

股票代碼HK03399



广东交通集团



粤运交通

Yueyun Transportation

# 粤运交通 2020

環境、社會及管治報告



廣東粵運交通股份有限公司  
Guangdong Yueyun Transportation Company Limited

# 目錄

- 01 董事會聲明
- 01 關於我們
- 04 我們的2020

## 06 與誠信同行，築穩運營基石

- 07 公司治理
- 08 ESG管理
- 11 規範管理
- 12 反貪污
- 12 知識產權管理

## 13 與自然同行，呵護綠色生態

- 14 環境管理
- 14 資源管理
- 16 降污減排
- 18 應對氣候變化

## 19 與夥伴同行，共享價值未來

- 20 服務客戶出行
- 24 供應鏈管理
- 25 多元合作
- 25 美好工作
- 29 社區關愛

- 33 指標索引
- 36 意見反饋表

# 關於本報告

## 報告範圍

本報告是廣東粵運交通股份有限公司第五份環境、社會及管治報告，報告信息和數據主要涵蓋了2020年1月1日至2020年12月31日期間公司各項環境、社會及管治方面措施，基於報告內容的延續性和對比性，部分表述及數據適當追溯或延伸。

## 編寫標準

本報告主要參照國務院國資委《關於中央企業履行社會責任的指導意見》、中國社科院《中國企業社會責任報告指南》、香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(ESG 指引)的相關要求進行編制，同時參考全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》(GRI Standards)的要求。

## 內容選擇

在選取報告內容過程中，公司遵循ESG指引的重要性、量化、平衡、一致性原則，從管治、環境、社會三個方面進行陳述，重點披露了公司治理、環境責任、員工責任、運營責任、社區責任等方面的責任承擔。

## 指代說明

為了便於表述和方便閱讀，“廣東粵運交通股份有限公司”在本報告中也以“粵運交通”“公司”或“我們”表示，本報告版權歸廣東粵運交通股份有限公司所有。

## 發佈方式

報告發佈週期為每年一次，以印刷版和網路版兩種形式發佈。網路版可在本公司網站（網址：[www.gdyueyun.com](http://www.gdyueyun.com)）和交易所網站（網址：[www.hkex-news.hk](http://www.hkex-news.hk)）查閱。報告語言為中英文，在對兩種文本的理解上發生歧義時，請以中文文本為準。

# 董事會聲明

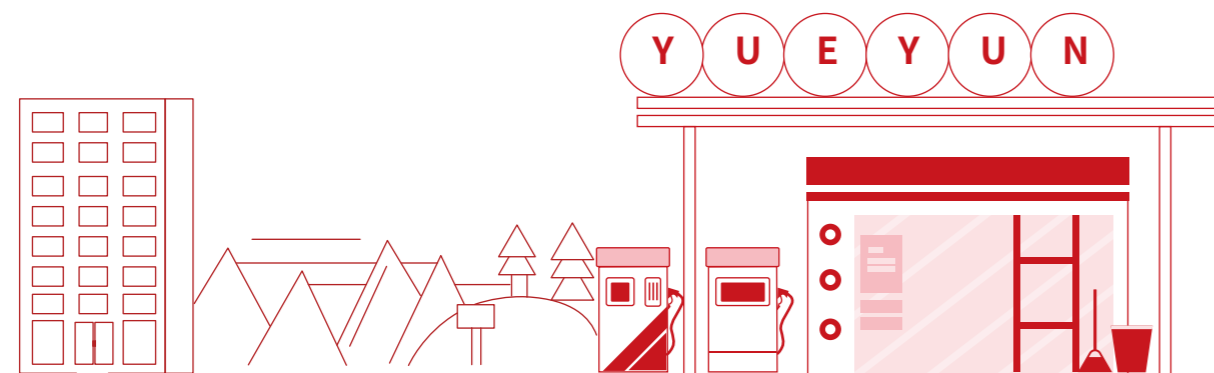
粵運交通董事會承諾本公司嚴格遵守香港聯合交易所環境、社會及管治報告指引的披露要求。我們定期發佈環境、社會及管治報告，常態化監管ESG關鍵議題的承諾和表現等。2020年，為提高董事會成員的ESG管治意識，開展了ESG知識培訓。同時，董事會對公司ESG核心指標的目標設定與工作計畫進行審議，明確了公司2021年、2023年在節能降耗、廢棄物處理、水資源使用強度、碳排放強度等方面的工作目標。

下一步，我們將把ESG納入公司業務運營和長遠發展的目標中，確保ESG真正融入公司經營管理中。通過編制全年ESG管理工作年度計畫並確認責任部門、時間節點等，推動ESG管理制度、流程、職責等的優化，持續提升公司ESG治理水平。

# 關於我們

## 企業簡介

廣東粵運交通股份有限公司（簡稱「粵運交通」）是綜合性交通服務提供商，成立於1999年，2005年於香港聯合交易所主板H股上市（股票代碼：03399）。公司目前總股本799,847,800股，其控股股東廣東省交通集團有限公司（「省交通集團」）持有其約74.12%的股份，H股股東持有其約25.88%的股份。公司主要從事的是出行服務業務，包括道路客運及配套、高速公路服務區經營（含能源業務、零售業務、招商業務、廣告業務）、太平立交運營。公司「十四五」規劃提出的戰略定位：立足交通，緊緊圍繞滿足人民群眾對美好出行向往的需求，深度經營交通資源，打造面向全省的一體化出行服務運營平臺，努力成為國際水平的綜合性交通服務集團。

