

报告结构

公开陈述

基本情况

报告内容

一、保障员工权益

二、诚信生产经营

三、参与社会治理

四、绿色环保形象

社会评价

一、社会荣誉

二、媒体报道

报告预期与展望

报告编制说明

这是上海东亚弘安环境服务有限公司第 4 份企业社会责任报告。

时间范围

2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

发布周期

本报告为年度报告，二年一次。

报告范围

报告中使用的数据和案例，均来自上海东亚弘安环境服务有限公司。

参考标准

上海市经济团体联合会《企业社会责任指南(T31/01001-G001-2014)》

上海市精神文明建设委员会办公室《上海市文明单位社会责任报告指导手册（2018 版）》

公开陈述

自觉履行社会责任是企业应尽的义务。我们认为，社会责任应该包含以下几项内容：一是按照契约要求，为对方提供一个符合标准的工作、生活和活动环境，从而使对方产生社会影响，并使所服务的不动产保值、增值；二是企业保持可持续发展同时与社会群体合作共赢，共同推进社会的文明和进步；三是在法律框架下的企业经营活动所应承担的法定的义务，同时最大限度体现社会责任践行者——员工的个人价值；四是结合企业自身特点和能力，为社会人群提供更多的关爱和爱心，为全社会的和谐共存尽最大努力。

上海东亚弘安环境服务有限公司是一个通过为实体提供保洁服务实现其社会价值的企业，尽管企业和所属行业的发展与社会需求还存在着实际差距，但毫无疑问是整个社会经济产业链中不可或缺的重要环节，随着社会文明进步和发展，愈来愈显示其存在的社会价值，这是历史赋予的责任和使命。

公司在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，以党的十九大、十九届五中、六中全会和党的二十大精神为动力，结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，积极培育和自觉履行社会责任，在企业发展经济同时，认真贯彻落实文明单位创建工作会议精神。在总结创建“文明单位”经验的基础上，结合社情民意，丰富创建内容，不断提高“文明创建”水平。《上海东亚弘安环境服务有限公司 2021-2022 社会责任报告》是本公司第四份向社会公开披露的报告，旨在总结企

业在履行社会责任过程中的心得体悟，同时通过报告审视不足，甚至缺陷，以促使我们持续改进，争取为社会作出更大贡献。

公司承诺本报告内容真实、准确和完整。

总经理签字： 

基本情况

上海东亚弘安环境服务有限公司创立于 1994 年 10 月，是沪港合资经营管理的专业保洁服务企业，具备上海市保洁企业建构筑物内保洁和外立面清洗壹级能力，上海市石材养护施工企业能力等级一级资质，现有员工 1200 余名。公司在 2022 年 12 月，正式由“上海东亚弘安清洁服务有限公司”更名为“上海东亚弘安环境服务有限公司”，注册资金也从“720 万元港币”调整至“1500 万港币”。2021 年营业收入 1.2 亿元，合同续签率为 90%，新增日常保洁项目 7 个。2022 年营业收入 1.17 亿元，合同续签率为 92%，新增日常保洁项目 5 个。

公司的经营侧重点是历史保护建筑、高档写字楼、重点区域建筑物的保洁服务。多年来先后为浦东国际机场、虹桥国际机场、杭州萧山机场、卢浦大桥、上海世博会、APEC 展馆会址、上海科技馆、东方明珠等项目提供保洁服务。目前承接主要项目 50 余个，面积数百万平方米，其中不乏沪上享有盛名的楼宇。其中有：浦东发展银行大厦、中国银行大楼、震旦国际大楼、华润时代广场、虹桥南丰城、万象城购物中心、信息大楼、长泰国际金融大厦、华鑫海欣大厦、东银中心、国际港务大厦、森兰国际大厦、纽约大学、浦东图书馆（新馆）、惠立学校、浦东群众艺术馆、荷兰领事馆、马来西亚领事馆等。

本公司一以贯之地奉行诚信服务理念，并将这一理念贯穿于保洁服务全过程，赢得广大客户的信任和赞誉，树立了良好的企业形象，创建了颇有口碑的“东亚”品牌。基于本公司在社会上的良好的声誉和实绩，曾荣获行业“十佳”、“信得过”企业、“示范单位”、“十佳

楼宇”、2007 起连续四届局“文明单位”等荣誉称号。2015 年起连续三届荣获“上海市文明单位”称号。

一、保障员工权益

（一）理论学习

深入学习贯彻习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神，党史学习教育与建党 100 周年活动紧密结合起来，借助红色教育基地，组织开展多形式的新型党课，推进党史学习教育。党支部在 2021 年 4 月制定了党史学习计划表，2021 年开展组织生活学习活动 58 次。2021 年 12 月制定了《2022 年学党史实施方案》，从学深悟透、学懂弄通，确保取得实实在在的学习成效。

