



2021企业 社会责任报告

守信

品质

创新

协作



关于本报告

亲爱的读者，本报告集中反映了上实物业公司 2021 年履行社会责任的理念、举措、典型案例和绩效。希望通过本报告，为您呈现全体上实物业人秉持“受人之托，忠人之事”的企业使命，以及“时时用心、事事用情”的服务真情，以期您始终如一地理解和支持上实物业公司的改革发展事业。

本报告是上实物业公司发布的第 11 份社会责任年度报告。上一份报告在 2021 年 12 月 24 日发布，本报告计划在 2022 年 11 月发布。报告在框架上，秉承公司四维社会责任模型（物业管理、绿色环保、安全保障、社会和谐），本着客观、规范、透明、全面的原则，披露公司安全优质物业服务以及经济、环境、社会等方面的工作绩效。

· 时间范围

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

· 报告边界

以上实物业公司本部和上海地区各物业管理服务项目为主体，包括所属事业部、城市公司。

· 参照依据

国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会联合发布的《社会责任指南》、《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）

· 数据来源

报告中所使用数据均来自公司或外部正式发布的文件和报告。

· 可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

· 称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“上海上实物业管理有限公司”也以“上实物业”、“上实服务”、“上实发展物业板块”、“公司”或“我们”表示。

· 报告改进

在编制依法上，优化报告编制流程，完善实质性议题识别管理，议题披露更加丰富。

在报告结构上，增设报告篇章导读，完善篇章逻辑结构，报告逻辑架构更加清晰。

在报告内容上，重点披露物业管理、社区和谐等社会热点议题。

在报告呈现上，优化报告语言，将照片、图形、文字充分融合，增强报告层次感、带入感，进一步提升读者阅读体验。

· 延伸阅读

公司已形成社会责任信息披露体系。建议您登录公司网站 www.siicservice.com 参阅公司历年报告，以获得对上海上实物业管理有限公司社会责任工作更为立体的感知。

全业态全生命周期物业服务
上实服务 7X24h 伴您左右

报告目录

概览篇

06-08 关于我们
09-12 专题聚焦

主体篇

13-24 物业管理
25-30 绿色环保

主体篇

31-36 安全保障
37-45 社会和谐

结尾篇

46 展望 2022

利益相关方关注

- * 服务品质 (P13)
- * 服务亮点 (P20)
- * 智慧物业 (P21)



利益相关方关注

- * 安全运行 (P31)
- * 安全培训 (P33)
- * 预案演练 (P34)



利益相关方关注

- * 管理节能效果显著 (P25)
- * 改造设备助力节能 (P28)
- * 节能宣传好戏连台 (P29)



利益相关方关注

- * 促进社区和谐 (P37)
- * 推进合作共赢 (P40)
- * 促进员工发展 (P42)
- * 投身社会公益 (P45)



关于我们

上实物业：成为具有影响力的城市运营服务商和美好生活集成商

上实物业是上实集团旗下专业从事物业服务的子公司，是上海代表性的国资物业服务企业。公司恪守“守信、品质、创新、协作”的核心价值观，提供覆盖城市生活各领域的专业服务。

上实物业是中国物业管理协会常务理事、上海市物业管理行业协会副会长单位，也是中国质量协会理事单位、上海市质量协会常务理事单位。

TOP51

全国物业管理综合实力TOP100企业

TOP4

上海物业管理综合实力TOP10企业

上实服务全业态标准化服务体系 提供全业态全生命周期物业服务

通过194项作业规程378个SOP实现全生命周期的物业服务，
提供商业、办公、公众、院校、机关、园区、医院、养老、住宅全业态服务解决方案。

公司以商写综合体、行政办公楼、大中院校、公共场馆及中高端住宅为主营业务，提供与物业全生命周期相关的增值服务。在管项目涉及上海、重庆、成都、青岛、无锡、西安、芜湖、苏州、泉州等地。

服务类型

物业管理PM

通过上实服务标准化服务体系实现物业服务精准化精细化，发挥空间运营和服务的特长，拓展物业服务纵深，通过数字化转型提供多样化的差异服务产品，提升客户满意度。

综合设施管理IFM

致力于为企业客户的非核心业务提供全生命周期的设施管理，将企业的空间规划管理、设施设备管理、行政与资产管理、不动产管理等通过系统整合，助力客户本身发展战略和核心业务及业务持续性，打造全新的不动产保值、增值客户体验。

资产管理AM

构建资产管理的资物管一体化大运营模式，实现“融、投、管、退”过程中的良好资产收益，实现业主预期目标。

智慧管理平台（EPM）

提供新技术条件下的全新智慧管理平台，实现管理透明化、服务品质标准化、人-业-财一体化、及时决策数据化，为全业态物业管理提供数字化支撑。

2018至2021年公司管理面积统计表

年份	2018年	2019年	2020年	2021年
总管理面积（万平方米）	1424	1527	2665	2658

2018至2021年公司主营收入统计表

年份	2018年	2019年	2020年	2021年
主营收入（万元）	79223	80952	87363	97270

2018至2021年公司利润总额/交纳税金统计表

年份	2018年	2019年	2020年	2021年
利润总额（万元）	4613	3625	4232	5981
交纳税金（万元）	4622	4247	3650	4942



公司治理

上实物业公司实行董事会领导下的总经理负责制，由股东单位任命董事会、监事会及其成员，建立议事规则。董事会是最高权力机构，负责公司发展战略和规划的制定，监事会负责监督控制，总经理全面负责公司日常运行。

2021年，上实物业与上实发展旗下其他三家物业公司(新世纪物业、申大物业、商用物业)进行了**管理一体化、品牌一体化重组**后的运行原年，形成了一个总部，三个事业部（上海）、三个城市公司（成渝、芜湖、江苏）、两个专业子公司（尚实餐饮、政勤公司）的组织架构。

公司每年接受集团公司资产财务部进行的内部审计，对财务收支情况和经济效益状况进行内部监督。并由公司董事会聘请会计事务所国家注册会计师对年度会计报告进行独立审计，以保证审计活动和过程的公正性。

公司组织架构图



公司经营理念

企业精神：客为尊、人为本、善其身、怀天下

企业愿景：成为具有影响力的城市运营服务商和美好生活集成商

企业使命：受人之托，忠人之事

核心价值观：守信、品质、创新、协作

服务理念：时时用心 事事用情

服务特色：新、严、精、细

质量方针：专业、规范、严谨、综合、高效、热忱

管理理念：通过一心、二效、三节，实现成本、效率、体验的最佳组合

经营理念：正道至信、相待而成、持之以恒、共筑卓越

专题聚焦

宝钢服务中心获“全国工人先锋号”

4月27日上午，2021年全国五一劳动奖和全国工人先锋号在北京人民大会堂颁奖，上实服务宝钢服务中心荣获“全国工人先锋号”，再次唱响劳动光荣劳模光荣。

优化流程，提升服务品质

宝钢服务中心以追求革新的工作思路、务实创新的服务理念，打造特色服务。

2019年，物服中心引入智慧物业管理平台，大大提升了现场巡检的效率和准确率。引进的电动尘推车、全自动智能洗地机等新型智能设备，减少了现场工作人员的劳动强度，在提升工作品质的同时也提高了工作效率。

项目不仅对现场设备系统进行了改进，对管理流程也进行了部分优化革新，包括报修、物料管理、车辆进出管理等流程，大大减少了基层员工的失误率，提升了服务水准。为积极发动一线基层员工的新思路，新想法，服务中心成立了QC工作小组，对现场的管理场所及工具使用等环节进行了小改小革，创新改造。

自2015年起至今宝钢服务中心已完成了金点子创新成果26个，其中多项获得了上实服务的创新成果奖。2019年，项目的工程师傅花心思动脑筋根据现场情况设计的下水道污水井过滤网，已通过国家专利。宝钢服务中心每一处角落都包含着管理处一百多个员工的心血与汗水，力求将物业工作做到得到业主方的肯定，让先进的理念、优良的服务能得到每一位入驻人员的认可。



常态长效，构筑疫情防控屏障

在公共卫生新时代，非常举措将常态化确保项目安全。2021年，疫情防控已经不可避免地进入常态化阶段，对公共卫生安全的追求给物业管理工作提出了更高的要求。上实服务各项目严格按照公司制定的《新冠病毒肺炎疫情防控操作指南》，将“外防输入，内防反弹”落实到每个项目。按钮区域贴膜并定期消毒、设置红外线测温仪和医用消毒设备、查验访客健康码、为搭乘高区和低区电梯的人员安排相互隔离的动线等防疫举措列入常态管理，有的项目还添置了健康码识别机，彻底杜绝“截屏码”蒙混过关现象。

在成都、泉州疫情局势加剧地区，以及上海一些有密接社区隔离的项目，管理处对项目各出入口增加了门岗人员，严格执行分流测温、三码联查等防疫措施，保洁员每日多次对大堂、电梯、快递存放点、垃圾回收点等公共区域及业主常接触点进行全方位清洁消毒。

