

# 上海久事公司

## 2013 年履行社会责任年度报告

### 一、坚持依法诚信经营

公司高度重视诚信经营，不断加大企业诚信经营的推进力度，“信用是企业的生命线”这一经营理念不仅成为各企业的共识，还成为各所属企业工作实践的指导。

一是财务资信始终保持高等级。2013 年公司继续保持财会信用 A 类、纳税信用 A 类，贷款资信 AAA。这些高级别的信用不仅维护了公司良好的市场美誉度，还对公司的发展带来了实实在在的经济效益，进一步增强了企业的诚信形象。

二是服务行业口碑不断提升。公交、出租车板块积极践行对外服务承诺，公交、出租车乘客满意度指数排名 2013 年继续名列榜首，在行业中始终发挥出引领作用，努力让政府满意，社会满意、员工满意。

三是信息化建设支撑有力。信息化建设的不断深入，不仅加速了传统企业的现代化转型，还为企业诚信形象提供了技术支持。借助互联网技术，各家企业利用官网、微博等新媒体，在企业与社会间架设了一座沟通桥梁，有力地展示了企业形象。

四是信用风险得到有效防范。随着公司内控制度的不断完善，企业信用风险管理作为内控的一个重要领域，正在逐步加强。信用监控范围涵盖客户的选择、合同的签订、事后的审计等诸多关键环节。

## 二、不断提高持续盈利能力

公司全年合并营业收入 182 亿元，主要经营指标处于年初预期目标区间内，主要经营性资产收入领先成本增长，带动部分压力较大指标出现积极变化，资产优化和管理优化效应逐步显现。

截至 2013 年末，公司合并资产总额 3705 亿元，较上年末增长 6.3%；合并净资产总额为 1354 亿元，较上年末增长 9.9%；合并资产负债率为 63.5%，较上年末降低了 1.2 个百分点，负债比例得到优化，可持续经营能力进一步提高。

## 三、切实提高产品质量和服务水平

公司持续改进城市交通服务质量，保障城市运行安全。巴士公交通过优化公交线网、新辟公交线路、延长营运时间、衔接轨道交通解决最后一公里等，进一步方便大型居住区与边远小区居民出行。公交乘客满意度连续 4 年行业排名第一，9 家运营企业进入行业前十，并包揽前 6 名。强生出租车服务水平再上台阶，在全市最大规模电调平台基础上，积极探索与第三方打车软件合作竞争，改善出租汽车电调服务，推出手机、微信、一键通等移动互联网时代的新型叫车方式，日均调派车次 2.8 万次以上，占全市电话叫车总量的 70%。出租汽车乘客满意度连续 3 年行业第一，蝉联上海市著名商标，并被市质监局推荐申报全国服务标准示范试点单位。交通卡进一步完善便民服务，在全市布有 6 个自营网点、209 个退卡网点和 273 个自助服务点，并开设网上商店，方便市民购买、充值、移资和退卡。

大力推进民生工程。推动金山铁路实行公交化运营，日开行列车 36 对，年客运人数约 600 万人次。至此相继建成沪宁、沪杭、京沪等高铁上海段和金山铁路，形成 257 公里的市域铁路骨架，实现了上海铁路建设的历史性突破，大大提升了上海服务长三角、服务全国的能力。围绕黄浦江两岸开发，实施外滩等重点发展区域旧改，完成拆迁面积 13 万平方米，受益居民 3132 户。公交基础设施建设十二五”计划内项目全部落地，芦恒路、宝杨路综合客运枢纽实现竣工，提高了大型居住区和集散点的保障水平。

不断提高体育赛事办赛水平和服务能力。以举办 F1 十周年和网球大师赛五周年为契机，深化赛事推广活动，在满足观众观赛需求外，加大赛事文化的培育，不断提高服务观众的能力。2013 年两大赛事观赛人数创近年来新高，网球大师赛连续四年被 ATP 组织评为全球最佳巡回赛。

华尔道夫酒店继续定位于“一流的位置，一流的品牌，一流的服务”，把握高端，扩大影响，客户满意度调查进一步提高，吸引更多的国内外游客入住。2013 年酒店荣获 23 个奖项，并再次获得福布斯旅游指南五星级酒店称号，市场引领地位得到巩固。

