



中建東孚物業

CSC DONGFU PROPERTY SERVICE

2023 社会 责任 报告

Social responsibility report

全心服务 臻于至善

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	6
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	7
4.1.3 持续创新	8
4.1.4 信用管理	9
4.1.5 责任投资	9
4.2 公平运营	10
4.2.1 反对商业贿赂和防止腐败	10
4.2.2 公平竞争	10
4.2.3 尊重产权	11
4.2.4 推动行业健康持续发展	12
4.3 环保节约	12
4.3.1 环境管理	12
4.3.2 降污减排	13
4.3.3 资源节约与综合利用	14
4.3.4 生态保护	16
4.4 安全生产	17
4.4.2 安全生产投入	20
4.4.3 安全生产教育与培训	20
4.4.4 安全生产检查	21

4.4.5 安全生产事故处理	21
4.5 顾客与消费者权益	22
4.5.1 确保质量	22
4.5.3 投诉与争议处理	25
4.5.4 隐私保护	26
4.5.5 倡导责任消费	27
4.6 合作共赢	27
4.6.1 权益保障	28
4.6.2 责任采购	28
4.6.3 责任监督	28
4.7 和谐劳动关系	29
4.7.1 尊重人权	32
4.7.2 劳动合同与薪酬	31
4.7.3 社会保障与福利	31
4.7.4 职业健康安全	32
4.7.5 民主管理	33
4.7.6 员工培训与发展	33
4.7.7 员工沟通与关爱	34
4.8 社区参与和发展	33
4.8.1 社区建设	34
4.8.2 公共事业发展	35
4.8.3 促进就业	35
4.8.4 保护弱势群体	36
4.8.5 防灾救灾	36
5 企业荣誉	37
5.1 公司级荣誉	37
5.2 项目荣誉	38
5.3 个人荣誉	39
6. 2023 责任展望	40

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”）第五次公开发布企业社会责任报告。十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 2019 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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

本报告披露的财务数据来自公司各类财务报表，其他数据来自公司内部统计，特别说明除外。本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性负责。

2 高管致辞

2023年是机遇与挑战并存的一年。公司全面贯彻党的二十大精神，以实施五大“必胜之仗”为突破口，破解自身发展难题；以强化体系建设、打造标杆项目为切入点，推动服务品质提升；以参与公开市场竞争和联动局内单位为着力点，做大企业规模；以创新增值运营模式和推进费用确权回款为落脚点，提高盈利能力；以建设红色物业、打造品牌矩阵为载体，推动主题教育。我们在应对挑战中迎难而上，在抵御风险中砥砺前行，确保公司稳的根基不断夯实、进的动力持续迸发，交出了来之不易、成之惟艰的答卷。

2023年，有迎难而上的开拓进取，也有静水流深的长远构建。

这一年，我们坚持凝心铸魂，淬火砺剑，在强基固本中抓好党的建设。突出发挥党建引领作用，紧跟党中央主题教育工作部署，推动第二批主题教育走深走实；深入推进党建品牌矩阵完善，打造“幸福申港”“五心宁港”党建品牌；扎实开展“红色物业”建设与文明单位创建，将党建工作融入基层社区治理，与主营业务融合互促、协同发展。

这一年，我们坚持终日乾乾，拓新致远，在提质增效中推动企业发展。以超越自我、追求卓越的进取精神，在上海、西安等地中标多个社区、案场及办公楼项目；高效推进新业态拓展，承接湿地公园、教学场所、建筑工地、文旅景区等新型物业服务项目，业态布局日趋多元、发展潜力持续释放；斩获公共设施管理服务、城市服务企业资信等国家一级资质，不断提升城市服务能级。

这一年，我们坚持履职尽责，守正创新，在高标定位中提升服务品质。坚持以客户为中心，深入实施“5个1工程”，获得客户高度认可；以创造幸福生活为理念，锤炼四大特色，精心设计服务细节，推出乐风、璟雅、御颂三条服务产品线，为业主提供定制化服务；在上海、南京、西安等城市打造一批标杆项目，实现三条服务产品线快速落位。

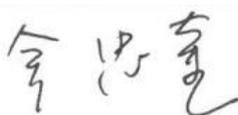
这一年，我们坚持初心不改，尽心尽责，在温情守护中满足业主需求。全面贯彻投诉报事全过程管理，落实“项目经理接待日”“入户走访”等工作，把业主的关键小事办成头等大事；聚焦三条客户动线管理，针对性开展专项行动，提升业主居住体验；围绕节日节庆，开展各类主题活动，有效增强业主粘性；以“筑福夕阳”公益品牌为载体，建设长者之家、幸福书斋、老年大学等活动平台，常态化开展亲情结对、上门慰问、健康讲座、集体活动等特色活动，满足老年业主实际需求。

这一年，我们坚持尽善尽美，提炼特色，在精雕细刻中焕新物业品牌。顺应行业发展潮流，全面升级品牌形象，发布全新品牌关键字“F+”，推出“全心服务、臻于至善”全新服务理念，提炼“每一天 幸福+”品牌理念，不断丰富品牌内涵。

这一年，公司位列“2023 中国物业服务百强企业”第 39 位，首次进军全国前 40 强，荣获“2023 中国国有物业服务优秀企业”“2023 中国专项物业服务力优秀企业·住宅物业”2 项国家级荣誉，连续 6 年获评上海市物业服务综合能力“五星级企业”；首次获取服务体系五星认证、诚信管理体系证书认证，连续 4 年通过“三体系”认证。综合实力稳步提升。

破釜沉舟俱往矣，乘风破浪正当时。

2024 年，是实现“十四五”规划目标的关键一年，做好各项工作责任重大、意义非凡。如同攀登顶峰，不断接近目标但又永无止境，这种奋斗本身足以充实人心。我们将继续坚持高质量发展理念引领，实现全方位、健康、可持续的发展，用实干实绩不断书写中建东孚物业发展新篇章！

董事长： 

3 公司简介

3.1 公司概况

中建东孚物业成立于 2010 年，总部位于上海浦东新区，是中建八局旗下从事物业服务的专业公司，具有国家物业管理壹级资质，是中国物业管理协会理事单位，上海市物业管理行业协会副秘书长单位，位列中国物业服务百强企业第 35 位、品牌价值百强第 32 位。

坚持“拓展幸福空间”企业使命，以精细管理、创新的思维和周到的服务，助力人民城市建设，共创城市美好未来。经过十四年的发展，逐步形成了高端住宅、民生社区、销售案场、商业办公、城市服务、工地物业等服务业态，业务布局长三角、环渤海、粤港澳、西部城市群等重点区域，覆盖北京、上海、深圳、天津、济南、西安、南京、成都、杭州等 13 个国内大中城市，签约管理面积逾 2000 万 m²，服务业主近 15 万户。

