



2021年度
企业社会责任报告
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT
上海陆家嘴物业管理有限公司



目录

公开陈述	1
一、组织治理	2
1、关于公司	2
2、经营内容	2
3、服务项目	2
4、公司的组织架构	3
二、人权	5
1、公民和政治权利	5
2、经济、社会和文化权利	6
三、劳工实践	6
1、就业和劳动关系	6
2、工作条件和社会保护	7
3、职业健康安全	8
4、工作场所中的发展与培训	8
四、环境	9
1、污染预防	9
2、资源可持续利用	9
五、公平运行实践	10
1、反腐败	10
2、公平竞争	11
3、尊重产权	11
六、消费者问题	11
1、公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践	11
2、保护消费者健康安全	12
3、消费者服务、支持及投诉和争议处理	14
4、消费者信息保护与隐私	16
七、社区参与和发展	17
1、社区参与	17
2、教育和文化	19
3、就业创造和技能开发	20
4、健康	21
5、社会投资	24

公开陈述 编辑说明

本报告为上海陆家嘴物业管理有限公司（以下简称“陆家嘴物业”、“公司”或“我们”）从 2011 年开始首度编写并披露 2010 年社会责任报告，每年定期向社会公开发布，本次是连续第十二年披露企业社会责任报告。

本报告阐述了 2021 年度公司在经营和管理活动中，履行社会责任的具体实践；在经济、环境和社会各方面的主要表现；以及组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运行实践、消费者问题、社区参与与发展等方面所做的工作。是公司履行社会责任，建立和谐型企业，实现可持续发展的真实反映。

报告范围

本报告覆盖公司本部、事业部、分公司、投资企业及管理服务项目，报告时间为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

编制依据

本报告编制主要遵循中华人民共和国国家标准《社会责任指南》，结合公司具体情况进行编制。

数据和信息

本报告的数据和信息源于公司内部统计报表、第三方测评和评价、财务报表、内外部审计报告、行业协会等。

公司承诺该报告客观、真实、完整。

如对本报告有任何意见或建议可致电或信函联系我们。

联系地址：上海市浦东新区锦安东路 583-585 号

联系电话：021-50810333 邮政编码：201204

电子邮箱：office@shlp.com

上海陆家嘴物业管理有限公司

二〇二二年七月

一、组织治理

1、关于公司

上海陆家嘴物业管理有限公司于 1992 年 5 月 18 日在浦东新区注册成立，是上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司的全资子公司。公司是中国物业管理协会理事单位、上海物业管理行业协会副会长单位、上海质量协会常务理事单位、BOMA（国际建筑业主与管理者协会）白金会员、金钥匙国际联盟会员单位。公司是上海唯一一家同时参与世博会和进博会服务的物业管理企业。截至 2021 年，公司为中国物业管理行业综合实力百强企业，在上海物业管理行业综合竞争力位列前五。管理项目遍布上海陆家嘴、前滩、临港、御桥和天津、苏州等区域，管理的项目达到 115 个，管理总面积超 1100 万平方米。参与管理了诸多地标建筑，如：上海市最高的超高层建筑—上海中心大厦（632 米），著名商业办公综合体—上海陆家嘴世纪金融广场（45 万平米）、上海陆家嘴中心（48 万平米）、天津惠灵顿国际社区（110 万平米）。上海市三大会展中心—国家会展中心（上海）、上海新国际博览中心、上海世博展览馆，均由公司提供物业运维服务，会展咨询业务覆盖了全国 5 会展城市的地标性会展场馆。

公司连续九次获得上海市文明单位的称号，还荣获过上海市先进基层党组织、上海市五一劳动奖状、上海市质量管理奖、上海市质量金奖、全国用户满意企业等荣誉。是浦东新区国资系统第一家获得“上海品牌”认证的服务型企业。参与制定的国家标准 1 项，地方标准 3 项，团体标准 2 项。

2、经营范围

公司主要经营范围：本公司自有、自建各类房产的经营、综合管理、物业管理、咨询，餐饮企业管理（不含食品生产经营），酒店管理，会展服务，各类物业的维修、设备保养及配套综合服务，停车库（场）经营，文化用品、五金、装潢材料的销售，建筑装修装饰建设工程专业施工，家电维修，房屋建设工程施工，机电安装建设工程施工，机电设备安装建设工程专业施工，钢结构建设工程专业施工，电信业务，广告发布（非广播电视台、电视台、报刊出版单位）。

