

# 上海市文明单位 2013年度社会责任报告

上海百联房地产经营管理有限公司

2014年4月

# 目 录

一、 公开陈述.....	4
二、 文明单位社会责任承诺报告	
1、 单位基本情况介绍.....	5
2、 社会责任履行情况.....	10
2.1 员工责任——坚持以人为本，注重员工队伍建设... 10	
2.1.1 员工教育.....	10
2.1.2 员工录用.....	16
2.1.3 权益保护.....	17
2.1.4 安全保护.....	19
2.2 经济与服务责任——坚持创新发展，提高服务增值效 益.....	20
2.2.1 利润与经济效益.....	20
2.2.2 产品与服务.....	21
2.2.3 对价值链伙伴的责任.....	23
2.3 诚信责任——坚持诚信建设，注重良好企业形象... 27	
2.3.1 守法诚信.....	27
2.3.2 诚信经营与服务.....	29
2.3.3 社会诚信形象.....	29
2.4 社区责任——坚持责任担当，努力构建和谐社... 32	
2.4.1 救灾与慈善捐助.....	32

2.4.2 志愿服务.....	34
2.5 环保责任——坚持科学环保，倡导经济与环境协调发展.....	36
2.5.1 环保减排.....	36
2.5.2 环保形象.....	38
2.5.3 低碳节能.....	39
3、预期与展望.....	40
3.1 报告的预期绩效.....	41
3.2 报告展望.....	41
3.2.1 经济绩效.....	41
3.2.2 服务绩效.....	41
3.2.3 社会绩效.....	41
3.2.4 环境绩效.....	41
4、社会评价.....	42

上海百联房地产经营管理有限公司  
公开陈述

本报告全面反映了 2013 年度上海百联房地产经营管理有限公司在履行员工责任、经济与服务责任、诚信责任、社会责任和环境责任等方面的工作内容和社会实践。报告提供的内容真实、准确。

上海百联房地产经营管理有限公司总经理:



上海百联房地产经营管理有限公司党委书记:



2014 年 4 月

# 上海百联房地产经营管理有限公司

## 2013 年文明单位社会责任报告

上海百联房地产经营管理有限公司秉承“合力同心，追求共赢”的企业精神，在引导员工积极参与上海“四个中心”和国际文化大都市建设中，努力践行“公正、包容、责任、诚信”的价值取向，扎实推进社会主义核心价值体系建设。公司以注重履行社会职责为己任，在员工中树立高度的社会责任意识；以加强基层建设、提高员工素质、培育优秀文化、树立社会形象、塑造城市精神、履行社会责任、提高城市文明程度作为重要载体，倡导员工“负责任地做公民、负责任地做品牌、负责任地做服务”，在创建文明单位建设中作出表率。

本报告全面反映了公司通过整合调整、转型发展，在完善管理机制、规范运作流程、健全内控制度建设中，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。

报告时效：2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日。

### 1、单位基本情况介绍

#### (1) 企业概况

上海百联房地产经营管理有限公司是百联集团的下属企业，于 2005 年 7 月由原上海一百置业有限公司、上海华联

集团置业有限公司和上海友谊集团置业有限公司、物资集团所属房产经营企业改制重组建成。

公司自组建后连续第十三、十四、十五和十六，四届被



评为上海市文明单位，每年通过 ISO9001/2000 国际质量管理体系认证，2013 年获得“诚信承诺企业二星”称号、黄

浦区百强企业称号、上海市安全生产标准化二级达标企业等。

近几年，公司先后获得上海市诚信创建企业、上海市诚信承

诺一星级企业、上

海市三优企业、上

海商业优秀企业、

上海市和谐商业企

业、上海市治安安

全合格单位、上海

市巾帼文明岗、上

海市共青团号、上

海市五四特色团支部、上海市模范集体（分公司）、上海市

商业创新奖、上海市总工会工人先锋号（分公司）等荣誉称



号。



(公司通过 ISO9001/2000 国际质量管理体系认证)

2013 年公司跻身黄浦区百强企业，位列第 98 名。上海市黄浦区人民政府为区属企业在经济发展领域作出突出贡献的企业颁发了荣誉证书，以资鼓励为黄浦区的税收工作作出重大贡献的企业。



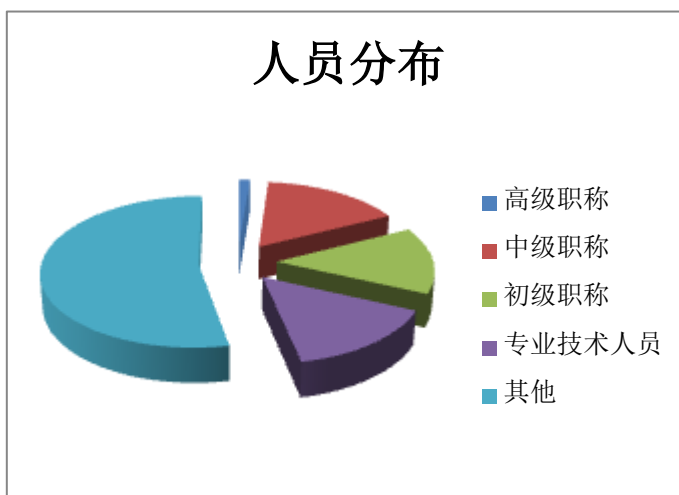


公司坚持诚信为本，倡导“合力同心、追求共赢”的企业文化，恪守“重合同、守信用”的信誉，秉承诚信经营、规范服务、一切为客户着想，与客户共赢的经营理念，专业化管理，规范化服务，得到近 900 家客户的认同，客户满意率 98% 以上。

