



SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 社会责任报告

上海化学工业区物业管理有限公司

Shanghai Chemical Industry Park Property Management Co.,Ltd

☎ 021-67120001 📠 021-67120002

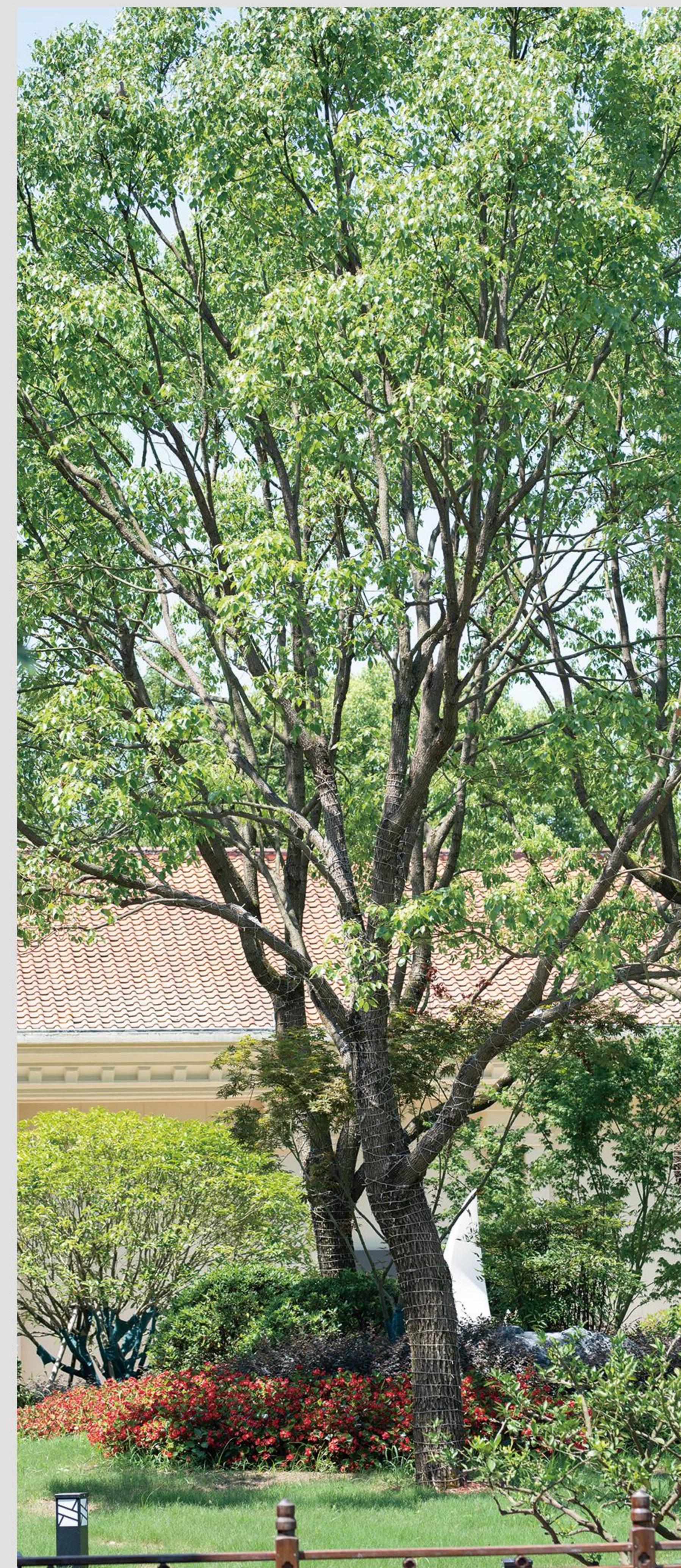
🌐 SCIPPM 🌐 www.scippm.com

📍 上海化学工业区 目华路201号10-11楼

上海化学工业区物业管理有限公司

Shanghai Chemical Industry Park Property Management Co.,Ltd

高管致辞



岁月不居，时节如流。2023 年，我们深入贯彻党的二十大、市第十二次党代会精神，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，在上级公司的坚强领导下，紧扣“业务拓展年”和党建“品牌建设年”主题，把握“稳中求进”总基调，坚持“拓市场、优服务、练内功、强实力”的工作主线，紧紧依靠广大职工，充分发挥“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，为上海化工园区打造世界级石化产业基地和绿色化工产业基地增辉添彩。

初心如磐，风雨共担。回首过去，公司经历了无数的挑战和机遇，但我们始终保持着坚定的信念和执着的追求，以卓越的品质和优质的服务赢得了客户的信赖和好评。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。

展望未来，公司将继续秉承“有困难，找物业”“承诺手牵手，服务心贴心”的品牌战略，不断推陈出新，提高服务质量，为客户创造更大的价值；将继续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，紧紧围绕上级公司提出的定位和目标，向主打“公共服务、市场服务、物业服务”三大板块迈进，紧扣“优化管理、拓展业务、数字化转型”三大主题，不断整合资源，加强人才培养，提升精细化管理水平，带领团队全力以赴完成年度总任务目标，为上海化工区的高质量发展持续贡献力量！

李 鹏

公司党支部书记、总经理



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. 人权
- 2.2. 劳工实践

第三章 我们的健康发展生态

- 3.1. 公平运行实践
- 3.2. 环境
- 3.3. 消费者保护
- 3.4. 可持续消费

第四章 我们的发展使命担当

- 4.1. 持续巩固传统业务，确保企业稳健发展
- 4.2. 做好功能配套工作，完善园区公共服务
- 4.3. 深化精神文明建设，践行社会责任关怀

第五章 我们的诚信绩效展示

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

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。



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，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 2023 年底注册资本为 5225 万元，总资产为 9818 万元。



