



上海大众公用事业(集团)股份有限公司

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

2017 年社会责任报告

CSR Report 2017



目录 contents

01 报告说明

02 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

07 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

19 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

29 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

36 展望 2018

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 2017 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，报告期为 2017 年 1 月 1 日至 2017 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。

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

关于我们

获取方式

上海证券交易所(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)

本报告经 2018 年 3 月 29 日召开的公司第十届董事会第五次会议审议通过。

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。



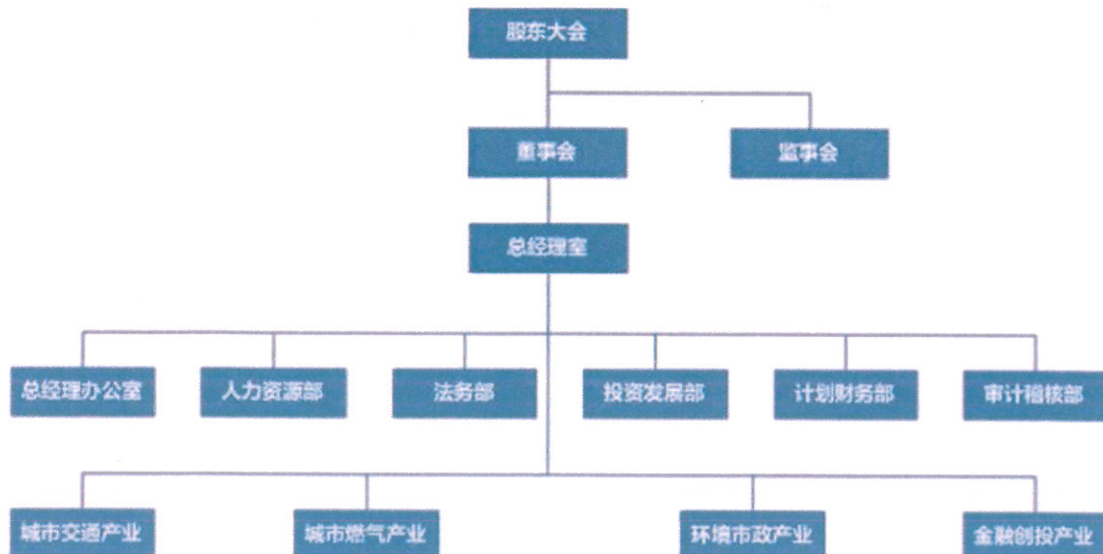
公司概况

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 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、城市交通、污水处理、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 2017 年 12 月 31 日，公司总资产 207.44 亿元，净资产 72.40 亿元。



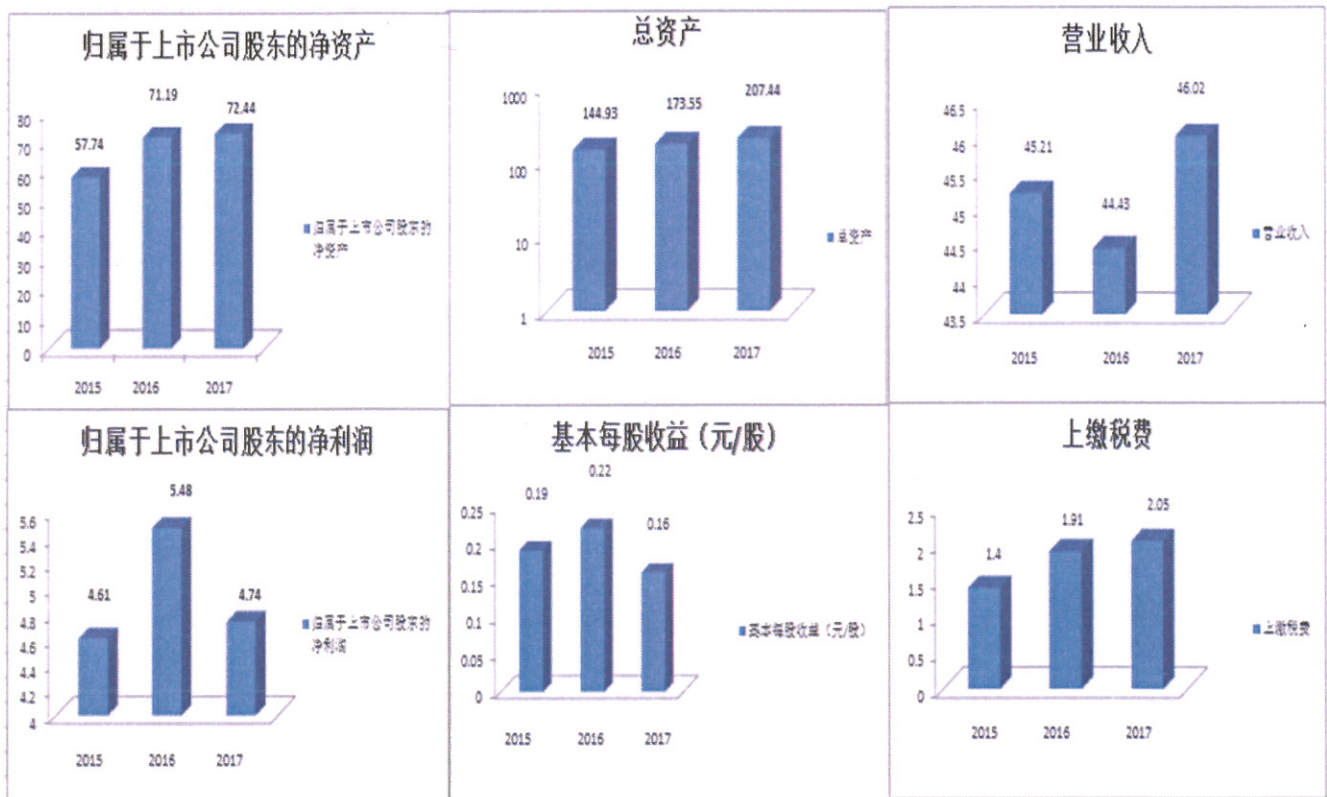
组织架构



主要绩效

2017 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。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)



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: 公司天然气业务范围包括燃气销售和管道施工, 经营模式为向上游供应商购买气源后, 通过自身管网体系, 销售给终端客户, 并提供相关输配服务, 业务区域主要集中在上海市西南地区 and 江苏南通市。公司目前是上海浦西南部、江苏省南通市区

唯一的管道燃气供应商，分别在当地拥有并维护超过 6,500 公里、2,200 公里的地下管道。

污水处理：公司污水处理项目主要业务范围为处理生活及城市污水。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。公司负责处理政府规定区域的城市污水，处理完毕后达标排放至指定地点。目前公司在上海、江苏徐州、连云港拥有 6 家高运营效率污水处理厂，污水处理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。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，回购期内由当地政府支付回购款。

城市交通：公司的交通服务业务主要包括出租车业务和汽车租赁业务。主要由控股子公司大众交通（集团）股份有限公司（股票代码 600611.SH）运营。大众交通拥有出租车、租赁车、物流车、旅游车等各类车辆约 1.6 万辆，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。

大众交通出租车业务上海地区以承包模式为主，在上海以外的地区，公司出租车的经营模式以租赁车和挂靠车作为主要模式，同时，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推出了“大众出行”平台，提供正规的网络约租车服务。大众交通的汽车租赁业务主要包括长包和零租两种业务，运营模式为公司购买车辆和牌照，统一对外提供汽车租赁服务。

基础设施投资运营：公司运作的基础设施投资项目目前主要是以 BOT 方式投资、建设和运营的上海翔殷路隧道。该项目由公司提供运营养护保障服务，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。

