上海大众公用事业（集团）股份有限公司

Shanghai DaZhong Public Utilities (Group) Co.,Ltd

2015 年度社会责任报告

CSR Report 2015

证券简称：大众公用

证券代码： 600635

二〇一六年三月

前 言

感谢您阅读《上海大众公用事业（集团）股份有限公司 2015 年度社会责任报告》。为了便于您阅读，我们对本报告作以下说明：

◆ 报告时间

本报告为公司第八次发布的社会责任报告，时间跨度为 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日。公司遵循每年颁布一次年度社会责任报告的原则，与公司年报同时发布。前一次报告的发布日期为 2015 年 4 月。

◆ 编制依据

本报告是公司根据《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》规定，参考了全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南（G3），并考虑了公司业务和运作的特点，结合公司在履行社会责任方面的具体情况编制而成。

◆ 报告范围

本报告所使用的数据和案例均来自上海大众公用事业（集团）股份有限公司和下属的全资子公司、控股子公司及子公司投资企业等。公司在集团内启动了企业社会责任相关数据和案例等素材的全面收集工作，奠定了本报告的基础。

◆ 指代说明

除非另有说明，以下简称在本报告中之含义如下：

1、大众公用、公司、我们：上海大众公用事业(集团)股份有限公司

2、大众交通：大众交通（集团）股份有限公司

3、大众集团：大众公用、大众交通

4、大众燃气：上海大众燃气有限公司

5、大众企管：上海大众企业管理有限公司

6、大众嘉定：上海大众嘉定污水处理有限公司

7、江苏大众：江苏大众水务集团有限公司

8、大众出租：大众出租租赁汽车公司

9、大众租赁：大众汽车租赁公司

10、交通大众：交通大众客运有限责任公司

11、大众旅汽：上海大众旅游汽车有限公司

12、大众物流：大众物流有限公司

本报告经 2016 年 3 月 3 日召开的公司第九届董事会第十四次会议审议通过。

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载，误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

目 录

一、关于我们.....1
1、公司概况.....1
2、企业的社会责任观.....5

二、2015 年度公司社会责任履行情况.....6
1、保护股东和债权人合法权益，促进公司稳定发展.....6
2、保障职工权益，构建和谐劳动关系.....9
3、把握时代责任主题，促进社会和谐发展.....12
4、保护生态环境，为建设宜居城市作贡献.....19
5、投身公益事业，促进企业与社会共同进步.....20

