



2022 年度 社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

锦和商管

股票代码：603682

目录

关于本报告

管理层寄语

关于本公司

2022 大事记

数读 2022

荣誉 2022

正文

1. 完善治理，合规经营	6
2. 重塑品质，匠心服务	9
3. 以人为本，共同成长	13
4. 携手同行，链接上下游	18
5. 低碳行动，绿色运营	20
6. 投身公益，践行社会责任	23

关于本报告

报告说明

本报告是上海锦和商业经营管理股份有限公司（以下简称“锦和商管”、“本公司”、“公司”）自 2020 年 4 月 21 日上市后发布的第二份年度社会责任报告，旨在向客户、股东、员工、政府机构、同行与供应商、和社会环境等重要利益相关方披露公司在经济、社会和环境方面采取的行动和达到的成效。

编写依据

本报告编制依据上海证券交易所刊发的关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》。

报告范围

组织范围：本报告披露范围为上海锦和商业经营管理股份有限公司及其子公司，涵盖实体与上市公司年报合并财务报表范围一致。

时间范围：本报告涵盖 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日财务年度（“报告期”）的工作，部分信息追溯以往年度。

发布周期：本报告为年度报告。

报告数据说明

本报告中的数据、案例来自上海锦和商业经营管理股份有限公司及其子公司实际运行的原始记录或财务报告。本报告的财务数据以人民币为单位。若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

确认及批准

本报告经管理层确认后，于 2023 年 2 月 27 日获董事会通过。

报告发布

本报告以中文版向社会发布，发布形式为电子版。电子版报告在上海证券交易所（www.sse.com.cn）全文披露，并可以在公司网站（www.iyuejie.com）阅览下载。

联系方式

如您对本报告有任何的建议与意见，您可致电官方投资者热线 86-21-52399283 或发送邮件至官方投资者电子邮箱：dongban@jinhe.sh.cn。

管理层寄语

2022 年是充满挑战但意义非凡的一年，我们以极大的韧性和毅力克服了疫情对业务的冲击。今年亦是我们发布社会责任报告的第二年，这份报告的目的不仅在于向公众分享锦和商管本年在社会责任及可持续发展方面所做的努力，也是呼吁锦和商管的同行、伙伴和员工一起在社会 responsibility 方面共同努力，实现可持续发展，一同在城市更新的赛道上，挖掘并延续历史文脉、焕新城区文化。

回顾年内，新冠疫情令公司乃至整个社会均面临前所未有的挑战。虽然公司业务不可避免地受到一定影响，但全体员工上下一心、在逆境中迎难而上，确保业务持续、正常运作。公司始终坚持“成为中国领先的商用物业全价值链服务集成商”的发展定位，牢记“发现价值、创造价值、提升价值”的使命，挖掘城市核心区域存量资产价值，深度参与城市更新领域建设发展。

公司管理层在开展业务、服务客户同时，亦关注到气候变化和能源管理；我们紧跟国家的绿色发展战略，不断完善环境管理措施，积极应对气候变化风险，致力于降低自身业务运营对生态环境及天然资源产生的可能影响。

2022 年，我们始终关注服务标准化建设，围绕客户需求对服务进行创新升级；我们关注园区活动运营，协助整合品牌资源，给予更有针对性的支持。

我们从设计到运营，拓宽绿色服务边界。在设计层面，我们以绿色设计环保理念为指引，整合资源与能源使用，积极推进低碳转型；运营层面，我们宣传绿色发展理念，优化能源资源使用，提升运营效率。

我们坚持以人为本的文化，切实保障员工权益，培育优秀的工作团队，借此提高我们产品和服务的质量及效率。我们致力于让员工维持工作和生活的平衡，支持员工发展、维护员工身心健康。

我们为抗疫贡献企业力量，我们向租户、员工及社会有需要人士推出多项贴心的关爱措施，物业人员始终坚守在防疫最前线，用全方位的服务，为园区和用户筑起安全的防护墙；与此同时，公司各部门员工投身所在社区的志愿者团队，协助社区做好疫情防控工作。为守护员工的健康和安全，我们加强办公区域的防疫措施，安排并提供防疫用品。

作为城市更新领域的参与者，锦和商管已将可持续发展计划纳入企业战略制定中，一同推动旗下在管项目低碳行动，致力于打造和谐宜居、多元共融、具文化特色与创新活力的社区，促进社区共荣与协同发展，用实际行动向物业租户、物业业主、投资者、员工、政府机构、同行与供应商、和社会环境等利益相关方分享价值。展望未来，我们必将坚持高质量发展方向，为投资者带来长期正向回报。

郁敏璐

锦和商管董事长兼总经理

关于本公司

上海锦和商业经营管理股份有限公司成立于 2007 年，2020 年 4 月 21 日，锦和商管在上海证券交易所主板成功上市（证券简称：锦和商管，证券代码：603682）。

公司主营业务为城市老旧物业、低效存量商用物业的定位设计、改造、招商、运营和服务，经营模式主要包括承租运营、参股运营和受托运营。截至报告期末，公司在管项目 73 个，在管面积逾 131 万平方米。

公司所处的行业属于城市更新领域，致力于城市既有物业的改造、运营和管理服务，延续城市文脉，服务中国城市功能升级。我们对城市既有商用物业的重新定位设计，最大限度地保留原有工业遗产建筑风貌特色，实现生态修复和绿色植入。锦和商管向城市既有物业提供全价值链一站式服务，一定程度上避免建筑资源浪费和环境不友好问题，是对城市环境的保护、是对资源的循环使用。

公司核心竞争力

自 2007 年起，锦和商管开始涉足城市更新领域，具有十余年的实践和经验积淀，行业先发优势明显，尤其是在存量物业商业价值的发现、挖掘和提炼上具有独特的优势，并已建立起一套成熟的全价值链管理体系，即定位、改造、招商、运营。公司经过多年的积累，具有品牌优势和区域规模优势。

我们的全价值链管理体系覆盖存量改造物业的全链条，可以深度挖掘存量物业、被改造物业的潜力并赋予全新生命力，该项核心竞争力有利于公司快速实现项目拓展，挖掘未来城市更新业务机遇。

