



大眾公用

DaZhong Public Utilities

股份代號：1635

上海大眾公用事業（集團）股份有限公司

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

（於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司）

2023年

環境、社會及 管治報告



關於本報告

報告簡介

本報告是上海大眾公用事業(集團)股份有限公司的第七份環境、社會及管治報告(以下簡稱「本報告」)，以向利益相關方等披露和展示公司在環境、社會及管治領域的績效。本報告經公司董事會審閱，並對所載信息的真實性及有效性負責。

時間範圍

本報告期間為2023年1月1日至2023年12月31日。本報告中的數據如無特別說明，均為此期間內數據。

報告範圍

本報告以上海大眾公用事業(集團)股份有限公司為主體部分，涵蓋公司總部及其附屬公司，數據披露範圍與大眾公用同期合併財務報表範圍一致。若涉及部分聯營企業等情況，將會在報告中進行說明。

數據來源

本報告全部信息數據來源包括政府部門公開數據、公司的正式文件、公開披露文件。報告所引用的財務數據以年報為準，其他數據來自公司內部統計。

編製依據

本報告依據上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號—規範運作》(2022)、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》，並參考全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告標準》和國際標準化組織ISO 26000:2010《社會責任指南》國際標準等國際、國內通行ESG、可持續發展和社會責任相關框架編製。

信息說明

本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

關於本報告

稱謂說明

本報告中，為了便於表述和閱讀，本報告中稱謂指代如下：

公司名稱	簡稱
上海大眾公用事業(集團)股份有限公司	大眾公用、集團、公司和我們
上海大眾嘉定污水處理有限公司	大眾嘉定
江蘇大眾水務集團有限公司	江蘇大眾
大眾交通(集團)股份有限公司 ¹	大眾交通
大眾汽車租賃有限公司 ²	大眾出租租賃
上海大眾運行物流股份有限公司	大眾運行物流
上海大眾燃氣有限公司	上海大眾燃氣
南通大眾燃氣有限公司	南通大眾燃氣
上海大眾融資租賃有限公司	大眾融資租賃
上海大眾交通商務有限公司	大眾商務
深圳市創新投資集團有限公司 ³	深創投
上海電科智能系統股份有限公司 ⁴	電科智能

¹ 大眾交通(集團)股份有限公司為大眾公用重要合聯營企業。

² 大眾汽車租賃有限公司為大眾交通(集團)股份有限公司全資子公司。

³ 深圳市創新投資集團有限公司為大眾公用重要合聯營企業。

⁴ 上海電科智能系統股份有限公司為大眾公用重要合聯營企業。

編製原則

本報告響應香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》四項原則。

重要性：開展重要性議題分析，確定本報告的披露內容以及各議題內容詳實程度。

量化：報告在環境、社會範疇均披露定量數據以展現指標表現。

平衡：本公司報告內容均來自公司內部管理文件、統計及公開披露信息，以及公眾媒體報道，無不正當修改。

一致性：如無特殊說明，本報告中披露的數據均根據公司建立的統一信息收集流程、工作機制進行統計，以保證數據連年可比。

報告發佈

本報告以電子版形式發佈，可在上海證券交易所、香港聯合交易所官方網站和本公司網站 (<https://www.dzug.cn/>) 獲取。

讀者回應

為持續提高公司ESG管理水平、增強ESG信息披露質量、推動企業切實踐行ESG發展理念，針對本報告，特向讀者徵求意見（詳見附錄二「讀者意見表」）。讀者通過以下方式與公司取得聯繫，反饋報告建議。

地址：上海市徐匯區龍騰大道2121號眾騰大廈1號樓10樓

電話：021-64281688

傳真：021-64288727

郵箱：dmbstock@dzug.cn

董事長致辭

2023年是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年，也是大眾公用「十四五」規劃承前啓後的關鍵一年。面對複雜嚴峻的市場環境，在全體員工的共同努力下，公司主營業務繼續穩健發展，投資業務回升明顯。公司再次榮登上海民營企業百強榜，主體信用連續6年保持AAA級別；在管理架構、數字轉型方面取得了顯著成效；在社會需要的關鍵時刻，大眾人更是責無旁貸，彰顯企業社會責任擔當。

推進ESG治理，獲得社會廣泛認可

大眾公用切實推進ESG管理實踐，將ESG理念融入公司治理全流程，連續7年向公眾披露《環境、社會及管治(ESG)報告》，系統性展現公司ESG實踐與成果。2023年，公司獲評中上協「2023年上市公司ESG優秀實踐案例」，併入選「第一屆國新杯•ESG金牛獎碳中和五十強」，ESG治理得到利益相關方廣泛認可。

規範治理體系，促進企業穩健發展

大眾公用以「十四五」戰略規劃為引領，持續完善現代企業治理架構，不斷強化法務合規管理，著力推進廉潔建設，降低潛在風險敞口，深耕數字轉型，提升信息化管理水平，保持高質量信息披露，積極維護投資者權益，自上市後累計分紅金額近40億元，與股東共享企業發展成果。

貫徹低碳理念，推進企業綠色轉型

公司積極應對氣候變化風險，把握氣候變化機遇，持續推進公司綠色轉型發展，在建立健全環境管理體系的基礎上，持續優化能源使用結構，提升資源使用效率，深化排放物管理，推進企業與生態環境協調發展。

立足主責主業，踐行企業社會責任

大眾成立以來，一直秉承著「一方有難、大眾支援」的企業理念，在重大危難面前，大眾人總是勇擔社會責任。同時，公司聚焦主責主業，始終將安全放在首位，持續強化運行管理，履行主體責任，提升智慧管理水平，精準發力，在佈局上補短板、強弱項，延伸供應鏈，依託管理、技術和服務理念優勢，實現社會效益與經濟效益「雙豐收」。

一元復始，萬象更新。大眾公用將繼續堅持可持續的高質量發展主線不動搖，鞏固優質、穩健、高效的發展支柱產業，進一步健全和優化全面風險防控體系，不斷提升企業的核心競爭力，積極承擔企業社會責任，踔厲奮發，攜手廣大利益相關方，為全社會可持續發展貢獻大眾力量。

上海大眾公用事業(集團)股份有限公司董事長

楊國平

目錄

關於大眾公用	
公司簡介	6
業務板塊	6-8
年度大事記與榮譽獎項	9
責任管理	
董事會聲明	10
利益相關方溝通	10-11
實質性議題分析	12
1 規範治理，守正創新贏得未來發展	
1.1 戰略規劃	13-14
1.2 治理機制	14-16
1.3 合規風控	16-20
1.4 廉潔管理	21-23
1.5 投資者關係	23-24
1.6 信息化管理	24-25
2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景	
2.1 應對氣候變化	26-29
2.2 環境管理體系	30-31
2.3 資源使用	31-36
2.4 排放物管理	36-40
2.5 綠色行動實踐	41-45
3 責任運營，保質維穩迸發經營活力	
3.1 質量運營與客戶服務	46-52
3.2 安全運營	52-57
3.3 供應商責任	57-58
4 以人為本，凝心聚力積極回饋社會	
4.1 員工權益與福利	59-65
4.2 社會公益	65-67
績效展示	68-72
附錄一：指標索引表	73-76
附錄二：讀者意見表	77

關於大眾公用

公司簡介

上海大眾公用事業(集團)股份有限公司成立於1991年12月24日，原名上海浦東大眾出租汽車股份有限公司，是全國出租汽車行業中第一家股份制公司，也是浦東新區成立後的第一家上市公司。公司股票於1993年3月4日在上海證券交易所正式掛牌上市(股票代碼：600635)。2016年12月5日，集團境外上市外資股(H股)在香港聯交所主板掛牌並開始上市交易(股票代碼：1635)。

經過三十餘年的發展，集團從一個與上海浦東開發開放共同進步，在業內率先上市的交通運輸企業，發展成為公用事業與金融創投齊頭並進的投資控股型企業。截至2023年12月31日，集團資產總額228億元，淨資產83億元，總市值90億元。

業務板塊

集團以「公用事業、金融創投」業務雙輪驅動。公用事業包括城市燃氣、污水處理、城市交通、物流運輸四大業務板塊；金融創投包括非銀金融服務和創投業務。

公用事業

城市燃氣

公司主要從事天然氣下游需求端的城市燃氣業務，包括居民及商業用氣，主要業務範圍包括燃氣銷售和管道施工，經營模式為向上游供應商購買氣源後，通過自有管網體系，銷售給終端客戶並提供相關輸配服務。子公司上海大眾燃氣有限公司以及南通大眾燃氣有限公司分別是上海浦西南部、江蘇省南通市區唯一的管道燃氣供應商，在上海市以及長三角地區較有影響力。上海大眾燃氣擁有天然氣管網長度約7000公里，服務燃氣用戶超200萬戶；南通大眾燃氣擁有天然氣管網長度超過3000公里，服務燃氣用戶超64萬戶。

公用事業

污水處理

污水處理是公司的主業之一，主要從事城市生活污水和工業廢水處理廠的投資建設和運營。公司下屬9家污水處理廠分別由子公司上海大眾嘉定污水處理有限公司和江蘇大眾水務集團有限公司運營。

公司的污水處理業務通過與地方政府簽訂《特許經營協議》，由當地政府價格主管部門核定單價，按照實際處理量撥付。公司在上海、江蘇共運營9家污水處理廠，總處理能力為44萬噸/日。其中，子公司大眾嘉定日處理規模為17.5萬噸，出水標準達到上海市最高污水排放標準的一級A+；子公司江蘇大眾公司業務主要涉及江蘇省徐州市雲龍區、賈汪區和沛縣及邳州市四個區縣，連同連雲港東海縣、東海二期，總處理規模達到26.5萬噸/日。

城市交通

公司的城市交通服務業務以綜合交通運輸為核心，由聯營企業大眾交通運營。主要圍繞出租車運營、汽車租賃等細分市場發展，提供出租車和汽車租賃、道路客運、旅遊包車等綜合交通配套服務。截至2023年末，大眾交通在上海市擁有出租汽車6,793輛以及租賃車3,434輛，通過「大眾出行」平台打造智慧交通。大眾交通的汽車租賃業務主要包括長包和零租兩種業務，運營模式為公司購買車輛和牌照，統一對外提供汽車租賃服務。

物流運輸

子公司上海大眾運行物流股份有限公司開展物流運輸業務。大眾運行物流主要業務包括貨運出租、搬場、供應鏈、液化氣配送等，擁有車輛管理系統、智能調度系統、營運管理系統、TMS系統等多個管理系統，致力於提升車輛運輸服務管理效率，節省運營成本。貨運出租、供應鏈以車輛租賃業務為主、市場城配業務為輔推進業務拓展。大眾運行物流擁有上海市危險品運輸二類、三類、九類資質，是上海市最大的第三方專業配送LPG的物流公司，液化氣運輸車隊已覆蓋了上海15個行政區。

