



新上海国际大厦有限公司 履行社会责任报告

一、扎实开展疫情防控工作

2020 年突如其来的新冠疫情，大厦作为一线防疫的窗口，公司和大厦管理处第一时间投入抗疫前线。2 月 9 日正式复工前，公司召集物业召开疫情防控工作会议，对疫情防控管理每一个管理流程和环节进行梳理，对应对疫情复工做好充分准备。同时向全体客户发出告知函，发布疫情防控实施细则，明确主体责任，对复工人员健康信息进行详细登记备查，制作发放临时出入证件。2 月 10 日正式复工后，物业管理处实行严格的人员进出管理和严密的环境防控管理。大堂、走道、卫生间、茶水间、电梯、公共通道以及垃圾房等重点部位每天消毒不少于二次。电梯轿厢空间、电梯按钮、扶手、自动扶梯扶手循环消毒，消毒频次间隔小于 45 分钟。大堂多处设置免洗消毒洗手设施，同时设置“应急隔离室”和“访客接待区”，防止交互感染。疫情期间，大厦防疫措施到位，客户复工平稳有序，未发生因疫情引起的风险事故和安全隐患。

二、稳定运营，持续创新

2020 年，在新冠疫情与经济不确定性叠加影响下，上海办公楼市场遭遇重创，需求急速放缓，租金持续下滑，空置率一路攀升。公司表现同步于市场整体走势，受疫情冲击，租赁需求大幅萎缩，成交量稀少，租金持续回落，空置率居高不下，经营业绩出现深度下滑。面对如此困难和严峻的市场公司采取稳定运营、持续创新的经营理念积极应对。

1、制定租户挽留计划，尽最大诚意保住基础客户不流失。

当新增需求被抑制，挽留现有租户不流失，成为疫情爆发后公司经营工作的重中之重。公司将本年度到期租约做了详细分类和认真解析，三月底前完成全部到期租户的上门拜访或电话访谈，在初步掌握大部分客户续租意向的同时，公司针对每个租户制定了具体的续租方案。本着贴进市场，灵活应对，保存核心实力，最大化挽留租户的续租策略，公司经营团队克服疫情阻力，经过耐心细致的沟通与反复多次谈判，最终完成续租面积 4912 平方米，续租率达 70%。

2、采取有力措施吸引新租户，定制产品满足多元化客户需求。

受疫情的影响，不少企业调低全年预算，许多搬迁意愿被压制，租户对租金也变得更加敏感。公司根据市场变化及时做出最适合的租赁策略调整，对于新租面积，除了增加装免期、提供更具弹性的租赁条款和更灵活的租期及支付条件，我们还从关注单元租金扩展到关注整个楼宇系统，搜索出自身项目的核心价值和产品优劣性，以适当降低某些低楼层租金，锁定优质客户及其未来扩张机会。依据上述政策我们积极寻找目标客户，最终成功引进一家新筹备的保险公司，完成 10 楼整层 11 楼部分共计 1831 平方米新租面积。

同时为吸引新租户，在同质化竞争严重的甲级办公楼市场，除了降低租金、延长装免期外，公司还根据市场需求，探索定制办公新模式，满足 300 平方米以下灵活办公需求。2019 年正式启动 23 楼精装修工程，到 2020 年 4 月初正式推向市场，新上海【精装修配家具、拎包入住】的定制化产品立即成为抢手货，在三个月时间内，以 8.5 元的平均价格完成全部出租（比正常租金高出 20%），租户涉及期货、融资租赁、资产管理、投资管理、管理咨询及贸易等，即租即用，没有装免期。

三、切实提高产品质量和服务水平，不断提高持续盈利能力

公司坚持稳健经营、可持续发展的经营理念。后疫情时代，除了重新思考租赁策略和租户定位，公司需要在哪些维度提升自身韧性？尤其像我们这种楼龄超过 20 年的老旧办公楼还要更新吗？首先疫情的影响催生了企业和员工对楼宇绿色和健康的关注，安全健康将成为楼宇的标配。其次随着科技赋能产业的发展，各方都在思考办公空间变革的必要性，包括对有效空间的规划、以科技为驱动和对人性化体验的关注，疫情的突发在一定程度上加速了办公空间变革的紧迫性。同时，在既定预算下，老旧办公楼的翻新投入，只能依租户选择办公楼的标准而定，而这些标准就是业主更新改造的方向，并决定翻新项目的优先级。

