
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 6 份（2023 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：2023 年 1 月 1 日至 2023 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。

董事长致辞

2023 年，上海东方大学城物业管理有限公司以“学校物业管理服务”通过“上海品牌”创建和认证，获得了由上海品牌国际联盟颁发的“上海品牌”认证证书，成为沪上学校业态首家“上海品牌”认证企业。

以品牌创建新突破为新的起点，一方面汇聚优质品牌力量，勇担服务育人重任，提升服务管理能级，焕发企业核心竞争力，积极有效地拓展物业服务市场，另一方面，融入行业新发展，发挥学校物业行业引领者的作用，组织完成市团标《上海市物业管理优秀示范项目评审要求》、《学校物业管理服务规范》的编制和发布，完成市物协《新时代背景下教育业的需求变化及应对》年度课题，为行业发展提供战略性、前瞻性的理论依据，为助推行业科学健康发展和精神文明建设敬献力量，尽显上海品牌企业的责任和担当。

本报告全面反映了 2023 年内，公司通过实施疫情长效监控机制，忠诚守护校园、优化管理机制、规范运作流程、健全内控制度，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所做的工作，与您共享成功的经验。

“跨前一步、主动服务”，我们将与政府部门、客户、师生、员工、协作单位等利益相关方齐心协力，同频共振，在上海加快实现高质量发展、高效能治理、高品质生活，全力谱写中国式现代化新篇章的新征程中踔厉奋进。

董事长：



社会责任报告指标索引

科学发展	P47
公平运营	P58
环保节约	P72
安全生产	P87
顾客与消费者权益	P95
合作共赢	P103
和谐劳动关系	P109
社区参与和发展	P125
责任展望	P132

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。



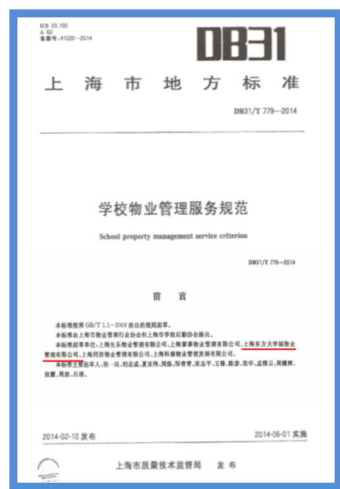
公司本部办公大楼

■ 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、华东师范大学、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、上海市控江中学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，2024 年 10 月又获得“能源管理体系”的认证，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，并固化公司成功创建上海品牌企业的成果奠定了坚实的基础。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）”、“2023 年度上海物业管理行业‘破瓶颈、献妙计、解难题’金点子案例”、“上海市物业管理行业协会物学网品牌企业网院”、“2022 年度上海市物业管理行业职业技能竞赛优秀组织奖”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、上海财经大学武川路校区、上海市实验学校、上海理工大学军工路校区等项目多次被评为“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 综合服务设施服务管理系统；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

■ 二十三年的厚积薄发，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，助力新一轮智慧大学城建设。

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 感受严谨校风，尊享五星服务

- 公司物业管理中心日常提供的高规格会议多、接待量大，按照严谨细致的会务管理服务要求，公司运用“服务蓝图”等管理工具，制订和优化专项工作流程，明确工作职责，增添清洁车等服务物资，确保各个环节衔接顺畅。公司的各项会务接待工作获得校领导和会议主办方的的一致好评。公司通过实践，经验的累计，建立了一套科学的会务服务标准，成为公司高校物业服务的一大亮点和特色。



会务服务团队

- 五星级会务服务——以五星级服务水准保障学校每年规格高、影响广、接待量大的重大会务活动如期举办，擦亮学校的形象窗口，并辐射到复旦大学、上海财经大学、上海理工大学、上海电力大学、上海市实验学校等院校，成为公司的“服务名片”。

1.1.6 公司高层领导，引领行业前沿

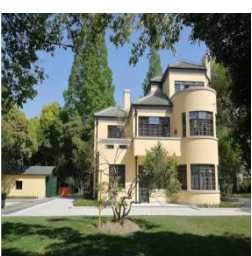
上海东方大学城物业管理有限公司董事长周强先生（并担任上海延吉物业管理有限公司董事长、总经理），是杨浦区第十五届、第十六届、第十七届人大代表，现任中国物业管理协会常务理事、上海市物业管理行业协会副会长、杨浦区物业管理



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

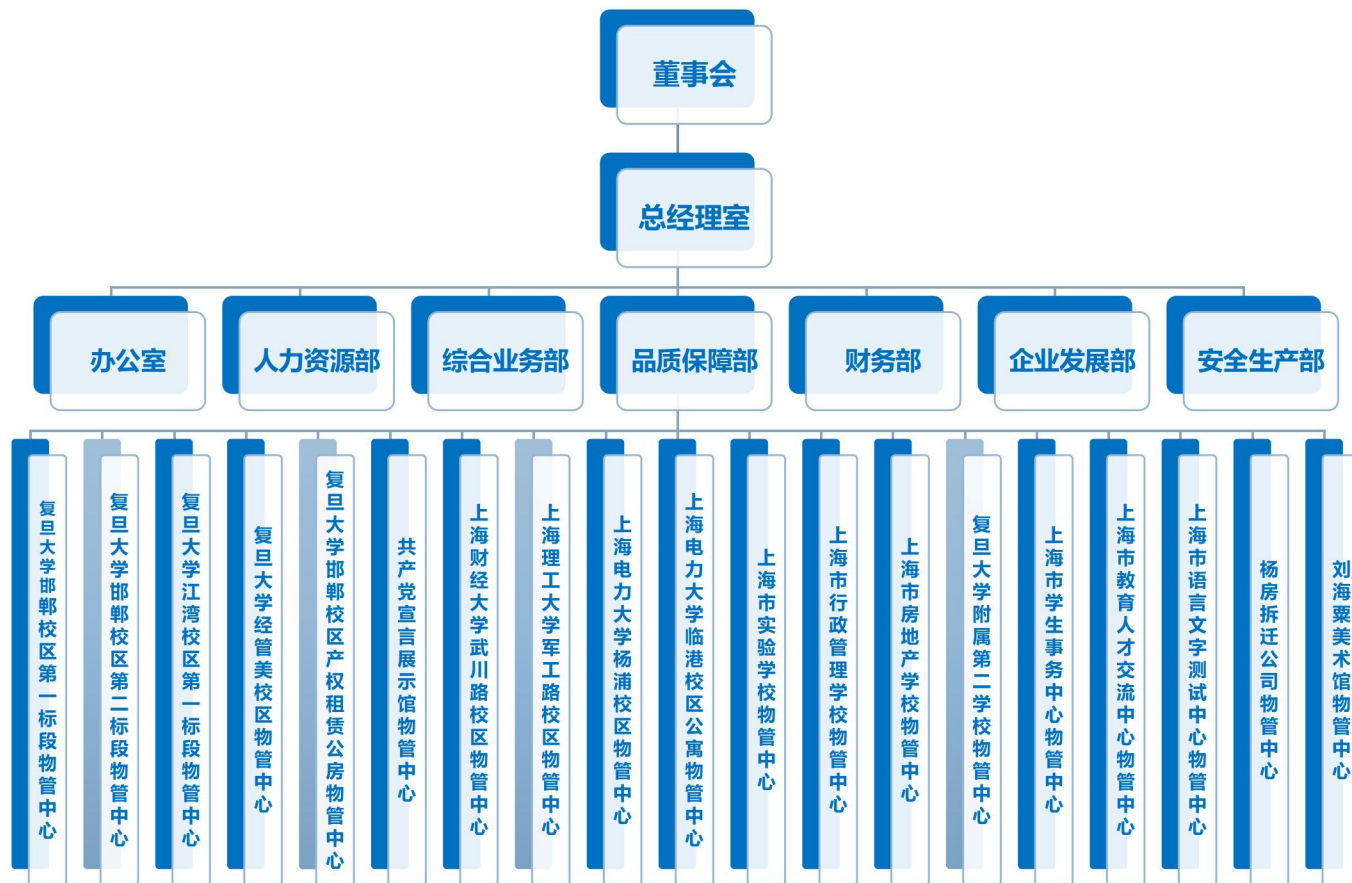
		
复旦大学邯郸路以北 第一标段	复旦大学邯郸路以北 第一标段 (综合楼)	复旦大学邯郸路以北 第二标段
		
上海建设管理职业技术学院 (新增)	复旦大学江湾校区	复旦大学后勤员工集体宿舍
		
复旦大学数学中心专家楼	复旦大学第二附属学校	复旦大学第二附属小学
		
上海财经大学 武川路校区	上海财经大学 武川路校区多媒体教室	上海财经大学 会计学院
		
上海财经大学 经济学院	上海财经大学 高等研究院楼	上海财经大学 统计与管理学院

			
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	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	上海市教育 人才交流服务中心

1.2.1 新增管理项目（2023 年 1 月-2023 年 12 月）

项目名称	项目类型	项目地址
复旦计算机学院	学校物业	邯郸路 220 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
复旦大学出版社	办公楼物业	国年路 275 弄 7 号

1.3 组织架构

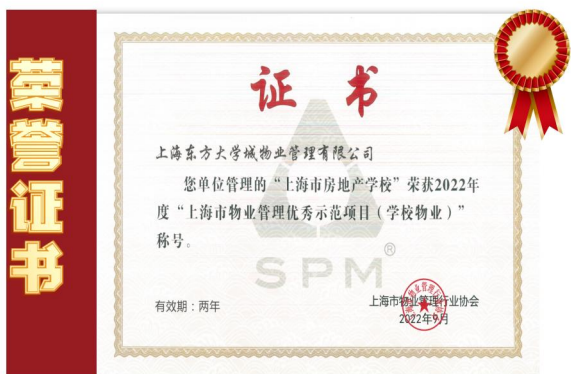
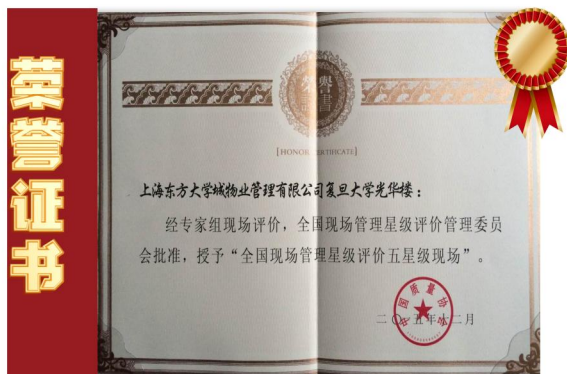


