



2023年度 社 会 责 任 报 告

上海立章保洁服务有限公司

2024年12月15日

目 录

01 | 报告编写说明

02 | 公司信息

03 | 社会责任管理理念

04 | 利益相关方管理

05 | 组织治理

06 | 人权

07 | 劳工实践

08 | 环境

09 | 公平运行实践

10 | 消费者问题

11 | 社区参与和发展

12 | 展望



01 报告编写说明

报告概况 本报告系第八次公开发布2023年度社会责任报告

报告范围 本报告涵盖公司所有管辖的各个保洁项目点，
时间是2023年01月01日至2023年12月31日止。

引用标准 根据上海市质量协会团体标准（T/SAQ0006-2023）编写的

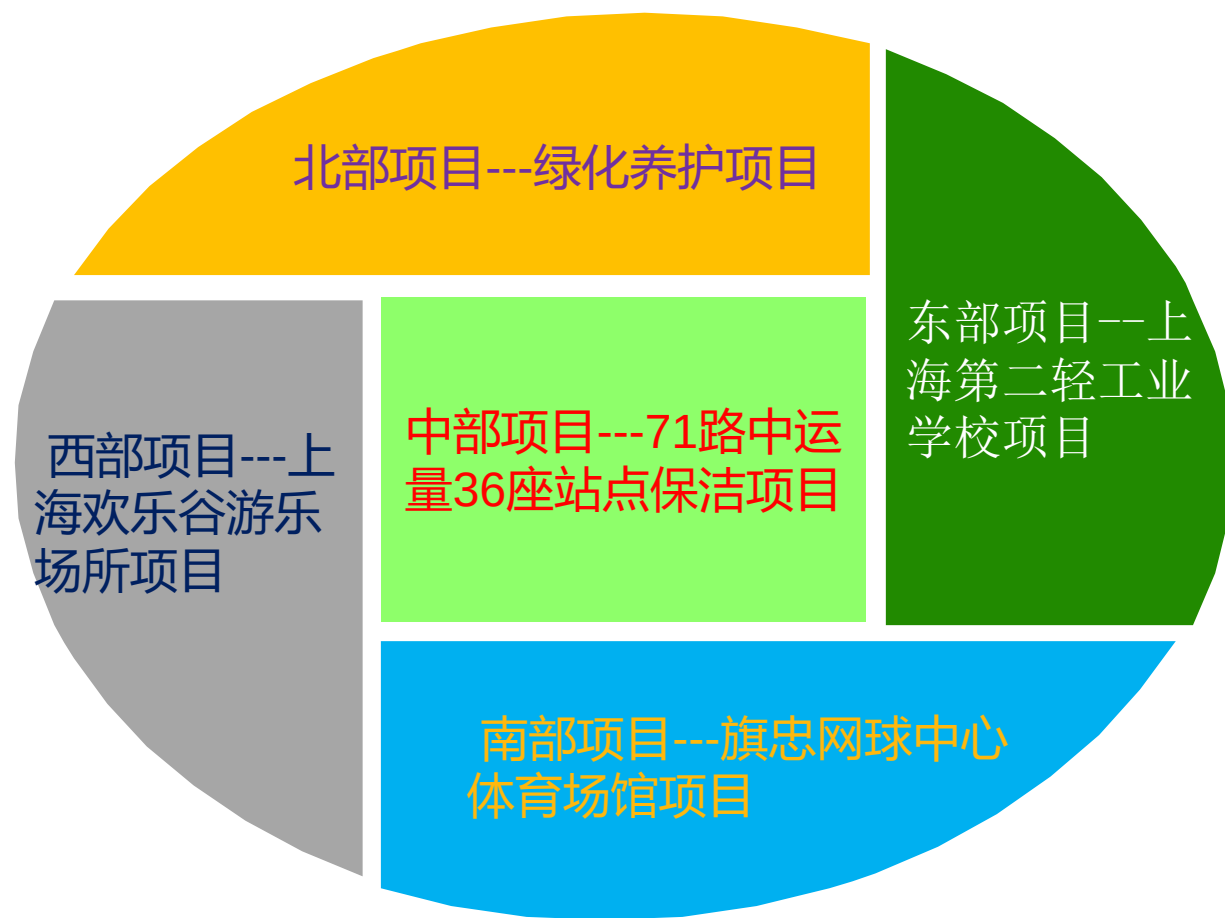
联系方式 上海市静安区中山北路1017号6楼 51000788
shlzzc@163.com



02 公司信息---基本概况

上海立章保洁服务有限公司（以下简称公司）成立于2005年11月，注册资本1100万元，是专业从事建构筑物室内外保洁及车辆清洗服务的企业。

公司经过多年努力，已形成东、西、南、北、中的特色服务圈。东有以上海第二轻工业学校为代表的学校保洁项目、西有松江上海欢乐谷游乐场所项目、南有旗忠网球中心体育场馆项目、北有交投场站的绿化养护项目、中有71路中运量沿线36座站点保洁，同时还为工业园区企业等建筑物场所提供外墙保洁服务，以及大型开荒、外墙高空清洗、地毯清洗、大理石保养翻新等保洁服务项目。





02 公司信息——服务项目介绍



东部项目——上海第二轻工业学校



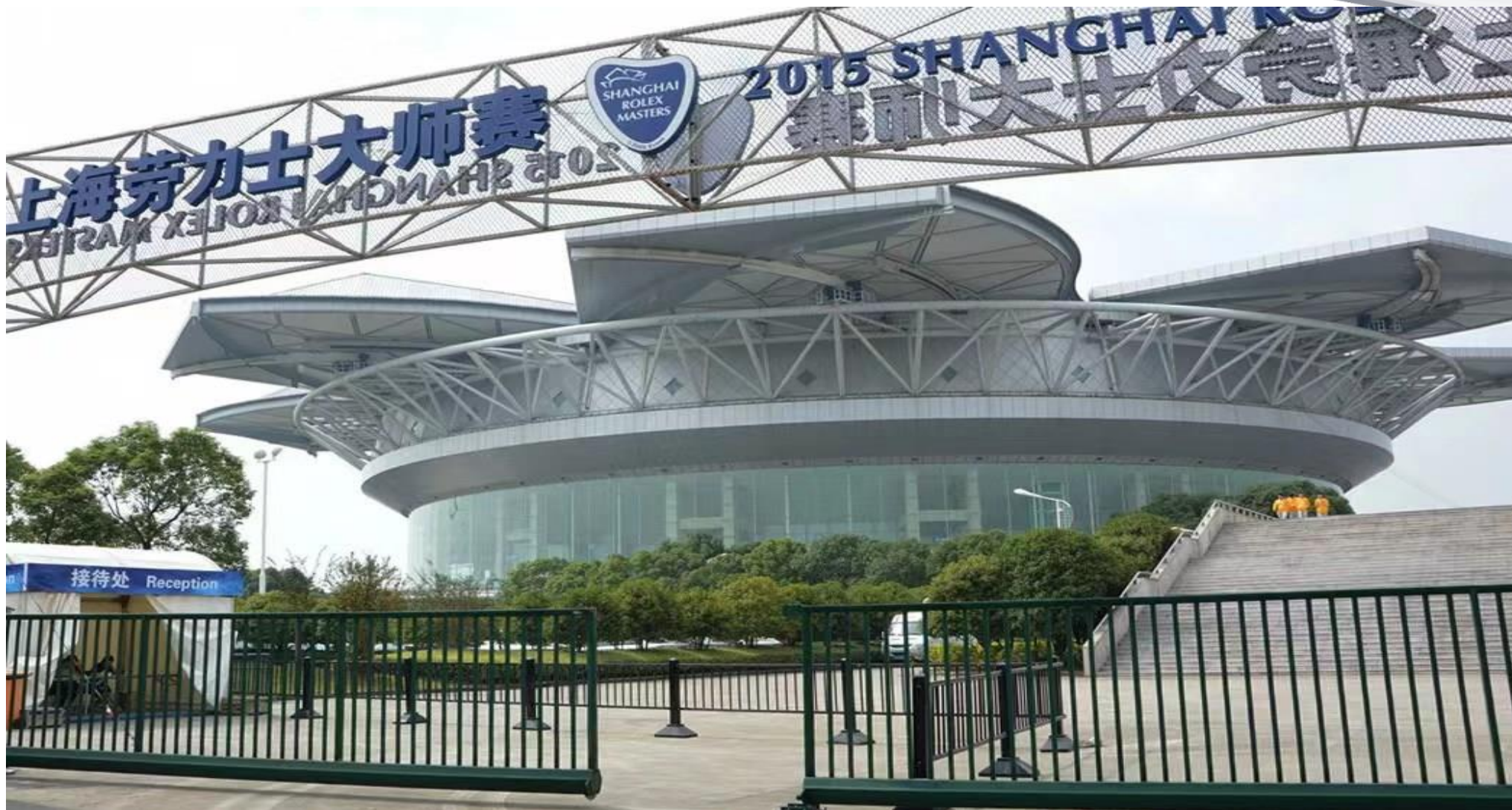
02 公司信息——服务项目介绍



西部项目——上海欢乐谷游乐场



02 公司信息——服务项目介绍



南部项目——上海旗忠网球中心



02 公司信息——服务项目介绍



北部项目——上海交投场站绿化养护





02 公司信息——特色服务项目介绍



中部项目——上海71路中运量36座站点保洁



02 公司信息——服务项目介绍



上海第二轻工业学校外墙清洗



02 公司信息——服务项目介绍



宝杨路第五公交公司办公楼外墙清洗



中运量沿途站点顶棚清洗



绍



天祥天瑞大厦商务楼外墙清洗



上海巴士五公司汶水路驾驶员培训中心



02 公司信息——服务项目介绍

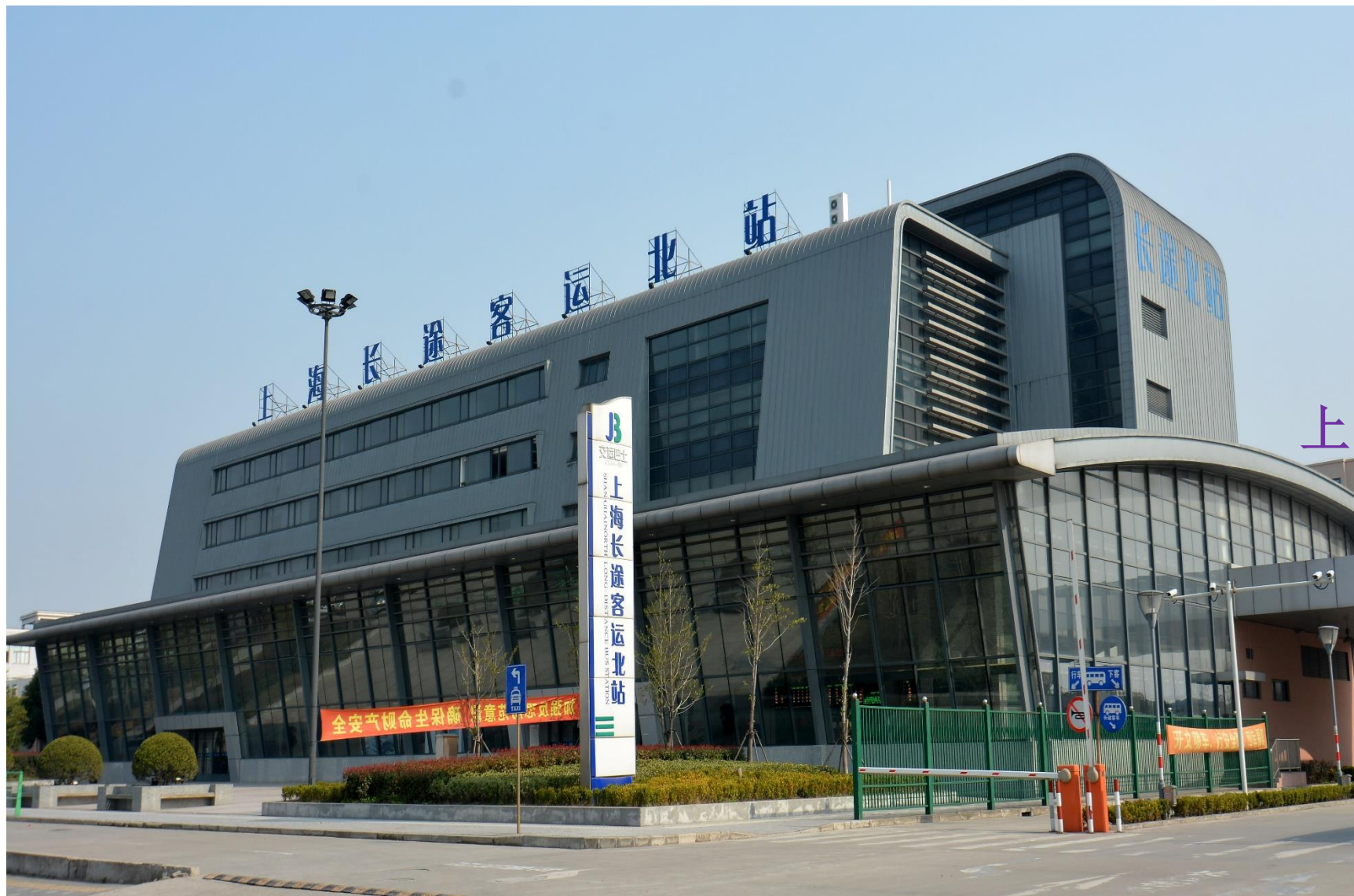


上海市青云中学、巴士大厦





02 公司信息——服务项目介绍



上海长途客运北站



02 公司信息——服务项目介绍

共和新路枢纽站





02 公司信息---商标





02 公司信息---资质

公司取得上海市保洁企业壹级资质证书和外墙清洗贰级资质。



02 公司信息——体系认证



质量管理体系认证证书

证书注册号: 25022Q11389R1S

兹证明

上海立章保洁服务有限公司

统一社会信用代码: 91310108782443569E

注册地址: 中山北路 1015 号 6 幢

审核地址: 上海市静安区中山北路 1017 号 6 楼

质量管理体系符合

GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015 标准

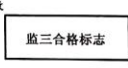
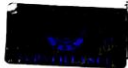
认证所覆盖范围

