

# 善其身 怀天下

## 做有温度有责任的物业服务企业

历经多年发展，中国物业管理行业在变革中迎来了新一轮的飞速发展，资本上市、并购整合、新基建、扶贫攻坚、标准建设等关键词共同勾勒出了这个行业新的发展轨迹。面临行业进入新拐点之际，上实发展物业板块旗下四家物企——上实物业、新世纪物业、申大物业和商用物业，经过两年收购与融合，共同推出了主品牌“上实服务”和子品牌“尚实优享”服务。

上实服务目前的员工数为6800人，在管总面积2589万平方米。其中，住宅1412万平方米，占54.5%；办公场所609万平方米，占23.5%；公众物业44.6万平方米，占17.2%；商业场所12.2万平方米，占4.7%。服务总人口日均25.2万。

### 强化标准 提升服务 开创物业高质量发展新局面

作为上海市首批发布社会责任报告的物业服务企业，我们致力于成为有责任、有温度的国企。对



内我们“善其身”，注重品质管理。公司成立之初就引进质量管理体系，2007年通过质量、环境及职业健康安全体系第三方认证，2012年初启动企业标准化，并被上海市质量技术监督局批准为2012年度第一批服务标准化示范试点单位。我们还参与了《上海市住宅物业管理服务规范》等地方标准的编写，是中国质量协会理事单位、上海市

质量协会常务理事单位。目前已有7个项目荣获全国现场管理星级评价五星级现场称号，公司连续多年获得“全国用户满意工程先进单位标杆企业”、“全国实施卓越绩效模式先进企业特别奖”和“全国全面质量管理推进40周年杰出推进单位”等多项荣誉。

2018年起，上实服务开始推行7S标准化工作，发布了《7S管理手

册》，覆盖了客服、工程、安保、保洁四项基础服务。随着“7S活动”的深入开展，各个项目现场服务质量得到了稳步提升，进而实现了人、机、料、法、环的最优化，为提高员工素养、提升企业形象、实现企业经营目标提供了重大助力。

### 日夜坚守最后100米，为疫情防控筑起第一道牢固防线

在本次新冠疫情防控中，物业管理行业的价值得到了充分体现，尽显物业服务企业的社会责任和担当。

上实服务作为骨干国企，凭借对公共安全事件的敏感性，第一时间快速反应，于1月21日就召开防控视频会议进行动员部署，传达了中央及市政府疫情防控工作相关精神并对疫情防控工作进行了总体部署，并迅速成立由联合党委牵头的上实发展物业板块疫情防控领导小组，构建起上海区域14个片区+1个新闻报道中心+1个物资采购中心的立体综合防控体系。

联合党委及时发布了给物业板块所有党、团员的倡议书，还以下属五个支部为基础，成立了党团员志愿者突击队，及时为有需要的项目现场提供支援。据不完全统计，截至4月30日，上实服务党团志愿队共为基层提供口罩79.64万个、防护服1030套、84消毒液7984公斤、洗手液1642瓶、70%酒精净手凝胶656升、红外线体温枪180把、75度酒精1820公斤、消毒泡腾片600公斤、背负式喷雾器155个、斜背式手动喷雾器100个、气压式喷雾器20只、医用一次性PVC手套5.25万双、护目镜809副、医用脱脂棉球138包，总投入金额151万多元。

每天，有5000名上实服务人在全国260个项目从事着高频次的消毒、测温、登记、宣传工作，为广大业户筑起了一道坚固的防线。上实服务建立了区域联动立体管控体系，防疫物资准备充足，并及时发布了上实服务版《新冠病毒肺炎疫情防控操作指南》，将“外防输入、内防扩散”落实到每个在管

项目中，确保了所有在管项目没有发生疫情扩散，没有一位员工因为工作感染新冠病毒，受到了政府各部门、相关方及广大业户的肯定和称赞。

上实服务还将在疫情防控中的物业管理经验与社会共享，在《上海质量》杂志上刊登了上实服务《一心移“疫”，“疫”在坚守》的做法，参与起草市质协制定的《质量管理体系响应突发公共事件的指南第2部分：社区管理和售后服务》团体标准。

上实服务的各项疫情防控新举措、感人故事也被上海电视台、《新民晚报》、《劳动报》、上海基层党建中心等多家主流媒体报道，市物协、热心企业、广大业户也纷纷通过捐款捐物、提前缴纳物业费等多种形式，表达对上实服务的感谢和支援。上实服务还选择了100个感人故事，编制成《疫战到底——上实服务人抗疫记忆》，记录挺身而出、为疫情防控筑起牢固防线的上实服务人。





