

创新突破 攻克难点
为建设美丽宜居经典黄浦而努力

上海欣谊环境卫生服务有限公司

Shanghai XinYi Environmental Sanitation Service CO.,LTD

企业社会责任报告

二〇一九年度



2020年5月

报告编写说明

报告简介

《以“欣谊环卫”正能量服务城区管理建设——上海欣谊环境卫生服务有限公司 2019 年度企业社会责任报告》（以下报告中简称：欣谊公司）是欣谊公司发布的第五份企业社会责任报告。报告回顾了欣谊公司行政 2019 年工作总结、党支部 2019 年工作总结等，并对 2020 年的社会责任进行了预期和展望。

报告宗旨

本报告基于欣谊公司的社会责任观时刻警醒自身的社会责任所系，各利益相关方也可以由此更清晰全面地了解欣谊公司对于企业社会责任的思考和实践，并据此对欣谊公司社会责任的目标和实施结果进行评价。

时间范围

报告的时间跨度为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息的内容适当向前或向后延伸。

编写标准

本报告根据《上海市文明单位社会责任报告指导手册（试行）》编写。

发布周期

本报告为年度报告。

目 录

致辞	4
公司概况	5
I-1 保障员工权益	13
II-1 理论学习	
II-2 员工教育	
II-3 员工录用	
II-4 权益保护	
II-5 安全保护	
I-2 经济与服务责任	20
II-6 利润与经济效益	
II-7 产品与服务	
II-8 对供应链伙伴的责任	
I-3 诚信生产经营	23
II-9 守法诚信	
II-10 诚信经营与服务	
II-11 社会诚信形象	
I-4 参与社会治理	28
II-12 乐于助人	
II-13 志愿服务	
II-14 救灾捐助	
I-5 绿色环保形象	32
II-15 环境管理	
II-16 低碳节能	
II-17 环保形象	
社会评价	36
所获荣誉	
领导慰问	
公众形象	
预期与展望	42

致 辞

本报告是欣谊公司自 2015 年以来第五次发布企业社会责任报告。报告遵循“客观、规范、诚信、透明”的原则，全面反映了欣谊公司 2019 年在履行员工责任、经济责任、诚信责任、社区责任和环境责任等社会责任方面所做的亮点实践。



2019 年，欣谊公司在黄浦城发公司、区绿化市容局的领导下，按照黄浦区建设最具影响力国际大都市中心城区的总体目标，精心夯实环卫保障，持续提升保洁水平，尤其在精细化管理上狠下功夫，着眼每一处细节、紧盯每一个环节，精心打造街区特色亮点，精益求精优化保洁服务，力争达到席地可坐的要求，不断提升中外游客的体验度、满意度，全面打造成为全市市容环境的标杆与发展方向。

我们深知：社会责任对企业决不是负担，在每一家文明单位的践行模式中，都可以找到自身与社会责任的结合点；我们相信：人人都有社会责任，人人也都有能力履行社会责任，企业同样如此。

我们深知：社会责任对企业决不是负担，在每一家文明单位的践行模式中，都可以找到自身与社会责任的结合点；我们相信：人人都有社会责任，人人也都有能力履行社会责任，企业同样如此。

上海欣谊环境卫生服务有限公司

党支部书记、经理：孙景

一、公司概况



公司沿革



1、历史沿革

上海欣谊环境卫生服务有限公司于 2004 年重组，由原事业性质的上海市人民广场街道环境卫生清洁服务公司、上海市南京东路街道环境卫生清洁服务公司、上海市外滩街道环境卫生清洁服务公司、上海市金陵街道环境卫生清洁服务公司、上海市黄浦区环境卫生机械清扫公司和黄浦区渣土储运场合并而成，隶属于黄浦区绿化和市容管理局，2019 年 8 月欣谊公司纳入上海黄浦城市发展有限（集团）公司

2、基本情况

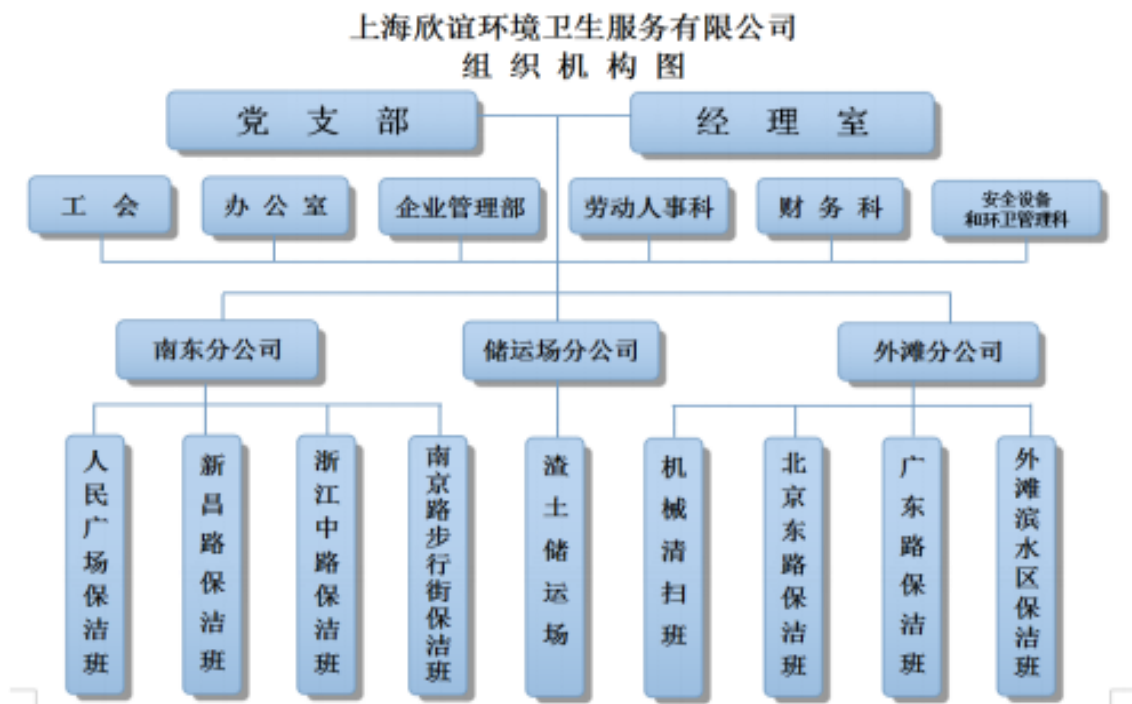
公司属于有限责任公司，法人代表孙军，注册资金：1000 万元。
公司所辖环卫设施：公厕 30 座、废物箱：297 只（道路 128 只、风景区 169 只）、小便池 92 座、倒粪站 109 座、垃圾厢房 196 座、道班房 9 座。公司拥有扫路机 20 辆，扫路车 7 辆，洒水车 4 辆，高压清洗车 5 辆，后装式垃圾收集车 6 辆，自卸式垃圾收集车 16 辆，铲车 2 辆，餐厨垃圾收集车 4 辆，八桶位垃圾收集车 10 辆，15 桶位垃圾收集车 3 辆，拉臂车一辆，纯电动高压清洗车 2 辆，其他各类电动作业机具（三轮翻斗车、三轮挂桶车、收集车、冲洗车、巡视车）99 辆。



