



上实发展

股票代码：600748



上实发展

2023年度
环境、社会及治理
(ESG) 报告

上海实业发展股份有限公司
Shanghai Industrial Development Co.,Ltd.

目录

CONTENTS

关于本报告	01
董事长致辞	02
走进上实发展	03

02 优化治理策略 共绘发展蓝图

党建引领	17
公司治理	19
商业道德	23

01 ESG 治理体系

ESG 治理架构	11
利益相关方识别与沟通	11
实质性议题分析	12
响应联合国可持续发展目标 (SDGs)	14

03 践行低碳行动 共建美丽中国

完善环境管理	29
应对气候变化	30
打造绿色建筑	31
坚持绿色运营	38
保护生物多样性	40

04 强化产品责任 共享高质发展

卓越产品品质	43
提升客户体验	47

05 建设人才队伍 共筑理想职场

合规雇佣管理	53
赋能职业发展	53
保障员工权益	54
守护员工安全	56

06 稳定伙伴关系 共建和谐社会

产业链协同发展	63
赋能城市更新	65
聚力社会公益	67
助力乡村振兴	70

展望 2024	72
附录	73
关键绩效表	73
指标索引表	77
意见反馈表	79

关于本报告

《上海实业发展股份有限公司 2023 年度环境、社会及治理 (ESG) 报告》(以下称“本报告”)是上海实业发展股份有限公司的首份环境、社会及治理(以下简称“ESG”)报告,旨在真实、客观地反映本公司在环境、社会及治理方面的实践情况与绩效,加强与利益相关方的沟通,促进可持续发展。

编制依据

本报告主要参照上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》、上海市国有资产管理委员会《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理(ESG)指标体系(1.0 版)》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-ESG 5.0)》等文件,并结合公司的实际情况编制而成。

时间范围

本报告的时间跨度是 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日,为增强报告可比性及前瞻性,部分内容有所延伸。

报告周期

本报告为年度报告。

称谓说明

为便于表达,本报告中的“上实发展”“本公司”“公司”“我们”指代“上海实业发展股份有限公司”,“上实服务”指代上实发展下属物业管理板块,“上实物业”指代子公司“上海上实物业管理有限公司”,“上实集团”指代“上海实业(集团)有限公司”。

数据说明

本报告中的财务数据来源于《上海实业发展股份有限公司 2023 年年度报告》,货币单位为人民币。其他数据来自公司内部文件和统计,部分适当追溯以前年份。

报告保证

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏,并对其内容的真实性、准确性和完整性承担法律责任。

报告获取

本报告可以在公司网站(<https://www.sidgroup.com/>)、上海证券交易所网站(www.sse.com.cn)在线阅读或下载报告电子版。

董事长致辞

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年,也是实施“十四五”规划承上启下的关键之年。随着房地产行业持续深度调整,“房地产市场供求关系发生重大变化”定调楼市,构建“房地产发展新模式”成为行业共识。上实发展作为城市建设、开发、服务的耕耘者,保持稳健发展态势,以服务城市发展为使命,积极应对行业变化。我们坚持以人为本,努力实现建筑、环境、社会以及人文的和谐统一,与利益相关方共同成长,共同绘制中国特色高质量发展新篇章。

稳中求进夯实发展根基

这一年,我们贯彻落实上实集团“稳字当头、稳中求进、战略引领、强化执行”的工作方针,紧紧抓住“区域聚焦、产城融合”主题,深度参与宝山“北转型”吴淞创新城城市更新、北外滩开发建设等重点工作;我们加快项目交付和收入结转节奏,上海青浦上实·海上湾五期、青岛国际啤酒城三期等项目均按计划或超进度完成,为全年收入、利润结转打下坚实基础;我们抓住新机遇,市场化竞标成功获取上海轨交综合服务项目,物业板块规模持续突破;我们加强合规风控,集中新增、修订了 20 余项开发经营、综合管理、合规管控等方面的制度,为公司持续发展做好保障;我们注重产品质量管理和客户服务体验,建立完善的质量管理、交付、服务体系,为客户提供卓越的产品和优质的服务。

绿色运营共建美丽中国

这一年,我们以绿色发展为理念,持续推进绿色产品开发和技术应用,坚持绿色设计;我们注重环境效益,采用节能环保、绿色生态、可再生材料和设备,并注重建设过程中的水

资源、粉尘、噪音等管理,达成绿色施工;我们以数字化专业平台为基础,完善物业智慧管理,实现绿色运营;我们积极应对气候变化,加强高温、严寒、防汛防台应对、建立能源管理体系,推进节能降碳;我们积极推动绿色投融资建设,发行绿色信贷 7.79 亿,助力可持续发展。

携手共进共创美好家园

这一年,我们关注员工身心健康,致力于为员工打造“快乐工作、幸福生活”的工作生活氛围,开展节假日慰问、职工运动会等活动,保障员工权益;我们重视员工安全和发展,落实安全生产,通过职业培训和晋升规划,助力员工价值实现;我们强化供应商管理,打造优良供应商队伍,与供应商共同成长,实现互利共赢;我们助力社会公益,积极参与志愿者活动,开展社区爱心服务,投身乡村振兴,年度公益慈善总投入达 41.5 万元,展现国企担当。

长风破浪会有时,直挂云帆济沧海。2024 年,上实发展将秉承“卓越、创新、诚信、恒久”的精神追求,发挥集成创新的优势,立足打造精品项目,树立良好的品牌形象,增强企业的核心竞争能力,坚持可持续发展理念,持续创造经济、环境和社会价值,与利益相关方共建绿色和谐社会,助力国家高质量发展。

上海实业发展股份有限公司
董事长



走进上实发展

公司概况

上实发展是上实集团旗下一家拥有合理业务结构、较成熟产品线、区域布局相对集中、具有成熟开发能力和资本运营能力的房地产综合集成商。

上实发展于 2003 年借壳“浦东不锈”登陆资本市场，开发运营轨迹覆盖上海、杭州、苏州、重庆、成都、青岛、天津等十余个城市，经过 20 年默默耕耘，公司总资产已从成立之初的 31 亿元增加到 307 亿元。

上实发展始终坚持全面践行社会责任、紧扣上实集团战略主线，坚持“融产结合、创新发展”为核心，通过积极实践探索，逐步形成“城市更新、城市运营、城市服务”三大核心业务板块。

未来，上实发展将以“服务城市发展”为使命，以“开拓创新、合作共赢”为理念，以产业发展为引擎，以融产结合、创新发展为核心，赋能新时代，推动城市内生增长，助力社会发展及人民美好生活。



企业文化



参与协会

参与主体	协会名称	参与角色
上实发展	上海市绿色建筑协会	监事单位
	上海市建筑信息模型技术协会	理事单位
上实服务	中国物业管理协会	常务理事单位
	上海市物业管理行业协会	副会长单位
	中国质量协会	理事单位
	上海市质量协会	常务理事单位

代表性项目展示

城市开发代表性项目

上海青浦·朱家角大型特色居住型综合项目

朱家角综合项目旗下海源别墅及海上湾、海上郡项目占地 2405 亩，已开发建设 1900 亩，产品类型包括独栋别墅、联排别墅、花园洋房等低密度住宅，湖居特色及优美环境广受客户欢迎。朱家角综合项目 2004 年起开始开发，陆续竣工交付的项目面积合计 80 万平方米；目前正在建设已开盘销售的包括海源别墅二期北地块、海上湾五期，共 12.7 万平方米，2023 年交付，而待开发项目为青浦朱家角 D2 地块。

相关项目均依托淀山湖、生态湿地公园等自然资源和东方绿舟、水上运动场等丰富的休闲生活配套。其中海源别墅园中有宅，广纳自然，是臻藏级江南现代大宅；海上湾小区立于“水文化”传承与创新的高度，打造上海首个大型低碳水文化生态别墅社区；海上郡项目总体布局体现了因地制宜、景观价值最大化的理念，拥有 40% 以上的绿化率，空气质量很高，环境宜人，适合居住。



泉州·上实海上海项目

泉州·上实海上海项目位于泉州“一湾两翼三带”空间格局中的一湾核芯，紧靠泉州市政府，建筑面积 76.56 万平方米，涵盖海派住宅、都市型 SOHO/LOFT、临街旺铺、甲级写字楼等多元建筑，其中住宅 55.11 万平方米，商办 20.69 万平方米，公建配套 0.76 万平方米。一期、二期、三期已陆续竣工交付。



上实海上海汲取海派建筑风格精髓，采用新古典主义建筑风格，将东方的内敛和西方的浪漫融合，并按国家绿色建筑星级标准打造，运用节能围护结构、雨水收集回用系统等先进技术，成就健康、舒适、尊贵和以人为本的居住环境。

城市更新代表性项目

山东青岛·上实中心

山东青岛·上实中心位于青岛崂山区，总建筑面积约 80.6 万平方米，目前已建成 11 栋高端楼宇。上实发展把上海跳出浦西、建设浦东的理念用到崂山，打造青岛的“陆家嘴、新天地、时代广场”，确立了规划建设“金融城”的理念，引入世界级的策划、设计、招商团队，坚持高起点定位、高起点规划、高起点建设、高标准服务，以一流的营商环境打造一流的招商平台，催生了金融业和楼宇经济的新经济形态。



项目经过改造，在区域、产业、城市建设等方面均取得了成效，先后引进金融全国总部、世界 500 强驻青机构、上市公司总部等 600 余家企业注册、入驻，入驻企业注册资本超过 600 亿元，理财和信托资金、存贷款余额规模数千亿元，作为理财、信托全国总部和银行区域总部可调动资金总量上万亿元。山东青岛·上实中心现有纳税亿元楼 5 栋，其中纳税超 10 亿元楼 2 栋，自持的 T3 楼更是创下了青岛单体写字楼纳税超 18 亿元的记录，成为青岛金融区和楼宇经济示范区，为崂山区经济发展注入新动能，推动了崂山区城市更新的步伐。T1T2 楼超高层双子塔于 2023 年 5 月竣工，T1 楼与钓鱼台美高梅酒店集团签订酒店项目合作协议，成功引进钓鱼台、美高梅两个世界知名的酒店品牌，青岛钓鱼台酒店和青岛美高梅酒店 2023 年 6 月开业，双酒店总面积约 8 万平方米，建有 455 间高端客房、一个大型国际会议中心；T2 楼为甲级写字楼，2023 年 7 月交付。两个超高层将为金融业的集聚和楼宇经济的发展提供新的载体。上实发展青岛公司获评 2023 “中国高端商务综合体最佳投资运营商”，青岛·上实中心获评“2023 城市更新优秀实战案例”。

上海北外滩城市综合体集群

北外滩是上海“五个中心”建设的重要功能服务聚集区之一。公司在北外滩深耕多年，连续取得了 89 号、90 号、91 号三幅地块，合计总建设面积 74 万平方米。目前 89 号已建成并转让与友邦人寿，90 号项目将围绕金融服务、科技创新、文化创意产业打造复合型总部综合体，与上海建工、上海城投合作的 91 号将建设 480 米的浦西第一高楼，打造具有全球影响力和标杆引领性的总部基地，引入具有成熟运营能力和总部经济发展经验的国际和国内行业龙头企业，带动北外滩地区高端产业发展和总部企业集聚。上实发展已成为北外滩开发建设的重要力量。

① 友邦金融中心（北外滩 89 号街坊）

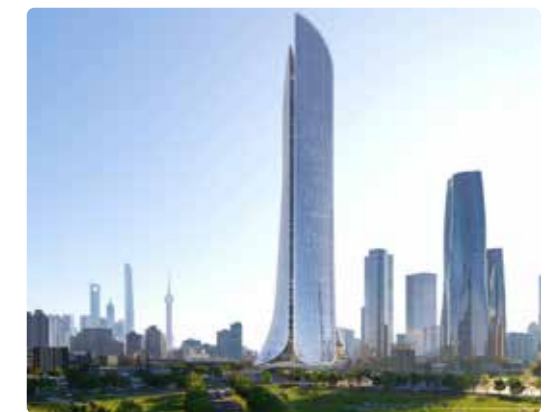
项目由近 10 万 m² 的超甲级写字楼、堪称“北外滩艺术之冠”的约 1700 座专业剧院、约 4.6 万 m² 主题商业及一栋约 210m² 历史保护建筑——聂耳旧居构成。



项目入市即受到市场广泛关注，2022 年 12 月，被友邦人寿整体收购，正式命名为友邦金融中心。这是友邦人寿成立以来进行的最大一次资产收购，充分表达了对项目及北外滩区域的认可。

② 北外滩 91 号街坊（在建中）

2021 年，上实发展与上海城投、上海建工组成联合体携手摘下北外滩 91 号街坊地块。该项目规划建筑高度 480 米，覆盖商业、办公、餐饮旅馆等多维业态，2023 年启动桩基施工，建成之后不仅将成为北外滩区域核心地标，也将成为上海浦西第一高楼。91 号地块（上海北外滩中心）是核心区的中心，地标中的标杆，将以制高点统领并与渐次展开的 17 栋 180 米以上的超高层建筑群共同构筑浦西最美天际线，打造功能复合、新旧融合的顶尖中央活动区。



③ 北外滩 90 号街坊（规划中）

北外滩 90 号街坊土地性质涵盖办公、商业及文化用地，地处北外滩总体规划“一心两片、新旧融合”的中部核心商务区，是高层办公带与垂江纵深发展轴线的交点。规划总建筑面积约 15 万 m²，由一幢 180 米高超甲级标准写字楼及商业、文化设施构成。未来将充分发挥地缘优势，联动周边项目，以地产为载体，统筹考虑绿色建筑三星、健康建筑三星等技术要求，全面融合商务、商业、文化，进一步推动北外滩区域文化能级、消费体验全面升级，助力北外滩加快打造“绿色会客厅”。



城市服务知名品牌

上实服务

上实服务是上实集团旗下专业从事物业服务品牌，涵盖上实物业、新世纪物业、申大物业和城开商用物业四家实体物业公司，是上海市较早实现“三贯标”的物业服务企业和上海市首批标准化试行单位，引领了行业标准化进程。上实服务以升级传统物业服务为契机，秉持“专业规范严谨的管理，综合高效热忱的服务”的质量方针，“通过一心、二效、三节，实现成本、效率、体验的最佳组合”的管理理念，致力于成为具有影响力的城市运营服务商和美好生活集成商。



2023 年亮点绩效

营业收入

98.55 亿元



纳税总额

14.30 亿元



新吸纳就业人员

2051 人



累计获得绿色设计成果

65 个



反贪腐培训时长

986 小时



职业发展培训

38652 人次

培训覆盖比例

100%

培训总时长

615640 小时

人均

79 小时



公益慈善总投入

41.50 万元



志愿者服务

35 次

累计

450 人次

服务时长

1800 小时



2023 年安全管理自检次数

3758 次

安全隐患整改率

100%



城市服务板块客户满意度

95.37%



客户投诉解决率

100%



ESG 治理体系

- ESG 治理架构
- 利益相关方识别与沟通
- 实质性议题分析
- 响应联合国可持续发展目标 (SDGs)

亮点绩效

首次年度 ESG 报告

正式将 ESG 职责融入战略与投资委员会职权范围

识别可持续发展实质性议题






ESG 治理架构

完善的 ESG 治理架构是确保公司落实 ESG 管理的重要基础。上实发展董事会对 ESG 管治策略和汇报承担总体责任，报告期内，公司进一步研究、检视 ESG 治理架构及职能分工并拟定优化方案。董事会已于 2024 年 2 月正式将 ESG 职责融入战略与投资委员会职权范围，由战略与投资委员会建议、指导、推进公司 ESG 事宜，并向董事会汇报。

