

上海百联物业管理有限公司 2023 年社会责任报告

服务零距离 用心每平米

二〇二三年十二月

执行董事致辞

上海百联物业管理有限公司是国有企业，除了为企业创造利润惠及职工外，理所当然地具有履行社会责任的义务。这个社会责任，一方面是源于国有企业的固有特性，另一方面，是我们百联物业公司自我发展的需要。百联物业是经营服务型企业，是上海商业形象的窗口单位，履行社会责任，不仅为社会文明建设做出应有的贡献，而且也有助于提升企业的社会知名度、信任度和美誉度，进而为企业增强核心竞争力，扩大市场份额，创造利润空间。所以，我和百联物业的全体干部员工，都认识到企业尽社会责任，是我们应尽的义务，也是自我发展的动力，是一件利国、利民、利企的大好事，理当尽心尽职、尽力而为。

多年来，百联物业公司专注于成为一流、专业、领先的商业物业服务集成商的目标，坚持和弘扬上海市文明单位的牌誉，积极参与各级组织的社会公益活动，提升了在员工、经济与服务、诚信、社区和环保等领域的社会责任的内涵，取得了较好的成绩。在此，我衷心感谢百联集团、百联置业、服务商等上级组织和利益相关方的支持，感谢百联物业全体干部员工的积极参与，并郑重地承诺：百联物业管理有限公司 202 年度社会责任报告是真实的、有效的。



上海百联物业管理有限公司执行董事 陈宇伟

A handwritten signature in black ink, appearing to read '陈宇伟'.

2023 年 12 月

目 录

1.公司概况	7	页
1.1 企业性质	7	页
1.2 经营规模	7	页
1.3 企业文化	7	页
1.4 牌誉效应	8	页
1.5 组织结构	13	页
1.5.1 行政组织	13	页
1.5.2 党群组织	13	页
2.编制机构	14	页
3.员工责任	14	页
3.1 员工队伍	14	页
3.1.1 正式在编员工	14	页
3.1.2 派遣制等员工	15	页
3.1.3 特殊用工关系员工	15	页
3.2 员工录用	15	页
3.2.1 严格遵守国家政策法规	15	页
3.2.2 大力提高员工综合素质	16	页
3.2.2.1 广泛引进人才	16	页
3.2.2.2 加强校企合作	16	页
3.3 员工教育	16	页
3.3.1 学习工作化	16	页

3.3.2 工作学习化-----	17 页
3.3.3 培训系统化-----	17 页
3.3.3.1 对新招录员工-----	17 页
3.3.3.2 对中层管理人员-----	17 页
3.3.3.3 对后勤保障人员-----	17 页
3.3.3.4 对个性身份人员-----	18 页
3.3.4 体现长效化-----	18 页
3.3.4.1 摆上战略高度-----	18 页
3.3.4.2 形成教育基地-----	18 页
3.3.4.3 渗透基层一线-----	18 页
3.3.4.4 坚持典型示范-----	19 页
3.3.4.5 各方支持配合-----	20 页
4.权益保护 -----	20 页
4.1 构建和谐劳动关系-----	20 页
4.2 保障员工合法权益-----	21 页
4.3 坚持关怀一线员工-----	21 页
4.3.1 解除员工后顾之忧-----	21 页
4.3.2 丰富员工业余生活-----	22 页
5.安全保护 -----	24 页
5.1 安全责任形成体系-----	24 页
5.2 警钟长鸣常抓不懈-----	24 页
5.3 突出重点防患未然-----	25 页

5.4 一丝不苟现场管控-----	25 页
6.经济与服务责任-----	26 页
6.1 利润与经济效益-----	26 页
6.2 产品与服务-----	28 页
6.2.1 拥有雄厚的经营产品-----	28 页
6.2.2 拥有优秀的服务产品-----	29 页
6.3 对供应链伙伴的责任-----	30 页
6.3.1 形成规范高能的合作模式-----	30 页
6.3.2 坚持合作互利的法律保障-----	31 页
6.3.3 实施价格服务的良性互动-----	31 页
7.诚信责任-----	31 页
7.1 守法诚信-----	31 页
7.2 诚信经营与服务-----	32 页
7.2.1 严格诚信管理-----	32 页
7.2.2 开展诚信服务-----	33 页
7.2.3 坚持诚信承诺-----	33 页
7.2.4 注重诚信监督-----	34 页
7.3 社会诚信形象-----	35 页
8.社区责任-----	36 页
8.1 救灾与慈善捐助-----	36 页
8.2 志愿服务-----	36 页
9.环保责任-----	37 页

9.1 环境管理-----	37 页
9.2 低碳节能-----	37 页
9.2.1 办公管理降本增效-----	37 页
9.2.2 设备运行低碳节能-----	38 页
9.3 环保形象-----	38 页
10.报告预期和展望-----	39 页
10.1 报告的预期绩效-----	39 页
10.1.1 经济绩效-----	39 页
10.1.2 社会绩效-----	39 页
10.1.3 环境绩效-----	39 页
10.2 报告展望-----	39 页
10.2.1 实现员工的期望-----	39 页
10.2.2 实现供应链伙伴的期望-----	40 页
11.社会评价-----	41 页

编制说明

编制单位：上海百联物业管理有限公司

报告编制依据：全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》G4（2013 版）、国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS—CSR2.0）、上海市团体标准《企业社会责任 指南》（T31/01001-G001-2014）、上海市文明办《上海市文明单位社会责任报告指导手册（试行）》。

本报告内容和数据，参照公司 2023 年 12 月相关内容。

本报告第 11 次发布。

1.公司概况

1.1 企业性质

上海百联物业管理有限公司（简称“百联物业”）是百联集团旗下的大型国有物业管理企业，中国物业管理一级资质企业。公司注册资金 1000 万元。百联物业成立于 2004 年 11 月，是由原一百集团、华联集团、友谊集团、物资集团下属 11 家物业企业整合而成。

1.2 经营规模

百联物业以大型商业建筑物业服务为核心业务，现有物业管理项目 90 个，项目涵盖大型商业建筑物业、高新园区、商务楼宇等中高端业态。物业管理面积 522.05 万平方米，均为非住宅物业其中：商业物业 279.88 万平方米，办公楼物业 118.19 万平方米，其他物业 123.98 万平方米，商办物业管理面积占比为 76.25%，形成以商办物业管理为主业的多业态发展格局。

