



上海申通地铁股份有限公司
2023 年度环境、社会及治理 (ESG) 报告
暨社会责任报告

2024 年 4 月

目录

一、关于本报告	5
1. 报告简介	5
2. 组织范围	5
3. 时间范围	5
4. 发布周期	5
5. 参考依据	6
6. 信息来源	6
7. 获取方式	6
二、高层致辞	7
三、公司概况	9
1. 历史与发展	9
2. 关键绩效	11
1) 经济绩效	11
2) 环境绩效	11
3) 社会绩效	11
4) 治理绩效	11
3. 奖项与认可	11
四、夯实基础 践行 ESG 理念	15
1. ESG 治理理念	15
2. ESG 治理机制	16
3. 利益相关方沟通	18
4. 实质性议题识别	20
1) 议题识别	20
2) 议题筛选	21
3) 审核确认	21
4) 议题响应	21
五、健全机制 深化稳健运营	22
1. 党建引领	22
1) 坚持党的全面领导	22
2) 强化党的理论武装	23
3) 动态分析研判工作	23
2. 治理根基	24
1) 股东大会	24
2) 董事会	25
3) 监事会	25
3. 合规风控	25
1) 合规管理	26
2) 风险管理	26
3) 审计管理	27
4) 商业道德建设	27
5) 反垄断与公平竞争	28
六、创新驱动 赋能高质量发展	29

1. 坚持创新发展.....	29
2. 知识产权保护.....	31
3. 服务国家重大战略.....	32
七、绿色运营 守护美好未来	34
1. 环境管理.....	34
1) 环境方针.....	34
2) 环境目标.....	34
3) 绿色产品.....	34
4) 环保投入.....	35
5) 环保培训.....	35
6) 生物多样性保护.....	36
2. 能源管理.....	36
1) 制度建设.....	36
2) 节能举措.....	36
3) 开发新能源.....	37
4) 能源消耗量.....	37
3. 资源管理.....	37
1) 制度建设.....	38
2) 资源节约.....	38
3) 资源消耗量.....	38
4. 污染物管理.....	39
1) 制度建设.....	39
2) 污染物管理.....	39
5. 应对气候变化.....	40
八、质量为先 优化客户体验	41
1. 质量管理.....	41
1) 制度建设.....	41
2) 质量管理体系认证.....	42
2. 客户服务管理.....	42
1) 制度建设.....	42
2) 负责任宣传.....	44
3) 保护客户信息和隐私.....	45
4) 客户满意测评.....	45
5) 客户投诉处理.....	46
3. 安全运营管理.....	47
1) 安全应急管理举措.....	47
2) 安全生产投入.....	48
3) 安全生产培训.....	48
4) 因公受伤和死亡.....	49
5) 应对公共危机.....	49
6) 信息安全管理.....	50
九、以人为本 构建和谐劳动关系	51
1. 员工数据.....	51
1) 员工构成.....	51

2) 员工流失率.....	51
3) 员工满意度.....	51
2. 保障员工权益.....	51
1) 员工民主管理.....	52
2) 薪酬管理.....	52
3) 福利体系.....	52
3. 员工关怀.....	52
1) 综合关怀.....	52
2) 关怀新生子女员工群体.....	52
3) 关怀驾驶员、调度员群体.....	53
4. 职业健康安全管理.....	53
1) 制度建设.....	53
2) 职业健康安全管理体系认证.....	54
3) 员工体检覆盖率.....	54
5. 关注员工成长.....	54
1) 制度建设.....	55
2) 员工培训体系.....	56
3) 人才培养.....	56
十、社会贡献 彰显企业公民担当.....	57
1. 共筑美好生活.....	57
1) 助力乡村振兴.....	57
2) 给公共服务.....	57
3) 开展志愿活动.....	59
2. 构建责任供应链.....	60
1) 供应商管理.....	60
2) 采购管理.....	61
十一、报告附录.....	62
ESG 指标索引.....	62

一、 关于本报告

1. 报告简介

本报告是上海申通地铁股份有限公司（以下简称“申通地铁”或“公司”）发布的第九份环境、社会及治理（ESG）报告暨社会责任报告。本报告旨在阐述申通地铁及其子公司 2023 年度在 ESG 方面的管理工作与成果，回应利益相关方的期望和需求，客观呈现申通地铁的可持续发展表现。

2. 组织范围

本报告内容涵盖上海申通地铁股份有限公司及其全资子公司和控股子公司，子公司包括：

上海申凯公共交通运营管理有限公司（以下简称“申凯公司”）；

上海地铁新能源有限公司（以下简称“新能源公司”）；

上海地铁融资租赁有限公司（以下简称“融资租赁公司”）；

上海地铁商业保理有限公司（以下简称“商业保理公司”）。

3. 时间范围

本报告涵盖的时间范围主要为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息适当追溯以往年份或延伸至 2024 年。

4. 发布周期

本报告为年度报告。公司将遵循每年发布一次年度环境、社会及治理（ESG）报告暨社会责任报告的原则。

5. 参考依据

本报告主要依据《市国资委关于推进实施本市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）工作的通知》（沪国资委综合〔2023〕251号）、《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》编制，同时参考了 GB/T 36000-2015《社会责任指南》、T/SAQ 0006-2023《社会责任报告编写通则》等标准，结合公司 2023 年推进实施 ESG 工作的实际情况编制而成。

6. 信息来源

本报告是申通地铁 ESG 工作实践的真实反映，披露的信息资料来源于公司正式文件、内部统计资料及有关公开资料。其中，财务资料来自《上海申通地铁股份有限公司 2023 年年度报告》及历年年度报告。本报告涉及的货币金额以人民币为计量币种，特别说明的除外。

7. 获取方式

本报告以中文简体进行发布。

电子版报告可通过上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）及本公司网站（<http://www.shtmetro.com>）进行阅读和下载。

若对本报告有任何建议和意见，您可按照以下方式联系我们：

联系部门：公司证券法律部（董事会办公室）

通信地址：上海市闵行区虹莘路 3999 号 F 栋 9 楼

电话：021-54259953；021-54259971

电子邮箱：600834@shtmetro.com

二、 高层致辞

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是实施“十四五”战略规划承前启后的关键一年，是为全面建设社会主义现代化国家奠定基础的重要一年，也是上海地铁被确定为创建世界一流专精特新示范企业的第一年。站在新的历史高度，申通地铁积极响应党的伟大号召，深入践行新发展理念，发扬报国情怀，坚守为民初心，汇聚向善力量，深化价值创造，在过去的一年里不断精进自身在环境、社会及治理方面的表现，支持经济社会高质量发展，满足人民高品质生活需求。

环境方面，我们始终践行绿色发展理念，深耕城市轨道交通光伏建设运营领域，推动上海地铁绿色低碳转型。2023年公司全资子公司新能源公司新建光伏项目装机容量约8.5兆瓦，涉及北翟路、江杨北路、赛车场、剑川路等4个基地，总投资约4128万元，均于12月底前顺利并网发电。其中，北翟路基地具有屋顶绿化和屋顶光伏的双重属性，示范作用和社会效益明显。

社会方面，我们以“扎根上海，辐射全国”的市场战略布局，积极拓展与嘉兴、都江堰等地的轨道交通运营合作，服务国家长三角一体化、东西部协作重大战略。2023年公司控股子公司申凯公司各条线路累计运送乘客超过4500万人次，以高品质服务为市民提供安全便捷的出行体验。我们始终坚持以人为本的发展理念，为员工构建平等、多元、包容的职场，并不断完善员工培训体系，携手员工共同成长。

治理方面，我们坚持推进中国特色现代国有企业制度建设，奠定

自身高质量发展基石。我们将党的领导有机融入公司治理各环节，2023年制定《党建引领高质量发展实施方案》，系统推进党建与ESG治理深度融合，以党建引领公司高质量发展。我们不断完善上市公司治理，2023年修订完善公司《总经理工作细则》、《独立董事工作制度》等制度，完成88项信息披露，召开4次业绩说明会，公司ESG案例连续3年入选中国上市公司协会《上市公司ESG实践案例》。

展望未来，申通地铁将不负时代，牢记使命，以奋发有为的新气象，以真抓实干的新作为，在深化ESG治理、追求可持续发展的道路上继续砥砺前行，在新时代新征程中谱写更加绚丽的华章。

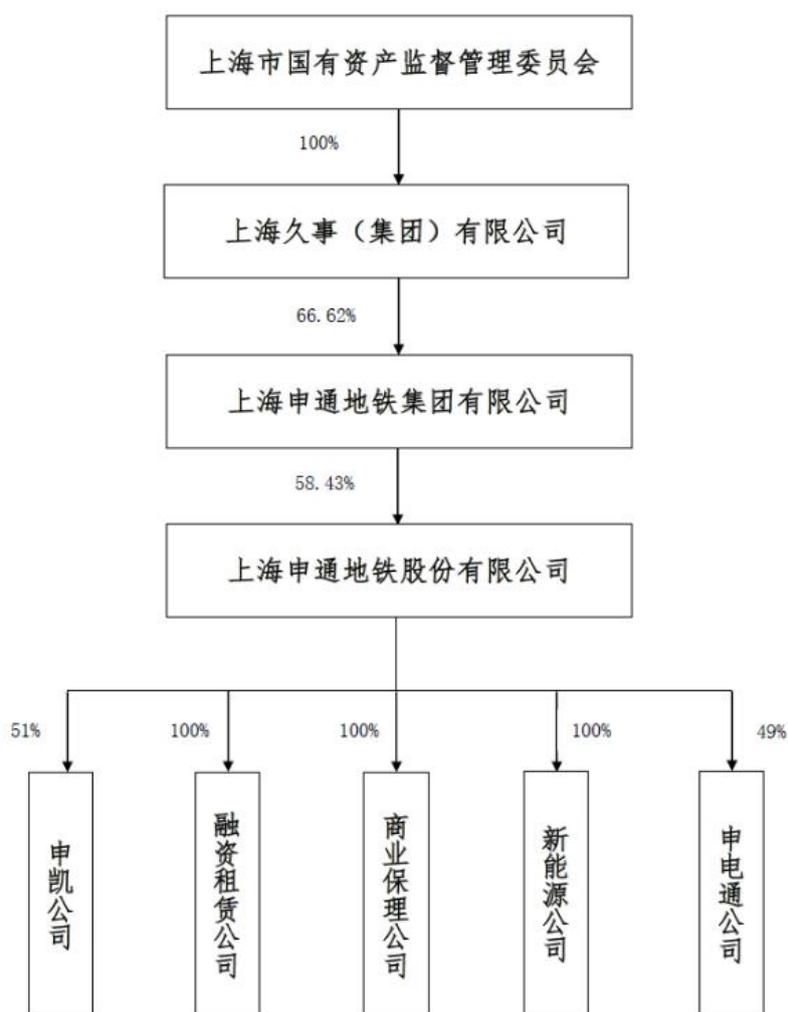
三、 公司概况

1. 历史与发展

上海申通地铁股份有限公司（以下简称“公司”），前身为上海凌桥自来水股份有限公司，成立于1992年，1994年在上海证券交易所上市。2001年，凌桥股份进行了重大资产重组，更名为上海申通地铁股份有限公司，股票简称“申通地铁”，股票代码600834，成为我国内地资本市场第一家地铁类上市公司。

