

金融街物业股份有限公司上海分公司 2023 年社会责任报告

二零二三年十二月

目录

| | |
|--------------------|----|
| 第一章 企业概况..... | 2 |
| 一、基本情况..... | 2 |
| 二、管理方式..... | 4 |
| 拓展多元复合业态服务..... | 4 |
| 三、服务品质..... | 5 |
| （一）客户服务端口优化..... | 5 |
| （二）客户优先品质至上..... | 7 |
| （三）落实安全生产责任..... | 8 |
| 第二章 社会责任..... | 10 |
| 一、关爱员工促和谐..... | 10 |
| （一）搭建内部职业通道..... | 10 |
| （二）丰富职工业余生活..... | 11 |
| （三）保障女性员工权益..... | 12 |
| 二、绿色先行谋发展..... | 13 |
| （一）推动绿色节能低碳运营..... | 13 |
| （二）积极宣传生态文明理念..... | 13 |
| 三、心系社会勇担当..... | 13 |
| （一）践行爱国爱党实践..... | 13 |
| （二）热心投入社会公益..... | 14 |
| 第三章 期望与展望..... | 16 |

第一章 企业概况

一、基本情况

金融街物业股份有限公司上海分公司为国企上市公司（以下简称金融街物业），成立于 2015 年 3 月，隶属于金融街物业股份有限公司，是一家承接各



类型办公楼、综合体、商业及酒店、公共物业、医院院校、住宅及相关配套设施，以商务物业管理为特色的专业化物业管理企业。现为全国一级资质物业管理企业、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诚信承诺 AAA 级企业、上海市和谐劳动关系达标企业、上海市文明单位等。

管理区域涵盖上海、苏州、无锡、宁波、绍兴、南京、淮安等多地,在管面积达 300 多万平方米。管理涉及高档住宅、写字楼、商业综合体、政府公建、高校等业态。通过外部生态圈和内部市场化模式，以客户资产价值最大化为导向，打造高品质、高专业、高效能的物业行业良好口碑。

金融街物业连续多年被评为中国物业服务百强企业，2023 年排名中国物业服务百强第 16 名（物业服务行业权威排名机构中国指数研究院发布），2017 年、2018 年、2019、2020、2021、2022、2023 年连续被评为办公物业服务优秀企业，是物业服务百强企业中唯一一家以商务物业服务为特色的专业化领先企业，荣获中国物业服务商用物业 TOP10 企业、中国物业管理行业十大影响力品牌、全国模范劳动关系和谐单位、全国企业文化建设先进单位等众多荣誉称号。

金融街物业以“服务精英福泽大众”为企业使命，秉承高端商务物业管理经验与核心优势；以“塑造物业管理精品，与业户一起创造卓越”为奋斗目

标，通过专业化的管理与服务，为开发商、产权人、客户带来效益、便捷、舒适和安宁，促进物业的活化与增值，努力达到社会效益、环境效益、经济效益的和谐统一。

金融街物业深入贯彻 ISO9001 质量标准、ISO14001 环境标准、ISO45001 职业健康安全标准 ISO27001 信息安全管理体、ISO50001 能源管理体系、SC09 物业服务认证“六标合一”的管理体系，所管项目成功创建“市优”和“国优”项目，并全面实施信息化管理系统，创建了“贯标、创优、信息化”三位一体的管理模式，进一步提升了公司项目管理水平和市场竞争力。



二、管理方式

拓展多元复合业态服务

金融街物业致力于探索、实践符合国际惯例和中国国情的管理模式与经验，通过与国际知名品牌的专业公司进行合资运作，形成“强强联合，优势互补”之势，与国际化的管理模式和标准接轨；学习引进国际先进的管理理念、经验和模式。金融街物业不断更新设施管理技术、及时了解掌握最新发展趋势和研究领域的前沿动态，将互联网、物联网、云计算、电子商务等最新科技的发展成果引入到物业管理运营中，实现物业设施管理价值的最大提升，提高服务品质，积极倡导绿色环保理念，引入 LEED™ 体系加强装修过程管理，全面推进建设智能物业、绿色物业。



