



大众公用
SHANGHAI DAZHONG PUBLIC

600635. SH/1635. HK

2022 年度
环境、社会及管治报告
(ESG Report 2022)

上海大众公用事业(集团)股份有限公司

关于本报告

报告简介

本报告是上海大众公用事业(集团)股份有限公司的第六份环境、社会及管治报告(以下简称“本报告”),以向利益相关方等披露和展示公司在环境、社会及管治领域的绩效。本报告经公司董事会审阅,并对所载信息的真实性及有效性负责。

时间范围

本报告期间为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。本报告中的数据如无特别说明,均为在此期间内数据。

报告范围

本报告以上海大众公用事业(集团)股份有限公司为主体部分,涵盖公司总部及其附属公司,数据披露范围与大众公用同期合并财务报表范围一致。若涉及部分联营企业等情况,将会在报告中进行说明。

数据来源

本报告全部信息数据来源包括政府部门公开数据、公司的正式文件、公开披露文件。报告所引用的财务数据以年报为准,其他数据来自公司内部统计。

编制依据

本报告依据上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》(2022)、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》,并参考全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告标准》和国际标准化组织 ISO 26000:2010《社会责任指南》国际标准等国际、国内通行 ESG、可持续发展和社会责任相关框架编制。

信息说明

本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种,特别说明的除外。本报告分别以中英文编制,在对中英文文本的理解上发生歧义时,以英文文本为准。

称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中称谓指代如下：

公司名称	简称
上海大众公用事业(集团)股份有限公司	大众公用、集团、公司和我们
上海大众嘉定污水处理有限公司	大众嘉定污水
江苏大众水务集团有限公司	江苏大众
上海大众运行物流股份有限公司	大众运行物流
大众交通(集团)股份有限公司	大众交通
大众汽车租赁有限公司	大众出租租赁
上海大众燃气有限公司	上海大众燃气
南通大众燃气有限公司	南通大众燃气
上海大众融资租赁有限公司	大众融资租赁
上海大众交通商务管理有限公司	大众商务
深圳市创新投资集团有限公司	深创投
上海电科智能系统股份有限公司	电科智能

编制原则

本报告响应香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》四项原则。

重要性：开展重要性议题分析，确定本报告的披露内容以及各议题内容详实程度。

量化：报告在环境、社会范畴均披露定量数据以展现指标表现。

平衡：本公司报告内容均来自公司内部管理文件、统计及公开披露信息，以及公众媒体报道，无不正当修改。

一致性：如无特殊说明，本报告中披露的数据均根据公司建立的统一信息收集流程、工作机制进行统计，以保证数据连年可比。

报告发布

本报告以电子版形式发布，可在上海证券交易所、香港联合交易所官方网站和本公司网站 (<https://www.dzug.cn/>) 获取。

读者回应

为持续提高公司 ESG 管理水平、增强 ESG 信息披露质量、推动企业切实践行 ESG 发展理念，针对本报告，特向读者征求意见（详见附录二“读者意见表”）。读者通过以下方式与公司取得联系，反馈报告建议。

地址：上海市中山西路 1515 号大众大厦 8 楼

电话：021-64280679

传真：021-64288727

邮箱：dmbstock@dzug.cn

践行低碳绿色发展理念 肩负企业社会责任担当

岁序常易，万象更新。2022年，是党的二十大召开之年，也是我国向第二个百年奋斗目标进军的开局之年。面对新冠疫情冲击和复杂多变的国内外形势所带来的不确定因素，公司贯彻落实“十四五”战略发展规划，坚持“公用事业与金融创投齐头并进”的产业发展道路，稳中求进，统筹做好疫情防控和经营发展，持续推动公司各项经营业务健康稳步推进。

积极推进ESG建设，提升企业社会形象

为响应国家“双碳”政策，公司顺应资本市场发展趋势，将ESG管理作为引领公司改革创新、转型升级、增强自身可持续发展能力的重要战略支撑和落实措施，连续6年向公众披露《环境、社会及管治（ESG）报告》，系统展现公司ESG实践与履责亮点，同时把ESG要素融入到公司日常的管理过程中，进一步强化社会责任，提升企业形象。

坚持低碳理念，促进企业与生态环境协调发展

公司充分响应国家对于经济社会绿色低碳转型的战略部署，主动探索绿色发展道路，建立健全环境管理体系，优化天然气行业的输配服务给终端客户带来清洁能源，在城市交通和物流运输领域逐步加大新能源车辆更新力度，优化能源结构，提高能源使用效率，持续扩大环境市政产业以消纳周边各类废水，坚持环境保护与高质量发展并重，积极推进建设绿色低碳型生产企业。

完善企业治理，促进企业高质量发展

公司在“十四五”战略规划引领下，明确战略定位与战略方向，严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等法律法规以及《公司章程》规定，持续完善公司治理结构，健全内控制度，推进公司规范化、程序化、科学化管理，提升公司运作治理水平，切实维护投资者权益。

齐心防疫、保障民生，践行大众人的社会责任

2022年春，上海遭遇最严峻的一轮新冠疫情，在封闭管理近百天时间里，公司秉持“一方有难、大众支援”的企业理念和行动准则，在燃气保供、污水处理、物流配送、人员转运、融租支付、隧道通行等领域的大众人坚守岗位，舍小家为大家，用爱回馈社会，以不懈努力为城市的正常运转和疫情防控做出积极贡献。

年底，随着防疫政策调整，上海市 120 急救中心迎来严峻挑战，公司旗下大众运行物流等单位响应号召，征集符合条件的员工投身 120 急救支援者队伍，共同守护这座城市和市民的生命安全，为大众切实履行社会责任再次书写了闪亮篇章。

面对新的挑战，大众人要始终秉持“服务大众，才有大众”的创业理念，坚持公用事业与金融创投双引擎驱动的发展战略，不断增强抵御内外风险的能力，肩负责任，行稳致远，实现企业的可持续健康发展。

董事长： 

目录

关于大众公用 01

- 业务板块
- 年度大事记与荣誉奖项

责任管理 08

- 董事会声明
- 利益相关方沟通
- 实质性议题分析

行稳致远 “众” 功皆兴 11

- 1.1 战略规划
- 1.2 治理机制
- 1.3 合规风控
- 1.4 投资者关系
- 1.5 信息化建设

绿色发展 “众” 望所积 19

- 2.1 气候变化应对
- 2.2 环境管理体系
- 2.3 资源使用
- 2.4 排放物管理
- 2.5 绿色行动实践

责任运营 “众” 于泰山 32

- 3.1 质量运营与客户服务
- 3.2 安全运营
- 3.3 供应商责任

协同共享 “众” 川赴海 42

- 4.1 员工权益与福利
- 4.2 营造健康职业环境
- 4.3 社会公益

责任专题：疫情无情 大众有情

| 全力筑牢民生保障网 52

- 防疫保供 汇聚“燃气蓝”
- 勇于担当 保障“生命线”

绩效展示 54

附录一 指标索引表 56

附录二 读者意见表 59

关于大众公用

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，原名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，也是浦东新区成立后的第一家上市公司。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）。2016 年 12 月 5 日，集团境外上市外资股（H 股）在香港联交所主板挂牌并开始上市交易（股票代码：1635）。

业务板块

公司以“公用事业、金融创投”业务双轮驱动。公用事业包括城市燃气、污水处理、城市交通、物流运输四大业务板块；金融创投包括地方金融服务和创投业务。

公用事业	
城市燃气	<p>公司主要从事天然气下游需求端的城市燃气业务，包括居民及商业用气，主要业务范围包括燃气销售和管道施工，经营模式为向上游供应商购买气源后，通过自有管网体系，销售给终端客户并提供相关输配服务。子公司上海大众燃气有限公司以及南通大众燃气有限公司分别是上海浦西南部、江苏省南通市区唯一的管道燃气供应商，在上海市以及长三角地区较有影响力。上海大众燃气拥有天然气管网长度 6,867 公里，日供气能力 720 万立方米，拥有燃气用户超过 188.8 万户；南通大众燃气拥有天然气管网长度 2,900 公里，日供气能力 200 万立方米，拥有 61 万户燃气用户。</p>
污水处理	<p>污水处理是公司的主业之一，主要从事城市生活污水和工业废水处理厂的投资建设和运营。公司下属 9 家污水处理厂分别由子公司上海大众嘉定污水处理有限公司和江苏大众水务集团有限公司运营。</p> <p>公司的污水处理业务通过与地方政府签订《特许经营协议》，由当地政府价格主管部门核定单价，按照实际处理量拨付。公司在上海、江苏共运营 8 家污水处理厂，总处理能力为 44 万吨/日。其中，子公司大众嘉定污水日处理规模为 17.5 万吨，出水标准达到上海市最高污水排放标准的一级 A+；子公司江苏大众公司业务主要涉及江苏省徐州市云龙区、贾汪区和沛县及邳州市四个区县，连同连云港东海县、东海二期，总处理规模达到 26.5 万吨/日。</p>

公用事业

<p>城市交通</p>	<p>公司的城市交通服务业务以综合交通运输为核心，由联营企业大众交通运营。主要围绕出租车运营、汽车租赁等细分市场发展，提供出租车和汽车租赁、道路客运、旅游包车等综合交通配套服务。截至 2022 年末，大众交通在上海市拥有出租汽车 6,255 辆以及租赁车 3,304 辆，通过“大众出行”平台打造智慧交通。大众交通的汽车租赁业务主要包括长包和零租两种业务，运营模式为公司购买车辆和牌照，统一对外提供汽车租赁服务。</p>
<p>物流运输</p>	<p>子公司上海大众运行物流股份有限公司开展物流运输业务。大众运行物流主要业务包括货运出租、搬场、供应链、液化气配送等，拥有车辆管理系统、智能调度系统、营运管理系统、TMS 系统等多个管理系统，致力于提升车辆运输服务管理效率，节省运营成本。货运出租、供应链以车辆租赁业务为主、市场城配业务为辅推进业务拓展。大众运行物流拥有上海市危险品运输二类、三类、九类资质，是上海市最大的第三方专业配送 LPG 的物流公司，液化气运输车队已覆盖了上海 14 个行政区。</p>
<p>金融创投</p>	
<p>地方金融服务</p>	<p>公司下属金融服务业务由控股子公司大众融资租赁和大众商务运营，主要业务包括融资租赁、预付费卡业务等。</p> <p>子公司大众融资租赁以融资租赁业务收取净息差为主要盈利来源，主要收入来源是利息收入与手续费及佣金收入，围绕“消费金融、平台金融”拓展业务，重点开展“手机、汽车、3C”的居民消费升级业务。</p> <p>子公司大众商务“大众 e 通卡”的预付费卡业务，致力于商户结构的优化，丰富“大众 e 通付”应用场景，改善用户使用体验，增强公司整体业务产品自主控制力和市场竞争力。</p>
<p>创投业务</p>	<p>公司的创投业务主要通过直投及参股专项基金、私募基金等多种渠道，进行多领域投资，涵盖 PE 类、并购类、二级市场定增等投资标的多阶段。公司参股的创投平台主要有 4 家，分别为深圳市创新投资集团有限公司、上海华璨股权投资基金合伙企业（有限合伙）、上海兴烨创业投资有限公司以及大成汇彩（深圳）实业合伙企业（有限合伙）。</p>

年度大事记与荣誉奖项



2022年1月
公司治理实践报告入选《2021年度上海上市公司治理和内部控制“最佳实践”案例》



2022年1月
获评中诚信绿色企业最高等级



2022年4月
杨国平董事长荣膺第十七届中国上市公司董事会“金圆桌奖”——“企业家精神奖”



2022年4月
获得第十七届中国上市公司董事会
“金圆桌奖”——“公司治理特别贡献
奖”

