



股票代码：600748

2024 年度 环境、社会和公司治理 (ESG)报告



上实发展

为城市带来更多
温暖与可能

上海实业发展股份有限公司
Shanghai Industrial Development Co.,Ltd
网址：www.sidlgroup.com
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



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
○ 走进上实发展	03

01 议题重要性评估	
○ 双重重要性分析	10
○ 利益相关方沟通	11
○ 议题重要性分析结论	12

02 合规经营	
○ 党建引领	14
○ 公司治理	16
○ 可持续发展治理	21
○ 商业道德	22
○ 数据治理	24

03 绿色发展	
○ 环境合规管理	28
○ 应对气候变化	33
○ 能源利用	34
○ 废弃物处理	35
○ 资源利用与循环经济	36
○ 绿色建筑	39
○ 绿色运营	43
○ 生态系统和生物多样性保护	44

04 卓越品质	
○ 产品质量	46
○ 客户服务	52
○ 供应链安全	55

05 员工	
○ 员工雇佣	62
○ 职业发展	62
○ 员工权益	63

06 健康与安全	
○ 健康安全风险识别与防范	69
○ 应急管理	70
○ 安全生产管理举措	70
○ 职业健康与安全管理举措	71
○ 安全培训	71

07 社会责任	
○ 服务国家战略	74
○ 乡村振兴	75
○ 公益慈善	76
○ 文物保护	78
○ 行业推动	78

○ 展望2025	79
○ 附录	80
量化绩效表	80
指标索引表	87
读者意见反馈表	89



关于本报告

报告简介

《上海实业发展股份有限公司2024年度环境、社会和公司治理（ESG）报告》（以下简称“ESG报告”或“本报告”）是上海实业发展股份有限公司的第二份环境、社会和公司治理报告，真实、客观地反映了本公司2024年度在环境、社会和公司治理（以下简称“ESG”）方面的理念、方法、实践和绩效。

编制依据

本报告主要参照《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》、上海市国有资产监督管理委员会《上海市国有控股上市公司环境、社会 and 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 6.0）》等文件，结合公司的实际情况编制而成。

时间范围

本报告覆盖的时间范围为2024年1月1日至2024年12月31日（以下称“2024年度”或“报告期内”）。考虑到披露信息的连续性，部分内容可能溯及报告期外。

报告周期

本报告为年度报告。

指代说明

在本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有如下含义：

上实发展、本公司、公司、我们	指	上海实业发展股份有限公司
上实集团	指	上海实业（集团）有限公司
上实服务	指	上实发展下属物业管理板块
成都上实置业	指	成都上实置业有限公司
湖州项目	指	湖州湖润建设管理有限公司、湖州湖嵘房地产开发有限公司、湖州湖屹房地产开发有限公司
青岛项目	指	上实发展（青岛）投资开发有限公司、青岛钓鱼台美高梅酒店有限公司、青岛上实城市发展有限公司
青浦项目	指	上海丰泽置业有限公司、上海丰茂置业有限公司、上海上实湖滨新城发展有限公司
泉州上实	指	泉州市上实投资发展有限公司
实玖置业	指	上海实玖置业有限公司
实淞公司	指	上海实淞房地产开发有限公司

指代说明（续）

在本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有如下含义：

苏州上实	指	苏州上实置业有限公司
重庆公司	指	重庆海上海置业有限公司
宝山项目	指	上海实瑞房地产有限公司、上海宝绘房地产有限公司
新地标公司	指	上海上实北外滩新地标建设开发有限公司

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2024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。

董事会声明

本报告经董事会审核后发布，公司董事会审阅并确认公司年度可持续发展目标和计划，定期检视公司在可持续发展方面的进展和绩效，持续监督可持续发展方向及工作落实情况。

报告获取

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

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。

联系方式

地 址：上海市淮海中路98号金钟广场20层

邮 编：200021

联系电话：021-53858686

电子邮箱：sid748@sidlgrou.com

走进上实发展

公司简介

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余年默默耕耘，公司总资产已从成立之初的31亿元增加到304.53亿元。

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。

城市更新

目前主要为上海虹口北外滩、宝山吴淞两大重要城市发展区域。

城市运营

目前管理和出租面积约**44万平方**
米，业态覆盖写字楼、商业及长租公寓等。

城市服务

已孵化出“上实服务”物业品牌，管理面积约**3,200万平方米**，跻身2024年度中国物业服务企业综合实力500强**第29名**，上海市物业服务综合百强企业排名第**3位**。

企业文化



 企业使命	 企业价值观	 经营理念
服务城市发展	忠诚股东 服务客户 善待员工 奉献社会	以人为本，融入建筑生态、环境生态、社会生态、人文生态

亮点项目展示

城市更新代表性项目

上海北外滩城市综合体集群

上实发展秉持“高起点、高标准、高品质”的开发理念，深度融入北外滩区域城市更新战略布局。公司统筹参与北外滩89、90、91街坊项目建设。其中，北外滩89街坊项目由近10万m²的超甲级写字楼、约1,700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，项目已整体转让予友邦保险。目前，公司正着力推进90街坊项目建设及参与91街坊项目建设，为上海城市生活注入新内涵，为上海城市更新再添新注脚。

北外滩90街坊项目（在建）

北外滩90街坊项目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，是高层办公带与滨江纵深发展轴线的交点。项目土地性质涵盖办公、商业及文化用地，未来将充分发挥地缘优势，联动周边项目，以地产为载体，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。2024年，北外滩90街坊桩基围护工程开工，已完成祥光里卸解、并启动高阳大楼改造等工程，实现在城市更新中对历史建筑保护与城市功能提升的统筹兼顾。项目深度融合先进技术与生态理念，充分利用可再生能源，采用集成光伏发电系统，显著降低建筑能耗；依托智慧水利可视平台，实现水资源的高效管理与精准调控，提升用水效率；全面贯彻海绵城市理念，构建自然积存、渗透与净化的水循环系统，有效缓解城市内涝并改善微气候，助力实现城市可持续发展愿景。



北外滩91街坊项目（在建）

北外滩91街坊项目由上实发展参与投资开发，地块位于北外滩核心区，涵盖酒店、办公、商业、旅游观光等多种业态，规划建筑高度480米，建成后将成为浦西第一高楼。项目于2023年正式开工，2024年底已顺利完成近4万方混凝土底板一次浇筑成型，目前开发建设按计划有序推进，预计于2030年竣工并交付使用。项目建成后将同黄浦外滩、浦东陆家嘴相互呼应，构建出独特的天际线，成为服务人民城市的高品质空间新地标，助力上海国际化大都市建设。项目积极探索打造迈向碳中和的绿色超高层建筑，在项目设计、施工和运营全生命周期探索和实施各种可能的低碳技术措施和管理模式，从能源结构转型入手，首次在国内示范性建造全电气化超高层建筑，不使用化石能源，提高清洁能源比例，为未来实现零碳排放奠定基础；同时，该项目是国内首个大规模应用Q550高强钢的超高层建筑，比同类超高层项目减少钢材使用量约1.34万吨，减少碳排放3.3万吨。北外滩91街坊项目以实际行动积极引导低碳工作和低碳生活方式，进一步推动超高层建筑可持续发展。



注：北外滩91街坊项目由上实发展与上海城投（集团）有限公司下属上海城青置业有限公司、上海建工集团股份有限公司下属上海北玖企业管理合伙企业（有限合伙）合营的新地标公司开发建设。该项目未纳入上实发展合并财务报表范围，作为在可持续发展领域的代表性项目，其部分ESG实践和成果仍在公司本年度ESG报告中展示，以体现公司在推动行业绿色发展和城市更新方面的积极贡献。

城市开发代表性项目

吴淞创新城15更新单元03-02地块项目

截至报告期末，吴淞创新城15更新单元03-02地块项目处于在建状态。项目位于上海市宝山区海江路南侧，时光大道西侧，建筑面积53,369.35m²。该项目全面践行绿色低碳理念，采用智能化照明控制、雨水回用系统及外遮阳系统等技术手段，优化电气照明、机电设备及配电系统，选用高效水泵并精准匹配工况，确保设备运行高效节能。此外，项目深度融合智能家居系统，通过智能温控、照明、安防等一体化管理，为用户提供舒适便捷的生活体验，以智能化技术赋能宜居环境，为使用者打造健康、舒适、低碳的高品质生活空间。



上海青浦·朱家角大型特色居住型综合项目

朱家角大型特色居住型综合项目旗下青浦海源别墅及海上湾、海上郡项目占地2,500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，凭借湖居特色及优美环境广受客户欢迎。其中，海上湾五期项目已于2023年4月24日竣工备案；海源二期北地块项目已于2024年8月2日竣工备案，截至报告期末已交付住宅4套。目前，朱家角综合项目的在建工程为20-03地块、20-05地块项目，已于2024年12月17日取得地块桩基工程《建筑工程施工许可证》。该项目通过优化设计和工艺，采用多项高效能、低耗能的技术和设施，通过在屋顶和立面安装太阳能光伏板，充分利用可再生能源，减少对传统电力的依赖；同时配备雨水回用系统，将雨水收集、过滤并用于绿化灌溉和建筑清洁，有效节约水资源。项目建成后将为改善城市生态环境、应对气候变化作出积极贡献。



城市服务知名品牌

上实服务

上实服务是上实发展物业板块知名品牌，通过聚焦品质服务，打造大运营平台，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。目前，上实服务的服务范围已涵盖中高档住宅、精品商办、机构、院校、公共场馆、港口码头、交通枢纽等，兼营与物业管理相关的各项增值服务，在管面积约3,200万平方米。



城市运营代表项目

不动产经营

上实发展持有经营性房产包括金钟广场、上实大厦、长宁八八、高阳大楼、嘉定海上公元、上海海上海等办公和商业物业，以及3家酒店，管理和出租面积超73万平方米。



2024年关键绩效



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	副会长单位
	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



议题重要性评估

双重重要性分析

为充分应对内部和外部因素变化可能带来的挑战，上实发展依照《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》中设置的21个具体议题作为基础，结合房地产行业特点、行业发展阶段、自身商业模式、各利益相关方的期望和诉求等情况，参考专家意见与同行经验，遵循双重重要性评估原则，全面识别重要性议题。

了解公司活动和业务关系背景

在识别2024年度重要性议题、形成议题矩阵的过程中，上实发展充分考虑以下几类因素：

ESG标准

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》、上海市国有资产监督管理委员会《上海市国有控股上市公司环境、社会 and 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 6.0）》等。

国际倡议

联合国可持续发展目标（SDGs）等。

经济与宏观政策趋势

中国“十四五”规划和2035远景目标纲要、3060碳达峰碳中和目标等。

产业政策

《关于促进房地产市场平稳健康发展有关税收政策的公告》《关于优化本市房地产市场平稳健康发展政策措施的通知》等。

市场趋势

2024年中国房地产市场整体仍呈现调整态势，系列政策出台释放了维稳信号，目标直指扭转行业基本面，为市场注入信心。

公司策略

全力以赴推动绿色低碳经济的发展，坚定不移地走可持续发展的道路。

建立议题清单

经全面识别，上实发展2024年度议题清单如下：

环境

- 应对气候变化
- 生态系统和生物多样性保护
- 水资源利用
- 污染物排放
- 环境合规管理
- 绿色建筑
- 废弃物处理
- 能源利用
- 循环经济

社会

- 员工
- 产品和服务安全与质量
- 数据安全与客户隐私保护
- 供应链安全
- 创新驱动
- 乡村振兴
- 社会贡献
- 公益慈善
- 行业推动

可持续发展相关治理

- 合规经营
- 风险管理
- 反商业贿赂及反贪腐
- 反不正当竞争
- 责任营销
- 利益相关方沟通

利益相关方沟通

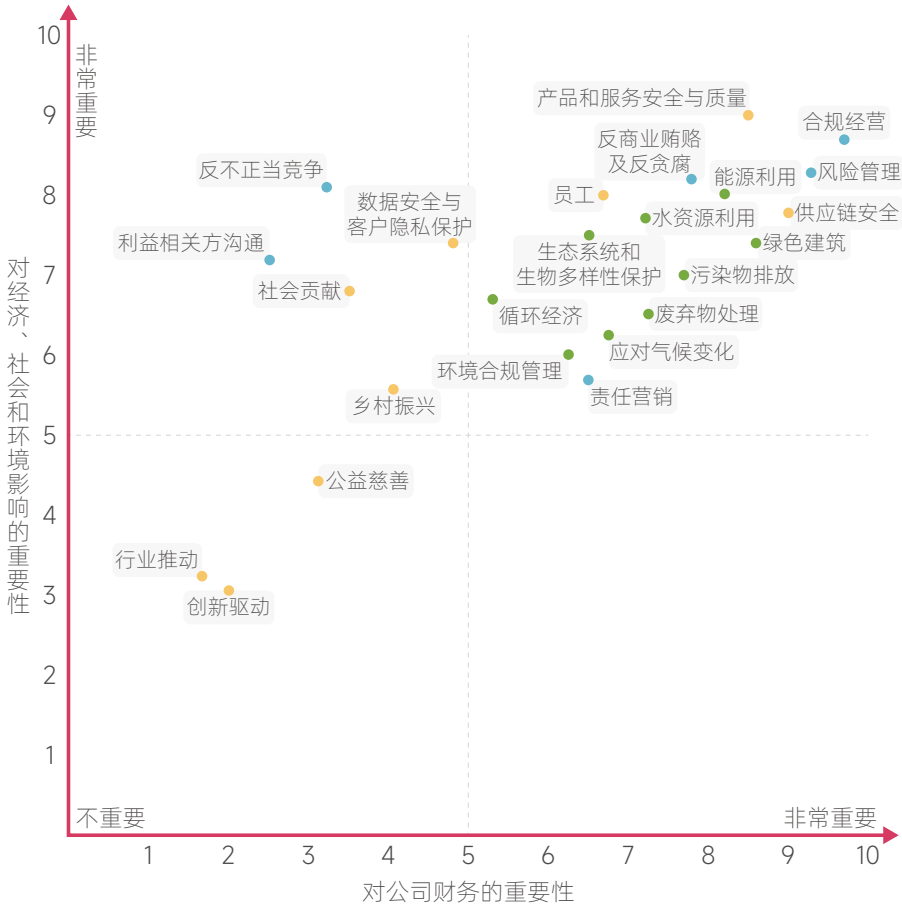
上实发展重视且致力于与利益相关方构建良好关系，共建长期价值。我们已建立访谈、问卷调查等形式的多元化沟通机制，持续关注并积极回应各利益相关方的期望和诉求，实现互利共赢。

主要利益相关方	关注议题	沟通与回应
 政府及监管机构	• 遵纪守法 • 依法纳税 • 合规运营 • 响应国家政策 • 地方经济发展	• 执行监管政策 • 纳税资料申报落实 • 风险管理及内控体系建设 • 落实国家政策 • 加强与政府机构的沟通
 股东及投资者	• 保障股东权益 • 投资回报 • 风险管理 • 信息披露透明	• 加强与资本市场的沟通 • 完善监管 • 加强内控 • 定期披露
 员工	• 员工权益保障 • 成长与发展 • 职业安全与健康	• 遵循劳工准则 • 完善职业发展通道 • 建立职业健康安全管理体系
 客户	• 提升产品质量 • 优质客户服务 • 客户隐私保护	• 严格管控产品品质 • 响应客户需求 • 建立信息安全体系
 供应商及合作伙伴	• 行业发展 • 互利共赢 • 完善招采体系	• 推动行业健康发展 • 依法履行合同 • 保障供应链安全

主要利益相关方	关注议题	沟通与回应
 社会和公众	• 公益事业 • 推进乡村振兴 • 社区参与	• 公益捐赠 • 赋能城市发展 • 社区共建
 环境	• 降低环境影响 • 绿色建筑 • 节能减排	• 积极应对气候变化 • 加强绿色建筑全周期管理 • 加强能源管理

议题重要性分析结论

上实发展遵循双重重重要性原则，将议题清单中24项议题的财务重要性与环境、社会和经济影响重要性纳入考量。“影响重要性”基于各利益相关方对于议题库的讨论沟通进行评估；“财务重要性”由第三方ESG专业机构与重点部门访谈，从资源使用的连续性、对持续生产经营关系的依赖性等角度评估财务影响的程度，结合财务部、审计部、外部审计师的相关意见，选择扣除非经常性项目的税前利润和合并营业收入孰高作为关键要素指标。最终，从“对公司财务的重要性”和“对经济、社会和环境的重要性”两个维度，对议题进行了重要性排序，生成矩阵图。



上实发展按照交易所要求，将具有财务重要性的议题在本报告中按照治理，战略，影响、风险和机遇管理，指标与目标四个方面进行披露。

对于“战略”的披露说明：上实发展审计部每年定期组织外部事务所对公司风险管理运行情况进行检查与评估，并出具风险管理评估和建议专项报告。报告中将风险评估的参考标准分为“风险发生影响程度标准”和“风险发生可能性”，其中“风险发生可能性”涉及过去两年已发生的次数及未来两年可能发生的次数，具体不以短期、中期和长期对风险的影响时限进行定义。因此，本报告对于所披露议题相关风险和机遇对公司造成重大影响的时间范围不做具体描述。

对于“指标与目标”的披露说明：本报告正文仅披露议题目标与2024年度完成情况，具体指标见附录量化绩效表。

02 合规经营

上实发展对联合国可持续发展目标(SDGs)的回应：

上实发展严格遵守国家法规政策和上市公司监管规定，构建规范的企业治理架构，在日常运营中坚持合规管理，积极管控风险；坚持党建引领，恪守商业道德；坚持践行可持续发展理念，持续提升ESG治理能力。



党建引领

公司治理

可持续发展治理

商业道德

数据治理



合规经营

党建引领

2024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，充分发挥“把方向、管大局、保落实”作用，坚持将党建工作与业务工作统一领导、统一规划、统一部署、统一管理，不断推动党的领导和公司治理有机融合。报告期内，上实发展党委共组织召开了31次党委会，有效履行了党委“三重一大”经营事项的前置审议职责，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。

夯实基层党支部建设

2024年，公司党委始终把抓基层打基础作为长远之计和固本之策。

一是加强党的领导，持续加强基层党组织理论武装，督促基层党组织通过“三会一课”、主题党日、红色基地参观、集中党校培训等方式，组织全体党员接受党的知识和理论学习，落实好党员思想工作。切实提升广大党员的政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识。

二是进一步规范基层党支部组织建设，推动支部完善班子建设，发挥组织功能。在组织建制上，年内完成四个直属支部换届，目前，上实发展下属党支部均任期在届，能依法履职，发挥政治功能；在党员发展上，聚焦关键岗位、项目一线、物业一线发展党员，年内发展党员14人；在建章立制上，继续围绕年度党建工作目标任务，突出舆情管控、防范风险、党建品牌培育等重要内容，与各直属党组织签订党建工作责任书。



