



陆家嘴股份  
LUJIAZUI CORPORATION

*CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT*

社会责任报告

2021

股票代码: A股 600663 B股 900932



## 报告编辑说明

本报告是上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司（简称“公司”或“陆家嘴股份公司”）2021 年度社会责任报告，阐述了公司的社会责任理念和实践，以及在经济、环境和社会方面取得的进展。

## 报告编辑说明

报告的组织范围：本报告以上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司为主体，介绍了公司在 2021 年业务运营中的经济、环境及社会表现，部分内容包含下属子公司。

报告的时间范围：2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

## 编写依据

本报告以上海证券交易所刊发的《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》为参考依据编制。

## 信息与数据

报告中的财务信息摘自公司《2021 年度财务报告》合并报表数据，其他信息来自公司及下属子公司运营记录；如无特殊说明，本报告中所涉及的货币均以人民币为计算币种。

## 报告发布

本报告以中文版向社会发布，发布形式分为印刷版和电子版。电子版报告在上海证券交易所（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）全文披露，并可以在公司网站（[www.ljz.com.cn](http://www.ljz.com.cn)）下载。

## 如对本报告 有任何意见或建议

可致电官方投资者热线 86-21-33848801 或  
发送邮件至官方投资者电子邮件：[invest@ljz.com.cn](mailto:invest@ljz.com.cn)

# CONTENTS

## 目录

董事长  
致辞

公司  
概况

社会责任  
管理

经济  
责任

产品与  
服务

员工  
发展

环境  
责任

社区与  
公益

强党建  
促发展

未来  
展望

01

02

03

04

05

06

07

08

09

10

PAGE-03

2.1 公司简介  
PAGE-04

2.2 公司治理  
PAGE-10

3.1 社会责任理念  
PAGE-13

3.2 利益相关方参与  
PAGE-14

3.3 实质性议题分析  
PAGE-15

3.4 社会责任发布  
PAGE-16

4.1 长期价值增长  
PAGE-17

4.2 合作共赢  
PAGE-19

4.3 区域发展  
PAGE-21

5.1 物业概览  
PAGE-23

5.2 优质建筑  
PAGE-26

5.3 安全生产  
PAGE-28

5.4 客户服务  
PAGE-30

5.5 物业管理  
PAGE-31

6.1 员工发展  
PAGE-34

6.2 员工成长  
PAGE-35

6.3 员工关爱  
PAGE-40

7.1 可持续建筑理念  
PAGE-42

7.2 绿色设计应用  
PAGE-46

7.3 推广环保理念  
PAGE-47

7.4 科技创新  
PAGE-47

8.1 服务项目与社区  
PAGE-49

8.2 公益事业  
PAGE-50

8.3 扶贫帮困  
PAGE-51

9.1 思想教育  
PAGE-52

9.2 制度纪律  
PAGE-53

9.3 组织建设  
PAGE-54

PAGE-55

附录

12

2021年度荣誉  
PAGE-59

上海证券交易所披露建议索引表  
PAGE-60

2021年度  
社会责任  
关键绩效表

11

PAGE-56

## 01 董事长致辞

刚刚过去的 2021 年是“十四五”规划开局之年，也是陆家嘴股份在变局中开新局的重要一年。过去一年，公司坚持服务城市发展战略，参与上海浦东“金色中环发展带”的重点区域开发，助力浦东“五大倍增行动”，争做浦东打造社会主义现代化建设“引领区”的排头兵。

在聚焦核心主业、推动转型升级的同时，公司努力践行“一切为了客户”的价值观，

不断提高物业品质、提升服务水平、优化客户体验，做精区域开发，做强金融服务，实现企业效益与社会服务能力新突破。

展望 2022 年，公司上下将以只争朝夕、拼搏进取的精神砥砺前行，充分发挥资源禀赋和品牌优势，一如既往坚持高质量、高水平发展，持续深耕浦东各新兴区域开发建设，不断为股东创造价值，为社会创造财富，努力实现公司与各相关方携手共进、互惠共赢。



## 02 公司概况

### 2.1 公司简介

上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司（以下简称“公司”或“陆家嘴股份公司”）自 1992 年成立以来，一直致力于中国最具有影响力的金融贸易区“陆家嘴金融贸易区”的重点功能区域土地成片开发和城市功能开发，公司分别于 1993 年和 1994 年在上海证券交易所发行的 A 股和 B 股。

经过近 30 年的发展，公司完成了主营业务从单一土地开发向区域开发运营的转

型，并于 2017 年完成了上海陆家嘴金融发展有限公司 100% 股权的收购，一举获得三家持牌金融机构，构建起“地产 + 金融”双轮驱动的发展战略，积极推进“商业地产 + 商业零售 + 金融服务”发展格局。截至 2021 年末，公司拥有在营物业面积约 289 万平方米，主要包括办公物业、商业物业、展览物业、酒店物业四大领域；同时，公司拥有证券、信托、保险三家持牌金融机构。

公司名称

上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司

成立时间

1992 年

总部地址

上海市浦东新区东育路 227 弄 6 号前滩世贸中心（二期）D 栋

资产规模

约 1209 亿元人民币（截至 2021 年末）

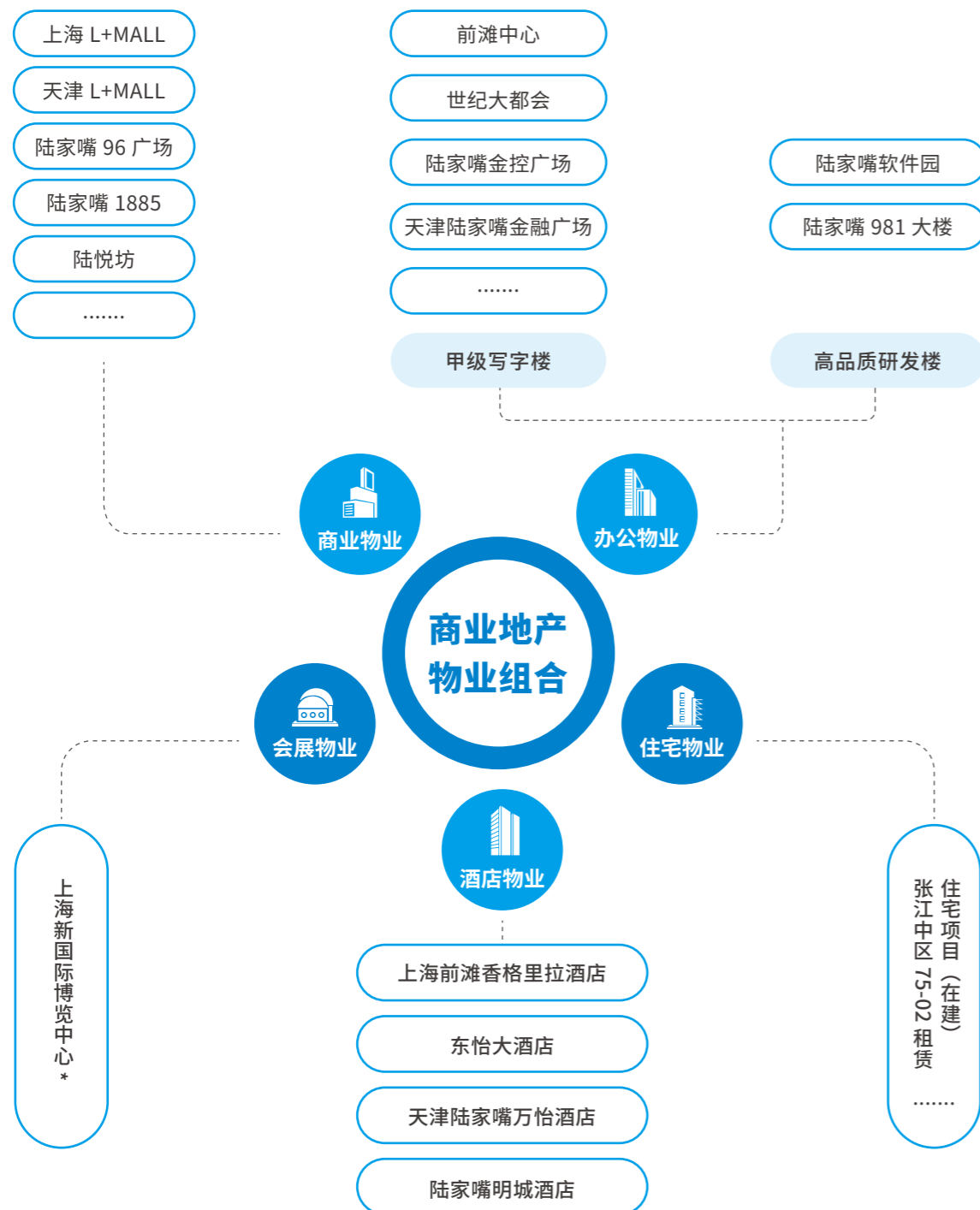
上市地点

上海市证券交易所

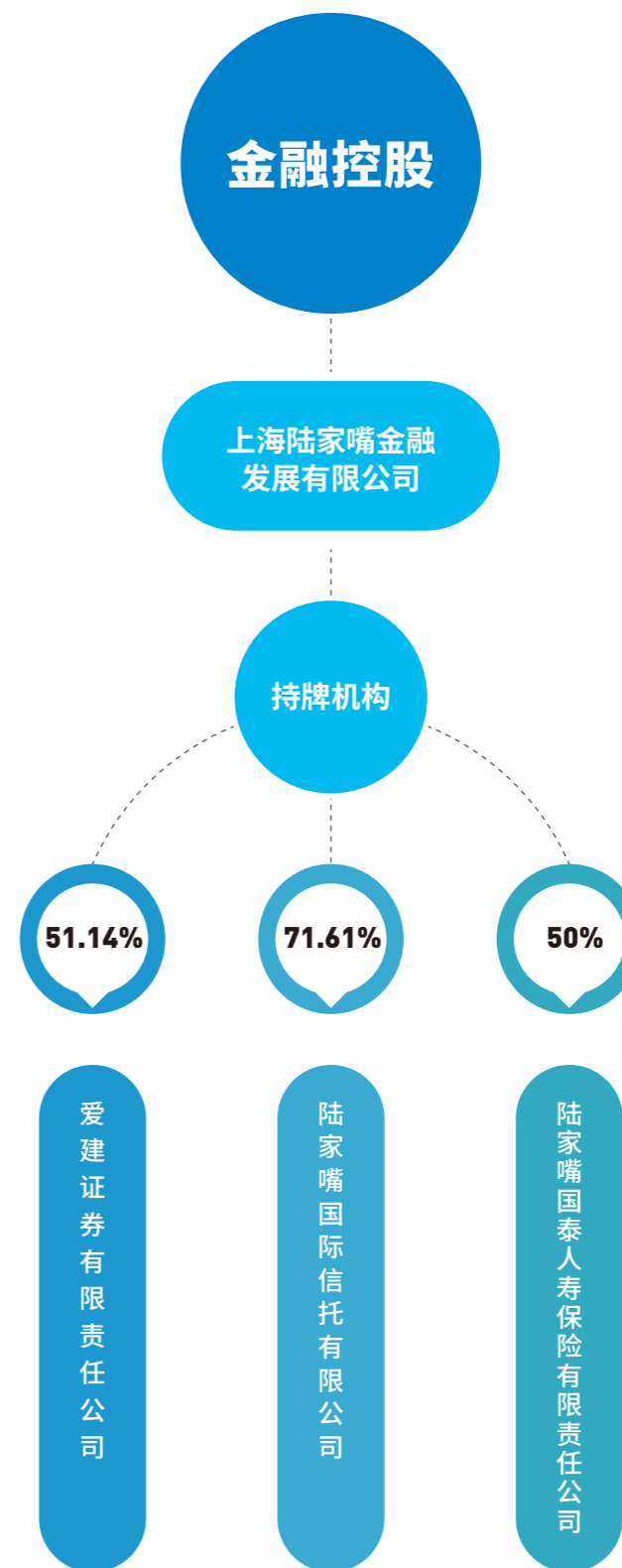
上市代码 陆家嘴 600663；陆家 B 股 900932

## 上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司

“一核两翼”“双轮驱动”



