

2023

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

企业社会责任报告



品质随行
FOCUS ON QUALITY

悦享生活
ENJOY YOUR LIFE

目 录

编 制 说 明	1
1. 总经理致辞	2
2. 公司概况	3
2.1 公司简介	3
2.2 公司主要荣誉（详见附表 1）	3
2.3 公司主要在管项目	4
3. 品牌理念	5
4. 组织治理	5
4.1 公司治理	5
4.2 社会责任管理体系	5
5. 企业社会责任绩效	11
5.1 人权	11
5.2 劳工实践	12
5.3 环境	15
5.4 公平实践运行	20
5.5 消费者问题	22
5.6 社区参与和发展	29
6. 社会责任工作展望	32
附表 1：公司荣誉奖项一览表	33

编制说明

本报告内容的时间跨度为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

在报告中，我们回顾了 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日公司在社会责任方面的理念、实践、绩效和展望，报告本着客观、规范、透明和全面的原则，内容涵盖公司在科学发展、公平运营、环保节约、安全生产、顾客权益、合作共赢、和谐劳动关系、社区参与和发展等方面的绩效。部分内容和数据，追溯以往年份。

此次编写参照按照国家标准《社会责任指南》（GB/T 36000—2015）标准，编制发布的 2023 年度公司《企业社会责任报告》。报告所有数据均来自于公司现行有效版本的文件和统计记录或报告，通过相关部门的审核和总经理批准。

本报告为中文版，您也可以通过“JY 聚悦智慧园区管家”微信公众号，阅读本报告的电子版。

1. 总经理致辞

在过去的十多年间，伴随着物业行业迅速发展的脚步，所涉足领域的逐步拓宽，物业服务企业所承担的社会责任也越来越大。物业服务企业在履行好管理责任、创造财富的同时，还要承担对社会环境和社会公众、商业道德、安全生产等各方面的社会责任。

上海聚悦资产管理有限公司自 2010 年成立以来，始终跟随行业脚步，在脚踏实地、稳步发展的同时，也深深的认识到自身肩负的社会责任。我们始终认为，在创造财富的同时，树立积极向上、阳光正面的价值观，深受好评、屡获殊荣的企业形象，聚力打造自身的服务品牌，创造更丰富的社会价值，才是保障企业可持续发展的根本。

多年来，聚悦管理坚持践行“以人为本”、“人民城市人民建、人民城市为人民”的新发展理念，制定和推进聚悦管理品牌战略，紧紧围绕产城融合，“高质量发展、高品质生活、高效能治理”和“宜业宜居”的发展建设目标，把全生命周期管理理念紧紧贯穿于物业服务全过程，以国际化视野、互联网思维和智慧型手段，追求优质服务、优秀品质、优美环境，将品牌战略融汇在企业发展的每一个环节，以诚信，赢得市场、以品质提升企业影响力和美誉度。

2023 年，上海聚悦资产管理有限公司产业园区物业服务荣获“上海品牌”认证证书及产业园区物业管理服务认证证书。品牌代表质量，体现信任，是城市综合实力和核心竞争力的重要标志、一座城市的响亮名片。“上海品牌”认证是推动上海高质量发展的重要举措，是推动“四大品牌”培育、评价和发展的重要抓手，是面向上海高品质产品和服务品牌提供授权的专业认证服务，助力于打造高品质的品牌标杆，持续提升企业服务能级。“上海品牌”认证的通过，不仅是对聚悦管理工作的认可，也是对聚悦管理这一品牌的信任。

在履行本职工作的同时，我司定期组织与相关部门和企业间的党建、联建活动，每年组织村镇的敬老活动和社区企业的各类活动，积极响应社会号召，践行社会责任。在未来，聚悦也将继续坚持以人为本的服务精神，发挥好服务、协调、引导的作用，践行在社会、行业中的责任、持之以恒、永葆初心，不辜负“上海品牌”这一光荣的称号。

总经理：



2. 公司概况

2.1 公司简介

上海聚悦资产管理有限公司成立于 2010 年，是由新加坡利之富集团（RICH GROUP）在中国成立的全新公司，以新加坡成功的商业模式及专业管理经验，结合中国的国情及相关政策，实践于中国经济蓬勃发展的大机遇。

新加坡利之富集团（RICH GROUP）作为一家专注于房屋改造及运营员工宿舍的不动产管理经营公司，有超过 25 年的运营经验，以其独特创新的市场化理念，对其不动产进行投资改造。20 多年来，这样的成功经验被利之富在新加坡不断地实践，其依托专业化的团队，对每个项目的价值进行剖析，为每个项目量身定制符合其自身特色的市场化产品，为众多跨国企业提供各类产业人才的住宿解决方案，创造了一个又一个财富传奇。聚悦管理秉承利之富在新加坡不断实践且获得成功的点石成金理念，以此在中国获得更广阔的发展。

聚悦管理自 2010 年成立以来，始终秉持着国际化的经营管理理念，以“品质随行，悦享生活”的服务理念，为客户提供专业、细致的管家式服务体验。公司拥有完善的培训体系，成立了培训中心，定期开展各项员工培训工作。同时，外聘专业的导师对相关员工进行培训，以此来提升整个团队的核心竞争力，塑造更完善的企业文化，来保障企业的可持续发展。截至目前，公司服务的园区、社区项目总规模达 500 多万平方米，在行业中处于领先地位。

“工匠精神”深受聚悦管理推崇，强化创新意识，倡导共赢理念，最大限度的满足不同层次、不同需求的人群对美好生活、品质生活的追求，为打造“上海品牌”做出努力和贡献。

2.2 公司主要荣誉（详见附表 1）



2.3 公司主要在管项目

公司管理类型以非居住类物业中办公楼、园区、厂房及公众类场馆为主。目前公司管理的项目主要有：临港智造园一期（香樟园）、智造园二期（玉兰园）、智造园五期（文体中心）、智造园六期（生命科技园）、临港产业佳园、临港新侨新兴产业园、虹口新业坊、静安新业坊等 48 个各类项目，总面积达 500 余万平方米。



临港新侨新兴产业园



静安新业坊



临港钻石园



蓝湾天地



临港新兴产业园 D 区



智造园六期·生命科技产业园

3. 品牌理念

a) 品牌理念

聚悦

聚：聚人、聚力、聚心

悦：让客户身心愉悦

b) 品牌定位

产业园区的服务者，服务行业的引领者

c) 品牌战略目标

短期目标：发挥产业园区服务优势，树立企业高品质、多元化服务的品牌形象。

中期目标：突破现有管理规模，提升管理能级，成为行业管理规模领先企业。

长期目标：坚持可持续发展道路，打造“百年老店”。

d) 品牌战略实施

质量、服务提升：公司注重人力资源管理，根据企业战略，有计划合理配置，通过招聘、培训、使用、考核、激励、调整，调动积极性，发挥潜能，创造价值，带来效益，确保目标实现。结合完善的培训体系，成立了培训中心，定期开展各项员工培训工作。同时外聘专业的导师来进行培训，以此来提升整个团队的核心竞争力，塑造更完善的企业文化，来保证企业的可持续发展。公司把社会责任的内容贯穿在企业品牌战略中，在品牌战略中无不体现出社会责任的重要性。

4. 组织治理

4.1 公司治理

聚悦管理非常注重企业社会责任的履行，并将履行社会责任作为促进企业快速发展、和谐发展以及持续发展的重要内容之一。

聚悦管理为了更好推进社会责任工作，任命公司总经理戴美玲女士担任企业社会责任体系的第一负责人，任命公司副总经理孙蓉女士担任公司企业社会责任体系的管理者代表。

4.2 社会责任管理体系

4.2.1 总则

公司按“三面一体”构建了聚悦管理社会责任体系，主动承担经济、社会、环境责任，促进公司与利益相关方共同可持续发展。

在经济责任层面：诚信经营公平竞争，为投资方创造更多价值；

在社会责任层面：与利益相关方共赢，致力于为员工、客户、社区谋求福祉；

在环境责任层面：持续绿色创新发展，积极应对和规避环境风险。

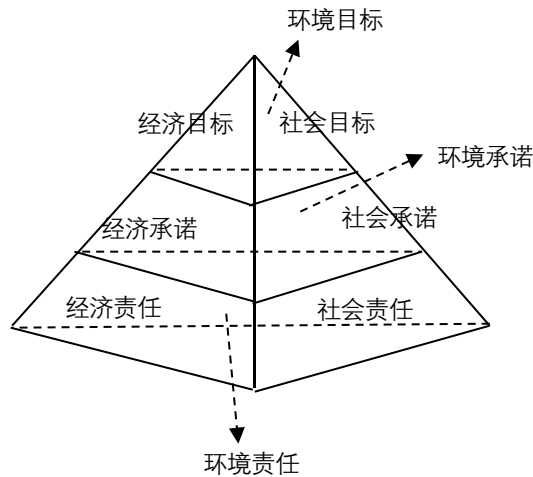


图 4.2-1 “三面一体”示意图

表 4.2-1 “三面一体”分布表

三个方面	责任	服务承诺	目标
经济	1. 依法合规责任	1. 遵守合同约定，公平诚信经营	1. 应付账款支付及时率：100%
	2. 创新发展责任	2. 坚持创新驱动，保持科学发展	2. 经营收入增长率：>20%
	3. 合作共赢责任	3. 战略合作伙伴，双赢共同发展	3. 业务合同履行率：100%
社会	1. 遵纪守法责任	1. 遵守法律法规，争做行业表率	1. 违法违纪处罚数：0
	2. 诚信经营责任	2. 收费明码标价，服务质价相符	2. 诚信承诺执行率：100%
	3. 优质服务责任	3. 联合合作伙伴，实现客户价值	3. 顾客满意率：≥95%
	4. 员工权益责任	4. 坚持以人为本，维护员工权益	4. 员工满意度：>85
	5. 社区和谐责任	5. 开展共建活动，创建和谐社区	5. 社区共建活动参与率：100%
	6. 安心公益责任	6. 组织公益活动，支持公益事业	6. 公益活动参与率：100%
环境	1. 节约环保责任	1. 坚持绿色经营，持续节能减排	1. 环境保护达标率：100%
	2. 安全生产责任	2. 杜绝禁止行为，保障生产安全	2. 安全事故、职业病发生数：0 次

