

上海迎宾出租汽车有限公司 2013 年社会责任报告

目录

公司概况

总经理致辞.....	1
公司简介.....	2
报告编制组织机构.....	3
企业理念.....	4

I-1 员工责任

II-1 员工教育	5
II-2 员工录用	7
II-3 权益保护	9
II-4 安全保护	11

I-2 经济与服务责任

II-5 利润与经济效益	14
II-6 产品与服务	15
II-7 对供应链伙伴的责任	22

I-3 诚信责任

II-8 守法诚信.....	23
II-9 诚信经营与服务.....	24
II-10 社会诚信形象	26

I-4 社区责任

II-11 救灾与慈善捐助	27
II-12 志愿服务	29

I-5 环保责任

II-13 环境管理	30
II-14 低碳节能	31
II-15 环保形象	33

附录

2013 年大事记	34
2013 年获得荣誉一览	37

总经理致辞

施荷英

这份报告是上海迎宾出租汽车有限公司发布的社会责任报告，它将向您阐述迎宾出租2013年在以上四个方面的实践，和您共同分享成功的经验和失败的教训。我们清楚地知道，迎宾出租的发展离不开百联集团、百联资产公司、员工、乘客、出租行业、蓝色联盟等利益相关方的支持，只有与各方保持充分的互动和合作，倾听各种意见和建议，企业发展才可能有更好的环境，才能为社会提供更优质的服务，为人们享有更好的生活添砖加瓦。

公司简介

上海迎宾出租汽车有限公司是上海百联资产经营管理有限公司下属的专业从事出租汽车客运服务的公司，下设经理室、经理办公室、人事科、财务科、质管科、安全科、保卫科、车管科、修理厂和二一个车队。现有员工 652 人，营运车辆 302 辆。

公司以效益为先，积极采取措施强化管理：通过加强员工管理，提升员工素质，适应行业要求与市场化需求；通过 ISO 质量管理，确保企业内部规范运作，保证营运服务质量处于行业中等水平；通过加强安全管理，减少交通违章率与事故发生率；通过加强财务管理，合理运用资金，加快更新车辆步伐，提升公司形象，公司效益稳定。

同时，公司在精神文明建设上也取得不俗成果，1995 年被评为出租行业“泰琪杯”优胜企业，1997 年被市精神文明办公室评为规范服务达标单位，1997 年至今连续评为黄浦区安全行车达标单位，1998 年被评为行业规范服务文明企业和二级企业，1999 年起连续七届被授予上海市文明单位称号，获行业一级资质，2002 年被评为行业规范服务新风窗口，创建文明行业优胜企业。公司所属修理厂被评为一类修理厂资质，并获上海市“百强诚信企业”称号。厚重的奖牌和证书，见证了迎宾公司文明经营、科学发展的辉煌历程。

迎宾出租属企业类（服务业）、经营性文明单位。

报告编制组织机构

迎宾出租社会责任报告编制领导小组（党政班子成员）

迎宾社会责任报告编制工作小组

组长：总经理

组员：各职能部门负责人

办公室

人事科

财务科

质管科

安全科

保卫科

一车队

二车队

修理厂

企业理念

百联集团企业精神：

遇强更强，诚信致远

迎宾出租企业文化：

真情迎宾，诚信待客

I-1 员工责任

II-1 员工教育

迎宾出租通过落实领导干部“中心组学习”及“主题教育”制度，认真学习邓小平理论、“三个代表”重要思想、贯彻和落实科学发展观和“构建社会主义和谐社会”理论、学习十八大精神，贯彻落实《公民道德建设实施纲要》。领导干部及党员参与率达99%以上，员工参与率达95%以上，员工对公民道德规范和职业道德规范的知晓率 $\geq 90\%$ 。

公司常年开展驾驶员学习教育。围绕服务质量的提高、服务纠纷的处理、安全行车要点注意事项，安全行车案例分析和企业文化升级开展“大讨论”、“献计献策”等形式多样的学习形式，使全体党员、员工以高标准、严要求来反思和查找自身工作的不足和差距，力争“做得更好”。

