

# 2024

年度

## 环境、社会及治理报告

大众交通（集团）股份有限公司



# 关于本报告

## 报告简介

本报告是大众交通（集团）股份有限公司的第二份环境、社会及公司治理报告（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、社会及治理领域的绩效。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2024年1月1日至2024年12月31日。本报告中的数据如无特别说明，均为此期间内数据。

## 数据来源

本报告以大众交通（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，数据披露范围与公司同期合并财务报表范围一致。

## 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》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》，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》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。

## 称谓说明

公司名称	简称
大众交通（集团）股份有限公司	大众交通、公司和我们
上海大众公用事业（集团）股份有限公司	大众公用
上海大众出行信息技术股份有限公司	大众出行
上海大众房地产开发经营公司	大众房产
上海数讯信息技术有限公司	上海数讯
上海大众空港宾馆有限公司	大众空港
上海大众旅游汽车有限公司	大众旅汽

## 报告发布

本报告以电子版形式发布，可在上海证券交易所和本公司网站（<https://www.96822.com>）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：上海市徐汇区龙腾大道2121号众腾大厦1号楼11楼

 电话：021-64289122

 传真：021-64285642

 邮箱：[dzjt@96822.com](mailto:dzjt@96822.com)

# 目录

# CONTENTS

关于本报告	
董事长致辞	01
关于大众交通	02
公司简介	03
业务板块	05
企业文化	06
2024年度荣誉奖项	07

## 01 精益治理 筑牢发展根基

党建引领	11
战略规划	19
治理机制	20
合规风控	23
数智发展	25
投资者关系	26

## 02 绿色转型 共创低碳未来

气候行动，助力低碳发展	31
立足主业，引领绿色发展	35
绿色行动，守护生态文明	37



## 03 惠民利行 用心服务大众

品质运营，创造价值	41
责任采购，合作共赢	44
人才兴企，关爱同行	45
安全为先，应急为重	54
与爱同行，护航大众	59

### 绩效展示 69

附录一：指标索引表	71
附录二：读者意见表	78



# 董事长致辞

2024年，集团在复杂的外部环境和多变的国内市场中坚持高质量发展战略，注重合规经营和可持续发展，通过技术突破、资源优化、数字化转型等措施提升管理效能，集团再次荣登上海民营企业百强榜。公司主体信用连续第六年荣获AAA级评级，评级展望保持稳定。

2024年，集团首次发布ESG报告，全面展现了在公司治理、绿色发展和社会责任三大领域的显著成效。报告充分彰显了集团在推动可持续发展、优化公司治理结构、提升信息披露透明度等方面的卓越表现。

## 坚持党建引领，夯实公司治理。

集团坚持高质量党建引领，稳步实施发展战略，不断完善治理机制，强化风控合规管理，并通过数字化转型提升管理效率，切实维护投资者权益。

## 转型绿色发展，拥抱低碳未来。

集团积极响应“碳达峰、碳中和”国家目标，积极引进和推广绿色技术，新能源汽车保有量已达 6,368 辆，占出租车总量的 99.13%。同时加强节能技术应用，积极参与环保项目，为城市生态环境的改善贡献了自己的力量。

## 坚持服务大众，践行社会责任。

集团秉持“回报社会、服务大众”的宗旨，以实际行动践行企业社会责任，保障员工合法权益，重视员工职业健康安全。积极参加各类社会公益活动，用心回馈社会，为构建和谐社会添砖加瓦。

2025年，我们将继续推进在公司治理、绿色发展、社会责任等方面的全面发展。踔厉奋发，锐意进取，不断创新，开启高质量可持续发展的新征程。

董事长：杨国平



# 关于大众交通

## • 公司简介

大众交通（集团）股份有限公司于1992年在上海证券交易所上市，同时发行A、B股（股票代码：600611、900903），成为新中国证券市场第一批上市公司，也是全国出租汽车行业第一家上市公司。1999年3月，上海市大众出租汽车公司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。

公司坚持产业资本与金融资本双引擎发展，推进“两翼四柱”的发展战略，以交通运输业为核心，构建起交通汽服、金融投资、房产酒店、大数据四大产业板块，形成具有可持续发展能力的适度多元化现代服务集团。



## ● 业务板块

公司持续推进扁平化改革，巩固两翼四柱的发展格局，两翼体现为产业资本与金融资本双引擎发展，四柱为四大产业群，即交通汽服、金融投资、房产酒店和大数据产业群。

### 四大产业群



#### 交通汽服

公司以综合交通运输业为核心业务，主要围绕出租汽车运营、汽车租赁等细分市场发展。公司是上海和长三角区域重要的综合交通服务供应商，拥有出租车、租赁车、旅游车等各类车辆达14,424辆，其中出租车数量占上海市出租车总量的15%左右。2018年至2024年，公司连续七届为中国国际进口博览会提供官方指定综合交通配套服务。

汽服板块主要包括大众驾培、上海大众拍卖有限公司、上海大众交通二手车交易市场经营管理有限公司及大众交通车纬空间。

大众驾培主要提供机动车驾驶员培训服务，基地拥有除A2外的所有车型的培训经营资质，包括残疾人驾照培训与考试资质，成为上海少有的培训车型最全的单位之一。

上海大众拍卖有限公司提供二手车、房地产、艺术品等拍卖服务，通过多年的积累和沉淀已经在上海拍卖行业形成了一定的品牌知名度。

国际物流业主要包括国际物流、国际仓储和保税仓储，经营场地主要布局在浦东机场、松江出口加工区。



## 金融投资

自营金融方面，以从事小额贷款业务的小额贷款公司为主。大众小贷经营模式主要为向上海地区中小企业以及个人发放贷款和提供金融咨询服务，获取利息和手续费收入。大众小贷曾获“中国小额贷款公司竞争力 100 强”称号。



## 房产酒店

房产酒店产业方面，房产板块公司主要从事长三角核心区域的住宅及商业用房的自主开发、销售和物业管理等。大众房产曾获“中国房地产诚信品牌企业”以及“中国房地产 100 最具综合开发实力百强企业”等称号。

酒店板块，主要业务包括宾馆住宿、餐饮旅游服务以及会议展览。运营主体主要包括上海大众空港宾馆有限公司、上海大众国际会议中心有限公司和上海世合实业有限公司。



## 大数据

大数据产业，主要业务包括数据专线、Internet 接入、数据中心、网络和安全管理等业务内容。上海数讯以做大、做强数据中心业务为主要目标，以数云网融合为核心，致力于提供高效、灵活、智能的数字化服务，为各行各业的发展提供有力的支持。

## ● 企业文化

### 企业之道

员工为本，  
品牌为魂，  
社会为根。

### 核心价值观

一切为大众——提供大  
众客户温馨满意的服务，  
回馈大众股东稳定良好  
的收益，创造大众员工  
和谐美好的生活。

### 企业目标

建设创新大众、智慧大  
众、卓越大众、责任大众，  
塑造以“大众”为代表的  
交通汽服、金融服务、  
房产酒店、大数据等领  
域知名品牌，成为上海  
领先、全国知名和具备  
相应国际化运营能力的  
现代服务集团。



# 2024 年度荣誉奖项

## 责任管理



**2024年9月**  
**上海民营企业100强**  
上海市企业联合会、  
上海市企业家协会、  
解放日报社



**2024年1月**  
**2023年度用户满意**  
**星级服务五星**  
上海市质量协会



**2024年1月**  
**2023年度上海市道路**  
**交通安全管理先进单位**  
上海市道路交通安全工作联席会议办公室



**2024年3月**  
**关爱儿童健康社会公益奖**  
上海市儿童健康基金会



**2024年9月**  
**第九届上海市院前急救技**  
**能大赛最佳协作奖**  
上海市卫生健康委员会



**2024年4月**  
**全国汽车租赁诚信企业**  
中国出租汽车暨汽车租赁协会



**2024年6月**  
**徐汇区先进基层党组织**  
中共上海市徐汇区委员会



**2024年11月**  
**上海市浙江商会优秀党建案例**  
上海市浙江商会



## ● 利益相关方沟通

大众交通根据行业特性与经营业务特点，为利益相关方搭建有效的沟通桥梁，与投资者、政府及监管部门、员工、客户与消费者、供应商及合作伙伴、媒体及社区公众等利益相关方建立常态化、高效沟通机制，识别利益相关方期望，积极回应各方诉求，提升公司 ESG 表现。

利益相关方	 投资者	 政府及监管部门	 员工
诉求与期望	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效的公司治理机制</li> <li>• 规范的信息披露</li> <li>• 畅通的沟通渠道</li> <li>• 完善的风险管理</li> <li>• 加强投融资管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合规经营与风控管理</li> <li>• 应对气候变化</li> <li>• 降低温室气体排放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保障员工各项权益</li> <li>• 员工培训与职业发展通道</li> <li>• 安全健康的工作环境</li> </ul>
回应举措	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 召开股东会议，讨论投资者关心事宜</li> <li>• 定期发布报告与公告</li> <li>• 搭建投资者互动平台</li> <li>• 开展投资者沟通与交流互动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵纪守法，完善公司治理结构及各项合规管理制度</li> <li>• 建立健全严格、规范、全面、有效的内控体系</li> <li>• 积极响应“双碳”目标，推动绿色业务转型</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 健全员工薪酬福利体系，开展丰富的员工活动，加强员工关爱举措</li> <li>• 为员工提供培训学习机会，激励员工达成工作目标</li> <li>• 开展常态化安全检查、隐患排查治理</li> </ul>



客户与消费者



供应商及合作伙伴



媒体及社区公众

- 客户权益保护
- 便捷、高效的服务体验
- 客户隐私保护

- 供应链 / 供应商管理
- 稳定的合作关系

- 健康和谐社区建设
- 参与社会公益活动

- 开展客户满意度调查，及时反馈并处理投诉
- 提升客户服务体验
- 健全客户隐私保护制度

- 规范采购环节流程，制定规范的招投标和供应商管理制度
- 与合作伙伴开展定期交流，诚信合作

- 参与各类社区公益活动，为困难群众做实事
- 组织各类志愿、宣传活动，引领健康社会发展
- 搭建多渠道信息传递途径

# 01

## 精益治理 筑牢发展根基

大众交通坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以高质量党建引领,稳步实施发展战略,不断完善治理机制,提振经营管理能力,强化风控合规管理,提高整体运作效率,推动公司高质量可持续发展。

### 联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应





# 党建引领

大众交通坚持以党的二十大精神为引领,不断加强党建工作质效,纵深推进全面从严治党,落实基层党建,深化思想建设,开展党建共建,推进党业融合,以高质量党建引领高质量发展。

## ● 加强组织建设

大众交通不断强化党建工作的政治统领,深刻领悟“两个确立”的决定性意义,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,推动党建重要工作扎实有效开展。

公司持续增强基层党组织政治功能和组织功能,在推动高质量发展、维护社会稳定、联系服务群众、推进产业创新等重大任务中充分发挥基层党组织战斗堡垒作用,将党建工作主动对融入企业经营管理,积极谋划用好牵引性、撬动性强的工作抓手,提升党员骨干主体意识和专业素质,在创新经营管理举措、推进重点项目、破解生产难题、完成重大交通保障任务等工作中发挥了积极作用。截至 2024 年末,公司共设 18 个党支部,党员 371 人。



聚焦高质量发展,  
培育新质生产

“党建+业务”,“文化+品牌”

“一条主线”

“两个融合”

“三大主题”

“四项强化”

持续学习、调查研究、  
实事工程

组织规范管理、工作体系优化、  
团队梯度培养、合规作风建设

## 大众交通2024年度党建纪检工作会议暨两级班子集体学习 聚焦新质生产力

2024年4月，大众交通党委组织两级班子集体学习，聚焦新质生产力深入交流，强调要深入学习贯彻习近平总书记有关新质生产力的重要论述，以新思路引领改革创新，以新技术提升数字化管理，以新市场撬动产业转型，以新力量激发团队活力，通过技术革命性突破、生产要素创新性配置、产业深度转型升级，培育发展新质生产力的新动能。年内数次邀请中外专家学者做新质生产力、产业发展趋势的专题讲座，引导党组织和广大党员在工作中聚焦高质量发展、培育新质生产力。



大众交通2024年度党建纪检工作会议暨两级班子集体学习

## ● 筑牢文化根基

大众交通高度重视党的思想建设工作，坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，深入学习贯彻党的二十大精神，夯实理论武装基础，以学促行、以行践学，确保党的创新理论在企业落地生根，转化为推动企业高质量发展的强大动力。

公司扎实开展党建主题教育各项工作，紧紧围绕“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，党政班子带头，结合企业经营管理认真开展党纪学习教育，各支部结合实际，严格落实各级党组织主题党日、专题培训、党建联建等工作机制，依托党群服务中心、红色教育基地等多种资源，丰富理论学习形式，确保党的创新理论入脑入心。