4.2.2 组织管理

公司明确各级管理责任主体，按照责任要求建立必要的、能够承担职责的机构。公司组织结构图如下：

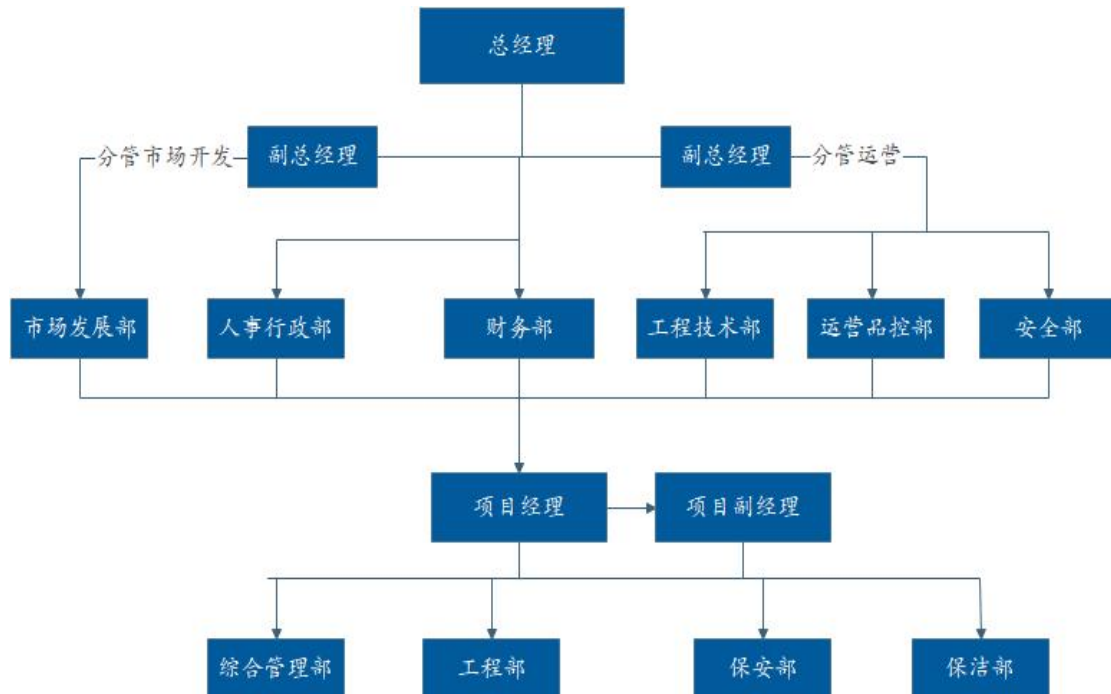


图 4.2-2 组织结构图

表 4.2-2 部门职责表

责任主体	主要职责	主要承担社会责任
总经理	贯彻落实董事会决议，负责公司经营决策，领导和管理公司各项工作	企业社会责任牵头人和总负责人
管理者代表	协助总经理贯彻落实董事会决议，负责公司经营决策，领导和管理公司各项工作	负责具体策划和履行社会责任
人事行政部	负责公司日常行政和总务管理，协调各部门工作，确保总经理的指示及时传达与落实。负责公司级会议的组织。研究国家劳动政策，及时掌握人力资源市场动态，负责公司人力资源管理，落实公司各项决议。	负责按照总经理的要求牵头协调社会责任事宜。 负责调配履行社会责任中所需工作的人力资源配置和部署。
财务部	注重市场发展趋势研究，负责公司整体经营预算审核与调整，评估公司经营风险。	负责为履行社会责任配置相关的财务资源，并为未来的企业社会责任工作制定财务预算
市场发展部	负责公司市场开发部工作计划，负责公司项目招标工作，项目续签洽谈、合同条款的拟定和签订	负责承担社会责任中的以经济为主体的开发工作

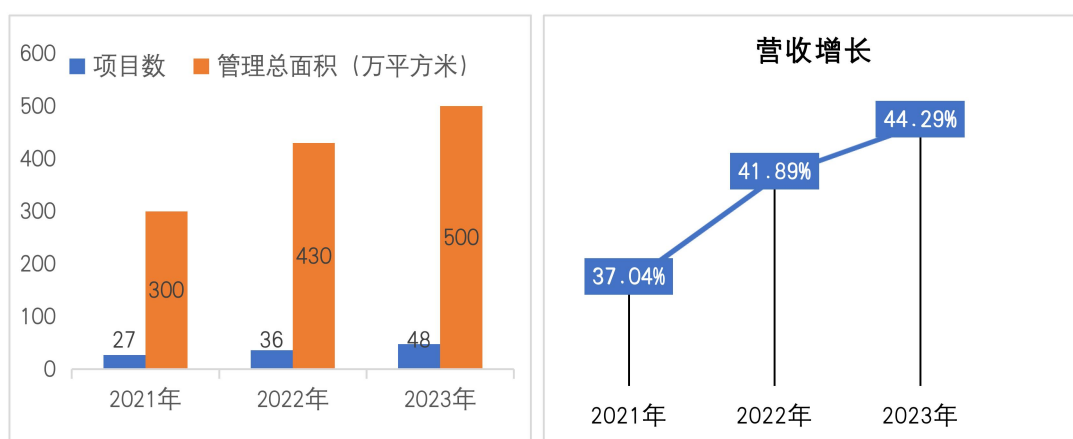
运营品控部	负责编制公司综合管理计划，负责公司体系审核及覆盖工作，负责体系文件的管理、文件修订调整的审核与发布。 负责公司环境、客户、培训等条线运行管理，负责对项目工作的检查、督导，开展纠正和预防措施，评估工作质量	负责通过监测和管控物业管理服务中各项具体工作，实现合规经营和诚信经营的社会责任 负责绿化、保洁物业管理服务中积极履行社会和环境方面的社会责任
工程技术部	负责公司工程条线运行管理，负责对项目工作的检查、督导，开展纠正和预防措施，评估工作质量。	负责工程物业管理服务中积极履行社会和环境方面的社会责任
安全部	负责公司安保条线运行管理，负责对项目工作的检查、督导，开展纠正和预防措施，评估工作质量。	负责监控和管理安保物业管理服务中积极履行社会和环境方面的社会责任

聚悦管理在确定发展方向时，将社会责任逐步融为战略的一部分，并明确界定了社会责任方针为：“诚信经营公平竞争、持续绿色创新发展、与利益相关方共赢、共建和谐文明社会”。

公司通过战略制定“五步法”，逐步明确公司战略体系，并明确了公司未来“产业园区的服务者，服务行业的引领者”的战略目标。战略目标的制定，不仅仅是为了公司未来的发展，同时也带来了客观的经济效益和社会效益。

聚悦管理连续 3 年在管项目、管理面积、应收均实现了稳健的增长，盈利能力得到显著提升。其中 2021 年在管项目 27 个，管理总面积 300 万平方米，2022 年在管项目 36 个、管理总面积为 430 万平方米，2023 年在管项目 48 个，管理总面积 500 万平方米，营收增长分别为 37.04%、41.89%、44.29%。

表 4.2-3 项目数增长及营收增长



在创造利润的同时，公司在遵纪守法方面做出表率作用，更肩负着伦理责任和慈善责任，在公共责任、道德行为、公益支持三个方面履行社会责任。公司尽力减少运营活动对社会产生的影响，加速产业结构优化，大力发展绿色企业，增大企业吸纳就业的能力，保护环境和

社会安定。公司充分发挥资本优势，大力支援发展社会事业，为创建和谐社会做出贡献。

4.2.3 制度建设

履行社会责任的基础是遵纪守法，合规经营。公司按照“一收集、二宣传、三融入、四建制”的工作方法履行合规经营的社会责任。

一收集，严格遵循国家和地方的相关法律法规，并且每年安排专人负责收集、整理和汇总工作，最终形成《适用的法律法规清单》下发到职能部门、各服务中心；二宣传，由运营品控部开展相关法律法规的宣传和学习工作，主要包括公司运营遵循的法律法规、物业管理服务的法律法规和员工权益保障的法律法规等三个方面；三融入，公司健全了日常的管理制度，并把履行社会责任的要求融入企业的组织治理、管理体系和日常管理中，形成企业履行社会责任的长效机制；四建制，公司非常关注经营管理的透明性以及信息披露，制定了《社会责任控制程序》等相关核心制度，并通过《协商与沟通控制程序》，以“三个三公开”的形式，向社会和相关方宣示企业经营管理的透明性。

4.2.4 能力建设

公司制定了完善的企业社会责任培训计划，根据对象不同，经常组织多种形式的培训，内容涵盖了企业运作过程中的各种社会责任。在培训计划中，公司结合企业特点，采用多种方式，把社会责任的培训一点一滴地融入到员工的工作中去。

表 4.2-4 社会责任培训表

培训模式	培训对象	培训课程
经济类社会责任	管理人员	解读企业社会责任
社会类社会责任	管理人员/ 作业层员工	解读企业社会责任
环境类社会责任	作业层员工	固体废弃物分类收集培训

