

安徽创源物业管理有限公司

社会责任报告

一、概 述

安徽创源物业管理有限公司成立于 2005 年 8 月，具有国家建设部颁发的一级资质证书。公司集市场化运作、跨区域经营、集团化管理于一身，是现代物业服务综合性代表企业，为中国物业管理协会理事单位，中国社区扶贫联盟常务理事单位，安徽省房地产研究会副会长单位，安徽省巾帼女企业家协会副会长单位，安徽省物业管理协会常务理事单位，合肥市物业管理协会副会长单位，天鹅湖商务区商会副会长单位，肥西阳光爱心社副会长单位。公司主要从事物业管理服务、园林绿化管理、装饰装修、机电维修管理、人力资源管理、市政环境保洁、房屋租赁、健康护理、建筑物清洗、保洁耗材销售、餐饮服务。公司下辖子公司 9 个，分公司 42 个，管理项目三百多个，面积达 4000 多万平米，业务覆盖安徽省、江苏省、河北省、山东省、湖南省等地，公司现有员工上万人，拥有一支高素质的专业管理团队，管理人员持证率达到 90% 以上。

二、社会责任履行情况

(一) 股东和债权人权益保护情况

1、创造价值、回报股东。

市场竞争力情况——以医院业态为特色覆盖全业态。公司集市场化运作、跨区域经营、集团化管理于一身，客户覆盖省内外医院、办公楼、学校、商业、小区等全部物业业态，是现代物业服务综合性代表企业。多年来一直践行“诚信做人、务实笃行、高效管理、创新思维”的企业价值观，始终秉承“客户第一、质量第一、诚信第一、效率第一”的指导方针，引进并借鉴国内外先进的服务管理体系，以先进的管理理念、专业的操作流程、严格的质量管控、稳定的员工队伍，为企业发展的立足之本，赢得了良好的经营业绩和社会知名度。

2、完善和健全公司治理结构。

为了规范公司内部管理，加强公司内部控制，公司按照《企业内部控制基本规范》及其配套指引《企业内部控制应用指引》、《企业内部控制评价指引》等有关法律法规的要求，成立了内部控制建设领导机构和工作小组，对公司内部控制制度进行修订和完善。

3、创新管理，推动公司可持续发展。

安徽创源物业经过多年发展经营，最终形成以医院业态为特色，同时覆盖办公楼、学校、商业、小区等全部物业业态的物业企业。目前在管医院项目 72 个，其中包括安徽中医药大学第一附属医院、宣城市第一人民医院等多家三甲综合性医院物业项目，具备丰富的医院运送、导医、陪检、陪护、环境消杀、被服清洗等专业管理物业经验，同时编制了医院物业管理各专业作业指导书，推行标准化管理，统一程序、规范流程，并于 2015 年 3 月公司开发了《创源物业医院后勤管理系统 V1.0》计算机软件，获得国家版权局颁发的计算机软件著作权登记证书，用于公司医院项目管理，实现了项目管理信息化。

(二)职工权益保护情况

员工是企业生存和发展的基础，是公司决策方针的最终执行者，也是利润的最终创造者。公司一直坚持“以人为本”的理念，关心和尊重员工，维护员工合法权益，促进员工价值实现和能力提升，实现公司与员工的共同成长。在企业十余年的发展中，公司始终深入贯彻落实《工会法》、《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，充分维护职工合法权益并在协调劳动关系中起到“桥梁纽带”作用，切实加强队伍自身建设，不断提高人力部门工作水平，建立了和谐的劳动关系，促进了公司各项工作的开展。

1、依法保护职工的合法权益

公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》及相关法律法规的要求，与所有在职职工签署劳动合同，实行按劳分配、同工同酬。此外，公司定期组织职工进行健康体检，根据国家法律规定充分保障职工的信仰自由以及女职工的合法权益。

2、注重职工安全生产和劳动保护

我们坚持严格执行《安全生产禁令》，开展了“创先争优”和强化“三基”等多种不同形式的安全活动，在倡导对待事故“零容忍”的价值观上敢抓敢管、不留情面，在强化组织措施保证，落实干部带班与值班制度上不打折扣，普及员工安全自救知识，组织生产装置几乎全员参与的消气防比武。此外，公司高度重视劳动保护，为职工提供各项劳动保护措施和条件。由于安全生产各项措施落到实处，保证公司实现了全年安全生产。