为积极影响国家号召，上实服务在册员工和外包公司员工，基本完成了疫苗接种，其中在沪员工的接种率为96%。



参与行业标准编写，助力服务体系提质升级

2021年，公司开始践行服务产品化，与中物品质联盟签订《战略合作协议》，以写字楼、超高层中的品质管理体系为基础，推出针对发展型物企、中小物企，在住宅、超高层、写字楼项目方面的品质督导顾问咨询模块，完成《物业服务星级评价——评分细则（商写）》编制工作，经中物品质联盟审核通过。

参与由市物协组织的《上海市物业管理优秀示范项目创建标准图册》及《临港新片区高品质住宅物业服务管控大纲》编写，完成由上质协发起的《社区应急响应管理服务标准体系》的编制和发布。公司还参与中物协超高层课题《超高层建筑设施设备管理指南》研究，撰写了第五章SOP中关于“垂直交通”、“智慧管理平台”、“阻尼器”3个章节的编撰任务，对“机房管理规范”进行修改和审核。

完成“老旧小区管理一体化”课题和方案，在原徐汇区斜土街道的《老旧小区管理一体化》课题向上海市建交委汇报的基础上，将方案推广至金山石化街道，并在长宁区10个街镇的主任例会上进行专题汇报。在“品质红利”时代到来之际，上实服务坚持以品质赢得市场，通过加强标准化建设，一直不断迭代、创新，打磨服务标准和服务体系，以产品服务化模式输出，实现项目全生命周期运营。

上实服务应邀出席浅析FM专业运维

2021年3月19日下午，由莱顿商学院主办，上海市物业管理行业协会、CCIM国际注册商业地产投资协会、IREM国际资产管理协会、IREM国际资产管理协会中国等单位联合协办的“2021亚太商业不动产C²峰会”在上海宝龙艾美酒店隆重举行。

上实服务董事长朱云飞应邀参加峰会，并发表题为“新产品 新认知，FM设施管理”的演讲，浅析如何以经济、高效的方式获得专业的FM效用。

在演讲中，朱云飞介绍了FM在中国发展的里程碑、职能与核心价值，PM、FM和AM之间的不同之处，以及千丝万缕的交集和互相赋能。他指出，FM(Facility Management)设施管理并非物业基础服务的“设施设备管理”，而是包括了“空间管理、行政与资产管理、企业不动产管理、维护管理”四大方面，这是一个曲高和寡的专业，大部分的FM是应甲方需求，服务人员由PM转型而来。

他表示，上实服务在自管FM设施管理项目经验中，对FM的发展亦有所思考。相对于传统的物业管理，FM表达了一种新的发展理念，采用多元化发展，最终实现空间流程的最佳组织和物业设施价值曲线的合理化。

他还表示，如果说，城市服务极大地拓展了物业管理的空间及业态，而FM设施管理则将极大拓展物业管理的内涵。下一个物业市场的万亿级大蓝海，或许就在FM设施管理，它将更好的支持企业专注在精益和敏捷能力方面的提升，为企业带来竞争优势与商业价值。



上海市物博会 | 上实服务带来“折叠”城市多维服务

6月23日，由上海市物业管理行业协会举办的“2021上海国际物业管理产业博览会”在上海启幕。中国物业管理协会常务理事、上海市物业管理行业协会副会长、上实服务董事长、总经理朱云飞应邀担任开幕式主持。在H4号馆D05，上实服务展台“折叠”城市的震撼画面，吸引了众多参观者眼球。



上实服务带来“折叠”城市多维服务

展台设计：传递【上实服务】红色物业品牌力

展台以上实服务LOGO红为主色调，体现了在建党100周年和“十四五”开局之年，这两个一百年的历史交汇点上，上实服务人怀揣着物业人的赤诚之心，用热情和奋斗的汗水，铸就红色物业品牌力。金色的LOGO和企业文化精神堡垒，传递着上实服务人“受人之托，忠人之事”的服务最强音。圆型的展台设计，代表共同、共荣、全球化发展的视角。

折叠城市：呈现【上实服务】多维度的城市服务

展台的超宽屏主背景，选用了折叠城市的恢弘画面，这也是《上实服务2021版宣传片》所表达的，“折叠”未来，串联城市的“立体理想”，展现物业人的“多维服务”。

城市的未来，始于远见。城市的未来服务，离不开物业人初心与担当。当折叠的城市如同万花筒般展开，呈现的是物业人“守信、品质、创新、协作”的服务守护。

六大板块：绘制【上实服务】高质量的发展蓝图

在上实服务弧形展台两侧，有六块展板，分别镶嵌在金色的建筑外型支架中。资产管理服务体系AM、综合设施服务体系FM、尚实优享服务体系、数字化引领，赋能智慧城市服务、党建联建“三位一体”品质服务，以及对外合作的多元融合。这六个板块，体现了我们对城市服务的深刻理解与“客为尊、人为本、善其身、怀天下”的企业精神。

漂亮的礼仪小姐姐，暖心服务只为你

上实服务的礼仪团队，也为本次展会增色。上午，由上实服务和第一太平戴维斯共同举办的商办综合体论坛，下午的物博会主论坛，以及上实服务主场——H4号馆D05展台，均有她们暖心、微笑服务的情影。6月24日上实服务除了继续呈现精彩活动，展台机器人“小创”也展示了它的新技能。



物业管理

本章导读

根据2021年国家颁布的相关政策来看，鼓励物管行业发展风向未变，具体内容涉及综合治理体制机制优化、鼓励社区增值服务及智慧化发展等。

上实服务也像一些头部企业一样，逐渐对非住宅业态领域的商办、学校、医院、产业园、交通、城市服务等实现全面覆盖，增值赛道日益丰富。

- *服务品质
- *服务亮点
- *智慧物业

服务品质成就服务品牌

2021年，上实服务以项目为据点，以标准化为抓手，通过复盘历年满意度和品质检查数据，根据各项目管控实际情况，完成整合后《上实服务企标准》文件改版，并于4月1日投入运行。《上实服务2021年度企业标准化暨质量、环境和职业健康安全管理体系运行管理评审报告》于4月在泛微平台发布。编制完成《物业投诉处理案例集》，《物业服务7S管理实施指南》、《物业服务7S管理办法》，初步建立7S管理的分级评价制度。启动能源管理体系、信息安全管理体系和企业社会责任体系的建立，选定上实大厦和新上海国际大厦为认证项目。此外，首次实现了四家公司整合后内审全覆盖，由上海市质量体系审核中心对四家公司实施第三方监督审核。

追求卓越品质，上实工匠秀绝活

“心心在一艺，其艺必工；心心在一职，其职必举”。新时代是干出来的，为大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，进一步推进岗位练兵，尽显上实服务人在各个基础物业管理岗位上的“焕新”能力，以及上实服务“时时用心，事事用心”的服务理念。公司于2021年下半年推出了秀出你的“绝活”特辑。

“工匠”，于国是重器，于家是栋梁，于人是楷模。系列“绝活”特辑的推出，激发了一线员工比学赶超工作热情。



扫一扫 看看上实服务人的绝活

质量管理成果，促进品质再提升

2021年9月2日，由品质管理中心组织，公司高层领导及市质协相关负责人和总部各职能中心参与下，在上实大厦举行了上实服务“质量月”启动仪式。“质量月”期间，总部职能中心、事业部/城市公司、项目管理处/服务中心为三个主体开展各类质量专项活动、综合检查、教育培训等22项。在这次“质量月”中，事业部/城市公司发挥了积极的动员组织作用，做到了事前策划、事中推进、事后总结，有效推动了所属项目认真开展质量活动。

2021年，上实服务积极投入到群众性质量提升系列活动中，公司各职能中心/部门及各项目积极开展群众性质量提升系列活动，其中公司获得“2021年中国企业品牌创新成果”称号、华为上海研发中心荣获“2021物业管理卓越标杆项目”称号、宝钢服务中心荣获物业行业全国首个“5S管理成熟度评价证书AAAAA级”荣誉称号；上海新虹桥医技中心物业管理处和长宁八八中心物业管理处分别获得“2021年上海市企业现场管理评价活动星级现场五星级”称号；海上荟名都物业管理处、奉贤博物馆物业服务中心、洋山四期物业管理处、晶秀坊物业服务中心、枫林国际中心管理处荣获“2021年上海市服务专项质量提升用户满意服务明星班组”称号；金钟广场项目崔晨、新虹桥医技中心项目周明、一中院项目倪卫峰荣获“2021年上海市服务专项质量提升用户满意服务明星个人”称号；中海博客户服务班组荣获“2021年长三角质量信得过班组创建活动成果展示大赛”优胜奖。



满意度测评, 为物业服务“体检”

(1) 内部顾客满意度测评

2021年4月20日-5月19日对6个事业部/城市公司及公司直管项目共139个项目管理处/服务中心(含72个居住类物业项目、26个非居类物业项目及41个单一业主类物业项目)开展了2021年上半年度顾客满意度测评工作,从测评结果来看,公司总体满意度得分、各事业部/城市公司满意度得分及各业态满意度得分均达到年度设定的目标,具体统计如下:

事业部/城市公司	测评项目(个)	有效回收卷(个)	回收率	满意度得分	与2020年度对比
城市公司/事业部统计					
事业一部	51	12509	89.70%	93.34	下降0.90
事业二部	29	670	100%	99.81	上升0.19
事业三部	24	2182	94.30%	96.76	上升0.66
江苏城市公司	12	2052	89.14%	91.49	下降0.40
芜湖城市公司	8	153	100%	99.84	下降0.08
成渝城市公司	14	4573	100%	95.71	下降1.29
公司直管项目	1	20	100%	99.74	上升0.10
各业态统计					
居住类物业	72	19135	91.90%	93.66	下降1.07
非居类物业	26	2143	94.20%	97.22	上升1.34
单一业主类物业	41	881	100%	99.63	下降0.11
公司总体统计					
公司	139	22159	92.42%	94.25	下降0.79

2021年10月20日-11月19日对6个事业部/城市公司及公司直管项目共134个项目管理处/服务中心(含70个居住类物业项目、22个非居类物业项目及42个单一业主类物业项目)开展了2021年下半年度顾客满意度测评工作,从测评结果来看,公司总体满意度得分、各事业部/城市公司满意度得分及各业态满意度得分均达到年度设定的目标,具体统计如下:

事业部/城市公司	测评项目(个)	有效回收卷(个)	回收率	满意度得分	与2021年上半年对比
城市公司/事业部统计					
事业一部	48	11487	88.30%	93.10	下降0.24
事业二部	28	604	100%	99.81	持平
事业三部	22	2135	95.70%	93.94	下降2.82
江苏城市公司	11	2009	88.00%	91.41	下降0.12
芜湖城市公司	11	200	100%	99.73	下降0.10
成渝城市公司	13	3835	99.69%	96.36	上升0.64
公司直管项目	1	20	100%	99.67	下降0.07
各业态统计					
居住类物业	70	18125	90.93%	93.40	下降0.26
非居类物业	22	1359	93.47%	97.35	上升0.13
单一业主类物业	42	806	100%	99.33	下降0.30
公司总体统计					
公司	134	20290	91.42%	93.91	下降0.34

(2) 第三方顾客满意度测评

2021年,公司委托上海市质协用户评价中心对四家公司实施第三方顾客满意度测评。从测评结果来看,上实服务综合得分为91.78,具体统计如下:

公司名称	顾客满意度得分			员工满意度得分
	居住类:住宅/别墅得分	非居类:商铺/办公楼/行办/公众得分	综合得分	
上实服务	89.50	95.03	91.78	95.04

(3) 相关方评价

2021年7月1日至2021年7月12日，品质管理中心对四家公司202个项目管理处/服务中心开展了上半年相关方满意度测评，有效回收问卷271份，回收率为98.91%，综合得分为97.09，达到了年度设定的目标，较2020年下半年略有下降，具体情况如下：

事业部/城市公司	测评项目 (个)	有效回收卷 (个)	回收率	综合得分	与2020年下半年对比
事业一部	71	116	97.48%	96.43	上升0.35
事业二部	57	58	100%	99.49	下降0.31
事业三部	40	43	100%	96.02	下降2.53
江苏城市公司	10	18	100%	98.83	下降0.82
芜湖城市公司	9	9	100%	99.85	下降0.15
成渝城市公司	15	27	100%	95.19	下降2.59
公司总体	202	271	98.91%	97.09	下降0.67
居住类项目	86	153	98.08%	96.58	下降0.32
非居类	25	27	100%	97.66	下降0.44
单一业主类	91	91	100%	97.83	下降1.47

2021年12月27日至2022年1月10日，品质管理中心对6个事业部/城市公司及公司直管项目共216个项目管理处/服务中心开展了下半年相关方满意度测评，有效回收问卷273份，回收率为97.85%，综合得分为97.76，达到了年度设定的目标，较2021年上半年略有上升，具体情况如下：

事业部/城市公司	测评项目 (个)	有效回收卷 (个)	回收率	综合得分	与2021年上半年对比
事业一部	74	118	95.93%	96.79	上升0.36
事业二部	58	57	98.28%	99.45	下降0.04
事业三部	44	44	100%	98.71	上升2.69
江苏城市公司	11	19	100%	99.36	上升0.53
芜湖城市公司	14	11	100%	99.39	下降0.46
成渝城市公司	15	24	100%	98.15	上升2.96
公司总体	216	273	97.85%	98.04	上升0.95
居住类项目	86	152	98.06%	97.59	上升1.01
非居类	27	27	100%	98.06	上升0.40
单一业主类	103	97	96.91%	98.81	上升0.98

2021年综合5次满意度测评（上、下半年各一次内部顾客满意度测评、第三方顾客满意度测评及上、下半年各一次相关方满意度测评），公司年度合计满意度得分为：居住94.01，非居97.60（详见下表）。

业态	内部顾客满意度 上半年测评	内部顾客满意度 下半年测评	第三方顾客 满意度测评	相关方上 半年评价	相关方下 半年评价	年度综合
居住类	93.66	93.40	89.50	96.58	97.59	94.15
非居类（含 非居、单一 业主）	98.43	98.34	95.03	97.75	98.44	97.60

多措并举，提升业主投诉处理质量

上实服务2021年度接到的270起投诉中，有效投诉20起，无效投诉250起。所有投诉均能在24小时内向投诉人反馈信息，并及时处理，符合投诉处理及时率100%的要求。

2021年9月，上实服务与“上海市物业管理事务中心”达成投诉信息共享的机制，每个月“从事务中心”获取“12345”、“962121”、“12319”平台投诉。2021年度，共获取在管项目“12345”、“962121”、“12319”平台投诉1213起。从房办或街道途径获取平台投诉信息中留有投诉人联系方式的，均能在24小时内向投诉人反馈信息，并及时处理，符合投诉处理及时率100%的要求。

公司积极推进数字化转型工作，2022年1月20日信息化投诉工单试运行，2月1日正式投入使用。投诉工单的上线，不仅提升了投诉处理的及时性，更为数据统计便捷性和精准性提供强有力的支撑，一定程度上提高了工作效率。

擎旗奋进，用实力打造品牌影响力

2021年，上实服务以提高服务质量为助力，推动公司品牌建设，提高公司品牌影响力，屡获评优，载誉前行。今年荣获“2020年度上海市重点工程立功竞赛先进集体”，“2021中国物业服务企业综合实力100强”第51位，上海市物业服务综合实力百强企业第4名，其中新世纪物业和上实物业分获机关类管理面积领先企业（TOP10）第6名、第7名；荣获“2021中国物业服务企业潜力独角兽”，“2020-2021中国物业服务企业数字力TOP30”，2021物业服务力百强企业TOP28，办公物业服务力TOP20；项目经理郑琪荣获2020年全国建设系统抗疫先进个人、上海市五一劳动奖章；宝钢服务中心获“全国工人先锋号”；金钟餐厅参加“上海职工食堂面条类技能比武大赛”，获得优秀厨师奖；上实服务环境管理工作室获颁上海市技师创新工作室；陆培元获得上海市首席技师；品质管理中心获得2020年度“全国质量信得过班组”称号，2021年度中质协“全国用户满意企业（市场质量信用等级：AA）”；上海博物馆客服部荣获“2020年度上海市国资委系统青年文明号”；长宁八八中心、瑞南新苑荣获“2021年度服务力标杆项目”，在“长三角质量信得过班组创建活动成果展示大赛”上中海博项目获得优胜奖等荣誉。

在上海市物业管理协会发起举办“创新引领，聚力发展”为主题的2021上海国际物业管理产业博览会，上实服务以全新品牌形象参加本次博览会。同时，受协会邀请将组织承办商办综合体管理论坛及物业行业党建分论坛，以此扩大品牌效应，夯实企业品牌竞争能力。

公司通过微信渠道推广上实服务品牌，减少宣传成本，提高品牌知名度，打造更具影响力的品牌形象。截止11月底，“上实服务”公众号共发内容139篇，其中群发推文96篇，群发海报43张，被中物协转发2篇，被上物协转发3篇。公众号关注人数5056人次，浏览量11.6万次，比去年同比增长2123人次。同年，上实服务网站全新上线。



参加各类峰会，凸显品牌力

2021年3月19日，由莱顿商学院主办，上海市物业管理行业协会、CCIM国际注册商业地产投资师协会、IREM国际资产管理协会、IREM国际资产管理协会上海分会等单位联合协办的“2021亚太商业不动产C²峰会”在上海宝龙艾美酒店隆重举行。上实服务董事长朱云飞应邀参加峰会，并发表题为“新产品 新认知，FM设施管理”的演讲，浅析如何以经济、高效的方式获得专业的FM效用。

6月9日-10日，由易居克而瑞主办的第五届地新引力峰会在上海浦东嘉里大酒店举行，9大论坛齐发，100位行业大咖主题演讲，3000位专业人士出席。上实服务董事长、总经理朱云飞应邀出席会议，并发表“设施管理（FM）与资产管理（AM）助力物业管理提升服务力”的主题演讲，他指出，服务力是企业持续创新性满足客户需求的能力。

