



上海申通地铁股份有限公司

2017 年度社会责任报告

二零一八年四月

目录

一、报告说明	3
二、公司概况	5
1、公司简介	5
2、组织结构	6
3、社会认可	7
三、支持公益事业，营造和谐社会及绿色环境.....	8
1、大力配合开展地铁公益文化建设	8
2、从事轨道交通行业，服务广大市民	12
3、积极组织，全员参与志愿者服务	12
4、倡导绿色出行，落实节能减排	13
四、乘客、供应商等利益相关方的权益保护.....	14
1、强化地铁安全运营	14
2、提高地铁服务质量，满足乘客出行要求	16
3、切实有效维护供应商等债权人合法权益	17
五、股东的权益保护.....	18
1、依法经营、诚实守信	18
2、完善内控制度，健全管理体系	18
3、经营稳健，财务数据基本平稳	19
4、落实分红政策，坚持回馈股东	20
5、做好信息披露，维护良好投资者关系	20
6、积极进取，开拓创新	21
7、依法纳税，做负责任的公众公司	22
六、员工发展及其权益保护	23
1、规范用工制度，保障员工权益	23
2、注重员工健康，关爱员工生活	23
3、重视员工培训与职业成长	24
4、坚持开展民主测评，持续推动民主管理	24

一、报告说明

本报告是上海申通地铁股份有限公司（以下简称“申通地铁”或“公司”）发布的第三份社会责任报告，阐述了申通地铁及其子公司的社会责任理念和实践，以及在经济、社会、环境等方面取得的进展。

编写依据：

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》以及《关于做好上市公司 2017 年年度报告披露工作的通知》有关规定，结合公司 2017 年在履行社会责任方面的具体实施情况编制而成。

组织范围：

本报告以上海申通地铁股份有限公司为主体，涵盖旗下两个子公司。

时间范围：

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息的内容适当向前或向后延伸。

发布周期：

本报告为年度报告。公司将遵循每年颁布一次年度社会责任报告的原则。

数据来源：

本报告财务数据摘自《上海申通地铁股份有限公司 2017 年年度报告》及历年年度报告。其他数据以 2017 年度为主，同时包含部分以前年度数据。

本报告的计量币种除特别说明，均为人民币。

发布形式：

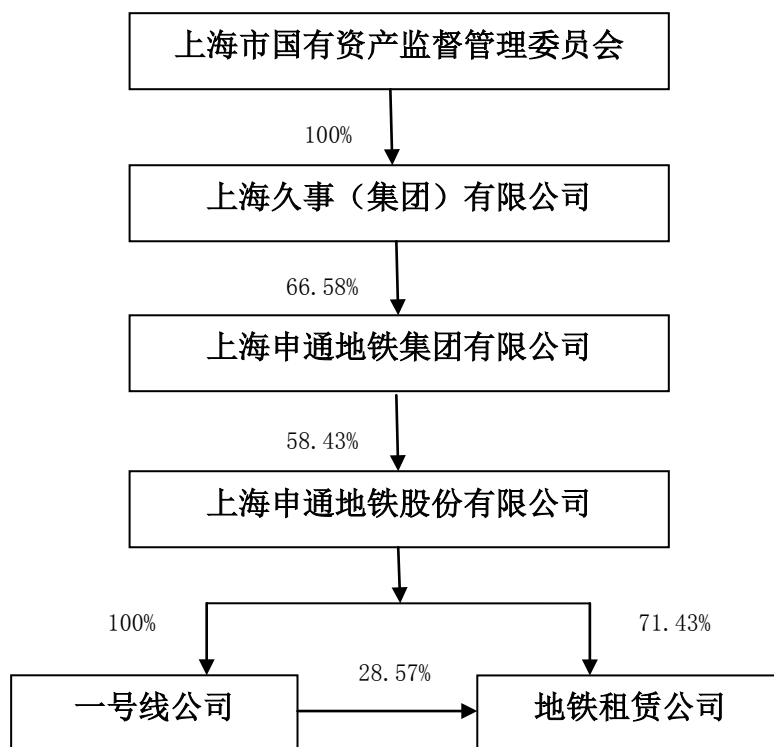
报告以电子文档形式发布，读者可登陆上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）及本公司网站（<http://www.shtmetro.com>）查阅。

