



大众交通（集团）股份有限公司

2010 年度社会责任报告

二〇一一年三月

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 2010 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 2010 年度企业社会责任实践的绩效。
- ◆ 本报告经 2011 年 3 月 30 日召开的公司第六届董事会第九次会议审议通过。
- ◆ 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

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“企业社会责任观”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 12 次。

4、注重业绩回报，坚持回馈股东。报告期内，经公司 2010 年 6 月 10 日召开的 2009 年度股东大会批准，以 2009 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 1.0 元（含税）。共计支付股利 15760.8 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。

（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《劳动合同法》、《劳动争议调解仲裁法》以及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。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和知晓，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 392.15 万元，体检费 78.98 万元，仅集团工会就先后组织职工疗休养 4 批次 113 人次。实际使用教育经费总额为 688.9 万元（其中集团总部为 16.9 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“2010 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、强化安全责任制管理。公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的

方针,构建了以各级安全生产第一责任人为核心的安全管理机制,实行分级管理、逐级负责、责任到人的监管机制。报告期内,健全完善各项安全责任制管理体系,在重点抓好各单位安全管理责任制签约工作,加强内部自身建设的同时,还加强了对各单位安全管理责任制的考核,建立健全了安保工作的管理网络,通过安全专项监管和重点监管两项工作有机结合,使安全和车辆监管体系得到进一步完善,确保监管工作落到实处。安全管理是大众租车公司贯彻始终的目标之一,并从五方面着手,建立完善的机制,确保整体运作的顺畅。

第一,高度重视,牢固树立“隐患就是事故”的思想,从总部自上而下,把此项工作列入重要议事日程,制定职责明确,切实可行他的领导责任制,落实“谁主管,谁负责”的原则,各单位经理亲自抓,分管负责人具体抓,把工作落到实处。

第二,完善措施,严格执行公司制定的各项管理制度,落实安全管理的各项措施。重要的时间节点实现专人 24 小时值班守护,不断提高管理效能。

第三,广泛宣传,采取多种形式深入开展安全教育,组织学习相关条例,不断提高员工的安全责任呢意识,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,工作的重点放在基层,对员工队伍的稳定进行排摸调查,对于可能引发的矛盾做到及时处理与报告,正确处理与解决员工队伍中各类矛盾,杜绝员工集体上访事件的发生,维护公司稳定与社会稳定。

第五,严格考核,落实安全工作责任制,全面完成公司安全管理方面的工作任务,对自上而下对各单位严格考核,对领导不够重视、防范措施不得力,发生安全事故或安全问题的单位,依照公司经营考核规定,实行一票否决制。

报告期内,安全生产运行管理处于可控状态,公司重大事故同比下降 69.90%,车辆火灾事故同比下降 50%。车辆失窃案件、生产事故、劫车案件、职工违法犯罪均未发生,各项安全指标较同期有了明显的改善,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。大众租车公司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 and 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。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、推广使用 PVC 座套。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。

3、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。大众国旅从 2010 年 5 月推出了沪上首个动车游系列，8 月又推出了国内旅行社中首次推出动车、高铁组合低碳环保游。

4、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 900 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：

全国交通运输企业企业文化建设优秀单位

上证治理指数样本股

大众出租公司：

全国实施卓越绩效模式先进企业

出租汽车行业企业文化及思想政治工作先进单位

“迎世博”立功竞赛活动先进集体

“平安杯”世博安全服务立功竞赛活动先进集体

2010 年质量管理体系认证证书

2010 年度上海市质量管理奖

大众租赁公司：

上海市世博外事工作优秀集体

上海世博交通保畅通先锋先进集体

行业“平安杯”世博安全服务立功竞赛优秀单位

国宾分公司荣获“上海世博交通保畅通先锋先进集体”

世博 VIP 车队荣获“上海市工人先锋号”

大众租赁公司国宾分公司荣获“上海市工人先锋号”

世博园区 VIP 服务团队获上海世博园区服务保障先进集体

世博园区 VIP 车队调度室获世博园区文明服务示范窗口

VIP 车队临时党支部获交通部先进党支部

世博 VIP 车队考斯特班组荣获交通部先进班组

大众物流公司

服务世博先进集体

世博园区行车安全评比所有月度第一名和总评第一名

上海市第四次综合交通调查城市交通运输行业先进集体

大众科技公司

上海市高新技术企业

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

大众旅游公司：

长三角世博主题体验之旅专项产品研发和推广优秀集体

2010 年度旅行社品牌公众满意度金榜

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”）2010 年度企业社会责任报告。时间跨度为 2010 年 1 月 1 日至 2010 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

2011 年 3 月 30 日