



2022

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

社会责任报告

社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



上海延吉物业管理有限公司

SHANGHAI YANJI PROPERTY
MANAGEMENT CO., LTD

联系电话: 021-51028756
地址: 上海市松花江路345号
邮箱: yjey@yanjiwuye.com
网址: <http://www.yanjiwuye.com/>

上海延吉物业管理有限公司
SHANGHAI YANJI PROPERTY
MANAGEMENT CO.,LTD



CONTENTS

目录

目录

一、编制说明	1
二、董事长致辞	2
三、公司概况	3
四、核心价值观与发展理念	4
五、利益相关方识别与沟通	18
六、社会责任绩效	19
七、社会评价及荣誉	55

一、编制说明



上海延吉物业管理有限公司（以下简称“延吉物业”）创转型发展之先，争服务凝聚之优，在努力提升业绩的同时，非常重视企业社会责任，通过履行社会责任，确立了一个观点，即社会责任是社会文明进步的标志，社会责任是文明单位应尽的义务；践行一个体系，即社会主义核心价值观；联系实际，建立起延吉物业价值观，即：严谨、创新、诚信、关爱；明确了社会责任要从每位职工做起、从所在社区做起、从物业管理做起。

本报告全面反映了延吉物业在2022年期间，通过完善管理机制、规范运作流程、健全内控制度，在履行员工责任、经济责任、诚信责任、社区责任和环境责任等社会责任方面所做的工作。

本报告参考了《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）和《社会责任绩效分类指引》（GB/T36002-2015）等标准，报告所有数据均来自于公司现行有效版本的文件和统计记录或报告，通过第三方的审核和总经理批准。本报告以中文版本发布。

二、董事长致辞

上海延吉物业管理有限公司是中国物业管理协会理事单位（原建设部一级资质物业管理企业）、上海市物业管理协会副会长单位。公司成立于1993年，2004年改制为混合制民营企业，目前公司管理面积643万平方米，员工1180人；经过29年全体员工的共同努力奋斗，延吉物业呈现出多元化、集团化发展趋势。

公司多次荣登中国物业管理行业综合实力百强企业、全国住房和城乡建设系统抗击新冠肺炎疫情先进集体、“全国文明单位”称号、“上海市文明单位”称号、上海市和谐劳动关系达标企业、上海市平安示范单位、上海市守合同重信用企业、上海市房屋管理实事立功竞赛优秀公司、上海市志愿服务先进集体、上海市物业管理行业职业技能竞赛优秀组织奖、上海市物业服务综合能力“五星级”企业，上海市和谐劳动关系达标企业；上海市质量管理奖获得者；上海市物业管理行业诚信承诺“AAA”级企业、上海市“五星级诚信创建单位”、“杨浦区高技能人才培养基地”。

公司在拓展市场，提升业绩的同时，也非常重视企业社会责任，并将其融入到企业文化及日常服务之中，落实到员工的行动上。通过找差距、定措施、补短板、求创新，全面开展诚信服务、员工关爱、安全生产、节能环保及社会公益，努力实现我们对客户、对员工、对社会及自然环境的一份承诺。

我们现将2022年上海延吉物业管理有限公司社会责任报告向社会公众公开，接受社会各方指导。



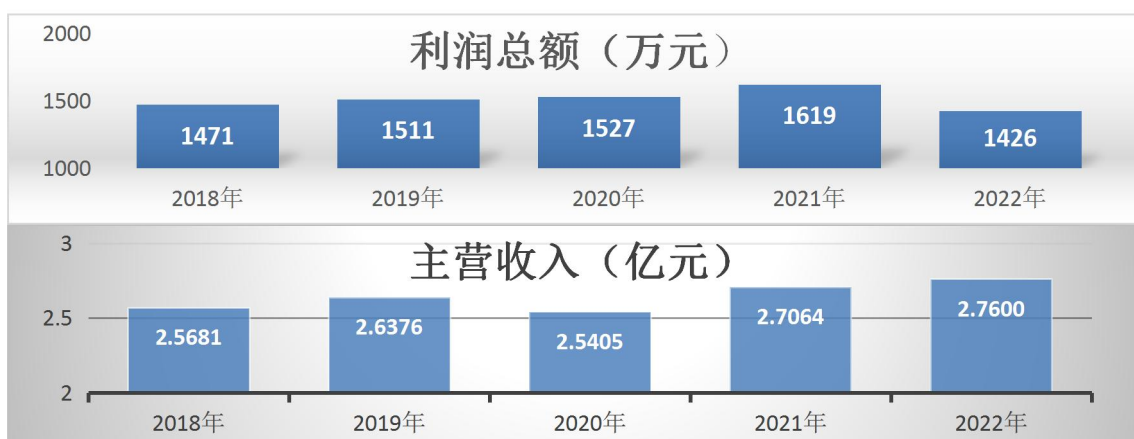
三、公司概况

上海延吉物业管理有限公司是中国物业管理协会理事单位(原建设部一级资质物业管理企业)、上海市物业管理协会副会长单位。在2022年上海市物业服务企业综合能力星级测评中荣获“五星级”企业、被上海市物业管理行业协会授予“2022年度上海市物业管理行业协会疫情防控先进单位”、“2022年度上海市物业管理行业企业人才培养工作先进单位”、“2022年度《上海物业管理》优秀协办单位”、“2022年度上海市物业管理优秀示范项目（非居住物业）”、“2022年度上海市房屋应急维修优秀集体”、“2022年度上海市物业服务呼叫中心服务优良窗口”等诸多荣誉称号。

公司成立于1993年，经过20多年全体员工的共同努力奋斗，延吉物业呈现出多元化、集团化管理趋势。现有22家独资、投资公司，其中物业管理类6家、物业延伸服务类6家、智能及科技类2家、投资管理类4家；外地分公司2家、培训教育类4家、并创立民非机构开拓养老助老事业，产业链从物业服务延伸至金融、教育、酒店、科技、养老等多领域。

物业服务类型包括售后公房，商品住宅、政府保障房、公租房、写字楼、公众物业、政府办公楼、科技园区以及高速公路服务区等。接受政府委托，负责上海市物业服务热线962121杨浦分中心和杨浦区城市管理服务热线962151的实际运行工作，承担区域性城市网格化应急呼叫中心和物业应急维修中心的任务。公司获得质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全体系、社会责任管理体系、企业履约能力等级评价、售后服务、企业诚信管理体系、信息安全管理体系认证；在物业行业中率先通过国家安全生产标准化二级企业评审；成为《上海市品牌服务》企业。

公司秉承“诚信、关爱、创新、严谨的企业核心价值观；传承和发扬延吉物业“精益求精、重信守诺、服务入微、优质高效”企业精神；面对未来物业市场态势和新的需求，延吉物业将不断探索、求新、开拓，顺应现实发展，向智能化、现代化物业企业集团迈进。



四、核心价值观与发展理念

上海延吉物业管理有限公司是中国物业管理协会理事单位(原建设部一级资质物业管理企业)、上海市物业管理协会副会长单位。公司成立于 1993 年，经过 30 多年努力奋斗，管理面积已从最初 3 个管理处 130 万平方米发展到 110 个项目 625 万平方米。

核心价值：严谨、创新、诚信、关爱

企业精神：精益求精、重信守诺、服务入微、优质高效

使命和愿景：不断探索、求新、开拓，顺应现实发展，向智能化、现代化物业企业集团迈进。

“数质赋能安居生活”管理模式



“企业核心价值观+理念”示意图



延吉物业发展历程

1993年



企业转制成立，
1995年企业启动市
场化战略转型计划

1996年



承接第一个商品住宅项
目，完成市场化转型，
并于1998年荣获“上海
市文明单位”荣誉称号

2001年



引进国际质量管理体系
ISO9001,从质量入手
提高企业核心竞争力

2003年



企业成为全国首批物
业管理“壹级”资质
企业

2005年



公司开展多元化市场战
略，涉足不同领域，参
与市场竞标

2007年



企业打开外地市场，
承接多地物业项目和
高速公司等不同类型

2013年



企业完成三体系一
体化认证，启动数
字化转型战略计划

2015年



成功导入“卓越绩效
评价准则标准”，
2016荣获上海市质量
协会“质量管理奖”

2017年



2017年、2020年两
届荣获“全国文明单
位”荣誉称号

2018年



企业启动数质赋能管
理模式计划，2020年
初确立“数质赋能安
居生活”的质量管理
模式

2020年



企业整合内部管理软件，
导入履约、诚信、售后、
社会责任、信息安全5
个体系，研发启用APP
抢单平台

2021年



企业创新研发启用
“生活舱”互联网平
台

2022年



企业引进国家级电子档
案系统，打造延吉物业
开放信息港

2023年



参加上海市杨浦区
质量奖先进管理模
式评选

- 1993 年转制成立，该阶段主营杨浦区老旧小区物业服务，经过几年的沉淀，1995 年企业启动市场化战略转型计划。
- 1996 年承接了第一个商品住宅“新浦江公寓”，完成市场化转型，并于 1998 年荣获“上海市文明单位”荣誉称号
- 2001 年引进国际质量管理体系 ISO9001，从质量入手提高企业核心竞争力。
- 2003 年成为全国首批物业管理“壹级”资质企业。
- 2005 年企业制定多元化市场战略，涉足商业、公众、场馆物业服务等领域，参与市场竞标。
- 2007 年企业打开外地市场，承接多地物业项目、高速公路等不同类型。
- 2013 年，在质量管理体系的基础上导入环境和职业健康安全体系，完成三体系一体化认证。启动数字化转型战略计划，引进 MIS 办公、预算、财务、人力等能提升企业运行效率的系统软件。
- 2015 年企业导入“卓越绩效评价准则标准”，2016 年荣获上海市质量协会“质量管理奖”。
- 2017 年、2020 年两届荣获本市物业行业首家“全国文明单位”荣誉称号，企业积极践行社会主义核心价值观，坚持物质文明建设和精神文明建设两手抓，各项事业全面协调发展、精神文明建设成效突出，在社会上发挥示范引领作用。
- 2018 年延吉物业结合企业 20 多年的管理经验，面对物业服务行业一直以来的两大困境：

◇ 客户对物业管理工作不理解、需求众口难调

◇ 用工成本日益增高，难以获利的两大困境

坚持“以先进管理模式、标准化管理体系”为基准，根据物业管理行业规模的日益扩大、市场竞争同质化等需求，启动数智赋能管理模式计划，在不改变企业核心价值观的基础上，打破传统物业服务模式，通过软件和网络技术实现：

✓ 构建与客户零距离沟通的平台

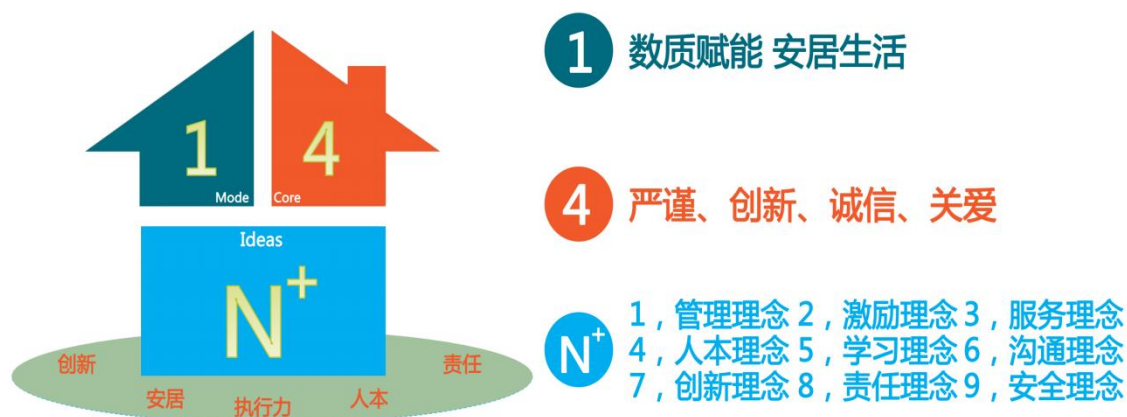
✓ 搭建多条线员工提升平台

- ✓ 以业养业，实行多元化经营方式
- ✓ 人力资源智能化分配，不再定员定岗
- ✓ 档案台账无纸化，减少存放空间，电子备份，永久保存
- ✓ 建立企业自有的信息库，提升员工的服务能力

通过充分的市场调研，结合企业自身长板优势，在数质赋能过程中逐渐明确数质赋能的4个关键要素：改革创新、安居养老、以人为本、勇担责任；结合公司核心价值理念，根据外部环境的变化，由最 决策者推动，以客户的需求作为基准标靶，2020年初确立“数质赋能安居生活”的质量管理模式，实现“数+质”的双向赋能，持续创新和改进，提升服务适配度、服务效率，补齐企业短板，规避风险，与客户共同共建安全舒适的安居环境，并在不断改进中形成独具特色的延吉物业卓越管理系统。



数质赋能 安居生活



满足客户终极目标 实现企业价值增值 提升员工综合绩效

“数质赋能安居生活”管理模式示意图

- **2020 年整合企业内部管理软件，减少企业运行的各类流程；导入履约、诚信、售后、社会责任、信息安全 5 个体系；研发启用 APP 报修抢单平台，实现客户足不出户手机下单，员工就近抢单的功能，提高服务速率，既减少了客户等待时间，更提高了员工的积极性和综合收入。**
- **2021 年创新研发“生活舱”互联网平台，主要功能：**
 - ✓ 物业各类基础服务网上办理，APP 报修抢单平台接入生活舱
 - ✓ 便民生活，为客户提供各类价优质好的便民增值服务
 - ✓ 睦邻中心，为社区老人提供养老服务咨询、办理的平台
 - ✓ 二维码巡检，以互联网为纽带，融合点检、巡检、巡更、维保等多项管理为一体的设备全生命周期管理信息化平台
- **2022 年引进国家级电子档案系统，打造延吉物业开放性的信息港，员工可根据自身权限浏览各类文件资料：**
 - ✓ 解决物业服务各类基础资料、运行文件记录的存放问题，并进行整合分类。
 - ✓ 收集各类物业相关的法律法规，专业技能培训的资料，提升员工综合服务水平。
 - ✓ 收集各类应急突发事件处置的案例，让员工了解处置的方法和要点，规避企业和员工的风险。

