



大众交通（集团）股份有限公司

2011 年度社会责任报告

二〇一二年三月

## 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 2011 年在履行社会责任方面的具体实施情况编制而成。
- ◆ 本报告是公司继 2009 年首次披露社会责任报告后，发布的以年度为单位的社会责任报告，集中反映公司 2011 年度企业社会责任实践的绩效。
- ◆ 本报告经 2012 年 3 月 27 日召开的公司第六届董事会第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。

## 一、企业的社会责任感

坚持立足主业，关注社会需求，勇于承担社会责任，追求员工、品牌和社会的共同进步，不断提升社会大众的生活质量。

以良好的职业道德和社会公德来共同促进社会的文明，提供充分就业，积极增加税收、倡导规范竞争、推动行业进步、保障股东权益、注重环境保护、融入公益事业，努力成为和谐社会的典范，塑造和谐企业。

一言概之：员工为本，品牌为魂，社会为根，一切为大众。

关于“企业社会责任感”的详细阐述，见公司《2008年度社会责任报告》。

## 二、本年度履行社会责任所做工作

### （一）、保护股东和相关者合法权益方面

1、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了较为完善的法人治理结构。公司法人治理结构的实际情况符合《上市公司治理准则》和《公司法》的要求。

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。

报告期内，公司召开一次股东大会，出席的股东占公司有效表决权股份总数的 28.95%，本次会议共审议通过九项议案。确保股东能充分享有法律、法规、规章制度所赋予的各项合法权益。

2、进一步健全公司内控管理体系。报告期内，公司在修订后的内控制度基础上，通过对公司现金管理、商品采购、存货以及车辆事故管理等重要内控制度执行情况的监督与检查，反映公司相关制度均得到了有效的实施，没有发现内部控制存在重大缺陷和重大风险。

3、注重信息披露管理，维护良好投资者关系。公司制定了《公司信息披露管理办法》，明确了信息披露程序和相关人员的职责，完善了信息披露管理工作。

公司于 2011 年 5 月 13 日召开公司六届十一次董事会会议，审议并通过了公司董事会秘书工作制度。公司指定董事会秘书负责信息披露工作、接待股东来访和咨询，指定《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》为公司信息披露的报纸，公司严格按照有关法律法规真实、准确、完整、及时地披露有关信息，确保了公司信息的透明度和所有股东有平等机会获取信息。

公平对待每一位投资者，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。报告期内，共接待有关机构投资者来访 8 次。

4、注重业绩回报，坚持回馈股东。报告期内，经公司 2011 年 5 月 26 日召开的 2010 年度股东大会批准，以 2010 年末公司总股本 157608.19 万股为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 0.80 元（含税）。共计支付股利 12608.66 万元。

5、兼顾相关者利益。公司的各项重大经营决策过程，均充分兼顾了相关者的合法权益。尊重和维护相关利益者的合法权益，实现股东、员工、社会等各方利益的协调平衡，共同推动公司持续、健康地发展。

6、规范关联交易。报告期内，公司第六届董事会第九次会议审议的《关于公司受让上海京威实业有限公司 100 股权的议案》和公司第六届董事会第十二次会议审议的《关于公司及控股子公司上海交通大众客运有限责任公司与关联方共同投资的关联交易的议案》，就此两项关联交易事项都请独立董事事前审核、提出独立意见并进行了及时披露。

## （二）保障职工权益方面

1、恪守劳动法规，规范用工。报告期内，大力推进基层集体协商和集体合同修订工作，普遍签订了集体合同。针对 2011 年度新颁布施行的《社会保险法》、《工伤保险条例》以及《劳动合同法》、《劳动合同法实施条例》、《劳动争议调解仲裁法》职工休假制度实施以来发生的新情况，及时组织了协商，修订了相关制度、集体合同和员工手册，以及调整了相关人员的社会保险交缴。对新进员工通过岗前培训教育，对有关劳务关系、承包合同以及公司规章制度进行讲解和说明，提高员工维护合法权益的意识。加强企务公开制度，通过每月一次员工学习机会以及公司信息专栏上张贴，将政府以及公司最新的有关政策和规定及时地对员工进行宣传 and 知晓，达到保障员工权益的目的。

2、进一步改善劳动环境和工作条件。公司及下属各子公司每年定期组织员工体检和疗养，对女员工增加相应的体检科目，对从事特殊工种的员工每年组织疗养。报告期内，公司支付疗休养费 509.65 万元，体检费 94.40 万元，仅集团工会就先后组织职工疗休养 9 批次 217 人次。实际使用教育经费总额为 612.5 万元。

