



2023年 企业社会责任报告

上海知音楼宇工程服务有限公司



目录

一、	公开陈述	3
二、	基本情况	4
三、	报告内容	7
	（一）环境保护与可持续发展	7
	1、健全管理制度，提升环境意识	7
	2、完善下游单位资质管理，推动行业环保技术提升	9
	（二）保障员工权益	10
	1、规范用工制度，保障员工合法权益	10
	2、持续完善员工培训制度	11
	3、营造“以人为本”的企业文化	12
	4、开展丰富多彩的员工活动	13
	（三）供应商和客户的权益保护	14
	（四）公共关系与社会公益事业	16
	1、积极履行纳税人义务	16
	2、崇德向善，由用慈善反哺社会	17
四、	期望与展望	19
五、	社会评价	20
	（一）社会荣誉	20
	（二）领导关怀	21



一、 公开陈述

报告编写说明

本报告为上海知音楼宇工程服务有限公司(以下简称“知音楼宇”或“我司”)自 2024 年开始编写并披露 2023 年社会责任的报告。每年定期向社会公开发布,本次是第 3 次披露企业社会责任报告。

本报告阐述了 2023 年度我司在经营和管理活动中,履行社会责任的具体实践;在经济、环境和社会各方面的主要表现;以及在保障员工权益、利益相关者权益保护、环境保护与可持续发展、公共关系与社会公益事业等方面所做的工作。是公司履行社会责任,建立和谐型企业,实现可持续发展的真实反映。

报告范围

本报告覆盖总公司、分公司及服务项目,报告时间为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

编写依据

本报告参照 GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》和 T/CERDS 2-2022《企业 ESG 披露指南》的要求和内容,结合我司具体情况编制。

高管致辞

企业履行社会责任,是对企业自身和外部环境都能产生正反馈的积极行为,能让消费者信任而形成稳定的客户群,也能让上下游企业信任而降低供应链沟通压力,更能伴随企业自身竞争力和市场声望的提升而实现品牌无形资产的增值。

习近平总书记在企业家座谈会上指出:“企业既有经济责任、法律责任,也



有社会责任、道德责任。”企业质量和生命力是一个经济体竞争力的微观基础，企业家才能和企业家精神是影响企业成长的重要因素。勇于承担社会责任，是企业家精神的重要内容。

上海知音楼宇工程服务有限公司编制并披露企业社会责任报告，承诺报告内容真实、客观、全面，并接受社会监督。

上海知音楼宇工程服务有限公司

董事长：

二、基本情况

1、公司概况

上海知音楼宇工程服务有限公司自 2003 年成立以来，本着“以人为本，以客为尊，质量第一，服务至上”的工作理念，一直致力于为客户提供个性化的日常保洁、专项清洁、空气治理、消毒杀虫等环境管理一站式整体解决方案。

上海知音楼宇工程服务有限公司专注环境管理行业二十余年，企业注册资金 3200 万元。公司的资质体系健全，早在 2016 年就通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系认证和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，并获得建筑物外立面清洗保洁一级资质及内保洁一级资质。知



音楼宇是上海市容环境卫生行业协会的理事单位，2019年更成为国际物业代表性组织 BOMA 中国的供应商会员单位。

上海知音楼宇工程服务有限公司一直坚持以客户为导向，针对客户需求定制专业的服务方案，派驻专业训练的管理人员和保洁团队，品质培训部对服务质量全程跟踪并定期回访客户满意度。知音楼宇经过二十多年的积累，赢得了行业内领先地位，客户涵盖物业五大行及国内外知名地产商，并为历届“中国国际进口博览会”提供后勤保洁服务。

随着江苏、浙江、北京、天津、合肥等分公司的成立，知音楼宇的客户市场快速扩张，目前已拥有员工近万名，遍布全国各地。我司始终坚持用心服务，打造知音品牌，为客户提供更高标准和品质的服务体验。