3、内设机构及人员设置

公司设有党支部、经理室、南东分公司、外滩分公司、储运场分公司；办公室、安全设备和环卫管理科、企业管理部、人事科、财务科、工会；下设9个班组（南东4个、外滩4个、储运场1个）。

公司党支部共有党员 27 名党员。公司领导班子 5 人：1 名党支部书记、经理孙军、1 名副书记、3 名业务经理、25 名班长及以上管理人员。公司现有员工 1005 名（其中：在职员工 188 名、外来务工人员 817 名）；员工学历、技能情况：大专及以上学历人员 68 名，驾驶员初、中级工 5 名，车辆中、高级修理工 8 名，清道初、中级工共 401 名，清厕初、中级工共 44 名，水电工中级工 1 名，124 名员工持有电动机具上岗证。



公司组织框架图

4、工作职责、管理作业范围和承接业务

公司长期从事环境卫生保洁服务，主业：道路清扫（人工、机械）、公共厕所保洁、物业小区保洁、餐厨垃圾上门收集、生活垃圾清除、装潢垃圾代运、汽车修理。作业管理区域：西起成都北路，东至黄浦江边，北到苏州河边，南至人民路、淮海东路、金陵中路（即老黄浦区地域）。负责三个市级风景区、两个街道内 104 条路段、36 个居委（小区）的保洁工作，总保洁面积达 118.7 万平方米。其中：三个风景区保洁面积：25.51 万平方米（外滩滨水区 10.62 万平方米、南京东路步行街 7.39 万平方米、人民广场 7.5 万平方米）；道路保洁面积共 70.14 万平方米（一级道路：41.5 万平方米，二、三级道路：27.26 万平方米，天桥 1.38 万平方米）；小区保洁面积共 23.05 万平方米（外滩街道 11.24 万平方米、南京东路街道 11.81 万平方米）。





社区保洁

- 欣谊公司对南东街道和外滩街道区域内的居民生活区、里弄实行保洁，作业力量与“五小设施”保洁实行捆绑。



上海欣谊环境卫生服务有限公司



公厕服务

- 公共厕所普遍实行两班制开放，根据需要在重点景观区域、居民聚集区开放24小时服务。



上海欣谊环境卫

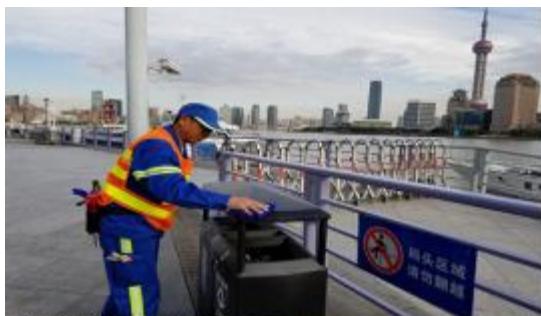


道路机扫保洁

- 欣谊公司按道路机扫安全作业标准驾驶、作业，认真做好车辆的例行保养并做到路面清、沟底清、无灰沙积垢、无漏扫路面、无散落垃圾、无尘土飞扬。



上海欣谊环境卫生服务有限公司



废物箱保洁

- 欣谊公司对辖区内的废物箱做到每天保洁，清除箱内垃圾、清洗箱体、内胆，做到内壁无粘附、箱口无吊挂、箱体无积垢痕迹、设施无缺损、箱外无垃圾、箱内垃圾无满溢。



上海欣谊环境卫生服务有限公司



快速保洁

- 快速保洁作业人员，对道路上的零星垃圾、小包装袋垃圾及废物箱外溢的垃圾进行及时拾取和收集，确保快速清除暴露垃圾。
- 当发现大面积污染、顽固污迹、装潢垃圾，作业人员自身无法处置时，及时上报班组帮助解决。



上海欣谊环境卫生服务有限公司



人工清扫

- 欣谊公司对道路清扫的早、中班，头、末遍实行普扫。早班7:00前完成第一遍道路普扫。其他作业时段按照作业流程实行巡回跟踪保洁。确保零星垃圾暴露时间不超过20分钟。



上海欣谊环境卫生服务有限公司

5、公司的文化理念：

一是公司坚持以服务为主导的管理理念。为充分表达企业精神风貌，展示企业良好风气，我们提出了“团结、自律、务实、高效”的企业精神。

二是欣谊公司本着“团结、自律、务实、高效”的企业精神，在环境卫生保洁服务的经营项目中，服务至上、质量第一，全体员工发扬光大“宁愿一人脏换来万人洁”的环卫吃苦精神，以创新服务方式，创造亮点特色，推进环卫服务，在全市整个行业里始终走在前列。公司自成立以来，积极进取，努力开拓市场，通过市场招投，承接了外滩滨水区、人民广场、南京路步行街等三个风景区的环境保洁工作。在历年的环境保障工作中取得成绩，受到了各级领导和广大市民的一致好评。



