

2022年度 企业社会责任报告



远创人力资源管理集团有限公司

电话：400-800-7668

地址：中国·合肥瑶海区明光路46号东方大厦5-6楼



集团官微



集团官网

诚信 务实
创新 专业

CONTENTS

目录

A	报告编制说明 Notes on the preparation of reports	01
B	总裁致辞 President' s speech	03
C	关于我们 About us	
	(一) 集团概况	05
	(二) 发展历程	07
	(三) 组织架构	09
	(四) 主营业务	11
	(五) 文化理念	13
	(六) 党建引领	15
	(七) 荣誉认可	21
D	责任管理 Responsibility Management	
	(一) 组织管理	23
	(二) 制度和能力建设	23
	(三) 利益相关方沟通和参与	24
	(四) 监督和考核	25
	(五) 组织实施和运行	25
E	责任绩效 Accountability performance	
	(一) 创新发展	26
	(二) 诚信经营	31
	(三) 和谐发展	35
	(四) 绿色发展	44
	(五) 共享发展	45
F	责任展望 Responsibility Outlook	56
G	指标索引 Index of indicators	57
H	读者意见反馈表 Reader feedback form	58

报告编制说明

Notes on the preparation of reports

报告目的

本报告旨在就远创人力资源管理集团有限公司（简称“远创人力资源集团”）社会责任理念、实践绩效等内容与各利益相关方进行坦诚交流，系统回应利益相关方期望和需求。

发布周期

本报告为年度报告，是远创人力资源集团发布的第二份社会责任报告。

时间范围

2022年1月1日至12月31日。为增强报告可比性和完整性，部分内容适当溯及以往年份，或延伸至2023年。

报告边界

报告披露远创人力资源集团履行经济、社会、环境方面的责任信息。

编制依据

本报告编制主要参考以下标准：
安徽工业经济联合会《安徽省工业企业社会责任指南》
全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）
中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR4.0）
中华人民共和国国家标准《社会责任指南》（GB/T 36000-2015）

报告承诺

本报告由远创人力资源集团社会责任报告编写团队组织编制，由公司相关高管审核，经公司董事会、监事会审议批准。
远创人力资源集团保证报告内容不存在任何虚假、误导性陈述。

报告称谓说明

为便于表述和阅读，报告中“远创人力资源集团有限公司”根据行文情况，描述为“远创人力资源集团”“远创人力”“集团”“公司”。

报告发布形式

本报告为中文版，以印刷形式发布。

总裁 致辞



远创人力资源集团总裁 杨先云

感谢各界人士、各位朋友对远创人力资源集团的关注与支持！

过去十余载的风雨历程，远创人力资源集团一直在抢抓机遇、应对挑战中砥砺前行，书写了一部栉风沐雨、励精图治的发展史。自2010年公司成立以来，远创人力资源集团始终不忘初心、牢记使命，践行理念、厚植优势，积极谋求深化改革、创新发展，日益发展成为安徽省人力资源服务行业的一支重要力量。

多年来，我们目光坚定、方向明确。“让人力资源管理更简单”是我们的使命，“树行业标杆、创全球品牌”是我们的愿景。我们始终坚持“诚信、务实、创新、专业”的核心价值观，秉承“一地签约、落地全国、一站到家”的发展理念，推行“连锁运营，直营落地”模式，立足安徽，辐射全国，展望全球。目前，集团全国板块布局划分为东部、西部、南部、北部、中部五大区，分别

SPEECH PRESIDENT'S

以上海、重庆、深圳、沈阳、北京为大区总部进行辐射性扩张；目前，已在全国设立120余家分支机构，合作服务网点遍布全国300+个城市。

我们坚持“人为本、品为基、德为先”的用人理念，通过加强员工培训、关注员工身心健康及职业规划、构建合理用人制度、不断优化员工薪酬福利体系、搭配专业的人力资源数字化管理系统等各种科学有效的管理途径来建立以人为本的人力资源管理体系，形成了团结、奋进、充满激情、勇往直前的高效化魅力职场环境，满足了公司不断发展的人才需求。

我们在追求经济效益的同时从未忘记承担自己作为一个企业的社会责任。多年来，我们积极致力于扶贫济困、志愿服务、教育助学、义务献血等社会慈善公益事业，坚持履行社会责任，用爱心回馈社会，树立人力资源服务行业社会公益标杆形象！

未来，我们将继续坚持“让人力资源管理更简单”的企业使命，为客户提供更优质的人力资源服务综合解决方案；将以崭新的精神面貌、强烈的责任担当、务实的工作举措，奋力谱写可持续、创新型、高质量发展的新篇章，为每一位关注、关心、信任、支持远创人力资源集团的人创造价值，带去感动。衷心期望各界人士、各位朋友能一如既往地关注、支持我们，与我们一起见证远创人力资源集团的美好未来！

关于 我们

(一) 集团概况

远创人力资源集团成立于2010年3月，总部位于安徽合肥，是一家全国性人力资源服务产业化集团公司，业务涵盖外包、培训、测评、就业四个领域，主要包括人力资源外包、劳务派遣、灵活用工、人才测评、教育培训、人才寻访、职业技能等级认定、政府购买服务以及互联网产品等人力资源全产业链服务。集团秉承“一地签约、落地全国、一站到家”的发展理念，立足安徽，辐射全国。目前，集团全国布局划分为东部、西部、南部、北部、中部五大区，分别以上海、重庆、深圳、沈阳、北京为大区总部进行辐射性扩张；已在全国设有120余家分支机构，服务全国300余城市。

自成立以来，集团率先在行业内采用B2C、B2B电子商务服务平台，打破传统的人力资源外包运作模式，相继获得国家人社部全国人力资源诚信服务示范机构，HRoot大中华区最具潜力人力资源服务机构、中国人力资源服务机构100强、亚太人力资源开发与服务创新奖、安徽服务外包BPO企业十强、安徽省互联网+人力资源服务龙头企业、安徽省人力资源服务突出贡献企业、安徽省专业技术人员继续教育基地、安徽省人力资源服务信用AAAAA级机构、安徽省著名商标、安徽省服务业百强企业、安徽省十强人力资源服务机构、“合肥市市长质量奖”银奖、合肥市文明单位等90余项资质和荣誉，现已打造成为中国人力资源服务领域知名品牌。

远创人力坚持以“让人力资源管理更简单”为企业使命，不断营造独特的企业文化，吸引优秀的管理人才，创新互联网+人力资源服务，为客户提供优质的人力资源服务综合解决方案。