组织召开两委换届全体党员大会



上实发展第二党支部和平公园参观活动

高质量推进主题教育

党纪学习教育开展以来，上实发展党委深入贯彻落实中央、市国资委和集团党委的决策部署，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习习近平总书记关于党纪学习教育的重要讲话和重要指示精神，紧扣学习重点、丰富学习形式、强化警示教育，紧密结合实际，精心组织实施，加强督促落实，以一级管一级、一级对一级负责的方式，在全司范围内大力营造学纪、知纪、明纪、守纪的浓厚氛围，以坚定步伐推动纪律教育走深走实。

精心谋篇开局，以高度的使命感抓好统筹安排

党纪学习教育全面启动后，上实发展党委切实提高政治站位，把该项工作作为当前首要政治任务，精心安排布置、紧扣目标要求、明确学习内容、严明学习纪律，聚焦各项工作部署，坚持高位谋划、高标推进、高效落实，努力干在实处、走在前列、作出示范，确保党纪学习教育开局起好步。

有序统筹实施，以高度的紧迫感抓好学习重点

上实发展党委聚焦重点任务，紧紧围绕新修订的《中国共产党纪律处分条例》抓好集中学习、专题辅导、交流研讨、警示教育，努力使党纪学习教育内化于心、外化于行，引导党员干部做到学纪、知纪、明纪、守纪，把遵规守纪刻印在心，内化为言行准则，增强政治定力、纪律定力、道德定力、抵腐定力。

形成长效机制，以高度的责任感抓好遵规守纪

上实发展党委结合公司实际，通过建立和完善学习制度，形成纪律教育的长效机制，将党纪学习教育抓在经常，延伸学习应知应会党内法规和国家法律，与学习党规党纪紧密结合起来。持续深入学习贯彻习近平总书记关于党纪学习教育的重要讲话和重要指示精神，同时，继续把开展党纪学习教育同推动公司高质量发展结合起来，教育引导党员干部洗礼思想、锤炼作风，为建设风清气正的政治生态提供坚强纪律保障，为推进高质量发展和党的建设作出新的更大贡献。



党委中心组学习



高质量推进“党纪学习教育”主题教育

党建宣传教育阵地建品牌

2024年，上实发展党办除了在原有的公司“党建园地”与内网党建板块实时进行理论宣传外，还结合不同基层企业业务特点和禀赋优势，积极探索党建品牌创新，指导推动条件成熟支部开展党建品牌创建计划，上实服务的“实干家”党建品牌带动团委的“实干青年”团建品牌；不动产支部“凝·舞台”特色党建品牌，成为区域化党建联建的展示窗口；上实服务五支部将党建引领与日常工作水乳交融，逐渐形成了“博学实践”党建品牌等。公司的党建品牌阵地建设在去年的良好基础上得到了很好的延续和提升。



上实服务五支部“博学实践”品牌

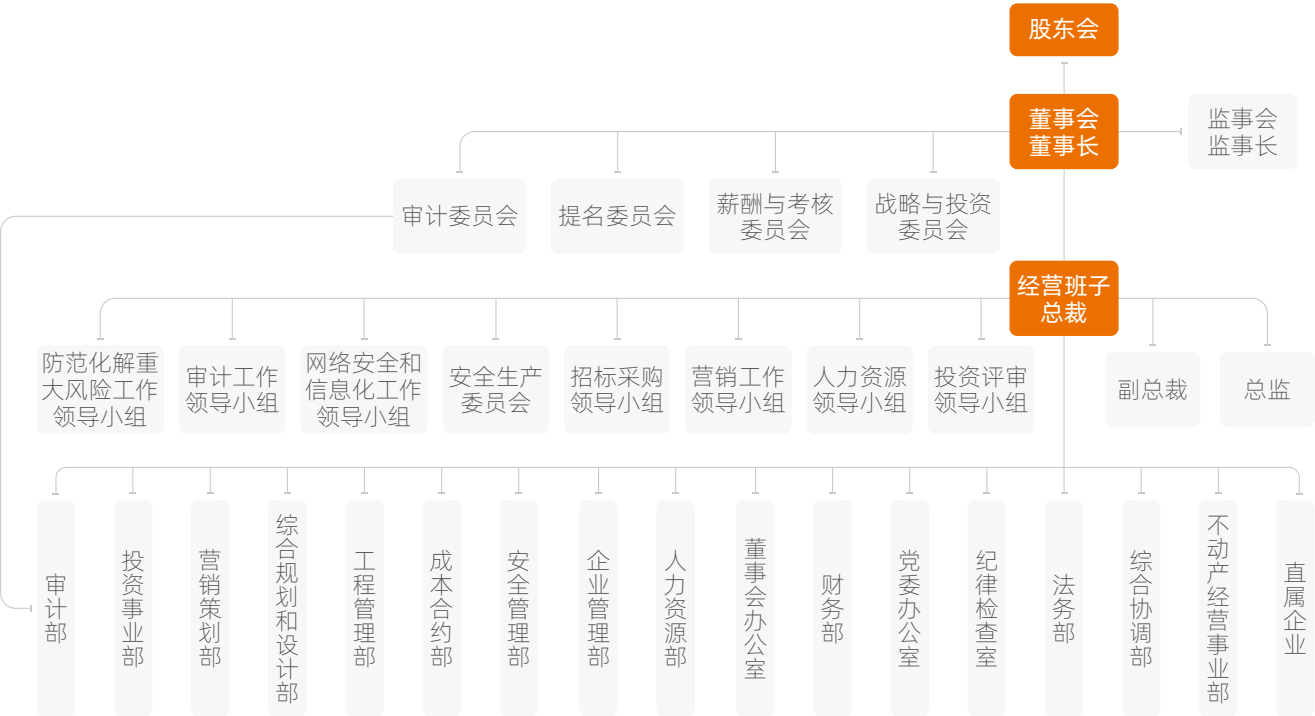


上实发展四支部倾力打造党建品牌

公司治理

治理架构

上实发展严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规和监管要求，搭建架构清晰、职责明确的公司治理结构，建立运作规范的公司治理机制，有效保证公司治理决策的公正性与科学性。公司制定《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》等基本制度，对董事会及其下设专门委员会（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）的任命程序、构成、职责等做出明确规定，董事长与总裁分设，确保公司组织行为规范。

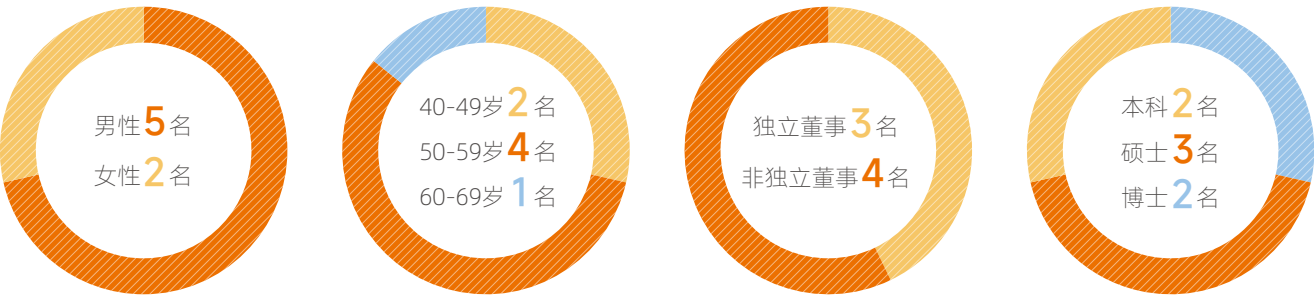


报告期内，上实发展



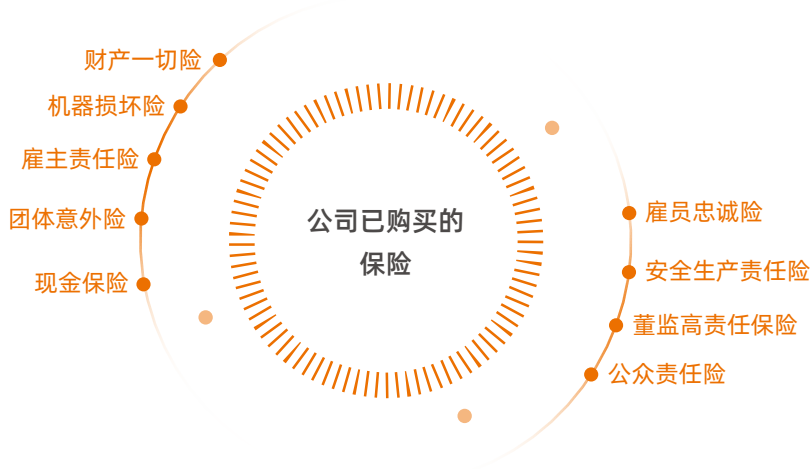
董事会多元化

上实发展遵循董事会成员构成多元化原则，为每个职位挑选最佳人选，推动董事会的有效运作。截至报告期末，公司董事会共由7人组成，包括3名独立董事，4名非独立董事，共有2名女性董事。现任董事均具备良好的专业素养，学历涵盖本科、硕士、博士，涉及法学、会计学、工学、管理学等不同领域。以性别、年龄、职务、学历划分的董事会成员人数如下图：

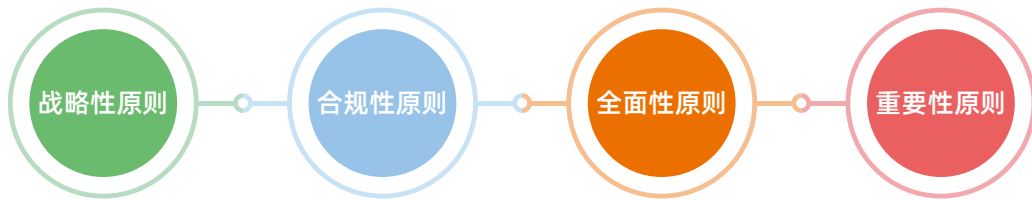
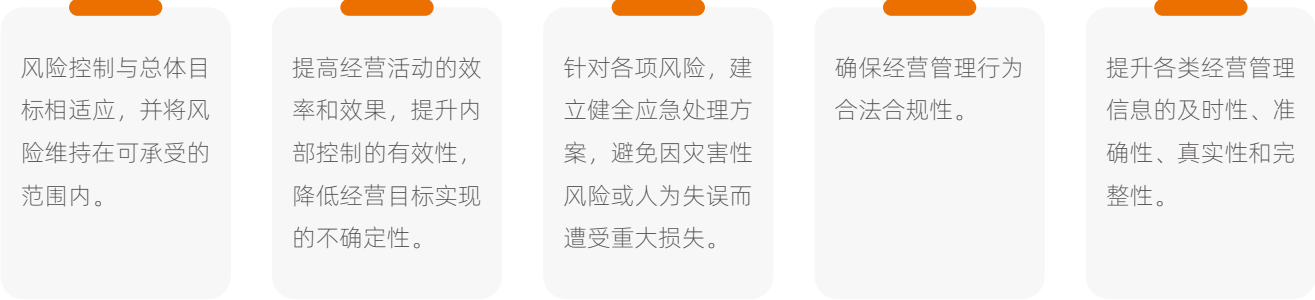


风险管理

为推进公司全面风险管理工作，提升全面风险管理水平，上实发展在参照《中央企业全面风险管理指引》主要精神的基础上，按照上实集团《全面风险管理指引》《上海实业（集团）有限公司重大经营风险定义标准及工作要求》，制定上实发展《全面风险管理办法》，将风险管理的各项要求融入企业管理和业务流程中，做好重大事项的风险化解工作，加强风险防范意识，促进公司持续、健康、稳定发展。



风险管理目标与原则



风险管理架构

上实发展全面风险管理的组织架构以公司治理结构和管控架构为框架，进一步明确全面风险职责分工。公司董事会是全面风险管理工作的领导机构，负责监督全面风险管理体系的建立健全和有效实施以及重大风险的化解处置。公司成立防范化解重大风险工作领导小组，由公司董事长担任组长，总裁为副组长，相关高级管理人员为领导小组成员。领导小组牵头实施全面风险管理工作，对其有效性向董事会负责。对特别重大的风险，组成工作专班，开展风险化解处置。防范化解重大风险工作领导小组下设工作小组，由公司总裁担任组长，法务部门、审计部门、财务部门、企管部门、投资部门、董事会办公室等部门为工作小组成员。此外，公司通过建立风险管理三道防线开展风险管理工作。



风险管理流程



风险管理工作落实

上实发展严格贯彻上海市国有资产监督管理委员会（以下称“上海市国资委”）及上实集团的管理要求，全面落实风险管理工作，切实推动风险防控机制的有效运行，为企业的稳健发展提供了坚实保障。

根据上海市国资委全面风险预警体系，风险预警分为资金领域、主业领域、投资领域等八大领域。上实发展及时且积极响应上海市国资委全面风险预警系统提示，核查可能存在的风险隐患。针对纳入重大风险清单的事项，公司认真分析风险成因，制定风险应对预案，明确责任部门、责任人、工作节点任务等，按月在系统中更新风险应对进展及风险敞口，最终形成动态跟踪、加强防范、推动化解的工作闭环。

根据上实发展《全面风险管理办法》和《上海实业(集团)有限公司重大经营风险定义标准及工作要求》，重大经营风险分为集团I类重大经营风险、集团II类重大经营风险和其他经营风险。上实发展对集团I类和II类重大经营风险分别以月报和季报的形式报送集团风控法务部，并将年度防范化解重大风险工作举措及亮点形成年度防范化解重大风险工作总结报告。此外，根据上海市国资委和上实集团要求，上实发展开展全面及专项风险排查，梳理相关情况。报告期内，上实发展分别于2024年5月和11月对公司及直属企业的重大经营风险进行全面排摸及梳理，推动各项经营风险化解。

内部控制

内部控制管理

上实发展严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》《企业内部控制基本规范》等法律法规，结合公司实际经营情况，制定《内部控制制度》，覆盖公司所有业务、部门、岗位和人员，并针对业务处理过程中的关键控制点，落实到决策、执行、监督、反馈传递等各个环节，促进公司规范运作。公司董事会和监事会分别对公司经营的重大事项和重大项目进行决策、管理和监督；审计部门负责公司内控制度的检查监督日常工作，不受其他部门和个人的干涉。

内部审计

上实发展制定《内部审计管理制度》《内部审计项目作业指引》及《经济责任审计制度》等审计制度，对内部审计机构设置、审计机构的职责和权限、工作程序等进行规范，以保障公司内部审计工作质量，实现内部审计经常化、制度化，发挥其在加强内部控制管理、促进企业经营管理、提高经济效益中的作用。审计部配备专职审计人员，对公司及下属子公司所有经营管理、财务状况、内控执行等情况进行内部审计，对其经济效益的真实性、合理性、合法性做出合理评价。

内部控制检查与整改

上实发展审计部门对公司内部控制运行情况进行检查监督，并将检查中发现的内部控制缺陷和异常事项、改进建议及解决进展等情况总结形成内部审计报告，向董事会审计委员会报告。

审计部定期将审计报告形成的成果与纪检监察、财务业务等部门信息共享，建立审计整改对账销号清单机制，在完成每项审计报告后将审计发现问题及审计关注点同步更新至审计整改对账销号清单中，要求被审计单位在1个月内提交整改计划，3个月内提交整改结果报告及相关附件。经内审人员审核认定，对已整改问题验收销号，对尚未整改问题持续跟踪关注，并向被审计单位出具整改结果验收通知书，必要时可以对整改结果进行跟踪审计，年末将审计整改事项计入各下属公司下一年度BSC考核指标内，由此形成审计整改工作流程闭环。

报告期内

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。

内控条线风险管理

上实发展重视且确保风险防控贯穿企业经营全过程。2024年，公司聘请上会会计师事务所对公司上一年度的全面风险管理工作进行评价，就风险管理基本流程与风险管理策略、公司重大或重要风险和重要管理及业务流程的风险管理及内部控制系统的建设等内容出具风险管理类评估报告，全面提升风险防控质效。根据实际情况，公司已初步搭建公司风险管理信息数据库，以帮助公司动态评估潜在风险。风险管理信息数据库按风险性质，划分出4大类一级风险——战略风险、运营风险、财务及报告风险以及合规及监管风险，以下再划出产业政策风险、外部环境风险、法律法规风险等52类二级风险，其下再划分出352种三级风险。

合规管理

上实发展严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国企业国有资产法》《上海市国资委监管企业合规管理办法》等法律法规，结合公司实际，制定上实发展《合规管理办法》；针对重点领域以及合规风险较高的业务，公司制定安全生产、劳动用工、税务管理等合规管理具体制度或专项指南；建立了由党委、董事会、主要负责人、各职能部门、法务部、纪检部、审计部等相关部门组成的多层级合规管理组织架构，明确合规管理责任，全面构建合规管理体系。

报告期内，上实发展



共296名员工参加合规培训



培训总时长1,776小时



6月12日，公司开展新公司法专题培训。



9月27日，公司开展2024年度上市公司信息披露和规范运作培训。



11月22日，公司以“房地产开发及销售经营合规”为主题开展合规培训。

信息披露

上实发展严格遵守国家法律法规及监管部门要求，建立《信息披露管理办法》《重大信息内部报告制度》《内幕信息保密制度》《外部信息使用人管理制度》《内幕信息知情人登记管理制度》系列内外部信息管理制度，坚持信息合规披露。

报告期内，上实发展

共披露**4份**定期报告（2023年年度报告，2024年一季报、半年度报告及三季报），**1份**环境、社会及公司治理（ESG）报告，**53份**A股临时公告，依法履行信息披露义务，真实、准确、完整、及时地开展信息披露工作。

投资者交流

上实发展与投资者、股东保持充分有效地沟通。公司运用股东会、业绩说明会、接听投资者来电等多种方式聆听投资者建议，并与部分机构投资者保持沟通；同时，日常关注上证e互动平台，及时对中小投资者的提问作出答复，保障投资者的知情权和参与权。

报告期内，上实发展共召开



线上年
度业绩
说明会**1次**



线下投
资者
交流会**3次**



回复邮
件**2次**



线上回
复投
资者
提问**33次**



提问回
复率
100%

可持续发展治理

ESG治理架构

上实发展董事会已于2024年2月正式将ESG职能融入战略与投资委员会职权范围，持续将ESG管理策略有效融合到本部各个部门和子公司的关键业务流程中，提升公司综合治理水平。

为更好建立及完善ESG管理架构和工作机制，健全公司可持续发展相关治理架构，明确具体管理职能、监督可持续发展，推动ESG全面纳入公司和子公司各专业条线、职能部门日常工作职责，协调资源配置拟成立公司ESG专项工作小组。

ESG治理架构		成员	职能
决策层	上实发展董事会	战略与投资委员会成员	● 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。
	战略与投资委员会		
管理层	ESG工作小组	总裁担任组长、董事会秘书担任副组长，公司本部各部门、物业公司、不动产经营事业部负责人为组员	● 拟定ESG工作具体计划； ● 实施有效管理，监督ESG工作的执行情况； ● 定期向董事会汇报，提出相应的建议。
执行层	日常执行机构为董事会办公室		● 沟通、推进、协调、落实ESG工作的具体措施； ● 跟踪管理 ESG 工作目标的完成情况； ● 及时向ESG工作小组汇报及反馈。