金融創投

非銀金融服務

公司下屬金融服務業務由控股子公司大眾融資租賃和大眾商務運營，主要業務包括融資租賃、預付費卡業務等。

子公司大眾融資租賃以融資租賃業務收取淨息差為主要盈利來源，主要收入來源是利息收入與手續費及佣金收入，圍繞「消費金融、平台金融」拓展業務，重點開展「手機、汽車、3C」的居民消費升級業務。

子公司大眾商務「大眾e通卡」的預付費卡業務，致力於商戶結構的優化，豐富「大眾e通付」應用場景，改善用戶使用體驗，增強公司整體業務產品自主控制力和市場競爭力。

創投業務

公司的創投業務主要通過直投及參股專項基金、私募基金等多種渠道，進行多領域投資，涵蓋PE類、併購類、二級市場定增等投資標的多階段。公司參股的創投平台主要有4家，分別為深圳市創新投資集團有限公司、上海華臻股權投資基金合夥企業(有限合夥)、上海興燁創業投資有限公司以及大成匯彩(深圳)實業合夥企業(有限合夥)。

年度大事記與榮譽獎項

日期	事件
2023年3月	大眾公用再獲中誠信綠色企業最高等級「Ge-1級」
2023年3月	大眾公用2023年公司債券(第一期)成功發行
2023年4月	大眾公用主體信用再獲中誠信AAA評級
2023年6月	大眾公用入選2022金融市場經典案例
2023年9月	大眾公用再登2023年上海百強企業榜單，榮登上海民營企業100強，排名第72位；上海服務業企業100強，排名第73位；上海民營服務業企業100強，排名第42位
2023年9月	大眾公用榮獲2022年度ESG「A+」等級
2023年11月	大眾公用榮膺中國上市公司協會「董事會最佳實踐獎」
2023年11月	大眾公用獲評中上協「2023年上市公司ESG優秀實踐案例」
2023年11月	大眾公用入選「第一屆國新杯•ESG金牛獎碳中和五十強」
2023年12月	大眾公用榮獲「2023上市公司董辦最佳實踐案例」
2023年12月	大眾公用榮獲「全球投資嘉年華」—「年度信息披露獎」

責任管理

董事會聲明

• 董事會ESG監督責任

董事會對大眾公用ESG相關事項承擔監督、指導及檢討責任。

• ESG風險管理

為有效防控集團及附屬公司ESG相關風險，董事會在日常運營過程中嚴格監督風險管理相關制度制定，並將ESG相關風險納入ESG風險識別、評估與管理流程中。

• 目標、指標與檢討進度

大眾公用及附屬公司設立新能源汽車投放、資源節約、安全管理等ESG相關目標，並定期檢討目標完成情況。

利益相關方溝通

大眾公用根據行業特性與經營業務特點，為利益相關方搭建有效的溝通橋樑，與政府及監管部門、員工、投資者、客戶及消費者、供應商及業務夥伴、媒體及當地社區公眾六類利益相關方建立常態化、高效溝通機制，識別利益相關方期望，積極回應各方訴求，提升集團ESG表現。

• 大眾公用利益相關者溝通渠道與內容

利益相關方	訴求與期望	回應舉措
投資者	<ul style="list-style-type: none">• 有效的公司治理機制• 規範的信息披露• 暢通的溝通渠道• 完善的風險管理• 加強投融資管理	<ul style="list-style-type: none">• 召開股東會議，討論投資者關心事宜• 定期發佈報告與公告• 搭建投資者互動平台• 開展投資者溝通與交流活動
政府及監管部門	<ul style="list-style-type: none">• 合規經營與風控管理• 應對氣候變化• 降低溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none">• 遵紀守法，完善公司治理結構及各項合規管理制度• 建立健全嚴格、規範、全面、有效的內控體系• 積極響應「雙碳」目標，推動綠色業務轉型

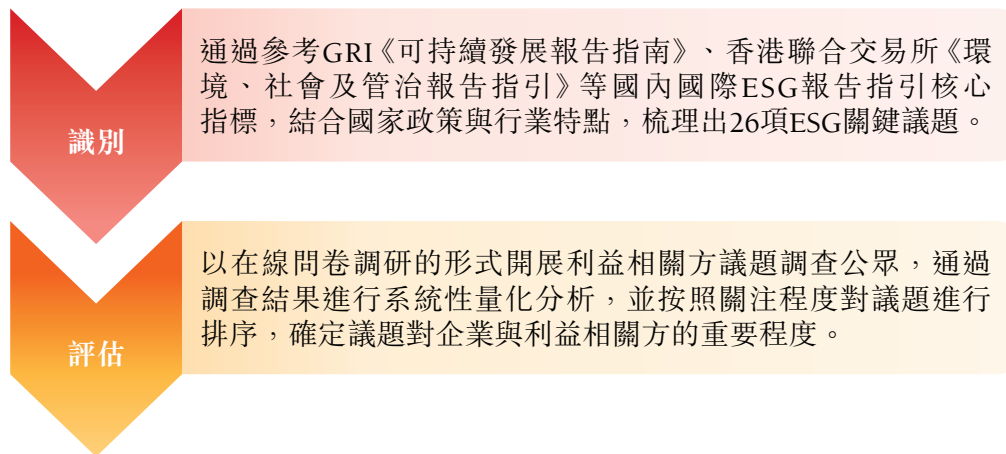
利益相關方	訴求與期望	回應舉措
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 保障員工各項權益 • 員工培訓與職業發展通道 • 安全健康的工作環境 	<ul style="list-style-type: none"> • 健全員工薪酬福利體系，開展豐富的員工活動，加強員工關愛舉措 • 為員工提供培訓學習機會，激勵員工達成工作目標 • 開展常態化安全檢查、隱患排查治理
客戶與消費者	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶權益保護 • 便捷、高效的服務體驗 • 客戶隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 開展客戶滿意度調查，及時反饋並處理投訴 • 進行水價調控，定期開展設備檢修工作，提升客戶服務體驗 • 健全客戶隱私保護制度
供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 供應鏈／供應商管理 • 穩定的合作關係 	<ul style="list-style-type: none"> • 規範採購環節流程，制定規範的招投標和供應商管理制度 • 與合作夥伴開展定期交流，誠信合作
媒體及社區公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 健康和諧社區建設 • 參與社會公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 參與各類社區公益活動，為困難群眾做實事 • 組織各類志願、宣傳活動，引領健康社會發展 • 搭建多渠道信息傳遞途徑

責任管理

實質性議題分析

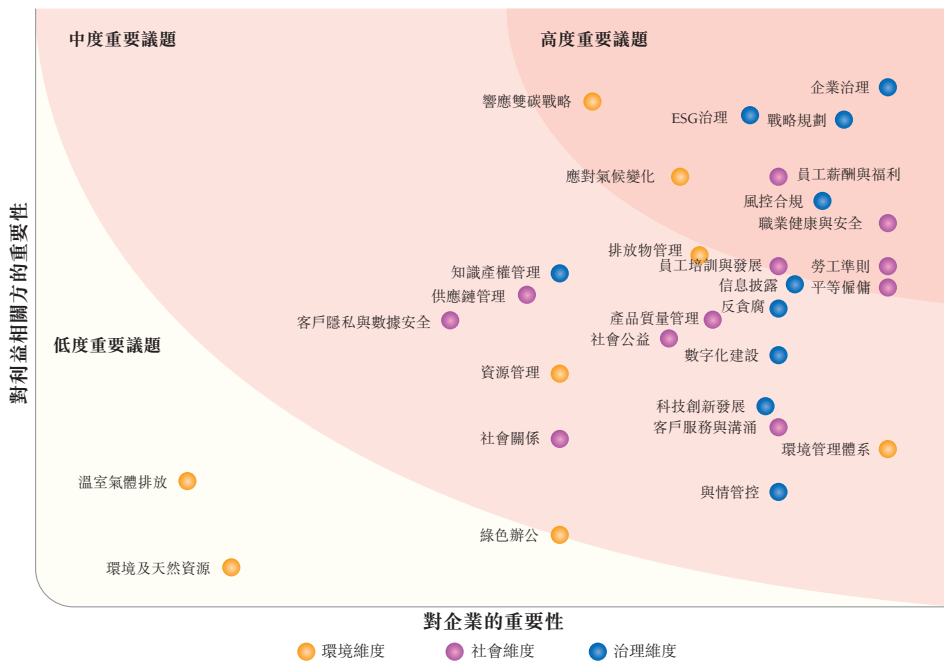
大眾公用依據「對利益相關方的重要性」和「對公司的重要性」兩個維度，以向公司管理層及外部利益相關方發放電子問卷的形式，全面了解各利益相關方的觀點與期望，對議題進行評估與排序。

重要性議題判定過程



重要性議題矩陣圖

大眾公用依據重要性議題判定結果，形成議題重要性矩陣。本報告將根據所得出的議題重要程度，確定本報告各議題內容披露的詳實程度



1 規範治理，守正創新贏得未來發展

大眾公用深化「十四五」發展總體戰略，推進各業務板塊戰略目標落地，持續深化現代公司治理機制，推進法務合規與全面風險管理，搭建廉潔管理體系，維護投資者權益，加強信息化管理，持續探索，賦能集團邁向經濟高質量發展新階段。

1.1 戰略規劃

大眾公用以「深耕上海，輻射長三角，做強主業」為指導思想，立足於「大眾」品牌服務，打造長三角領先的城市公用事業服務集團公司，進一步明確公司的發展戰略方向、目標、任務及舉措，為集團開啟新一輪的快速發展打下堅實基礎。

表 大眾公用「十四五」業務發展戰略

各業務板塊發展戰略	
城市燃氣板塊	以保障城市燃氣安全供應為核心使命，為社會提供更堅實的燃氣供應、安全保障；為用戶提供更優質的服務；同時，發揮長三角地區管網資產的優勢，向燃氣上下游產業鏈及管道燃氣無法全面覆蓋的區域立體化發展。
環境市政板塊	緊跟國家綠色發展戰略、長三角一體化戰略和長江大保護，立足上海，面向長三角，深耕水務投資運營和污水處理。
城市交通板塊	緊跟集團戰略規劃，順應市場環境，鞏固搬場、貨運出租等傳統產業垂直細分領域龍頭地位，提升品牌知名度，擴大企業影響力；確保安全生產，發展綠色貨運。
金融創投板塊	以用戶為中心，聚焦普惠金融，以科技賦能創新，銳意進取，創新發展；繼續堅持「公用事業與金融創投齊頭並進」的發展戰略，以穩健安全為本，去蕪存菁，提升集團投資資金的運用效率並創造均衡的投資收益；科學管理物業資產、盤活土地資產，實現資產的保值、增值和收益最大化。

1 規範治理，守正創新贏得未來發展

積極探索新產業方向

基於對公用事業和金融創投業務的多年經驗，結合社會發展趨勢和國家在公用事業、能源等產業上的佈局，積極探索適合公司的新產業方向，重點關注氫能源、碳中和、IDC（數據中心）和分佈式能源。

1.2 治理機制

• 管治架構

大眾公用嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理准則》等中國證監會、上海證券交易所、香港聯交所相關法律法規以及《公司章程》的規定，持續建立健全現代企業治理架構，推進公司規範化、程序化管理治理水平。

