

2023 年度社会责任报告

上海虹瑞物业管理有限公司

前 言

编制说明

上海虹瑞物业管理有限公司 2023 年度企业社会责任报告

报告时间范围：

2023 年 1 月 1 日～2023 年 12 月 31 日

报告发布周期：一年一次

报告覆盖范围：本公司及利益相关方

报告数据来源：2023 年统计数据及相关资料

报告编制依据：

主要参考《企业社会责任指南》中社会责任报告指标要求

本社会责任报告是上海虹瑞环境发展集团有限公司第六次发布，今后将逐年不断完善。

编制组织及报告主体：上海虹瑞物业管理有限公司

编制人：葛树利

指代申明：为行文便利，本报告中出现的“虹瑞物业”“公司”或“我们”均指“上海虹瑞物业管理有限公司”。

报 告 结 构

一、组织治理	
1、公司简介-----	5
2、企业发展规划-----	6
3、组织机构图-----	9
4、荣誉见证实力-----	10
5、利益相关方-----	10
二、人权-----	11
三、劳工实践-----	12
1、就业和劳动关系-----	11
2、职业健康安全-----	11
3、工作场所中人的发展和培训-----	12
四、环境-----	12
五、公平运行实践-----	13
六、消费者问题-----	13
七、诚信经营-----	13
八、经营服务理念-----	14
九、社区参与和发展-----	15
1、党建工作-----	15
2、就业创造和技能开发-----	19
4、社区志愿者服务-----	20
5、学雷锋活动-----	22

一、组织治理

1、公司简介

公司简介

上海虹瑞物业管理有限公司（以下简称公司）成立于 2009 年 6 月，注册资本为 500 万元，是具有独立法人资格的有限责任公司，上海市文明单位、上海物业行业协会常务理事单位，公司办公地点位于上海市虹口区公平路 761 号。

公司实行独立核算、自负盈亏的企业管理机制，是社会化、专业化、综合性较强的物业管理公司。公司是集物业管理、园林绿化、清洁服务、水电安装、房屋装修、装饰等相关产业于一体的物业管理企业。

在党建的引领下，虹瑞集团致力于深度培育和塑造企业精神。我们与全体员工共同坚守和认同企业的理想目标、核心价值、坚定意志以及行为准则。我们深信，创新是企业的根本动力，团结则是发展的原动力。

同时，务实被视为企业的稳固基石，而不断进取则是我们永恒的目标。我们坚守“以人为本，关爱员工”的企业文化，积极传递正能量，激发员工的积极性和创造力，从而成就了虹瑞集团值得自豪的事业。

企业发展规划

2016 年 4 月成立工会；2016 年 9 月成立党支部；2018 年 6 月成立团支部；目前已通过 ISO9001：2015 质量管理体系认证和 ISO14001:2015 环境管理体系认证。2018 年 6 月通过 OHSAS18001：2007 职业健康安全管理体系认证。

中共虹口区嘉兴路街道社区委员会文件

虹嘉社委〔2016〕58号

关于同意成立上海虹瑞物业管理有限公司党支部的批复

上海虹瑞物业管理有限公司：

你们报来《关于成立上海虹瑞物业管理有限公司党支部的请示》已收悉。经 2016 年 9 月 29 日社区党委会讨论决定，同意成立上海虹瑞物业管理有限公司党支部，由傅绍社同志担任党支部书记。

特此批复。

中共上海市虹口区嘉兴路街道社区委员会

2016 年 9 月 29 日

虹口区嘉兴路街道总工会（批复）

虹嘉工〔2016〕4号

关于同意成立上海虹瑞物业管理有限公司工会的批复

上海虹瑞物业管理有限公司工会筹备组：

你单位按《工会法》有关规定，全员参加工会民主选举，产生了一届工会委员会委员、主席、女工委员以及经审员等，选举结果的报告已收悉。经研究，同意成立上海虹瑞物业管理有限公司工会委员会。工会委员会由葛树利、田庆红、张正浩 3 位同志组成，由葛树利同志任工会主席，田庆红同志任工会女工委员，另有陈如舟同志任工会经审员。

