

上海中心大厦置业管理有限公司

企业社会责任报告

上海中心大厦置业管理有限公司（以下简称“置业公司”）在经营活动中，遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则，遵守社会公德、商业道德，自觉履行企业尤其是国有企业的社会责任，始终坚持实现对社会、员工及客户共赢理念，促进企业与社会和谐与可持续发展。

一、细心谋划、贴心实施，构建职工权益保障网络

多年来，在致力于加快置业公司发展、实现置业公司效益稳步增长的同时，置业公司始终坚持以人为本，通过多种途径，加快企业发展与实现员工自身价值融为一体，切实做到员工和企业的共发展、共进步，维护好职工权益，让员工感受到更多的获得感。

（一）优化员工福利，保障员工利益

2022年，根据十四五发展规划要求和目标，置业公司紧紧围绕上级集团发展战略目和工作部署，结合“重塑理念、精益管理、优质履约、品牌价值”的工作主基调，坚持一手抓疫情防控，一手抓经营管理，不断转变经营理念、聚焦精细化管理、对标行业标杆、全力控制成本，强化业财联动，积极拓展市场，稳步推进各项工作。

同时，为了使员工队伍更加稳定，对置业公司发展目标更加明确，对置业公司发展前景更有信心，2022年置业公司顺利召开了三届三次职代会，职工代表们认真听取了置业公司行政、工会等相关工作报



告，民主管理作用进一步有效发挥。三届三次职代会以无记名投票方式全票通过了《关于对部分岗位实行综合计算工时制的方案》，在全体与会代表的见证下，当场签订了

《2022 年度工资专项集体合同》，进一步保障了企业和职工双方合法权益，构建和谐稳定的劳动关系，促进置业公司健康可持续发展。

（二）严格相关制度，维护员工福利

置业公司系劳动密集型服务企业，基层员工众多，置业公司严格遵守《劳动法》和《劳动合同法》等相关法律、法规和制度，建立健全用工制度，员工劳动合同签订率达到了 100%。此外，置业工会坚持以扶贫帮困工作为载体，通过建立、健全工会帮困体系，深化帮困长效机制，并为员工购买包括住院、重大病、女员工重大病、意外伤害等多种保险，以及做好员工体检、高温岗位慰问、生日慰问和工会会员服务卡办理等后勤保障工作，坚持不懈地努力为职工群众办实事、做好事、解难事，做好员工福利保障工作。置业公司为编制内的全体员工购买了商业保险，以及劳务派遣的员工购买了意外险。

2022 年初，置业公司工会组织了“爱心一日捐”活动，共有 357 位员工奉献爱心，获得共计 15690 元捐款；防疫期间，积极响应广大



员工的急难愁盼，开展员工困难状况排摸，结合疫情防控物资筹集、物流运输、家庭现状、健康状况、项目部所需等诸多实际，为值守项目部员工送去方便面、面包、蔬菜、水果、

牛奶等生活紧缺物资，并对所有封控员工发放慰问品。配合置业公司党政为 108 名生活物资短缺的员工运送了生活物资，同时还为 130 余名坚守工作岗位的员工送去了防疫生活物资。为部分员工以及家属送去了紧缺的药物以及肉蛋蔬菜等基本生活用品。为广大员工争取到市总工会的“脉动”饮料 900 余箱。关注并协调解决退休员工的就医需求，取得上级集团领导的大力支持，在疫情防控期间为危在旦夕的尿毒症退休员工及时安排了透析，挽救了生命。及时组织开展员工困难状况、家庭生活、缺医少药等排摸，积极动员一切力量解决员工的实际困难。

（三）实行民主管理，营造民主氛围

为更好地实行民主管理，保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权等民主权利，置业公司建立健全了工会组织和职工代表大会制度，并依托其平台，进一步完善企务公开及党务公开工作。在2022年如期召开了置业公司三届三次职代会。同时，置业公司通过专人定期下基层走访、不定期举办领导班子例会、书记例会、多形式员工群

众座谈会等各种方式，畅通员工诉求表达渠道，编制职工思想动态报告，加强领导班子与一线员工交流，及时倾听、关注一线员工的心声和关切，进一步确保置业公司阳光、公开、透明运行。