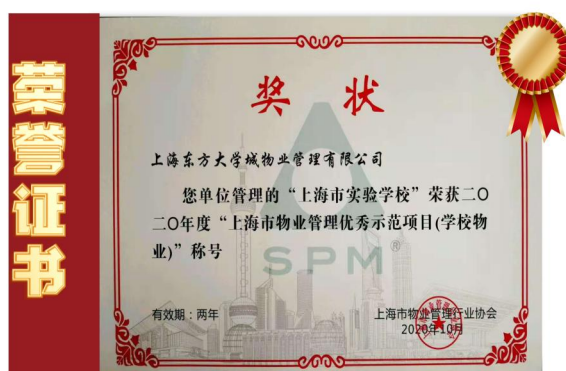
1.4 社会荣誉

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 6 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
33	上海电力大学 杨浦校区 6 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
34	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
35	上海电力大学 临港园区 5 号	学生公寓	2023 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 四星级公寓
36	上海电力大学 临港园区 7 号	学生公寓	2023 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 四星级公寓
37	上海财经大学 武川路 23 号	学生公寓	2023 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 四星级公寓
38	上海财经大学 武川路 25 号	学生公寓	2023 年	上海市高校学生公寓“六 T”管理 四星级公寓



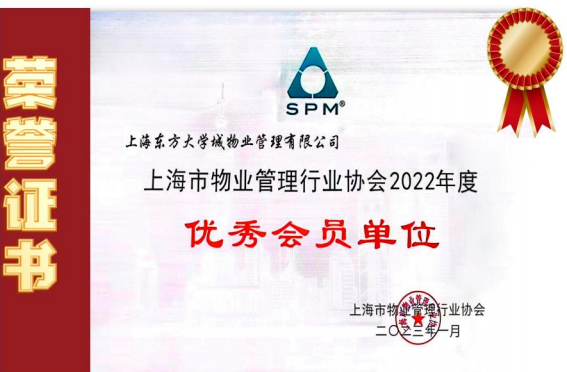




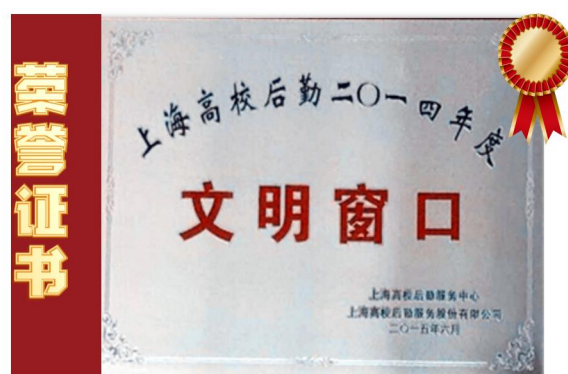
1.4.2 公司主要荣誉一览表

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	2023 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（2023 第 52）	2023 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	良好社会责任绩效（连旭五年发布社会责任报告）	2023 年	上海市经济团体联合会 上海市工业经济联合会
24	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
25	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
26	杨浦区文明单位	2019 年	杨浦区人民政府
27	青年安全生产示范岗	2016 年	杨浦区人民政府
28	杨浦区巾帼文明岗	2010 年	杨浦区巾帼建功领导小组
29	复旦邯郸北二标段荣获“杨浦区学习型班组”称号	2023 年	杨浦区学习型社会建设与终身教育促进委员会办公室
30	杨浦区青年文明号	2019 年	共青团杨浦区委员会
31	复旦大学文明窗口	2015 年	复旦大学精神文明建设委员会
32	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
33	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
34	质量信得过班组-光华楼客服班组	2019 年	复旦大学总务处
35	复旦大学 2019 年迎新工作荣誉证书	2019 年	复旦大学总务处
36	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
37	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
38	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 2023 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	“上海品牌”认证证书	2023.5	上海品牌国际认证联盟
2	上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 级企业（2023-2024 年度）	2023.1	上海市物业管理行业协会
3	上海市物业服务企业综合服务能力星级测评“五星级企业”	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（2023 第 52 名）	2023.8	上海市物业管理行业协会
5	上海市学校类物业管理 TOP10 企业（2023 第 6 名）	2023.8	上海市物业管理行业协会
6	上海市物业管理行业协会优秀会员单位	2023.1	上海市物业管理行业协会
7	良好社会责任绩效（连续五年发布社会责任报告）	2023.6	上海市经济团体联合会 上海市工业经济联合会
8	2022 年度上海市物业管理行业职业技能竞赛优秀组织奖	2023.3	上海市物业管理行业协会
9	2023 年度上海物业管理行业“破瓶颈、献妙计、解难题”金点子案例	2023.6	上海市物业管理行业协会
10	捐赠证书（爱心住宿床铺）	2023.8	上海市慈善基金会
11	复旦邯郸北二标段荣获“杨浦区学习型班组”称号	2023.4	杨浦区学习型社会建设与终身教育促进委员会办公室
个人荣誉			
12	陈莉荣获 2022 年度杨浦区物业管理行业技能竞赛物业管理竞赛三等奖	2023.2	上海市物业管理行业协会杨浦代表处
13	曹洁荣获 2022 年度上理工最美后勤人	2023.3	上海理工大学后勤管理处
14	奚琳荣获 2022 年度上理工最美后勤人	2023.3	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	安阳市嘉巨物业有限责任公司	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



■ 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学校类管理面积领先企业（TOP10）

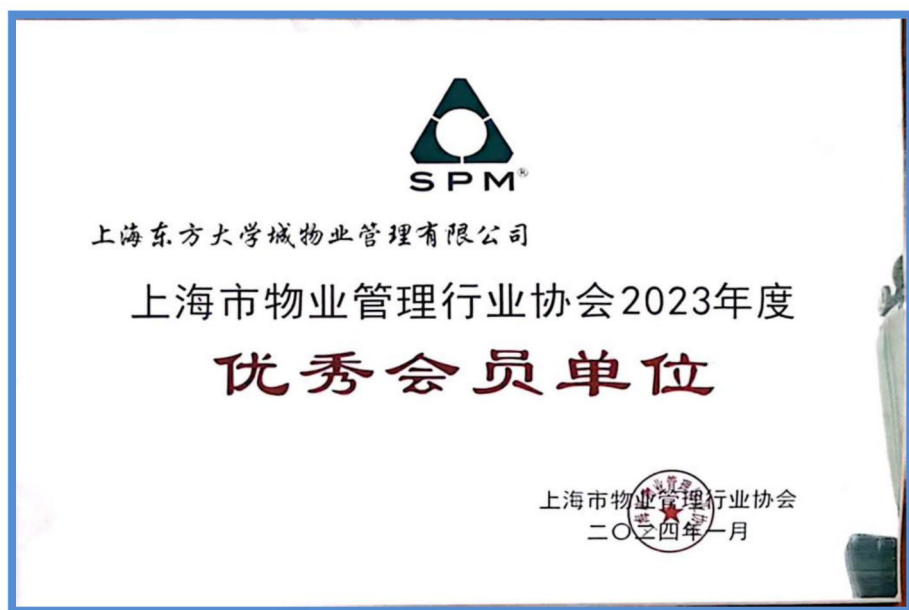
2023上海市物业管理行业发展报告

e. 学校类管理面积领先企业（TOP10）

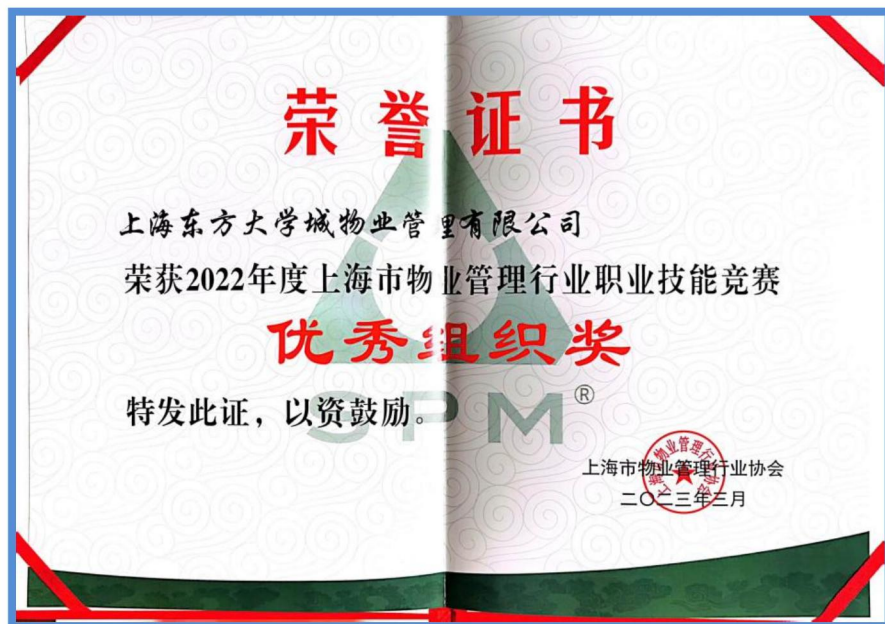
排序	企业名称
1	上海生乐物业管理有限公司
2	上海永升物业管理有限公司
3	上海科瑞物业管理发展有限公司
4	上海复欣物业管理发展有限公司
5	上海上房物业服务股份有限公司
6	上海东方大学城物业管理有限公司
7	上海诚信中宁物业服务有限公司
8	上海上勤物业管理有限公司
9	上海紫泰物业管理有限公司
10	上海高地物业管理有限公司