\*由公司持股50%的上海新国际博览中心有限公司经营管理。



## 公司业务分布

商业地产及园区开发



苏州 陆家嘴·苏州绿岸（效果图）



上海 陆家嘴钻石大厦



天津 天津陆家嘴金融广场



天津 天津陆家嘴L+MALL



上海 上海陆家嘴L+MALL



上海 陆家嘴滨江中心



上海 前滩中心、前滩香格里拉酒店



上海 张江科学城（效果图）

### 陆家嘴地区

在上海，公司一直致力于陆家嘴金融贸易区重点功能区域的土地开发和投资建设，“深耕陆家嘴，助力区域发展”。由公司投资、建设和管理的上海 L+MALL 及陆家嘴金融广场、世纪大都会、钻石交易中心、星展银行大厦、陆家嘴世纪金融广场等已成为陆家嘴地区效益显著、具有代表性的高品质楼宇，为各类企业搭建了进驻浦东的平台。公司旗下陆家嘴金融广场、981 大楼荣获 2020 年度浦东新区楼宇经济突出贡献 20 强，世纪大都会、星展银行大厦荣获 2020 年度浦东新区楼宇经济贡献奖。

### 苏州绿岸

“陆家嘴·锦绣澜山”项目位于苏州市中心城区的西北侧，是苏州高新区首个百万方城市区域综合体项目，距离苏州市中心约 15 公里，地上总建筑面积约 108 万平方米，规划目标为“以环境为先导、以功能为特色、体现苏沪人文特征的区域新城”。项目于 2017 年 5 月正式启动开发，经过四年多的开发建设，区域范围内的公园、道路、锦绣澜山锦园等项目已竣工。

### 天津红桥区

公司在天津红桥区投资建设的综合性项目包括陆家嘴惠灵顿国际社区、天津惠灵顿国际学校、陆家嘴金融大厦（南楼、北楼）、天津陆家嘴万怡酒店、天津 L+MALL、虹桥新天地等，总建筑面积约为 120 万平方米，是陆家嘴成熟、完整的“城市综合体”产品在天津的成功移植。

### 前滩中心项目

上海前滩国际商务区位于黄浦江南延伸段，根据《上海市浦东新区总体规划暨土地利用总体规划（2017-2035）》，世博-前滩已与陆家嘴一并列入“一主、一新、一轴、三廊、四圈”中的主城区，承载着上海建设全球城市核心功能的任务。由前滩最高地标性建筑 280 米的前滩中心办公楼、前滩香格里拉酒店以及前滩太古里共同组成的前滩最大城市综合体——“前滩中心”于 2021 年 10 月迎来了全面开业，标志着公司在前滩国际商务区这一上海新兴“中央公共活动区”的开发运营进入了全新阶段。其中，前滩中心办公楼已吸引普华永道会计师事务所上海办事处、玛莎拉蒂（中国区）总部、法国威立雅（中国）环境服务有限公司等知名企业入驻。

### 张江科学城项目

2019 年 9 月，公司控股子公司上海东翌置业有限公司以人民币 91 亿元竞得位于张江科学城核心区的一部分项目地块，该地块总面积 8.99 万平方米，规划总建筑面积 82.88 万平方米，包括三幢办公楼（320 米超高层科学之门 A 塔、60 米办公楼和 100 米办公楼）共同组成的办公楼集群、一幢服务式公寓、一个高星级酒店和一个超十万平方米大型购物中心。项目于 2019 年末开工建设，计划开工后 60 个月全面建成。目前，总高 320 米的张江科学之门 A 塔、100 米的 74-01 号办公楼塔楼已结构封顶。该项目建设和开发旨在聚焦国家战略，打造国际一流的张江科学城，建成后将为张江科学城带来一个 24 小时活力四射的城市副中心，也是公司持续提升城市中心、城市副中心开发、建设和营运能力，以及不断提高社会效益、品牌效益、经济效益的积极举措。

# 金融服务

上海陆家嘴金融发展有限公司



上海陆家嘴金融发展有限公司（简称“陆金发”）是上海浦东新区按照国务院关于建设上海国际金融中心的战略要求，以具有综合经营能力和国际竞争力为目标，设立和培育的开展金融创新与综合经营的金融控股企业。自2009年初成立以来，陆金发已收购陆家嘴国际信托（71.61%）、爱建证券（51.14%）、陆家嘴国泰人寿（50%）三家金融持牌机构，同时参股投资基金，形成了“证券+信托+寿险+基金”的公司基本业务架构。

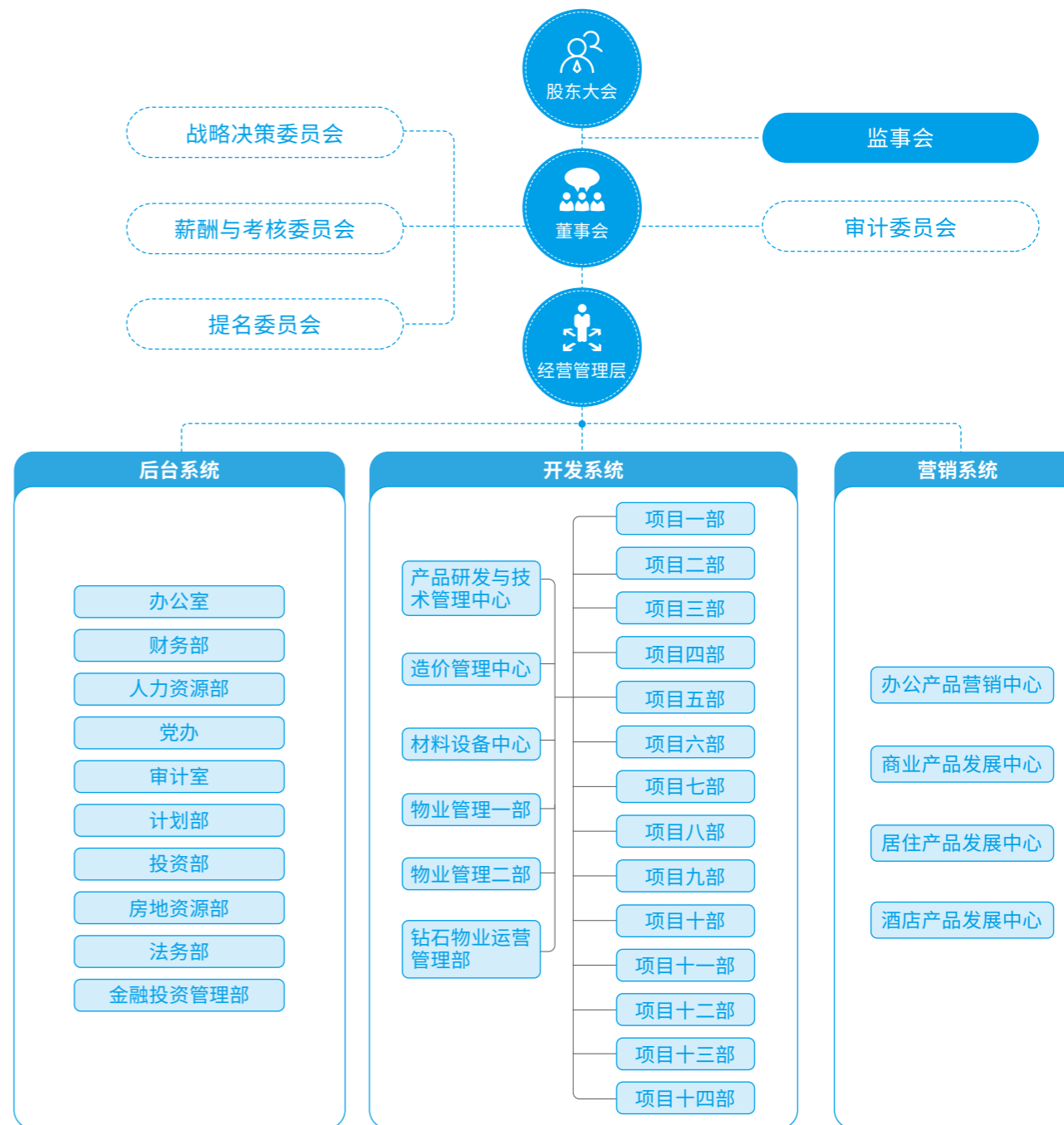
## 公司主要投资企业

- 上海陆家嘴金融贸易区联合发展有限公司
- 上海九六广场商业经营管理有限公司
- 上海前悦酒店管理有限公司
- 上海佳二实业投资有限公司
- 上海陆家嘴城建开发有限责任公司
- 上海佳章置业有限公司
- 上海联浦资产管理有限公司
- 上海智依投资有限公司
- 上海前绣实业有限公司
- 上海商骋商业经营管理有限公司
- 爱建证券有限责任公司
- 上海陆家嘴商务广场有限公司
- 上海陆家嘴贝思特物业管理有限公司
- 上海陆家嘴软件产业发展有限公司
- 上海陆家嘴物业管理有限公司
- 陆家嘴国际信托有限公司
- 上海陆家嘴房产开发有限公司
- 天津陆津房地产开发有限公司
- 天津陆津物业服务有限公司
- 上海宝山陆家嘴物业管理有限公司
- 上海佳仁资产管理有限公司
- 上海佳三资产管理有限公司
- 上海佳纪资产管理有限公司
- 上海智俩投资有限公司
- 上海纯景实业发展有限公司
- 天津陆津商业经营管理有限公司
- 天津陆家嘴酒店管理有限公司
- 上海浦东陆家嘴置业发展有限公司
- 上海申万置业有限公司
- 上海陆家嘴东怡酒店管理有限公司
- 上海前滩实业发展有限公司
- 上海翌森置业有限公司
- 上海翌廷置业有限公司
- 上海陆家嘴资产管理有限公司
- 上海陆家嘴浦江置业有限公司
- 上海陆家嘴商业经营管理有限公司
- 上海翌鑫置业有限公司
- 上海佳卫资产管理有限公司
- 上海佳项资产管理有限公司
- 上海佳湾实业投资有限公司
- 上海陆家嘴职业技能培训有限公司
- 上海东翌置业有限公司
- 上海明城酒店管理有限公司
- 上海佳川置业有限公司
- 苏州绿岸房地产开发有限公司
- 上海陆家嘴展览发展有限公司
- 上海陆家嘴金融发展有限公司
- 上海翌久置业有限公司

## 2.2 公司治理

公司根据《公司法》、《证券法》等相关法律、法规，以及《上市公司治理准则》的规范性文件要求，以建立现代企业制度为目标，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。

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，下设战略与决策委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、审计委员会四个专门委员会。公司现有8名董事，其中独立董事4名。2021年，公司共召开股东大会1次，董事会会议9次，专门委员会会议10次。其中，审计委员会会议4次、薪酬与考核委员会会议2次、战略决策委员会会议1次和3次提名委员会会议。专门委员会对于董事会在公司战略制定、定期报告编制、内控检查评价、激励机制完善、制度体系优化等事项决策过程中发挥了重要作用。



## 投资者关系 >>>

公司深知与投资者建立起公开、透明的沟通机制是公司治理的重要部分，股东的认同对于公司树立品牌形象非常重要。在过往近三十年的发展中，做好企业自身发展，区域化产业升级、重视股东回报三者之间的平衡是公司获得成功的重要因素。在新一轮改革发展中，作为国有控股上市公司，陆家嘴股份公司仍将站在市场化发展的前列。

公司建立一系列完善的制度确保股东及相关方的利益，包括《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《提名委员会实施细则》、《战略决策委员会实施细则》、《薪酬与考核委员会实施细则》、《审计委员会实施细则》、《独立董事工作制度》、《董事会秘书工作制度》、《募集资金管理制度》、《重大信息内

部报告制度》、《内幕信息知情人登记管理制度》等内部规章和制度，细化管理，保护公司投资人的权益，完善公司治理结构。

公司高度重视投资者关系，通过各种渠道和投资者们保持沟通，包括电子邮件、电话、传真及上证 E 互动等。公司以投资者角度考虑信息披露的公开、透明和真实性，强调公告的准确性和规范性。公司不定期接待机构和投资者调研，高度重视公司的股价波动和市值管理。2021 年，公司举办业绩说明会 2 场，共回复投资人专线电话以及电子邮件等超过 57 人次，在上证 e 互动上回复了 60 条投资者的提问，分别接待线上及线下共 8 批次机构投资者拜访以及咨询。

### 2021 年上海辖区上市公司投资者集体接待日

为进一步加强与投资者的互动交流工作，公司于2021年9月17日下午参加了由上海上市公司协会、全景网共同举办的“心系投资者，上海上市公司在行动——上海辖区上市公司集体接待日暨中报业绩说明会”活动，通过网络在线交流形式与投资者就公司治理、发展战略和经营状况等投资者关注的问题进行沟通，取得了较好的反响。

## 公司荣誉 >>>

2021 年，公司持续在房地产行业发力，主营收入、业务规模、运营效率、风险控制等方面有效开拓、积极进取，于 3 月荣登 2021 中国房地产开发企业 500 强测评榜单：(1) 2021 中国房地产开发企业 500 强榜单第 129 位；(2) 2020 中国房地产开发企业商业地产综合实力 50 强第 17 位。

