

2022

社会责任报告



上海海博出租车汽车有限公司

目录

CONTENTS

1 关于海博出租

公司介绍.....	3-4
管理理念.....	5
获得的部分荣誉.....	6-10
关于本报告.....	11
参考依据.....	11
时间范围.....	11

2 社会责任绩效

组织治理

优化决策机.....	12-16
------------	-------

人权

员工发展.....	17-24
员工权益.....	25-26
文化生活.....	28
关心员工.....	29-30

劳工实践..

31-39

环境

环境保护.....	40
节能减排.....	41

公平运营实践

经营管理绩效.....	42-44
合法经营.....	45
对供方、合作方的责任..	46

消费者问题

海博出租服务承诺.....	47-50
海博出租银辉车队 正式上路营运服务.....	51-52

社会参与和发展

对弱势群体的公益支持.....	53-56
新年一日捐.....	57
海博出租驾驶员 群体数载献爱心.....	58-59
对大型公共活动 会务供车的支持.....	60-68

海博出租全力落实

第四届进博会交通保障任务

众志成城 攻坚克难 抗击疫情....	69-73
--------------------	-------

3 展望和预期..... 75



PART

01

关于海博出租



公司介绍

上海海博出租汽车有限公司（以下简称“海博出租”）隶属于光明食品（集团）有限公司旗下上海良友（集团）有限公司（以下简称“良友集团”），组建于1998年2月，是本市巡游出租汽车行业五大骨干企业之一，以“蓝天白云”为标志色，拥有上海市域、区域和外省市协同发展的出租汽车运输业务体系，业务形态包括出租汽车营运服务及汽车租赁、销售、修理、检测，汽配经营、网络电调、教育培训、广告等配套服务全产业链。公司始终以“海纳百川，博采众长”的胸怀，力争把“海博出租”打造成市民出行的首选品牌和全国出租汽车行业的著名品牌。

海博出租崇尚以人为本的管理理念，积极践行“让市民离不开光明”的目标愿景，立足上海、服务全国，拥有一支以劳模、先进为代表的优秀驾驶员队伍、一支高素质管理人员队伍和以“劳模工作室”为依托的示范引领平台，通过了ISO9001质量体系认证，致力于为广大市民乘客提供优质便捷的出行服务。成立二十五年来，海博出租先后荣获“全国交通运输系统先进集体”“全国用户满意企业”“上海市文明单位”“上海市名牌”“上海市五一劳动奖状”“上海市职工最满意企业”“上海市质量金奖”等称号，被上海市城市交通运输和港口管理局评为AAA级诚信企业。

公司介绍

海博出租采用“总部-分公司”直线职能制架构管理。总部下设行政人事部、计划财务部、营运管理部和安全技术部，另设“96933”电调呼叫中心及投诉中心。出租车营运板块现有市域三家营运分公司（一分公司、四分公司、五分公司）、一个车队（南浦公司）和网约车分公司；五家市郊区域公司（宝山、浦东、松江、青浦、奉贤）、三家外域公司（江苏南京、山东青岛、广西南宁）及参股企业常州海博。

海博出租拥有完整的配套服务产业链，包括海博修理公司、海博租赁公司、车辆检测中心、海博教育培训中心以及上海瑞丰、海博君亿两家4S店和众艺广告公司，在做好内部服务的同时不断发力外部业务拓展。

至2022年年底，驾驶员总人数5546名，其中中高星级驾驶员469名，占驾驶员总数的8.4%；拥有营运车辆6106辆，其中市区出租车拥有量为3399辆，区域出租车拥有量827辆，外省市出租汽车拥有量为1880辆，逐步形成由本市向全国发展的格局。



管理理念

公司确立了鲜明的使命、愿景和核心价值观，以及相应的企业精神及管理理念，不断提升企业的核心竞争能力。

企业使命：

- 让市民感受文明、使乘客满意放心

企业愿景：

- 把“海博出租”建设成为市民出行“打的”的首选品牌，打造全国出租汽车行业的著名品牌

企业价值观：

- 企业的品牌是我们共同的利益

企业精神：

- 超越自我，永不满足

管理理念：

- 尊重人，关心人，激励人

企业道德观：

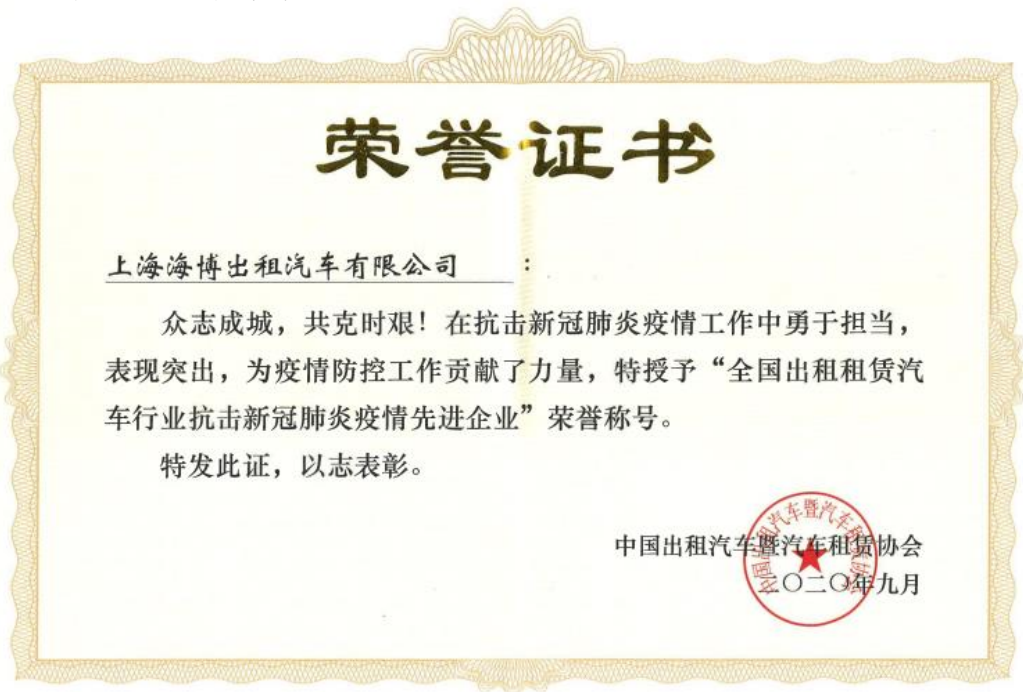
- 崇尚诚信，让用户满意放心

行为准则：

- 忠诚、敬业、勤奋

获得的部分荣誉

2020年上海海博出租汽车有限公司获“全国出租租赁汽车行业抗击新冠肺炎疫情先进企业”。



上海市文明单位



2018-2019年度上海市守合同重信用企业



2021社会责任报告发布证书



五一劳动奖状



质量管理体系认证证书



质量管理体系认证证书

上海海博出租汽车有限公司

统一社会信用代码: 91310115132210659N
中国 中国(上海)自由贸易试验区临港新片区环湖西二路888号A楼668室 201315

建立和实施的质量管理体系符合:
GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015

体系覆盖范围:

出租汽车营运服务。

审核地点: 上海市徐汇区宜山路 B29 号 1 号楼 307 室 (相关场所见附件)

本证书注册编号: 00321Q30429R4L

证书有效期: 2021 年 09 月 15 日至 2024 年 09 月 14 日

本证书的有效性依赖于获证企业保持符合认证标准的要求

将子

认证机构



2021 年 09 月 15 日



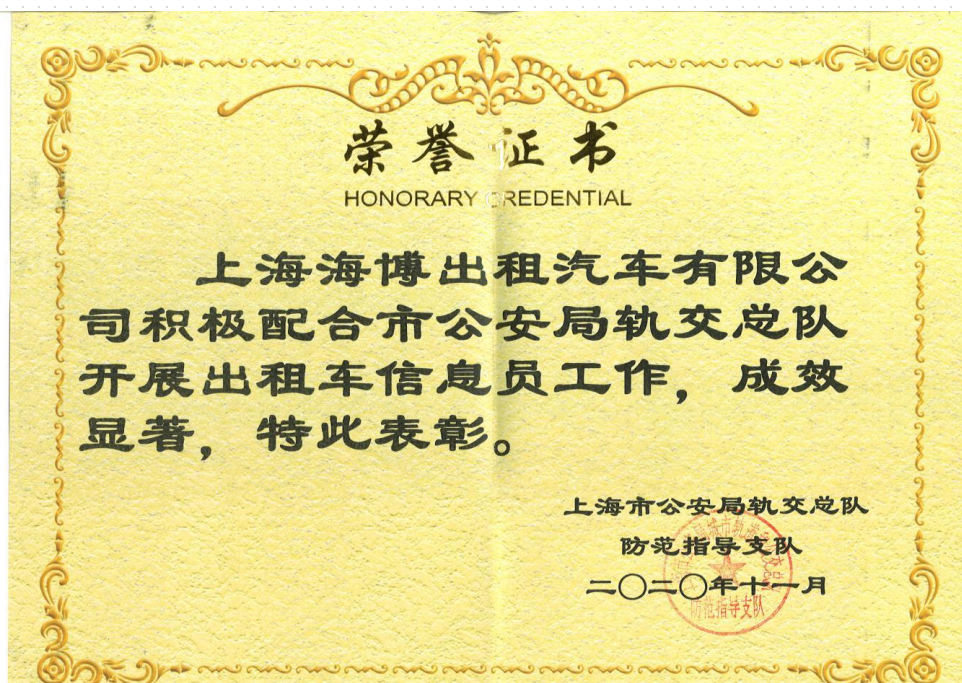
中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C003-M

上海质量体系审核中心

中国 上海 武夷路258号 <http://www.sac.org.cn>

本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 上查询

中国国际进口博览会交通保障立功竞赛先进集体



关于本报告

此报告为上海海博出租汽车有限公司第六本面相社会和公众发布的《社会责任报告》。重点披露了上海海博出租汽车有限公司2022年1月1日至2022年12月31日期间在组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运营实践、消费者问题、社会参与和发展等方面的社会责任实践和绩效。

