



2019

诚信 务实 创新 共赢

# 2019企业社会责任报告



# 受人之托 忠人之事

ENTRUSTED BY THE PEOPLE, LOYALTY AND BUSINESS OF THE PEOPLE

# 关于本报告

亲爱的读者，本报告反映了上实物业公司 2019 年履行社会责任的绩效。希望您籍此报告，感受上实物业人的真情，支持和帮助上实物业公司创新和发展。

本报告是上实物业公司发布的第 9 份社会责任年度报告。上一份报告在 2019 年 6 月 25 日发布，本报告计划在 2020 年 6 月发布。报告本着客观、规范、透明、全面的原则，披露公司安全优质物业服务以及经济、环境、社会等方面的工作绩效。

## · 时间范围

2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。由于本报告发布前，正值 2020 年新冠疫情防控时期，故报告内容增加了 2020 年 4 月以前的防疫工作内容。

## · 报告边界

以上实物业公司本部和上海地区各物业管理服务项目为主体，包括所属分、子公司。

## · 参照依据

国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会联合发布的《社会责任指南》、《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）

## · 数据来源

报告中所使用数据均来自公司或外部正式发布的文件和报告。

## · 可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

## · 称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“上海上实物业管理有限公司”也以“上实物业”、“公司”或“我们”表示。

## · 报告改进

在编制依法上，优化报告编制流程，完善实质性议题识别管理，议题披露更加丰富。

在报告结构上，增设报告篇章导读，完善篇章逻辑结构，报告逻辑架构更加清晰。

在报告内容上，重点披露物业管理、社区和谐等社会热点议题。

在报告呈现上，优化报告语言，将照片、图形、文字充分融合，增强报告层次感、带入感，进一步提升读者阅读体验。

## · 延伸阅读

公司已形成社会责任信息披露体系。建议您登录公司网站 [www.siicpm.com](http://www.siicpm.com) 参阅公司历年报告，以获得对上实物业公司社会责任工作更为立体的感知。

# 报告目录

## 概览篇

06-08 关于我们  
09-10 专题聚焦

## 主体篇

11-17 物业管理  
18-20 绿色环保

### 利益相关方关注

- \* 服务品质 ( P12 )
- \* 服务亮点 ( P14 )
- \* 智慧物业 ( P17 )



### 利益相关方关注

- \* 管理节能效果显著 ( P19 )
- \* 改造设备助力节能 ( P19 )
- \* 节能宣传好戏连台 ( P20 )



## 主体篇

21-25 安全保障

26-42 社会和谐

## 结尾篇

44 展望 2019

### 利益相关方关注

- \* 安全运行 ( P22 )
- \* 安全培训 ( P25 )
- \* 预案演练 ( P25 )



### 利益相关方关注

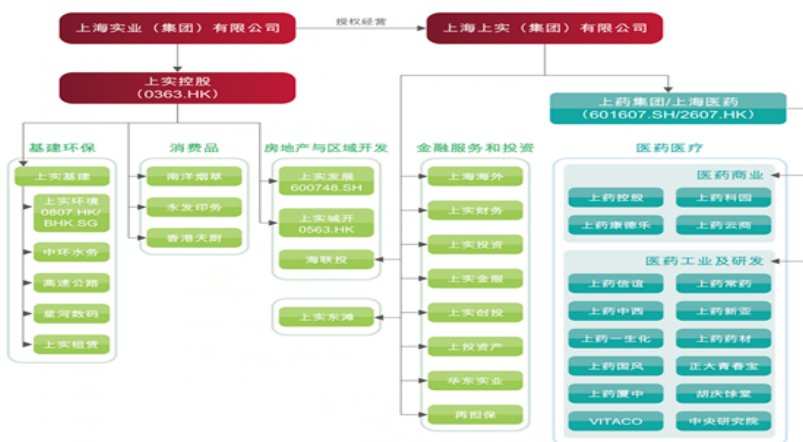
- \* 促进社区和谐 ( P27 )
- \* 推进合作共赢 ( P29 )
- \* 促进员工发展 ( P32 )
- \* 抗击疫情记忆 ( P38 )



# 关于我们

上实物业：成为全国具有影响力的综合性物业服务供应商和服务供应商的集成商

上海上实物业管理有限公司是上海实业发展股份有限公司（股票代码：600748）旗下专业从事物业管理及相关业务的子公司，公司成立于1997年，是首批获得一级资质物业管理的企业，中国物业管理协会常务理事和上海市物业管理行业协会副会长单位。



公司通过了GB/T19001 - 2016、GB/T24001-2016和GB/T28001 - 2011质量、环境和职业健康安全三体系认证，以“专业规范严谨的管理、综合高效热忱的服务”为质量方针，“时时以一流标准要求自己，事事用服务观念对待业户”为经营理念。公司围绕城市运营功能和都市人的生活轨迹，以物业服务为基本，提供多元、互联、智慧的城市服务，创造舒适的生活环境和工作环境为价值主张。

公司管理服务的物业类型包括办公、公众、商业、院校、园区、住宅等，兼营与业主需求相关的都市服务，在管项目涉及上海、成都、重庆、青岛、无锡、西安、芜湖、苏州、泉州等地，着力拓展西安、重庆、成都、武汉、青岛、厦门、广州、深圳等外埠区域板块，打造物业公司的“一带一路”战略和长三角一体化战略。

2016至2019年公司管理面积统计表

年份	2016年	2017年	2018年	2019年
总管理面积 (万平方米)	1505	1350	1424	1527

2016至2019年公司主营收入统计表

年份	2016年	2017年	2018年	2019年
主营收入 (万元)	70644	68501	79223	80952

2016至2019年公司利润总额 / 交纳税金统计表

年份	2016年	2017年	2018年	2019年
利润总额 (万元)	5506	4681	4613	3625
交纳税金 (万元)	4114	3184	4622	4247

## 以创新精神追寻城市服务为发展路径

2019年，上实物业推出的上实服务品牌，“以创新精神追寻城市服务为发展路径”的品牌定位进一步清晰。6月4日，2019上海国际建筑业主与物业管理产业博览会在上海世博中心隆重开幕，上实服务首次亮相上海物博会，以“上实服务——上海服务的践行者”为主题参展。上实物业在“三位一体”党建联建特色基础上，推出了“新三位一体”大格局，智能机器人、AR远程监控眼镜和垃圾分类互动游戏，让1号馆A20展位人气满满。在物博会上，上实物业还完美协办了“潮涌长三角，扬帆从东方”、“创新行业党建、共建美丽家园”、“城市空间的蝶变”三场分论坛。

### 分论坛一：潮涌长三角，扬帆从东方

潮涌长三角，扬帆从东方--协同创新驱动物业管理区域联动高质量发展论坛，于6月4日下午成功举办召开，来自全国各地的700余位物业行业同仁参与了本次论坛。作为论坛的协办单位，上实物业为论坛提供了安保和礼仪服务，公司董事长朱云飞作为圆桌主持，与嘉宾共商《人才发展助力行业协同创新》这个重要话题。

### 分论坛二：物业行业党建论坛

创新行业党建，共建美丽家园--物业行业党建分论坛于6月4日下午举行，上实物业为分论坛提供了礼仪服务，公司副总经理李其龙做了主题为《“三位一体”党建是社区物业管理的“金科玉律”》的经验交流。

### 分论坛三：城市空间的蝶变

城市空间的蝶变--既有建筑的改造，升级与可持续发展及运营发展论坛，也于6月4日下午圆满落幕，上实服务空间运营专家王锴参与了主题为“城市空间的蝶变”分论坛圆桌讨论。

如今，上实服务拥有四大服务体系，资产管理服务体系（AM）包括城市微更新、社区商业经营管理、空间功能规划；综合设施服务体系（FM）包括物业服务 and 智慧能源服务；智慧赋能体系包括智慧办公、智慧能源和智慧运维；尚实优享服务体系包括养老、金融保险、中介和文体教育。这四大服务体系，聚合了“效率、成本、体验”新一体的全新赋能。



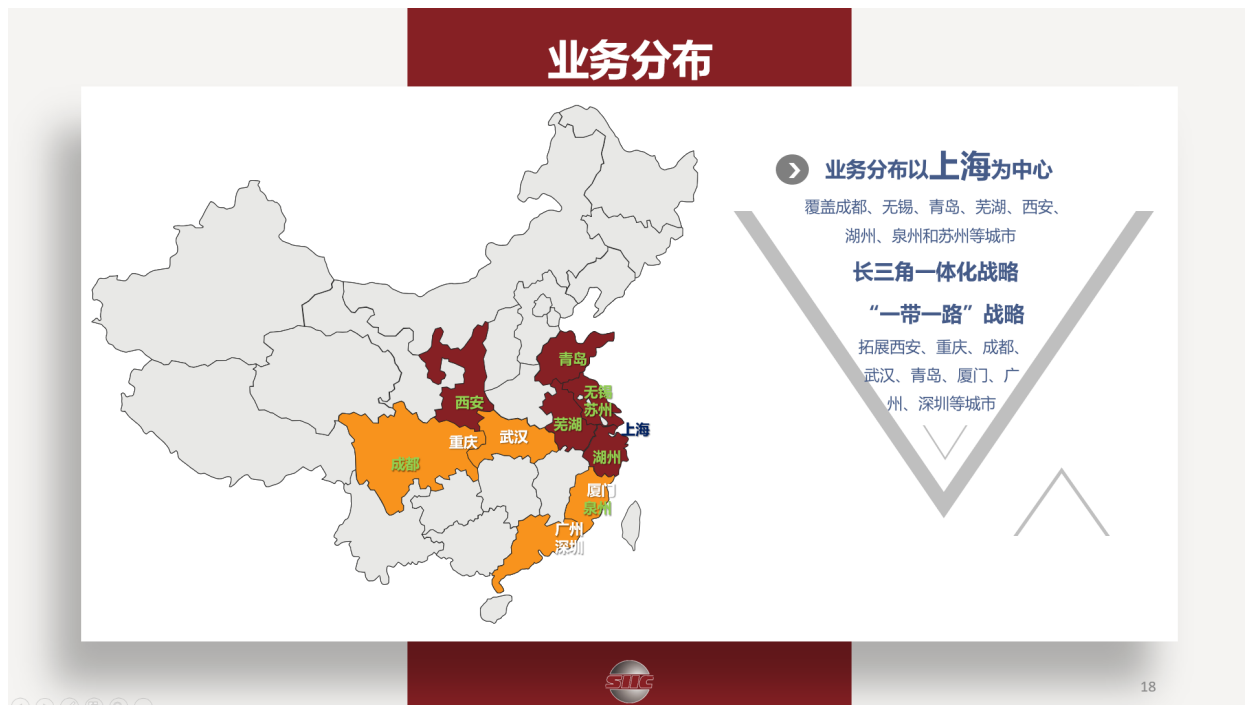
## 公司治理

公司实行董事会领导下的总经理负责制，由股东单位任命董事会、监事会及其成员，建立议事规则。董事会是最高权力机构，负责公司发展战略和规划的制定，监事会负责监督控制，总经理全面负责公司日常运行。

公司每年接受集团公司资产财务部进行的内部审计，对财务收支情况和经济效益状况进行内部监督。并由公司董事会聘请会计事务所国家注册会计师对年度会计报告进行独立审计，以保证审计活动和过程的公正性

## 组织机构

公司总部设 8 个职能部门，在成都、重庆、青岛、无锡、西安、芜湖、苏州、湖州、泉州等地设有 4 个子公司 14 个分公司。



## 公司经营理念

愿景：让您的生活与工作更加美好

价值观：诚信、务实、创新、共赢

使命：为客户创造舒适的生活环境和工作环境

服务理念：时时以一流标准要求自己，事事用服务观念对待客户

服务承诺：说到的一定做到，做的比说的更好

服务要求：把今天的事做到最好，明天的事考虑周到

服务态度：服务客户没有“NO”