位于上海人民广场的总部前台

2、经营内容

我司主要经营范围：建筑物清洁服务；专业保洁、清洗、消毒服务；室内空气污染治理；水污染治理；环境应急治理服务；物业管理；停车场服务；单位后勤管理服务；市政设施管理；城市绿化管理；城市公园管理；城乡市



容管理；酒店管理；医院管理；白蚁防治服务；园林绿化工程施工。

3、服务项目

我司服务的项目包括高端写字楼、商业广场、高档住宅小区、城市综合体、教育和医疗建筑等业态，服务区域覆盖上海、苏州、南京、青岛、深圳等城市。目前我司服务的标志性项目包括：上海国家会展中心、金光白玉兰广场、上海陆家嘴中心 L+MALL、上海开放大学、青岛国信海天中心等。

4、组织架构

总公司及分公司组织架构图





三、报告内容

（一）环境保护与可持续发展

上海知音楼宇工程服务有限公司认识到以“减少碳排放和加大利用可再生能源”为目标的世界经济架构正在逐步形成，“低碳经济”已经成为新的可持续发展模式。

我司以改善环境为己任，把公司发展和履行社会责任有机统一起来，把承担相应的经济、环境和社会责任作为自觉行为。我司多年来致力于减少生产经营活动对生态的影响，践行环境保护及能源节约型发展。在员工的工作生活中，大力倡导“低碳经济”的理念，提高员工的环境意识，逐步将环境保护、绿色办公、节约能源、和谐发展的绿色行为融入员工的日常工作和生活；在经营活动中，始终坚持保护自然环境和自然资源，积极推动新技术、新工艺、新产品在项目中的运用，推进企业和环境的可持续和谐发展。

1、健全管理制度，提升环境意识

我司近年来不断修改、制定关于办公和项目环境保护的制度，通过定期培训和考核，提高员工的环境保护意识，践行落实“碳达峰、碳中和”行动目标，实现经济效益、社会效益和环境效益的统一。



知音	上海知音楼宇工程服务有限公司	版本: A/0	文件编号: ZY/EGL3-0003-A
	环境保护管理制度	页码: 1/5	生效日期: 2019.10.10

1 目的:

- 1.1 为了预防和控制污染, 减少污染物的排放, 遵守国家环保的法律法规
- 1.2 为了公司的可持续发展。
- 1.3 为给员工提供一个清洁、舒适的生活和工作环境。

2 范围: 适用于本公司的所有部门, 包括外包工、实习考察人员等。

3 职责: 环保由公司综合管理部门负责本管理制度的实施监督。其它各相关部门协助综合管理部完成本制度的实施。

4 引用文件、依据:

- 《中华人民共和国环境保护法》
- 《中华人民共和国清洁生产促进法》
- 《污水综合排放标准》
- 《大气污染物综合排放标准》
- 《危险废物贮存污染控制标准》
- 《工业企业厂界噪声标准》

5 术语、关键词:

- 5.1 预防和控制污染: 指采用防止、减少或控制污染的各种过程、惯例、材料或产品, 可包括再循环处理、过程更改、控制机制、资源的有效利用和材料替代等。
- 5.2 国家法律法规: 包括所有国家政府部门颁发的与环境保护相关的文件。
- 5.3 环保事故隐患: 指尚未直接造成环境污染的设备、操作等所存在的环保隐患。
- 5.4 微小环保事故: 指小里人为的或可避免的跑、冒、滴、漏现象, 所辖区域环境卫生未达标等。
- 5.5 一般环保事故: 指造成清水沟、地面、空气等大面积污染的环保事故。
- 5.6 较大环保事故: 指因环境污染造成周边村民与公司产生矛盾纠纷, 引起群体性影响的环保事故。
- 5.7 特大环保事故: 指环境污染被省、市、县级环保部门通报, 并使公司遭受重大经济损失的环保事故。

