



上海新长宁集团仙霞物业有限公司

# 2019年度 企业社会责任报告

成文日期：2020年5月

# 报告内容索引

(执行GB/T 36000-2015标准)

## 1、企业基本背景P3

- 1.1、概述及其它说明P4
- 1.2、组织概况P5
  - 1.2.1、业务活动范围P6
  - 1.2.2、性质和规模P7
  - 1.2.3、发展历程及业绩P8
- 1.2.3、发展历程及业绩P9
- 1.3、组织核心价值与发展理念P10
- 1.4、组织最高管理者的社会责任承诺P12
- 1.5、社会责任战略P14
- 1.6、组织利益相关方识别和沟通P15。

## 3、社会责任绩效内容P24

- 3.1、Z组织治理/决策程序和结构P25
- 3.2、R人权P27
  - 3.2.1、公民和政治权利P27
  - 3.2.2、经济、社会和文化权利P28
  - 3.2.3、工作中的基本原则和权利P29
- 3.3、L劳工实践P30
  - 3.3.1、就业和劳动关系P30
  - 3.3.2、工作条件和社会保护P31
  - 3.3.3、民主管理和集体协商P32
  - 3.3.4、职业健康安全P33
  - 3.3.5、工作场所中人的发展与培训P34
- 3.4、H环境P35
  - 3.4.1、污染预防P35
  - 3.4.2、可持续资源利用P36
- 3.5、G公平运行实践P37

## 4、绩效的预测和改进P55

绩效的预测和改进分解表P56

## 2、主要参数和编写说明P16

- 2.1、概述P17
  - 2.1.1、增强数据和信息采集管理的可靠性P17
  - 2.1.2、评审社会责任的进展、绩效和改进P21
- 2.2、参考依据的选择P22
- 2.3、社会责任议题和绩效指标的确定P23。

- 3.5.1、反腐败P37
- 3.5.2、公平竞争P38
- 3.5.3、在价值链中促进社会责任P39
- 3.5.4、尊重产权P40
- 3.6、X消费者问题P41
  - 3.6.1、公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践P41
  - 3.6.2、保护消费者健康安全P42
  - 3.6.3、可持续消费P43
  - 3.6.4、消费者服务、支持和投诉及争议处理P44
  - 3.6.5、消费者信息保护与隐私P45
  - 3.6.6、基本服务获取P46
  - 3.6.7、教育和意识P47
- 3.7、S社区参与和发展P48
  - 3.7.1、社区参与P48
  - 3.7.2、教育和文化P49
  - 3.7.3、就业创造和技能开发P50
  - 3.7.4、技术开发与获取P51
  - 3.7.5、财富与收入创造P52
  - 3.7.6、健康P53
  - 3.7.7、社会投资P54

## 5、企业荣誉和社会评价P57

- 5.1、企业荣誉P58
- 5.2、领导关怀P60

- 5.3、媒体报道P62
- 5.4、公众反响P63



1

# 企业基本背景



# 1.1、概述及其它说明



本报告PPT版电脑阅读小贴士

点击页码  
跳至页面

每页点击之  
处返回报告  
内容索引页

## 报告内容索引

### 1、企业基本背景 P3

- 1.1、概述及其它说明 P4
- 1.2、组织概况 P5
  - 1.2.1、业务活动范围 P6
  - 1.2.2、性质和规模 P7
  - 1.2.3、发展历程及业绩 P8
  - 1.2.3、发展历程及业绩 P9
- 1.3、组织核心价值观与发展理念 P10
- 1.4、组织最高管理者的社会责任承诺 P12
- 1.5、社会责任战略 P14
- 1.6、组织利益相关方识别和沟通 P15。

### 2、编写

### 3、社会责任 绩效内容 P24

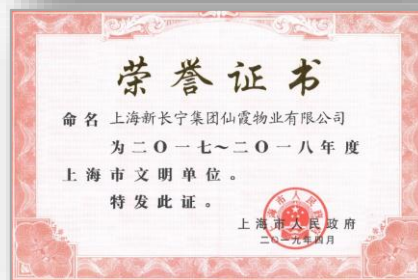
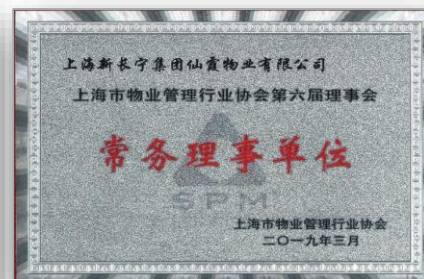
- 3.1、组织治理/决策程序和结构 P25
- 3.2、人权 P27
  - 3.2.1、公民和政治权利 P27





# 1.2、组织概况

上海新长宁集团仙霞物业有限公司（简称“仙霞物业”）是上海新长宁集团旗下从事物业管理及相关服务的子公司，上海市物业管理行业协会第六届理事会常务理事单位、2019年上海市物业服务综合百强企业和上海市质量协会成员单位。



公司通过ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系和OHSAS18001职业健康与安全管理体系三体系认证，近几年公司还获得了上海市物业管理行业诚信承诺AAA级企业、上海名牌企业、2017-2018年度上海市青年文明号、2018和2019年度上海市物业管理行业百强企业、连续多年获得上海市“守合同、重信用”企业，连续八届十六年上海市文明单位等一批荣誉。

# 1.2、组织概况 » 1.2.1、业务活动范围

1

物业管理，企业管理，餐饮管理（不含食品生产经营），建筑装饰装修工程施工，停车场管理，会务服务，展览展示服务，文化艺术活动交流策划，销售建筑装饰材料、日用百货、普通机械、服装鞋帽、一般劳防用品，住房租赁经营，房地产经纪，以下限分支机构经营：餐饮服务。【依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动】



公司立足上海、面向全国，所管物业类型涉及高档商品房、别墅度假村、酒店式公寓、商务楼、政府办公楼、文化场馆等多种业态。

拥有专门从事物业管理配套服务的上海智威环境设备工程有限公司、上海宝麟保洁有限公司、上海新仙霞职业培训中心、上海喜雅爱心社区服务中心、上海慧加美老公房咨询服务中心和上海新长宁慧生活科技服务有限公司。

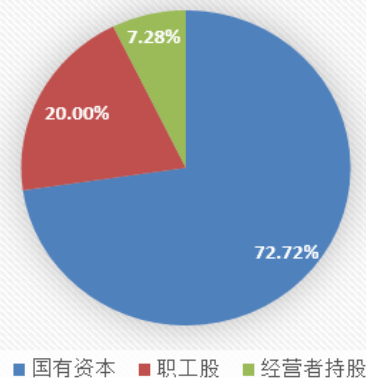
2

# 1.2、组织概况 1.2.2、性质和规模

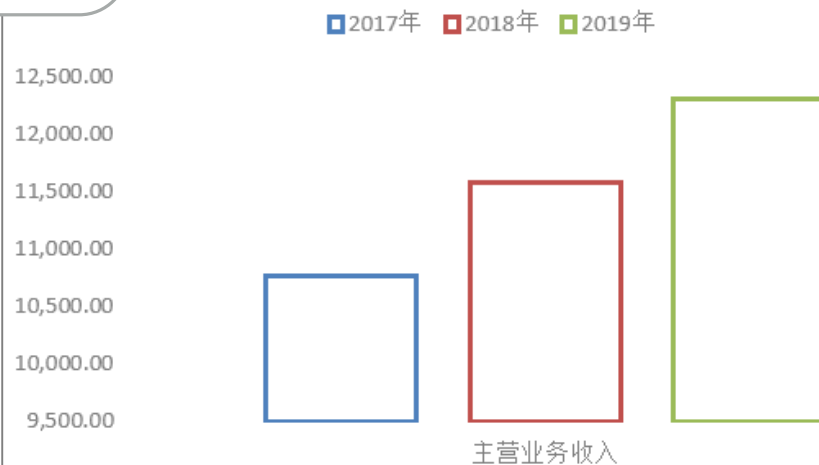
企业性质为国有企业，所属类别为物业服务类，其中国有资本72.72%、经营者持股7.28%、职工持股20%。

公司2019年底时在编在册员工66人（男性43人、女性23人），中级职称18人占27.27%、高级技师2人占3.03%、技师2人占3.03%、高级工28人占42.42%、中级工14人占21.21%；拥有售后房、商铺、高档商品房和别墅等产业项目；2019年度主营业务收入：12315万元，完成指标的108%；净利润：320.77万元，完成指标的100%；资产增值保值率：106%，完成指标的100%；完成收缴公房租金：95%；完成收缴非居住及协议租金100%。

