



中遠東孚物業

CSC DONGFU PROPERTY SERVICE

2022 企业社会责任报告

Social responsibility report

精致服务 保障品质 不懈贡献 奋进力量

目 录

1.编制说明	1
2.高管致辞	2
3.公司简介	4
3.1 公司概况	4
3.2 公司组织架构	5
3.3 利益相关方识别和参与	5
4 企业社会责任核心内容	7
4.1 科学发展	7
4.1.1 公司使命、愿景、核心价值观	7
4.1.2 科学规划	8
4.1.3 持续创新	8
4.1.4 信用管理	10
4.1.5 责任投资	10
4.2 公平运营	13
4.2.1 反对商业贿赂和防止腐败	13
4.2.2 公平竞争	13
4.2.3 尊重产权	15
4.2.4 推动行业健康持续发展	15
4.3 环保节约	18
4.3.1 环境管理	18
4.3.2 降污减排	19
4.3.3 资源节约与综合利用	20
4.3.4 生态保护	25
4.4 安全生产	26
4.4.2 安全生产投入	29
4.4.3 安全生产教育与培训	29
4.4.4 安全生产检查	30

4.4.5 安全生产事故处理	31
4.5 顾客与消费者权益	31
4.5.1 确保质量	31
4.5.3 投诉与争议处理	36
4.5.4 隐私保护	36
4.5.5 倡导责任消费	37
4.6 合作共赢	37
4.6.1 权益保障	37
4.6.2 责任采购	38
4.6.3 责任监督	39
4.7 和谐劳动关系	40
4.7.1 尊重人权	40
4.7.2 劳动合同与薪酬	41
4.7.3 社会保障与福利	42
4.7.4 职业健康安全	43
4.7.5 民主管理	44
4.7.6 员工培训与发展	45
4.7.7 员工沟通与关爱	46
4.8 社区参与和发展	47
4.8.1 社区建设	47
4.8.2 公共事业发展	48
4.8.3 促进就业	49
4.8.4 保护弱势群体	50
4.8.5 防灾救灾	50
5 企业荣誉	52
5.1 公司级荣誉	52
5.2 项目荣誉	54
5.3 个人荣誉	54
6. 2023 责任展望	55

1.编制说明

报告目的

本报告系上海中建东孚物业管理有限公司（简称“公司”）第四次公开发布企业社会责任报告。九年前中建东孚公司首次发布《社会责任报告》，作为东孚公司下属的专业公司，我们积极参与东孚公司每年的社会责任报告相关内容的编写，近年来我们持续改进企业社会责任管理工作，并且越来越深切地认识到履行企业社会责任对一个企业可持续发展的重要意义，在 2020 年首次发布社会责任报告以来，决定继续发布上海中建东孚物业管理有限公司企业社会责任报告，展示我们把服务社会践行责任的理念根植于企业整体运营过程中的特色，旨在就东孚物业公司在社会责任方面的理念、实践、绩效和展望与利益相关方进行坦诚沟通。

报告范围

如无特别说明，本报告所有案例与数据均来源于公司及我们在全国各地的区域公司、城市公司和服务中心在履行社会责任方面的主要工作情况。

报告周期

本报告为年度报告，报告时间范围为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分内容适当向前或向后延伸，兼顾公司年度的履责信息。

编制依据

中华人民共和国国家标准《社会责任指南》、《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》、上海市经济团体联合会团体标准《企业社会责任指南》、上海市文明办《文明单位社会责任报告指标体系（2023 年修订版）》。

报告承诺

本报告由公司社会责任管理团队组织编制，公司相关高管审核，并经董事长批准。报告内容不存在任何虚假和误导性陈述。

本报告获取途径为：上海中建东孚投资发展有限公司网站：
<http://www.cscedf.com>

2. 高管致辞

2022 年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年，也是中建东孚物业发展历程中具有重要意义的一年。过去一年，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入学习党的二十大精神，认真落实国资委、中建集团决策部署和工作要求，以践行中建八局“637”战略为统领，立足自身职责定位，统筹推进疫情防控和公司生产经营，扎实做好品质提升、品牌打造等重点工作，在继承中发展、在创新中提升，各项工作总体平稳、稳中有进，高质量发展迈出坚实步伐。

历史的画卷，在砥砺前行中铺开；精彩的华章，在接续奋斗中书写。

看似寻常最崎岖，成如容易却艰辛。东孚物业始终牢记“国之大者”，自觉践行以人民为中心的发展思想，坚决落实国家重大战略部署，在助力经济社会发展、服务保障国计民生、抗击新冠疫情等急难险重任务中勇挑重担、冲锋在前，充分发挥了“顶梁柱”“稳定器”的重要作用。

这一年，我们对标看齐、紧跟紧随，切实扛起管党治党政治责任。始终把坚持和加强党的领导作为谋划和推动公司工作的“根”和“本”，坚定捍卫“两个确立”，坚决做到“两个维护”，培育忠诚之“心”，淬炼信念之“魂”。持续推进党建与生产经营的深度融合，全面发挥党员在疫情防控、品质提升急难险重任务中的先锋模范作用，努力把东孚物业打造成为最讲党性、最讲政治、最讲忠诚、最讲担当的责任央企。

这一年，我们逆行出征、从严从速，众志成城守护业主平安。面对 2022 年上半年各地严峻的防疫形势，迅疾启动应急响应机制，以最快速度、最严措施、最果断行动，在 47 个防疫主体服务保障 8 万余名业主的健康安全。高举党旗向险而行，火线组织运营团队，克服多重困难，承担运营洪山路应急中心重任，66 天内累计接收隔离人员 1200 余人次。认真落实国家“二十条”“新十条”，根据公司实际情况，及时调整工作重心和防疫举措，最大程度保护职工与业主的生命安全和身体健康。

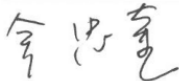
这一年，我们起而行之、朝乾夕惕，服务业主能力显著增强。坚持中建八局“铁军”文化和中建东孚“同行”文化为统领，打造“近悦生活”服务品牌，进一步深化“同孚里”社区文化活动内涵，开展主题鲜明、风格统一的年度活动 157 次，覆盖业主 3.7 万人次，推出“致最美的你”妇女节沙龙、“夏夜聚场”露天电影节、“月满中秋”全家福拍摄等活动，丰富业主精神文化生活。推出“年

货节”社区团购、家政保洁、“孚租售”等增值服务，满足业主在疫情防控阶段的生活所需。

中流击水，奋楫者进。

展望新的一年，奋斗者的旗帜高高飘扬，春潮的讯息扑面而来，新的发展坐标已清晰可见。2023年，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神为指导，学习和转化中央经济工作会议精神，完整准确全面贯彻新发展理念，以“十四五”战略规划为引领，砥砺奋斗，努力形成上下同欲、齐心协力发展良好态势。

“伟大梦想不是等得来、喊得来的，而是拼出来、干出来的。”在“以奋斗者为本”的号召下，让我们用忠诚和奉献推动企业高质量发展，用责任和担当谱写无愧于伟大时代的新篇章。

董事长: 

3.公司简介

3.1 公司概况

上海中建东孚物业管理有限公司成立于 2010 年，是中建八局地产旗下物业服务专业公司。公司提供涵盖销售案场、住宅、商业及城市综合体、产业园区、大型公建及主业后勤物业一体化等多业态物业服务。是中国物业管理协会理事单位，上海市物业管理行业协会常务理事单位。公司借助中建系统内部优势资源，融汇现代物业服务的先进理念，运用创新性的思维不断探寻物业服务新模式，致力于打造具有影响力的物业品牌。

公司业务布局覆盖上海、西安、杭州、苏州、泰州、南京、成都等 7 个重点城市。管理面积超过 750 万平方米。

从服务社区到服务城市，从致力于提升服务品质到提供城市配套服务，从服务客户到满足一个城市的需求。让客户生活更舒适、更安全、更便利，使客户的物业保值增值，满足客户对美好生活的需求。传承“拓展幸福空间”企业使命，中建东孚物业将“美好”不断延伸。

在住宅和销售案场基础上，经过几年的发展，逐步形成了以销售案场、住宅、商业及城市综合体项目为主，主业后勤一体化项目为辅，并向产业园区、新型城镇化服务等业态延伸的管理布局。2018 年，东孚物业制定全新的“大服务”战略，在住宅管理规模稳健基础上，多元业态结构进一步优化，非居业态逐渐成为企业规模化发展的重要驱动力之一。

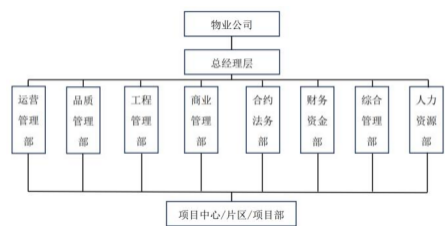
东孚物业将企业“幸福家”文化延展至社区，构建“同孚里”大家庭，让左右邻舍的家长里短，毗邻而居的互帮互助成为一种新常态，通过“亲情服务”模式，打造有温度、有温情的中建东孚物业社区和楼宇。

近年来，中建东孚物业在脱贫攻坚战中持续发力，充分发挥服务末端直面业主的优势，整合资源，扶贫工作向所服务的多个区域辐射展开，不断探索社区创新扶贫、公益模式，形成了“筑福行动”“慈心一日捐”“党建结对互助”等众多有影响力的公益扶贫“名片”。

2020 年以来面对来势汹汹的新冠肺炎疫情，公司快速响应中央号召，早部署、早安排，严格落实各项防疫工作，积极打好防疫保卫战，守护家园安全，用无畏付出、勇敢逆行，筑牢了疫情防控的“社区屏障”，积极履行了央企责任担当，获得了各区域社区居委、防疫部门、业主的一致好评。

3.2 公司组织架构

公司设置“总部－项目中心/项目部”管理体系。总部设置了运营管理部、品质管理部、工程管理部、合约法务部等 8 个部门。下设上海、西安、南京 3 个项目中心。



3.3 利益相关方识别和参与

公司采取不同的沟通渠道和措施，保证社会责任落实，相关社会责任工作由总经理全面负责和协调，综合部负责牵头组织落实。针对公司不同的利益相关方，采用 OA 系统、企业微信、远程视频系统和 400 客服热线，建立了“全面、全员、全过程”的服务体系，通过遍布各地的项目服务中心和“400-821-1808”热线电话，与客户保持双向沟通，赢得客户满意和忠诚。

公司以“同行文化”为引领，充分识别并均衡考虑股东、客户、员工、社会、供应方等相关方的利益和需要。见表 3.3-1。

表 3.3-1 相关方需求表

序号	相关方	需求和期望	主要指标	沟通机制与形式
1	股东与投资者	诚信守法、规范运作、提高盈利水平	营业收入 净利润 管理面积 资产负债率 资产回报率	采取交流会议、函件往来、定期工作汇报，及时准确报告企业经营状况，提供合理投资回报，遵循责任经营和责任投资的基本原则等
2	客户	得到高品质服务，获得人文关怀，满足客户需求	顾客满意度 投诉处理及时率	提供安全、绿色、节能、智能的物业管理，提供优质服务，持续提升顾客满意度，保护顾客隐私等
3	员工	合理的薪酬和福利，有效的激励政策，良好的职业发	员工满意度	通过全员大会、职代会、党团组织生活、员工培训、公司刊物、企业微信、问卷调查、专题讨论、探访慰问、民主评议、

		展，健全的晋升通道，各项基本权益得到保障		拓展活动等渠道，维护员工合法权益，创造良好工作环境，给予合理待遇，提供教育和培训，为员工创造发展空间，让员工幸福生活，快乐工作等
4	政府	遵守各项法规，依法纳税，带动当地经济发展和就业	法律法规等政府要求的合规性	通过工作汇报、函件往来、工作会议等渠道，遵纪守法，合法经营，依法纳税，响应政府倡导，大力发展绿色物业，建设生态智慧社区、智能家居，分担政府抢险救灾责任等
5	供应商	公平竞争、合法交易，遵守各项法律法规和规章制度，交易过程公开透明	合同履约率	通过日常沟通、问卷调查、项目合作、联合活动，实行公平采购，协助履行社会责任，建立相互尊重共赢的合作关系，诚信履约，维护企业信誉等
6	社区与公众	保护环境，承担社会责任，积极开展慈善活动	省部级示范项目	通过公益项目和活动、信息宣传和普及、志愿者活动、公司刊物网站、媒体平台等，关爱弱势群体，扶贫助学，关注社区和谐发展，调动员工热情参与社区公益活动，推动公益慈善，创造社会就业等
7	同行	行业贡献、经验分享	各级协会优秀会员单位	参与行业活动，进行对标学习，标准制定等