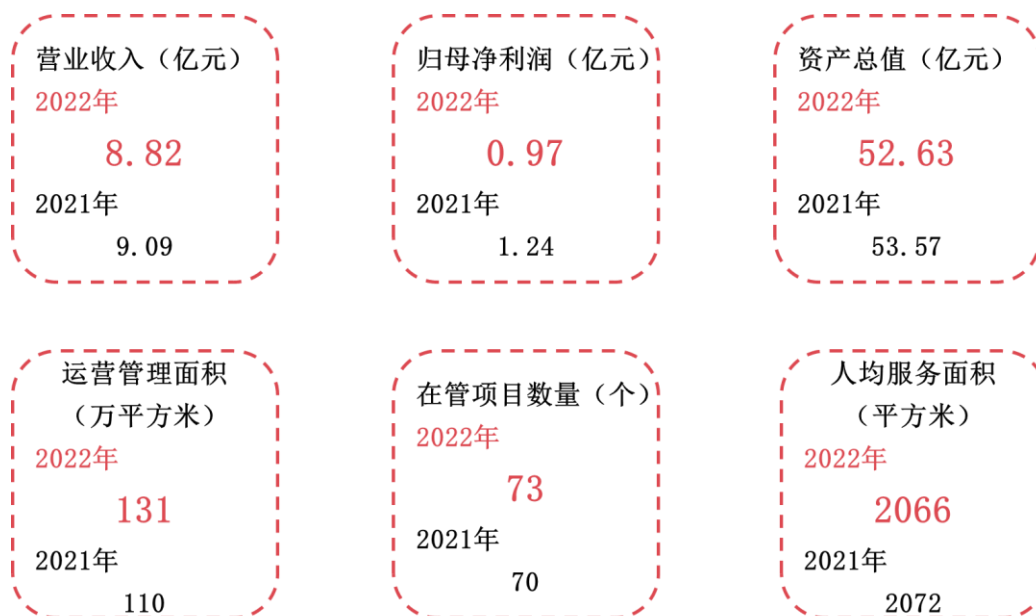


2022 年大事记

- 签约明天广场物业管理服务
- 拓展平武路仁达商务楼委托管理业务
- “锦和商业”更改为“锦和商管”
- 签约北京隆福寺越都荟运营管理
- 中标长宁金融园物业管理服务
- 签约越界原力方运营管理



数读 2022



荣誉 2022

2022年，锦和商管共获25项荣誉奖项。

获奖单位	所获奖项及称号名称	获奖时间
锦和商管	2022年度中国城市更新和既有建筑改造典型案例	2023年1月
锦和越界锦荟园	中国城市更新优秀案例之“可持续价值提升奖”	2022年12月
锦和越界锦荟园	“2022设计力量北京100新消费榜”最佳商业奖项	2022年12月
衡山路8号	“最具投资价值奖”	2022年12月
越界锦和尚城	上海城市更新十大典型案例	2022年9月
锦和商管	2022年度中国产业园区运营商50强	2022年9月
锦和商管	2022年度中国产业园区轻资产运营商5强	2022年9月
锦和商管	中国办公运管综合实力TOP20	2022年9月
锦和越界陕康里	2022年度国潮地标IP	2022年8月
衡山路8号	2021-2022年度上海设计100+	2022年7月

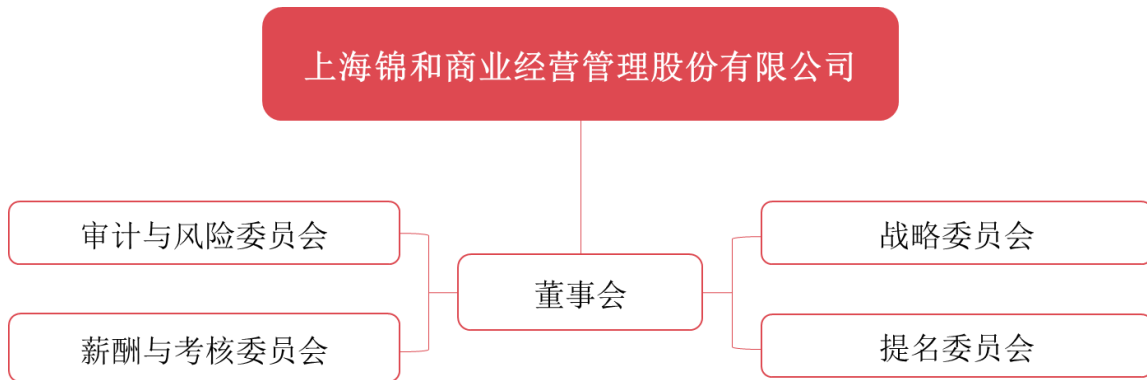
部分奖项及称号名称

1. 完善治理，合规经营

公司根据《公司法》、《证券法》等相关法律、法规，《上海证券交易所股票上市规则》，以及《上市公司治理准则》的规范性文件要求，持续完善公司治理模式，积极推动公司治理结构的优化，规范公司运作，以确保公司股东利益的最大化，实现公司长远向上发展。

1.1 治理结构

股东大会是公司的最高权力机构，董事会是公司的日常决策机构，下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会和战略委员会四个专门委员会，协助董事会执行其职权或为董事会决策提供建议。



2022年，公司共召开股东大会3次，董事会会议7次，专门委员会会议5次。其中，审计委员会会议4次，提名委员会会议1次。专门委员会对于董事会在公司战略制定、激励机制完善、内控风险评定、治理体系优化等多项决策过程中发挥了重要作用。

2022年末，公司现有9名董事，其中女性董事占比超50%，独立董事3名。

2022年，公司监事会严格按照《公司法》、《公司章程》等有关规定履行职责，依法检查公司财务，监督董事、高级管理人员履职的合法合规性，维护公司及股东的合法权益。报告期内，监事会成员着重从经营活动监督、财务活动监督、管理人员监督等方面加强监督；并依法对公司运作情况进行监督和检查。

1.2 投资者关系

公司通过建立、健全投资者关系管理活动相关制度及程序，保证信息披露的公平性。具体来看，报告期内，公司制定信息披露备查登记制度，对接受或邀请特定对象的调研、沟通、采访等活动予以详细记载。

