



中遠東孚物業
CSC DONGFU PROPERTY SERVICE



2021企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

一起携手 共进未来



目 录

1. 编制说明.....	1
2. 高管致辞.....	1
3. 公司简介.....	3
3.1 公司概况.....	3
3.2 公司组织架构.....	3
3.3 利益相关方识别和参与.....	4
4 企业社会责任核心内容.....	6
4.1 科学发展.....	6
4.1.1 公司使命、愿景、核心价值观.....	6
4.1.2 科学规划.....	6
4.1.3 持续创新.....	7
4.1.4 信用管理.....	11
4.1.5 责任投资.....	9
4.2 公平运营.....	11
4.2.1 反对商业贿赂和防止腐败.....	11
4.2.2 公平竞争.....	11
4.2.3 尊重产权.....	12
4.2.4 推动行业健康持续发展.....	13
4.3 环保节约.....	13
4.3.1 环境管理.....	14
4.3.2 降污减排.....	15
4.3.3 资源节约与综合利用.....	16
4.3.4 生态保护.....	22
4.4 安全生产.....	22
4.4.1 安全生产管理.....	22
4.4.2 安全生产投入.....	24
4.4.3 安全生产教育与培训.....	25

4.4.4 安全生产检查	25
4.4.5 安全生产事故处理	26
4.5 顾客与消费者权益	26
4.5.1 确保质量	27
4.5.2 责任营销	29
4.5.3 投诉与争议处理	30
4.5.4 隐私保护	30
4.5.5 倡导责任消费	31
4.6 合作共赢	31
4.6.1 权益保障	32
4.6.2 责任采购	32
4.6.3 责任监督	32
4.7 和谐劳动关系	35
4.7.1 尊重人权	35
4.7.2 劳动合同与薪酬	35
4.7.3 社会保障与福利	36
4.7.4 职业健康安全	37
4.7.5 民主管理	38
4.7.6 员工培训与发展	39
4.7.7 员工沟通与关爱	39
4.8 社区参与和发展	41
4.8.1 社区建设	41
4.8.2 公共事业发展	42
4.8.3 促进就业	42
4.8.4 保护弱势群体	42
4.8.5 防灾救灾	41
5 企业荣誉	44
5.1 公司级荣誉	44
5.2 项目荣誉	45

5.3 个人荣誉	46
6 2020 责任展望	47

1. 编制说明

报告目的

本报告系上海中建东孚物业管理有限公司（简称“公司”）第三次公开发布企业社会责任报告。八年前中建东孚公司首次发布《社会责任报告》，作为东孚公司下属的专业公司，我们积极参与东孚公司每年的社会责任报告相关内容的编写，近年来我们持续改进企业社会责任管理工作，并且越来越深切地认识到履行企业社会责任对一个企业可持续发展的重要意义，在 2020 年首次发布社会责任报告以来，决定继续发布上海中建东孚物业管理有限公司企业社会责任报告，展示我们把服务社会践行责任的理念根植于企业整体运营过程中的特色，旨在就东孚物业公司在社会责任方面的理念、实践、绩效和展望与利益相关方进行坦诚沟通。

报告范围

如无特别说明，本报告所有案例与数据均来源于公司及我们在全国各地的区域公司、城市公司和服务中心在履行社会责任方面的主要工作情况。

报告周期

本报告为年度报告，报告时间范围为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分内容适当向前或向后延伸，兼顾公司年度的履责信息。

编制依据

《中国工业企业及工业协会社会责任指南（第二版）》上海市经济团体标准《企业社会责任 指南（T31/01001-G001-2014）》。

报告承诺

本报告由公司社会责任管理团队组织编制，公司相关高管审核，并经董事长批准。报告内容不存在任何虚假和误导性陈述。

本报告获取途径为：上海中建东孚投资发展有限公司网站：
<http://www.cscecdf.com>

2. 高管致辞

2021 年是注定要在东孚物业发展史上留下浓彩重墨的一年。这一年是中国共产党百年华诞，我们隆重庆祝中国共产党成立一百周年，在这个意义非凡的一年，东孚物业人拥抱新时代，谋求新发展，以责任书写担当，以实干创造实绩，开创了企业在“十四五”时期发展的新局面。

历史的画卷，在砥砺前行中铺开；精彩的华章，在接续奋斗中书写。

2021 年，公司全体同仁面对复杂严峻的外部形势和市场环境，特别是新冠疫情常态化防控带来的严峻考验，东孚物业上下一心，迎难而上，顽强拼搏，以中建集团“一创五强”和中建八局“六个一流”主题为统领，以“创新提质”年度工作主题为抓手，取得疫情防控和生产经营双胜利，交出了一份令人满意的答卷，为持续做大做强综合服务板块，切实履行“支撑东孚、服务八局”责任担当，为成为“中国城市综合服务创领者”积蓄了澎湃动力。

2021 年是“十四五”战略规划的开局之年。一年来，中建东孚物业在应对挑战中主动作为，在爬坡上坎中砥砺攻坚，成绩殊为不易，历程令人难忘。我们凝心聚力、砥砺前行，在事业规划上担当善为，取得的成绩振奋人心：管理规模突破增长，服务业态多元发展，组织架构日益完善，科技创新取得新成效，社会服务展现新作为，人才培养再上新台阶，企业文化内涵不断提升，员工队伍焕发新活力，党建与思想政治工作创造新业绩，品牌影响力与日俱增。确保公司“十四五”稳健开局。看似寻常最奇崛，成如容易却艰辛。2021 年的年轮上，写满了东孚物业人的激情与奋斗，铭刻广大干部职工的奉献与执着，2021 年的精彩与圆满，属于奋斗着的每一个人。

中流击水，奋辑者进。

展望新的一年，奋斗者的旗帜高高飘扬，春潮的讯息扑面而来，新的发展坐标已清晰可见。2022 年，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想和十九届历次全会精神为指导，学习和转化中央经济工作会议精神，完整准确全面贯彻新发展理念，全面落实中建八局和东孚公司战略部署，以“十四五”战略规划为引领，砥砺奋斗，努力形成上下同欲、齐心协力发展良好态势。

“伟大梦想不是等得来、喊得来的，而是拼出来、干出来的。”在“以奋斗者为本”的号召下，让我们用忠诚和奉献推动企业高质量发展，用责任和担当谱写无愧于伟大时代的新篇章。

董事长：金忠亮

3. 公司简介

3.1 公司概况

上海中建东孚物业管理有限公司成立于 2010 年，是中建八局地产旗下物业服务专业公司。公司提供涵盖销售案场、住宅、商业及城市综合体、产业园区、大型公建及主业后勤物业一体化等多业态物业服务。是中国物业管理协会理事单位，上海市物业管理行业协会副秘书长单位。公司借助中建系统内部优势资源，融汇现代物业服务的先进理念，运用创新性的思维不断探寻物业服务新模式，致力于打造具有影响力的物业品牌。

公司业务布局覆盖上海、西安、杭州、苏州、泰州、南京、成都等 7 个重点城市。管理面积超过 750 万平方米。

从服务社区到服务城市，从致力于提升服务品质到提供城市配套服务，从服务客户到满足一个城市的需求。让客户生活更舒适、更安全、更便利，使客户的物业保值增值，满足客户对美好生活的需求。传承“拓展幸福空间”企业使命，中建东孚物业将“美好”不断延伸。

在住宅和销售案场基础上，经过几年的发展，逐步形成了以销售案场、住宅、商业及城市综合体项目为主，主业后勤一体化项目为辅，并向产业园区、新型城镇化服务等业态延伸的管理布局。2018 年，东孚物业制定全新的“大服务”战略，在住宅管理规模稳健基础上，多元业态结构进一步优化，非居业态逐渐成为企业规模化发展的重要驱动力之一。

东孚物业将企业“幸福家”文化延展至社区，构建“同孚里”大家庭，让左邻右舍的家长里短，毗邻而居的互帮互助成为一种新常态，通过“亲情服务”模式，打造有温度、有温情的中建东孚物业社区和楼宇。

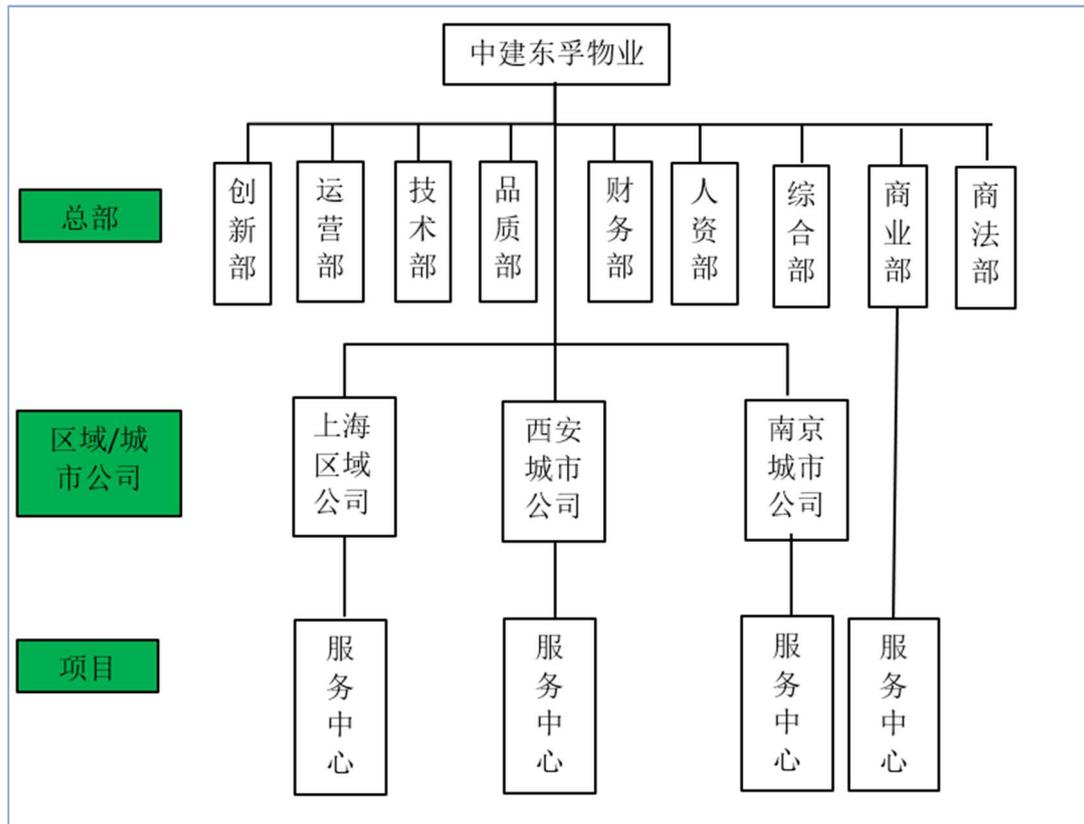
近年来，中建东孚物业在脱贫攻坚战中持续发力，充分发挥服务末端直面业主的优势，整合资源，扶贫工作向所服务的多个区域辐射展开，不断探索社区创新扶贫、公益模式，形成了“筑福行动”、“慈心一日捐”、“党建结对互助”等众多有影响力的公益扶贫“名片”。

2020 年以来面对来势汹汹的新冠肺炎疫情，公司快速响应中央号召，早部署、早安排，严格落实各项防疫工作，积极打好防疫保卫战，守护家园安全，用无畏付出、勇敢逆行，筑牢了疫情防控的“社区屏障”，积极履行了央企责任担当，获得了各区域社区居委、防疫部门、业主的一致好评。

3.2 公司组织架构

公司持续完善法人治理结构，实行董常会、党总支会和经营层负责人的治理结构，下设 5 个专业委员会、9 个职能部门、1 个区域公司、2 个城市公司，若干项目（服务中心）。实行总部、分公司、服务中心三级管理，组织机构健全，管

