



共同的家园
ONE PARK ONE FAMILY



2022

上海化学工业区 物业管理有限公司

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

社会责任报告

地址：上海化学工业区目华路201号10-11楼

邮编：201507

电话：67120001

传真：67120002/67120003

网址：www.scippm.com

微信：SCIPPM

组织利益相关方识别和沟通

报告主体：上海化学工业区物业管理有限公司

时间范围：2021年1月1日至2021年12月31日。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息的内容向前或向后延伸。

组织范围：围绕公司2021年在组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运行实践、消费者问题、社区参与和发展等方面的实践与思考，相关的绩效数据体现2021年计划的完成情况。

编制依据：T31/01001-G001-2014《企业社会责任指南》、GB/T36000-2015《社会责任指南》《上海市文明单位社会责任报告指导手册》。

报告所引用的数据真实且有据可查，但不排除因各种原因造成部分数据来源为初步统计或估算，可能与最终数据略有差异。

报告发布：本报告以印刷版和电子版两种形式发布，还期望在“上海企业社会责任报告发布会”上公开发布。公司会将报告主动呈送公司股东、董事会、监事会、上级主管单位和政府有关部门等。

报告获取：公司利益相关方和人员可通过一定的途径获取本报告。电子版可通过关注我们的公众号浏览（公司简介——社会责任报告）。若需获取纸质版报告，或对本报告有任何建议和意见，您可按以下方式联系我们：



联系部门：上海化学工业区物业管理有限公司综合办公室
通信地址：上海化学工业区目华路201号化工区大厦11楼
电话：67120001
传真：67120002

目录

组织概况 领导致辞
我们的企业文化
经济与服务责任

第一章 我们的社会责任管理

- 1.1. 组织治理
- 1.2. 责任理念
- 1.3. 组织决策
- 1.4. 组织结构

第二章 我们的人文关怀环境

- 2.1. 民主权利保障
- 2.2. 就业和劳动关系
- 2.3. 工作条件和社会保护
- 2.4. 职业健康安全
- 2.5. 工作场所中人的发展与培训

第三章 我们的健康发展生态

- 3.1. 合规经营与风险防范
- 3.2. 诚信建设与公平竞争
- 3.3. 廉政建设与尊重产权
- 3.4. 环境管理与污染防治
- 3.5. 资源利用与环境保护
- 3.6. 消费者保护
- 3.7. 可持续消费

第四章 我们的发展使命担当

- 4.1. 众志成城，全力以赴筑牢疫情防线
- 4.2. 勇担使命，志愿服务构筑坚固堡垒
- 4.3. 迎难而上，稳步推进传统业务发展
- 4.4. 攻坚克难，致力担当功能配套服务
- 4.5. 责任担当，尽力践行社会责任关怀

第五章 我们的诚信绩效展示



关于我们

上海化学工业区物业管理有限公司（以下简称物业公司）成立于 2001 年，隶属于上海化学工业区发展有限公司，是一家具有二级物业管理资质的专业物业管理公司，承担着化工区管理中心政府机关、企事业单位办公楼宇管理和市政公共设施的管理养护工作，为区内中外知名投资企业提供优质的物业服务、特约服务和天然气输配，并为园区提供市容环境卫生管理、防汛防台、共享通勤班车、综合餐厅、政务大厅和应急响应平台运行等功能配套服务，形成了“4+X”服务模式。

物业公司坚持实施“有困难，找物业”“承诺手牵手，服务心贴心”的品牌战略，为中外业主提供全方位、全过程的服务。公司已通过 ISO9001:2000 质量管理体系 ISO14001:2004 环境管理体系认证，并持续按照标准体系有效运行，不断提升服务质量。

About us

Shanghai Chemical Industry Park Property Management Co., Ltd. is a professional property management company with grade II property management qualification. The company undertakes the management and maintenance of office buildings and municipal public facilities of government agencies, enterprises and institutions in the chemical park and provides high-quality property services, special services and natural gas distribution services for well-known domestic and foreign investment enterprises, as well as supporting services such as city appearance and environmental sanitation management, flood control and typhoon prevention, sharing shuttle bus, staff canteen and emergency response platform operation, forming a service mode of “4+X”. The company adheres to the brand strategy of “for any problems, just turn to us” and “hand-in-hand promise, heart-to-heart service”, providing all-round and whole process services for domestic and foreign companies. The company has got ISO 9001:2000 quality management system and ISO 14001:2004 environmental management system certification, and has continued to operate effectively in align with the standard system and to improve service quality continuously.



高管致辞

行稳致远 行必能至

星河滚烫，治道决决。2022 年是刻骨铭心的一年，复杂多变的疫情，不断磨砺我们搏风击浪的意志。公司作为园区防疫的前沿阵地，在打赢大上海保卫战进程中，统筹疫情防控和经营发展，全力以赴筑牢服务园区战“疫”防线，强化优化园区服务保障。公司广大党员干部职工在党支部的号令下，众志成城，全力以赴筑牢疫情防线，并肩作战在园区、社区的志愿服务中，用行动竖起标杆，用坚守诠释初心，构筑起防控“铜墙铁壁”，为保卫战取得胜利作出了贡献。

回顾 2022 年，公司贯彻落实发展公司“改革创新年”的战略目标，主动对接管理架构调整后的新要求，以稳中求进的工作总基调，攻坚克难，配合推进中小项目任务，加强市场业务拓展和物业服务提升，持续推进党建工作和队伍建设，在提升服务、员工关怀、内外管理、社区服务、节能环保、文化建设、疫情防控等方面取得良好成效，努力为化工区高质量发展作出贡献。

多年来，公司一方面着力抓好经营发展，一方面在经营活动中讲信誉、讲法制、讲道德、恪守承诺，在发展中注重维护利益相关方的权益，维护员工的利益，致力于社会公益和环境保护事业。

在促进经济效益稳步提高的同时，肩负起应尽的社会责任和义务，为促进企业和社会共同发展、和谐繁荣而努力。

2023 年是充满挑战的一年，公司将深入学习二十大精神，紧紧围绕董事会和园区服务中心的总体部署，坚持“拓市场、优服务、练内功、强实力”的工作主线，发挥“园区管家”的作用，唯实唯干，在完成功能配套任务的同时，找准市场拓展的新方向和新突破，实现公司新的转型发展。

展望未来，公司将持续塑造“有困难，找物业”“承诺手牵手，服务心贴心”服务理念，持续深入推进“服务园区，服务客户，服务员工，服务社会”的服务品牌，提高站位，主动担当，以“世界的眼光、国家的标准、行业的规则、城市的示范、园区的形象”为工作指引，不断创新求变，增强服务意识，提升品牌影响力；以“专业化、规范化、精细化、智慧化”的工作思路和举措，实现“大物业、大管家、大保障、大窗口”的工作成效，强化优化园区服务保障，以党建引领强化政治意识，推进企业文化和精神文明建设，为营造化工区良好投资环境再作贡献。

李 鹏

公司党支部书记、总经理

核心价值	诚信务实 精益求精
服务理念	服务园区 服务客户 服务员工 服务社会
品牌战略	“有困难，找物业” “承诺手牵手，服务心贴心”
发展理念	创一流管理、创一流服务 创一流环境

