

2022

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

企业社会责任报告



品质随行
FOCUS ON QUALITY

悦享生活
ENJOY YOUR LIFE

目 录

1、 前言	2
1.1 报告规范/编制说明	2
1.2 总经理致辞	2
1.3 公司简介	3
1.4 公司治理、服务理念	6
2、 社会责任专题	6
2.1 齐头并进，巩固保障	6
2.2 全情全义、共渡难关	7
2.3 城市繁荣发展	7
3、 责任管理	8
3.1 责任战略	8
3.2 责任体系	10
3.3 责任融合	10
3.4 诚信责任	11
4、 环境绩效	12
4.1 环境保护	12
4.2 节能降耗	14
5、 社会责任绩效	17
5.1 政府责任	17
5.2 员工责任	17
5.3 社区责任	21
5.4 安全责任	23
6、 社会责任工作展望	25
附表 1：公司荣誉奖项一览表	26

1、前言

1.1 报告规范/编制说明

本报告是上海聚悦资产管理有限公司（以下简称“聚悦管理”或“公司”）的第一份企业社会责任报告。

本报告内容的时间跨度为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

在报告中，我们回顾了 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日公司在社会责任方面的理念、实践、绩效和展望，报告本着客观、规范、透明和全面的原则，内容涵盖公司经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效。部分内容和数据，追溯以往年份。

此次编写参照按照国家标准《社会责任指南》（GB/T 36000-2015）标准，编制发布的第 1 份公司《企业社会责任报告》。报告所有数据均来自于公司现行有效版本的文件和统计记录或报告，通过相关部门的审核和总经理批准。

本报告为中文版，您也可以通过“JY 聚悦智慧园区管家”微信公众号，阅读本报告的电子版。

1.2 总经理致辞

在过去的十年间，伴随着物业行业迅速发展的脚步，所涉足领域的逐步拓宽，物业服务企业所承担的社会责任也越来越大。物业服务企业在履行好管理责任、创造财富的同时，还要承担对社会环境和社会公众、商业道德、安全生产等各方面的社会责任。

上海聚悦资产管理有限公司自 2010 年成立以来，始终跟随行业脚步，在脚踏实地、稳步发展的同时，也深深的认识到自身肩负的社会责任。我们始终认为，在创造财富的同时，树立积极向上、阳光正面的价值观，深受好评、屡获殊荣的企业形象，聚力打造自身的服务品牌，创造更丰富的社会价值，才是保障企业可持续发展的根本。

2022 年，新冠疫情仍然肆虐，各行各业都经受了不同程度的考验。尤其是在上海疫情封控期间，作为人民群众最终保障的物业行业，坚守在疫情防控第一线，保障了民众的生活需求。在我司下辖的各产业园区，为了保证企业客户在居家办公的同时也能够完成产品的交付，我司一线物业人员连续奋战，未曾离开项目半步，这份敬业精神令人动容。

在坚守本职工作的同时，我司定期组织与相关部门和企业间的党建、联建活动，每年组织村镇的敬老活动和社区企业的各类活动，积极响应社会号召，践行社会责任。在未来，聚悦也将继续坚持以人为本的服务精神，发挥好服务、协调、引导的作用，践行在社会、行业中的责任！

总经理：



1.3 公司简介

1.3.1 公司简介

上海聚悦资产管理有限公司成立于 2010 年，是由新加坡利之富集团（RICH GROUP）在中国成立的全新公司，以新加坡成功的商业模式及专业管理经验，结合中国的国情及相关政策，实践于中国经济蓬勃发展的大机遇。

新加坡利之富集团（RICH GROUP）作为一家专注于房屋改造及运营员工宿舍的不动产管理经营公司，有超过 25 年的运营经验，以其独特创新的市场化理念，对其不动产进行投资改造。20 多年来，这样的成功经验被利之富在新加坡不断地实践，其依托专业化的团队，对每个项目的价值进行剖析，为每个项目量身定制符合其自身特色的市场化产品，为众多跨国企业提供各类产业人才的住宿解决方案，创造了一个又一个财富传奇。聚悦管理秉承利之富在新加坡不断实践且获得成功的点石成金理念，以此在中国获得更广阔的发展。

聚悦管理自 2010 年成立以来，始终秉持着国际化的经营管理理念，以“品质随行，悦享生活”的服务理念，为客户提供专业、细致的管家式服务体验。公司拥有完善的培训体系，成立了培训中心，定期开展各项员工培训工作。同时，外聘专业的导师对相关员工进行培训，以此来提升整个团队的核心竞争力，塑造更完善的企业文化，来保障企业的可持续发展。截至目前，公司服务的园区、社区项目总规模近 500 万平方米，在行业中处于领先地位。

“工匠精神”深受聚悦管理推崇，强化创新意识，倡导共赢理念，最大限度的满足不同层次、不同需求的人群对美好生活、品质生活的追求，为打造“上海品牌”做出努力和贡献。

1.3.2 公司主要荣誉（详见附表 1）



公司管理类型以非居住类物业中办公楼、园区、厂房及公众类场馆为主。目前公司管理的项目主要有：临港智造园一期（香樟园）、智造园二期（玉兰园）、智造园五期（文体中心）、智造园六期(生命科技园)、临港产业佳园、临港新侨新兴产业园、虹口新业坊、静安新业坊等 34 个各类项目，总面积约为 500 余万平方米。