上海市物业管理行业协会

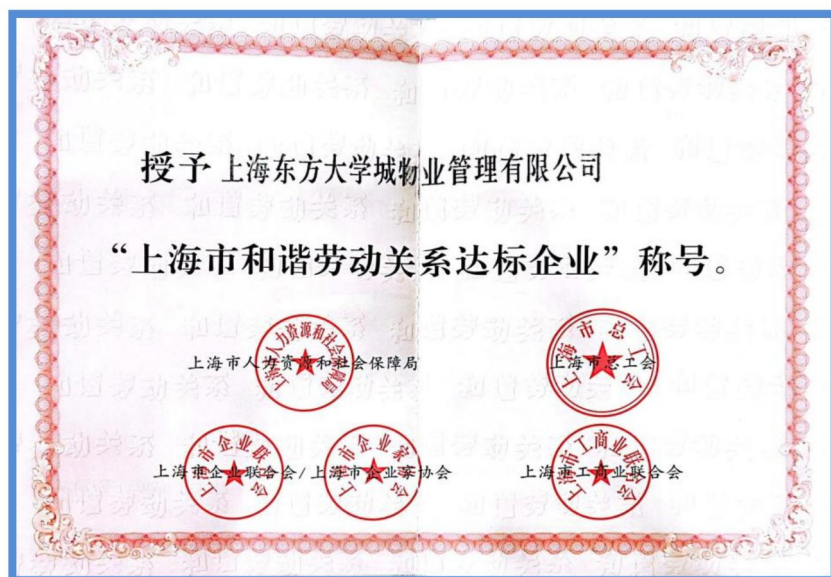
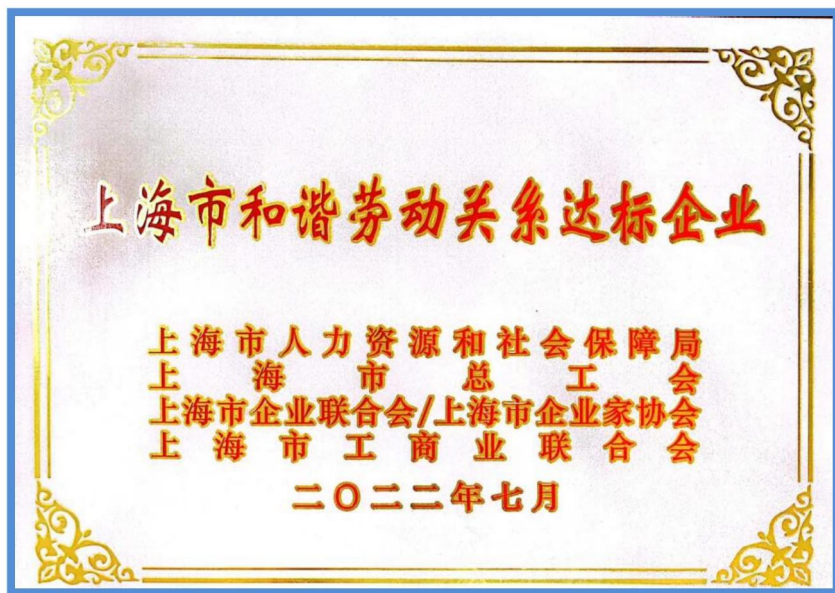
■ 上海市物业管理行业协会优秀会员单位



■ 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



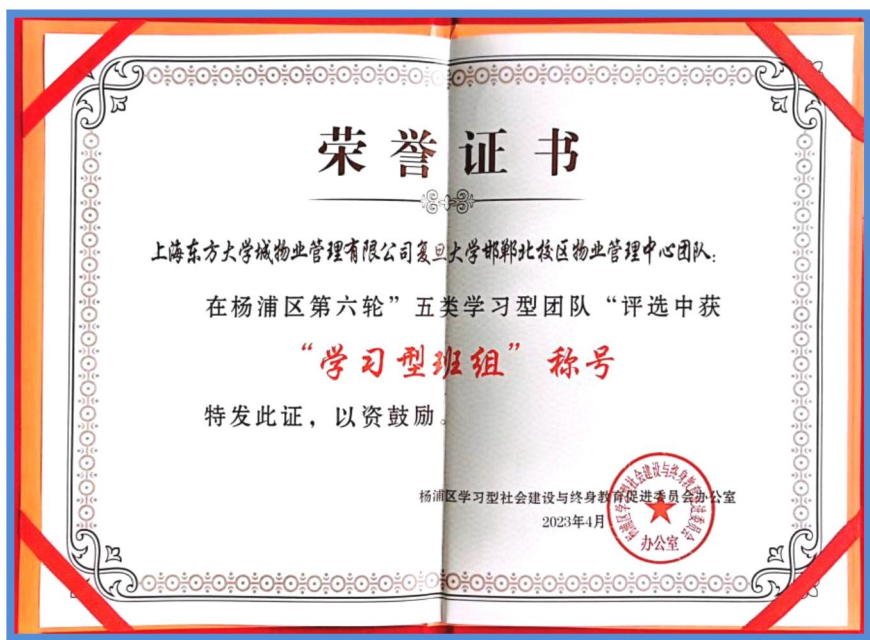
■ 上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 企业



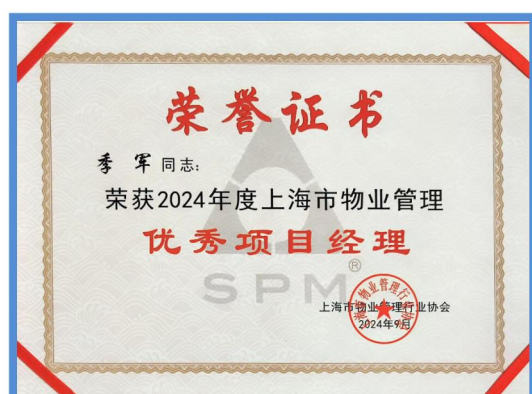
■ 上海市物业管理行业协会副秘书长



■ 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

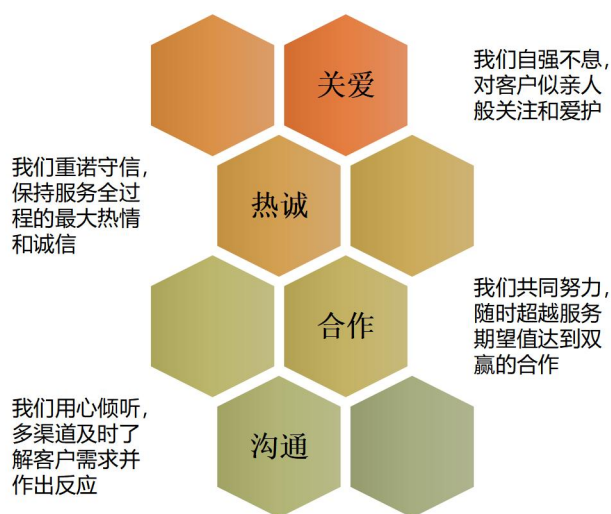
- 责任源于使命，责任引领发展，社会责任深深根植于东方大学城物业的基因中。我们积极强化社会责任与企业经营的有机结合，全面提升社会责任履行能力。
- 社会责任履行是一项长期的任务，是一个在实践中不断丰富、升华的过程。在精心勾勒出社会责任建设体系的基础上，我们将着力提供源源不断的智力支持和精神动力，不断显现东方大学城物业社会责任建设的生机和活力，铸就团队，打造品牌，追求卓越。

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2023年12月，公司品质保障部已通过电子邮件的方式，向14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、发展为本”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。

■ 自 2021 年起，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

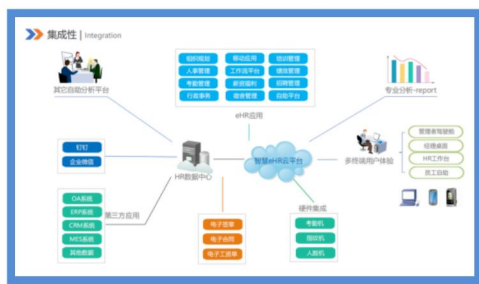


传片，这一系列举措标志着公司迈出了锻造优质服务品牌和提升综合竞争力的坚实一步。进而，公司成功通过了“上海品牌”线上评审的关键环节，这无疑是对公司工作的极大肯定，也进一步坚定公司在打造优质服务品牌和提升综合竞争力方面的决心。最终，2023 年 5 月 29 日，公司以“学校物业管理服务”通过“上海品牌”创建和认证，成为沪上首家获此殊荣的学校物业管理服务企业（截止 2023 年 5 月 30 日，“上海品牌”认证获证组织 141 家。其中，物业管理服务企业 9 家）。

迄今，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，我们先后引入了六大体系，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、能源管理体系”的认证工作。这六个体系认证的涵盖范围在公司本部、复旦大学光华楼、上海市实验学校东明路校区。通过这六大体系认证的实施，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。



■ 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。

■ 该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，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。

■ 为了确保该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。

- 2024 年新增了工艺美院、华师大两个项目的 Fone 平台创建工作，为项目管理团队提供了便利，也提升了校园用户对我司物业服务的体验感。
- 项目 Fone 平台建立后，发现即使经过现场培训，关于 Fone 账号管理、平台报修模块的细节操作容易遗忘、不够全面，且知识掌握范围受限于参加人员，为使员工尽快熟悉基本操作对接相关工作，我司业务部进行了 Fone 相关使用流程文档的编写。

Fone 账号领用流程 ⁶³	Fone 项目平台使用流程 ⁶⁴
1 账号申请⁶³ 1.1 账号岗位分类表⁶³ 1.2 Fone 系统操作步骤⁶³ 2 账号转调⁶³ 2.1 转调要求⁶³ 2.2 Fone 系统操作步骤⁶³ 3 账号注销⁶³ 3.1 注销要求⁶³ 3.2 Fone 系统操作步骤⁶³	1 报修⁶⁴ 1.1 微信报修⁶⁴ 1.2 电话报修⁶⁴ 2 服务中心⁶⁴ 2.1 服务台⁶⁴ 2.1.1 处理需求，添加工单⁶⁴ 2.1.1.1. 接微信报修⁶⁴ 2.1.1.2. 接电话报修⁶⁴ 2.1.2 工单派单情况⁶⁴ 2.1.2.1. 智能派工⁶⁴ 2.1.2.2. 非智能派工⁶⁴ 3 工单管理⁶⁴ 3.1 工单追踪⁶⁴ 3.1.1. 手机端⁶⁴ 3.1.2. 电脑端⁶⁴ 3.2 工单进度记录查询⁶⁴ 3.2.1. 电脑端⁶⁴ 3.2.2. 手机端⁶⁴ 3.3 满意度评价⁶⁴ 3.3.1. 电脑端⁶⁴ 3.3.2. 手机端⁶⁴