理制度完善。



3.3 利益相关方识别和参与

公司采取不同的沟通渠道和措施，保证社会责任落实，相关社会责任工作由总经理全面负责和协调，综合部负责牵头组织落实。针对公司不同的利益相关方，采用 OA 系统、企业微信、远程视频系统和 400 客服热线，建立了“全面、全员、全过程”的服务体系，通过遍布各地的项目服务中心和“400-821-1808”热线电话，与客户保持双向沟通，赢得客户满意和忠诚。

公司以“同行文化”为引领，充分识别并均衡考虑股东、客户、员工、社会、供方等相关方的利益和需要。见表 3.3-1。

表 3.3-1 相关方需求表

序号	相关方	需求和期望	主要指标	沟通机制与形式
1	股东与投资者	诚信守法、规范运作、提高盈利水平	营业收入 净利润 管理面积 资产负债率 资产回报率	采取交流会议、函件往来、定期工作汇报，及时准确报告企业经营状况，提供合理投资回报，遵循责任经营和责任投资的基本原则等
2	客户	得到高品质服务，获得人文	顾客满意度 投诉处理及	提供安全、绿色、节能、智能的物业管理，提供优质服务，持续提升顾客

		关怀，满足客户需求	时率	满意度，保护顾客隐私等
3	员工	合理的薪酬和福利，有效的激励政策，良好的职业发展，健全的晋升通道，各项基本权益得到保障	员工满意度	通过全员大会、职代会、党团组织生活、员工培训、公司刊物、企业微信、问卷调查、专题讨论、探访慰问、民主评议、拓展活动等渠道，维护员工合法权益，创造良好工作环境，给予合理待遇，提供教育和培训，为员工创造发展空间，让员工幸福生活，快乐工作等
4	政府	遵守各项法规，依法纳税，带动当地经济发展和就业	法律法规等政府要求的合规性	通过工作汇报、函件往来、工作会议等渠道，遵纪守法，合法经营，依法纳税，响应政府倡导，大力发展绿色物业，建设生态智慧社区、智能家居，分担政府抢险救灾责任等
5	供应商	公平竞争、合法交易，遵守各项法律法规和规章制度，交易过程公开透明	合同履约率	通过日常沟通、问卷调查、项目合作、联合活动，实行公平采购，协助履行社会责任，建立相互尊重共赢的合作关系，诚信履约，维护企业信誉等
6	社区与公众	保护环境，承担社会责任，积极开展慈善活动	省部级示范项目	通过公益项目和活动、信息宣传和普及、志愿者活动、公司刊物网站、媒体平台等，关爱弱势群体，扶贫助学，关注社区和谐发展，调动员工热情参与社区公益活动，推动公益慈善，创造社会就业等
7	同行	行业贡献、经验分享	各级协会优秀会员单位	参与行业活动，进行对标学习，标准制定等

4 企业社会责任核心内容

4.1 科学发展

4.1.1 公司使命、愿景、核心价值观

公司使命：拓展幸福空间

公司以全方位、高品质的产品和服务兑现企业承诺，积极为客户、为员工、为社会创造价值，不断拓展幸福空间的高度与广度，与社会共成长、同繁荣，为最终实现伟大的中国梦而不懈努力。

公司愿景：成为“中国城市综合服务创领者”

公司围绕“客户体验、绿色运营、智慧生活”，聚焦“住宅、商业及城市综合体、产业园区”等核心业态，以创新的思维、模式赋能城市服务，为客户创造惊喜和价值，打造东孚特色的“大服务平台”，成为能为城市发展助力的龙头企业。

公司核心价值观：信孚于人，专精于事

传承中建八局“令行禁止，使命必达”铁军文化，以“信孚于人，专精于事”作为企业核心价值观和做人做事的行为准则。信孚于人：于人于事待以诚信，用真诚心意，取信于世；对内对外至诚至信，以负责的态度，对待客户、伙伴与员工。专精于事：以专注的态度和专业的精神，对待工作和事业；坚持产品品质与服务品质并重，满足客户个性化、多元化需求。

服务理念：精致服务 至诚永远

“精致服务、至诚永远”的服务理念是对中建东孚“拓展幸福空间”企业使命的延伸和传承，和对其特有的工科血统、专业精神、精细标准在服务领域的应用。“精”表现为我们对服务流程设计的精心，员工服务技能的精湛和为客户服务过程的精细，让客户在服务中感受愉悦和惊喜。“诚”表现为坦诚的态度、真诚的沟通、竭诚的付出。强调服务实施过程中与客户的良性互动，以及央企应有的担当和责任。尊重每位客户，敬畏客户的每份资产，实现与客户的和谐共赢。

品牌理念：七巧服务 幸福生活

公司紧跟行业发展趋势，借势而动，在十周年之际，对公司品牌理念进行了全新升级和延展。以“诚信、专业、智慧、人文、美丽、健康、多元”为核心的“七巧”服务，全方位发展经营模式和服务形态，构建具有中建东孚物业特色的、多元的服务生态体系，为业主提供绿色、美丽、智慧的幸福家园。

4.1.2 科学规划

公司将不断提升多业态、全方位、智能化服务能力，对地产开发、资产运营、城市更新业务承担服务保障作用，推动公司从传统“物业服务商”向“城市综合服务商”的全面转型，实现企业高质量、可持续健康发展。

见表 4.1.2-1

表 4.1.2-1: 社会责任指标情况

序号	指标名称	单位	各年度规划目标				
			2021	2022	2023	2024	2025
1	满意度（住宅）	%	75	76	77	78	80
2	满意度（案场）	%	82	84	86	88	90
3	员工满意度	%	82	82	83	83	84
4	专利	项	2	2	2	2	2
5	发布社会责任报告	%	发布	发布	发布	发布	发布

4.1.3 持续创新

1) 管理创新

为加强和改进公司治理和建设工作的，推动构建部门统筹、条线协同、上下联动、资源共享的现代物业企业，公司 2018 年首次编制了《综合管理手册》、《程序文件》、《应急预案》和各系统、各业态《作业指导书》等标准化管理体系文件，2020 年再次修订完善了体系文件，2021 年进一步更新了《环境因素识别清单》及《危险源及风险识别清单》，使规章制度和各类体系文件更适配公司发展。同时，为加强体系建设，每年开展三体系内审及外审工作，定期验证公司体系文件运行的充分性及适宜性，每三年一轮通过第三方认证机构颁发的质量、环境和职业健康安全管理体系换版认证证书，为公司下一步发展打下了坚实的基础。

2) 服务创新

2021 年公司强化基础服务，关注业主敏感点，把四保服务做到标准化、精细化。每天坚持早送晚迎，每天进行交接班仪式，每天在园区播放背景音乐，每天进行园区巡检，每月开展上门走访，节日慰问孤寡老人，每月进行消防检查，每月开展员工培训，每季开展安全专项检查，每季进行品质核查，每半年开展内部满意度调研，每半年开展应急预案演练，每年开展员工技能比武，每年更新体系

文件，完善服务标准。

服务品质检查方面，贯彻“事先不通知行程、不告知检查时间”的原则，采用飞行检查、突击检查、视频检查等多种形式，结合 QPI 品质核查系统，开展专项品质检查。针对各项目发现的不符合项，现场制定整改措施，责任到人，严格要求，及时整改，确保发现的问题全部关闭。

此外，严格实施《投诉处理机制》，客服 24 小时接报、48 小时内反馈，确保投诉处理及时率达 100%；工程严格执行《维修考核机制》，确保维修及时率达 100%；秩序严格执行《秩序服务标准》，环境严格执行《环境服务标准》，对服务质量时时管控、每日检查、每月考核。

同时，在各项目定期召开业主代表沟通会，每月开展项目经理接待日活动，听取客户意见建议，不拒绝客户，推诿扯皮。每月汇总客诉意见建议并组织讨论，针对有利于管理提升、品质改善、客户满意度提高的意见建议及时采纳和实施。

3) 技术创新

公司持续打造智慧物业系统平台，在企业决策系统流程方面，持续优化 OA 系统、财务平台一体化融合，让管理流程更加便捷，决策效率得到提高。在智慧能源管理上，大力推进智慧化运用，引入物联网设施，实现设备设施运行管控、智能巡检及能耗管控的模式创新。

公司持续探索合同能源方式，对重点能耗单元实施定额管理，实现绿色节能、降本增效；尝试运用人工智能技术，引进先进设备，比如在上海中建广场和锦绣广场项目，借助 EFOS 智慧设备设施管控平台，在商业项目率先增添智慧元素。公司积极探索管控平台的边际效益，在环境健康监控、客户感知交互等方面实现突破。此外，积极与外地商业项目联动，交流智能运用心得体会，全面推动公司商业项目管理升级，打造中建东孚商业物业科技名片。

4) 文化创新

2021 年公司立足企业文化创新，借助“十四五战略规划”制定，推动企业文化建设更上层楼。

在“十四五”期间，公司将在“铁军文化”和“同行文化”的基础上，将“家文化”升华为“家和文化”，尊重员工、关爱员工，携手员工一起奔向未来，助推企业的和谐发展，丰富企业的品牌内涵。

突出“和”字，是传承亦是革新。“家和文化”在传承原本“家文化”的内涵上，以儒家“和”文化作为新的切入点，旨在通过借鉴中国传统文化中的儒家“和”文化的有益成分，推动企业文化的革新。在文化理念上，儒家强调内修与外延。所谓“内修”，是指个体自身的和谐，即关注个体的全面发展；而“外延”则指个体对社会的贡献。在文化内容上，儒家“和”文化与社会主义核心价值观体系异曲同工，相辅相成。“和”文化在世界观上的“天人协调”、人生观上的“修齐治平”、价值观上的“义以为上”、道德观上的“为仁由己”、政治观上的“德主刑辅”，以及生态观上的“仁民爱物”，生动地道出了现今倡导的社会主义核

心价值观。在儒家“和”文化的内涵中，“和而不同”代表了其最高价值标准——“和谐”。这种“和谐”可解释为“众多相异者之结聚而均衡”，如同东孚物业这样大体量的公司，每个个体来自于五湖四海，在这里汇聚成“家”，通过“和文化”新的内涵和力量，最终形成和谐的命运共同体，同舟共济，携手未来。

4.1.4 信用管理

公司严格按照国家体制的要求，建立完善、规范、有序、有效的企业信用体系，构建以诚信文化为核心、以信用制度为载体、以信用记录为依托、以信用监管为手段的企业信用催生、成长和维护系统。公司诚信经营，奉公守法，在行业内的诚信承诺达到 AAA 级，在国家税务信用系统的等级达到 B 级。



级

4.1.5 责任投资

公司恪守责任投资原则，统筹做好社会、环境和经济三者的和谐发展。

1) 保障房物业管理——公司积极承接保障性住房的物业管理工作，2021 年底，承接保障房物业在管面积约 265 万平方米，服务业主户数将近 3 万户，服务人数接近 9 万人。由于保障房物业费定价普遍较低，为履行社会责任，公司一直坚持为保障房项目提供商品房同等物业服务标准，提高他们的生活品质。为提高保障房物业小区服务管理水平，公司依据前期物业服务合同、物业服务合同、临时管理规约等文件，建立日常管理工作制度，明确工作内容、范围和频率，使保障房小区从交房开始就进入规范化、专业化管理轨道，虽然长久以来保障房项目都处于亏损经营状态，但我们为保障房提供优质的物业服务，既体现了央企的社会责任与担当，同时也展现了公司的风采。



2) 服务品质提升——为进一步完善服务内容，有效提升服务品质，提高业主居住环境与服务感受，确保业主对服务的认可，我们每年开展在管项目服务品质专项提升工作。公司每年花费近 100 万元，针对业主重点关切有效开展品质提升。主要包括绿化补种及美化、小区环境整改、4S 管理、日常训练等。



3) 机房标准化——公司为加强机房标准化管理，建立了机房标准化规范，每个项目投入约 3 万元进行机房标准改造，统一了机房标识，机房管理制度。

4) 垃圾分类工作——公司一直致力于为业主打造“安心、参与、信任、共生”的社区生活环境，近年来积极响应政府号召，踊跃推动垃圾分类政策落实，并取得显著成效。增加人员及购置宣传物料，自 2019 年 7 月各地实行垃圾分类新政以来，我们在每个小区设置垃圾分类专岗 2 人，专门负责在垃圾投放点进行垃圾分类及宣导。截止 2021 年 12 月底，我们在全国 34 个小区，增加垃圾分类岗 68 人，每年增加费用约 300 万元。