公司在本部及分公司办公区域张贴“诚信经营承诺”，接受员工及客户的监督。

公司现有员工 154 人，有高级职称人员 2 名，中级职称人员 25 名，初级职称 15 人；大专以上学历 70 名；专业技术服务人员

(其中高级 1 名，中级电工 9 名)。公司每年还选送一批骨干参加专业技术职



25 名  
电工 1  
工 9 名 )  
选送一  
中高级  
称、中

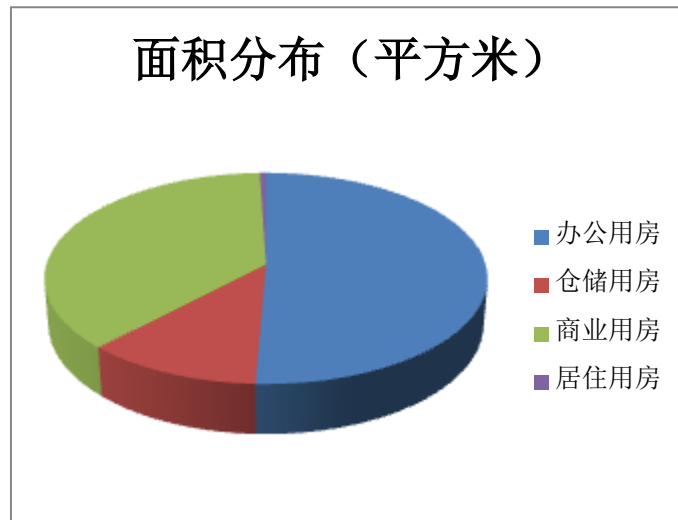
高级职业资格等级培训。公司拥有一支懂技术、会经营、适应市场竞争、讲信誉、重服务的经营管理团队，秉持特色、



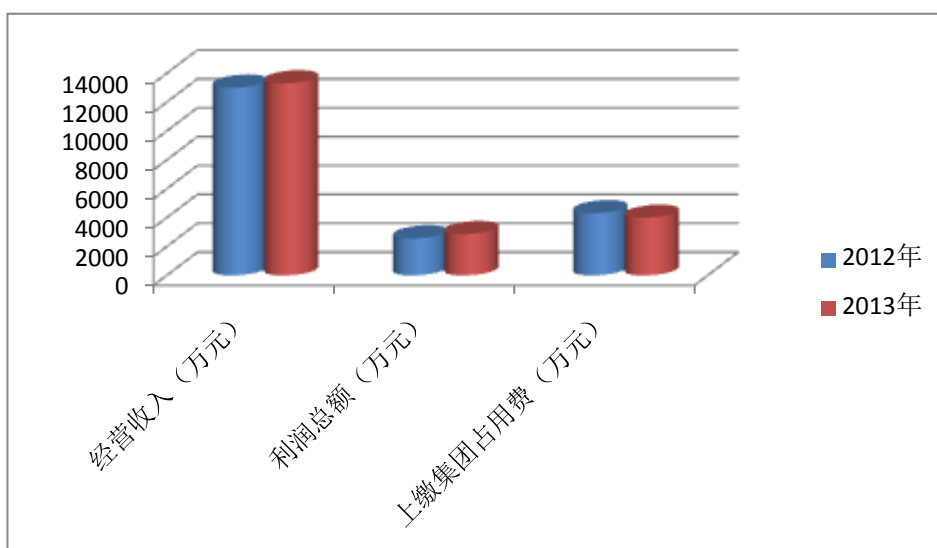
服务社会、创造效益，为推动企业新一轮发展不懈努力。

## (2) 企业规模与性质、类别

公司以商业房产经营管理为特色，以百联集团权属的商业房产租赁经营为主，经营房产 25 万多平方米，类型多样，有办公楼、商铺、仓库等，房产遍布全市各区，满足不同客户的需求。



2013 年经营收入达 13301 万元，完成年度预算目标的 100.46%；利润总额达 2860 万元，完成年度预算目标的 111.98%。全年上缴集团占用费等 3992.91 万元，完成全年指标 100%。



### (3) 组织机构设置

公司专门成立了社会责任报告编制的领导小组和工作小组。

编制领导小组：

组 长：魏 沁

副 组 长：王伟杰

编制工作小组：

组 长：章若葵

组 员：金红祥 朱 钲 陶振宇 张斯苓

## 2、社会责任履行情况

### 2.1 员工责任——坚持以人为本，注重员工队伍建设

#### 2.1.1 员工教育

员工综合素质的提升关系企业的可持续发展。公司注重构建各层面人员的教育体系，今年推出员工“增能计划”，把努力



(第一批全岗位体验青年交流心得)

力建设好骨干队伍、青年队伍、一线职工“三支队伍”作为培养员工、提升技能的有效抓手。公司通过系列培训活动不断激

发骨干队伍潜能，培养青年员工动能和提高全体员工技能。在此基础上，公司党委为青年员工开设了“全岗位体验活动”。两批 6 名青年分别历时 4 个月深入基层一线，了解公司主营业务运行轨迹，学习一线岗位操作流程，树立青年“知全局、精本岗、干实事”的意识，增强青年员工对企业的责任感、使命感，进一步增强工作热情。