6 内容:

6.1 环境方针: 预防和控制污染, 减少污染物的排放; 遵守法律法规和其他要求, 做到守法经营; 持续改进公司的环境行为, 为不断提高环境品质而努力。

环境保护管理制度

知音	上海知音楼宇工程服务有限公司	版本: A/0	文件编号: ZY/EGL3-0005-A
	节能降耗管理办法	页码: 1/2	生效日期: 2019.10.10

一、目的

为使公司的能源资源得到合理的配置, 开源节流, 进一步降低公司营运成本和提高公司的整体效益。

二、适用范围

适用于本公司所有涉及到节能降耗的部门和单位。

三、措施内容

3.1 能源浪费潜在的情况

- 3.1.1 公司水电费消耗的状态
- 3.1.2 公司办公、日常用品消耗状态
- 3.1.3 公司车辆耗油的状态

3.2 节能降耗的具体措施

3.2.1 公司水电费消耗的管理办法

a 公司水电消耗的分应当分清生产和非生产形态, 对两种形态的消耗情况应当有专门人员每月作详尽的书面记录并及时提供决策部门进行动态分析, 以便得到节能降耗的有效情形。

1. 物业管理项目在非服务状态应当有专人检查用电状况, 特别是对电耗较大的设备、设施以及照明灯进行重点检查, 部门主管应当经常对下属进行督促和教育, 可进行责任包干, 落实到人, 加强责任心, 杜绝浪费并有整改措施。

2. 各部门, 应当注重用电用水的效率, 应当专人负责, 形成管理制度, 办公楼应当重点对照明灯、空调和办公用品耗电的检查, 综合管理部门不定期的组织各部门对其进行督导和检查, 并有整改的书面记录。

3 财务部每月应当书面报告公司用电用水耗费情况和公司各部门水电节能降耗抽查情况, 并有提出整改和奖惩的措施, 以更好的提高节能降耗的效果。

b 参照市政府有关节能办法, 根据本公司的实际情况, 办公室空调的使用: 夏天控制在 26°C, 非办公状态不得使用大功率空调

3.2.2 公司办公、日常用品消耗的管理:

a 办公费用是公司日常开支在资源上比较突出的耗量, 对办公费用耗用的控制是降低公司营运成本的重要内容, 办公费用的使用应当是“预算-申请、报批-领用-记录”。

1. 申请: 每月末, 每位员工应当提出本人本月办公费用的预算, 并作出预算申请提交综合管理部审核, 通过审核, 方可领用。

节能降耗管理制度



员工进行垃圾分类处置培训



2、完善下游单位资质管理，推动行业环保技术提升

我司重视行业整体环保技术创新，“具备相应的环保资质”是我司筛选下游单位和配套产品的必要条件。同时，我司关注行业发展趋势，积极推动环保新技术、新工艺、新产品在项目中运用，促进控制污染、节能减耗，落实行业可持续发展目标，促进人和自然的和谐发展。