参考依据

- GB/T 36000-2015 《社会责任指南》

时间范围

- 2022年1月1日至2022年12月31日。
- 部分内容涉及2021年12月、2023年1月数据。



PART

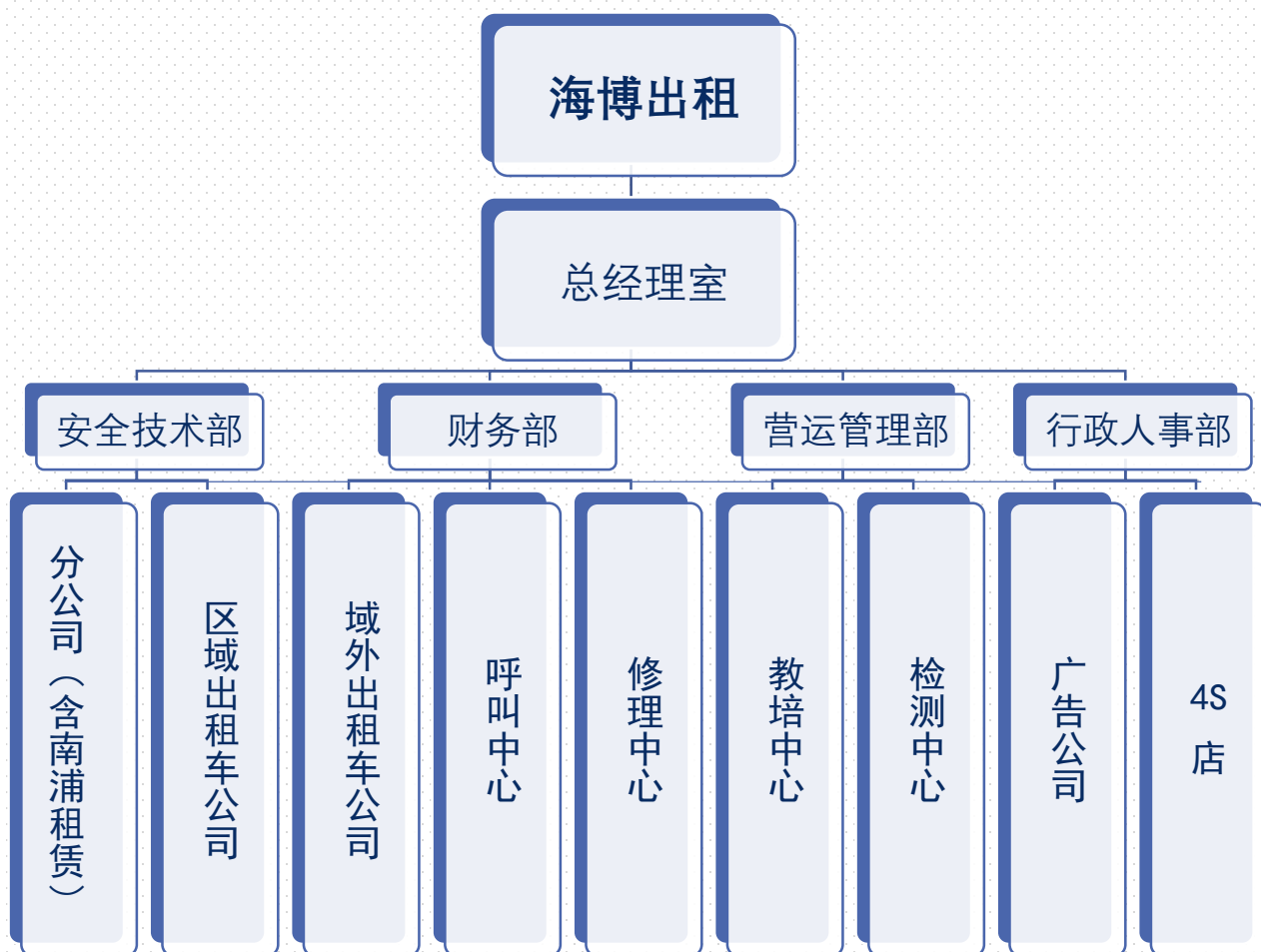
02

社会责任绩效

组织治理

优化决策机制

按照《公司法》等有关法人治理结构的规范性文件，公司完善了企业的法人治理结构，设执行董事一名、设监事一名，制定了《公司章程》。



公司高层领导的经营责任、道德责任、法律责任。公司高层领导每年与上级公司签订“绩效管理协议书”，并如期完成各项指标。组织的高层领导率先垂范，自觉遵纪守法，依法经营，做到厂务公开，民主管理，近年来公司未发生一起经济案件，每年按计划完成经营指标，全面完成各项目标、任务；公司高层领导始终恪守诚信经营等道德规范，公司合同履约率达100%。同时，自觉带头履行道德责任，积极参加各项社会和企业内部的公益活动；公司高层领导在经营活动中遵守国家法律法规，如为全体员工按时缴纳各项社会保险金，按时缴纳各项税金，坚决执行个人重大事项报告制、个人收入申报制等规章制度，为全体员工做出了表率。

财务制度。公司根据国家法律和行政法规以及国家有关部门的规定，结合公司实际，制定并执行《财务管理制度》、《财务预算管理制度》等规章制度，平时严格按照公司各项财务制度执行，全面实行基层企业会计委派制，逐月开展财务分析，每年进行多次财务专项内部审计和外部审计，围绕企业提高经济效益、资产保值增值，为高层领导正确决策提供数据。

经营管理的透明性。公司通过建立职工代表大会制度、推行厂务公开等形式将公司的经营管理公开透明。公司每年召开职工代表大会，公司领导向职工代表汇报当年工作和来年计划以及长远规划，报告经营业绩和工作实绩。职工代表评审总经理班子工作业绩，评审公司工作计划、规划，并提出意见和建议；对企业重大规章制度的制定、修改进行民主表决。

内、外部审计的独立性。公司坚决维护内部审计与外部审计的独立性，内部依靠母公司专职部门，并由专职审计人员，独立行使审计权，直接对总经理负责。外部审计聘用有相关业务资格的会计事务所进行会计报告审计等。

股东及其他相关方利益的保护。公司作为国有企业，国有资产的保值增值是对股东利益的最大保护。公司高层领导把企业增效、资产增值、员工增收作为企业发展的目标之一，公司依据《绩效管理办法》，每年签订《绩效考核责任书》，确保目标的实现。2022年，上缴税金226万元，在疫情期间，以相对可观的经营业绩确保股东、员工的利益。通过上级考评、下属员工代表评价的方式，开展自上而下、自下而上监督评价高层领导的绩效，保持领导体系的高效。出租公司总经理每年年初与上级公司光明资管签订《经营者绩效考核责任书》，绩效指标包括经济效益、经营规模、服务管理、安全管理和乘客满意度指数等内容，考评结果直接与总经理收入挂钩，出租公司中层领导与总经理签订《绩效考核责任书》，层层落实和分解责任，保持领导体系的高效。



人权

员工发展

员工培训，提升人才素质。公司坚持抓两支队伍建设，在康桥综合基地设立了专职的教育培训中心，教学面积1000余平方米，教职员工14人，还从各部门、基层单位中选拔数十名管理人员组成“内训师”队伍，不断优化公司内部培训体系，已形成教培中心、分公司、班组三级培训网络，年平均投入教育经费320万元。连续多年蝉联出租行业培训“AAA级质量信誉培训机构”荣誉称号，是行业各大培训机构唯一一家连续多年获得出租培训3A资质的企业。





优化内部培训体系。对新录用的员工分批采取集中上课与岗位轮训相结合的方式进行培训，对在职员工进行分层次、多形式的培训。公司进一步强化培训教育，通过内部培训、外部培训、条线培训、协同培训相结合，提高全体员工岗位工作主动意识，提升了岗位技能教育的成效，提升了相关条线工作者实际操作技能，一线员工培训做到全覆盖，均超额完成了全年预定计划。通过培训，员工综合素质得到系统提升。

下属公司开展系列员工技能提升活动

比学赶超强素养、以赛提能树标杆。为进一步贯彻上级公司党委号召，践行“比学赶超强素养、以赛提能树标杆”的重要理念，挖掘一批“五心服务”标杆，培育一批服务优秀人才，形成可复制、可推广的经验，打造服务有“温度”，响应有“速度”的特色服务，瑞丰开展了一系列比学赶超活动。海博出租下属瑞丰汽销4S店开展了一系列比学赶超活动。

瑞丰定期开展每季度“员工满意度调研”，通过线上问卷，线下座谈等形式，不同维度了解员工所需所想，解决所急所盼之事，在比学赶超中细化措施，补齐短板、补强弱项。各部门上下贯通、左右联动，将比学赶超中凸显出来的员工比较关心问题以数据化形式及时对接和转化。外部对标品牌中先进单位，内部对标团队中优秀个人。通过开展部门间满意度对标、问题改善及时性对标、员工有效建议数对标等方法，做到全员参与、倾听改善，正视工作中存在的问题及差距，实现管理层责任落实，进一步提升全员工作效率，关键岗位核心人员稳定率100%。



以经济效益为中心，带领各部门及各子公司，在同行业竞争激烈的情况下，全体员工团结一致，奋力拼搏，企业经营管理取得重大进展，更在同城品牌中打造了瑞丰独有的品牌特质。

通过“微笑服务”“直播服务”“焕新技术”等一系列培训，瑞丰团队从沙场演练到实地接待多次磨练，在全体员工积极参与，全力推进下，企业氛围有了明显变化；在服务质量、客户满意度、5S管理中有良好进步；在技术提升方面，面对PHEV关键核心技术，为及时解决用户反馈的各种复杂难点，瑞丰技术专家团队组织每周研讨、线上救援、技术切磋，在比学赶超中相互竞争、交替超越，连续多次获得品牌技术能手荣誉。



在焕新服务行动中，升级客户来店体验，在面访客户满意度中，瑞丰获得肯定推荐的评价。在每一个岗位上，看到一张张笑脸、一声声问候、一份份关爱，从门岗、销售、客服、收银到售后的每一个窗口都展现属于瑞丰的优质服务水准。瑞丰还对“接待标准作业指导书”进行数据对标优化，焕新服务大演练实现高质量服务提升。



为进一步强化“以赛提能树标杆”，推动落实品牌的战略规划“元+”计划，瑞丰公司持续开展“五心守护大比拼行动”，强化责任落实，让“服务更值得信赖”，让消费者感受到买车放心、用车安心、服务贴心、换车开心、一路同心的行动掷地有声。通过签订保养合同，实现保养七折、备件降价、行业领先两小时救援等服务措施，做到让客户用车放心，让客户与东风雪铁龙建立3年或5年服务关系的数量同比显著增加。通过对维修时间，服务诚信，维修质量，救援时间等八个方面提升，首推“不满意就免单”举措，将服务承诺升级到3.0版本，通过一系列内控管理、服务品质优化，进一步提升响应速度，实现客户对服务不满意的数量为零。

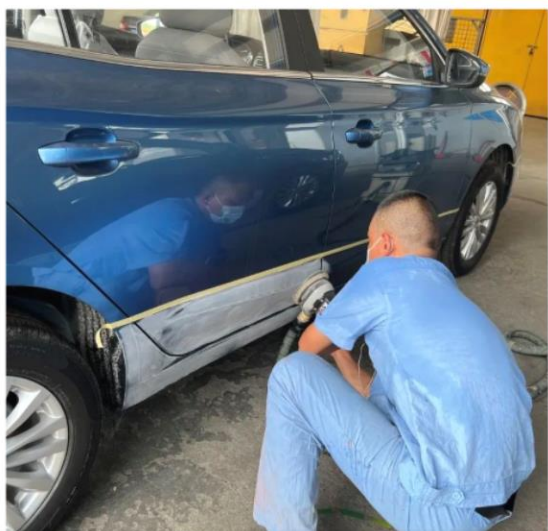
比学赶超强素养、以赛提能树标杆，瑞丰一系列行动引起强烈反响，给新车主及潜在客户带来了更多实惠，也对老车主车辆维修保养提供更加全面和贴心的服务，真正让车主们感受到了买车放心、用车安心、服务贴心。

探索新模式、谋求新发展---海博修理公司稳中求“进”，勇创新局

2022年是海博修理公司落实战略发展三年行动规划的关键之年。公司紧紧围绕“发展管理年”主题，积极探索新模式，转型发展新领域，大力外拓新业务，在突破转型中谋发展；以安全生产、降本增效为支撑点，坚持精益精准精细“总体要求”，在提升管控效能中强管理；不惧酷暑、无畏“烤”验，以诚挚之心服务客户，进一步提升市场认可度。

海博修理公司主动出击，与京东强强联手，成为“京东养车”上海首家认证门店，以线上线下一体化的服务生态为车主带来高品质的汽车养护服务；以“海博钣喷”、“海博车辆保养和故障检修”为依托，通过“商品+服务”的方式，实现线上线下同价，线上下单到店服务，享受专属工位第一时间接待的权益，从维修品质到服务质量，都将给车主带来高品质的消费体验。





车辆服务部：截止8月中旬，途安车在线运营约600辆，针对途安车的数量变化，车辆服务部未雨绸缪，提前排摸各分库途安车配件库存，针对一些冷门件和常用件进行分库、内部调拨的方式进行库存消耗，早作准备，下好“零库存、零损失”的先手棋，为修理公司降本增效做出贡献。

