



**上海大众公用事业（集团）股份有限公司**

**SHANGHAI DAZHONG PUBLIC UTILITIES(GROUP) CO.,LTD.**

## **2016年社会责任报告**

**CSR Report 2016**

# 目录 contents

---

## 01 报告说明

## 03 关于我们

公司概况\组织架构\主要绩效\主要产业\公司荣誉\企业的社会责任观

## 08 持续优化管理

公司治理\内控管理\信息化建设\信息披露\投资者关系管理\股东回报  
\自有资金增持大众交通\保障债权人权益\履行社会责任,推动行业发展

## 17 提升市场服务

城市燃气\城市交通\基础设施运营

## 20 保障公众安全

城市燃气\污水处理\城市交通\基础设施运营

## 26 保护生态环境

城市燃气\污水处理\城市交通

## 27 员工关爱行动

推进民主管理\丰富员工生活\和谐劳动关系\建设企业文化\支持员工发展

## 32 投身公益事业

构建和谐社区\热心公益慈善

## 34 展望2017

## 报告说明

感谢您阅读《上海大众公用事业（集团）股份有限公司2016年社会责任报告》。为了便于您阅读，我们对本报告作以下说明：

### 报告时间

本报告为公司第九次发布的社会责任报告，时间跨度为2016年1月1日至2016年12月31日。公司遵循每年颁布一次年度社会责任报告的原则，与公司年报同时发布。前一次报告的发布日期为2016年3月。

### 编制依据

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，参考了全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南（G3），并考虑了公司业务和运作的特点，结合公司在履行社会责任方面的具体情况编制而成。

### 报告范围

本报告所使用的数据和案例均来自上海大众公用事业（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。

### 指代说明

除非另有说明，以下简称在本报告中之含义如下：

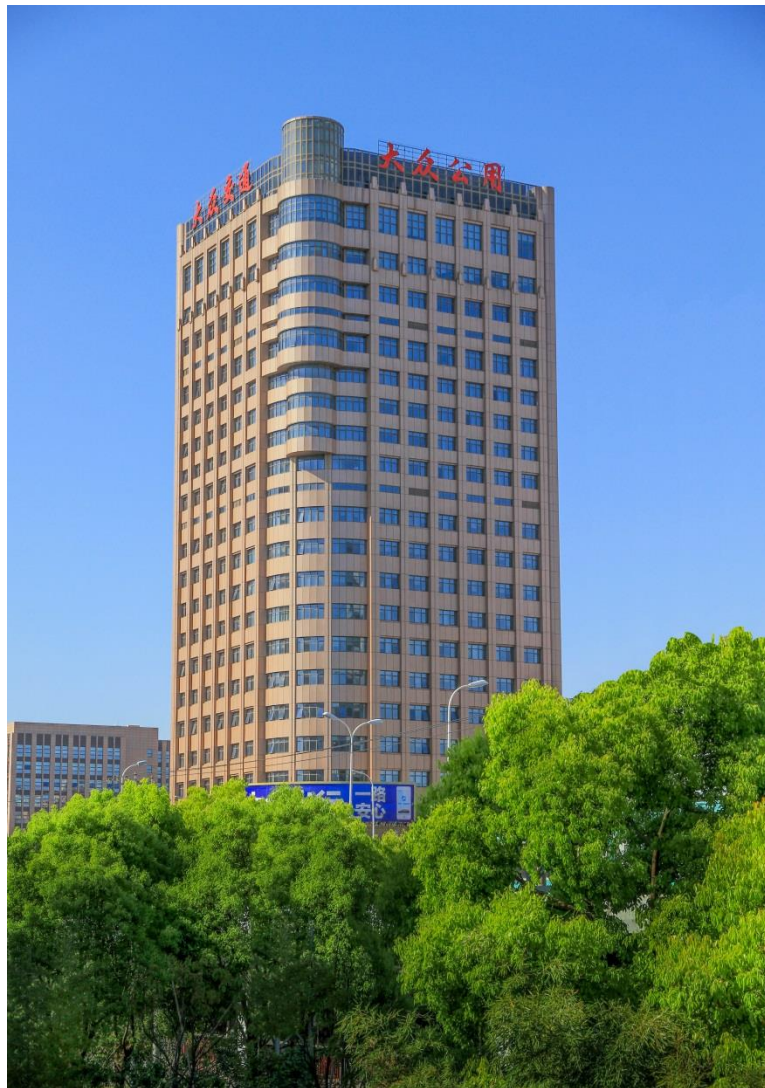
- 1、大众公用、公司、我们：上海大众公用事业(集团)股份有限公司
- 2、大众交通：大众交通（集团）股份有限公司
- 3、大众燃气：上海大众燃气有限公司
- 4、南通燃气：南通大众燃气有限公司
- 5、深创投：深圳市创新投资集团有限公司
- 6、大众嘉定：上海大众嘉定污水处理有限公司
- 7、江苏大众：江苏大众水务集团有限公司
- 8、大众出租：大众出租租赁汽车公司
- 9、大众物流：大众物流有限公司
- 10、大众出行：上海大众出行信息技术有限公司
- 11、大众融资租赁：上海大众融资租赁有限公司
- 12、电科智能：上海电科智能系统股份有限公司
- 13、闵行小贷：上海闵行大众小额贷款股份有限公司

### 报告获取方式

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

上海大众公用事业(集团)股份有限公司网站([www.dzug.cn](http://www.dzug.cn))

本报告经2017年3月30日召开的公司第九届董事会第二十五次会议审议通过。  
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。



## 关于我们

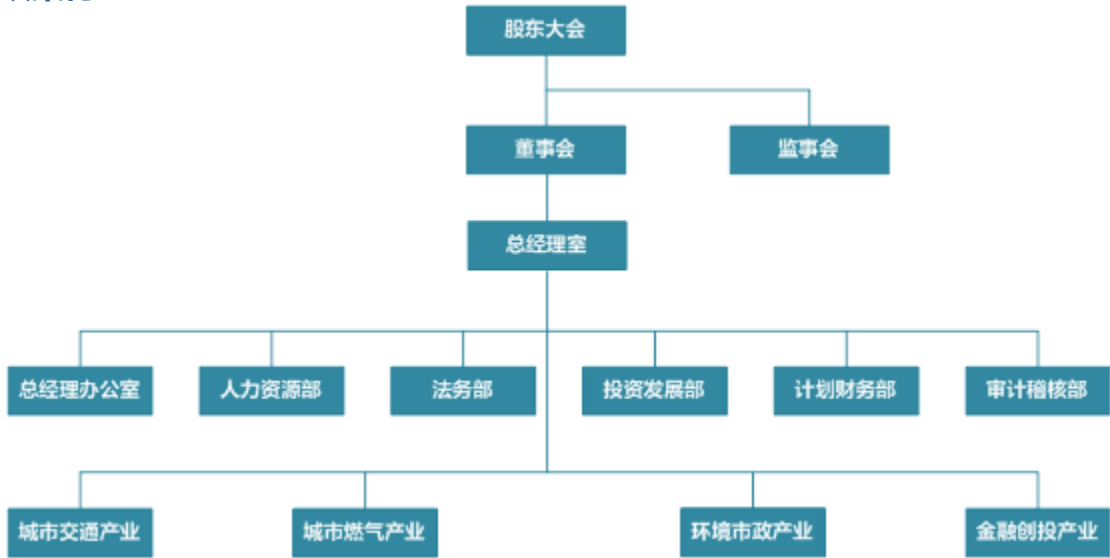
### 公司概况

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，其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A股股票于1993年3月4日在上海证券交易所正式挂牌上市(简称“大众公用”，股票代码“600635”)。2016年12月5日，公司H股股票在香港联交所主板上市交易(英文简称“DZUG”，股票代码“1635”)。截至本报告披露日，公司总股本增加至2,952,434,675股，其中A股2,418,791,675股，占比81.93%，H股533,643,000股，占比18.07%。

二十多年来，公司经过不断地“创新驱动、转型发展”，从“浦东大众”到“大众科创”，再到“大众公用”的战略转型，公司坚持稳健经营、稳步发展，实现一次次的跨越，发展成为以公用事业和金融创投齐头并进的投资控股型企业，其中公用事业包括城市燃气、污水处理、城市交通、基础设施投资运营，金融创投包括金融服务和创投业务。截至2016年12月31日，公司总资产173.55亿元，净资产71.19亿元。



## 组织架构

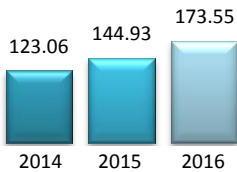


## 主要绩效

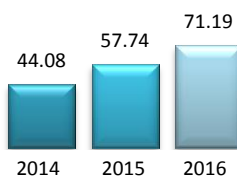
2016年是大众公用发展历程中值得纪念的一年，也是具有里程碑意义的一年。公司秉承“公用事业和金融创投齐头并进”的发展战略，在董事会的正确领导和全体员工的共同努力下，围绕年初制定的各项工作计划目标扎实推进，在城市燃气、城市交通、环境市政、金融创投业务等板块均取得了良好的经营业绩，超额完成了全年各项预算目标，取得了历史上最好的经营业绩。在取得佳绩的同时，公司始终严格按照《税务操作手册》，依法按时足额缴纳各项税款，承担企业应尽的社会责任。

大众公用近三年主要绩效指标（合并）（单位：亿元）

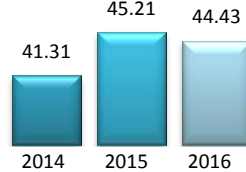
总资产



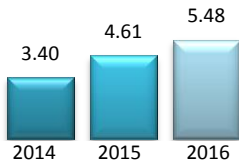
归属于上市公司股东的净资产



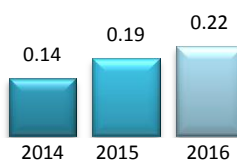
营业收入



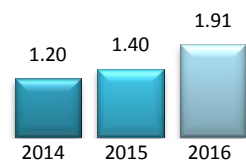
归属于上市公司股东的净利润



基本每股收益（元/股）



上缴税费



## 主要产业

公司主要从事公用事业、金融创投业务，两块业务双轮驱动，构成了公司最主要的利润来源。其中公用事业包括（1）城市燃气、（2）污水处理、（3）城市交通、（4）基础设施投资运营，金融创投包括（1）金融服务、（2）创投业务。