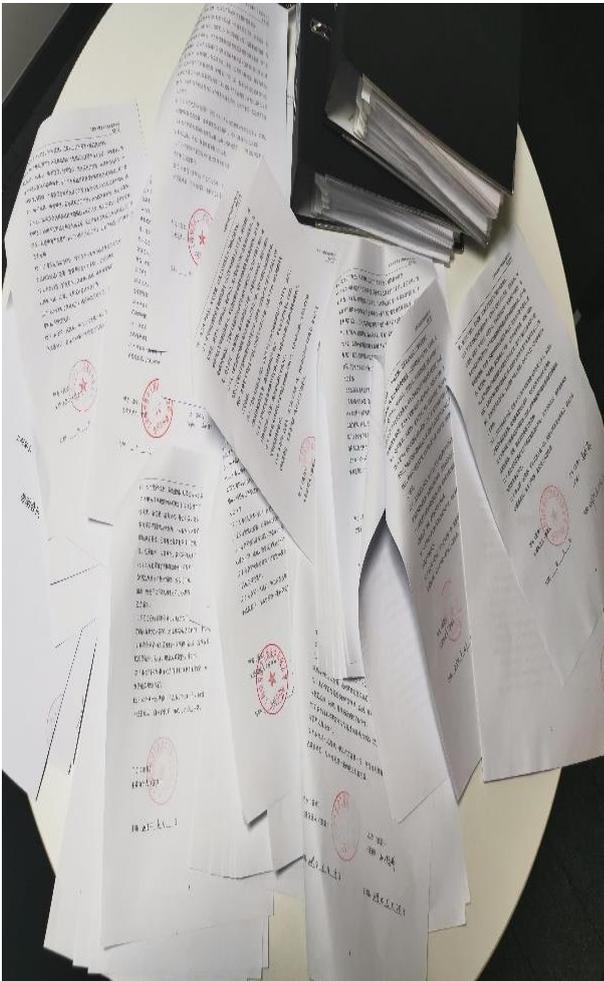
部分下游单位环保认证证书



(二) 保障员工权益

1、规范用工制度，保障员工合法权益

上海知音楼宇工程服务有限公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》，并按照有关法律法规的规定，与员工签订劳动合同，并办理了医疗、养老、失业等社会保险，在劳动安全卫生管理、社会保障等方面严格执行国家有关规定和标准，并通过 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证。



员工合同



职业健康安全管理体系认证



2、持续完善员工培训制度

我司注重员工职业生涯发展，积极开展员工培训，鼓励和支持员工参加业余进修培训，提升自身素质和综合能力，为员工发展提供更多机会。我司为新进员工举办入职培训，组织业务部门员工实地参观考察优质项目，学习运营知识，促进了员工专业知识的不断提高；同时，我司选派高级管理人员及骨干员工参加上级监管部门、行业协会等组织的专题培训。



人力资源部组织员工培训



企业管理人员参加行业协会培训并取得证书

3、营造“以人为本”的企业文化

我司多年以来一直倡导“以人为本”的企业文化，不吝于人力投资，相信优秀人才不但跟其他资源一样能创造价值，而且人才与事业相互激荡，能创造出更大的价值。我司通过多年来的发展，构建了一套涵盖思想、信念、价值观、行为准则和道德规范的企业文化体系，并一直致力于建设一个相互尊重、团队协作、诚实坦率的工作环境，形成专业、标准、高效的文化氛围，逐步形成知音楼宇特色的价值观，不断升级企业的战略发展，成为企业强化核心竞争力的重要支柱。



4、开展丰富多彩的员工活动

我司非常重视与员工的沟通和交流，依据《工会法》的相关规定成立工会组织，不定期召开员工座谈会，通过各种形式进行员工满意度调查，听取员工意见及建议，并为员工举办生日会，关心关爱员工。我司积极开展有益于提升员工素质、陶冶员工情操的活动，组织员工外出旅游、拓展团建、举办年会等，丰富员工业余生活，促进企业和员工关系的和谐稳定。



员工旅游拓展团建活动



员工生日会活动



(三) 供应商和客户的权益保护

上海知音楼宇工程服务有限公司把供应商和客户视为重要合作伙伴，并在生产经营过程中关注和重视维护他们的正当及合理权益。我司从员工思想意识入手，培养员工诚信、遵守职业道德的行为规范，加强员工服务及安全意识；我司品控部门定期进行客户满意度调查征集客户意见，及时了解客户的需求和感受，并针对客户的反馈及时做出改进，并在2023年度被上海市质量协会评定为“非居住物业保洁服务用户满意标杆”。