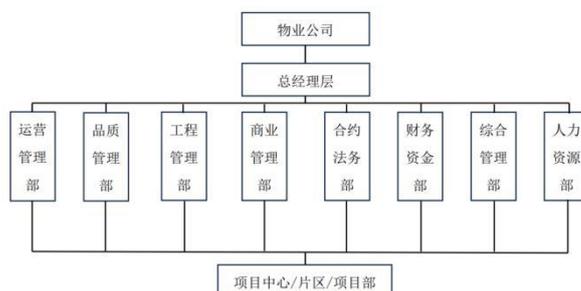
设置“总部-项目中心/项目部”两级管理体系。总部设置运营管理部、品质管理部、工程管理部、法律合规与风险管理部等 8 个部门，在北京、上海、济南、西安、南京等城市设立分支机构。

中建东孚物业始终以央企责任担当积极投身社会公益事业，将携手员工、筑福业主、反哺社会作为“全心服务 臻于至善”服务理念的重要延伸，在脱贫攻坚、疫情防控、防灾救灾等急难险重任务中勇挑重担。围绕老年业主需求，打造“筑福夕阳”公益子品牌，以大爱情怀让幸福生活无限加倍。

未来，中建东孚物业将秉持“物业城市”发展理念，通过党建引领、科技赋能、区域深耕，夯实传统物业服务、工地后勤一体化、IFM 企业服务以及城市运营服务的“1+3”业务体系，以多领域、多平台的综合优势，力争成为“国内知名、行业领先”物业企业，实现从传统“物业服务商”向“城市综合服务商”的全面转型，推动公司高质量、可持续健康发展。

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。公司总部设置 8 个管理部门。其中职能管理部门 2 个，包括综合管理部、人力资源部；业务管理部门 6 个，包括财务资金部、商业管理部、品质管理部、工程管理部、运营管理部、法律合规与风险管理部。下设上海第一项目中心、上海第二项目中心、西安项目中心、南京项目中心 4 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，良好的职业发展，健全的晋升通道，各项基本权益得到保障	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、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

企业使命：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，赋能幸福生活。

企业愿景：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。

服务理念：全心服务 臻于至善

全心服务，是始终坚持以客户为中心，细心打服务细节，真心、耐心、暖心相待，以柔性服务提供满意+惊喜的非凡体验。

臻于至善，以为客户创造价值为己任，持续拓展服务边界，绿色、智慧、共享赋能，以韧性坚守超越客户不断增长的期望值。

品牌理念：每一天 幸福+

全心服务，时刻温暖相伴，满足客户需求，让幸福体验无处不在；臻于至善，时刻探索创新，超越客户期望，让幸福生活无限加倍。

4.1.2 科学规划

2023年公司积极践行中建八局“融海行动”战略部署，持续深耕长三角市场，在立足上海本埠市场的基础上，不断拓展市场布局。截至目前，东孚物业已布局长三角、京津冀、成渝城市群等国家经济热点地区，覆盖上海、北京、天津、济南、西安、成都、南京、杭州等十余个城市，服务业主近12万户。

在物业服务规模不断拓展的大趋势下，公司规划从传统“物业服务商”向“城市综合服务商”全面转型，实现企业高质量、可持续健康发展。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				
			2024	2025	2026	2027	2028
1	满意度（住宅）	%	78	80	81	82	83
2	满意度（案场）	%	88	90	91	91	92
3	员工满意度	%	83	84	84	84	85
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

物业公司引入智能化管理系统，提升服务效率。采纳先进的物联网技术，实现小区设施设备的互联互通，通过远程监控和自动化控制，提高管理效率。使用各类智能化系统，譬如智能巡检、智能安防、智能物业管理系统，智能办公系统等。同时，扩充监控摄像头，确保全天候的安全监控，及时发现并处理安全隐患；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。建立客户关系管理系统，提高客户满意度。物业公司需构建全面的客户关系管理系统，详细记录业主信息及服务需求，通过数据分析，精准掌握业主需求，提供定制化服务。根据服务业态及客户群体的不同，编制物业服务产品线。推行绿色物业管理，倡导环保理念。物业公司应积极实施绿色物业管理措施，包括节能减排、垃圾分类、绿化养护等，引导居民形成环保习惯。例如，通过设置垃圾分类指导标识和奖励机制，促进居民正确分类垃圾；利用雨水收集系统和太阳能路灯，减少资源消耗。

2) 服务创新

2023 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，组织开展客户满意度提升专项行动，形成一案一册的客户满意度提升措施并跟进落实；为进一步筑牢品质生命线，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，开展品质提升专项工作，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。

开展多元化增值服务，增加收入来源。物业公司应结合社区特点，开发多元化的增值服务，如家政清洁、家电维修、代收快递等，以满足居民需求；同时，与周边商家合作，提供团购优惠，实现互利共赢。

科学开展分层级品质管控，通过长效品控机制，2023 年四季度品质检查分数达到 88.45 分，同比提高 3.65 分，三年度共计开展品质检查 12 次，发现整改问题 15000 余项，整改关闭率 98%。开展品质类培训 200 余场次，参与培训人员超 8000 人，并通过培训考核、实操演练方式对培训效果进行评估，修订发布《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 service 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。

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

在 2023 年度，我们将市场拓展作为推动公司可持续发展和社会责任履行的关键一环。我们深知，市场拓展不仅关乎公司的业务增长和经济效益，更承载着提升社区服务质量、促进社区和谐发展的重任。为此，我们秉持诚信、创新、共赢的原则，积极拓展市场，寻求与更多优质项目的合作。深入了解市场需求，精准定位目标客户，通过提供定制化、差异化的物业服务，满足业主的多样化需求。同时，我们还加强与政府、行业协会、合作伙伴等各方的沟通与协作，共同推动物业管理行业的健康发展。

在市场拓展过程中，我们注重社会责任的履行，积极推广绿色物业、智慧物业等创新理念，倡导节能降耗、垃圾分类等环保行为，为社区的可持续发展贡献力量。我们还加强员工培训，提升服务质量，确保每一位业主都能享受到专业、高效、贴心的物业服务。

我们坚信，通过我们的不懈努力和持续创新，能够不断拓展市场，提升公司

的竞争力和影响力，为业主创造更加美好、和谐、可持续的居住环境，同时为社会的发展做出更大的贡献。

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，注重防腐倡廉建设工作。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。

b) 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。

c) 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 2023 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法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《电子招标投标办法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《上海市反不正当竞争条例》、《上海市政府采购实施办法》等相关法律法规，坚持公平公正原则，建立阳光、高效、合规的招采体系，坚决抵制规避招标、虚假招标、围标串标等不法行为，确保招采工作公平、公正、公开。公司推行公开招标的采购方式，原则上所有类别采购都应采用公开招标，为供应商提供公平、公开的竞争平台。公司合理划分招采的管理职责和审批权限，完善招采管理流程，建立公平竞争管理机制和防止不正当竞争行为的制度与措施。公司建立定期业务活动检查制度，对总部、各区域/城市公司业务活动的合规性进行评价，重点关注招标采购的公平性、公正性、公开性，针对存在