### 大众交通2024年党建主题活动绩效

指标	单位	2024年数值
党建主题活动总时长	小时	100+
党建主题活动总次数	次	70+
党建主题活动参与总人次	人次	1,200+

### 品 大众交通党政班子进行中心组集体学习

2024年6月，建党103周年之际，大众交通党政班子进行中心组集体学习，围绕坚持全面从严治党、贯彻党中央《全国党政领导班子建设规划纲要（2024-2028年）》精神的主题进一步统一思想、提高认识、增强使命感。在公司稳步推进“两翼四柱”发展战略的关键阶段，战略目标对各级领导班子和领导干部的素质能力、工作作风、精神状态等提出了新的更高要求。班子成员在会前充分自学的基础上，结合工作实践交流了学习心得，进一步明晰了目标与责任。



大众交通党政联席会议暨中心组学习

## 大众交通总部党员与员工参观“人民的城市”主题展览

2024年12月，大众交通总部部室党支部党员与总部部分员工在总裁、党委副书记贾惟玲的带领下，赴上海展览中心东一馆参观了以“人民的城市——上海打造人民城市最佳实践地”为主题的展览。此次活动作为大众交通年终主题党日的一部分，不仅加强了党员员工对上海城市发展的认知，也进一步激发了大家的集体自豪感和工作热情。



主题展览现场

## 大众出租租赁汽车公司部室支部开展主题党日活动

2024年9月，大众出租租赁汽车公司部室支部精心策划的一场别具意义的主题党日活动在田林党群服务中心三楼的民乐坊热烈开展，所有参会人员聆听了《牢记嘱托，再建新功——系列专题党课》，体验了两项非遗文化《中医药香品调制技艺》和《工艺串珠》。通过这次党课与非遗文化的结合，大家不仅提升了思想觉悟，更在动手实践中体会到了传统文化的独特魅力。



《牢记嘱托，再建新功——系列专题党课》



非遗文化体验环节

## 大众交通召开主题教育专题组织生活会

2024年1月，大众交通党委学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题组织生活会在大众大厦召开。各级党组织围绕“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，结合企业实际，将理论学习、调查研究、推动发展、检视整改、建章立制贯通起来，有机融合、一体推进，努力把习近平新时代中国特色社会主义思想转化为坚定理想、锤炼党性和指导实践、推动工作的强大力量，不断推进主题教育走深走实。



大众交通召开主题教育专题组织生活会

## 深化党业融合

大众交通持续深化党业融合，有效发挥党建的统领作用，将“党建+”作为连接经营管理的桥梁和价值实现点，积极对接党建工作与战略重点，以党建赋能生产经营，探索通过“党建+业务”助力企业发展，“党建+制度”从严治企，“党建+服务”凝聚人心，“党建+创新”提质增效，致力于服务大局、赋能发展，实现党建工作与公司发展的互促共赢。

## 大众交通总部党员员工赴虹桥、外滩参与出租汽车质量监督

2024年8月，大众交通二十多名总部党员和总部员工分别赴虹桥交通枢纽和外滩参与执勤，与大众出租质管部人员一起对大众出租车的服务质量开展监督。此次执勤是公司连续第二年在暑期客运高峰期参与的一线任务，同时也是党员深入基层、赋能产业的一项重要支部活动。



虹桥交通枢纽大众质检人员合影

## ● 建设党管人才

大众交通积极探索党组织在人才队伍建设、组织发展方面的独特优势，通过“党管人才”实践企业组织再造与人力资源优化，全力驱动人力资源“数字引擎”，打造适应数字化时代的敏捷型生态组织，准确把握各类人才队伍的特点，清晰准确地把握核心能力的提升方向。2024年11月，大众交通党委选送的《党建驱动人才发展“数字引擎”》获评“上海市浙江商会优秀党建案例”。



大众交通获评“上海市浙江商会优秀党建案例”

## ● 党风廉政建设

大众交通持续推进党风廉政建设，严格执行《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党党内监督条例》等党内制度，着力搭建以董事会、监事会、合规中心、安全综治委员会为基本格局相互协调、共同推进的廉政治理机制，在《人事管理制度》《行政管理制度》等公司制度文件中明确廉洁从业要求及处罚措施，不断强化风险防控体系和能力建设，为安全发展奠定坚实基础。

公司倡导清正廉洁的企业文化和干部作风，落实廉洁文化教育工作，筑牢廉洁思想防线，让干部员工做到“不愿贪、不敢贪、不能贪”，2024年，通过党建纪检工作会议、年度安全会议、党纪教育等方式，进一步严明党的政治纪律和政治规矩，提高全体员工的思想认识和拒腐防变能力，筑牢拒腐防变思想防线，营造崇廉拒腐、风清气正的良好氛围。



大众交通2024年反贪腐培训绩效

指标	单位	2023年数值	2024年数值
反贪腐培训总次数	次	2	5
反贪腐培训时长	小时	5	10
反贪腐培训参与总人次	人次	100+	600+

## 大众交通党员参观学习廉政文化教育基地

2024年5月，大众交通组织党政领导班子、基层党组织书记、党员参观松江方塔园廉政教育基地，深入学习贯彻新修订的《中国共产党纪律处分条例》，党委书记现场亲授“微党课”，以鲜活的案例阐述了党纪廉政的重要性，强调公司一直倡导清正廉洁的企业文化和干部作风。大众交通的党员们认真聆听讲解，参观学习，通过展馆深入了解党员和干部违纪违法的典型案件，以此作为警示，深刻体会到廉洁自律的重要性。



大众交通党员参观学习廉政文化教育基地

# 战略规划

大众交通以“服务大众 报效社会”为价值内核，紧扣“十四五”战略规划构建系统化发展框架，明确发展定位与业务板块攻坚任务，强化总部统筹能力与规划保障机制，持续夯实“两翼四柱”产业布局，通过加强制度建设、规范内控治理及深化数字建设，夯实了数智化运营的基座，通过技术创新和管理优化，提升服务质量和运营效率，实现了整体提质增效。

## 大众交通“十四五”战略规划

### 发展定位

坚持产业资本与金融资本并重的高质量发展道路，推进综合交通、金融投资、房产酒店、大数据四大产业板块均衡发展，构建创新大众、智慧大众、卓越大众、责任大众，实现资产规模、经营业绩、人均创利水平稳步增长，切实提升企业的社会品牌价值和资本市场价值，打造成为上海领先、全国知名、涉足国际的现代服务业集团。

### 指导思想

- 以改革打造创新大众
- 以科技打造智慧大众
- 以品牌打造卓越大众
- 以文化打造责任大众

### 总体目标

资产配置增量总体按照四大板块均衡发展的指导思想，综合行业的发展前景、企业的市场竞争力、一定时期内的利润总量平衡、投入资产的回报周期等各个方面，统一部署、动态调整。

### 总部建设

加强推进战略中心、数据中心、业务支持中心和合规中心建设，提升管理职能和管理效率，加强公司所属各实体单位的信息传导速度、决策响应速度、市场应变速度和违规纠偏速度，发挥大脑作用，确保十四五战略规划如期推进、按质完成。

## 规划保障

- 战略跟踪机制：成立十四五发展战略规划领导小组，由总裁室领导与各职能部门相关负责人组成。
- 战略管理会计：坚持推动数字化驱动的“业财融合”，缩减单一、重复、低效的基础会计职能配置，构建更全面高效的内、外部数据采集机制。在此基础上，结合全面预算管理和专项课题研究，实现管理会计到战略管理会计的转变，确保十四五发展战略顺利实施。

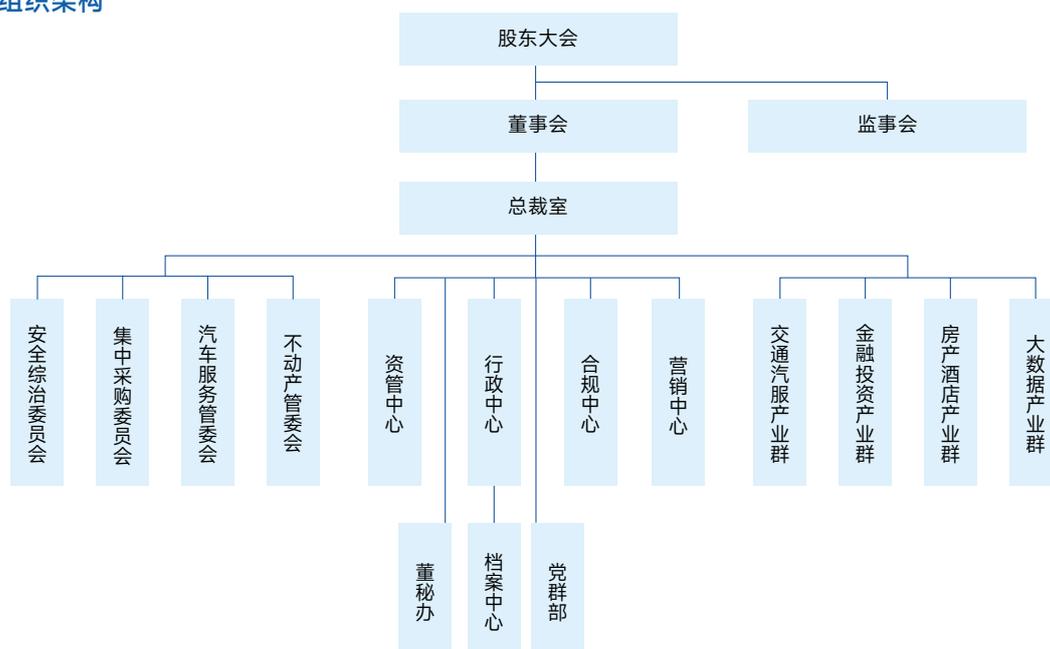
# 治理机制

大众交通持续完善公司治理体系，遵循现代企业制度要求，严格按照相关法律法规，优化公司治理结构，形成权责清晰、运作规范、制衡有效的治理机制，确保公司在合规的框架下高效运作，为实现公司高质量发展保驾护航。

## 组织架构

大众交通持续完善公司治理制度体系，严格按照《中华人民共和国公司法》（简称《公司法》）、《中华人民共和国证券法》（简称《证券法》）和《上市公司治理准则》等规范性文件要求进行运作，构建“权责分明、各司其职、独立运作、相互制衡”的公司治理机制，进一步提升公司规范化运作水平，为实现公司稳健经营和可持续发展奠定重要基础。

### 大众交通组织架构



## ● 三会运作

大众交通持续完善“三会”治理架构建设，董事会、监事会及管理层成员兼具金融、法律、市场运营等复合型专业资质，形成战略监督与业务赋能双轮驱动机制，治理团队紧密追踪宏观政策导向与行业动态，通过动态评估体系保障战略执行效能，促进公司逐步完成年度绩效和经营目标、提升公司决策治理效率和风险管理水平。

### 股东大会规范运作

大众交通严格遵循《公司法》《上市公司股东大会规则》等法律和规范性文件要求，并结合《公司章程》规范股东大会运作机制，充分尊重并切实保障股东权益，在保证公开、公平、公正的原则下召集、召开股东大会。



2024年

公司共召开股东大会

**2** 次

审议议案

**23** 项

股东大会会议应出席的董事人次

**7** 人次

股东大会会议实际出席的董事人次

**7** 人次

### 董事会专业化履职

大众交通坚持董事会的规范运作和科学决策，制定《董事会议事规则》规范董事会的议事方式和决策程序，全面依法落实董事会“决策大事、选人用人、监控风险”的基本职能定位，保障公司重大决策和对公司运营的监督管理。



2024年

公司共召开董事会会议

**8** 次

审议议案

**51** 项

董事会会议应出席人次

**7** 人次

董事会会议实际出席人次

**7** 人次

截至 2024 年末，公司董事会由 7 名董事组成，行业经验背景丰富，涵盖财务、管理、金融多元化专业背景，其中独立董事 3 名，女性董事 3 名。

## 监事会立体化监督

大众交通监事会积极参与公司经营管理的监督工作，勤勉尽责，依据相关法律法规及内部制度所赋予的职责，对公司重大事项以及董事和高级管理人员的履职情况进行监督，对公司财务状况进行依法、独立的检查，切实维护公司及股东的合法权益。



截至 2024 年末

公司监事会由

**3** 名监事组成

共召开监事会会议

**7** 次

出席

**3** 人次

审议通过议案

**18** 项

# 合规风控

大众交通持续完善内控体系建设，提高审计效率和准确性，通过不断提升内部审计质量和全面风险管理水平，持续完善内控体系建设，提高审计效率和准确性，将风控合规管理融入公司运营的各个环节，实现了对企业风险的全方位透视与防控，保障公司稳健运营。

## ● 依法合规经营

大众交通严格遵守《公司法》《企业内部控制基本规范》《企业内部控制应用指引》等有关法律法规和规则，不断完善合规管理体系，持续强化内控合规工作。公司以“管业务必须管合规”的原则为基础，紧密结合理论与实践，进一步提升合规管理规范化水平，形成“以学促用、以训促防”的良好氛围，为公司的平稳运营奠定坚实基础。



2024年

公司共开展各类合规培训

**1** 次

参与培训

**54** 人次

参与时长

**3** 小时

### 📌 案例：大众交通开展合规专题培训

2024年9月，大众交通组织开展法务知识培训活动，活动邀请律师事务所专业人员进行法律常识普及、针对新《公司法》进行了详细的解读，及法律问题解答，通过此次培训，与会人员进一步提高在实际工作中合规合法方面的水平，增强法律意识，以及知法用法用法的内动力、约束力。