6月23日-25日，在上海市物业管理协会发起举办“创新引领，聚力发展”为主题的2021上海国际物业管理产业博览会，上实服务以全新品牌形象参加本次博览会。同时，受协会邀请还组织承办“商办综合体管理论坛”、“物业行业党建分论坛”，以此扩大品牌效应，夯实企业品牌竞争能力。

数智时代，信息化助企业发展

智慧化建设是当前物业服务企业战略布局重点之一，以数智驱动的多维创新，也成为上实服务的持续发展力量之一。根据上实发展物业板块信息化建设目标，初步建设成了物业信息化第一阶段的平台，使公司具有了初步的物业业务数字化能力。

目前物业信息化平台完成了：上实服务主数据平台的项目、楼栋、户、房产、组织架构、用户、角色、财务法人实体、财务科目、核算单元主数据盘点采集建设；搭建了社区商城小程序并和官方微信公众号进行集成，实现自营及供应商入驻两用经营方式；计划年度完成项目洞察APP、业主小程序上线，智慧化平台驾驶舱的初步设计，完成业财平台一期的搭建。

完成基础物业服务工单和客服工单的功能建设，并对各个事业部、城市公司的项目经理和条线主管700余人次进行工单使用集中培训，部分项目开始使用工单系统；与用友NC/U8形成数据对接，打破数据孤岛。

公司还积极参与长宁八八项目BIM系统场景总体建模、内容搭建、流程确认和人员培训等工作，特别是在能源管理、工单对接、系统测试等环节安排专人给予协助。目前，长宁八八项目BIM系统与物业系统对接工作均已完成。11月，上实服务配合开发商完成了长宁八八绿色建筑二星专家评审。



深挖增值服务，提速城市服务

多种经营是物业服务企业可持续发展必然要发展的业务，2020年以来，我国发布多项政策明确提出支持增值服务业务的开展，鼓励物企向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸。在这个政策利好、技术迭代、人们普遍追求美好生活的时代大背景下，上实服务持续探索新模式，对增值服务的价值进一步挖掘，增速企业多种经营服务的营收及净利润。

目前，公司通过“社区、租售、电商、餐饮”四大板块，建立上实服务“物业服务+生活服务”模式，满足居民多样化多层次居住生活需求。此外，上实服务与服务商签约，共同开展多经服务，践行上实服务“成为具有影响力的城市运营服务商和美好生活集成商”之企业愿景。社区板块供应商签约47家；电商板块供应商签约28家。



匠“芯”传承 | 上实工匠秀绝活

范益明：用心演绎“螺丝钉精神”的上实服务匠人

“一个人的作用，对于革命事业来说，就如一架机器上的一颗螺丝钉。我愿做一颗永不生锈的螺丝钉。”——雷锋这句话，是范益明心中的一份信念，多年来从未曾动摇。

范益明是万源乐斯的维修领班，既然自己选择了这份事业，就意味着奉献，自己甘愿当一颗小小的“螺丝钉”，于是“坚守”成为了他对岗位最深的理解。这不，逢年过节别人走家串巷，他在自己岗位坚守着；每当台风防汛来临，别人已经在家里躲在温暖的被窝里了，他还是在自己岗位坚守着；这边刚刚吃上团圆饭，那边他的手机已经响起……这一幕幕场景，成了他全力履职的写照。

新冠疫情期间，因为乐斯商铺有个保障周边居民生活的大型超市，别人都在家里躲疫情，他在那个春节里没休息过一天，带着口罩检查着设施设备，保障着超市的正常运行。这十几年的坚守和责任大概已经在他骨子里，成了生活的一部分。

除此以外，他还担任古美街道应急维修中心队长一职，每次接警出警，他都冲在最前面，今年台风天里，接古美街道应急维修中心电话，蓝色港湾小区2个楼顶的太阳能热水器已经摇摇欲坠，需要应急处理，接警后，他带领着队员一起爬上7层楼顶，在做好防护的前提下，他冒着狂风暴雨，和队员合力把热水器拆了下来。防汛期间不眠不休已经是家常便饭了，他时常要带领队员去老旧小区抗洪救灾。

就在今年他提交了入党申请，虽然党组织还未接受他的申请，但是他不曾懈怠，一直用党员的标准在要求自己。有困难他带头上，有危险他也绝不后退。

劳动者感言

范益明表示：自己就是平凡岗位上的一颗螺丝钉，能在细微之处贡献力量，是一名物业人的高光时刻。新时代，他要做一颗坚守的“螺丝钉”。

许明：讲好航海故事，讲好中国故事

每一座博物馆都是民族文化基因的宝库，博物馆的每件文物都承载着一段历史，博物馆的每个角落，都飘洒着讲解员的最美身影。许明于2015年入职上实服务，成为了中国航海博物馆的一名讲解员。

许明是一个土生土长的上海姑娘。她说能做好讲解工作的秘诀就是四个字“热爱”和“用心”，因为热爱，所以用心。在许明的工作中，很大一部分是做社会教育活动，这也让她获得了满满的成就感。2020年开始，受疫情影响，进馆参观的游客数量较往年有所减少。许明和其他讲解员也在不断探索全新的讲解模式，通过进校园讲座的方式传播海洋文化，增强孩子们的文化自信。2021年4月2日，她前往娄山中学开设讲座《船舶进化简史》，深受老师和学生的好评，并收到了来自学校的感谢信。同时，她所撰写的“小小造船家”课程还被评为了优秀校本课程。凭借着过硬的专业素养，她成为了讲解队伍里的“台柱”。

与此同时，许明通过不断地参加行业内比赛来磨练自己。台上一分钟，台下十年功，为了呈现台上完美的几分钟，就需要不断的去修改打磨稿件，反复走台练习。正是凭着这份勤奋与执着，许明获得了2018年浦东新区科普讲解大赛一等奖、2018年全国科学实验展演汇演二等奖、2020年度上海市十佳科普使者、2020年全国科普讲解大赛三等奖等荣誉。

劳动者感言

“讲好航海故事，讲好中国故事。”许明表示，这也是她和小伙伴们所要传承的使命。



绿色环保

本章导读

公司追求绿色、低碳发展，发挥区域资源优化配置平台的作用，推动节能减排工作，传播节能环保理念，促进所管物业的低碳发展，为建设美丽中国做出积极贡献。

- *管理节能效果显著
- *改造设备助力节能
- *节能宣传好戏连台

双碳趋势，实现绿色低碳运营

2030碳达峰，2060碳中和是中国在第七十五届联合国大会上提出的绿色目标，建筑、企业、员工等都是‘双碳’目标下不可或缺的一环。“上实服务”始终以绿色可持续为己任，践行双碳精神、ESG发展战略，助力国家双碳目标的实现。

在此背景下，2021年3月，“上实服务”与第一太平戴维斯Savills签订了《可持续发展服务战略合作框架协议》，旨在合作共赢共筑碳中和新时代。同年6月，在2021上海国际物业管理产业博览会当日，作为上海市物协副会长单位的“上实服务”与第一太平戴维斯联合承办了“商办综合体管理论坛”，从“绿色循环，科技智能、共建未来”等不同维度，共话“让绿色成为物业管理发展最美底色”。此外，“上实服务”培养并组建了12名LEED AP 绿建运营专家团队，积极推动国际绿色健康标准的本地化和企业化，不遗余力地推进和落实行业可持续发展。

在构建绿色建筑上，我们有全生命周期的解决方案，能有效降低能耗，全方位提升建筑性能，促进楼宇在可持续道路上不断发展。年内，公司下属的长宁八八项目，经过系统化的评估及绿色设施提升，获得了“二星级绿色建筑标识”项目的荣誉，成为“上实服务”在绿色楼宇改造提升方面的标杆项目与成功案例。在企业层面，可依照计算碳排放量、减少碳排放量、调动减碳、参与碳抵消、达成碳中和这五步绿色转型实施路径，贯彻绿色理念，改善运营思维，通过节约用纸、节约用电、减塑、绿色出行等力所能及的举措，创造绿色、低碳的工作及生活环境。

企业运营绿色化，楼宇建设低碳化是未来发展的趋势，“上实服务”紧跟中国楼宇发展脚步，把握先机，秉承‘受人之托 忠人之事’的原则，用专业的服务和丰富的资源为客户提供最专业的建议及解决方案，以“智慧物业”、“绿色建筑”等关键内核赋能绿色楼宇运营，同时不限制思维格局，推陈出新，助力中国楼宇经济顺势腾飞，实现新的突破。

11月5日下午，上海市物业管理行业协会可持续发展（双碳）专业委员会成立专场活动于第四届中国国际进口博览会现场——中国进博会国家会展中心（上海）8.2号馆（服务贸易展区）举行。活动上，由第一太平戴维斯发起，上海市物业管理行业协会、上实服务、上海启胜物业管理服务有限公司、中信泰富(上海)物业管理有限公司、朗诗绿色生活上海公司组成的上海市物业管理行业协会可持续发展（双碳）专业委员会，正式成立。此次委员会的成立在“双碳”目标提出的背景下意义深远。公司董事长朱云飞还应邀参加圆桌论坛，与大家共同探讨未来物业管理转型趋势。