2013 年，公司继续开展师徒结对活动，为新进、转岗的 7 位员工指定业务娴熟、责任心强的老同志为他们传授技艺，加强对他们的培养，帮助他们尽快成长。



公司鼓励员工立足本职，提升技能，丰富内涵，2013 年共输送 318 人次员工参加各类专业培训。其中，组织开展了中高级管理人员及青年英才孵化基地人员现代企业管理、商业地产运作销售等系列培训。同时组织开展文明优质服务、企业文化论坛、立功竞赛、优秀员工评选等活动。通过竞赛、评优使一批业务技术过硬、服务管理优质的员工脱颖而出。



( 上图：公司组织开展高中级管理人员及青年英才孵化基地人员现代企业管理培训，公司总经理施建荣、党委书记魏沁作开学典礼讲话 )



( 上图：公司组织营销中心等相关人员作商业地产运作等专业知识培训 )

2013 年，公司在历年季度流动红旗评比、年度标杆队先锋队评选的基础上，结合今年经营工作的重点和难点，开展重点项目跟踪评比活动。公平路 462 号客户清场项目、合肥路 301 号客户调整项目、水电路 40 号经营结构调整项目、周家嘴路 729 号清退二房东项目等列为重点跟踪项目。公司工会以竞赛目标任务书下达到各分公司，项目组员工群情振奋，积极参与，出谋划策，为重点工作推进发挥积极作用。各项目组均较为圆满地完成了各项目标任务。活动的开展，进一步提升了员工的管理能力和管理水平，同时也提高了员工的应变能力和处理复杂问题的能力。



( 上图：公司总经理施建荣和党委书记魏沁为年度标杆队先锋队授旗 )

公司注重加强员工思想道德、职业道德教育，引导员工



树立正确的价值取向，弘扬爱岗敬业的奉献精神 and 破解难题的碰硬精神。在激烈的市场竞争中，引导全体员工认清形势，直面困难，树立危机意识、忧患意识和责任意识，转变思想观念，提升服务质量，创新工作思路，努力开拓进取，勇于寻找机遇，为企业健康持续发展作出应有贡献。

公司借助工会平台在员工中开设各类小型而有意义的活动。通过系列活动，发挥正能量，更进一步带动公司员工关心企业，心系企业，公司员工的凝聚力得以不断增强。团员青年的户外拓展训练为青年员工增进相互了解、体会责任意识、体验沟通交流、学习目标设立和制订方案规划等创造条件（上图：公司第八届企业文化论坛党委书记魏沁为二等奖获得者颁奖） 上充



分展示，在肯定员工工作成绩的同时，更是对员工精神层面的鼓励和激励；“三八妇女节”，全体女职工的节日，公司通过参观考察活动，提升女职工职业素养，也为女职工愉悦心情、减缓了工作和生活的压力。



（上图：公司团员青年参加户外拓展训练）



**2.1.2 员工录  
用**  
人才的引进  
和开发是企业发



展的基石。公司人力资源部按照企业发展需要，坚持公开公平、按需配置、择优录用的原则，积极创造就业机会。2013年，共招收各类院校毕业生1名，社会招聘人员1名，招收各类特殊用工人员37名。公司现有残疾员工2名，主要安排从事安保等岗位。公司对所有正式



录用的员工，都及时签订劳动合同，明确劳动关系。在促进就业的同时，企业的各类人才资源得到合理配置，也为社会稳定作出了努力。对新招录的人员，公司适时开展岗前培训和业务知识培训，内容包括劳动人事制度、三级安全教育、员工手册、ISO质量管理体系和《房屋租赁服务标准》等。

### 2.1.3 权益保护

依法维护员工合法权益是构建和谐劳动关系的基础。员



工是企业里社会责任的承受者和传播者。公司依法签订《集体合同》、

《女职工专项集体合同》，每年开展工资集体协商，按照法律法规登记社会保险，维护职工合法权益，按时足额为员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、住房公积金等社会保险，依法履行代扣代缴义务。每年为全体员工安排健康体检、疗休养，订阅《健康时报》。盛夏季节，除了及时向



全体员工发放高温补贴外，公司领导还对奋战在一线的员工进行慰问，走访地块并送去防暑降温用品，为班组配备了简易药箱和电子血压计，增设防暑降温药品。为维护职工休息休假权利，公司还制订了《职工带薪年休假实施办法》、《员工加班调休管理规定》和《月度绩效考核奖金发放管理试行办法》。



（左图：公司董事长许国良高温慰问一线职工）

## 2.1.4 安全保护

安全稳定是企业经营发展的源动力。公司根据国家相关法律法规修订完善了《安全责任制度》、《安全教育制度》、《安全检查制度》、《安全事故处理制度》及《消防安全管理制度》等，规定了员工在工作中与人身安全相关的安全管理、安全防范及应急处理办法，健全了安全管理体系，强化了安全



（上图：“11·9”公司组织员工和客户开展逃生演练活动）

生产责任制和安全保障措施。6月，公司开展专题“安全月”