公司高度重视投资者关系，在强化信息披露管理的基础上，不断丰富投资者沟通形式，通过多种渠道和投资者们保持沟通联系，包括电话、邮箱、上证 e 互动、证券分析师调研等，切实保护好中小投资者利益。

投资交流会：公司将业绩说明会纳入常态化管理，2022 年公司已举办 2021 年度业绩说明会和 2022 年半年度业绩说明会，并进行多次电话会议交流。

互动 e 回复：2022 年，投资者通过上证 e 互动平台提问 20 余条，内容涵盖财务数据、经营情况、股价市值、行业政策等。

2022 年，公司认真接听投资者咨询电话，对投资者咨询问题进行书面记录，并对有关问题进行解答、跟踪，合计回复投资人专线电话等超过百余人次，在上证 e 互动上回复 20 余条投资者提问。

截止本报告发布之日，累计 3 家国内券商覆盖本公司并发布深度研究报告。

此外，公司定期对投资者管理的工作人员及相关成员进行系统培训，增强其对相关法律法规和公司规章制度的理解。

1.3 风险与合规

在公司治理和日常经营管理中，公司不断加强内控制度的完整性、合理性及实施的有效性，以提升公司日常运营效率，确保公司行为合法、合规。报告期内，公司持续完善内控体系建设，全面开展内控监督检查、定期跟踪内控缺陷整改，减少公司操作风险。

伴随公司主营业务不断做大，资金投入持续加码，人员规模扩大，锦和商管不断探索、研究，逐步建立了各项有效的管理制度。截至报告期末，公司制度合计 172 篇，其中新增制度共 24 篇、修订制度 30 篇，涵盖人事部、内审部、品牌部、物业部、商务部等多部门，涉及资金管理、招投标管理等，我们通过各项制度的规范及完善，明确各部门工作要求规范及员工行为准则，推动公司整体良性运作。

在合规文化建设方面，公司积极落实合规培训，通过在线学习、现场培训等多种形式，提升管理层和员工合规认识，深化专业能力：对新入职的员工进行员工行为准则、职业道德等全面的入职培训，强化新员工规范意识；对相关业务部门人员在常规合规培训基础上，结合实际工作需要，参加外部培训学习，提升团队专业能力。

1.4 廉洁道德文化建设

本公司不断深化廉洁建设，严格遵守国家及地方反腐倡廉及商业道德有关政策和法律法规，从而维护公司和股东的权益，保障公司合法经营，降低公司风险，一同营造清正廉洁的社会风气。

员工廉洁建设

公司制定并实施《反舞弊及举报投诉制度》，明确舞弊行为的概念、形式及举报方式，并规范其调查与处理流程，坚持“有举报必受理”、“实事求是”、“保密性”三大原则，构建完整且可追溯的反舞弊制度。我们已经建立包括现场投诉、举报电话、电子邮箱、实名举报信箱等多种舞弊举报渠道获取员工及其他相关方的举报；我们充分保障举报人权益，并由内审专职人员对举报人的相关资料及举报内容负责。公司通过专项审计、内控自评、案件调查等多种方式进行自我审视和反舞弊调查，发现并加固内控薄弱环节，降低借职务之便发生腐败行为的可能性，构建廉洁、公正的商务环境。

供应商廉洁建设

公司在选择供应商进行合作时，将诚信指标纳入评估范围，同时设立“一票否决”制，坚决清退出现虚假经营、舞弊、失信违约等行为的供应商，并通过日常评估管理约束供应商。

廉洁理念宣贯

针对风险管理需要，同时为不断培养和提升员工廉洁意识，公司根据各专业业务场景的实际情况，结合自身管理要求和实际案例，开展多场针对业务条线人员的合规培训，向其明确公司红线要求及行为准则，杜绝员工给予或索取非正当商业利益、不正当使用及侵占公司财产的情形发生，确保公司健康发展。

2. 重塑品质，匠心服务

锦和商管围绕产业园区、社区商业、写字楼等多业态打造一体化服务生态体系，向租户及用户提供专业化、系统化服务。我们不断完善服务体系搭建，向园区、商业等业态提供包括物业全包、市场推广、资产管理等，旨在打造全生命周期的非住宅物业管理服务。

2022年，公司持续完善相关制度和体系，坚持打磨服务质量、创新服务模式，在现有机制的基础上，不断总结经验，采取多种策略和实际行动了解客户需求、解决客户的问题。

2.1 标准化服务建设

公司已经制定《秩序安保工作规范》、《外包方作业管理规定》等标准化文件，以规范服务、完善服务的重点环节，向客户提供高质量、高标准的服务。公司旗下锦能物业已实现三贯标认证，即ISO91000（质量体系）、ISO45000（环境管理）、ISO14000（职业健康），实施三标一体管理体系认证，建立起一套规范、系统、科学的服务程序和管理制度，提高服务质量保证能力。

创新服务模式

标准化服务基础上，为加强和创新物业服务模式，我们试点推出“菜单式”服务模式，即根据不同业态客户的需求，向客户提供行政办公服务、设施管理服务、工程装修服务、风险管理服务和质量管理服务，提供多元化服务同时增加物业服务透明度。

2022年，我们推出“微笑推广大使”、《物业服务规范十二条》等多项举措，其中微笑服务是物业服务业的本质，用心打造的微笑服务将会给团队注入新的力量，并有效提升物业服务客户的体验。

全方位质量管理要求

公司正在建立全方位的物业服务质量管理体系，我们通过实施动态质量管理控制，包括品质检查与自查机制、客户访谈机制、满意度调查以及对员工培训等多种有力措施，确保园区项目实现高品质落地。

为强化物业考核标准，报告期内，我们更新并完善《项目/园区物业服务品质检查》，调整检查标准及考核标准，以定期季度检查、不定期检查、专项检查（包括夜间检查）、自检自纠等多种方式开展，对检查中存在的问题落实整改措施并保持长效管理，促进项目/园区服务品质稳步提高，达到租户满意，巩固服务标准及品牌效应。