二、公司概况

1、公司简介

上海申通地铁股份有限公司(以下简称“公司”)前身为“上海凌桥自来水股份有限公司”,成立于1992年6月12日,并于同月向社会公开发行股票,股票自1994年2月24日起在上海证券交易所上市交易(公司股票代码:600834)。2001年,公司实施重大资产重组,将下属凌桥自来水厂出售给上海市自来水浦东有限公司,同时向上海申通地铁集团有限公司(以下简称“申通集团”)收购上海地铁一号线经营性资产(即一号线运营车辆和售检票系统)和上海地铁广告有限公司51%股权(该股份已于2003年转让给申通集团)。2001年7月25日,公司更名为上海申通地铁股份有限公司。公司于2012年11月成立了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”),专门负责经营管理上海地铁一号线(莘庄站-上海火车站站)。公司于2013年10月成立子公司上海地铁租赁有限公司,上海地铁租赁有限公司于2014年7月被确定为第十二批内资融资租赁试点企业,获得融资租赁业务资格。2014年8月完成工商变更登记,名称由上海地铁租赁有限公司变更为上海地铁融资租赁有限公司(简称“地铁租赁公司”),同时正式开展融资租赁业务。2016年,公司积极进取,有效拓宽子公司地铁租赁公司的经营范围,于2016年9月30日增加了“商业保理”并完成工商变更登记。

公司最初上市时股本约为1.82亿股,经过多次送、转及配股后,截至2017年底股本约为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、组织结构

公司建立了由股东大会、董事会、监事会、经理层、职能部门等组成的科学的组织管理架构：股东大会为公司的权利机构，董事会为公司的决策机构，监事会为公司的监督机构，总经理、副总经理及各职能部门为公司的执行机构。公司目前有 6 个部门：运营管理部、融资租赁部、计划财务部、证券法律部、组织人事部、办公室。

公司董事会共有董事 8 名，其中独立董事 3 名。董事会下设审计委员会，委员均由董事担任，审计委员会的主任委员由具有专业会计资格的独立董事担任。

3、社会认可

公司近几年来积极履行社会责任，同时在诚信合规经营、公司治理、信息披露、投资者关系管理等方面持续优质的表现，已获得社会多方认可与赞誉，包括：

（1）公司获得由中国上市公司协会联合上海证券交易所、深圳证券交易所等单位颁发的“2015 中国最受投资者尊重的上市公司”入围奖，在沪深两市约 2800 家上市公司中跻身最受投资者尊重的上市公司前 300 家。

（2）我公司董事长俞光耀先生获得 2016 年第二届中国（上海）上市公司企业社会责任峰会绿色出行杰出贡献奖。

（3）公司于 2014、2015、2016 连续三年获得上交所信息披露 A 级评价（优秀级）。

（4）公司被上海上市公司协会授予“2015 年度创建上海上市公司和谐家园先进单位”称号，该奖项在上海地区 200 多家上市公司中仅有 10 家获得。

（5）公司获得上海证券报主办的 2016 年上海证券报社“金治理•上市公司优秀董秘”评选活动的社会责任公司奖。

（6）公司获得上海上市公司协会授予的“2016 年度上海上市公司协会先进单位”

（7）公司董秘孙斯惠同志获得上海上市公司协会评选的 2015-2016 年上海上市公司协会优秀董秘

上述成就和荣誉的取得，是社会各界对我公司社会责任履行工作的肯定，标志着公司已经发展成为公司治理规范、社会责任优秀、被投资者和消费者广泛认同的上市公司。

三、支持公益事业，营造和谐社会及绿色环境

在“社会责任第一”的企业核心价值观引导下，公司坚持把担当社会责任作为企业文化建设之魂，积极运用地铁资源优势，努力拓展地铁公共文化建设，积极支持各项公益事业，倡导绿色出行，落实节能减排，为营造和谐社会及绿色环境承担起企业应尽的社会责任。

1、大力配合开展地铁公益文化建设

2017 年，在申通地铁集团的大力支持下，公司以人民广场站为地铁“文化核心圈”（包括中央展台、音乐角、文化长廊、出入口文化墙等），积极配合推进各项地铁公益文化建设项目。

（1）在辞旧迎新之际，上海地铁与市绿化委员会办公室合作，以醉白池、古猗园、秋霞圃、曲水园等园林景致为主题的《海上名园》一日票，于 2017 年 1 月 26 日起在上海火车站等 39 个车站发售，让市民和来沪游客在地铁便捷出行的同时，感受海派文化的城市氛围。另外，购买该一日票的乘客将获赠 2017 年首次发行的“上海公园园艺文化地图”（赠完即止）。中国造园具有悠久历史，在世界园林中具有独特风格。上海很多园林融汇了中国园林造景的艺术特点和近代历史文化色彩，具有深厚的历史积淀和文化底蕴，引导人们在咫尺天地中领略自然美和艺术美，此次推出“海上名园”一日票，就是为了更好地弘扬海派文化，展示上海特色。