4 企业社会责任核心内容

4.1 科学发展

4.1.1 公司使命、愿景、核心价值观

公司使命：拓展幸福空间

从客户服务到城市管理，从社区服务到社会治理，坚持以系统思维创新经营模式，丰富服务业态，探索物业管理新领域，为品质生活拓展更多幸福空间。

公司愿景：城市幸福生活服务商

积极践行人民城市理念，升级综合服务功能，构建多业态、高品质、可持续的物业管理模式，打造“共建、共治、共享”共同体，彰显城市宜居魅力，以精优服务满足人民群众对美好生活的向往。

公司核心价值观：信孚于人，专精于事

传承中建八局“令行禁止，使命必达”铁军文化，以“信孚于人，专精于事”作为企业核心价值观和做人做事的行为准则。信孚于人：于人于事待以诚信，用真诚心意，取信于世；对内对外至诚至信，以负责的态度，对待客户、伙伴与员工。专精于事：以专注的态度和专业的精神，对待工作和事业；坚持产品品质与服务品质并重，满足客户个性化、多元化需求。

服务理念：精致服务 至诚永远

“精致服务、至诚永远”的服务理念是对中建东孚“拓展幸福空间”企业使命的延伸和传承，和对其特有的工科血统、专业精神、精细标准在服务领域的应用。“精”表现为我们对服务流程设计的精心，员工服务技能的精湛和为客户服务过程的精细，让客户在服务中感受愉悦和惊喜。“诚”表现为坦诚的态度、真诚的沟通、竭诚的付出。强调服务实施过程中与客户的良好互动，以及央企应有的担当和责任。尊重每位客户，敬畏客户的每份资产，实现与客户的和谐共赢。

品牌理念：每一天 幸福+

以持久优质服务陪伴客户每一天，响应客户需求，不断升级服务品质，探索更多业态边界，致力于成为每一位客户最值得信赖的朋友。持续创新引入更多特色服务，全方位提升用户体验，以精优服务与央企责任实践，赢得口碑认可，让幸福生活无限加倍。

4.1.2 科学规划

2022 年公司深入推进局“637”战略布局，敢闯敢试、埋头苦干，加快部署落地，在局内承接总承包公司上海、南京、杭州办公楼，浙江公司杭州办公楼，在外部市场获取度小满金桥职场物业服务项目，合计新增合约面积 2 万 m²；积极关注文旅博览公司、局投资公司的公建类及文旅类项目，完成多轮沟通，探讨合作新机遇，为丰富公司业态布局打下基础。致力于成为中国领先的城市综合服务商，树立以创新为核心的理念。以创新驱动行业服务范围、服务内容、服务方式的不断变革，争取成为行业头部企业，朝着服务多元化、高科技、多生态的方向发展。公司或通过外拓、联盟等方式扩大全业态物业管理、企业服务及城市运营市场的规模，增加服务客户数量，形成快速发展的新格局。见表 4.1.2-1

表 4.1.2-1：社会责任指标情况

序号	指标名称	单位	各年度规划目标				
			2021	2022	2023	2024	2025
1	满意度（住宅）	%	75	76	77	78	80
2	满意度（案场）	%	82	84	86	88	90
3	员工满意度	%	82	82	83	83	84
4	专利	项	2	2	2	2	2
5	发布社会责任报告	%	发布	发布	发布	发布	发布

4.1.3 持续创新

1) 管理创新

为加强和改进公司治理和建设工作的，推动构建部门统筹、条线协同、上下联动、资源共享的现代物业企业，公司完善体系建设，修订综合管理手册、程序文件，确定上层体系策略及方向；调整总部职能部门作业指导文件，确定中层衔接及指导职责；修订各业态项目现场作业指导书、项目经理手册和操作层口袋书，确定物业服务中心作业规范，形成“2813”文件体系（2 项策划文件包含综合管理手册和程序文件、8 项部门指导文件、1 项应急预案、3 项业态作业指导文件），下半年重点关注服务标准监督落地，形成《服务红线 20 条》、《对客服务标准

口诀 50 条》、《三级品检标准 75 条》、《神秘客检查（住宅）52 条》、《神秘客检查（案场）64 条》、《红黄牌警示制度》，同时，根据地物系统上线、行业标准变更、客户需求探寻、疫情防控、满意度提升等今年重点工作关注内容，实时编制发布包括《地物一体化平台应用管理办法》、《客户分级管理办法》、《客户大走访管理办法》、《东孚物业疫情防控管理办法》、《东孚物业满意度提升措施清单》等多项管理措施。

2) 服务创新

2022 年公司以客户需求为先，以品质服务为本，部门按照公司两翼齐飞计划安排，组织开展品质提升专项提升研讨会，形成有针对性的 84 条提升措施并跟进落地；为进一步筑牢品质生命线，下半年品质管理部针对盖洛普满意度调研及第三方暗访暴露出的服务弱项，开展满意度提升专项提升工作，由董事长亲自牵头，梳理包括环境卫生、公区维修、服务意识、电梯管理、投诉报修处理、门岗管理、车辆管理七大类触点提升内容，倒排实施计划，开展周例会紧盯时间节点和实施质量，通过飞行检查保障措施执行不失真，科学有效提升客户满意度。

此外，严格实施《投诉处理机制》，客服 24 小时接报、48 小时内反馈，确保投诉处理及时率达 100%；工程严格执行《维修考核机制》，确保维修及时率达 100%；秩序严格执行《秩序服务标准》，环境严格执行《环境服务标准》，对服务质量时时管控、每日检查、每月考核。

同时，在各项目定期召开业主代表沟通会，每月开展项目经理接待日活动，听取客户意见建议，不拒绝客户，推诿扯皮。每月汇总客诉意见建议并组织讨论，针对有利于管理提升、品质改善、客户满意度提高的意见建议及时采纳和实施。策划开展总部层级综合大检查、项目中心层级月、季度检查、物业服务中心层级项目经理带头检查，结合开展第三方暗访、总部飞行检查、第三方满意度测评，自上而下，自内及外形成立体品控机制，协助更新《员工绩效管理办法》，将品控结果与绩效强挂钩，编制发布《红黄牌警示管理办法》，将三大类管理警示、八大类标准警示进行公示，确定品控红线及奖罚机制，立体品控体系的建立，不仅明确了管理和服务底线，也为各类服务提升措施和服务标准落地提供了有效保障，为持续提升提供了有力抓手。

3) 技术创新

在智慧化办公方面，在 OA 办公平台自主开发实现了电子合同管理，实现合同台账统一管理，合同变更、合同付款透明可追溯，有效解决合约法务部合同管

理痛点，按软件公司报价，为公司节省费用 10 万余元。经过数据沉淀，搭建完成合同管理驾驶舱，从合同签约金额、合同签约数量等维度实时展现公司合同签订情况，供公司领导决策；根据公司供方管理情况，结合供方考察、资金支付审批流程，搭建供方台账、供方评价台账，实现供方管理电子化，供方评价透明化；协同东孚公司营销管理部打造地物协同一体化平台，将地产、物业报修业务打通整合，明确双方责任管理范围，提高业主报修问题解决效率，维修处理过程透明化，加强地物协同，拓宽客户服务渠道。

4) 文化创新

2022 年公司扎实推进品质、品牌“两翼齐飞”的工作计划，持续升级“同孚里”社区文化品牌，针对不同节日、节庆特点，结合项目业主特点，开展主题鲜明、独具特色的文化活动，全年累计在各项目开展活动 157 次，覆盖业主 3.7 万人次，业主参与率超过 80%，进一步加强与业主的联结。

4.1.4 信用管理

公司严格按照国家体制的要求，建立完善、规范、有序、有效的企业信用体系，构建以诚信文化为核心、以信用制度为载体、以信用记录为依托、以信用监管为手段的企业信用催生、成长和维护系统。公司诚信经营，奉公守法，在行业内的诚信承诺达到 AAA 级，在国家税务信用系统的等级达到 A 级。

4.1.5 责任投资

公司恪守责任投资原则，统筹做好社会、环境和经济三者的和谐发展。

1) 保障房物业管理——公司积极承接保障性住房的物业管理工作，2022 年底，承接保障房物业在管面积约 290 万平方米，代表项目有惠南民乐大居、曹路金海华城、康桥康和苑、康桥丰和苑、重固康汇雅苑。服务业主户数超 3 万余户，服务人数近 10 万人。其中惠南民乐大型居住社区由 25 个小区组成，是上海市“十二五”期间规划建设的最大保障性安居基地之一，也是中建东孚在管面积最大的保障房项目。为给居民带来高品质服务体验，东孚物业公司承接民乐大居的物业服务。从最初管理 1 个小区，十几人的小团队，到目前管理 25 个小区，四百余人的大团队，东孚物业“精致服务，至诚永远”的服务理念从未改变。2022 年 3 月初首次出现次密接人员后，东孚物业党总支迅速启动疫情防控应急响应机制，

全面升级防控措施，成立党员退役军人抗疫先锋队，坚守在社区防疫最前线。



2) 园区环境提升——2022 年初公司发布了《景观绿化品质提升方案》，旨在更好营造小区绿化氛围，提升项目整体品质。年中 6 月份积极推进方案实施，着重提升园区主出入口及主要通道周边的景观亮点。制定《保洁检查标准》、《景观绿化检查标准》及对应检查报告单，每季对各小区进行检查，当场提出整改问题，沟通后续整改方案，并及时跟踪整改，从而改善园区环境。10 月针对不同产品线确定相应的服务标准及人员配置情况，根据“按质论价、质价相符”的原则，力求达到项目环境条线的正常运行。同时深度分析人均工作面积，针对人员配比不合理的项目进行指引，为今后合同重新签订打下基础。



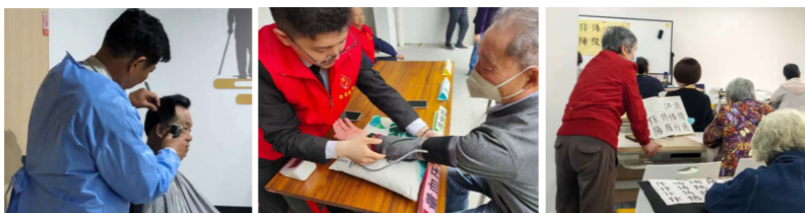
3) 社区设施保养——为提升社区形象，工程开展了楼道、门厅墙面刷白翻新，园区井盖、座椅除锈刷漆换新等活动。累计翻新约 1300 平方米，除锈刷漆 5000 余点位，通过一系列翻新活动的开展，营造美丽舒适的环境。



4) 社区文化活动——为拉近业主距离，增强客户黏性，进一步扩大公司品牌影响力，围绕重大节庆日、主题文化日等开展活动策划，组织各服务中心开展了 157 次社区文化活动，例如：“悦享生活·粽情端午”节日主题活动、“月满中秋”系列社区活动、十月社区主题文化活动及各类便民活动等，重阳节，组织项目人员上门慰问困难、独居老人，并结合大走访，将爱心举措延续，持续关爱空巢老人。2022 年先后有 37061 人次的业主参与了各项社区文化活动，业主参与率达 80.6%。



5) 社区长效助老——公司在各个社区组建青年志愿者队伍，号召自有员工与社区青年志愿者广泛参与，与社区老人建立结对帮扶长效助老关系，提供代买生活用品、代缴水电费、整理家务等各种细致服务。因地制宜，广泛开展各类型式的便民服务活动，免费帮社区老年群体测量血压、把脉听诊、修补旧物、理发。不断拓宽服务边界，丰富助老形式，因地制宜打造长者之家、幸福书斋、老年大学等一系列助老实事项目。