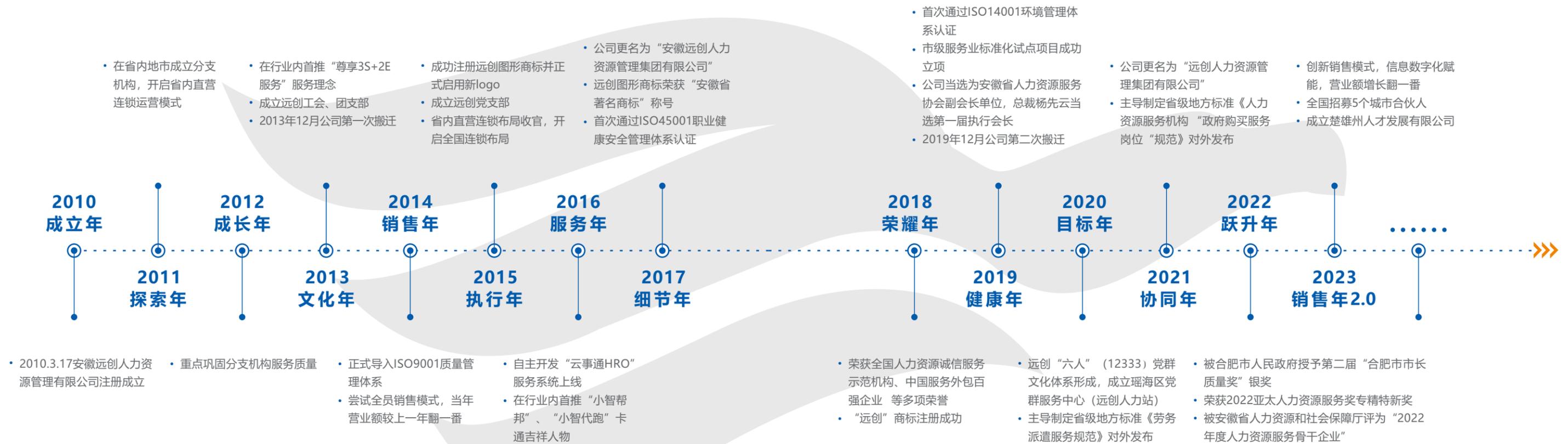
120
全国设立120+家分支机构

300
合作服务网点遍布全国300+个城市

300000
累计服务各类人才超过30万+

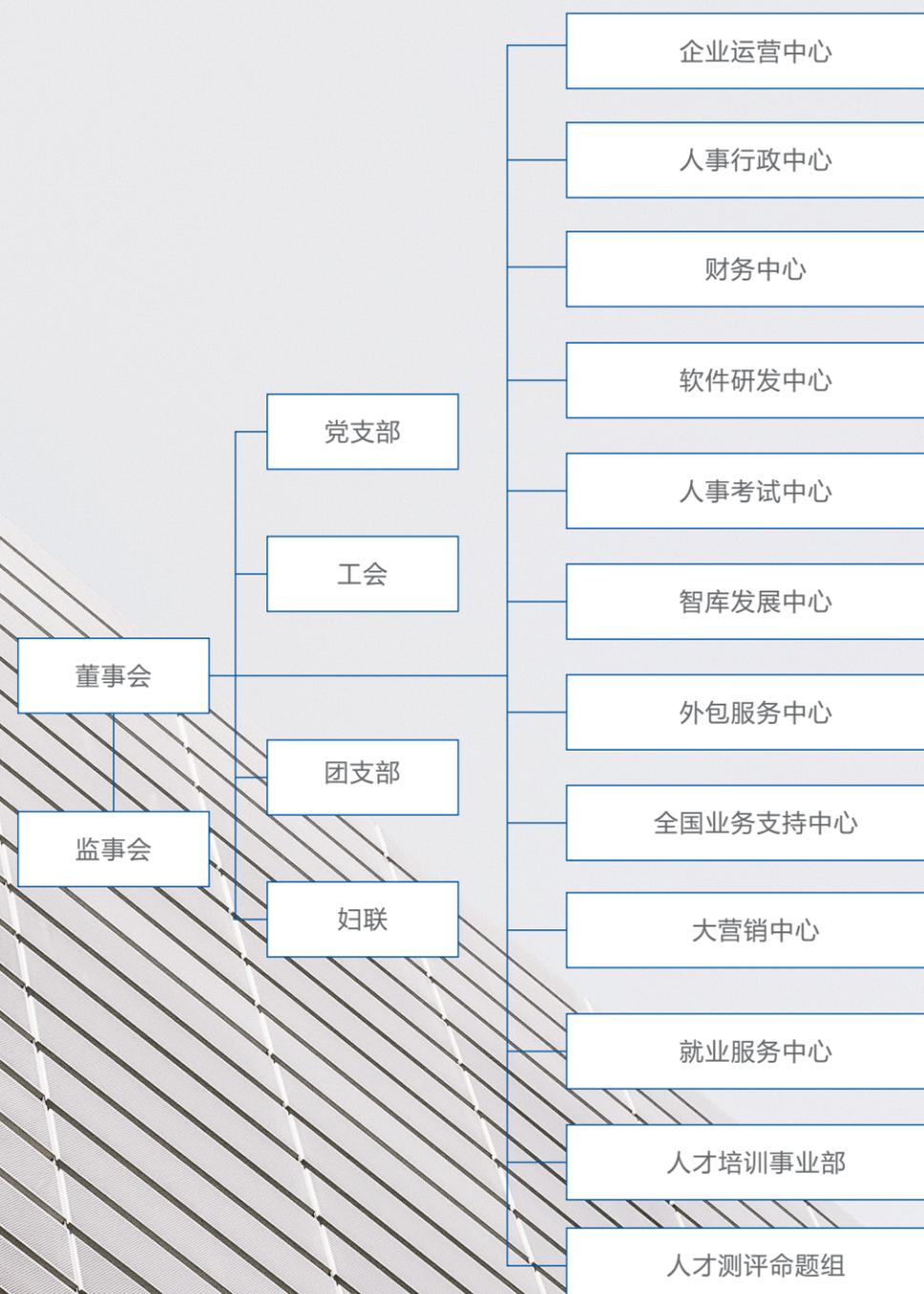


(二) 发展历程



(三) 组织架构

远创人力资源集团设有董事会、监事会、党支部、工会、团支部、妇联等组织机构；集团本部内设外包服务中心、全国业务支持中心、人才培养事业部、人才测评命题组、大营销中心、就业服务中心、人事考试中心、智库发展中心、人事行政中心、软件研发中心、财务中心、企业运营中心12个职能部门，业务独立，职责细分。



(四) 主营业务

外包

基于企业对于外包服务的需求，通过对人员、技术和流程的有效整合和组织管理，帮助企业规范工作流程，打造内部统一服务标准，降低企业运营成本，提高企业运行效率。

培训

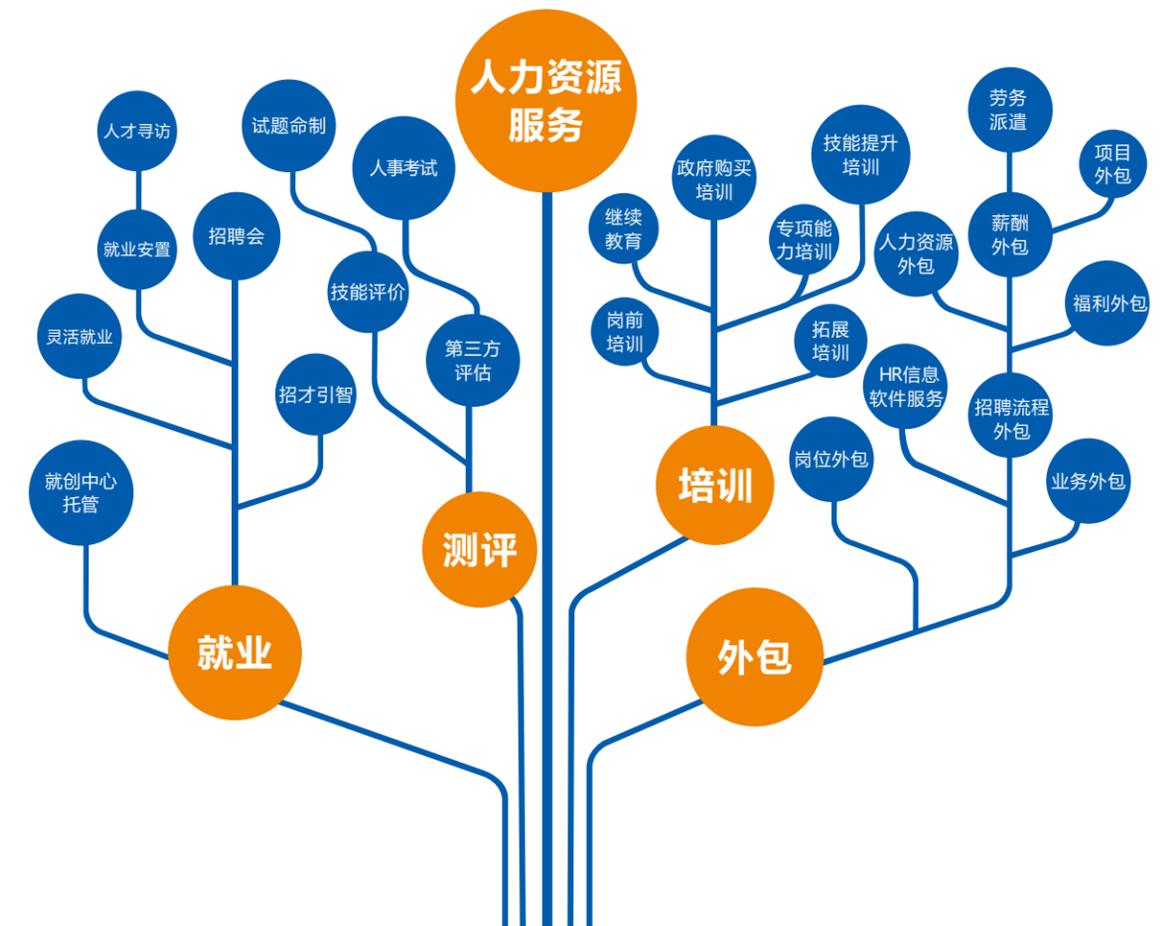
提供职业技能提升与就业指导，精解工作中常用的方法技巧，专业指导职业资格认证，行业权威教师团队，理论+实践让你在行业中更有说服力。

测评

根据客户需求，从客户的实际问题出发，凭借专业优势与多年行业经验，为客户量身定制个性化解决方案，同时依托政府、高校等各领域、各行业专家资源，提供更专业的服务。

就业

详细的行业分类，满足企业所有用工需求，岗位推送功能，让企业在最短的时间里招到人，中小企业可改变用人模式，采用灵活用工方式来解决用工难问题，帮助企业省心、省力、省时，降低企业用工成本及风险。



