，规模发展，服务高校”的发展战略目标，公司充分发挥品质、人才、服务、管理、联动、技术和节能七大优势，在实践中坚持“一心、二效、三节”的目标管理核心思想，将“关爱、热诚、合作、沟通”的“4C”服务理念发扬光大，锻造出“营造美丽校园，助推教育发展，传播优秀文化，共担社会责任”的服务品牌，并在十多年的实践中建立起有效的学校后勤管理服务模式。

■ 公司在管理技术上注重学习与实践，自觉应用各类先进管理工具，如：在绩效管理运用 KPI 管理工具；在战略管理中运用 SWOT 分析法；在项目现场管理中运用“5S”管理方法、星级现场管理标准、上海市高校学生公寓“六T”实务现场管理实施标准、F-ONE 综合服务管理系统；在流程改进和再造中运用国际先进的“服务蓝图”；在项目节能减排中运用能源管理、BIM（建筑信息模型）技术等创新手段；在客户管理中引入 CRM 管理理念提升服务质量等；持续推进卓越绩效管理，有效提升服务管理能级，及时响应业主师生需求，与国际质量、环境、职业健康安全管理标准三体系一起，为专业化物业服务提供品质保证。



运用先进的管理工具

■ 公司与上海市物业管理呼叫平台杨浦分中心（962121 信息平台）和杨浦区城市管理服务热线（962151 信息平台）合作，提供 24 小时全天候应急维修服务和现场监管，共同做好物业管理和服务保障工作。在此基础上，形成了由公司本部提供技术支持和品质保证，由各项目物业管理中心提供资源支持的联动机制，做到优势互补，人员、技术、物资、信息、公共关系等各类资源共享。



城市管理服务热线 962151 中心

1.1.3 助推教育产业，走向高端服务

■ 二十年的厚积薄发，使公司有了创新发展的勇气和信心；科技创新、知识杨浦的区域发展战略，成为激励全体员工攻坚克难的原动力。在上海“创新驱动、转型发展”的新一轮深化改革发展大潮中，公司决策层高屋建瓴，紧贴学校发展需求，因地制宜地整合服务资源，发挥各物业管理中心服务团队的潜能，配合学校积极拓展科技信息转换、人才交流与培养、环保资源开发、大学生创业指导等高端教育服务产业，在捕捉新的经济增长点的同时，形成了公司新的管理特色和服务亮点。“信息转换平台、岗位实践平台、人才交流平台、环保节能平台、创业孵化平台”，一个个筑梦飞翔新平台的拔地而起，联结起校园与企业的共同需求、共同利益和共同目标，为新一轮智慧大学城的建设添砖加瓦。

1.1.4 运用先进技术，建设智慧校园

■ 公司顺应时代发展，在移动化技术和专业化服务方面发力，打造智慧生活新模式，带给业主师生更多“满意+惊喜”的优质服务。尤其在新冠肺炎疫情链式反应的倒逼下，坚持以数字化、绿色化、智能化引领企业创新驱动、转型发展，努力提高远程服务、精准管理的水平，推动物业管理智能化升级，助力城市更新，助推绿色运营。

■ 公司以助推学校“发展节能科技、实现降耗减排”目标为己任，在国家能源和环保部门的全力支持下，组建成立了专业的能源管理公司——上海东达城新能源科技有限公司，运用先进技术、节能模式，开展技术咨询，建筑专业

设计，合同能源管理，确保设施、设备长期稳定运行，为师生提供舒适、环保的校园环境，为学校节约能源做出贡献。

- 历经多年探索，公司已积累了一套适合高校校园能源管理的新经验，通过为学校量身定做能源管理方案，提供“咨询-设计-施工-维护”一体化的专业服务，有效降低运营成本，提供更加优质而便利的物业服务，在降低能耗支出的同时，为学校带来良好的社会效益、经济效益和环境效益。



倡导绿色环保理念

- 公司通过运用 BIM（建筑信息模型）技术，构建起新型高效的物业管理系统，持续提高物业管理水平。BIM 技术为运营维护管理提供了有效的数据支撑，它与定位系统、信息系统等传统系统相结合，大大提升了原有系统的应用程度，创造出更有价值的用户体验。运用 BIM 技术专业分析



开展技术攻关

影响绿色条件的采光、能源效率和可持续性材料等各个方面，实现最低的能耗，并借助通风、采光、气流组织以及视觉对人心理感受的控制等手段，实现节能环保。基于 BIM 的物业管理系统，将空间信息与实时数据融为一体，通过 3D 平台更直观、清晰地了解楼宇信息、实时数据等相关节能情况。

F-ONE 综合设施服务管理系统

(Integrated Facility Services

Management System)

具备了微信报

障、服务中心、工单管理、巡检管

理、计划性维护、设备资产管理、库

存管理、知识库、多项目管理报表等

多项功能。通过构建这一多项目实时

管理平台，以互联网、移动 APP 和微

信等方式将设施 (Facilities)、服务 (Services) 和客户

(Customers) 高效连接，促进设施与服务管理的功能、效率和发展全面

提高。应用该系统的优势为：一是优化服务绩效和运营成本，二是紧密衔

接资产和维修作业，精细化信息和过程管理；三是实现有效数据积累，形

成巨大的知识库来反向指导；四是快速构建移动应用，建立企业移动化和

业务优势。引入该系统后，公司有效解决了物业管理项目相关的管理、技

术、流程、执行等方面的问题，提高设施设备管理、工程维护管理水平，

降低运营成本和人力成本，提高工作效率，为构建起新型高效的物业管理

系统，持续提高物业管理水平提供创新保障。



F-ONE 系统功能模块

液位智能自控安全系统——该项目为技术子平台孵化项目之一，通过浮球+

传感器的组合，实时监控水泵房集水井的水位情况，并根据水位的变化自

动配置抽水泵的工作状态，从而达到自动排水的智能化效果，避免因故产

生的集水井浸漫情况。目前该项目已在复旦大学江湾校区内实际运用。



液位智能自控安全系统

■ 智能会议室管控系统——该技术运用于复旦大学邯郸北一标段，选取光华楼部分会议室作为试点。该系统作为经过国家公安部评查，授予最高级 III 级信息安全资质的云端技术，融合智控创新科技，实现会议室使用管理、



照明、空调的智能化，打造起智慧化、无线化、精准化、数字化、可视化、透明化的现代互联网+会议场所，有效地解决了传统管理所存在的弊端，用户通过互联网或前端设备（会议室门口的显示终端），即可随时了解每间会议室的当前使用状态，并随时了解后续会议安排，提高了会议室的使用率，避免会议过程被打扰，节省会议组织者的时间，并可与学校现有会议预订系统对接联动，实现预订、管理、使用等全流程的管理服务。

1.1.5 决胜新冠疫情，彰显最美“逆行”

- 自新冠肺炎疫情爆发以来，东大物业人以高度的责任感践行着“校园守护者”的神圣使命，甘当“逆行者”，奋战在校园，值守在岗位，用一片片赤子之情，构筑起东大物业防控疫情的铜墙铁壁，校区处处可见由东大物业员工组成的“小红帽”志愿者服务队忙碌的身影，展现了关键时刻“召之即来、来之能战、战之必胜”的战斗精神。
- 2022年3月起，从穿着冬装开始封闭，到穿着夏装解封。在各校封闭的物业人吃苦耐劳，甘于奉献，勇于担责，热诚服务，化身为身边的“理发师”、“收送员”、“防疫消杀员”、“配药接力员”等等，为师生提供力所能及的服务，由此，东大物业人在此次准封闭期间收到服务对象的一致好评！公司将“全覆盖、无死角、无遗漏”的防控工作要求 and “人盯人”网格化链条式防控体系责任落实到位，遵照校方和公司对于疫情管控的要求，克服了疫情期间工作量大、人手少、时间紧等不利因素，认真做好每天病毒消杀、人员测温、按时上报各类统计数据等工作，加大了对员工的线上线下专项培训力度，并配合校方做好宣传教育工作。

1.1.6 公司高层领导，引领行业前沿

上海东方大学城物业管理有限公司
董事长周强先生（并担任上海延吉
物业管理有限公司董事长、总经
理），是杨浦区第十五届、第十六



届、第十七届人大代表，现任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、杨浦区物业管理行业协会会长（第十八工委会主任）、杨浦区工商联会副会长，杨浦区延吉新村街道商会会长。作为上海市物业管理改革发展 30 周年“物业服务企业资深经理人”金奖获得者和上海市物业管理协会 25 周年系列表彰领军人物，他注重创新创优，凝聚发展合力，带领企业成长为学校物业服务管理的引领者，从优秀迈向卓越。

1.2 管理项目

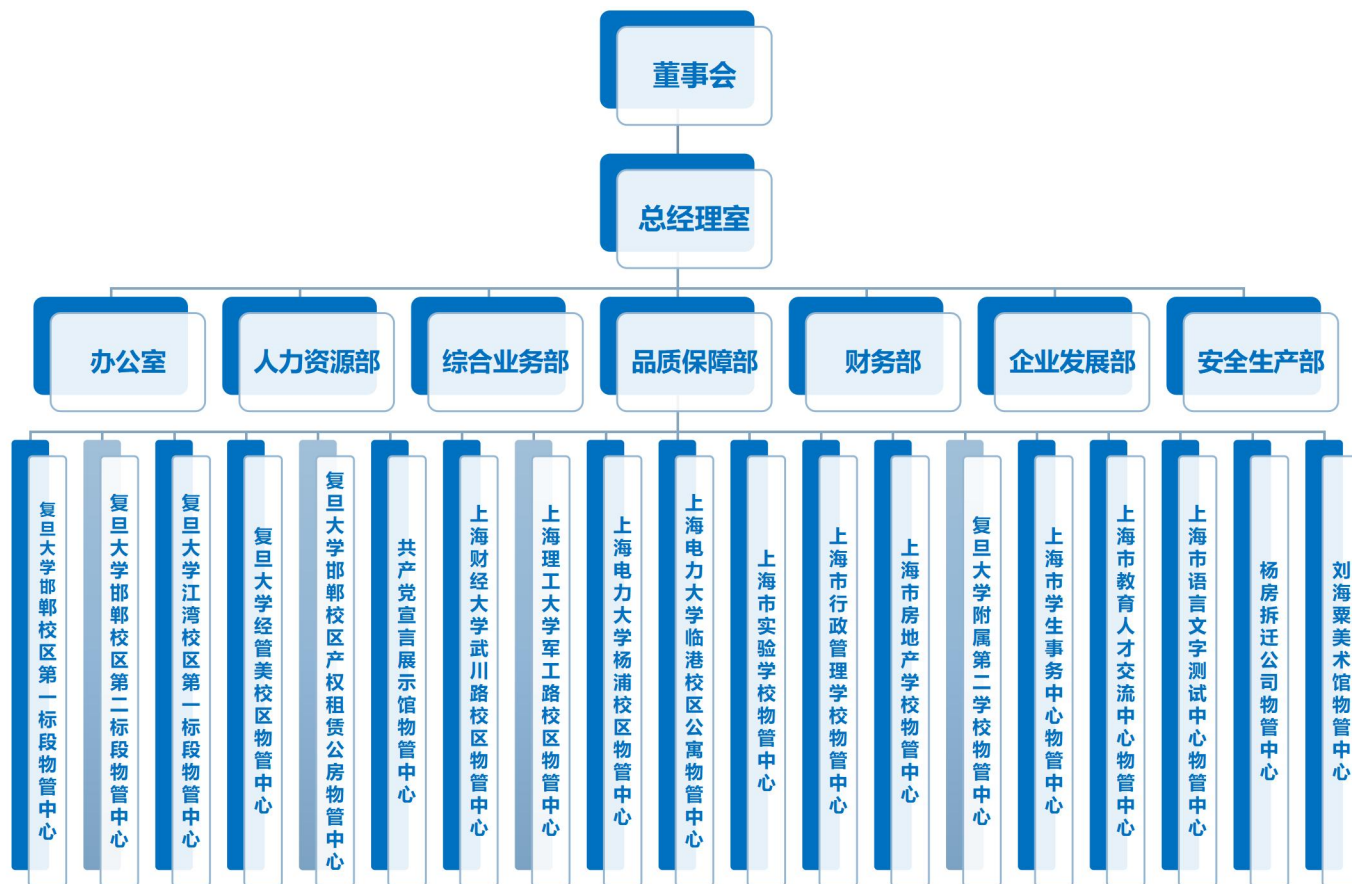
		
复旦大学邯郸路以北 第一标段	复旦大学邯郸路以北 第一标段 (综合楼)	复旦大学邯郸路以北 第二标段
		
上海建设管理职业技术学院 (新增)	复旦大学江湾校区	复旦大学后勤员工集体宿舍
		
复旦大学数学中心专家楼	复旦大学第二附属学校	复旦大学第二附属小学
		
上海财经大学 武川路校区	上海财经大学 武川路校区多媒体教室	上海财经大学 会计学院
		
上海财经大学 经济学院	上海财经大学 高等研究院楼	上海财经大学 统计与管理学院

			
上海财经大学 公共经济与管理学院	上海财经大学 科研实验大楼	上海财经大学国际 交流文化学院	上海理工大学 军工路校区
			
上海电力大学 杨浦校区	上海电力大学 临港学生公寓	上海电力科技园 (新增)	上海工艺美术职业学 院 (新增)
			
上海市实验学校	复旦大学产权租赁 公房 (新增)	上海市学生事务中心	上海市语言文字 水平测试中心
			
嘉杰国际广场	杨房拆迁公司	玖园爱国主义教育基地 (新增)	上海市教育 人才交流服务中心

1.2.1 新增管理项目（2022 年 1 月-2023 年 6 月）

项目名称	项目类型	项目地址
玖园爱国主义教育建筑群	场馆物业	国福路 51 号
宝山监狱	场馆物业	沪太路 6178 号
五角场监狱	场馆物业	嫩江路 199 号
上海工艺美术职业学院	学校物业	嘉定区树屏路 1050 号、漕溪北路 502 号、武夷路 159 弄 61 号
上海市建设管理职业技术学院	学校物业	徐汇区龙水北路 999 号
电力科技园	办公楼物业	长阳路 2588 号
电力大学杨浦后勤宿舍	住宅物业	隆昌路 416 弄

1.3 组织架构

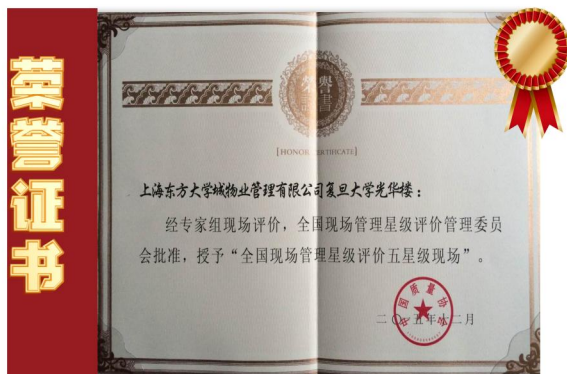


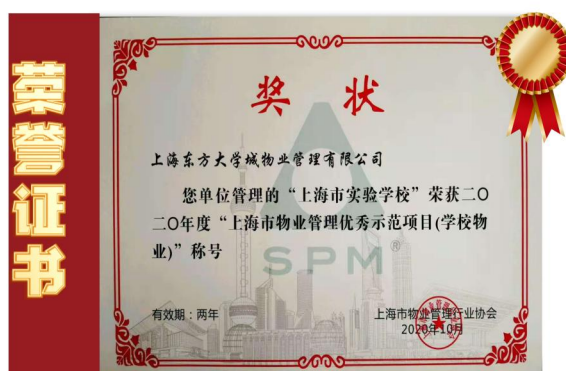
1.4 社会荣誉

1.4.1 近三年所管物业项目获全国或省级荣誉项目一览表

序号	项目名称	物业类型	获奖时间	获奖情况
1	复旦大学光华楼	综合办公楼	2015 年	全国现场管理星级评价五星级现场
2	复旦大学光华楼	综合办公楼	2016 年	全国高校后勤物业服务优秀项目
3	复旦大学光华楼	综合办公楼	2014 年	上海市现场管理星级评价五星级现场
4	复旦大学光华楼	综合办公楼	2018-2022 年	上海市物业管理优秀示范项目
5	复旦大学江湾校区	校区	2020-2022 年	上海市物业管理优秀示范项目
6	复旦大学留学生公寓	学生公寓	2016 年	上海市物业管理优秀示范项目
7	上海财经大学图书馆	场馆	2016 年	上海市物业管理优秀示范项目
8	上海财经大学武川路校区	综合校区	2020-2022 年	上海市物业管理优秀示范项目
9	上海建设管理职业技术学院	综合校区	2020-2022 年	上海市物业管理优秀示范项目
10	上海市实验学校	综合校区	2020-2022 年	上海市物业管理优秀示范项目
11	上海市行政管理学校	综合校区	2018-2020 年	上海市物业管理优秀示范项目
12	复旦大学邯郸北二本部 1 号	学生公寓	2023 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理五星级公寓
13	复旦大学邯郸北二本部 10 号	学生公寓	2023 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理五星级公寓
14	复旦大学邯郸北二东区 17 号	学生公寓	2023 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理五星级公寓
15	复旦大学邯郸北二东区 17 号	学生公寓	2019 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理五星级公寓
16	复旦大学邯郸北二本部 3 号	学生公寓	2018 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理五星级公寓
17	复旦大学邯郸北二本部 6 号	学生公寓	2018 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理五星级公寓
18	复旦大学邯郸北二本部 7 号	学生公寓	2018 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理五星级公寓
19	复旦大学邯郸北二本部 2 号	学生公寓	2019 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理四星级公寓

序号	项目名称	物业类型	获奖时间	获奖情况
20	复旦大学 邯郸北二东区 14 号	学生公寓	2018 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 四星级公寓
21	复旦大学 邯郸北二东区 16 号	学生公寓	2018 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 四星级公寓
22	上海财经大学 武川路 22 号	学生公寓	2016 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 四星级公寓
23	上海理工大学 六公寓 3 号	学生公寓	2018 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 五星级公寓
24	上海理工大学 六公寓 1 号	学生公寓	2017 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 四星级公寓
25	上海理工大学 六公寓 2 号	学生公寓	2017 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 四星级公寓
26	上海电力大学 临港园区 2 号	学生公寓	2023 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 五星级公寓
27	上海电力大学 临港园区 1 号	学生公寓	2023 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 五星级公寓
28	上海电力大学 临港园区 8 号	学生公寓	2023 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 五星级公寓
29	上海电力大学 临港园区 9 号	学生公寓	2023 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 五星级公寓
30	上海电力大学 临港园区 2 号	学生公寓	2019 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 五星级公寓
31	上海电力大学 临港园区 3 号	学生公寓	2019 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 五星级公寓
32	上海电力大学 临港园区 4 号	学生公寓	2019 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 四星级公寓







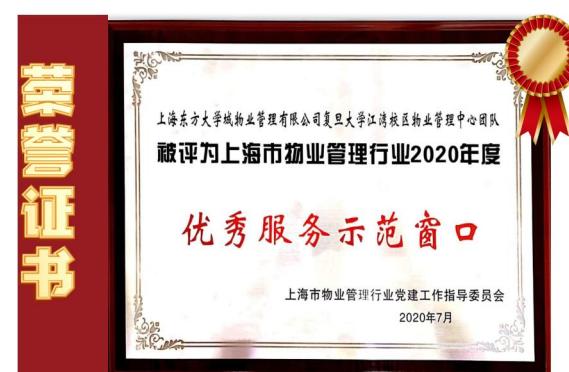
1.4.2 公司主要荣誉一览表

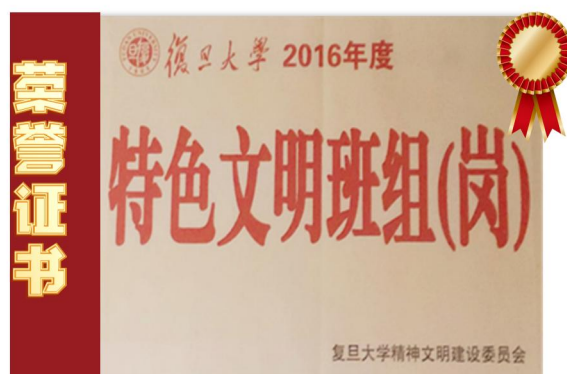
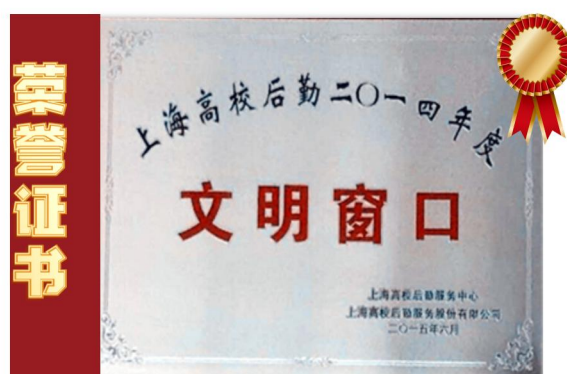
序号	荣誉名称	获奖时间	颁发组织
1	校园物业服务实体（企业）百强称号	2017 年 2020 年	中国教育后勤协会
2	企业 AAA 信用单位	2012 年 2018 年	中国信息协会
3	中国消费扶贫榜样社区	2019 年	中国物业管理协会、中国扶贫志愿服务促进会
4	上海市质量管理奖	2015 年	上海市质量协会
5	“上海品牌”认证（学校物业管理服务）	2023 年	上海品牌国际认证联盟
6	上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 企业	2023-2024 年	上海市物业管理行业协会
7	上海市物业管理行业协会优秀会员单位	2023 年	上海市物业管理行业协会
8	上海市物业管理行业协会职业技能竞赛 优秀组织奖	2023 年	上海市物业管理行业协会
9	上海市物业管理行业“破瓶颈、献妙计、解 难题”案例征集大调研活动获评“金点子案例”	2023 年	上海市物业管理行业协会
10	上海市物业管理行业协会第六届理事会副秘 书长单位	2022 年	上海市物业管理行业协会
11	上海市物业服务综合能力五星企业	2022 年 2018 年	上海市物业管理行业协会
12	上海市物业管理行业协会疫情防控 先进团体	2022 年	上海市物业管理行业协会
13	上海市物业服务综合百强企业称号	2021 年	上海市物业管理行业协会
14	上海市物业管理行业 2019 年度公益扶贫杰 出贡献奖	2020 年	上海市物业管理行业协会
15	上海市物业管理行业协会 25 周年系列表彰 最佳守护奖	2019 年	上海市物业管理行业协会
16	上海市物业管理行业“金点子”创新成果评选 活动二、三等奖	2016 年	上海市物业管理行业协会
17	上海市物业管理行业协会成立 20 周年 杰出企业奖	2015 年	上海市物业管理行业协会
18	上海市物业管理行业“金点子”创新成果评选 活动优秀奖、入围奖	2014 年	上海物业管理行业协会
19	品牌企业网院	2021 年	上海市物业管理行业协会物学 网
20	上海市物业管理行业 2020 年度建设先锋示 范服务窗口	2020 年 2019 年	上海市物业管理行业党建工作 指导委员会
21	上海市和谐劳动关系达标企业	2022 年	上海市人力资源和社会保障局、上海市总工会

序号	荣誉名称	获奖时间	颁发组织
22	上海市企业社会责任报告会“和谐发展企业”案例	2021 年	上海市经济团体联合会 上海市工业经济联合会
23	上海市消毒杀菌服务企业能力一级施工企业	2022 年	上海市室内环境净化行业协会
24	上海高校后勤文明窗口	2014 年	上海高校后勤服务中心 上海高校后勤服务股份有限公司
25	杨浦区文明单位	2019 年	杨浦区人民政府
26	青年安全生产示范岗	2016 年	杨浦区人民政府
27	杨浦区巾帼文明岗	2010 年	杨浦区巾帼建功领导小组
28	杨浦区青年文明号	2019 年	共青团杨浦区委员会
29	复旦大学文明窗口	2015 年	复旦大学精神文明建设委员会
30	复旦大学特色文明班组（岗）	2016 年	复旦大学精神文明建设委员会
31	复旦大学后勤团结奋进团队奖-光华楼	2019 年	复旦大学总务处
32	质量信得过班组-光华楼客服班组	2019 年	复旦大学总务处
33	复旦大学 2019 年迎新工作荣誉证书	2019 年	复旦大学总务处
34	上海财经大学疫情防控先进集体	2022 年	上海财经大学后勤管理处
35	上海财经大学服务育人示范窗口	2022 年	上海财经大学后勤管理处
36	上海财经大学百年校庆优秀保障集体	2017 年	上海财经大学后勤管理处











