



2023年度 社会责任报告书

上海强生出租汽车有限公司
SHANGHAI QIANGSHENG TAXI CO., LTD



◆ 履责实践之基础篇

报告概况
历年发布
高管致辞
企业简介
发展历程
主要荣誉

◆ 履责实践之管理篇

CSR 管理机构
企业发展战略
组织治理
利益相关方

◆ 履责实践之绩效篇

科学发展
公平运营
环保节约
安全生产
顾客与消费者权益
合作共赢
和谐劳动关系
社区参与和发展

◆ 履责实践之展望篇

责任展望

◆ 报告附录

报告附录
信息反馈

履责实践之基础篇



● 报告概况

报告时间范围

本报告是上海强生出租汽车有限公司第十二份社会责任报告。涉及的时间范围自2023年1月1日至12月31日，考虑企业社会责任的延续性，部分资料和内容向2023年以前延伸。

报告组织范围

如无特别说明，报告中的数据 and 案例全部源自于上海强生出租汽车有限公司及其下属营运公司等机构。为便于表达，报告表述中分别使用“强生出租”、“公司”、“我们”，等同于上海强生出租汽车有限公司。

报告发布周期

本报告为年度报告，发布时间一般为每年5月中旬。

报告参考标准

本报告依据上海经济团体联合会《企业社会责任指南》（T31/01001-G001-2014）编制，并结合行业特色和企业特点。

报告可靠性保证

本报告由上海市质量协会进行第三方评审。

报告获取方式

上海强生出租汽车有限公司党委办公室
地址：浦东新区高科西路562号
电话：021-62588881
传真：62583200
网址：www.62580000.com
联系人：杨旻

● 历年发布



● 高管致辞



董事长刘纯

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是实施“十四五”规划承上启下的关键之年。回顾强生出租 2023 年在推动企业全面深化改革和数字化转型的拼搏历程中有坚持、有创新，更有全体强生人在各自岗位辛勤的奋斗身影，新的格局正在应运而生，新的希望正在破茧而出。

过去一年，我们开拓进取，增强发展韧性。强生出租在久事集团和强生交通集团的坚强领导下，聚焦企业深化改革工作任务，深入践行“人民城市”重要理念。我们围绕扁平化改革后资源力

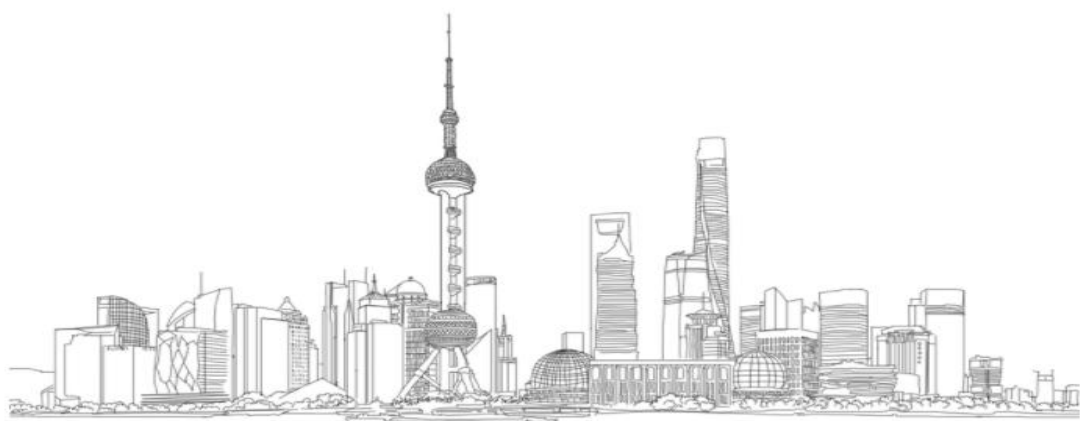
量下沉、作用发挥等关键，在理顺管理职责边界的基础上，完成了中心部门改革，推进标准化服务站的建设，成立了标准化车队，组建了安心车队，党组织同步完成了调整、更名，不断推动运营服务从完善构架向精细管理提升。激活营销，向市场要效益。公司制定了包括安心巡游模式、承包经营模式、巡网融合等在内的多种经营模式方案，进一步提高市场竞争力。我们为第六届进博会提供供车保障，设置了集大数据、云计算等技术于一体的“智能会展供车管理系统”和电子围栏系统等，适时调整场馆供车量、优先级，管理更精细，保障更精准。为未来重塑出租汽车行业生态，维护良好的交易环境，保护乘客安全、维护消费者权益等领域肩负起应有的责任。

过去一年，我们聚焦服务，提升品牌价值。“乐享出行，共创美好城市生活”是我们的使命与追求。我们积极探索创新服务产品，优化升级强生出租“安心送学”的特色服务产品，以高品质的服务为家长提供孩子上下学接送难的强生解决方案，受到广泛好评。同时加强安心送学、安心送医等安心系列的市场营销，提升运营服务质量，聚力打造一批具有强生特色的出行产品。我们以加快数字化工具 ERP 的运用等综合配套改革为抓手，提高管理效能。我们坚信，不断成长的人才梯队是企业发展最宝贵的财富。大力弘扬劳模精神、劳动精神和工匠精神，创新培养模式，拓展多元化的人才发展路径，以“讲担当、重担当、改革创新、干事创业”为用人导向，让优秀的员工在适当的发展通道上脱颖而出，构建良好干事创业氛围。

过去一年，我们绿色运营，守护发展底色。我们深入践行绿色可持续发展理念，为推动经济社会发展绿色化、低碳化贡献强生力量。强生出租作为上海市交通行业重要骨干企业，积极响应《上海市“十四五”规划和二〇三五年远景目标纲要》提出的全

面绿色转型。自 2018 年以来，公司把推进新能源出租车应用作为出租深化改革的重要抓手，加大新能源汽车的投放力度，现已投运 7200 余辆新能源出租车，占上海市新能源出租车投入总数的 30%。同时，围绕数字聚合、数字服务、数字支付、数字安全，夯实数字底座，打造有温度的新能源出租车数字智慧车厢，不仅使驾驶员操作的更便捷更安全，还使乘客出行体验更加舒适更安心。为进一步整合“人、车、桩、站”等要素，近年来强生先后投运了漕宝路、沪太路、宝杨路、江杨南路和七莘路驿站，完善充电站配套保障项目，整合内外部资源，拓展驿站服务，使新能源车驾驶员获益，受到了驾驶员的普遍欢迎。

岁序常易，华章日新。2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是强生出租深化改革的重要战略机遇期。面向未来，我们将站在新的发展起点上，强化党建引领，聚焦主业主责，把握履行社会责任的新时代要求，积极发挥出行服务优势，加强社会责任管理，赋能市民美好出行，共同迈向更加美好的未来。



企业简介



**安全铸就品质
服务创造价值**



上海强生出租汽车有限公司是上海强生交通集团有限公司的全资子公司，其前身是创业于一九一九年的中国第一家出租汽车民族企业——上海祥生汽车公司。

目前公司正加快从传统型服务企业向信息化经营企业转型的步伐，主动拥抱移动互联网时代对出租汽车转型发展的新需求，开创出租汽车服务的新局面。



● 使命：乐享出行，共创美好城市生活

这是强生出租作为出行服务企业存在的意义和动机，也是强生出租必须承担的责任和义务。将企业使命与社会发展紧紧连在一起，表达了强生出租在促进整个社会的文明与进步中求得企业发展的价值取向，体现了强生人的崇高追求。

