

2023 年社会责任报告

目录

第一部分 关于海博出租	2
公司介绍	3
管理理念	5
获得的部分荣誉	6
关于本报告	12
参考依据	12
时间范围	12
第二部分 社会责任绩效	13
组织治理	14
优化决策机制	14
人权	16
员工发展	16
员工权益	19
文化生活	22
劳工实践	27
环境	35
环境保护	35
节能减排	36
公平运营实践	37
经营管理绩效	37
合法经营	40
对供方、合作方的责任	41
消费者问题	42
海博出租服务承诺	42
社会参与和发展	45
对弱势群体的公益支持	45
新年一日捐	47
第三部分 展望和预期	51

第一部分 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。

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 2023 年年底，驾驶员总人数 5255 名，其中中高星级驾驶员 168 名，占驾驶员总数的 3.2%；公司拥有营运车辆 5629 辆，其中市区出租车拥有量为 3166 辆，区域出租车拥有量 710 辆，外省市出租汽车拥有量为 1753 辆，分阶段形成战略收缩、规模可控新的发展格局。



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；

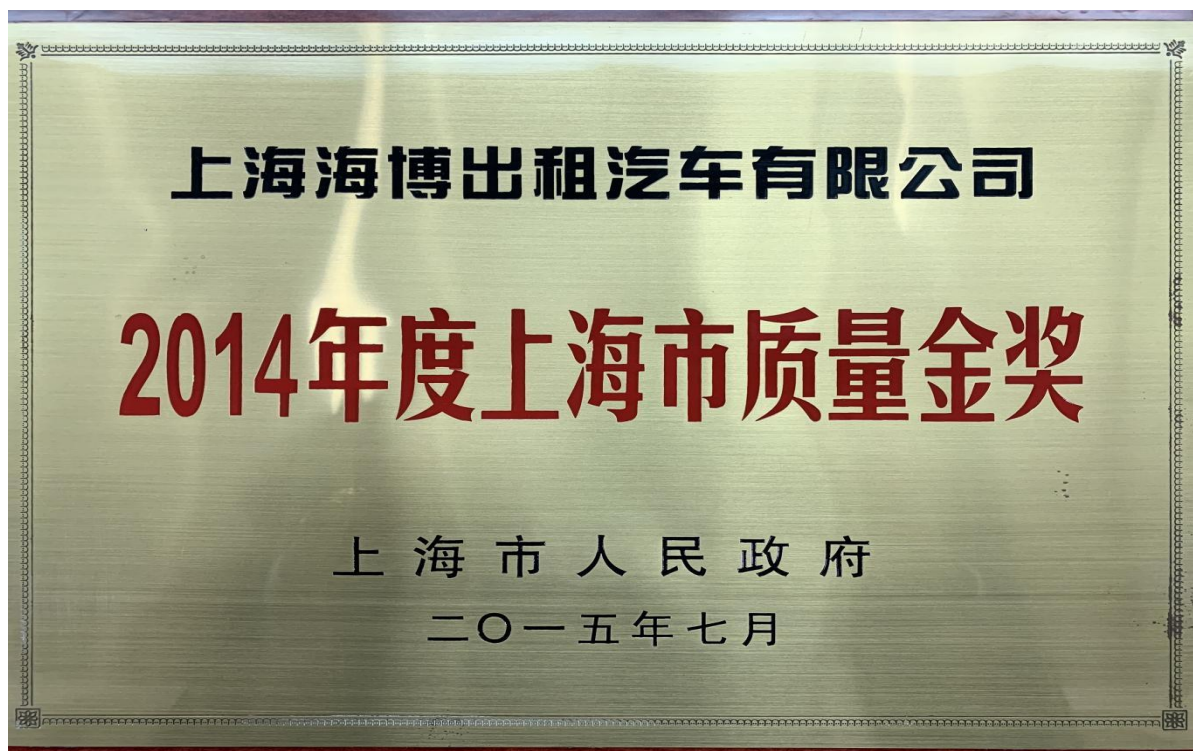
管理理念： 尊重人，关心人，激励人；

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



上海市文明单位



荣誉证书

上海海博出租汽车有限公司：

众志成城，共克时艰！在抗击新冠肺炎疫情工作中勇于担当，表现突出，为疫情防控工作贡献了力量，特授予“全国出租租赁汽车行业抗击新冠肺炎疫情先进企业”荣誉称号。

特发此证，以志表彰。

中国出租汽车暨汽车租赁协会
二〇二〇年九月



CERTIFICATE

SHANGHAI HAIBO TAXI CO., LTD.

is appraised as a Shanghai enterprise with good credit
in honoring contracts during the year 2018/2019.