6、公司所属类别

公司现隶属于上海黄浦城市发展有限（集团）公司，2004年环卫改制后成立本公司，公司性质为国有企业，属于服务业。公司从2007年起开始创建上海市文明单位，至今已连续六届（即2007—2008年、2009—2010年、2011—2012年、2013—2014年、2015—2016年、2017—2018年）被评为上海市文明单位，属于企业类文明单位。此外，公司自2005年获得质量管理体系IS9000认证，10年来，公司管理体系运行正常，监督审核给予较好评价。2016年公司参与上海名牌企业的申报，经过一年的材料的准备，正式通过名牌企业申报，暨2016年12月31日在解放日报中公示申报成功，欣谊公司荣获“上海名牌”称号。2018年公司继续争创安全资信等级二星，成立创建工作小组，围绕车辆维护、驾驶员学习和培训、车辆规范作业和安全行车等日常管理工作制定了一系列制度和文件，通过不懈努力在4月初通过评审，取得“安全资信等级二星”资质。



I—1 保障员工权益

II—1 理论学习

公司深入贯彻落实党的十九大精神和习近平总书记在“不忘初心、牢记使命”主题教育工作会议上的重要讲话精神，根据中共中央《关于开展第二批“不忘初心、牢记使命”主题教育的指导意见》及市委、区委《关于开展“不忘初心、牢记使命”主题教育的实施方案》和上海黄浦城市发展有限公司（复兴城集团）党委关于开展“不忘初心、牢记使命”主题教育的实施方案有关要求，结合欣谊公司实际，一年来，相继开展了“不忘初心、牢记使命”主题教育等活动；通过一月一次组织学习；运用“学习强国”平台增强主题教育；参观“滨江党建·金融外滩”之“五彩外滩”喜迎新中国70年华诞主题摄影展；观看“2019年国庆阅兵式”；参观吴淞炮台湾湿地森林公园等红色教育基地，培育和践行社会主义核心价值观。同时，公司将理论学习融入到工作实践中，领导班子、党员骨干带头开展系列活动，加快企业标准建设步伐，推进公司文明创建工作更高效、更深层次发展。



II—2 员工教育

公司目前的培训体系分为三种类型：新员工入职培训、在职员工的岗位技能培训和管理人员的管理能力培训。上课形式包括课堂、实地操作等。员工在做好本职工作的前提下，为了使其在本职岗位上走得更深更专业，公司会积极为该员工提供深造的机会。除培训之外，公司还建立了有序的管理人员培养机制，为公司储备管理人才，2019年，公司聘用了1名副科长、1名工会干事、2名科员；公司任命了1名见习组长、1名办事员，充实到各管理层、各班组，为公司发展提供不竭的动力。

参照市局下发的培训大纲和题库，公司组织了相关培训及考核工作。2019年，在南苏州路186号会议室，分批组织所有员工参加推进精细化管理培训会（理论）。同时，班组完成精细化培训（操作），使精细化保洁的理念深入人心，知晓率100%。以及公司每年制定“安全伴我行，幸福永相随”，“安康杯”驾驶员技能比武活动，旨在检验一线驾驶员驾驶、作业技能熟练度，提高职工凝聚力，促进驾驶员之间的经验交流，有助于提高全员交通安全知识和驾驶技能水平。



II—3 员工录用

公司能按国家相关规定建立员工录用制度，对新进员工开展入职培训，内容包括岗位应知应会，发放学习员工手册，企业文化宣讲等。通过一系列的培训授课，经过统一考试后，方可签订劳动合同录用上岗。为提高用工效率，规范招工流程，从 2015 年起，公司对外招聘工作，由原先班组招聘改为人事科直接对社会招聘，统一管理。公司劳动合同中明确规定了：合同期限、工作内容和工作地点、劳动报酬和劳动保护、社会保险、合同变更、解除等条款，确保录用程序规范、透明。目前公司的劳动合同签订率达 100%，2019 年共录用员工 43 人。

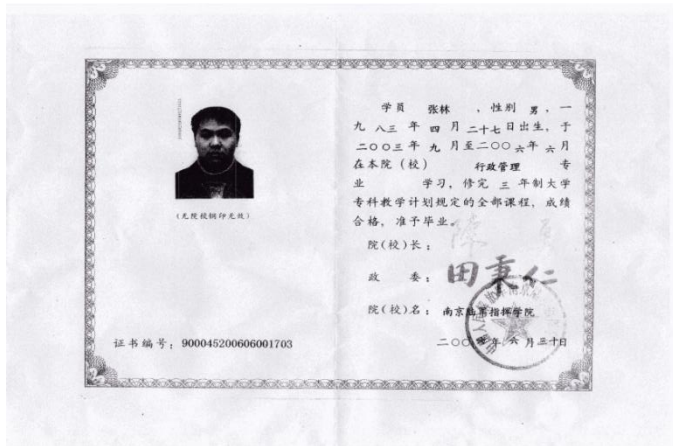
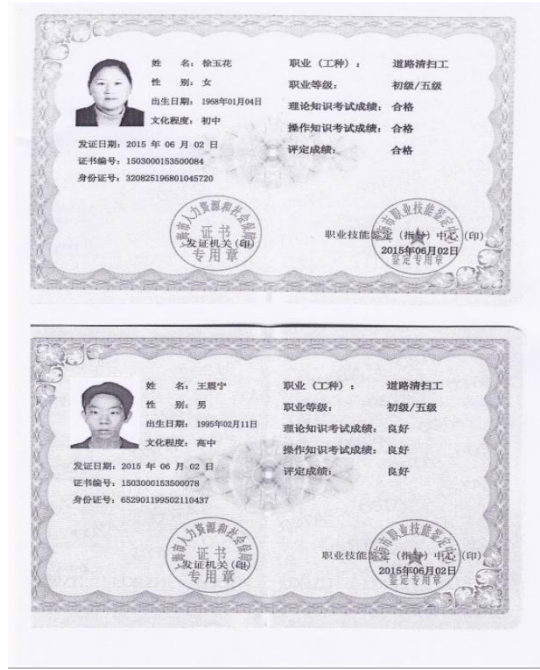
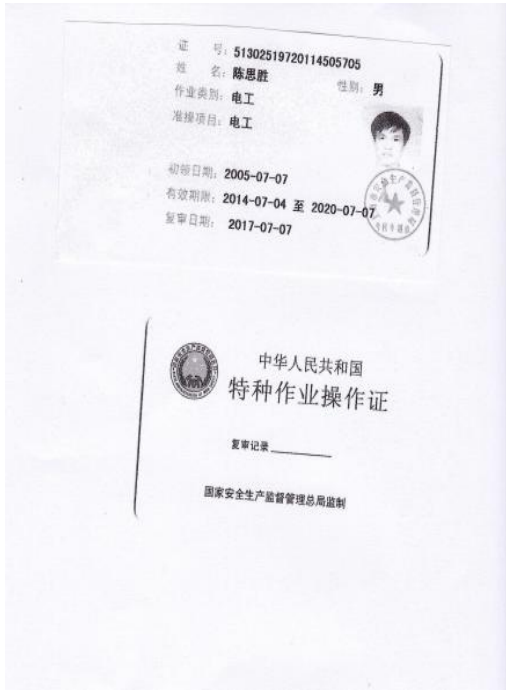
公司现有员工 1005 名（其中：在职员工 188 名、外来务工人员 817 名；男性员工 643 名、女性员工 362 名；年龄结构：18 至 35 岁 156 名、36-50 岁 569 名、51-60 岁 280 名。