服务特色：新、严、精、细

行为准则：以人为本、常出新招、持之以恒



# 专题聚焦

## 品牌知名度及行业地位稳固

上实物业顺利当选上物协副会长单位，中物协常务理事单位和中质协常务理事单位，是中质协理事单位中唯一一家物业企业。

上实物业位列“2019年上海市物业服务综合百强企业”第5名。跻身2019全国物业企业综合实力500强位列44名、2019办公写字楼物业服务领先企业500强。

在中物协和中物研协举办的首届物业服务企业品牌测评发布会上，公布“上实服务”品牌价值22.70亿，并获“2019物业服务企业潜力独角兽”称号。

6月20日，在“2019物业服务企业品牌发展论坛暨全国物业管理行业媒体工作交流会”上，上实物业连获“2019物业服务企业品牌价值50强”、《上实物业》报荣获“物业管理刊物影响力TOP50（报纸类）第14名两项荣誉。同月，《上实物业》报也获得上海市新闻出版局批准的内部准印证，公司的微信公众号多次被学习强国、中物协等公众号转载。



## 品牌推广上有新进展

完成了党建联建“三位一体”LOGO设计，“尚实优享”商标也在2019年底注册完成。

邀请复旦大学政党建设与国家发展研究中心撰写《物业共同体构建的政党逻辑——以上实物业党建引领“三位一体”物业管理模式为例的研究》报告，并以《党建联建“三位一体”模式在物业管理中的应用》为课题名称，申报中物协年度课题研究成果。



## 垃圾分类管理纵深推进

上海开启“强制垃圾分类时代”后，上实物业的垃圾分类管理也受到市领导和社会的关注与好评。10月8日下午，在《上海市生活垃圾管理条例》正式实施100天之际，中共中央政治局委员、上海市委书记李强来到我司在管项目上海实业大厦，专题调研办公楼宇垃圾分类工作。

生活垃圾分类工作全面推进以来，上实大厦物业管理处与入驻大厦的160多家企业都签订了垃圾分类承诺书，并由大厦保洁员担任垃圾分类监督员，对企业分类质量实行实名制监督。大厦管理处发明的“垃圾分类语音提示器”，荣获市总工会颁发的“上海市职工合理化建议成果奖”。

李强书记还进一步指出，垃圾分类需要大家共同参与，要把一流的垃圾分类作为上海市民新的时尚追求，进一步营造“以参与垃圾分类为荣、以准确分类为荣”的浓厚社会氛围。要强化党建引领，用好区域化党建这个大平台，形成各方共同推进的工作格局。

在垃圾厢房处，李强书记亲自查看了由上实大厦物业员工自主研发，获上海市职工合理化建议优秀成果奖的“垃圾分类语音提示器”后，对上实大厦管理处所做的工作予以表扬，他说，要立足“方便大家分、引导大家分”，做实做细垃圾分类各个环节，多推一些人性化的举措、精细化的管理，进一步激发大家做好生活垃圾分类的热情，真正使垃圾分类成为每个人的日常行为准则和行动自觉。



## 新虹桥医技中心：垃圾分类 党员带头 献礼建党节

7月1日是中国共产党迎来98周年华诞之日，也是《上海市生活垃圾管理条例》正式实施之日。中共新虹桥国际医学中心建设发展有限公司支部委员会与共建联建单位中共上实发展物业联合总支委员会在园区医技中心开展“七一”主题党日“垃圾分类、党员带头”活动，并邀请入驻园区单位党员和群众代表共同参与。党建联建双方的全体党员身穿印有“五彩进博先锋，闵行党员在行动”的志愿者服务马甲，佩戴党徽，在医技中心大堂现场进行垃圾分类直教，活动内容包括参观园区党群服务站、垃圾分类承诺签名、宣传展板、派发垃圾分类投放指南、领取活动小纪念品等环节，以此引导各家园区企业及员工遵守垃圾分类势在必行。



## 市企业社会责任报告发布预备会议作交流发言

2月28日下午，公司董事长朱云飞应邀出席了由上海市经济团体联合会、上海市工业经济联合会主办的上海市企业社会责任报告发布预备会议，并代表服务业及上实物业在会上做了《善其身 怀天下--致力于成为一家有温度有责任的服务企业》的交流发言。

上实物业作为一家国有企业，是上海市第一批企业社会责任认证的试点企业，从2012年起公司每年发布企业社会责任报告，朱云飞董事长围绕着企业社会责任的三个层次：利润、法定的社会责任和道义的社会责任，从企业社会责任观建立，优化治理、构建组织体系，技术创新，绿色环保，员工关爱，社会和谐等方面谈了公司22年来履行社会责任的体会。发展是硬道理，身为一家有温度有责任的物业服务企业，我们始终怀着一颗“善其身，怀天下”之心，认真履行法定责任，回报社会，尽道义责任。



## 喜获中国质量管理两项大奖

8月28日至29日，中国质量协会在北京举办“大力实施质量强国战略，推动质量变革--全面质量管理推进暨中国质量协会成立40周年纪念大会”。上实物业作为唯一一家来自于物业行业的中国质量协会理事单位应邀参会。

凭借多年来在质量管理的道路上孜孜以求，不忘初心，致力于践行推动全面质量管理的不懈努力，上实物业获全国全面质量管理推进40周年杰出推进单位奖。上实物业宝钢服务中心团队成功夺得第三届全国优质服务大赛“优质服务项目奖”，再一次成为了全国物业行业中唯一获奖企业。



## 精益求精服务进博会

2019年11月5日晚，国家主席习近平和夫人彭丽媛在上海豫园会见法国总统马克龙和夫人布丽吉特。傍晚时分，华灯初上，豫园内水廊轩榭，光影生辉。两国元首夫妇偕行游园，宾主不时驻足，观赏江南园林景致，两国元首夫妇在玉华堂落座进行会晤。上实物业豫园和上海博物馆两个管理处，参与了这次重要外事接待的部分服务保障工作，充分体现了上实物业的服务既有速度又有温度。



# 物业管理

## 本章导读

“立足都市服务，通过规模化扩张、多元化经营、精细化管理和专业化服务，以资源整合提升服务品质，以技术平台升级管控能力，以分享经营转变盈利模式，成为全国具有影响力的综合性物业服务供应商和服务供应商的集成商”

\*服务品质

\*服务亮点

\*智慧物业

# 服务品质成就服务品牌

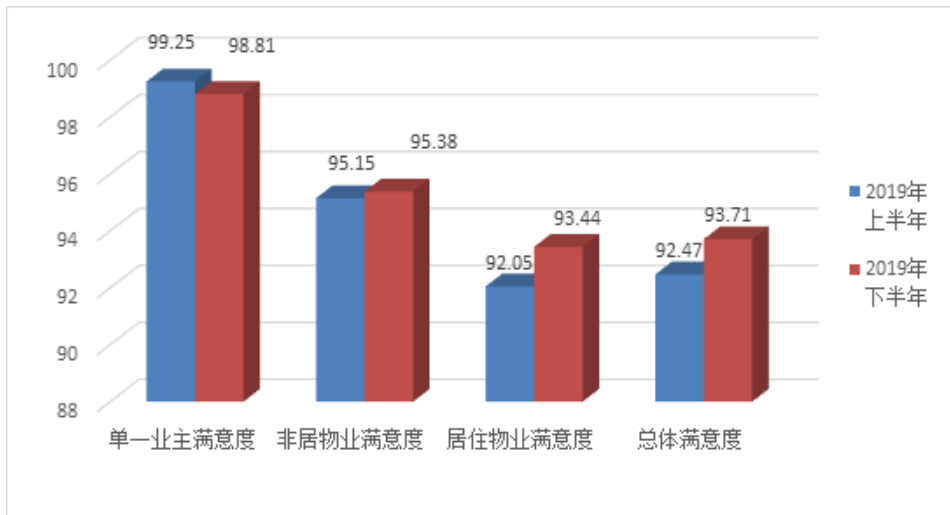
## 内部顾客满意度测评

2019年，品质管理部于4月1日至4月30日对上海地区35个项目（居住项目26个，非居项目5个，单一业主项目4个）进行了上半年顾客满意度测评，测评过程中，业户提出的各类投诉与抱怨共57项，提出意见、建议83项；于2019年10月21日至11月22日组织开展了下半年度顾客满意度测评工作，参与测评上海地区项目39个（其中居住项目28个，非居项目6个，单一业主项目5个），测评过程中，业户提出的各类投诉与抱怨共78项，提出意见、建议123项。

2019年顾客满意测评过程中，根据物业类型及入住总户数调整了抽样量：居住类入住总业户数≥1000，覆盖率≥30%；1000>入住总业户数≥500，覆盖率≥40%；500>入住总业户数，覆盖率≥50%。非居类1000>入住总业户数≥500，覆盖率≥40%，500>入住总业户数≥200，覆盖率≥50%，200>入住总业户数，覆盖率≥100%。

2019年上下半年顾客满意度对比表

满意度指数	2019年上半年	2019年下半年	比较结果
综合满意度指数	92.47	93.71	上升 1.24
非居项目满意度指数	95.15	95.38	上升 0.23
单一业主项目满意度指数	99.25	98.81	下降 0.44
居住项目满意度指数	92.05	93.44	上升 1.39



2019年上下半年顾客满意度对比图

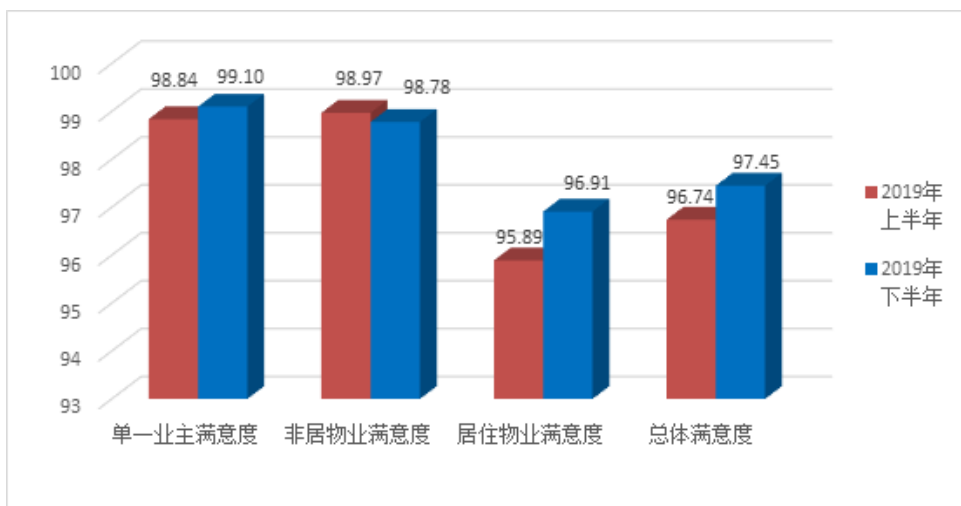
### 第三方顾客满意度测评

2019年上半年公司委托上海市质协用户评价中心对上海新城、宝钢两个非居项目，以及金桥瑞仕、慧芝湖一二期两个居住项目，317名业主/租户开展了第三方顾客满意度测评。总体测评结果为88.63，非居项目综合测评结果为91.70，居住项目综合测评结果为86.86，处于满意至较满意范围，非居项目较去年相比略微下降；居住项目较去年有小幅上升，今年总体满意度结果较去年略有小幅上升，上升幅度为0.11。



### 相关方评价

品质管理部于2019年7月2日至2019年7月26日开展了上半年相关方评价，涉及上海及外地分（子）公司共91个项目。相关方评价综合得分为96.74，居住项目综合得分95.89，非居项目综合得分98.97，单一业主项目综合得分98.84。2019年12月28日至2020年1月6日品质管理部开展了下半年相关方评价，涉及上海及外地分（子）公司共95个项目。下半年综合得分为97.45，比上半年上升0.71；其中居住项目综合得分96.91，比上半年上升1.02；非居项目综合得分98.78，比上半年下降0.19；单一业主项目综合得分99.10，比上半年上升0.26。