室内外保洁服务

颁证日期: 2022 年 10 月 12 日 初次获证日期: 2019 年 10 月 12 日 有效期至: 2025 年 10 月 11 日

按照认证要求, 每次监督审核时间与上次现场审核时间间隔不能超过 12 个月, 年度监督合格证书有效;

证书在国家规定的各类行政许可, 资质有效期内使用有效



监三合格标志

王雪冬

证书签发人



中球联合国国际认证(北京)有限公司

中国北京市丰台区马家堡西路15号时代凤帆大厦2-2309 (邮编: 100071) 电话: 010-57484188

证书有效状态查询可扫描证书二维码或登录公司网站 www.zxqzqj.org

本证书信息可在中国国家认证认可监督管理委员会官方网站查询 www.cnca.gov.cn



环境管理体系认证证书

证书注册号: 25022E10594R1S

兹证明

上海立章保洁服务有限公司

统一社会信用代码: 91310108782443569E

注册地址: 中山北路 1015 号 6 幢

审核地址: 上海市静安区中山北路 1017 号 6 楼

环境管理体系符合

GB/T24001-2016 idt ISO14001:2015 标准

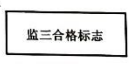
认证所覆盖范围

室内外保洁服务

颁证日期: 2022 年 10 月 12 日 初次获证日期: 2019 年 10 月 12 日 有效期至: 2025 年 10 月 11 日

按照认证要求, 每次监督审核时间与上次现场审核时间间隔不能超过 12 个月, 年度监督合格证书有效;

证书在国家规定的各类行政许可, 资质有效期内使用有效



监三合格标志

王雪冬

证书签发人



中球联合国国际认证(北京)有限公司

中国北京市丰台区马家堡西路15号时代凤帆大厦2-2309 (邮编: 100071) 电话: 010-57484188

证书有效状态查询可扫描证书二维码或登录公司网站 www.zxqzqj.org

本证书信息可在中国国家认证认可监督管理委员会官方网站查询 www.cnca.gov.cn



职业健康安全管理体系认证证书

证书注册号: 25022S10497R1S

兹证明

上海立章保洁服务有限公司

统一社会信用代码: 91310108782443569E

注册地址: 中山北路 1015 号 6 幢

审核地址: 上海市静安区中山北路 1017 号 6 楼

职业健康安全管理体系符合

GB/T45001-2020 idt ISO45001:2018 标准

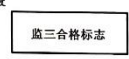
认证所覆盖范围

室内外保洁服务

颁证日期: 2022 年 10 月 12 日 初次获证日期: 2019 年 10 月 12 日 有效期至: 2025 年 10 月 11 日

按照认证要求, 每次监督审核时间与上次现场审核时间间隔不能超过 12 个月, 年度监督合格证书有效;

证书在国家规定的各类行政许可, 资质有效期内使用有效



监三合格标志

王雪冬

证书签发人



中球联合国国际认证(北京)有限公司

中国北京市丰台区马家堡西路15号时代凤帆大厦2-2309 (邮编: 100071) 电话: 010-57484188

证书有效状态查询可扫描证书二维码或登录公司网站 www.zxqzqj.org

本证书信息可在中国国家认证认可监督管理委员会官方网站查询 www.cnca.gov.cn



信用评价结果:AAA级

信用产品名称:信用等级证书

信用评价标准:Q/WXSN001 2021

信用证书编号:WXSNTSCYFFS133068

证书颁证日期:2023年10月10日

证书截止日期:2026年10月09日

信用评价机构:菲标商诚信评价服务有限公司

信用标准查询:<https://www.qybz.org.cn/>

信用证书查询:企友信同公共服务平台 <http://www.bdxxy.cn>

官方网站:中国担保联盟网 <https://www.cacbid.org.cn>

上海立章保洁服务有限公司

AAA级信用企业

信用公示章 信用评价章

菲标商诚信评价服务有限公司 信用评价章

企友信同公共服务平台 信用评价章

2023年度企业年报书											
企业名称	上海立章环保服务有限公司			统一社会信用代码/注册号	913101087824435690						
企业通信地址	上海静安区中山北路1017号6楼			邮政编码	200070						
企业联系电话	021-51000789			电子邮箱	无						
企业经营状态	开业			企业控股	私人控股(选择不公示)						
企业主营业务活动	室内外保洁服务, 劳务服务 (除经纪), 绿化养护, 汽车清洗等										
逾期尚未支付合同情况	是否存在《保障中小企业款项支付条例》(国务院令78号)规定的逾期尚未支付中小企业款项的情形				否						
股东(发起人)出资情况表(万元, 币种及注册资本币种一致)	股东	认缴出资额	认缴出资时间	认缴出资方式	实缴出资额	实缴出资时间	实缴出资方式				
	周玉芳	25.000000	2011年2月15日	货币	25.000000	2005年11月7日	货币				
	周玉华	1975.000000	2025年10月10日	货币	875.000000	2023年7月6日	货币				
	是否有网站或网店							否			
	有限责任公司本年度是否有股权转让							否			
企业是否有投资信息或购买其他公司股权								否			
企业资产状况信息 (币种: 人民币)	资产总额			2086.951632万元		选择不公示					
	所有者权益合计			1408.977333万元		选择不公示					
	负债总额			677.974299万元		选择不公示					
	营业总收入			5503.799848万元		选择不公示					
				其中: 主营业务收入 5437.788329万元		选择不公示					
	利润总额			202.095982万元		选择不公示					
	净利润			175.108628万元		选择不公示					
纳税总额			190.356512万元		选择不公示						
对外提供保证担保信息								否			
从业人员人数	269人		选择不公示		其中女性从业人员人数	142人	选择不公示				
参保各险种人数	城镇职工基本养老保险			44人							
	失业保险			44人							
	职工基本医疗保险			44人							
	工伤保险			44人							
	生育保险			44人							
单位缴费基数	单位参加城镇职工基本养老保险缴费基数				446.214000万元			选择不公示			
	单位参加失业保险缴费基数				446.214000万元						
	单位参加职工基本医疗保险缴费基数				446.214000万元						
	单位参加生育保险缴费基数				446.214000万元						
	参加城镇职工基本养老保险本期实际缴费金额				118.148160万元						
本期实际缴费金额	参加失业保险本期实际缴费金额				4.922840万元			选择不公示			
	参加职工基本医疗保险本期实际缴费金额				51.689820万元						
	参加工伤保险本期实际缴费金额				1.285220万元						
	参加生育保险本期实际缴费金额				0万元						
	单位参加城镇职工基本养老保险累计欠缴金额				0万元						
本单位累计欠缴金额	单位参加失业保险累计欠缴金额				0万元			选择不公示			
	单位参加职工基本医疗保险累计欠缴金额				0万元						
	单位参加工伤保险累计欠缴金额				0万元						
	单位参加生育保险累计欠缴金额				0万元						
	单位参加生育保险累计欠缴金额				0万元						
特种设备信息								办理使用登记特种设备总台数	0台(套数)	检验有效期内特种设备总台数	0台(套数)
其中:	高校毕业生人数					经营者0人; 雇工0人	选择不公示				
	退役士兵人数					经营者0人; 雇工0人	选择不公示				
	残疾人人数					经营者0人; 雇工0人	选择不公示				
	失业人员再就业人数					经营者0人; 雇工0人	选择不公示				
	中共党员(包括预备党员)人数			7人		选择不公示					
党建信息	党组织建制			党支部		选择不公示					
	法定代表人是否为党员			是		选择不公示					
	法定代表人是否为党组织书记			是		选择不公示					



02 公司信息——企业信用



上海立章保洁服务有限公司

存续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 91310108782443569E
注册号: 310108000376481
法定代表人: 周玉华
登记机关: 静安区市场监督管理局
成立日期: 2005年11月11日

发送报告

信息分享

信息打印

基础信息 | 行政许可信息 | 行政处罚信息 | 列入经营异常名录信息 | 列入严重违法失信名单 (黑名单) 信息 | 公告信息

行政处罚信息

序号	决定书文号	违法行为类型	行政处罚内容	决定机关名称	处罚决定日期	公示日期	详情
暂无行政处罚信息							

共查询到 0 条记录 共 0 页



上海立章保洁服务有限公司

存续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 91310108782443569E
注册号: 310108000376481
法定代表人: 周玉华
登记机关: 静安区市场监督管理局
成立日期: 2005年11月11日

发送报告

信息分享

信息打印

基础信息 | 行政许可信息 | 行政处罚信息 | 列入经营异常名录信息 | 列入严重违法失信名单 (黑名单) 信息 | 公告信息

列入经营异常名录信息

序号	列入经营异常名录原因	列入日期	作出决定机关 (列入)	移出经营异常名录原因	移出日期	作出决定机关 (移出)
暂无列入经营异常名录信息						

共查询到 0 条记录 共 0 页

首页 * 上一页 下一页 * 末页



上海立章保洁服务有限公司

存续 (在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 91310108782443569E
注册号: 310108000376481
法定代表人: 周玉华
登记机关: 静安区市场监督管理局
成立日期: 2005年11月11日

发送报告

信息分享

信息打印

基础信息 | 行政许可信息 | 行政处罚信息 | 列入经营异常名录信息 | 列入严重违法失信名单 (黑名单) 信息 | 公告信息

列入严重违法失信名单 (黑名单) 信息

序号	类别	列入严重违法失信名单 (黑名单) 原因	列入日期	作出决定机关 (列入)	移出严重违法失信名单 (黑名单) 原因	移出日期	作出决定机关 (移出)
暂无列入严重违法失信名单 (黑名单) 信息							

共查询到 0 条记录 共 0 页

首页 * 上一页 下一页 * 末页



02 公司信息---企业信用

欢迎来到信用中国 网站声明

 **信用中国**
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

[信用信息](#) [统一社会信用代码](#) [站内文章](#)

请输入主体名称或统一社会信用代码 [搜索](#)

[首页](#) | [信用动态](#) | [政策法规](#) | [信息公开](#) | [信用服务](#) | [信用研究](#) | [诚信文化](#)
[信用承诺](#) | [信易+](#) | [联合奖惩](#) | [个人信用](#) | [行业信用](#) | [城市信用](#) | [网站导航](#)

您所在的位置: [首页](#) > [信用服务](#) > [政府采购严重违法失信行为记录名单](#)

政府采购严重违法失信行为记录名单

[查询](#)

查询结果



很抱歉,没有找到您搜索的数据

欢迎来到信用中国 网站声明

 **信用中国**
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

[信用信息](#) [统一社会信用代码](#) [站内文章](#)

请输入主体名称或统一社会信用代码 [搜索](#)

[首页](#) | [信用动态](#) | [政策法规](#) | [信息公开](#) | [信用服务](#) | [信用研究](#) | [诚信文化](#)
[信用承诺](#) | [信易+](#) | [联合奖惩](#) | [个人信用](#) | [行业信用](#) | [城市信用](#) | [网站导航](#)

您所在的位置: [首页](#) > [信用服务](#) > [重大税收违法失信主体](#)

重大税收违法失信主体

[查询](#)

查询结果



很抱歉,没有找到您搜索的数据

10:34
2024/10/17



02 公司信息---企业信用

欢迎来到信用中国 网站声明

 **信用中国**
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

[信用信息](#) [统一社会信用代码](#) [站内文章](#)

请输入主体名称或统一社会信用代码 [搜索](#)

[首页](#) | [信用动态](#) | [政策法规](#) | [信息公示](#) | [信用服务](#) | [信用研究](#) | [诚信文化](#)
[信用承诺](#) | [信易+](#) | [联合奖惩](#) | [个人信用](#) | [行业信用](#) | [城市信用](#) | [网站导航](#)

您所在的位置: [首页](#) > [信用服务](#) > [经营异常名录信息查询](#)

经营异常名录信息查询

上海立章保洁服务有限公司 [查询](#)

查询结果



很抱歉，没有找到您搜索的数据

欢迎来到信用中国 网站声明

 **信用中国**
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

[信用信息](#) [统一社会信用代码](#) [站内文章](#)

请输入主体名称或统一社会信用代码 [搜索](#)

[首页](#) | [信用动态](#) | [政策法规](#) | [信息公示](#) | [信用服务](#) | [信用研究](#) | [诚信文化](#)
[信用承诺](#) | [信易+](#) | [联合奖惩](#) | [个人信用](#) | [行业信用](#) | [城市信用](#) | [网站导航](#)

严重违法失信主体名单查询

上海立章保洁服务有限公司 [查询](#)

查询结果



很抱歉，没有找到您搜索的数据

©版权所有: 信用中国 | [网站声明](#) | [关于我们](#) | [网站地图](#)
主办单位: 国家公共信用信息中心 指导单位: 国家发展和改革委员会 中国人民银行 技术支持: 国家信息中心 中经网

10:34
2024/10/17



02 公司信息---企业信用

2023 年度纳税信用评价信息

纳税人名称		上海立章保洁服务有限公司		纳税人识别号		91310108782443569E	
法定代表人	姓名	周玉华		财务负责人	姓名	任莉	
	身份证号	310107195712244683			身份证号	310101197504181228	
出纳人员	姓名			办税人	姓名	任莉	
	身份证号				身份证号	310101197504181228	
注册地址		中山北路 1015 号 6 幢					
生产经营地址		上海市静安区中山北路 1015 号 6 幢					
主管税务机关		国家税务总局上海市静安区税务局					
纳税信用评价得分		100					
年度评价结果		A					
不予评价原因							
外部参考信息		优良记录:					
		不良记录:					
纳税信用评价指标记分记录							
指标代码		指标名称				评价记分	
100202		100202.是否存在非经常性指标				命中非经常性指标	
100203		100203.往年纳税信用评价级别为 A				命中非经常性指标	



主管税务机关 国家税务总局上海市静安区税务局 出具日期: 2024 年 10 月 28 日



02 公司信息---企业信用

企业业务合同续签率

2022年末 履约合同书	2023年 新增合同数	2023年 减少合同数	2023年末 合同履约数	续签合同率 (上年期末数- 当年减少数) / 上年期末数
65	9	3	71	95.38%