2.2 及时响应客户需求

租户满意度是物业服务管理成功的核心要求，公司物业管理部门建立了客户满意度监测与分析机制，定期开展客户满意度监测分析。针对表现欠佳的项目管理中心，及时进行整改，并尽一切努力听取租户的反馈意见，积极寻求改进，提升物业服务水平。

为提高客户满意度，我们积极保持与客户及租户的多渠道沟通方式，通过调查问卷或定期访谈方式了解客户需求与诉求。针对客户投诉，公司内部已印发了《锦和商管客户投诉处理规程》，《规程》划分重大投诉和一般投诉处理原则，明确报备流程、处理措施以及回访机制，通过定量及定性分析进行严格管理并提升投诉事件的处理效率。公司对投诉事件进行清晰的责任界定，强调责任处理落实至个人及项目。

我们已经建立了信息共享机制，在月度会议及季度会议上，公司就各项目投诉信息、典型案例进行分析，定期组织公司管理层及项目员工对高频次投诉问题进行重点学习，强调全体服务人员需重视客户服务投诉行为，积极追踪客户对客诉服务的评价，以降低单项目平均客户投诉量，提升客户投诉处理满意度。

2022年，我们针对所有项目推出不同主题的“服务月”，提高物业服务品质的同时，编制项目月报，向客户每月陈情物业服务内容，增加客户粘性。



部分项目“服务月”概况

2.3 全面加强安全管理

公司始终以保护租户和消费者的人身安全及信息安全为首要目标，严格遵守法律法规，持续加强园区租户的健康与安全保障工作，营造和谐安全的园区办公环境。

安全管理

我们已经制定了《锦和商管应急预案手册》，针对不同突发事件制定《锦和商管突发事件处理标准》，明确物业服务过程的安全管理，完善建立健全快速反应机制，实行园区管理区域内突发事件报告制度，以提高公司处置园区管理区域内突发事件的能力。

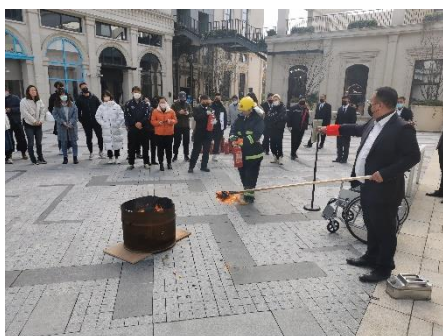
《应急预案手册》涵盖消防安全处置、基础设施设备应急处置、电梯应急处置、极端天气应急处置、治安事件应急处置等范围。我们将涉及上述突发事件分为园区运作类、自然灾害类和案件类，对三类事件实行分级管理，并制定了不同的工作流程要求和上报管理规定。

公司坚持“分级管理、快速处置和逐级及时报告”的原则，坚持属地管理、分级管控的安全管理体系，逐级向当班负责人、项目负责人、区域经理、物业总经理、分管副总经理、董事长汇报；我们将突发事件报告制度的执行情况列入公司对项目工作的考核，减少因自身失职造成的突发事件，推动高效安全管理；我们设定“事先预防、事中控制、事后追责”全面规范的流程，覆盖公司自有员工和外包伙伴，预防风险发生，提高安全风险管理体系效率。

安全管理目标与绩效

我们强调设备安全管理，并定期对各类设备、器材进行检查和维修，确保设施良好有效，降低园区和操作人员的安全风险。同样，为预防安全事故发生，公司定期组织全体自由员工及外包员工接受相关培训，要求员工严格遵守各项规章制度、正确使用安防器材。

针对防汛防台、寒流冰冻大雪天气等各类突发自然灾害，本集团严格实施应急处理预案，通过应急演练、定期培训等多样方式，宣贯自然灾害自救知识，确保员工在灾害事件发生时及时响应、冷静处理，保障自身安全。



各项目日常消防演练

除注重园区日常安全管理外，我们亦强调客户信息保密与数据安全，保障用户合法权益。

2.4 疫情常态化管理

2022年，公司根据防疫工作总体需求，积极落实疫情防控工作。年初，新冠疫情在全国各地呈现多点发生、局部爆发的态势，作为园区的重要守护力量，本公司制定并实施了各项疫情防控措施：

升级园区防疫措施：面对在管项目出现的疫情密切接触案例，物业人员第一时间响应，积极配合政府的防疫要求，升级园区防疫措施。各项目人员每日按防疫办要求，及时通知园区租户到指定核酸检测点进行核酸检测，对园区进行消杀工作，做到“人”与“物”同防。

配合疫情防控安排，坚守一线：疫情封控期间，为落实防疫措施和要求，锦和商管物业团队向各项目派驻物业留守人员，保障园区安全，并对项目留值的租户人员提供各地防控信息传达、紧急事务处理、按防疫要求分发拿取物品、应急维修、物资保障信息等协助。

急租户所需，为租户提供便利：疫情封控期间，我们急租户所需，积极搭建起租户与所在街道之间的沟通桥梁，帮助租户解决突发的工程问题，避免了租户的经济损失。同时，为

餐饮租户申请保供单位，解决租户营运需求，帮助租户提早复工。

物业部门主动沟通，最大化降低疫情对租户影响

疾控通知某项目单个楼层出现一例阳性，要求对整幢楼全部封闭。物业在了解情况后，根据新防疫政策，并结合该楼实际结构特性，主动找到街道及疾控中心，告知其一层和二层没有公共通道，且新风空调系统独立，不会发生交叉，故申请取消对一层租户的封控。经过几番沟通，疾控中心同意了申请，仅封闭单个单元，其他商户均正常运营。

现场物业在得知项目封控后，未过度紧张。主动出击，与相关职能部门保持沟通，配合流调工作，并结合项目自身的结构情况，提出合理化建议，对项目的影响减少到最小，以减少业主、租户的经济损失。

在疫情常态化管理期间，面对零星点状疫情发生，锦和商管全体物业服务人员，始终坚守在防疫最前线，用全方位服务，为园区和用户筑起安全的防护墙。为更好防控疫情，为租户和用户提供更健康、安全的办公环境，锦能物业积极配合政府、街道、卫生、疾控等相关职能部门严格执行防疫工作，严格筛查复工返岗人员、入住用户的信息，做好人员出入登记、体温检测，设施设备保洁消毒等工作。