公司于2012年11月成立了全资子公司上海申通地铁一号线发展有限公司（简称“一号线公司”），专门负责经营管理上海地铁一号线（莘庄站-上海火车站站）。公司于2013年10月成立子公司上海地铁租赁有限公司，且于2014年7月被确定为第十二批内资融资租赁试点企业，获得融资租赁业务资格。2014年8月完成工商变更登记，名称由上海地铁租赁有限公司变更为上海地铁融资租赁有限公司（简称“融资租赁公司”），同时正式开展融资租赁业务。融资租赁公司于2016年9月增加“商业保理”经营范围。2018年8月，公司投资设立了全资子公司上海地铁新能源有限公司（简称“新能源公司”）及合资子公司上海申通鉴衡轨道交通检测认证有限公司（简称“申通鉴衡公司”）。2019年公司成功进行重大资产重组，以5,304万元现金向上海申通轨道交通研究咨询有限公司收购了上海申凯公共交通运营管理有限公司（简称“申凯公司”）51%的股权，同时以约17.67亿元向申通地铁集团出售公司原全资子公司一号线公司100%的股权。至此，公司主营业务由上海地铁一号线（莘庄—上海火车站）

经营业务转变为申凯公司具体开展的公共交通运营、维护管理业务。
2021年6月，公司投资设立了合资子公司上海申电轨道交通科技有限公司（简称“申电通公司”）。2022年，公司积极响应监管要求，将融资租赁业务和商业保理业务分设经营，启动组建全资子公司上海地铁商业保理有限公司，2023年5月，商业保理公司完成工商设立登记并取得了营业执照。



截至2023年底，公司总股本约为4.77亿股。目前公司控股股东是上海申通地铁集团有限公司，实际控制人是上海市国有资产监督管理委员会。

2. 关键绩效

1) 经济绩效

	单位	2023 年	2022 年	2021 年
营业收入	亿元	4.02	3.43	3.48
缴纳税费	万元	4292	5597	4047
归母净利润	万元	6904	7302	7239
现金分红	万元	2482	2196	2196

2) 环境绩效

	单位	2023 年	2022 年	2021 年
新投建光伏项目	兆瓦	8.5	6.7	12.1
光伏发电量	万度	4742	4097	2634
节约标煤	吨	13268	11462	7585
减少 CO ² 排放	吨	19917	17206	11062

3) 社会绩效

	单位	2023 年	2022 年	2021 年
载客量	万人次	4569	2022	3824
重大运营安全事故	次数	0	0	0
在职员工总数	人数	492	491	499
承担费用的 离退休职工人数	人数	16	14	12
采购对口帮扶地区 农产品	万元	结对帮扶	4.83	2.65
志愿者服务*	人次	11625	356	15

*: 2023 年志愿者服务人次为公司及其子公司员工登入平安地铁 APP 的打卡次数。

4) 治理绩效

	单位	2023 年	2022 年	2021 年
上交所信息披露 评价结果	A-E	B	A	A
信息披露	项	88	78	69
上证 e 互动问题回复	个数	44	54	62
业绩说明会 或投资者交流会	次数	4	3	2
上市公司新增 或修订制度	项	17	16	25

3. 奖项与认可

申通地铁积极践行 ESG 理念，扎实推动 ESG 治理，2023 年 ESG

工作取得良好绩效，获得社会各方的认可。

- 公司获得中国上市公司协会颁发的 2023 年《上市公司 ESG 优秀实践案例》入选证书，连续 3 年获得该项荣誉。



- 公司荣获中国上市公司协会“上市公司 2022 年报业绩说明会优秀实践”，连续 2 年成功入选“年报业绩说明会优秀实践”榜单。



- 上海地铁新能源有限公司光伏业务部“追光者”团队荣获上海市工人先锋号荣誉称号。



- 上海地铁新能源有限公司投建的上海轨道交通龙阳路基地分布式光伏项目荣获中国设备管理协会碳达峰碳中和专业委员会 2023 年碳达峰碳中和创新项目一等奖。



- 上海申凯公共交通运营管理有限公司 Neolis 项目获评“2023 年度全球智慧城市（数字出行）最佳案例”。



➤ 上海申凯公共交通运营管理有限公司获得资产管理体系认证证书。



四、 夯实基础 践行 ESG 理念

1. ESG 治理理念

公司践行 ESG 理念，以“申通地铁，与股东携手，共创美好新生活”为使命，以“成为诚信、专业、绿色、创新的高质量上市公司”为愿景，将 ESG 理念融入企业文化体系。

公司以 ESG 理念为指引，制定《上海申通地铁股份有限公司“十四五”发展战略规划纲要（2021-2025 年）》，明确了 ESG 相关战略目标：“环境、社会和公司治理（ESG）表现优秀，员工获得感、满意度明显提高，股东回报持续稳定增长，最终成为主业突出、经营稳健、治理规范的一家诚信、专业、绿色、创新的高质量上市公司”，并形成具体工作规划：

- 公司将进一步优化组织架构、提升员工队伍素质、完善公司治理体系，塑造市场化运作机制，加强信息化建设水平，有效控制风险；
- 公司将广泛组织发动职工群众，参与地铁志愿者的服务，保障地铁运营安全，宣传和维护地铁文明出行。此外，公司将继续参加精准帮扶活动，积极采购上海帮扶对口地区农产品，用实际行动支持国家战略；
- 新能源公司继续深度开发上海轨道交通车辆基地屋顶资源，同时进行上海地铁节能项目的改造，加快推进合同能源管理。此外，新能源公司拟通过整合上海地铁既有资源建设充电示范站，打造“地铁+充电”的商业新模式；

- 申凯公司将立足长三角，实施走出去战略，将上海先进的轨交运维技术运用到长三角轨道交通行业，拓展“一带一路”沿线轨交业务，助力国家重大发展战略；
- 以融资租赁产品、保理产品为手段，以内部核心单位和上下游供应商为依托，以满足内部单位的出表需求来打通业务开发的痛点、堵点，并结合区块链等技术创新方式，打造上海地铁金融生态供应链。

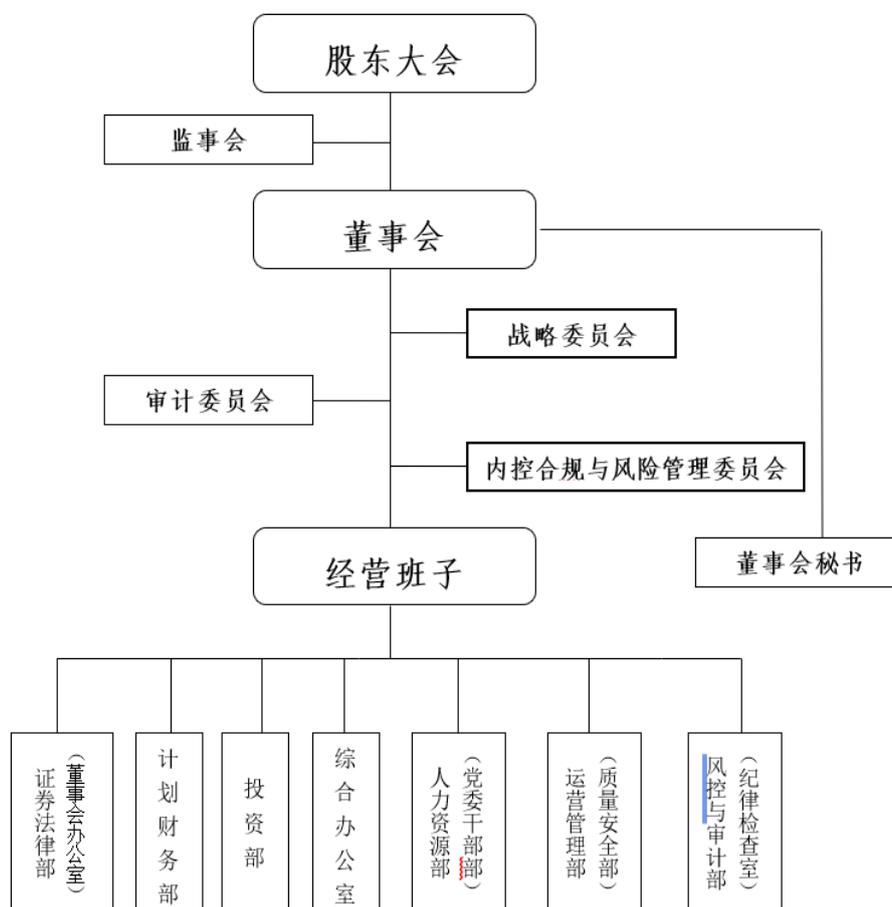
2. ESG 治理机制

申通地铁建立了由股东大会、董事会、监事会、经理层、职能部门等组成的规范、透明、公开、高效的公司治理架构，明确决策、管理、执行和监督方面的职责权限，形成科学有效的职责分工和制衡机制，推进公司 ESG 治理工作。

- 公司董事会是 ESG 治理的最高权力机构。董事会主导并监督公司 ESG 发展相关战略；审议批准包括《信息披露事务管理制度》《投资者关系管理制度》在内的公司 ESG 治理相关内控制度以及重点业务流程内控手册；每年董事会上重点讨论并审议公司年度环境、社会及治理（ESG）报告暨社会责任报告，督促公司主动并连续 8 年（2015-2022）发布了社会责任报告，持续对外披露公司在 ESG 方面所作的工作及取得的成果；
- 公司管理层负责制定使命、愿景、核心价值观等企业文化内容，提交董事会决议，从公司宗旨出发提升全单位的 ESG 意识；负责主持公司总体的 ESG 管理，并定期向董事会汇报 ESG 管理工作情

况和绩效。公司将服务保障国家战略、提升客户满意、开发新能源项目、拓展国内市场等 ESG 相关绩效指标作为管理层年度工作的考核重点，并将其纳入管理层薪酬激励政策中。