1.4.3 2022 年公司所获荣誉一览表

企业荣誉			
序号	荣誉名称	获奖时间	颁发组织
1	中国物业服务企业综合实力 500 强	2023 年	中物研协
2	上海品牌	2023 年	上海品牌国际认证联盟
3	上海市物业管理行业“金点子案例”	2023 年	上海市物业管理行业协会
4	上海市物业服务综合百强企业（50 强）	2022 年	上海市物业管理行业协会
5	上海市物业服务企业综合服务能力星级测评“五星级企业”	2022 年	上海市物业管理行业协会
6	上海市学校类物业管理服务质量领先 TOP10 企业	2022 年	上海市物业管理行业协会
7	上海市学校类物业管理 TOP10 企业	2022 年	上海市物业管理行业协会
8	上海市物业管理行业协会优秀会员单位	2021 年 2022 年	上海市物业管理行业协会
9	上海市物业管理行业职业技能竞赛优秀组织奖	2022 年	上海市物业管理行业协会
10	上海市物业管理行业协会疫情防控先进集体	2022 年	上海市物业管理行业协会
11	上海市物业管理行业协会副秘书长单位	2022 年	上海市物业管理行业协会
12	上海物业管理行业诚信承诺 AAA 企业	2023- 2024 年	上海市物业管理行业协会
13	上海市和谐劳动关系达标企业	2022 年	上海市人力资源和社会保障局
14	上海市杨浦区学习型班组	2022 年	杨浦区学习型社会建设与教育终身学习委员会办公室
15	上海财经大学图书馆—服务育人示范窗口	2022 年	上海财经大学后勤管理处
16	上海财经大学武川路学生公寓疫情防控先进集体	2022 年	上海财经大学后勤管理处
个人荣誉			
17	上海物业管理行业协会“优秀项目经理”	2022 年	上海市物业管理行业协会
18	上海物业管理行业协会“行业企业人才培养工作先进个人”	2022 年	上海市物业管理行业协会
19	上海物业管理行业协会“行业技能竞赛物业管理竞赛三等奖”	2022 年	上海市物业管理行业协会
20	上海财经大学先进工作者	2022 年	上海财经大学后勤管理处
21	上海财经大学防疫先锋及奉献奖	2022 年	上海财经大学后勤管理处
22	上海理工大学最美后勤人	2022 年	上海理工大学后勤管理处

■ 中国物业服务企业综合实力 500 强（420 位）

500 2023中国物业服务企业 综合实力500强			
排名		企业名称	
401	无锡风水隆物业管理有限公司	402	甘肃文旅雅生活物业服务有限公司
403	四川富临物业服务集团有限公司	404	苏州工业园区金鸡湖物业管理有限公司
405	沈阳绿建物业服务集团有限公司	406	中建七局物业管理有限公司
407	广西南宁晟海物业服务集团有限公司	408	衡阳市明佳物业管理有限公司
409	广州市君华物业服务集团有限公司	410	武汉盛世嘉业物业服务有限公司
411	浙江鼎益物业服务集团有限公司	412	青岛昆泉物业管理有限公司
413	辽宁瑞嘉物业服务集团有限公司	414	辽宁澳海物业管理有限公司
415	天津滨海一号物业管理有限公司	416	永州劲松物业管理有限公司
417	深圳市交通场站建设发展有限公司	418	沈阳穗港物业服务有限公司
419	河南宏港物业服务有限公司	420	上海东方大学城物业管理有限公司
421	安阳市嘉亘物业有限责任公司	422	海南蓝梦物业管理服务有限公司

■ 上海品牌



■ 2023 年度上海市物业管理行业“金点子案例”



■ 上海市物业服务综合百强企业

2022上海市物业管理行业发展报告

排位	企业名称	排位	企业名称
41	上海启胜物业管理服务有限公司	51	上海东方航空物业有限公司
42	上海丰诚物业管理有限公司	52	上海东方大学城物业管理有限公司
43	上海航天实业有限公司	53	上海车城物业管理有限公司
44	上海上勤物业管理有限公司	54	上海上安物业管理有限公司
45	上海浦东房地产集团物业管理有限公司	55	上海孜诚置业有限公司
46	上海紫泰物业管理有限公司	56	上海东渡物业管理有限责任公司
47	上海招商局物业管理有限公司	57	上海百联物业管理有限公司
48	上海沙田物业管理有限公司	58	润加物业服务(上海)有限公司
49	上海联源物业发展有限公司	59	上海新长宁集团仙霞物业有限公司
50	上海金地物业服务有限公司	60	上海虹桥临空经济园区物业管理有限公司

上海市物业管理行业协会

■ 上海市物业服务综合能力五星级企业



■ 上海市物业管理行业协会服务质量领先企业（TOP10）

2022上海市物业管理行业发展报告

SPM

9、服务质量领先企业（TOP10）

排序	企业名称
1	上海东湖物业管理有限公司
2	上海明华物业管理有限公司
3	上海古北物业管理有限公司
4	上海上实物业管理有限公司
5	上海上房物业服务股份有限公司
6	上海陆家嘴物业管理有限公司
7	上海新世纪房产服务有限公司
8	上海中企物业管理有限公司
9	上海东方大学城物业管理有限公司
10	上海申勤物业管理服务有限公司

上海市物业管理行业协会



■ 上海市物业管理行业协会学校类管理面积领先企业（TOP10）

2022上海市物业管理行业发展报告

SPM

e. 学校类管理面积领先企业（TOP10）

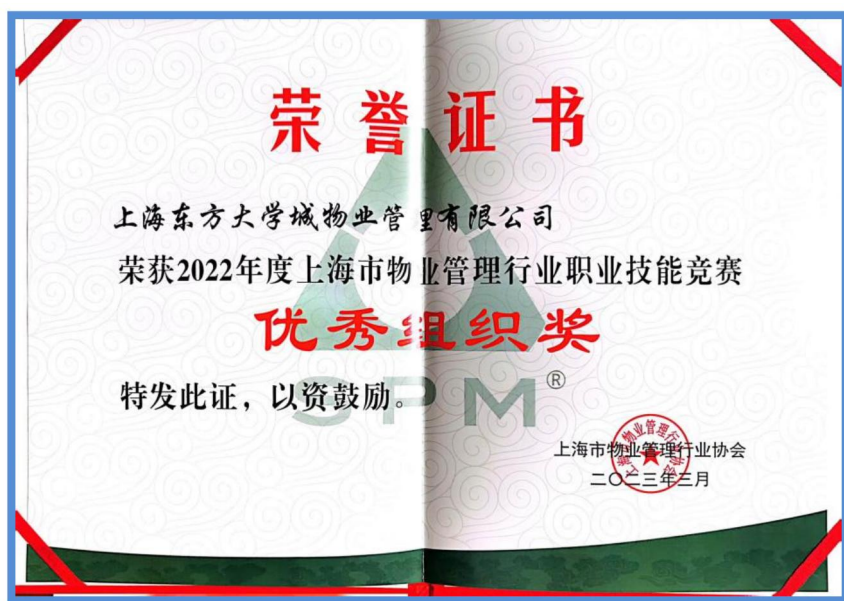
排序	企业名称
1	上海生乐物业管理有限公司
2	上海复欣物业管理发展有限公司
3	上海永升物业管理有限公司
4	上海上房物业服务股份有限公司
5	上海科瑞物业管理发展有限公司
6	上海东方大学城物业管理有限公司
7	上海诚信中宁物业服务有限公司
8	上海上勤物业管理有限公司
9	上海紫泰物业管理有限公司
10	上海高地物业管理有限公司

上海市物业管理行业协会

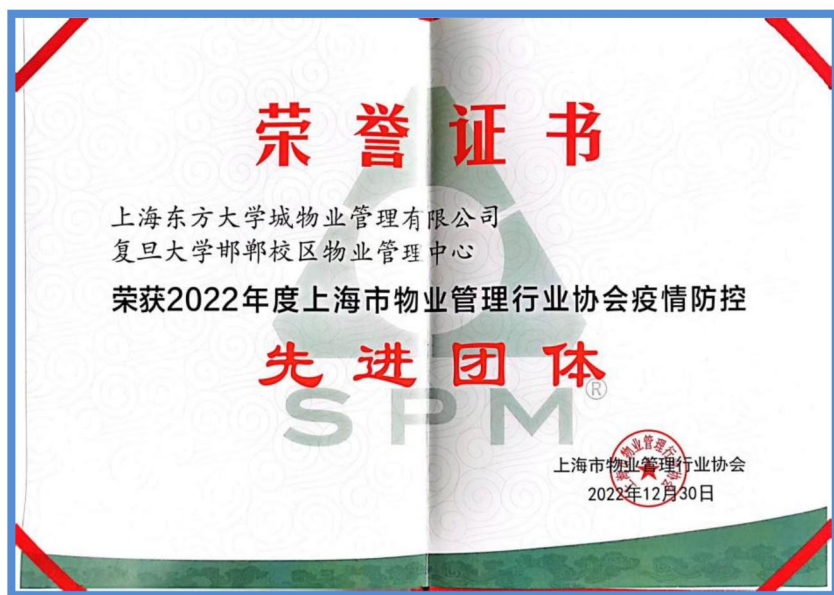
■ 上海市物业管理行业协会优秀会员单位



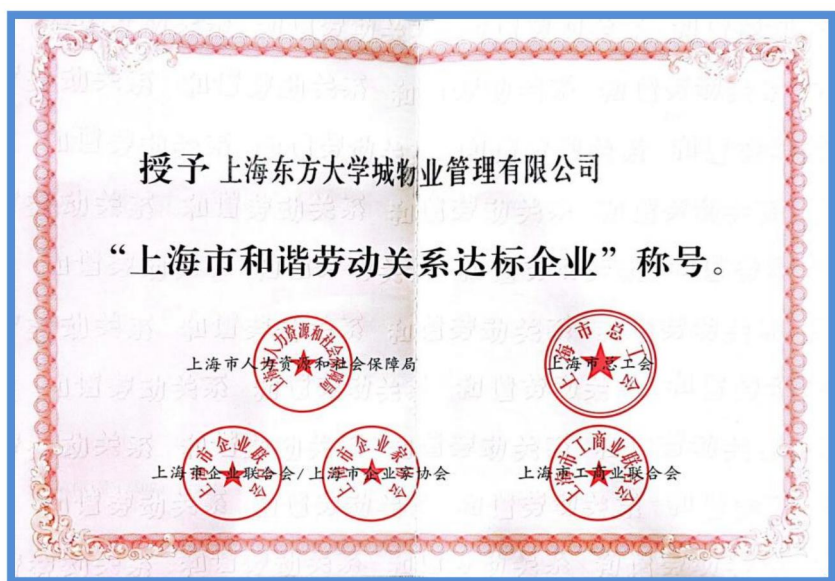
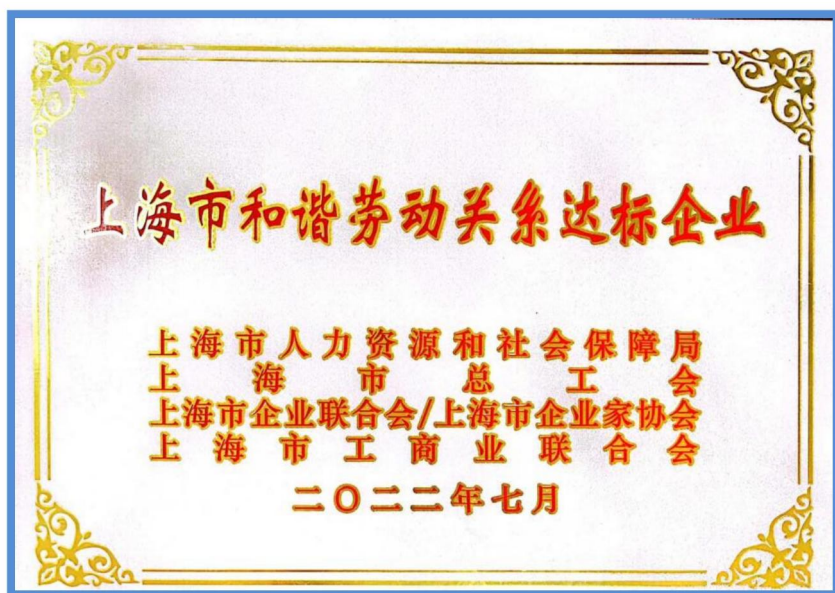
■ 上海市物业管理行业职业技能竞赛优秀组织奖



■ 上海市物业管理行业协会疫情防控先进集体



■ 上海市和谐劳动关系达标企业



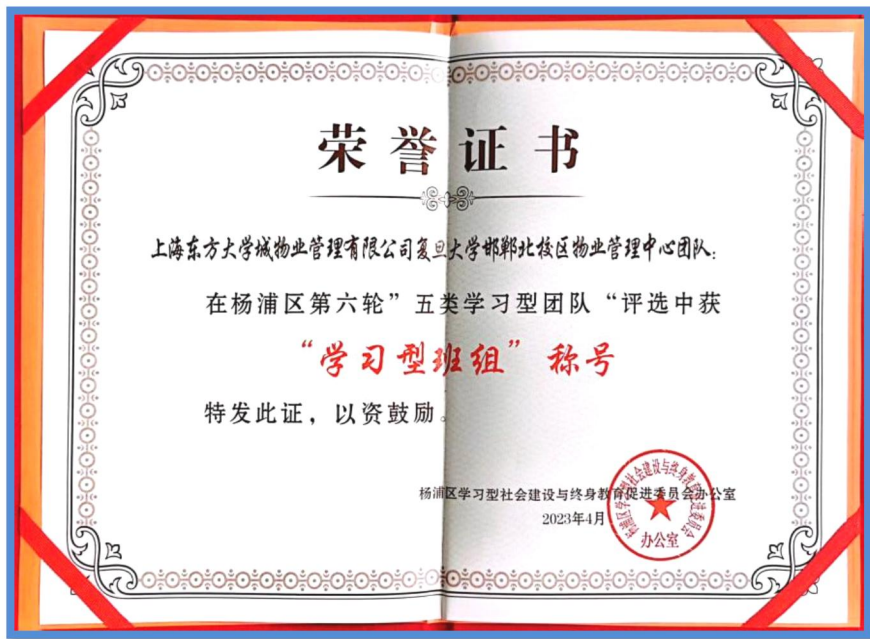
■ 上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 企业



■ 上海市物业管理行业协会副秘书长



■ 杨浦区学习型班组



■ 上海财经大学服务育人示范窗口/疫情防控先进集体



■ 上海市物业管理行业协会优秀项目经理



■ 上海市物业管理行业企业人才培养工作先进个人



■ 杨浦区物业管理行业技能竞赛物业管理竞赛三等奖



■ 上海财经大学先进工作者



■ 上海财经大学防疫先锋及奉献奖



■ 上海理工大学最美后勤人



2、责任管理

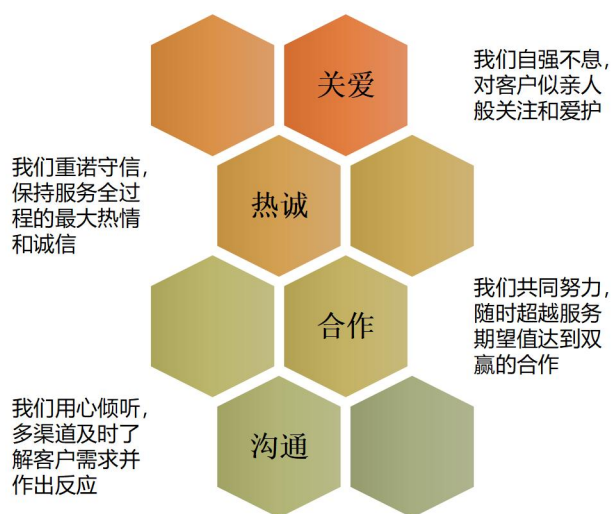
- 责任源于使命，责任引领发展，社会责任深深根植于东方大学城物业的基因中。我们积极强化社会责任与企业经营的有机结合，全面提升社会责任履行能力。
- 社会责任履行是一项长期的任务，是一个在实践中不断丰富、升华的过程。在精心勾勒出社会责任建设体系的基础上，我们将着力提供源源不断的智力支持和精神动力，不断显现东方大学城物业社会责任建设的生机和活力，铸就团队，打造品牌，追求卓越。

2.1 社会责任方针

- 以人为本，育人为本

2.2 社会责任理念

- 关爱（Care）
- 热诚（Cordiality）
- 合作（Cooperation）
- 沟通（Communication）



2.3 社会责任架构

■ 上海东方大学城物业管理有限公司已成立由公司高层领导组成的社会责任领导小组，该小组由公司总经理担任组长，负责制定公司社会责任战略及实施计划，并组织开展相关的社会责任活动。公司的各职能部门及物业管理中心全面参与并负责实施相关工作。此外，公司企业发展部将负责持续推进社会责任工作的实施，这包括制定并实施社会责任工作计划、组织相关培训以提高员工的社会责任意识、以及对外发布公司的社会责任报告。



2.4 社会责任推进

■ 经过二十多年的发展，东方大学城物业已形成了以卓越的服务质量为根基、员工的进步与发展为核心，同时关注与利益相关方的共同发展的社会责任机制。自2003年起，公司连年荣获杨浦区文明单位称号，其社会责任履行成果得到了社会各界的广泛认可。



2.5 相关方识别与参与

- 互利共赢、包容性发展是社会进步的重要标志。在对待利益相关方的责任时，我司始终秉持合作共赢、包容性发展的理念。我们建立社会责任信息数据库，健全社会责任信息体系，以提升企业社会责任管理水平，并促进利益相关方进行沟通和参与。
- 在制定企业发展规划时，公司充分考虑了各相关方的利益，并致力于与各方建立互利共赢的合作伙伴关系。通过实现投资者、顾客、员工、供应商和社会的同步发展，公司追求整体利益的最大化，并注重均衡各方利益。
- 在2022年12月，公司品质保障部已通过电子邮件的方式，向19位校方领导或相关负责人发送了调查问卷，旨在调查校方对本年度项目现场及项目经理服务的满意程度。同时，问卷也用于收集对服务改进的建议和意见。

相关方识别表

利益相关方	期望目标	沟通机制与形式	我们的响应
投资方	诚信守法 规范运作 提高盈利水平	股东会 董事会 定期报告	向董事会提交年度工作报告、财务报告、 年度工作计划、财务预决算
政府主管部门	遵守法律法规 依法纳税 提供就业岗位 节能减排 促进地区经济发展	政策法规和规章制度 日常沟通 工作会议 监督检查 统计报表	不定期拜访政府相关部门，进行工作沟通 为学校学生提供实习及就业岗位 定期组织全员进行法规及公司规章制度的培训学习 接受政府部门的各级各类检查 创建行业各类优秀奖项 配合行业协会，承办交流活动
顾客	提供高品质服务 满足顾客需求 注重顾客关怀 改进服务质量	顾客走访及问访 顾客座谈会 顾客满意度调查 公司内部刊物 公司网站、公司微信公众号、 F-ONE 系统	第三方顾客满意度调查 不定期的顾客走访 每年度顾客意见征询 与委托方的定期例会 公司内部刊物、网站、微信号、F-ONE 系统运行正常

员工	合理的薪酬福利 满意的工作环境 良好的职业发展 权益保障 价值实现	职工代表大会 团拜会 员工满意度调查 网络交流 公司网站、内部刊物、行政办公系统、微信工作群、QQ工作群、微信公众号 培训/座谈会/专题会 公司工会各类活动	职工代表大会 职工运动会 员工满意度调查 公司 QQ 群、微信群沟通 总经理邮箱 青年会 内部培训师制度 业务例会、行政例会等例会工作沟通 员工参与公司网站、微信公众号、内刊建设
同行业者	推动行业健康发展 公平竞争优化发展环境 提升行业文明水平 带动创新能力 经验分享共同进步 企业社会责任履行和项目合作	行业组织 沟通会议 行业网站及刊物 交流活动 项目合作	在行业杂志投稿 与同行进行沟通互勉 开展同行企业学习参观，提供资源共享机会
价值链伙伴	遵守商业道德 遵守责任要求 共同分享价值和发展成果 业务拓展和潜在合作机会 实现共赢	签订合同协议 合作伙伴培训 招投标工作	为服务商推荐服务方 开展服务招投标活动 每年政府调整最低工资标准，及时与各服务商沟通，进行外包服务费用补贴
社会公众	提供灾害（应急）救援 环境保护 公益活动 文明共建	履行企业责任 和谐共建	参加社区文明共建活动 青年会、各物业管理中心定期开展公益活动 3.5 学雷锋日活动、每月一次志愿者服务 员工参加无偿献血

3、科学发展

3.1 核心价值观

一流的企业提供一流的服务



3.2 企业使命

服务学校，传播文化



3.3 企业愿景

成为全国智慧校园物业服务的引领者



3.4 科学规划

■ 自 2001 年 3 月公司成立以来，公司管理层始终高度重视企业文化建设，秉持“服务为先、文化为魂、发展为要”的工作理念，将企业文化作为公司科学发展的核心与灵魂。经过长期实践和探索，公司建立起了一套具有自身特色的企业文化体系，有效提升了企业文化的软实力，为公司增强核心竞争力提供了强大的精神动力，并不断推动公司在科学化、专业化发展之路上快速发展。

■ 公司的企业文化体系建设经历了三个阶段的发展。

■ 第一阶段：2001~2003 年，公司初创期。根据学校物业服务的特性，公司与校方共担“以人为本，育人为本”的社会责任，并以文化建设为纽带，凝聚起共同的价值取向，凝练形成了“服务学校，传播文化”的企业使命，成为企业文化体系建设的主线。

■ 第二阶段：2004~2011 年，公司发展期。把“爱岗敬业，传递爱心”作为员工必备的品质，引导员工及时响应客户需求，体现精细化、规范化、个性化的服务特色，并在实践中树立起了“关爱、热诚、合作、沟通”的“4C”社会责任理念（服务理念）。公司上下形成了共识，将“成为全国智慧校园物业服务的引领者”作为公司的愿景，既是对自我的鞭策，更是对理想的追求，为企业文化体系建设奠定了良好的基础。

■ 第三阶段：自 2012 年至今，公司进入了一个重要的跨越期。随着时间的推移，公司在业主、师生以及客户之间建立起了良好的口碑，并且企业发展方向逐渐明晰。通过员工大讨论的方式提高服务质量，树立优质形象，凝聚并确立了“一流的企业提供一流的服务”这一核心价值观，同时也整合了公司的文化体系和发展方向。

3.5 持续创新

■ 上海东方大学城物业管理有限公司一直秉持创新理念，通过开展创新活动推动企业管理和物业服务水平的持续提升。为增强企业的创新能力，公司建立了一套创新机制，不断激发员工的创新意识，为企业创造更多价值的同时，也为社会贡献了力量。

■ 在 2021 年下半年，公司启动了创建“上海品牌”的重要工作。该工作的主要目标是塑造卓越的服务品牌，并提升公司的综合竞争力。通过精心策划和有条不紊地开展各项准备工作，包括在复旦大学光华楼、东区学生公寓以及玖园爱国主义教育基地进行现场认证项目，公司顺利完成了自评报告的撰写，并积极参与制定了学校物业管理服务认证要求。此外，公司还成功策划并拍摄了争创“上海品牌”主

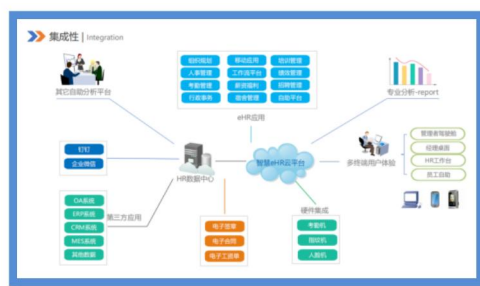


题宣传片，这一系列举措标志着公司迈出了锻造优质服务品牌和提升综合竞争力的坚实一步。2022 年 11 月，公司成功通过了“上海品牌”线上评审的关键环节，这无疑是对公司工作的极大肯定，也进一步坚定公司在打造优质服务品牌和提升综合竞争力方面的决心。最终，2023 年 5 月 29 日，公司以“学校物业管理服务”通过“上海品牌”创建和认证，截止 2023 年 5 月 30 日，“上海品牌”认证获证组织 141 家。其中，物业管理服务企业 9 家。

在 2022 年度，为持续提升公司的服务品质以及拓展市场，同时增强公司的形象，我们引入了五大体系，并且于十月完成了“信息安全管理体系、企业诚信管理体系、社会责任管理体系、商品售后服务体系、履约能力达标测评体系”的认证工作。这五个体系认证的涵盖范围在公司本部以及复旦大学光华楼。通过这五大体系认证的实施，将能够更好地提升公司的服务品质和市场拓展能力，同时进一步强化公司的形象，为公司未来的发展打下坚实的基础。



■ 2021年9月，公司引入了同鑫eHR智慧云管理系统，主要包括的功能有：组织管理、招聘管理、人事管理、培训管理、考勤管理、薪酬福利管理、绩效管理模块，通过编制规划，可



实现企业用人预警，时实盘点企业人才储备情况。可实现人力成本的预算与支出预警，旨在运用系统打造一个高效人力资源管理体系。

■ 2022年同鑫智慧云管理系统在公司全体项目中全面应用，标志着我们在人力资源管理方面迈出了重要的一步。这款系统不仅将帮助我们实现流程的自动化，提高工作效率，而且将使我们能够更全面、更深入地了解员工信息，更好地挖掘和发挥每一个员工的价值。

■ 为了确保同鑫智慧云人事管理系统的顺利实施，我们对全体员工进行了全面的培训。培训内容包括系统的使用方法、数据的录入和查询、报表的生成和分析等方面。通过培训，我们不仅让员工了解了系统的功能和操作方法，更



重要的是帮助他们理解了人力资源管理的重要性，以及他们如何在系统中发挥自己的作用。未来，我们将持续优化同鑫智慧云管理系统，使其更好地适应公司的需求，成为公司人力资源