2019年上下半年相关方评价对比图

## 亮点频出践行上海服务

### 新版企标文件2019年1月1日开始实施

上实物业新版企标文件2019年1月1日开始实施。同年7月底，完成《秩序维护/环境管理7S管理手册》编制工作，下半年在9个项目试点推行；上半年又有5个项目通过设施设备7S管理达标评审，目前共计11个项目获得设施设备7S管理达标授牌。公司于2019年底完成《上实发展物业板块安全标准化管控手册》的文件修订和整合工作。

### 真情服务二十载 “三位一体” 为民生

3月15日下午，以“真心、真情、真意，党建引领三位一体，不忘初心红色物业”为主题的上实物业党建联建“三位一体”20周年座谈会在世博中心隆重举行。会上表彰了20年来作出突出贡献的个人，与部分项目签订了《“三位一体”党建联建协议书》。

20年前，为了搞好居住小区的物业管理和服务工作，上实物业与瑞南新苑业委会在解决物业管理服务中存在的分歧过程中，在当时相关法律法规还不健全的情况下，邀请五里桥街道瑞南居委会参与协调，引入党建联建工作模式，经过三方协商、商议，最终达成一致意见，有效化解了矛盾和纠纷。从此，一种有效的社区物业管理机制——党建联建“三位一体”工作模式应运而生。

20年过去了，上实物业在一系列探索实践中发现一条社区物业管理的“金科玉律”——凡党建联建“三位一体”工作制度健全，遇事多沟通、多商量，在管理和服务中三方形成合力的小区，设施维护到位、治安秩序良好、环境干净整洁、人际关系和谐、居民幸福指数高，一些诸如“物业服务费调整”、“违法搭建”、“停车管理”和“群租治理”等困扰小区管理多年的社会热点及难点问题也能得以有效破解。

上海市物业管理行业协会党支部书记王志兴表示，上实物业的每次创新，都能带动物业行业的进步，从瑞南新苑小区“三位一体”模式，到上实大厦的“三位一体”楼宇党建联建模式，再到如今社企共建NGO模式，上实物业都走在了全市前列。上实物业的“三位一体”党建联建工作模式，在为老百姓解决问题、办实事上起到了很好的探索，希望上实物业再接再厉，紧密围绕上海精细化管理的方针，提升特色，响应我市住宅小区三年行动计划，进一步提升服务品质，为美丽家园建设作出贡献。



### 年度“金点子”评奖工作

上实物业一年一度的“金点子”评奖如期举行，2019年度公司从113个“金点子”中评选出特等奖1个，一等奖2个，二等奖5个，三等奖7个，优胜奖15个。

为了进一步做好“金点子”的推广和运用，公司完成了2014-2019年《“金点子”创新成果汇编》书籍的编撰和各项目应用实施工作。向国家专利局提报了18个“金点子”项目申报国家专利。

### 市建交委王醇晨书记调研上实物业“三位一体”工作模式

5月16日上午，市建设交通工作党委书记王醇晨、市房管局副局长张立新莅临上实物业在管瑞南新苑项目及上实物业与淮海中路街道联合成立的“上实社区服务中心”NGO组织参观调研。并与瑞南居委、小区业委会负责人进行了交流，当了解到小区是上实物业最早实行居委会、业委会、物业公司党建联建“三位一体”共商解决小区疑难杂症，给小区居民营造了和谐的社区氛围时，王书记对上实物业作为国企勇于迎难而上，开拓创新，争做行业头雁的勇气予以了充分肯定。

王醇晨书记表示，上实物业企业运作规范、服务平台构架非常清晰，“三位一体”模式经过20年的积极探索，形成了很好的成果。她希望上实物业今后在如下三个方面继续深入推进，争做行业“头雁”。一是在团队培养和优秀员工激励方面要加强研究；二是要树立品牌，在制度和经验方面继续加强探索；三是要在队伍培养方面多作思考，积极为行业主管部门建言献策。



### 中国质量协会莅临我司开展主题调研

7月25日，中国质量协会副会长兼秘书长段永刚一行莅临上实物业，开展“不忘初心，牢记使命”主题调研活动，当来到公司“党建走廊”时，参观人员表现出了极大的兴趣，得知上实物业是行业内率先建立党建联建“三位一体”和楼宇党建的物业服务企业，深感党建工作在企业中的重要性。

段永刚秘书长鼓励我司要坚持做好自己的事，不要受外界干扰，树立行业标杆意识，并表示，对于本次调研活动收获颇多，其中所提出的建议会引起重视，并积极与有关部门沟通，争取有所改观。最后，段秘书长代表中质协对我司作为唯一一家物业服务企业的理事单位在质量管理工作中所取得的成绩表示肯定，长期以来对中质协工作的支持表示感谢。



### 举办员工技能比赛，促进职工素质提升

继去年底成功举办安保队员技能大赛之后，公司在2019年度，分别组织举办了“工程岗位技能大赛”、“会务岗位技能大赛”、“垃圾分类成果展示暨环境服务岗位技能大赛”，技能赛后，广大员工中掀起了比、学、赶、超的工作氛围，进一步提升了服务质量。

另外，公司还通过层层选拔，组队参加由上海市建交委、房管局主办，上海市物业管理协会承办的“2019年度上海市物业行业职业技能竞赛”，并荣获“2019年度上海市物业行业职业技能竞赛”组织奖。



## 品质管理稳步提升

公司获得物业行业唯一中质协颁发的开展“全面质量管理推进40周年杰出推进单位”称号的企业。洋山港管项目参评“上海市五星现场”，10月顺利通过现场管理评价陈述，11月接受市质协专家现场评审。新虹桥医技中心物业管理处荣获2018年上海市用户满意服务明星班组成果称号；海上海新城管理处田荣平荣获2018年上海市用户满意服务明星成果个人称号。中国航海博物馆物管中心参加市质协举办的品牌故事演讲比赛、征文比赛、微电影比赛，并获演讲比赛一等奖、征文二等奖和微电影优胜奖，是唯一获奖的物业企业，11月，中海博员工施燕俐荣获第七届全国品牌故事大赛三等奖。上海市人民检察院物业管理处、中国航海博物馆物管中心、金钟广场管理处分别在2018年上海市群众性质量活动中荣获质量信得过班组荣誉称号；海上海新城管理处创新QC小组在2018年上海市群众性质量活动中荣获优秀质量管理小组荣誉称号，是获奖最多的物业企业。宝钢综合楼服务中心获得中质协颁发的“第三届优质服务大赛”最高奖项，也是唯一获得该奖项的物业企业。



## 响应国家“三供一业”政策，实现市场拓展突破

2018年初成都子公司作为本土具有国资背景的一级资质物业服务企业，顺利入围中国成达工程有限公司职工家属区及配套商业区的物业管理招标工作。

经过长达一年的漫长考评、反复谈判，成都子公司凭借专业的管理方案、良好的业界口碑及规范的党建工作，最终突出重围，取得成达小区的管理权，双方于2018年12月签订物业服务合同。成都子公司已于2019年1月1日起入驻该项目实施物业管理与服务，随后还将积极配合中国成达工程有限公司根据相关文件要求，对家属区老旧的设施设备进行必要的维修改造，达到城市基础设施的平均水平。中国成达工程有限公司职工家属区物业管理权的取得，成为公司响应国家“三供一业”新形势下的区域试点，实现了市场拓展的突破。

[注]根据《国务院关于印发加快剥离国有企业办社会职能和解决历史遗留问题工作方案的通知》（国发【2016】19号）等相关文件，各级政府全面推进国有企业（含中央企业和地方国有企业）职工家属区“三供一业”分离移交工作。要求在2019年之前，国有企业职工家属区的物业管理可由国有物业管理公司接收，也可由当地政府指定有关单位接收，同时小区公共设施、设备、房屋等资产无偿划转。





## 智慧物业融入居民生活

为给业主提供更好的使用体验，上实物业在2019年10月与易居中国合作，借助易居现有成熟的微信小程序，在公司“尚实优享服务公众号”上合作开发物业社区快递、房产、商城网上服务平台，现该平台与尊蓝物业管理系统业主信息接口已开发完成，据此可以实现业主一键登录平台，为2020年大规模推广使用打下了良好的基础。

按照上实发展对物业板块实现“数字化”转型的总体要求，2019年全年，公司参与上实发展信息化小组或自行组织的信息化调研近20次，深入了解信息化前沿技术，形成物业板块信息化建设的初步构想，并完成物业板块信息化规划咨询公司的招标选聘工作，最后聘请博彦科技公司完成了整个物业板块的信息化整体规划。

完成上实龙创的智慧物业平台在金钟广场、海上海新城、长宁八八中心、中国航海博物馆、新上海国际大厦、宝钢服务中心、金桥瑞仕花园、城开国际大厦、城开YOYO、久久青年城等10个试点项目的上线运行，并在使用中不断优化系统。完成和光大银行合作订制的线上缴费企业公众号建设，“尚实优享服务”微信公众号已经完成首期建设，公众号由尚实优本、尚实优嘉、尚实优尊三个板块构成，首期建设具有网上缴费、网上公告栏、一键呼叫服务热线、网上商城等功能，并已在上海地区各项目非单一业主项目中推广使用。

11月15日，召开了主题为“智慧赋能，助力上实服务数字化转型”的信息化建设闭门会议，邀请了15家科技公司进行交流发言，集思广益、取长补短、合作共赢，为公司即将进行的信息化建设进一步理清思路。另外，公司还与上海电信签订了战略合作协议，共同开发智慧楼宇信息系统的建设。



### 业主家中凌晨漏水 物业人员及时解决

1月4日凌晨6点，电影华苑物服中心巡逻安保发现2号楼楼道有大量积水，立即通知工程人员。工程值班薛恒进急忙赶赴现场，发现是由2-205家里漏出，安保迅速敲醒熟睡业主的大门，发现屋里积水足有5公分。

工程人员立即切断业主家里所有电源，防止漏电。因电梯浸水已无法使用，工程立即用烘干机烘干积水，先确保了一部电梯正常运行。保洁、安保、客服人员一起动手，拿着扫把、簸箕、水桶一桶桶的往外排水，一阵忙碌终于把积水清理干净。

经查漏水原因是由于业主家里的马桶进水三角阀长久失效断裂造成，由于业主在国外联系不上，物业通过租客联系上了业主的亲戚协商解决事宜。由于物业及时发现，处置得当避免了更大的损失，维护了小区的秩序。



## 绿色环保

### 本章导读

公司追求绿色、低碳发展，发挥区域资源优化配置平台的作用，推动节能减排工作，传播节能环保理念，促进所管物业的低碳发展，为建设美丽中国做出积极贡献。

\*管理节能效果显著

\*改造设备助力节能

\*节能宣传好戏连台

随着国家对于环境保护工作的日益重视，能否处理好建筑能耗和污染排放过多问题，已成为我国能否成为建设资源节约型社会的关键之一，这也意味着物业管理与建筑物节能减排有密切关系。

我们深知，要实现节能减排光靠物业公司的积极性还是不够的，必须带动业主一起参与，才能真正落实到位。为此，我们首先多方面向业户进行节能宣传，利用电子屏幕、公示栏等宣传节能的方法和意义，增强业户的节能意识，然后进一步向业户征求节能的合理化建议和方法，使他们乐于主动地参与物业节能，配合我们共同做好节能减排工作。2019年度公司节能136.46吨标煤，完成了年初设定的50吨标煤的指标。

## 从日常管理层面上抓节电

1.要求全体员工做到随手关灯，关闭不必要开的灯。如设备房里没有必要把全部的灯打开，我们把设备房，设备层，车库等公共区域的灯安装分路开关，做到不用时即随手关灯，这样就可以减少用电。