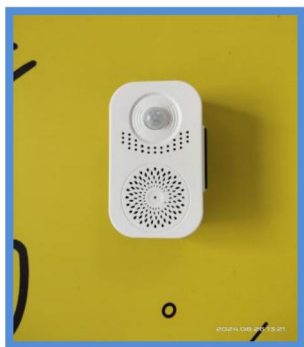
- 《Fone 账号领用流程》、《Fone 项目平台使用流程》涵盖账号申请、账号转调及注销、微信及电话报修、服务台需求处理、工单管理等操作，满足项目初步使用，其他模块同步在完善编写中。
- 项目实际使用时，针对不会的、遗忘的操作，可作参考。同时，项目遇到其他操作上的疑问，我们协助解决并记录下来，再将遗漏的内容同步更新进流程文件，逐步改进，更新迭代。

■ 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:

由于学生公寓门厅较大，宿管员值班室离大门距离较远，且值班室朝大厅内的窗户设计安装偏高，宿管员低头写值班日志时，眼角余光观察不到值班室外情况，此时有人出入公寓大门，基本感觉不到。之前发生男留学生到女生公寓找同学，宿管员没有发现，男留学生进楼后被其他女生看见，因此物业被该女生投诉到校办。事情发生后，学生公寓服务部召集会议研究解决办法，想到了 24 小时超市使用的招呼门铃，最终在网上找到了感应门铃。门铃安装在门附近，有人出入就会发出悦耳的声音提示宿管值班员，按照学校要求守住了公寓大门。

该感应门铃 25 元/个，共配置 12 个，使用后避免了员工错过对出入人员的识别，增加了安全防范力度。



■ 案例 2:

为了规范服务管理行为，宿舍管理员查寝佩戴执法记录仪，避免了在学生毕业季退宿或在日常检查寝室使用违章电器过程中产生的纠纷。执法记录仪记录了物业员工的服务日常，起到了约束员工的服务规范，并可还原事发当时的记录。

该执法记录仪 500 元/个，共配置 9 个。使用后降低了服务纠纷，还原事实真相，避免了误解，和谐了师生关系，“小身材”发挥了大作用。



■ 案例 3:

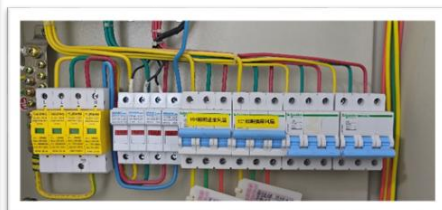
创新是一种力量，它能够打破陈规，推动我们前进的步伐，在这个充满变化和挑战的新时代，我们需要应对不断变化的市场需求和竞争形势。

众所周知，校园内设施设备、器具、器材等不计其数，为了使其顺畅运行，确保布线、用电安全规范无差错，杜绝某些因前期工程或后期改建导致布线不完整的因素，学校提出了加装灯光并解决排线问题的需求。

项目经理积极响应并组织工程维修小组开会讨论，最后决定使用“大功率遥控开关”的改进措施解决此类问题。

- (1) 重新布线成本大，影响日常教学工作。
- (2) 节约时间成本：因学校工作日都有课，如要布线则必须开孔打洞，所以只能在非工作日工作，时间跨度大。
- (3) 经济成本：人工成本、布线材料费大大降低。
- (4) 安全隐患：学校原本很多开关都设在强电机房内，每次开关都要进入机房，使用“大功率遥控开关”后最大限度地减少了安全隐患。
- (5) 工作效率：使用“大功率遥控开关”能实现远距离控制开关，可以在多区域有效距离内开关其他区域灯光，有效地提升了工作效率。
- (6) 优化环境：避免了重新布线加装开关需使用明线，与学校整体环境不协调的缺陷。

目前学校广泛采用“大功率遥控开关”新技术，例如体育场、小剧场、办公室、食堂等，先期开展了 5 组应用，节约了人力、重新排线、墙体耗损等投入，收效显著，后期将继续推广，以实际行动印证了物业人的创新思维和开拓精神



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

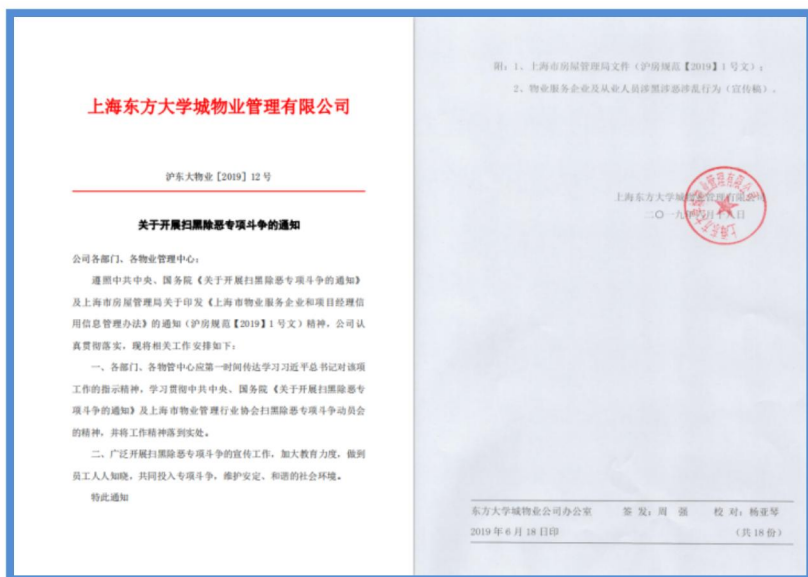
■ 公司积极履行社会责任，投入运营资源，大力推动社会责任建设，并积极推动各方利益相关者的“共赢”合作。



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。
- 随着反腐倡廉工作的深入推进，公司健全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，我们坚持开展专项斗争的宣传工作，确保每位员工都了解相关知识，共同参与到反腐倡廉中来，为维护和谐、安定的社会环境贡献力量。

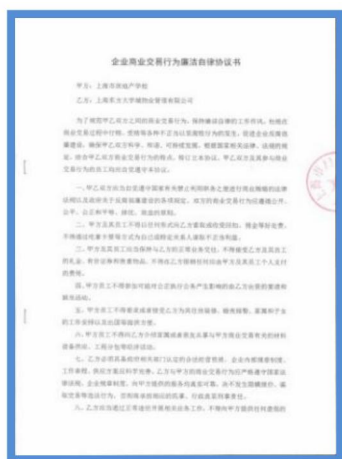


公司一直秉持诚信原则，并与合作方签署书面协议进行规范和制约。为有效应对市场竞争和行业共性问题，我们选择优质的供应商来提供专业服务，以保证服务质量和专业化水平。

公司建立了合格供方库，对于合格供方的选择，要求供方在同场景、同标准、同品牌、同规格的情况下，提交服务方案和报价，公司进行评比甄选，对纳入合格供方库且签约成功的供方，项目每季度进行一次服务质量跟踪评价，每半年向公司反馈一次服务质量、供货质量情况，期间出现服务瑕疵，业务部代表公司进行约谈，了解供方履约方面存在的困难，要求限期完成整改。如发生二次约谈，记入年度考评扣分项内。年末对合格供方在本年度提供服务的综合表现进行考评，合格者继续入合格供方库，不合格则终止合作。

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。

[illegible]

- 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。
- 公司全面推行数字化电子发票，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。
- 同时，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。数字化电子发票的推广进一步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



■ 公司持续开展 F-ONE 设施服务管理软件升级工程，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，此举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。

The screenshot displays a 'F-ONE 设施维修任务单' (F-ONE Facility Maintenance Task Order) form. The form is divided into several sections for data entry:

- 基本信息 (Basic Information):** Includes fields for '服务单位' (Service Unit), '维修时间' (Maintenance Time), '维修人' (Maintenance Person), '联系电话' (Contact Number), and '维修地点' (Maintenance Location).
- 维修内容 (Maintenance Content):** A large text area for describing the issue and the work performed.
- 验收信息 (Acceptance Information):** Includes '验收人' (Inspector), '验收时间' (Acceptance Time), and '验收地点' (Acceptance Location).
- 备注 (Remarks):** A section for additional notes.

The form is designed for efficient data collection and tracking of facility maintenance tasks.

■ 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。

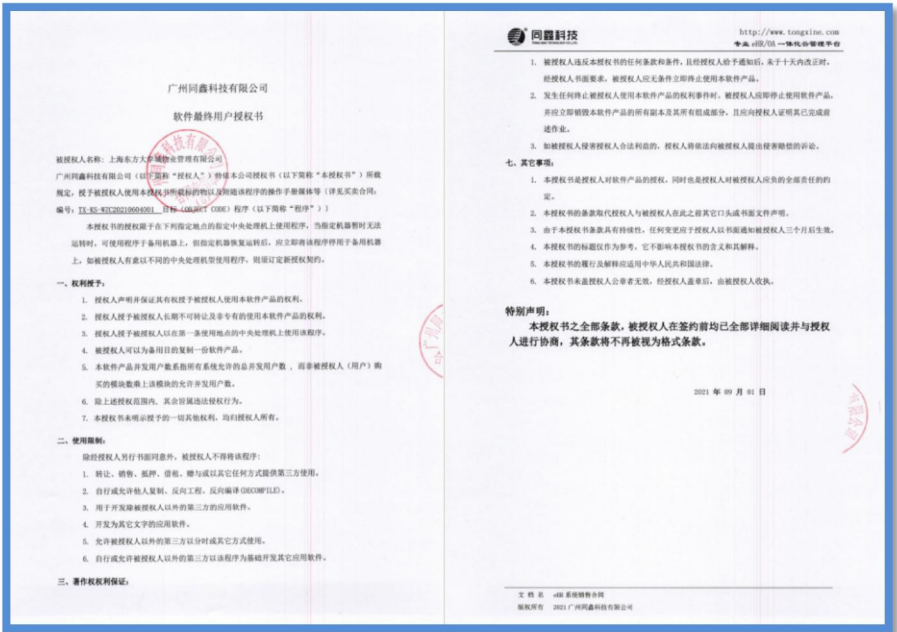
(3) 东大e家园报修平台



我要报修		我的报修	
*报修校区	上海市实验学校小学部	*报修校区	上海市实验学校中学部
*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 选择结束时间	*预约维修时间	选择开始时间 选择结束时间
*报修人	周勇	*报修人	周勇
*联系方式	58389700	*联系方式	58389700
提交		提交	

