明华
MACROHOME

企业2022年度社会责任报告

上海明华智慧城市运营管理有限公司

二〇二三年十一月 编制

目　录

一、公开陈述 1
二、基本情况 2
（一）关于明华 2
（二）经营范围 3
（三）服务项目 3
（四）组织架构 4
（五）所属类别 5
三、主要内容 6
（一）员工权益 6
（二）诚信经营 12
（三）社会治理 20
（四）绿色环保 24
四、期望展望 28
五、社会评价 29

一、公开陈述

为确保《上海明华智慧城市运营管理有限公司 2022 年度社会责任报告》数据采集的合法有效，根据《上海市文明单位考评标准》的要求，我公司对申报材料及数据真实性负责，并做出如下承诺：

一、 本报告系上海明华智慧城市运营管理有限公司（以下简称“明华”）自申报 2021-2023 年度上海市文明单位开始编制的第九次社会责任报告。

二、 本报告介绍了明华 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日积极承担经济、社会和环境责任方面的活动及表现，真实、客观地记录了明华在报告期内履行社会责任方面的重要信息。

三、 本报告依据《上海市文明单位社会责任报告编制说明》而编制，内容符合《说明》中的各项要求，无一票否决情形，符合申报准入条件。

四、 本报告主体范围涵盖明华所属所有物业管理项目，部分内容适度向前追溯。

如有弄虚作假，愿承担相应后果。

上海明华智慧城市运营管理有限公司

董事长

二 0 二三年十一月

二、基本情况

（一）关于明华

上海明华智慧城市运营管理有限公司（简称明华）成立于 1992 年 6 月，是上海市最早获得国家物业管理一级资质的企业之一。

明华现为中国物业管理协会理事单位,上海市物业管理行业协会理事单位、副会长单位。

明华在行业中率先通过了质量管理体系认证（ISO9001）、职业健康安全管理体系认证（ISO45001:2018），环境认证（ISO14001）和能源体系认证（ISO50001），信息安全管理体系（ISO27001），食品安全管理体系（ISO22000），社会责任管理体系（GBT39604），售后服务（GBT27922），企业诚信（GBT31950）。

三十余年来，明华在行业内赢得了良好的发展业绩、经营口碑和社会知名度：自明华成立至今，先后（蝉联）获得全球卓越绩效——亚太质量管理奖、全国用户满意企业、全国实施卓越绩效模式先进企业、中国物业管理最具影响力品牌企业、上海市质量管理奖、上海世博会服务世博功勋奖、上海市服务名牌、上海市文明单位、上海市五好党组织、上海市物业管理行业党建示范点等国内外荣誉，并完成上海市首批“上海品牌”（服务类）认证。

（二）经营范围

物业管理、会务服务、绿化管理及养护、室内外装饰、电子计算机及配件、网络工程、劳务派遣、百货、五金、建材、钢材、汽车配件、机电设备（除专营）、自有设备租赁、餐饮企业管理、酒店管理、商务信息咨询等。

（三）服务项目

明华的服务项目集中在大型会展场馆、公共体育场馆、公共文化场馆、公共交通枢纽等中国及世界上具有影响力的公众物业项目，具有代表性的项目有：上海世博会的重要项目——中国国家馆、沙特馆、城市足迹馆（世博纪念展）和世博绿地公园，以及明华历年承接的标志性公众物业项目——上海城市规划展示馆、上海科技馆、世博会博物馆、上海自然博物馆、上海美术馆、上海档案馆、磁浮列车龙阳路站、上海国际赛车场、上海国际赛车场综合配套区、上海旗忠国际网球中心、上海虹桥枢纽交通中心、上海大剧院、上海音乐厅、上海交响音乐厅、上海京剧院等。

在服务过程中，明华成功服务保障了世博开园誓师大会、世博会开幕式、中国馆馆日庆典，同时保障了 160 个国家馆馆日活动和 31 个省市区的活动周；共接待了 VIP 33101 批次，377941 人（其中中国馆接待了各国国家政要 80 批次、2840 人）。明华还成功服务保障了 APEC 会议、亚行年会、上合组织峰会，F1 大奖赛、国际网球大师杯赛、世界短池游泳锦标赛、上海第 14 届国际泳联世界锦标赛、上海国际电影节、新春国际音乐会、进口博览会等大型国际会议、国际赛事和国际文化交流活动。凭借在公众物业管理服务领域的突出表现，明华在上海市物业管理行业率先获得“上海服务名牌”称号。

图为 2022 年新接园区物业项目（代表类）——中广核上海科技园

（四）组织架构

明华根据《公司法》等相关法律及企业治理要求，以建立现代企业制度为目标，积极推进企业合法经营、规范运作，以确保股东及员工利益最大化。公司组织机构如图：

（五）所属类别

明华所属文明单位类别为企业类服务业单位，对照《上海市文明单位考核标准》，符合申报准入条件，现无“一票否决”情形。

三、主要内容

（一）员工权益

明华严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国工会法》、《中华人民共和国社会保险法》等各项有关劳动用工和职工权益保护的法律法规，在用工、劳动安全卫生、社会保障等方面严格执行国家及地方有关法律规定和标准。同时，明华关爱员工，改善工作环境，加强劳动保护，保障员工权益，注重人才培养，重视人文关怀，创建“快乐服务、追求卓越”的核心价值观。

