

2024 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

关于本公司

2024 大事记

数读 2024

荣誉 2024

正文

1.	完善治理，合规经营	5
2.	重塑品质，匠心服务	8
3.	以人为本，共同成长	12
4.	携手同行，链接上下游	18
5.	低碳行动，绿色运营	21
6.	投身公益，践行社会责任	24

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 日上市后发布的第四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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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 2025 年 3 月 28 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。

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.SH）。

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，在管面积约 143 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。

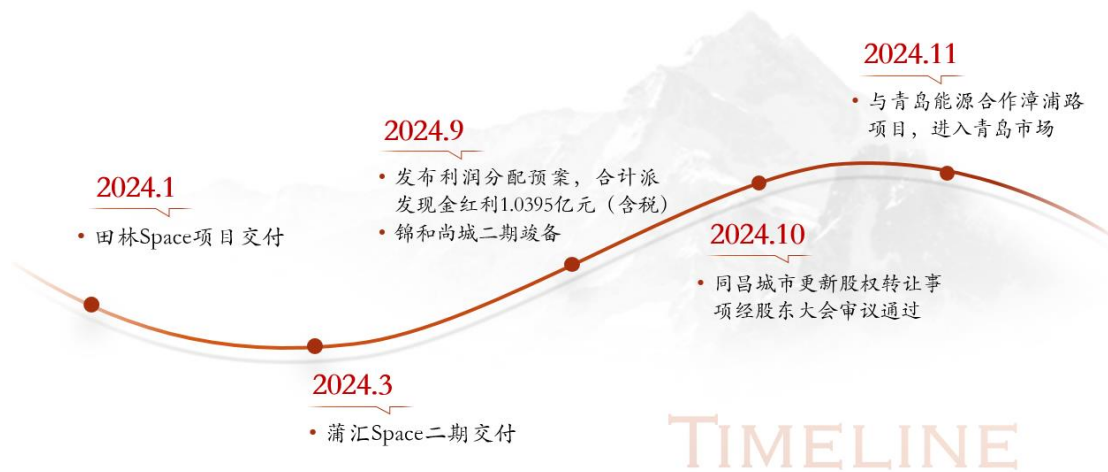
公司核心竞争力

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。



2024年大事记



数读 2024

营业收入 10.0 亿元	归母净利润 0.15 亿元	资产总值 54.9 亿元
净资产 10.2 亿元	经营净现金流 7.3 亿元	2024 年 年度+中期 分红 2.0790 亿元
运营管理面积 143 万平方米	运营项目数量 73 个	人均管理面积 2,708 平方米
荣誉奖项 30 项	员工人数 520 人	客户满意度 95.6 %

荣誉 2024

2024 年，锦和商管共获 30 项荣誉奖项。

获奖单位/项目	所获奖项/称号	获奖时间
锦和商管	中国城市更新杰出运营商	2024 年 12 月
锦和商管	最佳城市更新投资管理机构	2024 年 12 月
锦和商管	最佳产业园区投资管理机构	2024 年 12 月
锦和商管	最佳不动产资产管理机构	2024 年 12 月
锦和商管	2024 城市更新最佳运营机构	2024 年 12 月
越界锦和尚城	“世界设计之都大会”创意设计产业投资项目	2024 年 9 月
锦和商管	上市公司治理内部控制优秀实践案例	2024 年 7 月
锦和商管	城市更新优秀运营商	2024 年 1 月
锦和商管	工业园区更新类优秀案例	2024 年 1 月
锦和商管	商办更新类优秀案例	2024 年 1 月