3、注重建立关爱机制，使之成为长效机制。报告期内，公司对基层困难职工加大了慰问力度，建立领导与困难职工的结对机制，坚持做好节日慰问和家访工作；系统检查了各基层的职工食堂及厕所管理，并督促各基层完善本单位实事项目。

4、进一步推进文化实践，倡导员工健康的工作与生活。集团将企业文化概念

形象化、具体化，以生动案例诠释“一切为大众”、“服务大众，报效社会”等企业文化理念。报告期内，公司利用各种培训、学习形式推动企业经营理念转化为员工的工作实践。通过新年音乐会和“2011 年度大众职工文化展演”南京路天天演等大型活动，塑造企业文化品牌。

### （三）保证利益相关方合法权益方面

**1、强化安全责任主体，落实安全管理责任。**公司始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，坚持以落实安全责任制为核心，坚持以开展安全隐患排查治理工作为抓手，进一步强化明确了各单位安全管理的主体责任，职责分工，管理要求，目标任务。公司逐级签订安全目标管理责任书，强化了各项安全管理责任与措施落实。

**2、注重安全管理实效，加强长效管理机制建设。**安全发展是公司贯彻始终并持之以恒努力追求目标。公司健全完善了各项安全管理制度，加强了员工安全教育培训，加强了安全管理责任制的考核，加强了突发事件应急预案的演练，加强了安全专项检查和重点监管。报告期内，重大事故同比下降 12.5%，车辆火灾事故同比下降 100%，车辆失窃案件，生产事故，劫车案件、职工违法犯罪均未发生，公司各项安全指标得到较好控制，安全生产形势总体处于可控状态。

公司主要从以下五方面着手，建立完善安全管理的体制与机制，确保了安全各项工作有序。

第一，高度重视。牢固树立“隐患显于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”的思想，始终贯彻“谁主管，谁负责”的原则，积极开展安全检查和隐患排查治理工作，加大安全必要投入，真正使安防工作落到实处。

第二，完善措施。严格执行公司制定的各项管理制度，进一步理顺管理环节提高了制度执行力，强化安全管理的各项措施落实。重大节假日、特殊气候、大型活动等关键节点，公司均拟定预案，组织检查，加强值班，确保了公司营运生产安全。

第三，广泛宣传。采取多种形式深入开展安全教育，公司组织学习新颁布实施的《上海市安全生产条例》。通过法律法规的学习，不断提高员工法制意识和安全责任意识，把职工的思想统一到“安全无小事”的高度上，形成上下齐管、

自觉行动的安全管理氛围。

第四，重视稳定。公司始终坚持“预防为主、标本兼治”的工作方针，综治和维稳工作紧紧围绕组织领导、制度建设、治安防范、考核管理为重点，始终以贯彻落实综合治理各项措施为主线，坚持以创建基层“治安安全合格单位”为主要工作抓手，不断建立健全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。

第五，严肃考核。认真落实安全责任制，公司逐级签订安全生产责任书，将安全职责，目标和任务的管理责任逐级分解，层层传递。对领导不够重视、防范措施不得力，发生安全事故的单位，依照公司经营考核规定严格进行考核。

报告期内，安全生产运行管理处于可控状态，安保部通过预防先行、过程监控、应变及时等措施，强化提高相关单位的安全管理能力，取得一定成效。车辆失窃案件、生产事故、劫车案件、职工违法犯罪均未发生，为公司提供了安全可持续发展的环境。

2、持续改进服务质量。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，确保市场占有率与企业品牌同步提升。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，建立高一层沟通渠道，通过了解顾客需求，对服务质量进行持续改进，从而巩固与顾客的关系，进而为获得后续业务赢得品牌、声誉，创造机会，最终实现整体效益的提高。

3、提升售后服务。以大众租车公司为例，通过三个方面加强相关信息的回馈。

第一，制定《客户信息反馈处理工作管理规定》和顾客投诉处理流程，开通24小时质量服务热线受理顾客的意见，并在门户网站增设客户沟通渠道，形成快速反应机制。顾客可通过电话、网络、传真和信函等多渠道进行投诉，公司接到后，按照客户信息反馈工作管理办法由受理部门进行处理，并将处理情况在规定时间内反馈给顾客。一般问题5个工作日内处理完毕，大客户投诉3个工作日

内处理完毕，重大投诉和特殊问题与顾客 24 小时内协商后确定，确保顾客意见及时得到解决。

第二，设立测评电话回访调查机制，由客户服务中心每月向顾客进行电话回访，内容包括司机服务类、车容车况类、业务和服务接待、售后服务以及结算服务等 10 多项指标。

第三，委托社会专业中介机构上海质协用户评价中心进行第三方测评，以取得更为客观公正的评价和结论。公司客户服务中心对每月测评结果进行统计分析，及时提供各级管理者和相关部门、人员参阅、改进。每年度对测评结果进行比较分析并形成文件，提供各级管理者和管理评审，作为公司制订战略规划和绩效测量的依据。