活动；11月，配合“119”开展消防安全演练，提高员工安全防范技能及安全事故处理能力。公司还为每个经营地块配备安全帽，要求员工在登高维修时提高安全意识。



（公司开展消防演练活动）



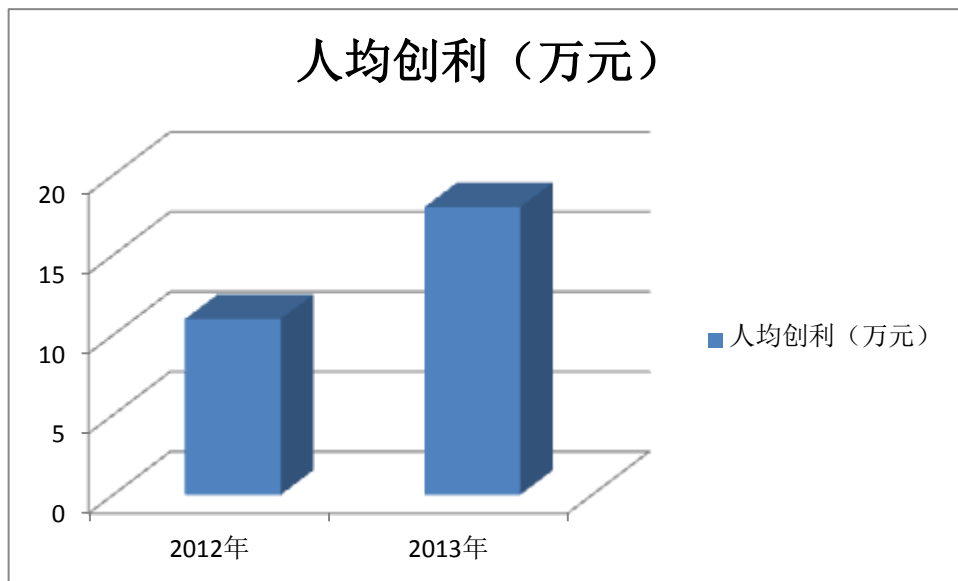
同时，公司积极参加上海市职工保障互助会组织的综合补充医疗、意外互助保障计划，并为员工投保门急诊医疗保险。公司对员工采取的各项安全保障举措，得到员工一致认可。

## 2.2 经济与服务责任——坚持创新发展，提高服务增值效

## 益

### 2.2.1 利润与经济效益

立足自身发展，加大改革创新力度。经营上推进改革举措，坚持房屋改造提升、调整客户结构、建立网站平台、加大市场化运作的步伐，促进了经济效益显著增长，提升了企业发展的内在动力。管理上，实施人、财、物集约管理，加强内部管控机制，推行业务管理信息化，坚定不移地推进集约化、规范化管理。通过加强管理手段，提升管理能级，提高科技含量，使管理促效率、出效益。2013 年经营收入达到 13301 万元，利润达到 2860 万元，人均创利超过 18 万元。



(上图：2012 年和 2013 年人均创利对比)

### 2.2.2 产品与服务

重视国有资产保值增值，注重资产品质优化提升，注重房屋安全隐患消除。公司通过编制《关于创建房产租赁主题

楼宇的实施办法》,先后对杨树浦路 61 号、南苏州路 777 号、龙吴路 777 号、云南南路 261 号、香港路 130 号、东新民路 89 号等 9 幅地块的老旧房屋、旧仓库、旧厂房进行改造,提升了房产的能级和品质,房产出租率达到 98%以上。2013 年,公司又对列入实施改造计划的水电路 40 号、公平路 462 号、东余杭路 910 号等地块进行了清场,对上述地块重新定位、改造、招商,焕发房地产新的活力。公司开展的创建“主题楼宇”工作,使改造后的租赁物业具有明显行业特点,适应市场发展,实现行业集聚、辐射市场、提升价值的效应,满足了社会不同层面客户的需求。无论从楼宇形象、经营安全,还是企业经济效益都得到很大提升。



(左图⇐: 61 号“老栈”改造后外貌)

(右图⇒: 61 号“老栈”改造后内景)



公司编制《房屋租赁服务标准》，以客户为中心、为客户提供全程房产租赁服务活动，并达到规定标准程度的流程。从合同签订前的空置房管理，到客户询租、谈判、签约、进场、使用、期间服务、安全检查，直至合同期满退租等，系统完整地规定了各环节操作流程，既体现刚性化管理和柔性化服务，也对公司房产租赁服务系统管理、规范操作，部门间各司其职、加强协调的行为作出统一规范。

公司建立完整的客户档案系统，开设客户信息软件，由专门的部门负责收集、整理、分类、保存各类客户信息，并由专人对资料进行管理，保证客户信息资料的安全。建立健全客户意见反馈机制、投诉处理机制和快速响应机制，制订《客户意见征集及投诉处理办法》，由公司信访部门负责处理客户投诉，详细询问投诉事件，做好记录。在听取客户意见、经多方核实情况后，作出相应处理措施，及时向客户沟通处理结果。2013年客户投诉已降为0。