2020 年，物业公司按照年度计划完成了 17 楼 31 楼 35 楼三个楼层公共区域（包括电梯间、公共走道、卫生间和茶水间）的升级改造。4 月，23 楼精装修工程的全新亮相，并在短短两个月时间完成全部去化。6 月，15 楼 30 楼两个楼层精装修工程全面启动，力争 2021 年二季度推向市场，旨在将“即租即用精装办公产品”发展新上海的新标签、新特色，走出一条差异化的竞争之路。10 月，七楼白领餐厅续期合同的谈判和签署，餐厅的装修改造工程随之开启。此次承租方对餐厅进行全面升级，除了环境氛围、家具软装的全面提升，还将全面更新厨房设备、全自动收银台以及全自动长龙式餐具洗烘干消毒一体机。为了配合七楼餐厅的升级改造，探索“未来办公”的人性化需要与社交体

验，公司对七楼公共空间的更新改造计划亦全面启动。旨在不断提升大楼硬件品质和服务水平，提高公司持续盈利能力。

四、加强资源节约和环境保护

公司坚决贯彻“创新、协调、绿色、开发、共享”的发展理念，严格遵守《环境保护法》、《节约能源法》等法律法规和国家政策要求，坚持从自身实际出发，主动承担环境保护责任，降低企业对环境的负面影响。继续实施垃圾分类管理，管理处指定专人对垃圾收集工作从源头开始全过程管理，严格执行垃圾分类管理法规，同时加大对楼宇客户的宣传、引导、检查力度，加强垃圾消杀频次，保证了大厦垃圾无积存、环境整洁、处理运转高效。

2020 年对中央空调系统冷却塔大修、提高循环冷却水散热效率；对楼层公共区域和大堂部分光源更换为 LED 灯源，降低照明能耗；用好智慧化管理及电力分项计量平台，实施动态管理，运用电力分项计量平台，分析重要耗能设备（如冷水机组、电锅炉等）能耗数据，及时优化运行数据设定。通过智慧化管理平台的数据分析，及时发现故障隐患，提高设备设施的可靠运行可靠性；扩展 BA 智能化管理系统功能，解决公共区域照明集中控制，实现同步亮灯、控制便利、节能增效；对裙房 AHU、新风温度自动控制，不仅提高了现场环境的舒适度，通过自动调节媒水系统实现供水平衡并节能降耗；修复恢复设备层百叶窗自动调节（夏季通风、冬季保温），对百叶窗系统进行调节与控制，保证大厦夏季通风散热、冬季保暖的基本功能，防汛防台恶劣气候环境下，又起到了保护大厦设备层免受狂风暴雨的侵袭；对运行中的 4 号冷水机组解体大修，更换原厂压缩机机头、升级启动控制系统，据测算，通过大修改造，压缩机能效提升，机组启动耗能降低，同时系统制冷效率提升。

综上，大厦管理始终坚持确保环境舒适的前提下，通过技术改造，智慧化管理平台、能源分项计量系统等新技术应用，节能减排、低碳环保的效果明显，根据近 3 年能耗数据情况分析，大厦 3 年来能耗持续降低，践行节能减排、低碳运行目标。（自 2018 年起，空调用电及动力照明用电逐年下降，2019 年同比下降 11.6%，2020 年度同比下降 22.5%）。

五、保障大楼安全生产

1、健全组织，完善制度

公司不断完善安全生产管理体系，加强安全生产领导、组织实施安全生产公所。2020 年 11 月公司成立安全生产委员会，并制订颁布公司《安全生产管理办法》，进一步健全和加强公司和大厦安全生产管理制度和管理机制。

同时大厦认真贯彻地区治安防范的要求，结合本大厦的实际情况，每月召开一次“创安”工作班子会议，对治安工作进行布置与检查，认真工作，取得了较明显的成效。

2、强化基础，刚性管理

大厦原有的技术防范硬件比较完备，楼宇每个层面的办公区域与地下车库、设备层均装有监视探头、烟感报警器、消防喷淋装置、消火栓箱与逃生指示灯；楼宇内设置过道灯，夜间亮灯；中央控制室设有 24 小时安保系统、34 台显示屏。大厦聘用经审查、培训合格的保安人员负责大厦安保，24 小时值勤和楼宇周围巡查，安保人员巡查时均携带对讲机、警棍及必备物品，所有安全疏散通道保持畅通，逃生灯及照明安装到位、完好，消防设施及灭火器具均作了全面的检查，保持完好，监控中心 24 小时有人值班，按要求进行值班记录。大厦对管辖的境内外人员的基本情况做到 100%掌握。