构建和谐劳动关系，保障职工合法权益。明华坚守法律准则，遵照国家与地方各项法律法规，及时建立和不断完善明华内部各项管理规章制度，与明华工会共同协商完善劳动用工管理，确保明华的用工管理合法合规、透明公开，依法保障员工的合法权益，持续构建和谐劳动关系，切实维护劳动者的合法权益。如与工会签订的《集体合同》、《工资集体协商协议》、《女职工劳动保护协议》，以及与员工切实利益相关的《招聘管理办法》、《考勤管理办法》、《加班管理办法》、《晋升（降级）管理办法》、《员工培训管理制度》、《高温津贴发放管理办法》等管理制度。

2022 年，明华拥有员工 3003 人（其中经营管理人员 144 名，操作层人员 2859 名），严格执行同工同酬的用工政策，并及时吸纳每一位职工加入工会组织。

建立市场化薪酬体系，共享企业发展成果。明华建立以岗位价值和工作业绩为基础的价值分配体系，构建具有市场竞争力且跟随市场变动的激励性考核分配方案与员工奖励管理制度，通过动态考核和嘉奖等激励性薪酬设计，着重体现岗位价值、个人贡献、业绩导向和市

场竞争力，鼓励员工长期稳定为企业服务，共同致力于企业成长，共享企业发展成果。

一、 理论学习

强化人才培育，助力企业发展。总结明华的发展历程，能够从一个行业新兵超越众多竞争对手，高速发展成一个品牌企业，其核心竞争力可用两个字概况，那就是“学习”。

明华敢于创新学习，坚持学习创新，形成了：

1）灵活的市场化运作机制和快速反应、敏锐的市场捕捉能力；

2）具有特色的公众物业管理服务和良好的社会口碑；

3）善于学习和总结的团队及快乐文化；

4）公众物业管理服务的骨干队伍和技术人才。

明华运用学习型组织的全新理念和方法，针对企业在管项目和未来拓展领域进行现实课题和前沿课题的探究。组织各种技术攻关小组，深入研究，掌握、优化运行和维保技术，保证了设备的良好运行。如：战略规划（及名牌战略）课题研究小组、公众物业管理服务课题研究小组、世博的设施运营模式课题研究小组、世博场馆物业管理服务规范课题研究小组、轨道交通物业管理课题研究小组、体育场馆物业管理课题研究小组等研发小组，针对公众物业和世博场馆设施的管理服务的发展趋势进行研究分析。

确立创新理念，创立新型管理模式，夯实企业内部管理的基础物业管理服务所提供的是无形产品，其产品的特性，是即时交付的，服务过程和结果几乎等同，因此，产品的质量控制难道较高，一个很小的失误就可能直接影响企业声誉，而且公众物业独特的管理风格和服务产品，更要求企业管理应顺应企业的发展需求，而质量管理体系的

“八项管理原则”,对提高作业过程的可控性、规范操作人员的行为、提高员工的综合素质等方面可以起到不同程度的作用。为此，从ISO9001 质量管理体系的建立、换版，企业标准化体系的建设，卓越绩效准则的导入，明华始终按可持续发展的轨迹攀登。

明华运用 A、D、L、I 的理论学习方法，从领导，战略，顾客与市场，资源，过程管理，测量、分析与改进，经营结果七个方面进行全面自我评价的《卓越绩效管理准则》与《ISO9001 质量管理体系要求》和《企业标准化体系》整合在一起的管理模式，即“1+1 管理模式”；在此基础上，又增加了 ISO14001、ISO45001：2018、ISO 50001:2018，同时导入“BOMA”国际先进物业管理标准，形成了新的管理模式，即“4+1”管理模式。这为明华提高企业综合管理能力，持续提升核心竞争力，成为上海乃至全国的高品质、高水准公众物业管理领域服务的代表，起到关键作用。其个性化、高品质的超值服务，规范化、专业化的特色管理得到业主和社会公众的好评，取得良好的经营绩效和社会效益。

二、 员工教育

注重员工身心健康，营造良好工作氛围。明华始终关注员工身心健康，不断丰富员工精神文化生活，努力为员工营造积极健康、充满正能量的工作氛围，践行“快乐服务、追求卓越”的企业文化。持续开展丰富多彩的健康跑活动、亲子运动会、项目竞技大赛、职业技能竞赛等文娱活动精彩呈现，切实丰富了员工的业余生活，即为员工营造了快乐工作、幸福生活的和谐氛围，也增加了员工的凝聚力和向心力，更提升了员工对明华的归属感和认同感。