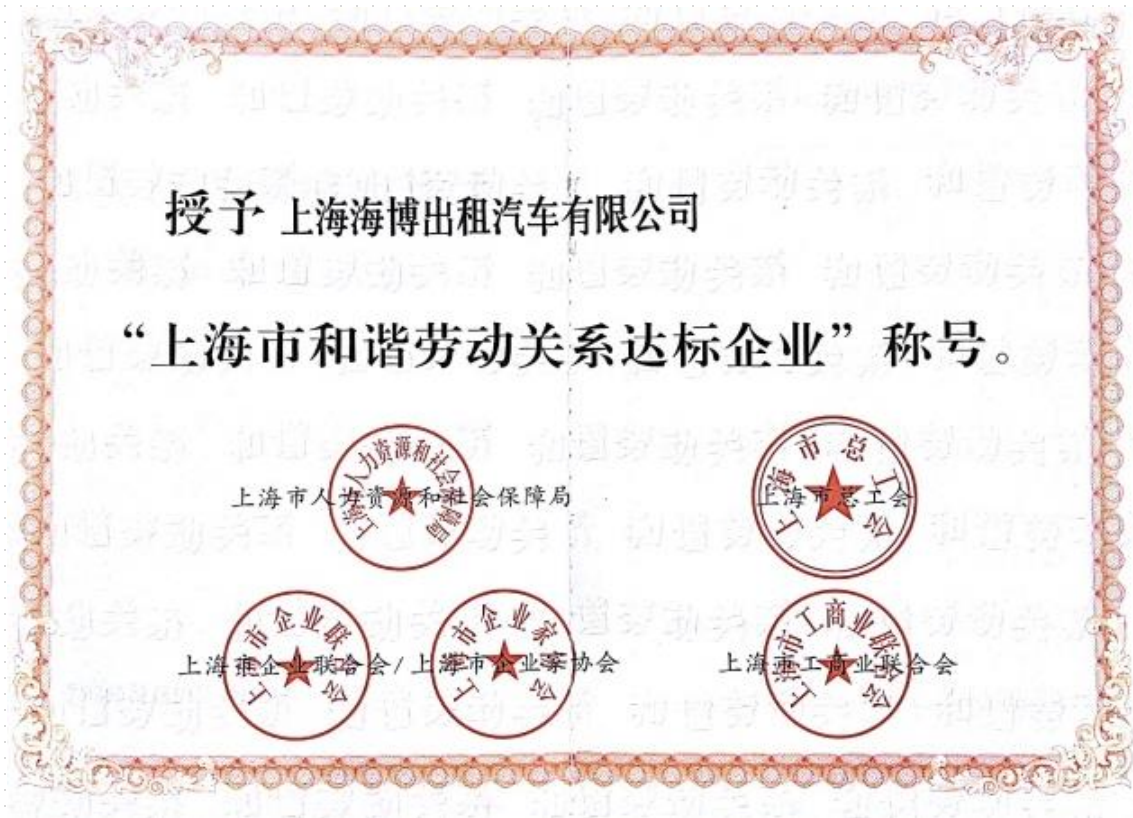
康桥内修、潘泾路车间:近日接到改装130辆荣威新车的突击任务，为确保任务顺利完成，两个车间迅速按下工作“快进键”，组织精干人员，开足马力，全力以赴投入到排摸线束、中控换屏、摄像头和计价器加装、车身贴彩和设备调试等五项工作中去，尽管天气炎热，大家依然热情高涨，干劲十足。现场参与改装的人员不仅有车间的各个工种，还有主动放弃休息的员工，大家心往一处想，劲往一处使，以不畏酷暑的意志和完成目标的决心，用辛勤的汗水，诠释修理人的责任与担当。

双柏路、华卫路车间：在保持车间正常保养维修工作外，修理公司下属双柏路、华卫路车间近期还完成了一批又一批新能源车改色的相关工作，此次改色车辆总数为220辆。在这炎热的夏季，面对室外40℃的高温，烤漆房内的温度至少也在50℃以上，在这又热又闷的环境中，油漆师傅们没有任何怨言，握紧手中的喷枪，喷绘光明“城市名片”。



员工权益

员工权益，维护职工权益，完善员工福利，依法维护职工合法权益是构建和谐劳动关系的基础。为切实维护职工权益，企业始终在有效益的基础上，确保员工收入的稳定增长。同时，根据行业统一要求，公司积极推行工资集体协商专项协议、集体合同、女职工特殊利益专项合同等制度，规范用工关系，保护了员工的合法权益。按时足额为员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险，住房公积金等社会保险，依法履行代扣代缴义务。公司获得上海市和谐劳动关系达标企业荣誉称号。



海博出租职工工会委员会认真依照《工会法》、《工会章程》及《基层组织选举条例》等有关政策规定及流程，组织召开了一届五次职代会，对员工福利待遇进行了制度化安排。公司每年为职工参保《上海市在职职工住院补充医疗保障计划》和《退休职工住院补充医疗互助保障计划》及《女职工团体医疗互助保险》；为维护员工休息休假权利，公司及时出台了职工带薪年休假制度，根据公司发展需要制定了《员工疗休养管理办法》、《关于出租汽车驾驶员福利年休假实施意见的通知》、《薪酬管理办法实施意见》。每年为员工安排健康体检、以及女职工专项体检，2022年，组织了325名管理人员进行健康体检。给一线职工下发夏季高温饮料、节日用品、慰问帮扶等317.55万元。



文化生活



公司开展2022年“三八”
国际妇女节系列活动暨纪念“学
习雷锋精神”59周年主题活动。

3月8日上午，在第112个国际妇女节到来之际，虹梅街道在漕河泾开发区举办的“益玫瑰”爱心接力行动如约而至，这也是公司参与此项公益行动的第8年。

一早，身穿雷锋头像T恤的团委青年志愿者就手持玫瑰和公司工会精心准备的伴手茶礼，早早在公司集结待命，只为公司党委的关心和祝福——送到最美劳动者的手中。早在2月中旬，公司工会就联系虹梅庭公益服务中心着手开始准备，从主题构思、花束选择、网络宣传、志愿者招募、点位安排，节日当天的每一个细节都被认真对待，期许能将美好祝愿包装成“惊喜”，送给资管公司的“女神们”。

一句句问候，一朵朵鲜花，青年志愿者在工会领导的带领下，把祝福送给在工作岗位默默奉献的“她”，送给在防疫一线日夜付出的“她”，送给在后勤保障微笑服务的“她”。正是一个个别样的“她”在广阔的职业舞台上，用情怀和担当，用辛勤和付出赢得了时代的尊重，用使命和责任换来了光辉的硕果。

近期，上海疫情又起，疫情防控工作又处于紧要关头，科学有效防范，安全精准排查显得尤为重要，丝毫不能松懈。等这波疫情过后，公司工会将继续为女职工送上“芬芳闻香识女人”等系列女神节主题活动，广大女职工纷纷表示，感谢公司党委、工会和团委的关心关爱，让女职工们在繁忙的工作中得到了放松，更感受到了出租大家庭的关爱，在今后的工作中，将紧紧围绕公司党委中心工作，拥抱新时代，奋进新征程，奋发新作为，积极投身于企业改革发展的生动实践。

公司工会组织的此次“三八”节系列活动，让女职工们在繁忙的工作中得到了放松，也体现了巾帼们的精神风貌，更感受到了公司大家庭的关爱，激励大家在今后的工作中，更加奋发有为，积极投身于企业改革发展的生动实践。

关爱员工



公司党政班子领导分别带队走访慰问百岁老人和困难职工群众，给他们送去党和组织的关怀与温暖，并致以新春的美好祝福。

在走访慰问中，班子领导每到一处，都仔细询问困难群众的生活情况及身体状况，殷切关心询问他们有何生活难处，鼓励他们要树立信心，克服困难，勤奋工作。同时自己也要放下思想包袱，劳逸结合，注意身体，真正把温暖和关怀送到困难群众和老人的心坎上，并给他们送上了春节慰问品和慰问金，向他们致以新春的问候和美好祝愿，确保让他们度过一个快乐、祥和的新春佳节。

困难职工们对公司领导的慰问表示了诚挚的感谢。今后一定会以更好的工作状态来做好出租服务工作，安全行车，规范服务，用实际行动回报公司的关爱，回报组织的关心，回报社会。

高温慰问送关怀，心系职工暖人心。持续的高温天气给生产一线的职工们带来严峻“烤”验。为保障酷暑天气里一线工作者清凉度夏、安全作业，日前，公司领导班子成员分组带队，赴联系点单位开展高温慰问和安全生产工作。

每到一处，领导们深入一线，向奋战在岗位上的职工们表示慰问与感谢，送上公司精心准备的防暑降温用品，并对联系点单位安全生产工作进行检查指导。同时勉励各单位要发扬奋斗精神，加强企业经营管理，加快推进重点工作，确保年度各项目标任务全面完成。在慰问现场，公司领导详细询问了一线干部职工的工作和生活情况，并叮嘱他们在高温天气下工作要注重劳逸结合，防止中暑。要求所在单位严格落实职工劳动保护和防暑降温工作，加强安全生产宣传和隐患排查，科学合理安排作息时间，切实保障职工的身心健康和生产作业安全。

一句句关心的话语，一份份慰问的物品，让一线干部职工在炎炎夏日感受到贴心的关怀，大家非常感动，纷纷感谢公司领导的关心和爱护，表示将坚守岗位，尽心尽责做好本职工作，战高温、保质量、重安全，努力为公司改革发展稳定作出新的贡献。

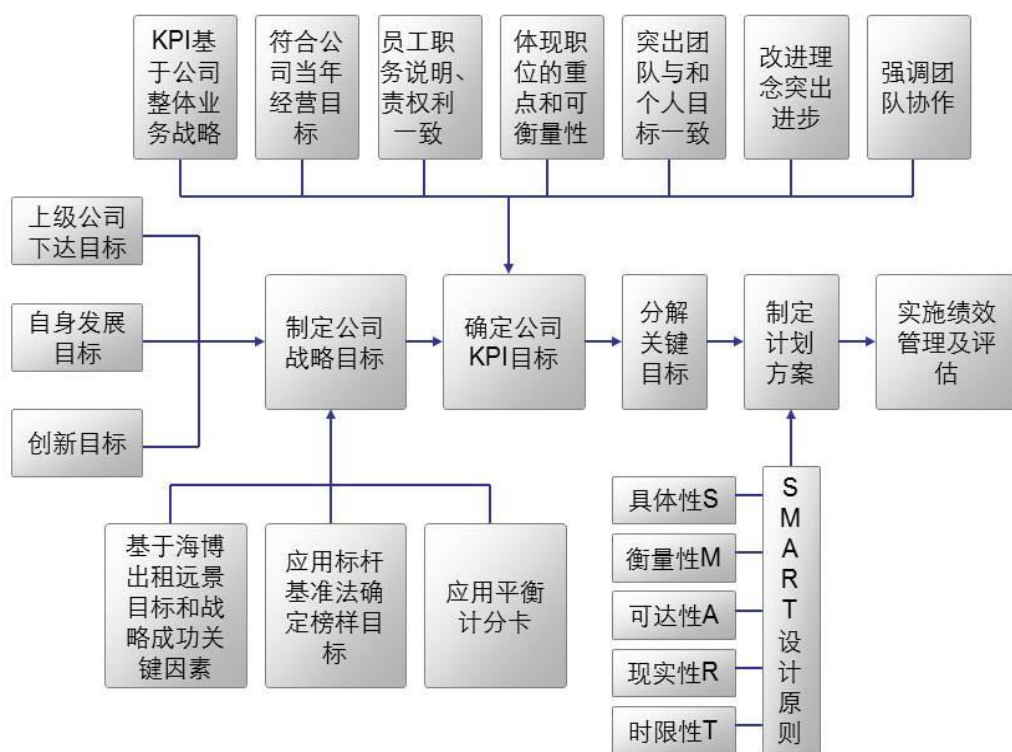




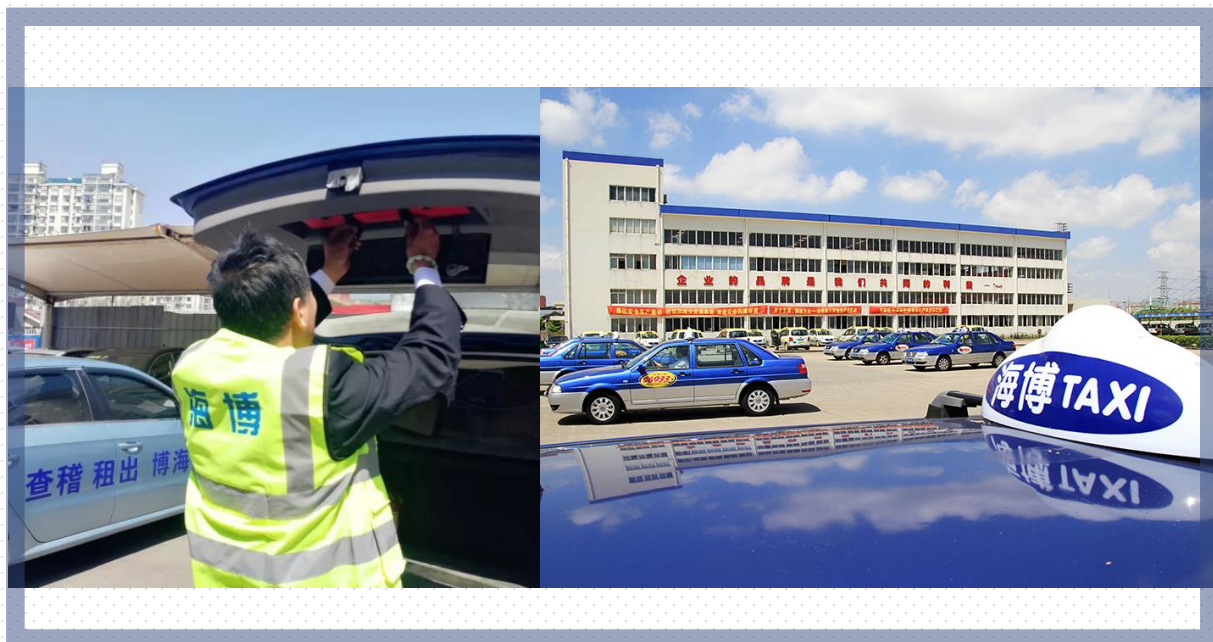
全新场地示范提升保障能力。海博出租四分公司新场地从便利新来沪驾驶员工作生活角度出发，改建了涵盖食堂和设施完备的宿舍楼在内的生活保障楼，于2021年9月26日正式投入使用。绿荫环绕下的五层宿舍大楼，共有108间宿舍房间，可供280余人住宿，装修一新，整洁亮丽。宿舍房间从住宿人员需求方面体现了人性化：空调设施的配备，能让住宿员工在夏冬季节有一个舒适的休息环境；全自动洗衣机和开水器设施，便捷住宿员工洗衣需求和24小时开水供应；配套的家具一应俱全；配套的盥洗和洗浴间配备，使住宿员工提供在辛劳工作之余能更好的休息；全方位监控设备，为住宿员工提供24小时安全保障。