金融街物业与知名软件公司合作开发了我家云系列的 ERP 管理系统，包含客业户服务、工程设备管理、品质管理、收费管理等服务模块，充分运用互联网这一先进的信息技术手段，不断提高金融街物业的管理水平，提升客业户服务的效率和质量以及提高客业户满意度。使得金融街物业管理服务在信息化建设和应用上走向专业化、信息化、电子化。

金融街物业在完善物业管理服务的基础上，积极开拓现代物业管理新领域，实施“一业为主、多种经营”的经营发展策略，不断补充完善服务项目，优化服务环境，提供多元化的专项服务和特约服务，并在物业管理过程中不断进行管理服务创新，最大限度的满足客户的需要，公司创立的怡己增值服务品牌服务体系，在推出后受到广大业主的一致好评，“怡己”品牌系列包含了咖

啡、餐饮、收发平台、智能新零售集合平台、汽车服务等多项便民服务业务，打造了商务生活服务链。

面对新的发展机遇和发展环境，金融街物业公司规划制定了“两个平台定位、三类业务规划、五项职能保障”的总体战略部署，明晰了商务物业管理、住宅物业管理、养老服务业务、经纪咨询增值业务和酒店公寓管理业务的发展目标和具体举措，确保公司紧紧抓住行业快速发展变革机遇，实现公司整体平稳、快速、有序发展。在进一步巩固提升商务物业管理优势的同时，积极拓展物业管理业态类型，所接管项目从写字楼、住宅物业管理，向商业、酒店、城市综合体、医院院校、产业园区等多业态迈进。同时，公司开展物业顾问和增值服务等新业务，在不断夯实物业管理业务的基础上，力争逐步实现业务类型覆盖行业全价值链。

三、服务品质

（一）客户服务端口优化

公司通过企业官网与[金融街物业生活在线]微信公众号与客户保持良好的信息沟通。2023年9月，[金融街物业生活在线]完成3.0版本升级，实现在线缴费、电子发票、物业报修、公司信息、通知公告、温馨提示、活动在线报名等功能的整合，并通过在线推广+线下活动多渠道，更进一步拓宽与客户沟通渠道窗口，增加客户黏性。



图：金融街物业生活在线公众号全新升级

此次优化升级从提升对客户服务功能优化的目的出发，以对客端信息化平台为依托，拓展服务功能，为客户提供高效便捷的服务，实现服务、品牌提升和经济增值。升级的方向有两个，一个是要夯实基础物业服务的功能，提升服务效率和客户满意度，另一个是要实现增值服务的搭载功能，整体实现员工在线提供服务、业务在线可视化办理、管理在线提升效率、客户在线便捷通。



图：金融街物业生活在线公众号在线服务

基于用户友好，方便快捷的特点，公司开发选择的微信小程序，搭载方便，用户普及率高。栏目布局和产品分类结合功能和产品特色进行了设计，在线服务平台接入连方“保险服务”与“医疗服务”业务端接口，同时开发“金爱臻品”与“金爱臻选”在线购物平台为业主与客户提供更加优质、更加便捷的服务。



图：金融街物业生活在线服务平台

（二）客户优先品质至上

公司始终秉承“卓越品质，完美体验”的服务理念，尤为重视客户对公司服务的评价与感知。2023年，公司持续开展第三方客户满意度调查，以真实有效了解客户诉求，从而有针对性的提升服务品质，并持续跟进调查结果。为进一步贯彻高质量发展战略，公司在2023年召开满意度及质量提升会，逐一听取各业务单位满意度分析和提升方案计划，提出要通过创新力、服务力和执行力加强客户对于物业服务的感知与体验，持续改善服务质量，切实做好物业服务，用实力赢得业主认可和信任。2023年，公司聘用第三方调研公司对客户满意度进行全面调研。调查结果显示，公司2023年写字楼客户满意度整体得分为99.8分，依然保持行业领先成绩。

