

企业社会责任报告

2022年度

REPORT

Corporate
Social
Responsibility
Report

报告目录

关于本报告 About this Report 1

1. 致辞 Message2

2. 关于景瑞 About us3

 2.1 我们的 2022 3

 2.2 公司概况4

 2.3 业务发展6

 2.4 文化发展7

 2.6 战略发展 10

 2.7 创新管理 12

 2.8 信用建设 14

3. 企业社会责任管理 Corporate social responsibility 15

 3.1 管理方针 15

 3.2 管理理念 15

 3.3 管理架构 16

 3.4 利益相关方 16

 3.5 信息披露 17

4. 践行社会责任 Practicing social responsibility 19

 4.1 提要 19

 4.2 公共责任 19

 4.3 劳工责任 24

 4.4 道德行为 28

 4.5 公益支持 29

5. 意见及反馈 Feedback 31

关于本报告 About this Report

报告简述

关于本报告是上海景瑞物业管理有限公司发布的第二份企业社会责任报告。本报告为在原社会责任报告基础上，迭代更新的《上海景瑞物业管理有限公司 2022 年企业社会责任报告》，报告本着客观、规范、透明的原则，详细披露了景瑞 2022 年在经营、环境、社会等责任领域的时间和数据。

本报告涉及时间与发布周期

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，其中有部分内容向 2021 年前作了适当的延伸。由于本报告发布前，正值 2023 年，故报告内容增加了 2023 年相关工作内容。

报告范围

本报告组织范围为上海景瑞物业管理有限公司、景瑞在中华人民共和国的运营子公司业务。

称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中“上海景瑞物业管理有限公司”也以“景瑞服务”、“景瑞”、“公司”、“我们”表述。

报告编制依据

国际标准化组织《ISO26000:社会责任指南(2010)》

国家标准《社会责任报告编制指南》(GB/T36001-2015)

上海市经济团体联合会《企业社会责任指南》(T31/01001- G001-2014)

数据来源

报告使用数据来源包括政府部门公开数据、景瑞内部相关统计报表、第三方问卷调查、行政文件及第三方评价访谈等。景瑞保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

1. 致辞 Message

景瑞服务，作为中国城市美好生活的推动者。经过二十余载的探索和积累，以红色物业、科技赋能、高端定制服务以及承担社会责任为抓手，高度重视并持续研究客户需求，努力为客户提供高质量的物业服务。

2022 年是世界进入后疫情时代的第三年，在这三年时间里，不管一个人是什么身份，都大概率经历了一些一生难忘的事情。我们与时代一起经历与成长，对于物业行业来说，这是一个新时代的开启，也意味着更多的不确定性。2022 年，景瑞坚持固本筑牢基础品质，坚定用心服务，以匠心力实现拥抱客户价值；深耕聚焦街区阵地，坚实行动担当，以向心力融合强化组织价值；突破拓展多种业务，激活挑战精神，以向上力共生创造经济价值。

我们亦关注每一位员工的身心幸福，开展丰富多彩的员工活动，增强了员工凝聚力与归属感，为员工创造自我挑战和不断学习与发展的机会，着力完善分层分类人员培训培养体系，构建了以炼金计划、瑞滔计划、瑞麟计划、瑞翼计划为主体的关键岗位人员培养项目，健全了以博学行动、新员工培训、常规部门培训为主题的全员学习培训项目，全方位地为有学习发展愿望的员工提供学习成长机会和发展平台。全面引导员工以健康、可持续发展的方式追求美好生活。

我们坚持稳健经营，搭建完善的战略体系和风险识别、评估及改进工作。2022 年，我们以服务为根本，全年获得各界认同和多项荣誉；以规模驱动成长，打开了景瑞突破发展的新天地；我们不断拓展服务的“深度”，做中国城市美好生活的推动者。

道阻且长，行而不辍。经营二十余载，景瑞服务不忘初心，奋楫笃行，在通往美好生活的路上，不断破局迭新，迈向征程。2023 年，我们以内驱力建设为推手的高质量发展，以提质育才为核心的人才发展，以质量为先促客户满意为根本的品质保障，以效益为导向的市场化开拓，以多元经营和科技赋能双轮驱动的经营策略，用我们的激情和理想，务实向新，把人民的美好生活为己任，积极履行企业社会责任，为推动经济、社会和环境的协调发展贡献自己的一份力量。