管理的重要工具。通过这款系统的应用，公司将会更加团结，员工的工作热情和创造力将会得到更大的激发，为公司的发展贡献更多的力量。

- 在 2022 年新冠疫情封控期间，为了确保校区准封闭管理阶段的防疫工作能够顺利实施，公司品质保障部根据国家、行业及学校等相关防疫政策和服务标准，对公司的《公共场所防疫规程》及《复工复产工作的实施方案》等制度进行了完善。这些制度不仅涵盖了公共场所的防疫规范，还针对复工复产的工作实施制定了具体的方案。
- 同时，结合学校防疫管理要求和服务的不断调整，以及项目的实际情况，品质保障部还先后制定并发布了《学校准封闭期间物业服务保障方案》、《校区涉阳楼栋消毒操作要点》、《外来物资消毒管理规程》及《员工药品管理制度》等 11 项管理规定。这些规定及时响应了学校的服务需求，为项目部的防疫工作提供了制度保障，同时也为一线操作员工提供了切实可行且有效的防疫规范、制度和措施。
- 为了确保各项防疫工作得以规范且有效的实施，公司品质保障部还在第一时间对驻校员工进行了现场培训。这些培训内容包括了各项防疫规定和操作规范，旨在确保员工能够准确执行各项防疫措施，保障校区内的安全和卫生。
- 这些措施的实施不仅体现了公司对员工和校区安全的关注，也彰显了公司对社会责任的担当。在疫情期间，公司积极应对，采取了切实可行的措施，为学校的防疫工作提供了有力的支持和保障。

序号	名称	发布时间
1	公共场所防疫工作规程	2022年2月28日
2	疫情期间专项奖惩管理规定、承诺书	2022年4月2日
3	疫情防控期间员工行为规范	2022年4月6日
4	封闭管理期间员工药品管理制度	2022年4月8日
5	“做核酸”小贴士	2022年4月9日
6	封闭期间外来物资消毒管理规程	2022年4月11日
7	“增强防护意识、做好个人防护”告知书	2022年4月17日
8	集中隔离场所感染防控管理制度	2022年4月21日
9	校区阳性感染者所在楼栋消毒操作要点	2022年4月21日
10	新冠出院出方舱人员返回居住地消毒与防护工作提示	2022年4月30日
11	关于做好2022年复工复产工作的实施方案	2022年6月6日

■ 公司的创新成果获得了行业多项“金点子”称号，也提升了管理能效。多项举措提升了校园物业管理能级，更是成为公司在管校园的一道风景线。

■ 案例 1:

后疫情期间，国内经济有待复苏，面临财政的严峻情况，市教委提出了“过紧日子”的倡议。上海理工大学南校区物业管理中心积极响应学校“过紧日子”的举措，进一步开展了“降成本，增效益”课题的 QC 小组活动。在研讨中，他们在服务人员架构无法压缩的情况下，把目光转向了工程维修方面，他们发现安装与维修数量较多，且单件价值较高的是卫生洁具冲水阀，单件价格在 95 元左右（学校规定单件不超过 300 元，由物业服务费中支出）。由于南校区内楼宇大部分为早期建筑，学生公寓、教学楼中安装手动冲水阀居多，约 2 千个左右。

洁具冲水阀在教学楼中使用频率较高，内置弹簧、橡胶密封圈比外壳部磨损老化快，常见问题为丝牙锈蚀损坏、内部结垢、弹簧锈蚀断裂、橡胶密封圈老化变形等导致漏水、不出水，影响正常使用。由工程部维修工组成的 QC 小组对更换下来的冲水阀（型号 8718）进行解体（图二），在市场上寻找相同规格的零部件，几经周折终于找到供货商，成套零部件售价 10 元。理论上推算，新购买一件冲水阀 95 元，更换零部件成本 10 元，每修复一个冲水阀可节省 85 元，2 千个可节省 17 万元。

在实际维修过程中，维修工们具体问题具体分析，对零部件老化程度进行评估，该换弹簧的换弹簧，该换密封圈换密封圈，能利用的尽量不换，遇外壳丝牙损坏问题的，修复丝牙加生料带辅助防止渗漏，将成本控制做到最大化。实践二年来，接报修共修复冲水阀 120 余件，节约 10200 元。



图一、冲水阀总成



图二、分解后主要零配件

■ 案例 2:

上海电力大学临港校区于 2018 年 10 月建成并投入使用。该校区占地面积约为 960 亩，学生生活社区位于学校最南面。共有 10 幢公寓，建筑面积约为 103000 平方米，可容纳近万名学生。据统计，平均每日产生的生活垃圾需要使用大号垃圾袋（1200mm*1400mm）装约 170 袋。

校区的垃圾房设置在西北角，距离最远的 9 号公寓约为 1.2 公里（驳运往返一次约需 30 分钟）。自 2019 年开始，学校实施了垃圾分类管理工作，共设置了 10 个全天候垃圾投放点位。为了配合学校的垃圾分类工作，公司购买了一辆四轮 8 桶垃圾清运车（如图一），用于循环清运各公寓垃圾投放点垃圾。根据需求，该车辆每 1 至 2 小时转一圈收集清运，基本满足学校对清运及时性的要求。

然而在 2020 年 8 月，学校的垃圾分类管理实施了新的规定，即每日的 07:00—09:00、11:00—13:00、18:00—20:00 为定时投放时段。同时，投放点位从原来的 10 个缩减至 5 个。学生投放垃圾的规律在早上较为集中，达到日产量的三分之二（约 110 袋）。而四轮 8 桶垃圾清运车一次满载只能装载 10 至 15 袋，若不停驳运则需要 3 个多小时才能完成清运。显然，由于运力不足，大量垃圾积压在投放点（如图二）。

2022 年 8 月，针对此问题，公司总经理室经过研究判断，决定增加四辆三轮 8 桶电动车以解决运力不足的问题。这一举措提高了清运及时性，同时每辆车的驾驶员兼具垃圾分类督导员的职责，确保学生垃圾分类投放的纯净度。公司为推进学校的垃圾分类管理工作投入了大量机械设备直接费用，总计超过 10 余万元。这一举措得到了校领导和后勤处的认可和赞同。



图一 8 桶垃圾清运车



图二 积压的垃圾袋



图三新添的四辆三轮车

3.8 信用建设

■ 上海东方大学城物业管理有限公司一直恪守社会公德和商业道德，秉承高尚的经营道德和诚信态度，坚定执行“诚信为本、公平为准”的经营准则。同时，公司遵循“外讲信用、依法经营，内讲制度、依法管理”的法制原则和机制，坚决维护社会公平正义和商业秩序。



3.9 经营情况

■ 自本公司创立以来，一直保持着稳定的财务状况，取得了良好的经营业绩。作为一家主要服务于高校的物业公司，我司通过各种实际行动积极回馈社会和投资者，因此在社会和校园内建立了良好的企业形象，得到了广泛的认可和赞誉。



3.10 社会责任建设投入

■ 公司积极履行社会责任，投入运营资源，大力推动社会责任建设，并积极推动各方利益相关者的“共赢”合作。

■ 在 2022 年，新型冠状病毒疫情进入常态化防疫阶段。作为防疫一线，校园采取了多种举措以最大程度保障师生和员工的安全。公司高度重视防疫工作，精心部署，高效有序地推进各类防疫应急物资的采购与发放工作。我们第一时间响应疫情防控需求，关注疫情发展，关心职工健康，全力保障防疫物资供应和发放，坚决打赢疫情防控阻击战！



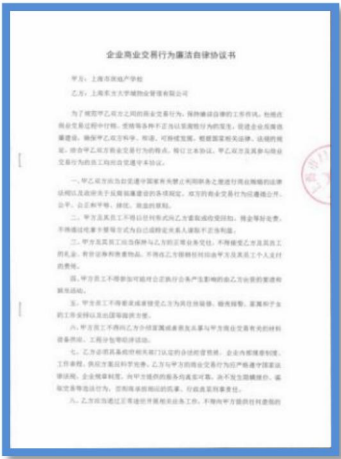
4、公平运营

4.1 反对商业贿赂、公平竞争

- 本公司一直秉承自愿、平等、公平、诚实守信的原则，严格遵守商业道德规范，合法合规地开展日常经营活动。我们始终坚持以服务品质为先，开拓市场，并坚决杜绝任何有损其他经营者合法权益或扰乱社会经济秩序的行为。
- 随着 2022 年反腐倡廉工作的推进，公司高度重视并已建立了全面、持久的反腐倡廉教育机制。公司领导班子成员在反腐倡廉工作中率先垂范，充分发挥示范作用，致力于提高全体员工及外包方的廉洁自律意识。每年，我们将开展扫黑除恶专项斗争的宣传，确保每位员工都了解相关知识，共同参与到扫黑除恶专项斗争中来，为维护和谐、安定的社会环境贡献力量。



- 为了确保双方权益，本公司一直秉持诚信原则，并与合作方签署书面协议进行规范和制约。为有效应对市场竞争和行业共性问题，我们选择优质的供应商来提供专业服务，以保证服务质量和专业化水平。
- 我们逐步实现了管作分离，对单项服务费用单价进行归类和细分，并优化了原有的基础架构。目前，大类外包服务费用采用单项统一单价的形式，而单项外包服务费用则结合投标报价采用区间价的形式，从而规范供应商价格。
- 每季度，我们会设置考核金，并按照项目现场的不同特性和合同要求对考核内容进行专项监督。在日常管理中，我们对服务方的质量进行实时督查，并严格开展动态管理。这些措施使得我们对供应商的评价有据可依，同时考核金的发放也更加合理和可靠。



《外包秩序维护服务质量考评表》				
考核项目说明:				
考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.1 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.2 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.3 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.4 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.5 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.6 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.7 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.8 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.9 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.10 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.11 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.12 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.13 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.14 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.15 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.16 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.17 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.18 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.19 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.20 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.21 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.22 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.23 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.24 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.25 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.26 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.27 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.28 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.29 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.30 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.31 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.32 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.33 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.34 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.35 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.36 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.37 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.38 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.39 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.40 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.41 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.42 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.43 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.44 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.45 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.46 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.47 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.48 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.49 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.50 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.51 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.52 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.53 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.54 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.55 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.56 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.57 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.58 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.59 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.60 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.61 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.62 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.63 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.64 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.65 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.66 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.67 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.68 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.69 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.70 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.71 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.72 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.73 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.74 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.75 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.76 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.77 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.78 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.79 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.80 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.81 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.82 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.83 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.84 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.85 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.86 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.87 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.88 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.89 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.90 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.91 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.92 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.93 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.94 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.95 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.96 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.97 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.98 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.99 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人
5.1.100 考核项目	考核内容	考核分值	考核得分	考核人

- 根据国家和上海市有关财务会计信用等级管理的规定，本公司高度重视财务会计工作，严格要求财务会计人员持证上岗，不断完善内部财务会计控制制度。为规范操作、严格监管、科学管理，公司建立了《资金审批管理办法》、《经济合同管理办法》等相关制度。为不断规范会计基础工作和财务会计行为，提高财务会计信息质量，每年依法对财务会计报告实施注册会计师审计，确保规范开展纳税信用等级评定工作。公司积极推进企业诚信纳税、共建和谐社会的经营理念，充分体现企业以诚信为本的经营理念。
- 自 2022 年 7 月起，公司开始全面推行数字化电子发票。这一举措标志着公司财务管理工作进入了一个新的阶段，旨在提高效率、简化流程并增强合规性。数字化电子发票的实施使得发票开具、传递和管理工作更加便捷和高效。通过数字化技术，我们能够实现发票信息的快速录入、实时跟踪和准确统计，大大减少了人工操作和纸质文档的使用，从而降低了成本和错误率。
- 此外，数字化电子发票还加强了公司的合规性和透明度。所有发票信息都经过加密处理并存储在安全可靠的云平台上，确保了数据的安全性和完整性。同时，数字化电子发票的推广也促进了公司与其他部门的协作和沟通，提高了整体运营效率。
- 未来，公司将持续优化数字化电子发票系统，不断提升财务管理工作的质量和水平。通过数字化转型，我们将更好地服务于客户、合作伙伴和利益相关者，实现公司的可持续发展。



- 上海市物业管理行业协会发文（沪物协 2023【03】号）公布 2023 年度上海市物业管理行业诚信承诺企业，公司蝉联“诚信承诺 AAA 级企业”。
- 上海东方大学城物业管理有限公司自营业以来，始终严格遵守法律法规，从未出现过任何违反规定的行为或负面报道。



4.2 尊重产权

- 物业服务的根本是对人的服务，为客户提供优质、快捷、高效的人性化服务是物业公司长足发展的根本点。公司在为客户提供负责任的服务时，首先摆正服务与管理的位置，树立“业主至上”的服务宗旨；其次体现精细化服务精神，细心做好每个环节的工作；再次做到急业主之所急，学会换位思考；最后加强与业主方的沟通，宣传物业管理服务知识，让对方了解、支持我们的工作，提高工作满意度。
- 作为学校物业服务管理行业的引领者，公司积极参加上海市《学校物业管理服务规范》的起草、编制工作，在实践中成熟运用“服务蓝图”、5S 管理方法、星级现场管理、卓越绩效评价、能源管理等创新手段，与国际质量、环境、职业健康安全管理体系一起，为专业化的学校物业服务提供品质保证，做一流的物业管理服务企业。
- 智慧信息化管理软件证明

(1) 泛微协同办公软件



(2) 费哲设施设备软件



2022年8月，公司再次携手费哲软件研发中心，对F-ONE设施服务管理软件进行升级，以适应新时代高校后勤管理的需求。升级后的软件增加了智能巡检功能，可对校园设施进行实时监控，及时发现并解决问题。同时，通过数据挖掘与分析技术，对设施使用情况进行预测，为高校提供更加精准的决策支持。这一升级不仅提高了设施管理效率，也进一步提升了高校师生的生活质量。

在软件优化的过程中，公司与费哲软件研发中心紧密合作，结合高校实际需求进行深度定制。他们将工单系统与设备巡检功能进行集成，实现了智能化、精细化的设施管理。通过实时数据采集与处理，能够及时发现设施问题并进行维修，确保了设施的正常运转。此外，软件还支持移动端使用，方便管理人员随时随地进行操作，大大提高了工作效率。

在本次升级中，公司还考虑到不同高校的需求差异，为软件增加了灵活配置功能。高校可以根据自己的实际情况，自定义巡检计划、巡检路线等参数，实现个性化的设施管理。这一功能让高校能够更加便捷地使用软件，并更好地满足自身的需求。

通过这次升级，F-ONE设施服务管理软件将为高校提供更加全面、智能化的服务。它不仅能够提高设施管理效率，降低运营成本，还可以通过数据分析为高校提供决策支持。相信在未来的日子里，这款软件将继续助力高校后勤管理迈向智能化、高效化的新阶段。

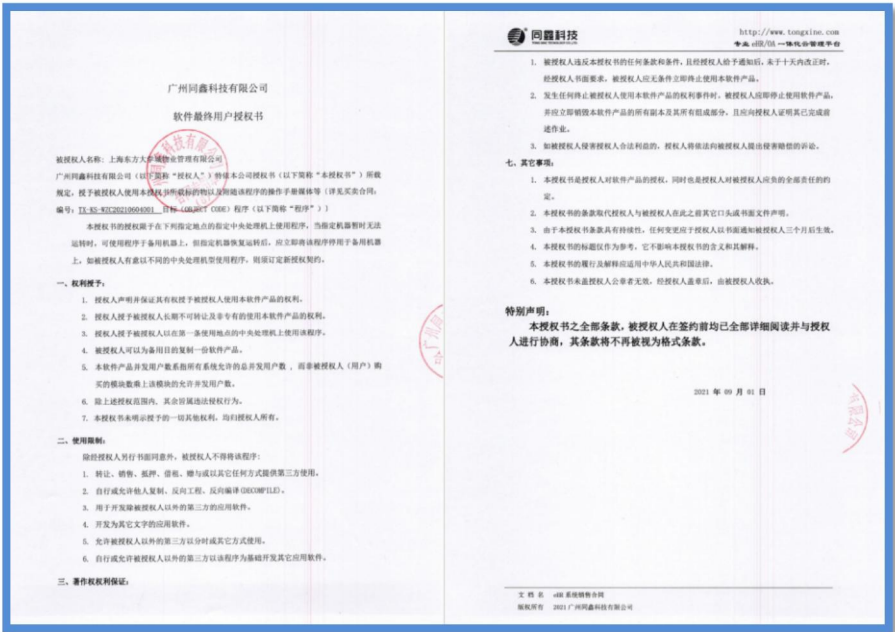
(3) 东大e家园报修平台



我要报修	我的报修	我要报修	我的报修
*报修校区 上海市实验学校小学部	*报修校区 上海市实验学校小学部	*报修校区 上海市实验学校小学部	*报修校区 上海市实验学校小学部
*报修区域 请选择	*报修区域 请选择	*报修区域 请选择	*报修区域 请选择
房间号 请输入房间号	房间号 请输入房间号	房间号 请输入房间号	房间号 请输入房间号
*报修位置 请选择报修区域	*报修位置 请选择报修区域	*报修位置 请选择报修区域	*报修位置 请选择报修区域
*报修项目 请选择报修位置	*报修项目 请选择报修位置	*报修项目 请选择报修位置	*报修项目 请选择报修位置
+ 添加更多报修项目	+ 添加更多报修项目	+ 添加更多报修项目	+ 添加更多报修项目
报修详情 选项	报修详情 选项	报修详情 选项	报修详情 选项
*预约维修时间 选择开始时间	*预约维修时间 选择开始时间	*预约维修时间 选择开始时间	*预约维修时间 选择开始时间
选择结束时间	选择结束时间	选择结束时间	选择结束时间
*报修人 周勇	*报修人 周勇	*报修人 周勇	*报修人 周勇
*联系方式 58389700	*联系方式 58389700	*联系方式 58389700	*联系方式 58389700
提交	提交	提交	提交

我要报修	我的报修
*报修校区 上海财大经济学院	*报修校区 上海财大经济学院
*报修区域 请选择	*报修区域 请选择
房间号 请输入房间号	房间号 请输入房间号
*报修位置 请选择报修区域	*报修位置 请选择报修区域
*报修项目 请选择报修位置	*报修项目 请选择报修位置
+ 添加更多报修项目	+ 添加更多报修项目
报修详情 选项	报修详情 选项
*预约维修时间 选择开始时间	*预约维修时间 选择开始时间
选择结束时间	选择结束时间
*报修人 办公室	*报修人 办公室
*联系方式 65904887	*联系方式 65904887
提交	提交

(4) 鑫云通人事管理软件

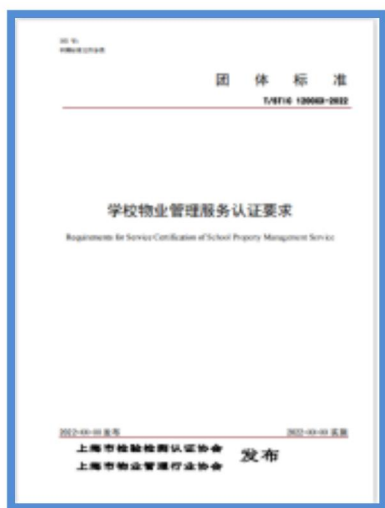


4.3 推动行业健康持续发展

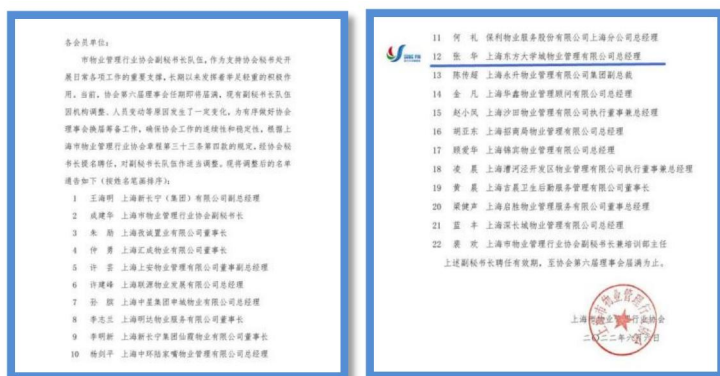
■ 公司是中国质量协会会员单位、上海市物业管理行业协会副秘书长单位、上海市学校后勤协会会员单位、上海市质量协会会员单位、上海市价格协会会员单位，公司按时交付会费，并积极参加行业相关活动，坚持不懈地推动行业的健康持续发展。



■ 2021年，公司作为主要起草人参与了《学校物业管理服务认证要求》（T/STIC 1200XX-2022）的编制，各项指标均符合或高于国内领先团体标准《高等学校物业服务规范》，继续发挥学校物业管理引领者的作用。



■ 2022 年 6 月，根据上海市物业管理行业协会章程第三十三条第四款的规定，经协会秘书长提名聘任，东大物业当选为上海市物业管理行业协会副秘书长单位，总经理张华当选为上海市物业管理行业协会副秘书长。



■ 公司积极参加上海市物业管理行业协会组织的上海市物业管理优秀示范项目创建评比，并认真学习贯彻《企业现场管理准则》，为打造全国及上海市五星级管理现场夯实了基础，在成功创建市优示范项目、五星级管理现场的同时，有效地提升了服务管理能级，彰显了持续改进的服务宗旨。公司开展的服务管理水平得到了社会和行业的高度认同，公司在 2022 上海市物业管理行业发展报告发布的“上海市物业服务综合百强企业”中位列第 52 名；在“学校类物业管理 TOP10 企业”中位列第 6 名。

2022 上海市物业管理行业发展报告

排名	企业名称	排名	企业名称
41	上海百胜物业管理服务有限公司	51	上海东方航空物业管理有限公司
42	上海丰诚物业管理有限公司	52	上海东方理工大学物业管理有限公司
43	上海航天实业有限公司	53	上海东安物业管理有限公司
44	上海上勤物业管理有限公司	54	上海东成置业有限公司
45	上海浦东房地产集团物业管理有限公司	55	上海东源物业管理有限公司
46	上海宏泰物业管理有限公司	56	上海东源物业管理有限公司
47	上海招商局物业管理有限公司	57	上海东源物业管理有限公司
48	上海沙田物业管理有限公司	58	上海东源物业管理有限公司
49	上海联源物业发展有限公司	59	上海东源物业管理有限公司
50	上海金地物业服务公司	60	上海虹桥临空经济园区物业管理有限公司

上海市物业管理行业协会

2022 上海市物业管理行业发展报告

e. 学校类管理面积领先企业 (TOP10)

排名	企业名称
1	上海生乐物业管理有限公司
2	上海复欣物业管理发展有限公司
3	上海永升物业管理发展有限公司
4	上海上勤物业服务股份有限公司
5	上海科瑞物业管理发展有限公司
6	上海东方理工大学物业管理有限公司
7	上海威信中宁物业管理有限公司
8	上海上勤物业管理有限公司
9	上海家泰物业管理有限公司
10	上海高地物业管理有限公司

上海市物业管理行业协会

■ 公司积极贯彻“成为全国智慧校园物业服务的引领者”的愿景，探索特色差异化的“服务+智慧”新路，带给业主师生更多“满意+惊喜”的优质服务。

2013年，公司通过综合管理三体系认证。在不断完善自身管理模式的同时，公司与时俱进，为了更好地满足日益增加的顾客需求，积极引进《信息安全管理体系（ISMS）》、《企业诚信管理体系》、《社会责任管理体系》、《商品售后服务体系》、《履约能力达标测评体系》等五体系，将各类体系标准在公司范围内全面推行。2022年11月，公司顺利通过五体系审核认证。五体系的建立和贯彻运行，有助于企业不断提高质量管理水平，公司将积极完善各项管理体系，继续以“致力智慧物业创新、推动智慧校园发展”为已任，将品质建设放在首位，持续提供有深度、高质量、精细化、专业化的物业服务，全力打造“安全有序、环境整洁、氛围和谐”的精品校区。



- 公司蝉联“上海市物业管理行业协会优秀会员单位”和“上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 级企业” 称号，展示了良好的企业风貌。



- 2022 年度公司再次荣获“上海市物业服务企业综合服务能力星级测评五星级企业”称号。连获殊荣，既是对公司专业管理能力和卓越服务品质的肯定，更是对公司所有员工不忘初心、勇于担当精神的激励。



- 2022 年 3 月 13 日复旦大学启动校园准封闭管理，公司领导第一时间带领服务团队近 800 人全身心地投入到关爱师生、守护校园的工作中，迎难而上，无怨无悔，彰显了“校园守护者”的风姿面对这场没有硝烟的疫情防控攻坚战。员工们从环境清洁到防疫消杀，从安全巡检到设施设备维修，从送餐服务到垃圾清运，从配合核酸检测与抗原检测到及时响应师生们的生活需求，确保校区物业服务工作顺畅运营。在艰巨繁重的防疫工作中，东大物业人主动请缨，冲锋在前，夯实责任，全力攻坚，许多员工已在复旦各校区项目坚守岗位超过了两个月，但大家毫不退缩，展现了非凡的勇气。
- “心齐可抵万钧之力”。因为齐心，我们闻令而动；因为协力，我们毫无畏惧。一接到学校总务处的指示，无论昼夜，东大物业人立即身穿防护服，奔赴进校物资防疫消杀第一线。百年复旦的熠熠星空，照亮着东大物业人消杀

物资和搬运卸货的拼搏身影。为了及时做好物资消杀工作，迄今已出动 900 多人次，为了助力大量物资的搬运工作，迄今已出动 1300 余人次，完成近 300 车次，主动为学校分忧。邯郸校区封闭管理期间，学校采取了网格化分类管理模式，物管中心除了认真做好符合防疫要求的环境清洁、物品消杀等工作之外，还额外参与对防疫车辆及防疫专用房间的应急消杀任务。

■ 疫情防控期间，复旦大学各物管中心配合学校，为开展核酸检测工作搭建起 26 处点位，精心提供 60 余次核酸检测保障服务，参加保障工作的员工近 200 人次；完成桶装水搬运计 25 车次，计 2100 桶，参加搬运工作 100 人次；清运垃圾（包含行政楼、实验楼、学生公寓园区等）约 56000 包；打扫并消杀 462 间房间、95 间卫生间。物管中心维修员工被分派在学校的 4 个不同的“气泡”中，他们以强烈的责任心和全局观，出色地完成了各项维修保障任务，排除了隐患，守护校园平安。