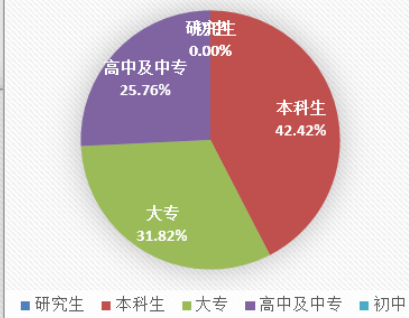
本组织的股本结构图



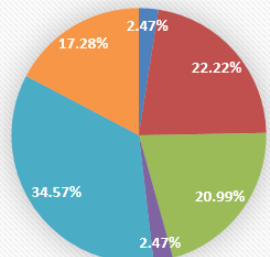
公司近三年主营业务收入对比



员工学历情况分析



员工职称情况分析



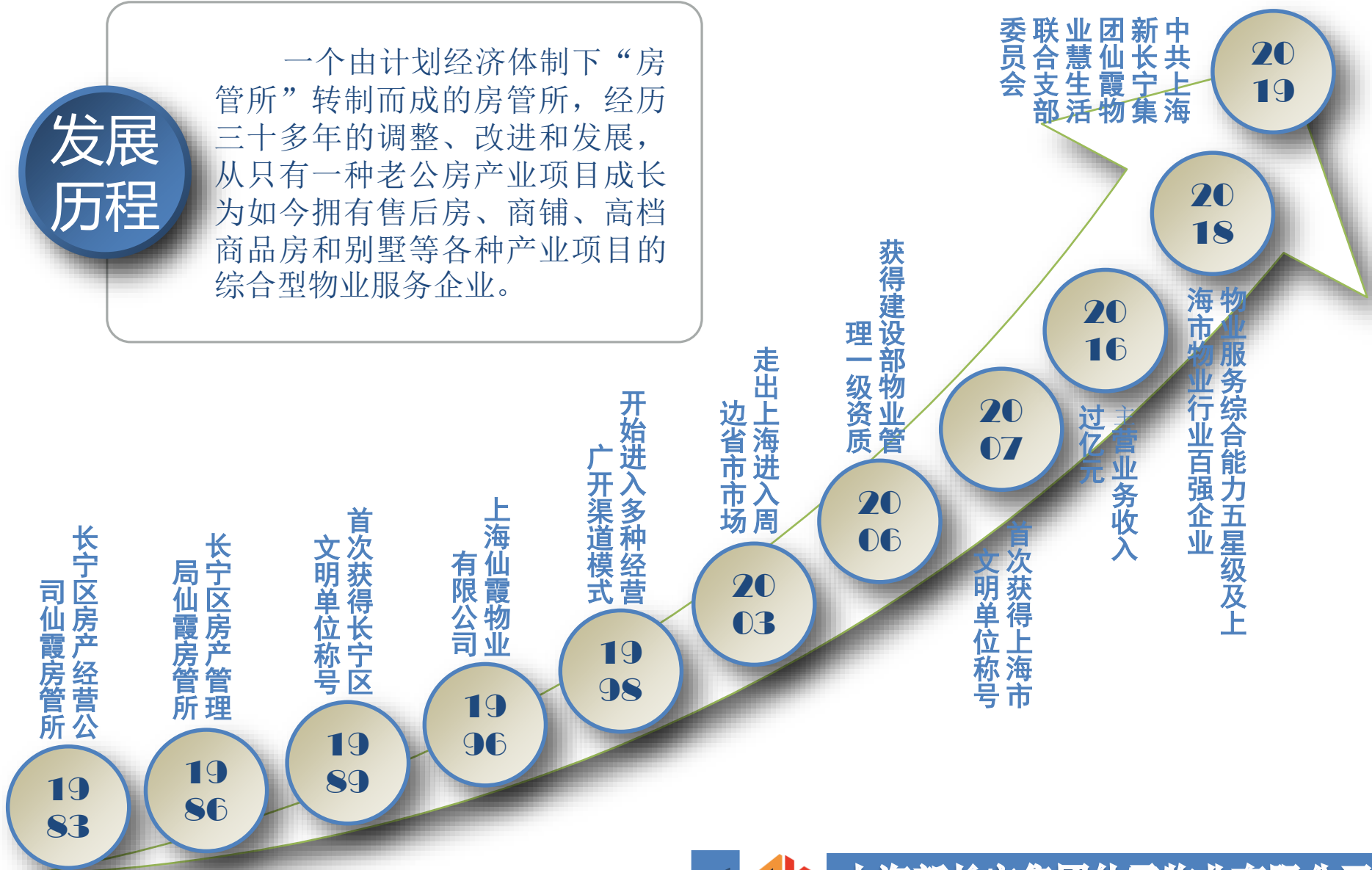
■ 高级职称 ■ 中级职称 ■ 物业管理师 ■ 技师 ■ 高级工 ■ 中级工



# 1.2、组织概况 》》1.2.3、发展历程及业绩

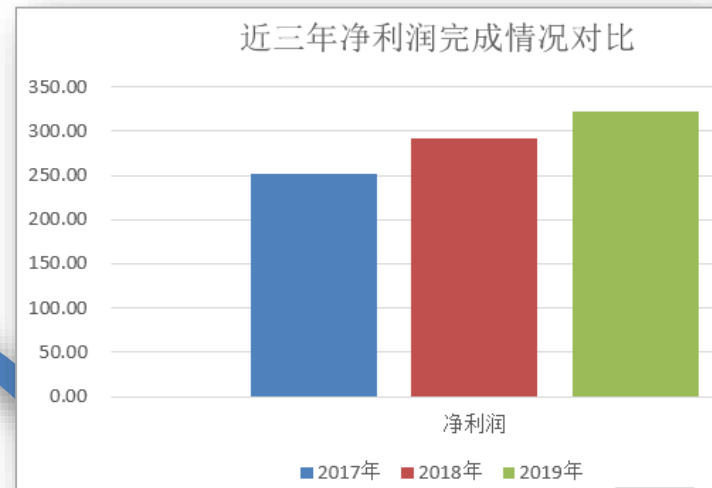
## 发展历程

一个由计划经济体制下“房管所”转制而成的房管所，经历三十多年的调整、改进和发展，从只有一种老公房产业项目成长为如今拥有售后房、商铺、高档商品房和别墅等各种产业项目的综合型物业服务企业。

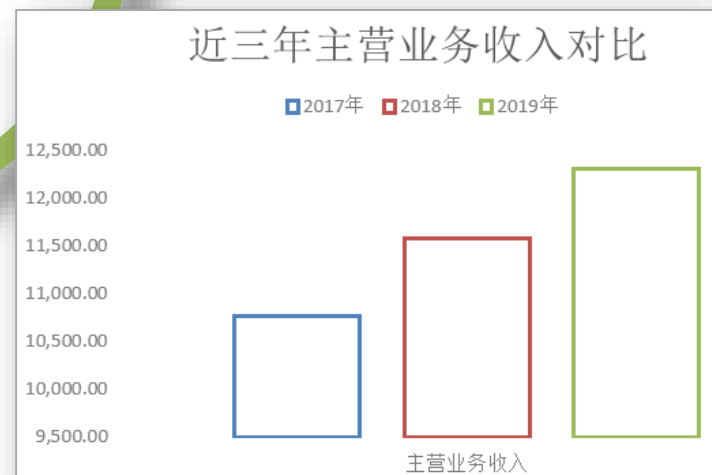
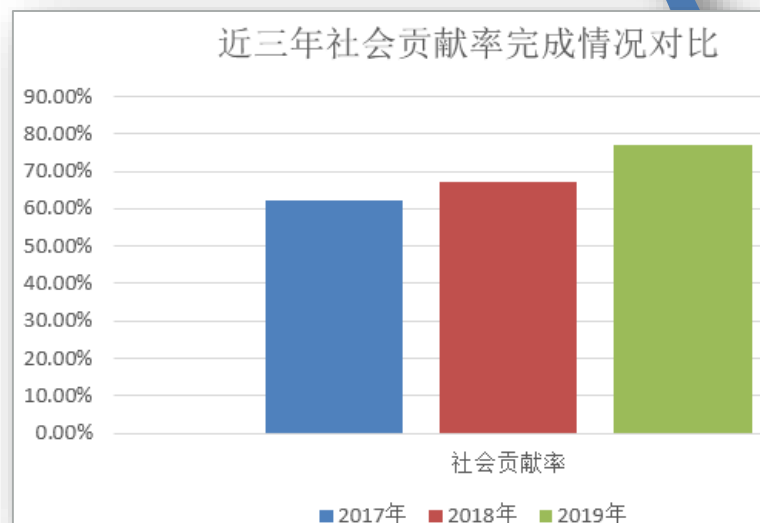


# 1.2、组织概况 » 1.2.3、发展历程及业绩

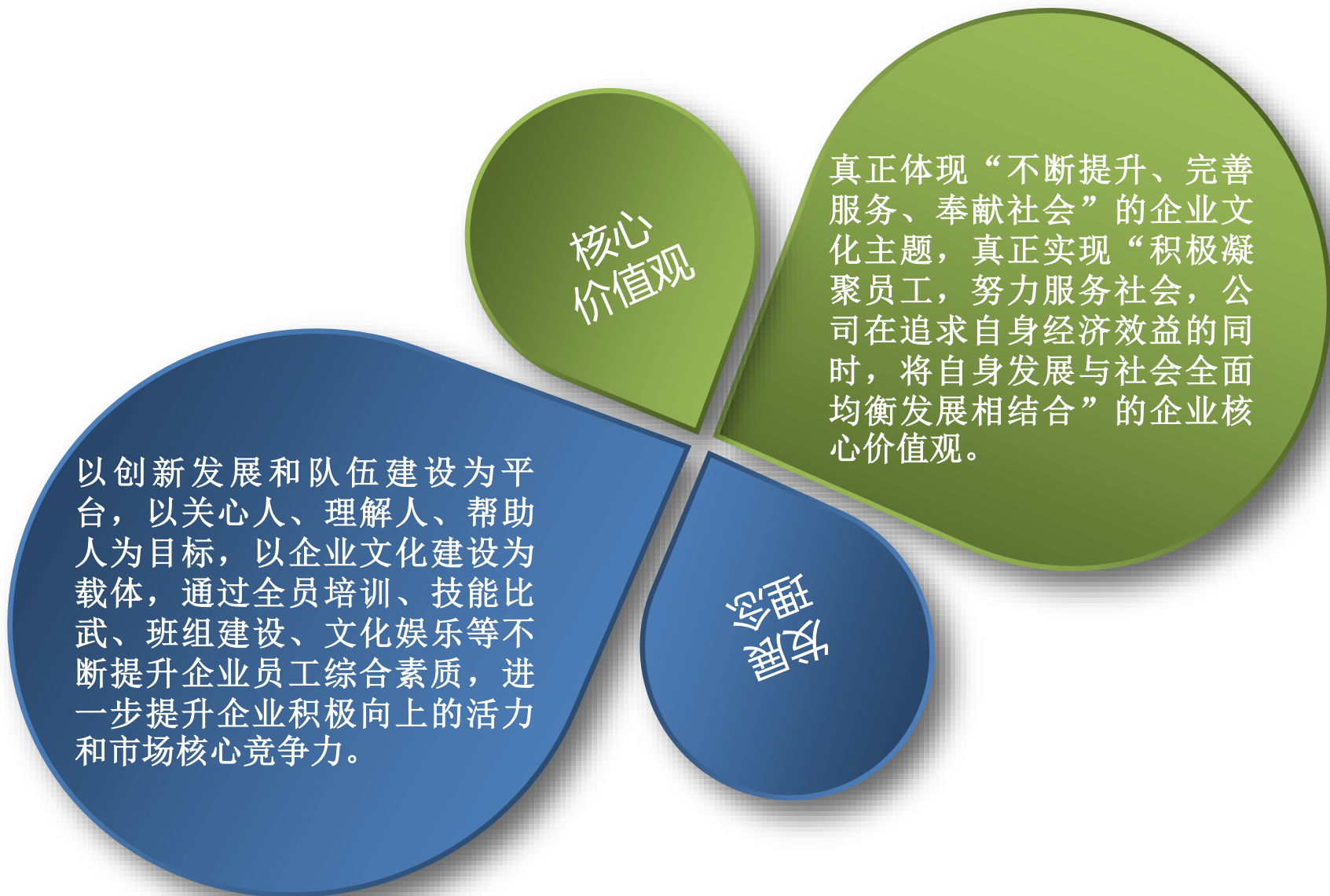
指标\年份	2017年	2018年	2019年
主营业务收入	10,766.00	11,577.00	12,315.00
净利润	252.00	292.00	322.00
净资产收益率	18.00%	30.00%	38.84%
资产负债率		80.00%	79.22%
社会贡献率		67.00%	77.07%
国有资产增值保值率	103.00%	104.00%	106.00%



经营  
业绩



## 1.3、组织核心价值与发展理念



## 1.3、组织核心价值与发展理念

### 企业使命：

服务完善让业主满意；  
服务创新促社区和谐。

### 企业文化：

凝心聚力、拼搏向上、  
不断提升、共同进步。

### 企业目标：

完善管理、提升服务、  
经营收入环比递增不少  
于8%。

### 企业愿景：

完善管理、提升服务、  
创新开拓、稳步发展。

### 企业宗旨：

您的满意，是我们的目标；  
您的微笑，是我们的动力；  
仙霞物业，真诚为您服务。

### 服务理念：

管理无盲点、  
服务无挑剔、  
业主无怨言。

### 管理方针：

有序管理、真情服务、  
开拓创新、不断超越、  
优化环境、保障安康。





## 1.4、组织最高管理者的社会责任承诺

2019年度企业社会责任报告是我们仙霞物业向社会公布的第九年。

作为一个已经连续八届十六年荣获上海市文明单位称号的物业服务企业，我们一直坚持以“凝聚力工程”为抓手，通过培育一支业务素质高、技术能力强、具有现代服务理念和经营管理水平的职工队伍，在服务中不断提升；

积极凝聚员工，努力服务社会，进一步提升企业在市场经济环境中的竞争能力，在服务过程中逐步完善服务；

在追求自身经济效益的同时，积极承担社会责任，倡导和参与公益慈善活动，将自身发展与社会全面均衡发展相结合通过服务奉献社会。



上海新长宁集团  
仙霞物业有限公司董事长



## 1.4、组织最高管理者的社会责任承诺



仙霞物业在做好物业日常服务的同时不断开拓、创新和延伸服务内容，在服务过程中我们坚持遵循：“您的满意，是我们的目标；您的微笑，是我们的动力；仙霞物业，真诚为您服务”的企业精神，在物业服务过程中做到：“管理无盲点、服务无挑剔、业主无怨言”。

上海新长宁慧生活科技有限公司整合长宁区应急维修和“慧生活”服务中心平台，充分利用社区入口的优势，整合社会资源，从咨询、家庭服务、信息咨询、房屋中介、应急维修、家电维修、快递、居家养老、家政服务等活动，利用电子商务等各类社区业主息息相关的需求入手，秉承移动互联网思维模式，在良好的业主服务体验上，通过APP和O2O的服务模式实现社区服务的完善和创新。



## 1.5、社会责任战略

企业在制定公司战略和日常服务、经营过程中，加入社会责任理念和行为，特别是在日常物业服务中尽量满足社会期望和利益相关方诉求，使企业在中长期获得较大经济利益和社会利益，通过社会责任的承担培育企业的可持续竞争优势，实现经济和社会效益最大化。

方针  
目标

质量  
保障

保障产品、服务和运营质量安全：通过QES管理体系、卓越绩效评价准则和GBT 36000-2015社会责任指南的要求以及持续的员工培训和学习，不断提升企业的管理水平、服务水平，确保服务质量逐步提高。