ESG 工作由上实发展董事会办公室负责牵头统筹，公司总部职能部门及下属企业协作配合日常 ESG 工作的具体执行与汇报，董事会每年审议并通过公司社会责任报告。此次为公司首次发布年度 ESG 报告，未来董事会将持续优化本公司的 ESG 治理。

利益相关方识别与沟通

上实发展高度重视与利益相关方的交流和沟通。我们搭建了多样且高效的沟通渠道，与政府、股东、员工、供应商、社区公众等利益相关方进行交流与信息反馈，及时了解各方建议和期望，最大程度保障各相关方的知情权。

利益相关方	关注议题	沟通回应
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 遵纪守法 依法纳税 合规运营 地方经济发展 社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> 落实国家政策 监管政策执行 风险管理及内控体系建设 纳税资料申报 主动及时披露 加强与政府及监管机构的沟通 促进行业发展
 股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> 保障股东权益 投资回报 风险管理 信息披露透明 	<ul style="list-style-type: none"> 加强与资本市场的沟通 完善监督 加强内控 定期报告及公司公告
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益保障 成长与发展 职业安全与健康 	<ul style="list-style-type: none"> 完善职业发展通道 平等包容的工作环境 有竞争力的薪酬福利 建立职业健康安全管理体系

利益相关方	关注议题	沟通回应
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 优质客户服务 客户隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 客户投诉处理 知识产权保护
 供应商和合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 行业发展 互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 带动行业健康发展 依法履行合同 公开招标
 社区和公众	<ul style="list-style-type: none"> 公益事业 社区参与 	<ul style="list-style-type: none"> 公益捐赠 乡村振兴 社区共建

实质性议题分析

实质性议题分析过程

上实发展持续关注行业的发展动态与趋势，开展实质性议题识别与评估。公司通过研究国家政策、行业趋势、各类 ESG 标准体系，广泛收集各利益相关方的意见，对标同行最佳实践，识别、归纳出 26 项可持续发展实质性议题。结合公司实际发展情况，从“对上实发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度进行评估和排序，形成议题实质性分析矩阵，从而确认在报告中需重点披露的内容及未来 ESG 工作的重点。

E	S	G
环境管理 能源管理 水资源管理 气候变化应对 绿色建筑 排放物管理 资源利用 生物多样性保护	职业健康与安全 赋能城市发展 供应链管理 产品质量与安全 优质客户服务 合规雇佣 人才培养与发展 员工薪酬与福利 社区与公益 行业协同发展 乡村振兴 数字化发展	经济绩效 数据安全与隐私保护 责任营销 反贪腐 合规经营 风险管理

实质性议题分析结果

实质性议题矩阵



响应联合国可持续发展目标 (SDGs)

报告章节	联合国可持续发展目标
ESG 治理体系	 
优化治理策略 共绘发展蓝图	 
践行低碳行动 共建美丽中国	    
强化产品责任 共享高质量发展	  
建设人才队伍 共筑理想职场	    
稳定伙伴关系 共建和谐社会	  

优化治理策略 共绘发展蓝图

02

- 党建引领
- 公司治理
- 商业道德

亮点绩效

42.86% 独立董事占比, 28.57% 女性董事占比

581 人次, 986 小时反贪腐培训

上实服务通过 ISO/IEC27001 信息安全管理体系认证



党建引领

2023 年，上实发展党委认真学习贯彻党的二十大精神，以学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为主线，围绕上实集团党建年度任务和公司年度经营目标，坚持把理论学习、调查研究、推动发展、检视整改、建章立制贯穿全过程，持续强化党的领导，团结带领广大党员群众，努力克服各类风险和困难挑战，深化党建与经营双融双促双提升，为推进公司高质量发展提供坚强政治保障。

推进主题教育 引领高质量发展

凝心铸魂 加强思想建设

上实发展党委始终把理论学习摆在第一位，坚持全面学习、全面把握、全面落实习近平新时代中国特色社会主义思想，进一步推动全体党员干部深刻领悟“两个确立”的决定性意义，更加自觉增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干方面取得实效，在思想上政治上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。



实干笃行 提升工作质量

上实发展党委坚持“实”字贯穿始终，突出实践导向，真抓实干、务求实效，紧紧围绕新时代新征程党的中心任务，聚焦制约高质量发展的难点堵点问题，认真落实年度工作方针。党委聚焦重点任务，胸怀“国之大者”，以更大的决心和力度加快创新驱动步伐，以新气象新作为推动高质量发展取得新成效，以拼搏进取之心再攀业务业绩新高峰，以主题教育成效推动形成高质量发展合力。

廉洁奉公 培塑优良作风

上实发展党委坚持以党性立身做事，增强纪律意识、规矩意识，做到公正用权、依法用权、为民用权、廉洁用权，树立求真务实、团结奋斗的时代新风。党委严格执行党的各项纪律规矩，传承弘扬红色基因，全力推进党风廉政建设和反腐败斗争，以严的纪律、实的作风、廉的操守确保各项工作落到实处，营造以上率下的良好政治生态，为公司高质量发展作出重要贡献。



夯实党建基础 赋能高质量发展

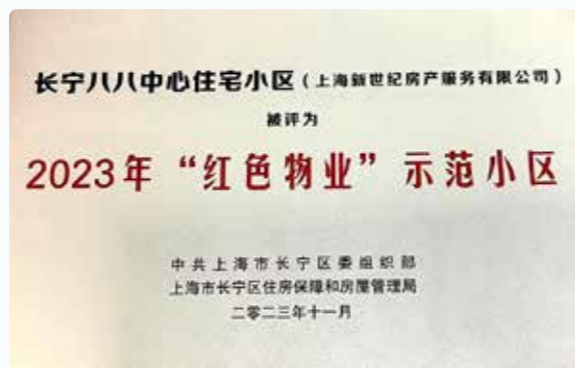
打响特色党建品牌

上实发展物业党委深入打造“三位一体”特色党建品牌，坚持以高质量党建引领高质量发展不动摇。上实发展物业党委以党建品牌策划为抓手，按照“分类指导、重点培育”的品牌建设原则，邀请党校专家作专业指导，进一步深化党建品牌体系创建；以项目管理资源优势为抓手，2023 年年内分别与豫园街道党工委、光明服务集团、徐汇妇幼保健所等各级党组织开展党建联建，发扬共建、共治、共享理念，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员干部的模范先锋作用，以业务强党建，以党建促发展，不断扩大品牌矩阵效应。



打造党建宣传阵地

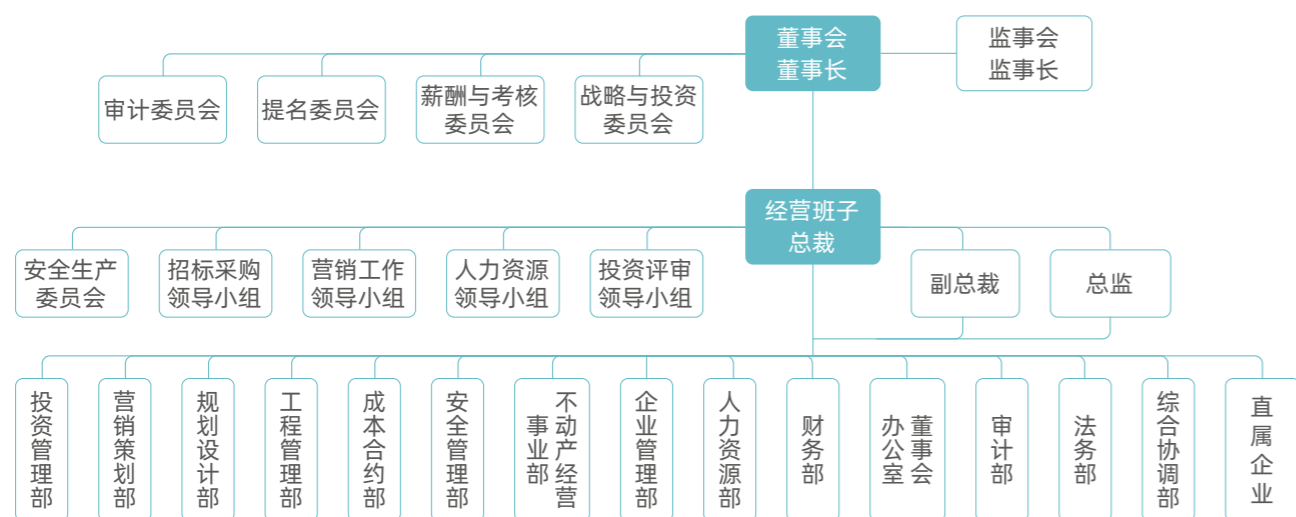
上实发展第四党支部围绕中心抓党建，抓好党建促发展，在突出政治引领、夯实基础保障上持续发力。第四党支部依托长宁八八商场资源，联合属地街道党工委、楼宇国企租户党组织，通过阵地、信息等资源共享，2023 年年内完成“凝·舞台”党建阵地硬件升级，抓党建带全局，打造集党建、管理、服务、活动、展示等多功能于一体的“共享空间”，不断探索新时代楼宇党建红色阵地新模式新做法，全力打造党建示范标杆，助力公司高质量发展。



公司治理

公司治理架构

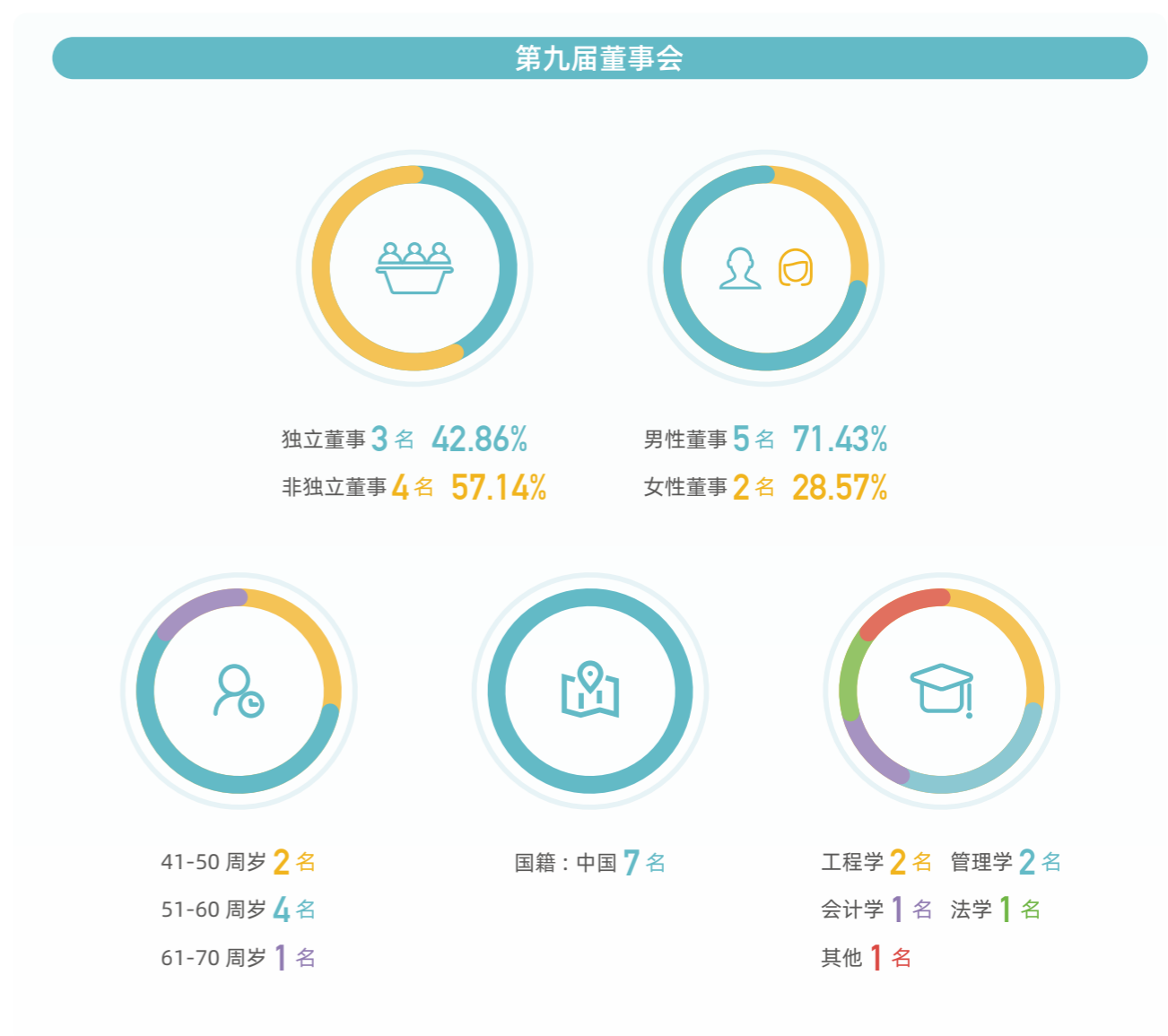
上实发展严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》等相关法律法规、规范性文件的要求，建立健全公司法人治理结构，持续修订完善公司内部控制制度，促进公司规范运作，有效促进上市公司企业管治水平的提升。公司股东大会、董事会、监事会及经理层之间权责明确，各司其职、各尽其责、相互制衡、相互协调，为保障公司良好运作和可持续发展发挥了应有的作用。



董事会多元化

上实发展积极践行董事会成员多元化的政策，在提名及委任董事会成员时，均遵循慎重原则，综合考虑各项条件。公司现任第九届董事会由 7 名董事组成，现任成员包括 4 名非独立董事，曾明先生（董事长）、徐晓冰先生（总裁）、曲滋海先生、李开兵先生；3 名独立董事，高富平先生、王琳琳女士、崔霁女士。独立董事占比为 42.9%，女性董事比例为 28.57%。

公司董事会成员积极参与董事会各项决策，勤勉履职。其中三名分别拥有法律、会计、房地产研究不同专业背景的独立董事以各自专业为公司经营发展建言献策，保障公司平稳发展及中小股东权益。



公司董事会下设四个专门委员会：战略与投资委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会。各专门委员会尽责履职，为董事会科学、合理决策发挥了重要的作用。公司董事会及其专门委员会和公司各职能部门建立健全利益相关方参与机制，并监督、实施和审核公司有关管理经营、环境保护、社会责任战略规划。

信息披露

为切实保护投资者利益，推进投资者关系管理工作，上实发展秉持“真实、准确、完整、及时、公平、简明清晰、通俗易懂”的原则，严格落实《上市公司信息披露管理办法（2021 年修订）》等信息披露监管要求，通过多元化渠道，积极开展投资者交流互动，强化信息披露的互动性，确保股东及投资者对公司重大事项的知情权和参与权，有效回应利益相关方的关切。

2023 年，上实发展



上实发展开展上市公司信息披露实务培训

合规管理

上实发展严格遵守国家法律法规，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国企业国有资产法》以及《上海市国资委监管企业合规管理办法》等有关规定，制定《合规管理办法》，健全合规管理制度，完善合规管理组织架构，明确合规管理责任，加强合规文化建设，强化合规培训机制，全面构建合规管理体系，有效防控合规风险，确保依法合规经营。

