



上海海博出租车汽车有限公司



上海海博出租车汽车有限公司

海纳百川，博采众长

2021

社会责任报告

联系我们

上海海博出租车有限公司组建于1998年，隶属于光明食品（集团）有限公司旗下光明食品集团资产经营管理有限公司



上海市徐汇区
宜山路829号



电话：
021-61132800
传真：
021-61132778

目录

第一部分 关于海博出租	3
公司介绍	4
管理理念	5
2021年获得的部分荣誉	6
关于本报告	8
参考依据	8
时间范围	8
第二部分 社会责任绩效	9
组织治理	10
优化决策机制	10
人权	13
员工发展	13
员工权益	18
文化生活	20
关爱员工	22
劳工实践	25
环境	33
环境保护	33
节能减排	34
公平运营实践	35
经营管理绩效	35
合法经营	39
对供方、合作方的责任	40
消费者问题	41
海博出租服务承诺	41
海博出租积极推进计价器设备改造迎接运价体系调整	44
社会参与和发展	46
对弱势群体的公益支持	46
新年一日捐	47
海博出租驾驶员群体数载献爱心	48
主题活动	50
对大型公共活动、会务供车的支持	52
众志成城共克时艰抗击疫情	63
公司管理人员全员新冠肺炎疫苗接种	63
海博出租200多车次爱心接力连夜接送病患及家属回家	65
海博出租驾驶员开展全员核酸检测	67
第三部分 展望和预期	68



第一部分 关于海博出租

公司介绍



上海海博出租汽车有限公司组建于1998年，隶属于光明食品（集团）有限公司旗下光明食品集团资产经营管理有限公司（以下简称“光明资管”），主营出租汽车营运服务。公司始终以“海纳百川，博采众长”的胸怀，力争把“海博出租”打造成市民出行的首选品牌和全国出租汽车行业的著名品牌。

公司在上海市区有五家营运分公司（车队），在市郊有五家区域性出租汽车公司，在广西南宁、江苏南京、山东青岛等地设有五家外省市营运公司，公司还拥有汽车修理、汽车租赁、汽车销售、配件供应、汽车检测、教育培训、96933呼叫中心等相关产业和后勤保障。

至2021年年底，驾驶员总人数7172名，其中中高星级驾驶员510名，占驾驶员总数的7.1%；拥有营运车辆6415辆，其中市区出租车拥有量为3331辆，区域出租车拥有量828辆，外省市出租汽车拥有量为2256辆，逐步形成由本市向全国发展的格局。

管理理念

公司确立了鲜明的使命、愿景和核心价值观，以及相应的企业精神及管理理念，不断提升企业的核心竞争能力。

企业使命： 让市民感受文明、使乘客满意放心；

企业愿景： 把“海博出租”建设成为市民出行“打的”的首选品牌，打造全国出租汽车行业的著名品牌；

企业价值观： 企业的品牌是我们共同的利益；

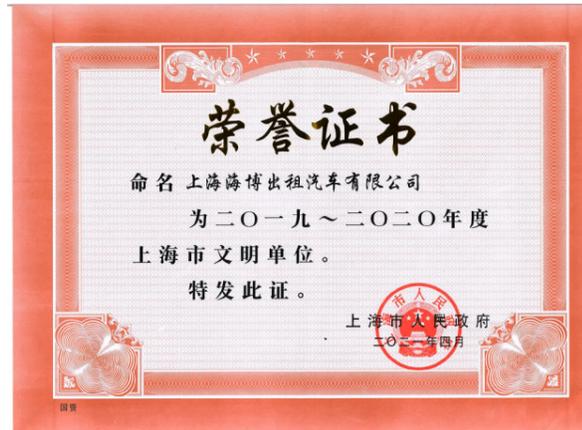
企业精神： 超越自我，永不满足；

管理理念： 尊重人，关心人，激励人；

企业道德观： 崇尚诚信，让用户满意放心；

行为准则： 忠诚、敬业、勤奋。





上海市文明单位



质量管理体系认证证书



五一劳动奖状



2021社会责任报告发布证书



关于本报告

此报告为上海海博出租汽车有限公司第六本面向社会和公众发布的《社会责任报告》。重点披露了上海海博出租汽车有限公司2021年1月1日至2021年12月31日期间在组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运营实践、消费者问题、社会参与和发展等方面的社会责任实践和绩效。

参考依据

GB/T 36000-2015
《社会责任指南》

时间范围

2021年1月1日至2021年12月31日。
部分内容涉及2022年1月、2月数据。

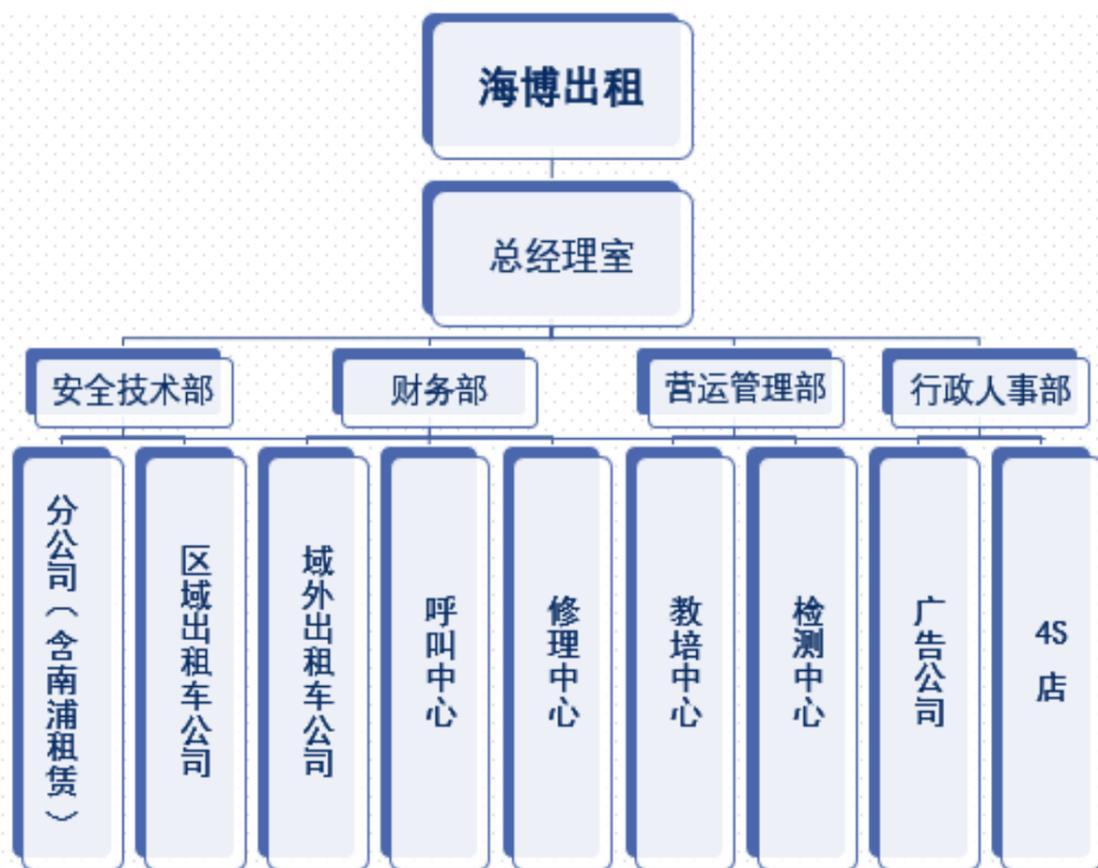


第二部分 社会责任绩效

组织治理

优化决策机制

按照《公司法》等有关法人治理结构的规范性文件，公司完善了企业的法人治理结构，设执行董事一名、设监事一名，制定了《公司章程》。



公司高层领导的经营责任、道德责任、法律责任。

公司高层领导每年与上级公司签订“绩效管理协议书”，并如期完成各项指标。组织的高层领导率先垂范，自觉遵纪守法，依法经营，做到厂务公开，民主管理，近年来公司未发生一起经济案件，每年按计划完成经营指标，全面完成各项目标、任务；公司高层领导始终恪守诚信经营等道德规范，公司合同履行率达100%。同时，自觉带头履行道德责任，积极参加各项社会和企业内部的公益活动；公司高层领导在经营活动中遵守国家法律法规，如为全体员工按时缴纳各项社会保险金，按时缴纳各项税金，坚决执行个人重大事项报告制、个人收入申报制等规章制度，为全体员工做出了表率。

财务制度。

公司根据国家法律和行政法规以及国家有关部门的规定，结合公司实际，制定并执行《财务管理制度》、《财务预算管理制度》等规章制度，平时严格按照公司各项财务制度执行，全面实行基层企业会计委派制，逐月开展财务分析，每年进行多次财务专项内部审计和外部审计，围绕企业提高经济效益、资产保值增值，为高层领导正确决策提供数据。

经营管理的透明性。

公司通过建立职工代表大会制度、推行厂务公开等形式将公司的经营管理公开透明。公司每年召开职工代表大会，公司领导向职工代表汇报当年工作和来年计划以及长远规划，报告经营业绩和工作实绩。职工代表评审总经理班子工作业绩，评审公司工作计划、规划，并提出意见和建议；对企业重大规章制度的制定、修改进行民主表决。



