

强生出租汽车有限公司

2021 年度

企业社会责任报告书



◆ 履责实践之基础篇

报告概况
历年发布
高管致辞
企业简介
发展历程
主要荣誉

◆ 履责实践之管理篇

CSR 管理机构
企业发展战略
组织治理
利益相关方

◆ 履责实践之绩效篇

科学发展
公平运营
环保节约
安全生产
顾客与消费者权益
合作共赢
和谐劳动关系
社区参与和发展

◆ 履责实践之展望篇

责任展望

◆ 报告附录

报告附录
信息反馈

履责实践之基础篇



● 报告概况

报告时间范围

本报告是上海强生出租汽车有限公司第十一份社会责任报告。涉及的时间范围自2021年1月1日至12月31日，考虑企业社会责任的延续性，部分资料和内容向2021年以前延伸。

报告组织范围

如无特别说明，报告中的数据和案例全部源自于上海强生出租汽车有限公司及其下属营运公司等机构。为便于表达，报告表述中分别使用“强生出租”、“公司”、“我们”，等同于上海强生出租汽车有限公司。

报告发布周期

本报告为年度报告，发布时间一般为每年5月中旬。

报告参考标准

本报告依据上海经济团体联合会《企业社会责任指南》（T31/01001-G001-2014）编制，并结合行业特色和企业特点。

报告可靠性保证

本报告由上海市质量协会进行第三方评审。

报告获取方式

上海强生出租汽车有限公司党委工作部
地址：龙吴路398号1316室
电话：021-62588881
传真：62583200
网址：www.62580000.com
联系人：杨旻

● 历年发布



● 高管致辞



董事长 刘纯

2021年是“十四五”开局之年、建党100周年，也是出租深化改革的关键之年。站在两个一百年奋斗目标的交汇点，强生出租满怀对历史的敬意和对未来的憧憬，以多种形式重温建党百年充满光荣与梦想的奋斗历程。作为上海领先的交通运营服务商，强生出租始终坚持在传承红色基因中锻造企业生命力，始终坚持在紧扣时代脉搏中深化改革推动转型发展，始终坚持在践行“人民城市”重要理念的生动实践中诠释国有企业的责任担当。

立足主业，用初心为深化改革注入澎湃动力。强生出租从党的百年奋斗历史中汲取奋进实干新力量，紧密联系久事集团、强生交通集团的重大决策部署和企业深化改革重点工作任务，推动强生出租高质量发展迈上新台阶。以互联网思维重构企业扁平化管理体系，组建相关中心（部门），完成了两个营运分公司机构回撤，13个车队公司直接管理，党组织同步完成了调整、更名，向标准化科学管理体系、数字化业务运营平台和市场化企业经营模式迈进。以数字化改革为引领，积极参与和推进ERP系统开发，落实ERP数字化管理平台的对接工作，将数据综合性应用嵌入企业管理流程中，为企业管理提供了数字能量，推动强生数字化转型升级。为第四届进博会的供车保障，设置了集大数据、云计算等技术于一体的“智能会展供车管理系统”和电子围栏系统等，适时调整场馆供车量、优先级，管理更加精细，保障更加精准。为接下来重塑出租汽车行业生态，维护良好的交易环境，在保护乘客安全、维护消费者权益等领域肩负起应有的责任。

聚焦服务，用恒心为乘客带来最佳体验。“乐享出行，共创美好城市生活”是我们的使命与追求，代表了我們及时洞察乘客需求并不断改进产品与服务的追求。我们以提升服务质量和出行品质为目标，围绕着数字聚合、数字服务、数字支付、数字安全、数字防疫，打造有温度的新能源出租车数字智慧车厢，在为驾驶员带来操作的便捷性和安全性的同时，持续优化乘客出行体验。从严从紧落实疫情防控各项制度措施。切实加强防疫物资采购、

履责实践之基础篇

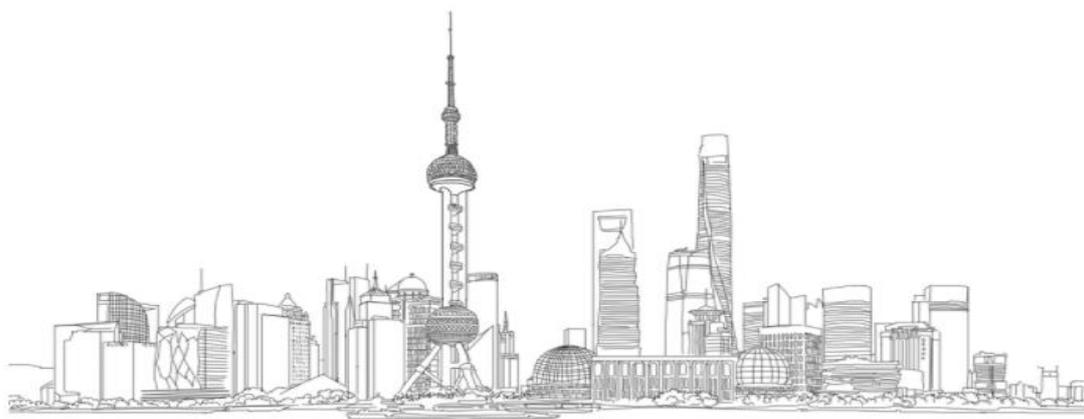
发放工作，确保防疫物资及时、按需、准确的配送到位，做到进博期间疫情防控和监督检查双升级。疫苗接种率达到 100%，第三针加强型疫苗接种有序开展，全力保障司乘双方的健康与安全。我们大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，坚持以人为本的发展方向，做好人才的选育用留，拓展多元化的人才发展路径，积极推动建立岗位职级体系，畅通晋升通道，让优秀的员工在适当的发展通道上脱颖而出。复工复产处于行业领先，投入营运车辆达 90%左右。

关注环境，用决心为生态文明贡献力量。为贯彻落实习近平总书记的“人民城市人民建”的重要指示，积极响应《上海市“十四五”规划和二〇三五年远景目标纲要》提出的全面绿色转型，作为上海市交通行业重要骨干企业，强生出租主动作为，自 2018 年以来，把推进新能源出租车应用作为出租深化改革的重要抓手，积极探索将企业发展与环境保护有机结合之路，加大新能源汽车的投放力度，现已投运近 3700 辆新能源出租车，推动全行业出租车型的升级换代提速，持续提高能源利用效率，减少资源消耗，降低污染物排放。为进一步整合“人、车、桩、站”等要素，近年来强生先后投运了漕宝路、龙吴路、沪太路三个大型充电场站，并设立“的士驿站”不断完善充电站配套保障项目，拓展驿站服务，使新能源车驾驶员获益，受到了驾驶员的普遍欢迎。同时加大配套充电设施建设力度，帮助实现充电便捷化。强生出租助力能源绿色低碳转型和可持续发展，推进绿色交通发展，让

履责实践之基础篇

绿色发展底色更加靓丽。

2022年是实施“十四五”规划、加快建设交通强国的重要一年，也是出租深化改革的攻坚之年。强生出租将深入把握履行社会责任的新时代要求，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，实现新跨越，彰显新担当，争做履责的楷模和典范。



企业简介



**安全铸就品质
服务创造价值**



上海强生出租汽车有限公司是上海强生交通集团有限公司的全资子公司，其前身是创业于一九一九年的中国第一家出租汽车民族企业——上海祥生汽车公司。

目前公司正加快从传统型服务企业向信息化经营企业转型的步伐，主动拥抱移动互联网时代对出租汽车转型发展的新需求，开创出租汽车服务的新局面。



● 使命：乐享出行，共创美好城市生活

这是强生出租作为出行服务企业存在的意义和动机，也是强生出租必须承担的责任和义务。将企业使命与社会发展紧紧连在一起，表达了强生出租在促进整个社会的文明与进步中求得企业发展的价值取向，体现了强生人的崇高追求。

● 战略愿景

以交通运营为主业，坚持走数字化转型发展之路，构建“出行服务+互联网”的发展模式，致力于将强生打造成为上海领先的交通运营服务商，持续为城市发展和社会公众创造价值。

公司下属4家营运公司、13个直属车队、3家外埠营运公司和1家业调分公司。公司实行专业化、集约化巡游出租汽车经营管理，营业车辆规模约占上海市场总量的27.15%，居上海乃至全国第一。截至2021年底：



● 发展历程

百年强生车型发展变化



百年强生行业里程碑式的第一

- 1919年12月 周祥生先生开始了出租汽车经营,开创了中华民族出租企业之先河
- 1931年 公司改组为祥生汽车股份有限公司,启用“40000”租车电话
- 1937年 公司拥有出租汽车248辆,分行21处,职工647人,成为上海最大的出租汽车公司
- 1956年5月 公司吸收合并了上海其他16家车行,实现了上海市出租汽车的统一经营管理
- 1981年1月 公司租车电话改为“580000”,并率先提出了“方便、及时、安全、舒适”的服务方针
- 1982年11月 向社会公布了24小时服务的出租汽车服务质量监督电话,开始建立起强生的服务质量监督体系
- 1984年3月 在出租车上安装顶灯、计价器,明码标价,开始了上海出租汽车扬招即停的尝试
- 1985年1月 向乘客承诺多收费“退一奖二罚十”,开了服务行业“花钱买批评”之先河,并推动了上海出租汽车行业规范服务的全面展开。
- 1997年 公司成为中国出租汽车行业首家通过质量认证的企业。
- 1999年 向社会承诺“电话叫车5分钟到达”,表明强生出租汽车进入了优质服务的新时代
- 2000年 为确保售后服务的质量,公司率先建立实施了对乘客投诉处理进行“二次回访”的制度;在出租车上张贴了醒目、易记的标贴,利用卫星定位系统轨迹回访功能,帮助未拿发票乘客寻找失物。
- 2011年 公司在出租行业首次发布社会责任报告,2013年又作为全国唯一的出租汽车服务企业在北京人民大会堂发布了2012年社会责任报告。
- 2017年 公司率先使用自主研发的DVR装置,率先推出郑州日产更宽敞舒适的多功能出租汽车,率先使用驾驶员“吉祥黄”识别服,率先成立出租汽车营销团队,率先推出IPAD手持客户端业务,率先为驾驶员推出微医计划。
- 2018年 公司率先按淘汰全部桑塔纳畅达车,更新为全新途安车。强生出租汽车曾被时任上海市市长的朱镕基同志誉为“出租汽车行业的主力军”。
- 2019年 率先推出强生雷锋车队爱心基金,关爱家有重大困难的雷锋司机,为雷锋志愿者开展服务活动提供有力的支持。
- 2021年 上海强生出租汽车有限公司的乘客满意度连续十一年(2011年-2021年)在本市各出租企业中排名第一。