（四）推进员工培训， 促进人才培养

为给予员工更大的发展空间，置业公司制定了《人力资源五年规划（2019年-2023年）规划》，进一步

从战略角度，推进人力资源体系建设构建科学的人力资源管理体系。根据广大员工的业务知识结构、年龄结构和技能结构等不同特点，按照使用与培养相结合的原则，通过发挥标准化管理平台和岗位技能比武载体的作用，进一步丰富培训方式，组织实施层级培训。

置业公司围绕上级集团领导提出的“培育核心团队、守护核心项目、保持核心资产”的“三核”要求，置业公司主要采取三种途径开展人才队伍培育：一是经营管理类人员将采用竞聘选聘方式，结合置业公司发展需要和中层岗位空缺情况，提供“计划财务部经理助理见习岗位”、“品质管理部副经理”等中层岗位，推行岗位竞聘选聘制度，对竞聘选聘中表现出色的人员择优录用；二是技术技能类人员将采用轮岗学习、借调使用等方式，根据选派出的人员的学历水平、工作经历和专业特长，安排到不同岗位锻炼，开展不同层次、不同环境、

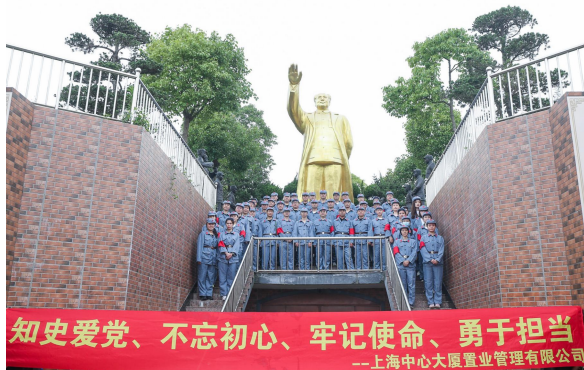
不同岗位的练兵；三是操作执行类人员将采用“高师带徒”方式。在置业公司挑选一批综合素质较高、工作经验丰富的老同志作为高师，根据高师和传帮带对象的工作岗位、个性特点等因素，采取组织指定、双向选择等方法，确定高师和年轻人才的传帮带关系。

2021年10月，置业公司开展了“高师带徒”、岗位挂职锻炼、岗位见习等，为广大青年人才提供多样化的渠道，为青年人才搭建施展拳脚的舞台。目前，置业公司已有“高师带徒”16对，岗位挂职锻炼6人，岗位见习2人。通过“高师带徒”、挂职锻炼和见习的形式帮新老两代人才结对，将企业多年积累的精华传承下去，助推青年人才培养，为着力打造三支队伍（经营管理型、技术技能型、操作执行型）建设奠定基石。

在人才激励方面，置业公司除每年会组织开展党政各条线各项先进员工评选活动外，还会组织开展“星级员工”评选活动，以此给予年度优秀员工“星级工资”奖励，以兹鼓励（2022年评选出星级员工87人）。置业公司为鼓励员工提升技能，为所有符合条件的员工发放技能津贴，培训费用全额报销，为人才培养提供充裕的经济保障。

（五）缓解工作压力，丰富员工生活

置业公司定期组织员工开展户外拓展训练，并踊跃参加上级集团的电影观摩、运动会、兴趣小组、艺术节等业余活动，包括城投集团



第七届职工运动会、城投集团第七届职工艺术节等。同时，支持置业公司党总支和工会组织的特色活动，进一步舒缓员工的工作压力，丰富员工的文化生活。2020 年至今，置业公

司分别以“不忘初心、使命担当、不负韶华、永攀高峰”、“知史爱党、不忘初心、牢记使命、勇于担当”和“勇于担当 超越自我 团结奋进 创造辉煌”为主题，组织了 3 次员工户外拓展训练，共计参加人次达 130 余人，费用共计达 13.27 万元。2020 年，置业公司还组织党员及群众代表联合参观“沂蒙精神展馆”、“中共一大会址”、参观“风从东方来 浦东开发开放 30 周年艺术展”；并协办了“爱在新城，湾谷之夜”七夕交友、与上海话剧艺术中心和陆家嘴金融城合作“陆家嘴话剧集锦秀”等活动，组织召开安康杯安全知识竞赛，并获得全国“安康杯”竞赛组委会颁发的全国“安康杯”竞赛安全文化宣传“先进单位”、置业公司党总支书记刘昌荣获全国“安康杯”竞赛安全文化宣传“先进个人”、总经理孙伟东荣获全国“安康杯”职工安全应急技能知识竞赛优秀个人；2021 年，置业公司组织项目部消防专管员



