

诚信 勤勉 规范 进取

# 2021 年度 企业社会责任报告



上海上勤物业管理有限公司

# 目录

编制说明 .....	4
<b>一、 基本背景信息 .....</b>	<b>1</b>
1. 公司概况 .....	1
2. 企业文化 .....	2
3. 总经理致辞 .....	3
4. 社会责任战略 .....	5
5. 识别利益相关方 .....	6
<b>二、 主题内容 .....</b>	<b>8</b>
1. 组织治理 .....	8
1.1 公司组织架构图 .....	8
1.3 社会评价荣誉 .....	9
1.4 夯实内功，加强内部治理 .....	9
1.5 加强企业文化、弘扬核心价值观 .....	10
2. 人权 .....	11
2.1 女工权益 .....	11
2.2 员工关怀 .....	12
3. 劳工实践 .....	13
3.1 员工培训与扶持 .....	13
3.2 精细服务、敬业风尚 .....	14
3.3 以工会为支撑，充分保障员工权益 .....	14
3.4 常抓不懈，安全防范 .....	17

4.	环保责任 .....	19
4.1	特别注重环境保护 .....	19
4.2	垃圾分类，保护环境 .....	21
4.3	注重节能降耗 .....	22
5.	公平运行实践 .....	24
5.1	党风廉政建设 .....	24
5.2	资产管理 .....	24
5.3	开拓市场 .....	25
5.4	诚信为重，符合法律法规 .....	26
6.	消费者问题 .....	27
6.1	满意度测评 .....	27
6.2	狠抓服务质量，塑造品牌效应 .....	28
6.3	业户满意，全面推进投诉处理 .....	30
6.4	加强供方管理，提升服务能效 .....	31
7.	社会参与和发展 .....	31
7.1	同心抗疫 .....	31
7.2	组织献血 .....	32
7.3	合法纳税 .....	33
7.4	消费扶贫 .....	33
7.5	双拥活动 .....	34
三、	展望 .....	36

## 编制说明

### 编制目的

本报告是上海上勤物业管理有限公司（以下简称“上勤物业”）第八次公开发布的社会责任报告，旨在就上勤物业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。

### 编制范围

如无特别说明，本报告所有案例与数据均源于上勤物业及其所属的项目。

### 编制周期

本报告为年度报告，报告时间范围为 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，考虑到披露事项的连续性和可比性，部分内容和数据，追溯以往年份，兼顾上勤物业近三年的履责信息。

### 编制依据

参照国家 2015 年 6 月发布的《社会责任指南》(GB/T36000-2015)、《社会责任报告编写指南》(GB/T36001-2015)、《社会责任绩效分类指引》(GB/T36002-2015) 等。

### 编制承诺

我们郑重承诺本报告内的所有资料和数据真实可靠。我们希望通过这份报告，可以让大家对上勤物业有更多的了解，也希望能对我们的社会责任工作提出改进建议。

# 一、基本背景信息

## 1. 公司概况

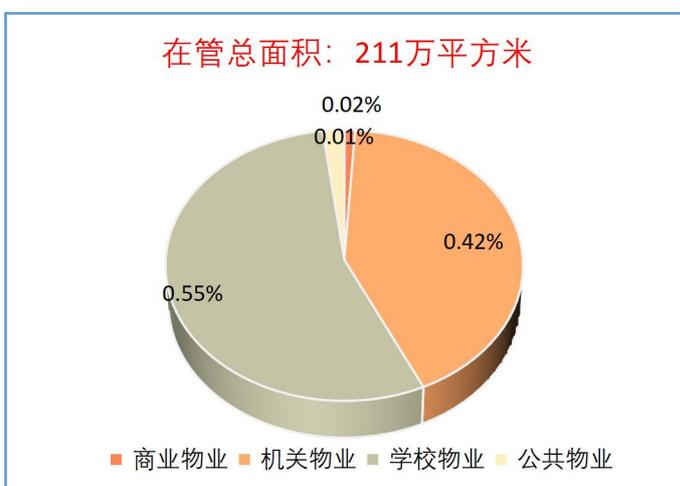
上勤物业，是上海市政府机关后勤保障集团—上海上勤（集团）有限公司全资组建的专业化物业服务企业，属法人独资一人有限责任公司。

上勤物业注册资金 500 万，是上海市物业管理行业协会优秀会员单位。

2011 年获国家物业服务企业一级资质；2021 年上海市物业服务综合百强企业 47 名；学校类管理面积领先企业 TOP10 第 9 名。公司一直保持上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 级企业称号。



上勤物业至2021年底在管项目面积将近211万平方米。物业管理类型由主要以机关楼盘为主逐步向科研院校、产业园区、场馆等板块转型。2021年新承接上海集成电路装备材料产业创新中心有限公司、国家税务总局上海市税务局第五稽查局、海科雅乐轩酒店三个项目，拓展了中国科学院上海高等研究院14号楼、岳阳路265



心有限公司、国家税务总局上海市税务局第五稽查局、海科雅乐轩酒店三个项目，拓展了中国科学院上海高等研究院14号楼、岳阳路265

号学生宿舍二个项目等。

## 2. 企业文化

- 公司的使命：为政府机关办公楼和高端楼宇业户提供专业的服务，使业户满意。
- 公司的核心价值观：诚信、勤勉、规范、进取。



- 企业愿景：成为机关办公楼、写字楼等高端非居住物业管理的首席专家。
- 公司管理目标：安全、优质、舒适、和谐。
- 公司服务理念：以人为本，业户第一。

### 3. 总经理致辞

2003年，上海上勤物业管理有限公司应运而生。2009年上海机关后勤改革又迈出新的步伐，为了有效整合资源、提升保障能力，经市政府批准，盛勤、锦勤两个集团合并组建为上海上勤集团，上海上勤物业管理有限公司（以下简称“上勤物业”）是上勤集团全资子公司之一。

18年来，上勤物业以机关后勤服务为基础，积极参与市场竞争，依法经营诚实守信，不断提高持续盈利能力；秉持“诚信、勤勉、规范、进取”的企业理念，以专业化、职业化、市场化建设为标杆，切实提高服务保障质量和服务保障水平；强化人才培养，组建了一批高能级、高素质、高觉悟的人才梯队，不断创造出“上勤速度”和“标杆项目”；积累巩固了一套标准化、特色化、制度化的管理理念，初步形成了具备一定优势和影响力的物业服务品牌；重视资源节约和环境保护，维护职工正当合法权益，努力提高员工的归属感、获得感，致力于跻身上海高端物业管理服务前列。

长期以来，上勤物业不断将丰富的机关后勤服务保障经验与成熟的现代化专业物业管理理念相结合，将企业发展目标与社会责任一同列入企业长远发展规划，作为重要的战略内容同部署、同推进、同考核。上勤物业在一以贯之地为各级政府机关政务活动提供高效、优质、和谐、安全的后勤服务保障的同时，也为知名院校、社会商业项目、高科技产业园区、公众性场馆等多种物业类型提供高标准服务保障。在管项目已基本实现全市性覆盖，项目类型配置、物业管理模式已初步成型，与各业主之间共建关