### 1、公用事业

**城市燃气** 公司下属燃气公司主要提供管道燃气供应与服务。本公司从上游天然气生产及销售单位购买气源后，通过自身城镇燃气管网体系，销售给居民、商业、工业等终端用户并提供相关输配服务；同时，本公司为新用户提供燃气安装服务、气表后管道安装、迁改等延伸服务。公司目前是上海浦西南部唯一的管道燃气供应商、以及江苏省南通市区主导的天然气供应商，同时公司以参股方式进入了上海松江、奉贤区，并于2016年以参股苏创燃气（股票代码1430.HK）的方式将业务延伸至江苏省太仓市。

**污水处理** 公司在长三角的多个地区拥有高运营效率的污水处理厂，下属各污水处理厂均采用国内成熟污水处理工艺，能够基本满足现行尾水达标排放的要求。报告期末，公司在上海、江苏徐州、连云港运营的6家大型污水处理厂和4家小型乡镇污水处理厂，总设计处理能力为35.5万立方米/日。污水处理公司的污水处理业务为区域特许经营，与地方政府方签订了《特许经营协议》，由政府方在特许经营期内，向公司采购污水处理服务。另外，公司在浙江省杭州市萧山以BT方式投资了一家污水处理公司，通过公司获得持续性专营补贴获得投资资金返还和回报。

**城市交通** 公司下属的大众交通（股票代码600611.SH）是上海和长三角区域最大的综合交通服务供应商，拥有出租车、租赁车、物流车、旅游车等各类车辆约1.5万辆，通过大众出租和大众租车提供出租车和汽车租赁、服务、物流、旅游等综合交通配套服务。为应对互联网模式对传统出租车行业的影响，大众交通依托大众品牌的优势，于2016年3月末推出了“大众出行”平台，提供正规的网络约租车服务。

**基础设施投资运营** 公司以BOT、BT方式在上海、江苏省常州市等地进行了基础设施投资建设和运营。其中以BOT方式投资、建设和运营的上海翔殷路隧道是上海市中环线北面的黄浦江过江通道，在专营期内，由上海市政府给予公司持续性专营补贴来获得投资资金返还和回报，同时公司提供运营养护保障服务。另外在江苏省常州市，公司以BT方式投资了常焦路、泡桐路等城市干道改扩建项目，由当地政府给予公司持续性运营补贴获得投资资金返还和回报。

### 2、金融创投

**金融服务** 包括公司全资和控股拥有的融资租赁公司、小额贷款公司、提供预付卡业务的大众商务公司等，以及参股的部分证券公司和银行。其中融资租赁公司致力于为客户提供个性化的融资租赁方案及增值服务，通过直接租赁和售后回租等方式为客户提供全套融资解决方案；小贷公司主要从事为中小微等企业客户提供小额贷款业务服务；大众商务公司发行“大众e通卡”等预付卡，“大众e通卡”是经中国人民银行批准发行的多用途消费卡，涵盖了超市、百货、餐饮、娱乐休闲和汽车服务等领域，此外还能在网上缴纳公用事业费、手机充值、网上购物。

**创投业务** 公司拥有五个创投平台，包括全资的大众资本、大众资管，作为主要股东参股的深创投、杭信投资、兴烨创投，在各个创投平台均由公司高管出任董事长或副董事长以及投决会委员等，深度参与创投业务，通过各个平台募集管理创投基金以及平台直投直至项目退出获得平台公司利润分配。此外，公司也选择参与了优质的私募基金，如：作为主要LP参与了中国首家发改委备案的文化基金——华人文化基金，以及2017年初出资参与的美元基金——新华创新基金的独立投资组合。与此同时，公司发挥自身发掘项目、跟踪投资和投后管理的能力，也选择了一些有潜力的项目进行直投，已经上市的包括松芝股份、晨光文具等等。

## 公司荣誉

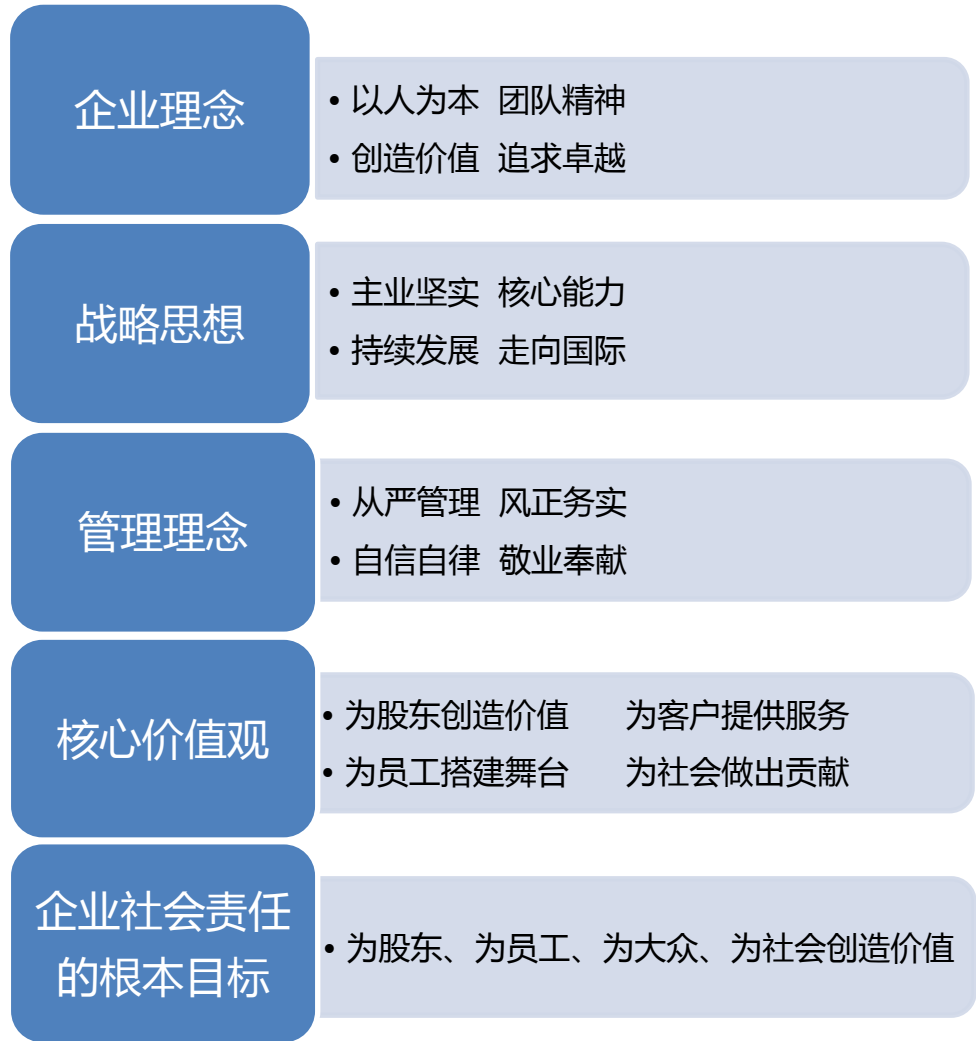
公司上市以来，凭借良好的的企业形象、深入践行的社会责任、完善的公司治理结构、健全的信息披露机制和内部管理体系，公司先后入选：道琼斯中国指数、上交所“沪深300指数”、上证180指数、上证180相对成长指数、上证180相对价值指数、上证公司治理指数等众多指数的成份股。2016年12月，大众公用H股调入深港通下的港股通股票名单。公司还被选为中国上市公司协会第一届理事会常务理事单位；上海上市公司协会第二届理事会副会长单位；上海市股份公司联合会第六届理事会副理事长单位。 以下是2016年度公司获得的部分荣誉：

- 2016年5月，荣获上海市企业诚信创建活动组委会及上海市排水行业协会颁发的“五星级诚信创建企业”。
- 2016年8月，荣获上海市企业联合会、上海市企业家协会及上海市经济团体联合会评选出的上海企业百强第85名，上海服务业企业百强第49名，上海市企业联合会及上海市企业家协会评选出的上海民营企业百强第32名，上海民营服务业企业五十强第17名的荣誉称号。
- 2016年11月21日，大众公用运用超短融拓宽低成本融资金融工具入选2016金融市场经典案例。
- 2017年1月12日，荣获香港知名财经杂志《中国融资》主办、皓天财经承办，并由中企协上市公司委员会颁发的“2016中国融资上市公司大奖最佳IPO奖”。





## 企业的社会责任感



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。公司时刻关注社会需求，积极增加税收、保障股东权益、注重环境保护、勇于承担社会责任，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。

## 持续优化管理

### 公司治理

报告期内，公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《香港上市规则》附录十四《企业管治守则》及《企业管治报告》等中国证监会、上交所、香港联交所发布的相关法律法规以及公司《章程》的规定，不断完善法人治理结构，努力提高公司运作水平。目前，公司已经形成了权力机构、决策机构、监督机构和经营层之间权责明确、运作规范、相互协调、相互制衡的治理机制，建立健全了适合公司自身发展要求并且行之有效的制度体系。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，切实维护公司及全体股东利益。