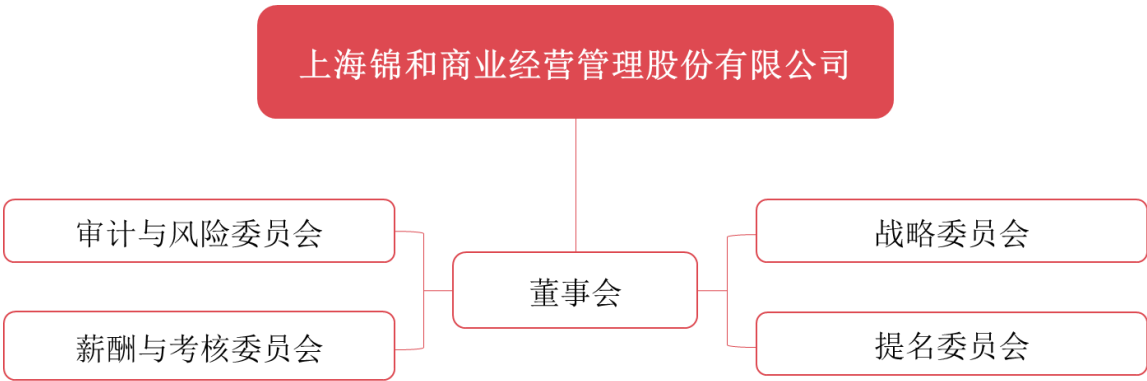
部分奖项及称号名称

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。



2024 年，公司共召开股东大会 3 次，董事会会议 10 次，独立董事专门会议 5 次，专门委员会会议 9 次。其中，审计委员会会议 6 次，提名委员会会议 3 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、治理体系优化等多事项决策过程中发挥了重要作用。

2024 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。

2024 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、券商策略会等，以确保投资者能够及时、全面地了解公司的财务状况和业务发展进程，切实保护好中小投资者利益。

投资交流会：为了加强与投资者的沟通，并提高透明度，我们已经将业绩说明会作为一项常规化的管理措施。在过去的一年中，我们积极组织了一场重要的财务交流活动。2024年，公司分别召开2023年度业绩暨现金分红说明会、2024年半年度业绩说明会及2024年上海辖区上市公司三季报集体业绩说明会；公司董办团队通过组织多次电话交流会议的方式，主动与投资机构保持紧密联系。此外，我们还邀请了多家投资机构的分析师和基金经理来公司进行实地参访，通过参观我们的办公地点和在管项目运营情况，投资者能够直观地见证公司的日常运营情况及租户质地构成。

2024年7月，公司与中小投服中心、上海上市公司协会、上证报、中证报、证券日报、证券时报、东方证券及其他部分个人投资者及机构投资者合作开展“走进锦和商管”活动，帮助广大投资者更直观、更深入地了解公司与行业发展。公司管理层带领投资者们参观锦和商管城市更新标杆项目——锦和越界田林坊、越界锦和尚城，让投资者们切实感受到公司在商业项目、城市更新、产业融合以及文化建设等方面的优质发展，并在参观后就公司未来发展新方向、公司现金流和利润质量、城市更新业务发展等问题与公司管理层进行了深入交流。

互动e回复：2024年，投资者通过上证e互动平台提问39条，认真接听投资者咨询电话，交流内容涵盖财务数据、经营情况、股价市值、行业政策、现金分红、潜在的商业机会以及其他可能影响投资者决策的关键信息。这种即时且非正式的交流方式，使我们能够在更灵活的时间框架内响应投资者的疑问和需求。

总而言之，通过这些定期和不定期的交流活动，我们建立了一个全方位、多层次的投资者关系平台。这不仅有助于构建和维护与投资者之间的信任 and 良好关系，同时也确保了市场对公司业务的准确理解和公正评价。我们相信，通过持续的、有效的沟通，公司能够与投资者携手共创更加稳健和光明的未来。

1.3 重视股东回报

公司遵循证监会对上市公司现金分红的鼓励政策，该政策旨在推动上市公司给予其投资者稳定且合理的投资回报。公司自2020年4月上市以来始终坚持现金分红。这一做法不仅反映了我们对股东利益的尊重和保护，而且也展示了公司良好的盈利能力和财务健康状况。