企业文化组织
核心价值观与发展理念



社会责任战略

努力按照国际标准化管理体系，在为顾客提供全面的、全员的、全过程的服务中，坚持以顾客满意为中心，实施“手牵手的承诺，心贴心的服务”的品牌战略。公司遵循化工区“五个一体化”先进理念，努力为化工区“两个基地”建设营造良好投资环境。在追求经济发展的同时，坚持物质文明与政治文明、精神文明、生态文明“四个文明”协调发展的宗旨，践行社会责任，在持续发展的道路上不断迈出新步伐。



主要经营数据披露

2001 年公司注册资本为 200 万元，其中包括 150 万元房产和 50 万元现金，截至 2022 年底注册资本为 1650 万元，总资产为 9000 万元。



经济与服务责任

2022 年经营情况

2022 年实现营业总收入 11878 万元，利润总额 1239 万元，资产负债率 41.07%，净资产收益率 15.7%，总资产报酬率 13.96%。

2022 年纳税情况

2022 年上缴税款率为 100%。公司一贯严格遵守国家相关税收法律，至今从未发生过挤占挪用国家税款的情况。2022 年纳税总额 601.3 万元。

近三年主要财务指标



第一章 我们的社会责任管理

公司深刻认识到推进社会责任管理有利于实现企业发展理念和发展模式的转变，意识到推动企业履行社会责任，对内有利于调动员工的积极性，增强公司凝聚力和团队协作能力，对外重视节能环保和相关方的利益，有助于提升企业社会形象，为企业发展打造广阔平台。

2012 年以来，我们已连续 10 年通过 “上海企业社会责任报告发布会 ” 公开发布，就社会责任核心议题与相关方进行沟通。

▶ 1.1组织治理

实现和推进社会责任管理是我们管理理念的重要组成部分，已融入到公司治理、各项制度及价值链之中。公司建立社会责任领导机构，落实社会责任管理部门，还为所有与社会责任有关的管理、实施和验证工作部门及岗位规定职责、权限，并加以公布。



▶ 1.2责任理念

我们在价值链中促进社会责任，以全面、协调和可持续发展观念，坚持经济性与社会性相统一的理念，在追求自身利益的同时，也要兼顾全社会的福利。公司坚信，只有承担社会责任才能得到社会的认可，才能实现长期持续的发展。

为社会创造财富——社会责任
为客户创造服务——客户责任
为股东创造效益——股东责任
为员工创造幸福——员工责任



▶ 1.3组织决策： 公司实行董事会领导下的总经理负责制。

▶ 1.4组织结构

总经理室下设市场管理部、现场管理部、楼宇管理部、气体供应部、市容环境卫生管理队、综合办公室、计划财务部、HSE 办公室 8 个部门，对企业进行高效管理。



相关方声音

在 2022 年抗击新冠肺炎疫情攻坚战中，贵公司全体人员任劳任怨，无私奉献，勇于担当，快速响应，高质量的完成了消杀保洁任务，保障了生产装置的安全平稳运行，在这场艰苦卓越的战 “ 疫 ” 中，我们并肩战斗，共克时艰，我们对贵公司的管理水平，技术能力和服务意识感到满意并充满信心。不经历风雨怎能见彩虹！贵公司疫情期间与我们同舟共济，共度难关的精神足以证明是我们可以信赖的合作伙伴，希望贵公司再接再厉，精益求精，追求卓越，为我们科思创上海一体化基地提供更加优质服务，并伴随科思创的发展壮大而不断获得成长，实现我们共同的美好愿景。

——科思创上海一体化基地总经理陈耘博士



携手抗疫同协力，赠送锦旗续情谊。7 月 20 日，上海天然气管网有限公司一行来到公司，向我司赠送写有 “ 同心协力，抗疫见谊 ” 的锦旗，感谢我司在疫情封闭期间对其鼎力相助，再续双方合作深厚情谊。



第二章 我们的人文关怀环境

我们认为，企业健康成长、创新发展，归根结底是通过人的创造。我们致力构建有温度的人才成长环境，为员工搭建广阔的和谐的发展平台，帮助员工谋划职业发展之路，实现自我价值。

▶ 2.1民主权利保障

我们积极推行民主管理和集体协商制度，坚持职工大会制度为基础的民主管理制度。2022 年召开 2 次职工大会，有效推进了民主建设和厂务公开，保障了职工的民主权利。为确保民主管理切实纳入日常工作运作机制，使职工对于公司的经营管理活动享有知情权、参与权和监督权，我们把职工（代表）大会规定和职工董监事的产生及行使职权纳入公司章程。我们充分发挥员工在民主管理、民主监督中的作用，以员工座谈会、问卷星等渠道，诚恳听取员工的意见和建议，并对合理诉求予以整改和解决。员工的意见可以及时传递到管理层，切实做到民主管理组织健全，合理化建议渠道顺畅。



目前，公司行政方和工会方（职工代表方）签署有效的保障职工权益的协议有：《集体合同》及其附件《女职工特殊利益专项集体合同》《劳动安全卫生专项集体合同》，包含《关于哺乳期女职工权益的补充规定》，保障了职工各类合法权益。年内公司未出现违反集体合同和侵害女职工利益现象发生。



▶ 2.2就业和劳动关系

员工招聘：公司的招聘录用程序规范、公正、透明。2022 年招聘信息均发布在公共招聘网站上，或委托专业公司招聘。在发布招聘信息时，我们明确提供所需岗位应具备的岗位要求，包括学历、技能、工作内容、工资薪金待遇、试用期、社会保险等信息，且与实际情况相符，坚决杜绝发布虚假信息现象。年内公司向系统内招聘专业管理人才和一线服务人员 8 人。年内为 1 名应届大学生提供实习岗位。

员工录用：面试合格的应聘者上岗后，自试用期开始便为他们办理录用手续，并在网上备案，一周内签订劳动合同。试用期的设置完全按照《劳动合同法》的规定执行。新员工必须参加公司安排的入司培训，内容包括企业内部制度、安全生产、岗位技能、管理体系等内容，培训后需参加考试，并将成绩记录在案。试用期结束时，由所属部门的经理和主管根据员工的表现给予评定，提出留用意见，同时员工自我评定决定是否继续留任。

公司严格遵守《劳动合同法》，2022 年员工劳动合同签订率为 100%。劳动合同的签约对象包括正式员工和试用期的员工。2022 年公司未出现任何工资拖欠、克扣、纠纷等情况，职工薪酬支付率为 100%。

员工手册：员工手册是公司内部的人事制度管理规范，是员工的行动指南。每位员工均持有《员工手册》且接受过细致的培训和讲解。《员工手册》中将劳动法相关内容清晰罗列，并转换成通俗易懂的描述，便于员工理解和记忆。



▶ 2.3工作条件和社会保护

工作条件：公司严格遵照国家法律、法规，制定员工休息、休假制度，员工正常享有年休假、法定假、婚、产、病、丧、事、探亲等假期，如员工因考试、突发情况等，公司可视具体情况适当给予员工的带薪假期的条款。具体的相关内容写入《员工手册》，每位员工在接受入职教育即可获取相关信息。

社会保障和保险：我们按照国家和地方有关法律法规的规定，依法为所有员工办理养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险的手续，按规定的缴费基数和缴费比例缴纳应由公司承担的社会保险费，并按规定从员工的工资中代为扣缴应由个人承担的社会保险费。同时为员工办理商业医疗保险及参加上海市总工会职工住院互助保障。