2021 年 11 月，公司入围中国上市公司百强高峰论坛“中国上市公司百强排行榜”第 131 位、“中国（全球）上市公司百强排行榜”第 236 位（以 2020 年度利润总额作序的 500 强企业）。

### 2021年中国上市公司百强排行榜

陆家嘴		营业收入		总资产		总市值	
排名	利润总额 (亿元)	金额 (亿元)	排名	金额 (亿元)	排名	金额 (亿元)	排名
131	66.83	144.75	321	1,013.54	177	370.05	268



2021年  
中国上市公司  
百强排行发布会

## 监督与内控 >>>

公司坚持所有权和经营权的分离，构筑符合现代企业要求的法人治理结构。公司治理结构由股东大会、董事会、监事会、管理层四大机构之间的权利、责任及制衡关系组成。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，以提高公司经营的效果与效率，增强公司信息披露的可靠性，确保公司行为合法、合规为导向，使公司治理体系日趋完善，成为资本市场稳健发展的领头羊。

随着公司主营业务不断做大做强，金融板块发展不断深入，工程项目建设日益密集，资金投入持续加大，对公司内外部风险防范控制提出了更高的要求。为提高廉洁自律意识，增强管理实效，公司不断探索、研究，建立了各项有效的管理制度，包括实行财务付款双签制、资金统一管理、建设项目招投标管理和采购管理，确保“生产安全、运营安全、财务安全、廉政安全”。



### 03 社会责任管理

公司始终秉持“永续经营、持续发展”的理念，将经济发展、环保运营和社会和谐三者合一的标准贯彻到企业各项管理工作，努力为股东创造更大的价值，为客户提供更满意的服务，为合作伙伴搭建更良性的合作机制，为社区营造更美好的环境，实现企业和利益相关方的共同发展。

#### 3.1 社会责任理念



作为一家经验丰富、诚信负责的区域开发企业，我们致力于为商业伙伴和社会提供高品质的产品和服务，与大家共同成长和进步。

我们追求卓越，不仅拥有多元化的业务能力，而且秉承务实稳健的工作作风，为客户传递最大的价值。

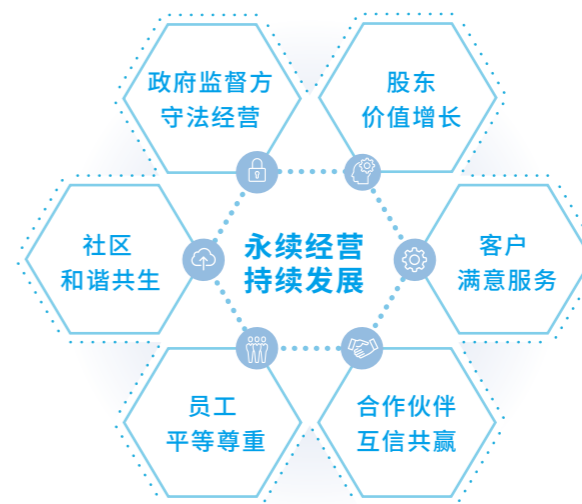


#### 3.2 利益相关方参与

基于公司社会责任理念，在对过往社会责任实践总结和内部主要部门访谈调研的基础上，公司对与业务经营有重大影响及受到公司业务影响的利益相关方群体进行了梳理。结合公司战略发展重点，依据影响力、接近度、依赖度、代表性、政策与战略意图等维度，识别了与公司有重要相互影响的社群和地区。

公司通过与利益相关方的持续沟通，倾听并回应他们的需求，建立常态的沟通机制，形成更为紧密的合作伙伴关系，并以此作为开展社会责任活动和社会责任信息披露的重要方向。

社会责任关系示意图



陆家嘴股份公司利益相关方关注议题及回应

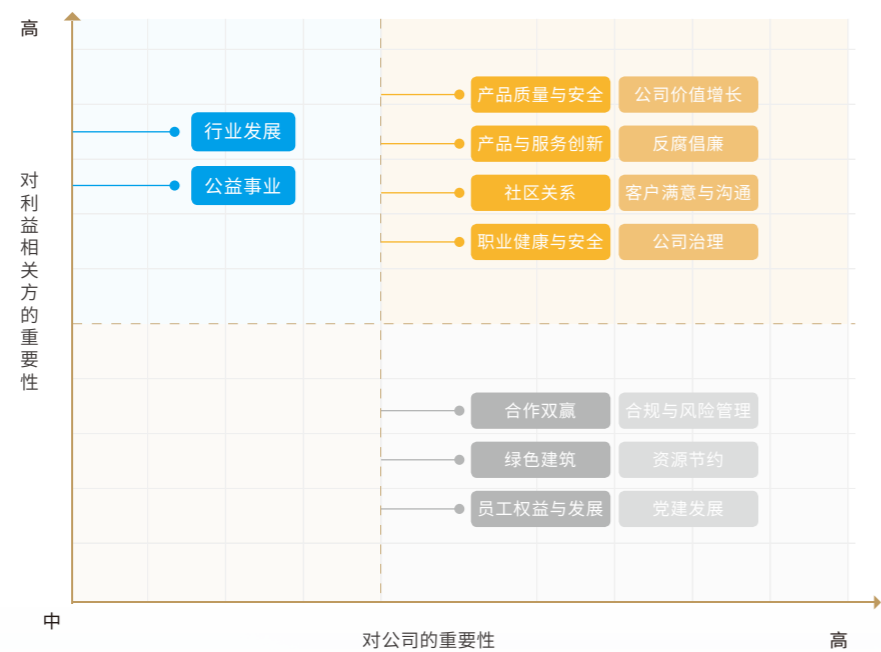
关键利益相关方	相关方说明	关注的议题	沟通与回应
股东	对公司进行股权、债权投资的投资者	公司治理机制，经营策略与经营绩效，稳定盈利与投资回报	股东会、财务报告、经营报告等
客户	租用公司办公、商铺、酒店及住宅楼宇的各类租户	服务质量、服务价值、客户信息保护	客户满意度调查、售后服务与投诉、客户需求调查等
员工	隶属于公司及各下属成员企业的员工	员工权益和福利、薪酬制度、培训与发展、工作环境、身心健康及家庭关爱	工会活动、文体活动、职代会、员工培训、员工座谈会、健康检查与咨询等
政府监督方	公司运营所在地政府	社区环境，社区就业与发展，社会公益	社区活动、员工志愿者活动、社区公益资助等
社区	公司运营所在地社区	遵守法律法规，足额纳税，社会公益	拜访互动、政府考察、纳税资料申报等
监管机构	证券交易所、行业监管机构和自律组织等	合规经营，管制透明，风险防范，稳健运行	监管政策执行、专题汇报、主动及时披露、内控体系建设、风险管理等
合作伙伴	国内外银行、证券公司等投资机构、承包商、政府等	商业道德和信用，公平竞争，合规经营，互利共赢的战略联盟	公开招投标会议、战略合作谈判、交流互访等

### 3.3 实质性议题分析

公司依据《可持续发展报告指南》(G4)，在分析公司发展战略和业务运营的基础上，以对公司的战略和业务持续开展影响、对社区和环境的影响、吸引和留住人才的能力等为主要要素识别公司面对的社会责任风险和机遇。

公司通过政策法规分析、媒体沟通、投资者会议、内部访谈、客户信息反馈、行业发展报告、员工信箱、社区关系调查等多种方式，了解利益相关方所关注的重要议题，并从“对公司的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，判断公司社会责任实质性议题，在社会责任报告中对这些议题进行重点回应。

陆家嘴股份社会责任议题分析矩阵



### 3.4 社会责任发布

公司自 2014 年开始，已连续八年向公众发布了社会责任报告，有效建立了反映公司社会责任的架构体系，有助于各利益相关方与投资人进一步了解公司的企业文化理念和建设目标。



## 04 经济责任

2021年，是中国共产党成立100周年，是“十四五”规划开局之年，也是浦东推动产业能级、项目投资、功能优势、土地效益、服务效能“五大倍增行动”的第二年。站在“十四五”的新起点上，公司一如既往地践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的理念，将高水平规划、高品质建设、高质量运营贯穿于区域开发全过程，把握“稳中求进”的工作基调，保持全年经营利润持续增长。

陆家嘴股份公司拥有多元化的业务能力，秉承务实稳健的工作作风，为客户传递最大的价值。我们追求卓越，致力成为中国商业地产领头羊及国有上市公司在商业地产领域的旗舰之一。同时，作为控股股东陆家嘴集团商业地产开发建设运营平台，公司勇挑浦东开发重担，大力促进各新兴区域的蓬勃发展，围绕“金色中环发展带”建设，推进前滩、张江科学城核心承载区、川沙等区域项目的开发与运营。2022年，公司将继续聚焦核心主业，一方面做精区域开发业务，积极践行“一切为了客户”的价值观，营造优越环境、建设优秀载体、提供优质服务；另一方面做强金融服务，完善金融主业统筹，强化风险管控，持续深化区域开发与金融服务两大主业的业务协同。

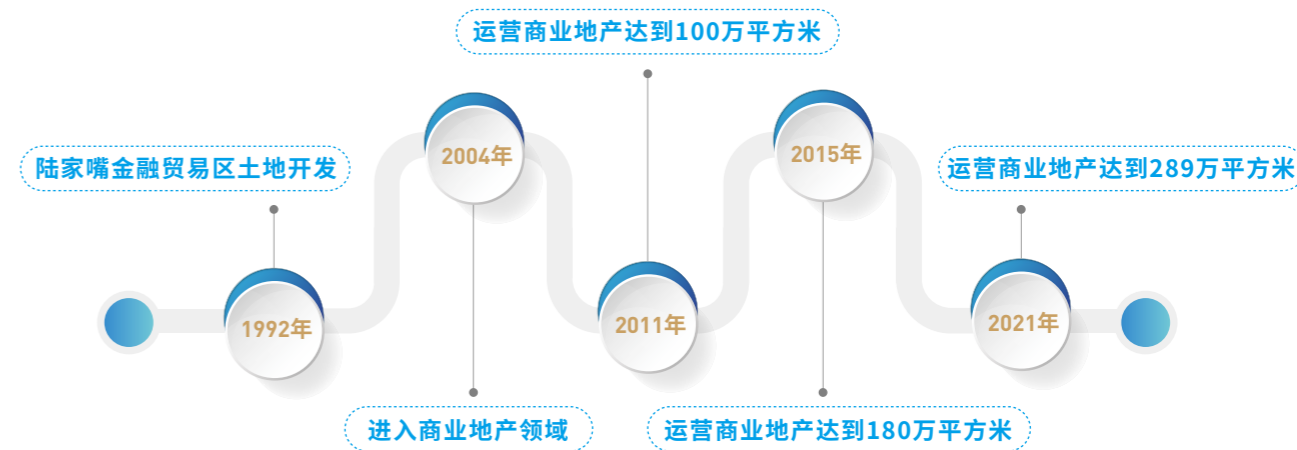
### 4.1 长期价值增长

#### 主营业务持续发展 >>>

公司成立于浦东开发开放初期，最初作为陆家嘴金融贸易区的开发建设者，创新土地空转、成片开发、快速滚动的机制，在短时间内实现了城市形态重塑、企业产业汇集、经济功能再造等效果，在短短十数年内成功塑造了中国唯一的国家级金融贸易区形态。

作为浦东新区第三批国资国企改革的重点，公司在2016年初全面启动国资国企改革，以现金方式收购了集团持有的陆家嘴金融发展公司88.2%股权，并于2017年完成其剩余11.8%股权的收购，一举获得证券、信托、保险三个持牌金融机构。

三十年的发展使公司已成为业务领域涵盖城市功能开发、商业地产综合经营、金融服务的综合性公司，业务领域已从区域开发运营拓展至金融服务，构建起“商业地产+商业零售+金融服务”的新业务格局。



2021年，公司不断优化运营与管理能级，持续提升内外部效益与效率，实现总体利润稳中有升。截至2021年末，公司总资产1208.96亿元；营业收入近139亿元，主要包括：房产销售49.70亿元，房地产租赁34.53亿元，酒店业务1.26亿元，物业管理18.66亿元，金融业收入29.40亿元；全年共实现利润总额67.80亿元，归属于上市公司股东的净利润43.11亿元。

#### 投资者回报 >>>

公司一直秉承效益优先和股东利益最大化的宗旨，注重对广大股东的良好投资回报。自2002年来，公司坚持每年现金分红，且自2014年起，八年连续现金分红达到净利润的50%，总额累计超过124亿元。公司结合自身业务发展目标以及实际经营情况于2020年颁布了《2020-2022年度股东回报规划》，要求公司连续三年以现金方式累计分配的利润不少于该三年内实现的年均可分配利润的50%，进一步优化股东投资回报。

