



2023 年度社会责任报告

编制单位：中信泰富（上海）物业管理有限公司

编制日期：2024 年 10 月

目录

编制说明.....	3
一、 公司概况	5
二、 品牌荣誉	9
三、 员工责任	23
(一) 员工教育	23
(二) 员工录用	24
(三) 员工关怀	26
(四) 权益保护	26
(五) 安全保护	27
四、 经济与服务责任.....	29
(一) 利润与经济效益.....	29
(二) 产品与服务	30
(三) 对供应链伙伴的责任.....	31
五、 诚信责任	32
(一) 守法诚信	32
(二) 诚信经营与服务.....	33

(三) 社会诚信形象.....	34
六、 社区责任	35
(一) 救灾与慈善捐助.....	35
(二) 志愿服务	35
七、 环保责任	36
(一) 环境管理	36
(二) 低碳节能	37
(三) 环保形象	39
(四) “双碳”工作.....	40

编制说明

一 编制单位

中信泰富（上海）物业管理有限公司

二 编制依据

- 1、中华人民共和国国家标准《社会责任指南》；
- 2、国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》；
- 3、《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》；
- 4、中国工经联《中国工业企业社会责任管理指南》；
- 5、上海市经济团体联合会团体标准《企业社会责任指南》；
- 6、上海市国资委《关于本市国有企业更好履行社会责任的若干意见》；
- 7、中国证券监督管理委员会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第2号—年度报告的内容与格式（2021年修订）》；
- 8、上海市文明办《文明单位社会责任报告指标体系（2023年修订版）》；

- 9、国际标准化组织 ISO26000 《社会责任指南》；
- 10、全球报告倡议组织 GRI 《可持续发展报告指南》以及相关的行业规范（GRI 标准是被世界各国广为认可和使用的 CSR 报告标准）。

三 数据来源

本报告内容和数据，参照公司截至 2023 年 12 月相关内容。

四 报告发布次数

此次为我司第 6 次发布社会责任报告。

一、 公司概况

中信泰富（上海）物业管理有限公司（以下简称：中信泰富物业）正式成立于 2004 年，系中信泰富（中国）投资有限公司旗下全资子公司。原国家一级资质物业管理企业、中国物业管理协会理事单位、上海市物业管理行业协会副会长单位、上海市物业服务企业综合服务能力 5 星级单位、金钥匙国际联盟成员、上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 企业。此外，中信泰富物业还积极参与了上海市物业管理行业协会商业办公专业委员会组织建设的全过程并担任主任单位，主推上海市商办物业服务管理标准指南的制定。



经营理念

中信泰富物业以传统物业服务为根基，通过管理集约化、流程网络化、融入新技术等手段，建立起了贯穿建筑物全生命周期的管理经营服务模式。中信泰富物业以“品质源自于细节的关怀”为服务理念，以“精品商办楼宇及精品住宅管理专家”为发展导向，依托中信集团多元化业务平台，通过资源整合和业务协同，除了为客户提供专业化物业服务外，也寻求为客户在房地产投资、开发、运营和管理等领域提供全产业链的综合性物业服务模式。

业务布局

自成立以来，公司始终以“精品商办楼宇及精品住宅管理专家”为发展导向，立足长三角，逐步向国内其他大中城市辐射业务。相继在扬州、无锡、南京、苏州、广州、武汉、济南、青岛成立分公司。公司管理的物业类型包括甲级写字楼、企业总部大厦、商场、酒店式公寓和精品住宅。截至目前，公司管理服务总面积逾 1123.38 万 m²，所属员工逾千人。代表性的项目有：上海中信泰富广场、上海陆家嘴滨江金融城、武汉中信泰富滨江金融城、上海浦江双辉大厦、上海中信银行大厦、上海信泰中心、上海麦当劳中国徐汇滨江总部办公大楼、上海陆家嘴滨江苑、江阴中信特钢科技大厦、无锡太湖锦园、扬州锦园、

海南万宁神州半岛泰悦居、广州广璇花园、武汉滨江金融城等。

服务特色

中信泰富物业依托中信集团背景及多元化的业务资源，以“精品商办楼宇及精品住宅管理专家”为发展导向，相继打造了“咨询顾问”“总部型大厦管理”“内部设施管理”“楼宇后期改造”四大专业能力，并通过“8+8金管家”增值服务平台满足客户个性化服务需求。