内、外部审计的独立性。

公司坚决维护内部审计与外部审计的独立性，内部依靠母公司专职部门，并由专职审计人员，独立行使审计权，直接对总经理负责。外部审计聘用有相关业务资格的会计事务所进行会计报告审计等。

股东及其他相关方利益的保护。

公司作为国有企业，国有资产的保值增值是对股东利益的最大保护。公司高层领导把企业增效、资产增值、员工增收作为企业发展的目标之一，公司依据《绩效管理办法》，每年签订《绩效考核责任书》，确保目标的实现。2021年，上缴税金578万元，在疫情期间，以相对可观的经营业绩确保股东、员工的利益。通过上级考评、下属员工代表评价的方式，开展自上而下、自下而上监督评价高层领导的绩效，保持领导体系的高效。出租公司总经理每年年初与上级公司光明资管签订《经营者绩效考核责任书》，绩效指标包括经济效益、经营规模、服务管理、安全管理和乘客满意度指数等内容，考评结果直接与总经理收入挂钩，出租公司中层领导与总经理签订《绩效考核责任书》，层层落实和分解责任，保持领导体系的高效。

人权

员工发展

员工培训，提升人才素质。公司坚持抓两支队伍建设，在康桥综合基地设立了专职的教育培训中心，教学面积1000余平方米，教职员14人，还从各部门、基层单位中选拔数十名管理人员组成“内训师”队伍，不断优化公司内部培训体系，已形成教培中心、分公司、班组三级培训网络，年平均投入教育经费320万元。连续多年蝉联出租行业培训“AAA级质量信誉培训机构”荣誉称号，是行业各大培训机构唯一一家连续多年获得出租培训3A资质的企业。

优化内部培训体系。对新录用的员工分批采取集中上课与岗位轮训相结合的方式培训，对在职员工进行分层次、多形式的培训。公司进一步强化培训教育，通过内部培训、外部培训、条线培训、协同培训相结合，提高全体员工岗位工作主动意识，提升了岗位技能教育的成效，提升了相关条线工作者实际操作技能，一线员工培训做到全覆盖，均超额完成了全年预定计划。通过培训，员工综合素质得到系统提升。





下属公司开展系列员工技能提升活动

比学赶超强素养、以赛提能树标杆。为进一步贯彻上级公司党委号召，践行“比学赶超强素养、以赛提能树标杆”的重要理念，挖掘一批“五心服务”标杆，培育一批服务优秀人才，形成可复制、可推广的经验，打造服务有“温度”，响应有“速度”的特色服务，瑞丰开展了一系列比学赶超活动。海博出租下属瑞丰汽销4S店开展了一系列比学赶超活动。

瑞丰定期开展每季度“员工满意度调研”，通过线上问卷，线下座谈等形式，不同维度了解员工所需所想，解决所急所盼之事，在比学赶超中细化措施，补齐短板、补强弱项。各部门上下贯通、左右联动，将比学赶超中凸显出来的员工比较关心问题以数据化形式及时对接和转化。外部对标品牌中先进单位，内部对标团队中优秀个人。通过开展部门间满意度对标、问题整改及时性对标、员工有效建议数对标等方法，做到全员参与、倾听改善，正视工作中存在的问题及差距，实现管理层责任落实，进一步提升全员工作效率，关键岗位核心人员稳定率100%。





以经济效益为中心，带领各部门及各子公司，在同行业竞争激烈的情况下，全体员工团结一致，奋力拼搏，企业经营管理取得重大进展。2021年1-9月实现整车收入同比增幅229%，车辆维修收入同比增幅23%，更在同城品牌中打造了瑞丰独有的品牌特质。

通过“微笑服务”“直播服务”“焕新技术”等一系列培训，瑞丰团队从沙场演练到实地接待多次磨练，在全体员工积极参与，全力推进下，企业氛围有了明显变化；在服务质量、客户满意度、5S管理中有良好进步；在技术提升方面，面对PHEV关键核心技术，为及时解决用户反馈的各种复杂难点，瑞丰技术专家团队组织每周研讨、线上救援、技术切磋，在比学赶超中相互竞争、交替超越。2021年通过技术骨干的再培养，人才梯队的再建设，瑞丰现有技术专家4人，且连续多次获得品牌技术能手荣誉。

在焕新服务行动中，升级客户来店体验，在面访客户满意度中，瑞丰获得肯定推荐的评价。在每一个岗位上，看到一张张笑脸、一声声问候、一份份关爱，从门岗、销售、客服、收银到售后的每一个窗口都展现属于瑞丰的优质服务水准。瑞丰还对“接待标准作业指导书”进行数据对标优化，焕新服务大演练实现高质量服务提升。

为进一步强化“以赛提能树标杆”，推动落实品牌的战略规划“元+”计划，瑞丰公司持续开展“五心守护大比拼行动”，强化责任落实，让“服务更值得信赖”，让消费者感受到买车放心、用车安心、服务贴心、换车开心、一路同心的行动掷地有声。通过签订保养合同，实现保养七折、备件降价、行业领先两小时救援等服务措施，做到让客户用车放心，让客户与东风雪铁龙建立3年或5年服务关系的数量同比显著增加。通过对维修时间，服务诚信，维修质量，救援时间等八个方面提升，首推“不满意就免单”举措，将服务承诺升级到3.0版本，通过一系列内控管理、服务品质优化，进一步提升响应速度，实现客户对服务不满意的数量为零。

比学赶超强素养、以赛提能树标杆，瑞丰一系列行动引起强烈反响，给新车主及潜在客户带来了更多实惠，也对老车主车辆维修保养提供更加全面和贴心的服务，真正让车主们感受到了买车放心、用车安心、服务贴心。



员工权益

员工权益，维护职工权益，完善员工福利，依法维护职工合法权益是构建和谐劳动关系的基础。为切实维护职工权益，企业始终在有效益的基础上，确保员工收入的稳定增长。同时，根据行业统一要求，公司积极推行工资集体协商专项协议、集体合同、女职工特殊利益专项合同等制度，规范用工关系，保护了员工的合法权益。按时足额为员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险，住房公积金等社会保险，依法履行代扣代缴义务。公司获得上海市和谐劳动关系达标企业荣誉称号。



为海博出租职工工会委员会认真依照《工会法》、《工会章程》及《基层组织选举条例》等有关政策规定及流程，组织召开了一届五次职代会，对员工福利待遇进行了制度化安排。公司每年为职工参保《上海市在职职工住院补充医疗保障计划》和《退休职工住院补充医疗互助保障计划》及《女职工团体医疗互助保险》；为维护员工休息休假权利，公司及时出台了职工带薪年假制度，根据公司发展需要制定了《员工疗休养管理办法》、《关于出租汽车驾驶员福利年假实施意见的通知》、《薪酬管理办法实施意见》。

大家访活动

每年为员工安排健康体检、以及女职工专项体检，2021年，组织了378多名管理人员进行健康体检。公司工会组织了退休工人大家访640人。给一线职工下发夏季高温饮料、节日用品、慰问帮扶等312.01万元。



文化生活

奋斗新征程、巾帼风采行，公司开展2021年“三八”国际妇女节系列活动。

3月8日，为庆祝“三八”国际妇女节，丰富女职工业余文化生活，缓解工作压力，加强相互交流，促进身心健康，公司工会组织女职工来到上海海湾国家森林公园，开展丰富多彩的活动。



50余名公司总部以及基层单位的女干部和先进职工代表积极参与。三月的森林公园，草长莺飞，春光无限，公园内活动区域众多，为学习老一辈农垦人的“围垦”精神，女职工们首先参观了上海农垦博物馆，通过观看历史照片和复原场景，切实感

受老农垦人在海滩筑堤造田的“围垦战役”中所奉献的青春年华和不畏艰难险阻的艰苦奋斗精神。随后，大家以健走的方式，观看了古建筑文化展示馆、昆仑石屋、盆景苑等文化教育区域，感受中国传统文化的博大精深，体会人与自然和谐统一的文化内涵。女职工们还在梅园中流连忘返，在烟花烂漫的梅花丛中欣赏“暗香疏影”的独特韵味。



下午，为提升女职工们的动手创作能力和审美水平，活动进入“插花”和“种植多肉植物”DIY手工制作环节。在园艺老师的指导和带领下，大家在欢声笑语中一起动手，以不同品种植物枝、叶、花的特点为剪裁和搭配要点，

动手进行修剪、整枝、造型等操作。随着大家巧手翻飞，不一会儿工夫，一件件绚丽多姿又独具特色的插花作品和多肉植物就被制作出来。插花与多肉植物制作DIY是人与大自然的合作，大家看到自己制作出来一件件“艺术品”，怡然自得之情溢于言表。烂漫不过世间花，慢煮光阴一盏茶。DIY手工制作之后，女职工们还学习了茶艺知识，大家在玫瑰香萦绕的品茗中圆满结束了一天的活动。

公司工会组织的此次“三八”节系列活动，让女职工们在繁忙的工作中得到了放松，也体现了巾帼们的精神风貌，更感受到了公司大家庭的关爱，激励大家在今后的工作中，更加奋发有为，积极投身于企业改革发展的生动实践。



关爱员工

公司党政班子领导分别带队走访慰问百岁老人和困难职工群众，给他们送去党和组织的关怀与温暖，并致以新春的美好祝福。

在走访慰问中，班子领导每到一处，都仔细询问困难群众的生活情况及身体状况，殷切关心询问他们有何生活难处，鼓励他们要树立信心，克服困难，勤奋工作。同时自己也要放下思想包袱，劳逸结合，注意身体，真正把温暖和关怀送到困难群众和老人的心坎上，并给他们送上了春节慰问品和慰问金，向他们致以新春的问候和美好祝愿，确保让他们度过一个快乐、祥和的新春佳节。