5) 社区长效助老——公司一直以来秉承红色基因，在稳步扩大经营的同时，不忘致力于践行社会责任，开展了一系列社区助老活动。一是积极考察各地养老社区运营情况，实地考察 CCRC 大型全龄社区、中型机构养老产品、社区嵌入式养老产品、文旅康养度假产品等各类型的标杆养老项目，为公司发展康养业务打下基础。二是努力构建社区长效助老机制。在考察的基础上，规范公司社区助老管理制度，并向各所属单位下达社区助老指标。从制度层面确保“社区助老”形成长效机制。三是适时开展各项助老活动。在各大节日开展慰问孤寡老人的活动，送米送油解决他们生活所需，不定时开展为老人免费理发，免费测血压等活动，获得广大业主一致好评。



4.2 公平运营

4.2.1 反对商业贿赂和防止腐败

公司充分认识腐败的危害性，注重防腐倡廉建设工作。公司组织的各种反腐倡廉教育做到了全覆盖，无死角。

a) 公司党组织积极响应反腐倡廉建设性文件，定期召开关于党风廉政建设与反腐败工作会议，签订《党风廉政建设责任书》，开展廉政教育，为管理层人员建立廉政档案，提高倡廉绩效考评权重，不断端正员工职业操守、职业素养，有效规避商业受贿行为的发生。

b) 公司严格遵守《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》之规定，恪守“诚信经营，公平竞争，严禁贿赂，杜绝腐败”的职责，承担相应的社会责任。

c) 公司建立“公平、公开、公正”的运营管理机制，将招采管理作为防止腐败的工作重点。在供方推荐选择方面，由多个职能部门共同参与供应商现场考察，招标采购分级管控，全面推广使用云筑网线上平台开展招标工作，招标信息、中标信息全部网上进行公示，评标过程由党组织参与监督，并与供方签订《廉洁协议》，将反对商业腐败，提倡廉洁奉公的企业责任作为运营管理首要工作。

公司在对外经营活动中大力宣扬党的反腐倡廉建设精神，不断深入学习贯彻落实《习近平关于党风廉政建设和反腐败斗争论述摘编》精神，筑牢拒腐防变的思想道德防线，切实履行企业社会责任。

至 2021 年底，未收到有关商业贿赂的群众举报及政府职能部门的处罚。

4.2.2 公平竞争

公司遵守《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》以及《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《电子招标投标办法》等相关法律法规的规定，坚持自愿、平等、公平、诚信的原则，秉持职业操守和商业道德，建立公平竞争管理机制和防止不正当竞争行为的制度与措施。在招标投标活动中，严禁参与相互压价、限制竞争、围标、串标等违法行为，履行企业社会责任，弘扬党风廉政建设和精神文明建设。

公司自成立以来，未发生过因违反公平竞争及相关法律法规的规定而受到群众举报和政府部门的处罚。



4.2.3 尊重产权

公司遵守《中华人民共和国物权法》，切实保护业主产权，绝不侵犯业主权益。

公司从制度层面规范员工管理，加强秩序队伍建设，加强社区公共场地管理，严格落实业主共有产权资产运营收益公示制度，从各方面保护业主对其私有财产享有的一切权利。

公司遵守《中华人民共和国著作权法》、《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国专利法》以及《关于强化知识产权保护的意见》的规定。在使用及保护知识产权、物质产权时，考虑并维护利益相关方的权益，尊重保护知识产权，切实履行社会责任。

公司在服务的各类物业中，不乏委托方对保密性要求较高的物业。为此，公司着重掌控工作源头，从员工招募开始，注重其工作经验和政审情况。对一些涉及公司商业机密的关键岗位，一贯培养/启用素养好、资历深的员工，并定期开展专项教育培训工作，确保公司商业机密不泄露、不外传。对一些涉密的会务服务工作，公司严格按照会务主办方的要求，相关服务人员做到对内、对外皆不交流、不传递涉密信息。

公司拨出专项预算经费，先后引进了思源操作系统、泛微操作系统、劳勤操作系统、停车收费系统、财务一体化系统、云筑网采购平台。同时，公司与供方建立长期合作机制，维护供方专业软件开发的合法权益。

截止 2021 年 12 月底，公司没有因侵犯相关方产权而被政府机关处罚的案例。



4.2.4 推动行业健康持续发展

公司遵守行业标准与规范，积极参与推动行业健康发展交流论坛，为广大业主提供专业、细致、热忱的物业管理服务，兑现公司服务承诺，助力公司良好发展。

公司严格遵守《物业管理条例》、《物业服务企业资质管理办法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《住宅物业管理服务规范》、《办公楼物业管理服务规范》及其他有关法律法规的规定，在物业服务全过程中坚持执行国家标准，行业标准，地方标准，不断提高服务专业水平，加强服务人员素质培养，提升物业服务整体品质。

在商法制度建设方面，公司组建成立了专业法务部门，从合同签订着手，对合同评审、签订、履约、变更、补充、终止、续签等环节进行合法合规性管控，杜绝违法违规现象发生，完善公司商法制度建设。

公司积极参加行业协会，社会团体举办的各类法律法规意见征集活动，听取业内专业指导意见，对行业发展趋势进行交流。

同时公司积极参与行业交流，对标学习其他公司实践经验，探讨发展难点问题，以资协同发展，推动行业健康持续发展，承担企业社会责任。

4.3 环保节约

公司坚持绿色环保的环境方针，遵守环境法律法规，致力于成为绿色建筑、绿色运维、绿色物业的倡导者，绿色技术的开发者、绿色工程的建造者和绿色产业的推动者，努力探索行业发展路径，促进行业走向低碳环保。

4.3.1 环境管理

公司重视环境管理工作，执行国家环境相关法律法规，推进绿色物业运维，培养员工环境意识，创新环境管理模式，提升环境管控能力，持续完善环境管理体系。

1) 公司根据《中华人民共和国环境保护法》、《上海市环境保护条例》等国家和地方法律法规的框架要求，同时结合企业生产发展的需要，制定并执行《环境因素识别与评价管理办法》、《环境、职业健康安全管理手册》等办法和文件，以推进绿色物业运维，持续完善环境管理体系，不断提升员工环保意识，创新环境管理模式，提升环境管控能力。公司获得申一检测认证有限公司的环境管理体系认证，多项标准均合法达标，环境管理标准达到行业先进水平，未有违反环境法律法规的现象。



2) 在物业日常运维中，公司积极推进环境管理组织制度建设，推广环境管理方法，优化环境策划管理，推行绿色运维技术，在设计、施工环节倡导节能与创新。如中建广场通过 BIM 技术在建筑中的应用，提升绿色物业运行水平，改进绿色物业管理模式等。



设施管理 (FM) 平台

3) 培训、教育：公司加强对全体一线人员安全运维、绿色保洁的宣传和教育，要求员工对岗位工具做到定期检查和回收，对环境物资和药剂的处理均做到零污染，对员工进行上岗前培训，提高环保意识，并将以上内容在合同中予以明确，提高执行力度。

4) 公司带头执行市容环境卫生责任区管理制度，积极倡导政府关于垃圾分类的规章制度，实行垃圾减量分类且分类达标，此外，公司定期开展环境因素识别工作，定期培训、检查，对办公及物业运行现场环境因素变化及时更新，及时制定相关措施，做到效果明显。

5) 加强卫生健康管理。公司在 2021 年因违反控制吸烟条例和未能对供水设备采取卫生与安全防护遭受行政处罚，公司对行政处罚高度重视，全力做好违规事项处置，举一反三，堵塞漏洞，强化卫生安全管控和隐患排查治理。严格执行《公共场所控制吸烟条例》，持续加大条例宣传力度，在公司各物业管理场所醒目位置张贴“禁止吸烟”标识，在公共区域张贴吸烟危害的宣传海报；明令禁止公司员工在室内公共场所、室内工作场所吸烟，对各项目进行飞行检查，对于违反禁烟规定的人员进行通报批评或经济处罚，确保控制吸烟条例落地执行。在公司内部全面开展摸底排查，对各项目内的供水设施、设备逐一开展卫生、安全隐患大排查，摸清供水设施、设备现状，做到立查立改，边查边改，切实确保消除卫生隐患。

4.3.2 降污减排

公司积极承担社会责任，将绿色理念融入物业管理全过程，探索行业绿色开发建造新思路，推动行业提升绿色物业运行总体水平。

1) 公司编制《废弃物管理办法》、《节能降耗管理办法》、《二次装修管理办法》、《垃圾清运管理办法》，持续完善公司环境管理体系。



《废弃物管理办法》

《节能降耗管理办法》

2) 公司在物业管理全过程中, 严格执行环境保护措施, 减少对环境的污染, 以及废弃物的排放。如在办公区域放置废弃物回收箱, 将硒鼓、墨盒进行定期回收, 做好回收记录, 并交由地产指定回收商进行统一回收; 在各管理区域张贴节约用电、节约用水标识; 在茶水室放置茶水渣回收篮, 避免水体污染, 公司禁止使用有毒有害材料, 在外部施工进驻期间, 制定施工期间巡检和防护制度, 对进场施工材料、施工工艺以及施工时间进行规定和检查, 保证外来施工不对环境造成过载污染。公司对二次装修期间的建筑垃圾堆放点进行统一管理, 设立二装垃圾集中堆放点, 并铺设上盖, 保证在二装期间建筑垃圾无扬尘、无随意丢弃现象。

4.3.3 资源节约与综合利用

1) 绿色技术应用

物业行业是主要能源消耗行业之一, 公司积极承担社会责任, 推广绿色运维, 以优秀的绿色低碳的运维技术倡导能源节约。公司在物业管理全过程坚持绿色、低碳运行, 主动与地产公司在前期阶段设计绿色运维新技术并将之带入物业日常运维中, 为后期物业管理的带来绿色新思路。

a. 节能技术

公司积极维护利用太阳能、风能、地热等可再生能源, 应用节能暖通空调、节能灯等设备, 提高能源利用效率, 减少二氧化碳排放。见表 4.3.3-1

表 4.3.3-1: 公司绿色技术运用情况

节能分类	具体运用措施
太阳能热水技术	利用太阳能获得的热热水供建筑使用
低温热水型地板辐射采暖	低温热水地面辐射供暖以温度不高于 60℃ 的热水为热媒, 在加热管内循环流动, 加热地板, 通过地面以辐射和对流的传热方式向室内供热的采暖方式。

风能利用	屋顶设置无动力通风帽，利用大自然的风力排出卫生间的臭气
地源热泵	有条件的项目采用地源热泵技术，利用水及土壤的热能

【案例】中建广场项目

在中建周家渡项目应用了太阳能热水系统及太阳能光伏系统。中建周家渡项目太阳能热水系统占总热水量的 37.7% (1#楼)，经分析测算，中建周家渡项目太阳能热水系统一项，全年集热量约 7 万千瓦时，折合标准煤 8.25 吨，相当于减排：5.61 吨碳、5.61 吨粉尘，20.56 吨二氧化碳，0.62 吨二氧化硫，0.31 吨氮氧化物。中建周家渡项目太阳能光伏系统占总用电量的 3%，经分析测算，上海地区全年辐照量为 200MJ-4400MJ，水平面光伏板布置面积为 720m²，以发电效率 11% 估算，光伏系统全年供电量约 12 万 kWh，折合标准煤 46.2 吨；相当于减排：31.41 吨碳，31.41 吨粉尘，115.2 吨二氧化碳，3.46 吨二氧化硫，1.73 吨氮氧化物。



b. 节水设计

公司积极应用中水回收系统、雨水回收系统、同层排水设计，高效收集利用生活废水、雨水、保护地下水资源；推广节水器具、安装独立水表控制计量各单元用水，有效地节约用水。同时加强施工过程中对水资源节约利用的管理。见表 4.3.3-2