2021年，公司严格按照《2020-2022年度股东回报规划》进行利润分配，以2020年末总股本4,034,197,440股为基数，按每10股向全体股东分配现金红利人民币4.98元（含税），共计分配现金红利人民币2,009,030,325.12元，占2020年度归属于母公司净利润的50.08%，位列沪深房地产上市企业前茅。

#### 现金分红总额

(单位：亿元) (含税)

2019年	16.77
2020年	18.40
2021年	20.09

## 每股社会贡献值 >>>

参考上海证券交易所《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〉的通知》，每股社会贡献值=公司归母扣非净利润+年内为国家创造的税收+向员工支付的工资+向银行等债权人给付的借款利息+对外捐赠额等为其他利益相关者创造的价值额-因环境污染等造成的其他社会成本)/公司股份总数。每股社会贡献值反映了公司为社会和利益相关方创造的价值，公司近三年每股社会贡献值为：



## 4.2 合作共赢

### 供应商管理 >>>

公司致力于与供应商和客户共同实践可持续发展，在设置供应商和产品的准入的条件时，公司倾向于选择具有社会责任感的企业及在品质和社会效益方面均具有较高表现的产品，包括选择安全性舒适性、以及长期运行效率较高的中高端品牌，并注重应用具有环保低碳、可回收等特性的新产品。

公司实行供应商透明化管理，从项目部发起采购开始，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，公司定期发布供应商考察报告，做好合格服务供应商的日常维护工作，持续提高合格服务供应商管理水平。

### 2021年供应商管理概览

- ◇完成材料设备类和工程服务类2020年全年及工程服务类2021上半年度合格供应商评价及信息更新工作。
- ◇完成8次合格供应商库的更新工作（工程服务类和材料设备类各4次）。
- ◇组织考察了工程服务类新进合格供应商，涉及施工总承包、装饰工程、幕墙工程、测绘、工程材料检测、精装修设计等多个专业，共计考察50次。
- ◇组织考察了材料设备类新进合格供应商，涉及钢制入户门、金属吊顶、木饰面、灯具等多个专业，共计考察55次。
- ◇工程服务类新增合格供应商数量48个，撤销或暂不列入供应商库的供应商7个，停牌供应商23个。
- ◇迄今为止，共与6家公司签订战略供应商合作协议。

### 2021年工程服务类合格供应商分类列表

服务分项	数量 (个)
BIM 咨询顾问	12
PC 顾问	1
安全评估房屋检测	7
标识工程	4
测绘	10
地坪工程	3
泛光照明工程	16
防雷装置检测	3
防汛影响论证	4
钢结构工程	6
工程材料检测	9
工程施工监理	22
规划设计	3
环境评估及验收	8
机电安装工程	13
机电顾问	10
基坑及管线监测	13
基坑围护设计	7
建筑方案设计顾问	15
降水工程	4
交通设施	6
交通影响评价	10
节能及绿色顾问	7
结构顾问	4
景观设计	9
勘察设计	10
民防设计	6
幕墙工程	27
幕墙顾问	7
能效及空调检测	6
配电安装工程	19
弱电设计顾问	7
设计文件审查	14
施工图设计	16
施工总承包	34
市政工程	15
室内环境检测	6
室内设计顾问	16
水土保持	11
卫生学评价	7
物探	6
项目管理 (PM)	12
消防工程	20
消防顾问	5
园林绿化工程	5
造价投资顾问	17
招标代理	7
照明顾问	6
智能化安防系统工程	24
桩基工程	6
桩基检测	12
装饰工程	39
总计	566

## 4.3 区域发展

### 提升区域竞争力 >>>

公司构思、设计、发展并管理多个办公、商业、住宅项目，历来以客户需求为导向，提供一站式精品服务，为区域开发创造更大的价值。公司深知自己的使命不仅是开发优质建筑，还要以项目为核心营造繁荣社区、生态社区和和谐社区。公司紧跟区域发展步伐，不断落实客户需求，分别为上海、天津、苏州的项目陆续建设多个区域配套设施，努力提升周边人文内涵，有效推动区域消费升级。



### 上海陆家嘴L+MALL全力助阵上海“跨年迎新购物季”活动

围绕“上海加快建设国际消费中心城市三年行动计划”，2021第十届上海购物达人赛成果暨上海“跨年迎新购物季”活动于2021年12月在上海陆家嘴L+MALL发布。

本次活动以“吃、住、游、购、娱”五大类别主题，多领域打造消费盛宴，通过网红达人视角见证、阐述上海消费“十大升级”，并利用多媒体、短视频、场景体验、线上线下互动等新消费群体的当下流行方式，展现上海商业“新消费 新时尚 新体验”的时代引领功能。

面向未来，上海陆家嘴L+MALL将继续为消费者带来高品质的商品、实惠快捷的消费体验、选择丰富的饕餮美食，在品质与体验上共同发力，多措并举助消费，用新颖多元的商业带动商圈，助力消费升级，与商圈携手共进，打造能满足顾客需求的消费生态环境，营造新的消费中心，为“国际消费中心城市”引擎注入新活力。



### 天津陆家嘴L+MALL打造一站式购物中心，构建高品质商圈

天津陆家嘴L+MALL位于天津红桥区，其15万平方米的商业体量、45米挑高中庭、360度楼体泛光等优质硬件是项目特色与亮点。开业三年多来，天津陆家嘴L+MALL集合精品零售、特色餐饮、儿童体验、主题娱乐、生活家居、服务配套等多元业态，倾力打造一站式购物中心。

年内，天津陆家嘴L+MALL根据疫情后的市场情况，在为顾客提供良好购物环境及全方位优质服务的同时，有针对性地为商户提供个性化服务，努力挖掘商户潜能，努力帮助商户促销售、稳经营。在项目三周年店庆期间对年度优秀商户、顾客投票选出的最喜爱店铺予以现场表彰，使天津陆家嘴L+MALL、商户、顾客进一步融合凝聚，开创多方共赢新时代。

2021年6月至9月，天津陆家嘴L+MALL参与天津市商务局组织的“616海河国际消费季”活动，组织形式多样、主题新颖、内容丰富的促销活动，带动区域消费、促进市场繁荣，努力打造天津消费商圈新升级。



天津陆家嘴L+MALL2021年参与两项行业评选并荣获殊荣，分别为津云新媒体集团颁发的“2021天津商业风云评选年度城市商业格局发展推动奖”、商业地产创新大会颁发的“2021年度城市备受关注商业地标”。

## 05 产品与服务

公司贯彻践行“一切为了客户”的核心价值观，以客户体验为中心，以客户需求为导向，在设计、建设、运营等方面精益求精，不断强化物业品质、完善配套服务，全力打造发展新动能、构筑发展新优势。

### 5.1 物业概览

#### ◇ 办公物业

主要在营甲级写字楼	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
星展银行大厦	68,139	100%	2009
钻石大厦	48,438	55%	2009
陆家嘴商务广场	98,532	77.50%	2000
陆家嘴金融信息楼	9,080	100%	2010
陆家嘴基金大厦	42,325	55%	2011
陆家嘴投资大厦	43,490	55%	2011
陆家嘴世纪金融广场	435,603	100%	2014
上海纽约大学大厦	57,663	55%	2014
东方汇 (世纪大都会)	194,589	55%	2015
天津陆家嘴金融广场	268,553	100%	2017
陆家嘴金融广场	136,848	100%	2017
陆家嘴富汇大厦	62,779	100%	2017
陆家嘴金控广场	86,501	55%	2018
前滩东方广场I期	74,624	60%	2019
陆家嘴滨江中心	94,532	100%	2019
前滩中心	189,447	60%	2020
<b>合计</b>	<b>1,911,143</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>1,570,492</b>	-	-

主要在营高品质研发楼	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
软件园1号楼	14,317	100%	1994
软件园2号楼	23,783	100%	1994
软件园4号楼	10,194	100%	1996
软件园5号楼	1,393	100%	1996
软件园7号楼	17,810	55%	2007
软件园8号楼	32,664	100%	2007
软件园9号楼	47,864	100%	2008
软件园10号楼	28,124	100%	2009
陆家嘴金融服务广场 (软件园11号楼)	89,325	100%	2012
软件园12号楼	11,595	100%	2012
陆家嘴金融服务广场二期 (软件园13号楼)	28,107	100%	2017
软件园E楼	9,810	55%	2010
陆家嘴981大楼	12,120	100%	2010
<b>合计</b>	<b>327,106</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>314,677</b>	-	-

主要在建项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	拟/竣工年代
张江中区74-01地块 (办公部分)	42,281	60%	2023
前滩54-01地块 (办公部分)	23,883	70%	2023
川沙C04-13/14地块 (办公部分)	52,302	100%	2023
川沙C06-01/02地块 (办公部分)	94,352	100%	2024
张江中区57-01地块超高层办公楼	240,488	60%	2024
张江中区56-01地块 (办公部分)	113,479	60%	2024
竹园2-16-1地块	59,538	55%	2023
潍坊社区497-02地块 (办公部分)	46,878	55%	2024
苏州8号地块 (办公部分)	53,366	95%	2022
<b>合计</b>	<b>726,567</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>510,347</b>	-	-



#### ◇ 商业物业

主要在营商业物业	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
陆家嘴96广场	66,195	55%	2008
陆家嘴1885	14,268	100%	2008
陆家嘴金融城配套商业设施	10,139	100%	2012
上海陆家嘴L+MALL	187,526	100%	2017
天津陆家嘴L+MALL	151,652	100%	2017
陆悦坊	14,996	100%	2019
<b>合计</b>	<b>444,776</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>414,988</b>	-	-

主要在建项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
张江中区73-02地块	79,970	60%	2023
张江中区74-01地块 (商业部分)	60,843	60%	2023
张江中区75-02地块 (商业部分)	9,067	60%	2023
张江中区56-01地块 (商业部分)	12,287	60%	2024
川沙C04-13/14地块 (商业部分)	52,515	100%	2023
川沙C06-01/02地块 (商业部分)	16,650	100%	2024
张江中区57-01地块 (商业部分)	27,041	60%	2024
潍坊社区497-02地块 (竹园2-13-1/2地块) (商业部分)	9,265	55%	2024

主要在建项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
苏州9号地块配套商业	34,534	95%	2021
苏州8号地块 (商业部分)	34,057	95%	2022
<b>合计</b>	<b>336,230</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>252,947</b>	-	-



### 酒店物业

在营酒店	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
东怡大酒店	29,185	100%	2009
天津陆家嘴万怡酒店	71,524	100%	2017
陆家嘴明城酒店	19,635	100%	2018
上海前滩香格里拉酒店	90,994	60%	2020
<b>合计</b>	<b>211,338</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>211,338</b>	-	-

在建酒店	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	拟/竣工年代
张江中区56-01酒店	99,866	60%	2024
<b>合计</b>	<b>99,866</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>99,866</b>	-	-



### 住宅物业

主要在售项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	备案价格区间 (元/M <sup>2</sup> )	竣工年代
东和公寓	92,408	-	2009
锦绣观澜二期 (川沙C04-12地块)	24,717	58,800-68,800	2022
天津海上花苑二期	141,854	41,808-48,370	2020
苏州14号地块	140,389	23,041-26,457	2021
苏州15号地块二期	37,628	17,869-22,823	2019
<b>合计</b>	<b>436,996</b>	-	-

在建项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	备案价格区间 (元/M <sup>2</sup> )	拟竣工年代
张江中区75-02地块租赁住宅项目	119,483	-	2023
前滩54-01地块 (住宅部分)	94,276	-	2023
锦绣观澜(川沙C04-12地块住宅及租赁部分)	98,617	-	2022
潍坊社区497-02地块 (住宅部分)	6,446	-	2024
苏州14号地块	140,389	-	2021
苏州12号地块	312,948	-	2023
<b>合计</b>	<b>772,161</b>	-	-

### 会展物业

在营项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
上海新国际博览中心	200,000	50%	2011
<b>合计</b>	<b>200,000</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>100,000</b>	-	-

## 5.2 优质建筑

### 2021年工程进展概览

竣工项目	总建筑面积
6个	33.43万平方米
续建项目	总建筑面积
13个	179.76万平方米
前期准备项目	总建筑面积
2个	28.61万平方米

### 质量文化

公司持续在生产经营活动中完善质量管理提升体系，将产品质量作为公司发展的生命线，树立品牌意识，强化对产品全过程的质量管控，将对品质的追求印刻到对产品一寸一毫的细致打磨中。公司旗下项目均按照国家法律法规和行业准则规定的安全标准进行设计、建设和验收。依托严格的项目管理、精细化的施工组织、高品质的工程质量，公司多个建设项目赢得了奖项。



