

守信、品质、创新、协作

2023 企业社会责任报告

关于本报告

亲爱的读者，本报告集中反映了申大物业公司 2023 年履行社会责任的绩效和举措。希望通过本报告，让您更全面深入地了解申大物业人为满足人民日益增长的美好生活需求所采取的具体行动，更为深切地感受到申大物业人“受人之托，忠人之事”的企业使命，以及“时时用心、事事用情”的服务真情和不懈努力，以期您始终如一地理解和支持申大物业公司在新时代的改革发展事业。

本报告是申大物业公司发布的第 10 份社会责任年度报告。上一份报告在 2023 年 10 月发布，本报告计划在 2024 年 11 月发布。

本着客观、规范、透明、全面的原则，报告披露了公司在经济、环境、社会等方面的工作绩效。

• 时间范围

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

• 报告边界

以申大物业总部和上海地区各物业管理服务项目为主体，包括所属事业部、城市公司。

• 编制依据

国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会联合发布的《社会责任指南》、《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）

• 数据说明

报告中所使用数据均来自公司或外部正式发布的文件和报告。

• 可靠性保证

公司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。

• 称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“上海申大物业管理有限公司”也以“申大物业”“上实服务”“上实发展物业板块”“公司”或“我们”表示。

• 报告改进

在编制依法上，优化报告编制流程，完善实质性议题识别管理，议题披露更加丰富。

在报告结构上，增设报告篇章导读，完善篇章逻辑结构，报告逻辑架构更加清晰。

在报告内容上，重点披露物业管理、社区和谐等社会热点议题。

在报告呈现上，优化报告语言，将照片、图形、文字充分融合，增强报告层次感、带入感，进一步提升读者阅读体验。

- 延伸阅读

公司已形成社会责任信息披露体系。建议您登录公司网站(<https://www.siicervice.com>)参阅公司历年报告，以获得对申大物业公司社会责任工作更为立体的感知。

- 报告获取

本报告可以在公司网站在线阅读或下载报告电子版，更多信息请扫描封底二维码。

报告目录

概览篇

关于我们 06

专题聚焦 09

主体篇

物业管理 10

*服务品质 11

*服务亮点

*智慧物业 14

绿色环保 16

*完善环境管理

*应对气候变化

*坚持绿色运营

安全保障 19

*安全运行 20

*安全培训 21

*预案演练 22

社会和谐 24

*促进社区和谐 25

*推进合作共赢 27

*促进员工发展

结尾篇

展望 2020

关于我们

申大物业：以高品质服务力，绘民生幸福画卷

在政府工作报告加快发展新质生产力的指导下，延伸而来的“新质服务力”，正成为物业企业打造品牌价值的一大着力点。申大物业作为上实集团旗下专业从事物业和城市运营服务的品牌企业，也在进一步激活多元赛道中蝶变成长，通过标准化、信息化、市场化，提“质”服务力，通过科技应用，赋能全业态、全场景城市服务，绘就民生幸福画卷。

申大物业是中国物业管理协会常务理事、上海市物业管理行业协会副会长单位，也是中国质量协会理事单位、上海市质量协会常务理事单位。2023年度中国物业管理综合实力第36名，上海市物业服务综合实力第4名。

全业态标准化服务体系 提供全业态全生命周期物业服务

公司已经建立了企业标准，拥有上海品牌、企业社会责任、质量、环境、职业健康安全、能源管理、食品安全和信息安全8个管理体系。

公司通过标准化系统和智慧物业赋能，为商业、办公、公众、轨交、机关、院校、园区、医院、养老、住宅等全业态提供全生命周期物业服务。



公司以商写综合体、行政办公楼、大中院校、公共场馆及中高端住宅为主营业务，提供与物业全生命周期相关的增值服务。服务足迹以上海为中心，覆盖成都、无锡、青岛、芜湖、西安、重庆、湖州、泉州、烟台、苏州、厦门等12个城市。代表项目有上海环球金融中心、上海博物馆、中国航海博物馆、上海音乐厅、洋山深水港、上海市高级人民法院、上海市人

民检察院、华为上海研发中心、宝钢服务中心、华东电力设计院、上海地铁 11 号线&17 号线站务和保洁服务、16 号线&18 号线综合服务、7 号线&15 号线保洁服务、宝山再生能源利用中心、中芯南方厂区、上药生物医药产业基地一期等。

服务类型

物业管理 PM

通过上实服务标准化服务体系实现物业服务精准化、精细化，发挥空间运营和服务的特长，拓展物业服务纵深，通过数字化转型提供多样化的差异服务产品，提升客户满意度。

综合设施管理 IFM

致力于为企业客户的非核心业务提供全生命周期的设施管理，将企业的空间规划管理、设施设备管理、行政与资产管理、不动产管理等通过系统整合，助力客户本身发展战略和核心业务及业务持续性，打造全新的不动产保值、增值客户体验。

资产管理 AM

构建资产管理的资物管一体化大运营模式，实现“融、投、管、退”过程中的良好资产收益，实现业主预期目标。

智慧管理平台（EPM）

提供新技术条件下的全新智慧管理平台，实现管理透明化、服务品质标准化、人-业-财一体化、及时决策数据化，为全业态物业管理提供数字化支撑。

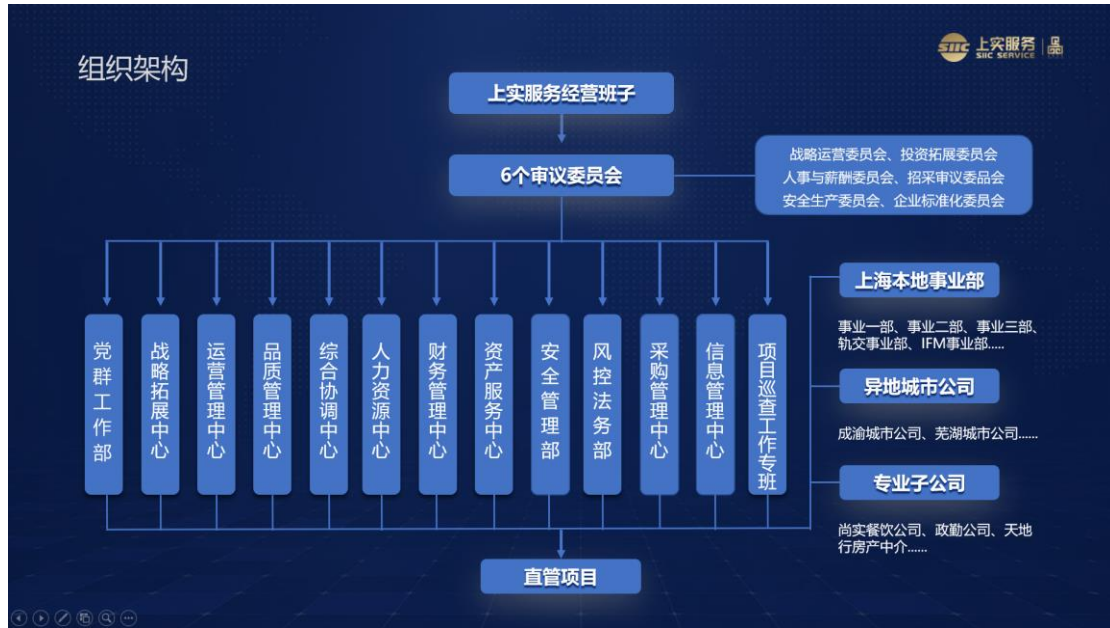
公司治理

申大物业公司实行董事会领导下的总经理负责制，由股东单位任命董事会、监事会及其成员，建立议事规则。董事会是最高权力机构，负责公司发展战略和规划的制定，监事会负责监督控制，总经理全面负责公司日常运行。

2023 年公司拓展了新赛道，成立了轨交事业部，由于无锡市场营销规模调整，取消了无锡城市公司，该区域的项目由上海事业部直管。

公司每年接受集团公司资产财务部进行的内部审计，对财务收支情况和经济效益状况进行内部监督。并由公司董事会聘请会计事务所国家注册会计师对年度会计报告进行独立审计，以保证审计活动和过程的公正性。