公司充分运用 GPS、信息栏、公告栏、简报、学习会议等宣传阵地开展对员工的宣传教育，保证教育对象覆盖每一位员工。

通过这些形式，在全体员工中推广“公正、包容、责任、诚信”的价值取向，引导员工树立正确的世界观、人生观、价值观，践行社会主义荣辱观。



驾驶员学习考试

迎宾出租党支部中心组学习规定

为了更好的贯彻党的基本路线、纲领和方针，落实“三个代表”重要思想和“两强两有”工作要求，加强党支部中心组学习，促进领导班子思想理论建设，特制定本规定。

一、学习对象

公司党政班子成员、党支部书记、全体中层干部、负责党群工作的副经理。

二、学习内容

紧密联系公司改革、发展、稳定大局和党的建设的实际，学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论，特别是党的十六大精神和“三个代表”重要思想；学习党的路线、方针、政策，国家有关法律，市场经济理论和专业知识，企业经营、信息化管理知识等。

同时参照事业部党委每月的工作要点。

三、学习方式

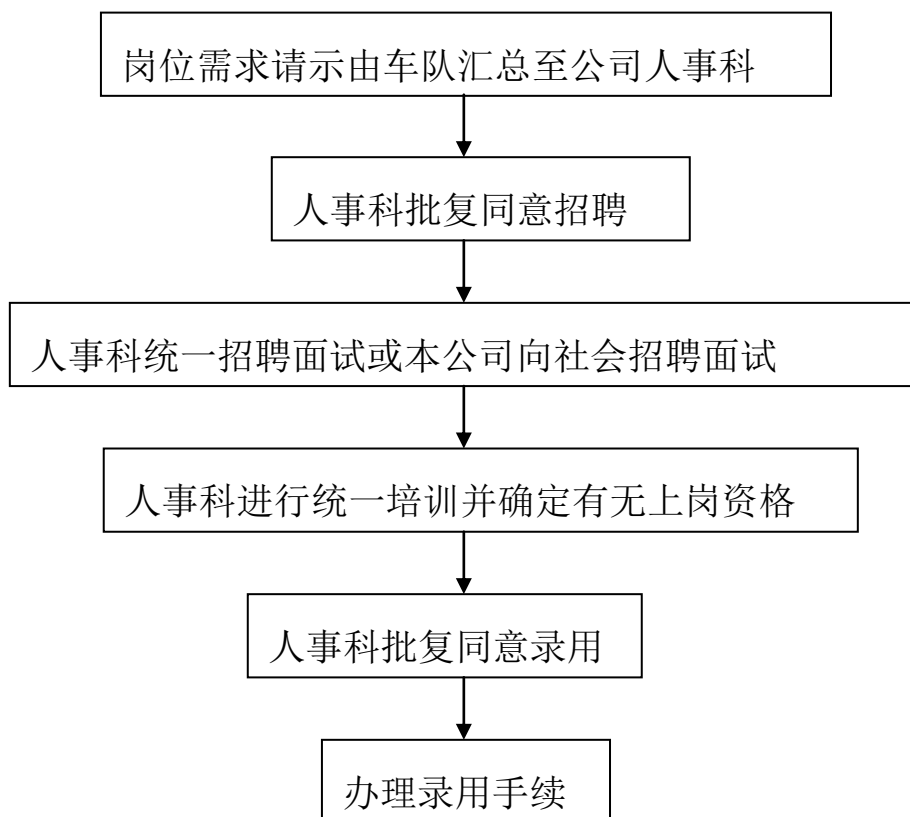
中心组每月集中学习一次，由综合办公室具体安排时间实施，如遇有重要会议、重要文件需要增加学习时间，另行安排。

四、学习要求

中心组学习由公司党支部统一领导和组织实施，支部书记是第一责任人，担任中心组组长。中心组成员应自觉参加学习。因特殊情况请假，要经第一责任人准假。中心组成员要认真做好学习笔记，撰写学习心得，对本人学习情况认真总结，在中心组内进行交流。每次中心组学习由专人对讨论情况进行记录。

II-2员工录用

1、员工录用程序规范、透明。



2、劳动合同签订率。

(1) 员工劳动合同签订率 100%;

(2) 劳务派遣人员与劳务公司签订劳动合同（劳务协议），签订率 100%。

3、本单位正式员工、派遣制职工和外来务工人员的情况。

正式员工 617 人、派遣制职工 8 人、外来务工人员 15 人。

4、企业员工学历构成比例、员工年龄段的比例。

学历构成: 大学专科以上 20 人, 占 3. 24%; 高中学历 193 人, 占 31. 28%; 初中学历 404 人, 占 65. 48%。

员工年龄段: 35 周岁以下 104 人, 占 16. 86%; 36-50 周岁 305 人,

I-1 员工责任

占 49.43%；50 周岁以上 208 人，占 33.71%。

5、公司在用工过程中，不存在使用童工及未成年职工的情况。

6、公司有关人事制度规定，严格禁止在招用、薪酬、福利、晋升等方面出现性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视。