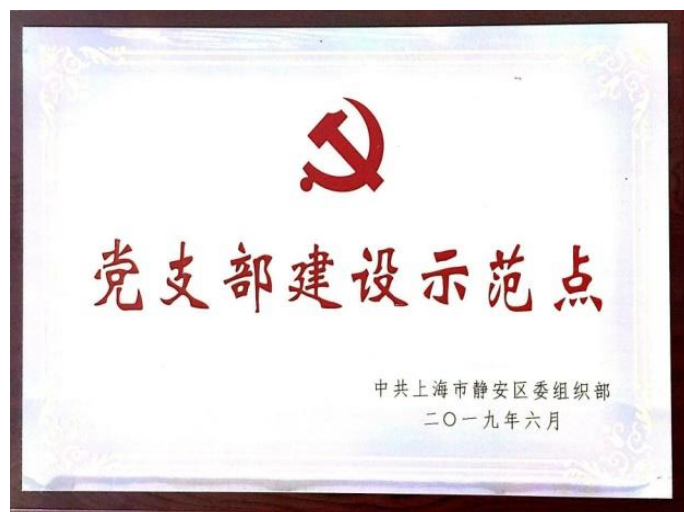
02 公司信息---企业信用

2023年客户满意度调查统计得分97.68。

顾客满意度调查统计				
月份	收到份数	平均很满意	平均满意	平均一般
202301	73	97.47	2.53	0
202302	74	97.40	2.60	0.00
202303	77	97.44	2.56	0.00
202304	77	97.82	2.18	0.00
202305	79	97.80	2.20	0.00
202306	79	97.71	2.29	0.00
202307	77	97.66	2.02	0.32
202308	77	97.65	2.25	0.10
202309	75	97.90	2.03	0.07
202310	76	97.86	2.14	0.00
202311	76	97.67	2.26	0.07
202312	77	97.76	2.15	0.09
小计	76	97.68	2.27	0.05

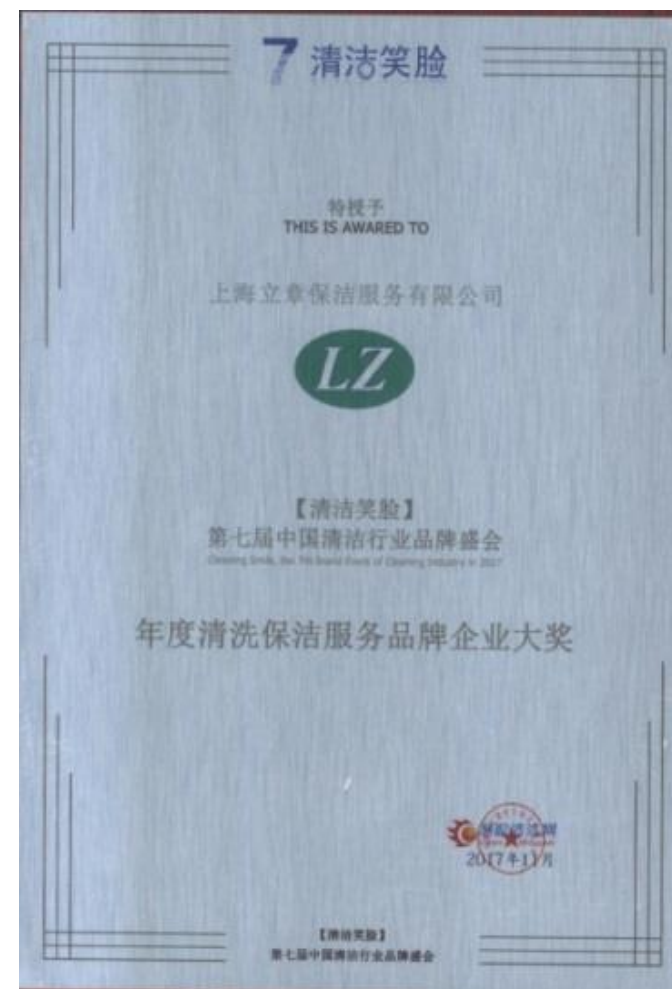


02 公司信息——荣誉





02 公司信息---荣誉





03 社会责任管理理念—目标

社会责任
目标

社会
责任观

通过对利益相关方
承担责任和义务，对
社会创造价值，实现
企业和社会和谐发展。

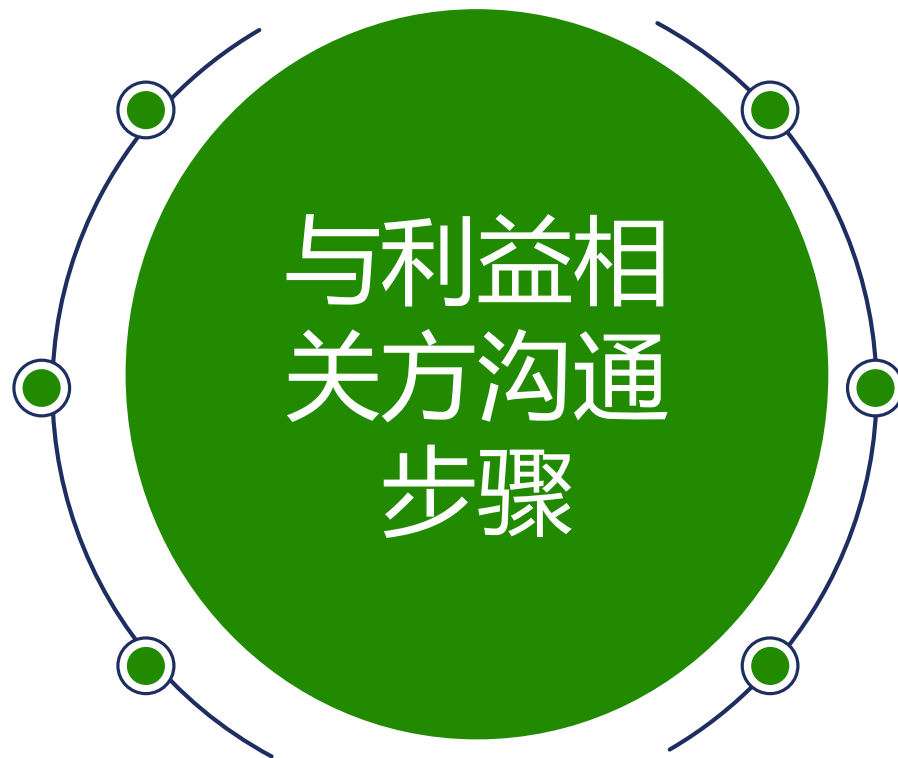
为服务单位提供卓越服务，实
现价值创造和相伴成长。
为员工创造成长空间，实现价
值提升，与企业共同发展。
为合作伙伴提供平台，实现合
作共赢。
为社会和共建单位提供支持帮
助，推动和谐社会建设。
承担环境保护责任，推进建设
节约型社会。



03 社会责任管理理念-过程

联系

倾听



反馈

改进



03 社会责任管理理念-认知

以人为本，实施企业发展战略是我们一以贯之的追求。在上海立章公司，企业责任是我们综合管理的重要组成部分。我们已将其纳入企业愿景、企业目标、公司治理、管理创新等各个框架模块进行管理。我们相信，专注企业社会责任能为立章的发展注入新的活力、能为利益相关方创造价值；有助于提高企业服务质量，为社会创造就业平台。

通过努力力求提高以下认识：

- 1、增进企业内部和外部对企业社会责任战略、目标、计划、绩效以及所面临挑战的了解。
- 2、表明对社会责任的尊重。
- 3、有助于实现利益相关方的参与和促进与利益相关方的对话机制实现。
- 4、满足有关社会责任信息披露的法律法规要求和其他要求。
- 5、展现组织当前如何履行社会责任承诺，并对利益相关方的利益和社会的普遍期望作出回应。

6、提供企业活动、服务的影响信息，包括这些影响随时间推移而变化的详情。

7、有助于促进和激励员工和其他人员支持企业的社会责任活动。

8、促进同行之间比较，从而激励企业改进社会责任绩效。

9、提高企业在社会责任的行动、透明度、诚信和担当方面的声誉，以增强利益相关方对企业的信任。

我们获得的价值源于众多的利益相关方，我们一直坚持通过正式的管理渠道同利益相关方建立紧密联系，倾听他们的需求。我们从利益相关方获得反馈信息，帮助我们制订改进措施，消除这些责任对公司业务的影响，改进我们的决策。让社会责任根植于企业发展的土壤中根深叶茂。

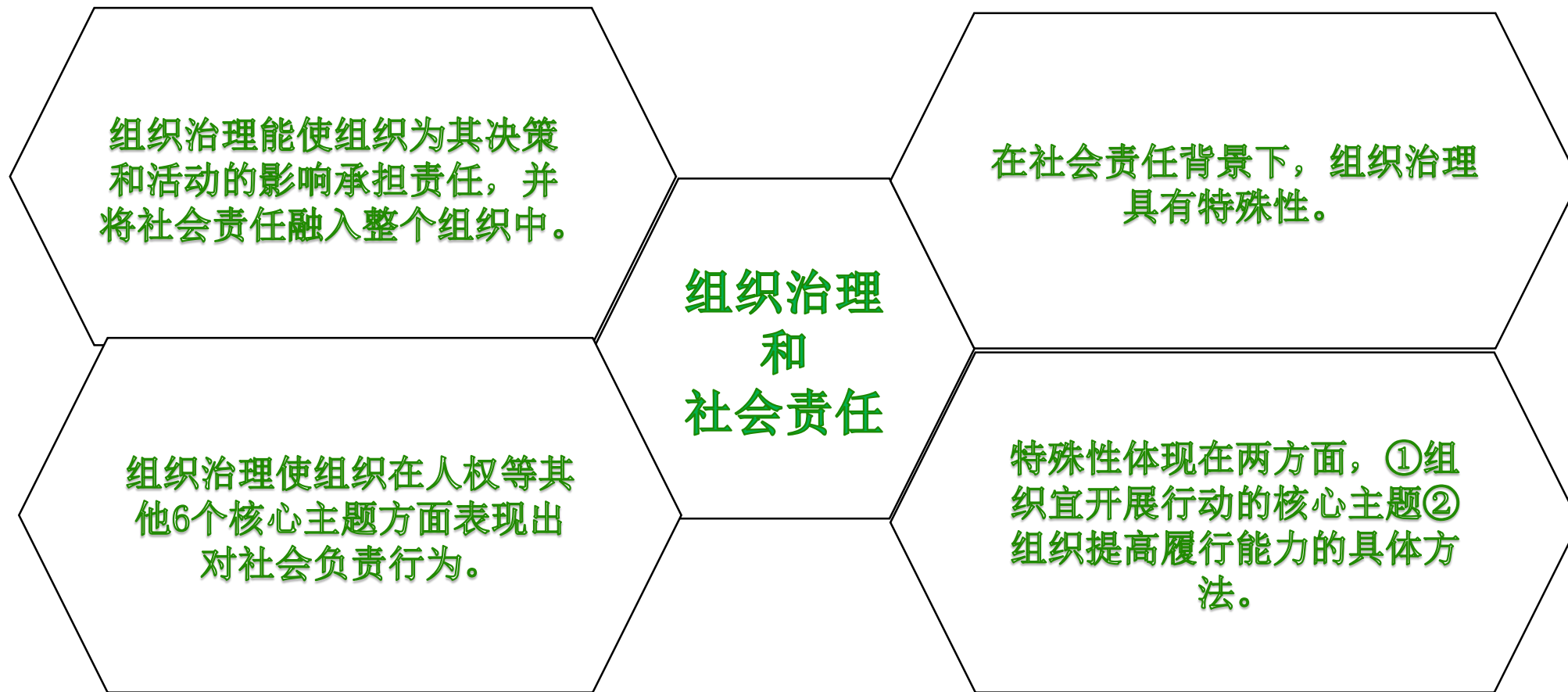


04 利益相关方管理

利益相关方	期望	沟通方式和内容	回应措施
员工	完善的权益保障 满意的薪酬福利	教育培训、 职工代表大会、 合理化建议活动、 员工活动、 班组学习会等	员工平等公平就业， 强化员工培训措施， 关心员工身心健康。
服务单位	公平采购 诚信互利	招投标会议、 业务交流、 业务合作、 每月一次保洁服务质量评价反馈。	改进服务工艺，规范服务流程， 提升服务质量， 持续开展客户满意度调查， 加强投诉管理，满足客户需求。
区域化党建平台		微信公众号发布（每月约五篇）	积极倡导员工投身志愿者服务活动， 开展形式多样的公益活动， 促进区域化党建工作质量提升。
共建单位	长期战略合作伙伴关系建立 营造安全健康的工作环境	每半年一次推进会和共建活动。	加强与共建单位联系改进工作成效。
供应商	公平采购 诚信互利	网络征求意见。	提出原辅材料的质量建议。 每年进行一次合格供应商的评审。
政府相关部门	支持实体经济 积极促进就业 依法纳税	法律法规、政策指导，日常调研， 沟通。	优化资源配置， 支持国家政策导向， 主动依法纳税， 提供就业机会。