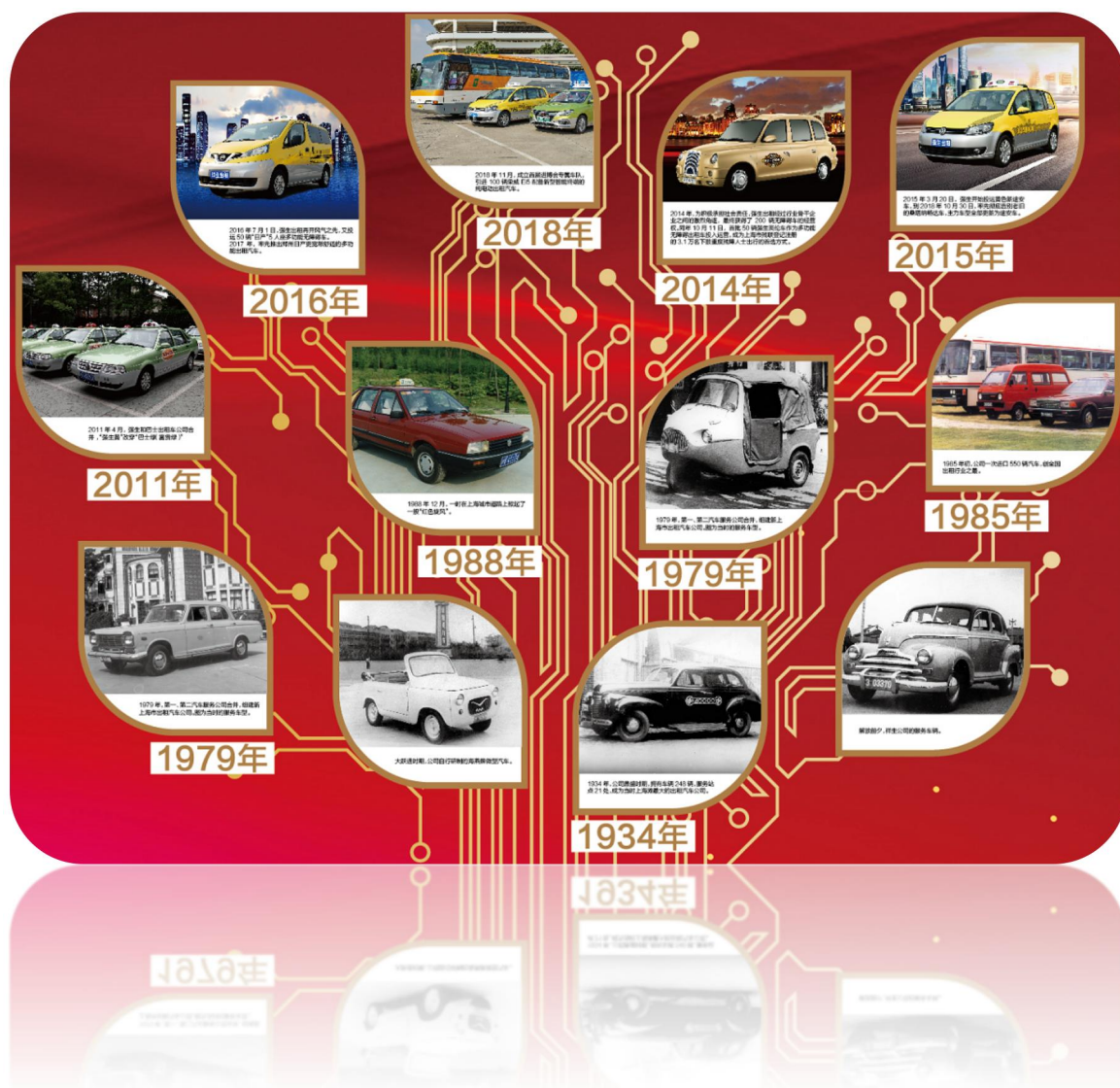
● 战略愿景

以交通运营为主业，坚持走数字化转型发展之路，构建“出行服务+互联网”的发展模式，致力于将强生打造成为上海领先的交通运营服务商，持续为城市发展和社会公众创造价值。

公司下属 28 个车队、3 家外埠营运公司和 1 家业调分公司。公司实行专业化、集约化巡游出租汽车经营管理，营业车辆规模约占上海市场总量的 25%，居上海乃至全国第一。截至 2023 年底：



百年强生车型发展变化



百年强生行业里程碑式的第一

- | | |
|-------------|--|
| 1919 年 12 月 | 周祥生先生开始了出租汽车经营,开创了中华民族出租企业之先河。 |
| 1931 年 | 公司改组为祥生汽车股份有限公司,启用“40000”租车电话。 |
| 1937 年 | 公司拥有出租汽车 248 辆,分行 21 处,职工 647 人,成为上海最大的出租汽车公司。 |
| 1956 年 5 月 | 公司吸收合并了上海其他 16 家车行,实现了上海市出租汽车的统一经营管理。 |
| 1981 年 1 月 | 公司租车电话改为“580000”,并率先提出了“方便、及时、安全、舒适”的服务方针。 |
| 1982 年 11 月 | 向社会公布了 24 小时服务的出租汽车服务质量监督电话,开始建立起强生的服务质量监督体系。 |
| 1984 年 3 月 | 在出租车上安装顶灯、计价器,明码标价,开始了上海出租汽车扬招即停的尝试。 |
| 1985 年 1 月 | 向乘客承诺多收费“退一奖二罚十”,开了服务行业“花钱买批评”之先河,并推动了上海出租汽车行业规范服务的全面展开。 |
| 1997 年 | 公司成为中国出租汽车行业首家通过质量认证的企业。 |
| 1999 年 | 向社会承诺“电话叫车 5 分钟到达”,表明强生出租汽车进入了优质服务的新时代。 |

2000 年 为确保售后服务的质量,公司率先建立实施了对乘客投诉处理进行“二次回访”的制度;在出租车上张贴了醒目、易记的标贴,利用卫星定位系统轨迹回访功能,帮助未拿发票的乘客寻找失物。

2011 年 公司在出租行业首次发布社会责任报告,2013 年又作为全国唯一的出租汽车服务企业在北京人民大会堂发布了 2012 年社会责任报告。

2017 年 公司率先使用自主研发的 DVR 装置,率先推出郑州日产更宽敞舒适的多功能出租汽车,率先使用驾驶员“吉祥黄”识别服,率先成立出租汽车营销团队,率先推出 IPAD 手持客户端业务,率先为驾驶员推出微医计划。

2018 年 公司率先淘汰全部桑塔纳畅达车,更新为途安车。强生出租汽车曾被时任上海市市长的朱镕基同志誉为“出租汽车行业的主力军”。

2019 年 公司建立首家行业内驿站综合性示范驿站,为驾驶员提供便利。率先推出强生雷锋车队爱心基金,关爱家有重大困难的雷锋司机,为雷锋志愿者开展服务活动提供有力的支持。

2021 年 公司推进扁平化体制机制改革和数字化转型,积极应对市场挑战,打造绿色、平安、温馨、品质的强生品牌。公司自 2011 年首度发布企业社会责任报告,至 2021 年连续十年发布社会责任报告,荣获上海市经济团体联合会和上海市工业经济联合会授予的“上海市企业社会责任报告杰出典型企业”称号。

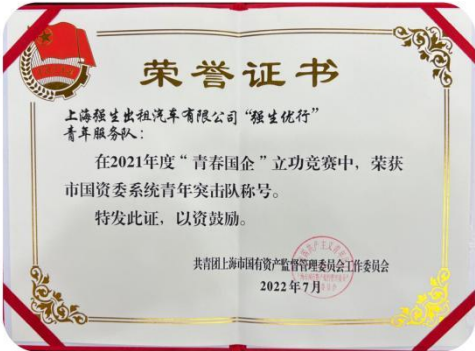
2022 年 公司进一步打造适应出租扁平化管理模式下的制度体系,向标准化科学管理体系、数字化业务运营平台和市场化企业经营模式迈进。“大上海保卫战”期间,公司全面贯彻疫情防控总要求,落实疫情防控和用车保障等各项任务,共动用调派出租车 4.3 万辆次,服务市民超过 6.6 万人次。公司把握后疫情时代商机,优化升级强生出租“安心送学”的特色服务产品,以高品质的服务为家长提供孩子上下学接送难的强生解决方案,受到广泛好评。

2023 年 强生出租支援 120 救护车保障车队荣获 2022 年度上海市社会主义精神文明好人好事。公司乘客满意度连续十三年(2011 年—2023 年)在本市各出租企业中排名第一。

● 主要荣誉

上海出租汽车行业 AAA质量信誉单位





履职尽责之管理篇



● CSR 管理机构

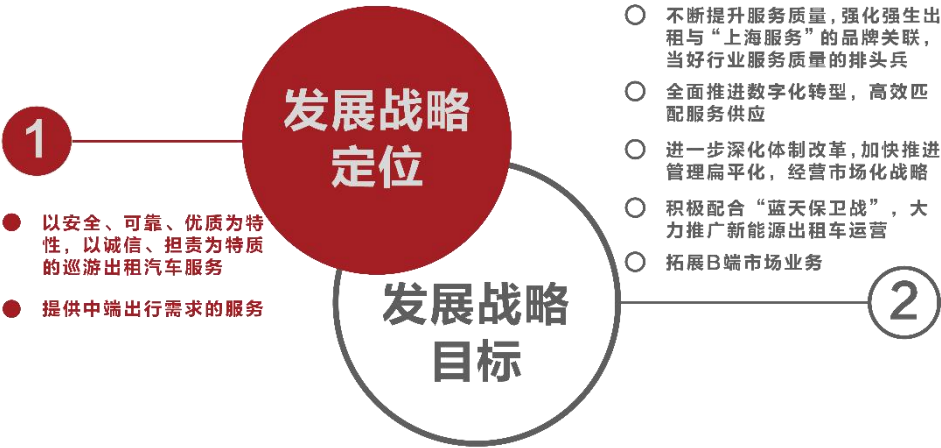
公司设有专门的 CSR 管理机构，成立了 CSR 领导小组和涉及安全、营运、环保、信息、职工五个方面的 CSR 工作小组，职责分明。公司党政领导为 CSR 领导小组成员，各部门负责人及相关人员为五个工作小组成员。在公司党政领导的带领下，CSR 管理机构各司其职，制定了一系列 CSR 管理制度，明确了 CSR 的战略目标，召开了定期 CSR 会议，持续推进落实各项 CSR 工作。



●企业发展战略

公司在经营过程中，利用 SWOT 分析方法，不断监视、测量、分析政治、经济、社会文化、技术、行业、市场、消费和组织软硬件等内外部不断变化的环境，制定企业的发展定位和发展目标，并及时作出变革和创新的调整，确保企业发展战略的有效性。

SWOT 发展形势分析	
优势： 悠久的历史底蕴和文化遗产，较高的市场知名度； 卓越的品牌优势，较高的市场美誉度； 领先的服务质量，连续十二年乘客满意度行业第一； 线下管理技术优势。	劣势： 互联网时代，市场意识与技术相对滞后； 营运成本持续上升； 管理队伍老化，管理干部青黄不接。
挑战： 新业态进入市场，带来的竞争挑战； 行业定位模糊，政府宏观调控在公益和市场之间摇摆； 驾驶员劳动力市场，供应严重不足。	机遇： 出租汽车行业新政陆续出台，为企业改革明确了方向； 市政府全力打响“上海服务”品牌，迎来服务业高质量发展契机； 城市经济持续发展，为出租汽车市场带来业务流量增长。



●组织治理

公司致力于从组织行为、财务管理、风险管理、内外部独立审计四个方面加强内控管理，严格依法治企、遵守法律法规、强化企业规章制度、健全法律风险防范机制，降低公司的经营风险，确保公司经营的合法、合规，实现企业可持续发展。

□组织行为责任——董事会作用

2023年，强生出租公司董事会继续完善自身建设，进一步强化董事会的战略引领作用，审慎研究决策重大业务项目，调整优化授权决策事项清单，通过多种途径和方式在深入推进中国特色现代企业制度建设、优化业务结构等方面发挥作用，推动建设更加科学、规范、高效的公司治理体系。强生出租积极建立与国有独资公司相适应的董事会运作机制，2023年配齐董事会各类董事、监事提出了明确的履职要求；提出了股权董事召集人的机制安排；建立了履职报告机制。董事会积极听取专门委员会对有关议案的建议，保障董事会决策的科学性和决策效率。

□内外部独立审计

公司严格按照《内部审计工作规定》，由强生交通集团对公司两级进行内部审计，并由股东方聘请会计事务所进行第三方外部审计。控制公司审计部门独立行使审计监督权，业务上受上级主管部门的指