表 4.3.3-2: 公司节水设计运用情况

节水分类	具体运用措施
节水型水嘴	手动或自动启闭，控制出水口水流量，节约用水

节水灌溉	低流量灌溉系统是非草坪类地域最为有效的灌溉方式。
中水回用技术	集中处理生活用水，用于绿化浇灌、道路冲洗等
雨水收集系统	收集地面、建筑屋面雨水用于绿化浇灌和道路冲洗等

【案例】中建周家渡项目采用雨水回用系统，实现绿化灌溉、道路冲刷 100% 采用非传统水源。采用微喷灌、滴灌等方式进行绿化灌溉，节水能力比传统地面漫灌省水(20%~40%)。

c. 节能降耗

公司在充分利用绿色节能建筑优势的基础上，通过制度优化和常规数据观测以及各项目运行的季节、区域差异化管理，定期开展节能降耗分析和数据模型研究，公司技术部每月统计各项目能耗数据，编制节能降耗管理办法与设施改造技能措施。

【案例】上海锦绣名都项目对地下车库传统白炽灯进行改造，将白炽灯全部更换为节能型 LED 灯管，亮度上增加 50%，电耗平均下降 15%，使用寿命也比传统白炽灯高出 5 倍。



LED 灯管改造

d. 绿色运营

中建东孚物业在绿色物业管理上体现人本思想，推行人性化管理，“绿色物业管理”的特征之一是尊重人，因此要大力推行“人性化管理”。我们在长期的物业管理实践中，一贯强调“以人为本”和“业主至上”的指导思想。采用多种绿色方式营造一个生态住宅与自然景观、社会文化相融合的环境。因此，我们首先要关心业主和住户不同层次的需求，维护他们的切身利益；还要把员工看成是企业兴旺之本，关心他们的工作、生活、学习和进步，选贤任能，唯才是举。其次，在小区环境的维护和建设中，融入人文思想和人性因素，一切围绕人来做文章。再次，把业主和住户都看成是一个大家庭的成员，把“家庭式的关怀”送到家家户户。塑造具有现代文明特征的社区精神，在人与人之间，在管理与服务之间，在小区的每一个角落，营造个人心情舒畅、邻里和睦相处、社区情舒畅，

邻里和睦相处，社区生活活泼的氛围，确保小区长治久安、业主安居乐业，致力构建节能低碳生活社区的物业管理活动。物业公司通过了 ISO9001 质量管理体系新版、ISO14001 环境管理体系新版和 ISO45001 职业健康安全管理体系的三体系认证，我们在关注服务质量的前提下，还持续关注废水、空气、噪音等环境因素，在多处管理项目内推行绿色运营管理方案，物业服务企业在项目运营期间，物业项目在常用消耗品、办公设备、家电电器、设施设备物品采购计划、采购合同等文件和材料中有绿色环保要求，优先购买对环境负面影响较小、能效等级较高的绿色产品，提倡垃圾分类和监督指导机制，实施对项目区域内产生的危险废物和有害垃圾单独收集、危险化学品等保洁工程物品的分类管理机制等措施，保持对物业服务中心的废气、废水、噪音的监测，希望通过对环境因素、能源因素和危险源控制的方法，将可能的环境危害、能源消耗和人身危害消除或降低到一个可接受的状态，以确保对社会责任的尽责。

在绿色策划方面，公司在早期介入阶段与业主签订环境保护承诺书，承诺书中不仅对物业公司自身的环保义务提出要求，同时也要求业主入住后遵守小区的环境保护准则。通过多种形式对购房者进行“绿色家园”、“绿色住宅”、“绿色消费”等方面的宣传，培养居民良好的绿色意识。

其次，在规划、施工阶段向开发商及业主推行绿色管理。要求开发商把保护环境、节约能源放在重要位置上，以达到高舒适度低能耗为设计目标。公司向地产公司推荐或建议使用绿色建材，装修材料，或按照国家有关标准向业主提出创建“绿色住宅”的要求，或就规划、设计等方面提出相应的措施和标准等。包括：①小区用的建筑材料须是无污染、能自然降解的；②小区采用清洁能源与可再生能源；③拥有科学合理的全面绿化，有益于保护与平衡附近区域的生态；④根据生态经济学的开放式闭合循环原理设计出无废物无污染物的小区生态工程；⑤富有生态文化、精神文明以及艺术内涵。2021年在包括上海之内的五个区域/城市（山东、青岛、西安、南京）的全项目推行垃圾分类管理，从排放底端抓住绿色运营方向；公元名邸项目别墅区的太阳能清洁能源的引入；绿化精细化打造的推行；雨水回收系统等措施，体现出策划阶段的绿色思维。

1 能耗节约

项目绿色节能设备的成功运用，使项目的能耗支出得到了有效的节约，其中：

- ▶ **太阳能能源系统**：供电量每月大约7000 KW，转化为楼内卫生间和茶水间的供热水能源
- ▶ **雨水回收系统**：全年项目共计回收雨水 56 吨，用于绿化灌溉，有效的节约了灌溉用水。
- ▶ **冰蓄冷空调系统**：利用白天与夜间电费价格差的特点，在夜间进行蓄冰，白天通过融冰来提供一定时间内的空调冷量，运行至今共节约电费近50万元。

01

中環東宇

主要体现在为业主提供服务方面，物业考虑不同业主的需求、层次、时间和费用支付能力等的差异，尽可能提供菜单式服务，满足业主的个性化需求，体现人性化服务，并倡导业主主动参与到节能减排活动中来。

在低碳节能方面，我们一方面从提高个人节能降耗意识入手，养成自觉节能

的好习惯，要求员工高度重视节能工作，树立“节能降耗，从我做起”的观念，从日常工作中节省能源，减少浪费，从一点一滴做起。例如：夏季办公室温度都设定在 26℃ 以上，而且做到人走关灯、关空调、关电脑电源等；一方面从设备改造入手，提高物业管理的科技含量，要求各项目对目前能耗现状分析，编制能耗管理方案，形成各层级的能耗绩效如：公共照明使用节能灯，对长明灯进行改造，使用感应式非接触型开关（声光控开关），为景观灯等安装时间功率调节装置，夜深时降低照度或停止照明以节约用电；在地下停车场安装智能亮度调节灯，在无人车经过时降低亮度，感知到有人或车经过会自动调高亮度以节约用电；水泵的节能应选用合适的加压设备，采用变频技术，用 PLC 进行控制，有效降低能耗，同时可以提高供水质量等，在运行过程中通过每月能源数据把控来评价能耗使用状况，达到能耗处于可控状态。在设备维护保养方面，提出较高的能耗标准，要求各项目主动研究设备运行规律，选用节能灯具，开展月耗统计分析、空气检测，各专业严格按公司节能降耗具体措施操作，不得私自开动设备。有效控制耗电总量，减少高峰时段用电量，实施设备能耗报告制度，每位员工均有义务对能耗浪费现象进行举报监督。

在绿色运维管理平台深化打造方面，探究 BIM+FM 平台在绿色运维领域的应用，挖掘其在能耗分析与空间统计方面的潜力；与华东院 BIM 运维小组保持紧密沟通，经过多次会议讨论和对标学习，在平台上顺利实现了能耗两级预警以及空间的合理再分配两项辅助功能，一方面为项目绿建三星运维申报积累了详实的数据；另一方面也为项目能耗管控提供了强大的助力。在管商业项目推行设备设施智能管控平台，有效实现实现“人+技”的科学结合，实现项目工程人员的精简和集约管控，通过云端检查及自动巡检，实现可视化、一体化的联动管理使公司管理者更为直观的了解在实际运行情况，保障管理方针准确，有效的推进。



全力开发物业管理 APP、开展智慧社区建设：通过业主和物业服务人员前台后台的配合使用，对报事报修、投诉服务、数据统计、社区服务、智能家居、任务派发等进行统筹规划，方便业主的同时，也同时精确定位业主需求，不断更新服务类型，物业服务人员也能通过 APP 的使用，保证物业服务的精准性。智慧社区的引入突破了小区的局限，通过互联网和智能家居把千家万户联系起来，这就形成了大物业的概念：更明确的组织、更精细的分工、更加优质、快捷、专业、贴心的服务，最重要的是，扩展的物业服务的范畴和领域，商务服务、增值服务、信息服务的展开，引领新型物业管理健康、有序和良性的发展。

在商业绿色运维实践方面，通过完善管理制度、运行技术、分析数据来完成中建广场项目的精细化管理，从项目机房标准化、绿建运维降能耗，精细管理提效能三个维度逐步推动中建广场高标准化、绿色运营、有效管理的发展，从而实现和延长绿色建筑的节能性、经济性和环保性；使用太阳能光伏发电系统，利用硅等半导体材料制成的光伏电池板，将太阳光转化为电流，通过光伏变压器等，将电流并入到电网中，即可源源不断地提供电力能源。根据世界自然基金会(WWF)统计，在我国平均日照条件下，安装1千瓦光伏发电系统，1年可发1200度电，可减少煤炭使用量约400千克，减少二氧化碳排放量约1吨。经过物业方近一年的精心运营，共计节省电量近7万KWH；



3) 绿色办公

公司倡导“绿色办公”理念，员工在办公活动中使用节约资源、减少污染物产生、排放，可回收利用的产品。自觉从身边的小事做起，珍惜每一度电；节约每一滴水；每一张纸、每一件办公用品。具体开展的工作如：休息时关闭电脑、显示器或者其他设备；使用能重复使用的容器装午餐，自带勺子、筷子、餐巾和午餐饭盒；用杯子或是能重复使用的饮料瓶替代一次性纸杯或塑胶瓶；通过购买新鲜产品以减少包装和食物的浪费，重复使用购物袋；将可回收的物品扔进可回收垃圾箱而不是丢进垃圾堆；将一张纸的正反面都使用后才将它扔进可回收箱；要丢弃的纸张中没有使用过的一面可以用来做草稿纸或者起草文件；液晶显示器避免使用屏幕保护功能，将屏幕保护功能项设置成“否”或者是“黑屏”；较长时间不用就关掉显示器电源等等措施。

公司着力打造绿色办公室，从建筑材料、办公室的设计、办公采购实现建筑节能和生态环保。具体开展的工作如：放置适宜的植物和盆栽，给办公室带来生机，同时吸收室内有害气体；定期清洁办公室的地毯等等。

4) 绿色采购

公司遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规的规定，学习研究“碳达峰”和“碳中和”的政府工作报告指导思想。在采购工作中，积极申购绿色、低碳、环保产品，充分考虑安全健康、生态维护、资源节约、循环使用和回收利用等因素，优先采购和使用节能、节水、节材及可回收利用等有利于生态发展、环境保护及绿色低碳的原材料、产品和服务。

公司在上一年推进绿色采购工作的基础上,继续从如下 3 个方面夯实采购管理及实施措施,履行企业社会责任:

①公司响应当地环境保护主管部门工作,自主执行清洁生产、绿色服务,及时、全面、准确地公开企业环境信息,积极履行企业社会责任,主动接受社会公众和有关部门的监督检查。

②公司从供应链的源头抓手,把提供环保及绿色产品的供应商作为主要合作单位,不断引进提供节能环保、绿色低碳产品的意向合作单位,切实有效推进绿色采购工作持续进行。

③公司在货物和服务的询价、选择、采购、验收、使用及回收等环节,执行“质量管理体系”、“环境管理体系”及“职业安全健康管理体系”三体系管理标准,不断发展绿色采购,促进循环经济。

4.3.4 生态保护

公司在物业管理过程中预先考虑生态环境承载能力,完善生态保护制度,保护固有的生态系统,实现物业管理与周边生态和谐共生。在绿植养护及引进的过程中,充分考虑以下因素:

1) 植物配置结合项目当地的气候特征,充分考虑夏季遮荫、冬季阳光;考虑植物种类与景观观赏需要结合,包括叶色、花期、瓜果、气味、枝条形态、常绿、驱虫等,实现四季有花的景观效果。