环保  
节能

公共  
环境

环境保护：在企业运营过程中执行GBT 19001-2008 质量管理体系标准，通过多种平台和各种现场宣传，以身作则并引导企业员工、社区业主等群体一起行动起来保护环境。节能减排：继续发扬艰苦朴素、勤俭节约的工作作风从小事做起，通过日常工作中的点点滴滴积少成多，充分利用好各种能源降低消耗。

资源综合利用：对企业在运营过程中产生的各种废物进行回收和再生利用，不使用一次性物耗用品、对能利用的纸张等物品尽量做到物尽其用不浪费，积极参与两网协同生活垃圾分拣工作。

公共卫生防御：通过QES体系应急预案中《公共卫生紧急事件处理程序》积极参与并认真做好管辖范围的公共卫生防御工作。



# 1.6、组织利益相关方识别和沟通

利益相关方	要求和期望	沟通方式	回应
<b>股东（所有者）</b>	盈利和运营透明度	董事会会议 监事会会议 股东大会	制定相应的债权人利益保障措施维护企业产权人合法权益，平等对待所有产权人、公司的最大产权人为新长宁集团和区国资委，公司绝对服从上级的领导。
国资股东			
经营者股东			
职工股东			
<b>员工</b>	工作福利、环境和健康防护 继续教育和技能培训机会 升迁、激励等职业规划	员工满意度测评 职工代表大会 公司OA平台 员工微信群	确保员工利益为员工提供一个公开、公正的工作环境，关注和培育员工的心态，使员工成为企业的利益的密切相关。
管理岗位			
技术岗位			
项目服务岗位			
<b>顾客</b>	沟通渠道通畅 投诉处理及时	业主代表座谈会 行风测评 满意度测评 第三方机构测评	制定完善的物业服务控制程序、指导文件并做好服务过程记录，为顾客提供优质服务并建立良好的顾客关系确保顾客利益至上，不断提高物业服务水平、逐步提升顾客满意度，实施“全天候服务，力求及时、优质、高效”，公开办事纪律，公示管理人员照片、通讯，使业主满意。
售后房小区	按照合同的约定提供优质服务 服务质量符合客户要求		
商品房小区	在做好基础服务的基础上提供相应的延伸服务		
政府项目	充分满足或尽量高于采购方需求 为项目现场提供优质而完善的服务		
<b>供应商和合作伙伴</b>	互惠、互利、共同发展 采购信息明确 采购人员职业操守	年度供方评审 合作伙伴座谈会 服务情况评价	支持、共同发展、合作共赢的理念，在保证经营许可、资质要求、安全生产、价格合理、质量可靠、服务优良的前提下选择信誉好、实力强、有发展潜力的物资与服务供方作为合作伙伴，根据QES管理体系的“物品采购与控制程序”规定筛选和确定合格供方并通过签订相应的供需（服务）合同建立长期稳定的供需合作伙伴关系，在日常合作中相互尊重和理解，真诚的对待合作伙伴并做到荣辱与共、肝胆相照和长期合作。
保安服务公司			
保洁服务公司			
绿化养护公司			
设备维保公司			
物品供应商			
<b>社会、政府和职能部门</b>	遵纪守法 经济效益好 纳税贡献大 配合政府检查并及时整改 不断的实施持续改进体系管理 提出的问题点得到有效改善	通过党建、联建和联谊活动等方式积极协调或配合社会、政府和职能部门工作	在服务提供创造和谐的社区过程中还涉及到社会上的其他相关方，搞好社会各界的合作是公司提高物业服务质量、创造和谐社区的主要资源，我们积极主动与社会上的相关方建立合作关系取得支援，以求为住户提供更为优质的服务，与社会各界保持良好的合作关系，实现资源的共享与优化。
居委会			
街道			
警署			
水电煤通讯			
银行			
相关协会			
第三方认证机构			







# 2

## 主要参数和编写说明



# 2.1、概述 2.1.1、增强数据和信息采集管理的可靠性

核心主题	论题	职能分配
组织治理	决策程序和结构	管理层、职工代表大会
人权	1、公民和政治权利	管理层、职工代表大会
	2、经济、社会和文化权利	管理层、职工代表大会
	3、工作中的基本原则和权利	工会、人力资源部
劳工实践	1、就业和劳动关系	人力资源部
	2、工作条件和社会保护	人力资源部
	3、民主管理和集体协商	工会、职工代表大会
	4、职业健康安全	工会、品质保障部
	5、工作场所中人的发展与培训	培训中心、人力资源部
环境	1、污染预防	职能部门及所有项目
	2、可持续资源利用	职能部门及所有项目
	3、减缓并适应气候变化	删除
	4、环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复	删除
公平运行实践	1、反腐败	党支部、管理层
	2、公平竞争	党支部、管理层
	3、在价值链中促进社会责任	党支部、管理层
	4、尊重产权	管理层、办公室
消费者问题	1、公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践	市场开拓部、物业综合部
	2、保护消费者健康安全	物业综合部、品质保障部
	3、可持续消费	物业综合部、品质保障部
	4、消费者服务、支持和投诉及争议处理	物业综合部、办公室
	5、消费者信息保护与隐私	物业综合部、品质保障部
	6、基本服务获取	市场开拓部、物业综合部
	7、教育和意识	管理层、办公室
社区参与和发展	1、社区参与	党支部、办公室
	2、教育和文化	党支部、办公室
	3、就业创造和技能开发	党支部、办公室
	4、技术开发与获取	党支部、办公室
	5、财富与收入创造	党支部、办公室
	6、健康	党支部、办公室
	7、社会投资	党支部、办公室
涉及议题数	31	删除2个议题

社会责任核心主题 议题和职能分配



# 2.1、概述 2.1.1、增强数据和信息采集管理的可靠性



公司管理层十分注重社会公益活动的参与，鼓励动员全体职工积极奉献社会、不断培育员工的公益意识，我们的志愿者在文明城区建设期间组织开展各项活动，特别是在社区治安、秩序维护、拆违章建筑等工作中一直得到区房地局分管领导、街道党工委和街道行政科的大力支持、鼓励和帮助。





# 2.1、概述 2.1.1、增强数据和信息采集管理的可靠性

把开门搞活动让群众参与贯穿始终，针对群众反映的突出问题及时整改，低调务实；把整改落实解决问题贯穿始终，始终坚持问题导向，切实整改，要抓制度建设，长效整改，要强化监督评议，落实整改。



企业的QES管理体系、卓越绩效管理、诚信创建和文明单位建设以及年度社会责任报告书的出台及对相关利益方的公布，将是今后责任沟通的一个重要手段，更是对各利益方期望进行回应的一个主要措施。





# 2.1、概述 2.1.2、评审社会责任的进展、绩效和改进

提升品牌保服务：通过不断进行的品质建设过程完善企业卓越绩效管理，各部门项目领任务、出点子，齐心协力进一步规范完善了公司的各项规章制度与物业服务准则。



行风建设抓质量：把物业管理服务行业的行风建设当作一个良好的平台、一种有效的载体，使我们的服务水平、管理能力、服务理念要在更高层次上得到提升，整合物业管理进程中的社区资源，建立延伸服务的大平台。

开拓创新促增长：根据社会发展步伐和经济环境的变化，调整企业经济增长点，构建以物业管理服务为基础、多元化经营共同发展的产业结构，加强培育专业技术力量，培育我们的小区经理成为项目的当家人，除要当家理财外，要高度重视团队的建设，要把班组建设成为打得响、打得出的团队。





# 2.2、参考依据的选择

依据 GB/T 36000-2015 社会责任指南、GB/T 36001-2015 社会责任报告编写指南和 GB/T 36002-2015 社会责任绩效分类指引及上海市文明单位社会责任报告编制说明（标准版）进行编写，报告时效为：2019 年元月 1 日至 12 月 31 日，本报告发放范围为网络平台和本组织的利益相关方；数据依据公司 2019 年度党建、经济、工会和文明单位创建工作总结以及相关财务报表（预报表）和第三方日常服务测评结果编制。



上海新长宁集团仙霞物业有限公司  
资产负债表  
2019 年 12 月 31 日  
(除特别注明外，金额单位均为人民币元)

项目	附注	期末余额	期初余额
流动资产：			
货币资金		41,656,854.18	40,321,691.12
应收账款			
预付款项			
其他应收款		565,191.59	1,297,633.52
存货			
流动资产合计		31,128.85	33,491.42
非流动资产：			
长期股权投资			
固定资产		1,239,351.42	1,021,515.16
无形资产			
其他非流动资产		287,662.06	299,339.76
非流动资产合计			
资产总计			
流动负债：			
应付账款			
预收款项			
应付职工薪酬			
应交税费			
其他应付款			
流动负债合计		43,820,388.10	42,113,293.03
非流动负债：			
长期应付款			
长期应付职工薪酬			
其他非流动负债			
非流动负债合计			
负债合计			
所有者权益：			
实收资本			
资本公积			
盈余公积			
未分配利润			
所有者权益合计			
负债和所有者权益总计			

上海新长宁集团仙霞物业有限公司  
利润表  
2019 年度  
(除特别注明外，金额单位均为人民币元)

项目	2019	2018
一、营业收入	122,148,216.00	118,278,842.70
其中：营业收入	122,148,216.00	118,278,842.70
其他业务收入		
二、营业成本	126,548,482.71	117,682,427.42
其中：营业成本	100,802,707.41	92,210,478.92
其他业务成本		
三、营业利润	-4,400,266.71	-9,403,584.72
其中：营业利润	-4,400,266.71	-9,403,584.72
其他业务利润		
四、营业外收入	895,482.02	218,081.48
其中：营业外收入	895,482.02	218,081.48
营业外收入		
五、营业外支出		
其中：营业外支出		
营业外支出		
六、利润总额	-3,504,784.69	-9,185,503.24
其中：利润总额	-3,504,784.69	-9,185,503.24
其他利润		
七、所得税费用	208,712.42	280,280.64
其中：所得税费用	208,712.42	280,280.64
其他所得税		
八、净利润	-3,713,497.11	-9,465,783.88
其中：净利润	-3,713,497.11	-9,465,783.88
其他净利润		
九、其他综合收益		
其中：其他综合收益		
其他综合收益		
十、综合收益总额	-3,713,497.11	-9,465,783.88
其中：综合收益总额	-3,713,497.11	-9,465,783.88
其他综合收益		
十一、每股收益		
基本每股收益		
稀释每股收益		

## 2.3、社会责任议题和绩效指标的确定

核心主题	论题
组织治理	决策程序和结构
人权	1、公民和政治权利
	2、经济、社会和文化权利
	3、工作中的基本原则和权利
劳工实践	1、就业和劳动关系
	2、工作条件和社会保护
	3、民主管理和集体协商
	4、职业健康安全
	5、工作场所中人的发展与培训
环境	1、污染预防
	2、可持续资源利用
	3、减缓并适应气候变化
	4、环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复
公平运行实践	1、反腐败
	2、公平竞争
	3、在价值链中促进社会责任
	4、尊重产权
消费者问题	1、公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践
	2、保护消费者健康安全
	3、可持续消费
	4、消费者服务、支持和投诉及争议处理
	5、消费者信息保护与隐私
	6、基本服务获取
	7、教育和意识
社区参与和发展	1、社区参与
	2、教育和文化
	3、就业创造和技能开发
	4、技术开发与获取
	5、财富与收入创造
	6、健康
	7、社会投资
涉及议题数	31