1



- 2022 年 7 月，公司荣获上海市和谐劳动关系达标企业，公司一直致力于构建一个公正、公平、和谐的工作环境，让每一位员工都能在这里找到属于自己的价值。公司始终坚持以人为本的管理理念，通过制定合理的薪酬福利制度、提供良好的工作环境、搭建广阔的职业发展平台等措施，让员工感受到公司的关怀和尊重。公司注重建立良好的劳动关系，通过与员工进行积极沟通、倾听员工的心声、及时解决员工的问题，使员工真正感受到公司的温暖和关怀。同时，还通过组织丰富多彩的文体活动、开展员工培训和技能提升计划等方式，为员工提供更多的福利和机会，促进员工的全面发展。



- 2022 年，上海理工大学军工路校区项目经理顾金花荣获“优秀项目经理”称号。。自 2010 年进入高校物业后勤保障队伍以来，她先后服务于复旦大学南校区、上海理工大学军工路校区，在日常工作中她虚心求教，不断厘清工作思路，总结工作方法，在做中学、在学中做，通过观察、领悟、请教、实践，与项目全体员工一起迎难而上，勇当先锋，在疫情防控、应急防汛、文明创建等工作中，做出了积极贡献，圆满完成各项服务保障任务。



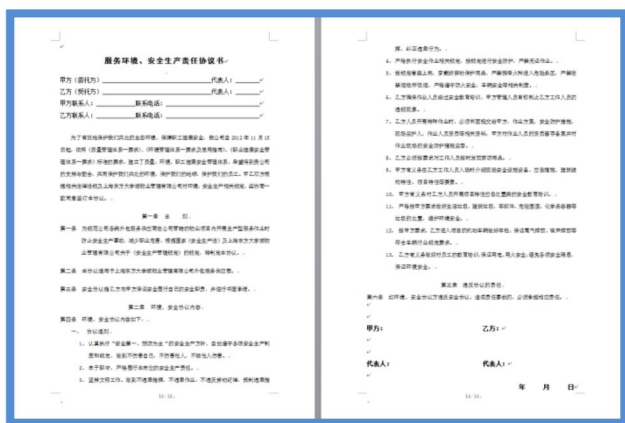
5、环保节约

5.1 环境管理

■ 公司是行业内较早通过体系贯标的单位。公司对环境因素进行识别，并于 2017 年完成了 ISO14001 环境体系的改版认证工作，根据新的体系标准制定管理方案；严格遵照标准，从加强环境管理入手，打造“绿色校园”的管理服务概念，把环境管理融入企业管理、项目管理中。

[illegible]

■ 公司就环境管理工作加强对相关方的倡议，与相关方签订环保协议、倡议书，共同维护环境，营造绿色、环保的校园环境、办公环境。



■ 公司坚持资源开发与节约并重，并把节约放在首位，为增强员工的节约意识，制定了一系列资源节约的规章制度，建立健全公司创建节约型公司培训考核机制，引导员工自觉开源节流，降低成本。通过管理创新、服务技术创新，运用各种最新的节能降耗技术提供维修、保洁、绿化、保安等各种基础性服务，减少水、电等原材料消耗，共建绿色环保、节能和谐的企业。

■ 公司在推进低碳节能方面的具体举措为：一是开展节能竞赛，在各职能部门、各物业管理中心之间开展节能劳动竞赛，对成效显著者予以嘉奖并传授经验；二是创新节能手段，鼓励发现节能新办法，通过节约用电、合理设置空调温度、提倡下班前半小时关闭空调、杜绝长明灯、白昼灯、减少办公设备电耗和待机能耗、合理开启和使用计算机、打印机、扫描仪、碎纸机等用电设备、实施复印机专人管理、节约用水、合理调节水压、及时报修等手段，节约能源。

■ 案例 1：

2022 年，针对复旦大学江湾校区高杆路灯 546 盏在完成节能改造后的实际运用，物管中心工程部继续根据路灯的实际使用情况开展调研，经试验、分析后，在采取了分时、分段控制开关时间的方法后，复旦大学江湾校区的路灯管理取得了显著的节能成效。路灯的使用效率得到了显著提高，同时也没有对校园的安全和照明质量产生任何负面影响。

经过一段时间的试行，物管中心工程部又根据实际使用情况对控制策略进行了进一步的优化。他们发现，在路灯密集、人流较少的路段采取“单、双号控制法”以及凌晨后关闭等操作模式，不仅能够满足照明需求，还能够进一步减少能源的浪费。

于是，物管中心工程部决定将这个优化后的控制策略正式实施。他们将逐步推广到整个校园的路灯管理，从而为复旦大学带来更大的节能效益。

同时，物管中心工程部还计划将这个控制策略应用到其他公共场所的照明管理中，如图书馆、教学楼等。他们相信，通过采取分时、分段控制开关时间的方法，不仅能够提高照明效率，还能够为整个校园的节能减排做出更大的贡献。在实施过程中，物管中心工程部也遇到了一些技术难题和人为障碍。但是他们并没有气馁，而是通过不断的学习和实践，逐渐克服了这些困难。他们相信，只要不断探索和创新，就一定能够找到更好的方法来提高能源利用效率，为校园的可持续发展做出更大的贡献。

■ 案例 2:

2023 年 3 月，上海电力大学临港校区学生公寓物管中心以实际行动参与了上海电力大学组织的碳中和宣传活动，在这个过程中，他们不仅宣传了绿色低碳的生活方式，也用自己的行动证明了实现碳中和并不是一句简单的口号，而是需要每个人在生活中的点滴实践。每个人都可以通过自己的行动，为创造绿色低碳的生活环境做出贡献。

此外，上海电力大学临港校区学生公寓物管中心还通过一系列活动和倡议，推动绿色校园建设。他们组织了垃圾分类、节能减排等活动，倡导绿色出行、低碳生活，让更多的人认识到实现碳中和的重要性。

通过这些努力，上海电力大学临港校区学生公寓物管中心不仅提高了员工的环保意识，也为实现碳中和目标做出了积极的贡献。他们用自己的行动证明了，实现碳中和并不是一件遥不可及的事情，而是可以通过每个人的努力实现的。



■ 案例 3:

在 2023 年 6 月，公司品质保障部举办了一场关于综合管理体系（涵盖质量、环境以及职业健康安全）标准解读的专项培训会议。此次培训会邀请了专业讲师进行授课。讲师从法律法规以及安全管理的实际需求等方面，深入阐述了危险源管理的重要性，并详细介绍了危险源辨识和评价的各种方法。此外，结合实际案例，讲师对危险源辨识标准制定过程中的核心环节进行了深入剖析。

在培训活动结束后，参会者接受了考核，旨在客观地评估他们对培训内容的理解和掌握程度。总体来说，此次培训表现出了内容丰富、实用性强以及讲解深入浅出、清晰明了的特点。现场氛围轻松活泼，使得参与者能够更好地投入学习，并普遍反映获得了丰富的收获。此次培训无疑为公司下一步制定和完善开展推进综合体系工作，提供了坚实的基石。



5.2 降污减排

■ 公司积极致力于开展“绿色校园”建设。一是在师生层面，通过配合校方开设“绿色校园”课程，开展校园环保活动，将校园文化建设与物质空间建设有机结合；二是在管理层面，通过构建校园环境管理体系，提高节能、节水、节地、节材水平；三是在环境层面，以垃圾分类工作为抓手，运用国际最新技术，结合新型垃圾处理环保设备，探索建立科学有效的垃圾分类与处置模式，努力打造“零垃圾生态循环圈”，有效回收再生资源，营造美丽校园；四是在社会层面，通过把环保活动从校园引向社区和社会，承担更多“绿色环保、节能减排”的社会责任，提高学校的知名度和美誉度，为强化校企双方品牌建设，保持科技创新活力作出了有益的探索。

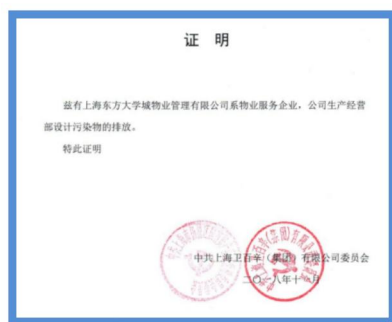


■ 2019年7月1日，公司根据《上海市垃圾分类管理条例》、《上海市高校生活垃圾分类标准》要求，制定《垃圾分类管理规定》，成立垃圾分类工作小组，指导并实施垃圾分类管理工作。

上海东方大学物业公司通用管理制度		文件编号	SOU/ZY(TY)-36
		修改状态	A/0
		生效日期	2019年7月1日
标题：垃圾分类管理规定		页 数	第 1 页 共 2 页
1 目的 为了加强生活垃圾分类管理，提升生活垃圾减量化、资源化、无害化水平，改善生活环境，遵循有关法律、行政法规的基本原则，特制定本管理规定。 2 范围 适用于公司各部门、各物管中心的垃圾分类管理。 3 职责 3.1 品质保障部为本管理规定的编制、修订部门。 3.2 公司办公室按照有关要求负责各类垃圾箱、垃圾袋的采购和发放。 3.3 各部门、物管中心负责收集本部门产生的垃圾，并按规定分类投放、处理。 3.4 各部门、物管中心负责向员工进行培训教育，提高员工的垃圾分类意识，养成垃圾分类投放的良好习惯。 3.5 综合业务部负责对各部门、物管中心的垃圾分类执行情况进行监督。 4 管理规定 4.1 垃圾的分类 4.1.1 可回收物：是指废纸、废塑料、废玻璃制品、废金属、废织物等适宜回收、可循环利用的生活废弃物。 4.1.2 有害垃圾：是指废电池、废灯管、废药品、废油漆及其容器等对人体健康或者自然环境造成直接或者潜在危害的生活废弃物。 4.1.3 湿垃圾：即易腐垃圾，是指食材废料、剩菜剩饭、过期食品、瓜皮果核、花卉绿植、中药药渣等易腐的生物质生活废弃物。 4.1.4 干垃圾：即其它垃圾，是指除可回收物、有害垃圾、湿垃圾以外的其它生活废弃物。 4.2 定点设置，分类存放管理 4.2.1 各物管中心根据有关规定应当设置可回收物、有害垃圾、湿垃圾、干垃圾四类收集容器。 4.2.2 分类收集垃圾的容器，需贴有醒目的区别标识与使用指引说明。			

上海东方大学物业公司通用管理制度		文件编号	SOU/ZY(TY)-36
		修改状态	A/0
		生效日期	2019年7月1日
标题：垃圾分类管理规定		页 数	第 2 页 共 2 页
4.2.3 收集容器的颜色、图文标识应当统一规范、清晰醒目、易于辨识，蓝色为可回收，红色为有毒有害，棕色为湿垃圾，黑色为干垃圾。 4.2.4 各物管中心依据垃圾产生的种类特点，严格落实分类存放，定点设置，确保按时转运至垃圾中转站、分区存放，各物管中心对输送的垃圾分类质量负责到底。 4.2.5 鼓励管理责任人根据可回收物、有害垃圾的种类和处置利用需要，细化设置收集容器。 4.3 垃圾投放要求 4.3.1 各类垃圾投放垃圾容器上的标识分类投放。 4.3.2 干、湿垃圾不能混合投放，以免造成与其它垃圾的二次污染。 4.3.3 按有关法律、法规文件规定，委托有“危险废物经营许可证”的单位进行处理。公司办公室与委托机构签订合同，明确处理废弃物的要求和责任。每次有害垃圾的移交都应填写《固体废物存放/处置统计表》。 5 相关文件 5.1 《上海市生活垃圾管理条例》 5.2 《固体废物管理规程》 6 相关记录 6.1 《固体废物存放/处置统计表》			

■ 公司根据《上海市生活垃圾全程分类体系建设行动计划（2018-2020年）》的通知，将公司垃圾减量化、资源化、无害化，日常垃圾干、湿分类，有毒有害垃圾专门处理，收到了预期成效。杨浦区国有资产监督管理委员会发文证明本公司认真实行环保，环境污染控制指标均达到国家环保标准，公司生产经营不涉及污染物排放。



■ 在上海正式步入生活垃圾强制分类的新时代，公司全体员工配合校方认真执行，在各校区有序推进此项工作。一是加强宣传引导，定期对全体员工开展垃圾分类专项培训，规范操作流程，强化垃圾分类实施工作，在宿舍楼、教学楼、办公楼内摆放易拉宝宣传海报、张贴垃圾



分类倡议书等，倡导学生做好初步分类工作并将垃圾带下楼来，养成良好的卫生习惯，共建绿色生态校园；二是配齐硬件设施，认真组织垃圾分类相关设施的自查，严格按照生活垃圾分类工作的要求和标准，根据每栋楼宇的人流量，配齐、配足分类垃圾桶，摆放在合适位置，便于大家投放及物业员工收集；三是强化督促检查，成立垃圾分类工作督查小组，采取不定时检查的方式，对各楼宇垃圾分类工作进行督促检查，努力做到垃圾分类正确、垃圾清理及时，垃圾桶时刻保证不满溢，并安排保洁员每天对各自负责区域内的分类垃圾桶进行擦洗保洁，确保垃圾桶干净清洁，避免滋生蚊蝇；四是完善工作制度，每天安排楼宇保洁员对垃圾进行分类袋装，统一运送到垃圾站进行细致分类，并配合环卫人员进行分类垃圾清运，做到日产日清。

- 公司各物管中心组织员工认真学习文件精神，多次开展专项培训。通过对垃圾分类工作要求以及分类标准的培训，采用了面授、试卷测试、实操等形式，使员工们在学习互动中了解了垃圾分类工作的各项具体要求和标准，并在实践中科学正确地实行垃圾分类投放、分区域管理，实现了源头分流，楼宇管控，为分类管理夯实了基础。



- 公司结合疫情防控工作，设置了“口罩专用丢弃桶”，更细致、严谨地完成垃圾分类工作，对垃圾桶定置位置按区域区分色块，更好地固化垃圾分类意识让员工和师生积极行动起来，贯彻垃圾分类工作规范，实施正确的垃圾分类投放措施。



- 为了体现专业化、精细化、科学化工作水平，公司在管理项目中对垃圾箱进行改装并贴上醒目标志，配备四色垃圾袋、配置各类分拣工具、增配二次分拣流程等，实现垃圾袋、垃圾桶分色对应等，安排垃圾分类督导员，指导师生进行正确的垃圾分类，实现垃圾分类专项、专人管理；设置电子废弃物专门回收点；科学划分垃圾回收管理工作区域，落实工作责任制。



■ 复旦大学在邯郸校区共设立了 11 个垃圾分类督导点，每个投放点均配备了垃圾分类督导员和智能监控设备，旨在引导和监督大家正确分类投放。2023 年 3 月，学校总务处对垃圾分类提出了新的要求，即非垃圾投放时间点不得出现垃圾落地的情况。为此，物业管理中心在原有督导点的基础上重新设置了垃圾点位清运点，并增加了巡检人员。同时，清运频次也由原来的每天 3 次增加到 5 次。公司全面推进、落实垃圾分类工作，以高度的社会责任感积极响应垃圾分类新风尚，助推“好习惯”的养成。在日常服务管理工作中，公司持续优化工作流程，以师生的满意为追求目标，积极配合校方正确引导学生，为文明校园建设增光添彩。



■ 2023 年 5 月 24 日上午，由上海市人大城建环保委主任委员王醇晨和杨浦区人大常委会主任程绣明带队的市、区人大《上海市生活垃圾管理条例》执法检查组来到复旦大学邯郸校区北区生活园区，调研学校垃圾分类和资源化利用情况，副校长汪源源陪同调研。区人大代表、东大物业董事长周强全程参加了本次调研活动。在北区智能投放点，收集干垃



圾、湿垃圾、可回收垃圾、有毒有害垃圾的四分类垃圾桶一字排开，执法检查组领导详细了解了复旦校园垃圾智能投放系统的运营情况。为推动校园生活垃圾分类工作持续开展，复旦大学邯郸校区第二标段物业管理中心按照《复旦大学生活垃圾分类管理实施办法》和学校总务处的科学部署，扎实推进，形成有效的监管处置机制，并通过开展广泛深入的宣传动员，引导师生共同参与，校企携手共建美丽整洁的校园环境。

- 创新节能手段。鼓励发现节能新办法，通过节约用电、合理设置空调温度、提倡下班前半小时关闭空调、杜绝长明灯、白昼灯、减少办公设备电耗和待机能耗、合理开启和使用计算机、打印机、扫描仪、碎纸机电用设备、实施复印机专人管理、节约用水、合理调节水压、及时报修等手段，节约能源。
- 实施合同能源管理新模式。运用先进技术、节能模式，开展技术咨询、提供环保建筑专业设计，使设施设备维护保养工作更加科学规范，确保长期稳定运行，为师生们提供更加舒适而环保的教学环境。
- 公司定期对环境情况进行检测，如空气质量、噪声污染等，所有测量结果均达到国家制定的标准。

报告编号: IA2022-0037

检验检测报告

委托方: 上海市实验学校

项目名称: 室内空气质量检测

上海思禾环境技术有限公司

报告编号: IA2022-0037
样品编号: IA2022-0037
第 2 页, 共 2 页

检验检测报告

项目概况	
项目名称:	室内空气质量检测
委托方名称:	上海市实验学校
委托方地址:	浦东新区东明路 300 号
样品名称:	气体
样品数量:	8 升
采样日期:	2022 年 7 月 14 日
检测完成日期:	2022 年 7 月 16 日
空气检测项目:	甲醛、苯、氨、TVOC

检测依据	
苯、甲醛	GB/T18204.2-2014 《公共场所卫生检验方法 第 2 部分: 化学污染物》
TVOC	GB/T18883-2002 《室内空气质量标准》附录 C
氨	GB/T 18883-2002 《室内空气质量标准》附录 B

检测场所描述

本次在 407 房间、505 房间分别设置点进行检测。检测项目为: 甲醛、苯、氨、TVOC。布点见附录 1。

编制人:	审核人:	批准人:
许强	朱松杰	黄彬
签字: 许强	签字: 朱松杰	签字: 黄彬
日期: 2022.7.14	日期: 2022.7.19	日期: 2022.7.19

■ 公司制定有全面、切实可行的应急预案，应对气候变化，预防和减少排放对环境气候的影响。

序号	可能发生的危机事件	应急预案名称
1.	治安事件	治安事件应急预案
2.		盗窃、抢劫应急预案
3.		群体性事件应急预案
4.		意外爆炸应急预案
5.		人员冲撞出入口或安检应急预案
6.		人员（车辆）堵塞出入口应急预案
7.		突发事件应急预案
8.	意外事件	遗失物品拾获处理预案
9.		密集人群踩踏事件应急预案
10.		人员受伤或发生意外伤害应急预案
11.		人员溺水应急预案
12.		突发公共卫生事件应急预案（包括食物中毒）
13.		醉酒或精神异常人员应急预案
14.		发现自杀或企图自杀应急预案
15.		电梯困人应急预案
16.		停电应急预案
17.		停电应急预案
18.		中央空调故障应急预案
19.		水浸应急预案
20.		管井堵塞处理应急预案
21.		高空坠物处理应急预案
22.		车辆刮碰应急预案
23.		发生交通意外应急预案
24.		消防（火灾、火警）应急预案
25.		可疑物品事件应急预案
26.		外墙玻璃爆裂事件预案
27.		地面倒水应急预案
28.		喷泉管盖、横管爆裂应急预案
29.		喷泉头爆裂应急预案
30.	意外事件	设备机房突发事件应急预案
31.		生活污水、横管爆裂应急预案
32.		生活污水雨水应急预案
33.		卫生间便斗堵塞应急预案
34.		卫生间尿斗、便斗排水管破裂应急预案
35.		电梯堵塞应急预案
36.		污水管盖、横管爆裂应急预案
37.		消防水管盖、横管爆裂应急预案
38.		消防栓漏水应急预案
39.		车辆意外撞伤人员应急预案
40.		旋转门故障应急预案
41.		旋转门伤人应急预案
42.		校区劫掠事件应急预案
43.		地下车库进出口升降杆发生故障应急预案
44.		停车场突发事件应急预案
45.		地下室漏水应急预案
46.		监控中心设备发生故障应急预案
47.		无关人员闯入应急预案
48.		顾客有异常应急预案
49.		电梯困人应急预案
50.		电梯困人应急预案
51.		地下车库卷帘门故障应急预案
52.		机械工具意外伤人事故应急预案
53.		移动玻璃门夹伤人员应急预案
54.		滴水井堵塞应急预案
55.		梅雨季排水应急预案
56.		大树倒伏应急预案
57.		保险柜被撬丢失或损毁应急预案
58.		财务软件、电子文件保护预案
59.		员工突发工伤事故应急预案
60.		电脑中毒应急预案
61.		重要印章丢失应急预案
62.	自然灾害	台风防汛应急预案
63.		寒潮应急预案
64.		雨雪天气应急预案
65.	公共处理	地震、海啸应急预案
66.		媒体应对处理应急预案
67.		客户与客户纠纷应急预案
68.	环境监控	噪声污染应急预案

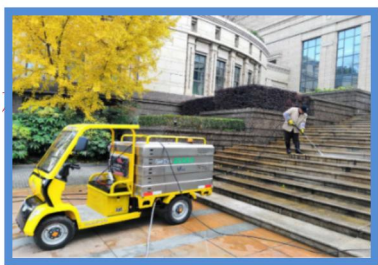
5.3 资源节约与综合利用

■ 公司始终致力于开展一系列资源节约工作，以环保为出发点，采取节能措施，并提高了综合管理能力。我们坚持资源开发与节约并重，并将节约放在首要位置。为了增强员工的节约意识，我们制定了一系列资源节约的规章制度，并建立了健全的公司创建节约型公司的培训考核机制，引导员工自觉开源节流，降低成本。通过管理创新和服务技术创新，我们运用各种最新的节能降耗技术提供维修、保洁、绿化、保安等各种基础性服务，以减少水、电等原材料的消耗，共同构建绿色环保、节能和谐的企业。

■ 案例 1:

公司一直致力于运用机械化物业工具，以提高物业服务的工作效率并减轻员工的劳动强度。为了实现这一目标，公司在 2022 年投入了 12.51 万元的资金，购置了用于环境清洁的垃圾清运车等以新能源为动力的车辆设备。

公司对所管理的项目的设备投入超过了 200 万元。通过实际运作，这些设备不仅改善了现场作业环境，节省了作业人员的体力，提高了作业效率，还大大降低了机械车辆在校园内作业时的废气排放和噪声外放。



❖ 高压清洗车



❖ 防疫消毒车



❖ 垃圾分类四桶车



❖ 消杀车

■ 案例 2:

为了加强对复旦大学教师公寓空置房巡检完成情况的监管，物管中心采用了设施通（F-ONE）智能管理系统进行空置房巡检管理。为此，我们将所有空置房房号导入设施通（F-ONE）智能管理系统生成数据库，并对巡检软件模块进行了二次研发升级。升级后的模块增加了巡检关注问题任务栏，巡检人员可根据现场实际情况点击任务栏上传系统，并增加了拍照上传功能。

在操作过程中，巡检人员只需使用带“NFC”功能的手机读取房内张贴的系统“芯片”，即可开始执行巡检任务。如果巡检人员在系统默认的巡检计划时间内完成巡检，系统将显示已完成；如果计划时间内尚未完成，系统则显示未开始；如果超出计划时间未完成巡检，系统则显示漏检。管理人员可以通过手机端 app 实时查看空置房巡检的完成情况。



■ 案例 3:

2022 年 10 月，复旦大学教务处收到部分同学的反馈，反映第三教学楼部分教室讲台上方照明亮度不足，导致后排同学难以看清黑板上的内容。对此，教务处已要求物管中心工程部采取措施进行改善。



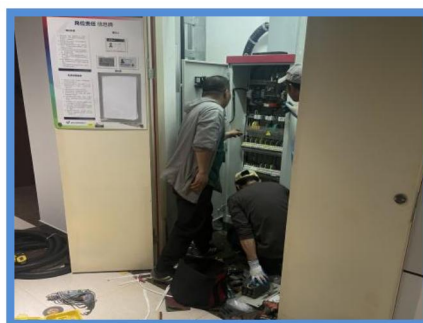
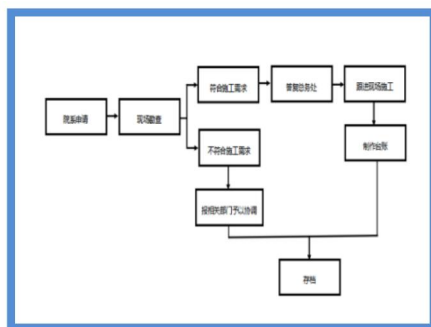
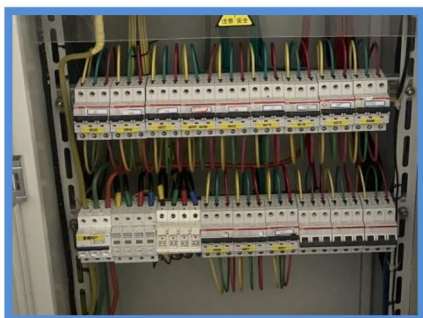
工程部在接到通知后，对相关教室进行了逐一勘察，并统计出共有 12 间教室存在此问题。原先每个教室讲台上方已安装有格栅灯，共计 4 个，灯盘之间间隔 1.8 米，规格为 600mm*600mm，功率为 54W（3*18W），灯源色温为 6000K，总功率为 216W。若再增加 2 个灯具，总功率将增加 108W，达到 324W。