4.2.5 利益相关方沟通与参与

为利益相关方担当经营责任，聚悦管理的事业发展方能源远流长。公司高度重视与利益相关方的沟通，深入研究利益相关方的要求与期望，并积极采取应对措施，努力回应相关方关切。

表 4.2-5 利益相关方沟通

利益相关方	期望与要求	沟通回应方式
政府	遵纪守法	合规管理
	依法纳税	主动纳税
	支持经济发展	响应国家政策号召
股东	公司治理	建立科学合理的治理架构
	回报与增长	定期披露经营信息
	控制风险	股东大会
		持续增长，保证股东回报
员工	工资及福利保障	及时足额发放工资、缴纳社保
	健康和安全	建立职业健康安全管理体系
	畅顺沟通	开展员工体检与体质测试
	公平晋升和发展机会	畅通职业发展通道
客户	保证产品质量	提供优质服务
	优质的管理服务	保护客户隐私
合作伙伴	信守承诺	依法履行合同
	公平、公正、公开采购	公开招标、发布《合格供应商名录》
	经验分享	开展项目合作，引领行业健康发展
环境	有效使用资源	住宅产业化、绿色建筑
	减少排放	能源管理、水资源管理、废弃物管理（包括社区废弃物管理）
	应对气候变化	参与环境治理
社会、公众	支持社会发展	支持精准扶贫、乡村振兴战略
	关注弱势群体	公益慈善事业
	健康文化	志愿者服务

4.2.6 监督

公司通过信息的披露制度，强化了对企业社会责任的监督。运营品控部承担主要监督职责，对物业管理服务、项目运作流程等进行监督，交付社会价值的同时，积极地履行社会责任。

4.2.7 考核

公司以提升企业社会责任管理能力和可持续发展能力为导向，要求各服务中心承担社会

责任。对于各服务中心能够结合自身实际情况，出色地承担了社会责任，并有一定成果的，通报表扬，给予一定奖励。

4.2.8 组织实施和运行

公司成立了以副总经理孙蓉负责的企业社会责任工作小组，负责企业社会责任工作的策划与实施。工作小组会同管理层代表，并充分吸取利益相关方意见，共同分析企业特点，确定符合企业实际的社会责任目标和实施方案。

工作小组对企业社会责任体系的运行进行及时检查，并通过多种渠道听取各层级代表和利益相关方的评价，了解企业社会责任体系运行的成效和存在的不足，从而逐步建立起履行社会责任的检查和评价机制。

4.2.9 报告、评价和发布

为了更好地履行企业的社会责任，公司定期编制企业社会责任报告，并邀请上海质量体系审核中心给予独立和公正的评价。报告内容涵盖了物业社会责任的承诺、履行、绩效以及下一步行动计划，充分展示了公司承担社会责任，促进自身与社会共同可持续发展的成果和展望。

5. 企业社会责任绩效

5.1 人权

5.1.1 公民和政治权利

人权是员工在企业中最基本的权利，是员工享有其他权益的基础。公司尊重人权，保护员工依据国家法律享有的基本权益，不允许歧视员工的行为发生，充分尊重员工的个人隐私，绝对不强迫员工进行劳动。

5.1.2 经济、社会和文化权利

a) 确保企业在经营中不侵犯国家法律所规定的员工基本权益；

公司依据《劳动法》、《劳动合同法》等法律相关规定，确保员工的基本权益不受到侵犯。公司通过制定相关人力资源制度保障员工如下基本权益：

- (1) 就业方面的权益，主要表现为职业获得权、自由择业权和平等就业权；
- (2) 获得报酬方面的权益；
- (3) 休息休假的权益；
- (4) 职业安全方面的权益；

(5) 职业培训方面的权益；

(6) 社会保障方面的权益；

(7) 争议处理方面的权益；

(8) 法律规定的其他权益。

b) 保障员工拥有平等机会，避免员工受到任何形式的歧视；

公司保障员工的平等竞争机会，在聘用员工、提供待遇及商务往来等所有的企业活动中，要尊重每位员工的人格与个性，不得因性别、年龄、国籍、人种、民族、思想、信仰、宗教、社会身份、出身门第、疾病、残障等原因差别对待，不得做出伤害对方人格尊严的行为。

c) 保护员工个人信息和隐私；

公司在给员工办理入职、体检、离职等手续时会接触到大量的员工个人信息及隐私，这些信息和隐私对于员工来说，至关重要。公司一直尊重和保护员工个人信息和隐私，所有员工资料由人事行政部统一管理，做到隐私不外泄，资料不流失，邮件不监视。消除一切形式的强迫或强制性劳动。

公司严格遵守《劳动法》等相关法律法规，与所有员工签订劳动合同关系，建立平等、自愿的劳动关系。

5.2 劳工实践

5.2.1 就业和劳动关系

a) 遵守国家劳动法律法规，依法与员工签订劳动合同

公司依据《劳动合同法》，按照合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则。与员工签订劳动合同，员工劳动合同签订率为 100%。劳动合同签订以后，公司和员工都有履行劳动合同的义务。

b) 制定公平合理的薪酬制度，按时足额发放薪酬

公司在员工薪酬管理方面，形成了一套合法的、科学的、激励的薪酬体系，制定了《薪资福利管理控制程序》。公司按月、按时、足额发放员工薪酬，历年来未发生一例拖欠员工薪酬的事件。公司根据《上海市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知》，每年对最低工资标准进行调整。公司为每位符合调整条件的员工，调整最低工资标准，执行率为 100%。

c) 员工沟通与关爱

为满足员工多样化需求，我们为员工提供人性化办公设备，举办丰富多彩的文体活动，营造轻松舒适的工作环境，尤其关注女性员工、退休员工、困难员工等群体的工作与生活，

致力于为每位员工送去聚悦大家庭的温暖与关爱。

为了保障员工身体健康,公司每年组织一次员工健康体检和特殊工种作业人员体检工作。根据国家劳动政策,切实做好女员工的保护工作。

5.2.2 工作条件和社会保护

a) 依法为员工缴纳社会保险费用

公司按照法律规定依法为员工缴纳社会保险费用,履行劳动合同义务。为更好地为员工提供人身保障,公司建立了以社会保险为主的保障体系。

b) 为员工提供合理的必要福利

除社会保险外,公司员工享有带薪年假、产假、婚假、丧假等福利。公司严格执行国家政府部门的相关规定,制定了《薪资福利管理控制程序》、《员工带薪年假管理规定》等文件,并遵照执行。

5.2.3 职业健康安全

a) 建立、实施并保持职业健康安全政策和管理制度,确保员工职业健康与安全公司高度重视员工职业健康安全,制定《职业健康和劳动保护控制程序》、《员工制服管理控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》等各项文件,努力为员工创造安全舒适、充满活力的工作环境,定期组织员工体检,为员工建立医疗档案。

b) 构建符合企业实际的职业健康安全管理体系:公司坚持以人为本的理念,把员工的健康安全放在重要位置,通过不断投入资金改善工作和生活环境,定期安排体检,构建了预防与检查相结合的职业健康安全管理体系。

首先,公司投入资金为员工提供更好地生活条件和工作环境。2023 年公司投入 50 余万元,用于员工宿舍的租赁及购买员工生活用品,为员工营造舒适、温馨的生活环境,让员工安心工作,无后顾之忧。在高温岗位门岗、休息室内基本上都配有空调。每年的 6 月至 9 月期间,公司为员工发放防暑降温饮料,保证员工身体健康。同时在高温季节期间,对于室外工作的员工,调整作息时间,避免员工中暑。

其次,通过健康检查、体育活动等方式,保障员工的身体健康;开展送温暖活动,帮助困难员工及家属;每年安排员工参加体育活动,丰富职工业余文化生活。

2023 年度公司继续组织为员工提供一次免费全面健康检查,共计支出 88580 元。

通过这些措施,打造全员健康工程,为员工营造健康的工作、生活环境,员工满意度大幅提升。

5.2.4 工作场所中人的发展与培训

人才是企业发展的重要因素，公司通过建立系统化的培训体系，不断提高员工的职业技能和岗位能力，提升员工素质，增强公司的可持续发展能力。

a) 依法制定并执行员工培训计划，为员工提供岗位技能培训，不断提高员工业务素质和技能水平：人事行政部按照公司人力资源分战略计划，结合员工培训需求，有针对性的制定了培训计划，且分层实施员工的教育培训。为了最大化培训效果，提高培育人才工程的质量，公司为其提供了必要的资源支持。

b) 建立畅通的人才成长通道，为员工事业发展提供良好平台：公司一贯重视员工的职业发展，为了更好地开展员工职业生涯规划，公司遵循空间理论和公平原则，推出“Y”型员工职业发展通道，为员工晋升提供管理和技术两条平行的职业生涯路径。员工在进入企业初期，即1~3年的职业探索期，公司采用动态职位、绩效为导向的考核体系，轮岗和实践相结合的双重晋升机制最大限度地开拓员工的专长和潜力。

c) 帮助员工规划职业生涯：公司经营目标能否实现，很大程度上取决于人力资源的发挥。公司为最大限度发挥员工的能力，同时也为员工提供不断成长和进步的机会，从几个方面帮助员工进行职业生涯规划。

- ① 对员工展开相关培训，培养其职业生涯规划意识。
- ② 从公司人力资源角度为员工设计好职业发展通道，画好蓝图。
- ③ 通过绩效考核强化管理者的职业生涯管理意识。
- ④ 完善培训体系。

d) 在必要时，确保冗余劳动者在重新就业、培训和推荐方面得到协助：公司在项目调整时，能妥善安置每一位员工的工作，为了让员工安心、顺利地重新上岗，公司会通过一系列的培训课程，培养员工掌握多门技能，帮助员工再就业，顺利转岗，为员工再就业提供保障，维护员工合法权益。

