



上海大众公用事业（集团）股份有限公司
2010 年度社会责任报告

二〇一一年四月

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》规定，结合公司在履行社会责任方面的具体情况编制而成。
- ◆ 本报告是公司继《2007—2008 年企业社会责任报告》、《2009 年度企业社会责任报告》后披露的第三份社会责任报告，集中反映了公司 2010 年度落实科学发展观，推进可持续发展，创建和谐社会所做出的企业社会责任实践的绩效。
- ◆ 本报告经 2011 年 4 月 13 日召开的公司第七届董事会第十七次会议审议通过。
- ◆ 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、企业的社会责任观

1、公司概况

上海大众公用事业(集团)股份有限公司成立于 1991 年 12 月 24 日, 前身是上海浦东大众出租汽车股份有限公司, 是全国出租汽车行业中第一家股份制公司。公司股票于 1993 年 3 月 4 日在上海证券交易所正式挂牌上市(股票代码:600635)。

2003 年 5 月, 公司更名为“上海大众公用事业(集团)股份有限公司”, 进一步强化大力发展城市燃气产业、城市交通产业、市政环境产业等城市公用基础设施产业和金融创投产业的企业战略。

交通产业为“大众公用”的优势产业, 该产业中的核心企业为大众交通(集团)股份有限公司(600611)。燃气产业为“大众公用”大力发展的核心产业, 其核心企业上海大众燃气有限公司是一家集燃气输配、销售和服务于一体的大型城市燃气运营企业, 占上海燃气销售市场 40% 的市场份额。市政环境产业是“大众公用”发展迅速的产业板块, 核心企业有上海大众市政发展有限公司、上海大众环境产业有限公司。金融创投产业是公司近几年来抓住资本市场蓬勃发展的历史机遇, 大力拓展的产业, 已投资银行、证券、基金、保险公司、拟上市公司等金融类企业股权。

公司上市以来, 树立了良好的蓝筹绩优的企业形象: 公司是道琼斯中国指数、上交所“沪深 300 指数”、上证 180 指数、上证 180 相对成长指数、上证 180 相对价值指数、上证公司治理指数等众多指数的成份股。公司荣获 2010 上海百强企业、2009 年度上市公司回报百强金牛奖、2009 年度上市公司金牛百强——公用事业行业榜。2009 年度中国最佳效益企业(综合类)第二名。截至 2010 年末, 公司净资产已超 **34** 亿元人民币。

2、企业的社会责任观

公司以“为股东创造价值、为客户提供服务、为员工搭建舞台、为社会做出贡献”为核心价值观, 在经营管理活动中贯彻“以人为本、团队精神、创造价值、追求卓越”的企业理念, 结合公司从事的主业——城市公用事业基础设施投资运营对企业社会责任的要求, 将“为股东、为员工、为大众、为社会创造价值”作

为企业社会责任的根本目标。

公司以“领先的城市公用事业基础设施投资运营商”为发展愿景，时刻牢记企业以创造价值为根本。通过努力开拓、把握市场机遇，为股东和社会创造经济价值；同时，公司认识到：企业经营活动还会深刻影响到员工、合作伙伴、债权人、客户以及政府等利益相关方。公司不仅要为员工提供就业机会，也要为他们提供实现自身价值的舞台；不仅要诚信经营，还要与合作伙伴、银行构建和谐共赢的合作关系；不仅要依法纳税，还要与政府通力合作，大力促进城市公用事业的发展，为广大客户提供优质品牌服务。

公司认为，企业植根于社会，企业发展与社会发展紧密相连，社会的可持续发展、社会的和谐需要企业公民的无私奉献。公司坚持与社会公众休戚与共，积极投身社会公益事业，尽己所能，为构建和谐社会献绵薄之力。

二、2010 年度公司社会责任履行情况

（一）、保护股东和债权人合法权益，促进公司稳定发展

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较为完善的法人治理结构，建立以公司《章程》为总则，以董事会议事规则、监事会议事规则、总经理工作细则和内部控制制度为主要框架的规章体系，汇编成规范的制度白皮书，用制度保障股东和债权人的合法权益。

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。股东会的召集、召开、审议和决策程序均照章办事，有法可依，公平对待每一位股东，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。