公司提供专业保安、保洁、绿化、设备管理，专业停车场管理、配套餐饮、招商策划、会务礼仪、场馆讲解，以及物业顾问等特色服务，致力于成为消费者与业主喜爱的商业物业服务品牌企业。

1.3 公司文化

百联物业倡导“荷叶文化”。以奉献、坚韧、清香、自远的“荷叶”，为企业的精神图腾，通过营造浓郁的文化氛围，建设职工的精神家园，以“服务零距离、用心每平米”为核心价值观。

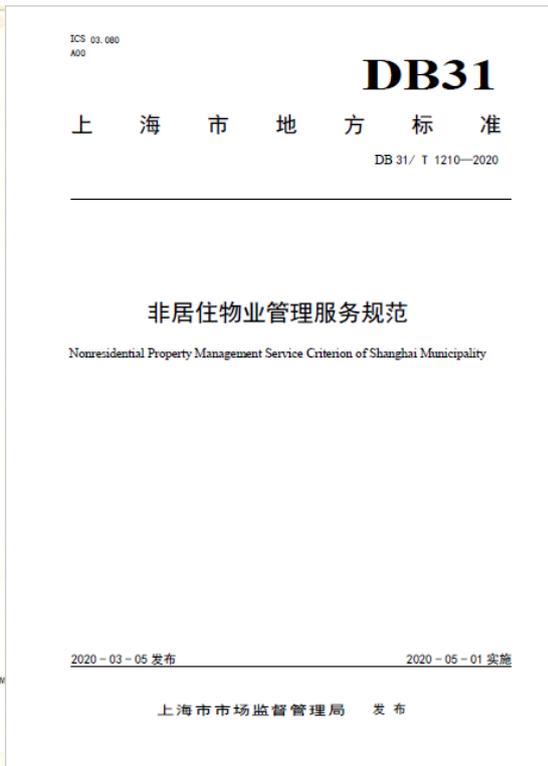
“公平和谐、彰显业绩”是公司文化的主要特征，“方方面面的安全，时时刻刻的温馨”是公司的服务理念，“理念+制度”是公司文化塑造的重要架构。浸润于文化馨香的百联物业，追求员工与企业的共同成长和进步，“上海一流、领先、有核心竞争力的商业物业服务品牌商”是公司全体干部员工的共同愿景。

1.4 牌誉效应

百联物业连续多年成为中国物业综合实力百强企业；为中国物业管理协会理事单位、上海物业管理行业协会副会长单位；上海非居物业管理标准起草单位、上海商业物业管理标准主编单位和 ISO9001、ISO14001、ISO45001 三体系贯标及安全生产二级企业。

百联物业先后获得全国市场质量信用 A 等用户满意企业、上海市文明单位、“上海名牌”企业、上海市物业管理行业首批诚信承诺 AAA 级企业、守合同、重信用 AAA 级企业。项目集体和个人获得全国工人先锋号、全国巾帼文明岗、上海市青年文明号、上海市劳动模范、上海市五一劳动奖章等荣誉计 400 余项。

旗下曾创建国家级物业管理示范项目 1 个，省市级优秀示范管理项目 11 个,全国五星级现场 1 个。



证书

上海百联物业管理有限公司

**2023年度上海市物业服务
综合百强企业**

有效期：壹年



证书

上海百联物业管理有限公司

**2023年度上海市物业服务综合能力星级测评
五星级企业**

有效期：壹年





1.5 组织结构

1.5.1 行政组织

公司党政班子成员 6 名，组织架构为：

行政组织架构图



1.5.2 党群组织



公司党委现有 107 名党员，下属有 6 个党支部，6 个分工会。

为了更好地联系员工，公司制定了《建立“企情民意气象站”的实施计划》；创办公司官方网站、微信公众号，定期编写《百联物业通讯》，设立企情民意信箱、邮箱，建立领导接待日，领

导随访，班子成员现场办公，党支部书记例会，不定期抽查等制度，及时体察民情、了解民意、解决民忧。各管理处建立机构设置、简报、情况反馈等基础台帐；为各管理处配置了电脑，确保“气象站”信息及时、畅通。公司“气象站”的“千里眼”、“顺风耳”就是我们的“特邀观察员”、“首席预报员”、“信息采集员”、“站点信息员”，他们把企业经营、管理和员工队伍动态的“晴雨表”，及时报告给公司“气象站”总部，使公司党政班子能真实了解职工的所思、所想、所急、所盼，第一时间体察员工冷暖；第一时间传达和宣传公司各时期中心任务；第一时间解决员工实际困难；第一时间有针对性开展对基层工作指导。

2.编制机构

百联物业社会责任报告领导小组(公司党政班子成员)→百联物业社会责任报告工作小组→组长:分管书记→副组长:有关职能部门经理→组员:相关工作人员。

3.员工责任

3.1 员工队伍

公司现有员工 511 人。由三部分人员组成：

在编人员：371 人，占比 72.60%；劳务派遣人员 51 人，占比 9.98%；特殊用工关系人员 89 人，占比 17.42%。

3.1.1 正式在编员工 371 人，占员工总数 72.60%。

年龄结构：30 周岁以下 36 人，占 9.70%；31-40 周岁 113 人，占 30.46%；41-50 周岁 142 人，占 38.27%；51-60 周岁 80 人，占 21.56%；平均年龄 43 岁。

学历构成：大学本科以上 89 人，大学专科 114 人，占在编员工 54.72%，中等学历及以下 168 人，占 45.28%。

技能职称：中高级职称 13 人，中高级技师 40 人，中高级工 150 人，占在编员工 54.71%。

3.1.2 派遣制等员工 51 人，占员工总数 9.98%。

劳务人员集中在设备岗位。

年龄结构：30 周岁以下 10 人，占 19.61%；31-40 周岁 24 人，占 47.06%；41-50 周岁 11 人，占 21.57%；51-60 周岁 6 人，占 11.76%；平均年龄 46 岁。

学历构成：大学本科及以上 3 人，占 5.88%；大学专科 10 人，占 19.61%；中等学历及以下 38 人，占 74.51%。

3.1.3 特殊用工关系员工 89 人，占 17.42%

主要是退休回聘,协保、下岗等人员。

3.2 员工录用

3.2.1 严格遵守国家政策法规

公司自觉禁止在招用、薪酬、福利、晋升等方面发生的性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视及使用童工、未成年人等现象。

