

# 2018 年度上海市电梯行业社会责任报告

## 关于本报告

### ● 报告简介：

本报告是上海市电梯行业协会发布的 2018 年度上海电梯行业社会责任报告。报告主要阐述了 2018 年度上海电梯行业的基本情况、电梯行业积极履行社会责任的具体内容，以及上海电梯行业发展、经营、环保、安全生产和公共关系、社会公益等方面履行社会责任的情况。

### ● 编制依据：

本报告编写遵循《T31/01001-G001-2014 企业社会责任指南》、《上海市文明单位社会责任报告指导手册（试行）》、《上海市行业协会规范化建设评估标准》、市社团局、市工经联、市质量协会的《行业社会责任报告编制指南》编写

### ● 时间范围：

本报告的主要时间范围是 2018 年 1 月 1 日到 2018 年 12 月 30 日。

### ● 数据来源：

本报告的数据来源于行业内各主要企业的资料和经营数据的汇总，以及一些国家、地方统计局以及相关社会机构发布的统计数据。

- **指代说明：**

为便于表达，本报告中“上海市电梯行业协会”，以下简称为“协会”；本报告中所表达的“我们”，一般指所有电梯从业人员；本报告所指的电梯企业包括本市主要的电梯整机制造企业、电梯配件企业和电梯安装维护保养企业，也包括部分长三角区域内履行社会责任较好的在沪电梯企业。

- **报告发布：**

本报告以电子版形式在协会的网站（<http://www.sh-ea.net.cn>）上刊载、查阅、下载。

### **行业主管领导致辞（申明）**

上海电梯行业在我国乃至全球电梯业具有较大的影响和重要的地位，每年由上海生产制造的电梯销往全国各大城市，产销量约占到全国的三分之一多，约占全球的四分之一。上海的在用电梯也是全球单个大城市中电梯保有量最多的城市，2018年底已经达到25万台。上海电梯行业的产值已经达到了800亿元。电梯的产品质量直接关系到城市的运行安全，生产制造出符合质量技术要求、安全可靠、节能环保的电梯产品，确保电梯生产制造过程的节能减排，不断降低直至零排放、零污染；实现上海城市电梯的安全运行是我们上海电梯行业从业人员的光荣使命和义不容辞的社会责任。我们有责任、有义务向全市市民和全社会宣传安全乘用、使用电梯的知识和要求。

目前上海电梯行业正在从生产制造型向生产服务型产业的转型

升级发展，我们一定在做好电梯生产制造，提供优质、合格、安全的产品同时，进一步提升产品质量和服务质量，认真贯彻执行国家颁布实施的《特种设备安全法》和《上海市电梯安全管理办法》，以行业、企业诚信建设为抓手，积极推进新工艺、新技术、新标准在电梯制造和电梯维保领域的应用和普及，引导企业履行好社会责任。积极促进完成电梯业向生产服务型的转型升级发展。努力建设一个有序、规范的电梯市场，为确保上海这座美丽城市的平安、和谐做出我们电梯人应有的贡献。

## 目录

### **第一部分：上海市电梯行业概况**

- 1.1 上海市电梯行业协会简介
- 1.2 上海市电梯行业协会组织机构
- 1.3 上海市电梯行业协会发展概况
- 1.4 2018 年的主要工作

### **第二部分：上海市电梯行业履行社会责任状况**

- 2.1 科学发展
- 2.2 公平运营
- 2.3 环保节约
- 2.4 安全生产
- 2.5 顾客与消费者权益
- 2.6 合作共赢
- 2.7 和谐劳动关系
- 2.8 社区参与和发展

### **第三部分：上海市电梯行业社会责任建设**

- 3.1 行业自律
- 3.2 行业协会社会责任建设推进
- 3.3 创新促优
- 3.4 沟通交流

## 第一部分：上海市电梯行业概况

### 一、上海市电梯行业协会简介

（一）、上海市电梯行业协会成立于 1988 年 8 月，依法按《社会团体登记管理条例》要求组建，为本市电梯企事业及相关单位自愿组成的非营利性行业社会团体法人组织。协会领导由会员单位按照章程程序选举产生。

按照现代社会组织管理的要求，秉承“服务会员单位，服务行业，引导行业的发展。不断推动本市电梯行业技术进步和专业化协作生产，提高电梯制造产品质量技术水平，提高电梯安装、维修保养服务质量水平，为上海城市垂直交通的公共安全运行不懈努力”的办会宗旨，长期以来协会坚持：“引导行业发展、共建企业家园”的理念；把诚信、务实、竭诚为行业和企业服务，为政府服务作为自己的使命；以构建合格优秀的社会组织为目标，积极履行社会责任。主要是：