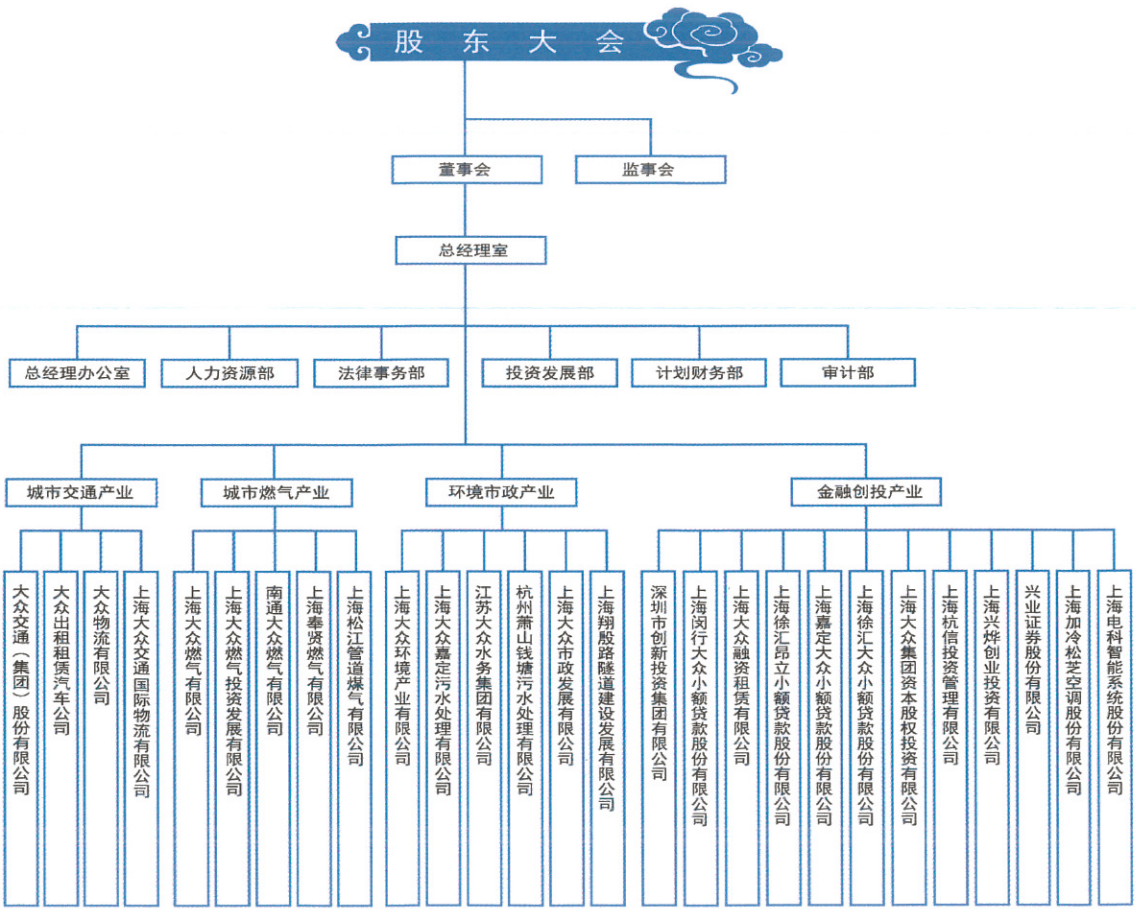
三、展望.....22

一、关于我们

1、公司概况

上海大众公用事业(集团)股份有限公司成立于 1991 年 12 月 24 日，其前身是上海浦东大众出租汽车股份有限公司，是全国出租汽车行业中第一家股份制公司。公司股票于 1993 年 3 月 4 日在上海证券交易所正式挂牌上市(股票代码：600635)。二十多年来，公司经过不断的“创新驱动、转型发展”，从“浦东大众”到“大众科创”，再到“大众公用”的战略转型，公司坚持稳健经营、稳步发展，实现一次次的跨越，发展成为以城市公用事业基础设施投资运营和金融创投齐头并进的投资控股型企业，产业分布于城市交通、城市燃气、环境市政、金融创投等多个领域，截至 2015 年 12 月 31 日，公司总资产 144.93 亿元，净资产 57.74 亿元。

➢ 组织架构



➢ 主要产业

- **交通产业**为大众公用的优势产业。该产业中的核心企业为大众交通（集团）股份有限公司（600611）。作为品牌卓著、业绩优良的上市公司，大众交通是上海和长三角区域最大的综合交通服务供应商，拥有出租车、租赁车、物流车、旅游车等各类车辆达 1.5 万辆，曾成功为 2007 年特奥会、2008 年奥运会、2010 年世博会提供官方指定综合交通配套服务，2015 年期间完成花滑赛、大师杯等多项供车保障任务。近年来，大众交通积极迎接移动互联时代的机遇和挑战，拥抱“大云平移”，将线下业务向线上发展，推动传统业务创新，实现转型升级。

- **燃气产业**为大众公用大力发展的核心产业。控股企业上海大众燃气有限公司是一家集燃气输配、销售和服务于一体的大型城市燃气运营企业，占上海燃气销售市场 40%的市场份额。2015 年，大众燃气区域内已实现全天然气化，为全上海市平稳跨入清洁能源新时代构筑坚实的平台。此外，大众公用还投资了部分外地和上海郊县的燃气企业。目前大众公用在全国范围内拥有燃气地下管网总长超过 10000 公里，燃气用户近 300 万户。

- **环境市政产业**是大众公用稳健发展的产业板块。目前已投资污水处理、隧道、城市道路建设等领域。上海大众环境产业有限公

司是大众公用在环境产业领域的投资平台，以水务投资、建设和运营为核心，积极拓展污泥和固废处理业务，致力于成为国内优秀的环境服务提供商，先后投资了上海大众嘉定污水处理有限公司、江苏大众水务集团有限公司、杭州萧山钱塘污水处理有限公司等污水处理企业，污水处理规模近 60 万立方/日。上海大众市政发展有限公司是大众公用为投资市政基础设施而组建的投资平台，主要业务领域为隧道、城市道路、公共设施的投资建设、运营管理，重大项目有上海翔殷路越江隧道、江苏常州常焦路、泡桐路、五一路和戚墅堰火车站北广场改扩建工程、上海金山体育场建设等。

- **金融创投产业**是公司近几年来抓住资本市场蓬勃发展的历史机遇，大力拓展的产业。已投资银行、证券、小额贷款公司、拟上市公司、金融类企业股权等。公司拥有四个创投平台，包括全资的上海大众集团资本股权投资有限公司、参股的深圳市创新投资集团有限公司、上海杭信投资管理有限公司、上海兴烨创业投资有限公司。历经多年发展，公司直投及创投平台已投资培育出 100 余家上市企业。公司为加大金融自营领域的开拓力度，不仅投资设立上海闵行大众小额贷款股份有限公司，参股上海徐汇昂立小额贷款股份有限公司、上海徐汇大众小额贷款股份有限公司、上海嘉定大众小额贷款股份有限公司等新金融公司，还在上海自贸区牵头发起设立上海大众融资租赁有限公司，进军融资租赁行业，进一步拓展公司在金融产业板块的投资份额。

➢ 公司荣誉

公司上市以来，凭借良好的的企业形象、深入践行的社会责任、完善的公司治理结构、健全的信息披露机制和内部管理体系，公司先后入选：道琼斯中国指数、上交所“沪深 300 指数”、上证 180 指数、上证 180 相对成长指数、上证 180 相对价值指数、上证公司治理指数等众多指数的成份股。公司还荣获 2009 年度上市公司回报百强金牛奖，2009 年度上市公司金牛百强——公用事业行业榜；2009 年度中国最佳效益企业（综合类）第二名；上海证券交易所评选的“上市公司 2011 年度信息披露奖”（提名奖）；2013 年度最具社会责任上市企业十强；2014 年度希望工程突出贡献奖；2014 年中国最有价值品牌 500 强；2010 年度、2012 年度、2013 年度、2014 年度、2015 年度上海百强企业及上海民营企业百强；公司还被选为上海市股份公司联合会第六届理事会副理事长单位；上海上市公司协会第一届理事会副会长单位，2015 年 5 月再度当选为第二届理事会副会长单位；中国上市公司协会第一届理事会常务理事单位。

以下是 2015 年度获得的部分荣誉：

荣誉称号	评奖机构	获奖时间
2015 年度诚信创建企业	上海市企业诚信创建活动组委会 上海市排水行业协会	2015 年 5 月
2014 年度创建上海上市公司和谐家园先进单位	上海上市公司协会	2015 年 5 月
2015 上海百强企业	上海市企业联合会 上海市企业家协会 上海市经济团体联合会	2015 年 9 月
2015 上海民营企业百强	上海市企业联合会 上海市企业家协会	2015 年 9 月
杨国平董事长荣获首届中国（上海）上市公司企业社会责任峰会杰出企业家奖	新华通讯社上海分社 新华网 中国金融信息中心 上海上市公司协会 上海证券报	2015 年 12 月

