



## 企业社会责任报告

狮城怡安（上海）物业管理  
股份有限公司

2019年度



# 狮城怡安（上海）物业管理股份有限公司

## 2019 年度企业社会责任报告

### 目录

|             |    |
|-------------|----|
| 报告编制说明      | 4  |
| 1. 总经理致辞    | 4  |
| 2. 关于狮城怡安   | 5  |
| 2.1 基本信息    | 5  |
| 2.2 业务发展    | 5  |
| 2.3 组织架构    | 8  |
| 2.4 获得荣誉    | 9  |
| 3. 企业社会责任管理 | 10 |
| 3.1 管理方针    | 10 |
| 3.2 管理理念    | 10 |
| 3.3 管理架构    | 10 |
| 3.4 利益相关方   | 10 |
| 3.5 信息披露    | 10 |
| 4. 践行企业社会责任 | 11 |
| 4.1 科学发展    | 11 |
| 4.1.1 文化建设  | 11 |
| 4.1.2 科学规划  | 12 |

|              |    |
|--------------|----|
| 4.1.3 管理创新   | 13 |
| 4.1.4 信用建设   | 14 |
| 4.2 公平运营     | 15 |
| 4.2.1 恪守职业道德 | 15 |
| 4.2.2 规范供方管理 | 15 |
| 4.2.3 尊重知识产权 | 15 |
| 4.2.4 垂范行业规范 | 15 |
| 4.3 环保节约     | 16 |
| 4.3.1 实施环境管理 | 16 |
| 4.3.2 开展节能减排 | 16 |
| 4.3.3 营造绿色物业 | 16 |
| 4.4 安全生产     | 17 |
| 4.4.1 安全生产管控 | 17 |
| 4.4.2 培育安全文化 | 18 |
| 4.4.3 安全生产投入 | 18 |
| 4.4.4 安全生产检查 | 19 |
| 4.4.5 注重应急演练 | 19 |
| 4.4.6 安全事故预防 | 20 |
| 4.5 顾客与消费者权益 | 20 |
| 4.5.1 安全保障   | 20 |
| 4.5.2 明白消费   | 20 |
| 4.5.3 投诉处理   | 21 |
| 4.5.4 满意度测评  | 22 |

|              |    |
|--------------|----|
| 4.5.5 保护隐私   | 22 |
| 4.6 合作共赢     | 22 |
| 4.6.1 促进互利合作 | 22 |
| 4.6.2 推动共担责任 | 22 |
| 4.7 和谐劳动关系   | 23 |
| 4.7.1 维护员工权益 | 23 |
| 4.7.2 重视员工福利 | 23 |
| 4.7.3 确保健康安全 | 23 |
| 4.7.4 促进民主管理 | 23 |
| 4.7.5 注重培训发展 | 24 |
| 4.7.6 开展员工关爱 | 25 |
| 4.7.7 员工满意调查 | 26 |
| 4.8 社区参与和发展  | 26 |
| 4.8.1 参与社区建设 | 26 |
| 4.8.2 贡献社会公益 | 28 |
| 4.8.3 促进社会就业 | 30 |
| 4.8.4 保护弱势群体 | 30 |
| 4.8.5 组织赈灾义捐 | 30 |
| 5. 展望 2020   | 31 |
| 6. 指标索引      | 32 |

## 报告编制说明

本报告是狮城怡安（上海）物业管理股份有限公司 MPS Shanghai Co Ltd（简称“MPS”）第五次正式向社会公开发布的企业社会责任报告。

本着真实、客观、透明的原则，本报告收集了公司在以物业管理服务为主的经营和管理活动中履行企业社会责任的主要实践，在经济、环境和社会各方面的主要绩效。报告的数据和信息源于公司内部信息、统计报表、第三方测评和评价、内部审计、行业协会等。

本报告为年度报告，报告期自 2019 年 1 月至 2019 年 12 月，其中有部分内容向 2019 前作了适当的延伸。报告编写参照上海市经济团体联合会《企业社会责任指南》（T31/01001-G001-2014）要求。

## 1 . 总经理致辞

MPS 作为一家具有国际品牌的专业物业管理服务集成商，一直致力于将新加坡的物业管理模式服务于中国的资产所有者和使用者。经过 20 余年的探索和积累，MPS 已经形成了一套既融合新加坡先进管理理念，又适合中国国情的物业管理模式，为 MPS 在中国的长期发展奠定了坚实的基础。

古人云：“君子爱财，取之有道”。作为社会的一份子，企业不应唯利是图，将经济利益作为唯一的追求，而更应勇于承担相应的社会责任。

履行社会责任并非一朝一夕之功，而在于长期的坚持和努力，因此我们从来不敢懈怠，始终以更高的标准要求自己。MPS 将在新的基点上，在努力实现企业新发展的同时，继续履行企业社会责任，为推动经济、社会和环境的协调发展贡献自己的一份力量。

总经理：高永良



代表性项目

• 写字楼项目

上海中金国际广场



由上海赛达置业发展有限公司开发的甲级写字楼、商场项目，位于徐家汇繁华地段，地理位置十分优越，总建筑面积 102274 平方米。

上海飞雕国际大厦



由上海江山大厦房地产开发有限公司开发的甲级写字楼、商场项目，位于徐家汇商务金圈正中心。总建筑面积 47210 平方米。

上海悦达黄浦河滨大厦



悦达黄浦河滨位于市中心核心位置黄浦区新闻路，沿靠苏州河三大景点之一的国际游艇码头。与地铁“零”距离，距苏州河 30 米，户户观景。

• 商业项目

上海莲花国际商务广场



莲花国际商务广场位于上海市闵行区梅陇镇中心地区。物业服务中心由地下停车库、大型超市、商业裙房、3 栋办公塔楼组成。

上海融真虹桥商务广场



融真虹桥商务广场位于长宁区虹桥临空经济园区内，项目占地 51225 m<sup>2</sup>，总建筑面积 165513 m<sup>2</sup>，由九栋总部独栋和 5 栋甲级办公组成。