1、积极贯彻执行政府的相关法律法规和规章；推进本行业社会信用体系建设；

2、努力发挥协会引导作用和桥梁与枢纽作用，做好政府和行业、行业内企业与企业之间的沟通与协调，引导促进行业健康有序发展；

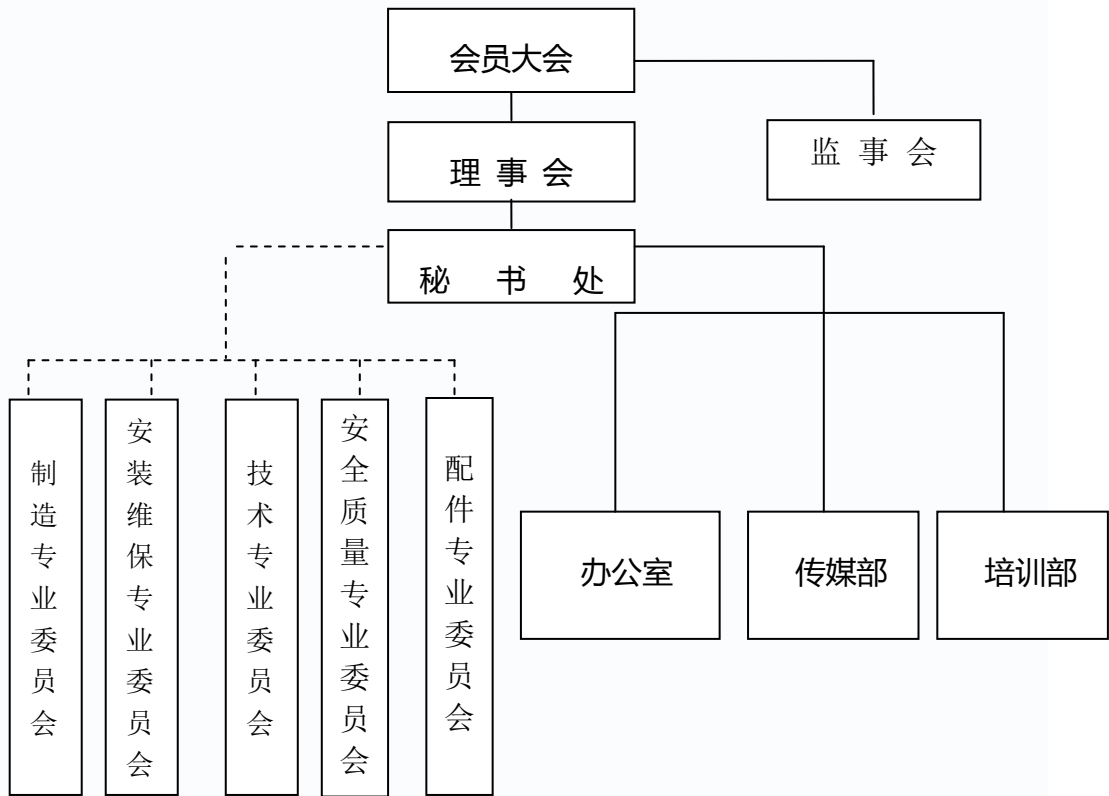
3、组织开展电梯安全公益宣传，努力维护城市电梯运行安全；

4、根据行业需求制定行业公约；组织制定行业地方标准；组织开展职业劳动技能竞赛；提出行业指导意见；

5、积极推进构建行业和谐劳动关系。

6、协会每年召开会员大会通报、审议协会年度工作和重大事项。

(二) 上海市电梯行业协会组织机构图：



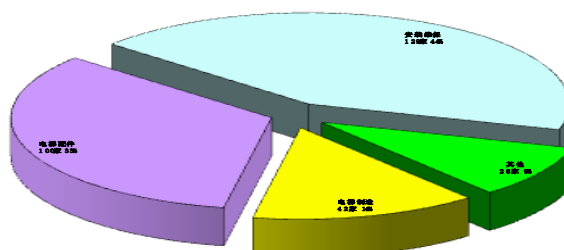
会员大会是协会的最高权力机构，下设理事会、监事会和秘书处。理事会是协会的最高决策机构，监事会是协会的监督机构，秘书处则是协会的日常办事机构；在秘书处下设有办公室、传媒部和培训部三个部门和五个专业委员会，统筹协会的日常工作。

(三)、上海市电梯行业协会发展概况

1、2018 年底上海市电梯行业协会共有会员单位 308 家。其中制造企业 42 家，占整个会员企业的 14%，占上海电梯整机制造企业的 95%，其电梯产销量占到 99%；电梯配件企业 105 家，占整个会员单位的 34%，占上海主要配件企业的 90%，产值占到 95%；电梯维保

企业 127 家，占整个会员单位的 43%，其中，上海主要维保企业 A 级资质占到 98%、B 级资质占到 90%、C 级资质占到 30%，这些企业维保的电梯数量占到整个上海电梯保有量的 95%。

- ◆电梯制造企业：42家
- ◆电梯配件企业：105家
- ◆安装维保企业：127家
- ◆其 他：31家



2018 年上海电梯行业的主要生产制造企业共计产销了约 29 万台电梯和自动扶梯，产值约 800 亿元，在全国安装各类电梯 9 万台台，在本市维保电梯 25 万台电梯。2018 年上海电梯行业经营基本情况：

项目	数量	单位
营业收入	800	亿元
产销量	29	万台
出口台数	13000	台
电梯部件出口台套	195000	套
电梯全国安装总量	90000	台
电梯维保总量	250000	台
从业人员数	31500	人
其中：安装人员：	5400	人
维保人员：	7800	人
其中：中级职称	780	人
高级职称	190	人
其中：初级工	3800	人
中级工	2200	人
高级工	460	人

2、上海市电梯行业协会是国家民政部和上海市民政局的五 A 级行业协会，与 2017 年通过了相关政府管理部门的五 A 级行业协会的复审，蝉联五 A 级行业协会的荣誉称号；2017 年度再次荣获五年评选一次的上海市先进社会组织。上海市电梯行业协会在市建交委、上海市市场监管局、上海市人力资源与社会保障局、上海市社团管理局等相关政府行政主管部门的大力支持和指导下，在协会理事会的领导下，在协会秘书处的带领下，围绕协会服务企业、服务行业、服务政府的宗旨，履行协会职能积极开展工作，取得了较好的效果，得到了政府和企业的肯定。

#### （四）2018 年的主要工作

- 1、撰写行业分析报告，为企业和政府决策提供依据
- 2、制定标准，推进电梯标准化
- 3、继续以社会责任履行为抓手，推进电梯行业企业服务社会。

一是配合上海市质量技术监督局召集各相关企业做好 2018 中国国际进口博览会期间做好保障电梯安全运行工作。二是关注“多层住宅加装电梯”的社会热点。三是积极策划筹建“电梯行业企业网上多媒体展示厅”。四是做好协会所属培训机构的诚信建设。五是贯彻落实党中央、国务院关于打赢脱贫攻坚战的战略部署，做好技能扶贫工作。六是关注行业热点问题，切实服务企业。

4、加快电梯行业安装维修高技能人才队伍建设，承接国家人力资源和社会保障部下发的制定中国电梯行业培训包的光荣任务。

- 5、围绕电梯安全这个重点积极开展工作



(1) 积极参与《上海市电梯安全管理办法》草案的修改。

(2) 组织学习贯彻《特种设备安全法》，先后四次召开上海市电梯行业业内与业外的部分电梯制造企业、电梯维修保养企业、物业管理企业学习贯彻《中华人民共和国特种设备安全法》座谈会。

(3) 协会继 2012 年受国家质检总局特种设备局的委托，策划、制作《安全乘用电梯少年儿童公益宣教片》（行为篇）的基础上，在上海质监局的大力支持下，第二部（知识篇）已经制作完成。

(4) 为规范上海市电梯维修保养的合同管理，根据上海市质监局的要求，协会组织编制了《上海市住宅电梯维修保养合同（范本）》。

(5) 协会提出，组织或会同相关企事业单位制（修）定了指导适合行业企业发展所需的《电梯安装作业技术规程》、《电梯维保核算定额》、《电梯主要部件判废技术要求》、《自动扶梯主要部件判废技术要求》、《上海市电梯维修保养服务质量规范》等五项地方标准和拟申请立项制订的地方标准《电梯安装维修施工现场安全规范》各一项。