- 公司由各子公司和各职能部门共同负责其职责范围内所涉 ESG 事项的具体实施，由证券法律部（董事会办公室）负责 ESG 数据的收集和报告编制等工作，定期向公司管理层汇报各 ESG 事项的落实情况。



【案例】公司制定《投资管理制度》《投资管理办法（非金融类）》等内控制度，将 ESG 要求纳入作为项目可行性研究的一项重要维度，重点评估项目对环境、产业、社区、乘客等相关方的影响，确保投资项目有助于提升公司整体 ESG 绩效。2018 年，公司投资成立新能源

公司，从事轨道交通领域节能改造和新能源投资开发和运营，推动上海城市轨道交通绿色转型发展。

3. 利益相关方沟通

申通地铁充分尊重和重视内外部利益相关方的关注和诉求，通过多种途径，建立与投资者、员工、乘客、债权人、政府、社区等内外部相关方的沟通渠道与机制，识别并确定关键利益相关方的诉求，并对此积极作出回应，努力实现各方利益的平衡，促进公司 ESG 治理水平提升。

序列	利益相关方类别	利益相关方的期望与诉求	对利益相关方的沟通与回应
1	投资者	分红、知情权	公司 20 多年来坚持每年现金分红；公司十分注重保护投资者尤其是中小投资者的知情权，不断提高信息披露管理水平和信息披露质量。公司于 2014-2022 年连续 8 年获得上交所信息披露 A 级评价（优秀级）。2023 年全年累计完成 88 项信息披露，以视频和网络互动形式召开 4 次业绩说明会，得到投资者积极反馈。
2	员工	员工权益、身心健康、职业培训与成长	公司严格遵守《劳动法》等法律法规，切实维护员工合法权益，关爱员工身心健康，员工体检率 100%，重视员工培训与职业成长，为员工搭建科学的职业发展通道和完善的培训体系，员工获得感和满意度进一步提升。
3	乘客	安全、服务质量	公司控股子公司申凯公司始终坚持把安全运维放在各项工作的首位，把乘客的出行安全和满意度作为经营考核的重要指标，努力建立健全安全生产管理体系，强化安全教育培训，加大宣传力度，加大安全工作组织保障，提高安全防范预防措施，从源头预防各类安全事故的发生。此外，申凯公

序列	利益相关方类别	利益相关方的期望与诉求	对利益相关方的沟通与回应
			司为了提升服务水平，积极开展乘客满意度调查，并结合 keopulse 的分析方法，从“整体满意度”和“是否推荐他人乘坐”两个维度，与其他关键要素之间的关联进行象限分析和线性回归数据分析，从而了解乘客对该项目的意见和建议，并针对其做好问题的跟踪闭环和服务提升。
4	银行、供应商等债权人	收付及时，不拖欠款项	公司高度重视对银行、供应商等债权人合法权益的保护，于 2023 年 3 月兑付了 2022 年度第一期超短期融资券本息合计约 6.11 亿元，于 2023 年 11 月兑付了 2023 年度第一期超短期融资券本息合计约 4.08 亿元。2023 年，公司及时偿还贷款本金及利息，无不良信用记录，及时支付各项费用，未有任何拖欠供应商款项的现象发生。公司获得上海市合同信用促进会颁发的 2018-2019 年度、2020-2021 年度上海市“守合同重信用”企业，合同信用等级 AAA 级（最高级）评级。
5	政府、社区	依法纳税、公益慈善、志愿者服务	公司依法积极履行纳税义务，2023 年累计上缴各类税金约 4292 万元。2023 年公司与上海市金山区立新村建立结对帮扶关系。2023 年公司积极组织员工参加“平安地铁”APP 安全护行活动，做到“每乘一次车，就做一次志愿者”，发现问题及时报送。

【案例】公司积极与投资者及相关各方建立互信互利的关系，通过现场接待、电话、邮件、上证 e 互动等方式加强与投资者及媒体的沟通互动，耐心解答疑问，维系良好公共关系，2023 年累计回复上证 e 互动相关问题共计 44 条。公司一直以来积极参加由上海上市公司

协会联合上交所信息网络有限公司共同举办的“投资者集体接待日”及由上海证监局和上海上市公司协会共同举办的“投资者走进上市公司”等活动。2023年，公司共召开4次业绩说明会，并入选中国上市公司协会“上市公司2022年报业绩说明会优秀实践”榜单，公司董事长、总经理、副总经理、董事会秘书及独立董事出席了说明会，共回复投资者提问32个。2023年5月10日、6月9日及11月17日，公司通过上交所上证路演中心以视频和网络互动形式先后召开了2023年上海辖区上市公司年报集体业绩说明会、2022年度业绩说明会和2023年第三季度业绩说明会，录制公司发展情况及业绩介绍视频在说明会播出；9月7日，公司参与上海证监局等单位举办的“2023年上海辖区上市公司集体接待日暨中报业绩说明会”活动。

4. 实质性议题识别

为有效开展ESG治理工作，申通地铁根据《市国资委关于推进实施本市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）工作的通知》（沪国资委综合〔2023〕251号）要求，参考国内外ESG、社会责任、可持续发展相关标准，结合公司实际，筛选出实质性较强的议题，在报告中予以重点披露，针对性回应各利益相关方的期望与诉求。

1) 议题识别

申通地铁梳理公司内部ESG工作重要事项，研究利益相关方关注焦点，系统梳理提出公司ESG议题16项，主要涉及治理责任、客户责任、员工责任和环境及社区责任四大类。

2) 议题筛选

根据 2023 年申通地铁内外部利益相关方反馈，兼顾“公司发展重要性”和“相关方关注度”两个维度，筛选出实质性议题。

3) 审核确认

通过内部管理层与外部专家两个渠道，审核筛选与分析结果，筛选出利益相关方最为关注的实质性议题。

4) 议题响应

针对实质性议题，制定与实施行动计划，并在报告中对筛选出的重要议题进行重点披露。

申通地铁 ESG 实质性议题

治理责任	客户责任	员工责任	环境及社区责任
ESG 治理 合规经营 风险管理 恪守商业道德	质量管理 客户服务 安全运营	员工平等 员工权益与福利 员工培训与发展	能源与资源管理 废弃物管理 应对气候变化 保护生物多样性 公益慈善与志愿服务 供应商管理

五、 健全机制 深化稳健运营

1. 党建引领

申通地铁以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和市第十二次党代会等系列会议精神，深入践行新发展理念，积极发挥政治引领作用，聚焦上海地铁“三个转型”，将党建工作与经营工作深度融合，坚持以高质量党建引领公司高质量发展，稳步推进全年各项工作。

1) 坚持党的全面领导

在完善公司治理中全面加强党的领导，引导党员以党的政治建设为统领，切实履行党委把方向、管大局、保落实职责，始终在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。紧紧围绕引领保障高质量发展这一主题，系统推进党建与中心工作深度融合，用整体谋划促进全面提升，将党的建设融入公司战略规划中，牢固树立以转型发展成果检验党建工作成效的导向，不断改进党建工作方法，对标对表发展目标，探索建立党建工作目标和企业发展目标之间的内在联系、逻辑关系，将党的领导融入公司治理结构，逐步健全五大体系，包括荣誉体系、文化体系、员工关怀体系、职工培训体系和调查问卷测评体系。

公司严格执行党委会议事规则和“三重一大”决策机制，报告期内召开党委会会议 43 期，决策议题数量 237 项，前置研究讨论公司治理、经营管理、改革发展等各方面工作，助推公司轨道交通运维业务、新能源业务、融资租赁及保理业务和产业投资业务稳步推进。

2) 强化党的理论武装

2023年，公司党委中心组共开展21期学习（其中“二十大”专题学习6期），包括学习二十大党章修订内容、总书记对巡视巡察工作要求，参观青浦陈云纪念馆、前往上海市龙华烈士陵园（龙华烈士纪念馆）祭扫先烈，邀请专家讲授《正确理解和大力推进中国式现代化》等专题课程，并围绕中国式现代化、高质量发展等主题开展交流与学习。

【案例】公司开展“迎七一学思想”党建知识在线竞答活动和“凝心聚力跟党走团结奋斗新征程”线下知识竞赛活动，进一步提高广大党员学习自觉性，全面营造浓厚的学习教育氛围。



3) 动态分析研判工作

公司党政主要领导深入各部室、各子公司开展调研工作，倾听员工对于公司转型发展、民生建议等方面情况，并形成系列课题调研成果《关于加强基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用调研报告》《贯彻转型发展理念，股份公司资本运作方案探索》《关于申通

鉴衡检测认证公司发展的调研报告》《关于提高职工幸福感的调研报告》《关于公司强化小微权力监督的调研报告》。

2. 治理根基

申通地铁始终坚持把加强党的领导和完善公司治理统一起来，不断深化、完善股东大会、董事会、监事会和经理层的治理结构，有效地发挥了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间相互制衡、各负其责的公司运作体系，确保了公司的规范运作，切实保障股东的合法权益。

公司的董事长与总经理进行了分设，由不同人员担任。董事长与总经理两者独立且分工明确：董事长行使法定代表人的职权，主要负责主持股东大会和董事会，督促、检查董事会决议的执行，签署公司股票、债券及其他有价证券，和重要文件；总经理对董事会负责，领导管理层，主持公司的生产经营管理工作，并向董事会报告工作。

1) 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》《上市公司股东大会规则》等相关法律法规和公司章程的规定，制定《股东大会议事规则》，进一步明确股东大会的职责权限，规范股东大会运作，提高股东大会议事效率，保证股东大会会议程序及决议的合法性，更好地维护公司股东的合法权益。报告期内，公司严格按照相关规定和程序召集、召开股东大会，聘请律师对股东大会作现场见证，并出具相关法律意见书，充分保障所有股东特别是中小股东的平等权利。

2) 董事会

为明确董事会的职责权限和议事程序，确保其规范运作和科学决策，公司按照《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》《关于在上市公司建立独立董事制度的指导意见》等法律法规，制定《董事会议事规则》，并严格按照规定选聘董事，董事会的人数和人员构成符合法律法规的要求。报告期内，董事勤勉尽责，按时出席董事会、股东大会，履行职责，认真表决，并就会议中相关重大决策提出意见和建议，使公司的决策更加规范科学。截至 2023 年末，董事会共有董事 9 名，其中外部董事 7 名（包括 3 名独立董事），内部董事 2 名，外部董事占比约为 78%。

3) 监事会

公司制定《监事会议事规则》，进一步明确监事会的职责权限和议事程序，确保监事会高效运作，独立有效地行使监督和检查权力，维护公司及股东的合法权益。报告期内，公司监事认真负责地履行职责，本着对股东负责的态度，对公司的日常经营、财务支出、关联交易及董事、总经理和其他高级管理人员履行职责的合法、合规性进行监督，维护公司及股东的合法权益，保证了公司的规范运作。