3、服务项目

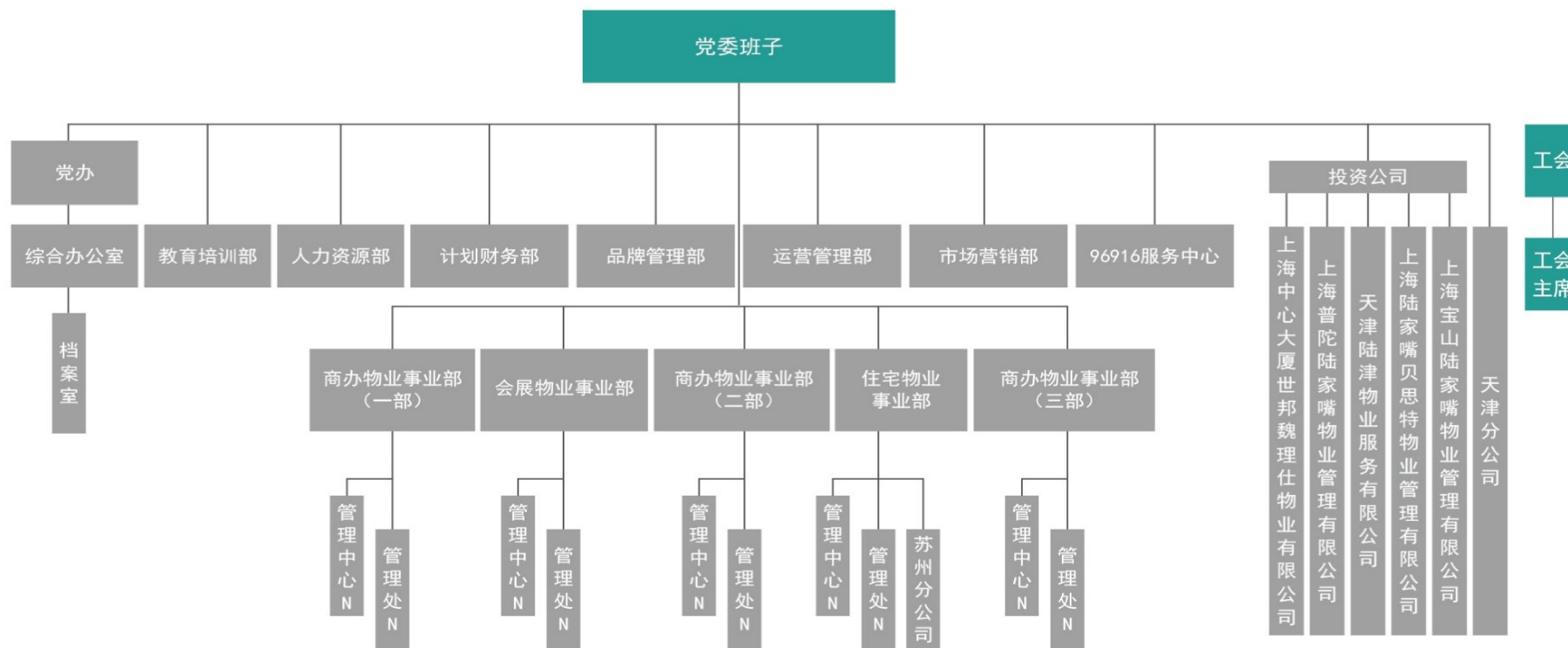
城市综合体、商业广场、会展中心、集团公司总部、国际院校等高端、大型、综合的物业管理项目。管理区域覆盖上海、天津、苏州等城市，顾问咨询项目已

辐射至西安、深圳、南京等全国各地。公司在管项目包括：上投大厦、国家会展中心、陆家嘴世纪金融广场、东方汇广场、陆家嘴软件园、陆家嘴金融广场、天津陆家嘴广场、前滩国际商务区、上海临港国际会议中心等。

4、公司的组织架构

公司根据《公司法》等相关法律、法规，以及企业合规治理要求，以建立现代企业制度为目标，积极推动公司治理结构的优化，规范公司运作，以确保公司股东利益的最大化。（附图：公司组织架构图）

公司组织架构图



5、决策程序

公司根据《公司法》的原则，坚持所有权和经营权分离，构筑符合现代企业要求的法人治理结构，设立有完善的董事会制度，合理配置董事会人员，理清董事会和经理人员之间的关系，明确各自职责，避免有权责重合，使董事会有效地执行其对经理的任用和监督职能。公司通过赋能职能部门，授权流程负责人，结合母公司监督，接受外部审核的方式，形成了有效的治理体系。

公司高层领导以国际化的视野、高质量的发展理念、高度的责任感和强烈的事业心，全力推动公司逐步成为“最可信赖和最受尊敬的商办及会展物业管理的引领者”。在公司内部，公司高层领导全权负责制定企业发展战略，公司“引领者战略”规划在实施过程中包含重要组成部分：社会贡献战略。社会贡献战略涵盖依法纳税、诚信经营，自觉抵制行业不正当竞争，定期通过公益活动履行社会责任等方面的内容。

二、人权

1、公民和政治权利

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大以及历次全会精神，立足本职，服务大局，以党的政治建设为统领，扎实推进党的思想建设、作风建设、法制建设和组织建设高质量发展。公司成立由党委书记任组长、党委委员任组员的党史学习教育领导小组，制定《陆家嘴物业党委党史学习教育重点工作分工表》，明确学习要求、学习任务、推进内容，为公司扎实开展党史学习教育，持续推动学习走深、走实，提供了组织保障和目标牵引。

2021年，为了庆祝建党100周年，进一步增强党史学习教育的针对性和实效性，党委组织开展“说”、“看”、“乘”等多样化的学习方式。“说心声”，在“百名党员话初心”活动中，组织公司全体党员向党组织报心声，重温初心使命；“看电影”，开展“学党史，庆百年—2021年我的电影党课活动”活动，组织公司85名党员干部、积极分子和员工观看献礼建党100周年电影《1921》；“乘巴士”，组织党员乘坐浦东新区推出的“红色巴士”，集中瞻仰中共一大会址、渔阳里、中共二大会址等二十多处红色地标，切实感受百年党史在上海的精彩演绎。

围绕民法典的颁布实施，公司党委以专题培训形式，组织开展2次民法典培

训,切实提升广大员工法治意识和法治素养,以及运用法治解决实际问题的能力,营造出良好的“学法、知法、懂法”氛围。另一方面,利用新媒体平台,在电子期刊上开辟“法律引援”板块,通过真实案例的法律解读,为各项目解决实际工作提供参考。

2、经济、社会和文化权利

公司工会紧紧围绕送温暖、结对帮扶、组织活动和职工医疗互助等方面开展工作,全力保障公司员工的经济、社会和文化权利。

积极开展各类慰问活动,落实关爱帮困工作。夏季高温时节,公司党政工领导深入一线岗位进行高温慰问,为奋战在第一线工作岗位的职工送上一份防暑降温用品;春节期间,公司工会购置了节日所需的食品发放给会员职工,把关心和祝福送到员工身边;元旦春节来临时,公司党政工领导分批走访慰问了生活困难员工,送上公司的关爱和帮助。