II-3权益保护

1、迎宾出租严格按照出租汽车行业集体合同中的规定实行员工休息与休假制度，员工健康定期检查制度。

2、员工培训制度。

(1) 2013 年度员工培训总支出 2.67 万元，人均支出 40.95 元。

(2) 2013 年度人均培训时数 35 小时。

(3) 2013 年度员工培训覆盖率 100%。

(4) 对员工进行业务等培训均有培训记录（含计划、通知、签到、培训资料、考核分数、培训评估表）。

(5) 培训种类、内容、人数以及所占员工比例：

培训种类	2013 年培训内容	时间	人数	所占员工比例
专业技能类	安全生产培训	15456 课时	644	98.77%
	等级工、继续教育等	7192 课时	22	3.37%
岗位胜任类	2013 年新进职工培训	156 课时	78	11.96%

3、社会保险和保险实施情况良好。

(1) 公司依法按时足额为每位员工缴纳社会保险（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）及公积金；

(2) 每年为每位员工办理特种重病团体保险；

(3) 每年为在职职工办理住院保险；

(4) 每年为女职工办理特种重病保险；

4、自觉保护员工的隐私权。

(1) 公司派专人保管员工人事档案、工作档案、登记表等各类材料，

中级管理人员以上领导才能查阅员工档案。查档时需填写申请表，由人事科科长签字同意方可查阅。

(2) 各类员工信息和材料不对个人公开，外部人员来查阅员工档案需持介绍信，由人事科派专人陪同查阅。

5、工会作用明显、员工的参与权得到维护。

迎宾出租充分发挥工会作用，坚持四项制度，不断拓宽企业与员工沟通的渠道、进一步加强职工维权，建立和谐劳动关系。一是职代会制度；二是集体协商和签订集体合同制度；三是总经理与员工代表恳谈会制度；四是企务公开制度。

II-4安全保护

安全管理落实到位，安全宣传教育氛围良好

公司建立了完整的安全管理制度，公司编制了 19 份安全行车、安全生产的相关制度，将安全工作纳入到日常规范管理中。公司每年与各部门签订安全工作责任书，并采用层层签约的形式，将安全责任分解到基层，落实到每一个岗位，形成了安全工作人人参与，全体员工齐抓共管的。

公司在每年的“安全生产月”和“119 消防日”活动期间，均组织形式多样的宣传教育培训系列活动，如：在公司内粘贴宣传标语、宣传画营造安全氛围；制作安全专题黑板报；开展安全行车和安全生产大比武，员工的参与率高达 100%，在寓教于乐中增强了安全防范意识和技能。在日常的安全管理中，根据不同时期的不同要求，还组织员工参加各种形式的培训。

公司有一套比较完整的安全教育培训体制。一线职工（包括农民工）都有明确的培训要求，新进员工上岗前必须进行安全教育培训，经培训合格后方能上岗；在岗职工每月进行 2 课时的安全学习，强化安全重要性；重点监管职工单独接受车队、安全科的再教育，并签署承诺书。通过不断、反复的培训让员工识别岗位的主要风险，做到了危险告知，预防在先，引导员工理解和接受建立安全行为规范的必要性。

建立应急管理体系，公布定期检查员工安全操作结果；

公司建立有完备的突发事件应急预案。并每年进行检查，通过现场随机抽查提问等方法加以巩固，让每个人了解发生突发事件是应该做什么。每年公司都要组织预案的演习。每次演练都有计划和评估，主要是《消防应急预案演习》。通过演习，不仅让大家熟悉了流程、明确了职责，同时也让广大员工进一步感受到了事故预防的重要性和紧迫感，极大地提高了全体员工的安全防范意识和应急处置能力。



驾驶员消防演练和培训



对危险品的生产、储存、运输、销售、使用等执行法律规定的安全防范措施；

公司按《危险品仓库保管制度》对危险品进行严格管理，在使用时严格按《喷烤漆房管理规定》进行流程操作，从未发生过安全事故。

公布较大及以上安全事故、重大设备事故和一般设备事故；

公司三年来没有发生过统计上报事故。

I-2经济与服务责任

II-5利润与经济效益

2013年迎宾出租主营业务收入3232万元，利润总额50.69万元。

企业资产负债率62.75%；资本保值与增值率101.32%；企业税后净资产增值率1.18%。

序号	主要经营指标	数值（或百分比）	备注
1	主营业务收入（万元）	3232	
2	利润总额（万元）	50.69	
3	资产负债率	62.75%	
4	资本保值与增值率	101.32%	
5	企业税后净资产增值率	1.18%	