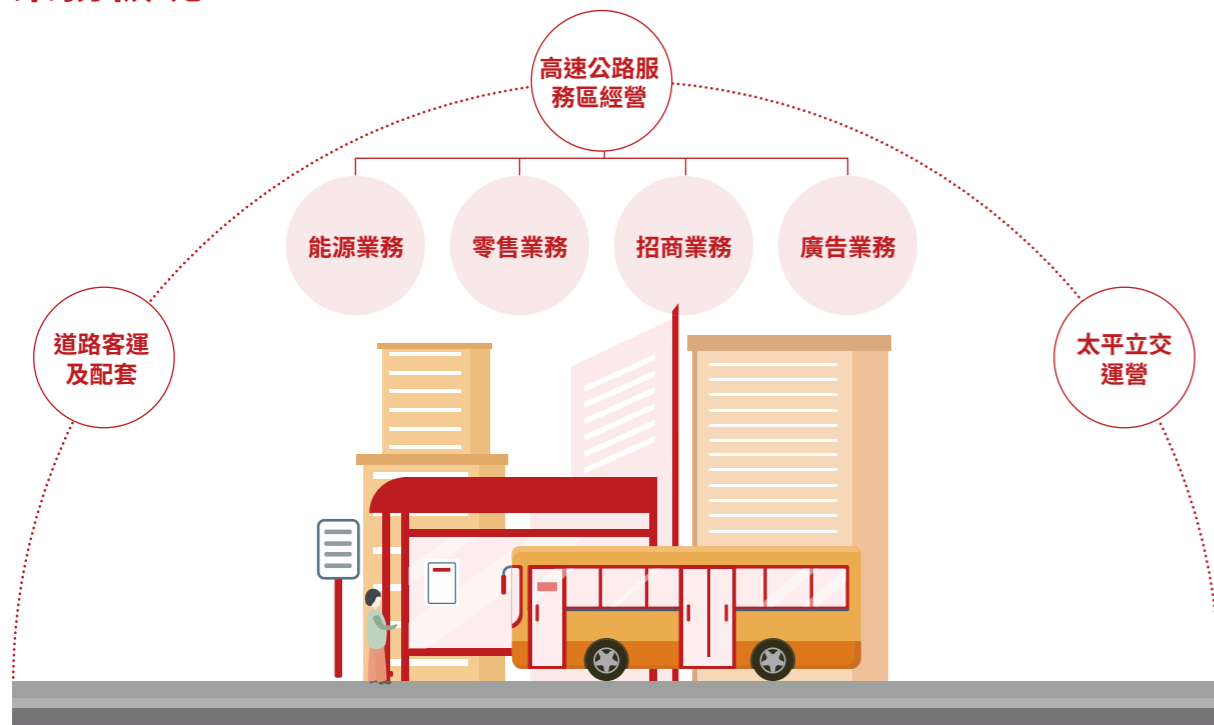


# 企業架構

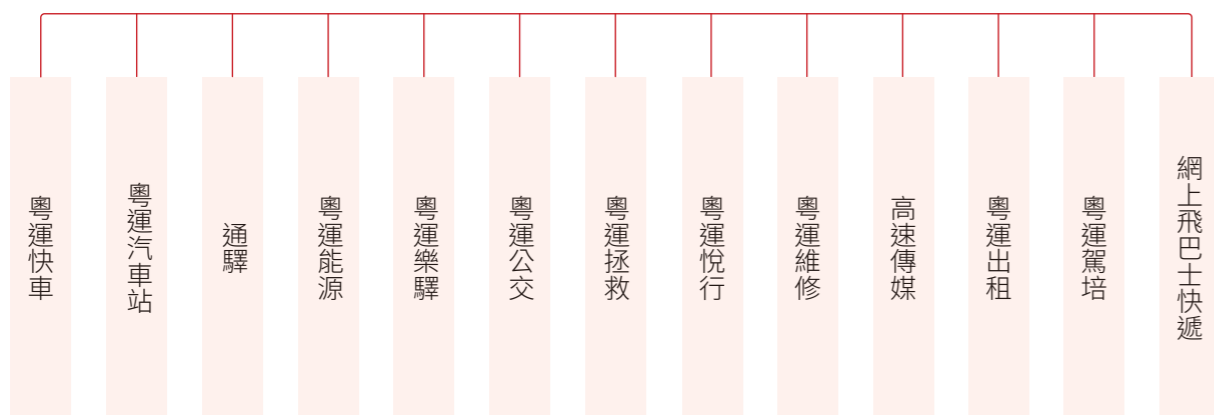


注：報告中涉及的部分子公司簡稱如下  
 廣東通驛高速公路服務區有限公司簡稱為「通驛公司」  
 肇慶市粵運汽車運輸有限公司簡稱為「肇慶粵運公司」  
 廣東粵運朗日股份有限公司簡稱為「粵運朗日股份公司」  
 梅州市粵運汽車運輸有限公司簡稱為「梅州粵運公司」  
 河源市粵運汽車運輸有限公司簡稱為「河源粵運公司」  
 清遠市粵運汽車運輸有限公司簡稱為「清遠粵運公司」  
 韶關市粵運汽車運輸有限公司簡稱為「韶關粵運公司」  
 潮州市粵運汽車運輸有限公司簡稱為「潮州粵運公司」  
 佛山市粵運公共交通有限公司簡稱為「佛山粵運公交公司」  
 廣東粵運交通拯救有限公司簡稱為「粵運拯救公司」

## 業務板塊



## 企業品牌



## 企業戰略

立足交通，緊緊圍繞滿足人民群眾對美好出行向往的需求，深度經營交通資源，打造面向全省的一體化出行服務運營平臺，努力成為國際水平的綜合性交通服務集團。

## 企業文化

### 企業使命

服務社會 美好出行

### 企業願景

成為受人尊敬的國際  
一流綜合交通服務供  
應商

### 發展理念

凝心聚力 開放創新

### 企業核心價值觀

誠信、擔當、開放、共享、  
進取

### 企業精神

務實堅韌 守正拓新

### 品牌理念

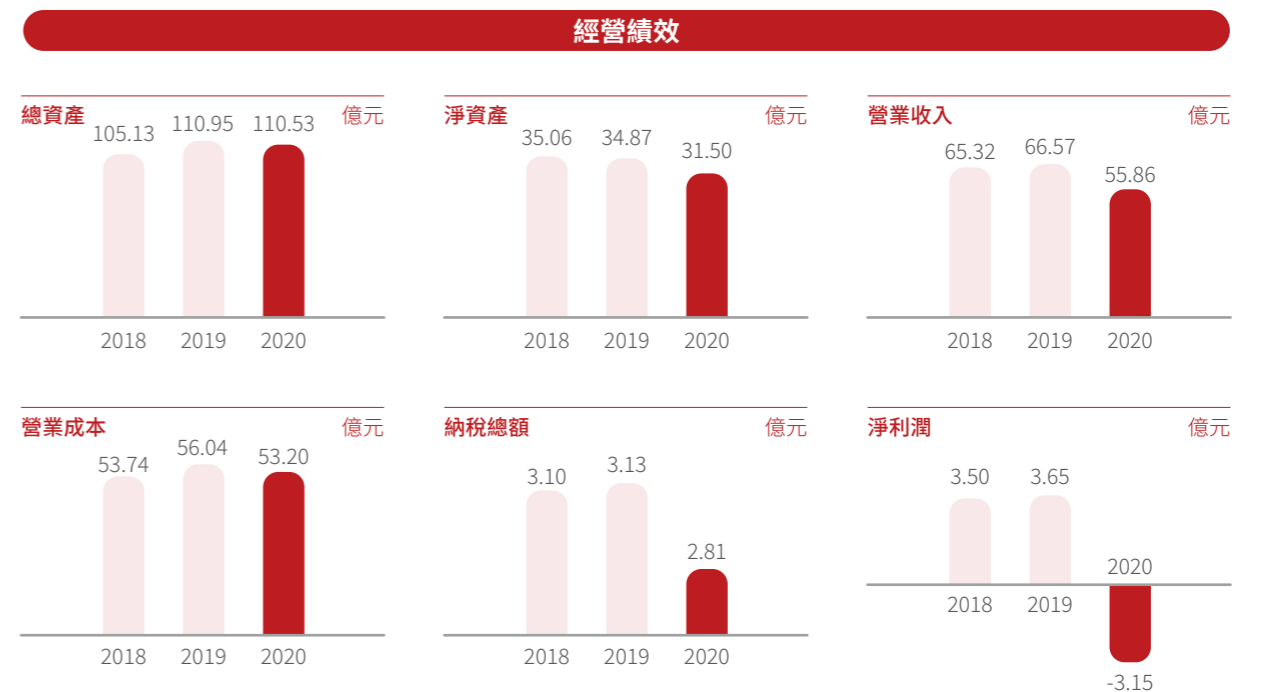
行業典範 客戶首選



## 我們的2020

### 數說粵運

我們始終致力於維持良好的企業管治水平，以保障穩定健康發展，創造可持續的經濟效益。重視生產經營活動對環境的影響，持續優化能源結構，追求綠色發展；主動承擔公共責任，為社會創造價值，為公眾增添福利。



### 環境績效

生產生活用水共計  
**7,039,562** 噸

綠色辦公節約用紙  
**38,000** 張 (僅公司本部數據)

有害廢棄物處理率  
**100%**

無害廢棄物處理率  
**100%**

### 社會績效

董事反貪污培訓總時長  
**7.5** 天

員工反貪污培訓覆蓋  
**73** 人次

客戶投訴回復率  
**100%**

社保覆蓋率  
**100%**

廣東省內供應商共計  
**416** 個

人均安全培訓時間  
**8.1** 小時

勞動合同簽訂率  
**100%**

公益慈善捐贈投入  
**45.65** 萬元

### 責任榮譽

公司獲「2020年中國石化關愛春節返鄉務工人員公益活動愛心夥伴」榮譽稱號

公司獲連續十七年(2003年度-2019年度)「廣東省守合同重信用企業」榮譽稱號

公司獲廣東省城市公共交通協會頒發的「抗擊新冠肺炎疫情擔當企業」榮譽稱號

公司獲「中國道路運輸百強誠信企業(2020年)第二名」

通驛公司白沙服務區獲「廣東省巾幗文明崗」榮譽稱號

「清遠粵運公司、韶關粵運公司、肇慶粵運公司、粵運朗日股份公司入選“中國道路運輸百強誠信企業”