2022年4月 大众公用主体信用再获中诚信AAA评级

感谢信

上海大众公用事业（集团）股份有限公司：

三月以来，由新冠病毒奥密克戎变异株引发的新一轮疫情突袭申城，使上海这座特大型城市面临极为严峻的考验。为全力保障上海燃气安全稳定供应，上海百斯特能源发展有限公司响应市府号召，克服困难，积极应对，力保广大液化气用户的用气需求。然而屋漏偏逢连夜雨，尽管落实了严格的防疫措施，3月底，百斯特浦东区域的个别员工不幸感染病毒，根据政府疫情防控相关要求，我们及时采取了暂停灌场生产、隔离感染及密接人员等办法，由于本市正处于封闭管理阶段，从业人员一时得不到有效补充，由此造成液化气服务供应局部脱节，仅一周就有超过4000个用户订单未及时配送，形势紧急！

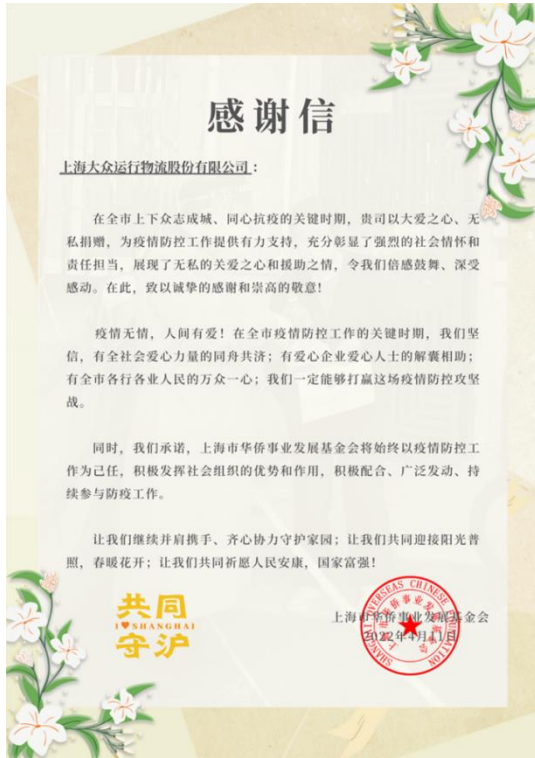
在这紧急时刻，贵集团下属上海大众运行物流有限公司等单位及时伸出了援助之手。他们在浦东新区管理部门的指导下，顾全大局、不畏艰难、挺身而出、全力驰援。4月11日起，大众物流等公司派出专业配送车辆和精兵强将，不顾感染风险和高温天气，全力帮助我们百斯特公司，经过连续三天的奋战，公司前期积压的工单得到及时处理，我司液化气的供需矛盾得以及时缓解。我们了解到，大众物流公司作为一家液化气专业配送单位，近期自身也存在防疫压力大、员工被困、车辆受管制等一系列问题和困难。在同行遭遇困境的时刻，大众物流公司充分展现出站位高、善打硬仗的大公司形象。在此，向贵集团及下属大众运行物流公司表示衷心的感谢！

风雨之后见彩虹，春暖花开终有时。我们坚信，在党中央、市委市政府坚强领导下，我们一定能共克时艰、渡过难关，早日赶走“瘟神”，胜利必将属于我们！

上海百斯特能源发展有限公司

2022年4月15日

2022年4月
收到来自百斯特能源的感谢信



2022年4月
收到来自上海市华侨事业发展基金会的感谢信



2022年5月
2022年度第一期中期票据成功发行



2022年7月
公司“三十而立”善用金融工具发展主业
入选“2021 金融市场经典案例”



2022年8月
再登2022年上海民营企业百强榜，为“2022上海服务业企业百强榜第66名”“2022上海民营企业百强榜第66名”“2022上海民营服务业企业百强榜第37名”



2022年12月
大众公用荣获格隆汇“金格奖”——大中华区卓越上市公司评选之“年度社会责任奖”



2022年12月
大众公用荣获“2022上市公司董办最佳
实践”奖

责任管理

董事会声明

董事会 ESG 监督责任	董事会对大众公用 ESG 相关事项承担监督、指导及检讨责任。
ESG 风险管理	为有效防控集团及附属公司 ESG 相关风险，董事会在日常运营过程中严格监督风险管理相关制度制定，并将 ESG 相关风险纳入 ESG 风险识别、评估与管理流程中。
目标、指标与检讨进度	大众公用及附属公司设立新能源汽车投放、资源节约、安全管理等 ESG 相关目标，并定期检讨目标完成情况。

利益相关方沟通

大众公用为利益相关方搭建有效的沟通桥梁，积极了解政府及监管部门、员工、投资者、客户/消费者、供应商/业务伙伴、媒体及当地社区公众等内外部利益相关方的诉求与期望。

➤ 大众公用利益相关方沟通渠道与内容

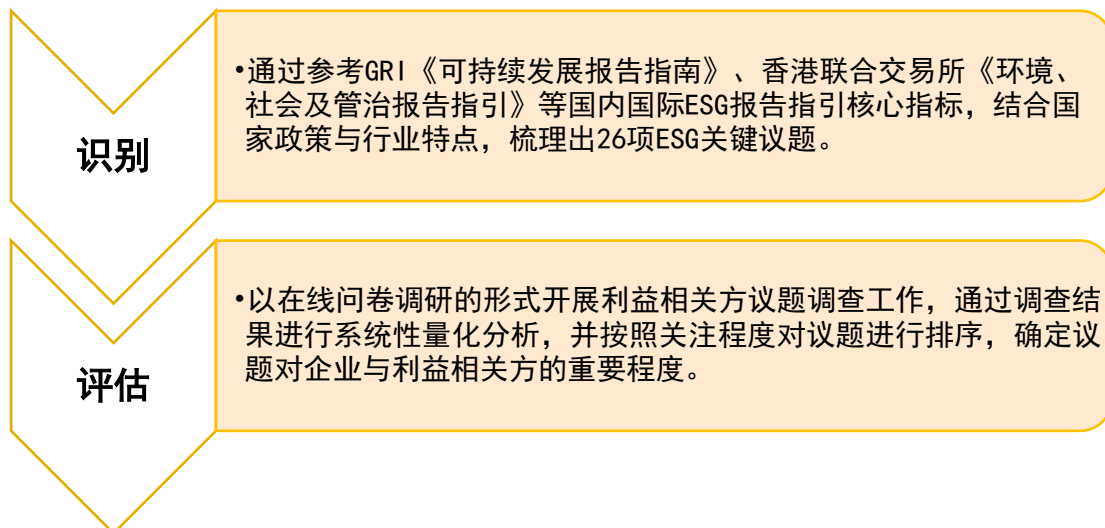
利益相关方	期望与诉求	沟通渠道与回应
投资者/股东	<ul style="list-style-type: none"> 有效的公司治理机制 规范的信息披露 畅通的沟通渠道 完善的风险管理 加强投融资管理 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会议 报告与公告 互动平台 沟通活动
客户/消费者	<ul style="list-style-type: none"> 客户沟通与服务 客户隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 社交媒体 电子邮件/电话 定期走访
员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益与关爱 员工培训与发展 员工健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> 员工培训 员工活动 民主双向沟通渠道

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道与回应
政府及监管部门	<ul style="list-style-type: none"> • 合规经营与风控管理 • 应对气候变化 • 降低温室气体排放 • 助力疫情防控 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常沟通 • 工作会议 • 信息报送 • 监督与检查
供应商/合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 供应链/价值链管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 公平采购 • 诚信合作
媒体及社区公众	<ul style="list-style-type: none"> • 志愿活动 • 社区关系建设 • 公益慈善 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期发布新闻稿 • 多渠道传播 • 开展与参与社区活动

实质性议题分析

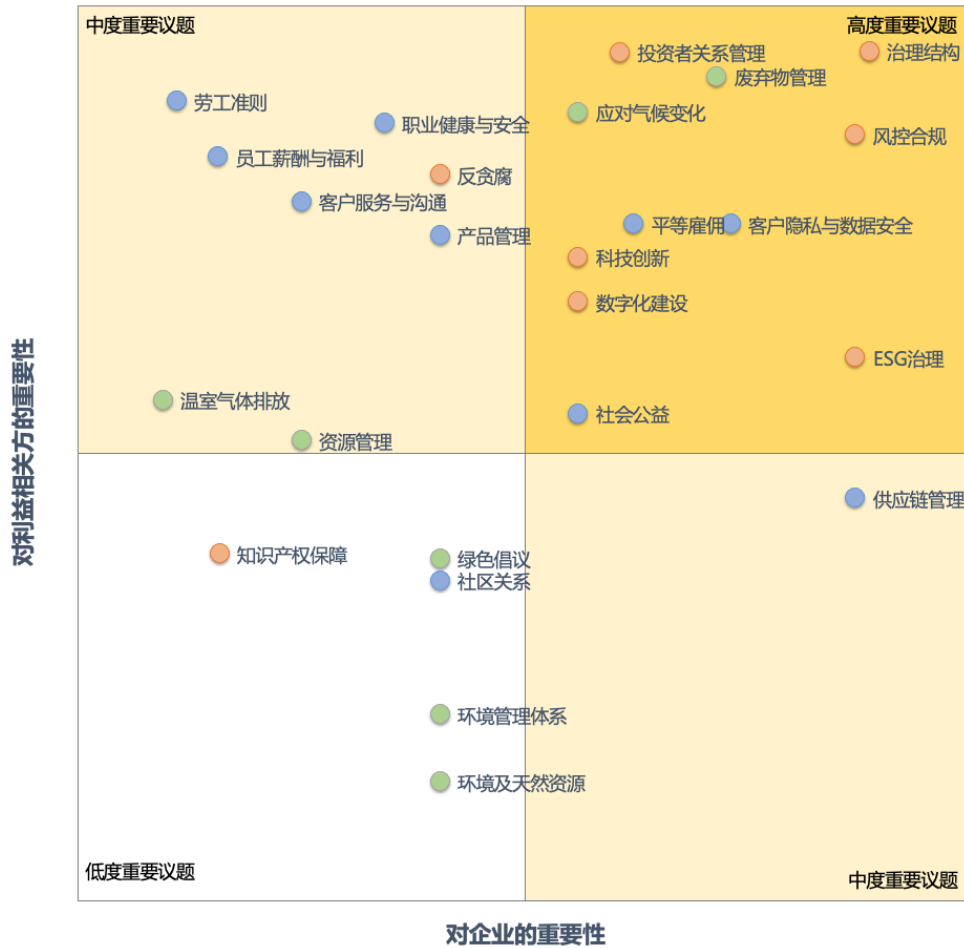
大众公用依据“对利益相关方的重要性”和“对公司的重要性”两个维度，以向公司管理层及外部利益相关方发放电子问卷的形式，全面了解各利益相关方的观点与期望，对议题进行评估与排序。