未来展望

展望未来，中信泰富物业将继续致力于商办楼宇服务、精品住宅服务、总部型大厦管理服务、内部设施管理服务等领域，积极打造业务精通，勇于进取的物业管理团

队，为客户提供细致周到、务实高效的高品质服务。在科技高速发展的时代，公司将依托中信集团多元化业务平台，为客户提供更加智慧、精准、贴心的定制化服务。



结语

中信泰富物业将致力于巩固和发展“精品商办楼宇及精品住宅管理专家”品牌价值，以客户满意为目标，始终贯穿“精”和“特”的发展方向，一如既往地为客户提供高品质的综合性物业服务。

二、 品牌荣誉

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



上海市物业管理行业协会商业办公专业委员会主任单位



中国物业服务百强企业



上海市物业服务综合能力星级测评五星级企业



上海市物业管理行业诚信承诺企业 AAA 级



上海市物业管理行业协会优秀会员单位



三体系认证



中国物业服务特色品牌企业－高端商办物业优秀企业



《上海物业管理》优秀协办单位



上海市守合同重信用企业 AAA 级

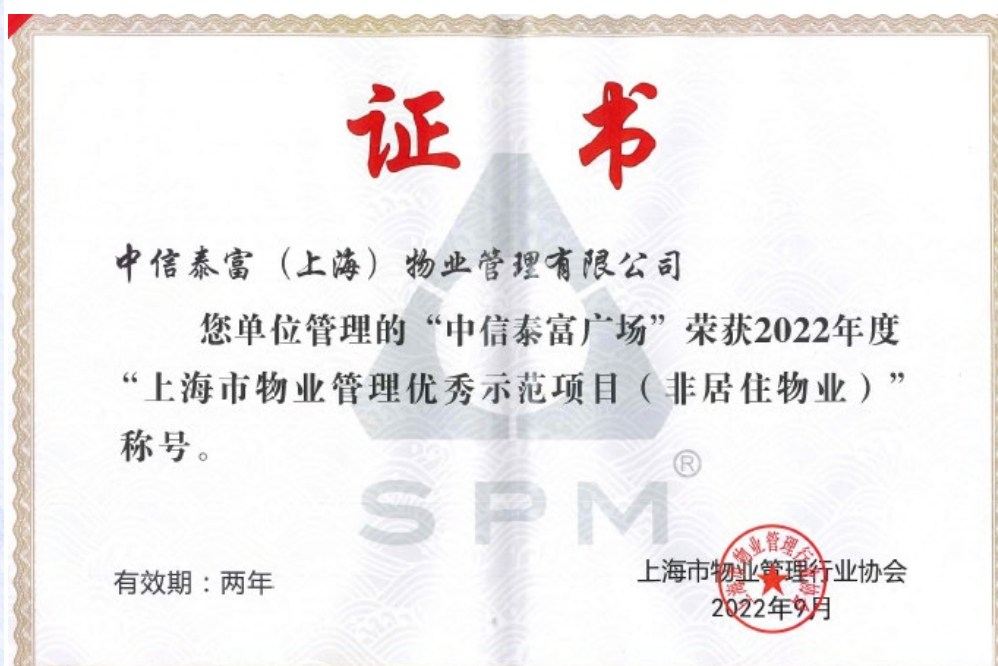


上海市物业管理行业协会公益扶贫杰出贡献奖



浦江双辉大厦、中信泰富广场

自 2016 年起连续获评上海市物业管理优秀示范项目



浦江双辉大厦

荣获“2021-2022 年度上海市既有建筑绿色低碳更新改造
评定”金奖



中信泰富广场

荣获上海市消防协会 2022 年度先进会员单位



扬州锦苑世家

获评 2018、2020 年度江苏省级示范物业管理项目



扬州美锦雅墅（锦园）项目荣获

2022 年度区级示范物业管理项目



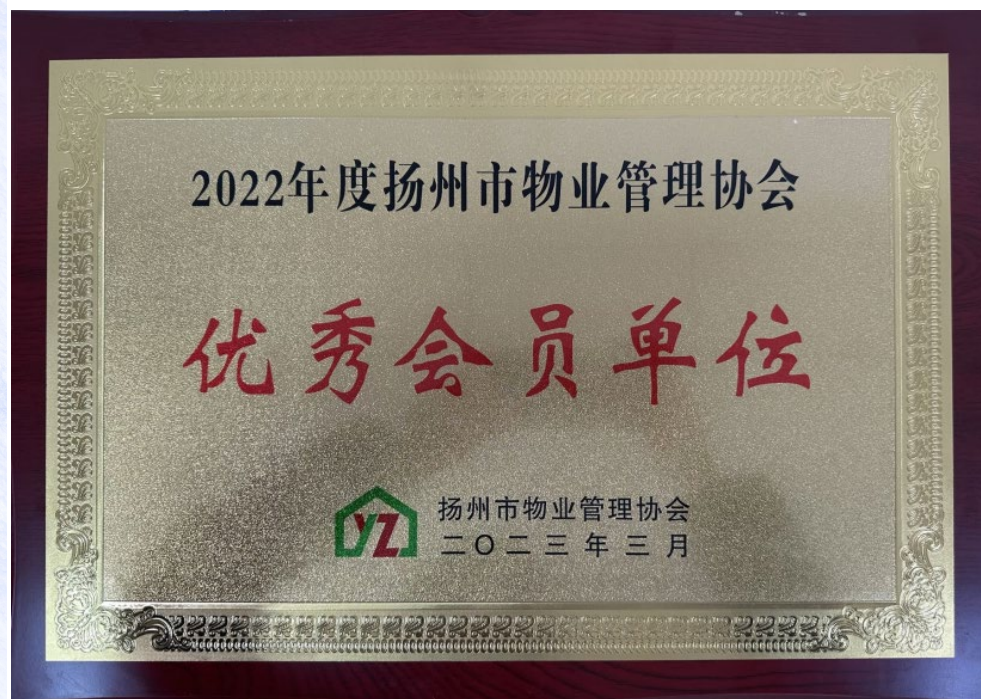
扬州嘉境花苑

获评 2020 年度江苏省级示范物业管理项目



扬州分公司

荣获“2022 年度扬州市物业管理协会优秀会员单位”