2021 年 4 月 16 日，党支部开展了《古田会议，永放光芒》主题学习活动，4 月 23 日重温了《南昌起义》的历史，4 月 25 日学习 1921.7.1 日至 1949.10.1 建国前一段时期影响我党的前进历程的重大事件，通过一次次重大历史事件的回顾学习，深刻体会我党成立初期的艰难历程，到 2021 建党百年取得辉煌成就。5 月 14 日，支部再一次集中学习了建国后至今的党史，讨论了这一阶段中影响我党的历史事件。11 月 19 日，集中学习了中国共产党十九届六中全会精神和“中共中央关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议”。

认真落实习近平总书记关于全面从严治党的重要指示和新时代党的建设总要求，精准把握，抓党建工作的职责内涵，全面推进领导班子的政治建设、思想建设、作风建设、纪律建设。2021 年 6 月 11 日，党支部组织全体党员在公司会议室以学党史“不忘初心 牢记使命”为主题的专题党课，再次全面系统的学习党的百年奋斗史，全体党员进行交流，每一位党员分享学习心得体会。2021 年 7 月 16 日，

公司党支部开展了以“学党史、悟思想、办实事、开新局”为主题的党日活动。2021年8月27日集中学习了习近平总书记在7月1日庆祝伟大的中国共产党建党100周年重要讲话精神，参会党员结合各自学习感悟和工作的特点谈了自己思想心得，存在的不足以及改进提升的措施进行交流发言。10月22日，党支部召开组织生活学习了习近平总书记在纪念辛亥革命110周年大会上的讲话。11月12日，支部成员9人（1名积极分子）根据上级党委指示，因工作原因在不同地点、不同岗位利用电视、电脑、手机收看了中国共产党十九届六中全会和新闻发布会。2021年11月26日，全体党员怀着激动喜悦的心情来到位于上海市青浦区的陈云故居参观学习。公司党支部于2022年10月16日上午10时，计8人次通过央视收看了举世瞩目的中国共产党第二十届全国人民代表大会。2022年10月21日，党支部组织学习了二十大报告和学习心得交流会。2022年11月19日，党支部组织党员参观淞沪抗战纪念馆，跟随先烈足迹，回首中国军民奋勇抗战的历史。

在创建中发挥模范带头作用，领导干部密切联系群众，关心干部职工，虚心听取群众意见，真诚接受党内和群众监督。2021年2月26日和2022年2月18日，党支部召开了2020年度和2021年度党员民主评议会。加强党支部自身建设，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，开展“争先创优”活动，2021年6月，秦小金同志在塘桥街道2021年度“创先争优·典型引路”评选表彰中被评为优秀共产党员。党支部着力培养和推出优秀共产党员，重视发

展业务骨干、优秀青年入党，为党支部注入新鲜血液。2021 年拟发展李占忠同志为入党积极分子。

（二）员工教育

引导广大员工树立正确的理想信念，努力构建和谐企业，大力弘扬和培育民族精神、时代精神，牢固树立社会主义核心价值观。开展各项主题教育活动，组织学习《新时代公民道德建设实施纲要》、《新“七不”规范》等材料，积极倡导“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”的公民基本道德规范，提高员工职业素养，树立强化爱岗敬业、笃定有信的道德风尚。公司每年下发《精神文明、安全、技能培训记录簿》，各项目保洁部利用晨会、班会、例会开展各类培训工作，员工受训率达百分之百。

加强党风廉政建设，严格落实中央和上级党委关于党风廉政建设的規定，积极开展廉洁建设及反腐败教育活动，廉政文化建设扎实推进，筑牢党员干部廉洁勤政的思想底线。2021 年 5 月 20 日下午，公司党支部组织党员和积极分子前往中共二大会议纪念馆、邹韬奋纪念馆参观学习。通过参观学习，进一步了解了中国共产党在中国整个发展历程中的决定性作用。2021 年 9 月 24 日，全体党员参加了《从党史故事中感悟伟大建党精神——学习习近平总书记“七一”重要讲话》的讲座。

公司下发《文明上网自律公约》，对员工文明上网做出规范要求，教育员工恪守网络道德，文明互动、理性表达，不制造、传播网络有

害信息，自觉维护良好网络秩序。所有党员借助发达的网络通信平台，如“学习强国”APP、“塘桥党建”微信公众号等，分享学习革命先辈光辉经历。借助红色教育基地，合理有效运用网络，组织开展形式多样的网上活动。2021年5月，组织7人参加第一期党史知识竞答线上团体赛活动。2022年8月，2023年6月分别组织员工参加浦东新区“安康杯”线上知识竞赛活动，大家踊跃参加，获得“安全标兵”、“安全能手”等称号。2022年10月13日组织员工在线收看《“奋斗有我，喜迎二十大”浦东劳模工匠故事汇》，鼓励员工爱岗敬业，在平凡工作中展现风采。