临港新侨新兴产业园



静安新业坊



临港钻石园



蓝湾天地

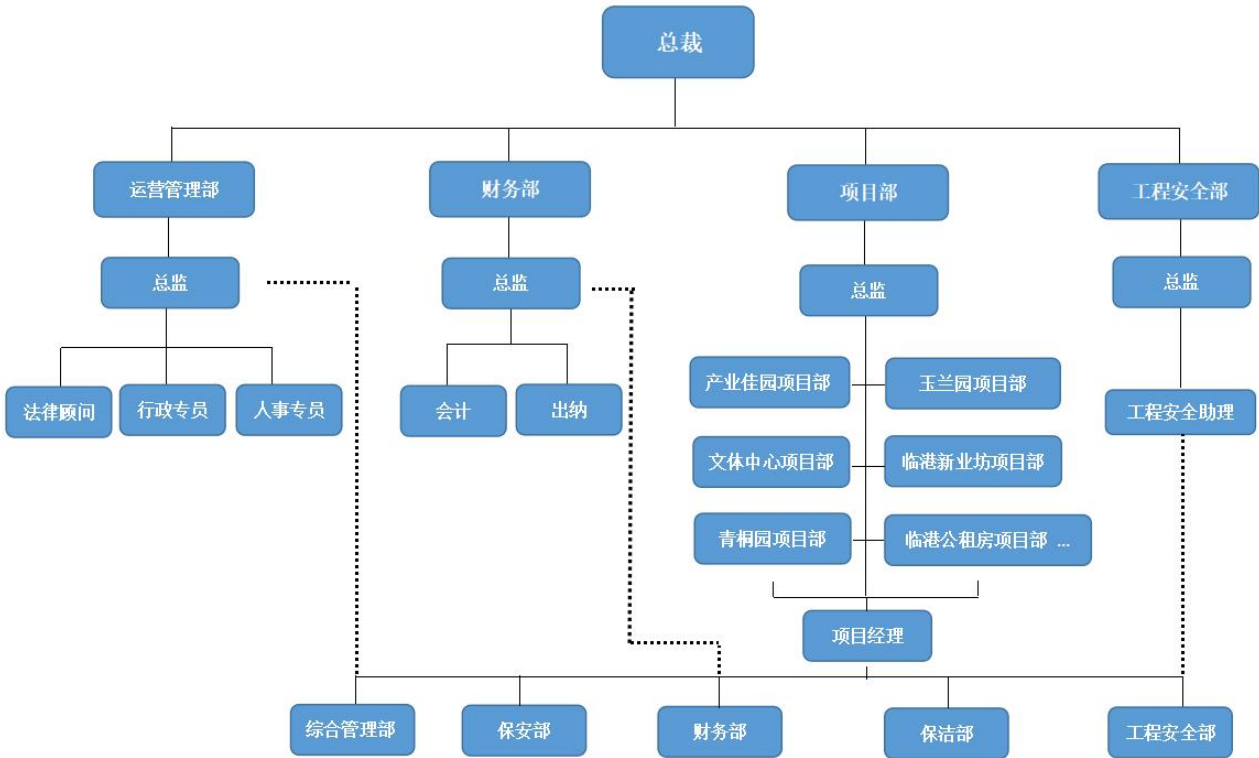


临港新兴产业园 D 区



智造园六期·生命科技产业园

1.3.4 公司组织架构



1.3.5 品牌引领

a) 品牌理念

聚悦

聚：聚人、聚力、聚心

悦：让客户身心愉悦

b) 品牌定位

产业园区的服务者，服务行业的引领者

c) 品牌战略目标

短期目标：发挥产业园区服务优势，树立企业高品质、多元化服务的品牌形象。

中期目标：突破现有管理规模，提升管理能级，成为行业管理规模领先企业。

长期目标：坚持可持续发展道路，打造“百年老店”。

d) 品牌战略实施

质量、服务提升：公司注重人力资源管理，根据企业战略，有计划合理配置，通过招聘、培训、使用、考核、激励、调整，调动积极性，发挥潜能，创造价值，带来效益，确保目标实现。结合完善的培训体系，成立了培训中心，定期开展各项员工培训工作。

同时外聘专业的导师来进行培训，以此来提升整个团队的核心竞争力，塑造更完善的企业文化，来保证企业的可持续发展。

营销战略：准确分析企业内部及外部环境，发挥产业园区管理优势，优化在管项目，建立品牌影响力和联想度。

1.4 公司治理、服务理念

1.4.1 公司治理原则

- 1) 公司建立完善的组织架构
- 2) 提倡正确的价值观，遵守法律与道德规范
- 3) 维护财务报告的诚信及外部审计的独立性
- 4) 确保及时、准确地披露信息
- 5) 维护股东的权利
- 6) 确认利益相关者的合法权益
- 7) 确保对管理人员的有效监督
- 8) 公平的薪酬制度

1.4.2 服务理念

行为 用行为赢得信任

细节 用细节赢得尊重

智慧 用智慧赢得掌声

真心 用真心服务家园

2、社会责任专题

面对卷土重来的新冠肺炎疫情，聚悦管理展现责任担当，在应急保供、医疗支援、社区防疫、复工复产等方面砥砺前行，踔厉奋发，以自己的力量迸发出不一样的光芒。

2.1 齐头并进，巩固保障

面对严峻的新冠肺炎疫情，聚悦管理迅速构建疫情防控体系，推动防疫工作落实落细，助力打赢疫情防控阻击战。

a) 加强组织领导，迅速动员部署

疫情就是命令，防控就是责任，公司总经理、副总经理在疫情封控期间，迅速组建领导工作机构，建立起高效完善、分工明确的抗疫指挥系统。多次视频连线感染员工和一线工作人员并召开会议部署抗疫工作，对各项防控措施、物资调配、复工复产等进行具体指导。

b) 工作方法创新，推动落实防疫

坚持将保障员工和业主身体健康和生命安全作为“第一要务”，抓紧抓实抓细各项防控工作，守住了“不发生聚集性感染事件和不发生因疫情导致死亡病例”的底线。科学有序复工复产，切实做到两手抓、两不误；积极配合政府发布的防疫防控政策，每日统计员工的身体健康情况，严格落实隔离措施，集中内部医疗资源，全程跟进感染员工的医疗救治和服务保障工作。

2.2 全情全义、共渡难关

a) 积极投身抗疫，驰援相助解难

公司秉持着“保国利民、奉献社会”的光荣传统，全力支持战“疫”，总经理携公司同仁第一时间奔赴临港，向在临港公租房驻扎的江苏省援沪医疗队提供后勤保障服务；时间虽不长，但在服务的过程中，不仅收获了宝贵的工作经验，也提升了团队的作战能力，更收到了来自江苏省援沪医疗队的交口称赞。

b) 固社区防线，保万家平安

公司坚持做好物业管理区域疫情防控，建立一个必查、两地消杀、三道防护、四项宣传、五方联动的物业防疫工作机制，全面启动“最后一公里工程”和物品配送等多项服务。

聚悦管理的物业工作人员，在疫情来临时，为广大客户、住户筑起了一道又一道疫情防控的铜墙铁壁。坚守在各个园区、社区的上百名物业员工，连续作战 60 多个日夜，守护下辖项目客户、住户的健康安全，受到了来自客户、住户、园区、社区、地方政府的高度赞扬和评价，为大上海抗疫保卫战获取最终胜利贡献了中坚力量。