3. 以人为本，共同成长

公司坚信，人才是企业发展的核心竞争力，是企业发展的根本力量。锦和商管保障员工合法权益，完善薪酬福利制度，推进员工成长培养体系，实现企业价值和自我价值的双重提升。2022年，锦和商管再度荣获上海市和谐劳动关系达标企业。

报告期内，公司不断建立健全在薪酬、劳工权益、福利待遇、健康与安全、招聘及晋升、培训与发展等方面的管理政策，致力于为员工打造平等和谐的雇佣氛围及安全健康的工作环境。

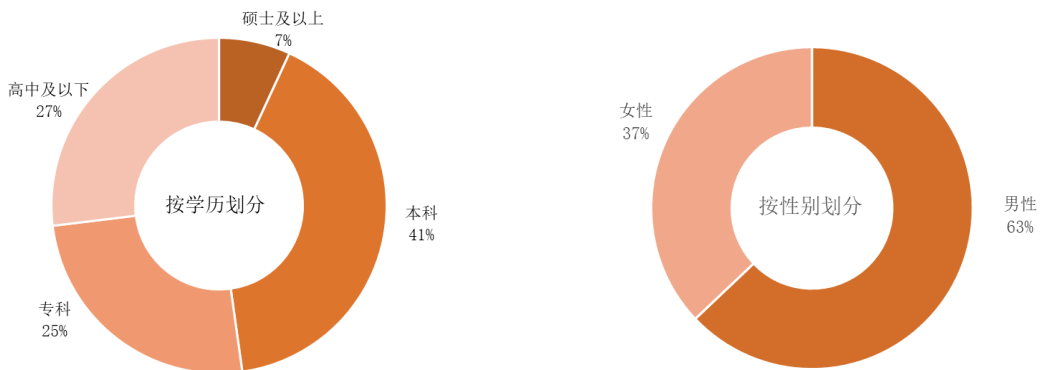
3.1 合规、平等雇佣原则

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律规定，以合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则与员工建立劳动关系，按员工类型与各位员工签订实习协议、劳动合同，确保公平雇佣和合规雇佣，严格执行杜绝使用童工及安排未成年人从事禁忌劳动工作等强制性规定。

招聘过程中，公司人事部门不因求职者的年龄、性别、婚姻状况等作为聘用、考核、晋升等方面的指标，重视打造相互尊重、理解包容和融洽的工作氛围和员工团队。我们已建立考勤月报加强工时管理，不强迫延长工时，以保证合法合规用工。

同时，我们建立了规范的员工解聘沟通机制，确保离任相关原因及流程符合法律法规，我们同样尊重员工自由选择工作的权利，并严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》及《锦和商管员工入转调离管理制度》等法律法规及内部制度，规范解除、终止劳动合同的工作程序，确保员工的合法权益。

截止2022年末，锦和商管员工总人数为634人，其中，女性员工占比约为37%；公司董事会共有女性董事7名，占董事会总人数78%；在职退休返聘人员31人。



报告期内，我们通过全面人才盘点，明确各部门内潜力、骨干员工，为后续人才梯队搭建和内部岗位调整提供依据；我们通过对新进员工进行人才画像分析与岗位匹配，全面提高用人标准，确保外部引进人员适配公司发展需要。

3.2 保障员工合法权益

锦和商管及其子公司严格按照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等国家相关法律法规规定，切实保障员工权益。我们通过《员工手册》向员工传达薪酬福利、培训发展、绩效发展、员工关系、奖惩机制、行为规范等方面的规定。

薪酬福利

报告期内，公司修订《人事福利管理规定》，最大限度地给予员工关怀和帮助。我们结合员工的具体需要，从多方面为员工提供更好的福利待遇，除国家或地方规定的法定福利外，我们还向员工提供节日礼品、员工健康计划、员工保险、夏季防暑、午餐补贴、重点帮扶等员工福利。

除上述福利之外，公司针对员工需求及司龄情况，向员工提供培训服务报销、夜班补贴、短期异地外派补贴、员工旅游等，并不定期举办各类文体活动。

在员工薪酬管理方面，公司根据岗位情况差异，设置不同的绩效目标与激励方案，实现公司整体战略绩效目标的横纵向分解，实现全体员工和公司的协同发展。在管理层薪酬管理方面，我们设有薪酬委员会，负责就公司董事及管理层的薪酬政策及架构向董事会报告、参照企业经营目标就其薪酬提供建议。

职业健康与安全

公司重视员工的健康与安全，通过制定一线人员工作标准和职业安全规定等内部制度，规范了员工出现安全事故的处理方式。日常运营中，公司为员工开展健康与安全相关培训，提高全员安全防范意识。

安全培训：定期对一线员工进行安全知识培训及应急事件演练，并对全体员工普及疫情防控防范，保护员工工作安全。

季节性劳动保护：在夏季发放绿豆汤、防暑降温冰块等，为员工解暑降温，保护员工身体健康。

身心健康：我们向在职员工提供年度体检的同时，亦注重员工的心理健康。公司不定期组织员工参加心理健康或保健知识讲座，于公司内部设置配套文娱休闲设施，包括简易健身设施等，保持员工身心健康。

组织职工健康教育，关爱员工身体健康

公司定期或不定期地组织职工健康管理课程及活动,如急救讲座、健康理疗体验活动等。公司联合小脉健康开展肩颈腰保卫战,为职场群体从康复角度快速提高身体功能水平。



公司携手联新国际医疗开展《复工系列课程》,助力公司同事快速恢复身体健康状态。课程特邀骨伤科医师,从长时间居家造成的身体问题、复工身体各项状态调节、各种脊椎健康问题的科学应对方法三大角度指导公司同事,为员工健康保驾护航。

为配合疫情常态化防控工作,公司及时制定并发布多项内容制度。在办公区域,公司建立完善的登记册且配合有关部门实时进行流调跟踪统计反馈,推动疫情常态化管控,派专人开展查验行程码、测量体温、定时消毒等防疫举措,保障员工在工作中的安全。公司总结出疫情防控操作,编制《疫情防控小贴士》,提高员工关爱生命意识和能力。

