

# 积极履行社会责任 构建诚信和谐品牌

(2023 年上海蕴育时光大数据科技集团有限公司

企业社会责任报告)

集团始创于 2011 年，目前已发展成为长三角知名母婴服务综合集团，集团总部位于上海，总投资数千万元，拥有 5 家产后修复门店、7 个月嫂到家服务站点、1 家中医门诊部、1 家职业培训机构，打造一站式母婴服务综合体，实现行业资源整合和社会效益同步发展。

多年来，集团切实履行着社会责任，一直在做富有社会责任感的企业，把共同利益高于一切作为企业精神，把发展经济和履行社会责任有机统一起来，把承担相应的经济、环境和社会责任作为自觉行为，把企业社会责任作为提高竞争力的基础，赢得了各级政府、广大消费者和社会各界的认可。现将我公司履行社会责任情况报告如下：

## 一、核心价值观

企业核心价值观是企业经营的基础，是一切经营活动的出发点、落脚点，是核心的基础价值内容，是指导企业发展的根本遵循。

专业的技术、坦诚的胸襟、领先的创新、感恩的心态是蕴育时光集团的核心价值观。

专业的技术体现一切为了高品质的客户服务，客户的满意是企业成长发展的基础，打造企业工匠精神，对服务品质极致的追求是企业上下的共同意志。加强团队培养、培训，完善企业服务体系 and 精细化流程，让客户感受到专业、精致，用最有效的客户口碑赢得市场是企业永远追随的发展真谛。

坦诚的胸襟体现了企业博大的胸怀，用宽广的胸襟去容纳市场、客户、员工、合作伙伴，用开放的态度拓展合作、建立渠道。用海纳百川的气度去迎接挑战，坚持高占位、目标远大，为行业发展赋能，为推动行业发展、引领行业进步做贡献。

领先的创新体现了公司远大目标和战略定位，坚持科技赋能传统产业，开发自有业务服务 IT 系统支持大数据发展需要，充分发挥工具优势打造核心竞争优势。坚持产品创新和体系创新，结合企业和市场实际，创新提出一站式全周期月子解决方案，建立六加一产品服务模式，推动行业产品升级，该创新模式已纳入长三角家政优秀创新案例。

感恩的心态体现了企业一切为了客户、一切为了员工的经营理念，用感恩的心面对客户服务，引导员工感恩企业、感恩客户、感恩

时代赋予的使命和责任。把感恩的心态融入服务的每个细节，融入团队文化建设的每个角落，融入到经营管理方方面面，用感恩的心引导责任心的树立，推动企业健康可持续发展。

## 二、信用建设

集团在逐步发展壮大同时不断重视诚信建设，创新诚信管理模式，制定诚信建设目标，建立诚信管理体系。公司通过多种途径了解和获取相关信用信息，使信用管理的基础工作得到加强。同时，公司还认真对待企业的税管工作，努力做到依法纳税与规范企业运作、提升企业信誉和体现企业价值的有机结合。公司依法诚信纳税，为公司赢得较高的商业信誉和更多商机。公司成立以来从未被税务、劳动、银行等政府部门查处处罚，始终保持严格履行企业职责，依法承担企业责任。

公司严格执行国家有关的法规政策，对服务产品实行合理定价、服务社会的原则，通过订阅刊物、网上查询等多种方式了解产品的市场行情，从保护消费者的利益出发，始终与市场价格保持平衡一致，决不以欺骗、诱导等政策欺瞒消费者。对待广大消费者以诚信为本，有力地维护了公司的声誉和形象。

## 三、公平竞争

1、加强内部监督审查，杜绝商业贿赂和业务腐败。公司规定凡是外部渠道和合同必须经过严格的审批流程，市场渠道必须经过运营管理部门进行统一开发和合作谈判，成立渠道审查委员会，进行集体商议决策，委员会成员涵盖运营部门、具体业务部门、财务部门、其他相关部门负责人，对合同条款、结算条件、风险规避进行严格审查，确保公平合理公正。业务结算过程中数据需要多部门确认，由具体成本中心进行申请付款结算、运营部门系统数据核实、财务部门系统数据核实，无误后按合同约定对公结算。所有合同、对外文本均须通过法务审核，进行合同审批，公章管理有统一部门归口，任何一项事务均由多个部门联动监督审核，确保风险可控，减少认为干预和影响。根据公司员工手册要求，任何员工出现损害公司利益、利用职务和工作便利获得不正当利益的均严重违反公司规章制度进行辞退，情节严重的还将追究法律责任。

