



上海美都环卫服务有限公司

2023 年度

企业社会责任报告



上报时间：2024 年 12 月份

目录

目录.....	2
一、基础信息.....	3
1.报告编制说明	3
2. 总经理致辞	4
3.公司简介	6
4.战略目标	7
5.发展理念	7
6.主要荣誉	8
二、责任管理.....	9
1.发展举措	9
2.改革创新能力建设.....	9
三、责任绩效.....	10
1.组织治理	10
(1)企业管理创新	11
(2)作业流程创新	11
(3)服务管理创新	12
2.员工关爱	14
3.用工实践	16
4.绿色环保	22
5.公平运营	26
6.客户至上	28
7.社区参与	32
8.回报社会与企业发展.....	34
四、报告附录.....	36

一、基础信息

1.报告编制说明

本报告为“上海美都环卫服务有限公司”第六份社会责任报告，报告时间范围为2023年1月1日至2023年12月31日（部分内容视需要可追溯近三年）。

本报告根据上海市质量协会团体标准《社会责任报告编写通则》和上海市文明办《文明单位社会责任报告指标体系（2023年修订版）》上海市经济团体联合会团体标准《企业社会责任指南》上海市国资委《关于本市国有企业更好履行社会责任的若干意见》及相关的行业规范编写。

报告中的数据来源为公司财务年报、公司内部文件和公司信息统计系统的数据。

报告内容不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。为便于表述和阅读，在本报告中“上海美都环卫有限公司”均以“公司”或“我们”表述。

2. 总经理致辞

首先，诚挚的感谢您阅读上海美都环卫服务有限公司《2023 年度企业社会责任报告》

本报告已是美都公司 自 2018 年以来连续第六次发布企业社会责任报告。

公司在 2023 年继续保持着在青浦区环卫行业营业收入上第一名的位置，继续保持着青浦区行业内最具有竞争力的“龙头企业”的荣耀。

与此同时，公司还圆满完成了第 6 届“中国国际进口博览会”的服务保障任务。这已经是公司自 2018 年至 2023 年期间，连续六次完成国家级别的服务保障任务。在这个服务国家项目的过程中，公司的服务水平，创新能力，管理水平均获得提高，推动了企业“发展新质生产力和绿色低碳双引擎工作”的落实。

公司在取得《上海市交通安全三星级资信企业》资质后，在安全生产上做到警钟长鸣，虽然作业车辆增加，但违章事故率连年下降。在 2023 年获得上海市交通安全等级评审委员会“三星巩固企业”的表彰。

公司是 2022 至 2025 年度的“上海市品牌培育示范企业”，我们在工作实践中利用品牌的社会影响力，在深化改革，服务创新活动中，鼓励员工打破旧框框，开启新思路，积极探索“多元化”的创新保洁模式，不断改进服务，提高服务水平，受到客户广泛的赞誉，2023 年被上海市质量协会授予“用户满意服务明星班组”的光荣称号。

公司在“依法经营，关注环境保护，维护劳动者合法权益，促进社会和谐发展进步”的经营理念指导下通过了 ISO9001《质量管理体系

系认证》、ISO14001《环境管理体系认证》、和 ISO45001:2018《职业健康安全管理体系认证》。

自公司 2022 年创建“田爱萍劳模工作室”以来，“劳模工作室”已经成为公司培养创新人才的沃土，成为员工展现服务创新才能的舞台。“田爱萍劳模工作室”在 2023 年被上海市总工会评选为市级“劳模创新工作室”。

2024 年我们将继续遵循着“发展、创新、人本、改革”的战略目标，秉承“关爱员工、关注生态、关联伙伴、关心社会”的社会承诺，增强职业教育的适应性，通过“劳模工作室”的教育基地，培养更多的技能型和智能型的劳动者，用不断的、全面的提升企业管理水平，回应时代所需、人民所求、为创造更加和谐的社会环境做出新的贡献。

在此，我谨代表上海美都环卫服务有限公司全体同仁，再次感谢您对我们的持续关注和支持！

谢谢！



A stylized handwritten signature in black ink, consisting of the characters '田爱萍'.

(总经理、党支部副书记)

2024 年 12 月 1 日

3.公司简介

上海美都环卫服务公司是上海青浦发展(集团)有限公司的下属“事转企”环卫改制企业。

2002 年青浦区市政管理区(现为青浦区绿化和市容管理局)对原“青浦镇清洁所”落实体制改革，改制后更名为“上海美都环卫服务有限公司”，单位性质由原先的集体事业单位，转为“独立核算，自负盈亏”的国有企业。

2017 年 1 月，公司资产划至青浦公用事业投资控股有限公司（上海青浦发展（集团）有限公司）。

目前，公司主要负责青浦主要城区 426 万平方米和西虹桥核心区域 8 平方公里的道路一体化保洁以及 45 座公厕，26 座垃圾房和生活垃圾清运工作。

上海美都环卫服务有限公司是上海市级文明单位，上海市品牌培养示范企业和“中国进口博览会”核心服务单位。



4.战略目标



5.发展理念

发展理念

经营理念：“服务为尊、诚信为本、互利共荣、美化城市，实现”永续经营”