● 主要荣誉

上海出租汽车行业 AAA质量信誉单位



上海出租汽车行业 AAA质量信誉单位





荣誉证书

上海强生出租汽车有限公司:

你单位连续十年在上海市企业社会责任报告发布会上发布报告，发挥示范作用。

特此颁证！

上海市经济团体联合会
上海市工业经济联合会

2021年12月



履职尽责之管理篇



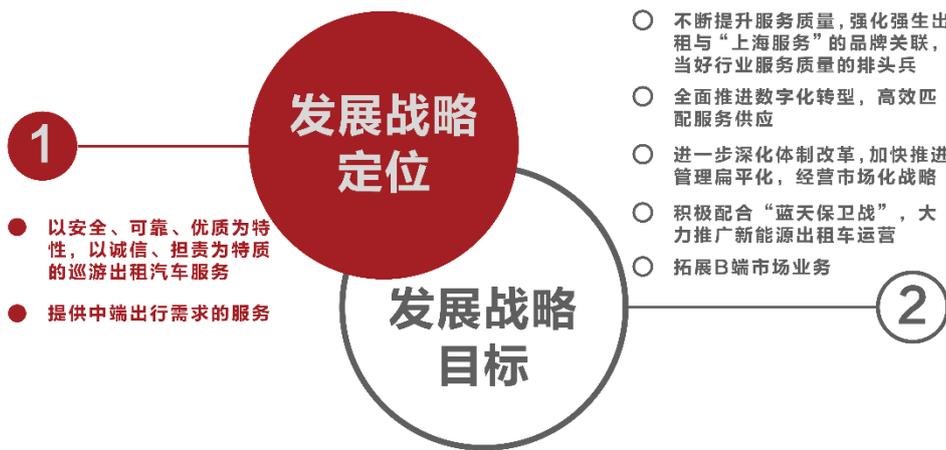
● CSR 管理机构

公司设有专门的 CSR 管理机构,成立了 CSR 领导小组和涉及安全、营运、环保、信息、职工五个方面的 CSR 工作小组,职责分明。公司党政领导为 CSR 领导小组成员,各部门负责人及相关人员为五个工作小组成员。在公司党政领导的带领下,CSR 管理机构各司其责,制定了一系列 CSR 管理制度,明确了 CSR 的战略目标,召开了定期 CSR 会议,持续推进落实各项 CSR 工作。



● 企业发展战略

公司在经营过程中，利用 SWOT 分析方法，不断监视、测量、分析政治、经济、社会文化、技术、行业、市场、消费和组织软硬件等内外部不断变化的环境，制定企业的发展定位和发展目标，并及时作出变革和创新的调整，确保企业发展战略的有效性。



● 组织治理

公司致力于从组织行为、财务管理、风险管理、内外部独立审计四个方面加强内控管理，严格依法治企、遵守法律法规、强化企业规章制度、健全法律风险防范机制，降低公司的经营风险，确保公司经营的合法、合规，实现企业可持续发展。

□ 组织行为责任——董事会作用

2021年，强生出租公司董事会继续完善自身建设，进一步强化董事会的战略引领作用，审慎研究决策重大业务项目，调整优化授权决策事项清单，通过多种途径和方式在深入推进中国特色现代企业制度建设、优化业务结构等方面发挥作用，推动建设更加科学、规范、高效的公司治理体系。强生出租积极建立与国有独资公司相适应的董事会运作机制，2021年配齐董事会对各类董事、监事提出了明确的履职要求；提出了股权董事召集人的机制安排；建立了履职报告机制。董事会积极听取专门委员会对有关议案的建议，保障董事会决策的科学性和决策效率。

□ 内外部独立审计

公司严格按照《内部审计工作规定》，由强生交通集团对公司两级进行内部审计，并由股东方聘请会计事务所进行第三方外部审计。控制公司审计部门独立行使审计监督权，业务上受上级主管部门的指导和监督，并直接向强生交通集团总经理或久事公司审计主管部门报告工作。

□财务管理责任

公司严格按照《会计法》等法律法规和财经制度，遵守会计准则和行业要求，制定了《资金管理规定》等9项财务管理制度，并认真执行《“三重一大”决策制度》，有效地确保了国有资产的真实性和完整性。

□风险管理责任

公司高度重视风险管控，成立了纪检监察部，严格按照《上海强生交通集团有限公司企业内部控制规范》的要求，系统地识别评估战略制定和实施、日常运营过程中的风险点；加强对安全、健康、环境等重大风险的跟踪和管控，发布舆情周报、专题简报、风险事件警示等提示风险信息；聚焦重大风险、新兴业务及高危风险领域，开展专项风险治理项目；启动了党内制度梳理优化工作，推动党内制度与行政管理制度相融合。做到重大风险的可预见、可控制、可承受、可管理。

● 利益相关方

股东、客户、员工、政府、供应商及合作方、社区和公益组织是公司的相关利益方，公司在经营中均衡考虑各相关方的期望和利益，与他们形成良好的伙伴关系，共同为企业的发展贡献力量。

利益相关方	主要沟通渠道	要求和期望	我们的回应
股东	工作总结 业绩报告 董事会会议	稳健经营 优异业绩 合理的利润回报	降低成本 寻找新的增长点 实现稳健经营
客户	62581234 咨询 投诉热线 62580000 叫车热线 公司网站、APP 软件 乘客座谈会 顾客满意度调查	安全、优质、温馨、 舒适、便捷的服务 诚信、担责 满足供应	完善质量管理体系 完善投诉咨询售后 服务系统 强化乘客监督机制 向社会公布并实施 服务承诺
员工	职工代表大会 员工座谈会 内部局域网 强生出租信息、小报 职工热线	基本权益保障 良好的工作环境 能力提升和职业发展 归属感和认同感	完善绩效考评体系 满足义务培训需求 提供工作环境服务
政府	主管部门检查考评 定期工作报告 相关会议 领导调研	科学和可持续发展 依法纳税 提高服务水平提升 城市形象	加快转型发展 实现稳健经营 管理机制体系创新
供应商及	企业网站	互惠互利发展关系	建立信息平台 and

履责实践之管理篇

合作方	与供应商双向沟通 座谈会	公开透明采购 渠道消除双方壁垒	沟通机制 分享经验
社区和 公益组织	相关会议 社区活动 定期走访 雷锋车队 劳模工作室	关注和参与社区发展 降低企业运营对社区 环境的影响 共同参与社区活动 节能环保	支持偏远地区学校 建设和发展 加强技术开发降低 能耗 倡导绿色出行 开展慈善活动 捐赠活动

履责实践之绩效篇



● 科学发展

强生坚持以习近平新时代社会责任感为指导，以人为本地科学规划 2021 年社会责任议题，努力探索企业的改革与发展，积极寻找创新机会，持续均衡和满足各利益相关方的需求。

一、企业核心价值观

百年强生，百年文化。历经一代代锤炼与传承，形成了体现社会责任基因的企业核心价值观

——“安全铸就品质，服务创造价值”

体现社会基因的企业核心价值观，有效均衡各相关方的利益，其深刻的内涵为：

安全铸就品质

安全是乘客最基本的需求之一，保障乘客安全是强生社会责任所在，是强生人基本追求。

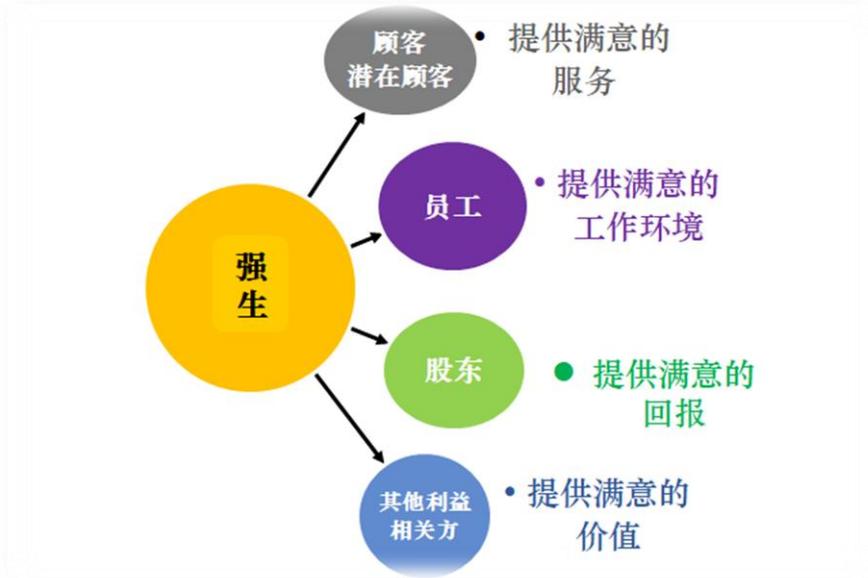
服务创造价值

为乘客创造价值，提供满意服务；为乘客提供超值服务，赢得忠诚客户。

为员工创造价值，提供满意工作环境。

为股东创造价值，提供合理利润。

为社会创造价值，提供合理回报。



二、科学规划

1、基于相关方利益均衡的企业战略

我们在“十四五”为区间的企业战略制定过程中，坚持与“为利益相关方创造价值”的社会责任理念趋于一致性。董事会领导下的战略委员会，在分析市场机遇和挑战、企业资源优劣势的基础，努力以乘客价值为核心，力求企业战略均衡各相关方利益。在2021年“十四五”开局之年，董事会根据内外部情形变化实施战略调整，充分考虑了利益相关方的诉求和期望的更新，使战略更精准，目标更清晰，资源配置更优化。