经过深入研究和对比，工程部决定采用更节能的 LED 光源灯具。经过实际安装和调试，发现黑板总长度为 4.8 米，若灯盘间隔 0.6 米安装，只需 4 个 LED 平板灯就能解决照度不足的问题。所选 LED 平板灯规格仍为 600mm*600mm，但功率降低至 48W，灯源色温为 6500K。4 个 LED 平板灯的总功率为 192W，相比增加老式格栅灯的方案，功率减少了 132W。

若按每天使用 8 小时、每年使用 365 天来计算，12 个教室每年可节省 420 度电。经过光源改造的教室成功满足了教学要求，并得到了校教务处和总务处的好评。此举不仅体现了学校对教学环境的重视，也展示了在节能减排方面的积极探索和努力。

■ 案例 4:

在 2023 年 4 月，由于复旦大学江湾校区各院系因实验室的需求，提出了大量的用电增容申请。因此，物管中心前期的现场勘查判断显得尤为重要。为了实现高效管理增容以及同步跟踪现场工作，物管中心根据学校总务处的要求制定了增容管理工作流程，并设置了江湾校区增容台账。通过这种方式，物管中心能够全面掌握各增容申请的类型、时长、楼宇、责任单位、施工单位操作情况以及现场设施运行情况等关键信息，从而实现一步式信息全掌握。借此契机，物管中心可以更好地开展节能控电工作。



5.4 生态保护

■ 公司倡导全体员工以身垂范，为校园和社区营造一个文明和谐、清洁优美、安全舒适的生活空间，通过开展各种形式的宣传活动，使业主了解环保的内涵，鼓励大家参加各项环保活动，提高环保意识。

■ 在环境保护方面，公司通过环境管理体系运行，每年定期对环境因素进行风险评估，识别出重要环境因素予以管控，遵守法律法规要求，做到节能降耗，坚持开展减少专项保洁作业过程中的噪音对周围环境的影响，有效解决卫生间内的异味对空气质量的影响。

■ 案例 1:

在 2022 年，物管中心对复旦大学江湾校区的湖泊管理进行了全面的总结。江湾校区湖泊面积达到 17.7 公顷，包括日湖（外湖）和月湖（内湖）两个区域。这两个湖泊有着不同的管理难度和特色，为了实现环境、安全和管理目标，物管中心采取了有针对性的保洁措施。

对于日湖，物管中心侧重于广场和湖面的卫生保洁。根据人群聚集的规律和区域的清洁程度，将广场划分为重点清洁区域和一般清洁区域，并分别采取不同的清洁频次，即每周两次对重点区域进行清洁，每周一次对一般区域进行清洁。此外，每月还会对广场的设施设备进行一次巡检和保养，同时对湖面进行定期清洁。

对于月湖，物管中心则侧重于季节性的菱角爆发问题。在菱角生长的高峰期（5-9 月），生长速度很快，根系可达 3 米多，清理难度较大。为了有效抑制菱角的爆发，物管中心采取了增加清洁频次的措施，将频率增至每周三到四次。

此外，物管中心还使用科学方法指导清洁工作，并不断更新保洁工具，以提高工作效率和质量。同时，物管中心还积极配合水道防洪管理和院系数数据采集工作，做好水闸的养护和起闭工作，并在湖泊内放置相关数据采集设

备。这些举措不仅有助于维护湖泊生态修复和保障动植物生态圈的自净和进化能力，还从多方面论证了江湾校区湖泊生态系统管理工作的有效性和长效性。



■ 案例 2:

2022 年 7 月，上海电力大学建校 70 周年校庆，公司投入逾 10 万元，应四季节气在杨浦校园内种植鲜花，营造了优美整洁、文明有序、和谐安宁的校园环境。同时，环境清洁部加强了保洁力度和频次，配合将校园绿化美化工作与学校环境综合整治工作相结合，物管中心全体员工面对疫情带来的不便，自我加压、主动作为以全新的面貌迎接 70 周年校庆。



■ 案例 3:

在 2023 年 6 月，复旦大学光华楼物业管理中心利用暑期空闲时段，对光华楼会议卫生间的部分设施进行了改造。考虑到光华楼由于使用年限较长，部分会议卫生间存在异味及油漆脱落现象，对前来参会的师生体验造成了一定的影响，因此决定对相关设施进行必要的改进。

工程部门对卫生间内的所有镜框进行了重新油漆修复，对卫生间门把手进行了抛光油漆处理，对所有地漏滤芯进行了更换，并对损坏的地漏进行了同步更换。为了减少油漆对环境的影响，环境维护部门为保洁员配备了补漆笔，并进行了使用培训，以便在日常工作中及时处理掉漆问题。

为了解决卫生间异味问题，在每个卫生间内均放置了 2 盆上墙绿植。这些绿植不仅美观，还能有效地净化空气，收到了良好的效果。此次改造得到了师生们的一致好评。



6、安全生产

6.1 安全生产管理

- 公司始终牢固树立“预防为主，综合治理、安全第一”的安全生产方针，高度重视安全生产，建立安全生产管理体系，实施安全生产管理工作，强化安全管理制度的推行，建立各项目群防群治的安全管理长效机制。并在安全生产标准化二级达标企业的标准要求下，结合 ISO 三体系质量管理工作，开展公司日常安全检查、人员密集场所专项检查、项目交叉检查、电气火灾综合治理检查、“迎大庆，护进博”专项安全检查等，切实消除安全隐患，狠抓企业安全主体责任和工作措施的落实，强化责任追究。
- 公司安全生产管理部在全面负责安全生产工作，落实安全责任，完善安全管理体系的同时，创新推进“平安校园”建设，该设想得到了校方及政府相关管理部门的高度重视，正在制定科学的考评标准及详实的工作预案，将消防、巡检、反恐、防化、实验室安全、职工职业健康安全等统一纳入，为确保一方平安开展有益的探索。
- 公司组织并建立义务消防队，开展防火、防台、防汛等工作。



- 2023 年第一季度，公司与职能部门、物业管理中心签订《工作目标责任书》、《安全目标责任书》，实现“责、权、利”相向共行、责任共担，与严格执行的绩效考核一起，对目标落实情况进行有效管控，分解落实责任目标内容，明确年度安全考核指标，实施安全生产业绩考核，化为每个员工日常工作指标，人人知晓、便于监督，更好地贯彻公司的战略目标，体现“4C”服务理念。



2023 年度工作、安全目标责任书签订仪式

- 公司是 GB/T 45001 职业健康安全管理体系贯标单位，每年进行公司危险源的识别、管理方案的制定，加强对员工（包括外委单位员工）的安全教育培训，公司加强制度建设，增强对安全隐患的把控，修改制定《重大与突发事件报告制度》。
- 2022 年，公司安全生产管理部在 6 月、11 月、12 月组织开展防汛、防火、防冻安全隐患排查活动和专项检查，双月对各项目进行日常安全检查。各项目自行每月组织开展一次自查自纠的安全检查工作，并保存检查记录存档备查。全年发现涉及排水设施设备异常、用电安全、高空坠物、消防通道堆物等隐患 20 余起，均及时进行了处置，确保将安全隐患扼制在萌芽状态。



■ 2022 年组织公司主要负责人以及安全生产管理人员 8 人参加了专业机构组织的安全生产培训。组织开展“疫情防控知识”、“疫情期间消杀工作指导”培训，参加人数 1600 人次。

■ 案例 1:

为了进一步保障员工和学校的师生健康安全，公司于 2022 年 2 月组织了一次疫情安全培训，共有 28 名管理层员工参加。

此次培训旨在增强员工对疫情的认识和重视程度，使员工掌握科学有效的防疫措施，并了解如何在疫情期间保障自身和他人安全。我们希望员工能够将所学到的知识和技能传递给同事、学生及家人，共同营造一个健康安全的工作与学习环境。



我们还向员工介绍了出现症状后的应对措施。如果发现发热、咳嗽等疑似感染的症状，应立即向学校和公司报告，并在医生指导下及时就诊，主动告知近期旅居史和相关人员接触史。就医过程尽量避免乘坐公共交通工具。切勿带病工作、带病会友及擅自用药。同时，针对员工离沪返沪的情况，我们要求所有员工如需离沪，离沪前必须向公司和学校报备，并在返沪后做好相应的隔离与检测措施。这些规定不仅是对自己的负责，也是对同事和学生的负责。通过此次培训，我们不仅提高了员工的防疫意识，也进一步保障了员工和校方师生的健康安全。我们坚信每一位员工都承担起自己的责任，共同为打造一个安全健康的校园环境而努力。

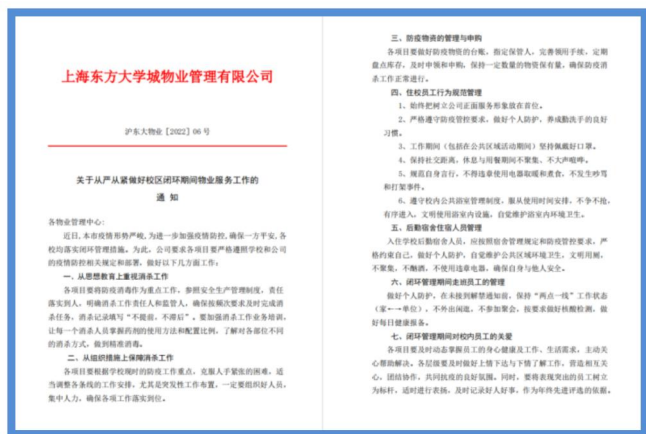
■ 案例 2:

2022 年 3 月，春暖花开时节，疫情再袭申城。时值全民动员、决胜疫情的关键期，校园防控工作压力持续增大。东大物业吹起全员战疫的号角，将常态化疫情防控工作模式迅速切换为准封闭管理模式，各项目听从指挥调度，积极配合所在学校科学、有序、高效、精准地推进防疫工作，从严从紧从细从实，筑起一道道铜墙铁壁。

根据市委市政府有关防疫工作精神，公司总经理室对近阶段疫情防控工作精心部署。公司领导和职能部门亲临一线、靠前指挥；各项目管理人员 24 小时在岗值守，统筹兼顾防疫防控和日常服务保障工作；项目现场加强安全管理，全员防范，杜绝一切隐患，筑牢校园安全防护网。

3 月 13 日一早，复旦大学发出《关于启动校园准封闭管理的通知》，宣布于当天 20 时启动校园准封闭管理。公司闻讯后立即启动工作预案，副总经理胡永强入驻复旦大学邯郸北二标段，总经理助理吴钧入驻江湾校区，督导各项物业服务工作。

上海财经大学、上海理工大学、上海电力大学于 3 月 16 日前后分别进入准封闭管理模式，各物管中心闻令而动，迅速进入应急响应状态。项目经理充分发挥先锋表率作用，带领全体员工齐心协力、全心投入，配合校方做好各项工作，为守护师生健康保驾护航，构筑起抵御疫情的严密防线。党员骨干冲锋在前，率先垂范，鲜艳的党旗在疫情防控一线高高飘扬！



- 2022 年职能部门对物管中心现场安全检查 64 次，组织 15 个物管中心开展安全检查 360 次，其中：月度检查 180 次，节日检查 105 次，防火和防汛防台专项检查 45 次，电气安全专项检查 30 次。
- 公司将安全生产与疫情防控并重，年内组织安全检查 64 次，检查中发现易燃物品距离配电柜太近、消防巡检不及时、应急物资保管不善和吊顶矿棉板变形松脱等安全隐患问题共 38 项，检查出的问题全部整改完毕，认真开展防台防汛、消防应急预案演练等系列活动，集中排查安全隐患，督导相关物管中心及时进行整改。针对今年多变的异常天气，如：台风“梅花”的侵袭等，发布预警 104 条，其中橙色和红色警报 40 条，随时提醒各物管中心提前做好预防准备工作，业务部门赶赴一线，指导抗击台汛，将灾害造成的损失降至最低。年内组织完成 8 名管理人员按计划参加安全生产培训。及时总结疫情期间安全生产管理的经验，确保了辖区、师生、员工的安全。



■ 案例 3:

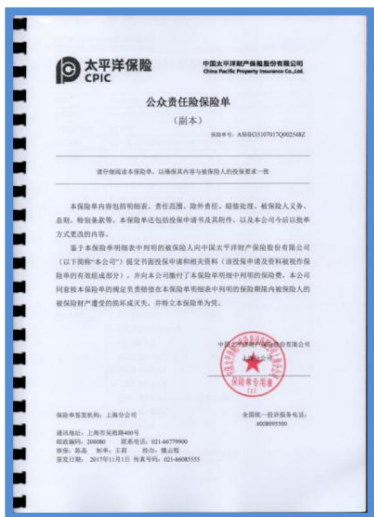
2022 年 9 月 14 日晚 23 时台风“梅花”直击上海登陆，各物管中心严格执行防汛防台值班制度，由项目经理 24 小时带班值守，加强夜间巡逻频次，对校区防汛重点区域、低洼易堵地区、地下室及设施设备进行逐项检查，维修人员实时做好对集水井、排水泵、电控箱等校区设施设备的检查，确认抽水泵、发动机等应急设备的状态，确保排水畅通。开展对校舍、楼宇、体育馆等重点区域的专项巡查，及时排除各类安全隐患，确保校园各项基础设施设备运转顺畅，安全度汛。

本次强台风“梅花”横穿了整个上海，9 月 15 日清晨台风过境后，历经了整夜风雨战斗的东大物业人又投入到紧张的现场清理工作中去，及时清扫残枝败叶，仔细清除垃圾污物，对积水区域进行清淤排水，认真疏通下水管道，清理倒伏树木和受损公共设施，保障校园平安。上海中心气象台于 15 日上午 09 时 35 分解除台风“梅花”蓝色预警信号，扑面而来的是秋日的微风与凉爽。台风来临时，东大物业人全力以赴，枕戈待旦，积极投身防汛防台工作，守护平安校园。台风过后，我们将一如既往地坚守阵地，以饱满的精神状态为师生提供更优质的服务。



6.2 安全生产投入

- 为确保安全生产，公司已设立安全生产专项资金，并已按相关法规要求为员工配备了各种防护用具，包括防护服、防护鞋、安全帽、防护工具等，以保障员工健康安全。同时，公司已为员工购买保险，并为管理项目购买公众责任险，以确保安全生产管理工作的有序开展。
- 根据相关规定，公司特殊工种复证及培训费用为 46126.99 元，员工健康体检因疫情原因暂停，安全/消防培训费用为 10 人共计 4950 元，仪器检定费用为 5275.67 元，水质检测费用为 79939.62 元，劳防用品费用为 4.28 万元，用于疫情防控期间的专项费用为 9.97 万元。以上各项费用共计 278792.28 元。
- 此外，公司还特别重视安全管理，采取了一系列措施来确保设备的正常运行。为了保障员工健康安全，公司在安全生产检测方面做了大量细致的工作，一丝不苟地检测每一个可能存在的安全隐患，以确保工作环境的安全可靠。



6.3 安全生产教育和培训

- 公司切实落实安全生产管理部门、安全管理人员、义务消防队员；中控技防人员、秩序维护人员、特殊工种人员、驾驶员等持证上岗；对员工进行经常性的安全教育宣传。公司主要负责人及安全生产管理人员 8 人参加了专业机构安全生产培训，经考核合格后全员持证上岗。各物管中心所属特殊工种通过上岗证培训、复证等培训方式，确保了特殊工种持证上岗率 100%。
- 公司要求各对于每位新进员工入职后做好安全生产教育宣传培训并实施考核记录，同时，按安全生产标准化要求与每位新进员工签订安全生产承诺书，建立每位从业员工三级教育档案卡。对于在职的员工，各项目管理处每月一次进行部门安全生产教育培训，遵循横向到边、纵向到底、责任到人的原则。
- 公司定期根据安全生产检查结果召开相关会议，提出整改要求，举一反三，提高员工的安全隐患识别能力、安全防范意识和应急处置能力。
- 公司还组织开展了法律法规普及、安全知识学习、安全技能教育等培训工作，通过会议、宣传等等手段，深化全员安全培训，增强职工安全责任意识，同时提高专业人员的安全管理水平，提升操作人员的安全文化素质。
- 公司开展了各类演习活动，如：消防演习、电梯困人解救演习、水浸排除演习、反恐防暴演习等等，确保遇有突发事件时，各物业管理中心可以有序、有效地保护好师生和员工。
- 与外包单位签订“外包单位安全协议” 为了有效的做好相关工程项目施工和服务作业的安全生产的管理工作，在与外包单位签订的服务合同时，同时签订“相关方安全告知书”，明确双方安全责任。
- 此外，外墙清洗等作业时，由相关项目负责人与相关方作业人员签订“相关方环境安全告知书”，明确作业过程中可能存在的危险有害因素、事前确定防范措施及应急措施，方可上岗作业。



6.4 安全生产检查

- 公司注重安全生产，建立四级安全生产检查体系，建立公司安全生产检查组，对公司日常管理工作进行检查，对发现的安全隐患及时整改，确保安全生产的持续开展。
- 公司安全生产管理部对安全检查结果形成书面报告，对共性问题组织全面整改，纳入监控体系；对需要业主方配合整改的隐患，由物业管理中心以书面形式递交业主方，敦促整改。
- 2022 年职能部门对物管中心现场安全检查 105 次，组织 15 个物管中心开展安全检查 345 次，其中：月度检查 180 次，节日检查 105 次，防火和防汛防台专项检查 45 次，电气安全专项检查 15 次。
- 开展防汛防台、消防和防疫演练 30 次，参加人数 1500 余人次；转发各类异常天气预警 50 多条，提醒各物管中心提前做好预防准备工作。五月初，按照防汛防台“早安排、早准备、早部署”的工作原则，布置防汛防台、准备工作，对防汛设施设备状态、物资储备情况进行检查，并组织开展预案演练，从“思想上、组织上、措施上”做到“三落实”。

6.5 安全生产事故处理

- 2022 年，上海东方大学城物业管理有限公司重大安全事故和重大设备事故发生次数为 0。

7、顾客与消费者权益

7.1 产品质量和安全

- 公司为质量、环境和职业健康安全三体系贯标企业，依据贯标要求，公司对秩序维护服务过程、环境清洁服务过程、绿化服务过程、客服服务过程、会议服务过程、宿舍管理服务过程、设施设备保障服务过程等操作规程和办法及所要达到的标准均作出明确规定，对主要管理服务过程进行有效控制。
- 2022 年综合管理体系覆盖范围有所调整，将上海理工大学、复旦二附校纳入质量管理体系，参与外审工作，目前 2 套作业指导书于 2022 年 3 月 1 日起已正式运行。公司现外审项目为复旦光华楼、复旦大学江湾校区、上海财经大学武川路校区、上海房地产学校、上海理工大学军工路校区、复旦大学第二附属学校，其他各项目为公司内贯标；现综合管理手册（1 个）、程序性文件（文件 30 个，记录 84 个）、通用管理制度（文件 41 个，记录 45 个）、作业指导书（6 个外审项目）。通过日常的正常运行，质量体系文件基本具有符合性和适用性。
- 公司审核依据：本公司质量、环境和职业健康安全管理管理体系是否符合
- GB/T19001-2016/ISO9001:2015 《质量管理体系要求》、GB/T24001-2016/ISO14001:2015《环境管理体系 要求及使用指南》和 ISO45001:2018《职业健康安全管理 要求及使用指南》标准、GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》和国家相关法律法规要求。
- 2022 年度为了做好校区准封闭管理阶段的各项防疫工作，公司品保部根据国家、行业、学校等防疫政策和服务要求，完善了公司《公共场所防疫规程》、《复工复产工作的实施方案》等制度，同时，结合学校防疫管理要求和服务需求的不断调整，以及项目实际情况，先后制定、出台了《学校准封闭期间物业服务保障方案》、《校区涉阳楼栋消毒操作要点》、《外来物资

消毒管理规程》、《员工药品管理制度》等 11 项管理规定，及时响应学校服务需求，给项目部防疫工作提供了制度保障，并给项目一线操作员工提供可行、可操作的各项防疫规范、制度和措施，并第一时间对驻校员工进行现场培训，确保各项防疫工作规范有效。

序号	名称	发布时间
1	公共场所防疫工作规程	2022年2月28日
2	疫情期间专项奖罚管理规定、承诺书	2022年4月2日
3	疫情防控期间员工行为规范	2022年4月6日
4	封闭管理期间员工药品管理制度	2022年4月8日
5	“做核酸”小贴士	2022年4月9日
6	封闭期间外来物资消毒管理规程	2022年4月11日
7	“增强防护意识、做好个人防护”告知书	2022年4月17日
8	集中隔离场所感染防控管理制度	2022年4月21日
9	校区阳性感染者所在楼栋消毒操作要点	2022年4月21日
10	新冠出院出院人员返回居住地消毒与防护工作提示	2022年4月30日
11	关于做好2022年复工复产工作的实施方案	2022年6月6日

公司审核范围：

■ （1）质量管理体系：

■ 公司本部各职能部门及复旦光华楼、复旦大学江湾校区、上海财经大学武川路校区、上海理工大学军工路校区、复旦大学第二附属学校等物业管理中心服务过程及相关管理活动；

■ （2）环境、职业健康安全管理体系：公司本部各职能部门及复旦光华楼物业管理中心服务过程及相关管理活动。

■ 公司品质保障部每两个月进行一次公司管理体系内的运行情况检查与复查工作，每半年覆盖公司所辖项目的全面检查。在项目现场实施四级质检监控，具体包括：1、操作层员工每日进行自我检查；2、各部门领班每日对服务过程进行例行检查；3、各部门主管每周对服务过程进行定期检查；4、项目经理每月对服务过程进行全面检查。通过以上措施，确保公司管理体系的有效运行以及项目质量的稳定提升。

■ 我们采取多种方式，包括客户报修、客户投诉、督导员会议、顾客满意度测评以及校园 BBS 论坛等，对物管中心的各类服务过程质量进行严谨的监督。这些举措旨在确保我们的服务质量达到最高标准，以满足客户的期望和需求。我们将一如既往地致力于提高服务质量，为我们的客户提供更加优质的服务。

■ 在 2022 年，经过严格的审核与评估，公司获得了包括信息安全管理、企业诚信管理体系、社会责任管理体系、商品售后服务体系以及履约能力达标测评体系在内的五体系认证。这一认证涵盖了公司本部及复旦大学光华楼的运营管理范围。

■ 在 2021 年下半年，公司启动了创建“上海品牌”的重要工作。该工作的主要目标是塑造卓越的服务品牌，并提升公司的综合竞争力。通过精心策划和有条不紊地开展各项准备工作，包括在复旦大学光华楼、东区学生公寓以及玖园爱国主义教育基地进行现场认证项目，公司顺利完成了自评报告的撰写，并积极参与制定了学校物业管理服务认证要求。此外，公司还成功策划并拍摄了争创“上海品牌”主题宣传片，这一系列举措标志着公司迈出了锻造优质服务品牌和提升综合竞争力的坚实一步。

2022 年 11 月，公司成功通过了“上海品牌”线上评审的关键环节，这无疑是对公司工作的极大肯定，也进一步坚定公司在打造优质服务品牌和提升综合竞争力方面的决心。最终，2023 年 5 月 29 日，公司以“学校物业管理服务”通过“上海品牌”创建和认证，截止 2023 年 5 月 30 日，“上海品牌”认证获证组织 141 家。其中，物业管理服务企业 9 家。



7.2 责任营销

- 为充分掌握业主方对物业服务的需求及服务建议，公司在管理项目教职工队伍中组织成立督导员队伍，公司与督导员队伍保持密切沟通，发挥督导员队伍有效沟通的长效机制，一是定期召开督导员工作例会，听取业主方对现场物业服务工作的评价及建议；二是通过督导员队伍平台及时汇报阶段性工作，实现有效互动，收集业主方对物业服务满意度的反馈意见；三是建立顺畅的信息交流平台，便于对项目需求的快速、灵活响应，持续改进服务内容，优化服务项目，更好地发挥公司所属各项目资源共享、区域联动的功效，拓宽业主方适用性的深度和广度，助推物业服务的创新发展。
- 同时，公司还经常邀请行业专家和领导对公司管理工作进行指导，使管理服务更加严谨及周密。

7.3 投诉与争议处理

- 公司建立了《顾客满意度测量控制程序》以及《顾客投诉处理管理规程》，物管中心设立客户服务中心，运用各类“服务蓝图”、“投诉处理流程图”为客户提供便捷、优质的服务。客户查询信息和投诉的主要接触方式包括：网上沟通、电话沟通、文件沟通、会议沟通、上门沟通等。客户服务中心实行全天候客户电话接待制度，帮助客户及时查询情况、接受委托业务办理、畅通各类建议和投诉的渠道。

(1) 公司与客户的常规接触方式

常规的客户接触方式有：电话沟通、服务过程接触、业务受理、主动走访、服务咨询、投诉建议、顾客满意度测评等。

(2) 公司与关键客户的接触方式

定期召开客户联席例会，网上沟通、上门拜访、顾客满意度测评、专项考评等；将公司高层领导与关键客户沟通机制纳入《综合管理手册》，满足客户特殊需求；设置物业服务热线、电话投诉热线，推动持续改进。

