

2023

企业社会责任报告

宝矿控股（集团）有限公司

序言

自 1996 年宝矿集团成立以来，转眼间已经二十八载，期间中国的发展日新月异，在沧海桑田的大棋局、大变革中，公司积极拼搏，不断思考求索，沐风雨，踏坎坷，伴随着行业的发展，由小变大，由大变强，由强变优。

一直以来，公司秉持“诚信、可靠、责任、奉献”的价值观，“坚韧、精进、快乐、感恩”的企业精神，深知满足客户需求、创造客户需求是公司经营的中心目标。为此，公司坚守使命，内强素质、外树形象，不断增强服务意识，提高服务水平，密切关注行业发展趋势，广纳社会英才，与各方开展广泛合作，注重培养优秀企业文化，积极承担社会责任，与各方共享行业发展成果。

回望过去的成绩，我们居安思危，深知企业长期发展不在于其兴之勃，而在于生生不息。在日常工作中，我们保持归零的心态，戒骄戒躁，发扬“小作坊”创新精神，把每一天视为一个新的起点，脚踏实地做好每一项工作。

2023 年全国贯彻落实党的二十大精神开局之年，是“十四五”规划承上启下的关键一年，也是宝矿集团稳中求进、难中求生存、变中求机遇的一年。这一年，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在党的建设、项目招商、物业运营、酒店管理等方面齐头并进，呈现了中国现代化建设新局面。

公司概况

宝矿控股（集团）有限公司（以下简称“集团”）成立于1996年，是一家以贸易、地产、投资三大核心业务为主的多元化集团。

二十八载春华秋实，宝矿集团发展至今，在各业务板块领域砥砺前行，深耕厚植，用坚实的步履走出求索之路。集团致力于精品创建，以“打造高品质自持物业运营商”的发展战略，先后建成并持有十余个上海市中心区域的高端商业地产项目，并不断提高项目开发能力、产业整合能力，发展物业管理、酒店经营等业务板块，竭力培育商业地产多元物业的开发、销售、服务及运营体系，完成了从房地产开发商到区域城市运营商的跨越。

通过对优质资产的长期持有和精细化管理提升物业价值，并促进区域经济的提升，商业地产运营管理面积达120万平方米。多年来，集团为上海城市建设与发展做出的积极贡献，深受市场认可和信任。

宝矿集团连续七届获“上海市文明单位”称号，始终以“学思想、强党性、重实践、建新功”为总要求，深入贯彻落实科学发展观，紧跟上海精神文明建设的新形势、新任务，以党建引领企业高质量发展，促进强基础、增效益，全面实现各项经营管理目标，为区域经济和社会发展贡献力量。

企业荣誉 2023

中共宝矿集团党委荣获“添睦之星”优秀党建联盟单位称号

宝矿集团自2009年至今，连续七届获“上海市文明单位”称号

宝矿集团荣获上海市现代服务业联合会2023“特殊贡献奖”

上海宝恒置业有限公司荣获静安区“突出贡献奖”

宝矿国际大厦荣获2023年度虹口区“重点商务楼宇重大贡献奖”

二十一世纪中心大厦荣获陆家嘴“2023 楼宇网格工作先进单位”

宝矿钻石物业荣获浦东新区工贸行业“安全生产标准化三级达标企业”

上海静安洲际酒店荣获“建功十四五奋进新征程”第八届静安区旅游饭店行业工会创文明迎进博劳动竞赛一等奖

上海静安英迪格酒店荣获酒店旅行臻选大赏“年度设计最佳酒店”、2023-2024 酒店奢选大赏“年度设计酒店”奖项

上海静安瑞吉酒店荣获 2023CHA 中国酒店大奖年度“最佳奢华酒店”、金镜头酒店大赏“年度上镜奢华酒店”奖项，瑞吉门童彭庆金荣获 2023 年度万豪大中华区优秀员工

上海浦东丽晶酒店荣获 2023 年度“最佳 MICE 酒店”、第十五届中国最佳酒店大奖“最佳顶级奢华酒店”、第十四届外滩设计酒店大奖“年度潮流酒店”、Hotel Share 八周年庆“年度奢华酒店”奖项