2021年,公司组织员工积极参与区总、集团工会各项文体活动,充分展示了陆家嘴物业人的风采;围绕“建党100周年”,鼓励员工积极参与各类主题活动,为建党100周年营造浓厚的庆祝氛围;以兴趣小组为载体,满足职工对文体活动的需求,培养职工的业余兴趣爱好;依托职工之家,积极探索并形成公司工会特色品牌。

此外,为关爱职工健康,关注职工劳动和环境保障,工会购置了电子血压计、电子秤等健康保健设备,以供员工可以随时了解自己的身体状况,关注自己的身体健康。

三、劳工实践

1、就业和劳动关系

公司积极践行“人才是第一生产力”的理念,多措并举,广开渠道,通过网络、校园、社区、街道职介所等渠道,积极引进人才。2021年,计划招聘663人,实际录用674人,招聘完成率101.7%,重点岗位员工占录用总人数的73.88%,录用人岗适配率达到100%,真正做到按岗招人、人岗适配、人尽其才。其次,着眼公司发展,加大人才储备力度,全力推进校企合作,已与华东政法大学传播学院、上海房地产学校签订校企合作协议,全年录用应届高校毕业生20人,其中本科以上学历占比60%。员工的劳动合同签订率达到100%。

公司始终坚持“不论资排辈”的人才培养发展理念：不唯身份、不唯资历、不唯文凭、竞聘上岗；唯才是举、量才为用；干中学、学中干，鼓励自我学习，打造包容、公平的工作氛围。公司制定了员工建议制度和激励制度，可以快速吸纳新员工带来不同的新鲜血液。

2、工作条件和社会保护

针对员工细分群体以及实际需求，公司量身定制了针对性、个性化的员工权益福利保障政策，有效调动各层级员工的工作积极性和创造性。2021年发放高温补贴 5261 人，发放金额 202 万元。发放独生子女费 296 人，金额 10 万元。缴纳职业年金 15416 人次，累计缴费 9056591 元。发放会员生日卡 1404 人，费用共计 421200 元。

	福利项目	适用范围	发放形式
法定福利	养老保险，医疗保险，失业保险，工伤保险，生育保险，住房公积金	公司各部门劳动合同制员工	货币化福利
	年休假		带薪假期
公司福利	外来从业人员社会保险	外来从业的正式员工	货币化福利
	体检	工作一年以上的正式员工	报销
	补充医疗保险	符合条件的正式员工	货币化福利
	培训资助	选拔符合条件的员工	学历提升培训、公派出国培训、职业经理人培训、专业技术培训等
	驻外服务津贴	异地办公员工	货币化福利
	员工子女托费	符合条件的正式员工	报销
	职工企业年金	符合条件的正式员工	货币化福利
工会	文体活动	符合条件的工会成员	定期活动

福利	健康体检		报销
	高温，寒冷以及节日 礼物		实物福利
	困难职工帮扶	生活条件困难的工会 成员	货币/实物福利
	职工疗休养		旅游报销
	慰问	生日、退休、生病住 院、生育、丧事的员 工	货币/实物福利
	防疫物资保障	符合条件的工会成员	实物福利

3、职业健康安全

公司于2001年分别通过了ISO 14001和OHSAS 18008管理体系的第三方认证，系统地识别了公司工作场所的环境因素和危险源，并制定了相应的管理措施及方案，以减小、避免、杜绝潜在风险，通过实施，并持续改进运作绩效，为员工创造一个安全、健康的工作环境。

对于物业管理服务过程中的环境因素和危害源进行系统地识别，并制定了如《突发交通事故的应急预案》、《突发人员中暑事件的应急预案》等30个应急预案及流程，对于不可接受风险和重要环境因素制定相关控制制度及管理方案，如《员工职业健康安全技术标准》、《安全生产工作管理办法》等。

在疫情防控期间，公司工会根据市总工会关于加强新型冠状病毒感染肺炎防控工作的意见和要求，按照集团工会下拨防疫专项资金使用的规定，为全体职工购买、发放了防疫物品，共计费用47.5万元。

4、工作场所中的发展与培训

为实现公司与员工可持续的共同发展，公司打造了管理与技术共荣的双通道职业发展路径。公司开展学习型组织、“狼性”奋斗者团队建设，鼓励员工勇于进取，组织全体员工进行了多轮次、多层级的学习和实践活动，统一思想，凝聚共识，持续锻造奋斗者团队，将奋斗者与“狼性”文化努力践行于实际工作中，促使公司能够快速适应日益激烈的物业服务竞争环境。

员工可以借助公司良好的工作环境、完善的规章制度、多元化培训来不断提

升自我，挑战未来。从初级员工、领班/技术骨干、主管/技术工程师的稳步发展，到经理/技术专家、公司高层管理人员的蜕变，整个职业发展的线路清晰而明确，今天的付出必将得到明天的腾飞。

十四五期间，集团和公司部署大力推进数字化、智能化的发展，公司业务模式上推出数字化系统和智能设备，打造“智慧楼宇”和“智慧园区”，工作方式也有相应的变化。为此，公司对全体员工开展了“数字化转型”的相应培训，安排一线员工学习智能系统和智能设备的实操技巧和技能，同时在公司内部召开动员会大力宣传数字化转型战略，并定期检测智能系统的覆盖率和频次，不断更新设备。

四、环境

1、污染预防

公司通过建立 ISO14001 环境管理体系，有效控制了管理过程中水、声、气、渣对环境的影响，按照要求对各自管理范围内及工作活动涉及的环境进行了辨识，针对管理活动中存在的重要环境因素进行有效控制并制定相关控制方案。公司部分项目开展了油烟，污水，噪声，空气质量检测。公司还组织开展了多次固体废弃物集中收集。

2021 年，根据上海市生态环境保护局要求，公司积极配合及时填报危险废弃物管理计划，并实时更新内容。按照文件内容实施操作，于 1 月 1 日重新申报新一年管理计划。同时公司仍与上海电子废弃物交投中心有限公司签订固体废弃物处置协议，集中处理服务过程中产生的废弃荧光灯管、电池等固体废弃物，截至目前，共回收废旧荧光灯管、电池、硒鼓等 5.56 吨，投入处置费用 14.06 万元。