### 推出“垃圾分类四步法”，“质量标杆”为民生

上实服务认真践行习近平总书记提出的“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，竭尽所能提升与物业管理有关的民生工作。比如，在积极推进垃圾分类工作方面，公司和各项目共同努力，取得了成效。2019年10月8日，上海市实施垃圾分类100天，中共中央政治局委员、上海市委书记李强来到我司在管项目上海实业大厦，专题调研办公楼宇垃圾分类工作，亲自查看了由上实大厦物业员工自主研发、荣获国家实用新型专利和上海市职工合理化建议优秀成果奖的“垃圾分类语音提示器”，对上实大厦管理处所做的工作予以表扬。同年，上实服务“四步工作法”推进垃圾分类工作的成果荣获2019上海市“质量标杆”称号，公司在管项目助力50多个街镇在上海市垃圾分类减量办的考评中达到优秀标准。

### “三位一体”聚合力，社区治理谱新篇

早在21年前，上实服务旗下上实物业在解决住宅小区物业管理矛盾纠纷上，率先在本市物业行业成功创新了在社区街道党组织领导下的居委会+业委会+物业公司“三位一体”的协调沟通机制，并将这一管理模式作为企业服务管理标准纳入公司规范化管理文件，一直坚持至今。21年来，随着公司的不断发展壮大，这一管理模式已经涵盖上实服务90%以上住宅物业管理项目，解决了小区群租、违章搭建和停车难等诸多矛盾，取得了显著的经济和社会效益。

从2013年开始，上实服务以“三位一体”管理服务模式为基础，又在“3+X”上寻求创新和突破，将社区房管办、公安、城管社区管理部门等一并团结到“三位一体”管理模式中，以求通过更多协作，合力解决社区管理中的重点、难点问题，营造和

谐幸福的小区生活。

为了让“三位一体”这个历经20多年实践的管理模式成为可复制、可推广的行业经验，2019年，我们与复旦大学政党建设与国家发展研究中心合作完成了《党建联建“三位一体”模式在物业管理中的应用》课题，从价值、制度和组织三个维度入手，分析党建引领“三位一体”模式背后的机理，分析各类案例中的具体做法，总结成功经验，并提出进一步完善的发展方向，以期能在新时代背景下，更好地发挥物业党建联建的引领作用。此课题通过了中物协2019物业管理课题验收。

### 注册NGO组织，探索社区服务新模式

上实服务基于创新党建联建新模式、小载体托起大活动的初衷，构建了黄浦区与上实集团党建联建的实体化成果——2019年在黄浦区注册了社会组织“上实社区

服务中心”，致力于探索“社区+企业社会责任+社会组织联动”的新模式，先后服务了黄浦区淮海中路街道和半淞园路街道。在业委会指导中心项目中，上实派出了经验丰富的社区经理驻点；整合了上实专家团队，一同协助社区业委会换届工作。经过半年的运作，街道12345热线投诉率下降了10%。同时，建立了淮海中路街道业委会星级评估体系，并试点于淮海中路街道11家商品房。

### 积极参与消费扶贫活动，用善举照亮希望

为贯彻落实国务院办公厅《关于深入开展消费扶贫助力打赢脱贫攻坚战的指导意见》，2019年8月4日，由中国物业管理协会、中国扶贫志愿服务促进会、易居中国指导，上海市物业行业管理协会、中国社区扶贫联盟、易居乐农主办的“社区的力量·一斤市集”上海站正式启



动。上实服务作为本次活动的承办方之一，在上海站启动日的战绩显赫，获得企业破万斤奖和4个社区TOP10奖。

2020年5月18日，由中国物业管理协会、中国社区扶贫联盟、易居乐农承办的“藏区青苗牵手计划启动暨首批认购集中签约仪式”线上直播会在北京成功举行。上实服务勇担

社会责任，积极参与公益活动，参加了“藏区青苗牵手计划启动暨首批认购集中签约仪式”，认领了36亩青稞基地，帮扶藏区儿童，用实际行动推动国家扶贫攻坚战略的开展，用“善其身，怀天下”之心践行企业社会责任。6月19日，西藏牵手公益团队来到消费扶贫青稞基地专属立牌区域，由上实服务等15家认购企业代表，携手为现阶段已完成认购的100多家物业企业，树立了代表公益结对的青稞基地扶贫牌，正式完成开社区与藏区爱心连结的最后一环。2020年7月21日，上实服务获得了上海市物业管理行业协会颁发的企业扶贫工作参与领先企业TOP1荣誉和2020年中物协颁发的消费扶贫青稞基地公益认购证书。

秉承“受人之托，忠人之事”的企业使命，上实服务以正道至信塑造企业品牌，以党建引领城市物业服务，坚守物业行业“服务”的初心，为上海的城市治理助力，为新一轮美丽家园建设作出新的贡献。

