

上海海淞环境卫生服务有限公司
社会责任报告书（2022 年度）

目录

第一部分 公司概况.....	1
第二部分 社会责任概述.....	1
第三部分 规范的公司管理与管控	3
第四部分 公司社会责任实践与结果	4
第五部分 安全生产	5
第六部分 服务顾客.....	6
第七部分 社区参与发展.....	8
第八部分 与环境和谐发展.....	9
第九部分 结束语	10

第一部分 公司概况

上海海淞环境卫生服务有限公司是宝山区一家全资国有企业，是上海市文明单位、上海市市容环卫行业渣土委副会长单位。

公司主要承担淞宝地区的传统环卫“四清”作业任务及环卫技术开发咨询、环卫设施设备修造等项目；公司提供楼宇保洁、立面清洗、管道疏通、绿化养护等专业性服务。

公司依托专业化综合管理平台对各项作业服务进行数字化、智能化全过程管理；拥有以各类现代化专业特种作业车辆和设备为基础的机械化作业群；拥有以各类中、高级专业技术、项目管理人员为核心的过硬作业队伍，采用卓越绩效管理模式开展各项作业服务。

第二部分 社会责任概述

◇ 公司对社会责任的认知

企业社会责任是指企业在创造利润、承担法律责任的同时，还要承担对社会、员工、客户和环境的责任。企业的社会责任要求企业必须超越把利润作为惟一目标的传统理念，强调要在生产过程中对人的价值的关注，强调对客户、对环境、对社会的贡献。随着经济的发展、社会的进步，企业的社会责任越来越被人们所关注，成为衡量一个企业优劣的重要标准。

◇ 公司社会责任观

上海海淞环境卫生服务有限公司作为一家全资国有企业，在

不断地发展与成长过程中也逐步意识到，企业财富源于社会公众对企业产品和服务的认同，企业经营的目的，不仅仅是创造利润，同时要承担多维度的社会责任，包括员工、消费者等利益相关者以及社区、环境等的相应责任。社会、客户及员工的长期支持都会为公司业务的持续发展提供了有力保障，公司要切实诚信对待和保护其他利益相关者，推进环境保护、资源节约，参与、捐助社会公益及其慈善事业，以自身发展影响和带动地方经济的振兴，促进公司与社会、客户、自然的协调、和谐发展。

员工责任方面：坚持“做幸福劳动者”，维护员工权益；

经营与服务责任方面：坚持创新驱动，保持科学发展，不断提高服务质量；

诚信责任方面：诚信经营，公平竞争，遵守法律法规，依法诚信纳税；

社区责任方面：适应民生需求，优化为民服务。积极参加社区活动，文明共建；

环境保护责任方面：持续环境保护，积极应对和规避环境风险。

◇ 公司对利益相关者的责任

公司关注和尊重所有利益相关者，将可持续发展和社会责任理念融入公司日常经营和企业文化中，并在力所能及的范围内兼顾和平衡各方利益，与所有利益相关者建立起良好的关系，不仅包括政府、上级部门、街道和客户，还包括员工和环境等。

相关方	我们的责任	主要沟通方式
政府	*遵守法律法规、服从政府监管 *规范经营、依法纳税	*定期汇报工作发展 *参加政策调研、数据上报等
街道	*完成作业量、保障作业安全 *保持良好的作业质量	*意见采集及反馈 *投诉处理、需求处理
客户	*高品质的服务，提高客户的满意度 *降低不合格服务风险，保障权益	*客户意见采集及反馈 *客户投诉处理
员工	*稳定、合理的薪酬保障 *良好的职业发展空间 *保护员工权益、提高福利	*工会组织和召开职工代表大会 *采集、研究员工意见与建议、反馈 *员工培训
环境	*珍惜资源、节能降耗 *注重环境保护 *积极从事公益活动、推动社会和谐发展	*与环保部门保持沟通 *建造污水处理设备 *更新技术，作业使用新能源车辆

第三部分 规范的公司管理与管控

良好的公司管理是企业长期健康、稳定发展的基本保证，而持续改善管理水平是保持公司健康发展的必要手段。为此，公司在遵守市场监管要求的同时，根据监管部门的工作部署及最新法规制度对公司的“五位一体”管理体系即：质量、环境、职业安全健康管理体系、环卫服务体系、品牌培育体系持续改进，致力于不断提升企业管制水平，从而进入持续自我改进的良性循环轨道。同时，公司也持续提升企业经营管理水平和风险防范能力，为公司顺利实现战略目标提供有力保障。

◇ 提升公司管理水平

公司向来坚守良好的公司管理原则和制度，建立了完善的管理结构并规范运作，严格按照订立的各项体系文件指导日常活动，

并不适检讨公司的经营、管理行为，致力提高公司运作的合规性、独立性和透明度，确保公司规范经营、稳健发展以及价值的持续提升。公司管理结构运作正常有序，每个岗位各司其职、互相协调，持续为公司的科学决策、规范化运作和管理提升提供着推力。

