

2018 年

社会责任报告



上海延吉物业管理有限公司

2019 年 4 月

上海延吉物业管理有限公司

2018 年社会责任报告

一、编制说明

2018 年上海延吉物业管理有限公司（以下简称“延吉物业”）创转型发展之先，争服务凝聚之优，在努力提升业绩的同时，非常重视企业社会责任，通过履行社会责任，确立了一个观点，即社会责任是社会文明进步的标志，社会责任是文明单位应尽的义务；践行一个体系，即社会主义核心价值观；联系实际，建立起延吉物业价值观，即：严谨、创新、诚信、关爱；明确了社会责任要从每位职工做起、从所在社区做起、从物业管理做起。

本报告全面反映了延吉物业在 2018 年期间，通过完善管理机制、规范运作流程、健全内控制度，在履行员工责任、经济责任、诚信责任、社区责任和环境责任等社会责任方面所做的工作。

本报告参考了《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）和《社会责任绩效分类指引》（GB/T36002-2015）等标准，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，通过第三方的审核和总经理批准。

本报告以中文版本发布。

二、董事长致辞

上海延吉物业管理有限公司成立于 1993 年，二十多年来经过全体员工的共同努力和健康发展，公司开始呈现出多元化、集团化管理的新趋势，现有 30 家独资、合资公司及分公司。其中物业管理类公司 9 家、物业配套服务类公司 9 家、投资咨询类公司 3 家、民非及养老发展类公司 3 家，外地分公司 2 家，海外参股投资公司 2 家。公司连续十届被上海市人民政府授予“上海市文明单位”称号，2017 年被中央文明办授予“全国文明单位”称号。公司在拓展市场，提升业绩的同时，也非常重视企业社会责任，并将

其融入到企业文化及日常服务之中，落实到员工的行动上。通过找差距、定措施、补短板、求创新，全面开展诚信服务、员工关爱、安全生产、节能环保及社会公益，努力实现我们对客户、对员工、对社会及自然环境的一份承诺。

我们现将 2018 年上海延吉物业管理有限公司社会责任报告向社会公众公开，接受社会各方指导。

三、公司概况

上海延吉物业管理有限公司是全国文明单位、国家建设部一级物业管理资质企业；是中国物业管理协会理事单位和上海市物业管理协会副会长单位。中国物业管理协会物业服务企业综合实力 TOP100 企业，上海市物业管理行业协会综合实力排名第 25 位，综合服务能力五星级企业。2018 年被上海市人民政府授予“上海市和谐劳动关系达标企业”，上海市物业管理行业协会“先进基层党组织”；连续十届被上海市人民政府授予“文明单位”称号，2017 年度被中央文明办授予“全国文明城市”称号；2017 年荣获上海市物业管理行业协会“先进基层党组织”、“上海市住宅建设实事立功竞赛优秀团队”、“杨浦区高技能人才培养基地”，应急中心被评为“上海市劳模集体”。

公司目前的物业管理面积达到 500 多万平方米，从业人员 1551 名，物业服务类型包括售后公房，商品住宅、政府保障房、公租房、写字楼、政府办公楼、公共物业、科技园区（厂区）以及高速公路服务区等。接受政府委托，负责上海市物业服务热线 962121 杨浦分中心和杨浦区城市管理服务热线 962151 的实际运行工作，承担区域性城市网格化应急呼叫中心和物业应急维修中心的任务。

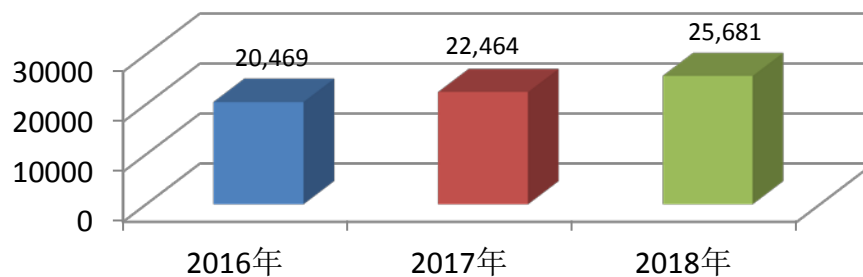
公司获得 ISO9001 质量管理体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证及 OHSAS 18001 职业健康安全体系认证；在物业行业中率先通过国家安全生产标

准化二级企业评审；成为《上海市品牌服务》企业。

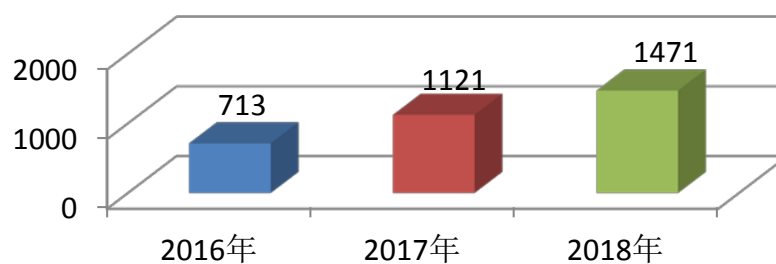
公司秉承“诚信、关爱、创新、严谨的企业核心价值观；传承和发扬延吉物业“精益求精、重信守诺、服务入微、优质高效”企业精神；面对未来物业市场态势和新的需求，延吉物业将不断探索、求新、开拓，顺应现实发展，向智能化、现代化物业企业集团迈进。

成长的同时，公司更进一步明确了今后的发展目标：通过运用科学化的国际质量标准，建立充沛的人才高地和健全现代公司机制，实现从创立品牌到专业化管理的跨越，将延吉物业打造成为国内优秀的物业管理公司之一。

主营收入（万元）



利润总额（万元）



四、核心价值观与发展理念

公司根据市场/顾客的需求结合内部的实际情况，在持续发展中形成了公司的使命、愿景与核心价值观，并有效地贯彻于企业的发展中。

使命：让我们服务成为客户不可缺少的需求

愿景：打造物业新模式、成为行业标杆

核心价值观：严谨、创新、诚信、关爱

企业精神：精益求精、重信守诺、服务入微、优质高效

企业文化——九大理念：



五、利益相关方识别与沟通

利益相关方	要求	沟通方式	责任举措
组织职工	1、良好的工作氛围 2、多样化的员工培训教育 3、广阔的员工发展空间	1、职工代表大会 2、党团员组织生活 3、职工技能培训	1、营造良好的工作环境 2、维护职工的合法权益 3、创造充足的发展空间
供应商	1、货款及时支付 2、长期稳定的合作关系	1、合作谈判 2、实地考察	1、廉洁协同制度 2、合格供应商认证制度