政府购买培训

技能培训

技能评价

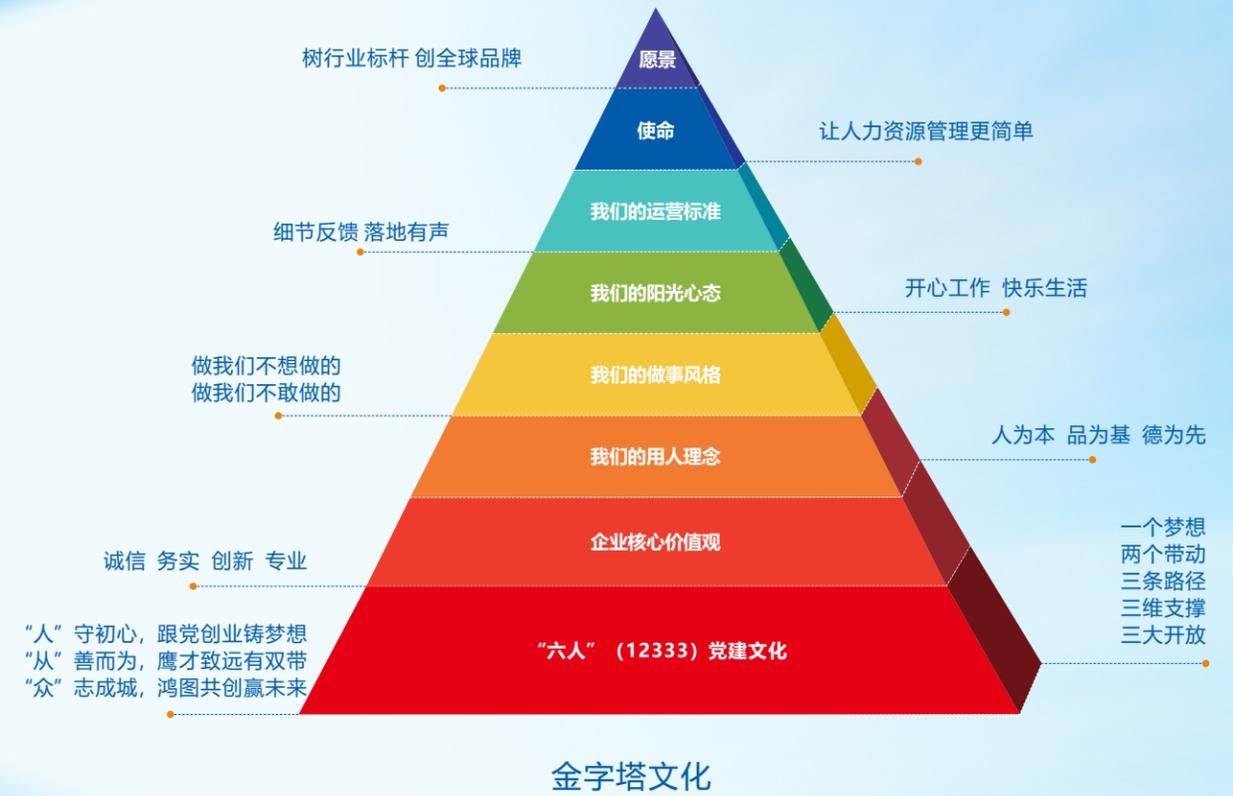


人才测评

灵活就业

招聘会

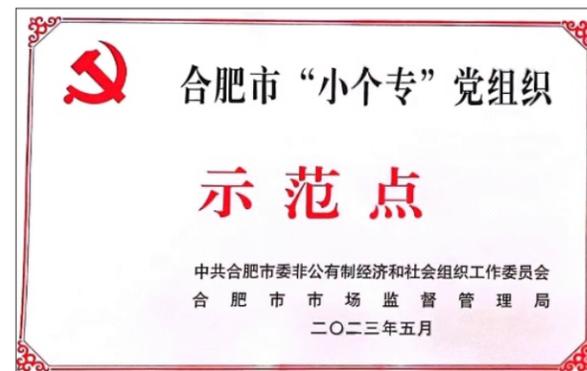
(五) 文化理念



(六) 党建引领

远创人力资源集团党支部成立于2015年。2020年，在合肥市瑶海区委组织部的指导下，根据人力资源服务行业特性，集团党支部总结提炼出独特的“六人”（12333）党建文化体系，以党建为引领，将企业文化与党建深度融合，助力企业发展。

集团党支部的工作获得了政府部门的支持与肯定：“合肥市五四红旗团(总)支部”称号、合肥市“小个专”党组织示范点。



“六人”（12333）党建文化体系

“人”守初心，跟党创业铸梦想
“从”善而为，鹰才致远有双带
“众”志成城，鸿图共创赢未来

- ① 一个梦想：树行业标杆 创全球品牌
- ② 两个带动：党建带群建 党员带群众
- ③ 三条路径：学习引源头活水
创新生不竭动力
公益担社会责任
- ③ 三维支撑：服务支撑 技术支撑 产品支撑
- ③ 三大开放：开放共创 开放共享 开放共赢

1. 企业党员活动阵地标准化、规范化建设

为了更好地开展党建工作，2020年10月，集团投资30余万元，打造党员活动阵地。同年12月，瑶海区党群服务中心（远创人力站）正式揭牌，站内设有党建活动室、工会活动室、妇联及团支部活动室、爱心母婴室、职工书屋、室外篮球场等专门区域，为集团所有职工及辖区内党组织提供系列相应服务。

2021年11月，在瑶海区委党校的指导下，中共远创人力资源管理集团有限公司支部委员会瑶海区非公党建现场教学点成功揭牌，秉持“听党话，跟党走”的方针，打造一个具有创新特色教学模式的非公党建教学点。



瑶海区党群服务中心（远创人力站）揭牌仪式



瑶海区非公党建教学点揭牌仪式

党建

2. 企业党建基础性、创新性工作

集团党支部认真贯彻发展党员规划，认真执行相关文件精神，坚持高标准、严要求发展党员，党员发展工作成效明显。2022年，集团党支部党员24名，预备党员3名。

集团党支部创新工作模式，将教育活动从过去简单的政治说教中解放出来，精心策划主题党日活活动，活动丰富党课内容，提高党员活动质量。

集团党支部最大限度地调动职工积极性、主动性和创造性，努力营造充满活力、关系协调、安全稳定的工作环境，以高质量党建带动企业高质量发展。将理论学习与现场教学相结合，组织党员参观红色教育基地，发挥先进典型的教育引导作用，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。

2022年，党支部牵头成立第二届合肥市市长质量奖申报项目组，为更好地展现企业风貌，项目组常常开会至深夜，但无一人叫苦叫累，经过大家的共同努力，集团荣获第二届合肥市市长质量奖银奖。

★ 党建活动



2022年首次党员大会



“创新求突破，实干开新局”党员公开承诺活动



2022年第二季度党员大会召开



“增强防灾减灾意识 提高自救互救能力”主题党日活动



“学党史 强信念 跟党走”主题党日活动



2022年第三季度党员大会召开



“中国梦 科学梦 强国梦”主题党课



“共过政治生日，牢记初心使命”主题党日活动



“学习贯彻党的二十大精神”主题党日活动

3. 企业党建服务企业健康发展

集团党建阵地在党建引领中充分发挥了阵地堡垒作用，凝聚了党员和群众，使党员更有归属感。随着党建阵地的逐步完善，更多的流动党员、群众积极向党组织靠拢，主动要求转接组织关系、主动亮身份挑重担，增强了政治认同感。

(七) 荣誉认可

- 全国人力资源诚信服务示范机构
- 中国最具影响力服务外包企业五十强
- 中国服务外包百强企业
- 中国人力资源服务机构100强
- 中国人力资源服务品牌100强
- 「Spark 领航者」人力资源服务机构
- 中国人力资源服务业慈善榜上榜机构
- 中国最受职业经理人推崇的重合同守信用企业
- 大中华区最具潜力人力资源服务机构（人力资源外包类）
- 亚太人力资源服务“企业文化建设案例奖”“促进就业实践案例奖”
“职业培训实践案例奖”
- 安徽服务业企业100强
- 安徽省“互联网+人力资源服务”龙头企业
- 安徽省十强人力资源服务机构

- 安徽服务外包BPO企业十强
- 安徽省AAAAA级人力资源服务机构
- 安徽省人力资源服务骨干企业
- 安徽省人力资源服务突出贡献企业
- 安徽省著名商标
- 安徽省劳动保障诚信示范单位
- 安徽省市场化引才示范单位
- 合肥服务业企业20强
- 合肥市服务外包企业TOP20强
- 合肥市放心满意消费示范单位
- 合肥市守合同重信用企业
- 合肥市和谐劳动关系企业
- “合肥市市长质量奖”银奖

责任管理

远创人力资源集团主动担当作为人力资源服务企业的使命、初心和责任，将社会责任融入发展战略中，强化服务实体经济、加强风险防范、促进就业创业，在实现自身高质量发展的同时，切实履行对股东、客户、社会、员工以及行业的责任，力争做优秀企业公民。