通驛公司一六服務區、雅瑤服務區被廣東省安全生產協會命名為「2020年廣東省安全文化建設示範企業」

粵運拯救公司獲廣東省交通運輸廳徵文活動「科技創新技術裝備產品」類「特別優秀案例」

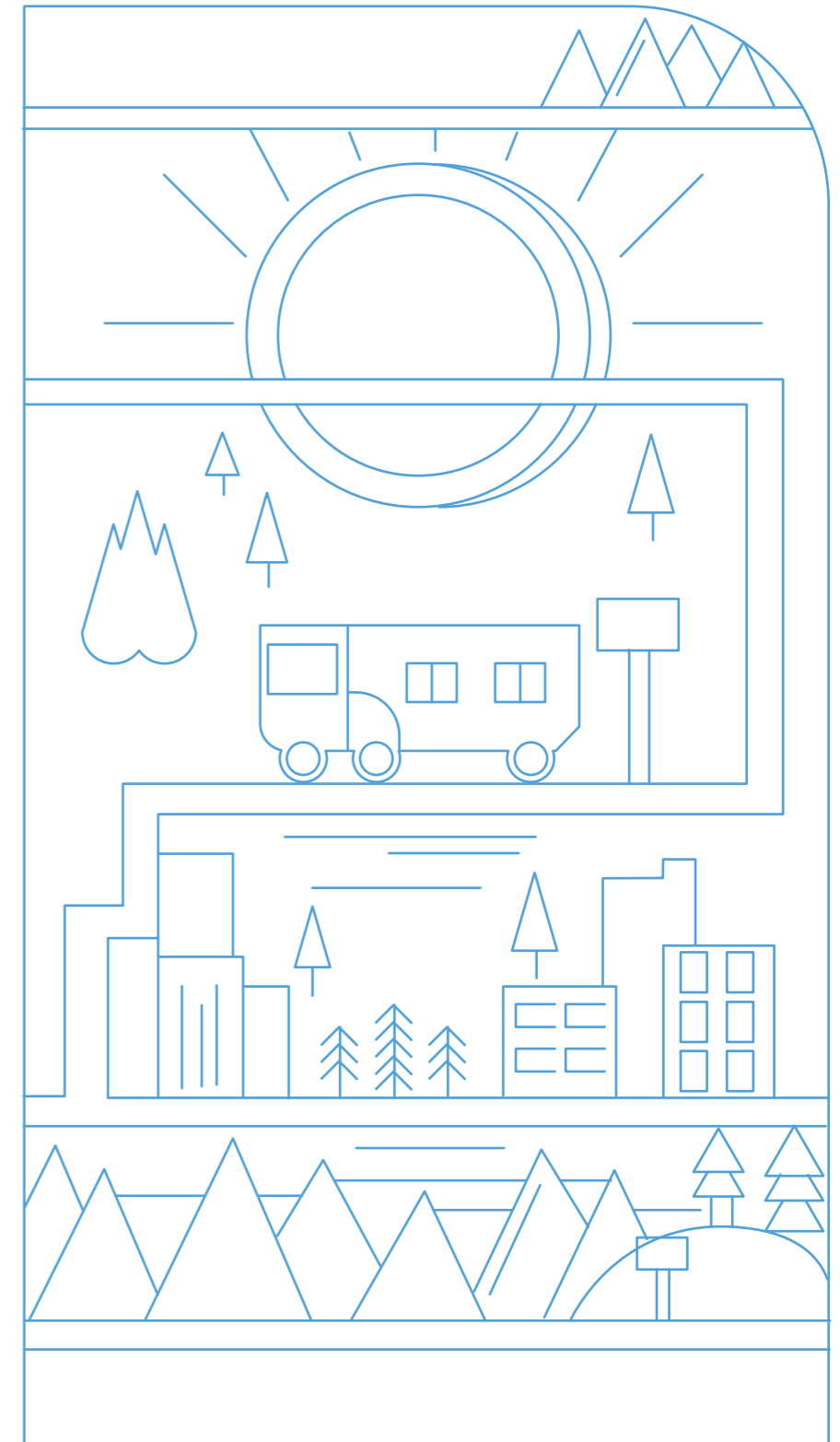
佛山粵運公交公司111線班長、「中國好人」吳惠萍獲「崗位學雷鋒標兵」榮譽稱號

《智能視頻監控技術在道路運輸安全管理中創新應用研究》獲2020中國道路運輸年會論文評選「優秀論文三等獎」

# 01

## 與誠信同行，築穩運營基石

公司以依法合規為根本，秉承「務實堅韌 守正拓新」的企業精神，努力構建更加穩健、更加高效、更加科學的現代企業運行機制，推動企業高質量發展。

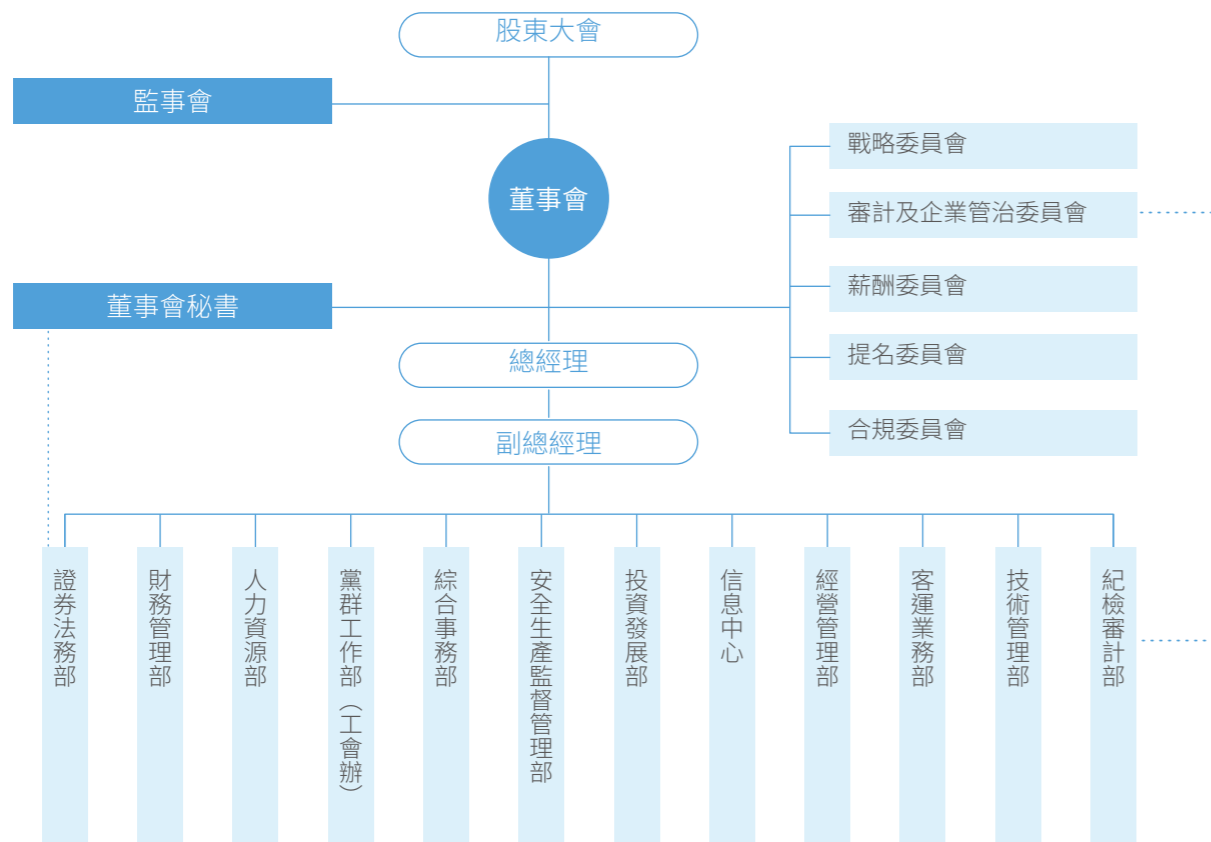


## 公司治理

粵運交通按照香港聯合交易所有限公司證券上市規則（以下簡稱「上市規則」）、公司章程及相關法律及規定，完善公司治理機制，規範公司管控，促進公司整體持續、穩定、健康發展。

公司不斷優化法人治理架構，提升治理水平。推進公司治理結構的規範化、科學化、制度化，董事會由11名董事組成，包括4名獨立非執行董事（占比36.36%），共同為業務策略、業績及管理提供獨立意見，保障股東的整體利益。除定期舉行的董事會會議外，董事會在有特定事項須由董事會作出決策的情況下開展相關會議，達到公司策略性目標，以確保高水平的企業管治。董事會下設審計及企業管治委員會、提名委員會、薪酬委員會和戰略委員會、合規委員會，確保對企業治理的有效維持。

召開股東大會 <b>3</b> 次	召開董事會會議 <b>13</b> 次
薪酬委員會會議、審計及企業管治委員會會議各 <b>2</b> 次	監事會會議、提名委員會會議各 <b>1</b> 次



## ESG管理

積極推進ESG管理工作，建立分工明確、高效運轉的ESG組織架構。將責任管理理念以及對利益相關方的承諾貫穿於企業經營管理中，並轉化為實際行動。

### ESG組織體系

成立ESG工作領導小組，下設ESG工作管理辦公室和ESG工作專責，確保責任實踐的落地實施。

<b>ESG工作領導小組</b>	決定公司ESG管理架構及管理策略，確保公司設立合適、有效的ESG風險管理及內部監控系統，並負責審議及批准公司的ESG年度報告
<b>ESG工作管理辦公室</b>	由公司高級管理人員及黨群工作部相關負責人組成，工作內容包括：決定ESG管理目標、方針政策和實施路徑；確認所評估及識別的ESG相關風險及機遇；決定ESG相關管理制度、工作流程；決定ESG工作計畫並評估工作完成情況
<b>ESG工作專責</b>	負責評估及識別ESG相關風險及機遇，評估公司ESG工作與標準要求，明確與先進同行之間的差距，制定改進計畫並落實改進，並根據ESG管理目標落實年度工作內容、編制公司ESG年度報告

## 實質性議題識別

在日常事務推進過程中，以多種方式識別股東等利益相關方的期望，同時關注國內外先進企業在ESG議題的界定與披露情況，持續完善ESG議題的識別與重大性判定流程，確保準確、全面披露重大ESG議題。2020年，共識別出規範管理、降污減排、供應鏈管理、優質服務等ESG關鍵議題。

## 目標管理展望

公司依據國家相關政策，結合香港聯合交易所ESG最新指引要求和自身運營實際，制定了2021年與2023年污染防治、節能減排等環境方面的指標展望。公司ESG工作領導小組定期對指標管理進展情況進行審查和監督，並向董事會匯報。

指標內容		目標管理展望 (2021年，以2019年為基準)	目標管理展望 (2023年，以2019年為基準)
資源節約	綜合能源使用強度	下降3%（下降至0.233噸標準煤/萬元營業收入）	下降5%（下降至0.228噸標準煤/萬元營業收入）
	水資源使用強度	下降2%（下降至10.03噸/萬元營業收入）	下降5%（下降至9.72噸/萬元營業收入）
廢氣排放	廢氣排放強度	下降2%（下降至0.00363噸/萬元營業收入）	下降8%（下降至0.0034噸/萬元營業收入）
碳排放	碳排放強度	下降1%（下降至0.139噸二氧化碳/萬元營業收入）	下降6%（下降至0.132噸二氧化碳/萬元營業收入）
固體廢棄物處理	有害廢棄物處理率	100%	100%
	無害廢棄物處理率	100%	100%