2、企业的社会责任观

- **企业理念**

  以人为本　团队精神　创造价值　追求卓越

- **战略思想**

  主业坚实　核心能力　持续发展　走向国际

- **管理理念**

  从严管理　风正务实　自信自律　敬业奉献

- **核心价值观**

  为股东创造价值　　为客户提供服务

  为员工搭建舞台　　为社会做出贡献

- **企业社会责任的根本目标**

  为股东、为员工、为大众、为社会创造价值

公司以"领先的城市公用事业基础设施投资运营商"为发展愿景，时刻牢记企业以创造价值为根本。通过努力开拓、把握市场机遇，为股东和社会创造经济价值；同时，公司认识到：企业经营活动还会深刻影响到员工、合作伙伴、债权人、客户以及政府等利益相关方。公司不仅要为员工提供

就业机会，也要为他们提供实现自身价值的舞台；不仅要诚信经营，还要与合作伙伴、银行构建和谐共赢的合作关系；不仅要依法纳税，还要与政府通力合作，大力促进城市公用事业的发展，为广大客户提供优质品牌服务。

公司认为，企业植根于社会，企业发展与社会发展紧密相连，社会的可持续发展、社会的和谐需要企业公民的无私奉献。公司时刻关注社会需求，积极增加税收、保障股东权益、注重环境保护、勇于承担社会责任，积极投身社会公益事业，尽己所能，为构建和谐社会献绵薄之力。

二、2015 年度公司社会责任履行情况

1、保护股东和债权人合法权益，促进公司稳定发展

（1）公司按照《公司法》、《证券法》、《上市公司股东大会规则》、《上海证券交易所股票上市规则》等法律、行政法规的要求建立较为完善的法人治理结构，建立以《公司章程》为总则，以《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《总经理工作细则》和《内部控制制度》为主要框架的规章体系，汇编成规范的制度白皮书，用制度保障股东和债权人的合法权益。

公司守法经营，规范运作，股东大会、董事会、监事会和经理层权责分明、各司其职、有效制衡。2015 年度，公司共召开 1 次股东大会，1 次临时股东大会，8 次董事会和 6 次监事会。股东大会的召集、召开、审议和决策程序均照章办事，有法可依，公平对待每一位股东，确保股东能充分享有法律、法规、规章制度所赋予的各项合法权益；董事会运作高效，科学决策，董事会专门委员会履行重要职责，分别在公司审计、提名、薪酬与考核等重要方面有效发挥专业作用；监事会成员按时出席股东大会和监事会会议，列席董事会会议，深入基层了解公司规范经营情况，认真履行监督职能。

（2）进一步完善内控管理体系，规范公司运作。2015 年根据公司《内部控制规范体系手册》的实施情况，对公司内部控制制度的设计和执行有效性进行了自我评估，通过决策、执行和监督全过程管控，持续开展内控评审。各类专项审计和重点项目审计有序开展，并结合 H 股发行整改落实

了财务报告的内部控制设计评估结果。公司力争以严密的制度、健全的机制和规范的运作不断提升法人治理水平，保护广大投资者的利益。

（3）加强信息披露管理，建立良好投资者关系。公司严格按照中国证监会颁布的《公开发行股票公司信息披露实施细则》规定，充分考虑股东和投资者的信息需求，不断完善信息披露制度体系建设，持续提升信息披露质量和透明度。年度报告、中期报告、季度报告、重大事项等信息均在《上海证券报》、《中国证券报》、《证券时报》和上海证券交易所网站及公司网站上发布，公司持续自觉履行信息披露义务，确保信息披露的真实、准确、完整、及时，不进行选择性信息披露，公平对待所有股东和投资者。

公司设立专门的投资者咨询电话，充分利用网络平台，及时回复投资者的提问，在已公开披露信息范围内对公司业务发展方面的问询耐心答复，让投资者了解公司的发展经营情况，认真听取投资者的意见建议，与投资者形成良性的互动关系。公司热情接待个人投资者、机构投资者的来访及实地调研等。

2015 年 3 月 13 日，公司董事长杨国平接受新华社上海分社、新华网、中国金融信息中心、上海上市公司协会、上海证券报、中国证券报邀请，做客新华网，参加首届中国（上海）上市公司企业社会责任峰会系列活动——上海上市公司领导全媒体大型访谈节目，接受新华社专访，就投资者关心的问题作详细的解答。

（4）公司注重创造价值，通过科学、持续、稳定的分红政策积极回报股东。2015 年 5 月 12 日召开的 2014 年度股东大会审议通过了《2014

年度公司利润分配预案》，以 2014 年末总股本 164,486.9783 万股为基数，实施每 10 股派送红股 5 股（含税），分配现金红利 0.35 元（含税）。该分配方案能够兼顾投资者的合理回报和公司的可持续发展，使广大股东共享公司发展利益。

（5）2015 年年中，中国股市经历了一场前所未有的非理性暴跌，基于对中国资本市场形势的认识和对公司未来发展前景的信心，依据相关法律法规的规定及监管部门最新规则，结合实际情况，公司积极采取措施，进一步加强投资者关系管理，坚定投资者信心，稳定公司股价，积极履行社会责任，切实维护全体股东的长远利益，共同促进资本市场平稳健康地发展。

2015 年 7 月 7 日，公司披露了《关于控股股东增持公司股份的公告》，公司控股股东上海大众企业管理有限公司于 2015 年 7 月 6 日利用自有资金，通过上海证券交易所交易系统增持了公司股份共计 2,000,000 股，平均增持股价为 7.84 元/股，占本公司总股本的 0.081%。本次增持前，大众企管持有公司股份数量为 493,143,859 股，占公司总股本的 19.99%。本次增持后，大众企管持有公司股份数量为 495,143,859 股，占公司总股本的 20.07%。