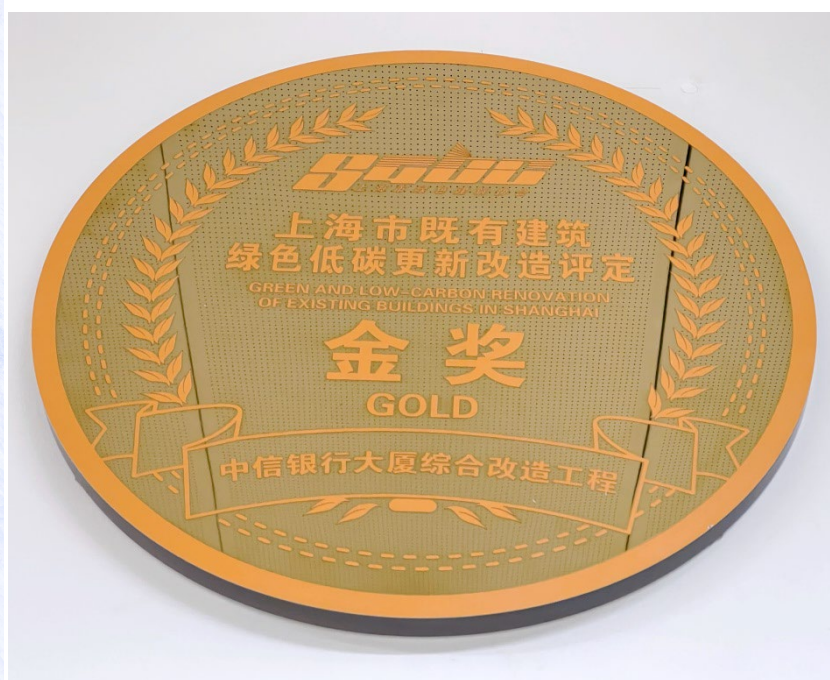
中信银行大厦

自 2020 年度连续获评上海市物业管理优秀示范项目



中信银行大厦

荣获“上海市既有建筑绿色低碳更新改造评定”金奖



中信银行大厦

荣获上海市节水型企业



尚悦东广场

获评 2022 年度上海市物业管理优秀示范项目



陆家嘴滨江苑（九庐）

获评 2022 年度上海市物业管理优秀示范项目



中信泰富物业

船厂 1862 改建工程（滨江金融城-尚悦艺坊）

荣获“2021-2022 年度上海市既有建筑绿色低碳更新改造
评定”银奖



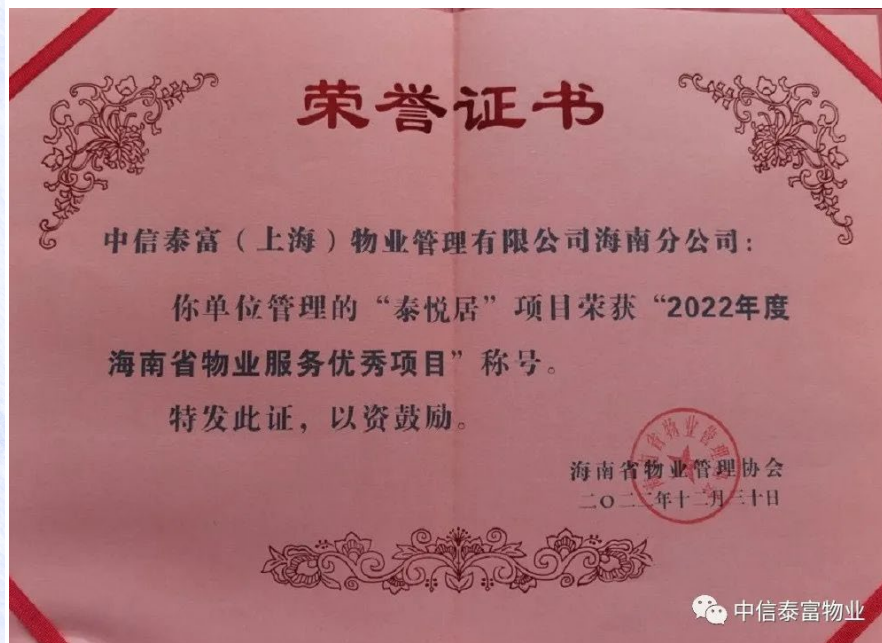
海南分公司

荣获海南省物业管理行业发展三十周年行业贡献奖



海南泰悦居项目

获评 2022 年度海南省物业服务优秀项目



三、 员工责任

(一) 员工教育

1. 企业发展态势相适应，中信泰富物业根据本行业的特点，非常关注人力资源的开发增值，建立了层次清晰、覆盖全面的人才培训体系，经过多年的运作，成功培养了一大批能力出众、技术熟练的物业服务专才，通过在全公司范围选拔培养一批思想品德好、综合素质高、精神状态佳的优秀人才进行重点、系统培养，以点带面，在全公司营造更加浓厚的争先氛围，使他们能够在各业务线上承重担、挑大梁，起到岗位示范带头作用，为公司事业持续、健康地发展提供强有力的关键人才支撑和保障，将中信泰富物业成功推入快速发展的通道。



（二）员工录用

1. 一直以来，物业公司始终按照“坚守法律底线，力争行业前列”原则来打造员工工作环境，尽可能为员工提供平等的就业机会、广阔的发展空间以及与员工劳动强度、业绩贡献相匹配的工作回报。
2. 依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规的要求，物业公司与全体在职人员签订劳动合同（劳务协议），缴纳社会保险。为减轻员工医疗看病压力，物业公司为员工增购了一份意外伤害团体医疗保险，切实减少了员工医疗费用支出，为员工健康管理提供了有力的支持。



3. 物业公司严格遵守国家有关促进就业平等的法律法规，本着“用人惟贤”的方针给予所有求职者相对平等的就业机会，将考察评估的重点聚焦于应聘人员的教育程度、工作经验、职业素质、技术水平等于工作胜任力有关的方面，禁止从家庭出身、相貌形体（部分有特殊要求的岗位除外）、男女性别（部分有特殊要求的岗位除外）、国籍、民族、宗教等于实际工作无关的方面去考评人选。在选拔、晋升干部方面，物业公司同样遵守机会面前人人平等的原则，主要以工作业绩、职业道德、团队关系作为主要衡量指标，杜绝以貌取人、以爱好取人等带有主观色彩的，不科学的提干方式。