导和监督，并直接向强生交通集团总经理或久事公司审计主管部门报告工作。

□财务管理责任

公司严格按照《会计法》等法律法规和财经制度，遵守会计准则和行业要求，持续完善《资金管理规定》等多项财务管理制度，并认真执行《“三重一大”决策制度》，有效地确保了国有资产的真实性和完整性。

□风险管理责任

公司高度重视风险管控，纪律检查室严格按照《上海强生交通集团有限公司企业内部控制规范》的要求，系统地识别评估战略制定和实施、日常运营过程中的风险点；加强对安全、健康、环境和疫情防控等重大风险的跟踪和管控，发布舆情周报、专题简报、风险事件警示等提示风险信息；聚焦重大风险、新兴业务及高危风险领域，开展专项风险治理项目；启动了党内制度梳理优化工作，推动党内制度与行政管理制度相融合。做到重大风险的可预见、可控制、可承受、可管理。

●利益相关方

股东、客户、员工、政府、供应商及合作方、社区和公益组织是公司的相关利益方，公司在经营中均衡考虑各相关方的期望和利益，与他们形成良好的伙伴关系，共同为企业的发展贡献力量。

利益相关方	主要沟通渠道	要求和期望	我们的回应
股东	工作总结 业绩报告 董事会会议	稳健经营 优异业绩 合理的利润回报	降低成本 寻找新的增长点 实现稳健经营
客户	62581234 咨询 投诉热线 62580000 叫车热线 公司网站、APP、 公众号 乘客座谈会 顾客满意度调查	安全、优质、温馨、 舒适、便捷的服务 诚信、担责 满足供应	完善质量管理体系 完善投诉咨询售后 服务系统 强化乘客监督机制 向社会公布并实施 服务承诺
员工	职工代表大会 员工座谈会 内部局域网 强生出租信息、小报 职工热线	基本权益保障 良好的工作环境 能力提升和职业发展 归属感和认同感	完善绩效考评体系 满足义务培训需求 提供工作环境服务
政府	主管部门检查考评 定期工作报告 相关会议 领导调研	科学和可持续发展 依法纳税 提高服务水平提升 城市形象	加快转型发展 实现稳健经营 管理机制体系创新
供应商及	企业网站	互惠互利发展关系	建立信息平台 and

履责实践之管理篇

合作方	与供应商双向沟通 座谈会	公开透明采购 渠道消除双方壁垒	沟通机制 分享经验
社区和 公益组织	相关会议 社区活动 定期走访 雷锋车队 劳模工作室	关注和参与社区发展 降低企业运营对社区 环境的影响 共同参与社区活动 节能环保	支持偏远地区学校 建设和发展 加强技术开发 降低能耗 倡导绿色出行 开展慈善活动 捐赠活动

履责实践之绩效篇



● 科学发展

强生坚持以习近平新时代社会责任感为指导，以人为本地科学规划 2023 年社会责任议题，努力探索企业的改革与发展，积极寻找创新机会，持续均衡和满足各利益相关方的需求。

一、企业核心价值观

百年强生，百年文化。历经一代代锤炼与传承，形成了体现社会责任基因的企业核心价值观

——“安全铸就品质，服务创造价值”

体现社会基因的企业核心价值观，有效均衡各相关方的利益，其深刻的内涵为：

安全铸就品质

安全是乘客最基本的需求之一，保障乘客安全是强生社会责任所在，是强生人基本追求。

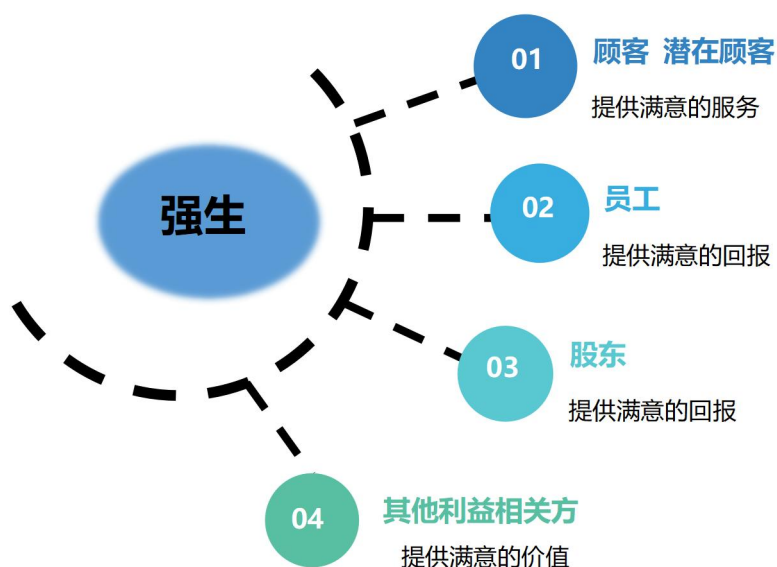
服务创造价值

为乘客创造价值，提供满意服务；为乘客提供超值服务，赢得忠诚客户。

为员工创造价值，提供满意的工作环境。

为股东创造价值，提供合理利润。

为社会创造价值，提供合理回报。



二、科学规划

1、基于相关方利益均衡的企业战略

我们在“十四五”为企业战略制定过程中，坚持与“为利益相关方创造价值”的社会责任理念趋于一致性。董事会领导下的战略委员会，在分析市场机遇和挑战、企业资源优劣势的基础上，努力以乘客价值为核心，力求企业战略均衡各相关方利益。董事会根据内外部情形变化实施战略调整，充分考虑了利益相关方的诉求和期望的更新，使战略更精准，目标更清晰，资源配置更优化。

2、制定社会责任议题规划

公司党政以“均衡相关方利益”为理念，指导年度规划和计划的制定，设计了8项2023年度社会责任议题。

坚持党建引领提升履责能力

坚持以战略导向优化社会责任体系

坚持构建和谐的利益相关方关系

坚持数字化转型提升服务供应质量

坚持以大数据运用提升行车安全绩效

坚持引领行业绿色出行

坚持科技创新保障第六届进博会

坚持以业务专长倡导社会公益活动

三、持续创新

公司坚持运用创新驱动思维，遵循以人为本的原则，对照乘客和社会的需求，寻找履责实践的差距，发现和发掘创新机会，持续改进履行社会责任能力。

★ 产品创新 ★

优化升级“安心送学”服务

开学季，强生出租提前谋划，优化升级“安心送学”的特色服务，打造沉浸式车厢，严格车辆定期消毒、开展专项培训通过车内DVR实时监控、GPS实时定位和客服即时沟通等，以高品质的服务质量为家长提供孩子上下学接送难题的强生解决方案，受到广泛好评。



强生严格落实由10项安全驾驶认证+6项实时安全保障监控

所组成的安全保障体系，做到车辆定期消毒、专业司机接送、安全合规车辆、车内实时监控、行驶GPS实时定位、客服即时沟通，全方位守护孩子们的上下学安全。

推出“专人专车”服务

为了更好地满足乘客持续增长的个性化用车需求，同时丰富广大驾驶员业务来源，强生出租推出“专人专车”服务。以服务提升价值、以价值促进服务，实现“优质、专享、个性化”的服务。

“专人专车”服务，安全保障、精准服务受到了乘客和驾驶员的广泛赞誉和充分肯定。

★ 管理创新 ★

全力推进体制改革

公司按照三个中心、四个部门建设，按照“一网通办、一网统管”的要求，形成“创新型、服务型、开放型、总部型、流量型”的出租总部，形成对标强生交通集团、对接市场、提能增效的运行新模式。同时，推进标准化服务站的建设，聚焦车队标准化建设，成立安心车队，推动运营服务从完善构架向精细化管理提升。公司制定了包括安心巡游模式、承包经营模式、网约车自营及合作模式等多种经营模式方案，运用互联网线上管理，嫁接传统的强生线下管理技术，为探索出租线上线下融合发展的运营新模式奠定了基础。

人力资源管理的创新

建立新型的驾驶员薪酬分配模式，组建多元化驾驶员队伍，不断提高驾驶员的工作效率，提升员工工作积极性、主动性，进一步提高服务水平，改善乘客用户体验。

★ 技术创新 ★

打造新能源出租车数字智慧车厢



随着新能源出租车的加速迭代，强生以提升服务质量和出行品质为目标，围绕着数字聚合、数字服务、数字支付、数字安全、数字防疫，努力打造有温度的新能源出租车数字智慧车厢，持续优化乘客出行体验。强生数字智慧车厢应用了车载一体设备，实现“一屏接单，双屏联动”，不仅给驾驶员带来了操作的便捷性和安全性，而且给市民乘客带来了便利体验。此外，针对老年人、残障人士等特殊人群，强生62580000热线、62580平台等可按需提供出行、送医等服务，弥合不同人群出行场景下的“数字鸿沟”。

强生“云客服”系统提供更优质体验

该系统为客户提供业务受理、判责、核实、答复、回访等全过程服务，在为管理人员减负的同时，也为客户带来自动化、标

准化、效率化的客服体验。原先，处理投诉需 3 个工作日，“云客服”上线后，48 小时内即可完成，效率提升了 33%，切实提升用户的满意度。

四、信用建设

公司以诚信为本，严格遵守社会公德和商业道德。无论公司的质量方针还是标准化方针都强调了以“乘客至上，信誉第一”为宗旨，把社会公德和商业道德贯穿到整个营运服务过程，营造诚实守信、文明服务、经营规范的运输市场环境。

为确保诚信服务深入人心，公司加强宣传培训，新驾驶员上岗前，必须把诚信服务作为培训的主要内容，培训合格率 100%；每月一次驾驶员学习，诚信服务是主要内容，并对重点驾驶员进行重点培训。公司还建立驾驶员诚信服务档案，制定驾驶员奖励考核办法，营造诚信受奖、失信受戒的氛围。

公司还每日对营运车辆开展巡视车不定点检查，获取公司营运车辆车况车貌、驾驶员仪表仪容、规范操作方面的符合信息，开具不合格整改单，限定整改期限。

公司向社会推出了服务承诺，并建立了诚信考核指标，完善了诚信监督体系。公司通过交通执法总队，获取驾驶员扰乱营运秩序、擅自载客、拒载等市场营运违法的信息，对营运服务“十大”顽症进行监控；通过委托质协和第三方进行乘客满意度测评来获得乘客的意见和建议，监控服务质量；通过报纸、网络等新