#### （四）保护生态环境，促进可持续发展方面

报告内，公司继续运用现代信息技术，采取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，循环洗车设施，车内禁烟等多种措施，保护生态环境，减少污染排放。

1、应用 GPRS 技术，实现高效率电调。推出了大众出行网。公司现有 9800 余辆出租车安装了 96822 电话调度的 GPRS 终端。经测算，扬招车辆平均每差业务之间的空驶里程为 3.65 公里/差，而电调车辆平均空驶里程为 2.15 公里/差，较前者少空驶 1.5 公里/差。目前，公司调度中心每日成功调派量(客运+货运) 为 10000 差,则电调业务每日少空驶 15000 公里，每年减少空驶 5475000 公里。二氧化碳是目前已知造成全球变暖的主要原因，汽车每公里排放的二氧化碳约为 81 克，实行电调业务，每年可减少二氧化碳的排放量约 443 吨。可见，减少空驶对控制温室气体排放量发挥着重要作用，同时也缓解了城市道路交通的拥堵状况。

2、大众物流公司对使用年限较长的货运车辆进行报废，及时更新符合国IV标准的在用车辆；对尾气排放不达标尤其是冒黑烟的货运车辆及时安排到修理厂进行维修保养。

3、大众租车公司结合公司的实际情况，本着“文明工作、崇尚节简、力求实效”的原则，以节约电耗、油耗、办公用品为重点，从严控制会议费、接待费、

差旅费、通讯费等各种费用的开支，逐步完善资源节约制度和长效考核机制，进而有效控制公司的各项管理、运营成本。

(五) 保持公益佳绩，促进企业与社会共同进步方面

1、报告期内参加的主要社会组织：

中国出租汽车暨汽车租赁协会

中国道路运输协会

上海市青年企业家协会

上海市维修行业协会

上海企业集团促进会

上海市内部审计师协会

上海市交通运输行业协会

上海市道路运输行业协会

上海市物流协会

上海市商标协会

2、媒体报道。报告期内，上海主要平面媒体和广电媒体对集团运营状况、优质服务、品牌塑造的正面报道超过 600 篇。

3、荣获诸多荣誉。报告期内，公司及下属子公司获得主要荣誉：

大众交通集团：

“大众”商标再次被认定为上海市著名商标。

2011 年度上海市道路交通安全管理工作先进单位

2011 年度上海市“治安安全合格单位”

2011 年度上海市“平安建设示范单位”

2011 年上海市私营企业和非国有控股企业纳税排名前 100 位中名列第 28 位

上证治理指数样本股

大众出租公司：

“实施卓越绩效管理先进企业”称号，成为出租行业内惟一获此殊荣的企业。

上海市文明单位

大众调度中心青年先锋班组荣获“全国青年文明号”。



全国巾帼文明岗：大众调度中心巾帼英语特色服务班组

2010 年质量管理体系认证证书

2010 年度上海市质量管理奖

2010 年度上海市道路交通安全管理工作先进单位

大众培训中心：

上海市“平安单位”称号

大众租赁公司

上海市文明单位

上海市“百万职工建功劳动竞赛先进集体”

2011 年度上海市实施用户满意工程先进单位

2010 年度上海市道路交通安全管理工作优胜单位

大众物流公司

2011 年度上海市安全行车先进集体

大众科技公司

上海市高新技术企业

上海市“科技小巨人”培育企业

大众房产公司

2010 中国房地产 100 最具综合开发实力百强企业

徐汇大众小额贷款公司

2010 年度上海小额贷款公司先进单位创新创意奖

### 三、 附录

#### 1、 报告时间

本报告为大众交通（集团）股份有限公司（报告内简称“公司”或“大众交通”）2011 年度企业社会责任报告。时间跨度为 2011 年 1 月 1 日至 2011 年 12 月 31 日。

公司将遵循每一至两年颁布一次年度社会责任报告的原则。

#### 2、 内容选择

选择报告内容的过程中，我们遵循了全球报告倡议组织（GRI）的重要性、完整性、可比性和利益相关方参与原则。

报告的编写主要参考了 GRI 可持续发展报告指南 (G3), 并考虑了公司业务和运作的具体特点。

### **3、 报告范围**

本报告所使用的数据和案例均来自大众交通（集团）股份有限公司和下属的全资子公司、控股子公司及子公司投资企业等。公司在集团内启动了企业社会责任相关数据和案例等素材的全面收集工作，奠定了本报告的基础。

**大众交通（集团）股份有限公司**

**2012 年 3 月 27 日**