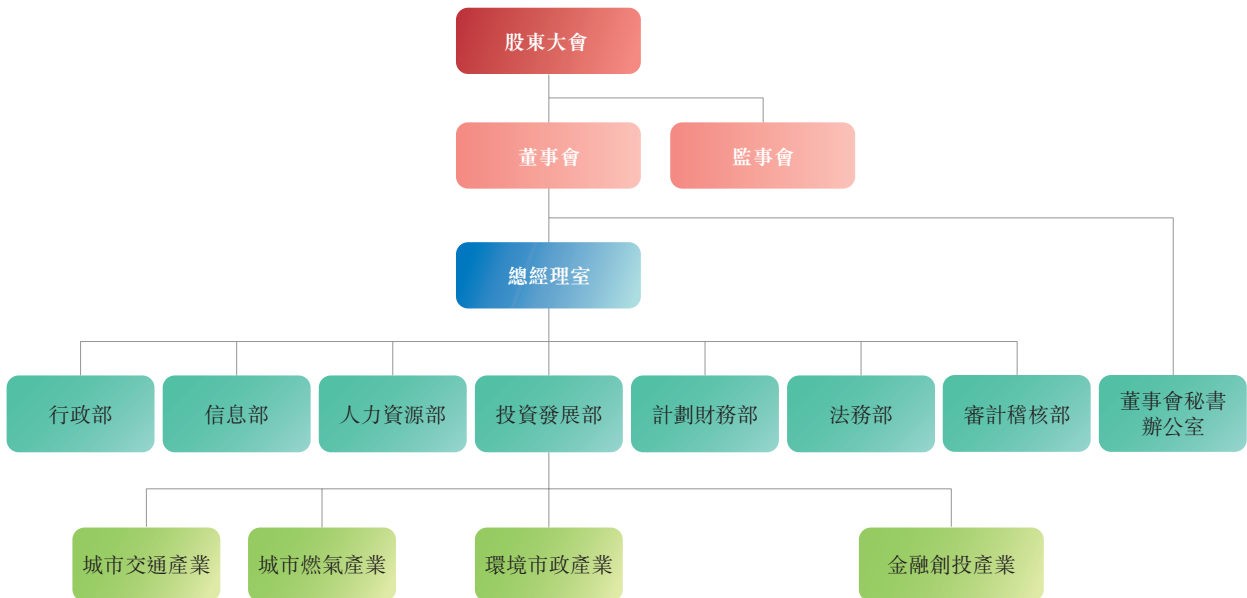


圖 大眾公用公司組織架構

1 規範治理，守正創新贏得未來發展

• 股東大會

股東大會作為集團最高權力機構，其設置和運行嚴格遵守《公司章程》，保障所有股東，特別是中小股東享有平等地位，並有效行使知情權、參與權、質詢權和表決權。2023年，公司共召開了1次年度股東大會，審核《2022年年度董事會工作報告》《2022年年度監事會工作報告》等15項重要事項。

表 大眾公用2023年股東會治理績效

指標	單位	2023年數值
股東大會會議舉行次數	次	1
股東大會會議應出席的董事人次	人次	9
股東大會會議實際出席的董事人次	人次	9

• 董事會治理

集團董事會堅持可持續發展戰略，嚴格按照證監會、交易所的各項法律法規開展工作，保障董事會規範運作和科學決策。2023年，公司董事會由9名成員構成，獨立董事佔比44.44%，為公司合規科學地決策提供了強有力的支持。

2023年，公司共召開7次董事會會議，召開1次提名委員會會議、1次薪酬與考核委員會會議、1次戰略發展委員會會議等董事會專項委員會會議。

表 大眾公用2023年董事會治理績效

指標	單位	2023年數值
董事會會議舉行次數	次	7
董事會會議應出席人次	人次	63
董事會會議實際出席人次	人次	63

1 規範治理，守正創新贏得未來發展

• 監事會治理

集團監事會由3名監事組成，其中職工監事1名，由公司職工代表大會選舉產生。監事會成員切實履責，維護全體股東利益，對公司財務狀況以及公司董事及高級管理人員履職情況的合法性、合規性進行監督。2023年，公司共召開6次監事會會議，表決20項事項。

表 大眾公用2023年監事會治理績效

指標	單位	2023年數值
監事會會議舉行次數	次	6
監事會會議應出席人次	人次	18
監事會會議實際出席人次	人次	18

1.3 合規風控

• 法務合規管理

集團持續推進守法、公平、公正的內部環境建設，根據國家有關法律法規和公司章程，明確董事會、監事會和經理層的職責權限、任職條件、議事規則和工作程序，確保決策、執行和監督相互分離，形成有效制衡。

同時，集團持續建立健全內控管理體系，出台《內部控制基本制度》《內部控制評價管理規定》等內部控制管理與監督制度，持續跟蹤內部控制缺陷整改情況，並就內部監督中發現的重大缺陷，追究相關責任單位或者責任人的責任。

1 規範治理，守正創新贏得未來發展

2023年，公司共開展2次法務合規培訓，為公司穩健經營打下堅實基礎。

表 大眾公用2023年法務合規培訓績效

指標	單位	2023年數值
法務合規培訓次數	次	2
法務合規培訓參與人次	人次	40-45
法務合規培訓時數	小時	4

案例：開展內部法務合規培訓

2023年10月，公司開展主題為犯罪預防警示教育的內部法務合規培訓，參與者覆蓋高層、中層領導及部分屬管人員等。本次培訓對目前企業刑事法律風險數據及情況進行了說明，從相關法律法規及真實案例出發，更加深入地向參會人員提示了招投標、採購管理等企業運營中的合規風險，為公司避免相關環節的合規刑事問題奠定良好基礎。



法務合規培訓現場

1 規範治理，守正創新贏得未來發展

集團所屬大眾商務建有《反洗錢和反恐怖融資管理制度》《反洗錢工作機制》等反洗錢管理制度與機制。2023年，大眾商務積極開展反洗錢培訓，將反洗錢融入員工職業操守之中。

案例：反洗錢培訓

2023年7月，集團所屬大眾商務開展《反洗錢內控制度》培訓，圍繞公司對反洗錢相關的風控規則、大額、可疑交易甄別和個人信息保護等重點內容，強化員工反洗錢意識與反洗錢工作能力，將反洗錢內控制度落實到支付業務工作之中。



反洗錢培訓現場

1 規範治理，守正創新贏得未來發展

- 全面風險管理

集團遵循全面性、制衡性、針對性與適應性原則，出台《全面風險管理制度》，持續建立健全由公司董事會及審計委員會牽頭管理的四層垂直風險管理組織架構，並設首席風控官，及時識別、評估、監控、應對公司經營中的流動性風險、市場風險、信用風險、操作風險、信息技術風險等各類風險，推進公司業務經營持續穩健發展。



圖 大眾公用風險管理組織架構

集團建立起一整套涵蓋風險識別與評估、風險監測與應對、風險信息溝通、風險報告與處置、風險管理培訓的風控機制，進一步壓實、強化風險管理。

1 規範治理，守正創新贏得未來發展

表 大眾公用2023年風險管理培訓績效

指標	單位	2023年數值
風險管理培訓次數	次	1
風險管理培訓人次	人次	35
風險管理培訓時數	小時	2



圖 大眾公用風險管理培訓現場

1 規範治理，守正創新贏得未來發展

1.4 廉潔管理

• 體系建設

大眾公用重視廉潔管理，建立健全反貪腐反舞弊管理體系，出台《反腐敗反舞弊管理制度》，明確反腐敗反舞弊的責任歸屬，公司管理層對腐敗、舞弊行為的發生承擔責任，審計委員會作為反腐敗反舞弊管理的指導機構，審計稽核部作為反腐敗、舞弊工作常設機構，由各業務部門承擔本部門的反腐敗、舞弊工作。

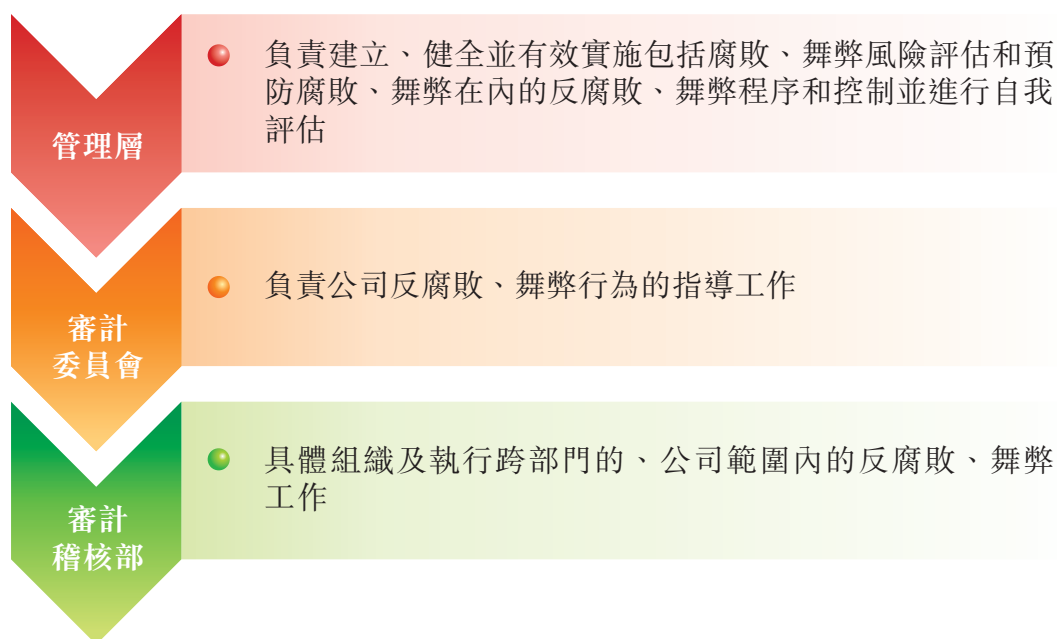


圖 大眾公用反腐敗、反舞弊組織架構

1 規範治理，守正創新贏得未來發展

• 管理舉措

大眾公用持續推進反腐敗反舞弊建設，多措並舉，建立行之有效的反腐敗管理流程，通過郵件、電話等方式接收貪腐事項舉報，並根據相關制度規則受理、核查、處理貪腐事項，同時注重保護舉報人權益，對舉報內容與舉報人信息採取嚴格保密措施。



圖 大眾公用舉報人保護舉措

• 文化建設

大眾公用積極營造廉潔、勤勉敬業的良好企業風氣，倡導誠信正直的企業文化，注重反貪腐、反舞弊企業文化建設，從源頭預防腐敗、舞弊事件發生。2023年，集團積極開展覆蓋管理人員與普通員工的反貪腐培訓，營造廉潔從業文化氛圍。