2. 关于景瑞 About us

2.1 我们的 2022

2020-2022 公司管理面积统计表

年份	2020 年	2021 年	2022 年
总管理面积（万平方米）	4344	4903	5000

2020-2022 公司主营收入统计表

年份	2020 年	2021 年	2022 年
主营收入（万元）	43,842	67,832	69,189

2020-2022 公司利润总额统计表

年份	2020 年	2021 年	2022 年
利润总额（万元）	6094	8979	8847

2020-2022 公司顾客满意度统计表

年份	2020 年	2021 年	2022 年
满意度（分）	85	85	85

2020-2022 公司有关诚信统计表

年份	2020 年	2021 年	2022 年
纳税信用等级	A	A	A
是否为“重合同、守信用”单位	是	是	是

2.2 公司概况

2.2.1 公司简介

上海景瑞物业管理有限公司于 1996 年成立于中国上海，具备国家一级物业管理企业资质，系中国物业管理协会常务理事单位、上海市物业管理行业协会副会长单位。

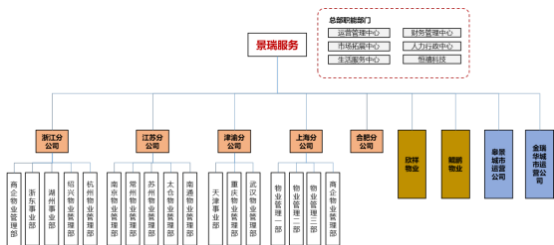
景瑞始终坚持品质为先、阳光经营，着力打造管理规范的高品质服务企业。公司先后通过英标 BSI 优质服务认证、中标联合认证商品售后服务评价体系五星级、合规管理体系等认证。近年来，公司先后荣获中国物业服务百强企业、中国物业服务百强服务质量领先企业、上海市五一劳动奖状、上海名牌企业、上海市虹口区区长质量奖、上海市物业管理行业先进基层党组织等荣誉。

二十余载砥砺前行，景瑞立足上海、面向全国，实现了从“地产开发配套服务者”向“高度市场化的全国性物业服务品牌企业”的跨越发展。目前，景瑞版图遍布上海、江苏、浙江、重庆、天津、四川、湖北、湖南、山东、安徽等十余省（直辖市）、50 多个城市，合同管理面积超 5000 万方，服务领域涵盖住宅、园区、写字楼、医院、学校、交通枢纽、景区、公建场馆、商业综合体、城市运营等多种类型，实现了全周期、全业态、全对象、全场景服务体系的构建。

「用心服务·创造美好」，是全体景瑞人的使命。我们专注客户需求、聚焦服务本质，全情投入、务实向新，以高品质的服务，为客户创造智慧、温馨、多元、生长的美好生活和工作环境，矢志成为「中国城市美好生活的推动者」。

2.2.2 组织架构

景瑞实行的是集团化的管理架构，按照公司业务、规模、性质，施行差异化的公司治理体制。



2.2.3 获得荣誉

2021 年

获得“2021 中国物业服务企业潜力独角兽”

获得“2021 中国物业服务华东品牌企业 30 强”

获得“2021 中国物业服务企业品牌价值 100 强”

获得“2020 年度《上海物业管理杂志》优秀协办单位”

获得“上海市物业服务综合能力五星级企业”

获得“上海市物业服务综合百强企业”

获得“7 月庆祝中国共产党成立 100 周年文艺汇演优秀组织奖”

获得“五一劳动奖”

获得“2021 中国物业服务企业综合实力 100 强（67 强）”

获得“2021 中国住宅物业服务领先企业”

获得“景瑞物业荣获‘2021 年物业成长性品牌企业’称号

获得“2021 年中国物业服务先锋企业

获得“《城市开发》杂志社有限公司颁发美好生活服务商称号、品牌价值企业”称号

获得“2021 物业服务力华东区域 50 强企业”

获得“7 月大世界基尼斯之最（累计参与人数最多的‘建党 100 周年’主题线上合唱活动）”

获得“3A 上海市物业管理行业诚信承诺企业”

获得“上海市物业管理行业协会颁发优秀服务能手”称号

2022 年

获得“ ”

获得“2022 年物业服务力百强企业”

获得“2020-2021 年度合同信用等级为 AAA 级”

获得“2020-2021 年度上海市守合同重信用企业”

获得“2022 年度物业服务综合能力星级测评五星级企业”

获得“2021 年度党建引领物业管理服务工作省级示范点”

获得“上海市物业管理行业协会颁发诚信承诺 AAA 级企业”

获得“上海市物业管理行业协会颁发优秀会员单位”

获得“上海市物业管理行业协会颁发先进单位”

获得“2022 年度上海市物业管理行业协会疫情防控先进团体”

获得“治安安全合格单位”