信用中国 文件编号: 202102277051021576231 生成时间: 2021年02月27日 20:50:10

概述

扫一扫 二维码

上海知音楼宇工程服务有限公司

存续 守信履约对象

基础信息

统一社会信用代码	91310114747643098K	法定代表人/负责人/执行董事/合伙人	王金龙
企业类型	有限责任公司(自然人投资或控股)	成立日期	2003-03-07
住所	上海市嘉定区南翔镇德力西路88号2幢A区847室		

公共信用信息

行政许可信息	2条	行政处罚信息	0条
守信激励信息	2条	失信惩戒信息	0条
重点关注信息	0条	资质/资格信息	0条
风险提示信息	0条	其他信息	0条

说明

1. 本文件客观地展示了各类主体的信用信息，“信用中国”承诺在数据汇总、加工、整合的全过程中保持客观和中立。
2. 应对本文件内容的真实性如有疑问，可通过扫一扫核验码或登录“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)查询或核验。
3. 如认为所展示信息存在错误、遗漏、公开期限不符合规定以及其他侵犯信息主体合法权益的，可按照网站“信用信息异议申诉指南”提出异议申诉；如对相关行政处罚信息进行修复，可按照网站“行政处罚信息信用修复流程指引”提出信用修复申请。
4. 本查询结果仅依现有数据展示相关信息，供社会参考使用。使用相关信息的单位和个人应对信息使用行为的合法性负责。
5. 因篇幅有限，单类数据仅按更新频率展示前100条信息。

“信用中国”公示我司信用状况

保洁服务满意度调查表 (季度)

客户: 上海知音

感谢您选择知音! 精益求精, 做您知音! 用心服务, 让您舒心!

评价标准	评价标准
保洁员仪容仪表的仪容仪表	非常满意 比较满意 一般 不满意
保洁员保洁人员的着装、文明用语	非常满意 比较满意 一般 不满意
保洁员保洁人员的的工作态度	非常满意 比较满意 一般 不满意
保洁员对保洁区域的清洁程度	非常满意 比较满意 一般 不满意
保洁员对保洁区域的卫生保持	非常满意 比较满意 一般 不满意

我们公司今后工作中需关注和加强的方面:

填写人: [Signature] 联系方式: 18817100662 职务: 总经理

日期: 12.31

知音养老

联合行业内高端科技, 拥有华山医院、瑞金医院、长征医院、长海医院、东方医院、岳阳医院、上海交大医学院、提供专业的个性化居家养老服务, 详情咨询:

居家养老服务部 或扫描关注我:

刘小姐 13816216637

服务时间: 2018年1月1日 www.zhiyin-znail.com 客服热线: 021-56529650

客户满意度调查表



“用户满意标杆服务”评价证书



(四) 公共关系与社会公益事业

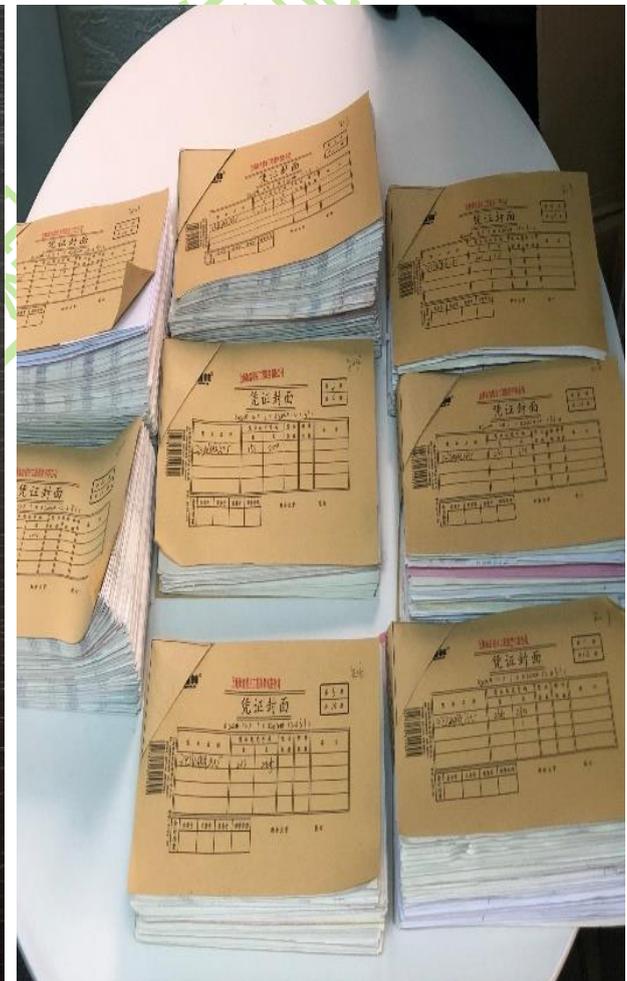
1、积极履行纳税人义务

上海知音楼宇工程服务有限公司依法按时缴纳税款，积极履行扣缴义务人代扣代缴税款的义务，2023年我司依法缴纳企业所得税金 311.6 万元。

我司依法进行税务登记、设置账簿、保管凭证、纳税申报；向税务机关反映公司的生产经营情况和执行财务制度的情况，并按有关规定情况提供报表和资料，多次获得“上海古猗园经济城纳税贡献企业”荣誉。



纳税贡献企业奖章



财务凭证



2、崇德向善，由用慈善反哺社会

我司于 2019 年成立了一支志愿者服务队伍，参与人数超过 50 人。服务队旨在参与社会文明实践，为社区和城市居民提供爱心服务，截至目前，已举办过多次重阳节慰老、养生知识讲座、道路值守等活动，并获得“公益项目优胜奖”称号。

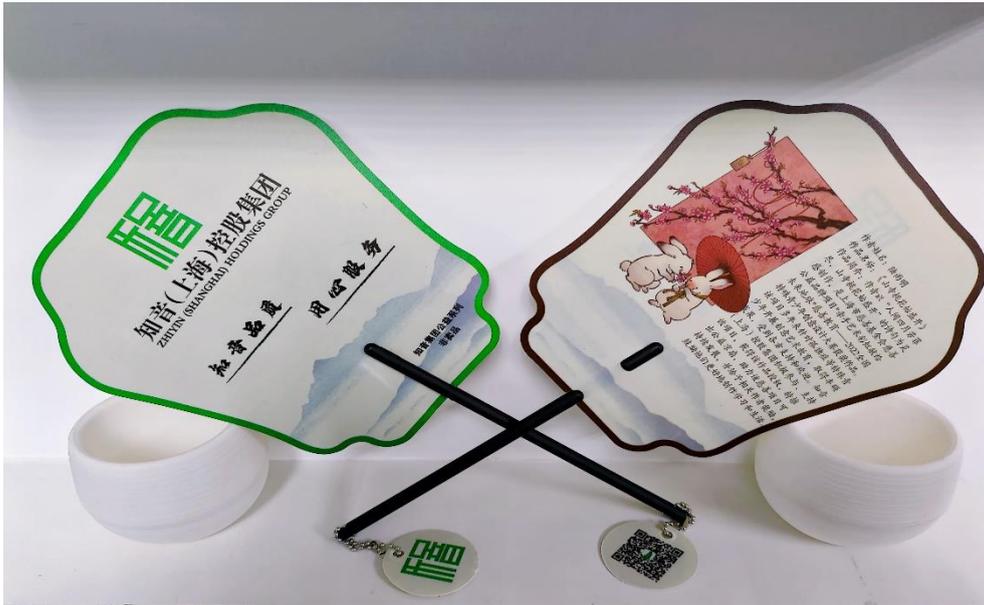
我司与上海慈善基金会教育培训中心达成深度合作，连续多年捐赠专项用于上海慈善公益品牌项目——“牵手艺术彩虹，献给未来地球”，每年购买自闭症儿童的优秀作品，用于设计并生产推出企业定制公益礼品（非卖品）。