（一）组织管理

集团高度重视社会责任工作，成立社会责任工作领导小组，领导小组办公室设在智库发展中心，建立了“集中管理、对口负责、全员参与”的社会责任管理架构，致力于通过文化引领、考核推动、群团动员，把社会责任工作融入到各职能部门的日常工作中，增强全体员工的社会责任意识，形成全员参与的工作氛围。

社会责任工作领导小组负责确定公司社会责任战略和管理原则，就重大事项进行决策，对社会责任工作进行统筹、计划，决定权限范围内的重要事项，促进社会责任目标实现；集团所属各职能部门在职责范围内，负责有关工作的具体落实。

（二）制度和能力建设

集团十分注重加强社会责任工作的制度建设，制定了《积分制管理暂行办法》、《文件管理制度》、《6S管理制度》、《处理劳动争议管理办法》、《服务质量管理体系》等相关制度。通过各项制度的建立，把社会责任的要求融入到企业的组织治理和日常经营中去，形成履行社会责任的长效机制。各级管理人员严格按制度规范运作，保证了企业社会责任工作的常态化和规范化。

建立每年编制和发布社会责任报告制度。为了提高编制社会责任报告的质量，集团积极参加有关单位组织的社会责任报告编写培训，邀请专家指导报告的编制工作，提出履行社会责任的建议。

（三）利益相关方沟通和参与

公司尊重与政府、股东、客户、员工、价值链伙伴等利益相关方群体的关系，建立与利益相关方常态化的沟通机制，通过多元的渠道与方式积极回应利益相关方的期望与诉求，将利益相关方关注的议题纳入公司的运营和决策过程中，进一步提升企业社会责任实践和表现。

利益相关方	主要关注议题	回应
股东	合规经营 投资回报 信息披露	合规管理 股东会 信息披露
政府及监管机构	合法合规 服务民生 党建工作	遵守国家法规政策， 配合监管检查 响应政府号召和引领 依法纳税 促进社会就业创业 积极开展党建工作
客户	权益保护 产品服务与质量 满足多元化需求 安全运营 信息与隐私安全	定期信息披露 保障产品与服务品质 提升服务水平 创新产品与服务 客户隐私保护 完善客服体系
员工	雇佣与权益保护 薪酬福利与绩效 职业发展与培训	保障员工权益 完善薪酬福利体系 畅通发展通道 提供教育培训 提供平等的就业机会
价值链伙伴	合规采购	恪守职业道德 廉洁奉公 履行合同，不拖欠费用
社区及公众	精准扶贫 支持社区发展 公益慈善 绿色发展	精准扶贫 社区志愿服务 开展公益活动 低碳绿色运营

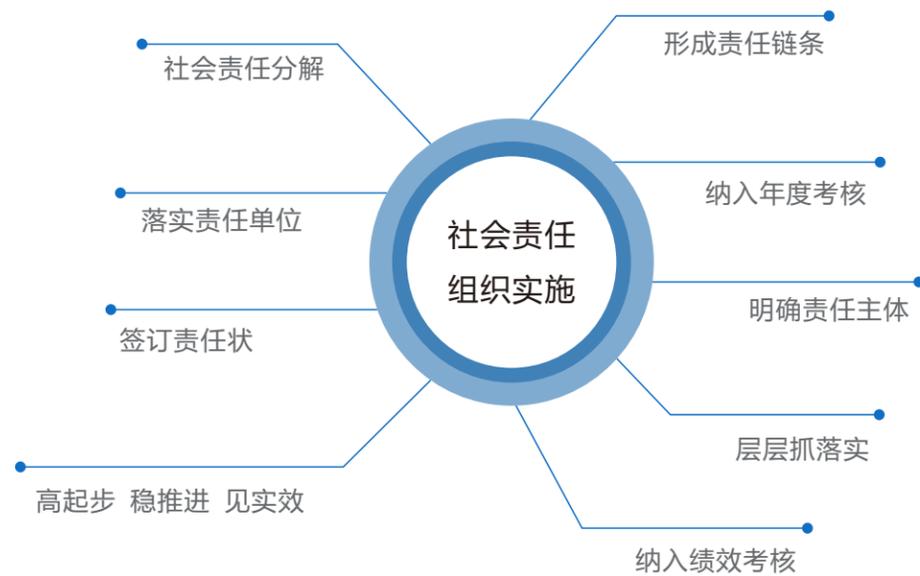
(四) 监督和考核

根据社会责任工作分工，社会责任工作领导小组办公室积极协调各部门按照制定的目标方案开展工作，按时间进度督促检查各单位责任目标完成情况，保障各项工作的有序进行。

将社会责任管理工作纳入集团责任目标绩效管理，定期将总资产周转率、客户满意度、员工满意度等关键绩效指标纳入集团“关键绩效考核体系”中。

(五) 组织实施和运行

为更好地把社会责任融入到集团治理体系和发展进程中，集团把所承担的社会责任进行分解，落实到责任单位，签订责任状，明确责任主体，形成责任链条，层层抓落实，把落实结果纳入到年度部门考核，进而推动社会责任工作高起步、稳推进、见实效。



责任 绩效

(一) 创新发展

1. 应用信息技术提升服务水平

远创人力资源集团设立软件研发中心，拥有研发团队6人，负责集团网站建设与维护、小程序开发等信息化工作。

自成立以来，集团率先在行业内采用B2C、B2B电子商务服务平台，打破传统的人力资源外包运作模式，自主研发HRO服务系统、人事考试系统、人事管理系统等互联网+人力资源服务平台，为服务全国300+城市提供人力资源技术支持，通过信息化手段提高服务质量、提升服务效率。

HRO服务系统

云事通HRO SAAS服务系统 (<http://47.114.35.132:8088/login.html>) 实现异地在线派单、在线结算、在线客服，全国各地省级公司、分公司、供应商业交互服务等信息服务功能，不断提升“一地签约，全国服务”的标准和质量。



人事考试系统

远创人才网 (http://www.18jobs.com/) 既是招聘求职平台, 可以发布网络招聘与求职信息; 又是人事考试服务平台, 可以提供政府购买岗位等人事考试资讯, 实现考生网上报名、信息修改、在线缴费、报名表与准考证打印、成绩查询等功能。



人事管理系统

eHR·考拉熊 (www.ch12333.com) 提供人事管理、电子合同、薪酬福利、员工档案自助及人才数据分析等功能, 使人事管理工作更简单、便捷。



技能认定服务系统

安徽省职业技能等级认定网 (www.ah12333.cn) 是公司开展企业人力资源管理师、劳动关系协调员等职业技能等级认定服务的网站, 可以实现网上报名、在线缴费、查询成绩等功能。



2.持续推动人力资源服务产品转型升级

集团立足企业长期发展，依据人力资源服务行业的发展迭代以及政府政策的变化，持续推动产品转型升级、业态创新。

培训服务是集团主营业务之一。2019年年底，国务院决定分步取消技能人员水平评价类职业资格，推行社会化职业技能等级认定。为了推动培训产品转型升级，集团积极布局，将培训业务延伸到职业技能等级认定市场，于2020年成功获批合肥市首批“职业技能等级认定社会培训评价组织”，2021年全面推出职业技能等级认定服务。2022年，集团职业技能等级认定总报名人数超1万人，具体实施考试人数超8000人。

职业技能等级评价机构公示查询系统

首页
职业资格评价
职业技能等级认定
证书联网查询
相关政策文件

首页 > 职业技能等级认定 > 地方人社部门备案（社会培训评价组织） > 远创人力资源管理集团有限公司

远创人力资源管理集团有限公司

备案号: S000034010018
 安徽备案
 社会培训评价组织

联系人: 徐海峰
 联系电话: 18756075656
 邮箱: ahycl@126.com
 地址: 安徽省合肥市瑶海区明光路46号东方大厦5楼
 网址:

开展职业技能等级认定的对象

面向社会开展职业技能等级认定

公示职业（工种）有国家职业技能标准方可评价，评价需严格执行国家职业技能标准，评价需在备案期内开展

开展职业技能等级认定的职业（工种）

序号	职业名称	职业代码	工种/职业方向名称	级别	技能标准/评价规范
1	企业人力资源管理师	4-07-03-04	企业人力资源管理师	4、3	点击查看
			劳务派遣管理员	4、3、2、1	点击查看
				2、1	点击查看
2	劳动关系协调员	4-07-03-02		4、3、2、1	点击查看
3	育婴员	4-10-01-02		5、4、3	点击查看
4	保健按摩师	4-10-04-02	脊柱按摩师	5、4	点击查看
5	茶艺师	4-03-02-07		5、4、3	点击查看