经公司品牌创建工作小组商议、领导小组成员审核我司确定了社会责任报告内容覆盖左表中七个核心主题及29项议题。

品牌创建领导小组

董事长、总经理李明新，副总经理黄国勇

品牌创建工作小组

组长：黄国勇  
 组员：金晶、沈扣兰、郑碧红、温耀亮、陈纲、袁明超、陆庆婷、王雪林





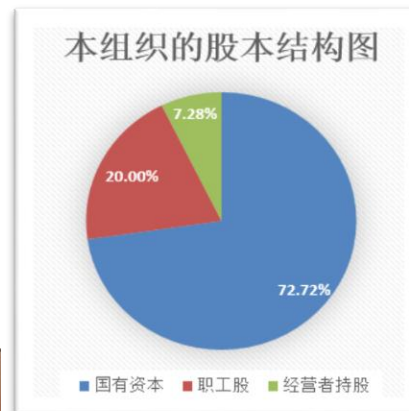
3

## 社会责任绩效内容



# 3.1、Z组织治理 》决策程序和结构

**组织治理：**依据公司章程仙霞物业接受新长宁集团和董事会的领导，公司的监事会行使监督职责，依法建立由股东大会、职工持股会、董事会、监事会、工会和管理层的公司组织结构；



**监督考核：**新长宁集团和公司董事会通过年度《经营管理目标责任书》、《安全生产目标责任书》对公司行政领导班子进行考核、每年一次财务审计，接受利益相关方的考评和指导；接受媒体、舆论的监督。公司依据《经营管理工作考核制度》对各职能部门及管理项目的各级管理人员进行年度、月度及季度考核。



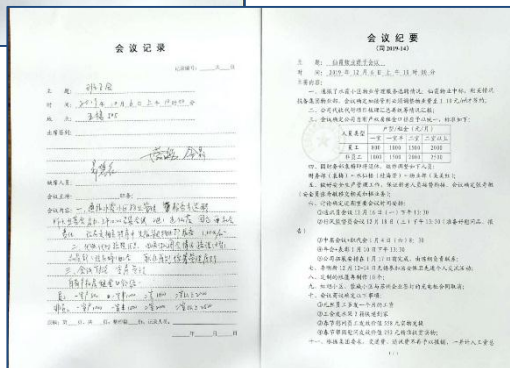
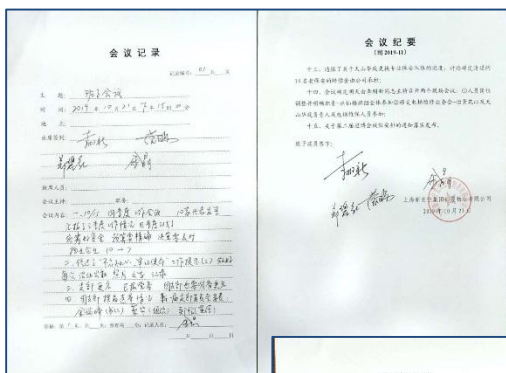


# 3.1、Z组织治理 决策程序和结构

## 决策程序

- 1、公司党支部集体讨论必须作为企业董事会、经理班子等决策机构决策的前置程序；
- 2、公司支委会、董事会、经理班子依据各自的职责、权限和议事规则对“三重一大”事项进行决策；
- 3、公司支委会是集体决策的过程但不取代董事会和经营层的决策和执行。

## 公司组织架构图



## 3.2、R人权 》3.2.1、公民和政治权利



依法保护职工的合法权益，建立健全完备的劳动安全制度，注重员工安全教育为职工提供健康、安全的工作环境和生活环境，最大限度地防止劳动过程中的事故，防范职业危害，坚持工资集体协商，实现双方利益的共赢，促进广大职工与企业共同发展。

让职工参与企业的民主管理，保障员工的知情权、参与权；定期召开职代会，聆听职工建议意见、公开企业的重大事项，如后备干部的选拔、工资薪酬方案等先听党员干部、职工代表的建议，充分尊重职工意见，在职工中开展合理化建议，并书面征询企业的经营管理、品牌塑造、党建工会工作在员工中的满意率。

工作推进 | “夯实基础抓落实，凝心聚力谋发展”  
——仙霞物业 2019 年度部门、项目工作会议暨六届八次职代会顺利召开

2020 年元月 4 日上午，仙霞物业在公司六楼会议室召开 2019 年度部门、项目工作会议暨六届八次职代会。仙霞物业领导班子、全体中层干部以及职工代表共 40 余人参加了会议。

会上，公司 27 个部门、项目的代表：天山五村管理处、街道后勤管理处、财务部和团支部等 11 个项目（小区）和部门的负责人先后就 2019 年的特色工作、经验困难及 2020 年的工作设想进行了总结分析、汇报交流。公司党支部书记、董事长李明新结合公司制定的经营指标、任务目标进行了分析点评，提出了要求希望。公司副总经理黄国勇主持了工作会议。

根据职代会的有关规定与本次大会议程，仙霞物业六届八次职代会先后审议并通过了如下事项：①主席团名单：李明新、黄国勇、郑碧红、金晶；②增补袁欣为职工代表；③2019 年度工会工作报告；④2019 年度公司工作报告（党建、经济工作）；⑤2020 年度工资集体合同；⑥公司职工疗休养活动实施办法。本次会议由公司工会主席郑碧红主持，会上职工代表们听取了经委会向大会汇报的 2019 年度工会经费使用情况，并完成了对联合支部党建工作书面测评以及对本次职代会的质量评估。

最后，李明新代表班子对公司全年的各项工作表现和成绩予以了充分肯定，在感谢与会同仁和广大员工一年来的努力和贡献的同时，提出了 4 项具体的要求和期望并与大家共勉：

01 筑牢党建阵地。进一步发挥党建引领作用，保证各项工作落实执行到位，确保垃圾分类、加装电梯等惠民工程做实做好；



# 3.2、R人权 3.2.2、经济、社会和文化权利



关心和帮助职工和家属解决读书、就业、医疗等“急、难、愁”问题；

切实关心职工的切身利益、注重解决员工的后顾之忧，努力为员工提供生活、工作便利，如帮助困难职工、助学、助医资助等；

为职工办实事，如职工体检疗养、工作午餐、妇科检查等。

在工作和生活中通过凝聚职工，形成了企业发展积极向上的力量，增强了企业可持续发展的动力。



## 上海新长宁集团仙霞物业有限公司

仙霞物业党字〔2019〕15号

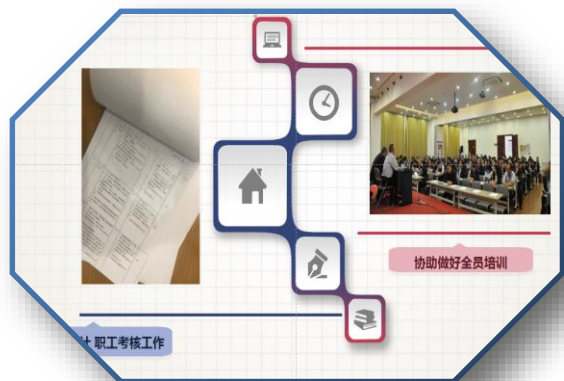
### 关于向“上海市最美物业人标兵”袁欣同志学习的通知

公司各部门、项目、班组：

本市物业管理行业第三届“最美物业人”评选活动，在市建设交通工作党委、市房管局党组和总工会、团市委、市妇联、市文明办的关心支持和指导下，经各居民区党组织、居委会、业委会推荐和物业企业申报，各区工作党委审核，网络投票、现场走访、广泛听取意见和专家评审，共评选出100名“最美物业人”，10个“最美物业服务团队”和10位“最



## 3.2、R人权 3.2.3、工作中的基本原则和权利



1、用员工职业发展管理和员工激励机制实现人与岗位高度匹配，逐步提高生产力、减少成本、树立有效培训体系和自我学习氛围。

2、以任职资格标准引导员工不断学习，提高工作绩效、储备后备人才满足企业稳定和发展的需要。

3、员工个人职业发展规划让员工更好地认识和了解自己规划个人职业生涯、提高工作满意度和工作绩效、促进个人成长提升个人价值。

4、通过员工职业发展体系管理的完善实施，让核心岗位和关键岗位的人员得以发展。





# 3.3、L 劳工实践 3.3.1、就业和劳动关系

## 一、企业《工资集体协商协议》的修订工作

根据上海市人力资源和社会保障局要求，各企业有必要把建立完善工资集体协商机制作为协调劳动关系的重要抓手。积极推进工资集体协商，促进广大职工与企业的共同发展，实现双方利益的共赢。今年公司《工资集体协商协议》将与往年的协议没有太多的区别，坚持从实际和实效出发。内容做到切合实际，注重实效，起到真正意义上的双方沟通、协商的作用。同时根据有关要求结合企业实际情况，编制工资总额预决算。

公司在劳动用工管理中依法、守法，操作和运行过程规范、透明，有完善的人力资源控制程序、标准的作业流程和员工动态管理流程，劳动合同签约率达到100%；

有较好的工作环境、畅通的内部晋升通道、2019年度员工收入增长了6%，注重员工文化知识学习和业务水平的培训。

## 关于部门（项目）经理任免的通知公示

经公司班子会议讨论提名，党支部讨论研究决定：

陈纲同志拟任上海新长宁集团仙霞物业有限公司物业综合部经理；

陆盈同志拟任上海新长宁集团仙霞物业有限公司水仙楼管理处经理；

吴辉同志拟任上海新长宁集团仙霞物业有限公司大金更管理处经理；

GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001-2018

版本号：C/1.00

章节号：XXWY/QES02-03

## 03、人力资源控制程序

### 1、目的

通过对公司所有与管理体系活动有关的人员实施必要的培训，使其掌握相应岗位的操作技能和服务意识，确保员工素质满足管理体系的要求，从而提高工作质量和业绩。

### 2、适用范围

适用于公司所有与管理体系活动有关的工作人员。

### 3、管理职责

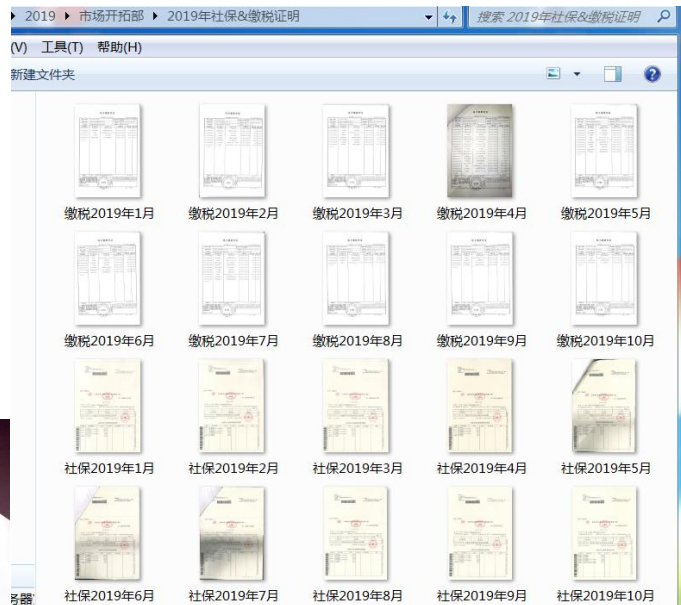
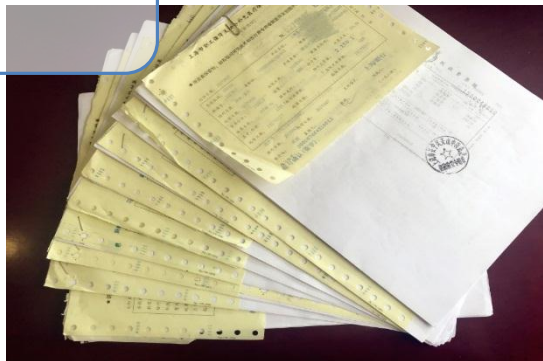
人力资源部是人力资源控制的归口管理部门；培训中心、办公室及其他所有部门协助人力资源部做好人员培训配合。



# 3.3、L 劳工实践 3.3.2、工作条件和社会保护

员工有良好的工作环境和相关福利：

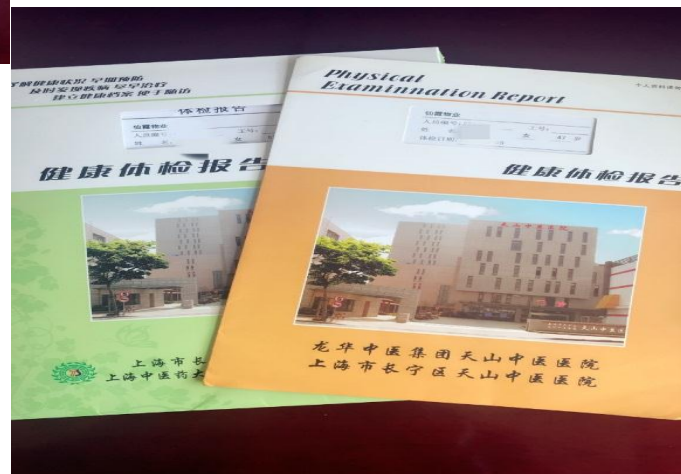
- 1、所有员工每年一次疗休养体检、女性员工一年一次妇科体检；
- 2、按国家规定给予不同工龄的员工享受相应的年休假；
- 3、按时足额支付劳动者工资报酬，落实本市最低工资标准，未发生过拖欠或克扣劳动者工资行为。