Valid for 2 years

Shanghai Contract Credit Promotion Commission
2020.07



证书

上海海博出租汽车有限公司

为 2018-2019 年度
上海市守合同重信用企业

有效期 2 年





2021 社会责任报告发布证书

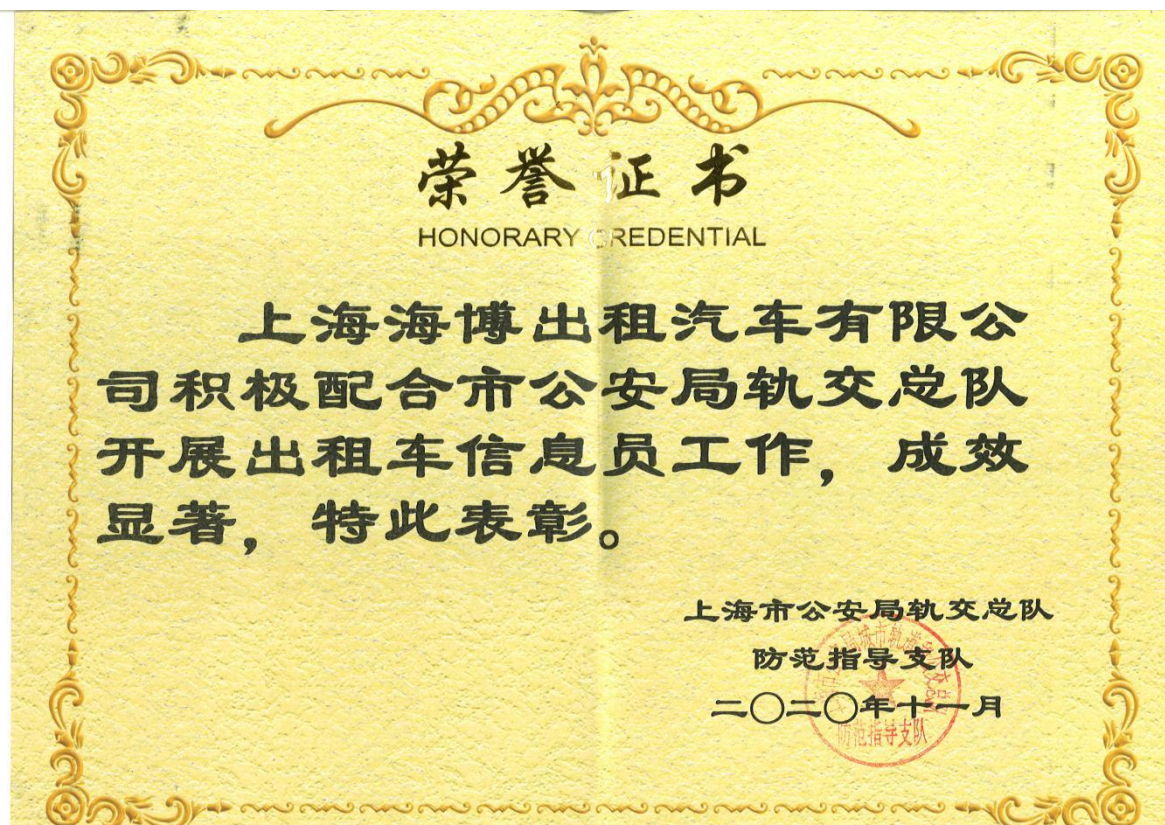


五一劳动奖状



质量管理体系认证证书





关于本报告

此报告为上海海博出租汽车有限公司第七本面相社会 and 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

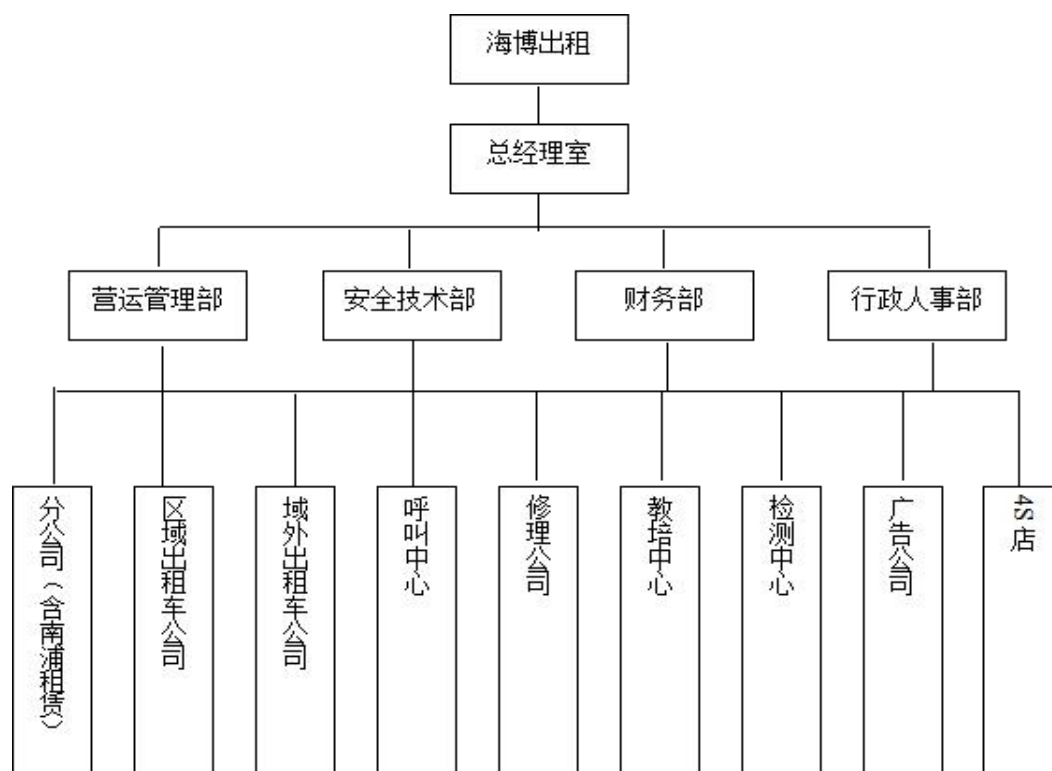
部分内容涉及 2022 年 12 月、2024 年 1 月数据。

第二部分 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。2023年，上缴税金635万元。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。