公司正式在编员工的劳动合同签订率 100%。公司劳务派遣

人员与劳务公司签订劳动合同（劳务协议），签订率 100%。

3.2.2 大力提高员工的综合素质

公司高度重视员工队伍建设，按照企业发展需要，坚持按需配置、公开公平、择优录用的原则，加大社会人才的开发和引进，积极改善和提高员工的能力结构。

3.2.2.1 广泛引进人才

通过市场招聘，引进紧缺岗位的员工和管理人员 10 名，招收各类特殊用工人员、公益服务社人员 17 名。

3.2.2.2 加强校企合作

通过与上海市商学院、上海市商业学校、上海市信息技术学校、杨浦职业技术学校等大中专院校合作，进行大中专学生实习，为公司紧缺岗位培养后备人员。为基层安排了客服、设备近 10 人次的岗位实习。通过实习，录用了 3 名优秀实习生。为社会再就业和稳定做出了努力，也提高了员工队伍的综合素质。

3.3 员工教育

公司十分重视对员工的思想教育、安全教育和技能教育，以建设学习型组织为价值导向，形成多元化、规范化、制度化的员工教育体系。

3.3.1 学习工作化

在干部层面，把学习作为一种工作内容来实施。领导干部带头学习，中心组学习常年坚持，并理论联系实际，采用联组学习等方式，与基层一起解决热点难点问题。配合企业发展的需要，

组织干部开展专题学习和辅导。

3.3.2 工作学习化

在员工层面，把工作当作一个学习的过程，把班组作为员工学习的重要阵地。坚持晨会、班前会、班务会制度，十分注重对员工的思想道德教育、职业道德教育、企业形势与任务教育，引导员工树立正确的价值取向，弘扬爱岗敬业的奉献精神和破解难题的碰硬精神。

3.3.3 培训系统化

公司构建各层面人员的教育体系，完善了《员工教育培训管理规定》，培养和开发人力资源，满足员工的教育培训需求，鼓励员工立足本职，提升技能，丰富内涵，参加各类专业培训。每年初开展培训意见征询，进而制订教育培训计划，按照不同对象、不同岗位，按需培训，分类指导，区别对待，有针对性、全方位开展教育培训工作。

3.3.3.1 对新招录员工

严格执行先培训后上岗的制度，坚持开展岗前培训和业务知识培训。内容包括员工手册，劳动人事制度，三级安全教育，ISO质量管理体系和岗位作业标准等。

3.3.3.2 对中层管理人员

开展物业师资格培训，物业管理师职业资格培训，助理物业管理师职业资格培训、物业承接查验工作的培训。

3.3.3.3 对后勤保障人员

主要是设备、消防、保安人员，开展安全生产、物业礼仪培训、资质技能、继续教育等各类培训，考证人员累计 180 人次。尤其对从事高危和特种作业的人员，重点落实日常安全教育，增强从业人员安全意识和安全生产的责任感。

3.3.3.4 对个性身份人员

开展适合其岗位特点和身份特点的主题培训，使员工教育培训做到无死角、全覆盖。主要有管理人员的继续教育培训、贯标体系培训、信息化培训，青年大学生思想与技能培训，物业管理员、保洁员的技能培训，党支部书记的党务工作培训等，共计 502 人次。

3.3.4 体现长效化

公司之所以能形成全员教育、系统培训的格局，得益于员工教育具有坚实的机制保障。

3.3.4.1 摆上战略高度

公司高层把员工教育培训列入企业发展战略之中，并筹备组建培训部，在资金师资、资源整合等各方面得到落实。

3.3.4.2 形成教育基地

公司设立了以百联中环物业服务中心、第一八佰伴物业服务中心为主的技能实习培训基地，为公司输送设备技能岗位人才。

3.3.4.3 渗透基层一线

教育培训与实际工作相结合，利用晨训、例会和班组会及其他形式因地制宜地开展安全、技能、服务等教育培训。

3.3.4.4 坚持典型示范

2023 年百联物业以打造多业态标杆项目为抓手，通过硬件升级、模式创新与科技赋能形成可复制的服务经验，系统性推动全业态服务提质增效。在商办、奥莱、科研等业态中，既有百联集团大厦通过环境改造、国际金钥匙认证等举措树立高端服务标杆，也有青浦奥莱以网格化管理整合多部门资源、引入 AI 技术强化安全管理，中科院浦东研究院则通过清洁机器人应用与跨业态联动探索科技化服务路径。经验推广方面，服务标准与节能方案在多个项目落地，如百联南方购物中心对标行业优标优化服务流程，上海商务中心依托能耗监测实现节能降耗；同时推进工程维修集约化管理，人员精简 10%且维修成本下降 4.35%，自营业务创收能力显著提升。数字化与绿色化协同发力，能耗监测平台覆盖 7 个项目并助力福兴大厦空调节能 4.18%，品质管控与安全巡检系统实现管理闭环和隐患高效处置，形成“典型示范-标准输出-全域升级”的发展闭环，为物业行业提供可推广的降本增效与可持续发展实践方案。

3.3.4.5 各方支持配合

公司每年组织开展文明优质服务、劳动竞赛、服务标兵，质量信得过班组评选等活动，通过竞赛使一批业务技术为硬、服务管理优质的员工脱颖而出。抓好每年的特殊工种和安全生产的复训考证工作，全年参与特种操作培训、安全生产培训、复证培训

达 155 人次。

4.权益保护

4.1 构建和谐劳动关系

公司坚持职代会制度，其各项权能得到落实，涉及员工切身利益的重大事项都按程序讨论审议，依法签订《集体合同》、《女工合同》、《工资协商协议》。制定《市郊、市外工作人员津贴管理办法》、《员工加班调休管理规定》，企业内部劳动关系良好。

4.2 保障员工合法权益

按照法律法规登记社会保险，按时足额为员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、住房公积金等社会保险，依法履行代扣代缴义务。积极参加市总工会在职职工住院补充医疗互助保障计划，特种重病团体互助医疗保障计划、女职工的团体互助医疗特种保障计划，为员工投保门急诊保险、外来从业人员的商业保险等。为了保障员工的身心健康，制订《职工带薪年休假实施办法》。一年一次的职工体检，两年一次劳务派遣人员体检已经形成制度。

4.3 坚持关怀一线员工

4.3.1 解除员工后顾之忧

为每位员工办理工会服务卡，订阅《健康时报》。公司进一步完善了帮困基金管理、使用办法，确保员工在面临突发困难时

能第一时间感受到组织的温暖。公司工会和基层分工会坚持帮困慰问，对患有重病的员工及家属，分别到医院和家中探望，送上一份关爱，共计慰问 80 人次，发放慰问金 5 万余元。2023 年按照“区别情况、分类帮扶、因人施助”原则对困难职工进行精准帮扶，共计慰问员工 180 人次，发放帮困款 9 万余元。为一线管理处添置了电冰箱、微波炉、电扇、血压计、医药箱及常用药等物品，建立从业人员健康档案，坚持对从业人员每天测量血压的制度，对患有心血管疾病的员工做到重点跟踪，受到了一线员工的极大欢迎。