2、金融创投

金融服务：公司全资或控股拥有多家不同种类金融服务公司，主要业务包括了融资租赁、小额贷款、第三方支付以及证券和银行业服务。其中融资租赁是传统银行信贷和股权融资外的重要补充，是实体经济中的中小企业和金融产业之间的有效链接；小额贷款服务则为中小微企业客户提供小额贷款用以支持企业经营发展；第三方支付业务包括了“大众 e 通卡”等预付卡，涵盖居民生活中最常见的超市百货、餐饮、娱乐休闲、汽车服务、费用缴纳和网上购物等消费场合，为居民的日常支付行为提供了便利。

创投业务：公司的创投业务主要分为参股创投企业和直接投资两大类。公司参股的创投平台主要有 4 家，分别为深圳市创新投资集团有限公司、华瓌基金、上海杭信投资管理有限公司、上海兴烨创业投资有限公司。在“大众创业、万众创新”的时代背景下，

大众公用积极开展创投业务，近年来公司的金融创投业务为公司带来了丰厚的投资收益，已经成为公司重要的利润来源。

公司荣誉

公司上市以来，凭借良好的企业形象、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。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 2017 年度公司获得的部分荣誉：

- 2017 年 1 月 2 日，上海大众公用事业（集团）股份有限公司荣获“2016 中国融资上市公司大奖最佳 IPO 奖”。
- 2017 年 3 月，大众燃气公司荣获上海市普陀区 2016 年度区域发展贡献一等奖。
- 2017 年 8 月 28 日，大众公用荣膺上海民营企业百强第 44 名，上海服务业企业百强第 58 名，上海民营服务业企业百强第 28 名的荣誉称号。
- 2017 年 8 月 30 日，大众公用工会委员会荣获“上海市模范职工之家”荣誉称号。大众公用工会委员会多年来积极探索和创新实践基层工会运作机制，得到了市总工会的高度肯定。
- 2017 年 12 月 13 日，大众公用入选 2017 金融市场经典案例。



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。



2017 年 6 月 13 日，上海市交通委员会向大众出行正式颁发了上海首张《网络预约出租汽车经营许可证》。根据规定，此次大众出行平台在上海获得网约车牌照，可在全国范围通用，这是上海地区发出的首张网约车经营许可证。



2017年8月28日，大众公用荣膺上海民营企业百强第44名，上海服务业企业百强第58名，上海民营服务业企业百强第28名的荣誉称号。



2017年8月30日，大众公用工会委员会多年来积极探索和创新实践基层工会运作机制，得到了市总工会的高度肯定，荣获“上海市模范职工之家”荣誉称号。



2017年9月8日，在上海小额贷款公司协会三届一次会员大会暨换届大会中，大众公用集团董事长杨国平再次当选为协会新一届会长，并作了《协会第二届理事会工作报告》。



2017年12月13日，大众公用入选2017金融市场经典案例。

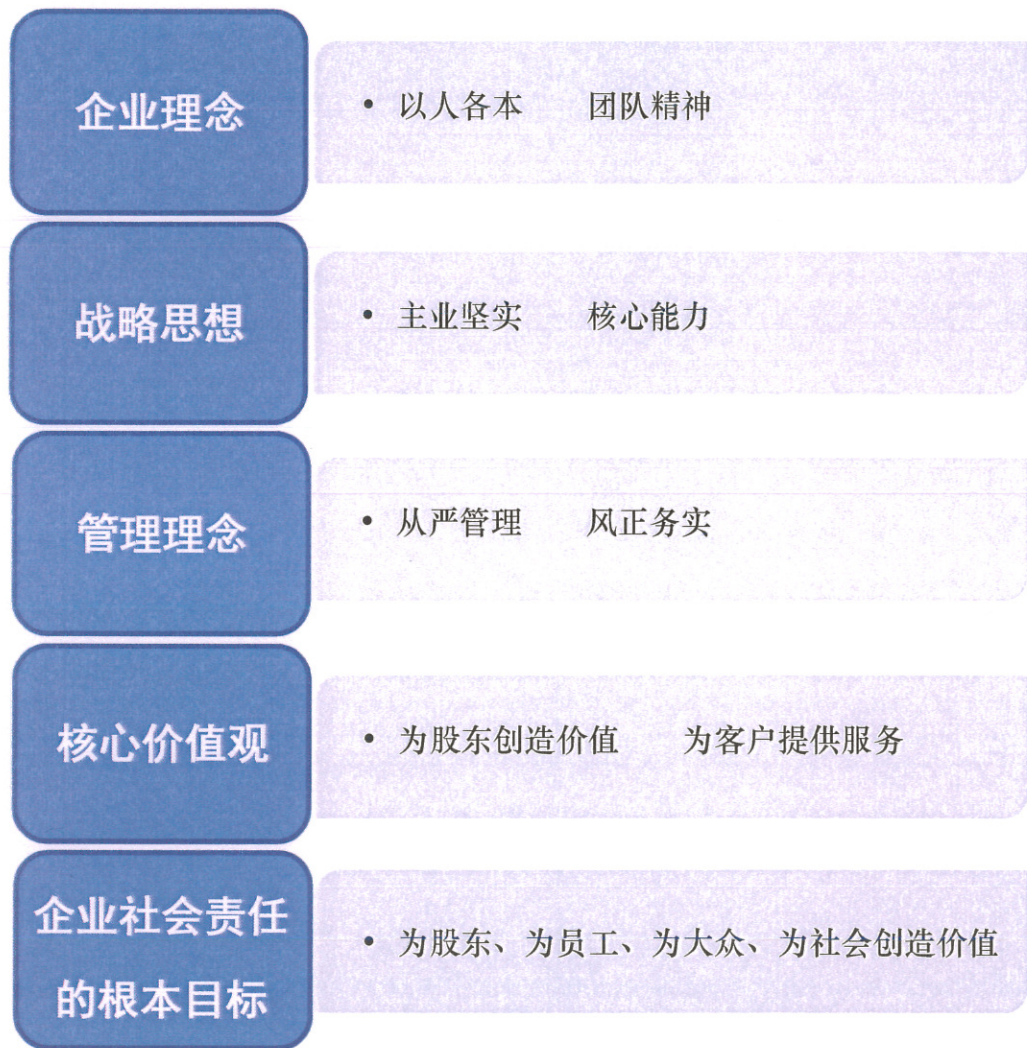


2017年12月18日，大众出行作为首家获得上海地区《网约车经营许可证》的移动出行平台，以创新科技赋能出租汽车行业，成功斩获“2017年度移动出行领域最具发展潜力”金i奖。



2018年1月6日，大众公用集团董事长杨国平荣获2017年度浙江商会“十大新闻人物”，浙江省委常委、常务副省长冯飞，上海市政协副主席、市工商联主席王志雄，上海市浙江商会会长郭广昌为获奖者颁奖。

企业的社会责任观



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。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。

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服务。

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、上海证券交易所、香港联交所发布的相关法律法规以及本公司《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，通过建立、健全内控制度，持续推进公司规范化、程序化管理以提升公司治理水平。目前，公司已按照上市公司规范要求建立了权责明确、相互制衡的公司治理结构和监督有效的内部控制制度，并严格依法规范运作。公司治理情况具体如下：

1、关于股东与股东大会：公司股东享有法律法规及《公司章程》规定的合法权利；公司严格按照《上海证券交易所上市规则》相关规定和《公司章程》等的要求召集、召开股东大会，平等对待所有股东，确保所有股东尤其是中小股东都享有平等的地位和权利，并承担相应的义务。公司还聘请了执业律师出席股东大会，对会议的召开程序、审议事项、出席人身份进行确认和见证，保证了股东大会的合法有效性。2017年度，公司共召开1次年度股东大会，1次临时股东大会，会议的召集、召开均符合《公司法》、《公司章程》等相关规定的要求。

2、关于控股股东与上市公司关系：公司具有完整独立的业务及自主经营能力，公司控股股东严格规范自己的行为，通过股东大会行使出资人的权利，没有超越股东大会直接或间接干预公司的决策和经营活动的行为。公司在人员、资产、财务、机构和业务方面均具有独立性，公司董事会、监事会和内部机构能够独立运作。