参观浦东消防救援支队上海中心消防体验基地，实地开展消防安全教育、开展党史学习教育专题系列活动，置业公司党总支组织党员和入党积极分子观看红色影片《悬崖之上》，前往龙华烈士陵园开展“学党史不忘初心 祭英烈传承精神”主题党日活动、开展红色文化展演系列音乐会、11月举办第五届员工岗位技能运动会，来自各项目部以及外包团队的100多名职工分别参加了电气排故、空调风机盘管拆装、保安队列操、二带一枪等4个项目的实操竞赛；2021年，置业公司工会下发《关于发动广大置业公司职工积极参与城投集团职工兴趣社团的通知》，通过组织动员员工积极参加城投集团兴趣社团，陶冶职工情操，进一步提升了员工对城投、对企业的归属感和责任心，促使其更加积极地投入本职工作。2022年，置业公司党总支以传颂红色历史、红色记忆、红色文化、红色基因为主旋律，结合疫情防控、复工复产、保峰度汛和改革发展中的工作部署，精心谋划开展“唱响主旋律、奋进新征程、喜迎二十大”红五月系列主题党日活动，通过《唱响主旋律，百年心向党》《奋进新征程·喜迎二十大》《团青心向党·展现新风采》《奋斗成就梦想·弘扬工匠精神》等多种形式的主题党日活动，传递爱企爱岗正能量。

二、诚心服务、精心运管，构建客户关系维系网络

作为一家物业服务管理企业，置业公司始终以国内一流、行业标杆为目标，不断充实、丰富标准化、规范化操作，把客户满意度作为衡量置业公司各项工作的准绳，重视与客户的共赢关系，致力于为客户

户提供超值服务，成为专注物业服务方案解决的引领者。

（一）对标行业标杆，打造优质品牌

置业公司始终牢固树立服务观念，根据客户的不同需求，努力提供和提升个性化服务，不断改善服务质量，塑造优质服务品牌。2020年度，根据《国家认监委关于管理体系认证标准换版工作安排的公告》的要求，置业公司完成了新版综合管理体系的改版工作，严格按照体系管理要求，先后编制了置业公司层面一、二级文件《综合管理手册》、《程序文件》总共37个文件，154个表单，并于2020年7月1日正式实施，进一步对各项目部的职能权限、岗位说明书、操作规程等进行修订和优化，完善体系管理工作。同时，通过打造置业公司“雪球服务队”、“曹建新工匠工作室”和党建“物雁”品牌，建设影响力和美誉度，体现专业卓越的物业服务品质。通过一系列的努力，置业公司荣获“全国质量信得过班组”、“全国安全文化建设示范企业”、“上海市治安防范先进集体”、“第四届最美物业服务企业”、“诚信承诺AAA级企业”、“上海市物业服务综合能力四星级企业”、“浦东新区企业社会责任达标企业”、“浦东新区统计先进单位”、“上海市质量协会QC优秀成果奖”“社区综治工作先进集体”、“创新标杆楼宇”“2021年陆家嘴综管办市容环境卫生工作先进单位”“2021年度浦东新区‘平安单



位’”；置业公司国开行大厦物业管理分公司荣获“楼宇经济贡献奖”等荣誉；置业公司吴淞路物业管理分公司获得“优秀示范项目（非居住物业）”、上海市“虹口区文明单位”；置业公司副总经理张宏政同志荣获上海市重点工程实事立功竞赛“优秀建设者”、曹建新同志荣获城投集团“工匠”称号，并通过工匠工作室开展《精准掌控用水关键点，降低国开行大厦用水量》绿色节能攻关课题，获城投集团十佳金点子。置业公司党总支围绕“红色物业、卓越服务”的企业使命，通过“一司一品”、“一部一品”的“物雁”党建品牌创建，2021年11月，置业公司“物雁”品牌被命名为“上海市物业管理行业党建工作指导委员会党建品牌”荣誉称号，进一步树立起良好的品牌形象，不断提升企业知名度。