风险管理与内部控制

上实发展持续完善风险管理体系，通过制定《风险管理制度》全面开展风险管理工作，在做好重大事项的风险化解工作的同时加强风险防范意识，增强公司竞争力，促进公司持续、健康、稳定发展。

上实发展设有完善的内部控制体系，根据《公司法》《证券法》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》《公司章程》和其他法律法规，制定了《企业内部控制基本规范》，内部控制涵盖公司经营管理的各个层级、各个方面和各项业务环节。公司遵循《企业内部控制基本规范》及配套指引的要求，以全面风险管理为导向，持续优化内部控制建设，加强内控执行落实，提高公司内部控制运行的有效性。

公司设立审计部并制定《内部审计制度》《内部审计项目作业指引》及《经济责任审计制度》等审计相关制度。审计部严格遵守有关法律法规、内部审计制度等规定和内部审计职业规范，依法实施知情权、监督权和建议权，忠于职守，做到独立、客观、公正、保密，根据公司发展规划，逐步建立多层次、多功能的内部审计体系。公司内部控制情况良好，控制措施有效，上会会计师事务所（特殊普通合伙）对公司内部控制状况出具了标准无保留意见的鉴证报告。

数字化建设

信息化可以大幅度提高地产企业的运营效率，降低成本，改善服务质量。上实发展自 2018 年起开始搭建信息化建设体系，制定实施《上实发展数据中心资产管理办法》，推动公司信息化建设工作。公司设立信息化工作领导小组——工作小组——各职能部门及直属企业的三级管理架构，由公司信息化分管领导和各专业部门成员组成，负责信息化日常管理工作的搭建，各职能部门及直属企业由信息化专员负责落实公司信息化相关的各项工作。

截至 2023 年末

信息化工作小组制定各项信息化管理办法 34 项，核心制度 2 项。

公司在天翼云部署的私有云已搭建主机 21 台，运行多个生产管理系统并实现互联互通，日均访问 140 人次，专项课题成果上传 7 项。



案例：上实服务 - “智慧物业管理平台”

上实服务根据 2019 年制定的“信息化建设总体规划”，以“速赢、赋能、智联”为推进策略，以高标准的业务对标和业务优化为起点，借助数字化赋能，实现服务运营标准化，提升物业服务的服务力。

截至 2023 年，物业主数据平台和工单系统已经完成了开发建设，主数据平台正在推进数据采集、数据清洗的工作；工单系统经过数月的打磨，目前运用于在管的住宅小区、商办物业、政府机关等各类项目中试点培训推广。

统一资源管理 对正在拓展和已经在管的项目、业态、楼栋、车位等管理资源盘点清晰；

统一业务规范 对当前业务运营从流程、岗位职能、绩效考核进行全面优化，实现工程、秩序、“三保”的重要业务场景的在线化和规范化；

统一收费管理 通过各层收支移动化、实时化，提升物业费收缴率，做好财务预算和核算的执行管理；

统一制度建设 将优化的业务标准、业务流程、资源配置和运营体系在新项目上快速复制，支撑公司进一步发展。

商业道德

廉洁建设

上实发展对贪污、腐败问题保持零容忍态度。公司持续推进党风廉政建设，制定了《上实发展党风廉政建设和反腐败工作协调小组工作规则》《上实发展管理人员廉洁自律承诺实施办法》《上实发展业务接待财务报销“十不得”》《上实发展廉洁自律十准则》等覆盖员工、供应商、承包商的反腐败政策并严格执行。

上实发展共设两级纪委，即上实发展纪委及下辖物业纪委，均设纪委书记 1 名，纪委委员 2 名。公司纪委成立纪律检查室，独立开展纪律检查工作相关工作。公司 11 家直属单位的党支部均设有 1 名纪检委员，兼职负责本单位党风廉政建设。公司纪委全面贯彻习近平总书记对纪检监察工作和纪检监察干部队伍建设的重要讲话和指示批示精神，协助公司党委持续推进全面从严治党，加强党风廉政建设和组织协调反腐败工作，不断推动纪检工作高质量发展。



廉洁文化建设

公司通过警示教育、廉洁宣贯、反腐培训等方式，营造反腐倡廉氛围，提升员工及供应商的反贪腐意识。



国有企业管理人员廉洁从业法律风险防范专题辅导讲座



党风廉政建设协调小组会议



组织观看政法剧集



参加上实集团纪委组织的视频学习会议

举报管理机制

上实发展公布廉洁从业监督电话及邮箱，畅通监督举报通道，不断完善举报管理机制。公司发布《关于规范检举控告受理信息和线索处置情况工作的通知》，按照纪检监察机关监督执纪执法工作相关规定，严格履行举报人保护及信息保密工作，防范打击报复，切实维护举报人权利。

上实发展廉洁从业监督电话

(021) 53858183、53859017

上实发展廉洁从业监督邮箱

1zjd@siicsh.cn

信息安全

信息安全管理体系

上实发展充分保障所有利益相关方的信息与隐私安全，不断完善信息安全管理体系，制定并实施《上实发展数据中心信息安全总体策略》《上实发展运维监控管理规程》《上实发展数据中心管理体制制定和发布管理规定》《上实发展数据中心安全管理组织架构》《上实发展数据中心人力资源安全管理规定》等信息安全管理制度。公司通过对信息系统基本设施设备、服务器与安全设备、企业安全制度应用情况进行安全检查与状态的分析，对面临的主要安全威胁采取相应的安全机制，保障客户及公司的信息安全管理有效运行。



上实发展明源 ERP 系统部署在天翼云上，由天翼云提供基础网络环境，通过天翼云安全组、边界上的防火墙进行边界访问控制；



服务器日志实时上传、审计并保护；



部署赛门铁克终端防护、天融信服务器杀毒，分别为终端和服务器提供恶意软件防护能力；



每年进行数据异地备份，灾备演练。

信息安全管理体系架构

依据《上实发展数据中心安全管理组织架构》，公司将信息安全岗位划分为系统管理员、安全管理员、安全审计员等岗位，并明确了各岗位的职责。由人力资源部负责安全岗位管理人员的录用工作，严格规范人员录用过程，对被录用人的身份、背景、专业资格和资质等进行审查，对其所具有的技术技能进行考核。

信息安全认证



上实服务已通过信息安全管理体系 ISO/IEC27001:2022 认证



上实发展网站及 ERP 系统获得第二级测评备案证书



信息安全培训

2023 年，上实发展共开展 5 次信息安全培训，持续提高员工对信息安全和网络安全的重视程度，培养员工的信息安全及个人信息保护的意识和习惯，增强员工对软件安全的防范意识和应对能力，加强企业整体的信息安全防护能力。



知识产权保护

上实发展严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，不断完善知识产权保护体系，通过及时申请专利、信息安全保护、加强设计管理等方式保护自身及他人知识产权不被侵犯，维护自身和客户的合法权益。

践行低碳行动 共建美丽中国

- 完善环境管理
- 坚持绿色运营
- 应对气候变化
- 保护生物多样性
- 打造绿色建筑

亮点绩效

上实服务通过 ISO14001 环境管理体系认证

15 个绿色建筑认证项目

235.68 万平方米绿色建筑认证面积



03



完善环境管理

上实发展始终坚守“服务城市发展”的企业使命，致力于为人们提供更加繁荣、安全、便利和幸福的生活和工作环境，以“聚焦绿色健康 持续创新提升”绿色发展愿景为指导，推行绿色发展理念，通过绿色建筑、绿色金融、多元化绿色运营多举共进的发展模式，服务“美丽中国”、服务“人民城市”，深化企业可持续发展，构建生态文明社会。

环境管理制度

绿水青山就是金山银山。上实发展秉承绿色可持续发展理念，遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，强化环境管理体系建设工作。公司旗下上实服务持续完善环境管理体系，制定《环境因素识别与评价控制程序》《环境保护管理规程》《危险化学品管理作业规程》等环境管理制度，每年推行所有项目的环境因素识别控制、合规性评价等环境管理相关工作，进行环境保护相关培训，并统计环境目标指标的实际完成绩效，获得上海质量体系审核中心第三方环境管理体系认证。



上实服务通过环境管理体系
GB/T24001-2016/
ISO14001:2015 认证

上实服务环境管理体系

- 环境管理方针** 保护环境、致力于节约能源、资源和污染预防，为顾客创造良好的生活工作环境。
- 环境管理措施** 应用各种环保设施和设备，最大限度做到对自然环境和生态的无害化，降低物质消耗，规范处理废弃物，达到资源节约型、环境友好型的相关标准的要求。
- 环境管理指标** 污水排放、有毒有害固废处置、综合节约能耗、重要环境因素控制合规。

环境管理目标

上实服务制定并落实环境目标指标，包括污水排放、有毒有害固废处置、综合节约能耗和重要环境因素控制合规等内容。报告期内，上实服务依据公司战略发展要求及 2023 年工作总体要求，结合国家及行业相关标准，制定了“2023 年度质量、环境、职业健康安全整合型体系管理目标指标”。

上实服务环境管理目标

有毒有害固废处置符合《固体废弃物污染环境防治法》

重要环境因素控制合规率 **100%**

环境管理培训

为了提升员工环保意识和责任感，有效推动绿色运营，报告期内，公司相关部门开展了“垃圾分类”宣讲、电器合理使用等环保宣传及培训活动。



应对气候变化

上实发展积极响应国家双碳战略，探索气候变化可能给公司带来的经济机遇和挑战。公司采取多项措施适应及减缓气候变化所带来的风险，同时着手建立能源管理体系、推动绿色运营、打造绿色建筑，以期通过绿色转型把握气候变化所带来的机遇。未来，我们将继续关注气候变化的影响，进一步了解气候相关风险与机遇评估，对标行业优秀企业实践，持续提升自身气候变化应对能力。

气候相关风险识别与应对

上实发展参考 TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) 框架，初步识别了气候变化风险及应对策略。

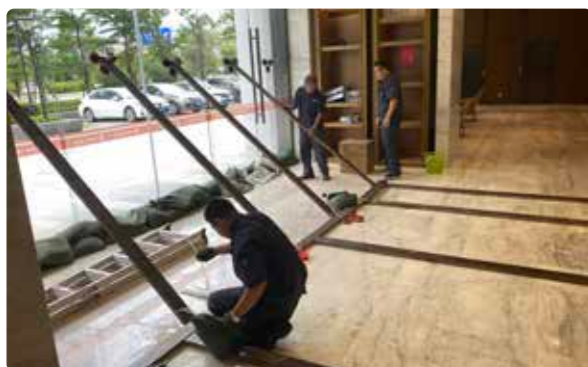
物理风险类型	风险描述	财务影响	应对策略
急性物理风险	气候变化在全球范围内加剧台风、暴雨、洪水、山体滑坡、寒潮、热浪等极端天气事件发生的严重程度和频率，极有可能损害建筑地基、墙体、屋顶、窗户、电力系统及外挂设备和周边树木等，甚至造成人员伤亡。对在建设项目亦可能带来设施损坏和安全隐患，以及因材料供应受阻工期延误。	直接影响资产价值、造成主营业务成本增加。	建立应急管理机制，提前防范可能发生的极端天气事件，制定相应的应对措施，确保公司在极端天气事件中能够稳定运营，降低潜在风险。
慢性物理风险	气温与降雨量的逐渐变化，海平面逐渐上升，使地产面临风险。气温变化的影响将反映在制冷和采暖需求的波动和增加。	提高企业长期成本，隐形防治成本增加，管理成本增加。	建立健全风险识别与管理机制。
政策和法律风险	国内外气候相关法律政策的发布对公司的管理提出更高的要求。国家 / 上海战略对企业的要求趋严。	营运成本增加。	建立对气候相关政策、法律法规的识别和合规管理。
技术风险	随着双碳战略的平稳推进及市场对房地产行业低碳运营要求的增强，公司绿色建筑、新材料、新技术的投入或导致每年摊销的成本上升。	营运成本增加。	加强能源管理，通过绿色技术的创新升级与环保技术的应用逐年降低成本并实现绿色转型。
市场风险	市场对气候变化关注度不断提升，更倾向于使用低碳产品和服务，更加关注公司 ESG 表现。	融资成本增加。	通过加强对公司 ESG 工作治理、监督力度，改善公司 ESG 治理情况、提升评级，降低公司融资成本。
声誉风险	市场更加注重房地产行业对环保、可持续领域的投入，或影响利益相关方对公司的选择。	影响主营业务收入、增加运营费用。	塑造可持续发展文化与形象，坚持可持续运营，获取市场青睐。

极端天气应对

上实发展充分考虑运营所在区域可能发生的极端天气事件（如台风、暴雨、洪水、寒潮、高温等），针对极端天气，制定了高温、严寒、防汛防台应急预案，提前安排防范措施，及时开展高温、严寒、防汛防台专项检查防范风险，并日常加强培训演练。

案例：开展防台防汛工作

2023 年 7 月，台风天气多发期间，上实服务成立防台防汛应急指挥部，执行 24 小时值班制度，明确职责分工，落实各项防台防汛措施，对各项目的防汛准备工作进行专项检查。在台风来临前，应急指挥部及时梳理物资储备情况，统一在设施设备间、地下车库出入口等关键部位，配备防汛沙袋、挡水板等防汛设施；通过“线上+线下”相结合的方式做好防台风宣传工作；通过电子滚动屏、公告栏、业主群、朋友圈等发布台风路径、强度、降雨量等天气变化情况，温馨提示员工和业主注意相关风险。



打造绿色建筑

绿色建筑是指在建筑的全生命周期内，最大限度地节约资源、保护环境和减少污染，为人们提供健康、适用和高效的使用空间，与自然和谐共生的建筑。《“十四五”建筑节能与绿色建筑发展规划》提出，到 2025 年，城镇新建建筑全面建成绿色建筑，建筑能源利用效率稳步提升，建筑用能结构逐步优化，建筑能耗和碳排放增长趋势得到有效控制，基本形成绿色、低碳、循环的建设发展方式，为城乡建设领域 2030 年前碳达峰奠定坚实基础。

绿色建筑认证

上实发展已开发业态包括商品住宅、租赁住宅、酒店办公、商业综合体和城市更新等。在房地产项目开发中，公司高度重视环境效益，采用节能环保、绿色生态、可再生材料和设备，应用绿色建筑、健康建筑、BIM 技术、建筑产业化等技术方案，设计建造低碳环保、节能节材、绿色生态、健康舒适、可持续发展的建筑。公司重视建筑产品的人文价值以及建筑与环境的和谐融合，营造人与社区温馨相处、与自然和谐共生的友好氛围，建筑均符合当地政府的环境保护等相关规定。

截至报告期末，上实发展

累计获得绿色建筑认证项目 **15** 个

累计获得绿色建筑认证的建筑面积 **235.68** 万平方米

上实发展部分绿色建筑认证

项目名称	项目类型	等级	数量	总建筑面积 (万平方米)	认证面积 (万平方米)
中国绿色建筑	设计	二星	12	181.02	181.02
中国绿色建筑	设计	三星	1	15.69	15.69
LEED 认证	LEED CS	金级	5	65.87	65.87
WELL 认证	WELL	金级	1	3.09	3.09
	WELL	铂金级	1	22.84	22.84
中国健康建筑	设计	二星	2	16.05	16.05
		三星	1	15.69	15.69
中国住宅性能认证		2A	3	8.11	8.11
BOMA 认证	BOMA360		1	3.09	3.09