### 2.2.3 对价值链伙伴的责任

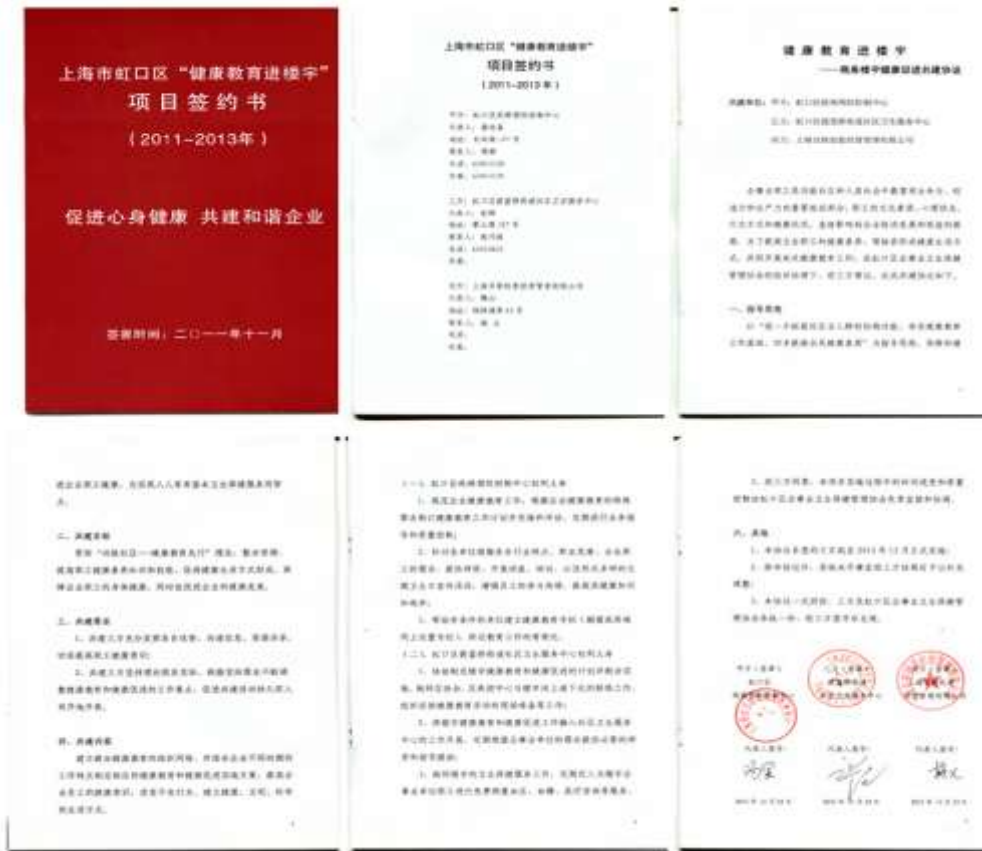


积极培育“合力同心，追求共赢”的企业文化。公司把建立一支齐心协力、同心同德、团结协作

的员工队伍，追求与客户、职工、合作伙伴及竞争对手共赢的理念作为公司企业文化。与客户共赢，构建与客户的和谐，为客户尽可能提供创新、便捷、满意的服务，通过不断提升服务质量，实现企业效益与客户满意的相互促进，共同提高；与职工共赢，增强企业的凝聚力、向心力和战斗力，在制定政策的同时充分考虑广大职工群众的利益，在企业发展的同时，让职工分享发展成果；与合作伙伴共赢，在互信、互诚、和睦、平等的基础上，追求互惠互利，共存共荣；与竞争对手共赢，开展合作竞争，在竞争中有合作，在合作中展开竞争。

公司 61 号“老栈”建筑面积为 37360M<sup>2</sup>，拥有客户 170 余家，其中大多数企业为“两新”组织。在这些企业中有党员 37 人。公司第四党支部在“自建”的基础上，与提篮街道党员服务中心签订了楼宇党建共建协议书，带动起楼宇“两新”组织的“共建”。第四党支部借助党建共建平台，组织党员活动，发挥党员作用，凝聚党员力量，开展了健康教育进楼宇、“白领下午茶”等多项活动。在参加社区维护治安志愿活动时，积极发动“两新”组织党员共同参与。近几年，第四党支部更是为“两新”组织建设、新党员发展作出了不懈努力。同时，与虹口区签约的“健康教育进楼宇”项目，每季度在 61 号“老栈”举办各类讲座，内容涉及健康养生、禁毒宣传、家庭急救等。





(上图：“健康教育进楼宇”签约协议书)



(左图 ← : 应急急救培训)



(左图⇐：健康养生讲座)



(右图⇒：开展禁毒宣传)

公司积极参加市房地产行业协会、市商界同仁协会、市商业企业管理协会、市商业经济学会、市市场学会、市劳动和社会保障学会、国资企业思想政治工作研究会等 16 家相

关协（学）会。通过加强与各类协（学）会的联系，成为公司对外交流的重要窗口和获取信息的重要渠道。同时有利于对外宣传企业形象、提高企业知名度、促进企业发展，有利于与同行业和各界人士建立友好交往。

## 2.3 诚信责任——坚持诚信建设，注重良好企业形象

### 2.3.1 守法诚信

公司按照“六五”普法实施计划，组织不同层面职工普及法律法规知识。公司专门成立工作小组，由培训中心有计划、有步骤地在中高级管理人员中开展《公司法》、《企业国有资产监督管理条例》、《担保法》、《合同法》、《破产法》、《合伙企业法》、《商标法》及 16 个部委规章及房产租赁法律法规的学习；