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

(4) 鑫云通人事管理软件



4.3 推动行业健康持续发展

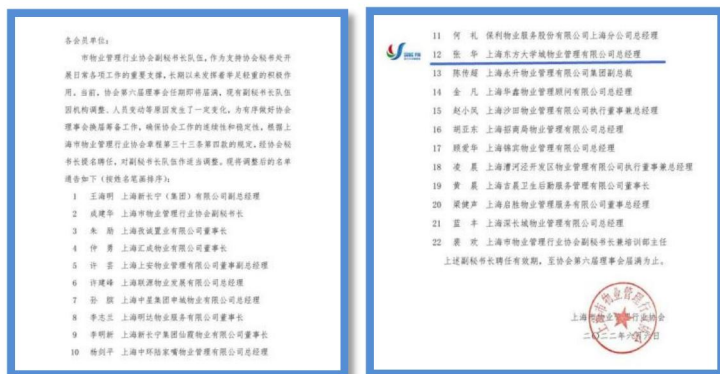
■ 公司是中国质量协会会员单位、上海市物业管理行业协会副秘书长单位、上海市学校后勤协会会员单位、上海市质量协会会员单位、上海市价格协会会员单位，公司按时交付会费，并积极参加行业相关活动，坚持不懈地推动行业的健康持续发展。



■ 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/SPM007-2023）的编制，并于2023年1月1日正式实施。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 2023 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。

2023 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	上海招商局物业管理有限公司	51	润加物业服务（上海）有限公司
42	上海丰诚物业管理有限公司	52	上海东方大学物业管理有限公司
43	上海中星集团申城物业管理有限公司	53	上海百联物业管理有限公司
44	上海安泰物业管理服务有限公司	54	上海车城物业管理有限公司
45	上海联源物业发展有限公司	55	上海第一商行物业管理有限公司
46	上海金地物业服务分公司	56	上海联诚置业有限公司
47	上海东方航空物业管理有限公司	57	上海东渡物业管理有限公司
48	上海上安物业管理有限公司	58	上海联泰物业管理有限公司
49	上海沙田物业管理有限公司	59	上海上勤高级楼宇管理有限公司
50	上海中海物业管理有限公司	60	上海锦滨物业管理有限公司

2023 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	1	上海生乐物业管理有限公司
2	上海永升物业管理有限公司	2	上海永升物业管理有限公司
3	上海科瑞物业管理发展有限公司	3	上海科瑞物业管理发展有限公司
4	上海复欣物业管理发展有限公司	4	上海复欣物业管理发展有限公司
5	上海上房物业服务股份有限公司	5	上海上房物业服务股份有限公司
6	上海东方大学物业管理有限公司	6	上海东方大学物业管理有限公司
7	上海诚信中孚物业服务分公司	7	上海诚信中孚物业服务分公司
8	上海上勤物业管理有限公司	8	上海上勤物业管理有限公司
9	上海聚泰物业管理有限公司	9	上海聚泰物业管理有限公司
10	上海高地物业管理有限公司	10	上海高地物业管理有限公司

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。继通过综合管理三体系认证后，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》、《能源管理体系》等六体系，将各类体系标准在公司范围内全面推行。至2023年11月，六体系助力公司在“致力智慧物业创新、推动智慧校园发展”的道路上踔厉奋进，我们始终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。



- 公司连续多年保持了“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。



- 2023 年度公司再次荣获“上海市物业服务企业综合能力星级测评五星级企业”称号，既是对公司专业管理能力和卓越服务品质的肯定，更是对公司全体员工甘于奉献、勇于担当精神的激励。



- 作为上海市和谐劳动关系达标企业，公司始终致力于构建公正、公平、和谐的工作环境，让每一位员工都能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，通过与员工进行全方位的沟通、认真倾听员工的心声、及时为员工排忧解难，使员工真正感受到公司的温暖和关怀。与此同时，通过组织丰富多彩的文体活动、形式多样的员工培训和度身定制的岗位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。



■ 2024 年，上海电力大学杨浦校区项目经理季军荣获“优秀项目经理”称号。他以饱满的热情全身心投入物业服务管理，十多年来，他注重与时俱进，持续追求创新，带领团队打造优质的服务窗口，使之成为上海电力大学后勤工作的亮点。

作为服务团队的“领头羊”，他彰显榜样的力量，坚持理论学习，持续优化服务管理流程，引领员工在工作实践和日常学习中刻苦钻研业务知识，提高自身综合素质，健康成长。针对项目部不同的业态，他组织实施全方位的质量把控，细化制订科学严谨的工作流程，并辅之以行之有效的工作举措，帮助团队成员树立起良好的事业心和责任感。

一直以来，他全方位学习业务知识，研习最新物业管理法规及条例，掌握市优示范项目创建标准，熟悉学校后勤保障工作规范，成长为学校服务管理行业的行家里手。在开展禽流感防治、抗击新冠疫情等重大工作中，他带领团队经受住了考验，展示了出色的服务保障和组织协调能力，多次得到校方和公司领导的表扬。



通过组织开展各类线上线下业务培训，员工们及时掌握新的服务技能，带动了学校后勤保障工作水平的整体提高。

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。



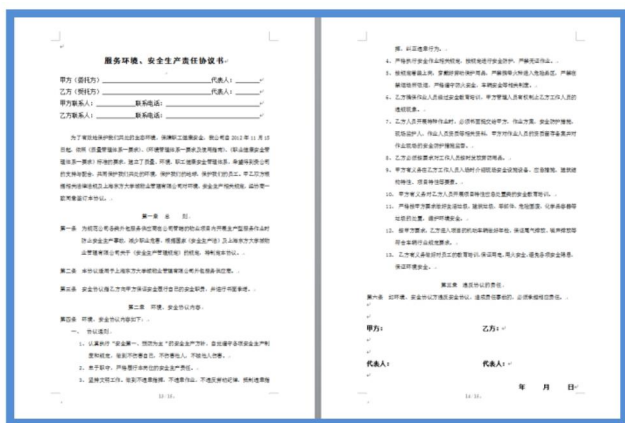
上海东方大学城物业管理有限公司

环境因素识别、评价一览表

7.1/C102-05		部门/管理中心: 东研			No.: 2018										
序 号	环境因素	活动/服务	环境					环境因素					环境因素识别		是否 重要 因素
			噪声	废水	废气	固体 废物	其他	温室气体 排放	资源 消耗	能源 消耗	环境 污染	安全 健康			
1	空调、冷暖风机及排风	√		√						√	√			√	
2	车辆清洗	√													
3	生活污水排放	√													
4	空调冷凝水排放	√													
5	空调冷却水排放	√													
6	空调噪声排放	√						√							
7	制冷设备的漏油及管路	√													
8	制冷设备的管路	√													
9	办公室用电、办公废水排放	√						√					√		
10	电梯、配电、电梯、空调 小广告张贴	√											√	√	
11	设备维护保养	√													
12	打印、复印、印刷废弃物	√						√						√	



■ 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：

复旦大学江湾校区继完成高杆路灯节能改造后，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，在路灯密集、人流较少的路段采取“单、双号控制法”并于凌晨后关闭，大大减少了能源浪费。

近期物管中心将该项控制策略运用到所有公共场所的照明管理中，通过采取分时、分段控制开关时间的方法，持续提高照明效率，为打造能源节约型校园尽心尽责。在实施过程中，物管中心工程部克服了各类技术难题和人为障碍，凭籍创新探索和永不停步的时代精神，物业员工为校园的可持续发展做出了积极贡献。

■ 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，也用自己的行动为创造绿色低碳的生活环境做出贡献。

物管中心积极推动绿色校园建设，在垃圾分类、节能减排等活动中，注重倡导绿色出行、低碳生活，指导更多师生认识到实现碳中和的重要性，不仅提高了师生及员工们的环保意识，共同投身碳中和治理目标，实现能源管理的可持续发展理念，为形成新时代“社会责任从我做起，社会效益全民担当”的全新氛围奉献才智。



■ 案例 3:

2023年6月，公司品质保障部举办了关于综合管理体系（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，邀请了专业讲师进行授课。通过诠释最新法律法规以及安全管理的实际需求等各项要素，深入阐述了危险源管理的重要性，详细解读了危险源辨识和评价的各种方法。讲师结合实际案例，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，引发物业员工的共鸣。

培训课程专门设置了考核环节，客观地评估培训对象对培训内容的理解和掌握程度，以其内容丰富、实用性强的特色，受到了公司领导及员工的广泛好评，为公司更好地优化、完善、推进综合体系工作铺就了循序渐进、持续发展的管理新路。



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。



■ 公司严格遵循《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》，通过垃圾分类指导工作为美丽校园建设增光添彩。

上海东方大学诚物业管理有限公司 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，并按规定分类堆放、处理。 3.4 各部门、物管中心负责对公司员工进行培训教育，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：是指废纸张、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。			

上海东方大学诚物业管理有限公司 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》			

■ 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，确保垃圾桶干净整洁，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。



■ 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。



■ 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: 1A2022-0037

MA
2015090910U

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: 1A2022-0037
样品编号: 1A2022-0037
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

样品性状: 气体

样品数量: 5台

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、甲苯	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
苯	GB/T18883-2002	《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: 肖强
签字: 肖强
日期: 2022/7/14

审核人: 宋松杰
签字: 宋松杰
日期: 2022/7/9

批准人: 黄伟明
签字: 黄伟明
日期: 2022/7/18

■ 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.		密接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.		喷泉管漏、爆管爆裂应急预案
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、爆管爆裂应急预案
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.	自然灾害	马槽堵塞应急预案
36.		污水管漏、爆管爆裂应急预案
37.		消防水管漏、爆管爆裂应急预案
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.		雨水井堵塞应急预案
55.		梅雨季节清洁应急预案
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、电子文件应保护预案
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	强台风应急预案
63.		寒潮应急预案
64.		雨雪天气应急预案
65.		地震、海啸应急预案
66.	公共处理	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。