2.变配电的管理：

a.供电部门根据全市的用电情况，对用电单位的最大用电负荷进行控制，对超最大负荷的加倍收取费用。所以合理申报最大用电量（MD），显得更为重要，我们要在准确申报（MD）时，合理调整设备的用电时间，以保证用电量不超最大用电负荷（MD），减少不必要的支出。

b.加强变配电检查，特别是对补偿电容的检查，检查电容是否漏液，电容量足不足，自动补偿是否正常工作，以提高变配电系统的功率因数。

3.空调系统的管理：

a.空调系统的管理主要还是靠人的管理，在冷水机组开启的管理上，若一台机组满负荷运行能满足用冷需求时，应尽可能用一台机组，不要开启二台机组。

b.机组的出水温度可以从原来的6°C提高至8°C-9°C（视室外天气而定），满足办公室的室内温度要求及能源管理要求。

4.弱电系统的管理：

充分利用弱电系统集成化、可视化、智能化的优势，对耗电设备、用能系统加强管理，用好项目中的电能管理系统、空调群控系统。通过对用能数据的监测统计，分析建筑物用能规律和异常数据变化原因，避免日常用能的不必要浪费；优化空调群控运行策略，不仅使系统能正常运行，同时也要分析空调系统运行参数，结合系统使用规律，不间断优化改进系统运行策略，使系统高效节能运行。

## 开展环境因素和危险源管理专项培训

1月23日运营管理部组织开展了环境因素、危险源管理的专项培训，特别聘请了从业20多年的国家注册咨询师为公司各部门及各项目负责人，包括外地子/分公司进行了专项培训，总计130人参与。

培训老师从环境因素、危险源的辨识评价过程到后期管控处置都一一进行了详细的分解，并就安全生产标准化和OHS18001-2011标准的关系差异作出了解读。公司董事长、副总经理、安委办领导参与了培训，认真聆听了专业指导，并在培训结束后进行了总结，同时对2018安全生产工作进行了点评、分析了案例，对2019年安全生产工作、项目的运行情况提出了期许。

专项培训得到了很好的反响，为做好安全生产工作及对环境因素、危险源管控打下了坚实的基础。

## 黄浦新苑荣获“上海市二次供水卫生管理标杆小区”称号

黄浦新苑小区作为黄浦区唯一一家被推选参加标杆评审的项目，获得了“2019年度上海市二次供水卫生管理标杆小区”光荣称号。

在评估现场，小区物业经理宓云飞同志详细介绍了二次供水设施管理情况，对专家提出的每一个问题都对答如流，提供的二次供水日常管理资料也非常详实，不仅有纸质资料，还有视频影像资料。被访谈的居委会书记、业委会主任等居民均对物业公司的管理工作给予了高度评价，还提供了居民参与二次供水设施“第三方”监督时撰写的“目睹记”，详细描述了居民参与二次供水设施清洗消毒的整个过程和体会。城投水务公司的专家现场检查后，高度肯定了黄浦新苑小区的二次供水卫生管理工作，认为相关设施的维护、保养和管理十分到位，值得广大二次供水管理单位学习和借鉴。





## 安全保障

### 本章导读

公司以安全运营为底线，深入推进安全生产风险管理体系建设，做好风险预控，努力保障所管项目和谐以及人身财产安全，携手各利益相关方，提供安全、可靠、优质的物业管理服务

\*安全运行

\*安全培训

\*预案演练

## 切实担负职责，确保安全生产

公司始终牢固树立“预防为主，综合治理、安全第一”的方针，高度重视安全生产，坚持“科学管理，人技结合”的安全防范宗旨，确定党政同责、一岗双责、齐抓共管的工作思路。落实各项安全规章制度及措施，强化安全管理制度的推行，建立项目群防群治的安全管理长效机制。

并在安全生产标准化二级达标企业的标准要求下，结合ISO三体系质量管理工作，开展公司日常安全检查、人员密集场所专项检查、项目交叉检查、电气火灾综合治理检查、“迎大庆，护进博”专项检查等，切实消除安全隐患，狠抓企业安全主体责任和工作措施的落实，强化责任追究。



## 领导高度重视，落实安全责任

2019年一季度，年度《安全生产责任书》签订仪式在公司本部举行。公司通过签订《安全生产责任书》，对年度安全生产目标、指标进行了层层分解，形成了“责任到人、层层落实、横向到边、纵向到底”的安全生产责任网络。

责任书中明确各职能部门、分/子公司负责人，以及管理处经理都是现场安全生产工作的第一责任人，全面负责现场安全生产工作。

公司要求各级责任人必须进一步全面贯彻和落实《安全生产法》、《安全生产条例》等法律法规以及完善安全管理制度和操作规程，排查治理隐患和监控重大危险源，完善预防机制增强应急救援能力，使各环节符合有关安全生产法律法规和标准规范的要求，人员、机器、物料、方法、环境处于良好的生产状态。

- 1、年初公司安全生产组织架构重新梳理，编制完成新的安委会组织架构，并发布。且监督各项目管理处按公司要求完成项目安全生产组织架构图，认真落实安全生产责任制。
- 2、按计划定期召开物业板块安委会例会，在会议中传达集团安全生产会议精神，通报本市及行业内重大安全事故，结合时令节点布置下阶段安全生产工作要求，如冬季防火、防台防汛、地下空间、节日期间安全生产等要求。各项目管理处定期召开安全工作例会，做到安全生产工作层层落实、责任到人，针对各类专项活动如“护进博”安全保障工作，建立临时应急体系，加强人员、物资配备，保证安全工作落实和实施。
- 3、落实主要领导带队安全检查工作，开展日常、节前、季节、综合、专项检查，跟进检查中发现问题，督促项目管理处落实整改措施。
- 4、制定落实重要节假日、重大活动公司安全专项保障方案，下发各项目管理处落实执行、24小时到岗值班制度，提高重要节假日及重大活动公司的安全生产工作的平稳状态。
- 5、迎接相关领导对各项目安全检查工作，积极落实隐患整改，监督整改结果，迅速反馈整改效果。

## 开展现场安全检查，排查隐患治理

2019年，公司持续做好抓隐患排查治理，严格执行安全检查制度，主要采取定期检查、专项检查、自查自纠相结合的制度，针对不同管理类型及场所的安全生产需要，适时开展形式多样的安全生产综合及专项检查，加大对商业、办公楼、地下空间、设施设备事项安全检查力度和广度，以重大危险源、人员密集工作现场、餐饮厨房等为重点，把不安全生产的因素消灭在萌芽中。

按月度/季度/年度定期开展安全检查并结合春节、劳动节、国庆长假、特殊天气或突发情况下的专项安全检查和临时性飞行检查，开展消防安全隐患排查整治，全面落实消防安全主体责任。在元旦、春节、五一等节假日期间，更是加强专项检查、节假日检查、夜查工作等检查活动，确保消防设施处于最佳运行状态，力求做到无死角、无盲点、全监控。

对所有在管项目地下空间进行了清理和整治，杜绝消除了人员居住等现象。如切实做好安全生产检查记录，如有不合格项应出具《限期整改通知单》，及时跟踪不合格项的整改情况并形成PDCA闭环，通过良好的循环提高运营安全。

2019年上实集团和上实发展领导带队进行防台防汛、护进博、出租场所安全多次专项检查，尤其在“利奇马”台风期间，上实集团领导更是亲临现场，确认相关应急工作的布置和落实。



部分项目结合社区街道，加强与业委、居委工作联动，依托有关部门和各方力量，对服务管理区域内的存有安全隐患的违章违法情况采取联合整治，尤其对“三合一”违规情况加大整治力度，取得了较好的效果。

迎进博会期间，上实集团领导对华商时代、新虹桥医技中心、环球金融中心、国防大学等项目进行了安全检查工作。公司安委会领导带队对此次进博会周边项目现场进行了安全检查，针对现场发现的隐患，要求立即整改。

各项目现场管理处进行安全自查自纠检查，强化安全监管力度，加强安全巡逻，对密集场所、主要通道，活动中心等公共区域等场所加强消防安全检查频次，消除火灾隐患；对在管项目内装修用，餐饮用易燃易爆品做好防范工作，加强监管力度。针对高配间、水泵房、地下车库、天台、消控中心等现场进行消防、防台防汛、防雷击等综合性的安全检查，彻底消除安全隐患不留死角，确保进博会期间的安全稳定。在迎“进博会”期间，公司所有项目开展隐患排查共计600次，发现隐患18起，整改18起，整改率100%。

### 申城今夏预计雨量偏多、台风偏强、高温偏多 公司全部启动防汛工作 排查整改防汛风险隐患



随着汛期来临，防汛工作进入关键阶段。为切实做好防汛工作，保障项目安全稳定运营，公司安委会领导带队，对进博会周边项目现场进行了安全检查，针对现场发现的隐患，要求立即整改。

各项目现场管理处进行安全自查自纠检查，强化安全监管力度，加强安全巡逻，对密集场所、主要通道，活动中心等公共区域等场所加强消防安全检查频次，消除火灾隐患；对在管项目内装修用，餐饮用易燃易爆品做好防范工作，加强监管力度。

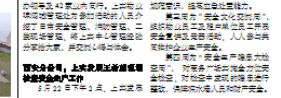


### 2019安全生产月活动和“百日安全生产”主题竞赛暨安全文化建设示范点评选活动启动



为深入贯彻落实《安全生产法》和《中共中央国务院关于推进安全生产领域改革发展的意见》等法律法规和文件精神，进一步落实企业主体责任，提高全员安全意识和技能，公司决定开展2019年安全生产月活动和“百日安全生产”主题竞赛暨安全文化建设示范点评选活动。

本次活动旨在通过多种形式，广泛宣传安全生产法律法规，普及安全知识，提高全员安全意识和技能，营造“人人讲安全、事事为安全、时时想安全、处处要安全”的良好氛围。



## 安全生产费用投入

公司始终把安全隐患治理与整改项目的资金投入放在优先位置，并列入年初预算进行专项开支。2019年公司投入安全生产预算1000余万元，至今决算总计880余万元。用于设备设施改造、检测、评估，员工职业健康安全保障，员工工伤保险，安全生产管理（人员、办公、物资、培训、咨询、教育），安全标识配置及维护，消防物资配备及检测，防汛防台、劳动防护用品、安全隐患治理、应急预案措施、演练等方面进行投入。同时公司有一套严密的安全生产费用提取和使用管理制度，建立了明细台帐及统计汇总表。经过努力，公司上下形成了人人重视安全的良好氛围，安全生产环境得到了明显改善。

## 获全国“企业安全管理创新奖”

11月23日，由中国商业联合会、全国商业消防与安全协会、中国安全生产协会、人民日报《民生周刊》杂志社联合举办的“第五届商业消防与安全大会”在北京人民大会堂盛大召开。

上实物业在此次大会上获得全国商业消防与安全协会颁发的“企业安全管理创新奖”。

颁奖典礼结束后，副总经理李其龙在大会的另一个重要环节“城市安全发展高峰论坛”上，以《城市高层建筑和综合体的安全管理》为主题发表演讲。李总强调高档写字楼和商业综合体的安全管理是一门科学，抓好安全管理是企业履行社会责任、构建和谐社会的必然要求，是关系企业可持续健康发展的重要基础，安全管理的优秀表现是衡量企业业绩的重要参数。

他表示，上实物业通过安全管理标准化体系的建立，创新了物业管理的方法和手段，提升了服务品质，树立了良好的企业形象，对创造更好的经济和社会效益起到极大推动作用。





## 重视安全生产教育，定期安全知识考核

2019年公司制定了重要节假日、重大活动公司安全专项保障方案。落实重要节假日、重大活动公司领导到岗值班制度，确保重要节假日及重大活动各项目运行平稳。

组织选拔员工参加上海市职工安全知识竞赛，取得了比较理想的成绩。上实物业获得了“全国安全管理创新奖”。

全年物业板块圆满完成了安全生产管理目标，实现无死亡事故，无较大火灾爆炸事故，无较大社会影响事故，无重大负主要责任交通事故，无重大职业危害事故，无群体性中毒中暑事故。

**签订安全生产目标责任书** 各项目对于每位新进员工入职后做好安全生产教育宣传培训并实施考核记录，同时，按安全生产标准化要求与每位新进员工签订安全生产承诺书，建立每位从业员工三级教育档案卡。对于在职的员工，各项目管理处每月一次进行部门安全生产教育培训，遵循横向到边、纵向到底、责任到人的原则。