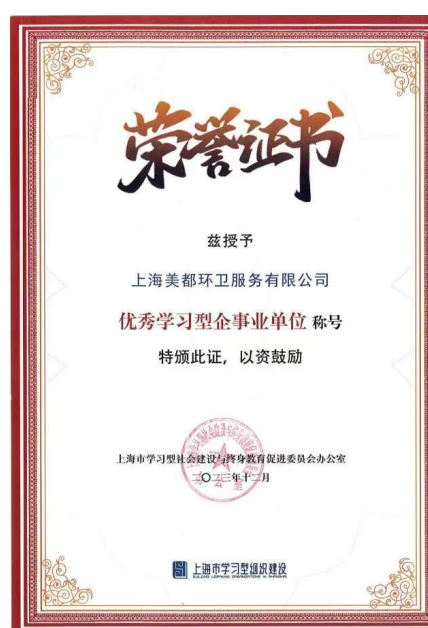
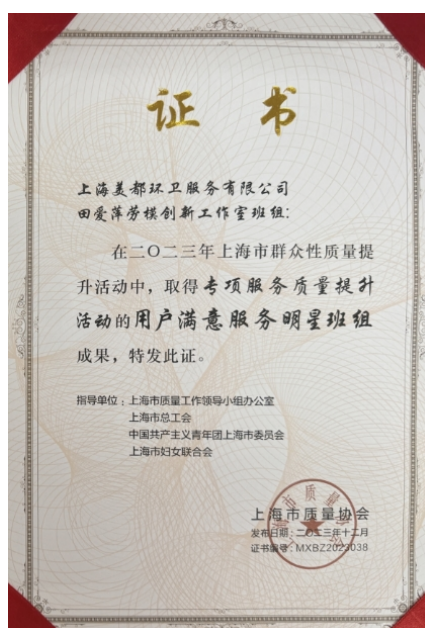
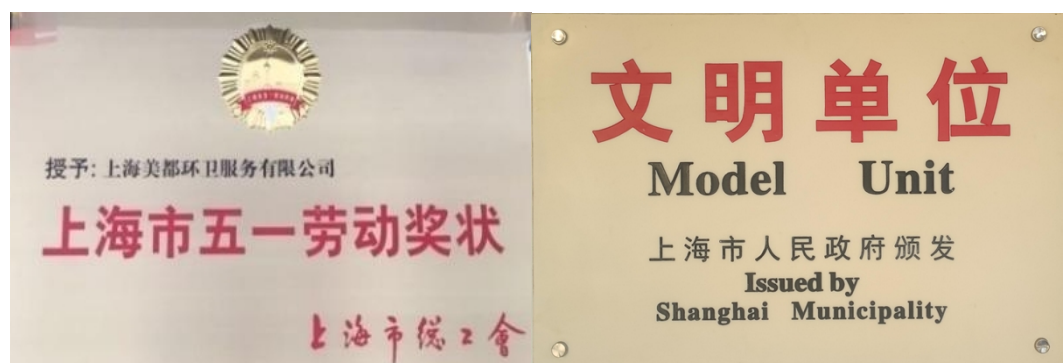
经营愿景：在履行企业责任，促进社会进步中，创建行业的一流企业服务社会。

经营目标：向社会提供优质服务并成为社会赞誉、员工满意、客户尊重的一流企业。

管理方针：全面控制、细节管理、现场督导、文明服务、一丝不苟。

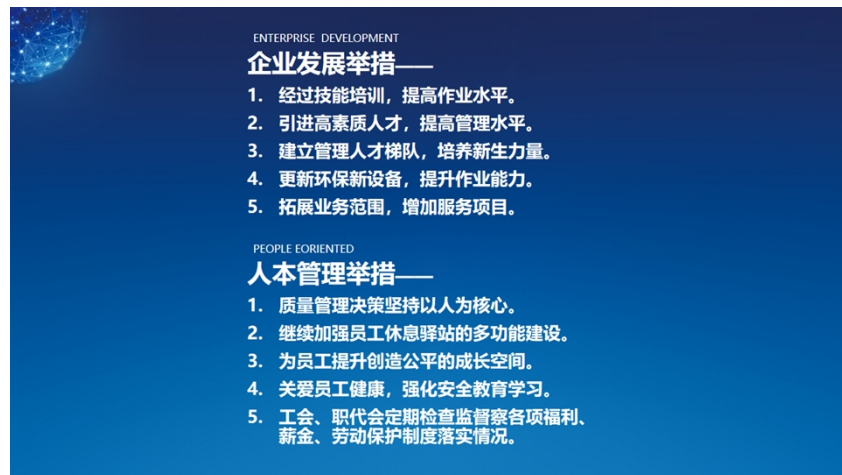
6.主要荣誉

公司是上海市“文明单位”；也是上海市总工会授予“五一奖状”的模范单位；2023 年又被评为“上海市安全资质三星级巩固企业”。继 2022 年企业成为“上海市品牌培育示范企业”后，2023 年又在上海市群众质量提升活动中，获得表彰。还被评为优秀学习型事业单位。



二、责任管理

1.发展举措



2.改革创新能力建设





三、责任绩效

1.组织治理

清晰合理的组织架构可以优化企业的行政权力体系，提高企业管理绩效。公司把不断优化企业组织架构作为实现企业发展战略目标的举措之一。

行政管理组织架构



公司的行政管理组织架构，隶属关系和责权关系清晰明了，强化了管理力度和效果。公司安全管理工作由专职人员组成的“安全管理委员会”负责，并通过数字化管理，实现流程管控。

数字化管理是企业管理升级的助推器，公司利用数字化管理手段，实现了企业管理创新、作业流程创新和服务管理创新。

(1)企业管理创新

公司在企业管理的日常活动中，把数字化转型作为改革创新的驱动力和有效举措。公司在管理实践中充分利用互联网、行业系统的“环卫信息化”管理平台和企业的局域网，对车辆安全管理中的各种合同、档案、规章制度和存档进行了数字化自动更新处理。