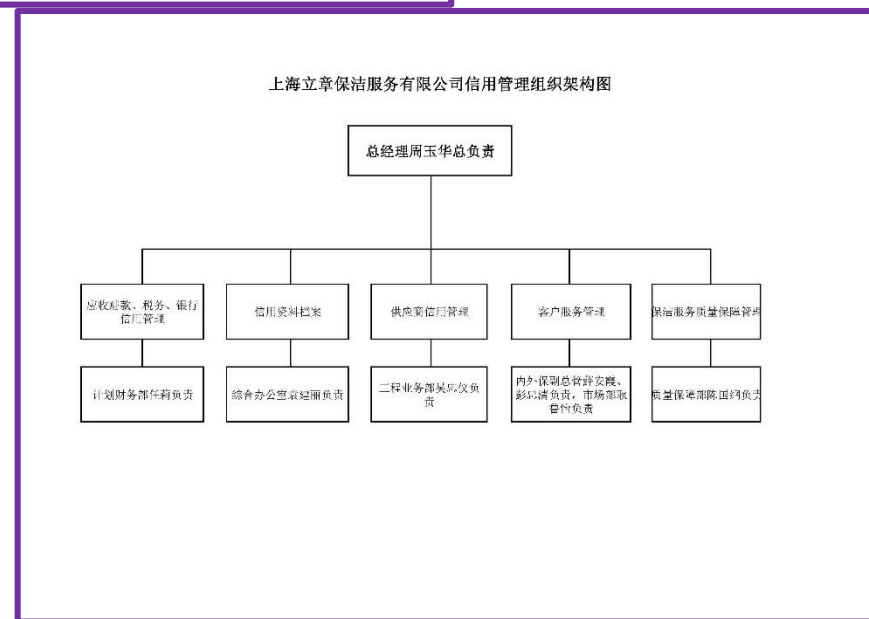
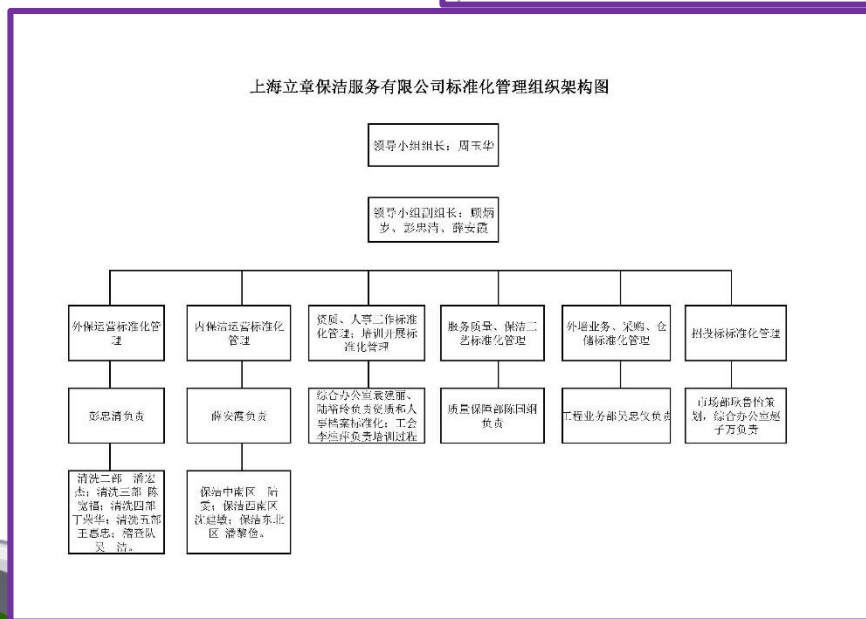
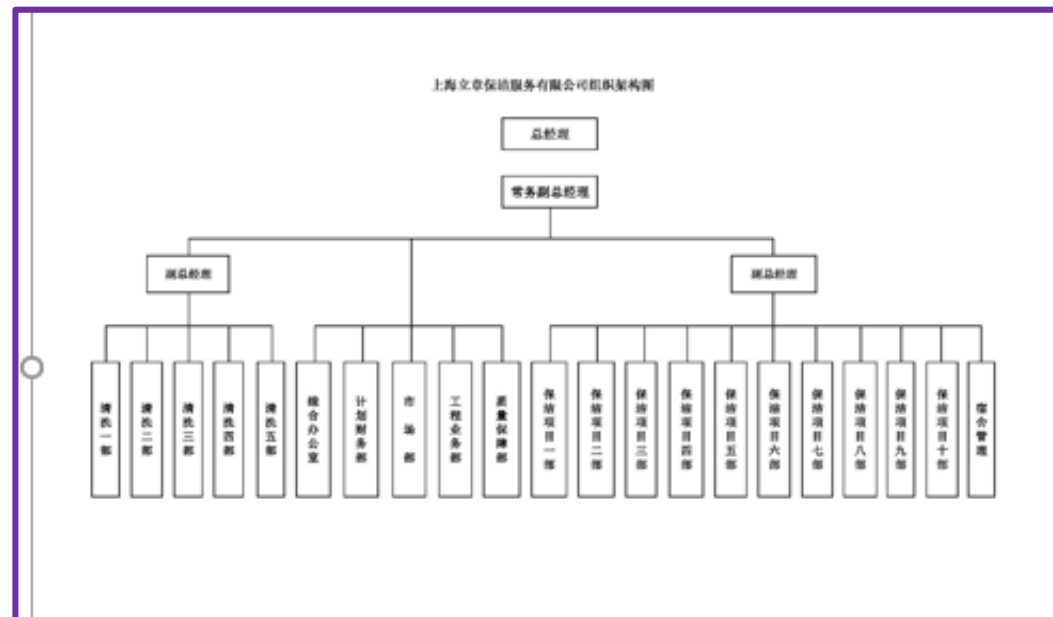


05 组织治理—基本原理





05 组织治理—架构

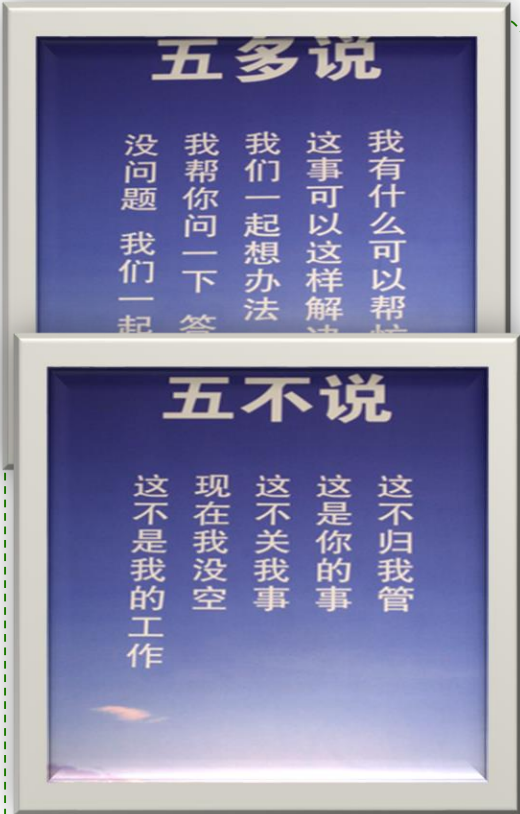




05 组织治理—公司实践



企业文化



行为规范



班组学习

截至2023年底共制定了41个制度，三年来未发生过违反制度处理事件，请

单如下：

序号	部门	制度名称
1	综合办公室（11项）	1、劳动合同、劳务派遣协议管理办法； 2、招聘管理制度；3、考核管理制度； 4、上下班打卡考勤管理制度；5、员工劳动纪律考核制度；6、薪酬管理办法； 7、管理人员绩效评审规定；8、员工绩效考核办法；9、培训管理制度；10、保洁工岗前培训与操作程序的培训；11、印章管理办法；
2	工程业务部（14项）	1、设备管理制度；2、设备管理表式； 3、采购管理制度；4、供应商管理制度； 5、仓库管理制度；6、室内外保洁作业流程； 7、绿化养护流程；8、公安车辆清洗操作流程；9、外立面施工基本流程； 10、高空作业安全操作规程；11、安全管理； 12、高空作业安全管理制度； 13、日常保洁突发事件的应急预案；14、高空作业突发事件的应急预案
3	市场部（7项）	1、标准化工作管理办法；2、合同管理制度； 3、信用管理制度；4、垃圾分类管理制度； 5、节能降耗措施；6、环境生态保护制度；7、服务外包管理办法。
4	质量保障部（6项）	1、室内外保洁频率及质量验收标准； 2、日常保洁操作要求及卫生标准； 3、绿化养护规范标准；4、绿化养护管理方案； 5、公安车辆清洗服务质量要求； 6、日常保洁检查管理制度。
5	财务部（3项）	1、财务（风险）管理制度；2、应收账款管理制度； 3、费用报销制度及流程。

规章制度



05 组织治理—经济指标

1

营业收入

2021年 4803.77万元

2022年 5287.21万元

2023年 5437.79万元

2

纳税总额

2021年 342.81万元

2022年 274.46万元

2023年 190.36万元

3

资产负债率

2021年 30.11%

2022年 43.85%

2023年 32.49%

4

净资产收益率

2021年 7.62%

2022年 23.71%

2023年 12.43%



06 人权—公民和政治权利

公司通过班组学习、年度评选、寻找最美清洁人、工匠评选、以及丰富多彩的节日活动等体现员工同等享有各项政治待遇，激发员工的爱岗敬业精神。





06 人权—公民和政治权利



项目点上因地制宜开展庆祝三八妇女节活动





06 人权—公民和政治权利

与居委等单位开展庆祝三八妇女节活动，增强妇女员工的归宿感





06 人权—公民和政治权利



党组织生活会和民主评议党员工作



06 人权—公民和政治权利



2023年3月2日参加学雷锋便民活动（一）



06 人权—公民和政治权利



2023年3月2日参加学雷锋便民活动（二）





06 人权—公民和政治权利



先进表彰





06 人权—经济社会和文化权利

员工是公司最重要的资源，是可持续发展的基础。公司始终把员工的政治权益、民主权益、经济权益的保障作为构建和谐公司的重要举措，始终把实现和维护全体员工的利益作为工作的出发点和落脚点。

1、通过多种途径和渠道保障员工的各项权益，促进员工的价值实现和全面发展。

2、通过班组学习、开展各种形式的娱乐活动，如摄影展等提升企业的凝聚力，实现员工与企业共同成长。

3、公司建立了符合岗位工作需求和突出岗位工作业绩的职工基本工资制度和绩效考核制度，客观、公正地评价员工工作能力、工作态度和取得的工作业绩，有效激发了员工工作积极性。

4、公司把保障员工的健康和安全作为第一要务，努力营造安全、舒适的工作环境。

5、公司注重员工的身心健康。针对高温天气做好防暑降温措施，发放高温费；伤病走访、帮助困难职工，尤其是每年组织随工儿童座谈会，关心外来职工子女成长。

在忙碌的工作之余，公司组织丰富多彩的文体活动，积极参与区政府、街道举办的才艺活动，给员工提供全方位展示个人才能的舞台，营造了活泼向上的工作氛围，提高了员工整体文化素养，增强了员工凝聚力。



06 人权—经济社会和文化权利



文化墙



06 人权—经济社会和文化权利



班组学习



06 人权—经济社会和文化权利



2023年7月13日公司慰问保洁工





06 人权—经济社会和文化权利



2023年7月19日公司领导慰问一线保洁工



06 人权—经济社会和文化权利

健康体检





06 人权—经济社会和文化权利





06 人权—工作中的基本原则和权利

公司通过以下措施保证员工在工作中的基本原则和权利，促进劳动关系和谐稳定。

1、员工职业健康保证

1.1、每月由管理员召集保洁工通过班组会议贯彻“安全生产责任制”教育，组织应急预案培训。

1.2、员工招聘入职时必须提供健康证。

1.3、录用就业年龄段的员工必须按规定缴纳社会保险，退休聘用的员工必须购买意外险，以防范意外伤害风险。

1.4、工作中发生意外伤害，要按操作程序申报，不得隐瞒。

2、劳动保护措施

2.1、建立符合国家规定的工时时间的制度。员工加班加点应在不损害员工职业健康和自愿的原则下进行。

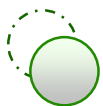
2.2、公司应根据生产的特点和实际需要向员工发放劳防用品，管理人员教育督促其工作时正确使用，若有当班保洁工未按规定穿着工作服的应追究现场管理员的责任。

2.3、规定时间内向室外工作的保洁工发放高温津贴。

2.4、公司严格贯彻国家《女职工劳动保护规定》，做好女职工特殊时期保护工作。

2.5、公司不得招用未满16周岁的童工，要关心未成年人的特殊时期的保护工作。





06 人权—工作中的基本原则和权利

上海市从业人员健康合格证

证 号: 16772306161514323661002X736

姓 名: 牛瑶

从业范围: 饮用水、化妆品、公共场所

证件类型: 居民身份证

证件号码: 61032620000113102X

发证日期: 2023-06-12

健康检查单位: 上海市静安区南京西路街道社区卫生服务中心

本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。

上海市从业人员健康合格证

证 号: 167723061615148642422228992

姓 名: 张利萍

从业范围: 饮用水、化妆品、公共场所

证件类型: 居民身份证

证件号码: 422324198605231228

发证日期: 2023-06-13

健康检查单位: 上海市静安区南京西路街道社区卫生服务中心

本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。

上海市从业人员健康合格证

证 号: 036023070311312460342710839

姓 名: 房俊全

从业范围: 饮用水、化妆品、公共场所

证件类型: 居民身份证

证件号码: 342130196809186710

发证日期: 2023-06-21

健康检查单位: 上海市嘉定区南翔医院

本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作的健康证明,需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。