2021年优质建筑概览

- ◇ 陆家嘴金融广场项目荣获2020年度“陆家嘴卓越楼宇”奖。
- ◇ 前滩中心超高层办公楼项目荣获2020年度上海市建设工程“白玉兰”奖（市优质工程）、2020-2021年度中国建设工程鲁班奖（国家优质工程）。
- ◇ 星展银行大厦、陆家嘴世纪金融广场、陆家嘴金融广场荣获浦东新区楼宇经济贡献奖。



5.3 安全生产

2021年全国安全生产三年专项整治行动的“集中攻坚年”，公司坚持安全生产“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”原则，以“安全第一、预防为主、综合治理”的安全管理方针，高度重视安全生产工作，通过层层压实安全生产责任，强化各职能部门安全生产自查自纠，健全完善安全生产规章制度，加强风险隐患分级管控，规范特种作业证件管理等，不断夯实安全生产管理基础。

公司围绕全国安全生产专项整治三年行动计划，根据上海市、浦东新区、集团对于安全生产工作的部署，建立健全安全管理制度，明确安全生产责任，全力推进各项工作开展，并梳理三年行动工作动态、制度措施、工作进展等。公司紧盯重点项目、重点场所及薄弱环节，组织推动多层次、多维度检查方式，加大安全生产事故隐患排查整改力度，规范排查整改闭环标准管理，确保生产经营安全、平稳、有序发展。



### 安全生产管理概览

- 2021年，公司落实了安全生产三年专项行动工作部署、危化品排查、消防生命通道、冬春防火、护进博保平安、危大工程隐患排查、安全专项教育培训、在建项目专项集中隐患排查等专项安全工作专题。同时，紧扣全年安全生产计划，部署开展了4月防汛防台准备工作、6月安全月活动、7月汛期部署、8月高温极端气候、11月消防主题月、12月岁末年初安全生产治理等安全生产工作。
- 公司通过每季度组织安全生产委员会会议，结合双月区域开发板块计划例会以及日常行政例会，研究部署公司系统内安全生产工作，着力解决公司开发、管理各项目过程中存在的安全管理重点、难点问题。
- 公司针对在建项目、在营项目实行“每周自查+第三方定期检查+安全生产委员会飞行抽查”的组合排查方式，进一步细化年度考核检查与日常隐患排查重点，通过多角度考核模式，对在建项目、在营物业的安全管理工作进行了全覆盖。



### 陆家嘴世纪金融广场开展“落实安全责任，推动安全发展”安全生产月活动

2021年6月是第20个全国“安全生产月”，公司认真开展2021年“安全生产月”各项活动，扎实推进安全生产专项整治三年行动集中攻坚。陆家嘴世纪金融广场项目于6月1日-6月30日围绕“落实安全责任，推动安全发展”的宣传主题开展各项活动，通过消防演习、播放宣传短片、自查自纠项目安全风险点并落实整改工作等方式，营造和谐良好的安全文化氛围，助推安全生产工作稳步实施。



### 5.4 客户服务

公司将“一切为了客户”的理念融入企业文化，切实增强为客户服务的理念，持续做好在营物业的安全管理和服务工作，完善疫情常态化防控、强化服务保障能力、提升服务品质，从提供服务的传统模式转变为标准的建立和输出，努力成为受到信赖和尊敬的物业管理提供者。

#### 满意度测评 >>>

客户的意见和建议是对我们工作的最好鞭策。为了能全面、真实、准确地了解公司在营项目的客户需求，本年度客户满意度调研工作分为“写字楼满意度调研”、“商业配套满意度调研”和“写字楼神秘客暗访”三个板块，VIP租户和重要商户采取面对面深度访谈，普通租户、商户和员工填写问卷的形式进行。着重分析对办公楼、商业及其他配套的未满足需求搜集与改进方向。年内，形成了三份详尽的调研报告，汇总了核心问题与落地建议。调研结束后营销人员配合物业梳理现有问题，并督促物业及时整改，通过年底客户回访落实整改到位。

#### “双代表”与24小时客服 >>>

公司构建了业主代表和客服代表“双代表”制度，项目代表与物业人员共同协调项目的租赁管理工作，搭建畅通的内外部信息传递通道和客户信息管理、沟通系统。

公司设立了24小时客户服务中心，开通400热线了解客户诉求和需要，同时按周报、月报制度反馈客户服务中心受理与处理情况，建立客户投诉案例库及产品问题汇编的资料留存，为公司持续提高物业品质、提高物业管理水平、提高对客户需求的认知提供了方向。

通过“双代表”制度与400电话，公司与客户形成双向良性沟通机制。2021年，公司办公物业租赁板块全年累计客户拜访人次720次，沟通租赁相关问题372次，物业相关事宜47次，日常联络及其他事项125次。



#### 24小时客户热线要求:

- ◆ 3小时内回复解决方案
- ◆ 1个工作日内完成客户回访
- ◆ 特殊诉求：1个工作日内回复解决方案，3个工作日完成客户回访
- ◆ 实现100%诉求解决率



## 5.5 物业管理

物业管理是公司业务板块的重要组成部分，顶尖的物业管理团队、高质量的物业管理服务、卓越的物业项目品质的结合，是公司核心竞争力的体现。公司在持续保证高质量物业管理服务水平的时候，着力提升服务理念、加强团队建设，促进物业管理水平和服务水准持续改善。



### 在营物业安全监管常态化

公司始终将各在营物业的安全监管作为工作重心，坚持安全生产与疫情防控两手抓，牢固树立安全管理底线意识，织密安全管理网络，加强监督巡查，保障各项目安全运行。

公司每月组织各在营物业安全检查互查工作，每季度对公司所有项目实现检查全覆盖。邀请第三方专业团队每周开展安全运行抽查，采用检查形式不定、时间不定、项目不定的方式，增加检查的随机性，使得各项目时刻绷紧安全管理这根弦。2021年全年各在营物业迎接检查近400次，安全生产局面总体平稳可控。公司始终把隐患作为事故看待，跟踪到底至整改完毕，并将检查情况定期报告。例行安全检查对发现安全隐患、排除故障，提高物业管理团队安全意识起到了有效的警示作用。

### 在营物业安全防控及专题工作

结合全年不同阶段的安全管理重点，公司有效加强汛期、冬春火灾各项防控工作，并落实到位。公司物业管理团队积极开展安全生产月及消防月活动，诸如“在营物业危化品排查”、“消防通道、消防作业点、消防登高区域规范化”、“冬季防火”、“雨雪防冻”等专项安全专题工作。

### 建立钻石标准与服务品质持续提升

高品质的办公环境是楼盘的重要竞争优势，提高物业管理品质永远在路上。今年，公司物业管理团队通过不断总结、专项改进、亮点推广等措施，分析客户需求，聚焦客户体验，着力提升现场服务品质。

以前滩中心为试点，制定并实施超甲级办公楼物业管理标准——《在营物业管理钻石标准》，逐步形成陆家嘴独特的服务优势。

### 案例

## 追求完美、极致服务、彰显风采

### ——陆家嘴物业圆满完成第四届中国国际进口博览会服务保障任务

11月10日，历时6天的第四届中国国际进口博览会圆满落下帷幕，作为进博会主战场国家会展中心的物业服务主要提供方，陆家嘴物业全程参与，并以“零失误、零差错、零缺陷”的表现，再一次不负所托、不辱使命，圆满完成了所有交办任务。

陆家嘴物业是一支近4000人的物业服务团队，作为进博会幕后“超级”管家，以专业、精细、安全、整洁的服务，硬核保障进博会顺利举办；在为各国参展人员提供一流服务体验的过程中，持续助力进

博会“办出水平、办出成效、越办越好”，彰显“上海服务”风采。

面向未来，陆家嘴物业将以服务保障好每一届进博会为契机，在“对标一流、追求卓越”中彰显先锋之志，在“提升能级、创新发展”中体现创新之智，持续擦亮“陆家嘴”这张金字招牌，努力在浦东新区打造社会主义现代化建设引领区的新征程中再立新功。



### 感谢信

上海陆家嘴物业管理有限公司：

第四届中国国际进口博览会于11月10日圆满落下帷幕。

今年是建党100周年和我国加入世贸组织20周年，第四届进博会的成功举办，展示了我国疫情防控和经济社会发展的重大成就，彰显了我国全面扩大开放、加强国际合作的坚定决心。开幕式上，习近平主席的主旨演讲，深入分析世界发展大势，回顾中国加入世界贸易组织20年来的历程，郑重宣示在世界百年变局和世纪疫情交织的背景下中国坚持开放的“三个不会变”和“四个坚定不移”，为提振全球经济注入了更多确定性，彰显了中国构建人类命运共同体的大国担当。

第四届进博会的成功举办，根本在于以习近平同志为核心的党中央英明决策和坚强领导，是中国特色社会主义制度优越性的充分体现。在进一步完善常态化疫情防控条件下，成功举办一场线上线下结合的全球贸易盛会，离不开包括贵单位在内的有关各方的积极参与、通力协作与理解支持。

在此，我们诚挚地向贵单位以及在进博会工作中辛勤付出的各位同事，致以最衷心的感谢和最崇高的敬意！

中国国际进口博览局 国家会展中心（上海）

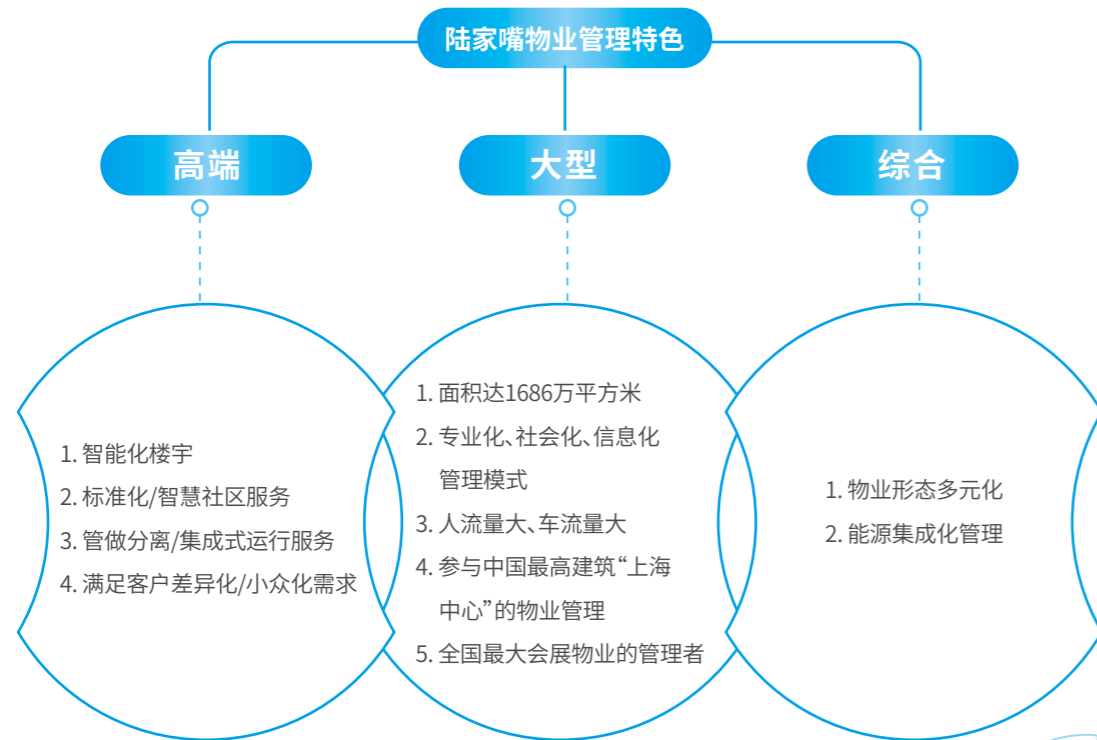
2021年11月10日

### 早期介入 >>>

公司依据早期介入以及城市综合体的管理方式和服务理念，已形成一支以设备设施维护为核心，从物业服务角度出发，帮助业主方对在建工程的现场、设备设施进行专业管理的早期介入员工队伍。这支队伍不仅包括了早期介入队伍的本身，还涉及到公司所有的资源，不断扩大和深化服务内容。