大众交通合规培训

## ● 提升审计效能

大众交通严格遵循国家审计法规框架，系统性建立《内部审计工作制度》《内部审计控制制度》《审计实施办法》等制度规定，常态化开展审计工作，履行审计职责，实施审计项目，针对问题统筹开展整改，切实将审计成果转化为治理效能，全面提升合规管理意识和风险控制能力。



2024年

2024年，公司共完成审计项目**20**项，核实所属子公司在资产质量、经营决策、会计核算、内控制度等方面的问题共**242**条

## ● 全面风险管理

大众交通始终将防范化解重大风险摆在重要位置，不断健全风险管理及防范体系，制定《全面风险管理办法》等制度，针对不同职能部门的风险进行分级分类，落实《风险清单》，全面提升风险管理能力，积极树立全面风险管理意识，保障公司稳健运营。

公司不断推进投资管理、小贷业务的风险防控流程的优化，严格落实二级贷审业务，逐条核查公司章程、合伙协议，了解机构权限、表决权、表决通过比例以及回避等约定，确保借款担保的有效性，重视贷款调查中的风险点揭示和贷款全过程的细节管理，切实落实“贷前尽调和贷后检查”工作的实质重于形式之原则，持续追踪金融监管政策的变化及市场动向，提高对客户的判断力。

## ● 遵守商业道德

大众交通严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等商业道德相关法律法规，坚守商业道德底线，维护市场公平竞争秩序，确保各项经营活动符合反垄断要求在市场交易领域，对贪污腐败、勒索、欺诈、洗钱等不道德的商业行为采取零容忍态度，不断优化内部政策与流程，防范潜在的垄断风险，有效规避法律风险，为行业的公平竞争与健康发展作出积极贡献。

# 数智发展

大众交通全面推进深化数字化转型战略，探索建立与企业实际相适应的数智化管控体系和业务系统，通过优化资源配置效率，推动业务流程全链条数字化改造，充分释放数字化转型对运营效率与服务品质的提升潜力，以数智化赋能各业务板块纵深发展。

## ● 推进数字建设

上海数讯高度重视发展数智化，坚持“稳托管、兴算力”的方针，采取上海、北京两地混合部署的模式，数、云、网三大业务板块全面发展，实现数据中心能效提升、网络服务能力扩展及云计算业务突破，强化了数字化解决方案的市场竞争力，为业务高质量发展注入新动能。



### 上海数讯“数、云、网”一体化融合



数据中心

上海数讯继续扩大数据中心布局，闵行数据中心顺利投运。同时，数据中心产品线实现重要的里程碑，启动了第一个水冷项目、第一个高电项目以及第一个批发项目。



网络产品

2024年，上海数讯3个“精品网络服务平台”的最后一个，即全国网络平台，顺利完成建设并投入运营，可为客户提供灵活、高效、稳定的网络连接和多样化的接入方式。此前，园区汇聚网络平台、海外出口加速平台已经完成建设。



云计算

公司成功完成多个AWS、阿里云及华为云资源转售业务的方案，并实现首个云管理服务业务的落地，逐步优化和完善了云运维管理服务规范。此外，公司在算力方面开展了敏捷的实践，为客户提供算力产品方案、线工作。

## ● 赋能经营管理

大众交通持续推进数字化赋能内部经营管理工作，以数字化管理能力，为精益管理提供精准的数据支撑，有效提升跨部门协作效率，为多主体业务协同与动态扩展提供技术保障，赋能内部经营管理提质增效。

公司以“深化财务数字化转型”为方针，全面推进 Oracle 系统升级，通过精准规划业务需求、模块拆分及实施路径，率先在璟铉、铉笛两家新收购公司完成总账模块试点运行，同步完成系统初始化配置与基础数据整合，实现会计核算全流程线上化，优化了预算管理 with 成本控制流程，强化了现金流监管与财务合规性，为 2025 年系统全面上线奠定基础，推动财务数据对业务决策的支撑能力显著提升。

公司坚持“夯实数字基础设施，驱动业务协同创新”的路径，着力构建综合运管平台，以 CMDB 数据为底座、ITSM 流程为纽带整合技术资源，升级 IP 备案系统自动化模块，优化多语言呼叫中心功能，推动特批、采购等行政流程全链路电子化，并完成璟铉、铉笛业务系统与原有平台的无缝对接，有效打破数据孤岛，提升跨部门协作效率，客户服务精准度与备案流程合规性进一步增强，为多主体业务协同与动态扩展提供技术保障，筑牢数字化转型底座。



## ● 知识产权保护

大众交通严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，不断探索技术创新，同时高度重视知识产权保护及管理，助力公司实现高质量发展。



截至 2024 年末

公司所属上海数讯取得发明专利受理 **2** 项，获得计算机软件著作权 **9** 项。

## 投资者关系

大众交通高度重视投资者权益，探索投资者关系管理模式，积极畅通与投资者沟通渠道，严格履行信息披露责任，确保公开信息的高效高质、公开透明，同时，牢固树立回报股东意识，强化投资者保护责任，坚持与投资者共享增长成果，切实维护公司和股东的合法权益。

## ● 内幕信息管理

大众交通构建内幕信息防火墙机制,严格遵循《证券法》《上市公司信息披露管理办法》等监管要求,专项制定《内幕信息知情人登记管理制度》,持续完善公司内幕信息管理,做好内幕信息保密工作,有效防范和打击内幕交易等证券违法违规行为。



2024年

公司未发现内幕信息知情人进行内幕交易、泄露内幕信息或建议他人利用内幕信息进行交易的情况。

## ● 规范信息披露

大众交通不断规范公司信息披露行为,提高公司信息披露管理水平和信息披露质量,根据《公司法》《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所上市公司信息披露事务管理制度指引》等相关法律法规及《公司章程》规定,制定《信息披露管理办法》,确保公司信息披露内容的真实、准确、完整,促进公司依法规范运作,切实维护公司和投资者的合法权益。

2024年,公司严格履行信息披露义务,以年度报告、半年度报告、季度报告和其他临时公告的形式,真实、准确、完整、及时、公平地披露各类重大信息,累计发布公告**79**份,充分保障广大股东享有平等的知情权。

## ● 投资者关系管理

大众交通高度重视投资者的良好沟通与关系管理,不断完善投资者沟通机制,规范公司与投资者之间的信息交流,积极做好投资者关系管理工作,为公司与投资者之间建立健康、透明、公正的桥梁。公司持续优化投资者关系管理,通过公司公告、股东大会、业绩说明会等多元化的沟通方式,与股东及投资者积极互动,主动了解其对公司发展战略和生产经营等方面的建议或意见,定期反馈董事会、管理层和相关部门。

2024年,公司先后召开了**3**次业绩说明会,回复投资者提问**39**条,回复率**100**%,通过与投资者的互动交流,切实体现了公司的规范发展和治理水平,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。



大众交通业绩说明会

## ● 股东回报

大众交通坚持发展成果与全体投资者共享的理念，在推动业绩良好增长的同时，努力为投资者创造持续、稳定的回报，提升投资者对公司价值的认可。公司充分保障投资者权益，同投资者分享经营成果，提振投资者持股信心，实施持续、稳定的利润分配政策，保障股东依法享有的各项权益。



2024年

公司以 2024 年末总股本 **2,364,122,864** 股，扣除截至 2025 年 3 月 27 日公司回购专用证券账户的股份 **7,472,400** 股后的总股本 **2,356,650,464** 股为基数，每股拟分配现金红利人民币 **0.03** 元(含税); B 股按当时牌价折成美元发放; 共计支付股利 **70,699,513.92** 元。

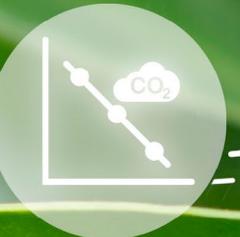


# 绿色转型 共创低碳未来

大众交通积极响应国家“双碳”战略，紧跟绿色发展机遇，推动低碳化转型。公司专注于绿色出行领域，通过优化资源配置、推动新能源车技术革新、加大清洁能源应用，致力于构建可持续的交通体系，为实现绿色低碳未来贡献重要力量。

## 联合国可持续发展目标（SDGs）响应





# 气候行动 助力低碳发展

大众交通注重提升气候适应能力与韧性，聚焦气候变化带来的挑战，强化风险识别与管控，前瞻性布局低碳机遇，稳步推进绿色低碳转型，为全球气候行动贡献力量。

## ● 气候变化管理体系

大众交通充分认识到气候变化对公司可持续发展的影响，将气候变化纳入公司治理框架，及时跟踪、监督并评估气候相关风险和机遇，识别并制定应对措施，提升公司应对气候变化的韧性。

公司将应对气候变化的战略与生产经营活动紧密结合，有效管理气候风险，防范实体风险与转型风险，识别并把握气候变化带来的机遇，不断提高气候变化及灾害风险的管理水平。

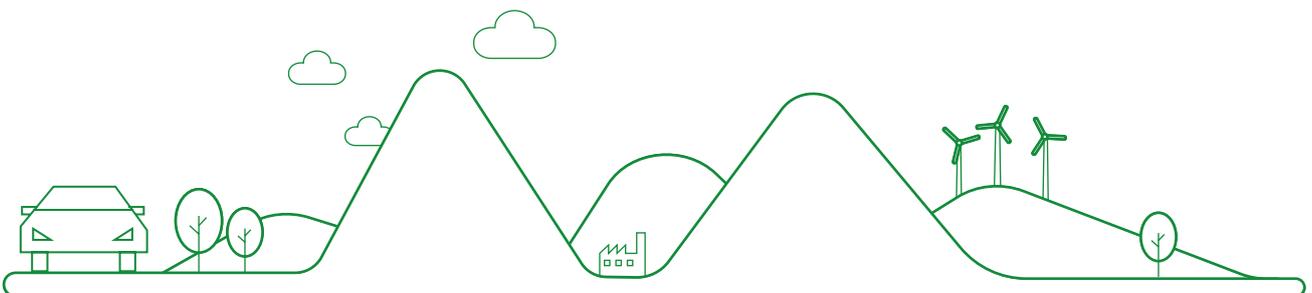


## ● 应对气候变化策略

大众交通综合考量国际可持续准则理事会（ISSB）发布的《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》（IFRS S2）框架和上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》之《第二号 应对气候变化议题》的披露框架和管理建议，逐步推动相关实践，有效识别与管理气候变化的风险与机遇，助力企业可持续发展。

### 气候风险识别与应对

公司全面审视气候变化带来的挑战，从转型风险与物理风险两方面，逐一识别公司面临的短中长期气候风险，系统分析其对自身运营、战略规划和业务发展的影响及其强度，制定针对性的管理策略与应对措施，减缓气候变化产生的潜在财务风险影响。



## 转型风险识别与应对

气候变化 风险类型	风险因子	对公司发展的 潜在影响	时间维度及 影响程度	应对措施
政策和法律风险	国家及地方政府可能出台更严格的碳排放标准、限行政策及新能源车推广要求，增加公司合规成本；新能源车补贴政策可能逐步降低，影响公司成本结构；若公司未能及时适应政策变化或遵守法律法规，可能面临法律诉讼或行政处罚	合规成本、能源结构调整成本等可能显著上升；环境处罚会影响公司声誉与财务状况	时间维度： 中长期 影响程度： 中	定期跟踪国家及地方政策动态，建立政策风险预警机制，提前识别潜在风险并制定应对预案；建立合规审查机制，确保公司运营符合政策要求
技术风险	在全球气候变化的背景下，国家持续推出更为严格的能耗和碳排放管控政策，对企业的生产和服务提出了更高的节能环保要求。如果公司未能及时跟进技术升级，推进节能减排技术的研发与应用，可能面临合规压力	技术研发投入增加，节能改造带来额外的间接成本，可能影响公司利润空间	时间维度： 中长期 影响程度： 中	公司将持续加大技术创新力度，密切关注国家政策导向，积极布局新能源领域。通过引进或研发先进的节能减排设备，推动低碳技术的应用，逐步替换传统高能耗设备，探索新能源业务机会，提升公司在绿色技术领域的竞争力
市场风险	随着消费者环保意识的提升，其对绿色出行方式的需求显著增加；新能源汽车市场的快速发展也吸引了大量新进入者，如传统车企、科技公司、初创车企等，导致市场竞争日益激烈；新能源汽车及相关技术（如电池技术、智能驾驶）的快速迭代，如公司未能加快产品技术研发速度，可能失去市场竞争力。	传统燃油车业务收入可能因市场需求下降而减少，而新能源车业务的利润率可能因竞争加剧而受到挤压；品牌影响力下降；投资回报率降低	时间维度： 短中期 影响程度： 中	定期开展市场调研，及时跟进消费者对绿色出行的需求与偏好变化，通过数据分析等手段，优化产品与服务设计，提升用户体验；通过技术创新打造差异化竞争优势；优化运营流程，提升资源利用效率



### 转型风险识别与应对

气候变化 风险类型	风险因子	对公司发展的 潜在影响	时间维度及 影响程度	应对措施
声誉风险	若公司在绿色出行、节能减排等方面的表现未能达到各利益相关方预期，可能引发负面舆论，损害企业形象	声誉受损可能导致品牌价值下降，影响消费者选择，导致客户流失	时间维度： 短中期 影响程度： 低	定期发布 ESG 报告，披露公司在应对气候变化和可持续发展领域的努力与成果；制定舆情危机应对预案，确保在负面事件发生时能够快速响应、妥善处理