上海外滩 22 号



外滩 22 号位于中山东二路 22 号，黄浦江西岸新老外滩交界处，处于外滩现代国际金融商圈。始建于 1906 年，原为英国太古洋行，拥有 100 多年的历史，是上海外滩历史的见证人。

• 别墅项目

上海沁风雅径轩



上海同润碧水湾花园



上海西郊蟠龙源



位于青浦区徐泾高档别墅区，容积率仅为 0.35，绿化率高达 61%。由新加坡 SCDA 建筑师事务所联合贝尔高林景观设计事务所合力打造。规划总套数 168 套，地上建筑面积 350-450 平米，赠送地下面积 150-250 平米。

由同润集团开发建设，位于佘山月湖东岸，毗邻百米宽通波塘、泗泾塘两大原生水系；嘉松公路、沪青平高速公路、轨道交通 9 号线等交通路线纵横贯通。斯塔路斯别墅的纯正南加州风格，为居住者提供一个完美的居家空间。

西郊蟠龙源位于虹桥商务区内，西郊国际别墅区，周边生活配套完善，教育资源丰富，国际学校林立。一期总共 100 套岛居独栋别墅，四周天然河道环绕，全石材外立面辅以手工雕花，还原纯正的新古典主义建筑。

## • 公寓项目

上海虹桥华庭



由上海龙联置业有限公司开发的住宅、办公楼物业服务中心。位于古北路，与国际领馆区隔街相望。社区占地面积约 27800 平方米，总建筑面积约 106400 平方米。

上海品尊国际公寓



品尊国际位于普陀区岚皋路与铜川路口，住宅面积为 33 万平方米。轨道交通 7 号线站点设在物业服务中心基地内。该物业服务中心是集高档住宅、高档酒店、高标准办公楼、大型商业于一体的多业态“都市综合体”。

上海中信和平家园

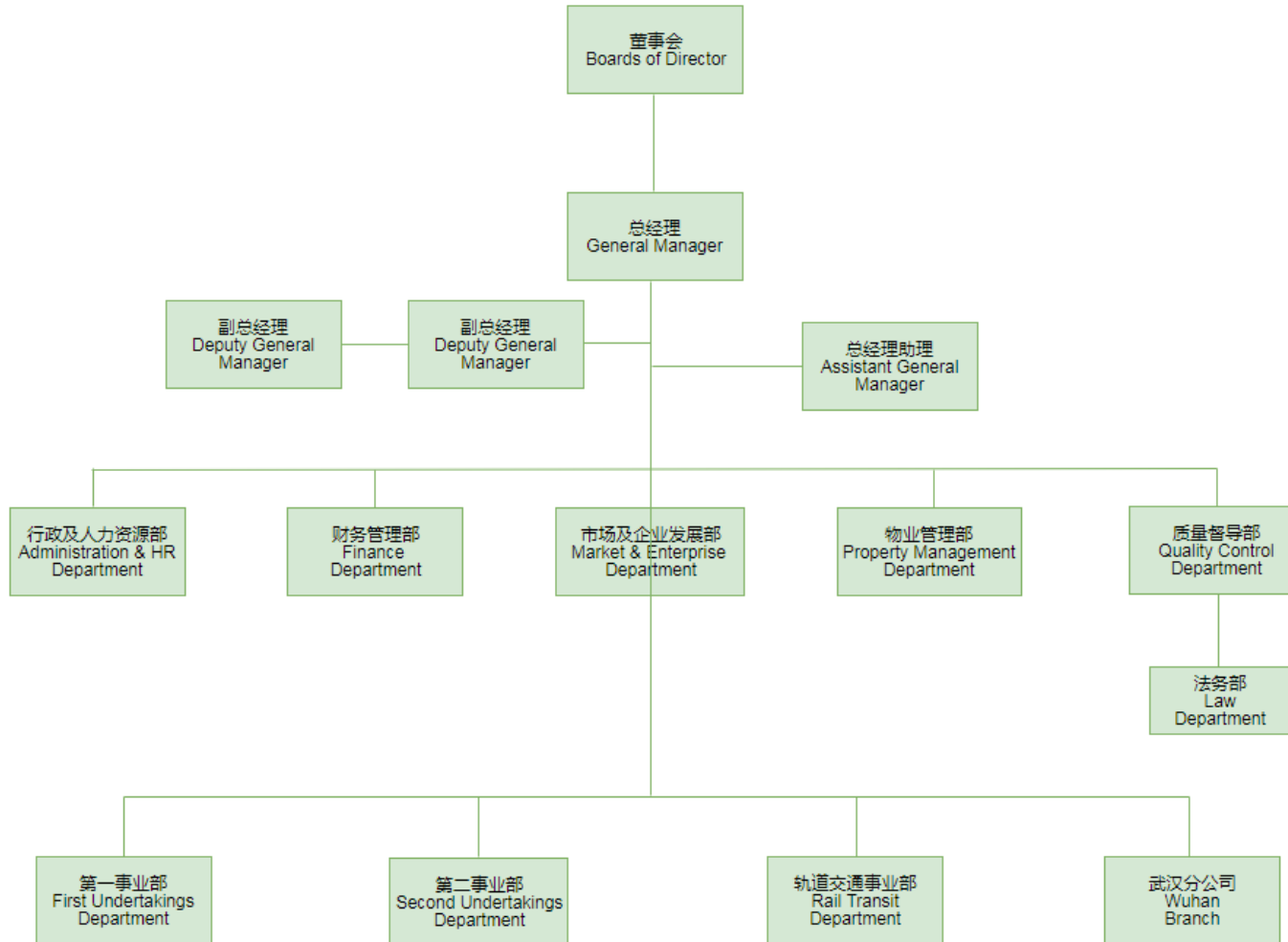


中信和平家园位于虹口区新港路天宝路口，由 5 幢新古典主义风格的高层和 1 幢小高层建筑以及近 8000 平方米的公园式景观中庭组成。项目紧邻近 18 万平方米的和平公园，地理位置极为优越，向西有鲁迅公园、虹口足球场和多伦路文化名人街，往南有规划中的北外滩和闻名海内外的外滩源。