## 利益相關方溝通和參與

員工、投資者、顧客、監管機構、媒體、社區代表等的溝通與參與是公司日常營運的重要環節。我們通過拓展利益相關方溝通渠道和方式，積極回應利益相關方的意見和訴求，及時防控可能存在的環境、社會及管治風險，與各方攜手同行、共享價值。

利益相關方	期望與要求	回應行動
政府	遵紀守法 依法納稅	依法合規經營 主動納稅
股東	公司治理 經營信息披露	建立科學合理的治理架構 股東周年大會及其他股東大會 投資者關係會議及路演
員工	工資及福利保障 職業安全健康 公平晉升與發展機會 平衡工作與生活	平等僱傭 職業健康管理體系 員工晉升通道 員工活動
客戶	質量安全 客戶權益	提供多元優質服務 處理客戶投訴 保護客戶隱私
合作夥伴	公平、公正、公開採購 誠信經營 行業發展	公開招標 及時履約 供應商培訓
環境	生態保護 發展綠色產業 應對氣候變化	強化節能降耗 新能源汽車推廣與應用 使用清潔能源
社會公眾	參與社區發展 支持公益事業	支持精準扶貧 慈善捐贈

## 規範管理

公司緊扣重大風險防範化解工作核心，完善風險管理體系和內部控制體系，聚焦重點項目和關鍵領域，增強風險管控制度，保障穩健運行。公司連續十七年（2003年度-2019年度）獲「廣東省守合同重信用企業」稱號，並榮獲「中國道路運輸百強誠信企業（2020年）」第二名。



### 加強風險管理

- 持續開展風險評估和防控，完善投資前期、申報審核決策、項目實施監督、投資後評價和投資風險管理全過程的管控制度
- 印發《關於進一步加強委派監事監督工作的通知》，加強日常監督，預防決策風險



### 強化內部審計

- 開展監事會檢查，實現二級單位審計全覆蓋，防範經營風險
- 按照「上審下」「分級分層次組織實施」的原則，開展經濟責任審計，所屬單位主要領導離任經濟責任審計覆蓋面達 100%
- 開展項目專項審計，保障項目合規運營



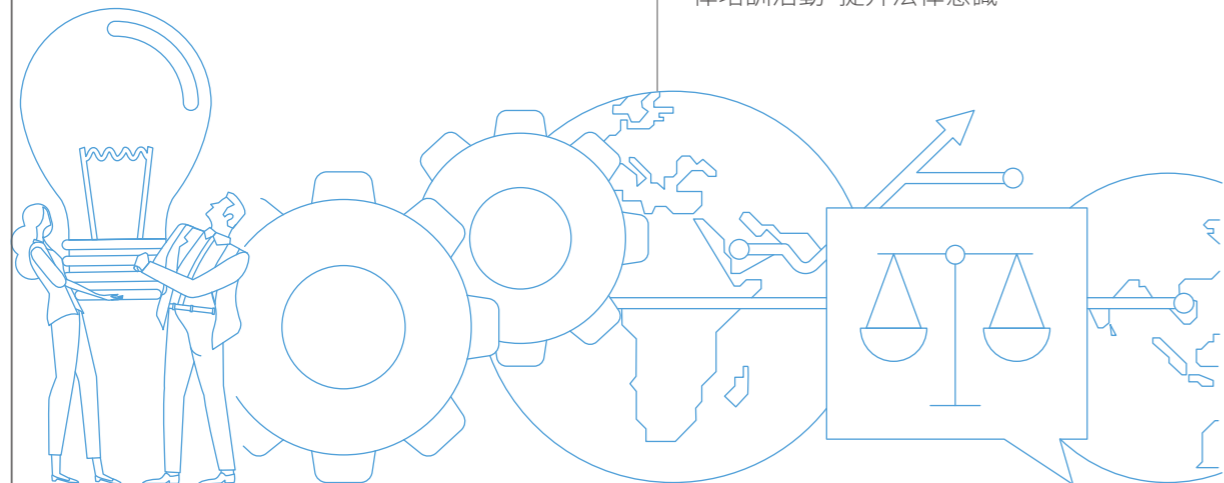
### 完善內部控制

- 制定《2020 年度內部控制評價工作方案》，對公司本部和通驛公司開展內部控制評價
- 指導所屬單位開展內控制度建設情況評價，促進管理規範化



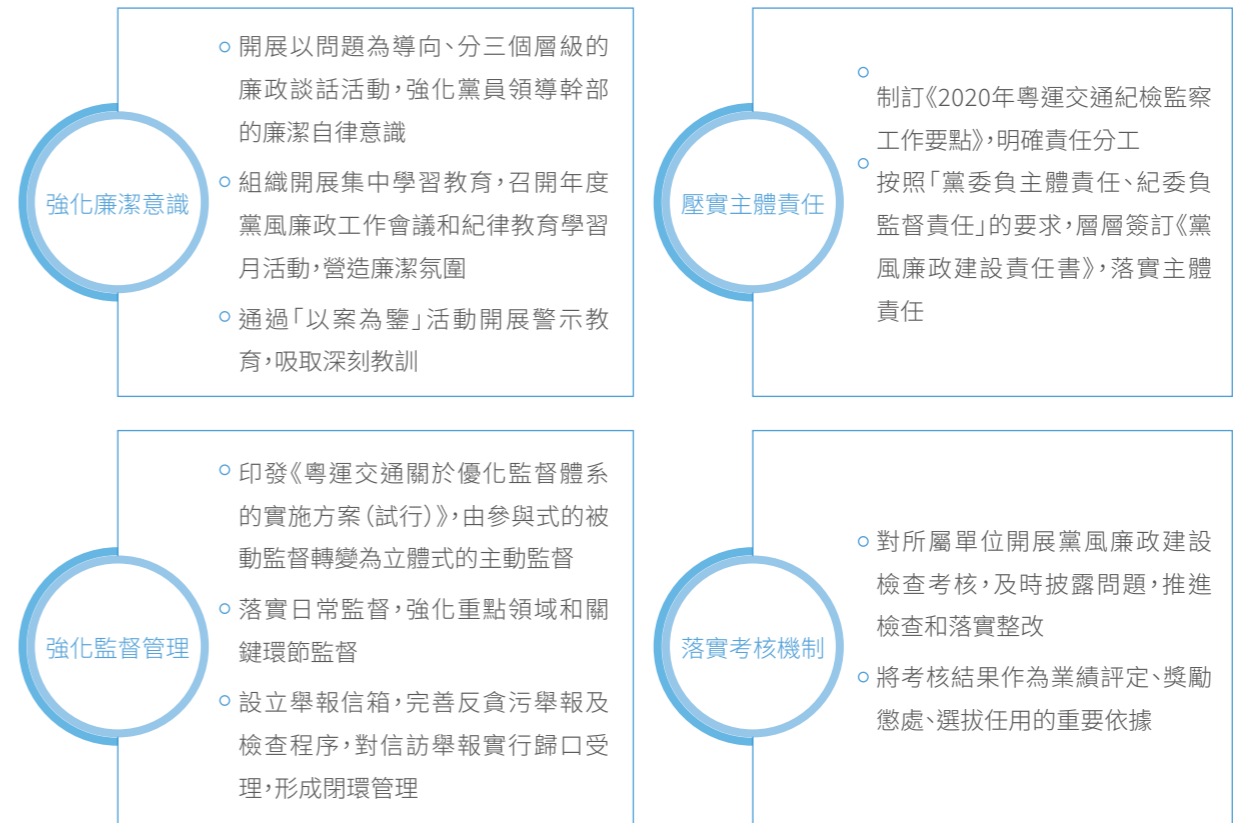
### 推進依法治企

- 強化法律事務管控，確保規章制度、合同、重要決策的法律審核率均 100%
- 從法律審核、法律糾紛處理、合同管理、採購管理等方面開展公司所屬單位的法務合同專項檢查
- 組織開展《民法典對交運企業的若干影響》法律培訓活動，提升法律意識



## 反貪污

公司嚴格遵守《中國共產黨問責條例》《中國共產黨黨內監督條例》《中國共產黨廉潔自律準則》等法規文件，全面貫徹落實黨風廉政建設責任制，通過開展主題教育，築牢員工遵紀守法的思想底線。



董事反貪污培訓總受訓覆蓋	董事反貪污培訓受訓總時長	員工反貪污培訓總受訓覆蓋
<b>5</b> 人次	<b>7.5</b> 天	<b>73</b> 人次
員工反貪污培訓受訓總時長		年度審結貪污訴訟案件
<b>111</b> 天		<b>0</b> 件

## 知識產權管理

我們在遵守有關知識產權保護的國際公約和法律法規基礎上，充分履行企業間有關知識產權保護的合同、承諾，保護合作方與自身知識產權，培養員工知識產權保護意識。完成「粵運快車」等多個類別商標的註冊及使用，嚴格落實商業秘密保護，以「全面推進、逐步實施」為原則，不斷推進系統軟體正版化。