获得“天津瑞邻花园管理处优秀项目”称号

获得“天津宝坻悦府管理处宝坻区物业示范小区”称号

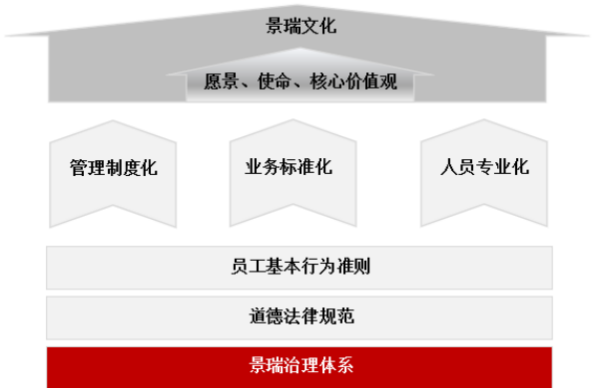
2.3 业务发展

景瑞服务版图遍布上海、重庆、江苏、浙江等十余省（直辖市），50 多个城市，合同管理面积已逾 5000 万方，服务对象涵盖住宅、商业综合体、写字楼、园区、学校、银行、医院、政府公建项目等多种物业类型。



2.4 文化发展

2.4.1 文化构建



2.4.2 我们的文化

企业文化是伴随着企业发展而不断丰富和完善的，它持续地为我们指引着清晰的目标方向，引领企业发展。



我们的使命：用心服务，创造美好。多角度定义物业的美好内涵，使命不变，初心未改。

- “用心”，是全情投入与专注钻研的自我要求。
- “创造”，是洋溢着发现与超越的奋斗旅程。
- 我们将以高品质的服务，努力为客户创造智慧、温馨、多元、生长的美好生活。

我们的愿景：中国城市美好生活的推动者

- 坚守品质：我们聚焦服务本质，杜绝浮华，以更贴心、更专业与更智慧的方法，缔造品质服务。
- 阳光经营：我们秉承“正”文化理念，坚守底线，信息公开，管理规范，打造行业“阳光经营”的标杆企业。
- 共创美好：美好是我们共同的向往，美好需要我们共同描绘，景瑞愿与同道者同行，矢志推动创造中国城市美好生活。

我们的价值观

- 客户第一：微笑服务，耐心热情，阳光贴心；倾听客户声音，尊重客户需求；换位思考，急客户之所急，实实在在为客户解决问题；不拖拉，不推诿，及时反馈，兑现承诺，说到做到；建立长期的客户关系，不做“一锤子”买卖。
- 简单纯粹：敢说话，说真话，对事不对人；不抱怨，不揣测，不传递负能量；专心做事，结果导向，能上能下；流程透明，信息公开，不搞“小团体”。
- 开放突破：永不满足，精益求精，每天进步一点点；乐于接受新思维、新方法、新工具；愿意倾听，支持创新，鼓励尝试，包容失败；经常总结和反思自我，勇于改变。
- 坚韧不拔：坚定信念，持之以恒，定好的事情坚决去做；努力为成功寻找办法，最难的时候再坚持一下；始终保持乐观，不畏难，不放弃；将困难看作机会，享受挑战带来的成长和喜悦。
- 共担共赢：主动合作，积极补位，分工不分家；面对挑战勇于担当，不计较、不推责；管理者身体力行，做示范者、做激励者；同心同欲，携手同行，共担责任，共享成果。

我们的底线

- 底线是企业的立身之本，是企业有序运行的基石。企业想要发展，守住底线至关重要。
- 底线是文化的红线，是企业在文化层面能够承受的极限。底线作为文化的重要部分，保护着公司和员工的安全，界定着不当行为的边界。
- 底线是企业每一位员工都必须遵守的基本守则，也是不容商议的强制性前提条件。

- 利用职权谋取非分利益：贪污、受贿、挪用公款；利用职权为本人或他人谋取非分利益。
- 泄露公司商业机密：向交易对象、竞争对手、第三方机构兜售或泄露公司商业机密；兜售或泄露公司内部信息。
- 恶意欺骗客户/投资人：伪造资料，欺骗客户和公司；做损害客户和公司利益的事情。
- 从事第二职业：私自在利益相关或同业竞争组织参股或任职，提供直接或间接的服务；工作时间从事其他任何职业。

2.4.3 文化实践

景瑞服务将“家文化”的贯彻实施融入到企业发展的每一个细微环节。“家文化”的构建，可以使员工始终坚定企业清晰的市场定位和长远的战略发展目标；可以使员工从为生计而做转变成为自己成长而做、为今后幸福生活而做；将企业愿景与员工培养、成长计划紧紧捆绑在一起；将企业创建“和谐社区、幸福生活”的发展成果与员工的切身利益紧密相连。通过“家文化”的构建，使员工感受到“家”的温暖，“家”的力量，提高员工队伍整体素质，让员工在企业转型升级和创建和谐社区中，体味到幸福生活的愉悦、工作心态的向上、工作成果与自我价值的逐步展示、提升和认可。