ESG培训交流

上实发展积极参加监管机构组织的培训交流活动，提高可持续发展能力建设。2024年，董事会办公室参加了由上海市国资委举办的国资系统2024年度社会责任和ESG工作培训，以及上交所举办的上市公司《可持续发展报告》（ESG）专题培训；8月，董事会办公室参加了由中国企业改革与发展研究会、上海市国资委等单位联合主办的ESG中国·长三角企业社会责任发布会，参与企业实践交流。自2023年成立ESG报告编制团队至今，公司每年均邀请第三方专业机构为公司提供专项培训，学习ESG领域最新政策、监管要求及报告编制方法，从上到下提升公司各职级、各部门、各业务条线人员的ESG认知与管理能力。

ESG外部认可



商业道德

廉洁管理

廉洁建设

上实发展构建了完善的廉洁管理体系，对贪污、腐败问题保持零容忍态度。公司设立纪律检查委员会（纪委），现设纪委书记1名，纪委委员2名。纪委成立纪律检查室，目前有专职纪检干部2名，独立开展监督执纪问责和警示宣传教育等工作。纪委已编制发布了《上实发展构建全面从严治党大监督体系工作方案》《上实发展廉洁自律规定》等23项规章制度和工作要求，深化推进上实发展全面从严治党大监督体系。

2024年度，上实发展纪委组织上实发展系统中层以上干部**241人**签署《党员干部公职人员自觉抵制违规吃喝问题承诺书》，用自觉承诺的方式抵制“四风”不良风气。公司全年**未发生**商业贿赂及贪腐诉讼案件。

廉洁教育

上实发展高度重视对全体员工反贪腐意识的提升，通过多种方式对广大党员、干部和群众持续开展廉政教育。

报告期内，上实发展及直属企业



开展反贪腐培训时长共**6,793小时**



参与培训共**1,243人**，**3,027人次**

- 由纪检干部在各类党组织活动和工作会议上讲解、领学新修订的党纪条例；
- 参观廉洁教育基地；
- 组织观看反腐案例剖析和警示教育片；
- 邀请中管企业纪检监察组专家进行专题授课；
- 举办“清风讲堂”；
- 为各支部配备廉政学习辅导读物；
- 在公司内布置廉政展板；
- 在企业内部门户网站上发布廉政学习资料。



年度工作会议上观看廉政专题片



召开2024年全面从严治党警示教育大会



开展“廉洁从业”专题培训



组织参观中共四大纪念馆

举报机制与举报人保护

上实发展坚持畅通监督举报通道，不断加强反贪腐的内部、外部监督和举报管理机制。对涉嫌违纪违法的问题线索，及时由公司纪检机构处置；对违纪违法行为的核查和审查处置情况，及时通报公司法务部、审计部、人力资源部等相关部门。此外，公司对举报人的身份和举报事项严格保密，要求任何单位和个人不得以任何形式对举报人进行打击报复，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：lzjd@siicsh.cn

反不正当竞争

上实发展严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，规范自身商业道德，坚决主张公平竞争。

报告期内

上实发展未发生因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的事件。



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《上实发展营销管理制度》，规范和完善公司营销的决策及直属公司营销流程，确保营销工作有序进行。

审核要求

- 销售承诺、公示文件、宣传物料、预售/现售合同文本等必须经过审核。

展示要求

- 销售现场必须明确展示不利因素。

违规处理

- 调查管理纰漏的原因，查找责任人；
- 直属公司提交处罚建议方案，经公司行政办公会审定，在公司营销条线工作会议通报批评。

案例



2024年泉州、苏州项目对中介人员进行项目情况销讲培训

数据治理

数据平台建设

上实发展利用信息数字化技术积极建设专业平台，推进技术应用深度和广度，提升项目开发运营综合管理能力和客户满意度，提高管理效益。

开发建设板块-BIM工程管理协同平台

- 以北外滩90、91街坊项目为试点，对BIM工程协同系统进行优化升级，并上云搬迁成功，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；
- 建成集合工程图纸管理、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；
- 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。

不动产（商管）板块-长宁八八中心智慧运营管理平台

- 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；
- 为目前项目运营管理提供各层面的决策支持服务，也为未来的数据资产运营积累了丰富的资源。



物业服务板块-上实服务智慧物业运营平台

- 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；
- 统一业务流程规范，对当前业务运营从流程、岗位职能、绩效考核进行全面优化，实现重要业务场景的在线化和规范化；
- 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；
- 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“上实服务”的进一步发展。



数据互联互通

上实发展搭建的信息化平台通过数据互联互通，已成为公司精细管理、自动化控制的有效抓手，有力地提高了决策效率，降低成本、防范风险。



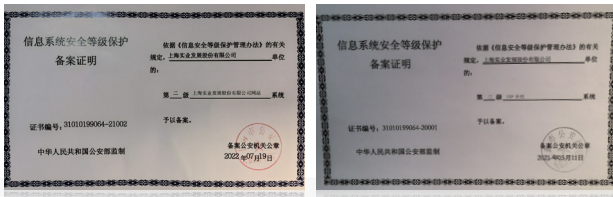
信息安全

信息安全管理

上实发展严格遵守《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《中华人民共和国计算机信息网络国际联网管理暂行规定》《互联网信息服务制度》等法律法规，坚守数据安全底线。公司成立数据中心安全管理小组，制定《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》等全面的制度文件，搭建安全管理组织架构，强化信息安全管控能力，保障信息安全流通。上实服务建立《信息系统管理制度》《信息化系统规划作业规程》等制度文件，确保信息系统的安全稳定运行。

在治理架构方面，由上实发展信息安全工作小组负责信息安全管理体系文的维护，包括制订、修订和评申等工作；此外，公司将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定义了各岗位的职责，相关人员的招聘由人力资源部负责。

信息安全管理认证



上实发展信息系统安全等级保护备案证明



上实服务ISO27001信息安全管理体认证

信息安全保护举措

上实发展积极采取并落实保障信息安全管理系统的措施，定期举办信息安全培训，深化员工对公司信息安全政策及管理流程的理解。

报告期内，上实发展本部



开展数据安全培训300小时，共150人参与



全年未发生重大信息安全事故

信息安全保护举措

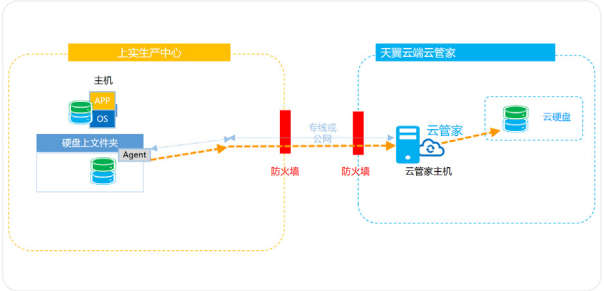
- ▶ 建立有效的安全事件响应和处理机制；
- ▶ 对信息系统基本设施设备、服务器与安全设备、企业安全制度应用情况等进行安全检查与状态的分析，对面临的主要安全威胁采取相应的安全机制；
- ▶ 定期进行漏洞扫描或渗透测试，发现安全漏洞及时修复；
- ▶ 每天对数据库进行全量备份，定期对备份文件进行恢复测试；
- ▶ 各设备和应用均设置专门的身份鉴别模块；
- ▶ 定期发布安全预警，及时与维护单位完成各个平台系统安全监测、漏洞补丁、杀毒备份等工作。

案例

2024年7月26日，公司邀请中国网络空间安全协会专家，就密码口令设置建议、电子邮件常见攻击方式、钓鱼邮件危害及安全建议等内容开展“网络信息安全”专题培训。



2024年7月8-18日，公司针对明源ERP系统进行了一次完整的应急异地容灾实战演练。通过演练建立了一套实施与恢复部署指引手册，指导管理人员在意外情况发生时快速恢复系统正常运作，将风险对业务造成的影响降至最低。



上实服务信息安全培训

03 绿色发展

上实发展对联合国可持续发展目标(SDGs)的回应:

上实发展积极响应国家“双碳”战略，严守环境合规管理底线，积极应对气候变化，加大节能减排行动力度，不断提升资源管理与污废处理能力，推进绿色建筑发展，持续开展绿色技术研究和应用，积极践行绿色运营，促进企业绿色发展。



环境合规管理 应对气候变化 能源利用 废弃物处理 资源利用与循环经济

绿色建筑 绿色运营 生态系统和生物多样性保护



绿色发展

环境合规管理

上实发展严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国噪声污染防治法》《中华人民共和国土壤污染防治法》等法律法规，在应对气候变化、节能减排、污废处理、绿色建筑、绿色运营、生物多样性保护等多方面积极落实环境合规管理工作。结合公司行业特点，环境合规管理已涵盖上述议题，因此上述议题的“治理”“战略”“指标与目标”将合并在本章节展示，在“影响、风险和机遇管理”中应披露的举措将在下文P33-P44具体阐述。

▼ 治理

环境 合规 管理	上实发展重视环境合规管理，追求公司业务对生态环境的无害化，规范处理废弃物，以达到资源节约型、环境友好型企业的相关标准要求。上实服务制定《环境因素识别与评价控制程序》《环境保护管理规程》等制度，积极推行环境因素识别控制、合规性评价等工作。	应对气候变化	上实发展参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议框架，对可能面对的气候相关风险及机遇进行识别，积极制定应对措施。未来，公司将继续对标行业优秀企业实践，关注气候变化的影响，加强气候变化议题的评估和管理，提升自身气候变化应对能力。
		能源利用	上实发展积极开展日常能源管理工作，各子公司协同推进能源管理体系建设。青岛酒店项目制定《能源管理制度》，设立节能目标，并与员工绩效考核挂钩；上实服务制定《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》等制度文件，每年进行贯标项目的能源评审、风险识别和控制、能源监视和测量等工作。
		废弃物处理	上实发展致力于减少项目建设及运营过程中废弃物的排放，对废弃物处理严格把控。
		资源利用与循环经济	上实发展积极响应国家《“十四五”循环经济发展规划》，在日常办公、项目施工及运营各阶段落实资源节约行动；通过在项目中融入海绵城市建设，提升建筑环境韧性。
		绿色建筑	上实发展在绿色设计、绿色采购、绿色技术应用、绿色施工等方面全方位推行绿色建筑的建设与管理。公司制定《工程管理绿色施工技术规程》，成立绿色施工管理小组，由项目公司负责人担任组长，项目技术负责人、生产经理、安全主管等为成员，负责绿色施工的策划、组织、实施和监督，加强项目施工过程中的环境保护和资源节约力度。
		绿色运营	上实发展推行绿色酒店运营和绿色租赁，有效降低运营中的能源与资源消耗，为住户和租户营造更加健康舒适的环境，促进经济效益与环境保护的双赢。
		生态系统和生物多样性保护	上实发展高度重视生物多样性保护，主动关注项目施工及运营所在地的与生态系统和生物多样性保护相关的政策，最大限度减少建设运营活动对生态环境的影响。

环境与能源管理体系认证



上实服务ISO14001环境管理体系认证



上实服务ISO50001能源管理体系认证

报告期内



上实发展环保总投入
共**440.65**万元



开展环保培训
共**315**小时



105人次参加



未发生任何因环境问题而导致的
处罚及法律诉讼事件

▼ 战略

上实发展全面风险管理体系已覆盖环境合规管理，公司认真梳理及识别环境合规管理对公司的业务运营、策略制定、财务指标等带来实际或潜在影响的风险与机遇，有针对性地制定措施，为业务决策与资源配置提供科学依据。

风险类型		风险名称	潜在影响		应对措施
			业务影响	财务影响	
 物理风险	急性风险	极端天气	- 台风、洪水等极端天气对公司业务的连续性与稳定性造成影响 - 破坏建筑和设备，造成资产损失 - 影响供应链材料生产和运输，导致项目延期	运营成本增加 营业收入下降	建立应急管理机制，提前防范可能发生的极端天气事件
	慢性风险	气温变化	- 气温升高导致基础设施运营成本升高 - 员工在极端天气可能无法长时间在户外工作，影响工作效率 - 长期干旱可能导致供水不足 - 气温变化导致制冷和采暖需求的波动	运营成本增加 营业收入下降	- 建立健全风险识别与管理机制，及时启动受损评估工作 - 购买保险以降低不可抗风险造成的损失

风险类型	风险名称	潜在影响		应对措施
		业务影响	财务影响	
 转型风险	政策及法律风险	- 国家应对气候变化和双碳相关政策要求提高 - 环境信息披露要求提高 - 公司发生安全环保事故后，迟报、谎报和隐报事故发生，应急预案未启动或启动不及时，处理不符合国家或地方政府的有关规定，导致事态扩大，公司损失增加，被监管机构处罚	运营成本增加	- 建立对气候相关政策、法律法规的识别和管理机制 - 按照监管机构规则与指引高质量披露相关信息与数据
	技术风险	- 低碳转型的前端费用增加 - 对于低碳技术研发的投资失败 - 未及时识别并应用低碳技术，导致低碳转型落后于同业	运营成本增加	- 推进节能减排技术调研与应用 - 提高清洁能源使用率，逐步实现绿色转型
	声誉风险	- 在可持续领域表现不佳，导致利益相关方负面反馈 - 碳管理不足导致碳排放较高或增加，影响企业声誉	营业收入下降	- 加强公司在可持续领域的信息披露 - 与各利益相关方密切沟通 - 坚持可持续运营
	市场风险	- 市场更加注重房地产行业在可持续领域的投入，更倾向于使用低碳产品和服务，可能影响利益相关方的选择 - 客户对价值链的碳足迹关注度增高 - 气候变化导致原材料供应数量减少，成本上升	运营成本增加 营业收入下降	- 加强对公司ESG工作治理能效与监督力度 - 积极关注客户的偏好趋势 - 聚焦绿色低碳产品的开发与应用



机遇名称	潜在影响	应对措施
监管	满足日益严格的环保要求	致力于减少温室气体、污染物和废物排放，改善环境质量
市场	- 提升市场竞争力和环境友好度 - 探索新的业务增长点 - 扩大市场需求，提升品牌影响力	- 把握新兴市场的准入机会，拓展市场份额 - 顺应消费者偏好向绿色产品和服务转变的趋势 - 设计建造符合绿色建筑标准的项目，提升项目市场竞争力
运营	- 降低运营成本，提高工作效率和服务质量 - 增强企业的长期发展潜力和社会责任感 - 加速实现绿色转型目标 - 开拓新的收入来源 - 确保业务连续性和稳定性	- 采用更高效的运营方式，提高能源和资源的利用效率 - 践行可持续发展理念，推动循环经济模式 - 利用支持性政策激励制度获取财政补助和技术支持 - 增强多元化经营的能力，分散风险
产品	- 优化产品和服务，提升用户体验 - 确保业务连续性和稳定性	- 积极运用新技术和新材料 - 定期检查和维护基础设施，确保其能够在极端天气条件下正常运行
能源	减少对传统能源的依赖	优化能源结构
供应链	与业务伙伴共建绿色产业链	与公司业务伙伴共同低碳转型

▼ 指标与目标

		目标	2024年度完成情况
环境合规管理目标	能源利用（上实服务）	年单位面积综合能耗3年内逐年下降0.5%	2023年11月至2024年10月综合能耗为964.26吨标煤，单位面积综合能耗为0.014，由于2024年夏季高温天气较多，故未完成前述目标（2023年度综合能耗为924.94吨标煤），但与能源基准（985吨标煤）相比，仍达到了前述目标。
	绿色建筑	- 控制施工扬尘，施工现场目测扬尘高度不超过0.5米； - 减少施工噪声，施工现场场界噪声昼间不超过70分贝，夜间不超过55分贝； - 施工污水达标排放，符合国家和地方的排放标准； - 固体废弃物分类收集、合理处置，回收利用率达到项目所在地政府要求。	- 扬尘高度控制和噪声控制通过在施工现场布置探头的方式，实时监测相关数据，并与质监站管理部门联网，一旦超标会即时报警，现有在建项目均已完成； - 施工污水排放与固体废弃物收集、处置均按照项目属地规定执行。



▼ 影响、风险和机遇管理

应对气候变化

上实发展充分考虑运营所在区域可能发生的台风、暴雨、高温等极端天气事件，针对性地制定了高温、严寒、防汛防台应急预案，提前安排防范措施，及时开展专项检查防范风险，日常加强培训演练，本年度《上实发展2024年度安全生产与消防工作履职报告》已覆盖防汛防台专项工作。上实服务在2024年5月底发布《上实服务关于做好2024年防汛防台工作的通知》，其中包括《上实服务2024年防汛防台专项应急预案》《上实服务防汛防台领导小组、工作小组组织架构》等制度文件，配齐防汛防台工作人员和应急抢险队伍，认真执行行政首长负责制为核心的防汛责任制。

案例

在2024年汛期前，上实服务在管**315**个项目均加强了救援力量部署并进行了应急演练工作，落实应急物资储备，确保及时响应、快速出动、科学施救，出现重大汛情第一时间高效救援。目前各项目应急物资的储备量已满足抵抗台风的影响。

报告期内

上实服务在防汛防台期间共计值班值守**1,086**余人次

根据天气情况及时在工作群通报预警信息

领导带队值班值守

防汛防汛排查

实筑置业对在建工地的围墙、围挡及场地大门等做好加固工作，对重点积水部位安排抽水，现场低洼坑洞位置做好安全警示标志，对堆土周围、项目大门和溢水口位置做好沙堆围挡，防止场地泥浆外溢。

33

| 绿色发展 | 卓越品质 | 员工 | 健康与安全 | 社会责任 | 展望2025 | 附录 |

能源利用

加强能源管理

上实发展各子公司根据业务情况，分析能源利用状况，查找存在的问题和漏洞，分析对比挖掘节能潜力，提出切实可行的节能措施和建议，持续提升公司能源管理水平。

施工项目

合理安排施工工序和作业时间，减少设备空转和待机时间；
加强设备的维护和保养，提高设备的能源利用效率。

运营项目

优化设备运行策略，采用智能化控制系统，根据实际需求动态调整设备运行状态，避免能源浪费；
识别高耗能环节并实施技术和设备改造。

亮点项目展示

长宁八八中心

- 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，及时发现能耗、水耗、安全等问题并进行正确处置；
- 根据配电系统形式和建筑功能分区，对照明、空调、通风等系统设置了完善的**电气能耗分项计量系统**，对各个子系统进行分项计量；
- 暖通空调系统根据功能分区，采用风机盘管加新风（带热回收）、全空气系统、变频多联机及分体空调器等**多种末端调节方式**，满足各功能空间独立温湿度和风速控制需求。