系稳定，在上海物业行业市场享有较高的认可度和美誉度，具备了一定的品牌影响力和服务品质管理优势。

上勤物业不断深化国有企业党建引领，牢牢把握坚持党的全面领导这一根本原则，进一步明确党组织的职能，充分发挥党组织的领导作用，为企业发展把牢方向。持续加强政治建设 with 党组织自身建设，引导企业干部职工心往一处想、劲往一处使。全面加强企业文化和廉洁文化建设，在经营管理实践过程中，逐步完善了企业核心价值观、服务理念和目标，构筑了具有上勤特色的“人生在勤、事业在勤、业精于勤、勤则不匮”的企业文化体系，企业凝聚力不断增强，为公司发展提供有力的保障。

在未来的发展历程中，上勤物业将继续以打响“上勤服务”品牌的目标为导向，按照市场竞争格局和企业改革发展的定位，结合国内外行业先进管理理念，立足上勤服务优势、提升物业服务能级，以“潜在的资源区域和市政规划的重点区域”为开拓方向，巩固提高主营业务的专业化、智慧化水平，整体推动企业稳中有进，努力实现上勤物业高质量高效益发展！

上海上勤物业管理有限公司



#### 4. 社会责任战略

上勤物业将紧紧围绕上勤集团改革发展总体布局，按照市场规律和现代企业制度的要求，抓关键主体、抓关键环节、抓关键人才，以点带面，全面提升，加强规范化、科学化管理。

→ 坚持上勤物业改革发展目标与上勤集团相一致，坚持上勤物业核心价值观、文化理念与上勤集团相融合，坚持上勤物业五年发展规划与上勤集团相匹配。

→ 坚持党建引领，紧扣“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”的目标要求，把党史学习教育与各项工作紧密结合起来。充分发挥企业党组织在改革发展中的政治思想和组织保障作用。

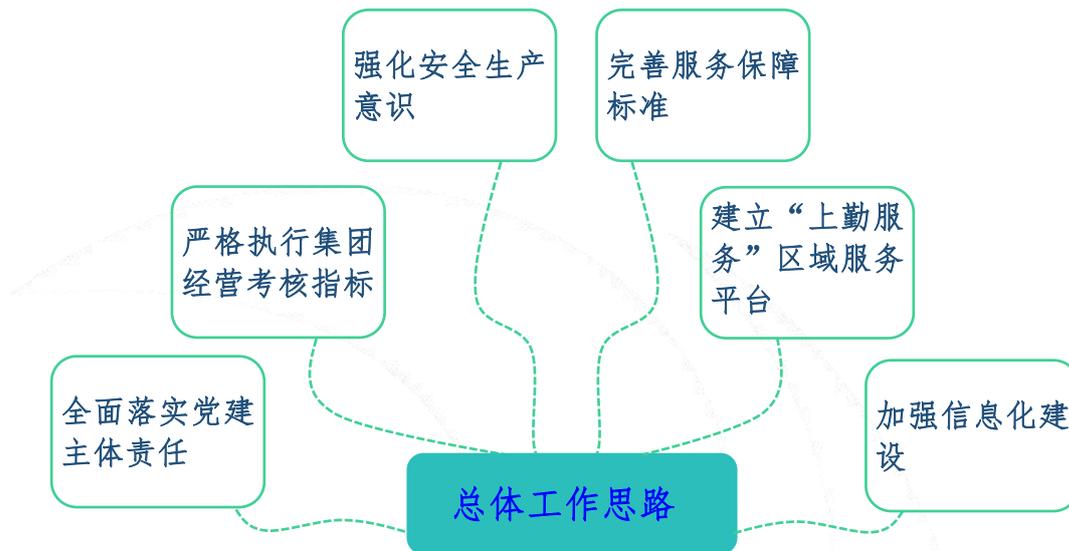
→ 坚持走市场化道路，坚持经济效益和社会效应两手抓，不断提升企业社会效应和品牌影响力，在发展中不断提高企业的经济效益。

→ 坚持物质文明和精神文明同步发展。弘扬工匠精神，提升企业正能量，使中国梦、劳动美成为企业文化的指引。

→ 坚持质价相符。向业主宣传物业服务消费理念，坚持公开透明，提倡明明白白消费，提供质价相符的物业服务。

→ 坚持基本服务。以做好“四保”服务为主，开展多种经营和延伸服务，达成“安全、优质、舒适、和谐”管理目标。

→ 坚持创新发展。把握“物业服务+互联网”大势，线上线下相结合，不断满足业主个性化需求，树立上勤物业在机关后勤服务保障业态中的标杆地位。



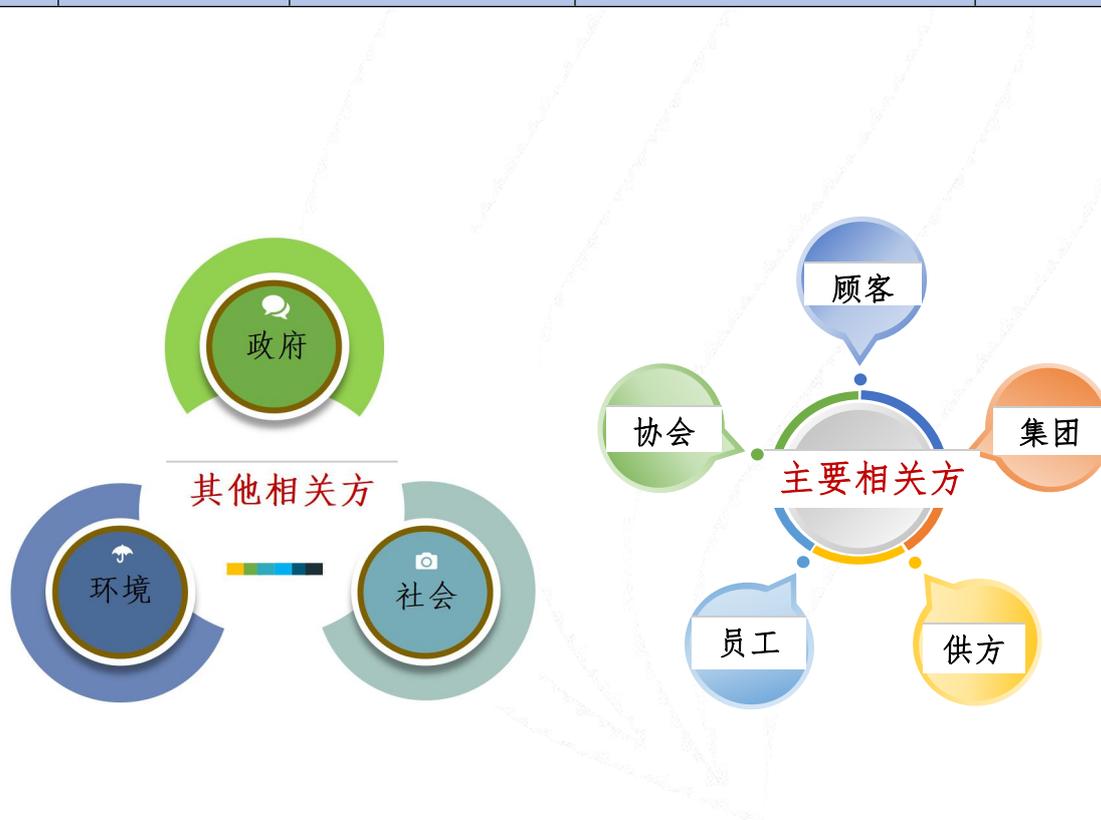
## 5. 识别利益相关方

上勤物业所获得的的价值源于众多的利益相关方。公司一直主动倾听利益相关方的期望和诉求，坚持通过构建有效的沟通机制同不同利益相关方建立紧密的联系，并将反馈意见融入到公司有关决策的制定当中。