2、制定社会责任议题规划

公司党政以“均衡相关方利益”为理念，指导年度规划和计划的制定，设计了8项2021年度社会责任议题。

坚持党建引领提升履责能力

坚持以战略导向优化社会责任体系

- 坚持构建和谐的利益相关方关系
- 坚持数字化转型提升服务供应质量
- 坚持以大数据运用提升行车安全绩效
- 坚持引领行业绿色出行
- 坚持科技创新保障第四届进博会
- 坚持以业务专长倡导社会公益活动

三、持续创新

公司坚持运用创新驱动思维，遵循以人为本的原则，对照乘客和社会的需求，寻找履责实践的差距，发现和发掘创新机会，持续改进履行社会责任能力。

✦ 产品创新 ✦

持续深拓展“62580安心送学”服务



疫情常态化的背景下，为了让学生上下学之路更安心，强生出租升级优化“62580安心送学”服务，利用科技智能手段和高品质的服务质

履责实践之绩效篇

量，为家长提供孩子上下学接送难题的解决方案，受到家长的广泛好评。

强生严格落实由10项安全驾驶认证+6项实时安全保障监控所组成的安全保障体系，做到车辆定期消毒、专业司机接送、安全合规车辆、车内实时监控、行驶GPS实时定位、客服即时沟通，全方位守护孩子们的上下学安全。



推出“专人专车”服务

为了更好地满足乘客持续增长的个性化用车需求，同时丰富广大驾驶员业务来源，强生出租推出“专人专车”服务。以服务提升价值、以价值促进服务，实现“优质、专享、个性化”的服务。

“专人专车”服务，安全保障、精准服务受到了乘客和驾驶员的广泛赞誉和充分肯定。

✦ 管理创新 ✦

全力推进体制改革

公司按照六个中心、七个部门建设，按照“一网通办、一网统管”的要求，形成“创新型、服务型、开放型、总部型、流量型”的出租总部，形成对标强生交通集团、对接市场、提能增效的运行新模式。同时，通过新能源车队在业务管理模式上的改革试点，运用互联网线上管理，嫁接传统的强生线下管理技术，实行透明化的承包指标和积分制考核，为探索出租线上线下融合发

展的运营新模式奠定了基础。

人力资源管理的创新

建立新型的驾驶员薪酬分配模式，组建多元化驾驶员队伍，不断提高驾驶员的工作效率，提升员工工作积极性、主动性，不断提高服务水平，改善乘客用户体验。

✦ 技术创新 ✦

打造新能源出租车数字智慧车厢



随着新能源出租车的加速迭代，强生以提升服务质量和出行品质为目标，围绕着数字聚合、数字服务、数字支付、数字安全、数字防疫，努力打造有温度的新能源出租车数字智慧车厢，持续优化乘客出行体验。强生数字智慧车厢应用了车载一体设备，实现“一屏接单，双屏联动”，不仅给驾驶员带来了操作的便捷性和安全性，而且给市民乘客带来了便利体验。此外，针对老年人、残障人士等特殊人群，强生62580000热线、62580平台等可按需提供出行、送医等服务，弥合不同人群出行场景下的“数字鸿沟”。

强生“云客服”系统上线

该系统为客户提供业务受理、判责、核实、答复、回访等全过程服务，在为管理人员减负的同时，也为客户带来自动化、标准化、效率化的客服体验。原先，处理投诉需3个工作日，“云

客服”上线后，48小时内即可完成，效率提升了33%，切实提升用户的满意度。

四、信用建设

公司以诚信为本，严格遵守社会公德和商业道德。无论公司的质量方针还是标准化方针都强调了以“乘客至上，信誉第一”为宗旨，把社会公德和商业道德贯穿到整个营运服务过程，营造诚实守信、文明服务、经营规范的运输市场环境。

为确保诚信服务深入人心，公司加强宣传培训，新驾驶员上岗前，必须把诚信服务作为培训的主要内容，培训合格率100%；每月一次驾驶员学习，诚信服务是主要内容，并对重点驾驶员进行重点培训。公司还建立驾驶员诚信服务档案，制定驾驶员奖励考核办法，营造诚信受奖、失信受戒的氛围。

公司还每日对营运车辆开展巡视车不定点检查，获取公司营运车辆车况车貌、驾驶员仪表仪容、规范操作方面的符合信息，开具不合格整改单，限定整改期限。

公司向社会推出了服务承诺，并建立了诚信考核指标，完善了诚信监督体系。公司通过交通执法总队，获取驾驶员扰乱营运秩序、擅自载客、拒载等市场营运违法的信息，对营运服务“十大”顽症进行监控；通过委托质协和第三方进行乘客满意度测评来获得乘客的意见和建议，监控服务质量；通过报纸、网络等新闻媒体及相关部门转发的批评、表扬信件，获取公司服务质量信

息。公司通过 62581234 投诉报失受理热线对诚信服务进行跟踪处理，凡违反公司服务承诺，将对乘客退赔车费。公司建立售后服务体系，受理乘客对驾驶员有失信行为的举报以及遗失物品的报失，对查实驾驶员失信行为坚决依法依规给予严肃处理，对乘客失物认真进行查寻。

五、责任投资

公司在投资项目上，既注重投资的财务绩效，又追求投资的社会绩效和环境绩效。公司不断创新探索，建立常态机制，在社会责任绩效管理方面，厘清各项业绩指标对应经济、社会和环境的关系，以及关联的利益相关方、社会责任要素，明确用社会责任理念、方法提升绩效的具体措施。碳达峰和碳中和的“3060”目标被纳入“十四五”规划建议，作为交通行业重要骨干企业，强生出租自 2018 年以来已投运近 6700 辆新能源出租车，先后投运了漕宝路、龙吴路、沪太路三个大型充电场站，并设立“的士驿站”，不断完善充电站配套保障项目，进一步整合“人、车、桩、站”等要素，使新能源车驾驶员获益，受到驾驶员普遍欢迎。为发展绿色交通体系，打造绿水青山环境，强生出租做出了自己的贡献。

● 公平营运

公平经营是企业发展的根本。强生出租致力于营造“公平、公正、公开、透明”的市场环境，对于违规、腐败、不正当竞争等行为零容忍，不断完善各项合规管理制度，以自身合规运营带动合作伙伴履行合规责任，营造健康、诚信的运营环境，推动行业健康可持续发展。

	2021年	2020年	2019年
经济合同履约率	100%	100%	100%
年度重大守法合规负面信息数量	0	0	0

一、反商业贿赂、腐败

强生出租致力于把严格要求贯穿在企业经营的每个环节，日常监督立足于早、着眼于小，发现苗头及时提醒，触犯纪律立即处理，多积尺寸之功，防微杜渐。严把干部选拔任用“廉洁意见回复”关。

1. 聚焦主体责任，推进制度建设

公司制定党委主体责任、纪委监督责任、党委书记第一责任人职责、班子成员“一岗双责”的“四责协同”反腐责任体系，制定责任清单，梳理年度党风廉政问题清单，明确整改进度及任务，责任落实到人，进一步补齐制度短板，以刚性的制度规定推动作风建设长效化、常态化。

2. 坚持开展廉洁诚信教育

强生出租坚持多管齐下，持之以恒抓好日常教育，开展“6+6+N”系列专题教育，宣传反腐败、反商业贿赂，推动各级领导干部与员工将诚信合规理念内化于心、外化于行，筑牢拒贪防腐的思想防线。

3. 加大自查监督力度

加大对采购、财务、对外投资等领域的监督和廉政风险点排摸，运用“制度+科技”手段，组织开展企业内控专项整治工作，加强质量闭环管理，实现风险可控。结合巡视整改、落实疫情防控措施、制止餐饮浪费等方面开展自查自纠及监督检查，不断推动完善监管机制。强化正确商业道德导向，持续完善招采制度和流程体系，全力推进公司廉洁发展。

二、坚持公平竞争

强生出租在经营过程中秉持诚信经营、公平竞争的商业道德，严守法律法规，营造行业发展的良好生态。

1. 组织专项活动，整治服务顽症

推动营运服务管理整治，提升整体营运服务质量。重大活动值守常态化，广大党员干部参与保站任务，深入现场、联系群众，发现管理中的薄弱环节，了解驾驶员营运中的难点、热点。为做好疫情防控常态化工作，公司定期在各站点安排人员进行检查。除了协助驾驶员做好消毒工作外，公司巡检人员还配合交通执法

履责实践之绩效篇

部门做好违法行为检查，整治绕道、计价器舞弊等服务顽症，促进行业规范发展。



2021 年公司平均每月巡查车辆超 6000 车次。根据政府有关部门要求，公司定期做好营运车辆计价器强制检定，合格率达到 100%，保证计价器计费合

理，维护乘客的正当权利。2021 年，公司未发生违反竞争法规事件。

2. 尊重和保护知识产权

强生出租将知识产权视为十分宝贵的无形资产，尊重并保护知识产权，持续推进知识产权保护实践，在维护自身知识产权的同时，倡导各个利益相关方参与到保护知识产权的行动中，促进技术推广。

按照国家法律法规加强制度设计，严查各类侵权行为，保护知识产权。对劳模工作室总结提炼的各类先进的服务操作法等知识资产，以劳模先进的名字命名，在公司内推广并保护。

公司积极委托相关方进行专业技术开发，持续提高出租汽车管理。为确保合作方的知识产权，公司严格执行开放方的保密协议，根据知识产权的技术含量，确定开发费用，维护合作方和合法权益。

三、推动行业健康发展

强生作为国资背景的行业龙头企业，积极推动行业发展，率先启动强生出租汽车深化改革，促进行业的健康和发展。作为行业协会会长单位，持续向政府部门提出运价、劳动力、打击黑车等建议。公司注重出租汽车服务和管理的技术积累，积极收集各类论文、驾驶员经验。多年来，公司积极参与行业标准的编制工作，参与起草了交通运输部发布的《网络预约出租汽车运营服务规范》和《巡游出租汽车运营服务规范》等行业服务规范。强生率先在业内导入品牌培育管理体系，为提升出租汽车行业服务的知名度和美誉度发挥积极的作用。



● 环保节约

作为上海市交通行业重要骨干企业，强生出租把推进新能源出租车应用作为出租深化改革的重要抓手，主动作为，积极响应《上海市“十四五”规划和二〇三五年远景目标纲要》提出的全面绿色转型，践行绿色经营理念，将绿色发展融入公司发展战略，贯穿到企业生产和经营管理过程中，为发展绿色交通体系，打造绿水青山环境做出自己的贡献。