上海·海上海商业街项目

- 2024年，上海·海上海商业街项目将广场路灯更换为LED太阳能灯，每年共节约能耗约0.97吨标煤，节约费用约4,730元。



改造前与改造后

青岛钓鱼台酒店和青岛美高梅酒店

- 酒店使用RCU客房系统（Room Control Unit），对客房内的各种设备进行智能化管理和控制；
- 建立**能源监测平台系统**，实时监控酒店各区域的能源消耗数据并进行数据分析，有针对性地制定节能措施；
- 在电梯区域安装**智能感应照明设备**，根据环境光线和人员活动自动调节亮度或开关灯，减少电力消耗；
- 停车场设置**充电桩**，践行节能减排与绿色出行理念；
- 客房新风采用**带热回收的双向换气装置与高效离心制冷机组**，空调冷热水系统循环水泵的耗电输冷（热）较现行标准规定值**降低20%**。



34

可再生能源利用

上实发展积极布局太阳能、光伏发电等可再生能源技术的应用场景，促进绿色能源结构转型。

滨湖小学项目

滨湖小学项目在主楼及体育馆安装太阳能光伏并网发电系统，共设置光伏板面积**2,689.49m²**。根据教育建筑运行特点，光伏发电系统拟采用“自发自用，余电上网”的运行策略，且充分考虑了整个光伏系统的荷重，抗风能力和系统的发电效率等综合因素。

北外滩90街坊项目

北外滩90街坊项目采用太阳能光伏发电系统，光伏装机总容量约为**370kWp**，年发电量约**40万kWh/年**，光伏组件安装于裙房及塔楼屋顶，占屋面面积的**30%**，采用**400V**电压等级并网，自发自用，并网不上网的方式，通过2个并网点分别接入27F及B2F的变配电室的400V母线。



北外滩91街坊项目

北外滩91街坊项目从能源结构转型入手，首次在国内示范性建造全电气化超高层建筑，不使用化石能源，提高清洁能源比例，每年约减少二氧化碳直接排放量**3,000吨**，为未来实现零碳排放奠定基础。



废弃物处理

上实发展坚持推进废弃物减量化、资源化和无害化处理，积极构建绿色低碳、可持续发展的企业生态。

废弃物处理举措

废水处理

- 严格遵守相关法律法规，按当地相关部门要求办理排放许可证，确保排水设施满足相关规范要求；
- 雨污分离，在施工现场设置沉淀池、排水沟、隔油池等污水处理设施，确保污水经处理达标后排入市政污水管网。

废气处理

- 酒店运营严格遵守相关法律法规，从源头到末端全面控制废气排放。

废弃物处理

- 分类设置可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾等废弃物存放场所，定期进行清理和处置，对可回收的固体废弃物进行回收利用；
- 建筑垃圾集中堆放并及时清运，做到工完场清。

湖州皇冠假日酒店

为规范废弃食用油脂管理，确保餐厨废弃油脂实现集中无害化处理和资源化利用，酒店与第三方公司签订油脂清收协议，建立废弃食用油脂清收台账，积极配合政府相关部门的监管要求，确保管理流程透明合规，切实履行环保责任。

长宁八八中心

长宁八八中心与第三方公司签订生活垃圾清运服务合同，对生活垃圾厢房的垃圾进行及时清运，保持垃圾厢房及周边环境整洁，清运过程中垃圾不落地、污水不滴漏。



资源利用与循环经济

水资源管理

上实发展各子公司根据实际情况通过优化回收设计、升级节水设备等多种方式，从严从细管理水资源，提升水资源利用率。



水资源管理举措

在线监控

长宁八八中心设置远传水表并分类分级设置，数据上传至BIM平台后可对数据进行在线查询及简单分析，通过量化与精细化管理降低水耗。

定期检测

青浦项目聘请水土资源监测单位对项目进行定期检测，防止水土流失。

节水器具

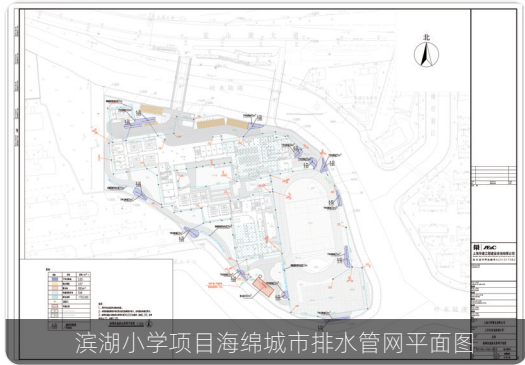
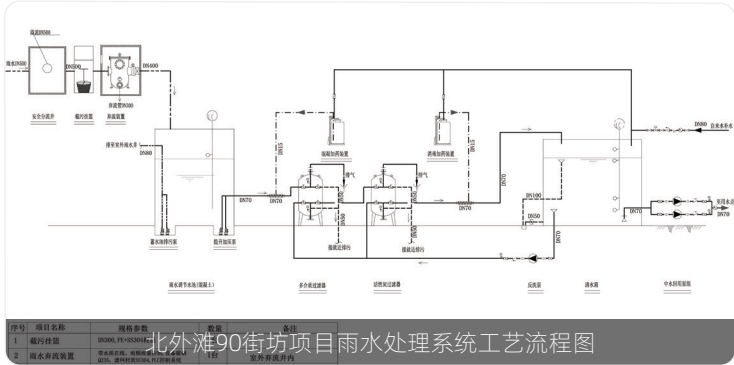
青岛钓鱼台酒店和青岛美高梅酒店采用的I级节水卫生器具，满足现行标准《节水型生活用水器具》《节水型产品技术条件与管理通则》要求。

日常倡导

详见“绿色办公”章节。

海绵城市

上实发展深刻理解海绵城市建设的关键要素，加强建设海绵城市基础设施，增强对气候变化风险的应对能力。2024年，栖霞公寓、北外滩90街坊、滨湖小学及朱家角20-03地块和20-05地块等多个项目运用下凹式绿地、雨水回用水系统、用水计量管理系统等多类海绵城市技术，收集雨水以满足绿化灌溉、道路冲洗、车辆冲洗等非饮用水需求，减少对市政新水的使用量，提高水资源利用率。



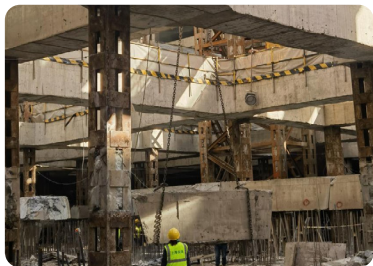
循环经济

上实发展积极践行循环经济理念，在工程管理部制定的《工程管理绿色施工技术规程》中明确了节材与材料资源利用的各项措施。



北外滩91街坊项目

北外滩91街坊项目将拆除的混凝土支撑交由专业回收单位回收，将支撑打碎，其中钢筋回收重新熔铸，混凝土通过再生混凝土骨料、道路填方材料等多种渠道再利用，减少建筑废料。



绿色办公

上实发展在日常办公中秉持资源节约利用的理念，营造绿色办公环境。

绿色办公举措

- 节能后勤**
 - 夏季空调温度不低于26度，保洁员每日下班前关闭空调开关；
 - 办公区域照明充分利用自然光照，全面采用节能灯具照明，要求员工下班前随手关闭桌面电源，杜绝“长明灯”现象；
 - 楼宇楼层采用人体红外感应开关控制；
 - 倡导节约用水，控制流量，及时关闭水龙头。
- 绿色办公**
 - 公司装修装饰材料以环保材料为主，结合日常通风、空气净化器、绿植养护等辅助方法，构建绿色生态办公环境；
 - 推广办公系统的最大化利用，鼓励纸张双面使用，主张以黑白打印为主，控制彩色打印量。
- 环保会务**
 - 会议材料以电子平板及电子投放设备代替传统纸质文件阅览；
 - 采用远程会议设备系统，减少人员出差频率；
 - 会务用茶以可循环陶瓷杯为主，未饮用完的矿泉水随身携带。
- 绿色出行**
 - 办公外出驾驶新能源汽车或乘坐公共交通。
- 绿色健康**
 - 做好水质监测，定期更换滤芯，保证用水的健康与安全；
 - 严格执行垃圾分类处理。



绿色建筑

上实发展本着技术研发、项目应用、技术总结的稳步推进路线，在房地产开发项目上积极推广绿色建筑技术，践行绿色施工，推进绿色建筑与装配式建筑发展；在新项目中不断提高绿色建筑的标准和扩展项目的绿色种类，部分项目建设标准提高到绿色建筑三星、健康建筑三星等，认证种类也从绿色建筑向健康建筑、住宅性能、LEED、WELL等认证扩展。

报告期内，上实发展



累计获得绿色建筑认证项目**16**个



累计获得绿色建筑认证的建筑面积**396.37**万平方米

绿色建筑认证名称	类型	等级	数量	总建筑面积（万平方米）	认证面积（万平方米）
中国绿色建筑认证	设计	二星	11	168.93	168.93
	设计	一星	3	43.81	43.81
	运营	二星	1	12.09	12.09
LEED认证	LEED CS	金级	4	50.17	50.17
		银级	1	7.25	7.25
		认证级	1	11.09	11.09
WELL认证	WELL	铂金级	1	22.84	0.33
		金级	1	3.09	3.09
中国健康建筑认证	设计	一星	2	16.05	15.37
中国住宅性能认证	/	2A级	3	81.15	81.15
BOMA认证	BOMA360	/	1	3.09	3.09



LEED金级认证证书
(青岛啤酒城T3项目)



BOMA认证证书
(青岛啤酒城T3项目)



WELL铂金级认证证书
(北外滩89街坊项目)



中国绿色建筑二星认证证书
(青岛啤酒城三期项目)

绿色设计

上实发展在房地产项目开发中注重环境效益，将绿色生态理念贯彻于项目规划设计和实施全过程。公司根据项目所在地的自然环境，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，合理安排协调建筑与其他相关因素之间的关系，使人、建筑与自然生态环境之间形成一个良性循环系统。



栖窠公寓创造舒适健康的生活空间

- 住宅的窗墙比部分区域达到 ≤ 0.47 ，保证了充足的自然采光通风，减少了白天对人工照明的需求；
- 围护结构材料 and 外窗热工性能符合节能标准；
- 绿地率达到35%，大面积的绿化有效吸收二氧化碳、二氧化硫等有害气体，降低灰尘和噪声污染。





吴淞创新城15更新单元03-02地块项目与华为通力合作打造全屋智能

- 入户智能门锁可以通过人脸识别、密码、指纹、智能设备等方式快速开启，同时对门口徘徊的陌生人予以警告和提醒；
- 智能面板可以通过语音控制各个房间内的照明和窗帘，还可以根据住户的生活需求量量身定制各种场景的照明自动控制；
- 住户可以增加智能设备，逐步完善极具个性化的智慧生活。



绿色采购

上实发展积极推动绿色建材在项目中的广泛应用，已在部分项目中选用获得绿色建材评价认证标识的建筑材料和产品。



吴淞创新城15更新单元03-02地块项目

- 外立面选用铝合金Planet65内开内倒窗，美观简洁且节能效果显著。



中国绿色建材产品三星认证证书



建筑外立面效果图



北外滩90街坊项目

- 建筑幕墙采用高性能low-E玻璃，实现围护结构节能率**5%**以上，结合高效机房，实现供暖空调能耗降低**25%**以上；
- 项目部分采用再生骨料混凝土砌块等利废建材，在保证性能的情况下，降低成本、减少碳排放、节约资源和土地空间。

绿色技术

上实发展积极探索绿色技术的应用，正在从绿色建筑设计评价标准逐步向更加关注客户感知和全生命周期的节能环保技术应用发展。截至2024年，上实发展通过在**30余个**项目（共约**403万m²**）上的绿色技术应用，已基本掌握了常用的绿色二、三星技术，并能够因地制宜地在项目上应用。

BIM技术及建筑产业化技术应用

BIM工程管理平台已覆盖实玖置业、青岛项目等多个工程建设项目；BIM智慧运营平台对楼宇用电及重点设备运行状态、楼宇空调及制冷情况、楼宇环境质量情况等进行实时监控，及时掌握用电情况和设备运行情况、制冷制热情况、环境数据等重要指标。

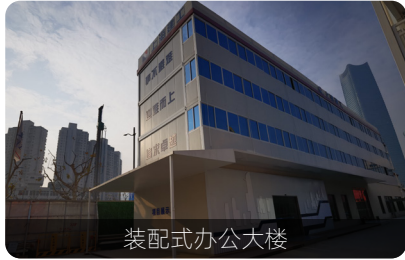
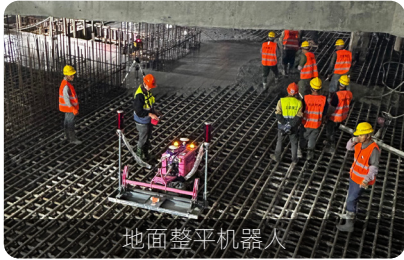
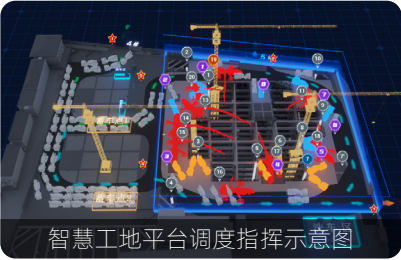
装配式技术应用

公司积极进行建筑产业化专题研究工作和项目应用工作，已熟练掌握装配式建筑技术，并在所有新建项目上大范围应用。

智慧工地

上实发展结合《上海市智慧工地操作指引》通知要求，进行市场评估与调研，持续与广联达机器人实测实量进行对接，并与传统实测实量数据进行对比，分析测量成果，待反复实操后考虑在在建项目上试行。

北外滩91街坊项目



长宁八八中心

室内空气净化

2024年，将空调系统的过滤段提升至G4+F7，室内空气中的氨、甲醛、苯、总挥发性有机物、氡、可吸入颗粒物等污染物浓度降低**10%**以上。



车库照明节能

2024年，长宁八八与第三方机构采用合同能源管理模式，将地下车库的1,500盏灯具改造为T8型LED灯，可为业主共计节约费用**136,070元**，综合平均节能率**70%**，投资方回收周期2.4年。



栖窠公寓

多层租赁住宅采用装配式建筑方式，单体预制率大于40%，减少了木材、钢材、水泥等主要建筑材料的浪费，提高了建筑材料的利用率，同时也缩短了施工周期，降低了对环境的影响。

绿色施工

上实发展工程管理部要求在项目施工前编制绿色施工专项方案，方案经审批后须在施工过程中严格执行，不断强化对施工现场文明以及粉尘、噪声、灯光等各类污染物的常态化管理。

文明施工

- 明确安全文明施工管理目标，制定相应的管理制度；
- 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；
- 施工现场设置卫生间，配备冲洗水源、排放池、化粪池，加盖并定期喷药，每日有专人负责清洁；
- 配备足够的垃圾池和垃圾桶，定期清扫垃圾，保持环境卫生。

粉尘污染控制

- 定时对道路进行淋水降尘；
- 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；
- 飞扬物和细颗粒散体材料安排在库内存放或严密遮盖，运输时防止遗洒、飞扬，卸运时采取码放措施；
- 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，黄土不露天；
- 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，混凝土卸完后必须清理干净方准离开现场；
- 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。

噪声污染控制

- 尽量将施工现场有噪声的设备远离居民区，并采用隔音阻隔措施；
- 需要连夜施工时，应事先向政府相关部门申报并取得许可；
- 尽量使用低噪音施工工艺、施工设备。

光污染控制

- 施工现场布置的光源光线照射不正对周围外环境；
- 需要特殊照明的施工部位和设备区域注意控制调整使用灯光的时间，减少夜晚对周围的影响；
- 在夜间不施工时间段尽量减少照明。

案例



北外滩90街坊项目对待出运的土方采取防尘网覆盖并设置灰尘监测器实时监测

朱家角生态居住区20-03地块、20-05地块项目工地现场施工车辆设置清洗池及沉淀池

绿色运营

绿色酒店运营

上实发展子公司青岛项目和湖州项目积极践行绿色低碳酒店运营，采取多举措增强员工和客户的节约意识，倡导更可持续的运营方式。

青岛钓鱼台酒店和青岛美高梅酒店

客房洗护用品原为六小件，若用不完就扔掉便造成浪费。自2024年以来，客房均更换大瓶可循环使用的洗护用品，既满足客人需求，又践行环保理念。



湖州皇冠假日酒店



酒店大堂提供绿色水吧台，减少一次性瓶装水的使用，提醒客人带走未饮用完的矿泉水。



开展餐厅光盘活动，把环保、节约主张付诸行动。

绿色租赁

上实发展积极推动绿色租赁发展，部分项目在入驻、运营或居住过程中将环保排放、能耗等ESG相关条款纳入与商户或租户签订的合同条款。

商户

要求所有入驻长宁八八中心商场的餐饮类商户必须对排油烟进行处理，且达到相关的环保排放要求。

租户

对租户提供具有合同约束力的可持续租赁，在合同内增加能耗相关的财务奖励条款，吸引更多志同道合的租户。

生态系统和生物多样性保护

上实发展严格遵循国家生态保护红线政策，从根源上避免对敏感生态区域的直接干扰。报告期内，公司未在红线范围内开展任何生产经营活动，新建项目都请专业单位实施水土保持措施，确保区域生态系统的完整性与真实性。

湖州皇冠假日酒店

湖州皇冠假日酒店地处湖州西山漾国家城市湿地公园。据统计，项目辖区内生物物种有2,200余种（属），其中有多种国家重点保护物种、浙江省重点保护物种、中国生物多样性红色名录受威胁物种及中国特有物种。为保护生物多样性，湖州项目做出系列保护行动：

- 选择适当的鱼类和其他生物进行增殖放流，尽量降低对生物多样性和生态系统的不良影响；
- 在项目周边建立宽度不等的绿化带，种植本地乡土植物品种，有效减少生产活动产生的噪声、粉尘等污染扩散，同时为小型动物提供栖息和迁徙通道，经过定期监测，周边区域的生物多样性提升明显，生态系统稳定性逐步增强；
- 在经营过程中，通过优化原材料选择，提高可再生、可降解材料的使用比例，降低产品生产过程中对生物栖息地的潜在破坏风险；
- 与当地环保组织合作，在临近的湿地开展生态修复项目。



生物多样性保护主题宣传活动

湖州项目在西山漾湿地公园举办以“优先恢复湿地，共建城市绿肺”为主题的宣传活动，通过发放宣传手册、悬挂横幅标语、张贴宣传海报等形式向市民群众介绍了湿地的重要生态功能及湿地保护的重要意义，提高公众对保护湿地重要性的认识。



野生动物救助与放归

湖州项目辖区内设有野生动物救助点。自设立以来，共收容、救助国家级保护动物200多只。除外来物种或者受伤严重不适合放归的动物，大多数野生动物经过救治，都会在康复后放归自然。



04 卓越品质

上实发展对联合国可持续发展目标(SDGs)的回应:

上实发展秉持着提供高质量产品及服务的理念，对产品进行全生命周期质量管理，持续优化服务流程，提升客户体验，提高供应链管理水平，携手供应商共同打造责任供应链，与优秀伙伴共促行业高质量发展。



产品质量 客户服务 供应链安全



卓越品质

产品质量

上实发展视产品质量为公司的生命线。公司通过不断完善质量管理体系体系，持续提升项目质量管理水平，为客户提供高质量产品，彰显公司的品牌价值和市场竞争力。由于客户服务涉及客户关系管理、客户体验、隐私保护、应对客诉等多项细分内容，因此相关具体举措详见客户服务章节(P52-P54页)。

治理

上实发展对产品的设计、采购、施工、交付以及售后服务等各个环节进行全生命周期的质量管理。

上实发展综合规划和设计部负责项目总体定位、开发空间、综合布局等指标的确定，全过程把好设计技术质量关，确保方案落地效果。工程管理部负责审批项目总进度计划，参与重要施工方案的论证以及施工过程中关键节点检查，协调解决项目施工过程中技术重点和难点，协助推进项目的竣工验收。项目公司是工程质量的责任主体，对项目建设过程实行全面的质量控制，并负责对施工承包单位和工程监理单位质量管理工作的日常考核。此外，公司建立了由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组成的客户关系管理职能体系。营销策划部负责牵头各相关部门组织召开项目开盘听证会及项目交付使用听证会，对项目的入驻及商业运行情况进行检查、评估和考核，管理与推进客户满意度的提升。



设计阶段

综合规划和设计部在2024年度修订了《设计管理办法》，规范加强设计管理和新技术应用工作，提高设计管理效率，保证设计质量，确保项目设计满足成本控制和开发进度要求。



施工阶段

工程管理部制定《上实发展工程管理制度》《项目工程质量管理操作指引》《产品质量实测实量实施办法》以及系列工程技术规程等制度文件，抓好直属公司对《工程质量关键节点检查作业指引》《建设工程质量控制要点》《施工质量管理规范》等要求的落实，定期检查梳理当前工程质量薄弱环节，高效管控各开发项目的施工质量、安全、进度。



交付阶段

营销策划部制定《项目交付使用管理制度》等制度，规范公司开发的各销售型项目交付使用的管理工作。



服务阶段

营销策划部制定《客户关系管理制度》，明确客户关系管理职责，规范客户关系管理的流程。上实服务制定《方针、目标和实施方案控制程序》《质量活动管理制度》《外委项目监管实施作业规程》等制度文件，将质量管理体系融合在企业标准和整合型管理体系中，持续提升物业服务品质。

质量管理体系认证



上实服务ISO9001质量管理体系认证



上实服务在2024年参与了《办公楼物业管理服务认证要求》团体标准修订，并以“五级成熟度”顺利通过第三方认证。

报告期内

上实发展未发生与产品和服务相关的安全与质量重大责任事故。

▼ 战略

上实发展全面风险管理体系已覆盖产品质量管理，公司认真梳理及识别产品质量管理对公司的业务运营、策略制定、财务指标等带来实际或潜在影响的风险与机遇，有针对性地采取行动，推动企业稳健运营与可持续发展。

风险类型		潜在影响		应对措施
		业务影响	财务影响	
项目管理风险	工程质量监控风险	• 未定期进行工程质量检查，或工程质量监控不严，导致工程质量不合格。	运营成本增加	• 定期质量检查 • 强化监控机制 • 推行智能化监控
	质量纠纷风险	• 未建立健全售后服务体系，未妥善解决产品/服务质量纠纷，导致公司被监管机构处罚、诉讼失败，公司利益和声誉受损。	运营成本增加 营业收入下降	• 完善服务体系 • 建立投诉处理机制 • 推行客户满意度调查 • 加强法律风险防控
运营安全质量管理体系管理风险	质量管理考核风险	• 对质量管理考核缺失或考核不当，激励约束机制不合理，影响公司实现经营目标。	运营成本增加 营业收入下降	• 健全考核体系 • 优化激励机制 • 强化全员质量意识

风险类型		潜在影响		应对措施
		业务影响	财务影响	
营销风险	客户关系管理风险	• 未建立完善的客户管理体系。客户回访质量不高、未建立和更新客户档案，未进行客户分析和市场分析，影响公司市场拓展或导致市场份额下降。客户档案不健全，缺乏合理的资信评估，导致客户选择不当，销售款项不能收回或被欺诈，影响公司的资金流转和正常经营。未与客户保持畅通的沟通渠道，信息传递不及时、不完整、不准确，或导致公司在交易中处于不利地位，公司利益受损。	运营成本增加 营业收入下降	• 建立客户档案系统 • 定期客户回访 • 加强资信评估 • 畅通沟通渠道 • 深化客户分析

机遇名称	潜在影响	应对措施
政策	• 政府对房地产行业监管的加强，符合高质量标准的公司更容易获得政策支持。	• 加强质量标准符合性，积极获取政府政策支持。
市场	• 消费者对高品质住房的需求日益增长，高端市场需求旺盛。	• 提升工程与服务质量，追求更高利润空间。
	• 树立“高品质开发商”的品牌形象，赢得市场信任，提升竞争力。	• 实施严格质量监控，确保高质量交付。
运营	• 满足市场对环保节能建筑的需求，抢占新兴市场。	• 加强质量管理和技术创新，促进绿色建筑和可持续发展。
	• 利用物联网、人工智能和大数据技术，开发智能化的工程质量监控系统，实时监测施工过程。	• 利用先进技术提高管理效率。
客户	• 打造口碑效应，吸引更多潜在客户。	• 优化产品与服务，增强客户体验。
行业	• 提升公司在行业中的话语权和影响力，推动行业整体质量水平的提升。	• 推动质量管理规范革新，增强企业行业领导力。

▼ 影响、风险和机遇管理

上实发展通过对产品质量风险与机遇的识别，持续优化全流程质量管理，为企业和客户的长期共赢提供坚实保障。以下为上实发展在项目设计、施工、交付、服务等方面所采取的一系列举措，以此有效提升产品品质，为客户创造更高价值。

设计阶段

上实发展在项目设计管理过程中严格遵守国家和项目所在地的各项规范和规定，紧跟新技术发展趋势，规范加强设计管理和新技术应用工作，不断提升开发项目的产品品质。

产品策划定位

- 与策划单位同步推进策划定位与建筑概念方案，保证方案的可实施性和技术合理性。

建筑方案设计

- 严格筛选方案设计单位，并对建筑方案设计成果进行阶段审核控制。

建筑初步设计和施工图设计

- 加强对项目技术配置标准和设计效果一致性的审核管理，保证方案设计效果阶段性落实；
- 通过项目公司全面审查、设计单位自查、公司抽查、采用BIM技术手段等形式，保证设计图纸质量。

室内设计和景观设计

- 要求室内设计和景观设计单位在建筑方案设计阶段提前介入并提出相应优化建议，提高建筑方案与室内设计和景观设计的一体化水平。

项目实施

- 加强设计交底、图纸会审管理、设计变更的审批管理与项目实施效果的检查，设计问题前置解决，减少施工过程中的设计变更，保证设计效果在实施阶段得到有效落实。

施工阶段

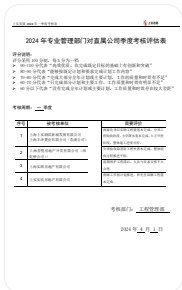
上实发展要求项目公司根据项目的具体情况及项目所在地的工程奖项设置及BSC计划等编制质量目标，建立项目公司工程质量管理体系，对原材料及施工工艺样板管理、材料供应、过程控制及部分分项工程验收等细项流程严格把控。工程管理部每月组织对所有在建项目进行质量专项检查。此外，在新建项目中继续推行实测实量和施工BIM技术应用等“工具式”管理办法，强化各项质量通病防治施工管理规程的落实。

报告期内

上实发展对于已结构封顶的项目，经第三方检测单位检测，主体结构质量**均符合**国家相关规范要求。



工程管理部对滨湖小学项目、吴淞创新城15更新单元03-02地块项目、北外滩90街坊项目进行检查，形成工程管理月报。



工程管理部对直属公司进行考核打分并形成考核评估表。

交付阶段

上实发展规范公司开发的各销售型开发项目交付使用的管理工作，按照程序要求做好销售型项目交付使用全过程的相关工作。直属公司作为整个交付使用的主要责任方，明确交付工作职责和确定交付工作具体内容，确保交付工作圆满完成。

报告期内

上实发展对于年内已交付的项目，**均未出现**重大投诉事件和质量问题。



三方初验

直属公司牵头，组织物业公司及销售代理公司进行三方联合验房。

- 初验过程中，在《一房一验表上》填写整改记录；
- 直属公司及时对发现的问题进行100%整改，并提供整改时间进度表。

五方复验

直属公司确认初验整改工作完成后，在召开交付使用条件确认听证会之前30天，由公司营销管理部门牵头，组织公司工程管理部、直属公司（含销售代理公司）、物业公司、总包（含监理）的人员进行五方复验。

- 直属公司将复验记录汇总至《五方联合复验记录汇总表》；
- 复验报告及整改计划交营销管理部门备案，并在听证会上汇报复验及整改情况。

交付使用条件听证会

直属公司提交复验报告后，由公司营销管理部门牵头，组织公司相关部门负责人召开交付使用条件听证会，确定项目是否符合交付使用的条件。

- 如确定项目符合交付使用条件，则准许直属公司按计划向小业主进行房屋集中交付；
- 如不具备交付使用条件，则要求直属公司形成具体整改方案，确保后续交付工作如期顺利进行。

服务阶段

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。公司相关部门各司其职，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。上实服务每年实行所有项目的内部审核、管理评审等质量管理工作，多举措保持质量管理体系运行有效性。品质管理中心在2024年成功申报青浦区质量品牌 and 标准建设的两批专项资金，目前相关资金扶持已在审批中，其有助于公司继续深化品牌建设和服务标准化工作的推进，助力公司服务品质提升。

▼ 指标与目标

	目标	2024年度完成情况
设计阶段	绿色健康建筑应用	
	- 推进绿色建筑和健康建筑技术在公司开发项目的应用； - 跟踪绿色建筑和健康建筑发展趋势和相关政策，进行相关技术研究工作。	- 公司目前在建项目北外滩90街坊项目明确按绿建三星、健康三星、LEED金级目标实施； - 公司本部梳理完成国家及上海关于碳达峰、绿色建筑、超低能耗建筑相关的政策、规范，并及时向发送给项目公司。
	装配式技术应用	
	- 推进装配式技术在公司开发项目的应用； - 跟踪装配式技术发展趋势和相关政策，为公司新开发项目装配式技术应用提供技术支持。	公司目前在建项目均按装配式技术实施。
施工阶段	BIM技术应用	
	- 推进BIM技术在公司开发项目的应用； - 跟踪BIM技术发展趋势和相关政策，为公司新开发项目BIM技术应用提供技术支持。	- 公司目前在建项目均按进BIM技术实施，其中北外滩90街坊项目已完成BIM正向设计，在行业内处于先进水平。 - 公司跟踪BIM技术发展趋势，进行相关技术研究工作。
	通过对在建项目月检制和第三方实测实量的相关数据，督促项目公司按规定对相关质量隐患100%整改完成。	目标已全部完成。
开盘交付阶段	公司本部营销策划部需协助青浦海源二期北项目完成开盘及交付工作，协助苏州项目完成开盘及交付工作。	目标已全部完成。
服务阶段（上实服务）	- 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95% - 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%	- 顾客满意度指数，居住94.18，非居97.48 - 年度培训计划完成率100% - 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99.83% - 零修一次合格率99.87% - 设施设备完好率99.81% - 设施设备维保、养护计划实施率99.74% - 应急响应及时率100% - 物业服务费年度收缴率，居住93%，非居98%

客户服务

提升客户体验

上实发展将客户体验作为第一考量，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。

销售客户

案例

鉴于苏州海上都荟项目采用现房销售模式，实际交付时房屋已竣工多日，为保证交付品质及客户体验，项目公司在交房前额外增加了公共区域及室内设施的全面维护等现场保护措施，确保房屋以最佳状态交付客户，为顺利交房提供有力保障。

青浦海源二期北项目从营销到工程再到交付物业，全流程一站式服务体贴到位，彰显了豪宅独栋产品尊贵服务的体贴感和定制感。



苏州海上都荟项目交付现场



海源二期北项目交付现场

租赁客户

宝山上实·菁英荟

2024年1月19日，上实菁英荟公寓值周年店庆与新春同庆之际，宝山项目为住户们举办了一场中国传统万字结手作体验和新年许愿瓶活动，不仅为上实菁英荟的一周年店庆增添了光彩，更增进了住户彼此之间的情谊。



业主客户

上实服务



泉州格兰郡星空电影节活动



浦东世纪花园万圣节讨糖活动



青浦海上湾为业主家送汤圆



湖州雍景湾元宵节与业主猜灯谜



上实·海上菁英
开展“浓浓社区情，关爱暖人心”主题慰问



上实·滨湖和墅三八节为女业主送上鲜花和热饮

客户满意度

上实发展重视提升客户满意度。为真实了解客户对物业管理服务的感受，上实服务制定《顾客满意度测量控制程序》，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，根据测评结果对意见建议项进行纠正并进行后续回访，以此推动服务力的不断提升。

报告期内

上实服务开展了2024年度内部顾客满意度评价与相关方评价调查，各周期得分均达到既定目标值。

	时间	结果
内部顾客 满意度评价	上半年：4月15日—5月15日	得分为94.86，较上一周期（即2023年下半年）下降了0.29，达到既定目标值。
	下半年：10月21日—11月15日	得分为94.91，较上一周期（即2024年上半年）上升了0.05，达到既定目标值。
相关方评价	上半年：7月1日—7月10日	综合得分为97.59，较上一周期（2023年下半年）下降了0.05，达到既定目标值。
	下半年：12月24日—12月31日	综合得分为97.36，较上一周期（2024年上半年）下降了0.23，达到既定目标值。

客户隐私保护

上实发展严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》，在日常经营中充分尊重并保护客户信息安全。公司制定《营销管理制度》《营销信息及营销ERP系统管理规定》等规范性、强制性要求，设置不同的岗位权限来约束不同人员对于客户信息的查看、使用等行为，坚决做好客户资料的保密工作。

报告期内

上实发展未发生泄露客户隐私事件。



应对客户投诉

上实发展在日常工作中坚持以客户为导向，积极响应客户诉求，及时有效处理客户问题。

销售客户

上实发展由总部营销策划部指导直属公司处理与营销工作相关的客户投诉。公司制定《客户关系管理制度》，建立投诉管理机制，设置客户专员，按照客户投诉接待、客户投诉处理、重大投诉上报、无效投诉和一般工程质量投诉等处理原则，保证客户的问题得到及时、有效地处理。

业主客户

上实服务建立《投诉处理作业规程》，确保顾客投诉得到及时有效合理地处理。通过建立800投诉热线、项目联系热线、公司网站、政府平台等多元客户沟通渠道，快速应对顾客的投诉或其他诉求。2024年9月，上实服务通过对过往投诉事件进行整理汇编，形成《上实服务客户投诉案例集》，帮助物业服务团队更好地理解客户需求，识别并改进服务中的薄弱环节。



上实服务投诉事件处理举措

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，保证在24小时内联系客户，72小时内完成投诉处理，并对投诉处理情况及时进行回访；

对有效投诉及超时响应、处理不及时投诉，将纳入员工BSC考核；

每月对投诉事件的处理过程进行有效或无效判定；

每半年进行一次投诉处理分析。

供应链安全

上实发展严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《必须招标的工程项目规定》等法律法规要求，确保招标采购工作公平、公正，平等对待所有潜在投标人，积极推动供应商提升可持续发展水平。

治理

开发建设板块（在建项目）

上实发展开发建设板块供应商主要有施工、设计及咨询、设备及材料三类。招标采购领导小组是采购工作的日常领导和协调机构，经其审核通过的事项，须报公司行政办公会决策；直属公司为工程项目公开招标之责任主体；成本合约部牵头组织直属公司招标采购计划审核工作与供应商履约评估工作。公司制定《工程项目采购管理制度》《工程项目合同订立审批管理办法》等制度文件，规范工程项目采购工作并加强对直属公司工作的管理，防范合同履行风险；为加强履约过程中的供应商管理，公司制定《工程项目供方履约评估管理办法》制度，由成本合约部每年第一季度组织所有项目公司进行上一年度的供应商履约评估。对于履约评估，针对三类供方，上实发展设置16份评估问卷，包含对供方的履约过程、结算配合及保修服务三个阶段的综合评估，各阶段评估分值的加权总分为其综合得分，由此全面深入地评价合作供方的履约能力及意愿。

不动产板块

不动产经营事业部以《不动产经营事业部采购管理制度》为依托，由不动产成本合约部和不动产招标小组（招标小组由事业部班子、成本合约部、工程管理部、财务核算中心、项目部、事业部法务等组成）牵头，共同审核、集体决策，依规开展各项采购活动。不动产成本合约部编制《不动产经营事业部合格供方名录》，经不动产招标小组审核，报不动产经营事业部批准。

物业服务板块

上实服务由招标采购委员会负责审议公司年度招采计划、招标入围单位、定标结果、供方入库、供方名录等事项；采购管理中心负责组织公司招标文件编写、投标单位资格预审和入围单位评审等事项。上实服务制定《招标采购作业规程》《非招标采购作业规程》《物资采购策划管理制度》《采购合同管理制度》等制度，全面覆盖供应商选择标准、评估流程、分类管理以及持续改进计划等方面的内容。上实服务对供应商实行分类与分级管理，制定差异化的供应商合作策略，并建立完善的供应商评估和绩效考核体系，确保供应商的绩效和质量符合业务发展要求。

行政管理及服务板块

对于行政管理及服务类采购事项，上实发展依据采购金额划分审批权限，最高决策机构为公司行政办公会；公司审计部门、纪检部门对行政管理及服务类采购负监督职责。公司制定《行政管理及服务类采购管理办法》，将采购事项分为办公用品类、办公服务类、咨询服务类等不同类别。各部门按照制度要求，遵循条线分工、归口管理的原则，按照部门职责，各自负责业务相关类型的行政管理及服务类采购事项。对于发生频次较高的采购事项，由主办部门建立合格供应商名录，每年度进行评估并实行淘汰机制。

战略

上实发展全面风险管理体系已覆盖供应链安全管理，公司系统梳理并识别供应链安全管理对公司业务运营、战略制定及财务指标可能产生的实际或潜在风险与机遇，有针对性地制定风险规避措施，并持续优化供应链管理流程，确保供应链安全稳定，为企业稳健运营与可持续发展提供坚实保障。