报告期内，公司共召开一次股东大会，出席的股东占公司有效表决权股份总数的 29.1396%，共审议通过 11 项议案。

2、加强信息披露管理，建立良好投资者关系。公司严格按照中国证监会颁布的《公开发行股票公司信息披露实施细则》进行信息披露。中期报告、年度报告、重大事项等信息均在《上海证券报》、《中国证券报》、《证券时报》和公司网站上发布，使公司广大股东及时掌握公司重大信息。公司持续自觉履行信息披露义务，确保信息披露的真实、准确、完整、及时，不进行选择性信息披露，公平

对待所有股东和投资者。

公司设立了专门的投资者咨询电话和网络沟通平台，并且在网络平台开设投资者关系专栏。公司股东及投资者可以随时来电咨询公司经营发展状况及对披露信息作深入了解。公司在信息披露指定报纸（上证报、中证报、证券时报）和上交所网站上、每年公司定期报告等公告中公布公司投资者咨询电话及网络沟通平台。公司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。

公司投资者关系交流平台主要有：

(1) 公司设立了投资者接待电话：021-6428888-5609

传真：021-64288727

(2) 在公司网站（<http://www.dzug.com>）的“公司公告”栏目中及时刊登公司近期的重要公告，在“投资者关系”中建立交流平台。

3、公司注重创造价值并积极回报股东，上市以来，公司总派现额 58995.05 万元，股本扩张倍数 116.49。在追求股东利益最大化的同时，还兼顾债权人利益。

在追求股东利益最大化的同时，公司通过建立健全资产管理和资金使用制度，保障资产和资金安全，加强预算资金管理和财务风险控制，严格遵守信贷合作商业规则，按合同约定使用银行贷款，按期支付本息，保障债权人的合法权益，从未发生过损害债权人利益的情形，获得了银行的信赖，形成了相互信任、相互支持的良好合作共赢关系。

（二）保障职工权益，构建和谐劳动关系

1、切实保障员工合法权益，推进员工参与民主管理

公司严格地按照《上海市集体合同条例》和《劳动合同法》的有关规定，做好集体合同和劳动合同的签订工作，将员工的工作时间、劳动报酬、劳动保护，休息、休假、女工保护等内容都纳入集体合同中，通过严格、认真贯彻集体合同和劳动合同，确保员工的合法权益不受侵害。

公司根据社会经济发展和公司绩效增长情况，不断提高员工收入水平。2010年，公司又一次提高员工工资，使员工工资的增长速度超过 CPI 的增幅和地区 GDP 的增幅。在工资调整中，重点向一线员工和普通管理人员倾斜，保障员工的权益和福利水平。

公司建立全方位的绩效考评制度。一年一度的绩效考评既是对员工的年度考核，也是工会积极探索员工参与企业管理的生动体现。员工上下级之间有充分表达个人评价的权利，公司对中层及以下管理人员绩效考核中取得优异成绩的员工，授予“优秀经理”、“优秀员工”的称号，给予表彰和奖励。

2、丰富员工文体活动内容，不断提高员工综合素质

(1) 组织员工开展读报活动。为了让员工能及时了解国内外信息和加强理论学习，每年除了为各部门订阅相关报刊杂志外，还专门在邮局办理了集订分送手续，为员工订阅《文汇报》、《劳动报》等报刊，保证了员工能每天通过报刊接受信息和不断学习。

(2) 开展员工业务和理论知识培训。采用走出去、请进来和观看 DVD 辅导讲座等形式，对员工进行不定期业务和管理知识方面的培训，提高员工业务水平和竞争能力。

(3) 积极开展丰富多样的文体活动，丰富职工业余文化生活。策划并组织综合文体比赛、管理团队拓展训练，组织员工参加世博摄影和征文比赛，文体比赛的员工整体参与率达到 100%！文体竞技比赛成为各部门同事之间感情交流和相互学习的平台，也极大地激发了员工的工作积极性，增加了企业的凝聚力和向心力。

3、为员工排忧解难办实事，积极维护和谐劳动关系

公司坚持做好员工每年一次的体检工作。建立健康档案，为员工做好医患参谋；做好员工的补充医疗保险工作，减轻了员工患病和住院的后顾之忧；制定《救急济难保险金章程》并顺利实施，真正体现了“一人有难，大众帮忙”的互助友爱精神，展现了一个和谐企业的人文风范；实施了上海市职工住院补充医疗互助保障计划。为多渠道保障全体员工因大病住院个人所承担的风险，2010 年为每位员工（包括已退休员工）办理了上海市职工住院补充医疗互助保障计划。同时，公司做好员工补充公积金实施工作，切实保障和提高了员工的福利，进一步增强了企业的凝聚力。