公司组织架构图



公司经营理念

企业精神：客为尊、人为本、善其身、怀天下

企业愿景：成为具有影响力的城市运营服务商和美好生活集成商

企业使命：受人之托，忠人之事

核心价值观：守信、品质、创新、协作

服务理念：时时用心 事事用情

服务特色：新、严、精、细

质量方针：专业、规范、严谨、综合、高效、热忱

管理理念：通过一心、二效、三节，实现成本、效率、体验的最佳组合

经营理念：正道至信、相待而成、持之以恒、共筑卓越

专题聚焦

新业态新惊喜，非居占比首超居住

从业态占比分析，上实服务的非居与住宅的比例分别为 52：48，非居类占比首超居住类；随着地铁 11/17 号线、16/18 号线综合服务，以及 7/15 号线保洁服务的相继承接，公司在轨交项目上实现了零突破的喜人成绩，公共交通类业态已经成为公司业务增长的重要一环；一直作为公司重要业务增长点的商办、园区、公众场馆增量依旧强劲。

面对激烈的市场竞争，公司加大了市场拓展力度，通过以战代练，积累经验，熟悉各种招标

规则和要求，为后续参与同类有把握的项目做好准备。根据年初制定的重点项目跟进方案，公司通过多方客户关系维护，持续跟进客户需求，定制专项服务方案等，不断提升客户对上实服务的认同，最终成功中标上博馆东馆和北馆物业服务、轨交 6 条线路的综合保洁服务、洋山岛区城市服务、华东电力设计院 IFM 服务、中芯南方厂区物业服务、虹桥机场西区办公楼物业服务、世纪花园一期物业服务等多业态项目。公司还组织了专业的应标小组，历经 2 个多月的努力，终于成功续标华为上海研发中心。

坚持党建引领，铸牢“根”和“魂”

根据集团党委《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》的学习通知，公司党委将主题教育作为全年工作的重中之重，4月初，公司党委就组织中心组学习，对中央主题教育工作会议的内容进行了学习，统一思想，明确了目标；5月初，召开主题教育动员会，明确将“调查研究”作为此次主题教育党委的核心工作内容。

公司党委组织全体党员参加了党委书记结合自身国企管理经验讲授的《深入学习贯彻习近平总书记对国有企业的总体要求促进党建与业务融合发展》为主题的党课，以及上级党组织领导讲授的主题教育专题党课。外请老师召开以“学深悟透、牢记嘱托、砥砺奋进”为主题的党课。组织各支部对《习近平关于城市工作论述摘编》《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》《2023 年廉政教育系列参考片》、廉政报告文学《追问》等多种文件及视频进行学习，在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干上取得明显成效。

专题聚焦

李建荣喜获 2023 年上海市五一劳动奖章

从业 20 余年的总经理助理李建荣是资深物业人，作为公司首席质量官，他致力于上实服务运营品质管理标准化工作。十余年来，他带领团队广泛开展各类专业课题的研讨，编制了一系列企业标准手册。除了建立企业标准体系，他还应邀参与物业行业相关地方和团体标准的制定：2017 年参与上海物业协会《上海市住宅物业管理规范》编写以及《非居住物业管理服务规范》编写；2021 年负责中物品质联盟《物业服务星级评价——评分细则（商写）》编制，《上海品牌评价认证依据：办公楼物业管理服务认证要求》编制，参与上海物业协会《上海市物业管理优秀示范项目创建标准图册》《临港新片区高品质住宅物业服务管控大纲》编写。

他积极推进公司各项质量管理活动，从 2014 起的年度金点子选评汇编、工程和环境技师工作室建立、7S 管理模式推进。上实服务先后获得了上海市质量金奖、全国物业行业首个通过“5S 管理成熟度 AAAAA”级评价、上海品牌认证，连续多年荣获全国实施卓越绩效模式先进企业称号及全国实施用户满意工程用户满意服务称号诸多荣誉。

（有照片）

新虹桥医技中心管理处被评为 2023 年上海市巾帼文明岗

虹桥医技中心是国家级生命健康服务聚集区，地处长三角一体化战略核心地带。作为新虹桥

国际医学中心的重要组成部分，在项目内部定位为集约化的共享平台。基于这一功能定位，医技中心不仅设有针对不同科室的特色诊所、手术室，还有信息服务中心、影像诊断中心、中心药房及医学研发功能。

针对医技中心业态构成复杂的服务难点，项目服务团队认真考察了包括多家三甲医院、民营医院以及相关研发办公楼的物业管理情况，结合上实服务参与编制的《医院环境卫生服务规范》等相关文件，最终设计了包括基础的四保一服、院感防护、标本运输、病人陪护、手术室清洁、医疗废弃物管理、医疗保险对接等在内的系统化服务解决方案，并运用“7S 现场管理”工具，建立了完善的标准化操作流程，为大楼租户提供了舒适安心的工作环境。

作为上海市巾帼文明岗获得单位，管理处的女员工们还将女性的细腻缜密体现在无微不至的真诚服务中，经年累月的点滴付出汇聚成涓涓暖流，感动了广大患者和医务工作者。在促进医疗服务均质发展，普及公共卫生一体化，推进健康科技创新等方面，她们以不竭的努力践行“全心全意为人民服务”的承诺，她们的人生价值也在奋斗的道路上熠熠生辉。

以“声音”为载体，讲述上实服务党员先进的动人故事

公司党委与上海人民广播电台《行稳致远话先锋》栏目合作，围绕物业党委基层党员的先进事迹和感人故事，以“声音”为载体、以身边的故事为小切口，讲述不同岗位先进党员的身边事、感人事。邀请了老党员总助李建荣，讲述申大物业的三位一体党建品牌三十年风雨路；邀请法院项目经理倪卫峰，讲述行政办公楼寓的党建工作；邀请申大物业三位一体发源地小区瑞南新苑经理陈徽，讲述小区通过三位一体模式，解决小区电梯维修，助老敬老送餐等党建温暖故事；新成立的轨交事业部负责人俞彬曾是获得多项全国荣誉和工人先锋号的中国航海博物馆经理，他生动讲述了上实服务人在轨交服务中的温度以及一些创新做法。这些生动的故事，展现了企业满满的社会责任感，同时也形成了学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的浓郁氛围。

物业管理

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，物业管理行业也从高速增长时代逐渐转变到追求有效规模、合理利润和高质量发展。面对新环境、新征程，上实服务优化调整发展战略，将“高质量稳健发展”作为公司发展的主基调，通过多赛道探索有质量的增长，拓展发展空间；通过服务品质设计和品质管控，构筑品牌服务；通过精益管理，提升全价值链效率；通过信息化迭代升级，推动全域化服务的“数治”服务模式。