(6) 协助开展“电梯安全责任险”的调查研究。

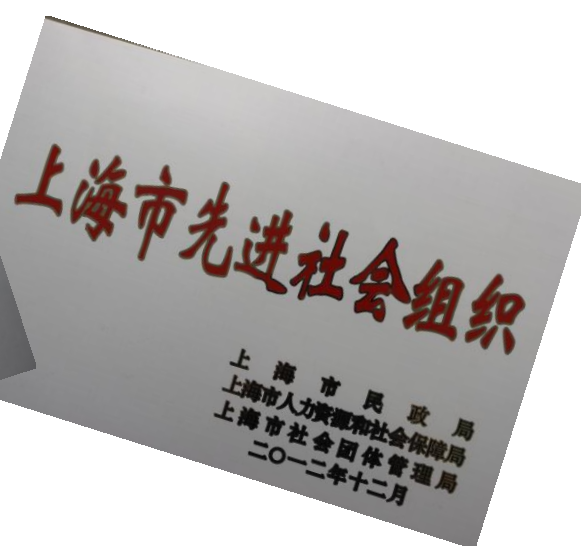
## 6、行业企业成果

2018年10月上海三菱电梯有限公司生产制造的第80万台电梯顺利出厂，并由中央精神文明指导委员会复查合格，继续保留“全国文明单位”荣誉称号，已经连续第五届被表彰为全国文明单位。中国最高建筑“上海中心”顺利建成，由上海三菱电梯有限公司提供的世界上最快速度和最大提升高度、速度达到每秒20米的超高速电梯，在上海中心成功运行。这是完全由我们上海三菱员工自己安装的世界最快速电梯，是当今全世界电梯行业的“最高峰”，创造了电梯行业的多个世界纪录。2016年上海三菱电梯有限公司再次荣获中国质量奖，这是继2002年、2011年两度荣获“全国质量奖”和2009年、2014年荣获上海市市长质量奖（组织）和（个人）之后的再次获得此类殊荣。2017年上海三菱第十三次蝉联上海市文明单位光荣称号。这些年上海市电梯行业内各企业共取得各类专利多达六十多项。上海三菱的“基于物联网的电梯综合监控系统”荣获2016年度上海市科技进步二等奖；上海新时达电梯股份有限公司还是“国家火炬计划重点高新技术企业”并获得了中华全国工商业联合会颁发的技术进步奖；上海三菱技术开发中心荣获“上海市青年文明号”，项敏杰先生荣获上海市优秀团干部。



上海三菱电梯有限公司获得上海市企业管理创新成果二等奖，上海三菱还是全国的文明单位；上海三菱安装部的俞建民荣获“上海工匠”的光荣称号，并于2017年获得全国五一劳动奖章；公司营业本部的余安黎获得了“上海市五一劳动奖章”；上海日立电梯公司研发中心的“启航QC小组”获得全国建机行业QC小组特等奖，上海三菱电梯开发二部QC小组获得中国质量协会、全国总工会、全国妇联、共青团中央、中国科协颁发的“全国优秀QC小组”的称号，累计 QC小组活动奖项达十八项。

除了各大合资电梯品牌公司的世界品牌外，还先后涌现了上海三菱电梯、新时达、康力电梯、爱登堡电梯、三荣电梯等上海和全国知名品牌商标。



## 第二部分：上海市电梯行业履行社会责任状况

### 2.1 科学发展

行业的发展，离不开国家经济的发展和相关行业的发展。改革开放三十多年来，电梯行业随着国家的经济建设、城市建设和房地产开发的不断发展而发展；同时又很好地为国家经济建设的各个领域、为城市现代化建设、为我国的城镇化建设、为房地产开发提供所需的垂直交通工具——电梯设备。电梯行业从全国仅有的几家电梯厂，发展到现如今已经是全球最大的电梯生产制造、电梯需求、电梯保有量和电梯出口大国。上海的电梯行业在全国乃至全球都有十分重要的影响和举重轻重的地位，我们将引领上海电梯行业的企业向世界电梯制造强国进发。我们深感处于龙头地位的责任比荣誉更大，在我们发展行业的同时，必须时刻牢记履行好行业的社会责任，引领好所属的企业履行好社会责任。

### 2.1.1 文化建设：

各企业非常注重加强企业的文化建设，形成负责任的行业企业文化，使得社会责任基本原则能够得到实施。协会主要的会员单位每年都要举行年会，总结一年的生产经营业绩，表彰各类业绩突出的团体和个人，汇总各类新技术、新产品和新专利，回顾企业在过去的一年所获得各种荣誉，激励企业员工增加荣誉感、自豪感，鼓励员工更好地回馈社会、回馈社区、回馈家庭。

上海三菱电梯有限公司荣获了改革开放 36 年企业文化竞争力优秀单位称号，还荣获了“2012 年度——2017 年度品牌文化建设标杆企业”称号，2016 年度全国企业文化创新优秀单位称号，党委

书记、总裁万忠培荣获“十二五”企业文化建设先进工作者称号。新时达电气股份公司在企业文化建设过程中，融入社会主义核心价值观，推进“3344”工程，即“三义”（爱国主义、集体主义、社会主义），“三观”（世界观、人生观、价值观），“四德”（社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德），“四有”（有理想、有道德、有文化、有纪律）工程，践行社会主义荣辱观，弘扬上海城市精神，以面向世界的胸怀引导员工参与国际化大都市的建设。



作为行业内的典范企业，上海三菱电梯有限公司积极履行企业社会责任，始终秉承“为未来而珍惜”的环保方针，2017年6月5日世界环境日和6月14日全国低碳日，上海三菱举行了为期一周的“改善环境质量推动路虽然发展”和“绿色发展，低碳前行”的活动绿色环保活动周。坚持可持续发展的道路，通过对产品生命周期全过程的管控，为社会提供更加绿色环保的产品。在稳步发展的同时，各企业也充分意识到，企业的成长得益于全社会的支持和帮助，因此我们也全身心地投入到企业社会责任的履行上。我们秉承“为企业创造效益、更为社会创造价值”的宗旨，坚持发展不忘社会责任。多年来，不断

地举办各种回报社会的公益活动，从回馈用户、慈善活动、帮困捐赠、支持教育事业到关爱孤寡老人、救助弱势群体、情系受灾人群等方面，表达行业内各企业以及员工的一片爱心，也向社会展示了行业内各企业的良好形象。2016 年协会还专门成立了行业青年志愿者总队和 22 个青年志愿者分队，让更多的青年志愿者加入到志愿者服务的队伍中来，在行业内让志愿服务蔚然成风。