闻媒体及相关部门转发的批评、表扬信件，获取公司服务质量信息。公司通过 62581234 投诉报失受理热线对诚信服务进行跟踪处理，凡违反公司服务承诺，将对乘客退赔车费。公司建立售后服务体系，受理乘客对驾驶员有失信行为的举报以及遗失物品的报失，对查实驾驶员失信行为坚决依法依规给予严肃处理，对乘客失物认真进行查寻。

五、责任投资

公司在投资项目上，既注重投资的财务绩效，又追求投资的社会绩效和环境绩效。公司不断创新探索，建立常态机制，在社会责任绩效管理方面，厘清各项业绩指标对应经济、社会和环境的关系，以及关联的利益相关方、社会责任要素，明确用社会责任理念、方法提升绩效的具体措施。碳达峰和碳中和的“3060”目标被纳入“十四五”规划建议，作为交通行业重要骨干企业，强生出租自 2018 年以来已投运 7200 余辆新能源出租车，并先后投运了漕宝路、沪太路、宝杨路、江杨南路和七莘路驿站，完善充电站配套保障项目，进一步整合“人、车、桩、站”等要素，使新能源车驾驶员获益，受到驾驶员普遍欢迎。为发展绿色交通体系，打造绿水青山环境，强生出租做出了自己的贡献。

● 公平营运

公平经营是企业发展的根本。强生出租致力于营造“公平、公正、公开、透明”的市场环境，对于违规、腐败、不正当竞争等行为零容忍，不断完善各项合规管理制度，以自身合规运营带动合作伙伴履行合规责任，营造健康、诚信的运营环境，推动行业健康可持续发展。

	2023 年	2022 年	2021 年
经济合同履约率	100%	100%	100%
年度重大守法合规负面信息数量	0	0	0

一、反商业贿赂、腐败

强生出租致力于把严格要求贯穿在企业经营的每个环节，日常监督立足于早、着眼于小，发现苗头及时提醒，触犯纪律立即处理，多积尺寸之功，防微杜渐。严把干部选拔任用“廉洁意见回复”关。

1. 聚焦主体责任，推进制度建设

公司制定党委主体责任、纪委监督责任、党委书记第一责任人职责、班子成员“一岗双责”的“四责协同”反腐责任体系，制定责任清单，梳理年度党风廉政问题清单，明确整改进度及任

务，责任落实到人，进一步补齐制度短板，以刚性的制度规定推动作风建设长效化、常态化。

2. 坚持开展廉洁诚信教育

强生出租坚持多管齐下，持之以恒抓好日常教育，开展“6+6+N”系列专题教育，宣传反腐败、反商业贿赂，推动各级领导干部与员工将诚信合规理念内化于心、外化于行，筑牢拒贪防腐的思想防线。

3. 加大自查监督力度

加大对采购、财务、对外投资等领域的监督和廉政风险点排摸，运用“制度+科技”手段，组织开展企业内控专项整治工作，加强质量闭环管理，实现风险可控。结合巡视整改、落实疫情防控措施、制止餐饮浪费等方面开展自查自纠及监督检查，不断推动完善监管机制。强化正确商业道德导向，持续完善招采制度和流程体系，全力推进公司廉洁发展。

二、坚持公平竞争

强生出租在经营过程中秉持诚信经营、公平竞争的商业道德，严守法律法规，营造行业发展的良好生态。

1. 组织专项活动，整治服务顽症

推动营运服务管理整治，提升整体营运服务质量。重大活动值守常态化，广大党员干部参与保站任务，深入现场、联系群众，

发现管理中的薄弱环节，了解驾驶员营运中的难点、热点。为做好疫情防控常态化工作，公司定期在各站点安排人员进行检查。除了协助驾驶员做好消毒工作外，公司巡检人员还配合交通执法部门做好违法行为检查，整治绕道、计价器舞弊等服务顽症，促进行业规范发展。



2023 年公司全年巡查车辆 9 万余次。根据政府有关部门要求，公司定期做好营运车辆计价器强制检定，合格率达到 100%，保证计价器计费合理，维护乘客的正当权利。

2023 年，公司未发生违反竞争法规事件。

2. 尊重和保护知识产权

强生出租将知识产权视为十分宝贵的无形资产，尊重并保护知识产权，持续推进知识产权保护实践，在维护自身知识产权的同时，倡导各个利益相关方参与到保护知识产权的行动中，促进技术推广。

按照国家法律法规加强制度设计，严查各类侵权行为，保护知识产权。对劳模工作室总结提炼的各类先进的服务操作法等知识资产，以劳模先进的名字命名，在公司内推广并保护。

公司积极委托相关方进行专业技术开发，持续提高出租汽车管理。为确保合作方的知识产权，公司严格执行开发方的保密协

议，根据知识产权的技术含量，确定开发费用，维护合作方的合法权益。

三、推动行业健康发展

强生作为国资背景的行业龙头企业，积极推动行业发展，率先启动强生出租汽车深化改革，促进行业的健康发展。作为行业协会会长单位，持续向政府部门提出运价、劳动力、打击黑车等建议。公司注重出租汽车服务和管理的技术积累，积极收集各类论文、驾驶员经验。多年来，公司积极参与行业标准的编制工作，参与起草了交通运输部发布的《网络预约出租汽车运营服务规范》和《巡游出租汽车运营服务规范》等行业服务规范。强生率先在业内导入品牌培育管理体系，为提升出租汽车行业服务的知名度和美誉度发挥积极的作用。



● 环保节约

作为上海市交通行业重要骨干企业，强生出租把推进新能源出租车应用作为出租深化改革的重要抓手，主动作为，积极响应《上海市“十四五”规划和二〇三五年远景目标纲要》提出的全面绿色转型，践行绿色经营理念，将绿色发展融入公司发展战略，贯穿到企业生产和经营管理过程中，为发展绿色交通体系，打造绿水青山环境做出自己的贡献。

一、健全节能环保管理体系

我们建立以公司总经理挂帅、营运技术部门为主体的节能环保委员会，严格按照国家标准《环境管理体系要求及使用指南》（GB/T24001-2004）和《大气污染物综合排放标准》（GB16297-1996）的规定，建立节能环保标准化管理体系，健全环境保护岗位责任制，落实能源节约与生态环境保护目标责任，加强环境保护宣传，实现节能环保的统一管理、统一检查、统一考核，统一改进，形成全面、全员、全过程的能源节约、环境保护管理体系。

二、推动绿色成为发展的底色

更新节能车辆，逐步淘汰燃油车型，不断提升车型配置

强生自2018年起把推进新能源出租车应用作为出租深化改革的重要抓手，加大新能源出租车投放力度，推动全行业出租车型的升级换代提速，持续提高能源利用效率，减少资源消耗，降

履责实践之附录

低污染物排放，引领行业车型电动化，现已成为上海拥有最大规模新能源出租车的企业。同时加大配套充电设施建设力度，帮助实现充电便捷化。全年减少碳排放不低于 5 万吨，助力能源绿色低碳转型和可持续发展。

截至 2023 年底，强生共投运了配置先进的荣威新能源出租车 7200 余辆，占上海市新能源出租车投入总数的 30%，并与新能源厂商保持密切沟通，积极关注探索新能源车辆运营



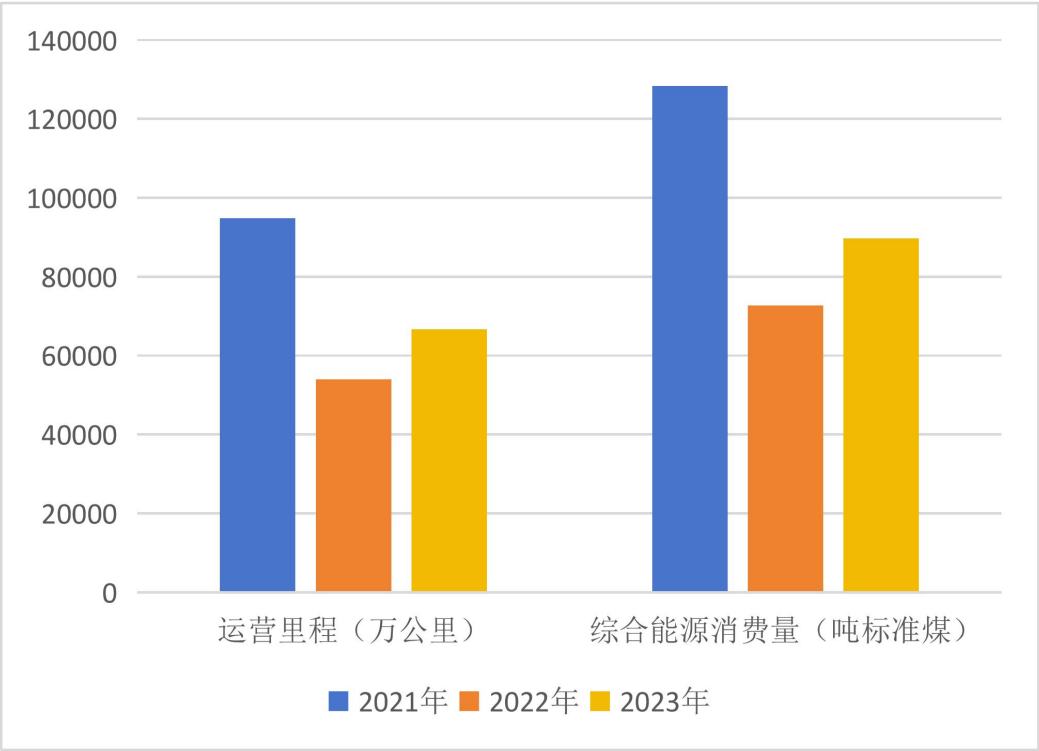
驾驶员的营运成本支出明显降低，以每辆车日减少 100 元支出计算，月降低成本达 3000 元左右。