- 管理人员总数：19 人，其中初中 2 人，高中（含中专、技校、职校）1 人，大专 7 人，大学本科 9 人。

- 作业人员总数：986 人。其中初中 898 人，高中（含中专、技校、职校）45 人，大专 41 人，本科 11 人。

- 专业技术职称：会计师 1 人

- 职业技能职称：初级工 407 人，中级工 45 人，高级工 7 人



II—4 权益保护

依法维护员工的合法权益是构建和谐劳动关系的基础，员工是企业社会责任的承担者也是传播者。

欣谊公司历来重视员工培训工作，2019年，公司投入职工教育培训经费为45649元，同时对365名一线员工进行了培训，培训覆盖率达95%。劳动保护费657756.1元（其中更新夏季工作服1次，更新雨衣1次）。公司除全面贯彻各项法定福利【如：“五险一金”（即养老保险、医保、失保、工伤、生育、公积金）、（含外来务工人员）共缴34362067元】。公司按国家要求实行带薪休假制度，并组织全体员工每年一次体检，其中女职工除常规项目外，还增加了妇科检查项目，使女员工的身体健康得到了更多的保障。





于 2019 年，在城发（集团）公司工会和区局工会的指导下，欣谊公司工会规范和细化了《工会委员岗位责任制》、《工会会员代表大会制度》、《职工代表大会制度》及《企务公开制度》。充分发挥职工代表在民主决策、民主管理、民主监督中的积极作用。公司工会严格按照《合同法》、《劳动法》等有关规定程序执行，通过与企业协商，根据企业经营状况、地区工资水平、物价消费指数等因素达成一致共识。

II—5 安全保护

公司历来重视安全生产工作，时刻关心员工用工安全等情况，经常开展各类安全教育、检查、培训等活动。

1、公司召开安全工作会议



2、公司不定期开展安全检查



3、安全生产是国家的一项长期基本国策，是保护劳动者的安全、健康和国家财产，促进社会生产力发展的基本保证。为进一步倡导“安全伴我行、幸福永相随”的安全文化理念，增强广大职工的交通安全意识、自我保护能力，熟知交通安全法律法规，降低事故发生概率，欣谊公司于2019年4月18日下午举办“2019年第三届‘欣谊文化节’安全生产知识竞赛”，提升企业团队凝聚力，营造积极向上的良好氛围。此次活动丰富了公司的企业文化，提升了团队凝聚力，增强了员工的交通安全意识，让员工深入学习安全常识，让每位员工积极参与其中，不断提升公司安全生产水平。



I—2 经济与服务责任

欣谊公司服务于上海中心地区，肩负着美化环境的重任。一直以来，公司倡导“荣誉、奉献、敬业、共享”的核心价值观。作为一家公益性服务企业，公司探寻如何在经济发展与社会服务上达到和谐。提出要求在经济上达到平衡，在社会服务水平上有所提升，在责权责任上清晰明确。

为共同推动本市现代服务业发展，不断提升环卫保洁服务质量水平，根据上海市环卫行业发展特点和实际情况，上海欣谊环境卫生服务有限公司于 2016 年 4 月初在国家工商总局登记注册商标“欣谊环卫”并取得证书；同时根据申报要求及条件，从“知名度和满意度”、“服务质量水平”、“服务创新能力”、“质量管理”、“规模经营和持续发展”、“企业形象”等六个方面积极筹备 2016 年上海名牌申报材料（服务类——环卫保洁），并顺利通过预审、初审、专业评审、综合评审以及网上公示，最后经上海市名牌推荐委员会全体会议审定，现于 2016 年 12 月 31 日由上海市名牌推荐委员会在解放日报向社会公示。2017 年 2 月 10 日，“上海名牌”企业颁证仪式在黄浦区绿化和市容管理二楼会议室举行。欣谊公司党支部书记、经理孙军受邀出席，接受颁证。我们保障上海庆典的洁净，渲染上海荣光的喜悦；我们精细作业、创新不止、争创名牌、一诺千“净”。



II—6 利润与

经济效益

本公司属于公益性服务企业，因而公司的营运指导方针是收支相抵、略有盈余。2019 年，公司主营收入 14515.91 万元，利润 12 万

元，资产负债率 67.96%，员工劳动生产率 129740.95 元，资产保值率 91.24%，增值率 100.65%（企业税后净资产增值率），公司实行严格的现代企业管理制度，预计 2020 全年的公司的经济水平将处于一个稳步提高良好运行状态。

II—7 产品与服务

公司通过完善的 GB/T24001-2016 版的质量体系认证，拥有生产和服务管理程序、安全防护管理程序、监视和测量工具管理程序、顾客满意度管理程序等 20 个确保环境卫生保障水平的管理程序，每个工种具有相应的作业指导书和作业标准，公司还制定了各级人员岗位职责来考核员工作业质量。