3、关于董事和董事会：公司董事会由13名董事组成，其中独立董事5名。各位董事均能以认真负责的态度出席董事会和股东大会，从公司和全体股东的利益出发，忠实履行职责，促进董事会规范运作和科学决策。董事会下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会，各专业委员会分工明确，各位董事勤勉尽责，为公司科学决策提供了强有力的支持。报告期内，公司共召开7次董事会会议，会议的召集、召开均符合《公司法》、《公司章程》等相关规定的要求。

4、关于监事和监事会：公司监事会由3名监事组成，其中职工监事1名，由公司职工代表大会选举产生。监事会成员本着对全体股东负责的态度，认真履行自己的职责，对公司财务以及公司董事及其他高级管理人员履行责任的合法、合规性进行监督。报告期内，公司共召开6次监事会，会议的召集、召开均符合《公司法》、《公司章程》等相关规定的要求。

5、关于信息披露与透明度：公司依照《上市公司信息披露管理办法》、公司《信息披露事务管理制度》等要求，由董事会秘书、董秘办负责公司对外信息披露和投资者关系管理工作。公司严格按照有关法律法规的要求，真实、准确、完整、及时地履行信息

披露义务。

6、关于投资者关系及相关利益者：公司注重投资者关系维护，通过投资者热线、上海证券交易所 E 互动等方式与投资者保持沟通，热情接待个人投资者、机构投资者的来访及实地调研。公司 H 股发行后公司网站全新改版，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。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。

7、公司治理制度的建立：根据中国证监会《上市公司章程指引（2014 年修订）》（证监会公告[2014]47 号）的文件精神，报告期内，由于公司 H 股发行上市后，公司实施了部分超额配售，故公司的股本发生变动，且公司第九届董事会任期届满，基于董事会的架构、人数、组成及多元化的考虑，对董事会成员的组成人数做相应的调整，并对《公司章程》中相关条款进行了修订。

8、关于内幕信息知情人登记管理：报告期内，公司严格执行《上市公司信息披露管理办法》的相关要求以及公司制订的《内幕信息知情人管理制度》相关规定，对内幕信息知情人和内部信息使用人进行登记管理，保证信息披露合法公平。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。

内控管理

2017 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

2017 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、集团信息化办公系统改版及上线启用：完成集团新版 OA 办公系统改版设计、开发、测试等工作，新版 OA 系统及移动办公 APP 已正式上线使用。

2、集团 NC 财务系统全覆盖：统筹协调完成 NC 财务系统（总账、报表、固定资产等）在集团各主要子公司上线使用，实时反映业务运营状况；并根据实际情况完成用友财务系统第三方维保服务的确定。

3、应用系统开发：协调完成合同管理应用系统设计、开发、运行，实现集团公司合同管理网上流转审签、数据统计及分析全过程电子化。根据实际情况，统筹项目管理及人力资源管理系统开发实施进度。

4、集团数据灾备系统建设：结合集团内控及申创项目要求，完成赛门铁克数据灾备系统部署及使用，提升集团关键数据灾备保护能力，同时对集团未来实现“大数据、虚拟化”等需求打好基础。

5、信息发布及维护：做好集团通讯员队伍统一管理，及时有效处理集团各类信息内、外网发布工作，全年共计发布各类通讯稿件 107 篇。

6、集团 IT 设施运维管理方面：做好集团各类信息化系统设施的日常运行维护管理，并根据实际情况完成集团年度电脑设备更新及报废工作。

核心竞争力

1、大众的品牌优势

“大众”是上海市著名商标，在公用事业行业中具有较强的无形资产优势，拥有广泛的客户全体和品牌认同度。“大众”品牌于 1994 年获得核准使用，从 1999 年起，“大众”商标已连续六届被评为上海市著名商标。大众的几大核心品牌——“大众出租”、“大众燃气”、“大众租赁”、“大众物流”等无论是市场份额，还是经营业绩，均处在市场的领先地位。“大众”品牌作为公用事业行业中的领先品牌，已成为企业核心竞争力的突出优势，为大众成为百年企业打下了坚实的基础。

2、行业防御性及垄断性优势

公司从事的公用事业行业与居民日常生活密不可分，一般受经济周期的影响不大，在经济调整期中，资本市场通常将公用事业行业视为防御性较强的行业。公司从事的燃气业务、出租车业务、污水治理及市政建设业务，因其或者涉及管网铺设，或者涉及国计民生和城市运营维持，均属于具有垄断性质和不可替代性。

3、公用事业行业管理经验优势

公司从事公用事业行业 20 多年，积累了丰富的经营和管理经验，拥有一批专业能力与经验兼备的公司管理者和经营人才，是公司开展经营管理和业务拓展的强大保证。

4、多元化的收入来源

公司坚持“公用事业与金融创投”双轮驱动的模式，通过加强主业管理、投资具有持续增长价值的项目，实现收入来源多元化。

5、规范、完善的公司治理

公司一直严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》和中国证监会、上海证券交易所的有关法律法规的要求，不断完善公司法人治理，规范公司运作。公司建



立了权责明确、运作规范、相互制衡、相互协调的管理机制并有效运行，形成了具有公司特色的规范、高效的公司治理体系。

6、持续的融资能力

报告期内，公司积极探索多渠道融资方式，最大程度节约融资成本。通过平衡股权和债权融资、直接和间接融资，在降低融资风险的同时提升公司的实力和价值。同时，公司通过发行公司债、短期融资券、超短期融资券和中期票据等，打造了公司多渠道全方位的融资体系。此外，公司完成 A+H 股布局，有助于公司更好的借助国际化融资平台，扩展海外战略步伐。

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。

公司通过投资者热线、上海证券交易所 E 互动等方式与投资者保持沟通，并热情接待个人投资者、机构投资者的来访及实地调研，在信息披露允许范围内帮助投资者了解公司现状及发展，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。公司 H 股发行后公司网站全新改版，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。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。

报告期内，为加强上市公司与投资者的沟通交流，构建和谐投资者关系，在上海证监局和上海证券交易所指导下，上海上市公司协会、联合上证所信息网络有限公司共同举办“2017 年上海辖区上市公司投资者集体接待日”主题活动。活动当天，公司董事、总裁梁嘉玮先生，副总裁、董事会秘书金波先生，财务副总监赵瑞钧先生通过网络在线交流形式与投资者就公司治理、发展战略、经营状况、融资计划和可持续发展等投资者关注的问题进行沟通。共计回答投资者提问近 40 条，形成良好的互动。

此次活动进一步加强了公司与投资者的沟通交流。通过互动交流、在线答疑，增强了投资者与公司的互动互信，推动公司强化投资者关系管理，更好地保障中小投资者知情权，构建和谐的投资者关系。



自有资金增持大众交通

根据大众交通于 2016 年 12 月 26 日披露的《大众交通（集团）股份有限公司股东增持股份计划公告》（详见大众交通公告临 2016-043），大众公用、大众公用全资子公司大众（香港）国际有限公司及一致行动人未来 12 个月内，拟继续增持大众交通不低于 5,000,000 股，不高于 100,000,000 股。法定承诺期限内，大众公用、大众公用全资子公司大众（香港）国际有限公司及一致行动人通过上交所集中竞价交易方式合计增持大众交通股票 21,136,480 股（其中 A 股股票 1,826,106 股，B 股股票 19,310,374 股）。

截止 2017 年 12 月 31 日，大众公用、大众公用全资子公司大众（香港）国际有限公司及一致行动人共计持有大众交通总股数 631,131,849 股，占总股本 26.70%（其中 A 股 471,382,374 股，占总股本 19.94%，B 股 159,749,475 股，占总股本 6.76%）。