c) 坚持精准思维，推动复工复产

公司利用自身优势，通过全心全意的热情服务，为复工复产提供保障；促进企业恢复生产经营，保障国民经济平稳运行。

2.3 城市繁荣发展

a) 保护城市文脉

老建筑是一座城市记忆的主要载体，更是一座城市历史文明的微型样本和魂魄所在。公司在老城区有机更新和历史风貌保护中注重延续城市历史文脉，精准把握维修和养护的标尺，在改善办公环境的同时，保留了城市文化和灵魂，实现城市历史保护与现代文明的有机结合。

b) 维护保养静安新业坊，留住上海工业记忆

静安新业坊前身是上海冶金矿山机械厂，曾以制造冶金、矿山、环保、通用机械设备而著称。2009 年宣告停厂后，厂区里的报废机床、破旧的车间外墙、废旧标语，随处可见。

在静静等待了 7 年后，2016 年，静安区第一次党代会上提出“一轴三带”区域发展战略后，由区属重点国企苏河湾投资控股有限公司携手上海临港集团、上海电气集团共同打造静安新业坊国际文化创意产业基地，这些历史的痕迹才又重新站到了时代的台前。

聚悦管理非常荣幸能够参与到静安新业坊的物业管理工作中，在保障这个城市文脉在历史的进程中能够历久弥新的同时，也为能够为保留上海回忆所尽的一份力量而感到自豪。

c) 产业联系文化，开展多项活动

静安新业坊融合了产业需求与社区居民文化需求，围绕新媒体会展服务、演艺演出活动、多媒体景观工程等业态，实现精品节目展演，成为影视节庆活动的重要承办场地。

在每次有演出活动或节庆展览时，聚悦管理静安新业坊员工都会以最饱满的状态，做好自己的工作，确保给到每一位来到静安新业坊的客户、游客最美好的体验。

3、 责任管理

3.1 责任战略

聚悦管理始终遵循“社会责任是一个组织对社会应负的责任”的理念，在社会环境进步与企业快速发展间寻求一个平衡点。除了不断努力提升发展质量，将环境友好、节能减排等纳入企业的经营决策之中，同时寻求自身发展与社会经济可持续发展目标的一致性，展现聚悦管理“严于律己、值得托付、创新开拓、勇攀高峰”的企业形象。

聚悦管理始终以法为本，以章为辅，将法律法规与企业治理相结合，提升全员合规意识，加速体系建设合规化，促进依法合规经营。定期召开风险防控培训会，解读相关政策法律，督促下辖项目建立风险预案，规避风险。

除此之外，为保障公司正常的运营，建立公司违规经营投资责任追究工作领导小组，明晰违规追责各部门职责、工作程序，发挥好部门联动协调机制作用。

2020 年 9 月，中国在联合国大会上提出，力争 2030 年前实现碳排放达峰、努力争取 2060 年前实现碳中和。上海聚悦资产管理有限公司坚定不移贯彻中央决策部署，积极践行新发展理念，坚持走好绿色低碳化发展道路。公司将持续关注最新的节能减排技术，最大限度创造环境、社会和经济的综合效益。

公司将继续加大新节能减排技术的研发投入，通过技术创新降低物业能耗水平；同时，着眼于绿色物业，借助互联网、大数据、人工智能等技术，对资源和需求进行高效匹配，在满足不断增长的需求的同时，致力于实现高效便捷、低碳环保的生活方式。

公司将继续秉承“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念，奋力将自身建设为上海

乃至全国的行业标兵。在推进创新转型的同时，完善责任战略与管理，履行社会责任及实践，依托持续的技术创新、秉承客户至上的理念为用户提供环保、便捷、高效的产品和服务。

3.1.1 利益相关方沟通

为利益相关方担当经营责任，聚悦管理的事业发展方能源远流长。公司高度重视与利益相关方的沟通，深入研究利益相关方的要求与期望，并积极采取应对措施，努力回应相关方关切。

利益相关方	期望与要求	沟通回应方式
政府	遵纪守法	合规管理
	依法纳税	主动纳税
	支持经济发展	响应国家政策号召
股东	公司治理	建立科学合理的治理架构
	回报与增长	定期披露经营信息
	控制风险	股东大会
		持续增长，保证股东回报
员工	工资及福利保障	及时足额发放工资、缴纳社保
	健康和安全	建立职业健康安全管理体系
	畅顺沟通	开展员工体检与体质测试
	公平晋升和发展机会	畅通职业发展通道
客户	保证产品质量	提供优质服务
	优质的管理服务	保护客户隐私
合作伙伴	信守承诺	依法履行合同
	公平、公正、公开采购	公开招标、发布《合格供应商名录》
	经验分享	开展项目合作，引领行业健康发展
环境	有效使用资源	住宅产业化、绿色建筑
	减少排放	能源管理、水资源管理、废弃物管理（包括社区废弃物管理）
	应对气候变化	参与环境治理
社会、公众	支持社会发展	支持精准扶贫、乡村振兴战略
	关注弱势群体	公益慈善事业
	健康文化	志愿者服务

3.1.2 责任理念

公司自创业以来，坚持诚信为本，努力为客户提供合格、优质的物业服务；提高效益，依法纳税；顾全大局，勇挑重担；关爱社会，奉献爱心；维护稳定，扩大就业，以实际行动为党和国家分忧。

3.1.3 责任治理

公司设立社会责任领导小组，研究公司责任管理的战略、政策，统筹与规划社会责任整体工作。由公司总经理戴美玲担任组长，分管副总李静青担任社会责任领导小组副组长。各下辖项目负责人负责所在项目的社会责任日常工作。公司党支部作为社会责任管理归口部门，负责社会责任工作的协调与日常管理，确保社会责任各项工作有效落实。

3.2 责任体系

公司社会责任管理组织体系自上而下由“总经理——总部职能部门——各项目服务中心”三级体系组成，由公司总经理负责战略制定，总部职能部门负责各项工作的日常推进，各服务中心负责战略执行和目标落实。

公司把“诚信、创新、责任”等全面融入公司的愿景、使命和价值观中，把履行社会责任的基本要求纳入《公司章程》。作为社会责任日常工作的牵头部门，聚悦管理总经理、总部和市场部组织相关工作人员每年参加社会责任报告的培训，并积极参加社会责任论坛交流活动，旨在不断探索建立具有上海聚悦管理特色的社会责任管理体系。