（二）聚焦客户维系，畅通互动交流



置业公司更注重与客户共同营造健康、安全、和谐的楼宇氛围。2020年，国开行大厦在自贸区陆家嘴管理局、陆家嘴金融城、上海话剧艺术中心等单位的支持下，再次

“唱·演”精彩的楼宇文化，利用午休时间，国开行大厦举办了“陆家嘴话剧集锦秀”、“陆家嘴金融城文化进楼宇——疯狂派对”等活动，新颖生动的方式，受到了客户的广泛好评。同时，置业公司在日

常管理服务中，更注重与客户进行沟通交流，倾听客户建议，融洽相互关系，营造和谐氛围，每半年进行一次满意率测评，每年通过第三方机构实施一次满意度测评。对于客户提出的意见和建议，置业公司会及时反馈，不断改进。同时，通过大数据分析，为现场物业服务提出可着重改进提升的关键内容，置业公司也以此为依据，组织各项目部进行现场管理诊断，进一步优化完善现场管理各项规范流程，并有针对性地开展管理服务改进工作，做到有标准、有量化、有提升，进而全面提升管理团队的运营管理水平，为业户提供更具温度的现场服务，切实提高客户整体满意度。在陆家嘴金融贸易区楼宇协会召开的2020年度工作会议中，置业公司国开行项目部获“陆家嘴金融城创新标杆楼宇奖”称号。

（三）创新服务方式，增强客户体验

通过对标市场化物管企业，置业公司顺应业界趋势，通过借助传统物业与“+互联网”深度融合的方式方法，全面打造智能化“协同信息OA平台”及“云智通”物管软件。

2022年，置业公司继续加快“四化”进程，通过对标行业标杆，不断转变思维，顺应行业发展趋势，遵循“专业化、市场化、精细化、智能化”的发展方向，以提高工作管理效率，提升市场竞争力为目的，不断健全信息化系统建设，发挥云化平台效应，提升企业经营管理能力。

协同信息OA平台：完成两年制的OA系统和物业管理系统的信息安

全等级保护复测2.0工作，相比2020年的首测1.0要求的内容，2.0复测工作增加了“企业网络安全的防护和数据”等重要的调整要求；积极调试和更新软硬件来满足置业公司业务上的新需求，并努力做好完成日常运维、修改、应急以及新增新建模块和流程等工作，使置业公司现有状态下的核心机房网络、服务器相关硬件、模块和核心数据正常运营，并在不可抗力因素情况下的新模块的试行使用，积极对标上级集团的信息化建设要求，在日常工作中完成各类信息化相关内容的对接工作，确保“党的二十大”和“进博会”等重大活动举办期间的网络数字化安全工作。

物业管理平台：继续完善物业管理系统的准确性，督导项目部完成相关信息录入等任务，平时不定期的就系统操作情况进行了解，给项目部答疑解惑，确保物业管理平台软件和硬件运行正常。受疫情影响，本系统使用数据比去年偏低，截止至2022年12月，经该平台系统数据反映，“报事报修”共完成11055件、“设备巡检”完成26182件、“保安巡查”完成76208件、“智能会务”完成2688件。

档案信息化平台：完成2021年全年文书档案数字化扫描工作的基础上查漏补缺，进一步达成室藏文书档案100%全文数字化及档案在线借阅审批，并已初步达成协同信息OA平台与档案信息化平台模块对接，完成办公文件与档案文件传输与转换功能。在档案借阅利用方面，有18人次查阅档案材料，共计32卷用于工作查考，其中有为项目部开

庭或诉讼提供相关原始资料，为各项专项审计提供全年会计档案原始凭证。2022年，置业公司完成2021年文书档案编制工作，共计形成文书档案1577卷（其中永久38卷、30年287卷、10年1252卷）；完成2020年会计档案接收入库工作，共计接收入库709卷（其中凭证620卷、账簿87卷、报表2卷）。