公司根据各管理处辨识出的环境因素、重要环境因素进行汇总，在管理体系内部审核过程中验证其合理性、符合性、适宜性、有效性。对于制定的管理方案，验证实施完成情况。近几年来，公司未因环保违法而受到环境保护主管部门的行政处罚。

2、资源可持续利用

根据 ISO 50001: 2018 能源管理体系、《“一体化”管理手册》及《程序文件》等相关要求，公司每年组织能源管理体系内部审核及管理评审，并通过第三方(上

海质量体系审核中心)外部审核。公司的能源管理体系与标准的要求一致,体系策划充分,体系文件与公司目前的现状相一致,体系经过现阶段的运行适宜、有效。

根据相关法规要求,公司积极开展节能降耗工作,随着这项工作不断推进,业主、租户和员工节约能源意识不断提升,管理现场不断挖掘节能潜力,大量采用LED等新型光源和高效节能产品,以及采用先进合理的技术措施和科学合理的运维方法,有效降低了能源消耗和提高能源利用效率。

此外,公司通过信息屏、宣传栏、发放宣传手册,宣传保护环境的重要性。公司采取室外设立吸烟点等措施,使各大楼的室内吸烟情况得到有效控制;通过配置垃圾分类箱、改善原有垃圾房等措施,为实施垃圾分类创造了有利条件,最终实现垃圾分类目标,共同推进资源可持续利用工作。

五、公平运行实践

1、反腐败

完善监督体系,建立长效机制。一是“设立纪检委员”。为进一步落实全面从严治党主体责任,2021年公司党委督促6个支部完成了纪检委员的设立。二是“加强廉洁审查”。为进一步促进公司干部审查工作的规范化和制度化,防止出现“带病提拔”“带病评先”,按照有关要求,2021年公司对重要岗位任免、评优推荐、发展党员等,累计开展了16次廉洁审查工作。三是“建立内控审计”制度。为有效规避各项目财务等方面风险,公司审议通过《公司内部审计制度(试行)》,有效加强对职能部门、事业部的风险点排查工作,完善事前指导、事中监督、事后整改的闭环管理。四是“建制堵漏”。对工程招投标等重点环节、突出问题及薄弱环节进行排摸自查,制定规范性文件予以建制堵漏。对《浦东新区关于加强建设工程招投标管理的若干意见》进行了讨论研究,进一步明确公司工程招投标相关要求;审议通过《96916服务中心服务/工程外包合格供方补充管理办法》。

做实廉政教育,筑牢思想防线。一是开展“学史思廉树新风”主题活动,及时了解党员干部和重要岗位人员的心理动态,掌握工作情况,提出相应的廉洁要求。二是深入学习新区纪委党风政风监督室下发的《廉洁纪律小贴士》等文件,进一步筑牢全员思想防线,严明工作、生活纪律,为企业经营工作营造良好氛围。

三是参加“工程建设招投标监督管理专题讲座”，学习“26号文件”相关精神，进一步提升工程招投标监管水平。四是针对财务报销、款项支付、合同流转、用印申请中出现的共性问题，利用行政例会、月度安全质量经济分析会、专题会等场合多次重申有关要求。

2、公平竞争

2011年11月30日，国务院公布《招标投标法实施条例》，并且分别于2017年、2018年、2019年连续三年进行了修订。制定出台《招标投标法实施条例》，是解决招标投标领域突出问题、促进公平竞争、预防和惩治腐败的一项重要举措，是我国招投标制度进一步完善的重要标志。公司高度重视，要求市场营销部认真学习贯彻，严格遵守，层层落实，严防出现反公平竞争的行为。

3、尊重产权

一是重视宣传保护知识产权。定期对全体员工按业务领域和岗位要求进行知识产权培训，营造浓厚的尊重产权的工作氛围。

二是尊重专利权。公司法务部门对公司取得专利法保护的产品和技术，根据专利法维护其不受侵犯。当发现侵权行为时，及时请示有关机关进行处理，或向人民法院起诉。同时，自觉遵守专利法及有关规定，在生产和出售新产品或服务时进行专利检索，避免侵犯他人的专利权。

三是加强对商标使用的管理。一是严格依照《商标法》有关商标使用的规定，无论是注册还是未注册商标都依法合理使用，避免侵犯他人合法的商标专用权和因其他违法使用而承担法律责任。二是在许可他人使用时，对许可使用的对象、合同的签订、对被许可方的监督等方面进行明确规定，加强对使用许可合同的监督。

六、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

公司法务部门负责合同的起草，按照自愿、公平原则，明确双方的权利和义务和违约责任，要求做到条款内容完整，表述严谨准确，相关手续齐备，避免出现重大疏漏。未经批准，不得以任何形式泄露合同订立与履行过程中涉及的国家或商业秘密。

公司明确规定，合同要保证以下方面的合法性与合规性：主体资格合法：签

约各方应具有签订、履行该合同的权利能力和行为能力；内容合法：合同条款应符合法律、法规的强制性规定；内容合规：合同条款应符合公司的规定及谈判或招投标中确定的内容；合同形式应合法；签约程序应合法；签约各方意思表示应真实、有效、一致；采用格式条款订立合同的，无违反《合同法》第 39 条、40 条的情形；合同中的免责条款应合法；合同中的收付方式、期限条款应合法；合同中的索赔条款应合法；对法律适用的选择应符合国家的强制性规定；当事人对争议解决方式和机构的选择应合法；其他按规定需要审查的内容。