一、健全节能环保管理体系

我们建立以公司总经理挂帅、营运技术部门为主体的节能环保委员会，严格按照国家标准《环境管理体系要求及使用指南》（GB/T24001-2004）和《大气污染物综合排放标准》（GB16297-1996）的规定，建立节能环保标准化管理体系，健全环境保护岗位责任制，落实能源节约与生态环境保护目标责任，加强环境保护宣传，实现节能环保的统一管理、统一检查、统一考核，统一改进，形成全面、全员、全过程的能源节约、环境保护管理体系。

二、推动绿色成为发展的底色

更新节能车辆，逐步淘汰燃油车型，不断提升车型配置

强生自2018年起把推进新能源出租车应用作为出租深化改革的重要抓手，加大新能源出租车投放力度，推动全行业出租车型的升级换代提速，持续提高能源利用效率，减少资源消耗，降低污染物排放，引领行业车型电动化，现已成为上海拥有最大规

履责实践之绩效篇

模新能源出租车的企业。同时加大配套充电设施建设力度，帮助实现充电便捷化。全年减少碳排放不低于 5 万吨，助力能源绿色低碳转型和可持续发展。

截至 2021 年底，强生共投运了配置先进的荣威新能源出租车近 6700 辆，占上海市新能源出租车投入总数的 70%，并与新能源厂商保持密切沟通，积极关注探索新能源车运营。



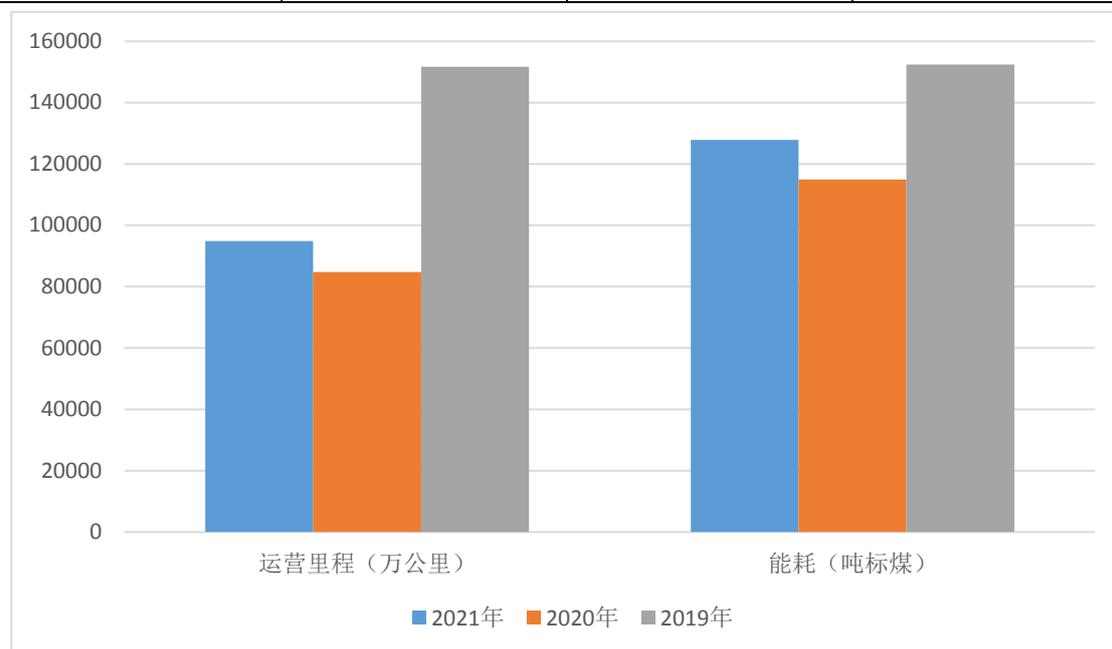
驾驶员的营运成本支出明显降低，以每辆车日减少 100 元支出计算，月降低成本达 3000 元左右。

公司还将根据《上海清洁空气行动计划(2018 年—2022 年)》的要求，不断推出新能源出租车，到 2022 年，公司所有新增出租车全部使用新能源车型，新增车辆实现零排放。强生出租以低碳高效的运营模式提升绿色竞争力，助力打好、打赢污染防治攻坚战，推动企业经营与社会生态环境的和谐发展。



强生出租近三年能源年度消耗对比图

指标名称	2019年	2020年	2021年
运营里程 (万公里)	151634.28	84673.81	94820.03
能耗(吨标煤)	152334.28	114850.52	127786.45



强化配套、支持新能源出租车的投运

为进一步整合“人、车、桩、站”等要素，近年来强生先后投运了漕宝路、龙吴路、沪太路三个大型充电场站，并设立“的士驿站”，不断完善充电站配套保障项目，使



履责实践之绩效篇

新能源车驾驶员获益，受到驾驶员普遍欢迎。协调特来电、国网新能源、修理公司内外各方，加大强生充电桩建设，目前充电桩总量达 180 根，2022 年计划新增 50 根。

优化营运模式



抓住互联网时代的新契机，走数字化转型发展之路，构建“出行服务+互联网”的新型发展模式。公司积极应用互联网先进的技术手段，优化车载“智能终端”

的调度模式，运用 62580 出行 APP、强生 62580 “一键打车”小程序或强生 62580000 调度平台，预约使用公司各类运营车辆，加强车辆调放能力，提高营运效率，减少车辆空驶，有效降低了能源消耗。为减少驾驶员每天回公司采集营运数据（消卡）的空驶公里，公司在全部出租车安装远程数据传输系统，每车每天可节约 3.3 公里的空驶里程。

加强节油驾驶技巧的培训

公司对驾驶员开展更合理、更省油的驾驶技巧培训，教授驾驶员要稳起步、短停车、合理控制车速、有效运用制动器、使用适当的档位、确保安全合理滑行，实现节能减排。

控制车辆机械状况



公司加强对所有车辆机械、空调的保养和检修措施，制定严格的保养和年检计划，时刻保证车辆处于最佳使用状态，降低因机械问题引起的耗能和污染，并实施严格的尾气检测措施。2021年保养营运车辆 85541 辆次，保养计划执行率 100%，车辆上线检测 8536 辆次，尾气排放检测合格率 100%。

三、开展绿色办公，培养低碳行为习惯

强生出租积极践行绿色办公文化，鼓励员工增强责任意识和环保意识，从细节入手，节约用电、用水，并推行无纸化办公；通过开展节能宣传周和世界环境日活动，倡导公共交通、绿色出行，垃圾分类，培养员工绿色低碳的办公、生活习惯，带动全体员工共同营造绿色办公的良好氛围。

● 安全生产

安全生产是对生命的负责，是对社会的负责。强生作为轮子上的企业，降低行车事故和交通违法的发生，持续抓好常态化疫情防控，有效控制营运风险，全面确保乘客乘车安全，是企业基本的社会责任。

一、疫情防控常态化

2021年，强生出租坚决落实上级公司有关疫情防控常态化的一系列决策部署，通过疫情防控工作再梳理、再强化，坚定不移地抓好各项疫情防控措施持续落实落地落细，落实疫情防控各项制度措施。持续宣贯疫情防控工作各项要求，加强防疫物资采购、发放工作。开辟多个疫苗接种点，增加流动疫苗接种车，为驾驶员疫苗接种提供便利，疫苗接种率达到99.18%，加强针（第三针）疫苗接种工作有序开展。复工复产处于行业领先，投入营运车辆达90%左右。

二、严格安全生产管理

树立安全“底线思维”和“红线”意识，强化安全生产管理，严格安全生产责任制，执行安全生产制度，加强安全检查与监督，时刻绷紧安全责任这根弦。

★ 安全生产责任制

抓好安全生产基础工作，事关公司经济建设和改革、稳定的

履责实践之绩效篇

大局。对此，强生出租领导高度重视安全生产工作，充分认识安全生产工作责任重大，以高度的政治责任感，管好、抓好安全生产工作。2021 年按照安全生产工作目标，从大安全的角度，以安全行车为重点，层层签订《安全生产责任书》，责任落实到各生产、管理岗位，达到了安全责任层层分解，安全职责人人明确，从而实现公司安全生产长效监管机制，确保了安全生产工作的顺利进行。

★ 安全制度体系

贯彻落实市交通委关于开展道路运输企业安全生产标准化建设工作部署，建立与实施安全生产标准化体系，并与 ISO9001 质量管理体系融合，进一步完善安全管理制度，使安全标准化与日常营运常态化结合。

★ 安全生产检查

2021 年，公司共组织各类安全生产检查 846 次，采用重大活动、重要节日、季节特点等的定期检查，与不定期的防疫防控专项检查，监督各级组织认真落实“六个一”疫情防控措施，加强隐患排查，提高安全意识，增强防范能力。对检查发现的问题，加强整改管理，采用回访



方式，确保整改的有效与有力。

★ 安康杯竞赛

持续开展市总工会组织的安康杯竞赛活动，从安全和健康两个维度，公司全员参与，按照竞赛制定的方案，严格落实各项措施，保护乘客生命安全，保护司机自身安全。公司营运管理部门，关注不定时工作方式的出租车驾驶员的身体健康，通过计算机后台管理，严查超时营运，严管司机身体健康。

三、科技兴安，安全行车稳中向好

强生出租牢牢树立安全第一的思想，时刻把握“安全就是效益”的主旋律，从安全源头抓起，科学评判、合理管理安全投入的度和量，运用科技增强安全生产保障能力，努力追求投入与效益的双赢。

为加快建设智能化、数字化的安全管理体系，强生出租加大技防投入，发挥科技创新在安全生产和急救援中的作用。公司已为近 7000 辆出租车安装了自主研发的车载 DVR 装置。通过该装置，可对车辆营运过程进行实时监控，并对数据进行分析判断，从而能够及时了解交通状况和驾驶员的工作状态。



