



上海申通地铁股份有限公司
2024 年度环境、社会及治理（ESG）报告
暨可持续发展报告

2025 年 3 月

目录

一、 关于本报告	5
1. 报告说明	5
2. 组织范围	5
3. 时间范围	6
4. 发布周期	6
5. 编制依据	6
6. 信息来源	6
7. 获取方式	7
二、 高层致辞	8
三、 走进申通地铁	10
1. 历史与发展	10
2. 年度关键绩效	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. 年度主要荣誉	12
四、 筑基固本 践行 ESG 理念	17
1. ESG 治理理念	17
2. ESG 治理机制	18
3. 利益相关方沟通	20
4. 实质性议题识别	22
1) 议题识别	22
2) 议题筛选	22
3) 审核确认	22
4) 议题响应	22
五、 机制为纲 深化稳健运营	24
1. 党建引领	24
1) 坚持党的全面领导	24
2) 深化党纪学习教育	25
3) 强化党的理论武装	26
4) 严格落实管党治党责任	27
2. 治理根基	28
1) 股东大会	29
2) 董事会	29
3) 监事会	30
3. 合规内控	30
1) 合规管理	30
2) 风险管理	31
3) 审计管理	32
4) 商业道德建设	33
5) 反垄断与公平竞争	34

六、 创新为魂 驱动高质量发展.....	35
1. 坚持创新发展	35
2. 知识产权保护	37
3. 数智化运营	37
4. 服务国家重大战略	40
七、 质量为核心 铸就卓越体验	42
1. 质量管理	42
1) 方针目标	42
2) 制度建设	43
3) 质量管理体系认证	44
2. 客户服务管理	44
1) 制度建设	45
2) 负责任宣传	47
3) 保护客户信息和隐私	49
4) 客户满意测评	50
5) 客户投诉处理	53
3. 安全运营管理	53
1) 安全应急管理举措	54
2) 安全生产投入	56
3) 安全生产培训	56
4) 安全生产检查与隐患排查	57
5) 因公受伤和死亡	58
6) 应对公共危机	58
7) 信息安全管理	59
八、 绿色为脉 守护可持续未来.....	61
1. 环境管理	61
1) 方针目标	61
2) 制度建设	62
3) 环境管理体系认证	63
4) 绿色产品	63
5) 环保投入	64
6) 环保培训	64
7) 生物多样性	65
2. 能源管理	65
1) 制度建设	65
2) 节能举措	66
3) 开发新能源	66
4) 能源消耗量	67
3. 资源管理	68
1) 制度建设	68
2) 资源节约	68
3) 资源消耗	69
4. 污染物管理	69
1) 制度建设	69

2) 污染物管理	70
5. 应对气候变化	74
1) 深耕清洁能源产业	74
2) 参与碳普惠项目和碳排放交易	74
3) 应对极端天气事件	75
九、 以人为本 共筑和谐职场	76
1. 平等雇佣	76
1) 员工构成	76
2) 员工流失率	76
3) 员工满意度	76
2. 保障员工权益	77
1) 员工民主管理	77
2) 薪酬管理	77
3) 福利体系	78
3. 员工关怀	78
1) 保障员工福利	78
2) 组织特色活动	78
3) 完善医疗保险机制	79
4) 推进职工之家建设	79
5) 关怀特殊员工群体	80
6) 慰问患病员工	80
4. 职业健康安全管理	80
1) 制度建设	80
2) 职业健康安全管理体系认证	81
3) 员工体检覆盖率	82
5. 关注员工成长	82
1) 制度建设	82
2) 培训体系	84
3) 人才培养	85
十、 责任为擎 彰显企业担当	87
1. 共筑美好生活	87
1) 助力乡村振兴	87
2) 供给公共服务	88
3) 开展志愿活动	89
2. 构建责任供应链	90
1) 供应商管理	91
2) 采购管理	91
十一、 报告附录	92
ESG 指标索引	92

一、 关于本报告

1. 报告说明

本报告是上海申通地铁股份有限公司发布的第十份环境、社会及治理（ESG）报告暨可持续发展报告（含社会责任报告）。本报告旨在阐述申通地铁及其子公司 2024 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。

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。

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。

本报告中出现的公司名称与简称对照表

公司全称	本报告中简称
上海申通地铁股份有限公司	申通地铁、公司
上海申凯公共交通运营管理有限公司	申凯公司
上海地铁新能源有限公司	新能源公司
上海地铁融资租赁有限公司	融资租赁公司
上海地铁商业保理有限公司	商业保理公司
上海地铁物业管理有限公司	地铁物业公司

注：由于 2024 年重组，合并报表范围增加物业公司，历史数据可能相应调整。

3. 时间范围

本报告涵盖的时间范围主要为 2024 年 1 月 1 日至 2024 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。

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）报告暨可持续发展报告的原则。

5. 编制依据

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 and 治理（ESG）工作的通知》（沪国资委综合〔2023〕251 号）、《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》和《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》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 2024 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 2024 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

本报告以中文简体编写。

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.shtm metro.com](http://www.shtm metro.com))查阅和下载。

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@shtm metro.com

二、 高层致辞

2024 年是贯彻落实党的二十届三中全会精神的重要一年，是申通地铁“十四五”规划中期调整后实施的第一年，也是公司实施重大资产重组的关键之年。申通地铁以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，进一步落实交通强国、长三角一体化等国家战略，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，写就了一份振奋人心的优异答卷。

规范治理，稳健经营。我们坚持不懈抓基层、打基础、固基本，为公司高质量发展提供了强有力的组织保证。深入挖掘上海轨道交通资源潜力，完成收购上海地铁电子科技有限公司 50% 股权，上海地铁物业管理有限公司 51% 股权，按计划稳步推进重大资产重组。严格落实安全生产责任，修订完善《全员安全生产责任制》等四项安全管理制度。规范运作，高效透明，完成信息披露 137 项，2014-2024 年累计 9 年信息披露工作被上交所评为 A 级。成功入选“2024 上市公司董事会优秀实践案例”名单。

绿色发展，和谐共生。我们秉持绿色发展理念，专注于城市轨道交通光伏建设与运营，助力上海地铁实现绿色低碳转型。2024 年公司全资子公司新能源公司新增 4 座光伏电站。至此，由新能源公司投资运营管理的分布式光伏电站总装机容量累计超过 60 兆瓦，预计年均产生绿色电能将超 6500 万度，占上海地铁轨道交通路网用电总量的 2.2%，减排二氧化碳约 2.73 万吨，节约标煤约 1.87 万吨。新能源公

司碳普惠项目顺利成交，上海地铁三林基地分布式光伏项目减排量以65.88 元/吨价格，在上海环境能源交易所挂牌成交。

创新赋能，智赢未来。2024 年公司在数字化转型方面，取得了显著进展。申凯公司上线浦江线 OMSS 系统车站巡更模块上线，引入排班软件，完善有轨电车及 DRT 项目成本测算模型。新能源公司推进光伏项目智能化运维和无人机巡检技术应用。上线资管平台、OA 平台发票系统。地铁物业公司搭建数智中心，上线朱家角基地可视化平台。我们加快实施数字化转型，在驱动高质量发展的道路上砥砺前行。

艰难方显勇毅，磨砺始得玉成。我们将以“逢山开路、遇水架桥”的精气神，向着新目标，奋楫再出发。我们将始终保持战略定力，锐意进取、迎难而上，积极担当作为，确保申通地铁在新时代新征程的实践中挺立潮头、走在前列。

三、 走进申通地铁

1. 历史与发展

上海申通地铁股份有限公司，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。

- 2012 年，成立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”）。
- 2013 年，成立子公司上海地铁租赁有限公司；2014 年获得融资租赁业务资格，正式开展融资租赁业务；2016 年增加“商业保理”经营范围。
- 2018 年，投资设立了全资子公司上海地铁新能源有限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。
- 2019 年，进行重大资产重组，收购了上海申凯公共交通运营管理有限公司 51%的股权，出售原全资子公司一号线公司 100%的股权。
- 2021 年，投资设立了合资子公司上海申电通轨道交通科技有限公司。
- 2022 年，启动组建全资子公司上海地铁商业保理有限公司；2023 年完成工商设立登记并取得营业执照。
- 2024 年，进行重大资产重组，收购了上海地铁物业管理有限

公司 51%的股权、上海地铁电子科技有限公司 50%的股权。

截至 2024 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. 年度关键绩效

1) 经济绩效

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
营业收入	亿元	5.86	6.26	5.58
缴纳税费	万元	5984	4292	5597
归母净利润	万元	5182	7247	7851
现金分红	万元	1814	2482	2196

2) 环境绩效

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
新投建光伏项目	兆瓦	11.1	8.5	6.7
光伏发电量	万度	5516	4742	4097
节约标煤	吨	15433	13268	11462
减少 CO ² 排放	吨	23168	19917	17206

3) 社会绩效

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
载客量	万人次	5010	4569	2022
重大运营安全事故	次数	0	0	0
在职员工总数 ^a	人数	1694	492	491
承担费用的 离退休职工人数	人数	19	16	14
采购对口帮扶地区 农产品	万元	1.43	结对帮扶	4.83
志愿者服务 ^b	人次	11759	11625	356

a: 2024 年公司进行重大资产重组，控股子公司数量增加，所以在在职员工总数有所增长。
b: 2024 年、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	2024 年	2023 年	2022 年
上交所信息披露 评价结果	A-E	A	B	A
信息披露	项	137	88	78

上证 e 互动问题回复	个数	25	44	54
业绩说明会或投资者交流会	次数	4	4	3
上市公司新增或修订制度	项	12	17	16

3. 年度主要荣誉

申通地铁积极践行 ESG 理念，扎实推动 ESG 治理，2024 年 ESG 工作取得良好绩效，获得社会各方的认可。

- 2024 年 5 月，公司获得上海市合同信用促进会颁发的 2022-2023 年度上海市“守合同重信用”企业，合同信用等级为 AAA 级（最高级）评级。



- 2024 年 7 月，公司入选上海上市公司协会发布的“独董制度改革优秀实践案例”名单。



- 2024 年 7 月，公司入选上海上市公司协会发布的“公司治理和内部控制优秀实践案例”名单。



- 2024 年 9 月，公司获得上交所 2023 年度信息披露 A 级评价（优秀级），2014-2024 年累计 9 年信息披露工作被上交所评为 A 级。

- 2024 年 11 月，公司入选中国上市公司协会发布的“2024 年上市公司董事会优秀实践案例”名单。



- 2024 年 12 月，公司入选中国上市公司协会发布的 2023 年度上市公司年报业绩说明会优秀实践榜单。



- 2024 年 12 月，公司入选中国企业改革与发展研究会发布的“中国企业 ESG 优秀案例”名单。



- 申凯公司浦江线项目管理部荣获上海市总工会、上海市人力资源和社会保障局颁发的 2024 年度上海市“工人先锋号”称号。



- 地铁物业公司获得物学网颁发的 2024 年度物学网企业网院活力企业二十强称号。



四、 筑基固本 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脱贫攻坚战略；
- 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，打造上海地铁金融生态供应链。