“数+质”双向赋能

一、数字化赋能

数字化转型是利用数字化技术来推动企业转变模式，主张注重客户价值、注重模式转型，从更整体和整合的角度，同时转型客户价值和组织运作方式。

数字化转型包括三个方面：

- 转换——从传统的信息技术承载的数字转变成“新一代 IT 技术”的数字，实现技术应用升级。
- 融合——从实体状态的过程转变成信息系统中的数字，打通全方位、全过程、全领域的数据实时流动与共享，实现信息技术与业务管理的真正融合。
- 重构——基于数字化实现精准运营的基础上，加快传统业态下的设计、研发、生产、运营、管理、商业等的变革与重构。

1. 重新定位，再造物业服务新模式

通过在线物业服务、便捷生活服务、居家养老服务，改变传统的物业服务模式



2. 万物互联，物业服务优化升级

“物联网硬件+软件技术”，整合了安全监管数据、电网数据、政民互动数据。还可以通过手机 APP 和微信公众号为居民和企业提供便捷的事件报告渠道，形成智慧物业平台。建立了物业、街道、上级监管部门联动处理机制，实现了各类安全隐患的统筹管理。



3. 信息化平台，打通物业任督二脉



4. 共享共建，赋能行业服务能力提高



二、质量赋能

导入 9 项管理体系，确立质量管理的指导思想，明确进行质量管理的八项原则。



第一原则：以顾客为中心，物业行业已进入“卖方市场”时代，企业想要生存，就需要为客户开发提供其所需的满意服务或产品，坚持创新和持续改进，以满足客户需求。

第二原则：决策层推动带领企业高、中基层管理人员和全体员工开展全面质量管理工作。

第三原则：全员参与，成立 QC 小组，共同承担质量管理和质量改进的责任。

第四原则：坚持 PDCA 循环改进的原则，关注服务和管理的各个环节，将其作为一个过程进行研究分析和改进。

第五原则：系统管理，质量管理不仅仅是质量主管部门的工作，需要其他各部门的参与、配合，才能最大限度地满足客户的需求。

第六原则：持续改进，利用先进科学的管理技术和工具，包括共计技术和计算机网络技术。

第七原则：以事实为基础，在调研的数据和信息的基础上，进行研究分析，制定科学、合理、有效的战略决策。

第八原则：互利共赢，保持企业和供方之间互利“共赢”的关系，提高供方的主动性和积极性，提升配合度，让供方也参与到企业全面质量管理工作中

坚持“执行力”

一、坚持创新

我公司自 2013 年开始逐步自主研发、引进多种管理系统，对物业管理的各个环节进行数字化转型，实现物业管理的智能化、高效化、便捷化。最终目的是建立一个统一的数字化平台，将物业公司、业主、商家、政府等各利益相关者紧密链接起来，实现信息的共享和服务的协同。

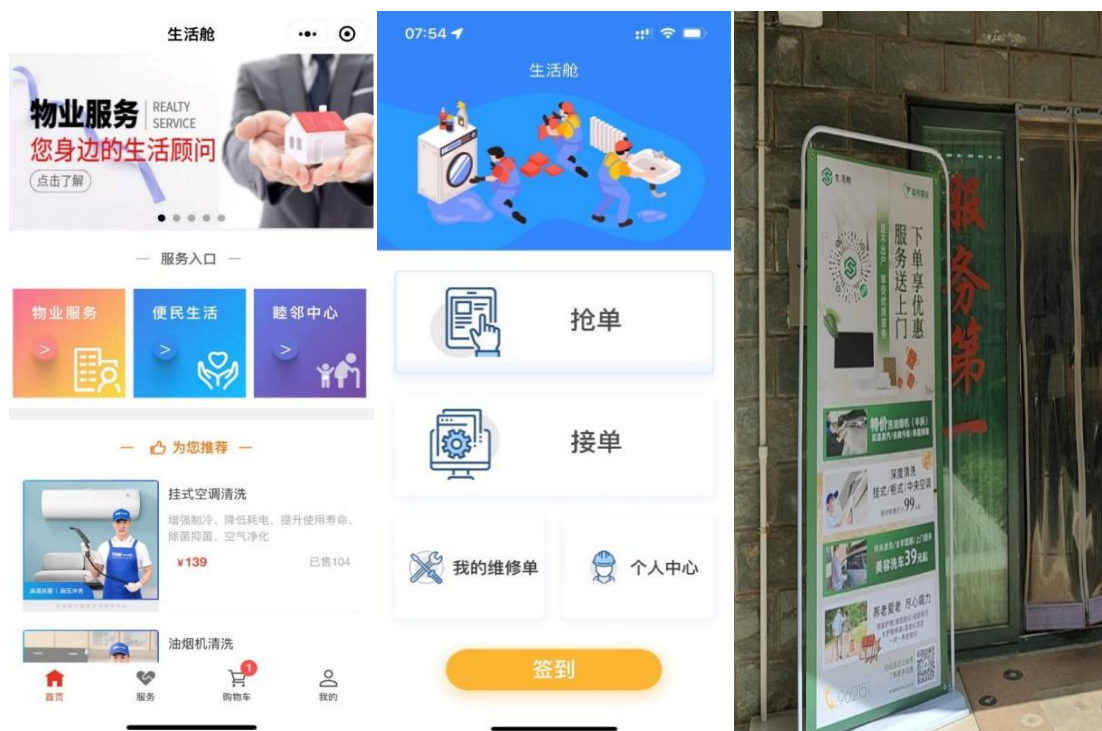
1. 搭建“生活舱”互联网服务平台

以互联网为依托，充分利用物联网、大数据、移动互联网等新一代信息技术，将家庭中的智能家居、社区物联系统以及居家服务整合在一起，使社区管理者、居民和各种智能系统形成各种形式的信息交互，为居民提供全面、便捷、开放的服务，用数字化模式，打造面向未来的全新社区。

界面展示：

居民扫码加入即可下单，界面简单易懂

维修抢单简单快速



1) 首创“维修抢单”APP的赋能物企，客户可以在平台上发布维修需求，空闲维修工自行抢单上门完成服务，既减少了客户的等待时间，又可以提高维修工的综合收入，良性竞争，解决劳动力分配问题。

报修量实时汇总



2) 首推“二维码”巡检模式, 物业服务各项工作的运行记录均可以通过扫码形式填写, 平台后台会根据时间节点, 将各条线每日完成情况发送项目经理, 提高管理效率。客户也可以通过扫码查看物业服务的时时情况

设施设备巡检监管

首页

公众号管理

微信文章目录

微信发布内容

二维码目录

二维码信息

二维码统计

总二维码统计

用户标签

公众号用户

用户消息

素材管理

草稿箱

已发布

自定义菜单

消息自动回复

数据统计

请输入目录名称

项目名称 请输入项目名称

目录 请输入目录

码名称 请输入二维码名称

扫码时间 2023-06-01 ~ 2023-06-30

导出

月度应巡检次数合计:252 实际巡检次数合计:251

项目名称	目录	二维码地址	月应巡查次数	次数	实际巡检次数	操作
杨房电梯	杨房电梯	杨房电梯-电梯-内江二村12号东	2	3	3	查看详情
杨房电梯	杨房电梯	杨房电梯-电梯-内江二村12号西	2	3	3	查看详情
杨房电梯	杨房电梯	杨房电梯-电梯-内江二村13号东	2	3	3	查看详情
杨房电梯	杨房电梯	杨房电梯-电梯-内江二村13号西	2	3	3	查看详情
杨房电梯	杨房电梯	杨房电梯-电梯-内江二村2号东	2	3	3	查看详情
杨房电梯	杨房电梯	杨房电梯-电梯-内江二村2号西	2	3	3	查看详情
杨房电梯	杨房电梯	杨房电梯-电梯-延吉七村18号A南	2	2	2	查看详情
杨房电梯	杨房电梯	杨房电梯-电梯-延吉七村18号B北	2	2	2	查看详情

杨浦区人民政府

3) 首设增值服务平台，让价优质好的精选供应商开发客户需要的服务品类。在做好物业维修的基础上，向居民提供了不同的价格结构和分层增值产品。比如，在产品设计上，生活舱分为三大产品层次，一是物业服务，包括业主急需的维修服务；二是便民生活，包括油烟机、空调清洗，到家服务为主；三是睦邻中心，提供安居养老服务。

各类增值服务，价优质好

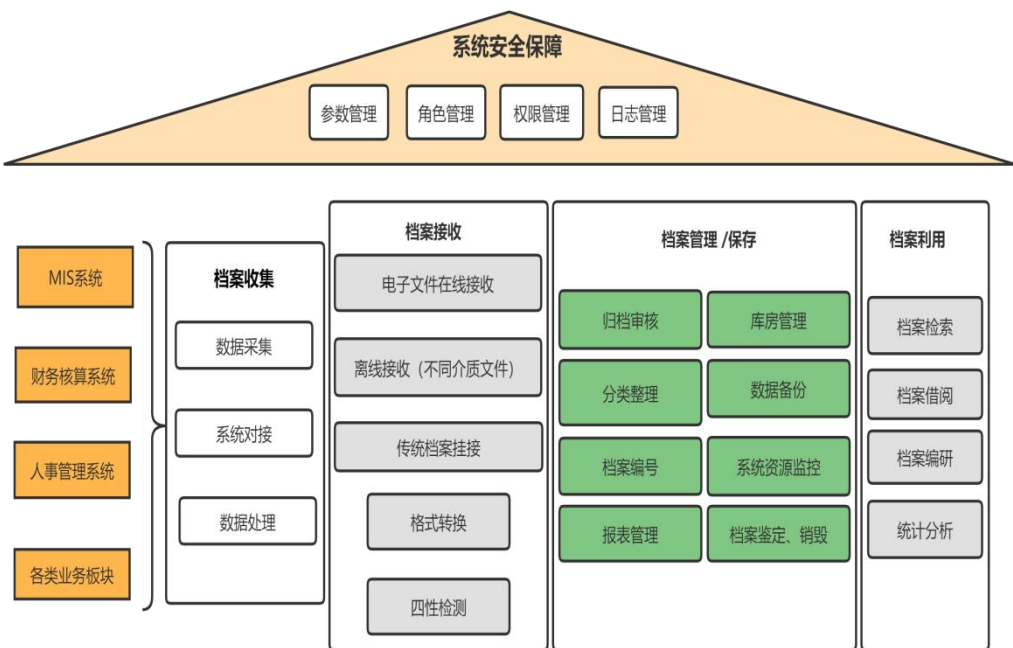


- 4) 基础免费、增值收费，平台明确多边商业模式。生活舱物业服务平台对于参与其中的物业企业而言，可以推动原本利润低，成本高、劳动密集的传统物业转型升级，构筑“最后一公里”的服务圈，发展现代服务业，探索物业行业新模式，并从数字经济中受益。
- 5) 共享共赢，面向杨浦区物业行业开放，形成行业内企业的资源共享，推动利润低、成本高、劳动力密集的传统物业企业转型升级，发现现代服务业新模式。

2. 电子档案信息港

物业管理工作跨越周期长，应急变化多，会产生大量相关工作资料，建立和规范档案将成为物业管理工作中不可或缺的一部分。这也客观上要求物业公司对其档案资料进行专业化、条理化的整理。

基于数字信息技术与互联网的支持，我司经过市场调研结合自身企业性质探索尝试电子档案管理与互联网传输相结合，引入市场较为先进的电子档案信息管理系统逐步提高档案管理的规范性、安全性，为公司各职能部门、项目区域赋能。



The screenshot shows the user interface of the Electronic Archiving System. The top navigation bar includes "档案" (Archives) and "档案接收" (Archival Reception). The main content area displays a table of archival records with columns for "序号" (Serial Number), "档案号" (Archival Number), "项目名称" (Project Name), "题名" (Title), "年度" (Year), "保管期限" (Preservation Period), "页数" (Page Count), "电子全文数" (Electronic Full-text Count), "归档人" (Archival Person), and "操作" (Operation). The table lists various archival records, including "档案接收" (Archival Reception) and "档案整理" (Archival Organization), with details on project names, titles, years, and page counts. The bottom of the interface shows pagination information: "1 - 30 共 32 条" (1 - 30 of 32 items).

电子档案信息平台的使用管理主要有以下几种途径：

第一、直接利用。使用者通过客户端一体化搜索调取所需档案信息，此种方式通过对权限、角色的不同设置，分别为决策者、管理者、录入人员提供不

同的档案查询、借阅服务。

第二、统计与管理。档案信息归档统计、借阅审批管控、档案鉴定销毁处理实现了电子档案信息系统严格的过程管理。

第三、安全防护。存储备份的恢复，权限密级分类，动态密码，操作日志和浏览记录查询加强了信息安全防护，当发现问题时能第一时间采取相关防御措施，将外来侵害的危险系数降到最低。

第四、学习与分享。电子档案系统对企业全员开放，根据不同权限员工可以浏览物业相关的各种知识，特别是各类的实践案例，使工作中遇到的困难迎刃而解，大大提高服务效率，规避风险。

开放界面



分类检索

延吉物业电子档案管理系统

菜单

首页

档案整理

档案整理 / 事业部类

档案类型

浏览新增修改删除编号入库打印装盒上传电子文件关联移动复制查看档案批量修改EXCEL导入EXCEL导出状态:已整理

文书管理类

☐

档号

项目名称

题名

年度

保管期限

页数

电子全文数

合同管理类

☐

VJ-9-1-1SVB-2021-D10-0001

装修监管

控江东三村84号13室住宅装饰装修管理协议

2021

10年

29

5

创新研发类

☐

VJ-9-1-1SVB-2023-D10-0001

创全推进

聚焦“三字”发力，在创全工作中建设美丽家园（张书记）

2023

10年

3

2

设备管理类

☐

VJ-9-1-1SVB-2023-D10-0002

创全推进

东区上半年度—创全指标自查推进表-（含关联图文）

2023

10年

5

1

工程管理类

☐

VJ-9-1-1SVB-2023-D10-0003

创全推进

北区上半年度—管理处各小区创全自查推进表-（含关联照片）

2023

10年

59

2

人事档案类

☐

VJ-9-1-1SVB-2023-D10-0004

创全推进

西区上半年度—创全指标自查推进表（含关联照片）

2023

10年

68

2

事业部类

☐

VJ-9-1-1SVB-2023-D30-0001

合同续签

213街坊业主委员会，控江东三村小区签订协商公告等（含关联合同与现场照片）

2023

30年

3

1

多媒体类

☐

VJ-9-1-1SVB-2023-D30-0002

合同续签

延吉街道217街坊第二业主大会，延吉四、五、六村大楼公告等（含关联合同与现...