II-6产品与服务

迎宾出租始终秉承“真情迎宾，诚信待客”的企业理念，在服务品质上始终坚持以顾客满意为中心，以顾客需求为导向，注重过程和细节服务，以品牌经营为核心，科学经营，规范服务，建立健全了完善的服务管理体系。

产品达到国家法律法规和国际规则规定的安全标准；

迎宾出租作为出租汽车公司，服务流程写入公司规章制度中。

(一) 驾驶员规范服务操作标准

1、 乘客上车后

礼貌招呼乘客：您好！

问路——请字当先，问清、确定乘客的下车地点。

选路——选择合理、最佳路线或按乘客要求的指定路线行驶。

(上高架道路须征得乘客同意)

开机——车辆起步，翻下空车灯，开启计价器(车内有人乘坐须开机)。提示前排乘客请系好安全带。

2、 到达下车时

暂停——到达目的地后，首先按下计价器暂停键，停止收费。

报价——按计价器显示金额，报清当差车费，请乘客确认，并问清乘客付费方式(不得拒绝交通卡结算车费)。

打印——打印车费发票，结算车费(交通卡结算时，应按规定操作，同时确认卡内原额大于车费后，按IC键，翻上空车灯)。

3、 结算车费时

唱票——收取乘客车费或中途收取预收款时，须出具收费凭证，当面唱票验证(发现假币可移送就近公安部门处理)。

找零——唱零找零，大小票面一次找清。(中途收取预收款的多退少补)

给票——结算车费后，必须主动给乘客当差业务车费发票，发票应打印清晰(交通卡发票应撕下存根联，以备电脑程序故障时兑付用)。

礼貌尊重乘客：谢谢！

4、 乘客下车时

提示——开口服务，提示乘客勿忘所带物品，乘客离车后检视车内有无遗留物品(乘客无行李，驾驶员也应提示)。捡到乘客失物应及时与公司或车队联系,及时交还失主,如故意隐匿或侵吞失物则承担由此引起的一切后果..

检查——行李厢是驾驶员服务责任区，驾驶员承担相应责任，乘客有行李应主动协助乘客放入，到达后协助取出，并请乘客确认)。

再见——乘客下车时礼貌道别：再见！

注：蓝色联盟六字礼貌用语：您好！谢谢！再见！贯穿于服务中。

(二) 仪容仪表管理 (二蓝二白)

1、 当班驾驶员必须全年穿本公司识别服上岗。

- 2、服饰整洁，纽扣齐全，穿着时纽扣扣齐。
- 3、驾驶员应按规定佩带领带（除每年高温季节运管处规定外）。
- 4、仪容整洁，不留盖耳长发，不留长须，不能剃光头。
- 5、语言随和，得理让人，有问必答，尊重乘客。



精神焕发的驾驶员队伍和车辆

服务的销售和售后服务体系健全；

(一) 中高星级驾驶员营运服务守则

一、安全行车：

- 1、要遵章守纪、文明驾车，不要随意停车上下客；
- 2、要行为规范、文明举止，不要违章变道乱停车。

二、优质服务；

- 1、 遵守行业、蓝盟、企业的规章制度。
- 2、 按“三、二、一” 服务流程操作，必须做到开口服务。
- 3、 无有责投诉、无失物、无客运违纪，(有违纪予以缓审)。

妥善保管好中高星级驾驶员标志牌。否则，承担相应后果。

(二) 对乘客的服务承诺

1.多收费——经核实属当班驾驶员责任，应向乘客致歉，并告知处理意见：

(1) 按当差业务多收费部分退一奖二退赔乘客。

(2) 责任人应作书面检查，使乘客 满意。当差业务多收费部分超过当差车费一倍以上者，公司质检科按多收部分的十倍追加处罚。

情节严重、不配合处理者移送行业主管部门处理。

2.拒收交通卡——经核实属当班驾驶员责任，应全额退还乘客当差车费。

3.拒载——乘客来电、来信、来访举报本公司车辆拒载。向乘客致歉并奖励举报者 50 元(由责任人承担)，车队应对责任人进行帮助教育，并责成其作出书面检查和承诺，视认识态度给予 50~200 元