公司治理的主要情况如下：

- 1、关于股东与股东大会：公司按照《公司章程》、《股东大会议事规则》的要求召集、召开股东大会。报告期内，公司股东大会审议相关议案时，公司向股东提供了网络投票方式，确保所有股东，特别是中小股东享有平等的地位，能够充分行使自己的权利。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，股东大会决议合法有效。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。
- 2、关于控股股东与上市公司关系：公司与控股股东在人员、资产、财务、机构和业务方面严格分开，各自独立核算，独立承担责任和风险。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，行为规范，控股股东与公司不存在同业竞争，不存在直接或间接干预上市公司的决策和经营活动的情形，没有占用上市公司资金或要求为其担保或替他人担保。
- 3、关于董事和董事会：公司全体董事严格按照《公司章程》、《董事会议事规则》以及相关法律法规的规定，以诚信、勤勉、尽责的态度，依据自己的专业知识和能力对董事会审议的议案作出独立、客观、公正的判断，依法行使权利并履行义务，独立董事能够独立客观地维护公司及股东的合法权益，并在董事会进行决策时起到制衡作用。在审议有关关联交易的议案时，关联股东回避表决，确保关联交易公平合理。
- 4、关于监事和监事会：公司全体监事按照《公司章程》、《监事会议事规则》以及相关法律法规的规定，以全体股东利益为出发点，本着对股东负责的精神，认真地履行自己的职责，对公司财务状况、日常关联交易以及公司董事、高级管理人员履行职责的合法合规性进行有效监督。公司全体监事能够按照相关规定按时出席监事会会议，列席董事会会议并向股东大会汇报工作，提交监事会工作报告。
- 5、关于公司高级管理人员：公司严格按照公司《章程》的规定聘任和变更高级管理人员，公司高级管理层产生的程序符合《公司法》和公司《章程》的规定。公司高级管理层均能依照法律、法规和董事会的授权，依法合规经营，勤勉工作，努力实现股东利益和社会效益的最大化。
- 6、关于信息披露与透明度：公司严格按照股票上市地上市规则的规定，真实、准确、完整、及时的履行信息披露义务，并做好信息披露前的保密工作，保证公司信息披露的公开、公平、公正，确保所有股东有平等的机会获得信息，公司透明度不断提高。

7、关于投资者关系及相关利益者：公司注重投资者关系维护，设立专门的投资者咨询电话，热情接待个人投资者、机构投资者的来访及实地调研。公司能够从制度建设方面和业务经营的各个环节充分尊重和维护公司股东、客户、员工及其他利益相关者的合法权益，保证公司持续和谐、健康规范地发展，以实现公司和各利益相关者多赢的格局，实现公司社会效益的最大化。

8、关于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进行了登记备案。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，公司按照监管部门的要求，进一步完善公司组织结构、制度建设、内幕信息管理 etc，确保公司治理的实际状况符合中国证监会发布的有关上市公司治理的规范性文件的要求。自本公司H股上市日（2016年12月5日）起截至本年度报告日期，本公司严格遵守《企业管治守则》及《企业管治报告》中的所有守则条文。

本公司已采纳《香港上市规则》附录十《上市发行人董事进行证券交易的标准守则》，作为所有董事、监事及有关雇员进行本公司证券交易的行为守则。根据对本公司董事及监事的专门查询后，各董事及监事在本报告期内均已严格遵守标准守则所订之标准。

## 内控管理

2016年，根据公司《内部控制规范体系手册》，进一步完善内部控制实施工作，强化公司内控管理，加强对内部控制制度的设计和执行有效性的自我评估，组织实施内控自我评价工作。通过决策、执行和监督全过程管控，持续开展内控评审。各类专项审计和重点项目审计有序开展，结合H股发行项目整改落实了财务报告的内部控制设计评估结果。公司聘请立信会计师事务所（特殊普通合伙）对公司总部、控股子公司及部分参股公司等单位开展内控专项审计，对多个业务流程进行内控评价，并出具了无保留意见的内部控制审计报告。（《大众公用内部控制审计报告》详见上交所网站www.sse.com.cn）

公司以完善的内部控制为基础，切实控制投资风险、业务风险和经营风险，同时加强对监管部门新法规、新制度的学习，不断提高公司法人治理水平。

## 信息化建设

2016年，公司以“有效延伸公司管理触角，不断提升公司管控水平”为目标，积极有序地推进信息化建设，主要完成了以下工作：

- ① 完成OA办公系统门户及移动端APP审批持续优化升级工作，实现公司及下属子公司无纸化审批。
- ② 持续推进公司NC财务系统后评估及系统升级工作，不断提升资金管控的管理力度。
- ③ 完成下属子公司审批流全覆盖及公司合同管理系统持续优化工作，实现日常业务流集中管控。
- ④ 完成公司数据分析中心、预决算模块、印章使用及外借审批、电子印章试点、出差报销审批等应用系统开发上线工作。

- ⑤ 结合H股发行内控要求，完成公司重要数据异地备份、机房服务器虚拟化建设工作。
- ⑥ 落实公司本部及有关子公司信息化集中管控实施工作。

## 信息披露

公司高度重视信息披露工作的规范化，报告期内，随着公司A+H股布局的完成，公司严格按照两地监管规定及《公司章程》、《信息披露管理办法》与《内幕信息知情人登记管理及保密制度》等制度要求，充分考虑股东和投资者的信息需求，从制度规范和操作流程上确保信息披露的真实、准确、完整、及时和公平，持续提升信息披露质量和透明度。公司自觉履行信息披露义务，公平对待所有股东和投资者。报告期内，公司在《上海证券报》、《中国证券报》、《证券时报》和上海证券交易所网站、香港交易及结算有限公司披露易网站及公司网站上发布公告共计约122份，包括年度报告、中期报告、季度报告、重大事项、上市文件、海外监管公告等信息，且未发生信息披露差错，切实履行了上市公司的信息披露义务。

2016年上半年，公司启动了债务融资工具的发行工作，为规范公司在银行间债券市场发行债务融资工具的信息披露行为，制定了《非金融企业债务融资工具信息披露管理制度》，对发行债务融资工具的信息披露标准、未公开信息的传递、审核、披露和保密、财务管理和会计核算的内部控制及监督机制、对外发布信息的申请、审核、发布流程、责任追究机制等方面进行了具体规范。

2016年，公司严格按照《公司内幕信息知情人登记管理制度》的规定，由董秘办对内幕信息知情人档案进行登记并报备，防范内幕信息知情人员滥用知情权进行内幕交易的行为；在定期报告披露期间，对于未公开信息，严格控制知情人范围；在其他重大事项未披露前，公司及相关信息披露义务人严格按相关规定采取保密措施，履行保密义务。公司监事会对内幕信息知情人管理制度实施情况进行监督，维护了公司信息披露的公平原则，切实保护了公司股东的合法权益。

## 投资者关系管理

投资者关系是公司规范发展、合规经营的重要工作之一，公司董事会一向高度重视投资者关系管理工作。日常工作中，对投资者的咨询电话、邮件及来访，在信息披露允许范围内均给予耐心答复或接待，帮助投资者了解公司现状及发展，引导投资者对公司价值进行客观判断，避免不实信息对投资者的误导，保护投资者的切身利益，同时认真听取投资者的意见建议，与投资者形成良性的互动关系。

2016年，公司H股发行前，为了向投资者传播公司战略，分别在上海、广州、北京、香港、伦敦对全球投资者举行路演活动，促进投资者与公司之间建立长期稳定的良性关系。同时，公司网站全新改版，简体、繁体及英文版全面上线，使更多投资者能够更深入地了解公司的经营情况和发展动态。

2016年7月22日，大众公用参加了由上海证监局和上海证券交易所指导，上海上市公司协会、上证所信息网络有限公司共同举办的“强化信息披露规范，构建和谐投资者关系——2016年上海辖区上市公司投资者集体接待日”主题活动。通过网络在线的交流形式与投资者就公司的经营状况、发展战略、公司治理、再融资进展等投资者关注的问题进行沟通，共计回答投资者提问20余条，进一步拉近了公司与广大中小投资者的距离，促进公司投资者关系管理及保护投资者合法权益工作的深入开展。了解投资者们最关注的，倾听投资者心声和期望，构建和谐投资关系的同时也有利于公司更快更好更健康地发展。



## 股东回报

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，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》（证监会公告〔2013〕43号），公司制定了持续、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，中小股东具有充分表达意见和诉求的机会，充分维护了广大股东依法享有的资产收益权利。

报告期内，公司执行了2015年度利润分配方案，向全体股东按每10股派发现金红利0.60元（含税），共计分配利润14,803.83万元。该分配方案能够兼顾投资者的合理回报和公司的可持续发展，使广大股东共享公司发展利益。

公司2016年度利润分配预案为：以2017年1月9日总股本2,952,434,675股为基数，每10股拟分配现金红利0.60元（含税），共计分配利润17,714.61万元，该预案须经公司2016年度股东大会表决通过后方能实施。

### 公司近三年（含报告期）的普通股利润分配方案或预案

单位：万元 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股东的净利润	占合并报表中归属于上市公司股东的净利润的比率(%)
2016年	-	0.60	-	17,714.61	54,764.43	32.35
2015年	-	0.60	-	14,803.83	46,113.46	32.10
2014年	5	0.35	-	5,757.04	34,047.05	16.91

## 自有资金增持大众交通

出于对中国证券市场持乐观态度以及对控股公司大众交通未来发展前景的看好的目的，自2009年12月15日起至2016年12月22日，大众公用子公司大众（香港）国际有限公司及其一致行动人（包括Fretum Construction & Engineering Enterprise Limited、Galaxy Building & Development Corporation Limited，为大众（香港）国际有限公司的子公司）利用自有资金，通过上交所集中竞价交易方式买入大众交通B股140,439,101股，合计增持大众交通5%股份。根据《证券法》、《上市公司收购管理办法》等相关法律法规的要求，大众公用编制了《大众交通（集团）股份有限公司详式权益变动报告书》，于12月26日由大众交通刊登在上海证券交易所网站。同时还披露了《大众交通（集团）股份有限公司股东增持股份计划公告》，大众公用、大众公用的子公司大众（香港）国际有限公司及其一致行动人计划未来12个月内，拟继续增持大众交通股票。

本次权益变动后（截至2016年12月22日），大众公用持有大众交通A股468,536,268股（按2016年6月4日分红及送股实施完成后计算），占大众交通总股本的19.82%。子公司大众（香港）国际有限公司及其一致行动人合计持有大众交通B股140,439,031股（按2016年6月4日分红及送股实施完成后计算），占上市公司总股本的5.94%。大众公用、大众公用的子公司大众（香港）国际有限公司及其一致行动人合计持有大众交通总股本的25.76%，仍为大众交通第一大股东。