经济与服务责任

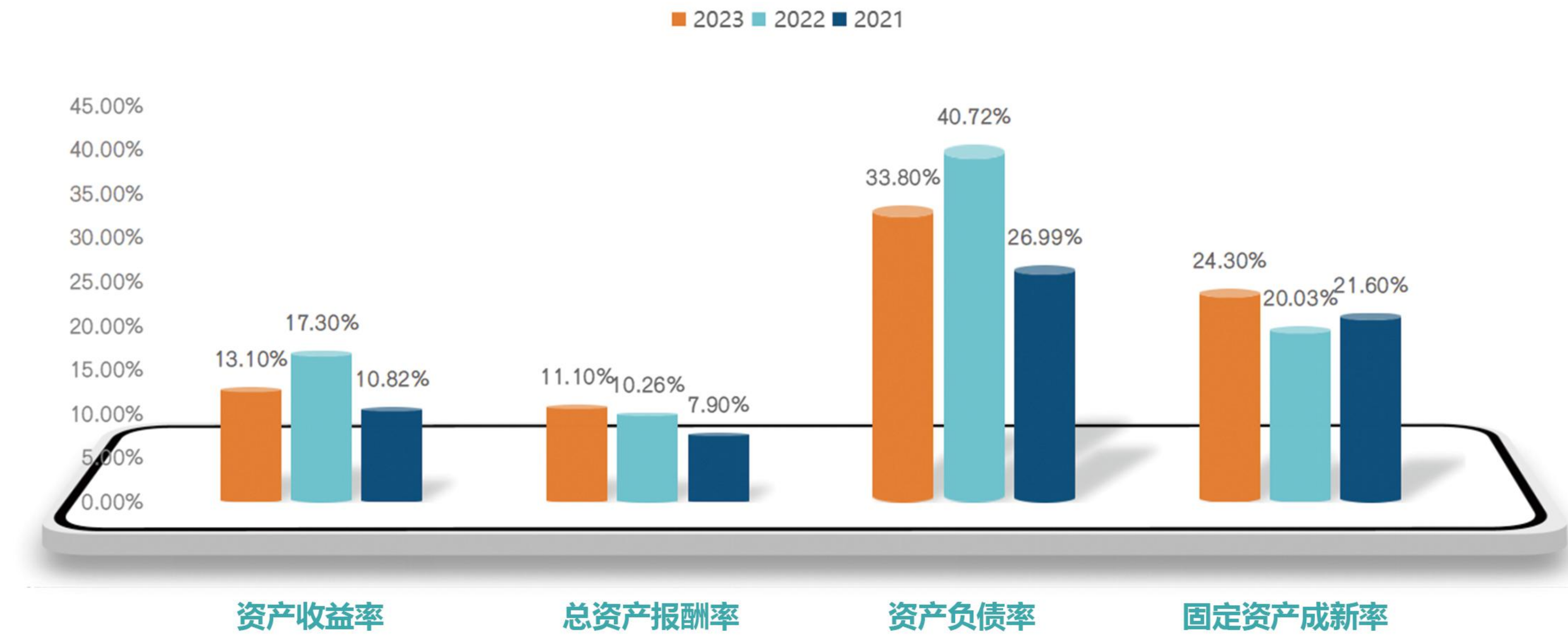
2023 年经营情况

2023 年实现营业总收入 11532 万元，利润总额 1045 万元，资产负债率 33.80%，净资产收益率 13.10%，总资产报酬率 11.10%。

2023 年纳税情况

2023 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。2023 年纳税总额 492 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 次通过“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。

► 1.3 组织决策

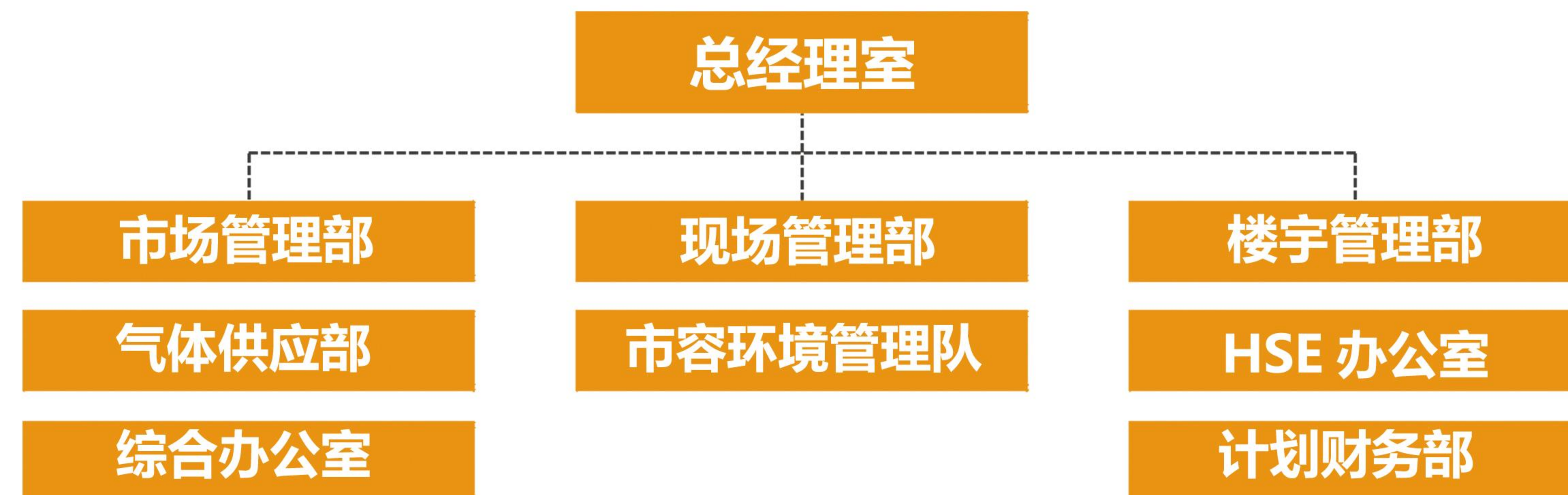
公司实行董事会领导下的总经理负责制。

► 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。

► 1.4 组织架构

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。



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 人权

民主权利保障：我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大及历次全会精神，以党的政治建设为统领，扎实推进党的思想建设、作风建设、法治建设和组织建设高质量发展。

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，有效推进民主建设和厂务公开，保障职工的民主权利。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。