➤ 重要性议题判定过程



➤ 重要性议题矩阵图

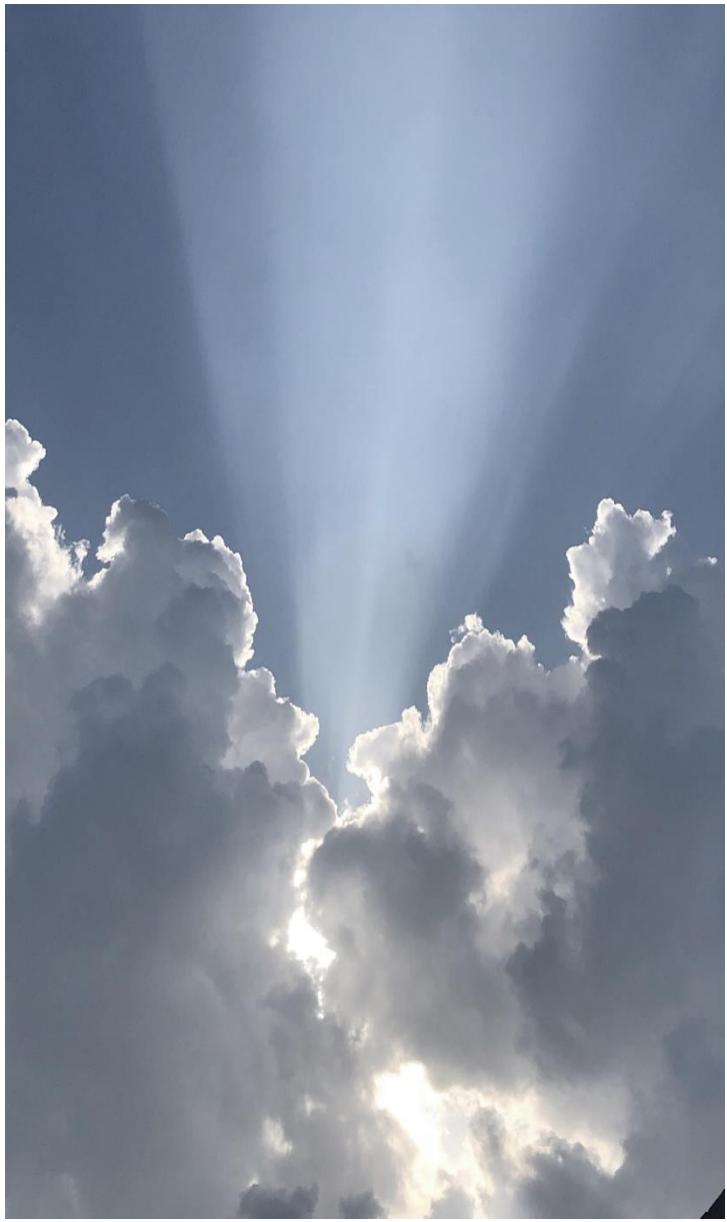
大众公用依据重要性议题判定结果，形成议题重要性矩阵。本报告将根据所得出的议题重要程度确定本报告各议题内容披露的详实程度。



01

行稳致远

“众”功皆兴



大众公用在“十四五”战略规划引领下，明确战略定位与战略方向，规范公司治理，落实多项举措推动合规管理，持续完善全面风险管理体系，维护投资者权益，加强信息化管理，推动科技赋能，持续探索，主动融入新时代新发展之中。

1.1 战略规划

2022年是大众公用成立31周年，上市29周年，是公司“十四五”战略布局落地的关键之年。为适应外部环境变化，应对全新的市场挑战，集团坚持发展战略，基于宏观经济形势变化，制定集团总体发展布局和各业务板块发展战略，同时积极拓展产业布局，持续优化收入结构，进一步明确公司的发展战略方向、目标、任务及举措，为集团开启新一轮的快速发展打下坚实的基础。

➤ 集团发展战略

2023年，公司将深入学习贯彻党的二十大精神，以高质量发展为目标，紧紧围绕“公用事业和金融创投齐头并进”的发展战略，根据自身实际情况，深耕上海，辐射长三角，在立足公用事业主业，保持稳健经营的同时，不断发挥公司信息化集中管控能力，持续完善公司治理结构，提升公司内部治理水平，强化各子公司、各职能部门的绩效考核机制，多措并举确保公司各项经营业务持续健康发展。

➤ 各业务板块发展规划

公用事业

◆ **城市燃气**：不断提升用户体验，在有序推动市场项目建设的同时，抓住城市发展机遇，积极响应地方政策推动能源合作和商业模式创新，提升服务水平和管理效能，加快企业转型升级的步伐，推进主营业务的高质量发展。

◆ **污水处理**：开展智能化管理工作，通过科技手段做到设备保养科学化，保障设备的使用寿命，降低运行成本，提质增效；对外积极拓展发达地区的优质项目，在上下游领域寻求突破，提升企业综合运营能力。

◆ **城市交通**：积极探索传统出租汽车行业+互联网模式，结合“大众出行”APP、“96822”服务热线等功能，围绕“平台化运营”和“跨界营销”两大关键任务，深化资源整合与优化配置，探索“全员营销”在线上线下的融合，抓住国内经济复苏及上海五大新城建设带来的市场机遇，运用数字化技术推动公司向综合交通服务供应商转型。

◆ **物流运输**：探索新能源物流车辆领域；在原有LPG液化气配送业务基础上加大业务储备，增加氧气、氮气的配送，为业务拓展打下了坚实基础。

金融创投业务

◆ **地方金融服务**：借助自身稳健经营与股东支持，开拓贸易、保理、投资等业务；通过与金融科技平台进行模式探索，推进“科技驱动、小额分散”的消费金融模式转型，针对细分市场做精做透，走差异化竞争或合作竞争的道路，通

过专业化、信息化提高识别风险的能力，打造盈利能力强、资产质量高的优质企业。

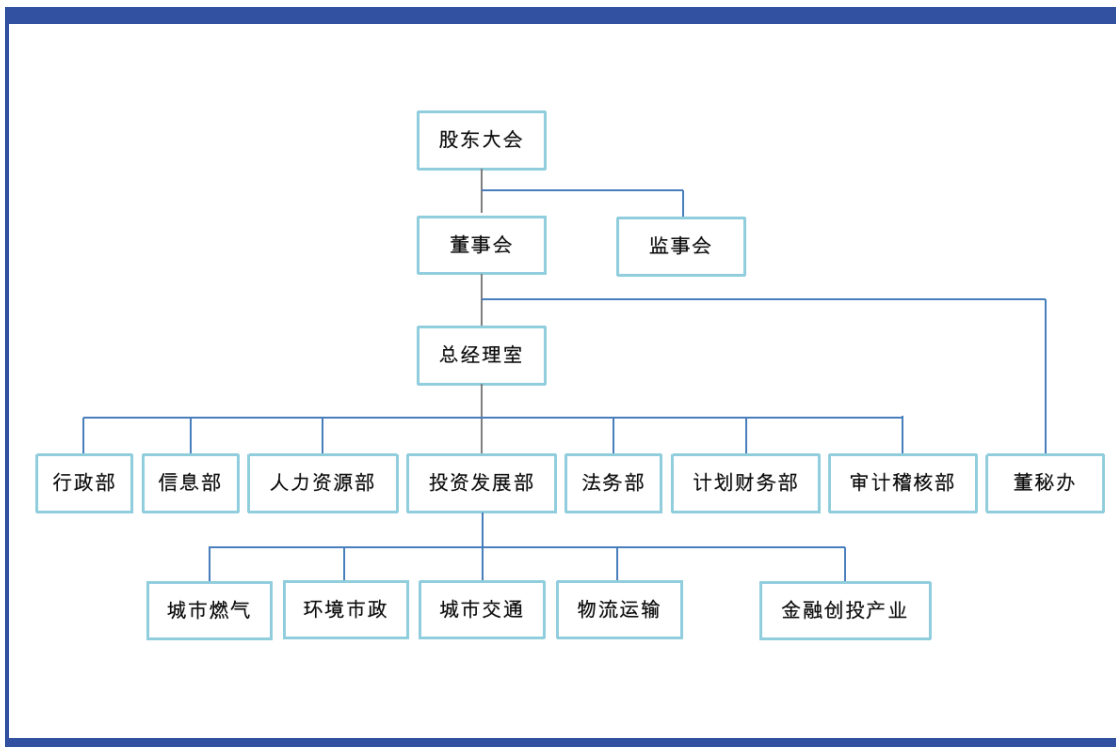
◆ **创投业务**：重点关注投资风险控制及盈利能力改善情况，重点管理存量项目的推进及退出，提高投资资金的运用效率，努力创造稳健的投资收益。

1.2 治理机制

大众公用严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等中国证监会、上海证券交易所、香港联交所相关法律法规以及《公司章程》的规定，持续完善法人治理结构，积极提高公司运作水平，通过健全内控制度，持续推进公司规范化、程序化管理以提升公司治理水平。

➤ 管治架构

集团按照上市公司规范要求建立了权责明确、相互制衡的公司治理结构和监督有效的内部控制制度，并严格依法规范运作。2022年，公司严格遵循上市两地监管要求，持续完善法人治理结构，积极主动提高公司运作水平，通过健全内控制度，持续推进公司规范化、程序化管理以提升公司治理水平，加强信息披露工作，切实维护公司及全体股东利益。



➤ 股东大会

股东大会作为集团最高权力机构，其设置和运行严格遵守《公司章程》《股东大会议事规则》，保障所有股东，特别是中小股东享有平等地位，并有效行使知情权、参与权、质询权和表决权。2022年，公司以现场与视频会议相结合的方式召开了1次年度股东大会。



➤ 董事会治理

集团董事会坚持可持续发展战略，严格按照证监会、交易所的各项法律法规开展工作，有效促进董事会规范运作和科学决策。2022年，公司董事会人员组成在总人数维持9名的情况下，将独立董事成员由3名增加至4名。

2022年，公司共召开6次董事会会议，召开了7次审计委员会会议、1次提名委员会会议、1次薪酬与考核委员会会议、1次战略发展委员会会议。

➤ 监事会治理

集团监事会由3名监事组成，其中职工监事1名，由公司职工代表大会选举产生。监事会成员本着对全体股东负责的态度，切实履行自身职责，对公司财务状况以及公司董事及高级管理人员履职情况的合法性、合规性进行监督。2022年，公司共召开5次监事会会议。

1.3 合规风控

合规风控管理是上市公司稳健运行的生命线，大众公用坚守合规底线，制定并落实多项合规制度，建立全面风险管理体系，持续强化风险识别与处置机制，严格落实廉洁治理工作。

➤ 坚守合规底线

大众公用制定《内部控制基本制度》《内部审计管理规定》《内控评价管理规定》等内部合规制度，建立守法、公平、公正的内部环境，定期跟踪内部控制缺陷整改情况，并就内部监督中发现的重大缺陷，追究相关责任单位或者责任人的责任。

公司建有《反洗钱和反恐怖融资管理制度》《反洗钱工作机制》《反洗钱工作考评制度》《预付卡支付风险管理制度》《洗钱和恐怖融资风险自评估制度》《大额、可疑交易甄别和报送制度》等反洗钱管理制度与机制，并贯彻落实反洗钱管理举措。2022年集团范围内未发生贪污诉讼案件。

2022年，公司对员工开展2次内控制度主题培训，培训内容涵盖反洗钱工作机制、预付卡支付风险管理制度、客户服务操作业务流程等范畴，培训时长共计6小时，覆盖24人次。

培训主题	培训日期	参与人数	培训时长
内控制度（反洗钱工作机制、预付卡支付风险管理制度、客户服务操作业务流程）	2022. 7. 11	12	3
内控制度（个人金融信息保护制度、反洗钱案例）	2022. 12. 21	12	3

公司设置廉洁监察举报程序

- (1) 向所有职工公开受理举报电话；
- (2) 将收到的信访件进行分类、登记；
- (3) 召开专题会议集体研判；
- (4) 对问题线索进行谈话函询或初步核实；
- (5) 予以了结。

案例：公司邀请法律专家进行合规培训

公司邀请上海市锦天城律师事务所法律专家进行主题为“上市公司刑事合规与常见犯罪惩防”的合规培训，全面讲解刑事合规概念，通过分析相关法律事件，凸显上市公司刑事合规的必要性，提出刑事合规的具体举措。



➤ 全面风险管理

大众公用制定《全面风险管理制度》，明确风险管理的组织架构、基本要求、风险的识别与评估、风险监测、检查与应对、风险应急处理、风险报告与处置、风险管理的评价等内容。

公司建立四层垂直风险管理组织架构，分别为公司董事会及其审计委员会、经营管理层及首席风控官、首席风控官领导下的风控工作组以及履行风险管理相关职能的部门及子公司的监事长或执行监事。

2022年，公司持续建立健全行之有效的风险识别与应对机制和风险报告与处置机制，强化针对风险的识别评估、监测和应对，落实内控风险报告机制，贯彻风险信息沟通机制，强化子公司风险整改与反馈。

➤ 推进廉洁治理

集团制定《廉洁从业管理制度》《大众公用股份有限公司诚信管理制度》，制定《反舞弊实施细则》，廉洁治理有效，近三年未出现负面事件。2022年，集团及附属公司展开多项廉洁建设宣教活动。