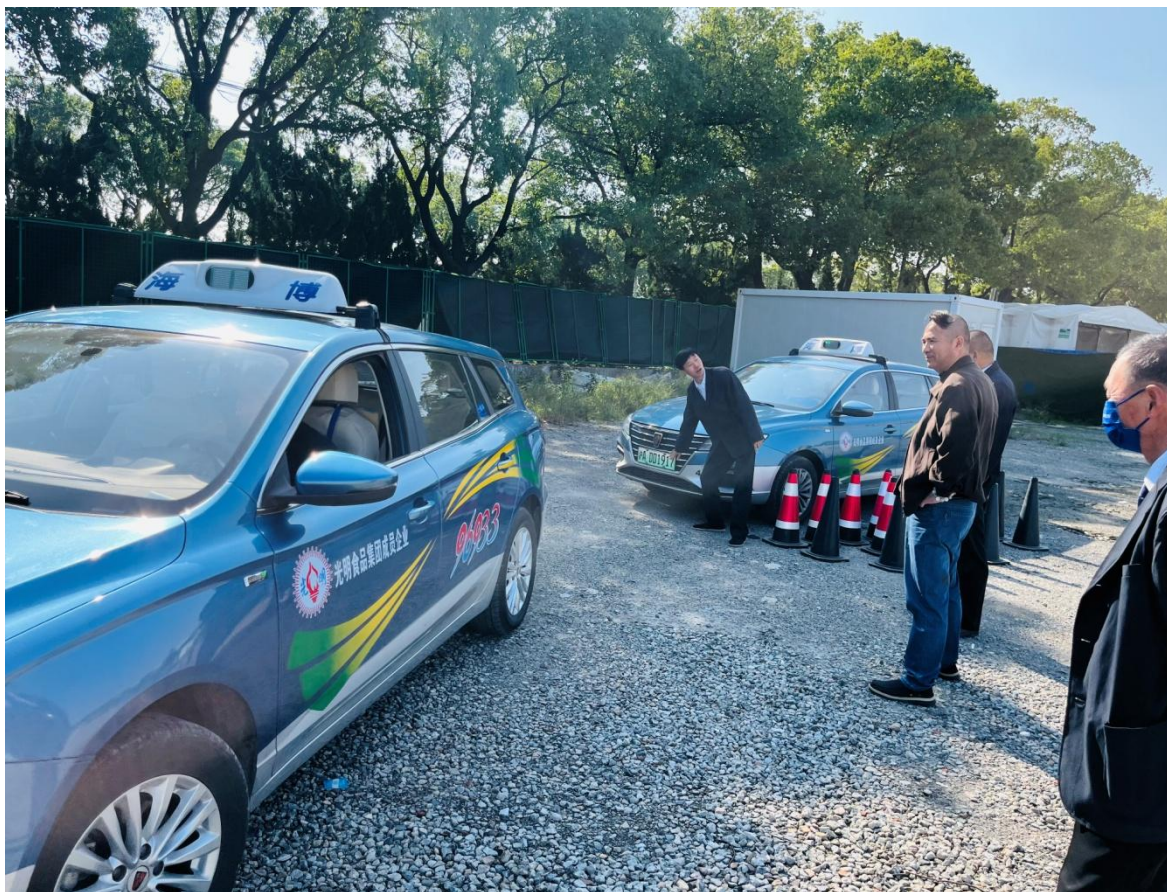
人权

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 291 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。





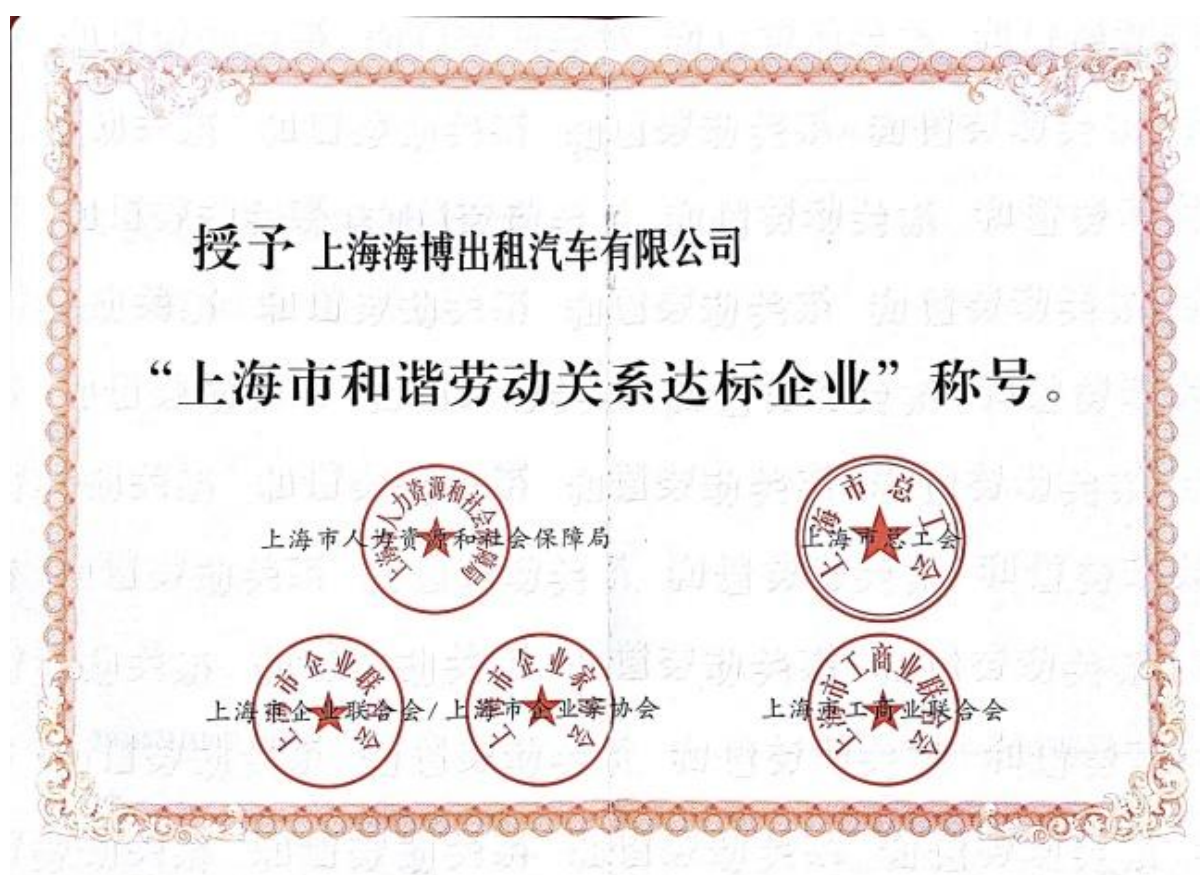
员工权益

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，2023 年，组织了 207 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 184.6 万元。



