

**2022 年**  
**上海市电梯行业协会社会责任报告**

**2022 年 12 月**

## 前言

### 一、基础信息

- （一）报告说明
- （二）协会概要
- （三）行业概况

### 二、协会履行社会责任情况

- （一）坚持党建引领协会工作
- （二）积极做好 5A 复审的工作，提升内部治理
- （三）持续开展信得过电梯维保企业创建活动
- （四）重民生工程，继续做好加装电梯工作
- （五）人才培养，推动行业高质量发展
- （六）媒体宣传扩大行业影响力

### 三、行业履行社会责任状况

- （一）科学发展
- （二）公平运营
- （三）环保节约
- （四）安全生产和服务
- （五）顾客与消费者权益

(六) 合作共赢

(七) 和谐劳动关系

(八) 社区参与和发展

## 四、展望与建议

## 五、附录

## 前言

上海市电梯行业协会已成立 30 多年，在上海市政府和相关部门关心指导下，在全体会员单位的大力支持下，坚持服务为本理念，立足政府与企业需求，加快功能平台建设，促进企业自主履行社会责任。随着中国经济向高质量、高效益的不断深化发展，上海市电梯行业在全国乃至全球都有着举足轻重的地位和作用，上海不仅拥有全球各大城市最多在用电梯，上海及长三角区域制造的电梯大约占到了每年全球需求量的百分之四十多，不仅满足了上海每年的电梯需求，还源源不断地供应着全国和全世界的电梯需求。

因此，电梯企业的社会责任要求企业必须超越把利润作为唯一目标的传统理念，强调要在生产过程中对人的价值的关注，强调对环境、消费者、对社会的贡献。企业的社会责任不仅仅是慈善公益，更是企业增强核心竞争力，实现可持续发展的关键要素。

上海市电梯行业协会不仅是政府与企业联系的桥梁和纽带，也是企业交流的窗口和平台，协会编制行业社会责任报告，是进一步推进电梯企业履行社会责任的举措。通过发布行业社会责任报告，旨在对本行业承担的经济和社会发展责任的检验和承诺。同时，也是向社会展现电梯企业履行社会责任的理念、战略、方式方法，鼓励更多的电梯企业切实履行社会责任，主动将企业社会责任纳入到社会治理和企业治理之中，提高电梯企业管理者和员工的社会责任意识，接受社会公众的检验和监督。

在此，我们非常感谢电梯企业为社会发展所做出的重大贡献和不

懈努力。同时，感谢积极为本报告提供信息的电梯企业。我们相信，在政府及相关部门的推动下，在企业的广泛参与下，我们的社会责任建设一定会提升到一个新的水平，更好满足不断提升的社会发展需求。

## 一、基础信息

### （一）报告说明

**报告简介**——本报告旨在反映上海市电梯行业协会及其会员企业在 2022 年履行社会责任的概况，向社会陈诉上海市电梯行业协会及其会员企业的发展状况和取得的业绩，就本行业承担的社会责任义务和开展的履行社会责任行动进行公正、客观地描述，以使政府、企业、社会了解上海市电梯行业协会及其会员企业所承担的社会责任，接受社会各界的评价与监督。

**时间范围**——2022 年 1 月-2022 年 12 月，部分表述及数据适当追溯到相应年份。

**指代说明**——为便于表述，在报告中“上海市电梯行业协会”简称为“协会”。

**编制依据**—— GB/T 36000-2015 《社会责任指南》  
GB/T 36001-2015 《社会责任报告编写指南》  
GB/T 36002-2015 《社会责任绩效分类指引》  
《上海行业社会责任报告编制指南》（试行稿）

**发布形式**——读者可通过上海市电梯行业协会网站(<http://www.sh-ea.net.cn>)下载。若需获取纸质报告，或对本报告有任何建议和意见，您可以通过以下方式联系我们：

上海市电梯行业协会

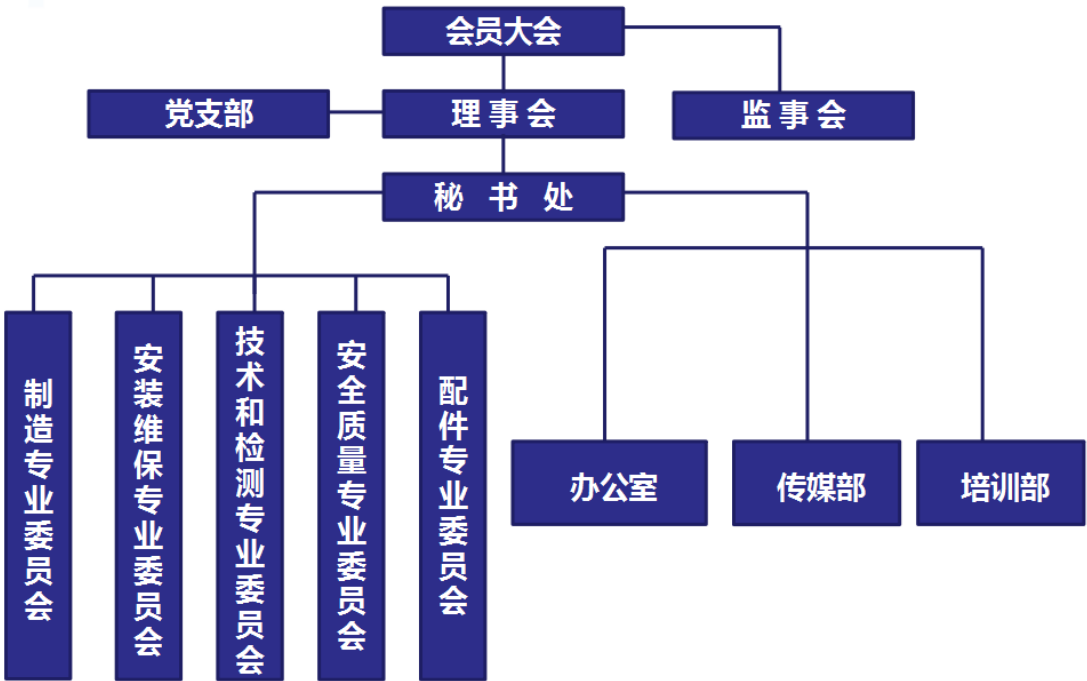
地址：上海市中山北路 198 号 1309 室

电话：+8621-56951394

邮箱：[shdt@sh-ea.net.cn](mailto:shdt@sh-ea.net.cn)