人才是企业建设的核心推动力，通过系统性的培训，激荡创新思维，构建人才梯队。公司按计划，定期到各项目开展培训，2021年至项目部进行业务培训53次，2022年培训37次，质检部根据项目特性进行相适应内容培训。2020年年底培训安全员5名，有毒有害有限空间作业人员4名，初级石材养护员10名，中级石材养护师3名，高级石材养护师2名。2021年培训项目经理4名，2022年培训消毒员6名。2021年5月，技术品质部负责人王建东同志取得了企业首席质量官培训证书。2023年2月7人获得高空作业人员上岗证。2022年11月30日，公司派管理人员参加团标T/STACAES 031—2022《建（构）筑物外墙清洗服务规范》宣贯，并取得了团标宣贯培训证书。

（三）员工录用

公司严格按照劳动法的相关规定招聘和录用员工，劳动人事部根据劳动力需求，通过网上和相关渠道发布招聘信息，经过面试和考核后办理录用手续，最后双方签订劳动或劳务合同，合同签订率 100%，无固定合同 30%。严格按政府规定实行休假制度。2022 年 8 月，参加市总工会发布的“会聘上海”活动，在“申公社”公众号发布岗位信息，为待业者、外来务工人员提供就业机会。

2021 年 1 月，公司开展了 2020 年度“优秀员工”评选活动，评选出身边的先进人物，给予表彰奖励，并要求广大员工以他们为榜样，爱岗敬业、扎实工作、积极进取，促进员工队伍素质和保洁服务水准的提高。因受到疫情影响，原定于 2021 年 1 月召开的优秀员工表彰大会未能如期举行，各项目保洁部利用班会，以项目为单位举行了优秀员工的表彰，项目经理代表公司向优秀员工颁发奖状和奖励。各项目利用宣传栏、板报和各种会议，表彰宣传优秀人员的先进事迹，营造创先争优、学先进、赶先进的氛围。2022 年提报“明歆员工”16 人次。2022 年参加集团“2021 年度优秀团队及管理人员评选活动”，共有 4 个项目东银中心、软件园卡中心、太平后援、银联总部，4 位管理人员李占忠、彭玉华、杨会、张静被成功评优。李占忠同志被上海市市容环境卫生行业协会评为 2021 年度“上海清洗保洁行业最美保洁员”。目前有 65 名农民工在领班岗位上，18 位担任项目经理，为员工搭建有利于发展和展示风采的平台。

公司在各项目间开展了大理石地坪晶面处理、卫生间保洁、刮玻璃、套垃圾袋等形式多样的岗位练兵、学习竞赛活动。2021 年 12 月，

东方汇项目部派出员工参加上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司举办的保洁服务技能比武大赛，荣获第一名。2022 年 12 月 10 日，公司派员参加了市容环卫行业职业技能大赛保洁员（高级）项目的比赛，并成功晋升决赛。2023 年 7 月 22 日，公司在陆家嘴滨江中心举行“上海东亚弘安环境服务有限公司 技能比武”大赛，比赛决出晶面处理、卫生间清洁、金属饰面清洁、人工推尘、玻璃清洁，共 5 位单项优胜者。

（四）劳动保护

推进安全文化建设，切实做好安全生产工作，认真履行安全生产主体责任，做到安全投入到位、安全培训到位、基础管理到位、应急救援到位。各项目开展安全生产培训，旨在提高安全生产意识、隐患排查能力、应急处置能力和自我防范能力，现场宣传栏张贴《安全操作规程》。每年 6 月将人丹、决明子等防暑降温用品发至各项目，同时采购毛巾、香皂、花露水等发到每个员工手中。高温季节根据现场实际情况，外场作业采取灵活方法，如：错时作业、轮流作业，尽可能减少高温影响，切实保障员工安全和健康。在班前会提醒员工下班后尽量休息好，所带用餐及时摆放到冰柜防止食品变质，动员骑助动车上下班的员工购买头盔等防护用具，确保上下班途中交通安全。做到安全投入到位、安全培训到位、基础管理到位、应急措施到位，确保安全生产。