公司通过总裁面对面、季度文化例会、价值观案例申报、文化拾光、员工生日会等文化实践，使得景瑞服务的“家文化”理念得到有效的传承。同时，面对我们的伙伴，我们共同的理想，一起共担风险、共享收益，把我们的文化和我们的合作伙伴交圈，一同发展。



总经理面对面



文化例会



员工生日会

2.6 战略发展

2.6.1 提要

公司在确定战略和战略目标的基础上，制定关键绩效指标，作为年度工作计划的主要依据之一，通过对关键绩效指标的测量和评估，反映战略制定的实施计划有效性，并及时调整改进战略实施计划。

2.6.2 实施计划的制定和部署

a) 战略计划的制定

1) 资本运作规划



2) 市场拓展规划



3) 组织能力规划



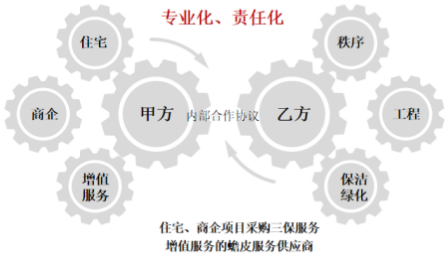
4) 智慧平台建设规划



5) 品质提升规划

品质提升工程：坚守物业服务本质，重点关注，资源倾斜，加大投入，多层次，多举措提质增效

- A 重点关注，总部帮扶**
 - 聚焦品质提升的重点区域项目，资源倾斜配置，管理聚焦，总部帮扶
 - 重大安全风险及重大质量事故防范
- B 科技赋能，平台辅助**
 - 为物业管理赋能，组织扁平化、服务标准化、响应快速化、成本集约化
 - 打造智慧平台适配的运营管理体系，网格管家，自主决策工单，业主在线评价服务品质
- C 智慧建设，提效降本**
 - 推动对社区楼宇智能化改造，提高智慧社区覆盖率，通过平台监控运维终端设备，有效提升物业管理效率与安全性，降低管理成本



2.7 创新管理

公司以 QC 小组以及瑞创小组为创新主力，从服务现场的细节到服务工具再到客户体验，全方位鼓励创新，多年来，由创造和推动创新成果转换 337 项目。

2.7.1 主要技术和设施

1)、传统技术创新

公司自成立以来，十分注重服务产品创新，并通过 QC 小组、竞赛评优、瑞创小组等多种形式，持续开展一系列业务创新活动，范围涵盖车辆管理、安全防范顾客触点、便民服务、工程技术等。从 2011 年到 2022 年内部共有近 400 项创新技术，其中 10 项荣获国家实用新型专利。

表 已获得的专利技术清单

序号	授权公告日	专利名称	申请号	专利类型
1	2013/03/20	设备机房空调多时段定时控制器	ZL201220534197.3	实用新型专利证书
2	2014/05/14	水管水流异常报警装置	ZL201320753752.6	实用新型专利证书
3	2015/06/10	淤泥清掏铲	ZL201520013079.1	实用新型专利证书
4	2016/11/16	集水井排水泵自动冲洗装置	ZL201620598078.2	实用新型专利证书
5	2017/11/14	多功能管井盖提升机	ZL201720353060.0	实用新型专利证书
6	2019/06/28	石球搬运车	ZL201821889876.6	实用新型专利证书
7	2020/02/07	电子警戒报警装置	CN210038505U	实用新型专利证书
8	2022/10/28	压力检测功能的手持监控镜头擦拭机	ZL202222860438.X	实用新型专利证书
9	2022/10/31	一种刷漆伸缩滚轮	ZL202222868818.8	实用新型专利证书
10	2022/11/07	一种土壤湿度控制装置	ZL202222950948.6	实用新型专利证书



2)、互联网技术开发与运用创新

公司旗下恒禧科技，是智慧物业与智慧生活产品与解决方案提供商，国家级高新技术企业。公司以“智慧+，共建美好”为理念，全面推动智能化的场景应用，凭借雄厚的技术实力和持续的创新能力，先后获得 12 项软件专利知识产权著作权。同时，景瑞服务的数字化强调价值导向，追求从量变向质变转化，强调务实向新、赋能业务。“客户第一”作为价值观，景瑞物业在数字化层面围绕业主的服务响应效率，客户满意度层面，搭建一系列工具，通过搭建客服管家工作平台，链接业主和挂架，提升服务品质、效率和体验。



2.8 信用建设

公司将诚信经营作为企业的生命线，以诚信服务、规范服务作为赢得市场的根本，秉承“诚信为本”的精神。公司坚持依法经营、诚信经营理念，学习和贯彻国家各项法律和法规，健全管理体系，落实方针和目标，推进全面管理制度建设和日常管理，规范企业经营行为。公司先后通过合规管理体系、反贿赂管理体系、企业社会责任管理体系、企业诚信管理体系认证，搭建了完善的内部管控体系来确保合规、诚信经营。