罚款，当年内有二次拒载行为，按《上海市出租汽车管理条例》规定除名。

4.故意侵占乘客钱物——经举报查实有故意侵占乘客钱物者，首先上门向乘客退赔钱物，并按本公司《职工奖惩条例》有关规定：按价值的十倍予以处罚，根据责任人的认识态度，给予行政处分。情节严重移交公安部门处理，并予以除名。

5、服务承诺——

- (1).营运途中发生有责交通事故，免收起步费。
- (2).营运途中驾驶员吸烟，乘客可拒付车费。
- (3).营运途中驾驶员打手机，乘客可拒付车费。
- (4).业务结算驾驶员拒用交通卡，乘客可拒付车费。
- (5).业务结算后驾驶员不出具发票，乘客可拒付车费。

建立客户管理档案，完善客户意见反馈机制、投诉处理机制和快速响应机制

客户信息保护

迎宾出租将乘客反馈作为企业服务持续改进的着眼点，并建立有较为完善的乘客反馈机制和快速响应机制。公司的乘客反馈途径主要包括CSI乘客满意度测评、乘客来信、乘客回访、乘客投诉等。为了全面记录乘客反馈的信息，公司设立了客户管理档案，如《乘客投诉接待记录》，并根据保密职责，严格做好客户信息保护工作，保障客户的个人资料安全。

为了更快捷的受理、解决乘客的投诉，公司建立了投诉处理和快速响应机制。公司与上海执法总队、蓝色联盟实行联网，建立快速反映通道，及时了解、受理、解决乘客的争议和投诉。同时公布投诉电话，及时为有需求的乘客解惑答疑，满足乘客的需求，提高服务质量。

产品服务创新制度

创新是企业发展的源泉和动力。迎宾出租每年都在服务管理上开展创新。2013年以“加强行业监控，提升服务质量”为主题，加强日常服务质量培训，建立了不合格服务人员评审、教育记录月报制度，对CSI不合格人员、有责投诉人员进行原因分析，有针对性地帮教，有记录，有承诺，有签名；在行业加大对“拒载、绕道、多收费”现象的各项行动中，加大宣传力度，及时更新驾驶员诚信档

案，降低投诉率、行业违纪率，对不符合行业及公司需求的驾驶员实行淘汰。积极的创新，从而不断提高驾驶员服务质量，提高 CSI 指数，提升企业诚信级数，提升企业核心竞争力，达到企业持续发展的良好局面。

顾客投诉率

2013 年公司受理投诉 1200 件，其中有效投诉 128 件，投诉有效率为 10.67%，投诉率不足 1.09%。

服务质量负面信息或报道

本公司未出现服务质量负面信息或报道。

II-7对供应链伙伴的责任

维护企业产权人合法权益，平等对待所有产权人；

兑现债权人承诺，安全相应的债权人利益保障措施；

采购责任制度及方针；明确采购职责，采购流程公开透明，采购严格按制度操作。

积极参加与本单位相关的上海市出租汽车行业协会，同时是蓝色联盟中的一员，并自觉接受交港局、出租汽车管理处等的行业指导和监督。

I-3 诚信责任

II-8 守法诚信

迎宾出租将依法经营视为企业第一要务，将诚实守信为企业核心理念之一。开业至今，企业在经营过程中遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，无重大、违规的现象出现。企业的社会形象好，在同行业同等规模企业中名列前茅，近年来，公司荣获上海市出租汽车企业诚信考核 AAA 级。纳税信用等级达到 A 类。

公司先后开展“五五”普法活动、宪法宣传周等普法宣传活动，在全体员工范围内普及法律知识。同时，通过七大宣传阵地引导员工学法、知法、守法，营造遵章守法的企业氛围。由于宣传到位，公司员工劳动法知晓率达 96%以上。