2022 年 6 月是全国第 21 个安全生产月，22 年的主题是“遵守安

全生产法 当好第一责任人”。为进一步提高公司的安全管理水平，创造人人参与、个个重视安全生产，公司派员参加集团“安全生产月”知识竞赛活动。竞赛内容包括食品安全、交通安全、消防安全、生产安全，制定 A、B、C 三套试卷，通过线上作答的形式，关注员工生命安全和客户及第三方人身财产安全，本次安全知识竞赛共有 1276 名管理人员及员工参加，历经多轮筛选、竞争，最终我司中结算项目经理查青岭脱颖而出，获得第二名的好成绩。

2021 年各项目部开展安全生产、危险品风险管控、防汛防台、消防安全、高空操作、应急预案等相关培训 2310 余人次，2022 年开展 1800 余人次。加强消防宣传教育，增强员工消防意识，提高防火、灭火、自我保护能力，人才公寓保洁部、北美广场保洁部、德国大陆保洁部、信息大楼保洁部等项目配合物业积极开展消防安全演习，各项目部也认真组织开展消防安全常识宣传普及培训活动。2022 年 1 月 14 日中午，外滩 12 号项目员工张小兰、朱正芬在会务清理工作全部结束后准备离开，突然察觉到异味，细心的两人立即四处寻找异味的来源，最后在茶水间消毒柜中发现正在消毒的毛巾已燃起明火，她们立即将险情上报给项目经理同时，利用现场的工具把火苗扑灭，避免了可能发生的重大事故。事后，物业方当众表扬这两位员工。

2004 年组建公司工会，现有会员 560 人。2021 年 7 月 22 日，上海东亚弘安清洁服务有限公司工会第五次代表大会，在塘桥社区服务中心民生厅隆重召开。来自基层 42 个项目保洁部和公司部门推选的 80 名代表，聚集一堂，认真听取了《工会工作报告》，大会选举产生

了新一届工会委员会和女工委员会、劳动争议调解委员会、劳动保护监督检查委员会，履行维护员工合法权益的职责，做好员工与企业矛盾的调解工作。发挥工会组织的作用，关心员工生活、工作、健康问题，加大对困难员工的关爱帮扶力度，尽力改善员工工作条件。2021年、2022年分别组织骨干员工300余名进行体检，2023年6月组织86名外来务工人员进行体检。2022年8月浦东新区总工会组织开展和谐劳动关系建设优化指导服务，我司工会在2022年底成功申报了和谐劳动关系企业评选。

弘扬中华优秀传统文化，以春节、清明、端午、中秋等传统节日为契机，以中华经典诵读、节日民俗、文化娱乐为途径，广泛开展“我们的节日”主题文体活动，丰富员工精神文化生活，倡导健康、文明生活方式，增强员工身体素质，凝聚信心力量，培养团队精神。2021年5月8日上午，公司派3名职工代表参加了塘桥街道总工会组织的“回眸百年路，建功新时代”庆祝建党百年系列活动，在“五一”国际劳动节之际，以徒步杨浦滨江沿线红色地标的形式，拉开了庆祝建党百年系列活动的序幕。2021年7月1日，支部全体同志怀着激动的心情，通过直播、回放形式收看了中国共产党建党百年庆祝大会，聆听习近平总书记重要讲话，中国共产党百年不懈的奋斗史铭记在心。为庆祝中国共产党成立100周年，大家积极参加了由塘桥街道党工委、办事处开展“读红色经典，颂时代赞歌”——百年百书阅读行活动，并踊跃投稿，最终共获得7个三等奖、1个二等奖、1个优胜奖和优秀组织奖。为庆祝中国共产党百年华诞，2021年5月、6月，公司先

后组织四批人员前往嘉兴南湖、“鲁迅故里”参观学习。同事们怀着激动得心情，缅怀革命先辈为新中国成立和发展作出的巨大贡献，为先烈们为完成革命事业，不怕牺牲、不畏艰难的革命精神所感动，也深知我们如今的幸福生活是多么的来之不易。表示通过此次参观活动结合党的百年光辉历程，从中汲取精神力量，扎实做好自己的本职工作。

二、诚信生产经营

（一）诚信经营

公司坚持依法经营，严格遵守法律法规和商业道德及行业规则，及时足额纳税，忠实履行合同，恪守商业信用。2019 年 1 月，公司被评为 AAA 信用等级企业，工商、税务、银行等信用等级良好。在经营活动中遵循“诚实守信、平等互利、协商一致”原则，以高品质的服务赢得客户，公司与华润置地、陆家嘴物业、仲量联行、中信泰富、德律风等物业公司的 40 多个项目建立了合作关系，业务拓展也得到相关方的支持和帮助，形成了相互配合，相互支持的氛围，有力地促进了业务持续发展。公司反对采取压价等不正当竞争手段，或者以损害员工利益为代价的恶性竞争，不损害合作方合法权益，不扰乱社会经济秩序。在社会招投标活动中，本着“三公”原则，选择讲诚信、重信誉、服务优的合作伙伴，共同对服务过程中质量、环保、安全、健康、培训等明确了相应的责任、权利和义务，实现互惠互利合作共赢。合同履约率 100%。