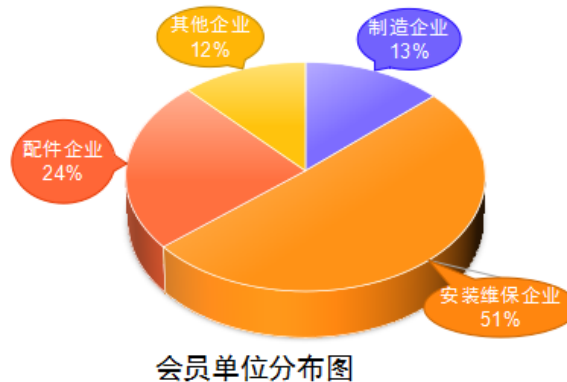
（二）协会概要

上海市电梯行业协会成立于 1988 年 8 月，是由本市电梯行业同业企业以及其他相关经济组织自愿组成、实行行业服务和自律管理的行业性、非营利性社会团体法人。秘书处为日常办事机构，下设办公室、传媒部、培训部三个部门。现有工作人员 23 人，平均年龄 50 岁以下，大学学历以上占比 85%，硕士学位 5 位。

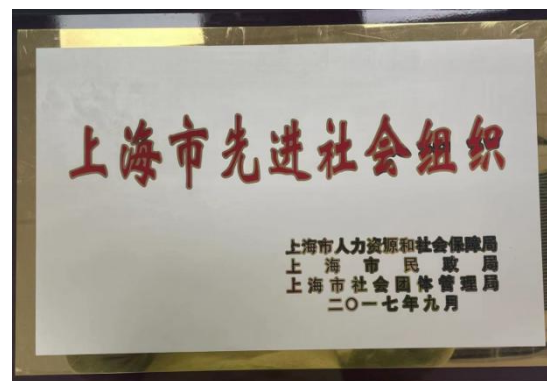


现有会员单位 236 家，涵盖上海及周边江苏、浙江长三角电梯产业集群，遍及世界各主要电梯品牌和国内知名电梯品牌公司。其中整机生产厂家 30 家，主要电梯配件厂家 55 家，主要电梯安装维保企业百余家，其他企业 20 余家。协会下设制造、安装维保、技术和检测、安全质量、配件等 5 个专业委员会。

- ◆电梯制造企业：30家
- ◆电梯配件企业：55家
- ◆安装维保企业：115家
- ◆其 他： 27家



协会始终践行“服务与引领行业健康发展”的使命，勇担社会责任。根据市场经济发展要求，研究发展本市电梯事业，积极向政府有关部门提出可行性建议并提供相关政策依据；为行业的发展、企业的经营提供专业可靠的数据分析和发展前景决策报告；为搭建企业和政府、社会各届联动发挥桥梁纽带作用。2013 年、2017 年连续二年被上海市民政局评为“5A 级社会组织”；2013 年、2017 年连续两次被评为“上海市先进社会组织”；2020 年，获得上海市人力资源社会保障局“首批社会培训评价组织”。



协会作为行业引领者，以“为行业发展当好主要角色，确保城市电梯公共安全；深化服务转型，打造行业品牌；培养与建设行业技术人才队伍；加强内部组织建设，提升行业服务能绩”为核心，以“以党建引领促发展、做好社会公益服务”为抓手，开展了积极的探索和大胆的实践，取得了卓越的成效，得到了较好的社会评价。



### （三）行业概况

世界经济遭受三年的疫情影响，受到极大冲击。2021 年世界各国一边防控疫情反弹，一边缓慢恢复正常社会生活和经济秩序，全球经济尤其是基建受到很大影响，电梯需求也不例外，遭受冲击。全球电梯多年来一直以中国电梯的发展为主约占到 70%左右；最近几年中国新电梯市场需求随着中国房地产市场的消退，也已经呈现见顶回落，新的增量日趋减少的局面；与此同时中国电梯经过四十年快速发展，2022 年存量电梯已经达到 964.46 万台，旧电梯的更新日益增多，使得中国电梯市场总体电梯（新电梯需求加上旧电梯更新加上出口电梯）的需求将维持在近百万台的高位。

中国电梯市场新电梯需求呈现一个逐步向下，旧电梯更新改造呈现加速向上的总体趋势。大约到 2025 年新电梯需求和旧电梯更新需求将达到动态平衡，大约各是 35 万台左右。届时中国电梯后市场即以更新改造维保为主的市场将真正到来。以后新电梯需求进一步减少，大约逐步下降到每年 15 万台左右并趋于稳定，大约占到在用电梯的 1.5%。中国在用电梯的数量将放缓增速从目前的年增长 8%左右下降到 2%甚至更低。中国在用电梯今后将稳定在 1200 万台到 1500 万台。

## **二、协会履行社会责任情况**

### **一、坚持党建引领协会工作**

#### **1、协会党支部发挥战斗堡垒作用，全力协助会员单位开展工作。**

2022 年 3 月底，上海防疫部门发布《关于做好全市新一轮核酸筛查工作的通告》，明确以黄浦江为界分区分批实施封控管理及核酸筛查，因《通告》对我行业电梯设备在管控期间是否具有正常的交通保障未进行明确说明，导致我行业应急救援人员在开展工作时，无法正常通行。协会在闻讯企业困难后第一时间，主动作为，广泛征求意见，开展集中讨论、向政府主管部门致函，积极协调问题解决，为保障管控期间电梯应急维保人员的正常通行需要、及时妥善处置全市在用电梯故障，尽到协会应尽的职责。