## 保障债权人权益

公司在追求股东利益最大化的同时，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。

公司于2012年1月发行公司债券“11沪大众”，在存续期内均按时付息，有效保护了债权人权益。经中诚信证券评估有限公司综合评定，发行人的主体信用等级为AA+级，债项信用等级为AA+级。中诚信证券评估有限公司在信用评级报告出具后每年公司年报披露后两个月内出具一次正式的定期跟踪评级报告。跟踪评级结果均为AA+级。

公司于2016年9月23日完成“2016年度第一期超短期融资券”的发行，经中诚信证券评估有限公司综合评定，发行人的主体信用等级为AA+级，债项信用等级为A-1。

## 履行社会责任，推动行业发展

### ● 大众燃气

城市燃气板块是公司大力发展的核心产业，控股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，约占上海燃气销售市场近40%的市场份额。报告期内，大众燃气荣获上海市普陀区政府授予的“上海市普陀区2016年度区域发展贡献一等奖”、上海市燃气管理处授予的“2016年上海市行业文明工地”称号、计划财务部荣获上海市妇联与人社局2015-2016年度上海市三八红旗集体称号。

2016年是“十三五”开局启动之年，大众燃气面对天然气需求市场滞长、安全保供压力增大等一系列困难和挑战，坚持稳中求进的工作基调，持续深化改革、创新转型，最终实现了燃气供应平稳、安全受控、经营增长、服务增优的总体目标，也为区域经济发展、社会稳定作出了卓越贡献。

近年来，大众燃气作为区域发展重要企业，积极履行社会责任，服务地区经济发展，连续多年获得普陀区年度发展贡献企业殊荣。2017年，公司将继续在转型发展的历史性机遇中乘势而为，不断增强科技创新能力、提升安全服务水准，力争在带动区域经济建设、承担一方社会责任方面发挥示范引领效应，为区域转型发展作出新的贡献。



### ● 深创投

公司作为发起人股东持有深圳市创新投资集团有限公司13.9%的股份，为深创投第三大股东。目前深创投已成为国内实力最强、影响力最大的本土创投公司。深创投主要投资中小企业、自主创新高新技术企业和新兴产业企业、初创期和成长期及转型升级企业，涵盖信息技术、互联网/新媒体、生物医药、新能源/节能环保、化工/新材料、高端装备制造、消费品/现代服务等国家政策重点扶持的行业领域。截至2017年2月底，投资企业数量、投资企业上市数量均位居国内第一：已投资项目719个，累计投资金额逾265亿元，其中116家投资企业分别在全球16个资本市场上市。深创投充分发挥创投的先导性作用，积极探索“国进民进”的经济增长新模式，率先建立并管理了80支政府引导性创投基金，规模超过233.17亿元，形成了全国性的投资和服务网络。通过帮助中小企业解决成长中遇到的问题，促其健康成长，为中小企业插上腾飞的翅膀、为创业者实现创业的梦想，始终肩负着促进产业升级、经济发展、国家兴盛的社会责任。

2016年度，深创投荣获“2016中国最佳创业投资机构TOP30”、“2016智能制造产业——创业投资机构TOP10”、“2016互联网及移动产业——创业投资机构TOP10”、“2016年度最具品牌影响力投资机构”、“2016年度新时期精准扶贫精准脱贫工作先进单位”等多项荣誉。

● 大众出行

公司参股的上海大众出行平台于2016年3月30日正式运营，作为国内第一家由传统出租车企业打造的网约车平台，本着技术引领、服务优先、根植上海、辐射全国的方针，以“正规车、正规人”为基本经营理念，致力于整合传统出租行业资源，实现线上线下资源共享，向用户提供综合出行解决方案。大众出行同时开展出租车和网约车业务，目前除上海外，还开通了杭州、苏州、无锡、哈尔滨、嘉兴、昆山、宁波、余姚、大连等地。主要提供巡游出租车的网召服务，在这些城市中旅行的用户，可以通过大众出行APP方便约到当地的巡游出租车，而不用频繁切换软件，车费按所在城市出租车统一收费标准计价；大众出行提供了更为丰富和灵活的支付手段，也为商务人士在城际通行带来便利。



大众出行平台上线启动仪式



大众出行无锡地区发车启动仪式

2016年8月25日，以“创新科技，智慧出行”为主题的2016上海国际车联网与智慧交通展览会暨第三届APEC车联网研讨会（MMC2016&APEC-IOV）在上海隆重开幕。大众出行斩获最受关注奖。亚太经合组织（APEC）PPSTI副主席Vance HUM到会致辞并向大众出行总经理袁栋梁颁奖。

8月26日下午，袁栋梁在ITS-WC创新合作论坛发表《专车新政下的分享经济新模式》主题演讲，阐述在网约车新政实施以后，大众出行如何践行共享经济模式，为改善城市交通出行做出努力，并与来自中国移动、美国思科、摩拜单车等企业的高管进行互动讨论。



Vance HUM先生为袁栋梁颁奖



袁栋梁总经理发表演讲



2016年11月14日，“大众出行”与“首汽约车”（首约科技北京有限公司携手首汽集团联合打造的约租车平台）在京共同举办主题为“智慧·联动·跨越 首约大众共出行”的战略合作签约仪式。双方将通过业务融合和优势互补，以“平台联盟”的方式在技术、运营、市场方面深度合作，共同打造以京沪两个特大型城市为中心、辐射全国的互联网智慧出行圈。“首汽约车”与“大众出行”达成合作，将为传统出租汽车企业在网约车市场争取到更多的话语权，为网约车平台经营模式探索新的道路，也体现出行业自身谋求转型升级的强烈意愿。随着国内两大传统出租车企业的联合，网约车市场一家独大的格局有望发生改变，乘客的出行选择更为多元化，而传统出租车企业在车辆和司机管理方面的优势，将使网约车的安全系数及服务品质得到进一步提升。首汽和大众都曾以国宾车队的优质服务成为业界典范，此次联手，也将为网约车市场的规范经营树立一个新的标杆，网约车将从过去拼补贴拼奖励的恶性竞争，转为重安全、重服务，以及用户体验的比拼，一个健康有序的出行市场将更能符合广大乘客的利益。



#### ● 大众融资租赁

公司控股的上海大众融资租赁有限公司业务涉及公用事业、交通运输、医疗健康、工业装备、节能环保、电子信息和现代服务业等行业领域，不仅有效拓宽中小微企业融资渠道，也为推动产业创新升级、带动新兴产业发展和促进经济结构调整等方面发挥着重要作用。

公司虽然运营仅两年，但经营业绩和创新做法得到了各方肯定。2016年5月10日，上海市商业保理同业公会成立，大众融资租赁公司当选上海市商业保理同业公会理事单位。2016年8月上海市人民政府出台《关于加快本市融资租赁业发展的实施意见》，大众融资租赁公司作为业内5家公司代表之一，多次参与意见制订的座谈，提出了多条建议均被采纳。2016年12月，上海市租赁行业协会换届选举，大众融资租赁公司再次光荣当选为副会长单位。2017年1月11日，大众融资租赁公司总经理李伟涛代表新型金融机构光荣当选上海市金融青联副主席。

● 电科智能

公司投资的上海电科智能系统股份有限公司在智能交通行业耕耘奉献二十余年，电科智能作为国内智能交通行业引领者，运用大数据、云计算、结合移动互联设备，探索出了基于平台大数据的智慧运维系统，实现资源集成管理、库存跟踪管理和流程精细管理，同时通过海量数据挖掘，实现系统质量智能感知和故障过滤、跟踪追溯，为交管部门提供现代化、信息化的智能设施设备管理手段。

2016年度共计完成发明专利申请、受理 5 项，获发明专利授权 1 项，新增软件著作权 29 项。

2016年3月，承接上海市重大民生工程金泽水库原水项目；5月22日，上海中环高架交通事故，电科智能全面应急保障，及时同步重建贯通干线网络，确保了上海城市智能交通管理信息网络在最短时间内重新全面发挥作用；6月13日，承接了对于发展公交都市具有重要示范意义的“上海延安路中运量公交”智能化系统建设任务，该项目是上海创建公交都市的一项重要举措；12月，承接上海市轨道交通17号线地铁综合监控工程。

2016年，电科智能荣膺“第五届中国智能交通三十强企业”；2016年度上海市明星软件企业；在第十一届中国智能交通年会分别荣获“2016年度影响力企业”、“2016年度智能交通推荐单位”、“中国智能交通协会2016年度优秀单位会员”、“中国智能交通协会2016年度突出贡献专家”等多项奖项；荣获由上海市企业诚信创建活动组委会颁发的上海市“五星级诚信创建企业”称号；荣获中国道路交通安全协会颁发的“2015-2016年度智慧交通优秀企业”；荣获“2016年度上海名牌”荣誉称号等。

上海电科智能系统股份有限公司秉承优良传统、坚持创新、不断超越，致力于通过领先行业的专业技术和全面细致的专业服务，围绕智能交通核心业务，打造行业卓越品牌，引领行业发展，为用户、为社会创造更大价值。



2016年3月，承接上海市重大民生工程金泽水库原水项目



2016年6月13日，承接“上海延安路中运量公交”智能化系统建设任务



2016年12月，承接上海市轨道交通17号线地铁综合监控工程

## 提升市场服务

公用事业涉及千家万户，其发展水平和服务质量直接影响城市居民的生活质量和幸福指数。公司从加强内部管理入手，不断优化工作流程、增加便民举措，不断发现和改正服务环节中的不足，有针对性地进行整改，以提高服务民生的质量，确保用户高度满意。