“上实服务”力求通过资产管理、设施管理及自身服务力等各个维度，携手相关专业的合作伙伴，践行绿色集约、统筹规划等理念，有效落实碳排放指标的申请与管控，助力我们的客户真正实现数据中心绿色低碳运营。

我们深知，要实现节能减排光靠物业公司的积极性还是不够的，必须带动业主一起参与，才能真正落实到位。为此，我们首先多方面向业户进行节能宣传，利用电子屏幕、公示栏等宣传节能的方法和意义，增强业户的节能意识，然后进一步向业户征求节能的合理化建议和方法，使他们乐于主动地参与物业节能，配合我们共同做好节能减排工作。2021年度上实服务在管项目中的27个项目通过实际能耗管理测算，累计各方面年度减少850.89吨标煤，完成了年初设定的指标。



从日常管理层面上抓节电

要求全体员工做到随手关灯，关闭不必要开的灯。如设备房里没有必要把全部的灯打开，我们把设备房，设备层，车库等公共区域的灯安装分路开关，做到不用时即随手关灯，这样就可以减少用电。

变配电的管理

- a. 供电部门根据全市的用电情况，对用电单位的最大用电负荷进行控制，对超最大负荷的加倍收取费用。所以合理申报最大用电量（MD），显得更为重要，我们要在准确申报（MD）时，合理调整设备的用电时间，以保证用电量不超最大用电负荷（MD），减少不必要的支出。
- b. 加强变配电检查，特别是对补偿电容的检查，检查电容是否漏液，电容量足不足，自动补偿是否正常工作，以提高变配电系统的功率因数。

空调系统的管理

- a. 空调系统的管理主要还是靠人的管理，在冷水机组开启的管理上，若一台机组满负荷运行能满足用冷需求时，应尽可能用一台机组，不要开启二台机组。
- b. 机组的出水温度可以从原来的6°C提高至8°C-9°C（视室外天气而定），满足办公室的室内温度要求及能源管理要求。

弱电系统的管理

充分利用弱电系统集成化、可视化、智能化的优势，对耗电设备、用能系统加强管理，用好项目中的电能管理系统、空调群控系统。通过对用能数据的监测统计，分析建筑物用能规律和异常数据变化原因，避免日常用能的不必要浪费；优化空调群控运行策略，不仅使系统能正常运行，同时也要分析空调系统运行参数，结合系统使用规律，不间断优化改进系统运行策略，使系统高效节能运行。

通过技术改造，提升设备用能效率

通过更换LED灯、对公共区域照明采用自控技术等措施来节约用电能耗，如：同盛大厦楼层公区灯具节能改造：28W条形灯180套改为13W LED灯，年节约9855度电能。

对项目公共区域设备运行方案进行优化改进，提升设备运行效率，减少设备不必要的电能消耗。例如，电影华苑适当减少灯具数量、改装声控开关、根据天气及时调整时间等措施年节约7617度电能。

挖掘锅炉、空调机组等大型用能设备的节能潜力，进行技术改造，提升设备节能减排能力。例如，上实大厦将空调风机盘管等接入BA系统，定时开关，起到节约能耗使用量。

加强对环境保护与节能知识的宣传，提高住户节能意识并形成节能习惯

在物业管理工作中，节能的关键是调动全体员工和业主的积极性。

加强对员工关于环境保护与节能知识的教育培训，提高对节能工作的重视度，树立“节能降耗从我做起”的观念，寻找节能小窍门，并把节能的窍门应用到日常服务工作中，节省能源、减少浪费。必要时，通过制定具体奖惩措施，最大限度激发全体员工在工作中精打细算的节能意识。

在向业主推广节能措施过程中，可能会出现有些业主不理解与不配合的困难，因此，需要加强关于环境保护与节能知识的宣传，促进业主养成节约光荣、浪费可耻的节约道德观，逐渐使业主在节能价值观上达成共识，并得到广大业主的积极配合和理解支持。

综上所述，“节能减排”从现实意义上说十分重要、十分迫切，不容人们等闲视之；从实践过程上看，正方兴未艾，今后随着经济社会的不断发展，对能源的需求会不断增加，节能减排也会不断出现新情况、新问题，因此，我们任何时候都不能自满松懈。应大力推行现代设施设备管理，积极学习和推广应用先进的管理理论和经验，以达到国际先进水平。使我司通过节能工作提升自身品牌价值，更上一个台阶。

四步管理法，奏响垃圾分类新乐章

2020年上实服务在首创的“垃圾分类四步法”基础上，再次进行技术创新，2021年我们与业主方和第三方合作，引进智能化垃圾处理 and 回收设备。例如华为上研基地引进了纸板打包机，提高了垃圾处置效率，通过智能回收站进一步细分可回收垃圾，提高垃圾回收利用率，与第三方合作建立湿垃圾生化处理系统，不仅节约了每年的处置费用，还为项目提供了免费的绿化用肥。

上实服务有效推进垃圾分类工作，实现了生活垃圾减量化和资源化利用的目标，并得到了社会各界的认可。获得垃圾分类标兵单位、先进单位的荣誉称号。在履行职责的同时，承担了更多的社会责任。垃圾分类工作任重而道远，我们将不断努力，让垃圾分类工作常态化、规范化、标准化，持之以恒，共建美好家园。

湿垃圾无害化处理--设备运转流程



返回



匠“芯”传承 | 上实工匠秀绝活

涂庆兵：十年匠心，归来仍是少年

年近五十的涂庆兵，来自安徽皖南的山区，2009年应聘到上实服务城开项目从事强电工作，现为强电领班。

每次新接楼盘之前，都会有他的身影。如凯德工业园、梦想谷等楼盘前期，他都积极地去“打前战”，熟悉设备及交接程序，为公司顺利进入奠定基础拿到第一手设备资料。2019年滨江项目入驻前期，正值盛夏，他每天背着水壶头戴安全帽，顶着酷热穿梭在尘土飞扬的工地上，熟悉线路的敷设及设备的安装，对于不合理的提出合理化建议。

对于设备的维护保养，他总是做到干净、整洁、无隐患。特别是高配间，他总说这是整个项目的核心部分，如果维护不好，会造成不可预料的损失。对于大功率设备的开启，他总是叫同事们间隔时断开启，同事问他为什么，他解释，虽然我们用电负荷是够，但设备同时开启时，会使瞬间峰值提高造成不必要的浪费，在工作中点滴间，他都为企业节约。

以前，园区外围景观灯，一到下雨天就会出现漏电现象。基于220V电压送出不安全，涂庆兵就提出改用变化器，送出安全电压24V，这样既解决了安全问题，又解决了漏电跳电问题。

对于苦活脏活他总是冲在最前面，比如园区凳子需要做保养刷油漆，那时正是盛夏，他每天一个人先去除凳上老化的油漆，打磨干净，再刷上油漆，每天都汗流浹背。对此，涂庆兵从没怨言，坚持把所有凳子保养完成。项目的集水井需要维护及清理，他每次总是冲在前面，从不嫌脏和退缩。

涂庆兵的辛勤付出，也得到大家的认可，曾获得2018-2019上海农民工先进个人称号，公司感动人物称号，公司技术能手称号。

劳动者感言

择一物安栖身心，一守就是一生。涂庆兵表示，匠心不改，未来可期。他要勇于创新，敢于筑梦，争做时代新人，归来仍是少年。



安全保障

本章导读

公司以安全运营为底线，深入推进安全生产风险管理体系建设，做好风险预控，努力保障所管项目和谐以及人身财产安全，携手各利益相关方，提供安全、可靠、优质的物业管理服务。

*安全运行

*安全培训

*预案演练

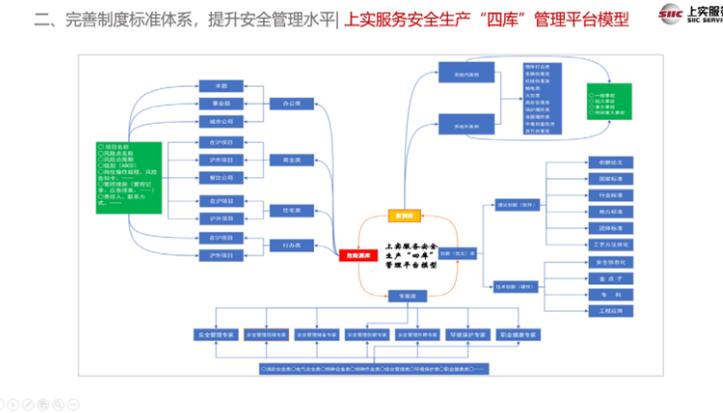
强化底线意识，狠抓责任落实

上实服务多措并举，提高全员安全素质

2021年9月1日，随着《中华人民共和国安全生产法》正式生效，标志着“全员安全生产责任制”的时代来临。年初，上实服务推出了五大举措，落实“全员安全生产责任制”。一、建立健全并落实本单位全员安全生产和消防责任制，覆盖公司所有组织、机构和岗位，明确各岗位人员的安全生产、消防责任范围和考核标准；二、将党政主要负责人、分管负责人及其他领导班子成员的安全和消防职责，分解为责任、权利、监管、任务清单（“四清单”）；三、将员工岗位安全生产和消防责任制，编制为员工岗位安全生产和消防责任清单（“一清单”）；四、安全生产和消防“一票否决”制有具体定义和适用情形；五、责任制考核体现“一票否决”制。