困难职工们对公司领导的慰问表示了诚挚的感谢。今后一定会以更好的工作状态来做好出租服务工作，安全行车，规范服务，用实际行动回报公司的关爱，回报组织的关心，回报社会。



高温慰问

高温慰问送关怀，心系职工暖人心。持续的高温天气给生产一线的职工们带来严峻“烤”验。为保障酷暑天气里一线工作者清凉度夏、安全作业，日前，公司领导班子成员分组带队，赴联系点单位开展高温慰问和安全生产工作。

每到一处，领导们深入一线，向奋战在岗位上的职工们表示慰问与感谢，送上公司精心准备的防暑降温用品，并对联系点单位安全生产工作进行检查指导。同时勉励各单位要发扬奋斗精神，加强企业经营管理，加快推进重点工作，确保年度各项目标任务全面完成。

在慰问现场，公司领导详细询问了一线干部职工的工作和生活情况，并叮嘱他们在高温天气下工作要注重劳逸结合，防止中暑。要求所在单位严格落实职工劳动保护和防暑降温工作，加强安全生产宣传和隐患排查，科学合理安排作息时间，切实保障职工的身心健康和生产作业安全。

一句句关心的话语，一份份慰问的物品，让一线干部职工在炎炎夏日感受到贴心的关怀，大家非常感动，纷纷感谢公司领导的关心和爱护，表示将坚守岗位，尽心尽责做好本职工作，战高温、保质量、重安全，努力为公司改革发展稳定作出新的贡献。



员工宿舍

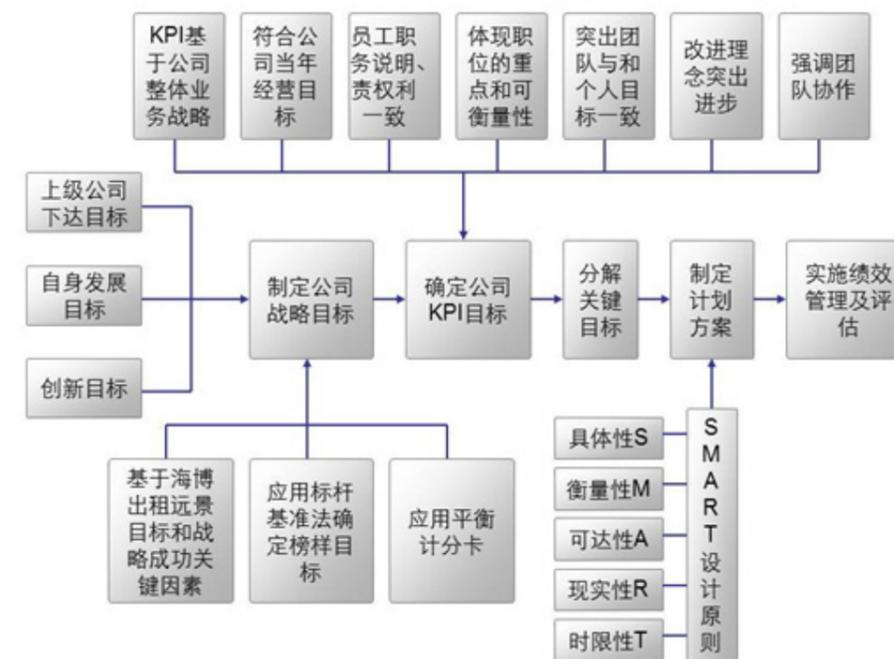
全新场地示范提升保障能力。海博出租四分公司新场地从便利新来沪驾驶员工作生活角度出发，改建了涵盖食堂和设施完备的宿舍楼在内的生活保障楼，于今年9月26日正式投入使用。绿荫环绕下的五层宿舍大楼，共有108间宿舍房间，可供280余人住宿，装修一新，整洁亮丽。宿舍房间从住宿人员需求方面体现了人性化：空调设施的配备，能让住宿员工在夏冬季节有一个舒适的休息环境；全自动洗衣机和开水器设施，便捷住宿员工洗衣需求和24小时开水供应；配套的家具一应俱全；配套的盥洗和洗浴间配备，使住宿员工提供在辛劳工作之余能更好的休息；全方位监控设备，为住宿员工提供24小时安全保障。



劳工实践

建立以KPI指标为主的绩效管理系统。

公司始终重视对员工绩效的管理，公司每年以团队考核的形式对所有员工实施绩效考核，并在实践过程中不断加以调整和完善。公司在拟订绩效管理制度时，从公司的实际情况出发，注重科学性、系统性、针对性、可操作性的相互结合，对不同对象采取不同的绩效考核办法，并使原先一年一度的述职评议方式逐步完善发展为以培育职业化管理人员队伍和驾驶员队伍为目标的长效考核机制，形成公司对员工实行全员绩效考核的系统。



在对公司KPI指标进行逐层分解的前提下，主要就高层领导、中层领导、基层单位、管理人员和驾驶员分层级按不同考核办法实施绩效管理。

员工绩效管理系统对组织获得更高绩效的作用

出租市域四家分公司全面推行车队化绩效考核机制。四家市域分公司根据总经理室要求结合自身情况，分别制订了绩效考核办法，并与下属车队、科室分别签订了绩效协议书。自7月起落实经济绩效的核算和考核，该项工作的全面启动，一方面是责任的层层传递，培养管理团队经营意识，另一方面是充分发挥绩效考核的激励作用，激发管理团队居安思危，迎难而上的进取精神。真正通过合理的经营策略，释放资源，使企业经济绩效不断增长。

绩效管理作为公司人力资源管理的基础工作，它对于公司获得更高绩效发挥着重要的作用：



促进人员培训与开发，通过绩效考核，将考核的结果向员工反馈，让员工了解自己的工作情况，从而改进工作中由于个人的原因而产生的缺陷和不足，为人员培训提供可靠的依据；促进绩效与薪酬的挂钩，绩效管理系统从设计上就已经使绩效与薪酬之间有比较直接的联系，按照考核结果决定工资报酬的升降幅度，从而充分调动员工的积极性，进一步体现“效率优先、兼顾公平、按劳付酬”的分配原则；实现员工岗位的合理调配，根据绩效评估结果，使一些绩效突出的员工在职位上得到调整或提升，将他们安排到最能发挥其能力的岗位上去，对于业绩尚未处于良好状态的员工，可能因为素质和能力与现任岗位不相适应，可扬长避短进行合理的调整或轮换；推动人力资源管理的专题研究，绩效管理是人力资源部门开展工作研究的重要途径，可以用来进行人力资源管理的专题研究，如：通过几年来绩效管理的实践，近几年组织了多次管理干部竞聘上岗，选拔了一批储备干部并取得了良好的效果；有利于基础管理的健全与完善，绩效管理工作涉及公司管理的各个部门，有利于促进企业各项基础工作的健全和完善，在考核中不但要考评个人的绩效，而且还要评估班组、部门乃至整个企业的绩效，对公司总体管理具有重要的推动和促进作用；推进驾驶员队伍职业化的建设，通过对驾驶员队伍的绩效管理，培养出一大批先进驾驶员，这些先进员工起到了“明星带群星，群星带群体”的示范作用。



建立激励机制调动员工的积极性和主动性

公司每年从职业素养、岗位技能、班组建设、遵守制度四个方面对管理人员工作业绩进行考评，考评办法分自我述职、管理人员互相考核评价和领导干部考核评价。评价和考核结果以组织个别谈心形式反馈给员工，对考评中绩效良好和突出的管理人员给予续聘、晋级、奖励；对绩效较差不符合岗位要求的管理人员列入后备岗位人员，并视情况实行变岗变薪。通过考核测评，激励员工努力工作，调动员工积极性。

为加强驾驶员队伍建设、激发驾驶员工作主观能动性，不断提升海博品牌形象，为公司创“全国出租行业著名品牌”作贡献，公司对驾驶员实行职业规范考核奖励。奖励按本企业连续工龄、星级等具体情况分别确定奖励标准，并与驾驶员日常工作实绩相结合进行考核。公司通过驾驶员职业规范考核奖励制度的推行，充分调动了驾驶员工作的积极性和服务的主动性，进一步促进和提升了驾驶员营运服务质量。

星级奖励	本企业工龄	营运服务全部考核项目合格奖励金额	安全行车全部考核项目合格奖励金额	合计奖励金额
低、无星级	6年以下	40元	40元	80元
	6年以上			
3星级		75元	75元	150元
4星级		125元	125元	250元
5星级		175元	175元	350元

为了更进一步提升驾驶员的安全行车及营运服务质量，提升乘客满意度，2014年公司对营运驾驶员职业规范考核奖励办法作了调整，从原先的三大类9小项考核细分为三大类21小项考核，从根源上杜绝、减少安全行车、营运服务上的重大违法、违纪行为。