(3) 公司对接触方式的要求

通过投诉回访率、报修回访率、满意度测评的统计，了解客户（尤其是关键客户）的需求和期望，做到热情回应、响应及时，为提供个性化、专业化服务提供保障。

(4) 客户接触方式的要求

通过信息系统、内部网站、学校电子政务系统、校园服务生活平台、《东大信息》、企业微信推送等载体，实现知识的获取、组织、储存、传播，使员工及时了解客户需求并在服务过程中严格执行。

通过上述接触方式，建立客户档案，跟踪客户需求落实情况，使客户感受到公司专业化技术支撑和人性化的贴心服务，定期统计分析，不断提高服务水平。

■ 2022 年，2022 年 1-12 月未收到顾客投诉。

7.4 倡导责任消费、隐私保护

- 公司采用多种方法收集顾客反馈信息，比如顾客满意度测评，确保顾客与公司间沟通渠道的畅通。通过信息收集，公司可及时了解掌握顾客需求，及时调整公司管理服务方案，以满足顾客不断提升的需求，打造公司服务品牌。公司对获取的信息，定期进行整理，采取各种措施改进工作。
- 公司注重顾客信息的保护，公司以诚信赢得顾客的满意，成立至今未发生过顾客信息泄露事件。

7.5 客户满意

- 公司已于 2022 年 12 月 15 日至 2023 年 1 月 31 日期间，委托上海青蓝管理咨询有限公司对八个项目十二个观测点的顾客（包括教职员工、行政人员及学生）进行了问卷调查。调查采用了电子问卷（6 个观测点）和现场留置纸质问卷（6 个观测点）两种方式进行。共发放了 851 份有效问卷，顾客满意度总体评分为 96.14 分，其中中小学项目评分为 97.85 分，高校项目评分为 95.45 分，行政项目评分为 98.31 分，学生公寓项目评分为 93.85 分。
- 针对每个项目，公司品质保障部提出了具体的改进建议。各项目团队已根据具体建议进行了改进，并已全部整改完毕。品质保障部将在运行检查中对整改效果进行跟踪。公司始终致力于提升服务质量，不断优化顾客体验，为顾客提供更优质的服务。
- 公司于 2022 年 12 月 21 日至 12 月 23 日期间，以 37%的比例向员工（包括部分管理层员工及一线操作员工）发放了《员工满意度调查表》。此次调查以不记名的方式进行，总计发放问卷 370 份，回收问卷 368 份，员工满意率为 97.28%。
- 在 2022 年 10 月下旬至 11 月初期间，公司复旦项目参与了“复旦第三方物业服务测评工作”，并负责对现场发现的问题进行汇总、跟踪和整改。

■ 案例 1:

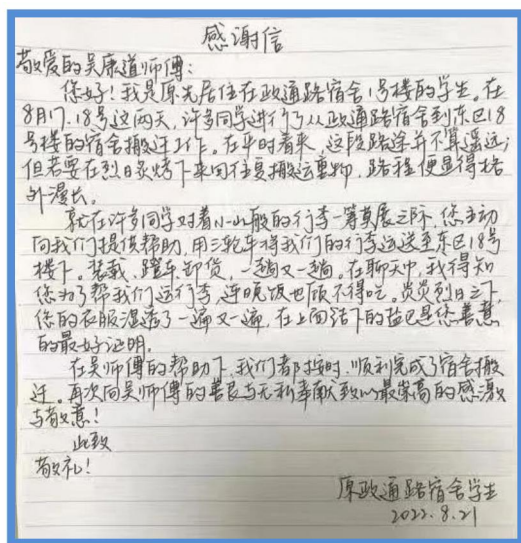
2022 年 8 月 17 至 18 日, 根据复旦大学总务处部署, 邯郸北校区物管中心的员工们热火朝天地投入到了宿舍搬迁的工作中, 时值沪上连日 40 度的超高温天, 工作人员不怕苦、不怕累地往返于政通路宿舍和东区宿舍 18 号楼之间搬运行李。

就在学生们面对小山般的行李焦急等待运输之际, 物管中心保洁员吴康道主动请缨, 在工作之余加入了搬运行李

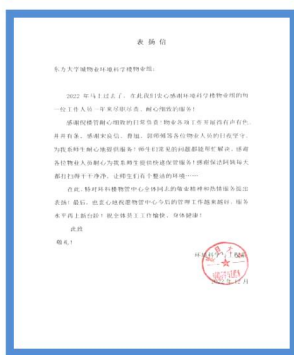
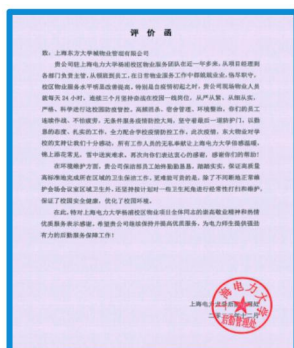
大军。他用三轮车将行李运送至东区 18 号楼, 装载、蹬车、卸货, 一趟又一趟, 汗水浸湿了他的衣服, 又凝结成厚厚的盐霜。为了让学生们顺利入住, 他争分夺秒, 不间断地搬运行李, 直到把 50 多位学生们的行李全部运送到新宿舍区, 连晚饭也顾不上吃, 令学生们感动不已。

吴师傅每天清晨五点多就开始忙碌在工作岗位上, 严格按照疫情防控和保洁要求做好楼宇消毒和卫生打扫工作, 并认真做好垃圾分类和清运。在繁重的工作之余他也不忘记关心楼里的学生们, 同学们有很重的快递, 他会主动帮忙搬上搬下; 同学们自行车坏了, 他用休息时间帮忙修理, 处处为大家排忧解难。

2022 年 3 月 13 日, 校园启动“准封闭管理”, 直至 6 月 27 日出校吴师傅在校园整整坚守了 89 天。正是有许多像吴康道师傅这样的一线员工, 守护了孩子们, 守护了校园。吴康道, 就是东大物业人认真工作的样子; 吴师傅, 就是东大物业人奋斗拼搏的日常。



- 在 2022 年，公司收到了来自各方的肯定和赞扬，共计收到了锦旗 19 面、表扬信 39 封，并在校园 BBS 上获得了 2 次表扬。这些荣誉的背后，是公司全体员工不懈的努力和专业的服务精神。
- 特别是在疫情防控保卫战中，公司所提供的物业服务项目表现出了卓越的专业素质和服务意识，得到了学校方面的高度认可和表扬。这些表扬信和锦旗是对公司服务的肯定和鼓励，同时也是对公司未来发展的鞭策和动力。
- 在复旦大学环境科学与工程系的表扬信中，对环境科学楼物管组东大物业员工耐心细致和专业化的服务予以了高度褒扬。这不仅体现了公司员工的专业素质和服务精神，也展示了公司在物业管理领域的领先地位和优质服务形象。
- 总之，公司在 2022 年所取得的这些荣誉和成就，离不开全体员工的辛勤付出和共同努力。未来，公司将继续秉持专业、优质、高效的服务理念，为客户提供更加满意的服务，并为社会做出更大的贡献。



8、合作共赢

8.1 权益保障

■ 包容发展和社会进步的重要体现之一就是互利共赢。在对待供应链伙伴的责任方面，本公司始终坚持合作共赢和包容发展的原则。目前，物业服务公司的业务范围大致可以分为四类：第一类是常规性服务，包括维护房屋及环境的美化、整洁和提供师生生活的便利服务，如校区的绿化以及道路、公共场所的清扫、垃圾清运等；第二类是委托性服务（延伸服务），根据业主方要求，受委托提供有关服务；第三类是无偿服务，如为业主方修灯、装门锁、提供雨伞出借等；第四类是文化服务，公司经常与高校组织丰富多彩的文化活动。本公司注重物业供应链的系统性，规范延伸物业服务供应链。为了进一步传承和弘扬雷锋精神，公司积极响应复旦大学总务处的组织，于2022年3月4日在邯郸北校区第一、二标段、江湾校区物管中心开展了“弘扬雷锋精神 争做时代新人”志愿服务主题活动。此次活动主要为校区师生提供日常小家电维修、缝补烫衣、自行车修理等服务。复旦大学党委书记焦扬一行亲临活动现场，与志愿者们亲切交谈，感谢他们为师生热忱服务，并充分肯定了东大物业开展的本次志愿活动，勉励大家为弘扬雷锋精神、倡导文明风尚所做的努力。

■ 公司与主要供应商的合作沟通通过签订合同、发放相关方安全告知书、开展工作业绩考核、顾客满意度调查、确定战略合作伙伴关系等方法，加强合作，共同推进物业管理现代化进程，走上“社会化参与、市场化运作、专业化经营、规模化发展、品牌化开拓”的发展之路，也为合作伙伴和客户搭建了前瞻性的市场舞台，提供了加强合作、共同发展、追求卓越的机遇。

(1) **建立供应商评价体系**——从资质能力评价、服务质量评价等维度对供应商进

行考评，推动评价成果采购流程中体现。

- (2) **加强供应商评价管理**——通过合同签订和合同履约方式，监督供应商服务，对不符合要求的开出罚单，立即要求整改。
- (3) **加强承包商系统化管理**——承包商管理实现体系化，形成 PDCA 闭环，初步建立承包商优胜劣汰机制。
- (4) **提升承包商安全管理能力**——提升承包商安全管理能力，加强安全培训教育与作业现场“5S”管理，实现服务提供零事故。
- (5) **推动承包商标准化作业**——要求服务承包商严格按照公司整合型管理体系工作要求提供服务，无论是保洁还是秩序维护服务分包方，都必须严格按照上实物业企业标准和项目现场的物业服务合同要求，提供质价相符的服务。

■ 在日常工作中，我们注重与主要的供应商保持一致，通过相互交流和提高，我们共同提升学校物业服务管理的质量，同时推动双方企业的长足进步。

■ 在上海市实验学校的项目服务管理中，我们引入了专业的保安公司——上海沪杰保安服务有限公司。考虑到该校由小学部、中学部、国际部组成，学生年龄跨度大，我们与校方和合作方密切协作，定制了有针对性的安管理模式。通过实施标准化的反恐护校演练，我们为建设平安校园注入了创新活力。该公司已将反恐护校新模式在其提供管理的其他业态中推广，这提高了安保服务输出的管理水平，并取得了学校、东大物业和沪杰保安三方合作共赢的良好效果。

■ 在为上海电力大学临港校区提供学生社区（包括学生公寓和单身教师公寓）服务管理时，我们在自主招聘的宿舍管理员队伍中引入了专业的保洁力量——上海涯态保洁服务有限公司。在日常工作中，我们与其密切协作，指导该企业以做好学生社区的环境卫生服务管理为重点，全心全意地提供优质服务，赢得了学生和教师的好评，巩固了该企业在临港地区第一个项目的服务

优势。此举还助力该企业开拓并承接了临港新天地商业项目和临港集团旗下的住宅小区项目，为其发展注入了新的活力。

我们通过定期的走访、沟通联谊活动，以及文化共建、文明共建和满意度调查等形式，向协作单位、外包单位和主要供应商等相关方传播优质服务理念，传递企业文化。通过加强与这些相关方的交流与合作，我们营造了一个和谐共赢的环境，并密切了与他们的联系，建立起畅通的协商沟通机制。

2022 年，公司签订外包服务合同 64 个，合同履约率 100%。

秩序维护服务质量考评表				
服务单位名称:		服务项目:		
考评项目	考评内容	扣分标准	考评分值	
人员要求	持证上岗,特殊工种需持相应资质证书上岗,且证书在有效期内。	3	20	
	人员岗位任职要求清楚,熟悉岗位工作要求,改穿率 100%。	2		
	员工着装整洁,佩戴胸牌,仪容仪表端庄,所用装备规范,整洁无损。	2		
	品行端正,不私自将学校和公司物品交给他人或带入校内。	20		
	每月出勤率不低于总人数的 95%。	10		
其他考核项目	每发生 1 次被投诉事件扣 1 分,情节严重,如不得继续上岗,则扣:对服务对象产生负面影响的要求未能及时响应,对外来人员的进出进行有效的管理控制;对设施设备管理不到位。	10	20	
	发生 2 次以上被投诉事件,并按规定的处罚标准,予以降级处理。	10		
	遇突发事件或紧急状况反应及时、得当。	10		
	★在提供服务过程中由服务人员造成安全事故、投诉、负面事件发生。	一票否决		
	★在提供物业服务过程中由服务人员造成安全事故、投诉、负面事件发生。	一票否决		
其他		考核项目	考评得分:	100
满意度达 85 分以上				
考核标准(元)				
考核项目	第一季度达标	第二季度达标	第三季度达标	第四季度达标
80分以下(含80分)				
70-80分(含80分)				
60-70分(含70分)				
50-60分(含50分)				
40-50分(含40分)				
30-40分(含30分)				
20-30分(含20分)				
10-20分(含10分)				
0-10分(含0分)				
物业管理中心负责人由评价意见并签字:				
服务评价	公司品质保障负责人签字:	年 月 日		
	秩序维护(保安):	年 月 日		
	秩序维护(保洁):	年 月 日		
注:1. 此考评表为公司考核分支行考核的依据,并由物业管理中心统一制定。				
2. 如考核中考核项目未达到考核标准的,则考核不合格,考核不合格的项目,考核不合格。				
3. 如考核中“★”考核项目,则为考核不合格。				

环境保洁服务质量考评表				
服务单位名称:		服务项目:		
考评项目	考评内容	扣分标准	考评分值	
人员要求	人员持证上岗,持证上岗,熟悉业务,持证上岗,持证上岗。	2	20	
	员工着装整洁,佩戴胸牌,仪容仪表端庄,所用装备规范,整洁无损。	2		
	品行端正,不私自将学校和公司物品交给他人或带入校内。	20		
	每月出勤率不低于总人数的 95%。	10		
	每发生 1 次被投诉事件扣 1 分,情节严重,如不得继续上岗,则扣:对服务对象产生负面影响的要求未能及时响应,对外来人员的进出进行有效的管理控制;对设施设备管理不到位。	10		
其他考核项目	发生 2 次以上被投诉事件,并按规定的处罚标准,予以降级处理。	10	20	
	遇突发事件或紧急状况反应及时、得当。	10		
	★在提供服务过程中由服务人员造成安全事故、投诉、负面事件发生。	一票否决		
	★在提供物业服务过程中由服务人员造成安全事故、投诉、负面事件发生。	一票否决		
	考核项目	考评得分:	100	
满意度达 85 分以上				
考核标准(元)				
考核项目	第一季度达标	第二季度达标	第三季度达标	第四季度达标
80分以下(含80分)				
70-80分(含80分)				
60-70分(含70分)				
50-60分(含50分)				
40-50分(含40分)				
30-40分(含30分)				
20-30分(含20分)				
10-20分(含10分)				
0-10分(含0分)				
物业管理中心负责人由评价意见并签字:				
服务评价	公司品质保障负责人签字:	年 月 日		
	秩序维护(保安):	年 月 日		
	秩序维护(保洁):	年 月 日		
注:1. 此考评表为公司考核分支行考核的依据,并由物业管理中心统一制定。				
2. 如考核中考核项目未达到考核标准的,则考核不合格,考核不合格的项目,考核不合格。				
3. 如考核中“★”考核项目,则为考核不合格。				

上海东方大学物业管理有限公司 合格供方名单 (2022)									
No.1							No.1		
序号	供方名称	供应产品类别	联系地址	联系电话	联系人	资质	证照有效期		
1	上海祥和商贸有限公司	60. 电脑配件、办公用品	中国上海市浦东新区川沙路 31 号 2 楼	13601671222	沈成成	电脑配件	2020.8.29-2020.8.29		
2	上海物物商贸有限公司	办公用品	上海市浦东新区川沙路 320 号 4 楼 4102 室	13601510771	李 强	材料	2020.11.19-2020.11.19		
3	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
4	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
5	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
6	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
7	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
8	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
2									
9	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
10	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
11	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
12	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
13	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
14	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
15	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
16	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
17	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
18	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
19	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
20	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
21	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
22	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
3									
23	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
24	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
25	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
26	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
27	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
28	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
29	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
30	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
31	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
32	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
33	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
34	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
35	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
36	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
37	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
4									
38	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
39	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
40	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
41	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
42	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
43	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
44	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
45	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
46	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
47	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
48	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
49	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
5									
50	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
51	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
52	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
53	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
54	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
55	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
56	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
57	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
58	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
59	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
60	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
6									
61	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
62	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
63	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
64	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
65	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
66	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
67	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
68	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
69	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
70	上海诺德实业有限公司	保洁服务	金山区枫泾镇康桥村 10 组 311 号	13617401088	李 强	保洁用品	2020.11.19-2020.11.19		
7									

编制人：(签名+日期)：

审核人：(签名+日期)：

在股东单位的支持下，公司汇聚了广州三川控制系统工程设备有限公司、聚合动力（天津）信息科技有限公司等各方科技力量，组建川延聚海智能科技有限公司，整合科技创新资源，积极响应师生需求，打造校园物业服务优质品牌。



8.2 责任采购

公司实行的是“公开、公正、互利、共赢”的阳光采购制度。推进采购标准化、规范化，规范维修材料等采购物品的环保要求，依据 ISO9001 认证系列管理采购流程，实行合格供应商认证制度，在同等条件下优先选择更具社会责任感的供应商，优先采购具备国家环保标志的产品。同时，构建维修耗材的回收利用管理体系，整合并优化回收利用管理流程，提升废旧物资和包装材料的回收比例及效率。

公司强化对大宗采购供应商的社会责任管理，通过大力宣传以诚信、协同为核心内容的文化理念，认真落实与供应商的廉洁协同制度，积极引导供应商在供货质量、价格、交货等方面开展合理竞争，构建公平竞争、诚信规范的采购供应环境，与口碑良好的供应商签订长期战略合作协议，增强对资源风险和供应风险的控制力，实现供需双方合作共赢。同时，由各部门每年以文件形式向对应的相关方宣传公司的环境、职业健康安全方针、环境保护、职业健康安全常识等，不断提高其环境、职业健康安全意识。

2022 年，公司与 49 家合格供方签订《相关方环境、安全告知书》，2019 年 10 月 1 日起，由于公司职业健康安全体系正式改版运行，由公司品质保障部、办公室对相关方进行了培训，并重新签订了《相关方环境、安全告知书》。

上海东方大学物业管理有限公司
相关方环境、安全告知书
(2019 版)

为了有效保护我们共处的生态环境，保障职工健康安全，我公司自 2012 年 11 月 15 日起，按照《质量管理体系 要求》、《环境管理体系 要求及使用指南》、《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》标准的要求，建立了环境、环境、职业健康安全管理体系，确保提供合格的产品与服务，并持续改进我们的环境、职业健康安全绩效，保护我们的员工、保护我们的社会。

我们的管理方针是：

依法经营 诚实守信 一流的企业提供一流的服务
绿色校园、优质服务、守法经营、追求卓越

我们的管理目标、指标是：

顾客满意度 90% 以上 合格工程竣工 100% 投诉处理及时率 100%
合格及时率 90% 以上 维修一次合格率 100% 以上

我们的环境、职业健康安全目标、指标是：

危险源（自身）合法处置率 100% 有重大安全事故为 0
员工伤亡、死亡率为 0 员工工伤事故损失率 0.1%
在重大安全事故为零 合格重大事故率 0.1% 以下 1.3% 为 0 事故隐患整改率 100%

我公司所有项目从事施工服务时，需事先告知管理单位，并提供以下相关资料，可以下列及可能影响环境、职业健康安全的事项进行合法控制，并在提供服务前进行安全告知，做好相关的安全告知，并与管理单位签订相关安全协议，若在管理单位未加控制的前提下施工，如发生事故由我方自行承担。

告知方：上海东方大学物业管理有限公司
告知人：[签名]
告知日期：2020.5.6

接收方：[签名]
接收日期：2020.5.10

上海东方大学物业管理有限公司
服务满意度调查表

调查日期：2020.5.10
调查地点：[签名]
调查人：[签名]
调查电话：181704511

调查项目：[签名]
调查地点：[签名]

调查记录（请调查人填写）：

1. 对学校环境进行有效维护。
2. 员工统一着装，文明服务。
3. 学生宿舍卫生清洁。
4. 对学校产生的垃圾及时清运。

调查人：[签名] 日期：2020 年 5 月 10 日

调查人：[签名] 日期：2020 年 5 月 12 日

调查人：[签名] 日期：2020 年 5 月 12 日

调查人：[签名] 日期：2020 年 5 月 12 日

8.3 责任监督

- 公司严格按照国务院《民法典》、《物业管理条例》等法律法规的规定，以顾客需求为导向，恪守质量、环境、职业健康安全三体系的规范，坚持服务标准化、作业专业化、产品定制化、营销品牌化、管理信息化、运营网络化的“六化”管理要求，第一时间响应顾客需求，把物业管理提高到新的位置 and 水平，实现股东价值最大化。
- 物业管理公司输出的产品就是服务，按照“经营—服务—管理”的物业工作过程，公司在认真做好保安、保洁、工程、绿化、交通、会务管理、楼宇管理、宿舍管理、客户服务等各项工作的基础上，创新延伸服务内容，始终讲求“诚信”经营。同时，按时完成企业工商年检等工作，真正体现合法经营。
- 作为中国物业管理协会会员单位、上海市物业管理行业协会副秘书长单位、上海市质量协会会员单位、上海市价格协会会员单位，公司始终秉承诚信理念，严格遵守各项法律法规，严格遵守行业规范，严格执行物业服务合同约定，认真履行法定义务和合同义务，公开服务内容、服务程序、服务质量与服务标准，接受社会的监督，以遵守行业自律公约为己任，在履行会员义务的同时发挥公司特色，参加行风建设，公司连续多年被评为上海市物业行业协会优秀会员单位。

9、和谐劳动关系

9.1 尊重人权

- 公司始终把提升员工素质作为推动企业发展的动力之源，从招聘录用到日常培训考核各个环节牢牢把握素质教育，使员工整体文明素质与道德品质得到持续提高。公司建立起与现代企业制度相适应的人才开发与管理机制，全方位开发人力资源。近年来，在不拘一格引进专业人才的同时，企业加大了内部人才选拔和竞争上岗的力度，优化完善了人才激励机制和考评机制，使经营管理人才、专业技术人才、后备优秀人才三支队伍同步壮大，为企业的可持续发展提供了可靠的人才保障。
- 依法维护职工合法权益是构建和谐劳动关系的基础，也是公司领导一向关心支持的工作。公司保障职工在生产劳动过程中的安全与健康，从法律制度、组织管理、教育培训、技术、设备等方面采取一系列的综合措施，确保员工的安全工作场所。
- 我们坚决贯彻执行《劳动法》和《工会法》，并依法执行《员工作息制度》和《带薪年休制度》。为确保员工的权益得到充分保障，我们每年召开职代会，将职工福利、工资、体检等关乎员工切身利益的事项纳入集体工资协商范围，并形成双方书面协议。我们始终按时足额支付劳动者工资报酬，并依法参加国家规定的各类社会保险，按规定正常缴纳职工社会保险费。
- 在劳动保护领域，我们始终坚持高强度投入，并持续加强关注。受新冠疫情影响，过去两年中，职工劳动保护用品的人均经费增长率高达 134%。为确保员工的健康与安全，2022 年我们投入了 9.97 万元专项经费用于采购防疫物资。这些举措旨在为员工营造一个更为安全、健康和舒适的工作环境，以更好地保障他们的权益。
- 我们始终坚信，只有在保障员工权益的基础上，才能更好地推动企业的发展和进步。我们将继续秉持这一理念，努力为员工创造更加优良的工作和生活条件，共同推动公司的持续发展。
- 公司既注重员工个人的德才，又注重优化尊重人、激励人、培育人、凝聚人、用好人的机制。公司一方面以引进“核心人才”为重点，引进了强电、

弱电、空调、音响、物业管理师等中高级专业技术人才和工程技术人员，走“人才兴企”之路。另一方面用好已有人才，与培养专业人才相结合，通过师徒带教、劳动竞赛、岗位练兵、合理化建议、QC小组活动、专题研讨会等活动，制定培训教材，培养“学习型、知识型、技能型”的员工，做到“以事业留人，以感情留人，以待遇留人”，夯实了人才基础。

- 公司的一切活动以人为主，在尊重人性，激发员工潜能的原则下，公司因员工智慧的展现而不断成长，同时让员工在企业内实现自我价值，使员工乐业尽责，将个人成长和企业发展相结合。

9.2 劳动合同和报酬

- 公司员工录用的核心理念是重视人的价值，公司将引进中高级专业技术人才和工程技术人员等“核心人才”、“专业人才”作为重点，坚持走“人才兴企”之路，同时加大了内部培养的力道，致力于培养“学习型、知识型、技能型”的员工。公司秉承“以事业留人，以感情留人，以待遇留人”的工作宗旨，夯实人才基础。所有员工均签订了劳动合同（劳务合同），公司依法保障职工的劳动报酬、休息休假、社会保障权益。公司能够按时足额支付职工工资，没有拖欠职工工资等违法行为；没有强迫加班，超时加班行为；公司按照法律规定参加社会保险，并缴纳各项社会保险费用，职工参保率达100%。

- 公司的福利薪酬，按照全面覆盖、责任大小、技能高低、考核科学、优升劣降的考核机制实施。公司以岗位价值为基础确定员工薪酬标准，除了基本工资外，还设立了季度、年度考核奖、先进员工奖励等相应报酬，每月给予先进、优秀员工更高的劳动报酬，为奋战在疫情防控一线的员工增加工作津贴。为了增强公司员工薪酬的市场竞争力，提高员工的岗位竞争意识，公司的薪酬分配体系向重点岗位和风险岗位倾斜，做到“岗变薪变”，建立起科学测评、优升劣汰的考核机制，使员工的工作积极性得到明显增强，个人收