3. 合规风控

合规经营、防范风险是申通地铁的立足之本，是公司开展 ESG 治理、实现可秩序发展的重要基础。公司始终严格遵守法律法规，将合规风控理念贯彻落实到公司业务的各个环节。

1) 合规管理

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规的要求，制定《上海申通地铁股份有限公司合规体系建设推进方案（2023-2026年）》，编制《上海申通地铁股份有限公司合规管理办法（试行）》，并建立上海申通地铁股份有限公司合规管理员队伍，逐步搭建法治合规工作体系，强化合规体系运行。公司结合所处行业特点和实际运营情况，建立形成公司内部合规管理制度体系包括公司治理、投资管理、采购管理、人力资源管理、行政管理等，规范和完善了从治理层面、管理层面到业务层面的内控体系，使公司内控制度体系系统化、规范化和标准化，达成法治国企的建设目标。通过建立、健全内控体系，公司已基本形成事前防范、事中控制和事后监督的管理闭环，为公司高质量发展提供了有力保障。

2) 风险管理

为建立健全重大经营风险管控机制，公司根据国资委《中央企业全面风险管理指引》《企业内部控制基本规范》等指引，制定《董事会内控合规与风险管理委员会工作实施细则》《风险控制管理办法》《违规经营投资责任追究实施细则（试行）》等管理制度，搭建完善由党委、董事会、监事会、经理层、风控与审计部构成的风控体系组织架构，建立健全全员、全方位、全过程的风险防控体系，同时设立内控合规与风险管理委员会，系统推进风险防控工作，及时采取应对措施，有效防范和化解重大经营风险。

【案例】融资租赁公司在项目风控和管理上，不仅持续坚持投后

检查的全覆盖，且在检查频次上从原有的一年 2 次增至一年 4 次，新增可量化的风险资产分类管理体系，将风控合规部对项目的投后跟踪评价纳入检查工作体系内，优化了投后检查流程，提升投后检查质量。

3) 审计管理

公司深入贯彻落实国家和证监会对上市公司审计工作的要求，制定《内部审计制度》《上海申通地铁股份有限公司审计整改实施管理办法》，每年开展内部控制自我评价和内部控制审计工作，开展领导经济责任审计工作，以及各类内部专项审计，特别是针对融资租赁、商业保理等类金融业务的专项审计。开展审计整改“回头看”检查，督促相关部室、各子公司就审计发现问题的整改工作。

4) 商业道德建设

公司高度重视商业道德建设，编制了《上海申通地铁股份公司岗位廉洁风险防控工作方案》《上海申通地铁股份有限公司中层干部廉政档案管理办法》《上海申通地铁股份有限公司重点岗位人员廉洁档案管理办法》等制度，持续更新中层干部、重点岗位人员廉政（廉洁）档案，对公司经营过程中反商业贿赂和反腐败的工作要求进行规定。根据制度对中层干部、重点岗位人员开展防止利益冲突检查。公司所有合同均要求加入廉洁条款，防止出现商业贿赂等不正当竞争行为。完善并运用重点岗位廉洁风险防控和小微权力清单，通过现场调研、座谈交流、个别访谈等方式开展小微腐败整治和强化小微权力监督工作。

5) 反垄断与公平竞争

公司严格遵守关于反垄断和公平竞争的法律法规，积极保护市场竞争秩序，发挥市场在资源配置中的决定性作用，维护客户利益和社会公共利益。

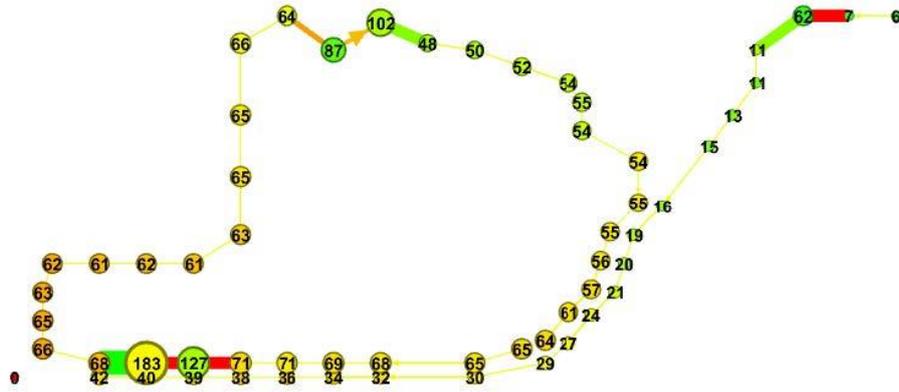
六、 创新驱动 赋能高质量发展

1. 坚持创新发展

申通地铁积极贯彻创新驱动发展战略以及上海建设具有全球影响力的科技创新中心“十四五”规划，完善创新体制机制，推进高水平科技自立自强，不断培育壮大发展新动能。

公司探索数字化经营模式，助推企业价值创造。申凯公司运用 Power BI 工具、Gephi 网络分析软件、keoscopie 方法、项目成本测算模型、OMSS 系统模块，挖掘运营数据潜在价值，辅助日常运维决策。新能源、融资租赁公司完成 OA 线上支付审批、用印申请单、季度绩效考核模块、规章制度在线查阅库上线，确保相关数据的可追溯和易存储。

【案例】申凯公司引入 Gephi 网络分析软件，开展松江有轨电车准点率及乘客超额等待时间问题分析。通过使用 Gephi 中的 Geolayout（坐标网络）插件，将各个站台的坐标位置转化为网络中的节点，并根据运行方向生成连线，形成线路图。其中，各个站的超额等待时间作为节点的标注，节点的大小根据时间的大小而改变，而节点的颜色则根据准点率的高低由绿色到红色渐变。节点之间的线的粗细表示两个站台超额等待时间的差值；线的颜色表示增减。通过可视化方式从整体上理解松江有轨电车准点率和乘客超额等待时间的变化趋势和空间分布。



松江有轨电车 T1 上行，T2 内圈



松江有轨电车 T1 下行，T2 外圈

公司深耕地铁光伏发电新领域，打造节能试点项目。新能源公司牵头编制《上海地铁 2024~2026 三年光伏计划项目建议书》，做好本市轨道交通光伏项目建设顶层设计；培养光伏电站运维人员和施工作业人员，积极参与市场化光伏运维项目；提出 16 号线惠南主变功率因数提升方案，打造以合同能源管理模式的节能改造试点项目；与上海环交所就碳普惠政策在轨道交通领域应用落地，开展专题研究。此外，公司正加快建设分布式光伏电站智慧运维平台，构建全息多维度数据采集平台，实现设备状态监视预警、现场巡检维护、智能决策

管理的高度统一。

【案例】2023年7月26日，新能源公司投资建设的北翟路基地绿化屋顶光伏项目开工仪式在长宁区北翟路1350号隆重举行。该项目保留了基地屋顶的原有绿化，是“绿色地铁+绿化屋顶+绿色发电”叠加应用的上海首创模式，项目规模约2.1兆瓦，年均发电量约200万度，减排二氧化碳约840吨，示范作用和社会效益显著。



2. 知识产权保护

申通地铁深知知识产权与科技创新之间存在相互促进和融合共生的紧密关系，因此公司严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等知识产权相关法律法规，并建立了包含商标权、专利权（发明、实用新型、外观设计）、计算机软件著作权在内的知识产权申请维护管理制度，明确知识产权的归口部门和责任部门，做好知识产权的申请、维护等工作。

申凯公司为加强各类知识的保管，规范知识管理工作，制定了知识管理制度。公司建立了知识管理的领导小组，明确知识管理的归口部门，对各类知识的收集途径、保存和传递、安全管理及知识更新等

事项作出详细规定，确保知识作为科技创新的重要资源，有效服务于企业的创新发展。

3. 服务国家重大战略

申通地铁勇挑国有企业责任担当，主动服务长三角一体化、东西部协作等国家战略，将自身高质量发展融入城市、区域、国家的高质量发展大局中，积极对外输送申通地铁的创新技术和先进经验。

申凯公司贯彻落实中共中央、国务院《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》，与嘉兴市铁路与轨道交通投资集团有限责任公司联手合作，将申凯公司在有轨电车运营管理方面积累的技术经验运用到嘉兴，推动嘉兴有轨电车一期示范线落地运营，助力嘉兴这一长三角地区轨道交通新兴城市快速发展符合当地实际、满足市民需求的城市轨交，打造了长三角地区轨道交通合作的典型范例。此外，申凯公司为深圳机场捷运线提供运维服务，助力粤港澳大湾区世界级机场群构建；和四川发展轨道交通投资有限公司合资成立四川发展申凯公共交通有限责任公司，东西部协作迈出坚实一步。

【案例】2023年，川发申凯全体领导班子成员以及各参建单位代表共同出席了都江堰 M-TR 项目联调联试启动仪式。联调联试的启动，标志着 M-TR 项目进入了决胜阶段。都江堰 M-TR 旅游客运线路总长 20.33km，是一条串联都江堰核心景点的有轨电车线路，是都江堰市公共交通网络体系的重要组成部分。专线的开通促进了当地基础设施互联互通，大大改善了核心旅游区的交通出行条件，有效带动了当地就业和经济发展。



七、 绿色运营 守护美好未来

1. 环境管理

申通地铁注重环境管理工作，始终致力于减少公司运营对环境的影响。公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国清洁生产促进法》等环境相关法律法规，主动承担环境保护的责任。

1) 环境方针

控制预防污染，环保造福社会，是公司环境管理的基本方针。为社会创造舒适、健康、清洁的轨道交通运输及相关服务，是公司环境管理的基本理念。为顾客、员工、合作伙伴、分包商提供符合国家法律法规和行业、地方环保政策的优质服务，是公司环境管理的追求目标。

2) 环境目标

公司严格遵守 GB/T 24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》及法律法规管控要求，建立环境管理体系加以实施和保持，并持续改进，确保实现以下环境目标：

- 严格遵守国家环境法律法规；
- 污染物、固体废弃物、污水排放符合国家法律、法规的规定，100%达标排放；
- 杜绝有责重大环境污染事件。

3) 绿色产品

新能源公司贯彻落实《上海交通领域光伏推广应用实施方案》，积极推进上海轨道交通分布式光伏发电项目，增加清洁能源的利用比

例,改善当地的能源消费结构。截至报告期末,上海地铁已建成约 51.3 兆瓦的光伏项目,年发电量约 5300 万度,占全路网用电量约 2%,每年节约标煤约 1.47 万吨,减少二氧化碳排放约 2.22 万吨。