（三）员工关怀

1. 积极开展工会活动，2023 年物业公司组织多场工会小组活动。特别是中投工会的午间快乐一课，也受到物业员工的欢迎，增强职工的归属感、幸福感。
2. 公司在团队建设上始终贯彻企业大家庭精神，把员工视为与组织同呼吸、共命运的伙伴，对于他们在家庭上、生活上遇到的困难尽可能调动人力、物力、财力，给予必要的援助。在 2023 年里，多次安排专人到长期重病的员工家里走访慰问，了解他们的具体困难，做好抚慰、帮困工作，切实化解员工的后顾之忧，及时送去企业、组织的关怀和援助。

（四）权益保护

1. 中信泰富物业严格遵守国家关于劳动工时、法定休假、女职工生育哺乳的规定，不折不扣计发加班工资，有序安排员工休假并对孕育女职工给予工作上的特殊照顾，完全尽到了一家遵纪守法的企业应该承担的社会责任。
2. 中信泰富物业根据本行业特点、结合市场行情、地域差异，在管理项目的费用预算内定岗定薪。薪资标准本着按劳分配、同工同酬的原则严守国家最低工资标准线，并且在此基础上形成了较为有序、合理、科学的薪酬体

系。为了进一步体现企业对员工辛勤工作的关怀，中信泰富物业推出了高温补助、通讯补助、就餐补助、出差补助等福利性措施。

（五） 安全保护

1. 员工是公司最大的财富，物业公司时刻关注他们的身体健康和生命安全，为此，特别形成推出了以下保障措施：
2. 为贯彻物业管理 ISO9001、ISO14001、ISO45001 三体系标准，形成了专门针对职业健康的管理规范性文件，对工作中的危险源辨识、防范、处置、善后等制定了全面、细致的工作程序，要求相关责任人、作业人员严格遵守，将工作中的风险和不测降到最低。物业公司每年定期组织骨干员工参加《三体系标准及相关法律、法规及行业要求》培训，以巩固实施效果，确保标准落地。
3. 物业公司每年分级分层组织关于职业安全、操作安全、紧急避险方面的专题培训，反复宣传相关知识，告诫员工在工作生产期间必须警钟长鸣，不能在人身安全方面有丝毫懈怠。一旦发生意外事件，必须立即告知上级领导，公司将会立即启动紧急救助程序，将员工送医治疗，并会为其办理工伤认定及善后手续。2023 年以来，

人力资源部在员工入职培训时开展“三级安全教育”，落实公司级、部门级、班组级岗前安全知识培训工作。同时物业公司各在管项目分头开展“安全生产日常培训”，每个作业条线定期宣贯安全生产作业的规范，演练应急处置过程，通过常抓不懈，确保安全生产入脑入心，每个员工都时刻绷紧安全意识，将安全生产事故杜绝在萌芽状态。

4. 对于身处一线的工程、保洁、安保类员工，物业公司根据实际工作所需，参照政府相关标准，为其配备了必要的劳动防护工具，包括安全帽、手套、制服、护目镜、口罩等，并且制定了穿戴查检工作规范，有利于员工在工作中隔绝危险源，保障自身安全。
5. 为充分体现公司对员工身体健康的关爱，物业公司每年组织员工开展体检。服务的体检机构还提供咨询讲解服务，为员工保持身体健康，提供相关建议。



四、 经济与服务责任

(一) 利润与经济效益

中信泰富物业以泰富中投的开发战略布局为业务拓展切入点，立足长三角，逐步向国内其他大中城市辐射业务，配合地产公司相继在扬州、无锡、南京、苏州、广州、武汉、济南、青岛等地开展项目前期物业管理服务承接。通过市场开拓，目前处于稳步上升阶段，位于同行业较高水平。



（二）产品与服务

1. 物业公司始终秉承“品质源自于细节的关怀”的服务理念，致力于巩固和发展“精品商办楼宇及精品住宅管理专家”品牌价值，以客户满意为目标，在公司战略规划指导下，始终贯穿“精”和“特”的发展方向，以管理制度与服务标准能持续实施，精品案例可传播、可复制作为主干开展工作。通过不断提高和丰富自身的服务深度、广度、精度，提升客户满意度，为地产开发提供商办、住宅、展示中心等不同业态的高质量、全方位的服务软实力支持。