A、公司质量方针是：**以公众、服务对象满意为动力，以不断提高服务质量为目标，确保市容环境整洁。**对保洁整个服务过程进行有效控制，公司通过积极宣传质量方针和目标，培训员工学习相关保洁知识和提升员工精品服务意识、服务质量，满足各方面顾客的要求。为实现质量目标，公司制定了各部门岗位职责，保证质量管理体系的有效运行，以达到质量目标的实现。

公司获得质量管理体系认证证书，符合质量管理体系标准，适用范围道路（小区）、广场、南京路步行街保洁，厕所、设施保洁服务。（在有效期内）。公司管理体系运行正常，监督审核给予较好评价。



B、公司拥有一系列完善的保洁标准、作业流程、先进的作业工具、服务市民的作业理念等，通过市场投标方式，承担了外滩滨水区、南京路步行街、人民广场的保洁任务，以上三处保洁经费达 1800 余万元，每逢重大节日、重大活动公司全力投入保障工作，确保重点地区、三个风景区市容环境整洁。

C、欣谊公司通过健全应对突发重大环境污染和公共事件的紧急救助体系和运行机制，规范紧急救助快速处置行为，提高环境卫生保障工作应急能力。工作原则（1）快速、及时、处置有力，最大程度地保护环境与社会的良好秩序和状态。（2）统一领导、分级管理、条块结合、以块为主（3）部门密切配合，分工协作，各司其职，各尽其责。

欣谊公司建立环境卫生保障指挥中心为公司突发事件应急综合协调指挥机构，协调开展重大应急处置活动，指导各部门开展快速处置，组织动员公司力量处理重大污染事件和公共事件。由业务主管带队组建了 30 人应急小队，公司各基层部门按各自的职责分工承担相

应任务。



II—8 对供应链伙伴的责任

在欣谊公司，以下部门负责与利益相关者的沟通、企业社会责任的落实。

政府——纳税与遵纪守法（总经理室、综合计划科）

社会——保洁质量（各分公司、业务质量监督科）

社区——服务社区与社区发展（职工委员会、办公室）

供应商——履约与担当（南东分公司、外滩分公司、储运场分公司）

员工——劳动权益和职业发展（职工委员会）

大众传媒——监督与对话（总经理室、办公室）

公司完善了公司制度汇编，其中在内部管理版块详细规定了采购制度、财务制度等、确保公司运行做到制度执行，有章可寻。同时为了确保供应链伙伴利益，欣谊公司狠抓公司管理人员的作风建设，加强公司执行力，公司党支部制定了党风廉政建设责任目标书，进一步明确班子、各管理层的工作职责。同时，完善了企业管理干部工作职责及加强自律的规定，要求进一步提高管理干部的工作责任，加强管理干部的自律和表率作用。

I—3 诚信生产经营

诚信如磐、责任如山，诚信责任始终是企业立足社会健康发展的

强大动力。诚信是企业的无形资产，也是企业核心竞争力的基础。为此，欣谊公司以诚信的态度服务于社会、服务于市民，以高质量的环境卫生水平来回馈广大市民日益增长的环境卫生需求。公司 2015 年参加了由市局组织的企业信用等级评估活动，公司信用连续两届被评为 AAA 级，名列全市市容环卫企业前十名。



新华网 上海 新闻中心 > 正文

2019年上半年度市容环境卫生状况发布 公众满意度“六连增”

2019年09月03日 09:11:30 来源：新民晚报

近日，市绿化市容局委托社会第三方对全市16个区开展的2019年上半年度市容环境卫生状况社会公众满意度测评结果出炉。测评结果显示，全上海市容环境卫生状况社会公众满意度测评得分为80.40，实现“六连增”，社会公众对全上海市容环境卫生状况的满意度继续稳步提升。

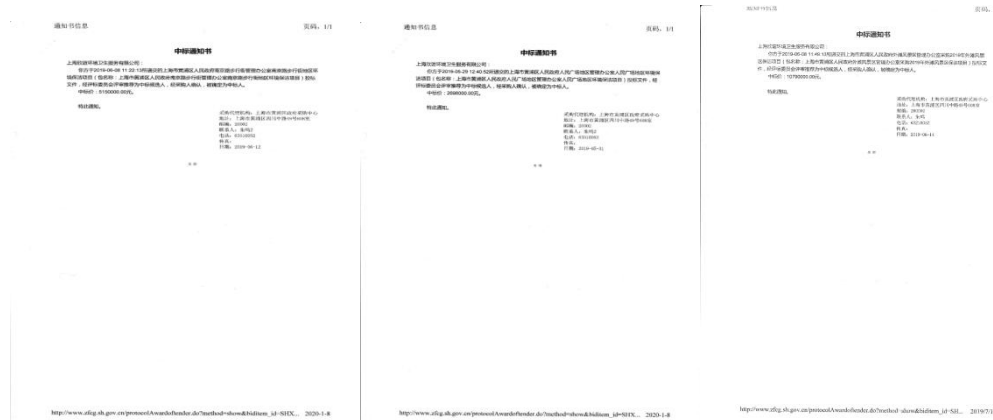
本次测评结合“双迎”（迎国庆、迎进博）市容环境保障工作和近期重点工作，对测评指标体系作了进一步完善。测评范围覆盖全市16个行政区所辖的216个街道（镇、乡、工业区）。测评内容包括13大项目，其中“校园周边环境”“服务规范”“医院周边环境”“交通集散地环境”“公厕管理”“车容车貌”“绿地环境”“道路环境”和“建（构）筑物环境”处于良好水平，其他4项大类指标的评价结果处于尚可水平。根据评价结果和市民的关注情况，本次测评结果中需要重点改进的项目分别为“集市（菜场）环境”“居住区环境”和“道路环境”。

16个行政区中，长宁、徐汇、静安、黄浦、杨浦以及虹口等6个区达到“良好”水平，浦东、宝山、青浦、松江、嘉定、闵行、普陀、崇明、奉贤、金山等10个区达到“尚可”水平。

216个街道（镇、乡、工业区）中，静安寺街道、南京西路街道、程家桥街道、南京东路街道、康健新村街道等25个街道（镇、乡）处于“优秀”水平，82个街道（镇、工业区）处于“良好”水平；79个街道（镇、乡）处于“尚可”水平；30个街道（镇）处于“一般”水平。（记者 金旻旻）