公司明确规定，合同要保证以下方面的严密性：合同条款应完备，包括同类合同的必备内容，应充分考虑履行过程中可能涉及的问题；合同用语应清楚、完整、准确无误，不会产生歧义；双方的权利义务应具体、明确，具有可执行性；合同设有附件的，应已经清楚、完整地列明所有附件，应对其法律效力作出了明确规定；附生效、失效条件的合同，所附条件、期限应适当；需要进行批准、登记等手续的合同，应已经就批准、登记问题作出了明确约定；合同设定的担保方式应切实、可靠；争议解决方式应切实可行；不允许有不能履行的合同条款；无导致合同不能成立、无效或被撤销的情形；涉及的知识产权应已经采取了相应的保密或限制措施；无存在损害公司商业信誉、商业秘密及其他利益的情形；其他按规定要审查的内容。

2、保护消费者健康安全

公司利用安全生产标准化达标评比，在本部、事业部、分公司及管理中心/处推行了安全生产标准化工作，2017 年以最高分荣获了上海市安全生产标准化企业二级资质。同时鼓励安全管理人员报考国家注册安全工程师以及其他国家安全类注册职称，目前公司具有安全工程师职称的人员共计 2 名，其中 1 名高级安全工程师及一级安全评价师，1 名为注册安全工程师，另有 3 名在读。

2021 年起，公司实施安全风险分级管控和隐患排查双重机制，编制了《安全风险分级管控和隐患排查治理评估报告》，并开展安全风险分级管控和隐患排查治理工作，全面落实风险点告知卡、告知牌的挂牌等。

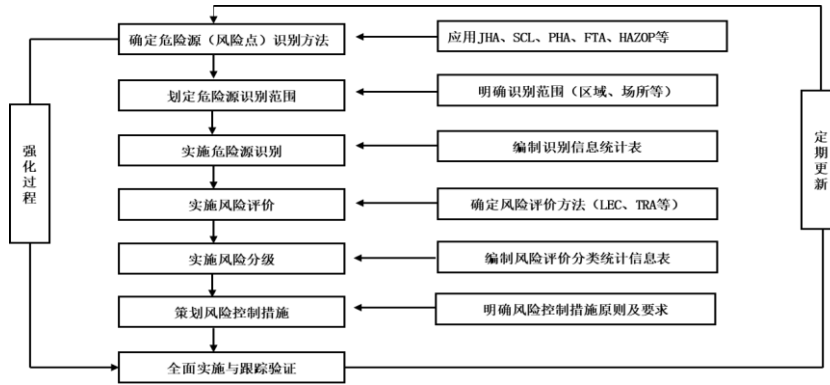


图-安全风险分级管控程序

安全风险管控点		安全风险管控点	
风险名称:	锅炉房运行-	风险名称:	压力容器充装、
风险部位:	锅炉房-	风险部位:	部分机械-
风险编号:	BOO-C01-	风险编号:	BOO-C01-
事故类型:	人身伤害-	事故类型:	火灾、爆炸-
风险等级:	C	风险等级:	C
主要防范举措:	1、作业前应整理并标识安全操作规程； 2、非操作人员不得入内； 3、严格按照安全操作规程进行作业； 4、压力表、安全阀和锅炉必须按规定定期进行维护和保养； 5、作业前应佩戴规范的劳动防护用品； 6、所有操作人员必须持有有效证件上岗； 7、现场应配置规范的应急处置流程。	1、作业前应整理并标识安全操作规程； 2、非工作人员不得入内； 3、严格按照安全操作规程进行作业； 4、压力表、安全阀必须按规定定期进行维护和保养，现场严禁堆放易燃物； 5、作业前应佩戴规范的劳动防护用品； 6、所有操作人员必须持有有效证件上岗； 7、现场应配置规范的应急处置流程。	
责任人:	-	责任人:	-
电话:	-	电话:	-
主要警示标志:			

图-安全风险管控点

事故根源综合分析表

事故根源综合分析表									
<p>1. 人员因素 (PERSONAL FACTORS): 包括安全意识、技能水平、身体状况、情绪状态等。</p> <p>2. 设备因素 (EQUIPMENT FACTORS): 包括设备老化、维护不足、设计缺陷、制造缺陷等。</p> <p>3. 环境因素 (ENVIRONMENTAL FACTORS): 包括照明不足、噪音过大、温度过高/过低、地面湿滑等。</p> <p>4. 管理因素 (MANAGEMENT FACTORS): 包括规章制度不完善、培训不到位、监督不力、资源不足等。</p> <p>5. 文化因素 (CULTURE FACTORS): 包括安全文化缺失、侥幸心理、习惯性违章等。</p>									
<p>6. 其他因素 (OTHER FACTORS): 包括不可抗力、第三方因素等。</p>									

图-事故根源综合分析表

公司安全管理工作横向到边、纵向到底，组建安全管理与工作机构，实施全员安全责任制，签订安全承诺书；投入必要资金，纳入年度财务预算；为员工办

理工工伤保险，及为辖区内客户办理第三方公共责任险、财产损失险。

安全管理与工作机构	人数	安全生产控制目标
公司安全生产领导小组	10 名	新进/转岗员工安全教育完成率 100%、特殊工种持证上岗率 100%、手持电动工具/绝缘电阻达标率 100%、安全用具与特种设备年度安全检查通过率 100%、设备完好率≥99%、二次供水水质检测合格率 100%、危险固体废弃物回收率 100%、消防设施（器材）完好率 100%、安全生产/防火/防汛安全检查覆盖面 100%、安全隐患排查治理整改完成率 100%、应急预案演练计划完成率 100%、应急救援物资完好率 100%、职工健康安全率 100%。
公司安全生产工作小组	152 名	
公司专（兼）职安全管理员	32 名	

表-安全管理与工作机构

公司每年及时识别和获取、评审安全生产法律法规、规范，向客户、员工进行传达，并建立了相关管理制度与安全操作规程。

公司各级部门、教育培训部对从业人员通过讲师授课、师傅带徒、实训室（基地）、远程培训等方式开展安全生产教育与培训，持证人员要求取得相应资格证书后方可上岗，定期参加复训。