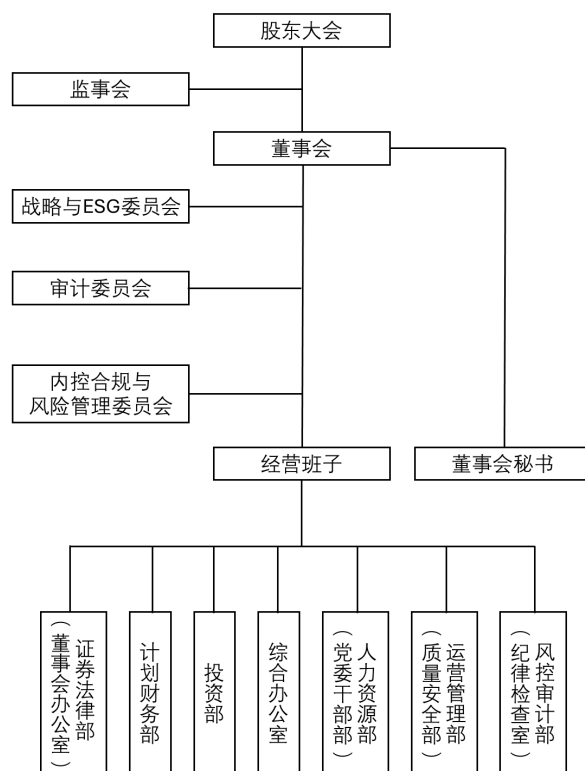
2. ESG 治理机制

申通地铁按照《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》等法律法规及规章制度要求，制定了《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》等治理制度，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。2024 年 4 月，公司董事会下设战略委员会更名为战略与 ESG 委员会，并制定了《董事会战略与 ESG 委员会工作实施细则》，进一步健全 ESG 治理机制。

- **决策层：**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）报告暨可持续发展报告，督促公司主动并连续 10 年（2015-2024）发布了社会责任/ESG/可持续发展报告，持续对外披露公司在

ESG 方面所作的工作及取得的成果。

- **管理层：**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 管理工作，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。
- **执行层：**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）具体负责 ESG 相关工作，包括公司 ESG 素材的收集整理、撰写年度社会责任/ESG 报告，参加中国上市公司协会、上交所等监管机构组织的 ESG 相关活动等。该项工作由证券法律部（董事会办公室）负责人向董事会秘书、总经理、董事长层层汇报。



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、客户、银行、供应商、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	持续创造价值 诚信稳健经营 经营情况告知	投资者关系管理 合规风险管理体系 定期信息披露
2	员工	保障基本权益 薪酬福利保障 职业健康与安全 职业晋升与发展 员工关爱	员工培训体系 薪酬待遇保障 多元化福利 职业健康安全 发挥工会职能作用
3	客户	服务质量 隐私保护 权益保障	开展满意度调查 注重信息安全 健全投诉机制

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
4	银行	遵守信用	不拖欠款项
5	供应商	合作伙伴共赢 落实责任采购	生态圈共建 打造责任供应链
6	政府	服务国家战略 依法纳税	建立与政府合作机制 合规审计监督
7	社区	支持公益慈善 提供志愿者服务	开展结对帮扶 组织开展志愿者活动

【案例】公司严格按照《上海证券交易所股票上市规则》的规定，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，2024 年累计回复上证 e 互动相关问题共计 25 条。此外，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。

2024 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 2023 年报业绩说明会优秀实践”榜单，公司董事总经理、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 25 个。5 月 10 日，公司参与了由上海上市公司协会等单位举办的“2024 年上海辖区上市公司年报集体业绩说明会”活动，并录制公司发展情况及业绩介绍视频在说明会播出；6 月 19 日，公司通过上交所上证路演中心以视频录播结合网络互动形式召开了“2023 年度暨 2024 年第一季度业绩说明会”；9 月 13 日，公司参与了上海上市公司协会等单位举办的“2024 年上海辖区上市公司集体接待日暨中报业绩说明会”活动；11 月 13 日，公司参与了由上海上市公司协会

等单位举办的“2024 年上海辖区上市公司三季报集体业绩说明会”。

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 and 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 议题库，主要涉及环境、社会和可持续发展相关治理三类。

2) 议题筛选

根据 2024 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 17 项实质性议题。

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

环境	社会	可持续发展相关治理
应对气候变化 污染物排放 废弃物处理 生态系统和生物多样性保护 环境合规管理 能源利用 水资源利用	乡村振兴 社会贡献 创新驱动 供应链安全 产品和服务安全与质量 数据安全与客户隐私保护	尽职调查 利益相关方沟通 反商业贿赂及反贪污 反不正当竞争

五、 机制为纲 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，进一步落实交通强国、长三角一体化等国家战略，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

申通地铁在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，系统推进党建与业务工作深度融合，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。

公司准确把握新时代国有企业党建工作的特点和规律，始终坚持党对国有企业的全面领导，进一步修订、完善《贯彻落实“三重一大”决策制度的实施办法》和《落实企业党委研究讨论“前置程序”要求的实施办法》，进一步细化量化“三重一大”、“前置研究”事项清单，切实以高质量党建助推公司高质量发展。报告期内召开党委会 25

次，前置研究讨论公司治理、经营管理、改革发展等方面工作 28 项，研究重大事项 160 余项，推动总书记重要指示批示在公司落地生根，确保公司转型发展方向正确，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、地铁物业与电科、产业投资等业务稳步发展。同时，围绕公司治理、安全生产、委外管理等重点领域，组织开展合规检查，对子公司合规管理体系建设提供指导性意见。

2) 深化党纪学习教育

公司党委深入学习领会上级党委党纪学习教育的会议精神，部署公司党纪学习教育工作，制定印发公司《党纪学习教育实施方案》。通过组织联组学习、警示教育、纪律党课、基地参观、专题研讨与交流等活动丰富主题教育形式，推动学习教育更有吸引力、感染力。党委书记带头讲题为《以高度的纪律自觉保障公司高质量发展》的纪律党课，并结合事例用身边事教育身边人，用身边案件警醒身边人。聚焦不同人员分层分类开展“导学”，邀请上海市委党校教授围绕上海中青年干部违法违纪典型案例为全体党员干部“以案说纪”；为纪检干部及廉政监督员开展专题辅导，提升监督执纪本领；组织党员参观警示教育基地等，提高防腐拒变能力；结合《来自身边的警示（二）》，组织重点岗位人员，开展座谈交流，以案明纪；向全体党员和党员干部发放《中国共产党纪律处分条例》、《〈中国共产党纪律处分条例〉简明读本》等学习书籍，为各层级扎实开展党纪学习教育活动提供必修教材。

党纪学习教育集中开展期间，党政领导班子成员完成个人自学 8

次，集中学习 3 次，围绕“六项纪律”的专题研讨 2 场。基层党组织书记讲纪律党课、《党章》专题学习交流、围绕“六项纪律”专题学习，开展廉洁教育、党性教育各 7 次。通过党纪学习教育，公司广大党员干部不断提升党性修养，纪律意识进一步增强，信仰信念进一步坚定，为公司从严抓好党的纪律建设积累了有益经验。

【案例】2024 年 7 月 11 日，公司开展党纪学习教育专题辅导报告会暨廉政教育讲座，邀请中共上海市委党校副教授万里鹏作“以案说纪——上海中青年干部违法违纪典型案例剖析”专题辅导报告，公司领导班子成员、中层以上干部、本部党支部党员参加本次学习。各子公司党组织书记、党员通过视频会议形式参加学习活动。



3) 强化党的理论武装

公司党委坚持以党的政治建设为统领，突出政治标准抓好领导班子建设，不折不扣落实“第一议题”制度，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，推动学习常态化。报告期内，党委中心组共开展 16 期学习（其中“党纪教育”主题学习 3 期），包括传达学习全国两会精神、习近平总书记考察上海重要讲话精神、习近

平总书记关于纪律建设、作风建设系列重要论述以及深入学习贯彻习近平总书记关于全面深化改革的一系列新思想、新观点、新论断和党的二十届三中全会精神等，并紧密围绕高质量发展主题、“六项纪律”专题以及调研成果主题，组织了一系列深入细致的交流研讨活动。通过不断拓宽学习的广度，深入挖掘学习的深度，强化学习的力度，确保将这些宝贵思想转化为发展思路、具体抓手和工作举措。

【案例】2024年9月27日，公司举行党委中心组（扩大）学习，公司党委书记、董事长施俊明主持会议并讲话。会议邀请上海市委党校教授、经济学博士李猛作《深入学习党的二十届三中全会精神》专题授课。公司领导班子成员、董事会秘书、各部室负责人、工会及团委委员、各基层党组织党员参加学习。



4) 严格落实管党治党责任

公司党委修订《上海申通地铁股份有限公司党委落实全面从严治党主体责任的实施办法（试行）》，进一步推动“四责协同”机制落到实处。落实监督责任，纪委制定《上海申通地铁股份有限公司 2024

年度政治监督清单》，明确了 6 个方面 9 条具体监督事项，建立台账管理、动态跟踪、督查问责等闭环落实机制。落实“大监督”要求，制定《关于进一步优化完善上海申通地铁股份有限公司纪检监督体系的工作方案》。扎实推进党风廉政建设责任制，领导班子成员带头签订《廉洁从业承诺书》，分层拟定《党风廉政建设责任书》并组织逐级签约。专题部署关于违规吃喝专项整治工作，组织开展系列学习宣传活动；召开年度全面从严治党警示教育会议；制定并印发《股份公司关于开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治的工作方案》等。

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，董事长由施俊明先生担任，总理由金卫忠先生担任。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，签署董事会重要文件和其他应由公司法定代表人签署的其他文件；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。

报告期内，公司召开股东大会 2 次、董事会会议 11 次、独立董事专门会议 5 次、董事会审计委员会会议 7 次、战略与 ESG 委员会会

议 1 次、内控合规与风险管理委员会会议 1 次、监事会会议 6 次，审议通过了公司定期报告、董事长选举、修订公司章程、中期利润分配、年中预算调整、重大资产重组相关议案等共 36 项股东大会议案、53 项董事会议案和 37 项监事会议案，完成信息披露 137 项。