公司根据《上海清洁空气行动计划（2023 年—2025 年）》的要求，不断推出新能源出租车，目前公司所有新增出租车全部使用新能源车型，新增车辆实现零排放。强生出租以低碳高效的运营模式提升绿色竞争力，助力打好、打赢污染防治攻坚战，推动企业经营与社会生态环境的和谐发展。



强生出租近三年能源年度消耗对比图

指标名称	计算单位	2021 年	2022 年	2023 年
能源消费	吨标煤	127310	72480	89698
行驶里程	万公里	94820	53983	66616



强化配套、支持新能源出租车的投运

为进一步整合“人、车、桩、站”等要素，近年来强生先后投运了漕宝路、沪太路、宝杨路、江杨南路和七莘路等驿站，完善充电站配套保障项目，使新能源车驾驶员获益，受到驾驶员普遍欢迎。协调特来电、国网新能源、修理公司内外各方，加大强生充电桩建设，目前充电桩总量达 250 根。



优化营运模式



抓住互联网时代的新契机，走数字化转型发展之路，构建“出行服务+互联网”的新型发展模式。公司积极应用互联网先进的技术手段，优化车载“智能终端”的

调度模式，运用强生 62580 “一键打车”小程序或强生 62580000 调度平台，预约使用公司各类运营车辆，加强车辆调放能力，提高营运效率，减少车辆空驶，有效降低了能源消耗。为减少驾驶员每天回公司采集营运数据（消卡）的空驶里程，公司在全部出租车安装了远程数据传输系统，每车每天可节约 3.3 公里的空驶里程。

加强节油驾驶技巧的培训

公司对驾驶员开展更合理、更省油的驾驶技巧培训，教授驾驶员要稳起步、短停车、合理控制车速、有效运用制动器、使用适当的挡位、确保安全合理滑行，实现节能减排。



控制车辆机械状况

公司加强对所有车辆机械、空调的保养和检修措施，制定严格的保养和年检计

划，时刻保证车辆处于最佳使用状态，降低因机械问题引起的耗能和污染，并实施严格的尾气检测措施

2023 年保养营运车辆 68212 辆次，保养计划执行率 100 %，车辆上线检测 8143 辆次，尾气排放检测合格率 100%。



三、开展绿色办公，培养低碳行为习惯

强生出租积极践行绿色办公文化，鼓励员工增强责任意识和环保意识，从细节入手，节约用电、用水，并推行无纸化办公；通过开展节能宣传周和世界环境日活动，倡导公共交通、绿色出行，垃圾分类，培养员工绿色低碳的办公、生活习惯，带动全体员工共同营造绿色办公的良好氛围。

● 安全生产

安全生产是对生命的负责，是对社会的负责。强生作为轮子上的企业，降低行车事故和交通违法的发生，持续抓好安全生产，有效控制营运风险，全面确保乘客乘车安全，是企业基本的社会责任。

一、严格安全生产管理

树立安全“底线思维”和“红线意识”，强化安全生产管理，严格安全生产责任制，执行安全生产制度，加强安全检查与监督，强化安全隐患整治闭环管理，提升安全管理水平和意识，共筑安全防线。

★ 安全生产责任制

抓好安全生产基础工作，事关公司经济建设和改革、稳定的大局。对此，强生出租领导高度重视安全生产工作，充分认识安全生产工作责任重大，以高度的政治责任感，管好、抓好安全生产工作。2023 年按照安全生产工作目标，从大安全的角度，以安全行车为重点，层层签订《安全生产责任书》，责任落实到各生产、管理岗位，达到了安全责任层层分解，安全职责人人明确，从而实现公司安全生产长效监管机制，确保了安全生产工作的顺利进行。

★ 安全制度体系

贯彻落实市交通委关于开展道路运输企业安全生产标准化建设工作部署，建立与实施安全生产标准化体系，并与 ISO9001 质量管理体系融合，进一步完善安全管理制度，使安全标准化与日常营运常态化结合。

★ 安全生产检查

2023 年，公司共组织各类安全生产检查 52 次。通过重大活动、重要节日、季节特点等的定期与不定期的检查，加强隐患排查，增强安全意识，增强防范能力。对检查发现的问题，加强整改管理，采用回访方式，确保整改的有效与有力。



★ 安康杯竞赛

持续开展市总工会组织的安康杯竞赛活动，从安全和健康两个维度，公司全员参与，按照竞赛制定的方案，严格落实各项措施，保护乘客生命安全，保护司机自身安全。公司营运管理部门，关注不定时工作方式的出租车驾驶员的身体健康，通过计算机后台管理，严查超时营运，严管司机身体健康。

三、科技兴安，安全行车稳中向好

强生出租牢牢树立安全第一的思想，时刻把握“安全就是效益”的主旋律，从安全源头抓起，科学评判、合理管理安全投入的度和量，运用科技增强安全生产保障能力，努力追求投入与效益的双赢。

为加快建设智能化、数字化的安全管理体系，强生出租加大技防投入，发挥科技创新在安全生产和应急救援中的作用。公司已为 7200 余辆出租车安装了自主研发的车载 DVR 装置。通过该装置，可对车辆营运过程进行实时监控，并对数据进行分析判断，从而能够及时了解交通状况和驾驶员的工作状态。针对各种突发情况，及时制定相应的解决方案，为司乘双方的出行安全提供有力保障，同时极大地提高了运营效率和服务质量。DVR 装置可同时对车外行驶情况进行视频记录。这对于事故责任认定、降低司机违章率、提供保险理赔依据、预防专业碰瓷和拦路抢劫案件发生等起到积极的作用。



按照安全行车降本增效要求，加大安全预防力量和费用的投入，减少事故成本损失费用。近年来，公司从事事故费用控制，加强安全预防、事故处置与跟踪，加大安全管控力度，安全生产费用逐年下降。

	2021 年	2022 年	2023 年
事故总费用	5601 万元	3019 万元	5417 万元
安全生产费用	9100.63 万元	10100.50 万元	10478.76 万元

随着疫情的放开，车辆运营逐渐有序恢复，行驶公里数增加，事故总费用比起 2022 年有所增加，但低于 2021 年同期，这主要是科技力量的提升、安全教育的加强、安全意识的增强以及公司对驾驶习惯优、安全服务好的驾驶员推行专项激励政策的结果。同时，公司为贯彻安全发展新理念，推动企业落实主体责任，加强企业安全生产投入。

四、严格安全生产教育培训

不断强化安全行车教育与培训，掌握安全知识，增强安全意识，熟悉安全规章制度，提升安全操作技能，提高安全防范与处置能力。

★ 日常培训全覆盖



安全教育是安全事故预防的重中之重。强生出租积极开展岗前三级安全教育，使员工的安全意识从“要我安全”转变为“我要安全”，再到“我会安全”，实现员工安全意识

三级跨越。公司以基层为重点、以问题为导向，组织每月安全例会、班组学习，全年累计开展员工安全生产教育培训 730 场次，累计培训人数 141000 人，做到了基础安全生产教育全覆盖。

公司严格落实安全员安全教育培训，每年对安全管理专业人员上岗从业资格进行梳理，并将安全管理干部的从业资格纳入人事管理系统。以“抓预防、夯基础、强培训、提能力、控费用”为准线，持续加强上海市道路管理条例的实施宣贯，补齐交通短板，控制交通违法、降低交通事故总量与质量，确保安全行车工作平稳可控。

公司开展多种形式安全教育与培训，运用电子显示屏、黑板报、横幅等形式，宣传学习安全生产的法律法规和安全生产知识，还制定了《违法高发地点现场纠违制度》，将各违法高发点现场拍摄的视频及照片，通过 APP、微信等方式第一时间推送到每一位驾驶员，促进员工安全生产意识提升，有效地降低了 2023 年交通违法发生数。

★ 加强应急管理能力建设

公司高度重视应急管理工作，通过健全完善应急预案体系、



开展应急预案演练等方式强化应急管理能力建设。公司修订完善了《强生出租公司事故处理应急预案》，并

履责实践之附录

组织各级员工认真学习《中华人民共和国突发事件应对法》等法律法规及重要规范性文件。

公司坚持“预防为主、防救结合”原则，在做好常态风险管控的同时，针对性开展应急演练，检验和提升应急处置能力。通过将应急演练和实际管理相结合，推动安全管理和应急管理纵深发展。在事故发生后实行分类、分级处理，按照事故结案率指标要求，提高事故处理的及时性和有效性，进一步筑牢安全生产防线，坚守安全生产红线。

● 顾客与消费者权益

强生出租在加快转型步伐的同时，不忘初心，坚持以“乘客至上、信誉第一”为宗旨，不断提升服务质量，持续保持行业领先水平，自 2011 年始，已连续十三年在上海出租汽车行业乘客满意度指数测评中保持第一，客运市场守法率在骨干企业中位居前列。

持续推进乘客满意工程

强生坚持以乘客满意为标准，深入了解乘客的需求，设计、提供和改进服务产品规范标准，持续提升乘客满意程度。从安全性、可靠性、享受性三方面分析乘客需求特征，以及采取的相对应履行社会责任的措施，以追求满意。

1. 产品安全性保证

乘客需求：乘客安全性需求主要三方面。一是发生行车事故乘客不受次生伤害，二是女性乘客不受人身侵害，三是乘客携带物品安全回归。

◎ 控制行车事故发生

规范标准：运用安全行车大数据分析，查找诱发事故的原因，采取措施消除原因。一是强化安全预防教育，从别人的事故中吸

取教训，二是开展技术防范手段，降低事故发生，三是提醒乘客戴好安全带，预防次生事故发生。

◎ 保护单独的女性乘客人身安全



一是开通 62581111 深夜女性叫车电话，提供安全性保障服务，二是制定《女性乘客服务标准》，使司机按标准自觉保障女性乘客安全，三是 DVR 的应用监督司机行为。