### 物理风险识别与应对

气候变化 风险类型	风险因子	对公司发展的 潜在影响	时间维度及 影响程度	应对措施
急性风险	暴雨、洪涝、强台风等极端天气事件可能导致交通基础设施受损，车辆运营中断，还可能直接造成车辆损坏，影响运营安全与效率	影响公司收入与服务质量；增加维修及更换成本；极端天气还可能威胁乘客及驾驶员安全，增加公司法律责任风险	时间维度： 短期 影响程度： 高	与气象部门合作，实时获取极端天气预警信息，针对不同类型极端天气事件，制定详细的应急预案；定期对车辆进行检查与维护，确保其在极端天气下的正常运行；加强对员工的应急处理能力培训
慢性风险	气温持续升高导致车辆空调系统负荷增加，能源消耗上升，影响乘客与员工的舒适度；海平面上升，沿海地区的交通基础设施可能受到侵蚀，影响运营稳定性	导致能源等运营成本增加；沿海地区基础设施可能面临搬迁或重建，增加投入	时间维度： 长期 影响程度： 高	



公司在积极应对气候变化带来风险的同时，也充分认识到气候变化所带来的潜在机遇。公司通过优化资源配置提升运营韧性，抓住绿色出行领域的市场机会，进一步增强自身竞争力，巩固品牌优势。

### 气候相关机遇识别与实现措施

气候机遇类别	机遇描述	实现措施
资源利用效率	通过优化资源使用，降低运营成本，同时减少碳排放	引入智能调度系统，优化车辆和人员配置；实施资源循环利用，如废旧车辆零部件回收等
能源来源	转向清洁能源，减少对化石燃料的依赖，减少碳足迹	继续普及新能源车辆的使用率；与清洁能源供应商合作，确保能源来源绿色化
市场变化	随着消费者和政府对于低碳交通需求的增加，开拓新市场，提高竞争力	响应政府政策，争取绿色交通项目补贴和支持；拓展共享出行、定制化出行等新兴业务模式，满足多样化低碳出行需求
产品和服务	提供气候友好型产品和服务，满足消费者对绿色出行的需求	提供碳足迹追踪功能，帮助用户了解出行情况；开发绿色出行套餐
适应力	提升交通系统对气候变化的适应能力，确保极端天气下的运营稳定性	制定极端天气应急预案；引入气候风险评估工具，提前规划对应措施

# 立足主业 引领绿色发展

大众交通践行绿色环保理念，持续加快车辆新能源化的更新步伐，加速燃油车退运进程，全面推动“交通工具电动化、资源利用高效化、出行结构低碳化”战略，着力提升城市绿色出行比例，推动环境和社会可持续发展。

## ● 赋能绿色低碳出行

大众交通积极响应国家绿色低碳、节能减排政策，持续加大在新能源汽车领域的投入与研发，致力于推动清洁能源技术的创新与应用。所属大众出租租赁通过优化车辆能源结构，显著提升了运营效率，减少了环境污染，并极大改善了市民和游客的出行舒适度与便捷性，为构建更加环保、可持续的城市交通体系提供了有力支持。

大众出租租赁加速推进车辆新能源化进程，截至2024年末，巡网业务线中的新能源出租车总数已达到6,368辆，占比达99.13%。

为了进一步提升新能源车的运营效能与绿色出行的安全性，2024年，大众出租租赁联合合作伙伴，针对新能源车的起步加速、最高限速等关键性能指标提出优化建议，通过与车辆进场维保刷机程序的结合，显著提升了车辆的安全性与运营效能，增强了新能源车在绿色交通体系中的稳定性和可靠性。

此外，大众出租租赁在新能源出租车中推行换电模式，即通过拆卸电池、在恒温恒湿环境下智能充电，并将充满电的电池安装回车辆。换电站作为线下实体运营点，不仅为驾驶员提供高效补能支持，还通过智能慢充技术延长电池使用寿命，提升驾驶员的收益。根据测算，换电模式的平均耗时仅为3分钟，远低于传统充电模式的80分钟，大大提高了驾驶员的营运效率，同时有效促进了节能减排和绿色交通的实施。



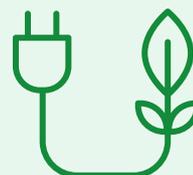
截至2024年末

巡网业务线中的新能源出租车总数已达到

**6,368**辆

占比达

**99.13%**



大众出租租赁新能源出租车投放绩效

指标	单位	2022年数值	2023年数值	2024年数值
出租车新能源车数量 / 占比	辆 / %	3,813/69.55	6,024/91.07	6,368/99.13

## ● 打造节能数据中心

上海数讯积极践行绿色低碳发展战略，将节能减排与企业运营有机结合，切实开展数据中心能源管理工作，通过实施冷通道封闭项目、旧机房节能改造等举措，有效降低了运营过程中的能源消耗。

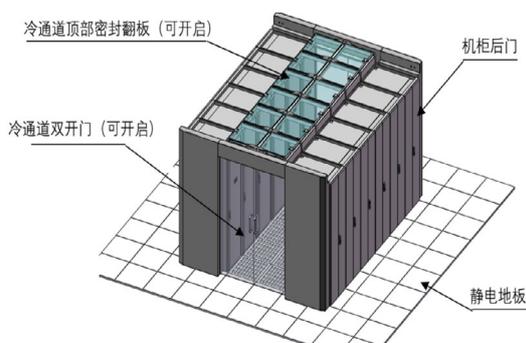
为了满足国家和上海市有关“十四五”期间碳达峰碳中和的目标设定和通信行业能耗自主监管要求，上海数讯收集并汇总数据中心的能效数据，统一格式化实时运行数据，通过标准通讯协议与第三方监控平台对接，实现了能效数据的自动化填报，提升了能效数据管理的效率和准确性。



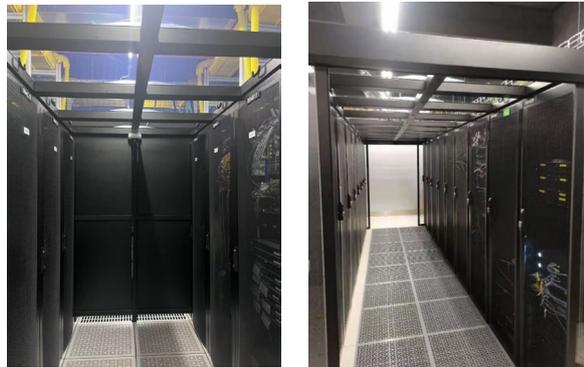
### 案例：上海数讯实施机房冷通道封闭项目

2024年，上海数讯针对蓝光4号楼2楼A区、D区机房，金桥2楼B区、D区，金桥3楼B区及4楼A区，实施了冷通道封闭方案，以优化机房气流组织。改造覆盖区域共278台机柜，其中7台机柜的2列机柜设计了独立的金属隔断冷通道，其余机柜按每2列一组设计冷通道。冷通道顶板采用透光率 $\geq 80\%$ 的阻燃透明PC板，通道两端配备厚度 $< 40\text{mm}$ 的手动平移透明门。每条冷通道内安装了2套温湿度传感器和1套烟雾探测器，所有设备接入环控系统进行监控管理。该方案有效隔离冷回风与冷量，提高了冷气的利用率，降低了设备温度，并显著提升了机房的冷却效率。

改造后，涉及区域的IT负载变化率为5.4%。与改造前相比，冷通道封闭后，空调月均用电量降低了10.26%。2024年，改造后的机房气流组织优化使机房内温度稳定在 $22^{\circ}\text{C} \pm 5^{\circ}\text{C}$ ，湿度维持在40%至70%之间，显著提升了机房环境的稳定性与能效。



冷通道整体结构布局



项目采购的部分设备现场照片



## 绿色行动 守护生态文明

大众交通将绿色理念贯穿于经营全过程，结合实际推动绿色化转型，通过绿色电力使用、办公建筑绿色化改造等措施，不断减少运营中的环境影响。2024年，公司未发生任何环境相关负面事件或违规行为。

### ● 能源管理

公司积极推动绿色办公，全面贯彻节能管理理念，营造绿色环保的办公环境。为增强员工节能降耗的意识，公司在办公区域张贴节约资源的宣传标语，提醒员工在下班前关闭电灯、电脑等电器设备，以实际行动支持环境保护。

上海数讯积极引入绿色电力，将其作为IDX数据中心主要能源供应之一，有效降低了IDX数据中心的碳排放。

### ● 水资源管理

大众交通严格遵守国家水资源管理相关法律法规，持续完善节约用水管理制度。公司定期开展节水检查，全面检查供水设备，杜绝跑、冒、滴、漏等现象，及时发现并修复水资源浪费点，确保水资源得到高效利用。同时，公司高度重视员工节水意识的培养，切实降低水资源消耗，持续优化水资源利用效率。



## ● 固废管理

大众交通强化固体废弃物管理，按照《办公区域垃圾分类管理办法》积极推进“垃圾分类”工作，落实常态化垃圾分类机制，确保生活垃圾按照地方要求准确分类存放。公司通过倡导“光盘行动”，从源头减少餐厨垃圾的产生，并定期开展垃圾分类教育与宣传，帮助员工形成良好的垃圾分类习惯，强化废弃物的管控，减少环境负担。

针对办公使用的墨盒、硒鼓等有害废弃物，公司委托有资质的机构进行回收处理，确保废弃物得到妥善处理和再利用，降低对环境的影响。

## ● 办公运营管理

大众交通积极响应国家节能减排号召，将绿色办公作为践行绿色发展理念的重要举措，通过严格核定文件印发数量，控制纸质文件使用频率，降低资源消耗。同时，公司积极倡导绿色办公文化，培养员工节能环保意识，构建低碳高效的办公环境。

公司将可持续发展理念融入办公场所的规划与运营中，将众腾大厦办公楼打造成LEED金级绿色建筑，并在其全生命周期内贯彻低碳、健康、舒适的理念。这一举措不仅展示了公司在绿色低碳发展方面的积极行动，还实现了在办公运营全过程中的资源高效利用与环境友好。



众腾大厦获 LEED 金级绿色建筑认证

# 03

## 惠民利行 用心服务大众

大众交通积极履行社会责任，致力于与利益相关方共同成长。公司持续优化客户体验，践行责任采购，秉持以人为本的理念，筑牢安全生产防线，保障员工权益，积极开展社会公益活动，与利益相关方共享高质量发展成果，努力构建和谐共生的社会关系。

### 联合国可持续发展目标（SDGs）响应

<b>1</b> 无贫穷 	<b>5</b> 性别平等 	<b>8</b> 体面工作和经济增长 
<b>9</b> 产业、创新和基础设施 	<b>10</b> 减少不平等 	<b>12</b> 负责任消费和生产 





# 品质运营 创造价值

大众交通聚焦服务质量的提升，不断创新服务模式，提升响应速度和解决客户问题的能力，持续优化客户体验。公司深入践行质量管理和品质运营，从产品设计到售后服务，全方位保障客户权益，以优质的产品服务为客户创造价值。

## ● 科技赋能服务体验

大众交通始终坚持“以客户为中心”的核心服务理念，以数字创新赋能客户服务体验。2024年，研发投入5,799.67万元，占营业收入2.18%。

大众出租租赁通过创新推出并复合应用“IM线上客服”和“IVR语音引导”系统，显著提升了客服自动化响应的效率与准确度。同时，大众出租租赁对车载支付设备进行系统升级，进一步优化了乘客的支付体验。

2024年，大众出租租赁与中国银行合作，通过全面铺设随车POS机，支持外籍乘客使用外卡支付出租车费用，极大提升了支付便利性，并研究通过车载设备升级，提高交通卡等支付方式的使用兼容性和信息同步性，提升司机进行相关操作和结果查询的便利性，为客户提供多样化的支付选择。与此同时，大众出租租赁与建设银行合作，为旗下所有营运司机配备了“零钱包”，有效解决了零钞备付问题，形成了兜底保障机制，提升服务效率。

大众驾培借助科技破局，加快企业智能化教学工作的推进建设，积极探索AI客服软件和训练预约模块的开发。通过AI智能客服软件，大众驾培能够为未来大量潜在学员提供高效的咨询服务，并为在学学员优化训练预约流程，从而提高教练、车辆资源分配和利用效率，增强教学安排的合理性与科学性。

大众房产顺应数字化转型的趋势，积极探寻契合时代需求的创新发展模式，通过运用大数据、云计算、人工智能等先进技术，实现精准营销、智能管理、优化运营等目标，提高市场竞争力。