劳动实践

建立以KPI指标为主的绩效管理系统。公司始终重视对员工绩效的管理，公司每年以团队考核的形式对所有员工实施绩效考核，并在实践过程中不断加以调整和完善。公司在拟订绩效管理制度时，从公司的实际情况出发，注重科学性、系统性、针对性、可操作性的相互结合，对不同对象采取不同的绩效考核办法，并使原先一年一度的述职评议方式逐步完善发展为以培育职业化管理人员队伍和驾驶员队伍为目标的长效考核机制，形成公司对员工实行全员绩效考核的系统。



在对公司KPI指标进行逐层分解的前提下，主要就高层领导、中层领导、基层单位、管理人员和驾驶员分层级按不同考核办法实施绩效管理。



员工绩效管理系统对组织获得更高绩效的作用。出租市域三家分公司全面推行车队化绩效考核机制。三家市域分公司根据总经理室要求结合自身情况，分别制订了绩效考核办法，并与下属车队、科室分别签订了绩效协议书。自年初起落实经济绩效的核算和考核，该项工作的全面启动，一方面是责任的层层传递，培养管理团队经营意识，另一方面是充分发挥绩效考核的激励作用，激发管理团队居安思危，迎难而上的进取精神。真正通过合理的经营策略，释放资源，使企业经济绩效不断增长。

绩效管理作为公司人力资源管理的基础工作，它对于公司获得更高

绩效发挥着重要的作用：

促进人员培训与开发，通过绩效考核，将考核的结果向员工反馈，让员工了解自己的工作情况，从而改进工作中由于个人的原因而产生的缺陷和不足，为人员培训提供可靠的依据；促进绩效与薪酬的挂钩，绩效管理系统从设计上就已经使绩效与薪酬之间有比较直接的联系，按照考核结果决定工资报酬的升降幅度，从而充分调动员工的积极性，进一步体现“**效率优先、兼顾公平、按劳付酬**”的分配原则；实现员工岗位的合理调配，根据绩效评估结果，使一些绩效突出的员工在职位上得到调整或提升，将他们安排到最能发挥其能力的岗位上去，对于业绩尚未处于良好状态的员工，可能因为素质和能力与现任岗位不相适应，可扬长避短进行合理的调整或轮换；推动人力资源管理的专题研究，绩效管理是人力资源部门开展工作研究的重要途径，可以用来进行人力资源管理的专题研究，如：通过几年来绩效管理的实践，近几年来组织了多次管理干部竞聘上岗，选拔了一批储备干部并取得了良好的效果；有利于基础管理的健全与完善，绩效管理工作涉及公司管理的各个部门，有利于促进企业各项基础工作的健全和完善，在考核中不但要考评个人的绩效，而且还要评估班组、部门乃至整个企业的绩效，对公司总体管理具有重要的推动和促进作用；推进驾驶员队伍职业化的建设，通过对驾驶员队伍的绩效管理，培养出一大批先进驾驶员，这些先进员工起到了“**明星带群星，群星带群体**”的示范作用。

建立激励机制调动员工的积极性和主动性。公司每年从职业素养、岗位技能、班组建设、遵守制度四个方面对管理人员工作业绩进行考评，考评办法分自我述职、管理人员互相考核评价和领导干部考核评价。评价和考核结果以组织个别谈心形式反馈给员工，对考评中绩效良好和突出的管理人员给予续聘、晋级、奖励；对绩效较差不符合岗位要求的管理人人员列入后备岗位人员，并视情况实行变岗变薪。通过考核测评，激励员工努力工作，调动员工积极性。

为加强驾驶员队伍建设、激发驾驶员工作主观能动性，不断提升海博品牌形象，为公司创“全国出租行业著名品牌”作贡献，公司对驾驶员实行职业规范考核奖励。奖励按本企业连续工龄、星级等具体情况分别确定奖励标准，并与驾驶员日常工作实绩相结合进行考核。公司通过驾驶员职业规范考核奖励制度的推行，充分调动了驾驶员工作的积极性和服务的主动性，进一步促进和提升了驾驶员营运服务质量。

星级奖励	本企业工龄	营运服务全部考核项目合格奖励金额	安全行车全部考核项目合格奖励金额	合计奖励金额
低、无星级	6年以下	40元	40元	80元
	6年以上			
3星级		75元	75元	150元
4星级		125元	125元	250元
5星级		175元	175元	350元

为了更进一步提升驾驶员的安全行车及营运服务质量，提升乘客满意度，2014年公司对营运驾驶员职业规范考核奖励办法作了调整，从原先的三大类9小项考核细分为三大类21小项考核，从根源上杜绝、减少安全行车、营运服务上的重大违法、违纪行为。





员工绩效的评价、考核与奖励。高层领导绩效考核。公司通过分解公司KPI指标形成各单位的KPI指标，高层领导通过每两年与上级公司签订的“绩效管理责任书”和公司管理目标考核的考核体系进行考核，并接受员工对“履行岗位职责、政治觉悟、职业素养、廉洁从业、团结协作、决策能力、协调能力、执行能力、创新能力”九个方面的内容进行无记名测评；中层领导绩效考核。公司经理、总部部门经理根据分公司公司KPI指标形成各部门的KPI指标，通过与公司总经理签订的绩效管理责任书和公司管理目标考核的考核体系进行考核，年终进行排名，根据绩效管理责任书的规定和年初制定的绩效考核文件确定子公司当年度工资总额、经营者个人年薪和评选先进的依据；基层单位绩效考核。公司以下属单位年初与总经理签订的绩效管理责任书中规定的“管理目标”及“经济指标”以月度滚动考核的形式对下属单位进行月度考核。年终对考核结果进行排名，根据绩效管理责任书的规定和年初制定的绩效考核文件结合年末“测评”的结果，确定子公司当年度工资总额、经营者个人年薪和评选先进的依据；基层单位的月度考核主要是以管理目标考核、经济绩效考核及测评的形式实施，基层管理者的考核与基层单位的管理目标和经济指标相挂钩。

管理目标考核主要分为：营运管理、安全技术管理、财务管理、行政人事管理（行政、人事、公关、法务）四大类的考核内容。公司各职能部门根据公司发展规划及下一年度的工作计划，在当年末制定下一年度的管理目标考核，内容以年末确定的次年关键绩效指标为核心进行相关管理要求的落实考核。

营运考核

公司测评指数、行业测评指数、服务指标、稽查指标等

安全技术考核

交通违法、交通事故、事故理赔、维护保养、质量控制、资质管理及其他日常基础管理等

财务考核

财务预算、会计核算、会计分析、事故考核、内部控制等

行政人事管理

质量管理、文件控制、人车比考核、员工培训、EHR平台管理、合同管理、案件管理、证照管理、宣传、舆情管理、文化环境以及其他日常基础管理等

经济绩效考核主要以年初签订的绩效管理责任书中规定的年度经济目标的月度分解为考核指标，由财务部具体实施考核。经济绩效考核主要根据各单位上一年度经营情况，结合明年各单位发展情况制定下一年的经济指标（例如出租分公司根据车辆规模的发展情况，制定次年的经济指标）。

管理目标考核和经济绩效考核的年度结果与被考核单位的年度分配实行挂钩，确定子公司当年度工资总额、经营者个人年薪和评选先进的依据。

管理人员绩效考核

各单位将本单位年度KPI指标结合公司管理目标考核要求，进行分解，形成各单位部室或车队的KPI指标并再次进行分解至个人，所有管理人员均以员工绩效管理办法和公司管理目标考核体系为依据实施考核。

驾驶员考核

营运驾驶员通过《营运驾驶员职业规范考核与奖励的实施办法》进行考核，以职业规范实绩，主要为“营运服务、安全行车、车辆管理、职业素养”四大类9项的考核内容，并按驾员工龄、星级设定奖励标准。根据职业规范的客观标准对驾驶员的行为进行评价，并每个月对驾驶员职业规范评价进行汇总，得到一个业绩的综合评价结果，并以此作为计发奖励的依据。

建立公平公正薪酬制度体系。公司建立了对标准工时人员实现岗位工资、对综合计时人员实现工时工资的分配制度，对标准工时人员进行月度和年度的工作评价，并以此作为工资发放、年度绩效激励的考核依据，对综合计时人员进行月度工作评价；制定了《薪酬管理办法》，实现以能力、职位为前提，基于业绩考核的工资晋升（调整）制度。

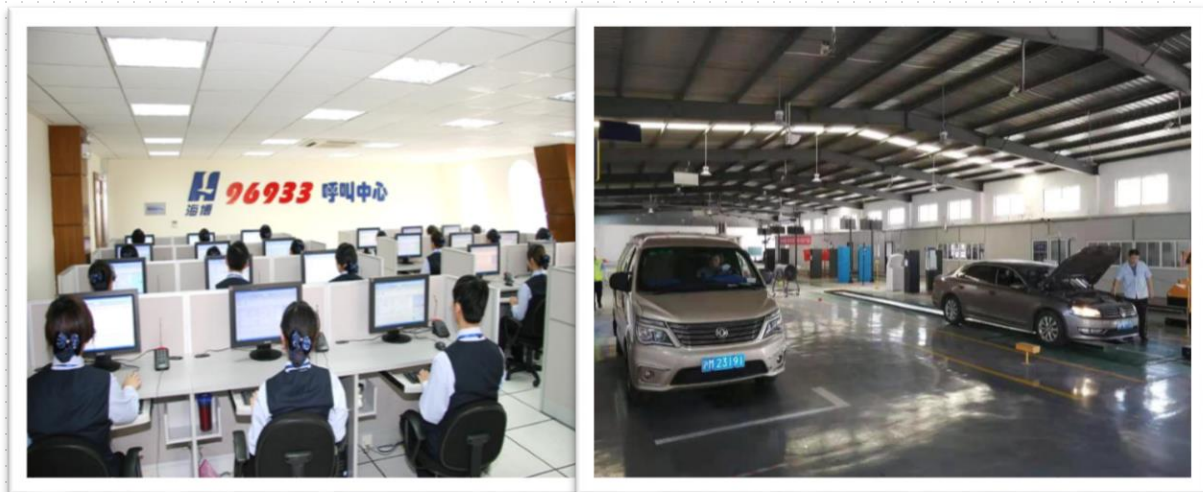
以安全生产为目标，不断强化安全管理。落实责任，完善制度、强化检查。年初公司通过签订安全生产责任书7327份，在岗签约率达到了100%，做到责任层层落实、全员覆盖。严格实现安全生产与经济工作同部署、同检查、同落实，抓好“防疫防控”、“汛期”、“两会”及各类小长假等重要时段的安全检查。