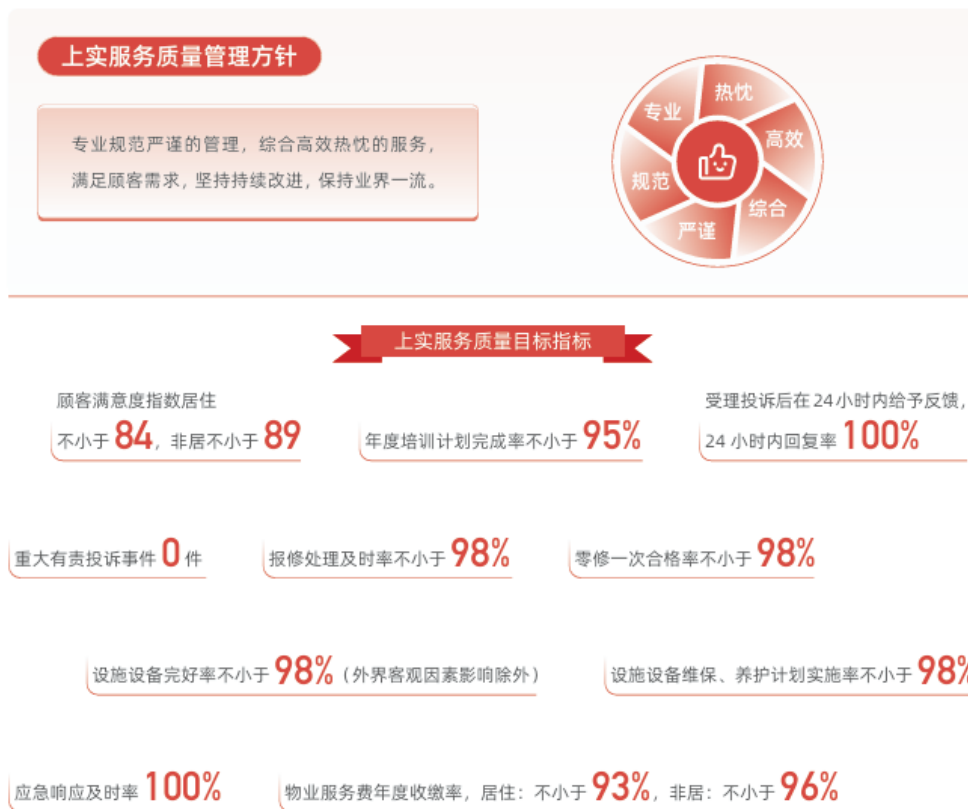
*服务品质

*服务亮点

*智慧物业

服务品质

上实服务通过质量管理和标准化建设，持续提升物业服务品质，建立了包括《方针、目标和实施方案控制程序》《文件控制程序》《质量活动管理制度》《外委项目监管实施作业规程》等制度在内的质量管理体系，并逐年推行所有项目的供方年度考核、内部审核、管理评审等质量管理相关工作，统计质量目标指标的实际完成绩效。2020 年上实服务在行业内率先完成了设施设备、秩序维护、环境管理、客户服务《7S 管理手册》，全面推行 7S 管理模式保证服务质量。



匠心筑品质，细节铸服务

公司顺利通过上海品牌监督审查，社会责任管理体系监督审核，质量、环境、职业健康安全整合型管理体系再认证和信息安全管理体系初次认证，12 月底将迎来能源管理体系监督审核，以多体系认证，加强品质管控力度，提升品牌形象，助力市场拓展。2023 年，公司荣获了“全国企业类用户满意等级评价四星级”荣誉。

“检查和培训”并举，提升服务效能

为进一步提升员工对管理体系文件的认知与实操，公司组织了多元化的体系文件培训。9 月，外聘质量审核中心专家开展了为期三天的线上线下培训，120 名员工取得内审员证书。结合

信息安全管理体系认证，聘请咨询公司对被审核部门及上实大厦、新上海国际大厦项目管理处相关人员开展内审员培训，15 人取得内审员资格。针对外埠城市公司，培训的内容涉及体系基础知识、内审检查表解析、现场答疑和带教等实操培训，夯实了品质基础。

为夯实物业基础管理，统一公司总部相关职能部门的检查标准和检查要求，编制完成了《物业服务检查管理办法》《物业服务检查管理办法检查标准》。通过细化分类检查，强化高效管理，对在管项目提供技术支持、指导培训和专项检查，进一步提升公司品质服务力。

线上测评，满意度测评跑出加速度

上实服务始终以客户为关注点，建立《投诉处理作业规程》，确保顾客投诉得到及时有效合理处理。建立多元客户沟通渠道，包括 800 投诉热线、项目联系热线、公司网站、政府平台等，快速应对顾客的投诉或其他诉求。客服人员在接到投诉后 1 小时内，将客户诉求反馈至投诉项目/部门、24 小时内联系客户、72 小时完成投诉处理，并对投诉处理情况进行回访。

每月对投诉事件的处理过程进行有效/无效判定，每月进行一次投诉处理分析，不断改进服务质量。对有效投诉及超时响应、处理不及时的投诉，将纳入 BSC 考核。

2023 年，公司在顾客满意度测评方面，首次选用了统计功能强大的“问卷星”平台，为打破线上平台分析的数据局限，公司优化了数据得分计算模板，使操作更简便，显示更简洁，方便各事业部/城市公司及各项目管理处/服务中心操作。

今年的相关方满意度测评，也首次以问卷链接直接以短信形式发送至被测评人手机，回收率提高至 100%，数据分析效率也得到了提高。



多种形式活动，推进服务品质提升

参与市质协《现场管理评价实施指南》《现场管理创新成果评价指南》二个团体标准的起草，为上海市品质管理工作贡献绵薄之力；顺利通过上海市市场监督管理局组织的标准化试点示范优秀案例答辩，《社区应急响应管理服务标准化》入选上海市优秀案例，并在“长三角生态绿色一体化发展示范区标准日启动仪式”上作了经验分享，与青浦区市场监督管理局共同举办质量开放日活动，让参观团队体验公司物业管理 7S 文化内涵。在年度“金点子”优秀成果评选活动中，86 个“金点子”中有 20 个分别获得了特等奖、一等奖、二等奖、三等奖和优胜奖。

分级管理呈优势，重点项目“加速跑”

为进一步提高运营管理效率，合理配置资源，降低运营风险，公司对 260 个项目实施了分类管理，根据经济指标、安全指标、运营指标、品质指标、公共关系指标、人力资源指标、市场影响力指标七个维度进行分级，制定了详实的《项目分级管理办法》。组织品管、运管和安管部门对 37 个项目开展综合检查，对 40 个项目开展夜查，有效推进了项目的现场管理，在保证 A 级重点项目服务品质之时，也推进了 B 级和 C 级项目的品质提升。

服务亮点

深耕 IFM 领域，积累探索服务新模式

IFM 服务模式是物业行业转型升级的途径之一，基于华为 IFM 的服务经验，今年，公司承接或意向跟进了可以推项目，用 FM 服务模式拓宽了服务范围和工作思路。特别是在华东院新科研办公大楼的前介管理上，考虑到能源企业的特性，公司将绿色生态办公的 ESG 发展理念，以及海派服务的特色融入服务方案，质感服务和海派人文情怀，得到了甲方认可，也为承接新项目积累了经验，培养了团队。

SOP 迭代更新，条线专业案例库深化

公司启动了长租公寓 SOP 手册编制工作，将 2021 年纸质版《SOP 运营手册》升级为线上版，对 SOP 进行拆解，分步骤、分区域、分人员导入信息化平台，项目终端上的工单生成、准时派发、按时关单、巡检步骤等关键工序实现了每天更新，为 SOP 电子化落地走出了重要且关键的一步。为了打好内拓与外拓基石，公司深耕案例智库，对条线案例库中 8 个案例深度解析，为前期介入工作及项目接洽做好素材的积累和准备。

案例

案例：上实服务新虹桥医技中心

不同于传统的医疗诊疗机构，上海市新虹桥医技中心由于其特殊的功能定位及租户需求，使其在服务过程中面临诸多的服务难点。上实服务秉持“客为尊、人为本、善其身、怀天下”的企业精神，迎难而上，不仅通过运用“KANO 模型”，根据客户需求打造了完备的服务体系，设计了包括基础的“四保一服”、院感防护、标本运输、病人陪护、手术室清洁、医疗废弃物管理、医疗保险对接等在内的系统化服务解决方案；通过信息化赋能和设施设备管理，实现了服务的降本增效；而且主动提供了多元的增值服务及社群服务，为客户创造超预期的服务体验。



46

案例

以客户为中心的温情服务

· 业主客户

- ✔ 上实物业与业主建立良好的沟通机制和渠道，协调解决问题；
- ✔ 增设针对性服务项目，例如城开国际大厦中医问诊项目，通过每周三定期邀请医生坐诊帮助业主诊断身体状况，弘扬中医传统文化；
- ✔ 组织开展业主物业满意度调查，对满意度调查结果进行分析、组织改进；组织业主回访，听取业主对物业方面的建议，改进物业服务质量。
- ✔ 为人文松江活动中心停车场增设多个残疾车专用车位，解决了残疾游客的停车需求；安装了电瓶车专用充电桩和电瓶车充电插座，解决了来访游客各类电瓶车充电的后顾之忧。



城开国际大厦中医问诊服务

48

以荣誉为动力，迈向新的征程

“一份荣誉一份鞭策”，唯有踔厉奋发，方能蓄力前行，再立新功。2023年公司在全国、上海的行业综合实力均实现了提升。在全国行业评比中，我司获全国物业行业综合实力排名 36 位，较去年提升 4 名；中国国有物业服务企业综合实力 100 强第 12 名，较去年提升 3 名；同时还获得 2023 中国行政办公物业服务领先企业、2023 中国公众物业服务领先企业、2023 中国品质物业服务领先企业、2023 中国物业服务市场化运营领先企业、2023 中国物业社会责任贡献领先企业等殊荣，在管项目上实大厦荣获 2023 中国物业管理卓越标杆项目称号。