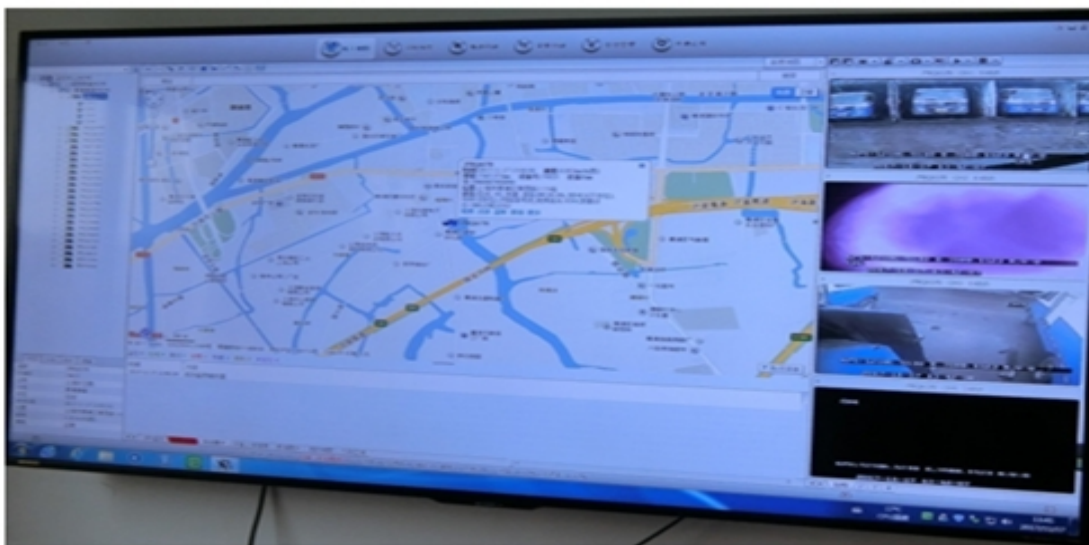
目前，公司已经全面实现管理工作数字化办公。



(2)作业流程创新

a)美都公司近年来坚持在提高服务水平上下功夫，做文章，通过大数据进行信息资料的搜集分析，将作业流程通过优选，制定出清扫作业标准化流程。员工上岗前都要进行标准化培训。

b)公司给作业车辆安装了 GPS 和行车定位仪，利用 GPS 和行车定位仪可对作业车辆实施远程监控。GPS 和行车定位仪在对驾驶员和车辆进行安全保障的同时，还可进行清运路径和清扫路径的优选，实现资源的有效配置。



车辆 GPS 导航远程监控

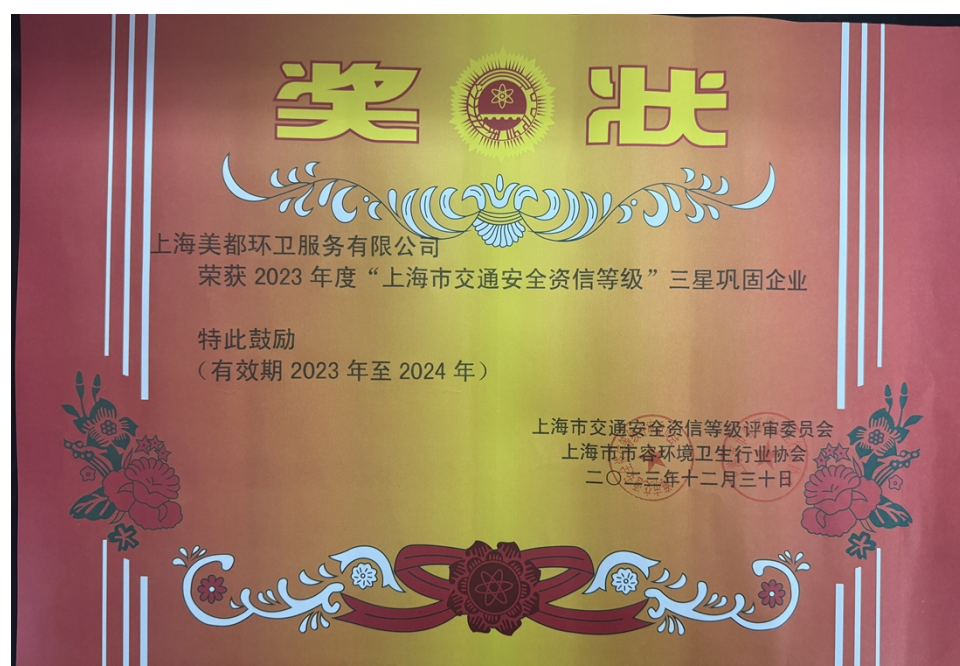
(3)服务管理创新

为保证优选作业方案实施，公司制定了与作业方案相适应的服务管理流程和作业执行标准，比如“一街一账、一路一表、一店一档”的客户档案管理办法，建立客户电子档案，实现服务管理信息化。通过数字化的创新管理，公司各项管理工作的质量稳步提高。

2023 年公司的作业车辆比 2022 年增加了 40%，违章率下降了 7%，事故率下降了 1.6%。

时间（年）	车 辆 数 （辆）	违章（次）	违章率%	事故（次）	事故率%
2022	184	18	9.7	13	7
2023	258	7	2.7	14	5.4
升降幅度	+74	——	-7	——	-1.6

