



大众交通（集团）股份有限公司

# 2019 年度 社会责任报告

二〇二〇年三月

# 目录

前 言.....	
报告说明.....	
关于我们.....	
一、企业的社会责任观.....	1
二、本年度履行社会责任所做工作.....	1
（一）保护股东和相关者合法权益方面.....	1
（二）保障职工权益方面.....	6
（三）保证利益相关方合法权益方面.....	9
（四）保护生态环境，促进可持续发展方面.....	13
（五）强化信息化建设，技术助力公司发展方面.....	15
（六）支持公益事业，促进企业与社会共同发展方面.....	16
三、报告期内参加的主要社会组织.....	17
四、报告期内荣获的主要奖项.....	18
展望 2020.....	20

# 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 2019 年年度报告披露工作的通知》的有关规定，结合公司 2019 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 2019 年度企业社会责任实践的绩效。
- ◆ 本报告经 2020 年 3 月 27 日召开的公司第九届董事会第十三次会议审议通过。
- ◆ 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。

## 报告说明

### 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”）2019 年度企业社会责任报告。时间跨度为 2019 年 1 月 1 日至 2019 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。

### 4、 报告获取方式

上海证券交易所网站 ([www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn))

大众交通（集团）股份有限公司网站 ([www.96822.com](http://www.96822.com))

## 关于我们

### 一、公司概况

1988年，时任上海市长朱镕基大刀阔斧地整顿出租汽车行业，大众交通的前身——上海市大众出租汽车公司于同年12月24日应运而生，由此刮起了上海乃至全国出租汽车行业改革的“红色旋风”，开创了出租汽车行业的新风尚。

1992年7月，经上海市建设委员会、上海市外国投资工作委员会批准，公司改制为中外合资股份有限公司，并更名为上海大众出租汽车股份有限公司。同年，公司发行A、B股在上海证券交易所挂牌上市。

1999年3月，大众出租与上海浦东大众出租汽车有限公司（现名：上海大众公用事业（集团）股份有限公司）进行整合。同年8月，公司更名为大众交通（集团）股份有限公司。



公司始终牢记不忘初心、勇攀高峰，坚持实体经济与金融创投双引擎发展，以交通运输业为核心业务，兼顾发展旅游饮食服务业、房地产业、工商业和小额贷款行业。截至2019年12月31日止，公司总资产167.06亿元，归属于上市公司股东的净资产94.21亿元，历年以现金及送股方式分红回馈股东共计40.42亿元。截至本报告披露日，公司总股本为2,364,122,864股，其中A股1,563,316,364股，B股800,806,500股。

三十一年风雨历程，“大众”品牌在发展壮大的过程中打造成为了一个耳熟能详的品牌，在全国树立了极高的知名度，业务覆盖全国16个省市，50个重点商务城市。随着移动互联网时代的迅猛发展，公司积极在技术领域寻求突破，引领时代先驱，为实现“交通+互联网”的发展、为出租汽车行业的转型升级探索

破冰之路。

公司时刻牢记并切实履行企业公民责任，在创造企业价值的同时提供了大量就业机会，并一以贯之地心系受难群众，为救灾济难、助学助医等公益事业贡献力量。

### 公司近三年主要绩效

单位：元 币种：人民币

	2019年	2018年	2017年
营业收入	3,636,517,851.44	3,404,961,070.59	2,394,296,440.73
归属于上市公司股东的净资产	981,224,852.43	881,552,442.25	9,265,136,447.51
总资产	16,706,184,705.79	15,510,867,693.47	15,839,305,565.05
基本每股收益 (元/股)	0.415048	0.372888	0.369102
稀释每股收益 (元/股)	0.415048	0.372888	0.369102

## 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. 关于股东与股东大会

公司根据《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》等相关法律法规的要求制定了《大众交通（集团）股份有限公司章程》以及各项议事规则，在《公司章程》及相关议事规则中明确了股东的各项法定权利，保障了股东通过股东大会以及其他途径对公司重大事项的知情、参与决策和监督等权利。

报告期内，公司共计召开一次股东大会，其中 2018 年度股东大会出席的股东所持有表决权股份数占公司表决权股份总数的 28.5971%。在股东大会召开期间，公司向股东提供了现场投票和网络投票相结合的方式，确保所有股东均可充分参与，行使自己的权利。针对股东大会涉及的重大事项，在审议相关议案时，对 5%以下中小投资者表决情况进行了单独计票，确保中小股东享有的平等地位。公司历次股东大会的召开和表决程序规范，均经律师现场见证并出具法律意见书，在报告期内，历次股东大会决议均合法有效，会议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. 关于控股股东与上市公司关系