同日，公司还披露了《关于部分董事、监事及经营管理人员增持公司股份的公告》，公司部分董事、监事、经营管理人员本着自愿、量力而行的原则，利用自有资金，于 2015 年 7 月 2、3、6 日三个交易日中通过上海证券交易所交易系统增持公司股份，具体增持情况如下：

姓名	职务	变动前持股数（股）	本次增持数（股）	变动后持股数（股）	增持价格区间（元/股）
杨国平	董事长	1,947,861	150,000	2,097,861	7.49
梁嘉玮	总经理	102,300	120,000	222,300	7.13-7.56
俞　敏	党总支书记 兼行政总监	612,618	100,000	712,618	7.14-7.20
杨继才	副总经理	400,307	100,000	500,307	7.15-7.18
庄建浩	副总经理	15,000	100,000	115,000	7.40-8.30
杨卫标	总经理助理	0	50,000	50,000	6.70-7.50
赵　飞	董事会秘书	0	50,000	50,000	7.84
曹　菁	证券事务代表	0	30,000	30,000	7.13-7.43

2015 年 7 月 9 日，根据中国证监会证监发（2015）51 号文件《关于上市公司大股东及董事、监事、高级管理人员增持本公司股票相关事项的通知》的精神要求，为进一步表明公司作为大众交通（集团）股份有限公司的第一大股东，对其未来发展的信心和价值的认可，公司向大众交通作出承诺：大众公用作为负责任的股东，从 2015 年 7 月 9 日起，在未来 6 个月以内不减持大众交通股票，并将加快推进上市公司健全投资者回报长效机制，提高大众交通经营质量和盈利水平，以不断提高投资者回报。大众公用拟通过包括但不限于以证券公司、基金管理公司定向资产管理等方式，在近期以不低于前次减持金额的 15%的资金增持大众交通股票。大众交通于 2015 年 7 月 10 日披露了《公司大股东增持并承诺不减持的公告》。

公司通过一系列措施，希望和投资者一起努力，通过各方协调配合、形成合力，促使中国资本市场重新回归理性轨道。

（6）公司在追求股东利益最大化的同时，通过建立健全资产管理和资金使用制度，保障资产和资金安全，加强预算资金管理和财务风险控制，严格遵守信贷合作商业规则，按合同约定使用银行贷款，按期支付本息，保障债权人的合法权益，从未发生过损害债权人利益的情形，获得了银行的信赖，形成了相互信任、相互支持的良好合作共赢关系。

2、保障职工权益，构建和谐劳动关系

（1）切实保障员工合法权益，推进员工参与民主管理

公司严格地按照《上海市集体合同条例》和《劳动合同法》的有关规定，做好集体合同和劳动合同的签订工作，将员工的工作时间、劳动报酬、劳动保护，休息、休假、女工保护等内容都纳入集体合同中，通过严格、认真贯彻集体合同和劳动合同，确保员工的合法权益不受侵害。

公司建立全方位的绩效考评制度。一年一度的绩效考评既是对员工的年度考核，也是工会积极探索员工参与企业管理的生动体现。员工上下级之间有充分表达个人评价的权利，公司对中层及以下管理人员绩效考核中取得优异成绩的员工，授予“优秀经理”、“优秀员工”的称号，给予表彰和奖励。

（2）丰富员工文体活动内容，不断提高员工综合素质

① 开展读书读报活动，陶冶员工情操。近年来，工会为了让员工能及时了解国内外信息和加强理论学习，每年除了为各部门订阅相关报刊杂志外，还专门在邮局办理了集订分送手续，为员工订阅各种报刊，保证了员工能每天通过报刊接受信息和不断学习。同时，根据国内外形势及热点问题，及时向员工发放有关书籍，要求员工认真学习、拓展视野、陶冶情操。

② 开展员工业务和理论知识培训。公司聘请专家教授对员工进行不定期业务和管理知识方面的培训，提高员工业务水平和竞争能力。

③ 积极开展丰富多样的文体活动，丰富职工业余文化生活。组织员工参加摄影比赛、射击射箭比赛、钓鱼比赛、精英拓展活动、羽毛球比赛等；组织员工观摩 2015 上海国际艺术节演出剧目；组织推行员工工间广播操、运动手环等活动，努力为广大员工高效工作、健康工作创造条件，不断提升员工身体素质；策划并组织年度春晚表演，让各部门同事之间增进感情交流和展现表演天赋。通过这一系列活动，有效增强了企业的凝聚力。

（3）为员工排忧解难办实事，积极维护和谐劳动关系

公司坚持做好员工每年一次的体检工作。建立健康档案，为员工做好医患参谋；做好员工的补充医疗保险工作，减轻了员工患病和住院的后顾之忧；制定《救急济难保险金章程》并顺利实施，真正体现了“一人有难，大众帮忙”的互助友爱精神，展现了一个和谐企业的人文风范；实施了上海市职工住院补充医疗互助保障计划；为多渠道保障全体员工因大病住院个人所承担的风险，2015 年为每位员工（包括已退休员工）办理了上海市职工住院补充医疗互助保障计划；同时，公司做好员工补充公积金实施工作，切实保障和提高了员工的福利；公司领导多次实地考察一线员工的工作环境，叮嘱一线员工在特殊环境下，注意安全，劳逸结合，采取合理有效的防范措施，既要保质保量地完成工作，更要保护好施工人员的安全和健康；公司工会落实“四必访”制度，对新员工、老同志、婚丧嫁娶及困难家庭员工进行家访慰问；每逢到了春节等重大节日，公司开展“送温暖活动”，由