新能源公司积极响应国家关于支持鼓励新能源汽车发展的政策,以轨道交通网络为主动脉构建起公共交通出行的纽带,通过整合既有资源建设充电桩示范项目。截至报告期末,公司已投建莲花路站商业综合体和申通地铁集团维保后勤充电桩 1、2、3 期项目,共建成 153 根充电桩,确保已上线的充电场站全部纳入平台管理并确保其安全运营。2023 年,充电桩累计充电量 60 万度电,提供充电服务 6.2 万余次。

4) 环保投入

近三年环保投入情况

项目	2023 年	2022 年	2021 年
新建光伏投资金额 (万元)	3790	2909	5691
新建充电桩金额 (万元)	43	41	75
合计 (万元)	3833	2950	5766
注: 以上数据为税后金额			

5) 环保培训

近三年环保培训情况

参训员工数	2023 年	2022 年	2021 年
环保主题 (人)	2	2	1
节约能源主题 (人)	2	4	3
碳交易主题 (人)	1	1	0
总数 (人)	5	7	4

6) 生物多样性保护

公司严格遵守运营所在地相关法律法规,对建设与运营关键过程开展生物多样性保护评估,承诺自身项目开发与运营地点远离生态保护红线及生物多样性脆弱地区,减少建设运营对生态环境造成的影响,避免对野生动物栖息地造成侵扰,避免水土流失和森林砍伐。

2. 能源管理

申通地铁坚持绿色运营理念,加强能源管理制度建设,推进节能减排和可再生能源项目,不断提升公司的能源使用效益。

1) 制度建设

申凯公司作为轨道交通运营单位,制定了《节能降耗管理规定》,明确了能源管理的职能部门,建立了能源使用管理、计量管理、经营活动用电管理、公司办公用电管理等工作程序。

2) 节能举措

申通地铁主张绿色办公,将绿色发展理念融入到日常办公等各项环节,注重培养员工的绿色环保意识,让绿色节能成为自觉行动。申通地铁在日常办公中推行节能举措包括:

- 使用 LED 灯泡;
- 中央空调温度和开闭时间管控;
- 下班前关电脑、空调、照明及其他电器(如打印机、复印机、碎纸机等);
- 鼓励员工优先选择地铁、公交车等公共交通。

3) 开发新能源

新能源公司作为轨道交通领域节能改造和分布式光伏发电建设的专业单位，以打造更绿色的交通出行为己任，积极推广城市轨道交通分布式光伏项目，大力推进“轨道交通+新能源”产业融合。截止报告期末，公司投建及受托管理的上海地铁分布式光伏项目共涉及 19 个车辆基地，总装机容量合计 51.3 兆瓦。

新能源公司建设的优质示范光伏项目获得社会各界广泛认可，先后获评上海市第十六届“银鸽奖”优胜奖、上海市交通工程学会科学技术三等奖、中国土木工程学会“城市轨道交通技术创新推广项目(技术类)”奖等。此外，公司打造的龙阳路基地精品光伏项目不仅得到外交部发言人华春莹发推点赞，还得到了新华社、人民日报、光明日报、中国青年报、新民晚报、SMGNEWS 等一众知名媒体参观报道，树立了“光伏+地铁”应用示范标杆。

4) 能源消耗量

浦江线近三年能源消耗量

分类		2023 年	2022 年	2021 年
牵引 (万度)	正线	524.62	445.33	512.37
	车辆基地	89.97	86.07	104.88
	总和	614.59	531.40	617.25
动照 (万度)	正线	328.59	316.68	317.71
	车辆基地	125.89	122.65	124.31
	总和	454.48	439.33	442.02
年度总耗电量 (万度)		1069.07	970.73	1059.27

3. 资源管理

申通地铁始终致力于成为资源节约型、环境友好型企业，将绿色办公、节约资源的理念融入到日常各项业务活动中。

1) 制度建设

申凯公司立足轨道交通运营服务资源消耗现状，制定了《节能降耗管理规定》，对包括水资源、公务车用油、食堂用天然气、办公用纸等各项资源的使用管理进行规定。

2) 资源节约

申通地铁严格遵守《中华人民共和国水法》等资源保护相关法律法规，大力推进资源节约措施。

- 在节约水资源方面，公司对于用水量较大的设备，开展重点巡视，并定期开展检测维修工作；对于公共用水区域、茶水间、卫生间等，统一安装节水型设备，并时刻关注管线、阀门、水龙头上发生的跑、冒、滴、漏现象；通过张贴告示、宣传教育等方式，培养员工在日常生活中的节水习惯。
- 在节约纸张方面，公司要求报告书等资料尽可能纳入 1 张 A4 纸；除必须书面化资料，其他资料尽可能采用电子形式；书面化资料尽可能双面复印、打印；须书面分发的资料，仅发给必需的对象；回收整理已单面使用纸张，重新利用另一面；禁止将复印、打印用纸等用于个人用途。

3) 资源消耗量

浦江线近三年用水量

车站	2023 年	2022 年	2021 年
三鲁（吨）	613	534	566
闵瑞（吨）	999	581	924
浦航（吨）	967	1043	1559
东城（吨）	1088	868	839
汇臻（吨）	1485	664	725

基地（吨）	3926	8416	8229
年度总用水量（吨）	9078	12106	12842

4. 污染物管理

申通地铁严格遵循《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》等法律法规，采取多样化预防和缓解措施，强化对污染物排放的管控。

1) 制度建设

申通地铁参考 GB/T 24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》，在环境管理制度中明确对污染物管控要求，包括制定环境控制目标、识别主要污染源、落实主要污染源排放管理、实施主要污染源监测管理、一般固体废物处置要求等。

2) 污染物管理

申凯公司浦江线在报告期内进一步加强对废气、废水和固体废物排放管控。

- 在大气污染防治方面，开展了食堂油烟整改，完成烟道和分离风机改造。
- 在水污染防治方面，完成正线车站排水证更新；开展食堂油水分离器整改，更换大容量隔油池；更新基地水处理房提升泵。
- 在固体废物合规管理方面，处理办公生活垃圾 780 桶、餐厨垃圾 130 桶、隔油池废油 26 桶；处理废导向轮、碳滑块、废绝缘罩等固废 2.35 吨、废橡胶（轮胎）12.43 吨；处理废铅酸蓄电池 0.1 吨、废矿物油与含矿物油废物 1.4 吨、废含油抹布、手套 0.45 吨、废有机溶剂罐 0.03 吨；完成基地废弃物仓库（危废仓库改址改建

+新建固废仓库)建设。

- 在噪音和振动控制方面，基于浦江线正线距离居民小区较近的特点，要求①夜间电动车试车前，要关闭列车/车站的自动广播；②列车高速制动试验，只许可在远离居民区的区段内（沈杜公路-三鲁公路上下行）进行。

5. 应对气候变化

申通地铁对全球气候变化保持高度重视，充分考虑气候变化对公司运营发展可能带来的风险与机遇，制定应对气候变化挑战的各项举措，建立相应流程及机制，不断提升企业抗风险能力。

新能源公司坚持生态优先、绿色发展，深耕清洁能源产业，积极布局轨道交通领域的节能改造和分布式光伏发电等相关业务，助力国家“双碳”目标早日实现。截止报告期末累计，上海地铁已建成约 51.3 兆瓦的光伏项目，年发电量约 5300 万度，占全路网用电量约 2%，每年节约标煤约 1.47 万吨，减少二氧化碳排放约 2.22 万吨。

申凯公司关注到由气候变化导致的愈发频繁的极端天气事件，以及其对城市轨道交通运营造成的潜在风险，为此制定了防汛防台专项、气象灾害专项等应急预案，规定了应急组织机构及职责，明确了启动和响应、应急处置以及后期恢复等要求，并定期组织应急演练，以有效应对各类极端天气事件。

八、 质量为先 优化客户体验

1. 质量管理

申通地铁严格遵守国家安全生产安全法律、法规和轨道交通安全管理规定,保证运营安全,为乘客提供安全、可靠和舒适的乘车环境。公司始终坚持用优质的服务,保障实现预期的质量管理和安全水平。

1) 制度建设

申通地铁建立了公司质量方针及目标:安全保障、乘客体验、政府合作、经济绩效、卓越运营、质量认证、员工参与度、社会责任。

申凯公司贯彻公司质量方针,建立了 2023 年度质量目标:

- 通过 2023 年贯标(质量与职业健康)再认证,无重大不合格项;
- 外部(上级)检查安全条线标准化文件不缺项、漏项,合法合规;
- 协助公司运营部取得 ISO55000 资产管理认证;
- 协助浦江线完成正式运营评审,安全条线不发生有责不合格项;
- 通过 ISO 外审,顺利取得 ISO14001 环境体系认证。

申凯公司注重运营服务质量管控,持续完善质量安全相关管理制度 38 项,确保质量目标有效完成。主要质量管理制度如下:

- 《运营突发事件应急预案管理规定》
- 《突发事件预警响应、应急指挥和运营保驾的管理规定》
- 《安全质量检查巡视管理规定》

- 《客运伤亡事件处置管理办法》
- 《运营生产监控记录管理规定》
- 《运营事故事件调查处理管理办法》

2) 质量管理体系认证

申通地铁将质量管理体系建设作为质量管理的重要战略决策，通过提高整体绩效，为推动企业的可持续发展奠定良好基础。依据 ISO 9001: 2015 建立质量管理体系，不断完善管理体系各项管控机制，保障产品和服务的质量和安全管理有效运行。

申凯公司获得 ISO 9001: 2015 质量管理体系认证，2023 年顺利通过外部质量管理体系再认证，无严重不合格项。



2. 客户服务管理

服务客户、满足客户是申通地铁高质量发展的基础，公司秉持“以客户为中心”的服务理念，不断完善客户服务体系，为客户提供一流服务体验。

1) 制度建设

为进一步规范和提高车站客运组织和服务管理，维护正常工作秩

序，申凯公司制定《浦江线客运组织与服务管理规定》等管理制度，对客户服务的各环节进行有效管控。

- 根据车站规模、客流情况、设备设施布局、设备系统自动化程度、服务标准、公众需求等，科学设置客运人员岗位，合理配置符合要求的客运人员及设施设备，并根据客流统计与发展情况，对人员及设施设备进行必要的调整和补充。
- 与车站出入口属地，连通的物业、商铺、客运枢纽等相关单位明确车站管辖界线 and 安全管理责任，车站管辖范围一般以出入口建筑垂直投影线、楼梯台阶、进出口闸机围栏等为界。
- 以服务乘客安全出行为导向建立客运、行车、维保等业务工作协调机制，根据客流变化优化客运、行车、维保方案，不断满足客流需要。