405办公室空间区域静态标准图及区域责任分配



本空间区域状态管理规定：  
 1、各责任人共同保持空间范围内所有物品摆放有序而固定确保现场管理标准、长效；  
 2、保持工作环境卫生、整洁；每天上班前或下班后整理和清洁各自的责任区域、公共区域；  
 3、下班前将责任区域整理并回复至本图静态位置；  
 4、人走灯关节约能源，灯光和空调只在需要时打开，且根据现场光线、环境和温度情况按需使用；



# 3.3、L 劳工实践 3.3.3、民主管理和集体协商

坚持一年二次职代会、企务公开和工资集体协商机制，促进广大职工与企业共同发展，实现双方利益的共赢；

公司《工资集体协商协议》坚持从实际和实效出发，内容切合实际、注重实效，起到真正意义上的双方沟通、协商的作用。



员工满意度结果

调查项目问卷发放日期：2019.02  
调查项目问卷发放份数：94

调查项目问卷回收日期：  
调查项目问卷回收份数：94

序号	调查项目	2017年		2018年		2019年	
		总分	平均分	总分	平均分	总分	平均分
1	按政策的工资报酬水平	608	8.69	944	9.44	900	9.57
2	按政策的劳保福利	632	9.03	956	9.56	904	9.61
3	劳动保护	632	9.03	962	9.62	902	9.59
4	生产及办公环境的安全、健康、便利	640	9.14	956	9.56	902	9.59
5	职代会厂务公开	642	9.17	948	9.48	898	9.55
6	企业管理活动参与	642	9.17	956	9.56	898	9.55
7	业务、文化学习的支持	634	9.06	966	9.66	902	9.59
8	对直接上级的工作及态度	638	9.11	974	9.74	904	9.61
9	个人发展晋职晋级通道	638	9.11	952	9.52	900	9.57
10	评优评先活动公开公平	636	9.09	964	9.64	902	9.59
综合平均分		9.06		9.58		9.59*	

分析报告和改进结果：

## “党建引领促发展 红色物业惠民生” 仙霞物业召开2019年年中工作会议暨六届七次职代会

7月20日上午，为进一步贯彻落实新长宁集团的战略部署，全力推进企业转型升级与稳步发展，仙霞物业在公司六楼会议室召开2019年年中工作会议暨六届七次职代会。公司领导、全体中层干部以及职工代表共计40余人参加了会议。年中工作会议由仙霞物业副总经理黄国勇主持。

公司党支部书记、董事长李明新首先向大会传达了新长宁集团半年度工作会议的重要精神，要求在座同仁认真领会，并积极组织班组学习、贯彻。

会上，虹仙管理处、大金更管理处、天山华庭管理处、天山怡苑管理处、市场监管局管理处、凝聚力工程管理处、慧加美加装电梯咨询

服务中心、新仙霞职业培训中心、品质保障部、人力资源部和物业管理部11个小区（项目）、子公司和部门的负责人先后就上半年的重点工作及下半年的工作设想进行了汇报、交流。李明新结合公司制定的经营指标、发展目标就各板块的发言内容进行了解析小结、点评部署。

随后，根据职代会的有关规定和相关议程，仙霞物业六届七次职代会先后审议并通过了如下事项：①主席团名单；李明新、黄国勇、郑碧红、金晶；②2019年上半年工会工作报告；③2019年上半年公司工作报告；④增补张奇敏为职工代表。本次会议由公司工会主席郑碧红主持，会后职工代表们完成了对本届职代会的质量评

估。最后，李明新代表班子对公司上半年取得的成绩予以了肯定，表达了谢意，同时从两方面对下一阶段工作提出具体要求：一是正确研判发展趋势，着力落实“夯实基础服务提升”。传承好仙霞物业整体优势，落实好国资委、集团党委对公司创新发展的总要求，结合党建阵地加大OSM现场管理对人、财、物的投入，真正实现管理上的标准化、精细化；二是坚持发展第一要务，积极开展“红色物业惠民行动”。继续做好垃圾分类“两网协同”厢房管理工作和既有住宅“加装电梯”咨询服务工作，当好服务民生的“特长生”，进一步“惠”字上下功夫，出成效。

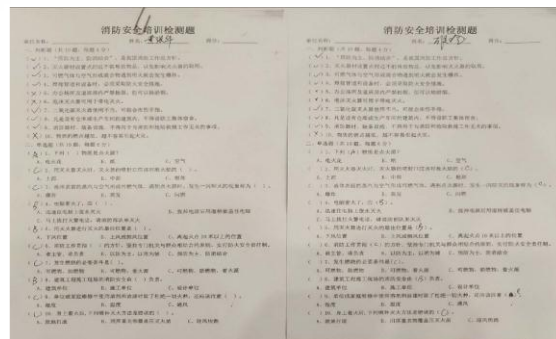
（下）





# 3.3、L劳工实践 3.3.4、职业健康安全

执行GBT28001-2011职业健康安全管理体系并制定劳动保护措施，员工职业健康检查常态化，劳动安全卫生条件符合国家规定的标准，安全管理落实到位、安全宣传教育氛围良好。



层层签订和落实安全生产责任制度并且有完善的日常安全检查制度并定期检查各部门环境和设备的安全情况，有完整的现场管理和设施设备管理应急管理预案。

## 3.3、L 劳工实践 3.3.5、工作场所中人的发展与培训

公司工会以职工活动为文化阵地，坚持用丰富多彩的文体活动，丰富职工的业余生活，增强企业凝聚力和向心力。积极参加集团职工读书节、集团登高、城市定向赛等活动。



为了鼓励职工技能晋升，组织落实总工会的技师高级技师奖励计划和高师带徒带教师傅奖励（石细祥技师职业资格），我们以此为契机增强广大职工技术创新活力，鼓励技术工人坚守一线，苦练技能，岗位成才。



通过创建优秀班组竞赛活动，大力弘扬“工匠精神”鼓励职工技能晋升：蓉城小区班组被命名为2019年度长宁区“工人先锋号”；李崇华获得建交委命名的“建交工匠”称号；袁欣获得“上海市最美物业人十佳标兵”等。





## 3.4、H环境 3.4.1、污染预防



公司执行GB/T24001：2016环境管理体系标准，根据管理体系、标准制定了一整套包括环境管理控制在内的一整套文件，如QES02-14环境/职业健康安全监测和测量管理程序、QES02-17环境因素识别与评价程序、QES02-20环境、安全运行控制程序。

积极倡导垃圾分类“新时尚”，通过大型活动进商圈、主题宣传日活动进社区、宣传强制分类进单位、承接长宁区绿色账户积分兑换，同时首创了垃圾分类达人秀活动，并组织社区居民实地观摩上海老港废弃物处置中心、积极利用新媒体定时发布垃圾分类的宣传动态等多种形式开展宣传工作，期间共完成单位宣讲142场，参与13193人次；完成社区宣传101场，参与5050人次；完成学校宣讲30场，参与4220人次。



# 3.4、H环境 3.4.2、可持续资源利用



注重开源节流工作，办公场室内人不在或不需要开灯的情况随手关灯、空调温度夏天不低于26度、冬天不高于20度；降低纸张用量能用双面的文件双面打印或复印，使用和购买可调换笔芯的非一次性水笔，职工食堂不使用一次碗餐具等；

对某些无需亮度太高的场所调换功率较小的灯管或减少灯管数量降低能耗，同时在公司办公室和小区项目地下车库、门幢大堂及走廊采用LED光源，同时对商品房水泵采用变频启动节约能源技术，通过技术革新、双增双节、能源控潜达到低碳节能的目标。







# 3.5、G公平运行实践 3.5.2、公平竞争

在经营过程中严格遵守国家法律、法规和相关行业政策合法经营正当竞争，承接的项目通过政府采购招投标过程正常获取，我们在市场竞争中学法守法，服务水平、工作技能、服务意识及整体素质不断提高，连续获得上海市“守合同、重信用”企业称号，是上海市物业管理行业协会首批诚信承诺企业并逐步提升为AAA级企业且连续保留至今。



2019年成功中标仙霞新村街道两网协同一体化、上海烟草集团有限责任公司2019~2020年浦东科技创新园区（南区）、上海烟草集团宝山烟草糖酒有限公司2020年~2022年物业管理服务和2020年上海市政府采购中心物业管理服务电子集市4个包。



# 3.5、G公平运行实践 3.5.3、在价值链中促进社会责任

**股东（权益人）：**保障和维护所有股东的合法权益，平等对待所有权益人并绝对服从国资部门的领导。



**员工：**确保员工利益为员工提供一个公开、公正的工作环境，关注和培育员工的心态，使员工成为企业的利益的密切相关。

**顾客：**制定完善的物业服务控制程序、指导文件并做好服务过程记录，为顾客提供优质服务并建立良好的顾客关系确保顾客利益至上，不断提高物业服务水平、逐步提升顾客满意度，实施“全天候服务，力求及时、优质、高效”，公开办事纪律，公示管理人员照片、通讯，使业主满意。



**社会（政府、职能部门）：**积极主动与社会上的相关方建立合作关系相互支援，以求为住户提供更为优质的服务，与社会各界保持良好的合作关系，实现资源的共享与优化。



**与供应商等合作伙伴：**合作方之间相互支持、合作共赢、共同发展，通过供方评审和“物品采购与控制程序”确定稳定的合作伙伴。

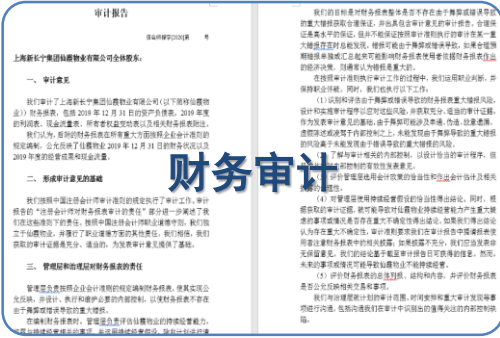








# 3.6、X消费者问题 3.6.1、公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践



企业在经营过程中杜绝虚假宣传、非法广告，在服务和合作过程中重合同、守信用，从业人员自觉做到态度和蔼讲文明、挂牌上岗守纪律、公开制度讲规范，所有制度、规定上墙公布；项目有公开的信息公告栏，每季度按时公布各小区“维修基金分摊情况表”。



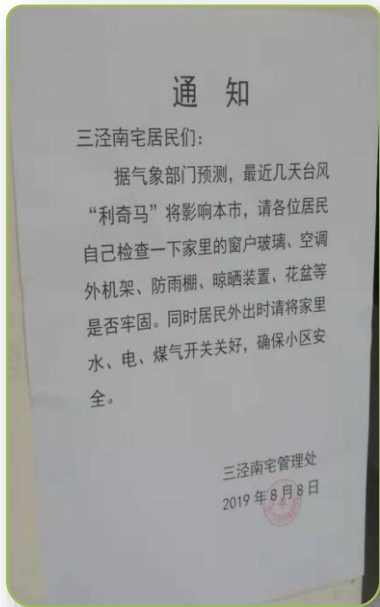
在为顾客提供服务的过程中管理、接待、维修、保安、保洁人员自觉遵守岗位规范，服务窗口按照行业规范实行办事制度、办事程序公开，周一至周日有业务接待；实行24小时受理居民报修，急修项目2小时内到现场，其中市区设置管理处的小区半小时内到现场，一般修理项目3天内修复（居民预约、雨天筑漏除外）。