2023 年百联物业继续组织开展职工全员年度健康体检，针对职工阳康后普遍存在的亚健康状态，增加心肌酶谱检测等男职工 32 项、女职工 33 体检内容以及“亚健康分析”专项，为职工群

众及时提供监测健康状态的晴雨表。2023年10月工会“健康小屋”在合肥路301号公司总部二楼正式落成启用，载着近400名物业基层职工驶向从年度健康体检到日常健康守护“一票通达”的新跑道。



俗语说：人心齐、泰山移。员工的凝聚力关系到整个企业的健康发展，公司成员来自五湖四海，外来务工人员占多数，公司对外来务工群体做到“五个一样”：人格上一样尊重、工作上一样信任、业务上一样培训、生活上一样关心、荣誉上一样享受。

4.3.2 丰富员工业余生活

为了响应上海市政府关于春节期间减少人员流动，倡导就地过年的号召，让留沪员工度过一个欢乐、充实、热闹的春节假期，公司工会精心组织留沪员工观看农历癸卯兔年新春档大片——悬疑谍战电影《无名》。



2023年“三八”妇女节之际，为丰富女职工文化生活，培育女性美丽气质，百联物业工会组织开展女职工调香沙龙活动。



5.安全保护

5.1 安全责任形成体系安全达标

公司高度重视安全保护对于保障企业发展和员工切身利益的重大作用，根据国家相关法律法规修订完善了《安全责任制》、《安全教育制度》、《安全检查制度》、《安全事故处理制度》及《消防安全管理制度》等，使安全保护工作从制度上得到了保障。每年初，公司安全生产委员会与各部门（子公司）、



管理处负责人签订了《安全生产工作目标责任书》，把安全生产职责纳入到责任人全年业绩考评的范围，形成一级抓一级，层层抓落实的安全保护的责任体系。

5.2 警钟长鸣常抓不懈

坚持“预防为主，防治结合”的原则，根据不同的时间节点和各阶段安全工作的重点，采取自查自纠、对口检查、公司督查、夜间巡查等形式，抓重点区域、重点部位、重点环节、重点岗位，积极开展安全生产检查并成立安全保障部，严抓安全管理工作。着重检查安全责任与制度落实情况，安全保障与服务情况，基础台帐与宣传教育情况，应急预案演练及了解掌握情况，开展应急预案演练，提升应急能力。公司各管理处基本做到每月不少于一次组织从业人员安全生产教育，至年底累计进行安全生产宣传教

育 260 次，参加人数 6000 余人次。根据自身特点开展应急演练，增强应急处置能力。根据年初制定的“应急预案演练计划”等安排，开展专项防爆应急预案演练。组织各项目开展以火灾应急处置、电梯困人、防汛防台为重点科目的应急演练活动，进一步增强了员工的应急处置能力。

台风集中的第三季度，安全保障部根据台风实时路径通过微信工作群及时发布落实防台工作要求，并结合 8 月安全生产例会关于防台防汛工作的相关要求，督促各项目根据今年严峻的防台防汛工作形势，落实防台防汛责任制，将责任落实到每人、每个点。2023 年自查中共计发现防台防汛一般隐患 56 项，均已完成整改。通过一系列检查和隐患整改，推进了现场安全管理，把安全检查作为提升物业安全保障水准的载体。

5.3 突出重点防患未然

各管理处通过学习园地、网络平台等方式，围绕“防风险、除隐患、遏事故”活动主题，学习安全生产知识，增强安全意识，同时上报了应急预案演练方案，演练科目有防台防汛、消防疏散、意外停电处置等 23 个科目，参与人数达 1760 余人次，并在“安全生产月”内组织实施完成。全年组织全体在编在岗员工参与线上线下安全培训 1000 余人次。

5.4 一丝不苟现场管控



全面管控施工现场的安全运作，严格管控施工现场违章违规作业，召开施工现场安全协调会，进行现场跟踪检查。公司相关职能部门和管理处严肃认真查处施工项目中各类违章违规行为，对于施工现场管理混乱、问题突出、隐患严重的，坚决责令其停工整改，消除事故隐患。2023 年来，召开施工安全协调会 30 次，突击检查 12 次，查出安全隐患 34 条，整改 34 条，整改率 100%。

6. 经济与服务责任

6.1 利润与经济效益

公司经营状况总体向好，发展趋势稳中有升，公司主动适应经济发展的新常态，更加注重收入结构的调整，更加注重盈利质量的提升，牢牢抓住发展这条主线，大力拓展物业管理项目、积极增加延伸服务收入，不断调整优化业务结构，提升运营管理效率，合理控制成本费

用支出，确保完成上级公司下达的全年预算指标，也使公司的收入和利润规模逐年有所上升。

2023 年度实现营业收入 3.75 亿元，完成年度预算 4.08 亿元的 91.91%，比 2022 年营业收入 3.87 亿元减少了 9.37%。

2023 年度实现利润总额 1050 万元，完成年度预算 1025 万元的 102.44%，比 2022 年利润总额 1017 万元增加了 3.24%。

2023 年度营业收入出现持续下降，主要原因为支持集团内上游企业降本增效工作及物业管理模式转型，项目合同标的大幅下降并退出部分项目管理。

上缴税金及利润情况：

2023 年实际上缴各项税金 1448 万元，2021 年实际上缴各项税金 1099 万元。

2023 年实际上缴投资方利润 865 万元，2022 年实际上缴投资方利润 799 万元，受疫情影响投资方回报有所下降。

6.2 产品与服务

6.2.1 拥有雄厚的经营产品

2009 年，公司领衔制定的上海市《商业物业管理服务规范》，填补了国内商业物业管理企业标准与规范的空白，成为中国第一部商业物业管理的标准。

百联物业走在全国商业物业行业的前列，坚定不移地实施品牌经营战略，不断提高商业物业产品的档次。以大型商业建筑物

业为主营业态，依托百联集团商业核心业态发展的资源优势，形成一批专业化、高端化的商业物业的服务品牌。目前主要项目涵盖市内外大型商业建筑、中高档商务楼宇、新兴高新园区、时尚生活区域等项目。