案例：南通大众燃气“5.10”思廉日活动

2022年5月18日下午，南通大众燃气组织开展“5·10”思廉日主题活动。本次活动组织大家集中观看了警示教育专题片《坚决清除新征程上的“绊脚石”》，聆听公司党委书记、总经理柯品剑同志的专题党课《廉洁从业，勤勉尽责，扛起燃气发展重任》，进一步激发了广大党员干部增强廉洁从业、廉洁用权、廉洁修身、廉洁齐家的思想自觉、行动自觉，为推动公司实现高质量发展提供了坚强纪律保障。



案例：南通大众燃气“算好廉政账”教育月活动

2022年9月19日，公司组织开展深入学习《习近平谈治国理政》第四卷暨“算好廉政账”的教育月活动。会上，公司党委书记、总经理柯品剑同志上了一堂题为《反腐败斗争首先要从政治上看》的专题党课，在专题党课结束后，公司党委组织开展了微型廉课比赛。本次活动进一步加强了公司广大党员干部的党性教育，积极推进了公司廉政文化

建设，使廉洁意识深入到每一名党员干部心中。



1.4 投资者关系

大众公用重视投资者关系管理。集团通过多种形式、多个渠道与投资者进行有效沟通，坚持落实投资者责任，依据法律法规，完整、及时披露公司生产经营相关信息，维护投资者权益。

➤ 投资者沟通

大众公用制定《投资者关系管理办法》，建立畅通的投资者沟通渠道。集团通过投资者热线电话、上海证券交易所“上证E互动”、接待投资者来访等方式保持投资者沟通。报告期内，公司通过召开“2021年度暨2022年第一季度业绩说明会”与“2022年上海辖区上市公司集体接待日暨中报业绩说明会”等线上方式有效地提升投资者对公司的了解，向投资者传达了公司对于可持续发展和实现战略规划目标的信心，维护公司与投资者之间的关系。

➤ 投资者责任

大众公用重视投资者责任管理。在股东责任方面，集团以科学、持续、稳定的分红决策和监督机制积极回报投资者，历年以现金及送股方式分红回馈股东共34.72亿元；在债权人责任人方面，2022年，集团获中诚信国际信用评级有限责任公司AAA级主体信用等级，评级展望为稳定。

➤ 信息披露

大众公用严格执行《上市公司信息披露管理办法》的相关要求以及公司制订的《内幕信息知情人管理制度》相关规定，对内幕信息知情人和内部信息使用人进行登记管理，保证信息披露合法公平。报告期内不存在有内幕信息知情人违法及违规买卖公司股票的情况。

公司信息披露的指定渠道包括《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》，以及上海证券交易所网站、香港联合交易所网站。2022年，集团定期向投资者及利益相关方披露公司经营财务数据，完整披露须经股东大会审议的相关报告及涉及的相关信息。

1.5 信息化建设

加强公司信息化建设是实现集团发展战略的重要一环。大众公用持续加强信息化与公司经营业务的关联深度，发挥信息化系统在管理创新、效率提升、内部控制、科学决策方面的作用，有力支撑公司各项经营管理工作。

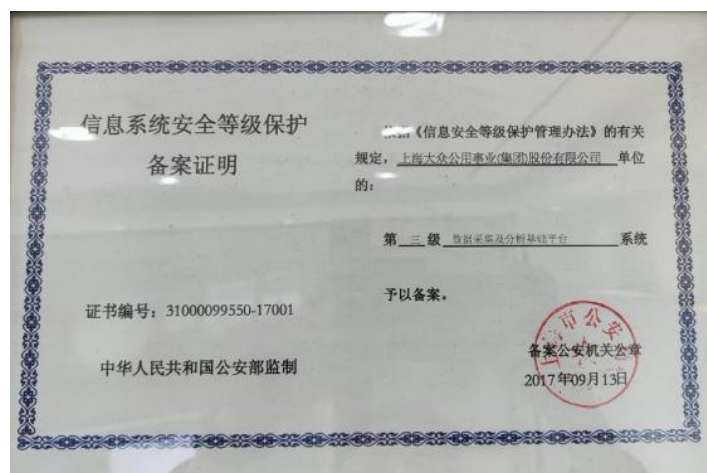
➤ 信息化赋能

大众公用根据发展战略与集团生产经营实际，制定《上海大众公用事业（集团）股份有限公司网络安全与信息化工作管理规定》，规范网络安全与信息化的投资和建设管理程序，保障网络安全与信息化工作的科学性、前瞻性、合理性以及合法合规性。

集团建立垂直网络安全与信息化管理组织架构。集团本部层面以网络安全与信息化工作领导小组为最高领导机构，由集团总裁担任组长，下设工作小组，负责承办日常事务；所属公司层面，二级子公司设置网络安全与信息化分管领导，以及信息化专业部门或专职信息化接口人，三级项目公司设立专职或兼职的三级单位信息化接口人。同时，为提高业务与信息化的融合，在每个集团共性管理系统的责任部门设置信息化专员，作为业务与信息化之间沟通的桥梁。

➤ 信息安全管理

大众公用以《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《信息安全等级保护管理办法》等法律法规为指引，建立全集团的信息安全策略、制度和标准，确定集团范围内的信息安全基线，构建集团统一的信息安全技术保障体系，定期开展信息安全专项监督、检查工作，并配合集团审计部开展信息安全审计工作。集团数据采集及分析基础平台荣获第三级信息系统安全等级保护认证。



02

绿色发展 “众”望所积



大众公用积极响应“双碳”目标号召，主动探索绿色发展道路，坚决履行环境保护责任。我们不断增强气候风险意识，提高气候变化应对能力，建立健全环境管理体系，优化资源使用效率，多措并举加强污染物排放管理，并立足主业践行绿色行动，持续推动、保障可持续发展。

2.1 气候变化应对

大众公用密切关注气候变化相关事宜，参照《气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议》，持续完善气候变化方面的治理、战略、风险管理、指标与目标管理工作，积极防范和抵御气候风险、提高适应气候变化能力。

➤ 气候风险与应对措施

大众公用积极识别气候变化相关风险，针对气候变化所带来的风险，主动制定应对措施，以减轻气候变化对于公司运营所带来的负面影响。

气候变化风险清单

风险类型		风险描述	应对措施
转型风险 (过渡风险)	政策及法律 风险	“双碳”目标下，对碳排放管理提出更严格的要求	主动淘汰落后高碳排放设备，采取节能降耗措施，加大能源管理力度，响应“双碳”目标
	技术风险	为减缓气候变化，逐渐向新能源业务转型，如购入新能源汽车，考量对电制气（氢能源再生开发技术）的利用，氢能储运成本压力较大	加强低碳技术的研发和投资，打造完善新的运营生态和模式
	市场风险	客户更偏向于选择低碳运营的企业开展合作，对清洁能源的需求增加，燃气销售量降低	积极向更加清洁的能源供气服务转型发展
	声誉风险	社会公众和媒体对于企业运营活动产生的气候变化影响更加关注	集团及附属公司对监测到的舆情及时分析、评估、妥善处置，与媒体积极沟通

风险类型		风险描述	应对措施
物理风险 (实体风险)	急性风险	极端天气发生频率和严重性逐渐升高，导致生产运营活动中断	制定《生产安全事故应急预案汇编》《天然气保供应急预案》，针对防汛抗台、雨雪冰冻灾害等制定应急预案，并针对雷击、暴雨、台风等突发事故造成无法满足正常供气的情况制定应急措施
	慢性风险	平均气温升高，高温使员工无法更好地投入工作，并需额外开启制冷、隔热、通风等设备	制定《自然灾害事故专项应急预案》，有效防御和减轻自然灾害（地震、强对流天气、暴雨、大雪、台风等）对公司燃气设施造成的影响和破坏，保障企业生产经营的顺利进行
			制定《高温作业安全管理办法》，通过采用隔热、通风设施、供应清凉饮料与防暑药品等措施，最大限度降低高温天气对员工生产作业的负面影响

➤ 气候机遇

大众公用积极应对气候变化，识别气候机遇，推进低碳转型。

气候变化机遇清单

机遇类型	机遇描述
资源效率	提高资源和能源使用效率，降低运营成本
能源来源	天然气作为最清洁的化石燃料，供应需求增加，可能带来业务增长
产品和服务	创造开发更清洁的产品和服务，满足客户低碳发展或生活需求，提升产品和服务竞争力
市场	积极拓展新业务领域，更好地适应和满足客户和市场的需求，推进业务转型
适应力	通过气候相关风险管理，我们可能能够规避或降低风险，以及带来的损失

2.2 环境管理体系

公司持续建立健全环境管理体系，扎实建设环境管理制度，完善环境管理组织建设，强化各主体环境管理责任，指导环境管理工作有序高效开展。

➤ 环境管理组织建设

良好的环境管理表现与权责分明的环境管理组织架构不可分割，大众公用及附属公司持续推动完善环境管理组织架构，提高自身环境管理能力。

大众公用及其附属公司建立健全节能管理体系，明确节能工作责任制，在内部设立节能减排领导小组，设定节能减排专兼职岗位，负责节能工作的日常统筹管理和监督工作，包括组织制订并实施企业节能规划、节能技术改造和技术攻关计划、年度节能计划，审查、考核执行情况、组织制订节能宣传、教育和培训规划等。

江苏大众根据集团要求，成立江苏大众环境治理委员会及工作组。环境治理工作组在环境治理委员会领导下，依法依规开展日常环境治理管理工作，包括研究和制定环境治理工作年度目标和措施、建立健全环境管理制度、定期进行环境治理检查与考核、开展环境治理工作强化与优化研究工作、制定环境治理应急机制及相关预案等，以进一步加强公司对环境治理工作的领导，落实环境治理法定主体责任。

➤ 环境管理体系认证

公司积极完善环境管理体系建设，推动环境管理体系持续有效运行，进一步提高运行管理水平。2022年，江苏大众获得 ISO 14001:2015 环境管理体系认证。



江苏大众获得环境管理体系认证证书

2.3 资源使用

大众公用对资源使用实行控制管理，积极开展资源节约、循环利用工作，提高资源利用效率，致力于建设资源节约型和环境友好型企业。

➤ 能源管理

公司持续加强节能管理，致力于提高能源使用效率与转换效率，降低能源消耗。集团在《员工手册》中明确员工环境意识行为规范，规范员工的能源使用行为，规定员工下班离开办公场所时需关闭电灯、电脑、空调等耗电设备。2022年度，公司综合能耗总量为 13,936.49 吨标准煤。

大众公用能源管理绩效

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
综合能耗总量	吨标准煤	/	2,089,803.89	13,936.49
天然气	标准立方米	1,039,800	1,022,900	1,028,290
汽油	公升	65,534,600	44,953,200	211,926.84
柴油	公升	6,492,000	6,748,700	53,031.54
外购电力	千瓦时	/	/	61,336,336.50

*注：因数据统计口径不同，三年能耗数据存在一定差异。2022 年天然气数据统计口径包括集团本部、南通大众燃气、大众嘉定污水；汽油、柴油数据统计口径包括上海大众燃气、大众嘉定污水、江苏大众；外购电力数据统计口径包括集团本部、上海大众燃气、南通大众燃气、大众嘉定污水、江苏大众

大众公用附属公司制定《节能减排管理制度》《节能管理规定》《能源管理制度》等，推动公司持续加强用电、燃油管理，对照明灯、空调、计算机等设备的使用提出控制管理要求，包括节能灯采用、空调温度限定设置等。同时，积极推广节能新产品、新技术、新设施，并不断加强节能宣传教育。