表 大眾公用2023年反貪腐培訓績效

指標	單位	2023年數值
管理人員反貪腐培訓次數	次	1-2
管理人員反貪腐培訓人次	人次	40-45
管理人員反貪腐培訓時數	小時	2-4
員工反貪腐培訓次數	次	1-2
員工反貪腐培訓人次	人次	40-45
員工反貪腐培訓時數	小時	2-4

1 規範治理，守正創新贏得未來發展

案例：廉潔教育相關培訓

2023年10月，公司舉辦廉潔警示教育，參與者覆蓋公司高層、中層領導及部分屬管人員。本次培訓從相關法律法規及真實案例出發，更新了相關犯罪的新表現形式，深入揭示、說明企業工作人員可能涉及的廉潔犯罪，有利於參會人員甄別並規避相關風險。



廉潔教育培訓現場

1.5 投資者關係

• 投資者溝通

大眾公用制定並遵循《投資者關係管理辦法》，持續暢通投資者溝通渠道，在公開渠道列明聯繫電話、傳真地址及電子信箱地址，通過上交所「上證E互動」平台，與投資者保持日常溝通。2023年，集團通過「上證E互動」平台，累計回覆投資者提問共65條。

• 投資者責任

集團持續為股東創造價值，讓股東共享公司經營成果，截至2023年末，集團上市後累計分紅金額近40億元。同時，公司注重債權人權益保護，所發債券均按時兌付，2023年獲中誠信國際信用評級有限責任公司AAA級主體信用等級，評級展望為穩定。

1 規範治理，守正創新贏得未來發展

- 信息披露

集團根據《上市公司信息披露管理辦法》，出台《信息披露管理辦法》《內幕信息知情人管理制度》等集團內部信息披露制度，在指定信息披露渠道，依法合規披露公司經營相關信息，並持續強化內幕信息知情人管理機制，落實內幕信息知情人的登記備案、處罰舉措。

1.6 信息化管理

- 建立健全管理體系

大眾公用圍繞國家信息化發展戰略、信息化相關法律法規，以及企業核心業務發展戰略，及時制定、更新企業信息化戰略規劃，制定實施《網絡安全與信息化工作管理規定》，並設網絡安全與信息化工作領導小組，由集團總裁擔任組長，部署、組織、指導、監督集團網絡安全與信息化工作。

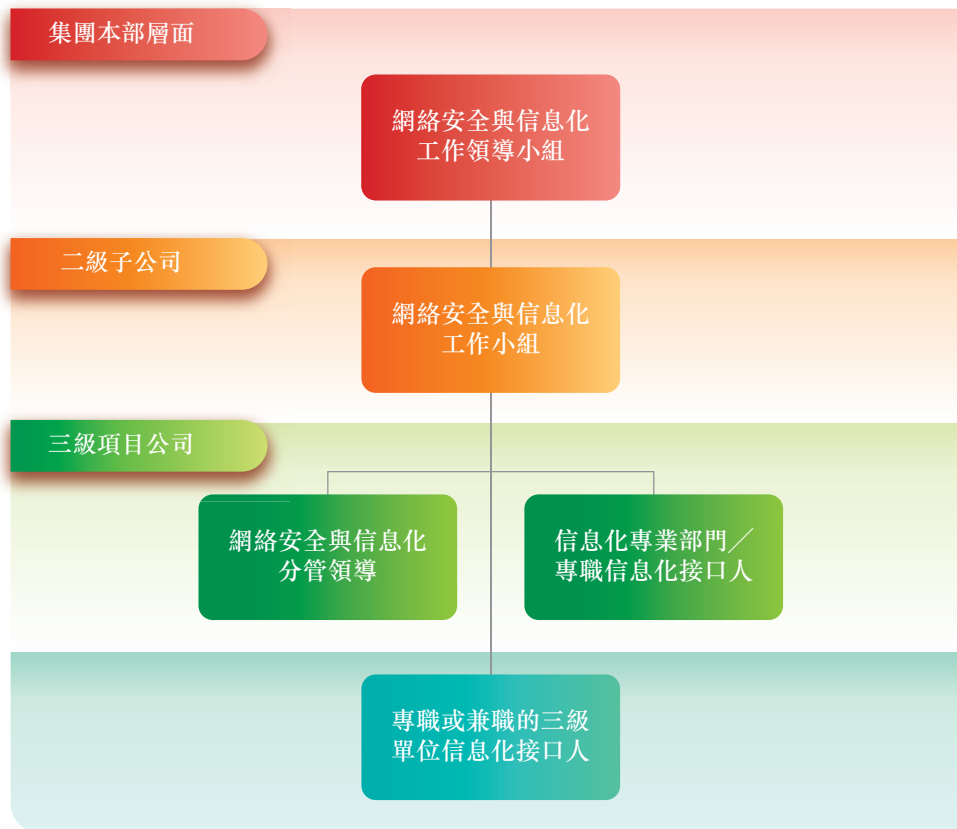


圖 大眾公用信息化管理組織架構

1 規範治理，守正創新贏得未來發展

集團持續優化信息系統實施、基礎設施建設、信息資源建設工作，建設、運維集團級雲管理平台，為全集團提供統一的IT基礎設施服務。同時，集團不斷規範數據資源管理，推動建設集團大數據分析平台，為數據分析挖掘提供基礎平台、數據服務中台。

• 信息安全管理舉措

集團網絡與信息安全工作實行統一領導和分級管理，按照「誰主管誰負責，誰運行誰負責，誰使用誰負責」的原則，逐級落實企業、部門與個人的網絡信息安全責任，推進網絡與信息安全工作，集團的數據採集及分析基礎平台榮獲第三級信息系統安全等級保護認證。



圖 大眾公用三級等保認證

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

大眾公用牢牢把握新發展階段，堅持「創新、協調、綠色、開放、共享」的新發展理念，服務新發展格局，深耕主責主業，尋找綠色可持續發展的新機遇，積極應對氣候風險變化，持續完善環境治理工作，優化資源使用效率，將綠色可持續發展理念與業務深度融合，踐行綠色運營理念，有序推動「雙碳」工作落地。

2.1 應對氣候變化

大眾公用秉持綠色發展理念，根據氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的披露框架及管理建議，持續完善氣候變化方面的治理、戰略、風險管理、指標與目標管理工作，積極應對和防範氣候風險變化，提高氣候風險變化適應能力。

• 氣候風險與應對措施

大眾公用通過分析國家「雙碳」及氣候變化相關政策、自然災害類型，結合自身業務，識別並評估氣候變化相關風險、制定應對措施，以增強公司面對氣候變化相關風險的業務彈性，減輕氣候變化對於公司運營所帶來的負面影響。

集團主動與各利益相關方進行交流，了解其關注的風險類型，保障氣候變化相關風險識別的全面性。

• 氣候相關風險、機遇和財務影響

表 大眾公用氣候轉型風險識別

風險類型	風險因子	風險描述	應對措施	
轉型風險 (過渡風險)	政策與 法律風險	氣候政策	<ul style="list-style-type: none">氣候政策推動低碳轉型，可能導致天然氣需求下降嚴格環境保護要求導致天然氣運輸的運營成本增加	<ul style="list-style-type: none">拓展多元化業務，探索新能源市場，積極推進低碳轉型加強環境保護工作，提高能源利用效率
		雙碳政策	<ul style="list-style-type: none">「雙碳」目標下，對碳排放管理提出更嚴格的要求	<ul style="list-style-type: none">主動淘汰落後高碳排放設備，採取節能降耗措施，加大能源管理力度，響應「雙碳」目標
		污染物排放 合規風險	<ul style="list-style-type: none">隨著環境監管和排放標準愈發嚴格，將給企業運營增加合規成本	<ul style="list-style-type: none">時刻關注氣候變化相關法律內容，並調整運營計劃

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

風險類型	風險因子	風險描述	應對措施
技術風險	低碳技術成本	<ul style="list-style-type: none"> 為減緩氣候變化，逐漸向新能源業務轉型，如購入新能源汽車，考量對電制氣(氫能源再生開發技術)的利用，氫能儲運成本壓力較大 碳減排目標的推進會要求對生產設備進行低碳化升級和改造，導致研發成本、投資成本的增加 	<ul style="list-style-type: none"> 加強低碳技術的研發和投資，打造完善新的運營生態和模式 積極關注低碳技術最新進展，加強對節能減排設備的研發或引進
市場風險	市場需求變更	<ul style="list-style-type: none"> 客戶更偏向於選擇低碳運營的企業開展合作，對清潔能源的需求增加，燃氣銷售量降低 市場需求變化快，天然氣業務可能迎來新市場機遇，由此導致供氣價格波動 	<ul style="list-style-type: none"> 多元化佈局，積極向更加清潔的能源供氣服務轉型發展，延長產業鏈 提高市場敏感度，靈活調整價格策略，增強抗風險能力，對天然氣業務開展短、中、長期預測，並提前佈局業務發展
聲譽風險	利益相關者關注	<ul style="list-style-type: none"> 利益相關者對於集團及所屬公司運營活動產生的氣候變化影響更加關注，可能在碳減排與環保方面出現不符合利益相關方預期的現象 	<ul style="list-style-type: none"> 集團及所屬公司對監測到的輿情及時分析、評估、妥善處置，與利益相關者積極溝通

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

表 大眾公用氣候物理風險識別

風險類型		風險因子	風險描述	應對措施
物理風險 (實體風險)	急性風險	極熱、極寒等 極端天氣	<ul style="list-style-type: none"> 極端天氣發生頻率和嚴重性逐漸升高，導致生產運營活動中斷 	<ul style="list-style-type: none"> 制定《生產安全事故應急預案匯編》《天然氣保供應急預案》，針對防汛抗台、雨雪冰凍災害等制定應急預案，並針對雷擊、暴雨、颱風等突發事故造成無法滿足正常供氣的情況制定應急措施
		極端降水等 自然災害	<ul style="list-style-type: none"> 自然災害導致設備損耗以及客戶、員工和公眾安全風險增加 	<ul style="list-style-type: none"> 制定《自然災害事故專項應急預案》《防汛抗台、雨雪冰凍災害應急預案》，有效防禦和減輕自然災害(地震、強對流天氣、暴雨、大雪、颱風等)對公司燃氣設施造成的影響和破壞，保障企業生產經營的順利進行
	慢性風險	全球氣候 變暖，海平面 上升	<ul style="list-style-type: none"> 平均氣溫升高，高溫使員工無法更好地投入工作，並需額外開啟製冷、隔熱、通風等設備 	<ul style="list-style-type: none"> 制定《高溫作業安全管理辦法》，通過採用隔熱、通風設施、供應清涼飲料與防暑藥品等措施，最大限度降低高溫天氣對員工生產作業的負面影響

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

• 氣候機遇

集團在積極應對氣候變化帶來上述風險的同時，充分識別氣候機遇，努力促進清潔技術創新和低碳能源轉型，攜手上下游供應鏈夥伴共同迎接氣候變化帶來的機遇，推動綠色低碳轉型。