#### **2、协会加强组织，强化抗疫先进事迹宣传，有效助力复工复产。**

在市政府发布复工复产相关通知后，协会闻令而动成立专项领导小组，由秘书长任工作组组长，关注企业复工复产情况，并对会员单位提出要求：一是要管控好风险，制订复工复产各项工作预案及具体管理措施；二是要加强组织，落实专人负责制，确保环境和人员健康安全；三是要强化宣传，积极开展复工复产相关报道。自 5 月 23 日起，我协会传媒部对会员单位的复工复产、城市安全运行守护者的相关事迹开展了连续报道共计 20 篇，宣传会员单位的复工复产情况，展现城市安全运行守护者的良好形象，为有效有序恢复正常生产生活秩序积极传递行业正能量。

#### **3、协会志愿者工作。**

面对无情的疫情，上海市电梯行业协会第一时间向行业会员单位发出疫情防控倡议：要求大家在特殊时期坚守岗位，积极主动做好身边的志愿者服务；切实认真做好电梯维护保养，提高工作效率，为市民安全乘用电梯保驾护航。协会党支部号召全体党员和群众认真学习，要求大家主动担当，积极配合，凝聚合力共同抗疫。协会全体同志积极响应党支部的号召，其中更是有多名同志自觉主动投身到社区的志愿者服务当中去，无论是过半百的老同志、老党员还是积极要求上进的年轻同志以及打过申请报告的入党积极分子，大家在各自的居住小区里，以志愿者的身份默默奉献，积极抗疫，共同守“沪”。

#### **4、表扬抗疫期间先进个人和先进班组事迹**

疫情期间，上海市电梯行业从业者始终坚守岗位，服务群众同心抗疫奉献自我，保障了全市电梯的正常安全运行，为打赢大上海保卫战贡献了一分重要力量。上海市电梯行业协会于7月5日向全体会员单位发出通知，对在抗击疫情过程中，采取积极有效措施，科学防控，克服各种困难，坚守岗位，尽职尽责在疫情防控同时，为努力做好电梯维护保养作出突出贡献的个人和班组集体；还有在抗击疫情中即做好电梯维护保养又充当抗击疫情的志愿者个人；以及积极筹措各类物资，主动捐款捐物，为抗疫作出突出贡献的个人。协会传媒部将开展系列宣传报道。

## **二、积极做好 5A 复审的工作，提升内部治理**

2022 年协会花费了大量的时间和精力着手准备 5A 级复审，这不仅关系到协会的荣誉，更主要的是经过复审能找到不足，提升服务水

平，使协会各方面的工作更加有序、高效和规范。2021 年 12 月份，协会专门召开了动员会，把要求、具体工作在全体员工中作了布置，每周还检查工作进度，我们将全力以赴争取以高分通过评审。为使协会各项工作更好地起到政府与企业的桥梁作用、服务好会员单位、促进行业高质量发展，加强协会内部建设非常重要。为此协会已成立专项工作小组，朱兵秘书长担任组长，全体员工结合各自岗位工作对照复评工作计划要求全力备战此次复评工作。

### **三、持续开展信得过电梯维保企业创建活动**

众所周知电梯行业正在经历产业转型。为让电梯维保企业更加关注专业、安全、诚信的核心诉求，我们于 2021 年下半年起开展了创建信得过电梯维保企业的活动。为了更好的把这项工作开展起来坚持下去，我们一方面对首批信得过电梯维保企业进行抽查和回访，检查部分指标的达标情况，广泛听取意见和建议，通过总结，不断完善评价指标，还将与相关单位共同探索如何长期的开展好此项工作；另一方面，面向全体会员单位开始第二批信得过电梯维保企业评审，截止今年 10 月底又有十多家企业成为了信得过电梯维保企业，信得过维保企业已经超过 50 家，电梯维保量已经涵盖上海 50%以上的在用电梯。我们将持续推进电梯维保信得过企业创建活动，不断提高电梯维保质量和服务水平。

### **四、重民生工程，继续做好加装电梯工作**

加装电梯是近年来上海市政府非常重视的民生工程，今后几年上海加装电梯的数量将大幅提高，每年保持在 2000 台以上的水平。针

对加装电梯中只注重加装过程而忽视了加装后电梯的维护保养问题，协会专门提出了改进意见，希望政府在 40%的补贴款中按照一定的比例，拨付一定款项专门用于加装电梯的维护保养；与此同时协会还召开加装电梯的专项座谈会，提出协会希望在加装电梯中推行全包合同，然后逐步推广至所有住宅电梯；并以此给出测算依据，为加装电梯的全生命周期保险提供依据。

因此，从现在开始，我们不仅要关心加装过程，更要把工作重心放到加装梯在全生命周期使用中，让市民对加装电梯的安全使用和正常运行有个全面了解，减少后顾之忧。协会将与大家一起共同探索，创新思路，把民生实事工程做好做彻底。

2022 年 1 月，协会组织的 “上海市既有住宅加装电梯技术规范（T/SETA 0002—2019）” 得到了上海市市场监督管理局、上海市民政局（上海市社会组织管理局）、上海市工商联三个机构联合所给予的推荐上海市团体标准典型案例中的---优秀典型案例。

## **五、人才培养，推动行业高质量发展**

1、职业技能竞赛，为提升行业职业技能弘扬工匠精神，上海市电梯行业协会于 2022 年 10 月 29-30 日举行了上海市电梯行业电梯安装维修工（二级 四级）职业技能大赛。共有 23 家企业 188 人参加了此次大赛，经过激烈角逐此次竞赛结果为：四级有 70 人参加认定，合格 67 人合格率 96%；二级有 109 人参加认定，合格 45 人合格率 41%。经人社局审核通过取得由上海市电梯行业协会颁发的相应等级的职业技能等级证书。协会还协助完成了由浦东新区市场管理局等部