案例：青岛国际啤酒城改造项目

青岛国际啤酒城改造项目从一期工程开始就确定了全生命周期的绿色建筑实践目标。设计阶段对项目的围护结构、建筑布局、日照、采光等进行综合优化，合理满足绿色建筑要求；同时，项目以其特有的技术优势，在各个方面体现出其节能、节水、节材、节地和环保的特点。该项目不仅节约了建筑自身的运营管理成本，也有效实现了节能降碳、绿色环保，对区域的绿色建筑发展、绿色节能商业和绿色节能酒店的发展起到了引领和示范的作用。



T3 楼 LEED 证书



T3 楼 WELL 金级证书

案例：青岛国际啤酒城改造项目



冰蓄冷



光导系统室外



裙房屋顶花园



北广场下沉架空雨水收集

项目绿色建筑设计及应用

节水

- 设置雨水收集系统，收集雨水并回用于场地绿化灌溉，最高可控制 95% 雨水径流总量；
- 采用了二级水效的节水器具，坐便器采用冲水为 3.5L/5L/ 冲的双档水箱，小便器采用不超过 3L/ 冲，龙头采用不超过 0.125L/s；
- 利用中水回用系统，用于室内杂用水，非传统水源利用率为 3%；
- 设置公共淋浴室；
- 按用途设置用水计量水表。

节地

- 合理利用地下建筑设置停车库，项目容积率 5.3，建筑密度 24.4%。

节材

- 采用预拌混凝土与预拌砂浆；
- 建筑室内采用灵活隔断，减少重新装修时的材料浪费和垃圾产生；
- 施工废弃物有专用区域进行回收处理，回收比例达到 75% 以上。

案例：青岛国际啤酒城改造项目

节能

- 设置充电桩车位；
- 采用高效节能设备，风机单位风量耗功率满足现行国家标准要求；
- 充分利用太阳能、地热能等可再生能源。

绿色友好布局

- 优化室内背景噪声设计，最不利房间昼间室内噪声级为 40.62dB，符合现行国家标准二级要求；
- 采用合理措施改善室内自然采光效果，80% 以上的主要功能空间采光系数满足要求；
- 绿化物种选择适宜当地气候和土壤条件的乡土植物；
- 建筑室内照度、统一眩光值、一般显色指数等指标满足现行国家标准；
- 建筑设计和构造设计促进自然通风，建筑幕墙部分可开启；
- 采用集中空调的建筑，房间内的温度、湿度、风速、新风量等参数符合现行国家标准；
- 建筑入口和主要活动空间设有无障碍设施；
- 通过高反射屋面、绿化屋面降低项目热岛效应。

实时环境监测

- 室内空气检测系统，保证健康舒适的室内环境；
- 车库 CO 监测系统，及时监测一氧化碳浓度；
- 公共区域二氧化碳和 PM2.5 监测系统，实时监测人员密集处二氧化碳浓度及空气质量。

案例：泉州·上实上海项目

泉州·上实上海秉承分阶段、分地块逐步推进的差异化设计理念，充分提升项目品质，建设泉州绿色、低碳、高性能大盘，打造泉州首个绿色城区示范项目。

项目通过雨水回收、节水喷灌、节水器具、土壤氡检测、保温材料、能效优化、标识标牌等措施实现节水节能、降碳增效，实现环境友好和谐发展。该项目近年来的新建建筑还增设了新能源停车位，助力绿色出行。



雨水收集站房



中央景观

案例：友邦金融中心（北外滩 89 号街坊）项目

友邦金融中心（北外滩 89 号街坊）项目，通过绿色建筑的打造，为入住企业、人员提供高品质的商业、办公环境，为周边居民提供优美、便利的公共生活娱乐空间，大幅提升了北外滩区域的整体品质，同时获得绿色建筑二星级、LEED 金级和 WELL 铂金级认证，成为上海北外滩区域乃至上海的标志性建筑。

友邦金融中心在外围护结构保温性能提升、高效冷热源、低碳交通、增强式室内新风和优质室内新风质量等方面表现优异，规划并应用了与空气、水、采光等环境空间品质改善技术和措施，缔造绿色节能舒适的商务生态圈，实现绿色低碳转型与可持续发展。



上海北外滩友邦大剧院

绿色建筑设计

上实发展将绿色生态理念贯彻于项目规划设计和实施全过程中，制定了《上实发展新技术发展趋势分析及我司新技术应用后持续发展思路》（以下简称《新技术发展思路》）。公司运用生态学、建筑技术科学的基本原理和现代科学技术手段，使建筑和环境有机结合，具有良好的室内外环境和较强的生物气候调节能力，满足人们舒适的居住生活环境需求，使人、建筑与自然生态环境之间形成良性循环。

2023 年，公司在《新技术发展思路》的指导下，秉承“结合国家政策，通过可感知技术和运营适用技术的应用”，在房地产开发项目上，积极推广绿色建筑技术。公司在新项目中不断提高绿色建筑的标准并扩展项目的绿色认证种类，如将部分项目建设标准提高到绿色建筑三星、健康建筑三星等。

绿色设计发展目标



结合国家政策，通过可感知技术和运营适用技术的应用，实现以人为本、全生命周期的绿色建筑目标，提升企业核心竞争能力，体现国企的社会责任。

绿色设计发展策略



以人的需求和管理需求反推技术的选用，根据公司新技术应用现状及企业发展要求，对绿色化、产业化和信息化采用不同应对措施。

绿色技术应用

上实发展积极推进 BIM 技术在开发项目上的应用工作，近年于多个项目中实现了 BIM 技术的应用。公司逐步加深和扩展 BIM 应用的范畴，由点上应用向面上应用进行拓展，逐步实现了 BIM 再设计、施工、运维的全过程应用，并且建立了 BIM 协同管理平台，进一步发挥 BIM 技术对项目管理的价值，为智慧运营打好基础。

上实发展积极进行建筑产业化专题研究工作和项目应用工作，为公司装配式技术应用做好技术准备，并在多个项目上实现了装配式技术应用。通过项目实践和技术积累，公司已掌握常用项目类型、常用预制率的预制装配式建筑技术应用，并逐步试点装配式内装技术的应用。

绿色建筑施工

上实发展在组织项目建设过程中综合考虑环境和周边社区需求，始终将环保节能的绿色施工管理理念作为第一目标，公司针对噪声、扬尘污染等其他污染物的管理举措，制定《项目安全文明施工管理办法》《安全文明施工检查作业指引》等制度并严格执行，营造干净、整洁、舒适、安全的施工环境。

公司绿色施工管理涵盖了从施工策划、材料采购、现场施工到工程验收的各个阶段，要求所有参建的施工单位制定各项环境保护、节约能源的管理制度和相应的保证措施，并全程在住建部门的监测指导下开展项目建设。

文明施工

分区管理	现场严格区分作业区、办公区和生活区，按照不同功能、危险源实施分区管理；
日常巡视	现场配置专门的负责人，做到定期和日常巡视检查，保证作业场所人员、设施的安全；
卫生清洁	施工现场设置卫生间，配备冲洗水源，排放化粪池，加盖并定期喷药，每日有专人负责清洁。

施工光污染控制

光源合理布置	施工现场布置的光源光线不可直射周围外环境，现场位置布置合理、照度适中，尽量采用柔和的光源；
时间管理	需要特殊照明的施工部位和设备区域，通过调整使用灯光的时间来控制，减少夜晚对周围的影响；
加强控制	夜间照明，指派专人开关灯具或者采用自动控制开关，在不施工时间段尽量减少照明，避免过强的光线污染环境。

废弃物管理

垃圾管理	配备足够的垃圾池和垃圾桶，定期清扫垃圾，保持环境卫生；建筑结构内的施工垃圾清运，采用搭设封闭式临时专用垃圾道运输或采用容器吊装或袋装，严禁随意凌空抛撒，施工垃圾应及时清运，并适量洒水，减少粉尘对空气的污染；
设施规范	排水设施需满足相关规范要求，并按当地相关部门要求办理排放许可证；
雨污分离	严禁将雨水类以外的其他水体排入市政雨水管网；
污水沉淀	在现场交通道路和材料堆放场地统一设置排水沟，控制污水流向；工地包括施工厕所均设置沉淀池，污水经沉淀后再排入市政污水管线；
防渗漏管理	加强对现场存放油品和化学品的管理，对存放油品和化学品的库房进行防渗漏处理，在储存和使用过程中防止油料跑、冒、滴、漏污染水体。

施工粉尘控制

淋水降尘	上实发展在施工阶段定时对道路进行淋水降尘，控制粉尘污染；
物料管理	水泥和其他易飞扬物、细颗粒散体材料，安排在库内存放或严密遮盖，运输时要防止遗洒、飞扬，卸运时采取码放措施，减少污染；
路面管理	现场内所有交通路面和物料堆放场地全部铺设混凝土硬化路面，做到黄土不露天；
车辆管理	对运输车加强防止遗散的管理，要求所有运输车卸料溜槽处必须装设防止遗散的活动挡板；在出场大门处设置车辆清洗冲刷台，车辆经清洗后方可出场，严禁车辆携带泥沙出场造成环境污染。

噪音控制

噪音阻隔	上实发展合理布置施工现场的设施，尽量将有噪音的设备远离居民区，并采用隔音阻隔措施；
合规施工	当施工工序需要连续夜间施工，应事先向政府相关部门申报，取得许可后采取相应的降噪措施后施工，并加强作业人员的管理；
施工降噪	尽量使用低噪音施工工艺、施工设备，降低施工现场噪音。

坚持绿色运营

节能降碳

上实发展积极响应“双碳”战略，采取一系列有效措施，减少日常经营能源消耗，推动节能降碳。

城市服务

为实现“安全、低碳、环保、节能、绿色”等运营目标，上实发展积极推动建设数字化专业平台，实现自持物业的智慧运营管理，提高管理效益。公司根据所管理的各个物业情况，按照先试点、积累经验、再全面推广的原则，建设了“长宁八八中心”智慧运营试点项目。



“上海市长宁八八中心项目既有建筑改造及绿色建筑运行评价技术咨询”项目荣获上海市优秀工程咨询成果二等水平



“2021-2022 年度上海市既有建筑绿色低碳更新改造评定”金奖

案例：长宁八八智慧运营平台

“长宁八八中心”坐落在长宁路与万航渡路交汇口，项目总建筑面积 123309 平方米，内有商场 6 层、商务办公楼 20 层，地下车位约 600 个，是一栋集大型购物中心、商务办公楼于一体的城市综合体。上实发展利用 BIM 技术反向建模，以物联网、互联网、移动网及信息传感等方式，构建了长宁八八中心智慧运营管理平台。



项目智慧运营管理平台的运营，初步实现了项目标准化、精准化、高效化、低消耗的管理目标；实现了商业人流预测和到场人流管理的精细化和精准化；实现了节能增效、降低设备维护成本、延长设备使用寿命的建设目标；管理平台所产生的数据信息，不仅可以为目前项目运营管理提供各层面的决策支持服务，而且为未来的数据资产运营积累丰富的资源。

项目“基于 BIM 的绿色建筑运营优化关键技术”被列为国家“十三五规划”绿色建筑和建筑工业化重点专项科技示范工程。项目改造后总能耗平均值从 55.89kgce/(m²·a) 降至 53.5kgce/(m²·a)，达到新标准下绿色建筑运营标识二星级标准，相较 2020 年，改造后的年均减少碳排放 196tCO₂/a，取得了良好的社会效益。

案例：长宁八八智慧运营平台

智慧运营

- 安装传感器，对楼内二氧化碳、一氧化碳、PM10、PM2.5 等重要指标实时监控；
- 楼宇客流信息监控，及时发现人员聚集情况并妥善处理，确保楼内租户、员工及顾客人身安全；
- BIM 智慧运营平台对楼宇整体运行情况进行及时反馈与监控，及时发现能源能耗、运营安全相关问题，并进行正确处置。

节能改造

- 安装及改造新能源车充电桩；
- 改造照明电路，更换节能灯具；
- 改造楼内供水及节水用具，安装减压设备及更换厕所洁具；
- 加装智能电表，对楼宇用电及重点设备运行状态监控；
- 空调滤网升级改造，对楼宇空调及制冷情况实时监控；
- 绿化带节水灌溉改造；
- 商户餐饮烟气净化，达到环保排放标准；

物业管理

上实服务作为公司旗下核心物业管理品牌，致力于为客户营造绿色、健康、安全的生活环境，将绿色环保理念融入物业管理服务全环节，从 2022 年开始建立并推行能源管理体系，制定并严格执行《能源监视和测量控制程序》《能源评审控制程序》《能源基准与能源绩效参数设定管理程序》《能源管理运行控制程序》等能源管理制度。上实服务每年进行贯标项目的能源评审、风险识别和控制、能源监视和测量等能源管理相关工作，并统计能源目标指标的实际完成绩效，顺利通过能源审计和上海质量体系审核中心的第三方认证。通过对高耗能设备进行技术改造，采用节能新技术、新材料，打造绿色环保的物业服务。

上实服务能源管理方针：
科学管理，技术改进，节能降耗，贡献社会

上实服务能源管理目标：
年单位面积综合能耗 3 年内逐年下降 **0.5%**



上实服务更换上实大厦 3# 冷水机组，采用磁悬浮技术代替传统螺杆式制冷，从而实现节约电能和维护成本。



上实服务对金桥瑞仕花园路灯照明进行节能改造，每年节约能耗 1340 千瓦，约 1.65 吨 / 标煤。

水资源管理

上实发展在运营过程中倡导节约用水，通过优化回收设计、升级节水设备等方式，不断提升水资源利用率。

- 日常办公中倡导节约用水，控制会务用水；
- 在建筑项目中设置雨水回收利用系统，使用节水器具；
- 在施工过程中将雨水回收进行车辆清洗及绿化浇灌。

绿色办公

上实发展深知自然资源的珍贵和有限性，在日常办公中秉持资源集约利用的理念，注重节水、节电、节纸、绿色出行等，通过进行信息化建设，倡导电子办公，使用环保材料和产品，开展“垃圾分类”宣教，营造绿色办公环境。

节水节电

倡导节约用水，控制会务用水；提倡空调使用的节能性；办公区域照明充分利用自然光照，采用节能灯具照明，安排专人管理及及时关闭办公电源。

电子办公

倡导电子办公节约用纸，鼓励纸张双面使用和黑白打印；倡导使用视频会议系统，减少差旅环节的碳排放。

健康管理

办公室使用环保装饰材料，配合数控新风机、空气净化器与绿植养护的辅助，实现零甲醛零污染目标；使用高规格净水器，保证用水的健康与安全。

绿色出行

鼓励员工办公外出使用新能源汽车或乘坐公共交通。

垃圾分类

开展“垃圾分类”宣教，严格执行垃圾分类处理。

绿色融资

在“双碳”背景下，绿色金融的支持将加速培育绿色地产市场。上实发展致力于将 ESG 理念融入投融资管理工作，促进公司和行业绿色健康可持续发展，通过发行绿色债券和贷款绿色融资工具，将所获得资金用于绿色建筑、可再生能源、污染防治与控制等运营绩效的改善。2023 年，公司通过交通银行成功发行绿色信贷 7.79 亿，用于推动绿色建筑项目建设及补充绿色建筑项目的流动资金。