公司通过“安邦智慧消防安全管理平台”，利用 PDA 设备对现场安全作业实施集约化检查；并通过人脸识别系统进行区域化管控，避免人员检查的随意性发生。

3、消费者服务、支持及投诉和争议处理

在诉求与投诉处置方面，公司通过设立“96916”呼叫中心（上海市第一个物业服务信息平台，建立于 2002 年，自成立以来受理处置诉求接近 20 万件），在各项目服务窗口公示“96916”热线，统一接受顾客诉求与投诉。公司制定并落实企业标准——《客户投诉处理程序》，确保诉求与投诉得到有效、及时的处理，明确“首问责任制”要求，受理后一般情况下要求在 24 小时内解决，遇特殊情况不能在规定时间内解决的，需要在取得客户谅解后与客户约定解决时间。

“96916”数据库与月度、年度的投诉分析报告,可有效帮助公司及管理中心/处,分析客户需求变化趋势,改进服务过程,提升服务质量。

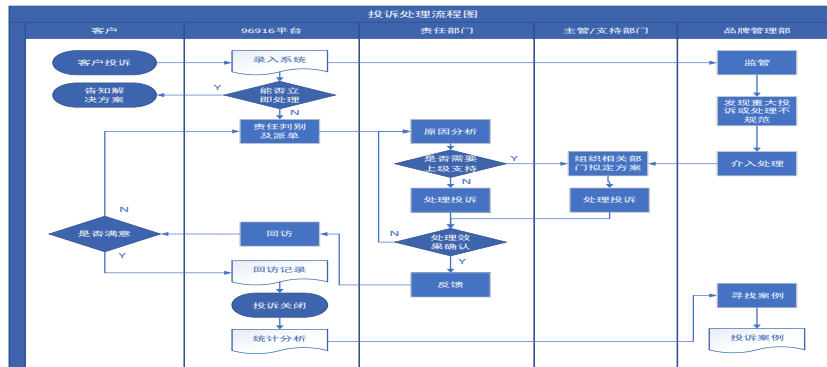


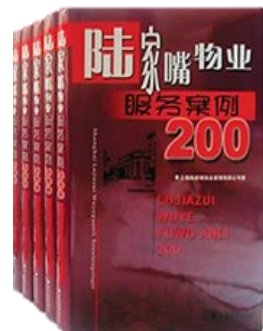
图-公司 96916 服务平台及投诉处理流程

公司品牌管理部是客户诉求及投诉处理的归口管理职能部门,负责跟踪、协调诉求与投诉处理的状况与结果,对客户诉求与投诉处理案例开展分析、总结,针对性地建立标准化的服务补救措施,并列入公司标准及培训中心专业岗位培训教材中,对顾客反馈链中涉及的每一位员工进行岗前、岗中培训,防患于未然,改进投诉、处置、培训程序,实现闭环管理。



图-96916 投诉工单及报表系统界面截图

公司将物业服务实践中运用物业管理的技术、技巧,和技巧性解决各类诉求和投诉的经验教训总结出版为《陆家嘴物业服务案例 200 例》,从理论的高度加以阐述,举一反三,提升公司诉求及投诉处置能力,对其他物业公司也具有普遍的借鉴意义。



4、消费者信息保护与隐私

根据制度约定，目前公司信息资产分级的主要依据是其保密性、完整性或可用性等安全属性受到损害，即发生泄漏、损坏、丢失或无法使用等问题，对主营业务所造成的影响，据此将信息资产分为三级：非常重要资产、重要资产、一般资产，并对其加以分类管理。

级别	定义	主要数据	授权
非常重要资产	该类信息资产的保密性、完整性或可用性受到损害，发生以下任何一种情况“严重影响正常的业务连续性、导致面向公众业务中断或导致非面向公众业务中断2小时以上、财务损失达50万元人民币以上”时，会给单位造成无法挽回的损失，或产生同类损失相应的重大隐患	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 用户真实姓名等 ➤ 公司业务分析算法等 ➤ 公司财务、业务数据等 ➤ 信息系统运行数据 	总经理级
重要资产	该类信息资产的保密性、完整性或可用性受到损害，发生以下任何一种情况“影响正常的业务连续性、导致非面向公众业务中断2小时以内；影响单位的信用或导致赔偿金额在50万元以内”时，会给单位造成一定的损失，或产生同类损失相应的隐患	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 用户名等公开基本资料 ➤ 运营服务内容记录等 ➤ 公司项目基本信息等 ➤ 客户信息资料等 	副总经理级
一般资产	该类信息资产的保密性、完整性或可用性受到损害，一般不会给单位造成经济损失，或不会产生同类损失相应的安全隐患	各类可公开的信息	部门经理级

公司通过OA、工作群等渠道，定期进行信息网络安全知识普及，培养员工保护客户隐私，保障信息安全的意识。

业主、客户需要使用公司提供的信息服务时，公司会对其进行安全授权提醒，以及功能访问角色级别说明，履行明确告知义务。

供应商指定专人进行服务，并签署《外部人员访问保密协议》，公司对其分配的临时权限，做到操作记录、及时清除。

通过对各条线、各场景、各使用人群，做好安全防护、登记、隔离、释放权限等工作，形成闭环管理，以保障公司信息系统的安​​全、稳定。

七、社区参与和发展

1、社区参与

参与文明共建。公司根据行业特点，大力推进精神文明建设，主动为社区建设提供支持。与业主委员会和居委会建立沟通联系机制，大力推进社区精神文明建设，主动为社区建设提供资金支持；与武警、消防支队开展“双文明”共建活动，与驻扎浦东新区武警部队第九支队达成“双文明”共建关系，与上海消防总队浦东支队一大队建立军民共建关系，并开展了一系列的拥军爱民活动。

2021年4月27日，上海市精神文明办公室公布市级精神文明评选结果，上海陆家嘴物业管理有限公司获评“2019-2020年度上海市文明单位”。这是公司自2003年参与申报文明单位以来，第九次获得此光荣称号。