政府	1、守法经营 2、诚信服务 3、质价相符	1、满意度调查 2、调研座谈	1、联席会议制度
消费者	1、提供良好的物业服务 2、提供多元化的创新服务	1、物业服务恳谈会 2、定期走访，电话、网络沟通 3、问卷调查	1、开展满意度调查 2、提供私人化服务
同业竞争者	1、公平有序的竞争环境 2、互相学习，共同进步	1、行业活动 2、参观学习	1、依法公平竞争 2、推动行业健康发展
行业协会	1、诚信承诺 2、按时缴纳会费 3、积极参与行业活动	1、交流学习 2、实地调研	1、评先推优活动 2、定期满意度调查活动 3、参观学习
所在社区	1、参与社区共建、联建 2、参与社区公益项目 3、参与社区扶贫帮困	1、志愿者活动 2、“平安社区建设” 3、公益捐款	1、关爱弱势群体 2、为社区下岗人员提供再就业岗位 2、结对助学，资助社区贫困学生

六、社会责任绩效

(一)、组织治理

1、发展战略

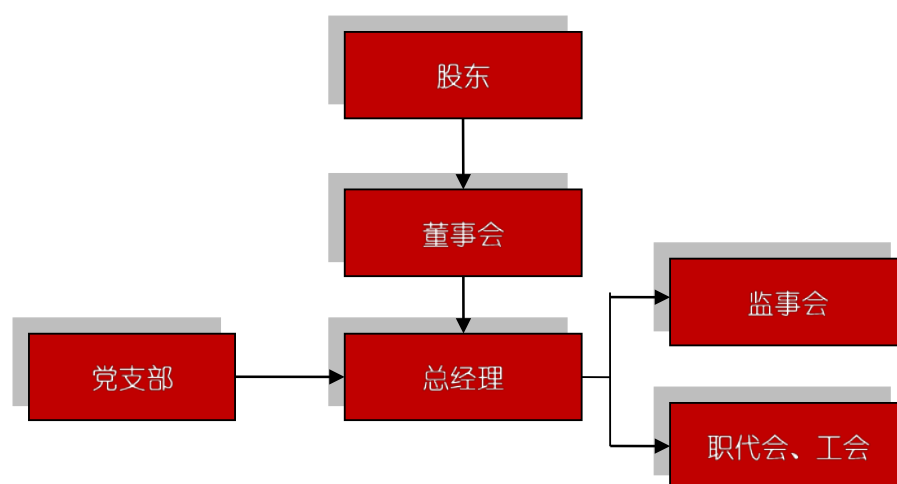
上海延吉物业管理有限公司通过建立关键绩效指标体系，部署“夯实基础，做精做强；迎接挑战，创新发展”的稳健发展型战略目标，力争成为全国物业服务的标杆。

公司充分考虑到市场、竞争对手、核心竞争力等方面的变化，在战略中准备相应预案，勇于开展创新实践。面对激烈的市场竞争，公司紧贴公司发展需求，拓展科技信息转换、人才交流与培养、环保资源开发，捕捉新的经济增长点，积极打造新的服务“亮点”。同时始终注重体现持续发展的内涵，关注平衡所有利益相关方的需要，确保资源配置的有效、平衡，体现公司为社会进步、经济发展、人民生活质量提高而肩负的社会责任。

2、组织与制度建设

(1) 治理体制

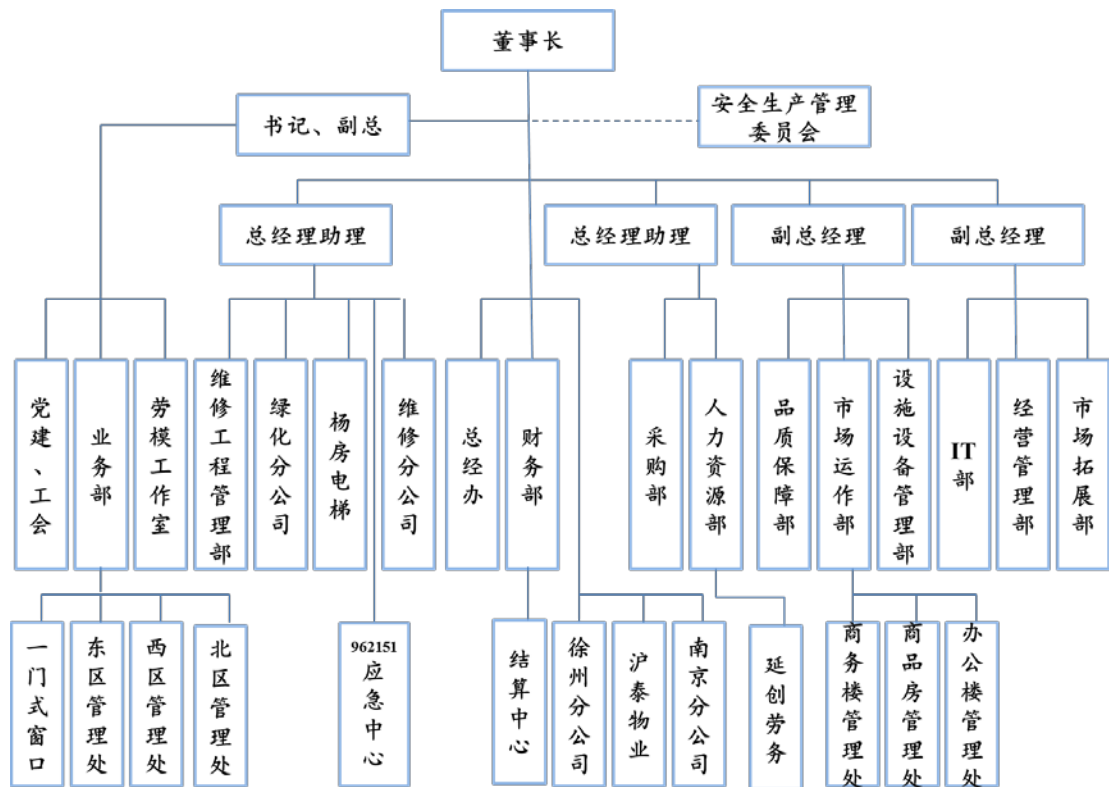
依据公司章程，公司设立董事会、监事会。因拥有国有股份，公司接受董事会与卫百辛集团的双重领导，并按照国有企业要求设立党支部、工会、职工代表大会。集团公司和董事会通过年度《经营管理目标责任书》、《安全生产工作目标责任书》等形式对企业行政领导班子进行治理。