2023 年百联物业积极响应上级公司内部存量物业管理业务集约举措，先后承接了河岸商业、百联房产、金钢房产等多个地块的存量物业管理业务；同时继续与百联资控保持良好合作，拓展百空间·湖丝栈项目；紧跟百联置业长租公寓产品线发展步伐，于年底承接和光寓（辽源西路店）物业管理业务；百联保安进一步挖掘内部市场客户资源，一举拓展吉买盛 6 家门店保安服务单项业务。全年内部市场共增加管理面积 15.08 万平方米。

近几年通过良好的服务口碑，积累了如中科院、建工集团、申通集团等一批外部市场优质客户，并持续紧跟客户发展脚步协同发展，23 年中拓展了中科院宿舍楼、民星路人才公寓、七建基地生活区、隆昌路隧道 4 个项目，并于年末中标轨交 6、14 号线保洁服务标段。全年累计拓展外部市场项目 6 个，增加管理面积 21.41 万平方米；但随着外部市场竞争持续加剧，项目得失具在一息，全年退出外部市场项目 7 个，减少管理面积 11.16 万平方米；2023 年外部市场净增管理面积 10.25 万平方米。公司管理的非居物业比重从成立初的 30%，发展到至今 100%，凸现百联物业公司商业物业经营的品牌特色。



6.2.2 拥有优秀的服务产品

公司依托百联集团商业主营业态发展的资源优势，凭借自身拥有的雄厚的中高端市场项目，坚持“服务零距离、用心每平米”的核心价值观，倡导“方方面面的安全、时时刻刻的温馨”的服务理念，推行“安全管理、温馨服务，技术创新、质量提升，追求顾客完全满意”的质量方针，打造成了配套的、富有商业物业管理特色的服务产品，在行业中处于领先地位，在社会上拥有良好的知名度、信誉度和美誉度。

公司具备对先进设施专业应用服务的实力，汇聚了众多大型复杂的国内外高端设施设备的管理与服务。如世博会场馆江水源和地源热泵系统，就是一项新型建筑空调的高端节能技术；承办极富诗意的沪上最大型、最先进的，世博源滨江音乐、霓虹、激

光、火焰、环形喷泉、水幕电影等现代高科技设施的运行和服务，成为百联物业先进管理实力和优秀服务品牌的精彩亮相。

公司拥有为客户提供温馨而优质服务的能力。以上海市劳动模范 2 人，中国物业服务企业资深经理人 2 人，全国物业管理师 32 人，上海物业管理招投标专家 2 人，行业专家 2 人，职业经理人 102 人，首席技师工作室 30 人为核心的专家团队，发挥自身专业服务的优势,通过输出品牌文化、输出管理经验、输出优秀管理人员等方法，不仅为客户提供温馨优质的现场服务，而且为客户方物业提供预算编制、现场管理、节能降耗、人员配备、招商策划等全程式和专项式的物业顾问咨询服务。并成功地体现在大型商业建筑物业、公众物业、高新园区、商务楼宇等中高端业态的软硬件配套服务和管理之中，奠定了百联物业在市场竞争中的核心地位。

6.3 对供应链伙伴的责任

公司致力于建设一流、领先、有核心竞争力的商业物业管理服务商的共同愿景，把对客户的服务和合作看作是不可分割的一部分。在管理中融入服务，在服务中创造效益，在效益中合作共赢，与供应链伙伴建立了和谐共进的良好关系。

6.3.1 形成规范高效的合作模式

公司制定《合格供应商管理办法》，《评选供应商准入管理细则》，建立合格供方名录档案。通过优化管控机制和标准流程规范，实施供应商差异化管理，形成规范、专业、高效的合作管

理模式。公司加强集约采购管理，优化了供应商结构，通过招投标、答辩评分，开展选择规范合格供应商录入活动，目前合格供应商包括保安 12 家、保洁 14 家、客服 4 家和设备服务 4 家。

6.3.2 坚持合作互利的法律保障

为确保合作方和公司双方的合法权益，开展“制度梳理、流程再造”工作，对合同审批流程及审批表作了修改，完善了有关合同借阅手续制度；进行合同资质专项审核，强调履约能力的审核。2023 年间，公司物业管理、工程维修、采购等 9 大类合同，年合同数量近 1200 份，合同履约率 100%，合同执行情况良好。



6.3.3 实施价格服务的良性互动

公司坚持服务体现价值的经营理念，推进物业服务价格市场化，增强与市场的对接力度，对合作伙伴坚持“质价相符”的物业服务价值标准。以每年政府公布的人力成本增幅为主要依据，建立百联集团内部商业楼盘物业价格联动协商的常态机制，推进服务与价格的良性互动，使每年约 1500 多万人工成本问题得到有效解决。

7.诚信责任

7.1 守法诚信

公司自觉遵守国家法律、法规和政策，严格按经营范围开展各项经营活动。秉承“诚信为本”的精神，坚持合法经营，坚守诚信原则，恪守职业道德，依法规范纳税，严格质量管理，向业主提供优质服务。认真履行物业管理行业9项诚信承诺，坚持不懈地开展诚信承诺活动，160名从业人员职业资质，荣获行业“AAA诚信承诺企业”最高荣誉。



7.2 诚信经营与服务

7.2.1 严格诚信管理

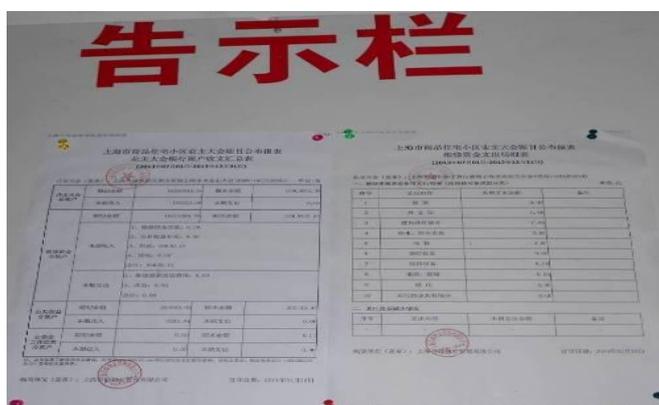
公司严格按照《住宅专项维修资金管理办法》、《上海市商品住宅维修基金管理办法》等有关法律法规规定，进行物业管理