2023 年度完成新员工三级培训人数 102 人，物业经理证书增加 89 人（其中初级 20 人、中级 54 人、高级 15 人），年度培训费用共计支出培训 23.3 万。，较 2022 年增长 25.47%。

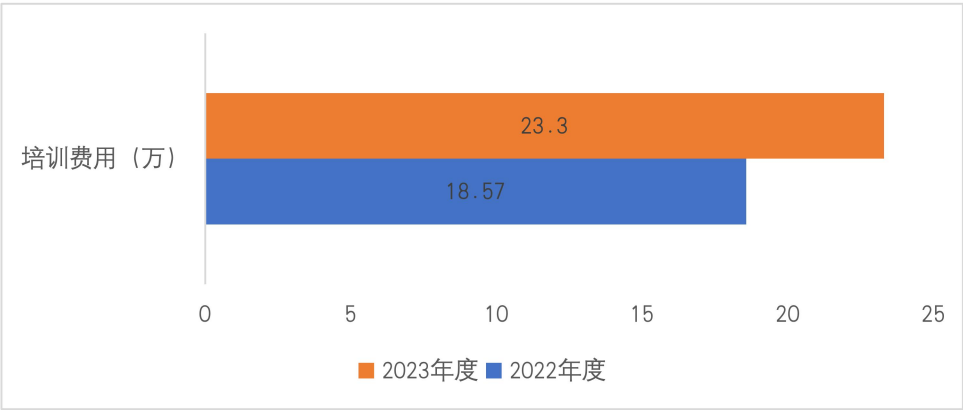


表 5.2-1 培训费用统计

5.3 环境

5.3.1 污染防治

a) 根据国家法律法规要求，结合企业实际，建立健全环境管理体系，增强环境管理能力，在整个产品的生命周期中，减少对环境的影响，并改善社会经济绩效

公司一直高度重视环境保护工作，并按照《环境保护法》、《物业管理条例》法律法规要求，在导入 ISO14001 环境管理体系的基础上，健全了公司的环境管理体系。通过环境管理体系的有效运行，提高了物业服务的环境管理水平，员工的环保意识普遍提高。公司在物业服务过程中，资源、能源的利用率得到提高，污染得到预防和减少。

截止 2023 年 12 月，公司未因发生环境保护事件而受到主管部门处罚。

b) 实施环境影响评价，使用环境无害技术和方法，推行清洁生产，有效应对环境风险

公司注重日常工作中的环境保护监督检查，在承接项目时，均要求委托方提供项目的环境评报告。同时，公司对三体系贯标项目委托有资质的第三方进行专业的环境、噪声检测，确保符合排放标准要求。

公司环境管理方案 100%完成，废弃物排放等等指标达标，未发生一起环境事故。

c) 绿色生产环境目标

序号	环境目标	环境目标阐述
1	噪声	噪声排放达标，符合《噪声污染防治法》规定
2	粉尘	控制粉尘及气体排放，不超过法律、法规的限定数值
3	固体废弃物	减少固体废弃物的产生，分类收集储存，统一专业处理
4	污水	生产及生活污水排放达标，符合《污水综合排放标准》规定
5	资源	控制水、电、纸张、材料等资源消耗，施工垃圾分类处理，尽量回收利用

表 5.3-1 绿色生产环境目标

d) 开展全员环境保护培训，加强环境保护能力建设

公司定期组织对管理人员和作业层员工的环保培训，培训内容包括环境保护法律法规、项目运作环保管理、环保技术、环保术语等方面，全面提升员工的环境保护意识，加强物业服务中对环境保护能力的建设。

5.3.2 资源可持续利用

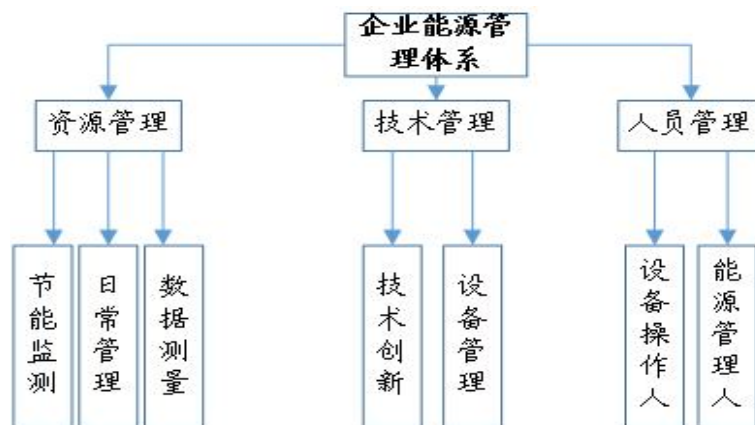
a) 识别能源、水资源和所使用的其他资源；对使用量大的能源和资源，进行测量、记录和报告；

b) 为了更好地进行资源管理和节约，公司各项目制定了降低公共区域用电量的方案。

c) 充分使用能源、原材料、土地、水等资源，提高资源利用率，根据企业实际，建立健全能源管理体系；

公司为提高资源利用率，减少资源使用过程中的浪费，建立了完善的能源管理体系。在能源管理体系内，公司鼓励创新，并把“小实活新”与“节能降耗”作为公司创新活动的重点。

图 5.3-1 企业能源管理体系



d) 制定资源节约与回收制度，提高废弃物的再利用与资源化水平，可行时，用可持续、可再生和低影响资源补充或替代不可再生资源 and 能源。

公司为了鼓励员工在日常管理中节约资源，制定了《能源管理作业指导书》，要求人人节约用水用电，还提倡使用再生纸、无纸办公。积极引入计算机系统管理软件，全面规范制度流程的执行。目前已引进了 OA 系统、工程设施设备管理平台、“聚家通”app 系统，降低了大量的人力作业，减少了纸张消耗，为逐步向无纸化办公创造了条件。

公司专门制定节能管理办法，统计分析年度用能计划，根据实际情况更改节能指标。公司将节能职责落实到每个岗位，定期进行能源消耗分析，撰写报告，定期对楼宇设备设施能耗逐一检查和测试。为推进节能减排措施，公司主动向委托方提交项目节能改造计划书，提

出资源循环利用建议。

5.3.3 减缓并适应气候变化（降污减排）

a) 识别企业决策和活动对周围环境的影响和影响领域，以及污染和废弃物的来源；

公司编制了《环境因素识别与评价控制程序》和《能源管理控制程序》，要求在物业服务 and 项目运作中识别对周围环境的影响和影响领域，做好降污减排工作。通过对环境因素识别，对涉及环境因素的程序文件和作业指引及时进行修订，覆盖了包括环境识别、环境作业、环境因素控制、工程作业、外包监管、装修监管、设备设施运行养护、5S 管理等方面。

b) 在符合国家法律法规的前提下，努力减少直接和间接的废气、废水、固体废弃物的排放；

根据《环境保护法》、《大气污染防治法》、《固体废物污染环境防治法》等法律法规，公司制定《固体废物管理作业指引》、《危险化学品管理作业指引》等 6 个环境控制文件，规范作业流程。公司要求作业操作人员必须培训到位，严格把控作业流程，从源头上控制废气、废水、固体废弃物的排放。

公司依据 ISO14001 环境管理体系标准要求，对服务过程中可能影响环境的重大环境因素通过输入输出、现场观察、过程分析等方法进行识别，并将服务过程中产生的污染废弃物委托与专业公司进行处理。

在废弃物处置方面，公司每年定期清理现场废弃物，减少现场废气物污染。公司已经和具备资质的废弃物处置单位建立了合作关系，现场清理的废弃物由其专门处理。

c) 公开披露所使用和释放的重要的有毒有害物质的数量和类型，在生产、服务过程中减少并逐步淘汰有毒、有害材料的使用；

公司在物业服务活动中，因为提供工程、保洁、绿化养护等服务，会用到油漆、清洁剂、杀虫药水和肥料等物资，这些物资可能会涉及有毒有害物。为减少环境影响，为顾客提供更环保的服务，公司采取了一些措施。一方面，对于作业中使用到有毒有害物的情况，一律公开披露，告知相关方，并严格控制作业流程，减少污染；另一方面，公司在运行管理中，要求作业相关方使用无磷、低毒、无毒的材料，减轻对环境的污染。

e) 实施环境事故预防和应对方案，制定应急计划，并要使企业的员工、合作方、政府和本地社区，以及其他相关方参与；公司为做好环境事故的预防和应对，制定若干环境管理的应急预案，确保在出现突发情况时能及时应对。

表 5.3-2 环境管理应急预案

序号	名称	序号	名称
1	防台防汛应急预案	6	有限空间作业（窒息）事故应急预案
2	雨雪冰冻灾害天气应急预案	7	地震灾害应急预案
3	突发停电事件应急预案	8	燃气泄漏事故应急预案
4	突发停水事件应急预案	9	公共卫生与疾病事件应急预案
5	突发跑水、水浸事件应急预案	10	突发停气事件应急预案

f) 尽可能地实现能源节约

聚悦管理把贯彻绿色发展理念强烈社会责任感变成全体员工的自觉行动,大力推行企业和项目绿色工作环境,持续改善项目生态环境质量,进一步提高能源资源利用效率,推动可再生能源利用,降低建筑碳排放,以低碳节能、温暖万家为服务原则,在满足客户的基本要求前提下,提供减少碳排放量、节省能源的高品质物业服务。积极采用环保、低碳、节能、绿色材料和工艺,降低运营能耗,实施全面节约战略,推进各类资源节约集约利用,加快构建废弃物循环利用体系,加快节能降碳先进技术推广应用,倡导绿色消费和健康生活方式,让客户有更多的绿色获得感,实现经济效益、生态效益、社会效益的有机统一,让良好生态环境成为人民生活的增长点、成为展现聚悦管理品牌形象的发力点。