大众嘉定污水节能要求

加强用电管理	<ul style="list-style-type: none"> 合理设置空调温度，非工作时间、节假日不开空调，并提倡每天少开 1 个小时空调，定期清洗空调系统装置，提高空调能效； 电脑、打印机、传真机和复印件等设备随用随开或设置自动节能状态，下班后自觉关闭各类电器电源等。
加强燃气锅炉运行管理	<ul style="list-style-type: none"> 加强锅炉设备巡视，按期维护保养锅炉，保障锅炉燃烧器的良好工作状态，提高燃气燃烧效率。
加强燃油管理	<ul style="list-style-type: none"> 控制新增车辆，完善办公用车管理制度，提高车辆使用效率，减少不必要的公务用车出驶台次，提高使用效率； 合理确定车辆使用年限，对高油耗、环境不达标的车辆，进行及时报废，淘汰处理等。
加强节能产品和技术的推广	<ul style="list-style-type: none"> 积极应用节能新技术，优先选购节能产品、节能材料，淘汰国家命令禁止使用的高能耗设备和产品，把好耗能产品入口关，积极推行使用节能型水阀、节能灯、新材料，做好高耗能设备的节能改造和更换工作。

➤ 水资源管理

我们建立健全节约用水的管理制度，持续强化节水意识与用水管理，加大节水器具的改造力度，大力推广使用节水型装置，加强用水设备的日常维护管理，杜绝跑冒滴漏、长流水现象，节约每一滴水。同时，公司提倡并促进员工养成节约用水的良好习惯，减少瓶装水使用，避免长流水现象，在满足基本需求的基础上，切实减少水资源的消耗量。



大众嘉定污水实行中水回用

大众公用坚持节水优先，设定节水目标，促进水资源节约行动的有效落实。大众交通将节能节水纳入企业三体系管理范畴，确保节能节水培训计划实施率 100%，节能节水法律法规执行率 100%，并设立节约用水目标——年度水费以 3%

递减。2022 年，大众公用新鲜水节约量为 7.03 兆升、水资源回收再利用总量为 699.95 兆升。

大众公用水资源管理绩效

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
水资源消耗总量	兆升	6,946	6,825	806.32

*注：因数据统计口径不同，三年水资源消耗总量数据存在一定差异。2022 年数据统计口径包括集团本部、南通大众燃气、大众嘉定污水、江苏大众

➤ 办公用品管理

大众公用及附属公司提倡无纸化办公与双面打印，严格核定文件印发份数，引导员工充分利用所建立的 OA 系统等自动化办公系统、网络传送方式进行信息沟通，减少纸质文件印发和使用传真的频率。。

2.4 排放物管理

大众公用重视排放物管理工作，针对温室气体排放、废气排放、废水排放、废弃物排放以及噪声排放等，明确管理制度，健全管理流程，采取减排措施，最大限度降低污染物排放及对环境产生的负面影响。

➤ 温室气体管理

公司积极采取温室气体减排措施，降低温室气体体排放。大众嘉定污水连续三年开展温室气体排放核算工作。

大众公用温室气体管理绩效

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	2,144,966.06	435,065.00	30,461.39
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	161,841.91	205,597.97	2,915.00
间接温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	1,983,124.15	229,467.03	27,546.39

*注：因数据统计口径不同，三年温室气体排放总量、范围一、范围二数据存在一定差异。2022 年数据统计口径包括集团本部、南通大众燃气、大众嘉定污水、江苏大众

➤ 废气管理

大众公用燃气业务子公司在管网建设过程中，土方施工作业期间全程开启雾炮机，并采用 6 针防尘网进行覆盖。扬尘管理严格遵循《上海扬尘污染防治管理办法》规定《上海市建设工程文明施工管理规定》第十三条之规定。

2022 年，大众嘉定污水针对污水处理厂臭气浓度较高的预处理区的除臭设备进行改造，提高臭气处理效果，降低对大气的污染。此外，完成热水锅炉燃气燃烧器低氮改造工作，针对三台燃气承压热水锅炉更换超低氮燃烧器，确保锅炉安全、节能、环保运行，改造后锅炉的氮氧化物排放浓度低于 30mg/m³。

➤ 废水管理

大众公用对生活废水的排放进行严格有效控制，确保生活废水排放符合园区和国家标准要求，减少对环境污染的影响。

江苏大众制定《废水管理办法》，提倡节约用水，减少生活污水的产生。公司严格禁止将食用的残油、剩饭菜渣倒入各类下水道，禁止在生活污水管口周围放置和倾倒各类化学品、危险废物及油品等污染物。同时，尽量使用无磷洗涤剂冲洗餐具，经隔油池初级处理后通过管线引送至园区污水管网。



大众公用废水管理绩效

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
废水排放总量	公吨	19,330.00	6,828.76	95,735.54

*注：因数据统计口径不同，三年废水排放总量数据存在一定差异。2022 年数据统计口径包括集团本部、南通大众燃气、大众嘉定污水、江苏大众

➤ 废弃物管理

大众公用产生的废弃物主要集中在日常办公和经营活动中产生的一般固体废弃物以及生活垃圾。我们严格按照环保法律法规、制度要求，明确各种废弃物的收集、处理方法，实现各类废弃物的资源化、无害化、减量化处理，从而达到节约资源和降低环境污染的目的。

集团将废旧墨盒、硒鼓等危险固体废弃物，以及办公、生活中产生的可回收的废弃物如纸张、纸箱等不含油品废弃物，进行集中清运，联系相关单位或环保部门处理。此外，集团严格按垃圾分类规定配置干湿分离垃圾桶，将垃圾分类投放、储存和搬运。

大众嘉定污水与江苏大众制定《一般固体废物管理制度》《危险废弃物管理制度》等，明确废物分类、收集和存放、处理处置、台账管理标准，并加强城市污水处理厂脱水污泥处理管理，处理后的污泥送往电厂作为燃料掺烧，用于发电。此外，对于办公区产生的废旧墨盒实行“以旧换新”原则，由指定的文具用品单位在安装新墨盒的同时带走废旧墨盒。2022年，公司一般固废综合利用量为47,154.17吨。

大众出租租赁制定《固体废物管理规定》，遵循“分类收集、综合利用、合理处置”的原则，分别设置可回收废弃物、不可回收废弃物二类不同垃圾容器，定期联系有资质的单位回收处理危险废弃物，并对员工进行意识教育，在日常加强垃圾分类方面的宣传，确保办公垃圾和生活垃圾得到有效处理。

大众公用废弃物管理绩效

指标	单位	2020年数值	2021年数值	2022年数值
一般固废综合产生量	公吨	56,207.42	47,766.50	47,461.93
生活垃圾产生量	公吨	17.883	17.64	8.38
办公垃圾产生量	公吨	10.75	15.7	23.26
污泥及其他	公吨	55,782.01	47,661.41	47,416.45
危险废弃物综合产生量	公吨	/	6.92	6.92

*注：数据统计口径包括大众嘉定污水、江苏大众

2.5 绿色行动实践

大众公用积极制定绿色发展目标，立足环境市政、城市交通、金融创投、融资租赁等业务发展，不断探索在业务中对新能源特的使用，开展各项绿色行动实践，赋能绿色发展，共赢绿色美好未来。

➤ 强化污水处理能力

大众公用所属污水处理公司不断优化污水业务处理能力，持续从技术和处理量两方面完善污水处理工艺，强化污水处理能力。

江苏大众持续加强工艺管控能力，牢牢把握稳定达标排放，树立出水稳定达标排放的红线意识。2022年，污水处理厂技术改造总投入为826万元。

江苏大众污水处理绩效

指标	单位	2020年数值	2021年数值	2022年数值
污水处理厂数目	座	7	8	8
污水处理能力	万吨/天	24.5	26.5	26.5
污泥处理能力	万吨/天	24.5	26.5	26.5
渗滤液处理能力	万吨/天	0.074	0.08	0.08

大众嘉定污水积极应对疫情对水质水量的影响，最高日处理水量超过22万吨，截至2022年末，全年日均进水量18.07万吨，日均出水量15.63万吨。

大众嘉定污水污水处理绩效

指标	单位	2020年数值	2021年数值	2022年数值
污水处理厂数目	座	1	1	1
污水处理能力	万吨/天	17.5	17.5	17.5
污泥处理能力	万吨/天	17.5	17.5	17.5
渗滤液处理能力	万吨/天	0.015	0.025	0.025

➤ 推动绿色交通发展

大众公用不断探索在出租业务中对清洁能源的使用，积极推动新能源出租车的上线，进一步优化能源结构，降低传统化石能源的使用，实现低碳经济，致力

于成为绿色出行在上海出租汽车行业的实践领军者。我们相信公司交通业务在节能减排方面所做出的不懈努力将为汽车租赁业的可持续发展带来积极的影响。

• **绿色出租**

大众公用联营企业大众出租租赁设定新能源汽车投放目标，加快推进新能源汽车更新计划，同时辅助新能源车型的回购方案，降低旧车处置风险，目标在 2025 年前实现上海市大众出租车辆的全面新能源化、在 2023 年实现新能源汽车投放量再上一层台阶。公司设立的 2023 年度投放目标为出租车新能源车投放 2,000 辆，占比 30%；租赁车新能源车投放 400 辆，占比 12.4%。

此外，公司为大众出租车司机提供有关汽车行驶节能减排的培训，进一步降低碳足迹。同时，随着大众出行平台的上线及在众多城市的推广，数据及信息技术的力量也在一定程度上助力大众交通业务实现节能减排及资源最大化利用。

大众出租租赁新能源汽车投放绩效

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
出租车新能源车数量/占比	辆/%	243/3.55	1,970/30.32	3,813/69.55
租赁车新能源车数量	辆	65	229	357

案例：发行“绿色+防疫”双用途债券，促进大众交通绿色发展

大众交通发行 2022 年度第一期绿色中期票据，募集资金全部用于新能源汽车的购置，助力公司践行“双碳”战略，加快转型升级，实现绿色发展。根据测算，本次债券募集资金购置的新能源汽车全部运营后，相较于传统燃油出租车，预期每年可减少二氧化碳排放 26,723.03 吨，可节约标准煤 14,549.11 吨。



• **绿色物流**

大众运行物流不断完善新能源物流车辆的运营模式和生态，2022 年新增采购 10 台新能源物流车。

大众运行物流新能源汽车投放绩效

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
物流运输新能源汽车总数量	辆	2	1	12
物流运输新能源汽车占比	%	0.25	0.11	0.12

• 绿色租赁

大众融资租赁积极拓展绿色租赁业务，与新能源物流车运营服务平台展开合作，推动绿色物流发展。

案例：绿色金融助力低碳运输

2022 年，大众融资租赁与地上铁租车(深圳)有限公司(简称“地上铁”)达成合作，共同降低“双碳成本”。大众融资租赁为满足地上铁购车产生的资金需求，合理设计金融产品，为其提供匹配投资回收期的期限资金支持，帮助企业解决资金痛点，提高企业资金使用效率，有力推动绿色租赁业务与绿色物流行业的发展。



➤ 开展环保公益活动

大众公用建立健全节能减排宣传教育机制，积极组织节能减排有关知识的培训工作，并在《员工手册》中倡导环保意识，提倡员工积极参加各类环保活动，主动开展“世界环境日”“节能宣传周”“地球一小时”等活动，并利用宣传栏、标语、讲座、媒体等多种形式宣传普及节能减排和环境保护知识。

案例：江苏大众下属运营东海县西湖污水处理厂开展科普教育活动


2022年7月，江苏大众下属运营东海县西湖污水处理厂迎来东海县和平路小学红领巾寻访小队的师生们及东海县融媒体中心记者参观，展开以“喜迎二十大 筑梦向未来”为主题的环保科普教育。本次活动帮助师生们学习了保护水资源、合理使用水资源的知识，了解了污水如何从脏污的臭水变成达标排放的清水，强化了保护环境及水资源的意识，



03

责任运营

“众”于泰山



大众公用致力于成为主业突出、管理规范、经营稳健、在全国有影响力的以公用事业和金融创投齐头并进的投资控股型企业。在追求经济效益的同时，我们坚持安全经营、勤勉尽责、客户利益至上的理念，不断提高产品与服务质量，与合作伙伴建立并维持良好的关系，进一步增强科学、稳健经营的能力。