2019 年公司累计管业面积近 3000 万平方米，总收入为 40927.27 万元人民币，利润总额为 4216.37 万元人民币，缴纳税金 3092 万元人民币，公司发展平稳，在行业内奠定了领先的地位。



## 2.3 组织架构



## 2.4 获得荣誉

- 1、2011 年度上海市物业管理行业协会“优秀会员单位”称号
- 2、2011 年度中国物业管理协会物业管理改革发展 30 周年“行业突出贡献奖”
- 3、2012、2014 年度上海名牌企业
- 4、2013 年度上海市巾帼文明岗
- 5、2015 年获得“物业管理综合实力百强企业”、“物业管理最具成长性企业”
- 6、2015、2016、2017 年获得“上海市实施用户满意工程先进单位-用户满意服务”
- 7、2016 年获得“中国物业服务百强企业”、“上海市实施卓越绩效管理先进企业”
- 8、2017 年获得“全国实施用户满意工程·用户满意度指数 CSI 测评-用户满意证书”
- 9、2017-2019 年、2020-2021 年度上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 级企业
- 10、2017 年度荣获 IREM 全球企业与社会责任感入围奖
- 11、2018 年获得“2016-2017 年度上海市守合同重信用企业”
- 12、2018 年获得“物业服务企业综合实力测评 TOP100”
- 13、2018、2019 年获得“上海市房屋管理实事立功竞赛优秀公司”
- 14、2018、2019 年获得“上海市物业服务综合服务能力五星企业”称号
- 15、2018、2019 年获得“上海市物业服务综合百强企业”称号
- 16、2019 年获得“第九届上海市慈善之星提名奖”、“上海市物业管理行业协会公益扶贫贡献奖”



### 3. 企业社会责任管理

责任源于使命，责任引领发展。公司关注社会责任与企业经营的有机结合，全面提升社会责任管理能力。

#### 3.1 管理方针

作为一家物业管理企业，公司认为社会责任的核心是构建和谐社区，为社会的稳定和发展作贡献。基于上述理念，将企业文化核心引入社会责任管理之中，提出了“从心出发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的企业社会责任管理方针。

#### 3.2 管理理念

**传递爱心**——关注弱势群体，物业服务中心积极参与社会公益，广播善因，传递爱心，传播希望与正能量。

**和谐共生**——尊重员工的价值和声音，通过社区公益活动等形式，构建并维护和谐的社区环境，追求社会、企业与员工的共生、共荣、共成长。

#### 3.3 管理架构

成立了由公司主要领导组成的领导小组，公司总经理担任组长，负责制定公司社会责任工作计划和开展社会责任活动；公司各职能部门全面参与并落实相关工作；公司质量督导部负责社会责任工作的推进，包括制定并落实社会责任工作计划、组织社会责任培训、披露社会责任信息等。

#### 3.4 利益相关方

公司主要利益相关方有：投资方、业主、员工、供应商和外委服务方、行业、政府、社区与环境等。公司在履行企业社会责任的过程中，高度重视相关方的沟通、监督和参与。

**——沟通：**公司尊重和维护各利益相关方的合法权益，通过信息披露、接待来访、专业培训、定期走访、服务推介、媒体宣传等各种途径，使各利益相关方更多地了解公司的经营活动及其影响，及时倾听各利益相关方的期望和建议。

**——监督：**通过顾客满意度测评、顾客投诉、员工满意测评、外部审计与审核、上级考核等多种形式，使利益相关方能够监督公司的社会责任行为和绩效。

**——参与：**通过主动邀请各利益相关方参与公司的社会责任行动，如订立责任采购合同，促进行业规范，集体协商劳动合同，以及参与“业主同心”等社区公益活动。

#### 3.5 信息披露

公司重视与利益相关方沟通，通过企业外网和搜房网等大型地产专业网站，即时发布企业信息，保持与公众的互动沟通，更好地回应利益相关方的关切和期望，充分利用网络载体



提升品牌影响力。



狮城怡安企业网站



作为企业形象宣传的一个重要窗口，公司的企业刊物《狮巢》以其清新朴实在行业内和业主中广受好评，2017、2019年等多次获上海市物业管理行业协会“优秀企业内刊银奖”。

## 4. 践行企业社会责任

### 4.1 科学发展

#### 4.1.1 文化建设

—— 企业使命：

- 作为“优质国际管家”，为来自世界各地的客户服务；
- 为股东、客户创造价值；
- 协助员工及其家庭创造更美好生活。

### —— 文化心件

MPS 一贯秉承“从心出发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的十六字服务理念，以提供全面、专业、稳定的物业综合服务为经营宗旨，与广大业户和开发商一起分享生活的愉悦和事业的成功。

MPS 将十六字方针作为提供服务的“心件”：对我们的客户，要用心体察，理解他们现在的需求，发现他们潜在的希望，为其提供舒适、美好的生活工作环境；对我们的员工，要用心体贴，平等善待，使其能够以在 MPS 的收获为家庭提供优良生活。

### —— 文化软件

- 公司与员工关系：平等、爱护、培养、制度；
- 公司与客户关系：因为有爱，所以用心；
- 满意的员工为客户提供满意的服务：营造制度严谨、环境和谐的工作氛围；
- 工作是为了更好地生活：报酬合理、劳逸结合、公司活动、亲情联谊；
- 公司以员工为骄傲，员工以公司为骄傲。

### —— 文化硬件

《狮巢》是 MPS 季度性内部发行报刊，提供给所有 MPS 的客户，传阅于所有的 MPS 员工。报刊中撷取美文趣图，放映了 MPS 的发展情况，解释相关的法律法规，并探讨专业性话题，分享工作生活体验。