公司在服务提供方面要求严格，除遵守相关法律法规的标准要求外，还订立环卫服务体系，以更加严格的要求、更加高水平的标准约束自己，在提供服务质量这块高标准、严要求，在持续不断的提升提供服务质量的同时，公司更在寻求以节能减排、优化作业路径等方式开拓新视野，找到一条能用的好用的道路。

◇ 廉洁教育建设

建立长效机制，确保起到反腐倡廉示范作用。公司坚持全面从严治党，进一步树立规矩意识，积极落实“一岗双责”制度。通过制定各项廉洁制度和规定，积极倡导廉洁自律，在廉洁教育过程中积极承诺，带头实施监督。2022 年开展党风廉政建设教育共 8 次，同时公司要求所有重要岗位员工签订《海淞公司廉洁自律协议》，自觉接受公司和社会各界的监督。

第四部分 公司社会责任实践与结果

向社会提供优质、高效的垃圾清运服务，提高垃圾清运效率，提升垃圾分类水平，是本公司最基本的社会责任。

◇ 构建和谐劳动关系

本公司视员工为企业发展最珍贵的资源，尊重员工所付出的劳动，努力为员工营造安全、健康的工作环境并提供全面的医疗

和退休等福利保障，重视和保护员工的合法权益，在和谐的内部环境中实现企业与员工共同成长。公司员工劳动合同签订率达到100%，实现全覆盖。

◇ 以专业培训实现人力资源增值

员工和人才是企业发展的依靠，公司长期实施“人才强企”战略，通过人才培养与选拔，为公司后续发展培养、储备专业人材，为员工创造良好的发展平台，实现员工利益与公司利益的共赢。

本公司通过加强员工教育培训，哺育团队协作以及持续学习的企业文化，鼓励员工不断提升自身的业务能力和竞争力，实现人力资源的增值。公司每年均根据年度工作计划以及人力资源发展需要制定培训计划，使培训方案能与公司的运营现状和管理需求相契合，并在年末进行总结和检讨。

2022年度，公司员工人均培训次数达到193次，培训内容涵盖了日常作业要求的每个重点要点，人均培训时长772小时，员工人均培训费用达到1130元，涵盖了从基层一线员工到高级管理人员的各阶层的所有员工。

◇ 以福利政策提高员工权益保护

公司关爱员工，保障员工合法权益，按照国家规定为员工办理了城镇基本养老保险、医疗保险、工伤、生育、失业保险等多项社会福利保障。同时，公司还为员工办理了补充医疗保险、意外伤害保险、场地险等商业险种，为员工提供人生安全保障。公

司通过建立企业年金计划，改善员工退休后的生活待遇，建立起公司和员工之间的长久信任关系。相关社会保险费用和企业年金均已如期按照国家规定和要求足额缴纳。

◇ 以关爱员工营造和谐工作氛围

公司尽可能为员工提供健康、人性化的工作和生活环境。公司建立年休假制度，并由工会组织员工疗休养；公司加强公司职工书屋建设，积极开展丰富多彩、健康向上的文体活动，以创造幸福工作的氛围。公司重视员工的思想疏导，及时了解掌握员工的思想动态和诉求，主动、积极地协调好各方面的关系和矛盾，构建和谐的劳动关系；公司关注员工健康，每年为员工安排健康检查，人均体检费用 1057 元。在高、低温季节为员工发放高温补贴及提供措施。公司一份份的关心和慰问，增强了员工的凝聚力与归属感。

第五部分 安全生产

公司保障员工人身安全，在日常生产经营中全面推行安全管理。公司专门设立的安全生产委员会，由领导班子担任委员会主任。根据《安全生产法》与国家有关法律法规，在贯标体系中建立了 OHSAS18001 职业健康安全体系，以环绕危险源辨识和风险评估为主线，控制危险因素，全员参预职业健康安全管理，生产经营全过程处于安全受控状态，保证了员工职业健康和职业安全。

围绕新《安全生产法》《上海市安全生产条例》有关要求，

牢固树立安全生产底线思维和红线意识。年内对安全生产、车辆管理、加油管理等各项制度进行梳理；针对重点突发情况和季节性安全工作做到提前部署、预案完善、演练到位、教育全面；对于各类日常事故做到“四不放过”“一事一档”，闭环管理；对于全体员工经常性开展安全警示教育，做到居安思危，未雨绸缪。

第六部分 服务顾客

顾客（即客户）是公司提供服务的使用者，顾客的认可是企业持续发展的基础，本公司始终坚持“顾客至上”的服务理念，以客户需求为服务导向，持续改进服务质量，不断提高客户满意度。