优秀公益活动奖章



慈善基金会捐赠奖章



企业定制公益口罩（非卖品）



四、期望与展望

2023 年度，上海知音楼宇工程服务有限公司在保障员工权益、利益相关者权益保护、环境保护与可持续发展、公共关系与社会公益事业等方面，虽然都做出了一定的工作，但仍然有可发展和上升的空间。

今后，我司将以习近平总书记二十大报告重要精神为指导，紧跟上海城市化的发展要求，大力弘扬海纳百川、追求卓越、开明睿智、大气谦和的城市精神，不断彰显企业优势、打造企业品牌、切实提高项目服务水平，提升城市吸引力、创造力、竞争力。公司将继续与政府部门、行业协会、客户和媒体等社会各界加强合作，主动承担起更多的社会责任和义务，在企业发展的同时建立更加积极向上的社会责任感，不断打磨服务质量，提升“知音”品牌价值。



五、社会评价

(一) 社会荣誉

公司获得 2023 年度“非居住物业保洁服务用户满意标杆”；

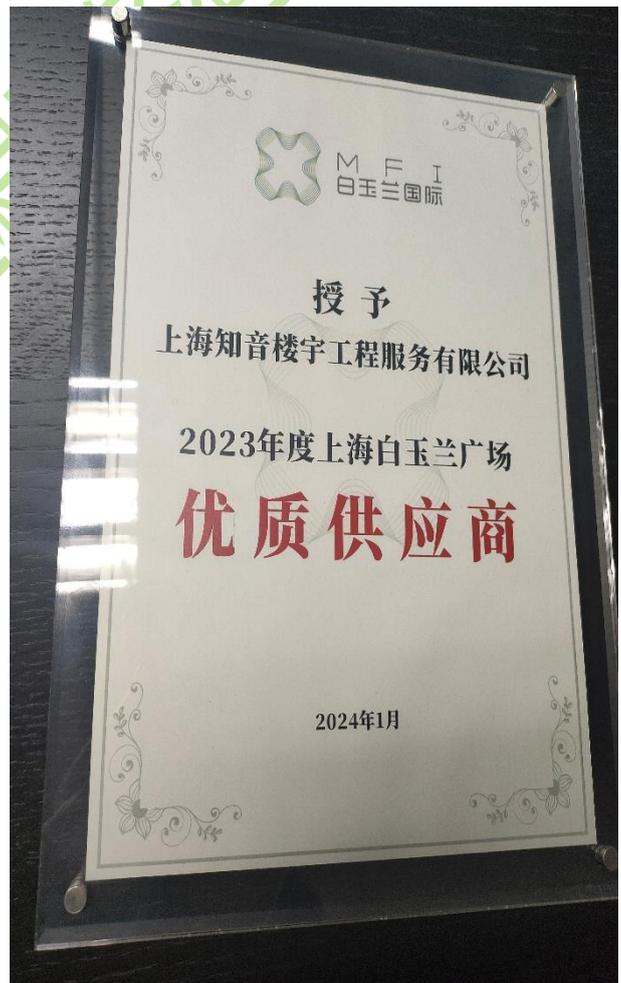
公司获得 2023 年度南京东路街道总工会“最美职工”；

公司获得 2023 年度南京东路街道“南东新时代雷锋精神公益项目优胜奖”；

公司获得 2023 年度上海白玉兰广场“优质供应商”。



南东总工会“最美职工”



白玉兰广场优质供应商



(二) 领导关怀

上海市慈善基金会教育培训中心、上海市工商联科技商会领导沟通、指导企业社会责任相关工作。



领导视察、沟通工作

联系方式:

联系人: 刘奕雯

电子邮箱: michelle@zhiyin-zeal.com

地址: 中国上海市黄浦区延安东路 700 号港泰广场 15 楼

邮编: 200001

电话: 021 5435 7192