公司在确定发展方向时，将社会责任逐步融为战略的一部分，并明确界定了物业的社会责任方针为：“诚信经营公平竞争、持续绿色创新发展、与利益相关方共赢、共建和谐社会”。

在创造利润的同时，公司在遵纪守法方面做出表率作用，更肩负着伦理责任和慈善责任，在公共责任、道德行为、公益支持三个方面履行社会责任。公司尽力减少运营活动对社会产生的影响，加速产业结构优化，大力发展绿色企业，增大企业吸纳就业的能力，保护环境和社会安定。公司充分发挥资本优势，大力支援发展社会事业，为创建和谐社会做出贡献。

3.3 责任融合

2022年，全球的经济环境仍然经受着疫情的考验，在各行各业受到冲击之时，聚悦管理始终贯彻落实中央及市政府有关决策部署，坚持不懈抓好疫情防控，确保了企业经营稳定有序，恢复性增长不断加快。在抗疫情、稳发展的同时，始终积极倡导社会主流价值导向，进一步推动企业社会责任的融合践行。

一方面，始终注重依托社会各项重大活动，提升企业品牌影响力和美誉度，传播聚悦

价值观和使命愿景。另一方面，坚持关注企业员工满意度的提升和完善，从保障员工利益，实现员工价值等角度，积极获取员工意见和建议，提高企业履责能力等。

3.3.1 在疫情防控方面

公司严格遵守政府相关疫情防控和检疫规定，坚持“以人民为中心”的防控理念，落实各项责任机制，在保障企业员工生命健康的同时，积极捐赠现金和抗疫物资，并为医护人员衣食住行提供后勤保障，收到江苏省援沪医疗队等来函感谢并受到社会各界的一致好评。

3.3.2 在绿色环保方面

公司始终贯彻兼顾环境效益与社会发展福祉的治企理念，将可持续发展目标融入整个公司生态链，把绿色环保打造成为企业核心竞争力的关键要素。

3.3.3 在供应商采购方面

在有序推动上下游产业链复工复产的同时，通过先进示范、技术创新和项目推动等措施，带动和培养产业链上下游构建绿色环保、健康可持续的企业管理和制造理念。

3.4 诚信责任

3.4.1 诚信经营理念与机制保障

公司坚决反对商业贿赂和不正当竞争，始终坚持“诚信经营、公平竞争”的经营理念，承担起相应的社会责任。公司的经营原则是“不受贿行贿、不低价竞争、不侵犯产权”。

公司从事经营活动必须遵守法律、行政法规，遵守社会公德、商业道德，诚实守信，接受社会和政府的监督，承担社会责任。”这是我国《公司法》对企业旗帜鲜明的要求。遵守社会公德、商业道德和诚信经营已经与公司的价值观和行为规范相结合，成为公司企业文化的核心内容。在物业服务中，公司致力于通过体现各种服务合同、服务方案中的服务承诺，向客户传递诚信。

同时公司《员工手册》中也详细规定了适用于全体员工的道德行为规范、鼓励职工群众积极参与。公司通过制定《关于受理舞弊行为投诉、举报工作办法》，公布举报电话号码、电子邮箱地址和通信地址，规范实名或匿名举报相关处理程序，并对投诉、举报的内容严格保密，对投诉、举报人的信息严格保护。报告期内，通过强化源头防范，不断完善反腐败、反舞弊制度建设；同时，做实做细监督工作，落实信访和举报的反馈和处置工作，坚持从严查处，营造“不敢”氛围。

3.4.2 信用体系建设

公司持续推进信用体系建设工作。探索建立了信用体系基本框架，旨在树立诚实守信企业形象，促进社会诚信体系建设；建立健全信用管理组织体系，以防范经营风险为重点；加

强各业务领域信用管理，提升核心业务和重点企业信用管理水平；鼓励附属企业主动接受社会信用监督评价，在社会信用体系建设中发挥积极作用。报告期内，上海聚悦资产主体信用等级经评定为 AAA，评级展望稳定。

3.4.3 党风廉政建设

党风廉政建设工作是党的建设的重要组成部分，报告期内，公司召开全面从严治党大会，建章立制、举一反三、严肃纪律；常态化开展贯彻落实中央八项规定精神的自查和抽查工作，坚持抓早抓细，把全面从严治党持续向纵深推进。

3.4.4 规范供应链管理

公司秉持公平、公正、公开、透明原则，积极推进供应链管理。从供应商准入、评估、培训、考核等方面搭建管理体系，完善与供应商企业的信息沟通和协同联动机制。通过《采购员廉洁协议书》等制度保障，与供应商共同营造廉洁、诚信的伙伴关系。同时，在质量、服务、技术、价格基础上，注重引导供应商在节能减排、精益发展、积极参与社会公益活动等方面积极践行可持续发展理念。

3.4.5 强化财务管理

报告期内，公司在做好财务核算和财务报告编制工作外，充分考虑疫情的持续影响，加强现金流监测与管理，拓展外部融资渠道；结合全球疫情的演变，根据物业行业形势，加强预算控制，持续抓好精益管理。近年来，连续被国家税务总局上海市税务局评为“纳税信用 A 级企业”。

4、环境绩效

4.1 环境保护

4.1.1 环境管理

a) 根据国家法律法规要求，结合企业实际，建立健全环境管理体系，增强环境管理能力，在整个产品的生命周期中，减少对环境的影响，并改善社会经济绩效

公司一直高度重视环境保护工作，并按照《环境保护法》、《物业管理条例》法律法规要求，在导入 ISO14001 环境管理体系的基础上，健全了公司的环境管理体系。通过环境管理体系的有效运行，提高了物业服务的环境管理水平，员工的环保意识普遍提高。公司在物业服务过程中，资源、能源的利用率得到提高，污染得到预防和减少。

截止 2022 年 12 月，公司未因发生环境保护事件而受到主管部门处罚。

b) 实施环境影响评价，使用环境无害技术和方法，推行清洁生产，有效应对环境风险

公司注重日常工作中的环境保护监督检查，在承接项目时，均要求委托方提供项目的环评报告。同时，公司会对项目运作中可能造成的环境影响进行分析、预测和评估，提出预防或者减轻不良环境影响的对策和措施，并进行跟踪和监测。

公司环境管理方案 100%完成，废弃物排放等等指标达标，未发生一起环境事故。

c) 开展全员环境保护培训，加强环境保护能力建设

公司定期组织对管理人员和作业层员工的环保培训，培训内容包括环境保护法律法规、项目运作环保管理、环保技术、环保术语等方面，全面提升员工的环境保护意识，加强物业服务中对环境保护能力的建设。