长期坚持不懈的努力，使公司在 2009 年获得了由上海市徐汇区人力资源和社会保障局、总工会和工商业联合会联合评选的“劳动关系和谐企业”的光荣称号。

（三）把握时代责任主题，促进社会和谐发展

1、积极奉献世博

2010年，举世瞩目的中国2010上海世博会隆重举行。作为植根于上海的公用事业企业，公司积极响应世博会“城市，让生活更美好”的主题，积极投身世博，服务世博，紧扣时代主题，履行社会责任。

（1）世博燃气保障

公司投资的大众燃气公司全力投入“保世博”工作，整合资源，抽调精兵强将，成立浦西世博保障中心，专门承担浦西园区燃气安全保障任务。整个世博会展期间，大众燃气公司投入浦西园区燃气保障队伍共计165人（其中驻园内62人），车辆51辆，实行24小时工作制，对园区内燃气管线、设施设备及燃气用户的用气设施设备严格按照规定进行巡视、巡检，园内共计接报修10次，所有报修均在第一时间得到修复。

大众燃气公司按时并保质保量完成了世博浦西园区燃气配套项目工程。共完成8个燃气空调项目（安装燃气空调17台）、1个分布式供能系统项目、4个热水炉项目和42个餐饮项目。为配合配套项目工程，浦西园区新敷设燃气管道近8公里、安装调压箱11座、燃气计量表55只，世博期间浦西园区用气累计301.22万立方米。

大众燃气组织“燃气安全供应与保障”专题培训班，提高世博园区燃气安全保障人员的燃气安全意识和专业知识。广泛开展“世博先锋行动”，广大员工为了坚守好“保世博、促平安”这块阵地，发扬了舍小家、保世博的忘我精神，无私奉献在各自的岗位上；公司各级领导身先士卒，针对各项措施做到“点对点”落实到位；党员骨干在开展“我是党员我带头、我是党员我奉献”主题活动中，发扬先锋模范作用，为世博保障尽职尽责。

由于出色的工作，大众燃气公司获得“迎世博优质服务贡献奖”、“上海世博工作优秀个人”、“世博保障优秀集体、个人”等各类奖项共32项。

（2）世博智能交通保障

公司投资的上海电科智能系统股份有限公司充分发挥在智能交通领域的技术优势，积极承担“世博交通信息服务关键技术”的课题攻关和技术研发，其关

键技术如“道路交通信息采集和状态处理技术”“大型活动客流信息采集和预测”、“多模式动态交通信息发布”等，面向管理部门及时提供交通研判信息，成为世博交通保障和运营指挥的重要决策参考依据。

2、优质安全服务

公司的主营业务是城市公用事业基础设施投资运营，产业涉及城市交通、城市燃气、市政基础设施、城市污水处理等各方面。公司深刻地认识到，城市公用事业和基础设施既要实现安全稳定运营，为整个城市的高效运转提供基础保障，又要为客户和公众提供优质的品牌服务。

(1) 提供满意的公用事业服务

燃气产业 2010年，在服务城市居民用户方面，大众燃气继续在公司14个服务窗口和1个流动窗口（天然气转换作为流动窗口）开展“迎世博”、讲文明、树新风“三五”集中行动，体现微笑服务、规范服务。

为确保世博期间公司对外服务窗口的平稳运行，大众燃气对窗口服务、天然气转换及安检质量加强了督查；积极参与服务质量寻访，认真做好2010年行风测评工作以及燃气文明行业评比工作；开展多种形式的服务工作研讨，寻找不足，提升服务质量；把安检作为对外服务安全工作的重点，2010年完成居民用户安检88.70万户，完成年度指标的102.66%。累计完成三大隐患整改工作42706项，三大重要隐患累计整改率达60.03%，门锁率18.89%，均达到燃气集团考核要求，非居民用户安检10092户，完成年度指标的146.26%；天然气转换工作从全面质量管理流程再造入手，对过去存在的服务和质量问题进行专题分析讨论，提出整改措施，转换质量有了明显的提高。

交通产业 大众租车公司把建立、巩固、强化良好的顾客关系贯穿汽车租赁服务的始终，全方位扩充、提升顾客关系，以赢得并留住更多的顾客，提升企业品牌。在服务过程中，大众租车公司通过业务人员与客户保持全面的交流，将从客户处获得的信息及时、真实地进行反馈，同时，对关键顾客和重要顾客进行定期走访，建立沟通渠道，通过了解顾客需求，对服务质量进行持续改进。