为有效保障职工权益，公司行政方和工会方（职工代表方）签署的协议有：《集体合同》及其附件《女职工权益保护专项集体合同》《劳动安全与健康卫生专项集体合同》，切实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 劳工实践

2.2.1 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。2023 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的现象。年内公司向社会或系统内招聘专业管理人才和一线服务人员 17 人。

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》，2023 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。2023 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%。

员工管理：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。

2.2.2 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，带薪年假，法定假，婚、产、病、丧、事等假期，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年假的条款。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 and 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。



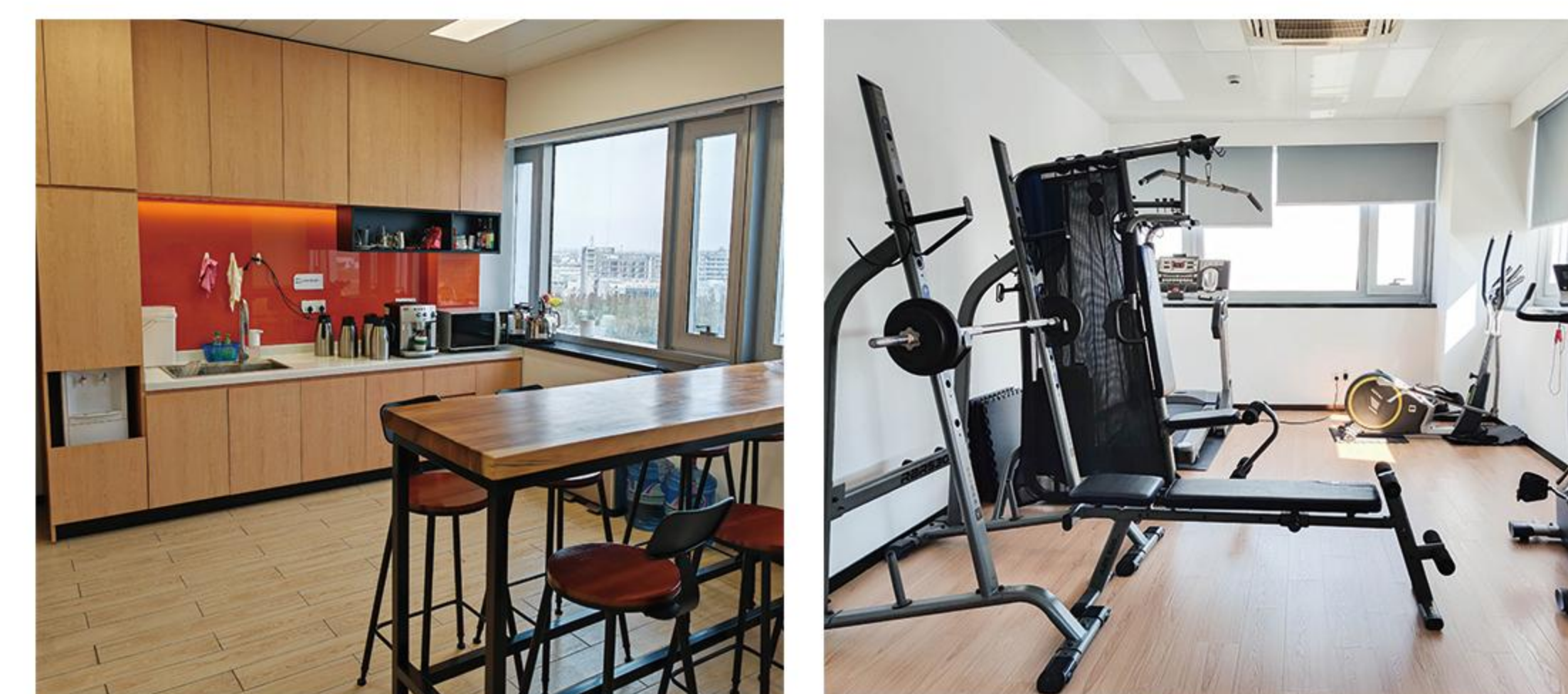
2.2.3 职业健康安全

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：我们建立劳动防护用品发放制度，注重员工安全保护和教育，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。

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，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。我们发布了《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。我们建立风险分级管控机制，汇编了安全制度，确保制度的完整性和有效性。

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。年内重点加强日常生产区域及施工现场的安全检查，进行了 94 次安全检查，检查人员 297 人次，整改安全隐患 84 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。

2.2.4 工作场所中人的发展与培训

教育培训：为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。我们重点关注青年人才队伍培养体系的建设，将青年人才队伍素质建设融入党建品牌建设中，以“出思路、给任务、压担子”为抓手，整合公司内部资源，放手让青年参与公司的中心工作，给青年员工提供实践机会，搭建成长平台，激发青年员工的工作热情 and 责任感。公司青年员工也不负所托，在急难险重工作中敢担当、肯作为，发挥了生力军作用。

典型选树：我们通过开展立功竞赛和“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。为全面评价公司一线职工的服务质量、工作业绩，提高工作效率，提升职工队伍素质，有效激励工作表现优秀的员工，从而提高企业文化和精神文明建设水平，树立全体职工全心全意、争创一流的竞争意识，充分调动广大职工的积极性和创造性，我们开展年度优秀员工、服务之星等评选活动，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。





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 公平运行实践

3.1.1 反腐败与风险防范

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。年内，我们深入推进党风廉政建设和反腐败工作，着重落实领导干部“一岗双责”“四责协同”，通过严格执行三重一大事项集体决策、开展警示教育、强化内控管理制度执行、新任干部廉洁谈话和廉洁从业承诺书签约等途径，不断提高党风廉政的针对性，筑牢党员领导干部拒腐防变的思想防线。



我们重视和宣传保护知识产权，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。

► 3.2 环境

3.2.1 环境管理与污染预防

我们于 2005 年首次通过了 SGS 的 ISO14001 环境管理体系认证，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。2023 年已通过 SGS 的年度外审，体系运行情况良好。2023 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、

3.1.2 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。

我们根据《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规、参照上级公司采购实施办法，建立《采购及招标管理制度》，加强采购过程的监督管理，提高采购效率，合理降低成本，防范廉政风险，确保公司各项业务正常开展。我们采购供应商的确定遵循公开、公平、公正和诚实守信原则，综合评估，择优选择。