一 社会经济服务责任

01 创造产品价值

集团立足“让创新驱动发展，让更新创造价值”的发展战略，坚持把创新作为发展底色，把提供更专业、更细致的服务作为企业使命，做城市创新者，促进区域经济提升。不断提高服务水平和服务质量，打造优质口碑，提供品质服务满足客户多样性需求，降低运营成本，并建立客户投诉快速反应机制，及时地、有效地解决客户反馈，确保客户利益。2023年集团总纳税额达18亿以上，员工规模超1700余人。

02 打造优质服务

集团旗下精品写字楼项目在专业的租赁管理团队的带领下，不断精进管理和提升品质，保持业内领先水平，城市综合体静安国际中心项目引进了各类品牌商户入驻，不断焕发出新的活力；建立客户管理档案，完善意见反馈机制、投诉处理机制和快速响应机制；与客户加深来往交流，定期进行客户满意度调查，总结客户提出的建议和需要，不断改进优化，多年来没有产品或服务负面信息或报道。



（静安国际中心项目引进品牌商户入驻）

集团旗下钻石物业管理服务覆盖集团旗下的办公楼、酒店及景观绿化工程等，以“全心、全速、全面”的品牌服务管理理念，合理满足客户的各种需求，致力于推进优质品牌服务，充分发挥后勤保障作用，切实维护各项目安全平稳运行，并享有一贯良好声誉。2023 年宝矿钻石物业荣获浦东新区工贸行业安全生产标准化三级达标企业，以连续多年的优异成绩持续获得质量体系 ISO 认证，二十一世纪中心大厦项目获评陆家嘴 2023 年楼宇网格工作先进单位称号。

集团旗下上海静安洲际酒店、上海静安英迪格酒店、上海静安瑞吉酒店、上海浦东丽晶酒店、上海外高桥喜来登酒店五家国际知名奢华品牌酒店，在经营利润、客房出租率、单房产值方面均居上海同行前列，为各界人士提供“尊贵优雅、卓尔不群”的服务体验，并获得多项荣誉。

二 对供应商合作伙伴责任

集团以长期优质口碑和财务底蕴收获金融机构合作伙伴的充分认可和信赖，与五大银行签署长期银企战略合作协议，按照“互利共赢”的原则，与银行开展

全方位合作，充分发挥银行资源、渠道、服务等方面优势，共同筑牢银企合作平台，推动企业经济健康发展。

集团与全球五大行等大型中介以及本土知名中介保持良好的合作关系，同时与政府招商部门、招商服务中心等建立了紧密合作关系，利用各自行业优势，整合资源，深化全面合作，按照互利共赢的原则，进一步加深合作，建立长期稳定的合作关系，携手促进房地产行业良性循环和平稳健康发展，为经济平稳运行贡献力量。

集团通过管理体系建立《采购控制程序》、《供应商评定细则》，建立公平竞争机制，切实保护供方平等竞争的权利，与重要供方建立战略合作伙伴关系，通过同质同价优先选用。与供应商签订供应商合作协议、产品质量保证协议，明确采购或加工要求、绩效考核要求，保证质量；所有合同都严格按照要求及时支付货款，并与供应商签订供应商廉洁承诺书、供应商行为守则、保密协议，创造良好的合作环境，保证供应商的利益。

三 员工责任

01 建立健全规范的管理制度

集团严格执行《劳动法》，按照国家相关法律法规的要求和“平等、自愿、协商”的原则，与员工签订劳动合同。劳动合同中关于劳动合同期限、工作内容、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、劳动纪律、劳动合同终止条件、违反劳动合同的责任等主要条款齐全、合法。

按照国家相关要求，为员工办理了法定社会保险，包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等；按照国家的有关规定，保证员工正常工作和休息、休假的权利，对于实行综合计时工作制的员工，则在保障员工身体健康并充分听取工会意见的基础上，采取适当的工作和休息方式，确保员工休息、休假权利和生产、工作任务的完成。公司按照市场化原则，提供富有竞争力的薪酬，建立因岗而异，成果分享，均衡内外部报酬，为卓越加薪的薪酬体系。公司建立了员工活动室，开办员工食堂、员工宿舍，保证员工都能安居乐业。