表 大眾公用氣候變化機遇識別清單

機遇類型	機遇描述
資源效率	<ul style="list-style-type: none">在生產、分銷、建築物、裝置設備和交通運輸等方面提高資源和能源使用效率，降低運營成本
能源來源	<ul style="list-style-type: none">天然氣作為最清潔的化石燃料，供應需求增加，可能帶來業務增長將可再生能源轉型納入未來發展之中
產品和服務	<ul style="list-style-type: none">提供開發更清潔的產品和服務，滿足客戶低碳發展或生活需求，提升產品和服務競爭力
市場	<ul style="list-style-type: none">積極拓展新業務領域，更好地適應和滿足客戶和市場的需求，推進業務轉型綠色金融體系逐步健全，節能環保與清潔生產相關產業將迎來更多資金支持，公司可以借助綠色債券等綠色金融工具提高資金鍊的適應力
適應力	<ul style="list-style-type: none">通過氣候相關風險管理，我們有望規避或降低風險，以及帶來的損失

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

2.2 環境管理體系

大眾公用嚴格遵守國家法律法規，持續建立健全環境管理體系，紮實建設環境管理制度，完善環境管理組織建設，強化各主體環境管理責任，為公司可持續發展奠定良好基石。

● 環境管理組織建設

權責分明的環境管理組織架構是實現良好環境管理表現的基礎。集團及所屬公司持續建立健全環境管理體系，構建環境管理組織架構，壓實環境管理工作主體責任，以內部治理和外部監督為引擎，基於計劃、實施、評估、改進的流程，持續落實環境管理行動。2023年，公司未發生因環境問題違規而導致訴訟或相應處罰的重大事件。

江蘇大眾充分響應集團要求，踐行「綠水青山就是金山銀山」的可持續發展理念，依法依規開展常態化環境治理與管理工作，成立江蘇大眾環境治理委員會及工作組，多措並舉開展環境管理工作，全力推進經濟效益和社會環境效益的和諧統一。

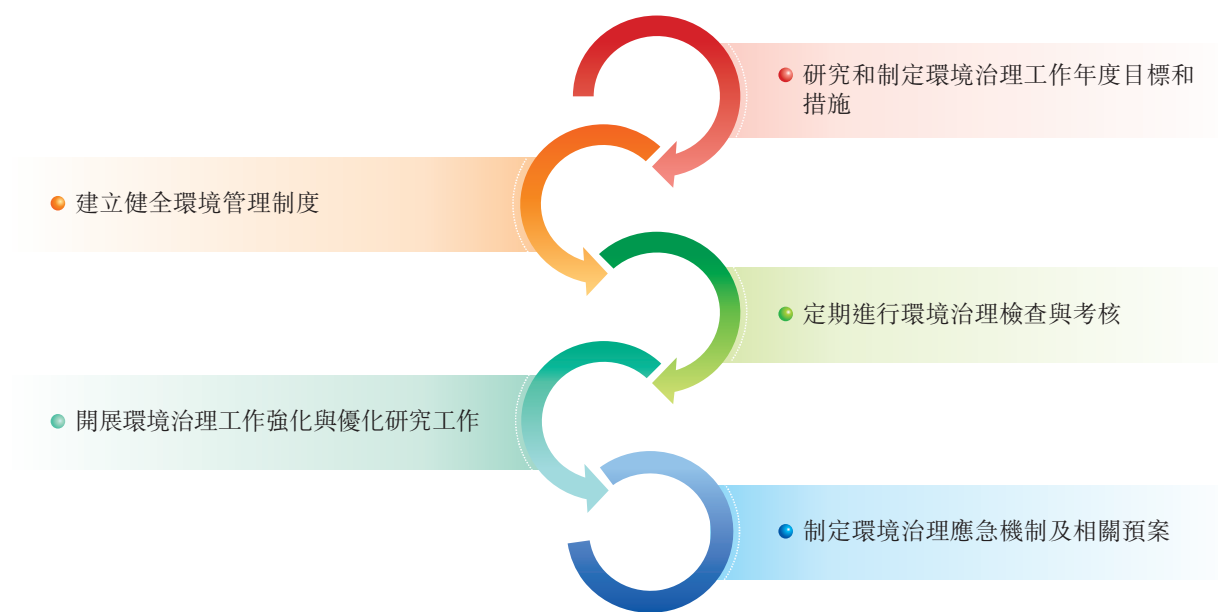


圖 江蘇大眾環境管理舉措

南通大眾燃氣不斷提升環境事件應急能力，構建公司級突發環境事件應急救援組織體系，制定《南通大眾燃氣突發環境事件綜合預案》，明確環境事件分級指揮應急協調機制與應急響應程序，提高應對突發環境事件的能力和水平，最大程度地減少突發環境事件對生態環境的損害。

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

• 環境管理體系認證

集團持續推進環境管理體系建設，提高環境管理水平，保障環境管理體系持續有效運行，增加公司環境管理內生動力。2023年，江蘇大眾獲得ISO 14001：2015環境管理體系認證。



圖 江蘇大眾環境管理體系認證證書

2.3 資源使用

大眾公用重視資源的合理、高效和循環利用，開展能源管理、水資源管理和辦公環節的資源管理等各項工作，致力於實現環境可持續發展與業務經營管理的和諧有機統一。

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

• 能源管理

大眾公用持續加大能源管理力度，開展節能減排工作，不斷提高能源使用效率與轉換效率，降低能源消耗。集團在《員工手冊》中提出環境意識行為規範，不斷規範員工的能源資源使用行為，倡導並督促員工做到節約用電、人離關燈。2023年，公司綜合能耗總量為14,596.37噸標準煤。

表 大眾公用能源管理績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
綜合能耗總量	噸標準煤	2,089,803.89	13,936.49	14,596.37
天然氣	標準立方米	1,022,900	1,028,290	1,029,326
汽油	公噸	44,953,200	211,926.84	270,028.91
柴油	公噸	6,748,700	53,031.54	9,130.20
外購電力	千瓦時	—	61,336,336.50	59,421,554

*註：因數據統計口徑不同，三年能耗數據存在一定差異。2023年綜合能耗總量、外購電力數據統計口徑包括集團本部、上海大眾燃氣、南通大眾燃氣、大眾嘉定、江蘇大眾；天然氣數據統計口徑包括南通大眾燃氣、大眾嘉定；汽油數據統計口徑包括上海大眾燃氣、大眾嘉定、江蘇大眾；柴油數據統計口徑包括大眾嘉定、江蘇大眾。

集團及其所屬公司遵循「厲行節約、效能統一」的原則，積極完善能源管理體系建設，制定《節能減排管理制度》《能源管理制度》《節能降耗管理要求》等內部管理制度，圍繞用電、燃油管理等方面，對照明燈、空調、計算機等設備使用提出控制管理要求。

南通大眾燃氣建立節能管理三級網絡，實施節能工作責任制，定期召開工作例會，分析能源消耗形勢，採取有效措施，降低能耗，不斷加強節能培訓與宣傳教育工作，積極應用節能新技術，推廣使用節能新產品、新材料，切實做好高能耗設備的節能改造和更換工作。

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

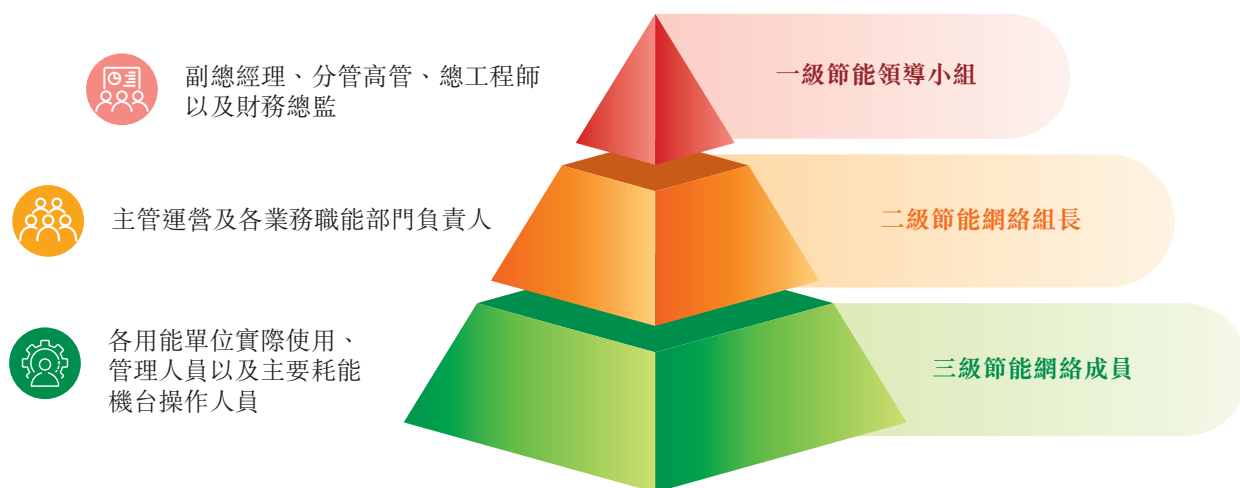


圖 南通大眾燃氣三級節能管理網絡

表 大眾公用及其所屬公司節能管理要求

公司	具體舉措
南通大眾燃氣	<ul style="list-style-type: none"> 合理設定空調溫度，嚴格執行國家有關室內溫度控制標準，做到室內無人時不開空調，開空調時不開窗，堅持定期清洗空調，提高空調能效水平； 辦公設備不用時，隨手關閉；下班後，切斷電源，公司嚴禁使用電爐、電熱壺等大功率產品。
上海大眾燃氣	<ul style="list-style-type: none"> 堅持節約用電、用水的原則；注意隨手關燈、關水，嚴禁出現長流水、長明燈現象，保證辦公樓的正常辦公用電； 夏季室內溫度不超過25°C、冬季室內溫度不低於20°C時不得使用空調；必要時，辦公室根據用電負荷採取調控措施，停止部分大功率電器的使用。使用空調期間不得開窗。

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

公司	具體舉措
大眾嘉定	<ul style="list-style-type: none">• 加強用電管理，合理設置空調溫度，非工作時間、節假日不開空調，並提倡每天少開1個小時空調，定期清洗空調系統裝置，提高空調能效；電腦、打印機、傳真機和複印件等設備隨用隨開或設置自動節能狀態，下班後自覺關閉各類電器電源等；• 加強燃氣鍋爐運行管理，加強鍋爐設備巡視，按期維護保養鍋爐，保障鍋爐燃燒器的良好工作狀態，提高燃氣燃燒效率；• 加強燃油管理，控制新增車輛，完善辦公用車管理制度，提高車輛使用效率，減少不必要的公務用車出駛台次，提高使用效率；合理確定車輛使用年限，對高油耗、環境不達標的車輛，進行及時報廢，淘汰處理等；• 加強節能產品和技術的推廣，積極應用節能新技術，優先選購節能產品、節能材料，淘汰國家明令禁止使用的高能耗設備和產品，把好耗能產品入口關，積極推行使用節能型水閥、節能燈、新材料，做好高耗能設備的節能改造和更換工作。