公司领导对家庭困难员工进行慰问、关心和帮助，并发放慰问金，给予生活补助，为困难员工家庭送去一片温情。全方位多角度的保障措施，切实保障劳动者权益，维护和谐劳动关系。

（4）积极开展党建工作，加强企业文化建设

公司不断加强各项企业文化建设，切实把企业文化融入到公司各项经济工作中，在增强企业凝聚力、提炼企业核心价值观等方面做了有效的探索。公司以服务型党组织建设为抓手，深化主题活动，组织了《全国两会精神与上海未来发展》、《坚定理想信念，践行“三严三实”》等专题讲座，并通过年度党员民主生活会推动党组织和党员更好地服务企业。组织参观上海城市规划馆、嘉定“科技 50”创业孵化平台、上海温尔信息科技有限公司及大众嘉定污水三期项目，加强了对公司主营产业的了解，并学习了移动互联网产业应用的最新趋势。进一步完善联系基层、服务群众、帮困补助等长效机制，不断丰富企业文化的内涵，营造安定和谐的企业氛围。

（5）强化人才储备，为员工提供职业生涯发展机会

2015 年公司加大力度推进重要紧缺岗位人才的招募储备，落实“周周招”已成为常态化工作。同时，结合公司战略发展，颁布了《集团外派管理人员集中统一管理规定》，更好地为外派管理人员提供了职业生涯发展机会和良好的福利保障机制，充分调动了外派管理人员的工作积极性。此外，还制定完成了《集团人力资源三年规划》，为公司未来的业务拓展及实现企业发展战略提供了切实的人力资源保障。

3、把握时代责任主题，促进社会和谐发展

（1）提供满意的公用事业服务

交通产业 伴随信息技术的突破和“互联网+”的广泛渗透，各行业加速变革，涌现出大批新业态新模式，正在构建全新的商业生态。传统企业的生存空间遭受挤压，必须与新的行业竞争对手争夺市场份额。在这样的背景下，2015 年底，公司与大众交通、大众资本共同出资发起设立的上海大众出行信息技术股份有限公司应运而生，这是一个基于移动互联网技术

的智能车辆调度平台，致力于整合传统出租行业资源，实现线上线下资源共享高效配置，向用户提供综合出行解决方案。大众出行公司的设立将进一步拓展大众集团在互联网产业的投资份额，优化产业结构，引领创新转型。它不是简单的“升级版调度中心”，其核心在于重塑传统交通运输行业的供应链、产业链和价值链，突出了数据、车辆、客户、品牌的共享和融合，并致力于成为“城市生活”的入口场景，优化和完善产业布局，推动传统行业升级转型，筑实新兴业态发展根基，以“互联互通，共享共治”构建命运共同体，确立“既有产业+互联网”的比较优势，打造全新的发展引擎。

大众交通把建立、巩固、强化良好的客户关系贯穿服务的始终，确保市场占有份额与企业品牌同步提升，借助内控监管，完善回访制度，增加客户满意度。2015 年度，在主流媒体中对大众交通运营状况、优质服务、品牌塑造的重要正面报道达 60 余篇，获得“上海市著名商标”、“上海市治安防范先进集体”、“上海市社会工作系统党建工作先进单位”等荣誉称号，入选“上证治理指数样本股”。

大众出租克服转型过程中的诸多困难，加强服务质量和安全管理，优化市场策略，顺应“互联网+”时代发展需要，公司结合 GPS 技术和第三方公司提供的 OBD 汽车诊断系统，实现对车载 ECU 控制芯片的数据分析，为推出约租车服务做好准备；完成线上系统的开发运行，如专车平台支付宝线上支付、银联 POS 线上支付等；围绕“服务员工、促进改革、提升品牌”的总目标，创建大众品牌，宣传大众品牌，弘扬员工队伍中的优质服务、助人为乐等好人好事，2015 年公司共受到媒体正面报道 800 余篇；顺利通过“上海企业诚信创建星级转换”、“全国实施用户满意工程先进单位”等质量奖项的复审，“上海名牌”复评工作也已完毕，完成花滑赛、大师杯等多项供车任务。2015 年，各职能部门严格执行六项管理举措，通过飞行检查、夜道检查对一些违纪高发区域进行排查，并实施了一系列服务质量配套基础工作，取得了一定成效。

2015 年，大众租赁面对市场竞争，积极克服市场阻力，通过深化信息化建设，全面推动营销渠道、服务模式、业务区域管理的升级。以企业定制巩固长包业务，强化零租业务优势项目，稳步推进全国网络。通过微信平台着重推介大众租赁的服务产品与服务理念；通过获取有公信力的资质

来扩大在业内的知名度；上半年，国宾奔驰车队荣获“上海市劳模集体”称号；下半年，荣获 “上海市诚信企业”称号，以及亚太质量组织颁发的“全球卓越绩效奖”，这是该组织首次颁奖给国内的汽车租赁企业，在业内外都形成良好的品牌效应；作为业内领先的汽车租赁企业，大众租赁持续贯彻质量三体系与卓越绩效管理的复合模式，持续提高管理水平和服务质量，赢得国内外顾客的一致认同和赞许，岁末，又获得上海市质量协会颁发的“2015 年度上海市质量管理奖”，此番获奖既是对大众租赁长期来致力于提高顾客感受的肯定，也是对大众租赁全面深化标准化管理，追求精益求精的服务的一大鞭策。大众租赁将继续勤练内功，用多元的服务模式和统一标准的品质提供更好的服务。