# 02

環境保護是企業可持續發展和社會進步的必然要求，粵運交通不斷加強生態保護和污染防治工作，以應對氣候變化和節能減排為己任，將綠色、低碳融入到企業運營管理全過程。

## 與自然同行，呵護綠色生態



## 環境管理

嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》等國家及項目所在地環保法律法規，深入推進公司環境管理體系建設，構建環境保護的長效機制，持續改善公司環境表現。

## 資源管理

### 能源使用

公司以節能新技術、新設備、新工藝、新材料、新能源的推廣使用為重點，有效強化能耗管理，加強綠色技術的推廣應用，將節能減排的理念落實到車輛運營和管理的每一個環節中，提高能源利用效率。

### 管理機制



## 管理成效

公司運營過程中使用的能源主要包括柴油、汽油、壓縮天然氣、液化天然氣等直接能源，以及充電樁、電動汽車消耗的電能（間接能源）。

能源分類	類型	消耗量	單位
直接能源	柴油	44,514,279	升
	CNG（壓縮天然氣）	502,242	千克
	汽油	860,455	升
	LNG（液化天然氣）	4,375,196	千克
間接能源	電動汽車用電	136,111,769	千瓦時（度）
	自營充電樁提供充電	125,869,208	千瓦時（度）

2020年，通過及時更新車輛、加強技術管理，採用新材料、新技術等手段，


 減少柴油消耗  
**1,275,708** 升


 減少汽油消耗  
**24,851** 升

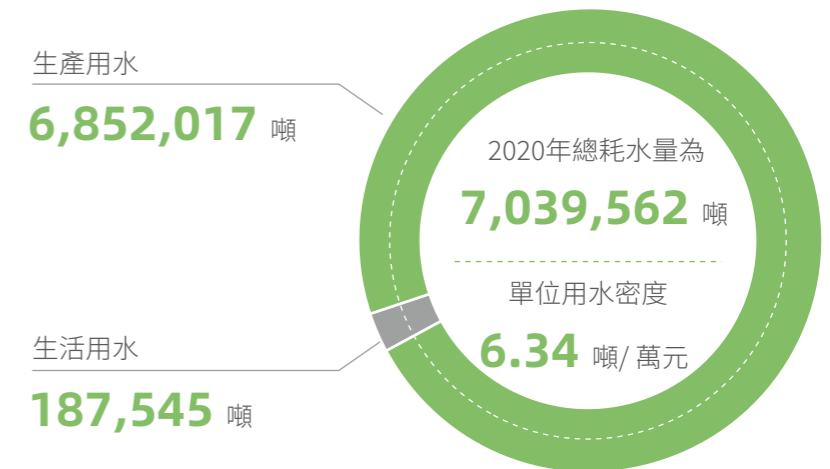

 減少 LNG 消耗  
**2,502,902** 千克



公司純電動車

## 水資源使用

公司提倡水資源循環利用，積極探索與推動節水技術的應用。制定水資源使用強度目標與計畫，定期統計和監督節約用水計畫的實施成效。日常工作中通過中水回用、優化設備、增設全自動洗車線等方式不斷提高水資源使用效益。



## 降污減排

粵運交通高度重視尾氣、廢水、危險廢棄物的管理與處置，在環保治理中，我們要求車輛生產廠家必須按照國家相關政策對廢舊電池進行回收處理，加強車輛尾氣的檢查與治理，同時積極引進純電動新能源車輛，有效降低廢氣排放。

## 廢棄物排放管理

嚴格遵循國家有關規定處理危險廢物，以確保車輛報廢後不帶來環境污染。制定《廢舊營運車輛處置管理辦法》及《廢舊車用材料處置管理辦法》，將報廢車輛交由有資質的機動車回收企業處置。建立廢棄物管理台賬，按要求對各類廢棄物進行申報登記，與符合資質的廢棄物處理企業簽訂服務合同，妥善處置經營活動中產生的各類廢棄物。如廢舊材料主要包括廢舊輪胎、廢舊電池、廢舊機油、廢舊零部件及金屬廢料五大類，均交由符合政府有關部門相應回收資質管理要求的收購商進行處置。

2020年，			
公司無害廢棄物處理率	淘汰（處理）車輛	處理廢舊輪胎	處理廢舊材料及配件
<b>100%</b>	<b>1,820</b> 臺	<b>14,315</b> 條	<b>35,505</b> 個
	有害廢棄物處理率	處理廢潤滑油	處理廢蓄電池
	<b>100%</b>	<b>177,287</b> 升	<b>1,861</b> 只

## 廢水排放管理

公司污水產生量主要集中在高速公路服務區運營過程中，占廢水產生總量的90%以上。我們在全部服務區設置污水處理設備，並每年對污水處理成效開展定期檢測，嚴格執行《污水排入城鎮下水道水質標準》，廢水達標處理排入市政污水管網。在6對服務區啟用中水回用設施，循環利用淨化後的中水，提高水資源利用率。

## 大氣污染防治

公司制定能耗定額考核，及時淘汰能耗大、排放污染高的車輛；全面落实《自營車燃油消耗考核管理規定》《自營車燃油消耗考核實施方案》，督促駕駛員規範駕駛、節油降耗；穩步推進新能源車輛的應用，已實現下屬單位推廣應用新能源車輛全覆蓋，新能源車輛保有量已具相當規模。



公司新能源車

截至 2020 年底，  
公司新能源車輛保有量

**5,038** 輛

其中純電動車輛

**4,834** 臺

混合動力公交車

**41** 臺

氫燃料電池汽車

**43** 臺

新能源公交車占公交車總量的比例為

**88%**

廢氣排放量	氮氧化物排放量 (噸)	二氧化硫排放量 (噸)	总量 (噸)
	401	0.73	401.73
溫室氣體排放量	範疇一 (柴油、汽油、天然氣) (噸)	範疇二 (購買電力) (噸)	總量 (噸)
	119,928	227,295	347,223

注：由於公司二氧化碳排放主要來源於消耗的外購電力在產生過程中導致的間接二氧化碳排放（範疇二）。2020年，粵運交通大力發展自營充電樁建設，為電動汽車提供充電服務。截至2020年底，公司已建成充電站82座，充電樁（終端）1,023個，因此本年度電能消耗量顯著增大（約為2019年的2倍），間接產生的二氧化碳量也明顯增大。

## 應對氣候變化

我們本著為環境負責的態度推動公司的綠色運營，通過業務的精細化管理以進一步減少業務活動對氣候變化的影響。

### 倡導綠色辦公

積極倡導綠色辦公，提升辦公自動化水平，不斷降低辦公場所和工作中對環境的不利影響，號召員工節約每一滴水、每一張紙、每一度電，提倡綠色出行。2020年，公司本部通過制定辦公用紙配備標準，對辦公用打印紙的配備量進行量化，辦公用紙約360,000張，較2019年度減少約38,000張。

### 強化環保宣貫

粵運交通一方面以服務區、客運站、辦公樓的宣傳欄為載體，向廣大旅客和員工傳遞環保意識，積極宣傳節水、節電、節紙的重要意義，倡導節水減排、關燈節電、紙張複用等；另一方面組織各地開展節能宣傳周和全國低碳日系列活動，充分動員全體員工積極參與，多種形式開展節能環保倡導工作。