2022年,上海地区疫情封控之际,公司成立物资保障组、积极筹备物资,在遵守疫情防控政策的前提下,我们协调各方配送渠道,缓解员工物资燃眉之急。

工作生活平衡

公司倡导工作与生活的平衡,本年度,公司积极开展员工运动会、文娱活动等多项,鼓励员工塑造健康体魄,缓解工作压力,营造快乐工作的氛围。

员工运动会,强健体魄

11月6日,锦和商管2022年员工运动会在上海市卢湾体育场举行,比赛项目以团体比赛举行,项目包括跳长绳、拔河、运转乾坤、趣味接力跑、飞盘和枕头大战,共有500多位员工身着公司统一订制的POLO衫到场。



3.3 员工发展

报告期内，为更好打造学习型组织，公司修订《培训管理制度》，进一步规范员工培训、完善员工培训体系，激发员工潜能，助力员工成长。本公司的人才发展战略以内部培养为核心、注重梯队建设、依实际经营需求引进专业人才，我们为处于不同阶段和不同岗位的员工提供多样化培训类别。

2022 年度，公司积极优化内部培训课程体系，完成培训运营体系搭建。针对不同的培训需求，更新新员工入职培训，打造“你好，锦和人”、锦和公开课、招商赋能培训等；通过内训师+外部讲师双管产下的模式，紧抓业务需求，丰富培训内容，具体涉及商务手册学习、客户运营活动、招商客户渠道拓展培训、海鼎系统专项培训、物业项目经理培训等，共计组织新人入职培训累计 188 人次，开展在岗培训 28 场，有效促进内部人员持续学习及业务水平的提升。

另外，针对物业一线员工，为深入贯彻落实《“十四五”职业技能培训规划》文件精神，同时为提升园区服务品质、增强一线对客人员综合服务能力、满足租户的服务需求，2022 年我们组织开展补贴性职业技能培训，鼓励技术岗位多技能提升，并予以相关作业证培训报销。

新员工《五大维度》课程体系

我们向入职的新员工提供对公司“五大维度”的课程体验及学习来加速新员工融入，培训内容覆盖公司品牌、组织、制度、系统和项目，从纯理论课程输入到线下项目参访，通过讲解实战案例，有效提升新进职员对公司的熟悉程度及归属感。

品牌管理

公司品牌
企业文化

组织管理

组织架构
区域介绍

制度管理

绩效管理
行为规范

系统管理

业务系统
学习系统

项目管理

标杆运营
训战结合

各条线员工业务能力培养

2022 年，公司以夯实业务能力为基础，助力组织效能提升为目标，以业务赋能进行专业条线员工培训。在业务赋能方面，我们聚焦年度业务运营困难点，开展了以“内训会”、“复盘会”形式的专业能力培训，旨在助推公司业务部门群体的各项业务发展；同时，我们也以员工涉及的关键性业务职责为培训方向，如强调一线管理人员项目运营能力及沟通管理能力，为构建公司业务培养体系打下基础。



3.4 民主沟通

锦和商管重视与员工的沟通，并于本年度持续创新多样化沟通渠道，鼓励员工发声并悉心听取员工的宝贵建议和意见，努力提升员工满意度和归属感，实现公司和全体员工健康成长。公司已成立锦和商管员工工会，这对促进企业发展、维护职工权益、构建和谐劳动关系起到积极发展作用，亦将促进公司长期健康发展。

公司开展定期交流会，召开月度总经理联席会、季度管理团队会议、半年度及年度大会，会议内容由报告分析、文化分享、各职能团队业务分享、各区域工作报告，以及外部师资引入培训等内容构成，会上共同磋商讨论公司业务发展、战略方向等内容；年底组织开展全员大会，分析各板块年度经营情况，分享过去一年工作心得，并赋能新一年工作开展。

针对新入职员工，人事部门将采取一对一辅导沟通，帮助新员工尽快熟悉和融入团队。同时，我们通过多轮访谈方式及时跟进了解新员工的岗位胜任情况和企业融入程度，对新员工的工作状态、所需资源做出相对应的预判及改进措施。

4. 携手同行，链接上下游

公司重视与社会各界建立广泛的战略联盟和密切的合作关系，秉持公平交易、互利共赢的合作理念，结合各项目业务特点，深化供应链合规管理，重视供应商的社会责任表现；同时，公司定期参加行业交流活动、努力搭建园区特色服务平台，加深政企合作、企企合作，实现共赢发展。

4.1 供应商管理

本公司制定了覆盖全部工程项目的《锦和商管工程商务活动工作手册》，建立适应本公司的供应商管理机制，明确各个环节的原则与要求，构建诚信、公平、公正、互惠的供应商管理机制。

本公司对所有供应商开展全过程管理，范围包括供应商准入、资格审查、评估、处罚等。通过投标前管理、供应商管控、双向沟通机制等方式，加强与供应方市场的良好合作关系，推动跨行业合作，促进各方互利共赢，共同发展。在供应商评估方面，我们遵循结果导向及红线条款一票否决原则；我们对供应商开展季度评估或半年度评估，以促使供应商加强内部管理，明晰公司要求并及时改进；我们对履约过程中发生触及红线预警的供应商，采取定向沟通及事后补救机制，暂停其投标权并视情况采取进一步措施。

公司实行供应商透明化管理，从发起采购开始，整个采购流程全部登陆 OA 系统，可以查询到包括价格在内的供应商所有信息。我们已上线数字化采购平台，帮助公司完成一站式采购、建立物料标准化机制。通过平台服务商专业选择品类，更好协助商务部门简化优化、梳理物料，从而赋能公司建立物料标准化；通过数字化沉淀驱动业务价值，达到采购的集中管理，使采购更加透明、高效与便捷。

另外，公司在供应商管理方面加入对环境、社会绩效表现的考虑。在环境相关绩效管理方面，我们将供应商对环境保护及租户影响的考虑纳入评估指标项，如对供应商的材料设备承包商、加工厂等进行考察，重点了解其生产工艺、原料来源等，均需符合相关环境技术标准要求。在社会相关绩效管理方面，商务部及相关业务部门对合作供货商开展实地考察，考察内容包括劳动力来源、工作场所等情况。