风险类型	潜在影响		应对措施
	业务影响	财务影响	
采购计划风险	•未按规定编制、审批、调整、执行需求或采购计划，需求或采购计划不准确、不合理，造成库存短缺或积压，导致公司生产停滞或资源浪费。	营业收入下降	•优化需求与采购计划管理 •严格执行编制、审批、调整及执行流程
供应商管理风险	•供应商管理不当，未与客户和供应商保持畅通的沟通渠道，信息传递不及时、不完整、不准确，导致采购物资质次价高、技术不达标、交付不及时等，公司在交易中处于不利地位，甚至出现舞弊或欺诈事件，公司利益受损。	运营成本增加 营业收入下降	•强化供应商管理体系 •提升供应链透明度
采购方式选择风险	•采购方式选择不合理或执行不当，导致采购物资质次价高、技术不达标、交付不及时等，甚至出现舞弊或欺诈事件，损害公司利益。	运营成本增加 营业收入下降	•合理选择并严格执行采购方式 •采用公开透明的询价程序
采购招标风险	•采购招标不当或不合规，导致采购目标无法实现，甚至引发法律纠纷，被监管机构处罚。	营业收入下降	•严格遵守法律法规及内部规章制度进行采购招标活动

机遇名称	潜在影响	应对措施
运营	•实现成本优化	•加强供应商安全管理，减少返工、召回等额外成本
	•增强企业应对风险的能力	
	•增强消费者和合作伙伴的信任，促进品牌价值的增长	•积极管理供应商议题
市场	•满足市场对高质量产品的需求	•与供应商共同推行更可持续的产品与服务

影响、风险和机遇管理

责任供应链

上实发展依法规范供应商管理，持续推动供应商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、环保等方面与公司理念要求吻合，以实现共同发展和持续进步。

上实服务供应商ESG审查

政策目标

通过识别、评估和管理供应链中的环境和社会风险，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

要求供应商遵循法律法规、国际条约和上实服务制定的相关制度，确保工人的权益、环境的保护和供应链的可持续性；

要求供应商建立相应的管理体系，确保合规性和持续改进。

风险评估

对供应链中的环境和社会风险进行定期评估。

风险缓解措施

针对评估出的风险采取改进采购流程、优化选用制度等缓解措施；

与供应商共同制定解决方案。

激励措施

对在环境和社会责任方面表现优秀的供应商给予更多合作机会；

鼓励供应商参与公司发起的可持续发展项目和合作计划。

持续改进

定期审视和改进供应链环境和社会风险政策，以确保其与上实服务发展战略及市场变化保持一致。

供应链廉洁管理

上实发展重视供应链廉洁建设，持续强化内部员工及外部供应商廉洁思想宣贯，与供应商伙伴共同营造公平、公正、公开的良好合作氛围。

供应链廉洁管理举措

采购人员不得与投标单位私下接触，不得接受投标单位的财物或其他好处，不得透露有关评标的任何情况，有违纪违法行为的一律依规依纪依法处理；

从事采购管理相关岗位的员工应定期进行轮岗；

针对开发建设板块（在建项目）供应商，公司在招标文件及合同条款加入《廉洁协议承诺书》，规范建设工程各项活动中发包人和承包人双方的行为；报告期内，与上实发展签订《廉洁协议承诺书》的工程类供应商比例达到100%。

57

报告期内，上实发展

开发建设板块（在建项目）、不动产板块、物业服务板块和行政管理及服务板块均未发生供应链腐败事件。

供应商交流赋能

上实发展追求与供应商携手合作担起社会责任，在日常合作中加强沟通与协作，实现共同发展和共赢。

案例

青浦项目的总承包单位对新进场员工均进行三级教育，经考试合格后，方可上岗。



指标与目标

目标	2024年度完成情况
开发建设板块（在建项目）：公司工程类供应商均须与公司签订《廉洁协议承诺书》。 物业服务板块：员工按岗位签订《廉洁从业承诺书》；自2024年起，新增新供应商入库管理工作，规定新供应商在引入之前必须签订《供应商廉洁承诺告知书》。	开发建设板块（在建项目）：与公司签订《廉洁协议承诺书》的工程类供应商比例达100%。 物业服务板块：员工签订《廉洁从业承诺书》比例达100%；自2024年起，新供应商在引入前均签订《供应商廉洁承诺告知书》。



58

05 员工

上实发展对联合国可持续发展目标(SDGs)的回应：

上实发展坚持以人为本，致力于构建和谐稳定的劳动关系，保障每个员工的尊严和平等待遇，充分保障员工各项合法权益，强调员工个人成长与发展，通过多样化的职业发展路径和培训机会，助力员工实现职业目标与个人价值，营造一个公平、包容和激励创新的工作环境。



员工雇佣 职业发展 员工权益



员工

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》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，合法合理构建稳定和谐的劳动关系。

治理

上实发展人力资源部负责统筹管理人力资源规划、招聘配置、薪酬福利、绩效考核、培训开发、员工关系等板块，是本报告中员工雇佣、薪酬福利、职业发展、员工关爱等细分议题的归口部门。此外，安全生产与职业健康安全由安委会下设安委办（由企业管理部、财务部、人力资源部、综合协调部、党委办公室、工程管理部、安全管理部、不动产经营事业部及相关直属企业组成）负责协调落实各项工作。根据公司业务模式，安全生产与职业健康安全议题紧密相关，因此我们将二者合并撰写，详见健康与安全章节(P67-P72页)。

合规雇佣

公司制定《劳动合同管理办法》，从合同签订、履行到解除等各个环节予以规范；公司制定《招聘录用管理作业指引》，扎实做好各岗位人员的招聘工作；为规范公司与员工解除劳动关系的程序，保证公司各项业务工作的连续性，公司制定《离职管理作业指引》，对员工离职形式、离职审批程序以及手续办理等方面作出规定。

职业发展

公司建立《关键岗位轮岗制度》，多岗锻炼培养人才，拓宽员工职业宽度；为完善人力资源成长机制，构建良性循环的人才梯队，公司科学制定《晋升管理制度》，明确了基本原则、适用范围、晋升形式、晋升条件、晋升时间、晋升操作程序、晋升限制条件等方面的规定，并严格依据相关规定对符合晋升条件的员工给予职务升迁或薪酬晋级。

员工培养

为了满足公司员工发展的需要，为员工提供持续、系统化的培训与学习机会，公司制定《员工培训管理办法》，上实服务制定《培训管理办法》，搭建全面系统的培训体系，提升员工履行工作职责的知识与技能，提高工作效率，促进公司业务发展。

薪酬福利

公司建立《薪酬管理制度》，实行“以岗定薪、变岗变薪、考核调薪”，依据岗位与员工表现动态管理薪酬，构建科学合理、绩效导向、有利于员工成长的薪酬分配体系。

员工关爱

公司依据《上海基层工会经费收支管理实施办法》相关规定，规范、有效地通过公司工会经费储备来服务、关爱员工。

▼ 战略

上实发展全面风险管理体系已覆盖人力资源管理，公司系统梳理并识别人力资源管理对公司业务运营、战略制定及财务指标可能产生的实际或潜在风险与机遇，有针对性地制定规避风险的措施，最大限度地激发和利用人才潜力，为企业高质量发展与长期价值提升奠定坚实基础。

风险类型	潜在影响		应对措施
	业务影响	财务影响	
岗位胜任风险	• 岗位人员无法胜任岗位工作，影响公司生产经营活动。	营业收入下降	• 通过培训和选拔确保岗位人员具备所需技能和素质
关键人员依赖过大风险	• 对核心人物的依赖大，例如核心技术人物、核心市场人物，缺乏相应机制应对核心领导层出现问题、高层管理人员及关键岗位人员离开可能引发的企业动荡。	营业收入下降	• 减少对个别关键人物的依赖
人力资源激励约束风险	• 人力资源激励约束机制不合理、绩效考核制度不当、干部选拔机制不健全，导致员工工作积极性受挫，甚至造成人才流失、经营效率低下或关键技术、商业秘密和国家机密泄露。	运营成本增加 营业收入下降	• 健全绩效考核与激励约束机制 • 公正选拔人才
薪酬福利管理风险	• 员工薪酬福利管理不规范或不合规，引发劳资纠纷，被监管机构处罚，损害公司利益、声誉。	运营成本增加 营业收入下降	• 确保薪酬福利制度合规透明
人工成本分析风险	• 缺乏对人工成本进行分析或分析不当，不利于企业对人工成本的管理，影响企业实现经营目标。	运营成本增加 营业收入下降	• 加强人工成本分析管理，根据业务需求合理分配人力资源

机遇名称	潜在影响	应对措施
市场	• 构建科学完善的人力资源管理体系，为企业长远发展注入内生动力。	• 完善制度体系 • 优化薪酬结构 • 合理搭建职业发展通道
运营	• 增强员工认同感与凝聚力。	• 营造包容文化 • 畅通沟通机制 • 增强员工认同感

▼ 影响、风险和机遇管理

上实发展通过识别风险与机遇，不断完善人力资源管理机制，为企业和员工的共同成长提供坚实保障。以下为上实发展在合规雇佣、职业发展、员工培养、薪酬福利、员工关爱等方面所实施的一系列举措，以此降低人力资本管理风险，为企业稳健经营提供人才支撑。

员工雇佣

合规雇佣

上实发展坚持公平、公正、公开的雇佣原则，要求员工录用需年满18周岁，且有真实、有效、合法的身份证明，禁止雇用童工与强迫劳动。此外，上实发展不因员工的性别、民族、学历、宗教信仰不同而区别对待，坚决杜绝一切歧视和压迫。

截至2024年12月31日，上实发展员工总数**9,095人**，劳动合同签约率达**100%**。

招聘管理

上实发展积极维护招聘渠道，通过市场招聘、招聘网站、人才中介、内部员工推荐等多种方式招用员工。根据集团人力资源部统一安排，公司于2024年10月正式启动“2025年校园招聘”工作。报告期内，公司在促进就业方面成绩显著，新吸纳就业人员**2,937人**，为缓解社会就业压力贡献力量，彰显企业担当。

职业发展

人才梯队

上实发展高度重视人才梯队的搭建以及员工职业发展路径的规划。公司为员工提供开拓视野与积累资源的平台，锻造员工能力与经验，拓宽职业宽度，对符合晋升条件的员工给予职务的升迁或薪酬的晋级。报告期内，上实发展按照上实集团人力资源部的要求，做好集团中层后备干部及优秀青年人才推荐工作。

员工培养

上实发展结合工作实际及各部门年度培训需求，通过企业内训、企业外训、研讨会、交流会、国内外考察、委托培养和网上教学等形式，策划并推进了一系列培训计划以提高员工的综合素质及专业技能，提升各部门、条线员工在专业领域的知识、技能、态度等综合能力。



★ 员工培训案例

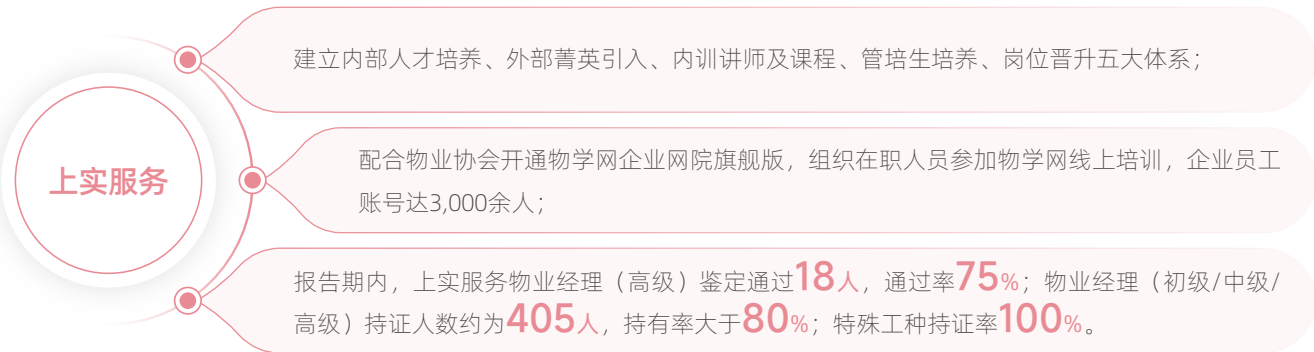
聚焦房地产主业，开展“房地产新媒体营销”培训，由行业精英讲师分享社交媒体营销策略、线上客户引流技巧，激发营销团队创新思维，助力公司在竞争激烈的市场中以绿色低碳的营销方式拓展业务。

针对档案管理，由专业讲师带来系统课程，全方位优化公司知识资产管理流程，助力员工掌握精准信息检索与利用技能，减少因档案管理不善导致的资源浪费，提升运营效率。

通过“办公自动化应用技能”主题培训，教授员工办公软件高级技巧、数字化协作工具使用，以绿色办公模式助力公司节能减排，同时让员工在高效工作中增强成就感。



企业档案管理专题培训



员工权益

薪酬福利

薪酬管理

上实发展秉持“以岗定薪、分类定位”原则，为不同岗位员工设计差异化薪酬结构，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。公司于每年12月编制年度员工绩效考核方案后，次年1月组织公司直管员工年度绩效考核，并按照考核结果制定并落实相应奖励方案，通过透明决策与有力执行，确保薪酬体系稳定运行，为公司发展提供坚实支撑。

福利权益

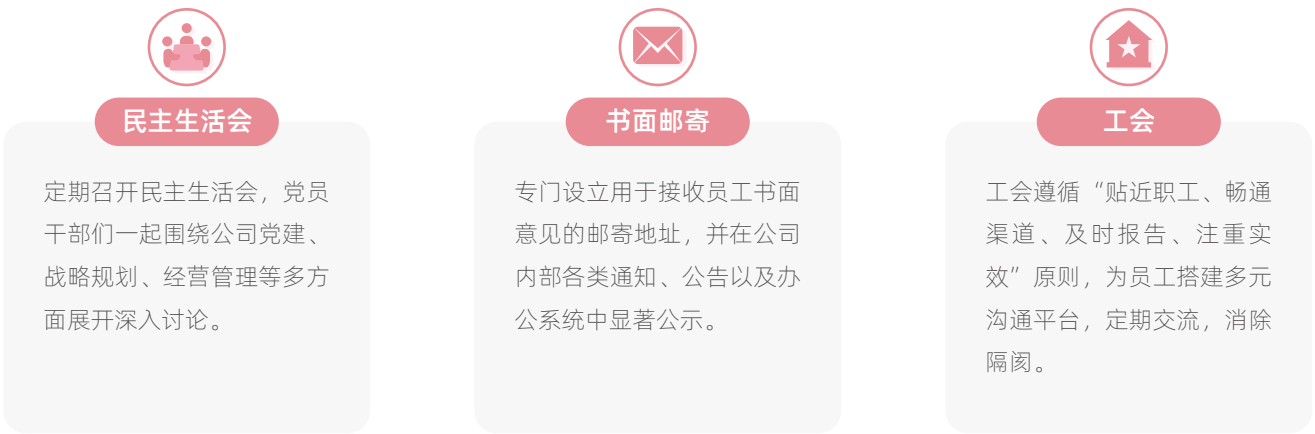
上实发展高度重视员工的社会保障与福利权益，严格遵循国家政策法规以及各级政府政策规定，为员工提供全面且完善的福利体系。在法定福利方面，公司员工依法享有基本养老保险、医疗保险（含生育保险）、失业保险和工伤保险。公司严格按照规定的缴交比例，与员工共同承担相应费用，确保员工在养老、医疗、失业、工伤及生育等关键生活节点上得到充分的社会保障支持。其次，公司为员工提供补充公积金、企业年金和团体意外医疗保险等额外福利项目，进一步提升员工的生活保障水平与安全感。此外，公司以交通补贴的形式鼓励员工选择公共交通、自行车等绿色通勤方式，减少碳排放，彰显企业社会责任。

民主管理

为保障公司职工的民主权利，构建和谐稳定的劳动关系，促进员工和公司共同发展，上实发展根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《上海市职工代表大会条例（修正案）》《上海市企事业单位职工代表大会工作规范》及其他有关法律、行政法规，结合公司实际情况制定《职工代表大会制度》，对职代会的权责、选举机制、议事规则及工作机制等作出规定。公司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，保障员工权益。

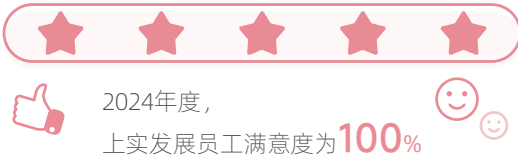
员工申诉与意见反馈

上实发展秉持开放、透明的态度，重视员工申诉与意见反馈机制建设，积极构建多元、畅通的沟通渠道。公司设立多种渠道广泛收集广大党员干部和职工群众的声音，不仅体现了公司对员工意见的高度重视，更确保了员工能够在公司治理、发展方向、绩效考核等关键议题上充分表达诉求，发挥积极作用。



员工关爱

上实发展致力于为员工打造职业发展与生活关怀相结合的工作生活平台，对处于生病或结婚生育期的员工进行慰问，积极组织举办各项活动，不断提升公司员工的获得感和幸福感。



案例



上实发展乐享上海春秋游活动

上实发展工会组织职工分两批开展春秋游活动



上实发展疗休养活动

上实发展工会组织职工前往无锡、象山享受疗休养



重庆公司组织女员工参加插花活动



嘉定、苏州公司职工疗休养

苏州上实浙江金华疗休养活动



▼ 指标与目标

目标	2024年度完成情况
积极履行责任关怀、完善员工福利	2024年成功完成员工团体意外保险的续保工作，为员工健康保障织就更严密防护网。 - 顺利组织完成公司员工的年度体检工作，切实关注员工身体健康状况，践行公司对员工群体的社会责任。
强化员工福祉、践行社会责任	- 春节前夕，对2位困难员工开展走访慰问活动，同时为4位员工提供慰问金补助，助力营造积极向上、关爱互助的企业氛围。 - 公司党委为2名突发重大疾病的党员员工发放慰问金，彰显党组织对党员员工的关心与爱护。



06

健康与安全

上实发展对联合国可持续发展目标(SDGs)的回应:

上实发展高度重视安全生产与职业健康管理,不断优化安全生产流程,持续加强安全管理措施,提升员工的安全意识和应对风险的能力,预防工伤事故和职业病的发生,致力于创建一个安全、健康的工作环境,切实维护员工的劳动安全与健康权益。



- 健康安全风险识别与防范
- 应急管理
- 安全生产管理举措
- 职业健康与安全管理举措
- 安全培训



健康与安全

上实发展严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国消防法》《企业安全生产标准化基本规范》等安全相关法律法规要求,完善安全生产制度及标准,加强职业卫生健康管理,关心员工身体健康,持续加强安全生产与职业健康与安全管理。

治理

上实发展已成立以公司主要负责人为主任,各条线分管负责人、工会委员、职工代表等人员为成员的安全生产委员会,其下设安全生产委员会办公室,由企业管理部、财务部、人力资源部、综合协调部、党委办公室、工程管理部、安全管理部、不动产经营事业部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。人力资源部负责落实完善安全生产教育工作,将岗位安全生产责任制考核纳入KPI考核,负责从业人员体检和工伤保险管理工作,并通过合理化建议、职代会等多渠道改善员工作业环境,消除安全隐患。