公司十分注重顾客信息的保护，对特殊项目制定严格的保密制度。制定“五不”原则，即“不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说，不该问的不问，不该拿的不拿”，从未发生过顾客信息泄露事件，赢得客户的信任。在与客户签订保洁合同的同时，签订廉政协议，甲乙双方相互监督制约，抵制不廉洁行为。

公司于 2017 年成功注册“东亚弘安”商标，这是保护企业知识产权，创建企业品牌的基础工作。2023 年 8 月，登陆“信用中国”、“中国裁判文书网”等公示系统，在线查询了企业及法人公共信用信息，无信用问题记录。

（二）诚信服务

公司于 2002 年就建立了质量管理体系，历年来，各部门严格按照 ISO9000 质量管理体系的标准、要求开展工作，每个岗位实行“四查制度”（自查、巡查、抽查、复查）和对清洁服务过程进行有效控制。与业主方定期召开专项质量分析会议，根据双方检查情况、服务质量情况，制定保障和整改措施，用严格的质量控制手段保证服务质量。2021 年分别更新了《工具包使用规定》、《电梯轿厢日常清洁、消毒作业流程》、《电梯轿厢深度清洁流程》；根据不同项目现场情况制定《工具存放示意图》，统一清洁药剂张贴规范标准，开展项目精细化管理。

服务品质预防和控制非常重要。2021 年 2 月，公司实施二项措施，达成从源头控制服务品质的管理目标。1、各项目重新审查、更

新、提交《岗位工作流程表》，指导规范各岗位员工的日常操作。2、下发《项目服务品质自查控制表》，各项目通过《自查控制表》每周至少完成一次自查，系统性、全方位、有计划、有目的地主动找出影响服务品质的相关问题，列出问题及时跟进、整改、确认。2020-2021年，公司制作《新时代<工匠精神>——向价值型员工转变》、《不同场所的保洁重点和质量管理》、《地面清洁、养护、翻新》、《品质与服务》等培训 PPT，并通过线下或腾讯会议开设多场卓越服务培训课堂，引导员工精益求精、追求卓越，为客户提供优质服务。

有完整的投诉处理程序，对客户投诉、及时准确地做好笔录、及时整改，处理结果在 24 小时内反馈给客户。从未发生过服务质量负面信息和报道。2021 年公司收到关于拾金不昧的表扬信息有 440 余条，2022 年收到 280 余条，公司对以上的员工给予表扬和奖励。纽约大学、消防总队、长泰广场、银联总部、森兰国际等多位项目经理及项目团受到物业、客户点名表扬。双辉建行保洁部和万象城保洁部还收到租户、客户、游客赠予的锦旗。震旦国际大楼保洁部项目经理华菊英及多名员工多次被震旦物业评为“绩优主管”和“绩优员工”。2021 年和 2022 年，太平后援中心保洁部被客户评为“安全生产优秀合作单位”。2021 年 3 月，我司万象城保洁部被上海市市容环境卫生行业协会评选为“2020 年度行业示范项目”。2022 年 3 月，双辉建行保洁部被评为“2021 年度行业示范项目”。

2021 年 12 月进行的 2021 年度满意度调查，发出满意度调查表 52 份，回收 51 份，满意度得分 95.9。2022 年 12 月按计划开展 2022

年度满意度调查，发出满意度调查表 48 份，回收 47 份，满意度得分 93.5。

（三）利润与经济效益

公司业绩稳步成长，2021 年营业额(含税)11630 万元，利润总额 1799 万元，2022 年营业额(含税)11015 万元，利润总额 1437 万元，2021 年企业纳税 1277 万元，2022 年企业纳税 1100 万元。公司 1994 年成立至今，严格按市政府文件规定为员工按时缴纳上海市社会保险，加班工资、夜班津贴与高温津贴也按国家规定发放。2021 年和 2022 年员工最低工资 3100 元，2023 年最低工资 3200 元，从未发生拖欠工资的现象，员工收入和企业效益逐年增长。公司未受到过人社部门行政处罚。

2022 年公司开始使用金蝶云·星空和 s-HR 系统进行数字化办公，提升管理效能。2023 年 1 月 1 日起，灵当 CRM 系统正式上线进入试运行，该系统是以项目为跟踪主体，销售人员主要涉及的模块，包括项目信息、跟进记录、招投标、报价单、项目合同，作为一个完整的闭环。公司在 2022 年年底制定营运项目考核及绩效奖励制度，2023 年 3 月所有项目经理完成绩效考核承诺书签订，将项目各项工作目标化、标准化，设定的考核指标可衡量、有奖惩，充分调动全体员工的积极性，使他们的工作积极性得到充分发挥。建立以效益为中心的企业文化，提高企业的凝聚力和战斗力。不断提高企业经济效益，实现可持续发展。