**社区书记、主任（干事长）、业委会主任、行风监督员名单**

序号	小区名称	社区书记	主任（干事长）	业委会主任	行风监督员（啄木鸟）
1	大金更小区	张燕	李倩	王春奎	陈铭
2	美一小区	施建祥	苏晓东	王维康	
3	芙蓉小区			李为民	蔡春发
4	桂一小区	陆朝敏	陆敏	边维均	单扣子
5	五三小区	蒋珉玮	王英	石嘉华	田韵宝
6	茅台路300弄				
7	五一小区	范建新	何平	陈敬志	徐玉飞
8	仙逸小区	杨家生	孙峰（徐雷华）		俞强明
9	美二小区	徐玉强	王瑞莉		邵莉芳
10	仙乐小区	曹志华	曹志华	魏玉强	韩金华
11	红古小区	张云松	周伟	周伟	夏联森
12	天山二村			王国防	
13	吉庆小区			孙永德	
14	红仙小区	季强	杨永良（王珊）	李明星	徐瑞端
15	青龙公寓			杨有琪	
16	虹旭小区	吴红萍	叶玉莲	陆伟文	
17	威宁小区	章泰莉	顾雪芳	孔瑞元	郑惠祥
18	永霞小区	曹辉	（姜志刚）	丁菊梅	
19	虹霞小区	朱云	袁勇	季春兰	凌梅玲
20	景博花园	袁慧枝	袁勇	袁奇	
21	虹园八村	徐伟祥	姚宏英	王芳芝	
22	天山华庭		徐靖	宋宇文	
23	天山怡景苑	姚佩莉	刘林	王慧慧	
24	三送南宅	王效洁	廖宝妹	余世荣	
25	锦苑公寓	李玉琴		戴宏会	
26	今日丽园	葛德云			



# 3.6、X消费者问题 3.6.2、保护消费者健康安全



## 特殊情况或气象要求时 张贴告知书告知业主

由公司所有中层管理人员、全体党员和入党积极分子组成的志愿者队伍结对社区居委，定期对小区环境和楼道进行清理，确保小区环境卫生状况良好；  
执行GBT24001-2016环境管理和ISO45001职业健康安全管理体系覆盖物业服务过程。

GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001-2018	
版本号：C/1.00	章节号：XXWY/QES02-18

18、环境/职业健康安全监测和测量管理程序

- 目的**  
对可能具有重要环境/重大职业健康安全影响的风险活动及其关键特性参数进行监控、测量，通过监测结果对目标、指标的实现程度及对有关法律、法规的符合性程度进行评价以控制其运行、实施情况。
- 适用范围**  
适用对环境/职业健康安全表现有关的运行控制、目标、指标符合情况等监控与管理。
- 管理职责**  
管理处负责有关污染物排放所进行的例行监测，对监测设备进行维护与保养，对环境



GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001-2018	
版本号：C/1.00	章节号：XXWY/QES03-12-02

### 环境消毒杀虫工作规程

为了防止和有效控制消毒杀虫时造成的环境污染，特制定本工作规程。  
本工作规程适用于上海新长宁集团仙霞物业有限公司所管理的总部和相关项目部的环境消毒杀虫时所产生的水、大气、噪声、有毒固体废弃物等环境污染。

- 工作职责**
  - 品质保障部负责消毒杀虫供方的审定、业绩评定，审定后的供方报总经理批准。
  - 管理处负责对项目部环境消毒杀虫工作落实情况进行检查。
  - 各项目部负责对消毒杀虫供方的服务现场进行监督和控制。
- 工作程序**
  - 环境消毒杀虫管理原则**  
根据《中华人民共和国环境污染防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及消毒杀虫的



OSM现场管理系统对消费现场进行涉及消费者健康安全的点位张贴相应内容的提示标签进行提醒和告知

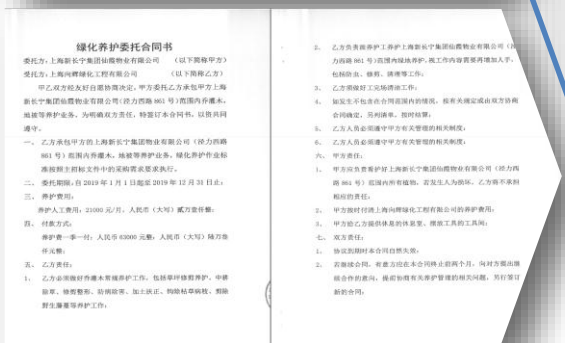
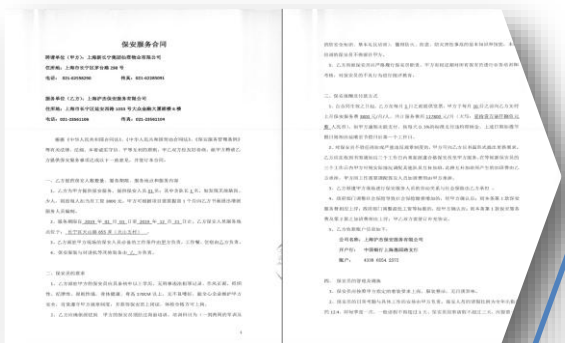




# 3.6、X消费者问题 3.6.3、可持续消费

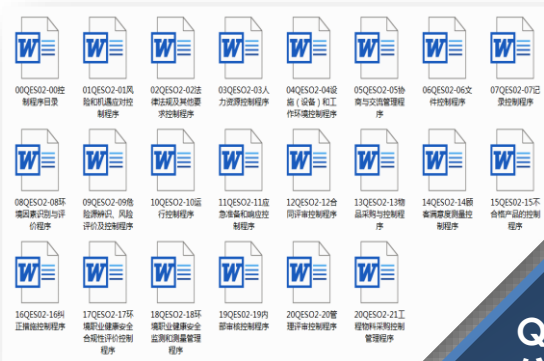
我们通过提供优质的服务和完善的服务过程留住顾客，确保顾客消费的可持续性，2019年业主方通过上海电子集市成功续签17个项目，其它在管的合同到期项目均继续续签（因产业结构调整需要放弃的除外）。

对在管项目的设备、设施，用自己长期积累下来的维修养护技术，充分且合理地利用或改造，确保设备、设施能正常运转，让设备设施的使用价值最大化。



我们的新长宁慧生活、962121平台和应急维修队伍让设备管理工作和维修服务真正能做到每年365天、每天24小时全天候服务；聘请专业的秩序维护和绿化养护等专业公司作为我们的供方为顾客提供更专业的服务。

# 3.6、X消费者问题 3.6.4、消费者服务、支持和投诉及争议处理



QES管理体系有完善的服务控制程序和岗位作业文件帮助员工调整服务过程和保障服务质量；有不合格产品控制程序、纠正措施控制程序、预防措施控制程序和顾客满意度测量控制程序，定期进行业主满意度测评；投诉接待中心、专线投诉电话、投诉处理制度和投诉处理工作流程，对所有接到的有效投诉处理率100%、回访率100%，每年邀请各方业主代表参加行风建设总结座谈会。





# 3.6、X消费者问题 3.6.5、消费者信息保护与隐私

有相应的资料查阅管理制度，在服务过程中仅收集与物业服务密切相关的业主必要信息，而且这些收集到的业主基本信息存放在政府平台的公房系统中，查看业主信息需要有专门的用户名和密码才能进入，确保这些被收集到的信息不被外泄。



GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001-2018	
版本号：C/1.00	章节号：XXNY/QES03-03-03

### 计算机网络使用制度、作业指导和工作流程

#### 一、使用制度

保持电脑及其他设备外表清洁无尘，坚持做到每周清洁一次。

各部门应在自己电脑上按照一定的分类建立相关文件目录，应统一使用文件的标题作为文件名，以便以后查找。

熟悉和管理好自己电脑上存放的文件并将所有文件存放在规定目录下（不得存放在C盘、D盘和桌面上，以免电脑故障而丢失文件）。

坚持每周五下班前进行文件备份，并将备份文件复制到各自电脑上备份盘相应目录中，公司本部电脑上的文件请备份到公司服务器上相应的目录中。

使用软盘或U盘前必须先杀毒，不得在电脑上安装与公司业务工作无关的程序，严禁在电脑上安装或复制任何游戏程序、游戏文件，如有发现且属义务进行立即删除，并报办公室公示。

鉴于计算机病毒不可预见性，新的病毒层出不穷又难以预防，往往有新的病毒出现等到发现时，已造成电脑和网络的破坏，因此公司的电脑均安装杀毒软件，使得计算机病毒无法进入系统，因此电脑使用者需要安装相关程序与办公室联系，如果要安装的程序与工作无关，办公室有权予以拒绝。

不得擅自改动电脑系统设置，严禁修改业务程序目录下的任何文件（如维修基金分摊程序、公房出售程序等），业务程序目录不得共享，如确需共享给他人使用，应复制到其它目录下。

如果电脑出现病毒应尝试自行修复（特别是注册表和系统文件），以免造成问题越修越多，应及时向办公室联系。

公司的计算机网络分为内网和外网二个部分，外网为仙霞物业的网站、内网为公司办公局域网的局域网。

外网没有地理位置的限制，所有用户名称和访问密码均可进入，所以大家必须保管好自己的用户名称和密码，不得外泄，在外网上发布信息或文件时应选择正确的信息分类，文件名称和标题不得过于简单，以免以后查找不便。

内网中各部门电脑上存放自己部门的文件并必须在每周的下班前将备份到内网服务器上（SERVER），各部门的文件目录都有自己的访问路径，它也相当于用户名和密码大家也必须自己保管好，以免他人或其他部门打开或修改你的文件，由于内网服务器有一定的连接限制，对于不同的网络连接应及时断开。

下班时应关闭相关计算机并切断计算机电源，不得将机下载无关资料，避免存在火灾隐患。

#### 二、文件备份指导

上海新长宁集团仙霞物业有限公司 生效日期：2019年2月18日 共2页/第1页

## 公房集中式管理信息系统

打开页面卡顿时，请选择登录<http://183.194.242.242:7001/realtymanager/>

新内容如下

仙霞办公自动化管理系统

### 用户登录

请输入用户名

请输入密码

请输入验证码

登录 取消

GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、ISO45001-2018	
版本号：C/1.00	章节号：XXNY/QES03-07-04

### 3、资料保密制度

(1) 为严格保守国家机密，维护资料的完整与安全，根据国家保密法的有关规定，特制订本制度。

(2) 严格执行国家保密法的规范，经常开展保密工作的学习和活动，提高贯彻执行保密法的自觉性。

(3) 资料工作人员不得擅自借所保管的资料，对绝密资料应严格控制查阅范围，并严格借阅手续。

(4) 资料工作人员对所保管的资料必须严格遵守保密纪律，做到安全存放，妥善保管，防止散失和遗失。

(5) 查阅者查阅资料时，必须严格遵守保密制度，不得向无关人员泄露或向外公开资料内容。

(6) 资料人员调岗工作时，必须认真办理资料移交手续。

### 4、档案查阅规定

为了进一步加强公司档案管理，规范档案查阅程序，根据沪房地公字（2006）314号文、沪房地公字（2007）95号文等相关规定以及《信访条例》（1998）第352号文、《信访条例》（1998）第061号文的文件精神，特制定本规定及收费标准：

(1) 单位查阅档案  
查阅范围：住房调配单  
查阅资料所需证件：  
公、检、法及其它政府部门：应持有公函或单位介绍信及工作证件或身份证，公函或介绍信上必须写明所需查阅的住房地址、住户姓名及事由。  
拆迁公司：必须盖印有拆迁公司全称的介绍信，并加盖公司行政公章和拆迁基地所在区的房地局拆迁业务专用章，以及查阅人工作证件或身份证，介绍信上必须写明所需查阅的住房地址和住户姓名。  
律师事务所：持持有法院调查令的，凭调查令及律师事务所证明。  
(2) 个人查阅档案  
查阅范围：住房调配单、职工家庭购买公有住房协议书、上海市公有住房出售合同、本人人员情况表  
查阅资料所需证件：  
住房调配单：必须是公房承租人、同住人，凭查阅人身份证、户口簿（或户籍证明）、租赁凭证（或产权证），能证明其和所查调的住房有直系亲属关系的证明。  
职工家庭购买公有住房协议书、上海市公有住房出售合同、本人人员情况表：必须是售后公房产权人、共同居住人，凭查阅人身份证、户口簿（或户籍证明）、产权证，能证