3.1.3 尊重产权

墨盒、灯管分类收集，有专人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。

我们建立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。

我们对所管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、测量分析等对过程进行管理。

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、实施和监管。

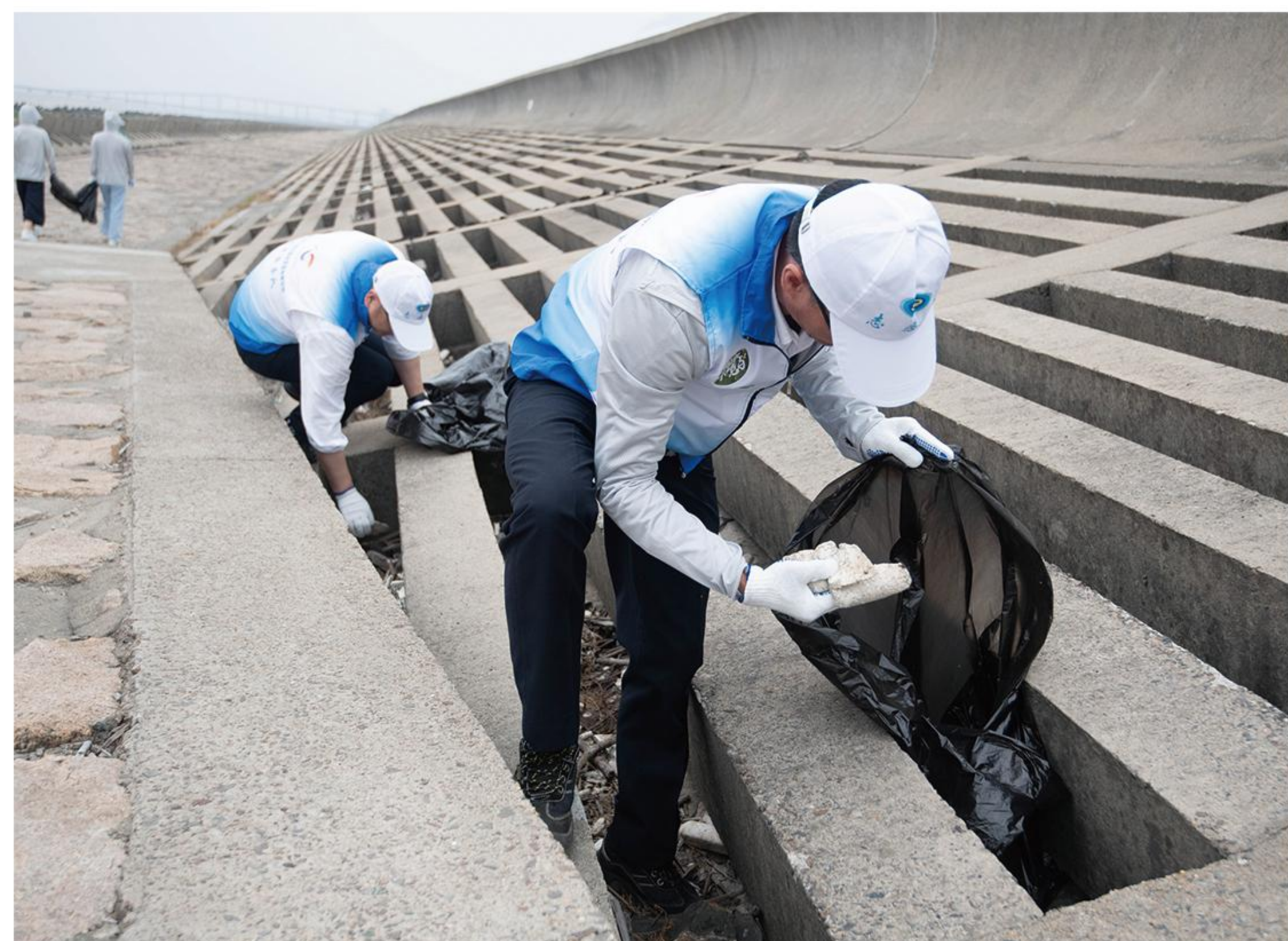
3.2.2资源利用与环境保护

我们积极开展节能降耗工作,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。



► 3.3消费者保护

3.3.1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。2023 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。2023 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。

► 3.4 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。2023 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

我们围绕核心业务，树立锐意改革、奋勇争先的精气神，整合核心业务，释放聚合效能，共拓发展空间。积极迎接挑战、专注主营业务，不断挖掘潜力，打造专业化的服务团队，以更加快速的响应、更加高效的服务打响“SCIP 服务”品牌，为园区开发建设和长远发展提供优质的后勤保障服务。