文化生活

海博出租开展 2023 年“三八”纪念“学习雷锋精神”

60 周年主题活动

海博出租组织总部近 20 名女职工开展“与光同行·安顿内心”艺术主题活动，共同度过美丽温馨的节日。

活动现场，女同胞们三五成桌，相依而坐，凝心放松，在老师的指导下，为小夜灯绘制色彩斑斓的图案。大家运用金色的线笔描着边线，拱门型的有机玻璃映衬着图案，有人一气呵成，有人停顿思考。一片欢声笑语中，鲜艳的花束、可爱的动物跃然而生。

本次活动舒缓了女职工们的身心状态，又陶冶了性情，增长了知识，提升了职工队伍的凝聚力，受到大家的欢迎，也为今后在企业各项工作更好发挥“她”力量奠定了良好的基础。



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。



海博出租：无惧高温酷暑的城市交通“守护者”

出梅入伏以来，烈日骄阳炙烤着申城。对于身处城市交通运行保障一线的海博出租人而言，这样的“烤”验已经习以为常，滴滴汗水浇灌，为市民乘客提供便捷服务的使命愈发彰显。

精神饱满正出发。气温持续走高，海博出租人为市民乘客提供优质服务的热情丝毫不减。清晨暑气尚未冒头，海博南浦公司驾驶员葛师傅已经在细心清洁车辆，为新一日出车营运做好准备。他说，仪容仪表、车容车貌代表着企业形象，丝毫马虎不得。尽管驾驶出租车这一需要高度集中精力的工作在高温天里并不轻松，但正是一个又一个驾驶员的坚守，让酷暑天里的出行更加舒心。

细致周到保安全。夏季高温多雨，行车安全是不容有失的重中之重。为了保障营运车辆以良好的状态上路营运，海博出租提前部署修理公司协同各分公司开展了全方位车况检查。尽管车间内闷热难耐，一线修理工和技术人员仍一丝不苟地细致检查底盘悬架及轮胎状况，确保营运车辆安全稳定。同时工作人员还及时做好车辆空调保养工作，给市民乘客带来更加清凉舒适的乘车体验。

深耕一线优服务。海博出租道检中队被称为服务质量的“啄木鸟”。即使在连续的高温天里，汗水浸透了明黄色的工作服，他们也全身心投入，奔赴浦东机场、虹桥机场和火车站等重要场站，顶着烈日开展市场检查，关注车辆外观、车内设施及驾驶员服务规范。近日，海博出租道检中队还根据行业统一部署，前往部分旅游景点和客运站点开展专项检查，共同维护良好营运秩序。

应对酷暑有“凉”策。海博出租党委为职工群众办实事、解难题的火

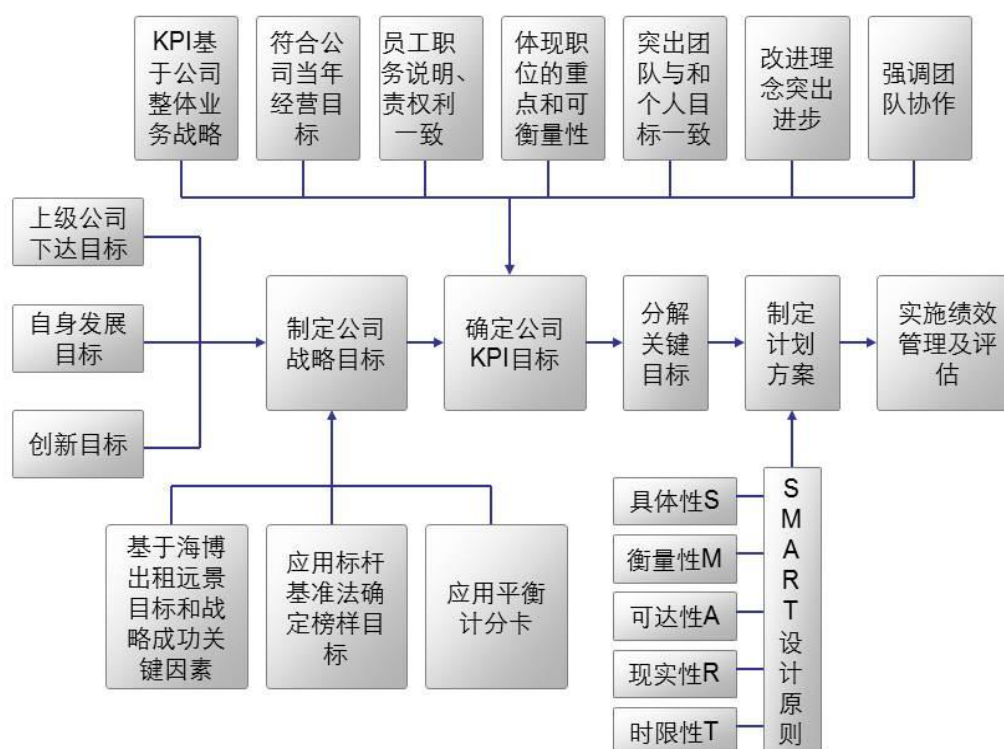
热初心，随着学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育的深入推进，在这个炎热的夏季为广大职工带来了丝丝清凉。为了切实保障驾驶员等一线员工的工作状态，海博出租延续多年以来的传统，为一线工作人员发放了清凉饮料并及时发放到位。与此同时，以四分公司宿舍楼为引领，各单位结合自身实际统筹后勤保障资源，开辟了驾驶员休息空间，备齐有关用品及设施，使驾驶员在工作间隙得到充分休整，以更好的状态投入到营运服务工作中。