公司治理体制结构图

(2) 公司组织架构

公司高层领导依据公司章程的有关规定行使相应的职权，董事长兼总经理对董事会负责，主持公司的经营管理工作，负责公司日常业务事项的决策与审核。分管领导根据职责分工，负责管理相关部门、分公司、管理处及合资合作公司。



组织架构图

(二)、人权

1、公民和政治权利

a、基本劳动权

公司根据企业发展需要实行定岗定编，制定公司人力资源发展规划，并据此规划制订年度招聘计划，按计划开展招聘工作。公司依法与在岗员工 100%签订劳动合同，员工依法享有劳动保障。

b、民主权利

公司根据《中华人民共和国工会法》和《上海市职工代表大会条例》等法律法规，建立集体协商运行机制，定期召开职工代表大会。

c、知情权

坚持职工代表制度，员工代表通过职代会参政议政，对企业管理提出合理化

建议,维护员工合法权益等,组织员工参加合理化建议和金点子活动。企务公开,公示公司工作情况信息,使员工了解企业的运营管理状况,吸引员工积极出谋划策,积极到参与企业管理中。



2018 年公司三届四次职工代表大会

2、经济、社会和文化权利

a、经济权利

公司员工入职签订劳动合同时,基本工资作为双方约定的薪酬待遇被明确写入劳动合同文本,并根据国家规定,该金额同时作为员工加班的计算基数;严格按照国家有关规定,为员工缴纳社保金,确保员工依法享有社会保险权利。

b、社会权利

公司在员工招用、培训、晋升、社会保障、解聘或退休时一视同仁,不因民族、宗教、年龄、性别等原因而使员工受到歧视。

c、文化权利

公司工会每年为职工订阅《文汇报》、《人民日报》及《上海物业管理》等报刊杂志。为提高职工的艺术修养,公司购买了一系列书籍,成立职工书屋,与延吉街道建立图书共享机制,延吉街道定期更新职工书屋图书,书屋图书每周定

期向全体员工开放阅览和借阅。同时，公司工会利用多种渠道组织员工积极参加市、区及集团公司组织的各类文体活动，每年开展“迎新春”健身活动。



图为延吉物业新春体育比赛活动

(三)、劳动实践

1、就业和劳动关系

a、劳动合同

在劳动密集型的物业管理行业，员工的整体素质不高等客观条件，限制了服务水平的提高。公司坚持“外引内培”的用人机制，实施“能者上、平者让、庸者下”的竞聘上岗制度，打造了一支专业互补、知识化的人才队伍。

目前公司总人数为 1551 人（其中延吉物业在编员工 93 人），管理层 127 人，操作层员工 1424 人，劳动合同签订率 100%。

b、薪酬福利

公司的薪酬福利体系对公司的发展有着举足轻重的作用。公司的福利薪酬，按照全面覆盖、责任大小、技能高低、考核科学、优升劣降的考核机制实施，目标是使员工行为与公司行为保持高度一致，有效地将广大员工团结在一起，实现公司利润最大化。

完善公司的薪资管理体系，是为了便于工资报酬趋于合理分配，保障员工的生活，增强公司的凝聚力，建立稳定的员工队伍，吸引高素质人才，激发员工的工作积极性。公司以岗位价值为基础确定员工薪酬标准，除了基本工资外，还

设立了全勤奖、年终双薪等相应报酬。同时坚持绩效导向，设立绩效奖，给予绩效优秀员工更高的劳动回报；公平、一贯地对待所有员工，不存在性别差异，同时致力于吸引和保留最优秀的人才，提供具有市场竞争力的薪酬。

c、社会保障与福利

公司根据政策法规，为所有与公司建立劳动关系的在岗员工足额缴纳各项法定社会保险与福利，主要包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金等，并根据公司特点为员工办理意外综合保险等其他补充保险，配备职工食堂、发放劳保用品、提供带薪年假等福利的同时，公司每年坚持在春节前期，为全体退休人员及部分困难家庭发放一次性慰问补助金，让他们欢度春节。

d、公司人文关怀

人文关怀是公司精神文明建设的重要体现，是公司员工积极向上、朝气蓬勃的表现。为加大公司人文关怀的力度，公司倡导“企业是我家、兴旺靠大家”理念，建立“广开言论、畅所欲言、献计献策、共图发展”的人文关怀机制，坚持把职工的情绪作为第一信号，把职工需求作为第一选择，及时做好释疑解惑，在面对面，零距离沟通中构建公司和谐。在公司发展的同时，关注员工的健康，每年为 35 岁以上的员工安排体检，对于女性员工，公司每年组织一次妇科检查。为吸引和留住优秀人才、提高员工工作的积极性，体现公司关心，重视员工精神，员工依法享受法定假期及年假，可根据工作需要调整休假时间。同时为员工组织各种文化体育活动，每二年组织员工外出旅游（境内、境外），开拓员工视野、丰富员工业余生活。公司工会为公司部门经理、骨干在生日当天送上一个生日蛋糕，同时向员工发放生日蛋糕券。

2、工作条件和社会保护

a、工作条件

公司为保障员工工作条件的合规性，建立了安全生产部，每年与各职能部门、

各项目签订《安全责任书》，定期对项目现场的安全生产合规性进行检查，并公告检查信息、整改要求和情况。

b、社会保护

公司认真实施《劳动法》和《工会法》，依法执行员工作息制度、带薪年假制度，执行情况良好。每年一次职代会切实维护职工的合法权益和合理诉求。职工福利、工资、体检均纳入集体工资协商范围并形成双方书面协议，根据国家规定给予不同工龄的员工享受相应的年休假。落实本市最低工资标准，按时足额支付劳动者工资报酬，未发生过拖欠或克扣劳动者工资行为。依法参加国家规定的各类社会保险，按规定正常缴纳职工社会保险费，未发生过少缴、漏缴、欠缴社会保险费情况。

