



2023

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@yanjipw.com
网址: <http://www.yanjipw.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	58

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2023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1051人；经过30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2023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。



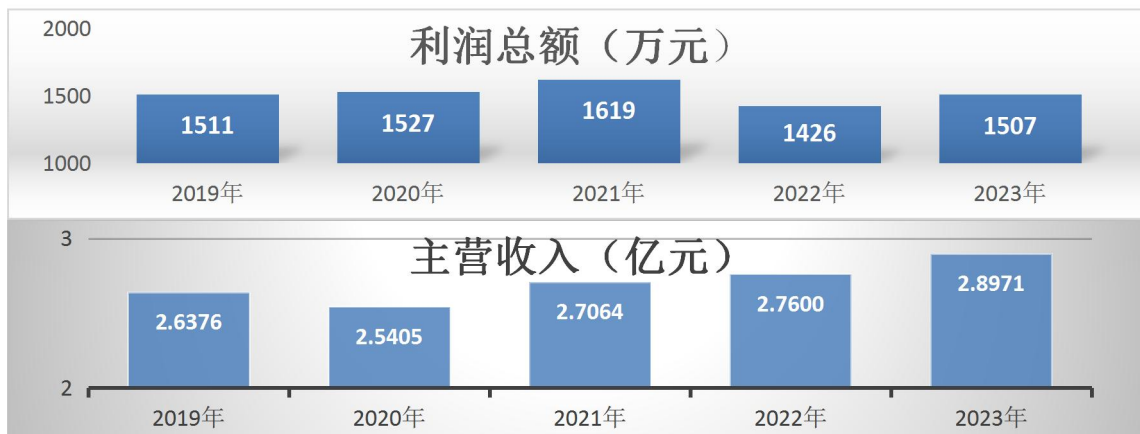
三、公司概况

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2023年上海市物业服务企业综合服务能力星级测评中荣获“五星级”企业，荣获中国保护消费者基金会/3·15系统工程建设办公室颁发的“3·15诚信体系星级单位”、荣获上海市物业管理行业协会颁发的“2023年度上海市物业服务综合百强企业”、“2023年度上海市物业服务服务质量领先企业”、“上海市物业管理行业协会2023年度优秀会员单位”，荣获上海市质量协会颁发的“上海市用户满意等级证书(四星)”等诸多荣誉称号。

公司成立于1993年，经过30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



企业改制成立，
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 IS09001，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的。
- 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

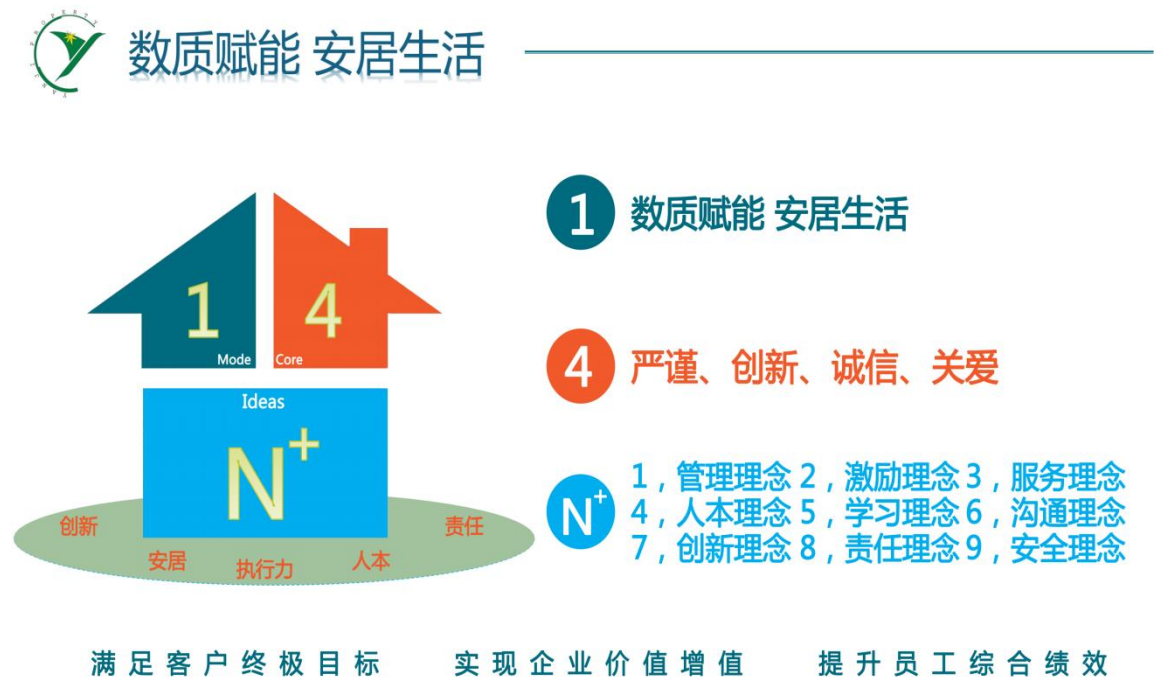
坚持“以先进管理模式、标准化管理体系”为基准，根据物业管理行业规模的日益扩大、市场竞争同质化等需求，启动数智赋能管理模式计划，在不改变企业核心价值观的基础上，打破传统物业服务模式，通过软件和网络技术实现：

 - ✓ 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”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