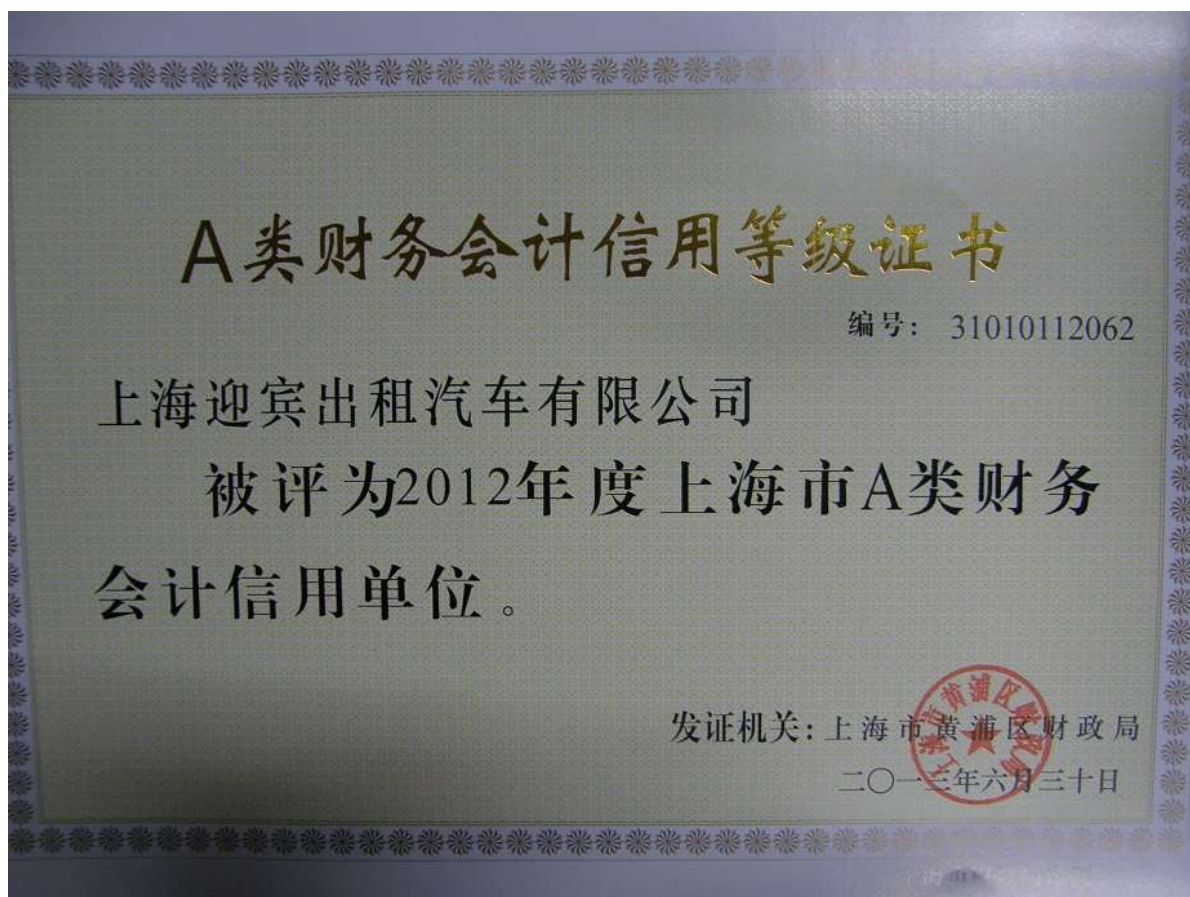
II-9 诚信经营与服务

以诚为本，坚持诚信经营是企业的立业之本。迎宾出租将诚信经营作为制度体现在经营工作的方方面面中。2013年，公司召开了管理工作会议，对原有的制度进行梳理和解读，明确了建立法制企业的管理思想，进一步强化了诚信经营的管理理念，进一步在员工中强化诚信经营理念，树立诚实守信的企业氛围。

消费维权是体现企业诚信、提升企业形象的重要内容，迎宾出租建立有完善的乘客投诉体系。公司制订了投诉管理制度如《营运服务管理规定》及各类台帐，规范了投诉接待流程，为了更快捷的受理、解决乘客的投诉，公司建立了投诉处理和快速响应机制。公司与上海执法总队、蓝色联盟实行联网，建立快速反映通道，及时了解、受理、解决乘客的争议和投诉。同时公布投诉电话，及时为有需求的乘客解惑答疑，满足乘客的需求，提高服务质量。

公司专门设立有合同管理员，负责按照《合同管理办法》中合同管理的相关要求，执行合同管理，2013年公司合同履行率为100%。

公司有严格的财务内控制度。规定了货币资金、销售收银和其他收入、存货管理、固定资产管理、工程项目管理、薪酬管理、票据管理、预算管理、信息系统等九个项目的控制目标、岗位职责、控制规定及监督检查办法，确保了公司经营活动的真实、有序开展。公司荣获A类纳税信用等级证书。