的问题及原因，及时采取措施加以改进，并对过错人员进行教育、追责。

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。



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 2023 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，总结行业标杆企业的主要先进管理经验，推动行业的持续健康发展。

2023 年，公司通过与中海、绿城、仁恒等企业对标，建立东孚物业御颂系、璟雅系、乐风系三条产品线，根据服务模式、产品业态、物业费定价划分项目管理等级，助力实现质价相符的物业运营管理模式。结合公司发展需求及业务布局；建立完善公司各项制度，优化和补充了商业项目管理体系；完善外包考核，在 26 个服务中心，共 92 个门岗加装摄像头，实现远程监控管理；全面推广保洁 SOP，规范保洁作业流程；对外包人员开展每周全覆盖考评，完善外包考核，外包考勤系统报表功能重新设计，对考勤缺位情况进行监控，即时处理，确保人员到位，服务到位。

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，培养员工环境意识，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) 物业公司积极推广使用节能灯具、节水器具等环保设备，以减少能源消耗。例如，在公共区域安装 LED 照明系统，不仅提高了照明效率，还降低了电力消耗。在水资源管理方面，通过安装节水龙头和智能灌溉系统，有效减少了水资源的浪费。此外，物业公司还定期对设备进行维护和升级，确保其运行效率最大化，从而进一步降低能源消耗。

3) 积极开展环保宣传活动，通过悬挂横幅、发放宣传册、举办讲座等形式，向居民普及环保知识，提高他们的环保意识。例如，在世界环境日，物业公司会组织一系列主题活动，邀请环保专家进行讲座，分享节能减排的小技巧，引导居民在日常生活中积极参与环保行动。

4) 物业公司加大对环保设施的投入，如安装太阳能路灯、雨水收集系统等，充分利用可再生能源，降低对传统能源的依赖。例如，在社区内安装太阳能路灯，不仅节约了电力资源，还减少了碳排放。雨水收集系统则可以收集雨水用于绿化灌溉，既节约了水资源，又减少了自来水的使用。

5) 在采购办公用品、清洁用品等物资时，物业公司优先选择环保认证产品，减少对环境的不良影响。例如，采购可降解的清洁剂、无污染的办公纸张等，从源头上减少废弃物的产生。此外，物业公司还鼓励供应商提供环保包装，减少包装废弃物的产生。

4.3.2 降污减排

中建东孚物业致力于为客户、社区业主提供优质、高效、节能、绿色、环保的照明解决方案，以降低电耗，减少污染物排放为目的，带来直接经济价值的同时，为社区业主客户创造了一个良好的生活工作环境。我们在长期的物业管理实践中，一贯强调“以人为本”和“业主至上”的指导思想。采用多种绿色方式营

造一个生态住宅与自然景观、社会文化相融合的环境。因此，我们首先要关心业主和住户不同层次的需求，维护他们的切身利益；还要把员工看成是企业兴旺之本，关心他们的工作、生活、学习和进步，选贤任能，唯才是举。其次，在小区环境的维护和建设中，融入人文思想和人性因素，一切围绕人来做文章。再次，把业主和住户都看成是一个大家庭的成员，把“家庭式的关怀”送到家家户户。塑造具有现代文明特征的社区精神，在人与人之间，在管理与服务之间，在小区的每一个角落，营造个人心情舒畅、邻里和睦相处、社区情舒畅，邻里和睦相处，社区生活活泼的氛围，确保小区长治久安、业主安居乐业，致力构建节能低碳生活社区的物业管理活动。物业公司通过了 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、家电电器、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，以确保对社会责任的尽责。

在规划、施工阶段向开发商及业主推行绿色管理。要求开发商把保护环境、节约能源放在重要位置上，以达到高舒适度低能耗为设计目标。公司向地产公司推荐或建议使用绿色建材，装修材料，或按照国家有关标准向业主提出创建“绿色住宅”的要求，或就规划、设计等方面提出相应的措施和标准等。包括：①小区用的建筑材料须是无污染、能自然降解的；②小区采用清洁能源与可再生能源；③拥有科学合理的全面绿化，有益于保护与平衡附近区域的生态；④根据生态经济学的开放式闭合循环原理设计出无废物无污染物的小区生态工程；⑤富有生态文化、精神文明以及艺术内涵。

4.3.3 资源节约与综合利用

1) 绿色技术应用

在绿色运营方面，坚持“以人为本”的理念：主要体现在为业主提供服务方面，物业考虑不同业主的需求、层次、时间和费用支付能力等的差异，尽可能提供菜单式服务，满足业主的个性化需求，体现人性化服务，并倡导业主主动参与到节能减排活动中来。

在低碳节能方面，我们一方面从提高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；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。

在节能降耗方面，中建东孚物业致力于为客户、社区业主提供优质、高效、节能、绿色、环保的照明解决方案，以降低电耗，减少污染物排放为目的，带来直接经济价值的同时，为社区业主客户创造了一个良好的生活工作环境，达到“人来灯亮、人去转暗”的效果，助力节能减排碳达峰。我们将车库中原灯具更换为智能雷达感应灯具 LED-T8-3/15W 灯管，尺寸为 1.2 米。工作原理如下：当有人、车经过时，灯管进入功耗 15W 的全亮状态，满足人、车对照明需求，当无人、车经过时，灯管进入功耗 3W 的待机状态，满足监控等基本照明需求，从而达到节能降耗的目的。

微亮-全亮 感应演示



2) 绿色办公

公司倡导“绿色办公”理念，员工在办公活动中使用节约资源、减少污染物产生、排放，可回收利用的产品。自觉从身边的小事做起，珍惜每一度电；节约每一滴水；每一张纸、每一件办公用品。具体开展的工作如：休息时关闭电脑、显示器或者其他设备。停止会议文具发放、减少纸质材料印刷、实行个人自带茶水，简化会议茶歇，严把开支标准、费用报销等关口。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。在公务活动集中统一乘车，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）。建立机关节能“一走三关”制度，即“人走灯关、空调关、电脑关”。倡导无纸化办公，内部会议原则上不打印材料，通过采购70g打印纸、黑白打印、双面打印降低打印成本。持续减少纸质版资料印刷，倡导使用电子宣传资料，通过使用电子屏幕。

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；定期清洁办公室的空调系统等等。

3) 绿色采购

中建东孚物业公司按照东孚公司总部“全绿”产品的要求，坚持绿色采购。在此基础上，物业管理实践中，一贯强调“以人为本”和“业主至上”的指导思想，通过了ISO9001质量管理、ISO14001环境管理和ISO45001职业健康安全管理的三体系认证。

在关注服务质量的前提下，中建东孚物业持续关注废水、空气、噪音等环境因素，在管理项目内推行绿色运营管理方案，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，有效降低环境危害、能源消耗和人身危害，对社会尽责。