4.2 公平运营

4.2.1 反对商业贿赂和防止腐败

公司充分认识腐败的危害性，重视反腐倡廉建设工作。公司组织的各种反腐倡廉教育做到了全覆盖，无死角。

a) 公司党总支聚焦全面从严治党的目标任务，从严落实党风廉政建设责任制，与各级领导干部签订责任书，建立廉政档案，持续推进领导干部“一岗双责”廉洁从业工作目标。开展一系列廉政宣传教育活动，强化规矩意识，拉紧纪律红线。认真贯彻落实中央八项规定精神，深入开展纠正“四风”自查工作，营造风清气正、干事创业的良好氛围。践行“四种形态”，严肃监督执纪问责，围绕重点工作、专项行动开展督促检查，注重源头管理，强化执纪力度，为促进企业改革发展保驾护航。加强廉洁文化建设，积极创建示范项目，摄制教育短片，遍吹清廉之风。

b) 公司党组织积极响应反腐倡廉建设性文件，定期召开关于党风廉政建设工作与反腐败工作会议，签订《党风廉政建设责任书》，开展廉政教育，为管理层人员建立廉政档案，提高倡廉绩效考评权重，不断端正员工职业操守、职业素养，有效规避商业受贿行为的发生。

c) 公司严格遵守《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》之规定，恪守“诚信经营，公平竞争，严禁贿赂，杜绝腐败”的职责，承担相应的社会责任。

d) 公司建立“公平、公开、公正”的运营管理机制，将招采管理作为防止腐败的工作重点。在供方推荐选择方面，由多个职能部门共同参与供应商现场考察，招标采购分级管控，全面推广使用云筑网线上平台开展招标工作，招标信息、中标信息全部网上进行公示，评标过程由党组织参与监督，并与供方签订《廉洁协议》，将反对商业腐败，提倡廉洁奉公的企业责任作为运营管理首要工作。

公司在对外经营活动中大力宣扬党的反腐倡廉建设精神，不断深入学习贯彻落实《习近平关于党风廉政建设和反腐败斗争论述摘编》精神，筑牢拒腐防变的思想道德防线，切实履行企业社会责任。

至 2022 年底，未收到有关商业贿赂的群众举报及政府职能部门的处罚。

4.2.2 公平竞争

公司严格遵守《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国反不正当竞争

公司自成立以来,未发生过因不正当竞争而受到群众举报和政府部门的处罚。



政府采购严重违法失信行为信息记录

Public Record of Serious Illegal and Credit-damaging Behavior in Government Procurement

企业名称:

执法单位: 处罚日期: 至

序号	企业名称 (统一社会信用代码 (组织机构代码))	企业地址	严重违法失信行为 处罚种类情形	处罚结果	处罚依据	处罚日期	公布日期	执法单位
没有该企业的相关记录 本次查询的企业: 上海中建东孚物业管理有限公司 本次查询时间: 2013年08月29日 09:07:14:57								

提示: 本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》(财办函[2014]526号)发布, 如有疑问请联系具体执法单位。

4.2.3 尊重产权

公司遵守《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等法律规定和合同约定，在法定和约定的范围内行使权利、履行职责，尊重和保障业主产权，绝不侵犯业主合法权益。

公司具备健全内部管理制度，明确了业主产权的保护原则和措施与物业服务的范围和边界，避免超越职权侵犯业主权益。公司各项目严格落实业主共有产权资产运营收益公示制度，从各方面保护业主对其私有财产享有的一切权利。各项目在处理业主信息和资料时，严格遵守相关隐私保护法律法规，确保业主的个人信息不被泄露、滥用或非法获取。同时，公司各项目建立了信息公示制度，公示信息包括物业费用收支情况、公共收益情况、维修保养记录等，确保业主对物业管理的运营情况有透明的了解，防止不当行为的发生。

在保密性要求较高的项目中，公司着重掌控工作源头，从员工招募开始，注重其工作经验和政审情况。对一些涉及商业机密的关键岗位，公司一贯培养/启用素养好、资历深的员工，并定期开展专项教育培训工作，确保服务对象的商业机密不泄露、不外传。对一些涉密的会务服务工作，公司严格按照会务主办方的要求，做到相关服务人员对内、对外皆不交流、不传递涉密信息。

此外，公司尊重合作方的知识产权。公司引进思源操作系统、泛微操作系统、劳勤操作系统、停车收费系统、财务一体化系统、云筑网采购平台后，与供应商建立了长期合作机制，每年拨出专项预算经费，维护供应商的知识产权收益。

截至 2022 年 12 月底，公司未因侵犯相关方的产权而被政府机关处罚。

4.2.4 推动行业健康持续发展

作为中国物业管理协会理事单位、上海市物业管理行业协会常务理事单位，公司遵守行业标准与规范，积极与行业内成员交流、学习，共同探讨如何为广大业主提供专业、细致、热忱的物业管理服务，推动行业的持续健康发展。



公司与绿城物业共同交流学习

2022 年，公司先后与招商雍景湾、京东、绿城物业等项目或公司交流学习，互相分享物业服务与公司管理的经验，共同沟通、解决行业难题，合力拓宽高品质、专业化管理服务思路，一起探索公司与行业高质量发展的路径。

公司总部以及各项目精益求精，积极创新，探索物业行业服务新模式。

公司精心编制《2022 年品质提升计划》，将门岗提升、人员形象、规范动作、待客礼仪、主动服务等进行重点提升，提出“零干扰维修”和“即时服务”措施，提升客户满意度。

公司坚持以“标准化、信息化”建设为载体，积极推动智慧物业建设，提升园区智能化水平，提高管理质效。



智能物业综合运营管理平台

公司为了提高服务质量，进一步丰富和完善社区文化体系，并结合项目实际情况，持续开展老年大学、夏令营等特色鲜明的社区文化活动。



新竹夏令营

公司还积极开展助农扶贫活动，为农民带货，为业主送福利，让贫困地区获得收入，让优质农产品走进各个小区。



物业人员将助农产品送货到家

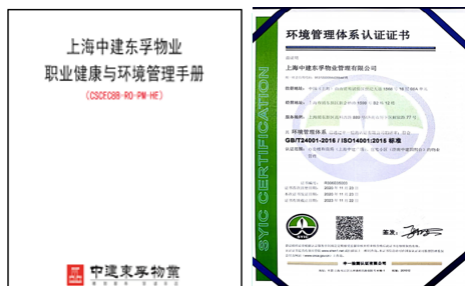
4.3 环保节约

公司坚持绿色环保的环境方针，遵守环境法律法规，致力于成为绿色建筑、绿色运维、绿色物业的倡导者，绿色技术的开发者、绿色工程的建造者和绿色产业的推动者，努力探索行业发展路径，促进行业走向低碳环保。

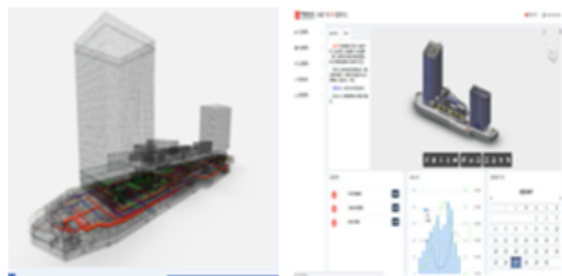
4.3.1 环境管理

公司重视环境管理工作，执行国家环境相关法律法规，推进绿色物业运维，培养员工环保意识，创新环境管理模式，提升环境管控能力，持续完善环境管理体系。

1) 公司根据《中华人民共和国环境保护法》、《上海市环境保护条例》等国家和地方法律法规的框架要求,同时结合企业生产发展的需要,制定并执行《环境因素识别与评价管理办法》、《环境、职业健康安全管理手册》等办法和文件,以推进绿色物业运维,持续完善环境管理体系,不断提升员工环保意识,创新环境管理模式,提升环境管控能力。公司获得申一检测认证有限公司的环境管理体系认证,多项标准均合法达标,环境管理标准达到行业先进水平,未有违反环境法律法规的现象。



2) 在物业日常运维中,公司积极推进环境管理组织制度建设,推广环境管理方法,优化环境策划管理,推行绿色运维技术,在设计、施工环节倡导节能与创新。如中建广场通过 BIM 技术在建筑中的应用,提升绿色物业运行水平,改进绿色物业管理模式等。



设施管理 (FM) 平台

3) 加强小区垃圾管理：根据垃圾产生的源头，对垃圾进行分类处理。同时，要合理设置垃圾箱，保证垃圾箱的基本完好和清洁，避免垃圾外溢。对于公共场所如小区道路、广场、绿地等，应确保无纸屑、烟头等废弃物，无生活垃圾、建筑和装修垃圾等，保持目视清洁。加强小区绿化养护，定期修剪、施肥、浇水等，使得花草树木长势良好，修剪整齐美观。同时，要防治病虫害，减少折损现象。对绿地的保护也十分重要，不应随意改变用途，防止破损、践踏、占用等。

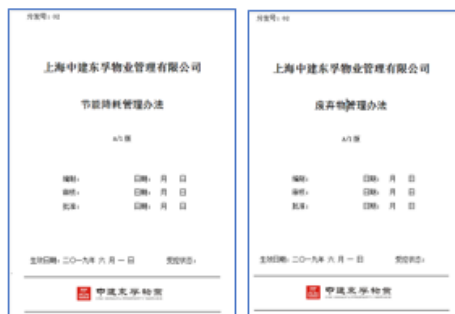
4) 公司引入环保科技，如使用智能化的节能设备，在中建广场采用太阳能、风能等可再生能源，以减少碳排放。同时，还可以使用雨水收集系统，回收利用水资源。建立环保制度，建立了一套完整的环保管理制度，明确各部门的环保职责，同时更新了应急预案，对突发环境事件做出迅速响应。优化绿化灌溉方式，采用喷灌、滴灌等节水方式，减少绿化用水量。同时，应尽可能使用雨水或回收水进行绿化灌溉。

5) 加强卫生健康管理。开展环保活动，定期组织环保主题活动，如环保知识讲座、垃圾分类示范等，增强居民的环保意识和技能。开展环保合作与信息共享，与政府部门、社区、非政府组织等建立合作关系，共同解决环境问题。同时，及时获取环保政策、法规等信息，调整物业管理策略，确保符合环保要求。

4.3.2 降污减排

公司积极承担社会责任，将绿色理念融入物业管理全过程，探索行业绿色开发建造新思路，推动行业提升绿色物业运行总体水平。

1) 公司编制《废弃物管理办法》、《节能降耗管理办法》、《二次装修管理办法》、《垃圾清运管理办法》，持续完善公司环境管理体系。



《废弃物管理办法》

《节能降耗管理办法》

2) 公司在物业管理全过程中, 严格执行环境保护措施, 减少对环境的污染, 以及废弃物的排放。如在办公区域放置废弃物回收箱, 将硒鼓、墨盒进行定期回收, 做好回收记录, 并交由地产指定回收商进行统一回收; 在各管理区域张贴节约用电、节约用水标识; 在茶水室放置茶水渣回收篮, 避免水体污染, 公司禁止使用有毒有害材料, 在外部施工进驻期间, 制定施工期间巡检和防护制度, 对进场施工材料、施工工艺以及施工时间进行规定和检查, 保证外来施工不对环境造成过载污染。公司对二次装修期间的建筑垃圾堆放点进行统一管理, 设立二装垃圾集中堆放点, 并铺设上盖, 保证在二装期间建筑垃圾无扬尘、无随意丢弃现象。

4.3.3 资源节约与综合利用

1) 绿色技术应用

物业行业是主要能源消耗行业之一, 公司积极承担社会责任, 推广绿色运维, 以优秀的绿色低碳的运维技术倡导能源节约。公司在物业管理全过程坚持绿色、低碳运行, 主动与地产公司在前期阶段设计绿色运维新技术并将之带入物业日常运维中, 为后期物业管理的到来绿色新思路。

a. 节能技术

公司积极维护利用太阳能、风能、地热等可再生能源, 应用节能暖通空调、节能灯等设备, 提高能源利用效率, 减少二氧化碳排放。见表 4.3.3-1

表 4.3.3-1: 公司绿色技术运用情况

节能分类	具体运用措施
太阳能热水技术	利用太阳能获得的热热水供建筑使用
低温热水型地板辐射采暖	低温热水地面辐射供暖以温度不高于 60℃ 的热水为热媒, 在加热管内循环流动, 加热地板, 通过地面以辐射和对流的传热方式向室内供热的采暖方式。