II-10社会诚信形象

迎宾出租积极履行服务承诺，公开接受乘客和社会的监督。

同时，公司积极参加诚信绩效、信用等级评估工作。公司获得行业颁发的上海市出租汽车企业诚信考核AAA级。

I-4社区责任

II-11救灾与慈善援助

迎宾出租积极响应上级号召，对外参与社会救助和捐赠活动，对内做好帮困送温暖工作。

一、社会公益活动

每年年初落实“一日捐”工作，公司党政领导带头捐款，员工参与率 100%。2013 年，622 人捐款 6385 元。

二、公司内帮困工作

1、积极开展各项帮困工作，2013 年帮困 17 人次，金额 8100 元。

2、公司党委紧密联系困难群众，与 1 名困难员工长期结对。

3、公司党政领导逢年过节都到困难群众家中进行慰问，了解生活情况并送上慰问金（2013 年家访 27 人次，金额 8807.7 元）。

4、积极参加职工重特大病保险，2013 年为 36 人次办理了住院理赔共 82266 元，为 2 人次办理大病保险理赔共 2 万元。

5、为全体职工献爱心。工会在支部、行政的支持下，将工会经费用于全体职工，做好春节年货和夏季高温饮料的发放工作。做好医疗保障工作，积极参保在职职工住院补充保险，特种重病补充保险和女职工特种重病保险，覆盖率达 100%。关心互助基金工作，积极解决职工的后顾之忧，提高了职工的向心力和凝聚力，促进了员工队伍稳定。

II-11 志愿服务

迎宾出租参与社会志愿活动有较好的基础，每位出租汽车驾驶员都是志愿者。

1、出租站点城市文明志愿者，累计 10 人次，每人 4 小时，合计 40 小时；

2、安全信息治安员，共 9 人，常年服务。

I-5环保责任

II-13环境管理

迎宾出租积极响应环境管理要求，为环保出力。



绿色环绕的场地



整洁的维修场所

II-14 低碳节能

迎宾出租重视降低能耗、控制污染，通过制定《节能降耗管理办法》来控制企业内部的能源物资消耗，为社会尽一份责任。

公司 12-13 年能耗情况

12 年	1-12 月	折标煤量	全年	折标煤量	销售额	万元营 业额能 耗		
	KWH	吨	KWH	吨	万元	Kg 标煤/ 万元		
汽油		6.35		6.35	3210			
用电	103260	40.75	103260	40.75		0.01		
水		43608		43608				
总能耗		4407.1		4407.1		1.37		

13 年	1-12 月	折标煤量	全年	折标煤量	销售额	万元营 业额能 耗	能源消耗 同比上年	
	KWH	吨	KWH	吨	万元	Kg 标煤/ 万元		
汽油		7.20		7.20	3232			
用电	90234	38.16	90234	38.16		0.01	-6.36%	
水		3095.0		3095.0				
总能耗		3140.36		3140.36		0.97	-28.74%	

绿色办公理念、制度、措施和绩效；

从2006年起，迎宾出租公司的修理厂就开始探索旧材修复的工作，以达到节约耗材，降低生产成本的目的，为企业创利。



因为有些汽配材料只需要调换局部零配件就又能使用了，如液压转向机在使用中会出现内部橡胶密封件老化导致漏油，一个新转向机需3000多元，而更换橡胶密封件仅需260元，且完全能正常使用。通过执行材料修复管理制度，将修复旧材纳入企业管理，修理厂加大了旧材修复的步伐，可修复的配件材料达20种，并有部分实现了厂内自修，同时在更换配件时优先使用修复件。2007年就节约成本41万元。此项工作已坚持了七年，为企业、为环保做出了极大的贡献。



II-15环保形象

迎宾出租在企业内部通过各种媒介宣传绿色环保的理念和工作方法，环境质量管理方针和目标的员工知晓率达到100%。

目前企业没有新投资项目，也没有环保违规现象。

迎宾出租 2013 年大事记

一月

一、春节前夕公司，公司党政领导慰问了困难职工家庭。

二、开展“一日捐”活动。

三、1月28日，职代会对《互助基金制度》进行了修改，增加“末位淘汰制”的条款，使互助基金的使用更为合理。并对无安全行车事故的会员继续做好奖励工作。

四、1月29日，公司召开经济工作会议，下达了经济工作责任书，并召开联欢会。

二月

一、与驾驶员签订安全行车承诺书。当月的违章数和事故数均有所下降。

二、开展“提升安全行车和优质服务，积极探索微创新管理”立功竞赛活动的动员工作。

三、下达 2013 年党群工作责任书。

三月

一、3月5日—8日，公司工会举办了“三·八”妇女节活动。

二、完成 109 辆 LPG 双燃料车的改装工作，改装车共 176 辆，占全部车辆的 58.28%。使用双燃料可以帮助驾驶员减轻油费支出和增加一定的企业收入，也相应降低修理成本支出。