在全国物业行业服务力和品牌价值评比中，荣获 2023 中国物业服务力百强企业第 26 名、2023 中国物业 FM 设施管理领先业、2023 中国红色物业服务领先企业、2023 年度服务力办公标杆项目城开国际大厦、2023 中国物业服务企业品牌价值 100 强及 2023 中国物业服务华东品牌企业 30 强 6 项荣誉。

在上海行业评比中，获 2023 上海市物业服务综合百强企业第 4 名，较去年前移 1 位；同时获得办公类物业管理面积领先企业、办公类物业管理面积领先企业、公众类物业管理面积领先企业、机关类物业管理面积领先企业、多种经营领先企业、员工总数领先企业、纳税总额领先企业、总资产领先企业、服务质量领先企业等多项荣誉。

上实服务 2023 年度获奖情况

 2023 中国物业服务力 百强企业第 26 名	 全国物业行业 综合实力排名 36 位
 2023 中国红色物业 服务领先企业	 中国国有物业服务企业 综合实力 100 强第 12 名
 2023 年度服务力办公标杆 项目：城开国际大厦	 2023 中国物业社会责任 贡献领先企业
 2023 中国物业服务企业 品牌价值 100 强	 上海市物业服务 综合百强企业第 4 名

智慧物业

“智慧+”建设，提升服务效能

公司的信息化管控在 2023 年进行了再次升级。采购系统全新上线，新系统包含了供应商管理、采购需求管理、采购合同管理、结算管理、库存管理等多项功能，对提高采购效率、增强支出的可见性和可控性、供应商风险管控、相关方的协作促进，以及降低总体采购成本和“透明化”成本分析，起到了积极的作用。目前，新系统的培训工作皆已初步完成。

自 2021 年底信息化系统上线以来，上实服务的工单已经实现了“智能派单”，截至 2023 年 11 月 15 日，工单总数为 72 万余件，同比增长 140%，完成率从 92% 增长至 98%。公司信息化系统于 2023 年也实现了数据异地灾备，通过异地快速恢复数据，实现本地系统在遭受灾难时的数据安全以及业务能快速恢复。

案例：上实服务 - “智慧物业管理平台”

上实服务根据 2019 年制定的“信息化建设总体规划”，以“速赢、赋能、智联”为推进策略，以高标准的业务对标和业务优化为起点，借助数字化赋能，实现服务运营标准化，提升物业服务的服务力。

截至 2023 年，物业主数据平台和工单系统已经完成了开发建设，主数据平台正在推进数据采集、数据清洗的工作；工单系统经过数月的打磨，目前运用于在管的住宅小区、商办物业、政府机关等各类项目中试点培训推广。

统一资源管理 对正在拓展和已经在管的项目、业态、楼栋、车位等管理资源盘点清晰；

统一业务规范 对当前业务运营从流程、岗位职能、绩效考核进行全面优化，实现工程、秩序、“三保”的重要业务场景的在线化和规范化；

统一收费管理 通过各层收支移动化、实时化，提升物业费收缴率，做好财务预算和核算的执行管理；

统一制度建设 将优化的业务标准、业务流程、资源配置和运营体系在新项目上快速复制，支撑公司进一步发展。

案例

一抹“巾帼红”绽放“她”力量

我们身边从来不乏美丽的身影“她们”以辛勤的汗水、不懈的奋斗书写着精彩的故事。在第 113 个“三八”国际妇女节到来之际上实发展物业党委组织了寻找“巾帼红·她力量”活动聚焦在上实服务敬业奉献的女党员和入党积极分子展现新时代“特别的她”巾帼风貌。铿锵玫瑰的尽情绽放让上实服务的发展更具温度、更富活力！



扫一扫，请看上实服务特别的“她”

案例

致敬每一个奋斗中的你

高温下的坚守是什么颜色“坚毅褐”“炎值粉”“清凉绿”“保障蓝”“安心白”“深邃黑”抑或是五彩斑斓 ~~热热热热~~今年是本世纪入伏最早的年份之一虽已立秋 暑热未消高温“余额”仍充足上实服务人的专“暑”色卡让你“阅”见炎炎夏日中“奋斗之美”。他们在烈日与酷暑中“站高温”在固定的岗位用每一个标准化作业表达着对岗位的尽职尽责。



扫一扫，请看上实服务战高温专“暑”色卡

绿色环保

党的十八大以来，我国坚定不移走绿色低碳发展道路，绿色成为新时代中国的鲜明底色，人民享有更多、更普惠、更可持续的绿色福祉。

公司追求绿色、低碳发展，发挥区域资源优化配置平台的作用，推动节能减排工作，传播节能环保理念，促进所管物业的低碳发展，为建设美丽中国做出积极贡献。

- ◇ 完善环境管理
- ◇ 应对气候变化
- ◇ 坚持绿色运营

完善环境管理

公司始终坚守“服务城市发展”的使命，致力于为人们提供更加繁荣、安全、便利和幸福的生活和工作环境，以“聚焦绿色健康，持续创新提升”绿色发展愿景为指导，推行绿色发展理念，通过绿色建筑、绿色金融、多元化绿色运营多举共进的发展模式，服务“美丽中国”、服务“人民城市”，深化企业可持续发展，构建生态文明社会。

环境管理制度

绿水青山就是金山银山。公司秉承绿色可持续发展理念，遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，强化环境管理体系建设工作。公司旗下上实服务持续完善环境管理体系，制定《环境因素识别与评价控制程序》《环境保护管理规程》《危险化学品管理作业规程》等环境管理制度，每年推行所有项目的环境因素识别控制、合规性评价等环境管理相关工作，进行环境保护相关培训，并统计环境目标指标的实际完成绩效，获得上海质量体系审核中心环境管理体系 GB/T24001-2016/ ISO14001:2015 第三方认证。

上实服务环境管理体系

环境管理方针

保护环境、致力于节约能源、资源和污染预防，为顾客创造良好的生活工作环境。

环境管理措施

应用各种环保设施和设备，最大限度做到对自然环境和生态的无害化，降低物质消耗，规范处理废弃物，达到资源节约型、环境友好型的相关标准的要求。

环境管理指标

污水排放、有毒有害固废处置、综合节约能耗、重要环境因素控制合规。

上实服务环境管理体系

环境管理方针 保护环境、致力于节约能源、资源和污染预防，为顾客创造良好的生活工作环境。

环境管理措施 应用各种环保设施和设备，最大限度做到对自然环境和生态的无害化，降低物质消耗，规范处理废弃物，达到资源节约型、环境友好型的相关标准的要求。

环境管理指标 污水排放、有毒有害固废处置、综合节约能耗、重要环境因素控制合规。

环境管理目标

上实服务制定并落实环境目标指标，包括污水排放、有毒有害固废处置、综合节约能耗和重要环境因素控制合规等内容。报告期内，上实服务依据公司战略发展要求及 2023 年工作总体要求，结合国家及行业相关标准，制定了“2023 年度质量、环境、职业健康安全整合型体系管理目标指标”。

上实服务环境管理目标

有毒有害固废处置符合《固体废弃物污染环境防治法》

重要环境因素控制合规率 **100%**

上实服务环境管理目标

有毒有害固废处置符合《固体废弃物污染环境防治法》要环境因素控制合规率 100%。

环境管理培训

为了提升员工环保意识和责任感，有效推动绿色运营，报告期内，公司相关部门开展了“垃圾分类”宣讲、电器合理使用等环保宣传及培训活动。

应对气候变化

上实服务积极响应国家双碳战略，探索气候变化可能给公司带来的经济机遇和挑战。采取多

项措施适应及减缓气候变化所带来的风险，同时着手建立能源管理体系、推动绿色运营，并通过绿色转型把握气候变化所带来的机遇。未来，我们将继续关注气候变化的影响，进一步了解气候相关风险与机遇评估，对标行业优秀企业实践，持续提升自身气候变化应对能力。

气候相关风险识别与应对

公司参考 TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) 框架，初步识别了气候变化风险及应对策略。