集团坚持以人为本的理念，完善招聘、薪酬、培训、健康管理等机制，建立科学完善的内部管理制度，建立良好的绩效管理机制和考核模式，维护员工权益。

02 稳定就业，促进和谐劳动关系

集团与市、区人才中心密切合作，多渠道广泛吸纳人才。各部门根据自己发展及专业调整，提出劳动力需求，经人事岗位分析，在各知名招聘平台上发布招聘信息，同时参与上海各区线下招聘会，积极引进人才。招聘录用程序规范透明，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》和《中华人民共和国工会法》等有关法律法规，按照“合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用”的原则，保证劳资关系健康稳定。2023年劳动合同签订率达到100%，员工续约率100%，为稳就业、解决社会就业问题作出了应有的贡献。

集团依法维护员工的合法权益，严格按照《劳动法》与员工签订劳动合同，按时足额缴纳社保，严格按国家、上海市规范执行员工休息休假制度，不断完善工会管理，充分发挥工会组织的桥梁作用，保障维护员工合法权益，建设和谐稳定劳资关系。2023年，宝矿集团申请并获批“上海市劳动关系和谐企业”。

03 注重员工培养，关注员工成长

集团始终将引进和培养人才、尊重人才放在企业发展的首位，与员工共同分享企业发展成果，实现人才与企业共同发展、共同成长的良性机制。

2023年企业开展形式多样的员工培训活动，培训率增加40%，定期组织新员工入职培训，帮助新员工尽快融入集体，对工作岗位加深了解，有效提升了新员工的认同感和归属感，增强企业凝聚力；组织开展法务培训、安全管理责任人专项培训、物业客户服务及工程技术培训、酒店管理等各项技能培训，进一步提升员工基础能力和岗位技能，为各类人才搭建起充分施展才华的舞台，对突出员工群体予以嘉奖鼓励，激发员工工作激情。



(开展员工技能培训活动)

关注试用期员工情况，与新员工定期谈话，传达企业关怀，了解新员工工作状态和工作问题，帮助新员工更好适应融入企业文化。部门管理人员与部门员工定期面谈，加深沟通交流，关注员工的工作状态，明确个人绩效及工作尚需提高之处，激发员工工作热情，拉近部门同事间距离，提升公司向心力。

始终把实现公司与职工的共同发展作为重要目标之一，注重员工的成长发展，倡导员工树立终身学习的理念，根据工作实际为员工制定学习方案，倡导以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干，着力把学习成果转化为实际成效。在引领员工学习的同时渲染企业文化，进而推动公司与员工和谐发展，实现员工与公司共成长。

04 重视员工安全保护，提高安全意识

集团全面落实安全生产责任制，牢固树立安全红线意识和安全发展理念，要

求“违章为零，隐患为零，事故为零”，做到安全工作警钟长鸣。严格落实主体责任、夯实基础、细化责任、积极响应，明确岗位职责不断健全和完善各项企业安全生产规章制度并落实运用。同时加大安全隐患排查整治力度，从根本上杜绝安全隐患问题发生。

2023年，集团召集各单位召开了年度安全工作会议，回顾安全工作完成情况并部署年度安全工作计划，与各单位安全责任人签订了《安全管理责任书》，按照“谁主管、谁负责”的原则，进一步明确责任人安全管理职责，落实安全管理责任，确保公司财产安全和员工生命安全，实现全年安全生产无事故目标。



（集团召开安全工作会议）

集团定期以及在节假日前夕开展各项目设施设备安全检查，不定期组织物业、酒店、房产项目等部门开展安全生产自查互查和预案演练，检验安全学习成果。多年来，集团无安全事故发生，实现了安全生产工作“零事故”的目标，未来也将持续巩固安全生产的良好态势。



(集团物业各项目点组织消防安全演习)