上海新长宁集团仙霞物业有限公司 生效日期：2019年2月18日 共2页/第3页

## 3.6、X消费者问题 3.6.6、基本服务获取

继续保持坚持党建联建、结对助困的长效机制，公司党支部和全体党员结对各在管项目内的困难家庭坚持每年二至三次走访。



为消费者提供可持续、高品质的物业服务（秩序维护、环境保洁、绿化养护、设备设施维护、应急维修和其它延伸服务），通过开拓创新物业服务技术、确保消费者生活环境整洁、绿化四季常青、维护和调整好各类设备设施并得到充分利用真正能做到每年365天、每天24小时全天候服务。





# 3.6、X消费者问题 》3.6.7、教育和意识



古龙公寓电梯应急演练



在服务现场向消费者公示物业服务合同所约定的服务内容和服务人员；  
在服务现场有需要警示或出现不安全因素的区域张贴警示标志；  
通过多种形式向消费者进行宣传环境保护及垃圾分类宣传活动；  
通过环境管理和职业健康安全管理体系覆盖对消费者进行环境保护和健康安全教育。



垃圾分类宣传

长宁区人民检察院项目消防演习



服务现场宣传环境



## 3.7、S社区参与和发展 3.7.1、社区参与

在仙霞新村街道党工委和新长宁集团党委的支持下，由公司党支部倡议，携手仙霞社区党建服务中心、永达市政等七家单位和社区党组织共同组建的“仙霞红色物业党建联盟”正式签约成立。

联盟的成立旨在凝聚各方力量，整合优势资源，用专门设备和专业技术解决老百姓生活中的“急、难、愁”，有力地推进“红色物业惠民行动”，为美丽家园的建设联盟发力。这也翻开了公司党支部和仙霞社区各单位党建联建的新篇章。

主要做法：

**一是**依用市政永达设备、技术优势，及时疏通各住宅小区与市政管道的疏通；

**二是**依托门面市口与仙霞街道党员服务中心设立了为期2个多月的清凉驿站，为户外工作者送温馨送清凉；

**三是**与天山五村党组织共同开展党员志愿者整治楼道责任区；

**四是**与仙逸小区共同开展“与业主同心，建美丽家园”文艺联欢，十四处来这项活动的开展有效的体现了红色物业党建联盟的独有特色，取得了良好的社会效果。

努力将有限的资源用在关键点上。

五、上述协议一式八份，签约方各一份，签约后即时生效。



联盟单位（签章）

新长宁集团仙霞物业党支部

仙霞社区党建服务中心党支部

仙逸居民区党总支

美一居民区党总支

永达市政党支部

五二居民区党总支

虹仙居民区党总支

美二居民区党总支

二〇一九年六月二十七日





## 3.7、S社区参与和发展 3.7.2、教育和文化



党支部结合“不忘初心，牢记使命”第二批主题教育活动，组织仙霞物业、仙霞街道党建活动、天山五村居委等多个组织的党员和志愿者参加天山五村每月1次的志愿者服务。

大力支持工会和团支部发挥群团组织作用，组织员工积极申报第三届最美物业人、参加长宁区和集团的各项文体活动、与云南省红河州金平县结对扶贫、到湖北恩施进行疗休养、爱心帮困捐款、集团演讲比赛等，促进了企业和谐和员工间的交流。



# 3.7、S社区参与和发展 3.7.3、就业创造和技能开发

智能楼宇竞赛培训



培训项目	等级	已招生人数
智能楼宇管理员竞赛	高级	51
智能楼宇管理员竞赛	中级	43

重点课程——服刑戒毒人员培训

培训时间	班号	项目	培训人数	鉴定人数	合格人数	鉴定合格率	戒毒所
2019年	2019-1	物业水电维修专项	23	23	23	100.0%	青东
	2019-2	物业水电维修专项	31	31	31	100.0%	青东
	2019-3	物业水电维修专项	25	25	24	96%	高境
	2019-5	物业水电维修专项	30	30	29	96.67%	夏阳
	2019-7	物业水电维修专项	17	17	17	100%	青东
	2019-8	物业水电维修专项	28	26	25	96.15%	青东
总计			154	152	149	98.13%	

社区矫正人员培训



2019年度共组织了物业水电维修专项302人、母婴护理专项100人、智能楼宇管理员132人、享受地方教育费附加及农民工的培训人数1895人（包括公司内训）、手工编织40人、民政局养老培训200人、物业经理60人、其他培训406人，共计培训各类人员3135人。

物业设备操作竞赛培训



培训项目	等级	已招生人数
物业设备操作竞赛	专项	24

展示公益类课程——公益讲座



物业经理中级培训



# 3.7、S社区参与和发展 3.7.4、技术开发与获取

贯彻落实集团“红色物业惠民行动”，以“提升物业管理服务水平”和“提升物业企业社会满意度”两个提升作为公司的核心工作，充分发挥慧生活服务平台作用，在智慧物业、智慧生活等方面为物业全面赋能。



1、在仙霞物业所管辖的虹旭、虹霞、威宁、大金更小区投入二十多万元资金引入智能停车管理系统目前已经正常运行，智能道闸系统与停车管理服务相结合，有效解决了人工收费中容易发生的争执、费用流失、服务效率低、管理形象差等问题；



2、公司研发的安全智能电动车充电系统用户可通过APP实现在线充电、充值付费等功能，并可以实时查看充电情况，充满后自动断电，让充电更加安全、智能、便捷，目前已在集团所属10个物业公司51个小区安装了68台投币机，116台智能充电桩；

记录序号	车牌号	入场时间	出场时间
1844	沪牛车	2020-04-01 00:00:00	2020-05-31 23:59:59
1818	沪牛车	2020-01-01 00:00:00	2020-01-31 23:59:59
1787	沪牛车	2019-01-01 00:00:00	2019-12-31 23:59:59
1590	沪牛车	2018-01-01 00:00:00	2018-12-31 23:59:59
1557	沪牛车	2018-01-01 00:00:00	2018-07-05 23:59:59
1669	沪牛车	2018-01-01 00:00:00	2018-12-31 23:59:59
1661	沪牛车	2018-01-01 00:00:00	2018-07-05 23:59:59
1672	沪牛车	2018-01-01 00:00:00	2018-12-31 23:59:59
1627	沪牛车	2018-07-05 00:00:00	2018-07-05 23:59:59
1629	沪牛车	2018-01-01 00:00:00	2018-12-31 23:59:59
1602	沪牛车	2018-01-01 00:00:00	2018-12-31 23:59:59
1545	沪牛车	2018-07-05 00:00:00	2018-07-05 23:59:59
1588	沪牛车	2018-01-01 00:00:00	2018-05-05 23:59:59
1475	沪牛车	2018-11-01 00:00:00	2018-12-31 23:59:59

3、完成慧生活商城与有赞商城的技术对接，实现在线下单、在线购买和实时追踪物流信息，更加方便了社区居民。





# 3.7、S社区参与和发展 3.7.5、财富与收入创造

6月27日下午，在仙霞新村街道党工委和新长宁集团党委的支持下，由公司党支部倡议，携手仙霞社区党建服务中心、永达市政等七家单位和社区党组织共同组建的“仙霞红色物业党建联盟”正式签约成立。联盟的成立旨在凝聚各方力量，整合优势资源，用专门设备和专业技术解决老百姓生活中的“急、难、愁”，有力地推进“红色物业惠民行动”，为美丽家园的建设联盟发力，这也翻开了公司党支部和仙霞社区各单位党建联建的新篇章。



## 共绘“智慧、绿色、活力”精品虹仙

7月18日，虹仙小区居民代表与相关业委、相关物业，在居委的召集下，召开了小区微更新及精品小区建设项目推进会。会议邀请了负责小区改造建设设计的申城设计公司与大鱼营造设计公司的主创人员与项目负责人，向小区各界代表详细介绍了第三稿的设计方案。

定位为主线展开，将小区建成以“智慧、绿色、活力”为特征的现代文明和谐社区；小区建筑将注入具有地域特征和时代气息，呈现出文化、有生命的“现代风”建筑。

推进会上，一幅幅精美

(虹仙管理处)

这次虹仙小区微更新与精品小区改造，是区政府与仙霞街道推广的精品小区“一个街道一个品牌”的重点打造项目。所以，对小区改造总体设计体现了社区品牌的高定位设计要求。主创人员介绍：这次的“一街一品”精品小区设计，以小区的文化特色与色彩



## 蓉城智能化无人管理车棚启用

3月19日，风和日丽，阳光明媚。仙霞新村街道党工委朱书记携仙逸居委会杨家生书记及仙霞物业蓉城管理处赵经理等一行陪同党工委书记魏征同志到芙蓉江路150弄美二小区检查参观37号停车棚的智能化改造后的情况。美二居委会姚郁强书记热情的予以接待，边陪同边介绍关于37号车棚智能化改造前和改造后的情况。检查参观期间通过居民正常的人脸识别、指纹识别，车棚的门禁系统顺利打开，人员车辆进出顺畅，车棚内还分别设置了智能化的充电系统，通过手机扫码

## 大金更小区深度开展垃圾分类

春节刚过不久，大金更管理处就召集辖区内14个垃圾分拣点相关人员开会总结和评价上一年的垃圾分拣工作的情况，肯定成绩、指出缺点，布置了2019年的工作任务，要求各分拣点加强自查，管理处不定期抽查，确保做到分拣质量不放松、分拣过程不疏忽、不

遗漏、不打折。

前段时间管理处组织三次抽查，14只厢房全覆盖发现基本能符合垃圾分类的要求，垃圾拆包率近99%，干湿垃圾几乎全部分开，可回收垃圾也全部挑出。分拣人员的工作状态较好，目前正在稳中有进的向前推进。(大金更管理处)

## 怡景苑细化垃圾分类 改善社区环境

今年长宁区各个小区和企事业单位开始进行垃圾分类。

众所周知，垃圾分类是对垃圾收集处置传统方式的改革，是对垃圾进行有效处置的一种科学管理方法。

天山怡景苑购置了三个不锈钢的垃圾收集器，专

门用于小区居民收集干电池之用，废弃的电池含有金属汞、镉等有毒的物质，会对人体产生严重的危害。对废弃电池的统一收集可以唤起居民对垃圾分类的意识，有利于改善环境和实现可持续发展的目标。

(天山怡景苑管理处)

虹仙小区惠民工程“精品小区”改造项目，拉开了改造工程的序幕。这次虹仙的“精品小区”改造，是作为街道“一街一品”的品牌工程打造的，同时也是作为市重点工程实施的。虹仙小区的精品改造，经过街道政府、社区居委业委物业、设计单位、施工方、业主代表的多次会议协商与方案优化，终于进入了施工实施阶段。





# 3.7、S社区参与和发展 3.7.6、健康

通过GB/T24001：2016环境管理体系对物业服务过程的覆盖，确保社区的环境卫生整治、固体垃圾分类处理并及时清运、废气排放和废水排放达标。

各管理室工程维修人员定期对小区管道进行检查和疏通；依靠市政永达设备、技术优势，及时疏通住宅小区与市政管道的疏通；与天山五村党组织共同开展党员志愿者整治楼道责任区定期进行楼道环境整治。



说明	图例	投放方法
<b>湿垃圾</b> Kitchen waste 厨房垃圾 居民性的厨余、肉类、食物残渣等有机废弃物		投放前应沥干水分，沥干物应沥净沥油渣，沥净物应沥净沥油渣，沥净物应沥净沥油渣。 投放前应沥干水分，沥干物应沥净沥油渣，沥净物应沥净沥油渣。
<b>可回收物</b> Recyclable 适宜回收利用和资源利用的废弃材料、废纸、废玻璃、废金属等废弃物		投放前应保持物干燥、清洁、无异味、无油污。 1. 去除瓶盖、标签、胶带等物 2. 去除分装物及包装物 3. 玻璃类废弃物应洗净晾干 4. 书籍类、纸张、信封、信封袋等应洗净晾干 5. 沾有污渍的纸张应洗净晾干 6. 白色废纸张应洗净晾干，其他颜色废纸张不可投放。
<b>干垃圾</b> Other waste 除可回收物、有害垃圾、湿垃圾以外的其他生活废弃物		投放前应保持物干燥、清洁。
<b>有害垃圾</b> Hazardous waste 废电池（含汞、镉、镍等）、废荧光灯管、过期药品、油漆桶、杀虫剂、感光胶片等危险废物		有害垃圾应单独投放，投放前应保持物干燥、清洁。 投放前应保持物干燥、清洁。