2. 根据泰富中投品牌战略要求，物业公司紧紧围绕提升客户满意度为目标，压紧压实工作责任，领导班子全员参与，各部门协调共进，夯实基础服务，不断优化物业服

务产品，提升客户满意度，在保持商办项目客户满意度高水平运行的同时，通过对标行业领先住宅物业管理服务企业，不断夯实住宅基础管理服务能力，着力提升客户满意度。

（三）对供应链伙伴的责任

1. 按照公司供应商管理办法对供应商进行管理，对于保安、保洁、绿化、非原厂方设备维保供应商的入库审查必须包含对供应商的实地项目考察，需不同部门的 2 人以上组成考察小组，供应商入库资料需经运营部、采购部审核后，提报公司采购招投标委员会审核。
2. 公司组织每年初由各使用部门对上一年度已合作或正在合作的供应商履约情况的整体评价，结合项目反馈、业务需要或供应商情况，对供应商合同履行过程中的履约情况进行抽查评估，加强对供应商的管控，并对供应商进行评级（优秀、合格、不合格、黑名单），对于优秀供应商可续约、在招投标阶段可直接邀请入围。
3. 按照公司供应商管理办法，从供应商的入库、供应商的履约评估、供应商的淘汰及供应商的违规处理，从制度上规范供应商的管理及有效开发、维护及整合供应商资

源。对于优秀供应商具备续约资格和招投标直接邀请入围的优势，鼓励长期合作优秀供应商更好地提供服务。

4. 在供应商入库环节要求供应商提供《廉洁承诺书》，在中标供应商签订合同时，《廉洁协议》作为合同的附件。在部门内部会议和与供应商约谈中，宣讲公司的廉洁规定。

五、 诚信责任

（一） 守法诚信

中信泰富物业历来遵守国家法律法规和社会公德、商业道德以及物业行业规则。2023 年度无重大违法、违规的负面信息。我司反对不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为，并严格按照《中华人民共和国招标投标法》规定开展业务拓展；严格按照《前期物业服务合同》或《物业管理服务合同》提供质价相符的服务；聘请有相应资质的供应商提供各类设备的维保、垃圾清运、保安保洁及绿化养护等专项管理。每季度更新并下发适用的法律法规，此外通过线上、线下方式全面开展员工学法守法、法治宣传教育，员工培训覆盖率和参与率均 100%。



(二) 诚信经营与服务

1. 诚信经营的理念与制度保障。中信泰富物业制定了公司管理的核心价值观，价值观中的第一要点就是“诚信”。要求公司所有员工珍视公司信誉，员工之间、员工与客户之间、员工与相关方之间应坦诚负责，一切经营活动必须守法合规。中信泰富物业内部也相应制定了系列的管理制度，以保障提供的服务是守法合规的。
2. 消费者投诉体系健全。中信泰富物业总部要求下辖各项目必须在醒目的位置公示项目服务热线及公司总部的投诉热线，并有专人全程跟进投诉处理进度。截至 2023 年底，各项目及公司总部业主投诉处理及时率达到 100%。

3. 合同管理规范。由公司制定日常所用的各类合同的标准模板以规范中信泰富物业内部合同使用。各项目建立合同清单，包含合同主要信息，定期修订。中信泰富物业每年对项目合同使用的合规性进行普查。
4. 财务管理规范。根据中信泰富物业经营特点制定公司财务管控制度，采用预算管理制度，严格控制经营成本的支出。每年接受第三方的财务审计，已顺利通过 2023 年度财务审计。此外各项目按物业管理规范，定期公示物业管理费收支及公共收益情况。

（三）社会诚信形象

中信泰富物业荣获上海市物业管理行业协会“AAA 诚信单位”称号，并已设立采购委员会，对采购、选聘以及投标工作进行监管。从源头上杜绝贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等。积极开展自查自纠工作，及时修订完善各类制度；抓好党风廉政提示工作，认真落实中央八项规定及其实施细则精神和反“四风”要求，每逢问题高发时间节点、重大节日前夕发送廉洁过节提示。



六、 社区责任

(一) 救灾与慈善捐助

中信泰富物业在团队建设上始终贯彻企业大家庭精神，把员工视为与组织同呼吸、共命运的伙伴，完善帮扶救助机制，切实解决困难职工实际问题。

(二) 志愿服务

物业服务的核心便是要服务社区，我们作为行业的一分子，自然当仁不让。我们积极参与及热心策划社区公益活动，把我们的关怀和爱心带给每一位有需要的业户身上，创建一个和谐美好的社区。