2023

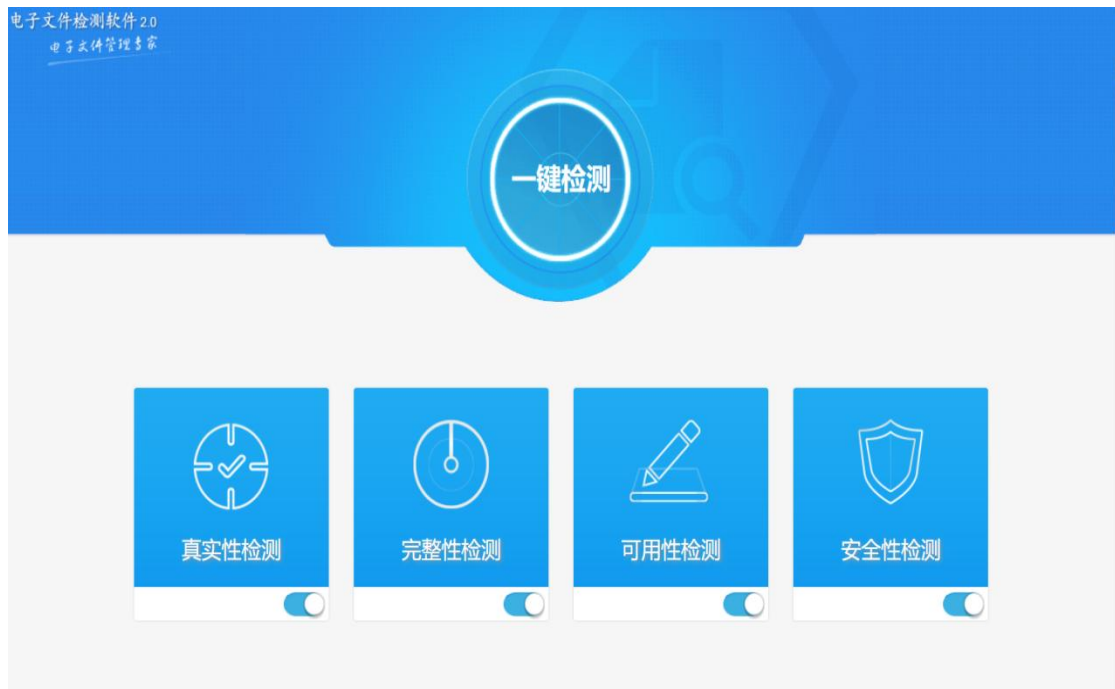
30年

2

2

实物类

资料录入安全检测



确保库内文件安全可靠



五、利益相关方识别与沟通

利益相关方	要求	沟通方式	责任举措
组织职工	1、良好的工作氛围 2、多样化员工培训教育 3、广阔的员工发展空间	1、职工代表大会 2、党团员组织生活 3、职工技能培训 4、中高层干部年会 5、职工运动会	1、营造良好的工作环境 2、维护职工的合法权益 3、创造充足的发展空间
供应商	1、货款及时支付 2、长期稳定的合作关系	1、合作谈判 2、实地考察	1、廉洁协同制度 2、合格供应商认证制度
政府	1、守法经营 2、诚信服务 3、质价相符	1、满意度调查 2、调研座谈	1、联席会议制度 2、会议纪要 3、文件、通知等
消费者	1、提供良好的物业服务 2、提供多元化创新服务	1、物业服务恳谈会 2、定期走访，电话、网络沟通 3、问卷调查	1、开展满意度调查 2、提供个性化服务
同业竞争者	1、公平有序的竞争环境 2、互相学习，共同进步	1、行业活动 2、参观学习	1、依法公平竞争 2、推动行业健康发展
行业协会	1、诚信承诺 2、按时缴纳会费 3、积极参与行业活动	1、交流学习 2、实地调研	1、评先推优活动 2、定期满意度调查活动 3、参观学习 4、扶贫帮困
所在社区	1、参与社区共建、联建 2、参与社区公益项目 3、参与社区扶贫帮困	1、志愿者活动 2、平安社区建设 3、公益捐款	1、关爱弱势群体 2、为社区下岗人员提供再就业岗位 3、结对助学，资助社区贫困学生

六、社会责任绩效

（一）组织治理

1、发展战略

上海延吉物业管理有限公司通过建立关键绩效指标体系，部署“夯实基础，做精做强；迎接挑战，创新发展”的稳健发展型战略目标，力争成为全国物业服务的标杆。

公司充分考虑到市场、竞争对手、核心竞争力等方面的变化，在战略中准备相应预案，勇于开展创新实践。面对激烈的市场竞争，公司紧贴公司发展需求，拓展科技信息转换、人才交流与培养、环保资源开发，捕捉新的经济增长点，积极打造新的服务“亮点”。同时始终注重体现持续发展的内涵，关注平衡所有利益相关方的需要，确保资源配置的有效、平衡，体现公司为社会进步、经济发展、人民生活质量提高而肩负的社会责任。

2.组织与制度建设

a) 治理体制依据公司章程，公司设立董事会、监事会。因拥有国有股份，公司接受董事会与卫百辛集团的双重领导，并按照国有企业要求设立党支部、工会、职工代表大会。集团公司和董事会通过年度《经营管理目标责任书》、《安全生产工作目标责任书》等形式对企业行政领导班子进行治理。

完善内部机制，促进企业稳中求进：

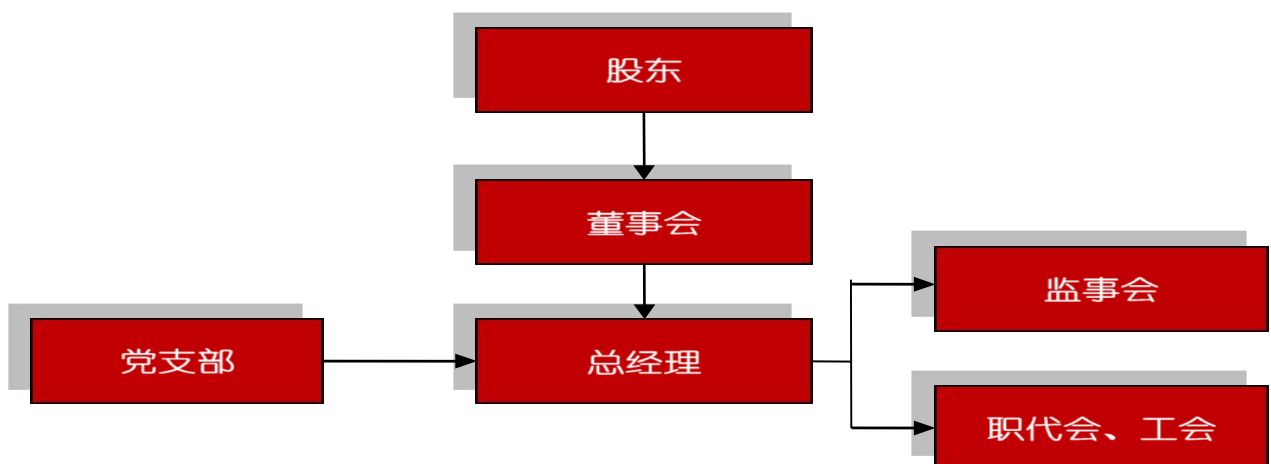
①人事方面：人力资源部通过对以往各项有关人力资源方面的规章进行梳理更新，起草及发布了《劳防用品发放规定》、《中层管理人员福利发放管理办法》、《顶班管理制度》、《考勤与休假管理办法（2022年版）》。

②财务方面：财务部修订起草《发票管理制度》、《预算编制规章》。

③运行方面：成立事业部、区域化管理，拆分原运作部。营运、市场归属由事业部（区域）负责；监督、督导、考核归属品质保障部负责。

④合同管理方面：办公室拟定了《合同管理制度》，对目前参与OA合同会审部门及分管领导职责进行了新的界定。

公司治理体制结构图



b) 公司组织架构

公司高层领导依据公司章程的有关规定行使相应的职权，董事长兼总经理对董事会负责，主持公司的经营管理工作，负责公司日常业务事项的决策与审核。分管领导根据职责分工，负责管理相关部门、分公司、管理处及合资合作公司。

(二) 人权

1、公民和政治权利

a) 基本劳动权促进劳资关系和谐发展的主要工作是及时签订员工劳动合同，避免劳动纠纷的产生。一般的操作流程如下：员工劳动合同到期前一个月，通过QQ人力资源工作群下发合同到期员工名单，通知到个相关职能部门和各项目物业管理处，提醒他们及时启动OA合同续签审批流程，待流程结束马上通知项目让员工过来签订合同，并确认员工本人签名。对于个别未及时作出反应的部门和项目采取QQ私聊和打电话的方式催促他们及时完成，以确保在合同到期前续签完成。对于合同到期还未完成续签的人员暂时停发其工资。

b) 民主权利

公司根据《中华人民共和国工会法》和《上海市职工代表大会条例》等法律法规，建立集体协商运行机制，定期召开职工代表大会。

c) 知情权

延吉物业“2022年度职代会”

上海延吉物业管理有限公司工会 第四届六次职工代表大会会议议程

- 一、听取上海延吉物业管理有限公司 2022 年度行政工作报告。
- 二、听取上海东方大学城物业管理有限公司 2022 年度行政工作报告。
- 三、审议 2022 年度上海延吉物业管理有限公司职工“四金”（养老金、医疗保险金、失业保险金、住房公积金）缴纳情况报告。
- 四、审议 2022 年度上海东方大学城物业管理有限公司职工“四金”（养老金、医疗保险金、失业保险金、住房公积金）缴纳情况报告。
- 五、听取上海延吉物业管理有限公司 2022 年度职工年平均工资收入情况报告。
- 六、听取上海东方大学城物业管理有限公司 2022 年度职工年平均工资收入情况报告。
- 七、审议上海延吉物业管理有限公司《考勤与休假管理办法（2022 版）》部分条款修改（草案）
- 八、审议上海东方大学城物业管理有限公司《员工手册》（2016 版）部分条款修改（草案）
- 九、审议上海延吉物业管理有限公司《工资集体协议》（草案）
- 十、审议上海东方大学城物业管理有限公司《工资集体协议》（草案）
- 十一、宣读四届六次职代会决议
- 十二、领导讲话

上海延吉物业管理有限公司工会
二〇二二年十二月二十八日





1) 健全民主管理机制

发挥职工“源头参与的作用”，定期开展集体协商要约行动，继续保持已建工会《工资专项集体合同》、《集体合同》和《女职工权益保护专项集体合同》签约率达到100%。坚持完善以职工（代表）大会为基础的企业民主管理制度，畅通职工利益诉求表达渠道，有效促进和谐企业的建设。

2) 倾情辅助职工群体

重点关注患病住院职工、家庭困难等职工生活情况，继续做好困难职工帮扶工作，2022年公司工会共走访慰问退休职工33人次，发放慰问金16500元；困难职工12人次，发放慰问金6000元；患病住院职工16人次，发放慰问金8500元。进一步做好一线班组关心慰问工作，落实工会慰问走访机制，发放清凉用品181份，费用金28800元。

2、经济、社会和文化权利

a) 经济权利公司员工入职签订劳动合同时，基本工资作为双方约定的薪酬待遇被明确写入劳动合同文本，并根据国家规定，该金额同时作为员工加班的计算基数；严格按照国家有关规定，为员工缴纳社保金，确保员工依法享有社会保险权利。

b) 社会权利

公司在员工招聘、培训、晋升、社会保障、解聘或退休时一视同仁，不因民族、宗教、年龄、性别等原因而使员工受到歧视。

c) 文化权利

公司工会每年为职工订阅《文汇报》、《人民日报》及《上海物业管理》等报刊杂志。为提高职工的艺术修养，公司购买了一系列书籍，成立职工书屋，与延吉街道建立图书共享机制，延吉街道定期更新职工书屋图书，书屋图书每周定期向全体员工开放阅览和借阅。同时，公司工会利用多种渠道组织员工积极参加市、区及集团公司组织的各类文体活动，每年开展“迎新春”健身活动。

（三）劳动实践

1、就业和劳动关系

a) 劳动合同在劳动密集型的物业管理行业，员工的整体素质不高等客观条件，限制了服务水平的提高。公司坚持“外引内培”的用人机制，实施“能者上、平者让、庸者下”的竞聘上岗制度，打造了一支专业互补、知识化的人才队伍。目前公司在职人员1016人（延吉在编100人、退休人员211人、劳务派遣597人、分子公司108人）、劳动合同签订率100%。

b) 薪酬福利

公司的薪酬福利体系对公司的发展有着举足轻重的作用。公司的福利薪酬，按照全面覆盖、责任大小、技能高低、考核科学、优升劣降的考核机制实施，目标是使员工行为与公司行为保持高度一致，有效地将广大员工团结在一起，实现公司利润最大化。完善公司的薪资管理体系，是为了便于工资报酬趋于合理分配，保障员工的生活，增强公司的凝聚力，建立稳定的员工队伍，吸引高素质人才，激发员工的工作积极性。公司以岗位价值为基础确定员工薪酬标准，除了基本工资外，还设立了全勤奖、年终双薪等相应报酬。同时坚持绩效导向，设立绩效奖金，给予绩效员工更高的劳动回报；公平、一贯地对待所有员工，不存在性别差异，同时致力于吸引和保留最优秀的人才，提供具有市场竞争力的薪酬。

c) 社会保障与福利

公司根据政策法规，为所有与公司建立劳动关系的在岗员工足额缴纳各项法定社会保险与福利，主要包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金等，并根据公司特点为员工办理意外综合保险等其他补充保险，配备职工食堂、发放劳保用品、提供带薪年假等福利的同时，公司每年坚持在春节前期，为全体退休人员及部分困难家庭发放一次性慰问补助金，让他们欢度春节。

d) 公司人文关怀

人文关怀是公司精神文明建设的重要体现，是公司员工积极向上、朝气蓬勃的表现。为加大公司人文关怀的力度，公司倡导“企业是我家、兴旺靠大家”理念，建立“广开言论、畅所欲言、献计献策、共图发展”的人文关怀机制，坚持把职工的情绪作为第一信号，把职工需求作为第一选择，及时做好释疑解惑，在面对面，零距离沟通中构建公司和谐。在公司发展的同时，关注员工的健康，每年为35岁以上的员工安排体检，对于女性员工，公司每年组织一次妇科检查。为吸引和留住优秀人才、提高员工工作的积极性，体现公司关心，重视员工精神，员工依法享受法定假期及年假，可根据工作需要调整休假时间。同时为员工组织各种文化体育活动，每二年组织员工外出旅游（境内、境外），开拓员工视野、丰富员工业余生活。公司工会为公司部门经理、骨干在生日当天送上一个生日蛋糕，同时向员工发放生日蛋糕券。