三、参与社会治理

（一）参与文明共建

扎实开展精神文明共建等主题实践活动，制定参与社区与街道的同创共建，履行社会责任的实施方案。2021年，公司多次参加协会主任会议、协会联谊活动、党建联建活动。2021年10月20日，党支部书记参加街道党员代表会议，参与投票浦东新区第五次代表大会代表选举工作。12月29日，党支部书记再次参加街道党员代表会议，并担任第四讨论组组长，讨论交流党工委报告和纪工委报告。2022年2月18日，工会主席作为基层工会代表，参加街道工会第四次代表大会，听取了塘桥街道总工会第三届委员会工作报告，参与投票塘桥街道总工会第四届委员会和经费审查委员会选举工作。2021年8月31日，公司党支部按照上级党委指示，集中学习了《关于支持浦东新区高水平改革开放打造社会主义现代化建设引领区的意见》。

2021年6月22日，公司党支部书记和党员参加了由行业协会组织的“追忆革命历史 迎接建党百年”嘉兴南湖参观活动。2023年6月12日，公司党支部书记前往安徽金寨县，参加了行走党课“沿着习总书记的足迹，挺进大别山，重走红军路”党建联建活动。2023年6月21日，公司党员参加了行业协会组织的“党建引领强服务 共建共学凝合力”讲座学习。

2021-2023年期间，公司多次派职工参加由塘桥街总工会开展的职工文化活动，有盆栽插画、珍珠开蚌、手工皮艺、艺术扎染，丰富了职工文化生活。2021年12月，浦东新区总工会开展“凝心聚智促

发展，合力打造引领区”浦东新区职工优秀提案征集活动，公司职工代表发表的《质量管理领域的数字化运用》的提案获得优胜奖。2023年，公司与塘桥街道总工会共同创建文明单位活动，为塘桥街道总工会创建全国“最美工会户外劳动者服务站点”助力，充分发挥企业优势，每两个月为“塘桥街道户外职工爱心接力站”提供清洁服务，为爱心接力、为公益赋能。

（二）志愿服务

全体党员都在塘桥街道进行了志愿者登记。2019年5月，公司组建了上海东亚弘安环境服务有限公司志愿服务队，队员6人。凡是街道开展的学雷锋、同创共建活动，志愿者都积极参与。2021年2月，积极响应塘桥街道总工会，公司党支部2名党员，1名入党积极分子报名塘桥职工志愿者，3名志愿者都有丰富的志愿服务经历，曾参加社区学雷锋、党员为民服务日活动，为社区居民修拉链，参与“望江驿”休息站志愿服务，为社区独居、困难老人上门保洁等志愿服务。

2021年3月23日，街道开展“我为群众办实事·雷锋精神伴我行”庆祝建党100周年区域化组团式服务活动，党员杨志平同志和秦小金同志免费为居民维修拉链，受到了社区和居民的好评。2023年7月27日，公司又再一次来到了塘桥社区4户困难老人家庭，上门为高龄独居老人清洁打扫，改善老人居住环境，为孤老送爱心。老人家庭感念志愿者天气炎热辛苦，都给我们准备了水和冷饮。尽力回报社会，公益活动的开展增强了员工履行社会责任的意识，以实际行动传

承着敬老爱老助老的传统美德。

2021 年震旦国际大楼项目经理多次带领员工，走上街道，完成交通志愿者活动，为“文明交通”助力。落实社会治安综合治理的各项措施，以实际行动做文明市民、文明员工，坚决杜绝各类违法违纪事件发生，做到无重大安全生产责任事故，教育和督促员工自觉遵守交通规则，企业无交通责任事故。

（三）救灾捐助

公司建立帮困救助制度，2021-2023 年慰问困难员工 15 人次，发放慰问金额 3 万余元。2022 年年初，公司资深领班不幸罹患淋巴瘤，公司发出捐款倡议书，在公司管理层级进行募捐，共募得 14130 元，专程送到员工家中。

2021 年 10 月，公司工会收到上海市总工会发出《关于助力“春蕾计划——梦想未来”行动的通知》，即动员职工捐款，为对口地区贫困女童捐款，帮助每一个“春蕾女童”顺利完成学业。经统计捐款 50 余人次，捐款 1760 余元。2021 年 12 月，公司积极响应中国太平保险发起组织的“分享慈善荣光·共享你我太平”秋实慈善助学基金捐款活动，捐出 6000 元助学基金。

