

大众交通（集团）股份有限公司

2013 年度社会责任报告

二〇一四年三月

## 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 2013 年在履行社会责任方面的具体实施情况编制而成。
- ◆ 本报告是公司继 2009 年首次披露社会责任报告后，发布的以年度为单位的社会责任报告，集中反映公司 2013 年度企业社会责任实践的绩效。
- ◆ 本报告经 2014 年 3 月 27 日召开的公司第七届董事会第十二次会议审议通过。
- ◆ 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、企业的社会责任感

坚持立足主业，关注社会需求，勇于承担社会责任，追求员工、品牌和社会的共同进步，不断提升社会大众的生活质量。

以良好的职业道德和社会公德来共同促进社会的文明，提供充分就业，积极增加税收、倡导规范竞争、推动行业进步、保障股东权益、注重环境保护、融入公益事业，努力成为和谐社会的典范，塑造和谐企业。

一言概之：员工为本，品牌为魂，社会为根，一切为大众。

关于“企业社会责任感”的详细阐述，见公司《2008年度社会责任报告》。

## 二、本年度履行社会责任所做工作

### （一）、保护股东和相关者合法权益方面

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了较为完善的法人治理结构。公司法人治理结构的实际情况符合《上市公司治理准则》和《公司法》的要求。

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。

报告期内，公司召开一次股东大会，出席的股东占公司有效表决权股份总数的 26.58%，本次会议共审议通过十项议案。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。

2、进一步健全公司内控管理体系。报告期内，公司按照财政部、审计署、中国保监会、中国银监会、中国证监会联合发布的《企业内部控制基本规范》及其配套指引等相关法律法规的要求，对公司的内控体系进行了全面梳理，形成了包括管理制度、风险清单以及内控手册在内的内部控制框架。并且，公司通过实施内控评价程序，反映公司相关内部控制措施均得到了有效实施，没有发现公司内部控制存在重大缺陷和重大风险，保证了公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高了公司的经营管理水平和风险防范能力，促进了公司战略目标的实现和可持续发展，股东及相关者合法权益得到了有效保护。

3、注重信息披露管理，维护良好投资者关系。公司制定了《公司信息披露管理办法》，明确了信息披露程序和相关人员的职责，完善了信息披露管理工作。公司制定了《公司内幕信息及知情人管理制度》，并已经公司第六届董事会第十

五次会议审议通过。

公司指定董事会秘书负责信息披露工作、接待股东来访和咨询，指定《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》为公司信息披露的报纸，公司严格按照有关法律法规真实、准确、完整、及时地披露有关信息，确保了公司信息的透明度和所有股东有平等机会获取信息。

公平对待每一位投资者，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。报告期内，共接待有关机构投资者来访 5 次。

4、注重业绩回报，坚持回馈股东。报告期内，经公司 2013 年 5 月 30 日召开的 2012 年度股东大会批准，以 2012 年末公司总股本 157608.19 万股为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 0.80 元（含税）。共计支付股利 12608.66 万元。

5、兼顾相关者利益。公司的各项重大经营决策过程，均充分兼顾了相关者的合法权益。尊重和维护相关利益者的合法权益，实现股东、员工、社会等各方利益的协调平衡，共同推动公司持续、健康地发展。

6、规范关联交易。报告期内，公司第七届董事会第四次、八次会议都审议了《关于公司及与关联方共同投资的关联交易议案》，就此项关联交易事项都请独立董事事前审核、提出独立意见并进行了及时披露。

公司第七届董事会第十次会议审议了《关于公司关联交易的议案》，就此项关联交易事项请独立董事事前审核、提出独立意见并进行了及时披露。

## （二）保障职工权益方面

1、恪守劳动法规，规范用工。报告期内，大力推进基层集体协商和集体合同修订工作，普遍签订了集体合同。公司根据产业特点与所属公司协商，补充完善集体合同。通过集体合同，平衡好企业的成本压力和职工对薪酬福利增长的需求，解决职工的关切。公司坚持要求各基层做到合同工和劳务工同工同酬。加强企务公开制度，通过员工学习以及公司信息专栏上张贴，将政府以及公司最新的有关政策和规定及时地对员工进行宣传和知晓，达到保障员工权益的目的。

2、进一步改善劳动环境和工作条件，加强对员工的教育培训，公司分条线举行的各项专业培训：企业内部控制规范文件、劳动竞赛、基层支部书记公开课、社保新政条例、上海市安全生产条例、财税新政系列培训等。公司定期组织员工体检，还组织劳模参加专项体检和疗休养。报告期内，公司支付疗休养费 256.29