七、 环保责任

(一) 环境管理

中信泰富物业已通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO145001 职业健康安全管理体系认证。且公司一直致力于降低自身运营对环境的影响，除积极遵守相关法律法规外，还大力倡导绿色办公模式，不断加强员工节能环保理念，从多个方面入手，力求达到环境保护的目标。中信泰富物业严格遵守政府对有关环保以及污染物排放的相关政策要求，尽最大努力降低减少污染的扩散；尽量使用可促进生态系统良性循环、不污染环境、高效、节能和节水的管理手段。



（二）低碳节能

1. 在办公室资源方面，落实绿色采购，选用环保材料及用具；保持办公室设备，如电脑、照明系统、影印机、空调等于工作结束后关闭，节约使用各类纸张（例如双面打印等），避免浪费。
2. 张贴环保温馨提示，如在每个水龙头旁都贴有节约用水标贴、照明系统旁张贴随手关灯、打印机旁张贴节约用纸等各类提示，积少成多，集腋成裘，达到节能目标。
3. 全面开启信息化办公流程，启用办公协同软件（OA）、企业邮箱、企业微信、财务共享系统、EHR 系统、四格物业管理平台等，畅通员工对内、对外的沟通渠道。实行无纸化办公，提高工作效率，有效减少纸张、油墨等的消耗。
4. 在项目上设立节能降耗工作组，制定具体的节能措施和管理办法，为节能降耗工作提供组织和制度上的保障。同时，实现控制能耗成本、抑制能耗增长过快的经营管理目标。
5. 强化节能管理措施。对系统进行再总结，再摸索，使之进一步优化，使之节能边际效益尽力最大化；根据天气情况，对各系统做好合理有效安排；根据大厦营业规

律，科学合理设定设备运行合理时间。在不降低服务水平的前提下，做到管理好各系统、用好各系统；在高温季节，保安部负责各大门控制，以防止冷量外溢；利用管道储冷功能，在谷时段提前开机，在谷时段将水箱打满，在峰时段控制设备开启台数等，避峰填谷。一定程度上响应了供电局提高资源利用率之倡议，同时使企业降低了电费成本。



（三）环保形象

作为一家对环境负责的企业，我们主张源头减废的理念，致力执行环保措施，使我们对环境的影响减至最低。在营运决策过程之中考虑环境因素，集合各部门、分/子公司、管理处，采取一系列减少环境影响的措施，控制废气及温室气体排放、水及土地的排污，减少有害及无害废弃物的产生，考虑是否能够循环使用，对有害废弃物品的废弃有专业的废弃物品回收商，合理处理有害废弃物品，实现对环保的持续承诺。在购入机器设备前先评估该设备的环境性能（包括设备的能耗），若条件允许，尽量选择低耗电的机种，并保证在投入使用后对环境的影响减至最少；严格按照操作规则使用物料，遵循多次少量的使用原则，并且循环再用经加工处理的可再用固体废料；使用无害原材料，以减少产生有害废物。



在公司车辆管理方面，严格按照《驾驶员管理制度》《公务车辆管理制度》《车辆配备管理规定》相关制度执行，合理计划安排出车行程及频次，以达到控制车辆的废气及温室气体排放的目的。

（四）“双碳”工作



物业公司在集团“双碳”战略方针下，积极推动“双碳”工作。物业公司“ESG 工作小组”根据泰富中投“绿色建筑与可持续发展”的总体目标，制定物业公司项目分解目标、完善各项目能源分项统计计量工作、落实各项目节能减排措施，因地制宜地优化能源使用效率，减少总体碳排放，以达到总体目标。

物业公司在有条件商业项目开展节能低碳措施，优先开展绿色发展以及有效提升建筑能源管理水平的工作，在浦江双辉大厦、滨江金融城商业项目、中信银行大厦三个

项目开展能源审计工作，以期通过能源审计对大厦的建筑能效水平进行摸底，提升能源利用效率、弥补节能管理与节能措施的薄弱环节。为推动在管项目“双碳”工作落地，打下有力的基础。

中信泰富（上海）物业管理有限公司

地址：上海市浦东新区世博馆路 28 号 2 楼

电话：021-20706666