### 利益相关方需求期望分析

序号	利益相关方	对企业期望	公司措施	沟通机制
1	政府	遵纪守法 诚信服务	《法律法规获取及合规性评价控制程序》	法律法规 接受监督和考核
2	协会、集团	高利润 低成本 目标任务的完成 行业领军 上海名牌（服务）	《市场经营管理制度》 《目标指标管理办法》 《资产财务管理制度》	专题汇报 接受监督和考核
3	顾客	现场稳定、价格合理、服务规范、提高项目社会影响力	制定质量管理体系 《办公楼物业服务规范》	顾客满意度调查及回访、投诉管理制度
	学校		制定质量管理体系 《院校物业服务规范》	

		公众		制定质量管理体系 《公众物业服务规范》	
4	供方	物资	建立战略伙伴关系、购置信息准确、款项支付及时	《采购管理控制程序》 《相关方控制程序》	合格供方评审、 加强平台沟通
		服务	建立战略伙伴关系、服务要求清晰、款项支付及时	《服务提供控制程序》	相关方告知、服务供方质量评价表
5	员工		和谐的工作环境 广阔的职业发展 优异的激励制度 适宜的薪酬福利	《员工劳动保护管理办法》 《员工培训管理办法》 《员工福利管理办法》	职代会、工会、 员工满意度测评
6	社会环境		遵守环境法律法规、节能降耗、环境保护	《危险源、环境因素 辨识、评价和确定控制程序》 《固体废弃物污染防治控制程序》	与相关方签订 危险废物委托 处置合同、加强 各项目培训
7	社区、教育		开展社会贡献活动、开展合作、加强沟通	组织社会公益活动、合法纳税、为高校提供见习岗位	加强与社区沟通、校企合作