环境

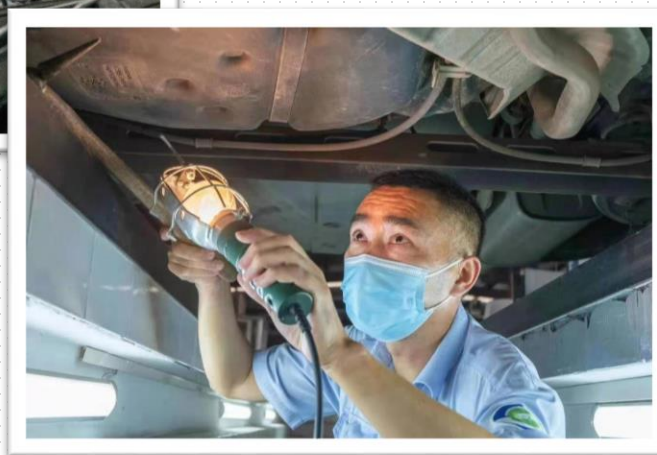
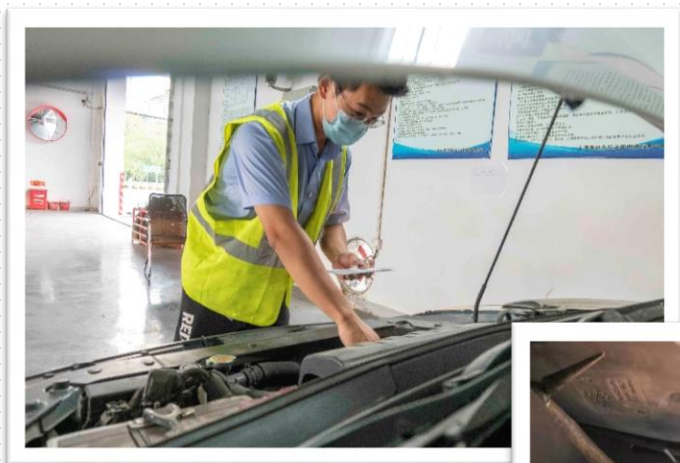
环境保护

强对尾气排放的控制，减少对环境的影响。为减少废气排放，公司经上海市公安局批准，受上海市技术质量监督局授权委托公司建立了车辆检测中心，专门实施企业车辆检测，确保车辆技术性能各项指标达到国家标准，以保护城市环境，公司每辆出租车定时定点上线检测，确保一流的车况车貌。2015年，经过多年酝酿的海博出租检测中心简易工况法尾气检测正式启用，这是出租行业第一家正式启用简易工况法检测的单位，为进一步保护城市生态环境做出努力；公司投资数百万元，在行业内首家进行了出租汽车三元催化尾气排放装置更换，减少出租汽车尾气污染排放，改善城市空气质量，倡导“绿色出行、环保的士”理念；2021年1月1日起，正式实施机动车检测新国家标准GB38900-2020；海博96933呼叫中心不断提升科技含量，提高电调业务量和派车成功率，减少了因空驶造成的尾气排放。截止至2022年年末，公司投放了2955辆新能源纯电动车为出租营运车辆，减少由燃油汽车的尾气排放造成的空气污染。



节能减排

注重节能降耗，提升社会资源的综合利用。为降低能源消耗，公司在站点式管理服务系统的基础上又推出了远程刷卡无线远程数据采集，同时又合理布局建造了集营运管理、车辆修理、车辆检测一体的综合性基地，使驾驶员实现了就近刷卡、就近修车等，减少了空驶里程，降低了能源消耗。公司非常重视水资源的再利用，在分公司进行车辆二级清洗过程中，引进当前先进的水循环系统，极大地减少了水资源的浪费，又能满足对车辆清洗的标准。

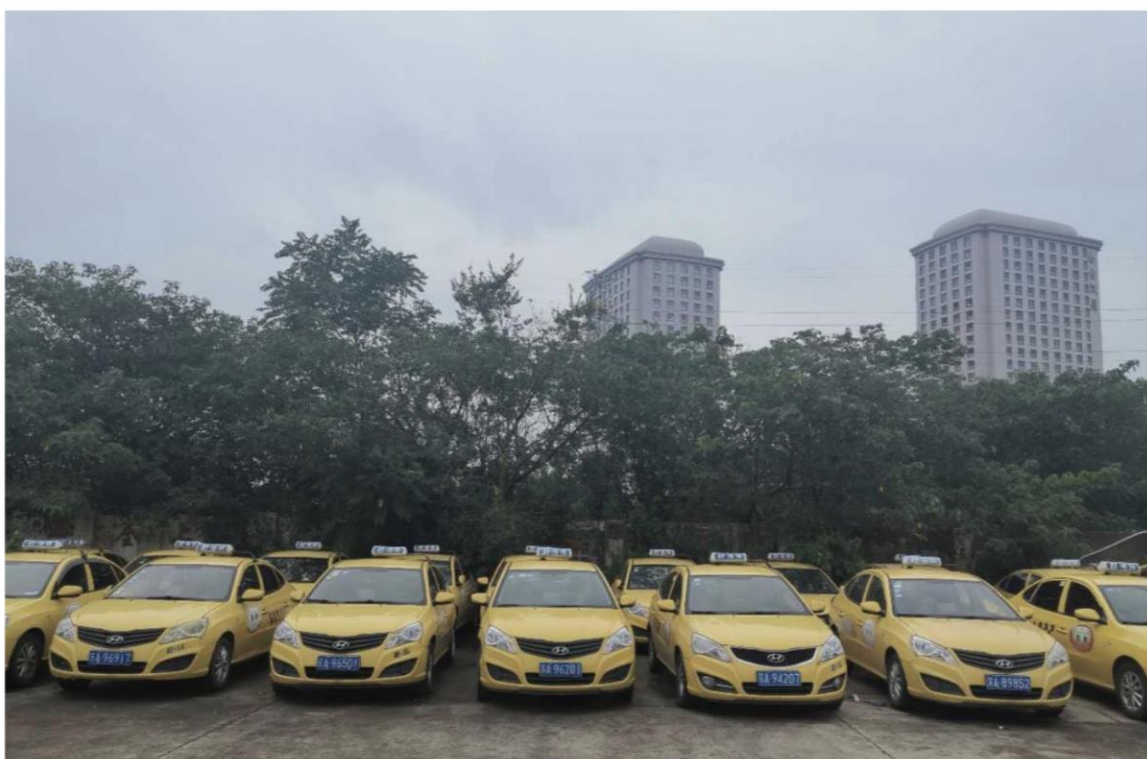


公平运营实践

经营管理绩效

海博出租自1999年起连续十届获得上海市文明单位称号，公司在发展历程中，积极探索服务创新、管理创新的企业发展之路。始终坚持“超越自我，永不满足”的企业精神，坚持“企业品牌是我们的共同利益”的企业价值观，以把海博出租打造成为“市民出行打的‘首选’品牌”和全国出租行业著名品牌为目标，推出了“让市民感受文明，使乘客满意放心”的服务宗旨和“乘客有难帮一把，老弱病残扶一下，雨天为客送一程，待客如宾亲一家”的“四个一”服务特色。以1999年通过建立和实施质量管理体系为质量抓手，通过每年开展提升服务质量的主题活动，对标管理、班组建设、QC小组活动使用直方图、排列图等工具和方法解决营运服务过程中出现的问题；2006年积极导入国际先进的卓越绩效管理模式，通过对“方法、展开、学习、整合”的运用，不断促进管理质量提高；2012年率先在行业内开展现场管理星级评价活动，公司第七分公司获得“上海市现场管理星级评价”五星级现场，是上海市出租行业乃至全国出租行业首家获得该奖项的企业。在做强上海市域出租汽车服务质量的同时，通过管理接轨，促进上海市郊区域公司的服务质量共同提高。五家区域出租公司以海博市域出租为标杆，在管理上无缝对接，在服务上努力超越。

品牌管理输出，不断推进外域企业发展。将上海出租行业及本企业先进的管理理念、品牌效应输出到全国多个大中型城市，公司在广西南宁、江苏南京、山东青岛等地组建的出租企业，都成了当地的标杆，引领地域行业发展。广西海博连续多年荣获“南宁市交通系统先进单位”；南京海博是行业唯一一家荣获“南京名牌产品”称号的出租企业；青岛海博连续多年名列出租客运行业服务质量信誉考核第一名，成为当地出租行业的标杆和领军企业。



2022年全年，海博出租实现营业收入103172.4万元，比2021年同期115155.38万元减少11982.98万元，降幅10.41%。

2022年全年，公司完成净利润-15652.1万元，比2021年同期-8664.52万元增亏6987.59万元，增亏幅度80.65%。如剔除驾驶员涉疫指标减免及无偿保供费用，实际归母净利润-4452.6万元。所属企业中，网约车公司、宝山海博、松江海博、奉贤海博、广西海博、南京海博、修理公司、瑞丰公司、君亿公司、众艺广告等实现了盈利。

统筹做好驾驶员招聘和车辆结构优化。面对驾驶员持续短缺、车辆大面积搁置的实际情况，各单位努力调整统筹招聘策略，与各类平台与中介机构加强合作，利用互联网平台、招聘会等渠道积极宣传新能源车型上新机遇和餐厅、宿舍、充电桩等后勤保障优势，增强招聘吸引力。同时，通过发挥现有驾驶员作用，在“老带新”及“重回”方面挖掘更多潜力，力求补足生源队伍。同时结合驾驶员招聘实际情况，顺应市场趋势，积极推动新能源营运车辆更新，促进车辆结构优化。

积极推动巡网融合和多元化平台合作。2022年，各营运单位继续深化与“申程出行”等网约平台合作，以获客渠道的拓宽提升驾驶员实际收入。外域单位立足属地实际有序推动巡网融合，探索更多平台增值服务模式，力争在“巡网融合”的赛道上抓住先机、下好“先手棋”，探索增收创效的更多可能性。

相关产业“全产业链”价值有效发挥。各相关产业在做好本企业内部服务的同时积极拓展外部业务。修理公司在拓展大客户的同时入驻“京东养车”平台，建立“海博钣喷”品牌店，探索线上引流、线下服务新模式。4S店密切与品牌方联动，推出丰富的营销活动，疫情期间创新“云看车”模式，贴近客户、服务客户。众艺广告坚守现有广告投放阵地，积极探索电子屏业务，保障企业效益。

合法经营

公司领导带头学习法律法规，定期组织员工学习各类法律、法规。公司设有专门的法律部门，参与公司决策、管理和日常的经营活动。公司规范内部管理流程，恪守诚信守法经营，并影响组织的相关方。在日常管理经营过程中，严格按《公司法》办事，公司忠实履行合同，不管是收购兼并合同还是供应商货物采购合同，履约率达100%。公司与银行签订的借贷履约率不折不扣执行，成为信誉良好企业。企业先后获得了A级纳税信用单位、A+级贷款企业资信等级。



对供方、合作方的责任

互利共赢、包容发展是社会进步的重要体现。海博出租致力于与供方、合作者和社区建立良好的关系。特别注重与供方和合作者建立通畅的双向沟通渠道，包括汽配件、车辆、计价器、软件开发的供应商、银行等。公司与供方、合作方建立有效的沟通，确保与各供应商之间合作的效率，通过双方共同的、持续的努力，促进共同发展。海博出租组建至今，已逐步建立起完善的汽配件配套体系，在全国各地建立了由28家生产厂家组成的配套网络，其中4家与海博出租从组建初期合作至今。



公司与武警总队医院、虹梅街道、华山医院、华兴镇、东方广播电台等开展精神文明共建活动，签订精神文明共建协议，还与闵行阳光养老院、虹口粤秀养老院及困难学生结对，为老人提供志愿服务，为困难学生资助学费。多年来结对单位在每年的中秋节、敬老节来临之际到养老院探望老人，送上礼物，陪他们共度节日。通过警民共建、企业共建，志愿者服务，倡导文明新风，在社会上引起了良好的反响。

消费者问题

诚信是企业生存发展之本。海博出租深知只有更好地履行社会责任才能更好地促进企业的持续发展。出租汽车是城市文明窗口形象的一扇窗。为了接受社会的监督，确保乘客得到全方位的满意服务，公司在企业内部大力倡导诚信服务、热忱服务、优质服务的理念，为八方来宾提供宾至如归的服务。