公司是纳税信用等级 A 级企业，并先后多次荣获物业管理行业诚信承诺 AA 级企业、企业信用等级 AAA、价格诚信示范单位、“上海市守合同重信用企业”称号等荣誉称号。



3. 企业社会责任管理 Corporate social responsibility

公司依据国家的劳动和社会保障、健康安全、职业卫生、环境保护等方面的法律法规和相关标准规范。推行社会责任管理体系，建立改善公司与员工及相关利益方的关系，规范公司管理，全面推进公司向向前发展，提高企业形象及声誉，增强员工的向心力、凝聚力和公司的竞争力。

3.1 管理方针

以人为本、遵守法规、持续改善、回报社会

3.2 管理理念

公司认为，自愿选择遵守 SA8000:2014 标准，郑重承诺提供一个基于（符合）联合国人权宣言，国际劳工组织（ILO）和其它国际人权惯例，劳动定额标准以及中国法律的标准，尊重并保护所有在公司控制和影响范围内的生产或服务人员，包括公司自己及其供应商/分包商，分包方雇用的员工和家庭员工等，是一个负责任公司所具备的基本条件，也是消费者、客户、公众和政府等利益相关的期望，所以，本公司政策是：

- 自愿选择遵守 SA8000、ICTI、联合国人权宣方、国际劳工组织和其它国际人权惯例及其它相关社会责任行为守则，特别是“SA8000:2014 标准”第二部分“规范性原则及其解释”中列示的相关国际指导，努力实现社会责任目标；
- 本公司承诺遵守国家和地方性的法律法规，本着向社会负责，对公司及公司可以控制和影响所有员工负责的态度，依法依规保障员工权益，确保其基本生活需求得到保证；不断改善生产工作与生活条件，确保员工的健康安全而不懈努力；
- 公司制定一系列实施 SA8000、ICTI 标准和法律法规的政策、程序，涉及到员工的人身权益、人格尊敬、结集自由、工作时间、工资福利、健康安全、环境保护、工作条件改善等等诸多事项，形成系统性的规章制度，在实践中依章行事，依规管理，规范公司行为，并不断改善；
- 禁止使用童工或强迫劳工，不接受任何使用童工或强迫和强制劳动的供应商/分包商，以及下级供应商；
- 尊重员工择业自由，禁止交纳押金、有效证件原件等任何形式的强迫和强制劳动，确保员工完全自愿受雇，且不用承担雇佣的任何费用与成本；

- 公司为员工健康安全，不断努力改善条件，首先采取措施最大限度消除或降低危害，为员工提供一个安全的、良好的工作、生活环境：所有的办公室等建筑物均符合国家标准，通过建筑质量、消防验收；各办公室及项目现场没有巨毒物，没有产生过量粉尘、噪声、水分、烟雾，造成高温，严重污染空气的作业；按国家规定配置了安全保护设施，劳动保护用品；办公场所空气，员工饮用水保证员工们的健康。
- 推动劳资合作，尊重员工的结社自由和集体谈判权，认真听取或收集员工的诉求；
- 提供平等和公平，没有威吓、谩骂、剥削或性侵权行为的工作、生活环境，禁止地域等任何形式歧视、侮辱人格的行为；
- 对所有员工予以尊重与尊严，反对任何形式的肉体惩罚与精神或语言上的侮辱；
- 合理安排计划，依据法规适时安排员工的工作时间和休息、休假；
- 定期提供合理、合法的工资福利，至少满足员工的基本生活需求；
- 建立社会责任管理体系政策、程序与实施文件，设立相关的执行团队与监督机制，定期评审体系适宜性、有效性，采用有效的方法与形式影响利益相关方，持续改进，不断完善。

3.3 管理架构

成立了由公司主要领导组成的领导小组，公司总经理担任组长，负责制定公司社会责任工作计划和开展社会责任活动；公司各职能部门全面参与并落实相关工作；公司运营管理中心负责社会责任工作的推进，包括制定并落实社会责任工作计划、组织社会责任培训、披露社会责任信息等。