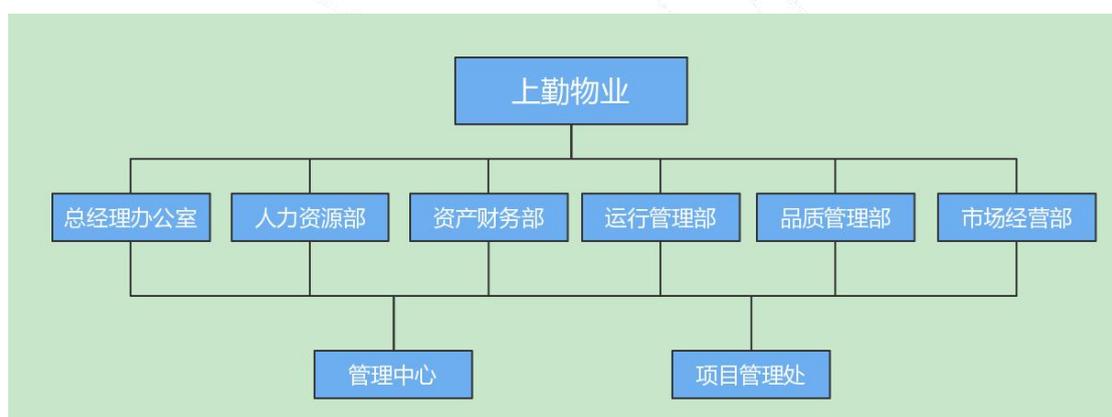


## 二、主题内容

### 1. 组织治理

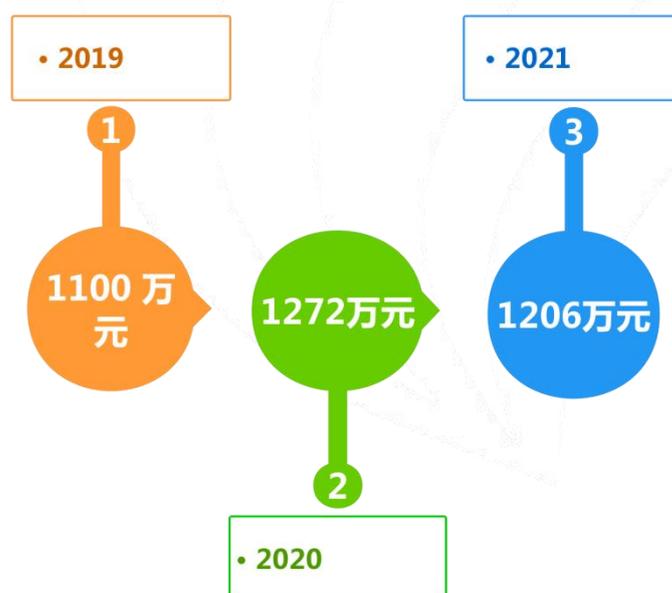
公司目前由五部一室及 44 个项目管理处（点）组成。

#### 1.1 公司组织架构图



#### 1.2 经济指标完成情况

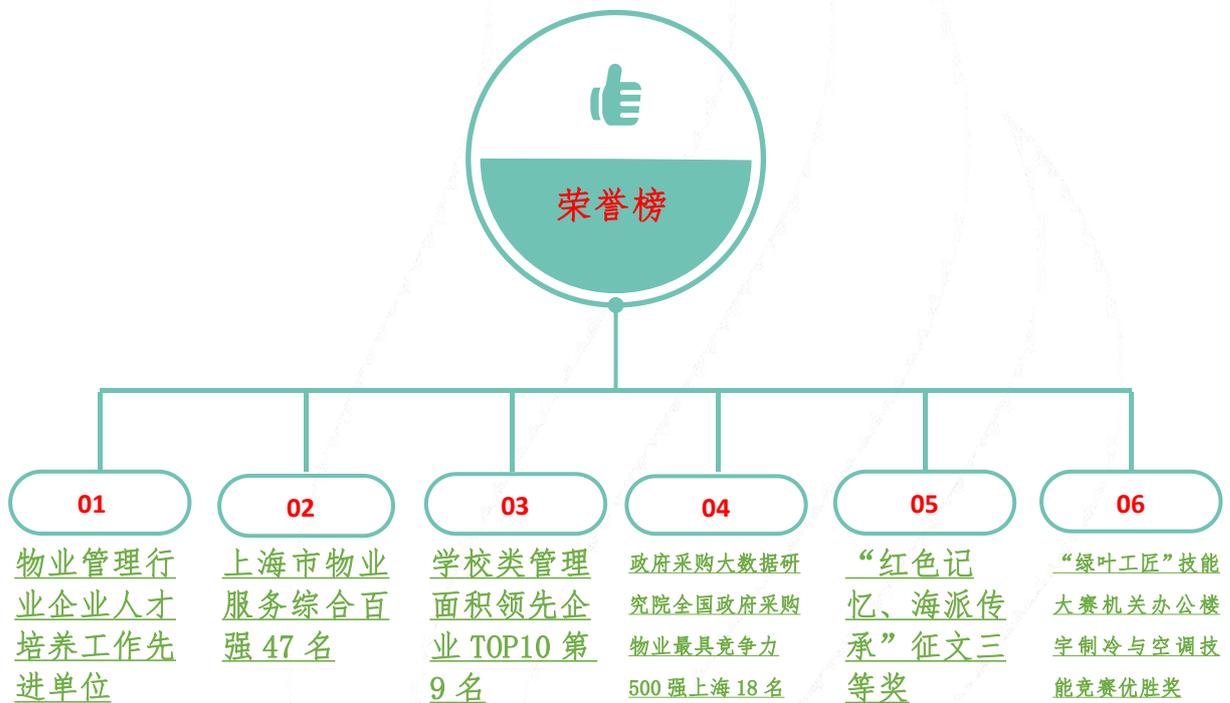
全年实现利润总额 1206 万元，公司严格执行财务预算制度，实现国有资本保值增值。建立健全项目运营财务评估、监督、分析体系，加强企业风险防控。引入风险管理机制，完善企业内控体系。



### 1.3 社会评价荣誉

树立服务中心意识。以“立足本职，创先争优”为主线，以“政治素质优、岗位技能优、工作业绩优、群众评价优”为标准，发挥党员先锋模范作用；发挥班组在企业服务、管理、质量工作中的积极作用；公司在 2021 年得到社会和行业的不少荣誉。

上海市物业服务综合百强 47 名



### 1.4 夯实内功，加强内部治理

为确保企业有序良性发展，不断增强市场竞争力，扩大社会影响力，根据集团“十四五”发展规划的相关内容，探寻阶梯式发展的可能性，为公司的发展谋定方向。同时不断深化完善内部的管理制度和操作流程，积极加强制度建设，严格贯彻落实相关措施，不断推进企业规范管理。同时为提升企业核心竞争力，扩大

企业社会影响，提高公司效益，通过结合公司原有与内控体系相关的规章制度，助力内控制度的健全完善。

### 1.5加强企业文化、弘扬核心价值观

2021年是建党100周年，上勤物业党支部响应党的号召，紧扣“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”的目标要求，把党史学习教育与各项工作紧密结合起来，在公司本部及各个管理处布置党史学习宣传园地，让党史教育在基层员工中“热”起来、“火”起来。



公司组织全体党员重点学习习近平总书记考察上海的重要讲话精神，特别是习近平总书记在浦东开发开放三十周年庆祝大会上的重要讲话精神，组织收听收看中共中央“七一”纪念大会实况，深刻领会中国共产党成功推进革命、建设、改革的宝贵经验，同时，为深刻学习领会和全面把握习近平总书记“七一”重要讲话



精神的重大意义、丰富内涵、核心要义、实践要求，以高度的政治自觉、思想自觉、行动自觉做好学习贯彻落实。上勤物业公司党支部组织全体党员、经理助理

及以上人员收看习近平总书记“七一”重要讲话精神专题讲座，进

行深入解读。坚持把党史学习教育纳入党支部会议“第一议题”，引导教育全体党员弄清楚我们从哪里来、往哪里去，总结历史经验、把握历史规律，汲取开拓前进的强大勇气和力量，更好地走向未来。

此外，上勤物业的青年团员和党员们积极参与市机管局和集团分别举办的向党献礼 100 周年活动，通过歌声和诵读声表达对党的热爱与歌颂之情。



## 2. 人权

### 2.1 女工权益

切实保障女工合法权益和特殊利益。依法维护女工合法权益，为女工说话办实事，做女工的贴心人，采用各种形式，增强女工依法维权的能力，提高女工自身维权意识。对女职工孕期、产假、哺乳期的一切待遇，严格按有关文件执行，较好地维护了女职工的合法权益。三八妇女节期间，公司组织女职工 30 余人游玩松江泰晤士小镇，在工作之余享受轻松一刻。



## 2.2 员工关怀

公司从业人员共计 2153 人：其中外包人员共计 1480 人：其中保安外包人员 690 人，保洁外包人员 638 人，设备外包人员 30 人。

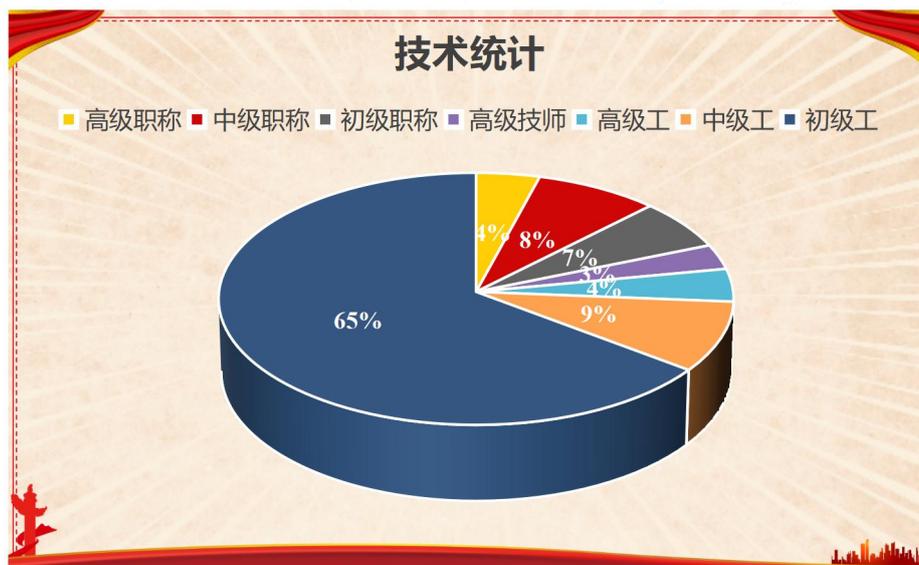
🗨️ 数据分析（除外包人员）：

(1) 岗位情况：经理助理以上管理人员 45 人，主管 70 人，客服接待 51 人，会务服务（含客房）111 人，设备维修 139 人，秩序维护 103 人，保洁 42 人，其他 51 人。

(2) 年龄构成：30 岁以下 47 人，30 至 40 岁 267 人，40 至 50 岁 252 人，50 岁以上 107 人。

(3) 按学历划分：硕士研究生 3 人，本科 83 人，大专/高职 539 人，中专及以下 48 人。

(4) 按职称、技能等级划分：高级职称 21 人，中级职称 41 人，初级职称 32 人，技师及高级技师 16 人，高级工 21 人，中级工 65 人，初级工 323 人。