除夕之夜，和家人一起吃年夜饭是很多人的心愿，但对于春节期间仍然坚守在岗位上的延吉物业的员工来说，工作的特殊性让不少员工放弃了与家人团聚的机会。为了让春节期间值守岗位的员工能吃上一顿丰盛

的年夜饭，过一个简单而又温馨的新春佳节，延吉物业公司的领导提前准备购买了新鲜的肉类、蔬菜 and 水果，精心筹备着年夜饭，使在岗位上的员工度过一个温馨的新春佳节。



此外，除夕当天，延吉物业由各分管领导带队，分别前往各项目与分公司进行走访慰问，对春节期间坚守一线岗位、就地过年的员工送上节日的问候和亲切的祝福。



2、工作条件和社会保护

a) 工作条件

公司为保障员工工作条件的合规性，建立了安全生产部，每年与各职能部门、各项目签订《安全责任书》，定期对项目现场的安全生产合规性进行检查，并公告检查信息、整改要求和情况。

b) 社会保护

公司认真实施《劳动法》和《工会法》，依法执行员工工作息制度、带薪年假制度，执行情况良好。每年一次职代会切实维护职工的合法权益和合理诉求。职工福利、工资、体检均纳入集体工资协商范围并形成双方书面协议，根据国家规定给予不同工龄的员工享受相应的年休假。落实本市最低工资标准，按时足额支付劳动者工资报酬，未发生过拖欠或克扣劳动者工资行为。依法参加国家规定的各类社会保险，按规定正常缴纳职工社会保险费，未发生过少缴、漏缴、欠缴社会保险费情况。

3、民主管理和集体协商

公司认真履行《劳动法》和《工会法》，每年一次的职代会切实维护职工的合法权益和合理诉求。为了充分了解员工对公司各项制度政策执行情况的反响，公司制订了员工满意度测评制度，设计了员工满意度调查表，并开展了员工满意度测评活动，员工满意度调查表共工作满意度、沟通情况、团队合作、部门管理、公司管理、薪酬福利、员工发展7个维度、43项要素，由员工从非常符合、比较符合、一般、不太符合、非常不符合5级感受度打分。该表充分考虑调查的系统性及完整性，从不同的角度设计指标，让员工根据实际感受对各项因素的满意度衡量后进行评价，使调查问卷能真实反映公司管理状况。通过每年一次问卷调查的方式进行员工满意度调查，评价薪酬福利、学习机会、职位晋升等公司政策对员工的影响，了解员工思想状态，促进公司与员工之间的沟通和交流，培养员工对企业的认同感、归属感，不断增强员工对企业的向心力和凝聚力。公司每年都会组织召开员工满意度报告分析与研究会议，对满意度较低的指标找出改进机会，分层次、部门制订改善员工满意度的工作方案，跟踪检查，维护员工权益、提高员工的满意程度和工作积极性。为进一步寻找改进空间，公司人力资源部对前一年的统计方法做出修正，2022年员工满意度为92。

（附2022员工满意度统计表）。

员工满意度统计表

发放张数			201			回收张数			201		回收率		100%	
满 意 度 统 计														
统计数			满意度			非常符合	比较符合	基本符合	比较不符合	非常不符合	单项满意度			
			系数											
项目						100	80	60	40	0				
一	1	我很清楚自己在团队中的角色和作用				158	33	10	0	0	95			
	2	我所在的部门有明确的分工与合作				153	39	9	0	0	94			
	3	通常你可以自由地与直接上司沟通而不用担心有不良结果				155	37	9	0	0	95			
	4	总体来讲，公司内部的人际关系比较和谐				150	36	13	2	0	93			
二	1	在公司你时常感受到上级的尊重和信任				152	37	10	2	0	94			
	2	在工作中，你时常有一种成就感				146	38	13	4	0	92			
	3	你的个人能力及特长在公司能够得到发挥				145	38	13	3	2	92			
	4	你认为公司休息、休假制度比较合理				141	38	17	2	3	91			
三	1	工作出色的员工在公司有晋升、加薪或其它提升的机会				138	39	19	0	5	90			
	2	公司能给我提供较好的工作职务机会、满足自身发展				141	38	18	1	3	91			
	3	工作的同时，你能感觉自己得到锻炼，能力在提升				142	40	17	0	2	92			
	4	公司一向很重视培训，你时常有机会参加相关培训				145	37	17	0	2	92			
四	1	我现在的薪酬反映了我对公司的贡献				127	44	18	6	6	87			
	2	公司实行工资保密制度和奖金保密制度是很有必要的				137	39	17	5	3	90			
	3	我对目前的薪酬福利很满意				125	42	21	7	6	87			
	4	我愿意维持现有薪酬福利继续留在公司工作				133	36	22	4	6	88			
五	1	公司目前的工作环境让我很满意				143	46	9	1	2	92			
	2	你对工作场所的安全性感到满意				143	49	6	3	0	93			
六	1	你有足够的讯息和资料来完成你的本职工作				141	42	17	1	0	92			
	2	你工作所使用硬件资源（如设备、设施等）能够满足工作的需求				133	51	15	2	0	91			
	3	对急需的物质资源能得到及时配备/采购				134	49	17	1	0	91			
七	1	公司在员工及所在地区享有良好的声誉				142	47	7	5	0	92			
	2	公司具有良好的文化氛围和凝聚力				143	41	13	3	1	92			
	3	公司管理层关心员工生活与工作情况				142	39	18	1	1	92			
	4	你对公司的职业安全健康及体检制度比较满意				140	44	12	2	3	91			
八	1	整体而言，公司的制度在不断地完善和改进当中，且越来越规范化和合理化				139	43	16	3	0	92			
	2	公司的管理制度能够得到有效的执行和实施				141	44	13	2	1	92			
	3	公司岗位的设置基本合理，人力资源得到合理的利用				144	40	14	3	0	92			
	4	公司的许多制度在执行过程中能体现公平公正				141	39	17	3	1	91			
九	1	整体来说，你对公司管理层的工作作风比较认同				141	44	14	1	1	92			
	2	你对公司的管理方针、目标认同吗				140	48	10	2	1	92			
	3	你觉得你的上司是一个值得你尊重和信服的人				153	37	10	0	1	94			
	4	我的直属领导能够考虑及处理部门员工的建议与意见				145	47	8	1	0	93			
十	1	你认为延吉物业是一家非常有发展潜力的公司				139	47	12	3	0	92			
	2	客户对公司服务质量很满意且有信心跟我们继续合作下去				145	41	13	1	1	93			
	3	公司在社会上和员工及家属心目中具有良好的信誉				141	40	15	4	1	91			
	4	公司对员工很尊重，你在这里有种归属感				141	41	14	2	3	91			
合 计												92		
统计：人力资源部本次发放了“员工满意度调查问卷”201份，回收201份，回收率100%。														
总体的员工满意度为92，达到并超过了目标值要求。														
备注：满意度=就是满意的程度，是通过评价分值的加权计算，得到测评满意程度的一种指数概念。														

4、职业健康安全

公司在充分考虑工作环境中可能存在的涉及人身安全与健康因素的基础上，依据《中华人民共和国安全生产法》和《国务院关于加强安全生产工作的决定》及《消防法》等法律法规规定，始终把员工劳动保护放在重要位置，坚持安全生产，贯穿“三条防范主线”，做到“强化责任意识、注意源头预防、着力解决问题、发挥全力优势、强化应急措施”，通过安全生产责任制的形式，规范员工在管理服务操作过程中的安全行为，最大限度的减少生产事故的发生，明确了在生产过程中的工作职责及具体要求，健全健全了安全生产管理体制，强化了安全生产责任制和安全保障措施。公司通过申报、创建、专家考核，成功获得“安全生产标准化二级企业”证书。公司十分重视员工的职业健康安全和员工权利的保护，具体从下面四个方面落实：

a) 关心员工的职业健康安全，男女员工每两年进行一次全项目体检、女员工每年一次妇科体检，定期发放劳防用品。

b) 严格执行不断改善工作环境及员工职业健康安全的条件。严格执行《劳动法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等法律法规，通过了ISO45001:2018职业健康安全管理体系，对有毒有害工作人员进行职业病防护及体检，确保职业健康安全条件。

c) 公司实行全员安全责任制，通过签订《安全责任书》、各部门/物业管理处制订《作业指导书》、《应急预案》等方式，识别危险源、危险因素及关键场所的环境测量项目、测量方法和指标，建立起群策群防的机制，防止工伤事故。

d) 为切实保障作业安全，满足和达到安全作业标准，同时改善劳动条件，防止工伤事故的发生，保障职工生命和身体健康等，2022年度公司对安全生产资金的投入全年共计303万元。

5、工作场所中人的发展与培训

a) 建立培训计划公司为实现五年战略发展规划，始终把培训工作作为实现企业绩效目标的重点工作常抓不懈。按照企业业务发展的需求和员工自我发展的要求，年年制订员工教育培训计划，为了确保培训计划按计划有效执行，详见培训记录台账。