4.2 助力行业发展

本年度，锦和商管管理层积极参加行业组织活动，拓展行业合作，与行业伙伴携手共成长。全年，公司获取行业奖项及荣誉合计 25 项、公司举办各类活动 24 场、公司管理层合计参加 10 场商业论坛，以上均为公司发展、园区发展、园区内企业发展乃至行业间交流创造了良好的生态空间。

此外，锦和商管开展多元合作渠道，已与多家企业强强联合，基于双方丰富的行业经验，致力于城市更新业务领域，实现共荣共生。

展开全面合作，助力城市更新

2022年3月，锦和商管与久事旅游集团达成共识，将平武路38号改造成集商业与办公为一体、具有建筑设计亮点及创新业态的精品办公楼。

此次改造既传承建筑历史，呼应平武路的社区氛围，点亮街区活力；同时升级区域功能，结合新消费、新时尚的
全新经济时代，推动城市更新浪潮向前发展。



衡山路8号项目交流会

2022年7月，锦和商管邀请合作伙伴共同见证衡山路8号项目的招商推进情况，重点对衡山路8号做详细介绍：已有创意、设计、时尚类办公企业、全球知名家具品牌及高端餐饮商户入驻，已举办数场高端奢侈品牌活动。本次活动向公司与客户、中介、媒体之间搭建起沟通的桥梁，加大双方了解力度、感受衡山路8号高端、时尚、充满艺术感的环境氛围，从而进一步开展合作与交流。



“产业创新与城市更新”百人谈 | 越界： 城市更新与产业创新联动发展之路

2022年12月，本公司参与“产业创新与城市更新”百人谈系列直播访谈节目。此次访谈围绕“产业创新与城市更新”主题，董事长郁敏珺女士分享了锦和商管独到的城市更新方法论，从运营到管理，更好地为大业主、入驻企业和商户提供价值。本公司始终积极参与外部行业交流，围绕行业问题深入讨论，实现城市更新行业内多元协同发展。



5. 低碳行动，绿色运营

锦和商管严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国固定废弃物污染环境防治法》等法律法规，高度重视公司在日常运营中的可持续发展。

我们制定环境管理措施，致力于降低自身业务运营对生态环境及天然资源产生的影响：我们通过引入绿色设计环保理念，创新升级城市既有物业；我们充分考虑采取节能环保技术，推进绿色物业发展；我们亦将绿色发展理念、可持续发展理念融入日常办公，向员工传播绿色理念，营造绿色办公的文化氛围。

锦和商管物业管理服务及相关活动已经通过 ISO14001 环境管理体系认证。

5.1. 倡导绿色物业

公司制定并执行相关内部管理规程，积极践行绿色物业运营理念，持续推进节能减排。

能源管理

本报告期内，公司开展一系列专项工作，通过改进在管园区/商写、地下车库等照明系统以节约能源，推动新增公共充电桩、对部分老旧充电桩进行焕新改造，并定期整理各项目能耗数据分析，推进运营过程中的资源合理配置、减少资源消耗。

室内空调：空调温度设置固定温度，夏季室内空调温度设置不能低于 25℃，冬季室内温度设置不得高于 22℃；在春秋两季，制冷/制暖主机不开启情况下，可开启新风系统，保证空气流通。

LED 灯源：非工作时间采取隔一亮一模式，执行能耗管控。

管理方面，我们持续推动存量项目智能电表改造、新增项目智能电表安装，为用户提供用电信息采集、智能预付费、配电职能运维、能效检测与管理等一站式用电管理服务，实现用电管理智能化，并对比分析月度耗电差异，如发现能耗数据异常，及时调整用电管理措施。

照明系统升级改造

报告期内，公司已完成多个园区项目的照明系统升级改造，主要在现有路灯、景观灯和洗墙灯等照明系统，将手动开关控制的照明灯具改为定时控制器同一控制，并根据日照时长调节室外照明时间。同时，公司在试点项目进行灯光能耗改造，按不同照明灯光使用时间点进行合理优化，在非工作时间段仅留下应急照明路线，合理配置能耗资源。

水资源管理

我们倡导节约用水，在办公区域和物业管理园区的公共区域张贴节约用水标志，增强员工及租户的节水意识。

报告期内，公司完成单个办公楼宇项目的冷冻水循环水泵升级改造，改造后的循环水泵

平均节能效率为 41%左右，年度可省下约 14,300 度电，节能降耗效果较为显著。

废弃物管理

公司制定并执行《垃圾分类管理》等内部制度，指导办公区域及园区内部垃圾分类标准化运营。我们根据当地政府有关条例对办公垃圾、厨余垃圾和建筑垃圾进行分类回收；针对产生的有害废弃物，如灯管、电池、废旧墨盒等危险物品交由第三方资质公司进行处理或回收。

5.2. 绿色设计

公司在对城市既有物业保护性改造过程中，极力延续城市文脉，避免“拆除重建”的传统模式导致的巨大浪费，并关注低碳环保技术的运用，使用低碳环保材料、材料再利用以降低资源消耗。我们在园区改造设计中充分考虑利用绿色资源，减少对非可再生资源的依赖，促进资源循环利用。公司部分在管项目实现资源循环，对家具及办公物资利旧使用。

资产利用优化

2022 年，公司合计共处理退租物资千余件，家具及办公物资利旧使用效率过半，将其用于新项目办公及招商；同时，满足招商、物业家具及设备需求，合计配置 30 余户。除家具物资外，餐具、厨房设备利旧使用百余件。

针对园区租户二次装修，我们制定《锦和商管装修守则》，对租户装修的环保要求进行明确约定，租户的装修设计应该满足 LEED-ND 认证要求和标准进行设计，装修施工中的材料选择应满足绿色、低碳、节能、环保的要求；不得对临近租户或其他人士产生噪音、环境污染等要求；合理管控租户装修流程，明确约定装修准许时间段，通过守则约束以及人员巡逻等措施，对租户装修过程噪声超标现象积极劝阻，减少施工噪声给周围租户带来的影响。

5.3. 绿色办公

公司向全体员工宣传绿色办公理念，实施绿色办公制度，将节能降耗融入内部管理制度，通过无纸化办公、电器使用等多处细节入手将环保意识落实到位，引导员工形成节约、环保意识，这同样对公司落实可持续发展战略具有深远意义。