物理风险类型	风险描述	财务影响	应对策略
急性物理风险	气候变化在全球范围内加剧台风、暴雨、洪水、山体滑坡、寒潮、热浪等极端天气事件发生的严重程度和频率，极有可能损害建筑地基、墙体、屋顶、窗户、电力系统及外挂设备和周边树木等，甚至造成人员伤亡。对在建设项目亦可能带来设施损坏和安全隐患，以及因材料供应受阻工期延误。	直接影响资产价值、造成主营业务成本增加。	建立应急管理机制，提前防范可能发生的极端天气事件，制定相应的应对措施，确保公司在极端天气事件中能够稳定运营，降低潜在风险。
慢性物理风险	气温与降雨量的逐渐变化，海平面逐渐上升，使地产面临风险。气温变化的影响将反映在制冷和采暖需求的波动和增加。	提高企业长期成本，隐形防治成本增加，管理成本增加。	建立健全风险识别与管理机制。
政策和法律风险	国内外气候相关法律政策的发布对公司的管理提出更高的要求。 国家 / 上海战略对企业的要求趋严。	营运成本增加。	建立对气候相关政策、法律法规的识别和合规管理。
技术风险	随着双碳战略的平稳推进及市场对房地产行业低碳运营要求的增强，公司绿色建筑、新材料、新技术的投入或导致每年摊销的成本上升。	营运成本增加。	加强能源管理，通过绿色技术的创新升级与环保技术的应用逐年降低成本并实现绿色转型。
市场风险	市场对气候变化关注度不断提升，更倾向于使用低碳产品和服务，更加关注公司 ESG 表现。	融资成本增加。	通过加强对公司 ESG 工作治理、监督力度，改善公司 ESG 治理情况、提升评级，降低公司融资成本。
声誉风险	市场更加注重房地产行业对环保、可持续领域的投入，或影响利益相关方对公司的选择。	影响主营业务收入、增加运营费用。	塑造可持续发展文化与形象，坚持可持续运营，获取市场青睐。

(图上文字，参考 PDF 文件)

极端天气应对

公司充分考虑项目所在区域可能发生的极端天气事件(如台风、暴雨、洪水、寒潮、高温等)，针对极端天气，制定了高温、严寒、防汛防台应急预案，提前安排防范措施，及时开展高温、严寒、防汛防台专项检查防范风险，并日常加强培训演练。

案例：开展防台防汛工作

2023 年 7 月，台风天气多发期间，上实服务成立防台防汛应急指挥部，执行 24 小时值班制度，明确职责分工，落实各项防台防汛措施，对各项目的防汛准备工作进行专项检查。在台风来临前，应急指挥部及时梳理物资储备情况，统一在设施设备间、地下车库出入口等关键部位，配备防汛沙袋、挡水板等防汛设施；通过“线上+线下”相结合方式做好防台风宣传工作；通过电子滚动屏、公告栏、业主群、朋友圈等发布台风路径、强度、降雨量等天气变化情况，温馨提示员工和业主注意相关风险。(随便配两张防台的照片)

坚持绿色运营

上实服务积极响应“双碳”战略，采取一系列有效措施，减少日常经营能源消耗，推动节能降碳。

节能降碳

公司致力于为客户营造绿色、健康、安全的生活环境，将绿色环保理念融入物业管理服务全环节，从2022年开始建立并推行能源管理体系，制定并严格执行《能源监视和测量控制程序》《能源评审控制程序》《能源基准与能源绩效参数设定管理程序》《能源管理运行控制程序》等能源管理制度。上实服务每年进行贯标项目的能源评审、风险识别和控制、能源监视和测量等能源管理相关工作，并统计能源目标指标的实际完成绩效，顺利通过能源审计和上海质量体系审核中心的第三方认证。通过对高耗能设备进行技术改进，采用节能新技术、新材料，打造绿色环保的物业服务。

物业管理

上实服务作为公司旗下核心物业管理品牌，致力于为客户营造绿色、健康、安全的生活环境，将绿色环保理念融入物业管理服务全环节，从2022年开始建立并推行能源管理体系，制定并严格执行《能源监视和测量控制程序》《能源评审控制程序》《能源基准与能源绩效参数设定管理程序》《能源管理运行控制程序》等能源管理制度。上实服务每年进行贯标项目的能源评审、风险识别和控制、能源监视和测量等能源管理相关工作，并统计能源目标指标的实际完成绩效，顺利通过能源审计和上海质量体系审核中心的第三方认证。通过对高耗能设备进行技术改进，采用节能新技术、新材料，打造绿色环保的物业服务。

上实服务能源管理方针：
科学管理，技术改进，节能降耗，贡献社会

上实服务能源管理目标：
年单位面积综合能耗3年内逐年下降 **0.5%**



上实服务更换上实大厦3#冷水机组，采用磁悬浮技术代替传统螺杆式制冷，从而实现节约电能和维护成本。



上实服务对金桥瑞仕花园路灯照明进行节能改造，每年节约能耗1340千瓦，约1.65吨/标煤。

上实服务能源管理方针：

科学管理，技术改进，节能降耗，贡献社会

上实服务能源管理目标：

年单位面积综合能耗 3 年内逐年下降 0.5%

绿色办公

上实发展深知自然资源的珍贵和有限性，在日常办公中秉持资源集约利用的理念，注重节水、节电、节纸、绿色出行等，通过进行信息化建设，倡导电子办公，使用环保材料和产品，开展“垃圾分类”宣教，营造绿色办公环境。



绿色办公

上实服务深知自然资源的珍贵和有限性，在日常办公中秉持资源集约利用的理念，注重节水、节电、节纸、绿色出行等，通过进行信息化建设，倡导电子办公，使用环保材料和产品，开展“垃圾分类”宣教，营造绿色办公环境。

节水节电

倡导节约用水，控制会务用水；提倡空调使用的节能性；办公区域照明充分利用自然光照，采用节能灯具照明，安排专人管理及及时关闭办公电源。

电子办公

倡导电子办公节约用纸，鼓励纸张双面使用和黑白打印；倡导使用视频会议系统，减少差旅环节的碳排放。

健康管理

办公室使用环保装饰材料，配合数控新风机、空气净化器与绿植养护的辅助，实现零甲醛零污染目标；使用高规格净水器，保证用水的健康与安全。

绿色出行

鼓励员工办公外出使用新能源汽车或乘坐公共交通。

垃圾分类

开展“垃圾分类”宣教，严格执行垃圾分类处理。

案例

2023 中国环博会隆重举办 | 上实服务为集团展区提供展台服务



扫一扫，请看上实服务人说好 ESG 的故事

安全保障

公司以安全运营为底线，深入推进安全生产风险管理体系建设，做好风险预控，努力保障所管项目和谐以及人身财产安全，携手各利益相关方，提供安全、可靠、优质的物业管理服务。

*安全运行

*安全培训

*预案演练

安全运行

防为先干为本

公司构建了以安全理念体系、OHS 管理体系、应急管理体系、施工安全管理体系等为核心的安全生产管理体系，全员签订安全生产责任书，层层落实责任。按照“党政同责，一岗双责，齐抓共管，失职追责”以及“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”的原则，层层分解安全生产责任，落实全员安全生产责任制。通过树立 11 个安全生产标杆项目，逐步推进标准化、规范化的安全生产管理模式建设。

为切实加强公司安全生产工作，全面排查整治事故隐患和防范化解重大安全风险，有效防范各类生产安全事故，完成今冬明春安全隐患专项排查整治，组织召开了上实服务重大事故隐患专项排查整治 2023 行动动员大会，并下发了《上实服务重大事故隐患专项排查整治 2023 行动工作方案》，从重大事故隐患排查、切实落实全员安全生产责任制、强化危险作业安全管理措施、开展对外包外委等生产经营活动、事故应急救援演练活动等 5 个方面开展排查整治行动工作。

汇总各级排查出的事故隐患形成公司事故隐患台账，在公司 OA 上公示，每月隐患排查结果在安委办上予以通报。在安全生产检查、巡查过程中发现的部分落实安全生产管理工作不到位的典型项目进行了约谈，并将情况予以通报。

完善安全管理制度

为进一步提高公司安全制度文件规范性，完善安全制度体系建设，2023年，公司对《安全检查和事故隐患排查治理制度》《安全生产目标管理制度》等7个制度进行了修订，完善了《安全隐患检（自）查记录表》《三级安全教育卡填写方法》《安全生产“四库”建设管理规程》等表单和制度，梳理发布了非居物业的四大危险作业及二次装修5个流程以及相关安全告知书，编制了《安全生产管理工作指南》。