公司具有独立的企业法人资格，在国家宏观调控和行业监管下，自主经营、独立核算，自主做出业务经营、战略规划和投资等决策，保持公司业务、资产、人员、机构、财务等方面独立性。公司业务结构完整，控股股东不存在直接或间接干预公司经营运作的情形。公司拥有独立完整的服务、销售系统及配套设施，拥有独立的工业产权、商标、非专利技术等无形资产。公司在劳动、人事及工资管理等各方面均单独核算管理，独立于控股股东。公司设立了独立的财务部门，拥有独立的会计核算、财务管理体系，并独立开设银行账户、纳税、作出财务决策。公司董事会、监事会、总经理以及其他生产经营部门构成了健全的组织机构体系，不存在与控股股东职能部门之间的从属关系，公司对控股股东或其他关联单位不存在依赖性。

控股股东严格按照《公司法》与《公司章程》的规定依法行使出资人的权利并承担义务，控股股东与公司不存在同业竞争，不存在占用上市公司资金或要求为其担保或替他人担保的情形。

## 3. 关于内控管理体系

公司严格按照《公司法》、《证券法》等法律法规和中国证监会、上海证券交易所有关规定的要求实行在股东授权下的董事会垂直管理形式，总经理对董事会负责，总经理下设各职能部门，各职能部门分工明确、各负其责，形成了权力机构、决策机构、监督机构和经营层之间权责明确、运作规范、相互协作、相互牵

制、相互监督的治理机制，建立了健全的、适合公司自身发展要求并且行之有效的制度体系。



在此组织机构框架下，股东大会、董事会的决策权和监事会的监督权得到有效实施，确保了经营班子高效开展经营管理工作，公司治理实际状况符合相关法律、法规的要求。

根据国家五部委颁布的《企业内部控制基本规范》及其应用指引对上市公司内部控制审核工作的要求，结合公司发展的实际状况，制定了公司财务会计控制、货币资金的管理控制、全面预算管理控制、人力资源的管理控制、安全生产的管理控制、营运车辆的管理与控制、采购供应的管理控制、小额贷款业务控制、工程项目管理控制、公司募集资金的管理控制、对下属子公司的内部控制制度、突发事件应急管理制度、资金运营内控制等一系列内部控制制度。同时，公司制定了《大众交通（集团）股份有限公司内部控制规范实施工作方案》，建立了以董事长为第一责任人的组织保障体系，成立了“内控领导小组”，领导小组下设“内控工作小组”。在建立内控管理体系的基础上，全面展开了内部控制系列培训、内部控制评价跟踪、内部控制风险点的梳理及内部控制自评等内部控制管理工作。按照《上海证券交易所上市公司内部控制指引》的规定及财政部《企业内部控制基本规范》的有关要求，公司在报告期内对内控制度进行了全面梳理，内部控制体系得到了进一步完善，为有效防范各类风险提供了安全保障，在报告期内，未

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。

根据《上海证券交易所股票上市规则》以及相关法律法规，先后修订了《公司章程》、《董事会议事规则》、《董事会薪酬与考核委员会工作细则》、《股东大会议事规则》以及《关联交易管理规定》，为公司后续的健康发展保驾护航。

#### 4. 关于信息披露与投资者关系

公司制定了《公司信息披露管理办法》，对公司信息披露的基本原则、信息披露的职责、定期报告、临时报告、信息披露程序、信息披露的保密措施和监督管理等做出了明确的规定，完善了信息披露管理工作，并严格按照《上海证券交易所股票上市规则》以及相关规定进行信息披露。

公司设立董事会秘书办公室负责信息披露、接待股东来访和咨询等工作。董事会秘书办公室为董事会秘书分管的工作部门，负责公司信息披露管理事务；负责投资者关系管理事务，完善公司投资者的沟通、接待和服务工作机制；负责公司股权管理事务；负责制定公司资本市场发展战略，协助筹划或者实施公司资本市场再融资或者并购重组事务；负责公司规范运作培训事务，组织公司董事、监事、高级管理人员及其他相关人员接受相关法律法规和其他规范性文件的培训。

报告期内，公司严格按照监管部门对信息披露的规定和信息披露直通车的规则要求，完成了四期定期报告和 49 个临时公告的披露，公司指定信息披露报纸——《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》予以同步披露。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。

作为“上证 380 指数”成份股，公司受到了广大投资者的关注，公司重视及关注每一位投资者的意见与建议，公司设置现场以及股东热线来接待每一位访问者及咨询者。与此同时，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。通过多渠道形式与投资者就公司治理、发展战略、经营状况、融资计划和可持续发展等投资者关注的问题进行了沟通。

报告期内，为进一步加强与投资者的互动交流，公司参加了“2019 年上海

辖区上市公司投资者集体接待日”活动。公司董事会秘书贾惟玲女士、财务副总监郭红英女士通过网络在线交流形式与投资者就公司治理、发展战略、经营状况和可持续发展等投资者关注的问题进行了沟通。通过与投资者的互动交流，公司切实提升了透明度和治理水平，反映了公司对于投资者特别是广大中小投资者合法权益的保护和重视。