在绿色策划方面，物业公司在拟交付阶段与业主签订环境保护承诺书，承诺书中不仅对物业公司自身的环保义务提出要求，同时在业主入住后要求遵守小区的环境保护准则。通过多种形式对购房者进行“绿色家园”“绿色住宅”“绿色消费”等方面的宣传，培养居民良好的绿色意识。

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，选择满足绿色采购要求的高品质合作供方，合理规划运输路径，以最短的路径完

成运输过程。

在采购方式方面,公司推行电子招标采购和绿色供应链。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。结合政府绿色供应链运行提供的法规制度,将环保审查和招标采购各环节密切结合,减少中间供应链环节,完善从源头集采的制度,降低传统采购模式的损耗率,为绿色采购提供公平的竞争环境。

在低碳节能方面,我们从设备改造入手,提高管理的科技含量,要求各项目对每年度对项目能耗现状分析,编制能耗管理方案,形成各层级的能耗绩效: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。

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) 增加绿化面积: 物业公司在小区的空地、屋顶、墙面等区域增加绿化面积。我们将种植本土植物,这些植物不仅适应性强,而且能够为小区提供丰富的生态效益。通过增加绿化面积,希望为居民创造一个更加舒适、美观的居住环境;根据季节变化和植物生长特性,合理搭配乔木、灌木、草本植物,形成多层次、多样化的植被结构。这种配置不仅能够提供丰富的视觉效果,还能为小区内的野生动物提供栖息地,促进生物多样性的保护。

2) 安装节水型卫浴设备,如低流量淋浴头和马桶,以减少水资源的浪费。我们还将推广雨水收集与利用系统,合理规划灌溉系统,确保水资源的高效利用。使用节能灯具、太阳能路灯、节能电梯等设备,提高能源利用效率。通过这些措施,我们希望降低小区的能源消耗,减少碳排放,为保护地球环境做出贡献

3) 环境卫生管理: 在小区内设置垃圾分类回收设施,引导居民进行垃圾分类。我们将定期对回收的资源进行处理和再利用,提高资源回收利用率,减少垃圾填埋和焚烧对环境的影响。

4) 定期举办生态环保知识讲座、培训等活动，提高居民的环保意识和参与度。我们希望通过这些活动，让居民了解生态保护的重要性，掌握环保知识和技能；通过宣传栏、微信公众号、小区广播等渠道，宣传生态保护的重要性及具体措施。我们希望通过这些宣传手段，营造良好的生态保护氛围，让每一位居民都能成为生态保护的参与者和传播者。

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”孳生、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，鼓励居民参与生态保护方案的实施，如绿化养护、垃圾分类等。我们将组织志愿者活动，让居民在参与中体验环保的乐趣，提高他们的参与度和满意度。

4.4 安全生产

4.4.1 安全生产管理

1) 公司坚持贯彻《安全生产法》和“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，以保证安全生产为目标，持续聚焦“四个关键”，夯实安全生产基础管理。

2) 建立了总部安全管理——区域/城市公司安全管理——项目安全管理的三级管理体制，明确相关领导的安全生产职责，总部与所有在管项目签订《2023年安全管理目标责任书》，实施安全生产责任考核。



3) 中建东孚物业建立安全架构、成立安全生产管理委员会，并编制了《中

建东孚物业安全管理手册》、《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。明确了总部和各区域/城市公司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“安全工作是经营生产根本保障”的工作主旨落到实处，中建东孚物业公司于2023年5月在全公司范围内开展了安全生产月活动；2023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五个区域所有在管项目，总部和各区域/城市公司积极推动，项目人员和项目业主积极参与，使得安全活动取得了圆满成功。



5) 中建东孚物业在公司安全生产管理委员会的带领下建立了一套符合公司需要的安全生产管理体系，从设立架构、文件制定、宣贯落实、检查整改一系列措施提升企业安全管理的能力，确保全体业主和员工生命财产安全。

6) 强化疫情防控工作，公司积极落实政府及八局防疫要求，物业公司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。

4.4.2 安全生产投入

在项目管理过程中，公司按国家法规足额划拨安全生产专项费用为安全生产做好了保障。2023年度公司安全生产资金投入共计660万元。

1，在项目现场安全管理方面，所有在管项目全部配备专职安全管理员。

2，公司所有项目的消防、安防、特种设备全部按照相应法规，聘请有职责的维保单位定期进行保养和监测，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。

公司所有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、消防水带等，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，聘请安全专家讲座，组织学习标杆企业经验，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。

总部每季度通过视频会议形式对各区域/城市公司和各项目进行总部级安全教育培训；各区域/城市公司每月通过集中会议形式对各管辖项目进行分公司级安全教育培训；各项目经理通过周例会形式对各自员工进行项目级安全教育培训。新员工入职必须进行相应入职安全培训，培训合格后方可上岗工作。

2023年全年共进行分总部级安全培训12次、项目中心级安全培训63次、项目级培训1123次，每次培训都进行培训评估和培训考核，培训合格率100%，所有培训记录按照公司规定归档，实行季度检查制度。

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，2023年在全公司范围内共组织消防应急

演练 50 次，疏散应急演练 102 次，防台防汛应急演练 25 次，电梯困人应急演练 65 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。



4.4.4 安全生产检查

公司按照《运营管理中心手册-安全管理篇》要求，贯彻落实《监督检查办法》相关规定，执行总部半年度、区域及城市公司月度、项目部周检查的四级检查制度，城市公司开展月度“安全互检”检查；推行领导带班安全检查，发挥领导力的作用，提升全员安全意识，保证公司全周期运营安全。



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，加强应急救援队伍和装备建设，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。从建立制度、规范检查、落实整改，实现了 2023 年公司安全生产事故为零、重大设备事故为零。