◎ 保护乘客携带物品的安全

一是主动提醒下车乘客拿好随身物品，并做好一车一检，发现乘客物品遗忘车厢，主动报告公司交还失主。二是应用车载 DVR 的技术手段，查寻失物证据。

2. 产品可靠性保证

乘客需求：一是约车及时到达，服务及时交付。二是乘客投诉、报失响应及时，处理快速。

规范标准：一是预约车辆提前到达，临时要车按时到达，发生意外及时补救。凡未按约定时间到达约定地点，误点 5 分钟以上赔付 20 元；

二是乘客投诉，3 个工作日必有答复，每延时一日赔付 20

元；（法规为 10 个工作日）。

三是持乘车发票的乘客报失，24 小时内必有回复，每延时一日赔付 20 元。

3. 产品温馨度保证

乘客需求：一是得到尊重享受礼貌服务，二是大件物品上下车不便得到帮助，三是结算车费得到信息提示。

规范标准：一是彬彬有礼问候乘客，与乘客道别，让乘客有被尊重的感受度，二是为乘客提拿行李，让乘客得到实在的帮助，三是结算车费唱收唱支，让乘客明白消费。

4. 乘客满意度测评

由政府主管部门委托第三方进行的乘客满意度测评，2011 年至 2023 年，连续十三年乘客满意度指数行业第一。多年来，从测评大数据资料反馈乘客信息，作为改进的输入，持续提升乘客满意程度。

上海市出租汽车行业乘客满意度第三方测评情况

上海市质协用户评价中心受本市行业主管部门委托，连续多年针对本市出租汽车行业服务质量开展乘客满意度第三方测评。测评结果显示，上海强生出租汽车有限公司的乘客满意度连续十三年（2011 年—2023 年）在本市各出租企业中排名第一。

测评结果详见下表：

表 2011 年至 2023 年上海市出租汽车行业测评结果			
测评年份	行业总体水平	强生出租汽车测评结果	强生出租汽车排名
2011 年	83.39	86.00	1
2012 年	82.98	85.90	1
2013 年	83.29	86.42	1
2014 年	82.64	85.86	1
2015 年	82.13	85.11	1
2016 年	82.63	85.91	1
2017 年	82.65	85.74	1
2018 年	82.89	85.79	1
2019 年	82.41	84.87	1
2020 年	83.16	85.65	1
2021 年	83.28	85.86	1
2022 年	83.89	86.27	1
2023 年	83.13	85.41	1

上海市质协用户评价中心
2024 年 2 月

责任营销

强生以负责任的态度，推行责任营销，提供的服务产品尽力与乘客和社会保持信息对称。

明码标价

出租车服务实行明码标价，价目表张贴于车辆醒目位置，并在计价器设置按照行业标准的自动计价。在供应紧缺路段时段不任意加价，不恶意绕道等违规多收费，严管计价器舞弊行为。

明确标识

营运车辆明确企业品牌、顶灯、车色等服务标识，让消费者明明白白了解强生信息。

乘客须知

车厢内张贴乘客须知，明确司乘双方的权利与义务，以及企业信息，不提供虚假、错误、模糊的信息。

售后信息

乘客投诉、报失、咨询，公司透明回应，沟通处理时限、处理依据和处理结果，并提供进一步投诉的渠道信息。

投诉与争议

公司建立《乘客投诉报失管理办法》制度，站在乘客立场上制定投诉处理原则、依据，建立耐心接待、调查情况、诚意沟通、妥善处置的管理流程。把好自身营运服务质量关，运用 DVR 等设备，想方设法为乘客找回失物，切实维护了广大乘客的合法权益。

履责实践之附录

失物找寻	报失数	归还率	万车次发生率
2021 年	11162	67.75%	2.15%
2022 年	9893	69.38%	2.33%
2023 年	7462	76.13%	2.01%

投诉数	投诉数	万车次发生率
2021 年	12680	2.44%
2022 年	9558	3.27%
2023 年	9827	2.65%

耐心接待

耐心听取乘客意见，对有情绪的乘客从安抚的角度化解对立，告知处理时间与流程等信息。

调查情况

站在乘客的立场上，与乘客和驾驶员等当事人进行沟通调查，或通过 DVR 系统等，查找事实证据，查清发生原因。

诚意沟通

将调查后的处理方案和解决办法，与乘客诚意沟通，如公司有责任应主动表达歉意，即使公司无责任也耐心地与乘客解释，设法让乘客理解。

▲ 妥善处置

诚意拿出解决方案，化解矛盾，赢得乘客的依赖和满意，化抱怨乘客为满意乘客，甚至是重复强生服务的忠诚乘客。对服务过错造成乘客损失的，按照行业法规和企业制度，给予退款、补偿，以诚恳的态度取得乘客谅解。即使错在乘客，也可适当让步处理。公司将乘客投诉报失等信息进行分类统计，用于分析收集，提供改进和企业决策的依据。

▲ 乘客投诉与报失信息管理

乘客投诉与报失等留下乘客电话、地址、姓名、工作单位等个人信息，未经乘客本人同意，不向司机及外部透露，需回复乘客，须有权限的管理人员执行。

▲ 调度用车乘客信息管理

电话与网络约车所记录的乘客个人信息，若与乘客联络，须司机与约车乘客即时联络，可选用调度终端隐去号码的回拨功能。

▲ 隐私保护

公司制定《乘客信息保护管理规定》，采取必要、必需的措施，保护乘客的隐私信息，是社会责任担当的一个重要组成部分，是赢得乘客满意的重要途径。

▲ 乘客储存系统信息管理

储存于公司计算机的乘客个人信息，DVR 系统采集的乘客信息资料，须设置密码，交由权限的管理人员调阅，密码应妥善保管。

▲ 营运过程乘客信息管理

司机在营运过程中，不主动探听乘客个人信息，不参与乘客间的话题讨论，对隐私话题做到不听，更不议。

▲ 私泄乘客信息的处置

凡管理人员泄露乘客个人信息，予以严肃处理，造成乘客损失的，应给予赔偿。凡管理人员将乘客信息泄露获取报酬的，公司将予以解除劳动合同，触犯刑法的移送公安机关处理。凡驾驶员利用工作便利得到的信息骚扰乘客，一律解除劳动合同，情节严重触犯刑法的移送公安机关。

● 合作共赢

公司致力于与供方和其他利益方建立良好的合作关系，在互惠互利的原则下，培育长期合作伙伴关系，打造责任供应链，构建共赢产业生态链，实现共同成长与发展。

一、规范采购行为，保障供应商权益。

采购是企业价值链的核心部分。公司秉承“阳光采购”和“道德采购”的原则，制定了完整的采购工作流程，制定了《采购控制程序》《采购类项目管理暂行办法》《合同管理办法》等制度，在供应商的识别与选择上，严格公开招标、询价比价等采购流程，充分考虑供方的利益和收益，综合考虑性价比、成本导向的定价机制、售后服务、供方的企业诚信、社会责任形象、劳动者权益、环境保护等因素，按照分类分级对供应商进行评审，确定后录入合格供方名录，在同等条件下，优先考虑内部供方。

公司认真履行合同条款，执行合同规定的义务，不拖欠货款，妥善处置潜在的分歧。2023 年采购合同履约率为 100%，未发生已被人民法院立案的经济合同纠纷。

二、加强责任沟通，打造责任供应链。

公司注重与供应商的沟通、交流与互访，通过定期沟通、日常沟通、座谈沟通、洽谈沟通、网络沟通、满意度调查沟通等方式，实现信息资源共享，传递供应链责任理念，引导和带动供应

商履行社会责任，共同构建责任价值链和共赢产业生态圈。公司开发计算机管理系统，设计操作方便的友好界面，实现车辆管理信息、维修信息、员工对修理满意信息等与修理公司共享互通，提高了双方的工作效率，为修理公司提升和改进修理质量提供信息支持，为公司车辆管理提供帮助。2023 年，公司与强生修理、强生科技、强生广告和强生汽贸等兄弟企业为构建强生交通集团产业链联手共同努力，助力公司服务质量保持行业领先。

三、扶持合作伙伴，实现共同发展。

公司积极发挥核心优势，在与供应商等利益相关方的合作中，从公司可持续发展的战略角度支持供应商成长，扶持合作伙伴发展，实现企业与利益相关方的优势互补和利益共享。2023 年，我们依托技术优势为车辆维修供应商提供改进维修工艺、提高维修质量提出指导性意见；依托场地基础设施资源优势为修理厂提供场地便利；利用顾客管理优势，从乘客投诉中吸收到乘客需求，对出租汽车计价器、GPS 调度终端、车载 DVR 等设备供应商的产品改进提出建议；利用品牌优势，为供方车载智能设备产品向全国出租汽车行业拓展提供支持。

四、坚持评估审核，帮助持续改进。

坚持对供方进行管理，按照合同履约、交货及时、产品质量、售后服务、安全性能等方面，进行年度分项打分的考核评价，按

履责实践之附录

权重汇总总分，凡不及格者在合格供方名录中予以剔除。从乘客投诉中显示的涉及供方提供的产品和服务的内容，也作为考评供方的一项重要内容。公司还开展驾驶员对汽修满意度的调查测评，发布汽修满意度报告，分析存在问题，寻找改进机会。



● 和谐劳动关系

我们坚持“以奋斗者为本”的人才理念，构建和谐劳动关系。员工是企业发展的核心驱动力，是企业价值的创造主体，更是百年强生基业长青的基石。强生出租落实常态化疫情防控要求，在保证员工安全的前提下开展业务，为全员健康保驾护航。

一、尊重职工人权

强生出租坚持平等公正雇佣，建立公平、公开、透明的薪酬体系和福利保障机制，推进民主管理，切实从制度上、体系上保障员工基本权益，积极构建和谐和谐的劳动关系。强生出租严格遵守国家法律法规，积极推行平等就业政策，公开招聘启事和统一录用条件，无任何性别、年龄、户籍等方面的歧视行为，创造平等的就业环境，全力保障员工的合法权益。员工与公司签订《劳动合同》，享有同工同酬，同享福利和社会保障，享有劳动保护权利；驾驶员与公司签订《小客车经营承包合同》，享有承包经营收益的权利。注重劳动合同的签订和执行，按时足额缴纳各项社会保险。

二、劳动合同与薪酬

强生依法与员工签订经职工代表大会表决通过的《集体劳动合同》，员工享有合同条款规定的权利和义务，劳动合同签约率100%。

公司根据不同岗位的职责，建立规范化、动态化的薪酬福利体系，以员工的绩效为导向，充分体现出按劳取酬、按贡献取酬的公平原则。出租汽车驾驶员实行承包经营方式，依据政府主管部门统一的承包指标，以效率优先为原则，鼓励多劳多得，并给予公司制度规定的平等的各类激励奖励收入。