【案例】浦江线车站附近居民区老年人及外来务工人员较多，车站站务员在乘客求助中发现问题路占 30%，为了减少乘客等待时间，站务员韩敏在客服组支持下推出《便民出行服务条》可视化服务，将浦江线线路周边以及路网周边重点旅游景点、医院、学校的信息采取“乘车路线条”的形式，悬挂在车站站厅空余墙壁，让乘客根据自己需求自取，该举措得到了浦江线乘客的一致好评。



2) 负责任宣传

公司严格按照信息披露相关法律法规的要求，及时、公平地披露信息，并保证所披露的信息真实、准确、完整，简明清晰、通俗易懂，不存在虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。

公司十分注重保护投资者尤其是中小投资者的知情权，不断提高信息披露管理水平和信息披露质量。公司严格按照信息披露业务规则和公司《信息披露事务管理制度》，组织编制、披露公司的临时报告和定期报告，及时、准确、真实地披露应该披露的所有信息。由于公司近几年在信息披露工作方面的优异表现，公司于 2014-2022 年连续 8 年获得上交所信息披露 A 级评价（优秀级）。2023 年全年累计完成 88 项信息披露。

➤ **信息发布管理。**为持续推进公司互联网宣传信息服务的管理，完善宣传信息发布体系，公司制定《信息发布管理制度》，确保做到负责任宣传，避免夸大其词、隐瞒风险、过度营销。此外，公司还制定了《互联网公众信息服务账号管理实施细则》，以维护互联网信息发布内容的安全。

➤ **新闻发言人管理。**为加强对外宣传与沟通，公司建立健全新闻宣

传工作体系，规范新闻发布工作，坚持正确舆论导向，维护企业合法权益，展示企业良好形象，公司制定《新闻发言人制度》，规定新闻发言人管理要求、发布流程、日常培训和激励考核等管理内容。

3) 保护客户信息和隐私

申通地铁严格遵守国家法律和相关规定，制定《保密管理规定》，规定了保密工作的组织机构、管理职责、保密范围、国家秘密涉密管理、工作秘密和商业秘密、涉密人员保密管理、办公室公共及指定区域信息保密管理、惩处等管理内容。公司建立保密委员会，保密委员会主任由公司党总支书记担任；保密委员会下设办公室，负责保密工作日常管理。

公司仅在客户知情自愿的情况下，收集客户授权提供产品和服务所需要的必要信息，并保障信息安全，仅在法律允许范围内基于客户授权使用该类信息。

【案例】浦江线客服部收到《上海轨道交通网络服务监督热线》平台下发的投诉工单，由专业工程师进行单一汇报和回复，确保了实效性和乘客隐私的安全保密性。此外，客服部对乘客个人信息及电话号码采取保密措施，不公开、转发。

4) 客户满意测评

申通地铁致力于持续提升客户满意，长期聘请专业第三方机构（上海市质协用户评价中心）对客户满意度进行测评，2023年客户满意度达 89.95。通过坚持开展客户满意度测评，为公司运营管理和服

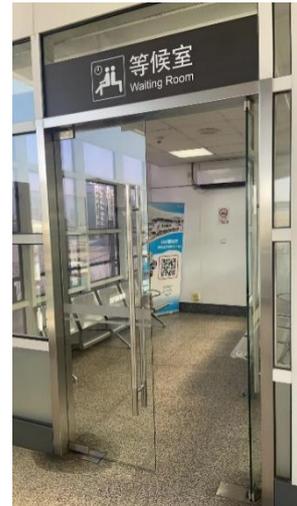
务提升提供了针对性的决策输入。

近三年客户满意度测评结果

	2021年	2022年	2023年
一季度	88.57	88.07	88.56
二季度	88.66	-	88.81
三季度	88.86	89.08	89.32
四季度	88.67	87.91	89.52
全年	88.69	88.35	89.95

注：2022年第2季度因公共卫生事件影响测评工作未开展。

【案例】为了更贴近乘客需求，达到与乘客沟通无障碍，浦江线创建了“乘客面对面建议平台”，更为简便、有效、快捷地收集乘客的诉求，并以此来更好地满足乘客需求。“乘客面对面建议平台”利用“问卷星”软件，生成问卷，问卷主要分为“意见”和“建议”2个类别，以选择和填空的形式，方便乘客简单、快速地告知诉求。浦江线将“乘客面对面建议平台”二维码制作成台卡以及海报，放置在车站的客服中心以及站厅或站台等显要的位置，通过宣传，使乘客知晓并扫码提出诉求。



5) 客户投诉处理

申凯公司高度关注客户投诉，制定《浦江线乘客沟通工作管理细

则》等客户投诉处理制度，积极落实服务改进和管理提升，为客户提供最优质的服务，近三年客户投诉解决率均达到 100%。

浦江线年度客户投诉处理情况

	2021 年	2022 年	2023 年
投诉量（件）	117	58	104
投诉解决率	100%	100%	100%

3. 安全运营管理

申通地铁始终追求保证运营安全，为乘客提供安全、可靠和舒适的乘车环境，为员工打造安全生产环境，守护乘客和员工的健康安全。

1) 安全应急管理举措

申通地铁根据上海市交通运输安全运营和应急管理总体要求，建立公司安全生产委员会，负责建设突发事件应急管理体系，审定及发布公司各线路运营突发事件综合应急预案，发布《运营突发事件应急预案管理规定》《预案演练管理规定》等管理制度，以确保在提供的服务场所发生重大、紧急、风险事件时，可得到最及时的响应和处理。截至 2023 年，申凯公司所辖浦江线编制发布综合应急预案 1 个，专项应急预案 23 个，现场处置方案 18 个。

根据《城市轨道交通运营突发事件应急演练管理办法》要求，2023 年浦江线共组织应急演练 560 次，参演人数 100 余人次，其中综合演练 6 次，专项演练 554 次。



2) 安全生产投入

公司高度重视安全管理，不断加大安全投入，持续保障交通运输安全运营，主要用于监控系统及教育培训系统的健身/运行/维护/升级改造、完善和改造安防设施设备、配备和更新安防用品等。

近三年安全生产投入经费

年份	2021 年	2022 年	2023 年
安全生产投入经费（万元）	86.75	124.23	509.79

2023 年安全生产经费支出情况

项目	支出（万元）
适用于安全生产的监控平台、视频监控系统以及教育培训系统的建设、运行、维护、升级改造等支出	154.65
完善、改造和维护安全防护设施设备	67.38
配备和更新现场作业人员安全防护用品	44.57
安全生产检查、评价、咨询和标准化建设	41.66
配备、维护、保养应急救援器材、设备和应急演练	40.07
开展重大危险源和事故隐患排查、监控和整改	35.79
安全生产宣传、教育和培训	3.25
安全设施及特种设备检测检验	2.31
其他与安全生产直接相关支出	120.11
合计	509.79

3) 安全生产培训

公司不断加强员工安全生产意识与能力建设，持续开展多项安全生产培训。

2023 年安全生产培训情况

单位	培训项目名称	单位培训课时(时)	培训人数(人)	培训人数占比(%)	培训费用(元)
公司总部	安全生产月反诈骗专题培训	4	20	54%	1200
	安全生产法律法规政策解读专题讲座培训	4	16	43%	3000
	《上海市禁毒条例》宣贯学习	1	37	100%	0
	《北京长峰医院重大火灾事故调查报告》宣贯学习	1	38	100%	0
	2023 年消防安全专题培训	4	11	29%	0
申凯公司	安全管理证书持证培训	12	44	60%	26400
	安全教育复训	12	434	100%	0
新能源公司	安全宣贯（安全教育视频）	2	14	100%	0
	安全培训及安全知识竞答活动	1	14	100%	0
	上海市禁毒条例宣贯学习	1	14	100%	0
	安全生产月反诈骗专题培训	2	14	100%	0
	线上安全教育宣贯（全国交通日）	0.5	14	100%	0
	线上安全教育宣贯（防火安全应急知识）	0.5	14	100%	0
	线上安全教育宣贯（防范网络电信诈骗）	0.5	14	100%	0
	线上安全教育宣贯（请把安全放在心上）	0.5	14	100%	0
	消防安全实操培训	1	14	100%	0
	安全培训（有限空间作业安全管理）	1	14	100%	0
	网络安全专项培训	5.9	14	100%	0
北京长峰医院重大火灾事故宣贯	1	14	100%	0	

4) 因公受伤和死亡

公司安全警钟长鸣，近三年无因公受伤和死亡情况发生（含劳务派遣工）。

5) 应对公共危机

申通地铁面向全社会提供公共服务，公司应对公共危机的能力代

表着上海这座城市应对各种危机的软实力。

申凯公司特制定《浦江线公共卫生专项应急预案》等管理机制，明确了在接到上级公共卫生事件预警信息，轨道交通区域可能发生造成社会公众身心健康严重损害的传染病、群体性不明原因疾病以及其他严重影响公众健康和生命安全的公共卫生事件的应急处置。2023年进入常态化管理、甲流、乙流、诺如等各种病毒纷至沓来，公司始终保持高度警惕，根据市级、区级防疫部门发布的公共卫生事件预警信息，按照各级响应管控要求，严格做好各个站点和设施设备的消毒、通风工作。

6) 信息安全管理

公司设立网络安全委员会，负责对网络安全工作的总体规划、年度计划、发展战略、管理制度等进行研究审议；对互联网宣传管理、重大事件等进行统筹、协调；对管内网络安全工作进行督导和约谈等，先后发布《网络安全工作管理办法》、《浦江线网络与信息安全专项应急预案》等管理要求。

九、 以人为本 构建和谐劳动关系

1. 员工数据

1) 员工构成

近三年员工组成（按性别分）

	2021 年	2022 年	2023 年
男性（人）	399	388	394
女性（人）	100	103	98
总数（人）	499	491	492

近三年员工组成（按年龄分）

	2021 年	2022 年	2023 年
35 岁以下（人）	220	206	221
36-45 岁（人）	229	236	222
46-59 岁（人）	50	49	49
总数（人）	499	491	492

2) 员工流失率

近三年员工流失率

	2021 年	2022 年	2023 年
员工流失率 (%) *	3	4	3

*: 指股份公司本部及全资子公司的员工流失率，不包含退休人员。

3) 员工满意度

近三年员工满意度

	2021 年	2022 年	2023 年
员工满意度*	75.7	84.7	85.4

*: 指股份公司本部的员工满意度。

2. 保障员工权益

申通地铁严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》以及《中华人民共和国社会保险法》等法律法规，坚决维护员工合法权益。