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 2024 年末，公司董事会总计 8 人，其中外部董事 6 人（包括 3 名独立董事），占比为 75%，

3 名独立董事经公司第十届董事会提名，并由公司十届二十一次董事会及公司 2022 年年度股东大会审议产生。董事会成员的多元化配置和专业背景，为董事会科学决策提供有力保障。

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. 合规内控

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、实现可持续发展的重要基础。公司始终严格遵守法律法规，将合规与风险管理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）》，印发《上海申通地铁股份有限公司合规行为准则》，建立合规管理员队伍，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，聚焦公共交通运维管理、融资租赁/商业保理、新能源、产业投资四大主要业务

板块，围绕公司治理、信息披露、安全生产、委外管理、安全及保密管理、投融资管理、资产管理、采购管理、合同管理、劳动用工、财务税收等重点业务领域，初步建立公司合规管理制度体系和合规风险管理机制。当前已针对公司治理（党委会、股东会、董事会、监事会、管理层）、安全生产、委外管理、租赁物合规、业务监管指标合规等重点领域开展合规检查，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，达到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》《上海申通地铁股份有限公司风险控制管理办法》《上海申通地铁股份有限公司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和违规经营投资责任追究工作领导小组，紧盯上实保理公司股权退出、申通鉴衡公司清算、准金融业务（商业保理/融资租赁）经营等风险事项，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】为有效应对市场的不确定性变化，守牢资金安全底线，2024 年融资租赁公司编制了关于“双降”推进计划和工作方案，拟定双降目标总体计划和季度节点计划以及处置市场化存量项目的具体工作方案。此外编制了公司三年安全行动中有关资金安全的业务发展规划。截止报告期末，累计实现下降生息资产规模约 7.78 亿元，超预期完成既定目标。

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《上海申通地铁股份有限公司内部审计制度》《上海申通地铁股份有限公司审计整改实施管理办法》，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实施整改。

- **完成年度内部控制自我评价工作。**根据公司财务报告内部控制重大缺陷的认定情况，于内部控制评价报告基准日，不存在财务报告内部控制重大缺陷；根据公司非财务报告内部控制重大缺陷认定情况，于内部控制评价报告基准日，公司未发现非财务报告内部控制重大缺陷。
- **完成年度内部控制审计工作。**根据第三方会计师事务所出具的《内部控制审计报告》，公司按照《企业内部控制基本规范》和相关规定在所有重大方面保持了有效的财务报告内部控制。

4) 商业道德建设

公司倡导廉洁从业的经营风气，持续推进反腐倡廉的体制机制与廉洁文化建设。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，出台了《关于开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治的实施方案》，组织领导干部签订《党员干部、公职人员自觉抵制违规吃喝问题承诺书》，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。

【案例】地铁物业公司在微信公众号设置“清风润物”板块，在重大节日前夕发布廉洁提示，强化廉政教育的时效性和警示作用，提升全员严守法纪红线的意识，营造风清气正的氛围。线上微信号推出13期党纪教育专栏图解《条例》，线下开展廉政宣教读本学习。

【清风润物】年关将至，警惕“微腐败”！

地铁物业之家 2024年02月07日 16:27 上海

🔒 1人

清 风 润 物

广大党员职工们新春佳节将至，廉洁警钟要长鸣。既要红红火火迎新年，也要筑牢廉洁防线。祝大家风清气正过廉节，合家团圆享安宁！

廉洁提示 >>

01 出行：公车姓公 岂能私用

串亲戚，自驾游，公车不要跟着走。摒弃贪小便宜、存侥幸心的心理，切莫在“车轮上”栽跟头。

02 聚餐：变味吃请 小心中套

去聚会，多留心，问清有谁再赴约。拒绝参加有管理服务对象组的酒局饭局，敬而远之违规吃请的“鸿门宴”。

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，杜绝商业垄断，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，促进行业健康发展。

六、 创新为魂 驱动高质量发展

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，持续完善创新体制机制，公司负责研发投入和管理要素支撑，各子公司建立独立运行的科技研发管理和运行体系，上下协同共同推进申通地铁高水平科技自立自强，不断培育壮大发展新动能。2024 年，公司研发投入共计 319.50 万元，占全年营业收入 0.55%。

申凯公司制定《创新和合理化建议和技能竞赛奖励办法》，设立安全、运营、维保、降本、乘客满意创新奖，鼓励员工对提高安全、运营、维保、降本、乘客满意度等方面工作提出创新和合理化建议。

【案例】为了更好的对客流数据进行掌握和预测，在上级部门客流预测的基础上，申凯公司浦江线于 2023 年创新研制了“节假日客流预测模型”，经过近 1 年左右的测试和验证，该模型预测结果已经实现预测值与实际值偏离度在 7%以内；2024 年浦江线对其中“春节”假期的“客流预测”模型作进一步修正，使得该模型在“春节”假期的预测值更加贴近实际值。

客流预测模型节假日公式：⁶²

总客流预测数据=【(40%同比客流+60%环比客流比客流)×(年度客流增长幅度系数)×(连续休假修正系数)×(气象灾害预警修正系数)】⁶³

⁶⁴

客流预测模型春节修正公式：⁶⁵

总客流预测数据=【(60%同比客流+40%环比客流比客流)×(年度客流增长幅度系数)×(连续休假修正系数)×(气象灾害预警修正系数)×(春运修正系数)】⁶⁶

⁶⁷

1. 同比日期客流为同比年对应节日休假的日平均客流；⁶⁸

2. 环比日期客流为当年节日最近2个月假日（双休日）的日平均客流（不含涉及法定节日的双休日）；⁶⁹

3. 2021年对比2019年客流增长比率为1.5%，因增长幅度未达到3%，故“年客流增长系数”为1；⁷⁰

4. 节假日客流修正系数：⁷¹

a. 单独1天假期，修正系数为0.9；⁷²

b. 连续2天假期，修正系数为1.01；（以此类推，按比例上调）⁷³

c. 连续3天假期，修正系数为1.02；⁷⁴

d. 连续4天假期，修正系数为0.95；（连续休假达到4天及以上时，修正系数产生逆增长，按比例下调）⁷⁵

e. 连续5天假期，修正系数为0.94；⁷⁶

f. 连续6天假期，修正系数为0.93；⁷⁷

g. 连续7天假期，修正系数为0.92；⁷⁸

h. 连续8天假期，修正系数为0.91；⁷⁹

i. 连续9天及以上假期，修正系数为0.90。⁸⁰

5. 因2018年浦江线开通试运营，2019年、2022年疫情原因，客流不稳定，故2023年客流预测均参照2021年客流数据推进；⁸¹

6. 当发生影响正常出行的恶劣天气等不可控因素时，根据收到的预警等级，预警日当日客流修正系数为（若同一天收到多种预警等级时，以收到的最高预警等级为依据）：⁸²

a. 蓝色预警，修正系数为0.95；⁸³

b. 黄色预警，修正系数为0.90；⁸⁴

c. 橙色预警，修正系数为0.80；⁸⁵

d. 红色预警，修正系数为0.65；⁸⁶

6. 春运：修正系数为0.80。⁸⁷

新能源公司深耕新能源领域，推动行业创新发展。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】2024年，新能源公司创新性地以合同能源管理模式提出16号线惠南主变功率因数实施改造提升方案，牵头进行周密组织，完善实施方案，确保施工安全，该项目于2024年10月完成竣工验收。通过本次功率因数提升改造项目，主变平均功率因数已稳定达到0.9以上，每年节约费用支出442万元，对于实现国家节能减排要求，减少能源消耗，降低运营成本支出有着重要意义。



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《知识管理程序》。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. 数智化运营

公司探索数字化经营模式，助推企业价值创造。申凯公司完成浦江线 OMSS 系统车站巡更模块上线，提高车站人员巡更效率。引入排班软件，优化司机排班工作。完善有轨电车及 DRT 项目成本测算模

型，为商务谈判及报价提供数据支撑。新能源公司推进光伏项目智能化运维平台、无人机巡检等技术应用。完成资管平台上线，实现母子账户实时查询、一体化报表生成、自动化“资金池”等功能。完成 OA 平台发票系统上线，实现发票验伪查重、发票数据分析功能。地铁物业公司完成搭建数智中心、朱家角基地可视化平台上线，实现工单管理、远程视频监控、设备管理等功能。

【案例】为了提升车站巡视、巡检、故障报修、信息闭环等作业环节的高效性和准确性，申凯公司浦江线利用原有的 OMSS 信息平台，打造形成由 OCC 集中控制（最高权限）、车站现场智能操作端（信息上传权限）、专业部门工单接收/处置/结果上传（信息上传权限）的一个涵盖车站业务、巡检、故障报修、故障闭环、任务派发（日常+特殊）等内容的智能数字化运维体系。



【案例】地铁物业公司搭建数智中心平台建设，通过数字化辅助生产管理信息化。一是完成专项维修和工作生产指令模块的构建，确保所有生产管理功能模块的顺畅运行；二是深化数智化施工安全管控，对重点施工作业项目的责任部门前置审核、施工申请和批复进度进行跟踪，有效掌控重点施工项目的全过程实施情况；三是提升数据集成与分析能力，将进一步加强各模块数据的集成，实现跨模块的数据共享和分析，为决策提供全面的数据支持。



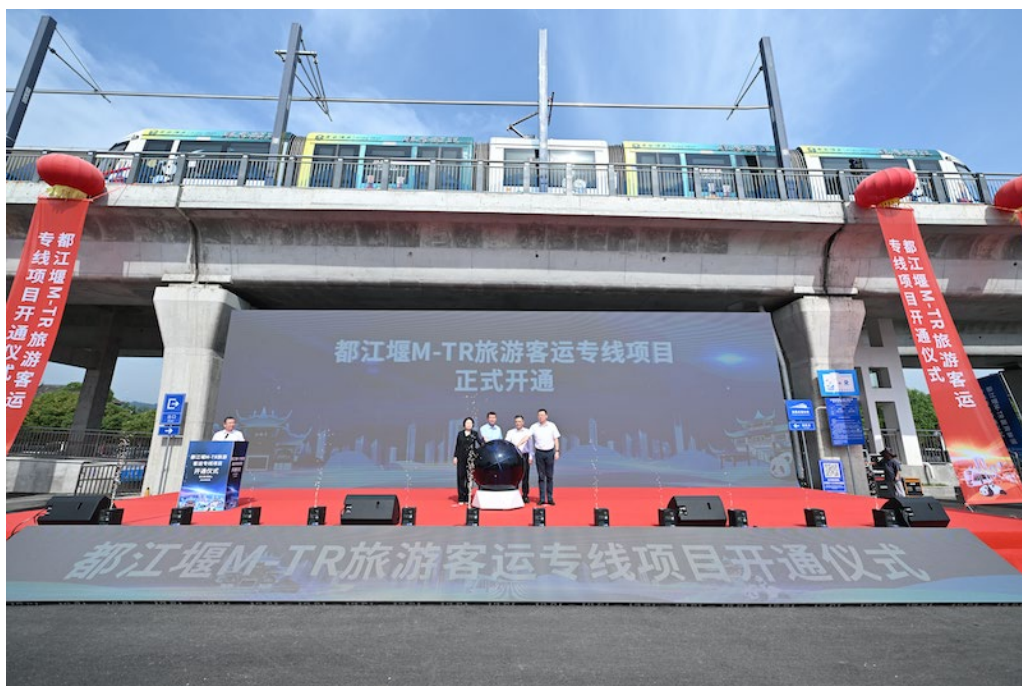
4. 服务国家重大战略

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】合资公司四川发展申凯公共交通有限责任公司完成都江堰有轨电车项目运营合同的中标及签约，都江堰 M-TR 旅游客运专线