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。报告期内，公司通过日常经营所产生的现金流入按时足额地支付利息，通过加强公司的资产负债管理、流动性管理和募集资金使用管理，保证资金按计划调度，及时、足额地准备资金用于每年的利息支付及到期本金的兑付，以充分保障投资者的利益。

报告期内，本公司委托中诚信证券评估有限公司对本公司 2011 年发行的公司债券进行跟踪信用评级。中诚信于 2017 年 4 月 27 日出具了《上海大众公用事业（集团）股份有限公司 2011 年公司债券跟踪评级报告（2017）》：维持公司债券信用等级为 AA+，维持公司主体信用等级为 AA+，评级展望为稳定。

公司于 2012 年 1 月 6 日发行的上海大众公用事业（集团）股份有限公司 2011 年公司债券于 2018 年 1 月 8 日支付自 2017 年 7 月 6 日至 2018 年 1 月 5 日最后一个计息期间的利息和本期债券的本金。截止目前，公司已顺利完成本期债券的兑付兑息和摘牌工作。

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。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，大众燃气坚持着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。报告期内，大众燃气被评选为第18届上海市精神文明单位、中国质量协会2017年“全国实施用户满意工程·用户满意服务类”企业，并荣获了2017年度“全国市政工程建设QC小组活动优秀企业”称号、上海市市政、公路、燃气行业2017年QC小组活动优秀企业、中国质量协会2017年“全国实施用户满意工程·用户满意服务类”企业，输配部《提高阴极设备保养完成率》荣获2017年全国市政工程建设优秀QC成果一等奖、工程质监部“管线工程质量安全管理系统”实时PDA终端项目荣获上海安全生产科学技术奖。

2018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13.93%的股份，为深创投第三大股东。深圳市创新投资集团有限公司是深圳市政府1999年发起成立的专业从事创业投资的有限责任公司。公司成立以来始终致力于培育民族产业、塑造民族品牌、促进经济转型升级和新兴产业发展。专业的投资、深度的服务、严密的风控，成就了深创投创投业务的优秀业绩。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97支政府引导性创投基金，规模超过283.23亿元，形成了全国性的投资和服务网络，基金IRR40.32%。除政府引导基金外，还管理着多只商业化基金、中外合资基金，并设有全资公募基金子公司——红土创新基金管理有限公司。

2017年度，深创投新增通过IPO或并购进入A股市场的上市股权23只，年度IPO数量业内第一，打破了公司2010年单年度A股上市20家的最高纪录；截止2017年12月31日，累计上市企业135家，累计IPO数量国内创投界第一，荣膺清科2017年中国创业投资机构100强第一名、2017年中国最佳创业投资机构、2017年最佳退出创投机构。

2017 年度，深创投荣获“2017 年中国创业投资机构 100 强第一名”、“2017 年中国最佳退出创投机构”、“2017 年中国互联网/移动互联网领域投资机构 20 强”、“2017 年中国医疗健康领域投资机构 20 强”、“2017 年中国消费生活领域投资机构 20 强”、“2017 年中国清洁技术领域投资机构 10 强”、“2017 年中国高端装备制造领域投资机构 10 强”、“2017 年中国大数据和企业服务领域投资机构 10 强”等多项荣誉。深创投执行总经理、华北总部副总经理杜力荣获“2017 年中国创业投资人 10 强”；深创投投资企业华大基因荣获“2017 年中国最具影响 VC/PE 支持 IPO 案例”。深创投管理的深圳市引导基金荣获“2017 年中国私募股权投资机构 LP30 强”；深创投发起设立的、管理国家中小企业发展基金的国中创投独揽“2017 中国股权投资年度最活跃新锐机构”、并荣获“2017 中国创业投资机构 100 强”、“2017 中国股权投资机构新锐 30 强”、“2017 年中国医疗健康领域投资机构 20 强”、“2017 年中国高端装备制造领域投资机构 10 强”等多项荣誉。

● 大众出行

大众出行自 2016 年 3 月正式上线以来一直致力于解决当下城市的出行困难。通过创新互联网技术，将乘客、司机、出租车公司以及交通运输管理部门各端打通，各方的数据与资源对接，实现智能化出行解决方案。

车辆司机方面，规模稳步增长，打造和谐优质的出行环境。目前平台的注册出租车司机达到 16000 人，网约车数量达 3000 辆，其中自营专车超过 500 辆。大众出行的全国拓展也初显成效，实现了大众出租连锁城市七城同开（苏州、无锡、昆山、杭州、宁波、余姚、哈尔滨）的同时，对非大众连锁的城市也进行了努力的推广，2017 年 1 月嘉兴上线、3 月桂林上线、5 月温州上线、6 月富阳上线、8 月桐庐上线、9 月千岛湖上线等各地上线仪式当地媒体均进行了报道取得了一定的品牌效应。此外还与义乌、金华、舟山、深圳等城市广泛洽谈交流合作事宜。除了全国市场的拓展，2017 年 8 月大众司机之家开业，成为广大司机培训提升、生活服务的后援站，大大激励了司机的工作热情。大众出行平台还推出了一系列激励司机上线、促进用户活跃度的市场活动，实现了平台车辆上线率翻番，进一步提升了订单完成率。

乘客方面，优质服务获得乘客认同，调整市场营销策略、提高司乘综合满意度。截至 2017 年 12 月 31 日，大众出行的乘客注册用户已超过 110 万。大众出行以优质服务和专业精神赢得了乘客的口碑及信任。自 2017 年 6 月，大众出行平台成功获得上海第一家网约车平台资质以来，陆续在苏州、杭州、绍兴获得网约车资质，并在绍兴地区实现出租车全覆盖，积极开展巡游车网召及网络预约等多元化的出行服务。大众出行在市场上的表现也引起了行业关注。2017 年 12 月，大众出行以创新科技赋能出租汽车行业，成功斩获“2017 年度移动出行领域最具潜力”金 i 奖，同月还上线了出租车行业首部微电影。2017 年大众出行还与牡丹航空、携程商旅等进行跨界合作，在航空和商旅行业挖掘新的应用场景，开拓新的市场。



大众出行依托集团的背景、资金、线下资源等实际情况，坚持以提供巡游出租车网召业务为主、网络预约出租车服务为辅，立足上海、向长江三角洲地区及全国一、二线城市辐射，通过技术和服务引领，实现城市群之间的出租车网约服务融合，创造健康和和谐的出行环境。大众出行的战略定位不仅仅是一个普通网约车平台，而是希望通过互联网技术和系统管理解决方案为出租汽车企业赋能，从而创造真正的社会价值。通过为企业赋能，提高巡游出租车的载客效率，激发潜在运能，可缓解城市拥堵问题，有利于行业发展及社会稳定。

一、建立行业诚信档案，铸牢诚信门槛。传统的出租扬招服务，乘客上车前不能得知司机的服务如何。大众出行可以在乘客端做上车地址推送，做扬招点的引导；通过平台把车辆和司机的信息分享给每个乘客，让乘客坐得放心；同时乘客还可以进行评价，从而促使司机提供服务质量，接到更多业务。

二、引导司机改变其运营方式。司机如果能通过平台，改变现有揽客方式，让业务方式变成以电话调度、网络约车、站点候客为主，就可以减少对路面的占用，这对于拥挤的城市交通来说也意义非凡。此外，还可以帮助司机便捷地应变淡季与旺季，调剂业务繁忙区域和业务清淡区域。司机端将来可以为司机提供更多的生活帮助，如就餐、如厕等指引，增加企业对司机的人文关怀。

三、提高各出租车公司管理上的资源共享程度。将所有人员都集中在同一个安全平台上，如有事故发生，平台会迅速接到反馈，派出救护。另外，大型出租车公司停车场地每天会有空闲时间段，而一些中小型企业停车场地资源紧缺，通过平台开放共享场地资源，既有利于骨干企业和中小型企业管理与服务标准间的融合，又能帮助企业降低成本，提高营运效率，充分的利用资源。对于出租汽车企业来说，场地与维修资源一直很紧张，如果每家企业都愿意把这些资源拿出来共享，无论对于企业自身或是司机都是一种福音。