夏日炎炎，海博出租人为城市交通奉献拼搏的动力一往无前；以实际行动践行“让市民离不开光明”理念愿景、助力城市综合服务体系构建的使命追求始终不变！



劳工实践

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。

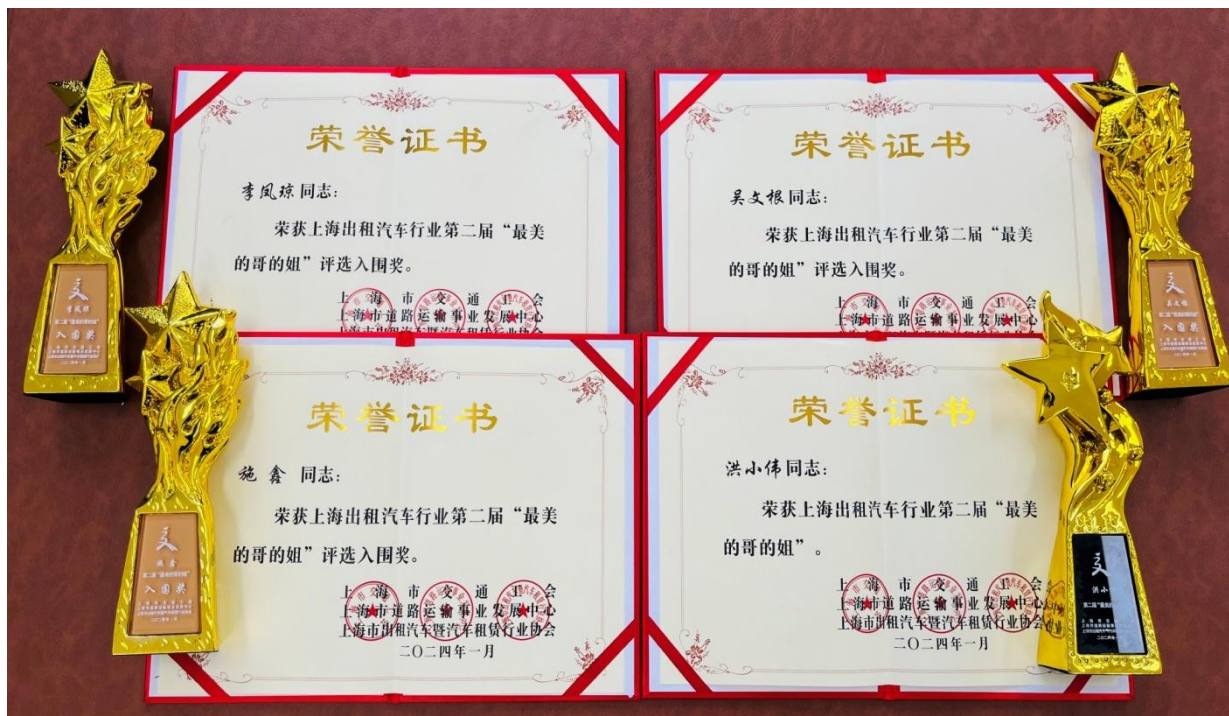
以安全生产为目标，不断强化安全管理。落实责任，完善制度、强化检查。年初公司通过签订安全生产责任书 7752 份，在岗签约率达到了 100%，做到责任层层落实、全员覆盖。严格实现安全生产与经济工作同部署、同检查、同落实，抓好“汛期”、“两会”及各类小长假等重要时段的安全检查。

海博出租驾驶员获评第二届上海市“最美的哥的姐”

2023 年 11 月由上海市交通委、上海市道路运输管理局指导，上海市交通工会、上海市道路运输事业发展中心、上海市出租汽车暨租赁汽车行业协会主办的上海市“最美的哥的姐”的行业技能大赛。海博出租驾驶员洪小伟获评，吴文根、李凤琼、施鑫等 3 名驾驶员获入围奖。

此次获评或入围的海博出租驾驶员有的是党员驾驶员，有的是班组长和雷锋车队成员，均有较为资深的从业经历，他们热爱本职工作，积极参与各类公益活动和保障任务，起到了良好的示范引领作用，以优质服务维护和擦亮了“海博”品牌。

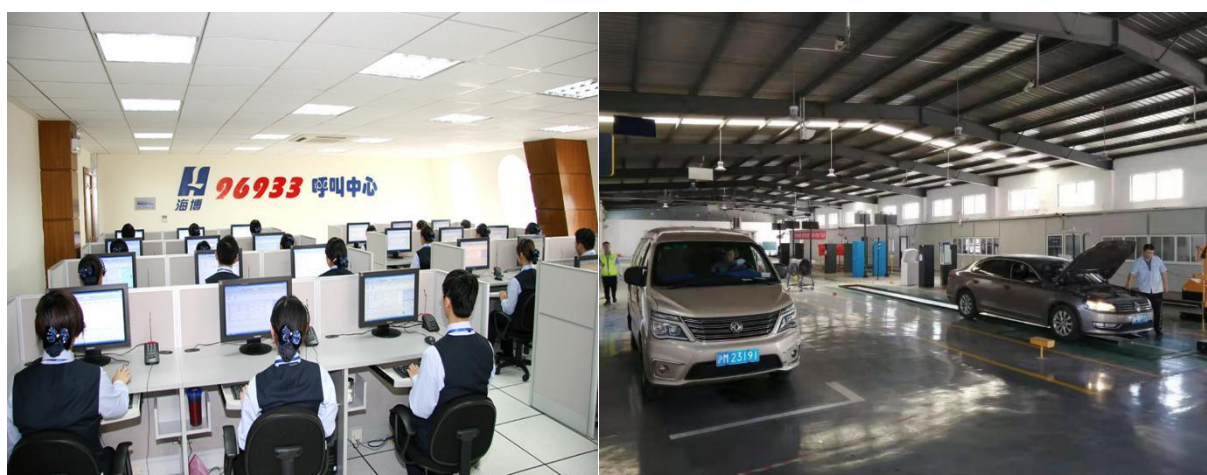
今后，海博出租将不断强化队伍建设，持续放大先进骨干驾驶员的带动作用，进一步提升标准化营运服务整体水平，不遗余力满足市民乘客高品质出行服务需求。