3.1 质量运营与客户服务

公共事业关乎民生的方方面面，是经济持续发展的重要保障，也是增进民生福祉的根本。我们持续提升运营管理水平，为广大人民群众提供更加优质的产品和服务，保障城市居民高品质生活。

➤ 质量管理

大众公用根据不同业务服务与销售终端情况，落实《社会责任管理制度》中的质量管理要求，健全质量责任制，建立严格的产品质量控制和检验制度，切实提高产品质量和服务水平，为社会提供优质、安全、健康的产品和服务。

2022年，大众公用子公司江苏大众、大众运行物流获得 ISO 9001:2015 质量管理体系认证证书。



江苏大众、大众运行物流获得质量管理体系认证证书

➤ 供气稳定

• 城市燃气管道老化更新改造

城市燃气管道老化更新改造是重要民生和发展工程，有利于维护人民群众生命财产安全，保障城市安全运行，对推动城市更新、满足人民群众美好生活需要具有十分重要的意义。针对小区内地下老旧管道，上海大众燃气制定了《小区内地下老旧管道改造工程管理办法》，明确管道改造前准备、施工质量、改造跟踪、工程验收等管理工作。

2022 年，公司依据改造方案，强力推进，应换尽换，改造地下管网共计约 186.26 公里，全面消除老旧燃气管网泄漏现象，全线提高燃气管网的供气稳定性，保障居民供气。



• 输差整治管理

大众公用重视燃气持续安全稳定供应，规范输差整治，降低燃气漏损，提高经济效益。附属公司南通大众燃气制定《计量管理制度》，对通用计量、民用燃气表、非居燃气表等运行管理做了规定，包括抄表、巡检、维护保养、差异分析等，进一步降低输差率。

• 安全排查整治

随着城市燃气快速发展，燃气管道长度和用气量逐年增长，燃气用户数不断增多，伴随而来的燃气安全形势也愈发严峻。公司大力推进隐患排查整治，重点做好违法使用燃气行为清理整治、加大燃气管道巡线和燃气入户安全检查力度。重点排查违章压占、圈占、立管锈蚀、穿越地下空间等隐患，持续健全现有专项台账，结合老旧管网评估工作对极易引发燃气事故的隐患进行整改，确保全市燃气安全生产形势持续稳定。

案例：拾遗补缺，安检排查保安全

南通燃气组织安检班对由于多种原因未实现入户安检的 3 万余用户安排再次入户检查，针对家中无人用户粘贴“到访不遇”通知单，并对半年无用气量的 6 千余用户进行户外表关阀处理并粘贴提醒通知单。为使外出回来用户能安全正常地使用天然气，户内安检员在完成正常工作任务的同时，加强值守、强化服务、随叫随到，不畏严寒，加班加点开展突击安检，为广大燃气用户安全保驾护航。

• 冬季保供

面对冬季天然气保供的复杂形势，公司紧紧围绕“保供应、保安全、保服务”的工作重心，提前制定《2022~2023 年度保高峰工作计划》，完善各类应急预

案，落实各项安全保供措施。我们密切关注冬季气温的变化趋势，力争做到购气量预测准确。同时，针对可能存在的天然气供应紧张的情况，及时联系上游公司，确保冬季天然气的稳定供应。

案例：保民生保重点，南通大众燃气开展冬季“压非保民”应急预案演练活动

2022年12月，南通大众燃气配合南通市发改委、南通市市政和园林局，承办“压非保民”应急演练活动。演练模拟12月7日至12月9日持续低温及雨雪天气，预测该时间段天然气供气量将达到日均160万m³，预计日均缺口量为24万m³，缺口量占当日供气量的15%，达到应急预案中二级预警。公司各部门接到启动预案响应后立即行动，运行部门根据可压减用户清单通知工业企业做好用气量压减，调度中心利用信息化手段对用户用气响应情况做好实时监测，对未按应急预案压减执行用户积极联系、采取相应措施。在公司采取积极争取外部气源，全力保障供应的措施下，用气紧张局势得以缓解。



上海大众燃气供气稳定绩效

指标	单位	2020年数值	2021年数值	2022年数值
燃气管道更换长度	km	/	173.58	78.28
20年以上管道占比	%	/	27.41	26.45
燃气巡检入户率	%	82.34	87.52	73.07
居民巡检用户户数	户	930,469	910,430	906,613
巡检完成率	%	101.31	102.90	100.41
严重隐患整改率	%	85.36	87.70	88.34
输差率	%	8.95	8.65	8.10

南通大众燃气供气稳定绩效

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
燃气管道更换长度	km	20.30	209.08	107.98
南通大众燃气 20 年以上管道占比	%	3.94	4.68	5.62
燃气巡检入户率	%	100	100	100
居民巡检用户户数	户	1,169,064	1,169,828	1,149,506
巡检完成率	%	100	100	100
输差率	%	3.37	3.08	2.80

➤ 客户隐私保护

大众公用尊重客户的隐私权利并重视保护客户的个人信息，不断完善信息安全管理制度体系，制定《信息管理制度》《档案管理制度》等管理制度，公司重要信息系统通过国家信息安全等级保护三级复测评。为保护燃气居民用户信息，公司与客户签署《信息安全保密协议》，保护燃气用户信息（包括用户编号、户名、地址）、安检信息（包括来源、日期、状态）等。

➤ 客户服务

客户之所想，急客户之所需。大众公用始终以客户为中心，积极同客户建立长期真挚的关系，不断提高客户满意度，赢得客户的真心尊重。

• 客户投诉及问题处理

为进一步加强客户投诉管理，保障投诉渠道通畅，我们制定《信息反馈管理规定》《燃气客户投诉处理管理办法》等制度，开通多渠道留言平台，畅通客户诉求通道，广泛听取借鉴客户意见和建议。同时，公司完善官网、微信公众号微客服留言平台，把公司服务热线与市域治理平台、12345 平台、12319 平台连接，确保诉求件件有回复、件件有落实。此外，我们建立客户二次回访机制，在问题完成处理或解决后，及时对于回访过程中提出意见和建议的客户进行二次回访。2022 年，燃气版块与物流版块在各类投诉平台共计收到 2,330 项投诉，所有案件均得到妥善处理，投诉解决率达到 100%。

• 满意度调查

大众公用常态化开展客户满意度调查，以年度为周期委托第三方开展客户满意度评价工作，并作为优化营商环境工作考核指标之一。公司持续完善评议内容，使测评内容具有针对性、实效性，并针对测评中出现的不满意问题，开展针对性研究，提出改进目标。

• 燃气用户安全宣传

为增强燃气用户安全意识，消除各类燃气安全隐患，开展各类进小区安全宣传活动。截至 2022 年末，南通大众燃气与上海大众燃气开展安全宣传活动 48 次，上海大众燃气发放安全宣传手册 2,600 份，覆盖 3,523 人次，并针对非居餐饮用户安全用气进行宣贯，发放燃气管理中心有关安全用气《告知书》12,974 份，《餐饮等行业生产经营单位安全使用燃气告知书》12,974 份，《安装燃气报警装置告知书》3,500 份。

案例：防患于未“燃”，燃气安全进社区

2022 年 9 月，南通大众燃气旗下徐智洲志愿者工作室成员先后在中港城一期东广场和开发区竹韵花园党群服务中心大门小广场开展“蓝焰红心 服务先锋”燃气安全宣传和隐患排查志愿服务活动。志愿者们在社区工作人员的协助下对辖区内住户进行摸底排查，详细检查住户的燃气具安装、连接软管、接头等是否存在安全隐患，并给居民发放燃气安全宣传彩页，利用燃气事故案例展板讲解燃气安全知识，告知居民燃气使用不当的危害、日常生活正确使用燃气的基本方法和遇到燃气泄漏正确的处理措施，促进燃气安全知识深入人心，为广大居民用气安全保驾护航。



• 困难客户解难题

公司积极为行动困难的客户提供上门便捷服务，解决客户的燃眉之急，为客户排忧解难。南通大众燃气主动跟进服务，用诚挚且专业的态度服务客户，上门办理燃气开户手续，安排人员安装调试燃器具，并收到客户的“冬日可爱，铭记在心”锦旗以及充分肯定。

上海大众燃气客户服务绩效

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
年度客户满意度	%	91.44	96.51	96.84
年度客户投诉率	%	0.40	0.40	0.50
年度客户投诉下降率	%	/	0.00	0.10
年度客户投诉办结率	%	100	100	100

3.2 安全运营

安全是发展的前提，发展是安全的保障。大众公用坚持发展和安全并重，将“安全生产重于泰山”牢记于心，外化于行，并全面落实安全生产管理体系，进一步强化安全生产责任落实，坚决防范遏制安全事故发生。

➤ 夯实安全管理

大众公用制定了《安全生产管理规定》，定期审视更新安全管理制度和有关各项规范、规程并及时刷新和充实进集团管理制度汇编。公司及各附属公司均建立了独立、完善的安全生产管理制度，燃气、污水处理、物流、隧道管理等版块各子公司均建立了相应的安全生产应急响应机制和预案，并组织演练和更新与完善。

大众公用设立了完善的安全管理架构，安全管理部门和安全监督机构负责安全生产的日常监督管理工作。整体安全运营管理分为集团和附属公司两个层面，集团各所属具有独立经营资质的附属公司是安全生产的法律主体，各附属公司法定代表人及主要经营者为第一责任人。

管理层面	责任单位	职能
集团	安全生产委员会	<ul style="list-style-type: none"> 贯彻国家安全生产方针政策、法律法规； 负责审定和监督实施集团公司安全生产工作管理制度、工作方针、管控目标； 审议年度安全生产工作要点和计划等工作。
	安全生产管理工作组	<ul style="list-style-type: none"> 在安全生产委员会领导下，建立健全集团安全生产管理制度并督促下属单位建立健全相应的安全生产管理制度； 协调并指导各单位安全生产事故应急处置与救援工作等。
附属公司	附属公司内部设立相应的安全管理部门和安全监督机构	<ul style="list-style-type: none"> 附属公司完善相应的安全管理体系，明确安全生产管理责任。

➤ 排查安全隐患

公司积极落实安全生产检查工作，加大事故隐患排查力度，每季度至少组织开展一次安全生产大检查与安全例会，治理各类安全隐患，确保及时发现及时解决存在的安全隐患，防止安全事故的发生。2022年，公司未发生重大安全事故及人员因工亡故情况。

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
因工亡故的人数	人	0	0	0
因工亡故的人数比例	%	0	0	0
因工伤损失的工作日数	天	132	66	44

*注：数据统计口径包括集团本部、大众嘉定污水、江苏大众、大众运行物流、上海大众燃气和南通大众燃气

案例：坚持底线思维，拧紧燃气“安全阀”

2022 年 9 月，上海大众燃气全体领导班子分三路开展燃气安全“百日行动”专项检查。此次检查紧盯燃气安全“百日行动”四个重点环节，逐项排查，主要涉及商业综合体 889 广场，芙蓉江路 77 弄、103 弄老旧小区低压管改造项目等。检查情况总体良好，在燃气经营环节、输送配送环节、使用环节、燃气具生产销售环节未发现重大安全隐患。



➤ 落实安全应急管理

大众公用不断加强应急管理体系和能力建设，成立突发及重大事件应急处理领导小组和突发及重大事件应急处理工作小组，最大限度保护公众生命安全、环境安全和财产安全。

大众公用各附属公司制定生产安全事故应急预案，明确责任人员、规范处置程序，确保突发事件得到及时妥善处理，并持续加强应急准备工作，开展应急预案演练，提高应急救援人员技能。

案例：江苏大众开展消防应急演练

2022年6月，江苏大众开展突发安全及环境事故应急演练，通过消防演练增强员工的防范意识和自救的能力，帮助员工了解和掌握如何识别危险、如何采取必要的应急措施等基本操作。