万元，体检费 119.97 万元，实际使用教育经费总额为 454.69 万元。

3、注重建立关爱机制，使之成为长效机制。报告期内，公司各级组织开展各种形式的慰问工作，总慰问 5000 多人次，共计发放慰问金（品）132.5 万元；另春秋两季助学共计 100 人次，发放助学金 50000 元。节日期间，公司领导分头前往各基层单位开展慰问，送上关怀和鼓励，各基层也结合企业特点有针对性地开展慰问工作。

4、进一步推进文化实践，倡导员工健康的工作与生活。集团将企业文化概念形象化、具体化，以生动案例诠释“一切为大众”、“服务大众，报效社会”等企业文化理念。报告期内，公司组织职工连续第六年参加上海国际艺术节天天演的广场专场演出，2013 年以“回眸廿五载，共筑大众梦”为主题，围绕主题创排一批展示企业员工风采的新节目，以诗朗诵、舞蹈、戏曲等形式回顾大众廿五的光辉历程，讴歌了职工的光彩事迹，传播了大众企业文化，受到了组织方的好评。各单位还结合自身实际和职工爱好，组织了丰富多彩的体育比赛和群众娱乐活动。

### （三）保证利益相关方合法权益方面

#### 1、强化安全生产管理体系建设

##### 1)、建立完善安全责任制管理。

公司每年与下属单位签订安全目标管理责任书，将安全管理责任、目标和任务逐级分解，层层落实。报告期内，公司建立完善了安全责任制管理网络；公司安委会定期召开安全例会，传达市、局安全生产精神，通报安全生产形势，有力推动安全生产各项工作落实。

##### 2)、建立完善安全管理制度。

结合上市公司内控制度建设要求，报告期内，公司完善了道路交通事故处理、事故借款核销、消防安全、治安安全等制度。通过完善制度，严密流程，提高了制度保障能力和制度执行能力。

##### 3)、落实安全资质管理制度。

公司精心组织安全管理人员进行上岗资格复训。报告期内，各级安全管理人员通过系统培训，以及专业业务考试依法取得安全资格证书，各级管理人员 100% 做到依法持证上岗。

#### 4)、推进安全生产标准化建设。

依据市局开展创建安全生产标准化工作要求，公司从组织保障、制度保障、措施保障、运行保障、责任履行等方面对安全生产标准化工作进行总体部署。报告期内，公司完成了省际道路客运企业的标准化创建工作。通过安全生产标准化各项工作的推进实施，也促使公司在安全管理制度执行、安全风险评估、安全绩效评价等方面的能力得到显著提高。

#### 5)、坚持必要的安全投入。

公司将安全生产投入纳入到企业的经营预算，确保了安全预算资金足额使用。报告期内，公司用于隐患治理、安全培训、安全防护等方面的费用为 16.3 万元。

### 2、加强安全教育培训，提高专业知识技能

1)、公司严格落实安全员安全教育培训和职工的三级安全教育制度。强化专业安全教育，对机动车驾驶员、消防员、治安保卫人员分别开展专业知识教育培训。报告期内，公司邀请消防局领导对下属各单位 59 名消防管理人员进行专题培训；组织“11.9”消防宣传主题活动，对公司本部员工进行消防安全专题教育。

2)、强化突发事件应急处置预案演练。报告期内，公司组织了高温季节车辆防火扑救的应急预案演练、高层大楼火灾应急处置和人员逃生演练。通过应急预案的演练，提高了应急处置人员扑救初期火灾的技能和应急处置能力，普及了职工在高层大楼发生火灾后的应急逃生的知识。

3)、以“安全生产月”活动为载体，公司组织“安全生产月”主题活动。大力营造“关注安全、关爱生命”的安全氛围。开展安全宣传和职业劳动知识竞赛活动，举办以“安全出行、平安交通”为主题的巡展活动。通过安全系列活动的开展，提高了职工安全自我保护意识和遵纪守法意识。

### 3、加强安全检查，开展隐患排查治理

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，公司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，公司组织专项安全检查 6 次，排查隐患 12 项，整改合格率 100%。

#### 4、注重管理控制，提高安全管理实效

安全信息化使用管理是公司加强内控制度建设的前提，也是必要保障。公司研制开发的车辆营运调度系统、GPS 监控系统、安全管理系统、车辆户籍管理系统、车辆维修系统、驾驶员行车违章和事故管理系统，在安全生产管理领域发挥出重要作用，也为安全生产过程控制、安全绩效提高和安全管理决策提供了有力支撑。

## **5、坚持综合管理，保持内部稳定**

公司始终坚持“预防为主、标本兼治”的工作方针，综治维稳工作紧紧围绕组织领导、制度建设、治安防范、考核管理为重点，始终以贯彻落实综合治理各项措施为主线，坚持以创建基层“治安安全合格单位”为主要工作抓手，不断建立健全各类突发事件应急处置预案，使得整个集团公司的治安稳定工作处于受控稳定的状态。报告期内，公司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。

## **6、持续改进服务质量。**

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，大众租车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。