交通大众、大众旅汽以调整经营方式和提高主业盈利能力为突破口，调整班线，提升客运站运能，优化包车业务结构。

大众国旅不断丰富官方微店旅游产品，通过建立多层次的沟通渠道，把握客户需求，对服务质量进行持续改进，从而巩固与客户的关系，最终实现整体效益的提高。

2015 年，大众物流货运出租车辆规模增加，搬场联盟迅速扩大，城市配送业务持续延伸，通过“315”维权打假形成了良好的品牌效应。大众物流还积极引入“互联网+”的概念，全力打造专业信息平台，形成线上、线下的资源联动，以崭新的形象和模式服务社会。通过“大众物流”微信公众号、“大众运行”平台，手机下单全面升级上线，让大众享受“货运出租”、“搬场搬家”极致便捷的下单服务，引领整个行业转型发展、创新开拓。

公司投资的上海电科智能系统股份有限公司注册的 SEISYS 商标首次被认定为上海市著名商标，是智能交通行业内唯一一家上海市著名商标。在新认定和延续认定的上海著名商标中，电科智能作为智能交通行业唯一一家企业获此殊荣，是市场、社会、政府对其长期深耕智能交通领域、取得良好品牌知名度和美誉度的肯定，为提高综合竞争力，进一步拓展区域建设、提高市场占有率，打造智能交通中国第一品牌起到积极的推动作用。

燃气产业 2015 年，大众燃气着力加强服务工作，继续严格实施各项服务工作考核，做到规范服务执行率 99.04%，承诺兑现率 100%，便民利民措施执行率 100%。积极落实“神秘客户”调查工作，每周提供抄表、检修、安检、新装等已约期服务工作内容和规定数量上报神秘客户调查机构，并针对反馈问题进行全方位对照，及时落实整改；大力发展第三方实时支付平台，现已实现与光大银行、付费通、支付宝等公司进行数据直连，完成了用户实时查询、实时缴费、实时销账的功能，增加了用户的缴费渠道，改善了用户的付费体验，同时也促进了账款的及时回收；“微客服”完成建设并上线；加强对服务指标数据分析，就热线平台内的数据进行定期解析，从中发现薄弱环节制定预防措施；稳妥实施 12 月非居民调价工作，制订专项工作方案，并集中力量在短期内完成了抄表及用户宣传工作，平稳完成了此次调价。

市政设施 公司投资建设并运营管理的翔殷路隧道，是上海城市交通路网和越江设施的重要组成部分，东连五洲大道、长江桥隧，西接中环线，是贯穿东西并跨越黄浦江的快速道路，在城市交通网络中的地位日益重要，多次被评为隧道运营优秀单位，并荣获上海市“平安单位”称号。2015 年，翔殷路隧道实现了安全、畅通、高效运营，车流量持续增加，专营收入回报稳定。

（2）保障客户及公众安全

交通产业 2015 年，大众交通各营运单位从管理人员到驾驶员严格遵循安全生产责任制、道路交通事故处理制度、事故借款核销制度、消防安全管理制度、治安安全管理规定、安全生产综合应急预案等一系列制度，重点加强安全教育与宣传。同时，相关职能部门加大执行情况检查力度，不断完善制度，规范操作流程。安委会每月召开安全例会，及时传达市委

市府、市交通委以及行业主管部门有关安全生产工作会议精神，通报安全生产情况，部署下阶段安全工作要求，有力推动安全生产各项工作落实，为安全生产形势持续好转打下扎实基础，提供了有力保障。

大众交通始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，坚持以落实安全责任制为核心，坚持以安全生产专项活动为抓手，认真开展安全隐患排查治理工作。每逢重大节假日来临前，分级组织开展安全生产大检查，覆盖道路交通、消防设施、治安防范、特种设备、客运场站、高压容器等方面。报告期内，共组织专项安全检查 12 次，排查出电气电路安全隐患 4 项，整改合格率 100%；积极开展车辆管理工作竞赛活动，重点针对车辆保养计划实施过程中车况车貌现场检查；制作了安全信息展板，结合多种交通事故案例进行分析，提出有针对性安全预防措施；与驾驶员签订驾驶员安全承诺书，制作《重大行车事故案例警示教育展板》进行宣传展示；夏季，组织各单位与修理厂进行车辆防火专项检查和车辆空调普查，做好夏季防汛防台期间的安全工作；冬季，邀请资深警官进行安全培训，传授安全驾驶技巧、特殊天气注意事项等诀窍；各客运站加强进站旅客物品安检，启动恶劣天气旅客滞站应预案，保证滞站旅客安全和食品、饮水等供应，并组织一定车辆作为应急备用；安保部门加强对驾驶员队伍的分析，排摸安全隐患，对重点目标做好安全提醒，强化安全操作辅导；加强停车场地现场安全监控，集中检查年满 5 年以上的营运车辆，对不合格的地方进行当场整改；安全教育全覆盖，运用微信平台、短信平台，形成更便捷的交流渠道，增加 GPS 装载量，落实专人管理与维护，利用车载系统全面监测车辆动态。

依据安全生产法，对安全管理专业人员上岗从业资格进行了梳理，并将安全管理干部的从业资格证纳入人事管理系统。报告期内，组织 196 名安全管理人员进行上岗资格复训，并通过安全生产监督管理部门的考试，取得安全资格证书，各级安全管理人员做到 100%依法持证上岗。

报告期内，大众交通下属省际客运单位、出租汽车营运、物流货运等单位均已完成了安全生产标准化创建工作，安委会也对下属单位安全标准化实施工作进行跟踪管理，通过安全生产标准化工作的实施，促使了公司在安全管理制度执行效率，使得公司在安全风险评估、安全绩效评价等方

面的能力进一步得到提高。

大众交通始终坚持以“治安安全合格单位”和“平安示范单位”建设为工作抓手，不断修订完善各类突发事件应急处置预案，使得治安稳定工作处于受控稳定的状态。报告期内，各项安全指标得到较好控制，车辆火灾责任事故，车辆失窃案件，生产事故，劫车案件、职工违法犯罪均未发生，安全生产运行管理处于可控状态，为公司提供了安全可持续发展的环境。