**积极做好员工安全教育培训** 不断提高员工自身安全素质，及时对各技术工种人员进行专业技术、安全教育培训，项目经理安全上岗证、特种设备上岗人员持证率均达100%。截止到2019年12月，上实物业共计安全生产负责人证书166张、安全生产管理人员证书235张、累计持证人数达到401人。

公司还组织开展了法律法规普及、安全知识学习、安全技能教育等培训工作，通过会议、宣传等等手段，深化全员安全培训，增强职工安全责任意识，同时提高专业人员的安全管理水平，提升操作人员的安全文化素质。

2019年5月15日，举办“强化安全理念，推动安全发展”为主题的知识竞赛的活动。

**组织开展安全事故警示教育** 组织员工观看3.21江苏响水化工厂爆炸事故报道，对该事故进行剖析，深刻吸取教训，用事故教训推动企业落实责任、完善措施，防范同类事故发生，切实做到“一地出事故，全民受警示”。

**与外包单位签订“外包单位安全协议”** 为了有效的做好相关工程项目施工和服务作业的安全生产的管理工作，在与外包单位签订的服务合同时，同时签订“外判单位安全协议”，明确双方安全责任。

此外，还与相关方签订“作业场所危险因素告知书”、“相关方考试试卷”。外墙清洗等作业时，由相关部门负责人与相关方作业人员签订“作业场所危险因素告知书”，明确作业过程中可能存在的危险有害因素、事前确定防范措施及应急措施，培训结束考核合格后，方可上岗作业。

## 应急预案综合演练

2019年通过组织开展多种形式的全员参与的安全宣传教育活动和各类应急预案演练。在管项目上海环球金融中心、华为上海研发中心、上实大厦、海上海新城、宝钢综合楼、金钟广场、慧芝湖等项目，累计组织进行演练289次；演练内容涉及消防疏散、电梯困人、防汛防台、治安管理、爆管水浸、反恐防爆等十多个项目，参与演练人数6500余人。通过演练，提高员工应急事件的处理能力，同时，也是对现有应急预案的检验与总结，以便于更好的完善现有管理制度，使安全生产工作在可控范围之内。





## 社会和谐

### 本章导读

公司将和谐作为企业和员工始终追求的理想境界，坚持以人为本，共享发展；践行以客户为中心的发展思想，参与建设和谐社区，倾情回报社会，致力构建企业与社会长远和谐关系。

- \*促进社区和谐
- \*推进合作共赢
- \*促进员工发展
- \*抗击疫情记忆

## 促进社区和谐

### 莫道夕阳晚 爱心满瑞南

瑞南离退休老同志坚持13年爱心献物业

1月22日，“迎新春 送温暖——瑞南离退休老同志慰问物业公司员工联欢会”在装修一新的瑞南居委活动室召开。春节前慰问物业员工的活动是由瑞南离退休老同志发起，多位退休老干部参加的，至今已经连续开展了13年了，受到上级领导和各有关方面的好评与肯定，已形成瑞南社区一张靓丽名片，40多位老干部不顾自己年高多病，仍然坚持捐款给物业员工，总数达近10万余元。公司董事长朱云飞在发言中感谢老同志的爱心，表示公司将全面总结与瑞南党总支党建联建“三位一体”的好经验，提高品质不负期望。

2月19日，公司副总经理李其龙和品质管理部经理李建荣，参加了瑞南新苑闹元宵活动。他们与92岁抗战老兵陈应兰、89岁第一代全国劳模杨富珍和84岁上海市第一任监察委主任韩坤林一起话家常，并合影留念，给老同志们带去了节日的关怀。



### 在管项目元宵活动缤纷多彩

元宵作为中国年的“压轴戏”，这一天不仅要一家人一起吃一顿象征着团圆圆满的元宵（汤圆），还要掌花灯、猜灯谜、闹社火、逛庙会。公司在管项目纷纷举办了庆元宵活动。

桥语别墅用一场BBQ（野外烧烤）点燃了2019中国年压轴热情，露天的烧烤区摆放着精美的点心、可口的菜肴和烤串，BBQ的香味伴随着冬日的热情在空中弥漫开来。飞镖、台球、桌游、打乒乓、踢毽子、击鼓传花等丰富的娱乐项目让大朋友们一展身手，寻宝活动也让小朋友们卯足了劲，大家的脸上都洋溢着元宵节的喜悦。

锦绣森邻的花园中，红红灯笼上的灯谜让居民们感受到年味中的文化内涵。上实大厦举行，“欢天喜地猜灯谜、唐诗宋词大家吟、十二生肖排大小、农历节气排排座、欢天喜地包汤圆、年年有余年年乐”六大活动，吸引了楼内百余名白领参与，一楼大堂洋溢着团圆甜蜜吉祥幸福的氛围。浦东世纪花园二期也在小区中举办了“喜结邻里情，开心闹元宵”活动。小区里的本地阿姨展示了包汤圆的手艺。



## "3·5"我们相约学雷锋

习近平总书记曾说，雷锋精神，人人可学；奉献爱心，处处可为。积小善为大善，善莫大焉。当有人需要帮助时，大家搭把手、出份力，社会将变得更加美好。在全国学雷锋纪念日56周年到来之际，上实物业在管项目纷纷参与到形式多样的学雷锋活动中，以自身行动传承雷锋精神。身为新时代的雷锋传人，我们相信“爱心共汇，足以涌成江河；绵力齐聚，定能众志成城……”

淡水湾花园管理处携手居委会一起开展学雷锋、庆三八便民活动，为居民提供便民送菜进小区、义诊、理发、磨剪刀、家电维修、教育咨询、户籍咨询、垃圾分类宣传等便民服务。盛大天地创意中心物业管理处结合天气情况，于3月4日下午开展卫生大扫除活动，主要对大门外市政马路两侧生活垃圾进行清理。管理处当班人员全体参加义务劳动，园区业主看到物业在劳动，也主动参与。义务劳动让大家体会到了雷锋精神，也锻炼了身体，展示了物业服务人员便民服务态度，大家都表示这样的活动非常有意义。



## 上实大厦：积极参与2019徐汇区禁毒宣传主题活动

6月18日下午，“携手同行，共筑无毒未来”2019年徐汇区禁毒宣传主题活动暨党员禁毒志愿者招募仪式在徐汇滨江举行。上海上实物业管理有限公司、中国邮政集团公司上海市徐汇区分公司、国网上海市电力公司市南供电公司、新徐汇集团四家单位获颁“党员禁毒志愿者服务队”牌。

在今天的禁毒宣传活动中，上实大厦物业管理处早早做了准备，在大厦大堂内张贴了大型宣传图片，并汇同楼宇联合党支部、志愿者队伍在上班早高峰期间发放《全民构筑禁毒长城》等宣传册。



## 浓情金秋派对，幸福邻里味

10月19日，以“为云南贫困山区儿童奉献爱心”为主题的第四届社区秋季派对在桥语别墅管理处拉开帷幕，此次活动为融洽邻里关系，搭建了沟通桥梁。公司对此次派对活动也十分重视，提供了大量的人力、物力和支持保障。

运营管理部与唐镇社区办、业委会还就目前小区管理现状进行了充分沟通并交换了意见，现场管理团队也与业主们进行了欢乐互动。此次活动还得到了唐镇人民政府社区办、唐镇房办、唐镇警署、金爵居委等相关方的支持和参与。



## 国旗飘扬楼宇前 歌声赞美伟大祖国

当全国上下每一寸热土都浸透着国庆七十周年的欢欣幸福时，上实大厦管理处和楼宇联合党支部组织楼内各企业，共同举行了一场升旗仪式以及“快闪”，用自己的歌声，迎接新中国七十周年华诞。

上实大厦管理处经理、楼宇联合党支部经理胡艺表示，此次“快闪”活动，是上实大厦楼宇党支部开展的“不忘初心、牢记使命”主题教育活动的一项，旨在激励楼内党员和白领的爱国热情，大力弘扬爱国精神，唱响爱党爱国的主旋律。



## 推动合作共赢

### 打造透明价值链

公开、公平、公正、高效是利益相关方的诉求。公司坚持透明、平等运营原则，携手各利益相关方，共同创建负责任、可持续发展的物业管理价值链。

### 保障供应商权益

阳光交易、过程透明是保障供应商权益的有效手段。公司实行统一采购制度，利用信息化系统，实行统一操作。对采购量大、费用高的物资（或服务）进行“货比三家”，选择性性价比高的供应商。

### 开展责任采购

- 倡导阳光采购，将社会责任理念融入采购工作中，支持鼓励采购负责任的产品和服务，所有物资供应商必须提供国家规定的资质材料。
- 严格执行公开、公平、公正采购，与供应商和外包商签订廉洁协议，坚持抵制一切商业贿赂和腐败行为。

### 建立供应商评价体系

- 从资质能力评价、履约评价、运行评价三个维度对供应商进行考评，推动评价成果采购流程中体现。
- 加强供应商评价管理，通过合同签订和合同履行方式，监督供应商服务，对不符合环保要求的开出罚单，立即要求整改。

## 帮助承包商提升管理水平

公司以智能化、标准化为抓手，持续改进承包商安全管控能力，推动承包商管理现代化、规范化，建设“规范达标、绿色可靠、文档齐全”的服务分包。



### 加强承包商系统化管理

承包商管理实现体系化，形成PDCA闭环，初步建立承包商优胜劣汰机制。



### 提升承包商安全管理能力

提升承包商安全管理能力，加强安全培训教育与作业现场“5S”管理，实现服务提供零事故。



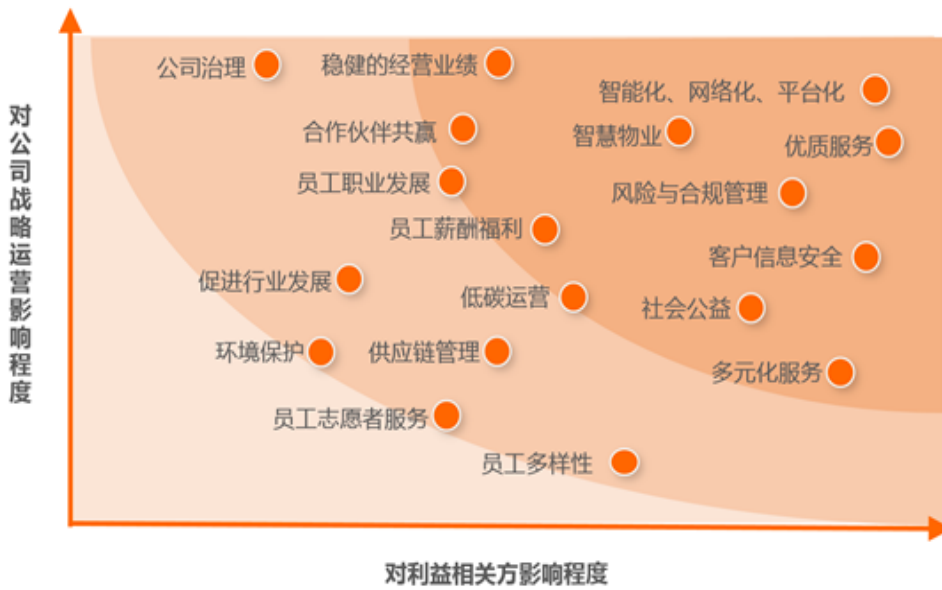
### 推动承包商标准化作业

要求服务承包商严格按照公司整合型管理体系工作要求提供服务，无论是保洁还是秩序维护服务分包方，都必须严格按照上实物业企业标准和项目现场的物业服务合同要求，提供质价相符的服务。

## 新经济时代的利益相关方管理

2018年，随着新经济时代的动能转换，在智能化、网络化、平台化为特征的生产关系下，产业结构发生了重大调整，新物业或者说智慧物业时代已经开启。

新经济时代将竞争变成了竞合，企业的边界已经变成了生态圈、经济体。如何在这样一个新技术的浪潮中，分享到更多的红利，上实物业对公司在2018年度的可持续发展议题进行梳理，将利益相关方重点关注的议题，从对公司战略运营影响程度以及对利益相关方影响程度两个方面进行分类、排序与筛选，确定了年度企业社会责任议题。