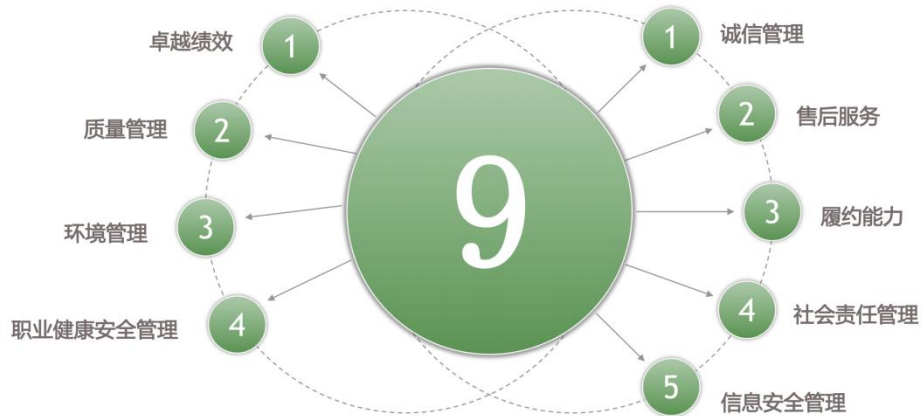
4. 共享共建，赋能行业服务能力提高



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。

管理体系



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。

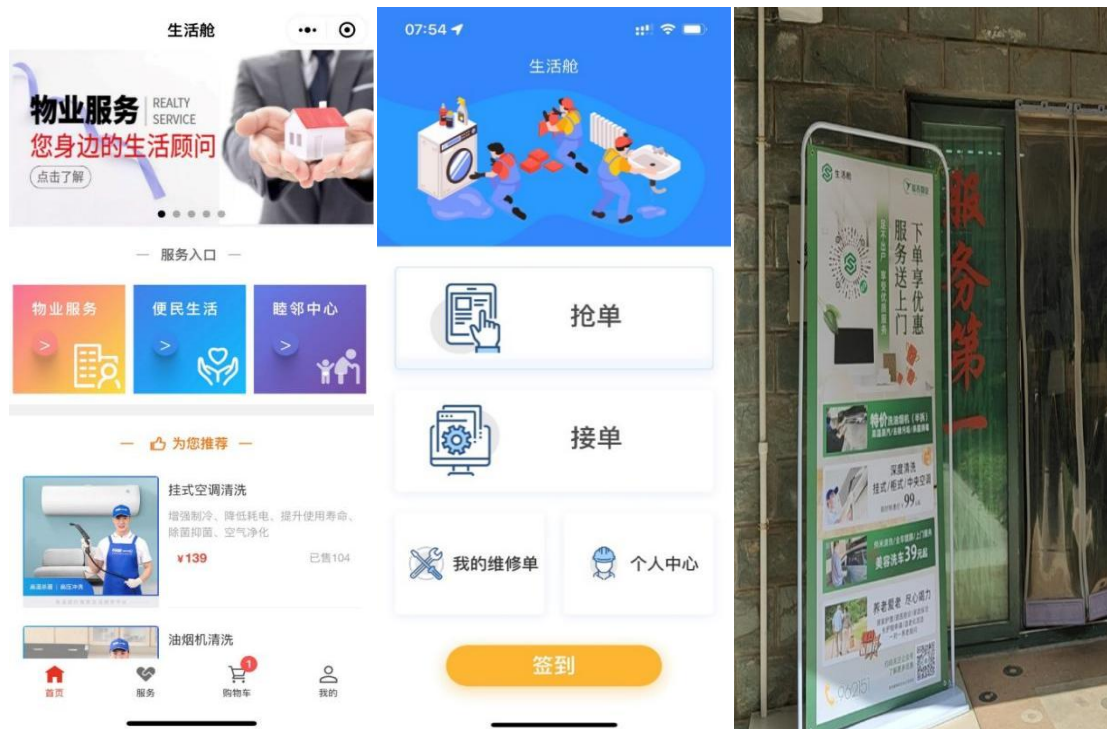
1. 搭建“生活舱”互联网服务平台

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

二维码统计 总二维码统计

项目名称: 请输入项目名称 目录: 请输入项目目录 码名称: 请输入二维码名称

扫码时间: 2023-06-01 ~ 2023-06-30 结束 重置

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	2	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	2	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	2	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	2	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	2	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	2	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



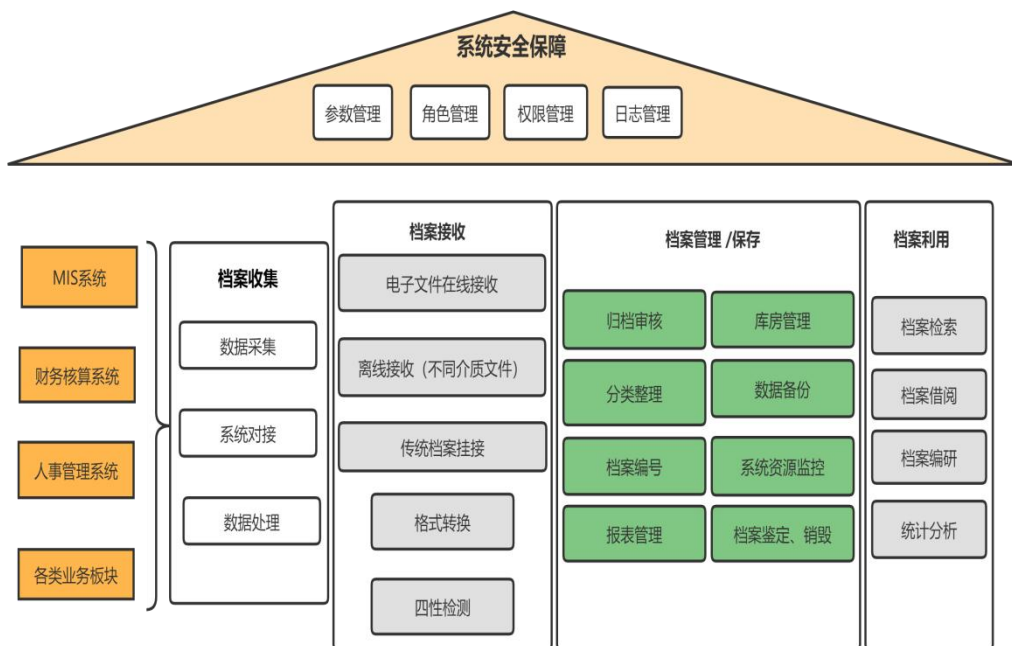
4) 基础免费、增值收费，平台明确多边商业模式。生活舱物业服务平台对于参与其中的物业企业而言，可以推动原本利润低，成本高、劳动密集的传统物业转型升级，构筑“最后一公里”的服务圈，发展现代服务业，探索物业行业新模式，并从数字经济中受益。

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。



序号	档号	项目名称	题名	年度	审核状态	页数	电子全文	归档人	操作
GW501	Y1-5-1-SHSH-2018-Y-0001	电梯更新	陆家嘴225、68号电梯改造工程施工合同附件: 安装相关合同	2018	审核	2	1	马懿	查看
GW501	Y1-5-1-SHSH-2018-Y-0002	电梯更新	陆家嘴225、68号电梯改造施工方案/电梯安装合同/资质	2018	审核	3	1	马懿	查看
GW501	Y1-5-1-SHSH-2018-Y-0003	电梯更新	陆家嘴225号、68号大堂电梯更新改造方案	2018	审核	2	1	张桂祥	查看
GW501	Y1-5-1-SHSH-2018-Y-0004	电梯更新	陆家嘴225号大堂电梯更新设备采购合同/验收单	2018	审核	7	1	张桂祥	查看
GW501	Y1-5-1-SHSH-2018-Y-0005	电梯更新	陆家嘴225号、68号电梯更新招标文件	2018	审核	53	1	张桂祥	查看
GW501	Y1-5-1-SHSH-2018-Y-0006	电梯更新	陆家嘴226号大堂电梯更新设计/询价及电梯材料清单	2018	审核	6	3	张桂祥	查看
GW501	Y1-5-1-SHSH-2018-Y-0007	电梯更新	陆家嘴226号大堂电梯更新合同/合同/验收单/电梯更新合同	2018	审核	2	1	张桂祥	查看
GW501	Y1-5-1-SHSH-2018-Y-0008	电梯更新	陆家嘴226号大堂电梯更新招标文件/验收单/电梯更新合同	2018	审核	35	2	张桂祥	查看
GW501	Y1-5-1-SHSH-2018-Y-0009	电梯更新	陆家嘴226号大堂电梯更新招标文件/验收单/电梯更新合同	2018	审核	7	1	张桂祥	查看
GW501	Y1-5-1-SHSH-2018-Y-0010	电梯更新	陆家嘴226号大堂电梯更新招标文件/验收单/电梯更新合同	2018	审核	5	1	张桂祥	查看
GW501	Y1-5-1-SHSH-2018-Y-0011	电梯更新	陆家嘴226号上海和建建设工程有限公司招标文件/验收单/电梯更新合同	2018	审核	4	1	张桂祥	查看
GW501	Y1-5-1-SHSH-2018-Y-0012	电梯更新	陆家嘴226号上海和建建设工程有限公司招标文件/验收单/电梯更新合同	2018	审核	35	3	张桂祥	查看
GW502	Y1-5-1-SHSH-2019-Y-0001	电梯更新	陆家嘴771号大堂电梯更新/招标文件/验收单	2019	审核	8	3	张桂祥	查看
GW502	Y1-5-1-SHSH-2019-Y-0002	电梯更新	陆家嘴771号大堂电梯更新/招标文件/验收单	2019	审核	11	2	张桂祥	查看
GW502	Y1-5-1-SHSH-2019-Y-0003	电梯更新	陆家嘴771号大堂电梯更新招标文件	2019	审核	16	1	张桂祥	查看
GW502	Y1-5-1-SHSH-2019-Y-0004	电梯更新	陆家嘴771号大堂电梯更新招标文件	2019	审核	5	1	张桂祥	查看

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护措施，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。