工中开  
社会保  
地产管  
全生产  
法、劳  
政法律  
培训。



在全体员  
展宪法、  
险法、房  
理法、安  
法、消防  
动法及廉  
法规等的  
工作小组

每半年总结、交流学习情况，部署下一阶段学习要求，有序推进普法教育工作。通过多年普法教育的深入开展，企业经

营管理者依法履行职责的能力和职工的法律素质不断提高。

公司制订《经济合同管理制度》，贯穿房屋租赁询价、谈判、签约全过程，做到租赁房屋信息公开，包括房屋位置、面积、单价、年份、设备设施配备情况等；租赁价格与市场对标，公道合理，市场认同度和竞争力较高。建立信息化内部管理系统，合同标的公开透明，严格规范操作流程。建立议价会议制度，由分管副总定期召集营销中心、分公司、业务管理部召开议价专题会议，对标地块周边市场价格，确定地块租赁价格范围，同时营销员会同分公司地块管理员共同与客户谈判租赁协议，杜绝了腐败行为的发生。



(上图:公司明源软件信息化管理系统)

### 2.3.2 诚信经营与服务

公司管理科学严谨，对房产实施集约化经营管理，规章制度完整健全，内部控制强力有效；对合同实施信息化管理，严格合同履行，注重流程控制，遵守契约承诺；对日常经营管理实施 ISO 贯标认证，以标准化规范经营行为。

公司实行市场化运作模式，建立市场营销中心，运用丰富多样的营销方式和手段，广泛发布热点楼盘租赁信息，做到信息公开透明。公司享有良好的市场信誉，秉承一切为客户着想、创新服务的理念，坚持市场化经营、专业化管理、规范化服务。

### 2.3.3 社会诚信形象

2013年，公司在前两年荣获上海市“诚信创建企业”和“诚信承诺一星级企业”称号的基础上，又积极开展“诚信承诺二星级企业”的创建和申报评选工作，并顺利获得“诚信承诺二星级企业”的称号。“诚信承诺企业”是市文明单位、上海品牌等评审的重要



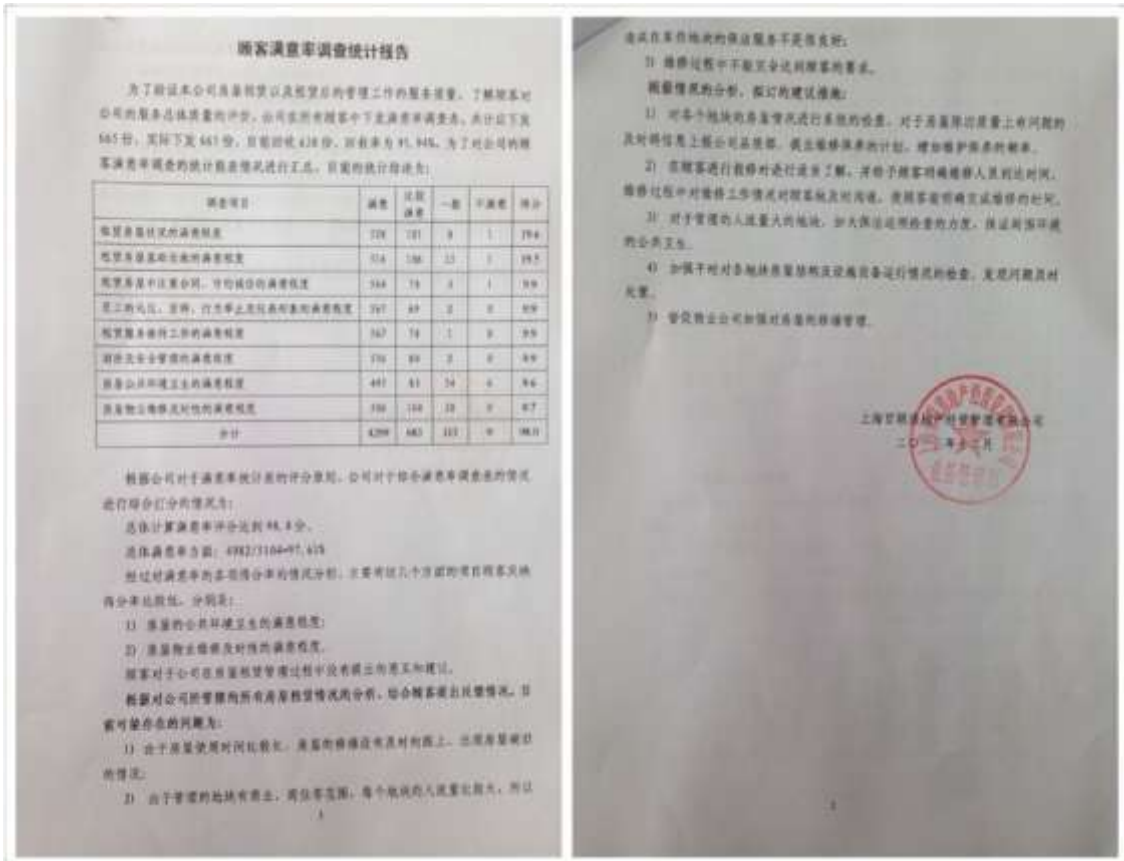
构件，也是市场对企业信用、形象评判的重要依据，关系到企业在市场竞争中的生存和发展，是企业诚信的身份。公司在企业经营活动中，坚持“重合同，守信用”，以诚信经营规范服务追求与客户共赢，坚持不懈地致力于诚信企业创建。通