2、强化人才公平发展的环境。公司强化用人绩效评价制度，用完善的绩效考核体系实现科学、公正评价人才。针对部分岗位会进行公开招聘、竞聘上岗。2023年就通过竞聘上岗选拔一名市场主管，通过科学的晋升机制保障人才发展通道的实现。

在家政服务人员绩效管理上以客户服务满意不满意为重要衡量指标，利用360度全面考核体系支撑家政人员逐步晋升发展。公司设

置 5 个星级 15 个小等级的薪酬体系，从刚刚进入行业的新手逐步成长为行业金牌服务专家，每次晋升考核都结合服务天数、服务好评、技能提升、综合评价几个维度进行评估，大等级晋升的时候举行晋升考评会，进行理论和实操的双重检验，多位评审专家综合评价，确保评价公平性。

按照上海市家庭服务业行业协会要求对服务人员进行上门证办理培训，确保每位上户服务的人员具有身份证、健康证、资格证、上门证，规范服务流程和标准，打造具有上海品牌的服务人员形象。目前集团在系统备案上门证人员 1700 余人。

#### 四、推动行业健康发展

公司在行业内 2014 年率先提出非中介模式的月子解决方案服务体系，把客户的服务链条拉长，从孕期到产后全程一站式服务，开创了母婴护理服务体系的先河。多年来公司积累的口碑和良好形象赢得了广大客户的认可，2022 年上海家政服务机构信用等级评价为 AAAA 级，2023 年晋升为最高级 AAAAA 级，成为上海家政行业企业领军梯队一员。这既是肯定更是期许和要求，公司将进一步强化自身管理能力和服务能力建设，创新服务标准和规范，为行业发展贡献更大的力量。

#### 五、安全生产教育和培训

公司坚持产品安全，严格选用健康服务用品用具，管理中提倡环保要求，对职场环境、职工的健康安全等各方面的保护，及时排查安全隐患，更多地体现了企业的社会责任。公司未发生任何生产事故、设备事故、未接到任何环境和产品投诉等。

公司宿舍有一套严格的安全管理制度，规范环境、卫生、用水电等要求，安排专职宿管员进行管理，部门负责人员定期抽查检查。将月嫂在户服务的安全要求纳入培训课程体系，主要包括服务人员自身饮食、健康、意外安全，还包括产妇、新生儿照护安全和家人饮食安全等多方面，把安全视为服务的底线。

#### 六、顾客与消费者权益

顾客是企业的上帝，也是企业发展的源泉，客户满意度是企业最核心、最重要的指标。公司的管理始终围绕着客户的需求变化而调整，为了满足客户个性化需求，公司六加一服务体系安排了营养师、护理师、产康导师、妇产专家老师进行个性化的服务解决方案。为孕期、产后的妈妈进行体质测评，有针对性的指定孕期和产后餐谱，饮食指导和运动辅导。客户服务群 24 小时在线，随时待命为客户呵护备至。公司秉承一次服务、终生服务的理念，客户服务结束服务群继续保留，后续有需要咨询的问题仍然给予解答回复，通过负责的

