

附件三：

2009 年度社会责任报告

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》后披露的第二份社会责任报告，集中反映了公司 2009 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 2010 年 4 月 6 日召开的公司第七届董事会第十二次会议审议通过。
- ◆ 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。

公司上市十六年来，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成份股、上交所“沪深 300 指数”成份股、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、公司入选 2008 年上海百强企业。并被中国证券报社评为“第十届（2007 年度）中国上市公司金牛奖股东回报百强”。2007 年 12 月，公司被中国证监会挑选作为“中国上市公司协会”的全国 17 家主发起人之一。截止 2009 年 12 月 31 日，净资产超过 34 亿元。

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、2009 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、法规的要求建立了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》和各类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。股东大会的召集、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，公司共召开两次股东大会，2008 年年度股东大会于 2009 年 4 月 28 日召开，出席本次大会股东及授权代表 102 人，代表股份 534,096,385 股，占公司股份总数的 35.7175%。共审议通过了 14 项议案。2009 年临时股东大会于 2009 年 6 月 16 日召开，出席本次大会股东及授权代表 62 人，代表股份 439,797,165 股，占公司股份总数的 29.4113%。审议通过了《关于公司发行短期融资券的议案》。

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。定期报告、重大事项等信息均在《上海证券报》、《中国证券报》、《证券时报》上刊登和上交所网站及公司网站上发布，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）和上交所网站和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”专栏中建立 BBS 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。在追求股东利益最大化的同时，还兼顾债权人利益。

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。集团对中层及以下管理人员绩效考核中取得优异成绩的员工，分别授予“优秀经理”、“优秀员工”的称号，在给予表彰的同时，还给予形式多样的奖励措施。

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《解放日报》、《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，对员工进行了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“大众公用杯”综合文体比赛，员工整体参与率达到 100%。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。

公司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，2009 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）保证利益相关方合法权益，促进公司与社会和谐稳定

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为客户和公众提供优质的品牌服务，又要切实实现安全稳定运营，为整个城市的高效运转提供基础保障。

1、提供满意的公用事业服务

（1）交通产业 大众交通旗下“大众出租”品牌，继续保持行业内的领先地位。大众出租本着让客户更满意的理念，不断提升服务水准，满足客户的需求。为迎接 2010 年上海世博会召开，在历经“规范服务”、“优质服务”两个阶段后，改公司开始全面推行满足消费者情感需求的“温馨服务”。同时，再次修订《大众出租服务标准总则》，将“温馨服务”内涵确定为“礼貌、真诚、自控、舒适”四方面，并制订相应执行标准，利用岗中学习机会对每一位员工进行服务质量、服务礼仪和服务技巧培训。

大众出租对售后服务管理系统进行二次开发，实现乘客投诉信息在各基层业务部门同步传递，处理过程与结果统一纳入系统数据库；强化售后服务热线接听培训，建立电话测评分制，对典型电话组织班组分析、辅导，提高全体接线员业务水平。“大众热线”，24 小时年中无休地接听顾客“投诉、表扬、寻物、咨询”。

（2）燃气产业 大众燃气抓住迎世博、节能减排等有利时机，着力于加强营销队伍建设，建立市场信息联动机制，在拓展大用户燃气应用项目中打破常规，采取营销先入、规划先做和转换先行的措施，在世博浦西园区和虹桥交通枢纽建设及重型机器厂二期工程等大型项目中均取得实质性进展。09 年完成世博浦西园区城市实践区、企业联合馆等 14 个

用气项目中的 7 项空调项目和 1 项热电联产项目(城市实践区);受理虹桥交通枢纽用气项目 15 项;重型机器厂二期工程顺利通气。大众燃气服务世博、服务城市建设的热情和效率受到有关方面的充分肯定。

在服务城市居民用户方面,大众燃气全面完成公司 14 个服务窗口和 1 个流动窗口(天然气转换作为流动窗口)“迎世博”环境布置;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,窗口服务质量明显提高,五个对外服务窗口被评为燃气行业第一批服务示范窗口,营业所黄浦办事处业务组和卢湾办事处被授予上海市“工人先锋号”、“世博服务卓越奖”等荣誉称号;顺利通过行风测评和“迎世博”每 100 天窗口文明指数的测评,各项测评指标均比 08 年度有较大幅度的提高。

(3) 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。2009 年总流量为 2707.3 万辆,2009 年 9 月 18 日的流量突破 9 万辆,达到 90365 辆,创翔殷路隧道通车以来的新高。

翔殷路隧道公司加强隧道养护管理,提高服务水平,确保隧道安全畅通。该公司建立健全例会制度和定期检查制度。每月的第一个周二定为例会日,每次将根据形势及隧道运营情况确定会议主题,每月的月末公司将根据养护管理情况和需要对养护公司进行专项检查。

翔殷路隧道公司积极响应市有关部门发布的《关于积极开展迎世博、讲文明、树新风的“三五”集中行动的通知》精神,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。