2) 加强宣传教育:进行环保知识的教育,提出针对本工程环保工作的要求和环保措施,提高员工的环保意识和注重环保的自觉性。

3) 严格执行设计文件要求和国家及地方有关环境保护、水土保持的规定,依据国家和地方政府有关法律、法规,制定本工程环境保护的管理制度与措施,严格遵照执行。

4) 建立环保工作各级岗位责任制,明确职责,即领导层抓全面,管理层抓重点,实施层抓具体落实。同时建立定期检查制度,每月对施工环保和水土保持工作进行检查,发现问题及时查处,及时整改;

5) 加强对噪声限制的保护措施,进入小区或商务楼的机械车辆途经要求减速慢行,不鸣喇叭。合理安排装修及临时施工作业时间,尽量降低夜间车辆出入频率

4.4 安全生产

4.4.1 安全生产管理

1) 公司坚持贯彻《安全生产法》和“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针,以保证安全生产为目标,持续聚焦“四个关键”,夯实安全生产基础管理。

2)建立了总部安全管理——区域/城市公司安全管理——项目安全管理的三级管理体制，明确相关领导的安全管理职责，总部与所有在管项目签订《2021 年安全管理目标责任书》，实施安全生产责任考核。



3)中建东孚物业建立安全架构、成立安全生产管理委员会，并编制了《中建东孚物业安全管理手册》、《中建东孚安全管理制度汇编》《中建东孚物业安全应急预案》，并下发相应指导文件。明确了总部和各区域/城市公司以及相关岗位人员的安全管理责任。



4)为进一步增强安全生产意识，消除各类安全隐患，防止各类安全事故的发生，确保业主及全体员工的人身财产安全，将“安全工作是经营生产根本保障”的工作主旨落到实处，中建东孚物业公司于 2021 年 5 月在全公司范围内开展了安全生产月活动；2021 年 11 月在全公司范围内开展了安全消防月活动。二次安全活动覆盖物业公司五个区域所有在管项目，总部和各区域/城市公司积极推动，项目人员和项目业主积极参与，使得安全活动取得了圆满成功。



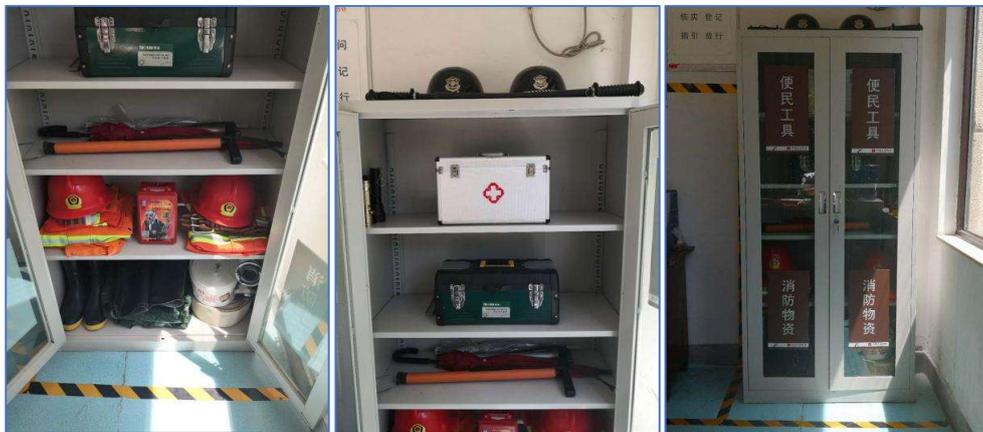
5) 中建东孚物业在公司安全生产管理委员会的带领下建立了一套符合公司需要的安全生产管理体系，从设立架构、文件制定、宣贯落实、检查整改一系列措施提升企业安全管理的能力，确保全体业主和员工生命财产安全。

6) 强化疫情防控工作，公司积极落实政府及八局防疫要求，物业公司快速响应并全面部署，积极落实疫情防控及安全生产责任，保持疫情防控常态化，疫情防控工作整体平稳可控。

4.4.2 安全生产投入

在项目管理过程中，公司按国家法规足额划拨安全生产专项费用为安全生产做好了保障。2021 年度公司安全生产资金投入共计 630 万元。

- 1) 在项目现场安全管理方面，所有在管项目全部配备专职安全管理员。
- 2) 公司所有项目的消防、安防、特种设备全部按照相应法规，聘请有职责的维保单位定期进行保养和监测，保证设备的正常运行。
- 3) 公司按照国家劳动保护相关法规，为员工配置了各种防护用具，包括防护服、防护鞋、安全帽、防护工具等，确保员工健康安全。
- 4) 公司所有项目按照国家应急管理相关法规，配备充足的防汛沙袋、防汛挡板、灭火器、消防水带等，确保第一时间处理各类应急事件。



4.4.3 安全生产教育与培训

公司建立三级安全生产教育培训制度，聘请安全专家讲座，组织学习标杆企业经验，分层次、多渠道、有针对性地进行安全教育培训，将安全生产教育和培训贯穿于生产运营的全过程。

总部每季度通过视频会议形式对各区域/城市公司和各项目进行总部级安全教育培训；各区域/城市公司每月通过集中会议形式对各管辖项目进行分公司级安全教育培训；各项目经理通过周例会形式对各自员工进行项目级安全教育培训。新员工入职必须进行相应入职安全培训，培训合格有方可上岗位工作。

2021 年全年共进行分总部级安全培训 12 次、分公司级安全培训 95 次、项目级培训 1363 次，每次培训都进行培训评估和培训考核，培训合格率 100%，所有培训记录按照公司规定归档，实行季度检查制度。

为加强安全意识，提高突发事件应急处置能力，公司根据《中建东孚物业安全应急预案》定期组织各种应急演练，2021 年在全公司范围内共组织消防应急演练 58 次，疏散应急演练 109 次，防汛防讯应急演练 25 次，电梯困人应急演练 61 次。员工及业主加强防范意识，提升事故的快速应变能力，把安全工作落到实处，从源头上杜绝事故的发生。



各项目通过布置安全宣传标语、安全讲评等形式加大安全宣传，反复强调安全重要性，提倡全民安全教育，提高项目员工和业主的安全意识。

4.4.4 安全生产检查

公司按照《运营管理中心手册-安全管理篇》要求，贯彻落实《监督检查办法》相关规定，执行总部半年度、区域及城市公司月度、项目部周检查的四级检查制度，城市公司开展月度“安全互检”检查；推行领导带班安全检查，发挥领导力的作用，提升全员安全意识，保证公司全周期运营安全。

总部安全检查：

1) 每半年定期对区域/城市公司进行安全生产检查，检查完成后组织所有项目负责人统一进行讲评、考核。

- 2) 不定期赴现场检查安全生产落实情况及现场危险源排查情况。
- 3) 检查覆盖公司五个区域所有在管项目。合计查出各类安全问题 218 项，已全部改已完成。



区域/城市公司安全检查：

- 1) 每月检查项目提交的《安全月报》，发现问题及时通知项目加强监控，对需要整改的安全措施下达《整改通知单》，督促项目具体落实整改。
- 2) 每月定期对各管辖项目进行安全生产检查，检查完成后组织所有项目负责人统一进行讲评、考核，并对检查情况较好的项目进行观摩学习。
- 3) 不定期赴现场检查安全生产落实情况及现场危险源排查情况，重点防范高空坠物、物体打击、触电、机械伤害等安全事故。

项目安全检查：

- 1) 每周对项目运行情况进行安全检查。
- 2) 编制《项目一二级安全控制检查表》，按检查表内容对项目运行情况进行检查，将检查的情况整理后编入《安全月报》中进行通报、改进和评估。

4.4.5 安全生产事故处理

为进一步完善公司应急处置能力，提高员工在各类紧急情况下应急互救、自救能力，公司建立了应急预案管理体系，加强应急救援队伍和装备建设，针对各类可能发生的安全事故制定应急预案，并对全体员工进行教育培训，确保事故发生时公司能够快速、有效地进行人员救援和事故处置。从建立制度、规范检查、落实整改，实现了 2021 年公司安全生产事故为零、重大设备事故为零。

4.5 顾客与消费者权益

4.5.1 确保质量

公司秉承“精致服务、至诚永远”的服务理念，始终坚持“成就客户美好生活”的企业使命。顾客满意就是企业生存和发展的源头，也是东孚物业开展一切工作的首要任务和目标。为了规范物业服务的各项管理过程，依据三体系贯标要求，专门制定了《综合管理手册》、《程序文件》、《作业指导书》等制度和规定。对保安服务过程、设备维护保养过程、环境清洁及绿化服务过程、顾客服务过程的操作规程、管理办法及所要达到的标准均作出了明确规定，对主要管理服务过程进行有效控制，用严格的质量监控手段来保证管理服务质量。公司建立了多层次的质量检查体系，包括每天的班组自检、每周的主管级检查、每月的项目级质量检查、每季度的总部品质检查、每年内部体系审核及各种不定期飞行抽查等。检查发现的问题，均制定整改措施，责任到人，对重复性发生的问题，进行相应扣罚，并制作成 PPT 进行罗列、分析，整改完成后反馈整改照片，保障 PDCA 循环关闭。

公司从各条线进行品质提升和精细化打造，保证质量先行，服务为先：

1) 客户服务：每天开展早送晚迎，每月进行上门走访、每年组织满意度测评，定期开展业主恳谈会，积极听取业主对物业的可行性建议，并对收集到的意见制定针对性的服务质量提升措施。此外实行管家式服务，利用物业综合管理系统办公，为业主提供更便捷的报事报修和缴费等服务。



客服团队

2) 秩序维护：构建人防、物防、技防相结合的 24 小时安保系统，规范《安全生产计划》和《应急预案》，确保项目安防指数，物业管理效能高；



秩序团队

3) 工程维修：以敬业的态度、过硬的技术、专业的技能，结合智能化设备系统，为业主提供公区维护保养及入室维修服务；



工程团队

4) 保洁服务：引进高科技保洁清洁器械，用高频次、高效能的清洁服务给广大业主创造舒适优美的工作和生活环境。



保洁团队

5) 绿化养护：规范社区园林绿化管理，打造景观绿化亮点，为业主营造环境优美的绿色家园。



景观打造

6) 综合管理：节假日统一策划、布置、宣传、开展活动，拉近物业与业主间、业主与业主间的距离，使社区活动深入人心。



社区活动

7) 安全管理：执行国家职业健康安全管理标准，成立安委会，编制公司安全生产管理办法，加强全员安全教育培训，定期开展各类应急预案演练，保障客户的人身财产安全。



应急预案演练

4.5.2 责任营销

公司遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关法律法规的规定，以业主能够接受的方式，提供完整、正确、便于理解和具比较的产品、服务信息，确保业主能在信息透明和对称的情况下做出购买决策、进行消费活动。同时公司严令禁止采取任何欺骗、误导、虚假、诱骗或违反法律法规和职业道德的行为。在物业服务过程中及时听取业主的意见建议，积极沟通跟进协调解决。截至 2021 年底，公司营销宣传活动没有违反法律法规和职业道德的事件发生。

在维护消费者合法权益方面，公司通过与全体业主签订《前期物业服务合同》或《物业服务合同》，让业主充分了解物业服务内容，明确双方权利义务。公司以约定物业服务方案、服务标准、服务承诺、服务费用的方式，提供精细、贴心、专业的物业服务。

公司将物业服务环节分为甲方交房阶段和业主使用阶段两部分：要求接管时，配合甲方拟定《业主临时管理规约》、《业主装修指南》及《业主服务手册》，明确告知业主自身权利义务以及禁止行为。

公司在项目实施管理中，对物业可能产生的安全风险及时向业主，业委会，居委会，街道办进行告知。例如：每年汛期到来之前，物业服务中心采用宣传栏、告示栏、标识标牌等方式向业主进行防汛防台的安全告知。同时由物业服务中心组织提前做好物业各项防汛防台安全防护措施。