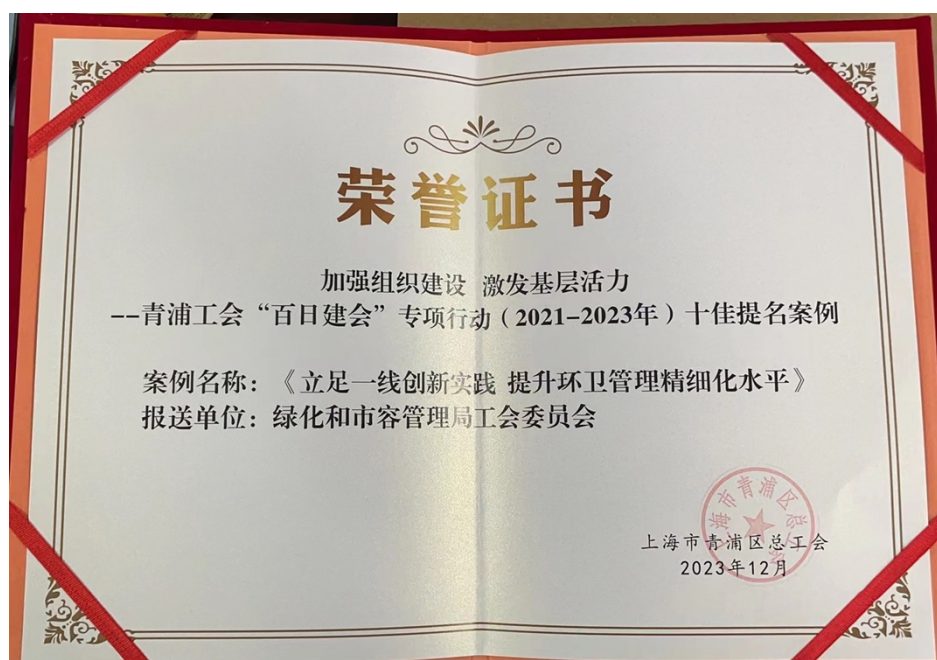
2023 年公司被评选为“上海市安全资质三星级巩固企业”。同年，公司驾驶员陆俊被上海市道路交通安全专业委员会办公室评为“上海市安全行车标兵”。



图：《上海市安全资质三星级巩固企业》奖状

公司因为在组织治理和创新实践中成效显著，在 2023 年《立足

创新实践，提升环境治理水平》的评选活动中受到区总工会嘉奖。



图：《立足创新实践，提升环境治理水平》十佳提名证书

2.员工关爱

公司对员工的关怀可以提高员工的工作积极性、归属感和忠诚度。公司的职业培训对象涵盖全体员工，给每一个岗位上的员工都提供了同等的学习提高，技术进步，晋升发展，公平竞争的条件。

近几年，公司在经济效益和社会影响力不断提高的同时，始终不忘尊重员工、关怀员工的工作和生活质量。公司投入了大量人力物力对道班房进行升级改造，为员工创建外部造型美观，内部环境舒适，整体氛围温馨的新型中转站——“爱心驿站”。每个驿站里都配置桌椅、空调、冰箱、微波炉、充电器、wifE、外伤急救箱、雨伞等设备设施，满足员工户外工作休息时的需求。至 2023 年 12 月已有 6 座高标准户外“爱心驿站”投入使用。



图：新型作业中转站——“爱心驿站”



图：改造后的道班房

公司还制定了《职工健康体检规定》《职工病假待遇规定》以及《公司年终考核奖励管理规定》等涉及职工福利方方面面的多项具体规定。这些规定在执行过程中始终贯彻公开、透明的原则，照章办事，严格落实，得到员工的拥护和赞许。

在美都公司党支部的领导下，公司的企业文化建设紧紧围绕“富强、民主、文明、和谐、自由、平等、公正、法制、爱国、敬业、诚

信、友善” 的社会主义核心价值观开展。公司在倡导敬业、诚信、爱国、友善的活动中，彰显企业“服务为尊、诚信为本、互利共荣、永续经营”的经营理念。通过学习，使新员工对环卫行业的社会意义和企业文化获得认同感，对公司产生归属感，对环卫职业产生自豪感。

在公司党支部的领导下，工会根据环卫工作地点分散，时间不统一的特点，因地制宜的制定文化娱乐活动的实施方案，化整为零，在员工中开展丰富多彩的，健康积极的文化娱乐活动，并要让企业文化建设的成果惠及所有的员工，全员覆盖，一个都不能少。



图：公司文化活动剪影

公司在管理后备人才团队建设中，为员工长远利益着想，通过岗位设计、制度建设等措施，为青年员工职业生涯的规划设计，积极创造和提供外部条件，为新员工营造出一个进得来、留得住、用得好的良好的成长环境。

目前，已有四名员工进入公司一级的管理团队，有 53 名青年员工担任一线管理工作。

这几年，这些年轻人朝气蓬勃的身影活跃在公司的各个管理岗位和作业现场，他们为美都公司迅速步入作业机械化、管理信息化做出了贡献，成为上海市青浦区成功创建“全国文明城市”中的一支生力军。