### 開展環保公益

我們持續進行環境整治工作，改善業務活動所轄周邊環境，組織員工及居民踐行環境保護行動，貢獻環境保護力量。

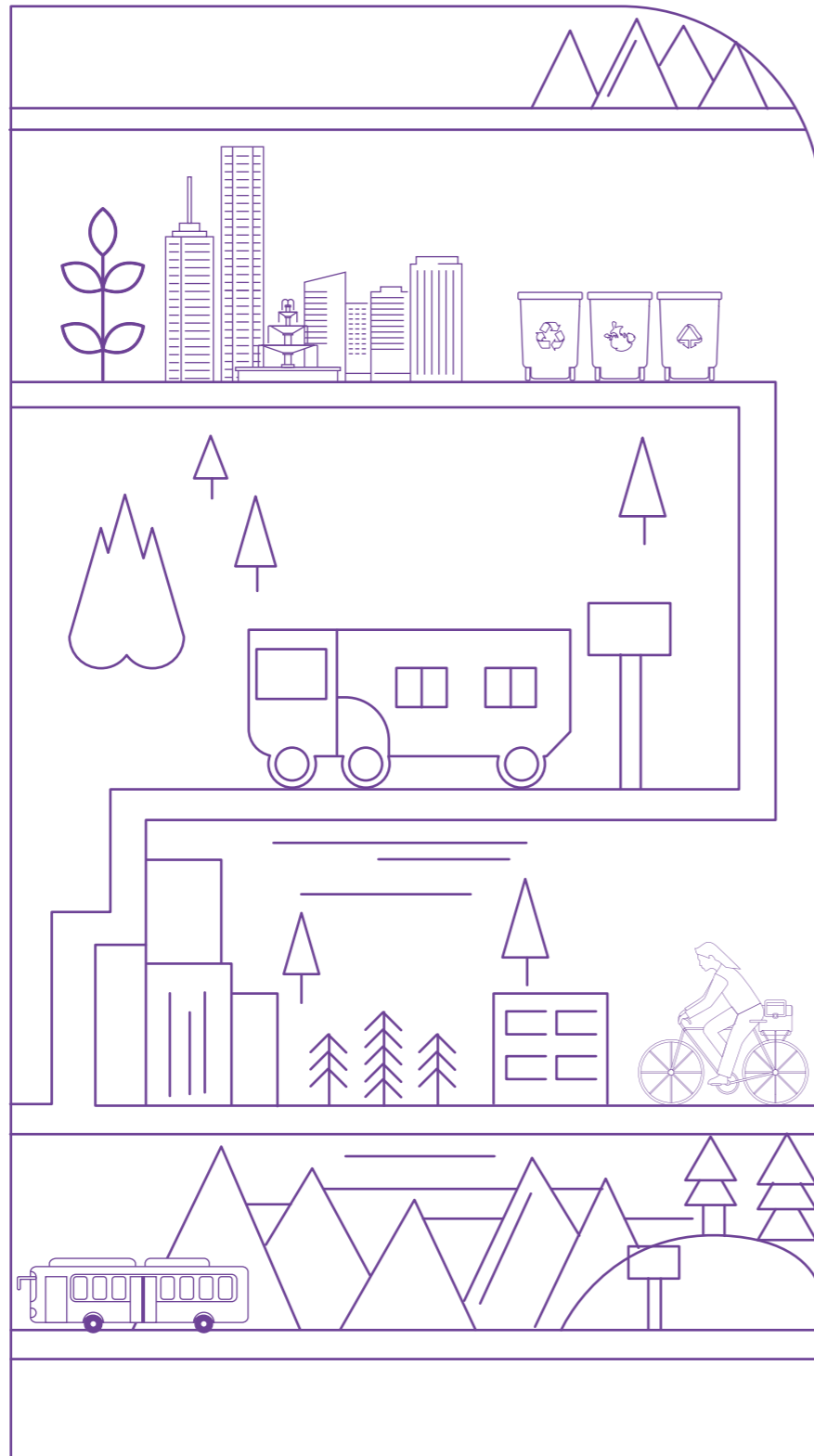


通驛公司開展垃圾分類宣傳活動

# 03

公司在實現自身業務發展和效益提升的同時，負責任地對待每一個利益相關方，為客戶提供優質服務，為員工暢通發展通道，為合作夥伴搭建開放、共贏的平臺，同時深耕公益支持社區發展，努力構建和諧幸福社會。

## 與夥伴同行，共享價值未來



## 服務客戶出行

公司堅持以客戶需求為中心，創新產品與服務，提高產質質量與服務價值，不斷滿足客戶期盼，為客戶創造便捷、舒適的出行體驗。

## 保障安全

我們以安全為重，以責任為本，以標準為先，不斷完善安全生產管理體系，致力於為客戶帶來更好的體驗，保障客戶出行安全。

安全培訓覆蓋	安全培訓總時長	安全培訓時長人均
<b>213,424</b> 人次	<b>1,728,734</b> 小時	<b>8.1</b> 小時

注：統計範圍為與公司簽訂安全生產責任書的16家子公司及太平立交管理部

## 強化安全管控



### 完善制度體系

- 印發公司《道路運輸企業駕駛員安全管理指引》《鎮通村農村客運安全管理指引》《道路運輸板塊網格化掛點安全生產管理工作指引》



### 加強应急管理

- 印發《廣東粵運交通股份有限生產安全事故應急預案》(4.0)，規範公司生產安全事故應急管理和應急回應程序，保障員工和公眾的安全與健康，維護企業生產經營良好環境
- 組織安全事故綜合預案修訂工作及安全生產事故應急演練



### 開展專項整治

- 印發《粵運交通關於印發公司落實企業安全生產主體責任整治等四大專項整治方案的通知》《粵運交通安全生產專項整治三年行動實施方案》，深化源頭治理、系統治理、依法治理和綜合治理，建立健全「從根本上消除事故隱患」的責任體系



### 開展教育培訓

- 開展多種形式和內容的安全生產培訓教育，突出事故警示教育，提升員工安全意識和安全素質
- 印發《粵運交通關於進一步加強駕駛員培訓師使用管理的通知》，推廣應用駕駛員培訓師制度，加強駕駛員培訓師使用管理

### (o) 防範安全風險

- 組織安全生產風險辨識、評估與管控清單編制培訓
- 嚴格按照省交通集團和公司安全生產風險管理制度督導所屬單位進行安全生產風險管理



### 開展專項管理

對駕駛員安全行車、加油站運營等重點業務領域進行專項安全管理，結合業務實際完善安全管控措施，切實保障旅客生命健康安全。

#### 駕駛員安全管理

- 印發《道路旅客運輸企業駕駛員安全管理指引》，規範駕駛員行為
- 通過不定期抽查、一週一通報、一月一分析的機制，降低駕駛員違章違規現象、糾正駕駛習慣
- 定期開展體檢、心理健康檢查，及時排查不良因素，同時給予人文關懷
- 推進「四合一」智能監控系統，促進駕駛員安全行為管理提升

#### 加油站安全監管

- 督促、指導通驛公司持續完善自營油站三級安全管理責任體系建設
- 邀請行業專家參與自營油站季度綜合檢查、專項檢查，開展自營油站安全管理培訓，提升自營油站安全管理水平
- 完善加油站設計、運營、管理標準化手冊，提升加油站運營精細化管理水平
- 建立設備遠程監測系統，即時監測加油站關鍵設備

#### 車輛安全管理

- 強化車輛安全動態監管，加強車輛救援安全技術信息平臺使用和督促，利用信息化有效防範化解車輛救援安全風險
- 開展綜合性安全隱患排查，對車輛技術性能及維護保養情況等進行排查，及時消除各類隱患，確保車輛技術性能良好
- 做好車輛日常維護保養、客車安全例檢、「三檢」等工作，編排車輛維護計畫並定期跟蹤

### 營造安全文化氛圍

圍繞「消除事故隱患，築牢安全防線」主題，組織「安全生產月」和「安全生產南粵行」活動，營造安全文化氛圍，提升員工安全意識和安全技能。安全生產月期間，公司共開展應急演練95次，參與人員5,731人。



粵運交通生產安全事故應急演練現場



粵運交通在黎溪服務區舉辦生產安全事故應急演練

### 提供優質服務

公司重視客戶需求，不斷改善服務方式，提升服務質量，同時重視客戶關係管理，充分尊重客戶的合法權益，為客戶帶去優質放心的服務。

#### 提升服務質量

##### 升級服務方式

- 開通全省統一客服中心熱線400-930-2333和粵運悅行微信公眾號線上客服服務功能，新增客服評價功能，提升粵運客運類客服水平
- 加快推進非站場組客業務，以「客運+互聯網」打造移動互聯網時代，助力道路客運服務升級
- 推進零售業務佈局，擴張門店網路布點，以「一店一策」推動服務區網點超市化，滿足客戶多樣化需求
- 推進「城市公交一體化」「城鄉客運服務一體化」、網約車定制服務等，提升公共保障服務，創新交通網絡智能化運輸模式



##### 優化服務環境

- 推進「廁所革命」「污水治理」「垃圾分類」工作，提升公眾服務水平
- 以「四個提升」全面開展服務區環境衛生整治工作，稽查和完成整治現場管理問題531項，改善服務區環境衛生
- 推進污水治理，定期開展污水設備維保和水質檢測，組織污水設備管養知識培訓與考核
- 增加垃圾桶等設施和現場指引，進一步優化垃圾桶、垃圾房設計，建設綠色服務區



通驛公司「小紅帽」志願服務隊積極投身「廁所革命」

定制出行業務服務人數

**7.23** 萬人次

城際拼車業務服務人數

**24.23** 萬人次

案例：超市開進高速公路服務區 滿足用戶消費需求

2020年，首個高速公路服務區樂驛超市在京港澳高速瓦窯崗服務區（廣州方向）開業。樂驛超市實行門店品牌形象統一化、供應鏈一體化等一系列的服務管理體系，通過改善購物環境、拓寬商品種類等措施，充分考慮顧客購物體驗，讓顧客在輕鬆愉悅的氛圍中購物，滿足人民群眾高速出行對「商品、鮮食、服務、環境」的高質量消費需求。



案例：聯程聯運便捷乘客出行

韶關粵運公司為更好地滿足乘客出行需求，開展「以片區資源整合為目標的聯程聯運」項目，韶關區域內往返珠三角、珠三角經韶關往返江西的線路，均以韶關汽車客東站為中轉聯程中心實現一票制。公司通過小車接駁到換乘中心，整合現有長線運輸資源、拓展縣區鄉鎮長途客源、新建韶關汽車客運東站聯程旅客服務中心，提升傳統班線車定制化服務，滿足乘客多元化需求，提升轉乘過程中的服務質量。截至2020年底，累計發送旅客5,300餘人次。