## 4.1.2 科学规划

### (1) 发展历程

- 1997 年-2002 年 快速发展期。在上海以及更多的二线城市，MPS 不仅提供全权委托物业管理服务，彰显了新加坡企业的特色，更为许多的开发企业提供前期物业咨询服务。
- 2003 年-2007 年 调整期。强化公司内部管控，特别是将新加坡成熟的管理模式与中国尚未完善的房地产市场需求相融合。从总部派来在中国有过工作经历，同时又在新加坡国立大学接受研究生教育的现任总经理徐新女士担任执行董事，参与并指挥公司管理。在组织架构优化、团队合作建设、强化企业文化、改善服务流程、提升本土员工专业素质等方面不断进行推进。

- 2008 年-2013 年 融合期。MPS 除了保持新加坡独资企业的特性，在对建筑物的管理维护上始终一丝不苟，做好看不见的事情，同时，我们也不断适应中国特色，在客户服务方面用心发现中国客户的不同需求。
- 2013 年至今 战略发展期。自 2013 年起建立并完善以《GB/T24421-2009 服务业组织标准化工作指南》为要求的企业标准，提升高档住宅、办公楼及城市综合体为主的综合型物业管理服务。公司在战略规划、业务联合发展等方面进行发展，2017 年 12 月，公司进行股份改制，现已完成股份制改造。

## (2) 战略目标及重点

以打造品牌为核心，聚焦企业有限的优势资源，打造一个强大公司品牌。

为推进 MPS 品牌战略的发展，公司特提出以下保障措施：

- 寻找品牌成长点。明确品牌战略发展规划，根据物业管理市场发展情况和 MPS 发展现状，将高端公寓、别墅、办公楼以及商业物业管理作为主要品牌产品，积极拓展。
- 强化品牌销售力。根据 MPS 品牌战略发展规划，调整更新 MPS 品牌形象，在形象标识、宣传口径等方面加以强化。
- 提升公司管理力。通过标准化、引入质量、环境、职业健康安全管理体系以及卓越绩效等方法提升管理能级，通过不断满足业户的需求和诉求，以优质高效的管理水平来保持服务品质、提高品牌价值。
- 提高团队战斗力。通过建立团队协作机制、激励机制，并强化团队管理知识培训，提升管理团队的能力和效率的提升。

### 4.1.3 管理创新

作为一家具有国际品牌的专业物业管理服务集成商，公司成立了由公司徐新董事长带队组成的服务创新研发专家组，主要功能为进行企业发展策略研究；探索狮城怡安商业模式创新；协助各业务条线进行服务创新。通过实践摸索，将新加坡的物业管理模式同上海大都市的本土文化相结合，形成了一套既融合新加坡先进管理理念，又适应海派上海文化的“管家式服务”物业管理模式。

公司“管家式服务”是 MPS 针对高端管理楼盘推出的一种以客户需求为导向的一对一服务。管家式服务的推出，是我们管理模式的一种创新和尝试，通过对业户个性化需求的研究，提升客户体验环节的满意程度。在 2011 年中国物业管理改革发展 30 周年的盛典上，获得“行业突出贡献奖-管理创新”的殊荣。



安境西郊别墅管家式服务



#### 4.1.4 信用建设

公司将诚信经营作为企业的生命线，以诚信服务、规范服务作为赢得市场的根本，秉承“诚信为本”的精神，将“诚信、务实、敬业”贯穿团队建设。严格按经营范围开展各项经营活动，认真履行物业管理行业 9 项诚信承诺，坚持不懈地开展诚信承诺活动，获“上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 级企业”荣誉，并首批通过诚信承诺 A 级企业验收，悬挂了诚信承诺铭牌。



诚信承诺 AAA 级企业

## 4.2 公平运营

### 4.2.1 恪守职业道德

为推动反腐倡廉工作，公司利用网站、报刊、项目经理会议，进行反腐倡廉教育，促进了企业健康稳定和谐发展。

公司坚持以身作则，制定多种措施，持续改进与合作伙伴的关系，并带动和促进合作伙伴共同履行社会责任。公司严格按照外委物项目程序进行控制，组织供方评审，在签订合同过程中同时签订廉政协议，并按业务合同和廉政协议要求，对实施外委项目的过程进行跟踪监管。2019年我司获得了上海市守合同重信用企业，合同信用等级为AAA级。



### 4.2.2 规范供方管理

公司实行统一采购制度，并开发了专业供货采购平台，充分利用信息化系统实行统一采购操作。

公司对采购量大、费用高的物资（或服务）进行“货比三家”，择优选择性价比高的供应商。为了确保采购工作的公平透明，公司要求每次比价情况都需经过各相关部门的审核。

### 4.2.3 尊重知识产权

公司将诚实守信作为发展基石，与供应商和客户建立共生共荣的战略合作伙伴关系，充分尊重并保护供应商和客户的合法权益，从不侵犯供应商及客户的商标权、专利权等知识产权，严格保护供应商及客户的秘密信息和专有信息，与之保持长期良好的合作关系。2019年公司没有因侵犯产权而受到处罚。

### 4.2.4 垂范行业规范

MPS 在企业经营管理的历程中，始终把标准化建设作为企业的核心价值。并按《GB/T 24421 服务业组织标准化工作指南》系统地制定并颁布了几乎涵盖物业管理各项业务的物业服务基础、物业服务提供和物业服务保障标准。《獅城怡安企业标准》在物业行业企业中处于领先的地位。也为物业行业的物业服务标准化、规范化起到了垂范的作用。



同时也让 MPS 写字楼标准、住宅标准、工业园区标准成为现行地方标准、行业标准的有效补充。



## 4.3 环保节约

### 4.3.1 实施环境管理

公司按照 ISO14001 标准建立了环境管理体系，制定了“严控排放，合规处置，环境和谐”的环境方针，主动承担环境保护的社会责任，努力营造良好的生产生活环境。

为有效实施环境管理体系，实现环境方针，公司全面推行办公自动化管理系统，倡导无纸化办公理念，减少纸张浪费。对物业管理过程中产生的有害废弃物如灯管、复印机耗材等委托有资质的专业公司回收处置，同时对有供应商如绿化、除虫等提供服务的农药、化学品包装物要求其带回专业处置。在各个卫生场所设立节水和节能标识，对办公室的节能灯做到随坏随换，复印机等设备做到定期维修保养，空调设备定期维护并按规定开启，确保温度不超，窗门不开。