于 2024 年 5 月 15 日正式开通运营。川发申凯领导出席开通仪式并介绍都江堰 M-TR 旅游客运专线建设及开通运营准备情况。都江堰 M-TR 旅游客运线路总长 13.813km，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。



每逢进博会开展期间，地铁物业公司成立中国国际进口博览会专项工作组，负责专项保驾工作的总体部署和推进。一是徐泾基地作为重点保障基地，公司强化基地出入管理和消防管控，并保障基地运营安全平稳；二是公司为涉及的重点线路提供列车外壳循环清洗，确保“进博会”期间列车外观整洁。

七、 质量为核心 铸就卓越体验

1. 质量管理

申通地铁严格遵守国家质量安全相关法律、法规和轨道交通安全管理规定，聚焦客户体验，不断健全质量管理体系，持续提升质量管理标准化、规范化水平，规避质量风险，增强企业品牌美誉度，对外提供高品质的服务，对内实现高效能的管理。

1) 方针目标

申凯公司质量管理方针：

- **安全保障：**保证运营安全，为乘客提供安全、可靠和舒适的乘车环境。
- **乘客体验：**采用基于乘客满意度的城市轨道交通服务质量评价体系，通过第三方评测机制，为市民提供高效的公共交通服务，提高地方居民的出行质量。
- **政府合作：**积极参与与各级政府机关的对话交流，帮助政府机关完成其监管范围内的各项要求。
- **经济绩效：**通过优化人力组织架构和管理模式，为运输当局和合作伙伴提供高性价比的管理方案。
- **卓越运营：**以乘客的标准追踪故障率与乘客反馈，了解运营服务缺陷，并不断改进服务的质量与运营的安全性。
- **质量认证：**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。

- **员工参与度：**坚持以人为本的原则，积极培训人才，提升员工的各方面才能，鼓励并推动员工多技能、全方位发展。
- **社会责任：**以安全、卓越的服务，促进社区建设和发展，建立可持续、健康环保和友爱的社区关系。依托创新之路，致力成为轨道交通无人驾驶线路、有轨电车等新型交通运输行业标杆，为同行提供无人驾驶线路、有轨电车等运营管理、培训等全方位解决方案。

地铁物业公司质量管理方针：以勤奋保质量、促满意；以科技攻难关、求发展。

地铁物业公司质量管理目标：

序号	目 标	指 标
1	保洁顾客满意率	≥95%
2	物业服务满意度	≥95 分
3	消防设施完好性	≥98 分
4	消防联动成功率	≥98%

2) 制度建设

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 39 项，确保实现预期质量目标。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》

地铁物业公司围绕质量管理方针与目标，制定了《服务策划控制程序》《服务提供控制程序》《不合格和纠正措施控制程序》等质量管理体系制度文件，确保为客户提供高质量的服务。

3) 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，通过提高质量管理绩效，为推动企业的可持续发展奠定良好基础。公司依据 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、地铁物业公司获得 ISO 9001: 2015 质量管理体系认证。



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，注重全生命周期

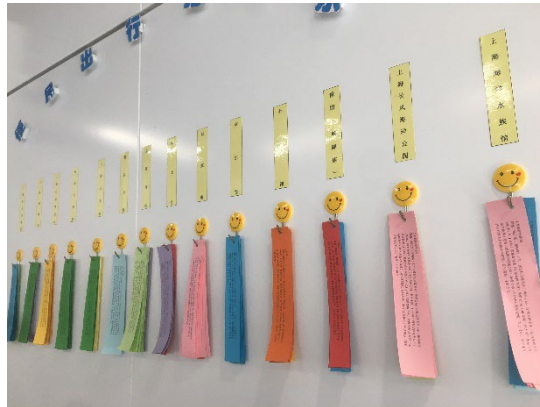
客户维护，为客户提供价值服务，创造一流的服务体验。

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和安全管理责任，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，不断满足乘客出行需要。

【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路占 30%，为了减少乘客等待时间，站点推出《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。



地铁物业公司建立运行质量管理体系，制定了《客户要求确定和评审控制程序》《客户沟通及投诉处理控制程序》《客户满意征询控制程序》等客户关系维护制度文件，确保为客户创造优质的服务体验。

【案例】2024 年，地铁物业收到地铁 12 号线七莘路首班车“经常性有小型垃圾、头发”的卫生问题投诉，及时采取以下纠正与预防措施：

- 收到投诉当天，将此投诉对中春基地和金桥基地清洁班组进行宣导，要求班组各成员加强责任意识，再次强调对每列车各部位清洁到位，尤其针对列车车厢角落等隐蔽部位做好清洁。
- 在原有的检查流程（列车消毒-列车清洁-专人检查-列车二次消毒）的基础上再增加一次检查流程，即在列车第二次消毒时由领班再进行一次全车清洁检查（列车消毒-列车清洁-专人检查-列车二次消毒和领班检查）。
- 按照清洁 TRD 的相关要求，在作业前对清洁剂 PH 值进行检测并记录。每月最后一天将本月 PH 值测试记录提交给 QHSE 归档。同时 QHSE 将不定期对现场清洁剂的 PH 值进行抽查。



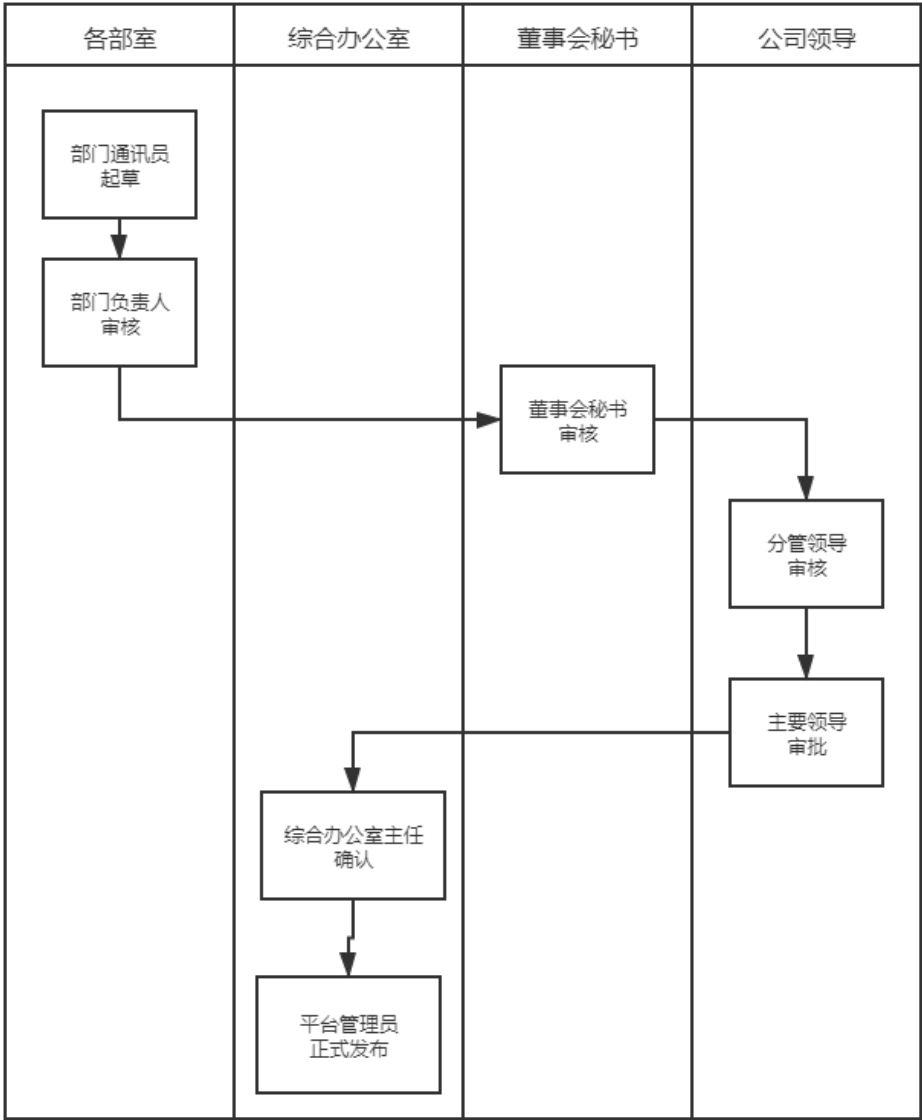
2) 负责任宣传

作为上市公司，申通地铁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。

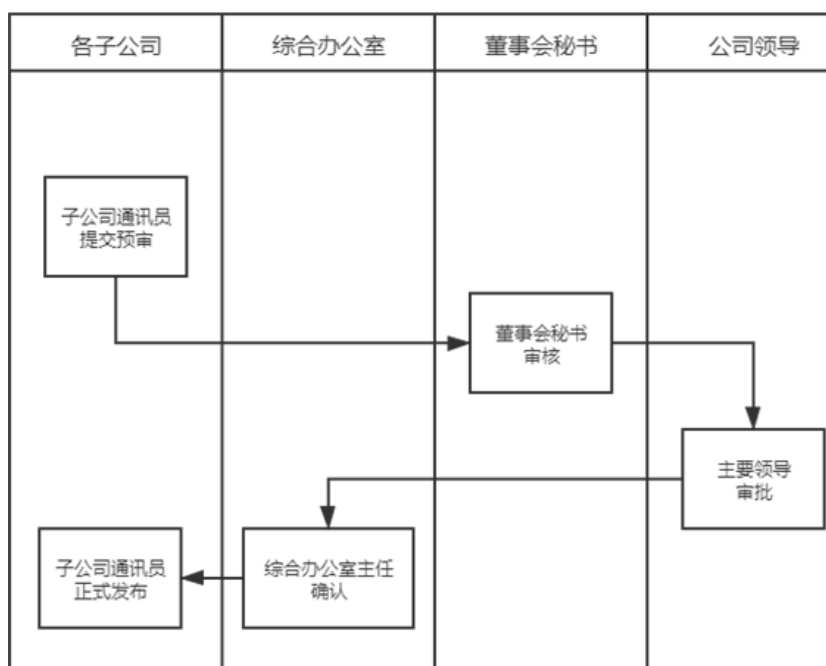
公司十分注重保护投资者尤其是中小投资者的知情权，不断提高信息披露管理水平和信息披露质量。公司严格按照信息披露业务规则和公司《信息披露事务管理制度》，组织编制、披露公司的临时报告和定期报告，及时、准确、真实地披露应该披露的所有信息。鉴于近几年在信息披露工作方面的优异表现，公司于 2014-2024 年累计 9 年获得上交所信息披露 A 级评价（优秀级）。2024 年全年累计完成 137 项信息披露。