05 关爱员工身心健康，丰富员工生活

集团始终将员工看作最宝贵的财富，通过不断完善和改进员工民主管理工作和工会管理制度，最大限度保障职工合法权益。同时积极响应市、区总工会扶贫帮困活动计划，健全完善困难职工常态化帮扶机制，对生病、生育和生活困难的员工进行慰问补助。公司关心员工日常生活需求，提供员工宿舍、交通补贴等福利，减轻员工生活压力，提升员工忠诚度。

集团常态化开展慰问活动，每逢夏季高温酷暑时深入现场，为项目一线员工送去盐汽水等防暑降温慰问品；节日放假、恶劣天气时慰问值守在岗员工，实现全覆盖，把温暖和关怀落到实处。

集团定期组织各类节日趣味活动及员工生日会活动，2023年先后开展经营动员会、三八国际妇女节永生花DIY活动、儿童节亲子活动、员工生日会活动等丰富多样的企业文化活动，加深员工彼此沟通交流，丰富员工工作生活。公司

在楼宇内打造“魔方空间”文化空间，开设读书角和健身区域，方便员工工作之余放松身心，营造积极健康、和谐幸福的企业氛围，打造“有温度”的企业文化。



（开展丰富多彩的企业文化活动）

四 守法守信，诚信责任

01 倡导诚信文化，致力诚信建设

集团坚持依法经营，诚实守信，遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则；公司忠实履行合同，恪守商业信用把诚信建设作为企业建设的重要组成部分。在日常经营管理中，不断深化廉政教育，营造诚信守信的企业氛围，牢牢树立红线意识，规范约束企业和员工行为，加强依法治企工作

2023年，集团坚持依法、及时、足额纳税，保持良好的企业纳税信用等级，在业内建立良好口碑，多年无诚信投诉事件，无媒体负面报道事件；公司连续多

年被中国农业银行评为资信 AAA 级单位，被中国建设银行评为总行级重点优质客户，被上海市物业管理行业协会评为“上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 级企业”，连续被评为 A 类纳税信用等级，被当地政府授予纳税百强企业称号；组织开展了廉政学习与法制宣传教育，进一步提高了员工法律素质，保证员工劳动法知晓率 100%。

02 诚信经营与客户服务

集团坚持提供优质、安全、可靠的服务，以取得广大客户的信赖与认同，健全客户投诉机制，做到不畏惧投诉，虚心接纳意见，第一时间协调解决客户需求，查明问题情况并实时整改响应，使客户得到满意的处理方案，多年客户满意度始终保持在 97%以上。

集团建立健全规范的管理制度，与客户签约事先进行内容评审与风险预估，确保合同事项能按约实施，合同签订后按法律规定交底，留存合同编号归档，合同履约率保持 100%。

五 志愿服务责任

集团积极组建志愿服务团队，自觉加入文明办组织各项志愿服务行列，定期每月参与静安区文明单位组织“志愿者服务专项行动”，于上海火车站南广场岗亭提供交通指引等便民服务，为来往群众提供便利；积极参与街道社区学雷锋日组织的“学习雷锋精神，弘扬时代新风”活动，培育践行社会主义核心价值观，弘扬“奉献、互助、友爱、进步”的志愿服务精神，将“奉献、友爱、互助、进步”的雷锋精神落在行动上，彰显企业的人文关怀。



（参与天目西路街道志愿服务）

集团积极助力社区建设，与天目西街道党工委进行资源整合，长期与周边社区结对共建，扶贫帮困，在春节、端午节、中秋节及重阳节等重要传统节日对周边街道社区孤寡老人进行探望慰问，了解老人们的日常需求，送上节日祝福与礼品，祝愿老人们身体健康。同时，通过楼务会平台，衔接多方力量，协调楼宇事务，为街区内办公楼宇白领和居民提供服务和帮助，促进了街区和谐和稳定，共促楼宇和谐发展。



（集团党委对社区孤寡老人进行节日探望慰问）

六 环境责任

01 建立规范环保管理体系

公司贯彻实施《安全、文明和环境管理程序》，房产项目部在工程施工过程中在设计方案加入绿色环保建设要求，注重区域绿色建设，推动苏州河畔区域公共绿地创意设计，打造特色景观，为城市更新建设和周边环境环保建设做出贡献。