3.用工实践

上海美都环卫服务有限公司是 2004 年由“青浦镇清洁所”改制后成立的国有企业。2018 年 8 月份时公司在册职工 329 人，人员结构由于历史原因造成 45 岁以上员工多，女性员工多，初中以下学历的员工多的“三多”局面。这些因素严重的制约了企业向数字化转型、步入信息化管理的历程。为了打破“三多”的桎梏，企业开始向社会公开招聘高学历人员。

公司按照国家政策规定与员工签订劳动合同；按时、足额、全员缴纳五险一金；严格执行《劳动法》等各项国家法规，公司的规范管理和良好的企业形象，吸引了许多具有大专以上学历的年轻人加入了美都环卫员工的行列。

截止 2023 年 12 月 31 日公司的 1175 名员工中，已有大专及以上学历的 96 名青年人入职“上海美都环卫服务有限公司”。这些年轻人的入职为公司的发展注入了新鲜血液，给企业数字化转型插上翅膀，为企业管理信息化带来勃勃生机。

公司为未来发展长远考虑，也为行业创新发展的需要，高度重视创新人才的培养和员工素质的长期规划建设。近三年，公司不断的引

进高素质人才，建立起企业管理后备人才梯队。把“劳模工作室”作为青年人施展抱负，实现理想的园地、舞台，目前，除已有三名员工进入公司一级的管理团队，有 52 名青年员工担任一线管理工作之外，还有多名青年员工成长为行业标兵。



图：青年管理团队举行管理工作经验交流会

这几年，这些年轻人朝气蓬勃的身影活跃在公司的各个管理岗位

和作业现场，他们为美都公司迅速步入作业机械化、管理信息化做出了贡献，公司所有的荣誉中都凝结着他们付出的汗水，他们已经成为上海市青浦区创建全国文明城市成功的一支生力军。

公司在上海市“比学赶帮”活动中被上海市环卫保洁行业党建联盟和中共上海市市容环境质量检测中心委员会联合授予上海“文明示范班组”称号。两名员工也同时获得“服务能手”的表彰。



图：青年员工“比学赶帮”活动中获得的《服务能手荣誉证书》



图：青年员工“比学赶帮”活动中获得的《服务能手荣誉证书》

公司主要领导副总经理周亚军在“质监规范化建设竞赛”中获得上海市环卫保洁行业党建联盟和中共上海市市容环境质量检测中心委员会的联合表彰。



图：上海市《质监规范化建设竞赛——岗位能手》证书

“田爱萍劳模工作室”在上海市行业党建联盟的“比学赶超”文明竞赛中成为示范“创新工作室”。



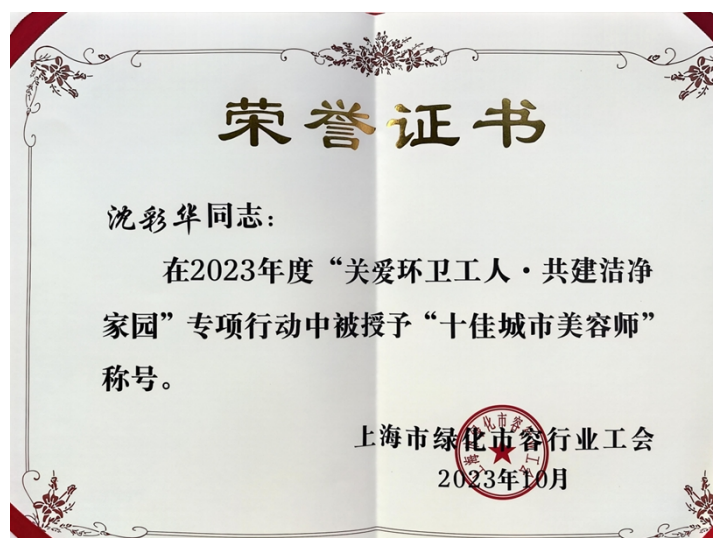
图：“田爱萍劳模工作室”荣获《创新工作室》的证书

员工通过各种职业教育和标准化技术培训，职业技能得到普遍提高。通过技能培训提高了员工的作业水平和作业质量，在上海市的“厕所革命”中，美都公司负责保洁的公厕，已有六座荣获上海市《最美公厕》的称号。



图：“夏阳湖公厕”获得 2023 年上海市《最美公厕》称号

公司积极组织员工继承和发扬劳模精神，踊跃参加“比学赶超”等各类活动。在上海环卫保洁行业党建联盟“比学赶超”活动中，公司被评为先进单位；员工沈彩华等 4 人也先后获得 2020 至 2023 年“上海市十佳城市美容师”荣誉称号。



图：员工沈彩华荣获上海市 2023 年度的“十佳美容师”的称号

正是有公司这些员工的高质量的规范服务，才使得上海市青浦区在“第六届全国文明城区”评选活动中成功入选；继而，又在“全国卫生文明城区”的复审中高分通过。

4.绿色环保

公司在为社会提供服务的生产全过程中，认真贯彻执行《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国城市市容和环境卫生管理条例》《城市容貌标准》《城市生活垃圾管理办法》《城市道路和公共场所清扫保洁管理办法》等国家、省、市现行有关法律法规，严格执行《环卫作业质量标准及检查考评办法》等国家行业技术标准、规范，认真落实“全面控制、细节管理、现场督导、文明服务、一丝不苟”的服务管理方针。

a.公司通过开展创新活动，引进新型环卫车辆，实现降污减排效果。

INNOVATION
创新——引进新型环卫车辆

道路保洁新神器——护栏清洗车

绿色上海 2021-12-31 18:15

在第四届“进博会”市容环境保障工作中，一辆新型环卫作业车辆凭借其专业的技能、独特的外形、出色的工作吸引了大众的目光，成为了本次“进博会”环卫保障的一大亮点，这正是新进入申城的保洁神器——护栏清洗车。