门主办的浦东新区青年技能大赛电梯维保青年技能竞赛。

2、完成职业技能等级题库等技术文件编制，10 月份完成了由上海市电梯行业协会组织的 2022 年度上海市电梯安装维修工职业技能竞赛（四级/中级、二级/技师）的全套技术文件；12 月份完成了上海市人社局对电梯高技能人才培养基地考核机构所需的电梯安装维修工五个级别备案材料的文件编写，其内容包括：职业简介、操作技能复习题、模拟试卷等 7 个组合文件；组织专家完成了培训包教材三级的编写工作。

3、完成了基地属地化管理工作和基地各类资助项目，其中有首席技师资助项目，今年 5 月基地向人社局提交申报资料，申报新时达工程朱毅华为首席技师，经过人社局专家审核资料及实地考察审核通过，成为第三方社会电梯维保企业的首位首席技师。

## 六、媒体宣传扩大行业影响力

1、积极配合上海市电梯行业协会党支部工作，多渠道宣传坚持防疫防范工作的无私奉献的志愿者，以及企业复工复产情况，展现城市安全运行守护者的良好形象；2022 年协会“上海电梯”微信公众号有效关注数为 7986 人，平均每周 12-15 篇原创推文发送，保持发布及时性和原创率；中英文网站也是及时更新确保信息的准确性和及时性。

2、按目标和计划及市场需求，高质量地完成《上海电梯》杂志、DM 的出版发行；《上海电梯》杂志在保持原有技术刊物特色的传统基础上，以新的姿态、新的面貌和新的工作方式，出色完成了全年杂

志的编辑出版，引领行业走向海外，为企业去产能、拓市场，云展厅开启双语模式。

3、在响应国家"一带一路"走出去战略的基础上，为电梯行业去产能拓市场，致力于加强对电梯企业海外市场拓展的服务与支持，继续通过已有的微信“电梯外贸精英群”和协会媒体各类资源分享大家的出口经验和教训，宣传国家"一带一路"走出去战略的政策和计划，利用协会在中英文网站建立的“海外连线”栏目，提供涵盖的国内外近 20 个国家的市场信息、法规标准，以及企业海外成功案例和展会动态。

作为中国乃至世界电梯行业唯一电梯产品、服务宣传的大型网络多媒体互动展示厅——“上海市电梯行业协会云展厅”于 2021 年 1 月 8 日成功上线。这种全方位、全天候、全时段的动态新型展会方式得到了大家的信任和支持。2022 年 10 月 18 日在展商提供部分内容实现双语的前提下，“上海市电梯行业协会云展厅”正式开启中英文双语浏览模式，方便海内外专业人士的参观访问。

### 三、行业履行社会责任情况

为切实反映上海市电梯相关企业履行社会责任情况，协会对部分会员企业进行了社会责任履行情况的调查，在一定程度上反映上海电梯企业履行社会责任的现状。

#### （一）科学发展

电梯作为垂直交通工具，在上海这样的超大型城市有限土地资源的背景下，城市日益长高的今天，电梯在国民经济以及城市公共安

全的地位日显重要。电梯企业对社会责任的关注程度和实践程度越来越成为企业能否坚持科学发展道路，实行可持续发展，走在行业前端的核心竞争力之一。

## 1、文化建设

企业文化是企业发展的灵魂，指导企业发展的方向，帮助员工形成正确的价值观和行为准则，促进行业的健康发展和社会文明的进步。它可以通过传播积极的价值观和行为准则，塑造企业形象和品牌形象，进而推动社会整体的文明水平提升。上海市电梯企业非常注重加强企业的文化建设，形成负责任的行业企业文化，使得社会责任基本原则能够得到实施。

上海三菱电梯有限公司荣获了改革开放 36 年企业文化竞争力优秀单位称号，还荣获了“2012 年度——2019 年度品牌文化建设标杆企业”称号，2019 年度全国企业文化创新优秀单位称号，党委书记、总裁万忠培荣获“十二五”企业文化建设先进工作者称号。新时达电气股份公司在企业文化建设过程中，融入社会主义核心价值观，推进“3344”工程，即“三 义”（爱国主义、集体主义、社会主义），“三观”（世界观、人生观、价值观），“四德”（社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德），“四有”（有理想、有 道德、有文化、有纪律）工程，践行社会主义荣辱观，弘扬上海城市精神，以面向世界的胸怀引导员工参与国际化大都市的建设。





## 2、持续创新

企业创新是企业生存与发展的动力源泉。市场的发展和变化要求企业能够及时调整产品和服务，以满足消费者的需求和变化。通过创新，企业能够开发出更具竞争力的新产品，在市场上保持竞争优势。此外，市场的发展也会推动企业进行产品升级和品牌塑造，从而提升企业的影响力和竞争力。

日立电梯一直致力于自主研发和技术创新，拥有超过 **1400** 项授权专利，研发团队主持和参与超过 **60** 项国家标准法规制定，在绿色节能、数字物联等方面进行深入探寻与多元融合。

## 3、诚信建设

行业内各企业在充分竞争的市场机制作用下，长期来一贯坚持遵守社会公德和商业道德，坚持不做违法违规的事情，注重贯彻执行相关的法律法规。协会发挥协调能力，配合企业建立了行业内部的协调机制和定期沟通机制。做到行业内有重大事情、事关各企业的大事，都能坐下来积极商讨应对之策，在行业内实现适度竞争和利益之间的平衡，抑制恶性竞争。

行业内的各企业一般都有着良好的社会信誉，上海三菱电梯、通力电梯、上海三荣电梯、上海爱登堡电梯等三十多家企业都有着最高等级的信用记录。上海三菱电梯有限公司是“全国文明单位”，也是2019年度的“上海市文明单位”。