履责实践之绩效篇

针对各种突发情况，及时制定相应的解决方案，为司乘双方的出行安全提供有力保障，同时极大地提高了运营效率和服务质量。DVR 装置可同时对车外行驶情况进行视频记录。这对于事故责任认定、降低司机违章率、提供保险理赔依据、预防专业碰瓷和拦路抢劫案件发生等起到积极的作用。公司投入近 10 万用于场地监控设备更新和购买门禁系统等，在安全保卫、突发事件预防等方面发挥积极的作用。

按照安全行车降本增效要求，加大安全预防力量和费用的投入，减少事故成本损失费用。2021 年安全生产财务预算费用 12660.01 万元，占营业收入的 13.54%。近年来，公司从事事故费用控制，加强安全预防、事故处置与跟踪，加大安全管控力度，安全生产费用逐年下降。

	2019 年	2020 年	2021 年
事故总费用	10278 万元	6350 万元	5601 万元
安全生产费用	10404.08 万元	6247.34 万元	9100.63 万元
单车月度安全生产费用	940.05 元/车/月	586.94 元/车/月	842.00 元/车/月

三年来，事故总费用、安全生产费用在总量和单车金额上均有所减少，主要是科技力量的提升、安全教育的加强、安全意识的增强以及公司对驾驶习惯优、安全服务好的驾驶员推行专项激励政策的结果。加之 2020 年以来的疫情原因，路面交通状况有

履责实践之绩效篇

所好转，行驶公里数减少，车辆保险费用减免等因素，降幅特别明显。

四、严格安全生产教育培训

强化安全行车教育与培训，掌握安全知识，增强安全意识，熟悉安全规章制度，提升安全操作技能，提高安全防范与处置能力。

★ 日常培训全覆盖

安全教育是安全事故预防的重中之重。强生出租积极开展岗前三级安全教育，使员工的安全意识从“要我安全”转变为“我要安全”，再到“我会安全”，实现员工安全意识三级跨越。公司以基层为重点、以问题为导向，组织每月安全例会、班组学习，全年累计开展员工安全生产教育培训 1600 场次，累计培训人数 11000 人，做到了基础安全生产教育全覆盖。



公司严格落实安全员安全生产教育培训，每年对安全管理专业人员上岗从业资格进行梳理，并将安全管理干部的从业资格纳入人事管理系统。以“抓预防、夯基础、强培训、提能力、控费用”为准线，持续加强上海市道路管理条例的实施宣贯，补齐交通短板，控制交通违法、降低交通事故总量与质量，确保安全行车工

履责实践之绩效篇

作平稳可控。

公司开展多种形式安全教育与培训，运用电子显示屏、黑板报、横幅等形式，宣传学习安全生产的法律法规和安全生产知识，还制定了《违法高发地点现场纠违制度》，将各违法高发点现场拍摄的视频及照片，通过 APP、微信等方式第一时间推送到每一位驾驶员，促进员工安全生产意识提升，有效地降低了 2021 年交通违法发生数。

强生携手市交警总队等开展安全“荧光行动”，在强生出租车驾驶员中推广实施

“安全反光背心计划”，做到每辆营运车辆配备一件反光背心，要求驾驶员下车处理应急事故



时，一定要先穿上反光背心。自开启“荧光行动”以来，强生出租未发生一起因次生伤害导致的交通安全事故。

★ 加强应急管理能力建设

公司高度重视应急管理工作，通过健全完善应急预案体系、开展应急预案演练等方式强化应急管理能力建设。公司修订完善了《强生出租公司事故处理应急预案》，并组织各级员工认真学习《中华人民共和国突发事件应对法》等法律法规及重要规范性文件。

履责实践之绩效篇

消防设备的正确使用及演示



充电场站内反恐防暴的应急处置



公司坚持“预防为主、防救结合”原则，在做好常态风险管控的同时，针对性开展应急演练，检验和提升应急处置能力。举办2021年“落实安全责任 推动安全发展”安全生产日应急演练，将应急演练和实际管理相合，推动安全管理和应急管理纵深发展。在事故发生后实行分类、分级处理，按照事故结案率指标要求，提高事故处理的及时

性和有效性，进一步筑牢安全生产防线，坚守安全生产红线。

● 顾客与消费者权益

强生出租在加快转型步伐的同时，不忘初心，坚持以“乘客至上、信誉第一”为宗旨，不断提升服务质量，持续保持行业领先水平，自 2011 年始，已连续十年在上海出租汽车行业乘客满意度指数测评中保持第一，客运市场守法率在骨干企业中位居前列。

持续推进乘客满意工程

强生坚持以乘客满意为标准，深入了解乘客的需求，设计、提供和改进服务产品规范标准，持续提升乘客满意程度。从安全性、可靠性、享受性三方面分析乘客需求特征，以及采取的相对应履行社会责任的措施，以追求满意。

1. 产品安全性保证

乘客需求：乘客安全性需求主要三方面。一是发生行车事故乘客不受次生伤害，二是女性乘客不受人身侵害，三是乘客携带物品安全回归。

◎ 控制行车事故发生

规范标准：运用安全行车大数据分析，查找诱发事故的原因，采取措施消除原因。一是强化安全预防教育，从别人的事故中吸取教训，二是开展技术防范手段，降低事故发生，三是提醒乘客带好安全带，预防次生事故发生。

◎ 保护单独的女性乘客人身安全



一是开通 62581111 深夜女性叫车电话，提供安全性保障服务，二是制定《女性乘客服务标准》，使司机按标准自觉保障女性乘客安全，三是 DVR 的应用监督司机行为。

◎ 保护乘客携带物品的安全

一是主动提醒下车乘客拿好随身物品，并做好一车一检，发现乘客物品遗忘车厢，主动报告公司交还失主。二是应用车载 DVR 的技术手段，查寻失物证据。

2. 产品可靠性保证

乘客需求：一是约车及时到达，服务及时交付。二是乘客投诉、报失响应及时，处理快速。

规范标准：一是预约车辆提前到达，临时要车按时到达，发生意外及时补救。凡未按约定时间到达约定地点，误点 5 分钟以上赔付 20 元；

二是乘客投诉，3 个工作日必有答复，每延时一日赔付 20 元；（法规为 10 个工作日）。

三是持乘车发票的乘客报失，24 小时内必有回复，每延时一日赔付 20 元。

履责实践之绩效篇

3. 产品温馨度保证

乘客需求：一是得到尊重享受礼貌服务，二是大件物品上下车不便得到帮助，三是结算车费得到信息提示。

规范标准：一是彬彬有礼问候乘客，与乘客道别，让乘客有被尊重的感受度，二是为乘客提拿行李，让乘客得到实在的帮助，三是结算车费唱收唱支，让乘客明白消费。

4. 乘客满意度测评

由政府主管部门委托第三方进行的乘客满意度测评，2011年至2021年，连续十一年乘客满意度指数行业第一。多年来，从测评大数据资料反馈乘客信息，作为改进的输入，持续提升乘客满意程度。

上海市出租汽车行业乘客满意度第三方测评情况

上海市质协用户评价中心受本市行业主管部门委托，连续多年针对本市出租汽车行业服务质量开展乘客满意度第三方测评。测评结果显示，上海强生出租汽车有限公司的乘客满意度连续十一年（2011年—2021年）在本市各出租企业中排名第一。

测评结果详见下表：

表 2011年至2021年上海市出租汽车行业测评结果

测评年份	行业总体水平	强生出租测评结果	强生出租排名情况
2011年	83.39	86.00	1
2012年	82.98	85.90	1
2013年	83.29	86.42	1
2014年	82.64	85.86	1
2015年	82.13	85.11	1
2016年	82.63	85.91	1
2017年	82.65	85.74	1
2018年	82.89	85.79	1
2019年	82.41	84.87	1
2020年	83.16	85.65	1
2021年	83.28	85.86	1



责任营销

强生以负责任的态度，推行责任营销，提供的服务产品尽力与乘客和社会保持信息对称。

明码标价

出租车服务实行明码标价，价目表张贴于车辆醒目位置，并

履责实践之绩效篇

在计价器设置按照行业标准的自动计价。在供应紧缺路段时段不任意加价，不恶意绕道等违规多收费，严管计价器舞弊行为。

明确标识

营运车辆明确企业品牌、顶灯、车色等服务标识，让消费者明明白白了解强生信息。

乘客须知

车厢内张贴乘客须知，明确司乘双方的权利与义务，以及企业信息，不提供虚假、错误、模糊的信息。

售后信息

乘客投诉、报失、咨询，公司透明回应，沟通处理时限、处理依据和处理结果，并提供进一步投诉的渠道信息。

投诉与争议

公司建立《乘客投诉报失管理办法》制度，站在乘客立场上制定投诉处理原则、依据，建立耐心接待、调查情况、诚意沟通、妥善处置的管理流程。把好自身营运服务质量关，运用 DVR 等先进设备，想方设法为乘客找回失物，切实维护了广大乘客的合法权益。

履责实践之绩效篇

失物找寻	报失数	归还率	万车次发生率
2019 年	23331	65.20%	3.35%
2020 年	13266	66.44%	2.60%
2021 年	11162	67.75%	2.15%

手机找寻	手机报失数	手机归还率
2019 年	6210	64.30%
2020 年	3097	69.49%
2021 年	2601	69.97%

投诉数	投诉数	万车次发生率
2019 年	23505	3.38%
2020 年	13666	2.68%
2021 年	12680	2.44%

耐心接待

耐心听取乘客意见，对有情绪的乘客从安抚的角度化解对立，告知处理时间与流程等信息。

调查情况

站在乘客的立场上，与乘客和驾驶员等当事人进行沟通调查，或通过 DVR 系统等，查找事实证据，查清发生原因。

诚意沟通

将调查后的处理方案和解决办法，与乘客诚意沟通，如公司有责任应主动表达歉意，即使公司无责任也耐心地与乘客解释，设法让乘客理解。

妥善处置

诚意拿出解决方案，化解矛盾，赢得乘客的依赖和满意，化抱怨乘客为满意乘客，甚至是重复强生服务的忠诚乘客。对服务过错造成乘客损失的，按照行业法规和企业制度，给予退款、补偿，以诚恳的态度取得乘客谅解。即使错在乘客，也可适当让步处理。公司将乘客投诉报失等信息进行分类统计，用于分析收集，提供改进和企业决策的依据。