◇ 以精细服务提升服务品质

公司强调以顾客为导向的经营价值观，升级 16 座公厕便民服务，实现暖水宝、防疫消杀全覆盖，实现精细化保洁、消毒无死角、人性化服务全覆盖。

面对 2022 年复杂的疫情形势，海淞公司不断总结经验，扎实做好日常防控重点和关键，根据防疫要求动态调整措施，确保把手势做规范，把措施做到位，全面提高整体防控能力和工作质效。在“大上海保卫战”期间，海淞员工一呼百应、勇毅前行。95 名在岗员工坚守一线作业阵地，顶住病毒传播、人员减少、垃圾增多三重压力，做到“零感染”，封控期间清运隔离垃圾 6800 余桶、医废垃圾 10900 桶，居民生活垃圾 6700 吨、无主垃圾 1860 余吨。

公司采用自己创新的“二次清运”“五专清运”“零接触清运”等特色清运模式，提升作业服务质量。通过“顾客意见月月征询”方式，根据发放的问卷调查结果显示，公司总体服务项目顾客满意率达逐步升高，满意率达 98.70%。

◇ 倾听反馈提升服务质量

公司在发展过程中，始终秉承“规范诚信、职责严明、关爱员工、持续改进”的管理原则，不断培养员工以诚实守信为核心的价值观，树立文明诚信经营理念和信用风险意识，将诚信服务作为一项重要指标纳入公司内控体系，以制度的形式对公司经营管理活动的各个环节进行规范。

为及时处理顾客投诉事件，加强与顾客之间的沟通交流，及时了解市场和顾客的需求变化，促进服务品质的提高与精细化，公司通过完善的投诉处理快速反应机制，专门部门专人专线处理顾客投诉，完善客户投诉渠道。坚持“有诉必复、有错即改”的工作原则，实行“首问负责制”的管理模式。

第七部分 社区参与发展

公司积极履行社会公民的义务，关注社会服务和公益事业，勇于承担社会责任，主动参预各项公益活动，为共建和谐社会贡献力量。公司也注重培养员工的社会责任感，鼓励员工在履行好工作职责的同时关心社会，参加各种积极向上的社会公益活动。公司各基层组织在所在社区中持久开展了一系列服务社会、奉献于民的志愿服务活动，长期在地方敬老院、儿童福利院开展各

项义务工作，长期资助失学儿童和贫困学生，为身边需要匡助的人伸出援助之手，为促进社区和谐发展贡献力量。

居家党员干部驻守社区防疫一线，积极参与每日物资发放、核酸检测等工作，防控共管缓解人手紧缺问题，组织共联形成社区治理合力。

第八部分 与环境和谐发展

本公司将环境保护作为企业可持续发展战略的重要内容，秉承企业效益和环境保护并重的社会理念，响应国家节能减排政策，努力降低资源消耗，实现低碳运行。公司希望能够通过从自身做起，力所能及地保护环境、合理利用资源、推广环保意识，实现企业与环境的和谐发展。

◇ 通过风险管控实现环保

公司依托制度化、规范化建设，加强全过程风险管控，并结合近几年环保督察专项整治工作，结合企业生产服务特点，完成公司所有作业和洗车场地的截污纳管和污水处理设备改造工作，并安排每月检测排水的各项指标，达到通过治理源头实现污染防治。

◇ 通过日常管控实现节能降耗

公司在平常的运行过程中，积极宣传节能减排、低碳出行和垃圾分类投放。通过车辆监控系统和路单填写，实时检测车辆能耗，积极优化作业路线达到节能减排的效果。公司采用“试点型”的方法，采购两辆新能源垃圾车投入生产作业工作，积极探寻新

能源车辆给环卫作业带来的新发展、新做法，从而达到节能减排、降本增效的新目标。

第九部分 结束语

公司在践行企业公民责任的同时，坚持将企业经济行为与社会责任密切结合，自觉服务于区域经济发展大局，主动把自身建设放到经济社会发展的全局中去谋划，充分发挥企业在资源配置上的优势，努力提高运行效率，积极推进环境保护和资源的可持续利用，统筹兼顾相关各方的利益诉求，凝结发展合力、激发创造活力、挖掘发展潜力，为促进环卫市容保障作业做出贡献。

公司期望通过自身一点一滴的积累，坚持不懈的努力，做一位讲诚信、有责任心的企业公民。同时，我们也认识到，在不同的发展阶段，企业的主要社会责任和相关方的利益重心等都会浮现调整和改变，因此，在今后的发展中，需要我们时常去反思社会责任的内涵、提升自我认知、检讨自身的行为并持续加以改进，以满足社会的需要。

未来，公司将进一步深化社会责任的理念，以人为本、扎实工作、开辟创新，通过守法、诚信、稳健、持续的经营为员工、客户、社会创造更多价值，满足各方利益相关方的期待，公司也接受社会的监督，继续本着诚实守信的原则忠实履行应承担的社会责任和义务，回馈社会、服务大众。