在制定利润分配方案时，我们严格遵守利润分配原则，并确保公司的正常运营及长期发展不会受到影响。我们始终在确保公司持续成长和扩张的基础上，努力实现股东即期利益与长远利益的平衡。通过这种稳健的利润分配策略，我们既维护了公司发展的可持续性，又保证了股东能够获得满意的回报。

自上市（2020年4月-2024年末）以来，公司累计现金分红总额已近6亿元人民币，约合募集资金净额87%。其中，2024年中期分红约1.0395亿元。

未来，公司将继续遵循稳健经营的原则，保持企业健康持续发展，同时通过持续的分红政策，确保能够为股东提供长期稳定的回报，共享公司成长的成果。

1.4 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。

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 231 篇，其中新增制度共 6 篇、修订制度 30 余篇，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。

1.5 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》、更新《内部审计制度》，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

在选择供应商进行合作时，将诚信指标纳入评估，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。

2024 年，锦和商管致力于进一步强化内部管理体系和提升服务水平。通过持续改进相关制度和流程体系，我们旨在构建一个更加高效、透明和租户友好的物业服务平台。

为了保持服务模式的创新性和前瞻性，我们积极探索并实施新的服务理念和方法。结合行业发展趋势及技术进步，我们不断优化用户体验，提供更为智能化、便捷化的服务解决方案。同时，我们也意识到个性化服务的重要性，因此着力于调整和优化服务内容，以满足不同客户的特定需求。

公司每年开展两次物业满意度调查，全年走访大客户超 100 家，年末物业满意率为 95.6，较上半年增加 0.45。

2.1 标准化服务建设

公司已经完善并制定《非租户施工改建及改造现场管理制度》《物业强条管理制度》《前期介入管理制度》《锦和商管垃圾房安全管理制度》等标准化制度文件，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 ISO9001（质量体系）、ISO45001（职业健康）、ISO14001（环境管理），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。

强化品质基础管理

为规范各项目/园区现场品质规范标准统一化，我们于本年度内修订《物业强条管理制度》，对日常运营中出现的品控运营问题统一树立底线管理，进一步强化物业考核标准。该文件强调，严加考核及管理，严禁出现强条不履职行为，杜绝出现强条违规问题。具体实施过程中，建立品质强条规范制度，根据现行管理标准、外包方合同等事项，结合各项目 SOP 频率范畴和《物业考核制度》考核实施。此外，结合 2022 年度修订的《项目/园区物业服务品质检查》，我们以定期季度检查、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物业检查。上述措施均旨在促进项目/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。

2024 年，公司秉持“精耕细作、聚焦提质、焕新升级、降本增收”的经营理念，开展实施现场一次性抽检合格率，强化现场管理，提升品质意识，以客户为导向，优化服务体系。努力提升客户满意度和续签贡献率，认真贯彻执行战略方针，聚焦经营理念，提升整体经营效能。

工程管理标准一致

我们坚持以客户为导向，物业工程部持续践行绿色发展理念，项目一线的工程管理中逐步采纳科技手段，减少因人为因素造成的设备损坏、资源消耗和危险发生。我们已制定《物业工程部操作手册》，向租户、访客提供安全的工作环境和消费环境，以及考虑到对旧改项目周边社区的需求和利益。根据物业内部统一的巡检、维保标准下发，项目工程人员以统一标准，确保各类设备按需、有序的完成巡检和维保工作。

2.2 及时响应客户需求

客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，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。

随着科技的进步，智慧物业的概念逐渐深入人心。智慧物业不仅意味着基础设施的智能化改造，更强调服务流程的智能化管理。在这个背景下，AI 客服作为连接客户的桥梁，显得尤为重要。AI 客服智慧联动：客服模块功能的联动不仅提升了企业的服务效率，还降低了运营成本。通过自动化响应和初步筛选功能，AI 客服能够处理大量常见问题，减轻人工客服的压力，从而降低企业的人力成本，保障客户服务质量，提升物业服务品质和效率。