见下表：（附2022年度培训实施台账）



2022 年度培训实施台账

YJWY/QR/2018-RL-05

部门/管理处：——公司——										
序号	培训类别	培训时间	培训内容	培训对象	培训讲师	培训地点	培训考核方式	培训人数	培训费用	备注
1	内训	2022/1~1~3/31	1. 消防安全形势分析2. 常见消防安全隐患3. 火场自救逃生要诀4. 住宅专项维修资金的性质5. 维修资金制度的建立6. 维修资金的归集（上）7. 维修资金的归集（下）8. 维修资金的使用（上）9. 维修资金的使用（下）10. 维修资金的核算及收益11. 公共收益的管理12. 居住物业管理服务的基本内容13. 居住物业管理招标程序及主要内容14. 居住物业管理投标主要环节及内容15. 居住物业管理开标、评标和中标流程及规范16. 居住物业项目二次装修管理17. 居住物业房屋修缮管理18. 居住物业设备的日常管理与维护	指定人员	物管网在线培训讲师	物管网	培训	298	5000元	
2	内训	2022/1/11	员工手册（2022版）	指定人员	物管网	物管网	培训	291	/	
3	内训	2022/1/21	企业制度、社平工资申报管理	人力资源部门员工	祝志伟	人力资源部	培训	8人	/	
4	内训	2022/1/25	公司《员工手册（2022版）》	财务人员	郑歆梅	二楼半会议室	日常考核	13	/	
5	内训	2022/2/17	第一事业部POS机启用培训	小区经理、收费员	马莉莉、杨杰	二楼半会议室	日常考核	19	/	
6	内训	2022/3/22	财务部第一季度培训及考核	财务人员	王慧娟	二楼半会议室	日常考核	13	/	
7	外训	2022/03/16-17、6/16、2022/7/18-21、7/26	安全生产管理人员	陈涛、张桂祥、苏蒙佳、曾萍、顾伟忠、尤晓琳等16人	培训学校老师	腾讯视频会议	培训+考试	16	550元/人	
8	内训	2022/4/1~6/30	1. 职业健康与防护2. 延吉物业员工安全教育培训3. 员工关系管理全文4. 物业服务人力资源测算概述5. 物业服务综合管理服务岗位配置及人力成本测算6. 工程设施管理服务岗位配置及人力成本测算7. 秩序维护岗位配置及人力成本测算8. 环境保洁绿化人员岗位配置及人力成本测算9. 物业服务相关法律法规10. 房地产科技运营11. BOMA BEST 认证体系介绍12. LEED 认证体系介绍13. WELL 认证体系介绍14. 中国绿色建筑标识介绍15. 上海市物业管理市场发展的概况16. 上海市住宅物业管理发展的概览17. 上海市物业服务价格市场化协商制度18. 上海市物业服务价格评估机制19. 上海市物业服务价格市场化发展趋势	指定人员	物管网在线培训讲师	物管网	培训	301	5000元	
9	外训	2022/05/24、6/25	专业消毒员	周松梅、陶仁梁、吴颖、吴宇见	培训学校讲师	上海有害生物防制职业技能培训中心	培训+考试	4	2000元	
10	外训	2022/6/14	劳动保护工作培训	财务人员	庄若冰	办公室	日常考核	14	/	
11	内训	2022/6/29	老小区POS机使用答疑	收费员	夏虹、杨杰	二楼半会议室	日常考核	6	/	
12	内训	2022/7~1~9/30	1. 上下班途中如何做2. 入楼办公如何做3. 入楼办公如何做4. 参加会议如何做5. 食堂进餐如何做6. 下班后如何做7. 公务采购如何做8. 工间运动如何做9. 公共区域如何做10. 公务出行如何做11. 后勤人员如何做12. 公务来访如何做13. 阅读文件如何做14. 办公区域如何做15. 空调消毒如何做16. 废弃口罩如何自理17. 疫情对物业行业发展的影响和分析（上）18. 疫情对物业行业发展的影响和分析（中）19. 疫情对物业行业发展的影响和分析（下）20. 物业服务为什么开展客户满意度调研工作21. 物业行业常见的客户满意度调研方法22. 物业客户满意度不同生命周期的划分及调研内容23. 物业客户满意度调研结果数据分析24. 物业服务有效沟通的好习惯（一）——建立关系与信任25. 物业服务有效沟通的好习惯（二）——想清楚再说26. 物业服务有效沟通的好习惯（三）——我愿意先听你说27. 物业服务有效沟通的好习惯（四）——给予建设性反馈28. 物业服务有效沟通的好习惯（五）——袒露自己的意见29. 物业服务有效沟通的好习惯（六）——配合对方的风格	指定人员	物管网在线培训讲师	物管网	培训	301	5000元	
13	内训	2022/7/1	财务最新政策与制度	行政管理部门员工	朱华	延吉本部	现场问答	10人	/	
14	内训	2022/7/6	二〇二二年第一、二季度管理人员培训	指定人员	马莉莉、徐永铭、封欣、陶仁梁	腾讯视频会议	培训	85	/	
15	内训	2022/7/7	防范防汛安全教育	行政管理部门员工	朱华	延吉本部	现场问答	18人	/	
16	内训	2022/7/11	社会保险与住房公积金基数调整	人力资源部门员工	祝志伟	人力资源部	培训	9	/	
17	外训	2022/8/8	物业公司稽查必中九大风险	财务人员	大成方略	办公室	日常考核	12	/	
18	内训	2022/8/16	第二事业部日常工作梳理及多渠道收费培训	收费员	郑洁慧	二楼半会议室	日常考核	19	/	
19	内训	2022/8/18	财务部第三季度培训及考核	财务人员	郑歆梅	二楼半会议室	日常考核	9	/	
20	内训	2022/8/19	专业理论与知识更新	人力资源部门员工	祝志伟	人力资源部	培训	9	/	
21	外训	2022/8/31~9/28	消防设施操作员 四级/中级	姚雅美、陈岚、顾旭萍等24人	培训学校讲师	国泰消防培训学校	培训+考试	24	2700/人	
22	外训	2022/9/20~10/18	物业经理 初级	钱燕华、周晨、陈艳雯等12人	培训学校讲师	线上直播	培训+考试	12	2290/人	
23	外训	2022/9/26~10/22	物业经理 中级	丁俊、庄昊祺、汪丽萍等11人	培训学校讲师	相关培训学校	培训+考试	11	3300/人	
24	外训	2022/10/27~12/11	物业经理 高级	贾晓琳、张剑、钱爱东等11人	培训学校讲师	吉易训培培训学校	培训+考试	11	3500/人	
25	内训	2022. 09. 29	2022预算管理制度	会计以上人员	郑歆梅	二楼半会议室	日常考核	9	/	
26	内训	2022/10/1~12/31	1. 幸福产业，永续行业2. 物业行业特点分析3. 物业行业发展历程4. 物业行业的巨变（上）5. 物业行业的巨变（下）6. 《民法典》时代的物业服务企业的变革：合规基础7. 《民法典》时代的物业服务企业的变革：总论编（上）8. 《民法典》时代的物业服务企业的变革：总论编（下）9. 《民法典》时代的物业服务企业的变革：物权编（上）10. 《民法典》时代的物业服务企业的变革：物权编（下）11. 《民法典》时代的物业服务企业的变革：合同编12. 《民法典》时代的物业服务企业的变革：侵权编13. 《民法典》时代的物业服务企业的变革：合规管理	指定人员	物管网在线培训讲师	物管网	培训	301	5000元	
27	内训	2022. 10. 19	预算执行模板新增内容培训（腾讯会议）	会计以上人员	郑歆梅	腾讯会议	日常考核	9	/	
28	外训	2022. 10. 25	全电发票时代发票风险防范与管控策略	马莉莉、陈艳雯	大成方略	神旺大酒店	日常考核	2	19800/年	
29	内训	2022. 11. 10	年度工作计划、人力年度预算	人力资源部门员工	祝志伟	二楼半会议室	培训	8	/	
30	内训	2022. 11. 29	财务部第四季度培训及考核	财务人员	郑歆梅	二楼半会议室	日常考核	9	/	
31	外训	2022. 12. 01~2023. 02. 25	物业经理 资深	朱燕青、刘笑萍、周松梅、朱峰、胡宇洁	培训学校讲师	中共上海市委党校	培训+考试	5	8000/人	
32	外训	2022. 01~12	特种工种证书复证（高/低压电工、电梯安全管理、制冷与空调作业、电梯维修等）	熊盼之、姚俊等21人	培训学校讲师	相关培训学校	培训+考试	21	11070元	
编制/日期：张佐霞2022. 12. 29										

1) 内部培训：2022年度的内部培训有：员工手册（2022版）、财务最新政策与制度、安全生产管理人员、职业健康与防护等。

2) 外部培训：2022年度的外部培训有：专业消毒员、消防设施操作员四级/中级、物业经理初级、中级、高级、资深、特殊工种证书复证（高/低压电工、电梯安全管理、制冷与空调作业、电梯维修等）等。

b) 创建员工技术培训学校

为了提升员工的专业知识、专业技能，公司出资开办了“上海吉易训进修学校”，培训学校根据公司发展需要，开办适应员工需求的多样化专业技能培训课程，帮助员工提升职业技能。同时，公司制订了员工学习激励政策，对员工提升学历、职业技能，予以经济上支持和奖励。

c) 员工的职业发展

1) 员工职业发展渠道——职业发展三通道

① 一线员工的岗位技能发展

各部门、管理处根据自己的实际需要鼓励员工参加岗位技能培训，公司职能部门和执行部门每季度组织管理处进行业务技能培训、教育和考试。公司鼓励一线员工的提升自我技能，支持员工参加国家的职业资格培训，经过考级取得中级工、高级工、技师等职业资格，从操作技能等级上公司给予相应员工岗位发展空间。

② 业务技术人员的职称技术发展

业务技术人员包括项目经理、业务骨干等，公司鼓励业务技术人员努力钻研业务技术，组织参加相关的技术职称培训考试，取得初、中、高级业务技术职称，如会计师、工程师、经济师等，保持业务技术职称晋升通道。

③ 公司为全体员工提供行政管理发展通道

通过德、绩、勤、能、廉等方面，人事部门组织考察，总经理提升任命。行政管理发展阶梯：管理员——行政助理——部门主管——经理助理——副经理——部门经理。

2) 人才梯队建设

a. 招聘配置

建立后备人才的培养方案，实施继任计划，形成人才梯队，以提高组织的持续经营能力。公司发布《关于开展延吉物业后备人才培养计划》的通知，制订《后备人才培养方案》，对入职三年以上、年龄40岁以下的优秀员工，纳入后备人才考察培养的对象。根据员工的能力、个人意愿组建了经营管理组、制度设计组、文化执行组、创新研发组四个人才培养小组，建设操作层、管理层、决策层三级人才梯队。

（1）外部招聘：2022年度人力资源部通过外部渠道招聘（公共招聘网、前程无忧、58同城、各类政府/街道/区职介/区总工会推荐等）及参加各种线上、线下招聘会，由人力资源部主导负责的职能部门、区域/项目管理级、专员级岗位，以及协助负责的区域/项目操作级岗位的招聘，完成率良好（见下表）：

	职能部门			区域/项目			小计
	经理级	主管级	专员级	经理级	主管级	操作级	
计划（人）	3	1	5	5	2	35	51
执行（人）	3	1	4	4	2	30	44
完成率（%）	100%	100%	80%	80%	100%	86%	86.27%

（2）内部配置：2022年度公司职能部门、区域/项目各级管理人员内部调整配置，共计12人/次（见下表）：

月份 \ 岗位												小计
	职能部门				区域/项目						分公司	
	总监	部门经理	部门副经理	主管	区域总监	区域经理	区域副经理	项目经理	项目副经理	项目经理助理	经理	
一月份								2	1	1		4
二月份												0
三月份			1			1						2
四月份												0
五月份												0
六月份												0
七月份								4				4
八月份												0
九月份		1	1									2
十月份												0
十一月份												0
十二月份												0
合计	0	1	2	0	0	1	0	6	1	1	0	12

b. 绩效考核（晋升考评）

公司于2022年试点对部分业务部门实施绩效考核，绩效考核的构成因子包括：

指标类型	指标核心内容	KPI占比	指标数据 给出部门
第一类	经济性指标	业务部门权重占比不少于40%； 职能部门权重占比不少于20%	财务部预算及年度进度数据
第二类	工作任务指标	业务部门权重占比不少于20% 职能部门权重占比不少于40% 业务部门中的品质管理部分纳入本指标范围考核；职能部门年度重点工作部分纳入本指标范围考核。	品质保证部负责业务部门指标；职能部门根据全年计划推进汇报情况由总经理室分管负责人会同品质保证部确认数据。
第三类	基本规范指标	各部门均不少于5% 行政管理部分包括上传下达的及时率、公司任务的有效反馈情况等；人力资源部主要负责所在部门员工流失率、培训执行到位率、劳动纠纷发生、工伤发生、考勤等情况；计划财务部包括报销票据提交规范、财务风险等	由行政管理部、人力资源部、计划财务部给出相关数据执行情况。
第四类	其他指标	由总经理室在年度绩效考核工作启动前组织各职能部门、事业部负责人、分、子公司专题讨论该年度绩效考核工作除经济指标、工作任务指标外的其他考核要点和指标，权重占比不少于10%	总经理室分管领导
第五类	加减分指标	根据业务部门应收账款收缴率回收情况、媒体曝光、重大责任事故等事项，设置加分项、减分项和一票否决项。	总经理室会同安全生产、人力资源等部门确定该指标项。

经试点业务部门考核，2022年度第二事业部各区域绩效得分基本在90分以上。

6.人才开发（含晋升）

公司非常重视人力资源开发与人才梯队建设工作，人力资源是企业的第一资源。公司特别成立了以公司总经理室为核心的人才发展委员会，着力加强公司人才梯队建设（含人员晋升管理工作）。

公司拟推进管理、专业人才储备培养方案，已推荐相关储备人才候选人30人左右，并拟于2023年下半年启动“系统的专业理论知识培训、团队建设互动考核、在岗带教实训”等三个步骤，形成人才开发培养的新模式。

公司通过绩效考核管理系统，逐步形成对人才晋升的量化管理制度。

四) 环境

1、污染预防

公司为加强环保工作,实施GB/T24001—2016/ISO14001:2015环境管理体系,透过环境隐患识别,对危险品、废弃物进行识别,车辆三废排放达标,维修、建筑垃圾、废弃物处理均与有资质的单位签订定期回收合同。

2、可持续资源利用

物业管理是一个微利性行业,在不断提高服务质量的同时,如何开展开源节流、节能降耗工作,是物业管理公司健康发展的根本保证。

延吉物业坚持资源开发与节约并重,把节约放在首位,为增强员工的节约意识,形成节约的良好风气,公司制定了一系列资源节约的规章制度,建立健全公司创建节约型公司考核机制。通过广泛宣传教育使公司全体员工充分认识到开源节流的必要性和紧迫性,从而统一思想,统一行动。在公司各部门员工中要求树立成本及环保观念,自觉加入到开源节流,降低成本,提高公司的市场竞争力。同时,在建设节约型物业中,探讨如何在社会环境内实现节约,不断从管理和技术层面加以研究突破,促进节约型物业管理发展,以尽可能少的资源消耗获得最大的经济效益、社会效益和环境效益。促使公司不断推动物业管理服务观念创新、服务技术创新。突破传统的管理手段和技术水平,使用各种最新的节能降耗型技术,提供维修、保洁、绿化、保卫等各种基础性服务。始终使公司管理的物业处于最佳使用状况,在管理服务中减少水、电等其他原材料以及人力资源的消耗。



(1)节约用电:合理设置办公室空调温度。公司规定办公室空调温度夏天不低于26摄氏度,冬天不高于20摄氏度,提倡下班前半小时关闭空调;会议室温度根据人数、天气设定;办公场所全部使用节能灯,杜绝长明灯、白昼灯。养成人走灯灭的好习惯,办公用灯等每天少开半小时。合理开启和使用计算机、打印机、扫描仪、碎纸机等用电设备,复印机专人管理,随用随开;下班时逐一关闭电源。

(2)节约用水:合理调节确定水压,适量用水,避免浪费;自觉养成节水习惯,洗手用肥皂液时关闭水龙头;发现水龙头有漏水现象,及时报修。坚决杜绝跑冒漏滴,严禁“长流水”现象。

(3)节约办公经费支出:推行无纸化办公,鼓励纸张双面使用,实行废旧纸张回收,建立内网方便员工信息交流,利用即时通讯软件进行日常交流,节约办公通讯费用支出。

(4)智能化改造加速,节能降耗略有成效公司加大了节能降耗的意识宣导,并落实举措到各物业管理处。

3. 垃圾分类

为提高环境保护，提高小区环境卫生的管理水平，创建洁净优美卫生的社区，结合2021年的实际情况，2022年延续上一年的方案。

(1)、指导思想

全面贯彻党的精神，坚持垃圾产业化、资源化减量化处理的原则，在居民中大力倡导垃圾分类收集，建设绿色生态小区。

(2)、人员体系

小区设定辖区内垃圾分散收集点，责任到人，努力提高实际分类的准确率。我们公司项目全体人员都参与到垃圾分类协助分类工作中去，督导业主准确分类。

a、做好垃圾分类向居民宣传工作。

小区内悬挂分类宣传横幅、滚动电子屏，上门发放垃圾分类宣传册、短信群发、智能语音播报等方式方法，让广大业主朋友充分了解到垃圾分类的重本性，并定期组织我司工作人员学习分类知识，全员参与分类工作。

b、做好垃圾分类硬件支持。

物业为小区内的每户家庭配送一对专用的生活垃圾桶和其它垃圾桶，从源头引导业主积极参与垃圾分类工作，为业主提供便利。为更好的做了垃圾分类工作，提供硬件支持。

c、协助居民做好垃圾分类工作。

辖区内垃圾分散收集点责任到人，努力提高责任桶实际分类的准确率。并做好垃圾袋发放工作，我们公司项目部全体人员都参与到小区的垃圾分类协助分类工作中去，督导业主准确分类。