4.5 顾客与消费者权益

4.5.1 确保质量

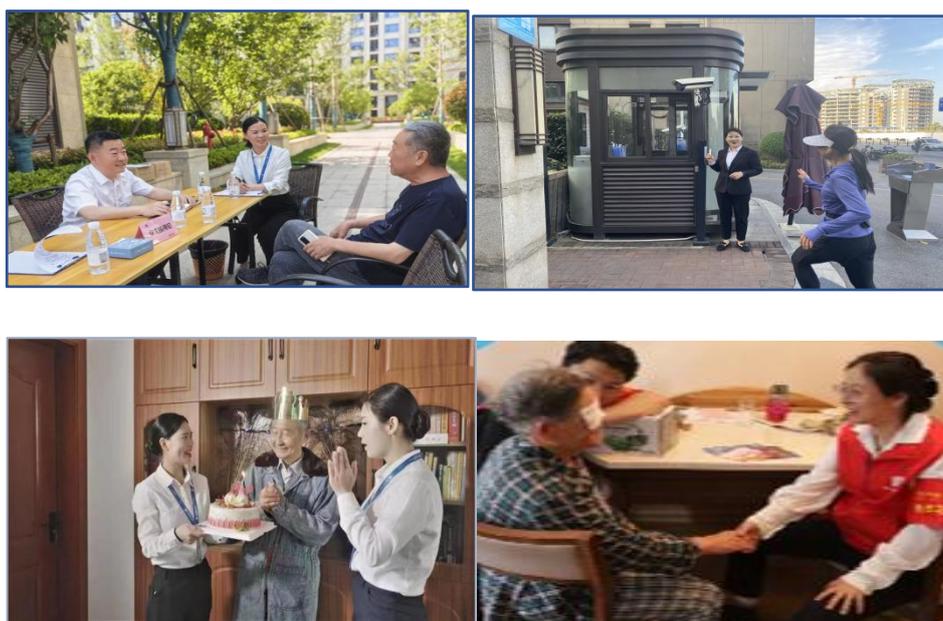
2023年，物业公司以13345品控策略为主线，实现5个1工程，有条不紊的推进各项品质提升工作。以客户为中心，聚焦客户需求，开展总部下沉一线业主接待日、客户深访工作；开展全项目综合检查，对标准执行情况进行纠偏；推出乐风、璟雅、御颂三条服务产品线，精细化每个服务设计；锤炼4大特色，关注客户诉求解决，全面贯彻13333、13777投诉报事全过程管理，聚焦三条客户动线管理；推进5个1工程，完善公司管理体系、打造城市标杆、塑造服务标兵、成就高效组织，获得客户高度认可。

聚焦“1个中心”，以客户关注为焦点，履行物业管家职责，将社区当成“家”，将客户作为“自家人”，通过守护、陪伴、照护，精准“幸孚管家”服务定位，关注客户生活、重视客户需求、关心客户心情，不断提升物业服务能力。

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。

1) 客户服务：以客户为中心，高效响应客户需求

物业公司通过“项目经理接待日”、“晨送晚迎”、“入户走访”等方式，持续收集客户需求，针对性的开展助老、爱幼、各类便民服务等满意度提升动作。



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.



3) 工程维修: 以客户为中心, 解决业主急难愁盼诉求

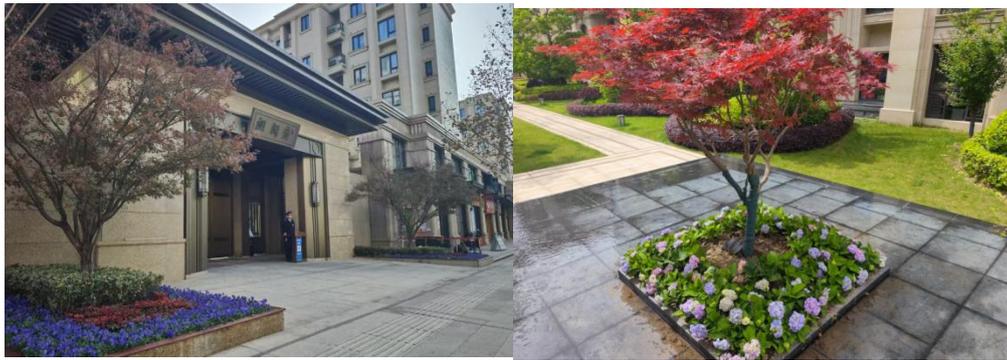
针对业主关注的工程维修问题, 物业公司积极与地产对接, 系统联动组织召开重难点项目推进会, 共同推进遗留问题整改销项; 同时将工程遗留问题在地物一体化系统进行上报, 确保问题及时反馈整改, 提升问题整改效率。



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。



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。



6) 综合管理：以《“近悦生活”社区活动指导手册》为指导，统筹开展各类社区文化活动，截至11月，共开展各类社区文化活动350余场，参与业主达10000余人。活动类型包含主题活动类、慰问走访类、便民服务类、社群建设类。通过开展多种类型、客户喜闻乐见的社区文化活动，提高了客户粘度，特别是新竹少年系列、筑福夕阳系列活动，业主反响强烈。



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。



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 2023 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，面对每一起投诉，物业公司的客服团队都能够在接到投诉后的 2 小时内做出初步响应，向投诉者确认收到投诉并提供一个大致的处理时间框架。客服团队会与相关部门协作，对投诉内容进行详细调查，收集必要的证据和信息，以便准确分析问题的根源。根据调查结果，物业公司会制定针对性的解决方案，如对设施进行维修或升级，对服务流程进行优化，或是对员工进行再培训等。解决方案实施后，客服团队会对投诉者进行跟进，确保问题得到妥善解决，并收集投诉者的反馈意见，以评估处理效果和客户满意度。

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。

物业公司计划定期举办员工培训课程，提升员工的专业技能和服务意识，确保他们能够更好地应对各种投诉和争议。公司将对现有的投诉处理流程进行审查和优化，确保流程更加高效和透明，让客户能够清晰地了解投诉处理的每一个步骤。物业公司认识到与客户保持良好沟通的重要性，将加强与客户的互动，及时了解他们的需求和建议，通过有效沟通减少误解和争议的发生。公司将努力提高整体服务质量，通过定期检查和维护设施，确保小区环境整洁、安全，为居民提供一个舒适的生活空间。

为规范地物一体化系统的使用和推进公众号绑定，物业公司开展覆盖全公司范围的操作培训，自上而下熟悉操作。业主投诉、报事专人跟盯，严格按照投诉、报事“13333”和“13777”跟进原则，对投诉和报事问题进行跟进处理。当前投诉限时关闭率达到 98%，报事限时关闭率 95%。公众号绑定率已达到 48%，公司上下持续发力。

4.5.4 隐私保护

公司深知隐私保护的重要性，因此我们采取了一系列严格的措施来确保住户的个人信息安全。首先，我们制定了一套详尽的员工保密制度，要求所有员工在入职时签署保密协议，并定期接受隐私保护培训，以强化他们对隐私保护重要性的认识。

在技术层面，我们建立了先进的客户信息加密存储系统，确保所有敏感数据都经过高级加密标准处理，只有授权人员才能访问。此外，我们实施了严格的访问控制和身份验证机制，比如多因素认证，以防止未授权访问。

为了进一步加强安全，我们定期进行安全审计和风险评估，及时发现并修补潜在的安全漏洞。我们对敏感信息进行细致的分类管理，确保不同级别的信息有不同的保护措施。

物理安全同样不容忽视，我们确保所有的服务器和存储设备都放置在安全的物理环境中，只有经过严格审查的人员才能进入这些区域。此外，我们还制定了应急响应计划，一旦发生隐私泄露事件，能够迅速采取措施，最大限度地减少损失。我们始终遵守相关法律法规和政策要求，确保我们的隐私保护措施符合行业标准 and 法律要求，让住户能够安心地享受物业服务。

我们深知，技术的进步也为隐私保护带来了新的挑战，因此，我们始终保持对新技术的关注和研究，以便及时采用最新的安全技术和手段。例如，我们正在探索使用区块链技术来提高数据的安全性和透明度，同时也在研究人工智能在隐私保护中的应用，比如通过 AI 算法来识别并预防潜在的安全威胁。