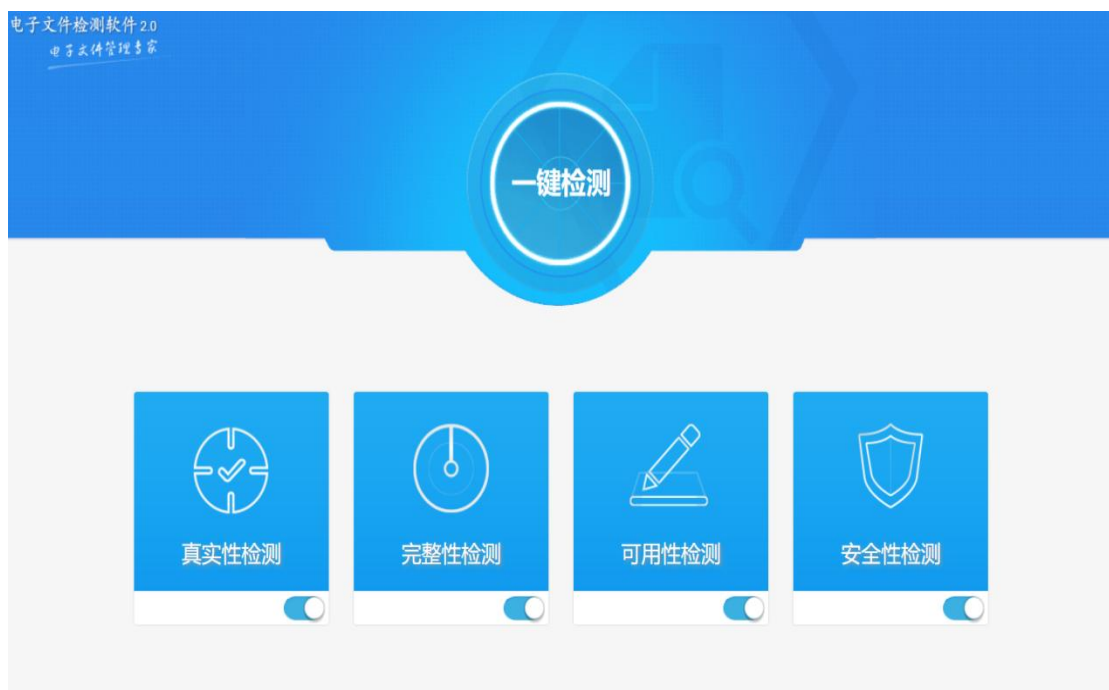
开放界面



分类检索

档号	项目名称	题名	年度	保管期限	页数	电子全文数
YJ-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
YJ-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
YJ-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
YJ-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
YJ-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
YJ-9-1-1SVB-2023-D30-0001	合同签订	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
YJ-9-1-1SVB-2023-D30-0002	合同签订	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

资料录入安全检测



确保库内文件安全可靠

归档数据检测完成
暂未发现问题，您的归档数据完全符合标准！

100%

共1条，已检测1条

查看检测报告

初始化 进行中 生成报告 完成

扫描项目	不合格统计	扫描结果
▼ 电子文件来源真实性检测		
● GD-1-1 保证电子文件的来源真实	0	✓
▼ 电子文件元数据真实性检测		
● GD-1-7 检测归档电子文件编制的归档号/档号是否符合规范	0	✓
▼ 电子文件元数据可用性检测		
● GD-3-2 保证电子文件元数据可正常访问	0	✓
▼ 电子文件内容可用性检测		
● GD-3-3 保证电子文件内容数据格式符合归档要求	0	✓

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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1、货款及时支付 2、长期稳定的合作关系 	<ol style="list-style-type: none"> 1、合作谈判 2、实地考察 	<ol style="list-style-type: none"> 1、廉洁协同制度 2、合格供应商认证制度
政府	<ol style="list-style-type: none"> 1、守法经营 2、诚信服务 3、质价相符 	<ol style="list-style-type: none"> 1、满意度调查 2、调研座谈 	<ol style="list-style-type: none"> 1、联席会议制度 2、会议纪要 3、文件、通知等
消费者	<ol style="list-style-type: none"> 1、提供良好的物业服务 2、提供多元化创新服务 	<ol style="list-style-type: none"> 1、物业服务恳谈会 2、定期走访，电话、网络沟通 3、问卷调查 	<ol style="list-style-type: none"> 1、开展满意度调查 2、提供个性化服务
同业竞争者	<ol style="list-style-type: none"> 1、公平有序的竞争环境 2、互相学习，共同进步 	<ol style="list-style-type: none"> 1、行业活动 2、参观学习 	<ol style="list-style-type: none"> 1、依法公平竞争 2、推动行业健康发展
行业协会	<ol style="list-style-type: none"> 1、诚信承诺 2、按时缴纳会费 3、积极参与行业活动 	<ol style="list-style-type: none"> 1、交流学习 2、实地调研 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1、志愿者活动 2、平安社区建设 3、公益捐款 	<ol style="list-style-type: none"> 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：

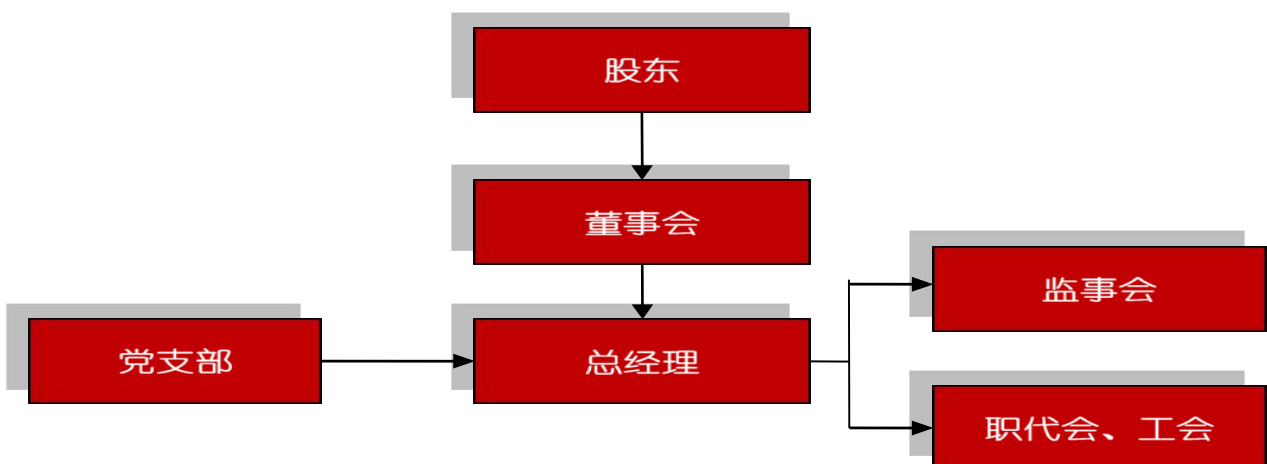
①人事方面：人力资源部通过对以往各项有关人力资源方面的规章进行梳理更新，起草及发布了《劳防用品发放规定》、《中层管理人员福利发放管理办法》、《顶班管理制度》、《考勤与休假管理办法（2022年版）》。

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“2023年度职代会”

上海延吉物业管理有限公司工会 第四届八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 2023 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 2023 年度行政工作报告
- 三、审议 2023 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 2023 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 2023 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 2023 年度职工年平均工资收入情况报告
- 七、审议关于修订《上海延吉物业管理有限公司、上海东方大学城物业管理有限公司集体合同》（草案）的说明
- 八、审议上海延吉物业管理有限公司、上海东方大学城物业管理有限公司《女职工特殊利益专项集体合同》（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、审议上海东方大学城物业管理有限公司《员工手册》/《员工守则》奖惩条款等修改（草案）
- 十二、领导讲话

上海延吉物业管理有限公司工会
二〇二三年十二月二十六日



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，2023年公司工会共走访慰问退休职工23人次，发放慰问金11500元；困难职工12人次，发放慰问金6000元；患病住院职工31人次，发放慰问金13200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96份，费用金额9600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。公司在职人员1051人（延吉在编103人、退休人员201人、劳务派遣571人、分子公司176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，给予绩优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。