3、民主管理和集体协商

公司认真履行《劳动法》和《工会法》，每年一次的职代会切实维护职工的合法权益和合理诉求。为了充分了解员工对公司各项制度政策执行情况的反响，公司制订了员工满意度测评制度，设计了员工满意度调查表，并开展了员工满意度测评活动，员工满意度调查表共工作满意度、沟通情况、团队合作、部门管理、公司管理、薪酬福利、员工发展 7 个维度、43 项要素，由员工从非常符合、比较符合、一般、不太符合、非常不符合 5 级感受度打分。该表充分考虑调查的系统性及完整性，从不同的角度设计指标，让员工根据实际感受对各项因素的满意度衡量后进行评价，使调查问卷能真实反映公司管理状况。

通过每年一次问卷调查的方式进行员工满意度调查，评价薪酬福利、学习机会、职位晋升等公司政策对员工的影响，了解员工思想状态，促进公司与员工

之间的沟通和交流，培养员工对企业的认同感、归属感，不断增强员工对企业的向心力和凝聚力。

公司每年都会组织召开员工满意度报告分析与研究会议，对满意度较低的指标找出改进机会，分层次、分部门制订改善员工满意度的工作方案，跟踪检查，维护员工权益、提高员工的满意程度和工作积极性。

4、职业健康安全

公司在充分考虑工作环境中可能存在的涉及人身安全与健康因素的基础上，依据《中华人民共和国安全生产法》和《国务院关于加强安全生产工作的决定》及《消防法》等法律法规规定，始终把员工劳动保护放在重要位置，坚持安全生产，贯穿“三条防范主线”，做到“强化责任意识、注意源头预防、着力解决问题、发挥全力优势、强化应急措施”，通过安全生产责任制的形式，规范员工在管理服务操作过程中的安全行为，最大限度的减少生产事故的发生，明确了在生产过程中的工作职责及具体要求，健全健全了安全生产管理体制，强化了安全生产责任制和安全保障措施。公司通过申报、创建、专家考核，成功获得“安全生产标准化二级企业”证书。公司十分重视员工的职业健康安全和员工权利的保护，具体从下面三个方面落实：

1) 关心员工的职业健康安全，男女员工每两年进行一次全项目体检、女员工每年一次妇科体检，定期发放劳防用品。

2) 严格执行不断改善工作环境及员工职业健康安全的条件。严格执行《劳动法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等法律法规，通过了 GB/T28001 职业健康安全管理体系，对有毒有害工作人员进行职业病防护及体检，确保职业健康安全条件。

3) 公司实行全员安全责任制, 通过签订《安全责任书》、各部门/物业管理中心制订《作业指导书》、《应急预案》等方式, 识别危险源、危险因素及关键场所的环境测量项目、测量方法和指标, 建立起群策群防的机制, 防止工伤事故。

5、工作场所中人的发展与培训

a、建立培训计划

公司为实现五年战略发展规划, 始终把培训工作作为实现企业绩效目标的重点工作常抓不懈。按照企业业务发展的需求和员工自我发展的要求, 年年制订员工教育培训计划, 见下表 (附 2018 年度培训计划)


延吉物业
 YANJI PROPERTY

年度员工培训计划表
 组织部门: 品质保障部

YJWY/QR /2018-PZ-11

序号	培训日期	培训内容	培训部门	参加人数	课时 (小时)	预计费用/元	备注
1	2018.6	上海市物业管理示范考核标准、物业服务企业双周查、季度查及夜查	各管理处	39/人	4/小时		内训
2	2018.6	物业服务企业双周查指标 (旧小区)	品质保障部 业务部	22/人	3/小时		内训
3	2018.7	市优检查标准培训	品质保障部 运作部	10/人	2/小时		内训
4	2018.7	三体系工作推进	品质保障部	20/人	3/小时		内训
5	2018.7	防汛防汛综合演练	品质保障部	38/人	4/小时		内训
6	2018.7	消防综合演练	品质保障部	39/人	4/小时		内训
7	2018.7	作业指导书确认	品质保障部	19/人	3/小时		内训
8	2018.7	内审员培训	品质保障部	26/人	4/小时		内训
9	2018.9	内审员培训/考核	品质保障部	10/人	4/小时		内训
10	2018.9	体系培训	品质保障部	10/人	2/小时		内训
11	2018.9	法律法规培训	品质保障部	19/人	2/小时		内训
12							
13							

批准: 

制表: 品质保障部

日期 2018.2.1

狠抓员工培训计划实施，以帮助员工成长，促进企业发展。公司的培训主要分为内训和外训两部分。内训重点针对员工的业务、技能培训及管理能力提升；外训内容包括职业资格培训和继续教育等，见下表

培训方式	培训课程
内训	员工岗前培训、星级员工培训、三体系知识培训、三级安全教育培训、岗位技能培训、规章制度培训、岗位带教教训、安全生产知识讲座、部门/项目内部专业知识培训
外训	会计继续教育、电工培训、电工复训、电焊工复训、空调工复训、电梯司机培训、消防安全管理人员培训、安全管理人员培训、建（构）筑物消防员培训、建筑清洁保养工培训、人事上岗证复训、礼仪服务培训、物业管理师复训、员工自主学历培训

b、创建员工技术培训学校

为了提升员工的专业知识、专业技能，公司出资开办了“上海吉易训进修学校”，培训学校根据公司发展需要，开办适应员工需求的多样化专业技能培训课程，帮助员工提升职业技能。同时，公司制订了员工学习激励政策，对员工提升学历、职业技能，予以经济上支持和奖励。



c、员工的职业发展

i、员工职业发展渠道——职业发展三通道

1) 一线员工的岗位技能发展。各部门、管理处根据自己的实际需要鼓励员工参加岗位技能培训，公司职能部门和执行部门每季度组织管理处进行业务技能培训、教育和考试。公司鼓励一线员工的提升自我技能，支持员工参加国家的职业资格培训，经过考级取得中级工、高级工、技师等职业资格，从操作技能等级上公司给予相应员工岗位发展空间。如图所示。



2) 业务技术人员的职称技术发展。业务技术人员包括项目经理、业务骨干等，公司鼓励业务技术人员努力钻研业务技术，组织参加相关的技术职称培训考试，取得初、中、高级业务技术职称，如会计师、工程师、经济师等，保持业务技术职称晋升通道。

3) 公司为全体员工提供行政管理发展通道，通过德、绩、勤、能、廉等方面，人事部门组织考察，总经理提升任命。行政管理发展阶梯：管理员——行政助理——部门主管——经理助理——副经理——部门经理。

ii) 人才梯队建设

建立后备人才的培养方案，实施继任计划，形成人才梯队，以提高组织的持续经营能力。公司发布《关于开展延吉物业后备人才培养计划》的通知，制订《后

备人才培养方案》，对入职三年以上、年龄 40 岁以下的优秀员工，纳入后备人才考察培养的对象。根据员工的能力、个人意愿组建了经营管理组、制度设计组、文化执行组、创新研发组四个人才培养小组，建设操作层、管理层、决策层三级人才梯队。