风能利用	屋顶设置无动力通风帽，利用大自然的风力排出卫生间的臭气
地源热泵	有条件的项目采用地源热泵技术，利用水及土壤的热能

【案例】中建广场项目

在中建周家渡项目应用了太阳能热水系统及太阳能光伏系统。中建周家渡项目太阳能热水系统占总热水量的 37.7%（1#楼），经分析测算，中建周家渡项目太阳能热水系统一项，全年集热量约 7 万千瓦时，折合标准煤 8.25 吨，相当于减排：5.61 吨碳、5.61 吨粉尘，20.56 吨二氧化碳，0.62 吨二氧化硫，0.31 吨氮氧化物。中建周家渡项目太阳能光伏系统占总用电量的 3%，经分析测算，上海地区全年辐照量为 200MJ~4400MJ，水平面光伏板布置面积为 720m²，以发电效率 11%估算，光伏系统全年供电量约 12 万 kWh，折合标准煤 46.2 吨；相当于减排：31.41 吨碳，31.41 吨粉尘，115.2 吨二氧化碳，3.46 吨二氧化硫，1.73 吨氮氧化物。



b. 节水设计

公司积极应用中水回收系统、雨水回收系统、同层排水设计，高效收集利用生活废水、雨水、保护地下水资源；推广节水器具、安装独立水表控制计量各单元用水，有效地节约用水。同时加强施工过程中对水资源节约利用的管理。见表 4.3.3-2

表 4.3.3-2: 公司节水设计运用情况

节水分类	具体运用措施
------	--------

节水型水嘴	手动或自动启闭，控制出水口水流量，节约用水
节水灌溉	低流量灌溉系统是非草坪类地域最为有效的灌溉方式。
中水回用技术	集中处理生活用水，用于绿化浇灌、道路冲洗等
雨水收集系统	收集地面、建筑屋面雨水用于绿化浇灌和道路冲洗等

【案例】中建周家渡项目采用雨水回用系统，实现绿化灌溉、道路冲刷 100% 采用非传统水源。采用微喷灌、滴灌等方式进行绿化灌溉，节水能力比传统地面漫灌省水（20%~40%）。

c.节能降耗

公司在充分利用绿色节能建筑优势的基础上，通过制度优化和常规数据观测以及各项目运行的季节、区域差异化管理，定期开展节能降耗分析和数据模型研究，公司技术部每月统计各项目能耗数据，编制节能降耗管理办法与设施改造技能措施。

【案例】上海锦秀名都项目对地下车库传统白炽灯进行改造，将白炽灯全部更换为节能型 LED 灯管，亮度上增加 50%，电耗平均下降 15%，使用寿命也比传统白炽灯高出 5 倍。



LED 灯管改造

d.绿色运营

公司坚持“预防污染，推进环境友好，节能低碳，创造绿色空间”的环境方针，致力于成为绿色建筑的倡导者、绿色技术的开发者、绿色工程的建造者和绿色产业的推动者，努力探索行业发展路径，促进行业走向低碳环保。

公司根据《中华人民共和国环境保护法》、《上海市环境保护条例》等国家和地方法律法规的框架要求，同时结合八局《环境管理手册》要求，以推进绿色技术引领行业进步为宗旨，持续完善环境管理体系，设置环保兼职管理人员，通过培训不断提升员工环保意识，创新环境管理模式，增强环境管控能力；公司“全绿”产品的要求，坚持绿色采购。如采购的物资中不得含有石棉、重金属等污染环境的成分，推行 LED 光源，按设计要求采购太阳能热水器、太阳能光伏等环

境友好型产品。

公司在绿化生态大厦管理方面，通过了 ISO9001 质量管理体系新版、ISO14001 环境管理体系新版和 ISO45001 职业健康安全管理体系的三体系认证，我们在关注服务质量的前提下，还持续关注废水、空气、噪音等环境因素，在多处管理项目内推行绿色运营管理方案，物业服务企业在项目运营期间，物业项目在常用消耗品、办公设备、家用电器、设施设备物品采购计划、采购合同等文件和材料中有绿色环保要求，优先购买对环境负面影响较小、能效等级较高的绿色产品，提倡垃圾分类和监督指导机制，实施对项目区域内产生的危险废物和有害垃圾单独收集、危险化学品等保洁工程物品的分类管理机制等措施，保持对物业服务中心的废气、废水、噪音的监测，希望通过对环境因素、能源因素和危险源控制的方法，将可能的环境危害、能源消耗和人身危害消除或降低到一个可接受的状态。

在绿色运营方面，坚持“以人为本”的理念，一方面从增强个人节能降耗意识入手，养成自觉节能的好习惯，要求员工高度重视节能工作，树立“节能降耗，从我做起”的观念，从日常工作中节省能源，减少浪费，从一点一滴做起。例如：夏季办公室温度都设定在 26℃ 以上，而且做到人走关灯、关空调、关电脑电源等；一方面从设备改造入手，提高物业管理的科技含量，要求各项目对目前能耗现状分析，编制能耗管理方案，形成各层级的能耗绩效如：公共照明使用节能灯，对长明灯进行改造，使用感应式非接触型开关（声光控开关），为景观灯等安装时间功率调节装置，夜深时降低照度或停止照明以节约用电；在地下停车场安装智能亮度调节灯，在无人车经过时降低亮度，感知到有人或车经过会自动调高亮度以节约用电；水泵的节能应选用合适的加压设备，采用变频技术，用 PLC 进行控制，有效降低能耗，同时可以提高供水质量等，在运行过程中通过每月能源数据把控来评价能耗使用状况，达到能耗处于可控状态。在设备维护保养方面，提出较高的能耗标准，要求各项目主动研究设备运行规律，选用节能灯具，开展月耗统计分析、空气检测，各专业严格按公司节能降耗具体措施操作，不得私自开动设备。有效控制耗电总量，减少高峰时段用电量，实施设备能耗报告制度，每位员工均有义务对能耗浪费现象进行举报监督。

在绿色运维管理平台深化打造方面，探究 BIM+FM 平台在绿色运维领域的应用，挖掘其在能耗分析与空间统计方面的潜力；与华东院 BIM 运维小组保持紧密沟通，经过多次会议讨论和对标学习，在平台上顺利实现了能耗两级预警以及空间的合理再分配两项辅助功能，一方面为项目绿建三星运维申报积累了详实的数据；另一方面也为项目能耗管控提供了强大的助力。在管商业项目推行设备设施智能管控平台，有效实现“人+技”的科学结合，实现项目工程人员的精简和集约管控，通过云端检查及自动巡检，实现可视化、一体化的联动管理使公司管理者更为直观的了解在实际运行情况，保障管理方针准确，有效的推进；

在商业绿色运维实践方面，通过完善管理制度、运行技术、分析数据来完成中建广场项目的精细化管理，从项目机房标准化、绿建运维降能耗，精细管理提效能三个维度逐步推动中建广场高标准化、绿色运营、有效管理的发展，从而实现和延长绿色建筑的节能性、经济性和环保性；使用太阳能光伏发电系统，利用硅等半导体材料制成的光伏电池板，将太阳光转化为电流，通过光伏变压器等，

将电流并入到电网中，即可源源不断地提供电力能源。根据世界自然基金会（WWF）统计，在我国平均日照条件下，安装1千瓦光伏发电系统，1年可发1200度电，可减少煤炭使用量约400千克，减少二氧化碳排放量约1吨。经过物业方近一年的精心运营，共计节省电量近7万KWH。

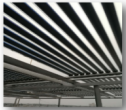
1

能耗节约

01

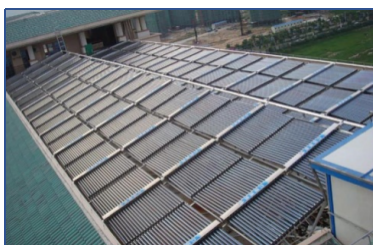
项目绿色节能设备的成功运用，使项目的能耗支出得到了有效的节约，其中：

- > **太阳能能源系统**：供电量每月大约7000 KW，转化为楼内卫生间和茶水间的供热水能源
- > **雨水回收系统**：全年项目共计回收雨水 56 吨，用于绿化灌溉，有效的节约了灌溉用水。
- > **冰蓄冷空调系统**：利用白天与夜间电费价格差的特点，在夜间进行蓄冰，白天通过融冰来提供一定时间内的空调冷量，运行至今共节约电费近50万元。





全力开发物业管理 APP、开展智慧社区建设：通过业主和物业服务人员前台后台的配合使用，对报事报修、投诉服务、数据统计、社区服务、智能家居、任务派发等进行统筹规划，方便业主的同时，也同时精确定位业主需求，不断更新服务类型，物业服务人员也能通过 APP 的使用，保证物业服务的精准性。智慧社区的引入突破了小区的局限，通过互联网和智能家居把千家万户联系起来，这就形成了大物业的概念：更明确的组织、更精细的分工、更加优质、快捷、专业、贴心的服务，最重要的是，扩展的物业服务的范畴和领域，商务服务、增值服务、信息服务的展开，引领新型物业管理健康、有序和良性地发展。



3) 绿色办公

公司全面贯彻党的二十大精神，认真落实党中央关于立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局、推动高质量发展的战略部署，深入学习贯彻习近平生态文明思想，强化组织领导、加强思想引导、完善制度建设、优化集约保障，深入贯彻“绿色办公”理念，将勤俭节约融入主营业务高质量发展中，取得了较好的工作成效。一是广泛开展宣传，在公司各办公区域深入开展主题鲜明、内容丰富、形式多样的“绿色办公”宣传教育，并依托公司 OA、电子屏、宣传栏，推动宣传工作常态化。二是鼓励使用可替换文具，如可替换笔芯、可充电电池等，提高办公文具绿色循环水平，及时回收离职人员的办公用品，将可周转类办公用品实现统一管理调拨，实现节能降耗，降本增效。三是严格执行车辆管理制度，倡导“135”出行模式（即：1 公里以内步行，3 公里以内骑自行车，5 公里以内乘坐公共交通工具）。四是建立机关节能“一走三关”制度，即“人走灯关、空调关、电脑关”，并实行轮流监管。五是推行无纸化办公，尽量采用电子件传阅文件和资料，确需打印时，采用纸张黑白双面打印，尽可能提高纸张使用效率。

公司着力打造绿色办公室，从建筑材料、办公室的设计、办公采购实现建筑节能和生态环保。具体开展的工作如：放置适宜的植物和盆栽，给办公室带来生机，同时吸收室内有害气体；定期清洁办公室的地毯等等。

4) 绿色采购

中建东孚总公司于 2022 年正式发布《中建东孚碳中和路线图》，制定碳中和计划及实施措施。在此基础上，公司以战略发展的视野，积极探索企业及行业高质量发展的“双碳”新模式，为“双碳”目标实现贡献力量。公司从源头出发，通过绿色采购，从源头节约资源、综合利用资源，减少碳排放。

在产品选择方面，积极申购绿色、低碳、环保产品，充分考虑安全健康、生态维护、资源节约、循环使用和回收利用等因素，优先采购和使用节能、节水、节材及可回收利用等有利于生态发展、环境保护及绿色低碳的原材料、产品和服务。

在供应商入库及选择方面，公司建立了供应商审核机制，对供应商进行环境和社会责任的评估，选择符合公司绿色采购政策的供应商合作。在同等条件下，公司积极选择本地供应商，以减少物流和运输过程中的碳排放，并支持本地经济发展。

在采购方式上，公司推行集中采购和电子招标采购。通过集中采购，公司压降工程材料、设备维修成本，强化环境物料监审，联动区域资源优势统筹采购，全方位减少资源浪费。通过电子招标采购，公司节约纸张、水电、差旅、人工等方面的直接成本，减少资源消耗。