#### 四、加强资源节约和环境保护

公司大力推进节能减排，巴士公交积极开展“安全节能”绿色竞赛活动，在 2011-2013 年的三年时间里，合计因单车百公里油耗下降节油 1006 万升，节约资金 7545 万元。通过一系列优化线网、优化公

里、优化班型结构、优化调度手段等措施，在满足市民出行需求的前提下，最大限度地减少重复投入，减少低效公里，提高营运效率，取得了较好成绩。

大力推动新能源车辆使用。继世博会购置的 273 辆新能源车之后，2013 年巴士公交又新增 24 辆零排放的电容电池混合纯电动公交车上线运行，并完成 60 辆即充式纯电动车的公开招标，为新能源车的大量投入拉开序幕。至 2013 年底，零排放的新能源车已累计行驶 1700 万公里，按同长度柴油车测算，共节约柴油 790 升，减少二氧化碳排放 20000 吨，其它有害物排放 660 吨

加大公交黄标车淘汰力度，按期完成了在外环内全面淘汰黄标车的任务，新购置的替代车辆均达到国 V 排放标准，所有营运公司建好了尿素加注站，保证尾气排放达标。

强生出租在出租车调度中心建立了信息化平台，并于 2013 年进行了第七次改造，有效降低出租车空驶里程，里程利用率高于行业平均水平 5-6 个百分点，通过减少空驶里程一年节油 433 万升，相当于减排 NOX3.47 吨，HC7.34 吨，CO34.67 吨和碳排放 7627.64 吨，作为上海交通运输行业第五批节能减排示范项目参加全国评比。

## 五、推进自主创新和技术进步

经上海市科学技术委员会立项，巴士公交承担了生物柴油在柴油公交车示范运行和对原有柴油尾气排放后处理装置的相关技改和测试的两项课题任务，旨在降低 PM 排放和公交车的颗粒排放，消除“地

沟油”回流餐桌的重大食品安全风险隐患和有效降低柴油公交车尾气污染物的排放量，为城市的环境改善作出贡献。

强生科技公司出色完成北斗卫星与 GPS 双模式可切换车辆定位与导航终端的自主研发工作，已顺利通过国家交通部的认证，具备了全面应用推广的基础。强生智能导航公司推出手机叫车、微信叫车等“强生叫车”新模式，叫车数量初具规模。导航公司还获得三项软件著作权，申报高新技术企业已获初审通过。

公交卡公司与复旦微电子合作研发，实现交通卡和 NFC 智能手机功能“合二为一”，以技术创新带动产品创新。完成了网上充系统升级，采用了新型芯片，提高产品性能，为拓展全国一卡通云服务平台市场业务创造了条件。完成中央机房设备升级，提升交通卡系统处理性能，系统日处理能力由 3000 万笔提升至 4000 万笔，系统工程荣获“国家金卡工程廿年优秀应用成果奖”荣誉称号。

## 六、全力保障生产安全

公司始终把安全工作作为履行社会责任的首要任务，全力做好做实安全生产管理工作。进一步加强道路交通安全管理，重大事故继续保持下降趋势。巴士公交进一步增强安全意识，打造“平安公交”，继续加强行车安全管理、强化安全监管和车辆防火管理。2013 年巴士公交再次以 123 天安全行驶 1.9 亿公里无重大行车事故，刷新了 2012 年纪录，实现安全公里和安全天数双突破。强生出租建立了 7 大类、26 项安全行车评价体系，每季度对安全行车状况进行全面评

估。

全力完成重大赛事安保任务和楼宇安全检查。公司加大安全生产隐患专项整治和隐患整改力度，集中排查安全隐患和整改，大检查活动以来累计组织 56 个督察组，其中暗查和突击检查 10 次，交叉检查 12 次，共有 1304 人次检查了 135 个场所，纠正违章 59 次。

认真开展安全生产标准化创建工作。根据全市统一部署，按照“统筹规划、突出重点、分类指导、逐步推进”的原则，公司 5 家企业完成二级企业达标、8 家完成三级企业达标，总体超额完成了 2013 年创建达标任务。