(3)、巡查体系

做好垃圾分类巡查工作，安排专员每天，早中晚多次，巡查垃圾分散收集点的分类状况，遇到业主投放垃圾的，及时查看是否投放准确，加强巡查频率。

安排固定人员每天至少2次对小区垃圾进行收运。为方便住户使用，固定垃圾运送人员应巡回的收取垃圾桶内的垃圾，保证垃圾桶内的垃圾不能超过桶容积的四分之三。保证垃圾桶里的垃圾存放齐整、地面无散落的垃圾、路面无污水。

(4)、整改体系

a、为了方便垃圾分类运输，社区已更换旧垃圾桶，并相对集中设置了新垃圾桶的摆放点，绿色餐厨垃圾桶和黄色其他垃圾桶基本在原有垃圾桶的设置点，蓝色可回收垃圾桶和红色有害垃圾桶分别摆放。

b、对所有垃圾集中堆放在堆放点，要做到合理、卫生、四周无散积垃圾地面无散落垃圾，无污水，污渍；做到保持清洁无异味，每周应定时喷洒药水，防止发生虫害，对垃圾做到日产日清。

c、可作废品回收的垃圾应另行存放，有回收利用价值垃圾的处理，由外包方人员对有回收价值的垃圾应及时取出并分类存放。

d、按要求做好垃圾袋装化，回收垃圾桶内垃圾时，应先将垃圾桶内的垃圾袋提出放进垃圾车内，再

重新铺好新的垃圾袋，铺垃圾袋时要将垃圾袋口完全张开，袋口反卷5厘米折贴在垃圾桶外沿，再盖紧垃圾桶盖。

e、垃圾每天清运1次，每日早晨垃圾清运车垃圾中转时应设置在不影响小区环境的地方，垃圾外运过程不干扰用户正常工作生活。

f、垃圾运送人员应负垃圾中转站周围的卫生，保证垃圾中转站里的垃圾存放齐整、地面无散落的垃圾，垃圾运送人员负责每天冲洗1次垃圾中转站地面

g、每日应对垃圾中转站进行1次四害消杀工作，每周对底坑清洗次并消杀，抽干底坑污水。

(5)、垃圾的分类管理制度：

依据垃圾产生的种类特点，严格实施分类存放，并确保及时转运至垃圾中转站，实施分类存放，对输送的垃圾分类质量负责到底。

a、垃圾的分类：

依据小区目前的垃圾情况，分为装修物垃圾、可回收利用生活垃圾和不可回收利用生活垃圾三大类。

①装修物垃圾：是指装修房屋所遗弃的废料且不容易清运对周边环境产生危害的垃圾。这类的垃圾有保温材料类（石棉、聚酯）、化学品废弃物（废漆，废料，碎砖块、包装过滤袋等）。

②可回收利用生活垃圾：是指虽然暂时报废或遗弃不用，但经过处理可以利用；或此处无用它处有用，以及可以被废品回收部门回收的垃圾。这类的垃圾有可以利用的纺织类、金属类、木板类、书刊类、文件类、塑料类及包装材料等。

③不可回收利用生活垃圾：是指无法经处理回收利用，需交由环卫部门外运处理的垃圾。这类的垃圾有尘渣类、排污废渣、生活类、（蔬菜根、叶、果皮、核等）等。

b、垃圾定点设置及垃圾分类存放划定

垃圾定点设置：垃圾存放采用定点设置的方法，并实施分类存放管理，以利于外运处理和日常管理。垃圾定点区以各项目实际情况而定划分的定点区域。

（五）公平运行实践

1、廉洁自律

作为国有转制企业，公司在党支部的领导下，始终将规范运作、依法经营作为企业的立业之本。2022年，公司党支部以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻落实党的十九大精神，深入学习党的十九届四中全会精神、习近平总书记考察上海重要讲话精神，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，按照全面从严治党的要求，推进落实“廉洁自律”。公司党支部先后荣获“上海市物业管理行业2021年度先进基层党组织”、“上海市建设交通行业‘建设先锋’党组织示范点”等殊荣，真正地把党的政治组织优势转化为发展优势，为推动企业实现年度目标任务提供坚实的政治、思想和组织保障。

厚植廉洁土壤，弘扬新风正气--延吉物业廉洁文化作品征集活动纪实

2022年10月24-26日，延吉物业党支部为响应卫百辛（集团）纪委关于开展2022年廉洁文化作品征集活动的通知，先后开展了以“强党性、颂廉洁、树新风”为主题的书法作品和国画作品的创作活动。广大党员、职工积极报名，踊跃参加。在老师的指导下积极创作，增强了对廉洁自律意识，加强党风廉政建设重要性的认识，进而筑牢拒腐防变的道德防线，将“以廉为荣、以贪为耻”的良好风尚的理解融入到作品的创作中。



此次活动得到了公司广大党员和职工的积极支持和响应，现场气氛热烈。来自各部门十余位书画爱好者纷纷挥毫泼墨，充分发挥自身特长，尽情展现个人才艺，在切磋技艺中相互学习、共同进步。



分别经过两个多小时的创作，一幅幅蕴含廉洁从业、廉洁修身、廉洁齐家精神内涵的优秀作品跃然纸上，把理想信念、党纪条规和职业道德等反腐倡廉教育内容，形象、生动、直观地传递给公司广大职工，充分体现了广大党员、职工爱党爱国的情怀。



活动结束后，大家纷纷表示在今后的工作学习和生活中，一定要严于律己，自觉遵守党的纪律、规矩，防微杜渐，加强思想政治修养，提高廉政意识，充分发挥先锋模范作用，更好地服务于广大业主，攻坚克难、创新发展，勇毅前行，营造浓厚的企业廉洁文化氛围。

a) 思想教育

开展主题教育，强化思想引领，筑牢理想信念。

2022年度由于疫情影响，在公司微信公众号建立了学习园地，从扫黑除恶（“套路贷”究竟有那些套路）、消防培训（网络直播复工复产消防安全公开课、新《上海市消防条例》培训）、文明你我（牢记“新七不规范”做文明上海人）、七五普法（图解七五普法规划）等等方面进行了知识普及和宣传。

b) 制度完善

履行主体责任，强化责任担当，落实“廉洁自律”。

按照全面从严治党要求，党支部与每位党员签订《廉洁自律承诺书》，相关涉及经济利益的部门和岗位签订《廉洁自律目标责任书》，开展自查自纠活动，预防违纪违章。同时，党支部开展了67次系列主题活动：“廉洁文化对联、廉洁谜语”的征集，组织收看反腐倡廉教育宣传片，了解严抓组织纪律，对贪腐行为零容忍的高压态势和工作成效；参观廉政文化主题展馆，穿越浩瀚的廉洁吏治历史长廊，感悟“自警、自律、自严”。近年来，公司范围内未发生过贪污受贿案件和违反廉政建设事件。

c) 供方管理

在企业运营过程中除要求做到“廉洁自律”，切实保障顾客、员工、企业及相关方的利益，更是强化对大宗采购供应商的社会责任管理。在广大供应商中，通过大力宣传以诚信、协同为核心内容的延吉文化理念，认真落实与供应商的廉洁协同制度，积极引导供应商在供应质量、价格、交货等方面开展合理竞争，与相关工程队签订廉政建设协议书，使每个供方认同延吉致力于构建一个公平竞争、诚信规范的采购供应环境的做法，与供应商签订长期战略合作协议，增强对资源风险和供应风险的控制力，实现供需双方合作共赢。

2、在产业链中促进社会责任

互利共赢，包容发展是社会进步的重要体现。在对价值链伙伴的责任中，公司始终如一坚持合作共赢、包容发展。

a) 对业主方的责任

当下物业服务公司所涉及的范围和所包含的内容大致可分为三类：

第一类常规性服务：主要指物业服务公司为维护房屋及环境的美化、整洁和人们在生活中的便利而提供的服务，如园区的绿化以及道路和公共场所的清扫、垃圾清运等；

第二类委托性服务：指物业管理公司根据住户要求，受委托提供的有关服务；

第三类经营性服务：指为方便住户并以营利为目的的服务，如室内装修、电器修理、苗木出售等；

除此，还有两种服务，即一是无偿服务，如为业主或使用人修电灯、装门锁、提供雨伞出借和自行车打气等；二是精神服务，如物业管理公司经常组织丰富多彩的社区文化活动。同时，物业服务的价值链也在寻求着蜕变，采用盘活资源、以业养业，一业为主、多种经营，打造物业服务公司核心竞争优势，实现可持续健康发展。

“新”是当下中国经济的常态，物业行业历经30多年的发展成长，行业本身要顺应时代进入新常态。延吉物业，在保证传统物业的“四菜一汤”保安、保洁、保绿、保修、客户管理服务基础上，一直致力于寻找客户全方位的生活需求，为客户构建“延吉e+N服务体系”。“e”代表延吉e家——打造一个互联网社区平台，“N”代表N种服务——就是通过互联网融合出更多的、多角度、全方位服务体验。在延吉物业“生活舱”平台上打造物业新模式，为物业增加内涵，扩大外延。让跨界服务，走进物业，让“四菜一汤”变成“满汉全席”。安全，舒适，温馨、便捷。管家式服务变家人式服务。为深入了解物业服务现状，客观了解客户需求及诉求，公司自行进行客户满意度测评，2022年度测评得分为96.08分，相比2021年度95.08分，相对增加1分，通过多项满意度测评，从中发现强项加以巩固提高，找出短板或不足并结合问卷中的反馈内容制订整改措施。

b) 对供应商的责任

上海延吉物业管理有限公司实行绿色采购、阳光采购。推进采购标准化规范化、梳理维修材料等采购物品的环保要求。依据三标认证体系管理采购流程，实行合格供应商认证制度，在同等条件下优先选择更具社会责任感的供应商，优先采购具备国家环保标志的产品。完善维修耗材的回收利用管理体系，积极开展垃圾分类，整合并优化回收利用管理流程，提升废旧物资和包装材料的回收比例及效率。

2022年经过每季度对原有78家合格供应商从供应质量、价格、交货等方面进行了培训、考核、评审，经过严格评审删选，共有60家通过评审（其中设施设备36家，服务物资采购24家），并使广大供应商认同延吉致力于构建一个公平竞争、诚信规范的采购供应环境的做法，与供应商签订长期战略合作协议，增强对资源风险和供应风险的控制力，实现供需双方合作共赢。

2022年公司无拖欠供应商货款而被供应商起诉之情况，商业贿赂案件和腐败案件为0。

（六）消费者问题

1、保护消费者健康安全

a) 保洁

公司负责为业户创造整洁、舒适的生活工作环境，负责公共区域环境清洁打扫及日常垃圾清运、公共区域的消杀等工作，公司建立系统的管理制度与流程。

保洁服务管理制度

序号	文件名称
1	日常保洁管理制度
2	节假日保洁管理制度
3	保洁服务应急保障制度
4	保洁质量检查检验制度
5	保洁服务监管规程

b) 保安

公司负责维护日常公共秩序、外来人员和外来车辆的检查与管理、消防安全检查、车辆指引、安全巡查、监控服务等，确保业主、住户、租户的安全。

秩序维护管理制度

序号	文件名称	序号	文件名称
1	人员进出管理制度	6	机动车停放管理制度
2	车辆出入管理制度	7	非机动车停放管理制度
3	物品出入管理制度	8	消防设施巡检制度
4	巡逻作业制度	9	监控室管理制度
5	交接班制度		

c) 工程设备维护保养

公司负责项目的电气、电梯、空调、给排水、采暖、通讯、消防、土建结构等楼宇设备系统的运行管理及设备维修保养，及各系统的完善改造、设施更新和小项增改工程施工等。

工程设备维护服务制度

序号	文件名称
1	设施设备维修管理制度
2	房屋大修管理制度
3	车库车位管理制度
4	设备设施维护保养制度
5	设备机房管理制度
6	工具领用保管制度
7	设备设施维护服务标准

2、消费者服务、支持和投诉及争议处理

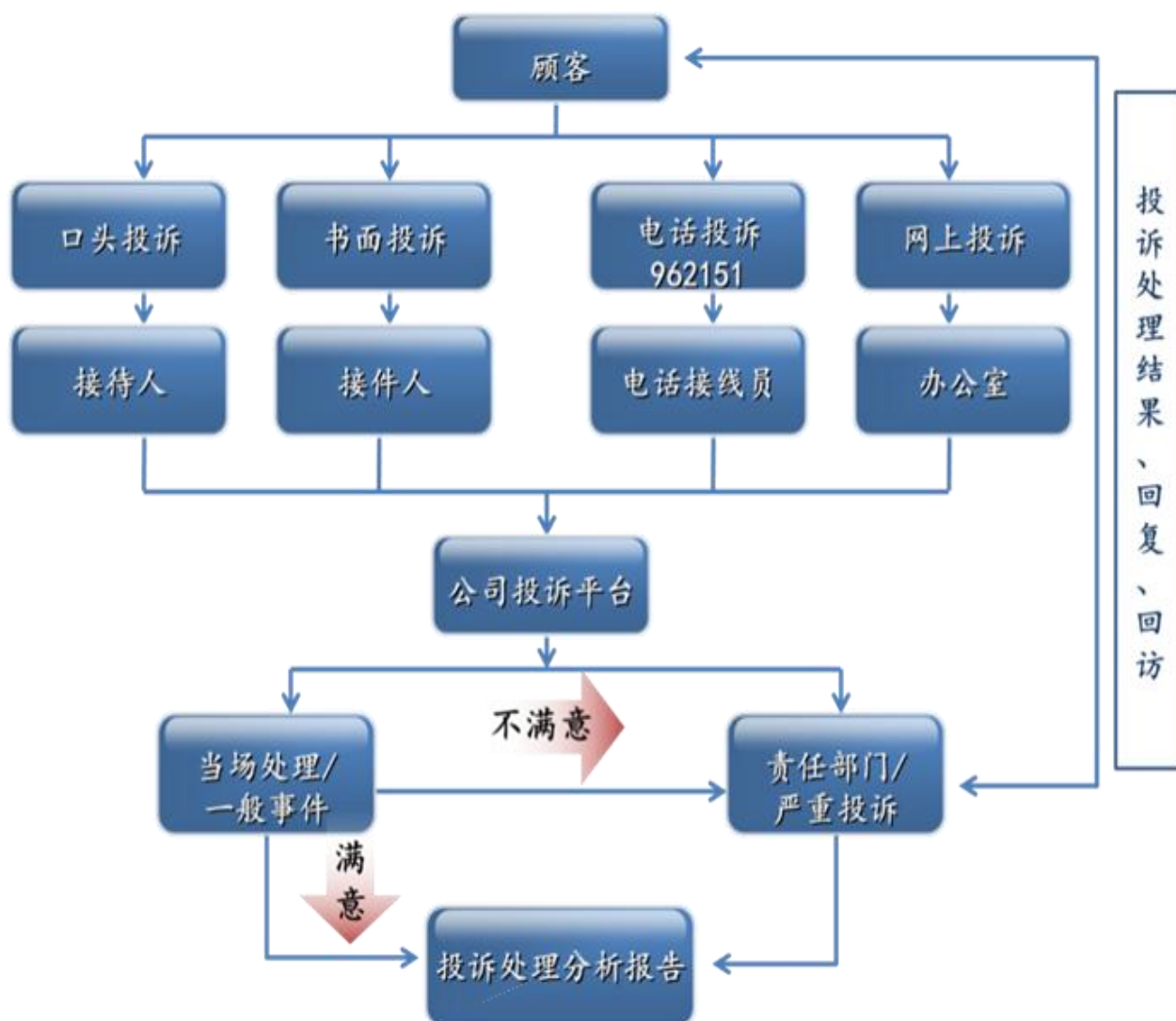
延吉物业通过制定《顾客投诉处理控制程序》，规范处理顾客投诉的流程，明确品质保障部为顾客投诉归口管理部门，负责顾客投诉过程监控和后续质量跟踪，区域经理及项目经理负责直接处理顾客投诉。