### 2.1.2 持续创新

国家发展改革委办公厅发布了国家企业技术中心 2017-2018 年运行评价结果，在本次评价的全国 1300 余家国家企业技术中心中上海三菱企业技术中心位列第 64 位，居电梯行业之首。根据国家科技部、财政部、国家税务总局颁布的《高新技术企业认定管理办法》和《高新技术企业认定管理工作指引》的规定，经过有关部门的严格审核，上海三菱成功通过了 2017 年度高新技术企业认定，这是公司自 2008 年首次通过认定以来，连续第 4 次获得高新技术企业认定。通过产品创新、技术创新、管理创新，不断增强行业及企业的可持续发展能力。2018 年 9 月上海新时电气被工业和信息化部评为国家技术创新示范企业。2017 年 1 月 19 日在上海召开了上海电梯业界的改革创新研讨会，国家质检总局、上海质监局的领导以及社会各界四百多人参加了研讨会。会上就上海电梯现状、政府监管、存在问题、解决途径、改革方向等诸多问题展开了热烈地讨论，在上海电梯企业和电梯业界引起了巨大的反响和共鸣，吹响了上海电梯业改革的号角。

上海三菱的技术研发中心被认定在全国 1187 家合格的国家认定的企业技术中心名列第 101 位，较 2013 年评价前进了 400 位，跻身全国排名前 10%，上海市排名第 4 位（共 50 家）。2016 年上海三菱电梯实现新产品产值占到总产值的 90.1%，自主开发的产品占销售总量的 80%；年内实际完成 56 件专利申请，其中发明专利 33 件，截止到 2016 年底，累计完成申请专利 456 件，其中发明专利 290 件。2016 年整个上海电梯行业申请专利超过一百件，其中发明专利六十余件。近年来行业内的企业坚持研发新产品和绿色产品，运用了先进的能量反馈系统以及永磁同步无齿轮曳引机等技术，可以在电梯的运行中把势能转化为电能并回馈电网，这一技术的应用最大状态下可比传统电梯节约近 30% 的电能。在电梯的两大主要部件曳引机和控制柜的设计方面，前者体积和重量上分别缩小了 10% 以上；后者在体积和重量上则分别缩小了 40% 以上。迅达电梯成为了 2016 福布斯创新百强企业，上海三菱电梯公司荣获 2016 年度“国家科学技术进步二等奖”。

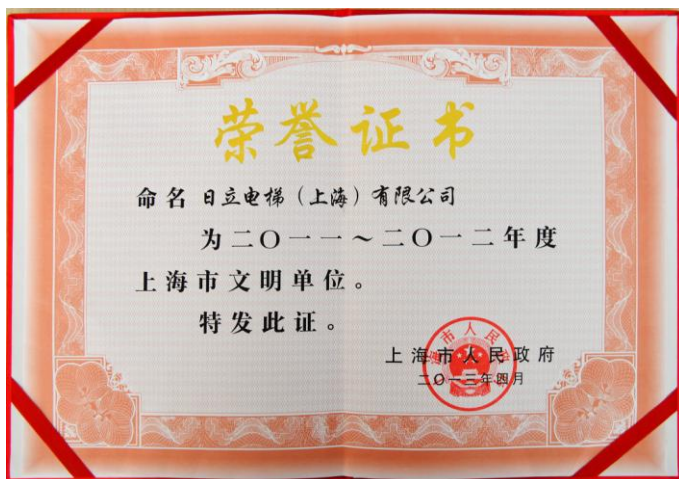




### 2.1.3 诚信建设

行业内各企业在充分竞争的市场机制作用下，长期来一贯坚持遵守社会公德和商业道德，坚持不做违法违规的事情，注重贯彻执行相关的法律法规。协会注意发挥好协调能力，配合企业建立了行业内部的协调机制和定期沟通机制。做到行业内有重大事情、事关各企业的大事，都能坐下来积极商讨应对之策，在行业内实现适度竞争和利益之间的平衡，抑制恶性竞争。

行业内的各企业一般都有着良好的社会信誉，上海三菱电梯、通力电梯、上海三荣电梯、上海爱登堡电梯等三十多家企业都有着最高等级的信用记录。上海三菱电梯有限公司是“全国文明单位”，也是2016年度的“上海市文明单位”，上海日立电梯有限公司、上海新时达电气股份有限公司都于2012年被评为的“上海市文明单位”。





## 2.2 公平运营

### 2.2.1 合法守规

电梯行业是一个充分竞争的行业，长期来行业内的企业在市场经济的大浪中搏击向前，他们始终坚持奉公守法经营，遵章守规行事，严格执行与电梯相关的法律法规，并在日常经营中建立了一整套规章制度和产品生产制造及安装维保的工艺、技术、质量标准和规范。在2016年上海市质量协会用户工作委员会所作的第三方调查“上海住宅电梯安全管理现状调查报告”主要结论中是这样描述的：“各相关单位在执行电梯有关法规方面总体情况是好的，100%的被访电梯制造单位自评反映，从电梯设计、制造、安装到维护保养，建立了相应的管理制度，有基本完整、规范的管理记录，执行情况基本正常；85%以上被访电梯维保单位自评反映能够遵守作业规范和相应的管理制度，在履行职责方面能够做到：设立24小时电梯维保值班电话，接到故障报警后能及时排除，建立每部电梯的维保记录，并归入电梯技术档案，以及其他相应的要求；85%的被访电梯使用单位自评反映能

够遵守作业规范和相应的管理制度，在履行职责方面能做到：保持电梯紧急报警装置随时与值班人员有效联系，电梯轿厢内或出入口明显位置张贴《安全检验合格》标志等其他要求。

### 2.2.2 公平竞争

为了有效维护住宅电梯维保市场有序规范发展，协会在 2012 年充分调研住宅电梯维保市场的基础上，先后召开各类电梯维保企业的座谈会，了解、分析电梯维保市场低价竞争现状，着手制定住宅电梯维保的最低指导价格。我们参考了上海市的平均工资标准，针对电梯维保技术工人的一般要求，以及企业对于员工的基本应当缴纳的综合社保等，制定了上海市住宅电梯最低维保指导价格，以引导电梯维保企业根据电梯维保的基本要求和人工成本，合理确定电梯维保合同的价格，指导住宅电梯维保市场的几个形成。防止少数电梯维保企业进行恶性价格竞争，扰乱电梯维保市场。引导电梯维保企业以公平的方式在市场上开展竞争。