进一步发挥安全竞赛活动的作用。以“安康杯”竞赛为载体，以“弘扬企业安全文化，加强班组安全管理”为主题，深入开展安全生产劳动保护行动，发挥员工广泛参与的优势，重点查隐患、查漏洞、查盲点，梳理、整改了安全基础管理中的薄弱环节。2013 年度“安康杯”竞赛上海赛区优胜单位 9 家，优秀班组 3 个，优秀组织单位 1 家，先进个人 2 个。

## 七、维护员工合法权益

公司确保一线员工收入增长，巴士集团将节约成本全部用于增加员工收入，形成了以一线驾驶员为标杆，其他岗位同步按比例上升的工资增长机制，对行业完善员工收入分配机制产生了良好的示范和影响。三年来，公交员工收入累计增长 20.6%，与社会平均工资差距从逐年缩小，同时员工福利待遇也有了较大的改善。

加强员工劳动保护，公司积极推进劳动保护专项集体协商工作和女职工权益保护，对系统内各企业劳动保护举措进行调研梳理，总结典型经验，开展了劳动保护专项集体合同试点，组织员工每年开展健康体检，不断提高广大员工的安全健康意识。

节日帮困送温暖活动持续深入开展，帮困工作受益面不断扩大。公司系统内部先后设立了“世纪巴士基金”、“强生帮困基金”等帮困救助基金，制定了完善的制度，积极开展重病救助、帮困助学、精神文明建设和见义勇为奖励。每年发放金额超过千万元。

厂务公开工作不断取得新进展，涌现出巴士集团、强生汽修等一批厂务公开民主管理工作先进典型，巴士集团被授予“全国厂务公开民主管理工作先进示范单位”和“2011—2012 年度上海市厂务公开民主管理工作十佳单位”荣誉，并获得“上海市五一劳动奖状”荣誉称号。强生汽修公司被授予“2011—2012 年度上海市厂务公开民主管理工作先进单位”荣誉。

大力营造文明娱乐、健康向上的良好氛围，积极开展员工体育锻炼活动，增强凝聚力和弘扬团队精神。久事员工垂钓比赛、牌类赛、女员工烹饪等比赛报名踊跃；巴士集团、交投集团举办了职工运动会，在广大员工中掀起了体育健身的热潮；久事强生乒乓俱乐部作为久事员工文体活动的品牌效应初步显现，获得市民运动会勇夺男女混合团体冠军。

## 八、参与社会公益事业

公司立足于上海实现城乡一体化发展和公共服务均等化的全局，进一步加强农村帮扶力度。2013 年开始启动新一轮农村综合帮扶工作，通过今后 5 年的综合帮扶，帮助帮扶对象加快“造血”机制的构建，为推动城乡经济社会全面协调发展、提高农民收入作出应有贡献。

结合重大节日和公益活动日，积极开展公益事业。春运期间，巴士集团与市文明办等联手发起了“温暖送到站，幸福带回家”活动，组织了 23 条公交线路、200 多辆送站专车，提供市内短驳服务，把集中返乡的农民工兄弟直送火车站、长途汽车站等，安全运送 70 多万人次。在 3.5 “学雷锋”日，公司员工积极发扬“雷锋精神”，放弃休息，无偿加班，用实际行动缓解劳动力紧张的企业困局：管理岗位的员工走上站点帮助驾驶员清洗公交营运车辆，为乘客解疑释惑，宣传文明乘车的城市文明新约；出租企业员工开展跳车检查、督促服务改进，有效提高了服务满意度指数。在五四期间，配合团市委开展“关爱母亲 圆梦未来”——“我们的年轻范·为了孩子·雅安加油”久事青年全城劝募行动，600 多员工在公司所属的公交枢纽站、始末站、出租扬招点为困难儿童劝募善款 43874.37 元，占全市捐款总数的 7%。

深化志愿者服务品牌，依托久事志愿者管理平台，形成了“1+3”的志愿服务品牌体系，分别形成巴士集团“蓝之鹰”志愿服务品牌、强生控股“强生·心动力”志愿服务品牌、交投集团“向日葵”志愿服务品牌。在 F1 和大师杯赛事期间，巴士集团、强生控股、交投

集团的共组织 108 位志愿者在交通疏导、秩序维护、后勤保障等岗位服务，他们的出色发挥保证了 F1 和大师杯赛事的圆满举办。