2023 年聚悦管理实施节能项目如下（以智造园六期为例）:

(1) 项目服务中心办公室、卫生间增设感应灯节能。在物业办公区域的卫生间安装人体红外声光控感应灯,通过感应装置达到灯控效果,从而节约电能。

(2) 办公室用电通过光伏发电节能。光伏发电是利用半导体界面的光生伏特效应而将光能直接转变为电能的一种流行节能技术。智造园六期通过光伏发电至高配间,将电能转换至办公室用电,物业用房做到绿色低碳要求。

(3) 光伏电能转换公共部位路灯节能。智造园六期通过光伏发电至高配间,将电能转换至办公室用电,同时超出部分供公共部位路灯等使用,达到节能效果。通过改造全年节约公区能耗用电费约 8000 元,极大降低了物业管理能耗支出。下一步,我们还将投入光伏储能设备,真正做到光电和光储相结合,为社会绿色低碳环境做出贡献。

(4) 地下车库增加雷达探测距离感应灯节能。根据目前的适用需求,地库的照明时间一天需约 8 小时左右,经过服务中心研究,对地库增加雷达探测距离感应灯装置,车辆经过时通过距离感应后灯亮起,大大节约了照明的开启时间,经测算,照明改装后,一天大约只

需开启 2 小时，能耗节约了 75%。

(5) 外围路灯改成太阳能节能。智造园六期将园区外围路灯改造成太阳能路灯，采用晶体硅太阳能电池供电免维护阀控式密封蓄电池（胶体电池）或者锂电池储存电能，超高亮 LED 灯具作为光源，并由智能化充放电控制器控制，用于代替传统公用电力照明的路灯。原路灯开启时间为每日 17:00—24:00，试点改造使用太阳能，大大节约了能耗。智造园六期试点节能成功，相关节能数据和建议提交园区建设方获得采纳，并将太阳能路灯应用于生命科技园二期项目。

(6) 雨水回收利用节能。智造园六期将雨水收集池，绿化、道路冲洗市政用水，通过改造，雨水通过回收后使用，经测算能节约 500 吨/月的用水量。

(7) 办公室空调冷凝水回收利用节能。聚悦管理的智造园六期在物业办公室试点，将空调冷凝水进行回收，反复使用给空调外机降温，达到节能效果。试点成功后，将在整个物业管理区域推广。

5.3.4 环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复

a) 识别对生态系统和生物多样性的潜在不利影响，并采取措施消除或降低这些影响，对已造成的损害应及时修复

保护绿化是公司物业管理的义务，维护管理区域内的绿色环境生态是服务中心的职责。公司职能部门积极配合、协助、监督、考核，共同做好养护工作。对专业养护单位实施过程考核，用制度处理现场的问题。未发生毁绿现象，未发生大面积病虫害，未发生草坪、乔木、灌木等物种死亡等。绿化苗木成活率达到指标要求。对发生的病虫害积极防治，特别注重发生前的预防。

b) 依法保护珍稀动植物物种，维护生物多样性

公司在物业服务的过程中，会管理一些珍稀植物物种和古树名木。对这些特殊物种的管理，根据《绿化管理条例》，专门建立档案，专业单位养护，定期进行检查，做好虫害防治，换季特别防护，专业部门监管，通过以上措施，以延长物种寿命，改善环境效果。

a) 倡导和组织员工与公众开展保护和恢复生态系统的行动

公司注重培养员工的生态保护意识，每年都会组织参加生态保护活动，比如 3 月 12 日植树活动。同时，也会与社区一同组织维护生态环境的相关活动。

公司近三年各项目总体绿地保持率 100%，苗木成活率 98%以上。

5.4 公平实践运行

5.4.1 反腐败

公司坚决反对商业贿赂和不正当竞争，始终坚持“诚信经营、公平竞争”的经营理念，承担起相应的社会责任。公司的经营原则是“不受贿行贿、不低价竞争、不侵犯产权”。

a) 识别腐败的风险，坚决杜绝商业贿赂和其他腐败行为

商业贿赂和腐败行为违背竞争原则，扭曲市场关系，损害其他经营者的合法权益，破坏了市场秩序。公司坚决杜绝任何商业贿赂和腐败行为，为规避其发生，在经营过程中实行交叉控制，如：在供应商的选择上由财务部、运营品控部、工程技术部、安全部和相关服务中心共同参与，按照公开、公平的原则，提高透明度。

b) 建立反腐教育长效机制，确保企业领导起到反腐倡廉示范作用，提高员工、代理商、承包商和供应商对腐败的防范意识，切实提高反腐倡廉工作水平

公司通过对内培训员工和管理人员，对外与供应商签订《安全协议》和《廉洁协议》，建立反腐教育的长效机制。

表 5.4-1 反腐机制覆盖率

对象	反腐机制	覆盖率
新员工	《员工手册》反腐培训	100%
管理人员	反腐教育培训	100%
供应商	签订《安全协议》	100%
供应商	签订《廉洁协议》	100%

c) 鼓励员工、代理商、承包商和供应商举报违反企业政策的行为和不道德与不公平对待的行为公司在对员工进行反腐教育的同时，也公开受理员工及供应商的举报。2023 年，公司未收到一例有关商业贿赂的举报，也未受到政府部门的处罚。

5.4.2 公平竞争

a) 遵守国家有关法律法规，以公平的方式在市场上开展竞争

公司严格遵守《公司法》、《反不正当竞争法》、《物业管理条例》等相关法律法规，在市场开发中，不邀请行业中其他公司进行陪标，也不为其他公司进行陪标活动。公司至今未发生一例因违反竞争规则受到政府部门的处罚。

b) 建立防止介入或陷入反竞争行为的制度和措施

公司制定了《社会责任管理制度》，专门规定了公司在市场招投标过程中，坚决不参与相互压价、限制竞争后果的活动。同时，公司还规定了交叉控制的措施，市场竞争行为由多个部门共同参与。

c) 支持反垄断和反倾销，支持鼓励竞争的公共政策

公司《社会责任管理制度》中明确了这一要求，坚决反对市场中任何企业的垄断和倾销行为，支持政府出台的鼓励竞争的政策。公司无任何垄断和倾销的商业行为。

5.4.3 在价值链中促进社会责任

行业标准与规范是一个行业规范化发展的标尺。聚悦案例积极参与物业管理行业标准或规范的制定，为行业的健康持续发展应尽有的责任。

聚悦管理积极参与行业先进标准的制定，2022 年成为上海市物业管理行业协会标准化专业委员会副主任单位，参与修订了《上海机关物业设施设备管理规范》。并且作为上海市物业管理行业协会专家委员会成员，为行业的先进标准的探索和制定做出了贡献。

聚悦管理三年（2023 年—2025 年）核心竞争力和品牌提升战略的先进标准建设，除了积极引入和有效实施以三体系为基础的企业标准化管理体系，公司将根据质量、环境、职业健康安全管理体系要求，经过持续的审核与认证，保证在产业园区物业管理服务领域的运营、管理和服务。同时将积极导入并持续迭代 ISO27001 信息安全管理体系、GB/T31950 企业诚信管理体系，ISO 41001:2018《设施管理 管理体系 要求及使用指南》标准以更精准有效地提升企业经营管理效率。

2022 年起，公司联合上海漕河泾开发区物业管理有限公司、上海质量体系审核中心、上海市物业管理行业协会、上海华鑫物业管理顾问有限公司、上海新市北企业管理服务有限公司、上海市检验检测认证协会，成立团体标准编制工作组，共同参与起草编制《产业园区物业管理服务认证要求》(T/STIC120070-2023)，就产业园区物业管理服务的服务要求、管理要求和评价要求制定了国内领先、国际先进的团体标准。

2023 年，团体标准已发布并执行，聚悦管理是该团体标准首批承诺执行单位，标准具有国内领先、国际先进的水平。

5.4.4 尊重产权

a) 执行国家关于产权保护的法律法规和相关政策，不参与侵犯产权的活动，对于企业获得或使用的产权支付合理的费用

公司严格遵守关于产权保护的法律法规和相关政策，经营活动中如涉及他人的产权问题均依法执行。公司从不参与侵犯产权的活动，如有获得或使用他人的产权，双方协商或按照相关规定支付合理的费用。

b) 在使用或保护知识产权、物质产权时，考虑并维护利益相关方的利益

知识产权方面：为提高公司的综合管理水平，积极引入计算机系统管理软件，全面规范

制度流程的执行。目前已引进了 OA 系统、工程设施设备管理平台、“聚家通”app 系统，有效缓解了大量繁琐机械的工作，效率大大提高，保护了专业软件开发商的合法权益。公司日常办公使用的各类计算机软件均为正版。

物质产权方面：公司为业主提供物业管理服务，物业管理服务包括保安、保洁、绿化和工程等服务。在为业主提供物业服务的过程中，公司就在保护着业主对自有财产的所有权、支配权、使用权等产权，维护业主的利益

d) 促进尊重产权和传统文化的政策制定和实施

公司的物业管理服务覆盖了商业综合体、住宅、园区、工业厂房等各类客户，管理过程中遇到各种各样与尊重产权和传统文化相关的问题，多年来积累了丰富的处理经验。公司《社会责任管理制度》中明确规定，在物业服务过程中要尊重产权和传统文化，提醒公司上下在工作过程中注意该类事项。