應對客戶投訴

公司全力維護客戶權益，全方位做好服務工作，通過新增微信公眾號線上諮詢服務等方式不斷完善客戶投訴渠道，持續優化客戶意見反饋及投訴解決機制，提升客戶滿意度和忠誠度。

接獲關於服務的投訴數目

0起

客戶投訴回復率為

100%

保護隱私信息

我們不斷強化客戶信息保護，對個人敏感信息進行加密處理；明確信息安全工作內部管理，實現管理制度化、信息安全工作程序化、信息安全操作標準化，深度規範隱私保護工作；設置客服接受對信息洩露的查詢及反饋，全方位保障客戶隱私安全。

因洩露客戶隱私接獲投訴數目為  
0起

供應鏈管理

我們重視供應鏈管理，發揮資金、技術、管理等優勢，倡導和帶動供應商、承包商履行社會責任，攜手合作夥伴共同成長。

- 供應商准入機制**

公開、公平、公正地開展採購工作，並建立起對應的合格供應商庫  
設置供應商准入條件，要求符合服務資質、滿足技術需求、具備供應能力
- 供應商行為規範**

制定並試行《統采商品供應商引進操作指引》，規範零售業務供應商管理  
與供應商進行技術及安全交流，舉行相關平臺系統培訓
- 供應商動態考核**

從產質質量、交貨能力、售後服務、價格水平、合作緊密度等方面開展供應商評價與考核  
2020年，淘汰供應商3個
- 供應鏈風險管理**

制定《招標投標管理辦法》《非招標採購管理辦法》，明確供應商資格審核、採購機構職責及採購流程控制等  
通過查閱採購材料，審查採購流程的規範性及供應商資質情況，管控採購風險  
定期開展採購事項所涉及的供應鏈等法律風險排查，針對排查的風險制定風險管控措施並監督落實整改

公司共有各類供應商	廣東省內供應商	其他地區	本地化採購率為
<b>501</b> 個	<b>416</b> 個	<b>85</b> 個	<b>85%</b>

## 多元合作

公司秉持合作共贏的理念，攜手政府、企業、行業協會建立穩定可靠的合作夥伴關係，科學謀劃佈局，促進行業發展。

### 案例：梅州粵運與市快遞行業協會簽訂合作協議

12月10日，梅州粵運公司與市快遞行業協會舉行合作簽約儀式，為雙方的合作共贏拉開新的帷幕。雙方以「優勢互補、互惠互利、真誠合作、共同發展」為合作原則，建立長期、穩定、緊密的合作關係，雙方各盡所長、優勢互補，不斷提高快遞服務質量，滿足廣大市民需求。

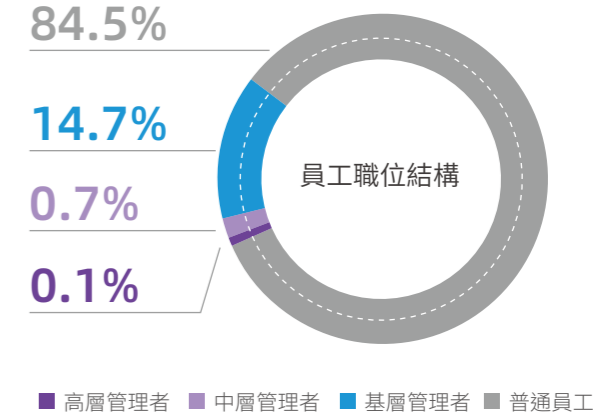
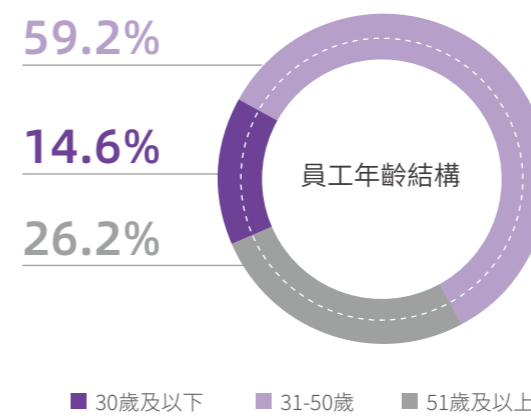
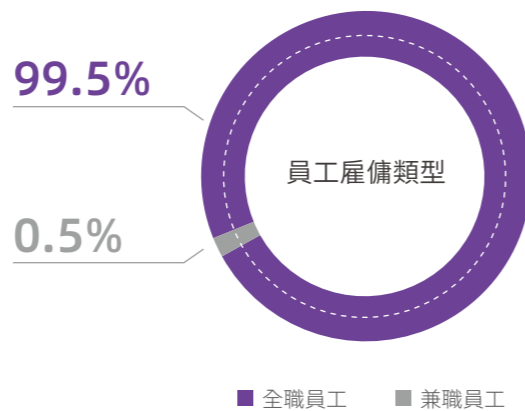
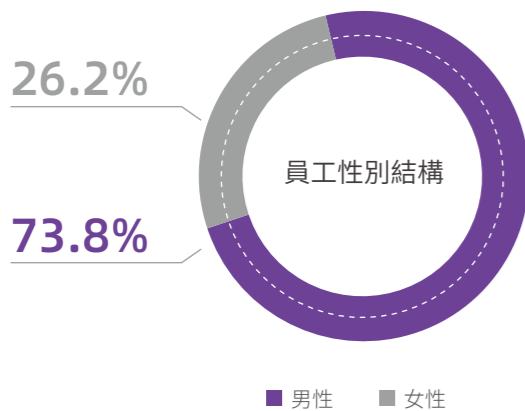


## 美好工作

公司堅持以人為本，保障員工基本權益和身心健康，為不同崗位員工的職業發展提供多維度的培訓和支持，努力營造人盡其才、才盡其用的氛圍，實現企業與員工共同發展。

## 公平就業

公司嚴格遵循《公司法》《勞動法》等法律法規，尊重和保護員工合法權益，倡導平等和非歧視的用工政策，完善薪酬福利體系，致力於構建和發展內部和諧穩定的勞動關係。2020年，公司員工總人數達23,391人，勞動合同簽訂率為100%，在各用工環節均無歧視、使用童工或強制勞動的情況出現。

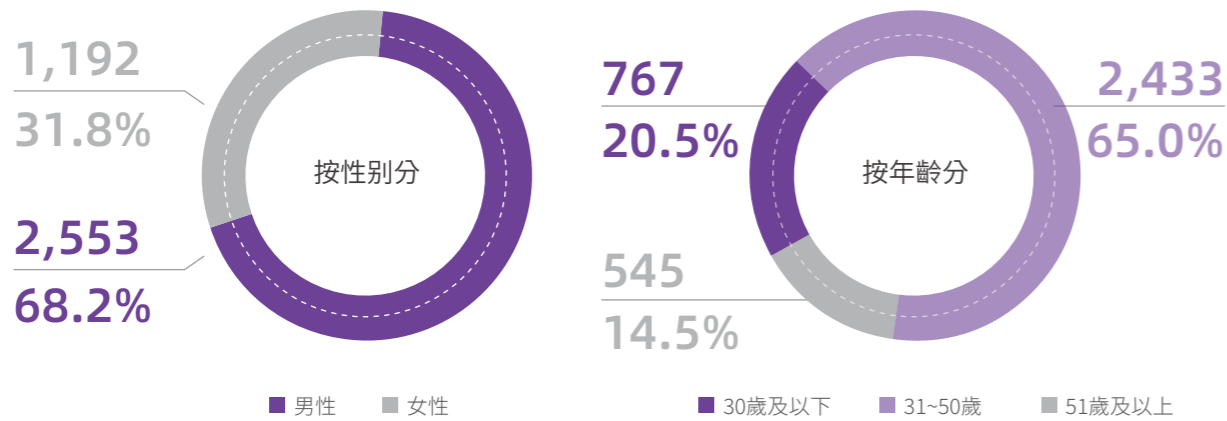


- 將薪酬收入增長向一線崗位、核心關鍵崗位傾斜，讓全體員工更多地共享企業在發展中的紅利和獲得感
- 完善激勵機制，修訂薪酬管理辦法，優化薪酬結構、績效調節係數、薪酬清算範圍等
- 深化收入分配制度改革，逐步完善工效聯動正常增長機制，規範和完善各類人員薪酬收入分配制度
- 保障員工享有國家規定的公休日、法定節假日、年休假等各項休假權利
- 2020年，員工社會保險覆蓋率 100%



2020年，員工流失總數3,745人，因工傷損失工作日3,287天，因工死亡人數3人（因工死亡率0.01%）。因工死亡人數、因工死亡率相比2019年分別降低40%、50%（2019年因工死亡人數5人，因工死亡率0.02%）。公司重視員工職業健康管理，開展健康體檢和課程培訓，營造安全舒適的工作環境。2020年，員工體檢率為86%，職業病專門體檢人數1,502人，職業病發病人數為0。

員工流失人數(人)及占比



## 職業發展

我們視員工為公司的第一財富，努力為員工搭建廣闊的事業平臺，與員工共成長。



粵運交通組織變革期的團隊領導力視頻培訓

	平均培訓時長 (小時)	培訓覆蓋人數 (人)
男性	50	13,181
女性	39	8,234
30歲及以下	98	3,397
31-50歲	33	11,904
51歲及以上	23	6,114
全職員工	52	21,291
兼職員工	6	124
高層管理者	105	15
中層管理者	86	161
基層管理者	28	3,405
普通員工	51	17,834