上海市从业人员健康合格证

证 号: 167723062007314560330965948

姓 名: 张莹

从业范围: 饮用水、化妆品、公共场所

证件类型: 居民身份证

证件号码: 330226200001134965

发证日期: 2023-06-14

健康检查单位: 上海市静安区南京西路街道社区卫生服务中心

本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。

上海市从业人员健康合格证

证 号: 167723070515315782310108649

姓 名: 杨丽萍

从业范围: 饮用水、化妆品、公共场所

证件类型: 居民身份证

证件号码: 310103199104085108

发证日期: 2023-06-27

健康检查单位: 上海市静安区南京西路街道社区卫生服务中心

本合格证作为从事食品、饮用水、化妆品、公共场所四类行业工作的健康证明,需与“上海市从业人员预防性健康检查信息网”的电子健康合格证信息一致方有效。





06 人权—工作中的基本原则和权利



公司召开会议，落实上海市总工会安全实训班组建设工作。



06 人权—工作中的基本原则和权利



组织员工开展安全教育和演练



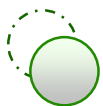


06 人权—工作中的基本原则和权利

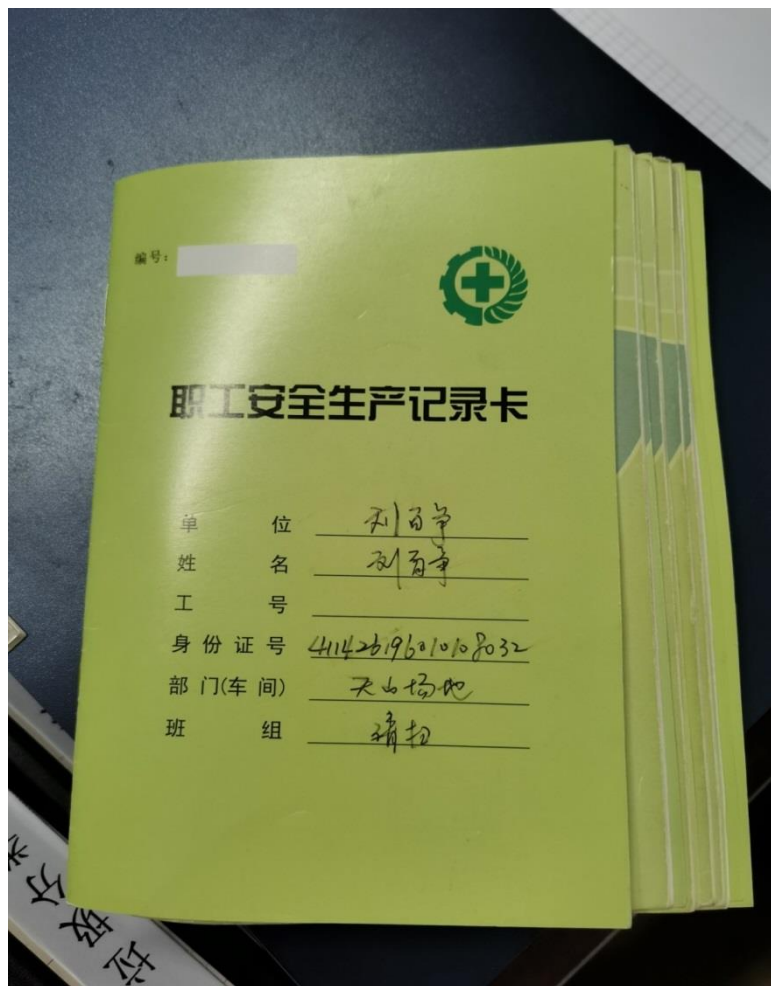


组织员工开展安全教育和演练





06 人权—工作中的基本原则和权利



员工培训记录表

姓名： 员工工号：
部门： 进公司日期：

经 年 月 日 同志对我进行培训，我已全面了解立章公司的规章制度，特别是下列部分项目的规定，并将严格按照要求执行。

项 目

- 1、安全生产管理制度
- 2、日常保洁安全生产、消防安全措施应急预案
- 3、保洁作业流程
- 4、考勤管理制度
- 5、上下班打卡考勤的管理规定
- 6、员工劳动纪律考核制度
- 7、劳动合同、退休聘用协议及兼职协议的讲解
- 8、公司文化（包括五说、五不说）

签字： 日期：

员工签订合同或聘用协议时
进行培训，保证劳动关系和
谐。



07 劳工实践—就业和劳动关系



①

- 劳动合同签订率100%

②

- 适龄员工社保缴纳覆盖率100%

③

- 职业病发病率为0起

④

- 重特大工伤事故0起

⑤

- 劳动仲裁案件企业过错为0起



07 劳工实践—就业和劳动关系



邀请律师为企业管理人员进行劳动法律咨询会，在用工中遵循法律规章制度。



07 劳工实践—就业和劳动关系

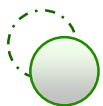


公司组织各级管理人员参加劳动合同签订培训会。从《劳动合同法》的内容入手，对劳动标准、劳动者的社会保障和劳动者的权利、公司规章制度以及考核细则进行了详细的讲解。要求管理员到各保洁点要做好辅导解释工作、教育员工遵章守纪。

07 劳工实践—就业和劳动关系



深入一线组织员工签订劳动合同



07 劳工实践—工作条件和社会保护

公司严格规范员工作息时间和休息的权利，申请了“综合计算工时工作制”获当地政府部门的审批。在员员工工作安排、工作时间安排等环节中予以推进，取得较好的效果。

上海市静安区人力资源和社会保障局

静安人社工时审(2023)第951号

准予实行不定时工作制和综合计算工时工作制 决定书

上海立章保洁服务有限公司：

根据《关于企业实行不定时工作制和综合计算工时工作制的审批办法》（劳部发[94]503号）的规定，经研究，同意你单位保洁岗位人员自2023年12月01日至2024年11月30日期间实行以季为周期综合计算工时工作制。

对于实行综合计算工时工作制的员工，你单位应严格执行轮休计划，生产旺季增加的工作时间须在生产淡季以集中休息或轮休的方式安排员工补休，确保员工综合计算周期内的平均周、日工作时间与法定标准工作时间基本相符。

你单位应根据上述原则制定具体实施办法，适当限制最高日工作时间，确保员工的休息权利。

你单位须将实行综合计算工时工作制的人员范围及轮休计划，及时向全体员工公示。





07 劳工实践—民主管理和集体协商

公司建立集体协商制度，与员工就工资分配等切身利益相关的重大事项进行协商。建立与员工双向沟通机制，了解员工意见、建议、期望及诉求，并及时回应。



静安区职工（代表）大会召开情况报告单（企事业单位）
(2021 版)

单位名称: 上海静安物业管理有限公司所属镇、系统、集团公司: 共和新路街道总工会

基本情况	职工总数 665 其中女职工数 405 应到职工（代表）数 60												
代表构成	一线职工占 80%，中高级管理人员占 20%，女职工代表 25 名。												
会议准备情况	1. 提交大会审议通过的相关文件，提前 15 天发给职工（代表）； 2. 召开二次职工（代表）大会预备会议已于 2021 年 8 月 20 日召开。												
会议名称	上海静安物业管理有限公司职工（代表）大会												
会议时间	2021 年 8 月 20 日 实际到职（代表）数 58												
会议召开情况	会议主要议程： 一、审议通过 2021 年公司工资专项集体合同草案； 二、总结 2021 年上半年工会工作； 三、职工代表发言； 四、企业安全生产培训。												
会议审议通过事项	<table border="1"><thead><tr><th>内容</th><th>表决方式 (投票/举手/其他)</th><th>表决结果</th></tr></thead><tbody><tr><td>工资专项集体合同草案</td><td>投票</td><td>同意 58 票, 反对 0 票, 弃权 0 票</td></tr><tr><td></td><td></td><td>同意 票, 反对 票, 弃权 票</td></tr><tr><td></td><td></td><td>同意 票, 反对 票, 弃权 票</td></tr></tbody></table>	内容	表决方式 (投票/举手/其他)	表决结果	工资专项集体合同草案	投票	同意 58 票, 反对 0 票, 弃权 0 票			同意 票, 反对 票, 弃权 票			同意 票, 反对 票, 弃权 票
内容	表决方式 (投票/举手/其他)	表决结果											
工资专项集体合同草案	投票	同意 58 票, 反对 0 票, 弃权 0 票											
		同意 票, 反对 票, 弃权 票											
		同意 票, 反对 票, 弃权 票											
会议提案情况	1. 上次会议提案落实情况: 提出 条, 落实 条; 2. 本次会议提案情况: 提出 条, 采纳 条。												
会议选举事项	<table border="1"><thead><tr><th>内容</th><th>选举结果</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></tbody></table>	内容	选举结果										
内容	选举结果												
其他需要说明情况													

本职工会主席: 江华 报告人: 江华 街道、系统、集团公司工会盖章: 共和新路



07 劳工实践—职业健康安全

- 1、建立符合国家规定的工时时间的制度。
- 2、公司每年通过职业健康体系的认证审核。
- 3、公司定期组织消防演练。
- 4、每年开展安全月活动。
- 5、公司应根据生产的特点和实际需要向员工发放劳防用品。管理员教育督促其工作时正确使用。
- 6、规定时间内向室外工作的保洁工发放高温津贴。
- 7、公司严格贯彻国家《女职工劳动保护规定》，做好女职工特殊时期的保护工作。
- 8、公司不得招用未满16周岁的童工，要关心未成年人特殊时期保护工作。



07 劳工实践—职业健康安全

薛安霞 同志于 2020年9月1日
至 2020年9月4日 参加安全生产
管理人员安全培训，完成了规定
课程的学习，经考核合格，特发
此证。



发证单位：盖章
发证日期：2020年9月28日



证 号：G321084197704266128
姓 名：薛安霞
性 别：女
身 份 证：321084197704266128
文化程度：大专
职 称：无
现任职务：副总经理
单 位：上海立章保洁服务有限公司

吴忠仪 同志于 2020年9月1日
至 2020年9月4日 参加安全生产
管理人员安全培训，完成了规定
课程的学习，经考核合格，特发
此证。



发证单位：盖章
发证日期：2020年9月28日



证 号：G310110196906152819
姓 名：吴忠仪
性 别：男
身 份 证：310110196906152819
文化程度：大专
职 称：无
现任职务：经理
单 位：上海立章保洁服务有限公司

袁建丽 同志于 2020年9月1日
至 2020年9月4日 参加安全生产
管理人员安全培训，完成了规定
课程的学习，经考核合格，特发
此证。



发证单位：盖章
发证日期：2020年9月28日



证 号：G310230197606082922
姓 名：袁建丽
性 别：女
身 份 证：310230197606082922
文化程度：大专
职 称：无
现任职务：主任
单 位：上海立章保洁服务有限公司

於红灯 同志于 2020年9月1日
至 2020年9月4日 参加安全生产
管理人员安全培训，完成了规定
课程的学习，经考核合格，特发
此证。



发证单位：盖章
发证日期：2020年9月28日



证 号：G320922197609113632
姓 名：於红灯
性 别：男
身 份 证：320922197609113632
文化程度：大专
职 称：无
现任职务：管理员
单 位：上海立章保洁服务有限公司



07 劳工实践—工作场所中认得发展与培训

公司注重工作场所中员工得到发展的机会，在管理实践中有：

1、公司定期开展全体管理人员职业培训，讲解管理基本知识。通过培训取得思维导向：向管理人员灌输责任意识提高是手段；提高管理人员主动性能力是目标；培养服务意识于工作之中是根本；持续开展保洁工培训是方向；要求管理人员在工作中要有协作和补位意识。

2、2023年完成管理知识培训53人次、上岗证培训43人次、保洁工质量培训223人次、设备操作培训18人次、项目经理培训5人、2023年度培训342人次。主要成效有：

3、通过入职和职中培训，灌输职业道德、服务理念，使员工踏进公司后直接感受到企业的文化，从而升华自觉服务的境界，以利于培养员工职业操守。

4、创新带教培训的方式，即管理员先期培训、再到各站点辅导带教培训保洁工，传授正确的操作手法。在巴士大厦、天祥天瑞等保洁点取得实效。

5、公司以承担每年进博会保障任务为契机，卓有成效开展组织二次公司级别的以“争做保洁能手，争当服务标兵”为主题的劳动竞赛活动，推进了学习型企业创建的进程。通过技能竞赛方式，增强了全体保洁人员的凝聚力和向心力，树立了正确的工作协同、互助意识，找出了保洁工作实践中的差距和需要改进的方面。技能培训的制度化 and 经常化，劳动竞赛的群众化和实际化，一方面增强了职工的服务技能的提升，另一方面也增总结强了企业发展的软环境。为了做好这项工作，公司从岗位练兵着手，开展各项培训工作，取得良好的效果。岗位练兵全员参与，参加总决赛员工达60余人。



07 劳工实践—工作场所中认得发展与培训





07 劳工实践—工作场所中认得发展与培训

培训项目	2021年		2022年		2023年	
	计划	实际	计划	实际	计划	实际
1、管理知识培训	89	89	26	26	53	53
2、项目经理（质量员）培训	7	7			5	5
3、初级/中级保洁工培训					43	43
4、保洁设备使用培训(竞赛)	89	89	26	26	18	18
5、保洁质量培训	96	96	16	16	223	223
6、安全培训/新入职员工	283	283	6	6		
合计	564	564	74	74	342	342

07 劳工实践—工作场所中认得发展与培训

2、公司人力资源情况

A、截至2023年末公司共有办公室管理人员18名，其中大专及以上学历的有11名，占全部管理人员总数的55.55%。

B、截至2023年末高级技能人员3名

C、截至2023年末中级技能人员36名

D、截至2023年末初级技能人员91名

E、截至2023年末项目经理证书人员25名





07 劳工实践—工作场所中认得发展与培训



岗位培训



07 劳工实践—工作场所中认得发展与培训

迎进博实践

各保洁部、清洗部的管理团队，积极落实各项工作要求。把风险想在前、漏洞补在前、准备做在前，以精益求精的态度把服务保障进博会的工作越做越好。提前对车辆进行了彻底清洗，确保车净玻璃明迎接进博会的召开。

各保洁部门牢记“宁可百日紧，不可一日松”的态度，早规划、早安排、早培训。发扬“工作上衔接、安排上合拍、落实上合力”的团队精神，短时间内完成保洁员工的动员集结。完成对接驳车辆全面精洗以及71路中运量沿线各站点、地面、顶棚、玻璃、护栏等进行了突击清洗和保洁，保证安全有效。

第六届进博会期间，公司承担了公交接驳车辆的清洗保障工作。连续二十天来，公司各部门紧密配合圆满完成第六届进博会的服务保障工作，履行了社会责任。

在进博会的六天会期中，落实专人巡查督促整改、提高服务质量；点上落实专人蹲点，全程负责对生产物资保障、接驳车辆清洁补漏和员工安全生产及日常生活的保障，整个企业运行秩序良好。

参加进博会服务保障的人员填写疫情防控的承诺书。

实战过程中，三个接驳点任务明确、无缝衔接、互补到位，管理信息畅通、反馈及时。保洁员工们顾全大局，纷纷表示，公司把“进博会”用车清洗工作交给我们，就是对我们员工的信任。困难是暂时的、是可以克服，服务保障“进博会”工作是大事，我们只有全心身地投入，才能把服务保障“进博会”工作做好。朴素的话语道出了全体员工服务进博、保障进博的热情和实干精神。

根据服务进博需要，临时抽调20名员工参与前方战斗。在人员相对紧张的前提下，各保洁部精心安排，员工们士气高涨，克服困难放弃休息顶班，不辞辛劳连轴转。全员总动员，既保证前方战斗，也保证后方工作不拉下。展示了立章人同心同得、勇于善战、勇挑重担、敢于担当的精神。参与进博会服务保障的过程，证明立章公司团队的力量。