员工的隐私权：公司采取了一系列措施保护员工的隐私权，除获得司法授权或法律另有规定外，从未将员工信息向任何第三方（组织或个人）泄露或公开。



2.4职业健康安全

健康体检：为了保障员工健康，我们制定了员工健康定期检查制度，每年为全体职工组织一次身体健康检查。

健康设施：我们关注员工健康，鼓励员工利用业余时间积极参与各类文体活动。我们不仅为员工提供舒适的工作环境，而且建有茶歇室、文化活动和健身房等设施。

安全保护：我们注重员工安全教育，做好安全生产教育培训，组织特殊工种、危险化学品、压力容器、压力管道、消防、交通安全管理等专业安全技能培训，还对分包商入场进行安全培训。



员工健康体检



茶歇室



健身房



党群之家



安全例会



安全培训



应急演练



管理体系：我们建立了安全生产管理委员会，全面落实安全生产、消防安全和治安安全管理各项工作。我们设有 HSE 办公室，负责安全生产、健康防护和应急管理的日常工作，配备了专职的安全生产管理人员。我们建立了一系列安全管理制度，我们在 2021 年发布了《员工安全手册》，以统一的标准对员工提出安全作业规范要求。我们于 2022 年修订了《综合应急预案》，进一步完善多项安全应急预案，涉及公司业务管理的各个方面。包括防汛防台、天然气泄漏、楼宇消防、灾害性天气、应急疏散、道路积水、突发上访事件等各类预案，定期对预案安排演练和演习，2022 年共组织开展各类应急演练 6 次。

安全检查：我们定期深入班组和一线开展安全检查，不定期开展飞行检查，对不符合安全要求的作业人员和行为将会及时制止并勒令整改。年内除日常安全管理人员检查外，由公司领导和部门负责人带队安全检查 60 次，整改安全隐患 31 处。

危险品管理：公司专门划出特定区域和符合要求的建筑物设置危险品仓库，建立了相应管理制度并上墙。

安全事故：我们较好地履行了安全保障责任，全年安全事故率为 0。

上海化学工业区 物业管理有限公司/ 上海化学工业区编 制服务有限公司	文件名称	危险化学品 管理程序	文件编号	SCIPPM-P-HSE-Q4	版本	1
制定部门	HSE 办公室	制定日期	2021 年 10 月	页次	1	
1.0 目的： 为了规范危险化学品的采购、运输、储存、使用及废弃后的管理，最大限度地减少对环境的负面影响，制定本程序。						
2.0 范围： 本程序适用于公司内所使用危险化学品的管理。						
3.0 职责： 3.1 综合办公室：负责索取所购买的危险化学品的材料安全技术说明书（MSDS）、供应商及运输方的资格证书。 3.2 审核小组：负责对危险化学品管理状况进行定期检查。 3.3 各使用部门：负责危险化学品现场使用、临时存放及废弃后堆放的管理。 3.4 HSE 办公室：负责危险化学品的管理提出要求，为危险化学品的使用配置必要的设施和防护用品，监督危险化学品的管理和使用，负责管理材料安全技术说明书，编制《危险化学品清单》等管理文件。						
4.0 定义：无。						
5.0 程序： 5.1 危险化学品的采购与运输： 5.1.1 综合办公室按照《采购管理程序》，负责危险化学品的采购，向公司提供危险化学品供应商应具备的危险化学品生产许可证或经营许可证。 5.1.2 综合办公室向危险化学品供应商索取相应物品的材料安全技术说明书（MSDS），并将有关材料移交 HSE 办公室，由其保管并提供给使用的部门，如无法提供的，则应提供该物品的主要化学成分及其危险性。 5.1.3 HSE 办公室负责编制《危险化学品清单》，并确保收集到相应的材料安全技术说明书（MSDS）完整和可靠的。 5.1.4 危险化学品由相关方运输时，应向索取相关的资质证书复印件，按《供应商管理程序》要求对其合格供商的评审。 5.2 危险化学品的储存： 5.2.1 HSE 办公室根据法律法规、相关规定的要求及公司的实际情况，对危险化学品仓库的设施提出具体的要求。 5.2.2 危险化学品的储存应按经审批的《仓库管理制度》执行。 5.2.3 根据危险化学品的性质，分别存放，严禁将性质相抵触的物品混放。搬运过程中要轻装轻卸。 5.2.4 保持仓库通风，并按 HSE 办公室提出的要求配置相应的消防设施和器材、必要的防护用品和应急处理物品。 5.2.5 审核小组每季度对危险化学品管理状况进行检查，并将结果记入《体系运行情况记录表》。 5.2.6 HSE 办公室应不定期对危险化学品仓库运行和管理状况进行监控和检查。 5.3 危险化学品的使用： 5.3.1 使用现场应配有相应的危险化学品的材料安全技术说明书（MSDS），且危险化学品应放置在指定的地点与器具内，并有专人进行管理。 5.3.2 HSE 办公室应为危险化学品的使用现场配置必要的通风及防护设施，为使						

危险产品管理制度

► 2.5 工作场所中人的发展与培训

教育培训：我们的教育培训主要包含上岗证培训、管理能力培训、操作技能培训以及安全警示、服务标准、演习训练方面的培训，还对相关方进场施工人员进行安全培训。我们按照加强队伍建设的总体要求，以服务企业发展和加快青年职工岗位成才为目标，开展各类培训和内部岗位培养计划，为员工提供职业发展平台。年内组织培训项目 21 项，参加培训 350 人次。组织 10 次关于交通、消防安全等职业安全培训，组织对分包商 160 余人次的入场安全培训。

人才引培：我们为保证公司持续发展，深入实施人才强企战略，推进人才引培重点项目，引进和培养专业技术人员。近年来，自身挖潜，通过带教和个人努力，培养一批专业技术人员，为公司各个领域的管理工作上一个台阶。完善竞争择优、能上能下、充满活力的选人用人机制，不断加快后备干部梯队建设，实施中层干部选拔任用以及技术岗位干部的聘任，促进人力资源合理运用。