3.建立创新激励机制，鼓励员工积极创新

在鼓励创新方面，集团高度重视营造管理创新、服务创新的氛围，从激励机制上予以引导、在制度上予以保障。《积分制管理暂行办法》对员工提出利于公司的新思路、新想法等创新行为进行创新积分奖励，建立创新激励机制，鼓励员工增强创新意识，通过参与公司创新活动，实现员工自身价值。

《积分制管理暂行办法》中对创新积分的规定

每年的年中、年末会议及各中心年度工作计划，管理层都会对创新提出明确要求，并对创新项目进行评定奖励，鼓励员工进行管理创新和技术创新。

创新积分：

- (1)改进工作流程/方法/工具，提高工作效率/降低成本，值得大家借鉴和应用的，得3分/个；
 - (2)提出创新管理模式或新的业务思路，并提供实施方案，经公司采纳实施并取得良好效果(提高工作效率、提升公司效益、降低成本、消除漏洞、规避风险、解决老大难问题等)，得10分/个；
 - (3)提出创意营销方案被公司采纳、实施，从而实现业绩的大幅增长，得5分/个；
 - (4)开发公司新的业务领域或新产品并取得成效得10分/个；
- 人事行政中心每月汇总并发放积分:年终累计积分最高的，作为优秀创新奖候选人。



4. 创新成果

集团坚持以国家标准为依据，结合实际情况，积极探索、持续改进公司标准化工作，在安徽省行业内拥有标准化项目数量最多。2022年，集团主导制定省级地方标准《人力资源服务机构“政府购买服务岗位”规范》。2023年，集团主导制定省级地方标准《人力资源服务机构“从业人员职业要求”》、《人力资源服务机构“网络招聘会服务”规范》

5. 创新荣誉



(二) 诚信经营

“诚信”是远创人力资源集团的核心价值观之一，一直以来就被放在集团核心价值观的首位。集团高层领导注重营造诚信守法的经营环境，推动公司全面识别及遵守相应的法律法规，坚持做到知法守法、诚信经营，并取得良好的经济效益。2022年度，集团实现营业收入78100万元，增幅达到8.6%。

◆ 诚信纳税

集团始终牢记依法纳税是企业的神圣义务和重要责任，始终以合法经营、依法纳税、实现企业和地方经济可持续发展为经营目标；深入贯彻各项税收法规政策，如实申报税额，及时缴纳税款，2022年上缴税费总额401.79万元。集团多次受到政府或相关部门的表彰，连续五年被税务部门评定为A级纳税信用单位。

◆ 合同管理

规范合同管理工作，防范和控制合同风险，继续执行集团《印鉴管理办法》，合同分为模板协议和非模板协议，所有协议均由法务审核盖章，非模板协议另需根据风险程度报分管领导审批，合同签订后均交档案管理员保管，实现合同订立、履行、终结全过程管理。2022年集团合同履约率达100%。

◆ 责任采购

集团加强公司物资采购的监督管理，从制定询价、议价流程，降低物资采购成本，确保公司各项物资供应等方面，形成物资采购业务基本规范，如《办公用品管理制度》《固定资产管理制度》，达到规范管理、优质低价、降低成本、合理使用、杜绝浪费之目的。

◆ 诚信活动

集团将每年的6月17日和12月17日定为公司“诚信服务品牌日”，召开形式多样的诚信主题会议及活动，评选“诚信服务标兵”，树立诚信企业典范。



2022.6.17 “发现身边的诚信”随手拍暨诚信服务品牌活动

5. 质量体系和制度建设

集团始终坚持质量建设，积极开展质量体系认证工作和标准化管理，持续打造服务品牌。集团自2015年首次通过ISO9001质量管理体系认证以来，按期进行体系监督、再认证工作，进一步加强了质量体系的标准和要求。报告期内，集团未发生重大产品质量和产品质量安全事故。



6. 顾客和消费者权益

◆ 顾客满意度情况

集团采取以顾客满意度调查问卷为主，以走访或邀约以及日常交流沟通为辅的方式进行顾客满意度调查，收集真实有效的顾客满意信息，全面了解客户对公司提供产品和服务的满意度情况。另外，集团开通400服务热线、官方网站和微信公众号、抖音等平台，方便客户反馈问题，及时了解顾客满意度信息。



为提升客户服务质量，集团于2022年12月20日策划开展2022年客户满意度调查工作。本次调查通过问卷网邀请客户在线填写的形式进行，经过多维度分析，最终顾客满意度调查结果为92%。针对调查中表现不足的方面，集团将制定细致地提升改进计划，持续提升服务的整体质量。

◆ 售后服务与投诉处理

为持续加强顾客关系、了解客户需求，集团建立投诉处理流程，根据客户投诉时限要求将客户投诉分为一般投诉和紧急投诉，责任部门或人员可立即采取相应措施实施纠正，做到快速有效地处理投诉，并针对投诉信息进行分析及改进。

一般投诉：①三星客户、四星客户投诉；②客户无紧急处理的要求，并且客户提出的时限符合公司正常处理时限的投诉。

紧急投诉：①五星客户投诉；②客户强烈不满，声称要找媒体曝光、采取法律手段等；或者客户的投诉涉及大规模或区域性系统故障、资金安全等；或者客户态度强硬，提出的解决时限短于公司正常处理时限的投诉。

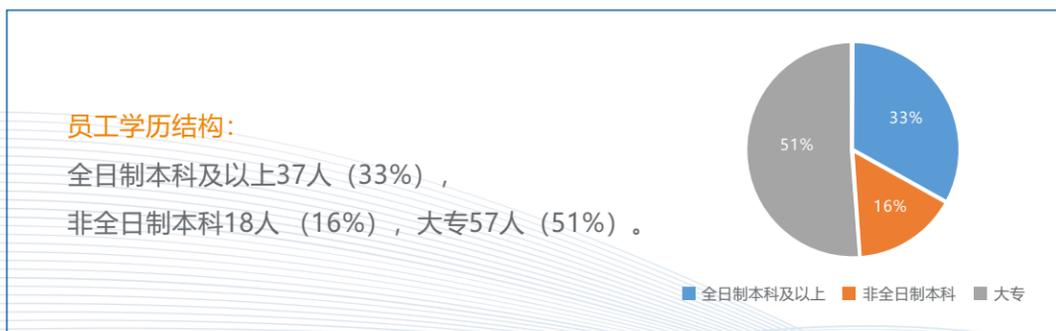
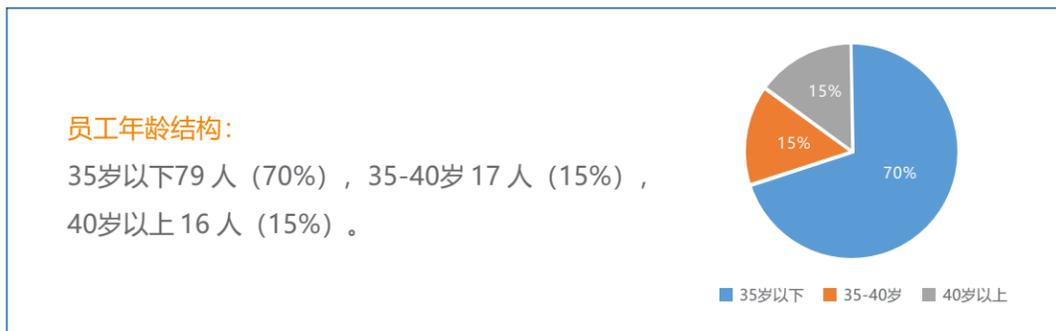
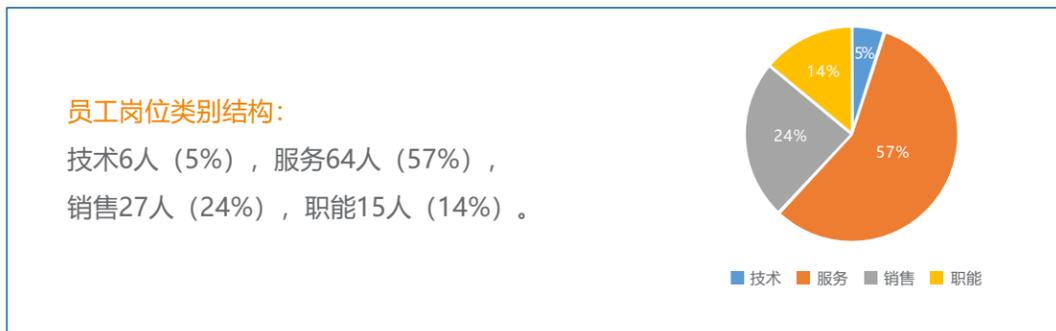
◆ 保护顾客和消费者信息

集团业务开展过程中能够接触到大量的顾客信息，要求公司必须认真坚持以公正、合法的方式获取顾客有关信息，注意把获取的信息控制在必要和自愿的范围内，并在工作中注意不泄露、不滥用顾客的信息，确保顾客的隐私权不受侵犯。