特此批复

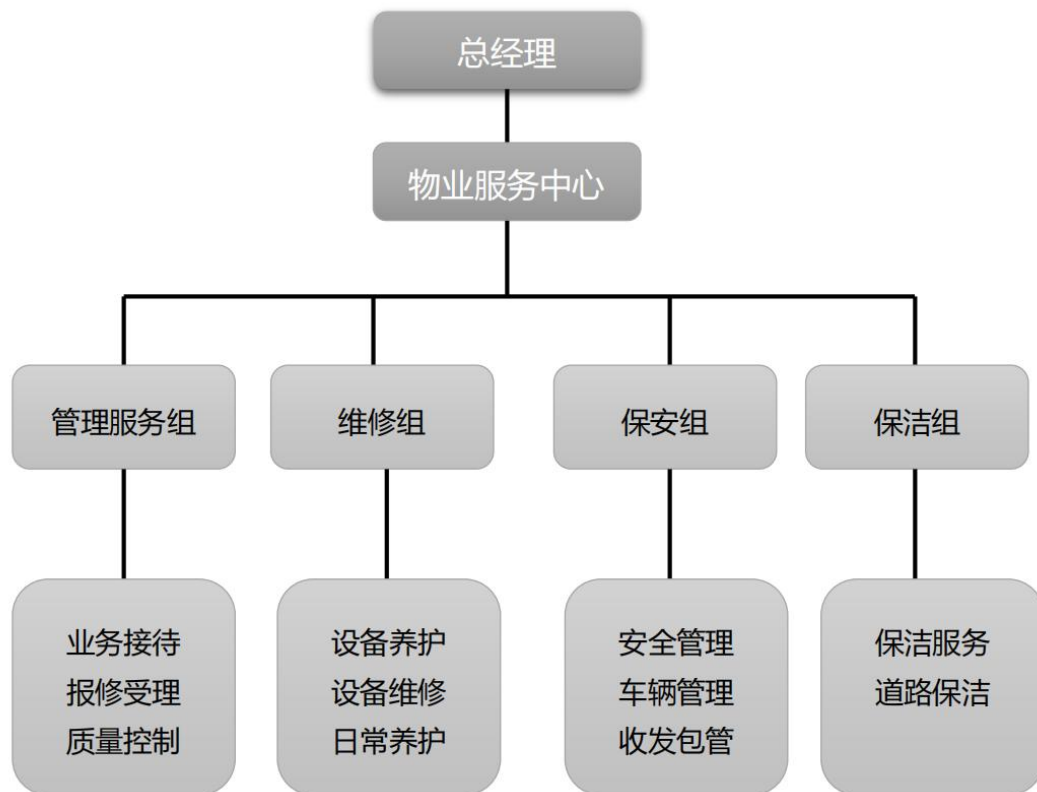
虹口区嘉兴路街道总工会

2016 年 4 月 12 日

虹口区嘉兴路街道总工会

2016 年 4 月 12 日印发

3、组织机构图



荣誉见证实力：

获奖时间	获证、奖名称	授证、奖单位	证书级别
2021 年 4 月	上海市文明单位	上海市人民政府	市级
2024 年 7 月	上海市物业管理行业协会常务理事单位	上海市物业管理行业协会	市级
2024 年 11 月	虹口区学生社会实践基地	虹口区青少年学生校外活动联席会议办公室	区级