5.5 消费者问题

5.5.1 公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践

5.5.1.1 产品质量和安全

在有序推动上下游产业链复工复产的同时，通过先进示范、技术创新和项目推动等措施，带动和培养产业链上下游构建绿色环保、健康可持续的企业管理和制造理念。

聚悦管理的供应链根据性质分为服务供应链与物资供应链。由于服务中心是实现公司服务产品的终端，服务供应链管理便成为直接影响服务中心服务质量的至关重要的环节，因而对其采取有极为细化的针对性管理；而物资供应链管理由公司职能部门进行相应管理。

服务中心涉及的供方管理主要涉及保洁服务、保安服务、专项业务外包服务等，对上述服务外包供方的选择、评价和每年的再评价均由公司的职能部门管理和控制，服务中心按照公司的要求进行现场监督、管理和控制。

公司通过流程方法并结合实际情况，在供应商的选择评定、对服务供应商的运作指导、服务供应商提供物业服务过程与结果的检查、以及改进提高方面按照 PDCA 模式形成了一个完整的闭环管理系统。

5.5.2 保护消费者健康安全（安全生产）

公司一直把职业健康安全和消防工作放在首位，为实现公司安全生产标准化管理，公司聘请专家指导和完善公司安全管理体系，申报并经过安标化评审，成功荣获“安全生产标准化三级企业”，其次公司在职能部门板块专门建立安全管理部，配备专业安全和消防管理人员，负责公司总部及各项目的安全消防监管及业务指导工作，提高安全及消防管理水平。

5.5.2.1 依法建立安全生产管理架构

为将安全生产责任落到实处，做到职责明确，奖罚分明，形成纵向到底、横向到边的安全生产责任管理机制，实现安全生产的目标，公司建立了职业健康安全管理体系组织结构，明确了全员岗位安全生产责任。根据公司规模成立了公司安全生产委员会，严格按照安委会管理制度开展工作。

5.5.2.2 加强安全管理制度建设

聚悦管理严格遵守国家及所在地区安全生产法律法规，压紧压实安全生产主体责任。2023 年，聚悦管理持续开展安全生产管理制度优化和完善，共计建立了 30 项安全制度文件，对制度进行了内部评审，同时监督各项目服务中心对安全生产管理制度宣贯及执行情况。

5.5.2.3 完善安全应急管理机制

为提升各类突发事件/事故的应急处置能力，公司编制了自然灾害类、事故灾害类、公共卫生类、社会安全类突发事件/事故应急预案，并持续完善应急预案体系，定期组织进行预案培训和应急演练，做好演练过程中不足之处的总结与整改。

为增强员工安全防范意识提高应急处置能力 2023 年各服务中心共组织应急预案演练 322 次，参与人员约 1177 人次，主要对消防、电梯困人、防台防汛、治安事件四个方面进行，通过实战演练，加强了员工对突发事件的快速反应，有效降低了重大事故发生隐患，全年未发生一起重大财产损失事件。

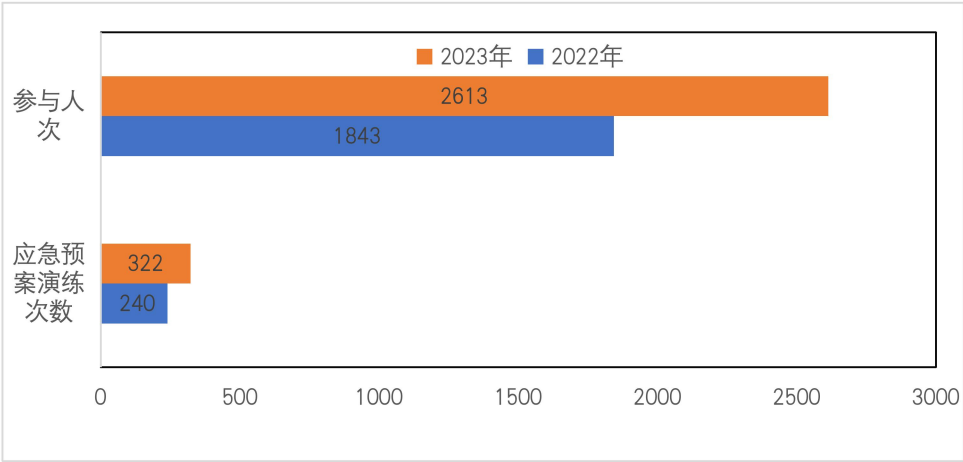


表 5.5-1 应急演练情况

5.5.2.4 强化安全生产监督管理

2023 年，公司扎实推进安全生产检查、隐患排查治理，公司总裁及分管安全领导每季度至少一次带队开展监督检查，指导安全生产工作，严格督促整改事项的闭合，有效防范化解安全风险。同时，聚悦管理安全管理部每月按照检查计划对各项目服务中心进行安全巡查，

对现场安全问题、消防重点部位、秩序维护、危险作业等问题进行检查。各项目做好日常巡检，确保物业服务项目安全可控。

5.5.2.5 安全投入满足要求

公司始终严格遵守国家法律、法规，对管理区域的员工、客户及相关方人员、工作现场环境等的安全高度重视。财务部每年年初，即将安全生产管理所需资金纳入到公司总体经营预算计划，确保了推行安全生产管理资金的落实及使用情况的控制。每年公司安全生产管理所需资金占公司总体经营预算计划 20%左右。公司总部和个项目严格执行财务管理部年初制定的安全生产投入预算，确保物业服务过程中，安全生产管理的资金得到落实。

5.5.2.6 强化事故及预警管理

公司按照《事件事故管理制度》、《安全生产责任考核及追责办法》等制度，严格各类事件事故管理，并将可记录险兆事件纳入管理范畴，有效推动了安全生产责任落实。同时，公司总部及个各项目服务中心常态化开展安全警示教育，举一反三，做好自查自纠工作，防患于未然。

5.5.2.7 严格安全信息传递与报告

公司严格按照上级部门要求进行各类安全管理数据、信息及总结等上报工作，未发生任何迟报、漏报、误报等情况，对上级单位下发的每一份文件和通知均及时流传处理。

5.5.2.8 强化安全教育培训

公司结合业务性质确定安全生产培训重点，每年年初结合业务性质制定年度安全培训计划，分级分类组织安全教育培训，使所有员工必须掌握工作所需的安全生产知识和技能。同时，通过开展“安全生产月”、“消防宣传月”、“交通安全宣传周”等主题活动加大安全文化宣传。

5.5.3 可持续消费

a) 以顾客和消费者理解的方式，提供完整、正确、便于理解和比较的关于产品和服务的信息；

市场发展部负责公司物业市场的开发。市场发展部通过网站、宣传手册、投标文件等方式向顾客发布公司服务信息，信息真实而明了，便于顾客理解和比较

b) 使顾客和消费者在信息透明和对称的情况下做出购买决策、进行消费，避免采取任何欺骗、误导、虚假或不公平的行为，包括删除批评信息

c) 主动实施消费者教育，指导消费者正确使用产品，告知在使用中可能存在的风险，防止因不适当的操作或储存而变得不安全

5.5.4 消费者服务、支持及投诉和争议处理

本着有效处理客户投诉，提高顾客满意度的原则，依据公司制定的《客户投诉处理作业指引》，积极、慎重处理客户投诉。文件规定了运营品控部为顾客投诉处理的主管部门，负责处理公司投诉热线 021-58070066 记录的投诉、接待顾客的上门投诉、同时监管服务中心的投诉处理工作。

根据公司精细化管理目标和实现精细化管理的“四个统一”要求，通过对服务实施过程中的服务规范、服务公约的制定和发布，建立服务过程监控指标，建立监督检查机制、运用信息系统等手段对服务中心服务提供过程的质量进行控制，确保服务过程能力满足服务过程设计要求。

a) 建立了抱怨投诉处理流程和《客户投诉处理作业指引》。抱怨投诉处理流程。服务中心按《客户投诉处理作业规程》要求对客户的投诉明确了责任要求，经理是投诉处理的第一责任人，实行投诉全员受理制和“首问责任制”，任何员工接到客户投诉都要进行及时传达，并将处理过程和最终处理结果反馈给投诉的客户。

对客户的投诉，应每月进行分析总结，并通过月报形式上报公司进行汇总。公司总部负责对客户投诉统计、汇总，年终进行分析总结，分类整理沟通性投诉、一般投诉及重大投诉。对反复出现的问题，组织相关部门进行深入探讨并找出解决办法，防止重复发生。

b) 为减少投诉的发生，不断建立和完善各项管理和服制度，并严格按工作规程规范开展工作，这是减少投诉的关键；经常把行业有关的规定和公司的最新精神通过各种渠道传达给客户，使客户理解、支持和配合，这是减少投诉的重要条件；利用各种形式，加强对服务人员的培训，提高员工的服务意识、服务技能以及预见能力，这是减少投诉的保证；服务中心的每位管理人员都要加大巡视检查力度，及时发现和解决问题，把事态控制在萌芽状态，这是减少投诉的根本；适应社会不断的发展，寻找新的服务方法，这是减少投诉的前提。

c) 服务中心建立了投诉受理的快速响应机制，规定投诉受理人员在接到客户投诉能当场解决的及时解决；不能当场解决的向客户解释后，立即协调相关部门予以解决；所有投诉必须填写“客户投诉处理单”。一般投诉的处理时间不超过一个工作日，重大投诉必须在客户要求的时间范围内完成投诉问题的处理，对每一起客户投诉抱怨处理结果有效性进行全数回访，确保客户满意。