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，2023年员工满意度为91。

见下表：（附2023员工满意度统计表）



员工满意度统计表

发放张数		194			回收张数		194		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		148	31	14	1	0	94			
	2	我所在的部门有明确的分工与合作		151	32	10	1	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		146	32	15	0	1	93			
	4	总体来讲, 公司内部的人际关系比较和谐		147	33	13	0	1	93			
二	1	在公司你时常感受到上级的尊重和信任		142	34	16	1	1	92			
	2	在工作中, 你时常有一种成就感		133	34	26	0	1	91			
	3	你的个人能力及特长在公司能够得到发挥		130	38	25	0	1	90			
	4	你认为公司休息、休假制度比较合理		137	32	20	4	1	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		126	35	26	5	2	88			
	2	公司能给我提供较好的工作职务机会、满足自身发展		133	34	26	0	1	91			
	3	工作的同时, 你能感觉自己得到锻炼, 能力在提升		140	27	25	0	2	91			
	4	公司一向很重视培训, 你时常有机会参加相关培训		133	33	22	5	1	90			
四	1	我现在的薪酬反映了我对公司的贡献		118	41	29	3	3	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		128	37	26	1	2	89			
	3	我对目前的薪酬福利很满意		119	31	34	7	3	86			
	4	我愿意维持现有薪酬福利继续留在公司工作		122	31	36	4	1	88			
五	1	公司目前的工作环境让我很满意		142	27	21	4	0	92			
	2	你对工作场所的安全性感到满意		144	31	16	1	2	92			
六	1	你有足够的讯息和资料来完成你的本职工作		141	31	19	2	1	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。		144	22	26	1	1	92			
	3	对急需的物质资源能得到及时配备/采购		135	35	22	1	1	91			
七	1	公司在员工及所在地区享有良好的声誉		133	38	22	1	0	91			
	2	公司具有良好的文化氛围和凝聚力		136	34	20	3	1	91			
	3	公司管理层关心员工生活与工作情况		139	36	18	0	1	92			
	4	你对公司的职业安全健康及体检制度比较满意		133	39	16	5	1	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		131	39	22	1	1	91			
	2	公司的管理制度能够得到有效的执行和实施		132	39	22	0	1	91			
	3	公司岗位的设置基本合理, 人力资源得到合理的利用		129	43	20	1	1	91			
	4	公司的许多制度在执行过程中能体现公平公正		132	37	23	0	2	90			
九	1	整体来说, 你对公司管理层的工作作风比较认同		130	40	22	2	0	91			
	2	你对公司的管理方针、目标认同吗		132	35	25	0	2	90			
	3	你觉得你的上司是一个值得你尊重和信服的人		141	36	16	0	1	92			
	4	我的直属领导能够考虑及处理部门员工的建议与意见		140	34	18	0	2	92			
十	1	你认为延吉物业是一家非常有发展潜力的公司		138	30	23	2	1	91			
	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		137	34	22	0	1	91			
	3	公司在社会上和员工及家属心目中具有良好的信誉		132	37	24	0	1	91			
	4	公司对员工很尊重, 你在这里有种归属感		132	38	22	1	1	91			
合计										91		

统计: 本次发放了“员工满意度调查问卷”194份, 回收194份, 回收率100%。

总体的员工满意度为91, 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，2023年度公司对安全生产资金的投入全年共计267万元。

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2023年度培训实施台账）

部门/管理处	公司	培训实施表									
序号	培训类型	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	2023/1/13/31	1. 员工手册(2022版) 2. 延吉物业员工安全(法律法规) 3. 延吉物业消防安全管理制度及岗位操作规范 4. 物联网平台电脑端操作手册 5. 物联网移动端端平台操作手册 6. 物业项目日常常规服务管理面临的问题 7. 物业项目春节期间服务管理准备阶段工作 8. 物业项目春节假期期间工作 9. 物业项目春节期间服务管理面临的问题 10. 物业项目春节期间服务管理准备阶段工作 11. 物业项目春节期间服务管理面临的问题 12. 物业项目春节期间服务管理准备阶段工作 13. 物业项目春节期间服务管理面临的问题 14. 物业项目春节期间服务管理准备阶段工作 15. 如何构建物业与业主双方的和谐关系 16. 努力构建物业与业主双方的和谐关系 17. 服务型物业企业的管理难点——人的管理 18. 民法典基本内容介绍 19. 从《民法典》物权编看物业服务人的管理风险	指定人员	物联网在线培训讲师	物联网	培训	311	3500元		
2	内训	2023/1/12	公司年度工作要求、部门年度计划及预算会议	部门员工	高建蓉	市场拓展部	培训	2	/		
3	内训	2023/1/15	品质检查标准培训	部门员工	陶仁梁	品质保障部	实践	4	/		
4	内训	2023/1/30	第二事业部各项目收费流程指引	收费员	郑洁慧	公司二楼会议室	日常考核	20	/		
5	内训	2023/2/10	人力资源管理及员工手册	部门员工	祝志伟	人力资源部	培训	8	/		
6	内训	2023/2/15	节假日检查及复工复产检查	部门员工	王保华	安全生产部	培训	2	/		
7	内训	2023/2/15	三体系推行理念培训	部门员工	周松梅	品质保障部	实践	4	/		
8	内训	2023/2/22	春节后安全生产培训、年度维保计划培训	部门员工	陈涛	公司二楼会议室	培训	15	/		
9	外训	2023/3/6	政府公共类物业项目招标文件编制要求	部门员工	刘丰	实训基地17楼会议室	培训	3	/		
10	外训	2023/3/20~9/8	安全生产管理人员	叶琳、陈诗琦等13人	培训学校老师	腾讯视频会议	培训+考试	13	550元/人		
11	外训	2023/3/24-25	数据视角解读高风险涉税	财务经理 会计主管	大成方略	神旺大酒店	日常考核	2	19800/年		
12	内训	2023/4/1~6/30	1. 从《民法典》合同编看物业服务人的管理风险 2. 从《民法典》物权编看物业服务人的管理风险 3. 幕墙基础知识 4. 既有幕墙及外窗构件高空事故案例及析(上) 5. 既有幕墙及外窗构件高空事故案例及析(下) 6. 既有幕墙的相关法律法规解读 7. 既有幕墙建筑的维护保养 8. 既有幕墙建筑维护最新技术应用 9. 物业服务设施运行管理概述 10. 物业服务设施运行管理工作内容(上) 11. 物业服务设施运行管理工作内容(下) 12. 物业服务设施运行管理操作中的难点	指定人员	物联网在线培训讲师	物联网	培训	312	3500元		
13	内训	2023/4/12	二〇二三年第一季度管理人员培训	指定人员	封欣、陈玲	腾讯视频会议	培训	80	/		
14	内训	2023/4/12	供应商监管标准培训	部门员工	周松梅	品质保障部	实践	4	/		
15	外训	2023/4/26	全电发票增值税税四期背景下稽查思路与应对技巧	会计主管	大成方略	神旺大酒店	日常考核	2	19800/年		
16	内训	2023/4/27	财务部第一季度培训及考核	财务人员	郑洁慧	公司二楼会议室	日常考核	9	/		
17	内训	2023/5/12	政策网操作培训	部门员工	高建蓉	市场拓展部	培训	2	/		
18	内训	2023/5/17	第一事业部收入交账流程指引培训	第一事业部收费员	夏虹	公司二楼会议室	日常考核	14	/		
19	内训	2023/5/18	上海市电梯安全管理方法学习	部门员工	张桂祥	公司二楼会议室	培训	15	/		
20	内训	2023/5/18	《重大火灾隐患判定方法》及相关案例	部门员工	廖鹏飞	市场拓展部	培训	3	/		
21	内训	2023/5/23	全电发票全面启动培训	第一、二事业部	马莉莉、杨杰	公司二楼会议室	日常考核	42	/		
22	内训	2023/5/24	走访、调研、培训黄兴、滨江、大桥区域	部门员工	高建蓉	杨浦区文化馆	培训	3	/		
23	内训	2023/5/25	Excel数据分析和商务PPT制作	财务总监、财务经理	大成方略	元茂金豪大厦	日常考核	2	19800/年		
24	内训	2023/5/26	一门式POS机使用培训	一门式人员	夏虹、杨杰	一门式	日常考核	3	/		
25	内训	2023/5/29	2023年全国安全生产月主题	部门员工	王保华	安全生产部	培训	2	/		
26	内训	2023/6/15	法律法规更新内容培训	部门员工	丁俊	品质保障部	实践	4	/		
27	内训	2023/6/27	全电发票管理指引内部培训	财务人员	郑洁慧、夏虹、马莉莉	公司二楼会议室	日常考核	14	/		
28	内训	2023/6/30	二〇二三年第二季度管理人员培训	指定人员	马莉莉、徐永铭	腾讯视频会议	培训	77	/		
29	内训	2023/7/1~9/30	1. 违法犯罪事件处理 2. 对待特殊人群, 我有妙招 3. 物业项目突发事件预案的编制目的与作用 4. 物业项目突发事件预案编制步骤 5. 物业项目日常预防工作 6. 物业项目突发事件处理 7. 物业项目突发事件处理(上) 8. 物业项目突发事件处理(下) 9. 物业项目公共秩序维护管理(上) 10. 物业项目公共秩序维护管理(下) 11. 客户服务内容和运行管理(上) 12. 客户服务内容和运行管理(下) 13. 服务“难伺候”的客户(上) 14. 服务“难伺候”的客户(下) 15. 有效处理客户投诉(上) 16. 有效处理客户投诉(下) 17. 《中华人民共和国民法典》 18. 《中华人民共和国民法典》 19. 《中华人民共和国民法典》 20. 《中华人民共和国民法典》 21. 《物业管理条例》 22. 《住宅专项维修资金管理办法》 23. 《物业服务收费管理办法》 24. 《物业服务收费管理办法》 25. 《住宅室内装饰装修管理办法》 26. 《物业管理财务管理制度》 27. 《城市市容和环境卫生管理条例》	指定人员	物联网在线培训讲师	物联网	培训	308	3500元		
30	内训	2023/7/5	社会保险与住房公积金基数调整及相关培训	部门员工	祝志伟	人力资源部	培训	9	/		
31	内训	2023/7/7	电子档案管理系统一考勤模块操作	指定人员	季小平、朱铭	公司二楼会议室	培训	27	/		
32	内训	2023/7/12	采购流程培训	部门员工	叶忠爵	公司二楼会议室	培训	7	/		
33	内训	2023/7/20	夏季安全生产十防	部门员工	徐永铭	安全生产部	培训	2	/		
34	内训	2023/7/26	夏季安全生产十防	部门员工	徐永铭	办公室	提问	2	/		
35	内训	2023/7/27	项目收费员专项培训	项目收费员	周文波	公司二楼会议室	日常考核	14	/		
36	内训	2023/8/1	人力资源管理专业理论与知识更新	部门员工	祝志伟	人力资源部	培训	9	/		
37	内训	2023/8/14	2023年公司质量、环境、职业健康体系内审培训会议	部门员工&各部门主管	周松梅&陶仁梁	公司二楼会议室	培训	24	/		
38	内训	2023/8/21	走访、调研红浦区房地局项目	部门员工	高建蓉	杨浦区文化馆	培训	3	/		
39	内训	2023/8/23	高温天气下设施设备安全使用培训	部门员工	张桂祥	公司二楼会议室	培训	17	/		
40	内训	2023/8/28	EXCEL数据规范培训	财务人员	郑洁慧	二楼半会议室	日常考核	14	/		
41	内训	2023/8/28	第二事业部预算科目培训	会计	马莉莉	二楼半会议室	日常考核	9	/		
42	外训	2023/9/1~10/17	物业经理中级	金岚、刘婷等5人	培训学校老师	吉易训进修学校	培训+考试	5	3000/人		
43	外训	2023/9/5	ChatGPT, 赋能财务工作效率爆炸式提升	财务总监、财务经理	大成方略	元茂金豪大厦	日常考核	2	19800/年		
44	内训	2023/9/7	电子考勤操作&人事工作流程培训	部门员工	季小平	公司二楼会议室	培训	27	/		
45	内训	2023/9/12	特种设备、委外检测设备监管标准培训	部门员工	王颖	品质保障部	实践	4	/		
46	内训	2023/9/25	标书制作知识更新, 介绍第四届广州国际智慧物业博览会, 了解行业发展趋势	部门员工	高建蓉	杨浦区文化馆	培训	3	/		
47	内训	2023/9/27	二〇二三年第三季度管理人员培训	指定人员	郑洁慧、封欣	腾讯视频会议	培训	70	/		
48	内训	2023/10/1~12/31	1. 如何避免使用负面语言 2. 如何给客户提供有效的反馈信息 3. 如何自信地与客户接触 4. 如何管理好客户服务热线 5. 如何应对难缠客户 6. 如何为客户提供附加服务 7. 如何做好客户服务 8. 物业服务外包管理(上) 9. 物业服务外包管理(下) 10. 物业项目招租管理 11. 物业项目标识管理 12. 物业项目品质管理 13. 物业项目服务合同的执行 14. 物业服务品质管理 15. 物业延伸服务管理 16. 业主入住和装修管理(上) 17. 业主入住和装修管理(下) 18. 业主入住和装修管理(下) 19. 业主入住和装修管理(下) 20. 物业服务管理 21. 建筑消防系统日常维护 2. 物业项目工程预算(上) 23. 物业项目工程预算(下)	指定人员	物联网在线培训讲师	物联网	培训	307	3500元		
49	外训	2023/10/18~11/14	物业经理高级	戴志豪、金剑峰等4人	培训学校老师	吉易训进修学校	培训+考试	4	3500/人		
50	内训	2023/10/16	投标相关知识更新培训	部门员工	市场拓展部	市场拓展部	培训	2	/		
51	内训	2023/10/25	收率率透视图培训	会计	郑洁慧	二楼半会议室	日常考核	8	/		
52	内训	2023/10/27	泰州分2024预算科目培训	泰州分公司	马莉莉	视频会议	日常考核	3	/		
53	内训	2023/11/1	走访调研培训、区政府、商务区域	部门员工	张懿晨	实训基地会议室	培训	2	/		
54	外训	2023/11/3~12/1	优化社保申报缴纳流程培训	财务经理、会计	税务老师	税务局	日常考核	4	/		
55	内训	2023/11/8	GB/T19580卓越绩效评价准则培训	部门全员	周松梅	办公室	实践	4	/		
56	内训	2023/11/17	设施设备年度总结交流培训、电梯安全培训	部门员工	张桂祥	二楼半会议室	培训	16	/		
57	外训	2023/12/12	智慧社区信息平台	部门员工	罗里	二楼半会议室	面试问答	8	/		
58	内训	2023/12/20	冬季防火防电防煤气安全教育	王保华	徐永铭	办公室	自学+考试	1	/		
59	内训	2023/12/28	新年度工作计划、人力年度预算	部门员工	祝志伟	人力资源部	培训	9	/		
60	外训	2023/1~12	特种工种证书复证(高压电工、电梯安全管理、制冷与空调作业、电梯维修等)	王国强、徐桂荣、周红等21人	培训学校讲师	相关培训学校	培训+考试	21	27000元		

