



**上海大众公用事业（集团）股份有限公司  
2012 年度社会责任报告**

二〇一三年四月

## 前 言

- ◆ 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，结合公司在履行社会责任方面的具体情况编制而成。
- ◆ 本报告是公司继《2007-2008 年企业社会责任报告》、《2009 年度企业社会责任报告》、《2010 年度企业社会责任报告》、《2011 年度企业社会责任报告》后披露的第五份社会责任报告，集中反映了公司 2012 年度落实科学发展观，推进可持续发展，创建和谐社会所做出的企业社会责任实践的绩效。
- ◆ 本报告经 2013 年 4 月 11 日召开的公司第八届董事会第十六次会议审议通过。
- ◆ 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。

## 一、企业的社会责任观

### 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，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）。

2003 年 5 月，公司更名为“上海大众公用事业（集团）股份有限公司”，进一步强化大力发展城市交通产业、城市燃气产业、城市环境市政产业等城市公用基础设施产业和金融创投产业的企业战略。

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）。燃气产业为“大众公用”大力发展的核心产业，其核心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。环境市政产业是“大众公用”发展迅速的产业板块。目前已投资隧道、公路建设、污水处理等领域，运营上海翔殷路隧道、上海大众嘉定污水处理、杭州萧山污水处理、徐州大众源泉处理等重点工程。核心企业有上海大众环境产业有限公司、上海大众市政发展有限公司。

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、基金、保险公司、小额贷款公司、拟上市公司、金融类企业股权。截至 2012 年 12 月底，公司直投及创投平台投资的已上市公司已超过 100 家。

公司上市以来，树立了良好的的企业形象：公司是道琼斯中国指数、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；2009 年度、2010 年度上海百强企业；上海市股份公司联合会第五届理事会副理事长单位；2011 年公司荣膺上海上市公司协会第一届理事会副会长单位。同年，公司荣获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）。2012 年 2 月被选举为中国上市公司协会第一届理事会常务理事单位。截至 2012 年末，公司净资产近 40 亿元人民币。

## 2、企业的社会责任感

公司以“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”为核心价值观，在经营管理活动中贯彻“以人为本、团队精神、创造价值、追求卓越”的企业理念，结合公司从事的主业——城市公用事业基础设施投资运营对企业社会责任的要求，将“为股东、为员工、为大众、为社会创造价值”作为企业社会责任的根本目标。

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。公司坚持与社会公众休戚与共，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、2012 年度公司社会责任履行情况

### （一）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，在业务、资产、人员、机构、财务等方面均独立于股东，公司对控股股东或其他关联单位不存在依赖性。股东会的召集、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。

报告期内，公司共召开一次股东大会，2011 年度股东大会出席的股东占公司有效表决权股份总数的 28.9106%，共审议通过 10 项议案。

2、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》进行信息披露。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，使公司广大股东及时掌握公司重大信息。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。

公司设立了专门的投资者咨询电话和网络沟通平台，并且在网络平台开设投资者关系专栏。公司股东及投资者可以随时来电咨询公司经营发展状况及对披露信息作深入了解。公司在信息披露指定报纸（上证报、中证报、证券时报）和上交所网站上、每年公司定期报告等公告中公布公司投资者咨询电话及网络沟通平台。公司充分利用公司的投资者关系交流平台，与投资者形成良性的互动关系。

公司投资者关系交流平台主要有：

(1) 公司设立了投资者接待电话：021-64280679

传真：021-64288727

(2) 在公司网站 (<http://www.dzug.com>) 的“公司公告”栏目中及时刊登公司近期的重要公告，在“投资者关系”中建立交流平台。

3、公司注重创造价值并积极回报股东，上市以来，公司共派现 11 次，总派现额 78733.48 万元。

在追求股东利益最大化的同时，公司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。

## （二）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。采用走出去、请进来和观看 DVD 辅导讲座等形式，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。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，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，2012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，进一步增强了企业的凝聚力。

### （三）把握时代责任主题，促进社会和谐发展

#### 一）落实好各项安全生产举措，确保企业安全正常运行。

##### 1、加大燃气隐患管网改造力度，保障管网安全运行。

随着市府相关部门对加快燃气隐患管网改造和天然气转换安全保障相关政策的确立，将分三年对全部道路隐患管网进行改造，按照计划，其中大众燃气将承担市南地区道路隐患管网 154.6 公里、街坊 105 公里的改造任务。2012 年，公司按照上级要求积极筹措资金、规划方案、强化管理，确保改造工程按期顺利实施。由于隐患管道多集中于中心城区，又值十八大召开等因素，对改造工程实施造成诸多困难，经过各方努力，全年道路隐患管网改造完成 73.3 公里，其中在建 83 项 38.7 公里，通气 123 项 34.6 公里，完成全年 72 公里指标；街坊管完成通气 59.6 公里，基本完成 60 公里的改造计划。