1) 员工民主管理

公司每年召开职工大会，并进行领导人员的民主评议工作；2023年召开“我为群众办实事”座谈会听取员工意见。

2) 薪酬管理

公司制定《上海申通地铁股份有限公司薪酬管理办法》，建立《上海申通地铁股份有限公司绩效考核管理办法（试行）》，公司不断完善薪酬管理机制，按季度、年度实行绩效考核，年底年终奖金额与全年绩效分数挂钩。

3) 福利体系

公司为员工提供五险一金、补充公积金及购买商业保险，另外提供年度员工体检、劳防用品、节假日等各类福利。

3. 员工关怀

申通地铁坚持以人为本，时刻将员工冷暖放在心上，用心用情解决员工关心的切身问题，员工获得感、归属感、凝聚力持续提升。

1) 综合关怀

公司参加市总工会的医疗保障计划、大病医疗互助基金会的医疗保险，为职工提供保障。报告期内，开展职工关怀与慰问，包括生育慰问、疾病慰问、新婚慰问等。开展职工知识分享会，发现特长、增进了解。

2) 关怀新生子女员工群体

公司充分保障员工生育假期权益，包括产假、哺乳假、陪产假、育儿假等。

3) 关怀驾驶员、调度员群体

申凯公司更新心理测试管理办法，规定每 2 年要对驾驶员、调度员等重点岗位开展心理评估，定期开展心理疏导拓展培训。

4. 职业健康安全管理

申通地铁树立“以人为本、安全发展”的理念，严格执行国家安全生产、职业健康、消防安全等法律法规，采取多项措施，保护员工职业健康。

1) 制度建设

公司十分关心员工的生命健康和身心健康，持续致力于为全体员工创造健康安全、良好舒适的工作环境，降低员工劳动负荷、改善作业环境。先后发布《全员安全生产责任制》、《安全生产委员会工作细则》、《安全生产约谈实施办法（试行）》、《安全生产责任制考核管理办法（试行）》、《安全检查管理规定（试行）》、《动用明火作业管理规定》、《消防安全管理规定》、《委外单位安全管理规定》、《危险化学品安全管理规定》等管理要求，2023 年未发生重大的职业健康安全事件。

【案例】申凯公司为更加科学、有效、及时地开展隐患排查，将隐患排查与班组日常巡查有机结合起来，减轻基层员工工作负担，推行信息化隐患上报方式——“隐患随手拍”。

➤ 根据汛期、暑期、火灾多发时期或重点事故事件明确重点排查方面，编制隐患排查计划表，使隐患排查更具针对性；

➤ 开拓隐患信息化上报模式，引导员工完整描述隐患，上级及

专业部门可及时通过工单派发方式及时展开治理；

- 通过“隐患随手拍”形式与日常巡查结合，有效减轻基层班组业务量，同时加强安全生产意识；通过公司 OMSS 系统进行隐患排查上报信息化流程优化。
- 隐患信息化便于其他同岗位人员自查同类隐患，举一反三。

2) 职业健康安全管理体系认证

申凯公司建立职业健康安全管理体系，并通过 ISO 45001: 2018 职业健康安全管理体系认证。



3) 员工体检覆盖率

公司每年组织员工体检，引导员工关注身体健康，减少和预防职业病的情况发生。

近三年员工体检覆盖率

	2021 年	2022 年	2023 年
员工体检覆盖率*	100%	100%	100%
*: 指股份公司本部及全资子公司的员工体检覆盖率。			

5. 关注员工成长

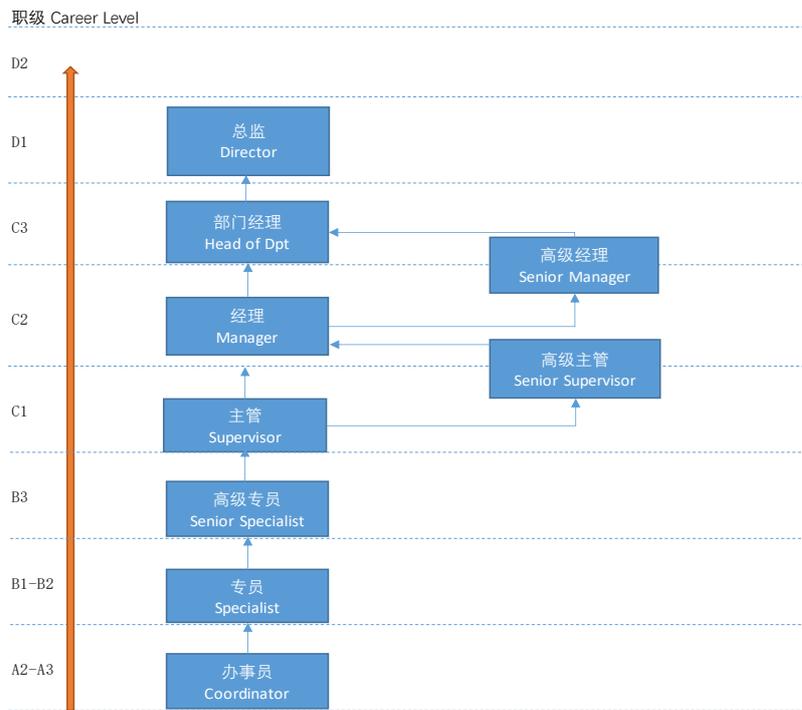
申通地铁实施人才强企战略，为员工提供多元培训方式与激励机

制，促进员工与企业的共同进步。

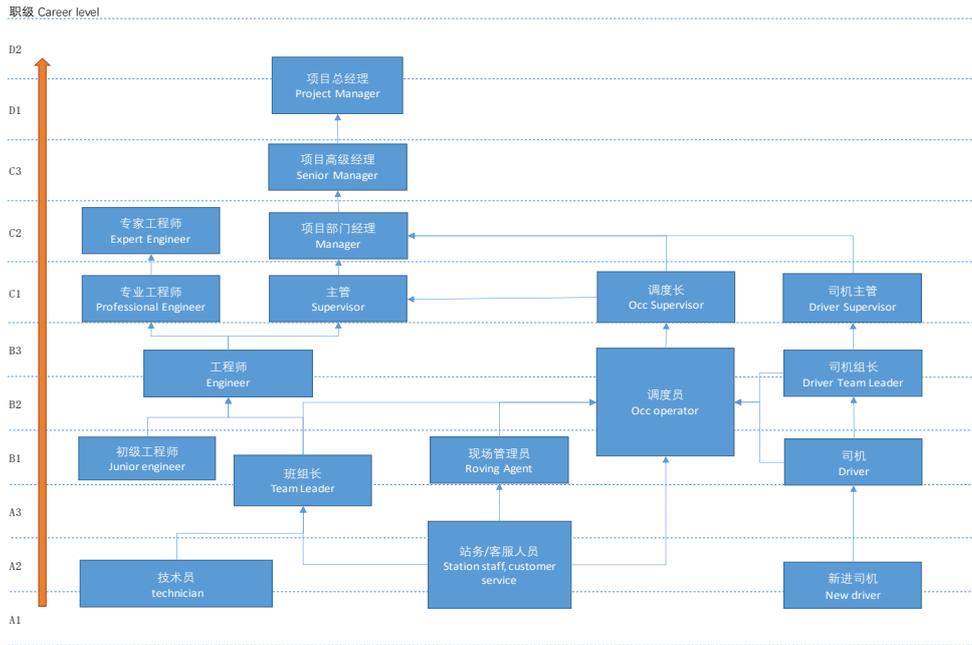
1) 制度建设

公司积极帮助员工职业发展和实现职业理想，制定了公司“十四五”人才发展规划，建立了青年后备管理人才培养机制，为应届全日制毕业生配发“职业生涯导航手册”，每年召开人才培养工作的专题会议。

公司职业发展分为技术序列发展通道和管理序列发展通道，并不断拓展新的岗位发展空间，为员工提供了良性的竞争环境。



申凯公司管理序列发展通道



申凯公司技术序列发展通道

2023 年申凯公司共有 8 名员工获得岗位晋升。

2) 员工培训体系

申凯公司建立了包括入职培训、安全教育培训、社会通用培训、上岗证培训、岗位适应性培训、管理及专业技术类培训在内的多层次培训体系。

3) 人才培养

公司高度重视人才培养工作，报告期内完成了《上海申通地铁股份有限公司干部人才培养工作特色案例》的编写，形成了《上海申通地铁股份有限公司中层干部队伍能力调查盘点报告》。根据公司青年后备管理人才培养机制，完成了公司青年后备管理人才（一期）挂职锻炼总结评估工作，并对评估优秀的人员进一步培养使用。同时，启动并开展了公司青年后备管理人才（二期）轮岗交流工作。

十、 社会贡献 彰显企业公民担当

1. 共筑美好生活

申通地铁为巩固国家脱贫攻坚成果，切实履行国有控股上市公司的社会责任，积极参与、持续开展、不断提升、投身消费帮扶工作、勇担社会责任。公司关注民生福祉，积极倡导公益慈善理念，鼓励员工广泛参与志愿服务活动，用心为当地社区办实事、解难题，打造亲密的企地关系，增进与社区人民的感情与友谊，努力为其带来积极的影响，共建共享可持续的未来。

近三年慈善方面的资金投入

	2021 年	2022 年	2023 年
消费帮扶采购金额(万元)	2.65	4.83	结对帮扶
注：资金投入主要用于采购对口帮扶农产品。			

1) 助力乡村振兴

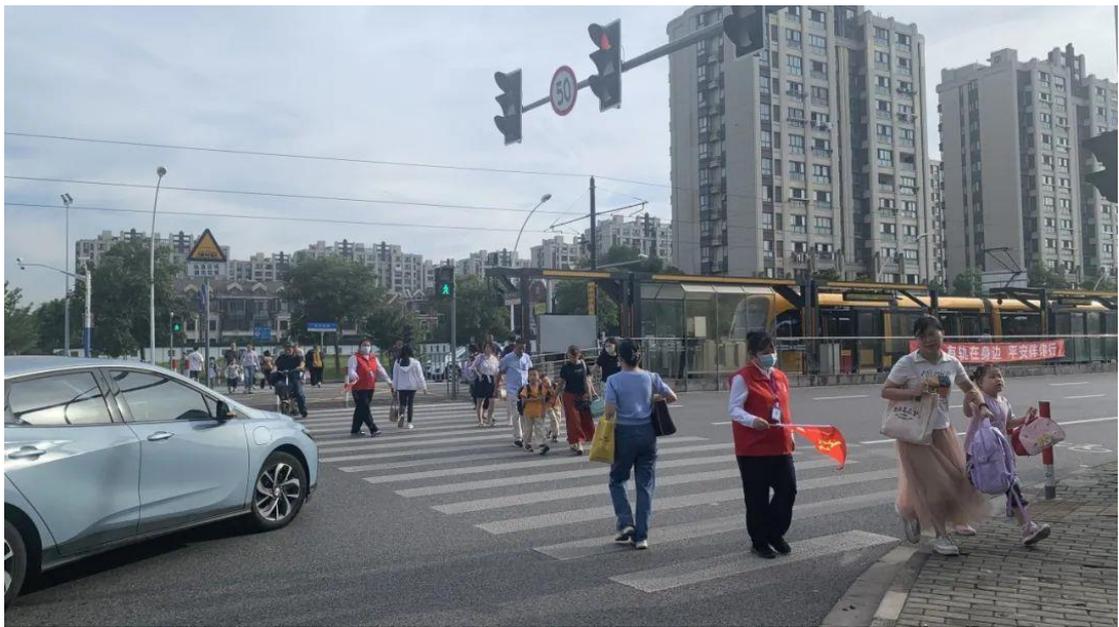
公司依照精确帮扶的思路，按照党中央、国务院和行业相关要求，积极推动消费帮扶工作，深度参与国资委组织开展的企业消费帮扶专项行动，通过行业采购电子商务平台等积极采购消费帮扶农产品。2023 年，公司与上海市金山区立新村建立结对帮扶关系，支持对口支援地区乡村振兴。