组织文娱活动。公司各事业部根据客户需要，在社区组织“元宵节”、“儿童节”、“重阳节”、“万圣节”等节日活动，以及“联谊晚会”、“纳凉晚会”、“向雷锋同志学习”等多样化的活动。为支持小区业主和住户开展健身活动，公司出资约100万元用于对小区儿童乐园、健身乐园等设备设施的改造，赢得了街道、居委、小区业主和住户的赞誉。商办事业部组织登楼比赛、消防演练、乒乓球比赛、拔河比赛等活动。会展项目建立了警情小队，保障参展人员的财产和人生安全。创建期内，公司各服务板块满意率均超过90%。

2021年2月26日元宵节，陆家嘴世纪金融广场管理中心举办了“元宵节猜灯谜”活动，陆家嘴物业前滩世贸中心一、二、三期管理处开展了“新春不打烊，活动不缺席”主题活动。苏州锦绣澜山锦园管理处举办了五一萌宠嘉年华活动、母亲节鲜花布置活动，有效增进了与客户之间的感情。



开展志愿服务。公司党委、工会每年都根据上级、社区、街道志愿者服务计划的要求，组织开展“义务献血”、“便民服务”、“帮困、扶贫献爱心”、“道路指挥”、“公园服务”等活动。公司所有注册志愿者、以及党员志愿者积极配合志愿者工作，他们有的利用自己的特长讲解物业小贴士，有的大力弘扬志愿服务精神，有的在工作之余为业主维修一些家用电器等。创建期内，公司利用党代会、职代会、工代会、年终总结大会、表彰大会等公开报告志愿者服务情况。目前公司注册志愿者人数达到400多人。公司党员均参加志愿者服务，占党员总人数的100%。近几年经公司组织参加各种志愿者活动的人数近1000人次。

2021年3月31日和4月17日，陆家嘴物业第一党支部和第四党支部开展联合党建志愿者活动，积极组织支部党员主动参加黄浦区卢湾体育馆临时接种点志愿者服务工作，助力新冠疫苗接种工作的有序开展。

2021年，公司组织开展了无偿献血工作，得到了广大员工的积极响应。经公司统筹安排，本次活动报名120人，实际成功献血84人，献血总量达16800升。





2、教育和文化

宣贯企业文化。公司利用多渠道对企业的愿景和价值观进行宣传，让员工、合作伙伴、顾客、外包方等相关方全方位了解公司的企业文化，大大增强员工的认同感和归属感，提升相关方的黏性。公司领导团队始终以身作则，通过担任中高层员工培训班班主任的途径，在课堂上讲故事、表先进，对企业价值观进行宣贯，为员工树立起以“责任、荣誉、集体”为价值观导向的榜样力量。公司定期举办阅读分享读书会等活动，交流关于企业文化的相关书籍，激发员工的奋斗激情；通过电子期刊、企业文化手册、标语标识等，对企业文化进行可视化宣传。



设定培训计划。各管理中心在年初制定《年度培训记录表》，合理有序地安排全年员工定期参加培训。2021年，为再次提升进博会服务质量，打造陆家嘴物业品牌形象，国家会展中心通过聘请专业老师、公司资源共享等方式就进博会的礼仪、客服、安保、骨干力量、保洁、制证员进行专项培训。并且针对疫情，特地开展了专项疫情防控培训，加大对商户的疫情管控。同时，环境服务部在进博会前期积极组织现场开展内外部交流培训工作，将消防安全、安全生产意识传达至每位员工，确保每位员工会使用灭火器、认识消防设施、知道消防“三懂三会”内容等。

落实安全教育。根据浦东新区国资委《关于开展国家安全宣传教育活动的通

知》要求，为增强全民国家安全意识，加强《国家安全法》等法律宣传普及。2021年4月20日，公司组织员工集体学习了相关教育材料。



3、就业创造和技能开发

建立内培体系。为配合实施公司的发展目标，提高员工整体素质，增强员工对本职工作的履职能力及对公司下达管理、经营目标的执行，有计划地充实其知识、技能，发挥其潜在能力，公司建立了系统化的内部培训体系，根据人才层级和专业开设了四大类 35 个培训班，其中有“高级经理培训班”、“项目经理培训班”、“设备设施后备力量培训班”、“设备设施专项培训班”、“物业保洁师资培训班”、“物业秩序维护师资班”、“客服礼仪师资培训班”、“金钥匙高端礼宾服务培训班”、“品牌质量提升培训班”等八个核心培训班。2021年，因疫情原因以及基于公司“双中心”的业务开展，部分培训项目采用线上教育并考核的方式，突破以往的面授教育模式，进行了新的探索，公司的“智慧平台”推出了新进员工线上培训，并配套微信考核程序。同时，积极与外部先进培训机构进行，公司已经连续四年与“国际金钥匙联盟”合作，对公司的服务理念，服务流程，服务细节进行岗位培训。

2021年，公司在职工教育培训经费上共投入 209.82 万元。

开展供方轮训。为了切实提高项目现场整体运维服务质量，使供方团队跟上陆家嘴物业、上海物业行业的发展步伐，公司教育培训部开启了对供方服务人员的轮训工作。轮训工作开展前，教育培训部会进行一系列准备，包括下发通知、进行人员统计、因地制宜安排场地、准备教材教具、做好各项防疫工作等，不仅保障了轮训工作系统、扎实、有序推进，更是与各事业部紧密沟通、协调，做到了供方工作人员轮训覆盖率 100%。培训内容则是结合了公司实际及现场运维需求，主要内容有：陆家嘴物业的企业价值观、企业理念及服务理念；员工行为准

则（基本要求、公司五大纪律、公司十五条“禁令”条例、保密制度）；服务及服务意识；物业服务行为规范；安全及安全生产基本概念等。所有轮训学员在培训结束后，会立即参加现场考试。考试利用智能化平台，以手机端扫码小程序为主，要求学员在限定时间内完成“机选”试题的考试，进一步提升了参训人员利用“智慧平台”进行工作的先进服务意识。