##### 2、建立社会用气安全长效管理机制

大众燃气把社会用气安全保障转化为长效管理机制，继续开展“燃气安全进社区、进学校”活动，在所辖中小学进行以“小手牵大手”为主题的燃气安全教育活动；积极相应“城市安全志愿服务行动”，为市民讲解安全使用燃气知识；在安全月期间，组织下街道、社区开展用气安全宣传，发放各类安全宣传用品 2 万余份；做好燃气安检工作，对存在安全隐患未及时整改的用户进行重点回访，督促整改。

##### 3、为上海及国内部分地区交通通行保障提供服务

公司投资的上海电科智能系统股份有限公司充分发挥在智能交通领域的技术优势，积极承担“上海交通信息服务关键技术”的课题攻关和技术研发，其关键技术如“道路交通信息采集和状态处理技术”、“多模式动态交通信息发布”等，面向管理部门及时提供交通研判信息，成为上海交通通行保障和运营指挥的重要决策参考依据。

#### 二）提供优质安全服务

公司的主营业务是城市公用事业基础设施投资运营，产业涉及城市交通、城市燃气、市政基础设施、城市污水处理等各方面。公司深刻地认识到，城市公用事业和基础设施既要实现安全稳定运营，为整个城市的高效运转提供基础保障，

又要为客户和公众提供优质的品牌服务。

#### (1) 提供满意的公用事业服务

**交通产业** 以大众租车公司为例，公司把建立、巩固、强化良好的顾客关系贯穿汽车租赁服务的始终，全方位扩充、提升顾客关系，以赢得并留住更多的顾客，确保市场占有率与企业品牌同步提升。在服务过程中，公司通过业务人员与客户保持全面的交流，将从客户处获得的信息及时、真实地进行反馈，同时，对关键顾客和重要顾客进行定期走访，建立高一层沟通渠道，通过了解顾客需求，对服务质量进行持续改进，从而巩固与顾客的关系，进而为获得后续业务赢得品牌、声誉，创造机会，最终实现整体效益的提高。

**燃气产业** 2012 年，大众燃气贯彻落实燃气行业“微笑服务年”活动的精神，树立“微笑服务传递温馨”的理念，服务窗口按照标准化站点建设的要求，推进硬件设施上台阶，结合集团服务规范标准制定工作，推进服务品牌化，召开了窗口党员服务工作研讨会，加强对窗口服务人员的服务规范和服务技能的培训，积极参加燃气行业“三十佳”评比工作，开展企业“星级服务员”、“服务示范岗”等评选活动，形成对一线服务人员激励机制，通过微博平台、12345 市民服务热线等拓展了服务平台。

**市政设施** 公司投资建设并运营管理的翔殷路隧道，随着长江隧桥的通车，在城市交通网络中的地位更加重要，车流量持续增加，2012 年翔殷路隧道在小时流量超过设计流量的严峻压力下，实现了安全、畅通、高效运营。并在 2012 年度黄浦江越江设施运营管理考评中，翔殷路隧道项目公司连续第三年被评为优秀单位。连续第七次荣获上海市“平安单位”称号。

#### (2) 保障客户及公众安全

**燃气安全管理** 2012 年，大众燃气加强了工程安全管理和安全隐患整治。切实落实建设方的安全责任，进一步明确对外承发包管理部门及相关责任人的安全职责。在项目的流转过程中，严格流程审核，注重过程管理，逐步形成比较完善的安全制约机制；工程质监和安全督查部门认真做好施工过程中的安全监管、督查和质量验收，加强了隐患整改的力度。以《城市燃气管道事故行动指南》为准则，实行地上、地下联动，加强了各部门协同配合，提升了应对突发安全事故的处置能力；采取有力措施加强了防火安全工作，加强了公司范围内各类动火作



业的安全管理。

**交通产业** 2012 年，大众交通公司始终坚持“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，坚持以开展安全隐患排查治理工作为抓手，进一步强化明确了各单位安全管理的主体责任，职责分工，管理要求，目标任务。公司每年与下属单位签订安全目标管理责任书，使安全管理的责任能够逐级传递，安全管理的各项措施得到细化落实。

公司健全完善了各项安全管理制度，加强了员工安全教育培训，加强了安全管理责任制的考核，加强了突发事件应急预案的演练，加强了安全专项检查和重点监管。

**环境产业** 2012 年，大众嘉定污水处理公司和徐州大众源泉环境产业公司继续坚持“安全第一、预防为主”的方针，认真贯彻执行国家的安全生产法规，落实上级有关部门安全生产方面的文件精神，把安全生产工作作为企业的一项重要工作来抓，在企业内部建立安全生产网络体系，把安全生产落实到人，坚持把安全生产从班组抓起，消除安全隐患，确保全年无一起安全事故的发生。