### 城市燃气

2016年度，大众燃气在规范管理的基础上，有效提升对外服务水平。继续严格实施服务工作考核，规范，服务执行率99.05%，行业第三方测评86.02分；对4处营业网点进行标准化改造，其余网点改造正在按计划进行；对外服务员工新版服装换装工作也已按时完成；积极推动微客服平台应用推广，微信平台燃气账户绑定户数为11.47万户；积极落实集团开展的“神秘客户”调查工作，每周提供抄表、检修、安检、新装等已约期服务内容和规定数量上报神秘客户调查机构，并针对反馈问题进行全方位对照，及时落实整改；加强对服务指标数据分析，就热线平台内的数据进行定期解析，从中发现薄弱环节制定预防措施；全年累计受理报修9.73万起，均能严格按照上海燃气对外服务承诺时限标准妥善处理，无报修超时现象发生，上门维修率100%，解决率100%。在与第三方机构合作开通实时查询和实时缴纳燃气费业务的基础上，推出了支付宝实时扣业务，用户支付燃气费的方式不再拘泥于现金和银行卡，通过线上实时付费的用户约占同期燃气用户的30%以上，较上一年度有大幅增长。

2016年度，南通燃气在原有便民服务举措的基础上，不断优化服务措施。率先开通了燃气微信支付平台和支付宝付费平台，方便客户缴费。根据当前的行业政策形势，果断取消了过户费并适当降低客户燃气使用费违约金缴费比例。及时招聘了5名窗口服务人员，充实服务力量。组织服务技能培训、考核，提高员工服务水平。开展江海志愿者活动，深入新村小区设点服务，开展天然气知识咨询、安全使用燃气宣传、提供免费维修等便民服务，2016年公司创办的徐智洲志愿服务站获市先进服务站荣誉称号。为5个老小区的1500余户居民进行了天然气配套。免费为特困户更换金属软管。针对行风监督员聘期到期的情况，重新聘请了20名行风监督员，特别是根据公司工程建设和服务热点的变化情况，聘请特别监督员，强化服务监管。定期开展非居客户满意度测评，满意度100%。全年接待客户来信、来电、来访12600余人次；热线报修数51048次，接通率100%；上门维修数23196次，解决率100%；安装、维修回访满意度100%。

积极参与政风行风热线，及时解答客户的问题。发挥“啄木鸟”监督作用，严格考核制度，有效促进服务提升。南通燃气逐步向技术管理迈进，积极推动燃气智能表管理系统研发利用，与上海大众科技科技有限公司、南通电信公司签订了三方战略合作协议，引进先进智能表管理技术，并率先试行燃气智能表物联网，以网络传输方式取代人工燃气抄表，使南通市成为江苏省内首个试点城市。



## 城市交通

大众交通多年来在出租汽车领域树立了良好的品牌形象，不仅在上海，在全国多个城市都建有连锁企业，大众的品牌在当地同样被人们熟知。通过大众出行平台，可以在不同城市享受到大众品质的标准化服务。大众出行以“正规车、正规人”为经营理念，确保使用具有运营资质的正规车辆，和具有上岗资质的专业司机。接入平台的每一辆出租车和司机都经过严格审核，具有正规资质，车辆的运行状况随时可以监控，运营数据与交通监管部门对接，确保每一趟行程“司机可查、车辆可查、路线可查”，乘客的安全得到最充分保障。

大众出行平台全面支持包括支付宝、微信、银联、交通卡在内的多种支付手段，为乘客带来极致支付体验。首批上线平台的大众出租车，已经和中国银联开展合作，在行业中率先推出银联移动支付。同时，约租车和出租车一样，可为乘客即时提供正规纸质发票，免除商务用车和企业客户的后顾之忧。第一批与平台签约的出租车司机都是原大众出租中技术过硬、服务优秀的员工，有着丰富的出租车驾驶经验；在约租车司机方面，平台的选择标准必须是本市居民或者持有3年以上在沪居住证的外省市居民，同时获得驾驶执照的时间也要超过3年。对每一位签约的约租车司机，平台都会进行背景调查；司机上岗前，需要接受大众国宾车队标准的岗前培训，普通市民将有机会体验到国宾级的专车服务。通过大众出行平台叫到的车，无论是出租车还是约租车，都遵循“正规车，正规人”承诺，确保每一单业务有迹可循、有案可查，用户的任何投诉，均可通过24小时电话热线，由专业客服提供帮助，平台为每位乘客均提供承运人责任险和客人意外伤害险，最高赔付额度达到150万元。

大众出行在推出手机客户端的同时，依然保留了传统的96822客服热线，满足老人、残障人士、外国游客等特殊人群的用车需求。乘客一旦在用车过程中遇到问题，也可以通过拨打96822与平台取得联系，不会出现“车走了，平台也找不到”的尴尬。

2016年，大众出行96822调度平台全年接到乘客反馈电话1900余次，反馈的主要内容按顺序前三位依次为：寻找失物、咨询软件使用及价格问题、反映因网络原因引起的叫车问题等。此外还有对司机的表扬、对平台服务提出建议等。大众出行承诺在24小时给予用户反馈，72小时内回复处理意见。对于用户的反馈率达到100%，确保每个咨询电话都有回应。



## 基础设施运营

公司投资建设并运营管理的翔殷路隧道，是上海城市交通路网和越江设施的重要组成部分，东连五洲大道、长江桥隧，西接中环线，是贯穿东西并跨越黄浦江的快速道路，在城市交通网络中的地位日益重要，多次被评为隧道运营优秀单位，并荣获上海市“平安单位”称号。2016 年度翔殷路隧道总流量为 259685262 辆次，车流量持续增加。为保障翔殷路隧道实现安全、畅通、高效运营，公司主要采取了以下措施：

1. 不断完善各类应急预案，组织专案演练，提高应急水平：

① 修订、完善《北区公司灾害性气候及突发事件、事故应急处置预案》

② 按年初制定的演练计划，每季度进行专项演练，分别进行了《车辆牵引应急处置预案》、《防汛防台应急处置预案》、《隧道主电源失电应急处置预案》和《隧道火灾事故应急处置预案》演练，

尤其是第四季度的隧道火灾事故应急处置预案演练时，还邀请上海交警总队高架支队的警察会一起参加演练，演练结束后及时进行评审。通过演练检验了工作流程及保障措施，锻炼了队伍，提高了应急处置能力。

③ 灾害性天气及时启动专案并快速处置，尤其是配合交警做好迷雾天非机动车过江预案的实施。

2. 加强巡检，及时发现隐患，及时消缺，确保隧道安全。每月参加养护公司的生产例会，及时传达上级行业部门的要求并进行工作布置，同时对上月的工作进行点评，指出不足，提出改进要求，并在下月的工作中督促养护公司加以落实。每季度对养护公司的养护质量和运营管理情况进行考评，以确保隧道的安全畅通。



## 保障公众安全

公司高度重视安全生产，根据公司安全生产管理规定的有关要求，2016年在要求下属子公司进行安全生产自查自纠工作的同时，组织多次现场安全检查，针对发现的问题下发整改通知并督促完成。与各子公司签订年度安全生产责任书，召开年度安全生产工作会，统筹安排安全生产管理人员岗位培训等各项工作。

### 城市燃气

大众燃气始终将安全生产、保障供应放在各项工作首位。2016年，大众燃气继续全面落实一岗双责制度，突出主体责任，强化本质安全，以推进实施“燃气系统运行安全评价标准”为抓手，逐级落实责任书签约，巩固完善安全责任体系，开展各类安全宣传，扎实推进隐患整改，实现了“六无一控制”的安全管理目标，保持了安全形势稳定受控。

一是聚焦重点设备设施，做好运行安全评价。由于人工煤气的退出，大众燃气对“燃气系统运行安全评价标准”自评项目进行了调整，主要对“燃气调压站、燃气管道、数据采集与监控系统、用户管理和安全管理”五个方面的要素实施自评审；对所有站点旋风过滤器上的安全阀进行强制检验并全部开启、对所有站点警示标示全部予以更新等，确保了相关设备设施安全运行。

二是加强管网运行保护，建立长效预防机制。继续实施对燃气压力管道的监督检验与定期检验工作，完成压力管道年度检测505公里、全面检测285公里，针对检测结果开挖坑检146处，并对受损管道实施补强、更换等安全技术措施，确保了燃气管道安全运行；根据燃气压力管道检测取证工作要求，尝试开展建立燃气压力管道工程物资电子档案；对燃气占压管进一步巩固前期整治成果，建立完善发现和联动巡护机制，按照“发现一处，整治一处”的整治原则，积极争取各级政府拆违支持，全年共整治新发现占压管7处，确保“零占压”；加大投入，在徐汇区、黄浦区等重要区域集中开展超龄支管改造，全年共实施改造33.79万米；继续对转换后遗留的有安全隐患的水井梗进行拆除，全年累计拆除道路水井梗45根；严格落实上级要求，在杭州G20峰会期间升级各项安保措施，加大各类巡视巡查力度，保障了会议期间生产安全平稳运行；吸取“江西11.24重特大事故”教训，开展岁末安全大检查，确保重要设备设施“三防”落实到位。

三是做好各项应急处置、工程监管等基础性工作。工程监管到位，累计受理工程1327项，重要节点受监数742项，重要节点到位率100%，查纠工地安全隐患62项；公司督查组共进行各类督查250起，开具“安全检查告知书”4张；对集团督查组开具的1张“安全检查建议书”，公司迅速责成施工单位完成整改，确保达到施工验收标准；做好入户安检，燃气用户安检重要隐患整改率50.50%，门锁率19.05%；完善巡检网格化管理模式，加强管线监护，漏气自查率达37%；完善急修网络布局，在西虹桥地区增设急修点，进一步完善各类专项预案，组织实施应急演练，提升应急处置能力，累计处理各项日常急抢修工作3299次，处置燃气集团调度中心和燃气热线下达漏气报修748次；年初在天然气日输送量创历史新高、部分区域输配能力接近极限等困难条件下，共成功处置了864次报修，保障了冬令高峰期间燃气安全平稳供应。

**2016年度上海大众燃气组织的员工安全意识及操作技能培训统计表**

内容	安全意识			操作技能				
	从业人员 上岗培训	班组长年度安全培 训	安全生产主 要负责人、 管理人员资 格培训	管道 (初、中、高)	营业员 (初)	储运工 (初、中)	燃气具安装维 修(高、技)	调压工(中)
参加人数	243	97	200	41	56	48	13	12
培训时长	2天半	1天	1天	初级1次/周, 2个半月	1次/周, 1个半月	初级1次/周, 2个半月	竞赛培训5-7 天	中级1次/周, 3个月
				中级1次/周, 3个月		中级1次/周, 3个月		
				高级1次/周, 3个半月				