市政设施 公司投资建设并运营管理的翔殷路隧道，随着长江隧桥的通车，

在城市交通网络中的地位更加重要，车流量持续增加，2010 年翔殷路隧道在日流量、小时流量创出新高，小时流量超过设计流量的严峻压力下，实现了安全、畅通、高效运营。

公司加强隧道养护管理，提高服务水平，确保隧道安全畅通。公司建立健全例会制度和定期检查制度，积极参与每月 5 日的市政道路服务行业“窗口服务日”和每月 15 日市政道路服务行业“环境清洁日”活动，切实提高窗口行业的服务水平。

在 2009 年度黄浦江越江设施运营管理考评中，翔殷路隧道项目公司被评为优胜单位。翔殷路隧道创建上海市十大示范优秀样板路段工作也获得成功，获得“上海市十大示范优秀样板路段”的殊荣。2010 年翔殷路隧道连续第五次荣获上海市“平安单位”称号。

（2）保障客户及公众安全

燃气安全管理 2010 年，大众燃气公司突出主体责任的落实，确立安全“监控”的重点，抓住事故易发“源头”，依托专业监管“平台”，不断更新和强化安全宣传的内容和形式，促进和提高公司整体的安全管理水平，通过公司全员、全方位、全过程的努力，实现包括“六无一控制”在内的安全管理目标。

把阶段性的重点工作同日常安全生产密切联系起来，结合年初的燃气保高峰工作，以及“迎世博”和“保世博”工作，开展一系列安全检查、巡视和安全监管工作，排查隐患，落实整改，不断消除“三违”现象，将安全重点监控措施落实到岗到位，解决了一批“亚安全状态”的问题，夯实了安全基础。从普及安全知识和加强员工自我保护两方面着手，组织开展了“安全生产月”和“平安世博、安全生产双百日”两大专题活动，营造关注安全生产，平安世博的氛围，提高了员工安全意识和自我防范能力，增强了全员安全意识。“11.15”特别重大火灾发生后，在全公司范围内对消防、生产、行车安全进行了全面的检查，并落实好相关整改措施。

隧道反恐 2010 年，隧道项目公司把“迎世博、反恐怖、保畅通”作为首要任务，完善硬件设施，组织实施“翔殷、外环突发事件应急联动演练”及隧道反恐防恐应急专案演练，切实提高突发事件应急处置水平。组建迎世博安全

生产检查小组，进行重点检查和专项检查，将安全管理措施落到实处，保障了隧道安全运营。

污水处理厂安全运营 2010年，大众公用与徐州源泉环保公司实施战略重组，组建徐州大众源泉环保公司，实现环境产业运营规模的成功扩张。目前，大众公用环境板块包括大众嘉定污水处理厂和徐州大众源泉公司下属三八河、沛县、贾汪、邳州、东海五个厂。在重组初期，公司花大力气保持生产运营和管理队伍的稳定，实现平稳过渡，安全运营。

2010年，大众嘉定污水处理公司继续坚持“安全第一、预防为主”的方针，认真贯彻执行国家的安全生产法规，落实上级有关部门安全生产方面的文件精神，把安全生产工作作为企业的一项重要工作来抓，在企业内部建立安全生产网络体系，把安全生产落实到人，坚持把安全生产从班组抓起，消除安全隐患，确保全年无一起安全事故的发生。

（四）保护生态环境，为建设宜居城市作贡献

交通产业 大众交通公司积极运用现代信息技术，开发远程数据传输及驾驶员资讯中心和高效率的电调服务，有效减少了出租车空驶。大众交通公司9800辆出租车通过应用GPRS技术，实现高效率电调，每年可节约油耗折算成标准煤约1916万千克，每年可减少二氧化碳的排放量约443吨。

传统白座套不耐脏，一般两三天换洗一次。以公司9800辆出租车计，每年需消耗水17832吨，每年耗电92064度，消耗燃料708吨，以及大量清洗材料和辅料等，能源耗费较大。为此，公司推广使用PVC座套，减少能源和自来水消耗，停止洗涤污水的排放，在节能环保的同时，也符合低碳经济的要求。使用PVC座套后，每月进行的车辆二级清洗即可同步完成座套清洁，驾驶员不必再频繁往返车队更换座套，这有效减少了来回更换座套的空驶里程，节油节时

燃气产业 大众燃气全力推进清洁能源的推广和应用，用发热量高、环境污染小的天然气取代人工煤气。2010年，在确保完成世博浦西园区燃气配套任务的同时，加快天然气发展和市场培育，不断提升市场营销能力，在虹桥交通枢纽配合工程、重型机器厂三期工程等大型项目中取得实质性进展。虹桥交通枢