II—9 守法诚信

1、公司严格按照国家法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则规定签订和履行所有合同（含协议、投标文件），并遵循“自愿、公平、诚实守信”原则。在履行合同中，公司反对一切不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为。



2、按照局要求，利用班组学习的机会，强化员工的法制意识，在班组中张贴法制宣传画，使员工增强法制观念。公司定期举办法制教育班，组织专业人员对广大职工进行法制培训，积极开展员工学习守法、法制宣传教育。同时公司人事科积极开展培训，向员工普及劳动法的相关知识，确保每位员工的权益得到保障，目前员工对劳动法的知晓率达到 95%以上。

II—10 诚信经营与服务

历年来，公司在经营活动中，本着诚信经营理念，结合实际推进诚信体系建设，对服务合同范本进行严格把关，按照物价局的定价进行收费，并在协议书中明确了双方的权利和义务及监督电话，为双方提供了一个公平的合作平台。合同履行率达到 100%。

按照国家和上海市财务会计信用等级管理的有关规定，公司非常重视财务会计工作，对财务会计人员严格持证上岗，不断完善内部财务会计控制制度，不断规范会计基础工作和财务会计行为，提高财务会计信息质量，每年均依法通过会计事务所以及局财务管理部门的审计。开展纳税信用等级评定工作是税务机关依法对纳税人实行分类管

理，推进诚信纳税、共建和谐社会的重要举措，公司的纳税信用等级和财务会计信用等级获得 B 级。每年公司参加审计所审核，财务报表未发现任何问题。

公司加强领导干部诚信教育，发挥党员干部带头表率作用，对内形成了相对应的保障制度：一岗双责制度、党风廉政建设制度、廉洁自律规定、三重一大制度、规范资金使用规定管理办法等一系列制度保障工作，并长期执行党务公开、厂务公开工作，及时接受职工群众的监督。





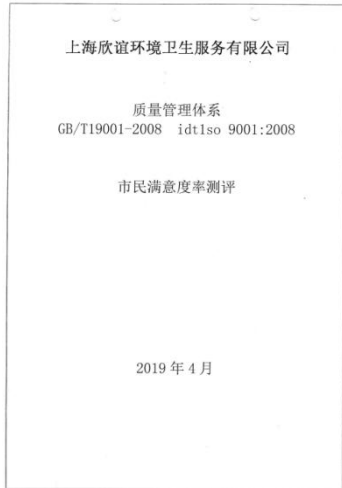
II-11 社会诚信形象



社会诚信形象是单位社会责任的综合反映，公司积极构筑健康、正面的社会诚信形象。努力找准诚信建设工作与服务发展、服务基层、服务群众的结合点，不断增强广大员工的诚信意

识、大局意识、责任意识，为环卫行业的发展发挥积极的作用。公司对各作业工种实施精细化管理，打造品牌特色，着力抓好长效管理机制，构建和谐、诚信的作业氛围，坚持以人为本，着力为民服务办实事，提升本公司员工在社会上的公众形象。通过公司全体员工努力，2017年7月公司获得了由上海市“企业诚信创建”活动组委会颁发的“五星级诚信创建单位”。

2019年，公司每年积极参加社区联谊活动，增进作业人员和社区干部的交流，提升其融洽度，有利于公司开展小区保洁工作的推进。解决居民关注的环境卫生问题，定期与街道、居委开展环境卫生综合整治，圆满完成全国文明城区创建成功。公司每年进行市民满意度测评调研，2019年发放公众、服务对象满意度测评表100张满意率为99.1%以上。



**上海欣谊环境卫生服务有限公司
公众、服务对象满意度测评汇总表**

2019年4月

项目	程度				平均分
	满意	较满意	一般	较不满意	
文明礼貌	74	4	0	0	74%
着装整洁	73	7	0	0	73%
服务态度	57	12	0	0	57%
作业规范	79	10	0	0	79%
遵守纪律	75	5	0	0	75%
安全意识	72	8	0	0	72%
沟通渠道	72	12	0	0	72%
合计	451	61	0	0	74.2%

备注：测评对象共100份《环卫工人满意度测评表》，测评样本按各单位、项目方100%、较满意率90%、一般率10%、较不满意率0%、不满意率0%计算方式计算满意度。（总分分数/总分数）×100%。

**上海欣谊环境卫生服务有限公司
环卫作业意见征询单**

SH-XL-2-02

尊敬的居民：
我公司为了了解作业过程中存在的问题，改进作业质量，不断提高市民及被服务对象满意度，特此开展市民满意度调查，请您根据个人感受，对我们的工作提出宝贵的意见。
感谢！

上海欣谊环境卫生服务有限公司
2019年4月

您的基本情况： 居民□ 商户□ 单位□
姓名： 性别：
文化程度： 职业：
通讯地址：
联系电话： 手机号码：
电子邮箱：

项目	满意	较满意	一般	较不满意	不满意
文明礼貌	<input checked="" type="checkbox"/>				
着装整洁	<input checked="" type="checkbox"/>				
服务态度	<input checked="" type="checkbox"/>				
作业规范	<input checked="" type="checkbox"/>				
安全意识	<input checked="" type="checkbox"/>				
沟通渠道	<input checked="" type="checkbox"/>				

此外，您还有不满意的地方或建议，请详细说明：
很好很干净

I—4 参与社会治理

基于企业个体和社会整体和谐发展的方向，社会责任感能让企业在创造经济利益之外带着使命感投入社会建设当中。

公司党支部、工会、团支部等下属班组与所属街道、居委共建结对，主动参与辨明服务。公司从关注社区、学校、部队开展组织不同形式的活动。

全面贯彻习近平同志对垃圾分类工作作出的重要指示精神，培养垃圾分类的好习惯，为改善生活环境作努力，为绿色发展可持续发展作贡献，欣谊公司开展“垃圾分类是新时代”志愿者主题活动。党员干部、团员青年深入一线，在小区固定分拣点位与专管员互相探讨垃圾分类新做法，互相学习垃圾分类小知识，引导居民正确投放垃圾，纠正不文明操作，通过有效的督促引导，让更多人行动起来，把垃圾分类工作做细做实，持之以恒抓下去。