开展技能比武。为提升服务理念，加强员工专业素养，公司每年举办技能比武大赛，在竞赛中刺激员工不断精进业务能力，提升服务水平。2021年10月23日，公司举办了第八届陆家嘴在营物业技能比武大赛，分设两大赛区，一赛区陆家嘴软件园举行客服及保安技能比武。二赛区塘东举行保洁与设备的技能比武。保安技能比武包括队列操演练、消防服穿戴及快速灭火。保洁与设备技能比武中，设备员工不但需对故障进行判断与排除，更需要在各种紧急情况下进行维护或修复操作。技术比武大会，不但是陆家嘴人专业技能综合素养的展示，更是陆家嘴物业服务精神与理念的最佳体现。

4、健康

强化安全要求。公司各事业部根据质量指标要求，将各项安全质量指标逐一分解到各管理处、落实到人，确保事业部内无安全责任事故，无重大不利于公司形象的问题发生。在二次装修管理上，各管理处严格执行二次装修管理规定，在面临集中大批量的装修工作时，均要求安全施工、运转有序。在设备运行上，各项目要求设备运行安全可靠，无安全相关问题投诉情况出现。凭借严格的管理和专业的服务，2021年各事业部上半年第三方顾客满意度测评年度满意度和客户忠诚度分别高达98.62%和96.39%。

落实安全责任。2月26日，公司举行了2021年度安全生产目标责任书签约仪式。公司党委书记、董事长、总经理蔡宏图同志代表陆家嘴物业与各事业部、



职能部门负责人签订了安全生产目标责任书。安全生产目标责任书对各部门的责任主体、安全生产责任、安全生产责任目标任务、绩效考核、考核办法及时间进行了充分的阐述，切实将安全责任分解、细化到每个部门，确保了每一份安全生产目标责任书的适用性和可操作性。值得一提的是，为了应对疫情常态化防控工作，巩固全面抗疫的阶段性成果，此次将疫情防控工作目标也纳入了安全生产目标责任书当中，增强了其时效性，为持续、长效开展防疫工作奠定了坚实基础。通过签订安全生产目标责任书，将安全生产责任层层分解，旨在做到安全生产“人人有责”，使大家真正重视安全工作，把指标作为工作目标，把压力转为工作动力，把责任作为工作使命，上下协作共同确保公司全年工作安全、有序、顺利开展。

携手共抗疫情。针对今年新冠肺炎疫情防控工作重点，公司各事业部坚决贯彻落实各级政府及公司的统一部署，及时编制防控落实方案，根据实际情况，科学合理地落实疫情防控措施。同时成立了疫情防控小组，负责疫情现场的组织协调、物资筹备运送、人员组织调配，全体员工齐心协力、团结奋战，坚持“守好门”、“管好人”，牢牢守住了疫情防控第一道防线。4月19日，软件园管理中心在软件园设立新冠疫苗临时接种点，推广疫苗接种工作。4月22日，前滩悦耀兰苑管理处配合社区工作人员，开设了三林镇前滩社区新冠疫苗临时接种点。



开展应急演练。根据应急演练计划，公司各管理处定期自行组织消防、水浸、电梯困梯等应急演练，事业部则不定期对各管理处进行抽查。11月份，前滩世贸中心三期组织了办公楼、商场的消防演练，其他各项目的经理亲临现场进行学习。

演练结束后各方对演练中出现的问题和不足之处进行了详细总结。根据政府及行业要求，各管理处积极落实消防安全工作，在 2021 年度各区消防的双随机现场检查中均顺利通过。

每年的 7 月到 11 月是台风的高发期，为提前切实做好各项防台防汛准备工作，提高防台抗灾能力、洪涝灾害应急处置能力和居民防灾避灾的自救能力，公司组织各物业管理处开展了防台防汛应急演练工作。



重视身心健康。2021 年 4 月 16 日，由上海市陆家嘴金融贸易区综合党委、总工会、上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司与上海陆家嘴物业管理有限公司共同主办，由上海睿能健身管理有限公司、中共上海陆家嘴物业管理有限公司委员会第二党支部共同协办，陆家嘴世纪金融广场举行了 2021 为爱奔跑-首届世纪公园健康跑的活动。

2021 年 6 月份，公司共组织了 7 批共计 305 名工会会员赴崇明参与观看中国第十届花博会，参观归来的员工无不为园中的盛景所感叹，纷纷表示在园中与大自然亲密接触，沉浸在幽幽的花香中，不知不觉便完成了日行万步的锻炼目标，精神饱满、身心畅快。



5、社会投资

公司工会将为困难职工帮困扶贫作为一项重要工作，积极开展了对困难职工的帮困慰问、对外来建设者健康落实关爱行动等一系列活动，营造了公司上下互帮互助的良好氛围。

在对困难职工关爱帮困工作中，坚持为困难职工送温暖，体现企业的人文关怀。2021年，公司党政工领导深入一线岗位进行高温慰问，为奋战在第一线工作岗位的职工送上一份防暑降温用品，送去组织的关心和清凉，共计费用53.1万元。春节期间，公司购置了节日所需的食品发放给职工，把关心和祝福送到职工身边，使大家度过一个欢乐祥和的新春佳节，共计费用64万元。

公司每年定期组织员工体检，2021年共有1480名员工报名体检，投入费用147.7万元。

公司劳动保护用品做到合规发放，如“夏送清凉、冬送温暖”活动已成为一项例行常规活动。据统计，劳动保护用品经费年均增长率超过20%。



上海陆家嘴物业管理有限公司

二〇二二年七月二十八日



上海陆家嘴物业管理有限公司

地址：上海市浦东新区锦安东路 583-585 号

电话：(021) 50810333

网址：www.shlp.com