（四）环境

1、污染预防

公司为加强环保工作，实施 ISO14000 环境管理体系，透过环境隐患识别，对危险品、废弃物进行识别，车辆三废排放达标，维修、建筑垃圾、废弃物处理均与有资质的单位签订定期回收合同。

2、可持续资源利用

物业管理是一个微利性行业，在不断提高服务质量的同时，如何开展开源节流、节能降耗工作，是物业管理公司健康发展的根本保证。

延吉物业坚持资源开发与节约并重，把节约放在首位，为增强员工的节约意识，形成节约的良好风气，公司制定了一系列资源节约的规章制度，建立健全公司创建节约型公司考核机制。通过广泛宣传教育使公司全体员工充分认识到开源节流的必要性和紧迫性，从而统一思想，统一行动。在公司各部门员工中要求树立成本及环保观念，自觉加入到开源节流，降低成本，提高公司的市场竞争力。同时，在建设节约型物业中，探讨如何在社会环境内实现节约，不断从管理和技术层面加以研究突破，促进节约型物业管理发展，以尽可能少的资源消耗获得最大的经济效益、社会效益和环境效益。促使公司不断推动物业管理服务观念创新、服务技术创新。突破传统的管理手段和技术水平，使用各种最新的节能降耗型技术，提供维修、保洁、绿化、保卫等各种基础性服务。始终使公司管理的物业处于最佳使用状况，在管理服务中减少水、电等其他原材料以及人力资源的消耗。

1) 节约用电：合理设置办公室空调温度。公司规定办公室空调温度夏天不低于 26 摄氏度，冬天不高于 20 摄氏度，提倡下班前半小时关闭空调；会议室温度根据人数、天气设定；办公场所全部使用节能灯，杜绝长明灯、白昼灯。养成人走灯灭的好习惯，办公用灯等每天少开半小时。合理开启和使用计算机、打印机、扫描仪、碎纸机等用电设备，复印机专人管理，随用随开；下班时逐一关闭电源。

2) 节约用水：合理调节确定水压，适量用水，避免浪费；自觉养成节水习惯，洗手用肥皂液时关闭水龙头；发现水龙头有漏水现象，及时报修。坚决杜绝跑冒漏滴，严禁“长流水”现象。

3) 节约办公经费支出：推行无纸化办公，鼓励纸张双面使用，实行废旧纸张回收，建立内网方便员工信息交流，利用即时通讯软件进行日常交流，节约办公通讯费用支出。

（五）公平运行实践

1、反腐败

作为国有转制企业，公司在党支部的领导下，始终将规范运作、依法经营作为企业的立业之本。在企业运营过程中严格遵循国家法律，认真执行相关政策法规，切实保障顾客、员工、企业及相关方的利益。每个党员均签订《廉洁自律承诺书》，相关涉及经济利益的部门和岗位签订《廉洁自律目标责任书》，开展自查自纠活动，预防违纪违章。近年来，未发生过贪污受贿案件和违反廉政建设事件。

2、在产业链中促进社会责任

互利共赢，包容发展是社会进步的重要体现。在对价值链伙伴的责任中，公司始终如一坚持合作共赢、包容发展。

1) 对业主方的责任

当下物业服务公司所涉及的范围和所包含的内容大致可分为三类：第一类常规性服务：主要指物业服务公司为维护房屋及环境的美化、整洁和人们在生活中的便利而提供的服务，如园区的绿化以及道路和公共场所的清扫、垃圾清运等；第二类委托性服务：指物业管理公司根据住户要求，受委托提供的有关服务；第三类如经营性服务：指为方便住户并以营利为目的的服务，如室内装修、电器修理、苗木出售等。

除此，还有两种服务，即一是无偿服务，如为业主或使用人修电灯、装门锁、提供雨伞出借和自行车打气等；二是精神服务，如物业管理公司经常组织丰富多彩的社区文化活动。同时，物业服务的价值链也在寻求着蜕变，采用盘活资源、以业养业，一业为主、多种经营，打造物业服务公司核心竞争优势，实现可持续健康发展。

“新”是当下中国经济的常态，物业行业历经 30 多年的发展成长，行业本身要顺应时代进入新常态。延吉物业，在保证传统物业的“四菜一汤”保安、保洁、保绿、保修、客户管理服务基础上，一直致力于寻找客户全方位的生活需求，为客户构建“延吉 e+N 服务体系”。“e”代表延吉 e 家--打造一个互联网社区平台，“N”代表 N 种服务—就是通过互联网融合出更多的、多角度、全方位服务体验。在延吉物业“生活舱”平台上打造物业新模式，为物业增加内涵，扩大外延。让跨界服务，走进物业，让“四菜一汤”变成“满汉全席”。安全，舒适，温馨、便捷。管家式服务变家人式服务。

2)、对供应商的责任

上海延吉物业管理有限公司实行绿色采购、阳光采购。推进采购标准化规范化、梳理维修材料等采购物品的环保要求。依据 ISO9001 ISO9001:

ISO14001:OHAS18000 认证体系管理采购流程，实行合格供应商认证制度，在同等条件下优先选择更具社会责任感的供应商，优先采购具备国家环保标志的产品。完善维修耗材的回收利用管理体系，积极开展垃圾分类，整合并优化回收利用管理流程，提升废旧物资和包装材料的回收比例及效率。

公司强化对大宗采购供应商的社会责任管理，在广大供应商中，通过大力宣传以诚信、协同为核心内容的延吉文化理念，认真落实与供应商的廉洁协同制度，积极引导供应商在供应质量、价格、交货等方面开展合理竞争，使广大供应商认同延吉致力于构建一个公平竞争、诚信规范的采购供应环境的做法，与供应商签订长期战略合作协议，增强对资源风险和供应风险的控制力，实现供需双方合作共赢。