### 96916呼叫中心 >>>

公司于2002年5月18日建立了“96916”服务中心，是上海市第一个以物业管理服务为主要内容，24小时全天候服务的专业服务平台。2004年7月1日，陆家嘴物业“96916”服务中心提升为浦东新区“96916”服务中心。公司客户可以通过“96916”实现需求与服务的无缝对接。2020年年底，根据政府部门的统一部署，96916服务中心回归公司业务，成为公司7\*24小时客户服务热线。



## 06 员工发展

人才是企业发展的根本力量，公司努力为员工搭建施展才华、实现梦想的平台，积极完善员工发展体制、健全薪酬福利体系，让员工在与公司共同成长的过程中实现自我价值的提升。

### 6.1 员工发展

#### 员工权益保护 >>>

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规，员工录用程序规范、透明，劳动合同签订率达到100%。通过签订集体合同、工资集体协商协议、职代会协商等途径，确保每一位员工享受应有的权利和保障，建立开放民主的沟通平台，努力提升员工幸福感和工作积极性。

2021年，公司本部共招聘新员工47人，各类人才资源得到合理配置，互为补充。公司在招聘、薪酬、福利、晋升等方面无性别歧视、民族歧视、种族歧视等，严格执行国家劳动相关法律法规，亦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。

#### 员工信息概览 (合并)

指标	2019	2020	2021
员工总数 (人)	5766	5658	5689
上海 (人)	5181	4422	4351
上海以外	585	1236	1338

#### 员工学历情况 (本部)

指标	2019	2020	2021
员工数 (人)	272	334	362
硕士及以上 (人)	70	92	108
大学 (人)	172	213	224
大专及以下 (人)	30	29	30

### 民主参与 >>>

公司根据《职工代表大会制度》每年至少召开一次职工代表大会，审议各类规章制度和员工相关的各类事项，同时设置举报电话、举报邮箱、举报信箱、总裁信箱、合理化建议平台等多种渠道，保障职工代表民主管理的建议权、参与权和监督权。

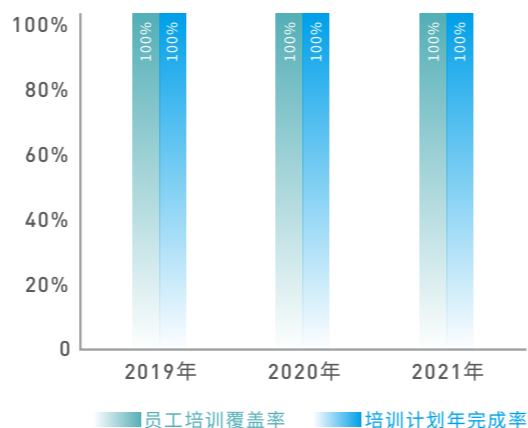
## 6.2 员工成长

公司制定并完善薪酬福利机制和员工成长体系，推进开放性的系统内人才交流。同时，公司实行“薪酬与企业绩效”、“薪酬与岗位贡献”挂钩的薪酬体系和激励机制，对员工进行全面、公正、公平的评价，努力实现人尽其能、人岗相适。严格按照制定的《薪酬管理手册》，以“保障性”和“激励性”结合的薪酬分配制度为核心，建立起兼顾内部公平性和市场竞争性的薪酬体系；结合公司发展，完善公司组织架构设计和人员编制控制目标，体现“人、岗、事”三者合理匹配。

薪酬制度五大原则



员工培训情况



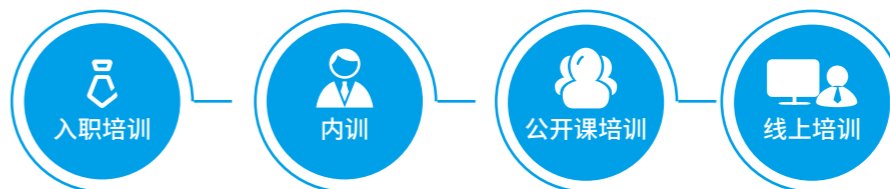
### 中高级管理人员胜任力测评 >>>

公司持续关注对核心团队的考核与管理，以半年为单位开展部门负责人及以上中高级管理人员“胜任力测评”，针对测评对象的职位要求，从核心素质、管理素质、专业素质等三个维度，由测评人员的上级、下级及相关部门人员进行全方位评价，形成分析汇总报告并反馈给每位测评对象。2021年，被测评对象共计102人次，参加测评人员共计868人次。



### 员工培训 >>>

公司以战略需求为导向，围绕中心任务及目标，以企业文化为引领，以能力素质与专业技能提升为目标，以实际业务需求为出发点，构建起一套“全生命周期”的培训体系。通过分阶段体系化的系列培训，为处于不同发展阶段的员工提供不同能级的发展支撑。2021年，公司开展了入职培训、内训、公开课培训以及E-learning线上培训，让员工进行系统性、针对性地学习，提高员工素质、能力与工作绩效，使员工具备与企业发展相适应的综合素质、业务能力和管理水平，持续提升企业核心竞争力，助力员工与企业共同发展。



案例

#### 新员工入职培训与拓展活动

2021年，新入职员工比例占公司员工数近13%（公司本部）。为使新入职员工了解公司、尽快完成角色转换进入工作状态，快速融入集体，并加深新员工对公司价值观、愿景的认知，公司开展了“新进员工入职”集中培训。举办了以“奋斗百年路，引领新征程”为主题的2021年新员工拓展培训暨新老员工交流活动。



## 针对业务条线的公开课培训 >>>

根据员工业务知识和管理能力提升的需求，公司组织 13 名员工参加了《工程造价控制实务》、《BIM 项目管理》等公开课程。

## 主题丰富的课程培训 >>>

为加强对高潜人才管理意识、效率与方法提升等方面的培养，以期更好地迎接公司面临的新挑战、新机遇，今年举办了《塑造卓越的客户服务》、《融入团队 创造未来》、《团队与绩效管理》、《非财务经理的财务管理》、《结构性思维》5 门内训课程，共计 135 人次参加。

### 塑造卓越的客户服务

建立大家对企业服务方式和服务要求的统一认识，学会管理客户需求的方法与技巧，正确判断客户的期望值，掌握“管理客户期望”的技巧，提升客户的满意度。



### 融入团队·创造未来

帮助职场新人明确绩效的来源，透过团队融合的关键要素，有效地融入团队，与同事建立良好的人际关系并进行有效的交流，理解公司的使命、愿景和价值观，通过践行公司的价值观来提升个人的工作表现，评估目前的复原力水平，学习弥补差距的策略来轻松应对压力与挑战。



### 团队与绩效管理

帮助管理者循序渐进地学习掌握高绩效团队的瓶颈以及进阶，通过工具的实践，帮助学员掌握新的管理思维与话术，用创新和差异化的思维管理多元化的团队成员，通过个人反思与他人反馈，激发学员担责，从个人思想到行为的改变支撑起团队持久的高绩效成果。



### 非财务经理的财务管理

通过丰富的案例分析和讨论、资料点评、角色扮演等高效的培训方法，清晰生动地阐述财务管理，使中高层管理人员能够全面理解财务管理、建立与财务沟通的平台，有效地进行成本控制，把握预算的制定和执行，有效提升管理能力和水平。



### 结构性思维

让员工在过程中主动获得学习体验的快乐，少说教重引导，从而帮助学员实现举一反三，将所学知识实现落地开花的最佳状态，同时能更好地帮助他们在职场提升思考、分析、计划、表达和沟通全方位的综合能力。



## 在线学习E-Learning课程 >>>

碎片化学习使员工工作与培训时间的矛盾冲突得到灵活解决。通过不受时间、地点所限，随时在线进行各类知识技能的学习，方便员工将所学的知识技能更好地运用到工作中。2021 年在线学习人数超过 260 人，520 门课程，946 学时。



## 员工互助 >>>

公司“传、帮、带”活动开展 11 年来，带教成果日益显现。区别于学校课堂的授课讲解，“传、帮、带”更像传统技艺的师徒传承，需要在工作实践中去组织实施。按照“一对一”、“一对多”的以老带新方式，通过业务指导、经验交流等形式进行理论指导和经验传授，提升年轻员工的业务素养和工作能力，把乐于奉献、忠于职守的优良作风传承给年轻同事，为员工和公司的共同发展添砖加瓦。



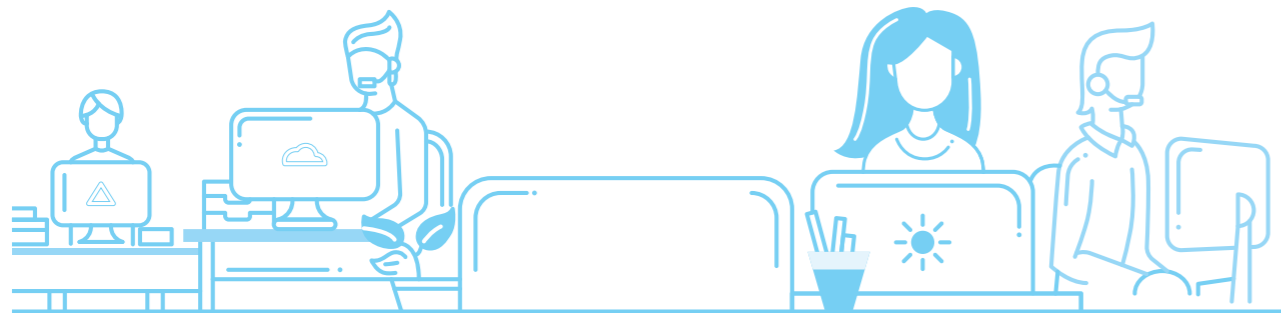
## 进一步推进公司课题研究 >>>

公司以项目建设为载体，以运营管理为核心，以技术创新为动力，结合历史经验，以增强成果的适用性和可操作性为原则，不断深化和改进课题研究工作。

全年，公司完成了《营销客服管理系统在租赁住宅运维中的作用研究》、《物业管理中提升客户体验及满意度的研究》、《以城市缔造为盾，以品牌运营 + 精准招商为矛，破局市场竞争》、《铝合金门窗安装工艺》等课题报告。通过对公司建设、运营过程中的各项技术难点和创新点予以归纳总结，使公司在日后经营过程中能抓住各类型项目的关键点，有效提升公司产品品质。同时，课题研究的过程在公司内营造了重研究、勤思考、乐分享的良好氛围，进一步提升团队业务水平和凝聚力。

## 职位晋升 >>>

公司现行《员工职务晋升管理办法》对职位序列、职位晋升的基本条件、晋升途径、管理流程等做了具体规定。根据管理和专业特点实际，以人为本，将职位分为管理职位序列和业务职位序列。职位晋升分为按期自然晋升、定期考核晋升和破格晋升。近几年，在公司重大工程项目和经营业务工作中，一批富有潜力、专业基础扎实年轻骨干得到锻炼，表现优秀，晋升到了管理或业务岗位上。



## 6.3 员工关爱

公司致力于为员工提供人性化的各项服务，树立牢固为员工服务的意识是公司在经营发展中发挥积极作用的重要前提。公司从员工的实际需求出发，通过组织开展形式多样、健康有益的活动，努力营造团结进取、凝聚向上的工作氛围，打造一个有温度的“职工之家”。



### 慰问高温坚守岗位的一线员工

2021年8月，申城连续经受了高温和台风的考验，奋战在一线的商场员工承担了繁重的服务工作。公司管理层前往上海陆家嘴L+Mall和九六广场项目，亲切慰问了高温坚守岗位的一线员工和物业人员，为他们送上防暑降温物品，送上组织的关心关怀。



### 光辉岁月，一“陆”有你 ——公司举办退休员工欢送会

2021年10月，公司为即将退休的老同志举办了“光辉岁月，一‘陆’有你”——2021退休员工“传经送宝”交流会。在新老员工的交流沟通中，公司的企业文化得到了传承和发扬，企业员工的凝聚力和向心力也得到了增强。在老同事分享自己宝贵经验的同时，他们也获得了公司对他们多年奉献的感谢和祝福。



## 多元化的文化活动 >>>

为积极推进企业文化建设，切实关爱员工生活和身心健康，增强员工对公司的荣誉感和获得感，公司开展了丰富多彩的文化活动。



### 兴趣小组活动丰富，同创共建携手共进

为了让喜欢运动的员工找到共同爱好的伙伴，公司成立了足球、篮球、羽毛球以及瑜伽兴趣小组，通过搭建爱好交流平台，锻炼体魄、增进友谊，既满足了员工的兴趣爱好，又达到强身健体、身心愉悦、和谐共建的目的。