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

• 水資源管理

大眾公用高度重視水資源的管理，加強水資源的節約、保護和科學利用，恪守國家有關水資源管理的法律法規，持續建立健全節約用水管理制度，強化節水意識，積極推廣節水技術和中水回用等水資源可持續利用模式，提升水資源利用效率。同時，公司提倡並促進員工養成節約用水的良好習慣，減少瓶裝水使用，避免長流水現象，在滿足基本需求的基礎上，切實減少水資源的消耗量。



圖 大眾嘉定中水回用

集團堅持節水優先，設定節水目標，促進水資源節約行動的有效落實。南通大眾燃氣嚴控水資源利用時的「跑冒滴漏」現象，通過定期專人抄表橫向對比分析，及時排查漏損並修復。大眾出租租賃將節能用水納入公司三體系管理範疇，制定節能節水管理規定並及時向下傳達，設立年度水費「以持平為基本目標，爭取實現1%-2%的降幅」的節約用水目標。

表 大眾公用水資源管理績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
水資源消耗總量	兆升	6,825	806.32	1,632.146

*註：因數據統計口徑不同，三年水資源消耗總量數據存在一定差異。2023年數據統計口徑包括集團本部、南通大眾燃氣、大眾嘉定和江蘇大眾。

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

- 辦公運營管理

綠色建築在全生命週期內貫徹低碳、健康、舒適的理念，是全面推動綠色發展的重要載體。大眾公用從自身出發，將綠色環保理念納入辦公地點的選擇中，眾騰大廈辦公大樓獲得LEED美國綠色建築認證，用實際行動踐行可持續發展責任。



圖 眾騰大廈獲LEED美國綠色建築認證

集團及所屬公司積極響應國家「雙碳」戰略，貫徹綠色發展和節能降碳理念，結合生產運營挖掘低碳綠色辦公潛力，共建低碳節能的綠色辦公生態，提倡無紙化辦公與雙面打印，嚴格核定文件印發份數，引導員工充分利用所建立的OA系統等自動化辦公系統、網絡傳送方式進行信息溝通，減少紙質文件印發和使用傳真的頻率。

2.4 排放物管理

大眾公用嚴格遵守有關排放物管理的相關法律法規，圍繞溫室氣體排放、廢氣排放、廢水排放、廢棄物排放以及噪聲排放等重點內容，明確管理制度，健全管理流程，採取減排措施，確保污染物處理設施的穩定運行，各類污染物實現達標排放，各類廢棄物得到妥善處理。

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

• 溫室氣體管理

集團關注並跟蹤自身運營及業務過程的溫室氣體排放，積極採取措施開展溫室氣體減排工作，降低溫室氣體排放，持續推動所屬公司開展碳盤查工作，大眾嘉定連續三年開展溫室氣體排放核算工作，進一步夯實溫室氣體減排工作基礎。2023年，大眾公用實現溫室氣體減排4,858.76噸二氧化碳當量。

表 大眾公用溫室氣體管理績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	435,065.00	30,461.39	25,602.63
直接溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	205,597.97	2,915.00	2,218.77
間接溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	229,467.03	27,546.39	23,383.86

*註：因數據統計口徑不同，三年溫室氣體排放總量、範圍一、範圍二數據存在一定差異。2023年數據統計口徑包括集團本部、南通大眾燃氣、大眾嘉定、上海大眾燃氣。

• 廢氣管理

大眾公用嚴格遵循並執行《大氣污染防治法》《上海揚塵污染防治管理辦法》，針對工程施工建設環節，制定《關於加強施工工地揚塵控制的通知》，多措並舉，對施工作業過程中和過程後產生的揚塵進行管控，持續減少施工環節的廢氣排放。

南通大眾燃氣在燃氣管網的建設過程中，對所有砂石、灰土、灰漿等易揚塵物料用防塵佈完全覆蓋，且防塵佈完好率大於95%，破路、裸露地面或挖土過程需根據實際情況採取灑水或其他措施，防止揚塵，覆蓋措施完好率在90%以上，施工結束後，及時對作業面進行清掃，避免塵土遺留帶來的大氣污染，持續落實廢氣管理工作。

大眾嘉定充分遵循《城鎮污水處理廠大氣污染物排放標準》制度規定，2023年，大眾嘉定製定污水處理廠臭氣排氣筒大氣污染物排放限值，保障業務運營過程的廢氣排放合理達標，減輕對環境的污染。

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

• 廢水管理

大眾公用的廢水主要包括生產廢水、生活垃圾堆積產生的滲瀝液、生活污水等。公司根據不同來源的廢水，秉持廢水處理「穩定達標」的原則，對其排放進行嚴格有效控制，確保廢水排放符合園區和國家標準要求，減少對環境污染的影響。

江蘇大眾提倡節約用水，減少生活污水的產生，制定《廢水管理辦法》等內部管理制度，嚴格禁止將食用的殘油、剩飯菜渣倒入各類下水道，禁止在生活污水管口周圍放置和傾倒各類化學品、危險廢物及油品等污染物。公司倡導儘量使用無磷洗滌劑沖洗餐具，經隔油池初級處理後通過管線引送至園區污水管網，持續加強廢水管理工作，減少水污染。

表 大眾公用廢水管理績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
廢水排放總量	公噸	6,828.76	95,735.54	62,553,064.49

*註：2023年數據統計口徑包括集團本部、大眾嘉定、江蘇大眾。

• 廢棄物管理

大眾公用生產經營過程中產生的廢棄物集中在生活垃圾、污泥等一般固體廢棄物和舊墨盒、舊硒鼓等少量危險廢棄物。公司嚴格遵守相關法律法規，遵循「減量化、資源化、無害化」的廢棄物處理原則，明確各種廢棄物的收集、處理方法，堅持推進廢棄物的規範化管理，從而達到節約資源和降低環境污染的目的。

集團積極開展嚴格按垃圾分類，按照規定配置乾溼分離垃圾桶，進行垃圾分類投放、儲存和搬運工作。此外，集團將辦公、生活中產生的危險固體廢棄物和紙張、紙箱等不含油品的一般廢棄物，進行集中、清運，聯繫回收單位或環保部門進行統一回收處理。

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景



圖 節約用紙宣傳標語



圖 垃圾分類宣傳標語

大眾嘉定與江蘇大眾制定《一般固體廢物管理制度》《危險廢棄物管理制度》等制度，明確廢物分類、收集和存放、處理處置、台賬管理標準，並加強城市污水處理廠脫水污泥處理管理，處理後的污泥送往電廠作為燃料摻燒，用於發電。此外，對於辦公區產生的廢舊墨盒實行「以舊換新」原則，由指定的文具用品單位在安裝新墨盒的同時帶走廢舊墨盒。

大眾出租租賃制定《固體廢棄物管理規定》，遵循「分類收集、綜合利用、合理處置」的原則，分別設置可回收廢棄物、不可回收廢棄物兩類不同垃圾容器，定期聯繫有資質的單位回收處理危險廢棄物，並對員工進行意識教育，在日常加強垃圾分類方面的宣傳，確保辦公垃圾和生活垃圾得到有效處理。

大眾嘉定將綠色環保理念融入業務開展過程之中，堅持以創新為驅動，結合污水處理經驗，聚焦難題，積極引進新技術，通過模擬實驗，應用納米鐵在重金屬水污染治理領域的「捕頭」角色，有效解決冬季污泥膨脹的現實問題，優化完善污水處理環節的工藝技術，進一步實現生產效益和環境效益的有機融合。

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

表 大眾公用廢棄物管理績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
一般固廢綜合產生量	公噸	47,766.50	47,461.93	60,484.88
生活垃圾產生量	公噸	17.64	8.38	22.12
辦公垃圾產生量	公噸	15.7	23.26	3.26
污泥及其他	公噸	47,661.41	47,416.45	60,459.49
危險廢棄物綜合產生量	公噸	6.92	6.92	8.01

*註：因數據統計口徑不同，三年廢棄物總量數據存在一定差異。2023年辦公垃圾產生量數據統計口徑包括江蘇大眾，一般固廢綜合產生量、生活垃圾產生量、污泥及其他和危險廢棄物綜合產生量數據統計口徑包括大眾嘉定、江蘇大眾。

• 噪聲管理

大眾公用嚴格遵守《噪聲污染防治法》《上海市建設工程文明施工管理規定》等相關法律規定，在人員密集場所，儘量控制在22:00-7:00不進行有噪音的施工，因特殊需要必須連續施工作業，在施工現場設置硬質圍擋、分段作業，擇時施工，盡最大可能降低生產過程的噪聲污染，不斷加強噪聲管理工作。

大眾出租租賃將新能源汽車替代傳統燃油汽車運用到實際業務開展之中，新能源汽車的動力系統相較於傳統燃油車的發動機和排氣系統，其運行時產生的噪音顯著降低，進而有效降低城市噪聲污染。

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

2.5 綠色行動實踐

大眾公用立足綠色主責主業，圍繞環境市政、城市交通、金融創投、融資租賃等業務，開展多項綠色行動實踐，把握清潔能源機遇，向綠而行，不斷探索綠色能源應用新模式，推動綠色發展，共創低碳綠色美好未來。

- 污水處理

大眾公用所屬污水處理公司不斷優化污水業務處理能力，持續從技術和處理量兩方面完善污水處理工藝，強化污水處理能力。集團所屬大眾嘉定結合自身業務特點，因地制宜積極探索污水處理光伏發電項目，充分利用光伏發電，降低電力成本。

案例：集團所屬大眾嘉定分佈式光伏項目

大眾嘉定分佈式光伏項目設計裝機容量8.82MW_p，利用廠域空間面積約6萬平方米，預計年均發電901.32萬千瓦時，建成後為上海最大水務一分佈式光伏電站。本項目採用「自發自用、余電上網」模式，優先供給大眾嘉定廠使用，從而大幅提高廠區清潔能源自給率，降低二氧化碳排放量，將有效助力公司綠色、低碳、高質量發展。



大眾嘉定水務一分佈式光伏電站效果圖

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

江蘇大眾持續加強工藝管控能力，樹立出水穩定達標排放的紅線意識。2023年，污水處理廠技術改造總投入為56萬元。

表 江蘇大眾污水處理績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
污水處理廠數目	座	8	8	8
污水處理能力	萬噸/天	26.5	26.5	26.5

表 大眾嘉定處理績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
污水處理廠數目	座	1	1	1
污水處理能力	萬噸/天	17.5	17.5	17.5

• 綠色交通

推動綠色交通發展是實現交通運輸行業高質量發展的必由之路，也是在交通領域乃至全社會達成「雙碳」目標的重要構成。大眾公用圍繞「交通工具電動化、資源利用高效化、出行結構低碳化」積極推動城市交通出行綠色低碳化，致力於成為綠色出行在上海出租汽車行業的實踐領軍者。

• 綠色出租

大眾公用聯營企業大眾出租租賃不斷加快車輛新能源化進程，持續推進新能源汽車更新計劃，設立2024年新能源出租車投放目標為300輛，實現新能源出租車100%全覆蓋。截至2023年12月末，大眾出租租賃擁有新能源出租車6,024輛，佔比97.33%，大眾出行平台註冊新能源出租車24,053輛，佔比64.04%。