(5) 全年 129 人入职，117 人离职，2 名员工退休。

## 员工福利

经过前期的企业年金方案测算及拟定工作，由公司二届六次职代会表决通过，经报批备案后实施。2021 年企业年金缴费约 115 万元，参加员工人数约 200 名。

## 3. 劳工实践

### 3.1 员工培训与扶持

为做好人力资源的储备与培育工作，在去年建立的培训体系基础上，通过先期的大量调研，并借助专业培训机构的专业师资力量，按培训体系要求，制定具体培训方案，确定教学内容与课程。截止到 11 月底，年度培训经费使用合计 19.71 万元。

-  物业设备操作专项能力（物业经理《初级》双证实验班）；
-  “物业目经理职业素养与岗位胜任能力”专项培训；
-  从专业人才晋升为管理高手培训民法典系列培训；
-  物业协会高级物业经理培训；
-  三体系贯标内审等培训。



另外公司与物业协会合作，组织开展“物业项目风险管控培训”，共有 200 余名合同制员工参加，利用协会物学网平台申报企业 2021 年在线职业培训补贴（600 元/人），免费建立在线培训系统并完成合同制员工 24 课时的在线培训，自动完成持有物业经理证书员工的线上继续教育。

### 3.2 精细服务、敬业风尚

公司经过上一年度“绿叶工匠”培育与“上勤服务”品牌建设的融合，今年继续攻坚克难，开拓创新。参加 2021 年度市机管局人才工作领导小组会议暨“绿叶工匠”培育年度工作部署推进会议；5 月 28 日参加上勤集团人才培育工作推进会暨首批“绿叶工匠”师徒结对带教签约仪式，公司有 2 对师徒上台签约（施泽民和茅师斐、董威威和杨帆）。同时积极参加结对师徒“徒弟眼中的师傅，师傅眼中的徒弟”摄影作品征集活动。让服务的精细化有传承，有开拓。

### 3.3 以工会为支撑，充分保障员工权益

公司工会在上级工会和党支部的领导下、在公司行政的大力支持下、在全体职工的共同努力下，认真贯彻上级工会的工作要求，紧紧围绕公司的生产经营任务，充分发挥工会组织的特点和优势，认真履行工会职能，团结、带领广大职工为完成公司年度工作目标作出了积极的贡献。

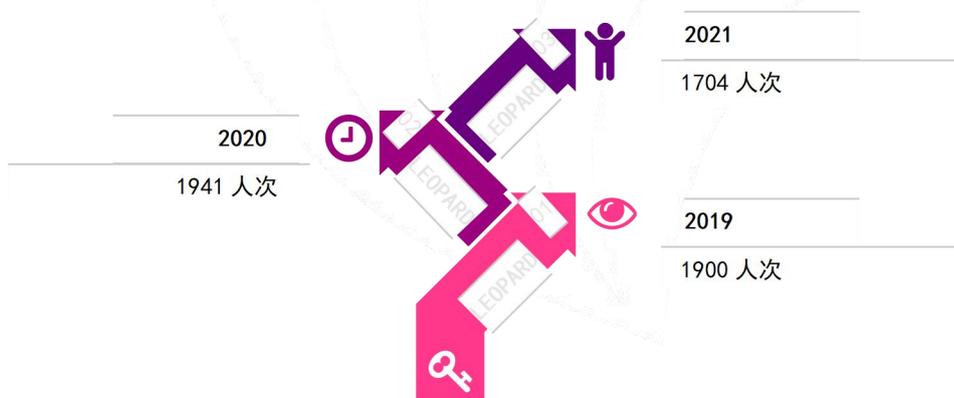
 同心抗疫、传递正能量。在新冠疫情期间，第一时间做好职工关心关爱工作，购买口罩、泡腾片和消毒液等防疫物资物品并发放至一线岗位职工；第一时间大力宣传疫情防控的政策措施和

科学知识，引导职工遵守相关规定、提高健康素养，营造了关心关爱、理解尊重一线职工的良好氛围。



切实做好帮困、慰问“送温暖”工作，积极为员工排忧解难。使职工感受到了组织的温暖，逐步完善工会会员服务卡。做好困难员工的上门慰问；为困难员工子女发放补贴；适时慰问生育、住院生病员工、员工直系亲属故世等。

入伏以后，为了关爱职工，肯定在烈日炎炎下奋战在一线的广大职工的工作热情，公司领导班子对奋战在一线的各管理处职工进行了现场高温慰问。经统计，高温慰问职工 1704 人次，金额达 25.56 万元。






 参加绿叶工匠技能大赛暨“凝心聚力进博会、建功立业创一流”上海市、区机管局机关物业管理技能竞赛。经过一系列比赛后获得了机关办公楼宇制冷与空调技能竞赛优胜奖的良好成绩。




 关爱职工身心健康，多渠道做好职工健康保障工作。今年，为在职职工购买了职工住院补充医疗险、特种重病医疗保险；为

退休/协保/下岗员工雇主责任险投保（65人，190元/人/年，合计12350元）。组织347名职工参加了体检。

### 3.4常抓不懈，安全防范

#### . 常规管理

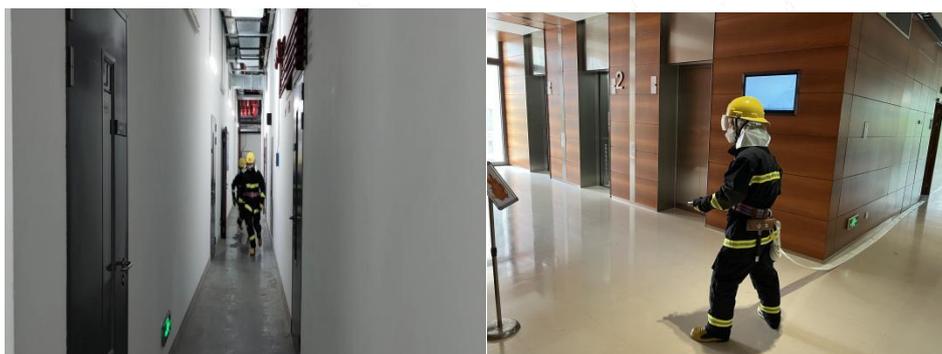
坚持“安全第一，预防为主，综合治理”方针，进一步落实安全生产主体责任，将专业化及大安全的理念逐步落实到具体安全生产工作中，将规避风险的意识逐步贯穿到企业制度和现场管理、服务中，将安全管理的常态工作和专项治理工作有机的结合起来，开创具有企业特点的安全生产管理新局面。按照“谁主管、谁负责”的原则和“一岗双责”的要求，安全工作落实到位，公司在年初即成立了由班子领导牵头，涵盖整个公司各管理处的安全工作小组。公司书记亲自带队，对公司多个项目进行了33次的安全检查，检查重点涵盖了项目管理的各个方面，有防台防汛、防火预案、电梯困人、停电停水、群体性上访及水浸等。