（2）6 月 29 日，全国首个地铁公共文化艺术节在上海开幕。随着市文化广播影视管理局党委书记、局长于秀芬和上海申通地铁集团党委书记、董事长俞光耀共同按下“党的诞生地·上海”和“流动的盛宴·地铁里的上海博物馆”2 列主题文化列车的启动按钮，也同时

宣布了“2017 年上海地铁公共文化艺术节”正式开幕。这是自 2013 年首届上海地铁公共文化周启动以来，上海首次以“地铁文化艺术节”的形式，在接下来长达半年的时间里，联合更多样的中外单位，展现更丰富的文化内容，凸显更高水准的艺术品质，为更多的市民乘客打造“可阅读、有温度”的“城市第二空间”。此次公共文化艺术节从今年 6 月至 12 月。期间，上海地铁围绕“五大主题”，即：传承优秀传统文化、凸显红色主题文化、展示海派城市文化、传播中外交流文化、引领地铁行业文化，进行活动策划组织，并将举行“2017 地铁公共文化艺术高峰论坛”。市民乘客在为期半年的时间内，在上海地铁的特殊空间里，感受到各方的文化艺术熏染。

（3）9 月 2 号上午，“歌剧邂逅地铁”活动在人民广场音乐角举行，本次活动由上海地铁公共文化发展中心、上海大剧院、上海歌剧院共同主办，经典 947 频率作为媒体支持。这次的活动，把世界知名的歌剧选段引入地铁，为大家挑选十部经典歌剧的咏叹调的影音视频，以及现场主持人的赏析讲解，加上现场表演的形式来向观众讲解，让观众如痴如醉，深切感受到歌剧的艺术魅力。

（4）9 月 15 日上午，以“海派中医驶向未来”为主题的地铁文化列车启动仪式，在 1、2、8 号线人民广场站音乐角举行，同时 2、10 号线各有一列满载“海派中医”文化元素的地铁列车今天起正式上线。上海市卫生和计划生育委员会副主任、市中医药发展办公室主任张怀琼，上海申通地铁集团副总裁邵伟中，名老中医代表张仁教授、著名作家六六，以及市科委、市文明办、市卫计委、上海中医药大学、市健康促进中心等相关负责人参加了仪式。此次“海派中医”公益宣传是上海市科委 2017 年“科技创新行动计划”科普项目，当天的启动仪式也拉开 60 天公益宣传的序幕。“海派中医驶向未来”的主题寓

意让海派中医的智慧为我们的健康保驾护航，驶向美好的未来，这也是国内首次中医药文化全方位进入地铁。海派中医是由海派文化孕育产生的，有着鲜明的地域特色和时代特征，在新的时代我们要让海派中医发扬光大，就要让更多的年轻人知道中医、了解中医，并且爱上中医。这次中医文化进地铁活动就是一次全新的尝试，希望更多的年轻白领能够喜欢。

(5) 9月19日上午10点半，在人民广场站地铁音乐角，申通地铁集团党委副书记葛世平与英国总领事馆文化教育领事、英国文化教育协会华东区主任马旭宁，上海市人民对外友好协会副会长景莹，上海市文联专职副主席、秘书长沈文忠，以及金承志等三位上海青年诗人一同启动了2017“中外诗歌进地铁”暨“在地铁邂逅诗歌”活动。市友协欧美处副处长林晓盈，英国总领事馆文化教育领事、英国文化教育协会华东区主任马旭宁，以及入选此次诗选的青年诗人、上海彩虹室内合唱团艺术总监、青年指挥家、词曲作者金承志先生登台朗诵了中英诗歌。此次活动，是今年英国政府“灵动青春”大型活动的项目之一，也是今年上海地铁公共文化艺术节的重要项目之一。启动仪式上，借9月22日上海举办全国城市轨道交通协会高峰论坛的契机，上海地铁向国内兄弟城市地铁同行发出“中外诗歌进地铁”暨“在地铁邂逅诗歌”全国活动倡议，希望能有更多优秀的中外诗歌走进地铁，让更多乘客享受诗歌相伴的地铁出行，上海地铁愿与国内同行一起，传播、传承中外诗歌文化，打造有灵魂、有温度、有情怀的地铁公共文化空间。至今年年底，此次遴选出的各20首中英诗歌还将陆续在广州、南京、成都和重庆的地铁空间展示，并通过开行“在地铁邂逅诗歌”文化列车，促进中英文化交流，让更多乘客感受到诗歌的魅力。