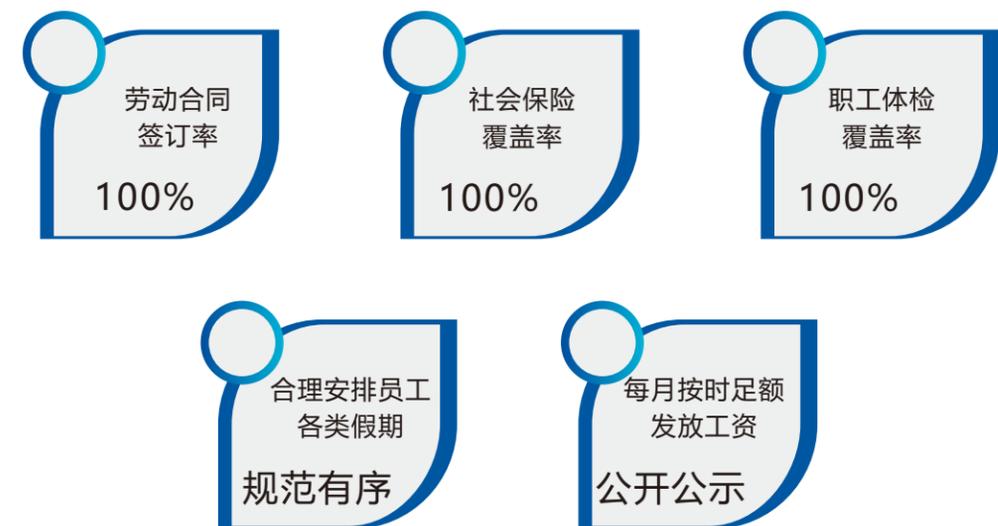
(三) 和谐发展

1. 切实保障员工权益

远创人力资源集团总部现有员工总数 112 人，具体人力资源情况分析如下：



集团充分保障员工作为劳动者的基本权利，与所有员工依法签订劳动合同，按时足额发放工资，依法为所有员工缴纳社会保险；进行薪酬绩效体系改革，建立薪酬增长机制，设立工龄奖制度；通过工会和职代会让员工参与民主管理，听取员工对企业发展的建议，定期召开职工代表大会，及时向员工通报企业变化情况；依法执行休息休假制度，切实保障员工工作与休假时间；组织员工定期体检，开展活动预防职业病，打造特色女职工关爱服务，为员工提供安全健康的工作环境；制定了合理的人才成长通道，使所有员工都有平等的晋升机会和成长空间。



薪酬绩效体系改革

集团领导班子经过多次与员工沟通、访谈、讨论，在对公司长远战略目标重置定位并进行外部行业对比后，开展薪酬绩效体系改革，制定各中心岗位评价标准，建立薪酬增长机制，提高员工有效收入、激励员工工作潜能、排除不利因素、提升企业核心竞争力。

关爱女职工

集团拥有女职工近百名，为保护女职工合法权益，制定一系列措施关爱女职工特殊时期的生活与工作，当女职工遇到孩子生病、学校放假、家里无人看护孩子等特殊情况，在保证孩子安全的前提下，允许女职工“带娃上班”；为女职工发放三八节礼品、组织联欢活动、提供半天“痛经假”，在女职工经期和妊娠期安排强度轻的工作。同时由于女职工生育一孩、二孩的情况普遍存在，集团于2021年初斥资打造一间爱心母婴室，为备孕期、怀孕期和哺乳期的女职工提供一个私密、干净又舒适安全的休息场所；2021年12月，集团“母婴室”被合肥市总工会女职工委员会评为2021年度市级女职工“阳光家园”。



职工书屋

为了提高员工阅读能力、丰富员工的精神生活，2021年集团在总部5楼开辟约40平方米的独立区域作为职工书屋，购买图书2533本，主要涵盖专业知识、创业励志、散文小说、爱心图书、其他图书及党史专栏等六个类别；同时集团自主开发图书借阅管理小程序“创享会”，线上查阅登记、线下借书还书，方便员工自主借书。2021年12月，集团荣获“安徽省总工会职工书屋示范点单位”称号。



2.建立员工岗位技能培训体系

在员工培训工作中，集团分层次建立员工岗位技能培训体系，从公司级、中心级、部门级层面分别开展业务知识、岗位技能学习，大力提升员工职业素质。公司级培训由人事行政中心紧密结合行业发展新动态以及集团实际发展需要，在征求集团各中心培训需求的基础上，最终取消、合并了部分培训内容，制订年度培训计划，主要有新员工培训、“飞鹰训练营”“飞鹰培养计划”训练营、岗位大练兵、岗位技能提升培训等，邀请行业内著名讲师、集团中层干部、优秀党员、业务骨干等，从专业知识、职业道德、沟通技巧等多方面对员工进行系统培训；中心级和部门级培训由各中心、各部门根据实际需要，安排各级管理者亲自担任培训讲师，采取“从实践中来到实践中去”的培训方式，促进各级员工成长。此外，集团还积极参与各级政府主管部门组织的各类培训活动。



3.开展多种有利于员工身心健康的活动



集团工会、团支部及妇联，组织开展多种有利于员工身心健康的活动。集团的党群工作获得了政府部门的支持与肯定：集团被评为“第十五届合肥市文明单位”，集团妇联被评为2020年瑶海区“四新”领域示范妇联组织。



1月10日，恰逢腊八集团举办了1月份生日会，与寿星们共度生日美好时光。精致美味的蛋糕，缤纷多样的零食，妙趣横生的游戏让整个生日会现场温馨愉悦。一句暖暖的“生日快乐”透露着家人般的关怀温暖，寿星们的笑脸也让此次生日会充满了仪式感！



阳春三月，繁花似锦，一年一度的“女神节”如约而至。远创女神节早晨的快乐从收到一束精致的花束开始。不管几岁，少女心万岁。



3月5日，远创人力资源集团开启主题为“砺新飞跃 一起向未来”2021-2022年度表彰暨誓师大会。总结过往 共筑未来，大会回顾了2021年主要工作、业务领域以及所取得的成绩，并就2022年集团的发展提出了新目标与新期望。鼓励先进 表彰优秀，一群可爱可敬的人他们在各自岗位上奋斗担当赢得了大家的认可。多才多艺的“远创人”给我们表演了相声小品、歌舞展示、游戏互动，欢声演绎、绽放绚丽，小伙伴们的表演节目精彩绝伦，将远创人开心工作、快乐生活的阳光心态尽情演绎。

3月17日是远创12周岁生日，十二载之行，贵在有你。回首过去，我们期待前程；展望未来，我们期盼璀璨；带着热爱、我们全力以赴；携着祝福，我们未来可期。



5月26日，远创人力资源集团第二届羽毛球赛在安徽省体育馆火热开赛。旨在提升凝聚力，展现个人风采，彰显羽毛球魅力。现场呐喊、鼓舞、欢腾、雀跃，随着比赛的进行，各路选手的热情一次次将赛场点燃！他们用坚定的眼神表达自己的野心，用标准的身姿展示专业，赛场里充斥了满满的正能量，团结互爱的氛围萦绕在每一位小伙伴之间。

4.提升员工满意度

集团通过设立意见箱、开展谈心谈话、开展员工满意度调查等途径收集员工满意信息，了解员工真实需求，掌握员工思想动态，不断提升员工满意度。

5.关注职工职业健康与安全，加强安全教育工作

集团严格执行国家《劳动法》《安全生产法》《职业病防治法》等涉及企业员工权益的法律法规，高度重视职工职业健康，定期组织员工健康体检，定期开展员工职业健康安全教育相关培训。集团人事行政中心组织员工做早操，提高员工身体素质，防止亚健康；不定期安排职场心理健康、提升抗压能力等培训，保障员工的身心健康。

集团于2017年首次通过ISO45001职业健康安全管理体系认证以来，按期进行体系监督、再认证工作，其间未发生重大职业健康安全事故。



职业健康与安全关键绩效				
关键绩效指标	单位	2020年	2021年	2022年
员工满意度	%	97.3	97.9	98.1
员工体检次数	次	1	1	1
员工体检覆盖率	%	100	100	100
工伤发生次数	次	0	0	0
职业病发生率	%	0	0	0
安全教育培训参与次数	人次	126	138	112
安全环保重大事故	次	0	0	0

(四) 绿色发展

1.绿色运营

远创人力资源集团坚持保护优先、节约优先原则，不断完善环境管理体系，建立和完善各项环境管理制度，并认真执行。目前，集团已通过ISO14001环境管理体系认证，至今没有发生过环境污染事故。



2.绿色办公

作为人力资源服务行业，集团能源消耗类型主要为水电。因此，集团积极倡导绿色办公理念，严格规范会议、公文和档案管理，提高办公、办会、办事效率，优化升级协同办公平台，建设信息共享平台，推广和实施无纸化办公，将节能环保的各项措施落实到具体的经营过程，杜绝“长流水”“长明灯”现象，有效降低和控制各项能源消耗和浪费。具体举措有：