公司落实非沪籍员工的同工同酬，同享福利和社会保障，重视非沪籍驾驶员的工作情况和生活情况，安排“一对一”结对带教，以尽快适应岗位要求，加快非沪籍驾驶员职业化进程。

	2021 年	2022 年	2023 年
员工人数（人）	14406	11060	10373
劳动合同签订率（%）	100	100	100
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
安全教育普及率（%）	100	100	100
参加工会的员工比例（%）	99	99	99
员工培训覆盖率（%）	100	100	100
员工年培训时间（小时/人）	6.1	6.0	6.1

三、社会保障与福利

公司依法为员工缴纳社会保险金及住房公积金，逐年提高解缴额度。2023 年，公司为职工缴纳五险一金社会保障投入费用 1.8 亿元。

落实国务院《职工带薪年休假条例》和《企业职工带薪年休假实施办法》，制定《强生出租员工年休假管理规定》，落实职工年休假方案。坚持做好在职、退休职工住院互助的保障参保和理赔工作，为 6513 名在职职工、6918 名退休职工办理住院保障，共计费用 360 余万元。强生出租关爱职工，为 9730 名职工办理工会会员卡参保，有 33 名职工拿到人均 2 万元的理赔。

四、创新招聘模式，跑出复工复产“加速度”

新鲜力量是促进企业发展的不竭动力。强生出租对疫情防控和复工复产工作高度重视，积极做好疫情防控和复工复产的激励措施。

公司各车队继续发挥在岗驾驶员口口相传的作用，与此同时，强生出租开通线上招聘渠道，并推出相应的奖励措施，吸引更多的出租驾驶员加盟，加快推动复工复产。

五、持续改善员工职业健康，规范职业健康管理

张弛有道才能让员工长期保持良好的工作状态，强生出租秉持以人为本、关爱员工的理念，建立健全安全与健康管理体系，持续改善工作环境，开展丰富多彩的文体活动，让员工在安全、人性化的环境中安心工作，提高员工满意度和幸福感。

强生出租高度重视职业病防治工作，坚持“预防为主、防治结合”，认真落实企业职业病防治主体责任，扎实开展职业健康监督管理工作，持续推动全员健康活动。积极落实两年一次的职

履责实践之附录

工健康体检和一年一次的女职工妇科学查，全年共安排 4346 名职工开展健康体检，增强职业病的防治能力，保证员工能以最佳的状态投入工作。

我们为驾驶员创造安全、舒适的工作环境，确保员工安全健康。整合内外部资源，拓展综合服务站和司机微驿站服务项目，构建多层次职工关爱体系。在杨高南路服务站试点运行“一站式”示范服务站，设立职工书屋、司机就餐区和便民服务角；聘请医院医生提供免费问诊，每月开展 1 次免费理发，将服务站打造成为驾驶员服务的综合保障窗口。与市交警总队协商设置 500 个出租车专用停车位，构建了多层次“驿站”服务体系，解决驾驶员停车休息、热饭喝水、如



厕方便等一系列实际问题。在全市 64 家松鹤楼餐饮门店合作开设“司机微驿站”。公司党政联手与“驿公里”洗车进行多次洽谈，大幅度降低一线驾驶员洗车费用，降幅达 40%左右，获得驾驶员一致好评。驾驶员在营运中受到乘客暴力伤害，也是

职业安全健康的风险，公司运用车载 DVR 可视化管控后台管理系统，摄录保全证据，保障司机权益。劳动过程中的防护与管理得到进一步加强。

六、激励员工成长

强生出租始终坚持员工个人与企业的共同发展，持续开展人才发展机制建设，积极完善人才培育规划，努力培养和成就结构合理、素质优良的人才队伍，打造强生人才优势，为公司数字化转型发展奠定基础。

◎ 1. 优化职业培训体系

强生出租建立分层分类的人才培养体系，注重体系性和有效性，为处于不同职业发展阶段的员工提供具有针对性的培训，助力员工成长成才，满足企业发展对人力资源的需求。

人力资源部会同相关职能部门，制定了线上培训方案设计培训内容，加大职工业务技能培训力度，提升员工专业知识、技能与综合能力。在公



司上下各级的共同努力下，在岗职工线上线下培训参训率达到 100%全覆盖。为全面推动复工复产，公司围绕车容车

貌、服务规范、安全行车等方面，落实复工返岗培训，线上培训总人次达 108693。与此同时，结合进博会全员培训，按条线对全体基层干部进行专业培训，系统提升理论水平、专业能力和实践本领。

◎ 2. 畅通职业发展通道

强生出租贯彻落实久事“1+4”人才队伍体系暨员工职业发展双通道精神，持续落实《出租劳模先进与工匠技能人才选树培养五年行动计划（2021-2025）》实施方案，拓展多元化的人才发展路径，积极推动建立岗位职级体系，畅通晋升通道，让优秀的员工在适当的发展通道上脱颖而出。

我们大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，努力营造尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造的浓厚氛围，加强公司人才库建设，推动和完善职工发展通道及分配机制，坚持提高一线劳模和高技能人才的经济待遇，调动员工的工作积极性，激发劳动热情，为企业发展增添动力。组织了 80 名班组长参加强生交通集团骨干班组长专题培训，加强班组建设。注重挖掘先进苗子，选送 15 名驾驶员参加第二届“最美的哥的姐”评审。徐广梅劳模创新工作室荣获“上海市劳模创新工作室”称号。

七、民主管理

公司两级始终坚持以职代会为基本形式的民主管理制度，不

断深化厂务公开工作，推进职工民主管理，切实做到涉及职工切身利益的重大事项必须由职代会讨论决定，保障广大职工参政议政的权利，形成良好的上下沟通的机制，努力反映职工群众的意愿和要求，有效调动和发挥广大职工担当责任的积极性和创造性，确保企业健康和谐发展。

2023 年圆满召开强生出租第三次职代会第三次、第四次會議。大會報告了公司經營管理和改革發展情況，審議通過了《工會財務工作報告》《工會經審工作報告》等。全體代表以無記名投票表決方式，通過了《強生出租工資專項集體合同》。

工會貫徹落實職代會條例，對企業重點工作實施源頭參與、



過程監督、事後評估。為公司科學決策、全面深化細化改革實施方案發揮工會主力軍作用。堅持通過黨务公开、廠务公开、信息平台和

宣傳欄，及時公開公司經營發展和管理信息，切實將民主管理落到實處。

為不斷深化與員工的溝通與交流、傾聽員工意見、推動建設性意見及建議在公司內部落地，強生出租積極建立員工訴求收集渠道和反饋機制，通過開展員工滿意度調查、員工溝通會，設立員工建議信箱，進行走訪調研等方式，暢通訴求收集渠道，及時了解基層訴求並反饋解決，為員工創造開放的工作環境。

八、形式多样的竞赛活动

强生出租紧扣“强意识，查隐患，促发展，保安康”的“安康杯”竞赛主题，实现“安康杯”竞赛蝉联优胜的目标。公司和各基层积极组织 106 名职工参加安全生产知识竞赛线上答题，300 名职工参加全国安康杯书面答题。征集到合理化建议 20 条，隐患随手拍 17 份。

积极协助并参与强生第六届劳动竞赛和“建功'十四五'奋进新征程，开拓新局面”强生交通集团 2023 年主题劳动竞赛，以



赛促进，各基层工会加大宣传力度，引导全体一线驾驶员倾情投入，以优质服务的实际行动为强生品牌增光添彩，以极大的热情努力提升安全行车、规范服务技能，切实为完成第六届进博会保障任务打下扎实基础。

九、员工沟通与关爱

公司两级党政领导班子为职工家庭提供高考护送，为 172 名中考、209 名高考家庭，发放了 7.62 万元送考费用。高温期间，公司工会连续购置多批防暑物资，发放至各基层单位，积极落实好防暑用品发放及关心慰问工作。公司全年慰问困难职工 1442 余名，慰问金达 91.77 万余元。

公司多年来委托上海市质协用户评价中心开展员工满意度测评。采用国际通行的满意度测评模型，建立工作环境、福利报酬、荣誉成就、教育培训、工作群体 5 大类 21 项指标体系进行测评，为公司寻求增强企业凝聚力、提高员工满意度的改进方向和途径，提供了科学的依据。

• 社区参与和发展

强生出租坚持开放经营，参与社区发展的理念。2023 年，强生出租在城市防疫转段中，坚决贯彻市委市政府、久事集团和强生交通集团的部署，始终与城市同呼吸共命运，尽锐出征，彰显强生国企责任和担当。通过应急交通保障任务、志愿者活动和社区服务等活动的开展，发动员工积极参与，让员工感受个体与社会的联结，共同传递爱心，让政府、社区居民、媒体等利益相关方更加了解强生，推动强生品牌的知名度和美誉度，为强生的发展营造更好的氛围。

一、使命必达，答好暖心服务的“民生卷”

新冠疫情发生以来，公司积极响应市委市政府和上级党政的号召，逆行出征，坚守岗位，识大体顾大局，舍小家顾大家，充分发挥服务城市交通保障任务中的主力军作用，用智慧、汗水和坚韧书写为民服务新答卷。

2022 年 12 月底，随着疫情形势的变化，市民对 120 救护车的需求量激增，急救压力空前巨大。强生出租接到 120 支援保供任务后，以高度政治责任感，主动担当，遴选高素质且符合急救条件的优秀驾驶员参与应急救护，选派管理人员入驻管理站点，实行闭环管理。



2022 年 12 月 26 日至 2023 年 2 月 3 日，在面临着感染风险大，劳动强度大，责任考验大的多重挑战下，81 名驾驶员手中

的出租车方向盘换成了 120 救护车方向盘，勇当方舟之上的“生命摆渡人”，提供应急救护运送服务约 8369 车次，共同守护这座城市和市民的生命安全。强生出租支援 120 救护车保障车队用实际行动生动诠释伟大抗疫精神，荣获 2022 年度上海市社会主义精神文明好人好事。