四月

一、着手调整驾驶员队伍，将那些不遵守公司规章制度、不适

应出租汽车行业的驾驶员清理出去，以提升驾驶员队伍整体素质。

二、梳理管理制度，健全和完善管理制度流程，形成比较完整的企业管理制度流程体系框架，以提高规范化、科学化、标准化管理水平和降低各类经营风险能力，为增强企业内控监督，推进制度创新打好基础。

三、根据行业相关要求，在规定的 4 月 20 日前拆除了副驾驶座显示屏广告。

四、职工社保变动。

五月

一、5 月 6 日，上级公司宣布公司班子调整，施荷英同志任公司副总经理（主持工作），何海通同志任总经理助理。

二、5 月 27 日，公司支部召开党员大会，进行支委会换届选举，支部书记由施荷英担任。

三、5 月 28 日，公司组织车辆进行计价器强检，保证计价器的公正计算，以维护乘客的合法利益。

四、开展双清双做工作，公司 9 位关键岗位的同志认真对照工作职责，提出了自己在岗位上的廉洁格言。

五、完成公司第一轮的管理制度健全工作，各职能部门、车队、修理厂都对照各自的工作，认真修改了相应的管理制度，并对岗位职责提出了修改意见。

六月

一、公司开展安全生产月工作，在公司内营造“强化安全基础，

推动安全发展”的良好环境，结合安全生产标准化达标建设工作，确保企业安全生产工作平稳、受控，进一步促进安全生产形势的稳定好转，提升企业安全管理水平。

二、公司从 6 月至 9 月底集中开展安全生产大检查工作。

三、6 月 13 日，工会委员联席会议增补王建方同志为工会委员；通过无记名等额选举，投票选举出何海通同志为本公司工会主席。

七月

一、7 月 1 日完成 11 辆车的更新工作。

二、7 月 18 日，公司召开半年度经济工作会议。

三、7 月 24 日经理室到基层进行高温慰问，为各车队、修理厂、收款组、民工送上西瓜防暑。并为全体员工发放高温饮料。

八月

一、公司认真开展安全大检查工作第一阶段工作，此次安全检查重点涵盖了：1、302 辆车硬件安全（水、电、油、机械状况）的保养，软件（人）的安全教育。2、修理厂设施、设备、危险品保管、生产过程（人、物）的安全。3、场地的防火防盗、防台防汛、用电、人身安全。安全生产大检查小组在各部门、车队、修理厂自查自纠的基础上进行多次检查整改，并接受了上级领导的检查。支委会学习胡锦涛七一讲话。

二、8 月 30 日公司顺利更新 19 辆车。

九月

一、发放 14 名职工的子女助学奖励金。每人 300 元。

二、9月12日开通驾驶员信息管理系统，可以网上查询驾驶员的信息。

十月

一、做好节日安全工作。

二、10月14日下午，公司开展“提升安全行车优质服务”立功竞赛活动，参赛人员24人，劳动竞赛分因知、应会的考核，设团体一、二、三等奖，经过激励竞争，一车队获团体一等奖。

十一月

一、11月15日下午公司召开职工大会，由经理室宣布车队兼并方案正式启动。由原二车队向原一、三车队进行驾驶员和车辆的交接，由接收车队签字认可，过程中车辆营运证以及行驶证交接清楚。

二、11月5日关于组织“119”消防周活动的通知，围绕活动主题“认识火灾、学会逃生”，结合企业实际，对全体员工开展一次消防安全宣传教育，内容是学会扑灭初起火灾。文件落实到修理厂，对职工再次进行安全消防宣传教育。

十二月

一、做好互助基金的年终奖金发放工作。

二、开展职能部门、车队、修理厂的年度目标检查和考核工作。

2013 年度迎宾出租荣誉汇总

- 1、2011—2012 年度上海市文明单位
- 2、上海市出租汽车企业诚信考核 AAA 级
- 3、蓝盟十二名“一月一星”
- 4、2012-2013 年度出租汽车行业安全先进驾驶员
- 5、2013 年度“巩固行业文明，弘扬雷锋精神”优质服务立功竞赛先进个人共 9 名驾驶员
- 6、2013 年度“巩固行业文明，弘扬雷锋精神”优质服务立功竞赛先进集体称号