乘客投诉与报失信息管理

乘客投诉与报失等留下乘客电话、地址、姓名、工作单位等个人信息，未经乘客本人同意，不向司机及外部透露，需回复乘客，须有权限的管理人员执行。

调度要车乘客信息管理

电话与网约要车所记录的乘客个人信息，若与乘客联络，须司机与约车乘客即时联络，可选用调度终端隐去号码的回拨功能。

隐私保护

公司制定《乘客信息保护管理规定》，采取必要、必须的措施，保护乘客的隐私信息，是社会责任担当的一个重要组成部分，是赢得乘客满意的重要途径。

乘客储存系统信息管理

储存于公司计算机的乘客个人信息，DVR 系统采集的乘客信息资料，须设置密码，交有权限的管理人员调阅，密码应妥善保管。

营运过程乘客信息管理

司机在营运过程中，不主动探听乘客个人信息，不参与乘客间的话题讨论，对隐私话题做到不听，更不议。

私泄乘客信息的处置

凡管理人员泄露乘客个人信息，予以严肃处理，造成乘客损失的，应给予赔偿。凡管理人员将乘客信息泄露获取报酬的，公司将予以解除劳动合同，触犯刑法的移送公安机关处理。凡驾驶员利用工作便利得到的信息骚扰乘客，一律解除劳动合同，情节严重触犯刑法的移送公安机关。

● 合作共赢

公司致力于与供方和其他利益方建立良好的合作关系，在互惠互利的原则下，培育长期合作伙伴关系，打造责任供应链，构建共赢产业生态链，实现共同成长与发展。

一、规范采购行为，保障供应商权益。

采购是企业价值链的核心部分。公司秉承“阳光采购”和“道德采购”的原则，制定了完整的采购工作流程，制定了《采购控制程序》、《采购类项目管理暂行办法》、《合同管理办法》等制度，在供应商的识别与选择上，严格公开招标、询价比价等采购流程，充分考虑供方的利益和收益，综合考虑性价比、成本导向的定价机制、售后服务、供方的企业诚信、社会责任形象、劳动者权益、环境保护等因素，按照分类分级对供应商进行评审，确定后录入合格供方名录，在同等条件下，优先考虑内部供方。

公司认真履行合同约定条款，执行合同规定的义务，不拖欠货款，妥善处置潜在的分歧。2021年采购合同履行率为100%，未发生已被人民法院立案的经济合同法律纠纷。

二、加强责任沟通，打造责任供应链。

公司注重与供应商的沟通、交流与互访，通过定期沟通、日常沟通、座谈沟通、洽谈沟通、网络沟通、满意度调查沟通等方式，实现信息资源共享，传递供应链责任理念，引导和带动供应

履责实践之绩效篇

商履行社会责任，共同构建责任价值链和共赢产业生态圈。公司开发计算机管理系统，设计操作方便的友好界面，实现车辆管理信息、维修信息、员工对修理满意信息等与修理公司共享互通，提高了双方的工作效率，为修理公司提升和改进修理质量提供信息支持，为公司车辆管理提供帮助。2021年，公司与强生修理、强生科技、强生广告、强生汽贸等兄弟企业为构建强生交通集团产业链联手共同努力，助力公司服务质量保持行业领先。

三、扶持合作伙伴，实现共同发展。



公司积极发挥核心优势，在与供应商等利益相关方的合作中，从公司可持续发展的战略角度支持供应商成长，扶持合作伙伴发展，实现企业与利益相关方的优势互补和利益共享。2021年，我们依托技术优势为车辆维修供应商提供改进维修工艺、提高维修质量提出指导性意见；依托场地基础设施资源优势为修理厂提供场地便利；利用顾客管理优势，从乘客投诉中吸收到乘客需求，对出租汽车计价器、GPS调度终端、车载DVR等设备供应商的产品改进提出建议；利用品牌优势，为供方车载智能设备产品向全国出租汽车行业拓展提供支持。

四、坚持评估审核，帮助持续改进。

坚持对供方进行管理，按照合同履行、交货及时、产品质量、售后服务、安全性能等方面，进行年度分项打分的考核评价，按权重汇总总分，凡不及格者在合格供方名录中予以剔除。从乘客投诉中显示的涉及供方提供的产品和服务的内容，也作为考评供方的一项重要内容。公司还开展驾驶员对汽修满意度的调查测评，发布汽修满意度报告，分析存在问题，寻找改进机会。



● 和谐劳动关系

我们坚持“以奋斗者为本”的人才理念，构建和谐劳动关系。员工是企业发展的核心驱动力，是企业价值的创造主体，更是百年强生基业长青的基石。强生出租落实常态化疫情防控要求，在保证员工安全的前提下开展业务，为全员健康保驾护航。

一、疫情防控常态化下的特殊保障

出租车驾驶员作为疫情防控中支撑社会运转的基础性工作就业者，强生出租积极落实疫情防控工作，给予驾驶员业内最大营运补贴和关怀。



自 2020 年 1 月以来，强生出租每日

对所有营运车辆进行消毒，对驾驶员进行体温测量，对办公场所进行全面消毒。公司从严从紧抓好疫情防控，持续宣贯疫情防控

工作各项要求，为驾驶员准备充足的口罩等防疫物资。



在全市首批次接种的长宁区接种点的基础上，新开辟多个接种点，方便驾驶员就近接种疫苗；增加流动疫苗接种车，上门提供疫苗接种服务。疫苗接种率达到 99.18%，加强



履责实践之绩效篇

针（第三针）疫苗接种工作有序开展。复工复产处于行业领先，投入营运车辆达 90%左右。

二、尊重职工人权

强生出租坚持平等公正雇佣，建立公平、公开、透明的薪酬体系和福利保障机制，推进民主管理，切实从制度上、体系上保障员工基本权益，积极构建和谐劳动关系。强生出租严格遵守国家法律法规，积极推行平等就业政策，公开招聘启示和统一录用条件，无任何性别、年龄、户籍等方面的歧视行为，创造平等的就业环境，全力保障员工的合法权益。员工与公司签订《劳动合同》，享有同工同酬，同享福利和社会保障，享有劳动保护权利；驾驶员与公司签订《小客车经营承包合同》，享有承包经营收益的权利。注重劳动合同的签订和执行，按时足额缴纳各项社会保险。

三、劳动合同与薪酬

强生依法与员工签订经职工代表大会表决通过的《集体劳动合同》，员工享有合同条款规定的权利和义务，劳动合同签约率 100%。

公司根据不同岗位的职责，建立规范化、动态化的薪酬福利体系，以员工的绩效为导向，充分体现出按劳取酬、按贡献取酬的公平原则。出租汽车驾驶员实行承包经营方式，依据政府主管

履责实践之绩效篇

部门统一的承包指标，以效率优先为原则，鼓励多劳多得，并给予公司制度规定的平等的各类激励奖励收入。

公司落实非沪籍员工的同工同酬，同享福利和社会保障，重视非沪籍驾驶员的工作情况和生活情况，安排“一对一”结对带教，以尽快适应岗位要求，加快非沪籍驾驶员职业化进程。

	2019年	2020年	2021年
员工人数（人）	17323	14645	14406
劳动合同签订率（%）	100	100	100
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
安全教育普及率（%）	100	100	100
参加工会的员工比例（%）	99	99	99
员工培训覆盖率（%）	100	100	100
员工年培训时间（小时/人）	6.0	6.0	6.1

四、社会保障与福利

公司依法为员工缴纳社会保险金及住房公积金，逐年提高解缴额度。2021年，公司为职工缴纳五险一金社会保障投入费用25092.64亿元。

落实国务院《职工带薪年休假条例》和《企业职工带薪年休假实施办法》，制定《强生出租员工年休假管理规定》，落实职工年休假方案。坚持做好在职、退休职工住院互助的保障参保和

履责实践之绩效篇

理赔工作，为 11457 名在职职工、5607 名退休职工办理住院保障，共计费用 366 余万元。强生出租关爱职工，为 13893 名职工办理工会会员卡参保，坚持做好在职、退休职工住院互助的保障参保和理赔工作。

职工住院互助的保障参保情况	2019 年	2020 年	2021 年
在职职工人数	16159	12791	11457
退休职工人数	4596	4857	5607
支付费用（万元）	334	320	366

五、创新招聘模式，跑出复工复产“加速度”

新鲜力量是促进企业发展的不竭动力。强生出租对疫情防控和复工复产工作高度重视，积极做好疫情防控和复工复产的激励措施。

各营运分公司及直属车队继续发挥在岗驾驶员口口相传的作用，与此同时，强生出租开通线上招聘渠道，并推出相应的奖励措施，吸引更多的出租驾驶员加盟，加快推动复工复产。

六、持续改善员工职业健康，规范职业健康管理

张弛有道才能让员工长期保持良好的工作状态，强生出租秉持以人为本、关爱员工的理念，建立健全安全与健康管理体系，

履责实践之绩效篇

持续改善工作环境，开展丰富多彩的文体活动，让员工在安全、人性化的环境中安心工作，提高员工满意度和幸福感。

强生出租高度重视职业病防治工作，坚持“预防为主、防治结合”，认真落实企业职业病防治主体责任，扎实开展职业健康



监督管理工作，持续推动全员健康活动。积极落实两年一次的职工健康体检和一年一次的女职工妇科学查，全年共安排 6427 名职工开展健康体检。邀请公惠医院

医生进基层开展健康咨询问诊活动，专门针对驾驶员颈椎、腰椎和消化系统等方面的职业病进行预防治疗的授课，提供量血压、健康咨询等服务，共计举办现场问诊 83 场。全方位增强职业病的防治能力，保证员工能以最佳的状态投入工作。

我们为驾驶员创造安全、舒适的工作环境，确保员工安全健康。

先后建成投运 3 个大型综合性驿站，相继开放 183 个“微驿站”，拓展“驿站”服务，延伸服务功能，与市交警总队协商设置 500 个出租车专用停车位，构建了多层次“驿站”服务体系，解决驾驶员停车休息、热饭喝水、如厕



多层次“驿站”服务体系，解决驾驶员停车休息、热饭喝水、如厕

方便等一系列实际问题。公司党政联手与“驿公里”洗车进行多次洽谈，大幅度降低一线驾驶员洗车费用，降幅达 40%左右，获得驾驶员一致好评。驾驶员在营运中受到乘客暴力伤害，也是职业安全健康的风险，公司运用车载 DVR 可视化管控后台管理系统，摄录保全证据，保障司机权益。劳动过程中的防护与管理得到进一步加强。