公司持续投入新型机械化物业工具的配置和应用，通过加大投入和实操技能培训，最大程度地发挥了机械化物业服务的运用水平，从而有效地降低了人员成本，提高了作业效率，同时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，改善了现场作业环境，保障了劳动者的身体健康。



❖ 高压清洗车



❖ 垃圾分类四桶车

■ 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。



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。

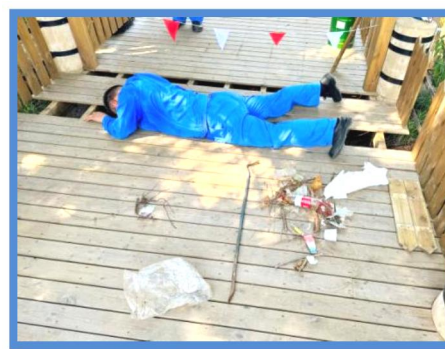
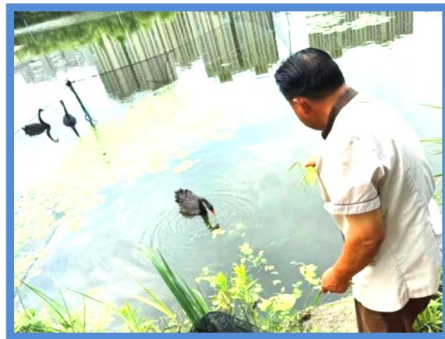
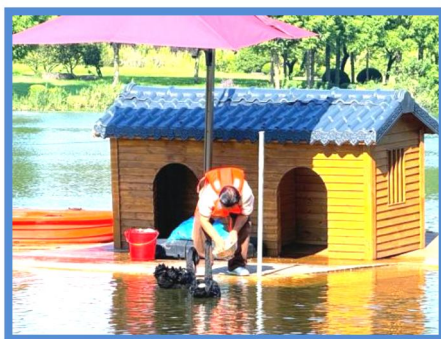
■ 案例 1：

细心的人们发现，美丽的复旦江湾月湖上，黑天鹅在惬意地嬉戏，黑天鹅的入住，提升了校园的生态质量，为参观者提供了亲近自然的机会，也为生物研究提供了便利，为校园生活增添了更多的乐趣，成为复旦江湾校园新的生态品牌。

黑天鹅入住复旦江湾校园，在构成新的美丽景观的同时，也很快成为了“校园新宠”，受到了东大物业员工和复旦学子们的喜爱与呵护。物业人在照料黑天鹅的过程中实施了一系列暖心举措，确保新客人尽快适应校园环境，健康快乐地生活。物管中心针对黑天鹅的特征和成长需求，专门成立了一支“黑天鹅护卫队”，这支队伍的任务不仅包括日常喂养，确保黑天鹅得到充足且均衡的营养，还负责巡逻和保护，关注黑天鹅的平安，监控黑天鹅身处的环境变化和成长状况，防止流浪动物或人为干扰带来的外来伤害。近期，在项目经理的部署下，物管中心已在应对各种紧急情况，如恶劣天气、

突发疾病和其他潜在的危险等的预案中纳入了对黑天鹅的安全保障措施。

物管中心为黑天鹅特意搭建的休憩平台完成并投入使用，不仅为它们提供了更加适宜的生活空间，还为栖息地美化增添了亮色。护卫队在巡视中发现其中一只母黑天鹅近期常躲到亲水平台下避暑休憩，便请工程部同事对整个亲水平台的底部进行了全面清理和修葺，并组织力量每天割取青草投喂天鹅，为他们提供更加便利、舒适的生活环境，更好地繁衍生息。东大物业“黑天鹅护卫队”正以实际行动推动人类与自然更好地和谐共存。



■ 案例 2:

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。



- 2024 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。



2024 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》。
- 公司安全生产管理部在 2023 年 6 月、11 月、12 月组织开展了防汛、防火、防冻安全隐患排查活动和专项检查，逢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 21 余起，均及时进行了处置，确保将安全隐患扼制在萌芽状态。



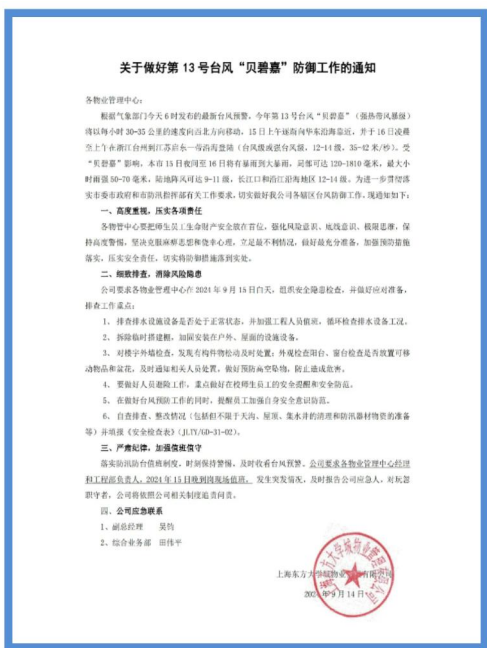
- 2023 年组织公司主要负责人以及安全生产管理人员 17 人，培训费 9350 元，参加了专业机构组织的安全生产培训。
- 2023 年公司安全培训 5 次，参加人数近 570 人次，培训内容有：2023 年教育系统防汛防台应急演练及暑秋后勤保障专题培训、安全生产培训等。
- 防台防汛和消防应急预案演练 7 次，如：电力临港防汛防台应急预案和电力杨浦 119 消防演练、上理工消防培训及演练等。
- 公司将安全生产与疫情防控并重，年内组织安全检查 64 次，检查中发现易燃物品距离配电柜太近、消防巡检不及时、应急物资保管不善和吊顶矿棉板变形松脱等安全隐患问题共 38 项，检查出的问题全部整改完毕，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：超强台风“贝碧嘉”侵袭申城，公司发布预警 112 条，其中橙色和红色警报 90 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。



■ 案例：

今年第 13 号台风“贝碧嘉”的中心于 9 月 16 日 7 点 30 分前后在上海浦东临港新城登陆，来势汹汹，成为 1949 年以来登陆上海的最强台风。公司闻“风”而动，严阵以待、全力以赴，为师生筑起一道坚不可摧的安全防线，用实际行动诠释东大物业人的坚守与担当。

早在“贝碧嘉”渐行渐近之时，东大物业提前吹响预警号角，公司总经理室高度重视，要求各部门、各项目及时启动防汛防台应急预案，全力做好超强台风“贝碧嘉”防御工作。按照区防汛指挥部和学校要求，密切关注台风动向，加强监测预警，全力查险排险，切实做好各类防汛准备，把措施落实落细，严阵以待，全力以赴，坚决打赢台风“贝碧嘉”防御战。



随着“贝碧嘉”的步步紧逼，各项目全面进入 24 小时值班值守状态，从傍晚到深夜，风雨无阻，东大物业人奋战在防台防汛第一线，密切关注雨情、汛情发展，加强应急处置，面对突发事件，第一时间采取警戒保护措施，协调各部门工作，确保各项防台措施得到有效执行。

各项目积极响应，迅速采取行动，对校园内的排水系统进行检查和疏通。工作人员深入各个下水道井口，清理杂物、树叶等可能堵塞排水管道的垃圾，确保在台风降雨期间排水畅通无阻。同时，对校内树木进行修剪加固，并且用木桩和绳索进行加固支撑，以防止在台风中倒伏，造成安全隐患。

工作人员逐一检查电箱、水泵是否完好，在地下车库和地势低洼的建筑前垒起挡水沙袋；将校内容易吹倒或者吹跑的物件和设施收起和拆除，防止被台风刮走和刮倒。巡视员身着雨衣，手持手电筒，重点巡查校园内低洼地带和易积水漏水区域，增强校园巡逻的频次和范围，特别是各楼宇的门窗是否关闭，查看饮水机是否断电和漏水。着重对校园内的水泵房、室内消防栓进行不定时检查，一旦发现异常情况及时上报维修；宿管员及时反馈、响应、处理、关心学生宿舍进水、漏水、插座断电等特殊情况，确保校园每一处均获得充分的关注与保护。

风雨交加中，东大物业人的身影成为了校园中最美的风景线。他们顶风冒雨，坚守在各自的岗位上，用实际行动守护校园平安。

台风过境，留下的是一片狼藉。为尽快恢复校园的生活秩序，工作人员第一时间出动，全力做好杂物清理、卫生清扫、树木扶正、设施设备修复等工作，消除安全隐患，最大限度减少了台风对校园的影响，保障了校园的安全稳定和师生的正常生活与学习。



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，公司安全/消防培训费用为 17 人共计 9350 元，测量器具检测 36 只，费用 4350 元，水质检测费用 15.89 万元。
- 公司重视安全管理，从安全培训、安全检查、巡视整改等各方面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，公司将劳动保护、应急应变与检测消除安全隐患有机结合，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 15 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。
- 每当开展外墙清洗等室外作业时，公司提前与供方签署“相关方环境安全告知书”，明确各项防范举措，杜绝危险作业。



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。
- 2023 年职能部门对物管中心现场安全检查 176 次，组织 14 个物管中心开展安全检查 280 次，其中：月度检查 168 次，节日检查 42 次，防火和防汛防台专项检查 28 次，电气安全专项检查 42 次。
- 开展防汛防台、消防和公共卫生演练 28 次，参加人数 1400 余人次；转发各类异常天气预警 40 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

- 2023 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

- 公司始终依据质量、环境和职业健康安全贯标要求，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。
- 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（5 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。

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 2023 年，经过严格的审核与评估，公司获得了包括信息安全管理体系、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 2024 年，经过严格的审核与评估，公司获得了能源管理体系的认证。这一认证涵盖了公司本部及上海市实验学校的运营管理范围。

■ 自 2021 年下半年起，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。



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。
- 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。