重点落实专业技能培训工作，今年总计组织新到岗的安全责任人及即将到期的安全员28人进行安全管理培训，确保人人持证上岗。加强对基层项目管理处的消防负责人、电梯管理员、车库管理员、会务服务人员等上岗证书的培训。

#### . 应急响应

季节性、阶段性及突发性的安全工作，是年内安全工作的重点，切实开展好安全专项工作，是提高公司整体安全管理质量的重要措施。首先保证做好重大节日期间的安全保卫工作，各区“两

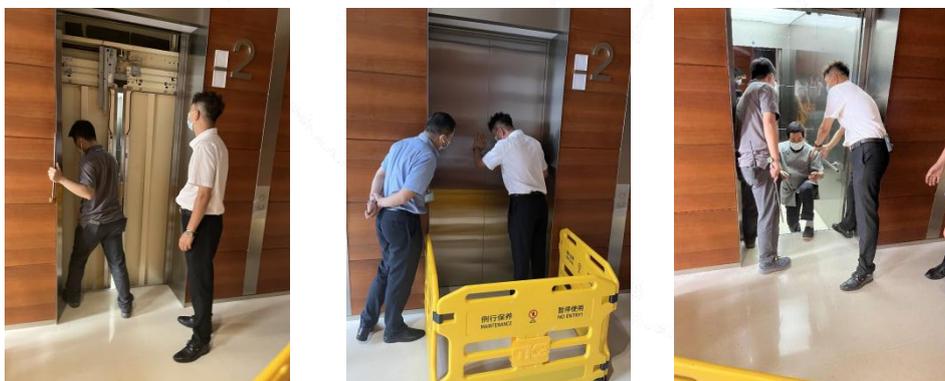
会”期间的安全保卫工作。其次是抓好阶段性安全专项工作，如安全生产月活动，防台防汛工作，“11.9”消防安全宣传日活动，（指导有条件的项目管理处进行消防、疫情防控、电梯困人等应急预案演练，组织公司安全管理人员进行观摩学习，达到互相交流，共同提高的目的）。



消防安全



疫情防控



电梯困人

## 4. 环保责任

上勤物业是三体系贯标单位，现在获得 ISO9001:2015、ISO14001:2015 和 GB/T45001:2020 体系认证，并在实践中不断应用与完善。在日常管理中，加强环境因素、危险源辨识，提高了日常工作的管控作用。

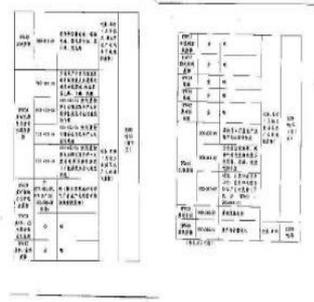


### 4.1 特别注重环境保护

为保护和改善生活环境，防止固体危险废弃物污染环境，公司认真贯彻执行《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《危险废物转移联单管理办法》等法律法规有关规定，确保运营过程产生的危险废物管理规范化、处置合法化。公司制定了以下措施：

#### ■ 规范建立运行管理制度

制定了《固体危险废弃物污染防治控制程序》、《固体危险废弃物管理制度》及《固体危险废弃物意外事故应急预案》等制度并明确责任人。



产生的固体危险废物全部委托有资质的单位进行回收处置，对运营过程中产生的固体危险废弃物处理进行有效控制。



## 设置固废仓库，落实制度，健全台账

设置集中收集、储存固体废弃物的专用设置位置，固体废物贮存场所符合“三防”（防扬散、防流失、防渗漏）要求并设置固



体废物识别标志。建立健全废物管理台账，如实记录废物产生、贮存情况，自觉接受各级监督部门的监督检查。



## 📖 规范企业危险废物管理，确保无害化处置

如实向环保部门注册申报固体危险废弃物产生的种类、数量、环节、处置方式等。做好网上危险废弃物管理转移计划备案，每次转移都会向环保部门进行报备。

## 4.2 垃圾分类，保护环境

垃圾分类已经实施多年，我司所有在管项目不断完善和巩固分类成果，继续从基础管理进行创新及优化。



## 垃圾房开始实行定置化管理



办公区域每层设置四类垃圾桶外还增设了废旧电池回收桶  
及电子废弃物回收点



在院校宿舍楼下增设垃圾回收点

协助学生进行分类，极大的降低了垃圾随处扔的情况发生



### 4.3 注重节能降耗

严格执行 2021 年的能源管理方案，每月对能耗进行环比和同比，进行能耗分析，根据实际情况调整能耗管理方案。

#### 空调管理

加强对公共区域的测温，温度控制在 18~26℃。根据每层楼办公人数及相应的实际情况调整空调的开启数量及风量。

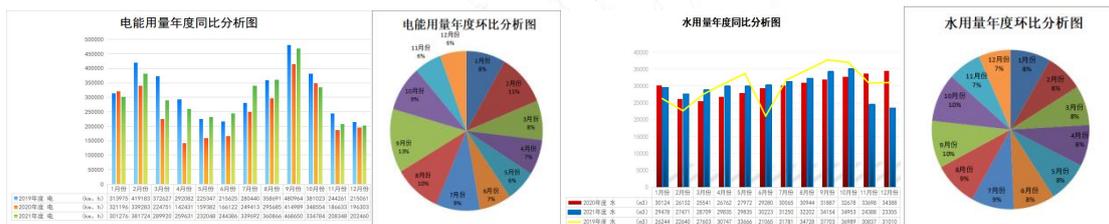


每年对空调外机翅片、空调风管进行清洗，减少系统阻力，提高换热能力，减少空气污染，节能能源。



### 🌿 照明管理

在照明节电方面，制定相应开关时间方案，落实到人。利用定时器时间预定和现场手动等照明控制手段对公共区域、景观照明的照明灯具采用集中控制方式，根据季节变化设置好照明开关时间。对于通道及走廊内照明采用人员巡检时手动开关，调整夜间最低照明量，达到照明节能目的进行节电。地下车库在满足照度的情况下，尽量减少开启数量。



## 5. 公平运行实践

### 5.1 党风廉政建设

公司党支部坚决贯彻落实中央和市委关于全面从严治党的重大决策部署，公司领导班子率先垂范，发挥“头雁效应”。特别是党支部书记认真履行第一责任人职责，经常听取党风廉政建设工作汇报，重要工作亲自部署，重大问题亲自过问。班子成员认真履行“一岗双责”，落实分管领域内的党风廉政建设主体责任。二是工作机制更加完善。公司党支部始终把党风廉政建设融入公司日常管理业务工作，一同部署、一同推进、一同检查、一同考核，层层传导压力，层层落实责任，“四责协同”机制稳步推进，全面从严治党工作合力逐步加强，这是公司党支部履行全面从严治党政治责任的一项重要制度保障。三是工作措施更加有力，公司党支部成立了廉政责任工作小组，深化拓展纪检、财务、人事等协同配合机制，开展“两个责任制”，落实中央八项规定精神，防止四风问题发生，有效防范廉政风险。



