



大众交通（集团）股份有限公司

2014 年度社会责任报告

二〇一五年四月

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》以及《关于做好上市公司 2014 年年度报告披露工作的通知》的有关规定，结合公司 2014 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 2014 年度企业社会责任实践的绩效。
- ◆ 本报告经 2015 年 4 月 1 日召开的公司第七届董事会第十九次会议审议通过。
- ◆ 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29.7690%，本次会议共审议通过八项议案。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 6 次。

4、注重业绩回报，坚持回馈股东。报告期内，经公司 2014 年 5 月 8 日召开的 2013 年度股东大会批准，以 2013 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十一次会议审议了《关于公司的关联交易议案》，第七届董事会第十六次会议审议了《关于公司与关联方共同投资的关联交易议案》，均就关联交易事项提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十二次会议和第十五次会议分别审议了《关于公司转让三家控股子公司股权的关联交易议案》以及《关于公司转让二家控股子公司股权的关联交易议案》，上述二项关联交易事项均提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，维护员工合法权益。报告期内，公司关注从业人员的劳动收入及福利保障。通过组织员工代表进行充分有效的沟通，稳步推行集团下属单位的薪酬调整方案。交通板块还为从业人员购买人身意外保险，组织参加市总工会的互助保障计划。加强企务公开制度，通过组织员工学习以及公司信息专栏上发布的方式，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教育，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。公司围绕企业

产能结构优化、加强队伍建设、解决企业综合调研中发现的问题等主体工作，设置贴近企业发展需求的培训课程。组织开展以“安康杯”为主线的安全生产劳动竞赛。大众租赁、大众出租、大众物流等行车单位均形成劳动竞赛方案，开展安全行车竞赛活动，其中大众租赁国宾车队被评为上海市“安康杯”竞赛二等奖，并推选参加全国“安康杯”竞赛。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 312.68 万元，体检费 159.76 万元，实际使用教育经费总额为 245.6 万元。

3、注重建立关爱制度，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计 5155 人次，发放慰问金 67 万余元；另对困难职工家庭还发放了春秋两季助学金。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了慰问工作。春节前夕，针对下属单位外省市员工返乡，公司提前团购了火车票，并安排客车送到火车站，还为返乡员工准备了面包干粮，以备路上不时之需；对修理厂一些未返乡员工，公司也提供关心帮助；对外派人员家庭开展家访，送上温暖；对外省市出租车驾驶员驾车返乡的，公司对可能遭遇雨雪天气及时进行提醒，确保所有返乡员工都安全返回。

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，公司组织员工参加市社会工作党委组织的多项职工文化健身活动，配合社工委承办了社工委系统演讲比赛，组队参加了社工委系统的技能比武大赛、职工运动会等一系列活动。公司下属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、夯实安全生产管理体系建设

1) 强化安全生产责任制管理

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，调整了公司安全工作委员会成员；公司安委会每月召开安全例会，及时传达市委市政府、

市交通委以及行业主管部门有关安全生产工作会议精神，通报公司安全生产情况，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，为公司安全生产形势持续好转打下坚实基础，提供了有力保障。

2) 建立完善各项安全管理制度

结合上市公司内控制度建设要求，报告期内，公司修订完善了安全生产责任制、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。同时，公司相关职能部门加大了基层单位内控制度执行情况检查，第三方审计等形式不断完善制度，规范操作流程，提高了公司制度保障能力和制度执行能力。

3) 加强教育培训，严格安全上岗资质管理

依据安全生产法，公司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，公司组织安全管理人员进行上岗资格复训。通过系统培训复训，公司各级安全管理人员通过考试依法取得安全资格证书，各级安全管理人员做到 100%依法持证上岗。

4) 推进安全生产标准化建设，提升安全管理能力

依据交通运输部、市交通委关于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，公司下属省际客运单位、物流货运、出租汽车营运单位均已完成了安全生产标准化创建工作。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) 坚持安全成本预算，保障安全必要投入