员工绩效的评价、考核与奖励

高层领导绩效考核。公司通过分解公司KPI指标形成各单位的KPI指标，高层领导通过每两年与上级公司签订的“绩效管理责任书”和公司管理目标考核的考核体系进行考核，并接受员工对“履行岗位职责、政治觉悟、职业素养、廉洁从业、团结协作、决策能力、协调能力、执行能力、创新能力”九个方面的内容进行无记名测评；中层领导绩效考核。公司经理、总部部门经理根据分公司公司KPI指标形成各部门的KPI指标，通过与公司总经理签订的绩效管理责任书和公司管理目标考核的考核体系进行考核，年终进行排名，根据绩效管理责任书的规定和年初制定的绩效考核文件确定子公司当年度工资总额、经营者个人年薪和评选先进的依据；基层单位绩效考核。公司以下属单位年初与总经理签订的绩效管理责任书中规定的“管理目标”及“经济指标”以月度滚动考核的形式对下属单位进行月度考核。年终对考核结果进行排名，根据绩效管理责任书的规定和年初制定的绩效考核文件结合年末“测评”的结果，确定子公司当年度工资总额、经营者个人年薪和评选先进的依据；基层单位的月度考核主要是以管理目标考核、经济绩效考核及测评的形式实施，基层管理者的考核与基层单位的管理目标和经济指标相挂钩。



管理目标考核主要分为：运营管理、安全技术管理、财务管理、行政人事管理（行政、人事、公关、法务）四大类的考核内容。公司各职能部门根据公司发展规划及下一年度的工作计划，在当年末制定下一年度的管理目标考核，内容以年末确定的次年关键绩效指标为核心进行相关管理要求的落实考核。

营运考核

- 公司测评指数、行业测评指数、服务指标、稽查指标等；

安全技术考核

- 公交通违法、交通事故、事故理赔、维护保养、质量控制、资质管理及其他日常基础管理

财务考核

- 财务预算、会计核算、会计分析、事故考核、内部控制等；

行政人事管理

- 质量管理、文件控制、人车比考核、员工培训、EHR平台管理、合同管理、案件管理、证照管理、宣传、舆情管理、文化环境以及其他日常基础管理

经济绩效考核主要以年初签订的绩效管理责任书中规定的年度经济目标的月度分解为考核指标，由财务部具体实施考核。经济绩效考核主要根据各单位上一年度经营情况，结合明年各单位发展情况制定下一年的经济指标（例如出租分公司根据车辆规模的发展情况，制定次年的经济指标）。

管理目标考核和经济绩效考核的年度结果与被考核单位的年度分配实行挂钩，确定子公司当年度工资总额、经营者个人年薪和评选先进的依据。

管理人员绩效考核

- 各单位将本单位年度KPI指标结合公司管理目标考核要求，进行分解，形成各单位部室或车队的KPI指标并再次进行分解至个人，所有管理人员均以员工绩效管理辦法和公司管理目标考核体系为依据实施考核；等。

驾驶员考核

- 营运驾驶员通过《营运驾驶员职业规范考核与奖励的實施办法》进行考核，以职业规范实绩，主要为“营运服务、安全行车、车辆管理、职业素养”四大类9项的考核内容，并按驾驶员工龄、星级设定奖励标准。根据职业规范的客观标准对驾驶员的行为进行评价，并每个月对驾驶员职业规范评价进行汇总，得到一个业绩的综合评价结果，并以此作为计发奖励的依据。

建立公平公正薪酬制度体系

公司建立了对标准工时人员实现岗位工资、对综合计时人员实现工时工资的分配制度，对标准工时人员进行月度和年度的工作评价，并以此作为工资发放、年度绩效激励的考核依据，对综合计时人员进行月度工作评价；制定了《薪酬管理办法》，实现以能力、职位为前提，基于业绩考核的工资晋升（调整）制度。

以安全生产为目标，不断强化安全管理

落实责任，完善制度、强化检查。年初公司通过签订安全生产责任书8934份，在岗签约率达到了100%，做到责任层层落实、全员覆盖。严格实现安全生产与经济工作同部署、同检查、同落实，抓好“防疫防控”、“汛期”、“两会”及各类小长假等重要时段的安全检查。



环境

环境保护

加强对尾气排放的控制，减少对环境影响

为减少废气排放，公司经上海市公安局批准，受上海市技术质量监督局授权委托公司建立了车辆检测中心，专门实施企业车辆检测，确保车辆技术性能各项指标达到国家标准，以保护城市环境，公司每辆出租车定时定点上线检测，确保一流的车况车貌。2015年，经过多年酝酿的海博出租检测中心简易工况法尾气检测正式启用，这是出租行业第一家正式启用简易工况法检测的单位，为进一步保护城市生态环境做出努力；公司投资数百万元，在行业内首家进行了出租汽车三元催化尾气排放装置更换，减少出租汽车尾气污染排放，改善城市空气质量，倡导“绿色出行、环保的士”理念；2021年1月1日起，正式实施机动车检测新国家标准GB38900-2020；海博96933呼叫中心不断提升科技含量，提高电调业务量和派车成功率，减少了因空驶造成的尾气排放。截止至2021年年末，公司投放了975辆新能源纯电动车为出租营运车辆，减少由燃油汽车的尾气排放造成的空气污染。



节能减排

注重节能降耗，提升社会资源的综合利用

为降低能源消耗，公司在站点式管理服务系统的基础上又推出了远程刷卡无线远程数据采集，同时又合理布局建造了集营运管理、车辆修理、车辆检测一体的综合性基地，使驾驶员实现了就近刷卡、就近修车等，减少了空驶里程，降低了能源消耗。

前先进的水循环系统，极大地减少了水资源的浪费。装配的车辆自动洗车设备，使车辆二级清洗制度得到进一步落实，保障了运营车辆的整洁靓丽。在展现大都市城市文明和精神面貌的同时，通过运用水循环过滤系统，既节约了水资源，也杜绝了污水排放，低收费标准让驾驶员感受实惠。

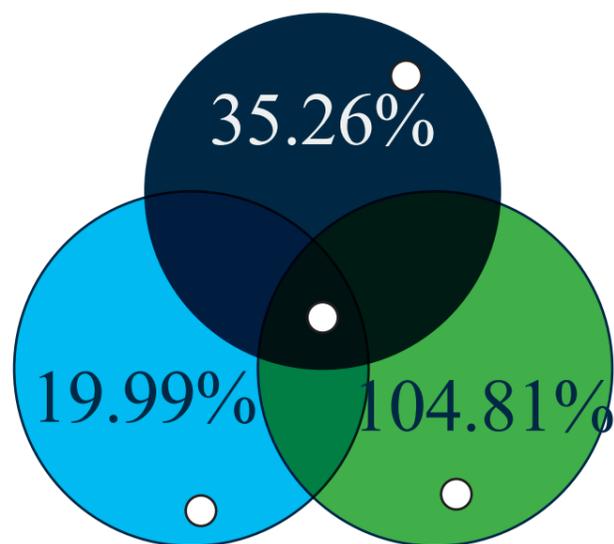
公平运营实践

经营管理绩效

海博出租自1999年起连续十届获得上海市文明单位称号，公司在发展历程中，积极探索服务创新、管理创新的企业发展之路。始终坚持“超越自我，永不满足”的企业精神，坚持“企业品牌是我们的共同利益”的企业价值观，以把海博出租打造成为“市民出行打的‘首选’品牌”和全国出租行业著名品牌为目标，推出了“让市民感受文明，使乘客满意放心”的服务宗旨和“乘客有难帮一把，老弱病残扶一下，雨天为客送一程，待客如宾亲一家”的“四个一”服务特色。以1999年通过建立和实施质量管理体系为质量抓手，通过每年开展提升服务质量的主题活动，对标管理、班组建设、QC小组活动使用直方图、排列图等工具和方法解决营运服务过程中出现的问题；2006年积极导入国际先进的卓越绩效管理模型，通过对“方法、展开、学习、整合”的运用，不断促进管理质量提高；2012年率先在行业内开展现场管理星级评价活动，公司第七分公司获得“上海市现场管理星级评价”五星级现场，是上海市出租行业乃至全国出租行业首家获得该奖项的企业。在做强上海市域出租汽车服务质量的同时，通过管理接轨，促进上海市郊区域公司的服务质量共同提高。五家区域出租公司以海博市域出租为标杆，在管理上无缝对接，在服务上努力超越。

品牌管理输出，不断推进外域企业发展。将上海出租行业及本企业先进的管理理念、品牌效应输出到全国多个大中型城市，公司在广西南宁、江苏南京、山东青岛等地组建的出租企业，都成了当地的标杆，引领地域行业发展。广西海博连续多年荣获“南宁市交通系统先进单位”；南京海博是行业唯一一家荣获“南京名牌产品”称号的出租企业；青岛海博连续多年名列出租客运行业服务质量信誉考核第一名，成为当地出租行业的标杆和领军企业。

2021数据



由于车辆总数、单班率、租赁承包车、车辆结构等因素影响，同时搁车情况未有改善，市域四家分公司营业收入21202.4万元，比去年同期减少5297.4万元，降幅**19.99%**。

网约车公司收入同比下降202.1万元。海博出租2021年归母净利润亏损8774.2万元，同比减亏1622.78万元，主要是相关产业利润的增加以及驾驶员补贴的减少，但出租主业4家分公司同比增亏3978.85万元，经济复苏依然乏力。

2021年，海博出租实现营业总收入114567.68万元，同比增加29865.61万元，增幅**35.26%**。

海博出租收入增长的贡献主要来自于4S店的汽车销售收入，两家4S店2021年实现销售收入58047.8万元，同比增加29705.3万元，增幅**104.81%**。