## 2.3 环保节约

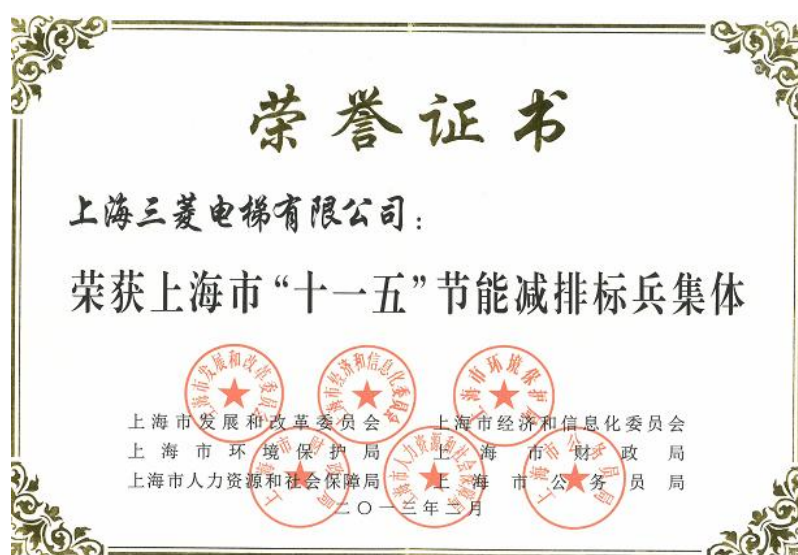
### 2.3.1 环境管理

根据国家法律法规要求，结合行业及企业实际，建立健全环境管理体系和制度，增强环境管理能力，减少对环境的影响，并改善社会经济绩效。2007 年开建的日立电梯（上海）有限公司是一家按照现代化管理要求建设的花园工厂。行业内如上海三菱、迅达电梯、蒂森

克虏伯电梯、永大电梯、东芝电梯、爱登堡电梯、新时达电气、上海江菱、上海贝斯特等企业的工厂环境都称得上是花园工厂。

### 2.3.2 降污减排

这些年来行业内的企业在提升产品可靠性和安全性的同时，还有效降低了环境不友好物质的使用，基本做到了零排放。据不完全统计共消减了多达 15 种以上有害化学物质的使用。行业内普遍采用新型 PM 电机，使电梯曳引机的用电量减少 30% 以上；轿顶采用 LED 照明，减少电能消耗 85%，使用寿命增加 20 倍；采用滚轮导靴，从而废弃了导轨润滑油的使用；采用免维修的缓冲器，从而使得工作时无需添加润滑油，缓冲器工作后无需补油。



### 2.3.3 资源节约

上海日立电梯厂区设置有四大系统：一是污水处理系统：工业污

水通过先进污水处理系统，经过三级处理后形成中水水质，一部分回用到生产线，一部分用于景观河、道路清洗、冲厕等生活用水；二是. 废气净化装置：废气处理装置实行自动化控制，凡是属于苯类、烃类等有机废气均能净化，净化效率 98%以上；三是.环保的水性漆从源头控制，环保的水性漆大幅度降低有机溶剂的使用，取而代之的是无害的水，使涂装过程中产生的有机废气减少 78%四是地源热泵空调系统，地源热泵空调系统采用立埋的埋管方式，以水作为冷热量载体，实现机组与大地土壤之间的热量交换，比普通空调节省 30%左右能耗，污染物排放量最高减少 70%以上。经过这些年坚持无污染零排放的精心打造，以及水资源的循环往复使用，环境日趋整洁完善。



## 2.4 安全生产

### 2.4.1 安全管理

上海三菱电梯组织安全环保工作推进，2016 年组织各类安全环保专项监督检查 18 次，覆盖安全生产标准化年检、节前检查、专项检查、消防检查等。重点开展了“五防战役”和“火灾防控”消防安

全护航专项检查，确保公司防火安全稳定受控。

严格安全环保目标责任考核。结合集团对重点领域定性为事故的违章种类，修订完善了公司安全环保奖惩规定，纳入联动考核。以“五防”战役为主线，以技改项目为抓手，重点开展专项整治和推进工作。以贯彻实施《机械制造企业安全生产标准化规范》为抓手，夯实以岗位安全达标为核心的安全生产责任制建设，以人、机、物、环为主线，有效提升风险防范能力和安全管理水平，促进企业在转型升级过程中的安全发展。对标安全生产标准化新标准，广泛开展安全生产标准化建设工作。利用适用安全技术，提高公司内在用特种设备的本质安全度。利用信息化手段规范分公司和协作安装单位的安全管理并加强公司对其的管控。



## 2.4.2 安全教育

协会每年都要培训数百人次的安装现场监理人员，确保电梯安装监理合格上岗。2016 年培训了电梯监理人员四期，共进行初、复训

人员达 527 人，另会同永大电梯等单位开展了电梯安装维修工岗位技能、安全专业知识讲座等内容的培训活动，总计 130 人次。

上海三菱也非常注重安全环保教育培训，2016 年共开展了“全员安全生产警示教育”、“厂内机动车辆司机专题培训”、“清洁生产内审员培训”、“能源管理体系标准培训”等各类专题安全环保培训 883 期，教育培训 23684 人次，全面提升了员工队伍的综合素质。

蒂森克虏伯电梯亚太培训学院的培训车已经成功完成了 10 轮维保技术安全培训，共 70 个城市，走过大约 48,500 公里，约 2,500 名技术人员、安装维保人员接受了技术原理培训和实际操作演练。2014 年起，亚太培训学院又多次派出培训车开展培训。并将指派四名在电梯行业拥有 20 年技术经验的全职培训师进行整个培训的指导。



## 2.5 顾客与消费者权益

### 2.5.1 产品、服务质量与安全

2014 年在行业诚信体系创建活动的电梯维保先行试点中，有 65 家电梯维保企业率先向社会做出承诺，2015 年继续增加到 88 家，2016 年达到了 90 家，并扩大到了整机和配件企业。协会倡导以各自企业

的服务理念奉公守法的经营，诚信服务，积极承担社会责任与社会义务为上海的电梯安全运行和社会和谐做贡献。

2016 年度上海地区的电梯销售量基本与上一年持平，然而上海地区各整机品牌公司纷纷加大了对安装和维保的投入力度，2015 年电梯安装数量增加 10%，电梯维保数量增加了 20%，都要大于电梯销量的增长率，说明各整机品牌公司都对电梯的售后服务予以了更多的重视。上海三菱电梯持续有效地开展实施了质量、环境和职业健康安全三大管理体系，其中共计实施了两次 ISO9001：2015 和 ISO14001:2015 的升版审核，深入推动了公司制度建设工作，推进了重大质量改进项目。在信息化工作方面，大力推进基于移动互联网的服务信息化应用，深入推进电梯远程监视系统，提升服务效率，加强服务管控；推进车间制造看板与呼报系统，优化生产组织模式。在安全环保管理方面，强化组织措施，着力主体责任落实，加强安全环保教育培训，确保实效，加强对尾箱废物的全过程监管，确保了公司三大管理体系的稳健运行和持续改进。同时，上海三菱电梯加强了管理体系要求对制造类供应商和服务类供应商的覆盖和延伸，加强了例行监督检查，帮助各类分供方也能稳步成长，共同确保上海三菱的产品和服务质量持续提升。