### 4.3.2 开展节能减排

公司加强设备节能改造，特别是关注照明系统、空调系统、锅炉系统等高能耗设备设施的管理和技术改造，从而降低水、电、油、气等消耗。2019 年度在设备节能改造方面投入了人民币 21006 元，取得了良好的经济效益和社会效益。仅公司对吉翔铭轩、大成名庭等地下车库照明系统实施了灯具节能改造，将原安装使用的 T8-36W 照明灯管更换为 LEDT8-B18-12W 的照明灯管，年度节约电费就达到 229453.03 元。

为了能更有效的降低污染物排放，公司制定了《水处理管理制度》、《锅炉运行管理制度》等，要求操作人员及时记录数据，发现异常情况及时通报，并定期聘请第三方机构监测水、噪音等排放情况。2019 年公司做到了达标排放，没有因违反环境法规而受到处罚。

### 4.3.3 营造绿色物业

公司重视与业主共同参与环保活动，通过板报、宣传栏、横幅标语等方式开展环保宣传。同时，在每年一度的全国节能宣传周、全国城市节水宣传周及世界环境日等重要时点，专门组织形式多样的宣传活动。



中金国际“节能减排”宣传栏

为创造优美舒适的生活工作、生产环境，保障顾客和员工的身体健康，公司根据国家和上海市有关污染物排放管理规定，在物业服务中心现场设置了符合市容环境卫生要求和标准的生活垃圾收集容器-四分类垃圾桶，并与有关部门签署了“单位生活垃圾清运处理服务合同”等。



公司对在管物业服务中心水景、河道投放各类鱼种，净化水质，营造良好的生态环境。



## 4.4 安全生产

### 4.4.1 安全生产管控

公司成立了以总经理为组长，各职能部门经理为组员的安全工作领导小组和工作小组，

建立健全了公司三级安全管理网络。

公司按照 GB/T28001 标准建立了职业健康安全管理体系，制定了“遵守法规，以人为本，预防为主，健康安全”的职业健康安全方针，编制了安全管理手册，并建立了安全管理制度，内容涉及安全生产、防火防盗、食品卫生、防汛防台、车辆行驶、劳防用品、特种设备、员工体检等，主动承担安全生产的社会责任，努力营造安全工作环境。

#### 4.4.2 培育安全文化

公司通过网络、讲座、专题会议对职工进行安全教育，每月召开由各物业服务中心经理参加的安全生产工作例会，同时建立了三级安全教育制度，确保安全教育工作的有序开展。

##### ● 入职安全培训（一级培训）

所有员工须接受入职培训及考核。培训内容有公司概况、组织结构、企业精神、服务理念、员工手册、安全生产、消防知识及突发事件的处理等。

##### ● 岗前安全培训（二、三级培训）

岗前培训由该新进员工将就职的职能部门或物业服务中心及下属各部门负责组织并指定专人进行。

二级培训由公司职能部门或物业服务中心负责实施，需在新进员工上岗前进行，主要培训内容包括：安全注意事项、安全工作要求、相关安全工作常识、应急处理流程、岗位作业规程、岗位职责、人员配置及设备、设施的分布等。

三级培训由公司物业服务中心下属各部门负责实施，需在新进员工上岗前进行，主要培训内容包括：所在岗位工作实务操作及要求、安全、消防、环境保护工作、突发事件的应急处理、岗位相关设施、设备、工具的使用方法等。

#### 4.4.3 安全生产投入

2019 年公司投入 39.96 万，用于购置安全防护用品、安全标识、员工体检等。

| 序号 | 用途        | 金额（万元） |
|----|-----------|--------|
| 1  | 专职消防队物资配备 | 3.00   |
| 2  | 各类安全警示标识  | 0.97   |
| 3  | 防汛防台物资配备  | 6.86   |
| 4  | 消防灭火器材    | 6.94   |
| 5  | 劳防用品      | 9.91   |
| 6  | 员工体检      | 12.28  |
|    | 合计        | 39.96  |

#### 4.4.4 安全生产检查

公司注重安全生产，成立各级安全生产检查组，对公司日常管理工作及顾客单元进行日常检查和专项检查，并对检查发现的安全隐患及时整改，确保安全生产的持续开展。

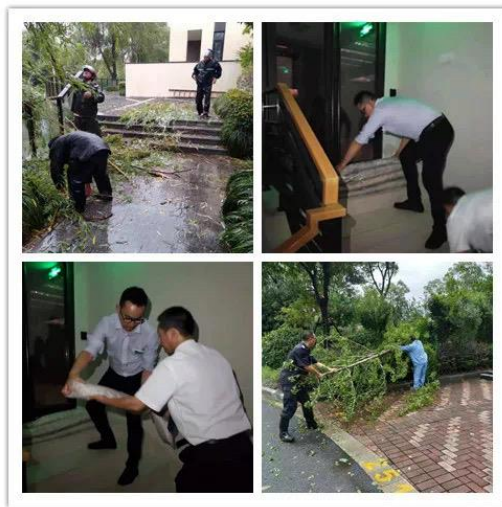
#### 4.4.5 注重应急演练

公司按照“突发事件五步工作法”（发现、报告、先期处理、现场控制和善后服务），针对消防、治安、反恐、困梯、水浸、特殊气候、设备故障等突发事件共制定了 14 个应急预案。

各物业服务中心根据楼宇建筑 and 不同季节的特点，每年开展不少应对台风、水浸、地震、停电、治安、困梯等突发事件的应急预案演练。



**中金国际广场消防演习**



**各项目防台防汛演练**

#### 4.4.6 安全事故预防

公司建立了对现场安全管理工作不到位的物业服务中心经理的约谈警示制度，及时启动安全整改计划，消除现场隐患，确保了物业管理的正常进行，同时建立了安全生产事故的通报制度，第一时间召开现场事故分析会。2019 年公司重大安全事故和重大设备事故为 0。