■ 2023 年，2024 年 1-10 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

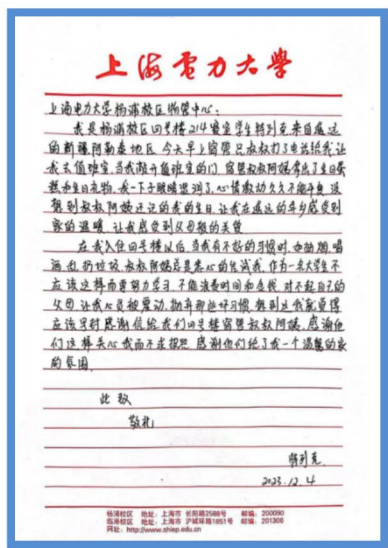
- 公司已于 2023 年 10 月中旬，委托上海青蓝管理咨询有限公司对 10 个项目 12 个观测点的顾客（包括教职员工、行政人员及学生）进行了问卷调查。调查采用了电子问卷（9 个观测点）和现场留置纸质问卷（3 个观测点）两种方式进行。共发放了 660 份有效问卷，顾客满意度总体评分为 95.95 分，其中中小学项目评分为 97.64 分，高校项目评分为 96.44 分，行政项目评分为 96.47 分，学生公寓项目评分为 97.08 分。
- 针对每个项目，公司品质保障部提出了具体的改进建议。各项目团队已根据具体建议进行了改进，并已全部整改完毕。品质保障部将在运行检查中对整改效果进行跟踪。公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 2023 年 12 月 25 日至 12 月 27 日期间，以 40%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 400 份，回收问卷 397 份，员工满意率为 97.38%。
- 在 2023 年 11 月中旬期间，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:

2023 年 12 月来自新疆阿勒泰地区的少数民族学生特列克向上海电力大学杨浦校区物管中心发来了感谢信。

作为一名刚刚适应大都市学习生活的新大学生，他向物管中心的宿管员叔叔阿姨们表达了由衷的敬意，感谢他们从生活上、品行上给予他无微不至的关怀与指导，为东大物业员工强烈的社会责任情怀所震撼，坚定起成长为合格的社会栋梁的信念。

从该同学的来信中，印证了新时代物业人将“育人、育德、育才、育心”的社会责任融汇于日常工作中的高尚情操。

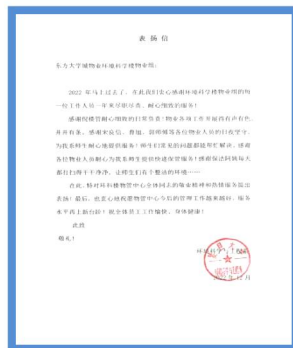
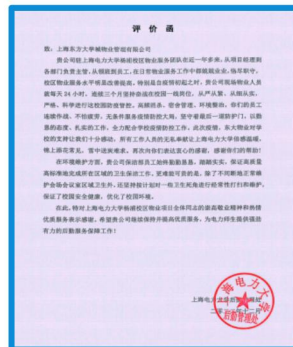


■ 在 2023 年，公司收到了来自各方的肯定和赞扬，共计收到了锦旗 27 面、表扬信 86 封，并在校园 BBS 上获得了 2 次表扬。

■ 2023 年 10 月，复旦大学代谢与整合生物科学研究院送来了锦旗和表扬信，称赞江湾校区物管中心服务团队“劳心费力为行政楼增辉，忙前忙后为大江湾添彩”，向东大物业员工的辛勤付出致敬。

■ 2023 年 12 月，上海理工大学理学院发来了表扬信，感谢物管中心服务团队本着认真负责、务实敬业的职业精神，全力以赴地投入“创全国文明校园”活动，为学校及广大师生提供了优质的服务保障。

公司在 2023 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。
- 在平时工作中，公司注重与主要供应商同频共振，相互交流提高，在提升学校物业服务管理质量的同时，也促进了双方企业的长足进步。
- 君长数码科技（上海）有限公司平时认真做好复印机的租赁和维护工作，并密切协同东大物业做好复印设备的升级换代，精心指导用户掌握最新使用技能，确保公司及项目复印设备运行顺畅。长期以来，公司助力该企业不断开拓承接新的物业服务项目复印设备业务，为企业发展增添了新的活力，体现了合作共赢。
- 东大物业会同上海创志洁环保科技有限公司，在承担学校新建楼宇的开荒保洁工作中，研究运用多种环保手段对楼宇室内残留的甲醛等物质予以消除，既净化了空气，为业主师生的身体健康开展了有益的探索，也为该企业提升服务品质、扩大服务范围提供了更大的发展机遇。
- 公司与主要供应商的合作沟通是通过签订合同、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。

■ 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。

■ 2023 年度签订外部合同 43 个，其中：工程、保洁、保安劳务输出合同 28 个，工程设备维保 3 个，绿化养护 7 个，专项保洁外包 5 个。公司对外包的管理按照 GB/19001-2016；GB/T24001-2016；ISO45001-2018 质量、环境、职业健康体系要求，将外包方纳入本方管理体制内统一管理，加强对第三方的影响，定期召集合作方会议及时沟通，把控外包履约情况。年内修订了外包服务管理规程，每月将月度考评情况反馈对方。一年来，各外包方履约情况良好。

秩序维护服务质量考评表

服务单位名称:		服务项目:		标准分	考评分	
考评项目	考评内容	标准分	考评分			
人员要求	持证上岗, 特殊工种需持相应技术资质证书上岗, 且证书有效期限内。	3				
	人员言行举止规范端庄, 着装统一且整洁, 仪容整洁。	3				
	员工规范着装, 佩带胸牌, 仪容仪容整洁, 用语礼貌规范, 态度和蔼。	2				
	品行端正, 不私自留宿家属和公司内其他人员。	3				
	每月出勤率不低于总人数的 95%。	10				
其他	每月人员流动率不超过总人数 1%。	10				
	各岗位工作人员需符合甲方与乙方主方要求, 如不得擅离岗位、擅离, 对业主方或甲方提出的要求能及时处理, 对特殊人员的进出进行有效的控制, 对设施设备及时点检。	10				
	遇突发事件或紧急状况能及时处理、报告。	10				
	■ 在提供服务过程中发生重大安全责任事故, 违法、乱纪等事件发生。	一票否决				
	■ 所提供的服务行为由违规媒体曝光, 经方服务质量造成甲方损失的。	一票否决				
其他	■ 其他: 如未履行本合同约定的义务, 所提供的服务质量, 无法满足甲方及业主方的要求。	一票否决				
	满意率达 95 分以上	10				
	考核得分: 100					
	考核周期 (元)					
	考核得分	第一季度得分	第二季度得分	第三季度得分	第四季度得分	
60 分以下 (含 60 分)						
60-70 分 (含 60 分)						
70-80 分 (含 70 分)						
80-85 分 (含 80 分)						
85-90 分 (含 85 分)						
90-92 分 (含 90 分)						
92 分以上 (含 92 分)						
物业管理中心负责人作出评价意见并签字:						
公司品质保障负责人签字:						
服务评价	甲方单位 (盖章):					
	甲方单位 (盖章):					
	甲方单位 (盖章):					

注: 1. 此考评表作为公司考核乙方交付考核的依据, 并由物业管理中心统一制定。2. 如用考评得分低于 60 分的则视为不合格, 有违约行为的, 应予以索赔。3. 如认为“*”条款内容, 则考评考核无效。

环境保洁服务质量考评表

服务单位名称:		服务项目:		标准分	考评分
考评项目	考评内容	标准分	考评分		
人员要求	人员持证上岗, 持证上岗, 持证上岗, 持证上岗。	3			
	员工规范着装, 佩带胸牌, 仪容仪容整洁, 用语礼貌规范, 态度和蔼。	2			
	品行端正, 不私自留宿家属和公司内其他人员。	3			
外包服务符合性	每月出勤率不低于总人数的 95%。	10			
	每月人员流动率不超过总人数 1%。	10			
	遇突发事件或紧急状况能及时处理、报告。	10			
其他	■ 在提供服务过程中发生重大安全责任事故, 违法、乱纪等事件发生。	一票否决			
	■ 所提供的服务行为由违规媒体曝光, 经方服务质量造成甲方损失的。	一票否决			
	■ 其他: 如未履行本合同约定的义务, 所提供的服务质量, 无法满足甲方及业主方的要求。	一票否决			
满意率达 95 分以上		10			
考核得分: 100					
考核周期 (元)					
考核得分	第一季度得分	第二季度得分	第三季度得分	第四季度得分	
60 分以下 (含 60 分)					
60-70 分 (含 60 分)					
70-80 分 (含 70 分)					
80-85 分 (含 80 分)					
85-90 分 (含 85 分)					
90-92 分 (含 90 分)					
92 分以上 (含 92 分)					
物业管理中心负责人作出评价意见并签字:					
考评人	公司品质保障负责人签字:				年 月 日
审核人	甲方单位 (盖章):				年 月 日
甲方单位 (盖章):					

注: 1、此表为甲方与乙方签订物业服务合同, 开展物业服务考核评价的依据。

注: 1. 此考评表作为公司考核乙方交付考核的依据, 并由物业管理中心统一制定。2. 如用考评得分低于 60 分的则视为不合格, 有违约行为的, 应予以索赔。3. 如认为“*”条款内容, 则考评考核无效。

上海东方大学物业管理有限公司
合格供方名单 (2022)

序号	供方名称	供方产品/服务	联系电话	联系人	供应商	证照有效期
1	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
2	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
3	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
4	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
5	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
6	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
7	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
8	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
9	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
10	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
11	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
12	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
13	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
14	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
15	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
16	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
17	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
18	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
19	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
20	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
21	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
22	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
23	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
24	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
25	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
26	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
27	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
28	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
29	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
30	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
31	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
32	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
33	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
34	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
35	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
36	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
37	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
38	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
39	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
40	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
41	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
42	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
43	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
44	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
45	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
46	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
47	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
48	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
49	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20
50	上海东方物业管理有限公司	保洁、保安、绿化	13601671122	沈国良	保洁、保安	2020.6.20-2020.8.20

编制人 (姓名/日期): 审核人 (姓名/日期):



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。

2023 年，公司与 58 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》。

上海东方大学城物业管理有限公司
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 95% 以上 节能降耗降耗 100% 投诉处理及时率 100%
能耗及材料成本 98% 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% 有重大事故率为零
员工伤亡、职业病率为零 员工生产安全事故发生率为 0
在重大生产安全事故为零 在重大财产损失 15 万元以下 为 零 事故隐患整改率 100%

我公司所有项目从事施工服务时，需事先告知管理中心，并提供以下相关资料，可以下涉及可能影响环境、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，并与管理中心签订相关安全协议，若在管理中心未加知照的情况下施工，如发生事故以外伤亡等，我公司不承担任何施工中所发生的安全事故。