3.4 利益相关方

公司主要利益相关方有：投资方、业主、员工、供应商和外委服务方、行业、政府、社区与环境等。公司在履行企业社会责任的过程中，高度重视相关方的沟通、监督和参与。

表 公司对其他相关方利益的保护

各相关方	关键利益	保证方式	目标
员 工	员工收入、福利、安全及员工成长	严格按照《劳动合同法》，将员工的工资报酬、工作时间、劳动安全、社会保险和福利等内容具体化，通过现场管理和持续改进、绩效考核等措施不断改善员工的工作和生活条件	员工收入高于当地平均水平、员工福利不断改善、员工安全得到保障
供应商	合作伙伴得到发展壮大	遵守《合同法》，坚持“长期合作，实现共赢”的理念，遵循平等、公平、公正原则进行采购	与供方建立了合作共赢的关系，形成了完整的价值供应链
业 主	服务质量	加强质量管理，始终以业主满意为关注焦点对顾客的投诉，公司启动快速反应机制，确保顾客利益不受损失	质量优于同等水平，顾客满意度高
社 会	节能减排、污染治理等环境因素	质监部门监督、环境监察部门监督、质量管理体系认证、环境和职业安全管理体系认证	自运营以来未发生过安全、环境污染事件

3.5 信息披露

在透明经营的基础上，高层领导高度重视民主管理、信息公开和决策透明。通过行政例会、公司网站、OA 系统等向员工及其他利益相关方及时、真实、准确地披露公司经营动态和重要事项。

3.5.1 与顾客接触渠道的建立

- 1) 公司网站、公众号；
- 2) 大顾客拜访与管家顾客深访；
- 3) 阳光物业（物业公示、服务月报、九宫格展示、项目经理接待日、设备开放日、业主恳谈会）；
- 4) 400 客服中心；
- 5) 第三方满意度调查；



公司网站



公众号、视频号



大顾客拜访与管家顾客深访



项目经理接待日

4. 践行社会责任 Practicing social responsibility

4.1 提要

公司依据国家的劳动和社会保障、健康安全、职业卫生、环境保护等方面的法律法规和相关标准规范。推行社会责任管理体系，建立改善公司与员工及相关利益方的关系，规范公司管理，全面推进公司向前发展，提高企业形象及声誉，增强员工的向心力、凝聚力和公司的竞争力。

4.2 公共责任

4.2.1 公共责任及应对措施

公司依据ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018标准的要求，结合本公司物业管理服务的特点。并充分识别了质量、节约能源和保护自然资源、卫生、健康方便的责任。

表 公共责任及应对措施

控制方面	社会影响	应对措施或方案	应急准备
环境保护/资源消耗	环境污染，资源缺乏	建立 ISO14001 环境管理体系；组织开展环保应急预案演练	严格执行相关法律法规，确保环保工作始终处于受控状态；完善环境污染事故应急预案管理。
公共卫生/职业健康	发生安全事故和职业病	建立 OHSAS18001 职业健康安全管理体系；组织开展安全应急预案演练	全面识别与评价危险危害因素，制定有效的控制和管理方案；每年举办应急预案演练
法律法规	法律法规宣传力 度不够，相关法 律法规识别到位	全面识别组织内外信息，按需组织相关法律法规培训	职能部门保持法律法规收集并进行合规性评价，并传递到相关部门进行宣贯
能源消耗	水、电、气、煤 用量超标	建立 GB/T 23331-2009 能源管理体系；对能耗数据进行分 析管控	实施能源管理体系，寻找资源损耗环节；发展循环经济，实施资源的综合利用

同时，为提高公司维护公共安全和处置突发公共事件的能力，最大程度地预防和减少突发公共事件及其造成的损失，保护顾客和员工的生命财产安全，维护物业内的公共秩序和社会稳定。公司建立了《突发公共卫生事件分级应急处置机制》，对紧急状态采取应对措施，降低、预防其伴随的环境、职业健康安全方面的影响。

4.2.2 抗疫温度

应对 2022 年疫情，成立“抗疫员工阳光基金”，拨款 100 万元用于坚守在一线的抗疫员工采购生活保障物资；慰问因抗疫而感染新冠病毒、发生疾病的员工；慰问因长期抗疫而无法照顾家庭的员工的家属。慰问了 42 个城市、近 200 份家庭，奖励和表彰多个抗疫优秀团队和优秀个人。景瑞服务用行动全力支持抗疫工作，面对任何困难，公司上下铭记并传承抗疫精神，形成强大合力并积极融入到企业发展中。

景瑞服务上海地区有近 1000 名员工在各个项目一线值守，他们面对无法预知的病毒，奉献出自己的全部力量，其中 852 人已经连续坚守了 60 天！他们不惧风险、责任在肩；他们 24 小时在线待命、远超日常负荷奔赴一线各处。这些慷慨激昂的景瑞人与社区志愿者们一起组织和配合实施了超过 1000 余次社区核酸和抗原检测、超过 3000 次的消毒作业，用无畏的精神为上海区域 42 个项目的 42000 户业主筑起了“景瑞之墙”！之后，景瑞共收到 55 面锦旗，在这场“双向奔赴”的战斗中，锦旗见证了守望相助、见证了景瑞人的高光时刻。