过培育“合力同心，追求共赢”的企业文化，努力培育一支讲信誉，重服务的员工团队，为诚信创建提供坚实基础；通过完

善制度建设，优化流程管理，推行经营业务信息化管理和 ISO 贯标认证，严格合同管理，遵守契约的承诺，为诚信创建提供了扎实的技术支撑；通过市场化运作，对接市场法则，不断提升资产品质，优化经营环境、规范合理公道的租赁价格，增强了企业的市场美誉度和竞争力，客户评价良好。

2013 年，客户满意度调查的满意率为 98%。公司连续多年客户满意度测评保持 98% 以上，为诚信承诺企业创建提供了良好的市场认可度。



(上图：公司开展满意度问卷调查统计报告)

同时，公司党委在全体党员中开展党员岗位承诺活动。从激发党员的大局意识、责任意识、竞争意识、宗旨意识、服务意识、创新意识出发，结合党员各自岗位实际，通过撰写岗位承诺，更进一步坚定信念保本色、立足岗位作贡献、团结协作勇担当、凝聚职工促和谐、诚信服务创佳绩、清正廉洁常自律。在为企业、为客户服务中时刻牢记党员身份，接受群众和客户的监督。在各项工作中做到党员主动带头，发挥先锋作用，管理上深入一步，服务上跨前一步。



(上图：公司在办公醒目区域张贴党员岗位承诺)

## 2.4 社区责任——坚持责任担当，努力构建和谐社会

### 2.4.1 救灾与慈善捐助

扶贫帮困是中华民族的优良传统。多年来，公司每年 1 月 5 日确定为“一日捐”活动日，累计捐款 60995 元用于公司及集团内部困难职工帮困补助。

公司第二党支部开展的建爱心帮困基金，捐助社会孤老，奉献爱心活动进入第六个年头了。五年多来，尽管党支部成员变动较大，党支部书记也几易其人，但党支部的献爱心活





动从未间断。经统计，党支部全体党员 300 余人次向爱心帮困基金捐款，有 70 余人次上门探望慰问结对孤老。捐助社会孤老，奉献爱心

活动受到永胜居委社区高度评价。

公司第一党支部，坚持数年关心社区空巢 90 高龄老人，共计捐款 5980 元，用于购买油、米等食物定期上门看望老人。2013 年支部对已身患癌症晚期的职工给予了无



微不至的关爱，让该职工在与病魔抗争的痛苦挣扎中，不断得到组织的温暖与经济上的援助。党支部的关心社区老人及重病职工的事例已申报 2013 年上海市社会主义精神文明好人好事。

公司领导班子成员自 2011 年开展与困难职工帮困结对

活动以来，坚持每年“国庆”和“元旦春节”带上企业的补助与自己的500元捐款，上门慰问结对困难职工，累计捐款达18000元。领导班子除给予经济上的补助外，更多的是对困难职工家庭如何尽早脱困给予指导和实际的援助。如，对困难职工子女的就业问题提出建议，提供技能培训方面的咨询，逐步帮助其改变就业观念等。

### 2.4.2 志愿服务

为传承和发扬世博精神，公司党团员、入党积极分子和普通员工又积极投入到了轨道交通安全疏散志愿服务、维护



（图为员工参加上海当代艺术博物馆志愿活动）

公交站点秩序、社区安全巡视等活动，参加上海当代艺术博物馆志愿活动。积极发挥起志愿者参与城市管理和公益服务的作用。在志愿者活动中，所

有参与者都表现出积极的态度和满腔的热忱，克服家庭困难，调整工作时间，按时到岗。员工志愿者参与率达50%，党团员参与率达95%。



（左图 ⇐：员工在社区安全巡视志愿活动中）



（右图 ⇒：员工在公交站点维护秩序志愿活动中）

2013 年，公司党委继续开展拥军活动，组织全体复转退军人参观驱逐舰淮北舰和中国海洋博物馆，并慰问了驻守在舰队上的海军护卫舰第八中队官兵，以拥军慰问和参观活动的形式纪念建军 86 周年。曾经的老兵，与驻地战士交谈，

关心他们的生活起居，询问部队的发展现状，了解海军的编队实力，关切祖国的国防事业。老兵们手抚战舰，追忆从军



生涯，感慨峥嵘岁月，也为中国正走向海洋强国之路而欣喜若狂。作为一名退伍老兵，他们在部队养成了坚忍的毅力和

完强的斗志，在工作中更是处处体现出军人的卓越风采。

## 2.5 环保责任——坚持科学环保，倡导经济与环境协调发展

### 2.5.1 环保减排

公司以科学发展为指导，坚持以科学发展推进环境保护，加强建设资源节约型企业，主动承担环境保护的社会责任，努力营造良好的生产生活环境。同时加强员工环保节能教育，引导员工树立环境保护意识，并把降本增效、办公费用纳入经济指标考核范围。

一是开发办公应用软件，实行网上审批制度，减少纸张、油墨等的消耗。平时公司人员都能自觉做到正反面使用纸张，

认真核对需输出的信息，减少不必要的浪费。

二是企业员工养成了随手关灯，节约用水的良好习惯，并在客户中作好宣传和引导，在洗手台等醒目位置粘贴节水标志。维修人员经常对水泵、水管、笼头、便池等进行检查，发现漏水现象及时修复。