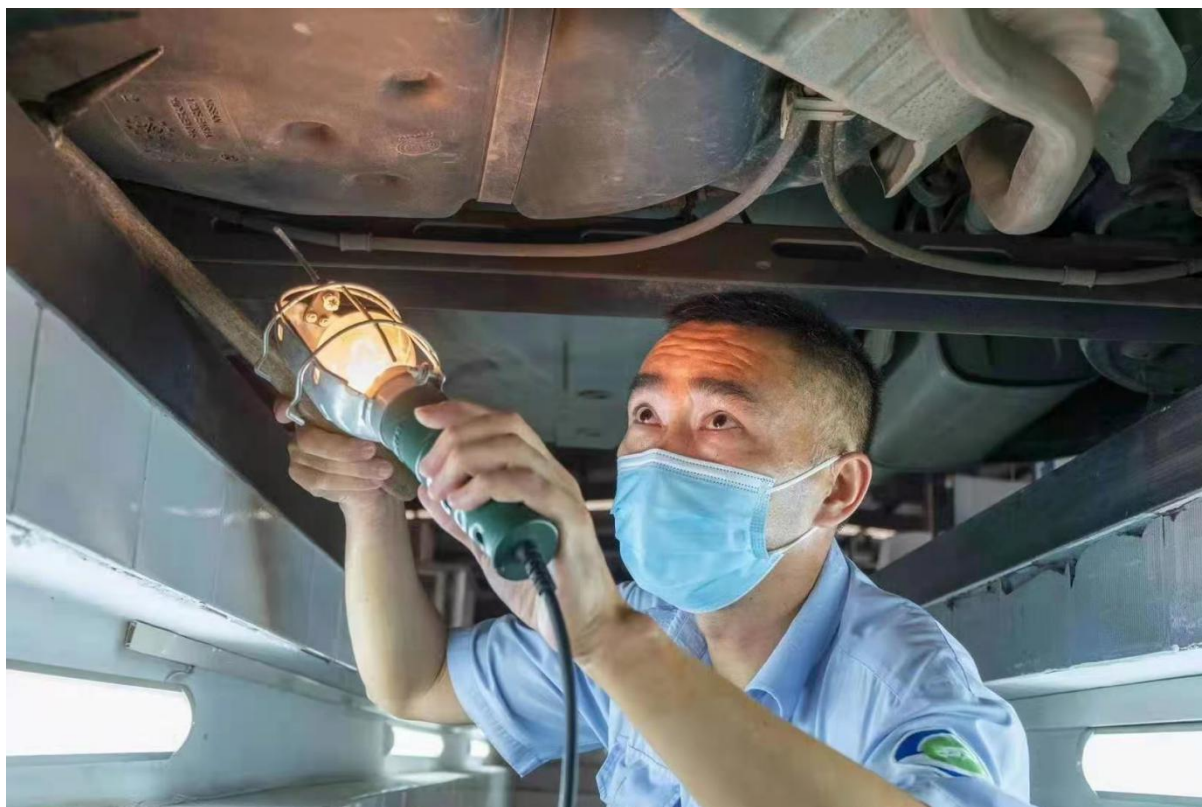


环境

环境保护

加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 2023 年年末，公司投放了 3155 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。装配的车辆自动洗车设备，使车辆二级清洗制度得到进一步落实，保障了运营车辆的整洁靓丽。在展现大都市城市文明和精神面貌的同时，通过运用水循环过滤系统，既节约了水资源，也杜绝了污水排放，低收费标准让驾驶员感受实惠。

公平运营实践

经营管理绩效

海博出租自 1999 年起连续十一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。



2023 年全年，海博出租实现营业收入 101162.3 万元，比 2022 年同期减少 1778.5 万元，降幅 1.73%，完成预算的 103.17%，超预算 3111.5 万元。实现归母净利润亏损 9113.5 万元，比 2022 年同期减亏 6575.4 万元，减亏幅度 41.91%，完成预算 6982 万元的 69.47%。

2023 年以来，海博出租紧紧抓住人员与车辆这两个关键要素开展工作。一是全面统筹驾驶员招聘与车辆结构优化，市域区域外域各营运单位坚持主动出击密切与平台渠道的联系，2023 年全年共计新招驾驶员 1980 人，实现了驾驶员流动率总体平衡。2023 年还分七批次处置了共计 932 辆燃油出租车，进一步优化了车辆结构。通过上述举措，搁车规模由年初的 40%左右缩减至 5%以下，为企业实现良性经营打下稳固基础。二是充分展

现产业链价值，修理公司通过竞标进一步拓展了中国邮政浦东分公司等大客户。租赁公司抓住市场复苏机遇，大力拓展清明祭扫、学生春游用车业务，取得积极成效。4S 板块积极参与上海车展品牌联动，并不断丰富新媒体营销、上门试驾等方式直面市场压力，努力创造收益。

海博出租坚持严控成本与盘活存量两手抓。一是有效压缩管理成本，重组后的四分公司较整合前减亏幅度近 80%，显现出积极效应；出租公司总部、海博租赁、众艺广告的整合搬迁也相应减少了 100 万元左右的成本支出。二是提升资源配置效率，一分公司开展管理人员全员竞岗试点工作，通过竞岗减员优化 7 名，推动“人随岗转、薪随岗变”，预计全年减少人力成本 100 余万元。各基层营运单位强化推进“长病假”人员合理清退，截至 2023 年末，病假工资支出较年初下降 35%左右。劳动力组合配置优化进程同步推进，目前公司单班率总体已超过九成，有效压减了相应成本。三是积极实践“巡网融合”盘活存量资源，网约车分公司原有存量牌照自 2023 年 7 月起已稳定创收盈利；闲置运力“巡转网”试点运营工作已分别与合作方完成接洽，正与行业主管部门密切沟通，加紧落地实施。外域各单位也纷纷结合属地实际密切政企沟通，积极探索“巡网一体化”实践路径，力争下好“先手棋”，积累更多发展优势。