3、“人才强企”与职业培训

公司长期实施“人才强企”战略，建立和完善了公开、平等、竞争、择优的选人用人机制，并为员工提供广阔的发展空间。

公司开展了“素质工程”建设，依据《员工教育培训管理制度》、《员工教育培训计划》和《员工教育培训考核办法》，不定期的组织职工进行技能培训，促使员工牢固树立不断学习、终身学习的理念，鼓励职工立足岗位、自学成才。

4、公司已依据《公司法》和《公司章程》的规定，建立起职工监事选任制度，确保职工在公司治理中享有充分的权利。

5、建设复合型的人才队伍。公司坚持以“精干、高效、敬业”的用人原则，确定“重学历更重能力、重水平更重品德”的用人标准，建立“末尾淘汰和奖惩制度”，激发员工的潜能，坚持培养技术上一专多能的复合型人才，加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，做到量才适用、人尽其能，确保公司人才队伍建设和储备。

6、加强人才队伍的培养。公司通过开展内部培训师的选拔赛活动，评选出公司内部培训师，作为各项目开展培训的指导老师。同时加强对项目管理中特殊工种（消防、电梯、锅炉、高低压电工等）全部进行外部技术岗位培训，确保特种作业人员全部持证上岗。组织管理人员参加行业内组织的各类业务培训，不断提高管理能力，全年外送培训达 1000 人次。

(三) 供应商、客户和消费者权益保护情况

公司努力实现与供应商、客户、消费者和社会的良好共存，共创

财富、共享成果。公司注重与各方的沟通，与供应商保持互惠互利合作共赢的良性关系，同时把客户的满意度作为衡量公司各项工作的准绳，重视与客户的共赢关系，恪守诚信，共同构筑合作与信用的平台。

1、营销理念

公司奉行“诚信为本、客户为重、持续改进、共创未来”，即：以诚信守誉为立业根本，不断提取用户的意见，努力改进服务质量和品质，力求实现合作双赢。

2、与供应商互利共赢

公司不断完善采购流程，建立公平、公正的采购体系，为供应商创造良好的竞争环境。公司建立了供应商档案，同时严格遵守并履行合同，以保证供应商的合法权益。此外，公司在加强与供应商的业务合作的同时，积极开展技术经验交流，促进双方共同发展。

3、客户和消费者的权益保护

公司建立了严格的质量控制系统，通过了 ISO9001:2015 质量管理体系认证，保证为客户提供最优质的产品。公司与大客户签订年度订货协议，以保障大客户需求，同时严格履行与所有客户签订的购销合同，并为所有客户提供优质的售后服务。

4、建立健全纪检监察制度，防范商业贿赂

根据国务院办公厅《关于开展治理商业贿赂专项工作的意见》的精神和要求，依照公司制定的开展治理商业贿赂工作方案的要求，开展治理商业贿赂专项工作，保护供应商、客户和消费者权益。公司董事会、经营管理层、各部门及子公司认真贯彻落实相关文件精神，制订实施方案，组织召开会议，对治理商业贿赂工作进行动员和部署，要求公司的员工，特别是中层以上管理人员积极参与到治理商业贿赂专项工作中去，坚决纠正和杜绝在生产经营管理工作中的不良行为，并加强员工的廉政教育，从完善管理制度、加强内控等方面，根除商业腐败的发生。

“与时俱进，开拓创新”，我们将不断强化企业综合素质，将我们的服务进行优化配置，不断追求产品质量的完美和与用户建立良好的合作关系，解除了用户的后顾之忧！以完善而崭新的姿态出现在客

户面前！

(四)环境保护与可持续发展

1、环境保护

公司高度重视环境保护工作，公司将环境保护作为一项重要工作来抓，将环境保护、节能减排工作纳入了重要议事日程，全面贯彻上级环境保护部门的有关文件精神，以节能减排为重点，分解指标，落实责任。以公司环境保护管理考核办法为平台，不断加大监督管理力度，完善各项环保管理制度，坚持月度绩效考核，有力地促进了各单位节能环保工作的开展和治理任务的落实，确保了各项目重点污染源稳定达标排放。