虹口区学生社会实践基地



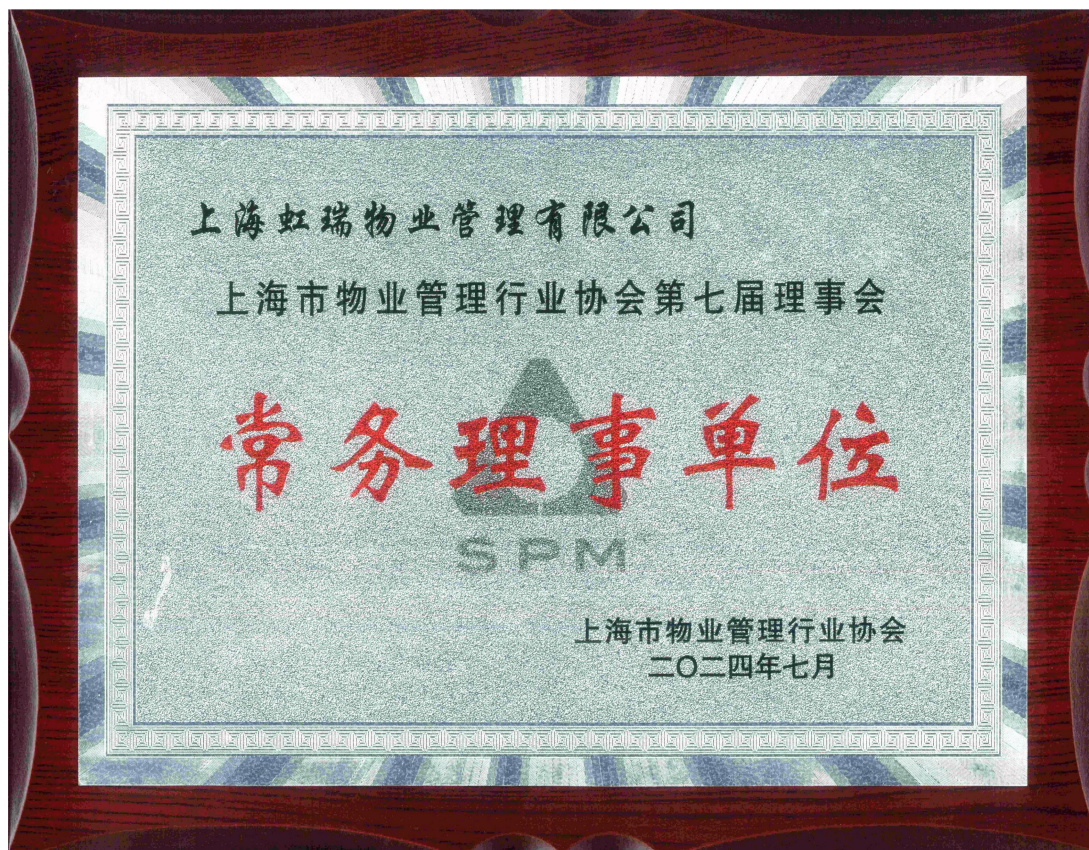
上海市文明单位



315 诚信体系放心单位



物业管理行业协会常务理事单位



5、利益相关方：

相关方	要求	期望	沟通
政府	守法经营，依法纳税	守法经营，依法纳税	政令畅通
员工	严格按照《劳动法》等相关法律法规； 提供相应劳动保护； 工资每年上升。	通过自身努力，得到公司肯定，在企业有发展空间，幸福指数上升。	职代会、内部沟通、各种会议、布告栏以及与员工面谈等方式。
供应商	订单定期定量	采购稳定，资金及时	合同约定
社区	积极参与社区党建等各项活动， 承担社会责任，提供力所能及志愿者服务。	共同构筑和谐社区	与社区保持畅通联系，交流、沟通渠道畅通。
主要合作项目		要求、期望	沟通
吉祥苑		以质量方针、质量目标为抓手，不断完善管理制度，精益求精，勇创新高。	合同约定；及时交流；沟通平台畅通。
海伦都市花园			
江湾图书馆			
嘉兴街道社区事务受理中心			
金浮大厦			
四川北路小学			
霍山路小学			
嘉兴街道文化中心			

二、人权

加强企业民主政治建设，保障职工的民主权利，促进企业健康发展，工会坚持以职工代表大会制度作为民主管理的基本形式，维护职工合法权益。通过工资集体协商协议的履行、集体合同的签订、企业劳动争议调解组织的建立等多种形式，形成了协调企业劳动关系的有效机制。

公司每年为员工举办生日会、对患病的员工进行慰问、为员工发放高温物品、春节慰问品、组织员工定期体检、召开企业年会、组织旅游等等，通过这些点点滴滴的事情，把组织的关怀、温暖送到职工的心坎上，提高了员工对企业的认同感、凝聚力和归属感。