- **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，公司制定了《信息发布管理制度》，规定了信息发布的范围、原则、管理职责、信息审核及发布流程、奖

励机制等要求。通过严格执行该制度规定，确保公司做到负责任宣传，避免夸大其词、隐瞒风险、过度营销。此外，为维护公司互联网信息发布内容的安全，公司还制定了《互联网公众信息服务账号管理实施细则》并严格执行。



公司各部门信息审核及发布流程图



子公司对外信息审核及发布流程图

- 新闻发言人管理。**为加强对外宣传与沟通，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，公司制定了《新闻发言人制度》，规
定了公司新闻发言人的管理要求、发布流程、日常培训和激励考
核等管理内容。新闻发言人管理坚持“统一领导、归口管理、分
级负责”的原则。公司要求新闻发言人必须具备较高的政治素质
和理论水平，熟悉政策，精通业务，具有良好的语言表达能力和
沟通能力。新闻发言人应全面了解和掌握公司或本单位的工作和
政策信息。严格执行新闻宣传纪律和国家、企业有关保密规定，
不得泄露国家秘密和企业秘密。

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，为全面客观了解乘客对公司公共交通运维服务的满意度感知，由专业第三方机构（上海市质协用户评价中心）对乘客满意度进行测评，2024 年各季度乘客满意度均取得同比提升。通过坚持开展客户满意度测评，为公司运营管理和提升提供了针对性的决策输入。

近三年浦江线乘客满意度测评结果

	2024 年	2023 年	2022 年
一季度	91.61	88.65	88.04
二季度	91.65	88.93	/
三季度	90.60	89.36	88.89
四季度	91.73	89.85	87.57
注：2022 年第 2 季度因疫情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，申凯公

司浦江线创建了“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，并据此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。

2024年浦江线在“乘客面对面建议平台”的基础上，将“二维码小卡片”台卡位置前移，由原先放置在服务中心前移至安检机规定位置，便于乘客进站安检时随时拿取，24年共收到乘客各类意见和建议93件，同比上升97%；其中24年下半年共收到61件，同比上升134%，充分发挥了“建议平台二维码”与乘客良好沟通的桥梁作用；同时浦江线将乘客提出的意见和建议进行分类，并采取“有效意见回复不隔夜、合理建议整改不隔周”的工作模式，不断提升服务质量和乘客满意度。



地铁物业公司持续开展客户满意率调查，调查结果显示，客户对物业服务满意率逐年提升。

地铁物业近三年客户满意率测评结果

	2024 年	2023 年	2022 年
物业服务满意率	97.8%	96.62%	95.29%

5) 客户投诉处理

申凯公司积极应对客户投诉，将客户投诉和抱怨处理流程纳入运营管理体系，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%。

申凯公司浦江线近三年客户投诉处理情况

	2024 年	2023 年	2022 年
投诉量（件）	159	104	58
投诉解决率	100%	100%	100%

地铁物业公司制定了“客户沟通及投诉处理控制程序”，接到客户投诉做好记录，耐心倾听客户需求，及时了解现场情况并进行处理。对客户投诉确保 100%回访。

地铁物业公司近三年客户投诉处理情况

	2024 年	2023 年	2022 年
投诉量（件）	10	9	1
投诉解决率	100%	100%	100%
注：以上投诉均为无责投诉，且都及时沟通并解决。			

3. 安全运营管理

申通地铁始终坚持统筹抓好安全与发展，积极落实安全生产主体责任，有效防范化解重大安全风险，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。

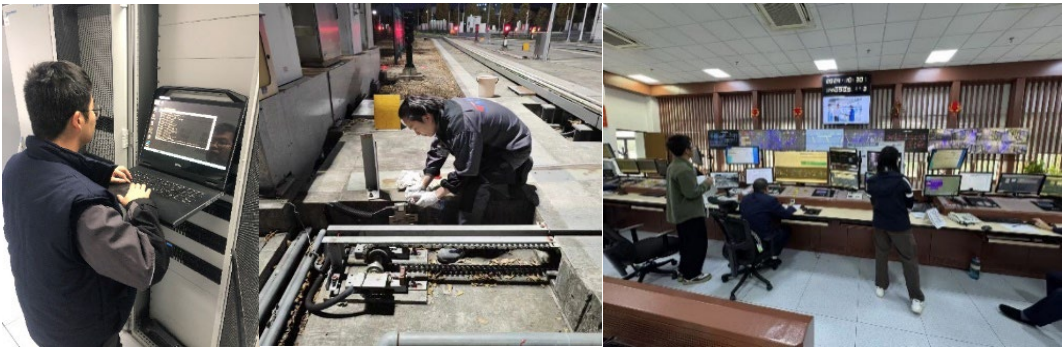
1) 安全应急管理举措

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《上海申通地铁股份有限公司全员安全生产责任制》《上海申通地铁股份有限公司安全生产责任制考核管理办法》《上海申通地铁股份有限公司安全检查管理规定（试行）》等管理制度，并推动所有子公司建立安全生产制度体系，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。

在应急预案方面，公司推动申凯公司编制发布综合应急预案 1 项，专项应急预案 23 项，现场处置方案 6 项；新能源公司编制发布应急预案 12 项；地铁物业公司编制发布总体应急预案 1 项，现场处置方案 25 项。各子公司做好应急预案演练，确保能及时有效应对各类突发事件。

申凯公司近三年应急预案演练情况

	2024 年	2023 年	2022 年
演练级别	集团/公司/班组	集团/公司/班组	集团/公司/班组
演练科目	2/11/780	2/4/554	2/2/597





地铁物业公司近三年应急预案演练情况

	2024 年	2023 年	2022 年
演练级别	公司	公司	公司
演练科目	8	7	4



2) 安全生产投入

公司高度重视安全生产管理，不断加大安全投入，持续保障安全运营，主要用于监控系统及教育培训系统的建设/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	2024 年	2023 年	2022 年
安全生产投入经费（万元）	883.74	509.79	124.23

2024 年安全生产经费支出情况

项目	支出（万元）
完善、改造和维护安全防护设施设备	395.46
配备、维护、保养应急救援器材、设备和应急演练	135.88
开展重大危险源和事故隐患评估、监控和整改	144.31
安全生产检查、评价、咨询和标准化建设	2.06
配备和更新现场作业人员安全防护用品	38.66
安全生产宣传、教育和培训	27.16
安全设施及特种设备检测检验	43.35
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	93.42
其他与安全生产直接相关支出	3.44
合 计	883.74

3) 安全生产培训

公司积极开展安全教育培训，一是在新员工入职时，介绍企业职业健康安全政策、基本安全知识等，使其快速了解企业安全环境；二是根据员工岗位需求，开展针对性安全技能培训，如有限空间安全培训、高处作业安全培训、动火作业及高风险作业安全培训等；三是定期组织员工进行安全知识复习和更新培训，强化安全意识，适应新的安全法规和企业安全管理变化。

2024 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(%)
申通地铁	电信网络诈骗案例宣贯学习	1	35	100%
	浦江线运维应急排故演练现场观摩实训	6	12	32%
	2024 年消防安全专题培训	4	17	45%
申凯公司	年度安全培训复训（每年一次）	12	288	100%
新能源公司	新入职员工安全教育	1	3	100%
	集团公司 2023 年度警示教育宣贯	1	14	100%
	4.15 全民国家安全教育日培训	1	14	100%
	全国防灾减灾日培训	0.5	14	100%
	安全生产月主题培训	0.5	14	100%
	安全生产月警示片学习	0.5	14	100%
	安全生产月知识竞赛	1	14	100%
	夏季高温防暑安全注意事项培训	0.5	14	100%
	关于集团《高风险施工作业安全管理办法》的学习宣贯	1	14	100%
	《申通集团企业内部路通行规则（试行）》学习宣贯	0.5	14	100%
	《2024 年新修订和颁布的上级安全规章制度》学习宣贯	0.5	14	100%
	集团公司《关于做好岁末年初运营施工安全工作的提示》学习宣贯	0.5	14	100%
	《申通地铁集团运营突发事件应急处置管理规定》学习宣贯	0.5	14	100%
融资租赁公司	《安全生产月安全警示教育》宣贯学习	1	5	100%
地铁物业公司	流程图编制简介	4	1342	100%
	前车之鉴后事之师 2024 案例分析	4	1342	100%
	员工入职安全教育课件（公司级 2024）	4	1342	100%
	习近平总书记关于安全生产工作论述摘编	4	1342	100%
	主要负责人安全公开课(2024)	4	1342	100%
	2024 综治专项培训	4	1342	100%
	有限空间安全培训（现场）	4	284	21.2%
	高处作业安全培训	4	464	34.6%

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(%)
	动火作业及高风险作业安全培训	4	1342	100%

4) 安全生产检查与隐患排查

公司以“安全生产治本攻坚三年行动”为核心抓手，严格落实安全生产主体责任。报告期内共开展 30 次安全检查，重点安全隐患整改共计 35 项，已全部完成整改，实现隐患动态清零目标。加强对新能源光伏项目建设现场监管，并完成全部 20 项隐患整改闭环。

5) 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）。

6) 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。

申凯公司制定《浦江线公共卫生专项应急预案》等管理机制，明确了对于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疫情、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。