07 劳工实践—工作场所中认得发展与培训



迎进博实践

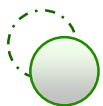




07 劳工实践—工作场所中认得发展与培训



2023年劳动竞赛



08 环境—污染防治



公司在垃圾分类、节能降耗、环境生态保护等建立了相关制度3个，制定了日常监督检查、考核评价管理办法。

在注重提高保洁工作质量，规范保洁作业程序时公司始终把保护环境，降污减排作为每个保洁班组、员工的自觉行为。公司在与客户签订合同时将使用环保药剂等条款写进合同中，承担了环保的责任义务。并将垃圾分类、节能降耗、环境生态保护等工作列入保洁工作中。

在注重提高保洁工作质量，规范保洁作业程序时公司始终把保护环境，降污减排作为每个保洁班组、员工的自觉行为。公司在与客户签订合同时将使用环保药剂等条款写进合同中，承担了环保的责任义务。在日常服务中坚持每日做好垃圾分类台账备查。

公司承担公交车的清洗，这是一项耗用自来水的工作，如何在工作中教育保洁工节约用水成为新入职员工的培训内容之一。

在应急预案实施中，对可能出现的环境污染问题，提出预警措施，同时也定期开展应急预案的培训演练活动。

公司通过ISO14001-2015环境管理体系认证工作，增强了环保意识和环境管理能力，健全完善环境管理制度并纳入正常管理。保洁服务风险相对存在，主要表现在客户的利益如何维护。因为在保洁过程中由于采用的工具或洗涤用品的不安全都会影响客户的利益。公司在培训员工同时要求按照规范服务、程序去操作。

08 环境—污染防治





09 公平运营实践—反腐败

公司坚决杜绝商业和其它腐败行为，建立反腐倡廉成效机制。领导班子成员首先起到示范作用，坚持廉洁勤政，重视干部的作风和廉政建设。每年年初，党支部与社区（街道）签订“廉政责任书”，并以此为契机对管理人员进行一次廉政责任教育。号召全体党员和部门经理严格按照责任书要求，自觉执行党员干部廉洁自律的各项规定，自觉接受群众监督，把党风廉政教育的各项措施落到实处。在与客户单位签订合同时，签订廉洁协议，互相监督履行合同中杜绝腐败现象。



宣传

制度设计

措施落实

09 公平运营实践—反腐败

记录编码: MH/YG-J0-100 (MH/YG-J0-103)

附件 5

廉洁承诺书

作为上海明华智慧城市运营管理有限公司(以下简称“明华公司”)及下属公司外部供应商、合作方,为了更好地履行廉洁自律的工作,防止各种不正当行为的发生,公平公正高效履行行业义务,我方明确知晓明华公司的廉洁要求,并承诺严格遵守国家有关法律法规以及廉洁从业的有关要求,自觉遵守包括但不限于以下相关要求:

1. 不对明华公司及下属公司和业主方相关人员以任何形式提供、承诺包括回扣等好处费、报销任何应由个人支付的费用、有价服务等商业贿赂行为。
2. 不邀请明华公司及下属公司和业主方相关人员参加可能对公正执行公务有影响的宴请和娱乐活动。
3. 不对明华公司及下属公司和业主方相关人员为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便。
4. 不接受明华公司及下属公司和业主方相关人员家属或者亲友从事与明华公司及下属公司项目工程有关的材料设备供应分包等经济活动。
5. 不安排明华公司及下属公司和业主方相关人员家属或者亲友在我方企业兼职、领取工资及报酬。
6. 不打探明华公司和业主方的商业秘密,不得直接越过明华公司与明华公司服务的业主方直接就工作业务对接及建立任何非工作关系。
7. 不得为谋取私利擅自与明华公司及下属公司和业主方相关人员就工程承包、工程费用、材料设备供应工程量变动、工程验收、工程质量问题处理等进行私下商谈或者达成默契。
8. 不以洽谈业务、签订经济合同为借口,邀请明华公司及下属公司和业主方相关人员外出旅游和进入营业性高档娱乐场所。
9. 不得为明华公司及下属公司和业主方相关人员购置或者提供通讯工具、交通工具、家电、高档办公用品等物品。
10. 未经明华公司同意,我方不得向任何新闻媒体、第三人谈及明华公司廉洁从业的评价、信息。
11. 如发现明华公司及下属公司相关人员有违反廉洁要求者,及时向明华公司运营管理部门举报,并积极配合提供作证、证据的义务。
12. 如我方被明华公司发现有违反廉洁承诺或者采用不正当的手段行受贿明华公司及下属公司相关人员,由此给明华公司造成的损失均由我方承担,我方用不正当手段获取的非法所得由明华公司予以追缴。明华公司可以限制、禁止今后与我方的业务合作。

承诺单位(盖章):

日期: 2022 年 11 月 15 日

15/15

廉洁协议

甲方: 上海交投场站企业管理有限公司

乙方: 上海立章保洁服务有限公司

鉴于: 甲乙双方签署了绿化维保合同, 为规范双方业务往来活动, 建立诚实守信的业务合作关系, 推进廉政建设, 维护双方合法权益, 根据国家法律法规和廉政建设有关规定, 经双方共同协商, 达成如下协议。

一、甲方工作人员(包括其配偶、子女及其特定关系人, 下同)不得以任何形式与乙方(包括乙方工作人员、乙方关联企业及乙方委托的第三方, 下同)具有下列任一行:

1. 向乙方索要或接受现金、消费卡、有价证券、贵重物品等物质性利益, 或向乙方报销任何应由个人支付的费用。
2. 向乙方索要或接受宴请、健身、娱乐等各种活动安排、服务或其他非物质性利益。

3. 索要或接受乙方为其住房装修、参与婚丧嫁娶活动、安排工作以及出国出境、旅游、留学提供方便, 但主合同中已确定的培训、考察等除外。

4. 自行与乙方进行营利性经营活动, 或在乙方企业投资入股(无论是否实际出资)。

5. 接受或变相接受乙方提供的其他物质性或非物质性利益。

二、任一方发现对方存在严重违反本协议的行为, 有及时向对方举报并要求对方纠正的权利和义务, 有建议对方给予处理并要求告知处理结果的权利。

三、乙方违反本协议约定的, 甲方有权采取以下一种或多种处理办法, 乙方自愿接受甲方处理办法:

1. 乙方支付主合同总价 1% 至 20% 的违约金, 违约金不足以弥补甲方损失的, 乙方应继续赔偿;

2. 单方解除与乙方签署的主合同, 乙方承担由此造成的一切后果及给甲方造成的全部损失;

3. 对乙方实行一定期限的市场禁入。

四、乙方承诺, 本协议签署前, 乙方未与甲方进行本协议第一条所述之任何行为, 否则甲方有权按本协议第三条所述约定处理。

五、本协议中乙方应承担的违约责任与主合同中乙方应承担的相关责任同时并存有效。

六、本协议自双方签字盖章之日起生效。

甲方(盖章):

签字:

日期:

乙方(盖章):

签字:

日期:



09 公平运营实践—公平竞争

正道经营，促进经济稳健发展，不片面追求经济效益的最大化，而是注重经济效益与社会效益的协调发展，实现有质量的增速，适应中国经济发展新常态。依法经营是企业发展的根本要求，诚信运营是企业生存和发展的根基，上海立章公司在发展的过程中始终依法诚信运营，创建责任文化，强化风险防控，扎实经营企业，促进企业与社会可持续发展。

坚守依法合规经营、注重服务质量、注重保护用户安全、尊重及保护知识产权、公平诚信经营、反不正当竞争、守法合规体系管理等环节的实践来保证企业公平运营。诸如：对待公司所有客户、供应商、竞争对手、员工及其他利益相关方，禁止任何形式的不诚信原则及行为。禁止回扣、贿赂、贪污、非法支付等腐败行为持续开展市场质量和服务流程调研活动，走访主要客户和合作伙伴，通过面对面的交流形式，对保洁服务质量、时效性等方面进行了深入的交流。全程控制，全面管理，以客户为关注焦点，全面理解并满足顾客对保洁的需求和期望，不断改进，将满足顾客需求贯穿于服务全过程；运用有效的激励措施，明确各职能部门职责、权限，实行全员质量管理。

公司建立客户信息反馈平台，平台有公司网址、公司邮箱和公司的电话。客户对于保洁的建议、投诉可通过该平台反馈。公司设定专人负责，及时回复客户，落实整改措施，提高执行力。



09 公平运营实践—公平竞争

为了拓展业务渠道，体现公司积极参与市场竞争的态度，保障社会公平。公司2016年起参与政府采购网上招投标活动，建立起投标工作小组。2021年参与政府电子集市的投标工作。在与招标方或代理公司沟通基础上，积极投标，以优质的保洁质量、合理的人员配置取胜。2023年完成新一轮有关项目招投标工作。积极参与招投标是公司实践公平竞争的态度。公司目前主营业务中绝大多数业务通过招投标取得的。

中标通知书（包件一）

上海立章保洁服务有限公司：

我单位上南公交部分场站保洁服务项目包件一：芦恒路枢纽、滨江枢纽站、高科西路办公楼、永泰路枢纽场站保洁服务。经评标委员会评审、招标人确认。现确定由贵单位中标。请贵单位自中标通知书发出之日起30日内与招标人签订项目合同。

中标三年总价（含税）	大写：壹佰肆拾陆万贰仟叁佰贰拾元整 (小写：¥：1,462,320.00 元)
中标每年价格（含税）	大写：肆拾捌万柒仟肆佰肆拾元整 (小写：¥：487,440.00 元)
招标单位：（盖章） 上海浦东新区上南公共交通有限公司	代理单位：（盖章） 上海宏同万邦建设工程咨询有限公司
2023 年 12 月 31 日	2023 年 12 月 31 日

中标通知书

上海立章保洁服务有限公司：

我们高兴的通知贵方，在项目编号为 BSWZ-23031 的项目采购中，经评审，确定以下项目由贵方成交：

项目名称：71 路中运量中途站保洁外包服务项目

项目编号：BSWZ-23031

采购方式：公开招标

中标结果：

中标金额	小写：¥3234000 元 大写：叁佰贰拾叁万肆仟元整
服务期限	2024 年 1 月 1 日-2024 年 12 月 31 日

招标人的招标文件、中标人的投标文件、评审会唱标为中标人与招标人签订正式合同的依据。

有关招标人与中标人的相关合同签署和中标后续工作另行通知。签署和协商地点：上海巴士第三公共交通有限公司

招标代理机构：上海巴士物资采购管理有限公司

2023 年 12 月 18 日



09 公平运营实践—公平竞争





09 公平运营实践—在价值链中促进社会责任

公司优化调整机构设置，管理制度41个。2023年内新增主要客户9家，合同续签率95.38%。不仅从客户数量上还是服务项目上充实完善客户服务体系。公司每年开展安全月活动，提高安全防范意识。在员工入职或职中培训中引入安全教育环节，每年二次，提高员工的安全防范意识。

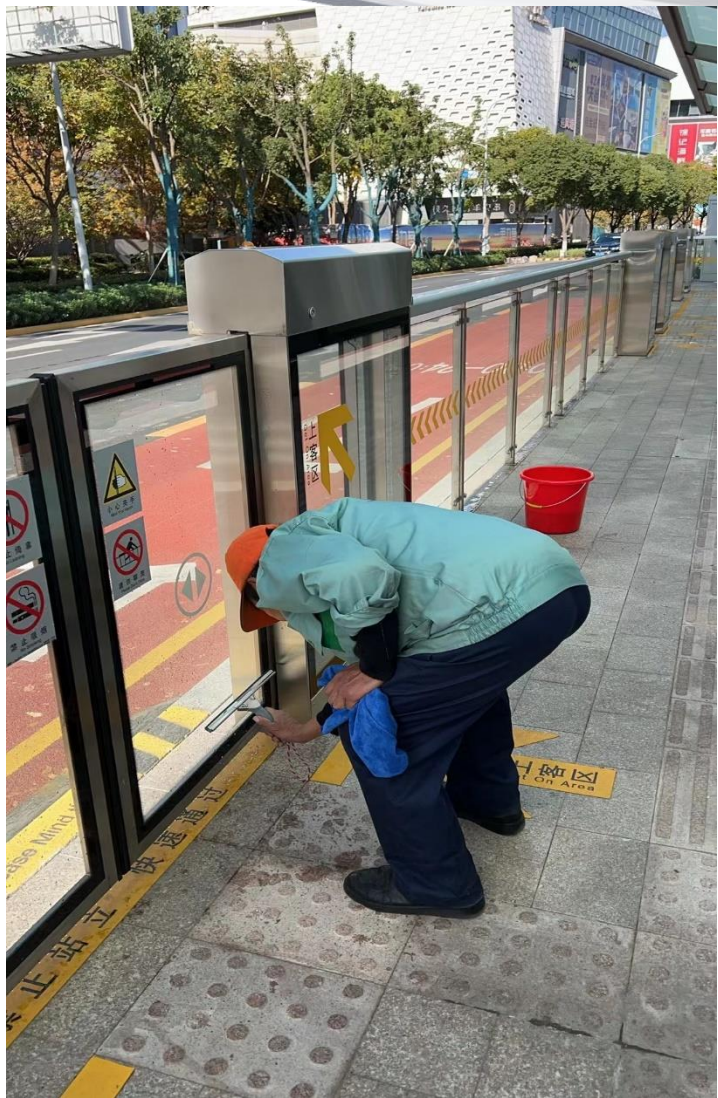
利用互联网在人员、设备、作业质量、数据收集和整理等方面实施智慧管理试点。如公司管理团队利用微信群将作业质量整改情况实施智慧管理，及时掌握企业管理动态。在实现公平实践，促进价值链环节中促进了社会责任的履行。