公司根据《中华人民共和国民法典》，《前期物业管理招标投标管理暂行办法的通知》、《关于前期物业管理招投标的若干规定的通知》、《上海市物业管理协会会员（企业）自律公约》等有关法律法规及政策的规定，遵守招标文件及服务合同的约定，按招标采购要求编写投标文件，明确服务内容、服务标准、服务费用，做到服务方案规范、人员配置合理、费用定价合规。在服务产品定价过程中，我们在《物业费定价管理办法》的基础上，充分遵循各地政府部门制定的指导价格标准，保证为客户提供质价相符的服务内容，细化物业服务职责，明确物业服务范围及内容，结合“高标准严要求”的管理准则，为业主提供优质的物业服务，做好物业保值增值工作，同时打造业主趣味运动会、老年大学、幸福书屋等一系列增值服务产品，让客户充分感受到物超所值。全面落实执行企业社会责任。

4.5.3 投诉与争议处理

公司对投诉与争议进行分类管理，按类别进行定向处理，对客户提出的投诉，按照工程类、客服类、秩序类、环境类、服务态度类、遗留问题类进行分类派单处理，积极与客户进行沟通；争议处理方面，公司对公区占用、邻里矛盾、生活问题解决、产权及使用管理权等事宜，积极协助街道、居委、派出所等单位进行沟通与后续跟进。

公司从总部层面设立投诉处理响应机制，总部客服条线处理重大有效投诉，区域/城市公司层面负责处理与政府及相关部门协调的重大投诉，项目层面对客户投诉进行现场采集、分类、处理、报备和回访。在物业服务中心等客户主要接

触地点，通过设立客户接待端口及相应的服务窗口，与客户进行全方位沟通，并设专人进行管理维护。物业服务中心客服条线会定期对业主开展上门走访，了解客户需求，对有过投诉的客户进行重点关注，对投诉处理后期是否有复发进行再排摸，保证投诉处理的有效性。

公司高度重视客户满意度，持续优化客户投诉处理流程，把妥善处理客户投诉、解决争议矛盾作为有效建立公司品牌的重点工作来抓。前台客服受理投诉后，如遇工程问题，在质保期内的，第一时间上报地产，并及时与总分包单位进行沟通，要求履行其维修职责。质保期外的，立即派发相关派工单任务，要求工程人员现场查验，收集书面资料，必要时现场拍照，协调责任部门制定处理方案，同时将投诉内容记录在思源客服系统，时时跟踪验证，确保在约定期限内关闭。投诉处理完毕后，48小时内及时回访客户，回访内容就事件处理的投诉渠道、响应速度、处理效率、解决效果等了解业主的意见和建议。

2021年，公司共接到400物业投诉3起，及时关闭3起，及时关闭率达100%。物业内部投诉261起，及时处理起261起，其中工程类投诉97起，占37.16%，秩序类投诉41起，占15.71%，环境类投诉62起，占23.75%，客服类投诉1起，占0.38%，其他投诉60起，占22.99%，均及时处理，投诉处理及时率100%。

4.5.4 隐私保护

公司从管理与操作层多方面进行客户隐私保护工作，制度方面，编制客户隐私管理办法，要求各物业服务中心，特别是一线操作人员，在收集业主信息时均由专人负责，并将客户隐私的重要性在新员工培训中作为关注项，客服条线对思源客服系统中的客户信息进行归口管理，公司其他各部门调用系统内任何客户信息需经客户服务部经理批准，客服系统员工需本部门经理批准后方可调用。在保护客户隐私的前提下合理、合法地使用客户数据，由专人管理，非涉密人员无权查阅客户信息。在财务条线，公司亦采用相同的隐私保护原则，后台业主缴费记录调用均需通过财务部经理同意方可调阅。

4.5.5 倡导责任消费

公司根据不同区域、不同业态、不同定位项目，分别制定了住宅类项目一至五星级服务标准；商业类项目甲、乙、丙三级服务标准；案场类项目锦绣系、国熙系、朗阅系三级服务标准。

公司严格按所制定的服务标准提供服务，同时参考政府指导价和市场调节价，科学合理的测算、制定物业费收费标准，向省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门及房地产行政主管部门报备，并将收费标准在物业服务合同中予以明确约定。

公司针对项目公共维修资金的使用，严格按照规定流程经业主委员会及业主大会审批，第三方专业机构审核确认后启用，并定期向全体业主予公布公示，做到质价相符，合法合规。

4.6 合作共赢

4.6.1 权益保障

公司在运营过程中维护供应商的合法权益，兑现对供应商的合作承诺，采取供应商权益保护措施，实施公平竞争结合市场经济运行方式，谨慎客观处理成本和收益关系，包括确保价格公道、合理的交货周期和稳定的履行合约。

公司在对外经营活动中，与供应商保持良好的合作关系，形成了优质服务、优质产品和共同发展的良好局面。同时根据公司发展趋势，加大与外包服务类供应商的合作，将该类供方视为同一责任目标下的合作伙伴。在相互间的员工培训、互动交流、信息授权、绩效激励等方面进行对标学习，加深相互信任。

公司对外包员工的薪资福利、岗位要求、工作效率等进行协调监督，督促供应商严格履行合同约定，维护外包员工的合法权益。2021年以来，公司的供应商队伍不断扩充，截至2021年底，公司云筑网在库分供方314家，在去年72家的基础上，增加了336%。同时公司积极找寻业内优秀供应商，接洽探讨经营思路和管理方向，借鉴供方成功案例，创新经营思路，开拓市场空间，以资携手发展。

公司秉承相互支持、双赢经营的宗旨，选择了一批诚实守信、服务优良、质量过硬，口碑良好的合格供应商。公司在合格供应商的选择上采取公开、公正、公平的原则。在供方管理方面，制定了《供方管理办法》，通过定期检查和不定期抽检以及年度综合评定等方式，对供应商进行定期履约考评结算及履约结束后综合评价，对差评供应商进行约谈，并及时接收供应商异议申诉，及时进行核查及回访沟通确认，帮助供应商改进工作方式，有效促进供需双方互相进步，促进供方管理更加规范。依据一系列的规章制度，我们建立了可靠的供应链，为业主提供优质、满意的物业服务。

作为公司的合作对象，合格供应商在公司的价值创造过程中，起到了技术支持和协助服务的作用，促进了公司各项业务的向好发展，在此过程中公司和供应商建立了深厚的友谊，奠定了共赢的基础。

公司通过与服务类供应商签订《相关方环境、安全协议》，明确双方对物业安全、排除隐患、消除危害、环境保护、文明服务、合规作业等方面的责任与义务，落实了物业环境保护措施，维护了业主的合法权益，履行了企业社会责任。

4.6.2 责任采购

公司积极响应中建八局和东孚公司采购管理要求，积极推广使用云筑网招采平台，搭建招采组织架构、优化审批流程，大力推进云筑网分供商入库工作，全面上线云筑网招标采购，使招采工作更趋高效便捷。

公司遵守招标投标相关法律法规，遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，

将合法合规的社会责任融入招采全过程中，落实企业社会责任。

公司考虑到招采对本企业及其他法人或组织的影响因素，采取了合法合规及谨慎招采管理方法，避免了招采消极负面影响。同时结合公司招采需求，通过继续保持或适时增加订单等措施，鼓励和支持积极履行社会责任和合同责任义务的供应商。

公司在采购管理上，贯彻公开、公正、公平的原则，采购以质论价，货比3家，综合评定推荐合理低价。对负责采购的公司职员，定期开展专业宣贯培训，执行采购人员定期轮岗制，严明工作纪律、严禁贪腐受贿、坚决杜绝公报私囊；对参与竞标的供应商，倡导公平竞争、鼓励良性竞争。

公司采购管理严格按照项目年初预算为主导，根据物业采购需求复杂的行业特点，贯彻以计划采购为主，零星采购、紧急采购相辅的管理理念，执行询价、比价，交货、质量、售后等综合比较措施。积极推行阳光招采，与海牛网、云筑优选、苏宁易购、京东工采等电商平台开展广泛的合作，同时开展了各类物资标准件建库工作。充分利用线上平台操作便利、过程透明的特性，在保证流程合规、成本节约的同时大大缩减了采购时限。初步搭建了一套高效的阳光招采体系。保证采购过程合法、合规、合理、高效、公开。

公司各物业服务中心作为供应商提供服务的第一监督人，在做好供方服务监督管理的基础上，按月度、季度对供方的服务质量，综合履约情况会同分公司及总部相关部门进行考核评价，分公司市场条线牵头组织召开半年度视频会议，邀请合作供方进行沟通交流，及时就项目服务中存在的问题，供我方在履约中的建议，充分沟通达成协调处理，解决各类问题，提升服务品质，维护业主合法权益，切实履行企业社会责任。

公司组织年度优秀、合格、不合格、黑名单供方名册审核评定工作，由项目经理/项目负责人→分公司相关部门→分公司领导→总部相关部门→总部领导逐级审核评定，并提交上级公司主管部门报备。

在供应商推荐选择环节，公司不断优化供方资格预审检查，全面上线云筑网进行供方注册、认证及审批入库。对获得政府部门资质证书、诚实守信证书以及具备贯标 ISO 质量体系、环境体系、职业健康安全体系等相关体系认证证书，业内口碑好、信誉优秀的供方，优先考虑列入候选供应商。对年度考评成绩优秀的供方，继续列入下一期的合格供方，在原有采购量的基础上，根据公司采购需求，结合供方运作状况，优先考虑增加采购量。对年度考评成绩合格的供方，继续列入下一期的合格供方，保持原有采购量，并针对考评扣分项，提出改进建议，跟

踪供方落实改进，达到改进成效。对年度考评不合格的供方或过程考评不合格的供方，将进行综合评估或及时约谈沟通。对经评估尚有整改意义的供方，给予书面警告，要求限期完成整改，经公司验收整改合格后，列入下一期监管供方，限量采购。对逾期仍不整改或虽整改但仍不合格的供方，以及经评估无整改意义的供方，将列入供方黑名单，三年内不予进行采购。同时公司在招标投标活动中不断加强合法合规管控力度，遵守并深入学习招标投标相关法律法规和政策，编制及使用规范招标文件，严明招标投标纪律，严控评标推荐环节，对有违法招标法律和政策的供应商，已经查明直接列入禁用供方，永久禁止合作，体现公司采购责任的担当，维护业主合法权益。

4.6.3 责任监督

公司主动接受广大业主、业主代表、业主委员会、居委会、街道社区办、物业行业协会及政府有关职能部门的监督、检查，积极协助上述单位/个人的工作，努力打造安全、舒适、整洁的物业。

在供应商管理方面，公司制定了《招标采购管理》、《供应商管理》、《秩序外包服务标准》、《保洁外包服务标准》、《绿化外包服务标准》，形成专项模块化管理和集控式监督检查。公司每半年召开供方协调会，邀请供应商代表及公司相关领导参会，汇报供方履约情况、双方协助配合响应情况，听取供方对公司的意见建议。会后及时跟进供方整改及公司改进事项，反馈事项进展情况，充分协商沟通，按时完成整改、改进工作。根据企业应承担的社会责任，公司每2年召开一次供应商大会，宣贯公司供方管理及采购管理制度；聆听供方意见建议，充分开展沟通交流，维护友好关系，并促进双向提升。



公司定期及不定期对供应商履约情况进行评审，主要涉及供方主业资质、安全防护、现场服务、质量管控、服务报价、人员配备、人员管理、培训机制、物资配备、售后响应、风险规避、业内口碑、荣誉信用等方面。物业服务中心通过周检、月检，公司组织品质部、技术部专员季度检查，建立通畅的上下沟通机制，对供应商的履约情况及改善落实进行全面审查。发现安全、环境类风险隐患，立即采取措施停止损害，同时发出书面告知函，提出整改要求，严令供方限期整改，并全程监督检查，直至消除隐患，维护业主/客户人身、财产安全，维护物业安