随着寒冬的悄然逼近，冷意日渐侵袭，锦能物业开展了“暖冬行动”，如同冬日里的一缕温柔阳光，悄然洒落。每到冬季，客户们进出的单元门总是透出一股寒意，为此，物业团队积极行动起来，为门把手“穿新衣”，为园区的绿化做好保暖措施，此外，冬季再也不用畏惧冷水洗手带来的不便，写字楼卫生间安装“热水宝”，给客户带来最温暖的服务感受。



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，最小化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，提高安全风险效率。

安全教育

我们注重园区租户的安全教育，即通过线上和线下相结合的方式向租户普及消防安全知识，具体形式包括通过园区显示屏、电梯显示屏等设备，播放相关安全警示视频，并定期开展消防、防盗等安全演习，鼓励租户和员工参与，强化安全意识。

同时，我们落实员工安全教育，为预防安全事故发生，公司定期组织全体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，确保园区物业员工将“安全”放在生产活动首位。

针对防汛防台、寒流冰冻大雪天气等各类突发自然灾害，本公司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。

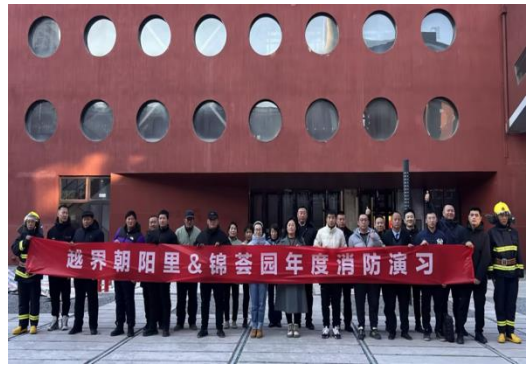
关注消防安全

2024 年度，锦能物业各项目联动属地消防大队，不定期开展消防疏散演习活动。通过模拟火灾演习和灭火演示，让参与者们更加熟练地掌握了消防灭火技能和应对突发事件的处置能力。

物业员工带领参演租户参观了消防车辆，由消防大队教官进行灭火器材知识现场讲授并进行灭火演示。租户们积极动手实践进行实际灭火器操作，让参与者们更加熟练地掌握了消防灭火技能和应对突发事件的处置能力。通过本次演练，进一步增强了员工与租户们的消防意识和应急逃生自救能力，是一次难得宝贵的学习经验。

锦能物业的两位员工还荣获“2024 年消防工作先进个人”称号，值得我们学习共勉。消防宣传工作永远都在“长征”路上，继续做好消防宣传工作，为消防安全贡献自己力量。

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。2024 年，公司未发生信息泄露活侵犯客户隐私的行为。



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，建立和谐的劳动关系，实现企业价值和自我价值的双重提升。报告期内，公司持续建立健全在薪酬、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。

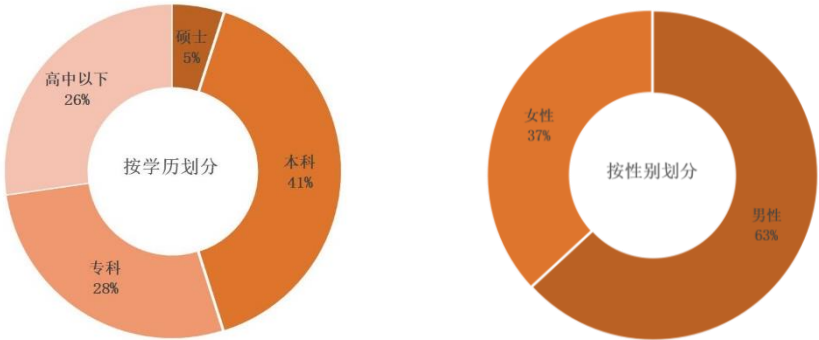
招聘过程中，公司人事部门不因求职者的年龄、性别、婚姻状况等作为聘用、考核、晋升等方面的指标，重视打造相互尊重、理解包容和融洽的工作氛围和员工团队。我们已建立考勤月报加强工时管理，不强迫延长工时，以保证合法合规用工。