## （二）公平运营

在全球经济一体化的背景下，任何一个企业、任何一种产品，都是全球供应链上的一环。市场呼唤公平运营，企业更需要公平、公开、公正的经营环境。诚信经营、合规运营是企业应恪守的基本商业道德，打造责任价值链，与各方互利共赢、共同发展是企业应当承担的道义和责任。

### 1、合法守规

电梯行业是一个充分竞争的行业，坚持奉公守法经营，遵章守规行事，严格执行与电梯相关的法律法规，并在日常经营中建立了一整套规章制度和产品生产制造及安装维保的工艺、技术、质量标准 and 规范。各相关单位在执行电梯有关法规方面总体情况是好的，100%的被访电梯制造单位自评反映，从电梯设计、制造、安装到维护保养，建立了相应的管理制度，有基本完整、规范的管理记录，执行情况基本正常；85%以上被访电梯维保单位自评反映能够遵守作业规范和相应的管理制度，在履行职责方面能够做到：设立24小时电梯维保值班电话，接到故障报警后能及时排除，建立每部电梯的维保记录，并归入电梯技术档案，以及其他相应的要求；85%的被访电梯使用单位自评反映能够遵守作业规范和相应的管理制度，在履行职责方面能做

到：保持电梯紧急报警装置随时与值班人员有效联系，电梯轿厢内或出入口明显位置张贴《安全检验合格》标志等其他要求。

## **2、公平竞争**

建立公平竞争的市场秩序是完善市场经济体制的核心。维护公平竞争的市场秩序，既是政府市场监管职能的中心任务，也是促进企业健康发展的基本条件。为了有效维护住宅电梯维保市场有序规范发展，协会在充分调研住宅电梯维保市场的基础上，引导电梯维保企业以公平的方式在市场上开展竞争。指导电梯维保企业根据电梯维保的基本要求和人工成本，合理确定电梯维保合同的价格。防止少数电梯维保企业进行恶性的价格竞争，扰乱电梯维保市场。

为了有效维护住宅电梯维保市场有序规范发展，协会在充分调研住宅电梯维保市场的基础上，先后召开各类电梯维保企业的座谈会，了解、分析电梯维保市场低价竞争现状，着手制定住宅电梯维保的最低指导价格。我们参考了上海市的平均工资标准，针对电梯维保技术工人的一般要求，以及企业对于员工的基本应当缴纳的综合社保等，制定了上海市住宅电梯最低维保指导价格标准，以引导电梯维保企业根据电梯维保的基本要求和人工成本，合理确定电梯维保合同的价格，指导住宅电梯维保市场的几个形成。防止少数电梯维保企业进行恶性的价格竞争，扰乱电梯维保市场。引导电梯维保企业以公平的方式在市场上开展竞争。

### **（三）环保节约**

根据国家法律法规要求，结合行业及企业实际，建立健全环境管

理体系和制度，增强环境管理能力，减少对环境的影响，并改善社会经济绩效。

## **1、环境管理**

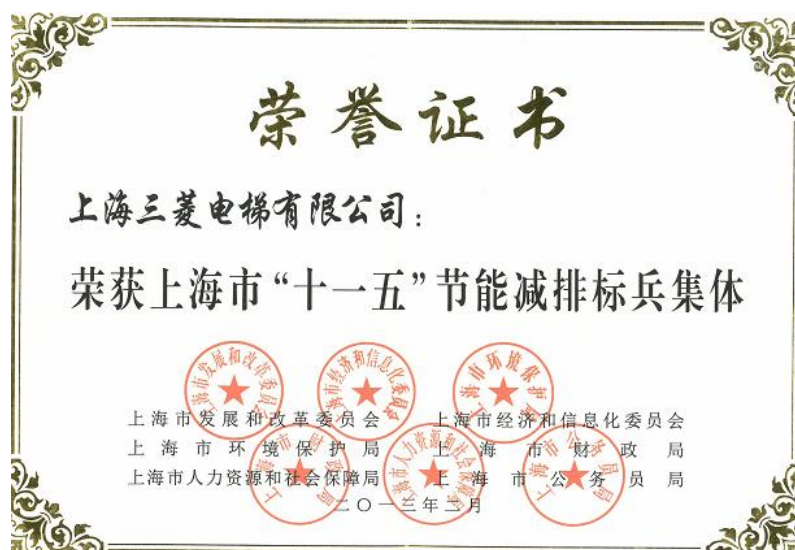
电梯企业在生产经营活动中，遵循可持续发展原则，关注环境保护，采取有效措施减少对环境的负面影响，提高资源利用效率，保护生态环境，实现经济、社会和环境的协调发展。

行业内如上海三菱、迅达电梯、蒂森克虏伯电梯、永大电梯、东芝电梯、爱登堡电梯、新时达电气、上海江菱、上海贝斯特等企业的工厂环境都称得上是花园工厂。

## **2、降污减排**

降污减排是节约物资能源的重要途径。电梯企业通过积极投入节能降耗、环境保护等方面的工作，树立良好的社会形象。降污减排还可以帮助企业降低生产成本，提高资源利用效率，实现可持续发展。

行业内普遍采用新型 PM 电机，使电梯曳引机的用电量减少 30% 以上；轿顶采用 LED 照明，减少电能消耗 85%，使用寿命增加 20 倍；采用滚轮导靴，从而废弃了导轨润滑油的使用；采用免维修的缓冲器，从而使得工作时无需添加润滑油，缓冲器工作后无需补油。



### 3、资源节约

资源节约对于保护环境具有重要意义。过度开发和消耗资源会导致环境污染、生态破坏等问题。通过节约资源，我们可以减少对环境的破坏，保护地球家园。

上海三菱是国内电梯行业第一家通过 ISO14001 环境体系认证的企业。公司秉承清洁生产理念，以最大限度的资源节约和最大效率的能源利用进行产品的生产制造，严格控制污染物和温室气体的排放。公司是上海市第二批配额纳管企业，已多年进行碳排放的履约清缴工作，也是比较早开展碳排放配额清缴工作的企业。