**員工培訓**

- 推行線上職業技能培訓平臺以及各類規範的網路培訓平臺，提升員工的專業技能和工作能力
- 組織中高層、普通員工開展不同類型培訓課程，提升員工專業技能和知識

**人才選拔**

- 持續強化績效溝通與跟蹤，優化激勵機制，引進稀缺人才，實現人才的梯隊建設
- 加強幹部人才培養，加大力度選拔年輕幹部

線上適崗培訓項目課程共計	覆蓋	各項課程總學時合計
<b>148</b> 項	<b>38,127</b> 人次	<b>702,575</b> 學時
線下培訓項目課程共計	覆蓋	各項課程總學時合計
<b>734</b> 項	<b>47,652</b> 人次	<b>72,442</b> 學時
員工培訓覆蓋率		
<b>91.6%</b>		



## 關愛員工

公司關愛員工身心，對於一線員工、困難員工、女性員工給予不同程度的關愛，倡導平衡工作與生活，提升員工幸福感。

### ⚡ 一線員工

- 組織開展基層一線職工專項慰問系列活動
- 開展關愛司機「送溫暖」工程，新建4個「愛心司機小家」，升級、改造26個司機休息室

### ⚡ 困難員工

- 開展困難幫扶和送溫暖系列幫扶救助活動
- 2020年，累計籌集資金240.7萬元，慰問困難員工、患病員工、離退休人員2,717人次

### ⚡ 女性員工

- 維護女性員工的合法權益和特殊權益，實施女性員工「關愛行動」
- 深入了解女性員工生產生活狀況，切實幫助解決工作和生活上的困難



公司領導慰問基層員工



「愛心司機小家」投入運營



通驛公司開展「世界讀書日」活動



公司工會舉辦員工定向越野挑戰活動

## 社區關愛

公司積極參與疫情防控，主動了解周邊社區公眾、弱勢群體的需要，開展系列志願活動，提供力所能及的幫助，為和諧社區貢獻力量。

## 精准扶貧

充分發揮自身優勢，勇擔國企責任，創新打造「服務區+精准扶貧」模式，通過基礎設施扶貧、消費扶貧助力貧困地區脫貧致富。

精准扶貧投入  
**86.613**萬元



通驛公司白沙服務區打造壯族瑤族土特產扶貧專櫃



肇慶粵運公司掛點扶貧慰問

### 案例：引領農村出行方式「蝶變」 通鎮通村更通民心

公司全面摸清相關鎮村客流需求、地形地貌、交通基礎設施，對「鎮通村」農村客運實行精細化管理，實施「一鎮一村（鄉）一策」運營模式，因地制宜地靈活選取車型，開通「早晚班」「節假日班」「圩日班」「學生班」「預約包車班」等特色班次，按需配備以5至7座車型為主、11至18座車型為輔的「鎮通村」農村客運車輛超900輛。截至2020年底，覆蓋廣東省內超過310個鎮、3,100個村。



## 共戰疫情

面對來勢洶洶的新冠肺炎疫情，公司深入防控疫情第一線，及時掌握疫情、採取行動、回應群眾關切，為防控疫情築就一道「銅牆鐵壁」。



### 暢通通道保運輸

- 採取停運、減班、閉站、臨時關停高速公路服務區等措施控制疫情傳播和蔓延，同時做到交通不中斷、應急運輸綠色通道不中斷、群眾基本出行服務不中斷，盡最大力量保障人民群眾生產生活正常運行
- 提升服務質量，保障客運站場、營運車輛、服務區旅客出行安全



### 助力疫情防控

- 成立「黨團員青年突擊隊」「黨團員青年應急防疫志願服務隊」，助力運送醫護人員、疑似病人、防疫物資，接送滿隔離週期的市民等應急防疫任務
- 累計投入一線人員 113.11 萬人次、後勤保障人員 87.74 萬人次 共計投入防疫物資 1,612.73 萬元



陽春服務區聯合當地醫院為旅客測量體溫



### 提供防疫物資

- 為一線從業人員提供 827.28 萬個口罩、109.07 萬瓶酒精、183.87 萬瓶消毒液、0.76 萬個測溫儀等一大批防護物資
- 開展疫情防控專項關愛行動，劃撥防控專項資金，贈送防護飲品，關愛滯留湖北員工
- 累計撥付專項資金 8447.57 萬元為員工購置防疫用品



### 助力復工復產

- 實施常態化疫情管理，加強乘客健康監測
- 開展環境衛生整治，營造安全、放心、舒適的公共環境



河源粵運公司黨員助力疫情防控

## 公益慈善

公司積極承擔社會責任，持續開展愛心行動，為困難群眾送去溫暖和支持，增強人民群眾的幸福感和獲得感。

### 交通公益

- 連續 9 年參與「愛心送考」活動，讓過萬考生「安全、快捷、準時」抵達考場
- 連續 4 年開展「粵運快車、暖心返鄉」公益活動，為建設大灣區的外來務工人員安排免費的「粵運愛心大巴」
- 開展「2020 年暖冬行動」志願服務活動，設立便民服務點，為旅客提供引導諮詢、秩序維護、重點幫扶、便民利民、應急救援等親情化的便民服務

### 奉獻愛心

- 走訪慰問貧困留守兒童，送去溫暖和幫助
- 開展無償獻血活動，為公益奉獻力量
- 開展「學雷鋒」志願者活動，做好衛生綠化，美化公共環境

### 案例：提供「安心大巴、放心公交」保障學生出行需求

為確保學生安全、有序乘車返校複課，粵運交通安排專業團隊，積極與當地教育局及用車高校負責人對接，根據學生返校複課運送需求，制定「一校一策」的學生返校複課方案，為莘莘學子提供優質的「家門到校門」運送服務，助力高校複課。



愛心助考，為夢築航



開展無償獻血活動

公司註冊志願服務隊

**72** 支

開展公益活動

**485** 次

參與志願者活動

**19,578** 人次

慈善捐贈投入

**45.645** 萬元

志願者累計服務

**99,681** 小時

# 指標索引

範疇	層面	指標內容	對應頁碼
A1 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	P17
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P17
	A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P17
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P16
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P16
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P16
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P16
A2 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源，水及其他原材料）的政策。	P14
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電，氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位，每項設施計算）。	P15
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位，每項設施計算）。	P16
	A2.3	描述能源使用效益及所訂立的目標以及為達到這些目標所採取的步驟。	P14
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及用水效益，並描述所訂立的目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P16
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不适用
A3 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P14
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P14
A4 氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的相關減緩措施的政策。	P17
	A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及其應對的行動。	P17

範疇	層面	指標內容	對應頁碼
B1 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱，招聘及晉升，工作時數，假期，平等機會，多元化，反歧視以及其他待遇及福利的：（一）政策；及（二）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P25
	B1.1	按性別，僱傭類型，年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P25
	B1.2	按性別，年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P27
B2 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：（一）政策；及（二）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P20
	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P27 (部分披露)
	B2.2	因工傷損失工作日數。	P27
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P26
B3 發展與培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	P27-28
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層，中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	P28
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P28
B4 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的：（一）政策；及（二）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P25
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P25
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P25
B5 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P24
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P24
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。	P24
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P24
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P24

范畴	层面	指标内容	对应页码
B6 产品责任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全，廣告，標籤及私隱事宜以及補救方法的：（一）政策；及（二）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P24
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不适用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P23
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P12
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不适用
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P12
B7 反貪污	一般披露	有關防止賄賂，勒索，欺詐及洗黑錢的：（一）政策；及（二）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P12
	B7.1	於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P12
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P12
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P12
B8 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P30-32
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育，環境事宜，勞工需求，健康，文化，體育）。	P30-32
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P30-32

## 意見反饋表

尊敬的讀者

您好！

非常感謝您閱讀了《廣東粵運交通股份有限公司2020年度環境、社會及管治報告》。如果您對本報告有任何想法和建議，請您填寫下麵的意見反饋表，通過郵寄、傳真或電子郵件發給我們。對於您的寶貴意見，我們致以深深的謝意！

姓名：\_\_\_\_\_ 聯繫方式：\_\_\_\_\_

電子郵箱：\_\_\_\_\_

您認為哪些章節為您提供了重要信息？

- 關於我們
  我們的2020
  與誠信同行，築穩運營基石  
 與自然同行，呵護綠色生態
  與夥伴同行，共享價值未來

您如何評價本報告？

- 可讀性 好 一般 不好  
 完整性 好 一般 不好  
 中肯性 好 一般 不好  
 排版設計 好 一般 不好  
 總體印象 好 一般 不好

您對我們下一年度報告的建議？

請與我們聯繫：

通訊地址：中國廣東省廣州市中山二路3號粵運大廈

郵遞區號：510410

電話：(86) 020-32318173

傳真：(86) 020-37620015

聯繫人：黨群工作部（工會辦）

電子郵箱：dgb2009@126.com