保护生物多样性

生物多样性是人类可持续发展的基础，上实发展在项目建设过程中高度重视生物多样性保护，严格遵守国家对生态敏感地区严格保护的规定。公司将环境保护实践贯穿于设计、开发、运营等核心环节，以高标准、严要求推进绿色设计、绿色施工、绿色运营，最大限度减少运营活动对生态环境的影响，保护项目周边生态环境，共建人类与自然和谐统一的绿色家园。

强化产品责任 共享高质发展

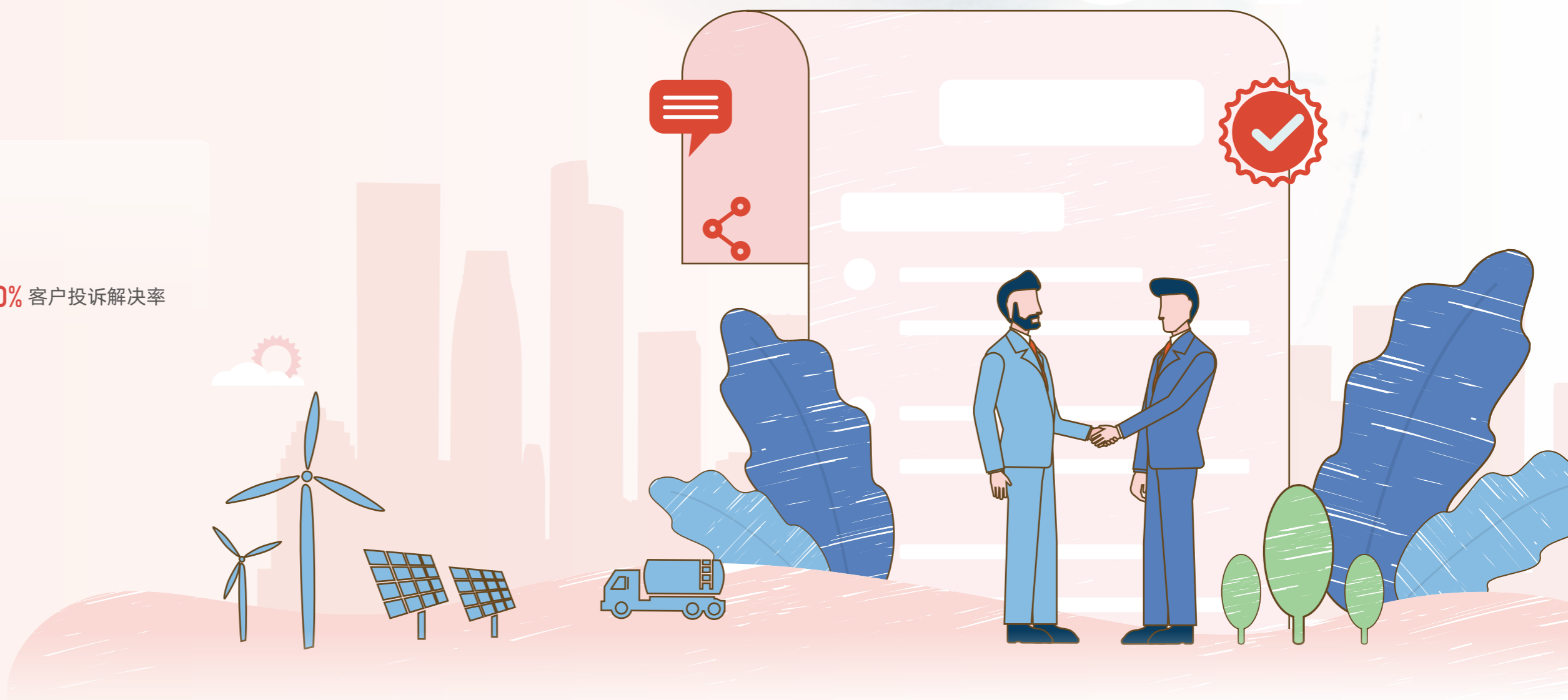
04

- 卓越产品品质
- 提升客户体验

亮点绩效

100% 月度质量检查

95.37% 客户满意度、100% 客户投诉解决率
(上实服务 2022 年度)



卓越产品品质

产品质量管理体系

上实发展视产品质量为公司的生命线，对产品和服务的全生命周期进行严格的质量管理，涵盖设计、材料采购、施工、交付以及售后服务等各个环节。公司通过不断完善质量管理体系中的制度、流程和标准，持续提升工程质量管理水平，从而确保客户的权益得到切实保障，进一步彰显公司的品牌价值和市场竞争力。

城市开发

设计阶段

上实发展在项目设计管理过程中，严格按照国家和项目所在地的各项规范和规定执行，注重健康安全设计，项目设计及所选用各类建筑材料均满足国家安全和健康相关规范和标准的要求。公司制定了《建筑立面控制手册》《室内技术配置标准》《景观设计效果控制手册》等标准，通过完善设计管理制度，规范设计管理流程，加强过程质量控制，加强新技术应用和产品模块化研究，并将产品模块化研究成果应用于项目设计，提升开发产品的产品品质。



案例：BIM 技术及建筑产业化技术应用

上实发展 BIM 工程管理平台经过多年的建设，已覆盖北外滩、青岛、实誉公司等多个工程建设项目。平台将土建、幕墙、机电、结构、灯光等各个专业全面集成；模型管理、审批协作、现场管理、进度管理、工作交流、文件管理、统计分析全面打通；成为集合工程图纸管理、现场管理、成本管理、通过接口建设打造物业管理、招商管理一站式的平台。同时，BIM 协同平台通过 WEB 模型及手机轻量化模型的成功建设，为开发条线和不动产运营、物业服务的全面在线化、移动化奠定了良好基础，持续提升项目综合开发管理能力和客户满意度。



施工阶段

上实发展持续加强施工过程中的工程质量管理，公司工程管理部制定了《工程质量关键节点检查作业指引》《建设工程质量控制要点》和《施工质量管理规范》等制度并严格落实。2023 年，公司工程管理部继续在新建项目中推行实测实量工作和施工 BIM 技术应用等“工具式”管理办法，强化各项质量通病防治施工管理规程的落实。公司结合《上海市智慧工地操作指引》通知要求，开始进行市场评估与调研，未来将进一步规划实施。报告期内未出现重大质量投诉事件及质量问题。



• 交付阶段

上实发展将客户满意度作为第一考量，用真诚的服务态度与专业的服务水平，给予客户更多安心、舒心、放心和信心。公司在销售前通过营销策划部、工程管理部、项目公司总包、项目公司销售代理及物业公司进行五方联合验房，如发现的问题将形成清单，由项目公司跟进落实；同时公司对整改情况进行复查复验，确保整改及时到位。此外，公司项目在交付前会由营销策划部组织入住听证会，做好包括物业、维修基金、交付仪式等全套交付准备，保障业主的权益。



青浦海上湾五期住宅项目样板房及交付现场布置

• 城市服务

上实服务通过质量管理和标准化建设，持续提升物业服务品质，建立了包括《方针、目标和实施方案控制程序》《文件控制程序》《质量活动管理制度》《外委项目监管实施作业规程》等制度在内的质量管理体系，并每年推行所有项目的供方年度考核、内部审核、管理评审等质量管理相关工作，统计质量目标指标的实际完成绩效。2020 年上实服务在行业内率先完成编写并发布了设施设备、秩序维护、环境管理、客户服务的《7S 管理手册》，全面推行 7S 管理模式保证服务质量。

上实服务 2023 年度获奖情况

- 2023 中国物业服务力百强企业第 **26** 名
- 2023 中国红色物业服务领先企业
- 2023 年度服务力办公标杆项目：城开国际大厦
- 2023 中国物业服务企业品牌价值 100 强
- 全国物业行业综合实力排名 **36** 位
- 中国国有物业服务企业综合实力 100 强第 **12** 名
- 2023 中国物业社会责任贡献领先企业
- 上海市物业服务综合百强企业第 **4** 名



上实服务通过质量管理体系 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 认证

上实服务质量管理方针

专业规范严谨的管理，综合高效热忱的服务，满足顾客需求，坚持持续改进，保持业界一流。



上实服务质量目标指标

顾客满意度指数居住

不小于 **84**，非居不小于 **89**

年度培训计划完成率不小于 **95%**

受理投诉后在 24 小时内给予反馈，

24 小时内回复率 **100%**

重大有责投诉事件 **0** 件

报修处理及时率不小于 **98%**

零修一次合格率不小于 **98%**

设施设备完好率不小于 **98%** (外界客观因素影响除外)

设施设备维保、养护计划实施率不小于 **98%**

应急响应及时率 **100%**

物业服务费年度收缴率，居住：不小于 **93%**，非居：不小于 **96%**

案例：上实服务新虹桥医技中心

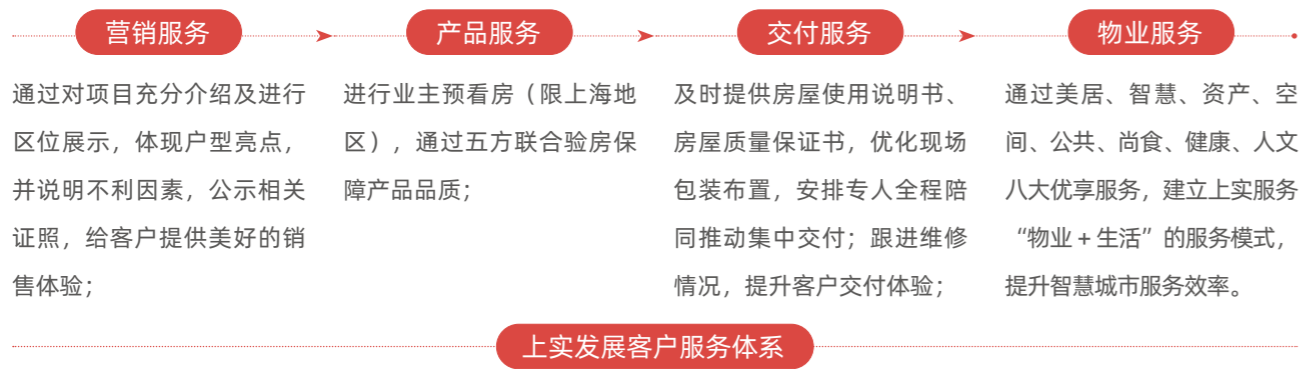
不同于传统的医疗诊疗机构，上海市新虹桥医技中心由于其特殊的功能定位及租户需求，使其在服务过程中面临诸多的服务难点。上实服务秉持“客为尊、人为本、善其身、怀天下”的企业精神，迎难而上，不仅通过运用“KANO 模型”，根据客户需求打造了完备的服务体系，设计了包括基础的“四保一服”、院感防护、标本运输、病人陪护、手术室清洁、医疗废弃物管理、医疗保险对接等在内的系统化服务解决方案；通过信息化赋能和设施设备管理，实现了服务的降本增效；而且主动提供了多元的增值服务及社群服务，为客户创造超预期的服务体验。



提升客户体验

客户服务管理

上实发展坚持以客户为导向，针对不同服务业态建立了涵盖销售客户、租赁客户、业主客户的完善的客户服务管理体系，不断提升客户体验。公司制定《客户关系管理制度》及《客户维护制度》，并于 2023 年对《客户关系管理制度》完成了修订。公司客户关系管理职能体系包括行政办公会组成的决策机构，营销工作领导小组和党委会的专业论证和前置研究，以及营销策划部、不动产经营事业部、直属公司和其他参与营销管理的相关部门。各部门各司其职，各尽其责，通过加强销售承诺管理、销售合同范本预审管理、交付入住管理、投诉管理、品牌管理等工作，不断完善客户服务管理，提升客户服务体验和满意度。



• 销售客户

案例：青浦海上湾五期项目

- ✔ 青浦海上湾五期项目于去年完成了预看房，并汇总了客户提出的整改意见，提前取得交付所需的相关证明，比合同约定时间提前交付；
- ✔ 由于交付时间处于夏季，项目公司实时关注天气情况，排查安全隐患，做好交付期间遭遇高温、台风天气的应对措施；
- ✔ 每天分批次交付，现场做好包装布置工作，提供电瓶车方便业主验房，给客户带来优质的体验，建立了良好的客户关系。



电瓶车方便业主验房



青浦海上湾五期样板房

• 租赁客户

不动产经营事业部积极开展租户活动及租户交流，提升租户服务体验，逐步形成健康、可持续发展的楼宇生态系统。

- ✔ 不动产经营事业部日常开展走访答谢、节日联谊庆祝、健康宣传、租户公益等形式多样的租户活动，丰富租户生活；
- ✔ 对在租客户每年至少进行一次租户资信评定工作，拟制对优质客户的续租优惠政策，并于续租合同签订时审批实施；
- ✔ 业务员每月走访客户了解客户诉求，并及时妥善处理客户安全、投诉等反馈信息，持续提升客户服务体验，建立友好和谐的客户关系。



2023 年长宁区“世界艾滋病日”主题宣传活动



2023 年长一社区公益集市义卖活动

• 业主客户

- ✔ 上实物业与业主建立良好的沟通机制和渠道，协调解决问题；
- ✔ 增设针对性服务项目，例如城开国际大厦中医问诊项目，通过每周三定期邀请医生坐诊帮助业主诊断身体状况，弘扬中医传统文化；
- ✔ 组织开展业主物业满意度调查，对满意度调查结果进行分析、组织改进；组织业主回访，听取业主对物业方面的建议，改进物业服务质量。
- ✔ 为人文松江活动中心停车场增设多个残疾车专用车位，解决了残疾游客的停车需求；安装了电瓶车专用充电桩和电瓶车充电插座，解决了来访游客各类电瓶车充电的后顾之忧。



城开国际大厦中医问诊服务

客户投诉管理

上实发展高度重视客户意见，在日常工作中坚持以客户为中心，建立客诉分级处理机制，搭建电话、现场等多元客诉渠道，积极响应客户诉求，及时有效处理客户问题。

• 销售客户

公司设有客服专员，在接到客户投诉，确定客户关系专业管理人员后，第一时间及时处置相关投诉。公司营销策划部的项目专管员将收集、跟踪直属公司客户投诉事件，并由专员负责汇总客户投诉事件，指导客户投诉处理。

投诉处理原则



客户投诉接待

直属公司收到投诉，由项目客服专员负责，进行全程跟踪与服务。公司收到投诉，由营销策划部项目专管员及时反馈给项目，跟踪后续处置进展，营销策划部客服专员做好处理指导和建档留存。



客户投诉处理

不隐瞒、不拖延，48 小时内完成整改，若无法及时整改的，做到 24 小时内答复客户。直属公司客服专员每月向营销策划部上报投诉汇总及处置反馈。营销策划部门转达给直属公司的投诉事项，项目客服专员须将处理结果及时向营销策划部报备。

• 业主客户

上实服务始终以客户为关注点，建立《投诉处理作业规程》，确保顾客投诉得到及时有效合理的处理。建立多元客户沟通渠道，包括 800 投诉热线、项目联系热线、公司网站、政府平台等，快速应对顾客的投诉或其他诉求。客服人员在接到投诉后 1 小时内，将客户诉求反馈至投诉项目 / 部门、24 小时内联系客户、72 小时完成投诉处理，并对投诉处理情况进行回访。每月对投诉事件的处理过程进行有效 / 无效判定，每半年进行一次投诉处理分析，不断改进服务质量。对有效投诉及超时响应、处理不及时的投诉，将纳入 BSC 考核。