海博出租坚持立足产业发展实际分类施策，稳妥推进“战略收缩”，把“规模可控”的要求落到实处。重点是强化股权多元化企业的管理，“一企一策”研究落实减资退出的可能性，以强烈的责任意识防范化解经营风险，目前共有 5 家股权多元化企业正在推进资产评估及转让进程，将有效促进企业轻装上阵。

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、华山医院、华兴镇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

- 1、规范用语、服饰统一。
- 2、热情服务、杜绝拒载。
- 3、车厢整洁、不抛杂物。
- 4、行驶途中、不用手机。
- 5、后箱失物、免费送回。
- 6、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，2023年全年，海博出租满意度指数86.22，位列行业和四大公司排名第二。交通事故频率0.536次/

万公里，人伤事故频率 0.716 次/百万公里，交通违法率 39.34%，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。



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。二十四年来，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。

2023 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，海博出租连续爱心二十四载免费送病人出院。

“雷锋车队”开展“情暖重阳”志愿活动

九九重阳节到来之际，海博出租一分公司“雷锋车队”队员们又一次驱车来到崇明江龙养老院开展“学雷锋”志愿服务活动，为老人们送上节日的关心与祝福。

参与活动的驾驶员们身着标志性的“蓝马甲”，与老人们亲切地围坐在一起拉家常，听 104 岁的老人动情地回忆革命年代的故事，感慨今日幸福生活的来之不易。驾驶员们还在现场为老人们义务理发、剪指甲，参与擦窗、扫地等义务劳动，细致的关照让老人们感受到了家人般的温暖，现场一派热烈，其乐融融。

多年来，海博“雷锋车队”积极参与各类公益帮扶、保供保障行动，用身体力行让“红马甲”成为了一抹温暖的亮色。今后，海博出租将继续发扬热心公益的优良传统，以实际行动彰显行业骨干企业的责任担当，把雷锋精神守护好、传承好。



新年一日捐

海博出租连续 22 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。

1 月 5 日上午，海博出租总部及所属单位积极开展 2023 年“新年一日捐”活动。各单位党政领导班子带头、广大员工慷慨解囊、奉献爱心，部分未能到场的驾驶员等一线员工还通过微信转账“云捐款”等方式积极参与，共同延续这一多年来的温暖传统，以实际行动践行“员工第一、崇尚奋斗、爱与尊重”的光明文化。据统计，本次上述单位参与捐款人数共计 1309 人，总计募得善款 85765 元。



海博出租倾情助力高考学子梦想启航

“别忘了带好证件。祝你考试顺利，梦想花开！”6 月 7 日，高考第一天，一大早，海博出租五分公司送考驾驶员准时接到考生，送上贴心提醒，并以鲜花传递祝福。这是海博出租自 2003 年起连续第 21 年“爱心送考”，以便捷周到的用车服务助力高考学子奔赴考场。

为了确保高考用车服务平稳有序，海博出租提前制定工作方案和应急

预案，根据行业统一部署，于5月30日起开通预约通道，职能部门、呼叫中心和各营运分公司紧密协同，确保用车需求准确下达。

据悉，参与本次高考用车服务的驾驶员均为各单位优秀骨干，高考送考经验丰富。接到用车需求并与考生家长联系确认后，驾驶员提前赴考生出发地及考场周边熟悉并规划路线，确保考生当天顺利无忧抵达考点。

本次高考是新冠感染“乙类乙管”后的首次高考，海博出租把安全用车摆在突出位置，提前检查确保车况良好，并严格要求做好车辆清洁消杀和通风换气。驾驶员营运服务期间全程佩戴口罩，贴心守护健康，送考车辆还备有口罩及文具用品，以应考生不时之需。

与此同时，海博出租在考生家长咨询预约时主动询问考生情况，为市级以上劳模子女及残疾考生提供免费送考服务，将已经持续五年的这一爱心举措延续，积极践行“让市民离不开光明”的奋斗目标，一点一滴做细贴心服务，展现国有企业的责任担当。

四分公司“雷锋车队”党员驾驶员吴文根已经连续八年参与爱心送考。今年，他的细致服务又一次受到考生及家长的赞许。“奉献爱心、护航高考”——锦旗上的八个大字，就是对吴文根多年坚守的贴切诠释。

在域外，青岛海博发扬多年来的优良传统，今年继续组织“爱心义运”车队，与市内三区行动不便等特殊考生群体“一对一”结对，提供免费接送服务，把考生安全准时送达考场，确保赶考之路一路无忧。广西海博精心组织人员与车辆资源，积极参与广西广电和广西交警联合组织的“黄丝带·爱心送考”公益活动，同时派出“精兵强将”，根据行业统一安排，全力投入南宁市第十五中学“点对点”爱心送考，为莘莘学子从容赴考助力。

接力追梦，不负韶华。作为城市出行服务提供者，海博出租将一如既往提供严谨细致的优质送考服务，助力考生跑出青春梦想“加速度”！



备战进博——

海博出租进博交通保障筹备跑出“加速度”

第六届中国国际进口博览会开幕进入十天倒计时。作为连续第六年承担进博会交通保障任务的行业骨干企业，海博出租围绕进博保障所开展的各项筹备工作正处于冲刺阶段，力争呈现又一次优质便捷的交通保障服务，为进博会的顺利召开贡献海博力量。

整体统筹更细致

尽管已经是多次参与进博会交通保障工作的“老兵”，但海博出租上下对一年一度的“进博之约”依然重视如初，提前成立专项工作小组，全面总结以往工作的丰富经验，针对今年进博会在疫情后全面恢复线下举办，可能出现“大人流”“大车流”的实际情况进一步细化制定了工作方案和应急预案，重点在运力优化调配上下功夫，并通过层层召开营运条线专题会议的形式及时面向基层做好宣贯，进一步明确了具体工作要求和规范流