企业已通过环境管理体系认证，无污染排放事件，无环保违规负面信息。

02 对楼宇办公环境责任

集团多举措打造绿色、节能、环保的写字楼、商业项目，落实“绿色低碳，节能先行”。在商务楼宇设置区域摆放生活垃圾收集容器，严格践行垃圾分类，制定禁烟管理制度，施行楼宇禁烟宣传，致力为租户、商户创造整洁舒适的工作、生产、生活环境。



(加入静安区“无烟蒂”联盟)

03 对公司环境责任

集团积极推进环保宣传教育，在日常生产工作中突出环保宣传的警示性，督促公司各专业严格遵守环境法律法规及相关政策，引导全体员工以实际行动关心环境、珍惜环境和保护环境，努力营造全体加入环保建设的良好氛围。大力提倡低碳节能，不断深化员工节能减排意识，在日常办公中宣传勤俭节约，合理安排，科学调配，降低消耗，减少不必要的浪费。号召节约用电，无人使用时及时关闭办公设备电源；倡导打印复印文件时双面用纸和纸张再利用，推行电子化办公，减少纸张消耗，提高纸张利用率；公务用车统一调配管理，倡导在路程较短或非紧急公务时乘坐公共交通出行。

七 坚持党建引领，凝聚发展合力

集团以党建引领发展，营造充满活力、积极向上的精神氛围，提高队伍活力，促进强基础、增效益，全面实现各项经营管理目标，增强公司的凝聚力和向心力，

为区域经济和社会发展贡献力量。将公司重点业务与党建教育紧密结合，把党的创新理论运用到解决工作中疑难杂症，开辟创新路线，促进企业可持续高质量发展。

为认真贯彻落实党的二十大精神，切实把抓好换届工作作为加强党建力量和党员队伍自身建设的重要抓手。集团党委持续优化、选优配强党务干部，2023年初召开党员大会召开，大会审议通过党委工作报告，并圆满完成了党委换届选举工作，选举产生新一届党委班子。



（集团党委工作会议）

这一年，集团党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，定期组织党员们开展主题学习活动，运用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，坚持“围绕发展抓党建，抓好党建促发展”的工作思路，推动党建与业务深度融合，根据《关于深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育的实施方案》文件精神，制定企业工作发展目标。

八 强化宣传引导，营造和谐氛围

集团充分发挥新闻宣传的价值引领作用，积极做好正面引导，运营好公司微信公众号、官方网站、宣传栏等新媒体矩阵。在对公司重大活动、重要成绩等方面加强宣传，提升企业对外形象质量的同时，也聚焦于微末。

定期收集各部门、物业及酒店大事记，对公司取得阶段性成果记录归档，2023 年底自主拍摄制作的集团回忆录视频《2023：共生向上》，感恩各部门员工们的辛勤付出，并制定新一年的鸿图展望，发布后收到广大职工的关注与肯定。在处理极端天气等事件中，报道普通员工忠于值守，努力奉献，展现平凡中的不平凡，每个员工无论身处什么岗位，闪光点都可以被整个集体看到发掘，充分发挥了宣传工作内聚人心、外塑形象作用。

展望未来

履行社会责任是企业通向可持续发展道路的重要途径和驱动方式，保护和促进社会发展是企业存在的价值和不可推卸的责任。未来，宝矿将继续积极主动承担社会责任，一如既往地坚决拥护党和国家的路线方针政策，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以发展为第一要务，以诚信为发展根本，大力提升工作质量。以更强烈的担当精神和责任意识履行好工作职责，提升集团服务工作竞争力，同时助力区域经济融合发展，履行职责使命，奋力开创高质量发展新局面。提振员工精神，汇聚员工力量，汇聚坚定信心，不忘初心和使命，继续为社会经济发展作出新的贡献。

展望未来，我们志存高远，不断加大精细化管理水平，汇聚各方才智，实现从优秀到卓越的跨越式发展。相信在社会各界朋友的鼎力支持下，有全体员工的精诚团结，自强不息，一定能开创更加美好的明天。