4.3.4 生态保护

公司在物业管理过程中预先考虑生态环境承载能力，完善生态保护制度，保

护固有的生态系统，实现物业管理与周边生态和谐共生。在绿植养护及引进的过程中，充分考虑以下因素并制定、执行对应措施来保护生态环境：

1) 加强对噪声限制的保护措施，进入小区或商务楼的机械车辆途经要减速慢行，不鸣喇叭。合理安排装修及临时施工作业时间，尽量降低夜间车辆出入频率；

2) 垃圾分类管理：定期为小区居民普及垃圾分类知识，劝导并督促居民进行垃圾分类。同时，物业公司可以配合政府开展垃圾分类处理工作，确保垃圾按要求分类处理，以减少污染。

3) 环境卫生管理：定期对小区进行清扫保洁，确保环境卫生。同时，积极引导小区居民主动参与环境卫生工作，推广绿色环保理念。对小区道路、草坪等做好清理、修剪和保养工作，以及对小区内绿化带、散步道等进行巡查，确保绿化卫生。

4) 建立环保工作各级岗位责任制，明确职责，即领导层抓全面，管理层抓重点，实施层抓具体落实。同时建立定期检查制度，每月对施工环保和水土保持工作进行检查，发现问题及时查处，及时整改；

5) 除“四害”工作：开展全辖区除“四害”行动，动员全社会参与，开展春、秋除“四害”行动以及夏季除害、秋季灭蚊、冬季灭蝇灭蟑周等专项行动，全面“四害”滋生、活动的高峰季节。同时，加大公共场所的消杀力度，定期做好道路绿化带、预留地、待建地等日常除“四害”工作，严格“四害”密度，防止病媒生物传染疾病发生和流行；

6) 施工管理：在进行装修、施工等活动时，采取必要的环境保护措施，例如扬尘控制、噪音控制等，以减少对环境的影响。

7) 废弃物回收：设立废弃物回收站，对可回收废弃物进行回收利用，以减少资源浪费和环境污染。

4.4 安全生产

4.4.1 安全生产管理

1) 公司坚持贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，严格落实《安全生产法》及其他相关法律法规相关要求，以保证安全生产为目标，以“两个至上”为宗旨，切实夯实安全生产基础管理，实现了安全管理“双零”目标。

2) 建立了总部——项目中心——项目服务中心三级安全管理体系，明确相关领导的安全生产职责，总部与所有在管项目签订《2022 年安全管理目标责任书》，实施安全生产责任考核，层层压实安全管理责任。



3) 中建东孚物业建立了完善的安全组织架构，成立了安全生产管理委员会，并编制了《中建东孚物业安全管理工作指引》、《中建东孚安全管理制度汇编》、《中建东孚物业安全应急预案》，并下发相应指导文件。明确了总部和各项目中心以及相关岗位人员的安全管理责任。



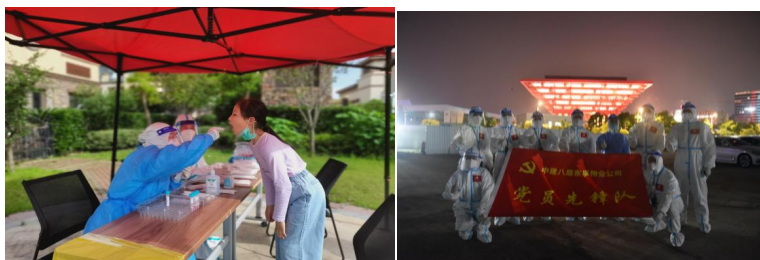
4) 为进一步增强安全生产意识，消除各类安全隐患，防止各类安全事故的发生，确保业主及全体员工的人身财产安全，将“生命至上，人民至上”的主旨落到实处，中建东孚物业公司于 2022 年 6 月在全公司范围内开展了“安全生产月”系列活动；2022 年 11 月在全公司范围内开展了安全消防月活动。二次安全活动覆盖物业公司四个区域所有在管项目，总部和各区域项目中心积极推动，项目人员和项目业主积极参与，各项主题安全活动取得了圆满成功，极大提升了员工及广大业主的安全意识。积极参加东孚公司组织的安全讲师大赛活动，通过与兄弟单位同台竞技，达到了取长补短，相互学习、促进管理提升的目的。



5) 中建东孚物业根据年度计划安排，组织开展安全生产委员会扩大会议 2 次，深入总结剖析公司安全管理中的亮点工作与不足，重点部署下阶段安全生产工作任务，以六专行动为抓手，通过组织架构、文件制定、宣贯落实、检查整改等一系列措施，稳步提升了企业安全管理的能力，确保了全体业主和员工生命财产安全。



6) 强化疫情防控工作，公司积极落实属地政府、八局、东孚公司防疫要求，快速响应并全面部署，积极落实疫情防控及安全生产责任，保持疫情防控常态化，疫情防控工作整体平稳可控。同时，公司承担了洪山路疫情隔离点运营工作，前后共收治 1200 多名疫情患者，经过两个多月的精心照顾和科学管理，所有患者全部恢复了健康，物业公司用自己的肩膀扛起了保障人民生命健康安全的历史使命。



4.4.2 安全生产投入

在项目管理过程中,公司按照国家法规足额划拨安全生产专项费用为安全生产工作顺利开展奠定了坚实的基础。

1) 在项目现场安全管理方面,实现了所有在管项目全部配备专职或兼职安全管理员,共计配备 54 人,建立了 33 支应急救援队伍,公司基础安全管理能力逐步提升。

2) 公司运营项目的消防、安防、特种设备按照相应法规,聘请有专业资格的维保单位定期进行保养和检测,并定期出具相关报告,对过程中发现的问题及时处理解决,保证设备的正常运行。

3) 公司按照国家劳动保护相关法规,为员工配置了各种防护用具,包括防护服、防护鞋、安全帽、防护工具等,确保员工健康安全。

4) 公司运营项目按照国家应急管理相关法规,配备充足的防汛沙袋、防汛挡板、灭火器、消防水带、应急水泵等应急器材,并定期组织相关器材的检测更换工作,确保第一时间处理各类应急事件。



4.4.3 安全生产教育与培训

公司建立三级安全生产教育培训制度,通过聘请安全专家讲座,组织学习标杆企业经验、内部培训等方式,分层次、多渠道、有针对性地进行安全教育培训,将安全生产教育和培训贯穿于生产运营的全过程。形成了总部季度、项目中心月度,服务中心周培训的培训机制,同时加强新入职员工的安全教育培训工作,做到先培训再考核后上岗的管理要求。



2022 年全年共开展公司级安全培训 17 次、分公司级安全培训 126 次、项目级培训 1763 次，培训后进行培训评估和考核，培训合格率 100%，所有培训记录按照公司规定归档，确保培训制度落地，培训资料有据可查。

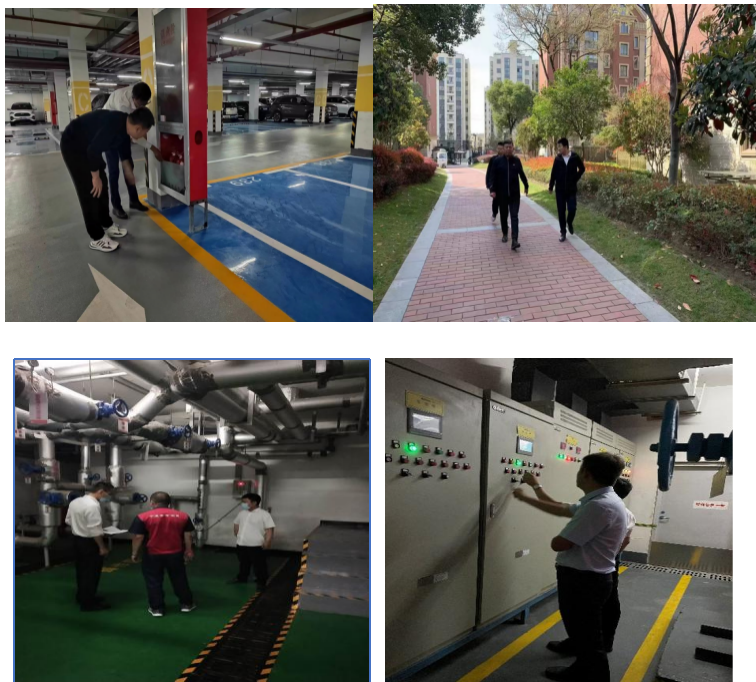
为加强安全意识，提高突发事件应急处置能力，公司根据《中建东孚物业安全应急预案》定期组织各种应急演练，2022 年在全公司范围内共组织消防应急演练 65 次，疏散应急演练 74 次，防台防汛应急演练 45 次，电梯困人应急演练 76 次。员工及业主加强防范意识，提升事故的快速应变能力，把安全工作落到实处，从源头上杜绝事故的发生。

各项目通过组织安全月主题活动、安全讲师大赛等形式强化安全文化建设，加大安全宣传，提倡全民安全教育，增强广大员工和业主的安全意识。



4.4.4 安全生产检查

公司按照《安全管理工作指引》要求，贯彻落实安全监督管理规定，执行总部半年度、区域月度、项目部周检查的三级安全检查制度，按照东孚公司要求区域公司开展月度“安全互检”检查；贯彻落实“一岗双责，党政同责”的基本要求，执行领导带班安全检查制度，提升全员安全意识，保证公司全周期服务过程运营安全。



4.4.5 安全生产事故处理

为进一步完善公司应急处置能力，提高员工在各类紧急情况下应急互救、自救能力，公司建立了应急预案管理体系，强化应急救援队伍建设和装备配置工作，针对各类可能发生的安全事故制定应急预案，并对全体员工进行教育培训，确保事故发生时公司能够快速、有效地进行人员救援和事故处置，不断提升员工及广大业主的应急反应能力及应急处置能力。从建立制度、规范检查、落实整改、严格考核，实现了 2022 年公司安全生产责任事故为零、重大设备事故为零总体目标。

4.5 顾客与消费者权益

4.5.1 确保质量

公司秉承“精致服务、至诚永远”的服务理念，始终坚持“成就客户美好生

活”的企业使命。顾客满意就是企业生存和发展的源头，也是东孚物业开展一切工作的首要任务和目标。为了规范物业服务的各项管理过程，依据三体系贯标要求，专门制定了《综合管理手册》《程序文件》《作业指导书》等制度和规定。对保安服务过程、设备维护保养过程、环境清洁及绿化服务过程、顾客服务过程的操作规程、管理办法及所要达到的标准均作出了明确规定。

公司紧跟局、地产公司部门职能调整方向，对应调整、完善体系建设，修订综合管理手册、程序文件，确定上层体系策略及方向；调整总部职能部门作业指导文件，确定中层衔接及指导职责；修订各业态项目现场作业指导书、项目经理手册和操作层口袋书，确定物业服务中心作业规范。同时，根据行业标准变更、客户需求探寻、疫情防控、满意度提升等今年重点工作关注内容，实时编制发布包括《服务红线 20 条》、《现场品质提升 50 条》、《客户大走访管理办法》、《东孚物业疫情防控管理办法》、《东孚物业满意度提升措施清单》等多项管理制度，做到策划有方向、执行有依据对主要管理服务过程进行有效控制，用严格的质量监控手段来保证管理服务质量。

公司建立了多层次的质量检查体系，包括每天的班组自检、每周的主管级检查、每月的项目级质量检查、每季度的总部品质检查、每年内部体系审核及各种不定期飞行抽查等。检查发现的问题，均制定整改措施，责任到人，对重复性发生的问题，进行相应扣罚，并制作成 PPT 进行罗列、分析，整改完成后反馈整改照片，保障 PDCA 循环关闭。

公司从各条线进行品质提升和精细化打造，保证质量先行，服务为先：

1) 客户服务：设立一个便于业主和住户联系的客户服务中心，对业主的咨询和反馈快速响应，及时解决他们的问题，主动了解业主的需求和反馈。提供高效的客户服务可以提高客户满意度，提升公司的口碑。每天开展早送晚迎，每月进行上门走访、每年组织满意度测评，定期开展业主接待日，采取总部直插式管理，积极听取业主对物业的可行性建议，并对收集到的意见制定针对性的服务质量提升措施，通过总部直插项目，快速高效地解决客户提出的问题；此外实行管家式服务，利用物业综合管理系统办公，为业主提供更便捷的报事报修和缴费等服务。