三、劳工实践：

1、就业和劳动关系

为了保障员工合法劳动权益，公司严格执行《劳动法》，落实劳动合同制度和集体协商制度，劳动合同签约率 100%，（企业用工包括劳动合同和劳务合同两种）。签订了工资集体协议书并备案。

公司为员工缴纳社会保险、意外险、雇主责任险等保险，员工工资年平均 10% 增长幅度。

2、职业健康安全

安全责任重于泰山，安全无小事。我们定期和不定期开展安全检查监督与临时突击抽查，注重宣传消防安全知识，要求项目主管每天督促员工提高安全意识，加强防范工作，在每月中层干部例会中，总经理每次都把安全防范意识及消防安全工作作为会议重要内容陈述，告诫大家警钟长鸣不放松。本公司无工伤事故和安全事故发生。



把关爱员工作为企业的大事来抓，企业的和谐更能惠及双方。每年夏季，公司都会提前部署防暑降温工作，除工作现场做好通风降温外，公司还采购了盐汽水、毛巾、清凉油等防暑降温用品，党支部书记、工会主席等领导班子成员，亲临一线慰问奋战在高温酷暑下的公司员工。



3、工作场所中人的发展与培训

公司利用各种教育培训资源，定期开展各类培训，讲授企业文化和专业清洁知识，激

发员工的求知欲望，拓宽多种渠道，使员工置身于浓厚的学习氛围之中。品质部根据培训计划，组织、落实员工参加培训，并做好每次的《培训记录》。通过创办学习小组、业务讲座，开展演讲比赛、合理化建议、岗位知识互帮互学、技能竞赛等活动，推动学习型班组建设的深入开展。

消防培训



2023 年公司举办各类培训、讲座，包括包括工会组织的更年期保健、男女性生殖保养、插花艺术等培训，参与人员累计共有 700 左右人次，基本做到了全员培训覆盖，通过这些培训，员工的工作技能以及自我保护意识得到了提高。

公司经常开展敬业爱岗教育、职业道德教育、家庭美德教育，培养员工良好的职业道德，培养员工明理诚信、遵纪守法、奉献社会的良好风气。通过“爱国守法，明礼诚信，团结友善，勤俭自强，敬业奉献”。开展各类有趣简单的文娱活动，寓教于乐，加强团队合作精神，调动员工工作积极性，既拉近了员工之间的距离，增强了身体素质，又丰富了员工的业余生活。



四、环境

公司在环境保护方面非常注重绿色环保，我们选用的保洁材料是无毒无污染的。2023 年公司用于采购环保型保洁材料成本比一般保洁材料成本要上升 15%，约 20 万元。尽管采购环保型的保洁材料比一般保洁材料成本要高，但我们却无怨无悔，环境保护利在当代，功在千秋。

公司要求所有员工随手关灯，节约用水用电，对纸张、废旧文件作为二手纸使用。控

制材料的使用，执行“人过地净”的行为法则，看见烟头、纸屑、果皮等垃圾要随手拾捡，人人做到让内外环境整洁优美，为卫生工作达标做贡献。

五、公平运行实践

坚持党务公开、厂务公开、职代会等民主管理制度，公司于 2016 年成立工会，每年召开职代会，听取各方面意见，及时调整工作思路，充分发挥员工在民主管理工作中的作用。建立了沟通交流渠道，及时听取员工的诉求、建议，及时化解各类矛盾，以诚相待，和员工建立了深厚的朋友关系，真正做到“以员工为本”，人际关系和谐，本公司无群体上访事件及劳资纠纷事件发生。至 2023 年，有 20 员工加入工会组织，公司为这些会员办理了工会会员服务卡。

六、消费者问题

规范管理、卓越服务。我们坚持质量目标：保洁管理服务的业主满意率 90%以上；服务的及时率 90%；业主意见处置率达 98%。定期访问客户，2023 年度公司旗下各项目客户满意率平均为 95%（这里的客户是指我们的服务对象甲方）。