公司要求员工（驾驶员）在营运服务过程中充分“讲诚信”，符合道德规范，并向社会公开推出“服务承诺”，营造道德环境。

海博出租服务承诺

规范
用语
服饰
统一

热情
服务
杜绝
拒载

车厢
整洁
不抛
杂物

行驶
途中
不用
手机

后箱
失物
免费
送回

电调
预约
约时
不误

驾驶员违反上述1至4条的，乘客可投诉；违反第6条的，迟到5分钟以上补偿乘客20元。



在通过《员工手册》等文件明确相关要求的基础上，还通过“驾驶员职业规范考核”加以落实。比如，每月对营运服务、安全行车等指标考核，对于自觉遵守国家、行业法律法规，企业规章制度，尊崇道德规范，表现良好的员工（驾驶员）给予奖励。

公司专门成立了投诉服务中心，以“为乘客提供第二次服务，使乘客满意”作为服务宗旨，并制订了《投诉中心工作规程》、《投诉网络工作规程》，添置了电话全程监控录音系统，保证了投诉记录的完整性和真实性，建立了投诉处理网络，在投诉中心和各分公司设立投诉服务专线，24小时全天候接听顾客“投诉、表扬、寻物、咨询”。通过投诉处理网络及时完成顾客信息输入、传递、处理、储存整个过程，对每一位打进电话的顾客热情规范接答，细听陈述，耐心解释，对顾客投诉内容作书面记录，按章定性，及时传达至分公司作出处理，处理率达到100%。投诉服务中心按规定及时对顾客进行质量回访，并对分公司接听及时、用语规范进行抽查，确保服务管理过程“热情高效”。投诉服务中心对来电、来访的乘客进行电话或上门回访，听取意见，以管理人员的规范、专业的第二次服务弥补驾驶员服务中的不到位，让每一位乘客满意。

公司专门设立服务道检中队检查服务质量。道检中队每月列出检查重点和区域，按车辆总数的20%数量进行检查，检查涵盖了车容车貌、驾驶员仪表仪容、服务证件、车内设施、广告标贴、遵章守纪等六方面内容，保证对车辆、人员的高比例覆盖。公司对在检查中发现的各类问题开具整改通知单，并在过程中强化对整改情况及驾驶员帮教情况的跟踪，促使管理质量和服务质量稳步提升。在第三方进行的乘客满意度测评中关于电话接听、投诉处理的项目“服务管理”的满意度始终保持在行业前列。.

公司不断强化服务督查和教育引导，促进服务质量提升。先后开展百日“安顺”专项整治活动，对重点地区的车辆做好监管，针对“计价器舞弊”“拒载”“议价”等问题做好梳理自查，2022年全年，海博出租满意度指数85.63，位列行业和四大公司排名第二。交通事故频率0.0328次/万公里，人伤事故频率0.453次/百万公里，交通违法率24.18%，均较去年同期有所下降。公司还聘请第三方进行满意度测评、加强市场检查等方法，进一步加强规范服务意识，以优质服务提高乘客满意度，凸显海博特色的优质服务、诚信服务，确保服务质量和管理水平位居行业前列。



进博会日本展商遗失护照海博司机及时送还

2022年11月8日上午5点半，承担进博会保障用车任务的海博出租七分公司驾驶员司道华在出车前，正对车辆进行例行检查和防疫消毒时，在后排座椅脚垫角落看到一个皮夹，捡起一看大吃一惊，赫然是一本日本护照。



回想着昨天的营运情况，司道华师傅意识到，这很有可能是前一天最后一单保障用车业务时乘客遗失的。凭着多年的失物处理经验和涉及外籍乘客的敏锐度，司师傅第一时间在车辆保障微信群和海博七分公司营运部进行了报备，公司得知这一信息后高度重视，立即把情况反映给了进博会保障车辆指挥部。

11月8号上午10点，司师傅接到失主电话，会说中文的失主在电话里一再感谢并确认了失物信息。11点，司师傅来到约定地点，当面将护照送还给了乘客。

丢失护照的日本乘客在接到失物的那一刻，悬着的心落了地，他有点激动地连连鞠躬，用中文说着谢谢，并和司师傅在出租车前拍照留念。送回失物的司师傅此刻也很开心，他堵在心中的石头终于落下，为没有耽误日本乘客的进博会行程而高兴。

第五届进博会出租车保障用车驾驶员司道华有着丰富的驾驶经验，在进博会期间，他和大家一起用热情规范的服务、安全舒适的乘车环境，服务着各国参展宾客，用心用情地做好进博会的保障工作，展现着“窗口行业”全心全意服务进博会的风采。

主流媒体《新华网》《澎湃新闻》《今日头条》《新民晚报》等相继报道了此事。

海博出租银辉车队正式上路营运服务

2022年1月13日，海博出租银辉车队正式上路营运服务。驾驶员身穿统一白色衬衫、深蓝色西服，手持一双白手套，远远看去就是一副“老克勒”打扮。

银辉车队是一支由退休驾驶员组成的特色车队，平均年龄62岁，首批有50余人加入，他们由劳模驾驶员、党员驾驶员、星级驾驶员、前车队班组长等优秀驾驶员共同组建而成。根据此前返聘试点规定，在驾驶人自愿的前提下，男性出租车司机从业年龄由60岁延长至65岁，女性由55岁延长至60岁。试点对象为已经注册、具备从业资格的出租车驾驶员。

在发起人、临近退休的海博老驾驶员王勤国的召集下，许多刚刚退休驾驶员们纷纷响应，希望通过自己多年积累优质的服务质量理念重拾市民对于出租车业务的信心，更希望身体力行，做好“传、帮、带”工作，让年轻驾驶员们继续守护和延续住自己的出租车营运事业。

王勤国表示，将继续为自己热爱的出租车事业奋斗，并引领更多的有志司机投身银辉车队，为重振巡游车的良好形象而发挥传帮带的作用。银辉车队队员提出了“七项服务承诺”，即：保证在营运中严格遵守交通法规、严格执行服务承诺、规范用语和服饰仪表、热情服务杜绝拒载、做好车厢整洁工作、行驶途中不看手机、后箱失物免费送回。

还有一条承诺是：“电调预约业务，迟到5分钟以上，补偿乘客20元。”

在“银辉车队”发车授旗仪式上，海博出租一分公司原车队班组长仇建超说：要将“乘客至上”“服务至上”的服务理念，通过自己的行动展现出来，感染带动身边的驾驶员们，成为一名“带头人”和“表率者”。

“银辉车队”将常备免费的矿泉水、纸巾和防疫物资供乘客使用，擦亮城市窗口和行业名片！



海博出租积极推进计价器设备改造迎接运价体系调整

上海市市域巡游出租车运价体系调整方案经过听证即将实施。根据行业主管部门和资管公司的工作要求，12月10日，海博出租主要领导和营运管理部负责人分赴首批计价器设备改造试点工作现场（海博出租一分公司、五分公司）进行指导。



为了做好本次计价器升级工作，各分公司明确“相互配合、按时有序”的原则，现场分工明确，各司其职，认真落实疫情防控各项举措，对所有入场实施改造的车辆设专人记录车号、查看车辆消毒记录标贴做进场消毒，对驾驶员进行体温测量并查验健康码和行程码，确保疫情防护防控工作到位。工作人员引导车辆进入升级蓄车通道进行等候，海博汽修人员将改造设备从车上拆卸后送入室内升级点进行硬、软件升级改造后再安装回原有车辆。驾驶员检查设备无误后，现场工作人员引导车辆按规定线路迅速驶离现场。工作过程中，青年党员志愿者在现场对驾驶员进行运价调整方案的相关内容和操作注意事项的宣传，通过现场对驾驶员的指导落实调整方案的信息传递到位，及时解答驾驶员对运价调整的疑惑，确保驾驶员实际使用万无一失。

据悉，此次改造升级任务涉及计价器加密芯片、智能终端、顶灯等车载设备的改造更新，工作量大且环节复杂。对此，事业部高度重视，由营运管理部牵头与强生科技协调沟通，联合市域分公司、修理厂成立工作小组，确定改造升级方案，一体做好技术支持、应急保障、协调组织、现场宣传、专修小组等具体工作，确保总体任务严格按照时间节点有序推进。预计本月底前，海博出租各市域分公司巡游出租车计价器设备升级将全面完成，以万全的准备迎接运价体系调整的正式实施。

社会参与和发展

海博出租始终把“**服务市民、奉献社会**”作为企业应当履行的义务和责任，积极投入公益事业，帮助困难群体，为政府分担责任，为社会奉献爱心。海博出租把服务市民、奉献社会作为企业价值观——企业品牌是我们共同利益的延伸。把支持公益活动作为提升公司在社会责任方面的成熟度，成为卓越企业公民的表现机会和途径。结合企业产品为市民提供各类出行用车服务的特点，公司把对弱势群体特殊用车、社会活动、会务用车作为主要的公益支持。



对弱势群体的公益支持



自2000年起公司把每年3月定为学雷锋月，在3月5日之际于全市各大医院开展为出院病人提供免费用车服务并送上鲜花、牛奶祝福，在外省市的海博出租公司也在同一天开展学雷锋活动，得到了当地政府和群众的一致称赞。二十三年来，海博出租始终把回馈社会，服务乘客作为企业文化建设的重要内容。一年一度的学雷锋活动已成为海博出租的优良传统，公司旨在通过活动引导广大员工学习雷锋精神，动员广大驾驶员将学习雷锋精神贯穿到平时的工作中。同时，公司还组建了“学雷锋服务车队”和“劳模服务车队”，在日常的营运服务过程中，通过实际行动，以传承雷锋精神，传递社会正能量，积极承担一个品牌企业的社会责任。南京海博举行“雷锋爱心总队”成立授旗仪式，传承新时代雷锋精神；海博出租市域、区域、外省企业也纷纷开展学雷锋活动等。

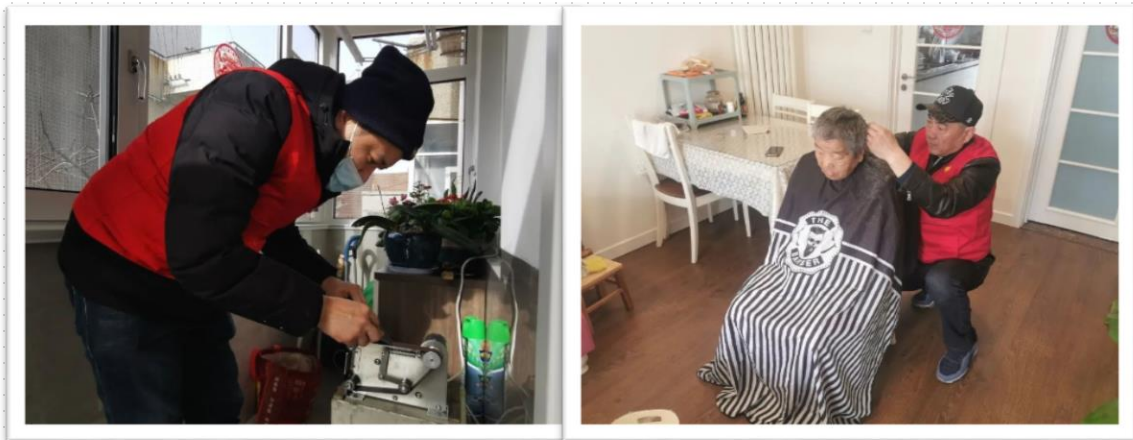
2022年3月，公司在做好每日驾驶员的个人防护和车辆消毒的基础上，开展学雷锋活动，海博出租连续爱心二十三载免费送病人出院。

海博“学雷锋月”在行动

农历二月初二是我国传统的“龙头节”。今天，青岛海博红飘带学雷锋车队的志愿者开展“龙抬头、学雷锋”，入户为赵汉琴老人理发和磨剪磨刀等学雷锋活动。

上午十点，志愿者们身穿红色马甲来到长期接送去医院透析的赵汉琴老人家，为老人磨剪磨刀和理发。侯方宾师傅磨刀磨剪技能运用娴熟，庄师傅的理发技术精湛，他们细心地一边磨刀修剪头发，一边聊天拉家常，大家有说有笑，一起感受着节日的氛围，为这初春时节平添了一抹柔情。“今天真是太高兴了，看看我是不是理完发，精神更好了？谢谢我们的这些热心的志愿者！”赵汉琴老人满意地夸赞。活动充满着浓浓的情谊，不仅为困难老人提供了便利的服务，也成了志愿者拉近与陪伴对象的爱心窗口。