公司大力倡导绿色低碳的工作方式，倡导员工节水节电；鼓励无纸化办公、循环用纸，引导员工办公时进行双面打印，设置二次用纸回收处和废旧物品回收站，减少对纸张的过度使用；倡导“无烟办公”，在相关区域张贴禁止吸烟标识；办公区域内布置绿植，为员工营造舒适的办公环境。

继劳动合同实现线上化签署流程后，2022 年，我们进一步优化电子印章使用效能，推广无纸化办公模式的同时，提升公司员工办公效能。此外，我们持续建设信息化平台，使用视频会议，通过数字化、网络化手段，实现高效、便捷、在线、协同的工作模式。

文印耗材节能优化

2022年，公司优化日常办公文印方案，以租代购，有效降低了资产投入成本，在满足办公使用需求的同时，共降低资产购置成本；通过安装刷卡器，有效降低了打印废张率；并且根据权限设置，对彩色影印起到高效管控的作用。我们引导每位员工以实际行动加入到绿色生活、环保化办公的行列。

6. 投身公益，践行社会责任

我们认为，园区的运营和当地社区会产生紧密联结，会对周边社区造成不同程度的影响。越界文创园区作为延续城市地标性的空间载体，已成为热门的城市生活聚合中心，我们为租户、消费者、宠物爱好者新增户外区域以满足他们的需求。我们提倡同社区、伙伴一同打造多元共融、和谐宜居的环境，促进社区共荣与协同发展。

同样，公司提倡奉献精神，积极组织并参与各类社会公益实践活动，回馈社会。

衡山路8号项目

伴随环保理念盛行，更多人探索实践健康环保的生活方式，户外活动变得更受欢迎。锦和商管旗下越界 SURPASS 携手 lululemon、ChillRide 骑行俱乐部于衡山路8号发起一场衡复之心暖冬梧桐骑行。在衡山路8号，运动实现人与建筑，与街区，与城市的连接，完成与社区，与文化的邂逅与熟识，激发衡复活力，实现美好生活，奔向更好的状态和更健康的未来。

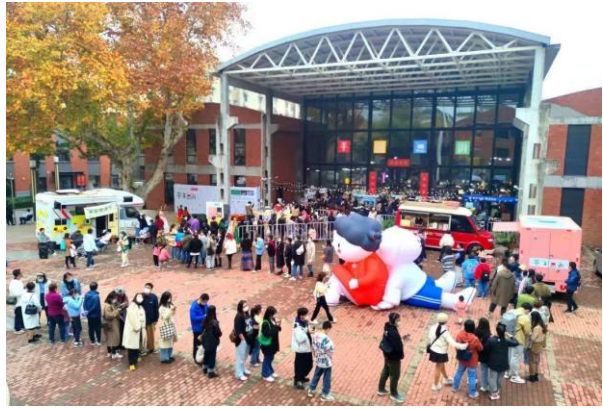
骑行活动作为一种健康、低碳的生活方式，也已逐渐演变成成为新的社交形态，意在将志同道合的朋友汇聚在一起，进而认识到更多的新朋友，并探索着这个城市独特的韵味。



越界梦幻城项目

第六届“手造巡游”展在南京锦和越界梦幻城举办，该展览为箩筐文化策划打造的手作文化品牌，意在发扬创新设计理念的同时，让传统的手艺也能得以新生和持续关注。

此外，手造巡游·秋季展三天中，蕴藏着一个意义非凡的节日：11月20日是由联合国发起成立的国际儿童日，其目的是为促进儿童保护、福利和教育等事业的发展。主办方借此次机会，增加11.2元的活动门票，以对接爱德基金会的形式，将本次特别活动票的全部收入捐出，用于支持孤独症儿童的融合教育，关爱与支持孤独症儿童群体。



陕康里项目

2022年年初，疫情暂缓了城市商业的发展节奏，但随着国家政策对“夜间经济”、“地摊经济”的支持，线下消费逐渐回暖，创意市集也正在为城市发展探寻出更多的内生动力。丰富的商业地产业态成为支持市集发展的重要力量之一，因其不仅能为市集提供了稳定的客流量，同时也通过丰富的商业资源为市集赋能，增强市集商业品质的稳定性。

Fos 圣诞市集首次登陆锦和越界陕康里，市集集合各国风味美食、美酒享受、魔术表演。越界陕康里通过常年举办发布会、邻里交流等活动，成为时下潮流的时尚社交街区商圈，亦为城市发展增添动力。



携手防控疫情

工作内外，社会责任与公民担当永在。疫情封控期间，各大园区物业一线人员协助园区内抗疫工作进行顺利，主动帮助开展核酸检测、抗原自测、物资运送、垃圾清运等。如，越界南翔智地等园区项目为在租企业留守员工捐赠蔬菜、肉类、牛奶、水饺、馒头等食品物资；越界陕康里为商户提供抗原检测试剂 350 份；越界世博园为园区酒店提供防护服和消毒用品等防疫物资。

在物资、人员紧缺的情境下，物业一线员工依旧坚守在自己的工作岗位上，尽心尽力，做好了面对困难的准备，担负起“特殊时刻”物业人的责任：维护秩序、保障安全，发扬园区和租户的共同体精神，积极落实疫情防控举措，在面对困难的时刻，联结街道、商户、园区，互帮互助，共克时艰。

上海封控期间，当一线物业工作人员在各园区坚守岗位，公司各部门的员工亦投身各自所在社区的志愿者团队，协助社区做好疫情防控工作。

长风破浪会有时，风雨之后必定有彩虹；道阻且长，行则将至，全体员工上下一心、迎难而上、担当尽责，用自身行动履行社会责任，以实际行动回馈社会！





<http://www.iyuejie.com/>

上海市锦和商管经营管理股份有限公司

SHANGHAI GOLDEN UNION COMMERCIAL MANAGEMENT CO., LTD

股票代码：603682

地址：中国上海市虹漕路 68 号锦和中心 18 楼

电话：86-21-52399283

邮箱：dongban@jinhe.sh.cn