安全生产

上实发展制定《安全管理机构设置人员配备管理制度》《安全风险分级管控制度》《安全生产奖励、约谈警示、失信惩戒制度》《项目工程安全管理操作指引》系列制度,将安全生产责任协议书作为与发包人、承包人工程签订合同的附件,规范安全生产管理机构的设置和安全管理人员的配备,保障生产安全,在安全标准化建设、安全文化建设、危险识别、规范特种作业、突发应急响应、安全教育培训、安全失信惩戒等方面起到明确职责与分工、规范工作流程、确保资源合理配置、促进持续改进、增强合规性与公信力的作用。

职业健康与安全

上实发展制定《职业健康管理制度》《特种作业人员管理制度》《作业安全管理指引》《警示标志和安全防护管理指引》《劳动防护用品管理指引》系列制度,上实服务制定《劳动防护用品管理作业规程》《员工职业健康安全管理作业规程》等制度,通过职业健康安全合规性评价、不可接受风险的控制检查、职业健康安全目标指标的完成情况检查、运行控制以及内部审核等方式对职业健康安全运行绩效进行监察,严格要求员工做好个人防护,保证作业安全,避免事故发生。

职业健康安全管理体系认证



上实服务ISO45001职业健康安全管理体系认证

报告期内,上实发展



安全生产投入总金额115.82万元



员工工伤保险投入总金额160.10万元,覆盖率100%



全年未发生安全生产事故

▼ 战略

上实发展安全生产委员会对安全风险分级管控工作全面负责，安全生产委员会办公室负责协调安全管理部落实本部安全风险分级管控工作，编制安全风险分级管控报告，统筹推进系统内各直属企业建立健全安全风险分级管控机制。安全风险分级管控已被纳入公司本部安全生产标准化建设，在法律法规、标准规范、生产工艺、设备设施、作业环境、作业人员和管理体系等发生变化或发生事故时，立即组织开展辨识、调整管控措施。

根据业务分类，上实发展识别到的安全风险主要有工程建设、物业服务及其他各环节所造成的意外人身伤害、财产损失和职业病等危害。工程建设方面，主要有土方坍塌、物体打击、高处坠落、触电、中毒与窒息、机械伤害、职业健康等风险；物业服务方面，主要有消防安全、设施设备检维修、特种作业、自然灾害等风险。为有效避免相关风险，上实发展细化风险识别管控工作，规范作业人员的安全管理，采取风险落实管控措施并将具体责任落实到主责部门和相关责任人，确保每项风险控制措施都能得到有效执行。

▼ 影响、风险和机遇管理

健康安全风险识别与防范

为保障员工在生产工作中的健康与安全，上实发展制定《安全风险分级管控制度》，对办公及生产场所的危险源进行充分辨识与动态管控，提升安全风险自辨自控、隐患自查自治能力，明确全员风险管控职责。上实服务制定《危险源辨识、风险评价及分级管控控制程序》，每年认真推行所有项目的危险源识别控制工作，有效管控高危险源。

上实发展运用定性和定量的分析方法对危险源所伴随的风险进行分析与评估。根据风险评估的结果，对不同风险按照需要关注程度从高到低划分为ABCD四级，按照风险不同级别、所需管控资源、管控能力、管控措施复杂及难易程度等因素而确定不同管控层级的风险管控方式。安全生产委员会对公司安全风险分级管控工作全面负责，保证危险源安全管理与监控所必需的资金投入。安全生产委员会办公室负责协调安全管理部落实本部安全风险分级管控工作，统筹推进系统内各直属企业建立健全安全风险分级管控机制。安全管理部、人力资源部、综合管理部等部门按照各自分工，严格执行风险管控、隐患督察、培训演练等具体工作。各危险源责任人按照安全风险分级管控清单及固有安全风险等级，定期开展日常安全检查。各直属企业负责组织制定并落实本企业的安全风险分级管控工作。

为建立健全风险隐患双预防机制，最大限度地防止和减少事故发生，保障员工生命财产安全，上实发展制定《安全检查和事故隐患排查治理制度》，对事故隐患按照规定划分等级，针对不同等级有针对性地制定治理方案，组织建立并落实系统内风险隐患双预防工作机制，督促、检查本部、各直属企业安全生产和消防工作，及时消除生产安全事故隐患。

报告期内



上实发展共组织开展
4,809次自检



4次第三方检查



自检发现安全隐患
4,595处



第三方检查发现
安全隐患**46**处



安全隐患整改率
达**100%**

应急管理

上实发展持续完善应急管理体系，制定《突发事件预防与管理应急预案》《应急救援管理制度》等制度，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。公司通过开展应急预案演练活动，增强员工避险意识，提高员工应急处置能力。

- 动态更新安全生产工作群与应急联络通讯录，保障安全信息上传下达、事故报告的时效；
- 强化事故复盘评估与总结提升机制；
- 加强节假日、特殊气候和进博会等重大政治活动期间的应急响应；
- 完善应急物资管理并落实到管理使用责任人。

案例

- 上实发展于2024年6月14日上午10时在金钟广场进行应急疏散演练，模拟本部19楼中厅发生火灾的场景。通过此次演练，检验了《上实发展疏散逃生、初起火灾现场处置演练工作方案》的实用性和可操作性，提高了公司处置突发事件的能力。
- 上实服务上海新城应急疏散演练

报告期内



上实发展系统开展应急大演练、大练兵活动，组织各类应急演练**2,032**次，累计参与**160,730**人次，有力提升系统内员工应急逃生技能和应急处置能力。

安全生产管理举措

- 重点关注在建项目的塔吊、吊篮、登高车、临边防护和施工用电安全等现场管理措施的实施，排查安全隐患，督促安全管理行为到位、留痕；
- 每月对在建项目进行安全检查并编制工程管理月报，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；
- 及时完成在建项目停复工、高温、防汛防台、消防、危大项目管控等各专项检查。



青浦项目
(海源二期北、滨湖小学项目)
安全检查报告



吴淞创新城15更新单元
03-02地块项目停工前安全
检查表

职业健康与安全管理举措

- 定期组织员工进行健康体检；
- 劳动合同载明有关保障从业人员劳动安全、防止职业危害的事项；
- 做好影响职业健康的岗位操作、高温操作、加班、孕妇等员工的作业时间、补贴发放等工作；
- 组织开展多种形式的职业卫生教育、宣传；
- 与项目公司员工签订《项目公司员工安全生产工作承诺书》，要求员工遵守安全技术操作规程，正确使用个人劳防用品；
- 号召公司本部及直属企业员工参加全国“安康杯”活动，并在公司内部组织“安康杯”知识竞赛活动，夯实基层员工安全常识的积累。

案例

2024年4月，上实服务开展《员工心理疏导与情商沟通》沙盘培训课程，加强各级管理人员对一线员工的日常关心关怀，及早发现员工身心健康隐患并及时干预，减少职业健康事故发生的概率。



报告期内

上实发展岗位职业危害告知率为**100%**，**全员**接受健康体检。

安全培训

上实发展制定《安全文化建设工作制度》《安全教育培训制度》等制度，规范开展岗位安全培训，推进安全文化建设。

报告期内



上实发展安全生产培训资金投入**19.22**万元



培训总时长为**244,816**小时



共**30,602**人次参与培训覆盖率**100%**

上实发展安全生产专项培训

- 3月，围绕安全生产法律法规、标准及其他要求，全员安全生产和消防责任制等重要内容，完成线上安全生产培训；
- 6月，邀请市安协专家，完成“安全生产月”暨企业安全文化建设专题培训；
- 9月，完成以安全生产相关法律法规更新清单、意外伤害急救处理知识宣传片、典型事故案例分析等为主要内容的线上安全生产培训；
- 10月，完成安全实训活动；
- 截至11月底，完成15人次安全生产负责人、管理人员上岗证的复训工作。



上实服务

报告期内，上实服务与上实系统内华东实业、上实农业、上实城开、上实北外滩、新地标公司等公司开展了安全文化交流活动，在全员责任制的建立、责任书的签订、安全管理体系的建立等方面进行了详细的探讨交流。



指标与目标

目标	2024年度完成情况
六无一减少： • 无死亡事故 • 无较大火灾爆炸事故 • 无较大社会影响事故 • 无重大负主责交通事故 • 无重大职业危害事故 • 无群体性中毒中暑事故 • 减少重伤及以下事故	目标均已完成
上实服务：轻伤事件不大于3 ‰	

07 社会责任

上实发展对联合国可持续发展目标(SDGs)的回应:

上实发展紧扣国家战略、上海战略、集团战略，提升城市更新和运营管理能力，支持乡村振兴与巩固拓展脱贫攻坚成果，积极参与公益慈善事业，推动行业发展。



- 服务国家战略
- 乡村振兴
- 公益慈善
- 文物保护
- 行业推动



社会责任

服务国家战略

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，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，服务战略目标，勇担国企使命。

•助力长三角一体化示范区和五大新城建设

在上海五大新城建设中，青浦朱家角被定位为“新城增长极，湖区新支点”，充分利用其地理位置优势，成为青浦新城西部的重要组成部分，在长三角一体化发展中发挥重要作用。

（一）滨湖小学项目有效补充朱家角教育资源

上实发展为朱家角滨湖片区配套建设的滨湖小学项目于2023年12月开工，计划2025年6月完成所有实物工程量，项目总建筑面积18,908.78m²，规划办学规模为20个班，主要建设内容包括教学楼、学生食堂、室内篮球室、阅览室、报告厅、门卫、垃圾房等配套工程。滨湖小学项目有效补充了朱家角区域的教育资源，不仅提升了当地的基础设施水平和公共服务质量，也为居民带来了更高品质的生活选择，并且对于促进区域经济发展有着积极的意义，展现了上实发展推进新时代幸福社区建设和乡村振兴示范区创建，改善农村生活环境，促进城乡融合发展，探索适合本地特点的现代化治理模式。



（二）上实滨湖城项目支持社区建设

上实发展滨湖城项目与华为宿舍直线距离约3公里，项目占地2,400亩，已开发建设1,900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。自2004年开发以来，陆续竣工交付的项目面积合计约80万平方米。青浦项目与社区居委会紧密合作，共同致力于解决社区的民生问题，为居民们创造更加舒适、便捷和和谐的生活环境。为解决居民地面停车难的问题，与居委及其他相关部门经过研究，开放了尚未售出的地下车位供社区居民有偿临停使用；深入社区文化建设，加入社区居委创办的幸福合伙人活动，积极参加居委组织的文艺演出、公益服务等各类社区文化活动，用实际行动诠释了企业的社会责任。



● 青岛钓鱼台酒店和青岛美高梅酒店助推会展经济，为城市产业升级添翼

会展经济作为一种新兴且具有高影响力的经济模式，正在逐步成为引领城市发展的强大动力源泉。2024年，青岛被授予“中国最具竞争力会展城市”，展现了会展业旺盛的活力和蓬勃发展的势头，有效推动青岛经济高质量发展。青岛上实中心的超高层双子塔坐落于金家岭金融区资源核心地带，正以完善的会展场地和高端的服务品质，朝着成为集金融、商务、文化、时尚娱乐等功能于一体的“城市会客厅”的目标迈进。2024年，众多市级、国家级乃至国际级别的重要会议在青岛钓鱼台酒店和青岛美高梅酒店举行。截至10月，酒店承接活动208场，参会人数46,000余人。酒店积极融入青岛发展，助力青岛朝着更为现代、繁荣且充满吸引力的方向迈进，为打造新时代中国特色社会主义现代化国际大都市的示范窗口区提供重要支撑。



乡村振兴

上实发展持续发挥群团工作优势，凝聚向心合力，支持乡村振兴与巩固拓展脱贫攻坚成果，展现国企社会责任担当。

报告期内

上实发展在乡村振兴方面投入金额**190.99**万元。



● 结对帮扶云南省大理州弥渡县德苴乡塘子村

自2018年起至今，上实发展按照上级单位统一部署，结对帮扶云南省大理州弥渡县德苴乡塘子村，坚持按计划跟踪和协调推进帮扶项目。目前已如期完成塘子自然村村民活动室、休闲文化亭建设工作，工程造价约30万元，较好地提升了村民集中学习教育、议事休息条件，受到村民一致好评。

截止到报告期末，上实发展向塘子村累计提供帮扶资金约**51**万元，报告期内提供帮扶资金**9.50**万元。



● 线上线下消费帮扶拓宽产品销售渠道

上实服务自2018年起成为上海消费帮扶联盟成员企业。通过消费帮扶，一方面拓宽助农产品的销售渠道，另一方面服务广大消费者，在双向服务的过程中增强了品牌力量。报告期内，上实服务采购帮扶地区助农产品共**181.49**万元，让对口主体更有信心坚持走好市场化之路。

2024年2月，上海网上年货节重点活动——上海援疆“沪喀优品”巡展活动在上实发展不动产经营事业部长宁八八中心项目进行，来自上海对口支援新疆喀什地区莎车县、泽普县、叶城县、巴楚县，以及上海市场零售渠道和上海消费帮扶专区专柜的20余家企业带来**400**余种喀什特色商品。这场集“买年货+品美食+试服装+逛文创”于一体的线上线下“一站式”年货采购活动，为上海和新疆喀什地区构筑了一座特色农副产品生产和销售的桥梁。



公益慈善

上实发展积极参与公益慈善事业，主动组织参与公益活动，提高员工思想建设，以担当展现上实风采，为促进社会进步与和谐贡献力量。

报告期内，上实发展



参加公益活动**3**次，志愿者服务**超过20**次



服务人次**426**人次



服务时长**超过1,000**小时

志愿服务



用坚守传递进博温度

2024年11月5-10日，第七届中国国际进口博览会在上海举行。为配合上海申通地铁做好进博会期间客流保障工作，上实服务党委、团委组建的“实明志”志愿服务队联手上实发展三支部一同组织30余名党团志愿者，在17号线国家会展中心站服务四海来宾。



为提供最优质的专业服务，营造平安、文明、和谐、有序的乘车环境，上实服务提前部署，制定进博会大客流专项服务保障方案，增派站务和保洁业务骨干成立国家会展中心站进博服务班组，为乘客提供专业、贴心的出行引导、咨询服务以及清洁环境，维护车站秩序，同时为特殊群体提供了手语服务，确保日常运营服务安全顺畅。



上实服务与申通地铁磁浮公司团委、申通地铁三运公司团委联合创建了“申小实”志愿服务队。



爱心慰问

成都上实置业

2024年1月26日，成都上实置业来到武侯区青年之家进行春节慰问活动，以座谈慰问、送温暖等方式对眼疾及眼盲群众致以节日祝福和诚挚问候。



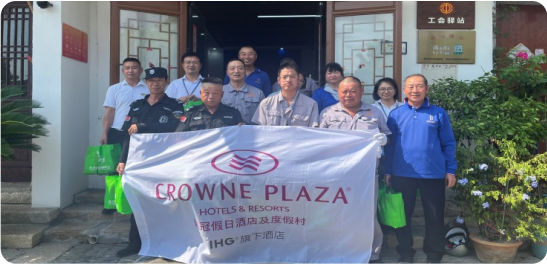
泉州公司

自2014年至今，泉州公司连续近十年每年组织关爱自闭症儿童活动。2024年7月，泉州上实支部组织全体党员和工会委员到太阳雨自闭症学校开展“党心暖童心，点亮星心愿”爱心帮扶活动，为北斗星辅助性就业基地的10多位星青年送去办公用品和生活用品等必需品，共计5,000元。



湖州皇冠假日酒店

酒店工会于2024年8月23日前往湖州潞村社区开展夏日送清凉慰问活动，工会人员为社区的环保工作者送上夏日清凉礼盒，感谢大家不畏高温、坚守岗位的劳动精神。



慈善义卖

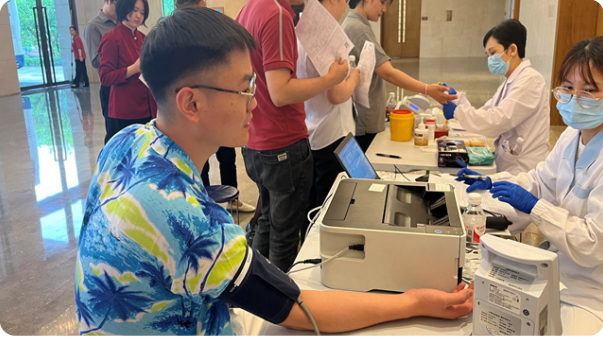
青岛酒店项目

2024年8月，青岛钓鱼台酒店和青岛美高梅酒店自发组织义卖活动，员工以优惠价格售卖个人闲置物品，所得善款820元均捐给“中华儿慈会”，为需要帮助的儿童献爱心。



无偿献血

上实发展本部及各子公司积极组织开展员工无偿献血活动



文物保护

上实发展将文物保护视为地产企业践行社会责任的一部分，确保在项目推进过程中与文物保护工作共进，为传承历史文脉贡献自己的力量。

“圣堂桥”保护行动

2024年，在青浦朱家角生态居住区20-03地块、20-05地块项目开发的项目方案报建阶段，青浦项目获知在项目范围内留存有一座始建于1933年的三级文物桥“圣堂桥”，获悉情况后马上启动对于“圣堂桥”保护的配合工作：

- 了解桥梁相关历史背景、文化价值及现状，评估现有设计方案对其有无影响；
- 第一时间与政府沟通，寻求协调方案；
- 调整“圣堂桥”周边景观、驳岸设计方案，使“新”“旧”交融，古为今用；
- 在“圣堂桥”保护和新建项目实施期间，配合文保单位施工；
- 在营销活动期间增加相关宣传，增强公众的文物保护意识。



行业推动

推进城市服务标准化

上实服务积极鼓励员工以“金点子创新”提升服务能力。2014年，上实服务就率先启动了“金点子”活动，旨在通过收集员工在工作实践中的合理化建议和创新想法，推动管理流程优化、提升客户服务水平，以及引入新技术手段，为公司内部的物业服务树立标杆。为了总结和分享这十年来员工的创新成果，为未来的管理与服务提供参考和启发，上实服务于2024年9月编制并发布了《“金点子”十年汇编》，为整个物业行业提供可借鉴的最佳实践，以此推动管理效能和服务质量的进一步提升。



展望2025

砥砺奋进新征程，扬帆起航创辉煌。2025年是“十四五”规划收官之年，上实发展将以上实集团的发展战略为指引，以“提振信心、唯实唯勤、提质增效、笃行发展”为基本方针，在错综复杂的市场环境中寻求生存空间。我们将坚定不移地贯彻可持续发展理念，推动环境、社会与公司治理的深度融合与协同共进，持续深化在公司治理、绿色创新、低碳转型、员工成长、乡村振兴等关键领域的实践探索，全面提升企业ESG能力建设，奋力谱写高质量发展新篇章。