一是制定实施《办公用品管理制度》《固定资产管理制度》，进一步规范公司办公用品的申报、采购、领用、更换、处置的管理流程，严格控制采购成本和办公费用，明确管理责任，提升职工的节能减排意识。

二是制定实施《6S管理制度》，每周三进行卫生检查，进一步优化集团办公环境，切实提高集团环境卫生的管理水平，为集团的平稳、科学、和谐发展营造良好的工作环境。



节约办公用纸

- 提供信息化办公，减少纸张使用
- 提供A4纸双面打印二稿纸复用

合理处理办公垃圾

- 对办公产生的墨盒、硒鼓等进行妥善处理

节约用电

- 下班或长时间离开时关闭电源
- 合理设置空调温度夏季不低于26°冬季不高于22°

优化办公环境

- 择优选择办公区域绿植租赁服务单位
- 合理布局，营造绿色健康办公环境

节约用水

- 培养员工的节约意识在水区张贴节约用水标识

(五) 共享发展

远创人力资源集团具有高度的社会责任感，多年来，一直不遗余力地将企业发展成果回馈社会，积极参与社会公益事业，践行敢于担当、造福社会的价值追求，将追求利润和承担社会责任有机地融合在一起，用爱心与真情回馈社会。

1. 支持社区和社会公益发展

集团一贯重视社区建设和管理工作，组织开展志愿者活动，始终支持社区和公共事业健康、文明、和谐发展。

◆ 慰问困难党员、群众活动

2022年1月远创人力资源集团党支部走进填海巷社区，开展慰问社区困难党员、困难老人活动，向他们致以新年的问候和祝福。集团党员同志们走进困难老人家中，关切询问了老人们近期的生活及身体情况，同时为老人们送上了精心准备的大米、粮油等慰问品和慰问金。把关怀和温暖实实在在地送到了老人们心坎上，愿每位老人家都能健康快乐安度晚年。

从心出发，向善而行。远创人力资源集团一直坚持着以实际行动践行社会责任，以爱心回报社会，真正守初心、担使命。



2022年4月19日，合肥市人大代表、远创人力资源集团总裁杨先云携集团党支部向合肥广电捐赠医用口罩、消毒湿巾、免洗洗手液、酒精喷头、牛奶等爱心防疫物资，为疫情防控尽绵薄之力。

涓涓细流汇成海，点点纤尘积成山。远创人力资源集团将用实际行动驰援抗疫，积极践行企业的社会责任，携手打好这场防疫攻坚战。



2022年6月16日下午，合肥市瑶海区税务局与远创人力资源集团携手开展“党建引领进社区”——慰问志愿者与困难居民活动。

本次慰问分别走进瑶海区明光路街道和瑶海区方庙街道香江佳元社区，烈日当空，坚守不易，瑶海区税务局与远创人力资源集团汇聚绵薄之力捐赠物资，向在高温下坚守一线的志愿者们致以诚挚的敬意，感谢他们的无私奉献和辛勤付出。

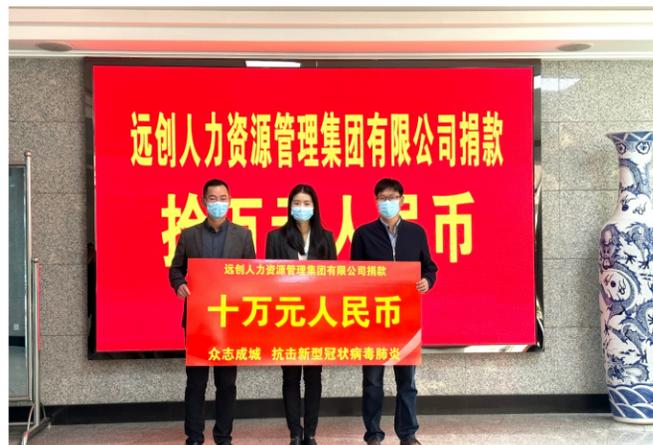


◆ 热血让爱延续

2022年9月5日，远创人力资源集团党支部组织开展了“热血让爱延续”无偿献血活动，集团小伙伴们积极参与，共献爱心，为生命续航、让大爱传递。以爱心守望初心，以热血践行使命。此次无偿献血活动仅仅是集团积极践行社会公益、履行社会责任的一个缩影，未来，集团将持续以实际行动践行初心使命，弘扬社会主义核心价值观，奉献“远创人”的一份爱心。



2022年11月10日，远创人力资源集团向合肥市瑶海区人民政府捐款10万元，助力疫情防控工作。众志成城抗疫情，共克时艰渡难关。自本轮疫情发生以来，远创人力资源集团向瑶海区各社区单位提供志愿者共70余人次，不分昼夜支援瑶海区政府防疫工作。志愿者与防疫工作人员共同参与测量体温，查验健康码、行程码，秩序维护等工作，积极引导居民有序进出、对外来人员及时登记并向社区报备。



◆ 加入多个协会，广泛参与社会活动

集团加入多个行业协会，在协会内任职，积极发挥协会的职能和作用，参加协会活动。

序号	参与协会	任职情况
1	合肥市人力资源服务协会	副会长单位
2	安徽省人力资源服务协会	副会长单位
3	合肥公共资源交易管理协会	会员单位
4	安徽省服务贸易和服务外包协会	理事单位
5	中国人才交流协会	会员单位
6	合肥市服务外包行业协会	会员单位
7	安徽省继续教育协会	会员单位
8	上海人才服务行业协会	普通会员
9	合肥市企业（企业家）联合会、 合肥市工业经济联合会	会员单位
10	安徽省乡村振兴协会	理事单位
11	瑶海区工商联（总商会）	执委单位
12	安徽司法职业教育集团	常务理事单位

2. 促进就业

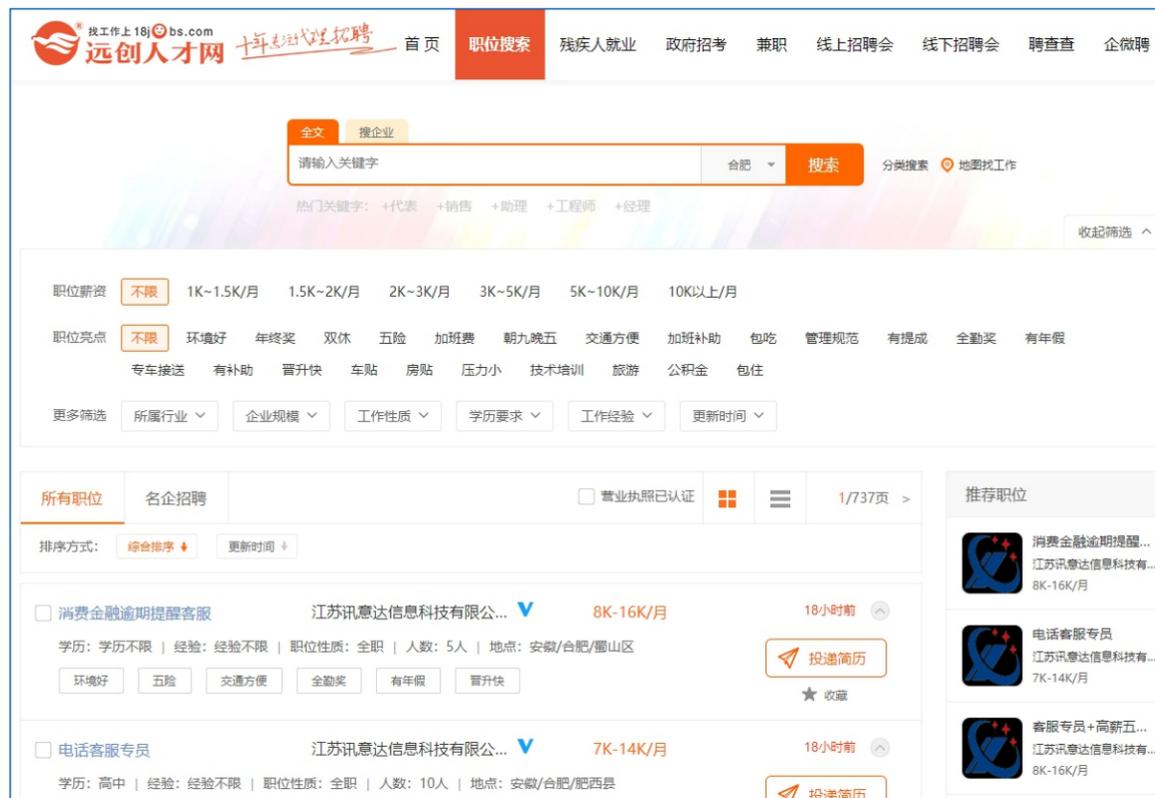
集团作为人力资源服务机构，充分发挥人力资源服务机构匹配供需、专业高效优势，为就业大局稳定和经济社会发展贡献力量。