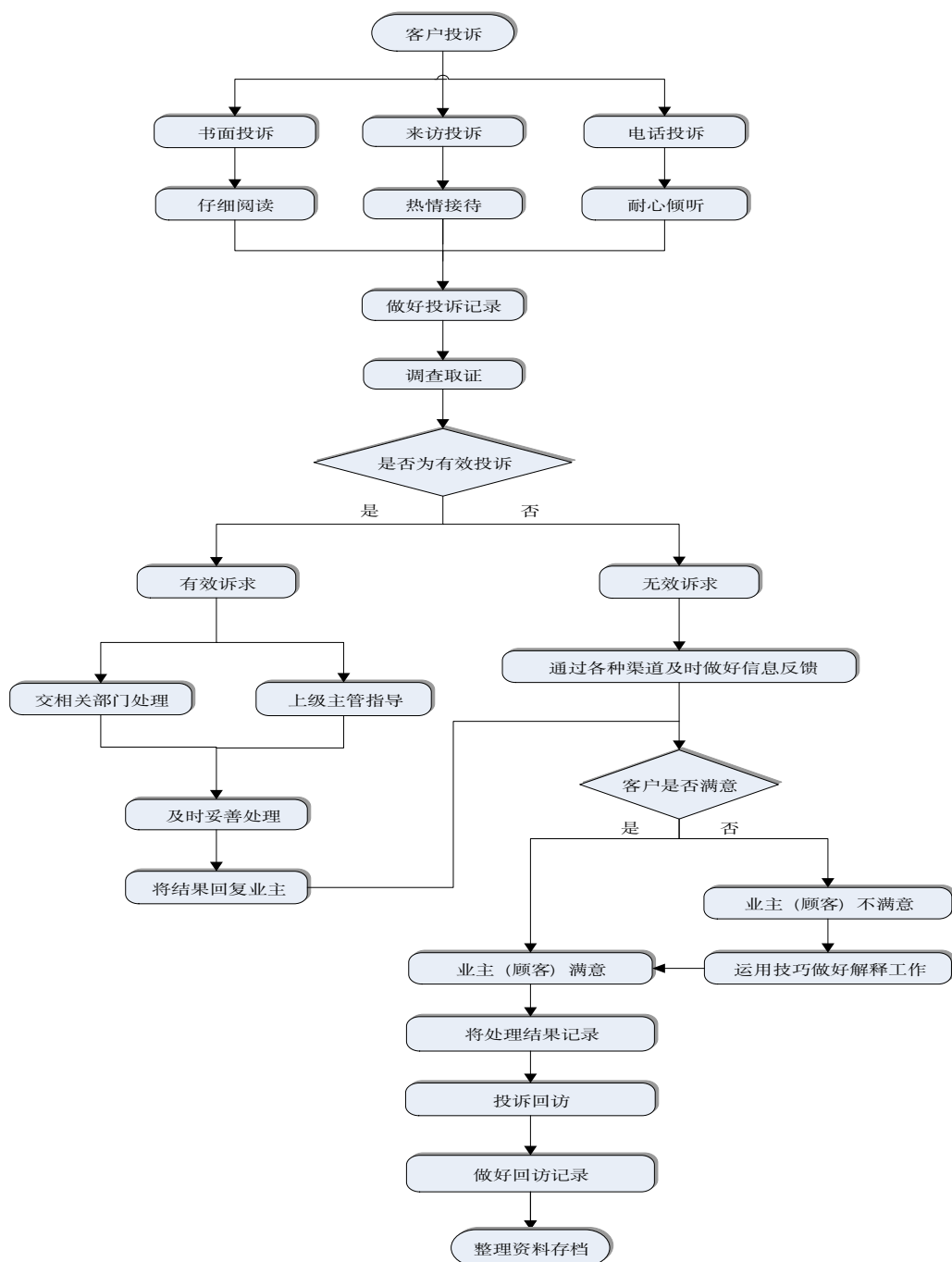


图 5.5-1 客户投诉处理流程图

d) 顾客满意度的测评

聚悦管理始终以客户服务为中心，为了解客户对物业服务的期望和满意程度，寻求物业管理水平进一步提高的方向，聚悦管理每年组织开展进行满意率调查，并根据调查结果提出改进方案，坚决杜绝类似不满意情况的发生，切实不断提升客户服务质量。

聚悦管理 2021—2023 年，连续三年满意率分别为 96.2%、97.1%和 99.2%，每年在持续递增，平均稳定在 97.5%以上。

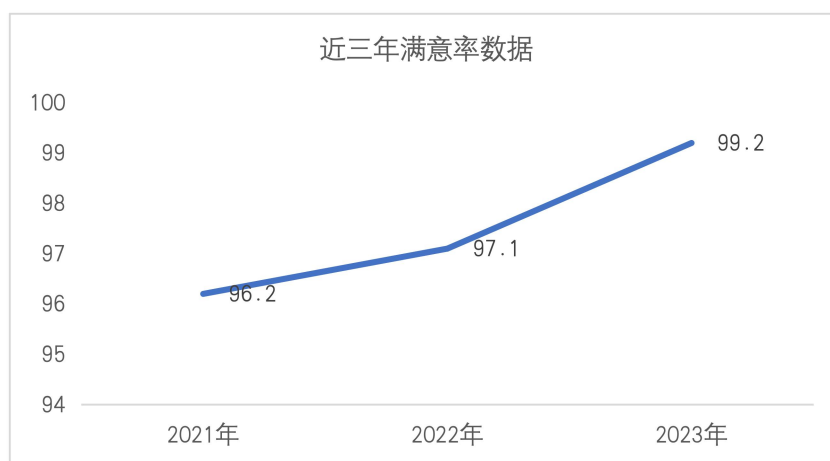


表 5.5-2 近三年满意率数据

5.5.5 消费者信息保护与隐私

a) 以公正、合法的方式获取顾客和消费者的信息，把顾客和消费者信息的获取限制在必需和自愿的范围内；

公司历来以公正合法的方式获取顾客的信息。在业主入住时主动填写的信息登记表，我们在登记表上便注明了填写的信息仅做日常联系使用，由业主自行填写，以便更好的为业主服务。

b) 采取必要措施保护顾客和消费者信息的安全，防止泄露和滥用；

保护顾客的隐私是公司应尽的义务，同时也是顾客对公司信任的基石。公司制定较为完善的保护顾客隐私的制度。

首先，公司加强对公司员工隐私保护的教育和培训。在公司的《员工手册》保密制度中对保密的基本要求、保密范围及保密义务上做了详细规定。

其次，公司制定《员工手册》、《客户财产安全控制程序》等规范，为顾客隐私的保护提供制度保障。

再次，运营品控部专门负责监督物业服务过程中的行为，通过流程控制等手段确保顾客隐私不外泄。

此外，对于特殊项目，服务中心根据实地需要建立了保密制度，公司对该项目的关键岗位员工签订《保密协议》，以确保客户信息的安全。

5.5.6 教育和意识

a) 采取宣传和教育等方式，倡导顾客与消费者购买和消费可持续的产品或服务；

公司在坚持走可持续发展道路的同时，也通过宣传和教育等方式，带动供应商和业主购买可持续的产品或服务，倡导节能减排的理念。公司通过宣传栏、微信公众号、社区活动等

搜集整理了各种节能减排、环境保护的常识、漫画等，将各种节能降耗活动、环境保护活动的开展情况、与客户的互动过程、公司的有关文件及通知、员工的参与感受等向员工和客户进行展示，将节能减排知识通俗易懂地向员工和客户进行宣传。

b) 减少产品使用或服务消费过程中对环境的破坏和对资源的消耗；

公司坚持能源数据统计上报制度，服务中心每月上报能源费统计分析表。各项目除做好能源消耗统计外，努力开展了节能降耗工作。如安装节能灯、加强巡检力度杜绝偷电行为、降低公灯的功率、合理调整公灯的开启时间。

表 5.5-3 节能减排工作分工安排

部门	节能要求	备注
保洁部	1、关闭所有公共洗手间的空调 2、关闭所有不在使用会议室空调和照明 3、保洁休息室无人时，关闭照明 4、所有公共洗手间照明只开启台盆照明和坑位照明	
工程部	1、设备房无人作业，关闭照明 2、空调系统夏季室外气温高于 28 度开启空调，设置 26 度，冬季室外气温低于 10 度开启空调，设置 22 度 3、统一调小厕所台盆龙头进水阀，降低水流压力	
保安部	1、日常巡逻发现有该关闭的照明和空调未关，应及时关闭（包括未在用会议室、厕所、部分公共区域、连廊等） 2、夜间草坪灯、景观射灯不再开启 3、夜间办公区无办公人员，关闭该区域照明，有个别人员加班的，只保留部分照明，关闭区域照明 4、休息日和夜间巡逻人员关闭所有厕所照明及空调、大堂照明和空调、办公区域照明和空调	适用于工作日和休息日 夜间 18:00 起，巡逻人员执行关灯、关空调要求
前台会务	1、大堂照明只开启正常灯光，关闭幕灯，特殊情况除外	重要接待、外部贵宾来访开启大堂所有照明

表 5.5-4 设施设备启闭时间表

项目	区域/位置	时间	备注
灯光	室内公共区域	08:00—17:00	
	应急灯源	24 小时	
	室外走廊公共区域	同外围/霓虹灯时间	可根据环境亮度调节开启时间
	应急灯源	24 小时	
	洗手间	08:00—17:00	可根据环境亮度调节开启时间
	外围楼号灯		日落基准时间,提前 15 分钟,阴雨天气人工干预开启;
办公空调		8:00—17:00	制冷: 5 月中旬~10 月上旬, 室内温度 26~28℃。制热: 12 月上旬~次年 3 月中旬, 室内温度 18~20℃。
展厅空调		客户参访前 15 分钟开启, 结束后立即关闭	
新风系统		12:00—12:30	
展厅卫生间排风		客户参访前 15 分钟开启, 结束后立即关闭	
地下室通风		12:00—12:30	根据车辆数调节开启区域
背景音乐		12:00—12:30	
水景			原则上关闭, 有重大活动时开启