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。

在职业晋升方面，公司严格按照《晋升管理制度》要求，开展晋升评估工作，明确定义职位及职级，细化评估标准，规范操作流程，打造公开透明的晋升文化。

公司制定《绩效考核管理制度》《福利管理规定》《物业绩效管理方案》等一系列内部制度，以规范薪酬福利和绩效管理。这些制度旨在确立明确的薪酬福利发放标准，建立一个有效激励及约束机制。我们致力于构建一个公平、有序且科学的薪酬福利系统，以此指导各部门和员工积极投身于工作，同时推动员工与公司的同步成长和发展。

截止 2024 年末，锦和商管员工总人数为 520 人，其中，女性员工占比约为 37%;公司董事会共有女性董事 9 名，占董事会总人数 69%; 在职退休返聘人员 17 人。



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《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薪酬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,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。

饮水安全:定期对直饮水进行检测,确保符合饮用水标准。

持续开展员工生日会,促进企业文化建设

公司定期并持续组织员工生日会,增强员工间的交流和合作,结合物质激励和非物质激励,提高员工的士气和团队凝聚力,提升员工的幸福感和忠诚度,强化企业的文化建设。



工作生活平衡

公司倡导工作与生活的平衡，本年度，锦和商管积极组织并开展了一系列的员工活动，旨在通过这些多样化的活动，鼓励员工注重个人健康，缓解工作压力，并在轻松愉快的氛围中提高工作效率和团队合作能力。

员工运动会，强健体魄

2024年11月，锦和商管2024年年度员工运动会在上海市杨浦区乐动力杨浦体育活动中心举行，作为一项传统的企业活动，此次运动会旨在通过举办丰富多彩的体育赛事，促进员工之间的交流与合作，提高员工的身体素质和团队精神。

比赛项目以团体比赛为主，包括跳长绳、一圈到底、拔河、八仙过海、百米飞人、巨型排球等多项趣味性活动。这些活动既考验了员工们的体力，也锻炼了他们的团队协作能力。此外，公司还为优胜队伍和个人颁发了奖状和奖品，以表彰他们在比赛中的优异表现。



团建丰富多样，提高团队凝聚力

员工团建活动作为企业情感管理的关键构成部分，其重要性不言而喻。一方面，它能够有效增进员工之间的沟通交流，显著改善组织内部的人际关系，进而有力提升组织的凝聚力；另一方面，借助团建活动，企业得以在轻松愉悦的氛围中，高效落实并广泛传播企业文化，同时为员工提供了难得的放松身心、补充能量的契机。

在本年度内，公司相关业务部门积极行动，通过精心组织形式多样的团建活动，全力促进员工的个人发展以及团队协作。部门领导牵头组织了户外拓展训练活动，活动内容涵盖徒步登山、野外生存、定向越野、趣味运动会等项目。这些活动高度依赖团队成员之间的紧密

协作，对于打破员工之间的隔阂、培育团队精神以及强化相互支持具有重要推动作用。



3.3 员工发展

公司也十分重视员工的学习及发展需要，持续打造全面、有效的培训体系。公司制定了《培训管理制度》《内部培训师管理制度》等各项制度，针对员工参与内部及外部培训、公司内部培养讲师的管理办法作出相关规定。在培训项目方面，公司为员工提供销售技能、系统运用等技能培训，安全培训、企业文化、心理健康等非技能培训，也向有需求的员工提供培训费用供其申请业余学习。

公司人才发展战略为以内部培养为核心、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。针对内部培训，员工可灵活选择线下、线上等培训方式，通过最有效的学习组合方式，让每位员工都获得适合自己的高质量学习。