### 公司举办2021年度员工亲子活动

2021年6月，公司举办了“六一”亲子活动。按照不同年龄段员工子女的需求和爱好，公司既组织了适合低龄儿童的室内“大乐堡”活动，还组织大龄儿童开展“蛋糕烘焙+咖啡制作体验”。“蛋糕烘焙+咖啡制作体验”活动中，孩子们和家长一起聆听了蛋糕烘焙的技巧、咖啡生产的过程，亲身体验了蛋糕烘焙的过程，品尝了不同种类的咖啡，既增长了知识，又加强了亲子间的互动。



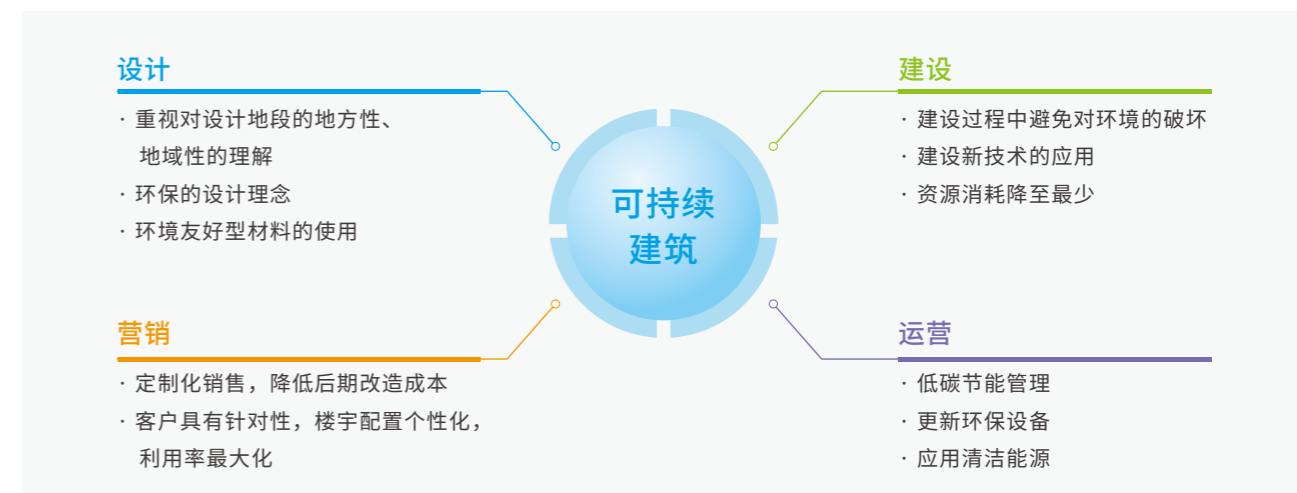
## 07 环境责任

构建“天蓝、地绿、城美、人和”的美丽家园，创造优良的生态环境，是可持续发展的重要方面。公司结合三十余年区域开发经验，始终秉承“以人为本、质量为先、科技赋能、绿色生态”的产品理念，坚持在发展中保护、在保护中发展，将安全耐久、健康舒适、资源节约和环境宜居的绿色建筑理念与项目建设相融合，努力探寻人与自然、城市与自然和谐共生的绿色发展之路。



### 7.1 可持续建筑理念

作为有三十余年区域开发经验的开发商，公司始终坚持资源节约和可持续建筑标准，自产品设计阶段起就秉承绿色生态理念，坚持以人为本，将环境考虑在前、生态规划在先，通过科学管理和技术进步，努力提高资源利用效率。同时，公司对标《上海市公共建筑绿色设计标准》的有关规定，从项目设计到运营全生命周期的环保管理，持续改善资源利用效率，全方位建构环境优美、宜居宜业的优质产品。



案例

潍坊社区497-02地块项目获得绿色建筑二星设计标识及 LEED金级预认证

潍坊社区 497-02 项目位于世纪大道与向城路转角处，总建筑面积 6.5 万平方米，用途包括办公、商业、住宅等。

本项目以因地制宜、整合设计为原则，在建筑节能性能和节水性能、全生命周期选材和节材、室内

外环境控制等方面按照绿色建筑标准要求实施，在设计过程中综合考虑了建筑节能、节水、节材、节地、室内环境等多个方面，应用了屋顶绿化、雨水回用系统、照明自控等适宜且效果明显的多项技术，有助于达到节能降耗、保护环境的目标。



环保建设 >>>

公司深入贯彻落实《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国可再生能源法》等环境保护相关的法律法规，积极响应国家号召，通过科学管理和技术应用，推进环保建设，严格管理施工现场及周边环境。

光污染控制

合理调整灯光照射方向，有效控制灯光范围，尽量选用节能型灯具，减少对项目周边的影响。

扬尘控制

施工现场主要道路进行硬化处理，土方集中堆放，采取覆盖措施；采用喷淋设施降低烟尘散逸，尽量缩小施工尘土扩散范围。

噪声控制

对施工现场区域噪声进行监测，加强人为噪声的管理，增强全体施工人员防噪扰民的自觉意识；在现场设备和材料的运输作业中，控制运输工具产生的噪声。

水土污染控制

施工现场设置混凝土运输车辆清洗处，施工过程中产生的泥浆进行沉淀处理，尽量杜绝泥浆、废水的外流，不妨碍周围环境。

建筑垃圾控制

分类堆放固体废弃物，加强建筑垃圾的回收利用，对于碎石、土方类建筑残料可采用铺路等方式提高再利用率；易产生扬尘的垃圾，适量洒水后再行清运。

有害气体控制

尽量选择绿色、环保的建筑材料，对施工车辆、机械设备等进行定期维护保养，使其保持良好的运行状态，以减少使用过程中产生的有害气体。

污染控制



环保运营 >>>

公司将可持续发展思路贯穿业务的全过程，善用资源和能源，多维度加强能源管理、水资源管理，打造环境友好、资源节约型项目。

能源管理

- 制定并落实有效避峰措施和设备设施的经济运行方案，定期进行能耗监测、计量、统计和分析等，发现异常及时分析原因并制定改进措施，排除故障，提高设备运行效率。
- 用电设备实行分区域管理，平衡用电负荷。
- 设施设备的更新改造尽量选择节能设备，包括节能灯具、高效机电设备等。

水资源管理

- 使用具有节水效果的用水设备，保障项目产品在全周期内节水和污水排放有良好的效果。
- 定期监测水资源使用情况，定期检查阀门、接口等易故障区域，防止出现损坏后浪费水资源的情况。
- 在符合条件的情况下采用雨水收集装置、雨水回收系统，处理后循环使用以提高水资源的利用效率。

绿色办公

- 提倡无纸化办公、循环用纸，减少设备待机时间，形成科学管理体系。
- 在满足环境温度的条件下设置空调温度保持在能耗最低的水平。
- 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。

7.2 绿色设计应用

案例

张江中区56-01地块项目绿色建筑技术亮点

张江中区 56-01 地块项目位于上海张江科学城，主要业态规划包括联合办公空间、会议区、咖啡馆、绿地、运动设施、零售和户外露台，该项目以绿色、健康、宜居、节能为可持续发展目标，符合张江科技园区发展理念。

项目幕墙玻璃选用高反射率的玻璃类型，用于打造具有现代感的形体感；裙房部分采用双银超白

LOW-E 玻璃，可以增加室内室外的场景互动，提升建筑的亲和力。将活水引入街区，将绿化融入项目各个区域，充分利用建筑屋面和平台进行屋顶绿化，实现项目绿色健康的设计定位，营造现代化综合绿色健康街区。

未来，上海张江科学城将打造成为国际一流的、24 小时上海城市副中心。



效果图

## 7.3 推广环保理念

公司通过搭建绿色交流平台、开展环保特色活动，将环保理念、节能思想传递给更多人，积极鼓励公众关注并参与环保，努力推动绿色事业蓬勃发展。



### 垃圾分类专题宣讲活动

2021年7月，陆家嘴物业开展了垃圾分类工作专题宣讲活动。本次活动内容重点包括2020年修订的《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》中对危险废物分类、处置、规范化管理等方面法律条款的说明、《上海市生活垃圾管理条例》的解读以及2021年上海市生活垃圾分类考评办法的变化。



## 7.4 科技创新

科学技术是第一生产力，公司在项目建设过程中积极研究并合理使用新兴技术，为综合发展赋能、为创新发展积蓄动力，促进公司质效提升，打造精品项目。2021年，公司参评了“第四届上海市装配式建筑优秀企业、先进集体、先进个人评选活动”活动、“2021浦东杯BIM技术应用创新劳动竞赛”活动等，取得优异的成绩，并获得了2021年“浦东杯”BIM技术应用创新劳动竞赛暨全国BIM菁英邀请赛地方组项目赛二等奖、三等奖。



### 公司竹园2-16-1项目全过程BIM技术应用

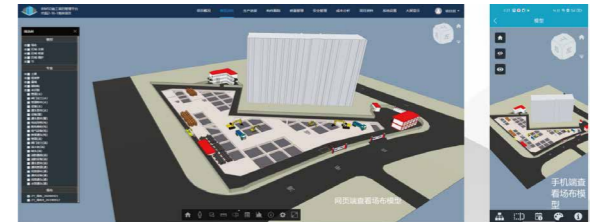
公司竹园2-16-1项目位于世纪大道与杨高南路交界处，本项目运用BIM协同管理平台将施工现场各种信息数字化集中处理，实现数据共享、协同办公，将项目管理流程由人工方式转为信息化、电子化，提升施工效率及管理质量。

BIM系统针对不同用户使用情况提供网页端、手机端等多终端的应用形式，实现基于BIM进行建造过程信息的集中存储，支持集成化、精细化的进度、质量、安全、资料的管理。



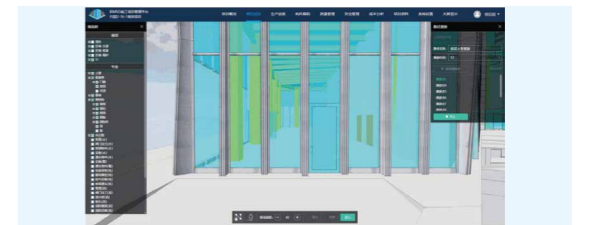
### 模型浏览

将协同管理平台轻量化处理完毕后的BIM模型上传至云服务器，项目管理人员无需借助任何专业化BIM软件，无需接受专业BIM培训，使用网页浏览器或手机即可查看平台上已有的模型，使用便捷度极高。



### 基于平台的虚拟漫游

利用平台设置漫游路径，制作漫游动画，展示模型内部效果及构件排布情况，辅助方案讨论及设计、施工交底。



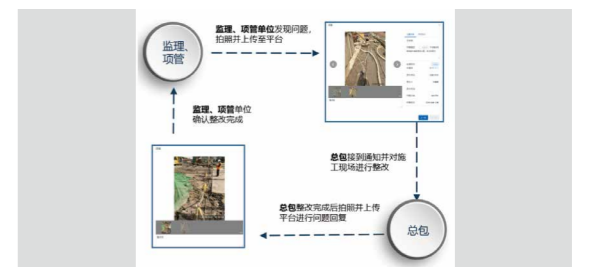
### 资料管理

项目资料文档云端存储，随时随地进行访问查看，便于各单位信息共享、工作协同、竣工资料整理。



### 质量、安全管理

监理或者项目管理单位发现问题后上传至BIM平台，建设单位接到通知后进行整改并上传确认信息，监理或项目管理单位再行审核，形成闭合的项目质量整改流程。



## 08 社区与公益

公司恪守回报社会的价值理念，秉持以人为本的服务理念，积极参与公益慈善事业，不断寻找与社会共同发展的契合点，为客户建设美好社区，为城市注入温暖正能量。

### 8.1 服务项目与社区

#### 聚焦亲子活动，提升客户体验

公司陆悦坊项目基于社区商业定位，打造“稚趣梦幻岛”主题，在2021年度，先后举办了近30场形式多样的亲子活动，聚焦“亲子小家庭”，用沉浸式的体验与周边客群深度联结。



“稚趣梦幻岛”的核心场景之一为露天的中心草坪，这是周边社区少有的能够拥抱大自然的怡人空间，陆悦坊利用这一优势，办活动、搭帐篷、开派对、学音乐等，将“家门口”的消费空间升级为放松舒适的社区休闲社交场所。



#### 陆家嘴1885 打造“楼宇漫生活”

公司陆家嘴1885项目作为陆家嘴区域文化展示的优质平台，凭借自身的景观优势，在2021年分别举办了以“520”、“七夕”为主题的“楼宇漫生活”青年社交活动。通过一系列音乐、诗歌、文学等相关文化活动，为广大都市白领青年搭建了一处陆家嘴金融城内可供互动、社交的平台，满足金融城白领职工多元化、个性化的精神文化需求，更广泛地凝聚楼宇白领，让白领青年通过活动进行社交，拓宽交友渠道，拉近他们之间的距离。