目前，大众出行正在开发智能后视镜系统，将把网约车调度、司机管理、车辆运行信息和企业运营功能整合在一起，为出租汽车企业提供全方位运营管理解决方案。下一步，他们将采用多种模式与各地企业合作，提供技术系统和平台，助力出租汽车企业提升管理水平和经营效率，实现行业资源优化配置。实现管理效能和服务水准的双提升。

● 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。

2018年1月15日，上海大众融资租赁有限公司被评选为上海市融资租赁行业“2017年度优秀企业”。此次评选根据依法诚实守信经营、企业信誉度高、经营业绩好、社会贡献度大等标准，按照“公平、公正、公开”的原则，经过外部专家委员会及理事会两次投票选举，对2017年在融资租赁服务实体经济中发挥先锋模范作用的企业和个人进行了表彰。公司此次被上海市租赁行业协会评为“优秀企业”，有利于扩大大众品牌在上海金融领域的影响力，并对公司业务开展起到积极的推动作用。



● 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工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。

2017年度共计完成发明专利申请、受理13项，获发明专利授权1项，外观专利授权7项，新增软件著作权47项。

2017年4月，公司承接上海南桥新城-东方体育中心快速公交系统工程设计、勘察、施工（含设备采购）一体化（EPC），这是上海第一条快速公交项目。7月承接上海港港口、岸线及港口集疏运管理信息系统项目，这是公司首个港口项目。同月承接了2016年度路灯监控系统改造项目，这是典型规模，覆盖面广，跨越区域多，拥有电科智能自主研发产品，区域控制器和单灯控制器相结合的项目。8月10日，电科智能中标乌鲁木齐南山农村公路暨旅游公路智慧系统工程设计与施工项目，这是规模较大的100公里旅游区道路信息化项目，涉及智慧路灯、道路信息采集、监控等全方位旅游公路项目。10

月 15 日，电科智能中标上海国际汽车城（集团）有限公司云平台建设项目，这是第一个汽车城云平台项目。

2017 年 1 月，电科智能通过《城市交通状态精准感知与协同管控》项目荣获上海市科学技术二等奖；5 月电科智能亮相 2017 中国国际智能交通展览会，展会中发布的《基于云服务的智能交通系统运行维护平台》荣获“第四届“智能交通杯”优秀解决方案奖”，6 月电科智能以“一种交通大数据智能研判云平台构建方法项目”摘得“优秀发明金奖”。此项目编入上海市优秀发明选拔赛成果汇编《创新的力量》。11 月，电科智能凭项目《上海城市交通大数据基础理论和系统构建关键技术研究与应用》荣获中国智能交通科学技术奖二等奖。

在新的一年里，电科智能坚持“让交通更畅通、让出行更舒适、让环境更美好、让城市更智慧”的企业使命，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，打造行业卓越品牌，为用户、社会创造出更大价值。



上海市科学技术进步奖



上海南桥新城-东方体育中心快速公交项目样板车站



乌鲁木齐南山农村公路

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，不断发现和改进服务环节中的不足，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

为提高用户安全用气常识，加强居民用气安全宣传是降低社会燃气事故的有效手段。大众燃气针对市南地区实现全天然气化后社会燃气事故的新特点，通过对近几年安全宣传形式效果、成效比较分析，2017年根据公司要求，营业所各办事处建立了“燃气职工安全志愿者”队伍，对各办辖区内的燃气用户开展形式多样的安全宣传活动，收到的反馈情况良好，得到了居民燃气用户的好评。部分办事处制作了燃气安全宣传ppt在有条件的场所播放并讲解，让各年龄段的用户都能清楚了解燃气安全知识。截止目前，职工志愿者进社区为燃气用户服务6750人次，其中孤老服务755人次，进社区安全宣讲55次，进学校安全宣讲3次，街道居委开展讲座6次，累计受益人数6500人次。

2018年，营业所安服部要求各办每月开展不少于1次的安全宣传进社区活动，每半年不少于1次的燃气安全进校园活动，各办事处联合街道居委定期开展安全知识培训讲座。要求燃气职工志愿者认真履行职责的同时，遵守所安服部制定的相关燃气安全管理志愿者工作制度，将志愿者工作做细做全。

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”是国内首家由传统出租车企业打造的移动互联网打车平台，于2016年3月30日正式运营，同时开展巡游车网召和网约车业务，目前已在上海、杭州、苏州、哈尔滨、大连、桂林等地开展运营。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。

2017年4月，“大众出行”与“牡丹航空”已达成共识，展开第一阶段合作，使用“大众出行”App的用户在全国大部分地区可以享受牡丹航空的机场服务产品，如办理登机牌、快速安检通道、专属车辆机坪送机等11项特色优质服务，完成线上预订与线下服务的无缝对接。而今天协议签署后，使用“牡丹航空”的“登机宝”App的用户则可以约到“大众出行”的各种类型的正规、安全、放心车辆，享受机场出行的无忧体验，

确保旅途行程的便捷顺畅。到时用户无需切换手机软件，就可以同时享有两个平台的资源和服务，机场出行的方便性和成功率将会大幅提高。



大众出行始终坚持十个字：正规车，正规人，规范服务。我们致力于优质的服务和专业的精神，在市场上赢得了乘客们不俗的口碑及信任，向用户提供综合出行的解决方案，打造在上海具有区域优势，在全国具有较强影响力的网约车平台。为传统出租车企业找回失落的出租车名片，在移动互联网时代的转型找到突围之路。

12月12日，大众出行固定车载终端系统和智能后视镜系统同时获得由中华人民共和国国家版权局颁发的《计算机软件著作权登记证书》。这两项技术是全国第一个用于车载终端设备的网约车专用软件，智能后视镜系统技术填补了网约车出行领域的技术空白。其中智能后视镜系统将后视镜与网约车软件相结合，满足后视镜及网约车功能的同时该系统还可打通出租车服务管理系统和安全管理系统，实现与政府监管部门对接，运用“互联网+交通”的大数据有助于其及时掌握全市出租汽车行业的动态数据，便于进行更好的智慧运营、智慧监管、智慧决策。

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。同时，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。

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。

翔殷路隧道北线（东向西）出口连接中环高架道路，许多外地牌照车辆为躲避高峰时段上高架，之前都停靠在北线出口处等待上高架，因浦西出口处交警已安装“电子警察”拍摄违停，许多外地牌照驾驶员又将车停在了北线进口处，对隧道造成人为拥堵及安全隐患。针对此情况，养护公司多次与交警沟通协商，在该地段地面划警示线、加装“违法停车”警示牌，共同确保隧道安全畅通。



翔殷浦东道口划线前



翔殷浦东道口划线后

翔殷路隧道是黄浦江北段轮渡停航期间非机动车越江指定通道。2017年一季度，高架交警支队与桥隧公司领导进行了专题沟通，共谋良策；不久，一辆由桥隧公司委托设计和改装的5吨卡车来到翔殷路隧道，车尾装有可翻转、升降、平移的专用平台，可将十几辆非机动车省力的装上卡车。养护公司对过江配合新要求高度重视，一方面组织完成相关预案修编，一方面迅速组织开展设备操作培训。2017年4月13日，高架支队领导前来观看了操作演示，对这台体现专业化水平的设备大加赞赏。后续又从细节上加以落实，包括起始点定位及开展联合模拟演练等，做好服务社会与市民这篇大文章。

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，2017 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议，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，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。

2017 年，在燃气集团和公司党政的领导下，安全保卫部按照上级关于安全生产工作的一系列重要指示、重大部署和文件通知的精神，深入推进安全生产工作。公司紧紧围绕“六无一控制”的公司安全生产目标，结合生产实际，所属部门单位上下齐心协力，落实各项安全生产工作，有效遏制了各类重特大事故的发生，确保了安全生产目标的实现。