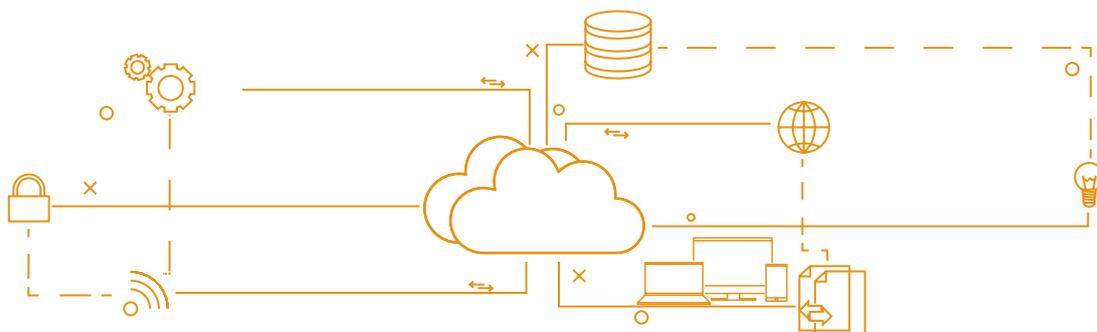
2024年

公司研发投入

**5,799.67**万元，

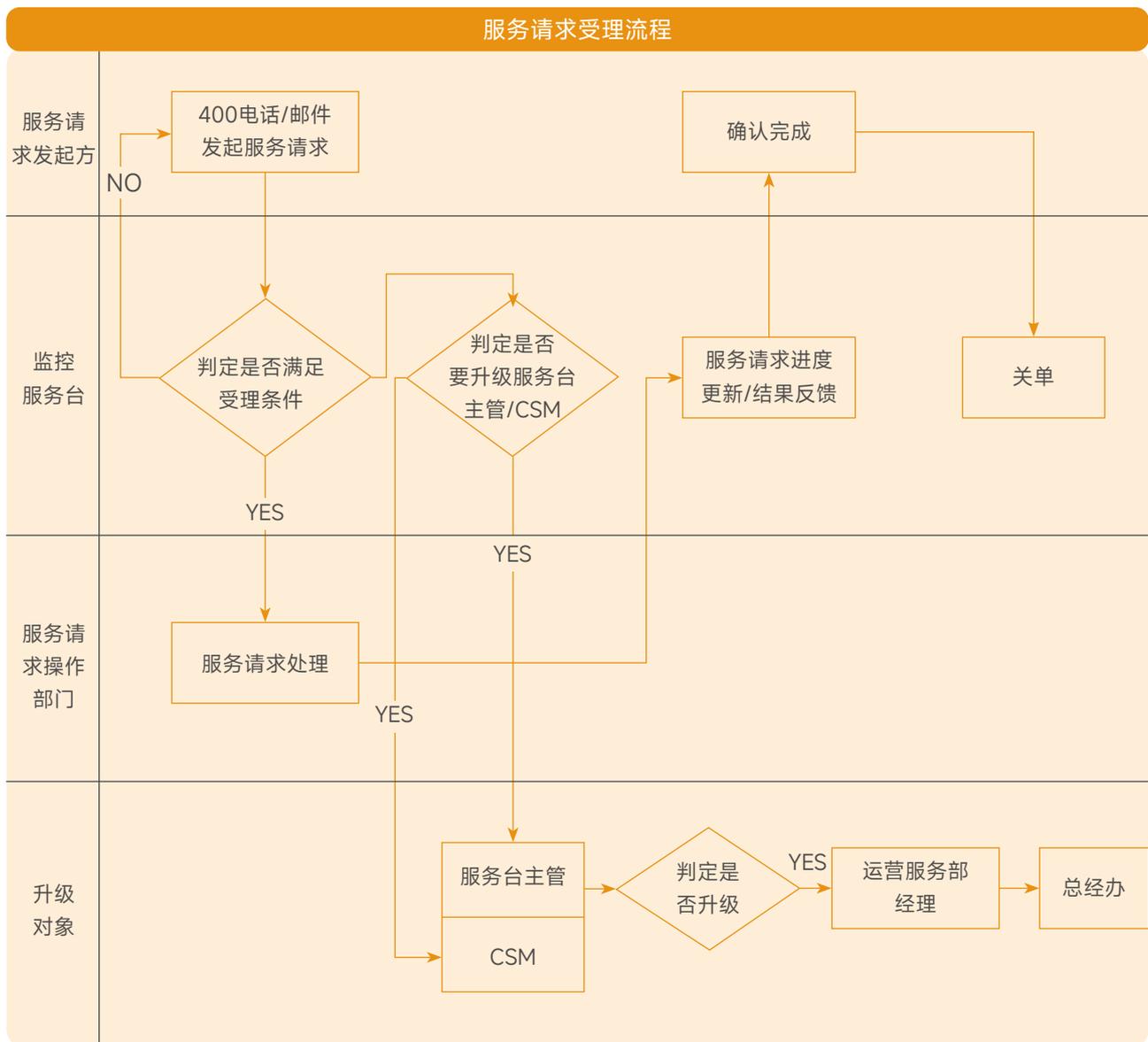
占营业收入

**2.18**%。



## 提升客户服务质量

大众交通不断规范客户服务过程，保障业务服务质量。2024年，上海数讯修订《大客户服务规范》《客户服务流程》，明确规定在故障事件结单后3个工作日内提供详细的故障报告。上海数讯以监控服务台作为对外服务窗口，通过400服务热线和servicedesk邮件受理客户需求，做到快速响应、积极沟通、专业处理、高效反馈，将“客户至上、诚信经营”的服务理念传递给客户，为客户业务的安全稳定保驾护航。



上海数讯客户服务流程

大众空港宾馆以服务创优为目标，视微笑服务为规范化礼貌服务的重要内容，坚持微笑服务无疑可以大大改善服务态度，提高服务质量。2024年，大众空港宾馆加强对员工服务理念的培训，重申微笑服务的重要性，使宾馆员工的专业服务和微笑服务意识得到进一步强化。

大众出租租赁制定《大众出租投诉、失物处理规定》，进一步完善客户服务体系，优化客服管理流程，建立服务质量跟踪管理机制，加强各类诉求处理效能，依托客服系统升级、管控能力升级和班次优化调整，确保大众热线窗口始终有效畅通，高峰时段的接通率提升10%以上，顺利完成报告期内的春运、高考等保供场景和各类诉求处理。

高峰时段的接通率提升  
**10%**以上

在此基础上，大众出租租赁对客司服中心进行了全面升级，保障热线全天候畅通无阻，稳固筑牢售后防线，深度强化预防式管理理念，全力提升质量应急联动的及时性与精准度，设立7\*24小时客服质检和舆情应急处置小组，确保客户问题得到及时响应。

此外，大众出租租赁积极推动数字化服务创新，深化“码上评”等数字化乘客意见反馈渠道的应用，提升处理和答复效率。2024年，大众出租租赁开发并上线零租客户用车评价体系，方便客户从车辆可用性、服务便捷性、司机专业性等多维度进行评价。同时，大众出租租赁通过微信企业号推进司机手册的电子化和营运教学的视频化，有力提升司机岗前、岗中培训效果，提升驾驶员综合能力，更好地为乘客服务。

## ● 推进客户满意度管理

大众交通建立完善的客户反馈收集系统，开展客户满意度调查。上海数讯采用“线上问卷”和“线下回访”两种模式，开展大客户满意度调研，评价范围覆盖产品性能、合同、售前、交付、售后等环节，并形成总结报告，进一步优化产品和服务。

大众出租租赁及时收集客户的意见和建议，以问题为导向，加强对各渠道客诉反馈情况的汇总与分析，加强信息收集与传播，并对关键顾客和重要顾客采用月度回访制，通过发放电邮调查问卷、上门访问、电话访问等多种方式，以确保及时获得可用的满意度反馈信息。大众出租租赁密切关注“万差次投诉率”“投诉办结率”等核心服务指标，针对客户反馈的问题，公司迅速响应，确保客户反馈得到有效的处理。

大众出租租赁客户服务绩效			
指标	单位	2023年数值	2024年数值
巡网业务线客户满意度	%	84.14	84.13
巡网业务线年度客户投诉办结率	%	100.00	100.00
商务业务线客户满意度	%	92.61	96.38
商务业务线年度客户投诉办结率	%	100.00	100.00

## ● 保障客户信息安全

公司持续规范个人信息保护和隐私政策，所属上海数讯严格执行《ISMS-G25个人信息保护制度》，建立完善的隐私保护机制，包括加密技术、访问控制、定期销毁，以防止数据泄露和滥用，切实保障客户的信息安全。

## 责任采购 合作共赢

大众交通通过严格的准入、考核和退出机制，持续优化供应链管理体系。公司将ESG理念深度融入供应商管理流程，并积极推动与供应商的资源共享与合作交流，践行责任采购，提升供应链的透明度，实现企业与供应商的协同发展，共同构建安全、高效的供应链生态。

## ● 践行责任采购

大众交通致力于构建透明、合规的供应链管理体系，公司采购管理委员会严格执行《采购管理制度》《采购供应商管理暂行办法》，规范对采购流程的监督，强化采购合规性管理。公司严格筛选供应商，确保其符合环保、社会责任及商业道德标准，推动供应链的可持续发展。

## ● 完善供应商管理

大众交通持续加强供应商管理，建立供应商信息库，内容包括供应商名称、税务信息、业务范围、营业执照等相关信息及证照。定期检查信息库，保证信息的有效性和完整性。

大众空港建立《采购管理制度》，供应商的选择综合考虑质量、价格、服务及信用等因素，确保酒店采购的物品在质量，服务上得到保证，并规定任何物品采购中，采购员都需要保证一到两家备用供应商，进一步增强供应链韧性。

大众交通供应商相关数据

供应商分布	单位	2023年数值	2024年数值
供应商总数	家	4,201	4,562
其中：上海市供应商总数	家	3,780	4,060
上海市供应商占比	%	90	89
国内其他省市（含港澳台）供应商总数	家	421	502
国内其他省市（含港澳台）供应商占比	%	10	11

# 人才兴企 关爱同行

大众交通将员工视为企业发展的驱动力，致力于构建完善的员工管理体系。公司通过定制化培训计划和职业发展通道，助力员工能力提升与成长；同时，公司坚持以人为本，提供全面的福利保障和多样化的关怀措施，并积极搭建双向沟通平台，营造开放、包容的工作环境。通过持续优化员工体验，公司不断增强凝聚力，推动员工与企业共同迈向可持续发展目标。

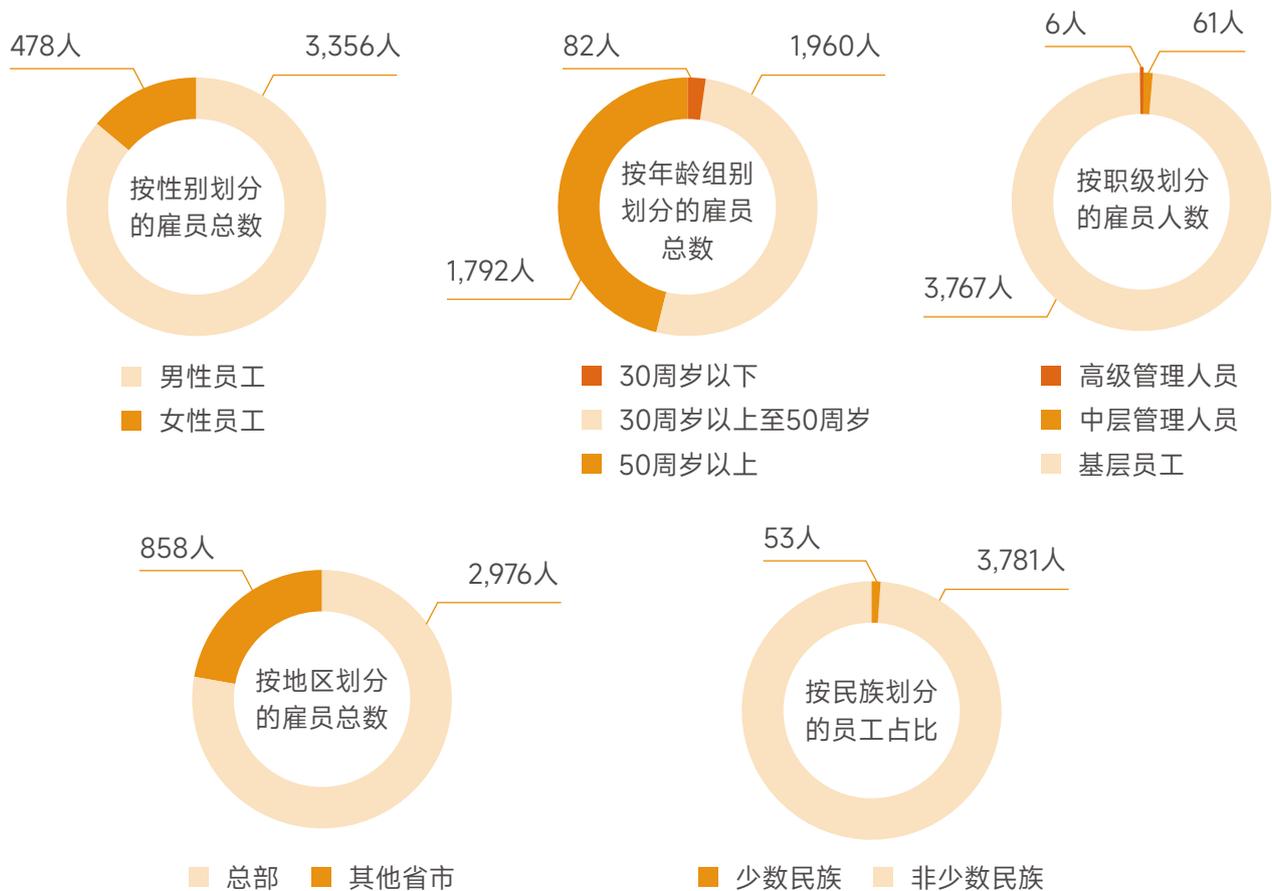
## ● 合法雇佣

大众交通始终坚持合法雇佣和平等就业，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》等相关法律法规，确保雇佣过程的合规性与透明度。