明华通过职业资格专业培训、新进员工的分层级培训、全体员工

岗位操作培训、人事专员专业知识培训等方式，使得新员工了解明华、老员工融入企业文化。利用各种形式、载体、开展内外宣传，弘扬企业文化，提升行业形象，通过公众微信号、明华官网、企业介绍宣传册等新媒体方式逐渐让“明华”成为一个品牌要素。

2022 年至今，明华共组织员工千余人开展专业知识及能级培训、劳动相关政策的培训、政策法规/明华制度等“外部培训”和常规的“内部培训”，员工培训覆盖率和参与率均 100%。

各管理处会根据管理处的特性、业主的要求，根据节假日的进行现场的布置及开展一些应景的活动，如：国庆节、中秋节、春节等。

三、 员工录用

明华规范用工，新进员工的录用程序规范、透明，严格按政策规

定与新进员工签订合同（劳动合同签订率 100%），对于劳务派遣员工和合同制员工同工同酬，并在办理正式入司手续后吸纳他们加入明华工会组织，按照国家规定办理社会保险。明华的员工录用，多年来从未有违规违法现象出现。

明华鼓励各类员工积极参与各类级别的先进评选（含明华正式员工、派遣制员工和外来务工人员）。

2022 年，明华还分别被评为“中国物业服务企业品牌价值 100 强”、“中国公众物业服务领先企业” 、“上海市物业服务综合能力五星级企业”、“2022 上海民营服务业企业 100 强”等各项荣誉称号。

四、 劳动保护

明华有一套完整的薪酬福利制度，人力资源管理部会同明华工会会进行一年一度讨论和修改《集体合同》、《工资集体协议》和《女职工劳动保护规定》，不仅按照员工岗位、技能、星级、考核、绩效等类

别对员工进行评级定薪，而且随着国家每年薪酬政策的调整或管理项目续签合同的变化，明华必定会相应的为员工调整薪酬福利。

为使员工增加在物业管理服务过程中的环境因素和危险源进行系统识别，明华根据职业安全健康管理体系 ISO45001 和能源管理体系 ISO 50001 的要求，建立了明华质量、环境、能源、职业健康安全四合一的管理体系，并根据体系的要求，单独建立适用于明华组织环境及相关方需求的服务标准，其中包括：《劳动防护用品管理办法》、《领导现场带班管理办法》《相关方管理办法》、《应急预案管理办法》、《顾客满意测量管理办法》、《投诉处理管理办法》、《监视和测量管理办法》、《服务采购管理办法》、《物业管理过程专项报告管理办法》、《项目管理处物业服务质量等级考评管理办法》、《物业定期工作计划与小结管理规定》、《质量目标及统计管理办法》等。

明华在质量管理体系换版时进一步完善、整合了企业技术标准，统一了全明华作业规范，在原技术标准的基础上，形成了“公众服务类、公共安全管理服务类、设备设施维护保养类、秩序维护类、环境卫生类、员工行为规范类”共 19 个技术规范，以及确保技术规范实施的 37 个管理程序，不断为服务标准注入新的内涵，并拥有环境体系、能源管理体系、职业健康体系、质量体系证书。

明华在发展的同时不忘回报社会，建立了“职业见习基地”，吸纳的“4050”和“2030”失业人员占普通员工的 31.7%，明华按照劳动法规的要求跟这些员工签订劳务合同，为他们购买保险，提供岗位培训，让他们在合适的岗位上安心工作。明华不但为上海市的再就业工程贡献了自己的一份力量，更为“赢得一方安泰，建设和谐社会”做出了应有的贡献；其次，明华还为女性就业敞开了大门，女职工比例高达 42.8%。这些加盟明华的弱女子，巾帼不让须眉，以优秀的工

作业绩荣获市区多项称号，也让明华成了名符其实的“上海市巾帼创业基地”和“上海市女性创业实训基地”。

（二）诚信经营

一、 诚信经营

明华谨守诚信原则，通过参加“上海市重合同、守信用企业”的评选活动，在全体管理层中广泛宣传、学习，规范合同管理，信守合同承诺，使合同履约率高达 100%。先后获得“上海市重合同、守信用企业”等多项荣誉。

明华每年接受集团的财务审计，保障了资金运行的安全，维护了股东的权益，并按国家和上海市的有关规定，每半年公布物业管理费使用情况，接受权利人或利害关系人的监督。根据顾客的要求或合同的约定，委托第三方或由顾客指定专业机构对物业管理费或公共收益的收支账目进行公开审计并公示，保证了外部审计的独立性。

2022 年明华通过了信息安全管理体系（ISO27001），食品安全管理体系（ISO22000），社会责任管理体系（GBT39604），售后服务（GBT27922），企业诚信（GBT31950）体系认证。成为九体系贯标明华，通过体系的建立稳定的提供满足顾客要求及适用的法律法规的产品和服务的能力、促成增加顾客满意的机会、应对与组织环境和目标相关的风险和机遇，从而得到各界采信、树立明华的企业形象、提高明华的知名度、推广市场品牌效应、从而可以看出明华不断的通过内外部的方式打造名牌价值，发挥品牌效应，顾客满意度连续三年达到 90 分以上，处于行业标杆水平。让我们的业主方、明华的相关方及社会各人士知晓、了解、认可、选择明华。