程，确保上下步调统一、行动一致。

队伍组织更精干

“当好进博交通守护者，护航进博再出发！”这是海博出租驾驶员在行业进博交通保障誓师大会上发出的铿锵宣言。今年，一支由党员骨干、劳模先进领衔的优秀驾驶员组成的进博保障车队再度集结，以良好的精神面貌共赴“金秋之约”。进博会走进第六个年头，许多资深驾驶员也已经是连续打卡的“全勤生”。用党员驾驶员、“银辉车队”发起人王勤国的话来说，“能在自己的岗位上为进博会的顺利举办贡献一点力量，感到光荣又骄傲”。为了提供更顺畅的进博会交通保障服务，今年海博出租还通过进一步强化充实了现场管理人员队伍配置，他们将根据行业主管部门的统一部署，驻守在进博会交通保障一线的各个关键节点，为守护站点秩序、优化现场调度、夯实服务质量积极贡献力量。

优质服务更严格

进博会交通保障是对海博出租整体服务能力的一次集中检验，也是助力展现城市形象的重要窗口。为了给来自世界各地的展商和观众提供更高品质的服务，海博出租持续严格车容车貌、仪容仪表、服务质量和安全行车要求，通过邀请交警面对面、管理人员驾驶员经验交流等多种方式提前开展专项培训，组织参与保障任务的驾驶员全员签订《优质服务、安全行车承诺书》，不断夯实相关人员高度的责任意识，对规范安全服务流程了然于胸、坚定践行。后续，海博出租还将根据行业主管部门的统一安排提前赴现场进行线路踏勘和演练，进一步熟悉线路组织和工作流程，努力打造便捷顺畅、安全高效的服务，更好展现“海博”品牌形象和光明城市服务的风采。

全力守护更安心

为了确保进博会交通保障整体工作井然有序，海博出租在后勤支撑上也下足了功夫，在对参与进博保障的车辆进行全方位车况排摸检修的基础上，届时还将派出技术骨干驻守进博会现场，应急抢修车辆同步随时待命，及时处理保障车辆可能出现的各类突发状况，为每一次安心抵达保驾护航。与此同时，海博出租相关职能部门、呼叫中心和各营运分公司部署形成联动机制，妥善处理乘客投诉建议，及时跟进舆论动向，有效回应乘客关切，共同营造心贴心的高品质进博出行体验。

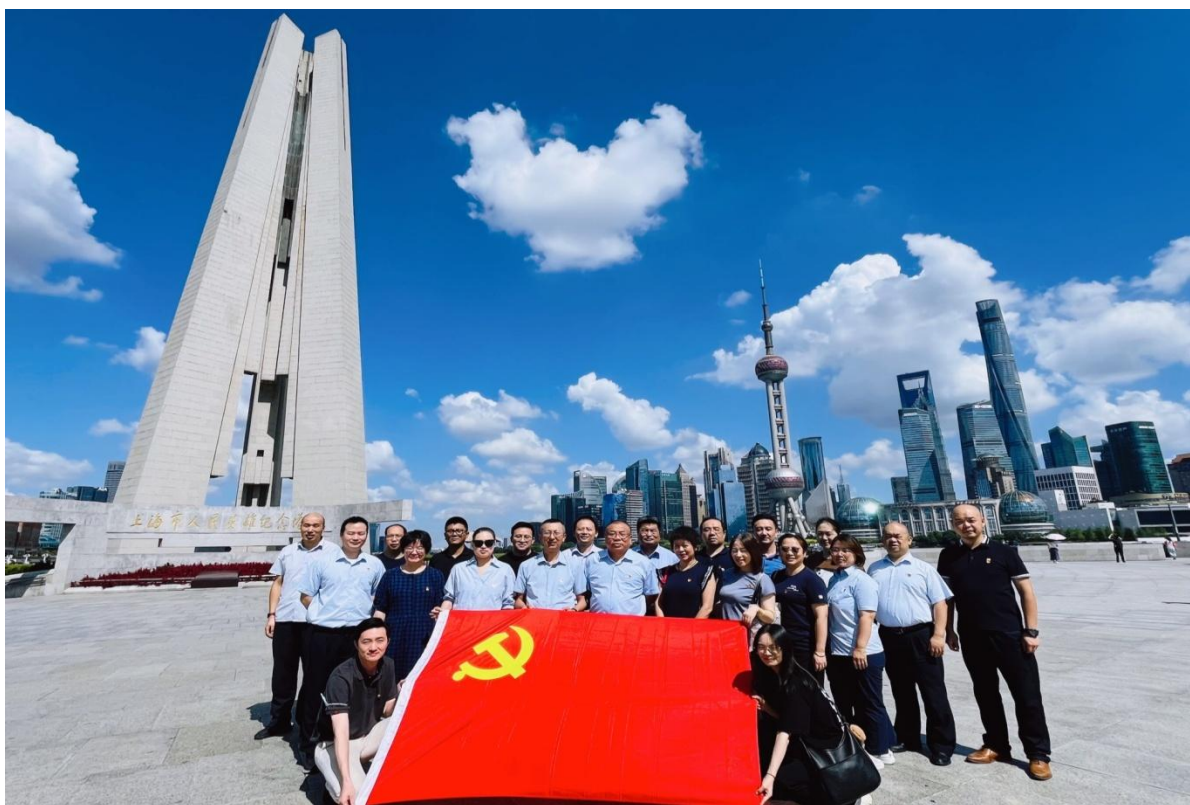


第三部分 展望和预期

作为交通运输行业，2023 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。

2023 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工作主线，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。

2024 年是海博出租发展进程中极为关键的一年。面对企业亏损治理这场必须打赢、不容有失的“生存保卫战”，海博上下将拿出攻坚克难的勇气和披荆斩棘的锐气，以时不我待的冲锋迎难而上，奋力重塑企业高质量发展崭新局面，以实际行动为集团打造“光明服务”品牌、构建“产业+服务”融合共生的城市服务体系贡献力量。



上海海博出租汽车有限公司

上海海博出租汽车有限公司

地址：上海市双柏路 369 号

邮编：201108

电话：021-61132800

传真：021-61132778