治理为先，筑牢高质量发展根基

上实发展将以高质量党建引领高质量发展，将ESG理念充分融入公司的业务运营。根据新公司法及相关监管指引，优化上市公司治理体系，充分发挥董事会下设专业委员会专业优势，为公司战略发展提供强有力支撑，切实保护上市公司及投资者权益；进一步完善风控体系，强化三级治理，增强部门协同的重要性，提升风险识别的前瞻性，牢固树立风险管控文化；构建以风险管理为核心、合规监督为要点的内控制度，确保其严格性、规范性、全面性和有效性。

绿色发展，擘画低碳发展新图景

上实发展将以绿色发展理念为指引，将“低碳”理念贯穿于项目规划、建设、运营的全生命周期。我们将通过技术创新和精细化管理，提升资源利用效率，实现能耗与碳排放的双重管控，最大限度减少对环境的影响。同时，我们将积极推广绿色建筑和生态友好型项目，持续打造宜居、健康的生活环境，助力城市生态文明建设。

责任担当，共创美好社会新未来

上实发展将更加注重利益相关方的需求，充分发挥自身资源优势，在保障项目交付、改善人居环境、打造区域标杆、践行社会责任等领域持续发力。我们将深化乡村振兴战略，助力乡村基础设施建设和产业振兴，推动共同富裕目标的实现。同时，我们将持续关注员工成长与发展，完善人才培养体系，营造积极向上的企业文化，为员工创造更多发展机会，为社会传递更多正能量，在高质量发展道路上稳健前行。

附录

量化绩效表

经济绩效

指标	单位	2022	2023	2024
营业收入	亿元	52.48	98.55	24.94
归属于上市公司股东净利润	亿元	1.23	1.29	-2.91
资产总额	亿元	453.45	307.20	304.53
纳税总额	亿元	19.77	14.30	14.72

治理绩效

	指标	单位	2023	2024
合规经营	合规培训参与人数	人	1	296
	合规培训总时长	小时	4	1,776
商业道德	报告期内对公司或其员工提出并已审结的贪污诉讼案件数	件	2	0
	有效举报的数量	件	8	4
	有效举报的处理率	%	100	100
	反贪腐培训总人次 ¹	人次	581	3,027
	反贪腐培训总人数 ²	人	581	1,243
	反贪腐培训总时长 ³	小时	986	6,793
	反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事总数 ⁴	人	2	2
	反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事百分比	%	29	29
	反商业贿赂及反贪污培训覆盖的管理层人员总数 ⁵	人	60	51
	反商业贿赂及反贪污培训覆盖的管理层人员百分比	%	100	100
	反商业贿赂及反贪污培训覆盖的员工总数 ⁶	人	105	105
	反商业贿赂及反贪污培训覆盖的员工百分比	%	57	100

注：

1-3. 反贪腐培训总次数、反贪腐培训总人数、反贪腐培训总时长统计范围为上实发展本部及各直属企业。

4,6. 反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事总数和员工总数统计范围为上实发展本部。

5. 反商业贿赂及反贪污培训覆盖的管理层人员总数统计范围为上实发展部门副职及以上、外派干部。

环境绩效

指标		单位	2023	2024
环保投入	环保总投入	万元	/	440.65
	环保培训总时长	小时	315	315
环保培训	环保培训总人次	次	105	105
	环保培训人均时长	小时	3	3
废弃物	无害废弃物总量 ¹	吨	/	5,850
	每百万营收产生的无害废弃物总量	吨/百万营收	/	2.35
能源	汽油消耗量 ²	升	/	11,285.56
	柴油消耗量 ³	升	/	34,158
	外购电力 ⁴	千瓦时	/	2,175,652.91
	能源消耗总量	吨标煤	/	321.24
	能源消耗强度	吨标煤/百万营收	/	0.13
水资源	总耗水量 ⁵	吨	/	191,323.11
	水资源消耗强度	吨/百万营收	/	76.71
温室气体排放 ⁶	范围一：直接温室气体排放量	吨二氧化碳当量	/	115.21
	范围二：间接温室气体排放量	吨二氧化碳当量	/	1,167.46
	温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	/	1,282.67
	温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/百万营收	/	0.51

注：

1. 无害废弃物总量统计范围为实淞公司。

2. 汽油消耗量统计范围为实玖置业和苏州上实。

3. 柴油消耗量统计范围为实淞公司。

4. 外购电力统计范围为青浦项目（青浦海源别墅项目和朱家角滨湖小学项目）、实淞公司、实玖置业和苏州上实。

5. 总耗水量统计范围为上实发展本部、青浦项目（青浦海源别墅项目和朱家角滨湖小学项目）、实淞公司、实玖置业和苏州上实。

6. （1）范围一：直接温室气体排放量的计算方式基于《综合能耗计算通则》（GB/T2589-2020）计算，其中低位热值汽油按照43.124GJ/t计算，柴油按照42.705GJ/t计算。

（2）范围二：间接温室气体排放量的计算方式基于中国生态环境部发布的《企业温室气体排放核算方法与报告指南 发电设施》，其中排放因子采用2022年全国电力平均二氧化碳排放因子0.5366kg/kWh 计算。

（3）汽油密度采用0.74kg/L，柴油密度采用0.835kg/L计算。

社会绩效

指标		单位	2022	2023	2024
员工雇佣	员工总数	人	7,019	7,786	9,095
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	按雇佣类型划分的员工人数				
	合同工	人	5,810	6,598	6,425
	临时工/劳务派遣/实习生	人	1,209	1,188	2,670
	按性别划分的员工人数				
	男性员工	人	3,860	4,369	4,527
	女性员工	人	3,159	3,417	4,568
	女性员工比例	%	45	43.89	50.23
	按民族划分的员工人数				
	少数民族员工数量	人	/	9	9
	少数民族员工比例	%	/	0.12	0.10
	按层级划分的员工人数				
	核心管理人员	人	11	10	7
	中层管理人员	人	396	470	188
	基层管理人员	人	556	577	1,104
	非管理层员工	人	6,056	6,729	7,796
	女性权益				
	核心层女性人数	人	3	2	2
	核心层女性占比	%	27	20	29
	中层女性人数	人	125	142	59
	中层女性占比	%	32	30	31
	按年龄划分的员工人数				
	60岁及以上	人	618	492	842
	50-59岁	人	2,361	2,554	2,875
	40-49岁	人	1,990	2,171	2,604
	30-39岁	人	1,263	1,345	1,844
	29岁及以下	人	787	1,224	930
	按地区划分的员工人数				
	中国大陆员工	人	7,019	7,786	9,092
海外及港澳台地区员工		人	0	0	3

社会绩效(续)					
指标		单位	2022	2023	2024
员工雇佣	按学历划分的员工人数				
	博士	人	3	1	1
	硕士	人	46	61	69
	本科	人	583	747	860
	大专	人	1,211	1,231	1,173
	其他学历	人	5,176	5,746	6,992
员工满意度		分或%	100	100	100
员工流失数量		人	140	233	908
整体员工流失率		%	2	3	10
按雇佣类型划分的员工流失率					
合同工		%	1.75	2.35	11.30
临时工/劳务派遣/实习生		%	0.27	1.20	7.40
按层级划分的员工流失率					
核心管理人员		%	0.47	0.94	1.50
中层管理人员		%	1	2	1
员工流失	基层管理人员	%	2	2	2
	按性别划分的员工流失率				
男性员工		%	2	2	12
女性员工		%	1	2	5
按年龄划分的员工流失率					
60岁及以上		%	1.20	0.19	0.40
50-59岁		%	2.61	1.93	1.70
40-49岁		%	1.61	1.05	9.40
30-39岁		%	1.56	1.62	6.40
29岁及以下		%	1.20	0.15	0.30
职业发展培训	全年培训总人次	人次	34,198	38,652	89,946
	接受培训的雇员覆盖比例	%	100	100	100
	全年培训总时长	小时	531,753	615,640	686,162
	全员培训平均时数	小时	76	79	75
	全年培训投入金额	万元	24.13	24	92

社会绩效(续)					
指标		单位	2022	2023	2024
职业发展培训	按员工性别划分的培训绩效				
	男性人数	人	/	4,369	4,527
	女性人数	人	/	3,417	4,568
	男性百分比	%	/	100	100
	女性百分比	%	/	100	100
	男性员工受训平均时数	小时	/	79	76
	女性员工受训平均时数	小时	/	79	76
职业发展培训	按员工类别划分的培训绩效				
	正式员工受训平均时数	小时	/	79	76
	临时工/劳务派遣/实习生受训平均时数	小时	/	79	76
	核心管理人员	人	/	10	7
	中层管理人员	人	/	470	188
	基层管理人员	人	/	577	1,104
	核心管理人员受训平均时数	小时	/	79	76
	中层管理人员及技术骨干受训平均时数	小时	/	79	76
	基层管理人员及技术人员受训平均时数	小时	/	79	76
	困难员工帮扶人数	人	/	/	12
企业责任	每百万营收困难员工帮扶人数	人/百万营收	/	/	0.005
	本年度吸纳就业人数	人	/	2,051	2,937
	校招	人	/	42	193
	社招	人	/	2,009	2,744
	男性员工	人	/	1,089	1,727
	女性员工	人	/	962	1,210
安全生产	安全生产投入总金额	万元	4,600.26	5,487.90	115.82
	安全生产投入占营业收入比例	%	0.88	0.56	0.05
	员工工伤保险投入金额	万元	/	137.5	160.10
	员工工伤保险覆盖率	%	100	100	100
	员工安全生产责任险投入金额 ¹	万元	/	/	2.29
	年度安全生产事故	起	0	0	0
	工伤人数	人	2	7	10
	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	日	96	540	900
每百万营收因工伤损失天数		日/百万营收	0.02	0.05	0.36

社会绩效(续)					
指标		单位	2022	2023	2024
安全生产	工伤人数占比	%	0.02	0.09	0.10
	百万工时伤害率	%	0	0	0
	安全生产培训资金投入	万元	19.22	56	19.22
	安全生产培训总人次	人次	30,602	36,055	30,602
	安全生产培训总时长	小时	244,816	280,572	244,816
	安全生产培训平均时长	小时	31	32	31
	安全生产培训覆盖率	%	100	100	100
	应急演练总次数	次	/	3,848	2,032
	应急演练参与总人次	人次	/	41,485	160,730
	职业病发生率	%	0	0	0
职业健康与安全	岗位职业危害告知率	%	100	100	100
	接受体检人数	人/年	7,019	7,786	9,095
数据安全 ²	员工体检覆盖率	%	100	100	100
	数据安全参训人数	人	/	150	150
供应商管理	数据安全培训时长	小时	/	300	300
	供应商总数	家	1,875	1,845	2,004
	按地区分类				
	中国内地	家	1,868	1,467	1,734
	港澳台地区	家	4	166	135
	国外供应商	家	3	212	135
	通过管理体系认证的供应商数量 ³				
	通过质量管理体系认证的供应商数量	家	/	/	65
	通过职业健康安全管理体系认证的供应商数量	家	/	/	43
	通过环境管理体系认证的供应商数量	家	/	/	43
	签订《廉洁协议承诺书》的供应商数量 ⁴	家	/	355	308
	供应商年度回顾评估数量 ⁵	家	/	70	103
	被取消供应商资格的供应商数量	家	/	246	113
	报告期末应付账款（含应付票据）余额	万元	/	/	98,058.30
	报告期末应付账款（含应付票据）余额占总资产的比重	%	/	/	3.22
平等对待中小企业					

社会绩效(续)					
指标		单位	2022	2023	2024
客户服务（本部）	产品及服务投诉数目	件	/	2	0
	客户投诉回复率	%	/	100	0
	客户投诉解决率	%	/	50	0
客户服务（上实服务）	产品及服务投诉数目	件	135	162	207
	每百万营收客户投诉数目	件/百万营收	0.03	0.02	0.08
	客户投诉回复率	%	100	100	100
	客户投诉解决率	%	100	100	100
	参与客户满意度调查的客户数量	人	13,633	23,966	23,131
	参与客户满意度调查的客户数量占比	%	26.02	24.56	27.80
	客户满意度	%	95.38	95.37	96.25
	责任营销培训人数	人	/	30	0
责任营销	责任营销培训时长	小时	/	1.5	0
	自检次数	次	3,015	3,758	4,809
	第三方检查次数	次	1	4	4
	自检发现安全隐患	处	1,814	3,036	4,595
	第三方检查发现安全隐患	处	3	33	46
公益慈善	年度内整改数量	处	1,817	3,069	4,641
	公益活动数量	件	/	5	3
	志愿者服务人次	人次	/	450	426
	志愿者服务时长	小时	/	1,800	1,000+
	志愿者服务次数	次	/	35	20+
乡村振兴	公益慈善投入	万元	60	41.50	/
	乡村振兴投入	万元	/	/	190.99

注：

1. 2024年度，公司安全生产责任险的投保范围为在建项目员工。

2. 数据安全指标统计范围为上实发展本部。

3. 通过管理体系认证的供应商数量统计范围为湖州项目、青浦公司、实玖置业、实淞公司。

4. 签订《廉洁协议承诺书》的供应商数量统计范围为上实发展开发条线（在建项目）的供应商。

5. 供应商年度回顾评估数量统计范围为上实发展开发条线（在建项目）的供应商。

指标索引表

报告目录		《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》	《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 6.0）》
关于本报告		/	/	P1.1、P1.2
走进上实发展		/	/	P3.1、P3.2、P3.3、S2.1.12
议题重要性评估	双重重要性分析	/	G2.5	G1.1.9
	利益相关方沟通	利益相关方沟通	G2.4、G2.7	G1.1.9、G1.3.1、G1.3.2
	议题重要性分析结论	/	G2.5	G1.1.9
合规经营	党建引领	/	G1.1	/
	公司治理	合规经营、风险管理	G1.2、G1.3、G1.4、G1.5、G1.6、G1.8	/
	可持续发展治理	/	G2.1、G2.2、G2.3	G1.1.1、G1.1.4、G1.1.6、G1.1.7
	商业道德	反商业贿赂及反贪腐、反不正当竞争、 责任营销	G1.7	G2.1.1、G2.1.2、G2.1.3、G2.1.8、G2.2.1、G2.2.2、G2.2.3
	数据治理	数据安全与客户隐私保护	S5.3、G3.1、G3.2、G3.3	S3.4.1、S3.4.2
绿色发展	环境合规管理	环境合规管理	E1.1、E1.2、E1.4、E1.5、E2.1、E3.1、E3.2、E4.1、E4.5、E4.8、E5.1、E5.2	E1.1.1、E1.1.2、E1.1.4、E1.1.5、E1.1.16、E2.1.1、E2.4.1、E3.1.5
	应对气候变化	应对气候变化	E5.1、E5.2、E5.4	E1.1.3、E2.4.1、E2.4.2、E2.4.3
	能源利用	能源利用	E2.2、E2.3、E5.2	E1.1.15、E1.1.16、E3.1.4、E3.1.5
	废弃物处理	废弃物处理	E4.2、E4.6、E4.9	E2.2.5、E2.2.6、E2.2.7、E3.3.3、E3.3.4
	资源利用与循环经济	水资源利用、循环经济	E3.3、E3.5	E3.2.3、E3.2.4、E3.3.2、E3.3.3、E3.3.4
	绿色建筑	污染物排放、 绿色建筑	E1.3、E4.12、E5.2	E2.1.6、E2.1.7
	绿色运营	循环经济	E5.2	/
	生态系统和生物多样性保护	生态系统和生物多样性保护	E6.1、E6.2	E2.1.8、E2.3.1、E2.3.2、E2.3.3、E2.3.5
卓越品质	产品质量	产品和服务安全与质量	S1.1、S1.2	S3.3.1、S3.3.2、S3.3.3
	客户服务	产品和服务安全与质量、数据安全与客户隐私保护	S1.5、S1.6、S1.8、S1.9	S3.3.4、S3.3.5、S3.3.6、S3.4.3、S3.4.4
	供应链安全	供应链安全	S3.1、S3.2、G2.9	S3.1.1、S3.1.2、S3.1.3、S3.1.4

报告目录		《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》	《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 6.0）》
员工	员工雇佣	员工	S2.1	S4.1.1、S4.1.4、S4.1.5、S4.1.11
	职业发展		S2.14、S2.15、S2.16	S4.1.12、S4.3.1、S4.3.2、S4.3.3
	员工权益		S2.3、S2.4、S2.5、S2.6	/
健康与安全	健康安全风险识别与防范	产品和服务安全与质量、员工	S2.7、S2.8	S4.2.1、S4.2.2、S4.2.3
	应急管理		S2.9	S4.2.6
	安全生产管理举措		S2.10、S2.12	/
	职业健康与安全管理举措		S2.13	/
	安全培训		S2.11	S4.2.4
社会责任	服务国家战略	社会贡献	S5.1、S5.2、S5.4	S1.2.1
	乡村振兴	乡村振兴、社会贡献	S5.1、S5.4	S1.1.1、S1.1.2、S1.1.3、S1.1.4、S1.1.5
	公益慈善	社会贡献、 公益慈善	S4.1、S4.3、S5.4	S1.2.1、S1.2.2、S1.2.3、S1.2.4、S1.2.5、S1.2.6
	文物保护	社会贡献	/	/
	行业推动	社会贡献、创新驱动、 行业推动	S1.3	S2.1.3、S2.1.13
展望2025		/	/	A1
附录	量化绩效表	平等对待中小企业以及上述议题相关的所有定量数据	E1.4、E1.5、E2.4、E3.4、E4.10、E5.4、S1.8、S1.9、S2.1、S2.2、S2.6、S2.10、S2.11、S2.12、S2.13、S4.3、S5.5	E1.1.7、E1.1.8、E1.1.13、E1.1.14、E2.2.3、E3.1.1、E3.1.3、E3.2.1、E3.2.2、S1.1.3、S1.2.2、S1.2.3、S1.2.4、S1.2.6、S3.2.1、S4.1.1、S4.1.3、S4.1.4、S4.1.6、S4.1.9、S4.2.5、S4.3.4、S4.3.5、S4.3.6、G2.1.5、G2.1.6、G2.1.7、A2
	指标索引表	/	/	A3
	读者意见反馈表	/	/	A6

注：1. 2024年度，上实发展不涉及上交所《指引》设置的“科技伦理”“尽职调查”议题；对于“平等对待中小企业”，由量化绩效表（P85）可见，上实发展未出现应付账款（含应付票据）余额超过300亿元或占总资产的比重超过50%的情况，也未出现逾期未披露和公示项，故本报告正文内不对以上三个议题进行披露，特此说明。

2. 橙色字体为上实发展自主识别的议题。

读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您阅读《上海实业发展股份有限公司2024年度环境、社会和公司治理（ESG）报告》。我们非常希望您能够对本报告进行评价，您对本报告所提出的任何疑问或建议都是我们改进的宝贵资源，欢迎您通过sid748@sidlgrou.com 与我们交流。

您对本报告的评价：（请在相应位置打√）

您对本报告的总体评价：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

您认为报告结构是否合适：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

您认为报告是否易读：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

您最为关注哪些ESG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