(6) 11月5日，SMG东方广播中心与上海申通地铁集团联合策划推出的“在地铁遇见广播”主题活动在上海地铁人民广场站、新天地站与陕西南路站等地铁站分别举行。本次活动由上海广播旗下12套频率与直通990工作室的主持人们参与，以13个专为地铁站厅空间设计的互动节目，为出行的市民与游客带来惊喜！本次活动正值2017上海地铁公共文化艺术节期间，上海广播也借此次机会，向大家集中推荐旗下一批优质短音频产品，倡导“等车3分钟，听一个精彩短音频”的全新生活方式，为你的出行提供有温度、个性化的听觉陪伴，为步履匆忙的城市生活“减减压”。

(7) 12月16日下午，在位于地铁人民广场站内的地铁音乐角舞台上，一台主题为“文化地铁驶入新时代”的上海地铁音乐角第500场公益演出隆重举行，也标志着首届上海地铁公共文化艺术节圆满落幕。活动现场，市委宣传部副部长、市文明办主任潘敏，市文化广播影视管理局党委书记、局长于秀芬，上海申通地铁集团有限公司党委书记、董事长俞光耀，市文化广播影视管理局艺术总监吴孝明、上海申通地铁集团有限公司党委副书记葛世平分别向“特别贡献奖”“优秀活动奖”和“优秀组织奖”获得者颁奖。龚天鹏、宋怀强、蔡金萍、席燕娟及上海爱乐乐团的艺术家们献上了一台既精致又精彩的演出，龚天鹏的钢琴演奏交响合唱《启航》片段、宋怀强的诗朗诵《从石库门到天安门》、宋怀强和蔡金萍的诗朗诵《中国梦》（节选）以及席燕娟的独唱《走进新时代》，吸引了众多地铁乘客驻足欣赏。自今年6月29日首届上海地铁公共文化艺术节开幕以来，在市委宣传部、市文明办、市文广局、市友协、市文联等的指导支持下，本届艺术节为广大市民乘客共呈献各类文化活动近50场，构筑了一道上海国际大都市的文化风景线。艺术节期间，上海地铁还召开了上海地铁

公共文化建设研讨会，文化、创意、建筑、艺术等领域的专家，为上海地铁公共文化建设悉心把脉会诊，出谋划策。此外，在知音文化、小荧星艺术团、市民文化协会等群文单位的支持下，每周六、日的地铁音乐角公益演出已迎来第 500 场，成为市民周末生活的一道文化盛宴。

2、从事轨道交通行业，服务广大市民

轨道交通作为城市交通的主体，发挥大容量、快速交通的优势，承担着市民日常出行的重任。2017 年，整个上海地铁网络年运送乘客 35.34 亿人次，日均客流 968.13 万人次，同比增长 4.02%，单日最高客流 1186.67 万人次，上海地铁占整个上海公交出行比例已超过 53%。上海地铁已经与上海市民生活、工作紧密相连，息息相关。自 2005 年上海市发展改革委(物价局)发布关于自 9 月 15 日起调整本市轨道交通客运票价的公告以来，上海地铁票价已经坚持 13 年没有涨价，一直维持按里程计价的多级票价方案，0~6 公里 3 元，6 公里之后每 10 公里增加 1 元，并施行公交轨道联乘优惠、坐满 70 元累积优惠等优惠措施，有效满足了市民安全、快速、低成本的出行需求。

3、积极组织，全员参与志愿者服务

上海地铁作为市民出行首选的公共交通工具，2017 年单日最高客流已达 1186.67 万人次。面对上海轨道交通的快速发展和客流的不断创新高，上海地铁志愿者那一抹红色，已然成为每个站点靓丽的风景。上海一天都离不开地铁，地铁一天都离不开志愿者。

上海轨道交通行业非常注重志愿者服务，于 2009 年成立了上海地铁志愿者服务总队，一方面广泛组织发动职工群众，参与地铁志愿

者的服务，保障地铁的运营安全，宣传和维护地铁文明出行，倡导城市文明；早晚运营高峰时段及重点节假日，都有数百位地铁员工参与地铁志愿者服务活动，为上海城市文明和地铁公共安全做出了无私的奉献。另一方面与周边街道社区和企事业单位开展联建共建、结对互动活动，通过党建联建、文明共建等平台，为社区、学校等单位和社会人员服务，以爱心助老、帮困助残、爱心助学、拥军优属、抗震救灾等多种形式，服务社会、奉献社会，涌现出许多奉献社会的先进。曾先后被中共中央、国务院授予“上海世博会先进集体”荣誉称号；上海地铁志愿者服务总队和上海地铁志愿者服务基地，被上海市精神文明委员会授予“2010—2012；2012—2013年先进集体和优秀基地”；被中央文明委评为“2012全国优秀志愿服务组织”。2016年，上海地铁志愿者服务总队荣获“第十一届中国青年志愿者优秀组织奖”。