2024年，公司延续执行《员工招聘与配置管理办法》《人力资源规划制度》等内部规章，明确禁止雇佣童工及强制劳动，坚决反对任何形式的歧视行为，包括但不限于性别、年龄、种族、宗教信仰等因素，致力于为所有员工提供公平的就业机会，构建和谐稳定的劳动关系，切实保障员工合法权益。

### 员工构成情况

员工总人数3,834人



## ● 人才培养

### 人才引进

大众交通高度重视人才引进，促进就业，通过校企合作、社会招聘、内部推荐等多渠道吸纳优秀人才，持续优化人才结构，打造多元人才成长平台，为可持续发展提供坚实的人才支撑。

公司实施《管理培训生培养计划》，通过轮岗实践、专项培训及外部学习等方式，全面提升员工综合素质与专业能力。

### 员工培训

公司致力于员工与企业共同发展，落实《员工教育培训管理规定》，为员工提供各类专业技能培训，包括专业知识的更新学习、实操技能的案例学习等，同时引入外部机构进行培训讲座及日常实务咨询，进一步提升员工的综合能力，助力员工的职业发展。



#### 案例一：大众出租租赁举办班组长培训大会

2024年5月，为更好赋能企业经营、充分发挥班组作用、提升班组长能力，大众出租租赁举办全体班组长培训。此次培训是大众出租租赁在夯实班组建制、优化班组长队伍后的首次培训，标志着公司在强化基层管理、提升服务质量方面迈出了重要一步。



大众出租租赁班组长培训大会

### 案例二：大众出租租赁为参与保障任务的出租车司机开展专业培训

2024年12月，大众出租租赁为第八届世界浙商上海论坛暨 2024上海市浙江商会年会提供交通保障服务。为了确保服务质量，大众出租管理团队提前对参与保障任务的出租车司机进行专业培训，使他们熟悉会议现场路线，以饱满的精神状态和专业的服务技能，为乘客提供周到、热情的接送服务。



对参与保障任务的出租车司机进行专业培训

### 案例三：大众交通组织安全事故案例培训

2024年6月，大众交通以《深入学习贯彻习近平关于应急管理的重要论述》为重点，以安全生产内容为核心，以“领导干部带头领学，多种形式深入促学，多种渠道检验效果”为方法，结合高温季节易发、本行业多发的安全事故类型和典型案例，开展全面深入、直达一线的警示培训。



开展交通安全知识讲座

## 员工晋升

大众交通建立完善的员工职业发展通道，形成多元化人才发展渠道，健全管理、技术双序列岗位晋升机制。公司对干部、员工职位职级、晋升标准、程序等进行了明确规定，为各级员工提供清晰的职业发展路径，助力其职业成长与自我价值实现。

## ● 薪酬福利

大众交通秉持科学、规范的薪酬管理理念，严格落实《薪酬管理指引》《薪酬管理实施细则》《工资总量调控办法》等内部制度，将工资按照基薪、绩效，月度、年度，个人、公司几个维度进行分类，在以往总量管理的基础上，深入分析各部分的合理性，实现精细化管理，保障薪酬的科学均衡。

公司积极构建福利体系，为全员足额缴纳五险一金，定期组织员工体检，并通过企业年金、商业医疗保险、高温补贴等多种形式，进一步完善员工福利保障；同时，公司为解决部分员工上下班路途远交通不便，多次沟通确定了接驳车方案，带给员工通勤便利。

公司坚持多年投保“员工家财险”，2024年，上海数讯多名因“贝碧嘉”台风导致房屋受损的员工获得理赔。

## ● 员工沟通

大众交通推进企务公开，保障民主权益，定期召开年度职代会，通过公司网站、微信公众号等形式进行企务公开，向员工宣传企业政策和行业形势，员工的知情权、参与权、表达权和监督权得到有效落实。

公司重视员工意愿，畅通诉求渠道，广泛征集职工代表意见，不定期组织召开各类职工座谈会、双向交流沟通会，及时答复职工提出的意见建议和关切事项，并公开处理意见，妥善解决职工的急难愁盼问题。

2024年，大众出租租赁公司升级“客司服中心”，建立专门用于处理驾驶员投诉的钉钉流程，上线“巡网驾驶员投诉咨询”钉钉流程，方便将全体司机反馈的营运问题快速分解到对应部门，推进各部门限期整改，提升持续跟踪的效率。公司认真对待每一起驾驶员投诉，所有投诉均需由总经理最终确认处理意见，真正把驾驶员诉求作为公司核心问题对待和考量，显著提升了司机满意度。此外，针对教练员和学员对食堂的反馈意见，大众驾培经过深入考察，引入了全新的食堂服务商，获得了广泛好评。



## ● 员工关爱

大众交通深化人文关怀，健全完善困难职工帮扶救助体系，强化重点群体服务，坚持关爱困难职工、落实精准帮扶，积极开展重大活动、高温及节日期间的各项慰问工作，设立“出租司机关爱金”，打造融合型“司机之家”，持续加大节日慰问、帮困助学、员工生日、实事项目的普惠力度。

公司围绕一线驾驶员在就业环境、生活关爱和安全健康等方面现实需求，加强与平台企业、行业协会、行业工会的跨部门协作，积极探索社会资源协同帮扶模式，关心关爱长期工作在苦、脏、累、险、危等艰苦岗位的一线职工，改善外派职工工作环境、生活条件。

2024年，大众出租租赁推出一系列关爱司机的实事工程，包括健康检测、理发服务、洗衣服务等，进一步增强司机的归属感和凝聚力。截至11月底，共有近7,000人次使用了各类实事服务项目，其中理发和生日面服务广受司机欢迎。此外，为节约司机补能成本，大众出租租赁联合奥动推出“1580换电套餐”，该补贴特别面向经济条件相对有限的司机，受到了广泛欢迎，成功吸引了1,323名司机参与，进一步减轻他们的经济负担。

同时，公司坚持开展好女性员工关爱工作，在有条件的单位推进妈咪小屋的建设，进一步完善生育支持体系，切实保障女性员工权益，提升女性员工的安全感和归属感。



### 案例一：公司开展春节走访慰问活动

2024年2月，在春节即将到来之际，大众出租租赁积极开展新春驾驶员走访慰问活动。在慰问现场，走访人员详细了解驾驶员实际困难和工作情况，送上新春祝福和慰问金，嘱咐他们要注意行车安全，及时将公司的关心与温暖送到驾驶员群体手中，让大家度过一个欢乐祥和的春节。



春节走访慰问

## 案例二：公司暑期慰问送清凉

2024年7月，公司对坚守一线的员工们进行慰问，做好高温关爱及防暑降温工作，送去清凉和关怀，为他们递上毛巾、花露水等防暑用品。大众出租租赁为一线驾驶员不间断提供冷饮、龙虎三件套等清凉用品，进一步加强防暑降温措施，帮助员工祛暑降温，确保他们在高温天气中能够安全、舒适地工作。



给员工发放防暑用品



为驾驶员不间断提供冷饮

## 案例：大众出租租赁建立“健康角”

大众出租租赁在辖下各服务点建立“健康角”，推出便利驾驶员的理发服务和洗衣服务，并为员工提供温馨生日面，为一线员工提供长效化的关爱服务和暖心福利，激励驾驶员更好地投入日常工作。



为驾驶员提供理发服务



为驾驶员提供洗衣服务



为驾驶员庆祝生日，送上生日面





## ● 员工活动

大众交通根据员工的兴趣爱好和需求，组织开展丰富多彩的文化体育活动，如运动会、文艺会、棋类比赛、读书分享等，丰富职工的业余生活，缓解工作压力，增强职工之间的交流与互动。

同时，公司因地制宜建设图书角、康乐角等“小微”设施，为员工提供文化活动场所，并利用企业内部宣传栏、网站、微信公众号等平台，宣传员工风采，营造积极向上的工作环境和文化氛围。

### 案例一：大众出租租赁举办大众拔河友谊赛

2024年10月，大众出租租赁举办拔河友谊赛，比赛吸引了六支队伍的员工积极参与，通过这次比赛，增进了大众员工之间的友谊与交流，促进了企业之间的文化融合，同时也展现了广大员工团结协作、积极向上的良好精神风貌。



大众拔河友谊赛

### 案例二：大众出租租赁举办驾驶员棋类比赛

2024年6月，大众出租租赁举办了首届驾驶员棋类比赛，驾驶员和管理人员踊跃报名参赛，通过组织驾驶员和管理人员进行棋类比赛，不仅丰富了员工们的业余生活，也增进了一线管理人员与驾驶员之间的沟通交流，使团队更具凝聚力。



举办首届驾驶员棋类比赛

### 案例三：公司为女性员工开展妇女节非遗系列活动

2024年3月，在国际劳动妇女节到来之际，大众出租租赁为女员工们精心准备了节日惊喜，先后组织了一系列有趣非遗体验活动，如国风香囊制作、传统小笼包制作、非遗茶艺等，让女职工们在放松身心的同时，还获得了非遗创作技能。



挑选香料，自制传统香囊



体验传统非遗南翔小笼包的制作过程



欣赏非遗茶艺表演

#### 案例四：大众驾培开展创意多肉盆栽 DIY 主题活动

2024年5月，大众驾培为丰富职工们的业余文化生活，促进各职能部门员工交流，帮助职工感受自然、愉悦身心，组织了“植此青绿”创意多肉盆栽DIY主题活动，员工在体验种植乐趣的同时，放松了身心，拉近了彼此间的距离，营造了愉快的工作氛围。



创意多肉盆栽 DIY

#### 案例五：公司参与上海职工健身汇暨职工城市定向赛

2024年11月，上海职工健身汇暨职工城市定向赛徐汇分赛场活动在徐家汇公园正式拉开序幕，由大众交通青年员工组成的“众如泰山”队与来自徐汇区各系统、街镇工会的39支队伍近200名职工一起火热开跑，在寻访各种特色地标中“燃”动冬日，绽放健康活力。

此次大众青年热情参与的职工城市定向赛，作为将体育竞技与城市精神、大众文化相融合的重要运动形式，不仅成为展示广大职工奋发有为、团结协作的独特窗口，也成为大家发现城市另一面、感受“幸福美好生活”的新方式。



大众交通青年员工参与上海职工健身汇暨职工城市定向赛

## ● 员工职业健康

大众交通高度重视员工职业健康，持续加强职业健康管理，确保员工在安全、健康的环境中工作。公司定期开展职业健康素养监测，通过问卷调查和健康知识普及，提升驾驶员对职业健康的认识和自我保护能力，预防职业病的发生。同时，公司关注员工的心理健康，开展心理健康讲座、心理咨询服务等活动，帮助职工、特别是窗口服务岗位人员缓解工作和生活压力，保持良好的心态。



### 案例：大众出租租赁开展重点人群职业健康素养监测

2024年9月，为全面了解公司驾驶员健康素养水平和变化趋势，掌握驾驶员健康知识和技能水平，加强职业病防治工作，大众出租租赁在徐汇区疾控中心大众出租租赁北青服务点开展了上海市重点人群职业健康素养监测，为大众驾驶员提供职业健康调查，调查内容涵盖职业健康知识和理念、健康工作方式、基本技能、身心健康状况等，进一步提升驾驶员对职业健康的认识，预防职业病风险。



开展重点人群职业健康素养监测

## 安全为先 应急为重

大众交通不断织密安全网，筑牢应急体系。公司围绕“人人讲安全，个个会应急——畅通生命通道”的核心，致力于全面完善安全生产管理体系，推进安全风险隐患治理，夯实应急体系的基础保障，积极开展宣传教育活动，守住安全生命线。

## ● 安全管理体系

大众交通严格落实《安全生产责任制管理规定》《安全生产管理条例》《加强公共安全防范管理规定》等内部管理制度，形成安全生产月任务清单，并建立周报机制，确保安全管理工作事事有回音，件件有着落，压实安全生产责任。2024年，大众出租汽车公司获评“2023年度上海市道路交通安全管理先进单位”。



大众出租汽车公司获评“2023年度上海市道路交通安全管理先进单位”

## ● 安全意识培养

大众交通积极响应上海市关于开展2024年度“质量月”活动的指导精神与活动部署，根据《上海市交通委员会关于开展上海交通行业2024年“安全生产月”活动的通知》等文件的指导精神，从“制定一项计划、进行一轮培训，组织一场演习，开展一遍自查，完成一次总结”五项核心工作入手，建设安全生产月的“五个一”工程，筑牢安全生产思想防线。

2024年，公司开展“安全生产月”系列活动，以警示教育、案例解析、安全宣讲等形式，深入一线开展安全宣教。领导干部带头领学，结合行业特点，强化员工对安全事故的防范意识。通过采取多渠道宣传与培训，公司有效提升了员工的安全素养，确保安全生产责任落实到每个岗位。