全、环境面貌。

4.7 和谐劳动关系

公司始终坚持“人力资源是企业持续发展的核心资源”的理念，维护员工正当合法权益，不断完善管理制度，优化员工体验，丰富员工业余生活。

结合行业发展与公司优势，从人才的招募与选拔、培训与开发、评价与激励等角度，推动人力资源管理的提升和发展，吸引业内优秀人才，加强数字化管理，发挥公司供血能力，优化公司人才梯队，完善薪酬体系与绩效管理机制，提升雇主品牌形象，为公司运营体系的打造提供坚强的人才保障，建立企业与员工之间的和谐劳动关系。

4.7.1 尊重人权

1) 依法合规，保障权利

公司在人力资源管理中，遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国工会法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规，并遵守各地政府的地方政策，保障了员工的基本权益。

2) 公开透明，机会平等

公司在各岗位招聘过程中实行公开透明录用要求和录用流程，在录用过程中经过需通过多方意见，公平公正的选拔人才，严格把控人才质量，使应聘人员享有平等的就业权利，杜绝了用人过程中的暗箱操作。

公司严格遵守公开招聘、平等竞争、择优录用的原则，不因性别、年龄、民族、种族、宗教等因素区别对待，对所有候选人一视同仁。

鼓励和支持在职员工参加证书获取和培训机会，并依照公司培训制度予以费用报销，为员工创造平等的成长空间，对员工职业生涯发展产生积极作用。

3) 尊重隐私，保护信息

公司按照法律进行员工的个人信息收集，并对员工个人信息严格保密。公司严厉打击信息泄漏问题，对违法违规依法追究其责任，切实保护员工的个人信息隐私不外泄。

4) 文化先行，共同发展

公司积极宣传家文化，推动公司上下以“家和文化”为核心，促进团队合作发展，并定期组织活动进行参观学习、团队拓展、交流分享等，利用多种形式让员工能够了解和参与公司的发展历程，变革目的等过程中，提高员工的向心力。

4.7.2 劳动合同与薪酬

a) 人员稳定，结构合理

截至 2021 年底，公司用工总人数达到 3900 余人（自有人员 1264 人，外包人员 2656 人）。在自有人员中，女性员工占比 49%，年龄结构较为合理。

表 4.7.2-1：在岗员工年龄及职位占比情况

类别		比例
年龄结构	30 岁及以下	27.29%
	31-40 岁	38.05%
	41-50 岁	22.87%
	51 岁及以上	11.79%
职位构成	领导人员	1.27%
	中层管理人员	4.43%
	一般管理人员	7.44%
	普通员工	86.86%

公司严格执行《劳动法》、《劳动合同法》等国家相关法律法规，本着公平、诚信的原则，与在岗的员工 100%签订书面劳动合同，不低于最低工资标准执行比例为 100%。劳动合同的履行、变更、解除和终止均符合劳动法相关规定。公司 2021 年的员工数量较 2020 年增加 13.7%，进一步扩大了公司规模。

b) 稳定薪酬，正向机制

公司定期进行同行业市场薪酬水平调查，并结合公司实际经营情况，对《薪酬管理办法》进行修订，依据办法内容，遵循按劳分配原则，实行同工同酬，同时结合个人奉献，给予员工合理的薪资报酬。同时，在明确薪酬执行标准与操作规则的基础之上，不断提高薪酬管理工作的规范程度，完善保障、激励机制，考虑不同层级、不同条线的薪酬需求和市场匹配度，使之更适用于公司快速发展的步伐。公司设立并持续更新员工绩效考核制度，以正向激励为导向，将年度调薪与上一年度绩效成绩结合，给予绩优员工更大的调薪幅度，鼓励其他员工学习先进，提高个人绩效，同时重视优胜劣汰，提倡绩效机制的运用，合理发挥绩效考核的管理职能。公司 2021 年工资总额较 2020 年增加 6.36%；接受定期业绩或职业发展考评的员工比例达到 95%以上。2021 年新冠疫情期间，公司依然进行了年度调薪，未出现市场上众多企业的裁员及降薪情况，切实保障员工合法的就业权利，并根据法律法规，在国家规定的节假日内正常落实工资。

4.7.3 社会保障与福利

依法维护员工合法权益是构建和谐劳动关系的基础，员工是单位里社会责任

的承受者、传播者。

1) 多重福利，凝心聚力

公司致力于为员工提供全面的福利保障，按照法律法规规定缴纳五险一金（养老保险金、医疗保险金、生育保险金、工伤保险金、失业保险金、住房公积金）社会保险覆盖率 100%。依法维护员工合法权益，按时足额发放各项劳动报酬，每月按时足额发放职工工资，及时办理职工养老、医疗、失业、工伤、生育保险接续和转移工作。为提高员工养老收入水平，公司还为有意向的员工缴纳企业年金。为全体员工购买员工意外保险，并为每位女职工另行购买特殊疾病保险。

为增强员工凝聚力，给予员工更好的节日体验，每逢重大传统节日，公司特别为员工发放节日津贴。针对加班的员工，根据法律法规的规定，为员工提供调休和结算加班工资。

2) 工会牵头，暖心关怀

积极协助党政做好疫情防控工作，公司工会及时开展职工慰问。坚持开展“四送”活动，累计投入资金 12.72 万元；做好新婚、女职工生育等阶段性慰问，累计慰问员工 27 人，投入资金 2.16 万元。为身故困难职工发起募捐，累计筹得善款 2.91 万元。公司工会定期组织员工体检、集体生日、集体观影、购买商业保险，组织元旦联欢会、元宵节煮汤圆、中秋节月饼 DIY 等暖心活动，同时密切关注女职工的身心健康，女职工特殊疾病保险参保率 100%，开展女职工周末学校、心理讲座，组织“巾帼心向党，爱心公益行”三八妇女节活动。



4.7.4 职业健康安全

1) 持续保障 安全稳定

公司建立和实施职业健康安全管理体系并获认证，至今一直处于有效运行状态，每年均通过内部评审和审核中心的外部审核。近两年，公司内部未发生严重工伤事故。

公司从总部、区域/城市公司、物业服务中心三个层级定期梳理危险源和风险清单，定期开展评审，将职业健康隐患排查出来，将风险降到可接受的阶段。公司品质部与商法部联合对工程、秩序、环境等重要操作层条线的职业风险进行排查并梳理上报至东孚公司总部，形成职业健康保障的联动机制，并不断根据物业服务中产生的新活动、新运营、新设备等进行风险隐患定级，保证职业健康安

全在制度上，在排查上，在抵御上，是及时且到位的。

2) 定期培训 监督执行

公司制定了一整套安全生产管理制度及规定。每年公司总部定期对项目一线进行监督检查并及时通报，项目公司落实整改后进行验收。要求各区域公司必须确保安全生产保证体系正常运行。在安全生产保证体系运行过程中要通过公司内部评审及上海市质量体系审核中心外部评审，确保了物业运行现场安全生产工作规范有序展开。

公司各级机构成立安全应急小组，建立分层级、分专业、分单位、分场所的全面应急管理体系，编制应急预案（见表 4.7.4-1），对相关人员进行应急知识培训，定期在机关办公区域和施工现场实施应急识别和应急救援演练，确保员工具有处理各种紧急和危险情况的能力。公司遵循上级单位发布的《综合应急预案》和《应急准备和响应指导书》，指导应急预案的编制和响应，对工作场所紧急状态和危险情况作好应急准备，并做好与当地政府部门应急救援体系的衔接，必要时能最快得到当地救援。

表 4.7.4-1：应急预案

类别	预案范围
现场处置方案	高处坠落、物体打击、触电、坍塌、机械伤害、爆炸、火灾、急性中毒等毒、突发性公共卫生事件等应急预案。
舆情管理	因销售案场引起的已发生法律诉讼，或已经被媒体曝光的，及 5 人以上的集体投诉
服务中心应急预案	依据具体服务中心及区域特点制定
	各类治安类事件应急预案
	特殊气候应急预案：地震、台风、暴雨等

公司在全员开展了职业健康安全内部培训，工程条线开展设备设施管理及日常操作培训，注重设备维保的同时和着重讲解了安全事宜；环境条线开展员工风雪天气外部清扫注意事项等培训；客服及综合条线开展了办公环境下如何防止久坐疾病的培训。公司 2021 年至今开展工间操活动，并拍摄了指导视频，每日 10 点每一位员工进行工间操锻炼。

公司为员工提供适宜、健康、安全的工作环境。公司除了每年组织全体员工进行职业健康体检之外，必要时聘请健康专家进行员工职业健康安全教育培训，保护了员工的身心健康。公司为员工发放防暑降温费、项目部还为施工人员送上防暑降温用品，对女工的孕期、产假、婴儿哺乳期都有相应的劳动保护制度及休假制度。另外，公司还为员工发放劳动保护用品、以及为困难员工发放慰问金、慰问品等。

4.7.5 民主管理

公司向来注重对员工各项合法权益的保护，通过职工代表参加职代会、集体协商、双向沟通机制、设立实体意见箱、意见邮箱等多种平台，让职工有话可说，有事可找，有怨可诉。



1) 工会组织，覆盖全员

公司工会严格按照上级要求，实现工会组织、女工组织全覆盖，工会联合会组建率达 100%。配齐配全配强专（兼）职工会干部，按规定落实相关待遇。深入项目基层，建立工会干部基层联系点 4 个。进一步规范工会经费的使用，按时完成工会经费收缴工作。严格遵照《物业公司工会经费使用细则》，确保会费做到专款专用，切实服务广大职工群众。

2) 群策群力，参与管理

2021 年，公司工会新增会员 199 人，会员总数达到 1231 人，环沪地区职工全部完成上海市总工会扫码入库工作。收集职工代表提案 19 项，立项 14 项，提案最终完成 12 项，持续推进 2 项。休会期间，召开职代会联席会议，推动落实公积金比例调整、员工考勤管理等事项。结合职工需求，形成工会服务职工实事项目清单，清单 7 条内容全部销项。各区域（城市）公司、各项目先后召开职工大会，公司工会在民主管理方面取得了明显进步。

4.7.6 员工培训与发展

公司注重员工职业生涯发展，每年制定培训计划，并组织实施有特色的培训活动，满足员工自我提升的需求，提高日常工作的操作规范，打造公司学习型组织的基础空间。

1) 形式丰富，内容多样

截止 2021 年 12 月 31 日，全公司共开展培训 1069 场，参培人数 10257 人次。其中，开展物业直播大讲堂 12 次，学习人次 970 人，直播内容覆盖：工程类、安全类、管理类、客服类、法务类等，培训讲师均来自公司内部资深员工。此外，持续推进可视化培训，于 2021 年 10 月完成工程可视化培训视频拍摄，让岗位操作规范流程影像化再现，目前客服/秩序/工程条线的可视化培训视频拍摄已全部完成，视频化呈现物业服务标准，让培训可视。与此同时，网络教育平台得到了充分利用，员工参与度逐年提高，自主学习氛围良好，全年物学网学习

课时数累计 7484 小时，人均学习课程数约 24 门/年。

2) 明晰梯次，层层培养

2021 年公司培训体系不断清晰，依据各层级人员不同的培训需求，紧抓痛点，因材施教，提升团队整体业务能力和服务能力。7 月开展新任项目经理训练营，全面提升了参训学员的综合素质和管理水平，增强了新任项目经理的履职能力；10 月开展孚将锻造营，强健了公司的支撑力量；同月完成工程可视化培训视频拍摄，从操作规范、标准动作着手，让学习资料有趣生动、可视可学，提升了项目一线员工的基础服务品质；11 月，组织开展中建八局&中建东孚物业第一期职业资格认证，通过理论和实操的双考核认证，强化了公司基础员工的从业能力，稳固了公司的基础力量。

3) 积分赋能，强化激励

2021 年公司从员工与内训师双角度出发，施行有效激励。5 月发布培训积分管理办法，从取证、学历晋升、日常学习、知识分享等角度，进一步健全公司培训管理制度，加强和规范员工教育培训工作，构建和完善可持续发展的员工培养体系。公司内训师 2021 年累计分享课程 8 门，丰富了内部知识库。