# 3.7、S社区参与和发展 3.7.7、社会投资

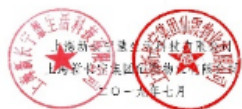
## 党支部“双结对”

党员对口一个小区、  
对一户特困家庭「双结对」

景博花园	张金秀
天山五村(五一)、虹仙小区	李明新
威宁小区	袁娜
锦苑公寓、古宋小区	黄国勇
虹霞小区	陈易新
天山华庭	郑碧红
虹园八村	缪青锋
今日丽园	吴平
杜家宅小区	王雪林
天山五村(五三)	袁明超
美一小区	沈扣兰
芙蓉小区	张觉民
天原二村	陈纲
蓉城小区(美二)	朱胜龙
大金更小区	吴辉
仙二小区	顾建康
虹古小区	谢建敏
三泾南宅	姚云逸
蓉城小区(仙一)	金晶
虹旭小区	吴燕萍
天山怡景苑	张奇敏

中梁小学帮困助学结对名单

序号	捐助者	捐款(元)	受益者	受助者	序号	捐助者	捐款(元)	受益者	受助者
1	李明新	600			22	姚云逸	300	王小日	
2	王正峰	300	马头富		23	邵敏	300	熊保奇	
3	李强	300			24	邵志亮	300	杨山	
4	黄国勇	300			25	任斌	300		
5	郑碧红	300	李学珍		26	华伟	300		
6	吴辉	300			27	赵振华	300	陈珠媛	
7	金晶	300	马西		28	罗皓	300	周季	
8	李仁康	300	王心平		29	姜伟康	300	王羽林	
9	赵芳	300			30	张祥	300	王志	
10	沈扣兰	300	王震天		31	沈小伟	300	杨保山	
11	胡春艳	300	王伊蕊		32	梁耀强	300		
12	唐凌波	300			33	曹伟康	300		
13	赵翠华	300			34	谢露露	300		
14	黄国勇	300			35	李婷	300		
15	王雪林	300	王敏		36	袁梦婷	300		
16	郑刚	600	罗朝	王能芳	37	张阿诗	300		
17	袁超	2800			38	陈松敏	300		
18	陈易新	600			39	李勤	300		
19	傅若峰	600	马元龙	王洁	40	陈峰彬	300		
20	吴平	300							
21	陈明容	300	马月彤						
合计捐款							14700		



公司员工与云南省红河州金平县结对扶贫资助困难学生



坚持14年与仙逸小区居委等相关单位共同举办“与业主同心”纳凉晚会。



高温期间在公司门口设立了为期2个多月的清凉驿站，为户外工作者送温馨送清凉。



4

# 绩效的预测和改进



# 绩效的预测和改进分解表

核心主题	论题	预测和改进
组织治理	决策程序和结构	在企业整体实力持续多年上升的基础上放缓扩张进度练内功做调整
人权	1、公民和政治权利	
	2、经济、社会和文化权利	
	3、工作中的基本原则和权利	
劳工实践	1、就业和劳动关系	
	2、工作条件和社会保护	
	3、民主管理和集体协商	
	4、职业健康安全	按照GBT45001新版要求继续做好员工职业健康安全管理工作
	5、工作场所中人的发展与培训	
环境	1、污染预防	
	2、可持续资源利用	在持续多年的垃圾分类宣传工作基础上充分做好垃圾再利用工作
	3、减缓并适应气候变化	
	4、环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复	
公平运行实践	1、反腐败	
	2、公平竞争	
	3、在价值链中促进社会责任	
	4、尊重产权	
消费者问题	1、公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践	
	2、保护消费者健康安全	
	3、可持续消费	
	4、消费者服务、支持和投诉及争议处理	
	5、消费者信息保护与隐私	
	6、基本服务获取	适当调整未来将承接项目的产业结构
	7、教育和意识	针对近年来新出台的与物业服务相关法律、法规和规章向消费者做好宣传与普及工作
社区参与和发展	1、社区参与	
	2、教育和文化	
	3、就业创造和技能开发	
	4、技术开发与获取	
	5、财富与收入创造	
	6、健康	
	7、社会投资	
涉及议题数	31	删除2个议题







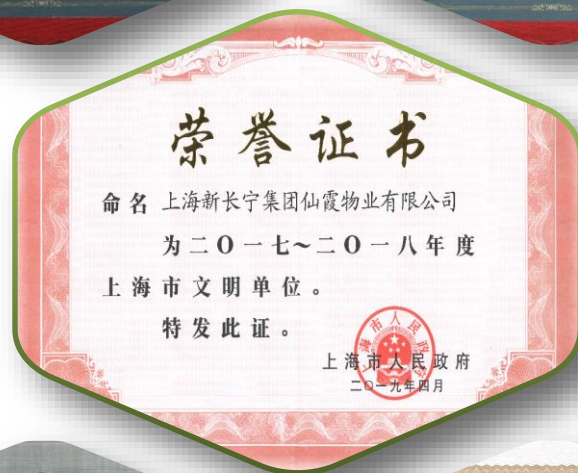
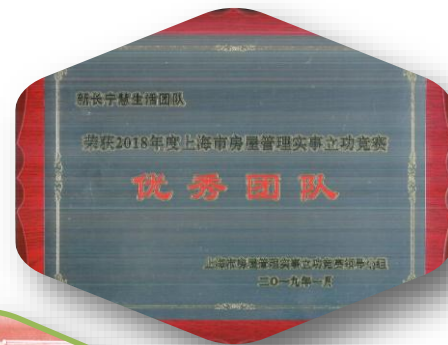
5

# 企业荣誉和社会评价



# 5.1、企业荣誉

序号	年月	名称	颁发单位	奖励等级	获奖人
1	2019年9月	第三届上海市最美物业人标兵	上海市物业管理行业协会	省部级	袁欣
2	2019年8月	上海市物业管理行业协会第六届理事会常务理事	上海市物业管理行业协会	省部级	仙霞物业
3	2019年7月	新长宁集团学习强国平台“学习标兵”	中共上海新长宁(集团)有限公司委员会	其它级	黄国勇
4	2019年7月	上海市物业管理行业2019年度优秀共产党员	上海市物业管理行业协会	省部级	袁娜
5	2019年7月	上海市物业管理行业2019年度先进基层党组织	上海市物业管理行业协会党建工作指导委员会	省部级	党支部
6	2019年7月	上海市物业管理行业2019年度优秀党务工作者	上海市物业管理行业协会党建工作指导委员会	省部级	李明新
7	2019年7月	上海市物业管理行业2019年度建设先锋示范窗口	上海市物业管理行业协会党建工作指导委员会	省部级	工程维修部
8	2019年7月	2019年上海市物业服务综合百强企业	上海市物业管理行业协会	省部级	仙霞物业
9	2019年6月	集团团委青年演讲第三名	新长宁集团团委	其它级	李婷
10	2019年6月	社会责任报告发布证书	上海市经济团体联合会	省部级	仙霞物业
11	2019年6月	长宁区优秀共产党员	中共上海市长宁区委员会	区县级	袁娜
12	2019年5月	OSM现场管理认证证书	香港OSM现场管理学会	其它级	仙霞物业
13	2019年5月	2019年新泾镇爱心捐赠暨怡景苑居委跳蚤市场爱心义卖活动捐赠证书	新泾镇政府慈善工作站	乡镇级	仙霞物业
14	2019年5月	2017-2018年度上海市青年文明号	共青团上海市委员会	省部级	团支部



# 5.1、企业荣誉

15	2019年4月	上海市建交工匠	上海市城乡建设和交通工会工作委员会	省部级	李崇华
16	2019年4月	长宁区工人先锋号	长宁区总工会	区县级	蓉城管理处
17	2019年4月	2018年度长宁区国资系统优秀青年	长宁区国资团工委	区县级	周怡卉
18	2019年4月	2017-2018年度上海市文明单位证书	上海市人民政府	省部级	仙霞物业
19	2019年3月	慧生活-2018年度“金色护航”项目优秀组织奖	上海新长宁(集团)有限公司	其它级	慧生活
20	2019年3月	仙霞物业-2018年度“金色护航”项目优秀组织奖	上海新长宁(集团)有限公司	其它级	仙霞物业
序号	年月	名称	颁发单位	奖励等级	获奖人
1	2019年3月	金晶-2018年度“金色护航”项目优秀志愿者	上海新长宁(集团)有限公司	其它级	金晶
2	2019年3月	邵志高-2018年度“金色护航”项目优秀志愿者	上海新长宁(集团)有限公司	其它级	邵志高
3	2019年3月	赵芳-2018年度“金色护航”项目优秀志愿者.jpg	上海新长宁(集团)有限公司	其它级	赵芳
4	2019年2月	2018年度长宁区平安单位	长宁区社会治安综合治理委员会	区县级	仙霞物业
5	2019年1月	上海市物业管理行业协会2018年度优秀会员单位	上海市物业管理行业协会	省部级	仙霞物业
6	2019年1月	2018年度上海市房屋管理实事立功竞赛优秀团队	上海市房屋管理实事立功竞赛领导小组	省部级	慧生活
7	2019年1月	2018年度上海市房屋管理实事立功竞赛优秀团队	上海市房屋管理实事立功竞赛领导小组	省部级	仙霞物业





## 5.2、领导关怀

2019-8-8住建部领导到仙霞物业蓉城小区调研



2019-8-21 区委常委、副区长岑福康陪同北京通州区领导莅临废弃物处置中心



2019-4-17 国务院港澳办交流司副司长张翼鹏一行五人参观长宁民俗文化中心



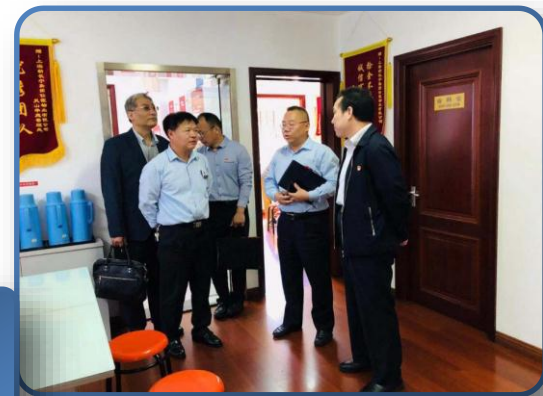
2019-6-27 长宁区组织部宋宗德到凝聚力工程博物包指导工作



## 5.2、领导关怀



2019-10-10区委书记、区组织部领导陪同市督导组到凝聚力工程博物馆指导工作



2019-10-24区国资委党委书记、主任刘汉江到天山华庭调研



2019-2-11区委书记王为人到长宁区市场监管局行政服务大厅检查工作

2019-2-25全国住建部部长王蒙徽、上海市副市长陈寅调研废弃物综合处置中心



# 5.3、媒体报道



1

- 1、上观新闻：习近平在上海考察调研（虹桥街道）；
- 2、东方卫视：应勇主持召开“不忘初心、牢记使命”主题教育征求意见座谈会（公司董事长）
- 3、长宁文明：市文明办副主任唐洪涛调研长宁区文明创建工作（民俗文化中心）
- 4、上海长宁：红色物业助力社区治理，长宁国有企业彰显使命担当（慧加美）



2



3



4



## 5.4、公众反响



- 1、大金更小区业主赠送公司锦旗
- 2、威宁区业主赠送公司团支部及项目管理人员锦旗
- 3、威宁小区业主赠送项目经理锦旗
- 4、锦苑公寓业主送项目管理室锦旗



感谢所有对仙霞物业的发展和壮大给予过帮助的朋友们

感谢您的阅读

联系地址：上海市长宁区茅台路298号  
联系电话：62598290；62596564、62591167、62590618转  
传真号码：62285091  
公司主页：<http://www.xianxia-property.com>  
企业邮箱：[webmaster@xianxia-property.com](mailto:webmaster@xianxia-property.com)



上海新长宁集团仙霞物业有限公司