燃气产业 大众燃气始终将安全生产、保障供应放在各项工作首位。2015 年，以新版《安全生产法》为统领，以《危化安全二级标准》、《燃气系统运行安全评价标准》为抓手，巩固和完善安全责任体系，扎实开展隐患整改，实现了“六无一控制”的安全管理目标。建立健全安全生产工作的长效机制，全面落实一岗双责制度，突出主体责任，强化本质安全，完成各级责任书签约，将竞赛考核与方针目标相结合，确保安全整体目标实现；2015 年是大众燃气“安全标准化二级企业”资格复审年，针对 376 项达标标准，作了对表自评审，于年末成功通过复评；加强各类安全宣传与检查，积极开展安全生产月活动，组织各类安全宣传、教育和培训；开展一系列安全检查，通过隐患排查发现问题，及时整改，组织实施各类安全生产检查 371 次，整改“三级事故隐患”18 处；组织开展机动车辆、驾驶员的安全管理工作专项检查，为一线生产车辆增配智能化辅助设备，确保行车安全；扎实开展隐患排查治理，实施对燃气压力管道的监督检验与定期检验工作，经过排摸，建立形成了在用管道基础数据档案，完成压力管道年度检验 510 公里、全面检验 208 公里，并针对监测结果进行了初步分析和开挖坑检；对燃气占压管，按照“发现一处，整治一处”的整治原则，积极争取各区政府拆违支持，加大整治力度，全面完成 63 处年度整治目标；加大投入，在重要区域集中开展超龄支管改造，全年完成 37 万米改造，超额完成改造计划；继续对转换后遗留的有安全隐患的水井梗进行拆除，全年共拆除道路水井梗 100 根；做好各项安全基础性工作，确保管网及设备、设施安全运行；不断优化相关操作规程，充实专业管理运行部门；工程监管到位，累计重要节点受监数 842 项，查纠工地安全隐患 51 项；做好入户安检工作，燃气用户安检重要隐患整改率 50.97%，门锁率 18.41%；完善巡检网格化管理模式，加强管线监护，漏气自查率达到 30.86%；结合急

修站点调整，进一步完善各类专项预案，组织实施应急演练，提升应急处置能力，处理各项日常急抢修工作 3081 次，其中包括大口径管线漏气抢修 7 次；此外，还在天然气日输送量创历史新高的形势下，顺利完成了冬令保高峰工作，确保了市南地区燃气的安全、正常供应。

环境产业 2015 年，大众嘉定污水处理公司和江苏大众水务集团公司在日常安全管理中，以“安全为天、守土有责”为理念，突出“管生产必须管安全”的原则，积极贯彻“安全第一，预防为主”的方针，把监管的重点放在一线工人、班组、经营团队的关键岗位上。不断培育和强化员工的安全自觉，保证了全年的安全生产。

通过进一步完善了《安全生产管理制度》、安全例会制度和安全自查、定期考试制度等，使一线工作管理有依据、操作有标准，提升了员工在制度下安全生产的自觉性；组建了由公司经营班子成员、部门负责人及运营子公司经理为成员的安全生产管理委员会，全面负责安全生产管理工作，同时下设安委会办公室，定期进行公司安全生产大检查，不定期地抽查各子公司日常生产中存在的隐患问题，并监督其整改；积极开展全员性的安全知识竞赛活动；定期进行消防安全专项培训和演练；聘请消防官兵来来厂宣讲消防知识；大张旗鼓地用形式宣传烘托氛围，让宣传标语、安全警示进班组到岗位；结合工伤事故案例，以血的教训敲响安全生产警钟等。形式多样的安全宣传教育，强化了员工的安全意识，形成了自觉杜绝“三违”、主动安全生产的新局面。用跟踪追查，杜绝安全隐患，要求各子公司坚持每月一次全面的安全检查，各班组长每周一次专项安全检查，形成上下联动、责任共担的良好局面，对查出设备和设施存在安全隐患的，要求及时进行整改，确保生产的安全稳定运行；认真抓好基层生化池、二沉池和药品仓库等重要危险源的辩识和材料登记工作，对一线生产线的危险源均设立了鲜明的警示标志；对药品仓库除设立警示标志外，还建立了管理台账，要求进出库药品、领用药品都有进出库时间和管理人员、使用人员的签字，特别是对剧毒药品采用保险柜保存，实行严格的“双人双锁管理”及使用登记制度，从“源头”上杜绝了意外事故的发生。

4、保护生态环境，为建设宜居城市作贡献

交通产业 大众交通继续运用现代信息技术，采取开发远程数据传输、线上营销模式、循环洗车设施、车内禁烟、无纸化办公、驾驶员资讯中心和高效率的电调服务等多种措施，保护生态环境，减少污染排放；改版《引领大众》月刊为季刊，通过微信订阅号及2015年年底推出“大众集团”服务号，及时宣传大众产业和企业文化，进一步完善在线服务功能，与客户和社会大众进行有效沟通，不仅提升品牌价值，还有效节约资源；升级了办公自动化系统，减少纸张的使用，合理使用资源。

大众调度中心积极开通微信叫车，开发“大众出行”平台，对外推广包年及计次的贵宾订车方式，进一步提高了出租车非人工调派比例。出租车安装96822电话调度的GPRS终端，实行电调业务，每年可减少二氧化碳的排放量，对控制温室气体排放量发挥着重要作用，同时也缓解了城市道路交通的拥堵状况。大众出租制定了《营运车辆维护、修理规定》对车辆进行管理，车辆的维护、修理、检测严格按照国家规定，同时定期组织有环保部门认可的第三方对营运场地内噪声进行检测。