## 利益相关方的关注与沟通渠道一览

利益相关方	利益相关方的关注	沟通渠道
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>-公司业务是否持续稳健提升</li> <li>-公司治理能力的规范及完善</li> <li>-是否能够有效防范风险及内控</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-召开股东大会</li> <li>-年度/年中BSC考核</li> <li>-日常公司调研</li> <li>-邮件/电话沟通</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>-服务渠道和服务项目创新</li> <li>-是否可以提供便捷、周到的服务体验</li> <li>-是否提供具有社会效益的都市服务</li> <li>-都市服务是否能让生活更加美好</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-网站、微信、APP等E化渠道</li> <li>-智慧物业平台搭建</li> <li>-上实服务品牌推广活动</li> <li>-800-620-3434 (24小时) 投诉服务热线</li> <li>-引入客户满意度调查</li> <li>-社区助老、学雷锋、家庭日等志愿服务</li> <li>-消防演习</li> <li>-各类定制的都市服务</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>-健康积极的工作氛围，便捷高效的办公渠道</li> <li>-合适的薪酬福利和完善的保障计划</li> <li>-个人发展平台以及晋升空间</li> <li>-技能提升培训及简单方便的培训渠道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-年度表彰大会、工会职工代表大会</li> <li>-申诉邮箱、申诉工作小组、廉政信访举报邮箱、举报电话</li> <li>-员工成长互动平台</li> <li>-云视频培训、管理处实训室</li> <li>-企业内外网、企业内刊、微信工作群、OA邮箱</li> <li>-绩效管理沟通机制</li> </ul>
社会与环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>-关心孤老和弱势群体，积极参与社会公益</li> <li>-运用互联网技术的革新助力减碳环保</li> <li>-发挥党建联建和三位一体作用，促进环境和社会的可持续发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-社区服务活动</li> <li>-内外部志愿者组织</li> <li>-微信公众号、智慧物业平台等公共平台</li> <li>-跨界合作及各类资源利用</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>-服务分包方队伍建设及能力提升</li> <li>-提升合作伙伴的经营效率，提高盈利水平</li> <li>-建立长期、稳定的合作关系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-合格供方管理平台</li> <li>-物业、IT、医疗、房地产行业的合作，公开、透明、公正的集中采购</li> <li>-上实服务智慧服务平台、健康管理平台、招采服务平台、资产管理平台</li> </ul>

# 促进员工发展

公司关爱员工成长，积极建设和谐组织，以“关心员工成长”为管理理念，努力营造进取、健康、安全、和谐的工作氛围。以此为基础，上实物业根据人性发展，对健康、安全、归属、自我实现等不同层次的需求，打造一套围绕成长、健康、安居和兴趣四方面构成的多重保障系统，与符合“诚信、务实、创新、奉献”企业价值观的人才建立起最亲密的连接。

## 员工权益

公司严格执行劳动用工法律、法规和制度，保障平等权利，完善薪酬福利制度，切实保障员工合法权益。全年未发生重大劳动争议。

### 雇佣关系

遵守劳动合同法，依法与员工签订劳动合同，包括劳务派遣在内，劳动合同签订率100%

### 薪酬管理

建立效益为导向的工资总额决定机制，深化以员工个人业绩为导向的工资分配管理，以岗位定薪、岗变薪变、按绩取酬

### 尊重人权

不因员工性别、年龄、学历、身体状态的不同区别对待，保障女性员工权利，保护员工个人隐私

### 假期福利

依法建立和完善员工社保管理，五险一金覆盖率达100%；鼓励带薪休假，1-10年5天，10-20年10天，20年以上是15天

## 员工职业健康安全

公司不断完善企业安全文化，建立完善职业健康管理体系，为全体员工打造健康的工作环境，全面防范职业健康风险。全年未发生职业病病例。



### 开展安全教育培训

开展多种形式的安全教育培训，提高员工安全实操能力。全年举办各类安全技能培训1000多期，全年培训率达4.8万人次。



### 关心员工身心健康

定期组织员工体检，建立员工医疗档案，体检覆盖率100%。公司还为各项目配备了血压仪、沐浴房，除了发放高温用品外，还为全体员工提供绿豆汤、人丹、清凉油等防暑用品。



### 打造安全工作环境

加强安全标识、7S现场管理，为员工创造安全和人性化的工作环境。



## 开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动

2019年7月1日，公司党支部开展了重温入党誓词暨“不忘初心、牢记使命”主题教育活动。活动所展出的党建展板主要介绍了物业联合党总支和5个支部特色介绍，特别强调了开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，目的就是推动广大党员全面系统学、深入思考学、联系实际学，做到学思用贯通、知信行统一，不断增强四个意识，坚定四个自信，做到两个维护；深刻理解四个迫切需求，五个具体目标及十二个字总要求；筑牢信仰之基础、补足精神之钙，把稳思想之舵。



## 广州天河区考察团访问上实大厦交流楼宇党建工作

5月8日下午，广州天河区“两新”组织党建工作考察团一行55人，在上实发展党办主任余江、上实物业/新世纪物业联合党总支书记沈宏庆、副总经理李其龙的陪同下，来到上实大厦开展楼宇党建调研交流工作。双方就党员分布结构、社区管理、党员发展、区域化党建、“三位一体”党建联建特色等问题进行了交流，深入了解了上实大厦身为申城首家楼宇党支部的经验，希望相互交流、相互借鉴，相互提高，把党建工作落到实处。



## 拍摄《今天是你的生日，我的中国》MV

2019年是新中国七十华诞，公司拍摄了《今天是你的生日，我的中国》为新中国庆生。整个MV皆由员工倾情出演并演唱，为了不影响日常工作，所有项目的拍摄均利用业余时间进行，我们的拍摄也得到了业主方、居委会等相关方的大力支持，地方天园、黄浦新苑和瑞南新苑等“三位一体”党建联建模式代表项目中，居委会、业委会组织了小区居民与物业员工一同拍摄，地方天园业委会主任刘敏参与歌曲录制，一段沪语版《今天是你的生日，我的中国》惊艳全场。另外，我们还特邀普爱阿卡贝拉合唱团参与歌曲录制，以传递上实服务承担企业社会责任的温度。

上实服务版MV也分别被“学习强国”平台，以及“中国物业管理协会”、“《中国物业管理》杂志”和“上海市房屋管理局”等公众号转发。



## 举办团建拓展活动 共筑上实梦

11月22日公司本部员工在世纪公园开展了团建拓展活动忙碌了一年的上实服务员工们携手并进，共同迎来丰收季节。全能5项挑战赛，“移动高尔夫”、“群龙取水”、“急速60秒”、“卡牌风云”、“棍子接力”一个个精心设计的拓展项目激发了大家浓厚的参与兴趣与热情。面对一个个充满挑战的项目，大家迎难而上，大胆挑战自我。队员之间相互鼓励，不逃避不放弃。各队队员集思广益，团结协作，用思考、汗水在同心协力中成功完成挑战，共同分享了成功的喜悦和挑战的激情。



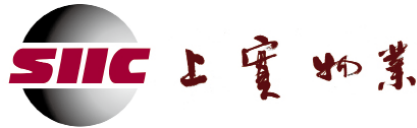
## 员工关爱

虽然2019年的高温季节有台风“利奇马”来袭，但台风过后热浪立即滚滚而来。继七月份的高温慰问后，上实集团和相关方领导，以及公司党政工领导带着对一线员工的殷切关怀，顶着高温送来清凉，让坚守在岗位上的物业一线员工感受到了贴心的慰问与关怀。领导们分别来到公司在管项目以及青岛、芜湖等公司，亲切慰问奋战在高温下的物业员工送上慰问品，叮嘱管理处做好夏季安全生产和防暑工作，保障员工身心健康。海事法院、公安轨交总队等相关方单位领导也纷纷深入基层，看望慰问高温下坚守岗位的物业一线员工。浦东世纪花园等小区居委会、业委会也为一线物业员工送上高温慰问品。



## OHS和健康顾问团：细致入微的关爱

员工是公司的第一财富，健康是每一个员工的第一财富。身为质量、环境和职业健康安全管理体系三贯标单位，上实物业时刻关注员工的健康，为确保所有员工都在一个健康安全的环境中工作，公司成立了职业健康安全委员会（OHS），负责制定公司的健康安全标准、目标和工作计划，对员工进行培训和宣传，并监督实施。



### 职业健康与安全委员会（OHS）



## 民主管理

发挥工会作用，健全厂务公开民主管理制度，建立工会主席信箱、项目经理人微信群、各项员工微信群等，组织公司级交流会，拓展员工参与渠道和范围，切实保障员工民主决策、民主管理和民主监督权利。

**职工代表大会。**开好公司职代会，期间征集立案和9项提案均按照归口管理、分级负责的原则办理并答复职工代表。闭环管控30件提案，做到件件有督查、有落实、有回复。

**职工代表巡视。**组织由职工代表及工会人员组成的巡视组，对所管项目进行职业健康专题巡视检查，深入倾听职工意见建议，对发现的问题进行督促整改，有效维护了员工权益。

**顺畅诉求渠道。**顺畅工会联系职工代表、工会委员联系所管项目、工会主席信箱三条通道。全年公司工会主席信箱办理答复率100%。

**推进厂务公开。**持续推进厂务公开工作，每月利用企业网络、公司报刊、管理处板报等形式，及时将相关信息予以告知。2016年我司无锡分公司获“无锡市厂务公开民主管理工作先进单位”。

---

## 支持员工发展

公司重视每一位员工的职业发展，畅通各类人才的发展通道，开展全方位的职业培训，搭建施展才华的技能竞赛平台，完善物质激励和非物质激励相结合的机制。

### 畅通发展通道

针对不同类型的员工，完善管理类、专业类、技术类三条发展通道，为员工搭建平等干事创新的广阔平台。

- 管理类 公司主管以上人员
- 技术类 工程方面的工程师和技师
- 技能类 秩序维护主管、班长；保洁主管、领班

### 员工培训

深化一线员工岗位胜任能力的培训与评价体系建设，以安全生产和技能培训为重点，大力开展分层、分类、分专业培训，全面推进公司培训体系建设，不断提升员工的岗位履职能力，激发员工爱岗敬业、苦练本领的积极性。

**新员工培训：**通过集中培训和岗位培训，让新员工尽快适应工作岗位。2019年，公司共培训新员工1200人，新员工入职培训率达100%。

**技能人员培训：**大力开展分层、分类、分专业的技能培训，全年举办各类技能培训300多期，培训人数达1万人次，通过“技能实训室”提升实战能力。

**专业技术人员培训：**为安全生产、工程管理、客服服务、秩序维护和保洁等各专业人员提供业务培训，全面提升公司专业人员的业务能力和工作水平。

2019年3月，上实物业加入了市物业协会建立的“物学网”培训系统，两家公司共开通600个培训端口，为员工自主学习提供了平台。另外，还通过外送培训，确保特殊工种及重要岗位接受持续教育的要求。

## 打造全新的环境管理实训室

12月30日，上实发展党委副书记陆勇、公司董事长朱云飞、副总经理沈宏庆、李其龙为上实物业环境管理研训中心&新上海国际大厦环境管理实训室揭牌。研训中心的成立将推动公司环境管理标准化、设备化、智能化更扎实的落地，助力高效作业，品质提升。

"为客户创造舒适的生活环境和工作环境"，上实物业环境管理团队秉承初心，牢记使命，用汗水换来环境的舒适和业主的满意。科技发展日新月异，环境管理也要与时俱进。上实物业成立的环境管理研究培训中心，面向成员企业的管理项目提供专业解决方案和管理人员的培训，通过物联网/智能化高效清洁设备、信息化管理手段、环保安全清洁剂、吸水控尘地垫、建筑表材防护等新工具、新设备、新材料、新方法的应用研究，实施技术创新、工艺改进、流程再造，使工作高效、服务品质提升，有效应对人力资源瓶颈。更快、更好、更安全、更有价值，持续提高客户满意度和市场竞争力。