和诚信服务。对物业项目招投标，决不超越资质等级承接物业；承接物业时依法查验物业并接受资料；物业服务合同终止时，依法移交物业管理用房和相关资料，认真做好交接工作。

公司十分重视品牌效应，严格内部的管理质量和服务质量建设，编制公司《质量专刊》，及时分享行业动态、质量要闻。坚持开展质量年活动，重点建设“质量信得过班组”，夯实基础、提升服务、选树标杆、打造品质，建立服务长效机制。

7.2.2 开展诚信服务

在对客户的服务中，对成立业委会并开通维修资金账户的管理处，全部按规定分别单独立账，按幢立帐、按户核算；对利用住宅共用部分所得的收入，一律纳入维修资金账户，并专项用于共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造。受业主委员会或者业主大会委托的物业管理项目，每半年公布一次专项维修资金的收支情况，并张贴于醒目之处，接受业主监督。



7.2.3 坚持诚信承诺

公司在各管理处、各办公室醒目悬挂《诚信承诺》的荣誉牌，公示 9 项诚信承诺的内容。公开报修电话、监督电话，办事制度、办事纪律。办公场所整洁、有序，所有员工态度和蔼、仪表整洁、挂牌上岗。各管理处坚持 365 天有维修服务，24 小时受理报修，电梯关人半小时到现场，急修项目 2 小时到现场，商场办公楼 15 分钟到现场；一般修理 3 天内修复，商场办公楼 1 天内修复。做到小修及时率达到 100%，维修合格率及满意率 100%，所有报修回访率 100%。并严格按照物价局核定或合同约定收费，收费项目和标准公开上墙。



7.2.4 注重诚信监督

公司注重内部的诚信监督，坚持每年的体系内审和平时督导相结合。建立质量督导内审员队伍，建立相关的管理制度、开展业务培训。建立了以“飞行者”命名的督导 QQ 群，及时布置工

作要求、分享督导心得和管理成效。以《服务检查标准及评分细则》为依据，以明查和暗访为主要督查方式，通过管理处自评、公司季评、督导飞行检查、以及领导暗访，内部审核等多种形式提高诚信服务的质量。公司的品质保障部设有接待投诉职能，在各管理处设置专门的接待投诉流程和处理期限，做到有效投诉处理率和回访率 100%。

7.3 社会诚信形象

公司坚持守法诚信，严格诚信管理、开展诚信服务、坚持诚信承诺、注重诚信监督，尽到了对客户、对社区、对社会的诚信责任，取得了显著的成效。

公司建立诚信责任的长效机制，坚持主动征求意见、经常征求意见、定期征求意见。从每年一次的《顾客满意率调查表》，每年两次的《意见征询表》，以及由第三方进行的满意度调查的结果来看，百联物业的服务质量不断提高，2023 年公司第三方满意度 92.24，高于行业先进值，诚信形象牢固树立，公司的知名度、信任度、美誉度得到客户和社会的普遍的确认为。

如百联又一城管理处工程部利用一技之长，坚持每月无偿为周边居民维修家电，解决居民区家用电器上经常会遇见的一些疑难杂症和小问题。



8. 社区责任

8.1 救灾与慈善捐助

公司积极参与社会公益活动，广大干部员工踊跃参加，公司内部奉献爱心蔚然成风。每年的“一日捐”活动，在商业物业员工收入普遍较低的情况下，都是爱心涌动，在公司工会组织下积极开展各项公益扶贫活动。响应习近平总书记关于精准扶贫、精准脱贫的指示精神，踊跃参加中国物业管理协会“社区的力量消费扶贫攻坚战专项公益行动”之“藏区青苗牵手计划”，通过以购代捐的形式，藏区销通过青稞种植基地认领的方式，助力藏区脱贫、牵手孩童成长。定点采购集团结对扶贫贫困地区云南永仁县原产地水果作为国庆、中秋佳节慰问品发放给在职员工。公司每年向注册地杨浦区慈善基金会捐款壹万元，向杨浦区延吉街道捐款贰千元，资助两名困难家庭学生。

8.2 志愿服务

公司积极参与社区建设，在内部员工富余、岗位充沛的情况下，为社会吸纳各类就业困难人员 40 余人，为建设文明社区作出了贡献。组织团员青年在公共场所维护交通秩序，当好城市文明志愿者，每逢 3 月 5 日，公司团委组织团员青年积极参与学雷锋活动。还以文明共建等方式，将志愿服务活动向部队延伸。第四支部四行天地项目与静安区北站街道进行文明共建，建立了楼宇立体服务站，有健康服务、图书借阅等服务。

9.环保责任

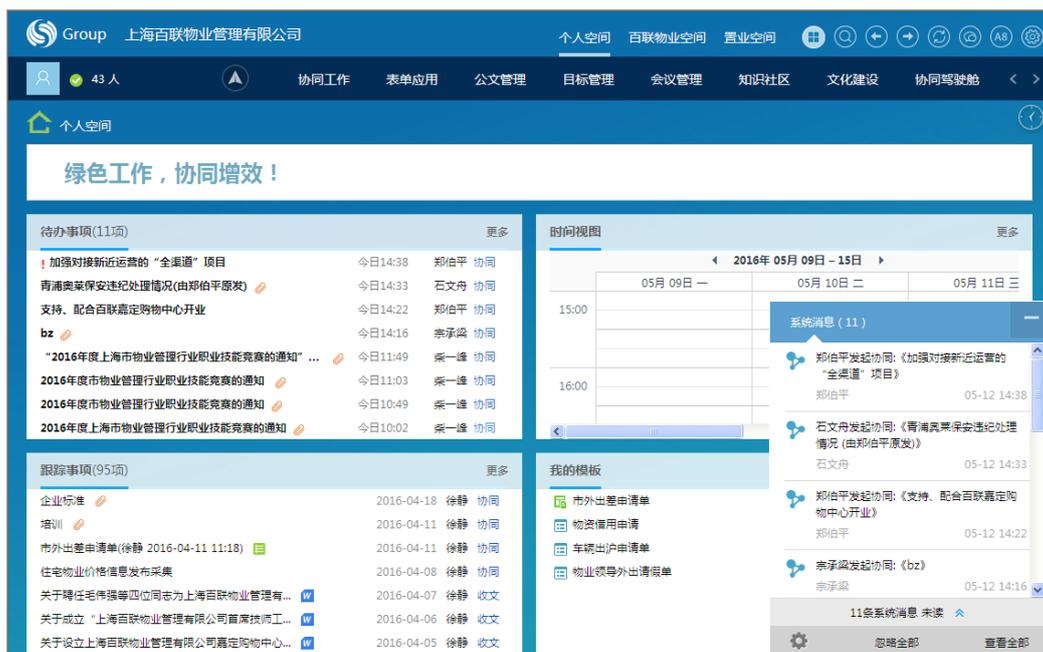
9.1 环境管理

公司以科学发展观为指导，在追求企业建设成为一流、领先、有核心竞争力的商业物业管理服务商的进程中，推行“节能降耗，预防污染，建设现代文明环境，倡导绿色商业物业，建设资源节约型企业”的环境方针，主动承担环境保护的社会责任，努力营造良好的生产生活环境。