➤ 加强安全生产能力建设

公司重视员工安全生产能力建设，不断完善安全培训体系。各附属公司根据自身情况制定年度安全教育培训计划，定期开展安全教育培训。对于新（转岗）员工，落实三级教育，完成基础知识、安全纪律和操作规程的培训考核，三级教育培训率达到100%；特种作业人员需参加专业技术培训，持证上岗率达到100%。2022年，大众公用共举办133场安全培训，培训共2,695人次。

安全与安全培训绩效

指标	单位	2020年数值	2021年数值	2022年数值
员工健康安全培训次数	次	75	85	133
员工健康安全培训人次	人次	1,798	1,984	2,695
员工健康安全培训时数	小时	732	712	802
组织应急演练总次数	次	44	61	33
组织应急演练总参与人次	人次	770	801	683
组织应急演练总参与时数	小时	89	179	79

*注：数据统计口径包括集团本部、大众嘉定污水、江苏大众、大众运行物流、上海大众燃气和南通大众燃气

3.3 供应商责任

大众公用在不断向外提供优质服务的同时，也更加注重与供应商的合作双赢伙伴关系。公司积极建立健全供应商管理体系，有效降低企业经营成本，提升采购产品和服务质量。

➤ 供应商概况

2022年，大众公用及部分附属公司合作供应商共322家，其中，200家位于上海市。

供应商分布

供应商总数	322家
上海市	200家
北京市	3家
天津市	1家
江苏省	61家
浙江省	23家
山西省	1家
江西省	1家
山东省	8家
安徽省	6家
辽宁省	2家
重庆市	3家
福建省	2家
河北省	4家
河南省	2家
广东省	4家
黑龙江省	1家

*注：数据统计口径包括集团本部、大众嘉定污水、江苏大众、大众运行物流、上海大众燃气和南通大众燃气


➤ 供应商管理

大众公用成立采购委员会，制定并实施包括《采购工作管理规定》《采购业务管理制度》《合格供应商管理制度》等多项管理政策，规范采购行为，强化供应商管理，保证公司及各运营子公司物资的采购质量。

公司严格按照规章制度组织开展供应商准入考核，内容涉及供应商资质证明、质量、安全、环保业绩。同时，积极探索和加强供应商评估和管理制度，对供应商信息及履约情况进行及时跟踪，并根据评价结果进行合理调整。我们坚持维护采购过程的透明公开、公平公正，保证采购操作行为的公正廉洁，对于联合公司内部采购人员进行舞弊的供应商，公司及附属公司将永久禁止与其进行商业合作。

04

协同共享 “众”川赴海



点滴汇聚，以成江海。大众公用始终将员工视为宝贵财富，将人才视为企业发展之本，使得员工有成就感、获得感和自豪感，铸就幸福“大众”。同时，集团发挥点滴力量，积极践行慈善公益，贡献社会，打造协同共享的可靠企业。

4.1 员工权益与福利

公司注重维护员工权益，尊重员工个人价值，努力创建一个多元、包容、平等、互信、安全的人才团队。

人力资源分布

指标	单位	2021 年数值	2022 年数值
员工总人数	人	3,019	2,975
按性别划分的员工人数	男员工	2,395	2,372
	女员工	624	603
按雇佣类型划分的员工人数	全职员工总数	3,019	2,975
	兼职员工总数	0	0
	实习员工总数	0	0
按年龄划分的员工人数	30 岁及以下员工总数	496	448
	大于 30 岁且小于 50 岁员工总数	1,682	1,625
	50 岁及以上员工总数	841	902
按地区划分的员工人数	总部	/	2,216
	其他省市	/	759
	海外地区	/	0
员工总体流失率	%	4.41	6.25
按性别划分的员工流失率	男员工	5.15	5.38
	女员工	1.99	0.87
按年龄划分的员工流失率	30 岁及以下员工总数	16.54	3.36
	大于 30 岁且小于 50 岁员工总数	66.92	2.76
	50 岁及以上员工总数	16.54	3.16
按地区划分的员工流失率	总部	/	5.85
	其他省市	/	0.57
	海外地区	/	0

➤ 合法雇佣

公司制定了完善的人力资源管理体系与制度，包括《员工手册》《员工薪酬管理规定》《员工绩效管理规定》《员工培训管理规定》《人事推荐、委派、聘任管理办法》，规范员工招聘、绩效评估、薪酬管理、培训等管理工作。

员工合法权益议题	管理内容
劳动合同管理	<ul style="list-style-type: none"> 为维护员工合法权益，制定《员工劳动合同实施管理规定》，公司劳动合同签订率为 100%。
自由择业及反歧视	<ul style="list-style-type: none"> 在雇佣决策过程中不因种族、宗教信仰、性别、国籍、年龄或任何其他状况进行歧视； 尊重自由择业，禁止使用童工或强迫劳动，或者不尊重加入或不加入工会的选择； 在人力资源社保部门进行了工时备案制，用人单位严格按照劳逸结合进行排班，人事部门每月进行考勤核查，确保无强制劳工现象。
劳工工时	<ul style="list-style-type: none"> 每周工作时数原则上不超过四十小时； 员工因工作需要加班的，须由部门负责人发出书面加班通知并报人力资源部审批，不得强迫加班； 员工享有法定节假日。
绩效与薪酬管理	<ul style="list-style-type: none"> 制定《员工薪酬管理规定》，坚持男女同工同酬； 公司薪酬一般由工资、福利等构成。工资部分包括年薪、年终奖等；福利部分包括社会基本养老保险、住房公积金、补充住房公积金、企业年金、补充医疗保险、交通补贴、带薪休假、健康体检、工作午餐等； 员工病假工资或疾病救济费最低标准为当年本市企业职工最低工资标准的 80%； 根据职级序列确定每个职级对应的薪酬标准； 制定完善《员工绩效管理规定》，并设定定量与定性相结合的绩效目标，绩效考核结果作为岗位晋升的主要依据之一。

合法雇佣绩效

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
劳动合同签单率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工薪酬总额	万元	3,106	3,043	2,994

➤ 民主沟通

大众公用积极推进民主管理,畅通多种民主双向沟通渠道,倾听员工的心声、反映员工的意愿。公司认真执行《属管人员定期汇报制度》,持续做好对属管人员的日常管理工作,每月做好属管人员周汇报的文档备案及汇总,并根据属管人员的当月汇报率等情况及时沟通与反馈,属管人员周汇报率人均达 87.56%。此外,集团也定期通过内部调查评估,了解员工对公司工作环境、薪酬福利等满意情况。2022 年,员工满意度为 100%,投诉率为 0%。

员工满意度绩效

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
员工满意度	%	100	100	100
员工投诉率	%	0	0	0

➤ 员工关爱

大众公用致力于为员工营造一个简单高效、健康和睦的工作氛围。集团向员工提供各种福利待遇,包括公积金、补充公积金、年度体检等,并组织开展丰富多样的文体活动,让员工努力的结果更好地和福利享受结合起来,提高员工幸福感和敬业度,创造出一个和谐的企业环境。

福利对象	福利内容
全体员工	<ul style="list-style-type: none"> • 社会保险 • 节日福利 • 关心慰问 • 文体活动 • 健康体检 • 住房保障: 公积金、补充公积金 • 企业年金
女性员工	<ul style="list-style-type: none"> • 专属节日福利 • 生育支持
退休员工	<ul style="list-style-type: none"> • 关心慰问

案例：“三八”妇女节主题活动

为欢庆“三八”妇女节，大众公用集团工会特邀请艺术心理老师为女性员工上了一堂艺术心理课程，开展心理健康辅导以及芳香工艺品制作活动，在丰富了大家精神生活的同时，也学习到了通过香味调节情绪的方法。



案例：董事长慰问保供基层一线员工

2022年5月，大众公用董事长先后前往大众公用集团、大众交通所属十七个保供点和基层单位慰问驻守保供一线的员工。在了解到物流员工为了坚持防疫安全，在公司进行统一闭环管理的居住环境时，董事长第一时间协调货源，为大众运行物流提供了25张单人床和蔬菜等物资。



➤ 人才培养

事业因人才而兴，人才因事业而聚。大众公用高度重视人才梯队建设，设立公司人才发展委员会，负责指导公司人才梯队建设以及后备人才培养方案。集团根据自身战略发展要求制定了《人才梯队建设实施办法》，并依托人力资源信息化平台，通过系统化的人才管理机制，合理地挖掘、培养后备人才队伍，建立多层次、全方位的人才梯队发展体系，制定公司人才梯队建设实施方案，为公司可持续发展提供有力的人力资源支撑和组织保障。

公司积极培养优秀后备人才，建立多样化后备人才培养机制。培养方式包括内外培训课程、岗位轮换、绩效辅导以及其他方式。各级后备人才的上级本着“传、帮、带”的原则，根据后备人才的实际情况，为其制定针对性强、详细切实可行的培养方案。

人才梯队发展通道	后备人才
高级管理梯队	A 库人才
中级管理梯队	B 库人才
属管管理梯队	C 库人才
专业骨干梯队	D 库人才

2022 年，公司培训投入总金额为 219.44 万元，培训总次数为 601 次，总时数达 84,842 小时。

大众公用培训绩效

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
培训总人次	人次	3,234	12,794	14,980

*注：数据统计口径包括集团本部、大众嘉定污水、江苏大众、大众运行物流、上海大众燃气、大众商务和南通大众燃气

集团及附属公司平均时数培训绩效

指标	单位	集团本部	上海大众燃气	南通大众燃气	大众嘉定污水	江苏大众	大众运行物流
高级管理层平均培训时数	小时	2	60	60	2	8	40
中层管理人员平均培训时数	小时	3	30	54	10	8	36
基层员工平均培训时数	小时	/	18	52	12	18	32
男性员工平均培训时数	小时	2	18	52	12	16	36
女性员工平均培训时数	小时	2.5	18	52	3	13	36

*注：数据统计为 2022 年

集团及附属公司培训覆盖率绩效

指标	单位	集团本部	上海大众燃气	南通大众燃气	大众嘉定污水	江苏大众	大众运行物流
高级管理层培人员培训覆盖率	%	100	100	100	100	100	100
中层管理人员培训覆盖率	%	100	100	100	100	100	100
基层员工培训覆盖率	%	100	100	100	100	100	100
男性员工培训覆盖率	%	100	100	100	100	100	100
女性员工培训覆盖率	%	100	100	100	100	100	100

*注：数据统计为 2022 年

4.2 营造健康职业环境

健康安全保护工作事关广大员工福祉，公司将健康的工作场所问题放在首位。大众公用通过完善职业健康安全管理体系、组织健康活动、开展安全教育、妥善应对局部疫情等措施，确保员工安全健康，为员工提供一个健康和谐的职业环境。

职业健康

大众公用建立健全完善的职业健康安全管理体系，按时为员工提供符合劳动安全卫生标准的劳动防护用品，对从事有职业危害作业的工种，给予特殊劳动防护用品与营养补贴，并定期进行身体检查。此外，公司倡导健康的生活方式，积极鼓励员工参加锻炼，并举办多项运动健康活动。

2022 年，子公司江苏大众获得 ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证。



➤ 司机安全保护

大众公用紧抓安全审核和教育辅导，利用汽车数字化升级解决方案保障司机安全，降低事故风险，为司机提供健康安全的环境。2022 年，大众出租租赁事故总数较同期下降 24%，其中 3 万元以上的物损事故数同比下降 12%，人伤事故数同比下降 7%，交通违法率较同比下降 29%。

保护举措	具体举措
面签备案绑定	<ul style="list-style-type: none"> 全力推进交警部门的面签备案绑定工作，帮助司机及时发现和线上处理交通违法，提高违法清零效率。
技术和业务联动机制	<ul style="list-style-type: none"> 依托技术和业务联动机制，深化 BI 工具的使用，使各类安全关键绩效指标能够第一时间传递给总部职能部门和各车队。
教育与跟踪	<ul style="list-style-type: none"> 做好违章、事故的搜集与重点跟踪，对于集中性的违章、多发性的事故以及有责事故较多的司机进行分级管理，由总部安全部门分析后给基层单位目标明确的工作指导，基层车队则强化司机的教育和跟踪。
智慧交通	<ul style="list-style-type: none"> 利用通过智能后视镜，实现车内外监控，强化对驾驶员服务及营运情况的掌控，实时监控车辆及驾驶员状态，包括超速、疲劳驾驶、使用手机等危险驾驶行为； 驾驶员通过智能后视镜可实现一键接单及行程路线规划，提升驾驶员接单的方便性和安全性。