## 积极践行消费扶贫的社会责任

7月24日下午，在上海市物业管理行业协会第六届理事会第二次全体会议上，上实物业被授予"上海市消费扶贫攻坚战首批参战企业"。

自6月15日，公司派员赴北京参加由中物协、中国扶贫志愿服务促进会联合主办的"社区的力量"消费扶贫攻坚战专项行动推进会后，公司11个项目立即投入到这项"带一斤回家"的消费扶贫行动中来，"带一斤回家，可能为一个孩子换来新学期的书本；带一斤回家，可能为病榻上的老人缓解一次病痛；带一斤回家，可能让一个家庭过上一个团圆年；带一斤回家，充满了无限的可能与希望"，当身着绿马甲的扶贫活动志愿者出现小区，掀起了爱心扶贫帮困热情，大家用"带一斤回家"这个最简单的行为，帮扶那些贫困地区最需要帮助的人。截止7月底，上实物业已开设有100多个扶贫小店，累计销售农产品2万多斤，位列全国第一，勇夺首家万斤扶贫助农物业服务企业称号。

另外，结合公司物业智慧平台建设，与易居中国合作，在"尚实优享服务"微信公众号平台上打造网上商城、社区租赁、社区驿站三个业务模块，推广至上实物业在管的各个小区，实现业主多样化服务的需求，和增加公司多种经营的盈利空间，现在该项目仍在进行中。



## 疫战到底 | 上实物业人抗疫记忆

2020年，新型冠状病毒肆虐全球，封城、隔离、停工停课……

然而有一些人，却在这一刻恪尽职守，坚守在自己的岗位上，门禁安保，日常清洁，停车管理，设施保障，基础维护，他们是大家身边普通的物业人，做着每个人习以为常的琐事，他们成为了守护者，救助者，奉献者，逆行者。

1月21日，上实物业第一时间吹响了抗“疫”集结号，面对来势汹汹的病毒，上实物业人坚定，果决。因为国家需要、人民需要，社区需要、业主需要，他们挺身而出奋战在抗击疫情第一线，坚守岗位，众志成城，为疫情防控筑起了第一道防线！

哪有什么岁月静好，只是有人替你负重前行。上实物业人“疫”战到底，一路向前，只因责任在肩。

多少年后，人们依然会记起这个特殊的时期，却或许很难再有人记得他们的名字，但他们却给了这个时代最好的注脚，一个属于平凡英雄的时代。

## 责任国企：战疫有力度 服务有温度

在本次新冠疫情防控中，物业管理行业的价值得到了充分体现，同时也尽显物业服务企业的社会责任和担当。

疫情来袭，上实物业作为骨干国企，凭借对公共安全事件的敏感性，第一时间快速反应，于1月21日就召开防控视频会议进行动员部署。在公司党委的统一领导下，全体党员冲在前，干在前，带领全体员工众志成城、攻坚克难，坚守在抗击疫情前沿阵地。每天有5000名上实物业人在各项目从事着高频次的消毒、测温、登记、宣传，为广大业户筑起了一道坚固的防线。

期间，上实物业建立起了区域联动立体管控体系，防疫物资准备充足，并及时发布了上实物业版《新冠病毒肺炎疫情防控操作指南》，将“外防输入、内防扩散”落实到每个在管项目，受到了上海市委书记李强等各政府部门、相关方及广大业户的肯定和称赞。上实物业各项疫情防控新举措、感人故事也被上海电视台、《新民晚报》、《劳动报》等多家主流媒体报道，广大业户也纷纷通过提早缴纳物业费、捐款捐物等多种形式，表达对上实物业的感谢和支援。

疫情仍在继续，消毒水会掩盖花香，口罩会挡住微笑，但上实物业人相信，只要戮力同心，“疫”战到底，春天很快就会到来！



## 抗疫三步曲 第一篇章 快速反应“疫”起坚守

2020年新年伊始，湖北省武汉市等多个地区发生新型冠状病毒感染的肺炎疫情。1月21日8时，武汉、北京、广东、上海共确诊新冠肺炎病例219例；四川、云南、广西、山东等省市存在疑似病例。

凭借着长期以来对公共安全事件的高度敏感性，上实物业迅速反应，第一时间召开新冠肺炎疫情防控工作专题视频会议，传达了市政府疫情防控工作会议精神，并对疫情防控工作进行了部署，设定了战略目标：“把业主/客户和全体员工的生命安全和身体健康放在首位”，要求各项目高度重视，把疫情防控工作落细落实落到位。

随后，迅速成立由联合党委牵头的上实物业疫情防控领导小组，构建起上海区域“14个片区+1个新闻报道中心+1个物资采购中心”的立体综合防控体系。另外，物业联合党委发布了致《上实物业党、团员同志们的倡议书》，要求全体党、团员一起戮力同心，众志成城，坚决打赢疫情防控阻击战。上实物业还以联合党委下属五个支部为基础，成立了五个党团员志愿者突击队，及时为有需要的项目提供支援。

在重大疫情面前，每天有近3000名上实物业人投身参与疫情防控和应急响应保障工作，大家坚守岗位、勇往直前，奋战在各项疫情防控的第一线。自1月21日起，各在管项目开始迅速落实公共区域的消毒、进出人员测温、登记、管控等工作，在广大业主中广泛宣传病毒防控知识，并积极配合业主方、居委、业委会及相关政府部门开展疫情防控工作。1月27日，慧芝湖花园（一二期）首先施行全封闭管理。

### 徐汇区政府孙晖：主动报名参与武汉雷神山医院建设



2020年1月起，3万余名工人从全国各地来到武汉，投身火神山、雷神山医院的建设。徐汇区政府的孙晖便是其中一员。

孙晖是徐汇区政府项目设备部的一名普通的电工，湖北荆门人。春节临近，在外打拼一年的他1月20日踏上早已安排好的返乡探亲之路，此时谁都不知武汉疫情已到水深火热的地步。就在他到达老家的第三天，湖北省为防止疫情进一步扩散，从武汉市开始，陆续封城。在家休息的孙晖也接到单位的电话通知，按要求统一在湖北老家隔离观察，暂时不要返沪。时针回拨，2020年1月25日下午3点半。

武汉市防疫指挥部举行调度会上，决定在武汉蔡甸火神山医院之外，再建一所雷神山医院。与时间赛跑，与死神竞速。一张床位，就能挽救一个生命。一声令下，一场事关生死的救援战全面打响！

孙晖作为一名土生土长的湖北人，他时刻关心疫情防控进展情况，于此同时，他又是一名有丰富的电工经验的物业人，在自身身体状况良好的前提下，他毫不犹豫，毅然报名投身于雷神山医院的工程建设中。从1月31日起至2月5日，孙晖在雷神山医院建设工地上负责一片区划的电工作业工作，白天，机器轰鸣、人声鼎沸；入夜，灯光如昼、焊花四闪。

事后孙晖回忆说，大家好像都攒着一股劲干活，来自各地的工友都在顶风冒雨、日夜奋战、争分夺秒，“最长一次，我连续40多个小时没合过眼”。工程通过审核那一刻，孙晖激动地在抖音上录制了一段视频，并配上了文字“武汉雷神山医院即将完工，我们也快回家了，武汉加油”。

## 洋山四期董正伟：筑好上海最东面的抗疫防线

1月19日，春节前最后一周工作首日，地处上海最东面的洋山深水港四期项目工作有序进行，大家热烈期盼着春节的到来。21日，风向突变，新冠肺炎疫情防控成为项目工作的当务之急，压力陡然倍加。“疫情就是命令，防控就是责任”，管理处根据公司防疫部署，按照业主方的相关要求，积极行动起来，安保部主管董正伟主动请缨，冲在疫情防控的第一线。

22日，东方既白，董正伟驱车200余公里赴公司总部领回口罩和其他防疫紧急物资，分发到项目员工的手中，确保了项目防疫工作的顺利开展。随着疫情防控形势不断严峻，防疫任务愈发繁重，董正伟也更忙了：为了确保消毒水的配比严格遵照使用说明的规定，他买了量杯教保洁人员如何正确配比；为了使安保人员安心的在岗位上开展防控工作，他将一日三餐送到每位当值安保的手中；为了保证防疫消毒的真实可靠，他每天对项目的消杀情况进行巡查；为了使春节期间回乡返沪的项目员工能严格落实14天的隔离制度，他与业主方积极协调，开辟专门的独栋隔离小楼安置返沪员工，并设置门岗人员进行24小时守护。

今年是董正伟调入洋山四期项目工作的第三个年头，也是他在项目上度过的第三个春节长假。对他而言，今年这个春节假期又是格外忙碌和漫长，从1月19日上岛到2月14号下岛，他在项目单次工作时间长达25天。这期间，吃住在项目，没有回过一次在南汇的家，虽然项目距离他家仅70余公里，单趟车程不足2小时。



## 第二篇章 众志成城 一心移“疫”

“疫情面前，哪里都是一线。物业服务企业的细致服务正在为广大复工者提供干净、可靠、温暖的生活和工作环境。”中国物业管理协会会长沈建忠说：全国20多万家物业服务企业、1000余万物业“逆行者”肩负着279亿平方米的物业服务面积，为阻断疫情扩散付出了大量心血和汗水，用自己的热血和行动，为抗击疫情“助力”、为保障民生“担当”。

近7000名上实物业人也是这支逆行者大军中的一员，他们挺身而出，舍小家顾大家，用自己的血肉之躯为大家筑起一道道坚固防线，在家与疫情之间，筑起了一道“光”与“希望”的防线。用行动诠释什么是伟大的平凡。无数个日夜，测体温、勤消毒、理快递、代购物，为业主们提供暖心服务。“这段时间终于吃遍了各种口味的泡面”，一句诙谐的话语，是他们日常坚守的写照，他们的坚守穿越寒冬。

上实物业展现了响应此类突发公共事件的反应快速性、战略精准性、措施有效性及服务外延性，2月8日公司编写的《新型冠状病毒肺炎疫情防控操作指南》企业标准在行业中率先发布，为企业的疫情防控工作提供了及时的指导和帮助。上实物业运用质量管理的方法在企业的疫情防控工作中起到积极推进作用，在行业中树立了示范效应。

为了适应复工后新冠病毒疫情防控的需要，确保疫情防控工作有序有力开展，2月5日经物业联合党委扩大会议讨论，确定了常态化（复工后）物业板块疫情防控管理方案，常态化的疫情防控管理体系自2月10日复工后正式实施，原14个片区+新闻报道中心、物资采购中心的管控体系停止运行。



## 市疾控中心许彬：冲在抗疫一线的“拼命三郎”



许彬担任市疾控中心物业安保主管已10年有余，工作认真真，勤勤恳恳，从不计较个人得失，深得甲方和公司领导的好评。

在此次武汉新型冠状病毒呈扩散趋势后，上海市政府立即在上海市疾病预防控制中心成立24小时防控总指挥部中心，部署各项防控措施，为确保疾控应急指挥中心办公场所安全有序运行，上实物业快速响应到位，许彬作为安保主管当仁不让冲锋在第一线。熟悉他的同事都知道，许彬的孩子才三岁，还有从小陪他长大的80多岁外婆生病住院，但是他克服了家庭困难，毅然投入到这场抗疫战中。

从1月19日开始，市疾控防控指挥中心每天都会召开政府和各级部门会议，会议车辆、后勤物资保障车辆约每天有400-600辆左右，内部车位远远不能满足现场需要，许彬与甲方一起跑附近的学校、小区联系车位；利用门外道路“筑”起了绵延一公里的临时停车场，他和队员们每天不停地来回奔跑指挥车辆停放，连续工作24小时已是常态。公司领导得知后，在附近借了酒店让他调整一下，虽然有地方可以休息了，但他还是随时待命，不知多少个深夜，一个电话、一个任务，他就迅速出现在现场，投入紧张的工作。