#### 5. 关于业绩回报、回馈股东

为完善和健全公司科学、持续、稳定的分红决策和监督机制，积极回报投资者，并响应中小投资者的诉求，根据中国证监会《上市公司监管指引第3号——上市公司现金分红》、《上海证券交易所上市公司现金分红指引》，公司在《公司章程》中明确了持续、稳定的利润分配政策，分配政策调整或变更的条件和程序合规、透明。公司历年来的利润分配方案均符合《公司章程》中的规定，符合公司股东大会决议要求，分红标准和分红比例明确清晰，相关的决策程序和机制完备，独立董事尽职履责并发挥了应有的作用，充分维护了广大股东依法享有的资产收益权利。

报告期内，经2018年度股东大会通过，以2018年末公司总股本2,364,122,864股为基数，向全体股东每股派发现金红利0.12元（含税），上述方案共计支付现金红利283,694,743.68元。

公司近三年普通股利润分配方案或预案：

单位：元 币种：人民币

分红年度	每10股送红股数(股)	每10股派息数(元)(含税)	每10股转增数(股)	现金分红的数额(含税)	分红年度合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润	占合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的比率(%)
2019年	--	1.25	--	295,515,358.00	981,224,852.43	30.12
2018年	--	1.20	--	283,694,743.68	881,552,442.25	32.18
2017年	--	1.20	--	283,694,743.68	872,602,305.49	32.51

## 6. 关于兼顾相关者利益

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。

## 7. 关于关联交易

报告期内，公司第九届董事会第七次会议审议了《关于公司 2019 年度日常关联交易的议案》和《关于受让安徽祥和新大众房地产开发有限公司股权的关联交易的议案》，公司第九届董事会第十一次会议审议了《与关联方共同投资的关联交易议案》，并审议通过了《关联交易管理规定》。

公司制定并严格按照《独立董事工作细则》执行，关联交易均经独立董事事前审核，独立董事对议案逐项发表独立意见并进行了及时披露。上述关联交易关联董事回避表决，确保关联交易的公平合理。

## 8. 关于规范内幕信息知情人登记管理

报告期内，公司严格按照监管机构要求执行《内幕信息知情人登记管理制度》，公司按照该制度的规定，对公司定期报告披露过程中涉及内幕信息的相关人员情况作了登记备案。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。报告期内公司未发生公司股东和内幕信息知情人员进行内幕交易以及损害公司和股东利益的事项。

## （二）保障职工权益方面

### 1. 加强民主管理，构筑和谐劳动关系

报告期内，公司职工监事参与集团重大决策、重要人事任免、重大项目安排和大额资金运作，将民主管理职能纳入现代企业管理制度体系。公司坚持把签订集体合同、开展集体协商等内容列入经营者考核。

公司明确了两级职代会的职权与功能定位，重视子公司职代会的规范操作与规定流程，督促二级工会自觉贯彻落实职代会决议，听取职工代表的意见或建议，坚持以职工知晓度、参与度、认可度、满意度为工会工作评价的标准和导向。