#### （四）安全生产和服务

安全生产和服务是相辅相成的。安全生产是优质服务的基础。只有保证了生产过程的安全，才能提供稳定的产品和服务。优质的服务也能促进安全生产。通过提供专业的服务，可以帮助企业发现和解决生产过程中的问题，从而降低生产安全风险。

##### 1、安全管理

安全管理不仅仅是一项技术性的工作，更是一种社会责任。一个良好的安全管理体系，可以有效地预防和减少事故的发生，保障人民群众的生命安全和身体健康。

严格安全环保目标责任考核。结合集团对重点领域定性为事故的违章种类，修订完善了公司安全环保奖惩规定，纳入联动考核。以“五防”战役为主线，以技改项目为抓手，重点开展专项整治和推进工作。

以贯彻实施《机械制造企业安全生产标准化规范》为抓手，夯实



以岗位安全达标为核心的安全生产责任制建设，以人、机、物、环为主线，有效提升风险防范能力和安全管理水平，促进企业在转型升级过程中的安全发展。



## 2、安全教育

安全教育是企业发展的重要保障。为了确保员工的生命安全和企业的正常运营，企业应高度重视安全教育工作，不断完善安全教育体系，提高员工的安全意识和技能，为企业的长远发展创造良好的安全环境。

协会每年都要培训数百人次的安装现场监理人员，确保电梯安装监理合格上岗。2021 年培训了电梯监理人员二期，共进行初、复训人员达 239 人。

## 3、安全监督

安全监督是维护人们生命财产安全的重要手段。有效的管理手段，能有效预防和减少事故的发生，保障人们的生命财产安全。

每年“质量月”政府相关部门联合协会组织牵头联系多家电梯企业、使用单位参加，共同举行大型路演活动。通过自动扶梯应急演练的方式给广大受从普及自动扶梯正确使用方式、遇险及突发情况时正确处置方式等，同时进一步增强了电梯使用单位及维保单位对电梯突发事故的防范和应急救援处置能力，检验了重要公共场所救援人员对突发情况的应急响应反应速度，提升了群众的应急意识和安全意识。

## **（五）顾客与消费者权益**

消费者权益是一定社会经济关系下适应经济运行的客观需要赋给商品最终使用者享有的权利。优秀的负责任的企业，会扎根产品最基本的使用价值，严把质量关，为顾客和消费者提供优质的服务和产品。

### **1、产品、服务质量与安全**

产品、服务质量与安全是一个不可分割的三角关系。企业要想在市场竞争中立于不败之地，就必须在这三个方面取得平衡企业需要在保证产品质量的基础上，不断提升服务水平，同时加强安全管理，确保产品的安全性。只有这样，企业才能在激烈的市场竞争中取得优势，实现可持续发展。

上海三菱电梯持续有效地开展实施了质量、环境和职业健康安全三大管理体系，其中共计实施了两次 ISO9001:2015 和 ISO14001:2015 的升版审核，深入推动了公司制度建设工作，推进了重大质量改进项目。在信息化工作方面，大力推进基于移动互联网的服务信息化应用，



深入推进电梯远程监视系统，提升服务效率，加强服务管控；推进车间制造看板与呼报系统，优化生产组织模式。

## **2、责任营销与消费**

责任营销是一种以可持续发展为核心，强调企业对环境、社会和经济的责任的营销策略。它强调的是企业与消费者之间的互动，以及企业如何通过其产品和服务来满足消费者的需求，同时也考虑到对社会和环境的影响。

上海三菱秉承“客户的需求就是上海三菱的追求”的质量理念，先后通过了 ISO9001，ISO14001 和 OHSAS18001 三个管理体系认证和欧盟 CE 电梯指令认证，并通过把三大管理体系整合成 TMS（全面管理体系）。

## **3、投诉与争议处理**

处理投诉和争议是一项需要具备多种技能的任务。通过倾听、理解、分析、沟通和解决问题等环节的有效运用，可以化解矛盾，解决问题，维护企业的声誉和消费者的关系。企业需以积极的态度和专业的能力，迎接挑战，创造更美好的未来。

近年来各整机品牌企业，为了更好地做好售后服务，除了提供高质量安全的合格产品外，还大大加快了在全国各地的分公司和办事处的建设。上海三菱、通力电梯、康力电梯、永大电梯、蒂森克虏伯电梯等企业也增加了分公司的数量。这是行业内贯彻“以客户服务为中心”的具体体现，也是推进电梯维保产业化的一个重要举措。

## **（六）合作共赢**

合作共赢是一种重要的战略选择和价值观体现。倡导合作共赢的理念，携手共创美好未来。为人类的发展作出更大的贡献。

### **1、权益保障**

保障供应商和经销商的合法权益，需要从法律、监管、商业环境 and 教育等多方面进行努力。构建一个公平、透明的商业环境，让供应商和经销商在商业活动中能够得到公正的对待，实现真正的公平竞争。

制定保障供应商和经销商权益的相应措施，倡导公平和实际地处理社会责任涉及的成本和收益问题，包括确保价格公道、适当的交货期和稳定的合同

### **2、责任采购**

责任采购作为一种新型的采购模式，是实现经济、社会 and 环境的协调发展，提高资源利用效率，有助于引导企业关注环境保护和可持续发展，更好地了解供应商的环保和社会责任表现，从而降低采购风险。一些企业实行协议采购、招标采购和询比价采购三者结合，以提高物资利用效率，按照企业内部会计制度，真实、准确、完整地核算物资价值以及相关债权、债务，保证按照合同结算条款履行资金支付责任。例如上海新时达电气股份有限公司合同信用等级连续多年被评为 AAA 级，并被评为上海市重合同守信用企业。