2022 年为项目员工送温暖物资



2022 疫情核酸检测

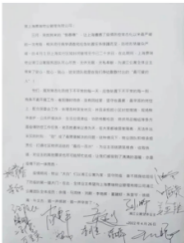


2022 抗疫志愿者



2022 抗疫优秀团队之一





2022 抗疫获得业主表扬

4.3 劳工责任

作为一家服务型企业，公司秉承企业文化核心，始终关爱员工成长，我们深刻明白建立和留住优秀的团队、个人，是企业成功的基石。在保障员工利益，关心员工健康的同时，我们不断完善培训之盾，帮助员工在公平公正的晋升制度中实现个人价值和职业发展目标。

4.3.1 员工组成

景瑞及旗下公司共有自有员工约 2802 人，其中约 1672 人为项目一线服务基础员工，约 1130 人为各级管理人员。

4.3.2 保障员工权益

景瑞在人员招聘、解雇、薪酬、晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视等事宜上严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法规及招聘所在地相关的法律法规，同时奉行联合国《世界人权宣言》及国际劳工组织关于工作中基本原则和权益的宗旨，公平公正的对待不同性别、国籍、种族和文化背景的员工，坚决反对强制劳工及童工。对于有关法律行为的员工，我们将依据内部相关规定给予处罚，情节严重者责立即解雇。我们为人才提供公平公正的就业机会，以活力、多元及可持续的员工队伍，为企业提供有力支撑。

4.3.3 薪酬福利

景瑞严格遵守国家法律法规精神，全力保障员工的合法权益。公司不断建立健全完善的员工管理制度，保障员工享受薪酬、休假、社会保险的法定权益。景瑞依法为所有符合条件的人员足额缴纳社保、公积金。

4.3.4 职业健康安全体系

OHSAS18001 职业健康安全管理体系：保证员工在工作过程中的安全与健康，同时将安全观念延伸至客户，打造安全居住社区。

为了不断改善员工职业健康，公司每年定期为员工提供福利体检，为一线操作人员、年龄偏大人员等人群员工购买商业保险。公司还根据岗位情况，力所能及地向残疾人提供工作岗位。

4.3.5 培养员工

员工是企业的基石，景瑞从创业至今，始终将引导、培养、支持、鼓励、关爱贯穿企业发展的每一个阶段，营造浓浓的“家文化”帮助员工快速发展，成就价值，有效加强从业者大团队建设，尽可能为员工提供竞争上岗、施展才华的舞台。

我们实施了“新瑞营”、“两端一博”等各项人才储备计划，我们创建学习型组织，通过系统课程培训、技术比武评比、行业经验交流等措施，提升管理者领导和员工的执行力，不断增强员工自我学习意识和要求，促进员工和企业的共同发展。

一是新员工培训和常态化学习。由人力行政部牵头，各部门广泛参与，公司形成了新员工入职训练营、“博学行动”月度学习测验、业务专项培训等多个维度全员常态化学习项目。与此同时，公司还开通了物

学网在线学习平台、企业微信景瑞课堂、培训宝培训管理系统等多个线上学习和培训管理工具，提升常态化学习开展的覆盖率、便利性。



物学网在线学习平台



瑞瑞服务
REER SERVICE

2022年新员工入职-企业文化

语言

时间: 30 分钟

满分: 100.00 分 及格分: 90.00 分

* 姓名:

* 工号:

开始答题

用户名



瑞瑞服务
REER SERVICE

景瑞物业管理有限公司
做中国城市景观生活的推动者

新员工培训



博学考试



企业微信学习平台

二是专项人才培养培训项目。针对中高管、项目经理、主管、管培生等重点人群，公司专题策划、组织开展专项人才培养项目。已经开展实施的有：“炼金计划”总监班、“瑞滔计划”项目经理训练营、“瑞麟计划”青年人才训练营、“瑞翼计划”校招管培生项目。



三是培训资助。公司倡导和鼓励员工踊跃报名参加各种形式的学习和培训，取得相关的专业证书，如物业经理证、消防证、职称证书等，公司给予资助和奖励。公司每年向员工发出的培训资助总额达 30 万元以上。

4.3.6 关爱员工

为了丰富广大员工的业余生活，公司开展了形式多样的文娱活动，丰富员工业余生活，拉近员工间距离，营造企业和谐、温馨的人文环境。2022 年累计举办 228 场员工活动，涉及人数 10550 人次。

通过调查问卷形式进行测评，2022 年员工整体满意度达到 4.94。

公司积极地支持公益事业，由公司工会组织对公益支持进行策划，报总裁审批后实施。在组织内部，公司设立互助基金，帮助和支持困难家庭。组织也在重要节日对在职工工进行慰问。