1) 内部培训：2023年度的内部培训有：员工手册（2022版）、春节后安全生产培训、年度维保计划培训、上海市电梯安全管理办法学习、人力资源管理专业理论与知识更新等。

2) 外部培训：2023年度的外部培训有：安全生产管理人员、数据视角解惑高风险涉税、物业管理中级、高级，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：2023年度人力资源部通过外部渠道招聘（公共招聘网、前程无忧、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）	5	1	11	4	3	46	70
执行（人）	4	1	10	3	3	42	63
完成率（%）	80%	100%	91%	75%	100%	91%	90.00%

(2) 内部配置：2023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/副主任	主管	区域总监	区域经理/主任	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		1	2					1					4
二月份		3	1			2							6
三月份													0
四月份									2				2
五月份													0
六月份													0
七月份													0
八月份													0
九月份													0
十月份													0
十一月份													0
十二月份													0
合计		0	4	3	0	0	2	0	1	2	0	0	12

b. 绩效考核（晋升考评）

公司于2023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，2023年度第二事业部各区域绩效得分基本在90分以上。

6.人才开发与晋升管理

人力资源是企业的第一资源。公司持续重视人力资源开发与人才梯队后备梯队建设，公司专门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与管理人员晋升管理工作。

2024年一季度，公司总经理室专门组织召开了推进后备人才梯队建设的人力资源开发管理专题会议。会议确定了人才后备梯队开发的三阶段三步走的方针：

1) 就后备人才梯队确定人选36名，举行第一期人才培养开发会议。

2) 通过通识培训、专业业务知识培训与实践、团建互动、演讲展示、挂职带教等三个阶段，形成人才开发培养的新模式。

3) 召开内训课程开发专题会议，组织各职能部门形成公司后备人才课程开发及内训师队伍。

(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。坚决杜绝跑冒滴漏，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减耗的意识宣导，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，结合实际情况，2023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。2023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，全面贯彻落实党的二十大精神，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。

场景一：

2023年3月23日上午，上海延吉物业管理有限公司全体党员、入党积极分子在党支部书记张娟同志的带领下，来到新设立的延吉新村街道办事处新时代文明实践分中心，举行了一场以“学习领悟‘二十大’，文明实践再出发”为主题，融参观学习、党课教育、互动交流、“从严治党、廉洁从业”承诺书签订等内容于一体的主题党日活动。

《学习“二十大”，永远跟党走》专题党课



大家首先聆听了由上海市优秀志愿者、上海市“五带头”好党员、上海市热心市民、杨浦好儿女、延吉新村街道市容督察队队长陈家逸同志所作的《学习“二十大”，永远跟党走》专题党课，今年85岁的陈老嗓音洪亮，精神抖擞，与大家分享了他学习领悟党的“二十大”报告精神的心得体会。