09 公平运营实践—在价值链中促进社会责任

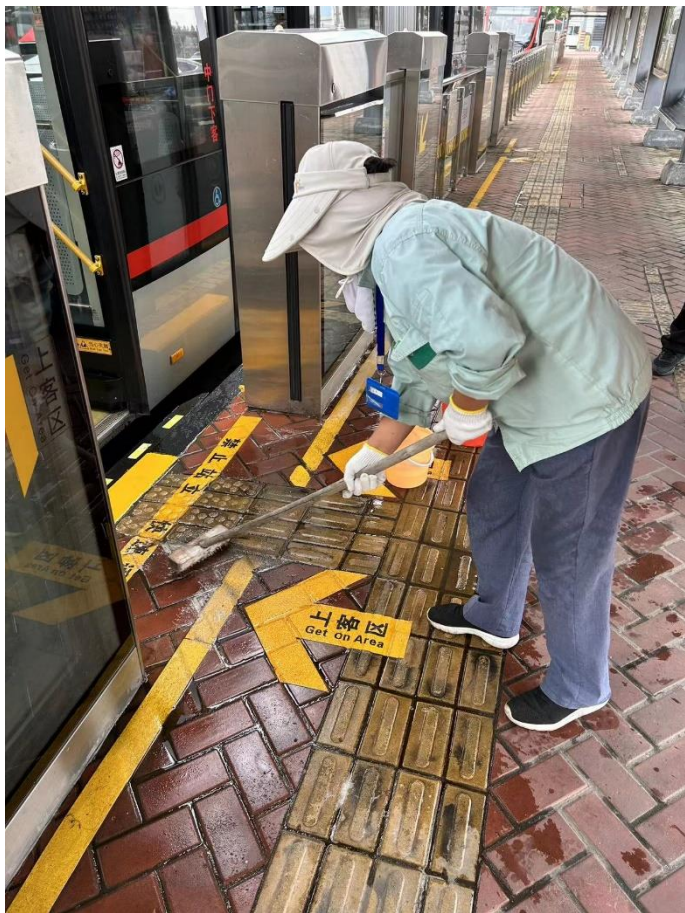


重大活动中履行社会责任实践——进博会开幕前
中运量各站点彻底大清洗





09 公平运营实践—在价值链中促进社会责任



重大活动中履行社会责任实践——进博会开幕前
中运量各站点彻底大清洗



10 消费者问题—公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践

重大活动中履行社会责任实践



合同履行率100%，
按照合同的要求开展
保洁服务。

合同续签87.30%



及时反馈保洁服务
质量，每月请客户
对保洁进行评价。

顾客满意97.75分



定期走访客户或召开
服务质量研讨会，商
讨服务质量再提高的
空间。

每年二次



及时回应客户对
保洁的特殊要求
等。

附表说明



10 消费者问题—公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践

服务内容	标准
在上班时间提供紧急服务	15分钟之内
在下班时间提供紧急服务	1小时之内
接到投诉后采取行动	24小时之内

序号	指标名称	投 标 指 标	管理指标具体内容
1	客户满意度	96%	客户对我们的管理团队、提供的服务感到满意
2	员工满意率	95%	员工对公司有向心力，工资、福利感到满意
3	安全事故发生率	0%	安全心系公司，防微杜渐，防患于未然
4	安全事件处理及时率	100%	违章杜绝在事发前，建立跟踪、回访记录
5	客户投诉处理及时率	100%	按客户服务程序做细各项工作，提高管理人员素质，协调关系，服务业主，及时处理
6	员工上岗（培训）合格率	100%	持证上岗人员达100%，培训与辅导相结合
7	环境卫生质量达标率	99%	清洁区域洁净卫生、垃圾日产日清，22小时卫生保洁制
8	违章发生率	1%以下	建立巡视制度，跟踪管理，及时发现及时处理
9	检查资料保存完好率	100%	每月检查资料收集齐全，管理完善



10 消费者问题—公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践

顾客满意度调查统计

月份	收到分数	平均很满意	平均满意	平均一般
202001	73	97.00	3.00	0.00
202002	70	98.80	1.20	0.00
202003	74	95.80	3.70	0.50
202004	73	96.00	3.60	0.40
202005	73	97.00	1.70	1.30
202006	75	97.30	2.00	0.70
202007	74	97.30	2.00	0.70
202008	75	98.60	1.40	0.00
202009	75	96.40	3.00	0.60
202010	75	96.20	2.80	1.00
202011	75	96.00	4.00	0.00
202012	72	94.60	3.90	1.50
小计	73	96.75	2.69	0.56
202101	75	96.80	3.00	0.00
202102	75	96.40	3.00	0.60
202103	75	96.40	2.60	1.00
202104	74	97.30	2.70	0.00
202105	75	98.70	1.30	0.00
202106	72	98.67	1.33	0.00
202107	75	98.67	1.33	0.00
202108	72	97.20	2.80	0.00
202109	74	97.30	2.70	0.00

202110	72	98.61	1.39	0.00
202111	76	100.00	0.00	0.00
202112	77	98.70	1.30	0.00
小计	74	97.90	1.95	0.15
202201	74	97.80	2.20	0.00
202202	74	97.74	2.26	0.00
202203	72	97.84	2.16	0.00
202204	疫情影响			
202205	疫情影响			
202206	75	97.80	2.20	0.00
202207	74	97.84	1.35	0.81
202208	78	97.92	2.08	0.00
202209	74	97.61	2.39	0.00
202210	73	97.54	2.46	0.00
202211	80	97.68	2.32	0.00
202212	81	97.48	2.52	0.00
小计	75	97.76	2.16	0.08
202301	73	97.47	2.53	0
202302	74	97.40	2.60	0.00
202303	77	97.44	2.56	0.00
202304	77	97.82	2.18	0.00
202305	79	97.80	2.20	0.00
202306	79	97.71	2.29	0.00
202307	77	97.66	2.02	0.32

202308	77	97.65	2.25	0.10
202309	75	97.90	2.03	0.07
202310	76	97.86	2.14	0.00
202311	76	97.67	2.26	0.07
202312	77	97.76	2.15	0.09
小计	76	97.68	2.27	0.05

三年客户满意度调查业绩汇总

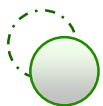


10 消费者问题—保护消费者健康安全

绿化养护中控制使用化学物品清单

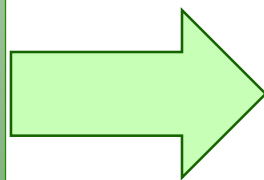
类别	品名	受控形式	受控范围	备注
绿化用药类	灭生性除草剂	禁用	全部人工绿地	
	氧化乐果、乐果、水胺磷、速扑杀	禁用或限制使用	除郊野公园、水体边、果树类限制使用外，其他住宅区、全部室内禁用	
	呋喃丹	禁用	住宅区、水体边、果树类	
	六六六、DDT、七氯、六氯苯、内吸磷、杀虫脒、氟化合物、氯化苦、五氯酚、地乐酚、氯丹、氯乙酰胺、敌蚜胺、2,3,5-T。	禁用	所有区域	
	除生物制剂及敌百虫外的其他杀虫剂	禁用	所用鱼池	
	其他具有强烈刺激气味的药物	限制使用	所有住宅区、室内	
	未腐熟有机肥	限制使用	住宅及办公区域	
绿化肥类	强臭味肥料	限制使用	住宅及办公区域	
	酸性肥料	慎用	一般绿地	
	硫酸、盐酸、过氧化氢、强碱及其他强腐蚀性药剂	禁用或限制	除室外硬地限制使用外，全部金属制品、	
清洁				

用药剂		制使用	地毯、大堂地面及墙体本体等禁用	
	强酸、强碱性腐蚀剂、漂白水	限制使用	室内清洁及外墙清洗	
	天那水、汽油、松节水等易燃品	限制使用	局部使用、近火禁用、禁止大面积使用	
	专用清洁剂	限制使用	只能按说明书专项使用	
消杀用药	急性毒鼠药	禁用	所有区域	
	慢性毒鼠药	限制使用	饮食区域、动物饲养区	
	除生物制剂外其他药物	禁用	鱼池	
	爆炸剂	禁用	办公室内	
	其他喷雾剂类	控制使用		



10 消费者问题—消费者服务，支持和投诉及争议处理

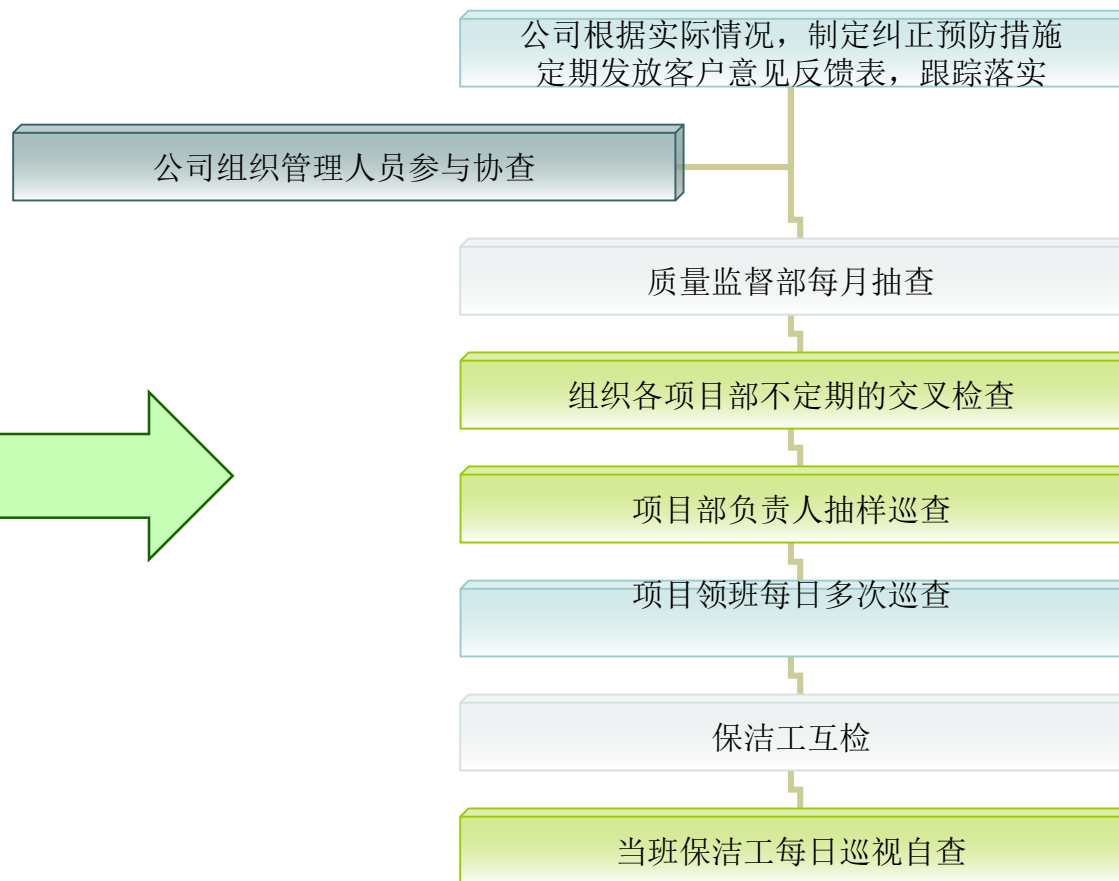
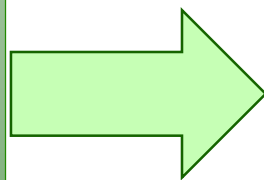
车辆保洁服务的 管理流程示意图





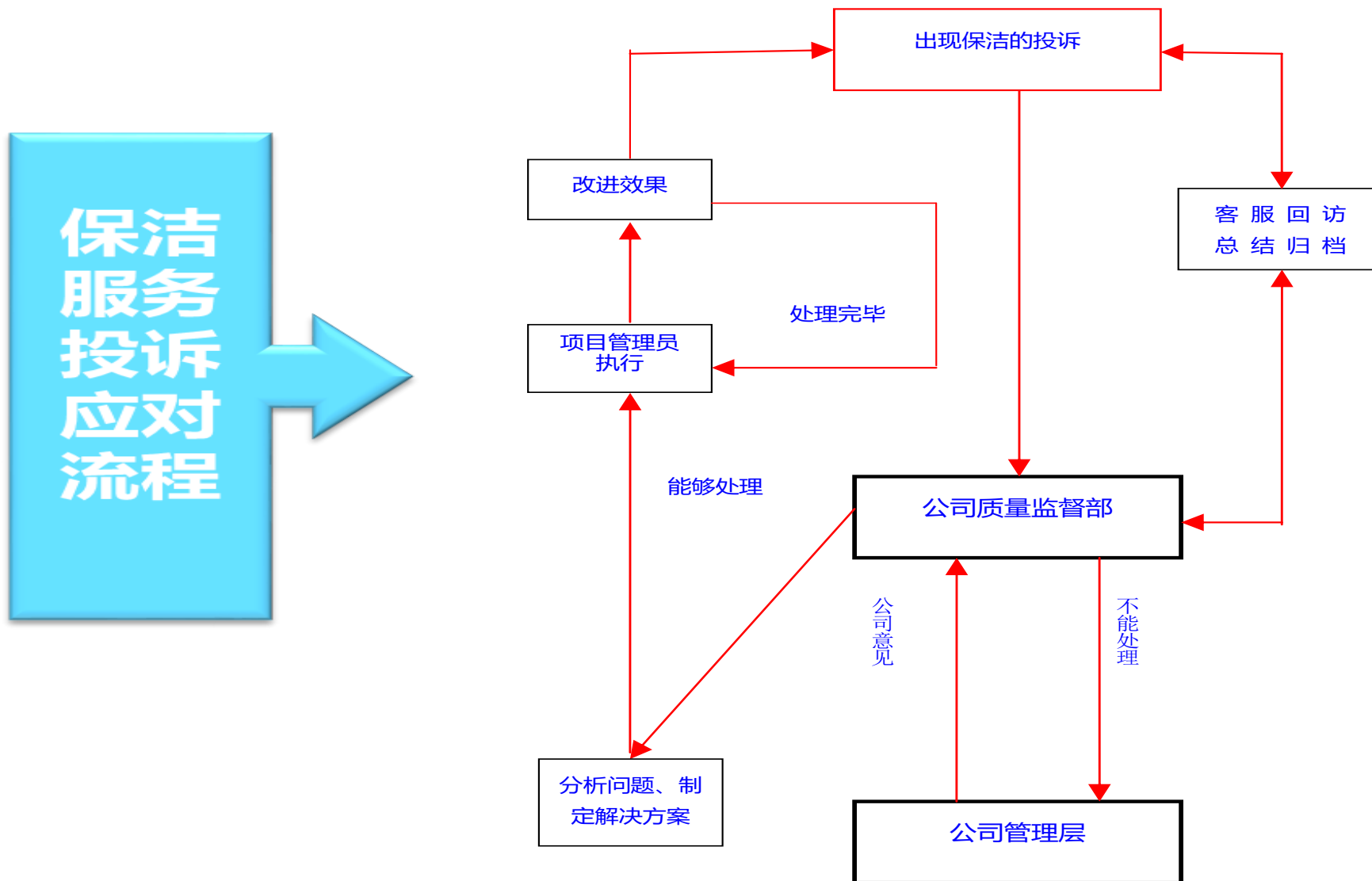
10 消费者问题—消费者服务，支持和投诉及争议处理

办公楼宇的管理 流程示意图





10 消费者问题—消费者服务，支持和投诉及争议处理





10 消费者问题—教育和意识

三查三看三到位 深化质量管理年活动

公司每年围绕质量管理年活动的开展，深化“三查、三看、三到位”行动，以确保所管辖保洁区域环境优善整洁，确定所管保洁区域祥和平安。

“三查”：

一是全面检查。首先是基层各部、各班组对所属区域保洁情况和安全生产情况进行自查。在此基础上，公司组织管理人员进行全面抽查。当场指出，提出整改建议。

二是重点检查。在全面检查的基础上，对大型的枢纽站、集散点，再进行重点检查，特别是安全生产的情况，分头与保洁工谈心，了解工作要点知晓程度，开展面对面的引导和教育。特别是上海长途汽车客运总站，节日期间每天要面对7-8万旅客出行的大客流压力。为此公司经常组织部分管理人员对总站所属保洁区域，双流路枢纽站、共和新路枢纽站等场站保洁区域的安全生产情况进行了检查。以防反弹。