全局高度谋划体制机制改革。今年9月，海博出租积极落实体制机制改革任务，多次召开专题会议研究讨论改革推进计划，并听取各市域分公司、相关产业单位意见，及时统一思想、明确目标，细化任务实施步骤和举措。公司注重对改革推进过程中涉及人员调配、车辆更新、旧车处置和平台合作中的风险防范问题进行研判和控制，监督基层单位相关工作的有效落实情况，确保各项改革任务稳妥推进。此外，今年恰逢本市巡游出租车运价体系调整，公司领导班子在行业主管部门前期调研时积极参与，从企业的角度说明情况、提出建议，并作为本市巡游出租车企业代表参与运价调整听证，为后期深入推进体制机制改革作了政策适应和策略制定调整的准备。

统筹推进营运车辆更新处置。公司综合考虑市域、区域运价调整进度、体制机制改革要求和各单位发展需要，及时调整投资计划和旧车处置计划，多次经过会议研究讨论，协调联动推进旧车处置和车辆更新，保证了利益最大化，也确保了完成运价调整的宝山海博、浦东海博“小步快走、分批推进”的新能源车辆更新策略顺利实施，松江海博、奉贤海博、青浦海博等区域公司也紧随其后，结合区域运价调整进程和自身发展需要，逐步开始进行“油电转换”。南京海博结合当地实际和新能源车发展未来趋势，腾笼换鸟、有力有序投运新能源车辆，降低主营业务成本，提升毛利率，还获得政府奖励新增3台指标车，实现了资源优化配置。



相关产业做好保障注重拓展。产业保障相关单位始终坚持内部保障和外部拓展两手抓、两手硬。修理公司在针对场地搁车胎压，车内危险物品开展不定时检查，分时分段对四门两盖、燃油车辆怠速状况的检查，新能源车辆电瓶充电维护、空调系统全面消毒维护，确保随时能上路、随时能营运。租赁公司成立攻坚小组，拓展了交通银行班车业务。新概念检测加强宣传，积极利用节日契机开展优惠活动，对周边11个小区和两个自然村的宣传实现了全覆盖，已与与南空汽修厂、发那科机器人、顾村中学等13家单位达成验车合作意向。教培中心立足现状，挖掘海博特色，拓展线上教育培训项目，完成了教案的初步编写工作。4S店利用现有基盘客户及企业品牌形象背书，加快实现车辆销售及汽车销售外的其他产品销售，走出去寻求销售机会。众艺广告通过与第三方开展合作引入车载智能广告屏，实现业态升级，提升经济效益。

提升信息化建设水平。公司自主研发了驾驶员营收管理系统，实现营收管理的规范化、透明化、高效化，减少人员投入，向驾驶员一站式呈现营收数据。公司进一步完善了进出场管理系统，合作开发了“博学堂”安全学习APP系统。这些信息系统的开发，提升了管理效率，提高了科学化管理水平，给驾驶员带来了便利，也构建了企业的信息化管理优势。



合法经营

公司领导带头学习法律法规，定期组织员工学习各类法律、法规。公司设有专门的法律部门，参与公司决策、管理和日常的经营活动。公司规范内部管理流程，恪守诚信守法经营，并影响组织的相关方。在日常管理经营过程中，严格按《公司法》办事，公司忠实履行合同，不管是收购兼并合同还是供应商货物采购合同，履约率达100%。公司与银行签订的借贷履约率不折不扣执行，成为信誉良好企业。企业先后获得了A级纳税信用单位、A+级贷款企业资信等级。



对供方、合作方的责任

互利共赢、包容发展是社会进步的重要体现。海博出租致力于与供方、合作者和社区建立良好的关系。特别注重与供方和合作者建立通畅的双向沟通渠道，包括汽配件、车辆、计价器、软件开发的供应商、银行等。公司与供方、合作方建立有效的沟通，确保与各供应商之间合作的效率，通过双方共同的、持续的努力，促进共同发展。海博出租组建至今，已逐步建立起完善的汽配件配套体系，在全国各地建立了由28家生产厂家组成的配套网络，其中4家与海博出租从组建初期合作至今。



公司与武警总队医院、虹梅街道、华山医院、华兴镇、东方广播电台等开展精神文明共建活动，签订精神文明共建协议，还与闵行阳光养老院、虹口粤秀养老院及困难学生结对，为老人提供志愿服务，为困难学生资助学费。多年来结对单位在每年的中秋节、敬老节来临之际到养老院探望老人，送上礼物，陪他们共度节日。通过警民共建、企业共建，志愿者服务，倡导文明新风，在社会上引起了良好的反响。

消费者问题

诚信是企业生存发展之本。海博出租深知只有更好地履行社会责任才能更好地促进企业的持续发展。出租汽车是城市文明窗口形象的一扇窗。为了接受社会的监督，确保乘客得到全方位的满意服务，公司在企业内部大力倡导诚信服务、热忱服务、优质服务的理念，为八方来宾提供宾至如归的服务。

公司要求员工（驾驶员）在营运服务过程中充分“讲诚信”，符合道德规范，并向社会公开推出“服务承诺”，营造道德环境。

海博出租服务承诺

规范
用语
服饰
统一

热情
服务
杜绝
拒载

车厢
整洁
不抛
杂物

行驶
途中
不用
手机

后箱
失物
免费
送回

电调
预约
约时
不误

驾驶员违反上述1至4条的，乘客可投诉；违反第6条的，迟到5分钟以上补偿乘客20元。

在通过《员工手册》等文件明确相关要求的基础上，还通过“驾驶员职业规范考核”加以落实。比如，每月对营运服务、安全行车等指标考核，对于自觉遵守国家、行业法律法规，企业规章制度，尊崇道德规范，表现良好的员工（驾驶员）给予奖励。



公司专门成立了投诉服务中心

以“为乘客提供第二次服务，使乘客满意”作为服务宗旨，并制订了《投诉中心工作规程》、《投诉网络工作规程》，添置了电话全程监控录音系统，保证了投诉记录的完整性和真实性，建立了投诉处理网络，在投诉中心和各分公司设立投诉服务专线，24小时全天候接听顾客“投诉、表扬、寻物、咨询”。通过投诉处理网络及时完成顾客信息输入、传递、处理、储存整个过程，对每一位打进电话的顾客热情规范接答，细听陈述，耐心解释，对顾客投诉内容作书面记录，按章定性，及时传达至分公司作出处理，处理率达到100%。投诉服务中心按规定及时对顾客进行质量回访，并对分公司接听及时、用语规范进行抽查，确保服务管理过程“热情高效”。投诉服务中心对来电、来访的乘客进行电话或上门回访，听取意见，以管理人员的规范、专业的第二次服务弥补驾驶员服务中的不到位，让每一位乘客满意。



公司专门设立服务道检中队检查服务质量

道检中队每月列出检查重点和区域，按车辆总数的20%数量进行检查，检查涵盖了车容车貌、驾驶员仪表仪容、服务证件、车内设施、广告标贴、遵章守纪等六方面内容，保证对车辆、人员的高比例覆盖。公司对在检查中发现的各类问题开具整改通知单，并在过程中强化对整改情况及驾驶员帮教情况的跟踪，促使管理质量和服务质量稳步提升。在第三方进行的乘客满意度测评中关于电话接听、投诉处理的项目“服务管理”的满意度始终保持在行业前列。



公司不断强化服务督查和教育引导

促进服务质量提升。先后开展百日“安顺”专项整治活动，对重点地区的车辆做好监管，针对“计价器舞弊”“拒载”“议价”等问题做好梳理自查，2021年，海博出租满意度指数85.71，比上一年度提升0.85，位列四大公司第三。月均违法率方面，2021年第三季度为0.27%，排名四大公司倒序第一，比2020年第三季度下降0.26%，四大公司排名显著提升。截至11月末，海博出租事故频率0.0394次/万公里，同比上升22.55%；交通违法率40.88%，同比下降5.83%。



公司还聘请第三方进行满意度测评

加强市场检查等方法，进一步加强规范服务意识，以优质服务提高乘客满意度，凸显海博特色的优质服务、诚信服务，确保服务质量和水平位居行业前列。



海博出租积极推进 计价器设备改造迎接运价体系调整

上海市市域巡游出租车运价体系调整方案经过听证即将实施。根据行业主管部门和资管公司的工作要求，12月10日，海博出租主要领导和营运管理部负责人分赴首批计价器设备改造试点工作现场（海博出租一分公司、五分公司）进行指导。

为了做好本次计价器升级工作，各分公司明确“相互配合、按时有序”的原则，现场分工明确，各司其职，认真落实疫情防控各项举措，对所有入场实施改造的车辆设专人记录车号、查看车辆消毒记录标贴做进场消毒，对驾驶员进行体温测量并查验健康码和行程码，确保疫情防护防控工作到位。

工作人员引导车辆进入升级蓄车通道进行等候，海博汽修人员将改造设备从车



上拆卸后送入室内升级点进行硬、软件升级改造后再安装回原有车辆。驾驶员

检查设备无误后，现场工作人员引导车辆按规定线路迅速驶离现场。工作过程中，青年党员志愿者在现场对驾驶员进行运价调整方案的相关内容和操作注意事项的宣传，通过现场对驾驶员的指导落实调整方案的信息传递到位，及时解答驾驶员对运价调整的疑惑，确保驾驶员实际使用万无一失。