4.1.2 降污减排

a) 识别企业决策和活动对周围环境的影响和影响领域，以及污染和废弃物的来源

公司编制了《环境因素识别与评价控制程序》和《能源管理控制程序》，要求在物业服务 and 项目运作中识别对周围环境的影响和影响领域，做好降污减排工作。通过对环境影响因素的识别，对涉及环境因素的程序文件和作业指引及时进行修订，覆盖了包括环境识别、环境作业、环境因素控制、工程作业、外包监管、装修监管、设备设施运行养护、5S 管理等方面。

b) 在符合国家法律法规的前提下，努力减少直接和间接的废气、废水、固体废弃物的排放

根据《环境保护法》、《大气污染防治法》、《固体废物污染环境防治法》等法律法规，公司制定《固体废物管理作业指引》、《危险化学品管理作业指引》等 6 个环境控制文件，规范作业流程。公司要求作业操作人员必须培训到位，严格把控作业流程，从源头上控制废气、废水、固体废弃物的排放。

公司依据 ISO14001 环境管理体系标准要求，对服务过程中可能影响环境的重大环境因素通过输入输出、现场观察、过程分析等方法进行识别，并将服务过程中产生的污染废弃物委托与专业公司进行处理。

在废弃物处置方面，公司每年定期清理现场废弃物，减少现场废气物污染。公司已经和具备资质的废弃物处置单位建立了合作关系，现场清理的废弃物由其专门处理。

c) 公开披露所使用和释放的重要的有毒有害物质的数量和类型，在生产、服务过程中减少并逐步淘汰有毒、有害材料的使用

公司在物业服务活动中，因为提供工程、保洁、绿化养护等服务，会用到油漆、清洁剂、杀虫药水和肥料等物资，这些物资可能会涉及有毒有害物。为减少环境影响，为顾客提供更

环保的服务，公司采取了一些措施。一方面，对于作业中使用到有毒有害物的情况，一律公开披露，告知相关方，并严格控制作业流程，减少污染；另一方面，公司在运行管理中，要求作业相关方使用无磷、低毒、无毒的材料，减轻对环境的污染。

4.2 节能降耗

4.2.1 降污减排

a) 实施环境事故预防和应对方案，制定应急计划，并要使企业的员工、合作方、政府和本地社区，以及其他相关方参与

公司为做好环境事故的预防和应对，制定若干环境管理的应急预案，确保在出现突发情况时能及时应对。

环境管理应急预案

序号	名称	序号	名称
1	防台防汛应急预案	6	有限空间作业（窒息）事故应急预案
2	雨雪冰冻灾害天气应急预案	7	地震灾害应急预案
3	突发停电事件应急预案	8	燃气泄漏事故应急预案
4	突发停水事件应急预案	9	公共卫生与疾病事件应急预案
5	突发跑水、水浸事件应急预案	10	突发停气事件应急预案

b) 全员参与节能减排工作，并做详细分工/

分工安排

部门	节能要求	备注
保洁部	1、关闭所有公共洗手间的空调 2、关闭所有不在使用会议室空调和照明 3、保洁休息室无人时，关闭照明 4、所有公共洗手间照明只开启台盆照明和坑位照明	
工程部	1、设备房无人作业，关闭照明 2、空调系统夏季室外气温高于 28 度开启空调，设置 26 度，冬季室外气温低于 10 度开启空调，设置 22 度 3、统一调小厕所台盆龙头进水阀，降低水流压力	
保安部	1、日常巡逻发现有该关闭的照明和空调未关，应及时关闭（包括未在用会议室、厕所、部分公共区域、连廊等） 2、夜间草坪灯、景观射灯不再开启 3、夜间办公区无办公人员，关闭该区域照明，有个别人员加班的，只保留部分照明，关闭区域照明 4、休息日和夜间巡逻人员关闭所有厕所照明及空调、大堂照明和空	适用于工作日和休息日 夜间 18:00 起，巡逻人员执行关灯、关空调要求

部门	节能要求	备注
	调、办公区域照明和空调	
前台会务	1、大堂照明只开启正常灯光，关闭幕灯，特殊情况除外	重要接待、外部贵宾来访开启大堂所有照明

c) 制定设施设备运行时间

设施设备启闭时间表

项目	区域/位置	时间	备注
灯光	室内公共区域	08:00-17:00	
	应急灯源	24小时	
	室外走廊公共区域	同外围/霓虹灯时间	可根据环境亮度调节开启时间
	应急灯源	24小时	
	洗手间	08:00-17:00	可根据环境亮度调节开启时间
	外围楼号灯		日落基准时间,提前15分钟,阴雨天气人工干预开启;
办公空调		8:00-17:00	制冷:5月中旬~10月上旬,室内温度26~28℃。制热:12月上旬~次年3月中旬,室内温度18~20℃。
展厅空调		客户参访前15分钟开启,结束后立即关闭	
新风系统		12:00-12:30	
展厅卫生间排风		客户参访前15分钟开启,结束后立即关闭	
地下室通风		12:00-12:30	根据车辆数调节开启区域
背景音乐		12:00-12:30	
水景			原则上关闭,有重大活动时开启

4.2.2 资源节约与综合利用

a) 识别能源、水资源和所使用的其他资源;对使用量大的能源和资源,进行测量、记录和报告

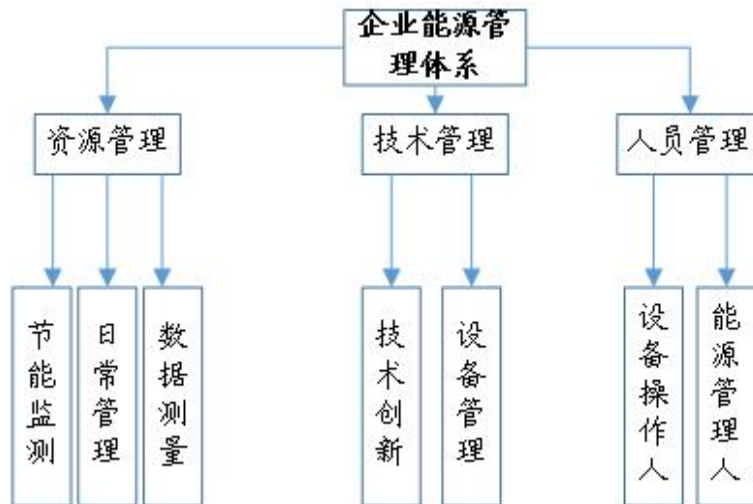
为了更好地进行资源管理和节约,智造园六期管理处制定了降低公共区域用电量的方案。管理处要求,2022年下半年的用电量消耗成本在2021年下半年的基础上平均下降5%。通过对2021年7月-12月的公共区域用电量进行统计分析,发现照明用电是消耗大户。管理处对公共区域照明用电量大的原因进行细致分析,得出照明开启数量多、未有照明定时系统的原因。在此基础上,管理处制定了关闭多余照明、安装照明定时系统、等措施并进行实施,最终实现了2022年下半年比2021年下班年公共区域平均用电量下降8%,有效地节约了电