2024 年度，人事部门积极推进数字化培训转型，对线上培训系统进行了全面升级。通过优化系统页面设计，极大地提升了操作便捷性，打造了涵盖 5 大专题的丰富课程体系，精准匹配各业务端口的多样化培训需求，实现了内部知识强化与外部技能拓展的有机结合。在新员工培训方面，人事部门对原有的课程体系进行了深度整合，形成了一套统一、高效的新员工培训专题。借助线上培训的即时性优势，打破了时间与空间的限制，确保新员工能够迅速融入公司文化，掌握基础业务知识。为了进一步提升培训效果，各业务端口采用了线上线下融合的培训模式，有效促进了知识与技能的沉淀，加速了知识的传播与应用。2024 年，人事部门累计组织新人入职培训 98 人次，开展在岗培训 26 场，有效地推动了公司内部员工的持续学习，显著提升了整体业务水平。

AI 智慧培训

在数字化转型的关键进程中，企业培训体系的革新对公司的持续发展与人才竞争力的提升至关重要。为深度契合企业战略发展目标，全方位满足员工多元化、多层次的学习需求，公司精心布局，对线上培训系统展开了全方位、深层次的优化升级。此次升级涵盖了系统架构的优化、功能模块的拓展以及底层技术的革新，为后续 AI 智慧培训的深度开发与广泛应用筑牢了坚实根基，有力推动企业培训模式向智能化、精准化迈进。

依托此次线上培训系统的成功升级，人事部秉持创新驱动的理念，积极探索前沿技术在企业培训领域的应用，首次成功打造公司内部数字人培训师——“锦鲤”。在知识萃取与课程开发过程中，“锦鲤”以高效、智能的方式运作，极大地提高了知识产出的速度与质量。

这一创新成果的落地应用，为公司内部知识传播与共享带来了质的飞跃。员工可借助线上培训系统，突破时间与空间的限制，随时随地获取与自身发展紧密相关的优质课程资源，实现学习的即时化、便捷化与个性化。

工作分享会暨训练营

公司坚守战略发展方针，紧紧围绕夯实业务能力这一核心基础，锚定助力组织效能提升的关键目标，以业务赋能为着力点，有序推进专业条线员工培训工作。

在培训实践过程中，公司精准聚焦业务运营中的难点、痛点问题，以定期组织“分享会”“复盘会”等多元形式，积极开展区域经验交流活动。活动中，各区域业务骨干深度互动、充分研讨，全面剖析业务运营困境，分享成功经验与创新思路，有效促进业务知识与实践智慧的跨区域流动与共享，为公司业务部门群体的全方位业务发展注入强劲动力，推动各项业务稳步向前、蓬勃发展。

与此同时，公司高度重视员工核心业务能力的培育与提升，紧密围绕员工所承担的关键性业务职责，科学制定培训方向。尤其着重强化一线管理人员的项目运营能力及沟通管理能力，通过系统培训、案例研讨、实战演练等多种方式，帮助一线管理人员精准把握项目运营要点，熟练掌握高效沟通技巧，提升团队协作与组织协调能力，为构建全面、科学、高效的公司业务培养体系奠定坚实基础，为公司业务的持续创新与高质量发展提供有力的人才支撑与智力保障。