► 4.1 持续巩固传统业务 确保企业稳健发展

4.1.1 稳步拓展市场特约服务

特约服务团队持续开拓市场，积极与各业主建立有效的沟通渠道争取新项目、新业务，实现服务广度和深度的有效扩展。



4.1.2 做精做细公共设施养护

增绿保绿，着力提升园区绿化品质
综合治理，着力提升生态环境水平
精细管理，着力提升公共设施服务水平
开拓进取，探索绿化建设养护一体化管理模式



4.1.3 燃气输配稳定运行

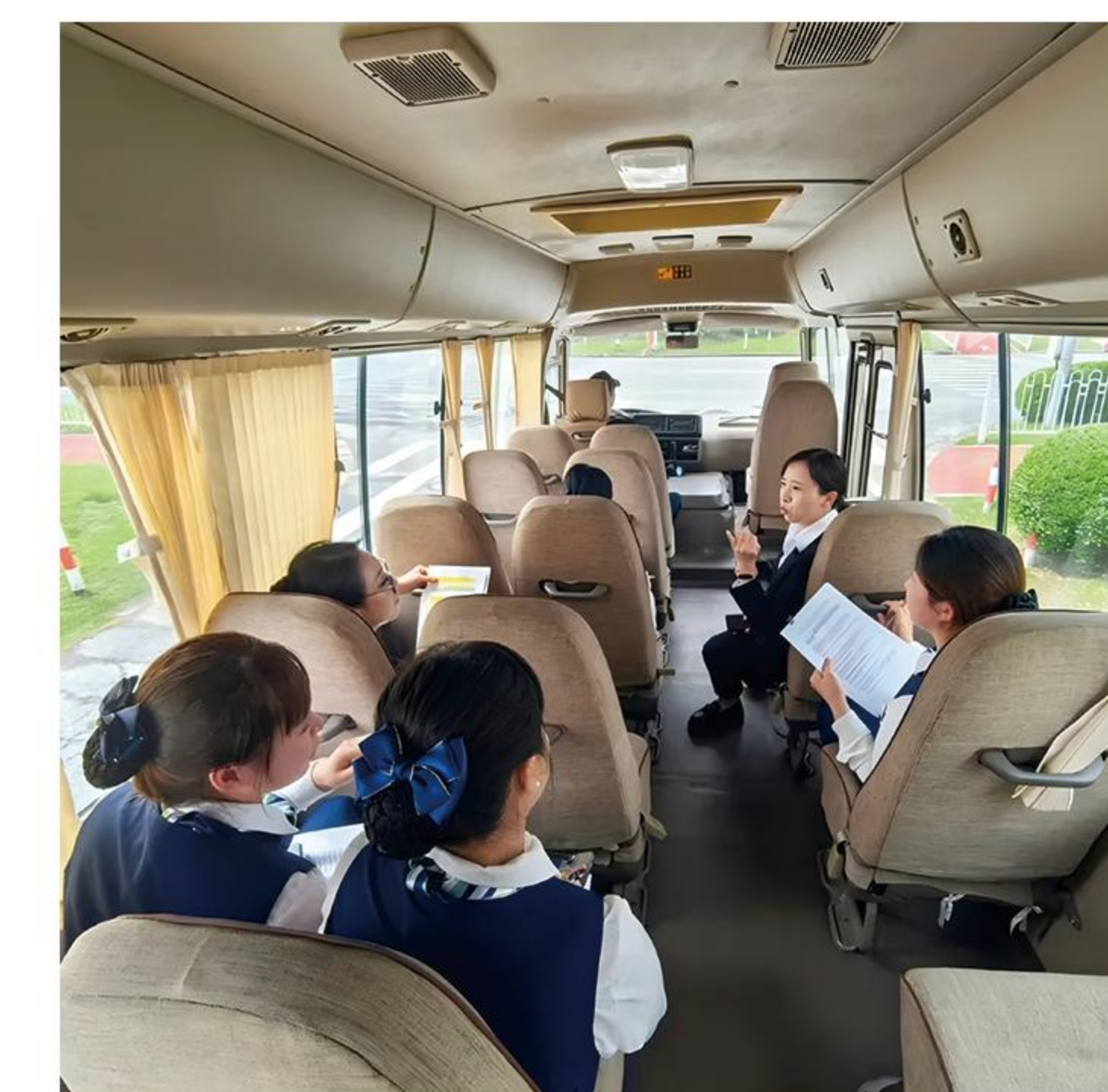
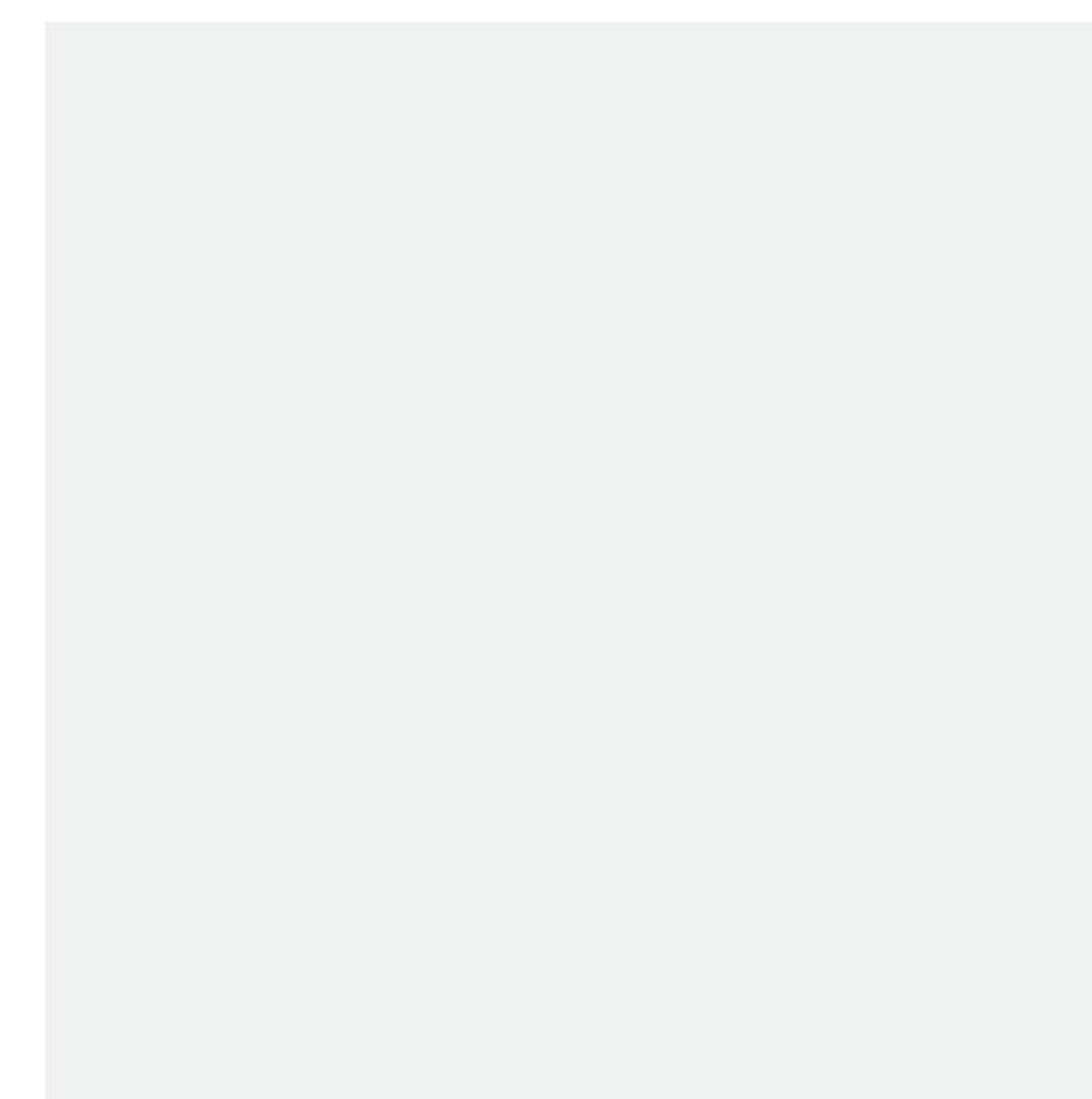
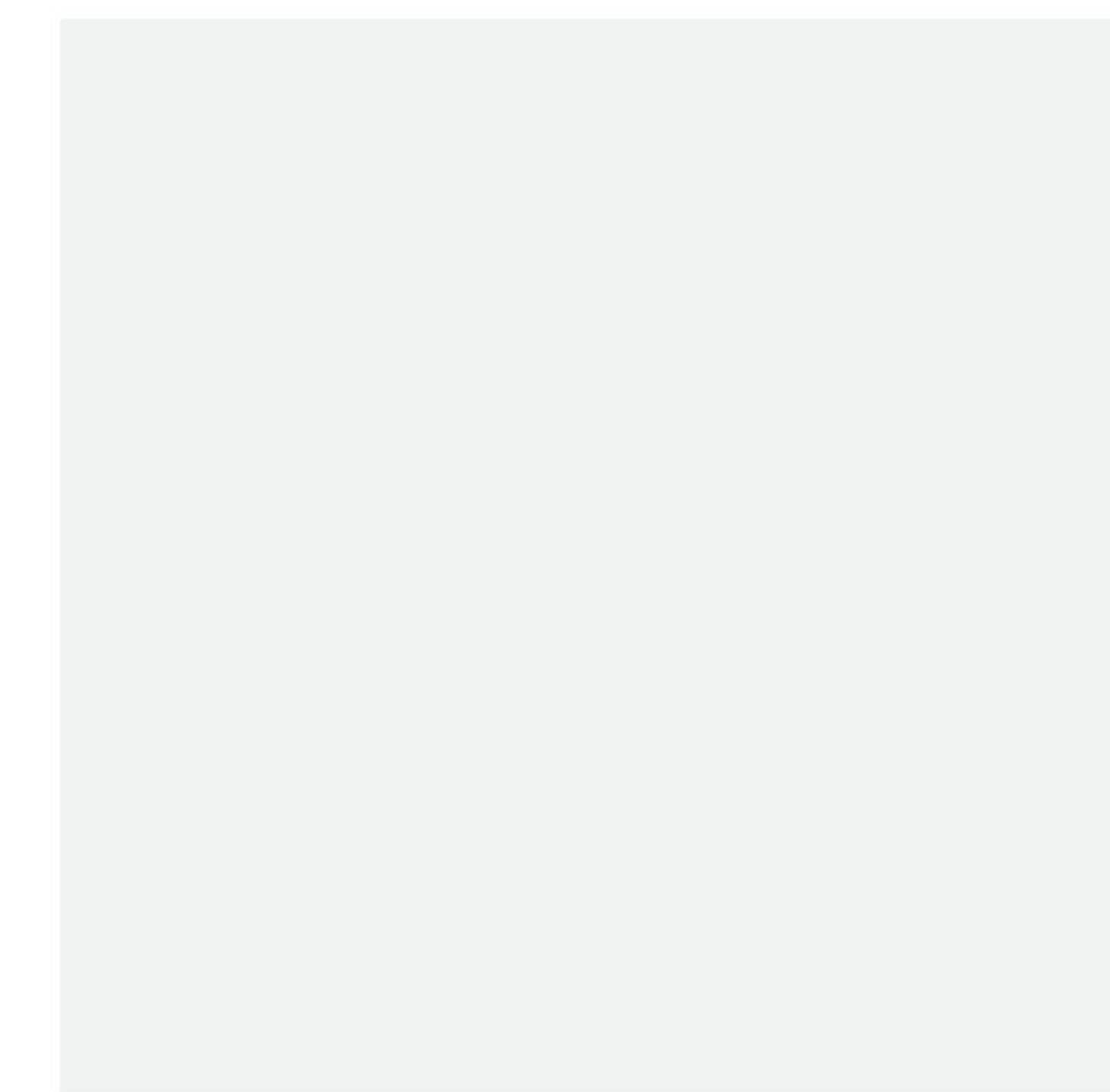