客户满意度

上实发展致力于以真诚的服务态度与专业的服务水平，给予客户更多安心、舒心、放心和信心。为真实获取城市服务业态的客户对公司物业管理服务质量感受的相关信息，以便提供更规范的服务，上实服务品质管理中心制定了《顾客满意度测量控制程序》，约定原则上每年开展 2 次内部顾客满意度和 2 次相关方满意度抽样测评工作，根据测评结果要求项目对意见建议项进行纠正和纠正措施的实施以及后续回访工作，在每次测评完毕后编制满意度测评分析报告并进行发布。

报告期内，上实服务开展了 2022 年度满意度测评调查，
客户满意度达 **95.37%**，客户投诉解决率 **100%**



责任营销

上实发展严格遵守《中华人民共和国城市房地产管理法》《商品房销售管理办法》《中华人民共和国广告法》等相关法律法规，制定了《上实发展营销管理制度》，对销售行为及销售风险明确作出管控要求。公司营销策划部门在项目销售前及时开展责任营销培训和宣导，加强销售文件合规审核，销售现场对于不利因素须做好展示，并严查销售违规行为。



营销制度宣讲会

客户信息安全与隐私保护

上实发展在日常经营中持续保护客户信息安全，通过制定并严格执行《上实发展销售管理制度》《营销信息及营销 ERP 系统管理规定》等制度，对营销 ERP 系统人员权限设定，加强客户信息分类归档，保护客户信息安全与隐私。

建设人才队伍 共筑理想职场

- 合规雇佣管理
- 保障员工权益
- 赋能职业发展
- 守护员工安全

亮点绩效

2051 人新吸纳就业

43.89% 女性员工比例

100% 劳动合同签订率

38652 人次、615640 小时职业发展培训

30602 人次、244816 小时安全生产培训

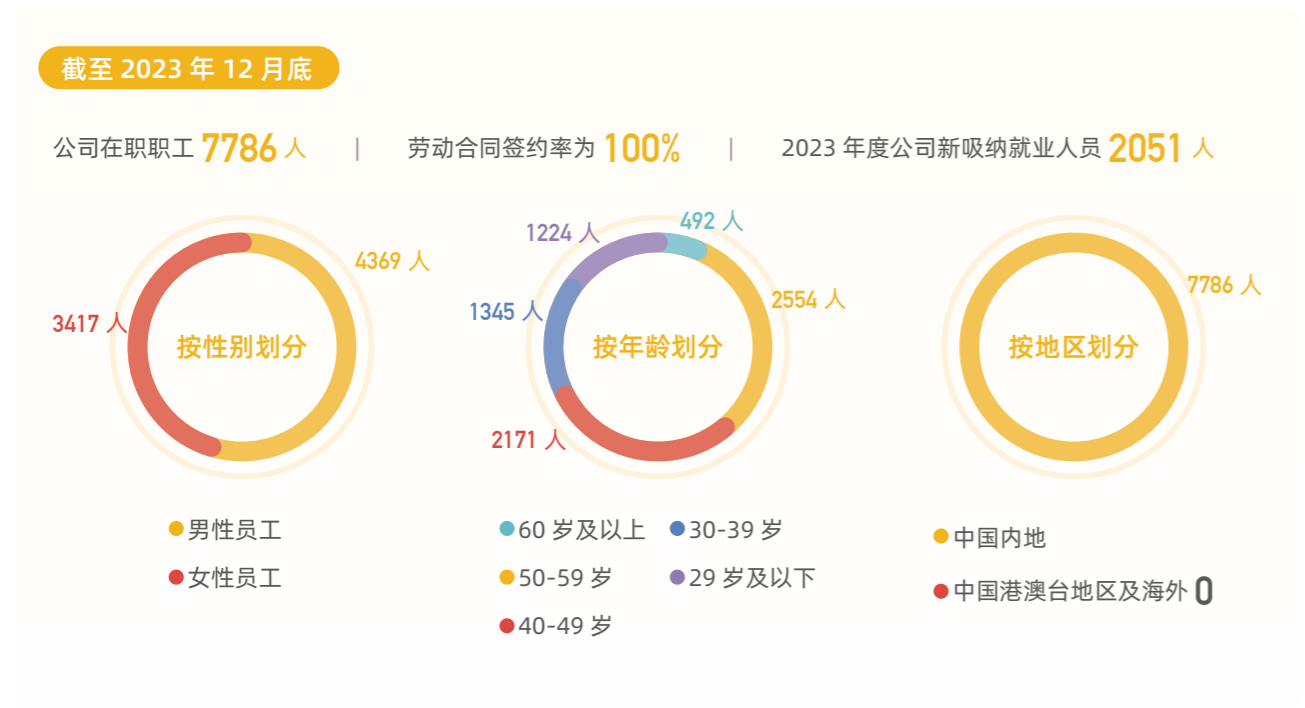
上实服务通过 ISO45001 职业健康安全管理体系认证



05

合规雇佣管理

上实发展严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，制定并实施《招聘录用管理作业指引》《劳动合同管理办法》等制度，规范提升公司招聘录用工作、优化工作效率。公司重视保障员工权益，制定《员工招聘录用管理制度》，规定禁止雇用童工、禁止强迫劳动。公司招聘坚持公平、公正、公开原则，不因应聘者的性别、民族、宗教信仰不同而区别对待，保障每个员工的尊严和平等待遇，不容忍歧视和压迫。



上实服务积极带动就业

2023 年，上实服务通过扩大业务规模，新承接地铁综合服务项目，新增近 2000 个就业岗位。上实服务通过提供培训和职业发展机会，提升员工技能和知识、提高员工的生产力和效率、提高员工的满意度和忠诚度，进一步吸引更多的优秀人才，增强自身的竞争力。

赋能职业发展

员工培训

员工是企业发展的基石，上实发展高度重视员工的能力提升。公司着力打造一支素质优秀、结构合理、体制健全的人才队伍，为企业高质量发展提供人才保证和支持。为了促进员工的职业技能提升和综合素质发展，公司制定并实施了《员工培训管理办法》，旨在通过组织多样化的培训活动，助力员工在各个层面实现全面的能力提升，进而实现个人价值与企业价值的共同提升和成长。

2023 年，上实发展落实相关专业部门员工培训，分别参加了国家会计学院主办的“高层次财会人才素质提升岗位能力培训班”“上实集团财会人员培训班（第一期）”、公司工会专职干事初级“政工师”培训、“高级工程师评审”及“经济责任审计实务与案例”培训、国家税务总局主办的“税务风险管理”培训。

亮点绩效

2023 年度，公司职业发展培训 **38652 人次**

培训覆盖比例 **100%**

培训总时长 **615640 小时**

人均 **79 小时**

案例：“员工训·炼·赢”培训

2023 年，公司启动“员工训·炼·赢”作为新一轮的学习平台，邀请了房地产行业的知名人士、资本市场专业咨询机构专家、网络信息安全专业平台公司老师分别开展了“房地产形势与行业发展新模式”“上市公司信息披露事务培训”及“网络信息安全专题培训”等专业培训，提升员工知识、技能等综合能力，切实推进员工专业技能水平不断拓展和提高。

发展晋升

上实发展重视员工的职业发展规划，尊重员工的差异化能力特点，为员工提供包括管理、技术、经营在内的多元晋升渠道。公司制定《晋升管理制度》，构建良性循环的人才梯队，促进员工与企业共同成长。

保障员工权益

薪酬福利

上实发展注重员工权益保障，建立健全薪酬福利体系，构筑有特色的价值分配机制和中长期激励机制，贯彻“以岗定薪”的分配原则，制定《薪酬管理制度》及《绩效管理制度》，建立以绩效为导向，公平的薪酬分配体系，将薪酬与岗位责任、岗位贡献、市场价值和专业技能相联系，充分调动员工工作积极性和创造性。员工依法享有国家规定的法定节假日、病事假、婚假、丧假、年休假、生育假、陪产假等。

民主管理

上实发展贯彻共建共享发展理念，严格遵守《工会法》《劳动法》《集体合同条例》等法律法规，持续推进务公开民主管理，深化协商民主制度建设。公司工会通过职代会、集体协商、集体合同等工会依法维护职工权益的基本平台和载体，保障好、维护好、发展好职工的合法权益，为公司发展献计献策。

公司工会每年召开职工代表大会审议关于员工购买保险、员工薪酬调整、疗休养活动等议题，开展合理化建议活动，保障员工权益。工会定期召开工会委员会和联合全委会，如遇紧急决策事项，立即召开线上主席会民主协商决定。



6月30日下午，上实发展工会第五届第一次会员代表大会在上海城市规划展示馆成功召开。

员工关怀

上实发展致力于为员工打造“快乐工作、幸福生活”的工作生活氛围，关注员工的身体和心理健康，注重员工工作与生活平衡。公司工会根据市总工会《基层经费支出管理实施办法》对员工生病、员工结婚生育期进行慰问，并开展元旦、春节、清明、五一等7个节假日慰问、高温慰问、“品上海”慰问、金秋助学慰问、“看上海”“疗休养”活动，此外积极开展三八妇女节、职工运动会、运动会“随手拍”“感动人物”活动。

上实服务工会针对当前职场普遍存在的员工心理压力过大问题，推出《加强一线员工身心健康关心关爱工作的实施方案》，开展“五个一”工作，及早发现员工身心健康隐患并及时干预，畅通一线员工心理问题疏导渠道。

上实服务全年慰问员工合计 **169** 人次，投入 **125700** 元，补助困难员工 **73** 人，投入 **63500** 元



夏日送清凉



上实发展第十一届职工运动会

守护员工安全

安全理念体系

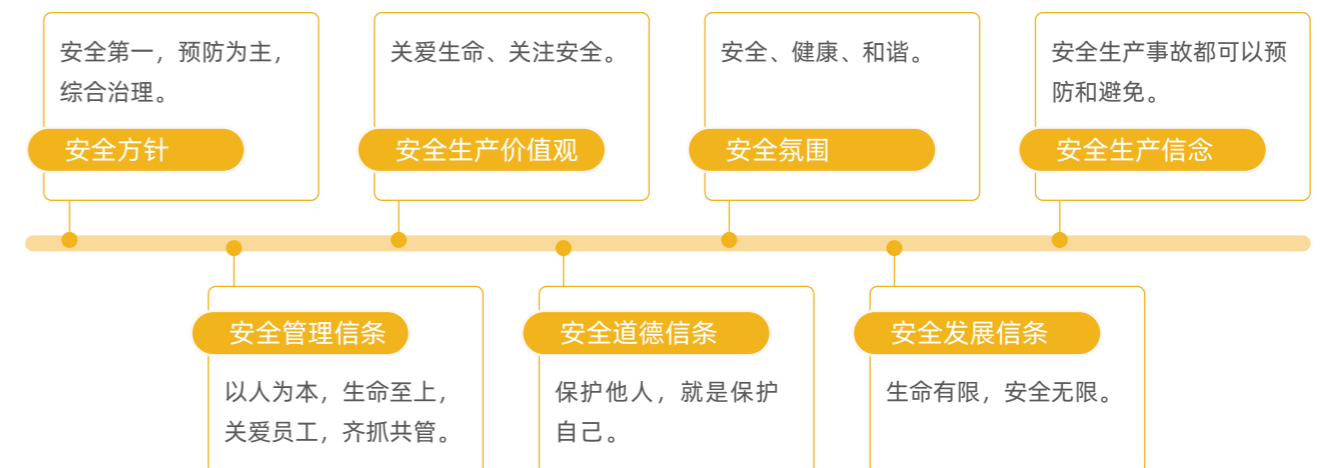
安全理念	科学发展，安全发展	
安全愿景	人人讲安全，事事保平安	
安全使命	加强安全法治、保障安全生产	

安全目标

- 生产安全事故控制指标：
 - 安全生产和消防安全目标责任书（含清单）、承诺书签约率：
 - 安全机构设置或人员配备率：
 - 安全教育培训合格率、安全生产持证上岗率：
 - 安全投入专款专用率：
 - 设备设施安全完好率：
 - 安全风险辨识、评估、管控率：
 - 事故隐患排查治理开展率、报送率、整改率：
 - 安全生产标准化建设和安全文化建设参与率：
 - 生产安全事故及时上报率、应急救援参与率：

0

100%



安全生产管理制度

上实发展严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国消防法》等法律法规，持续加强安全生产管理工作，完善安全生产制度及标准，守护员工职业健康。公司制定并落实《安全文化建设工作制度》《安全教育培训制度》《全员安全生产和消防工作责任制制度》《生产安全事故报告和调查处理制度》等 34 项安全生产管理制度，推动安全生产标准化建设工作，构建以安全理念体系、OHS 管理体系、应急管理体系、施工安全管理体系等为核心的安全生产管理体系，全员签订安全生产责任书。

报告期内，公司员工体检覆盖率为 100%，未发生重大安全生产责任事故，因公亡故人数为 0，工伤事故 7 人，其中 5 人于上下班途中发生交通事故，2 人于施工现场不慎滑倒，已获得妥善处理并康复。公司将加强安全教育培训，减少相关事件的发生。



上实服务通过职业健康安全管理体系 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 认证

安全生产管理架构

上实发展建立职能分工明确的安全管理组织架构，设立安全生产委员会（简称“安委会”），下设安全生产委员会办公室（简称“安委办”），由职能部门及相关直属企业组成，负责协调落实各项安全生产管理工作。公司安委会（办）、安全管理部人员均落实安全生产知识培训，经考核合格后，持证上岗。

安全管理部是公司安全专业管理职能部门，负责公司安全生产责任体系建设和综合督查。工程管理部、不动产经营事业部、直属企业等落实各自管理范围内的安全生产和消防工作。

安全风险管控

上实发展坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针和“以人为本”的科学发展观。公司工程管理部在项目开工前提前进行风险识别，并于每年年初以及项目进程变化及时更新，对相关风险源重点关注，提前预防风险。

安全隐患整改：

2023 年安全管理自检 3758 次，第三方检查 4 次，发现并整改安全隐患 3069 处，整改率 100%

• 施工环节

日常对工地安全进行巡查，检查安全帽、反光衣、安全标识、建筑用材、应急材料等，确保施工器具、施工材料和应急材料安全；

每月对在建设项目进行安全检查，并编制工程管理月报呈报领导；

根据制度要求完成在建项目停复工、消防等专项检查；

针对检查中识别出的安全风险，每季度开具一次安全隐患整改通知单，并跟踪安全整改及回复情况，实现风险闭环管理；

• 运营环节

上实发展不动产经营事业部安全生产工作由安全生产领导小组及安全生产工作小组负责，全面统筹开展各项安全生产管理工作。2023 年，不动产经营事业部租赁业务无重大人员伤亡事故。

签订责任书

不动产系统内的单位及员工全面完成了安全生产责任书、安全生产承诺书、员工安全生产承诺书、员工岗位安全生产责任书等四项内容的签订工作，做到责任到人，落实安全生产责任。

安全检查

全年共计开展各类安全检查 52 次，所有检查反馈均已闭环。通过第三方进行安全监管，出具风控报告，并督促落实整改计划。

及时上报

每个月将所有的各个法人主体的实体的安全完成情况以及零事故等进行申报和上报。

上岗培训

全面落实从业人员安全上岗证培训。不动产系统共计 12 位员工参加培训并全部顺利通过考试，将安全管理员证书达到全覆盖。

租户培训

通过提供安全手册，针对性进行安全文化培训。

联合开展

不动产经营事业部与上实服务联合开展多项安全生产工作。年度联动开展全员安全培训学习 1 次，联合进行安全逃生疏散演练 2 次，开展诸如燃气安全大检查，室内装修安全检查，消防安全隐患排查等联合检查及学习交流共计 6 次。