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。

利益相关方沟通

利益相关方	期望和诉求	沟通方式与渠道
 政府及 监管机构	遵纪守法 依法纳税 依法合规经营 支持地方发展	合规管理、诚信经营 政策咨询反馈 合规监督检查 政府调研 依法纳税 支持和执行国家政策
 股东与 投资者	稳健价值创造 权益保护 投资者关系管理 了解经营状况 信息透明公开	股东大会 公司公告与定期报告 投资者热线 业绩说明会及其他交流活动 提高可持续发展能力 加强市值管理
 客户	优化客户服务 业务连续性 绿色产品与服务 客户权益保障 服务质量与安全	提升服务质量 建立健全服务体系 客诉处理与满意度调查 社交媒体平台
 供应链	负责任供应链 供应链韧性 产品质量与安全 信息安全与隐私保护	供应链审查审核 战略合作 沟通交流 供应商辅导与提升
 员工	员工权益与福利 职业健康与安全 员工培训与发展 平衡工作与生活	保障薪酬福利 提供丰富多样的培训课程 加强职业健康与安全生产管理 建立公平晋升机制 丰富和关心员工生活
 战略合作伙伴	合作互赢 共谋发展 资源共享 可持续合作	诚信合作、互信共赢 依法履行合同 定期召开会议 开展多渠道合作 交流互访
 公众和社区	环境管理 公益慈善与志愿服务 社区沟通与发展 促进就业	公益项目 志愿活动 乡村振兴 推动地方经济与就业

4.1 供应商管理

报告期内，公司修订了覆盖全部工程项目的《锦和商管工程商务活动工作手册》，根据实际情况修订了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，促进各方互利互赢，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、社会绩效表现的考量。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 30 项、公司举办各类品牌活动 57 余场、公司管理层合计参加 16 场行业交流论坛，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、多个政府平台强强联合，基于政策指导，以及双方丰富的行业经验，致力于城市更新业务领域，实现共生共荣。同时，公司“锦和越界”品牌 2024 年在小红书平台上文章发布数量较上年同期同比增加 58%，粉丝数量同比增加 95%。

携手行业头部合作活动，携手打造时尚首发秀场。2024 年 10 月，锦和商管牵手 Blooming Showroom，在旗下衡山路 8 号项目打造为期一周的“此时此地”2025 春夏系列订货会，blooming 在上海国际时装周期间携 25 个国内外知名设计师品牌集中首发，活动吸引超 300 家国内外头部时尚媒体、达人、买手前来参访订货，对于提升项目时尚调性和首发地打造具有重要意义。



同时，锦和商管积极参与城市新质生产力提升。2024年9月，世界设计之都大会以黄浦滨江为舞台再度拉开帷幕，本次大会选址世博示范区，大会以“设计无界 新质生长”为主题，立足国际化、专业化、市场化定位，构建全球设计合作交流平台，探索设计驱动新质发展之路，推动城市和生活处处有设计。大会重要组成部分“设计 100+”主展览落地锦和越界·世博园项目。锦和商管旗下“越界锦和尚城更新设计项目”亮相大会启幕进行“创意设计产业投资项目发布”启动。



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，践行低碳环保经营模式，推动绿色物业服务建设。

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；我们将绿色发展理念、可持续发展理念融入日常办公，向员工宣传绿色理念，营造绿色办公的文化氛围。

为打造绿色物业服务 and 宣贯绿色改造理念，公司制定节水、节能减排及减少废弃物三大管理目标，并从倡导绿色物业、绿色设计、绿色办公三大维度，推动目标达成。

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

公司通过管理制度的建立、技术改造与创新、引导社区参与三个方面，积极践行绿色物业运营理念，持续推进节能减排。

能源管理

报告期内，公司通过设置年度能耗管控目标、监控能源利用情况及智慧节能降耗方案等，提高能源效益。通过持续改进在管园区/商写、地下车库等照明系统以节约能源，推动新增全区太阳能灯、屋面光伏、公共充电桩、对部分老旧充电桩进行焕新改造、排油烟及通风设备采用变频控制，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。目前已有 8 个项目覆盖充电桩服务，公区能耗占比超过 15% 的项目减少至 4 个。2024 年，公区用电总量 1981.8 万度，平均公区能耗占比 17.28%。较 2023 年同比，公区用电量（同口径项目）增加 7.58 万度，公区能耗占比下降 1 个百分点。