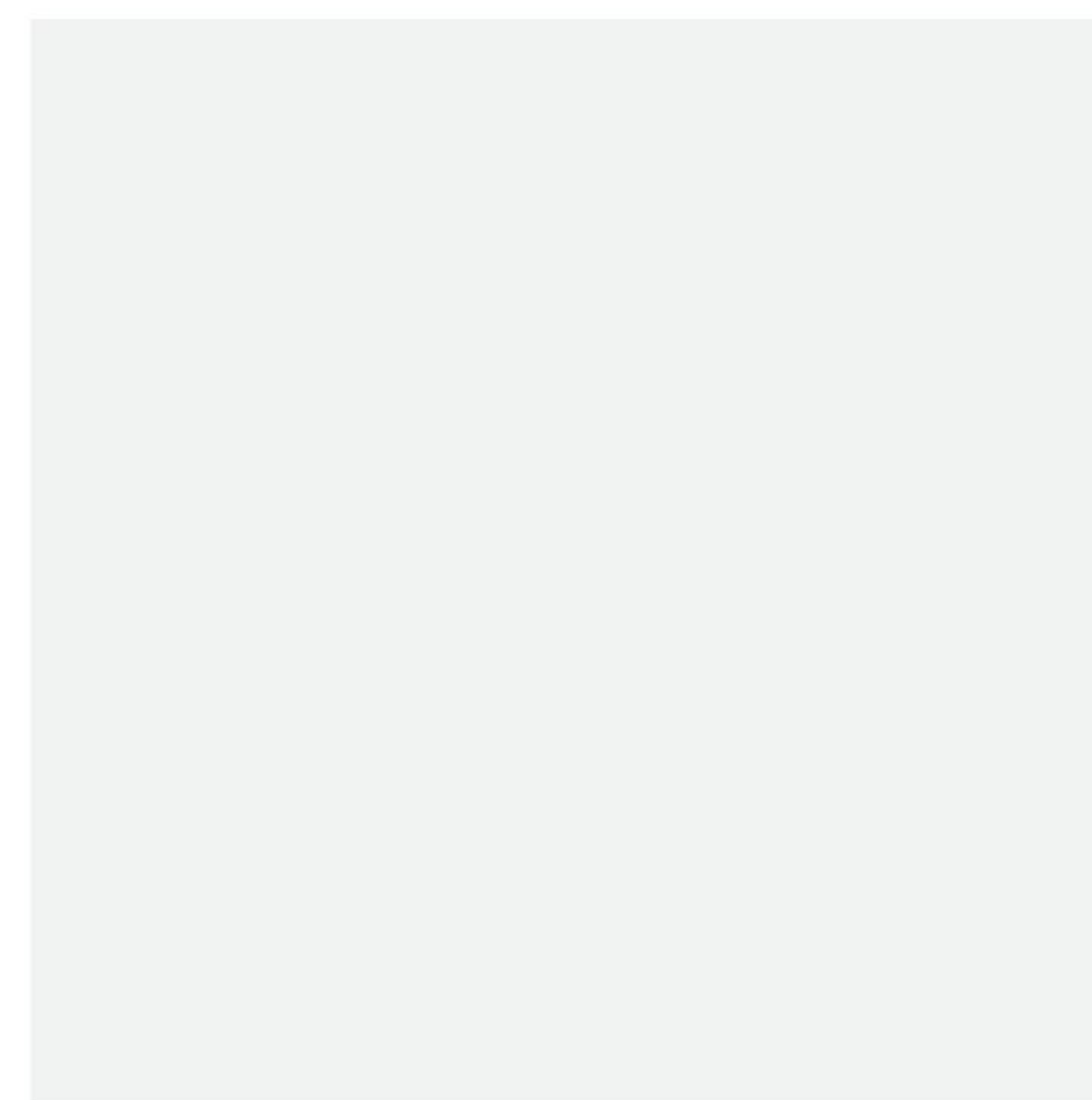
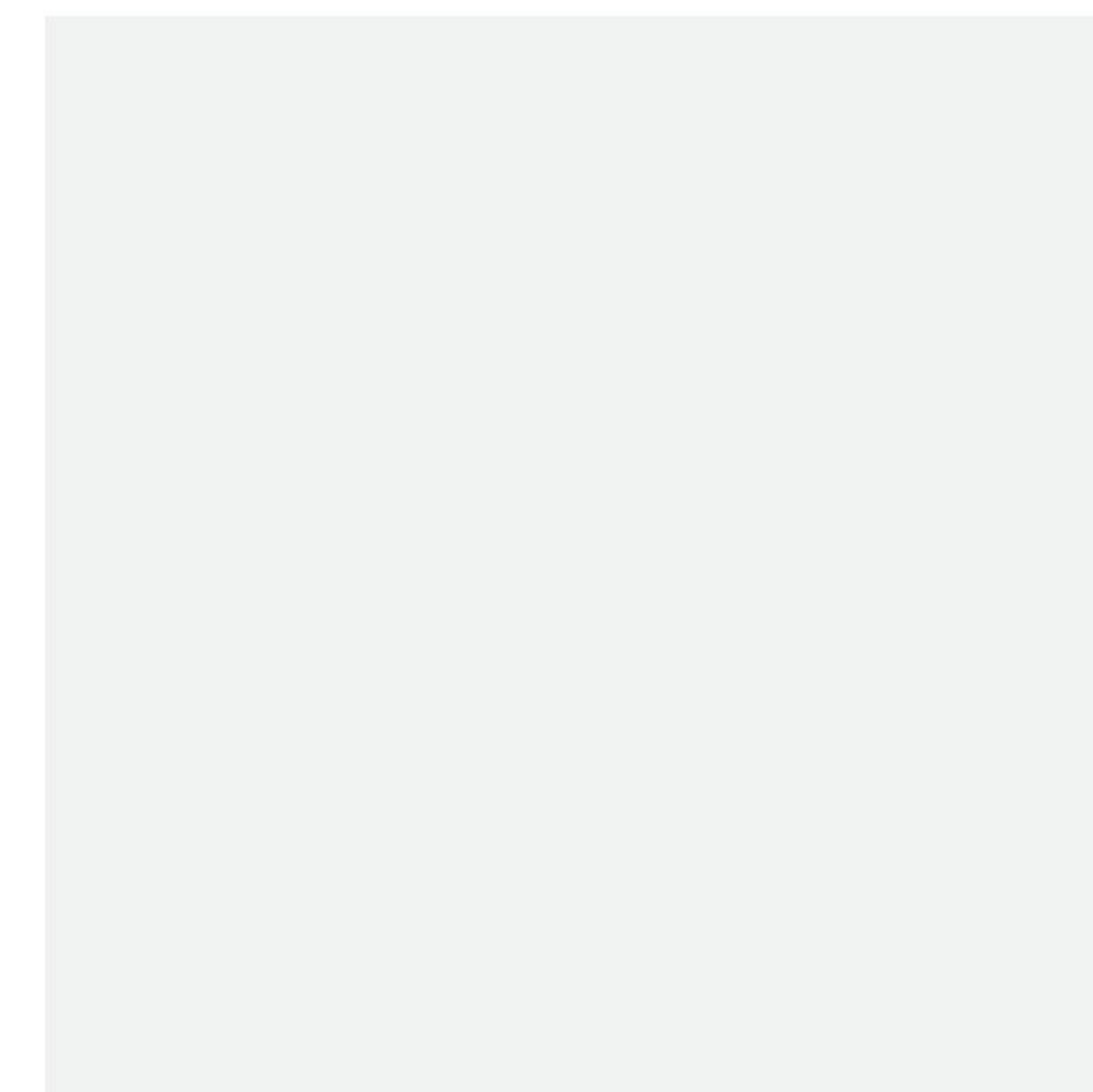
大力开展安全排查整治工作，组织实施燃气安全整治“百日行动”，开展燃气管网、设备隐患排查，对下游工商业用户开展入户安全检查。