### **3、责任监督**

积极致力于提高与行业及企业有关联的组织，对履行社会责任的认知，监测供应商和经销商的社会责任实践。加强对供应商和经销商

的社会责任监测，关注供应商和经销商所在地区的社会和环境问题，以及将履行社会责任的理念融入到企业文化中。

一些企业制定了代理商或供应商的管理原则：一是致力于发展长期友好的合作关系，以尊重人权及遵守商业道德的态度以诚相待；二是坚持诚信，公平和尊重，与其求得共赢；三是按时接货验收，及时结算佣金货款；四是严守商业机密，绝不将信息泄露给其他第三方公司。

## **（七）和谐劳动关系**

一个企业要想取得长足的发展，必须关注员工的团结一致与忠诚奉献。只有将员工的利益与企业的发展紧密结合起来，树立正确的经营理念和市场定位，企业才能够在市场竞争中脱颖而出，赢得行业内外广泛认可。

### **1、权益保障**

稳定的劳动关系是企业和谐发展的基础，职工的权益保障是依法享有不容侵犯的权利。电梯企业严格遵守国家法律法规，建立平等用工机制，积极保护员工个人信息和隐私，保障员工拥有平等机会。

上海市电梯行业下属的会员单位目前单位员工人数在 80 人以上的大中型企业一般都建有工会组织，并建立了集体协商制度，以确保在经营活动中不侵犯国家法律所规定的职工的基本权益，保障员工拥有平等机会，避免员工受到任何形式的歧视。保护员工个人信息和隐私，消除一切形式的强迫或强制性劳动，遵守国家劳动方面的法律法规，依法与员工签订劳动合同，制定公平合理的薪酬制度，按时足额

发放薪酬和加班补贴，依法为员工缴纳社会保险费用，建立员工薪酬增长制度，构建符合行业及企业实际的职业健康安全管理体系，确保员工职业健康与安全。

## **2、培训与发展**

电梯企业重视员工的培训和发展，为员工提供良好的培训和发展环境，以提高员工的技能和知识水平，促进企业的可持续发展。通过培训和发展活动，培养员工的社会责任意识，使员工认识到企业在追求经济利益的同时，还应关注社会和环境问题，积极履行企业社会责任。

日立电梯（上海）有限公司也于 2012 年 10 月建成了培训中心并投入使用，是目前国内最大的电梯培训基地之一，能够为电梯行业培养大量的专业人才。培训中心通过自主开发课程，差异化培训，小班教学，主题论坛等丰富的教学模式充分满足培训需求，为华东乃至中国源源不断输送优秀的电梯人才。行业内尤其是一些品牌整机企业一般都非常重视员工的各类培训，以确保员工的发展需求。

## **3、民主管理**

民主管理，相对于绝对服从绝对权威的管理，是一种现代化的管理方式。它强调在“民主、公平、公开”的原则下，科学的将管理思想进行传播，协调各组织各种行为达到管理目的。是增强履职能力、挖掘内部潜力、凝聚队伍活力、提升工作动力的有效措施。

上海三菱电梯和迅达电梯是多年上海市的工会先进企业，各企业鼓励和支持员工通过职工代表大会、工会等途径参与民主管理。建立

集体协商制度，与员工就其切身利益相关的重大事项开展协商。东芝电梯中国有限公司被评为“上海市模范职工之家”。东芝电梯工会委员会在公司行政方和上级工会组织的大力支持下，致力于开展“行使民主权利，发挥工会职能，努力构筑和谐劳动关系”的工会主题工作并取得了显著的成果。建立职代会制度和工资平等协商制度，为保障职工行使民主权利提供了有效的平台和保障。

## **（八）社区参与和发展**

社区参与和发展与协会的关联非常密切。协会作为社区发展的重要力量，能够有效地推动社区的经济、文化和教育等方面的发展。同时，社区也是企业的生存环境，助力社会物质和精神的共同繁荣，让企业与社会和谐发展。

### **1、权益保障**

社区建设就是在党和政府的领导和指导下，以提高社区成员的生活质量，综合素质和社会文明程度为目的，推动社会各方面力量，充分利用社会资源，共同发展社区事业，把社区建设成为环境优美、生活方便、秩序井然、人际关系和谐、政治民主的区域性文明小社会的过程。

### **2、促进就业**

行业性的就业问题已经成为了社会关注的焦点。多渠道扩大就业，既是改善人民生活的重要途径，也是经济发展的重要目标。

近几年由于电梯行业的快速发展，每年都有一万多台电梯销往上海市场，销往全国的电梯多达数十万台。如此多的电梯，每年也需要

安装和维护保养，光上海地区每年新增的电梯安装保养工人平均净增近千人，连年的产销量两位数的增长率，也推进了制造工厂的装配工人的需求，虽然电梯行业不大，但是近几年持续每年需要新增数千人。

### **3、社会公益**

协会积极组织、参与社区公共服务和管理，组织开展力所能及的公益活动，促进市民用梯、乘梯安全。

为普及电梯安全知识，提升儿童安全乘梯能力，质检总局特种设备监察局商教育部基础教育一司决定利用五年时间，在全国联合开展“百城万校儿童安全乘梯流动宣传活动”。迅达中国上海分公司承担下在上海闸北区的普及工作，这意味着在今后一段相当长的时间中，迅达都会和现静安区质监局、教育局联手，在全区近 40 所小学内开展安全乘梯知识的普及，提高这一事故高发人群的安全意识，并通过这一特殊群体来影响更多的人。

各电梯公司在注重自身安全体系的基础上致力于电梯的安全乘用教育，并启动一系列社会公益活动，走进社区和校园，与广大市民面对面地交流安全乘梯知识，指出容易忽略的不当、甚至危险的行为，呼唤公众对于安全乘梯的重视，加强普通用户的安全认知。