隐患排查

排查消除高阳大楼的结构隐患和推动实业大厦司标 LOGO 修缮工程。

案例：上实发展开展进博期间安全生产大检查

为助力第六届进博会顺利召开，上实发展系统上下勠力同心，扎实开展安全生产大检查大排查。



案例：上实发展召开重大事故隐患专项排查整治 2023 行动动员部署会

5 月 16 日，上实发展召开专项部署会，对《上实发展重大事故隐患专项排查整治 2023 行动工作方案》进行部署。



应急管理体系

上实发展持续完善应急管理体系，推动安全风险应对能力建设。公司制定了《应急救援管理制度》，设立应急指挥小组，强化落实应急管理机制，紧紧围绕风险隐患双预防、应急处置、事故管理全链条职责，突出应急时效，详尽部署落实关键时段安全保障措施。通过开展应急预案演练活动，使员工熟练掌握《应急预案》，增强员工避险意识，提高员工应急处置能力。

应急管理

完善突发事件上报程序，制定应急通讯录，保障安全信息上传下达、事故报告的时效；

案例警示

强化事故统计、调查、复盘评估与总结提升机制，结合闭环系统内历年事故、事件，将频发的高坠和火灾（潜在）事故类型作为安全培训及风险隐患双预防的重中之重，以身边的案例警示教育；

随时响应

严格执行领导干部 24 小时带班值班制，保障节假日、特殊气候和进博会等关键时段的应急响应。



金钟广场消防疏散及灭火实战演练

安全生产培训

为更好推进员工安全保护意识培养和能力建设，上实发展制定《安全教育培训制度》，落实安全生产培训计划，积极开展法律法规、公司制度、岗位技能、案例学习等各类培训提升员工及其他相关方安全生产意识及专业能力。2023 年，上实发展全年完成 11 人次安全生产负责人、管理人员上岗证的复训工作。

完成《2023 年度企业适用的安全生产法律法规、标准及其他要求》。

01

组织安全生产警示片、燃气安全知识宣传教育片、季节性疾病预防视频、上实服务安全案例分析等线上安全生产培训。

02

配合安委办完成在安全教育实训基地开展的安全实训工作。

03

案例：“安全生产月”暨 2023 年第二季度企业安全文化建设专题培训

2023 年 6 月，公司举办安全生产专项培训，此次培训由国家安全生产专家戴荣海教授主讲，上实发展党政领导班子成员、本部全体员工、在沪直属企业主要负责人现场参训，系统内 19 家直属企业全员约 4800 名在编员工视频参训。培训提升了各部门员工的安全生产意识，会后各部门积极开展“安全生产月”活动，强化公司安全生产文化建设。



上实发展开展 11·9 全员安全实训活动

11 月，公司全体员工赴往东方绿舟上海公共安全实训基地开展“11·9 安全伴我行，上实发展在行动”全员安全实训活动。活动通过“共筑安全高塔”“安全熟记心间”两项安全为主线的团队拓展项目，增强员工安全意识、规则意识、法律意识和责任意识，提升员工应对安全事件的能力。



安全文化建设

上实发展持续规范安全文化建设，制定了《安全文化建设工作制度》，组织员工学习安全文化手册，引导公司全体员工树立安全生产价值观，提升安全意识，规范安全行为，提高公司安全生产管理水平。公司设立安全文化建设领导小组，由公司安委会成员组成，由安委会主任为组长，各职能部门在职能范围内负责落实公司安全文化建设专项工作。

根据公司安全文化建设年度计划，各部门、各直属企业认真开展“安全生产月”活动安全主题宣讲、“安全宣传咨询日”现场活动等各种安全教育活动，强化员工安全意识，并广泛听取员工意见，建立持续改进机制。

2023 年，上实发展顺利通过全国、上海市安全文化建设示范企业的复评工作。

稳定伙伴关系 共建和谐社会

- 产业链协同发展
- 赋能城市更新
- 聚力社会公益
- 助力乡村振兴

亮点绩效

41.5 万元公益慈善总投入

35 次、450 人次志愿者服务

1800 小时志愿者服务时长



产业链协同发展

供应商管理

供应链管理是企业稳健发展不可或缺的一环，上实发展在充分保障供应商利益的前提下，对供应商的合规性、环保性、质量管理等多方面提出要求和规范。公司依法规范工程项目、物业服务等板块的供应商管理，制定并实施《工程项目采购管理制度》《工程项目供方履约评估管理办法》《供方管理控制程序》等制度，完善监督制约机制，客观评价供应商的履约能力，强化供应商管理，打造优良供应商队伍，实现互利共赢。

案例：上实服务供应商管理制度

供应商准则和道德规范：

制定供应商准则和道德规范，明确要求供应商遵循商业道德、劳工权益等方面的标准，确保供应商具有良好的商业道德记录和社会责任表现。对于不符合要求的供应商，公司将不予合作或采取相应的纠正措施。

供应商评估体系：

建立供应商评估体系，对供应商在商业道德、劳工权益等方面的表现进行定期评估，并将评估结果可作为供应商分类管理、资源分配和合作关系发展的依据之一。

建立了透明的沟通机制：

不定期与供应商进行交流和培训，传达公司的道德、劳工要求，并确保供应商理解和遵守这些要求。同时，公司还将对供应商的执行情况进行不定期检查，发现问题及时进行处理和纠正。

激励和惩罚措施：

制定激励和惩罚措施，对遵循商业道德、劳工权益等方面表现优秀的供应商给予奖励或优先合作机会，对不符合要求的供应商采取警告、整改或终止合作等惩罚措施。

合作项目和共同目标：

与供应商建立共同的目标和合作项目，推动供应商在商业道德、劳工权益等方面的改进和创新。通过合作项目，加强与供应商的沟通和协作，实现共同发展和共赢。

持续改进和优化：

不定期审视和改进供应商管理体系，确保相关制度、措施与公司的发展战略和市场变化保持一致。通过持续优化和改进，提升供应商在商业道德、劳工权益等方面的整体表现，为公司创造更大的价值。

上实服务供应商管理举措

参与主体	协会名称
供应商准入	规范筛选标准，从供应商的公司基本情况、行业资质、行业经验、管理水平、技术水平、服务能力等方面进行资质评估。
	通过供应商资料考察、实地考察等多种方式对供应商进行全面评估。
	与选定的供应商签订正式的采购合同，明确双方的权利和义务。
供应商评价与考核	定期对供应商进行评估和审计，检查供应商的执行情况和质量管理体系。
	与供应商建立有效的沟通机制，及时解决合作中出现的问题。此外，公司还利用企查查对供应商的风险情况进行把控。
	对供应商进行动态管理。对于表现优秀的供应商，公司会给予更多的合作机会；对于表现不佳的供应商，公司会及时进行调整或更换。通过这种动态管理的方式，公司能够确保供应商始终保持较高的水平，从而保证供应商的优质性、稳定性。

责任供应链

上实发展持续推动供应商遵循商业道德并以负责任的方式开展业务，确保价值链伙伴在道德、安全、健康、劳工准则、环保等方面与公司理念要求吻合。同时，公司在工程项目、物业服务等板块积极寻求提升与供应商在产品质量和服务能力上的协同合作，以实现共同发展和持续进步。

案例：上实服务供应商 ESG 审查

供应链社会风险政策旨在确保上实服务在运营过程中考虑环境、社会因素，以实现可持续发展。

- 政策目标** | 上实服务致力于确保供应链的可持续发展，通过识别、评估和管理供应链中社会风险，降低对环境的影响，保障工人的权益，提高供应链的透明度和可持续性。
- 供应商责任** | 上实服务要求供应商遵循法律法规、国际条约和公司政策，确保工人的权益和供应链的可持续性。建议供应商应建立相应的管理体系，确保合规性和持续改进。
- 监管** | 上实服务不定期对供应商进行现场检查，确保供应商遵循公司政策，并核实供应商的社会风险控制措施。检查结果将向供应商提供反馈和建议，并要求供应商进行整改。
- 激励措施** | 上实服务对社会责任方面表现优秀的供应商给予更多合作机会。
- 持续改进** | 上实服务不定期审视社会风险政策，以确保其与公司的发展战略和市场变化保持一致。通过持续优化和改进，提升供应链的整体可持续性，为公司创造更大的价值。

供应商培训

为了提高供应商的 ESG 意识，推动供应商积极履行 ESG 责任，落实上实发展可持续发展战略，促进供应链的可持续发展，报告期内，上实服务携手供应商开展专项沟通会和供方约谈会。



2023 年 5 月，上实服务分别对巡查专班问题供应商开展专项沟通会

赋能城市更新

上实发展贯彻“人民城市人民建、人民城市为人民”的城市更新理念，重点聚焦虹口北外滩、吴淞创新城、积极参与上海建成区的转型升级、“五个新城”建设发展，提升城市更新和运营管理能力，稳步参与保障性租赁住房建设，成为上海城市更新的重要力量。

上实发展紧扣国家战略、上海战略、集团战略，积极布局长三角、北外滩、吴淞创新城等重点区域，以产城融合的城市更新理念，服务战略目标，担当国企使命。

助力长三角一体化

上实发展深耕在长三角城市群中具有辐射带动作用的青浦区域 20 余年。青浦新城被定位为承载长三角一体化发展和进博会战略功能、引领绿色创新发展和江南文化传承的生态宜居之城。公司开发的产品以低密度住宅为主，辅以部分配套商办，2023 年上实海上湾五期然景轩完成竣工交付，为朱家角西片区城镇化开发的势能提升和城市界面优化再增亮点。同时，上实服务与开发主业呼应，积极参与华为青浦基地的 IFM 服务公开招标，以青浦为参与长三角一体化的战略基地，与安徽芜湖、浙江湖州等下属企业有效链接，缩短协作半径，提高辐射势能，进一步服务国家战略。



青浦朱家角

北外滩区域历史文化保护

上实发展在城市更新的过程中，加强对历史文化街区、历史建筑等的整体保护，让历史文化在现代城市生活中焕发新的光彩。北外滩的 89 街坊项目有一处历史文化遗存——聂耳旧居，先前皆为砖木结构的两层旧式里弄房屋，格局呈行列式分布，单开间毗连，无石库门及前天井，2014 年的一把大火差点把旧居燃烧殆尽。上实发展在项目开发中，经专家多次论证研讨，对“聂耳旧居”同步实施了落架迁移修复的保护性工程。“聂耳旧居”与现代剧场、音乐艺术、商业空间和现代社交体验形成完美联动，融合出多元的感官享受，既带来了丰富的文化艺术体验，也实现了商业地标与人文艺术的共鸣。



北外滩 90 街坊项目紧邻拥有百年历史的上海近代优秀保护建筑——高阳大楼，所处位置早在 20 世纪 20 年代就成为南洋兄弟烟草公司及其仓库用地，是北外滩工业发展历史的见证者和亲历者。项目将在丹徒路与高阳大楼一侧设置四层配套商业，与复建建筑在丹徒路形成连续的商业界面，引入中央绿轴公共空间，打造尺度适宜、新老交融的室外步行街，实现区域业态整合。高阳仓库将功能改为文化商业，复建烟草公司与新建地上商业共同延续内街结构，形成两处活力室内中庭与一处室外交通核心，结合艺术策展与文化活动策划提升消费体验，提升商业空间价值，与周边地块内的北外滩友邦大剧院等功能设施实现呼应。



未来，项目作为标志性超甲级写字楼，在结合艺术策展与文化活动策划提升消费体验，提升商业空间价值的同时，统筹考虑绿色建筑三星、健康建筑三星等技术要求，实现效能最大化，助力北外滩加快打造“绿色会客厅”。



建设吴淞创新城

吴淞创新城是上海老工业区通过城市更新转型科创中心的重点示范区。公司积极参与吴淞创新城先行示范区特钢地块第一块市场化土地出让，2023 年 7 月通过竞拍获取“住宅+科研”综合用地，将以产城融合、职住平衡的理念打造城市更新项目，建成后将呈现 3 万平米的住宅和 10 万平米的产业研办大楼。项目于 2023 年末之前已实现桩基施工，开启先行示范区建设的序幕。



吴淞创新城

聚力社会公益

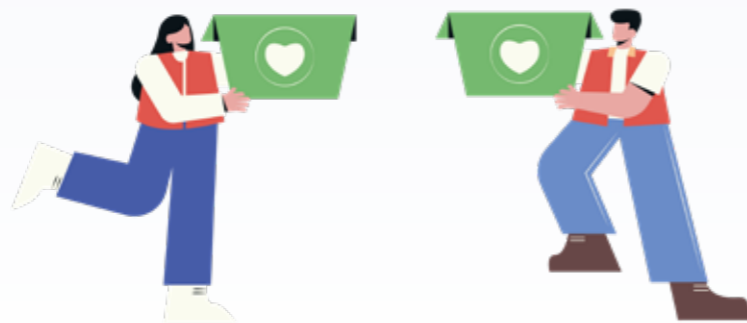
上实发展始终秉持着大爱精神，彰显国企的责任担当，积极投身公益活动，致力于共建美好社区，以行动反哺社会，持续为促进社会进步和谐贡献力量。

2023 年公益慈善总投入 **41.5** 万元

志愿者服务 **35** 次

累计 **450** 人次

服务时长 **1800** 小时



志愿服务

2023 年，上实发展多次组织党员群众参加了淮海中路街道交通督导、进博会人流引导服务等社会志愿活动。公司工会组织职工参加无偿献血，为社会奉献爱心。

案例：第六届进博会志愿服务

11 月 5 日—10 日，为在举世瞩目的第六届进博会召开期间配合上海地铁二运公司做好进博保障工作，上实服务集结了 48 名党团员志愿者，分批奔赴临近国家会展中心的重点车站——地铁 17 号线诸光路站，并增派业务骨干成立了诸光路站进博站务服务班组，为乘客提供专业、贴心的出行引导以及咨询服务，增加手语服务岗为听障人士提供帮助。在站务引导过程中，志愿者们用爱心、细心、责任心为乘客提供指引服务，用专业、热情与耐心护航进博，全力保障进博期间安全出行、文明服务等工作。在六天高强度的志愿服务期间，志愿者们用温馨的表情和热诚的服务，向来自世界各地的参展人员和观众传递美美与共的志愿温暖服务，向世界绽放中国微笑。



案例：清明节志愿服务

上实服务提前制定出一套完整的《清明客流组织预案》，组织 260 名党团员志愿者，从清明前两周开始，每个周末分批开展志愿服务，积极配合申通地铁 11 号线上海赛车场站做好清明节期间的服务保障工作。上实服务为志愿者统一配备了口袋书，包括站点平面图、周边墓园和公交车站信息，并推出了综合助老服务模式，为老年群体和残疾人士排忧解难。志愿者们连续五天早出晚归，及时耐心解答乘客问题，主动热心解决乘客需求，用心维持着轨道交通秩序，用情传递着文明出行理念。