纽能源中心已通气项目达 18 项；已受理机场建设指挥部、申虹投资公司等用气项目 6 项；重型机器厂三期项目燃气配套正式签约。天然气发展增量 4352.6 万立方米，完成年度计划(4000 万立方米)的 108.8%；完成燃气空调通气 77 台，总装机制冷量 2.1156 万千瓦（完成指标 2 万千瓦的 105.8%）；完成燃气锅炉 165 台，竣工制热量 28.4364 万千瓦（完成指标 23 万千瓦的 123.6%）千瓦。完成排管工程工作量下达 2.26 亿元，其中规划排管 0.485 亿元，重点工程虹桥交通枢纽 15 条路段总长 40.13 公里已完成施工 33.78 公里；地铁建设配合工程共有三条线 30 个站点需实施配合施工，目前已完成 12 个站点。围绕“保世博”中心工作，合理安排天然气转换，全年转换共 10 批，完成居民用户 7.21 万户，非居民用户 997 户。

环境产业 城市污水处理等环境产业是大众公用近年来重点发展的战略产业。大众嘉定污水处理厂是首批“全国城镇污水处理厂先进运营单位”，作为区域节能减排的标兵企业，大众嘉定污水处理厂多次接受市、区环境监测部门的飞行检查以及明察暗访，检查结果均全部达到国家排放标准，并得到了监管部门领导的一致好评。嘉定公司 2010 年 COD 削减量 12932 吨，BOD 削减量 7343 吨，获得两级政府的表扬和嘉奖。

徐州大众源泉公司五个污水处理厂 2010 年完成 COD 削减量 11228 吨，BOD 削减量 4390 吨。同时，公司克服工期紧、任务重的困难，按时顺利完成徐州市重点工程——三八河污水二期工程建设任务，为徐州创建全国环保模范城市作出突出贡献。

（五）投身公益事业，促进企业与社会共同进步

公司以“创造和谐生活”为社会公益活动的目标，始终支持和鼓励企业及员工富有爱心，甘于奉献，积极为社会提供力所能及的帮助。

2008 年，大众公用在上海市青少年发展基金会名下设立“大众公用教育基金”，建立了支持教育事业和社会公益事业的长效机制。截止报告期末，公司已累计向大众公用教育基金捐资 570 万元。2010 年，大众公用联合大众交通均在灾后第一时间，向青海玉树、甘肃舟曲、上海“11.15”特大火灾等受灾群众捐款 150 万元，再一次体现了大众人对灾区和受灾群众的关心和支持，表达了大众公用为创建和谐社会而努力的真诚用心。

为构建和谐社区，切实帮助社区困难学生更好完成学业，大众公用党总支积极参加田林街道综合党委组织的“两新”组织党(总)支部与社区困难学生结对帮困助学活动，在每年春秋两季开学前及时将助学金交付受助对象，并定期到学生家里进行家访，鼓励困难学生，取得良好的效果。

三、展望

企业发展的过程与企业履行社会责任的过程是有机统一的。在看到成绩的同时，公司将更注重未来的发展和责任履行。2011年是“十二五”计划的开局之年，公司将以此为契机，谋划发展，积极开拓，提高管理和服务水平，继续深化企业社会责任理念，完善企业社会责任管理制度和执行机制，切实履行企业的经济、社会、环境责任，为实现公司的战略愿景和企业社会责任目标而不懈努力。

公司将继续保持在公司治理方面的领先地位，通过规范高效的公司治理，为股东创造价值，提供良好的投资回报。加大与投资者的沟通交流力度，加强信息披露管理，让投资者、债权人能够更清楚地了解公司发展情况，维护相关方的合法权益。

公司在环境产业发面已成功实现了跨区域的拓展，公司将继续运营管理好大众嘉定污水处理厂，并将成功的管理经验应用到徐州项目的运营管理中，使徐州项目成为精品项目，为当地节能减排和城市环境改善建功立业。

公司将继续发挥大众公用教育基金的作用，积极投身社会公益事业。通过精心策划和组织，使公益资金与产业区域拓展紧密结合，与社会公益需求相匹配，发挥出最大的效力。公司将鼓励、组织企业员工积极参加志愿服务活动，为构建和谐城市、和谐社会尽力尽责。

上海大众公用事业（集团）股份有限公司

董事会

2011年4月13日