明华建立并实施社会责任体系，规定了社会责任方面的具体任务，

包括：公共责任、道德行为、公益支持方面等内容，全面履行对顾客、员工、社会、相关方的各项责任要求。明华坚持每年自觉开展社会责任自我评价，并主动发布《明华社会责任报告》，全面履行环境保护、产品安全、法律法规，以及对客户诚信：服务收费明码标价，履行诚信承诺 9 项规定等，并接受行业暗访和客户的监督，为明华的经营服务的规范化运营提供了可靠保障。

1. 诚信服务

明华严格按照公司合同、管理制度为业主提供专业服务，在诚信服务的战略实施中，明华用互联网思维来规划企业的发展。一切从客户需求出发，深度满足客户需求，为客户提供极致服务。运用精准管理和营销思维，平台开放和共享思维，去中间环节的简约化思维，强调改变和突破的创新思维，以及对现代信息技术的广泛应用。通过现场管控、电子查阅等现代化科学管理手段建立信息平台，采用多种方式，充分用好社会专业资源、行业内部资源、场馆业主资源和企业内

部资源，共同进行相关技术专题和管理专题的研发，为企业持续发展和场馆管理提升提供有力支持。

明华在企业的各项经营活动中，始终坚持把市场与顾客的发展战略规划作为重中之重。为了常年诚信服务于顾客，并最大限度地维护顾客的合法权益，明华除了定期开展顾客满意度测评之外，还根据业务发展的需要，建立了顾客投诉处理系统，明确了快捷、有效的投诉管理流程，同时根据最新 ISO9001：2015 标准要求实施流程更新，通过不断改进与顾客沟通的方法，从以下几个方面保障顾客的权益：

● 明确顾客查询、投诉的主要接触方式——

明华的顾客包括：直接顾客——公众物业的业主，间接顾客——公众场馆的游客，在明华提供服务的过程中，跟顾客的主要接触方式分别为：

1）公众物业的业主：

（1）明华网站及开通总经理信箱；

（2）按期分发《快乐明华》司报；

（3）建立投诉程序，明华行政管理部设专岗接受投诉；

（4）明华运营管理部每年委托第三方机构发放一次调查问卷；

（5）管理处每季或每半年进行一次业主的满意率调查；

（6）管理处每月一次参加业主的专题例会；

（7）管理处配合社区事务所共建文明小区、现场设立公告栏、宣传栏；

（8）管理处日常以任务交办单、工作联系单的书面形式与顾客沟通信息；

2）公众场馆的游客或乘客：

（1）各管理处设立“游客服务中心”，公示热线电话，提供

咨询、报修、投诉受理等服务；

（2）明华运营管理部每年委托第三方机构对公众场馆进行一次暗访；

（3）管理处每季或每半年进行一次公众游客/乘客的满意程度测评。

● 把接触要求传达至每位员工——

明华通过会议、网络和微信公众号；实施《顾客满意测量管理办法》、《顾客投诉处理管理办法》、《游客服务中心管理办法》、《游客服务中心岗位操作规程》等专题培训；以及下发质量管理体系文件等方法，将顾客要求传达到每位员工，并通过检查确保要求得到满足。

● 确保投诉及时解决——

明华按《顾客投诉处理管理办法》，明确“投诉处理期限”，建立“首问责任制”，按《奖惩条例》，督促员工积极受理并处理投诉，提高处理顾客投诉的效率。

表 4.5-1 投诉处理期限

部门 / 期限（天） / 功能	投诉接待人（或部门）	游客服务中心/行政管理部	责任部门	游客服务中心/行政管理部	游客服务中心/行政管理部
	受理	调查处理	事后处理	回复	回访
投诉处理期限（以接到投诉信息起开始计算）	0.5	0.5	2	上海：4 国内：7 国外：10	上海：7 国内：10 国外：15

● 收集、分析、利用投诉信息用于改进——

明华按《数据分析程序》，建立完备的顾客投诉记录收集系统，运用“投诉处理流程”形成《顾客投诉登记表》、《顾客投诉处理单》、《顾客投诉回访记录》等，进行汇总，建立《顾客投诉台帐》。对每起有责投诉，开具《不合格处置单》，分析原因，制订纠正措施进行改

进。对顾客意见和建议，每季应用排列图进行分析，寻找主要问题，制订预防措施。对典型事例，形成《案例集》，用于员工培训、服务规范改进，甚至将顾客的投诉信件和处理记录公布，或选择典型事例发表在《快乐明华》中。

同时还主动利用明华运营管理部每年一次，各管理处每半年一次的顾客满意调查来收集顾客意见和建议，特别是注重收集顾客的建议。几年来，通过不断收集顾客的意见和建议，进行原因分析，采取预防措施，并把针对同类问题所采取的预防措施让其他管理处共享，共同改进。