2023年公司加大了“四库”建设的推进力度，目前已经将一万三千多条危险源纳入危险源库管理；同时案例库已经收纳安全生产事故案例18例，便于组织开展案例学习；专家库中收纳各方面专家25位；创新库中收集与安全相关的创新成果30项。通过“四库”建设，逐步实现四库联动，不断提升安全管理的水平。

把好风险分级管控关

公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针和“以人为本”的科学发展观。公司工程管理部在项目开工前提前进行风险识别，并于每年年初以及项目进程变化及时更新，对相关风险源重点关注，提前预防风险。

首次在“信息化管理平台”上完成危险源辨识上报及审批，并根据公司经营情况进行及时变更。根据辨识结果，更新并予以公示了6份风控报告，使风险的防范和治理做到精准、有效。制定《重大事故隐患专项排查整治2023行动工作方案》，对100多个项目开展了安全检查，接受了上级公司领导带队检查以及消防双随机检查，检查中发现的隐患均进行了整改。针对隐患排查情况每季度形成分析报告，发现管理中重点和薄弱点，并及时改进。

定期收集公司意外事件情况，安全管理部及时跟踪意外事件的后续处理情况，并且每季度形成意外事件分析报告，通过对意外事件分析，分解落实管理责任，进一步找到管理缺陷，查漏补缺，举一反三夯实现场安全管理。

安全隐患整改：

2023年安全管理自检**3758**次，第三方检查**4**次，发现并整改安全隐患**3069**处，整改率**100%**

• 施工环节

（以上是参考排版格式，文字内容见下面）

安全隐患整改：

根据公司项目分级管控检查要求，安全管理部实检项目101个，完成率超过100%；其中A级项目应检查3个，实际检查9个；B级项目应检查8个，实际检查35个；C级项目应检查57个，实际检查57个。查出900项安全隐患，整改闭环900项，整改率100%。接受公司相关领导带队检查、上级公司领导带队检查70多次，消防双随机检查60多次，发现的安全隐患均已整改完成。

为了进一步归纳、提炼安全管理工作的具体要求，便于安全管理工作具体要求在项目的推进和落实，安全管理部编制了《安全生产管理工作指南》用于指导项目现场的安全生产管理工作，以提高本公司安全生产管理水平与服务质量，为提升社会公众对本公司的满意度打下扎

实基础。公司也以 81.3 分，通过了安全生产标准化二级复评。

加强成果运用，提升核心竞争力

在公司 9 月开展的 2023 年度“金点子”优秀成果劳动竞赛中推选了无锡城开国际商务中心物业管理处的“AI 多用途监控、检测、预警摄像头”以及新虹桥医技中心管理处的“新虹桥医技中心地库视觉盲区增加安全提醒装置”两项优秀“金点子”成果提请申报“上海实业发展股份有限公司 2023 年度安全生产优化创新成果”，并分别获得二、三等奖。

安全培训 (有系列安全培训照片，见培训文件夹)

加强教育培训，提高员工安全素养

为进一步夯实高处、电工、动火等危险作业领域安全工作，要求各在管项目组织学习相关国家、行业和企标文件中各类危险作业相关标准，严格执行特种作业审批制度，审查作业人员持证和证件有效期，督促作业人员正确佩戴和使用安全帽、安全带、登高用具、电工鞋等劳动防护用品，落实现场情况和施工要求进行安全交底，现场设置警示标识和监护人员，落实专人现场巡查和现场监护等管控措施。

通过微信工作群、企业 OA 平台等媒介定期开展安全宣传和教育培训，2 月初开展了安全警示教育案例分析培训，以事故为教训、以教训促警醒，全面检视事故整改落实，把吸取事故教训为目的，进一步加强员工规范登高作业及安全监管力度，强化员工安全防范意识；3 月中旬组织在管项目进行有限空间专题培训，压实“有限空间作业七不准”原则；4 月初开展了二次装修以及危险作业专题培训，提高员工对二次装修以及危险作业管控能力，降低物业管理中的安全风险，有效遏制各类安全事故的发生；5 月中旬开展了风险分级管控及隐患排查双重预防体系培训，夯实企业安全生产主体责任，提高员工在危险源识别和排除隐患能力；6 月初开展了应急预案编制、演练及三级教育卡专项培训，进一步完善突发事件应急响应体系，增强应急预案的科学性、针对性、实效性，有效展开应急预案演练工作；组织全体员工参加市应急管理局举办的学习重大事故隐患判定标准及相关案例的学习讲座活动，夯实各级对重大事故隐患判定标准的理解。

9 月底开展了《安全生产管理工作指南》和职业健康培训；10 月中旬开展了《安全生产管理工作指南》和地杰 F 火灾处置案例培训，并将相关案例“四不放过”台账纳入企业案例库；11 月中旬开展消防知识培训，加强公司各级消防管理工作。为夯实培训效果，公司在培训后通过测试卷的方式进行了培训效果的验证，同时将培训视频等相关材料放至 OA 便于员工反复观看学习。

预案演练

增加防范意识，提升应急处置能力

根据公司人员结构变化实时调整应急预案中的相关内容于 5 月完成四家公司的应急预案备案工作，应急预案在 OA 上挂网予以公示。为了提升应急预案编制和演练的能力，组织了专项的培训，邀请专家对应急预案编制和演练的要求进行了培训，同时还通过制作模板、专项指导等方法提高各项目的应急处置能力，完善应急管理体系。加强各项目应急队伍的建设，

聚焦自然灾害、事故灾难、公共卫生等事件，做好应急物资的保障工作。

邀请专家对应急预案编制和演练进行培训，通过制作模板、专项指导等方法提高各项目的应急处置能力，完善应急管理体系。加强各项目应急队伍的建设，聚焦自然灾害、事故灾难、公共卫生等事件，做好应急物资的保障工作。每季度形成意外事件分析报告，查漏补缺，举一反三实现现场安全管理。

案例（安全生产）

闻“风”而动 严阵以待 | 上实服务泉州分公司全力备战“杜苏芮”

面对接踵而至的台风，远在泉州的上实服务人“闻”风而动，严阵以待处在“杜苏芮”登陆中心附近的泉州项目管理处全员逆风而行、彻夜奋战、风雨里坚守、时刻守护，全力防御台风“杜苏芮”用心用情守护业主家园的安全与美好。



扫一扫，请看【[迎战台风“杜苏芮” | 上实服务人彻夜未眠](#)】

社会和谐

公司将和谐作为企业和员工始终追求的理想境界，坚持以人为本，共享发展；践行以客户为中心的发展思想，参与建设和谐社区，倾情回报社会，致力构建企业与社会长远和谐关系。

*促进社区和谐

*推进合作共赢

*促进员工发展

*促进社区和谐

随着体制机制不断健全、物业服务企业持续发挥精细化服务和专业化管理等多重优势、智慧平台建成显效，物业管理将更好、更有效地融入基层社会治理体系，推进党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理新格局加速形成。

聚力社会公益

上实服务始终秉持大爱精神，彰显国企的责任担当，积极投身公益活动，致力于共建美好社区，以行动反哺社会，持续为促进社会进步和谐贡献力量。党工团先后组织 11 号线上海赛车场站清明节期间服务保障、松江人文长江文化艺术交流周客流引导、进博会诸光路站疏导等五次重大活动志愿服务，派遣志愿者四百余人次，各支部发动的社区志愿者活动更是不胜枚举。

多次组织党员群众参加了淮海中路街道组织的交通督导、进博会人流引导服务等社会志愿活动。公司工会组织职工参加无偿献血，为社会奉献爱心。

案例：第六届进博会志愿服务

11 月 5 日—10 日，为在举世瞩目的第六届进博会召开期间配合上海地铁二运公司做好进博保障工作，上实服务集结了 48 名党团员志愿者，分批奔赴临近国家会展中心的重点车站——地铁 17 号线诸光路站，并增派业务骨干成立了诸光路站进博站务服务班组，为乘客提供专业、贴心的出行引导以及咨询服务，增加手语服务岗为听障人士提供帮助。在站务引导过程中，志愿者们用爱心、细心、责任心为乘客提供指引服务，用专业、热情与耐心护航进博，全力保障进博期间安全出行、文明服务等工作。在六天高强度的志愿服务期间，志愿者们用温馨的表情和热诚的服务，向来自世界各地的参展人员和观众传递美美与共的志愿温暖服务，向世界绽放中国微笑。