公司多次召开各种形式的座谈会，听取对企业改革举措的意见，化解员工矛

盾，为企业的和谐发展打下了基础。

## 2. 加强员工教育培训，彰显公司品牌形象

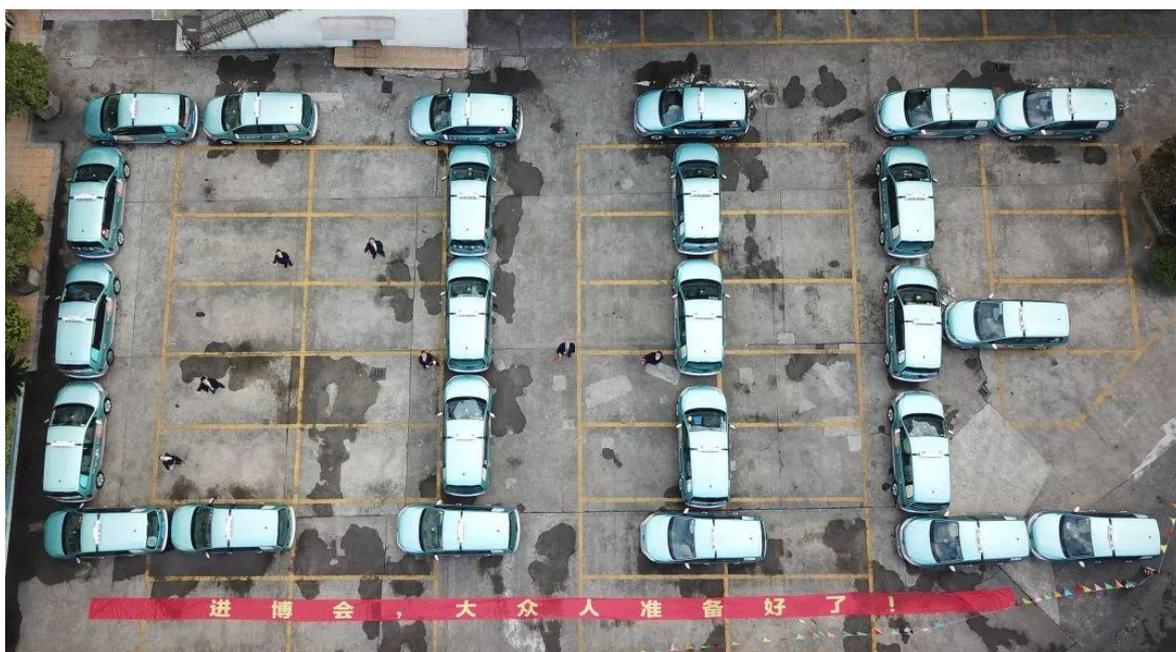
报告期内，公司结合自身发展战略，组织了上市公司管理、互联网信息技术、档案管理、金融知识等方面的培训学习；针对智能管理部门进行专业资质培训和考试；开展新进青年管理人员培训以及后备干部培训；就经济形势与企业业态等专题组织了论坛。通过举办大众 31 周年专题论坛邀请日本亚洲通讯社长徐静波做演讲，加强学习型企业的建设。

2019 年公司实际使用教育经费总额为 99.96 万元。教育培训经费主要用于集团范围干部职工参加的各类培训班、专业讲座、职工继续教育、劳动竞赛、岗位资质培训以及由集团各层次组织的教育培训活动。



在迎第二届进博会期间，分公司组成专项工作组，明确时间节点和任务需求，全面完成保障车辆的车辆整备工作和服务团队的专项培训工作。对于培训内容分公司不但就上级部门发放的培训资料及相关要求对所有参与进博会的驾驶员进行了培训，更结合目前的实际情况在会务场地、酒店位置、服务要求、注意事项以及去年进博会中遇到的一些情况对驾驶员进行专题培训，提高了驾驶员对进博会重要性的认知，促进团队凝心聚力。

通过进博会服务，公司团队进一步强化了大型会务中的两个“双通道”机制。一是“双通道检查”，驾驶员方面做到“一车一检，车停车清”，管理人员方面则由专门的服务质量监测小组落实现场检查与督促。二是“双通道沟通”，根据不同节点配置专门的小组对驾驶员进行点对点的提醒，还引入信息化技术支持现场的调配，随时化解突发难题。



进博会期间，大众交通在 144 小时内，投用出租车 3063 辆，租赁车 671 辆，保障人员 1200 余人，运送进博观展乘客约 37928 人次，圆满完成进博会交通保障任务，大众人提供的优质服务与敬业精神受到各机关、事业、企业单位用户的高度赞扬。进博会结束后，公司先后收到上海市交通委员会、中央广播电视总台、中国中央电视台、中央广播电视总台等单位发来的感谢信。



### 3. 推进文化实践，倡导员工健康工作生活

公司在 2019 年父亲节期间公司举办了主题为“我的爸爸是大众人”的大众员工子女作品征集活动，通过孩子的视角，体现了大众人的风采，也为员工在忙碌的工作之余提供了拉近亲子关系的机会。

报告期内，公司开展了多项文体活动，一方面缓解了员工们的工作压力，鼓舞了大家的工作热情，另一方面也铸造出大众砥砺前行、和谐温暖的精神风貌。



#### 4. 做强服务品牌，关心服务员工

公司各级工会努力完善共建共享机制、救助保障机制、和谐凝聚机制，更好地服务职工群众。

2019 年元宵节期间，大众出租租赁市北公司领导班子成员向奋战一线的驾驶员们送去了节日的慰问，感谢大家在节日期间舍小家、保春运的牺牲精神。

炎炎烈日下，大众集团领导班子心系一线职工，为进一步落实防暑降温工作，鼓舞一线员工士气，积极开展了基层高温慰问活动。

公司调整员工体检方案，根据员工工作性质、年龄结构重新筛选优化体检项目。公司职工本人及家属医药费支出为 6.29 万元、困难补助费 67.35 万元。坚持为全体职工购买员工家财保险，减轻员工后顾之忧。积极整合资源，为退休劳模、特困职工争取到上级工会的慰问与救助。