II—12 乐于助人

2019年3月28日晚21点多，武胜路10号公厕保洁员许芳在保洁女厕时捡到一个包，里面有一台苹果电脑。待下班未等到失主前来认领，便交至班组保管。次日，焦急万分的失主赶到厕所询问遗失物，得知保管于班组。他万分激动。2019年4月4日，失主特意送上锦

旗一面，感谢保洁员许芳的拾金不昧。



II—13 志愿服务

1、4月30日上午，由南京东路街道党建办牵头，长江居民区党总支等多家单位党总（支）部联手打造“垃圾分类新时尚 文明创建共参与”主题的垃圾分类启动仪式在人民公园举办。欣谊公司作为协办单位，鼎力支持此项公益活动，党支部号召党员、团员、青年40余名成员参与。通过健康徒步、沿路宣传的形式倡导人人参与垃圾分类。活动捡拾路面垃圾，回到终点正确分类投放，凭获得的奖励贴纸，换取纪念品。

此次活动，通过党建带团建，让广大党员和青年团员以行走的形式，走进社区，向居民、单位、商户宣传垃圾分类、文明城区创建的重要性，引导人们从身边做起、从点滴做起，逐步养成主动分类的习惯。推动党员和团员积极争做绿色发展的传播者、垃圾分类的践行者、源头减量的先行者、文明风尚的引领者，带头推动垃圾分类、文明城区创建工作常态长效，发挥先锋模范作用。



II-14 救灾捐助

多年来，欣谊公司始终坚持“爱心一日捐”活动，引导广大职工为困难群众撑起一片蓝天，传递一份力量。2019 年公司募捐善款 13300 元。



爱心助学



工会帮困

I—5 绿色环保形象

欣谊公司作为一家致力于环境卫生保障工作的企业，从自身的生存和发展角度看，意识到：企业既受环境影响又影响着环境。企业承担着可持续发展与节约资源的责任。承担保护环境和维护自然和谐的重要性。

II—15 环境管理

1、公司通过完善的 GB/T24001-2016 版的质量体系认证，拥有生产和服务管理程序、安全防护管理程序、监视和测量工具管理程序、顾客满意度管理程序等 20 个确保环境卫生保障水平的管理程序，每个工种具有相应的作业指导书和作业标准，公司还制定了各级人员岗位职责来考核员工作业质量。

2、公司积极响应“最严控烟令”积极创建无烟单位，在公司班组、公厕、会议室醒目位置张贴“禁止吸烟”标志，倡导广大员工禁止室内吸烟。



II—16 低碳节能

1、作为上海市文明单位，公司大力倡导环保节约，积极落实节能举措，在办公大楼、班组、会议室等水电开关位置张贴节约用水、节约用电等节能小贴士，积极引导广大员工要爱护环境、节约能源；充分发挥网络和计算机办公优势，在提高办公效率的同时，积极推广纸张重复利用和无纸化办公，推行绿色办公。创建活动期内公司未受环保部门行政处罚。

2、公司的低碳节能方针涵盖了一线作业工种，倡导绿色办公要求节约用水，合理用电，节约用纸，以低碳节能方式作业，在车辆管理上，公司进行每日车辆例行保养，每年定期安排车辆年检，确保为排放符合国家相关标准要求；使用小排量车辆和无公害保洁车。为降低城市扬尘污染，公司对主要道路采用机械化冲洗作业，适量洒水压尘，减少城市空气中的灰尘。



II-17 环保形象

公司作为环卫公益服务性企业，大力倡导垃圾资源化、减量化、分类式等环保理念，利用公众号、宣传海报、橱窗公告等平台向员工宣传能源节约和低碳环保的重要意义，使员工牢固树立节约能源的环

保观念，现已形成良好的办公节约习惯，如人人做到随手关龙头、复印资料双面打印等，真正做到绿色、环保。报告期内公司无环保违规负面信息、无重特大环境事件。



社会评价
所获荣誉

序号	名称	颁奖单位	获奖个人或集体	获得时间
1	授予：2018年上海市重点工程实事立功竞赛“优秀公司”荣誉称号	上海市重点工程实事立功竞赛领导小组办公室	欣谊公司	2019.1
2	进博会保障立功竞赛“先进个人”暨黄浦区“工人先锋号”荣誉称号	上海市黄浦区市政综合管理委员会办公室、上海市重点工程实事立功竞赛黄浦综合赛区领导小组办公室、上海市黄浦区总工会	倪秋剑	2019.1
3	荣获2018年上海市市容环卫行业协会清洁作业专业委优秀信息员称号	上海市市容环境卫生行业协会清洁作业专业委员会	顾谭明	2019.3.28
4	公司信用被评为“AAA级”（企业信用等级评估等级证书）	上海市市容环境卫生行业协会	欣谊公司	2019.1
5	2018年黄浦区劳动竞赛先进集体“黄浦区工人先锋号”	黄浦区总工会	机械清扫班	2019.4
6	2018年度上海市绿化市容行业劳动竞赛中成绩突出，授予“先进个人”称号	上海市绿化和市容管理局	陈宝美	2019.3
7	荣获2018年度官渡进博会“进博先锋”先进单位	上海市环卫保洁企业行业党建联席会议平台 上海市市容环境质量监测中心	欣谊公司	2019.4.26
8	青年安全生产示范岗	共青团上海市黄浦区委员会	机械清扫班	2019.5
9	2017-2018年度上海市文明单位	上海市人民政府	欣谊公司	2019.4
10	2017年-2018年上海市市容环卫窗口文明行业先进典型优秀案例：二等奖	上海市市容环境质量监测中心	顾谭明	2019.11
11	2019年度上海市绿化市容行业环卫保洁企业劳动竞赛分赛区“优秀联络员”	上海市环卫保洁企业行业党建联席会议平台 上海市市容环境质量监测中心	顾谭明	2019.12.13
12	2019年度上海市绿化市容行业环卫保洁企业劳动竞赛分赛区“先进单位”	上海市环卫保洁企业行业党建联席会议平台 上海市市容环境质量监测中心	欣谊公司	2019.12.13
13	2019年度上海市绿化市容行业环卫保洁企业劳动竞赛分赛区“道路清扫服务能手”	上海市环卫保洁企业行业党建联席会议平台 上海市市容环境质量监测中心	马红	2019.12.13
14	2019年度上海市绿化市容行业环卫保洁企业劳动竞赛分赛区“公厕保洁服务标兵”	上海市环卫保洁企业行业党建联席会议平台 上海市市容环境质量监测中心	陈兵	2019.12.13
15	上海市“进博先锋行动优秀共产党员称号”	中共上海市委组织部	孙军	2019.11