a) 顾客投诉处理流程

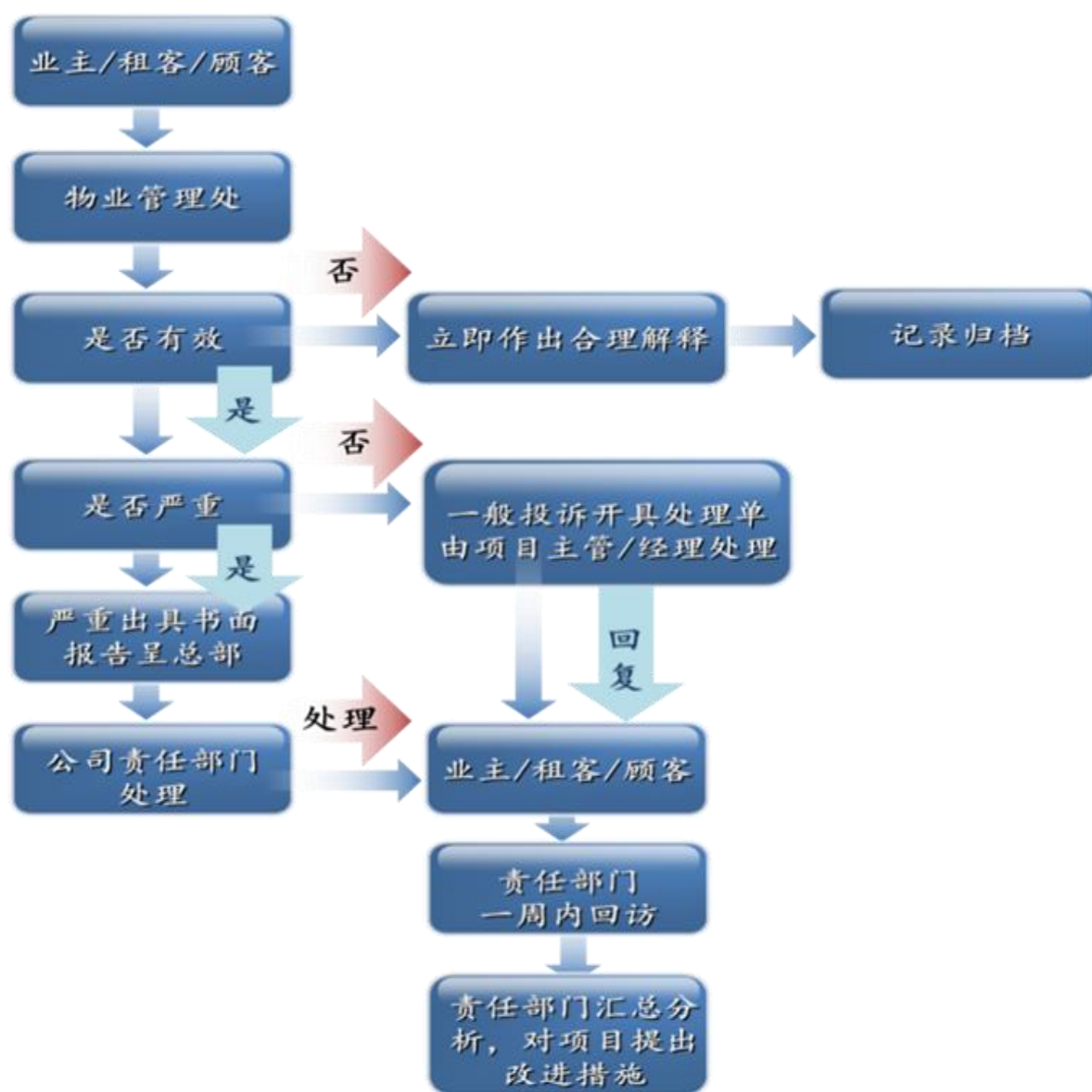
顾客可以采用任何方式，包括但不限于例如：面对面、电话、邮件、信件、投诉平台等渠道进行双向沟通，公示分级投诉受理流程，业主和顾客有问题可分别向项目管理处、品质保障部和公司领导进行投诉、抱怨和反馈信息。

任何部门或个人接到投诉或抱怨必须立即将信息传递给品质保障部，启动投诉处理流程。项目经理或指定投诉处理负责人在接收到顾客投诉信息后，立刻与顾客取得联系并核实投诉信息，进一步了解投诉者的需求与期望，开展调查处理工作，与顾客沟通后确定投诉处理方案，并尽快开展投诉处理，投诉处理完成后报品质保障部，详细流程见图：

分级投诉处理流程图



项目管理处投诉处理流程图（子流程）



b) 确保投诉处理快速、有效

延吉物业《顾客投诉处理控制程序》对顾客投诉处理的时间、原则等做了明确规定，确保顾客意见得到快速、有效的处理。品质保障部分析判断投诉性质，开具《投诉信息单》发给责任项目经理。投诉分为一般投诉与严重投诉，一般事件投诉须在一个工作日予以处理回复，严重投诉在一天内无法解决的，应与投诉人约定时间限时解决。各项目管理处负责投诉的处理、回复、回访，并把处理进度、结果上报公司品质保障部接受监督。将投诉处理与绩效进行挂钩，按照公司奖惩办法进行处理，督促项目责任人积极处理投诉。品质保障部联动各业务部门加强对投诉处理的监督与验证工作，同时结合公司办公OA系统投诉处理模块以及962121投诉平台的反馈，将共性投诉实例以课件分享的模式进行作业标准的再训，此举有效提升了应急维修的操作技能、提高了应诉技巧的处理水平。

2022年度全年有效投诉为0起。

3、基本服务获取

延吉物业注重同顾客的沟通接触，为顾客提供多种接触渠道，方便顾客查询、交易和投诉。见表：

接触方式	主要接触渠道	顾客对接触的要求	顾客要求的传达
查询	服务热线 公司总机	保证客户能随时联系到相关人员， 提出顾客需求	保持24小时畅通，随时传达顾客意见
	网站，电子邮件	查询方便，信息准确且及时更新， 能做到有求必应	网络信息管理人员维护网站、邮件系统的运行，业务人员时刻关注邮件系统
	来访接待	有专人接待	规范员工接待、接触顾客方式
	公告栏（宣传 单）、宣传手册	信息发布准确、及时，表述清晰 并容易理解	各项目按照规定定期公开相关重要信 息，方便顾客及时查询
合作	传真，电子邮件	传真打入方便，电子邮件回复及时	24小时保持传真开通，邮件系统及时收发、回复
	信函邮递	确保邮递地址正确，确保邮递质量，特殊情况下希望由专人直接转交信函，有交付清单和签收单，避免丢失	与地方邮政系统保持联系，收发室、门卫人员负责接收并保管邮件、信函，提醒接收人员
	顾客上门洽谈， 面谈委托	专人接待，提供免费咨询服务，及时签订合同	通过“合同评审”明确顾客要求并通过内部邮件及任务单传达。
投诉	服务热线	有人接听，保证最快联系到专职人员	《顾客投诉处理控制程序》规范顾客投诉多渠道畅通
	信函，电子邮件	通讯地址正确无误，信件及时签收，有专人负责移交；E-mail回复及时	及时传递信息至责任人员，多渠道保障顾客投诉得到及时处理。
	来访接待	专职人员接待，及时反馈	《顾客投诉处理控制程序》规定投诉处理流程，责任到人

（七）社区参与和发展

1、服务项目与社区

企业是社会经济肌体的基本细胞，一个企业只有更好地履行社会职责，才能够赢得社会的广泛关注和公众的好评，从而赢得更好的社会美誉，也才能使企业持续健康发展。公司在发展的同时，始终把维护社区安全、稳定、和谐放在日常工作的重要议事日程，强化“保一方平安”的政治责任意识；深入社区，开展为民设摊活动，为社区居民提供政策咨询、维修接待、法律咨询；拥军优属；帮助孤老贫困，力求为社会和谐发展做出绵薄之力。2022年，公司员工积极参与社会志愿者服务共计96人次，慈善捐款、公益事业投入9万元。

a) 情系百姓：雷锋精神伴我行，志愿服务进家园

在第 59 个学雷锋纪念日和第 23 个志愿者日来临前，2 月 25 日上午，上海延吉物业管理有限公司党支部全体党员志愿者在支部书记张娟的带领下，来到控江路 645 弄居民区，与小区党总支联合开展了“志愿服务手牵手、美丽社区心连心”——“3·5”学雷锋便民服务主题实践活动的序幕。志愿者们按计划分赴社区各处，开展了现场便民服务、小区公共区域专项整治等活动。

在社区活动中心门前，志愿者们摆开摊位，为居民群众现场提供物业报修接待、政策咨询、养老服务咨询、义务理发、医疗咨询、养生咨询、免费测量血压、血糖等服务，吸引了广大居民踊跃参加。



一直以来，秉承“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，延吉物业公司党员志愿者们在服务社区、服务居民的同时，努力做好引导社区居民互助互爱、倡导时代新风正气的工作，不仅让居民们在社区中真正体验到雷锋精神在新时代的魅力，更增强了美丽社区的凝聚力。延吉物业公司党支部将努力践行真诚为民服务的理念，不断拓宽服务项目和内容，力求将更多更好的服务送到居民家门口，把温暖送到居民心里头，更好地展示学习雷锋好榜样、共建美丽新家园的新时代风采。

早春二月，万物复苏，3 月 3 日一大早，在洒满金色阳光的延吉七村居民区健身广场上，来自上海市物业管理事务中心党总支、上海卫百辛（集团）公司本部党支部、上海延吉物业管理有限公司党支部、延吉七村居民区党总支四家单位的近百名志愿者们齐集在此，拉开了“志愿服务手牵手、美丽延吉心连心”——“3·5”学雷锋便民服务主题实践活动的序幕。适逢第 59 个学雷锋纪念日 and 第 23 个志愿者日，大家按计划分赴社区各处，开展了形式多样、丰富多彩的便民服务活动，让我们跟随志愿者的脚步领略他们的风采吧！



场景一

在健身广场主会场，物业政策咨询、物业报修接待、社区大管家服务接待、养老服务咨询、义务理发、免费测量血压等便民摊位前吸引了广大居民，志愿者们耐心细致地答疑解惑，一丝不苟地提供服务，赢得了群众的交口称赞；党员志愿者来了，他们带来了党建流动书库，赠阅红色经典书籍，宣传节水爱粮公益行动，提倡绿色健康理性消费，弘扬传统美德，为群众提供了丰富的精神食粮；年龄最小的志愿者来了，伴随着《学习雷锋好榜样》的歌声，杨浦实验托儿所的小朋友们手持学习雷锋的标牌，向前来参加活动的居民们发放垃圾分类和新冠疫苗接种的宣传单。志愿者们时不时地与前来的居民拉拉家常，活动现场处处洋溢着欢乐祥和的气氛。



场景二

在延吉七村睦邻中心影视厅内，特邀嘉宾为大家进行了白蚁防治业务、灾害性天气家庭防范应急培训等专题讲座，普及科学知识，共建平安家园。



场景三

在小区红色港湾玫瑰园内，志愿者们为共建绿化带种植玫瑰，开展绿化维护保养。志愿者们精心栽下了由延吉物业公司购置的 200 株鲜艳的玫瑰苗，把“护绿、环保”理念与学雷锋活动有机地结合起来，为美丽社区带来了浓浓的春意。