三是复查，对检查出的短板问题，要求其迅速整改，整改到位后，再由公司进行复查。公司领导强调，如何保持下去，这是所属管理员必须考虑的问题。检查就是要把管理员的责任心“查”出来，把保洁人员责任心“查”出来！



10 消费者问题—教育和意识

“三看”：

一是现场看。所有管理人员在节日期间，要到现场，多查、多看，不能蜻蜓点水、走马观花。要以查找问题的姿态，决不能熟视无睹。

二是回头看，看出了问题，提出了整改意见，必须经常实地回头看，以抓铁有痕的态度落实检查实效。

三是向前看，检查合格了不能以为轻松了，随后松懈下来，必须持之以恒地巩固下去，清洁工作没有最好、只有更好。

“三到位”

节日期间必须做到“三到位”，即人员到位、尽心尽职；清洁到位，整洁靓丽；安全生产到位，祥和平安。



10 消费者问题—教育和意识

LZ

三公司办公楼周(月) 保洁重点工作

工作时间	工作内容
周一	刮门玻璃、窗玻璃；擦门框、窗框。
周二	卫生间墙面、门板、隔板、茶水间墙面。
周三	走道墙面、贴脚线、门、开关。
周四	用去污粉擦不锈钢垃圾桶、不锈钢扶手、不锈钢电梯门。
周五	卫生间地面、茶水间地面。
每月 15 日	清洁办公楼楼道顶部（逢节假日提前清洁）

上海立章保洁服务有限公司

LZ

领班岗位职责

- 1、带领班组员工根据项目部制订的清洁计划要求，一丝不苟地做好清洁工作。
- 2、每天做好个人负责的保洁范围工作。
- 3、每天对各岗位工作情况进行巡视、检查、指导，并做好记录。
- 4、每月月底前完成本月的考勤统计和工作考核，交保洁项目部负责人审核。
- 5、协助项目部负责人做好新进员工上岗培训和老员工在岗培训。
- 6、对所属员工做好生产安全和防火安全教育工作。
- 7、能操作各种清洁设备和使用各种清洁剂的能力，指导本班员工正确使用和保养设备。
- 8、执行岗位操作要求，做到着装统一，挂牌上岗，文明礼貌。
- 9、完成保洁项目部负责人交办的其他工作。

保洁工岗位职责

- 1、按照保洁操作规程和保洁质量标准，做好区域内的环境保洁和巡视工作。
- 2、协助领班检查保洁质量，及时整改。
- 3、正确使用各种清洗设备，做好日常保养工作，确保安全生产。
- 4、严格按照保洁标准进行区域保洁操作
- 5、操作时要认真、负责、细致，工作效果均达到保洁质量标准。
- 6、做到着装统一，持牌上岗，文明礼貌。
- 7、严格遵守劳动纪律和行为规范要求。
- 8、完成领班交办的工作。

保洁人员行为规范

- 1、自觉遵守甲乙双方公司的规章制度和劳动纪律要求。服从工作安排，不迟到、不早退，不得擅自离岗，不得串岗闲谈。
- 2、按照保洁项目部日常保洁流程的时间节点开展工作。
- 3、进入异性卫生间打扫时，应事先敲门询问有无客人用厕，然后放牌子告示。
- 5、按规定统一着装，保持服装整洁，注重仪容仪表。

上海立章保洁服务有限公司

LZ

天祥、天瑞办公楼周(月) 保洁重点工作

工作时间	工作内容
周一	刮门玻璃、窗玻璃；擦门框、窗框。
周二	卫生间墙面、门板、隔板。
周三	走道墙面、贴脚线、门、开关。
周四	用去污粉擦不锈钢垃圾桶、不锈钢扶手、不锈钢电梯门。
周五	卫生间地面、死角。
每月 15 日	清洁办公楼外平台（逢节假日提前清洁）

上海立章保洁服务有限公司



11 社区参与和发展一社区参与

2023 年公益志愿者活动记录

序号	时间	文章题目	活动内容	参加人数
1	20230113	蓝天下的至爱	街道慈善捐	3
2	20230113	共和新路街道慈善活动	洛川居委帮困 2 人	3
3	20230615	践行主题教育情系老区助学圆梦	安徽金寨县捐款 1 万元	1
社会援助 3 次，参加人数 7 人次				
序号	时间	文章题目	活动内容	参加人数
1	20230303	学习和弘扬雷锋精神		15
2	20230407	齐心协力助创城共建美好新家园	维护交通秩序	18
志愿活动 2 次，参加人数 33 人次				
序号	时间	文章题目	活动内容	参加人数
1	20230409	关怀员工 关爱生活	体检	42
2	20230714	走进社区 关爱老兵	慰问复退军人	5
3	20231011	老有所乐 老有所依	重阳节活动	5
4	20231018	迎进博、打响攻坚战 务实效、保障进博会	动员会	38
社会责任 4 次，参加人数 90 人次				
序号	时间	文章题目	活动内容	参加人数
1	20230405	追寻先烈足迹	龙华烈士馆	42
2	20230531	嘉定缅怀革命先烈 共建美丽家园		3
3	20230616	粽叶飘香迎端午 走访慰问话共建	消防队慰问	6
4	20230630	携手共建创品牌 迎接建党 102 周年	参观一大会址	38
社区共建 4 次，参加人数 89 人次				
共计 219 人次				

公司积极参与所在地区文明城区、文明社区创建活动；参与社会共建共治，开展单位与社区共建、扶贫帮困等公益活动；开展拥军优属、双结对、社会捐助等公益活动。2023年组织各项活动13次、219人次参加。



11 社区参与和发展—社区参与



2023年1月13日街道属地洛平居委会慰问
困难对象

2024年1月24日谈家桥路163弄居
委会困难老人捐款捐物





11 社区参与和发展—社区参与



社区学雷锋





11 社区参与和发展—社区参与



重阳节慰问





11 社区参与和发展—社区参与



慰问老兵





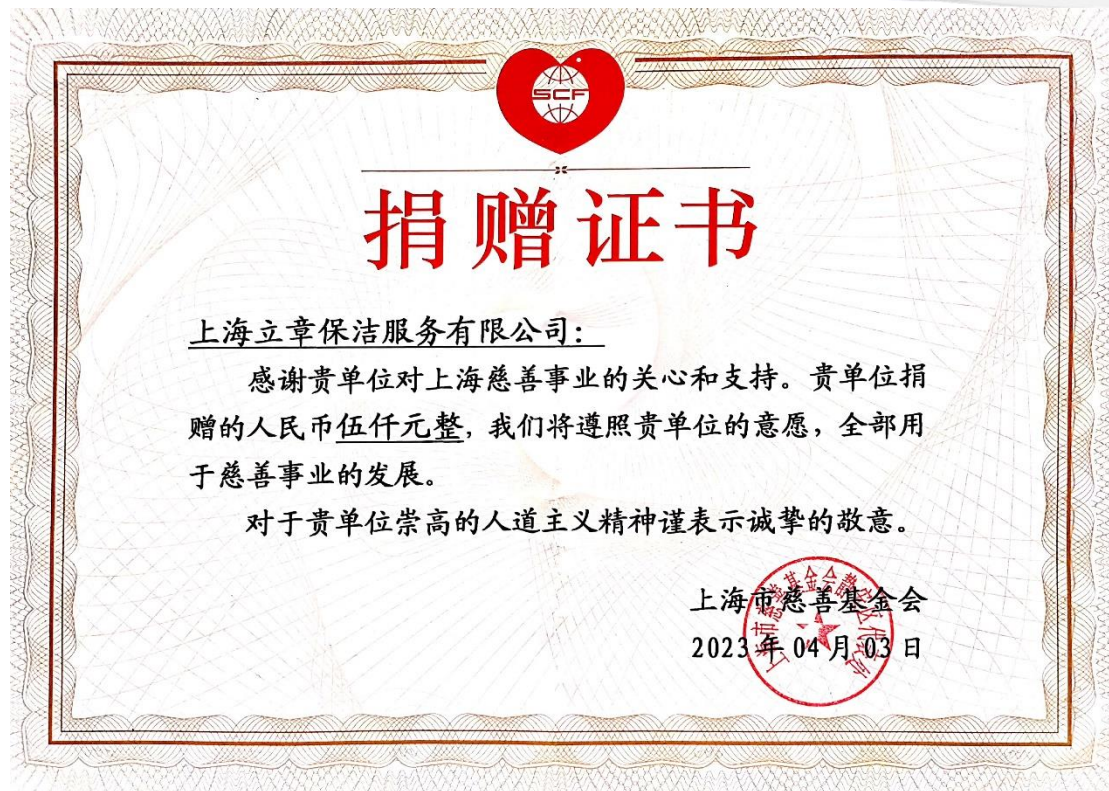
11 社区参与和发展—社区参与



社会责任报告



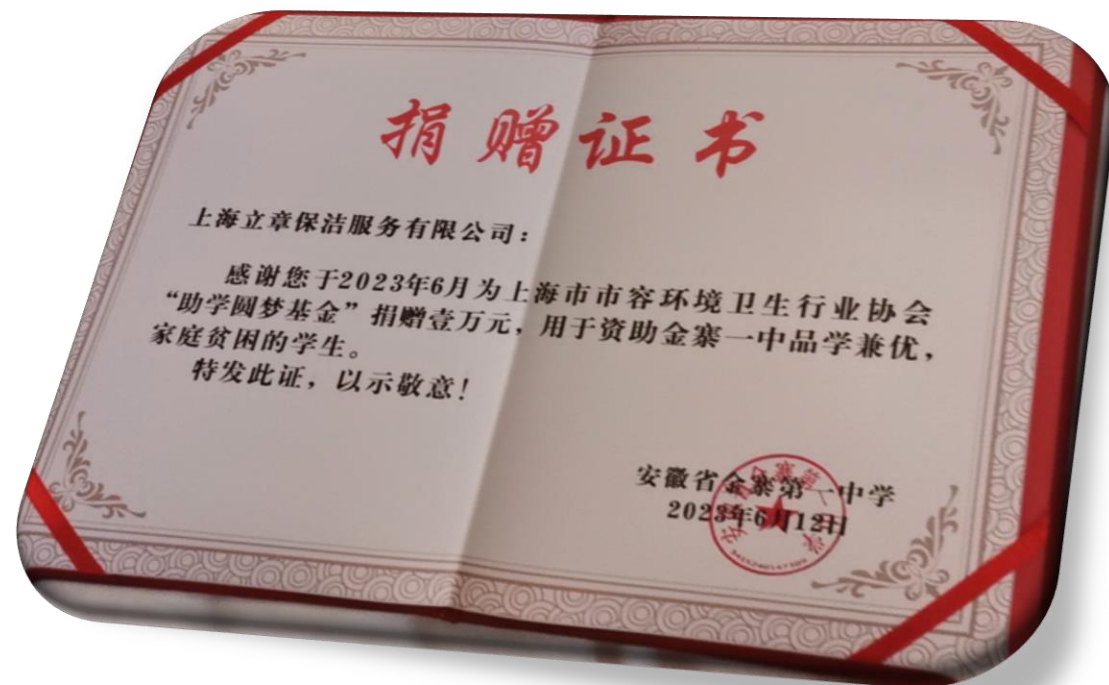
11 社区参与和发展—社区参与



蓝天下挚爱慈善捐



11 社区参与和发展—社区参与



参加协会组织的助学帮困



12 展望

为使社会责任发布工作可持续发展注入新的活力，形成朝气蓬勃的团队精神，积极向上的团队力量。今后公司社会责任发布特色要以文化建设为主导，加强社会主义核心价值观的宣传，加强社会责任履行的责任。具体是：

1、从企业环境、价值观、英雄人物、帮困扶贫、社区共建等方面进行入手开展社会责任的履行。

2、在学雷锋和各项履行社会责任活动中让保洁工通过学雷锋等活动感受到守望相助的温暖，弘扬社会主义核心价值观从我做起。

3、用文化凝聚全员人心、用文化提升管理效能、用文化提升服务品牌。三年来公司积极参与街道、协会开展的公益活动；积极开展垃圾分类宣传指导活动和防疫宣传活动。参与率达95%。