2) 供给公共服务

公司面向社会积极供给高质量的公共服务，全力保障社会民生需求，助力改善人民生活品质，向社会传递温暖与正能量。

【案例】上海松江现代有轨电车的部分车站早晚高峰时段有批量的学龄少年儿童乘坐，由于有轨电车站台的特殊性，他们每次都需要

过马路通过人行横道线进出车站站台。为更好地呵护好他们，及保障他们的安全，申凯公司为莘莘学子打造了“量身定做”的特色服务，在有轨电车 1 号线仓华路站站外路口，身着红色爱心马甲的工作人员手持“让行”小红旗护送出站过人行横道线的小学生们安全通过路口，践行着“有轨在身边、平安伴你行”。



【案例】申凯公司为了增强周边市民的出行安全及文明乘车意识，在围绕“预防客伤保安全”的宣传主题下特别举办了针对乘客文明安全出行的宣传活动。引导市民安全有序、文明礼让的乘车习惯，为社区群众特别是老年人群体出行安全保驾护航。现场通过幻灯片演示、宣传展板介绍、你问我答等环节，让居民加深了对有轨电车这种公共出行方式的了解，切实增强了广大居民在乘坐有轨电车公共交通方面的安全意识。



3) 开展志愿活动

公司大力弘扬志愿者精神，强化志愿者队伍建设，持续关注教育、环保、助老等公益领域，为构建和谐美好社会添砖加瓦。

2023 年公司积极组织员工参加“平安地铁”APP 安全护行活动，做到“每乘一次车，就做一次志愿者”，发现问题及时报送。2023 年公司及其子公司员工登入“平安地铁”APP 打卡 11625 人次，时长（全年汇总）1797420.67 小时。

【案例】2023 年 3 月 5 日是第 60 个“学雷锋纪念日”，申凯公司参与松江有轨电车公司“先锋引领志愿行 雷锋精神薪火传”主题党日。党员志愿者们分成 3 队，分别在变电所内清理杂草和落叶；对有轨电车大学城站点内的生活垃圾、杂草和站点设备进行清理；向乘客提供乘车咨询指引服务，在车站内开展维持秩序，文明引导、线

路咨询等服务。



2. 构建责任供应链

健康、安全、可持续的供应链是企业高质量发展的基础。申通地铁严格遵守《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国反贪污受贿法》等法律法规要求，坚决杜绝招投标过程中一切形式的贪腐行为，规范招标采购管理活动，严格把关供应商的准入门槛，定期对供应商进行审查与评估，持续深化与供应商沟通交流，积极主动推进与供应商的战略合作，携手共创健康、安全、可持续的供应链。

1) 供应商管理

公司执行上海轨道交通供应商黑灰名单管理措施，加强供应商资格审查，与供应商签订廉洁协议，规范供应商管理工作，完善供应商管理体系，促进供应商公正公平、充分竞争，最大程度保障公司及供

应商合法权益。同时，公司重视供应商在环境、社会、管治层面的相关表现，在供应链管理的过程中考虑环境、社会及公司管治责任方面的要求，与供应商建立长期稳定的、绿色可持续的合作伙伴关系。

2) 采购管理

公司制定《招标管理办法》及相关采购规定，融入“规范、高效、公正、廉洁”的工作理念，执行招标采购管理办法，保证采购过程透明化、采购信息公开化，实现招标采购管理制度化、流程化、信息化。

十一、 报告附录

ESG 指标索引

ESG 指标	披露项	所在章节
E1 环境管理		
E1.1	环境管理目标和制度	七-1. 环境管理
E1.2	通过环境管理体系认证	七-1. 环境管理
E1.3	绿色产品研发与环保技术使用	七-1. 环境管理
E1.4	环保总投入	七-1. 环境管理
E1.5	环保培训绩效	七-1. 环境管理
E2 能源		
E2.1	能源管理目标和规划	七-2. 能源管理
E2.2	节约能源举措	七-2. 能源管理
E2.3	可再生能源开发与应用	七-2. 能源管理
E2.4	能源消耗总量	七-2. 能源管理
E3 资源		
E3.1	资源管理体系和规划	七-3. 资源管理
E3.2	水资源目标和规划	七-3. 资源管理
E3.3	节约用水举措	七-3. 资源管理
E3.4	年度用水总量	七-3. 资源管理
E3.5	其他资源使用管理	七-3. 资源管理
E4 污染物		
E4.1	废水管理目标和规划	七-4. 污染物管理
E4.2	减少废水排放举措	七-4. 污染物管理
E4.3	废水循环使用量	七-4. 污染物管理
E4.4	废水污染物排放量	七-4. 污染物管理
E4.5	废气管理目标和规划	七-4. 污染物管理
E4.6	减少废气排放举措	七-4. 污染物管理
E4.7	废气污染物排放量	七-4. 污染物管理
E4.8	固体废弃物管理目标和规划	七-4. 污染物管理
E4.9	固体废弃物处理举措	七-4. 污染物管理
E4.10	固体废弃物排放量	七-4. 污染物管理
E4.11	固体废弃物回收、利用、处置量	七-4. 污染物管理
E4.12	其他污染物管理	七-4. 污染物管理
E5 气候变化		
E5.1	识别气候变化风险，以及建立应对气候变化的目标、战略	七-5. 应对气候变化
E5.2	助力“双碳”目标的举措	七-5. 应对气候变化
E5.3	碳核查/盘查举措	七-5. 应对气候变化
E5.4	温室气体排放量	七-5. 应对气候变化
E6 生物多样性		
E6.1	生物多样性保护制度	七-1. 环境管理

E6.2	生物多样性保护举措	七-1. 环境管理
S1 产品和服务		
S1.1	产品安全与质量管理体系	八-1. 质量管理
S1.2	通过产品质量管理体系认证	八-1. 质量管理
S1.3	产品研发创新	六-1. 坚持创新发展
S1.4	知识产权保护	六-2. 知识产权保护
S1.5	客户信息保护和隐私	八-2. 客户服务管理
S1.6	客户服务管理制度	八-2. 客户服务管理
S1.7	负责任宣传	八-2. 客户服务管理
S1.8	客户投诉量/投诉解决率	八-2. 客户服务管理
S1.9	客户满意度	八-2. 客户服务管理
S2 员工责任		
S2.1	员工雇佣和员工组成	九-1. 员工数据
S2.2	员工流失率	九-1. 员工数据
S2.3	员工民主管理	九-2. 保障员工权益
S2.4	薪酬与福利体系	九-2. 保障员工权益
S2.5	员工关爱	九-3. 员工关怀
S2.6	员工满意度	九-1. 员工数据
S2.7	员工职业健康安全管理	九-4. 职业健康安全管理
S2.8	通过职业健康安全管理体系认证	九-4. 职业健康安全管理
S2.9	安全应急管理举措	八-3. 安全运营管理
S2.10	安全生产投入总额	八-3. 安全运营管理
S2.11	安全生产培训绩效	八-3. 安全运营管理
S2.12	因公受伤和死亡	八-3. 安全运营管理
S2.13	员工体检覆盖率	九-4. 职业健康安全管理
S2.14	员工职业发展制度	九-5. 关注员工成长
S2.15	员工培训和实践举措	九-5. 关注员工成长
S2.16	员工发展的成效	九-5. 关注员工成长
S3 供应链责任		
S3.1	供应链管理制度	十-2. 构建责任供应链
S3.2	供应商 ESG 审查	十-2. 构建责任供应链
S4 社区责任		
S4.1	开展公益慈善活动	十-1. 共筑美好生活
S4.2	公益慈善投入	十-1. 共筑美好生活
S4.3	志愿服务绩效	十-1. 共筑美好生活
S5 企业责任		
S5.1	服务国家或上海市战略	六-3. 服务国家重大战略
S5.2	应对公共危机	八-3. 安全运营管理
S5.3	信息安全	八-3. 安全运营管理
S5.4	公共服务	十-1. 共筑美好生活
S5.5	税务贡献	三-2. 关键绩效
G1 公司治理		
G1.1	党的领导	五-1. 党建引领

G1.2	董事长/总经理分设	五-2. 治理根基
G1.3	外部董事占比	五-2. 治理根基
G1.4	合规管理体系	五-3. 合规风控
G1.5	风险管理体系	五-3. 合规风控
G1.6	审计制度	五-3. 合规风控
G1.7	避免违反商业道德的举措	五-3. 合规风控
G1.8	反垄断与公平竞争	五-3. 合规风控
G2ESG 治理		
G2.1	董事会参与 ESG 管理	四-2. ESG 治理机制
G2.2	ESG 工作组织架构	四-2. ESG 治理机制
G2.3	ESG 战略/目标	四-1. ESG 治理理念
G2.4	ESG 利益相关方识别	四-3. 利益相关方沟通
G2.5	实质性议题识别	四-4. 实质性议题识别
G2.6	ESG 相关制度	四-2. ESG 治理机制
G2.7	开展利益相关方沟通活动	四-3. 利益相关方沟通
G2.8	管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	四-2. ESG 治理机制
G2.9	具体业务考虑 ESG 要素	四-2. ESG 治理机制
G3 数据治理		
G3.1	基础平台建设	/
G3.2	数据汇聚互通	/
G3.3	数据治理体系	/