案例：清明节志愿服务

上实服务提前制定出一套完整的《清明客流组织预案》，组织 260 名党团员志愿者，从清明前两周开始，每个周末分批开展志愿服务，积极配合申通地铁 11 号线上海赛车场站做好清明节期间的服务保障工作。上实服务为志愿者统一配备了口袋书，包括站点平面图、周边墓园和公交车站信息，并推出了综合助老服务模式，为老年群体和残疾人士排忧解难。志愿者们连续五天早出晚归，及时耐心解答乘客问题，主动热心解决乘客需求，用心维持着轨道交通秩序，用情传递着文明出行理念。



案例：首届（安徽·芜湖）长江文化艺术交流周启幕活动

本次启幕活动，由安徽省文化和旅游厅、芜湖市人民政府联合主办。上实服务作为执行承办单位，参与策划了芜湖古城裸眼 3D 光影秀、活动主 KV 设计等工作，提出了诸多新颖别致的策展方案和后勤保障方案，得到了主办方的肯定和采纳。

芜湖城市公司两名员工入选活动会务组成员，带领公司的志愿者团队积极做好活动的各项后勤保障工作。志愿者们用热情、周到的服务沉浸式参与了整场活动，得到了领导、嘉宾的一致好评，再次擦亮了“上实服务”在芜湖的金字招牌和服务名片。



爱心助老

随着我国逐步进入老龄化社会，社区老人生活服务问题持续增加。公司积极探索养老服务模式，发动物业力量，投身社区服务中，通过专业化的服务为老人打造温馨、舒适的居住环境。

案例

上实服务主动承接了瑞南新苑为 70 岁以上老年人送餐问题，每天安排物业员工将助老餐送到每户老人家中，从根本上解决了小区老年人取餐用餐民生难题。在上海上海小区，上实服务每半年会为独居老人居住房屋进行安全用电检查，及时响应老人的服务要求，平时关注老人们的日常诉求，节假日上门进行拜访和慰问，给予独居老人关怀。



案例：保障特殊群体出行需求

上实服务轨交事业部从软硬件两方面入手，解决特殊群体的出行需求。为保障残障人士安全出行，上实服务地铁工作人员对他们从进站、换乘、出站进行全流程跟踪，保证乘客顺畅到达目的地；对车站站务员开展手语培训，方便与聋哑人的交流，满足他们的特殊需求；配备无障碍渡板，解决轮椅安全上地铁问题。



案例

弘扬传统文化，厚植家国情怀

泱泱中华，万古江河，中华文明从筚路蓝缕到灿烂辉煌的历程，化成我们的历史、审美和精神，造就了时代的气韵。上实服务除了为广大业主和租户提供有温度，有力度的品质服务外，还提供有传承价值、有时代价值的升维服务。通过举办和参与相关活动，弘扬传统文化，厚植家国情怀。

2023年10月19日，公司积极参与了由安徽省、芜湖市举办的“520”安徽文旅惠民消费季主题活动，并将芜湖铁画展活动引到公司在管上海项目——松江人文中心，让两地市民体验山水人文从“可观”到“可游”，从“看景”到“入景”。



扫一扫，请看【上实服务助力首届(安徽·芜湖)长江文化艺术交流周启幕活动】

供应商管理

供应链管理是企业稳健发展不可缺失的一环，公司始终将与利益相关方沟通视为一项常态化工作，秉承信任为基石的理念，在充分保障供应商利益的前提下，对供应商的合规性、环保性、质量管理等多方面提出要求和规范。制定《供方管理控制程序》等制度，完善监督制约机制，客观评价供应商的履约能力，强化供应商管理，打造优良供应商队伍，实现互利共赢。

案例：上实服务供应商管理制度

供应商准则和道德规范：

制定供应商准则和道德规范，明确要求供应商遵循商业道德、劳工权益等方面的标准，确保供应商具有良好的商业道德记录和社会责任表现。对于不符合要求的供应商，公司将不予合作或采取相应的纠正措施。

供应商评估体系：

建立供应商评估体系，对供应商在商业道德、劳工权益等方面的表现进行定期评估，并将评估结果可作为供应商分类管理、资源分配和合作关系发展的依据之一。

建立了透明的沟通机制：

不定期与供应商进行交流和培训，传达公司的道德、劳工要求，并确保供应商理解和遵守这些要求。同时，公司还将对供应商的执行情况进行不定期检查，发现问题及时进行处理和纠正。

激励和惩罚措施：

制定激励和惩罚措施，对遵循商业道德、劳工权益等方面表现优秀的供应商给予奖励或优先合作机会，对不符合要求的供应商采取警告、整改或终止合作等惩罚措施。

合作项目和共同目标：

与供应商建立共同的目标和合作项目，推动供应商在商业道德、劳工权益等方面的改进和创新。通过合作项目，加强与供应商的沟通和协作，实现共同发展和共赢。

持续改进和优化：

不定期审视和改进供应商管理体系，确保相关制度、措施与公司的发展战略和市场变化保持一致。通过持续优化和改进，提升供应商在商业道德、劳工权益等方面的整体表现，为公司创造更大的价值。

上实服务供应商管理举措

参与主体	协会名称
供应商 准入	规范筛选标准，从供应商的公司基本情况、行业资质、行业经验、管理水平、技术水平、服务能力等方面进行资质评估。
	通过供应商资料考察、实地考察等多种方式对供应商进行全面评估。
	与选定的供应商签订正式的采购合同，明确双方的权利和义务。
供应商 评价与考核	定期对供应商进行评估和审计，检查供应商的执行情况和质量管理体系。
	与供应商建立有效的沟通机制，及时解决合作中出现的风险问题。此外，公司还利用企查查对供应商的风险情况进行把控。
	对供应商进行动态管理。对于表现优秀的供应商，公司会给予更多的合作机会；对于表现不佳的供应商，公司会及时进行调整或更换。通过这种动态管理的方式，公司能够确保供应商始终保持较高的水平，从而保证供应商的优质性、稳定性。

责任供应链

公司持续推动供应商遵循商业道德并以负责任的方式开展业务，确保价值链伙伴在道德、安全、健康、劳工准则、环保等方面与公司理念要求吻合，积极寻求提升与供应商在产品质量和服务能力上的协同合作，以实现共同发展和持续进步。

案例：上实服务供应商 ESG 审查

供应链社会风险政策旨在确保上实服务在运营过程中考虑环境、社会因素，以实现可持续发展。

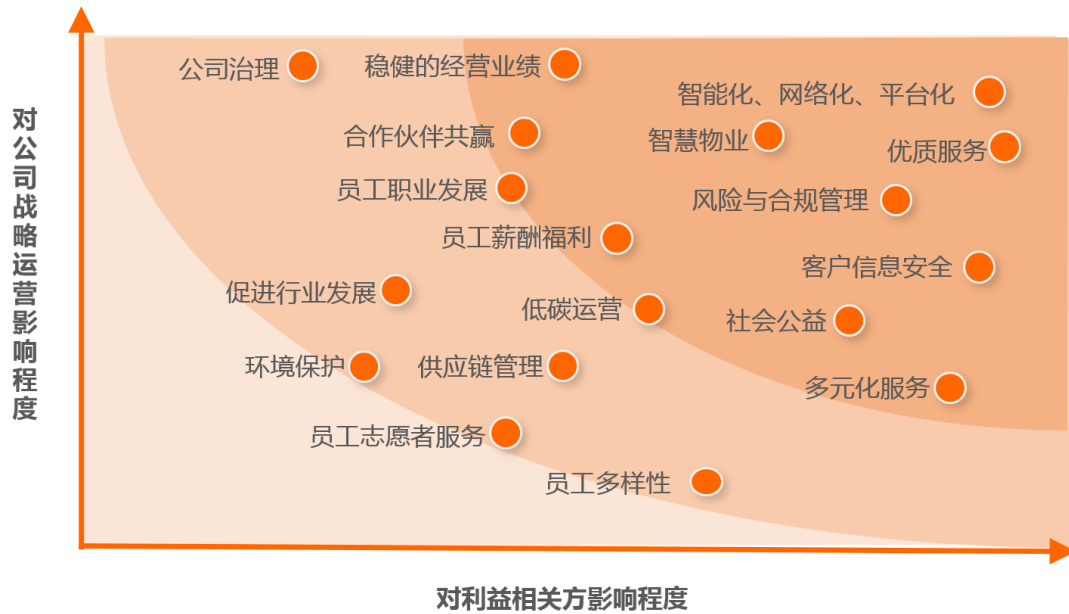
政策目标 | 上实服务致力于确保供应链的可持续发展，通过识别、评估和管理供应链中社会风险，降低对环境的影响，保障工人的权益，提高供应链的透明度和可持续性。