➤ 员工疫情防护

面对新冠病毒的肆虐，大众公用在保障民生供应的同时，肩负起守护员工健康的双重责任，努力做到“防控不松懈、疫情不反弹”。大众公用及附属公司的各级单位、部门的一把手组成疫情防控指挥部，制定疫情防控应急预案。我们密切关注疫情防控最新要求，指导公司上下高度重视、细化部署、严加防范，并积极推行分流上班、重要岗位 AB 岗互备轮岗、非必要岗位居家办公的模式，采购睡袋、被褥等相关应急物资，做好办公场所封闭的应急准备。

为保障办公场所卫生安全，落实环境卫生管理措施。公司所有办公和作业场所均按照卫生防疫部门公布的有关预防措施和要求做好各项卫生防疫工作，设专人一天两次进行办公和作业场所消杀并做好记录工作。

4.3 社会公益

大众公用始终用心经营企业,用爱回馈社会,持续用实际行动积极回报社会,展现企业的社会担当。我们广泛开展结对帮扶对象献爱心公益活动,关爱困难退伍军人,并踊跃参加无偿献血、志愿者活动,积极承担社会责任,彰显大众公用责任和担当。

➤ 责任捐赠

“一方有难、大众支援”是大众公用成立以来坚持的企业理念和行动准则。面对依然波动的新冠肺炎疫情以及各地的自然灾害,公司捐赠各类物资支持当地群众渡过难关。此外,通过向社区困难学生奉献爱心,提供力所能及的物质资助和精神鼓励,助力学生健康成长。2022年,大众公用及联营企业大众交通共实现慈善捐赠50.8万元,向四川地震灾区捐赠30万元,通过上海市红十字会定向捐赠50万元用于海南省新冠疫情防控工作。

案例：大众集团捐款四川震区

2022年9月,四川发生地震,集团董事长杨国平代表大众公用、大众交通两家公司,向四川地震灾区捐款30万元,用于泸定、雅安两地的抗震救灾工作。



案例：大众公用及联营企业大众交通捐款50万元助力海南疫情防控

2022年8月,大众公用及联营企业大众交通通过上海市红十字会定向捐赠人民币50万元用于海南省新冠疫情防控工作。



社会公益捐赠绩效

指标	单位	2022 年数值
社会公益捐赠总金额	万元	50.8

➤ 公益活动

无私、奉献和友爱的公益精神已化为大众公用的基因。我们积极开展结对帮扶、走访慰问、自愿献血等公益服务活动，用实际行动回馈社会。

无偿献血传爱心	<ul style="list-style-type: none"> 公司干部员工积极响应无偿献血的号召，踊跃参加无偿献血活动，以实际行动奉献爱心，缓解上海市因疫情影响献血量不足的困境。
关爱困难退伍军人	<ul style="list-style-type: none"> 免费给生活困难的退伍军人更换胶管。
志愿服务	<ul style="list-style-type: none"> 参与志愿服务，耐心给居民讲解燃气安全使用知识，发放燃气安全宣传手册，用实际行动传承和践行雷锋精神； 志愿都分布在各个社区进行志愿者活动，协助核酸检测、协助维护秩序以及协助社区工作，齐心战“疫”。
消费扶贫	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年，共采购本市东西部对口支援地区消费帮扶产品 58 万元，惠及职工数 1,160 人次。

公益活动绩效

指标	单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
公益活动参与总次数	次	6	19	149
公益活动参与总人次	人次	156	38	150
公益活动参与总时数	小时	21	10	309

*注：数据统计口径包括集团本部、大众运行物流和上海大众燃气

责任专题：疫情无情 大众有情 | 全力筑牢民生保障网

民生无小事，枝叶总关情。2022 年上海疫情期间，大众公用及大众交通众多的逆行者、坚守者、奉献者集结在疫情防控中，展现了“大众服务，上海温度”。

➤ 防疫保供 汇聚“燃气蓝”

大众公用从严从细推进疫情防控和燃气保供各项工作，以最快速度、最大力度投入到防控阻击战，第一时间启动疫情防控保供预案，从气源储备、管网运行、应急抢险、客户服务等方面积极部署，以疫情防控和安全保供为核心，全力承担民生企业责任担当，切实保障特殊时期燃气供应安全稳定。

疫情防控期间，上海大众燃气充分运用信息化手段实时监控燃气管网压力，合理调度气源。南北两座 LNG 站立即响应公司“白名单管理”政策，对保供关键岗位采取疫情特别管理办法。在疫情蔓延的形势下，南通北 LNG 站应急保供缺口攀升，保供任务艰巨。公司采取白天维修、晚上卸车的模式，定期巡视、维护设备，及时发现并处理场站运行隐患。同时，值守人员加密储罐运行设备巡检，时刻关注掌握运行状况，确保正常运转。

公司用实际行动为人民群众生产生活提供可靠燃气供应，成为筑城最有温度、最有力量的那一抹“燃气蓝”。

案例：保障南通城区天然气供应

2022 年 4 月以来，南通市受新一轮疫情影响，城市开启了暂停键。公司气源部 LNG 应急储备站不负责任与使命，保障城区天然气应急气源的供应。班组严格落实“六定、六查、六做到”的管控要求，提前申请“货运码”，LNG 槽车即卸即走，对当天离开南通的将送货车辆送至高速出口。此外，站内强化外来槽车人员的入站安全、防疫检查，落实双码、场所码的检验，严格按照防疫无接触的卸车操作规程，具体到每车次、每人的信息登记资料进行分类消杀，并全程利用监控与语音系统进行远程指挥，现场操作人员与槽车押运员、驾驶员实行分割、闭环管理，保证全程人员无接触。

➤ 勇于担当 保障“生命线”

物流是支撑经济社会发展的“大动脉”，也是民生保障的重要支撑。公司充分利用在物流、出租租赁等交通领域的业务优势，重点围绕民生物资保障、防疫物资、医疗物资配送等方面，服务抗疫人员、具有用医需求的人群和普通群众，成为“抗疫情、保民生、促经济”的坚实保障。

案例：保障上海市防疫物资运输

2022年3月，面对上海疫情高峰，大众运行物流接到上海市交通委的指令，为当天需发放到各区域的新冠抗原自测试剂提供运输保障。面对紧急任务，公司迅速集结成立协调工作组，连夜调配人员和运输车辆，并充分做好车辆消杀、检查维修、防护用品配备和后勤保障等工作。大众运行物流当天共派出5台车辆，运输约80余万份的新冠抗原自测试剂，圆满完成第一阶段物资运输任务。



案例：大众出租租赁组建送医爱心保障车队，提供免费运送保障服务

2022年4月，大众出租租赁组建50人送医爱心保障车队，24小时待命，为浦东新区12个街道、24个镇内需要就医或遭遇突发的市民提供免费运送保障服务。爱心保障车队组建一周内，承接就医、突发需要等各类用车800余单。车辆严格执行“一差一消毒”措施，参与服务的驾驶员每日进行核酸检测并接种3次疫苗，做到让患者及其家属安心、放心。



绩效展示

• 治理表现

指标名称	指标单位	2022 年数值
股东大会召开次数	次	1
董事会会召开次数	次	6
监事会会召开次数	次	5
累计现金分红金额	亿元	约 23
内控培训次数	次	2
内控培训时长	小时	6
内控培训人次	人次	24

• 环境表现

指标名称	指标单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	2, 144, 966. 06	435, 065. 00	30, 461. 39
综合能耗总量	吨标准煤	/	2, 089, 803. 89	14, 729. 80
水资源消耗总量	兆升	6, 946	6, 825	806. 32
废水排放总量	公吨	19, 330. 00	6, 828. 76	95, 735. 54
一般固废综合利用量	公吨	/	/	47, 154. 17
一般固废综合产生量	公吨	56, 207. 42	47, 766. 50	47, 461. 93
危废综合产生量	公吨	/	6. 92	6. 92

*注：因数据统计口径不同，三年温室气体排放总量、综合能耗总量、水资源消耗总量、废水排放总量数据存在一定差异

• 社会表现

指标名称	指标单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
年度客户满意度	%	91. 44	96. 51	96. 84
年度客户投诉率	%	0. 4	0. 4	0. 50
年度客户投诉下降率	%	/	0	0. 10
年度客户投诉办结率	%	100	100	100
因工亡故的人数	人	0	0	0
因工亡故的人数比例	%	0	0	0
因工伤损失的工作日数	天	132	66	44
员工健康安全培训次数	次	75	85	133
员工健康安全培训人次	人次	1, 798	1, 984	2, 695
员工健康安全培训时数	小时	732	712	802
组织应急演练总次数	次	44	61	33
组织应急演练总参与人次	人次	770	801	683

指标名称	指标单位	2020 年数值	2021 年数值	2022 年数值
组织应急演练总参与时数	小时	89	179	79
供应商总数	家	/	246	322
员工总人数	人	2,962	3,019	2,902
劳动合同签单率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工薪酬总额	万元	3,106	3,043	2,994
员工满意度	%	100	100	100
员工投诉率	%	0	0	0
培训投入	万元	/	161	219.44
培训总人次	万人次	3,234	12,794	14,980
员工培训覆盖率	%	100	100	100
公益活动参与总次数	次	6	19	149
公益活动参与总人次	人次	156	38	150
公益活动参与总时数	小时	21	10	309

附录一：指标索引表

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》对照表

指标编号	描述	报告页码
环境（不披露就解释）		
层面 A1 排放物		
一般披露	有关废弃及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	25-27
A1. 1	排放物种类及相关排放数据	25-27
A1. 2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	25
A1. 3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	27
A1. 4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	27
A1. 5	描述减低排放量的措施及所得成果	25
A1. 6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	27
层面 A2 资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	23-25
A2. 1	按类型划分的直接及／或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	23
A2. 2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	25
A2. 3	描述能源使用效益计划及所得成果	23
A2. 4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	24
A2. 5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	25
层面 A3 环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	24
A3. 1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	25、26
层面 A4 气候变化		

指标编号	描述	报告页码
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策	20
A4. 1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动	20
社会（建议披露）		
层面 B1 雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	44
B1. 1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	43
B1. 2	按性别、雇佣类型及地区划分的雇员流失比率	43
层面 B2 健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	38-40
B2. 1	过去三年每年因工作关系而死亡的人数及比率	39
B2. 2	因工伤损失工作日数	39
B2. 3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	48-49
层面 B3 发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策；描述培训活动	46-47
B3. 1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	47
B3. 2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	48
层面 B4 劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	43-44
B4. 1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	43-44
B4. 2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	43-44
层面 B5 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社社会风险政策	41
B5. 1	按地区划分的供应商数目	41

指标编号	描述	报告页码
B5. 2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	41
B5. 3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察办法。	41
B5. 4	描述在拣选供货商时促使多用环保厂牌及服务的管理，以及相关执行及监察方法。	41
层面 B6 产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	33-36
B6. 1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	不涉及
B6. 2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	36
B6. 3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	不涉及
B6. 4	描述质量检定过程及产品回收程序	33
B6. 5	描述对消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	36
层面 B7 反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	15
B7. 1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	15
B7. 2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	15
B7. 3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	15
层面 B8 社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	50
B8. 1	专注贡献范畴	50
B8. 2	在专注范畴所动用的资源	50

附录二：读者意见表

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。我们非常重视并期望聆听您对本报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续提高企业 ESG 信息披露水平、推进企业 ESG 管理和实践的重要依据。我们欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

1. 您对我们履行 ESG 的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为我们在公司治理方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为我们在环境管理方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 您认为我们在社会责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

7. 您认为我们在 ESG 方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

8. 您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议