- 利用投诉信息用于合作伙伴的改进——

由于公众场馆的设计较多地考虑场馆本身的使用功能和整体形象，从而造成人性化设施配置不足的问题，明华在每年一次委托第三方进行顾客满意度测评时，收集到了一些物业服务提供外的信息：

如：磁浮管理处乘客提出“在二楼售票处应加设空调”、科技馆管理处游客提出 “建议多设一些休息场所”等建议，明华以发函的形式告知业主，共同分享测评信息，为合作伙伴的改进提供依据的同时遵循准军事化管理、酒店式服务的标准，凭借信息化管理特色服务、一流的工程维护保养能力、“星级客服”服务等，以定制化和个性化的服务优势，为业主营造舒适便捷的工作环境，助力业主高效运营，全方位解决顾客/合作伙伴的后顾之忧。

明华从业主实际需求出发，跨界整合服务资源，致力成为出色的服务集成商，同时，明华秉承“把管理融于服务，让服务成为快乐”的服务理念，不走寻常路，差异发展、创新经营，先人一步走出了一条“公众物业管理”的探索之路；在个性化、人性化、国际化理念的指引下，通过量身定制的服务研发和产品输出，成为物业行业中公众

物业管理领域的领先者。

2. 经济效益

明华秉承差异发展的经营理念，坚持“以人为本、快乐服务”的管理服务为特色，企业经济效益良好、员工收入稳步提高，明华为员工交纳的各项社保费用的完成率是 100%。

2019 年，明华重点完成了“上海品牌”的申报认证，发布了《“上海品牌”评价认证依据:公众物业管理服务认证要求》标准并获上海品牌认证证书，成为本市第一家获得“公众物业管理服务——服务品牌”认证的企业，这是明华品牌从“上海名牌”到“上海品牌”的全新升级，开启了明华多元化、信息化、科技化管理服务的新模式，为明华的经营管理、品牌管理、质量管理打下良好的工作基础。2022 年，明华如愿完成复审认证。

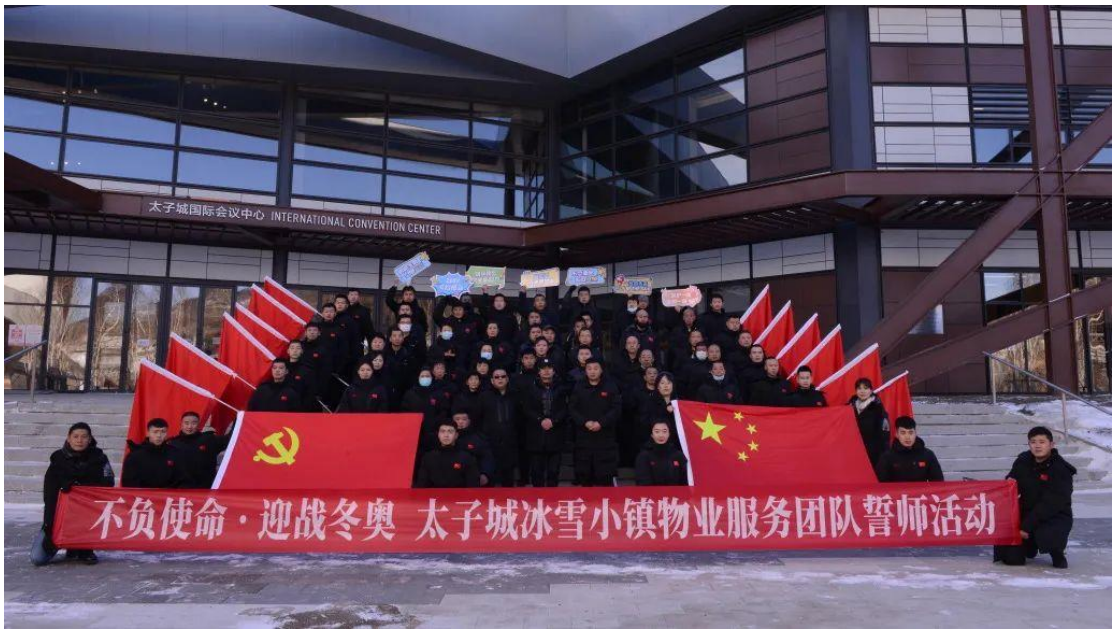
2022 年是北京冬季奥运会的举办年，明华作为本次冬奥会现场服务保障企业之一，践行初心使命，展现责任担当，宣誓出征冬奥，全力以赴护卫冬奥会的顺利举行。

项目负责人黄建勇带领他的团队坚持冬奥会期间的防疫标准不放松，设置重重防疫关卡，定时对管理区域进行消杀，落实每日健康监测、防疫管控，确保防疫工作的精准到位，同心协力筑成抗疫“长城”，坚决完成北京冬奥会“零疫情”光荣使命。