海博出租积极推进 计价器设备改造迎接运价体系调整



据悉，此次改造升级任务涉及计价器加密芯片、智能终端、顶灯等车载设备的改造更新，工作量大且环节复杂。对此，事业部高度重视，由营运管理部牵头与强生科技协调沟通，联合市域分公司、修理厂成立工作小组，确定改造升级方案，一体做好技术支持、应急保障、协调组织、现场宣传、专修小组等具体工作，确保总体任务严格按照时间节点有序推进。预计本月底前，海博出租各市域分公司巡游出租车计价器设备升级将全面完成，以万全的准备迎接运价体系调整的正式实施。

社会参与和发展

海博出租始终把“服务市民、奉献社会”作为企业应当履行的义务和责任，积极投入公益事业，帮助困难群体，为政府分担责任，为社会奉献爱心。海博出租把服务市民、奉献社会作为企业价值观——企业品牌是我们共同利益的延伸。把支持公益活动作为提升公司在社会责任方面的成熟度，成为卓越企业公民的表现机会和途径。结合企业产品为市民提供各类出行用车服务的特点，公司把对弱势群体特殊用车、社会活动、会务用车作为主要的公益支持。

对弱势群体的公益支持

自2000年起公司把每年3月定为学雷锋月，在3月5日之际于全市各大医院开展为出院病人提供免费用车服务并送上鲜花、牛奶祝福，在外省市的海博出租公司也在同一天开展学雷锋活动，得到了当地政府和群众的一致称赞。二十二年来，海博出租始终把回馈社会，服务乘客作为企业文化建设的重要内容。一年一度的学雷锋活动已成为海博出租的优良传统，公司旨在通过活动引导广大员工学习雷锋精神，动员广大驾驶员将学习雷锋精神贯穿到平时的工作中。同时，公司还组建了“学雷锋服务车队”和“劳模服务车队”，在日常的营运服务过程中，通过实际行动，以传承雷锋精神，传递社会正能量，积极承担一个品牌企业的社会责任。南京海博举行“雷锋爱心总队”成立授旗仪式，传承新时代雷锋精神；海博出租市域、区域、外省企业也纷纷开展学雷锋活动等。

2021年3月5日，公司在做好每日驾驶员的个人防护和车辆消毒的基础上，开展学雷锋活动，海博出租连续爱心二十二载免费送病人出院。

新年一日捐

海博出租连续20年开展“新年一日捐”活动，坚持每年第一个工作日开展“爱心一日捐”活动。

为贯彻落实光明食品集团“员工第一、崇尚奋斗、爱与尊重”的企业文化，切实践行公司“科创、灵动、温暖”核心价值观，营造人人参与、崇德向善的良好企业氛围，2022年1月4日，公司工会组织所属各单位举行了“爱心一日捐暨三失帮扶”募捐活动。

活动中，公司党政班子成员、全体党员干部以身作则，率先垂范，带头捐款；广大职工响应号召，慷慨解囊，踊跃捐款，以实际行动表达了对困难群众和工会事业的关心，传递了阳光像向上正能量，营造了人人向善、热心公益的良好氛围，彰显了工会“娘家人”的情怀与担当。当天“爱心一日捐”共组织2857人，募集善款达170780元，这笔珍贵的爱心款项将进入公司工会救急济难基金，围绕职工大病帮困、生活帮困、助学帮困等“急难愁盼”问题，发挥重要作用，切实增强职工的获得感和幸福度。



海博出租驾驶员群体数载献爱心

2021年12月12日，早上五点的天蒙蒙亮，海博出租“雷锋车队”3辆出租车已经带着夜色驱车驶往崇明岛上的江龙养老院。

经过120公里的行驶，“雷锋车队”队员王勤国、夏永兴等刚下车，就受到了老人的热烈欢迎。老人们颤颤悠悠地握住了队员们的手说道“我在等你呢！”显然，老人们对多次来探望，与自己儿女相仿的雷锋车队队员们已经非常熟悉了。

2017年成立的海博雷锋车队，至今已经四年了，他们这群人穿着红马甲穿梭在上海的大街小巷内，活跃在社会公益的一线。在分公司内他们帮扶因病至困驾驶员，对外逢年过节他们慰问养老院老人，高考期间的爱心送考，每年的学雷锋免费接送出院病人，与西门幼儿园对接关爱智障儿童，乘客丢失的物品想方设法的归还……，他们不断用行动弘扬着雷锋精神，让温暖与真情在路上传递。



海博出租驾驶员群体数载献爱心

雷锋车队经常过去探视老人，帮助他们修剪头发、指甲，还帮助工作人员一起种植麦冬等绿植，老人们看着，感慨万千。当老人接过送去的光明牛奶、蛋糕酥饼等点心时，握着他们的手久久不放，感谢他们带来的温暖，更感激的是那一份情谊与孝心。队员们与老人们围坐在一起，听91岁的老人讲述崇明的历史，听104岁的老人叙说解放的故事，最后养老院书记与雷锋车队队员们、老人们在党旗下共同唱起了红歌：“唱支山歌给党听，我把党来比母亲！”歌声久久地回荡在上空，笑容在每个人的脸上洋溢开来……

海博雷锋车队成员都是靠穿街走巷来维持生计的出租车驾驶员，虽然每天辛苦奔波，但他们自愿放弃营业时间与休息时间为需要帮助的群体提供方便。海博七分公司驾驶员上海市劳动模范夏永兴、一分公司雷锋车队队长王勤国在参加活动时说：“我们参加公益活动已经好多次了，每次看到这些孤寡老人的笑脸我们也觉得很快乐，就想起了自己的父母。我们会腾出更多时间看望他们，关心老人，用爱心温暖孤寡老人。”

“老吾老，以及人之老。”这是海博出租所属的光明资管公司党委贯彻落实“我为群众办实事”项目活动，带领旗下产业公司所属特色班组积极开展社会公益活动的缩影。“乐于心，善于行”走进社会，走进群众，彰显大爱，驾驶员们期望通过活动，抛砖引玉，带动社会各界广泛关心关爱老年群体。

主题活动

警民牵手宣传新交规 共同保障迎建党百年——“5.25安全宣传日”，倡导市民文明出行。为迎接即将到来的“5.25安全宣传日”，增强驾驶员交通安全意识，进一步营造道路交通安全氛围，上海海博出租汽车有限公司第一分公司党总支积极与虹口分局交警支队开展共建，分公司党总支组织党员、积极分子、团员、雷锋先锋队成员共计31名志愿者，参与“爱上海 文明出行 护花博 安全通行”为主题的交通志愿服务活动，协助交警、辅警维护道口交通秩序。



5月20日上午，海博一分志愿者们在都市服务运营事业部党委副书记、副总经理刘智伟、一分公司负责人李文勇、党总支书记何军的带领下，统一身穿红色志愿者马甲，准时来到上海虹口区四平路曲阳路口与虹口分局交警支队田飞支队长带领的民警开展“5.25安全宣传日”活动。原“星尚频道向安说交通节目主持人”向警官也现身说法，结合多项交通新政实施的推进工作，在现场为大家讲述最近交通整治的几大项目和近期新增交规内容，阐述了城市文明出行的意义。一分公司的驾驶员志愿者也带着自己平时在营运、工作中碰到的疑问与交警在现场进行了请教、交流。

主题活动



随后志愿者们分别在祥德路、大连西路、曲阳路路口，协助交通民警、辅警主动向过往群众宣传讲解交通安全文明出行理念以及“一盔一带”的重要性，纠正行人和车辆闯红灯，乱穿马路、不带头盔等不文明行为，分发宣传册，引导群众自觉遵守交通规则，还主动搀扶老人过马路。

本次活动共纠正行人30余人次，交警、志愿者、辅警的蓝红马甲形成马路上一道亮丽的风景线，赢得了路人的交口称赞。虹口支队对于海博出租多年来配合安全管理工作做出肯定，并希望广大司机继续遵纪守法，让出租车成为文明城市的名片。出租车驾驶员是非常重要的城市交通的参与者，当他们转换角色作为一名“治安管理员”时，对城市交通保障的理解更为深刻，此次活动引导驾驶员从自身做起，从身边的小事做起，做好遵守交通法规的宣传者，提升自身安全理念。此次活动作为资管公司积极落实学党史教育主题活动之一，通过党群联合的方式，走出企业，走进社会，希望共建活动，让民警与出租车司机互相之间多一分理解，让市民摒弃不文明交通陋习，消除安全隐患，让出租车驾驶员明白文明驾驶的意义，倡导大家文明行车，安全出行，共建安全文明的交通环境，迎接建党100周年。



对大型公共活动、会务供车的支持

海博出租始终牢记使命，保供保障持续彰显责任担当。多年来，在致力于企业发展和品牌建设的同时，积极主动地担负企业应尽的社会责任。为做好第四届进博会交通保障，海博出租总结以往经验，扎实疫情防控举措，抽调200辆新能源车组成驻站保障车队，300辆车组成应急车队，协同各分公司、修理公司等组建青年突击队加强现场管理，解决实际问题，期间共完成保障任务2323差次，海博租赁还应约做好交通银行、光明乳业等展商用车保障。同时，2021年高考期间延续对援鄂医务人员子女、市级以上劳模子女和残疾考生的免费爱心送考举措，提前制定了周密的实施方案和应急预案，要求驾驶员做好车辆消毒并配备应急物资，确保每一差业务安全顺利，高考期间共完成35人次爱心送考任务。花博会期间，海博租赁派出了8辆车+200车次零星用车组成的花博服务保障车队，及时调度安排，做好应急保障，提供优质用车服务。2021年9月1日，松江海博为解除闭环管理的松江中心医院病人、家属和工作人员提供了接送服务。10月31日浦东迪士尼疫情排查期间，为快速疏散核酸检测完毕的游客，公司紧急调派84辆出租车前往地铁龙阳路站接驳公交转运的游客，获得交通委肯定。此外，海博出租还完成了国家会展中心医药展、国际车展和酒店餐饮展等出租车保点任务1800多差次；劳模“三免”服务98差次等，充分体现了大型国有企业的社会责任。