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

被告知方：[签名]
被告知日期：2020.5.10

上海东方大学城物业管理有限公司
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（请如实填写）：

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. 对学校所发生的垃圾及时清运。

调查人：[签名] 日期：2020 年 5 月 10 日

调查人：[签名] 日期：2020 年 5 月 10 日

调查人：[签名] 日期：2020 年 5 月 10 日

调查人：[签名] 日期：2020 年 5 月 10 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。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 and 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度，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。
- 2023 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 7294.5 万元，比去年上涨了 4%。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 2023 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

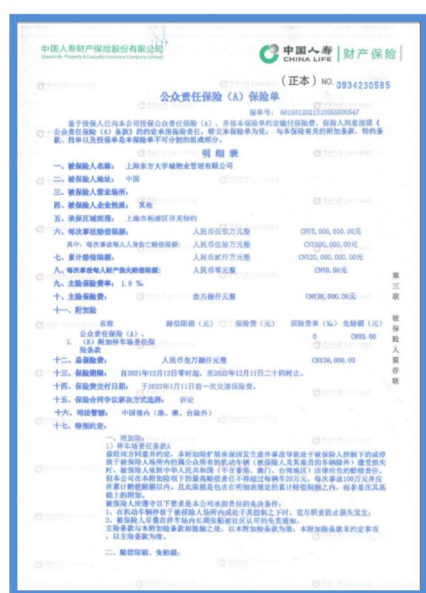
- 考虑到物业的工作特点，公司积极参加在职职工住院补充医疗互助保障计划和特种重病团体互助医疗保障计划，以及退休职工住院补充医疗互助保障等计划，免除了员工因病致穷的后顾之忧。每年及时发放高温补贴，对奋战在生产一线的员工进行慰问，送去防暑降温用品。

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。
- 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 5 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 2023 年，公司对安全生产给予了同样的重视。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。

- 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，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。
- 公司共实施了各类培训，累计参加培训人数为 1443 人次（不含项目内部培训），培训费用总支出为 50037.72 元。
- 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

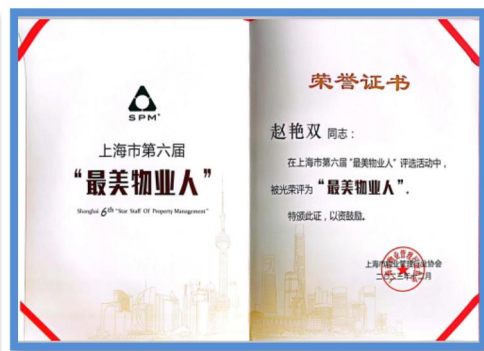
合。通过开展持续深入的教育培训，员工的知识能力得到了提升，向着“一岗多能”目标发展。

■ 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。

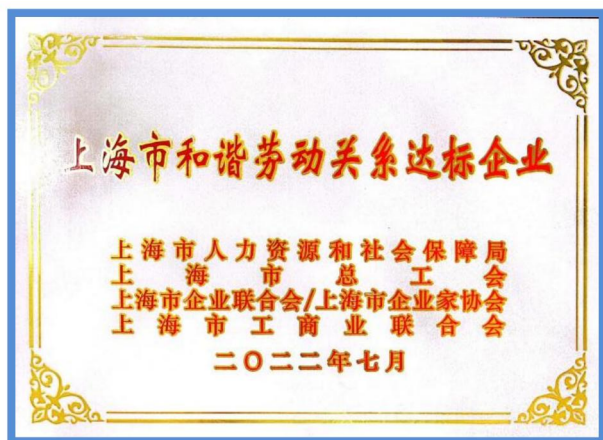
- 2023 年度，本市物业服务企业和广大从业人员积极响应中共上海市城乡建设和交通工作委员会、上海市住房和城乡建设管理委员会、上海市总工会、上海市房屋管理局的号召，积极参与行业职业技能竞赛，提高本市物业行业职业技能水平，促进行业人才队伍建设，弘扬劳模精神、工匠精神，提升物业管理服务能力和服务品质，充分展示本市物业管理行业的专业形象和精神风貌，涌现出一批技能过硬的行业人才。
- 公司选派的苏桂明荣获杨浦区职业技能竞赛“维修电工”三等奖，郝丽娟荣获“物业管理员”三等奖，为弘扬工匠精神、绽放服务风采增光添彩。



- 公司李文、赵艳双分别荣获上海市物业管理行业协会“优秀宣传工作者”、“最美物业人”称号。



- 在 2023 年度，公司员工总体在线培训达到 5418 人次，总在线学时为 65016 分钟（1083.6 时），已完成学习任务的课程总数为 389 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。



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。
- 开展员工互助慰问基金等募集活动，共募集到捐款 69195 元。
- 对全体员工开展春节、中秋节慰问计 680960 元。高温慰问 344348 元。
- “三八”妇女节管理层女员工慰问 61 人计 18300 元。
- 春节期间帮困慰问 17 人，计 25500 元；全年其他慰问补助 15 人次，计 64000 元。
- 对 130 名管理层人员开展生日慰问，计 27184 元。
- 组织 171 名员工及 5 名公司领导参加体检，计 128850 元。
- 对各项目所有员工开展迎春座谈会，每人 100 元的节日慰问，1882 人计 189200 元。
- 对新增管理层退休员工及所有管理层退休员工重阳节慰问 47 人，计 13400 元。
- 对公司 21 名十年功勋员工制作纪念品和奖励，计 67095 元。
- 组织开展员工无偿献血活动，有 5 名员工积极参与献血，慰问金 18000 元。
- 开展年度先进集体、先进员工评比，获奖集体 7 个，获奖个人 83 名，计

114000 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。

(1) 案例：



公司新春慰问

临近龙年新春，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、吴钧、行政总监龚巍等一行先后来到复旦大学、华东师范大学、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、上海工艺美术职业学院、上海市控江中学等项目，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，嘱咐各物管中心做好精细化服务、安全巡视、深度保洁、应急保障，关爱留校师生等，欢度春节假期。



9.8 员工满意度

- 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 2023 年 12 月 25 日至 27 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 40%的比例向员工发放了《员工满意度调查表》。共计发放问卷 400 人，回收问卷 397 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 97.38%。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。

根据文明单位创建要求，公司与社区街道结对共建，共建安居乐业的文明社区，促进经济和社会的协调发展。

10.2 志愿服务

根据项目现场工作实际，公司以弘扬“奉献、友爱、互助、进步”志愿服务精神为主线，提振员工“精、气、神”，发挥员工在学雷锋、服务延伸等方面的积极作用，守护校园平安，为师生排忧解难。把坚持每月开展的学雷锋、树新风“师生服务日”活动提升为东大物业公司“爱心、暖心、细心、贴心、用心”的“五心”便民服务活动，为师生们提供有温度的志愿者服务。志愿者们坚持每月定期集中提供检修小家电和数码产品、修理自行车、理发、衣物熨烫、衣物缝补等专项服务举措，深受师生喜爱，彰显了“爱心献师生，便民暖人心”的服务风采。

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”、“美丽家园建设”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。

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，公司一如既往，对口支援云南永平，购买当地农产品用于员工慰问。2023 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，2023 年我们投入的帮扶资金达到了 27.83 万元，累计消费帮扶超过 77.61 万元。这些资金的投入，有效地帮扶贫困家庭，把企业的温暖向全社会辐射。

■ 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。

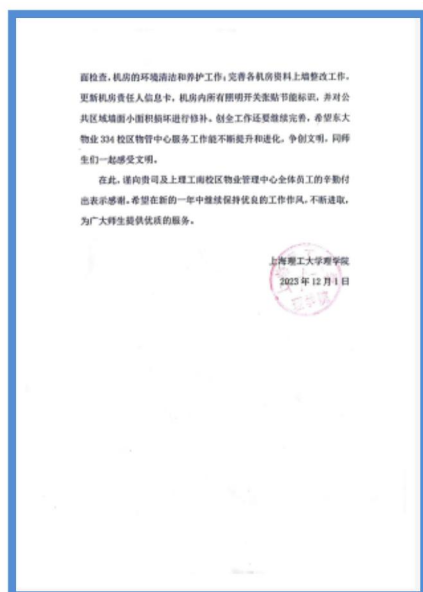
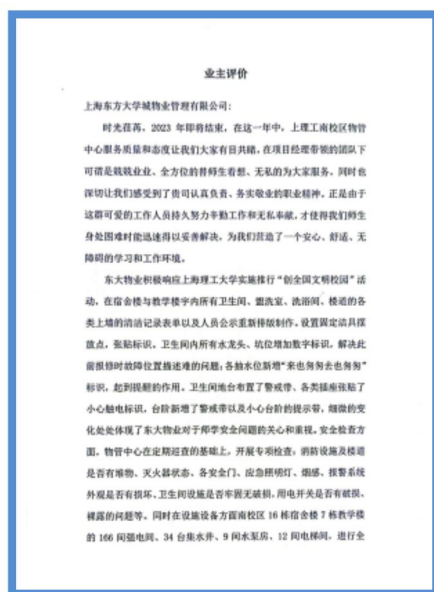
■ 未来，我们将继续携手并肩前行，以更加务实、高效的工作作风，为老少边远地区的发展贡献力量。



- 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。

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、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。公司在 2023 年第六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，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。
- 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 年到锦旗 27 面、表扬信 86 封、校园 BBS 表扬 2 次。
- 2023 年 10 月，复旦大学代谢与整合生物医学研究院送来了锦旗和表扬信，称赞江湾校区物管中心服务团队“劳心费力为行政楼增辉，忙前忙后为大江湾添彩”，向东大物业员工的辛勤付出致敬。
- 2023 年 12 月，上海理工大学理学院发来了表扬信，感谢物管中心服务团队本着认真负责、务实敬业的职业精神，全力以赴地投入“创全国文明校园”活动，为学校及广大师生提供了优质的服务保障。



- 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。
- 通过开展公司层面、部门层面、项目层面、班组层面的上门走访活动，对遭受突发工伤事件的员工及时慰问，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。

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，展示了上海品牌企业的优秀形象。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。

2024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。面对日趋激烈的市场竞争环境和学校日益增加的服务需求，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，我们将积极参与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！