客服团队

2) 秩序维护：全面提升秩序管理整体品质，通过对门岗服务、巡逻管理主动化、规范化管理，提高秩序团队的标准化建设，编制秩序管理可视化管理手册，规范每个动作的执行标准，以结果为导向，通过准军事化训练、人员服务意识、责任心的高频培训，提升秩序人员素质，为客户提供安全的居住环境；



秩序团队

3) 工程维修：建立和执行有效的设施管理过程和档案，确保必要的设备和设施及时检查和更换，并且采取节能环保的方式来降低建筑物的运营成本。这包括设备的日常巡检、保养、维修和大修等，同时建立设备更换的台账记录，对一些易耗品及时更换，确保设施的正常运转。



工程团队

4) 保洁服务：引进高科技保洁清洁器械，用高频次、高效能的清洁服务给广大业主创造舒适优美的工作和生活环境，制定各个项目特性化保洁 SOP 管理

方案，确定每位保洁员的服务区域、服务标准，精准提供卫生清洁服务，规范保洁工具和药剂的使用，保持工具清洁、可用，用良好的工具，带来更高效的保洁日常工作。



保洁团队

5) 绿化养护：规范社区园林绿化管理，打造景观绿化亮点，为业主营造环境优美的绿色家园，与地产和绿化外包方积极沟通，针对客户触点，计划性的对园区整体绿化景观进行维护保养，添设景观小品，增强景观立体层级。



景观打造

6) 综合管理：节假日统一策划、布置、宣传、开展活动，拉近物业与业主间、业主与业主间的距离，使社区活动深入人心。



社区活动

7) 安全管理: 执行国家职业健康安全管理标准, 成立安委会, 编制公司安全生产管理办法, 加强全员安全教育培训, 定期开展各类应急预案演练, 保障客户的人身财产安全。



应急预案演练

4.5.2 责任营销

公司遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关法律法规的规定, 以业主能够接受的方式, 提供完整、正确、便于理解和具比较的产品、服务信息, 确保业主能在信息透明和对称的情况下做出购买决策、进行消费活动。同时公司严令禁止采取任何欺骗、误导、虚假、诱骗或违反法律法规和职业道德的行为。在物业服务过程中及时听取业主的意见建议, 积极沟通跟进协调解决。截至 2021 年底, 公司营销宣传活动没有违反法律法规和职业道德的事件发生。

在维护消费者合法权益方面, 公司通过与全体业主签订《前期物业服务合同》或《物业服务合同》, 让业主充分了解物业服务内容, 明确双方权利义务。公司以约定物业服务方案、服务标准、服务承诺、服务费用的方式, 提供精细、贴心、专业的物业服务。

公司将物业服务环节分为甲方交房阶段和业主使用阶段两部分: 要求接管时, 配合甲方拟定《业主临时管理规约》、《业主装修指南》及《业主服务手册》, 明确告知业主自身权利义务以及禁止行为。

公司在项目实施管理中, 对物业可能产生的安全风险及时向业主, 业委会, 居委会, 街道办进行告知。例如: 每年汛期到来之前, 物业服务中心采用宣传栏、告示栏、标识标牌等方式向业主进行防汛防台的安全告知。同时由物业服务中心组织提前做好物业各项防汛防台安全防护措施。

公司根据《中华人民共和国民法典》, 《前期物业管理招标投标管理暂行办法的通知》、《关于前期物业管理招投标的若干规定的通知》、《上海市物业管理协会会员(企业)自律公约》等有关法律法规及政策的规定, 遵守招标文件及服务合同的约定, 按招标采购要求编写投标文件, 明确服务内容、服务标准、服务费用, 做到服务方案规范、人员配置合理、费用定价合规。在服务产品定价过程中, 我们在《物业费定价管理办法》的基础上, 充分遵循各地政府部门制定的

指导价格标准，保证为客户提供质价相符的服务内容，细化物业服务职责，明确物业服务范围及内容，结合“高标准严要求”的管理准则，为业主提供优质的物业服务，做好物业保值增值工作，同时打造业主趣味运动会、老年大学、幸福书屋等一系列增值服务产品，让客户充分感受到物超所值。全面落实执行企业社会责任。

4.5.3 投诉与争议处理

公司对投诉与争议进行分类管理，按类别进行定向处理，对客户提出的投诉，按照工程类、客服类、秩序类、环境类、服务态度类、遗留问题类进行分类派单处理，积极与客户进行沟通；争议处理方面，公司对公区占用、邻里矛盾、生活问题解决、产权及使用管理权等事宜，积极协助街道、居委、派出所等单位进行沟通与后续跟进。

公司从总部层面设立投诉处理响应机制，编制发布《投诉全过程管理制度》，规定 13333 投诉处理时效。总部客服条线处理重大有效投诉，区域/城市公司层面负责处理与政府及相关部门协调的重大投诉，项目层面对客户投诉进行现场采集、分类、处理、报备和回访。在物业服务中心等客户主要接触地点，通过设立客户接待端口及相应的服务窗口，与客户进行全方位沟通，并设专人进行管理维护。物业服务中心客服条线会定期对业主开展上门走访，了解客户需求，对有过投诉的客户进行重点关注，对投诉处理后期是否有复发进行再排摸，保证投诉处理的有效性。

公司高度重视客户满意度，持续优化客户投诉处理流程，把妥善处理客户投诉、解决争议矛盾作为有效建立公司品牌的重点工作来抓。前台客服受理投诉后，如遇工程问题，在质保期内的，第一时间上报地产，并及时与总分包单位进行沟通，要求履行其维修职责。质保期外的，立即派发相关派工单任务，要求工程人员现场查验，收集书面资料，必要时现场拍照，协调责任部门制定处理方案，同时将投诉内容记录在思源客服系统，实时跟踪验证，确保在约定期限内关闭。投诉处理完毕后，48 小时内及时回访客户，回访内容就事件处理的投诉渠道、响应速度、处理效率、解决效果等了解业主的意见和建议。

2022 年，全年共接到 400 投诉 10 起；地物系统一体化 120 起，限时关闭 109 起，限时关闭率 90.83%

4.5.4 隐私保护

公司从管理与操作层多方面进行客户隐私保护工作，制度方面，编制客户隐

私管理办法,要求各物业服务中心,特别是一线操作人员,在收集业主信息时均由专人负责,并将客户隐私的重要性在新员工培训中作为关注项,客服条线对思源客服系统中的客户信息进行归口管理,公司其他各部门调用系统内任何客户信息需经客户服务部经理批准,客服系统员工需本部门经理批准后方可调用。在保护客户隐私的前提下合理、合法地使用客户数据,由专人管理,非涉密人员无权查阅客户信息。在财务条线,公司亦采用相同的隐私保护原则,后台业主缴费记录调用均需通过财务部经理同意方可调阅。

4.5.5 倡导责任消费

公司根据不同区域、不同业态、不同定位项目,分别制定了服务产品线;案场类项目 A\B\C 三级服务标准。

公司严格按所制定的服务标准提供服务,同时参考政府指导价和市场调节价,科学合理地测算、制定物业费收费标准,向省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门及房地产行政主管部门报备,并将收费标准在物业服务合同中予以明确约定。

公司针对项目公共维修资金的使用,严格按照规定流程经业主委员会及业主大会审批,第三方专业机构审核确认后启用,并定期向全体业主予公布公示,做到质价相符,合法合规。

4.6 合作共赢

4.6.1 权益保障

公司与供应商携手同行、共享共赢。公司秉持着公平、诚信和合作共赢的原则,发挥优势引领作用,完善与供应商的沟通机制,主动服务、资源共享、信息互通,致力于建立互利共享的合作关系。

公司坚持公平竞争原则,推行公开招标的采购方式。在招标采购中,公司遵守相关法律法规和商业道德,确保所有符合条件的供应商都有平等的竞争机会。公司不偏袒任何一方,以确保公平竞争,实现合作关系的长期稳定。

公司注重维系与供应商的良好关系。与供应商合作时,公司会明确双方的权益和责任,并通过签订合同来规范双方的合作关系。公司会谨慎处理成本和收益的关系,确保价格公道、交货周期合理等。公司具备严密的合同履约管理制度,确保合同签订后能够顺利履行。公司关爱外包员工,提供具有竞争力的薪酬、

福利、培训等，以至诚之心加深互信。

公司建立了供应商沟通、评价、分级制度，有效促进供需双方互相进步，为优良的供应商提供了长久的合作机会。公司修订了《供应商管理办法》，形成了《供应商管理办法（2022 修订版）》。公司依据该办法，采取发文、约谈、表彰等多种形式加强与供应商的沟通，并对供应商反映的问题及时组织相关部门和责任人予以落实。公司通过定期检查和不定期抽检对供应商进行综合评价，将供应商分为优秀、合格、不合格、黑名单四个等级。公司对不同等级的供应商采取不同的处置规则，给予优质供应商激励，劣质供应商处罚，促进双方共同进步。

4.6.2 责任采购

公司遵守招标投标相关法律，遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，确保招采全过程合法合规，落实企业社会责任。

公司采购管理严格按照项目年初预算为主导，根据物业采购需求复杂的行业特点，贯彻以计划采购为主，零星采购、紧急采购相辅的管理理念，执行询价、比价、交货、质量、售后等综合比较措施。积极推行阳光招采，与海牛网、云筑优选、苏宁易购、京东工采等电商平台开展广泛的合作，同时开展了各类物资标准件建库工作。充分利用线上平台操作便利、过程透明的特性，在保证流程合规、成本节约的同时大大缩减了采购时限。初步搭建了一套高效的阳光招采体系。保证采购过程合法、合规、合理、高效、公开。

在供应商推荐选择环节，公司不断优化供应商资格预审检查，全面上线云筑网进行供应商注册、认证及审批入库。对获得政府部门资质证书、诚实守信证书以及具备贯标 ISO 质量体系、环境体系、职业健康安全体系等相关体系认证证书，业内口碑好、信誉优秀的供应商，优先考虑列入候选供应商。

在采购管理上，公司贯彻公开、公正、公平的原则，采购以质论价，通过综合评定推荐合理低价。公司不断加大合规管控力度，严明招标投标纪律，严控评标推荐环节，对有违法招标法律和政策的供应商，一经查明直接列入禁用供应商，永久禁止合作，体现公司采购责任的担当。对负责采购的公司职员，定期开展专业宣贯培训，执行采购人员定期轮岗制，严明工作纪律、严禁贪腐受贿、坚决杜绝饱私囊。

在供应商评价方面，公司各物业服务中心作为供应商提供服务的第一监督人，在做好供应商服务监督管理的基础上，按月度、季度对供应商的服务质量、综合履约情况会同分公司及总部相关部门进行考核评价。项目中心、公司总部相关需

求部门采取发文、约谈、表彰等多种形式与供应商进行沟通，并对供应商反映的问题及时组织相关部门和责任人予以落实，进而提升服务品质，维护业主合法权益，切实履行企业社会责任。公司组织年度优秀、合格、不合格、黑名单供应商名册审核评定工作，由项目经理/项目负责人→分公司相关部门→分公司领导→总部相关部门→总部领导逐级审核评定，并提交上级公司主管部门报备。对年度考评成绩优秀的供应商，给予投标推荐优先权及中标优先权。对年度考评成绩合格的供应商，自合同履行完成之日起 2 年未与公司合作的，在供应商库内冻结。对年度考评不合格的供应商，进行约谈，3 年内禁止使用。对黑名单供应商，公司永久禁止使用。

4.6.3 责任监督

公司主动接受广大业主、业主代表、业主委员会、居委会、街道社区办、物业行业协会及政府有关职能部门的监督、检查，积极协助上述单位/个人的工作，努力打造安全、舒适、整洁的物业。