### （三）保证利益相关方合法权益方面

2019 年，公司坚持以国务院《关于安全生产领域改革发展意见》为指导，认真贯彻落实市委市政府和行业主管部门关于安全生产工作的重要指示批示精神，紧紧围绕公司经营战略，服务服从于公司创新发展、转型升级的需要，坚守发展决不能以牺牲安全为代价这条不可逾越的红线，强化公司安全生产主体责任，深入开展安全生产隐患排查与治理，持续开展安全生产监督检查，严格落实各项安全防范责任和措施，较好地完成了年度既定的安全目标任务。2019 年，公司安全生产形势持续稳定向好，火灾事故、生产事故、劫车案件、盗窃案件、治安案件等重大恶性案件均未发生。

#### 1. 明确目标任务，层层压实安全责任

(1) 强化组织领导。公司按季度组织召开安全例会，及时传达市委市政府、市交通委以及行业主管部门安全生产工作会议精神，及时通报公司安全生产情况，结合季节性安全工作特点，针对性部署阶段安全工作。公司安保部定期下基层开展安全督查，并通过通报、检查、评比、表彰等各项工作机制的运用，促使了公司安全生产形势持续好转。

(2) 强化责任制管理。公司进一步完善“党政同责、一岗双责、齐抓共管”安全责任体系，按照“管生产必须管安全、管业务必须管安全”的要求，公司安全保障部以安全责任目标管理为重点，强化过程考核与结果考核，全面落实企业主体责任。按照安全责任制管理要求，安保部拟定《集团安全目标管理责任书》，将安全责任、目标和任务细化分解，并与各基层单位党政领导进行安全责任签约 17 份，签约率 100%。同时督促指导基层逐级签订安全目标责任书或安全生产承诺书，将各项安全指标进行层层分解，安全责任的层层传递。报告期内，公司下属各单位共签订《安全保卫目标责任书》123 份，并在安全行车、安全生产、重大赛事活动、春运服务等方面与职工签约《安全承诺书》15627 份，公司下属长途客运单位结合春运公司还向旅客发放《安全告知书》近 1500 份。

## 2. 坚持问题导向，抓实隐患治理

(1) 认真开展安全督查。公司安保部坚持以目标、问题为导向，以安全检查为抓手，切实开展安全隐患排查治理工作。报告期内，安保部陪同集团分管领导 6 次到基层单位重点围绕安全生产管理责任落实、安全生产管理制度建立和执行、安全风险管控、隐患排查治理、专项工作开展、应急管理等情况开展了督查。同时安保部结合行业要求和季节性安全工作特点，就基层单位在安全用电、非机动车充电、密闭空间、租赁场所开展 2 次专项检查。



(2) 加强重大节日安全管控。2019 年是新中国成立 70 周年，第二届进博会也将在上海召开。公司安保部围绕人员密集场所、易燃易爆场所、出租厂房场地、高层建筑、“三合一”场所等重点区域认真开展安全保卫工作检查，并拟定专项安保工作方案，确保了“国庆”、“进博会”举办期间安全工作万无一失。

(3) 建立隐患排查治理长效机制。公司积极推进安全风险评估、安全风险分级管控，建立安全隐患排查治理制度，严格实行隐患治理登记管理要求，全面开展安全隐患排查治理，全面落实整改闭环管理。报告期内，通过安全危险源与风险点的控制，最大程度遏制事故的发生，确保了公司安全生产形势稳定可控。

### 3. 建立健全安全管理制度，提升制度保障能力

结合上市公司内控制度建设要求，报告期内公司安保部会同审计部坚持每季度到基层单位就安全内控制度执行情况定期开展检查，及时对发现的问题督办整改。年内共计开展了 8 次检查，发现 2 项需要整改的内容，相关单位均按照要求落实了整改。报告期内，公司再次修订完善了安全生产责任制、道路运输经营单位安全管理办法、安全驾驶操作规程等安全管理制度，提高了公司制度保障能力。

### 4. 强化安全教育培训，提高各级管理人员专业业务能力

公司围绕全面落实企业安全主体责任，报告期内，邀请行业专家给各单位分管安全的领导和相关管理人员组织开展了“安全生产标准化”、“消防安全”、“安全生产月”、“应急预案”安全专项培训，增强了基层各级安全管理人员的专业知识，不断提高各级安全管理人员的安全意识和技能开展培训。

### 5. 夯实基础管理，提升安全管控能力

(1) 公司深化推进安全标准化建设，突出高危业态的安全管理，坚持事故防范和应急处置相结合，着力提升安全监管能力。报告期内，公司安保部对基层单位“安标”创建工作开展检查。尤其是对公司下属“两客一危”企业的安全基础管理台账进行了重点检查。对检查中发现的存在问题，还邀请行业专家对基层单位安全标准化实施进行了实务培训。通过安全标准化建设，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、危险源辨识、安全绩效评价等方面的能力得到进一步提高。