(4) 污水处理 公司投资建设并运营管理的嘉定污水处理厂认真贯彻执行国家的安全生产法规,建立安全生产网络体系,强化设备运营管理,及时进行维修保养,确保了安全稳定运营。出水水质全面达到国家排放标准,经受住了市、区环境监测部门的多次突击检查,得到市、区环境监测部门和水务部门的一致肯定和奖励。

嘉定厂根据嘉定区污水处理的整体规划,在积极推进增能设计规划工作的同时,正在进行三期工程规划立项工作,更好地为嘉定区人民服务。

2、保障客户及公众安全

燃气安检 09 年大众燃气完成用户安检 93.76 万户(次),超额完成年度计划,“三大”重要隐患整改率均大于 50%;结合“迎世博”安全用气“双进”(进社区、进学校)活动,深入事故多发、易发地区及民工子弟学校、出租屋等开展有针对性的安全用气知识宣传,09 年对 80 个社区、学校完成安全宣传;联手社区开展燃气安全隐患整改工作,积

极创建安全型示范社区，09 年共有 20 个街道被评为安全示范社区，同比增加 15%；针对非安全型燃器具造成燃气事故较高的现象，推广安全小贴士；全年社会燃气事故死亡率指标同比下降 0.02。

隧道反恐 翔殷路隧道公司认真落实《迎世博 600 天行动计划》，以确保反恐防恐工作为抓手，以迎世博、保畅通目标为重点，认真做好安全管理工作。多次召开安全生产工作会和各类专题会议，及时传达政府有关部门的相关文件，加强对隧道设施和运营管理的检查力度，尤其是在夏季暴雨台风高发季节和重大节日前，做到节前有检查，节后有反馈，切实落实隧道的安全保卫措施，确保隧道运营安全畅通，万无一失。

针对 2010 年即将在上海召开的世博会，着重加强了反恐防范工作，除了继续增强员工的反恐防恐安全意识，进一步改进物防、技防和人防措施外，2009 年 11 月 4 日翔殷路隧道还进行了主题内容为“车辆进入隧道后停车放人应急处置”和“接到炸弹威胁等恐怖电话应急处置”的有针对性的反恐防恐演练，历时约 1 小时。演练结束后，当场进行了点评。演练总体情况良好，达到了预期目的。

污水处理厂安全运营 2009 年，大众嘉定污水处理公司始终坚持“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，提醒每个员工时刻紧绷安全弦，同时利用班前班后以及工作间隙，由厂负责人带头的安全生产小组不定期突击检查员工安全防护用品的穿戴情况，消除安全隐患，确保全年来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 8920 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 465.65 吨。

城市出租车平均每两天就要就行车辆清洗，耗水量较大。大众交通积极研究，引进使用循环水洗车设备，在节约水资源的同时，也减少了污水排放。据统计，使用该循环水洗车系统，节水率达 60%，每车每次可节约用水 0.0304 吨，以每车每月约清洗 15 次计算，可节约 0.456 吨。按照 9300 余辆车计算，每月可节约用水 4240.8 吨，每年可节水 50889

吨，污水排放量亦同步降低。循环水设备已在所有分公司内推广使用，并获上海市首届服务业国际论坛创新奖。

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。大众燃气全年天然气转换 17 批次，转换居民用户 15.37 万户，完成全年计划的 102.47%，非居民用户完成 1523 户，并创下了居民用户转换 20227 户、非居民用户转换 300 户的单日工作量之最。

09 年天然气发展增量 7105.4 万立方米，完成年度计划(7000 万立方米)的 101.54%；完成燃气空调通气 37 台（指标 30 台），总装机制冷量 4.24 万千瓦；完成燃气锅炉 200 台（指标 160 台），总装机制热量 20.3 万千瓦；热电联供用户完成 3 项(指标 2 项)。

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。

2009 年大众嘉定厂共完成污水处理总量 3776.4 万吨，日均处理污水 10.35 万吨，COD 削减量 10907.62 吨，BOD 削减量 5989.76 吨。2009 年共脱水污泥 27316.8 吨，污泥全部得到无害化处置、资源化利用。

此外，公司还从各个细节推进节能减排工作，2009 年翔殷路隧道照明系统节能改造工作进入启动阶段，已分别就不同节能方法的经济性和节能效果进行试验，争取获得最优节能效果。

（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 2009 年末，公司已累计向大众公用教育基金捐资 300 万元。2009 年初，在汶川大地震之后第一个春节来临之际，公司通过大众公用教育基金向上海 10 所高校共 250 灾区学子捐款 100 万元，帮助灾区学子过好灾后第一个春节，继赈灾捐款之后，再一次体现了大众人对灾区的关心和支持，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，大众公用积极参加田林街道组织的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，取得良好的社会效果。

三、展望

2010 年是上海世博年，公司将以此为契机，提高管理和服务水平，做好世博会期间相关公共服务和安全保障工作，为“城市，让生活更美好”的世博主题增光添彩。

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异地项目的运营管理中，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，使公益资金发挥最大的效力。鼓励企业员工积极参加世博志愿服务活动，为构建和谐城市、和谐社会尽力尽责。

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。

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，在履行企业的经济、社会、环境责任方面而不懈努力。

上海大众公用事业（集团）股份有限公司

董事会

2010 年 4 月 6 日