供应商责任 | 上实服务要求供应商遵循法律法规、国际条约和公司政策，确保工人的权益和供应链的可持续性。建议供应商应建立相应的管理体系，确保合规性和持续改进。

监管 | 上实服务不定期对供应商进行现场检查，确保供应商遵循公司政策，并核实供应商的社会风险控制措施。检查结果将向供应商提供反馈和建议，并要求供应商进行整改。

激励措施 | 上实服务对社会责任方面表现优秀的供应商给予更多合作机会。

持续改进 | 上实服务不定期审视社会风险政策，以确保其与公司的发展战略和市场变化保持一致。通过持续优化和改进，提升供应链的整体可持续性，为公司创造更大的价值。



利益相关方的关注与沟通渠道一览

利益相关方	利益相关方的关注	沟通渠道
股东	-公司业务是否持续稳健提升	-召开股东大会

	-公司治理能力折规范及完善	-年度/年中 BSC 考核
	-是否能有效防范风险及内控	-日常公司调研
		-邮件/电话沟通
客户	-服务渠道和服务项目创新	-网站、微信、APP 等 E 化渠道
	-是否可以提供便捷、周到的服务体验	-智慧物业平台搭建
	-是否提供具有社会效益的都市服务	-上实服务品牌推广活动
	-都市服务是否能让生活更加美好	-800-620-3434 (24 小时) 投诉服务热线
		-引入客户满意度调查
		-社区助老、学雷锋、家庭日等志愿服务
		-消防演习
		-各类定制的都市服务项目
员工	-健康积极的工作氛围，便捷高效的办公渠道	-年度表彰大会、工会职工代表大会
	-合适的薪酬福利和完善的保障计划	-申诉邮箱、申诉工作小组、廉政信访举报邮箱、举报电话
	-个人发展平台以及晋升空间	-员式成长互动平台
	-技能提升培训及简单方便的培训渠道	-云视频培训、管理处实训室
		-企业内外网、企业内刊、微信工作群、OA 邮箱
		-绩效管理沟通机制
社会与公众	-关心孤老和弱势群体，积极参与社会公益	-社区服务活动
	-运用互联网技术的革新助力减碳环保	-内外部志愿者组织
	-发挥党建联建和三位一体作用，促进环境和的可持续发展	-微信公众号、智慧物业平台等公共平台
		-跨界合作及各类资源利用
合作伙伴	-服务分包方队伍建设及能力提升	-合格供方管理平台
	-提升合作伙伴的经营效率，提高盈利水平	-物业、IT、医疗、房地产行业的合作，公开、透明、公正的集中采购

-建立长期、稳定的合作关系

-上实服务智慧服务平台、健康管理平台、招采服务平台、资产管理平台

供应商培训

为了提高供应商的 ESG 意识，推动供应商积极履行 ESG 责任，落实可持续发展战略，促进供应链的可持续发展，报告期内，上实服务携手供应商开展专项沟通会和供方约谈会。

促进员工发展

合规雇佣管理

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，制定并实施《招聘录用管理作业指引》《劳动合同管理办法》等制度，规范提升公司招聘录用工作、优化工作效率。公司重视保障员工权益，制定《员工招聘录用管理制度》，规定禁止雇用童工、禁止强迫劳动。公司招聘坚持公平、公正、公开原则，不因应聘者的性别、民族、宗教信仰不同而区别对待，保障每个员工的尊严和平等待遇，不容忍歧视和压迫。

积极带动就业

2023 年，公司通过扩大业务规模，新承接地铁综合服务项目，新增近 2000 个就业岗位。通过提供培训和职业发展机会，提升员工技能和知识、提高员工的生产力和效率、提高员工的满意度和忠诚度，进一步吸引更多的优秀人才，增强自身的竞争力。

赋能职业发展

员工是企业发展的基石，上实服务高度重视员工的能力提升。公司着力打造一支素质优秀、结构合理、体制健全的人才队伍，为企业高质量发展提供人才保证和支持。为了促进员工的职业技能提升和综合素质发展，公司制定并实施了《员工培训管理办法》，旨在通过组织多样化的培训活动，助力员工在各个层面实现全面的能力提升，进而实现个人价值与企业价值的共同提升和成长。尊重员工的差异化能力特点，为员工提供包括管理、技术、经营在内的多元晋升渠道。同时，公司还构建良性循环的人才梯队，促进员工与企业共同成长。

2023 年，上实服务还通过“育才+引才”，实现人力资源提质增效。功以才成，业由才广。为进一步引进高素质人才，加强人才梯队建设，公司制订了《上实服务管培生和工培生培养制度试行版》，通过轮岗、AB 角制及师带徒等形式，抓好高校毕业生的引进、教育、培养和年

轻管理人员的提升发展工作。为了让复合型人才队伍成为企业发展的主引擎，公司加大了员工培训体系创新，积极创建学习型、知识型企业。安排员工参与外部培训，如物业经理中级、弱电工程师、登高作业等专业的培训和考证，以此提高员工的工作绩效和个人素质。

公司通过组织开展 2023 年上实服务（工程）岗位技能竞赛、轨交事业部百日劳动竞赛、尚实餐饮烹饪技能比武竞赛等各种类型的劳动和技能竞赛，激发广大员工比学赶帮的劳动热情，助力企业高质量发展。

公司团委通过主题团日活动，树立青年员工“担大责、成大才”的意识，提升服务大局贡献度。团委按照人才强企战略，把青年人才开发作为工作重点，突出抓好青年人才培养、发掘和推荐工作，不断拓宽培养青年人才的渠道，让人才助力企业发展。

保障员工权益

薪酬福利

公司还注重员工权益保障，建立健全薪酬福利体系，构筑有特色的价值分配机制和中长期激励机制，贯彻“以岗定薪”的分配原则，制定《薪酬管理制度》及《绩效管理制度》，建立以绩效为导向，公平的薪酬分配体系，将薪酬与岗位责任、岗位贡献、市场价值和专业技能相联系，充分调动员工工作积极性和创造性。员工依法享有国家规定的法定节假日、病事假、婚假、丧假、年休假、生育假、陪产假等。

民主管理

公司积极贯彻共建共享发展理念，严格遵守《工会法》《劳动法》《集体合同条例》等法律法规，持续推进司务公开民主管理，深化协商民主制度建设。公司工会通过职代会、集体协商、集体合同等工会依法维护职工权益的基本平台和载体，保障好、维护好、发展好职工的合法权益，为公司发展献计献策。

公司工会每年召开职工代表大会审议关于员工购买保险、员工薪酬调整、疗休养活动等议题，开展合理化建议活动，保障员工权益。工会定期召开工会委员会和联合全委会，如遇紧急决策事项，立即召开线上主席会民主协商决定。

员工关怀

公司致力于为员工打造“快乐工作、幸福生活”的工作生活氛围，关注员工的身体和心理健康，注重员工工作与生活平衡。公司工会根据市总工会《基层经费支出管理实施办法》对员工生病、员工结婚生育期进行慰问，并开展元旦、春节、清明、五一等 7 个节假日慰问、高

温慰问、“看上海”“疗休养”活动，此外积极开展三八妇女节、职工运动会、运动会“随手拍”“感动人物”活动。

展望 2024

实干笃行，固本兴新

长风破浪，未来可期

2024 年在新时代、新征程、新格局背景下

上实服务在深耕 IFM、轨交、商写、公众和城市服务等赛道的同时

将积极探索城市服务，向城市服务商转向

力拓服务边界，将多元增值服务逐渐成为企业发展的“第二曲线”

推进信息化建设，让物业服务更智能

持续提升 ESG、能源管理水平，稳步推进绿色低碳转型发展

向新、向实、向未来

实现企业有质量、有品质的可持续性发展