公司将保险成本、防灾成本、安全生产设施设备运行维护成本等用于安全生产费用纳入企业年度经营预算，确保了公司安全预算资金足额计提和使用。报告期内，公司用于安全生产隐患治理、安全教育培训、安全防护等方面的费用为 21.68 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变处置能力，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，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9次，排查隐患8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。报告期内，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。同时为了不断增强安全管理绩效，公司与保险公司联手搭建了车队管家平台，利用“大数据”为安全行车过程控制、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“治安安全合格单位”和“平安示范单位”建设为工作抓手，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、持续提升服务质量

公司把建立、巩固、强化良好的客户关系贯穿服务的始终，在“大云平移”的数字化时代，公司加强了自媒体建设，各产业纷纷试水业务产品的线上营销模式，全方位扩充、提升客户关系，确保市场占有份额与企业品牌同步提升。公司创办了《引领大众》微信订阅号，定期发布与客户和社会大众进行有效沟通，传播公司文化，提升品牌价值；大众出租开通微信叫车，发布官方软件“大众出行”APP，进一步提高非人工订车的比例；大众租车以微信公众平台为核心开发业务预定的移动应用；大众物流推出沪上首款APP搬场应用；大众国旅开通官方微店推广产品。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。

7、完善售后服务

公司借助内控监管，完善回访制度，提升客户满意度。大众出租通过建立长效监管、考核机制以及阶段性重点整治工作等综合质量管控措施，投诉处理质量明显提高。报告期内实施的拒载“0”容忍考核办法，使拒载、中途抛客等严重投诉显著减少；大众租车健全客户CRM系统管理信息，引入客户分类机制，依托大数据探索客户服务要求标准及其量化指标。

（四）保护生态环境，促进可持续发展方面

报告期内，公司继续运用现代信息技术，采取开发远程数据传输及线上营销模式，循环洗车设施，无纸化办公等多种措施，保护生态环境，减少污染排放。

1、规范管理制度，有效控制各项费用。公司进一步规范公务车、外事考察、业务费等制度规定，严格控制有关费用支出。开通微信订阅号，改版《引领大众》月刊为季刊，从而节约资源，力求实效。升级了办公自动化系统，减少纸张的使用，合理使用资源。

2、搭建互联网业务平台，倡导低碳环保理念。大众调度中心积极开展驾驶员电调排名赛和电调高手选评，开通微信叫车，开发官方软件“大众出行”APP，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。

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，报告期内未发生尾气排放污染环境事件。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，报告期内未发

生噪声扰民事件。

3、大众物流推出“大众搬场联盟”APP，整合搬场车辆资源，有效实现搬场行业集约化经营。

（五）支持公益事业，促进企业与社会共同发展方面

公司参与了世界第七个自闭症关爱日“爱让星空蓝起来”的活动，通过在8000辆大众出租车后视镜绑蓝丝带的举动，以唤起社会各界对于这一弱势群体的关注。在关心内部员工的同时，公司不忘社会责任，开展结对帮扶、社区共建等活动，为社区居委会困难居民送去温暖。公司为都江堰塔子坝中学颁发了第七届“百万奖教助学基金”，还为青浦区新木桥村开展了“送戏下乡”的文化帮扶活动。大众出租每月的南京路为民服务、交通安全志愿者、“大众妈妈”等坚持多年的志愿活动深入人心。大众房产荣获“长宁区扶残助残爱心单位”称号。大众大厦派出志愿者参加社区文明创建活动。

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，在主流媒体对公司运营状况、优质服务、品牌塑造的重要正面报道达60余篇。同时积极拓展新媒体平台，公司及其下属单位开设

了微信服务号或订阅号，加强对于公司企业文化和品牌价值的传播。

3、荣获诸多奖项。大众出租顺利通过“ISO 质量体系审核”、“企业诚信创建升星级”、“公众满意企业”、“上海名牌辉煌之星”等质量测评工作。大众租车通过了“质量、环境、职业健康安全”的“三体系”复评审工作，获得“上海市诚信创建企业”、“全国用户满意工程”等荣誉。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：

上海市著名商标

上证治理指数样本股

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

大众出租公司：

2014 年上海质量管理奖

无锡大众“顾锡明”班组“全国工人先锋号”

大众租车公司：

上海市诚信创建企业

全国用户满意工程

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”）2014 年度企业社会责任报告。时间跨度为 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。

公司将遵循每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

2015年4月