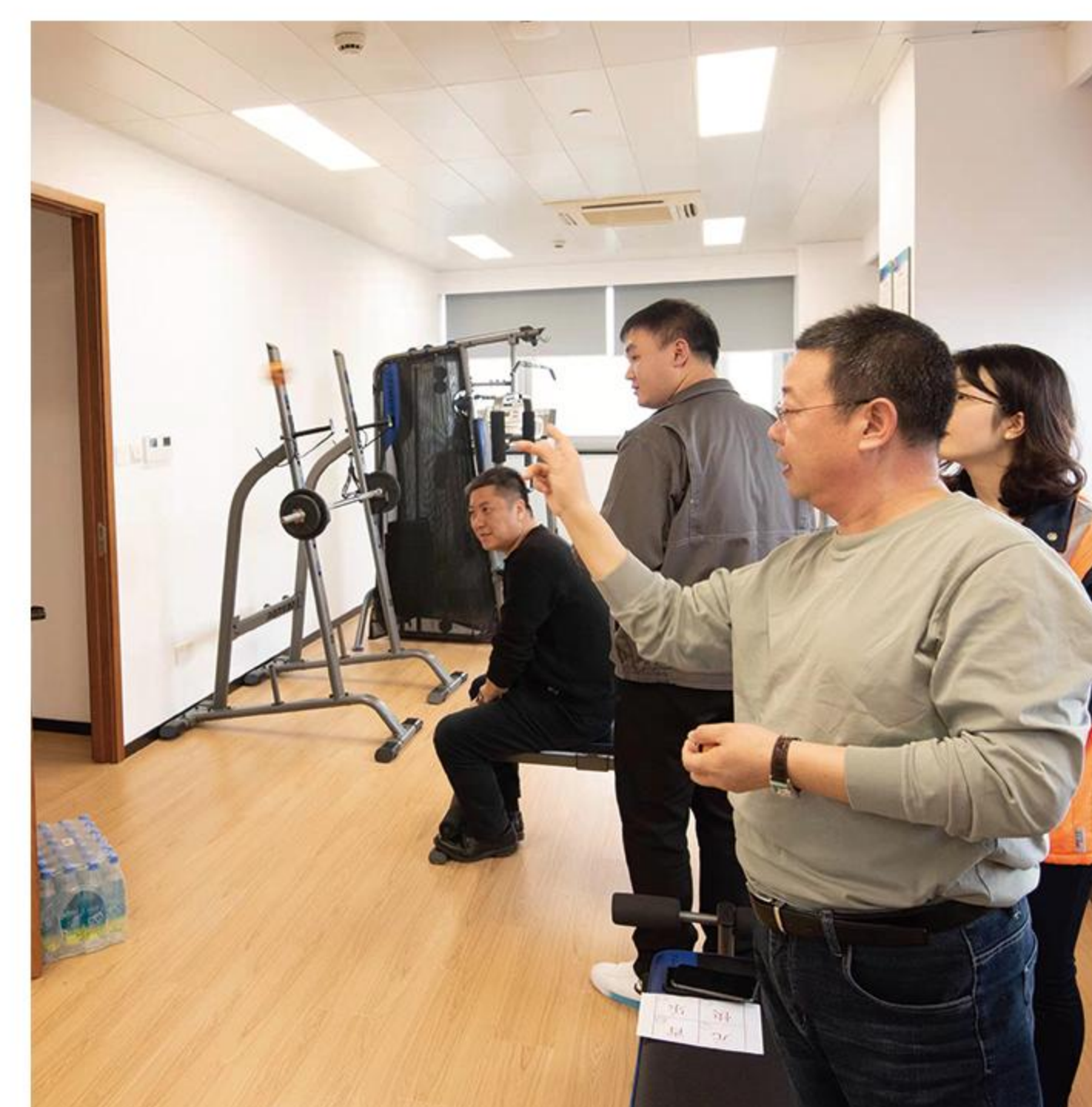
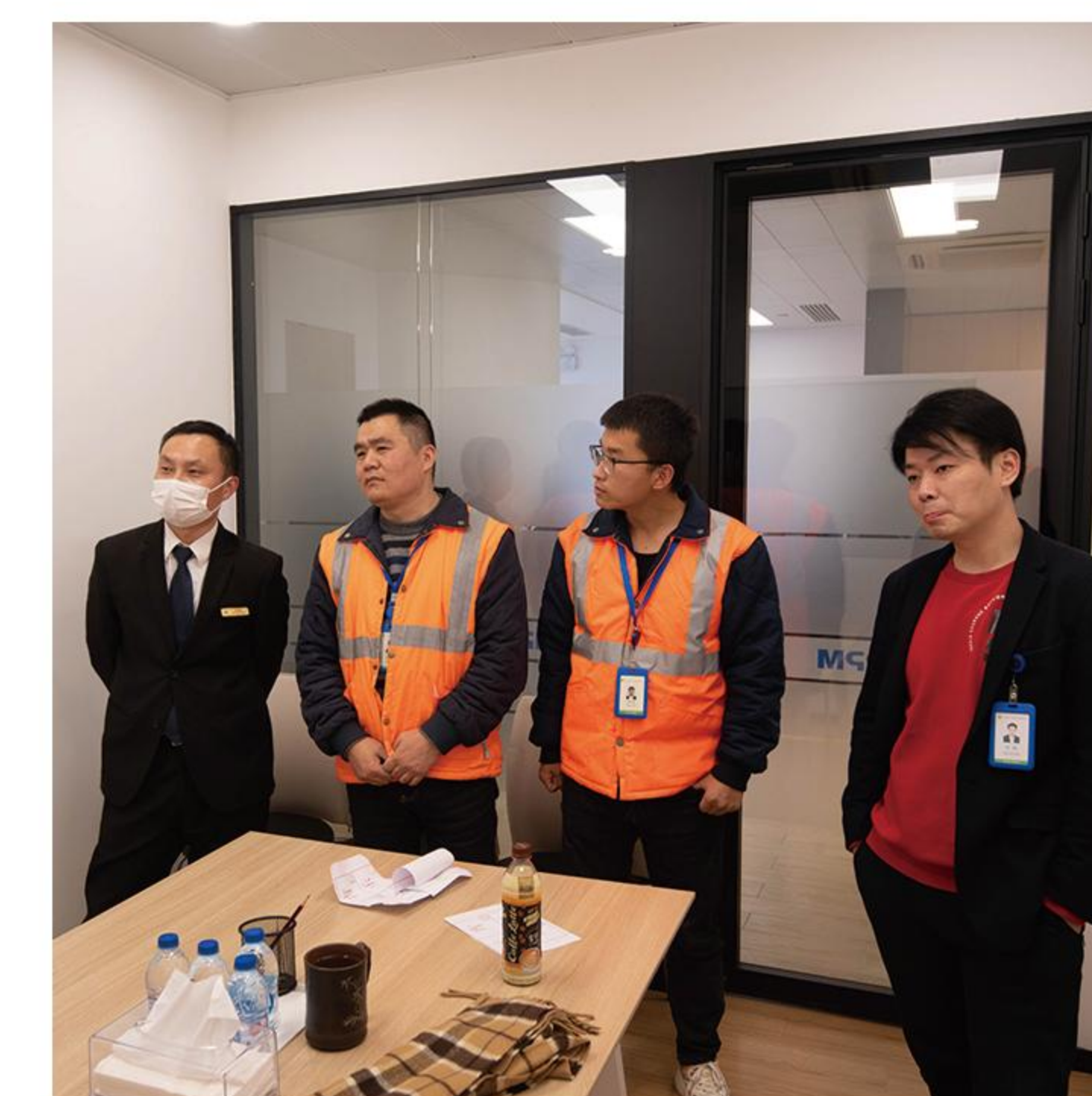


典型选树：年内组织开展立功竞赛和“安康杯”竞赛等活动，号召党员干部、职工在竞赛活动中争创优秀业绩，争当服务之星。公司通过树立典型、评选先进、宣传先进，鼓励全体职工以先进个人和先进集体为榜样，爱岗敬业，真抓实干，奋发有为，为公司稳定发展作出新的更大的贡献。