南通燃气2016年度继续强化安全消防基础管理。进一步完善了安全抢险应急预案，并按要求开展了演练，实行分级管理，增强了处理突发事件的能力。扎实开展了各个节日前后的安全布置及检查，落实安全日、安全月、11.9等专项活动计划的实施，取得了实效。结合全国各地的安全生产事故教训，公司适时组织了事故案例分析、省安全管理条例和上级安全文件的宣贯、内部安全管理规程和操作规程的深化培训，有针对性的组织一线员工参加了全国及省里的巡检、维抢修、施工等各类技术的提高培训，共计1597人次。组织调压等各工种的技术比武，大大提高了职工的整体素质和日常维护的业务技能。根据新的法律法规要求，对重点岗位制作了应急处置卡。制定了《客户燃气设施安全检查相关责任追究规定》，细化考核指标。另外，南通燃气2016年度继续加强重点部位安全监管。按照公司专业管理计划，加强了运行中燃气设施的监控和检查，对餐饮场所、锅炉客户的燃气安全进行了专项检查。完成了本轮民用户户内安检，2016年共完成155040万户。对650户非居客户进行了安检。开展了相关设备、设施防雷、防静电检测以及中压管防腐检测。对公司内部危险源进行排查，配合上级部门做好重大危险源挂牌督办工作。通过比选落实了具有专业资质的高压管网维抢修队伍，提高了应急处置能力。对高压管线的套管开展了专项检查，调整了巡检周期，完善巡检办法，充实巡检人员，运行巡检人员手机定位系统。持续进行隐患排查和整改。全年共发现隐患376条，整改375条，并落实了防范措施，使隐患始终处在严密监控中。整改燃气管线老违章占压7处，未发生新违章占压。组织对LPG站、LNG站进行安全评估，完成LPG站重大危险源的核销和LNG站重大危险源的重新备案。成功地将部分路段的中压管道及部分新村的低压管道、户内立管进行了改造。同时对第三方破坏事故进行了总结分析，制定了改进措施。对高压管网防腐层的破损点及时进行整改。在刘桥门站试装了电子围栏，拟逐步在所有门站中普及。推广金属软管在南通市的运用。



南通大众燃气检修

## 污水处理

“安全生产”是企业的生命线，2016年大众嘉定始终坚持和贯彻公司领导的要求，不断加强安全监督管理，认真落实各项安全制度及措施。不断完善内部安全生产网络体系，切实将安全生产落实到人，同时加强安全管理规章制度的宣传和教​​育，让安全生产工作从思想和行动上都成为开展工作的第一要务，进一步提高全体员工的科学防范意识，确保无安全事故发生。

- 1、按时开展安全生产大检查，添置各类安全生产用具；
- 2、提高安全例会频率，加强安全知识教育的深度、广度；
- 3、机、电类器具定期试验、检测，正确保管保证工具性能，确保用电安全，排出安全隐患；
- 4、邀请专家进一步制定、完善各类应急机制，编订应急预案；
- 5、严格进出厂人员车辆，包括车辆行驶路径的管理。

此外，由于下半年三台临时污泥干化设备的启用，石灰粉尘、腐蚀性药剂的使用增加了风险隐患，大众嘉定第一时间购置了安全防护用品（衣服、鞋子、防尘口罩、防水手套等）保障后勤补给。同时，在企业制度、操作规程、员工思想等层面上都进行了完善和培训教育。



闵行小贷、嘉定污水开展安全生产检查及学习交流

江苏大众始终抓好安全生产管理，把过程控制贯穿生产全过程。

- 1、签订安全生产责任书。年初与下属各运营单位经理签定了安全生产责任书，明确了各运营单位经理是安全生产的第一责任人，以增强负责人的安全生产责任意识。督促其狠抓经营团队、班组长、重点岗位员工的安全管理，增强在日常工作中“管生产必须管安全”和“安全第一，预防为主”的理念，让安全管理始终贯穿生产全过程。
- 2、开展形式多样的安全生产宣传教育活动。一是抓好安全宣传和教​​育，营造浓厚氛围。让宣传标语、安全警句、警示标志进班组到岗位；利用报栏开设安全专栏，通过图片、案例等多种形式教育警醒员工，提高大家的安全理念。二是抓好班组学习，增强全员安全意识。首先，开好班前会学习安全生产知识。责成各单位利用每周例会为员工讲解安全生产操作知识、传达上级安全文件精神等，用学习提高素质。其次，做好安全生产笔记。要求各单位组织员工抄写安全笔记，在年中和年末两个时段由专人负责批阅，并以抄写合格作为安全评比的重要依据。三是抓好安全考核，强化安全技能。定



期进行全员性的安全生产应知应会知识考试，以考促学；聘请消防官兵进行消防知识讲座等，做到一旦出现突发性火灾时，会迅速消防、快速灭火。四是广泛宣传重新修订后的应急预案。要求各单位将修订后的应急预案主要内容及流程张贴于醒目处，便于员工学习。并督促各单位进行演练，增强了一线员工在事故来临时的应急反映能力和操作技能。

3、抓好安全、设备和达标排放“三合一”检查。在每季定期对各子公司进行设备和安全生产双检查的基础上，从五月份开始，集中精力对各子公司进行安全、设备和达标排放“三合一”的强化检查。在安全管理方面，督促基层单位严格生产线上的管理，要求员工必须按照公司安全生产管理制度正规作业。在设备管理方面，定期或不定期分别对各单位的电器、机械设备进行检查验收，并进行通报和责成整改；每年进入雨季前，要求各单位必须对大型设备、特别是室外露天设备的接地保护装置进行检测等，确保安全生产。

4、加强危险源管理。一是突出危险源的重点监控。抓好生化池、二沉池和药品仓库等重要危险源的辨识和登记工作。对一线生产线的危险源均设立了鲜明的警示标志；对药品仓库除设立警示标志外，还建立了管理台账，要求进出库药品、领用药品都有进出库的时间和管理人员、使用人员的双方签字。二是抓好药品、化工用品的日常管理。对剧毒药品采用保险柜保存和“双人双锁管理”措施，坚持谁领用谁登记谁签字的原则，从“源头”上杜绝了意外事故的发生。

5、强化施工现场管理。2016年，邳州二期和贾汪二期扩建工程建设，工程量大、设备进场多、施工人员集中，给安全管理带来了难度。为了正确处理施工和生产运营同时进行的矛盾，确保施工和生产作业的安全，着重做了以下几方面的工作：一是利用每周的工程例会抓安全教育，发现问题提出整改意见。二是与施工单位签订安全协议。三是把施工方案和安全防护方案打包管理，要求施工单位在安全措施落实后再开始施工。四是设立了专职安全员，进行现场督查。及时发现施工过程中存在的问题，督促整改。加强直接作业环节的安全监控，提升现场施工管理水平。

## 城市交通

大众交通始终坚持“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，使得整个集团公司的治安稳定工作处于受控稳定的状态。报告期内，大众交通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。

### 1、建立“一岗双责”制度，全面落实安全责任制管理

按照“管生产必须管安全、管业务必须管安全”的要求，大众交通党政与下属单位党政一把手签订安全管理目标责任书，将安全管理责任、目标和任务逐级分解，使得安全管理责任层层分解、逐级落实。年内，安委会定期召开安全例会，及时传达市委市政府、市交通委以及行业主管部门有关安全生产工作会议精神，及时通报安全生产情况并部署下阶段安全工作要求。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，促使了安全生产形势持续好转。

## 2、修订完善安全管理制度，提升制度保障能力

结合上市公司内控制度建设要求，年内大众交通安保部会同审计部定期到基层单位就安全内控制度执行情况开展检查，及时对发现的问题督办整改，提高了制度保障能力和制度执行能力。结合安全生产责任制管理和行业安全管理要求，报告期内，进一步修订完善了安全生产责任制、消防安全管理制度制度。

## 3、深化安全生产标准化建设，提升基础管理能力

报告期内，大众交通安委会对已完成安全生产标准化创建工作的省际客运单位、出租汽车营运、物流货运单位开展检查，加强安全标准化推进实施工作管理，促使了大众交通在安全管理制度执行效率、以及在安全风险评估、危险源辨识、安全绩效评价等方面的能力得到进一步提高。

## 4、加强安全生产应急管理，提升突发事件处置能力

大众交通坚持“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，组织了综合应急预案演练（防控反恐、高层大楼火灾人员逃生演练）。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，也极大提高了应对突发事件的应变处置能力。

## 5、开展安全生产隐患排查治理，确保企业安全生产持续稳定

大众交通始终坚持“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，定期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、客运场站的安全专项检查。排查出电气电路安全隐患5项，灭火器过期16只，公司安保部进行了督办整改，整改合格率100%。

## 6、加强安全成本预算管理，提升安全成本管控能力

大众交通继续将保险成本、防灾成本、安全生产设施设备运行维护成本等用于安全生产费用纳入2016年度企业年度经营预算，确保了公司安全预算资金足额计提和使用。下属各基层单位也全面完成安保部下达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，也提升了安全管理绩效。

案例：大众出行平台2016年度组织的司机安全意识、节能培训意识培训总次数：85次，其中大众自营车队司机上岗前培训18次、自营车队每月岗中培训10次、加盟租赁公司司机岗前培训57次。每次培训的人数平均在60人左右，培训时长2小时左右。每次会议的主要议题：服务技能培训、安全行车技能培训、车辆维护管理技能培训、营运中注意事项提醒，以上均采用PPT及视频、优秀驾驶员传授经验的方式。