长期服务建立客户粘性，为客户推荐客户打下了坚实基础，目前每月服务的客户中至少 30%以上是由老客户介绍而来。

公司建立满意度评价和客户回访制度，每月回访客户电话 300 余个，客户回访率 100%，客户满意度 95%以上，好评率 75%以上。

#### 七、投诉与争议处理

客户服务中心是公司的核心部门，建立完善的客诉管理制度体系，针对不同的客户诉求进行响应的解决方案。我们采取诉前预防判断机制将大部分客诉处理在萌芽状态，客户服务群响应时间是客户满意不满意的很重要窗口，我们要求工作时间回复时间不长于 3 分钟，休息日回复时间不超过 20 分钟。紧急情况可以通过客户督导电话、公司 400 电话反馈，响应时间为立即处理。针对客户对服务不满意的情况，公司建立服务人员指导群与客户服务群联动，第一时直接到服务问题，立即经过服务指导群引导和要求服务人员改善，并进行后续跟踪反馈，将服务情况在服务系统内登记，依据服务人员绩效考核制度进行管理和约束，同时信息同步至培训端进行后续能力提升和培训内容，通过不断的往复培训和及时响应将服务能力和品质逐步提升。

2023 年度公司无政府平台投诉案件。

#### 八、和谐劳动关系

集团现有专职员工 80 人，专兼职家政服务人员 2000 余人。专职员工劳动合同率 100%，社保公积金全覆盖。服务人员合同协议签订率 100%，有利的保障和约束服务人员的权益和行为。面对日趋激烈的国内外市场竞争，按照“管理现代化、产业体系化、产品专业化”的目标快速发展。

集团公司一贯奉行“以人为本”的管理理念，使员工的个人价值观和企业的价值观得到统一，塑造了以追求品质为核心的企业文化。公司与职工的劳动合同签订率达到了 100%，为职工办理了社会养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险等险种，定期组织职工进行体检，保障了职工的合法权益。

家庭服务人员在同行业中较早启动员工制度管理，与家庭服务人员签订服务合同、缴纳雇主责任保险、服务意外保险等，保障员工合法权益。

不定期开展员工生日会、团队聚餐、节日活动，让员工感受到家庭的温暖和组织的关心。公司组织员工参加上海市家政技能大赛，获得职业经理人组、母婴护理组两个二等奖。

每年度进行岗前培训、技能培训、回炉培训、晋级培训约 1500 人次，有利的支撑了企业发展的人力需求和提升需要。

#### 九、社会参与和发展

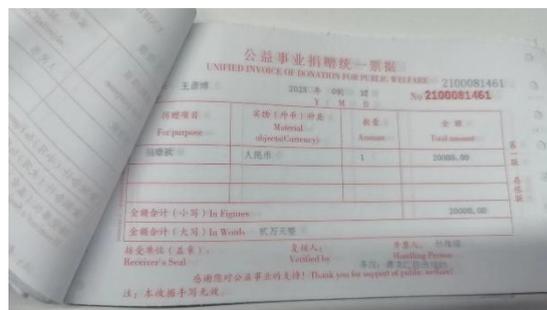
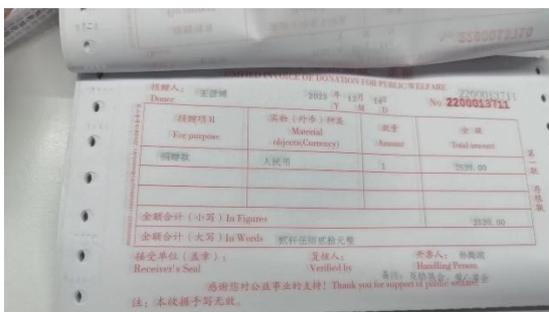
公司积极参与家政进社区活动，为社区居民提供专业服务。2023-2024 年度多次走进普陀象源丽都小区进行母婴服务咨询、健康调理体验、中医义诊服务。



公司每年安排家政服务人员上单服务 2500 余人次，安排人员 700 余人上单就业，实现工资性收入 2000 余万元。

公司积极主动与上海蓝海公益基金会合作成立公益项目，为客户、宝宝建设公益基金，从小为孩子播下爱的种子，发挥公益力量，推动全社会公益参与的积极性。积极组织员工参与公益基金会组织的助困公益活动，为云南贫困地区捐赠学习用品、服装、书籍等，发挥员工公益积极性，弘扬社会正能量，承担企业公益责任。

2023 年集团董事长王彦博女士以个人名义公益捐款 27000 余元。



上海蕴育时光大数据科技集团有限公司  
二零二四年二月