(2) 聚焦重点，严控风险，构建“双预防”机制。一是严把驾驶员准入关。安保部与市公安警方主动沟通协调，继续对驾驶员进行录用前的甄别筛查，确保公司驾驶员招录使用规范合格，防范企业经营风险；二是精心谋划大型活动安保

工作，确保安保措施落实到位。2019年，集团公司下属大众出租租赁、交通大众（旅汽）为主体的两家单位为“春运、国庆70周年、第二届进口博览会、ATP网球大师赛、汇丰高尔夫、别克高尔夫”等一些大型活动提供了供车服务保障。安保部以安全为第一要务，会同基层单位拟定保障方案，实现了“确保营运服务保障全面到位，确保安保工作万无一失”的总体目标。

（3）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。报告期内，公司组织开展了道路交通安全、消防安全、治安安全、特种设备运行、客运场站等一系列安全专项检查。排查出电气电路安全隐患3项，消防设备隐患1项。事后，公司安保部进行了督办整改，整改合格率100%。

（4）强化应急管理。公司始终坚持“应急准备为主、应急准备与应急救援”相结合的原则，不断完善应急管理机制，加强应急救援能力建设。报告期内，公司组织了3次综合应急预案演练。通过应急预案的演练，不断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，有力促使了公司安全生产应急管理和突发事件处置能力的不断提高。

#### 6. 加强安全成本分析管控，提升企业安全管理绩效

公司安保部为确保安全预算资金足额计提和使用，2019年将保险成本、防灾成本、安全生产设施设备运行维护成本等必要的安全生产费用纳入年度企业年度经营预算的同时，并通过集团安全预算模块实施了全过程监督管理。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89.23万元，下属各基层单位也全面完成公司安保部下发的年度安全成本总量控制目标，既保证了公司必要的安全生产投入，也促使安全管理绩效稳步提升。

#### 7. 坚持综合管理，保持企业内部稳定

公司始终坚持“预防为主、标本兼治”的工作方针，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，使得整个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。

#### （四）保护生态环境，促进可持续发展方面

报告期内，公司积极响应政府节能减排号召，从增强环保意识、提升企业管理理念、加大环保力度等方面促进生态保护，并借助现代信息技术，采取开发远程数据传输及线上营销模式等手段减少污染排放。

##### 1. 增强环境保护责任意识

公司根据内控制度对新进员工进行公司绿色环保理念宣传，使员工切身体会公司绿色环保理念涉及日常运营的方方面面并一以贯之，主张线上无纸化办公、减少纸张浪费、垃圾分类等从细节之处落实环保意识。鼓励员工采用公共交通“绿色出行”，将绿色环保理念触及员工生活的各个角落。加大对出租租赁公司的环保宣传力度，督促在现有情况下尽可能节能降耗，采取增设循环洗车设施等多种措施，保护生态环境。

##### 2. 推行绿色办公

公司倡导“节能有道、节能有德”的绿色环保理念，不断更新公司日常管理工作，践行绿色采购、绿色办公。公司持续推行“三体系”建设，进一步完善能源管理机构。推行“钉钉”、OA办公系统减少管理人员的审批往返。运用车辆管理系统、安全管理系统、业务管理系统等，减少公务车辆的出行，提高资源利用率。对办公活动中产生的硒鼓、墨盒及电子废弃物等危险固废，做好定点、定时的日常收集，并积极在全公司范围内倡导“绿色办公”。通过微信订阅号传播企业动态，充分运用在线培训技术，采用“微课堂”等形式，进行信息的传播，知识的宣讲，力求时效。

##### 3. 加大环保投入

公司根据国家推广低噪声、低排放、低能耗的车辆的要求，淘汰不符合环境要求、安全性能较低的车辆。2019年，大众出租年末营运车辆总数为7445辆，其中油气混合动力车型总数达到2275辆。第二届进博会期间，公司投入2184万余元，购置荣威Ei5新能源车182辆。油气混合动力及纯电新能源汽车数量和占比的上升，使公司下属的出租车车队能进一步提升能源使用效率和降低尾气排放量，从而更好地实现公司节能减排的目标。当前，公司在营车辆全部符合当前的国V尾气排放标准。公司每年落实年度车辆年检，确保车辆尾气排放达标率100%，并将此指标作为公司环境体系管理的核心指标之一。此外，公司与车辆配件合作供应商建立了循环利用的机制，大幅降低车辆配件的非必要损耗。

为防止洗车造成的资源浪费和环境污染，公司在每个分公司都建造了循环水设备，节水率达 60%，每年可节近 50000 立方米，同时大大降低了污水排放量。

公司自行开发远程刷卡系统，同时公司还在市中心一些高档商务楼设立站点服务，为驾驶员提供休息、饮水、如厕等生活便利，减少了因空驶而造成的空气污染、道路占用、劳动强度等环境及职业健康问题。