通过物业管理自动化，提高物业管理效率和水平，从而促进物业管理现代化，以实现降低成本，加快技术进步，增强核心竞争力的目标；通过物业管理数字化，将具有提高工作效率、提高业务数据的准确性、快速形成决策层、管理层所需要的关键业务数据，成为领导提供决策，管控的手段；通过物业管理平台化，即时掌握物业的运行情况，将企业标准化的业务流程贯彻到各项目，增强员工执行力、控制经营成本、提升服务质量和品质、进一步增加企业的盈利手段。

（四）响应号召减免租金，护航中小企业租户

新冠肺炎的爆发，很多行业和办公活动受到限制，中小企业面临经营困境。为减轻租户的经营压力，置业公司根据《上海市全力防控疫情支持服务企业平稳健康发展的若干措施》精神、《关于本市国有企业减免中小企业房租租金的实施细则》以及城投集团、城投资产有关减免中小企业房屋租金的相关要求积极响应，通过梳理在管委托资产非国有中小企业清单核实信息，收集整理了相关租户需求及符合免租条件的企业情况。通过紧密整合统计，2020年审核通过35家租户，免租金额达4,766,318.42元；2022年审核通过37家租户，免租金

额达 9,688,100.00 元。

三、真心奉献、热心参与，构建社会志愿服务网络

企业发展源于社会，回报社会是企业应尽的义务。作为上海市物业管理行业协会理事单位，置业公司致力于建立和维护良好的企业公共关系，将积极参与社会公益事业作为企业义不容辞的责任。

（一）坚守安全红线，确保一方平安

2020年置业公司完成ISO45001:2020转版，认证范围覆盖了办公楼、园区、住宅三种业态。现有7个职能部门及国开行大厦项目部、城投集团总部大楼项目部、城投控股大厦项目部、新江湾城自用办公楼项目部和湾谷科技园项目部和首府项目部等6个项目部已通过ISO9001:2015、ISO14001:2015、OHSAS18001:2007质量、环境、职业健康三体系综合管理体系认证。安全环保文件均作为公司内部管理的受控文件纳入相关体系管理，且从未发生任何生产事故、设备事故，并于2017年通过安全生产标准化二级达标评审，获得上海市“安全生产标准化二级企业”称号，于2020年通过评审获得“上海市安全文化建设示范企业”称号，于2022年通过评审获得“全国安全文化建设示范企业”称号

（二）加强疫情管理，倡导绿色环境

2022年上半年，受到疫情考验，置业公司及时落实上级集团布置的疫情防控工作部署，坚决贯彻疫情防控精神要求，全体员工倾力投入疫情防控，严格落实政府属地防疫政策，坚决守牢疫情防控底线，



切实保障所辖区域内的业户和员工自身安全，坚决打赢此次疫情防控阻击战。

疫情初始，置业公司实施“领导班子AB班制运行机制”，并第一时间成立“疫情防控工作

专班”，即由各部门分别组成“运营工作组”、“保障工作组”和“应急工作组”；复工复产前夕，成立疫情防控复工复产领导小组和五个工作专班，即“运营工作专班”、“综合保障专班”、“应急工作专班”、“设备维护专班”、“应收账款专班”，压紧压实疫情防控复工复产主体责任，把疫情防控工作作为一项常态化工作。

通过多次召开疫情防控专项会议，传达上级集团最新防疫要求，制定疫情防控措施、更新“疫情防控工作指引”及“突发公共卫生事件应急预案”，落实“一部一案”20个。此外，迅速成立疫情防控“突击队和志愿者服务队”，由党总支书记带队“党团员应急突击队”23人，总经理带队“物雁突击队”14人，以及以服务保障属地政府和业主需求的“志愿者服务队”出征作战。

积极落实“数字哨兵”“场所码”布设工作，其中“场所





码”已全域覆盖布防，“数字哨兵”已基本做到覆盖布防25个点位；置业公司也积极做好舆情正向引导，先后发布了《关于做好疫情防控舆论引导与宣传工作的通知》，积极传播抗疫正能量、