2017 年，公司安全“六无一控制”执行指标为 0。社会用气事故死亡率为 0。组织完成各类安全检查 457 次，检查发现三级安全隐患 12 处，已完成整改 12 处。在燃气设施巡查中发现 7 处燃气管道违章占压，已整改完成 7 处。

2017 年，公司结合安全标准化建设工作，抓住辨识防控安全风险和排查治理隐患两个关键，推进风险管控工作机制建立。制订工作方案，成立风险管控工作小组，明确专人负责推进，推动各项安全法律法规、标准制度和防护措施的有效落实，完成了“风险辨识、评估、分级和控制”报告。公司组织完成了 153 人“企业主要负责人和安全管理干部资格证书”的培训和考核，组织生产一线的班组长进行年度安全生产教育培训，做到了各级管理人员安全生产持证上岗。2017 年，公司对燃气工程施工现场进行安全督查 38 次。集团督查组对公司管辖项目工地开具“安全检查建议书”1 张，“安全检查整改书”1 张，主要问题涉及敷设黄沙等的施工质量问题。公司立即责成施工单位完成整改，对相关方进行处理，落实措施教育其他施工方，确保工程项目符合施工标准。

南通燃气

2017 年度，南通燃气继续强化安全消防基础管理：

1、加大安全投入。提取 400 多万元安全生产专项资金。加大了安全生产培训力度，强化了员工个体防护，增配了保安及重点部门安全员。推广使用新技术、新工艺、

新设备，添置了抢修车辆及器材，维护更新了技防设施，为所有车辆配备行车记录仪，增设燃气管道设施地面标识 24600 余处。

2、落实安全生产责任制。健全组织机构，调整了各级安全组织网络，层层签订安全生产目标责任书。制定了《外包项目安全管理制度》，明确了各管理方职责。制定了《各相关职能专业安全生产检查暂行规定》，明确了涉及安全生产的职能管理部门的检查内容、频次和要求。落实特种设备等“一机一档”的登记备案、检测检验。

3、开展各类隐患排查活动。紧密结合安全生产实际，点面结合有效开展“3.18 安全日”、“安全生产月”、“11.9”消防日、“燃气安全进社区”、应急预案演练等专题安全活动。定期不定期开展综合性检查，组织各类安全专项检查、专业检查、节日检查，发现的隐患全部整改完毕。继续对开发区 LNG 站重大危险源进行重点监控，建立专门管理台账。完成居民客户户内安检 17 万户，建立连续两轮及以上未能入户安检客户的动态管理台账。对燃气锅炉、热水炉、城市综合体、loft 以及餐饮场所等非居户开展了专项检查。

4、隐患整改成绩显著。2017 年，公司将各项燃气隐患整改工作放在更加突出的位置，综合施策，内协外联，投入大量人力、物力，取得突破性进展：全年开展公司级安全检查 93 次，查出隐患 275 条，全部整改完毕。对户内安检查出的属本公司整改范畴内的 7764 处隐患全部整改到位。居民户内锈蚀燃气立管改造 13335 户，完成年度计划的 111%；老旧燃气管网改造 26.56 公里，完成年度计划的 106%；超龄燃气表更换 11044 只，完成年度计划的 110%；积极配合政府部门开展违章压占整治工作，消除了 25 处积存多年的燃气管道违章压占隐患。

5、环境保护措施：积极配合政府部门开展“263”工程，对所有锅炉使用单位进行走访、了解，改造锅炉 7 台，年用气量预计 500 万方。

污水处理

2017 年，大众嘉定历经污泥干化工程以及提标改造工程的实施，公司始终将“安全生产”放在首位，针对工程在全厂范围内展开，制定及修订各项安全制度和措施，与施工总包单位签订安全生产责任书，不断完善公司安全生产网络体系，将安全生产落实到每个岗位。

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，企业在制度、操作规程等层面上都进行了完善。

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。

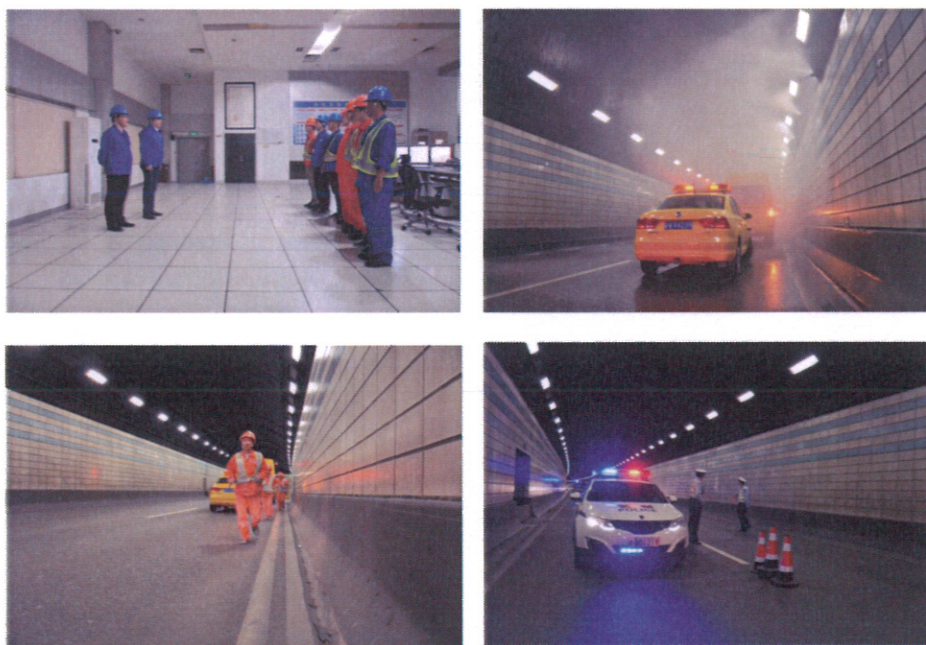
大众出租：随着新版《上海市道路交通管理条例》正式实施，大众出租租赁公司在做好新交规宣贯培训的同时，还重点围绕新条例中关于安全带的相关规定，将安全带检查工作列为长效管理项目，保证乘客乘车安全。同时，根据《新交规》中的要求，大众出租还组织驾驶员参加专项学习，用大量安全案例促使驾驶员感同身受，切实了解到了遵守交规条例的重要性，提升了驾驶员安全驾驶意识。

大众出行：大众出行在 2017 年度积极组织司机安全意识的培训 85 次，单次参与人数 60 人，主题包括安全行车技能培训、车辆维护管理技能培训、营运中注意事项提醒等。此外，大众出行对于网约车司机接单过程中的安全驾驶尤其重视，多次组织客户端接单培训，并下发详细操作流程，力求让司机在接单过程中提升操作速度，少分散注意力，从而确保行车安全。

2017 年度，翔殷路隧道为实现安全畅通、高效运营，为有效强化翔殷路隧道的应急救援、协调组织能力，检验防汛防台应急预案的有效性，组织了一次防汛防台演练，在整个演练过程中，防汛抢险队员动作迅速，操作规范，为提高员工的安全防范意识，提高险情综合处置能力和应急救援实战水平打下坚实基础。

此外，为检验《节日交通高峰应急处置预案》的有效性，使相关岗位员工进一步熟悉节假日交通出现高峰情况的应急处置流程，有效的确保隧道的安全畅通。翔殷路隧道于 2 月 23 日开展了相关演练。设施各级领导对这次演练高度重视，事先详细制定了周密的计划，并设置模拟了突发情节，以增强演练实战性。演练中，在当班值班长的指挥下，中控、施救及巡检各岗位密切配合，按计划有序实施各演练科目，即熟悉了预案，又提高了业务水平，获得了在场领导的好评。通过演练进一步提高相关岗位职工对隧道节日交通高峰的应急处置能力，为确保隧道安全畅通打下了坚实的基础。