许彬的外婆年前病情加重，病危通知发了一次又一次，面对成长路上一直陪伴的外婆，面对日益严峻的疫情保障工作，他选择了留在工作岗位上，直到亲爱的外婆去世才抽出时间与外婆作最后的告别，看着外婆安详的面容他心里除了愧疚还是愧疚，但他深深地相信经历过解放战争和党培养多年的外婆一定会理解他舍小家顾大家的心情。

有人问他值得吗？他说虽然辛苦，但能为抗疫尽绵薄之力感到光荣和自豪。

## 第三篇章 共克时艰 “疫”战到底

面对疫情物业服务企业要以公众利益为首，3月10日上午10时，国务院联防联控机制举行新闻发布会，住房城乡建设部党组成员、副部长倪虹在发言中介绍了物业管理行业在疫情防控工作中的贡献：“全国700多万物业服务人员为住宅小区提供了不间断的日常服务，在社区党组织统一领导下，积极参与社区联防联控，牢牢守住疫情防控的第一道防线，得到了居民的理解和肯定。”

随着疫情的逐步控制，上实物业人的工作重点放在了立体防控护业主安全复工上，为方便境外人士到沪返沪知晓并执行相关规定，公司业务管理部门发布了由协会专家进行了统一翻译的“到沪返沪人员须登记”宣传提示语，由各项目统一放在物业门口。

公司在管的公众项目也于3月初对外开放。三林体育中心3月9日正式对外开放，管理处从早上7:00至晚上17:30每二小时段进行放行管控，严格管控每场人员、车辆出入。在每场清场后安排保洁人员进行全面喷洒消毒作业。对门把手、楼梯扶手、电梯轿厢、电梯按钮、卫生间、管理用房等高频使用的公共设施，做到每日定时全面清洁消毒。市民在接受浦东电视台采访时赞道：“这里做得挺好的，挺干净的，而且很规范，我们过来健身也比较放心。”

3月13日，上海博物馆在为期49天的闭馆后，作为第一批向公众开放的博物馆正式宣布开馆。为切实做好疫情防控工作，上博馆虽然在闭馆状态，但全体工作人员始终奋战在防疫第一线，管理处成立应急小组、制作了防疫应急包，并且模拟如遇现场有观众呕吐等突发情况下的应急处理；加大消毒频次和力度，在各个出入口制作鞋底消毒区域，每日现场检查监督，为随时开馆做好准备工作。

中国航海博物馆也于3月13日恢复开馆。开馆前各部门员工做了复工前专题培训，内容包括员工个人防护、消毒剂配比、《疫情防控操作指南》、消毒工作流程、岗位操作规范等培训，疫情期间《应急预案流程》、《主安检操作流程》、《随申码功用》等培训工作。物管中心还在出口醒目位置设置废弃口罩专用定点收集桶，并注明“废弃口罩专用垃圾桶”字样，引导游客将使用过的口罩、手套等统一丢弃在专用垃圾桶内，每日做好喷洒消毒工作。他们还在展区出入口增设消毒地毯，为观众创造了一个安全、有序的参观环境，体验暖心之旅。

## 成都世龙公馆魏存琼：成功捐了三个单位的血小板

2020年春节，本应该是大家阖家团圆、平安祥和的一个传统节日，因为一场突如其来的疫情，变成了人类和病毒的攻坚战。多少人因为钟南山院士的一声令下安安静静窝在家里觉得无聊、惶恐、焦虑，又有多少人从疫情爆发至今，一直奋战在工作一线，虽然她们没有奔赴湖北一线医护人员那样悲壮，但她们用一双双长满老茧的手，一副副羸弱的肩膀给广大业主筑起了阻隔病毒的第一道屏障，保卫着所有业主的平安，守卫了一方安宁。

成都上实锦绣物业服务有限责任公司世龙公馆项目保洁员魏存琼就是千千万万物业人的其中一员。今年54岁的她，岁月在她脸上留下了不可磨灭的痕迹；黝黑的皮肤衬托出她淳真、朴实的劳动人民本质；小小的身躯，仿佛蕴含着无穷无尽的能量……疫情爆发以来，她被项目安排的工作是对所管公共区域进行消杀，她二话没说欣然接受工作任务，之后的几个月中，每天与之相伴的是20公斤的背负式喷雾机、密不透风的防护服、经常让她喘不过气的N95口罩。一天工作下来，头发、衣服都会被汗水湿透，每一次管理人员问她需不需要更多的工作服更换免得感冒时，她总是报以憨厚的笑，用纯朴的口气回答道“不用，不用，没事。”

3月10日当听闻成都血站告急公司在组织大家给受灾同胞义务献血时，她第一个站出来主动报名积极参加无偿献血，传递爱心。在3月11日她早早的就到了成都市武侯区血液中心，顺利通过了血液筛查，成功捐献3个单位血小板。当成都市武侯区血液中心医务人员告知她爱心捐献的3个单位血小板可以帮助3名患者时。好高兴地说：“早知道我的血能帮助那么多人，我就应该早点来捐，多捐点。”这朴实的语言道出了一颗多么善良的心。



## 华为上研保洁团队：每天30000多步是“标配”

疫情防控期间，华为上研基地消毒保洁工作量比平时大上3倍多，90多名“叔叔阿姨”们始终坚守岗位。每天完成园区消毒面积20多万平方米，光消毒液（84和消毒酒精）就用掉50多公斤。他们用辛勤付出和努力，为我们员工的健康筑起了一道安全防线。

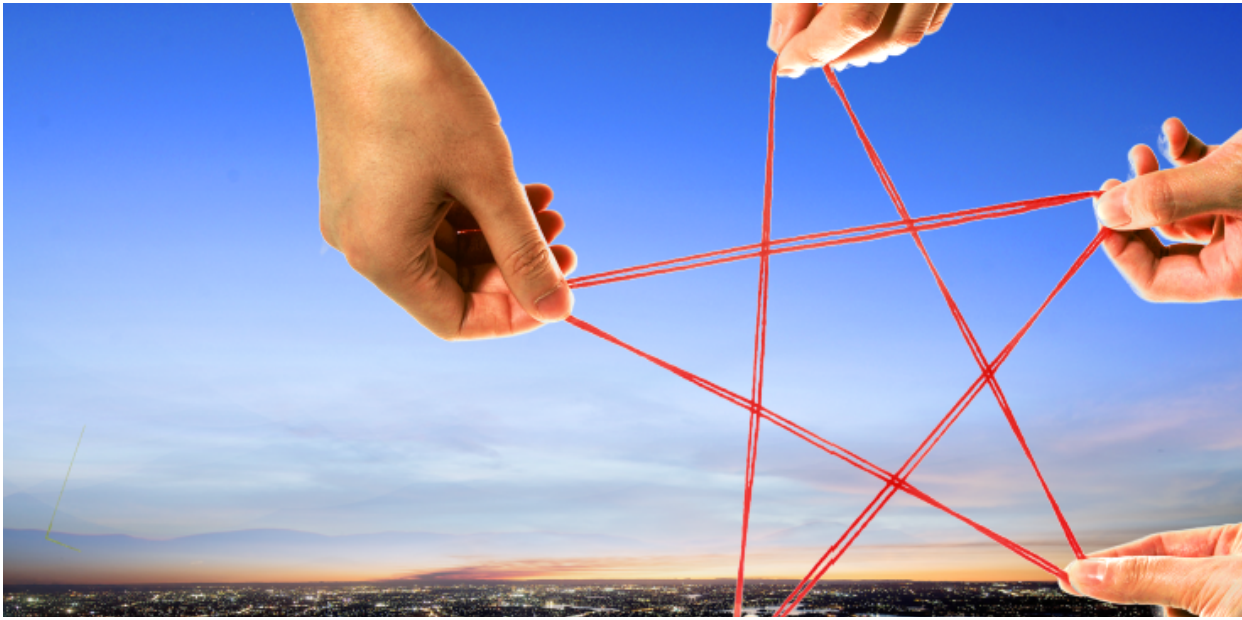
他们每日早出晚归，使用消毒水浸泡过的拖把一遍一遍拖地，不惧怕冰冷刺骨的凉水，用抹布仔细擦净每个角落，努力背起沉重的喷水壶，按照华为防疫操作要求：大厅/电梯厅/经理室/开放办公区/地库1次/日，电梯轿厢/茶水间/会议室4次/日，卫生间8次/日，吸烟区2次/日，仔仔细细反反复复的为每一个区域消毒，不放过任何角落，每天总计消毒会议室267间，卫生间88间，茶水间128间.....即使肩/背勒出了血痕，手臂淤青酸疼，喉咙被84消毒水呛的发炎.....他们依然坚持着，负重前行。

保洁员朱秀才，今年60了，他负责基地DEF区域约莫50000平方米每天的消毒工作，带着防护镜与口罩，一干就是几个小时。由于身体负重、口罩不透气，加之巨大的工作量，他经常热得全身大汗，在配比消毒水的时候刺鼻的气味也让人憋得喘不上气来。一天下来，脸上被口罩勒的起了印子，身上黏黏糊糊，别提多难受了，家里人都劝他别干了，可他说，保洁工大多是女的，我一大老爷们叫苦叫累，让那些阿姨们怎么办，第二天他照样接着干。

保洁领班曹雪琴，她负ABC区域的清洁现场管理工作，疫情期间她每天都起早贪黑带领清洁人员服务在一线，每天对所有现场清洁人员进行培训工作，巡查每一层消毒卫生情况，没有一刻停下过，有时一天下来才想起还未吃一口饭喝一口水。瘦弱的她，夜以继日工作着，即使腰酸背痛，喉咙发炎，脸上全是戴口罩留下的勒痕，衣服全是汗臭味，她依然坚持着，她说：我已经服务华为10余年了，在这个关键时刻我们作为老员工更应该挺身而出，全力以赴。

而每天30000多步，这是上实保洁领班罗述荣的标配，目前消毒是当前的主要工作，但是日常清洁一点也不能马虎，疫情期间餐厅封闭，所有员工在办公位就餐，势必加大了楼层餐饮垃圾收取的工作量，每天基地仅餐盒垃圾就有300多包（120L），再加上湿垃圾，干垃圾等，这些都需要保洁员搜集，运到货梯，统一下沉至收集站，清运出去。罗述荣负责的是基地GHJ的全面保洁工作，她说疫情期间，各种清洁工作更要仔细再仔细，我们多干一点，员工们就更安全一点。医护人员在前线争分夺秒，我们在后面要全力以赴，严格做好卫生和消毒工作，一定要让病毒无藏身之处，让每一个华为员工在安全的环境中办公。华为复工已将近一个月了，我们的后勤保障人员从未有一丝懈怠，尽自己的本分，踏实做好每一件事。





2020年，上实物业将“上实服务——上海服务的践行者”为己任，将实现“**融合聚力初心不改，深化标准提升品质；守正出新行稳致远，携手同行共创未来**”的年度工作目标，继续为诚信执着喝彩，为服务提升使劲。因为我们知道，即使做一万件创新服务，如果有一个基础方面做得不好，仍然会影响到行业声誉，也影响到企业品牌，所以本质的东西和创新的东西都是同样重要的。

作为公司战略重塑后的第二年，上实物业将围绕城市运营功能和都市人的生活轨迹，以物业服务为基本，提供多元、互联、智慧的城市服务，为客户创造舒适的生活环境和工作环境。将在深耕多业态物业服务基础上，做好“上实服务”的战略实现，**致力于成为国内的专业物业管理服务集成商，现代物业服务一流品牌。**

永不

2020

NEVER  
STOP

止步

让我们为了梦想 勇往直前  
不怕困难 迎难而上

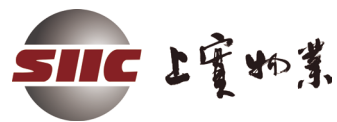


NEVER STOP

NEVER STOP

START  
2020

报告编制：上实物业综合协调部  
联系人：徐涛



地址：上海市浦东新区浦东南路360号新上海国际大厦8楼

电话：021-68863886

E-mail：sswy@siicpm.com