文娱活动：群团组织利用中华传统节日、园区文化艺术节及运动会等重大节点，组织开展文体娱乐活动，既自觉成为文化传承的使者，又促进和提高企业的向心力和凝聚力。

案例：春节前夕，组织职工书写春联和福字，还贴窗花、设计新年微景观、换鲜花、点缀吉祥物、挂起红灯笼、张贴春联，营造浓厚的节日氛围。2月15日，公司工会和团支部结合北京冬奥盛会和元宵节之际，以开展趣味挑战赛形式，既向我国体育健儿们加油喝彩，又庆祝壬寅虎年元宵佳节。9月9日，组织员工开展“感受中华传统节日节气”之手绘兔儿爷中秋主题活动，让职工深切感受非遗文化的博大精深。

案例：11月24日，组织职工参加第二届上海市城市业余联赛“科思创杯”环上海化工区职工健身骑行挑战赛，公司10余名职工参加，鼓励和引导职工积极参加体育锻炼。



第三章 我们的健康发展生态

合规经营、廉洁从业、生态环境、公平竞争是企业治理的重要议题,也是企业能够在市场中生存和发展的前提。我们联合党建、群团合力,为可持续发展创造良好的企业健康有序的生态环境。

▶ 3.1 合规经营与风险防范

我们不断完善公司治理体系,坚持贯彻落实“三重一大”决策制度,强化在重大决策、风险管控、监督管理等方面的核心能力,坚持依法治企与合规经营。

2022年,我们结合公司运营实际,进一步发挥党组织“把方向、管大局、保落实”的领导作用,规范决策行为,提高决策水平,严格执行“三重一大”制度以及内控管理制度。

▶ 3.2 诚信建设与公平竞争

我们致力于维护公平的经营环境,力求诚信经营与服务相结合,大力倡导诚信意识,打造诚信品牌。在经营活动中严格守法、履行合同条款,严守商业道德,在业主和相关方中都树立了良好的信用。我们积极开展职工诚信教育,宣传诚信知识,提高职工素质,个人诚信建设已成为公司精神文明建设的重要内容之一。公司自成立以来,未发生过企业和个人重大信用不良事件。

我们公开对供应商政策及承诺:公司承诺公平、公正地对待所有有意与我们开展业务合作的供应方。我们制定了合格供应商选择的程序和制度,鼓励和实行公平竞争,公开透明,择优录取的原则。公司建立了合格供应商的基本资料,每个合格供方均备有《供方调查、评价表》,由供应商提供相关的书面资料,均须通过部门负责人审核后,报管理者代表批准,方可录入《合格供应商/供方名录》。公司对“经管理者代表批准后可直接登入《合格供应商/供方名录》的供方”有严格的限制,必须至少符合以下一项或多项必要条件:

- 客户指定的物资供应商或服务项目的供方;
- 独占市场的物资供应商或服务供应商(无法选择与之比较的供应商或其资质具独特性);
- 本公司在推行 ISO9001/ISO14001 前已交往多年且服务、质量、交期均满意的物资供应商或服务项目的供方;
- 经获得 ISO9001 质量/ISO14001 环境管理体系认证的物资供应商或服务项目的供方。



▶ 3.3 廉政建设与尊重产权

我们坚持反不正当竞争和杜绝商业腐败,遵守国家、地方和行业发布的反行贿法和其它反腐败法律法规。为了杜绝不公平性竞争优势和商业行为违法犯罪现象的发生,坚持并一贯强调和严格监管不提供或者接受贿赂、回扣,且不参与任何类型的腐败活动或为其提供便利。我们用公示、内部制度、员工守则等形式规范公司和个人操守。严格执行《党风廉政责任制》《廉洁从业实施细则》等制度。在企业日常经营活动中认真贯彻执行,将廉政文化建设相关内容渗透到企业管理体系文件内,从而在企业内营造廉洁自律的良好氛围,为完成企业持续发展的目标提供有力保证。



公司以签订廉政责任书为切入点,健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系。通过组织党员干部群众观看廉政教育片、新任干部任职前谈话、廉洁协议签约、专题组织生活会、廉政文化参观活动等形式,抓好廉政教育。

公司在经营活动中严格尊重知识产权的道德自律性,自觉实施尊重产权和传统知识的政策与做法;开展恰当的调查,以确信自身依法享有财产使用权或处置权;不参与侵犯产权的活动,包括滥用支配地位、假冒和盗版;对所获得或使用的财产支付合理的补偿;在行使并保护自身知识产权时,考虑社会期望、人权及个人的基本需求。

▶ 3.4 环境管理与污染预防

我们建立了《环境因素识别与评价管理程序》等程序和制度,对企业活动、产品及服务中可以控制或可望对其施加影响的环境因素进行了识别和评价,从中判定哪些对环境具有重大影响或可能具有重大影响的因素,对其实施了控制与管理。我们对所辖范围内环境管理体系策划、实施、检查、评审等管理体系所需要的过程进行识别,明确了过程控制的方法及过程之间相互顺序和接口关系,通过识别、确定、监视、测量分析等对每个过程进行管理。

我们编写了环境管理手册、程序文件、作业指导书、规范等支持性文件作为准则和方法。为了支持这些过程的有效运行和监视,配备了必要的人力、财力、设施、技术及有关信息等资源。为了监视、测量和分析本公司环境管理体系运作过程,实施了必要的措施以实现这些过程所策划的结果和持续改进。

我们于2005年首次通过了SGS的ISO14001环境管理体系认证,2022年已通过SGS的年度外审,体系运行情况良好。2022年公司无任何环保违规现象发生和负面信息。

我们建立了固体废弃物分类处理、危险废弃物处置办法,日常工作中产生的废旧硒鼓、墨盒、灯管分类收集,有专人交有资质的单位处置。

我们建立了危险化学品管理程序,对危险化学品采购、运输、储藏、使用及使用后的废弃容器的处置均作出详细的规定,对危险化学品清单、MSDS、存储现场和使用状况实施了定期和随机检查,年内未发现任何违反规定操作的现象。

作为园区环境卫生和市容的管理单位,我们按照《上海市生活垃圾管理条例》《上海市市容环境卫生管理条例》等法规,在化工区管委会相关处室的指导下,按照《化工区企业责任区管理制度》《园区生活垃圾分类实施细则和考核办法》等,积极推进了化工区生活垃圾分类工作,做好宣传和实施。



► 3.5资源利用与环境保护

我们持续开展低碳节能活动,注重培养员工的成本意识和绿色办公理念,员工自觉遵守 ISO14001 环境管理体系的相关规定,注重环境保护,节约能源(如电力、水资源、燃油等)和其他资源(如纸张、文具用品、电脑耗材等),并对办公过程中产生的有害废弃物按照有关要求分类回收,不随意丢弃。员工爱护设备、仪器、办公家具等一切公共设施。经过常年教育和互相提醒,员工已经养成了随手关闭电脑、空调、复印机、电灯、水源等习惯。

尽管我们是服务性企业,没有产品研发内容,但在服务项目开展和经营活动过程中,严格按照有关环保要求执行。我们坚持在相关工程施工前,严格按照上海市环保局要求,完成了环境影响报告并报备。所有工程均经过安全评价并报备。投资额在 100 万以下无需立项的工程,公司也认真编制了安全环保专项方案,邀请安监、消防、质监及燃气行业专家进行评审通过方可执行。



我们注重环保形象,环保宣传教育氛围良好。公司通过拓展信息载体,及时发现环保工作中的新动向、新问题,实行源头预防,防范在先。及时推广环保好方法、好经验,不断深化宣传教育。我们作为园区湿地的养护管理单位,精心对占地 33 公顷人工湿地进行维护保养,她是我国第一个进行化工污水处理的自由表面流湿地,设计每天最大污水处理量为 25000 吨,出水达到国家地表水环境质量四级标准,为全国化工污水处理起示范作用,对杭州湾环境保护亦有着重大的意义。