## 基础设施运营

2016年度，翔殷路隧道为实现安全畅通、高效运营，主要采取了以下安全保障措施：

- 1、每月对隧道内的消防器材进行检查，确保灭火器、消火栓完好有效。
- 2、各个节日来临之前组织人员对设备设施进行安全检查，确保隧道安全畅通。
- 3、6月份是“安全生产月”，本次主题是“强化安全发展观念、提升全民安全素质”，成立了“安全生产月”领导小组和工作小组，召开了“安全生产月”专题动员会，张贴安全生产的宣传画和横幅，组织安全教育培训。6月13日组织了安全大检查，检查重点是高空悬挂物，情报板，变电所、隧道通道、交通指示牌，限高装置、下水道、集水井、电缆管廊、隧道保护区范围等重点设施和部位，对检查中发现的隐患进行了整改，为隧道的安全运营提供了坚实的保障。
- 4、开展各项应急演练，并根据新要求新情况有针对性地修订相应预案，以期更切合实际和具有可实施性。

案例：9月28日18:32东向西C19处发生二车追尾事故，并且后车车头部位发生自燃，中控室发现险情后人工触发开关启动喷淋装置，18:39施救人员到达现场后，启用附近的消火栓龙带接水参与灭火，18:48将火势控制并直至扑灭。当消防车接警赶到现场时，自燃车辆的明火已被扑灭。19:24事故车辆被牵引出隧道。

翔殷路隧道设施养护管理情况：

### 1、2016年度各类技术指标汇总表

考核内容	考核指标	完成指标
路面完好率(%)	≥98%	99.98%
主照明完好率(%)	≥99%	99.38%
电视监控设备完好率(%)	≥98%	99.92%
报警电话完好率(%)	≥98%	100%
消火栓、灭火器设施完好率(%)	100%	100%
主风机完好率(%)	≥98%	100%
排水泵站完好率(%)	≥98%	99.78%
隧道漏水量平均值(L/m <sup>2</sup> d)	≤0.5L/m <sup>2</sup> d	0.011
CO含量(PPM)	≤50PPM	15.88
隧道废水排放达标	悬浮物≤150ML/L	<150
废水PH值	PH值6—9	7.00
维修养护项目完成率(%)	≥95%	100%

### 2、设施设备定期检查及缺陷受控情况

2016年度按计划对隧道各系统及设施设备进行了全面检查；10月完成《2016年度翔殷路隧道设施设备定期检查报告》。结论为：隧道设施设备总体处于安全受控状态。对于检查中发现的严重隐患已列入《2016年翔殷路隧道整治工程》中。

3、2016年11月，路政局道路技术中心对翔殷路隧道路面平整度和抗滑性能进行了检测。检测结果按照快速路路面平整度评价标准，评为良好(B)级，抗滑性能符合要求。

## 保护生态环境

公司始终倡导企业和员工爱护环境，绿色办公，共同创造美好节能的工作生活环境，建设节约型社会。公司在管理上节约成本、降低能耗，利用资源共享建立OA办公系统，利用现代信息技术手段，推进公司无纸化办公；提升资源的循环利用，减低办公能耗；提高公司和员工的环保意识，从节约每度电、每滴水、每张纸开始坚持降低资源消耗。

公司坚持不懈地履行社会责任，为保护生态环境，建设宜居城市贡献一份力量，同时也推动了公司可持续和谐发展。

### 城市燃气

公司积极响应国家清洁能源发展战略，全力推进清洁能源的推广和应用。2016年受整体经济形势的影响，燃气市场增速明显放缓，公司在年初的工作计划中就将燃气市场配套和发展作为重点，定期召开专题推进会。公司抓住年初非居气价下调的契机，加大对潜在客户的宣传推广，对列入改造计划的管网附近未配套非居客户进行普查、统计，提前考虑管线建设方案，加强形成环网，积极创造条件开拓市场。为优质大客户开辟发展绿色通道，缩短配套时间。公司还积极探索燃气发展新领域，推广燃气空调、锅炉地暖，做好天然气分布式能源建设的技术储备。公司充分运用地理信息系统推进管线巡查管理科学化、规范化。为燃气管网的维护维修、事故抢险、业务分析提供准确可靠的数据，避免资源浪费。

### 污水处理

公司全面贯彻实施国家节能减排方针，积极开拓环保市场，加大对污水处理、污泥处理、固废处理等项目的技术研发和改造，努力发展循环经济，实现资源的循环再利用。

大众嘉定是首批“全国城镇污水处理厂先进运营单位”，公司依托成熟的运营管理经验和先进的工艺技术，已成为嘉定区环保减排龙头企业。2016年，大众嘉定公司全年处理污水 5410.77 万吨。共削减 COD 20262 吨，BOD10071 吨，氨氮 986吨，总磷318吨，总氮 1629吨。三期工程作为上海市“十二五”节能减排和国家环保部重点督办项目，已通过上海市环境监测中心的取样监测，全项指标达标，环保验收批复待批中，执行国标（一级B）排放标准；一二期提标改造工程已通过上海市环保局环评处的审核，工程进入试运行阶段，执行国标（一级B）排放标准，并积极推进全厂提标改造工程（一级A+）进展；2016年12月，污泥干化处理工程已进入进泥调试阶段，预计2017年一季度，工程达到满负荷运行。

江苏大众2016年共处理污水6795.87 万吨。共消减COD10542.19吨；BOD4898.68吨；氨氮 2147.75吨；总磷 184.25 吨；总氮1288.41吨，达标排放暨总量控制提升到一个新水平。公司广泛开展生态文化的推广和普及教育活动，促进员工对生态文化的普遍认同和践行。通过价值观念和思维方式的更新，提高员工在环境安全，操作有责上的新认识。在日常的工作中，加强潜移默化的制度引导，让敬天惜地、关心生态内化于心、外化于行，促进员工在生产线上主动清洁生产、文明作业，充分认识到要达标排放，首先要做到厂内的达标操作。形成了内部环境好、员工责任心强、忠诚度高和生态自觉的新局面。

案例：2016年9月8日，江苏大众水务公司贾汪二期扩建工程正式开工。贾汪城区的排水体制仍为雨污合流制。据有关部门估算，每年排入京杭运河的雨污混合水量为1800~2000万m<sup>3</sup>，而贾汪子公司一期工程处理能力每年为730万m<sup>3</sup>，为此，建设二期扩建工程是确保南水北调东线水质，事关全局的大事。目前，贾汪二期扩建工程正在夜以继日地施工，并遵照“南水北调”东线工程治污规划的要求进行建设，将其尾水部分回用，部分导流至南水北调工程徐州市入海通道，不再向京杭运河等周围水体排放，符合南水北调工程治污规划要求。



## 城市交通

2016年度，大众交通继续运用现代信息技术，采取开发远程数据传输及线上营销模式，循环洗车设施，无纸化办公等多种措施，保护生态环境，减少污染排放。

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

2、搭建互联网业务平台，倡导低碳环保理念。大众出行平台开发官方软件“大众出行”APP，对外推广包年及计次的贵宾订车方式，进一步提高了出租车非人工调派比例。

大众出租进一步完善《营运车辆维护、修理规定》，车辆的维护、修理、检测严格按照国家规定，报告期内未发生尾气排放污染环境事件。同时定期组织有环保部门认可的第三方对营运场地内噪声进行检测，报告期内未发生噪声扰民事件。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，节约节时。

## 员工关爱行动

### 推进民主管理

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”、“优秀外派经理”及“优秀员工”的称号，给予表彰和奖励。

## 丰富员工生活

① 开展读书读报活动，陶冶员工情操。近年来，工会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，为员工订阅各种报刊，保证了员工能每天通过报刊接受信息和不断学习。同时，根据国内外形势及热点问题，及时向员工发放有关书籍，要求员工认真学习、拓展视野、陶冶情操。

② 开展员工业务和理论知识培训。公司聘请专家教授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。组织员工参加网球比赛、八十分比赛、精英拓展活动、“快乐健康走”活动等；组织员工观看励志话剧；组织推行员工工间广播操，努力为广大员工高效工作、健康工作创造条件，不断提升员工身体素质；策划并组织年度春晚表演，让各部门同事之间增进感情交流和展现表演天赋。通过这一系列活动，有效增强了企业的凝聚力。



2016年“大众公用杯”职工网球比赛



2016年员工“快乐健康走”活动



“团队融合”精英拓展培训活动



2016年大众公用八十分扑克牌比赛

## 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，2016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；就上海市新出台的《补充公积金缴费标准》，与上海市公积金中心分管领导沟通与协商后，制定了《集团本部员工补充公积金一次性补缴方案》并实施，切实保障和提高了员工的福利；公司领导多次实地考察一线员工的工作环境，叮嘱一线员工在特殊环境下，注意安全，劳逸结合，采取合理有效的防范措施，既要保质保量地完成工作，更要保护好施工人员的安全和健康；公司工会落实“四必访”制度，对新员工、老同志、婚丧嫁娶及困难家庭员工进行家访慰问；每年定期到新入职员工、外派管理人员及优秀经营管理者家中开展家访活动，通过家访活动进一步加强企业与员工之间的有效沟通和交流，传递了企业对员工的关爱之情，有效促进了企业和谐稳定健康发展；每逢到了春节等重大节日，公司开展“送温暖活动”，由公司领导对家庭困难员工进行慰问、关心和帮助，并发放慰问金，给予生活补助，为困难员工家庭送去一片温情。全方位多角度的保障措施，切实保障劳动者权益，维护和谐劳动关系。

2016年，公司对下属江苏大众、商务卡公司困难家庭开展补助活动，共发放困难补助11000元。大众燃气关注女性职工的需求和发展，2016年，在给予日常关怀和节日关怀之外，还在组织职工健康体检普查的基础上，特别为女职工（包括女性劳务工）组织了女职工专项检查，两项检查共有490人次参加。南通燃气为137名女职工专项体检38360元；“三八”国际劳动妇女节，同时为153名女职工发放慰问金30600元；蓝焰基金对身患重症的两名女职工发放补助4000元，公司领导上门慰问送上集体的关爱和温暖。