2022年度上海市社会主义精神文明
好人好事表扬名单

一、2022年度上海市社会主义精神文明好人好事（共10件）

好人好事名称	单位、姓名
浦东公交驾驶员勇救落水男子	上海浦东新区金高公共交通有限公司一分公司驾驶员顾强
暖心“熊爪”治愈身心	上海市普陀区中远两湾城第三居民区楼组长王滢
献己力兴乡村“爱心餐”暖人心	上海品膳房餐饮有限公司董事长牛洪水
新疆小伙扎根上海 热心公益回馈社会	上海市嘉定区江桥镇萨依餐厅店主萨拉木·买买提
举重世界冠军创残疾人奶茶品牌“托起”就业“梦工坊”	乾茶文化发展（上海）有限公司总经理陆学峰
有困难找小杨 小杨就在您身边	杨茶生态志愿者服务团队
圆通小哥托举阳台跌落老人	圆通上海浦东新区新世博分公司快件收派业务员王江北
生命方舟的跨界摆渡人	强生出租支援120救护车保障车队
“新民帮依忙”为民服务解难题	新民晚报社
“百米冲刺”“马不停蹄”为保障城市运力加速	上海共青团“青小运”青年突击队

二、社区建设

◆ 关爱弱势群体



在慈善活动的社会体系中，公司以自身的业务专长优势，提供专业服务，使关爱弱势群体成为社会专业分工，实现社区慈善活动的可持续性。

◆ 开通送血服务

业调分公司坚持做好共建单位长征医院血库取血用车服务，全年提供百余次服务确保院方在抢救病人、服务社会的工作中得到有力的交通保障，双方开展共建互助活动进一步推进了服务供车和精神文明建设。



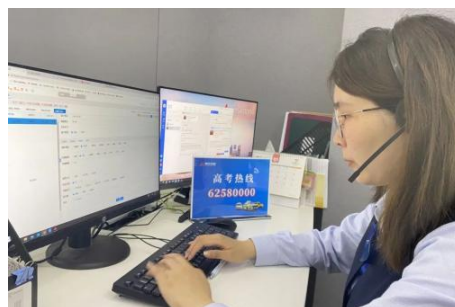
◆ 开通老人体弱专项服务



1997 年起，公司与上海老龄委合作，持续为在沪的百岁老人提供免费用车服务，供车数量逐年递增。公司与上海市政府实事工程“安康通”服务热线紧密合作，为“安康通”注册老人提供电话叫车服务，承诺为他们优先派车，优质服务。2023 年，累计调派近 17246 车次。为全市约 8000 名下肢重度残疾人士提供供车 5709 车次。

◆ 强生出租为莘莘学子保驾护航

2023 年 6 月中高考期间，强生出租积极承担社会责任，开设“高考服务热线”，以高质量的“安心送考”定制化服务，为莘莘学子梦想助力。二十余年如一日，为高考学子提供规范优质的送考服务，圆满完成 2023 年中高考保障工作，赢得了社会的一致认可和乘客的一致好评。



◆ 雷锋车队在行动

多年来，上海强生出租雷锋车队本着“岗位学雷锋，随手做公益”的宗旨，开展形式多样的学雷锋志愿服务活动。自2016年以来，上海强生雷锋车队先后获得全国最美雷锋车队、上海市志愿者优秀集体等荣誉称号。强生志愿者服务已成为展示强生出租品牌形象的代言人。



三、参与公共事业发展

公司始终秉承回报社会、积极参与公益活动的宗旨。建立常态化、规范化的志愿服务运作模式，继续为社会弱势群体开展志愿活动。



1. 布局营业站点



2023 年公司耗资近 300 万元，用于强生 62580000 电话调度和本市两场三站、新国际博览中心、迪士尼度假区、国际邮轮码头等多个站点服务保障，成为上海主要交通枢纽和大型会展赛事服务保障的主力军。

2. 践行志愿精神

公司建立了 19 支以党员、团员为主体的志愿者队伍，开展形式多样的志愿者服务活动，提倡“人人做公益”。公司团委多年来持续做强做优交通委“蓝丝带”、久事团委赛事志愿服务和关爱渐冻人等志愿服务品牌活动，团员青年们积极参与营运服务专项整治和大师杯、进博保障的各项工作中，为弘扬强生志愿服务品牌贡献了青春力量。



强生出租 2023 年大事记

1. 强生出租全面深化改革，推进扁平化管理，加快数字化转型。
2023 年围绕扁平化改革后资源力量下沉、作用发挥等关键，在理顺管理职责边界的基础上，完成了中心部门改革，推进标准化服务站的建设，实施标准化车队建设，组建成立安心车队，党组织同步完成了调整、更名。同时，以数字化改革为引领，推进 ERP 数字化管理平台的对接工作，将数据综合性应用嵌入企业管理流程中，推动强生数字化转型升级。
2. 2022 年 12 月底，随着疫情形势的变化，市民对 120 救护车的需求量激增，急救压力空前巨大。强生出租组建支援 120 救护车保障车队。2022 年 12 月 26 日至 2023 年 2 月 3 日，在面临着感染风险大，劳动强度大，责任考验大的多重挑战下，81 名驾驶员勇当方舟之上的“生命摆渡人”，提供应急救护运送服务约 8369 车次，共同守护这座城市和市民的生命安全。荣获 2022 年度上海市社会主义精神文明好人好事。
3. 强生近年来把推进新能源出租车应用作为出租深化改革的重要抓手，加大新能源出租车投放力度，推动全行业出租车型的升级换代提速，引领行业车型电动化，现已成为上海拥有最大规模新能源出租车的企业。同时加大配套充电设施建设力度，帮助实现充电便捷化。全年减少碳排放不低于 5 万吨，助力能源绿色低碳转型和可持续发展。

4. 强生出租聚焦安全行车，开展交通违法大整治行动，强化安全隐患整治闭环管理，提升安全管理水平和意识，共筑安全防线。重大活动值守常态化，广大党员干部参与保站任务，深入现场、联系群众，发现管理中的薄弱环节，了解驾驶员营运中的难点、热点。抓紧补齐专项整治督导检查中暴露出的弱项短板，加强重点领域隐患排查整改，不断提升服务质量，持续保持行业领先水平。自 2011 年始，已连续十三年在上海出租汽车行业乘客满意度指数测评中保持第一，客运市场守法率在骨干企业中位居前列。
5. 安心送考，情系学子。24 年来，强生出租积极承担社会责任，开设“中高考服务热线”，为考生提供规范优质的送考服务，全力打造由 10 项安全驾驶认证+6 项实时安全保障监控组成的安全保障体系，360 度全方位守护考生及家长的中高考之路，赢得了社会的一致认可和乘客的一致好评。
6. 11 月 10 日，第六届进博会完美收官。作为进博会交通出行保障企业，强生出行聚焦“精准、有序、可控”的目标，全员参与，全情投入，全力以赴，交出了亮眼的进博保障成绩单，确保了展会人员“行得畅”，向社会传递了“强生服务”“上海服务”的靓丽名片。

履责实践之展望篇



2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是强生出租深化改革的重要战略机遇期。强生出租要以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，紧扣久事集团、强生交通集团“十四五”发展规划和战略部署，围绕高质量发展这一主题，注重经营思维的转变，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，实现新跨越，彰显新担当，持续优化企业社会责任体系，创造更高的社会价值，不断推进出租深化改革、转型发展。全力以赴推动打造多场景互联网综合出行生态圈的目标任务在强生出租落地落实。

◆聚焦扁平化体制改革，搭建数字管理新体系

按动互联网概念扁平化管理体系整合的快进键，树立系统思维，从推进职能优化流程再造入手，深化制度创新，推动企业全方位治理变革。建立企业标准化体系，持续推进标准化车队，进一步理顺管理职责边界，以法治化、规范化引领改革沿着正确轨道发展。

◆聚焦安全服务，提升服务能级管理绩效

强化安全生产责任制，充分运用数字化技术手段，推行精准风险分级管控和隐患排查工作机制，强化安全隐患整治闭环管理，不断提高安全治理水平。加强品牌管理，强化服务承诺与管理举措，提升数字应用能力和精细管理水平，不断提高服务质量。2024 年，要继续保持乘客满意度行业第一，客运市场违法率绩效保二争一。

◆聚焦绿色出行，发展绿色交通体系

强生出租主动作为，积极响应《上海市“十四五”规划和二〇三五年远景目标纲要》提出的全面绿色转型，推进新能源车普及。强生下一步将积极推进大数据、新能源、智慧出行三网融合，并把新能源出租车作为能源互联网与智慧出行交互的“奇点”，为客户提供一站式的绿色出行服务体验。

2024年，强生出租将秉承“安全铸就品牌，服务创造价值”的企业核心价值观，在建设“平安强生、绿色强生、温馨强生、品质强生”新征程中，持续与各利益相关方沟通与合作，更好满足市民美好出行需求，展示“企业公民”履责的社会形象。

● 报告附录 信息反馈

为改进强生出租社会责任工作，提高履行社会责任的能力和水平，我们真诚地希望能倾听您的意见和建议，对我们的工作和报告提出宝贵意见，帮助我们不断完善社会责任体系，促进出租履行社会责任的能力。

意见征求反馈表

您可以参考下表对我们的报告作出评价（可单选或多选）

1. 您对本报告的总体评价是
☐通俗易懂 ☐内容详实 ☐篇幅适宜 ☐愿意阅读 ☐增加信任
☐需要修改，如：_____
2. 您认为本报告的内容和版式是否方便阅读
☐是 ☐否，如：_____
3. 您认为本报告是否能够提供您所需要的信息
☐是 ☐否，如：_____
4. 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何
☐很高 ☐较高 ☐高 ☐一般 ☐低
5. 您认为强生在与利益相关方沟通方面做得如何
☐很好 ☐较好 ☐好 ☐一般 ☐差
6. 您对强生出租和本报告的意见和建议欢迎在此提出：

注：请您在合适的“☐”内打“√”

请将反馈表寄至上海强生出租有限公司党委办公室

（邮寄地址：上海市浦东新区高科西路562号，邮编200126），或传真至62583200。
在此，对您的理解和支持表示最诚挚的谢意！