公司所有电梯、自动扶梯和自动人行道产品均获得由国家质检总局核准的检验检测机构颁发的型式试验证书。根据产品出口地区的法规要求，分别取得相应国家或地区的电梯、自动扶梯和自动人行道的产品认证证书，如 CE 标志证书，俄罗斯电梯产品认证证书、香港机



电工程署认证证书等。

上海三菱秉承“客户的需求就是上海三菱的追求”的质量理念，先后通过了 ISO9001，ISO14001 和 OHSAS18001 三个管理体系认证和欧盟 CE 电梯指令认证，并通过把三大管理体系整合成 TMS（全面管理体系）。2015 年上海三菱再次荣获了中国质量协会颁发的“全国质量奖”，2014 年还荣获中国质量协会颁发的“企业质量文化成果奖”。

近年来各整机品牌企业，为了更好地做好售后服务，除了提供高质量安全的合格产品外，还大大加快了在全国各地的分公司和办事处的建设。上海三菱 2014 年到 2016 年又先后新建和开建了 10 家地市级分公司，使得分公司的数量达到了 80 家；通力电梯、康力电梯、永大电梯、蒂森克虏伯电梯等企业也增加了分公司的数量，2016 年共有 30 多家分公司在全国建成。这是行业内贯彻“以客户服务为中心”的具体体现，也是推进电梯维保产业化的一个重要举措。

行业也配合诚信企业创建活动，适时推出了电梯维保服务规范标准的制定，并于 2015 年制定完成，2016 年 4 月 1 日起实施；另外，另一部“安装、维保现场的安全操作规范标准也正在积极申请立项，以求统一服务规范，统一现场安全操作规范，推进服务技术技能提高。

随着电梯使用年限的不断增加，目前上海市超过 10 年以上的老旧电梯日益增多。然而电梯不像汽车，其没有相对固定使用年限，但是电梯是机电一体化产品，电子零器件的使用寿命一般十年左右，就需要更新换代，机械零部件也会随之相应的老化，再加上我们国家人

口多，电梯使用频率高、载重量大、满载率高等实际情况，电梯一般使用 10 年以上，若没有进行很好的保养，则问题多多，故障频频。为了确保这部分电梯的运行安全行业内的企业和物业及电梯监管、检测机构密切合作，对问题电梯展开风险评估，对检测出问题的电梯限期整改，对一些不合格的电梯坚决下令停止运行，以确保人民生命财产的安全。

## 2.6 合作共赢

### 2.6.1 权益保障

保障供应商和经销商的合法权益，公开对供应商和经销商的承诺。每年行业内的企业通过召开年度或半年度代理经销商或供应商的会议，公开相关政策和激励措施，表彰和鼓励那些做得好的代理商和供应商，预期求得共赢，以便保持长期、平等、友好的合作关系。

制定保障供应商和经销商权益的相应措施，倡导公平和实际地处理社会责任涉及的成本和收益问题，包括确保价格公道、适当的交货期和稳定的合同

### 2.6.2 责任采购

对于供应商的管理，行业内企业一般都制定了规范的供应链管理及内控制度体系。包括采购计划的制定、供应商的选择、招标、采购合同的签订、货物的跟踪、到货验收、入库与货款结算等。依法公开采购，将道德、环境等社会责任要求融入到采购、分包、配送等过程

中，以提高与行业及企业社会责任目标的一致性。

一些企业实行协议采购、招标采购和询比价采购三者结合，以提高物资利用效率，按照企业内部会计制度，真实、准确、完整地核算物资价值以及相关债权、债务，保证按照合同结算条款履行资金支付责任。例如上海新时达电气股份有限公司合同信用等级连续多年被评为 AAA 级，并被评为上海市重合同守信用企业。

通过保持或增加订单等措施，鼓励和支持积极履行社会责任的供应商。一些企业每年度召开供应商大会，根据产品质量、交货情况、综合服务等因素，评选出最佳供应商、优秀供应商和优秀合作伙伴等奖项，以鼓励合格供应商长期、双赢、持久的合作。

### 2.6.3 责任监督

积极参与提高与行业及企业有关的组织对履行社会责任的认识，监测供应商和经销商的社会责任。一些企业制定了代理商或供应商的管理原则：一是致力于发展长期友好的合作关系，以尊重人权及遵守商业道德的态度以诚相待；二是坚持诚信，公平和尊重，与其求得共赢；三是按时接货验收，及时结算佣金货款；四是严守商业机密，绝不将信息泄露给其他第三方公司。并考虑到对中小规模组织提供支持，协助其持续改进社会责任方面的绩效。

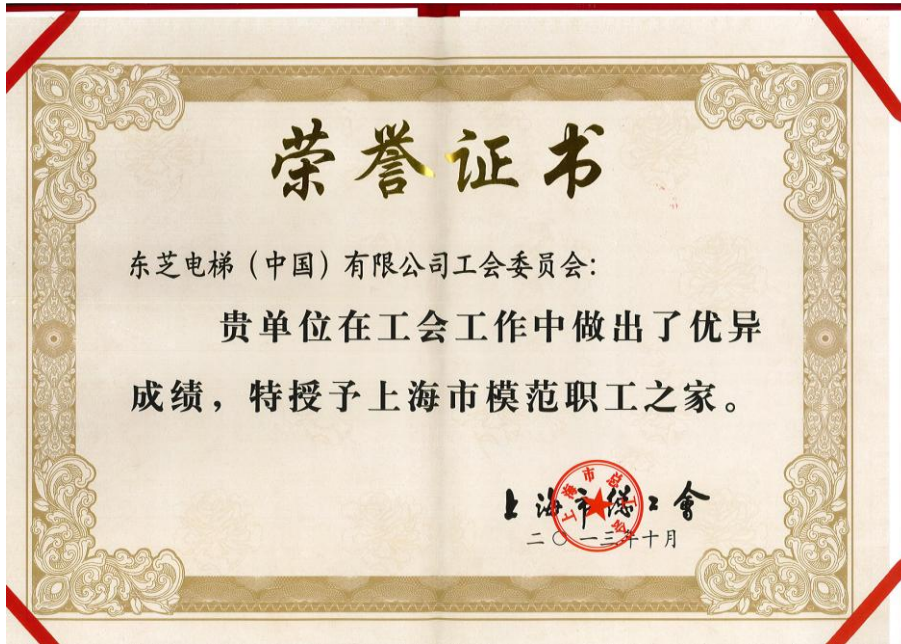
## 2.7 和谐劳动关系

### 2.7.1 权益保障

上海市电梯行业下属的会员单位目前单位员工人数在 80 人以上的大中型企业一般都建有工会组织，并建立了集体协商制度，以确保在经营活动中不侵犯国家法律所规定的职工的基本权益，保障员工拥有平等机会，避免员工受到任何形式的歧视。保护员工个人信息和隐私，消除一切形式的强迫或强制性劳动，遵守国家劳动方面的法律法规，依法与员工签订劳动合同，制定公平合理的薪酬制度，按时足额发放薪酬和加班补贴，依法为员工缴纳社会保险费用，建立员工薪酬增长制度，构建符合行业及企业实际的职业健康安全管理体系，确保员工职业健康与安全。