### 5.2 资产管理

企业财务管理是企业管理的核心，企业要生存和发展，做好

管理是重要因素，而抓企业管理应以抓财务管理为基础。企业的资金筹集、使用、分配都是通过财务管理实现的，企业财务管理则通过价值形态实现对企业资金运动的综合性管理，企业内部财务管理制度是规范企业生产经营活动和财务管理活动的行为准则。

从源头抓起，在合同会签阶段即着手审核财务风险因素；将预算管理融入日常工作中，使全面预算管理成为全员预算管理；每月按项目经营情况对比预算定量分析，确保公司完成年度考核指标；精细核对往来账款并及时催缴，提高应收账款回收率。



全年配合各类审计询证等检查工作，及时全面提供数据材料，明确答复存疑问题，确保相关工作无疑问、无疏漏。

### 5.3 开拓市场

2021 年公司先后承接了岳阳路 265 号宿舍、中科院上海高等研究院，慧生集团绿化养护、国家税务总局上海市税务局第五稽查局及集成电路创新中心园区，新增物业管理面积 24.79 万平方米。共参与 39 个项目的市场招投标工作（包括续约项目），项目续约率为 97%。公司积极实时汇总梳理市场各方动态，拼争承接优质项目的可能性，确保业绩从优。

公司在管物业面积目前已达到近 211 万平方米，市场份额稳中有升。项目业主回访覆盖率达 98%，对回访意见均及时组织落

实回复。



#### 5.4 诚信为重，符合法律法规



公司作为诚信承诺企业（AAA），自觉遵守国家的各项法律法规和政策要求，按照行业自律机制的建设导向，严格开展诚信经营，不断规范物业服务，认真履行企业承诺，自觉接受社会监督，尽最大努力为提升行业形象做出应有贡献。期间，在日益激烈的行业

竞争环境下，物业公司将“诚信”作为所有市场经营活动的前提条件，不超越经营范围从事其他经营活动，不做虚假的广告宣传，不开展恶意的市场竞争，并积极主动在行业内倡导公平竞争、合法竞争、有序竞争，为公司赢得了良好的行业品牌形象。

公司 2021 年度质量/环境/职业健康安全法律法规的更新与发放。今年共有 1 个法律法规进行了修订，新增法律法规 4 个。目前有综合类法律法规 17 条、国家级环境 44 条、国家级职业健康 60 条、省市级环境 29 条、省市级职业健康 34 条，共计 184 条。



## 6. 消费者问题

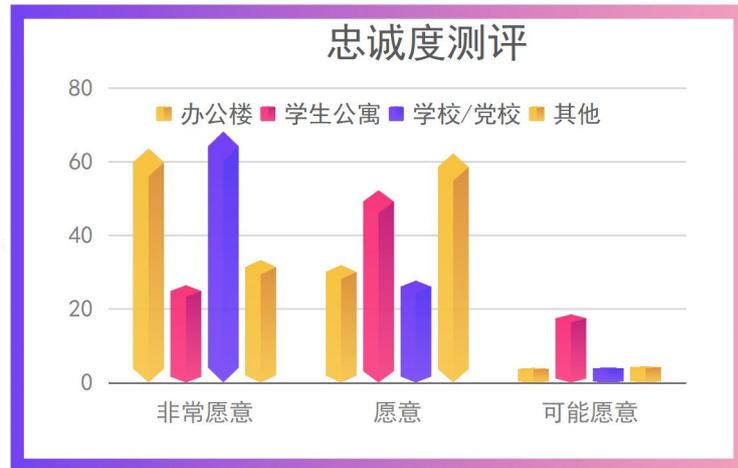
### 6.1 满意度测评

为了验证各项目的服务质量，真实了解业主对公司服务的综合满意度情况，找出服务过程中的不足，以便采取措施加以改进，提供更优质的服务。公司特地邀请第三方进行测评，测评指标由八个大项及 48 个小项构成。测评主要涉及办公楼、院校/党校、宿管及其他 4 大类，发放调查问卷共 1791 份，收回调查样本 1654 份。根据调查统计 2021 年度客户总体满意度为 96.75 分，较上一年上升 0.08 分。



对公司忠诚度测评中，办公楼和学校/党校类客户超过 60%

表示非常愿意继续选择上勤物业，学生公寓客户有 50% 以上表示愿意继续选择上勤物业，其他类客户也有



60%以上表示愿意继续选择上勤物业。

此次测评较真实地反应了各项目的情况，随后品质部对报告中提出的意见和建议做好回访。对满意度测评指数进行详细分析，从中发现强项/优势并巩固提高，找出弱项/短板或不足，结合客服的意见和建议制定整改措施并予以落实，以改进服务质量，提升客户满意度。

## 6.2 狠抓服务质量，塑造品牌效应

质量检查工作是全面检验物业服务水平的有效手段，2021 年仍然以月查结合不定期临检的综合模式全面开展工作。做好所有项目的质量检查和部分项目的夜查，质量检查主要分 5 个专业 85 个细项进行，此次质检 13 家“三体系”贯标项目平均分 91.36



分,11家导入项目平均分 89.69 分。品质部在检查的同时对检查出的问题进行有针对性的现场培训及指导,同时汇总所有项目质检中产生的问题,形成年度“质检情况报告”。

以质量工作为基础,推进贯标管理,对 13 个项目、6 个职能部门进行了“贯标”内审工作,内审共开具了 12 张不合格单。通过内审的自我检查后,于 11 月 10 日至 11 月 12 日接受了上海质量审核中心的第三方“三体系”审核的再认证,通过对各职能部门、5 个项目管理处进行审核,专家们提出工作中的不足与改进内容,外审共开具了 5 张不合格单,至此外审工作顺利完成。