七、激励员工成长

强生出租始终坚持员工个人与企业的共同发展，持续开展人才发展机制建设，积极完善人才培育规划，努力培养和成就结构合理、素质优良的人才队伍，打造强生人才优势，为公司数字化转型发展奠定基础。

◎ 1. 优化职业培训体系

强生出租建立分层分类的人才培养体系，注重体系性和有效性，为处于不同职业发展阶段的员工提供具有针对性的培训，助力员工成长成才，满足企业发展对人力资源的需求。2021 年公司推动数字化转型，ERP 系统的司机培训功能上线。人力资源、司机服务中心会同相关职能部门，制定了线上培训方案、设计培训内容，加大职工业务技能培训力度，提升员工专业知识、技能与综合能力。在公司上下各级的共同努力下，在



履责实践之绩效篇

岗职工线上线下培训参训率达到 100%全覆盖。与此同时，结合进博会全员培训，按条线对全体基层干部进行专业培训，系统提升理论水平、专业能力和实践本领。

◎ 2. 畅通职业发展通道

强生出租贯彻落实久事“1+4”人才队伍体系暨员工职业发展双通道精神，制定并落实《出租劳模先进与工匠技能人才选树培养五年行动计划（2021-2025）》实施方案，拓展多元化的人才发展路径，积极推动建立岗位职级体系，畅通晋升通道，让优秀的员工在适当的发展通道上脱颖而出。

我们大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，努力营造尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造的浓厚氛围，加强公司人才库建设，推动和完善职工发展通道及分配机制，坚持提高一线劳模和高技能人才的经济待遇，调动员工的工作积极性，激发劳动热情，为企业发展增添动力。注重挖掘先进苗子，培养了以徐广梅为代表的一批党员先进人物。党员徐广梅获得全国“五一”劳动奖章、党员袁庆华获得上海市“五一”劳动奖章，沈超获得国资委“先进党员”荣誉称号。组织劳模宣讲团巡讲，营造学习先进的氛围。

八、民主管理

公司两级始终坚持以职代会为基本形式的民主管理制度，不断深化厂务公开工作，推进职工民主管理，切实做到涉及职工切

履责实践之绩效篇

身利益的重大事项必须由职代会讨论决定，保障广大职工参政议政的权利，形成良好的上下沟通的机制，努力反映职工群众的意愿和要求，有效调动和发挥广大职工担当责任的积极性和创造性，确保企业健康和谐发展。



2021年圆满召开强生出租第三次职代会，顺利完成工会换届选举。大会报告了公司经营管理和改革发展情况，审议通过了《工会财务工作报告》、《工会经审工作报告》。全体代表以无记名投票表决方式，通过了《强生出租职工会员帮困互助基金会章程》《强生出租安全行车风险互助基金章程》《强生出租营运驾驶员服务奖励及考核办法》《强生出租工资专项集体合同》。

工会贯彻落实职代会条例，对企业重点工作实施源头参与、过程监督、事后评估。为公司科学决策、全面深化细化改革实施方案发挥工会主力军作用。坚持通过党务公开、厂务公开、信息平台 and 宣传栏，及时公开公司经营发展和管理信息，切实将民主管理落到实处。

为不断深化与员工的沟通与交流、倾听员工意见、推动建设性意见及建议在公司内部落地，强生出租积极建立员工诉求收集

履责实践之绩效篇

渠道和反馈机制，通过开展员工满意度调查、员工沟通会，设立员工建议信箱，进行走访调研等方式，畅通诉求收集渠道，及时了解基层诉求并反馈解决，为员工创造开放的工作环境。

2021年，公司召开中青年骨干座谈会，来自公司各部门、各基层分公司的中青年骨干代表就党史学习教育、企业深化改革、基层党建工作和人才队伍建设等方面进行了交流分享。公司充分听取与会者提出对企业发展的见解，为进一步推进全面深化改革提供决策依据。

九、形式多样的竞赛活动

强生出租紧扣“强意识，查隐患，促发展，保安康”的“安康杯”竞赛主题，实现“安康杯”竞赛蝉联优胜的目标。公司和各基层积极组织组织三百余名职工参加强生交通集团组织的安全生产知识竞赛线上答题，400名职工参加全国安康杯书面答题，征集到合理化建议20条，隐患随手拍19份。

积极协助并参与久事第四届劳动竞赛和“建功“十四五” 奋进新

征程 展示新作为”强生交通集团2021年主题劳动竞赛，以赛促



履责实践之绩效篇

进，各基层工会加大宣传力度，引导全体一线驾驶员倾情投入，以优质服务的实际行动为强生品牌增光添彩，以极大的热情努力提升安全行车、规范服务技能，切实为完成第四届进博会保障任务打下坚实基础。

十、员工沟通与关爱

公司两级党政领导班子为职工家庭提供高考护送，发放了10万元送考费用。高温期间，公司工会连续购置多批防暑物资，发放至各基层单位，积极落实好防暑用品发放及关心慰问工作。公司全年慰问困难职工2504余名，慰问金达86万余元。



公司多年来委托上海市质协用户评价中心开展员工满意度测评。采用国际通行的满意度测评模型，建立工作环境、福利报酬、荣誉成就、教育培训、工作群体5大类21项指标体系进行测评，为公司寻求增强企业凝聚力、提高员工满意度的改进方向和途径，提供了科学的依据。

● 社区参与和发展

强生出租坚持开放经营，参与社区发展的理念。2021年，强生出租通过志愿者活动、社区服务等活动的开展，发动员工积极参与，让员工感受个体与社会的联结，共同传递爱心。强生出租建立了19支以党员、团员为主体的志愿者队伍，定期开展清洁城市、交通文明、窗口服务、社区服务、结对帮困、便民利民等形式多样的志愿者服务活动，让政府、社区居民、媒体等利益相关方更加了解强生，推动强生品牌的知名度和美誉度，为强生的发展营造更好的氛围。

一、强生温暖回家路

2021年2月4日，封闭了14天仁济医院西院区正式解除闭环管理。强生出租积极承担起市交通委、市卫健委交办的护送



仁济医院西院区患者及家属人员安全回家的任务。公司组织制定详细护送方案，协调调派护送保障车辆。共计调派车辆309

辆次，现场管理人员16人次，接送患者及家属有序离院，获得了院方、患者及家属的好评。

二、社区建设

加强社区结对共建和党员志愿者活动，推动资源与服务有效

履责实践之绩效篇

对接，共同做好服务发展、服务社会、服务群众工作。

◆ 关爱弱势群体

在慈善活动的社会体系中，公司以自身的业务专长优势，提供专业服务，使关爱弱势群体成为社会专业分工，实现慈善活动的可持续性。

◆ 开通送血服务

业调分公司坚持做好共建单位长征医院血库取血用车服务，全年提供百余次服务，确保院方在抢救病人、服务社会的工作中得到有力的交通保障，双方开展共建互助活动，进一步推进了服务供车和精神文明建设。



◆ 开通老人体弱专项服务



1997年起，公司与上海老龄委合作，持续为在沪的百岁老人提供免费用车服务，供车数量逐年递增。公司与上海市政府实事工程“安康通”服务热线紧密合作，为“安康通”注册老人提供电话叫车服务，承诺为他们

履责实践之绩效篇

优先派车，优质服务。2021年，累计调派近36000车次。为全市1.3万名下肢重度残疾人士提供供车8871车次。

◆ 强生出租为莘莘学子保驾护航

2021年6月高考期间，强生出租积极承担社会责任，开设“高考服务热线”，为莘莘学子梦想助力。二十余年如一日，为高考学子提供规范优质的送考服务，圆满完成2021年高考运输保障工作，赢得了社会的一致认可和乘客的一致好评。



◆ 雷锋车队在行动

多年来，上海强生出租雷锋车队本着“岗位学雷锋，随手做公益”的宗旨，开展学雷锋、帮助“渐冻人”等志愿服务活动，为社区需要帮助的群体提供免费用车陪同游玩观光上海地标建筑及著名景点。自2016年以来，上海强生雷锋车队先后获得全国最美雷锋车队、上海市志愿者优秀集体等荣誉称号。强生志愿者服务已成为展示强生出租品牌形象的代言人。

履责实践之绩效篇

今年“关爱渐冻人”公益活动以“心温暖，爱解冻”为主题，共同唤起社会大众对渐冻症的了解。作为上海城市流动的名片，强生出租精心组织安排，雷锋车队义务接送行动不便的渐冻人患者参加渐冻人日活动和夏令营活动，为参加活动的病友和家属的出行保驾护航。



三、参与公共事业发展

1. 布局营业站点



2021年耗资21余万元，用于强生62580000电话调度和新国际博览中心、国际邮轮码头、上海火车站等7个站点服务保障，成为上海主要交通枢纽和大型会展赛事服务保障的主力军。

2. 志愿活动

公司始终秉承回报社会、积极参与公益活动的宗旨。建立常

履责实践之绩效篇

态化、规范化的志愿服务运作模式，在做好疫情防控的基础上，继续为社会弱势群体开展志愿活动。

公司建立了 19 支以党员、团员为主体的志愿者队伍，开展形式多样的志愿者服务活动，提倡“人人做公益”。2021 年累计服务 70 余次，参与志愿服务 11 余人次，累计服务 6500 多小时。

2021 年 11 月，上海新增新冠肺炎本土确诊病例。强生出租党员驾驶员倪惠昌所居住的小区恰好被列为中风险地区。得知社区需要防疫志愿者后，有着 23 年党龄的老党员倪师傅主动请缨，加入到志愿者队伍中，从“隔离者”变成了“志愿者”，充实一线防控力量，协助医务人员、居委会、物业进行了一场有温度的“战疫”，共同守牢守严小区封闭的关键防线。



愿服务等多年来的品牌活动，团员青年们积极参与到疫情防控、营运服务专项整治和进博保障的各项工作中，为弘扬强生志愿服务品牌贡献了力量。

强生出租 2021 年大事记

1. 强生出租全面深化改革，推进扁平化管理，加快数字化转型。2021 年四分公司和三分公司机构回撤基本完成，并实现平稳过渡，13 个车队公司直接管理，党组织同步完成了调整、更名。以数字化改革为引领，推进 ERP 数字化管理平台的对接工作，将数据综合性应用嵌入企业管理流程中，为企业管理提供了数字能量，推动强生数字化转型升级。