2017年，公司积极组建员工志愿者参与上海地铁运营的保驾护航服务，在高峰时段和重要节假日期间，安排员工志愿者上岗保驾，形成了志愿者服务的长效管理机制。2017年，公司全员参与志愿者服务，全年人均累计约5次，人均累计时长约10小时。

4、倡导绿色出行，落实节能减排

为进一步贯彻“绿色出行，低碳环保”的生活理念，公司积极履行应尽的环保责任和义务，将环境保护作为企业可持续发展的重要内容。公司在2017年对地铁车辆和车站进行了一系列的节能改造工程，诸如：车厢照明LED灯改造，冷水机组空调节能改造，变频扶梯改造等。同时督促受托单位优化地铁运行效率，减少列车空驶列次，提升用电效率。

四、乘客、供应商等利益相关方的权益保护

1、强化地铁安全运营

地铁运营安全关系着乘客的生命财产安全，一直以来，公司始终将安全运营工作作为履行社会责任的重中之重，不断加强轨道交通的安全管理。公司的全资子公司一号线公司，管理运营着上海地铁一号线本线段，该线段客流量在整个上海轨交网络的客流总量中占比较高，对地铁的安全运营管理提出了很高要求。公司与委托运营单位紧密联系，确保运营质量，近三年来客流量基本稳定，运营里程和实际开行列车稍有增加，兑现率和正点率逐年提升并保持着较高水平，未发生过重大运营事故。

2015-2017 年度上海地铁一号线主要运营指标情况

项目	2017 年	2016 年	2015 年
客运量（万人次）	34,671	34,985	35,031
完成运营里程（万列公里）	410.9	408.6	404.07
实际开行列车数（万列次）	21.60	21.43	21.05
运营图兑现率（%）	99.53%	99.35	99.20
列车正点率（%）	99.50%	99.15	98.99
重大运营事故发生次数（次）	0	0	0

随着网络化建设和运营的不断深入，公司面临的不仅是地铁一号线本线段的安全压力，还有线路之间换乘和衔接带来的管理问题。运营和管理能力、设备维护以及监测水平等方面的提高都是值得关注的问题。公司始终坚持把安全运营放在各项工作的首位，把乘客的出行安全和满意度作为公司经营考核的重要指标，并对安全运营工作采取了以下管理措施：

（1）防范于未然，强化运营安全

在日常委托运营管理中，公司和受托单位开展条例和运营管理规范的宣贯工作，强化现场安全的责任意识和执行意识，加强现场“两纪一化”（作业纪律、劳动纪律、标准化作业）的执行力，同时配合开展轨交全范围生产大检查，督促受托单位完善各级安全管控制度，形成工作机制，对安全工作实行有效的管控。进一步加强员工安全教育，强化现场安全管理，牢固树立“安全第一”的思想，全面系统排查轨交安全生产隐患，制定有力措施，切实抓好整改，全力确保轨交运营安全。

（2）紧抓运营安全动态，及时把握安全生产关键

公司加强本线运营动态情况分析，提高风险管理意识，通过加强信息报告等制度，确保运营安全稳定。同时，严格执行安全运营事故“四不放过”原则（事故原因未查清不放过，当事人和群众没有受到教育不放过，事故责任人未受到处理不放过，没有制订切实可行的预防措施不放过），加大安全奖惩力度。

（3）强化大客流组织，做好运输保障

随着轨交网络化的日益完善，新线不断增加，轨交客流随之攀升，客流压力进一步增加，同时各类国内外重要活动也会使得部分站点的客流出行更加集中，夜高峰出行明显增加。为此，公司加强客流动态监控和信息反馈机制，及时启动运营联动保障，督促受托单位进一步加强应急机制建设，完善应急预案，完善应急指挥配套系统建设，提高突发事件信息发布能力，加强大客流疏导，适时采取调整加开列车等措施，保证运营安全。