海博出租公司参加上海出租汽车行业服务进博动员大会

10月25日上午，红旗招展，崭新的出租车整齐排列。以“以优质服务迎进博，以创新服务求发展”为主题的上海出租汽车行业“冲刺10天”服务第四届进博会动员大会在市国家会展中心隆重举行。

上海市交通委、市道路运输中心、市出租汽车行业协会等领导单位出席大会并讲话，出租公司领导刘彤率所属海博出租公司旗下分公司参加了动员大会。

当天的主席台下，海博的八辆出租车排成一字方阵，队列的第一名驾驶员手持“上海出租，城市名片”旗帜迎风招展，与出租行业六大主体单位并排纵列。驾驶员们身着公司营运西服、系蓝色领带、戴统一工作白手套，与蓝色的海博出租车辆相辉映，精气神格外醒目。

旨在高规格、高质量完成第四届进博会车辆保障任务的海博出租公司选派了劳模等优秀驾驶员参加了本次大会，刘彤上台代表公司接过“上海出租、城市名片”大红旗帜。



海博出租全力落实第四届进博会交通保障任务

这几天，第四届进博会火热开展，来自世界各地的客商共赴“进博上海之约”。作为历届进博会重要的交通保障单位，海博出租今年也积极行动起来，在市交通委的统一安排和指导下，积极落实资管公司党委和都市服务运营事业部党委部署要求，以更高的标准和更好的品质体验服务进博、保障进博，勇当先锋，勇做标兵，让党旗在一线高高飘扬。

提前部署，落实责任。为了确保本次进博会交通保障任务圆满顺利完成，都市服务运营事业部多次在党委会、总经理办公会上研究讨论进博会保障方案、应急预案和具体措施，并组织召开专题会议，会同海博出租各基层营运分公司和相关产业单位，结合各自实际细化提出了具体工作要求，及时统一思想、提升站位、传导责任、推动落实。



动员大会上，市交通行业领导宣读了上海出租汽车行业“迎进口博览会，做最美出租人”主题评选活动获奖人员名单。海博出租汽车公司15名营运司机获得“服务之星”称号，17名营运司机获得“安全之星”称号，14名营运司机获得“百佳好人好事”称号，获奖者王勤国、杨锦飞、吴文根等同志作为公司获奖人员代表上台领奖。





各基层单位及时召开动员会和班组长学习会，充分利用线上线下资源开展培训宣讲，真正把服务进博思想统一在一线，把服务进博要求落实在一线，把服务进博信心凝聚在一线。

高擎红旗 筑牢堡垒。总结以往保障经验，事业部层面集结来自营运分公司和修理公司的20余名青年管理人员组成“青年突击队”，分市场质检组、进场引导组、防疫消毒组，后勤保障组等四个工作小组，迎着风雨坚守在营运管理第一线，在进博会现场开展防疫检查、车辆引导、安全提醒和车辆排障，了解保供驾驶员运营状况，成为现场的一抹亮色。

参与本次进博会交通保障的，很多都是来自各分公司的党员驾驶员、劳模驾驶员，他们以更高的站位、更优的服务诠释着先锋的力量、模范的榜样，把战斗堡垒深深扎在一线、扎在阵地，以实际行动践行着理想信念和初心使命，成为圆满完成进博保障任务的中流砥柱。

强化服务，提升品质。此次进博会，行业提出了重塑辉煌品牌、擦亮城市名片的响亮口号。海博出租积极响应，用品质出行体验服务八方宾客，驾驶员选择坚持“好中选优”，从服务标准和安全标准等方面进行资格审定，筛选出一支明星驾驶员、优秀驾驶员组成的力量强大的服务团队，签署安全行车责任书（倡议书）后方可上岗。保障任务前，组织各单位从服务理念、行车安全、接待礼仪、应急处置等方面进行了重申和强调，要求提前到现场进行路线踏勘，确保服务过程安全顺利，同时保持车容车貌整洁，规范着装，微笑服务，真正体现海博出租的品牌形象和价值。根据常态化疫情防控有关要求，事业部党委压实责任，指导海博出租制定了具体的防疫方案，要求参与保障任务的驾驶员10月15日起非必要不出上海市境，按最新要求落实好各项防疫具体措施，并在展会期间安排专人对进入停车场的管理人员和驾驶员进行现场测温和信息确认，检查车辆消毒情况，有异常者不得进场保障，最大程度确保防疫安全和生命健康安全。





以人为本 保障无忧。为了使现场驾驶员更好履行保障职责，事业部党委积极弘扬“员工第一、崇尚奋斗、爱与尊重”光明文化，协调各基层单位做好一线驾驶员后勤保障，准备了自热即食食品和饮用水等物资，切实解决保供驾驶员“吃上热饭”的问题。同时还积极为驾驶员备齐消毒喷壶、消毒湿巾、体温计、一次性口罩等防疫物资，消除后顾之忧，确保安全营运。进博会开始前，各基层单位还积极组织了安全检查，修理公司抽调多名技术骨干，联合各分公司做好车容车貌车况的“体检”和完善，并在进博会现场提供保障，确保进博会期间安全稳定和保供保障任务顺利完成。

海博租赁公司还为交通银行等大客户提供了接驳保障服务。后续，海博出租将继续发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，发扬特别能吃苦、特别能战斗的精神，圆满完成本次进博会交通保障任务。

在“精”字上下功夫，海博租赁全力做好“两校”70周年校庆车辆保障工作

10月15日至10月17日，庆祝华东师范大学、东华大学建校70周年大会隆重举行，资管公司所属海博租赁作为本次活动交通保障的主力军，勇担重任、不辱使命，用辛勤与智慧，奉献与匠心，确保8000多名师生安全有序、出行便捷顺畅，用实际行动提升光明品牌形象。



“蓝色阵队”整装待发，本次活动共涉及11条交通路线、121辆海博大巴、221车次、139名工作人员。

海博租赁多次召开“双校”70周年校庆活动车辆保障专题工作会议，成立由公司支部书记、总经理亲自挂帅的工作领导小组，以精益求精的工作态度，精心策划、用心筹备、精细管理，制定合理出车计划、高峰时间段交通及疫情防控应急保障方案，确保本次服务保障各项工作落实到位。

海博租赁班子成员现场指导，确保本次活动实现“安全零事故、服务零投诉、车辆零抛锚、保障零差错”的工作目标。

广西海博服务东盟博览会树形象

2021年9月10日，为期四天的第18届中国—东盟博览会和中国—东盟商务与投资峰会（以下简称“东盟博览会”）在广西南宁隆重开幕。面对在疫情防控常态化下所举行的2021年东盟博览会，广西海博出租汽车有限公司高度重视，制定周密工作实施方案，抽调精兵强将积极参与保点服务。

公司一手抓疫情防控，一手抓规范服务，全力以赴投入大量人力、物力、财力，参与东盟博览会运输保障服务工作，做到：严防死守做好防控，广泛宣传营造氛围，未雨绸缪参与演练，站点巡查提升服务，夯实安全专项检查，精心组织保障车队，保点服务党员先行。较好完成了行业主管部门下达的保点服务疏散乘客工作，并获得参会中外宾客的一致好评和行业主管部门的充分肯定。

制定工作方案，做好疫情防控。公司详细制定服务东盟博览会工作实施方案，支部书记、总经理挂帅担任总指挥，由车队层层落实各项工作安排，并充分利用家访、进出场的面对交流、日常微信提醒、电话沟通等，持续强化宣贯服务东盟博览会防疫工作要求。要求驾驶员营运时务必佩戴口罩，同时提醒乘客佩戴好口罩，做好车辆消毒，保持通风等措施，在做好疫情防控的同时，也要为国内外宾客提供优质文明服务。



多层次召开动员会，传达落实工作要求。自8月以来，广西海博结合“创城”工作，多次组织召开管理人员、车队驾驶员、修理工动员会议，针对上级部门对东盟博览会的工作要求进行层层部署和落实，并组织驾驶员、管理人员两次参加行业协会服务东盟博览会的应急演练，制定了周密防疫措施，确保盛会安全召开。