入稳步增长。

- 根据政策法规，公司为所有与公司建立劳动关系的在岗员工足额缴纳各项法定社会保险与福利。这些福利主要包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金等。此外，根据公司的特点，我们还为员工办理意外综合保险等其他补充保险。
- 公司还为员工提供了一系列福利待遇，包括配备职工食堂、发放劳保用品、提供带薪年假等。公司的薪酬福利体系健全，所有员工都可以依法享受各类休息和休假。
- 在薪酬支付方面，公司一直保持着 100% 的支付率，这得到了公司工会和职代会的高度认可。
- 公司始终坚持每年进行新春和帮困慰问活动，同时关注员工健康，每年为服务十年以上的功勋员工和先进工作者等安排体检。此外，公司还组织开展各类文化体育活动，并在管理层员工的生日当天赠送生日券（价值 27000 元）。
- 2022 年度公司受到最低工资标准和社保上调等因素的影响，各项人工成本约为 6892 万元，比去年上涨了 5%。然而，公司仍能确保员工薪酬的 100% 支付。
- 在员工劳动合同签订方面，公司在 2022 年实现了 100% 的签订率。这充分证明了公司对劳动法规的严格遵守以及对员工的尊重和关怀。
- 总之，公司始终致力于提高员工福利和关注员工成长与发展。在不断变化的市场环境中，我们将继续努力优化公司治理，为员工提供更好的工作环境和福利待遇。

9.3 社会保障和福利

- 考虑到物业的工作特点，公司积极参加在职职工住院补充医疗互助保障计划和特种重病团体互助医疗保障计划，以及退休职工住院补充医疗互助保障等计划，免除了员工因病致穷的后顾之忧。每年及时发放高温补贴，对奋战在生产一线的员工进行慰问，送去防暑降温用品。

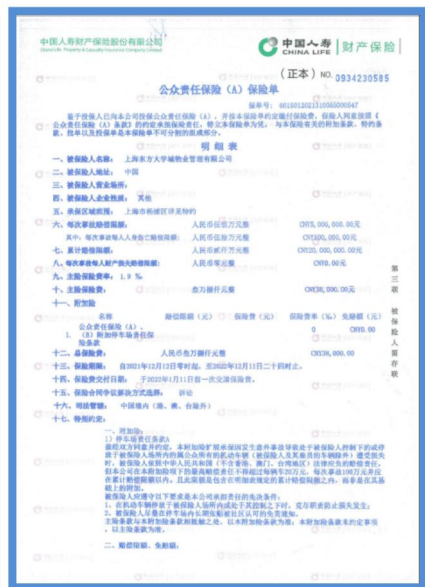
9.4 职业健康安全

- 公司已按照规定，将原有的 GB/T28001-2011/OHSAS18001:2007《职业健康安全管理体系 要求》标准更新为 ISO45001:2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》标准，并于 2019 年 10 月 1 日正式颁布并实施。同时，根据新标准的要求，公司对管理手册及程序文件的部分条款进行了相应的修改，并于同日正式颁布并实施。
- 自 2022 年起，公司对综合管理体系覆盖范围进行了调整，将上海理工大学和复旦大学第二附属学校纳入质量管理体系，并参与了外部审核工作。自 2022 年 3 月 1 日起，两套作业指导书已正式实施。目前，公司的外部审核项目包括复旦光华楼、复旦大学江湾校区、上海财经大学武川路校区、上海房地产学校、上海理工大学军工路校区以及复旦大学第二附属学校。其他各项目均在公司内部进行贯标实施。
- 目前，公司的综合管理手册包括 1 个文件，程序性文件包括 30 个文件和 84 个记录，通用管理制度包括 41 个文件和 48 个记录，作业指导书则覆盖了 6 个外审项目。经过日常的运行实践，现行的体系文件为公司的各项工作提供了规范的保障，同时也有效地推动了各项工作的顺利开展，极大地提高了工作效率及效能。因此，公司的综合管理体系文件得以充分适宜地运行，并以规范运作、诚实守信、品牌声誉、经营业绩在社会上赢得了良好的口碑。

- 在 2022 年，公司对安全生产和疫情防控给予了同样的重视。我们采取了多项工作措施，以确保消防、保卫和交通安全等工作的顺利进行，并建立了相应的突发事件应对机制。这些举措被纳入公司的常态化和长效化工作机制。
- 在疫情防控期间，公司为员工提供了口罩、体温计、洗手液、防护手套和护目镜等必要的护理用品，以切实保障员工的健康。
- 公司始终将安全保护置于极为重要的位置，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》、《国务院进一步加强安全生产工作的决定》以及《消防法》等法律法规的规定。我们坚持将安全生产贯穿于三条主要的防范主线，并强调“强化责任意识、注重源头预防、首力解决问题、发挥全力优势、强化应急措施”。
- 为了确保安全生产的落实，公司与各部门和项目签订了《安全责任书》，并定期进行安全检查。我们公布了检查信息、整改要求和情况，以接受公众监督。此外，我们还制定了《作业指导书》和《应急预案》等规范，明确了危险源、危险因素及关键场所的环境测量项目、测量方法和指标，以防止工伤事故的发生。同时，我们也按照规定定期发放劳防用品。
- 公司各级安全职能部门严格遵循相关制度，狠抓落实。一是严格执行《节假日、重大活动安全生产检查表》、《防暑降温工作计划》、《安全生产检查表》、《冬季防寒保暖安全生产检查表》和相应的应急方案所规定的内容。二是定期召开安全生产工作会议，认真落实劳动保护措施，通过安全生产责任制，强化安全保障措施，规范员工在管理服务操作过程中的安全行为，最大限度地减少生产事故的发生。三是安全管理人员定期巡查，重点检查安全制度是否落实、安全措施是否到位、安全隐患是否存在、安全作业是否规范，对潜在的安全隐患及时予以排除。四是坚持开展安全培训与思想教育，让员工减少工作中的失误、提高工作效率。一方面加强疫情防控知识、物业

管理知识培训、消防知识的培训，提高其业务知识和业务技能；另一方面加强法律知识的培训，使其知法、守法、懂法，在正确地维护好业主和公司利益的同时，也能保护好自身。通过加大对员工的宣传教育力度，定期开展安全培训和现场演练。营建起“安全生产，人人有责”的良好氛围。

- 考虑到物业的工作特点，公司积极参加在职工住院补充医疗互助保障计划和特种重病团体互助医疗保障计划，以及退休职工住院补充医疗互助保障等计划，免除了员工因病致穷的后顾之忧。
- 多年来，公司各项安全保卫工作措施得力，安全质量工作常抓不懈，员工群众交通安全意识增强，员工安全事故率为零。
- 公司不仅依法为员工缴纳社保费用，另购买了雇主责任险和公众责任险。
- 公司为员工缔造良好的工作环境，配备劳动防护用品，每年组织体检，保证员工职业健康安全。
- 公司建立职业健康安全管理制度，公司上下严格遵照执行。



9.5 民主管理

- 公司健全各种制度，实施企务公开，增强员工参政议政的民主意识，确保员工的知情权和监督权，真正做到让员工当家作主。积极听取员工意见与建议，鼓励大家为公司的发展出点子、提建议，通过 QC 小组活动、专题研讨会、内部工作例会、“金点子”活动等多种平台，征集员工合理化建议，倡导技术革新，鼓励员工主动参与企业管理和服务改进。为了增强员工民主管理意识，公司运用学习机制、分享机制、改进机制、沟通机制、激励机制等提供保障，通过工作例会、座谈会、研讨会、头脑风暴、结对谈心等多种途径，把握员工思想动态，及时化解矛盾，耐心细致地开展各项宣传解释工作，为员工排忧解难，并鼓励其为企业发展岗位建功。公司每年对在服务管理实践取得良好社会效益、经济效益、服务效益的佼佼者予以嘉奖。
- 公司不仅鼓励员工参与现场及公司管理，并努力开拓言路，提供多种途径方便员工提出建议和意见，也积极采纳员工提出的各项合理化建议和意见，及时反馈。

公司与员工的沟通渠道和平台

序号	载体	沟通对象	内容	时间频次	沟通方向	
					双	单
1	股东会	股东、高层领导	工作报告重大事项决策	每年	√	
2	职代会	高层领导、工会干部、职工代表	工会工作报告重大事项决策	每年	√	
3	年度工作会议	董事长及全体管理人员	签订责任书、部署年度工作计划	年初	√	
4	工作研讨会	董事长及全体管理人员	战略、战术研讨	年中	√	
5	职能部门管理例会	中层干部	工作情况汇报及计划安排	每周	√	
6	业务例会	中层以上干部 项目负责人	工作交流业务培训	每月	√	
7	员工代表座谈会	职工代表	工作通报，听取员工意见和建议	每半年	√	
8	管理层退休员工座谈会	董事长 总经理室 职能部门 退休管理人员	思想交流	每年	√	
9	行政办公系统	管理人员	日常服务管理	全年	√	
10	《员工手册》、企业网站、物学网	全体员工	企业文化价值观、制度培训	每年		√
11	东大物业信息、企业微信公众号	全体员工	企业新闻、典型案例	每半月		√

9.6 员工培训和发展

■ 公司连续多年荣获上海市物业管理行业企业人才培养工作先进单位和上海市物业管理行业协会物学网“品牌企业网院”称号，公司高度重视构建分层分类的人才教育体系。首先在员工技能方面，一是从行业发展对员工能力的要求、公司战略对员工能力的要求、现场顾客需求对员工能力的要求、岗位对员工能力的要求、员工自身发展的要求 5 个方面来分析员工能力和需求。二是识别培训需求，即：第一是发展的需求，市场竞争的日益激烈和企业持续发展对教育培训提出的新需求；第二是顾客的需求，即：顾客需求的不断提升对物业工作提出的新需求；第三是员工自身的需求，即：员工自身发展对教育培训提出的新需求。三是明确了通过专业培训、技能提高、知识更新、素质培养，打造一支专业化的管理服务团队的培训目标。四是配置培训资源。通过培养、建立一支合格的内部师资队伍，确保教育培训目标顺利实现；通过教材/讲义和其他课件、设施及资金的充分投入来为教育培训提供保障。五是实施培训计划，开展培训活动的科学管理和监控。六是采取多种方式来做好培训成果和经验的分享。

■ 2022 年，为了坚持做好疫情防控长效化、动态化工作，公司积极组织全体员工参加行业协会、《物学网》等发起的线上防控知识和专业技能培训、考核，2022 年 5 月，为了更好的做好常态化防疫工作，全体员工参加了《物学网》组织的《全力推进复工复产消杀攻坚在行动》、《复工期内暖通设备的消杀及维护》等一系列线上培训，有针对性地强化岗位工作，并通过教育引导，固化疫情防控工作成果，筑牢抗击疫情的铜墙铁壁。

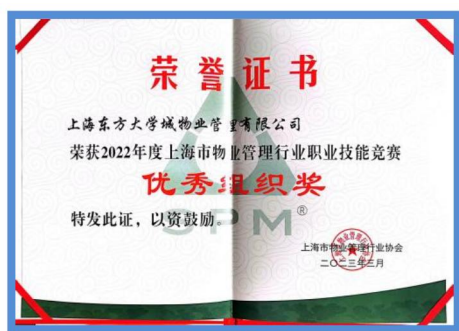


- 公司制订了奖励制度，培养、引进“核心人才”、“专业人才”，形成以“开发人、激励人”为核心的教育机制，鼓励员工立足本职，丰富自身内涵，掌握多种技能。近年来，公司上下认真开展了学习宣传企业精神的教育培训，认真贯彻《公民道德建设实施纲要》，开展以政治品德、思想道德、社会公德、职业道德和家庭美德建设为主要内容的教育培训，持续开展岗位练兵、技术竞赛。
- 公司注重员工的文明素质培育，通过师徒带教、劳动竞赛、岗位练兵、合理化建议、QC 小组活动、专题研讨会等活动，充分调动广大员工岗位学习的积极性。在培训中大力推进“建文明班组、创文明单位”活动，定期组织岗位培训和考核，不断提高员工自身综合素质，使培训与文明创建工作紧密结合。通过开展持续深入的教育培训，员工的知识能力得到了提升，向着“一岗多能”目标发展。
- 公司把人文关怀和企业文化建设有机结合，营造出“尊重人、理解人、关心人”的浓厚氛围。通过树立优质的管理和服务品牌，凝聚起“爱满家园”的东大情结，传播和谐发展的企业文化，引领公司始终走在学校物业服务管理领域的最前沿。对内：一是通过开展学习型组织建设，如：班组学习、教育培训、岗位练兵、职业技能竞赛等活动，用学习力提高决策力和执行力，通过形势教育、观看微电影，宣讲微故事等形式，使核心价值观深入人心，为了提高员工修养，购买学习丛书，成立职工书屋（学习角），与延吉新村街道建立图书共享机制；二是通过开展文明创建活动，如：文明窗口、文明班组、文明岗位（示范岗）创建，结合各类主题实践活动，如：“同在党旗下、共筑中国梦”、“不忘初心勇担当、牢记使命新作为”等，强化员工政治品德、思想道德、社会公德、职业道德和家庭美德；三是通过加强凝聚力工程建设，如：根据市场动态及时提高员工薪酬福利、鼓励员工参加专业证书培训并给予报销、组织“一日捐”、帮困互助、节假日及高温专项慰问、

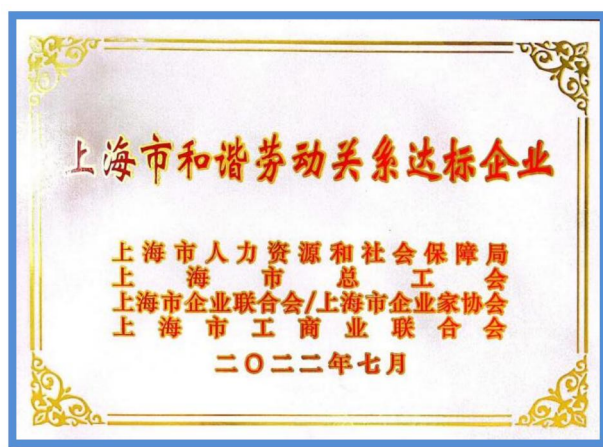
员工体检、亲子活动等，引导职工养成“科学、文明、健康”的生活方式，在潜移默化中培养起员工的团队意识和归属感，创新发展了“沟通、亲和、融洽”的团队文化。对外：一是倡导以人为本，突出育人为本，公司把物业管理工作与育德、育心、育身、育美相结合，开展文明共建、支部共建、校区共建、社区共建等各类共建，融合校企文化，注重企业文化建设与校园文化建设的有机融合；二是创新文化载体，构筑文化平台，以文化建设为纽带，在校企文化联建中突出融合性和趣味性，如：坚持举办“中华传统小吃美食节”、“各国美食节”、新年联欢会等活动，凸显校企文化互动新亮点，提高了公司的知名度和美誉度。

■ 2022年9月以来，本市物业服务企业和广大从业人员积极响应中共上海市城乡建设和交通工作委员会、上海市住房和城乡建设管理委员会、上海市总工会、上海市房屋管理局的号召，积极参与行业职业技能竞赛，提高本市物业行业职业技能水平，促进行业人才队伍建设，弘扬劳模精神、工匠精神，提升物业管理服务能力和服务品质，充分展示本市物业管理行业的专业形象和精神风貌，涌现出一批技能过硬的行业人才。

■ 东大物业在物业管理员比赛项目中组织工作表现突出，被授予“上海市物业管理行业职业技能竞赛优秀组织奖”称号。公司选派的陈莉荣获行业竞赛三等奖，为弘扬工匠精神、绽放服务风采增光添彩。



- 在 2022 年度，受疫情影响，公司加强了通过《物学网》平台开展疫情防控技能培训的力度。至当年年中，各条线员工参加的各类线上、线下培训课程均已提前完成，并能够及时应用于疫情防控工作的实践。此举充分发挥了专业化知识和技能培训主阵地的作用，使员工在当年获得了 792 张证书，新增了 59 张证书。
- 在 2022 年度，公司员工总体在线培训达到 5472 人次，总在线学时为 65664 分钟（10944 小时），已完成学习任务的课程总数为 1368 门。此外，企业采用了线上培训模式，持有物业经理初、中、高级证书的员工按期完成线上、线下培训者可作为加分项纳入评审。
- 公司荣获了“上海市和谐劳动关系达标企业”的称号，这一荣誉不仅是对我们公司人才培养和和谐劳动关系工作的肯定，也是对我们持续创新的鼓励。这一荣誉进一步坚定我们在拓展新举措、提高员工专业素质和技能水平方面的决心，为公司的持续发展提供了坚实的支持。



■ 2022年11月15日，公司各项目宣传员参加了公司举办的2022年宣传员队伍培训会议。董事长周强亲临现场并发表重要讲话。在会议上，邵启豪和钮凌峰两位专家老师向大家详细阐述了新闻报道的写作技巧，包括如何发掘新闻线索、撰写图片新闻的文字说明等关键要素。他们还分享了自己从事新闻通讯写作的实践经验，与大家交流了心得体会。



■ 董事长周强对本次培训学习给予高度评价，并对未来的工作展望寄予厚望。他特别强调，全体宣传员要切实增强对新闻宣传工作的责任感和使命感，注重日常的观察、走访、思考和练笔。通过不断提高自身的写作能力和水平，努力挖掘、记录和宣传项目、班组的先进经验、特色服务和典型人物等正能量报道，并及时传播到全公司和社会。他鼓励大家用镜头记录时代，用文字书写华章，创造出有温度、有深度的新闻作品，推动东大物业行业宣传工作再上新台阶。

■ 此次培训从物业管理行业和新闻宣传的专业视角出发，针对企业新闻线索的获取、新闻图片的拍摄知识进行了系统性的培训，对宣传员队伍建设具有很强的指导作用。全体宣传员纷纷表示，将以此次培训为契机，将所学应用于实际工作中，为公司的宣传工作做出更大的贡献。

9.7 员工沟通和关爱

- 公司致力于维护全体员工的权益，提高员工满意度，调动员工积极性，创建留住人才的良好氛围。
- 长期以来，公司坚持为广大员工群众办实事、做好事，急员工所急，想员工所想，把维权工作作为大事来抓。及时做好员工医疗保险的续保工作，员工有因病住院的、有婚丧的，公司都会组织人员前去慰问；对病患及家庭困难的员工开展“员工互助”的募捐活动，帮助生病住院员工将各项保险及时落实到位，为广大员工解除了后顾之忧，使他们得以全身心地投入到工作中，为公司发展多作贡献。
- 依法维护职工合法权益是构建和谐劳动关系的基础，也是公司领导一向关心支持的工作。公司保障职工在生产劳动过程中的安全与健康，从法律制度、组织管理、教育培训、技术、设备等方面采取一系列的综合措施，确保员工的安全工作场所。
- 认真实施《劳动法》和《工会法》，依法执行《员工作息制度》、《带薪年假制度》。每年召开职代会，职工福利、工资、体检均纳入集体工资协商范围并形成双方书面协议。按时足额支付劳动者工资报酬。依法参加国家规定的各类社会保险，按规定正常缴纳职工社会保险费。劳动保护用品人均经费增长率为 1.38%。
- 公司按照法律法规规定保障员工社会保险，按时足额为员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、住房公积金等社会保险，依法履行代扣代缴义务。为维护员工休息休假权利，公司严格执行《带薪年假规定》，每个员工均可享受国家规定的相关假期等福利待遇。公司每年为在岗员工安排健康体检，还根据物业工作特点，每年及时发放高温补贴，对奋战在生产一线的员工进行慰问，送去防暑降温用品。

■ 公司健全各种制度，实施企务公开，增强员工参政议政的民主意识，确保员工的知情权和监督权，真正做到让员工当家作主。积极听取员工意见与建议，鼓励大家为公司的发展出点子、提建议，通过 QC 小组活动、专题研讨会、内部工作例会、“金点子”活动等多种平台，征集员工合理化建议，倡导技术革新，鼓励员工主动参与企业管理和服务改进。为了增强员工民主管理意识，公司运用学习机制、分享机制、改进机制、沟通机制、激励机制等提供保障，通过工作例会、座谈会、研讨会、头脑风暴、结对谈心等多种途径，把握员工思想动态，及时化解矛盾，耐心细致地开展各项宣传解释工作，为员工排忧解难，并鼓励其为企业发展岗位建功。公司每年对在服务管理实践取得良好社会效益、经济效益、服务效益的优秀团队和先进个人予以表彰及嘉奖。

■ 在 2022 年，公司致力于维护员工权益，并举办了多项活动。其中包括募集员工互助慰问基金，共筹得捐款 31300 元。在春节、中秋节、高温期间以及“三八”妇女节，我们分别对全体员工进行了慰问，总金额达到 697519.05 元、15 万元、321650.20 元和 17100 元（2022 年）以及 18300 元（2023 年）。在春节期间，我们向 16 名困难员工提供了慰问金，共计 24000 元。此外，我们还对其他 10 名员工进行了慰问补助，总计 38000 元。

■ 我们对 135 名管理层员工进行了生日慰问，总计 27000 元。为了庆祝春节，我们为各项目的所有员工举办了迎春座谈会，并为每人发放了 100 元的节日慰问金，总计 177200 元。在重阳节之际，我们对新增管理层退休员工及所有管理层退休员工进行了慰问，共有 40 人受惠，总计 12000 元。



■ 为了表彰十年功勋员工，我们为他们制作了纪念品并提供了奖励，总计 111825 元。此外，我们还组织了员工无偿献血活动，共有 5 名员工积极参与，我们向他们发放了慰问金 18000 元。

■ 在年度评比中，我们选出了 17 个先进集体和 92 名先进个人，并向他们发放了奖金，总计 174000 元。此外，我们还开展了一系列的人性化管理活动。例如，我们组织了员工职业发展规划讲座和心理咨询服务，帮助员工更好地规划自己的职业发展，解决生活中的困扰。同时，我们还为员工提供了免费的健康检查和健身器材，关心员工的身体健康。

■ 在社会责任方面，我们也积极贡献力量。例如，我们参与了社区植树活动和环保宣传活动，为改善环境做出了贡献。同时，我们也向当地的慈善机构捐赠了资金和物资，帮助有需要的人们。



■ 通过这些活动和举措，我们不仅增强了员工的归属感和凝聚力，也提高了公司的社会声誉和形象。未来，我们将继续秉持“以人为本”的管理理念，不断加强员工关怀和社会责任意识，为构建和谐社会做出更大的贡献。

■ 与此同时，公司为广大员工群众办实事、做好事，急员工所急，想员工所想，把维权工作作为大事来抓。市区的医疗保险及时续保，员工有因病住院的、有婚丧的，公司都会组织人员前去慰问，把公司的关心送到每个员工的心坎上。对困难的员工开展“员工互助”的募捐活动，对生病住院员工的各项保险的落实及时到位。为广大员工解除了后顾之忧，使他们得以全身心地投入到工作中，为公司发展多作贡献。

■ 2022年初，为了配合我们提供服务的众多学校所采取的“外防输入、内防反弹”和“动态清零”的封闭管控工作，为了守护广大师生的健康，我们的员工们闻令而动，奋战在一线，舍小家，为大家，始终在为筑牢校园的第一道防线

添砖加瓦，以实际行动践行着东大物业人的初心使命，展现了东大物业人的责任与担当。

2022年1月26日上午，复旦大学党委书记焦扬，复旦大学校长、上海医学院院长金力分别走访慰问了邯郸校区、枫林校区留校师生及坚守一线的后勤员工，提前向大家致以节日问候和诚挚祝福，并送上新春慰问品。焦书记感谢大家多年来的无私奉献，代表学校向员工们致以诚挚的新年祝福，她特别叮嘱坚守一线的员工注意冬季保暖，做到劳逸结合，保持身心健康。焦书记指出，今年寒

假仍处于疫情防控关键阶段，又值北京冬奥会举办，学校各部门、各院系要严格落实常态化疫情防控各项举措，安排好后勤保障、节日供应，做到“校园有假期、防控不放松”。及时做好返校开学的工作准备，做好各项预案，稳字当头。校领导嘱托项目管理人员带领全体员工发扬抗疫精神，团结奋战，切实做好假期校园的疫情防控工作，让留校师生舒心工作、安心学习，提供优质的后勤保障，共度安全祥和的新春假期。



(1) 案例：



公司新春慰问

临近虎年新春，公司领导班子带领各职能部门分赴各项目开展了新春慰问活动。公司总经理张华、副总经理陆艳萍、胡永强、总经理助理吴钧、行政总监龚巍等一行先后来到复旦大学、上海财经大学、上海理工大学、上海电力大学、上海市房地产学校、上海市实验学校、上海市行政管理学校、上海市学生事务中心等项目，亲切慰问执守一线的员工。向辛勤工作的员工们表示感谢，并为员工们送上了节日慰问品，提前送上新春祝福，嘱咐各物管中心一要继续做好常态化疫情防控工作，按要求消毒、信息上报、自我防范，全力保障校区安平安；二要做好精细化服务工作、安全巡视、深度保洁、应急保障，关爱留校师生；三要合理安排作息、劳逸结合，欢度春节假期。

大家纷纷表示，为响应上海市政府“非必要、不离沪”的疫情防控倡议，大家都选择了“留沪过年”，让留校师生舒心工作、安心学习，提供优质的后勤保障，共度安全祥和的新春假期。