在供应商管理方面，2022 年公司修订《供应商管理办法》、《招标采购管理办法》、《秩序外包服务标准》、《保洁外包服务标准》、《绿化外包服务标准》，对秩序、保洁、电梯、消防等服务供应商考核更加科学、精细，有效提升项目服务品质。进一步推进云筑网采购，公开招标方式执行率为 100%；云筑网在线评标率为 91%，高于指标要求的 90%。

公司每年召开一次供应商大会，宣贯公司供方管理及采购管理制度；倾听供方意见建议，充分开展沟通交流，维护友好关系，并促进双向提升。



公司定期对供应商履约情况进行评审，主要涉及供方主业资质、安全防护、现场服务、质量管控、服务报价、人员配备、人员管理、培训机制、物资配备、售后响应、风险规避、业内口碑、荣誉信用等方面。物业服务中心通过周检、月检，公司组织品质部、技术部专员季度检查，建立通畅的上下沟通机制，对供应

商的履约情况及改善落实进行全面审查。发现安全、环境类风险隐患，立即采取措施停止损害，同时发出书面告知函，提出整改要求，严令供方限期整改，并全程监督检查，直至消除隐患，维护业主/客户人身、财产安全，维护物业安全、环境面貌。

4.7 和谐劳动关系

公司始终坚持“人力资源是企业持续发展的核心资源”的理念，维护员工正当合法权益，不断完善管理制度，优化员工体验，丰富员工业余生活。

结合行业发展与公司优势，从人才的招募与选拔、培训与开发、评价与激励等角度，推动人力资源管理的提升和发展，吸引业内优秀人才，加强数字化管理，发挥公司造血能力，优化公司人才梯队，完善薪酬体系与绩效管理机制，提升雇主品牌形象，为公司运营体系的打造提供坚强的人才保障，建立企业与员工之间的和谐劳动关系。

4.7.1 尊重人权

1) 依法合规，保障权利

公司在人力资源管理工作，遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国工会法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规，并遵守各地政府的地方政策，保障了员工的基本权益。

2) 公开透明，机会平等

公司在各岗位招聘过程中实行公开透明录用要求和录用流程，在录用过程中经过需通过多方意见，公平公正地选拔人才，严格把控人才质量，使应聘人员享有平等的就业权利，杜绝了用人过程中的暗箱操作。

公司严格遵守公开招聘、平等竞争、择优录用的原则，不因性别、年龄、民族、种族、宗教等因素区别对待，对所有候选人一视同仁。

鼓励和支持在职员工参加证书获取和培训机会，并依照公司培训制度予以费用报销，为员工创造平等的成长空间，对员工职业生涯发展产生积极作用。

3) 尊重隐私，保护信息

公司按照法律进行员工的个人信息收集，并对员工个人信息严格保密。公司严厉打击信息泄漏问题，对违规违法依法追究其责任，切实保护员工的个人信米

非司酮私不外泄。

4) 文化先行，共同发展

公司积极宣传企业文化，推动公司上下以“家和文化”为核心，促进团队合作发展，并定期组织活动进行参观学习、团队拓展、交流分享等，利用多种形式让员工能够了解和参与公司的发展历程，变革目的等过程中，提高员工的向心力。

4.7.2 劳动合同与薪酬

a) 人员稳定，结构合理

截至 2022 年底，除华北、华南地区外，公司直接管理的华东地区用工总人数达到 2023 余人（自有人员 667 人，外包人员 1356 人）。在自有人员中，女性员工占比 55%，年龄结构较为合理。

表 4.7.2-1：在岗员工年龄及职位占比情况

类别		比例
年龄结构	30 岁及以下	34.33%
	31-40 岁	36.29%
	41-50 岁	18.74%
	51 岁及以上	10.64%
职位构成	领导人员	1.95%
	中层管理人员	6.75%
	一般管理人员	8.85%
	普通员工	82.45%

公司严格执行《劳动法》《劳动合同法》等国家相关法律法规，本着公平、诚信的原则，与在岗的员工 100%签订书面劳动合同，不低于最低工资标准执行比例为 100%。劳动合同的履行、变更、解除和终止均符合劳动法相关规定。公司 2022 年的员工数量较 2021 年增加 21.05%，进一步扩大了公司规模。

b) 稳定薪酬，正向机制

公司根据同行业市场薪酬水平，并结合公司实际经营情况，对薪酬细则进行修订，合理调整核薪方式，依据办法内容，遵循按劳分配原则，同时结合个人奉献，给予员工合理的薪资报酬。同时，在明确薪酬执行标准与操作规则的基础之上，不断提高薪酬管理工作的规范程度，完善保障、激励机制，考虑不同层级、

不同条线的薪酬需求和市场匹配度，使之更适用于公司快速发展的步伐。

公司设立并持续更新员工绩效考核制度，以正向激励为导向，同时重视优胜劣汰，提倡绩效机制的运用，合理发挥绩效考核的管理职能。2022 年，以绩效、日常工作为依据，公司首创星级评定制度，将选拔优秀人才、稳定中坚力量、减少低星比例相结合，挖掘员工工作潜力，打造积极向上的工作氛围，有效地提高了招聘速度和人员品质。

2022 年，是国家疫情防控的关键一年，上海地区 3-5 月封控期间，公司着力彰显央企情怀，为坚守岗位的公司自有员工乃至外包员工共计 1151 人次，共计发放了近 292 万的抗疫补贴，竭力保障有付出者皆有回报。

公司切实保障员工合法的就业权利，并根据法律法规，在国家规定的节假日内正常落实工资。

4.7.3 社会保障与福利

依法维护员工合法权益是构建和谐劳动关系的基础，员工是单位里社会责任的承受者、传播者。

1) 多重福利，凝心聚力

公司致力于为员工提供全面的福利保障，按照法律法规规定缴纳五险一金（养老保险金、医疗保险金、生育保险金、工伤保险金、失业保险金、住房公积金）社会保险覆盖率 100%。依法维护员工合法权益，按时足额发放各项劳动报酬，每月按时足额发放职工工资，及时办理职工养老、医疗、失业、工伤、生育保险接续和转移工作。为提高员工养老收入水平，公司还为有意向的员工缴纳企业年金。为全体员工购买员工意外保险，并为每位女职工另行购买特殊疾病保险。

为增强员工凝聚力，给予员工更好的节日体验，每逢重大传统节日，公司特别为员工发放节日津贴。针对加班的员工，根据法律法规的规定，为员工提供调休和结算加班工资。

2) 工会牵头，暖心关怀

积极协助党政做好防控工作，公司工会心系抗疫一线员工，公司领导多次深入基层看望、慰问项目员工，了解职工需求，公司工会打通物资供应渠道，采购、配送各类生活、防疫物资，给单身员工送去防疫物资，累计投入资金 11.1 万元，慰问职工 712 人次，为广大一线物业人解决燃眉之急。公司总部、各项目中心、各项目定期举办员工集体生日会、全年开展元旦联欢会、元宵节煮汤圆、中秋节

玉兔 DIY 等暖心活动，同时密切关注职工的身心健康，组织全体员工体检、落实女职工两癌筛查检测，开展职工心理讲座，疏导员工复工复产后的心理压力。



4.7.4 职业健康安全

1) 持续保障 安全稳定

公司建立和实施职业健康安全管理体系并获认证，至今一直处于有效运行状态，每年均通过内部评审和审核中心的外部审核。近两年，公司内部未发生严重工伤事故。

公司从总部、区域/城市公司、物业服务中心三个层级定期梳理危险源和风险清单，定期开展评审，将职业健康隐患排查出来，将风险降到可接受的阶段。公司品质部与商法部联合对工程、秩序、环境等重要操作层条线的职业风险进行排查并梳理上报至东孚公司总部，形成职业健康保障的联动机制，并不断根据物业服务中产生的新活动、新运营、新设备等进行风险隐患定级，保证职业健康安全在制度上，在排查上，在抵御上，是及时且到位的。

2) 定期培训 监督执行

公司制定了一整套安全生产管理制度及规定。每年公司总部定期对项目一线进行监督检查并及时通报，项目公司落实整改后进行验收。要求各区域公司必须确保安全生产保证体系正常运行。在安全生产保证体系运行过程中要通过公司内部评审及上海市质量体系审核中心外部评审，确保了物业运行现场安全生产工作规范有序展开。

公司各级机构成立安全应急小组，建立分层级、分专业、分单位、分场所的全面应急管理体系，编制应急预案（见表 4.7.4-1），对相关人员进行应急知识培

训，定期在机关办公区域和施工现场实施应急识别和应急救援演练，确保员工具有处理各种紧急和危险情况的能力。公司遵循上级单位发布的《综合应急预案》和《应急准备和响应指导书》，指导应急预案的编制和响应，对工作场所紧急状态和危险情况做好应急准备，并做好与当地政府部门应急救援体系的衔接，必要时能最快得到当地救援。

表 4.7.4-1：应急预案

类 别	预 案 范 围
现场处置方案	高处坠落、物体打击、触电、坍塌、机械伤害、爆炸、火灾、急性中毒等毒、突发性公共卫生事件等应急预案。
舆情管理	因销售案场引起的已发生法律诉讼，或已经被媒体曝光的，及 5 人以上的集体投诉
服务中心应急预案	依据具体服务中心及区域特点制定
	各类治安类事件应急预案
	特殊气候应急预案：地震、台风、暴雨等

公司在全员开展了职业健康安全内部培训，工程条线开展设备设施管理及日常操作培训，注重设备维保的同时着重讲解了安全事宜；环境条线开展员工风雪天气外部清扫注意事项等培训；客服及综合条线开展了办公环境下如何防止久坐疾病的培训。公司 2022 年至今开展工间操活动，开展各类包括健步走、马拉松等文体活动；公司为员工提供适宜、健康、安全的工作环境。公司除了每年组织全体员工进行职业健康体检之外，必要时聘请健康专家进行员工职业健康安全教育培训，保护了员工的身心健康。公司为员工发放防暑降温费、项目部还为施工人员送上防暑降温用品，对女工的孕期、产假、婴儿哺乳期都有相应的劳动保护制度及休假制度。另外，公司还为员工发放劳动保护用品，以及为困难员工发放慰问金、慰问品等。

4.7.5 民主管理

公司向来注重对员工各项合法权益的保护，通过职工代表参加职代会、集体协商、双向沟通机制、设立实体意见箱、意见邮箱等多种平台，让职工有话可说，有事可找，有怨可诉。

信息公开

意见箱：

Email: zjdfwyyjx@cscec.com

Tel: 021-60939168-1258

纪检信箱：

Email: zjdfwyjj@cscec.com

1) 工会组织，覆盖全员

公司工会严格按照上级要求，实现工会组织、女工组织全覆盖，工会联合会组建率达 100%。公司工会会员人数 582 人，配齐配全配强专（兼）职工会干部，按规定落实相关待遇。深入项目基层，建立工会干部基层联系点 1 个。进一步规范工会经费的使用，按时完成工会经费收缴工作。严格遵照《物业公司工会经费使用细则》，确保会费做到专款专用，切实服务广大职工群众。

2) 群策群力，参与管理

二届三次职代会共收到职工提案 23 份，整合为四大类 17 项，立项 12 项，提案最终完成 10 项，持续推进 2 项。组织召开两次职代会民主管理联席会议，会议审议通过《物业员工手册（2022 版）》、《东孚物业项目人员选拔任用管理办法》等多项制度。结合职工需求，形成工会服务职工实项目清单，清单 7 条内容全部销项。各项目中心、各项目先后召开职工大会，公司工会在民主管理方面取得了明显进步。

4.7.6 员工培训与发展

公司注重员工职业生涯发展，每年制定培训计划，并组织实施有特色的培训活动，满足员工自我提升的需求，提高日常工作的操作规范，打造公司学习型组织的基础空间。

1) 形式丰富，内容多样

截至 2022 年 12 月 31 日，全公司共开展培训 870 场，参培人数 5247 人次。其中，开展物业直播课程 15 次，学习人次 470 人，直播内容覆盖：工程类、安全类、管理类、客服类、法务类等，培训讲师大部分来自公司内部资深员工。此外，持续推进公司内部培训的完善，培养优秀内训力量，于 2022 年 11 月完成了公司内部首届内训师培训训练营和第一届讲师大赛。选拔培养出了首批 6 位优秀的内训师，并沉淀地出了 12 门视频微课，其中优秀的微课作品放在了公众号进行分享。与此同时，网络教育平台得到了充分利用，员工参与度逐年提高，自主学习氛围良好，全年物学网学习课时数累计 7484 小时，人均学习课程数约 24 门/年。