自塘桥街道开展“万名党员爱心基金”的活动，倡议每个党员每月捐出 1 元善款，专门用于困难帮扶和发展公益事业，2021 年-2023 年，每年 3 月党员都会进行了爱心基金捐款。2023 年 1 月多次参加

塘桥街道“同心助力 爱满塘桥”微心愿认领活动，帮助困难家庭实现小小心愿。2023 年公司工会通过低保摸排，帮助公司一户困难家庭成功申办沪籍困难职工区级帮困补助。

2022 年 3 月以来奥密克戎病毒肆虐上海，作为保洁一线的员工面临巨大压力，不仅要维护日常工作，还要承担作业区大面积的消毒任务。身边的同伴有的因感染或密接而离开岗位被隔离，有的因居住小区封闭而无法到项目。留守现场一线的员工工作量成倍增加，保洁员工们克服种种困难，默默地坚守，以坚韧不拔的意志，战斗在最需要的地方，涌现出很多不惧危险的感人事迹。他们的责任和担当让我们敬佩，他们的顽强和拼搏让我们称颂，他们是平凡而伟大的逆行者。无论是驻守在项目现场、居家封控还是进入方舱医院隔离，都少不了“东亚志愿者”的身影。疫情之下，不仅党员干部冲锋在前，还有一个个普通人挺身而出，大家守望相助，共克难关，共同守“沪”，大家不约而同成为了“抗疫志愿者”。疫情期间，公司员工参加防疫志愿服务数被统计到的是 350 余人次，党支部书记还取得了核酸采样辅助人员合格证书，还有更多的“志愿者”默默付出，润物无声。5 月底，随着全市疫情防控取得阶段性成果，人们熟悉的上海正在加速归来。为确保复工复产阶段各项工作安全有序开展，公司召开复工复产专题会议，对近期常态化疫情防控、复工安全教育等进行工作安排。充分发挥场所码和数字哨兵功能，把好办公场所、作业场所和停车场“入口关”，强化人员流动管控。复工之后，不少志愿者收到了居委或街道发放的感谢信和抗疫志愿者专属“大白”纪念。多个项目部都

收到了客户的感谢和表扬，盈德气体公司 CEO 亲自给阿姨送花，衷心感谢我们的支持和帮助。

四、绿色环保形象

（一）环境管理

公司在 2002 年就通过了 ISO14001 环境管理体系认证，注重环境的管理和卫生的达标，制定了《环境卫生管理制度》，《病媒生物性疾病应急处置方案》等制度。组织员工参加 2022 年节能宣传周活动——“申能碳科技杯”节能低碳知识竞赛，通过答题了解到“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，增强节能低碳、绿色生态知识，增强节能低碳意识。重视环境保护工作，做到无污染事故。组建垃圾分类志愿者队伍，引导员工自觉成为生态环境的保护者、建设者。2021 年由我公司服务的东方汇项目被浦东新区精神文明建设委员会、浦东新区生活垃圾分类减量推进工作联系会议办公室评为“浦东新区生活垃圾分类新时尚捍卫者”。

贯彻落实《上海市公共场所控制吸烟条例》，工作时间，公共场所严禁吸烟，张贴禁止吸烟的标识，做好禁烟宣传工作，一旦被发现违规进行教育并给予处罚。行政部门定期进行卫生检查，引导员工养成健康卫生的习惯，以实际行动关心环境、保护环境。

（二）低碳节能

在生产经营活动中，按照 ISO14001 环境管理体系要求，树立绿色生态环保理念，从加强低碳节能管理入手。在生产和生活中自觉践行环保行为，倡导无纸化办公，减少纸张浪费。办公及相关场所严格控制用水（用闭关紧笼头）、用电（随手关灯）、用纸（双面使用），定期作好记录，降低和控制能耗，定期考核，进行横向纵向对比分析。夏季气温高于 33℃，空调方可开启，设定温度不得低于 26℃；冬季温度低于 10℃，空调方可开启制热，但设定温度不得高于 20℃；使用空调时注意关闭门窗，人员下班后关闭空调。各类清洁剂容器、由指定厂商按时定点回收。白天，室内自然光充足的地方，在不影响视觉的情况下，尽可能不用照明灯。晚上在工作区域范围内（下）光线较暗的地方方可使用照明。

大力倡导节能环保理念，开展“节约一滴水、一度电、一张纸”活动，节能降耗，推行“无车日”活动，呼吁大家少开车，多骑车，常走路，外出选择公共交通，做低碳、绿色、环保的践行者。2023 年公司开展“清瓶活动”，在会议室矿泉水取用处张贴宣传标语，并在会议开始和结束时，提醒与会人员随手带走没有喝完的水。