公司呼叫中心也对投诉中的潜在问题和风险进行快速跟进，有效消解和控制群体性投诉的产生。同时，公司持续推进投诉管理的制度化、标准化建设，2023年进一步修订完善了《客户投诉管理制度》，并结合历年接诉即工作经验，编制并下发《接诉即办百问百答》，提高全员对投诉处理的重视程度和处理能力，强化投诉处理过程管理等细节。

2023年，公司的投诉率不足0.4%，投诉处理率达100%，解决率达到98%，满意率达到95%各项指标均较2022年有进一步提升。

表：客户投诉相关关键绩效指标

| 指标 | 2023年数据 | 2022年数据 |
|------------|---------|---------|
| 接获投诉的数目(起) | 278 | 217 |
| 投诉率(%) | <0.4 | <0.45 |
| 投诉处理率(%) | 100 | 100 |
| 投诉解决率(%) | 98 | 97 |
| 投诉满意率(%) | 95 | 93 |

注：投诉率=投诉数目/客户总数

为了进一步提升服务品质，公司各项目开展了丰富多样的社区文化活动和便民服务，打造欢乐、和谐、宜居的社区文化氛围，满足客户多样性需求。



便民活动-暖心服务



开学有礼-情满社区



清凉一夏-泡泡嗨翻

（三）落实安全生产责任

2023 年度，公司更加重视安全检查工作，大幅提升了安全检查工作的频率。认真贯彻落实安全生产工作要求，大力开展安全生产能力性能双提升、安全生产月、安全生产和火灾隐患三大专项治理活动，通层层部署、全局覆盖、重点排查，集中治理，最大限度的保证了公司各在管项目运行安全稳定，保证了公司安全生库公司安委会组织系统大规模安全考核四次，公司各大区安全考

核情况良好，全年无安全生产事故发生，

同时，为深入贯彻落实党的二十大精神，切实推进“双提升”工程落实，公司以“防风险、除隐患、遏事故强技能”为主题，举办上海区域项目业务技能比拚，进一步增强全员消防安全防范意识和应对突发事件的应急能力，树立消防须防患于未然的安全理念，推进安保工作人员素质能力提升，通过以练为战实现理论+实践双提升，持续打造核心区写字楼特色品牌。



图:消防知识安全培训会



图：办公楼项目消防演练



图:住宅项目消防演练

第二章 社会责任

一、关爱员工促和谐

（一）搭建内部职业通道

2023年，公司培训中心邀请了包括外部专家在内的诸多讲师进行培训，成效显著。通过培训，公司搭建起企业发展与人才储备相适宜、业务发展与人力资源相匹配的工作平台，建立了符合市场化标准的人才培养体系，有目的、有计划地进行人才储备及培育，着力打造一支“忠诚企业、素质全面、敢于担当”的高素质干部人才队伍，为公司发展提供人才保障和智慧支撑，为员工提供持续发展。



图：后备沙盘课程《商战风云》培训



图：《互联网时代物业企业成本与运警及经营拓展盈利能力》培训



图:《物业项目经理的经营管理之道》培训

(二) 丰富职工业余生活

公司创建职工之家，全面加强工会建设，提供工会整体工作水平的综合性措施，为单位职工提供在工作之余休闲娱乐的地方，如设立小型图书角、报纸杂志架等，组织读书读报等活动，寓教于乐；提供毽子、跳绳等文体设施，丰富职工娱乐生活；召开座谈会，听取职工建议、意见，使职工之家成为民主之家；组织丰富广大职工业余文化生活，不仅能陶冶工情操，增强工会活力，还大幅度提升工工作积极性。



图：趣味运动会



图：楼宇摄影作品展

（三）保障女性员工权益

按照《中华人民共和国妇女权益保障法》，公司落实女员工四期保护工作，组织女性员工开展“爱家园、爱社会、爱企业、爱客户、爱生活”主题系列活动，将女工劳动保护工作落到实处。