案例：首届（安徽·芜湖）长江文化艺术交流周启幕活动

本次启幕活动，由安徽省文化和旅游厅、芜湖市人民政府联合主办。上实服务作为执行承办单位，参与策划了芜湖古城裸眼 3D 光影秀、活动主 KV 设计等工作，提出了诸多新颖别致的策展方案和后勤保障方案，得到了主办方的肯定和采纳。芜湖城市公司两名员工入选活动会务组成员，带领公司的志愿者团队积极做好活动的各项后勤保障工作。志愿者们用热情、周到的服务沉浸式参与了整场活动，得到了领导、嘉宾的一致好评，再次擦亮了“上实服务”在芜湖的金字招牌和服务名片。



爱心助老

随着我国逐步进入老龄化社会，社区老人生活服务问题持续增加。上实发展积极探索养老服务模式，发动物业力量，投身社区服务中，通过专业化的服务为老人打造温馨、舒适的居住环境。



案例

上实服务主动承接了瑞南新苑为 70 岁以上老年人送餐问题，每天安排物业员工将助老餐送到每户老人家中，从根本上解决了小区老年人用餐民生难题。在上海小区，上实服务每半年会为独居老人居住房屋进行安全用电检查，及时响应老人的服务要求，平时关注老人们的日常诉求，节假日上门进行拜访和慰问，给予独居老人关怀。



案例：保障特殊群体出行需求

上实服务轨交事业部从软硬件两方面入手，解决特殊群体的出行需求。为保障残障人士安全出行，上实服务地铁工作人员对他们从进站、转乘、出站进行全流程跟踪，保证乘客顺畅到达目的地；对车站站务员开展手语培训，方便与聋哑人的交流，满足他们的特殊需求；配备无障碍渡板，解决轮椅安全上地铁问题。



案例：助残爱心义卖活动

为弘扬有爱友善的美德风尚，营造和谐、文明、进步的助残环境，湖州皇冠假日酒店联合湖州市吴兴区慈爱残疾人一体化庇护中心开展助残爱心义卖活动。工作人员和志愿者们把残友制作的爱心手工作品进行售卖，活动所获盈利全部捐给慈爱残疾人庇护公益基金。此次慈善摊位将长期设置于酒店大堂，促进残疾人事业全面发展，传递社会正能量。



助力乡村振兴

2023 年中央一号文件《中共中央国务院关于做好 2023 年全面推进乡村振兴重点工作的意见》指出要“扎实推进乡村发展、乡村建设、乡村治理等重点工作，加快建设农业强国，建设宜居宜业和美乡村”。

上实发展积极响应国家号召，多措并举投身乡村振兴，助力结对帮扶地区，通过治理创新、消费帮扶、就业帮扶等方式探索乡村振兴新模式，激活当地的内生发展动力，促进经济的可持续增长，展现巩固拓展脱贫与乡村振兴的中坚力量。

案例：结对帮扶崇明庙镇合中村

为贯彻落实中央、市委和上实集团党委关于实施乡村振兴战略、深化本市城乡党组织结对帮扶的工作部署，2013—2022 年，上实发展与崇明庙镇合中村开展结对帮扶。两轮帮扶共计投入资金 110 万元，主要用于合中村河道防护、进户道路修建、公共设施修缮、困难户慰问等项目。上实发展党委与合中村党支部通过城乡党组织之间的互帮互助、共建联建，实现资源共享、优势互补，助力城乡经济社会和基层党建工作统筹协调发展的良好局面。经过多年的结对帮扶，合中村内生动力不断增强、民生治理成效、集体经济实力逐步改善提升，村容村貌发生了巨大变化，村民幸福感、获得感持续提升，还被评为全国生态文化村、全国最美丽村庄前 50 强。



案例：结对帮扶云南省大理州弥渡县德苴乡塘子村

上实发展按照上级单位统一部署，助力乡村振兴，结对帮扶云南省大理州弥渡县德苴乡塘子村。

进村道路
修建

小学食堂
修建

村委会
公厕建设

农户污水
处理工程

村爱心超市
物资配置

肉牛养殖
产业帮扶

困难农户
资助

• 2018—2020 年，第一轮帮扶投入资金 306 万

如期完成进村道路修建、小学食堂修建、村委会公厕建设、农户污水处理工程、村爱心超市物资配置、肉牛养殖产业帮扶、困难农户资助等七个项目；通过党建联建，引导村民开拓思路、更新观念，共建美丽家园。

• 2021—2022 年，第二轮帮扶投入 50 万元

公司结合塘子村的特点和需求，建设花渔洞自然村农旅配套项目，美化村容村貌，助力村农旅产业发展，吸引更多游客到访，增加农民的经济收入。

• 2022 年底，上实发展与塘子村签署了第三轮帮扶协议，计划于 2023—2025 年再投入 90 万元

在巩固提升前两轮帮扶成果的基础上，重点帮助塘子村进一步增强内生发展动力、完善基础设施和公共服务布局，建设宜居宜业和美乡村。其中 2023 年度帮扶资金 41.5 万元已如期出资，帮扶项目进展顺利。



展望 2024



党建引领 完善治理体系

新的一年，我们持续贯彻全面贯彻落实党的二十大精神，紧跟上实集团战略部署和经营计划，完善公司治理体系，深化党建与经营双融双促双提升；恪守商业道德，防范经营风险，建立健全长效机制，营造良好的商业环境。



低碳发展 打造绿色建筑

新的一年，我们继续践行绿色发展理念，应用绿色建筑、健康建筑、BIM 技术、建筑产业化等技术方案，探索智慧工地发展模式，实现绿色建筑、绿色建造、绿色运营多举共进的发展新模式。



匠心建造 赋能城市发展

新的一年，我们继续聚合资源，做实房地产开发，做精地产服务，做专产业地产，赋能城市发展。在战略布局上，坚持以上海为中心，深耕优势区域，作为上海国有企业做好服务上海工作。以房地产开发、运营为主，辅以不动产经营和物业服务的一核双翼驱动，探索在城市更新、长租公寓等房地产细分领域的全周期产业互动运营模式。持续对产品和服务全生命周期进行严格的质量管理，提升智慧城市服务效率，为客户带来高品质的服务体验。



关爱员工 建设幸福职场

新的一年，我们进一步强化人才队伍建设，为员工提供多元晋升渠道；保障员工权益，强化安全生产及职业健康管理工作，建立健全薪酬福利体系，落实民主管理，为员工打造“快乐工作、幸福生活”的工作生活氛围。



投身公益 持续回馈社会

新的一年，我们仍将积极投身公益活动，主动参与各项社会志愿者活动；响应国家号召，多措并举投身乡村振兴，助力结对帮扶地区，展现国企担当。

2024 年是新中国成立 75 周年，也是实现“十四五”规划目标任务的攻坚之年。上实发展将深入学习并践行党的“二十大”精神，加强责任意识，积极服务社会，展现国企担当，携手利益相关方共同构建高质量可持续发展的新模式，为人民美好生活、城市更新发展持续贡献力量。

附录

关键绩效表

表 1: 经济绩效

指标	单位	2021	2022	2023
营业收入	亿元	100.63	52.48	98.55
归属于上市公司股东净利润	亿元	1.84	1.23	1.29
资产总额	亿元	395.43	453.45	307.20
纳税总额	亿元	15.58	19.77	14.30

表 2: 社会绩效

指标	单位	2021	2022	2023	
安全管理	自检次数	次	3135	3015	3758
	第三方检查次数	次	1	1	4
	自检发现安全隐患	处	4523	1814	3036
	第三方检查发现安全隐患	处	5	3	33
	年度内整改数量	处	4528	1817	3069
应对客诉 (上实发展总部)	产品及服务投诉数目	件	3	/	2
	客户投诉回复率	%	100	/	100
	客户投诉解决率	%	100	/	50
应对客诉 (上实服务)	产品及服务投诉数目	件	270	135	162
	客户投诉回复率	%	100	100	100
	客户投诉解决率	%	100	100	100
客户满意度 (上实服务)	参与调查的客户数量	人	42993	13633	23966
	参与调查的客户数量占比	%	16.28	26.02	24.56
	客户满意度	%	95.82	95.38	95.37

指标	单位	2021	2022	2023		
责任营销 (上实发展总部)	责任营销培训人数	人	/	/	30	
	责任营销培训平均时长	小时	/	/	1.5	
廉洁建设	反贪腐培训人次	人次	400	430	581	
	董事反贪腐培训时长	小时	8	8	21	
	员工反贪腐培训时长	小时	400	530	986	
员工雇佣情况	员工总数	人	7557	7019	7786	
	按雇佣类型划分的员工人数	合同工	人	6306	5810	6598
		临时工 / 劳务派遣 / 实习生	人	1251	1209	1188
	按性别划分的员工人数	男性员工	人	4080	3860	4369
		女性员工	人	3477	3159	3417
	按层级划分的管理人员人数	核心管理人员	人	10	11	10
		中层管理人员	人	376	396	470
		基层管理人员	人	529	556	577
		非管理层员工	人	6642	6056	6729
	女性权益	核心层女性人数	人	2	3	3
		核心层女性占比	%	20	27	30
		中层女性人数	人	124	125	142
		中层女性占比	%	33	32	30
	按年龄划分的员工人数	60岁及以上	人	647	618	492
		50-59岁	人	2476	2361	2554
40-49岁		人	2077	1990	2171	
30-39岁		人	1686	1263	1345	
29岁及以下		人	671	787	1224	

指标		单位	2021	2022	2023	
员工雇佣情况	按地区划分的员工人数	中国内地	人	7557	7019	7786
		中国港澳台地区及海外	人	0	0	0
	按学历划分的员工人数	博士	人	4	3	1
		硕士	人	43	46	61
		本科	人	687	583	747
		大专	人	1443	1211	1231
		其他学历	人	5380	5176	5746
员工满意度	%	100	100	100		
整体员工流失率	%	4	2	3		
按雇佣类型划分的员工流失率	合同工	%	4.12	1.75	2.35	
	临时工 / 劳务派遣 / 实习生	%	0.26	0.27	1.20	
按层级划分的员工流失率	核心管理人员	%	1.35	0.47	0.94	
	中层管理人员	%	2	1	2	
	基层管理人员	%	4	2	2	
按性别划分的员工流失率	男性员工	%	5	2	2	
	女性员工	%	2	1	2	
按年龄划分的员工流失率	60岁及以上	%	2.2	1.2	1.5	
	50-59岁	%	1.02	2.61	1.93	
	40-49岁	%	1.21	1.61	1.05	
	30-39岁	%	3.69	1.56	1.62	
	29岁及以下	%	1.20	1.20	1.5	
劳动合同签订率	%	100	100	100		
总数	人	732	827	2051		
校招	人	16	33	42		
社招	人	716	794	2009		
男性员工	人	358	417	1089		
女性员工	人	374	410	962		

指标		单位	2021	2022	2023	
培训绩效	职业发展培训绩效	全年培训总人次	人次	35647	34198	38652
		接受培训的雇员覆盖比例	%	100	100	100
		全年培训总时长	小时	756286	531753	615640
		全员培训平均时数	小时	100	76	79
		全年培训投入金额	万元	26.01	24.13	24
安全投入	安全生产投入总金额	万元	5451.09	4600.26	5487.90	
工伤	工伤人数	人	2	2	7	
	因公亡故人数	人	0	0	0	
	因公亡故比率	%	0	0	0	
	因工损失天数	天	180	96	540	
	工伤人数占比	%	0.02	0.02	0.09	
健康安全	年度安全生产事故	起	0	0	0	
	职业病发生率	%	0	0	0	
	岗位职业危害告知率	%	100	100	100	
	接受体检人数	人 / 年	7557	7019	7786	
	员工体检覆盖率	%	100	100	100	
安全生产培训	安全生产培训资金投入	万元	22.9	14.56	19.22	
	全年培训总人次	次	26633	27305	30602	
	全年培训总时长	小时	213064	218440	244816	
	全年人均培训时数	小时	28	31	31	
	培训覆盖率	%	100	100	100	
应急演练	总数	次	2607	2658	1910	
	参与人次	人次	44890	85492	41485	
供应商 (上实发展总部)	按地区分类	供应商总数	家	387	366	421
		中国内地	家	380	359	414
		中国港澳台地区	家	4	4	3
国外供应商	家	3	3	4		

指标		单位	2021	2022	2023	
供应商 (上实服务)	供应商总数	家	880	1509	1490	
	按地区分类	中国内地	家	880	1509	1490
		中国港澳台地区	家	0	0	0
		国外供应商	家	0	0	0
公益	公益活动数量	件	/	/	5	
	志愿者服务人次	人次	/	/	450	
	志愿者服务时长	小时	/	/	1800	
	志愿者服务次数	次	/	/	35	
	公益慈善投入	万元	10	60	41.5	

注：关键绩效表中除了已单独说明统计口径的指标，其余指标的数据统计范围覆盖上实发展总部及主要子公司。

指标索引表

报告目录	《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理 (ESG) 指标体系 (1.0 版)》	《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG 5.0)》
关于本报告	-	P1.1-P1.3、G3.7
董事长致辞	-	P2.1、P2.2
走进上实发展	S5.5	P3.1、P4.1-P4.3、A2
ESG 治理体系	ESG 治理架构	G2.1、G2.2
	利益相关方识别与沟通	G2.4、G2.7
	实质性议题分析	G2.5
	响应联合国可持续发展目标 (SDGs)	-
优化治理策略 共绘发展蓝图	党建引领	G1.1
	公司治理	G1.2-G1.6
	商业道德	G1.7、S1.4、S5.3

报告目录	《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理 (ESG) 指标体系 (1.0 版)》	《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG 5.0)》
践行低碳行动 共建美丽中国	完善环境管理	E1.1、E1.2、E1.5
	应对气候变化	E5.1、E5.2
	打造绿色建筑	E1.3、E2.2、E2.3、E3.3、E4.2、E4.9、E4.12
	坚持绿色运营	E2.2、E3.3、E4.2、E4.12、G2.9
	生物多样性保护	E6.2
强化产品责任 共享高质发展	卓越产品品质	S1.1、S1.2
	提升客户体验	S1.5-S1.9
建设人才队伍 共筑理想职场	合规雇佣管理	S2.1、S2.2
	赋能职业发展	S2.14-S2.16
	保障员工权益	S2.3-S2.6
	守护员工安全	S2.7-S2.9
稳定伙伴关系 共建和谐社会	产业链协同发展	S3.1、S3.2
	赋能城市更新	S5.4
	助力社会公益	S4.1、S4.3、S5.2、S5.4
	助力乡村振兴	S5.1
展望	-	A1
附录	关键绩效表	S2.10-S2.13
	指标索引表	A4
	意见反馈表	A5

意见反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读《上海实业发展股份有限公司 2023 年度环境、社会及治理 (ESG) 报告》，我们非常希望您能够对本报告进行评价。您的意见和建议是我们持续提高企业 ESG 信息披露水平、推进 ESG 实践的重要依据。

如您对本公司的环境、社会及治理工作有任何意见或建议，欢迎发送至 sid748@sidlgroup.com

您对本报告的评价：（请在相应位置打√）

	很好	较好	一般	较差	很差
您对本报告的总体评价					
您认为报告结构是否合适					
您认为报告是否易读					
您最为关注哪方面的责任议题？					
您认为还有哪些需要了解的信息没有在本报告中反映？					
您对我们今后发布 ESG 报告有什么建议？					

为城市带来更多
温暖与可能



上实发展

上海实业发展股份有限公司

Shanghai Industrial Development Co.,Ltd

网址: www.sidlgroup.com

股票代码: 600748

地址: 上海市淮海中路 98 号金钟广场 20 层

电话: 021-53858686

电子信箱: sid748@sidlgroup.com