(六)、消费者问题

1、保护消费者健康安全

a)保洁

公司负责为业户创造整洁、舒适的生活工作环境，负责公共区域环境清洁打扫及日常垃圾清运、公共区域的消杀等工作，公司建立系统的管理制度与流程。

序号	文件名称
1	日常保洁管理制度
2	节假日保洁管理制度
3	保洁服务应急保障制度
4	保洁质量检查检验制度
5	保洁服务监管规程

保洁服务管理制度

b) 保安

公司负责维护日常公共秩序、外来人员和外来车辆的检查与管理、消防安

全检查、车辆指引、安全巡查、监控服务等，确保业主、住户、租户的安全。

序号	文件名称	序号	文件名称
1	人员进出管理制度	6	机动车停放管理制度
2	车辆出入管理制度	7	非机动车停放管理制度
3	物品出入管理制度	8	消防设施巡检制度
4	巡逻作业制度	9	监控室管理制度
5	交接班制度		

秩序维护管理制度

c) 工程设备维护保养

公司负责项目的电气、电梯、空调、给排水、采暖、通讯、消防、土建结构等楼宇设备系统的运行管理及设备维修保养，及各系统的完善改造、设施更新和小项增改工程施工等。

序号	文件名称
1	设施设备维修管理制度
2	房屋大修管理制度
3	车库车位管理制度
4	设备设施维护保养制度
5	设备机房管理制度
6	工具领用保管制度
7	设备设施维护服务标准

工程设备维护服务制度

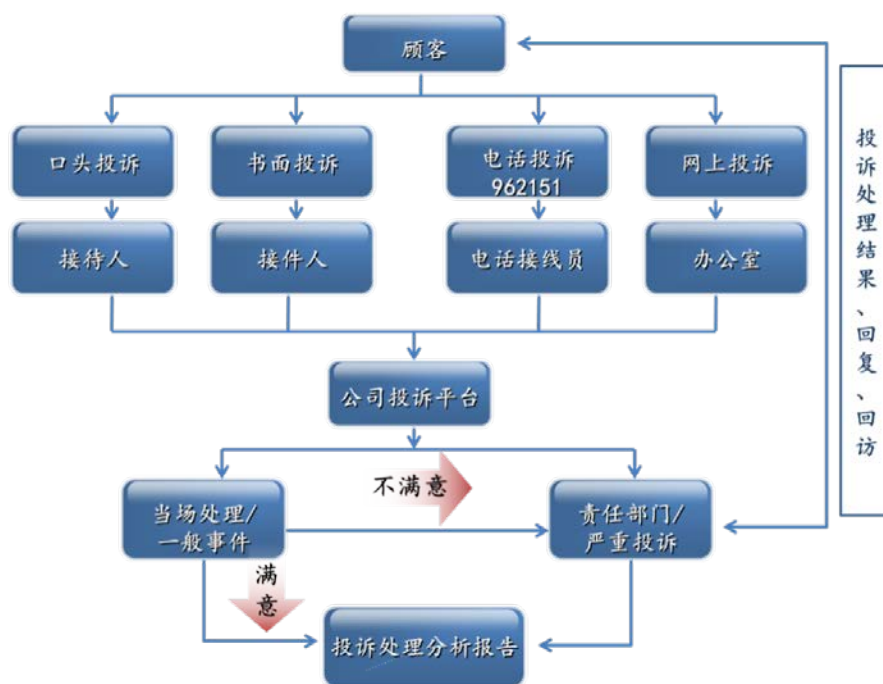
2、消费者服务、支持和投诉及争议处理

延吉物业通过制定《顾客投诉处理控制程序》，规范处理顾客投诉的流程，明确品质保障部为顾客投诉归口管理部门，负责顾客投诉过程监控和后续质量跟踪，市场运作部及项目经理负责直接处理顾客投诉。

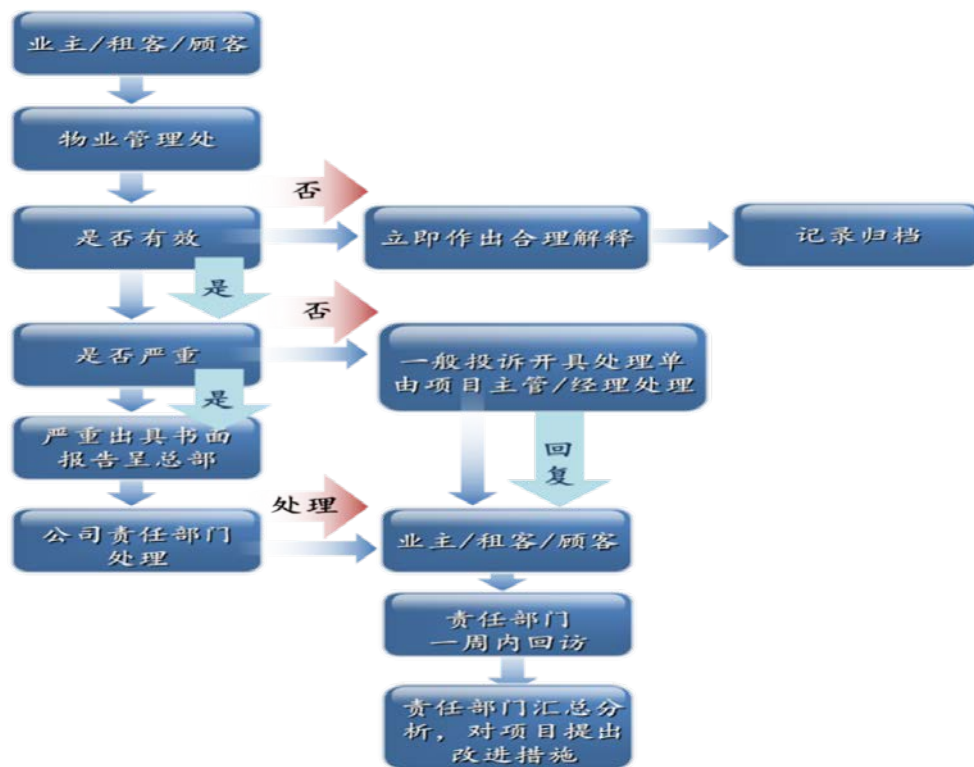
1) 顾客投诉处理流程

顾客可以采用任何方式，包括但不限于例如：面对面、电话、邮件、信件、投诉平台等渠道进行双向沟通，公示分级投诉受理流程，业主和顾客有问题可分别向项目管理处、品质保障部和公司领导进行投诉、抱怨和反馈信息。

任何部门或个人接到投诉或抱怨必须立即将信息传递给品质保障部，启动投诉处理流程。项目经理或指定投诉处理负责人在接收到顾客投诉信息后，立刻与顾客取得联系并核实投诉信息，进一步了解投诉者的需求与期望，开展调查处理工作，与顾客沟通后确定投诉处理方案，并尽快开展投诉处理，投诉处理完成后报品质保障部，详细流程见图