积极配合市发改委做好天然气管输成本审核工作，服从营商大局，调低管输费用。



4.1.4 物业服务不断提质增效

优化楼宇管理结构、提升服务效率和质量，从原来条线制的管理模式，调整为条块结合的管理模式。以拓展检维修业务作为增长点，配强检维修人员力量。做好数字云展馆及展示馆预约系统，提高服务管理水平。





▼ 4.2. 做好功能配套工作
完善园区公共服务
4.2.1 做好防汛防汛工作



4.2.2. 区容区貌精细化管理



4.2.3. 共享通勤车和综合
餐厅服务管理



4.2.4. 提升美丽园区环境管理





► 4.3. 深化精神文明建设，践行社会责任关怀

作为连续十届获得上海市文明单位，我们积极履行企业社会责任，一以贯之积极参与社会公益事业、和谐社区建设，融入社区，帮困慰问，捐资助学，共建联建，实施企业资源与社区资源共享，用实际行动打造区域共建共治共享格局，充分发挥国有企业的社会责任。

4.3.1. 城乡结对帮扶

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。

多年来，物业公司党支部以资源优势助力营房村的转型，推动党建引领乡村振兴，每年为营房村提供 10-12 万元左右的帮扶金，积极协助营房村党总支开展

党建活动、疫情防控、扶贫帮困、助学慰问、重阳节慰问、点亮微心愿等，使困难村民得到了实惠，帮扶工作取得了显著效果，推动结对共建工作落深落细。

2023 年，在发展公司党委党建引领下，全面启动上海市第五轮城乡党组织结对工作，物业公司党支部与漕泾镇营房村签订了新一轮帮扶协议书，持续深入开展结对帮扶工作，每年捐赠 10 万元，持续落实乡村振兴各项任务。在 2023 年 12 月 28 日漕泾镇区域化党建联席会上，公司党支部获漕泾镇结对共建“2023 年度理想汇堂·惠民奖”。

加强双方交流互动，形成党建“共同体”。双方坚持“班子互动、党员互动、干群互动”的“三互动”共建思路，从上到下，开展了全方位的互联互通，逐步建立长效常态机制，举办了一系列结对共建活动，使共建成果最大化，促进双方共同发展。

9 月 5 日下午，公司党支部与漕泾镇营房村党总支、目华路派出所党支部和工行化工区支行党支部联合开展“反诈反诈·警钟长鸣”电影党课，共同观看了电影《孤注一掷》。

精准对接百姓所需，树立共建“好口碑”。涉及营房村的民生、党群阵地及精神文明建设等四大类 14 项的项目需求清单，精准帮扶，实施助老、助困、助学、助残等活动，为最需要帮助的村民送上温暖。



金秋助学活动。8 月 25 日，物业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 8 位，共计慰问金 12000 元。物业公司党支部和营房村党总支携手在助学道路上，打破单方面的资金助学，把助学与立德树人、育人紧密结合起来，建立起“助学·筑梦·铸人”帮扶机制，构建资助育人机制，明确资助育人工作的途径载体，为受助学生创造提供多样化、个性化的资助育人模式。同时物业公司党支部借此“用心、用力”为做好乡村振兴工作贡献绵薄之力，让受助学生在求学道路上感受到国企的责任关怀。

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。春节前夕，慰问 60 户困难家庭，慰问金 3 万元；七一期间慰问困难党员 5 人，慰问金 3000 元；中秋重阳节期间慰问高龄老人 150 人，慰问金 45000 元。

助力乡村振兴，公益大米认购。参加漕泾镇营房村举办的以“以稻为媒，助推营房乡村振兴”为主题的营房村公益大米认购活动，主动认购 2300 余斤大米。



4.3.2. 志愿服务

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。2023 年志愿服务如下:



在第 27 个“世界湿地日”前夕, 10 余名志愿者前往园区生态湿地开展“湿地修复”志愿者服务活动。



3 月 3 日, 17 名志愿者在化工区中央绿地开展“学雷锋”志愿服务, 对中央绿地周边的隔离围栏和绿地中心的不锈钢雕塑进行了清洁。



3 月 13 日, 为确保园区植树节活动顺利开展, 志愿者提前做好场地、苗木、树坑等准备, 分配好铁锹、钳子、水桶等植树工具和材料, 协助植树人员进行规范性植树指导和安全提示。

端午、重阳节前夕, 志愿者代表前往奉贤区柘林镇福利院开展慰问, 向 30 余位老人赠送慰问品, 提前为老人送去节日的问候和祝福。



4.3.3 同创共建

年内, 公司党支部与结对共建支部开展各类活动, 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。

5 月 25 日, 公司党支部携同目华路派出所党支部、漕泾镇营房村党总支、工行化工区支行党支部等共建支部, 参加中共一大纪念馆主办的“党性教育专题课”学习及参观银行博物馆学习实践活动。

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, 分局警官分别为公司职工及相关方开展交通安全培训和防范电信网络诈骗的宣传。

清明期间, 物业公司党支部党员与金山区漕泾镇营房村党总支一起在金山区烈士陵园开展清明祭扫活动, 缅怀革命英烈。

元宵、端午、中秋等节日期间, 与营房村一起开展传统文化活动, 元宵包汤圆, 端午裹粽子, 七一以“使命在心头, 党徽挂心头”为主题的手工传统绳编制作和手工钩针活动。

公司党员与营房村党总支支委成员一起参加化工区植树活动。公司团员青年代表与发展公司系统其他职工共同参加漕泾镇植树活动。





荣誉

诚信绩效
主要成果
MAIN ACHIEVEMENTS OF
INTEGRITY PERFORMANCE