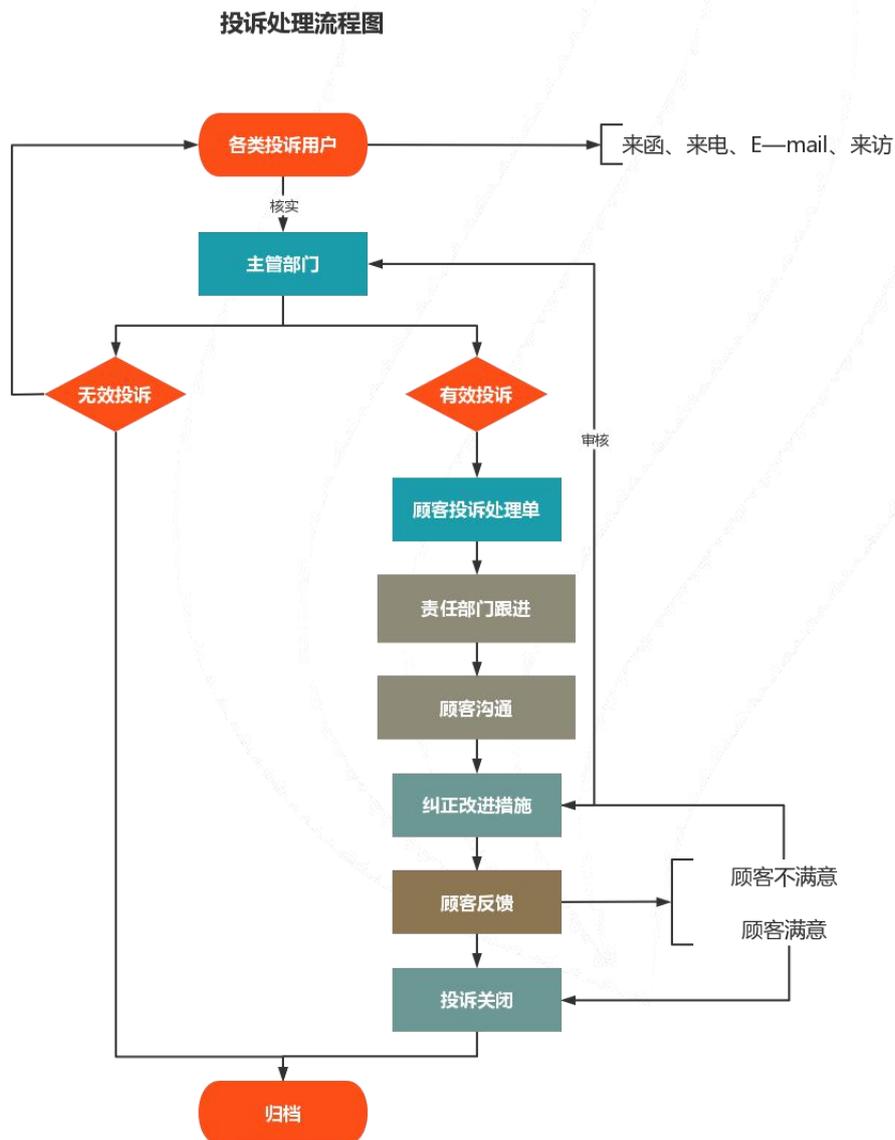
职能部门审核



现场检查

### 6.3业户满意，全面推进投诉处理

随着近几年物业行业市场竞争压力的不断加大，公司作为“轻资产、重服务、走市场”的劳动密集型企业，保持质量安全稳定、提升服务管理水平，做到接得了项目就做的好项目，进得去楼盘更进得去业主的心，全年项目业主回访覆盖率达 98%，并将回访意见均及时组织落实回复，更好地体现快速响应机制与投诉处置力。



## 6.4加强供方管理，提升服务能效

从服务要求、服务品质、区域情况等全方位考量，同时公司合格供应商评审小组对各类合格供方进行评审，产生当年各类合格供方如下：采购供 18 家，服务供方（保安、保洁、设备）27 家、维保供方 119 家（所有合同签订供方），标识标牌供方 4 家，其他类供方（咨询、服务等）19 家，共计 187 家。



## 7. 社会参与和发展

### 7.1同心抗疫

齐心协力做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控攻坚战疫情防治工作，根据本市、局及集团的相关精神要求，进一步加强疫情防控措施。从工作方案到现场操作，建立起完善防疫风险管控。切实做到守土有责、守土担责、守土尽责，全力筑牢疫情防控坚固防线。



为保障公司广大一线员工的个人职业健康，在集团及公司领导的大力支持下，公司阶段性进行发放一次性医用口罩、消毒液、免洗洗手液等各种防疫用品，并做好防疫物资登记。并积极组织接种疫苗，全公司完成两针接种疫苗率达 98%。

### 7.2 组织献血

公司倡导“我为人人，人人为我”的社会道德风尚，每年积极参与集团组织的无偿献血活动。按指标要求，员工用自己的一份爱心，来帮助更多需要帮助的人，为生命接力。同时公司也为积极参与献血的同事们送上一份暖暖的关爱。



### 7.3 合法纳税

企业通过纳税管理，既可以较好地贯彻执行税收政策和征收管理法令，保证国家税款的及时足额入库，又可以促使企业自觉地履行纳税义务，维护其自身的经济权益。2021 年度公司共纳税 862.5 万元。



### 7.4 消费扶贫

公司在 2020 年精准推进消费扶贫行动开展的前提下，今年继续助力本市东西部扶贫协作和对口支援地区。

此项专项工作公司领导高度重视，根据专项行动的整体规划部署推进。由工会起头汇同办公室，层层推动抓落实，做好精准扶贫助农工作，用消费扶贫来创新推动社会扶贫。

1 月采购了首批扶贫物资发放给 218 名员工，下半年再次采购发放给 222 名员工，全年共计 109800 元。



联合售票大棒管理处元旦福利签收			
序号	部门	姓名	元旦福利(份)
1	控棒	梁明	1
2	控棒	陈宗	1
3	控棒	梁明	1
4	控棒	徐明仕	1
5	控棒	于元市	1
6	控棒	支鹏飞	1
合计			6

制表: 梁明 日期: 2020

上勤物业始终倡导公司的核心价值观：诚信、勤勉、规范、进取。在不断挑战自我、追求卓越的同时，不忘肩负社会责任和道德义务。精准扶贫，上勤物业在行动！

### 7.5双拥活动

公司本着“同呼吸、共命运、心连心”的宗旨，一直很注重军民共建活动。此活动不仅能让远离家乡的战士们感受到家的温暖，同时以共建促自建，让军民之间结出更多的



双拥硕果。



2021年6月10日下午，联合售票大楼如期举办了庆端午活动，我们工作人员与武警战士、上海站区管委会、工商管理人员、铁路客服中心及公司领

导配合着包粽子，上勤物业员工为此项活动提前拟定服务保障方案，精细化活动流程，呈现了上勤物业追求至臻向上服务理念，规范娴熟的服务，刻画出上勤人过硬的基本功。



粽子香、艾叶香，香满堂，充分表现“粽叶飘香迎端午，军民鱼水情更浓”的主题。

最后双方领导达成在本着共建共赢，团结协作，互惠互利原则的基础上，积极开展教育、信息、管理上的交流和合作，在“八一”、“老兵复退”、“新兵下连”、“春节”等重大节日期间组织互访活动，慰问部队官兵，增强感情，密切关系，同时得到业主理事会赞赏。

### 三、展望

2021，新征程、新挑战。根据集团部署和关于贯彻落实《上海上勤（集团）有限公司“十四五规划”》的通知精神，结合行业发展趋势和要求以及公司发展实际需求，为企业今后五年的发展谋定方向。

公司全体员工将站在更高的起点，以高质量党建引领国有企业高质量发展，强化企业文化建设与党、政、工、团工作紧密联系，共谋发展。积极开拓新的市场和板块，进一步深入做好机关服务保障项目和在管的各类项目，通过提升服务质量，完善服务保障标准，继续创新人才培养机制，引入智能化物业设备，运用新媒体平台，开辟信息新思路，强化安全生产意识，不断提升业主满意度和公司知名度。

上勤物业全体员工将凝心聚力，以“精细、极致、专业、满意”的精神，昂首阔步，奋进新时代。