#### 4.5 顾客与消费者权益

##### 4.5.1 安全保障

公司在物业服务中心上运用先进的智能化安防体系，通过物防、技防、人防有效结合，充分保障每位业户的安全与私密，令业户的生活因此而高枕无忧。

同时，我们还为长期外出或其他原因需要加强安全防卫的业主家庭，通过居家报警系统提供特别的安全服务，使长期外出的业主能免除后顾之忧。



##### 4.5.2 明白消费

公司向业主公示各类服务收费标准、服务承诺、管理规范，使业主能够充分了解服务内容及要求，确保了业主能够享受到性价比最优的服务。

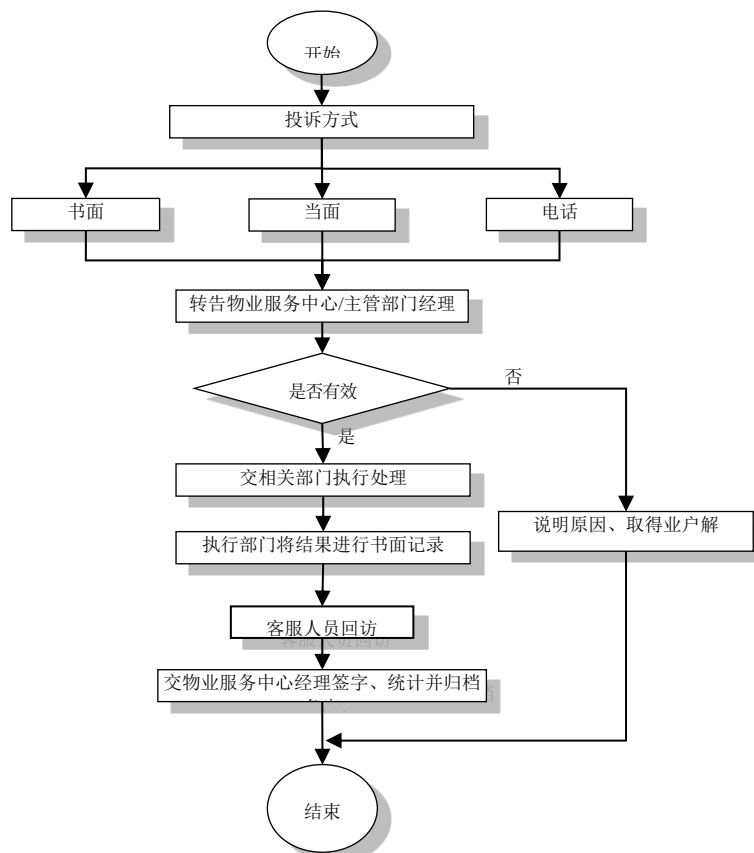


### 4.5.3 投诉处理

公司在总部设立了专门的客服监督电话，确保及时、有效地对服务质量进行监督和反馈。随着网络时代的发展，MPS 在建设公司网站时也专门设立了客户意见反馈的渠道。



公司制定了《投诉处理作业规程》，明确了投诉处理工作流程，并在所有现场，告知投诉电话和监督电话，主动接受投诉。



投诉处理流程图

公司要求接到投诉 24 小时之内给予业主反馈信息，重大投诉由公司直接回复业主，并对投诉内容按服务态度、维修质量、管理不善、装修噪音、车辆管理、房屋质量等不同维度进行统计和分析，做到有统计、有分析、有措施、有检查、有结果，以便持续改进。2019 年公司收到投诉 21 起，投诉处理及时率达到 100%。

#### 4.5.4 满意度测评

公司十分注重业主对服务质量的感知和满意的动态监测。每季度内部对客户进行满意度调查，半年覆盖全部物业服务中心，每年还委托第三方机构进行顾客满意度测评。

公司顾客满意度测评是以美国顾客满意度（ACSI）模型为基础开展，ACSI 是一个方程组模型，该模型是由顾客满意度与其决定因素感知质量、顾客预期、感知价值以及结果因素顾客忠诚、顾客抱怨这 6 种变量组成的一个整体逻辑结构。

根据公司自行组织以及委托第三方机构进行的顾客满意度测评结果显示，2019 年公司业主满意度达到 95.18。

#### 4.5.5 保护隐私

公司注重顾客信息的保护，对收集到的业主等信息资料做到专人负责、定点存放，并对客户信息的查询确定了约束条件，确保了客户的信息安全。2019 年公司没有发生过顾客信息泄漏事件。

### 4.6 合作共赢

#### 4.6.1 促进互利合作

公司本着诚信透明，合作共生的原则，与物资供应商、服务分包方等供方建立了良好的业务合作关系。

公司与供方共同建立对所提供服务和管理过程的质量管理、环境保护、职业健康和安全、按时交付能力、损害赔偿要求等要求，双方达成的合同条款均明确了公司与供方之间的法律关系、权利，合同履行过程中实行合同履行跟踪制度，承诺供应商按期付款。多年来，公司始终坚持及时付款，从不拖欠供方任何款项，合同履约率多年保持在 100%。

#### 4.6.2 推动共担责任

公司坚持供方审查制度，对新进的供方实行资质审查和现场考察，并设试用期限，在经过试用并通过试用评审之后，方可纳入公司合格供方。每年召开供方评审大会，广泛听取各物业服务中心（部门）对各供方的评价，为后续合作的选择提供依据。

对服务分包方平时作业时的服务质量、环境因素、安全生产、职业健康等方面通过定期的巡检与抽检等手段进行监督，实行事前，事中，事后的全过程监管。事前，对服务分包方

的资质及从业人员的资历进行审核，事中，对现场作业的内容进行监督，事后，对其提供的服务进行评价。

公司督促服务分包方与员工签订劳动合同、按时发放薪酬和缴纳社会保险金、定期发放劳防用品并进行相关业务培训，从而提高了合作伙伴的社会责任感。

## 4.7 和谐劳动关系

作为一家服务型企业，公司秉承企业文化心件，始终关爱员工的成长，通过构建和谐的劳动关系，搭建共同持续发展的职业平台，让员工在企业内实现自我价值，将个人成长与企业发展相结合。