如 61 号电工巡视大楼电器设施时，发现水泵房水箱溢水孔流出大量的水，他马上采取紧急措施，快速对日用水箱进行检查。发现是水箱的浮球杆断裂，造成水箱无法正常工作。

61 号维修班人员立即制定出维修措施，在确保大楼正常用水和水泵设施完好的前提下，安排专人定点定时查看水箱水量，并采用



（图为：维修人员正在进行水箱修复）

手动补水满足水箱需水供应。同时，购买浮球杆套设备，尽快进行了更换。没有造成水资源的浪费。

又如，四分公司对厕所内已使用较长时间的脚踏式冲水阀进行了调换，改为挂壁式节水型水箱，避免了因脚踏式冲水阀设备老化无法复位造成自来水的白白流失。

三是开展增收节支活动，通过检测大楼各季节的用电量，

及时调减用电额度。各分公司通过历年对用电大户春秋、夏冬季节实际用电量的统计，作出科学用电安排。每到季节变换前，及时与供电所取得联系，调高或调低用电额度。在确保大楼正常用电的情况下，减少了浪费，而且用电数逐年趋向合理。

四是加强保洁员工的节约环保意识，坚持垃圾袋等反复使用，减少污染，降低成本。

五是坚持做好报纸、废纸等的回收工作，为资源的二度利用及节能环保作出努力。

### 2.5.2 环保形象

公司通过几年的房产改造品质提升，一幢幢原本披着陈旧外衣的老宅瞬间华丽转身，并付予了新的生命，同时老宅焕发出了新的生机和活力，也为社区环境美化带去了一抹亮丽。公司在注重外观形象改造的同时，更注重内部的装修，尽可能扩展公共区域的共享空间，营造绿荫相映，舒适幽雅的氛围。有些楼宇开辟室内绿化，搭建小桥流水，小鱼在池中欢畅游弋，与池边咖啡吧相互掩映，优美



的环境为客户营造出恬静适宜的办公休闲场所，更为公司带了 95%以上的出租率。



(左图 ← : 室内绿化错落有致)

(右图 → : 办公区域宽敞明亮，窗明几净)



### 2.5.3 低碳节能

杨树浦路 61 号实施了屋顶隔热环保节能改造工程后，盛夏季节可降低室内温度 5-6 度。公司又对玻璃幕墙进行了改造。拆除原幕墙单片普通玻璃，更换为中空双面钢化玻璃，并对部分不合格的幕墙框进行整改。同时在二、四、六层幕

墙上安装可开启的悬窗。为了便于平时开启和维修，在每扇开启窗上加装电动控制装置，并在保留四楼二处幕墙维修钢平台的同时，在六楼相应位置新建二处维修钢平台。



改造后的幕墙中空双面钢化玻璃不仅保证了幕墙整体的安全性，同时与原单片普通玻璃相比：夏季大楼的隔热效果明显提高，增加了开启窗后使空气上下流通，在一定程度上起到了楼面降温目的，而且改善了大楼内的空气质量；在冬季，

中空玻璃的保温性能比单片玻璃好很多，有利于降低大楼整体的电力能耗。

### **3、 预期与展望**

#### **3.1 报告的预期绩效**

公司全体员工坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入学习实践科学发展观，以党的十八大精神为指导，以本企业文化建设和打造学习型组织为手段，以群众性和社会性创建活动为重要载体，大力推进物质文明、政治文



明和精神文明共同发展，持续加强思想道德建设，提高员工文明素质，凸显企业社会责任，提升单位文明程度。

## **3.2 报告展望**

2013年，公司将继续学习贯彻党的十八大、十八届三中全会精神，并与企业各项工作紧密结合起来，坚持学以致用、用以促学，使之真正成为推动各项工作的强大思想武器。继续以抓队伍建设、促经营效益提升为重点工作，进一步提高企业管理能级和服务质量。

### **3.2.1 经济绩效**

经营目标：2013年经营收入 1.33 亿元；利润总额 2860 万元。上缴集团占用费 3992.91 万元。

### **3.2.2 服务绩效**

继续以“服务零距离，用心构筑每平米”的经营理念为指导，强化服务意识，增强服务质量，进一步规范和完善服务流程，以服务创造价值，取得与客户共赢。

### **3.2.3 社会绩效**

继续积极参与社区公益活动，开展扶贫帮困、困难结对、慈善捐助、志愿服务等活动。进一步拓宽志愿服务渠道，提

高员工参与率，为构建和谐社会再作努力。

### 3.2.4 环境绩效

进一步增强员工节能减排意识，在工程改造项目中充分考虑节能降耗因素，将环保费用纳入工程预算之中。

## 4、 社会评价

2013 年，在全体员工的共同努力下，公司的各项工作得到了各级部门的肯定，收获了以下荣誉：获得上海市诚信承诺二星级企业称号；公司挤身上海市黄浦区经济发展百强行列；公司通过上海市安全生产标准化二级企业达标评审；公司团支部获得百联集团“先进团组织”称号；1 名同志获得百联集团管理能手称号。

（右图：公司通过安全生产标准化二级企业达标评审）





（左图：公司团支部获百联集团“先进团组织称号”）



（上图：公司员工获百联集团“管理能手”称号）

二〇一四年四月