公司坚持商业物业服务的高标准，在成为上海商业物业管理行业标准主编单位，并通过 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 三体系贯标之后，又持续制定了高标准的环境管理的责任制度，形成建设现代文明环境的长期效应。

9.2 低碳节能

9.2.1 办公管理降本增效



公司将控制办公费用纳入企业整体的发展计划。现已全面启动信息化进程，先后启用了内部通讯软件（RTX）、办公协同软件（OA）、企业邮箱、业务信息化平台，畅通了企业员工对内、对外沟通渠道。实行网上审批制度，减少纸质文件印量、台账记录，减少纸张、油墨等的消耗，同时减短了各项审批时间，提高了工作效率。

9.2.2 设备运行低碳节能

公司重点抓住直接面向客户服务的各个管理处，抓住设备运行的关键环节，制定了《能资源使用管理办法》、《物业设施设备节能管理办法》等专项制度，并投入必要的环保成本，产生了百联物业环保责任的显著成效。

9.3 环保形象

公司坚持“从我做起，从小事做起，节能降费”绿色环保理念，实施“绿色整洁、诚信为本、服务至上、持续改进”的环保质量管理方针，坚决实现环境质量管理的各项指标。员工的知晓率和参与率达到 100%，在社会上和行业里树立了良好的环保形象。

10.报告预期和展望

10.1 报告预期绩效

10.1.1 经济绩效

至 2023 年，公司营业收入将完成或超额完成 4.05 亿，利润总额将完成或超额完成 726 万元，拓展物业服务面积净增 12 万平方米。

10.1.2 社会绩效

坚定实施企业品牌战略，专注于建设一流、领先、有核心竞争力的商业物业管理服务商，至 2024 年，百联物业完成转型，保持中国商业物业五百强企业地位。

10.1.3 环境绩效

开展节能降耗、技术革新，为业主或公司降低能耗成本、维修成本，产生经济效益，并形成商业物业大型设施设备管理的基本运行参数体系。

10.2 报告展望

10.2.1 实现员工的期望

坚持“内部培养、市场引进”和“项目管理成才、专业技术成才”并重的原则，3年内，实现员工成才的期望：

1、公司中级管理人员五年内执证上岗 95%以上。其中 50 岁以下应当具备物业管理师资格，50 岁以上必须具备助理物业管理师资格。

2、公司拥有物业管理师资格的人员不少于 50 人，专业技术人员比例明显上升，尤其重视中、高级专业人员的培养。

3、按岗位要求，普及管理岗位员工的持证上岗率不低于 95%。

10.2.2 实现供应链伙伴的期望

通过“管、作”分离方式，完成管理方式的转变，在“共赢”的前提下，谋求市场竞争中的多种合作手段，做好服务集成商。其核心是建立具有较强专业能力的各类供应商队伍，并形成规范的管理机制，专注于服务标准的执行和质量的提升。

11. 社会评价

百联物业获得荣誉列表

序号	获奖年份	奖项和资质名称	授誉单位
1	2005	《商业物业企业标准化管理首创实践》获上海市企业管理现代化创新成果二等奖	上海市企业管理现代化创新成果评审委员会
2	2006	青浦工业园区获“上海市物业管理优秀工业区”	上海市物业管理行业协会
3	2006	符春荣获“优秀小区经理”	
4	2007	奥特莱斯品牌直销广场获“上海市物业管理优秀园区”	
5	2007	公司获“上海市物业管理行业协会 2006 年度优秀会员单位”	
6	2007	公司获“品牌企业”	上海市中小企业品牌推进委员会
7	2007	公司获“劳动关系和谐企业”	杨浦区劳动和社会保障局、杨浦区总工会
8	2007	公司获“全国优质服务月先进单位”	中国质量协会用户委员会
9	2008	邱璐获“优秀项目经理”	上海市物业管理行业协会
10	2008	刘永兴获“优秀服务能手”	
11	2008	公司获“中国长三角知名品牌企业”	中国长三角优秀品牌建设推建委员会
12	2008	西郊购物中心获“全国物业管理示范大厦”	建设部
13	2008	市场发展部、青浦奥特莱斯广场获“工人先锋号”	上海市总工会
14	2009	公司获“迎世博贡献奖·优质服务贡献奖”	上海市精神文明建设委员会
15	2009	公司牵头撰写上海物业地方标准《商业物业管理规范》发布	上海市质量技术监督局
16	2009	公司获“上海市实施卓越绩效管理先进企业”	上海市质量协会
17	2010	城市最佳实践区获“全国现场管理星级评价五星级现场”	中国质量协会
18	2010	又一城购物中心获“上海市物业管理优秀大厦”	上海市物业管理行业协会
19	2010	公司获“上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 级企业”	
20	2010	又一城购物中心、青浦工业园区获“上海市现场管理星级评价四星级现场”	
21	2010	公司获“上海市世博工作优秀集体”	上海市委，上海市人民政府
22	2010	公司团总支获“青年文明号”	上海市共青团委
23	2010	城市最佳实践区项目获“工人先锋号”	上海市总工会
24	2010	城市最佳实践区客服部获“上海市巾帼文明岗”	上海市妇女联合会、上海市巾帼建