### 4.7.1 维护员工权益

公司坚持同工同酬、男女平等、民族平等的用工原则，保护员工隐私权、不强迫员工加班。

在人员招聘录用过程中，公司严格按照社会国家和地方劳动法律法规的相关要求和规定，做到程序规范、透明，在合法、公平、平等、自愿的原则下与员工签订书面劳动合同。2019年劳动合同的签订率为100%。

公司执行“以事定岗，以岗定人，以岗定责，以岗定薪”的薪酬管理原则，按照岗位的重要程度、责任大小、工作难度高低等因素，拟定每个岗位的薪资标准。同时参照行业水平、社会物价指数变化以及公司的实际情况，结合本市颁发的工资增长指导线，每年对员工的薪资进行梳理，确保公司在岗员工的最低工资标准均高于本市当年的最低工资标准与行业水平。2019年员工收入增幅超过6%，员工薪酬支付率100%。

### 4.7.2 重视员工福利

公司根据有关政策法规，为员工按时足额缴纳各项法定社会保险与公积金，并根据企业特点为员工办理雇主责任险和团体意外险。

公司严格遵守国家和地方的法律法规，员工享有带薪年假、婚假、丧假、生育假等假期，法定节假日上班的员工按规定足额支付加班工资，同时每年安排员工进行体检。

### 4.7.3 确保健康安全

公司高度重视员工职业健康和安全，按照GB/T28001标准要求构建了职业健康安全管理体系，制定了职业健康安全管理制，落实员工职业健康安全措施，确保员工职业健康安全。2019年公司安全事故为0。

### 4.7.4 促进民主管理

- 依法成立工会：





公司按照《工会法》的要求成立了工会组织，工会根据公司的特点，以物业服务中心为单位，分别建立了工会小组；公司定期划拨工会经费，支持工会依法维护职工合法权益并独立开展工作。

● 建立职代会制度

公司建立了职代会制度，每年召开 1~2 次职工代表会议，凡是涉及公司和职工权益方面的重要制度、规定，如：《行政管理制度》、《安全生产制度》等以及重要的决定和决策，都要经过职代会讨论通过。

● 实行司务公开

公司积极实行司务公开，每月利用企业网络、公司报刊、物业服务中心板报等形式及时将相关信息予以告知。

工会还积极组织职工开展建言献策活动，2019 年提出合理化建议 103 条，其中 68 条被公司及相关部门所采纳。

● 开展集体协商

公司着手试行职工集体合同制度，由公司方和工会方的协商代表共同参加，对包括职工薪资、工作时间、职工休假、劳动安全卫生、保险福利等内容进行平等商议，并签订了集体合同。

集体合同签订一年来，公司方和工会方认真按照集体合同的条款，全面履行各项职责，定期进行协商，促进了企业的和谐与发展。

4.7.5 注重培训发展

公司将“德才兼备，以德优先；有德有才，能力优先”作为用人价值观，通过构建多层次的员工教育培训系统、设立员工职业发展通道，有效提升员工技能和素质，培育与公司经营发展相适应的技术专业性强、管理能力强和综合能力强的专业队伍。

● 构建培训体系

公司构建了三级培训体系，面向所有员工提供包括提供管理体系建设、专业技能、实战带教等培训项目。2019 年员工正式上岗前培训合格率达 100%。

三级培训体系

| 层级  | 牵头部门           | 承担培训课程内容            |
|-----|----------------|---------------------|
| 第一级 | 行政及人力资源部       | 公司概况、企业文化、管理知识和技能等  |
| 第二级 | 公司职能部门、物业服务中心  | 本单位或业务涉及范围物业专业知识、技能 |
| 第三级 | 物业服务中心下辖各部门或班组 | 具体岗位操作规范和操作方式培训     |

● 制定培训计划

每年公司根据外部环境变化、公司战略规划、同业对标、新技术新设备应用以及年度重点工作和人才规划，通过内部访谈，收集综合绩效水平、个人的职业发展方向、工作职能需求以及部门和员工学习需求的信息，并进行综合平衡分析，明确下年度培训项目、目的、对象、方式和内容，制定并落实年度教育培训计划。

● 多元化的培训方式

为适应发展需求，公司建立了课堂授课、现场带教培训、轮岗培训、网络论坛、专业培训基地及拓展考察等多元化的培训方式，加大了培训流量，有效满足了公司战略发展和多层次培训的要求。2019 年公司培训计划完成率达 100%，员工年均培训 466 小时，总人数达到 427 人，投入各类培训费用达到 16.5 万元。

● 员工职业发展规划

公司关注人力资源能力建设，根据岗位的发展和分布状态建立适合企业实际的职务序列和职务阶梯，制定明确的员工职业生涯发展计划，建立“技术能力”、“经营管理”H 型员工职业发展通道。技术员工发展通道，以培养“骨干员工”、“专业带头人”为主要目标；经营管理员工发展通道，以选拔培养后备干部为手段。H 型员工职业发展通道的设计，为员工提供有广阔的职业发展空间，支持经营管理的发展。

大H 职业发展通道



4.7.6 开展员工关爱

● 建立双向沟通机制

公司通过网络信箱、座谈会等多种形式，并开展 QC 小组、先进班组活动、合理化建议、创新小组等活动，提供多种途径方便员工提出建议和意见，增强员工归属感。



公司把关心职工群众生活，切实帮助职工解决工作、学习、生活及家庭的实际困难，为职工解决好各种后顾之忧作为公司一项责无旁贷的职责。在各项工作中，公司始终坚持“五个必访”——职工生病住院必访，女职工生育必访，职工直系亲属去世必访，职工遭遇天灾人祸必访，职工受伤必访。公司每年都会组织“一日捐”活动，同时，公司党政领导每年会对病困员工进行家访。

2019年公司帮困补助16人次，金额10250元。

#### ● 丰富员工业余生活

为了丰富广大职工的业余生活，公司开展了形式多样的文体体育活动，丰富员工业余生活，拉近员工间距离，营造企业和谐、温馨的人文环境。



#### 4.7.7 员工满意调查

公司参照国内外满意度测评方法，识别并确定了影响公司员工权益、满意度和积极性的关键因素，每年通过调查问卷形式进行测评，并召开专题分析会议，识别改进机会，采取相应措施，2019年员工整体满意度达到82。