3、治安良好，客户满意

2020 年大厦未发生影响政治、经济、治安稳定的重大事件，未发生重大破坏事故与恶性治安灾害事故，未发生刑事、治安案件。大厦安全得到客户认可和满意，同时大厦获得 2019—2020 年度上海市平安示范单位及 2020 年度浦东新区治安保卫先进集体称号。

六、维护职工合法权益，创造和谐劳动关系

公司 2019 年年底积极响应集团及资产管理公司号召和党建需要，顺应年轻妈妈产后哺乳需求，特在七楼职工餐厅旁边创办了“妈咪小屋”和“职工之家”。这两个项目都做了精心规划和设计，“妈咪小屋”配备冰箱、舒适的沙发和消毒用具、储物橱柜等，将面向楼内所有客户。“职工之家”设置了荣誉展示区、会议区、阅览区、咖啡吧，让员工在工作之余补充能量，放松身心，从而凝聚士气，更好地投入工作。“职工之家”2020 年 1 月开始投入使用，员工有了午休时间专门吃饭、放松交流的空间。妈咪小屋也于 2020 年下半年投入使用，给楼内哺乳和待孕妈妈创造了良好的休息和放松的环境。

同时 2020 年 6 月公司参照上级资管公司薪酬管理办法，对公司薪酬福利管理办法进行了修订，工会组织全体员工进行民主程序审议，听取员工意见。

进一步完善职工薪酬管理制度，保障职工合法权益。新的制度于当年7月正式颁布并施行。

七、应对疫情冲击减免中小企业房租，履行国有企业社会责任

2020年的新冠疫情，给人们的工作生活带来严重影响。面对疫情冲击，公司在上级公司国际资管和陆家嘴管理局的有力指导和统一布署下，沉着应对，采取多重防控保障措施和配套服务安排，确保公司和大厦安全稳定运营。疫情期间，公司积极贯彻落实《上海市全力防控疫情支持服务企业平稳健康发展的若干政策措施》以及上海市国资委《关于本市国有企业减免中小企业房屋租金的实施细则》，秉承与楼内客户同生存、共发展的理念，努力克服自身困难，对楼内符合政策要求的37户非国有中小企业减免2-4月三个月房租，共计709.3751万元，切实肩负起国有企业的社会责任，帮助中小企业度过疫情冲击的难关。

八、推进文化创建、促进客户关系管理

公司致力于构建客户导向型的楼宇生态系统，倡导共生共享共赢的服务理念，着重客户服务体系和投诉快速处理体系的建立和完善，始终保持与客户的良性互动和友好合作关系。2020年，物业管理处开展了客户满意度测评，总满意率在95%以上。公司还将楼宇文化建设融入到日常的客户关系管理之中，通过举办一系列丰富多彩的公益与文化艺术活动，增加客户幸福感，提升客户忠诚度。2020年，因疫情影响和防控需要，8月举办了第一场楼宇文化活动，恰逢七夕，与楼内客户共赴一场“品茗闻香，绘扇插花”的七夕雅集，让闲适的午间时光，流动着温润的人文雅趣，好生欢喜。9月，仲夏爵士音乐会如期而至，歌声悠扬，魔法助兴，欢声笑语一小时，谁说这不是我们向往的午间休闲好时光。金秋十月，曹禺大师的经典名著《原野》拉开午间有戏的舞台，这是上海话剧艺术中心携《原野》第二次登陆新上海，“经典”再现，让我们再次感受了话剧表演的魅力和直观的剧场体验。大厦还获得“2020年度璀璨文化楼宇奖”的光荣称号。

九、全面加强党的领导

在上级党委的引领和指导下，深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想。坚持把政治建设摆在首位，组织全体党员学习十九届五中全会、习近平总书记考察上海重要讲话精神等，进一步增强党员党性修养；深入开展“四史”学

学习教育，围绕四史学习教育主题，开展支部书记讲党课、党员轮流讲党课、读“四史”书籍交流心得体会、进行一次红色探访等各种形式，引导党员在历史传承中坚定理想信念、吸取奋进力量。根据上级党委要求开展“一支部、一品牌”党建品牌创建活动，依托陆家嘴金融城区域党建联建平台，通过“党建”主题党日活动，将党建文化与楼宇品牌创建紧密结合。