燃气产业 大众燃气全力推进清洁能源的推广和应用，用发热量高、环境污染小的天然气取代人工煤气。2015年，大众燃气经过十余年的努力，终于全面实现了本市市南地区管道燃气的全天然气化。在能源市场空间下行的情况下，公司努力拓展市场，燃气销售取得积极成效。2015年，天然气发展增量3708万立方米，超额完成年度计划；全力推进清洁能源替代，燃煤（重油）锅炉改造完成与在建合计325.6蒸吨（超额完成指标，全面完成市府锅炉替代三年行动目标），轻油锅炉改造完成与在建合计40.5蒸吨；新发展空调10台，新增制冷量5698.4千瓦；完成分布式供能项目新发展1项；继续做好废旧物资回收工作，扩大废旧物资回收范围。

随着人们生活水平和生活质量的提高以及对智能化产品需求，智能燃气表因其安全性、可靠性、智能方便性受到人们欢迎。2015年，大众燃气进入“智慧燃气 ”领域，为建设宜居城市提供硬件上的支持。全年上线无线直读智能表6.6万只，其中调改表5.81万只；对在线的民用无线智能燃气表运行情况进行积极跟踪，力求确保今后上线的无线智能表的运行正常率；对具备条件的非居民用户覆盖安装GPRS远传表，全年上线763只；

上线试运行抄表系统 APP 手机终端，在试点办事处基本实现脱离抄表卡的移动服务模式，为日后智能抄表的全面推广打下坚实的基础。

环境产业 近年来，公司积极响应国家节能减排号召，将环境产业作为公司重点发展的战略产业，积极开拓环保市场，加大对污水处理、污泥处理、固废处理等项目的技术研发和改造，努力发展循环经济，实现资源的循环再利用。2015 年度，公司获得上海市企业诚信创建活动组委会和上海市排水行业协会联合颁发的“诚信创建企业”。

大众嘉定是首批“全国城镇污水处理厂先进运营单位”，公司依托成熟的运营管理经验和先进的工艺技术，已成为嘉定区环保减排龙头企业。2015 年，大众嘉定一、二期工程共处理污水 4223.05 万吨，全面完成全年指标。三期工程作为上海市“十二五”节能减排及国家环保部重点督办项目，已经完成主流程通水并进入试运行阶段。同时，公司将推进一、二期提标改造工程及污泥干化工程的建设进展。江苏大众 2015 年共处理污水 6560.26 万吨。共消减 COD 12221.95 吨；BOD 5594.06 吨；氨氮 2194.99 吨；总磷 194.19 吨；总氮 1816.17 吨，使公司达标排放暨总量控制提升到一个新水平。公司广泛开展生态文化的推广和普及教育活动，促进员工对生态文化的普遍认同和践行。通过价值观念和思维方式的更新，提高员工在环境安全，操作有责上的新认识。在日常的工作中，加强潜移默化的制度引导，让敬天惜地、关心生态内化于心、外化于行，促进员工在生产线上主动清洁生产、文明作业，充分认识到要达标排放，首先要做到厂内的达标操作。形成了内部环境好、员工责任心强、忠诚度高和生态自觉的新局面。

5、投身公益事业，促进企业与社会共同进步

公益慈善事业是社会文明发展和进步的象征，也是企业和公民应尽的责任和义务。公司以“创造和谐生活”为社会公益活动的目标，在抓好经营管理，提升经济效益的同时，始终不忘回报社会，积极投身社会公益事业，

将社会责任理念深入企业文化建设之中，让公司的财富源自于社会，回馈于社会，为维护社会和谐稳定承担起应有的责任。

公司积极参与社区建设，为构建和谐社区，切实帮助社区困难学生更好地完成学业，公司党总支积极参加田林街道综合党委组织的"两新"组织党（总）支部与社区困难学生结对帮困助学活动。从 2008 年起，公司对田林街道两个家庭困难的学生进行助学帮困，每年在春秋两季开学前及时将助学金交付受助对象，公司领导定期到学生家里进行家访，鼓励困难学生，取得良好的效果。公司多次与社区联合举办各类文体活动，2015 年 8 月，公司工会主办，田林社区党工委承办了 2015 年上海市民体育大联赛"大众公用杯"田林社区职工扑克牌比赛，丰富了社区企业职工的业余文化生活。

2008 年，大众公用在上海市青少年发展基金会名下设立"大众公用教育基金"，建立了支持教育事业和社会公益事业的长效机制。近年来，在青海玉树和甘肃舟曲受灾后，公司发动全体员工捐款捐物，献出了员工们的一片爱心。2012 年，公司通过上海青年企业家协会向新疆喀什对口援建教育系统捐款 10 万元，支持当地教育事业的发展。

2013 年 5 月，公司向上海市希望工程办公室捐赠人民币 50 万元。2014 年 8 月公司向团市委青海果洛对口援建项目捐款人民币 10 万元。公司于 2014 年获得共青团上海市委员会、上海市青年联合会、上海市爱心助学办公室、上海市希望工程办公室、上海市青少年发展基金会联合颁发的"希望工程突出贡献奖"。

三、展望

企业发展的过程与企业履行社会责任的过程有机统一、密不可分。在看到成绩的同时，公司将更注重未来的发展和责任的履行。2016 年，公司将不断完善公司治理结构，提升公司治理水平，切实保障股东权益，维护员工利益，加大环境保护力度，不断提高资源利用率，进一步强化社会责任意识，健全社会责任管理体系建设，继续投身社会公益事业，实现企业与股东、债权人、员工和客户的和谐发展，为构建和谐城市、和谐社会尽力尽责。

上海大众公用事业（集团）股份有限公司

2016 年 3 月