### 4.8 社区参与和发展

#### 4.8.1 参与社区建设

公司强调与业主之间的互动，关注业主服务感知，以丰富融洽业户间邻里关系，让每

位业户感受到物业服务的人性化为指导思想，每年根据活动主题设计不同内容的“与业主同心”主题活动，比如元宵节活动，万圣节活动、业主联谊会等。2019年上海市实行了垃圾分类，我司各物业服务中心积极配合政府部门积极做好此项工作，虹桥华庭小区还配合居委会一起举办了“绿色环保·垃圾分类”的主题活动，通过多种形式普及垃圾分类相关知识。各类主题活动加深业户对我们物业服务中心的归属感和对公司企业品牌的认同感，从而提升企业在业户心中的形象和地位。



虹桥华庭垃圾分类宣传活动



同润碧水湾万圣节活动



中金国际广场午间一小时业户 DIY 活动

#### 4.8.2 贡献社会公益

“让慈善成为一种文化，让慈善成为一种习惯”，是狮城怡安一直以来致力在员工中弘扬宣传的慈善理念。因为慈善，我们“同一心，为一人”。公司深刻认识到自己所肩负的社会责任，组建社区志愿者服务队，通过这些载体，组织员工积极参与援疆援藏援滇工作、文明交通执勤、帮困助学、帮助儿童及养老等公益活动。



图为公司董事长徐新女士援疆授课



图为公司董事长徐新女士援藏捐款



图为公司董事长徐新女士援助云南 签订帮扶协议



图为公司董事长徐新女士援助四川捐赠

● 认知症活动

2016年7月28日，上海尽美长者服务中心和我司组织公益同行活动，来我司宣传认知症好朋友企业行动计划。公司董事长徐新女士和总经理高永良先生积极参与，认真听取关于认知症的介绍。



2016年11月19日，我司公司董事长徐新女士带领我司员工及家属参加了“2016上海佘山-小小暴走”亲子活动，并在我司发起捐款，共筹款募捐15313元，取得了募捐榜第三的好成绩，为爷爷奶奶的健康献上一份小小的爱心。2017年11月4日，我司员工及家属再一次参加了“迪士尼-小小暴走”亲子公益活动，第二次发起了捐款。2018年11月24日，我司组织员工及家属第三次参加了“魔都最有爱的亲子公益徒步活动”-嘉北郊野公园小小暴走活动，又一次的发起了捐款给认知症老人们。2019年11月23日，狮城怡安5个家庭组成萌狮战队第四次报名参加第六届“小小暴走”公益活动，“小萌狮”们在爸爸妈妈的带领下，坚持完成了5公里徒步挑战，参与了现场的游戏和互动，并用创意方式向身边的人募

集善款，实现儿童成长教育，全家公益参与，关爱弱势老人的三重目标，并筹得善款共计6281.24元。



#### 4.8.3 促进社会就业

公司深刻认识到自己所肩负的社会责任，积极与高校、就业指导中心等保持密切联系，竭尽全力帮助社会缓解就业压力。2019年，公司为184名困难人员、3名下岗协保人员、51名外来务工人员提供了就业岗位。

#### 4.8.4 保护弱势群体

公司致力于为社区解决实际问题，并主动开展慰问孤老，关爱儿童等爱心活动。



上门为孤寡老人服务



关爱儿童爱心活动

#### 4.8.5 组织赈灾义捐

MPS 在追求自身发展的同时，从未忘记承担社会责任，一直致力于各种慈善捐款。

2018 年参加了虹口区“精准扶贫，你我同行”慈善基金会捐款活动，还参加了“青春聚力量，圆梦在行动”公益扶贫-青海果洛州爱心物资捐赠活动等等。2015 年开始，狮城怡安在公司内部发起“为藏区贫困家庭慈善募捐倡议书”，号召员工伸出友谊之手，找一找家中闲置的冬衣冬裤，为远方的人们捐献一份爱心。2015-2019 年，每年我们的捐衣数量和捐款金额都在增加，五年来，累计员工捐款 62000 余元以及衣物 160 余箱。2019 年 8 月，狮城怡安向两新组织申请资金 5 万元，捐赠给日喀则市聂日雄乡加列村，用于发展基础教育，希望帮助西藏农牧区的教育提升尽一份力量。2019 年 8 月起我们积极组织员工参与市物协号召的“社区的力量”消费扶贫行动，成为“社区的力量”消费扶贫攻坚战上海市首批参展企业，帮助贫困地区的群众增收致富。

2019 年公司共捐助 59.82 万元。



## 5. 展望 2020

2019 年，在社会各界的大力支持下，公司全体员工团结一致，开拓进取，使管理工作持续改进，服务品质稳步提升，圆满地完成了各项指标任务。





进入 2020 年，迎来了公司发展的第 24 个年头和二次战略成长期，我们站在新的起点，对公司有了新的期盼和新的目标。我们将坚持做有公司特色的管理服务，以提升品牌价值为核心，努力实现“用心体察、用心体贴、平等善待、价值创造”的核心理念得以实现。

认真履行企业社会责任是我们始终不变的态度和目标。公司在履行社会责任方面可以做的事情还很多，我们将以发布企业社会责任报告为契机，持续贯彻实施《企业社会责任指南》（T31/01001-G001-2014），与各利益相关方一起，不断推动完善和提高本公司履行企业社会责任的能力和绩效，为企业健康发展、持续发展、和谐发展作出新的贡献。

## 6. 指标索引

|          |        |
|----------|--------|
| 科学发展     | P11    |
| 公平运营     | P15    |
| 环保节约     | P16-17 |
| 安全生产     | P17-19 |
| 顾客与消费者权益 | P20    |
| 合作共赢     | P22    |
| 和谐劳动关系   | P23-26 |
| 社区参与和发展  | P26-31 |