## 8.2 公益事业

### 携手防控疫情，展现责任担当

为响应政府号召，推进疫苗接种宣传和普及率，公司积极配合相关部门要求，在陆家嘴中心、陆家嘴软件园、九六广场等多个项目设立了疫苗临时接种点。期间，为确保疫苗接种工作按时全面展开，公司安排志愿者做好信息登记、人流疏导、留观区服务等工作，号召并有序组织物业租户参与新冠疫苗接种。



### 陆家嘴信托组织“金融知识进万家”宣传服务月活动

2021年9月17日，陆家嘴信托联合崂山区地方金融监管局、北宅街道办事处，在北宅街道周哥庄社区居委会开展“金融知识进社区”活动，为社区居民解答生活中经常遇到的金融安全问题，避免金融诈骗事件的发生，助力构建和谐社区生活。

活动围绕“普及金融知识，提升金融素养，共建清朗网络，共享美好生活”的主题，为社区居民进行了金融知识普及宣讲。对“非法集资”、“电信诈骗”常见手段及防范措施进行了普及宣传，提升社区居民抵御电信诈骗及非法集资的安全防范意识，引导社区居民远离各项金融诈骗的同时，科学合理使用金融产品和服务，理性进行各项金融理财投资。



## 8.3 扶贫帮困



### 公司赴寿春小学开展2021年“六一·关爱”活动

2021年6月1日,公司团委代表前往结对单位——三林镇寿春小学,与小朋友们共庆六一,为小朋友送上精心准备的文具套装,并鼓励他们好好学习、强健身体、全面发展,争做新时代的好少年。

十一年来公司坚持对寿春小学开展关爱活动,旨在传递力量和信念,学校老师对公司的定期来访和资助表示感谢。



### “携手兴乡村”精准扶贫工作

2021年,根据新区国资委《浦东新区“十四五”携手兴乡村行动方案》,公司积极对接云南省怒江州蛮英村、赖茂村。报告期内,签订了《“携手兴乡村”企村结对协议》,认真开展2021年-2025年“携手兴乡村”精准扶贫工作。年内,已出资企村结对帮扶资金共30万元。



## 09 强党建促发展

2021年,公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真学习贯彻党的十九届五中全会精神和习近平总书记系列重要讲话精神,坚持和加强党的全面领导,切实担负起“把方向、管大局、保落实”责任,为企业可持续、健康发展提供坚强的保障。

### 9.1 思想教育

#### 开展党史教育,补足精神之钙,赓续信仰血脉

公司党委坚持执行“第一议题”制度,围绕“一条主线”、上好“二类党课”、强化“三方联动”、突出“四个结合”、用好“五个载体”,精心组织、扎实开展党史学习教育。



### 重温百年党史,赓续红色血脉

#### ——公司党委前往中共一大纪念馆开展党史学习教育

在迎接建党百年华诞之际,公司党委组织公司党员同志前往中共一大纪念馆开展主题为“重温百年党史,赓续红色血脉”党史学习活动。

活动中,大家参观学习了“伟大的开端——中国共产党创建历史陈列”展览的“序厅”、“前赴后继、救亡图存”等7个板块内容。通过“行走

的党课”,广大党员深刻铭记百年来党走过的光辉历程、创造的历史伟业、铸就的伟大精神,从党的百年伟大奋斗历程中汲取前进的智慧和力量,为实现“倍增目标”、助力浦东打造社会主义现代化建设引领区贡献智慧和力量。



## 9.2 制度纪律

### 坚持党的领导，强化责任担当，履行主体责任

公司坚决贯彻习近平总书记在全国国有企业党的建设工作会议上的重要讲话精神，按照全面从严治党要求，教育广大党员干部提高政治站位，保持清醒头脑，勇于担当，把党建工作真正成为助推企业发展的“红色引擎”和“创新动能”。



### 2021年度“四个责任制”测评会暨党风廉政建设述责述廉大会

2021年12月，公司党委举行了2021年度“四个责任制”测评会暨党风廉政建设述责述廉大会。会议明确了未来的发展方向。



一是要坚定讲政治的“主心骨”，提升党建引领力；

二是要把稳理想信念的“定盘星”，提升思想渗透力；

三是要筑牢基层党建“压舱石”，提升组织战斗力；

四是要打好廉政教育“预防针”，提升全员免疫力；

五是要打造企业文化“价值链”，提升发展软实力。

## 9.3 组织建设

### 夯实党建基石，培育党建品牌，发挥堡垒作用

公司党委坚持在抓基层、夯基础、树品牌、亮特色上聚力用劲，不断强化组织建设、建强“两链”支部、发挥引领作用，围绕“四个维度”，着力在组织创新、机制创新、服务创新上有新突破，凝聚起党建的强大力量。



### 办“亮”工地夜校，用“活”党建阵地

——张江项目功能性党支部携手张江镇社区党群服务中心为“科学之门”建设者办实事

公司在开发建设主阵地的最前沿、“科学之门”的建设工地上成立功能性党支部，创建“科学之门工匠联盟”党建品牌，形成“1234”党建工作法，以党建赋能项目建设，以党建铸造精品工程，以党建引领工匠精神。功能性党支部还联合张江镇党群服务中心、建工总承包部以“建设者之家”为载体，制定七大类23项服务清单，为建设者提供精神暖心、工作安心、生活定心和提升劳动技能有信心的“四心”关怀。

2021年5月，结合党史学习，迎接建党百年，张江项目功能性党组织携手张江镇党群服务中心为“科学之门”建设者办实事项目，把张江镇《“画”说红色故事》品牌党课送进工地，让建设者们在连环画党课学习中追寻先辈足迹，重温党建历程，传承红色基因、汲取精神养料、凝聚前行动力。



## 10 未来展望

### 战略目标

- 聚焦“七年再造一个新浦东”的宏伟目标，助推浦东新区落实“五大倍增行动”，发挥“金色中环”主力军作用，为浦东高水平改革开放建设重要载体。
- 坚持“终点即起点”目标，聚焦主业发展，整合优势资源，提高项目开发及运营水平，加强团队专业化管理能力，提升核心资产价值，秉承“稳健经营、持续发展”理念，全方位提升“陆家嘴地产”品牌价值。

### 发展领域

- 立足上海、深耕浦东，持续提升区域开发能力，寻找符合公司发展理念的投资机会和信息，为公司发展注入新动力，把有质量的增长打造成为陆家嘴股份持续发展的新常态。
- 以点带面提高金融服务板块对公司的贡献度，构建起“商业地产 + 商业零售 + 金融服务”业务格局。

### 管理制度

- 推进管理精细化、制度化，以质量、环境和职业健康安全三贯标为基础，以高于行业要求的内控制度持续规范企业管理，强化过程控制。

### 员工发展

- 提高员工队伍建设和加大人才培养力度，创新人才培养模式，推进核心人才建设力度。
- 推进人力资源管理市场化改革举措，完善员工绩效管理制度，深入开展中高层管理人员胜任力测评，为公司可持续发展提供人才保障和智力支撑。

## 11 2021年度社会责任关键绩效表

### 经济绩效指标（合并）

指标	单位	2019年	2020年	2021年
营业收入	亿元	147.73	144.75	138.72
总资产	亿元	914.40	1013.54	1208.96
净资产	亿元	181.19	202.64	225.73
利润总额	亿元	63.41	66.82	67.80
支付的各项税费	亿元	27.10	45.25	43.53
每股收益	元/股	0.9115	0.9945	1.0686
每股社会贡献值	元	2.31	2.88	2.80
从政府得到的补贴	万元	8561.15	13797.94	12516.64
员工薪酬福利费用	亿元	12.21	10.23	10.63

### 劳工实践和体面工作（本部）

指标	单位	2019年	2020年	2021年
员工数	人	272	334	362
新进员工总数	人	87	62	47
高级管理人员（男/女）	人	5/1	5/1	5/3
少数民族员工总数	人	7	9	12
按员工年龄划分				
50岁以上	人	34	38	40
30-50岁	人	208	251	283
30岁以下	人	30	45	39
按员工学历划分				
硕士及以上	人	70	92	108
大学	人	172	213	224
大专及以下	人	30	29	30
按重要运营地划分				
员工总数（合并）	人	5766	5658	5689
其中：上海	人	5181	4422	4351
外地	人	585	1236	1338

员工权益 (本部)

指标	单位	2019年	2020年	2021年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
受集体协商协议保障的员工覆盖比例	%	100	100	100
劳工歧视事件总数	%	0	0	0
实际使用产假人数	%	6	5	4
休完产假回到工作岗位的女员工比例	%	100	100	100
休完产假回报保留工作岗位的女员工比例	%	100	100	100
员工休假率	%	100	100	100

培训及职业发展 (本部)

指标	单位	2019年	2020年	2021年
员工培训人次	人	560	876	925
员工培训覆盖率	%	100	100	100
接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比	%	100	100	100
全体员工每年人均受训时间	小时	16	12	13
普通员工人均培训时长	小时	17	8	10
中层员工人均培训时长	小时	42	24	27
管理层员工人均培训时长	小时	24	24	24
员工培训支出	万元	55	55	68
因事故死亡员工	人	0	0	0
员工体检覆盖率	%	100	100	100
员工职业病发病率	%	0	0	0

产品与客户指标

指标	单位	2019年	2020年	2021年
主要在营面积	平方米	272	282	289
客户服务热线受理数量	个	82	60	97
合格供应商数量 (工程服务)	个	481	525	566

环境绩效指标 (本部)

指标	单位	2019年	2020年	2021年
新建项目环评通过率	%	100	100	100
办公用纸总量	公斤	3635	4910	5043
办公用水量	吨	2601	2455	2812
用电量	度	308786	272649	317264
电话会议次数	次	247	37	8
视频会议次数	次	11	42	71

健康与安全指标 (本部)

指标	单位	2019年	2020年	2021年
安全督查次数(在建)	次	391	423	471
应急演练活动	次	26	28	53
制定、修订安全管理制度	项	1	0	0
重大安全事故	次	0	0	0
因事故死亡员工	人	0	0	0
员工体检覆盖率	%	100	100	100
员工职业病发病率	%	0	0	0

风险与合规管理

指标	单位	2019年	2020年	2021年
向董事会提交的识别一般风险缺陷数量	个	20	8	5

## 12 附录——2021年度荣誉

1/月

上海陆家嘴金融发展有限公司荣获浦东新区统计局授予的 2020 年度浦东新区金融业年度统计工作先进单位称号。

3/月

上海前滩实业发展有限公司荣获三林镇政府颁发的 2020 年度税收贡献奖三等奖。

公司与陆家嘴物业成功续创 2019-2020 年度“上海市文明单位”。

陆家嘴国际信托有限公司获得 2020 年度崂山区“文明单位”称号。

5/月

前滩 34 号地块 B2 楼荣获上海市浦东新区建筑业协会颁发的东方杯优质工程奖。

7/月

陆家嘴金融广场(SN1 项目)荣获 2020 年度“陆家嘴卓越楼宇”。

陆家嘴国际信托有限公司荣获《上海证券报》主办的第 14 届“诚信托”评选的行业文化奖。

9/月

陆家嘴金融广场、981 大楼荣获 2021 年浦东新区楼宇经济突出贡献 20 强，世纪大都会、星展银行大厦等荣获楼宇经济贡献奖。

上海新国际博览中心有限公司在“2021 大中华区人力资源管理卓越大奖 (HRoot Awards 2021)”颁奖典礼获得“2021 大中华区卓越社会企业奖”。

张江中区单元 56-01 地块、竹园 2-16-1 地块项目分别荣获 2021 “浦东杯” BIM 技术应用创新劳动竞赛暨全国 BIM 菁英邀请赛地方组项目赛二等奖、三等奖。

前滩中心超高层办公楼项目荣获 2020 年度上海市建设工程“白玉兰”奖(市优质工程)。

10/月

公司居住产品发展中心荣获 2021 年“上海市工人先锋号”的光荣称号。

陆家嘴国际信托有限公司在《证券时报》主办的“2021 (第十四届) 中国优秀信托公司评选”中荣获“2021 优秀科技赋能信托公司”。

12/月

前滩中心办公楼项目获得 2020-2021 年度中国建设工程鲁班奖(国家优质工程)。





上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司  
SHANGHAI LUJIAZUI FINANCE & TRADE ZONE DEVELOPMENT CO.,LTD.

股票代码: A股600663

B股900932

地址: 中国上海市浦东新区东育路227弄6号  
前滩世贸中心(二期)D栋18-21楼

电话: +86-21 33848801

邮箱: invest@ljz.com.cn