#### 4. 持续优化互联网业务平台

随着社会“互联网+”技术的不断运用，公司进一步推进信息化建设，大众出行网约车平台自 2016 年 3 月正式上线以来一直致力于解决当下城市的出行困难。通过创新互联网技术，将乘客、司机、出租车公司以及交通运输管理部门各端打通，各方的数据与资源对接，实现智能化出行解决方案。这一创新举措，除了实现用户移动叫车服务之外，还可以利用大数据分析技术和管理优化技术来开发、整合一系列综合服务，起到交通自动化调度，减少城市交通资源浪费，帮助车辆低碳出行，提升城市交通拥堵治理效率的作用，促进了城市生态文明建设。

#### 5. 利用技术创新，实现节能减排

大众出行平台利用智能后视镜系统，通过出租车调度，自动为乘客提供附近可用的出租车信息，司机可就近接客，从而有效提高单辆出租车在运营时段内的载客率，降低空驶率，充分发掘城市现有出租车存量潜力，在不增加出租车数量的前提下提高运能，做到“车尽其用”，实现节能减排，缓解交通拥堵，减少尾气排放污染。

报告期内，公司对大众出租运营车辆安装智能后视镜终端的途安出租车和新能源出租车的计价器进行了系统升级改造，通过计价器芯片升级实现了 APP 加价功能。同时对每台后视镜车载终端进行检测，及时完成对车载后视镜设备的更新，整个工程历经 90 天，完成对 6102 辆车的改造升级。

#### 6. 有效数据管理，提供大数据支持

大众出行平台与交通监管部门进行数据打通，提供大数据支持，帮助管理部门掌握城市交通状况，出台有效管理措施。平台可记录乘客每次打车的时间、起始地点和行进路线，并对所有信息进行汇总分析，从而形成大数据，为管理部门提供城市的基本交通信息，如高峰时段、易造成拥堵的路段、市民出行习惯等，管理部门可据此进行实时的交通疏导调度，以及基于对车辆 OD 矩阵（起点-终点矩阵）及行驶线路的联合分析，出台有针对性的常态管理机制，进行城市交通拥

堵治理，实现道路资源的科学利用。平台还为乘客提供在线电子发票，方便乘客随时索取，减少纸张浪费，在出行流程上做到环保低碳。

### （五）强化信息化建设，技术助力公司发展方面

在互联网时代，公司以提升线下服务品质和确保安全为前提，深耕交通大数据与人工智能领域，为以劳动密集型为代表的交通运输产业探索“出行”的智慧发展之路，推动与引领交通运输行业的数字化转型。

为了擦亮城市名片，大众出租在报告期内为旗下出租车再添智能化设备，助力服务质量提升。该后视镜终端整合了来自 96822 服务热线、大众出行 app、大众出行微信公众号等多个订车渠道的信息，让驾驶员营运即上线，一键应约，并与计价器实现联动收费。其内置的录音录像功能，不仅可在帮助乘客查找失物方面大幅提升效率，还可通过系统信息，对驾驶员的规范服务情况完成取证，保护乘客的权益。终端中更是首次集成了车载 wifi 功能，为乘客提供免费的 wifi 服务。

大众出行平台于 2019 年 10 月开始正式接入蓝色联盟、法兰红的车辆，截止报告期末上海后视镜装机总量为 9980 辆，其中含法兰红装机量为 1057 辆，蓝联盟装机量为 1342 辆，大众出行智能后视镜系统有利于城市出租车运能统一调配，出租车营运效率提升，从而使得出租汽车行业在数字化经济时代保持活力及创新发展。

除常规后视镜功能之外，大众出行可打通出租车服务管理系统和安全管理系统，运用“互联网+交通”的大数据有助于其及时掌握全市出租汽车的动态数据，便于进行更好的智慧运营、智慧监管、智慧决策。此外，该系统也将把网约车调度、司机管理、车辆运行信息(GPS 定位与轨迹、车辆信息、里程信息等)和企业运营功能整合在一起，为出租汽车企业提供一整套的运营管理解决方案，可大大提升企业的运行效率和信息化水平，同时为乘客提供更好的叫车体验和出行选择。

在当下疫情期间，大众出行后视镜系统有效地实现了车内防疫监控，人工客服全程可查看驾驶员防疫情况，可及时介入解决司乘之间纷争。通过后视镜还可还原乘客行程情况，有效解决客诉问题。近期，大众出行在后视镜终端上线了“聚合码”无接触支付功能，扬招乘客在行程结束后，可使用后视镜上的“聚合码”扫码支付车费，目前支持大众 e 通付、支付宝、微信的扫码支付。乘客扫码支付