分级投诉处理流程图



项目管理处投诉处理流程图（子流程）

2) 确保投诉处理快速、有效

延吉物业《顾客投诉处理控制程序》对顾客投诉处理的时间、原则等做了明确规定，确保顾客意见得到快速、有效的处理。

品质保障部分析判断投诉性质，开具《投诉信息单》发给责任项目经理。投诉分为一般投诉与严重投诉，一般事件投诉须在一个工作日予以处理回复，严重投诉在一天内无法解决的，应与投诉人约定时间限时解决。各项目管理处负责投诉的处理、回复、回访，并把处理进度、结果上报公司品质保障部接受监督。将投诉处理与绩效进行挂钩，按照公司奖惩办法进行处理，督促项目责任人积极处理投诉。

3) 收集、分析、利用投诉信息于改进

品保部每月对所有投诉信息进行收集汇总，根据《顾客投诉处理登记表》、《顾客投诉处理单》等相关信息建立顾客投诉处理台账，分析原因，制定纠正措施进行

改进，对顾客的意见，进行分析，寻找主要原因，制定预防措施，在每月项目经理会议上对分析的情况进行通报，对典型案例进行讲解，在各项目管理处进行共享。同时在每年办公会上对近一年度的情况进行汇报与讨论，并提出改进方案，建立改进计划进行整改，进一步提高服务水平和服务质量。

公司品质保证部整合办公系统（OA 系统）投诉处理模块和 962121 投诉平台，制定了相关投诉管理制度、流程，并落地实施，使得公司的投诉渠道以及流程更加的完善，为了使投诉的处理更加的快速，减少业主、租户的抱怨，品保部加强对投诉处理的监督与验证工作，通过统计，2018 年共计收到投诉项 47 起，较 2017 年的 54 起投诉下降了 14.89%。

3、基本服务获取

延吉物业注重同顾客的沟通接触，为顾客提供多种接触渠道，方便顾客查询、交易和投诉，见表。

顾客的主要接触渠道和要求

接触方式	主要接触渠道	顾客对接触的要求	顾客要求的传达
查询	服务热线 公司总机	保证客户能随时联系到相关人员， 提出顾客需求	保持24小时畅通，随时传达顾客 意见
	网站,电子邮件	查询方便，信息准确且及时更新， 能做到有求必应	网络信息管理人员维护网站、邮 件系统的运行，业务人员时刻关 注邮件系统
	来访接待	有专人接待	规范员工接待、接触顾客方式
	公告栏（宣传 单）、宣传手册	信息发布准确、及时，表述清晰并 容易理解	各项目按照规定定期公开相关 重要信息，方便顾客及时查询
合作	传真，电子邮件	传真打入方便，电子邮件回复及时	24小时保持传真开通，邮件系统 及时收发、回复

接触方式	主要接触渠道	顾客对接触的要求	顾客要求的传达
	信函邮递	确保邮递地址正确，确保邮递质量，特殊情况下希望由专人直接转交信函，有交付清单和签收单，避免丢失	与地方邮政系统保持联系，收发室、门卫人员负责接收并保管邮件、信函，提醒接收人员
	顾客上门洽谈，面谈委托	专人接待，提供免费咨询服务，及时签订合同	通过“合同评审”明确顾客要求并通过内部邮件及任务单传达。
投诉	服务热线	有人接听，保证最快联系到专职人员	《顾客投诉处理控制程序》规范顾客投诉多渠道畅通
	信函，电子邮件	通讯地址正确无误，信件及时签收，有专人负责移交；E-mail回复及时	及时传递信息至责任人员，多渠道保障顾客投诉得到及时处理。
	来访接待	专职人员接待，及时反馈	《顾客投诉处理控制程序》规定投诉处理流程，责任到人

（七）、社区参与和发展

1、社区参与

企业是社会经济肌体的基本细胞，一个企业只有更好地履行社会职责，才能够赢得社会的广泛关注和公众的好评，从而赢得更好的社会美誉，也才能使企业持续健康发展。公司在发展的同时，始终把维护社区安全、稳定、和谐放在日常工作的重要议事日程，强化“保一方平安”的政治责任意识；深入社区，开展为民设摊活动，为社区居民提供政策咨询、维修接待、法律咨询；拥军优属；帮助孤老贫困，力求为社会和谐发展做出绵薄之力。

1) 公司自成立以来，每年的1月份，在全体员工中发起一次“一日捐”活动。至今已经超过20个年头，2018年共计385人参加，共计捐款12,200元。

2) 履行社会责任、帮困扶贫、慈善捐助：2018年公司工会用于社区共建，困难员工补助，职工慰问金以及职工无偿献血补助等投入共计30多万元。其中社区帮困30,000元，社区共建支出（含社区困难学生补助）20,000元；云南对口扶贫帮困30,000元，员工义务献血补助金24,000元。

4) 2012年至今，公司党支部一直保持着与延吉七村居民党支部结对活动，

紧密配合开展文明共建活动，共创社区和谐平安，如延吉七村小区先后获得“上海市文明小区”、“上海市绿化安静小区”等。



5) 开展志愿者服务

(2018 年) 公益服务一览表

公益支持项目	支持形式	组织单位	相关方	投入人次或费用	参与者	结果
志愿服务 慈善捐赠	志愿者服务日，走进社区为民服务	公司党支部、团支部	社区、居委会	650 多人次	党政工志愿者	杨浦志愿服务基地
	无偿献血	公司	卫百辛集团公司	10 人次	部分员工	无偿献血工作考核优秀集体
	每年公司一日捐活动	公司	卫百辛集团公司	12200 元	全体员工	交款记录
同创 共建	军民共建	党支部工会	武警消防内江中队	10 人次	党政工各部门	送上防暑降温慰问品
	社区共建	居委会业委会	延吉七村	10 人次 2000 元	党政工相关部门	送上防暑降温慰问品
帮困 助弱	结对云南石鼓村精准扶贫	人事部门	云南石鼓村	30000 元	党政工	扶贫帮困
	捐资助学	公司党总支	贫困生	共 20 人次	党政工	帮助困难家庭