力资源

b) 充分使用能源、原材料、土地、水等资源，提高资源利用率，根据企业实际，建立健全能源管理体系

公司为提高资源利用率，减少资源使用过程中的浪费，建立了完善的能源管理体系。在能源管理体系内，公司鼓励创新，并把“小实活新”与“节能降耗”作为公司创新活动的重点。

企业能源管理体系



c) 制定资源节约与回收制度，提高废弃物的再利用与资源化水平，可行时，用可持续、可再生和低影响资源补充或替代不可再生资源 and 能源

公司为了鼓励员工在日常管理中节约资源，制定了《能源管理作业指导书》，要求人人节约用水用电，还提倡使用再生纸、无纸办公。积极引入计算机系统管理软件，全面规范制度流程的执行。目前已引进了OA系统、工程设施设备管理平台、“聚家通”app系统，降低了大量的人力作业，减少了纸张消耗，为逐步向无纸化办公创造了条件。

公司专门制定节能管理办法，统计分析年度用能计划，根据实际情况更改节能指标。公司将节能职责落实到每个岗位，定期进行能源消耗分析，撰写报告，定期对楼宇设备设施能耗逐一检查和测试。为推进节能减排措施，公司主动向委托方提交项目节能改造计划书，提出资源循环利用建议。

5、社会责任绩效

5.1 政府责任

5.1.1 制度建设

履行社会责任的基础是遵纪守法，合规经营。公司按照“一收集、二宣传、三融入、四建制”的工作方法履行合规经营的社会责任。

一收集，严格遵循国家和地方的相关法律法规，并且每年安排专人负责收集、整理和汇总工作，最终形成《适用的法律法规清单》下发到职能部门、各服务中心；二宣传，由运营品控部开展相关法律法规的宣传和学习工作，主要包括公司运营遵循的法律法规、物业管理服务的法律法规和员工权益保障的法律法规等三个方面；三融入，公司健全了日常的管理制度，并把履行社会责任的要求融入企业的组织治理、管理体系和日常管理中，形成企业履行社会责任的长效机制；四建制，公司非常关注经营管理的透明性以及信息披露，制定了《社会责任控制程序》等相关核心制度，并通过《协商与沟通控制程序》，以“三个三公开”的形式，向社会和相关方宣示企业经营管理的透明性。

5.1.2 社会监督

公司通过信息的披露制度，强化了对企业社会责任的监督。运营品控部承担主要监督职责，对物业管理服务、项目运作流程等进行监督，交付社会价值的同时，积极地履行社会责任。

5.1.3 报告、评价和发布

为了更好地履行企业的社会责任，公司定期编制企业社会责任报告，并邀请上海质量体系审核中心给予独立和公正的评价。报告内容涵盖了物业社会责任的承诺、履行、绩效以及下一步行动计划，充分展示了公司承担社会责任，促进自身与社会共同可持续发展的成果和展望。

5.2 员工责任

公司基于社会责任的基本原则，遵循“以人为本、以诚为重、以高为准”的管理理念，不断完善人力资源结构和管理体制，为员工提供良好的工作环境，保障员工的权益。

5.2.1 尊重人权

人权是员工在企业中最基本的权利，是员工享有其他权益的基础。公司尊重人权，保护员工依据国家法律享有的基本权益，不允许歧视员工的行为发生，充分尊重员工的个人隐私，绝对不强迫员工进行劳动。



a) 确保企业在经营中不侵犯国家法律所规定的员工基本权益

公司依据《劳动法》、《劳动合同法》等法律相关规定，确保员工的基本权益不受到侵犯。公司通过制定相关人力资源制度，成立工会和劳动争议调解委员会等方式保障员工如下基本权益：

- (1) 就业方面的权益，主要表现为职业获得权、自由择业权和平等就业权；
- (2) 获得报酬方面的权益；
- (3) 休息休假的权益；
- (4) 职业安全方面的权益；
- (5) 职业培训方面的权益；
- (6) 社会保障方面的权益；
- (7) 争议处理方面的权益；
- (8) 法律规定的其他权益。

b) 保障员工拥有平等机会，避免员工受到任何形式的歧视

公司保障员工的平等竞争机会，在聘用员工、提供待遇以及商务往来等所有的企业活动中，要尊重每位员工的人格与个性，不得因性别、年龄、国籍、人种、民族、思想、信仰、宗教、社会身份、出身门第、疾病、残障等原因差别对待，不得做出伤害对方人格尊严的行为。

c) 保护员工个人信息和隐私

公司在给员工办理入职、体检、离职等手续时会接触到大量的员工个人信息及隐私，这些信息和隐私对于员工来说，至关重要。公司一直尊重和保护员工个人信息和隐私，所有员工资料由人事行政部统一管理，做到隐私不外泄，资料不流失，邮件不监视。消除一切形式的强迫或强制性劳动。

公司严格遵守《劳动法》等相关法律法规，与所有员工签订劳动合同关系，建立平等、自愿的劳动关系。

5.2.2 劳动合同与薪酬

a) 遵守国家劳动法律法规，依法与员工签订劳动合同

公司依据《劳动合同法》，按照合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则。

与员工签订劳动合同，员工劳动合同签订率为 100%。劳动合同签订以后，公司和员工都有履行劳动合同的义务。

b) 制定公平合理的薪酬制度，按时足额发放薪酬

公司在员工薪酬管理方面，形成了一套合法的、科学的、激励的薪酬体系，制定了《薪资福利管理控制程序》。

公司按月、按时、足额发放员工薪酬，历年来未发生一例拖欠员工薪酬的事件。公司根据《上海市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知》，每年对最低工资标准进行调整。公司为每位符合调整条件的员工，调整最低工资标准，执行率为 100%。