的车费即时同步到司机的后视镜账户中，司机可正常提现至银行卡中，此举有效避免司乘之间钱物接触，保障双方健康安全。

## （六）支持公益事业，促进企业与社会共同发展方面

### 1. 践行社会责任，诚信经营

“依法纳税，合规经营”是公司践行社会责任的重要基石，也是公司诚信经营理念的重要体现，2019年公司总计缴纳税款7.45亿元。报告期内，公司进一步加强税务基础管理、降低税务风险、提高全员纳税意识和税法遵从度。

### 2. 支持公益事业，对口帮困资助

公司及下属各单位开展党建联建、结对共建，主动整合组织资源、行政资源、社会资源，不断提升影响力。

公司向上海市罕见病防治基金会捐款10万元，该基金致力于增进从事罕见病防治的专家学者、罕见病患者群体和民间组织、医药企业及政府部门等各相关方的交流与合作，促进罕见病防治的科学研究，提高罕见病药物的可及性。公司子公司也纷纷积极向“蓝天下的至爱”、“无锡市慈善总会”、“上海市慈善基金会闵行区分会”等进行慈善捐款。此外，2019年春节期间，公司慰问了古宜居居委会社区志愿者骨干。在垃圾分类推广期间，公司还积极参与了古宜居委居民垃圾桶搬运活动，并在公司普及了垃圾分类的相关知识。

报告期内，公司各下属单位积极参加各类公益活动。大众出行赞助了中国福利会“海星之愿”项目面向自闭症儿童的《暴风雨也不怕》公益演出，作为儿童安全的“守护者”大众出行一直以来坚持公益行动，用热情和耐心给孩子最好的陪伴。



报告期内，大众出租租赁浦东分公司的哥志愿者们放弃营运生意冒着天寒来到“红房子”参加一年一度免费送产妇、宝宝回家过年爱心活动。从1992年启动，大众出租租赁至今已经坚持了27年，公司秉承着回报社会、造福大众的理念，积极履行企业公民责任，这份暖心服务同样也得到了院方和市民的一致认可与赞赏。

2019年高考期间，大众96822订车热线共接到约1000次考生预约订单。为确保考生顺利，各分公司筛选出优秀驾驶员承接高考接送任务。公司要求接到任务的驾驶员需提前与考生联系确认时间和地点；提前考察考点交通情况，合理安排最优接送路线；考试期间，驾驶员需提早10到15分钟到达考生指定地点，确保考生考试顺利。



大众出租租赁坚持多年开展除夕接送产妇、确保高考用车等；在沪苏杭三地向乘客赠送消费维权读本；成立学雷锋出租车队、爱心车队；的哥的姐志愿者服务队每月参加南京路便民活动；大众老克勒雷锋车队、巾帼芳华班组织积极参与助老助残公益活动。

### 三、报告期内参加的主要社会组织

中国上市公司协会
中国质量协会
中国道路运输协会

中国出租汽车暨汽车租赁协会
中国广告协会
上海市上市公司协会
上海市股份公司联合会
上海市外商投资企业协会
上海市商标协会
上海市小额贷款公司协会
上海市内部审计师协会
上海市道路运输行业协会
上海市出租汽车暨汽车租赁行业协会
上海市交通运输行业协会新能源和节能减排分会

#### 四、报告期内荣获的主要奖项

大众交通（集团）股份有限公司：

2019 上海民营服务业企业 100 强（第 46 名）

2019 上海服务业企业 100 强（第 74 名）

2019 上海民营企业 100 强（第 72 名）

全面质量管理推进 40 周年杰出推进单位

上海市民营企业总部

大众出租租赁：

“服务进博，保障有力” 称号

大众客服中心：

第二届中国国际进口博览会交通保障立功竞赛先进集体

哈尔滨大众：

工人先锋号

诚信建设示范单位

哈尔滨国际马拉松志愿服务优秀志愿服务团队

黑龙江日报 315 诚信单位

哈尔滨冬运工作先进企业标兵

苏州大众：

2019 年度全国交通运输文化建设卓越单位

AAAAA 劳动保障信用等级单位

宁波大众：

浙江省“安康杯”竞赛优秀组织奖

无锡大众：

无锡市客运出租行业服务质量信誉考核 AAA 级企业

安徽大众：

合肥市道路运输行业“礼让斑马线，守法文明行”专项行动优秀组织单位

昆山大众：

昆山出租车行业协会驾驶员技能竞赛团队二等奖

昆山市 2019 年“平安出租”示范点

## 展望 2020

2020 年，新型冠状病毒肺炎疫情的全球范围爆发，预计将对中国经济产生较大的负面冲击。在严峻的挑战之下，公司不忘初心，疫情之下保障运力供应，助力上海防疫，捐款捐物履行社会责任。

2020，又一个新十年的开端，面对新的挑战与考验，公司将继续发扬攻坚克难的勇气，只争朝夕，砥砺前行，不负使命，打造出一片精彩广阔的新天地。

大众交通（集团）股份有限公司

2020 年 3 月