► 3.6消费者保护



公平营销实践:我们按照行业标准,从严制定服务标准,建立了 44 个程序文件,22 个作业指导书,能够提供的服务向业主进行有效的宣传并付诸实际,把相互独立的服务合同合并成为了框架式的大合同,扩展的服务项目均以附件形式作为补充。在同业主初期合同洽谈中,就提供菜单式的服务清单,不同业主可按各自需要选择相关服务种类,签订不同附件,既有针对性,又具有广泛性。在满足业主的服务需求的同时,对自己的可提供服务的项目做宣传。同时,此种模式也使业主摆脱了合同多而繁琐的局面,对我们而言与业主之间也缔结了更紧密的合作和供需关系,为潜在的后续服务奠定了基础。我们建立了提供公共服务、特约服务和物业管理项目等合同中质量控制的策划,及相应的管理方案的编制、实施和控制机制。2022 年合同履约率为 100%。合同由各相关部门主管负责组织编制,成文后通过公司办公自动化系统建立合同审批流程。



消费者权益保障:我们注重保护消费者健康安全,保障供应商、分包商合法权益,积极推进各分包商购买雇主责任险及公众责任险,以降低其在生产活动中的风险,时刻关心着分包商员工的合法利益。因为他们一定程度上是代表了公司形象,我们督促分包商对新录用员工要做到及时签署用工合同,要求分包商为其员工依法办理各类社会保险,做到合法用工。我们注重和改善分包商员工作业环境,为一线员工建设休息室,高温时节发放防暑降温用品。



消费者信息保护：我们建立了客户管理档案，及时了解客户的规划发展方向，经营规模，人员数量等重要信息，以便根据客户特点为其提供符合其需求的服务。完善的客户档案管理，加之公司内部贯彻“全局一盘棋”的思路，各部门能充分利用档案资源，保持团结协作，为公司不断拓展新业务发挥了重要作用。2022 年公司未发生泄漏客户信息事件。

基本服务获取：为了细化服务，挖掘潜在业务，公司通过以点带面引导消费。公司根据化工区的特点采用了“统一管理，以点带面”的经营方式开拓市场。公司采取业务专员一对一的形式，每个业主都有专门客户服务人员一对一沟通，便于客户与我们更快、更准确地传递要求和沟通信息。人性化的沟通和管理，使我们与业主建立起了良好的合作和信任关系。针对区内业主大多为外资或合资企业，部分业主与我们之间有着截然不同的传统和习惯的现状，公司在业务的开展与实施过程中，坚持换位思考、以人为本设身处地为客户考虑，切实了解、及时更新客户的服务需求。换位思考模式帮助我们了解客户的体会和需求，从而找准工作目标，将服务落到实处，让业主真正满意。



我们有公共设施维修养护、垃圾清运、机电设备维修保养、绿化工程养护、天然气管道及附属设施维修等分包服务内容。公司接受服务的相关部门确定相应分包服务方式与供方签订相应的分包合同，合同包括服务项目、完成时间、质量标准、作业活动过程中对环境管理要求、应负责任等。相关部门主管对供方服务质量进行监督管理，确定服务供方的能提供有效的证明文件和资质，例如：供方法人资格证明文件、服务业绩证明材料、相关部门提供的服务质量报告等。对供应物资有严重不合格的物资供方取消其供方资格。

教育和意识：公司在具体的服务项目上，施行“管养分离”的方法，使我们的服务更专业化，同时也能节约人员成本。在对分包商的管理中我们进行标准化分类教育，每月对现场工作情况进行逐项实际考评，评分结果与供应商的费用支付和合同续签挂钩，以确保分包商工作的积极有效性。同时，要求管理人员深入现场工作，制定了每个人的现场巡查工作制度，确保在第一时间、第一现场，掌握业主的第一手情况，把问题在最短时间内解决。



► 3.7 可持续消费

我们为区内诸多世界五百强企业提供多种配套服务，不仅仅以谋取经济效益为目标，更是将营造化工区良好投资环境作为己任，在化工区内打造出“有困难，找物业”“承诺手牵手，服务心贴心”的服务品牌。在逐步与客户建立信任的同时，也为公司陆续赢得了一系列后续服务。通过优质的服务，培养业主对我们的信任感，是我们后续业务持续稳定发展的强大支撑。

我们建立消费者服务、支持、投诉和争议处理机制，设置并向公众公布了服务热线，设专人接听，确保在公示的服务时间内应答畅通。2022 年公司未接到任何一起客户投诉事件，但公司已建立健全了较为完善的消费者投诉应诉和处理机制，如接获投诉可按相应的流程进行处理。如产生不合格的服务或接到客户投诉，在接到投诉的当天必须与客户取得联系，告知事件处理的流程和下次反馈的时间。对于在客户访问、服务质量评价和满意度调查中，公司获取了一些建议改进项，均逐条认真分析，有条件的制定了改进措施，落实了改进责任部门，并与建议提供者进行了沟通和反馈，得到了理解和支持。



第四章 我们的发展与担当

▶ 4.1众志成城，全力以赴筑牢疫情防线

在 2022 年打赢大上海保卫战进程中，我们统筹疫情防控和经营发展，全力以赴筑牢服务园区战“疫”防线，强化优化园区服务保障。公司广大党员干部职工在党支部的号令下，众志成城，全力以赴筑牢疫情防线，并肩作战在园区、社区的志愿服务中，用行动竖起标杆，用坚守诠释初心，构筑起防控“铜墙铁壁”，为保卫战取得胜利作出了贡献。



以“稳字当头、稳中求进”工作总基调和“主动担当、优质服务”的意识，提升品牌影响力；
以“专业化、规范化、精细化、智慧化”的工作思路，发挥具有园区特色的“大管家”作用；
以“唯实唯干，砥砺前行”精神状态，找准市场拓展大方向，为化工区高质量发展作出贡献。

全力以赴，筑起服务园区战“疫”的硬核防线

作为服务窗口和园区疫情防控的一线阵地，物业公司上下众志成城守好“战位”、有条不紊守住防疫关口，确保服务环境安全、保障园区安稳运行首要任务。

天然气输配有保障。我们与管网公司协商制定了天然气门站应急值守制度，对门站实施封闭式管理，加强管线安全巡查，为园区安全稳定生产保驾护航。

垃圾清运有保障。我们解业主之急，积极应对，想方设法，及时为业主清运生活垃圾，每日清运干、湿垃圾约 300 多桶，累计 2.5 万余桶，确保疫情期间园区生活垃圾及时得到处置。

楼宇服务有保障。闭环防疫期间，我们持续为园区开工业主做好后勤保障服务。



我们的安保：24 小时值守，坚守岗位不松懈，严格落实楼宇进出口管理和查验工作，做到“人 - 物 - 环境”同防，持续筑牢防疫屏障。

我们的保洁：“常态消杀”和“重点消杀”统筹结合，精准落实重点场所消毒的工作，保障楼宇公共环境、电梯等设施进行清洁和消毒，为疫情期间各单位驻守工作提供整洁安全的办公环境。