5.2.3 社会保障与福利

a) 依法为员工缴纳社会保险费用

公司按照法律规定依法为员工缴纳社会保险费用，履行劳动合同义务。为更好地为员工提供人身保障，公司建立了以社会保险为主的保障体系。

b) 为员工提供合理的必要福利

除社会保险外，公司员工享有带薪年假、产假、婚假、丧假等福利。公司严格执行国家政府部门的相关规定，制定了《薪资福利管理控制程序》、《员工带薪年假管理规定》等文件，并遵照执行。

5.2.4 职业健康安全

a) 建立、实施并保持职业健康安全政策和管理制度，确保员工职业健康与安全公司高度重视员工职业健康安全，制定《职业健康和劳动保护控制程序》、《员工制服管理控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》等各项文件，努力为员工创造安全舒适、充满活力的工作环境，定期组织员工体检，为员工建立医疗档案。

b) 构建符合企业实际的职业健康安全管理体系

公司坚持以人为本的理念，把员工的健康安全放在重要位置，通过不断投入资金改善工作和生活环境，定期安排体检，构建了预防与检查相结合的职业健康安全管理体系。

首先，公司投入资金为员工提供更好的生活条件和工作环境。2022 年公司投入 100 余万元，用于员工宿舍的租赁及购买员工生活用品，为员工营造舒适、温馨的生活环境，让员工安心工作，无后顾之忧。在高温岗位门岗、休息室内基本上都配有空调。每年的 6 月至 9 月期间，公司为员工发放防暑降温饮料，保证员工身体健康。同时在高温季节期间，对于室外工作的员工，调整作息时间，避免员工中暑。

其次，通过健康检查、体育活动等方式，保障员工的身体健康。公司每年为员工提供一

次免费全面健康检查；开展送温暖活动，帮助困难员工及家属；每年安排员工参加体育活动，丰富职工业余文化生活。

通过这些措施，打造全员健康工程，为员工营造健康的工作、生活环境，员工满意度大幅提升。

5.2.5 员工培训与发展

人才是企业发展的的重要因素，公司通过建立系统化的培训体系，不断提高员工的职业技能和岗位能力，提升员工素质，增强公司的可持续发展能力。

- a) 依法制定并执行员工培训计划，为员工提供岗位技能培训，不断提高员工业务素质和技能水平

人事行政部按照公司人力资源分战略计划，结合员工培训需求，有针对性的制定了培训计划，且分层实施员工的教育培训。为了最大化培训效果，提高培育人才工程的质量，公司为其提供了必要的资源支持。

- b) 建立畅通的人才成长通道，为员工事业发展提供良好平台

公司一贯重视员工的职业发展，为了更好地开展员工职业生涯规划，公司遵循空间理论和公平原则，推出“Y”型员工职业发展通道，为员工晋升提供管理和技术两条平行的职业生涯路径。员工在进入企业初期，即1~3年的职业探索期，公司采用动态职位、绩效为导向的考核体系，轮岗和实践相结合的双重晋升机制最大限度地开拓员工的专长和潜力。

- c) 帮助员工规划职业生涯

公司经营目标能否实现，很大程度上取决于人力资源的发挥。公司为最大限度发挥员工的能力，同时也为员工提供不断成长和进步的机会，从几个方面帮助员工进行职业生涯规划。

- ① 对员工展开相关培训，培养其职业生涯规划意识。
- ② 从公司人力资源角度为员工设计好职业发展通道，画好蓝图。
- ③ 通过绩效考核强化管理者的职业生涯管理意识。
- ④ 完善培训体系

- d) 在必要时，确保冗余劳动者在重新就业、培训和推荐方面得到协助

公司在项目调整时，能妥善安置每一位员工的工作，为了让员工安心、顺利地重新上岗，公司会通过一系列的培训课程，培养员工掌握多门技能，帮助员工再就业，顺利转岗，为员工再就业提供保障，维护员工合法权益。

5.2.6 员工沟通与关爱

为满足员工多样化需求，我们为员工提供人性化办公设备，举办丰富多彩的文体活动，营造轻松舒适的工作环境，尤其关注女性员工、退休员工、困难员工等群体的工作与生活，致力于为每位员工送去聚悦大家庭的温暖与关爱。

5.3 社区责任

公司组织开展、参与各类社区活动，为建设和谐社区创造良好氛围，为社区住户、企业提供交流的平台，用实际行动充分践行社区责任。

5.3.1 开展党建联建，树立正确价值观

组织、参与与企业间的党建联建活动，积极参加两新企业党组织学习。建立党建活动室，定期开展党建学习，为社区企业提供学习场所。



5.3.2 组织企业沙龙，建立双向沟通，提升企业粘度

定期开展企业沙龙活动，组织社区企业参与，互相交流、双向沟通，通过信息交流、问卷调查、头脑风暴等形式汇总企业的建议，优化提升服务能级，增加与企业间的粘度。



5.3.3 慰问社区老人，弘扬传统美德

公司一直秉持回馈社会的理念，每年都会组织前往慰问社区老人，通过公益捐助、发放礼品的形式让社区的老人切实感受到企业的温暖。



5.3.4 组织文体活动，丰富社区生活

每年组织各类问题活动，如运动会、阳光跑、包粽子等活动。拉进了与企业、住户之间的距离，丰富了社区的生活。



5.4 安全责任

公司一直把职业健康安全和消防工作放在首位，为实现公司安全生产标准化管理，公司聘请专家指导和完善公司安全管理体系，申报并经过安标化评审，成功荣获“安全生产标准化三级企业”，其次公司在职能部门板块专门建立安全管理部，配备专业安全和消防管理人员，负责公司总部及各项目的安全消防监管及业务指导工作，提高安全及消防管理水平。

5.4.1 依法建立安全生产管理架构

为将安全生产责任落到实处，做到职责明确，奖罚分明，形成纵向到底、横向到边的安全生产责任管理机制，实现安全生产的目标，公司建立了职业健康安全管理体系组织结构，明确了全员岗位安全生产责任。根据公司规模成立了公司安全生产委员会，严格按照安委会管理制度开展工作。

5.4.2 加强安全管理制度建设

聚悦管理严格遵守国家及所在地区安全生产法律法规，压紧压实安全生产主体责任。2022年，聚悦管理持续开展安全生产管理制度优化和完善，共计建立了30项安全制度文件，对制度的建设情况进行了内部评审，同时监督各项目服务中心对安全生产管理制度宣贯及执