(2) 案例

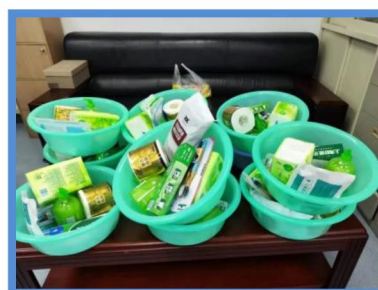
2022 年上半年，在抗疫的关键时期，各学校为物业员工们送来了温暖，送来了关怀，学校领导特别叮嘱执守一线的员工做到劳逸结合，保持身心健康，嘱托项目管理人员带领全体员工发扬抗疫精神，团结奋战，切实做好准封闭期间校园的疫情防控工作，



让留校师生舒心工作、安心学习。根据以往疫情防控的经验，为了便于集中管理，物业人员一般暂借住在体育馆、学生活动室、教室等空旷场地。但这次情况与以往不同，一方面有同学关心，提出能否为后勤叔叔阿姨提供宿舍楼居住，另一方面准封闭管理时间长，疫情又充满不确定性，学校细致入微的考虑到要确保后勤人员休息。

3 月 16 日下午，邯郸北二标段物管中心接到学校总务处通知，“收拾物品，拿好被褥，处理好垃圾，重物放到车上，大家搬家了！”员工们无比激动，来到重新安排的宿舍楼，大家欣喜地发现：房间内配备了全新的家具、床垫、被褥，每户都有单独的卫生间，学校想得真周到。

这几天，沪上“倒春寒”来袭，春雨过后，一夜降温。但在忙碌了一天，物业员工们终于可以在温暖的房间内好好休息了。大家纷纷表示：“衷心感谢学校的关心，有了良好的住宿环境和充足的物资供应，我们一定会以加倍努力的工作，为师生们提供更好的服务。”



各学校，作为本公司服务的对象，纷纷为封控在校的员工送上了日用品和慰问品，此举深得员工们的欢迎和感激，极大地鼓舞了员工们的士气。

公司非常重视员工的健康和福利，因此及时为奋战在抗疫一线的员工们送上了水果和牛奶等慰问品，这些食品富含维生素和蛋白质，能够为员工补充营养和能量，感谢他们坚守岗位，冲锋在前，舍小家，顾大家。

这些慰问品不仅是一种关心和感谢，更是公司对员工们无私奉献的认可和 support。员工们收到慰问品后，纷纷表示感谢，并表示在这危急时刻，愿意全身心投入到抗击疫情

的洪流中去，守牢校园安全底线、守护师生健康安全，坚决打赢疫情防控阻击战！

员工们是公司的宝贵财富，他们的付出和努力是公司取得成功的关键。公司也将一如既往地关注员工的福利和健康，为员工提供更好的工作环境和条件，共同打赢这场疫情防控阻击战。



9.8 员工满意度

- 在 2022 年，新冠疫情的爆发及其持续影响使得沪上高校自 3 月 11 日起进入了校区准封闭管理状态。这一措施的实施比社会层面早了半个多月，并持续至 6 月底，比社会层面解封足足晚了整整一个月，期间长达 3 个多月，共计 107 天。面对这次突发的准封闭管理状态，公司所有在校员工承受了超出寻常的精神和体力压力。
- 为了了解员工在这种情况下的真实想法，提高员工满意度，并营造一个让员工感到舒适的工作环境和工作氛围，公司于 2022 年 12 月 21 日至 23 日针对部分管理层员工和一线操作员工开展了员工满意度调查。这次调查以不记名的方式进行，按照 37% 的比例向员工发放了《员工满意度调查表》。共计发放问卷 370 人，回收问卷 368 份。
- 通过经营班子巡视、目视看板、职代会提案、绩效面谈、合理化建议等渠道，公司识别并确定了影响员工权益、满意度和积极性的关键因素。调查结果显示，员工的满意率为 97.28%。这一结果与上年度保持了连续性和可对比性，表明员工对本公司整体情况比较满意。
- 值得注意的是，调查结果显示，职级、学历、收入偏低的群体其满意度评价也相对较低。因此，建议公司在未来措施的制定过程中，有针对性地加强对基层员工的政策倾斜，逐步提高他们的福利和待遇。同时，根据各岗位的特征，为基层员工提供更具有针对性的培训，帮助他们提升技能，扩大其职业发展通道，并适时提升基层员工的收入增幅。
- 各级员工对领导班子坚决落实公司决策均表示满意，这表明公司领导不仅在以身作则方面得到了员工的普遍认同，同时带领大家营造起了良好的工作氛围，让员工对本行业和岗位工作产生认同感和归属感。

10、社会参与和发展

10.1 社区建设

“发展不忘回报社会”，公司始终把维护社区安全、稳定、和谐放在日常工作的重要位置。通过履行好为社区多作贡献的社会职责，提高企业的知名度和美誉度；通过强化“保一方平安”的责任意识，致力于推动社区共建、扶贫帮困、志愿服务等各项工作进程，为和谐社会建设尽心尽职。

(1) 案例 1

2022 年初，面对汹涌来袭的本轮疫情，封控在居住地的东大物业公司党员、员工志愿者们积极投身疫情防控阻击战、攻坚战，主动参加社区志愿者服务工作，尽心尽职，无怨无悔，出色地诠释了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神真谛。党员施艳、卢路、复员军人杨亚琴、项目管理人员王燕、杨花英等 30 余名员工主动投身



到居住地社区疫情防控志愿者的岗位上发光发热，从小区封控、核酸检测、物资保障、垃圾清运到特殊群体关爱，东大党员和员工们冲锋在第一线、战斗在最前沿，全心全意地为控制疫情、服务居民忙碌着，受到了社区工作者和广大人民群众的称赞。

东大物业人以勇于担当、攻坚克难的精神彰显了文明单位职工的时代风采，为打赢疫情防控硬仗大仗，早日实现“动态清零”做出积极的贡献。在这场防疫保卫战中，东大物业还有许多无私的志愿者们都怀着一颗火热的心，把自己的力量投入其中，他们不求回报，发扬了无私和无畏的精神，向这群“最美逆行者”们致敬！

(2) 案例 2

2022 年 6 月 17 日下午，复旦大学 2022 届学生毕业典礼在复旦大学正大体育馆隆重举行，1 万余名毕业生以线上线下相结合的形式参加典礼。作为分会场之一的江湾校区“云”毕业典礼顺利举行，江湾校区物管中心认真做好了毕业典礼分会场的服务保障工作。

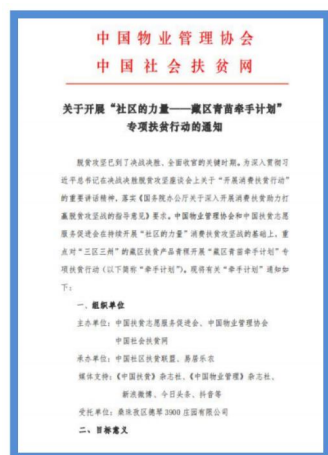
正值上海疫情防控保卫战的收官期，针对云毕业典礼分会场的服务保障，物管中心召开专项会议，对涉及 7 栋楼宇 9 大会场的会务准备工作分解细化，明确了清洁、消杀、现场保障等作业流程，落实会场工作责任人。由于时间紧、任务重，物管中心全体员工协助校园物资消杀队，采取“先消杀、先静置、先进校”的方式对毕业典礼所用物资进行消杀，加班加点完成任务。典礼举行前夕，考虑到封闭期间人手不足，物管中心各部门通力配合，做好各条线工作；典礼当天，工作人员提前到岗，按照疫情要求做好现场引导等各项保障工作；典礼结束后，及时跟进各项收尾工作，仔细做好现场消杀，为江湾校区“云”毕业典礼的圆满举办保驾护航。



10.2 救灾与慈善捐款

■ 作为上海市扶贫攻坚战首批参战企业，公司荣获 2020 年上海市物业管理行业协会“企业扶贫工作 TOP20 参与领先企业”称号。年内，公司组织员工为武汉疫区捐款，交至上海市杨浦区红十字会，体现了“人道救助、爱心关怀”的崇高精神。按照年度捐赠计划，把为社区街道居民排忧解难、扶贫帮困工作纳入公司开展“满意物业、构建和谐社区”活动计划中，组织员工开展爱心捐款、捐物活动，与社区困难家庭中的学生结对助学、关心老人、优抚对象、残疾人等特殊困难群体。公司为突发事件的员工提供帮助，解决实际困难。组织员工积极参加无偿献血、捐衣、捐被等各类社会援助和公益活动。

■ “藏区青苗携手计划”是中国物业管理协会和中国志愿服务促进会联合开展的一项重要行动。该计划主要针对“三区三州”藏区的扶贫扶贫为了促进藏区农业的发展和社区对农业的支持，同时帮助藏区儿童的成长，公司积极响应上海市物业管理行业协会的号召，参与了“藏区青苗携手计划”的专项行动。这个计划的核心是通过建立藏区青稞种植基地和认购青稞田的方式，为藏区提供支持和帮助。公司在 2020 年荣获社区的力量消费扶贫工作上荣获公开表彰，这充分证明我们的努力得到了认可。2022 年，我们继续投入并积极参与藏区青苗携手计划项目二期。参与的青稞认购金额将用于支持藏区教育和文化事业的发展，特别是“社区书柜建设&书籍运送费用”。我们相信，通过我们的努力，我们可以为藏区的发展和进步做出更大的贡献。



- 2022 年，是云南省永平县实现整体脱贫摘帽的第三个年头，也是复旦大学与永平县携手并肩的第十个年头，更是东大物业人结对帮扶永平县的第四个年头。在过去的一年里，我们共同努力，取得了不俗的成绩。
- 据统计，2022 年我们投入的帮扶资金达到了 49.78 万元，累计消费帮扶超过 75.13 万元。这些资金的投入，有效地支持了永平县的农业产业发展，助力当地群众走上富裕之路。
- 此外，我们还积极探索新的帮扶模式。在总务处的统筹下，我们参与了“复旦搭台、永平唱戏”的招商推介会，同时，我们始终关注着永平县的发展动态。通过定期调研，我们及时了解当地群众的需求和困难，积极协调资源，提供力所能及的帮助。这些年来，我们见证了永平县的发展与变化，也见证了当地群众的幸福与笑容。
- 未来，我们将继续携手并肩前行，以更加务实、高效的工作作风，为永平县的发展贡献力量。相信在全社会共同努力下，永平县的明天一定会更美好！



- 根据文明单位创建的相关规定，本公司与社区街道紧密合作，为社区居民解决困难，积极推动社区的稳定发展。我们始终坚持有计划地组织、参与各类群众性的互助互济活动，并引导员工积极参与慈善活动。每年举办的“一日捐”活动已经形成了惯例，员工们的捐助热情高涨，参与率达到了 100%。
- 此外，本公司积极响应市总工会的“一日捐”活动以及重大节日送温暖活动。由公司领导带领的慰问小组，通过在固定的节假日慰问员工等多种方式，对大病、重病以及经济困难的员工家庭、子女读书负担重的特困员工家庭等进行走访慰问，送上慰问金以表达我们的关怀与支持。这些举措有力地推动了社区的文明建设，促进了经济和社会的协调发展。
- 在年内台汛、风暴潮、强对流等灾害性天气侵袭前，公司应急救灾领导小组提前启动应急响应，各物业管理项目积极做好应急预案，配合校方做好救灾应急工作，保障业主师生用水、用电、出行安全，构建平安和谐校园。

10.3 公共事业发展

■ 公司始终将文明创建作为发展的主旋律，并在年内对创先争优、疫情防控、垃圾分类、美丽校园建设等主题实践活动的成功经验进行了认真总结。同时，公司还注重各类文明创建工作资料的收集与整理。值得一提的是



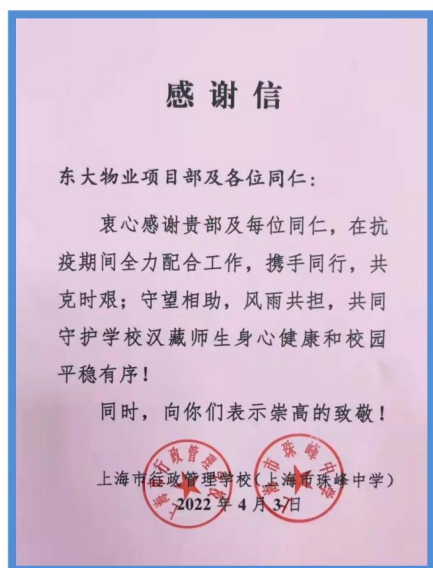
是，公司在 2022 年第五次参与了企业社会责任工作报告的编制和发布，此项工作得到了广泛的认可，并在 2021 上海市企业社会责任报告会上被选树为“和谐发展企业”案例。这些活动和工作不仅体现了公司对文明创建的重视，也全面反映了公司在面对“智慧物业”大发展的时代机遇时，如何传承“人无我有、人有我优、人优我精、人精我智”的创新理念，发挥智慧校园物业服务引领者的作用，尽显东大物业人的文明风范。公司的知名度和美誉度得到了提升，并自觉接受社会各界对企业的监督。

■ 2022 年 4 月 3 日，物管中心收到了来自上海市行政管理学校（上海市珠峰中学）的感谢信和慰问金。字里行间表达了学校对物管中心在抗疫期间，携手同行，共克时艰，全力配合学校后勤保障工作，守望相助，共同守护学校汉藏师生身心健康和校园平稳有序！

■ 来自东大物业的上海市行政管理学校物管中心西藏部生活老师团队是上海市行政管理学校（上海市珠峰中学）有一支没有“番号”的编外“部队”。清一色为女性的她们不上讲台、不教课程，但时时刻刻陪伴、照顾着长期远离父母的西藏孩子们，用母爱为来自雪域的孩子创造一个“上海的家”。3 月 15 日，学校紧急开启准封闭管理模式时，A 组的生活老师们已在学校内连轴转工作了 48 个小时。本来以为 72 小时后可以换班，没想到却接到了学

校由准封闭管理转为封闭管理的通知，由于居住地小区早已封控，导致B组的老师无法来校接替她们。为了不让工作“掉链子”，不让孩子们看到自己的疲惫，来不及喘口气的她们又投入到新一轮的值守中去，而且这一轮的期限将是“未知”。

在这场没有硝烟的校园封控防疫阻击战中，东大物业人舍小家为大家，用实际行动践行“尚德尚行、至真至善”的校训精神。校园里，还有许多坚守在后勤保障各个岗位上的“战友”，义无反顾地全力支撑起校园封闭管理工作，用物业人特有的品质和爱心护佑着孩子们。



■ 2022年9月，上海市实验学校组织初中部学生们开展劳动实践活动，旨在通过体验劳动实践和垃圾分类工作，引领学生关注校园建设，认真做好垃圾分类工作，共同维护校园环境，物管中心全力以赴配合学校完成了本次活动。根据学校要求，物管中心安排保洁员向同学们开展垃圾分类指导工作。短短一节课的时间，同学们了解了垃



圾分类的重要意义和分类方法。通过参加本次劳动实践活动，学生们对如何维护教学楼的学习环境和做好垃圾分类工作有了更为深刻的认识。物管中心将持续开展劳动教育活动，丰富服务育人内涵，强化服务育人意识，不断提升服务育人能力。实践活动结束后，学生们为了表达心意向保洁阿姨送上暖心礼物护手霜，感谢阿姨们的辛勤付出和实践讲解。东大物业人在日常服务工作中也将继续积极探索后勤服务育人新路径，以师生的满意为追求目标，精心构建美丽校园。

■ 公司与所在街道关系融洽，每年向社区提供人力、物力和财力等各方面的支持，通过“联手结对共建、共创平安社区”、“爱我环境、爱我家园”等多种形式参与社区活动，主动承担社会责任，以实际行动构建和谐社区。公司积极帮助杨浦区各街道解决就业人员问题，提供众多就业机会，为社会稳定发展起到了促进作用。实现校企合作，每年为学校毕业生提供就业岗位，为行业发展培养人才。多年来，校企、社企双方在服务管理工作中形成了思想政治工作联做、公益事业联办、生活环境联建、文体活动联谊的新局面和文明共建的新合力。

- 2023年3月23日上午，东大物业全体党员、入党积极分子在党支部书记张娟同志的带领下，来到新设立的延吉新村街道办事处新时代文明实践分中心，举行了一场以“学习领悟‘二十大’，文明实践再出发”为主题，融参观学习、党课教育、互动交流、“从严治党、廉洁从业”承诺书签订等内容于一体的主题党日活动。
- 大家首先聆听了由上海市优秀志愿者、上海市“五带头”好党员、上海市热心市民、杨浦好儿女、延吉新村街道市容督察队队长陈家逸同志所作的《学习“二十大”，永远跟党走》专题党课，与大家分享了他学习领悟党的“二十大”报告精神的心得体会。接着，大家参观了延吉新村街道办事处新时代文明实践分中心，一幅幅文明实践主题展板，一项项文明实践成果展示，坚定了大家投身于当前如火如荼开展的全国文明城区创建活动的信心与决心。
- 在学习交流阶段，大家纷纷表示：要不忘初心，牢记使命，为不断提高党性修养，持续提升物业服务管理水平积极奋进，充分发挥全国文明单位职工的聪明才智，弘扬爱岗敬业的奉献精神，聚焦重点难点，坚持服务至上，为扎实推进本轮全国文明城区创建作出我们新时代物业人应有的贡献。



10.4 促进就业

- 公司积极帮助杨浦区各街道解决就业人员问题，提供众多就业机会，为社会稳定发展起到了促进作用。
- 实现校企合作，每年为学校毕业生提供就业岗位，为行业发展培养人才。

10.5 保护弱势群体

- 每年岁末，公司领导都会亲自率领慰问团队，在固定的节假日以及其它适当的机会，对辛勤工作的员工进行亲切慰问。他们不仅对大病、重病、特困员工家庭以及子女读书经济负担重的特困员工家庭进行亲切的走访慰问，更送上真诚的慰问金，以表达公司对这些员工及其家庭的关心与支持。
- 时光流转，2022 年 12 月，公司再次发起了一场充满爱心的“员工互助金”募集捐款活动。消息一出，全体员工积极响应，纷纷献出自己的一份力量。至 2023 年 1 月 6 日，这场充满爱心的捐款活动已收到善款共计人民币叁万壹仟叁佰元整（31300.00 元）。
- 通过这样的活动，公司不仅向员工传递了关爱与温暖，更展现了企业社会责任的担当。这种团结互助的精神，也成为了推动公司持续发展的强大动力。

守望相助 大爱无疆

有一种缘分，叫友情；有一种力量叫坚持；有一种爱，叫奉献。
爱心无价，情谊更深！一方有难八方支援！只要我们人人献出一点爱，
就能为需要帮助的人撑起一片美好的蓝天。

请伸出您的手，用我们的爱、我们的心，去点亮一盏希望的灯。
俗话说得好：爱出者爱返，福往者福来！乐善好施是中华民族的传统美德，同样，东大物业公司传承了团结奋进、互助互爱的企业精神。
为此，公司建立了募集基金，近年来该基金已用于家庭困难、身患重病的员工，带给大家集体的温暖。

2022 年 12 月初，公司再次发起了“员工互助金”的募集捐款活动，大家积极响应，截止 2023 年 1 月 6 日，已收到捐款叁万壹仟叁佰元整（31300.00 元）。

衷心感谢您的热心捐助，凝聚起善的力量，构建起爱的桥梁！

上海东方大学城物业管理有限公司

“员工互助金”捐款名单

姓 名	金额	姓 名	金额	姓 名	金额	姓 名	金额
全体员工捐款							
张 华	1000	陆德坤	800	胡永强	800	吴 均	800
傅 刚	600	潘 磊	600	杨雪琴	500	何 峰	200
田伟平	500	李凌丽	200	施 艳	200	吴 琦	500
倪 斌	200	卢 磊	500	张宇强	200	李俊强	500
鲁振生	200	陈 忠	300	何 强	200	李艳丽	200
各项目管理人员捐款							
周 勇	200	王继三	200	李 军	200	张江麟	200
冯国盛	200	吴顺平	200	王 磊	200	高西燕	200
高 敏	200	李 怡	200	许佩江	200	梁春利	200
卜庆英	200	宋开春	200	李俊燕	200	王伟忠	500
杨花英	200	叶德宝	200	魏 文	200	唐 刚	200
刘宏彬	500	廖 皓	200	程 燕	200	朱伟祺	200
吴少峰	200	张静霞	200	张 凤	200	付 瑜	200
王雅芬	200	冯品品	200	杨明智	200	杨 丽	200
谢前香	300	陈超平	200	陈 凯	200	陆引芳	200
林宏伟	200	徐海红	200	董 燕	200	陈 瑾	200
葛国辉	200	孙德仁	200	董 磊	200	周海珍	200
陈 伟	200	孔少强	200	胡 燕	200	苏 凯	200
张 莉	200	陆 伟	200	苏杜明	200	邵 超	200
陈 莉	500	朱振涛	200	陈俊成	200	刘 艳	200
祝由章	200	王志清	200	李善明	200	周 越	200
陈 军	200	叶 燕	200	徐 工	200	叶 超	200
复旦邯郸北校区基层员工捐款							
王 强	200	刘建宏	50	李代友	20	张景琴	20
傅晓军	20	陈静文	20	陈开春	20	马方俊	20
陈 伟	20	叶 强	20	徐文强	20	陈金海	20
李廷利	20	孙明利	20	杨仁海	20	丁少强	20
张明辉	20	王鹏平	20	汪吉虎	20	杨三平	20
王德海	20	王德芳	20	刘德友	20	徐照成	20
傅 强	20	王静华	20	孙为东	50	顾本胜	20
傅成祥	20	孙文文	20	陈本强	50	吴德强	20
陈 伟	20	王 强	10	陈本强	20	郭士强	20

- 公司制定有捐赠计划，把为社区街道居民排忧解难、扶贫帮困工作纳入公司开展“满意物业、构建和谐社区”活动计划中，组织员工开展爱心捐款、捐物活动，与社区困难家庭中的学生结对助学、关心老人、优抚对象、残疾人等特殊困难群体。公司为突发事件的员工提供帮助，解决实际困难。组织员工积极参加无偿献血、捐衣、捐被等各类社会援助和公益活动。
- 2022年3月3日，当金色的阳光洒满延吉七村居民区健身广场时，来自延吉七村居民区党总支、上海市物业管理事务中心党总支、上海卫百辛（集团）公司本部党支部以及公司党支部的近百名志愿者们一起，拉开了“志愿服务手牵手、美丽延吉心连心”——“3·5”学雷锋便民服务主题实践活动的序幕。适逢第59个学雷锋纪念日 and 第23个志愿者日，大家按计划分赴社区各处，开展了形式多样、丰富多彩的便民服务活动。东大物业公司党员志愿者们来到社区，开展了社区道口值守、慰问物业一线和居委会工作人员等活动，全力当好社区防疫“守门员、保护员、服务员、暖心员”。



11、责任展望

上海东方大学城物业管理有限公司长期致力于履行企业社会责任并提升企业经济绩效，展示了文明单位的优秀形象。公司的社会责任管理工作取得了卓越的成果，其管理绩效得到了社会和行业的广泛认可。

遵循《企业社会责任指南》，公司致力于进一步规范企业生产行为，坚守社会公德和商业道德，弘扬职业精神与文明美德，推动公司的可持续发展。在建设新时代智慧大学城的战斗号角中，我们将继续与政府部门、业主师生、员工、协作单位等利益相关方紧密合作，加强科学管理，推动创新发展。我们以人为本，构建优质品牌，坚持服务社区，提高社会贡献率，倡导绿色环保，构建生态文明，建设“绿色环保”新校园，迎接“智慧物业”的新时代。

2022年，我们继续秉持着“新时代、新作为、新要求”的信念，迎接新的挑战 and 机遇。面对更为严峻的疫情形势和市场环境，公司经营班子不断加强自身的领导力和创新力，积极应对各种困难和挑战。在各股东单位的关心支持下，在董事会的正确领导下，我们坚守服务师生的初心，牢记科技兴企的使命，不断加强内部管理，提高服务品质和效率。作为“校园守护者”的主人翁，我们始终坚持以客户为中心，以市场为导向，不断提高自身的服务水平和竞争力。我们积极推进品牌建设，加强市场拓展和合作伙伴的开发，与客户保持良好的沟通和合作。同时，我们注重团队建设和员工培训，提高员工的专业素质和服务意识，为客户提供更优质的服务体验。

在新的历史节点上，我们将继续发扬红色物业的时代风采，不断推进公司的改革和发展。我们将以更加饱满的热情和更加务实的态度，不断加强自身的创新能力和竞争力，为客户提供更优质的服务和更美好的校园生活体验。

在这个充满挑战和机遇的时代，我们的公司始终保持着对未来的信心和热

情。我们相信，只有坚定不移地走在创新的道路上，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。我们将以智慧科技为引领，不断优化服务品质，推动企业向高质量、高效率、高效益的方向发展。

我们将倾力打造具有核心竞争力的智慧物业治理体系，用科技的力量推动城市治理现代化。我们致力于为客户提供全方位、多层次、高品质的物业服务，让校园更加美好。同时，我们将积极参为推动智慧城市建设贡献力量。

实现这些目标离不开全体员工的共同努力。因此，我们将倾力打造一个学习型、创新型、奋斗型的团队，激发员工的积极性和创造力。我们将通过不断培训、学习、实践和创新，使员工不断提高自身素质和能力，为公司的发展贡献力量。

我们坚信，只有不断超越自我，才能实现更高的目标。我们将一如既往地秉持“诚信、创新、卓越”的企业精神，以更加开放的心态迎接未来的挑战和机遇。我们相信，在全体员工的共同努力下，我们一定能够实现第二个百年奋斗目标，谱写“城市，让生活更美好”的新篇章！