我们的洗衣工：9 名洗衣工驻区坚守岗位，洗衣房连续开机，保质保量地为区内业主提供服务，累计清洗 10 万余件工作服。

我们的道路清洁工：启用清洗车、扫路车等大型机械化保洁车辆，对楼宇广场、园区主干道路等进行全覆盖冲洗消毒。区内公共区域环境清洁 18 次，出动洒水车、清扫车 129 车次。

还有他们：综合餐厅 12 名员工驻守园区，为区内各企事业单位客户提供工作餐饮保障，确保管理中心驻区职工有饭吃。



温暖互助,传递携手战“疫”的园区温度

为确保园区范围内核酸和抗原检测顺利进行,我们集合驻守力量,全力配合完成每一次的园区核酸检测后勤用车服务需求。期间,车辆接待保障累计626车次,为园区接回复工员工399人,送返员工120人。我们还倾力协助区工会开展驻守人员的慰问活动,安排志愿者对慰问物资进行车辆配送、装卸和消毒。为17家区内企业运送7057桶饮用水,解决疫情封控期间驻场员工办公及生活所需。期间,获得化工区孚宝公司的鼎力相助,多批次出动车辆帮助卸载饮用水。我们还协同业主单位共同做好防疫后勤保障,安排领班带领15位保洁员进厂保洁、消杀,协助客户“设立安全岛”,积极配合做业主单位员工们驻厂物资的分配工作,同时做好驻厂工人人们的洗衣服务和桶装饮用水的保障工作。



4.2 勇担使命, 志愿服务构筑坚固堡垒

公司党支部筑牢基层党组织的战斗堡垒,先后通过发出倡议书、成立“疫情防控应急保障队”、慰问驻守工作人员等形式,彰显党组织的堡垒作用。党支部采用线上线下相结合的形式开展以“勇担使命抗疫情、带头防控作表率”为主题的组织生活会,号召党员当好疫情防控的宣讲员、示范者、贴心人。

驻守的党员职工舍小家、顾大家,持续奋战在第一线,秉承公司“有困难、找物业”的企业精神,积极参与园区防疫保障志愿服务之中;

居家的党员职工听从号令,积极参与社区疫情防控志愿服务,累计参加社区志愿者活动近400人次。



4.3 迎难而上, 稳步推进传统业务发展

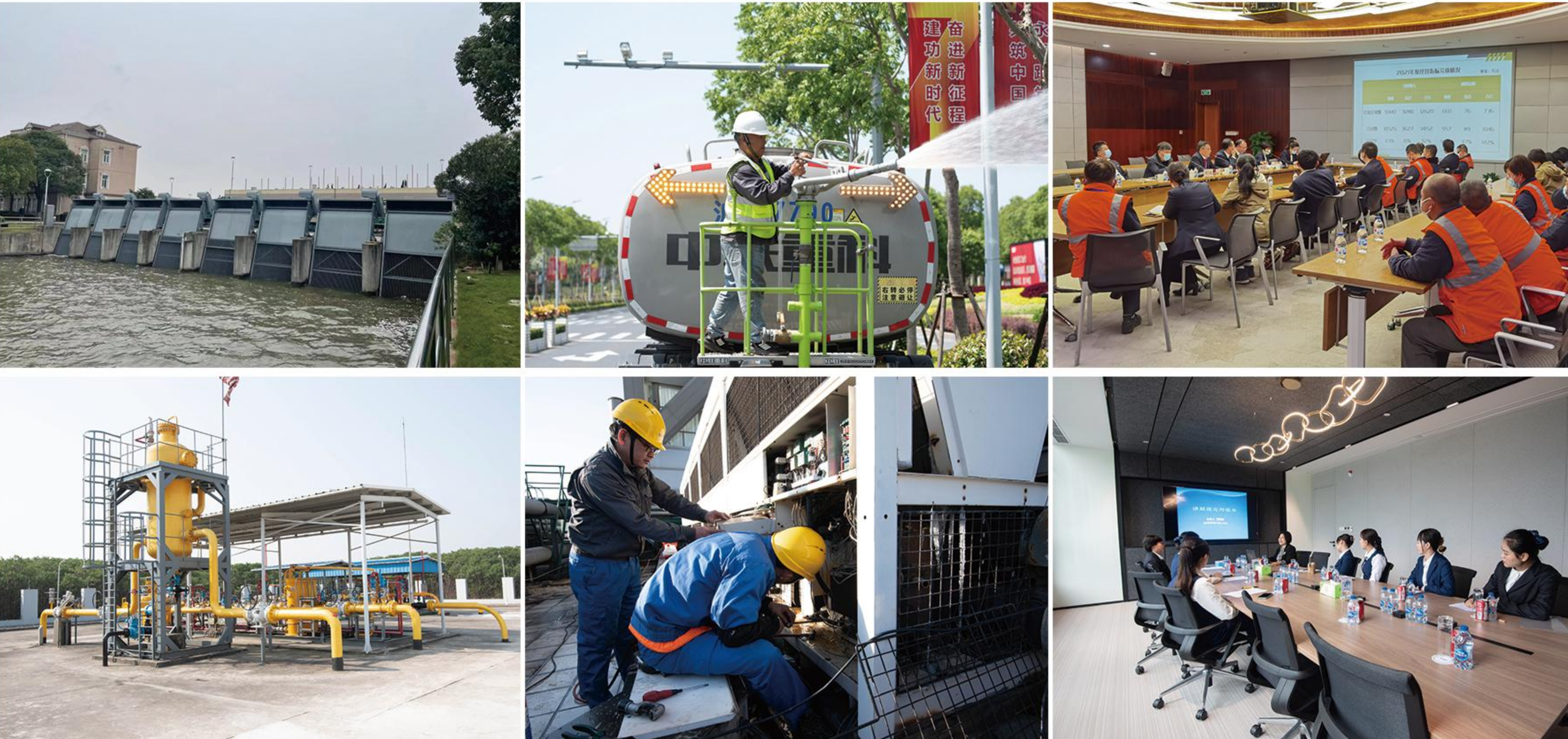
公共设施养护持续稳定。疫情虽然打乱了公共设施养护计划,但复工复产后,我们迅疾组织力量全力保障园区公共设施安全稳定运行。完成了东西泵站闸门维修项目和13台格栅清污机更新,有力保障了泵站的安全运行。

全力抗旱保绿更新花草,确保了国庆节、二十大、进博会等重大节点园区繁花似锦。

市场特约服务取得新的突破。一边牢牢稳住既有特约服务市场,一边拓展新业务,新增9家客户13项业务。实施保洁服务和绿化养护服务项目驻场领班外派新举措,有效提升现场服务质量。

燃气输配全年安全稳定运行。扎实开展燃气管网、设备隐患排查,对下游工商业用户开展入户安全检查,定期上报排查情况,加强疫情期间的安全保供,确保燃气输配安全运行,全年总输送量与去年基本持平。

楼宇物业服务持续增效。强化检维修团队工作力量,细分实施的检维修项目,促进新业务持续增效。加强服务人员的业务培训,规范楼宇模块化服务,会务接待和政务大厅接待场次较上年度有较大提升。



► 4.4攻坚克难，致力担当功能配套服务

切实做好防汛备汛工作。提前筹备防汛工作会议，部署全年的防汛任务，开展汛前安全检查，做好雨水管网清淤、行道树修剪加固、水文气象系统维护更新、防汛物资补充储备及强台风“梅花”防御等工作。