与此同时，公司启动了安全生产“四库建设”，即“危险源库、案例库、专家库、创新库”，其中专家库的组成人员均为持有“注册安全工程师”和“EHS工程师”证书的员工。

公司11个项目获评“2021年度安全发展（城市）工程”，11个项目分别为上海6个，虹桥医技、长宁八八、盛大天地、洋山港区、中海博、普陀区检察院；沪外5个，无锡城开国际、芜湖滨江、芜湖博物馆规划馆、成都世龙公馆、江阴长江世纪广场。



“安全培训+警示教育+应急演练”三管齐下守护安全

公司通过培育“浸润式”安全文化，提升在管项目“韧性”，助推上实服务高质量发展。拍摄制作了7个方面的安全生产海报，主题涉及电瓶车安全使用、疫情防控、紧急救护、防台防汛、高空作业、应急演练、实操培训。7月，上实服务还组织员工参加上实集团主办的2021安全生产知识竞赛活动，取得了第一名的优异成绩。12月13-16日，为配合上实集团迎接市委办安全年终考核，上实服务全力配合，完成了资料准备、会务接待、后勤保障等各项工作。

2021年5月12日下午，公司开展了危险源辨识及风险管控专题培训；参训人员涉及总部职能部门、事业部/城市公司、直属项目全覆盖。沪外城市公司及部分项目现场通过视频连线培训。邀请了上海市安全生产协会专家宋伟克进行现场讲座，线上线下参训人数约500余人。培训围绕物业管理危险源辨识及重要性、危险源辨识重点特点、危险源辨识主要内容、危险源辨识的技术方法、危险源辨识管控对策开展。

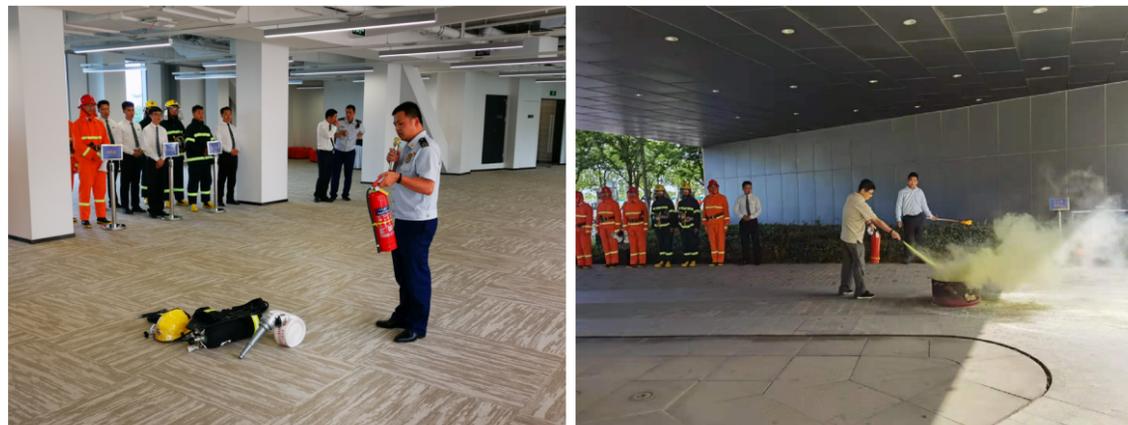


“安全培训+警示教育+应急演练”三管齐下守护安全

2021年7月2日，上实服务组织员工参加上实集团主办的2021安全生产知识竞赛活动，并取得了第一名的好成绩。通过参加主题竞赛的形式，使广大职工学习和掌握安全生产知识，筑牢职工安全生产意识，从而强化企业安全管理，促进企业安全生产责任目标的落实。

成渝城市公司以安全生产理论知识与实际操作相结合的方式，培训内容涉及安全法律法规、企业安全手册、安全制度、设备运营操作、消防知识、特殊作业规程及劳防用品的使用等，1-10年共组织员工培训57个课时，参与培训的员工4107人次，有效的增强了员工安全生产自我防范意识。除按计划完成的安全生产教育培训和日常培训外，公司积极组织员工参加安全生产管理岗位资格及职业技能培训。特殊工种员工持证上岗率达到100%。

公司积极做好员工安全继续教育，不断提高员工自身安全素质，及时对各技术工种人员进行专业技术、安全教育培训，项目经理安全上岗证、特种设备上岗人员持证率均达100%。截止到2021年10月，我司共计外送培训6批；安全生产负责人证书8张、安全生产管理人员证书328张、消防负责人证书108张，累计培训持证人数达到444人。



消防知识常抓不懈，安全演练警钟长鸣

“火善用之则为福，不善用之则为祸。”进一步加强辖区安全工作，增强员工消防安全意识，提高火灾的应急扑救处置能力，本着坚持“安全第一，预防为主”的方针和“以人为本”的思想，公司各项目纷纷开展了“119消防日”活动。

2021年11月22日，奉贤博物馆举办了联合消防演习，奉贤区博物馆物业处、奉贤区博物馆员工以及奉贤消防队共同参演。各类消防工具在迎风旗帜下铺陈开去，或供人参观学习或直接现场普及了起来，“人间烟火气”弥漫了整条迎宾道路。在B、C两栋的中间开展了奉贤消防文创集市，各街道为积极宣传消防事业纷纷摆出了自己的“小摊位”，现场摩肩接踵，人头攒动。在多功能厅举办了“纪念习近平总书记授旗训词三周年”主题活动。同一日下午项目处开展了消防安全演习。

以“消防安全宣传日”活动为抓手，为确保公安轨交总队办公地的平安，提高物业员工火警处置、应急疏散指挥引导能力，深化各条线对火灾事故的应变和处置水平，公安轨交总队物业管理处举办此次消防安全演练。对如何识别危险、如何采取必要的应急措施、如何报警、如何安全疏散人群等基本操作，熟悉应急演练的程序和要求，了解所有危险的可能性及防范措施进行了深入讲解，让员工们知道，一旦发生事故，懂得应该做什么、能够做什么、如何去做。

电气设备管理处《电气电站集团办公楼火灾事故专项应急预案》的合理性、实用性、可用性方面下了功夫，反复推敲修改。管理处随即对4个应急行动小组的每位成员进行了培训，特别是疏散引导员的一对一、面对面培训，使大家熟知在紧急情况下自己的职责和任务。



匠“芯”传承 | 上实工匠秀绝活

周光林：怀赤诚之心，在平凡岗位上履职尽责



周光林是成渝城市公司锦绣森邻的秩序维护主管，为了实现小区“零”被盗、“零”违停，在小区规范化管理上，他有力、有度。

秉持“受人之托 忠人之事”的服务理念，在疫情期间，周光林寸步不离的守护小区，“您好，给您测量一下体温。”这样简单的一句话，每天要在小区门口重复几百次，每一位进小区的人员都要仔细检查，他坚守在“疫”线，为小区构建起一道安全屏障，一刻也不敢放松，日复一日承担着，从未间断。

2020年11月，小区内某位孕妇被牵养犬只惊吓，小周多次陪同现场沟通、陪同前往派出所协调等，为了表示感谢，业主特地送来锦旗。2021年8月，四川迎来入汛以来的强降雨，造成小区部分隐患树木倾倒、部分排水沟堵塞排水不畅、地下室进水等现象。在汛情面前，周光林身先士卒，作为24小时驻守在小区的秩序部部长，他尽职尽责冲锋在前，冒着暴雨引领员工对倾倒的树木及时处理，恢复路面畅通，对积水道路进行疏通，同时配合各部门人员第一时间对设备机房、地下车库、地势低洼等区域进行巡查，及时排除隐患，夜间对各地下车库随时巡视防止汛情发生，有序保障了业主生命财产安全。

劳动者感言

“不弃微末，不舍寸功。”周光林将工匠精神延伸到工作中的每一个环节，用干劲、闯劲、钻研劲为小区安全增砖添瓦，秉承的工匠精神，在时间的打磨下越发光彩夺目。



社会和谐

本章导读

公司将和谐作为企业和员工始终追求的理想境界，坚持以人为本，共享发展；践行以客户为中心的发展思想，参与建设和谐社区，倾情回报社会，致力构建企业与社会长远和谐关系。

*促进社区和谐

*推进合作共赢

*促进员工发展

物业管理是新时期加强和创新基层社会治理的重要切入点，尤其是新冠肺炎疫情暴发以来，物业服务企业成为社区联防联控的主力军，为深化社区治理提供了有益启示。

随着体制机制不断健全、物业服务企业持续发挥精细化服务和专业化管理等多重优势、智慧平台建成显效，物业管理将更好、更有效地融入基层社会治理体系，推进党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理新格局加速形成。