共筑清朗舆论环境。在疫情封控期间，0A平台共发布疫情防控相关信息共计120余份，积极争做疫情防控正能量的传播者。

置业公司各级党组织和党员干部积极落实“双报到”要求，带头亮明党员身份，积极支援社区抗疫，封控期间，共有23名计312人次在职党员到居住地社区报到，广大志愿者也积极投身抗疫一线，“物雁之盾突击队”成员贾庆、管文斌两人自愿报名参加全市集中隔离点支援工作。在疫情封控期间，置业公司工会通过给各项目部运送防疫生活物资、运用网络平台宣传防疫知识及居家隔离心理疏导等举措加大员工的关心关爱。自3月15日起，为各项目部坚守一线岗位的员工发放值守人员津贴，计141.99万元；慰问居家办公因生活物资短缺困难人员108余人、慰问现场值守人员489人次。

（三）参与志愿服务，倡导文明精神

除积极参加社区活动外，置业公司更是鼓励员工发挥志愿精神，一是结合“3·5”雷锋日和城投资产集团、城投集团志愿者服务月，联合党、团组成“青年志愿防控突击队”，踊跃参与交通、文明宣传、



疫情防控工作宣传和敬老服务等各类社会志愿活动。置业公司志愿者服务队成立已有十余年，起源于新江湾城志愿者服务队，原由第四党、团支部组建而成，2014年起第三党、团支部正式加入，与新江湾城托老所、北外滩街道塘汉居委会对接，开展定点志愿服务。二是置业公司结合物业管理服务工作特点，联

系了杨浦区红十字委员会的工作人员对置业公司湾谷科技园项目部的各岗位员工进行专业的急救技能培训，使其掌握CPR（成人心肺复苏）和AED（自动体外除颤器）急救技能，并在C标和A标的两幢楼宇大堂内配备了两台AED，能在紧急时刻为客户打通生命安全的“绿色通道”，对保护客户的生命权与生存权具有十分重要的意义；三是置业公司结合节日节点，开展各类活动，营造良好的节日氛围，置业公司湾谷科技园项目在妇女节当天特别为女性同胞们设置“三八女神节”礼品派送点，为园区内辛勤工作的女业户送上一支充满关怀的护手霜；四是2020-2022年，置业公司为献血员工调整献血奖励标准，安排献血员工去崇明疗



休养，圆满完成了义务献血工作，共计组织52名员工参加了义务献血（2020年18人、2021年17人、2022年17人）；五是置业公司着力通过党建联建形式，强化与属地街道等沟通联系，积极倡导各项精神文明建设活动，2020年，置业公司第三党支部与瑞金二路派出所，秉着“警企联动、共建和谐”的协作精神，开展“党建联建、警企共建”活动并签订了《党支部结对共建协议书》；六是近二年来，置业公司多次为云南、湖北、西藏等开展助学、助农扶贫活动，公益支持总额达196,520.00元，荣获上海市物业管理行业2020年度“助力脱贫贡献奖”。置业公司尽所能地积极履行社会责任，倡导城市文明、传播社会新风，努力实践上海城市精神方面的示范作用，树立良好、优质的企业形象。

四、置业公司履行社会责任工作思路

多年来，置业公司在服务员工、服务客户及服务社会等各方面都作了很多工作，积极努力履行社会责任。总结过去几年，虽然在履行社会责任方面取得了一定成绩，但还存在着许多不足，如对社会责任工作的要求还不够高；参与社会活动的主动性还不够等，这些都有待于进一步加以改善和优化。

（一）抓基础，积极提高社会责任意识。置业公司将在今后的经营管理中，通过深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，进一步提高自身的社会责任意识，高度重视社会责任工作，高标准严格要求地履行社会责任，促进企业与社会和谐与可持续发展。

（二）倡民主，积极维护员工利益。置业公司将继续依托置业公司党的建设和群团组织等民主平台，组织各类贴近员工活动，丰富活动内容和形式，进一步做好关注和保障一线的民生工作，切实维护员工利益，提高员工凝聚力，增强企业向心力、战斗力，促进了企业的和谐稳定。

（三）重载体，积极提升服务品质。以“诚心文化”为统筹，以楼宇文化为载体，满意度测评为依据，加强与客户间的沟通交流，不断提高服务意识，根据现有的物业管理与服务的标准化体系，为客户提供具有置业公司特色的专业服务，塑造良好的服务品牌。

（四）拓渠道，积极参与社会活动。主动参加社区建设、志愿服务及扶贫济困等社会公益活动，建立良好的社会公共关系，为和谐社会建设做出应有的贡献。

上海中心大厦置业管理有限公司

二〇二三年十一月