4.4 道德行为

本企业在经营和与顾客往来中注重道德行为教育，规范道德行为，在互惠互利的原则下公平竞争。在组织内部公司坚持实行民主管理，让广大员工真正享有知情权、选择权、监督权。同时依据 GB/T31950-2015《企业诚信管理体系》这一标准和实际经营特点建立诚信管理体系。在建立、实施和保持诚信管理体系时，识别考虑相关诚信因素，包括服务过程质量安全控制、采购材料、项目管理、服务管理等。对员工，制定《员工手册》等约束性规范。贯彻落实诚信宗旨和目标，推动诚信管理长效发展，树立诚信守法经营形象。

公司建立《供应商管理规定》，并与供应商签订《廉洁互保协议》，遵循廉洁奉公原则，所有与采购工作相关的员工都应严格遵守公司各项规章制度并有义务向供方宣传此原则，任何个人不得采取任何手段改变或试图影响采购决策结果。坚持“互惠互利”原则，重视与主要合作伙伴之间的长期合作，谨守诚信原则，实现互利双赢。

公司积极倡导广大职工树立“诚实守信、合作共赢；开拓创新、持续改进”的良好道德行为，通过多年来一以贯之的努力，并树立了良好的信誉和企业道德形象。

4.5 公益支持

为营造社区公益环境，充分运用社区公益资源，推进社区精神文明建设，让公益活动与社区开展互动，发动社会爱心人士、企业员工和广大业主参与爱心募捐，同时发挥分公司力量，践行区域公益品牌。我们通过线上传播，个人社交等方式促进线上公益互动进行，同时通过线下公益互动，提供多元化的众筹方式，在推进精神文明建设的同时，增加社区参与度。

4.5.1 贡献社会公益

2022 年 12 月 12 日，向上海市青少年发展基金会捐款 33182.82 元。

2023 年 2 月 23 日，向上海市慈善基金会捐款 1000 元。

2023 年 6 月 5 日，向上海慈善基金会·虹口，捐款 10000 元。

4.5.2 助力乡村振兴

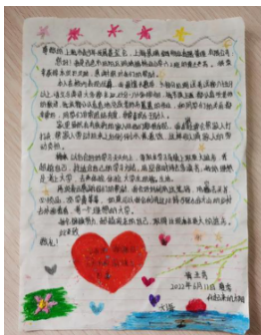
2021 年，11 月 1 日，第六季“为爱圆梦·助梦希望”在腾讯公益上发起，最终活动 9 天内，收到公众筹款 100154.43 元，捐款人次 3205 人次；2022 年为广西，云南，新疆 100 名家庭困难的学子送去温暖。

2022 年，9 月 9 日，第七季“为爱圆梦·助梦希望”，在腾讯公益 99 公益日发起，以爱之名精准资助当年从外省考入上海普通高等院校的困难家庭学生，为建设社区会主义新农村培养优秀人才做出贡献，同时相应政府号召“提供新助力，播种新希望”精神，用心将温暖传递到位，最终活动期内，收到公众筹款 104149.46 元，捐款人次 2489 人次。

地域远至 3000 公里边境线，高至 4000 米海拔高原，自 2016 年起，连续 7 年为云南、青海、新疆、四川等地山区的孩子们，累计筹款捐助 2 间电脑教室，9 间希望厨房，资助 100 个中小学生，26 个学习优异的“新大学生”。我们将公益精神，企业责任，公民责任传递给每一个社区，每一位员工，每一位业主，并在公益的道路上以感恩之心履行社会责任。



2021 年希望厨房搭建完成



2022 年山区孩子写来的感谢信

4.5.3 关注乡村教育

2022 年，在读书日&地球日，我们通过“公益有声”和“点亮书乡”活动，线下在浙江、重庆、江苏、天津、武汉等地累计捐赠 447 本图书给云南拉乌完小，景瑞书乡线上公益活动，收集了上海 19 位孩子们的童声，将读书的力量传到天南海北。

4.5.4 参与社区建设

2022 年 10 月 4 日，江苏常州成立“景瑞红”5 名志愿者队伍，走进幸福天年敬老院，开展了以“九重阳心向党·敬老爱老度重阳”活动，为该院近百名老人送上贴心志愿服务。

2022 年 9 月 9 日，景瑞服务扬州望府走进春蕾聋儿康复中心，给康复中心的各年级数十名儿童送去橡皮彩泥手工玩具和书籍。

2022 年 8 月，9 月，浙江宁波海志府物业服务中心联合浙江红十字会为四十余名业主开展了红十字急救培训。为今后突发事件现场救护积累了宝贵经验，为和谐社会贡献自己的一份力量。

5. 意见及反馈 Feedback

上海景瑞物业管理有限公司

上海总部

上海市云岭东路 651 号 5 楼景瑞物业

电话：021-56311773 网址：www.jingruis.cn