加大收费透明度，让业主明白消费

为推动“我为群众办实事”实践活动走深走实，上实服务发出倡议：扎扎实实提高物业管理服务质量和标准化水平，实实在在把“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”这件老百姓家门口的关键小事办好，切切实实地增强广大业主的获得感、幸福感、安全感。

上实服务一直以来，坚持群众路线，做好群众工作。在新形势下，群众日益增长的新期盼也给我们的工作提出了新的更高要求，群众工作呈现出资料多样化、环境严峻化、纠纷复杂化、成因多样化等特点，沿用老办法做群众工作已经明显不适应时代发展的要求，务必要有所创新。

公司在管的酬金制小区，每季公示的当季物业费收支情况，公示版本更加精细化。此外，为每季召开的业主座谈会、每月发布的物业服务工作月报，以及“尚实优享”服务体系内的优本服务已涵盖了物业管理收费信息内容公示，都是让群众明明白白消费的具体做法。

我们在小区运行了20多年的“三位一体”党建联建模式，也是依靠“三位一体”的平台力量，通过“串百家门、知百家情、解百家难、暖百家心”的积极作为，努力为广大业主提供有着浓郁情怀的上实特色服务。

上海市房管局领导赴瑞南新苑调研“酬金制”赋能社区治理新路径

为进一步了解物业企业实施酬金制服务的相关工作，12月6日市房管局副局长林伟斌、物业管理处处长穆东萍、黄浦区住房保障和房管局副局长陈曙等领导赴瑞南新苑走访调研。

了解了公司在上海重点项目中探索酬金制物业服务并取得实效，以及瑞南新苑小区坚持党建引领、社区治理的工作，特别是在社区重大事项中以居民区“联席会议”为基础，通过发挥党员、楼组长和居民志愿者的作用，做到一个党员带领一个家庭、一群党员引领一个楼栋，同时提升区域化党建联建成效，在垃圾分类、文明城区创建、社区重大事项决策等工作中发挥的作用。

市房管局副局长林伟斌感谢上实服务数十年来扎根基层、服务社区所做的工作，并对在瑞南新苑首创“三位一体”工作予以了充分的肯定。

同时也希望在市房管局物业管理处牵头下，通过在黄浦区房管局等相关单位的指导下，及时总结物业服务及酬金制工作中成熟的工作经验形成制度化文本，逐步在全市面上推广，为物业服务企业推广酬金制相关工作奠定基础。

上实服务一支部与宝钢股份办公室党支部签订党建共建协议

为优势互补，互相促进，共同提高。6月26日，上实物业一支部与宝钢股份办公室支部在崇明东滩签订共建协议。

上实服务于2012年承接宝钢综合楼，秉持“正道至信、相待而成、持之以恒，共筑卓越”的理念服务于宝钢项目。宝钢服务中心先后获得全国工人先锋号、全国五星现场、上海市工人先锋号，上海市物业管理优秀大厦等多项荣誉。

宝钢股份办公室党支部书记表示，上实服务已融入千家万户，我们和上实服务党建联建，就是期望借助党建这个平台加强合作，共同提高。此次共建签约是良好的开端，我们将以此为契机，增进了解，加强学习，促进知识突破，提升服务效能。上实是宝钢的战略伙伴，感谢上实服务多年来与宝钢精诚合作。相信双方今后将进一步互促互进，共赢互惠。



党的光照射我心 我唱红歌给党听

在建党百年来临之际，作为上实服务首个“三位一体”楼宇党建品牌，上海市率先成立楼宇党支部的上实大厦联合党支部，与大厦管理处、上实开发公司党支部和业委会，共同举办了唱红歌、颂党恩活动。

6月18日下午，著名红色诗人桂兴华、著名书法家张玉迎、国家一级演员赵静、著名歌唱家黄伟林以及物业和大厦白领共同演绎了“党的光照射我心，我唱红歌给党听”的联欢活动。来自徐家汇街道、上实发展、上实服务的领导和党员代表，与大家欢聚一堂，共同为建党100周年唱响心声。

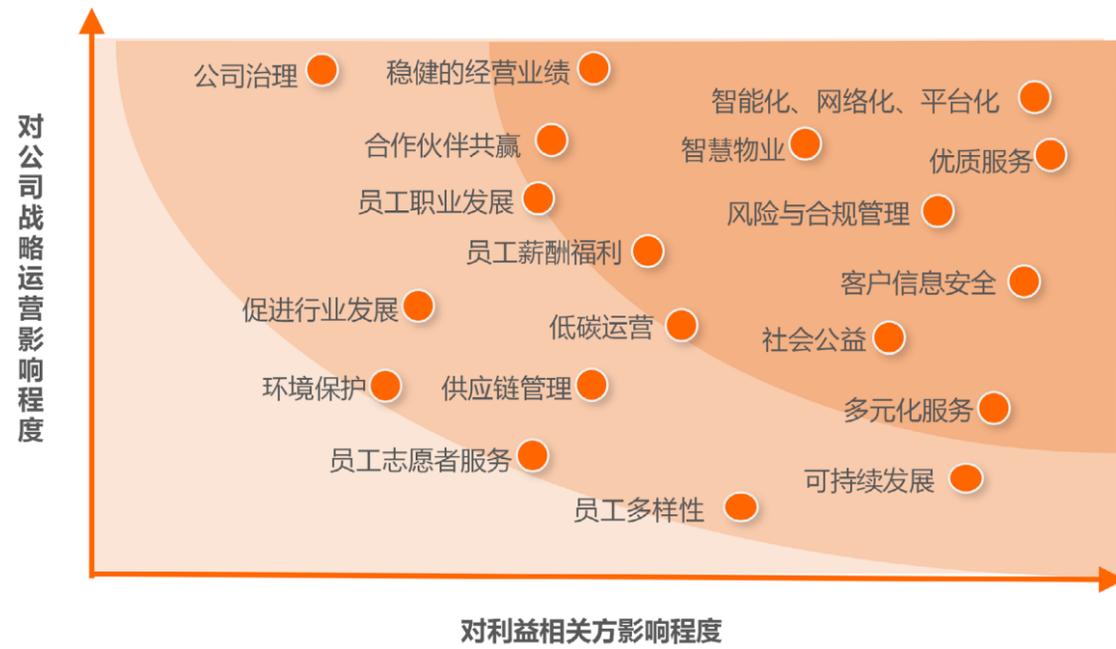
上实服务物业员工和大厦业主联合排演的保留节目《绣红旗》已在上实大厦十余年来的文艺演出中献演多次，主要演员传承几代人，今天在建党百年之际再次饱含激情上演，深情的歌声中，表达了上实服务全体员工和大厦业主对党和祖国的无限爱戴。演出最后以《今天是你的生日》大合唱完美谢幕，现场演员和观众响彻云端的歌声抒发了全体上实人昂扬向上的磅礴精神力量。



推动合作共赢

新经济时代的利益相关方管理

公司始终将与利益相关方沟通视为一项常态化工作，秉承信任为基石的理念，通过大客户座谈会、专家评审、社区开放活动等多样化交流平台，了解各个利益相关方的优先关注点。



利益相关方的关注与沟通渠道一览

利益相关方	利益相关方的关注	沟通渠道
股东	-公司业务是否持续稳健提升 -公司治理能力的规范及完善 -是否能有效防范风险及内控	-召开股东大会 -年度/年中BSC考核 -日常公司调研 -邮件/电话沟通
客户	-服务渠道和服务项目创新 -是否可以提供便捷、周到的服务体验 -是否提供具有社会效益的都市服务 -都市服务是否能让生活更加美好	-网站、微信、APP等E化渠道 -智慧物业平台搭建 -上实服务品牌推广活动 -800-620-3434 (24小时) 投诉服务热线 -引入客户满意度调查 -社区助老、学雷锋、家庭日等志愿服务 -消防演习 -各类定制的都市服务项目
员工	-健康积极的工作氛围，便捷高效的办公渠道 -合适的薪酬福利和完善的保障计划 -个人发展平台以及晋升空间 -技能提升培训及简单方便的培训渠道	-年度表彰大会、工会职工代表大会 -申诉邮箱、申诉工作小组、廉政信访举报邮箱、举报电话 -员工成长互动平台 -云视频培训、管理处实训室 -企业内外网、企业内刊、微信工作群、OA邮箱 -绩效管理沟通机制
社会与公众	-关心孤老和弱势群体，积极参与社会公益 -运用互联网技术的革新助力减碳环保 -发挥党建联建和三位一体作用，促进环境和社会的可持续发展	-社区服务活动 -内外部志愿者组织 -微信公众号、智慧物业平台等公共平台 -跨界合作及各类资源利用
合作伙伴	-服务分包方队伍建设及能力提升 -提升合作伙伴的经营效率，提高盈利水平 -建立长期、稳定的合作关系	-合格供方管理平台 -物业、IT、医疗、房地产行业的合作，公开、透明、公正的集中采购 -上实服务智慧服务平台、健康管理平台、招采服务平台、资产管理平台