## **5、提升售后服务。**

以大众租车公司为例，通过三个方面加强相关信息的回馈。

第一，制定《客户信息反馈处理工作管理规定》和顾客投诉处理流程，开通 24 小时质量服务热线受理顾客的意见，并在门户网站增设客户沟通渠道，形成快速反应机制。顾客可通过电话、网络、传真和信函等多渠道进行投诉，公司接到后，按照客户信息反馈工作管理办法由受理部门进行处理，并将处理情况在规定时间内反馈给顾客。一般问题 5 个工作日内处理完毕，大客户投诉 3 个工作日内处理完毕，重大投诉和特殊问题与顾客 24 小时内协商后确定，确保顾客意见及时得到解决。

第二，设立测评电话回访调查机制，由客户服务中心每月向顾客进行电话回访，内容包括司机服务类、车容车况类、业务和服务接待、售后服务以及结算服务等 10 多项指标。

第三，委托社会专业中介机构上海质协用户评价中心进行第三方测评，以取得更为客观公正的评价和结论。公司客户服务中心对每月测评结果进行统计分析，及时提供各级管理者 and 相关部门、人员参阅、改进。每年度对测评结果进行比较分析并形成文件，提供各级管理者和管理评审，作为公司制订战略规划和绩效测量的依据。

#### （四）保护生态环境，促进可持续发展方面

报告内，公司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。

1、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，通过升级手机客户、推出手机自助订车、优化企业 VIP 客户供车方案等方式，提升非人工调派比例至 40%，积极倡导低碳出行。

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 11600 差，则电调业务每日少空驶超过 17400 公里，每年减少空驶超过 635.1 万公里。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。

2、大众物流公司对使用年限较长的“黄标”车辆进行报废，及时更新符合国IV标准的在用车辆。

3、大众租车公司结合公司的实际情况，本着“文明工作、崇尚节简、力求实效”的原则，以节约电耗、油耗、办公用品为重点，从严控制会议费、接待费、差旅费、通讯费等各种费用的开支，逐步完善资源节约制度和长效考核机制，进而有效控制公司的各项管理、运营成本。

#### （五）保持公益佳绩，促进企业与社会共同进步方面

在关心内部员工的同时，公司不忘社会责任，开展结对帮扶、社区共建、军

民共建等活动，走访了崇明惠中村，为古宜居委会困难居民购买了粮油等生活物资，并前往 514 舰向官兵们送上节日祝福，在 514 舰退役及老兵退伍过程中，为离舰官兵送上温暖。

1、报告期内参加的主要社会组织：

中国出租汽车暨汽车租赁协会

中国道路运输协会

上海市外商投资企业协会

上海市青年企业家协会

上海上市公司协会

上海市股份公司联合会

上海市维修行业协会

上海企业集团促进会

上海市内部审计师协会

上海市交通运输行业协会

上海市道路运输行业协会

上海市物流协会

上海市商标协会

2、媒体报道。报告期内，在主流媒体对集团运营状况、优质服务、品牌塑造的重要正面报道达 150 余篇。

3、荣获诸多荣誉。报告期内，公司杨国平董事长荣膺“安永企业家奖 2013 中国大奖”，这是对集团创业发展 25 周年，以创新提升服务质量、以责任回报社会大众的充分肯定。

大众出租租赁顺利通过“上海市质量管理奖”和“上海名牌”的复评。大众培训科目考试组被评为“上海市服务明星班组”。空港（大众）查验场站成为全国检验检疫集中查验建设标杆。“大众小贷”组合亮相，荣获“2013 年全国百强小贷公司”及“2013 全国最佳行业服务奖”。酒店员工多次在岗位技能竞赛中获奖。

公司及下属子公司获得主要荣誉：

大众交通集团：

上证治理指数样本股

上海市现代服务业 2013 年度突出贡献奖

上海市治安防范先进集体

大众出租公司：

2013 年上海质量管理奖

大众租赁公司

上海市五一劳动奖状

第十六届上海市文明单位

大众培训公司

上海市用户满意服务明星班组

大众小额贷款：

2013 中国小额贷款公司竞争力 100 强

### 三、附录

#### 1、 报告时间

本报告为大众交通（集团）股份有限公司（报告内简称“公司”或“大众交通”）2013 年度企业社会责任报告。时间跨度为 2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日。

公司将遵循每一至两年颁布一次年度社会责任报告的原则。

#### 2、 内容选择

选择报告内容的过程中，我们遵循了全球报告倡议组织（GRI）的重要性、完整性、可比性和利益相关方参与原则。

报告的编写主要参考了 GRI 可持续发展报告指南（G3），并考虑了公司业务和运作的具体特点。

#### 3、 报告范围

本报告所使用的数据和案例均来自大众交通（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。

大众交通（集团）股份有限公司

2014 年 3 月 27 日