迅达电梯就建有 SCWI0810~0813 的工作现场安全标准、员工安全与健康手册、工地现场安全手册，全方位、全覆盖的关注企业员工的职业安全与健康。迅达电梯工会被评为上海市闸北区“工会工作特色奖”。上海日立电梯被上海市总工会授予“上海市劳动关系和谐职工满意企事业单位”的荣誉称号。



### 2.7.2 培训与发展

依法制定并执行员工培训计划，为员工提供岗位技能培训，不断提高员工业务素质和技能水平。支持员工参加职业技能培训和学历教育。2013 年上海三菱电梯公司已完成西北、华中、华北、东北、华东和上海七个培训中心的建设，其中六个以正式投入使用。还通过校企合作加大对现场服务人员的技能培训。还构建了按岗位分层次的培训体系，面向各类员工提供了包括干部培训、营销与营业技术培训、研发技术培训、工程技术培训、操作维护培训、党建与企业文化教育、综合管理培训、信息化与语言应用能力培训等八大类别的培训项目，全面提升员工岗位素质和能力，实现员工与企业的共同成长。日立电梯（上海）有限公司也于 2012 年 10 月建成了培训中心并投入使用，是目前国内最大的电梯培训基地之一，能够为电梯行业培养大量的专业人才。培训中心通过自主开发课程，差异化培训，小班教学，主题

论坛等丰富的教学模式充分满足培训需求，为华东乃至中国源源不断输送优秀的电梯人才。2012年6月上海市总工会授予上海日立电梯青浦工厂“大学生社会实践基地”称号。

上海三菱电梯2016年共实施培训项目430期；培训人次15266人次，人均学时超过71小时；东芝电梯也培训了8934人次，培训总学时达7688.5小时。迅达电梯培训总人数为3367人次，培训总学时达47558小时；上海日立电梯培训总数达3406人次，人均培训学时达12733课时。行业内尤其是一些品牌整机企业一般都非常重视员工的各类培训，以确保员工的发展需求。

### 2.7.3 民主管理

各主要电梯整机厂家、配件企业和大型维保企业都建有各自的工会组织，按工会章程要求和计划独立开展工作。上海三菱电梯和迅达电梯是多年上海市的工会先进企业，各企业鼓励和支持员工通过职工代表大会、工会等途径参与民主管理。建立集体协商制度，与员工就其切身利益相关的重大事项开展协商。东芝电梯中国有限公司被评为“上海市模范职工之家”。东芝电梯工会委员会在公司行政方和上级工会组织的大力支持下，致力于开展“行使民主权利，发挥工会职能，努力构筑和谐劳动关系”的工会主题工作并取得了显著的成果。建立职代会制度和工资平等协商制度，为保障职工行使民主权利提供了有效的平台和保障。立足于民生问题，与公司领导层建立顺畅的沟通渠道，充分发挥工会自身职能，为职工提供全方位的服务：如改善公司伙食、改造职工浴室和洗手间、恢复忘年会活动、提供员工生日

套餐、举办首届“员工亲子活动”等，这些活动的开展得到了广大员工的赞赏和积极响应，构筑了和谐的劳动关系从而也增强了企业的凝聚力和向心力。



## 2.8 社区参与和发展

### 2.8.1 社区建设

为了营造良好的社区爱绿护绿的氛围，上海三菱电梯有限公司的志愿者们在植树节当天联合开展了环保公益植树活动，为博仕欣居绿地种植苗木，改善环境。上海三菱电梯环保志愿者队伍是一支以青年团员为主的志愿者团队，成立于2011年，是第一批上海市校企志愿联盟中的一员。成立至今已开展了“岑卜村自然农耕”、“汽轮小学有机乐园”等系列活动，为社区和整个社会生态环境的不断改善作出了贡献。



### 2.8.2 促进就业

近几年由于电梯行业的快速发展，每年都有一万多台电梯销往上海市场，销往全国的电梯多达数十万台。如此多的电梯，每年也需要安装和维护保养，光上海地区每年新增的电梯安装保养工人平均净增近千人，连年的产销量两位数的增长率，也推进了制造工厂的装配工人的需求，虽然电梯行业不大，但是近几年持续每年需要新增数千人。

### 2.8.3 社会公益

行业内的所属企业积极参加社区公共服务和管理，组织开展力所能及的公益活动，组织和支持员工开展志愿活动，自 2013 年以来连续三年参加上海市民政局举办的公益伙伴日活动，2015 年 7 月协会还参加了市经委、市工经联举办的社会诚信公益宣传日活动。为增进公共福利自 2010 年以来，上海日立电梯共进行了 9 次慰问香花桥街道张亚平烈士家属等活动，173 人次参与。并有尊老爱老、安全乘梯教育、低碳环保健康骑行等 17 次社会公益志愿活动，共有 525 人次参加。



迅达集团也在致力于向全球的迅达公司推广企业社会责任的理念，倡导公司积极管理其世界范围内的经营活动，为促进社会、经济、环境的和谐与可持续性发展作出努力与贡献。作为首个响应“迅达关爱”的试点项目，上海分公司在总经理徐长杏的带领下，慰问了上海市南京东路街道敬老院，为 48 位老人带去关怀和欢乐，并得到社区的大力支持和高度赞誉。

为普及电梯安全知识，提升儿童安全乘梯能力，质检总局特种设备监察局商教育部基础教育一司决定利用五年时间，在全国联合开展“百城万校儿童安全乘梯流动宣传活动”。迅达中国上海分公司承担下在上海闸北区的普及工作，这意味着在今后一段相当长的时间中，迅达都会和现静安区质监局、教育局联手，在全区近 40 所小学内开展安全乘梯知识的普及，提高这一事故高发人群的安全意识，并通过这一特殊群体来影响更多的人。随着城市化进程的不断推进，作为都市建筑关键的垂直交通工具，电梯扮演着相当重要的角色。各电梯公司在注重自身安全体系的基础上致力于电梯的安全乘用教育，并启动一系列社会公益活动，走进社区和校园，与广大市民面对面地交流安全乘梯知识，指出容易忽略的不当、甚至危险的行为，呼唤公众对于安全乘梯的重视，加强普通用户的安全认知。