## **四、展望与建议**

2023 年是二十大后的开局之年，也是我们战胜疫情后开启新的征程之年。上海市电梯行业也将迎来产业转型的关键之年，上海市场的新电梯销售将与旧电梯的更新数量不相上下，甚至旧电梯更新还将超过新电梯的销售，产业转型势不可挡，不可逆转。面对如此重大转

变，上海市电梯行业协会也将以整个电梯产业转型为指引，引领行业的整机企业、社会维保企业、电梯配件企业和其他相关企业共同面对新的形势，找出合适的发展之路，开拓新的发展渠道，寻求新的发展机遇，为上海电梯行业的再发展和创新做出新的贡献。

**一是继续配合政府监管部门贯彻落实宣传好新版《上海市电梯安全管理办法》。**协会作为电梯行业的专业协会义不容辞责无旁贷的要配合政府相关部门宣传贯彻好新版电梯安全管理办法，要带领会员单位认真学习新版电梯安全管理办法，在此基础上要认真执行宣传贯彻。

**二是继续把上海市创建信得过电梯维保企业活动引向深入。**我们在前两年创建信得过电梯维保企业活动的基础上，要继续扩大影响，在保持现有信得过电梯维保企业数量的同时，注重扩大电梯维保的数量，力争达到 70%以上；要进一步优化指标体系，增加可操作性；要向社会进行大力宣传，让市民广泛知晓；要经常回头看，不断提高信得过企业职业技能等级、员工收入、电梯维保和服务质量上有实质性的提高。与此同时要总结创建信得过电梯维保企业活动的经验得失，研究进一步推进上海信得过电梯维保企业的发展方向，努力争创上海电梯维保的新品牌，争取创出一条上海电梯维保的切实可行的发展之路。

**三是继续做好政府、市民、社会和电梯企业都关注的加装电梯项目。**要从加装电梯的加装前、加装中和加装后的三个阶段来共同推进此项惠民实事工程，尤其要关注加装电梯后的维护保养。要积极探索加装电梯的管理机制、电梯维保全包合同、加装电梯全生命周期保险

等新观念、新方法和新思路。

**四是继续做好培训工作。**2023 年将对接上海市人社局推进的各项鼓励资助政策，持续推进行业技能人才培养工作，扩大覆盖面和提高质量，积极发挥行业平台辐射作用，促进上海电梯行业职业技能人才培养和素质的整体提升。

#### （1）社会评价组织工作

建设完成社会培训评价组织第三个电梯安装维修工理论实操——上海市大众工业学校考核点的建设。完善职业技能等级认定工作流程，改进工作方法，进一步明确人员分工和工作职责，提高各类工作人员业务能力和素质，提高服务水平。

#### （2）高技能人才培养基地工作

继续推进分基地建设和管理，做到“组织推动”、“宣传教育”、“检查监督”、“工作有实效”。主要是根据人社局要求，完成师资队伍建设项目，提高基地教师的授课水平和综合素质。为鼓励和弘扬基地骨干技术人才和带头人，将申报资助首席技师一人和建立技能大师工作室。配合人力资源和社会保障劳动出版社完成《电梯安装维修工（三级）》教材的出版工作。

#### （3）培训交流与技能竞赛

将与物业协会对接电梯维保培训方面工作，为物业管理员开展电梯基础知识培训，提高他们对电梯的认知，共同提升电梯日常使用管理工作质量。年内开展电梯安装维修工五级、三级和一级职业技能竞赛，重视培养选拔行业骨干技能人才，拓展电梯从业人员技能上升通



道，努力培养上海电梯行业的能工巧匠。

五是继续做好传媒工作，要继续抓好杂志的编辑、发行工作，提高发行质量和水平、继续探索线上传媒的途径。进一步提升网站的可读性，努力增加可读性和点击量；继续抓好网上中英文展示厅，努力拓展展示企业数量，提高展示水平，为业内企业更好服务。

我们将继续探索带领企业走出国门寻求海外电梯市场之路，提供平台，拓展海外业务。协会将会积极与海外同行交流，沟通行业和市场信息；利用现有媒体平台宣传与推广国内企业产品；组织有基础条件的企业举行出口知识业务的讲课培训。协会也将通过网站，展览会等渠道，力争与世界各地各国的电梯协会商会建立广泛联系，带领会员单位一同交换互通信息，发展友好合作关系。

## 附录一：协会 CSR 报告意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您阅读本报告，我会将持续开展和改进社会责任工作并编制社会责任报告。我们非常期盼您的宝贵意见和建议，它们对我们至关重要。

本表格的可编辑版本可在我协会官网“上海市电梯行业协会”（<http://www.sh-ea.net.cn>）下载，敬请填写后发送至协会邮箱 [shdt@sh-ea.net.cn](mailto:shdt@sh-ea.net.cn)，谢谢！

一、您对报告的总体评价（单选；如您选择后三个选项其中之一，请给出具体的改进建议）：

1、 您对本报告的总体印象：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

2、 您认为通过阅读本报告了解“我协会及会员单位社会责任及相关工作”的效果：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

3、 您认为本报告的结构安排：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

4、 您认为本报告的版式设计：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

5、 您认为本报告的可读性：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

二、您的改进建议（包括报告版式、内容、以及对协会及会员单位的  
社会责任工作的期望等）：

三、您所属企业或机构是否愿意为今后的我协会社会责任报告提供  
素材：

☐ 是，请留下您的联系方式：

姓 名：

职 务：

单位名称：

手 机： 传 真：

电子邮件：

☐ 否：

## 附录二：参考文献

[1] ISO26000:2010《社会责任指南》

[2] 《上海市文明单位社会责任报告指导手册（试行）》

[3] 《上海行业社会责任报告编制指南及报告汇编》

[4] 《企业社会责任的履行与评价》

[5] 《上海电梯》相关专栏

[6] 相关企业社会责任报告

[7] 相关企业网站 CSR 专栏