图：金融街女性员工活动

二、绿色先行谋发展

（一）推动绿色节能低碳运营

金融街物业积极响应节能降耗的号召，推动大型公共建筑走绿色节能、低碳运营模式，贯彻落实新环保商业物业理念。原海伦中心项目地下车库是 24 小时持续照明，并且用灯数量多，每年用电量非常巨大，地下车库照明节能改造，有效的降低了地下车库照明用电成本。降低了国家能源消耗，是支持实现“碳达峰和碳中和的战略目标,项目采购了雷达微波 LED 18W 灯管将原 36W 荧光灯管进行更换。区域有人时，提供 18W100%的照明亮度；区域无人时，照明亮度自动降低到 3W 微光模式；这样使灯光的照明既得到了有效的利用，又大大地减少了电能的浪费，保护了灯具，延长了灯具的使用寿命。

（二）积极宣传生态文明理念

金融街物业深入学习贯彻习近平生态文明思想树立“尊重自然、顺应自然、保护自然”生态文明理念，用实际行动做勤俭办公先行者、垃圾分类践行者、环保活动推动者和社区绿化守护者，并利用“金融街物业生活在线”公众号，坚持在世界地球日等纪念日发出倡导，倡导“爱护地球、保护地球、珍惜资源”的绿色生活，推动共建清洁美丽世界。

三、心系社会勇担当

（一）践行爱国爱党实践

2023 年，本公司始终重视履行国企责任担当，为推动党员学习教育走深走实，加强红色物业的业务发展，公司党委及各基层党组织联合工会多次组织开展相关活动。为激发广大干部职工厚植爱党爱国情怀，公司党委组织所属各党组织开展“坚定不移跟党走，红色精神永流传”主题党日活动，系统内党员干

部及积极分子参观四行仓库-抗战纪念馆。



图：员工参观四行仓库-抗战纪念馆

公司通过组织开展以“缅怀先烈、铭记历史”为主题的党日活动，弘扬英烈精神，重温入党誓词，进一步激发党员干部干事创业的工作激情；积极开展党员献爱心捐款活动。



图：爱心捐款活动

（二）热心投入社会公益

公司党委始终以“我为群众办实事”为宗旨，以党建引领为基础，以社区服务为落脚点，带领广大党员干部投身到为人民服务的实践中。为弱势群体提供免费便民维修服务、空调清洗服务；协助社区街道治理共享单车停放维护交

通秩序等，用实际行动为人民群众解难题、办实事。

2023年5月31日是第36个世界无烟日，主题为「无为成长护航」·烟草每年造成全球800多万人死亡，每一支烟伤害的都不止一个人，面对烟草带来的环境危害，公司呼吁自抵制草烟雾危害，积极践行健康绿色环保的生活方式，共同营造健康无烟环境。



图：开展禁烟宣传

2023年8月，公司党委开展“弘扬雷锋精神·创建文明城区”主题党日活动，以邻里守望、垃圾分类、文体科普、生熊文明、文明引导、共建平安等内容，切实围绕社区实际需求开展志愿服务宣传实践类活动，参与清理楼道堆物、清理废旧自行车、清除小广告、公厕消毒、路口文明引导。



图：弘扬雷锋精神·创建文明城区活动

2023年10月，公司工会组织员工参加「衣暖情深，爱心同行」2023年冬衣募捐活动，向扶贫对口单位捐赠棉衣、羽绒服、棉被、秋衣秋裤、毛衣、外套、帽子围巾手套等过冬衣物。

第三章 期望与展望

金融街物业股份有限公司上海分公司将积极践行社会责任，按照社会责任方针合理制定社会责任目标。社会责任目标是建立在基于过程基础之上的，包括了满足顾客及其他利益相关方的内容，以及企业不断提高满足这些要求的能力的期望。通过承诺兑现的监视和检查、过程的监视和检查、失信评估、风险评估等活动中，不断提升公司社会责任管理机制。在此基础上，金融街不断优化管理，提升业务质量，以确保在不断变化的市场环境中稳健前行。