（4）优化客运组织举措，提升服务水平

公司为提高乘客舒适度，督促受托单位进一步强化站点管理，优

化车站客运组织，完善车站设施，增加现场保障力量，确保全天候客流现场组织有序。

2、提高地铁服务质量，满足乘客出行要求

为了提高地铁服务质量，满足乘客出行要求，近些年来，公司不断推出各项人性化的服务措施，例如爱心伞、爱心小屋、便民针线包、急救药品、I 时代免费地铁报、免费 WIFI 等，给市民日常出行带来极大的方便，同时，给予残疾军人、离休干部、盲人、革命烈士家属、伤残警察等享受免费乘车服务，展现出企业的人文关怀。同时，为了满足短期内需多次乘坐轨道交通的外地外国来沪的乘客需求，上海地铁自 2010 年 4 月推出“一日票”贴心服务，让乘客不必每次乘车都排队买票，也不用费心计算路程与票价的关系，省时又省力，受到外地外国来沪乘客喜爱，也进一步提升整个城市的文明水平及旅游形象。此外，上海地铁在 2017 年 10 月 30 日率先在磁浮线上试行全新的基于 Metro 大都会 APP 的“地铁快付”系统扫码进出闸机，短短两个月之后，上海地铁全网络就试行手机刷码的方式进出站，在原有单程票、交通卡等基础上新增了一种票务选择，也为乘客真正意义上解决了购票排队、现金购票、以及实体卡携带不便易丢失的问题，实现一机在手乘遍上海地铁，大大方便了市民乘客。

除了不断提升地铁服务质量，公司深入推进社会主义精神文明建设，积极实践社会主义核心价值观，地铁一号线的运营人员在服务市民乘客、弘扬社会正能量等方面，涌现出不少好人好事。2017 年 10 月 27 日晚 7 点多，刘女士夫妇带着七十多岁的老母亲从一号线莲花路站出站，在下楼后，突然发现老人不见了踪影。在四处寻觅无果后，刘女士夫妇只能返回车站向地铁工作人员求助。刘女士心急如焚，她

说老母亲在半年前曾做过脑部手术，头上戴着一顶蓝色的绒线帽。值班站长根据阿婆的特征翻看了监控，发现阿婆在出站经过地铁通道时又转身去了地铁站的北侧站台，随即又登上了一辆发往富锦路的列车。获悉这一情况后，一号线全线工作人员参与到寻找工作中，努力为寻找老人提供线索。通过全线工作人员的共同努力，走失阿婆于当晚凌晨被发现在富锦路站下车出站。最后，车站工作人员与家属一起将阿婆寻回。

3、切实有效维护供应商等债权人合法权益

公司秉承“诚实守信，合法合规”经营理念，与供应商保持长期良好的合作关系，公司高度重视对银行、供应商等债权人合法权益的保护。公司建立有完善的融资管理规范，确保融资的合法合规。2017年，公司顺利完成两期超短期融资券合计5亿元的发行工作，同时完成相应到期债券的本息兑付工作。此外，公司中期票据于2017年2月成功通过交易商协会审核，获得注册，注册额度有效期2年，金额4亿元。公司有良好的信誉，被新世纪评级机构评为主体AA+。除发行债券外，公司还取得多家银行授信，并严格按照贷款协议使用资金，确保资金使用合法。2017年，公司及时偿还贷款本金及利息，无不良信用记录，及时支付委托运营管理费、日常维修费、资产使用费等费用，未有任何拖欠供应商款项的现象发生。公司建立有资金审批流程，收付款及时顺畅，有效维护公司和债权人的利益。

五、股东的权益保护

1、依法经营、诚实守信

公司是国有控股企业，一直坚持“诚实守信，合法合规”经营理念。公司主营上海地铁一号线客运服务，多年来，公司为乘客提供安全、快捷、舒适、优质的轨道交通服务，执行规范票价，规范经营，深受上海广大市民认可。多年来，公司无重大诉讼和仲裁案件。为完善法人治理结构、规范公司运作，公司制定了内部控制制度并在 2013 年汇编成册，包括信息披露管理制度等，保证业务开展和信息披露的规范、公平、公正。同时，公司上下不断学习了解资本市场的法律法规和业务规则，不断增强责任和规则意识，严格自律，落实责任。对内幕信息不利用、不传播，强化保密管理和登记制度，做到措施实、职责清。此外，公司还不断完善内部诚信监督、约束机制，提高诚信水平。

2、完善内控制度，健全管理体系

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》和《上海证券交易所股票上市规则》等的要求，不断完善公司法人治理结构、规范公司运作，加强公司制度建设。公司已制定了公司章程、股东大会议事规则、董事会议事规则、监事会议事规则、总经理工作细则、投资者关系管理制度和信息披露事务管理制度等，以及公司内部管理的各项规章制度。公司严格执行制度，不断提高管理水平和风险防范能力，不断完善企业内控体系和推进内部控制实施。2013 年完成上市公司内部控制管理制度的汇编(总计 49 项,新增 9 项,修订 22 项), 2014 年, 公司启动子公司制度修订工作, 其中, 一号线公司修订制