（三）环保形象

公司把环境保护纳入员工培训内容，把环境保护宣传教育工作与企业的经营服务、践行社会主义荣辱观等结合起来，通过现场的宣传栏和各种例会开展环境保护的宣传普及工作。督促各部门，保洁现场严格遵守环境保护条例和相关政策，发挥宣传教育的作用，提高员工

的环境保护意识和知识水平，引导员工以实际行动关心环境、保护环境。

为贯彻落实习近平总书记重要指示精神，深入开展“制止餐饮浪费行为 培养节约习惯”专项工作，2020年8月起，公司向各项目部下发《关于“坚决制止餐饮浪费行为”的通知》，2021年11月，再次下发《通知》，加大宣传力度持续推进“制止餐饮浪费行为”的宣传教育，在全公司营造节约为荣的氛围。

公司无环保违规负面信息，无重特大环境事件。

社会评价

一、主要荣誉

2021 年公司被评为 2019-2020 年度上海市文明单位

2021 年公司东方汇广场保洁部被评为“浦东新区生活垃圾分类新时尚捍卫者”

2021 年公司万象城购物中心保洁部被上海市市容环境卫生行业协会评为 2020 年度“行业示范项目”

2021 年秦小金在塘桥街道 2021 年度“创新争优 典型引领”评选表彰中荣获“优秀共产党员”

2021 年双辉建行保洁部收到中国建设银行建信人寿保险股份有限公司赠予的“服务真诚 热情周到”锦旗

2021 年公司太平后援保洁部荣获 2021 年度“安全生产优秀合作单位”称号

2021 年公司工会职工提案荣获 2021 年“凝心聚智促发展，合理打造引领区”浦东新区职工优秀提案征集活动“优胜奖”

2022 年公司任上海市市容环境卫生行业协会第八届理事会常务理事单位

2022 年李占忠在 2021 年度“上海清洗保洁行业最美保洁员”评选表彰活动中荣获“最美保洁员”称号

2022 年公司浦江双辉大厦（建行大厦）保洁部被上海市市容环境卫生行业协会评为 2021 年度“行业示范项目”

2022 年公司太平后援保洁部荣获 2022 年度“安全生产优秀合作单位”称号

二、媒体报道

2021 年 3 月塘桥热线公众号报道“区域化联动 组团式服务暖人心”学雷锋公益活动，我司党员杨志平和秦小金参加其中

2021 年 6 月行业协会官网报道了我司党支部参观二大会址、邹韬奋纪念馆的主题党日活动

2021 年 6 月公司党支部党员秦小金上榜《塘桥街道 2021 年度“创新争优典型引路”评选表彰光荣册》

2021 年 7 月正歆集团公众号报道我司工会第五次代表大会隆重召开

2022 年市容环卫行业协会会刊刊登了我司浦江双辉大厦示范项目的优秀案例

2022 年公司员工李占忠上榜市容环卫行业协会会刊《最美保洁员》

2022 年 4 月行业协会官方网站报道我司抗疫事迹

2023 年 8 月行业协会官网报道了我司“公益保洁暖人心，热情服务送上门”的公益活动

报告预期与展望

服务效益

上海东亚弘安环境服务有限公司坚持专业保洁服务的品牌优势，积极推进与相关方建立战略合作伙伴关系，秉承诚信服务，追求卓越的服务理念，更有力地加强企业文化建设与品牌建设，更好地在为客户创造社会效益和经济效益，更有效地提升核心竞争力和综合实力，打造具有行业先进水平的企业和受客户信赖的企业。

环境效益

上海东亚弘安环境服务有限公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻十九大、十九届五中、六中全会、二十大精神，牢固树立社会主义生态文明观，倡导人与自然和谐相处，强调低碳、绿色、环保的价值取向，从我做起，从节约一度电、一滴水、一张纸细小行为做起，不断加大对节能环保工作的宣传和投入，推动人与自然和谐发展新格局，为保护环境，为回报社会，树立良好的企业形象。

社会效益

上海东亚弘安环境服务有限公司以在社会上的良好声誉和实绩为动力，以回馈社会、承担责任为使命，通过公司上海市文明单位社会责任报告，进一步培育和践行社会主义核心价值观，加强思想道德建设，不断提高道德水准和文明素养，促进文明单位建设。2021 年是“十四五”规划的第一年，作为“非公有制经济”组织，找准企业定位与奋斗目标，把公司际遇融入时代发展大局，并且围绕客户需求，

尝试进行商业模式创新，探索新的发展，运用数字化技术帮助企业发展，打造上海保洁服务品牌方面，发挥示范带头作用，继续履行企业的社会责任。