公司及所属公司安全生产月期间安全宣贯绩效

指标	单位	2023年数值	2024年数值
安全宣讲活动场次	场次	14	15
安全宣讲活动参与人次	人次	332	321
安全相关座谈会场次	场次	15	16
安全相关座谈会参与人次	人次	519	528
“安全宣传咨询日”现场活动场次	场次	8	6
“安全宣传咨询日”现场活动参与人次	人次	364	362
播放各类安全及预警信息	条	447,905	/
制作安全展板及横幅	块	60	73
各平台发布安全月系列文章	篇	8	/
观看安全宣传教育片次数	次	/	21
发放安全行车手册	册	/	5,000 余



安全知识宣传



观看安全宣传教育片



## ● 安全隐患排查

大众交通始终将安全隐患排查作为安全生产的核心环节，不断加强风险排查和隐患治理，组织各单位开展常态化的安全排查工作。公司秉持“隐患即事故”理念，领导带头督导整改，确保不留盲区。通过数字化升级和安全标准化建设，大众交通不断提升隐患排查效率，为员工和市民创造安全、可靠的出行环境。

2024年“安全生产月”活动期间，公司及下属单位围绕重点车辆、时段和目标，强化预防管理，加强枢纽地区的质量巡检和联勤联动，确保隐患100%整改到位。大众出租租赁通过线上线下的双重监管，确保质量安全管控闭环；大众旅汽重点排查动火、电焊等危险作业；大众驾培针对夏季高温、台风等季节性风险，提前排查广告牌、落水管等风险点，确保设施设备安全运行。

### 案例一：大众交通开展春运安全生产检查

2024年1月，春节到来之际，大众出租租赁前往公司所属各服务点及停车场地进行安全生产大检查，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，重点关注“运营安全、设备安全、消防安全及综治维稳”等关键领域，消除潜在安全隐患和不稳定因素，确保春节期间生产工作平稳有序，杜绝重大事故的发生。



春运安全生产检查

**案例二：大众质检队常态化开展现场安全检查**

大众质检队职守于上海客流高峰期，常态化开展现场安全检查，以确保车辆状态良好、驾驶员行为规范，注重业务互动和质检联动，与一线驾驶员深入交流，共同探讨安全管理的重要性。通过这种方式，公司不仅能够第一时间掌握车辆动态，还能够第一时间纠正问题，确保每一次服务都是高质量的，为往来上海的市民和游客提供安全、便捷的出行体验。



质检队开展现场安全检查

## ● 安全应急管理

大众交通高度重视安全应急管理，报告期内，公司组织各单位对应急预案进行系统地再梳理确保文实相符，积极推动各单位结合自身实际开展有针对性的演练科目，并重点强调演练的实操效果。

大众出租租赁联合大众旅汽开展消防和楼道逃生演练，检验应急预案的有效性；大众驾培购置微型消防车，围绕事故处理、紧急施救等环节进行演练，提升员工应急响应速度；大众旅汽结合行业特点，开展车辆火灾、故障撤离等演练，强化驾驶员应急避险技能。通过实操演练，大众交通有效提升员工的应急处理能力，为安全生产提供了坚实保障。



2024年

2024年的安全生产月期间，公司及下属单位针对火灾、地震、防台防汛等多种应急场景，共组织应急疏散演练**14**场，参与应急演练**522**人次。

### 案例一：公司举行消防安全应急演练

2024年6月，大众综合交通板块各单位联合举办了消防安全应急演练活动，并且特邀彭浦消防站的教官团队进行现场指导。员工们参与到实操环节，按照教官们的指导，有条不紊地对燃烧的油桶进行灭火演练。大家严格遵守使用灭火器的步骤：一提二拔三握四压，并选择合适的角度和距离喷射，将火焰控制在最初阶段。通过规范有序演练流程，全体人员切实增强了消防安全意识，有效提升了应对突发火情时的应急处置和逃生自救能力。



消防安全应急演练现场

### 案例二：台风来袭，大众驾培及时启动应急预案

2024年9月15日，上海中心气象台更新台风“贝碧嘉”黄色预警信号为台风橙色预警信号，大众驾培迅速启动应急预案，各应急小组成员都第一时间就位，投入到抗击台风的各项工作中。

应急小组人员拿着应急灯巡视基地内各条道路、房屋门窗、将考试车有序地停放在安全的地方，并时刻关注着官方发布的台风动态最新消息，严阵以待。他们驻守基地，仔细疏通排水渠，齐心协力清理雨棚残骸，用坚固的绳子对花架、招牌进行加固。

在整个应对台风“贝碧嘉”的过程中，大众驾培全力以赴，通过有效的应急措施，确保了基地的平安。此次应对“贝碧嘉”为今后应对类似的自然灾害提供了宝贵的经验借鉴，大众驾培将不断完善应急预案，提高应对安全风险的能力。



采取应急措施应对台风“贝碧嘉”

## ● 交通运行安全

大众交通持续深化行车安全体系建设，通过技术升级和运营管理双轨并进，全力保障每一位乘客的出行安全。

大众出租租赁严格管控驾驶员行驶规范，采取“面上司机抓线上，重点司机抓线下”的策略，针对违章和事故重点驾驶员开展安全专题教育办班，并根据事故情况及时调整培训模式。

自2024年6月起，大众出租租赁将每月集中式重点驾驶员办班改为一对一模式的重点驾驶员约谈，进一步降低事故和违法情况发生率，在交通运行安全方面取得了显著成效。

同时，大众出租租赁推进司机安全行车风控管控方案，针对疲劳驾驶、急加速、急减速、路口超速等进行事中干预，加强安全行车提醒。2024年，公司启动司机与车辆画像的大数据采集项目，利用数据分析手段，为减少车辆事故提供科学依据，目前已有200辆车安装了测试设备。

此外，为了更好地保障新能源车的运行安全，大众出租租赁联合强生、海博和锦江，围绕新能源车的起步加速、最高限速等安全参数向上汽厂提出技术升级诉求，成功获得其对后续车型实施针对性优化的响应。



## 与爱同行 护航大众

大众交通坚持发展为民，服务大众的理念，热心公益事业，为需要关爱的群体送去温暖；组织员工深入社区服务，助力社区建设与治理；积极响应乡村振兴号召，通过与示范村结对帮扶等方式，促进乡村繁荣。公司以实际行动践行社会责任，为社会和谐稳定发展注入正能量，展现企业担当。

## ● 公益捐赠

大众交通以践行社会责任为己任，持续开展社会捐赠活动。公司聚焦教育、医疗等重点领域，精准捐赠资金与物资，助力社会弱势群体改善生活条件。同时，秉持高效透明原则，确保捐赠资源精准落实，最大化发挥公益效益，为推动社会公平与可持续发展贡献企业力量。

2024年，公司捐赠总金额为11.30万元，并获得“关爱儿童健康社会公益奖”和“上海市罕见病防治基金会成立十周年感谢状”，以表彰公司在儿童健康事业和罕见病防治保障事业方面作出的卓越贡献。



大众交通收到上海市儿童健康基金会颁发的“关爱儿童健康社会公益奖”

大众交通收到上海市罕见病防治基金会的感谢状

案例一：大众交通开展元旦亲子慈善迎新跑活动



2024年元旦，大众交通组织员工家庭参加元旦亲子慈善迎新跑公益活动，并在活动中为基金会捐款。捐款仪式后，大家共同放飞2024只带有美好新年愿望的心愿气球，寓意将彩色的梦想放飞，传递祝福。公司长期支持和参与基金会的各项活动，积极履行企业社会责任，为促进儿童健康事业的发展贡献力量，助力社会和谐进步。



开展元旦亲子慈善迎新跑，并为上海市儿童基金会捐款



### 案例二：大众交通参加上海市罕见病防治基金会成立十周年颁奖仪式

2024年11月，上海市罕见病防治基金会举行成立十周年颁奖仪式，感谢为持续推进我国罕见病防治保障事业发展做出贡献的单位与个人，大众交通作为基金会的长期资助单位受邀出席颁奖仪式，并获得基金会的感谢状。

大众交通自2014年上海市罕见病防治基金会成立以来，便一直关注、关心并支持着基金会的发展。多年来，公司通过定期捐赠资金、提供资源以及参与各类公益活动，为上海市罕见病防治事业贡献自己的力量。



大众交通受邀出席上海市罕见病防治基金会成立十周年颁奖仪式



### 案例三：大众出租租赁参加无偿献血活动

2024年8月，大众出租租赁在虹桥路血液中心参加“爱心献血 情暖申城”无偿献血活动，众多出租车驾驶员积极响应，他们纷纷挽起衣袖，用热血传递生命的希望。

在驾驶员的共同努力下，一袋袋健康的血液被采集，它们将带着出租车驾驶员们的爱心，流向需要的地方。此次活动展现了出租车驾驶员们的无私奉献精神和高度的社会责任感，他们用实际行动诠释了“关爱生命，从‘心’出发”的真谛，为构建和谐社会贡献了一份坚实的力量。



志愿者献血现场

## ● 社会服务

大众交通持续开展志愿服务，为和谐社会贡献力量。公司成立大众雷锋班组，组织员工积极参与社区便民服务，每周为居民提供修鞋、清洁等公益服务，帮助独居老人等弱势群体，传递温暖与关怀，深受社区居民好评。截至2024年，大众雷锋班组已连续21年进行爱心接力，为居民提供爱心便民服务，将服务大众的理念延伸到生活的方方面面。

### 案例：大众雷锋班组持续 21 年的爱心接力

大众交通一直遵循“大众服务，上海温度”的公司理念，大众雷锋班组已连续践行服务大众21年。2024年3月，大众雷锋班组成员们带着“家伙事”来到了宝山区淞南镇宝景苑为居民提供爱心便民服务，修皮鞋、擦皮鞋、塑封照片、磨刀、量血压，大众雷锋班组成员们忙得不亦乐乎，班组成员们的热心也带动了周围人，大家纷纷加入学雷锋便民服务，一起学雷锋做好事，向革命先烈学习。



大众雷锋爱心接力班组为居民提供量血压、塑封照片、擦鞋等便民服务

## 大众交通便民志愿服务（部分）



大众出租租赁在南京路步行街开设志愿服务摊位，大众“雷锋的哥”为周围的居民提供修鞋志愿服务，传递社会的温暖与关爱。



大众“雷锋的哥”彭广兵师傅积极参与各类社区志愿活动，2024年11月21日，参加了上海市徐汇区田林街道的新时代文明实践“公益文明街区”品牌发布暨2024年度社区自治嘉年华活动。

公司便民志愿者走进社区，为居民提供修理水管、清洁油烟机等服务。他们的热心和行动不仅感动了社区居民，也影响了身边的人，大家纷纷加入志愿服务的行列，共同传递爱与善意。



大众交通的出租车司机们以实际行动彰显责任与担当。2024年，涌现出诸多好人好事，他们或在乘客遗落物品时积极归还，或在紧急时刻上演“生死时速”协助救治病患，或在特殊群体出行时提供贴心帮助，成为城市文明的流动名片。

大众出租租赁是上海市120急救中心最重要的应急储备力量之一。2024年，大众出租租赁荣获了由上海市卫生健康委员会颁发的“第九届上海市院前急救技能大赛最佳协作奖”，表彰其为市民生命安全保驾护航。

## 大众的哥好人好事系列

2024年5月

乘客顾女士与丈夫表示2岁的孩子突发急症，急需就医。李师傅临危不乱，立即启动车辆，全速驶向最近的医院，并与顾女士及其家属、警方的联络，提前做好路况报备，确保行车安全，最终及时赶到。事后顾女士主动联系李师傅，并将李师傅的善举分享给了大众热线，对他给予了高度赞扬。



2024年7月

漫展上一位coser突感身体不适，打车坐上大众张超龙师傅的车，中途病情突然加重，面对晚高峰时段的车流，张师傅果断开往十字路口寻求交警帮助，在警用摩托车的引导下，出租车穿梭于密集的车流中，最终稳稳抵达医院，女孩被迅速送入急诊室，父母连连向张师傅和交警同志表示感谢。



2024年8月

86岁的高阿姨乘坐景钰峰师傅驾驶的出租车回家，一路上景师傅对年事已高的高阿姨颇多照顾，平稳安全地将老人顺利送到家中。但之后高阿姨发现自己的钥匙遗失了，她拨打大众客服电话，得知景师傅发现遗落的钥匙后已及时主动送回公司客服处。钥匙失而复得，高阿姨十分感激，送来表扬信，表扬驾驶员景钰峰助人为乐，归还钥匙的善举。



**案例：“救”在身边，守护生命！大众的哥参加急救技能大赛比武获荣誉**

2024年9月，大众出租租赁参加全市院前急救技能大赛。此次大赛来自13家院前急救中心与5家社会协作单位的超过200名选手、裁判、专家及工作人员共同参与。比赛项目涵盖救护车驾驶技能、高级气道管理、三人团队心肺复苏以及志愿者单人心肺复苏等，展现了急救领域的核心技能。

大众的哥们凭借扎实的技术与丰富的实操经验，三名参赛驾驶员分别荣获本组别的一、二、三等奖。此外，大众出租还被授予“优秀协作奖”，充分彰显了公司在急救保障领域的卓越贡献。