相较于以往费时费力的人工擦洗，
护栏清洗车具有明显的优势。



上海市最先投入使用

新型环卫作业车辆

护栏清洗车



b. 公司高度重视质量管理体系的建设。

2015 年 9 月通过 ISO9001 《质量管理体系认证》；

2018 年 9 月通过 ISO14001 《环境管理体系认证》；

2020 年 8 月通过 ISO45001:2018 《职业健康安全管理体系认证》。

目前，三个证书都在有效期内。（详见下图）



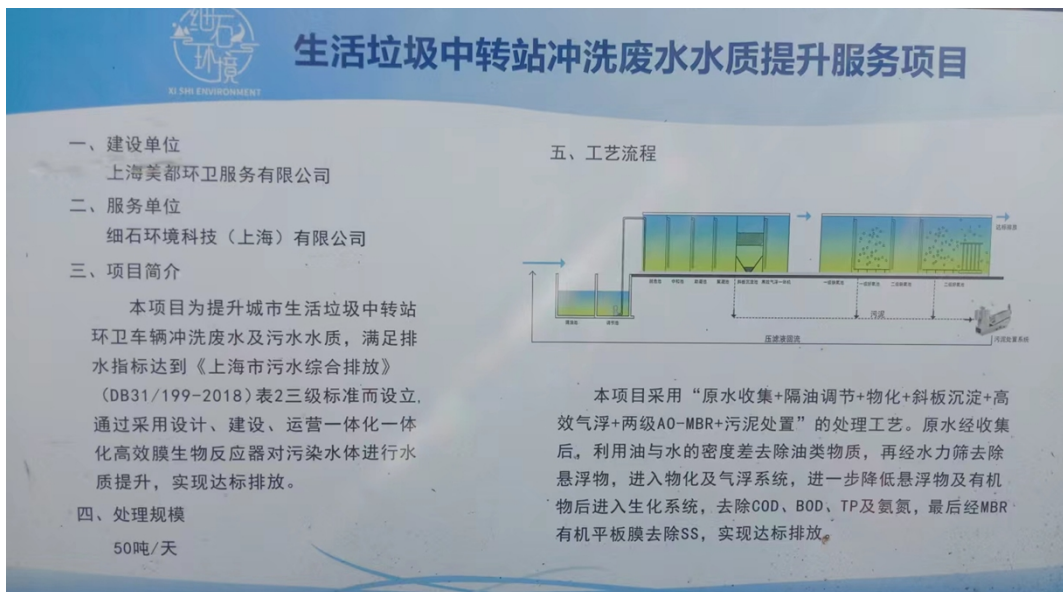
图：质量管理体系认证证书



图：环境管理体系认证证书

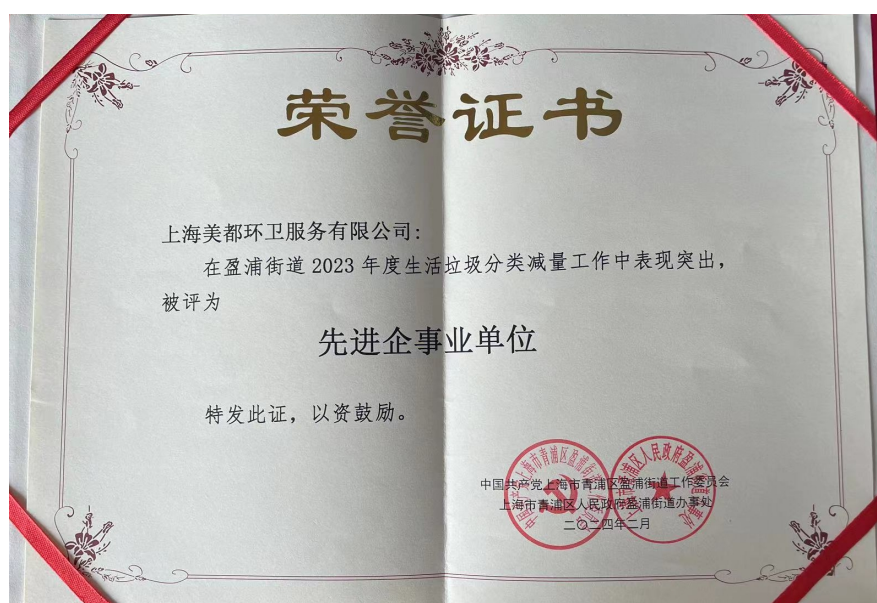


图：职业健康安全管理体系认证证书



图：公司建设冲洗费水处理设施

公司在管理实践中充分利用互联网、行业系统的“环卫信息化”管理平台 and 企业的局域网，对车辆安全管理中的各种合同、档案、规章制度的更新和存档进行了数字化处理；使用电子邮件进行管理信息沟通和文件传递，用管理数字化办公来践行减少纸张消费，实现节能减排的绿色环保承诺。公司 2023 年荣获青浦区人民政府盈浦街道授予的“生活垃圾分类减量”《先进企事业单位》的表彰。