领导调研慰问

1、1月31日上午9:00左右，上海市黄浦区委副书记、区长巢

克俭, 副区长洪继梁等一行领导来到外滩滨水区保洁班, 慰问节日期间坚守岗位、奋战一线的环卫工人, 黄浦区绿化和市容管理局局长关屹等陪同出席。

春节即将到来, 巢克俭区长代表黄浦区委、区政府向坚守在一线岗位, 放弃与家人团聚的环卫工人致以节日祝福。在慰问中, 巢克俭首先转达了区委、区政府对环卫工人的新春祝福, 并倾听环卫一线环卫工人的心声, 关心的询问环卫工人生活情况。环卫工人对领导们的重视和关爱表示欣慰和由衷的感谢。巢克俭区长表示, 一线环卫工人为我区美化、净化承担了重要责任, 是我区城市建设重要的支撑力量, 希望大家继续发扬不怕苦不怕脏的精神, 齐心协力, 迎难而上、为提升“上海品牌”作出新贡献。



2、2019年5月1日上午, 中央政治局委员、上海市委书记李强一行领导来到欣谊公司人民广场保洁班, 慰问环卫工人。公司领导向李强书记介绍了欣谊公司为贯彻市委市政府提出的城市精细化管理

要求，聚焦外滩金融集聚带、南京路步行街、环人民广场地区（一带、一路、一环），着力打造示范性、标杆化环卫作业品牌，自2018年4月起实施环卫精细化保洁，并提出了“居家式”精细化保洁理念。李强书记对人工保洁工具车、手推式扫地机、电动快速保洁车、垃圾分类收集车、六件套工具包等精细化保洁车辆、工具等进行详细了解，并亲自实践、操作。李书记对窗口地区精细化管理工作给予了肯定。同时，李书记慰问了上海市“五一劳动奖章”获得者环卫工人原兰英，详细了解了原兰英同志的工作及生活情况，鼓励她继续发扬劳模精神，为上海市容环境建设添砖加瓦。李强书记参观了班组道班房、职工休息点，详细了解了垃圾分类、班组建设、员工休息等，询问了环卫职工的工资、福利、住房等情况。最后，李强书记在此祝环卫工人劳动节快乐，并对大家为上海城市环境整洁作出的贡献表示感谢。



3、出梅以来，气温节节攀升酷热难耐。2019年8月7日下午，上海市政协委员、黄浦区基督教两会主任姜茜莉牧师等一行来到欣谊

公司人民广场保洁班，慰问一线环卫工人，向他们送去一份真情，带去一份清凉。她将慰问品一一送到“城市美容师”手中，并叮嘱他们在高温情况下千万要劳逸结合，注意做好防暑降温工作，确保安全作业。此次慰问活动不仅给一线环卫工人送上了关心和温暖，带去了酷暑中的清凉，还振奋了大家的精气神。保洁员们纷纷表示，一定尽心尽力做好本职工作，坚守岗位不懈怠，积极完成垃圾分类工作，为黄浦中心城区的市容环境卫生工作，贡献自己的力量。



4、2019年7月24日下午，上海市黄浦区工会主席、人大副主任屠奇敏来到欣谊公司广东路保洁班，慰问一线环卫工人，与工人亲切交谈，详细询问工作环境和身体状况，给大家送来毛巾、枸杞、菊花等防暑降温慰问品。



公众形象

公司通过多种元素、以文字、画面、视频、年刊相结合的方式，不断塑造崭新服务形象，增强企业文化建设，提高员工凝聚力，立意打造欣谊品牌服务，促进企业持续发展。一是欣谊公司完成微信公众号注册，正式成立由“欣谊新意”命名的微信公众号。“欣谊新意”是欣谊公司通过网络窗口创新探索出的新型管理模式。在这个互联网的时代，欣谊公司将通过微信网络平台以提供专业信息的方式。二是欣谊公司每年制作一本专属公司年刊，将全年完成工作及取得成效进行展现。三是媒体对环卫的关注度，公司企业形象的展示。



欣谊公司年刊



新闻媒体报道

预期与展望

贯彻习近平总书记关于城市工作的重要指示精神，把提高城市管理精细化水平作为推动高质量发展的重要举措、创造高品质生活的必然要求，以绣花般的细心、耐心和卓越心，使上海这座城市更有温度、更富魅力、更具吸引力。

欣谊公司加强城市精细化管理，对标市委市政府对黄浦提出的“四个标杆”、实现“四个前列、四个进一步”的要求，紧紧围绕黄浦区区委、区政府工作要求，在区局的领导下推进各项工作，运用智能化、标准化手段，努力实现全覆盖、全过程、全天候，精心做实环卫保障，进一步精细促提高，深一步创新求发展，从而树立中心城区市容环境的标杆区。

2020 年是全面建成小康社会决胜期、也是持续推进城市精细化管理成效年，欣谊公司将乘势而上，全面开启以环卫改革创新转型取得新发展，探索完善一条具有环卫特色之路，不断创新新方法、新模式，“细”出高品质，“绣”出新面貌，“画”出精品黄浦。

同时希望全体供应链伙伴及员工更加注重环境保护、节能减排方面建设，我们将拓展社会服务项目，加强与横向单位的联系，积极参加植树造林活动。公司旨在通过该举措来平衡人类活动对环境的影响。

单位名称：上海欣谊环境卫生服务有限公司 **电话：**(021) 63529952

地址：上海市黄浦区南苏州路 757 号 6 楼 607 室 **传真：**(021)63529952