公司十分重视员工节能环保意识的提高，积极开展节能环保培训和宣传，加强节能环保队伍建设。公司不断强化节能环保，落实科学发展观，把节能环保与企业发展结合起来，依靠科技进步，发展循环经济，推行清洁生产，建设资源节约型、环境友好型企业，有力地推进了企业节能环保事业的发展。

2、可持续发展

公司坚持以科学发展观为指导，实施可持续发展。通过了能源管理体系认证，公司全面开展降本增效活动，通过该活动，公司在保证产品质量的前提下，各生产装置的能耗得到降低，有效的减少了资源的耗费。除此以外，公司积极开发、储备新技术，开拓新项目，为公司后续发展奠定基础。

(五)公共关系和社会公益事业

企业发展源于社会，回报社会是企业应尽的责任。公司历来重视公司社会价值的体现，以自身发展带动地方经济振兴。

1、公共关系

公司主动接受并积极配合政府部门和监管部门的监督和检查，并加强和政府机关联系，建立良好的沟通关系。

2、社会公益事业

公司积极为国家财政税收作贡献，有力促进公司所在地区的发展。公司诚信经营，依法纳税，公司连续多年为弋江开发区纳税大户，有

力地支持了国家和地方财政，不仅让发展成果惠及全体员工，还努力回报社会。此外公司多年来积极组织并参与社区活动，与业界及不同社团保持良好沟通，充分发挥公司内部当选人大代表和政协委员的作用，广泛与社会群体保持紧密联系，多渠道主动收集地方政府和社区意见，实现企业与社会和谐互动。

（1）热心社会公益，企业自成立以来，多次参与社会组织的捐资助学公益活动，数年如一日的参与春蕾女童捐助计划；为困难家庭学子捐资助学，至今共捐助金额数万元。2019 年积极参与“百社进百村”脱贫攻坚行动中，助力乡村消费脱贫。2019 年 9 月，公司在肥西县举办“助力贫困家庭 点燃希望之光”助学结对活动中再次资助 12 名贫困学童，送去满满的关爱之情。2019 年 4 月，安徽创源物业积极加入“社区的力量”消费扶贫专项行动中，建立三个社区线上店铺，先后在多个项目开展“社区的力量”扶贫专项活动。截止目前，安徽创源物业积极动员公司内部及 97 个服务项目消费扶贫，为贫困地区解决滞销农产品，累计帮扶销售约 68.6 万元，11.9 万斤，位列安徽社区的力量榜单第一，全国排名第七。2020 年 5 月，安徽创源物业加入到“藏区青苗牵手计划”中，认购 42 亩青稞田，定向资助计划定日县曲当中心小学四年级一班全班学生，通过消费扶贫，牵手孩童成长，助力藏区打赢脱贫攻坚战。

（2）为在校学生提供就业、实习机会。企业通过与高校共建物业管理专业实习基地，不仅为学生提供就业实习的机会，也通过选拔优秀毕业生，加强企业人才队伍建设，公司先后多次与安徽行政（管理）学院、安徽审计学院、安徽职业技术学院等高校进行校企合作校园招聘，累计为 200 多名学生提供就业实习机会，企业录用学生 76 名。

三、结束语

多年来创源物业管理公司始终把“做行业标准的领跑军，创一流品牌的百年企业”为企业愿景，为服务项目提供更多的综合服务、延伸服务、增值服务和更贴心的微笑服务，不断拓宽物业服务的内容和

范围，聚精会神铸品牌，开拓思路求发展，凝聚力量攀新高，始终坚持“质量为本、客户为尊、有效沟通、诚信待人”的理念，将服务的质量看做企业生存的源泉，将服务水平当做企业发展的动力，为实现创源物业规模化、可持续化良性发展，筑就创源人和品牌辉煌而努力！，公司将制定更高的社会责任目标，将社会责任渗透到公司的各个层面，推动社会、经济、环境的协调良性发展，促进公司与社会的和谐发展。

安徽创源物业管理有限公司

2020 年 12 月 10 日