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。

智慧能耗分析：公司践行科技赋能理念，完善智慧能耗解决方案，通过建立设备能耗管理平台 and 设施管理系统，针对公区用电进行能耗分析，通过有效数据分析，得出同比和环比能耗资料，为项目能耗预算、节能降耗提供数据参考。

由此，报告期内，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。该方案一定程度上解决了线下抄表时效性差、数据精确度低等弊端，

提升数据采集和分析速度，改善能耗管控效率。

水资源管理

公司严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，明确日常用水管理措施，如采用节水型设施设备等；我们提倡节约用水，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。

废弃物管理

公司制定执行《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。我们在华东在管园区项目内提供分类垃圾箱，并提供相关标识，以教育公众有关废物收集和回收的重要性。

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。

2024 年，公司持续加大废弃资产利旧力度，家具及办公物资利旧使用效率过半，将其使用于新项目办公、招商、物业家具及设备需求。租户遗留物资处置标准化，退租物资处理租户数量较上年增长 22.8%。

在租户参与方面，我们为租户提供《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。

锦和越界南京梦幻城

越界梦幻城不仅仅是一个文化创意产业园区，它还见证了时代的变迁。从晚清时期的金陵军械所，到中国最大的滚动功能部件产业基地--南京工艺装备厂，这里经历了无数历史变革。如今，它已经完美蜕变成为一个充满活力的新文艺聚集地。

经过多年的建设和运营，越界梦幻城荣获了多项荣誉包括“江苏省科技孵化器”、“江苏省广播电视和网络视听产业基地”以及“国家级文化产业示范园区”等。它已经成为南京市的文化创业新基地和文化时尚的新地标。

2024 年度已举办三十五场艺术活动，满足周边居民、园区内租户精神上的满足和情感上的维系。项目的成功改造不仅在于保留了城市的历史文化记忆，还在于它展示了如何通过创新和科技手段，实现历史遗产与现代生活方式的和谐共存。

未来，我们将继续积极探索城市发展新阶段下的城市更新模式，推动城市发展存量建筑共存。



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。

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。报告期内,锦和商管旗下锦和越界睿园项目向屏边苗族自治县乡村振兴局村企对口帮扶捐赠款1万元人民币,以支持和促进该地区的乡村振兴工作,并激发乡村经济的活力。

报告期内,我们也通过和多家合作伙伴开展一系列活动,在2024年,这包括:

上海衡山路8号项目多次携手“毛绒绒公益宠物领养”打造流浪宠物归家计划,在园区内开展宠物领养、萌宠义诊等公益活动,借助这些活动,传递领养代替购买,给流浪宠物一个温馨的港湾,同时也夯实了园区亲宠、爱宠的项目定位,呼吁社会各界共同关注流浪宠物,促进社会包容性和责任感,强化企业责任感,有助于培养员工团队精神、爱宠精神。



南京越界梦幻城在春节前夕,携手秦淮区残疾人联合会、秦淮区人民政府朝天宫街道办事处、中国狮子联会江苏益行、益路、益同服务队,以及秦淮区欧美同学会、幸福蓝海梦幻影城等合作方,举行“狮爱暖冬·情满千家”2025年新春慰问暨“小小的我,大大的世界”观影活动,活动邀请秦淮区的残障人士及其家属、志愿者们。本次活动旨在通过新春慰问与观影体验,传递社会对残障人士的深切关怀,为他们送上冬日里的温暖与祝福。



杭州越界锦和大厦携手万冠口腔举办为期一周主题为“关爱牙齿呵护口腔”活动，为大厦商户及周边居民送去免费关爱口腔福利。通过活动，引导居民提升关注口腔健康意识，普及口腔健康知识，也提供了更为专业的医疗服务条件。此举不仅关注了社会个体的健康，还通过此次公益行动，增进了社区居民之间的互动和交流，提升了社区的凝聚力和归属感，同时也展现了强烈的社会责任感和使命感。





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

上海市锦和商业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