2. 从严从紧抓好疫情防控，落实疫情防控各项制度措施，做好疫苗接种，守护乘客的每一次行程安全。持续宣贯疫情防控工作各项要求，加强防疫物资采购、发放工作，开辟多个疫苗接种点，增加流动疫苗接种车，为驾驶员疫苗接种提供便利。疫苗接种率达到 99.18%，加强针（第三针）疫苗接种工作有序开展。复工复产处于行业领先，投入营运车辆达 90%左右。

3. 2 月 4 日，封闭了 14 天仁济医院西院区正式解除闭环管理。强生出租提前谋划，周密安排，共计调派车辆 309 辆次，现场管理人员合计 16 人次，接送患者及家属有序离院，获得了院方的好评

4. 强生近年来把推进新能源出租车应用作为出租深化改革的重要抓手，加大新能源出租车投放力度，推动全行业出租车型的升级换代提速，引领行业车型电动化，现已成为上海拥有最大规模新能源出租车的企业。同时加大配套充电设施建设力度，帮

履责实践之绩效篇

助实现充电便捷化。全年减少碳排放不低于 5 万吨，助力能源绿色低碳转型和可持续发展。

5. 强生携手市交警总队等开展安全“荧光行动”，在强生出租车驾驶员中推广实施“安全反光背心计划”，做到每辆营运车辆配备一件反光背心，要求驾驶员下车处理应急事故时，一定要先穿上反光背心。自开启“荧光行动”以来，强生出租未发生一起因次生伤害导致的交通安全事故。

6. 强生出租承担第十九届上海国际汽车工业展览会的出行保障任务，为观展人群提供车展出行解决方案，进一步融入出行场景，运力有保障服务更到位，防疫不松懈，持续探索“出行+”服务模式。

7. “强生的姐”徐广梅获得全国五一劳动奖章。多年来，徐广梅以坚持做好每一差业务、服务好每一位乘客为宗旨。她在小小车厢中追求答案，在点滴小事中追寻答案，在奉献进取中追寻答案，在平凡岗位上创造不平凡，在普通岗位上持续发光。

8. 5月8日，位于虹桥机场“东航之家”南区G楼空勤人员出发大厅的强生出租车智能调度站开始试运营。这是强生联手东航推出的又一合作新举措，将有效解决“东航之家”工作人员的打车难题，体验管家式的优质出行服务。

9. 强生出租开展营运服务专项整治工作，提升整体营运服务质量。重大活动值守常态化，广大党员干部参与保站任务，深入现场、联系群众，发现管理中的薄弱环节，了解驾驶员营运中

履责实践之绩效篇

的难点、热点。抓紧补齐专项整治督导检查中暴露出的弱项短板，加强重点领域隐患排查整改，不断提升服务质量，持续保持行业领先水平。自 2011 年始，已连续十一年在上海出租汽车行业乘客满意度指数测评中保持第一，客运市场守法率在骨干企业中位居前列。

10. 推出“党员示范车”活动，两批“党员示范车”共计 94 名一线党员已挂牌投入营运，加强培训，落实管理，形成党建与企业发展互融共生、互促共进的格局。

11. 安心送考，情系学子。22 年来，强生出租积极承担社会责任，开设“中高考服务热线”，为考生提供规范优质的送考服务，全力打造由 10 项安全驾驶认证+6 项实时安全保障监控组成的安全保障体系，360 度全方位守护考生及家长的中高考之路，赢得了社会的一致认可和乘客的一致好评。

12. 6 月，举办 2021 年“落实安全责任 推动安全发展”安全生产月应急演练，将应急演练和实际管理相结合，推动安全管理和应急管理纵深发展，进一步筑牢安全生产防线，坚守安全生产红线。

13. 6 月 22 日凌晨，强生出租 206 车队的 90 的哥黄龙见义勇为，配合民警和消防人员机智救下轻生男子受到了市民和各大媒体的关注与好评。

14. 强生出租围绕着“一网统管、一网通办”的数字化管理目标，推动财务管理创新，打造财务中台，向共享要效率，推动

履责实践之绩效篇

财务数字化和智能化发展，打造与一流城市交通运营服务商相适应的财务管控新模式，为企业数字化转型加油赋能。

15. 强生“云客服”系统上线。该系统为客户提供业务受理、判责、核实、答复、回访等全过程服务，在为管理人员减负的同时，也为客户带来自动化、标准化、效率化的客服体验。原先，处理投诉需3个工作日，“云客服”上线后，48小时内即可完成，效率提升了33%，切实提升用户的满意度。

16. 强生携手逸刻为驾驶员打造“暖心港湾”，百联逸刻的80家便利店成为强生驾驶员的专属“微驿站”。借助逸刻网点广泛覆盖的优势，为驾驶员提供便利服务：不仅为强生驾驶员提供免费热水、免费休憩、免费加热饭菜、手机充电等便利服务项目外，还提供全品类、全天候一站式购物体验，服务场景更加丰富，服务功能更加齐全，可以进一步缓解司机的难点、痛点问题。

17. 10月29日，在第四届进博会倒计时7天之际，强生举办了以“示范引领 我们再出发”为主题的强生巡游示范车队发车仪式暨进博冲刺动员会，吹响了决战决胜进博的冲锋号。为回应部分市民对于传统扬招、电召迫切需求的关切，弥合不同人群出行场景下的“数字鸿沟”，为市民提供更周全、更贴心、更直接的便利化、差异化服务，强生坚持传统服务方式与智能化服务创新并举，率先在行业组建了“巡游示范车队”，并在第四届进博会前夕正式投运。

18. 11月10日，第四届进博会完美收官。作为进博会交通

履责实践之绩效篇

出行保障者，强生交通聚焦“精准、有序、可控”的目标，全员参与，全情投入，全力以赴，再次以“零失误、零投诉、零事故、零感染”交出了亮眼的进博保障成绩单，确保了展会人员“行得畅”，向社会传递了“强生服务”、“上海服务”的靓丽名片。

19. 10月25日，市发改委公布了《关于优化市域巡游出租汽车运价机制的定价方案》。根据市政府相关部门和久事集团的指示要求，强生出租调集全公司力量，平稳有序推进此次运价调整工作，积极应对，周密部署，开展宣传培训，落实现场管理，加强疫情防控，强化保障体系。利用运价调整窗口期，充分调动一线驾驶员做好安全服务的积极性，配合企业管理手段进一步提振整体队伍服务面貌。

20. 随着新能源出租车的加速迭代，强生以提升服务质量和出行品质为目标，围绕着数字聚合、数字服务、数字支付、数字安全、数字防疫，努力打造新能源出租车数字智慧车厢，持续优化乘客出行体验。强生数字智慧车厢应用了车载一体设备，实现“一屏接单，双屏联动”，不仅给驾驶员带来了操作的便捷性和安全性，而且给市民乘客带来了便利体验。

21. 强生出租连续十年发布企业社会责任报告，编制完成2020年度强生出租社会责任报告，荣获“上海市企业社会责任报告杰出典型企业”称号。

履责实践之展望篇



2022年是实施“十四五”规划、加快建设交通强国的重要一年，也是出租深化改革的攻坚之年。强生出租要以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，紧扣久事集团、强生交通集团“十四五”发展规划和战略部署，围绕高质量发展这一主题，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，实现新跨越，彰显新担当，持续优化企业社会责任体系，一步一个脚印推进出租深化改革、转型发展。全力以赴推动打造多场景互联网综合出行生态圈的目标任务在强生出租落地落实。

◆聚焦扁平化体制改革，搭建数字管理新体系

迅速按动互联网概念扁平化管理体系整合的快进键，观念上要改变定式思维，管理上建立新流程，职责上明确新边界，行动上推动企业全方位治理变革。建立企业标准化体系，固化业务流程各管理流程，以法制化、规范化引领改革沿着正确轨道发展。

◆聚焦安全服务，提升服务能级管理绩效

强化安全生产责任制，充分运用数字化技术手段，推行精准风险分级管控和隐患排查工作机制，不断提高安全治理水平。加强品牌管理，不断强化服务承诺与管理举措，提高服务质量。2022年，要继续保持乘客满意度行业第一，客运市场违法率绩效保二争一。坚持常态化疫情防控，保障司机和乘客的生命安全。

◆ 聚焦绿色出行，发展绿色交通体系

强生出租主动作为，积极响应《上海市“十四五”规划和二〇三五年远景目标纲要》提出的全面绿色转型，推进新能源车普及。强生下一步将积极推进大数据、新能源、智慧出行三网融合，并把新能源出租车作为能源互联网与智慧出行交互的“奇点”，为客户提供一站式的绿色出行服务体验。

2022年，上海强生将秉承“安全铸就品牌，服务创造价值”的企业核心价值观，持续与各利益相关方沟通与合作，展示“企业公民”履责的社会形象。

● 报告附录 信息反馈

为改进强生出租社会责任工作，提高履行社会责任的能力和水平，我们真诚地希望能倾听您的意见和建议，对我们的工作和报告提出高贵意见，帮助我们不断完善社会责任体系，促进出租履行社会责任的能力。

意见征求反馈表

您可以参考下表对我们的报告做出评价（可单选或多选）

1. 您对本报告的总体评价是
通俗易懂 内容详实 篇幅适宜 愿意阅读 增加信任
需要修改，如：_____
2. 您认为本报告的内容和版式是否方便阅读
是 否，如：_____
3. 您认为本报告是否能够提供您所需要的信息
是 否，如：_____
4. 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何
很高 较高 高 一般 低
5. 您认为强生在与利益相关方沟通方面做得如何
很好 较好 好 一般 差
6. 您对强生出租和本报告的意见和建议欢迎在此提出：

注：请您在合适的“□”内打“√”

请将反馈表寄至上海强生出租有限公司党委工作部

（邮寄地址：龙吴路 398 号 1316 室，邮编 200240），或传真至 62583200。

在此，对您对理解和支持表示最诚挚的谢意！