2) 明晰梯次，层层培养

2022 年公司培训体系不断清晰，依据各层级人员不同的培训需求，紧抓痛

点，因材施教，提升团队整体业务能力和服务能力。10月完成公司首届内训师训练营，通过培养内部讲师沉淀了专业知识，激发了员工的学习积极性和分享欲望，同时也为公司骨干力量提供了发展和展现的平台；11月开展项目经理训练营，全面提升了参训学员的综合素质和管理水平，增强了新老项目经理的履职能力；11月还开展了民法典-公共维修资金专业培训，强健了公司项目管理方面的法律意识；同月，组织开展东孚物业公司首届内部讲师大赛，开发出了12门专业微课，为公司内部培训的搭建打下了基础，同时为公司内部优秀经验的沉淀和分享提供了广阔的平台，实现了知识的传承和延续，创造了良好的学习型组织氛围。

3) 积分赋能，强化激励

2022年公司从员工与内训师双角度出发，施行有效激励和规范管理。11月发布中建东孚物业内部讲师管理细则，明确了内部培训讲师的职责、聘用资格、考核流程及相关待遇，充分发挥内训师在管理成果总结、人才培养等方面的积极作用。公司内训师2022年累计分享课程12门，丰富了内部知识库。

4.7.7 员工沟通与关爱

公司一直关注并致力于解决涉及职工最关心、最直接、最现实的利益问题。积极建立并完善各种双向沟通机制，及时开展交流和回馈，解决员工诉求，丰富员工业余生活。

1) 开通渠道，促进交流

公司为员工建立了用于工作交流的OA办公平台、腾讯QQ群、企业微信等信息化平台，定期召开民主生活会、员工座谈会、职代会等，向全体员工征求提案，鼓励大家为公司的发展建言献策，同时针对工作中的难题进行沟通交流，取长补短。

2) 学习共进，丰富生活

公司工会着眼基层关心、职工关切的问题，真正做到“我为群众办实事”，开展职工摄影协会户外摄影活动，丰富职工业余生活，参加局职工摄影展、书画展，上报作品20余幅。持续传递“同心同德同向同行”企业文化、丰富女职工的精神文化生活，开展物业司女职工周末学校活动；丰富社区小朋友暑期生活，来自社区的小业主在为期7天的社会实践中，亲身体验“小客服”“小工程员”等四类基础性物管岗位及工作。参与上级工会“孚小将”暑期爱心托管班、临港新片区成立三周年暨中建八局上海地区单身青年联谊等活动；积极参加局第二届

“最美八局人”职工微电影大赛，拍摄作品《守“沪”这座城》斩获局微电影大赛纪实类银奖。举行职场心理健康讲座，疏导员工心理压力。开展困难职工慰问活动，满足 8 名家庭困难职工的细节需求。

3) 榜样精神，树立标杆

公司每年从经营水平、管理能力、创新技术等维度，表彰先进团体和个人、树立典型，发挥表率作用和正能量，进一步调动广大干部职工的积极性、主动性、创造性。



4.8 社区参与和发展

近年来，公司从客户视角，不断深化“与客户同行”的文化内涵，在东孚公司“拓展幸福空间”品牌架构下，完善“服务城市发展 成就美好生活”“精致服务 至诚永远”的使命和理念，系统梳理物业公司的品牌 VI 标识。开展有自身特色的社区文化活动，不断传播东孚物业正能量。以人为本，不断深化“与员工同行”的文化内涵，打造有温度的“家文化”，以发展、共享的机制凝聚员工。

4.8.1 社区建设

公司发布《近悦生活社区文化手册》，围绕春夏秋冬四个季节开展有特色的社区文化活动。春季：春雷响驱五虫，惊蛰到挂香囊，夏季：凉茶派送，清凉伴你行，秋季：养生咨询，健康随行，冬季：茶派送点，温暖相伴。在增加业主粘性，提升客户满意的同时，打造企业文化品牌。为拉近业主距离，增强客户黏性，进一步扩大公司品牌影响力，实现 2022 年“两翼齐飞”重点工作要求，公司分别于 4 月、10 月，围绕重大节庆日、主题文化日等开展活动策划，组织各服务中心开展了 157 次社区文化活动，例如：“悦享生活·粽情端午”节日主题活动、“月满中秋”系列社区活动、十月社区主题文化活动及各类便民活动等，重阳节，

组织项目人员上门慰问困难、独居老人，并结合大走访，将爱心举措延续，持续关爱空巢老人。2022 年先后有 37061 人次的业主参与了各项社区文化活动，业主参与率达 80.6%。



4.8.2 公共事业发展

1) 助力普法宣传，开展志愿服务

为切实增强群众电信诈骗防范意识，东孚物业员工及时上门进行防范宣传，引导业主正确使用国家反诈中心 APP。公司大力发扬雷锋精神，为奉献为荣、全年开展各类便民服务 100 余次；联合属地社区卫生院，组织爱心义诊活动，为业主测量血压，解答病疑，讲解健康知识；召集全体员工参与到地垫、纱窗清洗当中，为业主提供干净整洁的居住环境；提供免费理发等贴心举措，用实际行动为争做“雷锋”式物业人，公司退伍军人志愿服务团队获授“先锋服务队”荣誉称号。



2) 培育家和文化，履行社会责任

公司培育富有物业特色的“家和”文化，策划“同行筑梦·筑福夕阳”公益活动，开设满足业主“老有所乐，老有所学”需求的社区老年大学，举办“新竹夏令营”儿童暑期活动，让东孚社区始终保持温度、温暖和温情。积极响应党和政府号召，助力乡村振兴，弘扬红色物业文化，组织党员、员工代表前往西安市周至县周一村采购农特产品，进行“消费扶贫”，让绿色优质农产品从田间地头走向东孚社区，双向馈赠幸福。



4.8.3 促进就业

近年来，社会对物业行业的要求不断提高，发生的热点层出不穷，公司深刻认识到自己所肩负的社会责任，尽全力履行吸收就业人群。截至 2022 年 12 月，公司女职工占比 55%，50 岁及以上男员工、40 岁及以上女员工共计占比 20%。2022 年全年共吸纳社会成熟人才 300 余人，为社会整体的安定、繁荣与发展作出了积极贡献。

为在校生提供就业实习机会。为了能让即将毕业的应届生更好、更快适应角色的转变，公司先后与招聘重点院校联系，提供毕业生实习和见习岗位，为学生今后职业生涯的开展，打下坚实基础。

积极响应社区，为困难就业人员安排岗位，发挥社区工作优势，并为就业困难的人员开展公益课程，体现央企责任与担当。

4.8.4 保护弱势群体

持续落实“四送”活动。年初开展冬送温暖系列活动，为员工和业主送去温暖；策划夏季送清凉系列活动，为一线员工发放防暑降温用品，给战高温的员工送去一份清凉和关爱。公司总部、分公司、各项目定期举办员工集体生日会。全年发放新婚生育慰问金 27 人次，组织全体员工健康体检。积极开展“三八”妇女节庆祝慰问活动，组织女职工周末学校 2 次，落实女职工特殊疾病互助保险，1 名女职工获得互助保险金。

全年建立两批次共计 19 个项目的“我为群众办实事”实践活动项目清单。以项目为依托，以“提质惠民当先锋”为口号，组织开展爱心义卖、家电维修、健康义诊等志愿者活动，以及业主沙龙、环境美化、托幼管理等社区服务。各类服务活动 30 余次，惠及职工群众及广大业主 7000 余人，取得良好社会效益。



4.8.5 防灾救灾

2022 年，公司持续完善防灾救灾应急体系、提升应急能力，坚持事前预防与事后救援并重的原则，严格执行《防灾救灾调查处理管理办法》等制度，加强应急救援队伍和装备建设，强化应急处置，提升应急处理水平。

2022 年面对上海疫情封控的严峻形势，公司始终战斗在疫情防控第一线，积极响应政府号召，物业人员冲锋在一线，协助居委做好核酸检测、人员筛查、防疫物资发放、隔离人员生活保障等工作。投身“大上海保卫战”，全力保障在沪 24 个防疫主体 3 万余户业主的健康安全，共计投入防疫人员 700 余人，累计服务业主超 80000 人，运营洪山路应急中心，接收隔离人员 1200 余人次。针对夏季台风、冬季寒潮、暴雪等极端天气的侵害，公司结合区域实际提前制定预案，储备应急物资，做好项目风险排查工作，在极端天气来临期间，公司领导全体下沉一线，靠前指挥，防范灾害发生。



5 企业荣誉

5.1 公司级荣誉

公司 2022 年获得奖项情况

序号	获奖名称	颁奖部门
1	2022 年中国国有物业服务企业综合实力 50 强	中国物业研究协会
2	2022 年中国品质物业服务领先企业	中国物业研究协会
3	2023—2022 年中国物业服务企业品牌价值 100 强	中国物业研究协会
4	2022 年中国物业服务企业综合实力 50 强（第 42 名）	中国物业研究协会
5	2022 年中国物业社会责任贡献领先企业	中国物业研究协会
6	2022 年中国住宅物业服务领先企业	中国物业研究协会
7	2022 年度上海市物业服务综合能力星级测评五星级企业	上海市物业管理行业协会
8	2022 年度上海市物业管理行业协会疫情防控先进单位	上海市物业管理行业协会
9	2022 年中国国有物业服务企业综合实力 30 强（第 24 名）	上海市物业管理行业协会
10	克而瑞服务力专家智库首批企业会员	克而瑞
11	上海市物业管理行业诚信承诺企业 AAA（2022-2023）	上海市物业管理行业协会
12	2022 物业服务满意度领先企业	上海易居房地产研究院、克而瑞物管
13	2022 物业服务力百强企业	上海易居房地产研究院、克而瑞物管
14	2022 商业物业服务力 TOP20 企业	上海易居房地产研究院、克而瑞物管
16	南京市抗疫优秀物业服务企业	南京市物业管理行业协会

序号	获奖名称	颁奖部门
17	2022 陕西省物业服务企业综合实力 50 强第 36 强	陕西省物业协会
18	2022 陕西省物业社会责任贡献领先企业	陕西省物业协会

注：填写市级及以上的主要荣誉情况。



5.2 项目荣誉

序号	获奖名称	颁奖部门
1	2022 年度服务力标杆项目	上海易居房地产研究院、克而瑞物管
2	2021 年度“南京市物业管理治安秩序优秀小区”	南京市住房保障和房产局、南京市公安局
3	市级园林式居住小区	南京市绿化园林局、南京市绿化委员会办公室
4	南京市市级示范物业管理项目	南京市住房保障和房产局
5	南京市市级示范物业管理项目	南京市住房保障和房产局

注：填写市级及以上的主要荣誉情况。



5.3 个人荣誉

序号	获奖名称	颁奖部门
1	克而瑞服务力专家智库首批顾问成员（金忠奎）	克而瑞
2	优秀共青团干部	共青团上海市城乡建设和交通工委委员会
3	2022 年度上海市物业管理行业协会疫情防控优秀个人	上海市物业管理行业协会
4	2022 年度人力资源管理先进工作者	南京市物业管理行业协会
5	2022 年度文化宣传先进工作者	南京市物业管理行业协会

6. 2023 责任展望

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是实施“十四五”规划承上启下的关键之年。我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳字当头、稳中求进工作总基调，完整、准确、全面贯彻新发展理念，全方位推动高质量发展以实际行动和实际成效更好扛起新使命、谱写新篇章。

跋山涉水不改一往无前，山高路远但见风光无限。我们坚信，持续地履行好企业社会责任，将会带来企业经济效益的进一步提升。公司将结合自身专长和优势，以可持续战略的顶层设计为指引，打造企业社会责任的长效机制，集结各方力量，全面覆盖并持续推进，形成有自身企业特点的战略型企业社会责任路径。努力为行业和谐、健康、可持续发展作出新的贡献。