在北京冬奥会和冬残奥会召开期间，明华团队 24 小时实行天气监测预警管理，每场大雪都按照“雪前准备、雪中打通、雪后恢复”的作业流程，机械扫雪、人工辅助，顶风冒雪快速铲冰，皆为保障会场及周边道路通行无阻。

为此，北京 2022 年冬奥会和冬残奥会组织委员会在两会结束之后，正式向明华颁发证书，这是组委会对团队的肯定和鼓励，也是明

华人成功保障北京东奥（残）会成功举办的高光时刻，同时为明华在北京当地发展的经济效益提升做出了积极贡献。



北京 2022 年冬奥会和冬残奥会组织委员会颁发的证书，是组委会对团队的肯定和鼓励，更是明华人不忘初心、砥砺前行的强大动力。

证书编号：SP-0077

上海服务 SHANGHAI SERVICES

“上海品牌”认证证书

委 托 人：上海明华物业管理有限公司
地　　址：上海市黄河路 21 号 6F
服务提供者：上海明华物业管理有限公司
地　　址：上海市浦东新区国展路 1331 号(中华艺术宫)
服 务 名 称：公众物业管理服务
认 证 依 据：DB31/T 1048-2017《上海品牌评价通用要求》、T/CSCA 120028-2019
“上海品牌”评价认证依据：公众物业管理服务认证要求
认 证 模 式：通用要求评价：管理要求审核 + 服务特性测评 + 获证后监督

获 证 品 牌：明华物业 MACRO HOME

上述企业及服务符合上海品牌评价认证要求，特发此证。

本证书有效期至 2023 年 01 月 16 日，证书有效性依据发证机构的定期监督获得保持。

发 证 日 期：2020-01-17

批 准 人：

ZDHY

上海品牌国际认证联盟

北京中大华远认证中心　北京市西城区阜外大街乙 22 号　http://www.ZDHY.net

北京2022年冬奥会和冬残奥会组织委员会
Beijing Organising Committee for the 2022 Olympic and Paralympic Winter Games

证　书
CERTIFICATION

上海明华物业管理有限公司：

积极参与北京2022年冬奥会和冬残奥会张家口颁奖广场的筹办工作，为张家口颁奖广场的建设和运行工作做出了贡献。

特颁此证。

This certificate is awarded in recognition of your participation and contribution to the Zhangjiakou Medals Plaza of Beijing 2022 Olympic and Paralympic Winter Games .

北京2022年冬奥会和冬残奥会组织委员会
张家口颁奖广场运行团队
Zhangjiakou Medals Plaza Operation Team of Beijing Organising Committee for the 2022 Olympic and Paralympic Winter Games

3. 社会责任

没有履行社会责任，就没有企业的持续改进。明华积极履行社会责任，包括但不限于：

1)明华按照 GB/T 24001、GB/T 23331、GB/T 45001 要求，建立和实施环境、能源和职业健康安全管理体系；

2)明华具有较高的信用水平，每年向相关机构或组织申请符合相关国家或行业标准的信用报告；

3)明华按照 GB/T 36000 要求，积极履行社会责任，每年公开发布社会责任报告或接受社会责任评价；

为提升对用户的关注，制定并执行有效的用户权益保障机制。在 2021 至 2022 年疫情期间，明华通过不断努力后又获得了信息安全管理体系（ISO27001），食品安全管理体系（ISO22000），社会责任管理体系（GBT39604），售后服务（GBT27922），企业诚信（GBT31950）体系认证，同时荣获上海市物业管理行业协会“履行社会责任表彰企业”

称号。

（三）社会治理

1. 文明共建

明华每年向社会发布社会责任报告，承诺企业社会责任。用“诚信、高效、优质”的经营理念，引领员工在“负责任地做公民、负责任地做产品、负责任地做服务”方面做出表率，并在员工责任、经济与服务责任、诚信责任、社区责任、环保责任等社会责任方面多做有益的工作。

明华党工团联合号召全体员工主动参与到“学雷锋、讲文明、树新风”的主题实践活动中，热心参与到社会科普公益事业中，更是鼓励党团员积极参加社区共建、扶贫帮困等社会公益活动，把崇尚公益、弘扬公益作为企业文化建设的核心内容，主动担当社会责任、热心志愿奉献公益作为明华的重要使命。

在拥军优属方面，明华党委常年与黄浦区消防救援支队建立“双结对”关系，每逢冬、夏两季，党委正副书记带头，与党工团代表前往支队送上慰问品，送上对支队老兵的慰问和衷心祝福。

2. 志愿服务

明华的党群活动谋划紧紧围绕企业发展和服务社会的需要，针对公众物业大型活动多、活动规格高、规模大、安全保障要求百分百的服务特点，明华管理层在各管理处实施重大活动保障期间，设立跨部门重大活动保障体系，上至明华董事长，下至基层员工，均按《志愿者章程》和《志愿者保障方案》的要求接受岗位安排和培训，接受“保障指挥系统”的统一调度和指挥。