公益支持项目	支持形式	组织单位	相关方	投入人次或费用	参与者	结果
		支、工会		20000 元	志愿者	学生
	扶老助老	市老干局	小区老干部	10 人次 1000 元	应急维修中心	赠送上墙书架
	弱势群体	党支部团支部	小区特殊服务对象	20 人次	党政工志愿者	打扫卫生、水电检测、代购物品等

2、教育和文化

从 2005 年开始，为帮助社区贫困学生完成求学之路，延吉物业与延吉新村街道结对定期发放助学金，解除贫困同学在生活上的后顾之忧。每年结对助学学生 10 名。

3、就业创造和技能开发

为了提升员工的专业知识、专业技能，公司出资开办了下属的上海吉易训进修学校，开展适应员工需求的多样化专业技能培训。同时，公司制订了员工学习激励政策，对员工提升学历、职业技能，予以经济上支持和奖励。



4、员工身心健康

公司转制至今坚持每天早晨上班前，公司各部门人员在公司广场上升旗做广播体操，冬天围绕办公楼进行晨跑，让员工能从紧张的工作中抽出身来，调节自己的身心。每年公司举办各种文化体育活动，如：公司开年庆典、阅读一本好书、新春体育节、六一亲子活动等，健康向上的业余文化生活提高了员工人文修养和

身心健康，凝聚团队的向心力。



5、社会投资

1)、养老事业

公司从企业发展战略上向公益倾斜，把社区养老、居家养老事业作为公司的未来发展组成部分。

2015 年与延吉街道合作开办吉善助老服务中心，目前通过招投标已经发展到延吉、定海、五角场、新江湾 4 个综合为老服务中心和一个嘉耀为老服务助餐点，总计已经投入资金超过 600 余万元，建立社区治理和服务项目，为老人提供助洗、助浴、助餐、助医及家庭绿化、家庭保洁等多项服务，并为社区老人提供扶助服务。



2)、社区“三方联动机制”

在全市率先实施警、社、物三方联动联防机制，实行民警、社保队、物业保安联动对接。

3)、社会公益

公司工会连续 20 年组织公司职工义务献血，完成和超额完成上海市杨浦区无偿献血募集指标。公司与上海市消防总队杨浦支队内江中队开展精神文明共建，并签订了军民共建协议书。多年来，公司坚持在八一建军节及春节期间，前往杨浦消防支队内江中队慰问消防官兵，多次荣获杨浦区拥军优属先进单位。



4)、志愿者服务

延吉物业的志愿者们积极参加各类志愿者服务，成立志愿者服务队，通过多种与群众生活实际联系紧密的服务形式，为社会提供志愿服务，成功申报杨浦区志愿者服务基地。

2014 年开始公司所属杨浦区房屋应急维修中心就成立了“杨浦区应急维修为老干服务志愿者队”，服务队坚持以“服务为宗旨，满意是目标”作为行动指南，坚持民有所呼、我有所应，坚持便民、利民、为民，将“为老干部服务”的意识渗透到每个员工的心中。



七、社会评价及荣誉

1、2018 年获得的荣誉

获奖名称	获奖时间	颁奖部门	说明
2018 年获奖情况			
上海市和谐劳动关系达标企业	2018. 03	上海市人力资源和社会保障局	公司
三星级信用体系建设单位	2018. 04	上海华夷志同企业管理咨询有限公司	公司
上海市物业管理行业 2018 年度先进基层党组织	2018. 07	上海市物业管理行业党建工作指导委员会	公司
上海市企业信用等级评估证书（二〇一八年度的信用等级 AAA 级）	2018	上海华予信企业信用征信有限公司	公司
2018 年度上海市物业管理行业职业技能竞赛优秀组织奖	2018. 07	上海市物业管理行业协会	公司
2016-2017 年度上海市志愿服务先进集体	2018. 02	上海市精神文明建设委员会办公室	公司
2018 年上海市物业服务综合服务能力五星企业	2018. 07	上海市物业管理行业协会	公司
2018 年物业服务企业综合实力测评 TOP100	2018. 10	中国物业管理协会	公司
2018 上海市物业服务综合百强企业(第 25 位)	2018. 10	上海市物业管理行业协会	公司
2018 年度完成献血募集目标	2018. 11	上海市杨浦区血液管理事务中心	公司
2017 年度上海市住宅建设实事立功竞赛优秀团队	2018. 02	上海市住宅建设实事立功竞赛领导小组	杨浦区房屋维修应急中
上海市物业管理行业 2018 年度建设先锋示范服务窗口	2018. 07	上海市物业管理行业党建工作指导委员会	上海数字产业
2018 年度上海市物业管理行业职业技能竞赛优秀组织奖	2018. 07	上海市物业管理行业协会	杨浦区 962121
2018 年度上海市物业管理优秀示范项目	2018. 10	上海市物业管理行业协会	新江湾尚景园
2018 年度上海市物业管理优秀示范项目	2018. 10	上海市物业管理行业协会	涵碧景苑
2018 年度上海市物业管理优秀示范项目	2018. 10	上海市物业管理行业协会	实训基地

2018 年度上海市物业管理优秀示范项目	2018. 10	上海市物业管理行业协会	黄兴花园
2018 年度上海市物业管理优秀示范项目	2018. 10	上海市物业管理行业协会	杨浦区区政府
2017 年度延吉新村街道精神文明“十佳好事”	2018. 02	延吉新村街道党工委	赵玉钦
上海市物业管理行业 2018 年度优秀党务工作者	2018. 07	上海市物业管理行业党建工作指导委员会	张娟
上海市物业管理行业 2018 年度优秀共产党员	2018. 07	上海市物业管理行业党建工作指导委员会	梅建章
上海第二届“最美物业人”	2018. 09	上海市物业管理行业协会	王军华
2018 年度上海市物业管理“十佳”项目经理	2018. 11	上海市物业管理行业协会	刘笑萍
2018 年度上海市物业管理优秀服务能手(技能比武)	2018. 11	上海市物业管理行业协会	徐佳鸣
2018 年度上海市物业管理优秀服务能手	2018. 11	上海市物业管理行业协会	史建国

2、管理证书

获奖名称	颁奖部门
ISO9001 质量管理体系认证	上海质量体系审核中心
GB/T 18001 职业健康安全管理体系认证	上海质量体系审核中心
ISO14001 环境管理体系认证	上海质量体系审核中心
安全生产标准二级企业	上海市安全生产协会
上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 级企业	上海市物业管理行业协会
十佳物业服务企业	上海市住房保障和房屋管理局
五星级诚信创建单位	上海市企业诚信创建活动组委会