2024 年，在甲流、乙流、诺如等各种传染病高发期，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。

地铁物业公司紧密依据市级与区级防疫部门发布的公共卫生预

警，严格遵循各级响应机制。2024 年进入疫情防控常态化管理，流感病毒、新冠病毒和猴痘病毒等接踵而至，公司保持高度警觉，对各种病毒威胁严阵以待，全力以赴守护列车客室、轨交后勤保障基地及控制中心的每一个角落，确保乘客出行安全无忧。

7) 信息安全管理

公司重视客户信息安全及信息和数据的保护，基于相关法律法规，采取信息安全保护措施，确保企业网络安全零事故。

- **构建安全防护体系。**调整网络安全与信息化组织机构，制定《网络安全重大活动保障工作实施组织方案》，为春节、两会、亚运会、国庆、进博会等各项重大时间节点提供制度保障，开展定期“零事件”报告及 7×24 远程值守，保障关键节点公司网络稳定运行。
- **做好员工安全意识培训。**开展网络安全培训，通过培训课程提高员工对网络安全的认识和应对能力。同时，通过网络安全宣传周等时间节点宣传，加强对员工的网络安全意识和行为的引导和规范。组织网络安全演练，明确了应急处置流程和责任分工，提高应急响应能力。
- **优化应急响应机制。**更新《上海申通地铁股份有限公司网络与信息安全事件应急管理办法》，做好网络安全事件的预防和处置工作；加强互联网出口加固，建立健全互联网出口运维管理，以有效防控网络安全风险。

- **开展专项检查。**完成年度专项检查工作，组织并配合专项通报、安全月、安全审计等专项工作，做好风险安全预警公告的相应排查。开展系统等保测评工作，做好问题整改闭环管理。

八、 绿色为脉 守护可持续未来

1. 环境管理

申通地铁通过制定环境管理制度、健全环境管理体系，持续改善工作场所环境，不断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) 方针目标

申凯公司环境管理方针：

- **严格遵守法律法规。**各线路在日常运营生产过程中，严格贯彻执行国家各项环境保护法规、地方的环保政策和规定，按照 ISO 14001 标准的要求开展环境管理工作。
- **实现污染预防。**建立健全环境管理体系，严格落实环境风险评估管理，对可能造成环境危害的作业提前进行预防，采取有效措施严格控制各运营线路的噪声、排污、废弃物排放，使环境持续改善。
- **推进节能降耗。**建立可衡量、定量和定性的环境管理考评体系，促使公司所辖线路所处工作区内合理有效地使用水、电、油等能源、资源，减少不必要的生产浪费，积极采用环保产品，以降消耗、低成本、保护环境为导向促进企业经济效益的提高。
- **提高环境意识。**通过环境管理培训，组织交流活动等形式，不断提升全体员工的环境意识及环保技能。

- **达到持续改进。**强化与完善环境管理体系，使公司整体环境绩效不断改进与提高，追求管理体系能持续改进是公司永恒的目标。

申凯公司环境管理目标：

- 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。

地铁物业公司环境管理方针：预防污染环境、减少废物排放、符合法规要求、合理运用资源。

地铁物业公司环境管理目标：危险固体废弃物合法回收率 100%。

2) 制度建设

申凯公司环境管理工作由公司（含相关职能部门）、项目部两级组成。公司级负责人为申凯公司董事长，日常工作由公司质安部牵头负责，制定了《上海申凯公共交通运营管理有限公司环境方针》《组织环境与相关方要求管理制度》等制度文件，明确了公司环境管理的总体要求；项目部级负责人为项目部总经理，日常工作由线路质安部牵头负责，组织督促运营部、维保部，制定了《浦江线环境管理办法》等操作文件，并按规严格开展浦江线环境管理各项工作。

地铁物业公司围绕“预防污染环境、减少废物排放、符合法规要求、合理运用资源”环境管理方针，制定《环境因素识别与评价控制程序》《环境运行控制程序》等管理制度，对服务提供过程中能够控

制和能够施加影响的环境因素及其相关环境影响进行识别、评价与控制。

3) 环境管理体系认证

地铁物业公司获得 ISO 14001：2015 环境管理体系认证。



4) 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。2024年实际发电量约5516万度，占全路网用电量约2%，节约标煤约1.54万吨，减少二氧化碳排放约2.32万吨。

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2024年底，新能源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项目，共建成218根

充电桩，确保已上线的充电场站全部纳入平台管理并保证其安全运营。

2024 年，充电桩累计充电量 82.56 万度电。

5) 环保投入

新能源公司近三年环保投入情况

项目	2024 年	2023 年	2022 年
新建光伏投资金额（万元）	5596	3790	2909
新建充电桩金额（万元）	22.5	43	41
合计（万元）	5618.5	3833	2950

地铁物业公司近三年环保投入（危废固废处置）情况

序号	日期	废物名称	投入金额（元）	投入总金额（元）
1	2022 年	沾染性废物	25000	26500
2		废硒鼓（固废）	1500	
3	2023 年	沾染性废物	25000	25960
4		废硒鼓（固废）	960	
5	2024 年	沾染性废物	28000	44750
6		农药废物		
7		废硒鼓（固废）	1700	
8		废荧光灯管	13550	
9		废铅酸电池	1500	

6) 环保培训

新能源公司近三年环保培训情况

受训员工数	2024 年	2023 年	2022 年
环保主题（人）	2	2	2
节约能源主题（人）	3	2	4
碳交易主题（人）	1	1	1
总数（人）	6	5	7

7) 生物多样性

公司根据《中国自然保护纲要》等依据，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。

【案例】新能源公司推进实施地铁北翟路基地绿化屋顶光伏项目时，充分考虑屋顶不同植物的特质，确保屋顶的植物与光伏和谐共生。在喜阴的麦冬上装置光伏板，且光伏板之间也有意留出缝隙，满足麦冬对弱光的需要，而三叶草、小灌木等参差地生长在光伏板的下方或周边。为最大程度避免对生态系统的干扰，4.2 万平方米的绿地，最后只用了 8700 平方米来安装光伏发电设施。



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，打造“资源节约型、环境友好型”企业。

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，新能源公司于 2024 年度投建的 11.1 兆瓦分布式光伏项目已全部并网发电，相关项目预计未来年均发电量约 1100 万 kWh，减排二氧化碳约 0.46 万吨，节约标煤约 0.31 万吨。

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。

【案例】2024 年 10 月 31 日，新能源公司投资建设的上海轨道交通东宝兴路地铁站分布式光伏项目顺利并网发电。该项目是利用既有运营地铁站屋顶建设的上海地铁首座高架车站分布式光伏电站，是高架地铁车站新场景应用，也是完成迈向绿色交通的又一个重要里程碑。项目装机容量 226.72kWp，预计年发电量约 19 万度，减排二氧化碳约 80 吨，节约标煤约 53 吨。高架车站安装分布式光伏不仅响应国家节能降耗的要求，还在节能减排方面起到了良好的社会示范作用，持续展示了上海地铁在绿色交通和可持续发展上的积极作为。



4) 能源消耗量

公司办公楼近三年能源消耗量

	2024 年	2023 年	2022 年
用电量（度）	116313	114655	103019

申凯公司浦江线近三年能源消耗量

分类		2024 年	2023 年	2022 年
牵引（万度）	正线	532.44	524.62	445.33
	车辆基地	102.01	89.97	86.07

	总和	634.46	614.59	531.40
动照（万度）	正线	335.92	328.59	316.68
	车辆基地	137.83	125.89	122.65
	总和	473.75	454.48	439.33
年度总耗电量（万度）		1108.21	1069.07	970.73

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》，明确了节能工作的职能分工，对包括水资源、公务用车用油、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。

申凯公司浦江线注重节能减排控制，规定基地内列车无作业任务情况下应处休眠状态、下班/长时间无人值班房间（除机房外）应关闭门窗/空调/照明。浦江线各车站使用了智能照明系统，非运营时段自动关闭不必要的照明。

3) 资源消耗

公司办公楼近三年用水量

	2024 年	2023 年	2022 年
用水量（立方米）	1078	1081	957

申凯公司浦江线近三年用水量

车站	2024 年	2023 年	2022 年
三鲁（吨）	615	613	534
闵瑞（吨）	1079	999	581
浦航（吨）	908	967	1043
东城（吨）	1014	1088	868
汇臻（吨）	2181	1485	664
基地（吨）	3628	3926	8416
年度总用水量（吨）	9425	9078	12106

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，建立相关管理体系、制度和程序文件，采取多样化预防和缓解措施，对经营和运营过程中产生的污染物进行有效处理。

1) 制度建设

为确保废弃物能够得到控制和适当处理，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，完成废气排放监测，获得相关检测报告，结果为合格；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，完成废水排放自行监测，获得相关检测报告，结果为合格；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，完成固体废物和危险废物贮存设施网络化规划；有序推进危废仓库环保验收。
- 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。

申凯公司近两年一般固体废物排放量、处置量

		2024 年	2023 年
办公生活干垃圾	排放量 (桶)	810	780
	处置量	810	780

		2024 年	2023 年
	(桶)		
基地食堂 隔油池废 油	排放量 (桶)	52	26
	处置量 (桶)	52	26
建筑装修 垃圾	排放量 (车<8 吨>)	6	6
	处置量 (车<8 吨>)	6	6
金属和合 金边角料 碎料	排放量 (吨)	5.67	0
	处置量 (吨)	5.67	/
废导向 轮、碳滑 块、废绝 缘罩等	排放量 (吨)	3.16	2.35
	处置量 (吨)	3.16	2.35
列车轮胎	排放量 (吨)	0	12.43
	处置量 (吨)	/	12.43

申凯公司近两年危险废物排放量、处置量

		2024 年	2023 年
废铅酸蓄 电池	排放量 (吨)	0	0.10
	处置量	/	0.10

		2024 年	2023 年
	(吨)		
废矿物油 与含矿物 油废物	排放量 (吨)	1.05	1.40
	处置量 (吨)	1.05	1.40
废含油抹 布、手套	排放量 (吨)	0.13	0.45
	处置量 (吨)	0.13	0.45
废有机溶 剂罐	排放量 (吨)	0.11	0.03
	处置量 (吨)	0.11	0.03
废滤芯	排放量 (吨)	0.14	0
	处置量 (吨)	0.14	/
废墨盒	排放量 (吨)	0.05	0
	处置量 (吨)	0.05	/
废电路板	排放量 (吨)	0.04	0
	处置量 (吨)	0.04	/