度 28 篇，地铁融资租赁公司修订制度 31 篇。对完善公司治理意义重大。2015 年上半年，两个子公司的规章制度已经按照审核权限分别由子公司行政办公会、董事会、监事会审议通过，并发文试行。2016 年，公司制订修订了多项上市公司规范治理相关制度，包括公司章程、内幕信息及知情人管理制度和信息披露暂缓与豁免业务内部管理制度。2017 年，公司开展内控制度的修订工作，完成制度修订 13 项、新增制度 5 项，其中包括对公司章程、股东大会议事规则的修订。

3、经营稳健，财务数据基本平稳

近几年来，公司经营稳健，各项财务指标基本保持平稳。公司 2015 年总资产约为 24.83 亿元，2016 年稍有下降，约为 23.42 亿元，2017 年增长到约 25.77 亿元，相比 2016 年增长约 10.03%。公司净资产从 2015 年的约 14.06 亿元增长到 2016 年的约 14.33 亿元，2017 年达到 14.65 亿元。公司 2015 年营业收入约为 7.74 亿元，2016 年约为 7.56 亿元，2017 年稍有下降，约到 7.52 亿元。公司 2015 年净利润约为 6897 万元，2016 年因为运营成本及大修理费增加导致净利润下降，约到 5194 万元。2017 年净利润微降到约 5167 万元。近三年来，公司总资产、净资产、营业收入基本保持稳定，净利润因为运营成本及大修费用的逐年增加，有所下降。另外公司子公司上海地铁融资租赁有限公司于 2014 年 7 月获得融资租赁资格，2014 年 8 月 8 日完成工商变更并增加融资租赁经营范围，2016 年 9 月新增“商业保理”的业务范围，截至到 2017 年底，地铁租赁公司的营业收入达到 5510 万元，较上年同期增长了 5.32%，净利润约为 3259 万元，较上年同期增长了 16.86%。

4、落实分红政策，坚持回馈股东

公司自 2001 年重组以来，坚持每年现金分红，近几年实际分红比例均超过净利润的 30%。2013 年被理财周刊评为 147 家 10 年连续现金分红企业之一。公司已经连续 20 多年坚持现金分红，并且比例均超过净利润的 30%。公司 2013 年根据上交所关于现金分红的相关规定，对公司章程 155 条进行修订，将“在利润分配方式中，相对于股票股利，公司优先采取现金分红方式。具备现金分红条件的，应当采用现金分红进行利润分配。公司每年度现金分红比例不低于当年归属于上市公司股东的净利润之 30%。采用股票股利进行利润分配的，应当具有公司成长性、每股净资产的摊薄等真实合理因素。”增加入公司章程。历年来公司均按时发放现金红利，充分保护中小投资者的合法权益。

2015-2017 年公司普通股利润分配方案：

分红年度	每 10 股送红股数 (股)	每 10 股派息数 (元) (含税)	每 10 股转增数 (股)	现金分红的数额 (含税)	分红年度合并报表中归属于上市公司股东的净利润	占合并报表中归属于上市公司股东的净利润的比率 (%)
2017 年	0	0.35	0	16,708,366.68	51,670,168.86	32.34
2016 年	0	0.35	0	16,708,366.68	51,942,158.00	32.17
2015 年	0	0.50	0	23,869,095.25	68,965,233.43	34.61

5、做好信息披露，维护良好投资者关系

一直以来，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，由于公司在信息披露工作方面的优异表现，公司于 2014、2015、2016 年连续三年获得上交所信息披露 A 级评价（优秀级）。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，2017年全年累计完成80项信息披露。

在投资者关系管理方面，公司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。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。2017年5月18日、11月3日公司参加了两场投资者接待日活动，公司总经理、副总经理、董秘等高管通过网络在线交流形式与投资者就公司各项问题进行坦诚沟通，得到了投资者的热烈反馈。同时公司17年上半年尝试进行资产重组，于2017年5月4日、6月19日召开了两场重大资产重组投资者说明会，在法律法规允许的范围内就投资者普遍关注的问题进行回答，有效加强了与投资者的沟通交流。