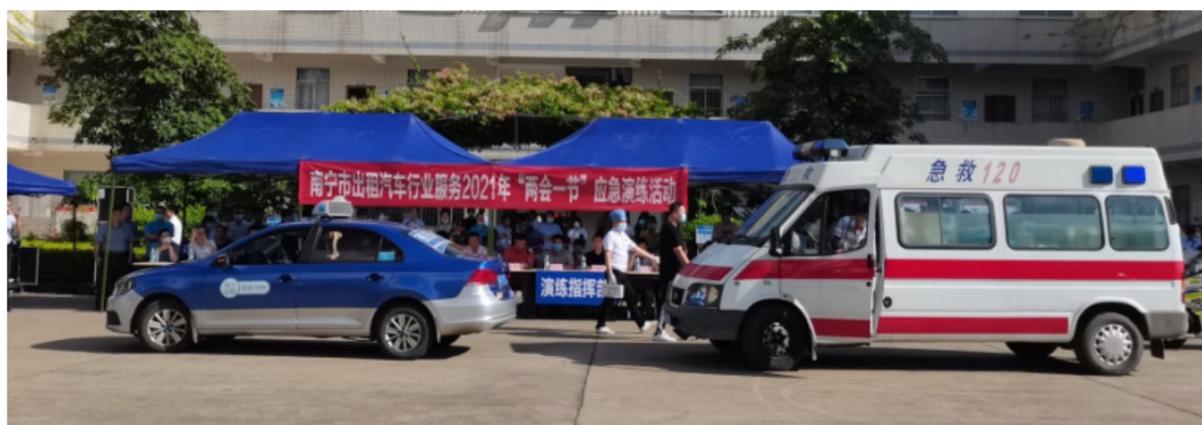
加强活动宣传动员，积极营造活动氛围。在第18届东盟博览会召开前夕，公司多渠道、立体化营造盛会氛围，充分利用公众号、班组微信群、LED大屏幕、宣传横幅、进场提醒等方式，持续加强对驾驶员开展迎接东盟博览会宣传造势。向全体驾驶员发出倡议，号召大家提供优质文明的服务，为行业增光添彩。



加强路检路查，提高服务水平。为进一步巩固前阶段“创城”取得的成果，更好地为东盟博览会服务，在秋老虎持续发威的炎热气候下，管理人员发扬“不怕苦、不怕累”的精神，持续深入一线，组织开展了18次站点巡查，出动50人次管理人员，检查了563台车，对驾驶员开展防疫、规范服务提醒，并对所发现的不合格项目进行及时整改。同时为更好地服务驾驶员，在路检时随车配备消毒水壶，消毒记录卡、标志标贴、刹车灯等，随时为驾驶员提供所需服务。

夯实安全保障，开展专项检查。自8月15日开始，结合东盟博览会和中秋、国庆“双节”，车管部门、安全部门、修理厂等联合开展车辆专项检查，排查营运车辆的技术状况和设施设备，对有损美观或影响运营的问题限期进行修复、整改；对车容车貌、标志标贴等进行检查；加强灭火器的检查，排查安全隐患。截止9月13日，共整改车辆3台，更换灭火器11个，对36台灯光不合格车辆进行现场整改。

组建保障车队，党员靠前指挥，助力分流客源。根据行业的要求，各车队精挑细选了50辆车况良好、驾驶员保点工作经验丰富、驾驶技术良好的保障车，并随车配备防疫口罩、消毒药水，安排党员主管人员现场指挥调度，为参会客商提供安全、快捷、舒适的用车保障服务。

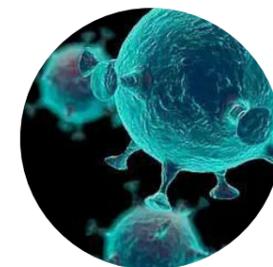


众志成城 攻坚克难 抗击疫情

公司管理人员全员新冠肺炎疫苗接种

2021年4月9日上午，一辆大巴缓缓驶入公司总部大楼，公司总部的二百多名干部员工，秩序井然地乘车前往虹梅街道疫苗接种点，公司党政班子全体成员第一批完成疫苗接种。

当前，全国上下新冠肺炎疫苗接种构筑免疫屏障工作正有序推进。海博出租上下积极落实本市疫情防控工作，公司党政班子高度重视，布置落实人员排摸和登记工作，通过公司微信群告知接种注意事项，合理安排时间错峰接种，按照防疫要求严格落实进行。



整个接种流程，通过接种前体温测量入场、填表登记、预检分诊、签署知情同意书等，留观30分钟后均无不良反应，总部符合条件人员全部完成疫苗接种，整个排队和接种时间约1个小时左右。

海博出租涉及交通运输行业，是疫苗接种的重点人群，在去年部分人员接种的基础上，经过前期摸底调查，精准掌握接种人群信息，所在分公司积极与当地村委会、街道社区等接洽协调，方便驾驶员就近接种，做到接种人员全覆盖。

据悉，域外的广西海博已经完成接种工作，市域一分公司、五分公司等单位都高度重视，有的召开新冠疫苗接种工作专题会议，有的通过微信群进行宣传引导，有的还制作疫苗接种登记教学小视频等，及时传达最新的新冠疫苗接种政策和注意事项，消除大家对疫苗接种的顾虑，确保做到“人人皆知”。

公司领导表示，疫情防控和免疫接种事关重大，涉及每一个人的身体健康，应当秉持应接尽接的原则，为后续的疫情防控工作提供更加有力的保障，为城市开放筑牢有效屏障。

海博出租200多车次爱心接力连夜接送病患及家属回家



凌晨4点，最后一辆贴有“致敬医务人员，松江海博免费用车”的橙色海博出租抵达松江本部。

关闭发动机，拔出车钥匙，党员陆师傅一个人从停车场走出来，他拖着疲惫的脚步，脸上却挂着微笑。因为就在4个小时前，他与松江海博全体党员的哥一道，志愿参与了交通大学医学院附属松江医院解除闭环管理，做好爱心用车保障的服务工作。

2021年8月31日下午14时，松江海博出租公司接到松江区交通委紧急通知，上海交通大学医学院附属松江医院（松江区中心医院）将于9月1日0点解除闭环管理，希望松江海博提供出租汽车，帮助医护人员及出院病患第一时间回家。

收到求助讯息后，松江海博党支部迅速响应，要求把此次任务作为践行“让市民离不开光明”的工作目标，深入开展党史学习教育，扎实推进“我为群众办实事”的重要实践。





松江海博精心挑选了思想觉悟高、服务质量好、驾驶技术过硬的优秀党员驾驶员参与本次服务。晚上23时始，松江海博领导班子、全体党员、车队班组长以及现场工作人员全员就绪，开始登记抵达车辆车号、安排车辆列队停靠、协助现场设立消毒临时点、分发保障及防疫物资，并与区交通委、医院以及现场民警充分对接，确保第一时间启动保障任务。

随着9月1日0点的到来，解除闭环管理正式启动，松江海博保障车辆四辆为一组，有序驶入医院，每个归心似箭的人都充满期待地注视着橙色出租车，一辆辆出租车内洋溢着无比的兴奋和喜悦。乘客们纷纷表示：“政府应对好，医院管理好，光明温暖好！”

一辆、两辆、接二连三的橙色出租驶出医院又回到医院……

凌晨3时，中心医院打来电话：“感谢光明，感谢松江海博，保障任务全部完成！”

当晚，在四个小时的保障时间内，松江海博共完成保障车次203差次，安全送达人员约465人。其中沪CV5810的沈师傅和沪CW7261的卫师傅均完成了8车次的保障任务，着实令人敬佩。

松江海博将持续做好为民服务工作，实实在在推进“我为群众办实事”工作，承担社会责任，把服务市民作为一切工作的出发点，激发起全体职工比学赶超，争创一流的干劲！

海博出租驾驶员开展全员核酸检测

根据市道运局安委办转发的国家卫健委“关于组织实施重点人群新冠病毒核酸检测的通知”精神，海博出租积极行动起来，从2022年1月20日开始组织相关从业职工进行核酸检测，截止1月23日，海博出租各单位共组织检测4275次，检测率100%，全体驾驶员核酸报告全部阴性，提前完成了此项工作。

本次出租驾驶员核酸检测时间紧任务重。各单位立足驾驶员工作特点和实际需求，主动对接卫生部门及核酸检测机构，提前与驾驶员进行沟通，确保统一集中检测。检测过程中，各单位现场工作人员坚守岗位，组织疏导，确保整个检测流程井然有序。现场同时还进行了防疫知识的科普宣传，提醒广大驾驶员严格遵守“三件套”“五还要”，持续增强防疫意识。现场接种的驾驶员纷纷表示，行业主管部门和公司对于此次核酸检测的考虑十分周到，不仅为自己和乘客的健康提供了更多保护，也确实让大家感受到了企业的关心和温暖。

当前正值春运，国内本土疫情多点散发，整体防疫形势严峻。海博出租在已取得的工作成效基础上，持续落实国家、本市和行业主管部门关于常态化疫情防控特别是重点人群的防疫工作要求，加速推进新冠疫苗“加强针”接种，持续筑牢免疫屏障。





第三部分

展望和预期

展望和预期

作为交通运输行业，2021年海博出租产生了部分被有关交通执法部门行政处罚的情况，对此，公司通过加强内部管理，加大对驾驶员安全与营运方面的培训力度，不断提升营运服务质量，体现了精益求精、不断超越的追求。

2021年是中国共产党成立100周年，是“十四五”规划开局之年，海博出租坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在公司党委的坚强领导下，紧扣稳中求进、高质量发展主基调，全面贯彻上级各项决策部署，奋力打响海博出租“生存保卫战”，谋划体制机制改革，展现独特的生态和人文价值，以脚踏实地的实际行动和刀刃向内的变革勇气，为提升经营绩效、最终实现高质量发展驰而不息团结奋斗。

展望未来，海博出租将锚定改革发展目标不动摇，保持初心、团结一致、凝聚合力，以勇猛的冲锋、更坚定的步伐、更有力的作为持续奋斗，努力把目标变为可感可及的现实，不负上级期待、不负拼搏奋进，以实际行动向党的二十大召开交出令人满意的答卷。