明华现有员工志愿者 300 余人（上海志愿者网实名认证），员工志愿者(注册)、党员志愿者占合同制员工总数比例达 22.3%和 98.17%，党员志愿者覆盖率为 96.45%（长期派驻在外阜工作的党员、长期病假、退休返聘等特殊情况的党员除外）。

为进一步弘扬志愿服务精神，使“学雷锋志愿服务主题实践”常态化，深化明华员工志愿服务和网络文明志愿服务，2022 年至今，明华的员工志愿者分别参与了明华自发组织的“蓝天行动、明华助力”、“兴家助学项目”、“古建筑设施安全保障”、“南京东路学雷锋站岗”、地铁二号线“迎建党百年”大客流执勤、中山东路南京路口轨交执勤、苏州河“樱花谷驿站”、南京路地铁站国庆导览员、延安路/河南路/

中山东一路等路口交通指挥员等志愿者活动。

3. 爱心捐助

崇尚公益、弘扬公益是明华企业文化的一大核心内容，党委将主动担当社会责任、热心志愿奉献公益作为企业的重要使命，并在践行公益中传递正能量。如，积极参加上海市慈善基金会举行的“蓝天下的至爱—帮助他人，阳光自己”慈善捐赠活动；多年支持助残帮困工作；积极参与企业办公地所在社区的“微心愿”活动，作为区人大代表的董事长，逢年过节都会到社区现场开讲座，送温暖……

为加强东西部扶贫协作，近年，党委加入边远乡村的“百企结百村”扶贫工作；经中物协牵线搭桥，填报《“社区的力量”消费扶贫攻坚战专项行动参战书》；工会连续两年出资，为每位会员在中物协指定“乐农社”小程序内购买贫困山区的山货。

2020 年新冠疫情暴发后，党委同时在上海和北京两地号召全体党员以“缴纳特殊党费”形式送温暖、献爱心，把收取到的 22510 元“特殊党费”悉数递交至上级党组织；积极参与中物协发起的“社区的力量——藏区青苗牵手计划”专项扶贫行动，认购西藏自治区日喀则市江当乡青稞种植基地的三亩地；工会助力 3 万元用于购买湖北省滞销农产品和 52 个“未摘帽”特色农产品。

2022 年初，为防范疫情，明华驰援疫区西安（分两批发出），医用外科口罩、KN95 口罩、防护服、隔离面罩、护目镜、PVC 医用检查手套、测温枪，共 49450 元；同月，明华工会继续参加助力消费扶贫活动，购买 7.3 万元“乡村振兴”大礼包，发放给员工代表；2 月，明华赠与兴家残疾人子女学校 3 万元大学生奖学金。

（四）绿色环保

1. 环境管理

明华作为一家专业的物业管理公司，始终把“安全管理、环境管理”放在头等大事上，带头执行市容环境卫生责任区管理制度，力求为业主提供一个绿色的、环保的办公环境。“质量、环境、能源和职业健康安全体系”等一体化的管理模式，为明华提高企业综合管理能

力，持续提升核心竞争力，起到关键作用。

明华常年负责业主的“服务”、“工程”、“环境”及“保卫”工作，因此各项目管理处的卫生防疫体制健全、工作环境的卫生工作达标，办公场所均在规定位置设定“禁止吸烟”标识（每个项目均有规定员工吸烟的固定“吸烟处”），各管理处员工也常年知晓并严格按照垃圾减量分类来操作（分类达标）。

近年来，明华在进行 ISO14001:2015 环境管理体系和 GB/T28001-2011 职业健康安全管理体系认证后，又在项目《合同能源管理》的基础上，降低在管物业的能源消耗，提高其能源利用效率，并以质量、环境、职业健康安全管理运行为基础，导入 ISO50001 能源管理体系，最终得到“中国质量协会满意工程证书”，获得“全球卓越绩效行业领先奖”的荣誉。

2. 低碳节能

近年来，随着环境保护，节能减排，可持续发展唱响主旋律，为了适应国际形式的发展，明华在认真总结以往明华在物业管理方面的相关经验的同时，主动出击，积极瞄准国际先进的管理理论和模式。

经过认真细致的分析和研究，明华于 2018 年引进了 BOMA 管理模式，成为 BOMA 会员单位。BOMA 管理模式把环保、绿色、节能、安全导入整个房地产生命周期，强调了三分建设，七分管理，凸现了后期物业管理的重要地位和作用。

明华还结合四合一体系的环境、能源管理体系要求，制定了相关的服务规范，内容包括：建筑物及设施设备的运行与维护服务规范、保洁与绿化服务规范、秩序维护服务等，并在项目管理中建立相关的节能环保关键绩效指标。

在申报全市首批“上海品牌”公众物业服务项目的世博中国馆（中华艺术宫）的冰蓄冷空调系统、太阳能光伏发电系统应用技术尤为突出，这一技术的有效实施，不仅确保了建筑物和设施的环保、节能要求的实现，而且把资源的合理利用、重复利用、经济利用推进到一个新高度。