为了更好地保护住户的隐私，我们还在不断地优化和完善我们的服务流程。比如，我们尽量减少对住户个人信息的收集和存储，只收集提供服务所必需的信息，并在完成服务后立即删除。此外，我们还提供透明的隐私政策，让住户清楚地了解我们如何收集、使用和保护他们的个人信息。

4.5.5 倡导责任消费

公司积极倡导业主们采取责任消费的方式，以实际行动支持环保事业，减少不必要的浪费。我们鼓励大家在日常生活中，无论是选择节能家电，还是合理利用水资源和电力资源，都能体现出对环境的关爱和对未来的负责。通过这样的方式，我们不仅能够为保护地球贡献一份力量，还能共同营造一个更加绿色、健康、和谐的居住环境。让我们携手合作，从点滴做起，为我们的社区和整个社会树立起责任消费的典范。

同时，物业公司也将积极推广垃圾分类和回收利用的理念，引导业主们正确分类垃圾，将可回收物、有害垃圾、湿垃圾和干垃圾分别投放，提高垃圾的资源

化利用率，减少垃圾对环境的污染。

此外，我们还将组织各类环保活动，如绿色出行、节能减排等，让业主们在参与中感受到环保的重要性，并逐渐形成绿色生活的习惯。通过这些努力，我们相信，我们的社区将变得更加美好，我们的地球也将因为每个人的小小努力而变得更加宜居。

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行管理制度，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。

2023年共计考察入库供应商101家，全年新增供应商引进占比28.69%，优化供应商管理水平，培育合格可靠的战略供应商，清退云筑网2年内不合作供应商29家，淘汰不合格供应商21家，黑名单供应商10家。新引进供应商涉及消防维保、弱电维保、消防检测、防雷检测、电梯维保、外墙清洗、汽车维修、香氛租赁、隔油池疏通、标识标牌制作、保洁服务、秩序服务、工程物料、各类物资供应、消防联网、强电工程等15类供应商，已初步解决项目各条线招标各类供应商需求，保持采购竞争力，提高投标响应速度。同时规范供应商过程管理，防范合规风险，公司开展了供应商合规管理专项检查。制定相应整改措施，发布《供应商合规管理简报》。

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，贯彻以预算为依据编制项目月度采购计划，将零星采购、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，与京东、阮唐、临济等物资平台开展广泛的合作，同时开展了各类物资标准建库及物资采购定额的发布。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，以标前启动交底会等形式给供方单位告知我司招标实施管理细则，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。落实采购职责层层夯实，明确岗位职责与审批权责的匹配度，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、坚决杜绝公饱私囊。

在供应商评价方面，公司实行三级推荐机制，即物业服务中心，项目中心，总部机关均可推荐优质供方，推荐机构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，监督使用部门按月度、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，监督整改，合规启用供方入库及淘汰机制，保证供方资源充足，强化持续造血功能。

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，公司制定了《招标采购管理》、《供应商管理》、《秩序外包服务标准》、《保洁外包服务标准》、《绿化外包服务标准》，形成专项模块化管理和集控式监督检查。公司每半年召开供方协调会，邀请供应商代表及

公司相关领导参会，汇报供方履约情况、双方协助配合响应情况，听取供方对公司的意见建议。会后及时跟进供方整改及公司改进事项，反馈事项进展情况，充分协商沟通，按时完成整改、改进工作。根据企业应承担的社会责任，公司每2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；聆听供方意见建议，充分开展沟通交流，维护友好关系，并促进双向提升。

公司定期及不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

公司始终坚持以人为本。人力资源是企业持续发展的核心资源，公司依法维护员工合法权益，不断完善各项管理制度，持续提升员工工作体验。

公司从人才的招募与选拔、培训与开发、评价与激励等方面，推动人力资源工作，不断吸引业内优秀人才，强化公司造血能力：持续完善公司人才梯队建设，提升公司可持续发展能力；完善薪酬体系与绩效管理体系，激发员工工作热情与活力；各角度、各层面持续提升雇主品牌形象，全面提升和谐劳动关系建设水平。

4.7.1 尊重人权

1) 依法依规，保障权益

公司在人力资源管理中，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，保障员工的合法权益。

2) 公开透明，机会平等

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、宗教等因素而有所区别。公司在各岗位招聘过程中公开透明，录用过程中结合多方意见，公平公正的选拔人才，使应聘人员享用平等的就业权利；公司鼓励和支持员工考取证书、参加各类培训，依照公司培训制度予以报销费用，为员工创造良好的成长空间。

3) 尊重隐私，保护信息

公司严格按照法律法规相关要求对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露问题，确保员工的个人信息隐私不外泄。

4) 文化先行，共同发展

公司积极宣传家文化，推动公司上下以“家和文化”为核心，促进团队合作发展，并定期组织参观学习、团队拓展、交流分享等活动，通过多种形式让员工了解公司的发展历程，提高员工的向心力。

4.7.2 劳动合同与薪酬

1) 人员稳定，结构合理

截至 2023 年底，除华北地区外，公司直接管理的自有用工总人数达到 690 人，其中女性员工占比 56%。公司严格遵守国家相关法律法规，本着公平、诚信的原则，与在岗的员工 100%签订书面劳动合同，劳动合同的履行、变更、解除和终止均符合劳动法相关规定。

2) 薪酬合理，正向激励

公司根据同行业市场薪酬水平，并结合公司实际经营情况以及个人奉献，给予员工合理的薪资报酬。同时，考虑不同层级、不同条线的薪酬需求和市场匹配度，持续完善保障、激励机制，使之更适应公司快速发展的步伐。

公司持续完善正向激励机制，合理发挥绩效考核的作用。公司采用星级评定方式，将选拔优秀人才、稳定中坚力量、优化低效配置相结合，挖掘员工工作潜力，打造积极向上的工作氛围。

4.7.3 社会保障与福利

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，社会保险覆盖率 100%。公司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、生育等待遇。同时，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，公司予以发放节日福利。

2) 工会牵头，暖心关怀

公司心系一线员工，管理层多次深入基层看望、慰问项目员工，了解职工需求。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，每年组织全体员工体检、落实女职工两癌筛查检测，开展职工心理讲座，全力确保员工身心健康。

公司始终坚持以人为本。人力资源是企业持续发展的核心资源，公司依法维护员工合法权益，不断完善各项管理制度，持续提升员工工作体验。

公司从人才的招募与选拔、培训与开发、评价与激励等方面，推动人力资源工作，不断吸引业内优秀人才，强化公司造血能力：持续完善公司人才梯队建设，提升公司可持续发展能力；完善薪酬体系与绩效管理体系，激发员工工作热情与活力；各角度、各层面持续提升雇主品牌形象，全面提升和谐劳动关系建设水平。

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 2023 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