这是青岛海博红飘带学雷锋车队自成立以来连续第十三年开展“学雷锋”纪念活动。他们在日常营运中以雷锋为榜样，助人为乐，帮扶济困，关爱弱势群体，爱心陪伴失独老人，坚持长期义务接送透析老人，营造了敬老爱老、文明和谐的社会氛围，以实际行动弘扬了红飘带精神、书写了新时代雷锋故事。



党建引领学雷锋，志愿服务绽光彩

2022年3月5日是第59个学雷锋纪念日，为进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的雷锋精神，引领团员青年积极践行社会主义核心价值观，3月4日下午，南京海博党支部带领团员青年们走进社区，共同开展学雷锋志愿服务活动。

活动现场，团员青年拉起宣传横幅，帮助居民区中树立健康文明、懂礼守法的生活理念。老党员严建明熟练的操作理发工具，为居民免费理发，边剪边打趣到：“今天是二月二龙抬头，剪个头发争上游！”让现场笑声一片。

南京海博驻宁十七年，每年都会积极开展学雷锋志愿服务活动，以此履行企业社会责任。此次活动，进一步增强了党支部的凝聚力，引导带动了更多团员青年加入学雷锋的队伍中来，团结带领了各级青年志愿者争做新时代的“螺丝钉”。

南京海博将持续开展各类志愿活动，让党员同志、团员青年在付出中提升境界，在实践中传播文明，在行动中促进和谐，以实际行动书写新时代的雷锋故事，为南京海博企业形象增光添彩。



新年一日捐

海博出租连续21年开展“新年一日捐”活动，坚持每年第一个工作日开展“爱心一日捐”活动。



为贯彻落实光明食品集团“员工第一、崇尚奋斗、爱与尊重”的企业文化，切实践行公司“科创、灵动、温暖”核心价值观，营造人人参与、崇德向善的良好企业氛围，2022年1月4日，公司工会组织所属各单位举行了“爱心一日捐暨三失帮扶”募捐活动。

活动中，公司党政班子成员、全体党员干部以身作则，率先垂范，带头捐款；广大职工响应号召，慷慨解囊，踊跃捐款，以实际行动表达了对困难群众和工会事业的关心，传递了阳光像向上正能量，营造了人人向善、热心公益的良好氛围，彰显了工会“娘家人”的情怀与担当。当天“爱心一日捐”共组织2857人，募集善款达170780元，这笔珍贵的爱心款项将进入公司工会救急济难基金，围绕职工大病帮困、生活帮困、助学帮困等“急难愁盼”问题，发挥重要作用，切实增强职工的获得感和幸福度。

海博出租驾驶员群体数载献爱心

2021年12月12日，早上五点的天蒙蒙亮，海博出租“雷锋车队”3辆出租车已经带着夜色驱车驶往崇明岛上的江龙养老院。经过120公里的行驶，“雷锋车队”队员王勤国、夏永兴等刚下车，就受到了老人的热烈欢迎。老人们颤颤悠悠地握住了队员们的手说道“我在等你呢！”显然，老人们对多次来探望，与自己儿女相仿的雷锋车队队员们已经非常熟悉了。

2017年成立的海博雷锋车队，至今已经四年了，他们这群人穿着红马甲穿梭在上海的大街小巷内，活跃在社会公益的一线。在分公司内他们帮扶因病至困驾驶员，对外逢年过节他们慰问养老院老人，高考期间的爱心送考，每年的学雷锋免费接送出院病人，与西门幼儿园对接关爱智障儿童，乘客丢失的物品想方设法的归还……，他们不断用行动弘扬着雷锋精神，让温暖与真情在路上传递。





雷锋车队经常过去探视老人，帮助他们修剪头发、指甲，还帮助工作人员一起种植麦冬等绿植，老人们看着，感慨万千。当老人接过送去的光明牛奶、蛋糕酥饼等点心时，握着他们的手久久不放，感谢他们带来的温暖，更感激的是那一份情谊与孝心。队员们与老人们围坐在一起，听91岁的老人讲述崇明的历史，听104岁的老人叙说解放的故事，最后养老院书记与雷锋车队队员们、老人们在党旗下共同唱起了红歌：“唱支山歌给党听，我把党来比母亲！”歌声久久地回荡在上空，笑容在每个人的脸上洋溢开来……

海博雷锋车队成员都是靠穿街走巷来维持生计的出租车驾驶员，虽然每天辛苦奔波，但他们自愿放弃营业时间与休息时间为需要帮助的群体提供方便。海博七分公司驾驶员上海市劳动模范夏永兴、一分公司雷锋车队队长王勤国在参加活动时说：“我们参加公益活动已经好多次了，每次看到这些孤寡老人的笑脸我们也觉得很快乐，就想起了自己的父母。我们会腾出更多时间看望他们，关心老人，用爱心温暖孤寡老人。”

“老吾老，以及人之老。”这是海博出租所属的光明资管公司党委贯彻落实“我为群众办实事”项目活动，带领旗下产业公司所属特色班组积极开展社会公益活动的缩影。“乐于心，善于行”走进社会，走进群众，彰显大爱，驾驶员们期望通过活动，抛砖引玉，带动社会各界广泛关心关爱老年群体。

对大型公共活动、会务供车的支持

海博出租始终牢记使命，保供保障持续彰显责任担当。多年来，在致力于企业发展和品牌建设的同时，积极主动地担负企业应尽的社会责任。

能战善战是海博出租参与城市保供任务的突出底色。“大上海保卫战”期间，公司圆满完成抗疫交通保障任务，在核酸检测标本转运和医务人员转送、市民就医保障、虹桥机场接驳等重点任务中坚守付出，两个多月内共计完成各类涉疫保供任务超过10万差次，表现出色、收获好评。11月5日至10日，第五届进博会在上海如期举行。根据行业统一部署，海博出租连续第五年参与进博会交通服务保障任务。作为进博保障“五年级生”，海博出租毫不懈怠，主要领导亲自挂帅，全面总结过往经验，结合最新要求，制定完善了工作方案和应急预案，抽调党员先进骨干驾驶员，派出200辆驻站和300辆应急车辆组成应急保障车队，严格落实疫情防控要求，全面夯实服务质量水平，精心调度管理、做好接驳保障，6天会期共完成保障任务1700多差次，保障任务规模占巡游出租车保障总数的20%左右，位列行业骨干企业第二位。同时，一如既往开展“爱心送考”活动，周密部署、贴心服务为高考考生顺利赴考跑出“加速度”，共计完成送考任务60差次。基层单位还应属地政府要求完成了密接考生相关考试的闭环转运任务。

爱心送考在路上 | 海博出租助力考生奔赴考场圆梦

7月7日，2022年上海市普通高等学校招生统一文化考试（简称“高考”）正式开考。据悉，今年报名参加秋季高考的上海考生人数为5万多人。资管公司旗下海博出租延续爱心送考传统，倾力为考生提供细致周到的高考用车保障服务。

为确保高考用车保障各项工作平稳有序，海博出租提前谋划、周密部署，制定了工作方案和应急预案。各分公司（车队）精心选派熟悉路况、具有良好服务技能，驾龄超过10年的中共党员、劳动模范和优秀骨干驾驶员参与送考。

本次高考用车服务严格执行疫情防控要求，所有驾驶员均每日进行核酸、抗原测试，结果阴性方可上岗，营运服务期间全程佩戴N95口罩。所有车辆均经过严格的消毒消杀，确保“一差一消毒”“一单一通风”，守牢防疫安全屏障。考生及同车人需持72小时核酸阴性证明，出示“随申码”绿码并扫描车辆“场所码”核验无误后乘车。





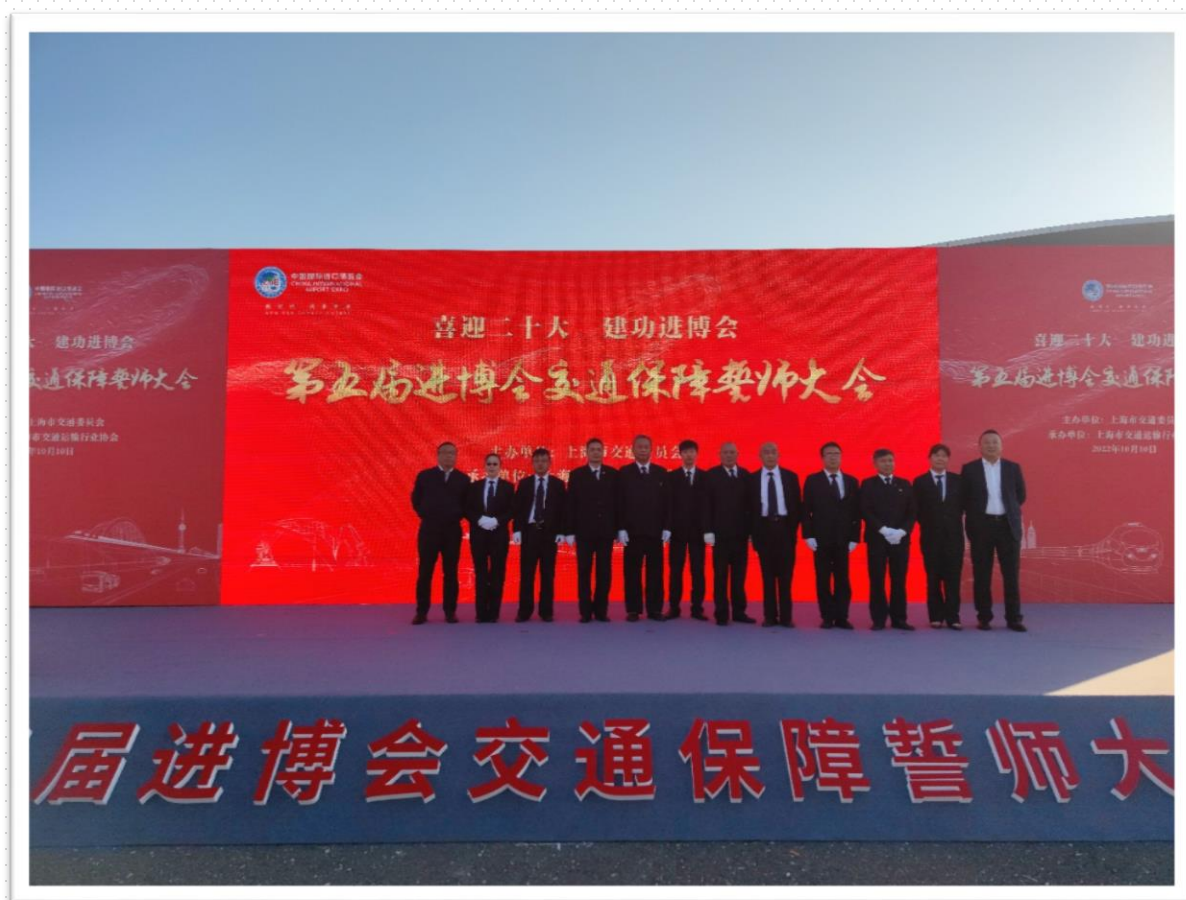
在接到用车需求后，海博出租会与考生及家长取得联系，确认相关信息。送考驾驶员也将提前1天赴考场周边和考生居住地踩点，保证考试当天考生顺利抵达。

本次高考，上海市教育考试院要求考生前往考点前须完成一次抗原检测，在往返考点途中应佩戴N95/KN95口罩。全部爱心高考专车为每一位考生都准备了“金榜题名”便利袋，里面装有黑色水笔、2B铅笔、橡皮、纸巾、清凉油、抗原和N95口罩供考生取用，以备不时之需，确保一路“绿灯”抵达考场。

海博出租“爱心送考”自2003年启动以来，已经走过20个年头。今年高考期间，海博出租将继续发扬国企责任担当，为市级以上劳模子女和残疾考生提供免费送考服务。

海博出租受邀参加第五届进博会交通保障誓师大会

2022年10月10日上午，由上海市交通委主办、市交通运输行业协会承办的第五届进博会交通保障誓师大会在国家会展中心P1停车场举行。海博出租作为保障单位受邀出席。海博出租领导班子率相关部门和营运分公司出席誓师大会。





金秋十月，天高云淡。场地上，十辆海博出租一字排开，与其他行业主体兄弟单位车辆并排纵列，场面十分壮观。党员驾驶员王勤国、吴文根、杨锦飞等领衔海博出租优秀驾驶员，身着营运西服、系蓝色领带、戴统一工作白手套，整装待发，与蓝色的海博出租车相映成辉，充分展现了海博风采。