2016年2月，公司领导前往2015年度新入职员工、部分外派管理人员及优秀经营管理者家中开展家访活动。



2016年8月4日，公司领导前往翔殷路隧道、嘉定污水厂开展生产一线慰问活动。

## 建设企业文化

秉承大众企业文化精神，紧扣公司发展第一要务，把企业文化融入公司各项经营工作中，在增强员工凝聚力、提炼企业核心价值、对外宣传等方面进行了有效探索和实践。一是以公司发展为工作主线，以开展“两学一做”学习教育为抓手，组织《学习准则、条例，做合格共产党员》与《认真学习党章、做合格共产党员》等专题大党课，精心组织安排各党支部开展立足本职工作贡献等组织生活，并通过年度党员民主生活会推动党组织及党员更好地服务企业。二是开展形式多样的活动，通过组织参观上海金融展及上海中心大厦、世纪公园健康走拓展活动、参观四大纪念馆、“我为集团发展献智慧”主题征文等，不断拓展员工视野、增强团队凝聚力、弘扬大众企业文化。三是持续推进联系基层、服务群众、帮困补助等长效机制，不断丰富企业文化内涵。四是积极组织各层次员工参加评优工作，正面对外展示企业形象，公司计财部获“2016年度上海市工人先锋号”、公司党总支获“2016年度徐汇区先进基层党组织”荣誉称号。

2016年4月，大众公用党总支组织党员与积极分子参观上海国际金融建设回顾展及上海中心大厦。一方面让党员们对中国金融业的发展有了新的思考与认识，另一方面了解了上海中心大厦的建设进程以及现代科技和环保技术应用情况，使大家深切感受到上海创新驱动和城市经济转型推进的重大意义，更促使大家振奋精神，坚定信心，立足本职岗位为集团的不断向前发展作出应有的贡献。



2016年6月18日，大众公用党总支组织党员与积极分子参观中共四大纪念馆。通过这次党员主题活动，全体党员和积极分子在铭记中共四大光辉历史的同时，提高了对党的认识，增强了对党的事业的责任感、使命感，大家一致认为要学习和继承老一辈无产阶级革命家坚定信念、执著奉献的精神，勇于变革、善于创新的精神，并把这种精神落实到自己的实际工作中，以“两学一做”学习教育活动为指引，以实际行动发挥好党员的先锋模范作用，做一名合格的共产党员。





2016年6月30日大众公用党总支举行2016年度党员专题民主生活会，邀请上海市委党校赵大朋副教授作《认真学习党章，做合格共产党员》专题大党课辅导。集团党总支全体党员及积极分子、公司外派各级管理人员及公司本部全体员工参加大党课。大党课结束后，公司党总支下属五个支部结合本次大党课及本职工作，以开展批评和自我批评为主题，分别进行专题民主生活会。



2016年11月21日，大众公用党总支全体党员及积极分子参加了由田林社区综合党委举办的“十八届六中全会精神解读”专题大党课。通过党课学习，加深了党员们对十八届六中全会精神的理解，更好地科学把握《准则》、《条例》的出发点和落脚点，同时进一步坚持理想信念，树立共产党人的精神支柱和政治灵魂。



2016年4月，上海市总工会授予上海大众公用事业（集团）股份有限公司计划财务部“2016年上海市工人先锋号”荣誉称号。计划财务部将一如既往紧跟公司发展节奏，以“工人先锋号”思想为导向，为企业的持续发展贡献自己的力量。



## 支持员工发展

公司持续优化、完善人力资源管理体系，2016年着重在外派人员集中管理、招聘管理、员工培训等方面进行了大量实质性工作。公司全面落实《关于集团外派管理人员集中统一管理的规定》，建立了外派管理人员的操作平台，先后制定了《外派管理人员购车用车补贴管理规定》、《外派管理人员企业年金管理办法》等管理制度并组织落实，完善了人力资源相关制度及流程。完成了对委派至公司下属全资子公司、控股公司及参股公司的20位外派管理人员的劳动关系、薪酬福利等关系收编、梳理、归口及劳动合同重新签约工作，有效深化了外派管理人员甄选、培训、激励与约束机制，为外派管理人员提供了职业生涯发展机会和良好的福利保障机制，充分调动了外派管理人员的工作积极性。另外，公司加大力度推进紧缺人才的招募储备，落实“周周招”已成常态化工作。根据年初员工的培训要求制定相关培训方案，公司尝试与交通大学海外学院合作开展培训，已安排部分管理人员参加了专题公开课程。公司将与交大海外学院进一步洽谈合作事宜，推进培训计划。

## 投身公益事业

公益慈善事业是社会文明发展和进步的象征，也是企业和公民应尽的责任和义务。公司以“创造和谐生活”为社会公益活动的目标，在抓好经营管理，提升经济效益的同时，始终不忘回报社会，积极投身社会公益事业，将社会责任理念深入企业文化建设之中，让公司的财富源自于社会，回馈于社会，为维护社会和谐稳定承担起应有的责任。

## 构建和谐社区

- 公司积极参与社区建设，为构建和谐社区，多次与社区联合举办各类文体活动，2016年8月，公司工会联合田林社区总工会举办了2016“大众公用杯”田林街道职工扑克牌比赛，丰富了社区企业职工的业余文化生活。大众公用集团工会荣获“优秀组织奖”荣誉称号。



- 为进一步化解青少年法制教育中缺少固定集中场所和缺乏具体生动方式等问题，促进青少年法制宣传与法治实践有机结合，公司下属大众嘉定成为嘉定区青少年法制教育基地。



- 2016年度大众燃气与社区互动主要以组织设摊服务、安全讲座、安全展板进社区等形式展开。全年完成各类安全宣传设摊活动144次，组织安全宣传进学校活动2次，开展社区燃气安全讲座43次，活动受益人群估测超过12600人。



- 2016年度南通燃气将志愿服务常态化，做到月月有活动。定期在各小区内设置安全宣传咨询服务点，发放了安全用气宣传资料，为小区居民解答燃气使用过程中的相关安全注意事项及燃气业务办理的有关程序，对小区内一些孤寡老人及有需求的居民用户免费进行户内燃气设施的安全检查，现场帮助家中存在燃气设施隐患的居民整改隐患。



## 热心公益慈善

- 2016年6月23日下午，江苏盐城阜宁境内发生龙卷风冰雹特别重大灾害，导致多人伤亡和严重财产损失。大众出行平台得知消息后，第一时间发动全体专车进行义运，向当地民政机构捐助专车义运所得20万元人民币，及一批由大众交通下属公司美购提供的食品物资，大众物流提供了运送车辆，帮助当地灾民共度难关。另外，还特别向计桥幼儿园六位用身体顶住门保护孩子的老师表示敬意，向该幼儿园赠送了图书和玩具，并邀请六位老师在暑假期间赴上海迪士尼乐园游玩，大众出行将承担他们在上海期间的食宿及出行费用。虽然大众出行平台运营时间还不足三个月，规模不大，但此次捐助行动体现了大众出行的社会责任感。
- 2016年11月16日，《反电信网络诈骗全民指南》一书在上海社会科学院举行发布式，公司董事长杨国平作为企业嘉宾出席了仪式。据不完全统计，2015年我国接到诈骗信息人数高达4.38亿。近一年，我国网民因为电信网络诈骗信息、个人信息泄露等遭受经济损失为人均133元，总体经济损失约915亿元。电讯诈骗表现出非接触式、智能化、职业化等特点，加上侦破线索较少，已成为全球公害。随着诈骗手段的不断翻新，迷惑性和危害性更为严重，受害者已不再集中于50岁以上的人群，并且不乏高级知识分子和高学历人士，而他们有个共同特点就是对于类似诈骗事件的信息了解不多，防范意识薄弱。杨总在发言中表示，大众交通也是电信网络诈骗的受害者，旗下大众搬家公司深受网络虚假信息的困扰，曾经在百度等搜索引擎上，查找“大众搬家”或“大众搬场”，出现的绝大多数结果都是假冒搬家公司，虚假信息甚至进入了114查号台，其实真正的大众搬家公司只有唯一的96811电话。本书的出版是一件福泽社会的好事，大众交通将专门采购一批书，放置在大众出行专车上，供乘客阅读，以此体现企业的社会责任，帮助广大市民远离电信网络诈骗的侵害。

- 2016年，大众出租在各大媒体上刊登的正面报道共1403起，其中有公益活动、结对帮困、爱心奉献、好人好事、荣誉获得、见义勇为等各方面的相关报道。公司鼓励员工走上社会，深入社区，参与各类公益活动。每年高考期间全国各地的连锁企业持续开展“爱心送考”公益活动；连续25年在新春佳节免费为产妇提供出租汽车服务；员工积极参与城市公共管理，治安信息员工作成效名列行业各单位之首；员工多次前往新客站等集散地开展指路服务活动，向国内外游客发放自制的交通指南，受到广大旅客的好评；“巾帼班组”成员们定期前往结对共建敬老院，开展联谊活动，向老人赠送慰问品，帮助打扫卫生，载老人外出游玩等，令老人享受到了久违的天伦之乐；“巾帼班组”还与第一聋哑学校的孩子们结对，定期为孩子们送去礼物和关爱；每月初“市北爱心班组”都会带着血压仪、理发剪、磨刀石等工具来到淞南社区为居民服务；4月2日是“世界自闭症日”，驾驶员们在出租车的后视镜系上蓝丝带，希望让城市流动蓝色关爱，号召更多的市民加入到关爱孤独症儿童的行动中来。

## 展望2017

企业发展的过程与企业履行社会责任的过程有机统一、密不可分，企业社会责任已经成为我们企业经营的一个新常态，企业社会责任的履行也是一项长期、持续性的工程。在看到成绩的同时，公司将更注重未来的发展和责任的履行。

2017年，公司将继续完善社会责任管理，在提高企业经济效益的同时，不断完善公司治理结构，提升公司治理水平，积极回报股东、保护员工的合法权益。同时，积极参与社会公益事业和生态环境保护，提高资源利用率，进一步强化社会责任意识，健全社会责任管理体系建设，在更多的领域更好的承担和履行企业的社会责任，为社会、经济、环境的和谐发展贡献更大的力量。



上海大众公用事业(集团)股份有限公司

SHANGHAI DAZHONG PUBLIC UTILITIES (GROUP) CO., LTD.

地址：上海市中山西路1515号8楼

电话：(86 21) 64288888

传真：(86 21) 64288727

邮编：200235

网址：[www.dzug.cn](http://www.dzug.cn)