6、积极进取，开拓创新

公司除了稳定经营地铁一号线业务外，于2013年10月设立全资子公司地铁租赁公司，并于2014年7月获得融资租赁业务资格，2014年8月完成工商变更登记，变更为上海地铁融资租赁有限公司，同时增加融资租赁经营范围，同年地铁租赁公司与上实融资租赁公司的地铁车辆售后回租项目，获得上海市政府2014年度金融创新奖提名奖。2016年，公司积极进取，拓宽了子公司地铁租赁公司的经营范围，于2016年9月30日新增了“商业保理”，公司保理业务定位清晰，积极与申通地铁集团的各个上下游企业进行沟通洽谈。2017年共完

成 7 个保理项目及 1 个融资租赁项目的签约投放工作。截至 2017 年底，地铁租赁公司实现营业收入约 5,510 万元，较上年增长 5.32%，净利润约 3,259 万元，较上年增长 16.86%。除了设立新公司开拓新业务，公司在 2014 年投资上海轨道交通上盖物业股权投资基金合伙企业项目，并于 2015 年 3 月，完成第一笔 3.5 亿元的出资缴纳。2017 年共收到投资收益约 2768 万元。此外，2017 年下半年，公司还完成投资上实商业保理 1.375 亿元，公司投资板块取得新的突破。

7、依法纳税，做负责任的公众公司

公司自成立以来，自觉遵守社会主义市场经济体制下的竞争规则，坚持守法经营，严格遵守企业财务制度、会计准则，真实准确核算企业经营成果，依法履行纳税义务，及时足额缴纳税款，保证依法诚信纳税。2017 年，公司累计上缴各类税金约 4320 万元，为地方政府和社会的经济发展做出了积极的贡献。

六、员工发展及其权益保护

员工是企业生存与发展的宝贵的财富和资源，企业与员工之间应形成相互尊重、相互信任、相互勉励、共同成长的和谐关系。公司坚持“以人为本”的管理理念，努力为员工营造安全健康的工作环境，加强对员工的培养和职业规划设计，注重维护职工的基本权益，促进员工的全面发展，树立了良好的用工形象。

1、规范用工制度，保障员工权益

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》、《工会法》等法律法规，从劳动用工、民主管理等各个方面切实维护员工合法权益。公司建立了较为完善的用工管理制度，严格按照《招聘管理办法》择优录用，2017 年积极开展补缺岗位的招聘工作，员工全部签订正式劳动合同，全年未发生任何劳动争议事件。公司依法建立健全员工社会保险管理体系，按时为员工缴纳五险一金，社会保险覆盖率达 100%，严格按照政策执行员工带薪休假制度，坚持公平、公正原则，男女员工同工同酬，保障职工享有劳动权利和履行劳动义务，促进劳资关系的和谐稳定。

2、注重员工健康，关爱员工生活

公司继续发挥工会为全体会员办实事，多层次关心全体员工的理念，倾听想法、排解情绪，让每位员工在各自岗位上安心工作，继续开展关心慰问职工及家属、参加多层次职工医疗保障互助体系，关心职工生活，解决后顾之忧。为了解不同群体员工的需求，公司开展 2017 年度员工满意度调查工作。通过与申通集团人力资源部沟通，

撰写并确定公司的员工满意度调查方案和调查问卷，形成公司的员工满意度测评报告。员工满意度调查的覆盖面达到 77%，其中普通员工占到问卷调查的 50%。2017 年公司员工体检率达到 100%。同时，工会积极组织员工参加申通地铁集团第五届职工运动会，参与了包括游泳、乒乓球、网球、健康跑等项目，大大增强员工归属感和企业凝聚力。此外，公司党支部还组织全体党员和中国进出口银行上海分行第一党支部党员一起参观地铁博物馆，加强了不同公司党支部党员沟通交流，也直观地了解上海地铁的发展历程，丰富了党员业余文化生活。

3、重视员工培训与职业成长

公司尊重人才的价值，为员工搭建科学的职业发展通道和完善的培训体系，开展多层次、多元化的培训，全面提升员工职业素质，培训覆盖率 100%。2017 年公司职工全部完成并超过管理人员每人每年 50 课时的量化要求，生产人员完成每人每年 24 课时的培训量化要求。公司努力营造公平、公正的员工成长环境，为员工提供多种发展机会，实现人才队伍的职业化、专业化发展，持续健全公司岗位体系与职业发展通道。

4、坚持开展民主测评，持续推动民主管理

公司顺利召开 2017 年度全体职工大会，充分发扬民主，坚持开展公司领导班子与个人的民主测评工作，提升职工参与企业管理的积极性。在全体职工大会上，公司领导班子和个人分别进行了述职、述学、述廉报告，由职工无记名填写评议测评表，客观公正地按“德、能、勤、绩”等项目进行综合打分，接受群众的监督。