据悉，目前海博出租进博会交通保障各项准备及前期工作正在按计划积极有序推进中。今年本市进博会交通保障工作坚持“保障精准、运行有序、防疫可控”。作为连续五年参与进博会交通保障工作的单位，海博出租将在全面总结往年进博会交通保障工作经验的基础上，进一步细化工作方案和应急预案，广泛全面动员，以党员、劳模、骨干为核心，精心组织高质量驾驶员队伍，持续动态优化班次排布，严格规范服务质量要求，确保本次交通保障工作一如既往安全有序、便捷高效，全力彰显光明集团、资管公司和海博出租品牌形象，全力践行“让市民离不开光明”“新的一天从光明开始”理念愿景，以实际行动为党的二十大胜利召开献礼。

海博出租全力以赴开启一年一度“进博时间”

11月5日，第五届进博会大幕拉开。连续第五年参与进博交通服务保障的海博出租人即刻就位，调集200辆驻站车辆和300辆应急车辆，开启又一年“进博保障时间”。

今年海博出租继续派出优秀骨干驾驶员成立进博保障车队，同时，一支由党员骨干和团员青年领衔的现场管理团队也时刻驻守，为各项工作顺利开展保驾护航。管理人员在对现场路线流程进行提前梳理确认的基础上，对重要路口、蓄车场车流进行有效引导，确保秩序井然。同时，管理人员还在现场对驾驶员服务规范及安全行车要求落实情况实时提醒督促，特别对车容车貌、仪容仪表等重点作了检查、提醒和强调，更好展现海博出租的服务水平和品牌形象。





参与今年保障工作的驾驶员和管理人员均严格落实核酸检测及健康监测等防疫要求，规范扫描点位“场所码”，驾驶员在营运过程中全程佩戴口罩，并严格执行“一差一通风”和车辆消毒消杀要求。乘客须按要求扫描车辆“场所码”，展码核验无误后乘车。现场管理人员对车辆消毒及各项防疫措施落实情况开展实时检查，随时准备好进行应急消毒，最大程度确保防疫安全。

与此同时，在提前做好车况隐患及车容车貌排查处理的基础上，修理公司青年技术骨干也在现场驻守，随时解决车辆遇到的突发问题，为保供车辆提供应急保障，确保以完满的状态顺利有序完成交通保障工作。

下午三点，陆续有宾客走出展馆。一辆辆“海博蓝”整齐列队，驾驶员仪容得体整装待发，他们早早出门提前熟悉路线和周边路况，完成核酸检测及一系列防疫要求后准时来到蓄车场候车。进博会期间，海博出租将秉持“保障精准、运行有序、防疫可控”的要求，用心用情做好进博会保障工作，以优质贴心的服务陪伴每一位满载而归的展商和宾客，更好展现光明人、海博人的风采担当和“窗口行业”的形象，以实际行动为进博会“办出水平、办出成效、越办越好”贡献力量。

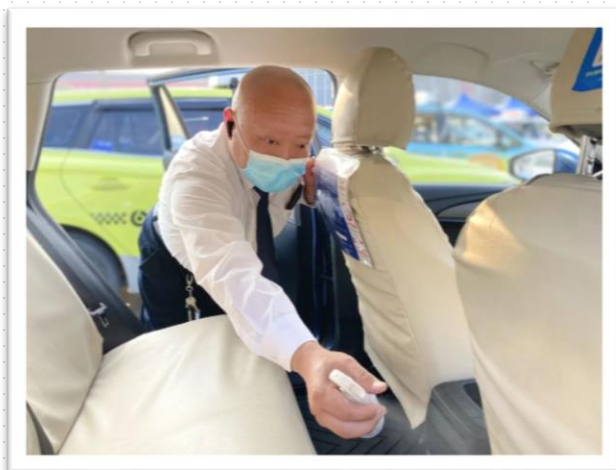
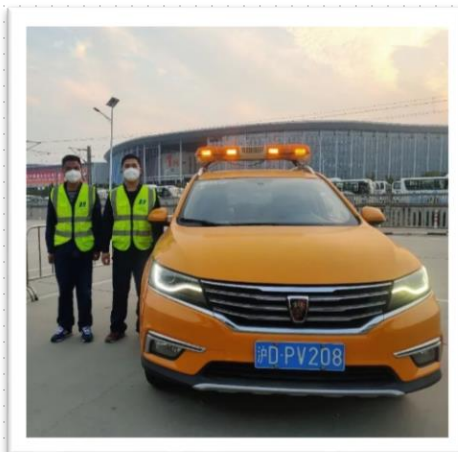
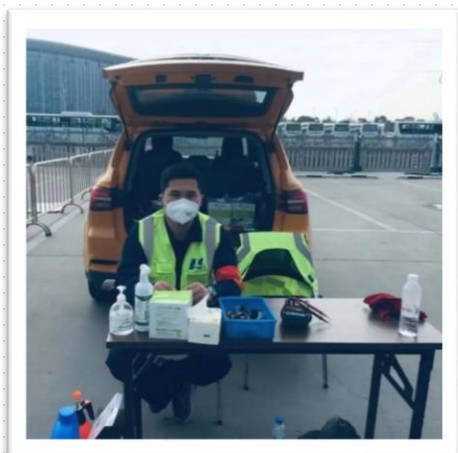
海博出租圆满完成第五届进博会交通保障任务 获市交通委感谢信



上海市交通委员会发来感谢信，高度赞扬海博出租在第五届中国国际进口博览会交通服务保障工作中的出色表现。

11月5日至10日，第五届进博会在上海如期举行。根据行业统一部署，海博出租连续第五年参与进博会交通服务保障任务。作为进博保障“五年级生”，海博出租毫不懈怠，主要领导亲自挂帅，全面总结过往经验，结合最新要求，制定完善了工作方案和应急预案，抽调党员先进骨干驾驶员，派出200辆驻站和300辆应急车辆组成应急保障车队，严格落实疫情防控要求，全面夯实服务质量水平，精心调度管理、做好接驳保障，6天会期共完成保障任务1700多差次，保障任务规模占巡游出租车保障总数的20%左右，位列行业骨干企业第二位。

作为行业骨干企业，今后海博出租将以更高站位、更严要求、更细举措投身城市保供保障任务，同时一如既往做好市民出行日常营运服务，在以党的二十大精神为指引推进“人民满意、保障有力、世界领先”的交通强市建设进程中全面展现国有企业的责任与担当。



众志成城 共克时艰抗击疫情

海博出租驾驶员开展全员核酸检测

根据市道运局安委办转发的国家卫健委“关于组织实施重点人群新冠病毒核酸检测的通知”精神，海博出租积极行动起来，从2022年1月20日开始组织相关从业职工进行核酸检测，截止1月23日，海博出租各单位共组织检测4275次，检测率100%，全体驾驶员核酸报告全部阴性，提前完成了此项工作。

本次出租驾驶员核酸检测时间紧任务重。各单位立足驾驶员工作特点和实际需求，主动对接卫生部门及核酸检测机构，提前与驾驶员进行沟通，确保统一集中检测。检测过程中，各单位现场工作人员坚守岗位，组织疏导，确保整个检测流程井然有序。现场同时还进行了防疫知识的科普宣传，提醒广大驾驶员严格遵守“三件套”“五还要”，持续增强防疫意识。现场接种的驾驶员纷纷表示，行业主管部门和公司对于此次核酸检测的考虑十分周到，不仅为自己和乘客的健康提供了更多保护，也确实确实让大家感受到了企业的关心和温暖。

当前正值春运，国内本土疫情多点散发，整体防疫形势严峻。海博出租在已取得的工作成效基础上，持续落实国家、本市和行业主管部门关于常态化疫情防控特别是重点人群的防疫工作要求，加速推进新冠疫苗“加强针”接种，持续筑牢免疫屏障。

同心战“疫”，同向而行 勇毅坚守的海博租赁人

当前，本市疫情防控和应急处置处于最吃劲的阶段。面对来势汹汹的疫情，在公司党委的坚强领导下，海博租赁公司迅速响应，积极行动，助力城市防疫转运。

1月20日起，海博租赁公司接到虹口区卫生健康委员会的转运新冠疫情管控区域人员任务后，第一时间对车辆、人员进行抽调安排，满足用车需求。并对车辆进行全面车况检查，配备防护用品，要求上岗驾驶员需具备完成加强针接种和有效期内核酸检测证明。并召开专题会议及时传达用车单位对疫情防控工作的指示要求，做好工作部署。

要服从用车单位安排和要求

- 不擅做主张、不提意见，确保第一时间点对点转运，杜绝因个人问题发生转运滞留现象。

要加强个人防护意识

- 严格规范防护流程，穿戴好防护衣品，待转运后须及时更换，防止交叉感染。

要严格落实车辆消杀工作

- 转运中严格做到车辆密闭状态，转运后配合用车单位对车辆进行严格消毒处理。

要完善信息报送制度

- 对工作中发生的情况及时请示报告。

要注意添衣保暖

- 做好个人自身各项防护。



3月10日起，闵行区龙吴路双柏路周边陆续出现“无症状”情况，双柏路基地、吴泾化工厂区突然加入到封控管理中。海博租赁服务于光明乳业、漕泾化工的13名驾驶员果断从家中背了铺盖、抓了点生活用品，开始了以车为家的“漂泊”服务保障，他们24小时扎住在工作岗位上，坚守了一天又一天。每天清晨，他们做好车厢消毒，按时安全出车，服从疫情防控指令。在傍晚，他们送完乘客之后，停靠在寂静的基地，完成车辆清洁消毒，随便吃点晚饭。在夜晚，他们以车厢为家，以四张座椅为床，在车窗外树枝摇曳声中入睡。

同心战“疫” | 保供虹桥机场， 海博出租闻令而动，使命必达！

2022年4月1日3时起，浦西地区开始实施全域静态管理和新一轮核酸筛查。海博出租积极响应行业主管部门要求，周密安排、火速集结，调集150辆出租车随时待命，全力做好虹桥机场交通枢纽的交通保障工作。

精兵强将 尽锐出战。根据事业部专题会议确定的工作方案、应急预案和有关要求，各市域分公司闻令而动，驾驶员踊跃报名，短短几个小时就组织起一支由党员驾驶员、车队长、骨干驾驶员和管理人员组成的优质保供队伍。他们中有许多人为了随时响应应急保供任务，干脆留守单位，有的驾驶员甚至睡在车里。大家纷纷表示，在同心抗疫的艰难时刻，一定要为这座城市贡献自己的力量。

细致筹备 确保安全。本次海博出租承担的是浦西地区封控期间虹桥机场乘客至封控区内的接驳运送任务，安全有序、万无一失是最大的要求。为此，各任务单位均及时下发临时通行证，发放口罩、消毒壶等防疫物资，并贴心为驾驶员准备了食品，确保保供无忧。所有参与保供的驾驶员均持有48小时内的核酸阴性证明，并细致规范地进行了车辆消杀，确保“一差一消毒”。

直达一线 我在现场。4月1日，浦西地区封控首日，一辆辆海博出租准时到达，整齐列队、时刻待命。由营运管理部、综合事务部和各分公司管理人员组成的现场管理团队同步抵达，有序做好实施车辆调度、物资和技术保障，动态调整，保证充足运能，同时监督严格落实防疫举措。下午5点，当天航班抵达，驾驶员们规范防护、措施到位。一辆辆海博出租带着乘客前往他们位于封控区的家。





PART

03

展望和预期

作为交通运输行业，2022年海博出租产生了部分被有关交通执法部门行政处罚的情况，对此，公司通过加强内部管理，加大对驾驶员安全与营运方面的培训力度，不断提升营运服务质量，体现了精益求精、不断超越的追求。

2022年，在上级单位党政的坚强领导下，海博出租直面挑战、奋勇前进，紧抓海博出租亏损治理和农旅产业转型发展两条工作主线，按照“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”的要求统筹疫情防控和企业经营发展，立足企业经营发展实际情况，锚定年度目标狠抓具体举措落地，在各类城市保供任务的高质量落实中展现服务能力和责任担当。

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，挑战与机遇共存，奋斗与希望同在。海博出租将全面贯彻落实上级工作部署要求，瞄准目标、坚定信心、团结奋斗，真抓实干、攻坚克难，以务实行动努力打开企业经营发展新局面，奋力创造高质量发展崭新业绩！





上海海博出租汽车有限公司

地址：上海市双柏路369号

电话：60759569