图：青浦区垃圾分类减量《先进企事业单位》证书

5.公平运营

公司承担着青浦主要城区和街道以及西虹桥部分地区的一体化保洁项目。

美都公司承接保洁服务项目一览表	
序号	服务项目
1	青浦主城区垃圾处置和道路保洁
2	南菁园及北菁园一体化保洁项目
3	崧泽广场夏阳湖一体化保洁项目
4	清理城区无主垃圾
5	2020 西虹桥一体化保洁项目
6	农村一体化保洁项目
7	夏阳街道一体化保洁项目
8	盈浦街道一体化保洁项目
9	盈浦街道镇村级河道管理项目

公司自 2017 年建立起信用管理体系的组织建构，制定了《合同管理》制度。公司通过与客户签订《服务合同》，在法律框架保护下，实现对客户的服务品质保证。公司秉持“服务为尊、诚信为本”的经营理念，制定了《售后服务方案》，并通过服务台账记录、客户回访、第三方调查、公示投诉电话的方式，不断改进服务方式，提高服务水平。

公司通过与客户签订《服务合同》，在法律框架保护下，实现对

客户的服务品质保证。

公司通过聘请咨询公司对公司服务质量进行第三方独立调查，检查落实服务质量的承诺。公司在作业责任区域内设立保洁标准公示牌，将公厕等级、服务时间、服务管理标准、服务管理员工号、服务管理单位和投诉监督电话等内容向市民进行公示，接受社会各界的监督。

公司对社会舆情反映情况高度重视，及时调查跟进，处理解决，进行整改。

对服务作业、服务质量、售后服务等业务环节都通过合同予以体现，制定相关的管理制度和管理目标，从源头上对客户、供应商和合作伙伴执行合同档案管理，并对执行效果进行严格考核。严格的信用管理流程，为树立企业良好信用形象，降低企业经营风险，增强企业的竞争力发挥了保障和促进的作用。近三年，公司没有发生一起因执行合同引发的信用纠纷，做到了合同、信用管理工作“零失误”。获得“上海市合同信用促进会”的表彰。



图：《上海市守合同重信用企业》证书

6.客户至上

在上海市四大品牌建设活动中，美都公司根据自身经营特点，致力于提升服务质量，创建优质的服务品牌。

公司以服务标准化、精细化为管理基础；以服务创新为市场驱动力；以质量管理体系为管理手段，通过制定相应的服务规范和标准，大力弘扬上海城市的精神品格，使公司业务与城市文化相融合，助推提升上海城市的软实力。



公司在推进“厕所革命”活动中以“人民至上、生命至上”的“人本”精神，办好民生实事。

公司将“适老化适幼化”理念融入公厕建设管理，满足不同群体如厕需求。第三卫生间内设无障碍厕位、儿童厕位、儿童洗手盆、儿童安全座椅及可折叠的多功能台，给怀抱婴儿入厕的母亲与儿童带来了便捷，为寒来暑往的老人、妇女儿童提供暖心服务。

公司在公厕内贴上使用管理守则、公约及保洁服务时间，更好接

受市民监督。



公司也在建设智慧厕所，推进“厕所革命”的工作中，带动了环卫质量的全面“蝶变”，公司自 2018 年以来已经有六座公厕荣获上海市“最美厕所”称号。

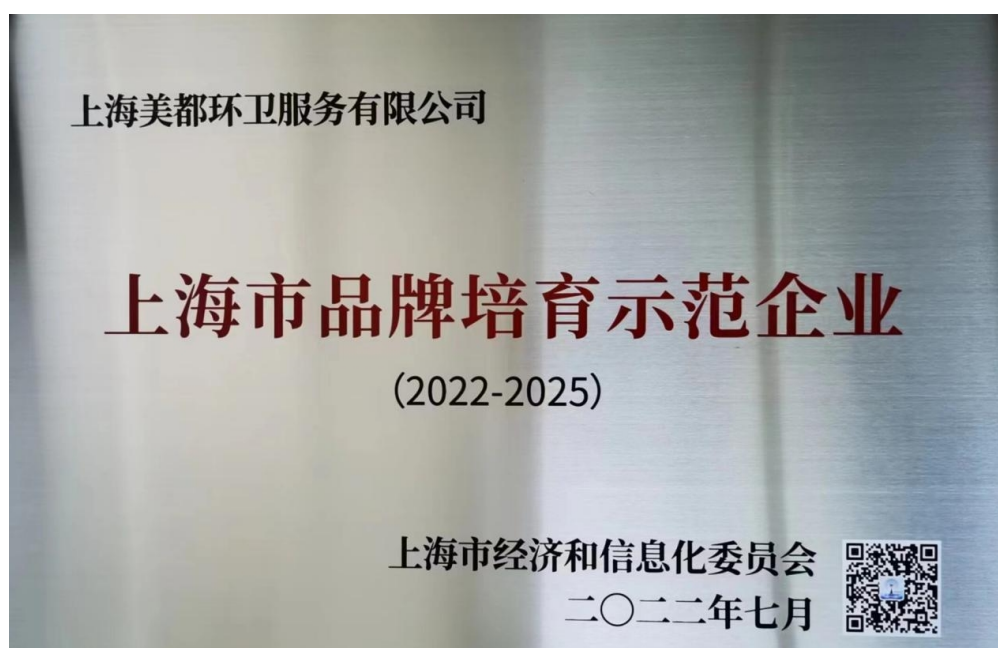


图：2023 年夏阳湖公厕获得上海市“最美公厕”称号

公司通过实施智能监管，确保作业质量，在 2021 年成为上海市的“行业品牌”单位。



2022 年 7 月，美都公司又被“上海市经济和信息化委员会”推举为《上海市品牌培育示范企业》。



公司在经营活动中坚持“诚信为本”的经营理念，通过不懈的努力，在社会中树立企业的诚信形象，2020 年美都公司就已成为 具有“AAA 级信用等级”的“上海市守合同重信用企业”，2023 年在上海市群众性质量提升活动中，被上海市质量工作领导小组和上海市总工会等单位联合授予《用户满意服务明星班组》的称号。