2021 年以来，明华通过“2+1”（环境、能源+BOMA）的管理模式，有效的提升了明华对新技术、新知识的应用能力，从而也增强了明华公众物业特色服务品牌的影响力。

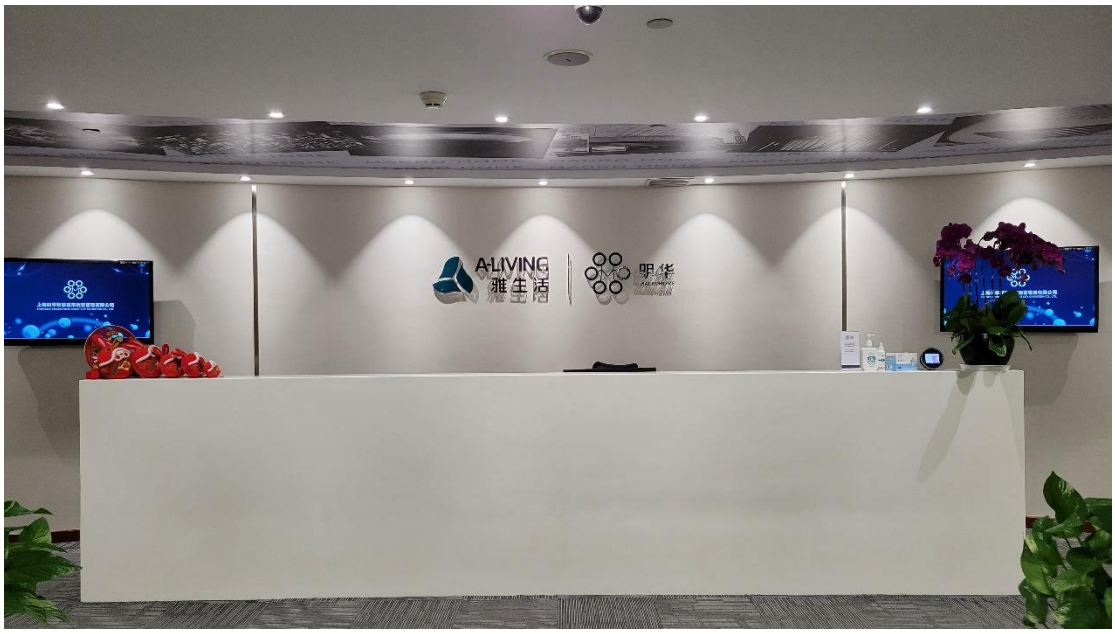
明华所属的公众物业服务项目先后有十一个项目被授予“全国示范项目”和“上海市优秀示范项目”，位居上海市公众物业优秀示范项目首位，全国领先，形成了公众物业服务的强势品牌，得到了有关政府的好评。“明华”的品牌领航者的作用得到了进一步发扬。

为了提高物业管理和服务的效率，改变传统物业管理的模式，最大限度达到企业“低碳节能”的目的，明华开启了“互联网+物业管理”的模式。

明华还建立多种信息技术应用平台，如采购过程信息化管理平台、区域电管家管理系统等，特别是 EAM 设备设施管理平台，该平台具有跨平台应用、快速实施、业务适配、应用集成等功能特性，结合移动 APP 应用，达成便携易用、内置作业标准、智能派单的应用体验，通过物联网及智能设备还可实现智能巡更、自动考勤、实时环境品质监测及智能工单等应用，进一步提升物管建筑及设施设备的管理能级。

3. 环保形象

随着明华业务的持续扩展，明华强烈地意识到企业自身对于整个行业、社会、环境的影响，以及需要肩负的管理责任。作为一家具有社会责任、追求企业道德的明华，明华必须将企业环保形象纳入发展规划中。



四、期望展望

“明华物业”已走过 30 个年头，更名后的“明华智慧”将继续秉承“明华”的道德理念以经营业务、为客户提供优质的服务，不断完善现代企业制度和明华法人治理结构，提升科学决策能力，牢固树立安全的发展理念，进一步健全质量管理责任体系，坚持诚信经营，坚持优质服务，努力通过与员工、业主、供应商、合作单位等个人和组织创造更大的价值，共同实践可持续发展开创创新驱动发展新局面。

五、社会评价

序号	获奖名称
1	中国物业服务企业品牌价值 100 强企业
2	中国物业服务企业综合实力 100 强企业
3	中国公众物业服务领先企业
	上海市物业服务综合能力五星级企业
	上海市物业服务综合百强企业
	上海民营服务业企业 100 强企业
4	上海市物业管理行业企业人才培养工作先进单位
5	上海市物业管理行业诚信承诺企业 2022-2023 年度 AAA 级企业
6	上海市物业管理品牌价值企业
7	上海市物业管理优秀示范项目（12 个项目）
8	上海市历史保护建筑物业管理优秀示范项目（3 个项目）
9	上海市智力助残优秀集体
10	上海市守合同重信用企业