◆ 免费发布求职招聘信息，多举措促进社会就业

集团通过线上线下结合、跨区域协同等方式，自主开发线上招聘服务平台——远创人才网(www.18jobs.com)，免费发布求职招聘信息，加大服务力度和招聘频次；举办各类公益性招聘会，开展形式多样的政策宣讲、职业指导活动，引导高校毕业生树立正确的职业观、就业观和择业观，提高就业能力和职业素质；申请成为就业见习基地，为毕业前6个月尚未落实工作单位的普通高校学生、离校2年内未就业高校毕业生、16-24岁失业青年提供就业见习岗位；为就业困难人员开发公益性岗位，促进就业困难人员就业。2022年，集团共开展公益招聘会39场，其中现场招聘会19场，网络招聘会20场，集团远创人才网注册企业1017个，发布职位2582个。



2月16日，由合肥市人力资源和社会保障局、合肥市妇女联合会、瑶海区人民政府联合主办，合肥市公共就业人才服务管理中心、瑶海区人力资源和社会保障局承办，瑶海区公共就业和人才服务中心、远创人力资源集团协办的2022年瑶海区“春风行动”大型人才招聘会成功举办。本次招聘会通过线上线下的形式开展，组织参会118家知名企业，提供就业岗位共6588个，吸引了众多有求职意向人员进场应聘求职，并就意向岗位与企业负责人面对面洽谈。活动现场还开展了就业创业政策、职业技能培训、劳动监察维权、社会保险转接等方面的政策宣传位。



5月13日，瑶海区首场“两诚活动”招聘会如期走进合肥师范学院，拉开招才引智进高校系列校园招聘序幕。本次招聘会精选33家企业带来1293个岗位，当天收取简历466份，初步达成就业意向213人。

招聘会期间校方领导与瑶海区人社局领导及辖区内远创人力资源集团、银山棉麻、客来福家居、大东财务、柏庄物业5家优质企业，召开校政企拓岗合作座谈会，会议就校政企三方合作展开讨论。



5月18日至5月20日，由合肥市瑶海区人力资源和社会保障局、瑶海区就业创业一站式服务中心联合主办，远创人力资源集团承办的2022年合肥市瑶海区“四进一促”暨招才引智专场对接会分别在合肥科技职业学院、安徽新华学院、安徽建筑大学成功举办。

本次三场招聘会邀请了100余家企业，共提供了就业岗位1000余个，涵盖了生产制造、教育培训、互联网等高新技术企业，据统计，此次招聘会共吸引1500余名应届毕业生进场求职，达成求职意向800余名。



9月14日，由瑶海区人力资源和社会保障局、瑶海区退役军人事务管理局和瑶海区方庙街道办事处联合主办，远创人力资源管理集团有限公司、瑶海万达商管公司协办的2022年瑶海区“金秋招聘月”暨“人才活动月”专场招聘会在瑶海区万达广场顺利开展。

招聘会以“就在金秋、职面未来”为主题，共组织安徽比达光电科技有限公司、安徽国净环境科技有限公司、客来福家居股份有限公司等50家重点企业设台招聘，提供就业岗位2517余个，岗位涉及JAVA工程师、设计师、招聘专员、财务会计等专业。现场开设了“新徽菜名徽厨”徽菜师傅招聘专区。据初步统计，当天共收到简历446份，初步达成意向128人。

◆ 开发优化技能培训产品，提升劳动者就业能力

集团积极开发优化技能培训产品和项目，向劳动者提供贯穿职业生涯全过程的就业培训和服务，开展劳动用工大讲堂、新员工培训、就业技能培训、创业培训、创业培训师培训等各类培训，围绕企业人力资源管理师、劳动关系协调员、育婴员、保健按摩师四个工种开展职业技能等级认定服务，提升劳动者就业能力。2022年集团开展各类培训28场，培训总人数达13209人次，完成职业技能等级认定共8000人次。

网络创业讲师培训3场共77人



安徽省人力资源服务机构高管能力提升培训1场共101人



创业培训师资培训5期共150人



劳动关系协调员培训4场共236人



第六期企业用工管理政策法规(线上)培训2463人



◆ 创新发展灵活用工服务, 拓宽就业渠道

集团开发适应就业多样化需求的灵活就业平台, 针对会展中心、餐饮、物流快递、制造业等劳动密集型企业提供灵活用工服务, 发布短工、零工、兼职及自由职业等各类需求信息, 拓宽就业渠道。2022年, 集团为顺丰、芜湖拼多多、旺旺等企业提供灵活用工服务, 共实现28939人次的灵活就业。



· 多多买菜项目打包现场 ·



· 顺丰基地门口灵活用工人员集合 ·

3. 关爱弱势群体

集团定期前往辖区开展走访慰问活动，辖区内的困难老人，慰问和义工活动，为孤寡老人、困难家庭、环卫工人和残障人等弱势群体送去温暖；响应政府号召，积极帮扶贫困村，打赢脱贫攻坚战。

2022年6月，集团积极开展“以购代扶，爱心助农”主题活动，向六安市金安区宣郢村购买助农产品——金安脆桃数箱，尽绵薄之力缓解了宣郢村脆桃滞销问题。



责任 展望

一年来，远创人力资源集团切实提高政治担当，党建引领力不断增强；加快产业转型升级，运行质量稳中向好，发展根基日趋稳固；通过强化民主管理和群团建设，改革发展的凝聚力持续增强。

2023年，集团作为人力资源服务机构，规范开展外包、培训、测评、就业服务。更加重视保护相关方的利益，坚持“诚信、创新、务实、专业”的八字精神。保证客户对服务质量的要求，服务理念不断适应改进、创新，提高组织各方面的竞争力，且通过专业的培训，营造促进组织学习和员工学习的良好环境。

2023年，集团将坚持以高质量党建引领高质量发展，加强党支部建设，扎实开展党支部活动，努力发挥党建引领企业发展作用。牢固树立“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念，逐步将集团打造成为主业突出、特色鲜明的现代人力资源服务企业。

2023年，集团将持续强化社会责任意识，进一步完善社会责任管理体系和各项制度建设，将履行社会责任工作融入到公司经营管理各项活动中。积极参与各类社会公益活动，为国家和社会做出贡献，不断追求卓越绩效的企业社会责任感。



指标索引

Index of indicators

章节	GRI Standards	
报告编制说明	GRI 101 GRI 102	
总裁致辞	GRI 201	
关于我们	集团概况	GRI 102
	发展历程	GRI 102
	组织架构	GRI 102
	主营业务	GRI 102
	文化理念	GRI 102
	党建引领	GRI 102
	荣誉认可	GRI 102
责任管理	组织管理	GRI 102 GRI 103
	制度和能力建设	GRI 102 GRI 103
	利益相关方沟通和参与	GRI 102 GRI 103
	监督和考核	GRI 102 GRI 103
	组织实施和运行	GRI 102 GRI 103
责任绩效	创新发展	GRI 102
	诚信经营	GRI 102 GRI 201 GRI 419
	和谐发展	GRI 102 GRI 402 GRI 405 GRI 406 GRI 409
	绿色发展	GRI 302 GRI 306 GRI 307
	共享发展	GRI 413 GRI 415 GRI 416
责任展望		
指标索引	GRI 102	
读者意见反馈表		

读者意见反馈表

Reader feedback form

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您抽出宝贵的时间阅读《远创人力资源集团2022年社会责任报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，并有效促进集团提升履行企业社会责任的能力与水平，我们真诚地期待您的意见和建议，并恳请您通过以下方式反馈给我们：

选择 (请在 □ 中打 ✓)	非常好	好	一般	较差	差
1.您对本报告的总体评价是	<input type="checkbox"/>				
2.报告对利益相关方所关心问题的回应和披露?	<input type="checkbox"/>				
3.报告披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整?	<input type="checkbox"/>				
4.您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读?	<input type="checkbox"/>				
5.您属于远创人力资源集团的哪类利益相关方?					
<input type="checkbox"/> 政府 <input type="checkbox"/> 股东 <input type="checkbox"/> 客户 <input type="checkbox"/> 合作伙伴 <input type="checkbox"/> 员工 <input type="checkbox"/> 同行 <input type="checkbox"/> 社区 <input type="checkbox"/> 社会团体 <input type="checkbox"/> 科研院校 <input type="checkbox"/> 供应商 <input type="checkbox"/> 其他					
6.您对远创人力资源集团履行社会责任及本报告有任何意见与建议?					

联系电话：0551-62240108

邮箱：services@52mtc.com

地址：安徽省合肥市瑶海区明光路46号东方大厦5楼

邮编：230011