2017 年 5 月 24 日深夜，翔殷路隧道管养团队联合高架交警支队一大队进行了一次隧道火灾事故预案的实战演练，为确保隧道安全夯实了基础。



保护生态环境

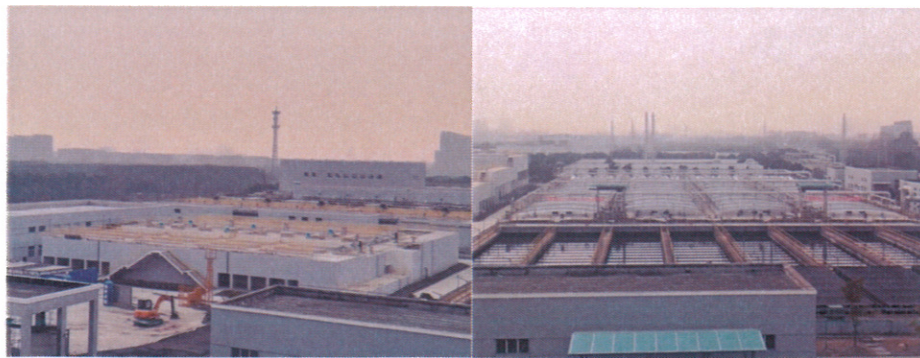
公司始终倡导企业和员工爱护环境，绿色办公，共同创造美好节能的工作生活环境，建设节约型社会。公司在管理上节约成本、降低能耗，利用资源共享建立 OA 办公系统，利用现代信息技术手段，推进公司无纸化办公；提升资源的循环利用，减低办公能耗；提高公司和员工的环保意识，从节约每度电、每滴水、每张纸开始坚持降低资源消耗。在日常的工作中，加强潜移默化的制度引导，让敬天惜地、关心生态内化于心、外化于行，形成了内部环境好、员工责任心强、忠诚度高和生态自觉的新局面。

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。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。

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，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。

2017 年 4 月，公司开工建设全厂（17.5 万吨/日）提标改造工程，此项工程被列为市重大工程项目，经过全体参建单位的奋战，工程于 2017 年 12 月 28 日实现通水，完成年度的工程目标，出水水质为一级 A+，对周边及排放水域的生态环境起到了更为积极的作用。



2017 年 4 月，公司开工建设全厂（17.5 万吨/日）提标改造工程，此项工程被列为市重大工程项目，经过全体参建单位的奋战，工程于 2017 年 12 月 28 日实现通水，完成年度的工程目标，出水水质为一级 A+，对周边及排放水域的生态环境起到了更为积极的作用

2017 年以来，江苏大众向沛县政府提出了工程增能技改工程的要求，并获得了县政府相关部门的批准。已于 2017 年年底完成了一期、二期工程增能技改的前期立项、施

工设计等相关准备工作，预计 2018 年 3 月份可开工建设，有望在 8 月底前完工，待工程建成后，污水处理量每天可增加 5000 吨，工艺运行更加稳定。

沛县子公司于 2017 年 3 月份被江苏省环保厅列入 2017 年江苏省第十三批清洁生产审核重点企业。2017 年 11 月底完成了方案的验收和实施工作。根据清洁生产审核要求，报告期内，沛县子公司主要设备的高耗能电机（22 台）全部更换为新型节能电机，沛县子公司原罗茨鼓风机（10 台）全部更换为空气悬浮风机（6 台），将外回流泵及其高耗能电机全部更换。电机更换后，大大节省了电耗。

为积极履行社会责任，进一步抓好达标排放，江苏大众一方面强化软件管理，出台了《江苏大众水务集团污水处理厂管理标准和考核细则》下发各子公司，并按照新标准，统一对各子公司的出水水样进行定期或不定期的严格抽查。同时，对照标准补短板，因地制宜地编制出适合企业的管理台账。做到操作有规范可用，考核有细则可查，为准确实施监管打下了坚实基础。另一方面，加强硬件建设，投资购买新设备、整改影响子公司达标排放的工艺设备问题。其中，一项重要措施就是为子公司装备了 LED 显示屏，每天向社会滚动发布 COD、氨氮等减排数据，既提醒员工规范操作达标排放，进行自律，又主动履行社会责任，对环境和公众负责，体现了公司的担当。



城市交通

2017 年度大众出租业务车辆总数为 7,803 辆，其中汽油与液化石油气（LPG）混合动力车为 2,310 辆，较去年增加 400 余量。2017 年大众出行平台网约车总数达到 3,600 多辆，其中混合动力车达到 2,200 量，占比超过 60%，有效替代了传统汽油车的使用。混合动力汽车具有城市拥堵状态下低油耗，高能效的特点，能大大减少车辆尾气排放，在能源的有效使用和城市环境保护方面具有明显的优势。未来，大众交通业务将继续提高混合动力汽车的使用比例。

- 大众出行推出新电子发票系统

2017 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。

2017年10月25日，大众出行发布了新版——大众出行 2.1.0，此次改版除了添加了个人中心换装功能，还新增了专车业务开具电子发票的功能。与纸质发票相比，电子发票不用担心会丢失，申请、开具、查验等都可以在网上进行，切实提升了用户结束行程之后的后续体验。

电子发票是信息时代的产物，发票号码采用全国统一编码。电子发票的实施促进了企业的规范化经营，将纳税人的征管基本信息、申报信息、入库信息等都结合起来，方便进行统一管理和核销，同时也降低了更多的经营成本。今后，大众出行也将加快普及电子发票，使其逐步替代纸质发票，省去了纸质发票的入账环节，以此来实现财务流程自动化，从而大大提升财务人员的工作效率，并且能及时为营运的管理和决策提供支持。



根据2016年11月实施的《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第二十条，约车平台公司应当合理确定网约车运价，实行明码标价，并向乘客提供相应的出租汽车发票。在无纸化办公成为趋势的今天，大众出行新增的电子发票功能不仅提升了开具发票的安全性与时效性，还为低碳、环保做出了贡献，贴合了平台智慧可持续的品牌理念。

员工关爱行动

2017 年，大众司机之家开展了一系列回馈司机的暖心活动，日常工作培训、司机生日派对、圣诞促单活动、司机回归日等，为 2018 年打气助力，让司机们在来年干劲满满。

9 月 20 日下午，大众司机之家迎来了第一个司机生日会，出席本次生日会的为本月过生日的大众司机代表，他们中很多也在司机荣誉榜单上遥遥领先。生日会现场热闹而温馨，司机师傅们都发自内心的喜悦，他们一致对大众出行和大众出租的关怀表示了感谢。

12 月大众司机之家进行了年末最后一次司机培训活动，几十位司机师傅齐聚一堂，听明星司机代表讲授接单经验，解决工作中的问题与困难。当日在场的司机们还集体观看了不久前刚刚上线的大众出行微电影《大众出行申城陪伴》，微电影讲述了司机与乘客间的温情故事。司机们看完后纷纷表示微电影很好地展现了他们的工作生活，让他们产生了许多共鸣，在未来的工作中将继续努力，服务好每一位乘客。

大众司机之家一直以服务司机为己任，通过各种培训交流帮助司机更好的展开工作。在 2018 年大众司机之家将继续服务司机，架起与广大司机沟通的重要桥梁。同时，为了更好的提高司机团队整体管理水平，提升司机的业务能力，营造司机团队学习的氛围，满足大众出行战略需要，大众司机之家坚持定期开展司机培训会。希望通过自己人培训自己人的思路，有针对性的进行专业知识技能的传授。