#### （四）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及驾驶员资讯中心和高效率的电调服务，循环洗车设施，车内禁烟等多种措施，保护生态环境，减少污染排放。

应用 GPRS 技术，实现高效率电调。推出了大众出行网。大众调度中心还积极开发个人会员和企业会员业务，数量较 2011 年同期分别增长 66.58 % 和 83.33%，通过手机和网络订车，提升非人工调派比例至 17.98%，积极公司倡导低碳出行。

公司现有 9800 余辆出租车安装了 96822 电话调度的 GPRS 终端。经测算，扬招车辆平均每差业务之间的空驶里程为 3.65 公里/差，而电调车辆平均空驶里程为 2.15 公里/差，较前者少空驶 1.5 公里/差。目前，公司调度中心客运日均成功调派量为 12749 差，则电调业务每日少空驶超过 19000 公里，每年减少空驶超过

6880000 公里。二氧化碳是目前已知造成全球变暖的主要原因，汽车每公里排放的二氧化碳约为 81 克，实行电调业务，每年可减少二氧化碳的排放量约 557 吨。可见，减少空驶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。

大众物流公司对使用年限较长的货运车辆进行报废，及时更新符合国IV标准的在用车辆；对尾气排放不达标尤其是冒黑烟的货运车辆及时安排到修理厂进行维修保养。

**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。在确保城市燃气安全供应的前提下，进一步提升市场营销能力，加强营销队伍建设，建立市场信息联动机制，稳步推进天然气发展，全年天然气新发展增量 3285 万立方米，完成年度计划 2500 万立方米的 131%；新发展天然气空调 4 台，新增制冷量 23573 千瓦，全年完成集团指标 2 万千瓦的 118%，在建 15 台，总装机制冷量 30541 千瓦；完成燃气锅炉 141 台（人工煤气 6 台，天然气 135 台），竣工制热量 26.14 万千瓦（完成公司指标 20 万千瓦的 130.7%）。

**环境产业** 城市污水处理等环境产业是大众公用近年来重点发展的战略产业。大众嘉定污水处理厂是首批“全国城镇污水处理厂先进运营单位”，作为区域节能减排的标兵企业，大众嘉定污水处理厂多次接受市、区环境监测部门的飞行检查以及明察暗访，检查结果均全部达到国家排放标准，并得到了监管部门领导的一致好评。嘉定公司 2012 年 COD 削减量 1.6094 万吨，BOD 削减量 0.9187 万吨，获得两级政府的表扬和嘉奖。

徐州大众源泉公司五个污水处理厂 2012 年完成 COD 削减量 1.17 万吨，BOD 削减量 0.4993 万吨。同时，各运营分厂认真贯彻落实国家的有关方针政策及法律法规，始终以安全生产为前提，出水严格达标排放，经受住国家和省市级环保部门多次检查，全面完成了全年节能减排的各项任务，为徐州创建全国环保模范城市作出突出贡献。

## （五）投身公益事业，促进企业与社会共同进步

公司以“创造和谐生活”为社会公益活动的目标，始终支持和鼓励企业及员工富有爱心，甘于奉献，积极为社会提供力所能及的帮助。

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，公司发动全体员工分别两次组织捐款捐物，献出了员工们的一片爱心。上海发生“11.15”火灾后，公司又发动员工募捐献爱心，再一次体现了大众人对灾区和受灾群众的关心和支持，表达了大众公用为创建和谐社会而努力的真诚用心。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。

为构建和谐社区，切实帮助社区困难学生更好完成学业，大众公用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，公司对田林街道二个家庭困难的学生进行助学帮困，2012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。

### 三、展望

企业发展的过程与企业履行社会责任的过程是有机统一的。在看到成绩的同时，公司将更注重未来的发展和责任履行。2013年，公司将继续坚持诚信经营，严格遵守相关法律法规和交易规则，切实履行企业的经济、社会、环境责任，不断完善公司治理结构，提升公司治理水平，在社会责任方面做出更为积极的努力，为实现公司的战略愿景和企业社会责任目标而不懈努力。

公司将继续发挥大众公用教育基金的作用，积极投身社会公益事业。通过精心策划和组织，使公益资金与产业区域拓展紧密结合，与社会公益需求相匹配，发挥出最大的效力。公司将鼓励、组织企业员工积极参加志愿服务活动，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

董事会

2013年4月13日