地铁物业公司围绕固体废弃物管理目标“预防污染环境、危险固体废弃物合规处置率 100%”，制定了固体废弃物处理举措，确保实现既定目标：

- 依据法规及上级部门环境管理相关规定，编拟制度和管理流程，确保现场收集、集中存贮、转移处置等危废物处置全过程的安全合规。
- 年初按照《国家危废名录》，根据实际业态开展辨析和排摸，分类估量，规范落实政府管理部门危废管理信息系统的计划申报及备案登记工作。
- 通过公开招标，分类确定危废品合规处置供应商；协调落实公司危废品贮存点并合规设置标识、配置防渗漏硬件，建立存贮出入台账。
- 编制危险化学品泄漏应急预案，每年度开展实战演练，检验预案的适用性，提高员工对危险化学品及废弃物的应急处置能力，预防发生环境污染事件。

地铁物业公司近三年固体废弃物排放量、处置量

		2024 年	2023 年	2022 年
沾染性废物	排放量 (吨)	0.4	0.5	0.5
	处置量 (吨)	0.4	0.5	0.5
农药废物	排放量 (吨)	0.25	0	0
	处置量 (吨)	0.25	/	/
废荧光灯管	排放量 (吨)	0.482	0	0
	处置量	0.482	/	/

		2024 年	2023 年	2022 年
	(吨)			
废铅酸电池	排放量 (吨)	0.75	0	0
	处置量 (吨)	0.75	/	/
废硒鼓	排放量 (个)	85	48	75
	处置量 (个)	85	48	75

5. 应对气候变化

申通地铁遵守《联合国气候变化框架公约》及《巴黎协定》确定的目标、原则和框架，在国家提出的“双碳”目标背景下，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。

1) 深耕清洁能源产业

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，新能源公司实际经营管理的光伏电站规模累计达约 62.4 兆瓦，未来年发电量预计超 6500 万 kWh，占全路网用电量约 2.2%，每年节约标煤预计超 1.87 万吨，减少二氧化碳排放预计超 2.73 万吨。

2) 参与碳普惠项目和碳排放交易

随着《上海市碳普惠减排项目方法学-分布式光伏发电》（沪环

气候[2024]45号)的正式颁布,新能源公司投建的上海地铁三林基地分布式光伏项目经过评估机构现场勘查和专家评审会讨论,最终被列为首批上海碳普惠示范项目。新能源公司在上海环境能源交易所挂牌竞价的方式出售三林基地光伏项目核准的 416 吨二氧化碳减排量(交易代码:SHCERCIR1),最终以 65.88 元/吨价格成交,成交金额 27406.08 元。这是申通地铁全资子公司在碳普惠平台上线以来首单线上碳普惠交易,标志着公司在积极探索碳交易市场机制、促进绿色低碳转型发展上迈出坚实一步。

3) 应对极端天气事件

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《浦江线地震及地质灾害专项应急预案》《浦江线防汛防台专项应急预案》《浦江线气象灾害专项应急预案》《浦江线运营突发火灾专项应急预案》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。

九、 以人为本 共筑和谐职场

1. 平等雇佣

申通地铁坚持多元化与机会平等的雇佣政策，严格执行员工的招聘、选拔、录用程序。公司坚决反对雇佣童工、并在招聘时对所有应聘者一视同仁，平等对待，反对任何针对民族、地域、社会阶层、宗教、身体残疾、性别、年龄等在内的歧视行为。

1) 员工构成

近三年员工组成（按性别分）

	2024 年	2023 年	2022 年
男性（人）	919	394	388
女性（人）	775	98	103
总数（人）	1694	492	491

近三年员工组成（按年龄分）

	2024 年	2023 年	2022 年
35 岁以下（人）	222	221	206
36-45 岁（人）	407	222	236
46-59 岁（人）	1065	49	49
总数（人）	1694	492	491

2) 员工流失率

近三年员工流失率

	2024 年	2023 年	2022 年
员工流失率（%） *	2	3	4
*：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

	2024 年	2023 年	2022 年
员工满意度*	84.3	85.4	84.7
*：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

公司工会不断完善以职工代表大会为主要渠道的民主管理制度，坚持向广大职工公开企业绩效和工作任务完成情况以及企业重要决策和工会相关费用使用情况等，对涉及职工切身利益的重大问题充分听取职工的意见和建议。

2024 年召开职工大会暨工会会员大会，听取行政工作报告、工会工作报告及其他企务公开报告，审议《公司关于加强员工保密教育及违规行为处置制度》、《各类假期管理办法》、《职工疗休养方案》。与会人员认真听取领导干部述职报告，对领导班子和领导干部进行民主测评。



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

公司为员工缴纳五险一金、补充公积金和企业年金，为员工购买意外险、门急诊住院保险和沪惠保保险，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) 保障员工福利

公司着力做好员工的各项福利工作，助力企业凝聚力建设。一是在员工生日月，为员工发放蛋糕券；二是在春节假期前，为员工发放食品套装；三是在端午节为员工发放福利；四是为员工发放“乐享上海”的专项福利。

2) 组织特色活动

报告期内，公司开展了庆祝三八节“揉肩担重任·巾帼绽芳华”活动，为公司本部女员工安排了舒缓解压的按摩服务，各子公司也分别开展了丰富多彩的庆祝三八节活动。开展了“浓情陶艺，欢乐畅玩”暑期亲子活动，让孩子们领略中国传统非遗文化——陶艺的魅力，促进孩子与家长的情感交流，让孩子们在游玩中结识更多的好朋友，留下美好的回忆。组织到莫干山开展疗休养活动，到湖州八都岙开展健

步走活动,到青浦曲水园开展秋游活动,在活动中加强员工团队意识,提升公司凝聚力,增进员工幸福感。



3) 完善医疗保险机制

公司按时参加大病医疗互助基金会,促进多层次的职工医疗保障,做到医疗互助受惠人员全覆盖。参加上海市职工保障互助会实施的在职职工综合补充医疗、意外保障计划项 F 项。关心退休职工,为退休职工办理住院补充医疗保险的续保事宜。

4) 推进职工之家建设

在公司工会的指导下,申凯公司在公司总部的职工之家,配置健身器械并安排专人定期维护保养,保持器械的可用性;在机场项目部提供职工使用的小家电及休息座椅,尽量为职工提供舒适的休息环境;在浦江线项目部车站建设职工休息室,配置小家电,改善职工工作之余的休息环境,缓解车站工作压力。

5) 关怀特殊员工群体

公司制定各类假期管理办法，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。申凯公司制定心理测试管理办法，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。

6) 慰问患病员工

公司通过现场到家慰问和电话慰问等形式开展患病员工关心、关怀工作。2024 年，公司开展职工生病住院慰问 3 人次，对因病离世的 1 名前公司高管家属进行慰问。经公司工会全体委员讨论决定，将纪检移交工会的礼品慰问 5 名患病职工，并严格按照规定办理相关的审批、签收手续。

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，加强健康防护、危害告知等职业健康管理工作，将员工健康和安全放在首位，努力打造安全优质的工作环境。

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，2024 年未发生重大的职业健康安全事件。

申凯公司制定了《职业健康安全管理办法》，规定了职业健康安全的总体要求、职责、工作程序、运行控制监控、运行控制的修订与评审要求，有效保障员工的职业安全与健康，防止和减少伤亡事故和职业病。

地铁物业公司以“改善作业环境、提升员工参与意识、预防职业伤害，提高职业健康绩效”作为员工职业健康管理方针，制定了《全员安全生产责任制》《危险源辨识及风险和机遇评价控制程序》《职业健康安全运行控制程序》《劳动保护制度及劳防用品管理规定》《雇主意外团体险管理办法》《员工入职体检标准的制度》《员工工伤事故处理制度》等制度，按规定执行各项有关员工职业健康安全的管理措施，购买劳防用品、意外保险，开展安全培训，提供员工体检、做好工伤预防宣传及培训工作。

2) 职业健康安全管理体系认证

申凯公司、地铁物业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

	2024 年	2023 年	2022 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。			

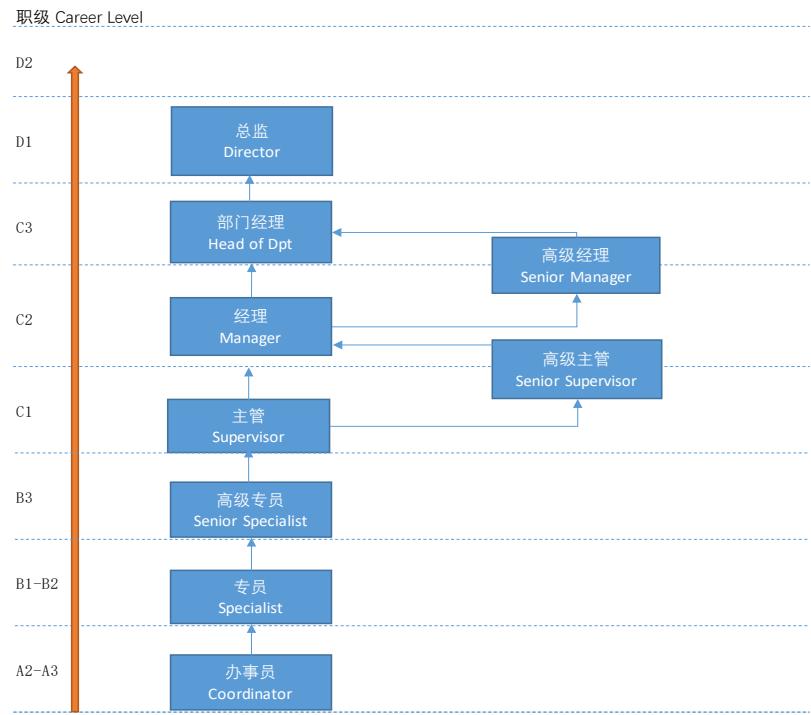
5. 关注员工成长

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。

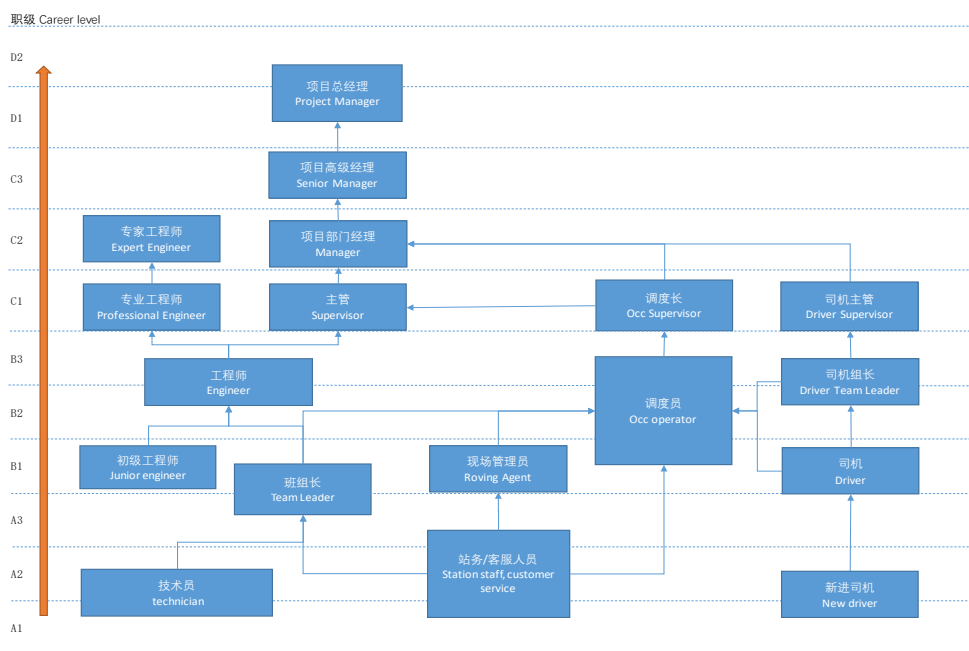
1) 制度建设

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“职业生涯规划手册”，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，所有岗位都有明确的发展路径，既提倡专精尖也提倡一专多能，依据岗位需要和个人发展需求提供针对性培养，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