他从大会的历史背景、会议概况、伟大意义等方面为大家一一详细解读了“二十大”报告，科学概括了“二十大”报告的主旨和精髓，引经据典，总结提炼，带领党员和入党积极分子走进一幅幅波澜壮阔的党史画卷，感受从新民主主义革命到社会主义建设，再到当下建功立业新时代的浓烈气息，引发心灵震撼，领悟理论精髓，带来新的启迪，与会者们无不为之陈老鸿博的党史知识和极富感染力的语言技巧所折服，大家以一阵阵热烈的掌声向这位党员志愿者前辈致敬。

接着，大家参观了延吉新村街道办事处新时代文明实践分中心，一幅幅文明实践主题展板，一项项文明实践成果展示，坚定了大家投身于当前如火如荼开展的全国文明城区创建活动的信心与决心。



在集中学习阶段，张书记传达了集团公司党风廉政建设大会的精神，号召大家进一步执守理想信念，强化作风建设，严明纪律要求，为切实化解岗位风险，筑牢廉政防线，构建风清气正的企业发展氛围发挥党员应有的作用，并在活动现场举行了庄重的“从严治党、廉洁从业”承诺书签订仪式。



参观延吉新村街道办事处新时代文明实践分中心



在学习交流阶段，大家纷纷表示：要不忘初心，牢记使命，为不断提高党性素养，持续提升物业服务管理水平积极奋进，充分发挥全国文明单位职工的聪明才智，弘扬爱岗敬业的奉献精神，聚焦重点难点，坚持服务至上，为扎实推进本轮全国文明城区创建作出我们新时代物业人应有的贡献。

场景二：

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，深刻学习领会习近平总书记在主题教育工作会议上的重要讲话精神，10月11日下午，延吉物业党支部学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育领导小组开展了集中学习。

张娟书记首先介绍了延吉物业党支部《关于深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育的实施方案》制订的过程，紧扣主题教育“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，以为民解忧为抓手，通过集中学习、行走党课，调研座谈，推动主题教育走深走实。



遵照上级党组织的要求，党支部确定了本次主题教育活动的领导分工，设立了活动联络员和信息员，将每两周制订上报一次具体活动计划，并报送相关信息。

针对近阶段即将组织开展的主题教育相关活动，领导小组成员群策群力，纷纷为公司党支部的主题活动献计献策。会上，大家认真学习了习总书记《在学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作会议上的讲话》，通过通读全文，深刻领悟本次主题教育活动的重大意义、目标要求和领导责任。

通过集中学习，统一了思想，明确了各项工作举措，为取得“组织领导出实效、教育学习强党性、示范引领树榜样、宣传引导全覆盖”的有序开展，提供了思想保障。

场景三：

2023年11月2日下午，延吉物业党支部组织全体党员和团员青年相聚在延吉新村街道办事处新时代文明实践中心，开展了学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育读书活动暨专题党课。

在延吉新村街道社区党群服务中心的大力支持下，党支部邀请到了复旦大学博士生讲师团、复旦大学马克思主义学院望道青年讲师团的“明星讲师”郭小凡为大家上党课。郭博士曾荣获国家级理论宣讲比赛一等奖，并在今年7月的学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育、二十大系列宣讲比赛中荣获特等奖。



郭博士主讲的党课题目为《奋力谱写全面建设社会主义现代化国家崭新篇章——习近平新时代中国特色社会主义思想学习导论》，他从开展主题教育活动的直接目的、目标指向、要求任务、问题导向、基本方法五个方面着手，深入浅出、生动翔实地解读习近平新时代中国特色社会主义思想的理论精髓，使大家明确了当前党带领全国各族人民全面建成社会主义现代化强国、实现第二个百年奋斗目标，以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴这一中心任务。通过学习，党团员们深受启迪，进一步坚定起全力推进第二批主题教育活动走深走实的信心。



接着，张娟书记通报了党组织开展的“一个支部一件实事”项目清单，让全体党团员充分明确了办好实事的目的意义和工作内容。随后，大家认真学习了《杨浦区基层党组织和党员深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作细则》。



在以“坚持为民服务初心，提高物业服务水平”为主题的专题学习中，党员们通读党章、相互交流，纷纷表示：要以学习指导实践，为最终取得“教育学习强党性、示范引领树榜样”的主题教育活动实效持续努力，为党旗增辉。最后，张书记带领党员们重温入党誓词，激励大家永葆党员本色，不忘初心、踔厉奋进。

场景四：

在深入推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育活动中，2023年11月24日下午，延吉物业党支部组织党员、入党积极分子和团员青年来到宝山区反腐倡廉教育基地，开展了“受警醒、知敬畏、守规矩”廉政教育主题活动。

在基地讲解员的带领下，大家依次参观了由“一路前行、新的征程、滨江清风、追案溯源、警钟雷鸣、筑牢防线、初心召唤”七大篇章构成的11个教育板块。

从1926年8月4日我党颁布的第一个反腐败正式文件《关于坚决清洗腐败分子的通知》，到各个历史阶段反腐倡廉重大活动的历史文献及图片，让大家系统性地了解了党中央严抓组织纪律，对贪腐行为零容忍的高压态势和工作成效。



从制作精美的廉政文化主题作品，到浩瀚的廉洁吏治历史长廊，从古往今来的“六廉”（“廉善、廉能、廉敬、廉正、廉法、廉辨”）、“三慎”（“慎独、慎微、慎始”）到今天倡导的“八慎”（“慎微、慎始、慎权、慎友、慎欲、慎平、慎独、慎好”），大家深深地感悟到坚守“自警、自律、自严”情操的重要性，再一次接受灵魂的洗涤。



通过参加本次廉政教育主题活动，党团员们深受启迪，大家纷纷表示：要积极响应党的二十大发出的“坚持全面从严治党”的号召，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为行动指南，把对党绝对忠诚作为根本的政治要求和最重要的政治纪律；要持之以恒地传承红色基因，在平时的工作和生活中构筑起拒腐防变的坚固防线，形成“人人讲大局、处处守规矩、事事敢担当、时时勇作为”的良好政治生态；要为全力推进第二批主题教育活动走深走实作出自己应有的努力，在新的历史起点上始终坚持把学思想、强党性放在重要位置，在重实践、建新功中用心用情解决好居民的急难愁盼，进一步提高物业服务的能力本领。

a) 思想教育

开展主题教育，强化思想引领，筑牢理想信念。

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，2023年度测评得分为96.01分，相比2022年度96.08分，略微降低0.07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。