保障员工权益

公司高度重视员工权益保障，严格遵守相关法律法规，坚持平等雇佣，持续完善薪酬分配机制，关爱员工身心健康，重视民主沟通，积极构建和谐稳定的劳动关系。

雇用关系 遵守劳动合同法，依法与员工签订劳动合同，包括劳务工在内，劳动合同签订率100%。

薪酬福利 构建制度化、规范化的薪酬福利体系，持续完善薪酬激励机制，为员工提供合理薪酬和多层次福利保障，不断提升员工幸福感。2021年公司下属退休返聘员工统一采购了雇主责任险，购买雇主责任险不仅有效减轻企业经营所承担的风险，体现了雇主与员工间的权责关系，同时也给员工多了一份保障和安全感，增强员工忠诚度，保证了企业平稳有序的发展。2021年五险一金社会保险覆盖率达100%，鼓励带薪休假，1-10年5天，10-20年10天，20年以上是15天。

尊重人权 不因员工性别、民族、年龄、学历、身体状态的不同区别对待，保障女性员工权利，保护员工个人隐私。

关爱员工生活

公司坚持以人为本，扎实解决员工最关心、最直接、最现实的问题，努力满足员工美好生活需要，提升员工归属感、幸福感。

关注职业健康

完善公司劳动保护体制，保障员工的人身安全和职业健康；规范从业人员职业健康管理，组织员工健康体检，开展健康与安全培训。

关怀特殊群体

完善困难员工帮扶救助机制，多种形式开展慰问帮扶，建立健全困难员工信息动态管理机制，通过“一日捐”等渠道，实现精准帮扶。

平衡工作与生活

加强文化、生活等各类软硬件设施建设，为员工配备血压仪、沐浴房，除了发放高温用品外，还为全体员工提供绿豆汤、人丹、清凉油等防暑用品。举办“三八”妇女节、“八一”建军节等活动，丰富员工生活，营造轻松舒适的工作环境。

打造安全工作环境

加强安全标识、7S现场管理，为员工创造安全和人性化的工作环境。

民主管理

搭建“建言献策专区”、“工会主席信箱”、“项目经理人微信群”、“各项员工微信群”等网上民主管理平台，组织公司级交流会，拓展员工参与渠道和范围，着力保障员工的知情权、参与权和监督权利。

职工代表大会 开好公司职代会，期间征集立案和9项提案均按照归口管理、分级负责的原则办理并答复职工代表。闭环管控30件提案，做到件件有督查、有落实、有回复。

职工代表巡视 组织由职工代表及工会人员组成的巡视组，对所管项目进行职业健康专题巡视检查，深入倾听职工意见建议，对发现的问题进行督促整改，有效维护了员工权益。

顺畅诉求渠道 顺畅工会联系职工代表、工会委员联系所管项目、工会主席信箱三条通道。全年公司工会主席信箱办理答复率100%。

推进厂务公开 持续推进厂务公开工作，每月利用公司外网和内网、微信公众号、《上实物业》报、微信工作群、员工天地等形式，及时将相关信息予以告知。

促进员工发展

公司重视每一位员工的职业发展，畅通各类人才的发展通道，开展全方位的职业培训，搭建施展才华的技能竞赛平台，完善物质激励和非物质激励相结合的机制。

精准培训，强化人才队伍建设

为提升公司整体管理效率，在组织架构调整和优化过程中，人力资源秉持因事设岗、精简高效、专业分工以及协调成本最小等原则对相应岗位进行整合和精简。在人才引进方面：共招聘录用项目经理人员7名、主管以上人员21名、青年工程维修21名，从公司青年骨干队伍中提拔主管以上人员11名，进一步优化管理团队年龄结构，截止11月底，员工总数为6855人。

为了让新晋管理层更快地进入角色，公司启动了为期三个月的高管“将才营”以及中层“匠才营”的培训，提升了公司核心管理骨干的综合素质，为企业可持续发展蓄力。2021年公司外送近15名管理骨干参加了CPM、FMP、LEED&WELL等专业课程的培训，紧跟时代发展的步伐，加强专业人才队伍建设，提升企业的核心竞争力。

为进一步加强管理技能和专业技能培训，2021年公司组织开展一级培训10次；管理员工综合能力提升培训，参训人员达714人次；组织3场法律培训，11次采购岗专项培训，28场客服专项内训。此外，还有线上线下多场“内审、体系维护、7S管理、能源管理体系、信息安全、环境危险源、环境管理”等系列培训。公司还制定了2021年度上实服务个人绩效考核实施方案，促进公司战略目标实现与员工个人发展相结合，建立以业绩导向、目标一致、客观评价、正向激励为主的绩效管理机制。



巾帼绽芳华 版画颂党恩

2021年3月9日，为进一步丰富上实服务女职工的业余文化生活，增强职工凝聚力，促进和谐单位、和谐社会贡献力量。上实服务工会联合上实社区服务中心在上海虹桥半岛版画艺术中心举办“三八”国际妇女节木刻版画体验活动，部分女职工代表参加了此次活动。

版画题材融入了上实服务元素和庆祝建党100周年元素，通过木刻版画知识的讲授、教师示范、木刻实践，让参与的女职工了解版画这个艺术门类，并通过每场25人，每人完成作品的一个部分组成完整的画面，共同庆祝“三八”国际妇女节。



上实服务荣获“上海职工食堂优秀厨师奖”

7月18日下午，由市总工会、市市场监管局、市商务委共同主办的“我为群众办实事”上海职工食堂面条类技能比武大赛决赛在中华职业学校落幕。来自全市116家职工食堂的代表队现场一逐高下，经烹饪专家、劳模及一线职工代表现场品尝打分，最终评选出“上海职工食堂最佳十碗面”、“上海职工食堂金牌厨师（面条类）”等奖项。

由毛逸伟、徐盛、商雪松三人组成的上实服务金钟广场员工餐厅队经过与来自全市116家职工餐厅决赛队伍激烈比拼，最终获得由市总工会颁发的“上海职工食堂优秀厨师（面条类）”奖项。



投身社会公益

公司积极关注社会民生问题，利用自身优势投身公益志愿活动，让公益精神浸润心田，将上实服务的温暖送入千家万户。

再次集结，温暖有光 上实服务志愿者助力新虹桥医学园区核酸检测有序开展

2021年1月20日，国家卫健委发布通知“春节返乡人员需持7日以内核酸检测阴性证明才能返乡”，本市多个核酸检测点均出现了返乡人群集中做核酸检测，各检测点待检人数爆满。

上实服务在管项目新虹桥国际医学园区，作为市卫健委指定的新型冠状病毒核酸检测单位之一，也迎来了核酸检测的客流高峰。

为了大力支持党建联建单位新虹桥国际医学园区疏导人流车流，上实发展物业联合党委发出党员志愿者集结号，吹响了“先锋集结号”，仅仅40分钟，首批25名志愿者已经到位。

1月23日、24日是双休日，沪上气温骤降，细雨迷蒙。党员志愿者们不畏风雨，不惧寒冷，在园区主干道路两侧进行车辆引导，在核酸检测排队处进行人员指引，最大限度保证现场工作的平稳有序，充分发挥党员先锋模范作用。据不完全统计，两天累计检测量近5000例。

面对疫情，党员同志们再次用行动践行了自己的誓言。志愿者们表示，穿上“志愿马甲”代表着承担起一份责任，尤其在疫情防控的关键时刻，我们就是一支召之即来，来之能战的先锋队。

让爱来，让碍走 我们用情怀为特殊孩子托起希望

为了响应国家倡导企事业单位、各机关及统战人士等社会各界对心智障碍人士的关怀。通过公益服务的形式，让更多的人走近心智障碍群体，了解这一群体。

上实物业二支部、上海尚实餐饮有限公司联系了上海曹杨职业技术学校（特教班）、上海奇翔儿童发展中心的负责人，愿意为心智障碍学生搭建实习平台，帮助心智障碍学生就业。

2021年10月12日下午14时，上海尚实餐饮有限公司金钟广场餐厅迎来了上海市曹杨职业技术学校特教班的这批学生（他们患有不同程度的脑瘫、自闭症、智力障碍等），金钟餐厅经理提前针对此次公益活动。餐饮服务小组，帮助学生从辅助肢体语言、文字表达，再到通过嘴巴表达想法，渐渐地帮助他们完成点餐。点心制作小组手把手指导她们自己亲自动手制作步骤。饮品制作小组耐心地向学生们介绍各种饮品的分类，制作流程，激发了学生的学习兴趣和自主合作精神和动手能力。



展望2022



回望过往奋斗路，眺望前方奋进路。

2022年，新时代，新机遇，上实服务将坚持**党建引领**，**坚守行业本质**，披荆斩棘、再启新程、继续奋斗，走好新时代赶考路，紧紧围绕公司转型发展战略目标，勇毅前行，为上实服务高质量发展凝心聚力，行而不辍。

30 载**上实物业**
高品质物业服务体系
遍及全国多个城市群





地址：上海市浦东南路360号新上海国际大厦8楼

电话：021-68863886

网址：<http://www.siicservice.com>