換電模式具有充電效率高、電池共享、延長電池使用壽命等諸多優勢，通過集中處理和回收電池，能夠確保電池適當處理和再利用的同時，減少對環境的污染。大眾出租租賃將換電模式充分應用到新能源出租車上，助力自身業務高效發展的同時，為可持續發展和生態文明建設做出積極貢獻。

表 大眾出租租賃新能源汽車投放績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
出租車新能源車數量/佔比	輛/%	1,970/30.32	3,813/69.55	6,024/97.33
租賃車新能源車數量	輛	229	357	450

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

案例：大眾出行平台研發智能後視鏡，助力降低運營能源損耗

大眾出行平台讓科技賦能傳統業務，自主研發智能後視鏡終端與智能彩屏，通過智能派單，精準導航等提升駕駛員日常營運效率，有效降低出租車空駛率，從而降低能源損耗，讓「節能減排，綠色低碳」在交通出行領域得到更切實的應用。



大眾出行平台智能後視鏡終端

• 綠色租賃

大眾融資租賃積極拓展綠色租賃業務，攜手多方合作夥伴，與新能源物流車企、運營服務平台展開合作，推動綠色租賃與綠色物流、綠色交通深度融合發展，踐行ESG發展理念，助力綠色可持續發展之路。

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

案例：大眾融資租賃與新能源車企開展合作

2023年，大眾融資租賃積極響應國家環保政策，緊緊抓住新能源車市場機遇，通過供應鏈金融業務，實現與零跑、小鵬、哪吒等國內新勢力新能源車品牌的合作，全年累計承做新能源車輛融資租賃500餘台，進一步拓展業務領域，實現可持續的發展，為「雙碳」時代做出積極貢獻。



哪吒新能源汽車門店

案例：綠色金融助力低碳運輸

2023年，大眾融資租賃與地上鐵租車(深圳)有限公司(簡稱「地上鐵」)持續深入展開合作，截至2023年底，大眾融資租賃累計投放金額1.15億元，對應標的新能源物流車1,053台，有力推動綠色租賃業務與綠色物流行業的發展。



地上鐵新能源物流車

2 立足主業，向綠而行擘畫綠色圖景

• 環保公益

大眾公用始終把落實環保公益工作作為提升公眾環保意識、助力業務開展、樹立綠色品牌形象的重要方式，建立健全節能減排宣傳教育機制，結合自身業務特徵，借助「世界環境日」「地球一小時」等契機，開展形式多樣的環保公益宣傳活動，廣泛宣傳綠色發展理念，增強公眾環保意識。同時，公司鼓勵員工積極參加各類環保活動，營造良好的公益環保氛圍。

案例：大眾嘉定舉辦環保活動公眾開放日

2023年10月，大眾嘉定舉辦污水處理設施公眾開放參觀活動，公司有關負責人對近年來污水處理排放標準提升、工藝流程改進、精細化運行進行詳細介紹，積極向社會公眾宣傳環保理念，增強公眾對環保工作的理解、尊重和支持意識。



活動宣傳現場

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

大眾公用堅持強化責任治理，提供高質量產品和服務，著力維護客戶權益，不斷提高客戶服務體驗，實施全面安全管理工作，築牢安全生產防線，切實加強供應商責任管理，提高自身責任運營水平。

3.1 質量運營與客戶服務

• 質量管理

大眾公用持續推進落實《社會責任管理制度》中產品質量相關要求，規範生產流程，建立嚴格的產品質量控制和檢驗制度，加強產品售後服務，切實提高產品質量和服務水平，為社會提供優質、安全、健康的產品和服務，對社會和公眾負責，並接受社會監督。

公司不斷壓實產品質量責任，嚴格執行質量管理體系中的各項制度和規定，總結有關質量問題的投訴，對標對點，及時處理，推動質量目標的實現。2023年，南通大眾燃氣多措並舉，實現年初設定的燃氣質量管理目標，並取得顯著成效。

表 南通大眾燃氣質量目標及內容

質量目標	管理內容
確保燃氣設施安全穩定運行	<ul style="list-style-type: none">• 定期對燃氣設施進行檢查和維護，確保設備完好無損；• 各部門定期進行應急預案演練，確保可以處理各種突發情況；• 針對近期全國各地頻發的燃氣事故，開展員工安全培訓，增強安全意識；• 嚴格執行安全管理制度，確保各項安全措施落實到位。
確保燃氣管道安裝質量和管道安全性	<ul style="list-style-type: none">• 優化施工工藝，針對經常發生的立管腐蝕問題，引入熱伸縮套管等，提高了穿牆管和穿樓板管道的安全性；• 使用外爬管組裝工藝，更快更好地滿足居民用氣需求；• 嚴格按圖施工，在滿足新用戶用氣需求的同時，不影響老用戶的使用感受；• 嚴格執行安全管理制度，確保施工現場各項安全措施落實到位。

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

質量目標	管理內容
------	------

優化客戶服務，
提高用戶滿意度到100%

- 提供24小時客戶服務熱線968007，隨時解決用戶問題；
- 定期組織人員開展燃氣安全宣傳活動，現場為居民回答日常用氣中遇到的疑難問題，提供業務諮詢，並上門更換金屬波紋管等；
- 開設微信公眾號，宣傳公司各項活動並提供各類燃氣安全知識。

- **供氣穩定**
- **更換金屬軟管**

大眾公用所屬燃氣公司持續鞏固燃氣安全隱患排查整治成果，深刻汲取燃氣安全事故教訓，有效防範化解重大安全風險，從客戶角度出發，持續推進城鎮燃氣安全管理，加強源頭治理。南通大眾燃氣根據國家法律法規和地區相關文件，制定《推進居民燃氣客戶更換金屬軟管工作實施方案》，選定目標社區，明確工作任務及職責分工，採取多種保障措施，落實監督工作，保障供氣穩定。

2023年，南通大眾燃氣落實實施方案，降低更換價格，走進社區宣傳安全節約使用燃氣知識，推廣使用燃氣灶前金屬軟管的相關內容，對集中更換的用戶免收人工費，有效保障用戶穩定用氣、安全用氣的同時，收穫廣大用戶的一致好評。



圖 南通發展燃氣進社區推廣更換金屬軟管服務

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

- 燃氣管道改造

大眾公用重視燃氣持續安全穩定供應，定期對燃氣管道進行評估，對老舊燃氣管網進行改造。2023年，南通大眾燃氣完成老舊管網改造15.98公里，超額完成年度計劃改造12余公里的管道改造目標。



圖 南通大眾燃氣燃氣管網改造現場

- 冬季保供

大眾公用所屬燃氣公司圍繞「保供應、保安全、保服務」的工作重心，根據冬季燃氣保高峰工作總體要求，針對冬季和春季的用氣高峰形勢，提前規劃，制定《2023-2024年度保高峰工作計劃》，明確保高峰工作對策措施，部署落實保高峰各項工作，確保燃氣設備安全運行，保障燃氣供應暢通穩定。

案例：寒潮洶涌來襲，保供以動「制凍」

2023年1月，上海迎來入冬以來最強寒潮，氣溫降至零下，「速凍」模式下，燃氣供應壓力倍增，地下燃氣管線亟需守護。為應對此情況，上海大眾燃氣提前部署、加大巡檢力度和頻次，在完成日常工作任務的同時，對所轄區域內4公斤及以上管線、所有橋管補償器和閥門補償器進行巡視工作，每日巡視公里數達上百公里，全力消除安全隱患、保障安全平穩供氣。



上海大眾燃氣燃氣巡檢現場

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

表 上海大眾燃氣供氣穩定績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
燃氣管道更換長度	km	173.58	78.28	113
20年以上管道佔比	%	27.41	26.45	27.15
燃氣巡檢入戶率	%	87.52	73.07	88.98
居民巡檢用戶戶數	戶	910,430	906,613	780,178
巡檢完成率	%	102.90	100.41	90.33
嚴重隱患整改率	%	87.70	88.34	89.59
輸差率	%	8.65	8.10	7.8

表 南通大眾燃氣供氣穩定績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
燃氣管道更換長度	km	209.08	107.98	13.71
20年以上管道佔比	%	4.68	5.62	5.35
燃氣巡檢入戶率	%	100	100	83.8
居民巡檢用戶戶數	戶	1,169,828	1,149,506	291,788
巡檢完成率	%	100	100	100
輸差率	%	3.08	2.80	2.61

• 客戶隱私保護

大眾公用重視客戶隱私保護，制定並貫徹《信息系統管理制度》《信息管理制度》《檔案管理制度》等制度，以《網絡安全與信息化工作管理規定》為工作指導，持續推進並落實檔案和信息化數據的有序管理，尊重客戶隱私並按規定保護客戶的個人信息。

南通大眾燃氣全面保障客戶隱私，與第三方機構或部門合作時，通過簽訂保密協議等形式，保證客戶信息的安全性、完整性和機密性，杜絕員工泄露客戶信息的情況發生。截至2023年末，大眾公用及所屬公司均未發生客戶隱私泄露的事件。

• 客戶服務

大眾公用始終以客戶為中心，想客戶之所想，急客戶之所急，解客戶之所惑，供客戶之所需，積極同客戶建立長期真摯的關係，不斷提高客戶滿意度，贏得客戶的真心尊重。

• 客戶投訴及問題處理

南通大眾燃氣和上海大眾燃氣繼續貫徹落實《信息反饋管理規定》《燃氣客戶投訴處理管理辦法》等制度，暢通客戶溝通通道，通過官網、微信公眾號微客服留言平台、服務熱線、市域治理平台與12345平台等途徑，廣泛聽取客戶意見和建議，解決客戶需求。

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

南通大眾燃氣不斷優化並執行客戶回訪閉環管理機制，通過客戶信息管理平台，以二次回訪的形式對安檢員和維修工的服務質量進行抽查記錄，確保客戶的問題得到有效解決，推進經營服務工作持續改進與提升。

• 滿意度調查

大眾公用持續開展常態化客戶滿意度調查工作，以年度為週期委託第三方開展客戶滿意度評價工作，並作為優化營商環境工作考核指標之一，針對調查結果，進行評估、完善與服務提升工作。2023年，上海大眾燃氣開展覆蓋居民和非居民的滿意度調查測評，調查結果顯示，居民和非居民客戶均對大眾燃氣的服務質量滿意度較高，總體滿意度分數為91.42，比上一年提升0.99，且呈現出逐年提升態勢。