2023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。

2023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

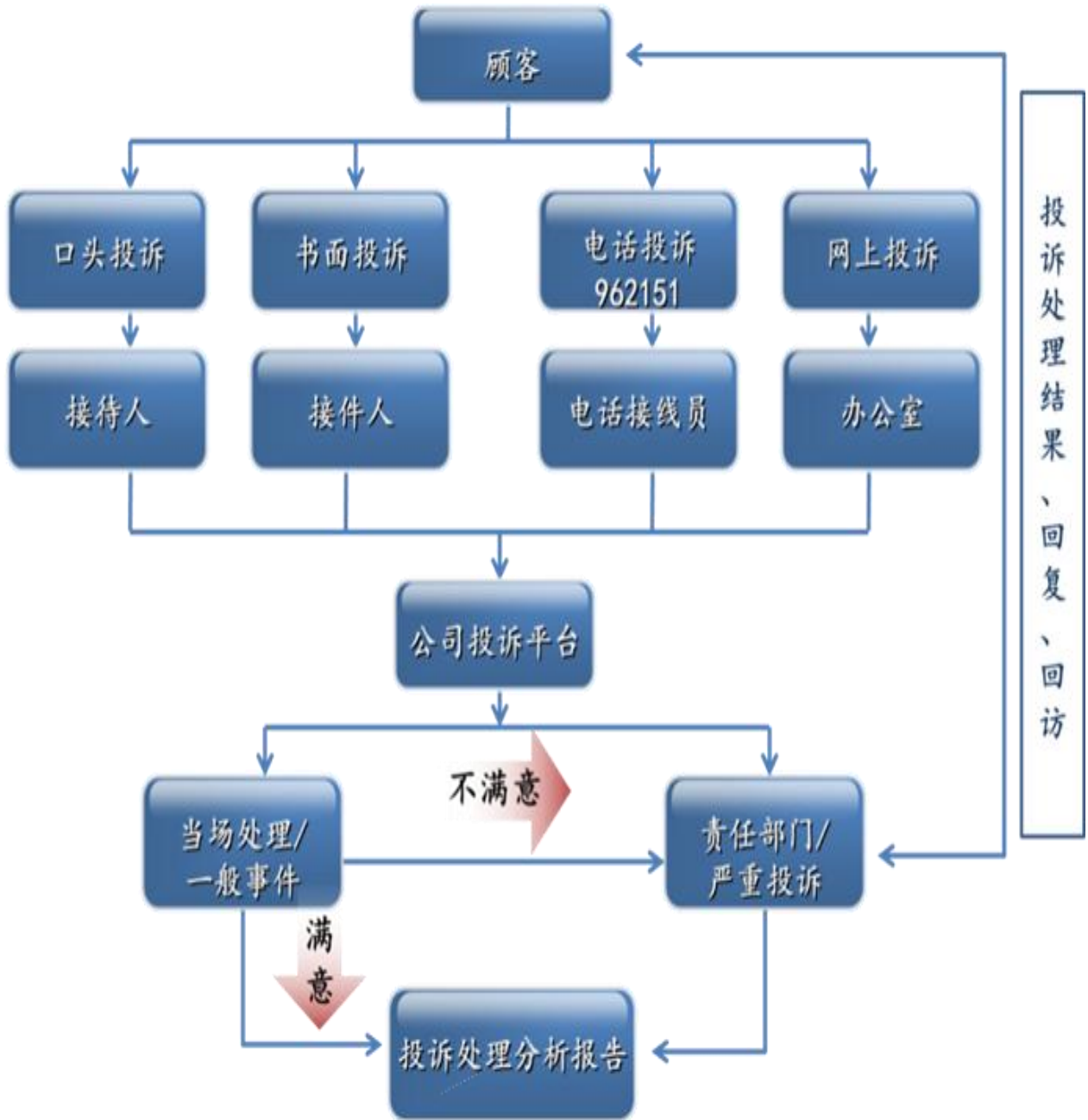
延吉物业通过制定《顾客投诉处理控制程序》，规范处理顾客投诉的流程，明确品质保障部为顾客投诉归口管理部门，负责顾客投诉过程监控和后续质量跟踪，区域经理及项目经理负责直接处理顾客投诉。

a) 顾客投诉处理流程

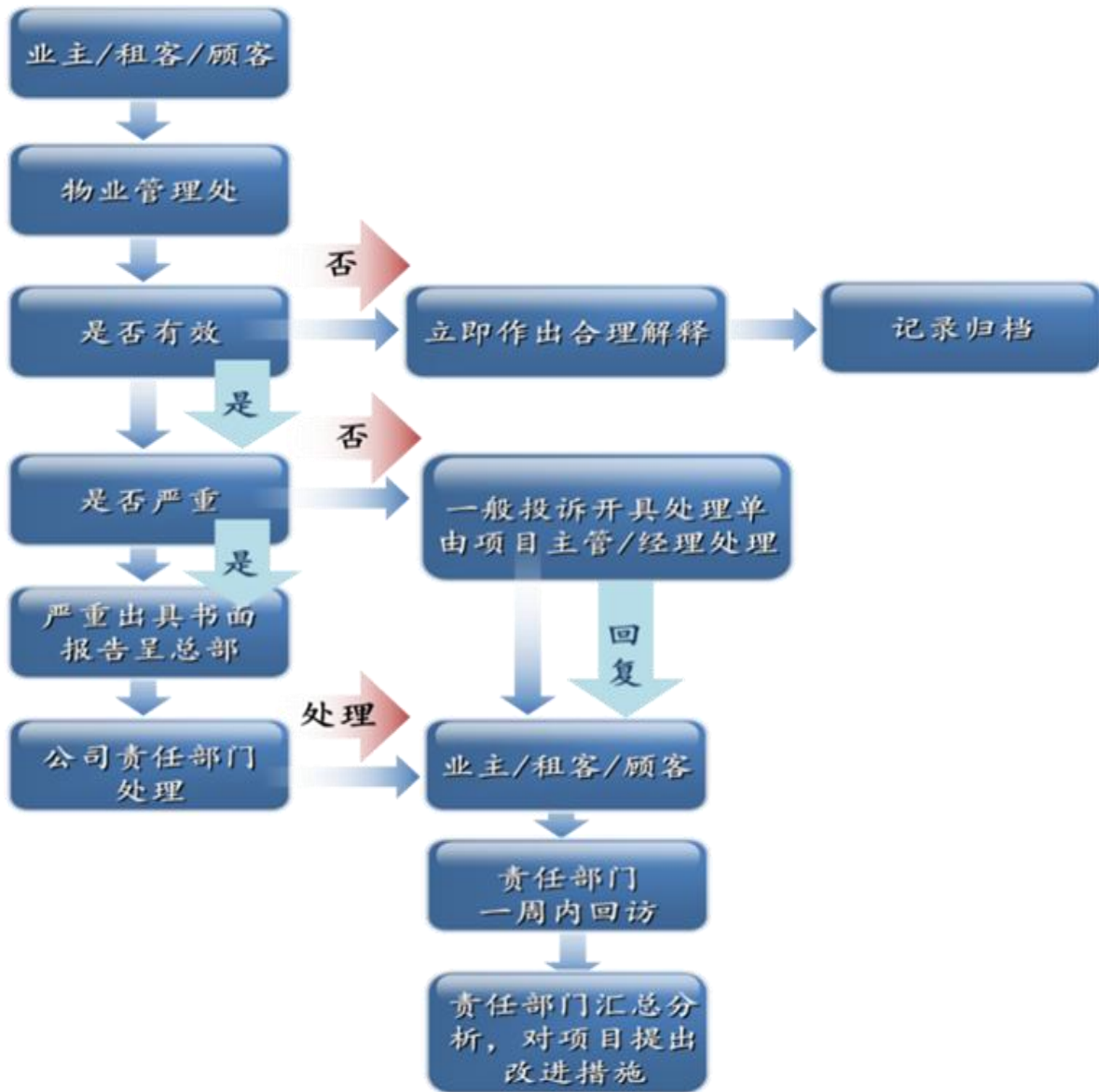
顾客可以采用任何方式，包括但不限于例如：面对面、电话、邮件、信件、投诉平台等渠道进行双向沟通，公示分级投诉受理流程，业主和顾客有问题可分别向项目管理处、品质保障部和公司领导进行投诉、抱怨和反馈信息。

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。

2023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。2023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：雷锋精神永放光芒，志愿服务代代相传

申城三月，春光明媚，适逢毛泽东同志“向雷锋同志学习”题词发表60周年，为了将象征着无私、谦虚与奉献的雷锋精神与提倡“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神更好地融合传承，大力弘扬新时代新风正气，3月2日一大早，本市物业行业首家全国文明单位—上海延吉物业管理有限公司的党团员、入党积极分子和业务骨干们，来到延吉新村街道延吉五六村居民区，与党建联建单位—上海市物业管理事务中心党总支、上海卫百辛（集团）本部党支部、卫百辛（集团）第一联合党支部、上海延吉物业管理有限公司党支部、延吉五六村居民区党总支的伙伴们一起，开展了坚持数十年如一日的“3·5学雷锋便民服务”主题实践活动。让我们跟随志愿者们脚步，一起感受现场的火热场景。



场景一：便民服务

在延吉六村南门小广场，报修接待、政策咨询(白蚁防治、维修资金、公房管理)、创建全国文明校区、安全生产和垃圾分类知识宣传、志愿者招募、养老服务、免费测量血压等摊位前人潮涌动，熙熙攘攘，志愿者们正耐心细致、热情专业地解答居民朋友提出的问题，并对需要后续解决的事项逐一登记，跟进处置。



场景二：小区公共区域专项整治

负责专项整治的志愿者们来到延吉五、六村小区，立即兵分三路，第一路整治小区堆物占车位乱象，缓解“停车难”；第二路着手清理乱停放的共享单车，统一将单车转驳至小区外指定区域停放；第三路针对小区综合环境开展整治，共建清洁社区、美丽家园。