南通大众燃气

2017 年进一步重视职业技能的提升, 积极参加省燃气经营企业从业人员培训、考核, 有 7 名员工取得了南通地区燃气培训师资格, 公司员工参考合格率达 77%。在省燃气行业技能大赛上, 公司有 2 名选手取得个人第二、三的好成绩。2017 年, 公司在原有 2 名南通市首席技师的基础上, 又新增了 2 名江苏省首席技师。目前公司拥有高级职称技术人员 17 人, 中级职称 58 人, 高级技师 15 人。

公司深入开展服务明星评比、高峰供气劳动竞赛、岗位练兵、技术比武、模范班组、“四个五”评选等活动。修订了《蓝焰爱心基金管理办法》, 加大了困难员工补助力度。组织全体员工开展“送温暖·献爱心”一日捐、义务献血等活动。

加大公众微信号推广力度, 公司根据客户需求延伸了原有服务范围。积极参加市放心消费创建和“政风行风热线”上线活动, 做好政风行风热线上线直播工作, 切实解决群众的诉求, 通过节目组考核评议获得满分。以“徐智洲志愿者工作室”为主体, 深入新村社区开展设点服务活动, 先后得到市文明办、团市委表彰, 荣获市级先进集体。做好特困户的帮扶, 为特困户、孤寡老人上门提供免费服务。

和谐劳动关系

2017 年, 公司围绕“关爱女性员工”工作的内容和任务, 认真做好女职工专项体检和计划生育工作, 切实增强“关爱女性员工”工作的针对性和实效性, 把这项工作落到实处, 从而使女职工的健康水平在身体和心理上得到进一步的提高, 使女性员工在和谐企业创建中发挥更积极的作用。

为了切实做好企业女职工生殖保健工作，贯彻“预防为主、有病早治、无病早防”的工作方针，由公司卫生所组织，瑞金医院分院、华山医院承办的公司女职工妇科、乳腺体检于 2017 年 5 月 9 日在公司 9 楼进行，为期 1 天，体检组织有序，准备充分、服务到位，取得了良好的反响。

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。

为更好地引导和启发员工的职业思维和意识，进一步提升员工的商务礼仪和职业素养，大众公用集团人力资源部于 2017 年 6 月 9 日举办《礼仪素养与团队精神》专题培训，特邀请中国东方礼仪研究院院长、全球华人十大礼仪培训师华英雄老师授课。集团本部员工、集团外派管理人员以及部分子公司员工总计 80 余人参加此次培训。通过培训，员工们充分认识到，礼仪体现细节，细节展示素养，大家将把规范的商务礼仪、对职业的敬业精神和团队精神带到今后每一天的工作中，不断提升自己的职业素养，展现优秀的企业形象。



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

为进一步丰富员工业余文化生活，增强团队凝聚力，2017年8月24日至25日，田林社区总工会联合大众公用集团工会在社区党建服务中心举办了第三届“大众公用杯”田林街道职工扑克牌竞技赛。经过激烈的角逐，大众公用参赛队成功从26支参赛队中突围“杀入”八强决赛，最终获得第四名。大众公用集团工会荣获“优秀组织奖”荣誉称号。



2017年4月15日周六，为深化企业战略认知，培养团队凝聚力并加强沟通与协作，集团公司组织员工们在东方绿舟举行2017年度“撸起袖子加油干”团队活动。员工们纷纷表示此次活动在丰富了大家业余生活的同时，也进一步培养了团队协作精神，加强了员工之间的沟通与合作，增强了大家对企业大家庭的认同感与理解度。在活动中学到的遇到困难“撸起袖子加油干”的精神，以及“讨论、沟通、分析、协作”的合作方式也会在今后的工作中助益个人进步、助推企业发展！



2017年12月9日,集团工会组织部分员工参加了由上海田林街道总工会主办的“同心逐梦,再创辉煌”精英拓展培训活动,在十一支参赛队中大众公用总成绩排名第一,荣获团体一等奖。参加拓展活动的每位成员,都体验到团队合作与沟通的重要性,充分展示了大众公用“不忘初心、奋勇争先”的风采,也感受到了“责任、协作、自信”的精髓。大家纷纷表示在今后的工作中,将汲取这次拓展活动带来的收获,充分调动自身工作积极性,提高工作效率,再创佳绩。

热心公益慈善

2017年7月13日气温高达37度,申城进入高温酷暑季节,节节攀升的气温让所有人都体会到了骄阳的“威力”。集团总裁梁嘉玮、党总支书记、工会主席俞敏、副总裁金波率队前往翔殷路隧道、嘉定污水厂开展生产一线高温慰问活动。

集团领导看望慰问了高温下坚守在一线的工作人员,带去了一份亲切的问候,送上了一份夏日的清凉,领导们仔细询问了各岗位一线职工的工作情况和身体状况,嘱咐一线职工既要做好本职工作,又要注重自身安全,做好高温下自我调节,保障本单位生产运营工作的正常进行。高温慰问让一线员工们在酷暑感受到了一丝舒心的凉意,亦进一步激励了一线职工的工作热情。



2017年3月5日,大众出租市北分公司党员班组、巾帼班组的成员们齐聚一堂,前往南京路步行街开展学雷锋志愿者活动,为市民们提供理发、清洗眼镜、量血压、配照片框等各类便民服务。看到人数众多,市民们都自觉地在每个服务点前排起队伍。排队人数最多的当属理发摊位,人们不多时已经排成一条长龙,但都在志愿者的指引下秩序井然地等待。负责理发的巾帼班组成员张群英娴熟麻利地为一位又一位市民打理发型。

大众的志愿活动不止于一日。数年来，大众市北分公司的巾帼班组与党员班组坚持致力于各类志愿者活动，班组成员们表示：“学习雷锋精神不是一两天的事情，希望有更多的人加入到我们的队伍中，关注志愿者活动，为社会传递正能量。”

3月15日，一年一度的国际消费者权益日来临之际，杭州出租汽车集团旗下的大众、之江、和谐、华旅和客旅的出租汽车联合“大众出行”平台在上海、杭州、苏州三地共同推出“大众出行、消费安心”的公益赠书活动。在3月15日当天，向三个城市乘坐大众出租车或者通过大众出行软件约车的乘客赠送《消费者权益保护法简明读本》。

大众出行平台总经理袁栋梁表示，作为上海出租汽车行业的知名企业，大众出租多年来在市民乘客心目中树立了良好口碑，自去年开始正式运营的大众出行网约车平台也以正规、专业的服务理念赢得了消费者的信任。去年底大众出行进入杭州运营以来，已逐渐扎稳脚跟，市场影响日益扩大，用户目前可以通过大众出行约到杭州市出租汽车集团的正规出租车，获得安心、便捷的出行体验。

大众交通集团多年来坚持为我国教育事业发展贡献出自己的一份力量，一以贯之地履行着社会责任。早在2008年，大众交通集团就设立了“大众博爱奖助学金”，历经10年，共计援助了5000多名老师和学生。在都江堰塔子坝中学9月1日秋季开学典礼上，大众交通集团颁发了第10届奖助学金，并执行“10+1”30周年特别计划，将大众奖助学金基金展期延至2018年。

每当高考季来临，大众出租坚持开展为高考学子爱心送考服务，参加送考服务的出租车司机均为大众的优秀驾驶员，考前每位驾驶员会进行规范的培训，通过提前踩点、规划最优路线，确保考生当日顺利、准时到达考场，帮助考生以最佳的状态迎接高考。针对“开学交通高峰模式”的特殊情况，大众出行推出“开学有礼 全城派送”活动。9月4日至9月5日活动期间，大众出行为新学年开学的同学准备了丰富的开学大礼包，使用大众出行APP叫车的家长、学生用户就可随机获得开学大礼包一份，内含学习用品一套，学习加油主题卡片一张。

在打车难、停车难等问题日益凸显的今天，作为大众交通集团旗下智慧出行平台的大众出行将会更多地发起教育福利主题活动，以用户的需求出发，助力教育事业的发展，为更多的家长学生们提供安全、优质、便利的出行服务。

展望 2018

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。

2018 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