			功领导小组
25	2010	公司获“世博服务品牌奖”	上海职工迎世博窗口服务行业立功竞赛活动组织委员会办公室
26	2010	城市最佳实践区客服部获“上海市世博先进集体”	上海市总工会
27	2010	徐伟平获“上海市劳动模范”	上海市总工会
28	2011	公司获“中国百强企业”	中国物业管理协会
29	2011	董咸慧等4位同志获“资深企业经理人”	
30	2012	公司获“A类财务会计信用单位”	上海市杨浦区财政局
31	2012	公司获“A类纳税信用单位”	上海市国家税务局、上海市地方税务局
32	2012	公司获“合同信用AAA级企业”	上海市合同信用促进会
33	2012	南方购物中心管理处保安A班获“全国质量信得过班组”	中国质量协会
34	2012	徐静获“上海市质量管理优秀推进者”	上海市质量协会
35	2013	百联保安队获“上海市陆家嘴社区促进就业工作先进单位”	上海浦东新区陆家嘴街道办事处
36	2013	世博源服务中心江水源班组获“全国信得过班组”	中国质量协会
37	2013	公司获“上海市实施用户满意工程先进单位(物业管理服务)”	上海市质协用户评价中心
38	2013	公司获“上海市物业管理行业诚信承诺AAA级企业”	上海市物业管理行业协会
39	2014	公司获“安全生产标准化二级企业”	上海市安全生产协会
40	2015	公司获“上海市物业管理行业协会成立20周年杰出人物奖”	上海市物业管理行业协会
41	2014	友谊商城项目获“上海市优秀大厦”	上海市物业管理行业协会
42	2014	当代艺术博物馆获“上海市优秀大厦”	上海市物业管理行业协会
43	2014	中国科学院上海高等研究院项目获“上海市优秀大厦”	上海市物业管理行业协会
44	2014	邱榕获“上海市十佳项目经理”	上海市物业管理行业协会
45	2014	上海四行抗战纪念馆获“青年文明号(2013-2014)”	工青团上海市委员会 上海市住房和城乡建设局
46	2014	公司获“上海市用户满意企业”	上海市质量协会
47	2014	中科院上海浦东科技园物业服务中心客服班获“全国质量信得过班组”	中国质量协会
48	2015	无锡奥特莱斯获“无锡市示范大厦”	无锡市住房和城乡建设局
49	2015	公司获“全国商业物业管理服务用户满意”	中国质量协会
50	2015	公司获“上海名牌”	上海市名牌推荐委员会

51	2015	赵蔺廉获“上海市劳模（2010-2014）”	上海市人民政府
52	2015	公司党委获“优秀党组织”	上海市物业管理行业党建工作指导委员会
53	2015	中环购物广场物业管理处配电班获“全国质量信得过班组”	中国质量协会
54	2016	内外联大厦大堂保安 A 班获“上海市质量信得过班组”	上海市质量协会
55	2016	公司获“全国用户满意企业”	中国质量协会
56	2016	四行天地项目获“上海市优秀示范项目”	上海市物业管理行业协会
57	2016	世博源项目获“建设先锋示范窗口”	上海市物业管理行业协会党建工作指导委员会
58	2016	公司获“中国物业服务百强企业”	中国物业管理协会
59	2017	四行抗战纪念馆客服班组获 2015-2016 年度上海市“青年文明号”荣誉称号	共青团上海市委员会
60	2017	中科院物业服务中心获“工人先锋号”荣誉称号	上海市总工会
61	2017	一百杉杉大厦工会小组获“上海市模范职工小家”	
62	2017	公司党委获“2017 年度上海市物业管理协会先进基层党组织”	上海市物业管理行业党建工作指导委员会
63	2017	公司获“2017 年度上海市物业管理行业优秀企业内刊铜奖”	上海市物业管理行业协会
64	2017	四行抗战纪念馆客服班组获“2017 年全国质量信得过班组”荣誉称号	中国质量协会、中华全国总工会、中华全国妇女联合会、中国科学技术协会
65	2018	上海市物业管理行业 2018 年度先进基层党组织	上海市物业管理行业党建工作指导委员会
66	2018	2018 年上海物业服务综合能力五星企业	上海市物业管理行业协会
67	2018	2018 年度上海市物业服务综合百强企业	上海市物业管理行业协会
68	2018	2018 年物业服务企业综合实力测评 TOP100	中国物业管理协会、上海易居房地产研究院中国房地产测评中心
69	2018	2018 年《上海物业管理》杂志优秀协办单位	上海市物业管理行业协会
70	2018	2018 年度上海市物业管理行业企业人才培养工作先进单位	上海市物业管理行业协会
71	2019	上海市物业管理行业 2019 年度先进基层党组织	上海市物业管理行业党建工作指导委员会
72	2019	2019 物业服务企业综合实力 500 强企业	中国物业管理协会
73	2019	上海市物业管理协会 25 周年系列表彰“最佳守护奖”	上海市物业管理行业协会
74	2019	上海市第三届最美物业人“最美物业人标兵”	上海市物业管理行业协会
75	2019	2019 年上海市物业服务综合百强企业	上海市物业管理行业协会
76	2019	上海市物业管理行业诚信承诺企业 AAA	上海市物业管理行业协会

77	2020	上海市物业管理行业协会 2019 年度公益扶贫贡献奖	上海市物业管理行业协会
78	2020	2019 年度上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 级企业	上海市物业管理行业协会
79	2020	2019 年度上海市物业管理行业优秀企业杂志金奖	上海市物业管理行业协会
80	2020	2018-2019 年度上海市守合同重信用企业	上海市合同信用促进会
81	2020	2018 - 2019 年度百联集团有限公司先进集体	百联集团有限公司
82	2020	上海市物业管理行业“百企千居”指数研究示范企业	上海市物业管理行业协会
83	2020	2020 年上海市物业服务综合百强企业	上海市物业管理行业协会
84	2020	上海市和谐劳动美关系达标企业	上海市人力资源和社会保障局/上海市总工会/上海企业联合会/上海市企业家协会/上海市工商业联合会
85	2020	上海市物业管理行业协会 2019 年度公益扶贫贡献奖	上海市物业管理行业协会
86	2020	上海市物业管理行业协会 2020 年度“先进基层党组织”	上海市物业管理行业党建工作指导委员会
87	2021	2021 年上海市物业服务综合百强企业	上海市物业管理行业协会
88	2021	2021 年上海市物业服务综合能力五星级企业	上海市物业管理行业协会
89	2021	上海市物业管理行业诚信承诺企业 AAA	上海市物业管理行业协会
90	2021	2019 中国物业服务企业综合实力 500 强企业	上海易居房地产研究院 中国房地产评测中心
91	2022	2022 年上海市物业服务综合百强企业	上海市物业管理行业协会
92	2022	2022 年上海市物业服务综合能力五星级企业	上海市物业管理行业协会
93	2022	2022 年度上海市物业管理行业协会疫情防控先进单位	上海市物业管理行业协会
94	2023	2023 年上海市物业服务综合百强企业	上海市物业管理行业协会
95	2023	2023 年上海市物业服务综合能力五星级企业	上海市物业管理行业协会
96	2023	中国服务示范企业	中国金钥匙