七、诚信经营

企业想要兴旺，就需要用正确的心态去经营，企业的诚信关键在于人的诚信，我们要求员工树立正确的价值观，做到实事求是，在自己的岗位上踏踏实实，以诚为本：在各个岗位的员工，要对每一项工作负责，不说假话，虚话，以诚取得领导的信任与赏识。在领导岗位要对自己说过的话负责，不说大话，空话，以信取得员工的信任与尊重。建立一个诚信团队，持之以恒。虹瑞企业就是一贯秉承诚信经营的服务理念，获得了较好的口碑，经营多年来，历次荣获诚信经营荣誉证书。

八、经营服务理念

虹瑞公司服务宗旨就是：1、“诚信造就今天，品质创造未来。2、打造虹瑞服务品牌，做保洁行业领跑者。虹瑞企业在服务运作中，时刻想着要为谁做，如何使我们的消费者满意，全心全意为消费者服务，真正做消费者的贴心人，把顾客当做上帝，上帝才会眷顾你，因此这种服务理念要始终贯穿于我们的服务工作中去。

九、社区参与和发展

党建工作

2023 年，结合当前的政治形势、工作实际、思想实际，有效地解决了思想问题，促进了实际工作的开展。同时，领导重视、组织严密、制度落实、联系实际地落实好“三会一课”，做到确保时间、人员、内容和效果四到位。时间到位：每月至少安排一次党日活动，召开支部大会、开展党小组活动；支委会、党课每季度最少安排一次半天时间，遇到紧急情况，

随时召开支委会或组织党课教育，如学习贯彻上级重要文件或重要指示等。人员到位：党日活动列入劳动纪律考勤考核制度，原则上应参加人员不得缺席，特殊情况应事先请假，但参加人员不得少于应到数的 2/3。内容到位：上级规定的“三会一课”内容必须落到实处，同时要切合本单位实际开展好党日活动。效果到位：每次“三会一课”要努力解决实际问题，达到预期目的，做到高质量地落实好“三会一课”制度。



促进企业发展

公司始终不忘初心和使命，以党建引领、促进企业发展为目标。在总经理和全体党员、员工的不懈努力下，公司规模从初期的几个人发展到如今近 2 千名员工，企业营业额达亿元。在企业发展的同时，也不忘履行社会责任，积极维护企业劳动关系和谐，多年来未发生一起劳资纠纷。

关怀员工

通过党支部的沟通协调，公司提供了全面完善的薪酬福利待遇：按照法定标准缴纳五险一金，社保和住房公积金投保率、劳动合同签约率都是 100%，使企业员工流动率长期保持在较低水平，高素质的员工队伍是企业稳定、健康和可持续发展的最大力量源泉。劳动关系和谐稳定，使党支部成为企业发展的稳压器。公司对留沪过年的一线职工送去慰问。

以党建共建，打造党建共同体

近年来，虹瑞集团和市禁毒协会虹口代表处、嘉兴街道临平居委、榆兰居委、安丘居委、香港丽园居民区、上海兴桥盛物业管理有限公司、中信银行虹口支行、农业银行溧阳路支行等单位签署共建协议书，希望通过活动共建、组织共建、载体共建、制度共建、人

才共建和品牌共建等措施，探索“党建+业务”融合模式，不断改进上述工作方式和活动形式，使共建三方党组织的功能和作用得到有效提高。同时紧紧围绕“资源共享、优势互补、互相促进、共同提高”的原则，以加强共建三方的组织和队伍建设为重点，不断增强创造力、凝聚力和战斗力，以共建促党建、以共建促了解、以共建促合作、以共建促发展。这让党员队伍素质明显提升，党员们的理论水平和实践能力得到了锻炼和提高，志愿服务等便民活动得到了社区居民的广泛好评，提高了党支部在群众中的影响力和号召力。社区文化生活丰富多彩，增强了社区居民的归属感和幸福感。党群关系更加密切，党支部更好地发挥了桥梁和纽带作用，为构建和谐社区做出了积极贡献。