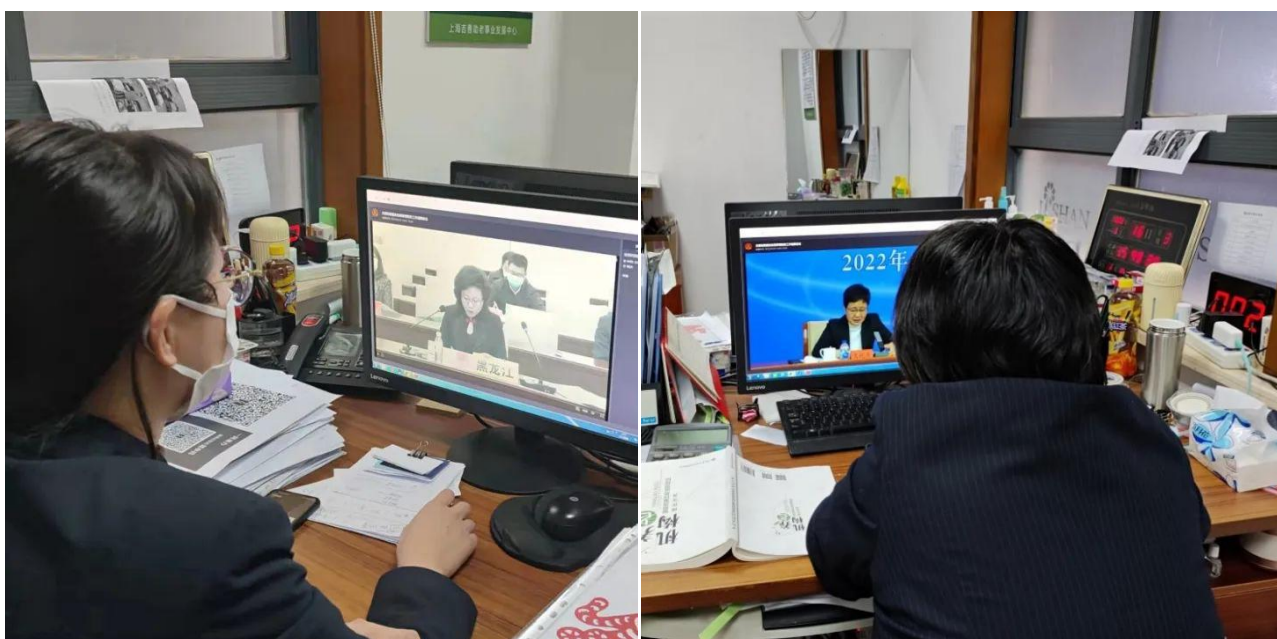
情系百姓，心连万家，四家结对单位的党员、团员、群众志愿者们发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，把倡导时代新风正气、弘扬雷锋精神化为服务社区、服务居民的实际行动，在协同奋战中坚定了对习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大、十九届六中全会精神的认识，展现了学习雷锋好榜样、共建美丽新家园的新时代风采。

b)敬老：岁岁常相伴 久久有安康

尊老敬老、爱老助老是中华民族的传统美德，为确保老人安全，在疫情中医护人员在坚守，封闭管控区内，社区和物业的工作人员在奋战。与此同时，在延吉物业旗下养老机构抗疫的一线，还有那么一批人，在驻守、在坚持、在舍小家顾大家。老吾老以及人之老，他们在守护，他们在坚持。



为了确保全区养老机构的防疫安全，2022年3月10日杨浦区民政局下发重要通知，要求全区养老机构所有员工11日前返院和住院老人一起核酸检测，吉善助老中心立即向公司分管领导汇报并组织各项目点召开院长视频会议。



重点落实定海、五角场、延吉和康善四个项目点的闭环管理措施，会上院长们纷纷表示当下抗疫是头等大事，困难再大，问题再多，也会做好员工动员工作。同时，对防疫物资短缺的项目点，中心也在当天下班前将物资配送到位，切实保证了闭环管理的有效运行。

为保证所有养老机构内入住老人的健康安全，吉善助老中心 53 名员工同时封闭在内，为入住老年人继续提供照护服务。20 天的日夜陪伴，20 天的坚守岗位，20 天的细心照护，他们以“责任”、“坚守”、“使命”、“奉献”为老人们守住防疫战线。



一线员工坚守岗位，中心全力做好后勤保障。在闭环管理期间，各院原来对外的许多工作受到了影响，中心就及时来统筹，员工原来准备的生活用品出现了短缺，中心马上安排采购，及时送到；对于有配药需求

的老人，也协调人员去就近的社区卫生中心帮助解决；各项目点老人在驿站的快递都由中心为他们代劳。中心还主动和合作方“老友记”协调，保证闭环期间员工、老人的餐饮正常供应。



有了中心这个坚强的后盾，各项目点全身心为老人服务。由于闭环管理，亲属不能探望，为了不让老人感到恐慌，大家纷纷动足脑筋安排各种活动来丰富老人的生活，努力陪伴老人们度过这段抗疫的日子，每天工作人员还会把老人的生活情况拍成图片或视频发在家属群里，让老人的家人放心。



所有的他、她、他们，都以高度负责的工作态度，认真履职的责任担当，冲锋在前，勇挑重担，在这场没有硝烟的战场上充分展现了吉善中心的每位员工的责任和担当。

2、军民共建

挥汗如雨保平安，高温酷暑送慰问

上海延吉物业管理有限公司党支部支委会成员梅建章、陈有声、龚魏和总经理助理单富毅带领公司党员、积极分子等一行来到同创共建“双结对”单位——杨浦区内江消防救援站开展高温慰问。向在炎炎夏日

仍然坚守岗位的消防官兵送去了消暑慰问物品，对他们长期奋战在灭火救援一线，为保卫社区安全而无私奉献的精神，表示崇高的敬意和衷心的感谢。

在消防救援站，慰问人员为消防官兵送上劳防用品，并进行了亲切交谈。据介绍，鉴于当前消防救援新形式，为提高救援的及时性和安全性，上级又下达了更高的训练要求。看着消防官兵在烈日下挥汗训练，大家感慨颇深，纷纷表示：希望消防官兵们也要注意休息，做好防暑降温工作。双方表示未来将更多的开展军民共建活动，共同努力营造平安、和谐社区。

近年来，延吉物业与杨浦区应急救援中队坚持“共建共提高、互融互发展”，在消防技能培训、安全宣传教育、党建联建等多方面协同配合。未来我们将继续发扬军爱民、民拥军，军民团结共建社会主义精神文明的优良传统，以消防官兵为榜样，以更饱满的工作热情，为企业的跨越发展作出更大的贡献。

3、齐心抗疫

阳春三月，春意盎然欣欣向荣，上海却被一场突如其来的新冠疫情破坏了这一片的美好。

面对疫情，延吉物业在公司党政班子的带领下迅速行动起来，积极贯彻落实上海市新冠疫情防控工作要求，共同战“疫”、共克时艰，全力做好疫情防控工作。



三月以来，延吉物业辖区内多个小区的门牌幢受到新冠疫情的影响，其中一个小区实施全封闭管理。



疫情就是命令，人民群众的利益高于一切，延吉物业在第一时间安排保洁员工搬运各种防疫物资，配合街道的防控人员搭建帐篷，清理外部大环境，并积极对所有楼道、电梯和公共区域进行消毒处理。

“阳春三月 春风送暖”为了鼓舞士气，激励延吉物业一线防疫工作人员万众一心，众志成城，2022年3月24日，延吉物业董事长周强同志、书记张娟同志带领公司全体分管领导对公司一线抗疫人员进行关心关爱走访慰问，鼓励一线抗疫人员再鼓干劲，奋勇争先。慰问组一行先后对多个闭环管控项目进行慰问，并为他们带去牛奶、水果、熟食、方便面等慰问品。



每到一处，公司领导都仔细询问和了解疫情防控情况，并感谢项目员工为疫情防控作出的努力和奉献，叮嘱他们在做好防控工作的同时加强自我防护，劳逸结合，着力提升疫情防控工作的科学性、针对性和有效性，从严从细落实好各项防控措施，使疫情防控的整个链条紧密衔接，各条防线坚实稳固。



公司的关怀让奋战在一线的工作人员倍感温暖。大家纷纷表示要将关心与温暖转化为工作动力，坚守岗位，为打赢这场没有硝烟的战争做出积极贡献。



越是危难时刻，越显责任担当；越遇艰难险阻，越显人间大爱。前方有你们，后方有我们，爱的路上，我们一直在前行！



4、快速响应，防护在先

为切实做好应对“梅花”的防台防汛工作，延吉物业已成立了防台防汛指挥小组，开展防汛防台隐患排查和治理工作，提前防范化解相关风险隐患，全力保障居民群众生命、财产的安全。



自 2022 年 9 月 2 日起，延吉物业防台防汛指挥小组提前进入“临战”状态，从 6 日开始，延吉物业的维修队员们对辖区内各小区楼顶排水沟、窨井、明沟、配电房、下水管道、小区泵房内排水水泵等重要设备进行全面细致的隐患排查，确保明沟通、窨井畅、水泵动。尤其对控江东、西三村、长白三村、敦化小区、内江一村等低洼易积水小区，小区经理加强了小区的巡检力度和数量，并对有高坠风险的区域拉起警戒线，力争尽最大努力降低台风对小区造成的影响。此外，962121 物业服务热线和应急维修中心安排了加强班和预备队，领导带班 24 小时专人值守，随时支援保障，确保能够及时处置居民的各类应急诉求。



同时，延吉物业在各小区安排专人值守，确保进出小区车辆正常通行，做到一旦发生低洼积水快速进行车辆移位。并且严格落实 24 小时巡查制度，特别是加强夜间及狂风暴雨期间巡查，确保小区内各设施设备不出现隐患。



工欲善其事必先利其器，完备的防汛物资在台风来临时能起到事半功倍的作用。对此，延吉物业提前做好防汛物资的储备，对各类防汛防台设备工具亦开展了二次检查，确保一旦发生险情能随时用上。

七、社会评价及荣誉

2022年度区级及以上荣誉

荣誉名称	获得集体	核发单位	核发日期	类型
上海市守合同重信用企业 (2020-2021年度)	延吉物业	上海市合同信用促进会	2022. 6	铜牌
2020-2021年度上海市守合同重信用企业	延吉物业	上海市合同信用促进会	2022. 7	证书
2020-2021年度合同信用等级AAA级	延吉物业	上海市合同信用促进会	2022. 7	证书
企业履约能力等级评价认证证书 (5A)	延吉物业	上海申西认证有限公司	2022. 7. 11	证书
社会责任管理体系认证证书	延吉物业	上海申西认证有限公司	2022. 7. 12	证书
企业诚信管理体系认证证书	延吉物业	上海申西认证有限公司	2022. 7. 26	证书
售后服务认证证书 (5星)	延吉物业	上海申西认证有限公司	2022. 7. 29	证书
2022年度上海市物业服务综合能力星级 测评五星级企业	延吉物业	上海市物业管理行业协会	2022. 7	证书
上海市市容环境卫生行业协会 第八届理事会理事单位 (任期: 2022年8月至2026年8月)	延吉物业	上海市市容环境卫生 行业协会	2022. 8. 18	证书/铜 牌
“最美物业人”第十届物业管理行业摄 影及微视频展入围作品 《志愿服务暖人心》	延吉物业	《中国物业管理》杂志社	2022. 8. 18	证书
企业社会责任报告评价证书	延吉物业	上海质量体系审核中心	2022. 10. 24	证书
质量管理体系认证证书	延吉物业	挪亚检测认证集团有限公司	2022. 11. 4	证书
环境管理体系认证证书	延吉物业	挪亚检测认证集团有限公司	2022. 11. 4	证书

职业健康安全管理体系认证证书	延吉物业	挪亚检测认证集团有限公司	2022. 11. 4	证书
2022年度上海市物业管理行业协会 疫情防控先进单位	延吉物业	上海市物业管理行业协会	2022. 12. 30	证书
2022年度上海市物业管理行业企业 人才培养工作先进单位	延吉物业	上海市物业管理行业协会	2023. 1	证书/铜牌
2022年度《上海物业管理》 优秀协办单位	延吉物业	上海市物业管理行业协会	2023. 1	证书
2022年度“上海市物业管理 优秀示范项目（非居住物业）”	杨浦区政府	上海市物业管理行业协会	2022. 9	证书
2022年度“上海市物业管理 优秀示范项目（非居住物业）”	实训基地	上海市物业管理行业协会	2022. 9	证书
2022年度“上海市物业管理 优秀示范项目（居住物业）”	黄兴花园	上海市物业管理行业协会	2022. 9	证书
2022年度“上海市物业管理 优秀示范项目（居住物业）”	尚景园	上海市物业管理行业协会	2022. 9	证书
2022年度“上海市物业管理 优秀示范项目（居住物业）”	皓月坊	上海市物业管理行业协会	2022. 9	证书
2022年度“上海市物业管理 优秀示范项目（居住物业）”	涵碧景苑	上海市物业管理行业协会	2022. 9	证书
2022年度上海市物业管理行业协会 疫情防控先进团队	实训基地	上海市物业管理行业协会	2022. 12. 30	证书
2022年度上海市房屋应急维修优秀集体	杨浦区房屋维修 应急中心	上海市物业管理事务中心	2023. 2	铭牌
2022年度上海市物业服务 呼叫中心服务优良窗口	杨浦区物业服务 呼叫中心	上海市物业管理事务中心	2023. 2	铭牌
2021年度上海市房屋管理 实事立功竞赛优秀个人	田文耿	上海市房屋管理 实事立功竞赛领导小组	2022. 6	证书
2021年度上海市房屋管理 实事立功竞赛优秀个人	梅建章	上海市房屋管 理实事立功竞赛领导小组	2022. 6	证书

杨浦区最美疫情防控志愿者	袁岳辉	杨浦区精神文明建设 建设委员会办公室	2022. 7	证书/奖杯
2022年度上海市物业管理优秀服务能手	周建长	上海市物业管理行业协会	2022. 10	证书
2022年度上海市物业管理优秀服务能手	王军华	上海市物业管理行业协会	2022. 10	证书
2022年度杨浦区企事业单位治安保卫先进个人	李朝阳	杨浦公安分局	2022. 12	证书
杨浦区青年岗位能手	田文耿	共青团上海市杨浦区委员会	2023. 1. 16	文件
2022年度上海市物业管理 行业优秀宣传工作者	王浩	上海市物业管理行业协会	2023. 1	证书
2023年度上海市物业管理 行业协会优秀工作者	冯天骄	上海市物业管理行业协会	2023. 1	证书
2022年度上海市房屋应急维修先进个人	王贤康	上海市物业管理事务中心	2023. 1	证书
2022年度上海市房屋应急维修先进个人	朱兵	上海市物业管理事务中心	2023. 1	证书
2022年度上海市962121物业服务 呼叫中心先进个人	王萍	上海市物业管理事务中心	2023. 1	证书
2022年度上海市962121物业服务 呼叫中心先进个人	施巧玲	上海市物业管理事务中心	2022. 1	证书