深入推进区容区貌精细化管理。深入推进精细化管理，完成与园区服务中心精细化管理对接落实，推进城管通 APP 和微信公众号日常的上报、派发、处置和核查工作，做好日常监管巡查工作，配合完成部分路口交通指示牌、路铭牌及部分路面划线等工作。

持续提升共享通勤车和综合餐厅服务水平。共享通勤班车落实升级人脸识别计费与数字哨兵结合设备系统，共计服务 60 家企事业单位计乘车卡 629 张，全年运送乘客 6.12 万人次，行驶总里程超 66 万千米，日公里数同去年持平。优化职工综合餐厅服务，增加菜品花式，开展民俗节令活动。全年共计 16 家单位就餐，办理 529 张就餐卡，接待用餐 2700 余人次。

深入推进美丽园区建设。我们是园区公共设施及绿化养护的管理单位，年内完成了“无露土”提升和水系循环改造，逐步建立核心区养护规范，持续推进园区绿化景观品质提升。同时完成了花海的提升改造、“生态驿站”的建设和沪杭公路防护林补种等工作，为“花工区”“画工区”美丽园区建设作出突出贡献。



► 4.5责任担当，尽力践行社会责任关怀

公益救济与责任关怀

自 2015 年公司党支部与金山区漕泾镇营房村党支部城乡党组织结对以来，双方以“资源共享、社区共建、优势互补”为目标，坚持把结对共建的组织优势转化为发展优势，积极推动发展、服务群众、凝聚人心、促进和谐。根据疫情防控的特殊情况，年内我们调整年度城乡结对帮扶定向捐赠项目费用，把年度 10 万元的定向款项中的 5 万元专门作为漕泾镇营房村的防疫用途。



加强双方交流互动 形成党建“共同体”
共同开展爱国主义教育党课



精准对接百姓所需 树立共建“好口碑”
金秋助学活动。公司党支部向受助学生赠送助学金及慰问品，本次“金秋助学”受助学生 15 位，共计慰问金 16000 元。



走访慰问活动，逢春节、七一、重阳等节日，走访慰问困难家庭、老党员、孤老。
依托综合帮扶，完成共建“微心愿”助力乡村振兴，公益大米认购



志愿服务与爱心献血

公司志愿者服务队自 2006 年 9 月成立以来，遵循志愿者服务队章程，紧密联系工作实际，有组织、有计划、定期开展各类志愿活动，树立了良好形象。2021 年，作为公司党建和文化建设一项重要成果，志愿者服务队启用了以“青鸟”命名的新队名、新队旗和新队服。“青鸟”寓意无私奉献、不求回报、传递幸福的志愿精神。



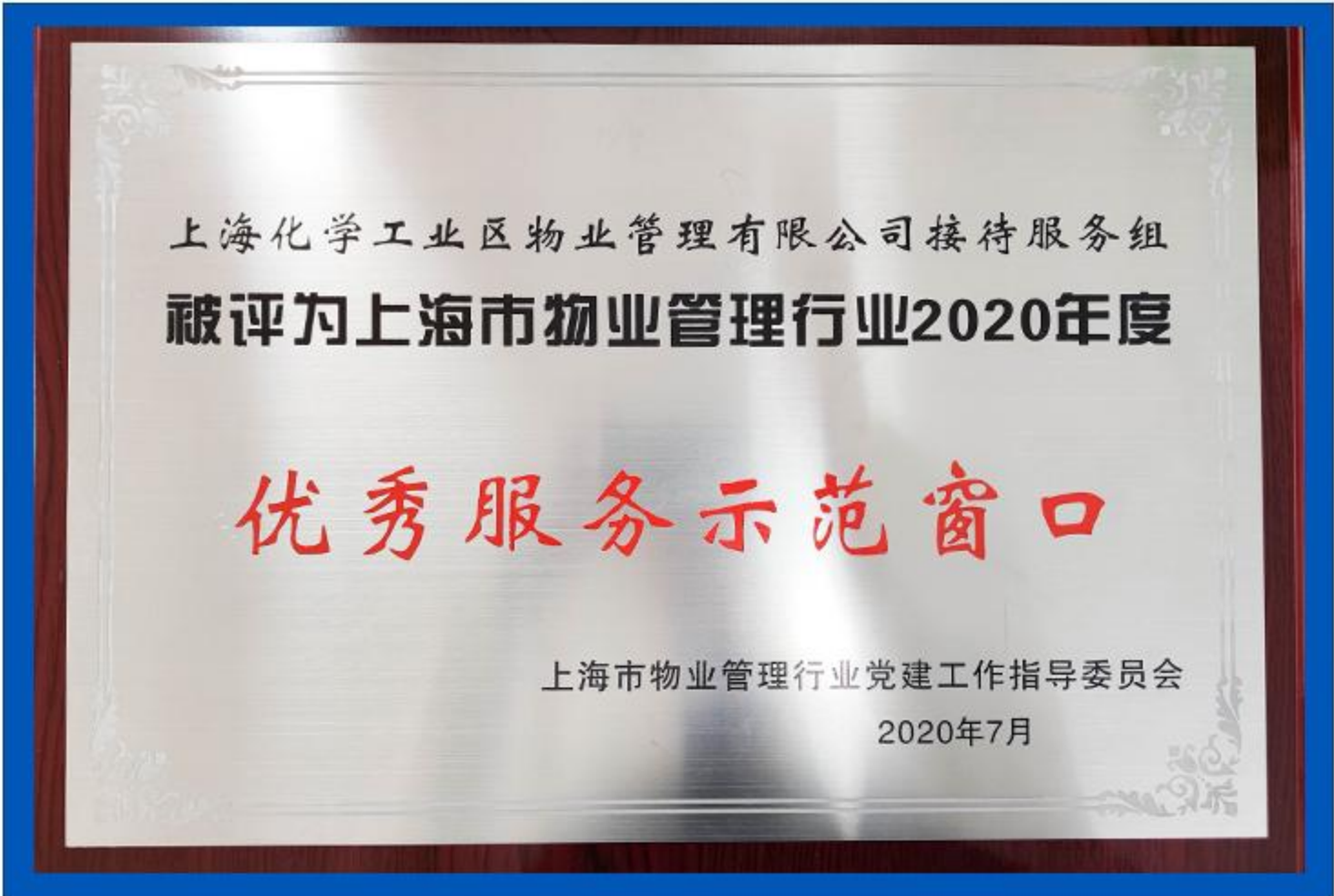
同创共建

年内，公司党支部与工行化工区支行党支部、工行金山支行纪委办党支部举行结对共建签约仪式，旨在进一步打造“优势互补、资源共享、合作共建”的基层党建工作新格局，不断发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。



长期以来，我们与化工区公安分局目华路派出所结对共建，经常性地开展警企共建活动。年内，为切实提升化工区企业防范电信网络诈骗能力，有效遏制电信网络诈骗案件的发生，目华路派出所民警到我司，对公司员工开展防范电信网络诈骗的宣传，共筑警企反诈安全防线，进一步优化企业经营环境。





诚信绩效
主要成果
MAIN ACHIEVEMENTS OF
INTEGRITY PERFORMANCE