5.6 社区参与和发展

5.6.1 社区参与

公司组织开展、参与各类社区活动, 为建设和谐社区创造良好氛围, 为社区住户、企业提供交流的平台, 用实际行动充分践行社区责任。

5.6.1.1 开展党建联建, 树立正确价值观

组织、参与与企业间的党建联建活动, 积极参加两新企业党组织学习。建立党建活动室, 定期开展党建学习, 为社区企业提供学习场所。2023 年度开展了“党史育先锋、文化传后人活动”、“走访慰问一线消防队员”等活动。



5.6.1.2 组织企业沙龙，建立双向沟通，提升企业粘度

定期开展企业沙龙活动，组织社区企业参与，互相交流、双向沟通，通过信息交流、问卷调查、头脑风暴等形式汇总企业的建议，优化提升服务能级，增加与企业间的粘度。



5.6.1.3 慰问社区老人，弘扬传统美德

公司一直秉持回馈社会的理念，每年都会组织前往慰问社区老人，通过公益捐助、发放礼品的形式让社区的老人切实感受到企业的温暖。



5.6.1.4 组织文体活动，丰富社区生活

每年组织各类问题活动，如运动会、阳光跑、包粽子等活动。拉进了与企业、住户之间的距离，丰富了社区的生活。

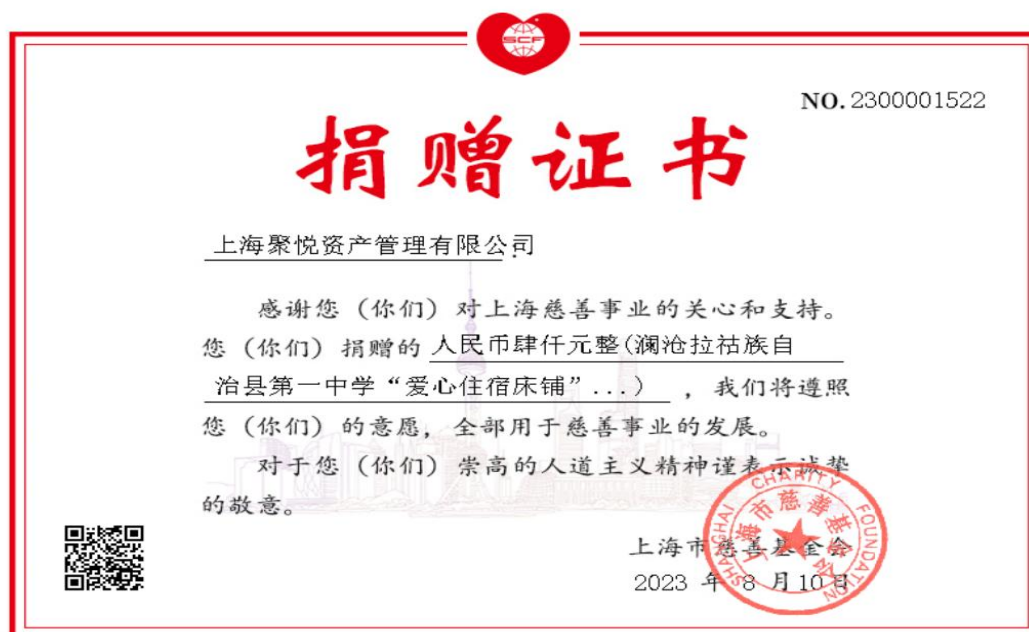




5.6.2 社会投资

公司持续完善企业社会责任管理体系，以做一个有责任的企业为己任，充分履行应尽的社会责任。通过对客户、员工、社区、供方、环境等利益相关者承担责任和义务，在公共责任、道德行为、公益支持等方面作出积极贡献，实现企业和社会的协调发展，充分得到社会的认可。

聚悦管理积极发扬人道主义精神，弘扬中华民族扶贫济困的传统美德，帮助社会上不幸的个人和困难群体，开展多种形式的社会救助工作，为建设和谐社会尽一份心力。2023 年度聚悦管理向上海市慈善基金会进行捐款， 并获得了捐赠证书。



6. 社会责任工作展望

聚悦管理将持续完善企业社会责任管理体系，以做一个有责任感的企业为己任，充分履行应尽的社会责任。坚定不移地在履行企业社会责任的道路上向前迈进，通过编制发布企业社会责任报告，总结企业社会责任履行的成就与不足，为今后更多地履行社会责任奠定基础。

聚悦管理将持续推进科学发展观的落实，不断完善企业社会责任管理体系，弘扬社会责任文化理念，执行以社会责任理念为指导的发展战略。公司将继续推动战略创新、服务创新、技术创新和规范创新，完善服务标准，提升顾客体验。致力于通过有效的物业管理，使社区的经济效益、社会效益和环境效益得到增值。继续为员工提供合理的社会保障和福利，关爱员工身心健康和职业发展。

聚悦的成功取之社会，必将用之社会，回报社会。承担社会责任，体现社会价值，聚悦管理义不容辞！

附表 1：公司荣誉奖项一览表

序	年度	荣誉名称	颁发单位
1	2014 年度	上海市智慧园区发展促进会会员单位	上海市智慧园区发展促进会
2	2014 年度	ISO9001:2008 质量体系认证	北京中联天润认证中心
3	2014 年度	ISO14001:2004 环境管理体系认证	北京中联天润认证中心
4	2014 年度	OHSAS18001:2007 职业健康管理体系认证	北京中联天润认证中心
5	2016 年度	上海市物业管理协会会员证明	中国物业管理协会
6	2017 年度	中国物业管理协会会员单位	中国物业管理协会
7	2017 年度	“上海临港产业区企业协会会员单位	上海临港产业区企业协会
8	2017 年度	ISO9001:2008 质量体系认证	北京中联天润认证中心
9	2017 年度	ISO14001:2004 环境管理体系认证	北京中联天润认证中心
10	2017 年度	OHSAS18001:2007 职业健康管理体系认证	北京中联天润认证中心
11	2018 年度	上海市物业管理协会理事单位	上海市物业管理行业协会
12	2018 年度	上海市节能协会团体会员	上海市节能协会
13	2019 年度	临港集团安全文化宣传活动“安康杯”先进单位荣誉称号	上海临港经济发展集团资产管理有限公司
14	2019 年度	中国信用评级 AAA 级等级证书	中国社会信用体系工作评审委员会
15	2020 年度	ISO9001:2008 质量体系认证	新标元认证（上海有限公司）
16	2020 年度	ISO14001:2004 环境管理体系认证	新标元认证（上海有限公司）
17	2020 年度	ISO45001:2018 职业健康管理体系认证	新标元认证（上海有限公司）
18	2021 年度	上海市物业管理协会常务理事单位	上海市物业管理行业协会
19	2021 年度	上海市物业服务综合能力三星级企业	上海市物业管理行业协会
20	2021 年度	奉贤区消防工作先进集体称号	上海市奉贤区消防安全委员会
21	2021 年度	安全生产标准化三级企业	上海市安全生产协会
22	2022 年度	上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 企业	上海市物业管理行业协会
23	2022 年度	SA8000:2014 社会责任管理体系认证	广东中认联合认证有限公司
24	2022 年度	ISO5001:2011 能源管理体系认证	北京中经科环质量认证有限公司
25	2022 年度	上海市物业服务综合能力四星级企业	上海市物业管理行业协会
26	2022 年度	上海市治安安全合格单位	上海市公安局治安总队
27	2022 年度	上海市物业管理协会优秀会员单位	上海市物业管理行业协会
28	2022 年度	上海市和谐劳动关系达标企业	上海市人力资源和谐社会保障局
29	2022 年度	爱心公益，助老爱老活动荣誉证书	上海市奉贤区四团镇五四村村民委员会
30	2022 年度	上海市物业管理优秀示范项目	上海市物业管理行业协会
31	2023 年度	ISO14001:2015 环境管理体系认证	上海质量体系审核中心

序	年度	荣誉名称	颁发单位
32	2023 年度	ISO45001:2018 职业健康管理体系认证	上海质量体系审核中心
33	2023 年度	ISO9001:2015 质量体系认证	上海质量体系审核中心
34	2023 年度	诚信经营示范单位 AAA	惠信荣企信用评估有限公司
35	2023 年度	企业信用等级 AAA	惠信荣企信用评估有限公司
36	2023 年度	企业资信 AAA	惠信荣企信用评估有限公司
37	2023 年度	质量服务诚信单位 AAA	惠信荣企信用评估有限公司
38	2023 年度	重服务守信用企业 AAA	惠信荣企信用评估有限公司
39	2023 年度	重合同守信用企业 AAA	惠信荣企信用评估有限公司
40	2023 年度	重质量守信用企业 AAA	惠信荣企信用评估有限公司
41	2023 年度	消防安全工作先进集体	上海市消防安全专业委员会
42	2023 年度	企业培训工作先进单位	上海市物业管理行业协会
43	2023 年度	上海品牌认证	上海品牌国际认证联盟
44	2023 年度	上海市物业服务企业综合百强	上海市物业管理行业协会
45	2023 年度	2023 中国专项物业服务力优秀企业	北京中指信息技术研究院



电话：021-58070066

邮箱：sgjuyue@sgjuyue.com

地址：中国（上海）自由贸易试验区临港新片区泥城路149弄6号楼1层