2) 培训体系

公司每年编制年度教育培训计划,分为党建类、安全类、管理类、生产类四个大类,全方位开展培训工作,并做好教育培训费用的年度预算,在预算范围内合理使用教育费用。**2024**年,公司培训人员覆盖比例**100%**,实现受训人员全覆盖。

- **管理人员**通过组织业务培训,学习管理的基本理论、技能和方法,提升业务能力和项目管理水平,每年培训时间不低于50课时。
- **技术人员**通过组织技术交流和传授,由专业工程师和技术骨干通过典型案例分享、故障分析专项培训等形式开展技术培训,提升技术人员的理论储备和实操能力,每年培训时间不低于24课时。

地铁物业公司根据实际生产需要,围绕通用能力和岗位能力编制

关键岗位培训课程；选拔有能力、有潜力的员工成为内部兼职培训讲师；开展课程开发工作，梳理、更新内部知识资源；从课程资源、讲师资源、运营管理等方面构建内训体系，做好内部培训工作，为公司人才建设奠定基础。

地铁物业公司近三年培训情况汇总

	2024 年	2023 年	2022 年
培训资金投入（万元）	18.51	31.23	9.8
培训时长（课时/人）	40	72	32
培训人次	13934	33944	11218
覆盖比例	100%	100%	100%

3) 人才培养

公司注重选拔培养优秀的年轻骨干，实施公司级岗位轮岗，持续开展青年后备管理人才培养，提高年轻员工的综合素质，给年轻员工职业发展创造更大的空间。报告期内，公司完成青年后备管理人才（三期）轮岗交流工作方案，2 名 95 后员工开展为期半年的青年后备管理人才的培养。

公司同样注重基层人员业务技能提升，开展各类群众性质量活动。地铁物业公司全面铺开系列技能比武和劳动竞赛活动，涵盖楼梯间、卫生间坐厕器以及内墙玻璃的清洁、物业应急处置、电气故障判断、管网漏水排查及修复、修剪灌木等多个业务板块的内容，各类初赛决赛参与人次总计达 70 余人。通过搭建技能竞赛平台，有效促进基层人员提升业务技能水平。

【案例】地铁物业公司组织员工积极参与市容环卫、物业管理行业举办的职工专项职业技能竞赛，公司员工梁艳荣、谢江分别获得

CCE2024 清洁技能实操大赛玻璃清洁技能项目第一名和石材养护技能项目第二名。



十、 责任为擎 彰显企业担当

1. 共筑美好生活

申通地铁为巩固拓展国家脱贫攻坚成果，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、不断提升消费帮扶工作，勇担社会责任。公司关注民生福祉，倡导公益慈善理念，积极安排残疾人就业，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

	2024 年	2023 年	2022 年
消费帮扶采购金额 (万元)	1.43	结对帮扶	4.83
注：资金投入主要用于采购对口帮扶农产品。			

申凯公司近三年安排残疾人就业比例

	2024 年	2023 年	2022 年
安排残疾人就业比例	1.5%	1.5%	1.5%

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。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。

申凯公司作为城市轨道交通公共服务提供单位，高度重视服务质量管理，制定《浦江线客运组织与服务管理规定》《浦江线客运服务人员通用服务工作规范及岗位工作标准》等服务管理制度，聚焦乘客需求，供给高水平的城市轨交客运服务。全年，浦江线运送乘客 1115 万人次，松江线 1-4 月运送乘客 257.34 万人次，浦东机场捷运线运送乘客 3638 万人次，嘉兴有轨电车运送乘客 322 万人次，都江堰有轨电车运送乘客 25.82 万人次。

【案例】2024 年，申凯公司浦江线项目部于 6 月 28 日、8 月 23 日、8 月 30 日分别在浦江线汇臻路站厅、建岗村、胜利村、闵浦六村三居委，开展 2024 年第四届“乘客面对面”暨“安全生产月”主题活动。活动采取在车站现场、沿线街镇与居民座谈会、沿线居委搭台宣传等多种形式，由申凯公司、浦江线项目部相关负责同志至现场与乘客直面沟通，认真记录乘客的反馈意见，找准进一步提升运营质量、优化乘车环境的方向。



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。

【案例】为贯彻落实习近平总书记对深入开展学雷锋活动作出的重要指示,大力弘扬新时代雷锋精神及“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,2024年3月15日,公司团委与大桥公司团委、富欣智控团总支共同组织团员青年前往浦江线重点车站开展志愿服务活动。活动现场,志愿者们分工明确,各司其职,积极维护地铁站内秩序,在客流量高峰期协助车站工作人员疏导乘客,提醒乘客注意安全,热情解答乘客提出的乘车问题,用实际行动为乘客营造一个安全畅通、文明有序、和谐礼让的乘车环境。



地铁物业公司员工在上海市志愿者网注册志愿者共有 **42** 人，累计提供了 **4832** 小时的服务时间，为社区和有需要的人们提供了宝贵的支持和帮助。

地铁物业近三年志愿服务时长

	2024 年	2023 年	2022 年
志愿服务时长（小时）	310	49	4473

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、社会和公司治理方面的相关表现,在供应链管理的过程中考虑环境、社会和公司治理责任方面的要求,与供应商建立长期稳定、绿色可持续发展的合作伙伴关系。相关管理措施如下:

- **质量保证:** 确保供应商提供的产品或服务符合公司要求的质量标准,减少缺陷率和返工率,提升最终产品或服务的质量。
- **成本控制:** 通过有效的供应商管理,优化采购成本,降低供应链总成本,确保公司在价格上具有竞争力。
- **交付准时:** 确保供应商能够按时交付产品或服务,避免因延迟交付而影响生产计划。
- **合作关系:** 与供应商建立长期、稳定的合作关系,促进双方的合作共赢,提升供应商的忠诚度和配合度。
- **供应商评估:** 建立供应商履约评价体系,每年度对供应商的表现进行打分评价,确保供应商持续满足公司的要求。

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	八-1. 环境管理
E1.2	通过环境管理体系认证	八-1. 环境管理
E1.3	绿色产品研发与环保技术使用	八-1. 环境管理
E1.4	环保总投入	八-1. 环境管理
E1.5	环保培训绩效	八-1. 环境管理
E2 能源		
E2.1	能源管理目标和规划	八-2. 能源管理
E2.2	节约能源举措	八-2. 能源管理
E2.3	可再生能源开发与应用	八-2. 能源管理
E2.4	能源消耗总量	八-2. 能源管理
E3 资源		
E3.1	资源管理体系和规划	八-3. 资源管理
E3.2	水资源目标和规划	八-3. 资源管理
E3.3	节约用水举措	八-3. 资源管理
E3.4	年度用水总量	八-3. 资源管理
E3.5	其他资源使用管理	八-3. 资源管理
E4 污染物		
E4.1	废水管理目标和规划	八-4. 污染物管理
E4.2	减少废水排放举措	八-4. 污染物管理
E4.3	废水循环使用量	八-4. 污染物管理
E4.4	废水污染物排放量	八-4. 污染物管理
E4.5	废气管理目标和规划	八-4. 污染物管理
E4.6	减少废气排放举措	八-4. 污染物管理
E4.7	废气污染物排放量	八-4. 污染物管理
E4.8	固体废弃物管理目标和规划	八-4. 污染物管理
E4.9	固体废弃物处理举措	八-4. 污染物管理
E4.10	固体废弃物排放量	八-4. 污染物管理
E4.11	固体废弃物回收、利用、处置量	八-4. 污染物管理
E4.12	其他污染物管理	八-4. 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	八-5. 应对气候变化
E5.2	助力“双碳”目标的举措	八-5. 应对气候变化
E5.3	碳核查/盘查举措	八-5. 应对气候变化
E5.4	温室气体排放量	八-5. 应对气候变化

E6 生物多样性		
E6.1	生物多样性保护制度	八-1. 环境管理
E6.2	生物多样性保护举措	八-1. 环境管理
S1 产品和服务		
S1.1	产品安全与质量管理体系	七-1. 质量管理
S1.2	通过产品质量管理体系认证	七-1. 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	七-2. 客户服务管理
S1.6	客户服务管理制度	七-2. 客户服务管理
S1.7	负责任宣传	七-2. 客户服务管理
S1.8	客户投诉量/投诉解决率	七-2. 客户服务管理
S1.9	客户满意度	七-2. 客户服务管理
S2 员工责任		
S2.1	员工雇佣和员工组成	九-1. 平等雇佣
S2.2	员工流失率	九-1. 平等雇佣
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. 平等雇佣
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	七-3. 安全运营管理
S2.10	安全生产投入总额	七-3. 安全运营管理
S2.11	安全生产培训绩效	七-3. 安全运营管理
S2.12	因公受伤和死亡	七-3. 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	六-4. 服务国家重大战略
S5.2	应对公共危机	七-3. 安全运营管理
S5.3	信息安全	七-3. 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. 合规内控
G1.5	风险管理体系	五-3. 合规内控
G1.6	审计制度	五-3. 合规内控
G1.7	避免违反商业道德的举措	五-3. 合规内控
G1.8	反垄断与公平竞争	五-3. 合规内控
G2 ESG 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	六-3. 数智化运营
G3.2	数据汇聚互通	六-3. 数智化运营
G3.3	数据治理体系	六-3. 数智化运营