以党建引领企业发展，推进志愿者服务

多年来，公司坚持以党建带动企业发展，我们积极推动党建与业务工作的深度融合，通过党建引领，推动了各项工作的发展，取得了显著的成效。在企业取得长足发展的同时，公司不忘履行社会责任，积极推进社区志愿服务，从事公益 6 年，先后参与各类志愿者活动，在党支部和全体员工的不懈努力下，持续关爱辖区困境儿童和老人，为社会做出了积极的贡献。曾先后多次组织爱心助学、爱心剪、义务献血等活动。自 2011 年起，虹瑞已经累计通过现金等方式资助了 40 多名未成年人。公司积极履行社会责任，支部党员始终怀抱初心，牢记自己作为共产党员的使命，坚持在社区一线开展公益活动，认真履行社会责任。2019 年起，党支部成立党员志愿者工作室，创建“爱心剪”志愿者服务，每月在社区内开展为 70 岁以上老人义务理发服务；定期到养老院看望老人，每年为 20 户社区孤寡老人免费提供一次家庭清洁服务。公司也先后荣获上海市文明单位、虹口区“慈善之星”等荣誉。



2019 年起，支部每月开展一次关爱老人“爱心剪”主题活动，今年“爱心剪”活动先

后为居民区 300 多位老人进行爱心理发服务。党员们与前来理发的老人在在理发过程中闲话家常，让老人们感受到来自社会各界对他们的关心，老人们对爱心剪活动给与肯定并对我们志愿者说这样的惠民活动太好了

就业创造和技能开发

我司认为直接为客户提供服务的是我们的服务员工，执行公司服务标准的也是我们的服务员工，对项目 的服务质量起到决定性作用更 是我们的员工，所以我司总结 多年的物业管理经验，也结合 服务型企业的优点，制定了一套以员工为核心，以公司的技术支持、培训体系、工作计划、质量控制四部分工作为辅助的内部管理架构。 我司对于业主方的主要运作组织措施还包括：

- ✓ 成立物业管理管理处，建立标准化运作模式。
- ✓ 建立系统化的设备运行与维护体系；
- ✓ 对保洁实行量化和最小单位的科学管理；
- ✓ 建立周期、系统的基础员工培训体系，确保服务质量的高标准。
- ✓ 在留用所有目前服务人员之外输入高素质、有服务心的后勤管理人员。
- ✓ 在项目员工中，开展“星级员工”、“优秀团队”、“礼貌大使活动”等评选，使自主、微笑服务开始于每一个后勤员工



2023 年公司我们开展了“建文明班组，创文明岗位，做文明职工”的活动，有 5 个项目获得文明班组、5 位员工获得文明岗称号。使得企业“创文”工作知晓率、满意率大大提高，调动了班组和员工“创文”的积极性和荣誉感，公司还开展服务文明、礼仪文明为主要内容的素质教育活动，在员工中形成自觉修身律己的良好修养。

无偿献血

公司积极组织员工无偿献血，2023 年公司有 12 名员工撸袖献血，累计已有 50 人次参加无偿献血。



社区志愿者服务

志愿者服务是社会崇尚的一项公益活动，体现的是我为人人，人人为我的和谐理念。公司发动员工积极参与各类社会志愿服务活动。

交通文明示范岗活动，2017 年至今，虹口嘉兴街道组织文明交通公益活动，公司参加“文明交通出行”志愿者服务近 1200 次。



学雷锋活动

我们多次组织员工参加街道社区学雷锋、义务帮困活动，无论刮风下雨坚持为社区孤寡老人上门做保洁等服务，积极参加虹口区光彩事业捐赠活动和结对帮困等。党支部书记葛树胜每年资助困难学生。





我们每年都要发布社会责任报告，向社会公众全面地展示我们的社会责任履行情况，真实地反映企业的经营状况和成果。同时，我们也欢迎社会各界监督和建议，为更好地履行企业社会责任提供了有力的支持和指导。

通过积极履行企业社会责任，我们不仅为社会创造了更多的价值，也为企业自身的可持续发展奠定了坚实的基础。我们将继续坚持以人为本的理念，履行企业社会责任，实现企业、员工和社会共赢，为建设文明和谐的社会贡献更多的力量。

上海虹瑞物业管理有限公司

2023 年 11 月 1 日