行情况。

5.4.3 完善安全应急管理机制

为提升各类突发事件/事故的应急处置能力，公司编制了自然灾害类、事故灾害类、公共卫生类、社会安全类突发事件/事故应急预案，并持续完善应急预案体系，定期组织进行预案培训和应急演练，做好演练过程中不足之处的总结与整改。

5.4.4 强化安全生产监督管理

2022年，公司扎实推进安全生产检查、隐患排查治理，公司总裁及分管安全领导每季度至少一次带队开展监督检查，指导安全生产工作，严格督促整改事项的闭合，有效防范化解安全风险。同时，聚悦管理安全管理部每月按照检查计划对各项目服务中心进行安全巡查，对现场安全问题、消防重点部位、秩序维护、危险作业等问题进行检查。各项目做好日常巡检，确保物业服务项目安全可控。

5.4.5 安全投入满足要求

公司始终严格遵守国家法律、法规，对管理区域的员工、客户及相关方人员、工作现场环境等的安全高度重视。财务部每年年初，即将安全生产管理所需资金纳入到公司总体经营预算计划，确保了推行安全生产管理资金的落实及使用情况的控制。每年公司安全生产管理所需资金占公司总体经营预算计划20%左右。公司总部和个项目严格执行财务管理部年初制定的安全生产投入预算，确保物业服务过程中，安全生产管理的资金得到落实。

5.4.6 强化事故及预警管理

公司按照《事件事故管理制度》、《安全生产责任考核及追责办法》等制度，严格各类事件事故管理，并将可记录险兆事件纳入管理范畴，有效推动了安全生产责任落实。同时，公司总部及各项目服务中心常态化开展安全警示教育，举一反三，做好自查自纠工作，防患于未然。

5.4.7 严格安全信息传递与报告

公司严格按照上级部门要求进行各类安全管理数据、信息及总结等上报工作，未发生任何迟报、漏报、误报等情况，对上级单位下发的每一份文件和通知均及时流传处理。

5.4.8 强化安全教育培训

2022年，公司结合业务性质确定安全生产培训重点，每年年初结合业务性质制定年度安全培训计划，分级分类组织安全教育培训，使所有员工必须掌握工作所需的安全生产知识和技能。同时，通过开展“安全生产月”、“消防宣传月”、“交通安全宣传周”等主题活动加大安全文化宣传。

6、社会责任工作展望

聚悦管理将持续完善企业社会责任管理体系，以做一个有责任感的企业为己任，充分履行应尽的社会责任。坚定不移地在履行企业社会责任的道路上向前迈进，通过编制发布企业社会责任报告，总结企业社会责任履行的成就与不足，为今后更多地履行社会责任奠定基础。

聚悦管理将持续推进科学发展观的落实，不断完善企业社会责任管理体系，弘扬社会责任文化理念，执行以社会责任理念为指导的发展战略。公司将继续推动战略创新、服务创新、技术创新和规范创新，完善服务标准，提升顾客体验。致力于通过有效的物业管理，使社区的经济效益、社会效益和环境效益得到增值。继续为员工提供合理的社会保障和福利，关爱员工身心健康和职业发展。

聚悦的成功取之社会，必将用之社会，回报社会。承担社会责任，体现社会价值，聚悦管理义不容辞！

附表 1：公司荣誉奖项一览表

序	年度	荣誉名称	颁发单位
1	2014 年度	上海市智慧园区发展促进会会员单位	上海市智慧园区发展促进会
2	2014 年度	ISO9001:2008 质量体系认证	北京中联天润认证中心
3	2014 年度	ISO14001:2004 环境管理体系认证	北京中联天润认证中心
4	2014 年度	OHSAS18001:2007 职业健康管理体系认证	北京中联天润认证中心
5	2016 年度	上海市物业管理协会会员证明	中国物业管理协会
6	2017 年度	中国物业管理协会会员单位	中国物业管理协会
7	2017 年度	“上海临港产业区企业协会会员单位	上海临港产业区企业协会
8	2017 年度	ISO9001:2008 质量体系认证	北京中联天润认证中心
9	2017 年度	ISO14001:2004 环境管理体系认证	北京中联天润认证中心
10	2017 年度	OHSAS18001:2007 职业健康管理体系认证	北京中联天润认证中心
11	2018 年度	上海市物业管理协会理事单位	上海市物业管理行业协会
12	2018 年度	上海市节能协会团体会员	上海市节能协会
13	2019 年度	临港集团安全文化宣传活动“安康杯”先进单位荣誉称号	上海临港经济发展集团资产管理有限公司
14	2019 年度	中国信用评级 AAA 级等级证书	中国社会信用体系工作评审委员会
15	2020 年度	ISO9001:2008 质量体系认证	新标元认证（上海有限公司）
16	2020 年度	ISO14001:2004 环境管理体系认证	新标元认证（上海有限公司）
17	2020 年度	ISO45001:2018 职业健康管理体系认证	新标元认证（上海有限公司）
18	2021 年度	上海市物业管理协会常务理事单位	上海市物业管理行业协会
19	2021 年度	上海市物业服务综合能力三星级企业	上海市物业管理行业协会
20	2021 年度	奉贤区消防工作先进集体称号	上海市奉贤区消防安全委员会
21	2021 年度	安全生产标准化三级企业	上海市安全生产协会
22	2022 年度	上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 企业	上海市物业管理行业协会
23	2022 年度	SA8000:2014 社会责任管理体系认证	广东中认联合认证有限公司
24	2022 年度	ISO5001:2011 能源管理体系认证	北京中经科环质量认证有限公司
25	2022 年度	上海市物业服务综合能力四星级企业	上海市物业管理行业协会
26	2022 年度	上海市治安安全合格单位	上海市公安局治安总队
27	2022 年度	上海市物业管理协会优秀会员单位	上海市物业管理行业协会
28	2022 年度	上海市和谐劳动关系达标企业	上海市人力资源和谐社会保障局
29	2022 年度	爱心公益，助老爱老活动荣誉证书	上海市奉贤区四团镇五四村村民委员会
30	2022 年度	上海市物业管理优秀示范项目	上海市物业管理行业协会



电话：021-58070066

邮箱：sgjuyue@sgjuyue.com

地址：中国（上海）自由贸易试验区临港新片区泥城路149弄6号楼1层