4.7.7 员工沟通与关爱

公司一直关注并致力于解决涉及职工最关心、最直接、最现实的利益问题。积极建立并完善各种双向沟通机制，及时开展交流和回馈，解决员工诉求，丰富员工业余生活。

1) 开通渠道，促进交流

公司为员工建立了用于工作交流的 OA 办公平台、腾讯 QQ 群、企业微信等信息化平台，定期召开民主生活会、员工座谈会、职代会等，向全体员工征求提案，鼓励大家为公司的发展建言献策，同时针对工作中的难题进行沟通交流，取长补短。

2) 学习共进，丰富生活

公司工会着眼基层关心、职工关切的问题，真正做到“我为群众办实事”。创建 5 个职工爱心团队，持续开展志愿服务。参与上级工会幸福疗休养、“孚小将”暑期爱心托管班、“青春同行·爱在幸‘孚’家之云端遇见你”线上线下单身联谊等活动。举行职场心理健康讲座，疏导员工心理压力。开展困难职工“微心愿”活动，满足 13 个家庭困难职工的细节需求。开展“墨韵东孚”书画协会首次集体活动，建立篮球、足球、羽毛球、瑜伽等活动小组，推广工间操、文体周末活动，丰富职工的业余生活。新建 1 个“幸福书斋”，促进职工学习进步。



3) 榜样精神，树立标杆

公司每年从经营水平、管理能力、创新技术等维度，表彰先进团体和个人、树立典型，发挥表率作用和正能量，进一步调动广大干部职工的积极性、主动性、创造性。

4.8 社区参与和发展

近年来，公司从客户视角，不断深化“与客户同行”的文化内涵，在东孚公司“拓展幸福空间”品牌架构下，完善“服务城市发展 成就美好生活”、“精致服务 至诚永远”的使命和理念，系统梳理物业公司的品牌 VI 标识。开展有自身特色的社区文化活动，不断传播东孚物业正能量。以人为本，不断深化“与员工同行”的文化内涵，打造有温度的“家文化”，以发展、共享的机制凝聚员工。

4.8.1 社区建设

公司发布《幸“孚”生活，情暖四季社区文化活动方案》，围绕春夏秋冬四个季节开展有特色的社区文化活动。春季：春雷响驱五虫，惊蛰到挂香囊，夏季：凉茶派送，清凉伴你行，秋季：养生咨询，健康随行，冬季：茶派送点，温暖相伴。在增加业主粘性，提升客户满意的同时，打造企业文化品牌。



深化“大服务”理念，运用“互联网+”、“大数据”思维，整合内外资源、整合客户需求，全力打造公司“同孚务”平台，立足平台，拓展满足广大业主追求美好生活需求的定制服务、谋求与居委会、业委会、公益组织的文明共创、文化共建。逐步落地“孚课堂”（老年大学、四点半课堂）、“孚书屋”（社区书屋）、“孚餐厅”（健康素食）等实体文化项目，打造“同孚里”社区文化体系。把“同

孚务”、“同孚里”打造成城市服务新平台、东孚物业企业品牌代言词。

4.8.2 公共事业发展

为进一步增强公司全体员工参与社区管理的积极性，切实发挥央企职工的先锋模范作用，共同营造整洁舒适的社区环境。两级党组织围绕“我为群众办实事”实践活动项目清单，重点解决职工群众急难愁盼事项。以项目为依托，以“学史力行践初心”主题，组建多支志愿服务队，开展爱心义卖、家电维修、健康义诊等多项志愿服务活动。同时，将“我为群众办实事”深入到公司日常服务中，提出“提质惠民当先锋”口号，发挥党员先锋模范带头作用，开展社区业主沙龙、才艺展示、环境美化、托幼管理等活动，提升公司服务品质。



4.8.3 促进就业

近年来，社会对物业行业的要求不断提高，发生的热点层出不穷，公司深刻认识到自己所肩负的社会责任，尽全力履行吸收就业人群。截止 2021 年 12 月，公司女职工占比 44%，50 岁及以上男员工、40 岁及以上女员工共计占比 19%。2021 年全年共吸纳社会成熟人才千余人，较 2020 年又提高了 10%，为社会整体的安定、繁荣与发展作出了积极贡献。

为在校生提供就业实习机会。为了能让即将毕业的应届生更好、更快适应角色的转变，公司先后与招聘重点院校联系，提供毕业生实习和见习岗位，为学生今后职业生涯的开展，打下坚实基础。

积极响应社区，为困难就业人员安排岗位，发挥社区工作优势，并为就业困难的人员开展公益课程，体现央企责任与担当。

4.8.4 保护弱势群体

持续落实“四送”活动。年初开展冬送温暖系列活动，为员工和业主送去温暖；策划夏季送清凉系列活动，为一线员工发放防暑降温用品，给战高温的员工送去一份清凉和关爱。公司总部、分公司、各项目定期举办员工集体生日会。全年发放新婚生育慰问金 27 人次，组织全体员工健康体检。积极开展“三八”妇女节庆祝慰问活动，组织女职工周末学校 2 次，落实女职工特殊疾病互助保险，1 名女职工获得互助保险金。

全年建立两批次共计 19 个项目的“我为群众办实事”实践活动项目清单。以项目为依托，以“提质惠民当先锋”为口号，组织开展爱心义卖、家电维修、健康义诊等志愿者活动，以及业主沙龙、环境美化、托幼管理等社区服务。各类服务活动 30 余次，惠及职工群众及广大业主 7000 余人，取得良好社会效益。



4.8.5 防灾救灾

2021 年，公司持续完善防灾救灾应急体系、提升应急能力，坚持事前预防与事后救援并重的原则，严格执行《防灾救灾调查处理管理办法》等制度，加强应急救援队伍和装备建设，强化应急处置，提升应急处理水平。

以“练本领 担使命 铸铁军”为主题，以队列展示、交通指挥、擒敌拳、消防灭火等为内容，物业公司 6 个区域代表队，共计 181 余名秩序员参加第三届秩序专业军事技能大比武活动，充分展示了物业秩序人员娴熟的服务技能、良好的服务形象和维护社区安全的信心与决心，全面提升了保障社区安全的能力，有力推动平安社区、和谐社区建设。



2021 年面对散发病例和疫情防控常态化形势，公司始终战斗在疫情防控第一线，按照政府防疫工作要求，坚持在各项目出入口处全面排查进出人员，做好两码查验、体温测量等工作，在关键公共区域落实定期消毒，并编制发放《疫情防控口袋书》，加大宣教力度，在常态化防控期间确保业主健康安全。面对南京、杭州、上海等地的局部疫情，公司快速行动，迅速做好核酸检测、人员筛查、防疫物资发放、隔离人员生活保障等工作。针对夏季台风、冬季寒潮、暴雪等极端天气的侵害，公司结合区域实际提前制定预案，储备应急物资，做好项目风险排查工作，在极端天气来临期间，公司领导全体下沉一线，靠前指挥，防范灾害发

生，同时协助政府部门做好属地农民工转移和安置 2000 余人次。



5 企业荣誉

5.1 公司级荣誉

公司 2021 年获得奖项情况

序号	获奖名称	颁奖部门
1	2021 中国物业服务企业综合实力 50 强（500 强，第 48 位）	中国房地产测评中心
2	2021 中国物业服务企业品牌价值 100 强	中国房地产测评中心
3	2021 中国品质物业服务领先企业	中国房地产测评中心
4	2021 中国物业城市服务领先企业	中国房地产测评中心
5	2021 中国物业社会责任贡献领先企业	中国物业管理协会
6	2021 中国物业服务品牌特色企业幸“孚”家	中国房地产测评中心
7	2021 中国物业服务企业红色物业标杆企业	亿翰智库·嘉和家业
8	2021 多种经营领先企业（排名 8）	上海市物业管理行业协会
9	2021 年度上海市物业服务综合百强企业（排名 25）	上海市物业管理行业协会
10	2021 年上海市物业服务综合服务能力五星企业	上海市物业管理行业协会
11	《抗疫先锋》优秀创作奖（平凡的守护）	上海市物业管理行业协会
12	示范性上海职工学堂	上海市总工会
13	山东省物业管理协会理事单位	山东省物业管理协会
14	2021 年度上海市物业管理行业协会优秀会员单位	上海市物业管理行业协会
15	2021 年度上海市物业管理行业诚信承诺企业（AAA）	上海市物业管理行业协会

序号	获奖名称	颁奖部门
16	江苏优秀物业	江苏广播电视总台（集团）
17	首届济南“金牌物业”评选明星企业	济南市物业管理行业协会

注：填写市级及以上的主要荣誉情况。



5.2 项目荣誉

序号	获奖名称	颁奖部门
1	上海中建公元名邸服务中心获奉贤区迎文明城区复查优秀小区	上海市奉贤区住房保障和房屋管理局
2	上海中建公元名邸服务中心获生产安全先进集体	上海奉贤区安全生产委员会
3	泰州锦绣珑湾项目获 2020 年度泰州市物业管理优秀住宅小区	泰州市住房和城乡建设局
4	南京中建浦熙雅园项目获江北新区 2020 年度区级节水型小区	江苏省南京市江北新区
5	济南中建文化城物业服务中心获历下区红领物业一等奖	中共济南市历下区物业行业委员会

序号	获奖名称	颁奖部门
6	济南中建国熙台物业服务中心获历下区红领物业一等奖	中共济南市历下区物业行业委员会

注：填写市级及以上的主要荣誉情况。



5.3 个人荣誉

序号	获奖名称	颁奖部门
1	高懿靖获 2021 年度上海市物业管理行业协会优秀协会工作者	上海市物业管理行业协会
2	张珣获 2020 年度上海市物业管理行业企业人才培养工作先进个人	上海市物业管理行业协会
3	陈芳获上海市物业管理行业协会优秀服务能手	上海市物业管理行业协会
4	尹翼飞获山东省物业管理协会 2020 年度优秀通讯员	山东省物业管理协会
5	尹翼飞获山东省首届物业管理行业征文优秀奖	山东省物业管理协会
6	尹翼飞获 2021 年“翰墨守初心，丹青绘新篇”上海职工书画展入围奖	山东省物业管理协会
7	李淑华获济南“金牌物业”项目经理	济南市物业管理行业协会
8	郭爱琴获济南“金牌物业”项目经理	济南市物业管理行业协会
9	韩玲获南京市疫情防控及文明城市创建先进个人	南京市住宅小区综合治理联席会议办公室
10	黄春燕获南汇新城镇“金牌管家”劳动技能竞赛三等奖	上海市临港新片区城市建设交通运输事务中心
11	张敏获西安雁塔区“最美物业人”	西安市雁塔区住房和城乡建设局
12	杨俊英获西安雁塔区“最美物业人”	西安市雁塔区住房和城乡建设局
14	徐彬获 2021 年度浦东新区消防工作先进个人	上海市浦东新区消防安全委员会



6 2022 责任展望

2022 年，公司将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持可持续发展的理念，勇于拼搏，开拓进取，积极主动致力于社会责任的履行和宣传，努力构建企业以人为本、清洁环保、和谐发展的良好生态环境。

展望未来，中建东孚物业将带领全体员工不忘初心，牢记使命，持续贯彻实施《企业社会责任报告》核心精神，全力以赴开展各项工作，为党的二十大献礼。在日常生产经营活动中，继续依法经营诚实守信，不断提高企业持续盈利能力；继续加强自主创新和技术进步，推进企业的知识化管理；严格执行标准化认证体系，推进企业节能减排、资源节约和环境保护工作；继续加强职工劳动保障，安全生产和职业健康工作；继续关爱员工，维护员工合法权益。

落其实者思其树，引其水者思其源。我们坚信，持续地履行好企业社会责任，将会带来企业经济绩效的进一步提升。公司将继续以“能力提升、创新驱动”为抓手，紧紧抓住物业服务市场蕴涵的巨大发展空间和商机，坚持企业创新发展之路，聚焦品质提升和品牌打造，树立精品意识，实行精益管理，努力为行业和谐、健康、可持续发展作出新的贡献。