场景三：黄兴全民体育公园公共区域专项整治

志愿者们按照事先分工，一路负责排查公园内公共设施设备存在的安全隐患，另一路紧锣密鼓地开展环境整治活动，清除绿化地内的杂草，捡拾垃圾杂物。



场景四：老年居民家中

首次参加本项主题活动的上海燃气市北销售有限公司志愿者与社区志愿者们一起来到老年居民家中，挑查老旧灶具安全，为老人们解难答疑，提供专业服务。



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，延吉物业旗下吉善养老、银创生活陆续举行了形式多样、内容丰富的志愿服务活动，以实际行动践行雷锋精神。

吉善养老



FANTASTIC
WEEKEND



情暖雷锋日
PITU Photo



在新江湾城街道综合为老服务中心，吉善助老新江湾城街道项目联合复旦大学法学院硕士（非法学）第一党支部共同开展了一场“情暖雷锋日，志愿敬老行”志愿服务活动。

活动当天，新江湾城街道综合为老服务中心的工作人员及志愿者们与老人亲热交谈，为老人提供智能手机一对一辅导教学，还为他们普及防诈骗知识，提醒老人提高法律意识，保护自己的财产。



此次志愿服务活动的开展，大力弘扬了雷锋精神，体现了吉善助老、敬老、爱老、尊老、护老的企业精神，也促进了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神的传播。



3月2日上午，大桥街道老龄办携手银创生活在大桥社区第二综合为老服务中心共同开展“情系夕阳，爱在实践”为社区困难高龄独居长者送温暖活动。免费为特困、空巢老人提供理发、爱心午餐等服务。



活动当天，银创生活的服务台前热火朝天，不时有居民前来咨询关于居家适老化改造、长期护理险、送餐到家等一系列养老护老的问题，我们的工作人员均耐心细致地为居民一一解答。

此外，现场还同时开展了各种形式多样、内容丰富的送温暖活动。

农行五角场支行工作人员进行反诈骗宣传活动



“Tony”老师娴熟地为老人们修剪头发



心理驿站为居民提供心理咨询和法律咨询的服务



大桥街道社区卫生中心开展送健康活动



大桥街道睦邻助餐中心为特困老人、空巢老人提供爱心午餐



“老吾老以及人之老”，尊老爱幼是中华民族的传统美德，我们将继续秉承着“真诚递真情，爱心筑温暖”的为老服务理念，倡导雷锋志愿精神、弘扬民族传统美德、促进社会的和谐发展。

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、积极分子等一行每年到同创共建“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、快速响应，防护在先

为贯彻落实《上海市深化建设新时代“美丽家园”三年行动计划（2021-2023）》，进一步加强各区房屋维修应急中心建设，提高灾害性天气来临时，住宅小区房屋维修应急响应能力和处置能力，6月11日上午，由市住建委、市房管局主办，市物业中心和市建管职院承办的2023年住宅小区房屋应急维修暨防汛防台

演练活动在上海建设管理职业技术学院青浦校区举行。市住建委副主任、市房管局局长王桢出席并讲话、市房管局副局长林伟斌通报演练情况。



本次演练科目既有模拟小区积水点抢排、水管爆裂包扎封堵、树木支撑加固等汛期易发事件的应急处置，也有模拟车库进水抢排和登高排险作业，内容情景真实、紧贴实战，不仅展示了新采购的先进设施设备，还兼顾了演练活动的观摩性。

全市19支房屋维修应急中心参演队伍共200余人，积极响应、训练有素、分工明确、协同配合，充分展示了良好的精神面貌、精湛的专业素质和快速的应急实战保障能力。



在本次演练中，杨浦区房屋维修应急中心队伍在梅建章的带领下，参与模拟小区积水点抢排、水管爆裂包扎封堵和室内电路故障排除等多个项目，演练中队员们反应迅速、分工有序、默契配合、果断处置，有效提升了队员们快速反应能力和强压力下应对处置复杂问题的能力，达到了预期演练目的和效果。



演练结束后，上海市房管局局长王桢向长期奋斗在房屋应急维修和防汛防台一线同志们表示衷心的感谢，对本次应急演练成果表示肯定，并就今年住宅小区房屋应急维修和防汛防台工作提出三点意见：一是提高认识，压实责任，加强防汛工作组织领导。二是完善预案，锤炼队伍，提高应急服务保障能级。三是应急联动，快速反应，做好应急抢险工作。

七、社会评价及荣誉

2023年荣誉

荣誉名称	获得集体	核发单位	核发日期	类型
捐赠证书（贰仟元）	延吉物业	上海市慈善基金会	2023. 1. 19	证书
上海市消防协会2022年度先进会员单位	延吉物业	上海市消防协会	2023. 2	铭牌
3·15诚信体系星级单位	延吉物业	中国保护消费者基金会 /3·15系统工程建设办公室	2023. 4	铭牌/证书
上海市物业管理行业协会 第七届理事会副会长单位	延吉物业	上海市物业管理行业协会	2023. 4	铭牌
2023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	2023. 5	电子证书
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	2023. 6. 13	证书
社会责任报告发布证书	延吉物业	上海市经济团体联合会	2023. 6	证书
2023年度上海市物业服务综合百强企业	延吉物业	上海市物业管理行业协会	2023. 7	电子证书
2023年度上海市物业服务服务质量领先企业	延吉物业	上海市物业管理行业协会	2023. 7	电子证书
捐赠证书（叁万元）	延吉物业	宁夏回族自治区人民政府	2023. 8. 22	证书
信息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	2023. 8. 24	证书
卫百辛劳模联盟成员单位	延吉物业			铜牌
“最美物业人”第十一届物业管理行业 摄影及微视频展入围作品	延吉物业	《中国物业管理》杂志社	2023. 10	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	2023. 11. 3	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	2023. 12. 7	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	2023. 12. 7	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	2023. 12. 7	证书
杨浦区企事业单位治安保卫先进集体	延吉物业	杨浦公安分局	2023. 12	证书
上海市用户满意等级证书（四星）	延吉物业	上海市质量协会	2023	证书
2023年度上海市物业管理行业 优秀企业内刊最佳综合类报刊杂志	延吉物业 《吉言》	上海市物业管理行业协会	2024. 1	证书
2023年度上海市物业管理行业 企业培训工作先进单位	延吉物业	上海市物业管理行业协会	2024. 1	证书
上海市物业管理行业协会2023年度优秀会员单位	延吉物业	上海市物业管理行业协会	2024. 1	铜牌/证书

延吉新村街道2023年区级税收杰出贡献企业	延吉物业	上海市杨浦区延吉新村街道办事处	2024.1	铭牌
杨浦区第九届慈善之星集体	延吉物业			奖牌
杨浦区“学习型班组”	杨浦区政府	杨浦区学习型社会建设与终身教育促进委员会办公室	2023.4	证书
2022年度上海市房屋管理实事立功竞赛优秀集体	延吉物业应急维修劳模创新团队	上海市房屋管理实事立功竞赛领导小组	2023.5	铭牌
上海市用户满意等级证书（四星）	实训基地	上海市质量协会	2023	证书
2023年度上海市物业服务呼叫中心服务良好窗口	杨浦区物业服务呼叫中心	上海市物业管理事务中心	2024.2	铭牌
2023年度上海市房屋应急维修良好集体	杨浦区房屋维修应急中心	上海市物业管理事务中心	2024.2	铭牌
上海市第六届“最美物业服务团队”	杨浦区惠民路800号物业服务团队	上海市物业管理行业协会	2023.12	证书
“方寸念初心 文韵颂芳华”杨浦职工学习贯彻党的二十大精神原创网络故事征文比赛优秀奖	梅建章	上海市杨浦区总工会/上海词诗学会	2023.2	证书
上海市第六届“最美物业人”标兵	周建长	上海市物业管理行业协会	2023.12	证书
2023年度上海物业管理行业职业技能竞赛“水电维修”竞赛第三名	王军华	上海市物业管理行业协会	2024.1	证书
2023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	2024.1	证书
上海物业工匠	王军华	上海市物业管理行业协会	2024.1	公众号
2023年度上海市物业管理行业职业技能竞赛“技术能手”	田文耿	上海市物业管理行业协会	2024.1	证书
2023年度上海市962121物业服务热线先进个人	周燕峰	上海市物业管理事务中心	2024.2	证书
2023年度上海市962121物业服务热线先进个人	施巧玲	上海市物业管理事务中心	2024.2	证书
2023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	2024.2	证书
2023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	2024.2	证书