图：上海市《用户满意服务明星班组》的荣誉证书

7.社区参与



图：参与社会各种活动

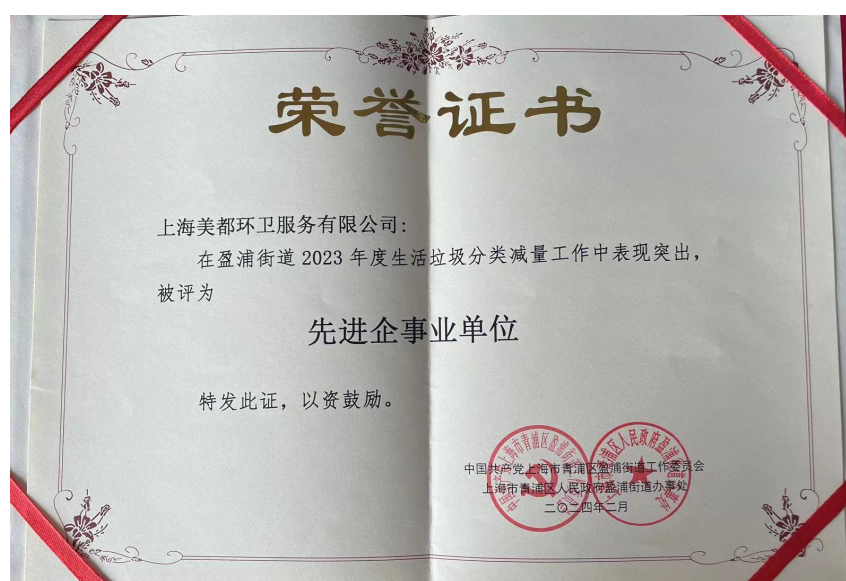
公司是上海市志愿者团体单位。公司在员工中积极开展志愿者活动。公司组织志愿者深入大街小巷、门店摊位，进行市容环卫、垃圾分类宣传。各作业区与所服务的学校、街道居委会开展文明共建的结对活动，践行“互利、合作、共赢、和谐发展”的文明共建精神。

党支部每年召开组织生活会，组织党员集中学习，开展民主议事和志愿服务等活动。在党支部内开展谈心活动，关怀帮扶生活困难的职工群众。

工会以建设企业文化，凝聚发展力量，认真组织开展活动。有针对性地开展职工职业培训，提高职工业务技能素质；结合技能比武等活动，大力培养广大职工争先创优的意识；开展困难职工慰问工作，做好职工的“娘家人”；通过良好的职工品德形象宣传和塑造，不断加强公司职工队伍的品德建设，树立良好的工作作风，为实现公司技能人才队伍建设和生产经营的新突破做出积极贡献。

公司管理人员每年至少两次以上的深入社区，开展结对互助，扶贫帮困、帮老助残、拥军优属、便民服务等精神文明建设活动的公益活动。

公司定期深入社区开展垃圾分类的宣传活动，协助社区管理者做好环境卫生普及、宣传工作。公司管理者经常走访用户与合作单位开展携手共建活动，促进社会和谐发展。公司在垃圾分类工作中业绩突出受到中共青浦区盈浦街道工委的表彰。



图：生活垃圾分类减量”《先进企事业单位》证书

公司在青浦区创建“全国文明城区”和复审工作中，做到领导班子加强常态化巡查督查；行政人员深入一线开展自查自纠；一线队伍精细化保洁，以查促改提升作业效能，为青浦区获得“全国文明城区”的称号做出突出贡献。



图：志愿者协助社区管理者做好环境卫生普及、宣传工作

8.回报社会与企业发展

公司坚持“党务公开、政务公开、厂务公开”的三公开管理原则，每年都向社会提交《社会责任报告》，自觉接受社会各界的监督，不断提高企业的科学管理水平。至今，上海美都环卫服务有限公司已经连续六年发布企业的《社会责任报告》。



图：连续五年发布《社会责任报告》的证书



图：2023 年发布《社会责任报告》的证书

近年来，上海美都环卫服务有限公司在各级政府的关怀和全体员工的努力之下，虽然先后获得上海市五一劳动奖状、“进博先锋”先进单位、进博会“立功竞赛活动”先进集体、上海市文明单位、上海市品牌培育示范企业和“2023 年上海市优秀学习型企事业单位”等各种荣誉，但和优秀的兄弟单位相比，还有很大的差距。

今后，我们将不负社会各界的关怀和厚望，戒骄戒躁，虚心查找短板，向先进单位看齐，再接再厉，更上层楼，为社会文明进步做出更大的，应有的奉献。

四、报告附录

反馈意见调查表：

- 1.您是否从本报告中获取到您所需要了解的信息？
- 2.您认为本报告还需要进一步披露那些方面的信息？
- 3.您对本报告是否还有其他建议？

上海美都环卫服务有限公司

地 址：上海市青浦区青昆路 115 号

邮 编：201799

电 话：59856448 59856168

微信号 | shanghaimeidu

以下是本公司的二维码



欢迎您扫码登陆“美都公司”公众号，在线进行意见反馈。