大众出租租赁在全市院前急救技能大赛中获得荣誉

同时，大众交通聚焦主业，立足本职，全力保障群众高峰时期的出行服务。在节假日、春运及大型活动期间，公司科学调配运力，优化运营方案，确保市民顺畅出行。通过精细化管理与优质服务，大众交通为居民提供便利、高效、安全的交通支持，满足社会需求，助力城市运行效率提升，以实际行动践行企业社会责任，为城市和谐发展贡献力量。

**案例：大众出租租赁护航春运，做好春运保障工作**

2024年2月，大众出租租赁为春运返乡群众提供出行保障服务。春运期间，公司累计投入出租车5,822辆。针对客流高峰时段，公司采取了“电调应急+值班车”的双重保障模式，确保旅客的安全出行。在大小年夜等关键时刻，公司加强热线值班人员的配备，确保及时响应运能需求，并开展连续的服务质检，协助维护现场秩序。



协助乘客搬运行李，并对出租车进行服务质检

## 大众交通 2024 年春运保障服务绩效

指标	单位	2024年数值
投入保障出租车数量	辆	5,822
出租车运送乘客总人次	人次	702,605
为各类企事业单位提供零租服务	辆次	1,103
合计发送大巴车	辆次	3,443
大巴车运送旅客总人次	人次	119,751

 案例：大众出租租赁护航高考学子

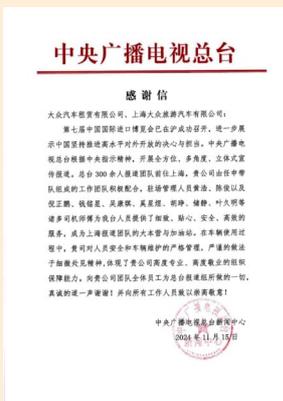
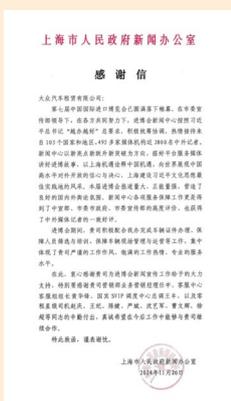
2024年6月，大众出租租赁组建了一支有资深送考经验的驾驶员所组成的送考车队，更在细节上做足了准备。为了给考生营造一个轻松舒适的考前氛围，驾驶员师傅们将车辆打扫得干干净净，还在车上为考生备了矿泉水、风油精等解暑物品。

高考期间，每一位送考驾驶员都提前一天踩点、探路线、计算时间，确保考试当天能够准时、顺利地将考生送达考场。考生上车前，驾驶员们总会温馨提醒他们确认一下准考证等考试物件。



护航高考学子

2024年，第七届中国国际进口博览会在上海成功举办，大众交通已连续七年为中国国际进口博览会服务，再次赢得了海内外宾客的赞誉。活动结束后，上海市交通委员会、市政府新闻办与中央广播电视总台新闻中心分别向大众交通发来感谢信，对大众在进博会期间的交通保障服务表示高度认可与感谢。



上海市交通委员会、市政府新闻办与中央广播电视总台新闻中心的感谢信

案例：大众出租租赁以优质服务迎接进口博览会

第七届中国国际进口博览会共有129个国家和地区、3,496家展商参加，为了更好地保障展商和观众的交通出行，大众出租租赁公司在5,000余辆出租车中，挑选党员班组长和安全服务标兵，组建一支规模近千辆的进博保障车队。



进博保障车队

“学外语、练操作、重细节”，大众的哥们在服务进博会期间练习英文口语，在车内放置《外籍友人乘车指南》，方便与外籍乘客沟通，并配备“中银智慧付”车载POS机终端，整合境内外主要银行卡刷卡、移动支付等多种功能，为中外宾客提供更加便利的支付环境，共服务中外乘客超过2万人次，以实际行动诠释“大众服务，上海温度”的承诺。



配备车载POS终端



### 案例：大众国宾车队服务全国红十字大会

2024年12月，大众国宾车队服务全国红十字大会，此次活动由中国红十字会总会、应急管理部、国家卫生健康委员会、全国爱国卫生运动委员会办公室、国家消防救援局联合举办。大会发布了第八届全国红十字应急救护大赛总决赛成绩，来自全国各省、自治区、直辖市，香港和澳门特别行政区、铁路系统红十字会的35支队伍同台竞技，是参赛队伍最多的一届大赛。

大众国宾SVIP车队此次提供了近60余辆车，包括商务车，考斯特，大巴车等，并配备一支经验丰富的精英驾驶团队，随时应对各种用车需求，为大会提供全方位、高品质的服务。为参会嘉宾提供覆盖会场、酒店、机场等多场景的出行服务，以高效、专业、细致的服务获得了高度评价。



大众国宾SVIP车队服务全国红十字大会

## ● 乡村振兴

大众交通积极响应关于推动区域协调发展和促进共同富裕的号召，通过开展东西部协作和定点帮扶，签订村企结对协议，深化乡村振兴工作。2024年，徐汇小贷公司参与了由田林街道组织的代表团，前往云南红河州对口地区进行“携手兴乡村”考察交流活动，并向云南红河州石屏县宝秀镇郑营村捐赠1万元，通过资金支持，助力当地经济发展。

# 绩效展示

## ● 治理表现

指标名称	单位	2023年数值	2024年数值
党建主题活动总时长	小时	40	100+
党建主题活动总次数	次	20	70+
党建主题活动参与总人次	人次	400	1,200+
反贪腐培训总次数	次	2	5
反贪腐培训时长	小时	5	10
反贪腐培训参与总人次	人次	100	600+
股东大会会议举行次数	次	1	2
股东大会会议应出席的董事人次	人次	7	7
股东大会会议实际出席的董事人次	人次	6	7
股东大会会议审议议案数量	项	14	23
董事会会议召开次数	次	5	8
董事会会议应出席人次	人次	7	7
董事会会议实际出席人次	人次	7	7
董事会审议议案数量	项	27	51
监事会会议召开次数	次	4	7
监事会会议实际出席人次	人次	3	3
监事会审议议案数量	项	12	18
业绩说明会	次	3	3
回复投资者互动平台问题	条	19	39

## ● 环境表现

指标名称	单位	2023年数值	2024年数值
出租车新能源车数量	辆	6,024	6,368
出租车新能源车增长数量	辆	2,211	344
出租车新能源车占比	%	91.07	99.13

## ● 社会表现

指标名称	单位	2023年数值	2024年数值
研发投入	万元	6,038.07	5,799.67
巡网业务线客户满意度	%	84.14	84.13
商务业务线客户满意度	%	92.61	96.38
客户投诉办结率	%	100.00	100.00
供应商总数	家	4,201	4,562
员工总人数	人	4,781	4,194
公益捐赠总金额	万元	32.30	11.30

# 附录一

## ● 指标索引表

### 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》

维度	序号	议题	2024年数值
环境	1	应对气候变化	气候行动，助力低碳发展
	2	污染物排放	/
	3	废弃物处理	绿色行动，守护生态文明
	4	生态系统和生物多样性保护	/
	5	环境合规管理	气候行动，助力低碳发展
	6	能源利用	绿色行动，守护生态文明
	7	水资源利用	绿色行动，守护生态文明
	8	循环经济	绿色行动，守护生态文明
社会	9	乡村振兴	与爱同行，护航大众
	10	社会贡献	与爱同行，护航大众
	11	创新驱动	品质运营，创造价值
	12	科技伦理	/
	13	供应链安全	责任采购，合作共赢
	14	平等对待中小企业	/
	15	产品和服务安全与质量	品质运营，创造价值
	16	数据安全与客户隐私保护	品质运营，创造价值
	17	员工	人才兴企，关爱同行
可持续发展 相关治理	18	尽职调查	/
	19	利益相关方沟通	责任管理
	20	反商业贿赂及反贪污	合规风控
	21	反不正当竞争	合规风控

## 全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准》

使用说明：大众交通在2024年1月至2024年12月参照GRI标准报告了在此份GRI内容索引中引用的信息。

使用的GRI 1: GRI 1: 基础 2021

指标编号	描述	回应章节
GRI2: 一般披露		
组织概况及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于大众交通
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-4	信息重述	/
2-5	外部鉴证	/
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于大众交通
2-7	员工	人才兴企，关爱同行
2-8	员工之外的工作者	人才兴企，关爱同行
管治		
2-9	管治架构和组成	治理机制
2-10	最高管治机构的提名和遴选	/
2-11	最高管治机构的主席	/
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	董事长致辞
2-13	为管理影响的责任授权	/
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	/
2-15	利益冲突	/
2-16	重要关切问题的沟通	责任管理
2-17	最高管治机构的共同知识	/
2-18	对最高管治机构的绩效评估	/
2-19	薪酬政策	人才兴企，关爱同行

指标编号	描述	回应章节
2-20	确定薪酬的程序	人才兴企，关爱同行
2-21	年度总薪酬比率	/
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	董事长致辞
2-23	政策承诺	/
2-24	融合政策承诺	/
2-25	补救负面影响的程序	/
2-26	寻求建议和提出关切的机制	/
2-27	遵守法律法规	/
2-28	协会的成员资格	/
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	责任管理
2-30	集体谈判协议	/
GRI 3: 实质性议题的披露项		
3-1	确定实质性议题的过程	/
3-2	实质性议题清单	/
3-3	实质性议题的管理	/
GRI 201: 经济绩效		
201-1	直接产生和分配的经济价值	/
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	气候行动，助力低碳发展
201-3	固定福利计划和其他退休计划	人才兴企，关爱同行
201-4	政府给予的财政补贴	/
GRI 202: 市场表现		
202-1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	/
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	/
GRI 203: 间接经济影响		

指标编号	描述	回应章节
203-1	基础设施投资和支持性服务	与爱同行，护航大众
203-2	重大间接经济影响	/
GRI 204: 采购实践		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	/
GRI 205: 反腐败		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	/
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	党建引领
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	/
GRI 206: 反竞争行为		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	/
GRI 207: 税务		
207-1	税务方针	/
207-2	税务治理、控制及风险管理	合规风控
207-3	与税务密切相关的利益相关方参与及管理	/
GRI 301: 物料		
301-1	所用物料的重量或体积	/
301-2	用循环利用的进料	/
301-3	再生产品及其包装材料	/
GRI 302: 能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	/
302-2	组织外部的能源消耗量	/
302-3	能源强度	/
302-4	减少能源消耗量	/
302-5	降低产品和服务的能源需求	立足主业，引领绿色发展
GRI 303: 水资源和污水		
303-1	组织与水作为共有资源的互相影响	/

指标编号	描述	回应章节
303-2	管理与排水相关的影响	/
303-3	取水	/
303-4	排水	/
303-5	耗水	/
GRI 304: 生物多样性		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	/
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	/
304-3	受保护或经修复的栖息地	/
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	/
GRI 305: 排放		
305-1	直接 (范畴1) 温室气体排放	/
305-2	能源间接 (范畴2) 温室气体排放	/
305-3	其他间接 (范畴3) 温室气体排放	/
305-4	温室气体排放强度	/
305-5	温室气体减排量	/
305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	/
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	/
GRI 306: 废弃物		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	/
306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色行动, 守护生态文明
306-3	产生的废弃物	绿色行动, 守护生态文明
306-4	从处置中转移的废弃物	/
306-5	进入处置的废弃物	/
GRI 308: 供应商环境评估		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	/

指标编号	描述	回应章节
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	/
GRI 401: 雇佣		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	人才兴企, 关爱同行
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	人才兴企, 关爱同行
401-3	育儿假	人才兴企, 关爱同行
GRI 402: 劳资关系		
402-1	有关运营变更的最短通知期	/
GRI 403: 职业健康与安全		
403-1	职业健康安全管理体系	人才兴企, 关爱同行
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	人才兴企, 关爱同行
403-3	职业健康服务	人才兴企, 关爱同行
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	人才兴企, 关爱同行
403-5	工作者职业健康安全培训	人才兴企, 关爱同行
403-6	促进工作者健康	人才兴企, 关爱同行
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	人才兴企, 关爱同行
GRI 404: 培训与教育		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	/
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	人才兴企, 关爱同行
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	/
GRI 405: 多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	人才兴企, 关爱同行
405-2	男女基本工资和报酬的比例	/
GRI 406: 反歧视		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	/
GRI 407: 结社自由与集体谈判		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	/

指标编号	描述	回应章节
GRI 408: 童工		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	/
GRI 409: 强迫或强迫劳动		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	/
GRI 410: 安保实践		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	/
GRI 411: 原住民权利		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	/
GRI 413: 当地社区		
413-1	有当地地区参与、影响评估和发展计划的运营点	/
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	/
GRI 414: 供应商社会评估		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	/
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	/
GRI 415: 公共政策		
415-1	政治捐助	/
GRI 416: 客户健康与安全		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	/
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	/
GRI 417: 营销与标识		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	/
GRI 418: 客户隐私		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	/

## 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



地址:上海市徐汇区龙腾大道2121号众腾大厦1号楼11楼

电话:021-64289122

传真:021-64288660

邮箱:dzjt@96822.com