### 第三部分：上海市电梯行业社会责任建设

#### 3.1 行业自律

电梯行业自我国改革开放以来，一直是一个高度市场化的充分竞争的行业。长期来行业内的企业致力于行业的自律，早在 1988 年就由行业内企业按照现代社会组织的要求，自发组成行业协会，选举产生协会的领导，按照国外现代社会组织的运行规则，制定了相应的章程并遵照执行、运作。从成立之初的三十多家会员单位发展到今天已经拥有三百多家会员单位，并且吸引越来越多的业内的企业纷纷加入。

#### 3.1.2 协会建设

我上海市电梯行业协会是一个按照现代社会组织要求由各会员

单位自愿组织而成的社会组织。而协会内部则是按照现代企业制度管理、运作。目前协会拥有员工 24 人，各年龄段分布均匀，其中三分之一是新招聘的大学生。划分成办公室、传媒部和培训部三个部门。协会严格按照章程行事，共建有各类规章制度七十多项。

### 3.2 行业协会社会责任建设推进

为贯彻落实《上海市社会信用体系建设 2013~2015 年行动计划》，推进上海市电梯行业的社会信用体系建设。经第五届第三、第四次会长会议研究决定，在上海市电梯行业的生产（制造、配件、安装、维修保养）企业内积极推进企业诚信体系建设的持续开展。并以电梯维修保养企业为诚信体系建设的推进重点，提出了“电梯生产企业的诚信体系建设，要以邓小平理论和三个代表重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，大力践行公正、包容、责任、诚信的价值取向，以守信受益、失信惩戒、诚信自律为导向，以信用信息记录、共享、披露、应用为主线，以信用制度建设为核心，以信用管理为支撑，促进诚信电梯行业建设。”的指导思想。

在 2013 年下半年起，协会根据市社会信用体系建设信息公开的要求，着手在协会现有网站平台的基础上筹建《上海市电梯维保企业信用信息平台》的基础上，2015 年创建了《上海市电梯行业企业诚信平台》，还获得了上海市经信委专项资金的资助。在这个平台上其信用信息资料可以权威地证明企业诚信经营历程的价值，并将成为社会、合作伙伴、相关机构认知企业信誉及诚信状况的重要文件。同时，协会对信用信息平台可操作性上，从顶层设计上考虑信用信息

披露和信誉公示制度和规范申报与管理办法，使电梯维保企业通过网上申报、自评打分、资料准备、受理核实、网上公示及公众动态评议期限、进入企业诚信创建平台和企业诚信荣誉平台，登录企业诚信数据库等具可操作性，使协会网站电梯维修保养企业诚信建设窗口平台的信誉公示和参与企业的行为始终处于社会监督的受控状态。以此促进行业协会自身的诚信建设。截止到 2015 年底已有 88 家上海电梯企业自愿加入到诚信体系建设活动。

有步骤建设行业社会诚信体系，利用协会的网站建立行业社会诚信平台，在建立各企业诚信档案的基础上，面向社会，接受社会公众、媒体和政府相关部门的监督。目前正在建设行业人力资源的社会信用信息平台，以求将各企业和行业的技能等级工的状况以及各企业所承接的电梯维保项目的资质和人员技能情况都让市民可以在网上公开查询，这个项目我们也获得了市经信委的专项资金资助。同时协会正在酝酿建设整个行业的社会信用综合服务大平台，再将全市所有在用电梯的运行信息放入其中，从而使得整个行业的从人到物再到企业的所有信息都可以上网查询，充分与社会对接，公开接受社会和市民的监督，提升整个行业的信用水平。

### 3.3 创新促优

2016 年协会根据社会组织发展，以及我们上海市电梯行业协会的实际情况，及时调整了协会的理念宗旨，我们将原来的做好企业政府的桥梁，进一步提升为引导企业和行业的发展。我们还根据市有关部门的要求，协会自 2013 下半年起在行业内开展了诚信体系建设活

动。在经听取有关方面意见后，协会以电梯维保企业创建诚信作为序幕拉开，来彰显行业窗口和社会责任的凸现，作为首批行业内的“创诚信优秀企业”、及“创诚信先进企业”予以称号。

### 3.4 职业技能教育

2015 年协会又取得了上海市人社局颁发的上海市高技能人才培养基地。2016 年协会又举办了中国首届电梯安装维保人员的高级技能比武竞赛，271 名选手（其中缺考 20 人、不及格 6 人）经考试合格取得职业技能三级资格，14 名选手进入前 5%，获得晋升为职业技能二级资格，参赛选手的合格率为 91.2%。2018 年又再次举办了电梯维保人员高级技能比武竞赛，又有将近 300 名各企业高技能员工在比赛中取得了好成绩，同时晋升为技师和高级工称号。再次向上海电梯行业发出了要向高端职业技能发展的明确信号。

### 3.4 沟通交流

行业内还不定期举办配件企业和整机企业的交流互动，组织配件企业参观整机工厂，了解整机工厂的生产情况，以及相应的部件供应要求，从而给予各配件企业和整机企业相互的沟通交流，寻求商机。

协会和企业还会不定期组织各类书法、摄影、绘画等比赛，一些企业还拥有自己的足球队、羽毛球队和乒乓球等运动队和文艺演出队，参加协会和社区组织的各类比赛和演出。新时达电气还建有自己的员工剧院，上海三菱电梯、上海日立电梯、蒂森克虏伯电梯等企业都建有自己的足球场、篮球场。

#### 第四部分：展望

社会信用体系的建设是一项长期的艰巨的社会系统工程，有待于全社会各行各业，各个企业、各个社会团体以及每一个公民都自觉参与的一项伟大运动。作为上海电梯行业也是整个社会的一份子，当然要做好对于这个行业的引领作用。为此我们已经订立了以行业和企业社会诚信创建为抓手的行业诚信体系建设的五年推进规划。我们首先在电梯维保企业开展试点，然后今年在全行业各个企业开展此项活动。我们订立标准，创建表格，建设网站，全方位、全覆盖地在行业内各企业推行，积极倡导企业争先创建诚信企业。协会将建设上海市电梯行业社会信用平台，将由企业诚信创建、行业人力资源和电梯安全运行信息三大部分组成，我们将于上海市信用信息平台对接，利用电梯物联网、大数据和云平台与社会共享信息。倡导企业守法、合规、诚信经营，提供优质、合格、高质量的电梯产品和用户满意的电梯维保服务。实现电梯产业由生产制造型向生产服务型的顺利转型。