2023 年，公司工会新增会员 67 人，会员总数达到 682 人，环沪地区职工全部完成上海市总工会扫码入库工作。依程序组织召开了二届四次职工代表大会，征集各类提案共 10 件，涉及企业管理、职工权益和综合保障等多方面，由工会牵头协调各部门全年销项 10 件，销项率达 100%。结合职工需求，重点着眼基层关心、职工关切的问题，形成工会服务职工实项目清单，清单 6 条内容全部销项。全年共召开职代会联席会议 3 次，会上表决通过《中建东孚物业排班及加班管理细则》《公司组织架构方案》《中建东孚物业薪酬附则》等重要部署文件，以具体实践不断规范和完善职代会制度，保障职工民主权利。

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，打造学习型组织。

1) 形式丰富，内容多样

公司实习周周培训，培训内容覆盖工程类、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，公司持续推进内部讲师队伍建设，培养优秀内训力量，每年持续开展内训师培训训练营和讲师大赛，不断选拔培养优秀内训师队伍。

2) 明晰梯次，层层培养

公司培训体系不断完善，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：通过内训师训练营，培养内部讲师，沉淀专业知识，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展现的平台；通过内部讲师大赛，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。

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权益的问题，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) 拓展渠道，加强交流

公司为员工建立了用于工作交流的 OA 办公平台、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) 表彰先进，树立标杆

公司每年从经营水平、管理能力、创新技术等方面，表彰先进团体和个人，树立典型，发挥表率作用，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

以《“近悦生活”社区活动指导手册》为指导，统筹开展各类社区文化活动，2023 年共开展各类社区文化活动 350 余场，参与业主达 10000 余人。活动类型包含主题活动类、慰问走访类、便民服务类、社群建设类。通过开展多种类型、客户喜闻乐见的社区文化活动，提高了客户粘度，特别是新竹少年系列、筑福夕阳系列活动，业主反响强烈。在物业常规服务的基础上，公司探索会务服务新业

态，尝试开展会所零售、棋牌、健身、会客、餐宴、泳池管理、书吧、兴趣培训、VIP 会员管理等多方面服务功能拓展，会所业务的开展，将有效提升客户满意度，加强服务品质深度，拓宽多种经营路径。物业公司经营“4 大特色”，在报事 1/3/7/7/7 跟进、投诉 1/3/3/3/3 跟进、3 条客户动线精细化管理、服务全过程做到“礼、严、勤、专”上开展专项研究和推进，规范服务动作、打造服务标签。重点关注三条客户动线管理，开展一系列专项活动。通过门岗人员年轻化、公区设施翻新、休闲娱乐设施安全性定期检查、管道除锈刷漆，高峰期护学行动、标识标牌焕新、主动服务常态化等具体动作，提亮动线观感，突出物业服务成效。公司完成了上海朗阅府、上海民乐城建欣南苑、悦虹雅苑、南京熙元府、西安国熙台等一批标杆项目打造。自 9 月以来，陆续接待安徽省代表团、浦东新区、惠南镇、东孚公司等各级领导的参观与指导，累计 10 余次。

4.8.2 公共事业发展

中建东孚物业深度融入属地社区治理，东打造多元联建共建平台。结合行业特色，积极开展与浦东新区物管中心、惠南镇民乐社区党委、南京市泰山街道党委、西安漳浒寨社区居委等单位的党建联建活动，积极构建三方沟通平台，推动“三驾马车”同向发力，打造社区共建共享共治新格局。在惠南民乐城各项目打造“红色物业议事厅”，常态化开展“我与物业面对面”“业主开放日”活动，聚焦业主关切的热点、难点问题，携手治理社区顽疾乱象。配合建欣苑居委，通过深入调研、组织听证会，打造浦东新区第一个实现人车分流的旧改征收地块小区。携手浦东新区消防救援支队惠南大队，打造住宅小区消防治理标准化模板。联合曹路社区居委，打造“示范楼”，通过“公共客厅”跟业主聊聊“安全底线思维”，激发居民共治热情，携手共创和谐家园。

在提升基础服务品质的同时，中建东孚物业进一步满足社区业主的精神文化需求，拓宽服务边界，打造人文社区，实现社区业主“生活有品质、精神有富足”的美好畅想。以“季、月、日”为主线，精心组织开展各类形式社区文化活动，月月有主题、场场有亮点、精彩不重样。结合社区硬件基础和客群特点，打造老年大学、长者之家、幸孚书斋、红色展厅、党建楼宇等一系列阵地，作为社区业主休憩娱乐、疗养充电的活动阵地。

4.8.3 促进就业

近年来，社会对物业行业的要求不断提高，发生的热点问题层出不穷，公司深刻认识到自己所肩负的社会责任，在努力提高服务质量的同时，尽全力吸收就业人群。截至 2023 年 12 月，公司女职工占比 56%，全年共吸纳社会人才近 200 人；同时公司积极参与各类上海市各级劳动就业部门举办的线下及线下招聘活动，

在上海公共就业平台公开提供相应就业岗位，为社会整体的繁荣与发展作出积极贡献。

4.8.4 保护弱势群体

公司工会及时开展职工慰问，坚持开展“四送”活动，累计投入资金 8.8 万元；关注女职工的身心健康，开展 HPV 预防性疫苗集体接种，共拨缴补贴 1 万元；在员工体检项目中特加入女职工两癌筛查，定期开展女职工周末课堂活动，做好新婚、女职工生育等阶段性慰问。报名参加局、东孚女职工风采大赛，并在局级比赛中获得第二名的好成绩。关爱职工心理健康，开展首场人才心理座谈会。联动开展新竹夏令营活动，组织职工子女及小业主子女参加属地游学，在寓教于乐中感受公司文化魅力。公司工会定期组织员工体检、集体生日、集体观影、购买商业保险，组织元旦联欢会、元宵节煮汤圆、中秋节月饼 DIY 等暖心活动，同时密切关注女职工的身心健康，女职工特殊疾病保险参保率 100%，开展女职工周末学校、心理讲座，组织“巾帼心向党，爱心公益行”三八妇女节活动。

4.8.5 防灾救灾

2023 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。

以“练本领 担使命 铸铁军”为主题，以队列展示、交通指挥、擒敌拳、消防灭火等为内容，物业公司 4 个项目中心代表队，共计 162 余名秩序员参加第三届秩序专业军事技能大比武活动，充分展示了物业秩序人员娴熟的服务技能、良好的服务形象和维护社区安全的信心与决心，全面提升了保障社区安全的能力，有力推动平安社区、和谐社区建设。



5 企业荣誉

5.1 公司级荣誉

公司 2023 年获得奖项情况

序号	荣誉名称	授奖单位
1	2022 年中建东孚党建先进单位	中共上海中建东孚投资发展有限公司委员会
2	上海市物业管理行业协会 2022 年度优秀会员单位	上海市物业管理行业协会
3	2022 年度综合监督成果优秀奖	中共中国建筑第八工程局有限公司纪律检查委员会
4	“清风孚来”廉洁文化品牌微视频创作二等奖	中共上海中建东孚投资发展有限公司纪律检查委员会
5	中建东孚 2022 年度五四红旗团支部	共青团上海中建东孚投资发展有限公司委员会
6	上海市物业管理行业协会 2022 年度优秀会员单位	上海市物业管理行业协会
7	2023 中国物业服务百强企业	北京中指信息技术研究院
8	2023 中国国有物业服务优秀企业	北京中指信息技术研究院
9	2023 中国专项物业服务力优秀企业·住宅物业	北京中指信息技术研究院
10	中建八局 2021-2022 年度“红色基石·先进基层党组织”先进基层党组织	中共中国建筑第八工程局有限公司委员会
11	2023 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
12	2022-2023 年度“清风孚来”廉洁文化品牌微视频创作一等奖	中共上海中建东孚投资发展有限公司纪律检查委员会
13	中建东孚第二届党建技能大赛三等奖	中共上海中建东孚投资发展有限公司委员会
14	中建八局 2022 年五四红旗团支部	中建八局团委
15	公共设施管理服务企业国家一级	全国城市行业管理中心
16	公共设施管理运营服务资质国家一级	全国城市行业管理中心
17	城市服务企业资信等级国家一级	全国城市行业管理中心
18	市政环境道路清扫服务企业资质国家一级	全国城市行业管理中心
19	城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务企业资质国家一级	全国城市行业管理中心
20	社会责任报告发布	上海市经济团体联合会
21	第十一届物业管理行业摄影及微视频展“最美物业人”	《中国物业管理》杂志社
22	上海市第六届“最美物业人”-最美物业服务团队	上海市物业管理行业协会

5.2 项目荣誉

序号	荣誉名称	授奖单位
1	2022 年中建东孚优秀项目	上海中建东孚投资发展有限公司
2	第二十一届浦东新区慈善公益奖	上海市慈善基金会
3	中建东孚 2022 年度优秀项目	上海中建东孚投资发展有限公司
4	2022 年公司重点立项课题优秀成果奖	上海中建东孚物业管理有限公司
5	红色基石. 先进基层党组织	中共上海中建东孚投资发展有限公司委员会
6	2022 年度先进生产工作先进集体	惠南镇安全生产委员会
7	2022 年度先进生产工作先进集体	惠南镇安全生产委员会
8	2022 年度优秀服务中心	上海中建东孚物业管理有限公司
9	2022 年度中建东孚巾帼文明岗	上海中建东孚投资发展有限公司工会委员会
10	廉洁文化示范点	中共中国建筑第八工程局有限公司委员会、中共中国建筑第八工程局有限公司纪律检查委员会
11	优秀项目	上海中建东孚物业管理有限公司
12	南京市物业行业“先进基层党组织”	中共南京市物业管理服务行业委员会
13	2022 年廉洁文化示范点	中共中国建筑第八工程局有限公司委员会/中共中国建筑第八工程局有限公司纪律检查委员会
14	浦东新区 2023 年消防安全先进单位	上海市浦东新区消防安全专业委员会
15	南京市物业管理行业协会常务理事单位	南京市物业管理行业协会
16	2023 年度市级园林式居住区	南京市绿化园林局 南京市绿化委员会办公室
17	2023 年度市级园林式居住区	南京市绿化园林局 南京市绿化委员会办公室
18	2023 年客户服务技能大赛物业团队赛三等奖	上海中建东孚投资发展有限公司
19	中建东孚第二届党建技能大赛二等奖	中共上海中建东孚投资发展有限公司委员会
20	东孚 2023 年客户服务技能大赛物业技能评比物业团队赛一等奖	上海中建东孚投资发展有限公司
21	2023 陕西区域品质物业服务领先企业	克而瑞物管/中物协
22	2023 陕西区域物业综合实力 TOP50 (第 36 名)	克而瑞物管/中物协
23	2023 陕西区域住宅物业服务领先企业	克而瑞物管/中物协
24	全国便利型站点职工书屋	中华全国总工会
25	2023 年上海市振兴中华读书活动示范项目	上海市振兴中华读书指导委员会

5.3 个人荣誉

序号	荣誉名称	授奖单位
1	2022 年度中建东孚先进基层党组织优秀共产党员、优秀党务工作者	中共上海中建东孚投资发展有限公司委员会
2	中建八局 2022 年度青年铁军文化代言人	共青团中国建筑第八工程局有限公司委员会
3	中建东孚 2022 年优秀工会积极分子	上海中建东孚投资发展有限公司工会委员会
4	2022 年度“服务明星”	中共上海中建东孚物业管理有限公司党总支委员会
5	2023 首届女职工风采大赛优秀奖	上海中建东孚投资发展有限公司工会委员会
6	2022 年度中建东孚巾帼建功标兵	上海中建东孚投资发展有限公司工会委员会
7	2022 年度优秀工会干部	上海中建东孚投资发展有限公司工会委员会
8	2022 年度优秀宣传工作者	中共上海中建东孚投资发展有限公司委员会
9	2022 年度泰州市高港区物业管理“优秀项目经理”	泰州市高港区物业行业协会
10	中建东孚“十大杰出青年”	中共上海中建东孚投资发展有限公司委员会
11	中建东孚“同行奖”	上海中建东孚投资发展有限公司
12	中建八局优秀共青团干部	中建八局团委
13	第六届“最美物业人”	上海市物业管理行业
14	中建东孚第四届安全讲师大赛二等奖	上海中建东孚投资发展有限公司
15	东孚“客户服务技能大赛”三等奖	上海中建东孚投资发展有限公司

6 2024 责任展望

2024年，是实现“十四五”规划目标的关键一年，也是实施“2+5”规划的开局之年。立足局40周年、东孚公司15周年的新起点，物业公司将激扬百舸争流的斗志，汇聚上下同欲的力量，秉持枕戈待旦的拼劲：

用力建设红色物业。进一步学懂弄通做实习近平新时代中国特色社会主义思想，深入推进党建引领物业管理相关工作，完善和落实“双向进入、交叉任职”机制制度体系，推动物业服务有效融入属地党建，有效提升基层“神经末梢”治理效能。

用心提升服务品质。围绕项目全生命周期管理，以客户为中心，持续打磨服务细节，落实落细三大服务产品线，用心用情开展社区文化活动，不断深化公益品牌内涵，为业主营造温馨舒适生活环境。

主动开拓新兴业务。顺应物业行业变革趋势，运用智慧物业先进技术，不断开拓工地后勤一体化、IFM企业服务、城市运营等多元业态，奋力推进主营业务不断取得新跨越。

倾力展示物业风采。坚持严管厚爱，进一步巩固“作风建设三年行动”成果，树立正确选人用人导向，畅通公司人才发展通道，加大对一线职工关心关爱力度，在推动公司发展齐众心、汇众力、聚众智。

以高质量发展的实际行动和成效，成为东孚公司创新发展的“新引擎”，彰显“支撑东孚 服务八局”的责任担当，为加快构建强优高大新八局，作出新的更大贡献。