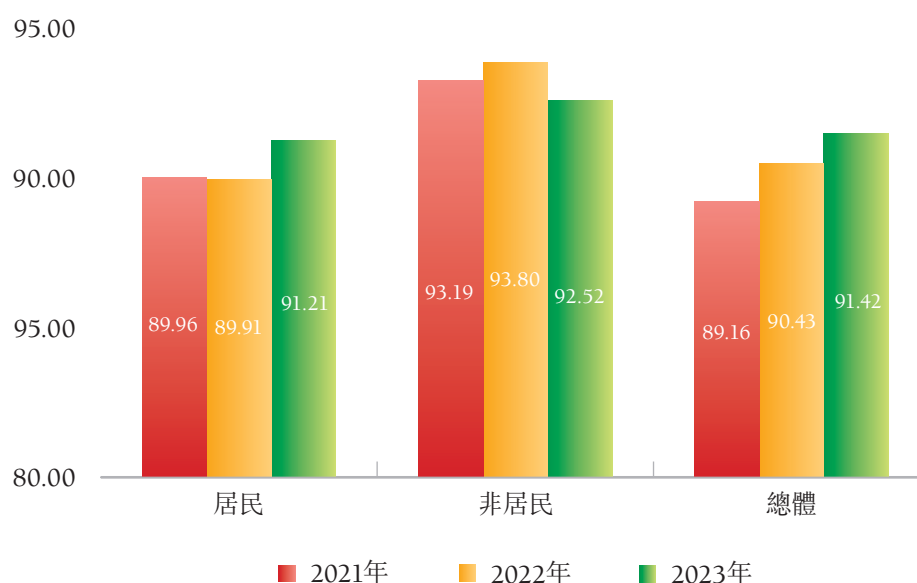


圖 2021至2023年上海大眾燃氣客戶滿意度調查結果

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

• 燃氣用戶安全宣傳

大眾公用始終堅持「人民至上、生命至上」的原則，開展自上而下的用戶燃氣安全宣傳與培訓工作，加強燃氣用戶安全意識，消除各類燃氣安全隱患。

上海大眾燃氣將用戶燃氣使用的安全教育融入日常對外服務工作中，在上海市各轄區開展涵蓋「走進社區安全宣傳教育、燃氣安全講座、發放燃氣安全手冊」等多種形式的燃氣安全宣教活動。截至2023年末，上海大眾燃氣共發放宣傳資料12,701份，覆蓋人數12,946人次。

表 上海大眾燃氣客戶安全宣教活動績效

站點	次數	進社區	進學校	受教育人數	發放宣傳資料數
靜安	10	10		1,306	1,041
黃浦	10	10		2,470	2,470
長寧	17	17		1,860	1,860
閔行	28	26	2	1,480	1,500
徐涇	10	10		930	930
徐匯	35	35		4,900	4,900
合計	110	108	2	12,946	12,701

案例：普及燃氣安全知識，共同守護社區安全

2023年12月，上海大眾燃氣來到徐匯區楓林街道為各居委、物業及安全負責人，進行燃氣安全知識普及及宣傳，與會人員仔細聆聽宣傳員講解，紛紛踴躍發言諮詢，雙方就相關安全知識問題進行熱烈討論和分析。本次活動的開展，進一步夯實居民安全意識，提高安全應急處置能力。



上海大眾燃氣開展燃氣安全培訓會現場

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

案例：燃氣安全進萬家

2023年12月，南通大眾燃氣走進易家橋菜市場，組織開展燃氣安全宣教活動。本次活動，工作人員為小區居民介紹天然氣相關知識，解答燃氣使用過程中的相關安全注意事項，發放燃氣安全宣傳資料，對用戶燃氣設施進行安全檢查，發現隱患及時幫助整改。本次活動的開展，增強居民安全用氣意識的同時，推進安全生產工作再上新台階。



南通大眾燃氣燃氣安全宣教現場

3.2 安全運營

安全是發展的前提，發展是安全的保障。大眾公用堅持發展和安全並重，將「安全生產重於泰山」牢記於心，外化於行，全面落實安全生產管理體系，進一步強化安全生產責任落實，堅決防範遏制安全事故發生。

- **安全管理體系**

大眾公用制定並持續落實《安全生產管理規定》，構建覆蓋集團和所屬公司的安全管理架構，壓實各責任單位職能，按照規定，開展安全生產相關的執行與監督工作。公司及各所屬公司均建立獨立、完善的安全生產管理制度，燃氣、污水處理、物流、隧道管理等板塊各子公司均建立了應有安全生產應急響應機制和預案，根據實際面臨的安全形勢，持續組織演練和更新與完善。

集團建立完善的安全生產管理組織架構，安全管理部門和安全監督機構負責安全生產的日常監督管理工作。整體安全運營管理分為集團和所屬公司兩個層面，集團各所屬具有獨立經營資質的所屬公司是安全生產的法律責任主體，各所屬公司法定代表人及主要經營者為第一責任人。

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

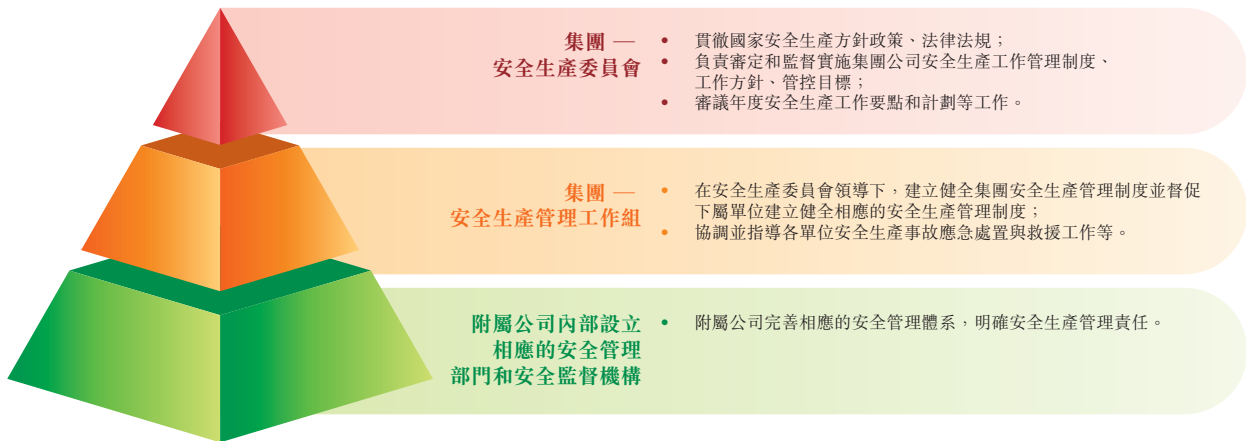


圖 大眾公用安全生產管理組織架構

• 安全隱患排查

大眾公用貫徹落實「安全第一，預防為主，綜合治理」的安全生產方針，加強安全隱患排查治理工作，全面消除各類事故隱患。2023年，上海大眾燃氣制定《2023年隱患排查工作計劃》，成立公司隱患排查領導小組和工作小組，明確各部門及人員職責，開展五類安全隱患排查工作，並制定相應隱患整改方案。

表 上海大眾燃氣五類安全隱患排查

檢查類別	檢查項目	檢查週期	檢查部門及人員
日常安全檢查	作業現場對人的不安全行為、物的不安全狀態，和管理上的缺陷等的安全檢查	每班次	各班組負責人、現場安全員及作業人員
專業性檢查	生產設備、設施的運行維護情況，以及運營設備的安全裝置、防火防爆、監測儀器、勞動保護等的安全檢查	每月	各單位安全管理及相關部門
季節性檢查	根據季節的特點，對防火防雷、防颱防汛、防暑降溫、防凍保暖等工作的檢查	相應季節	公司、各單位安全管理及相關部門

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

檢查類別	檢查項目	檢查週期	檢查部門及人員
節假日檢查	節假期間安全工作部署落實情況，各級相關值班責任人員值班落實情況的檢查	節假日前	公司、各單位安全管理及相關部門
綜合性檢查	部署落實上級安全工作執行情況，以及各項安全專項對策措施落實情況的檢查	每季度	公司、各單位安全管理及相關部門

上海大眾燃氣持續貫徹《安全生產事故隱患排查治理辦法》，落實安全生產主體責任，加強安全隱患三級分級監控和治理工作，切實保障人身和設備安全，確保及時發現及時解決存在的安全隱患，防止安全事故的發生。截至2023年末，上海大眾燃氣共開展公司級安全檢查528次，排查發現安全隱患574項，100%完成整改。

表 上海大眾燃氣安全隱患三級分類和監控

隱患分級	隱患定義	監控
三級(一般)隱患	危害和整改難度較小，發現後能夠在3日內排除，或者無需停止使用相關設施設備、停產停業即可排除的隱患。	列入各班組、科室監控
二級(較大)隱患	危害和整改難度較大，需要4日以上且停止使用相關設施設備，或者需要4至6日且停產停業方可排除的隱患。	列入各部門監控

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

隱患分級	隱患定義	監控
一級(重大)隱患	危害和整改難度極大，需要7日以上且停產停業方可排除的隱患，或者因非生產經營單位原因造成且生產經營單位自身無法排除的隱患，以及符合《工貿行業重大生產安全事故隱患判定標準(2017版)》(安監總管四〔2017〕129號)中重大生產安全事故隱患判定標準的隱患。	報公司，列入公司重點監控

南通大眾燃氣結合《安全檢查表使用管理制度》《安全消防檢查制度》《生產安全事故隱患排查與管理制度》《各相關職能專業安全生產檢查規定》等制度要求，定期開展安全隱患排查工作。2023年，南通大眾燃氣共開展公司級安全檢查39次，排查發現安全隱患715項，均已落實整改。

2023年，集團燃氣板塊安全隱患管理工作取得顯著成效，年度因工傷損失工作日數首次實現「清零」，未發生重大安全事故及人員因工亡故情況。

表 大眾公用所屬燃氣板塊安全隱患管理工作績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
因工亡故的人數	人	0	0	0
因工亡故的人數比例	%	0	0	0
因工傷損失的工作日數	天	66	44	0

• 安全應急管理

大眾公用重視安全應急管理工作，根據國家有關法律法規及《公司章程》規定，制定《突發及重大事件應急處理規定》，按照「統一領導、統一組織，快速反應、協同應對」的原則，建立安全突發事件快速反應和應急處置機制，成立公司突發及重大事件應急處理領導小組和處理工作小組，規範突發及重大事件的預警、預防和處置措施，最大限度保護公眾生命安全、環境安全和財產安全。

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

2023年，集團持續加大安全生產應急管理工作力度，所屬公司按照要求規定，結合自身實際情況和業務形態，搭建由點到面統籌兼顧的安全生產應急管理模式，建立健全安全生產突發事件和重大事件應急預案機制。

2023年，集團及所屬公司開展全覆蓋、多場景的安全生產應急演練工作，有效提高內部安全生產應急處理能力，切實做到「人人懂安全，個個會應急」。

案例：上海大眾燃氣開展燃氣泄漏專項應急演練

為進一步貫徹習近平總書記關於銀川燃氣爆炸事故重要批示精神和全國安全防範工作視頻會議精神，抓好燃氣安全管理和安全生產工作。2023年6月，上海大眾燃氣舉辦「壓力管道應急演練暨調壓器燃氣泄漏專項應急演練」。通過本次活動，公司員工安全意識和應急處置能力得到進一步提升。



上海大眾燃氣安全應急演練現場

案例：江蘇大眾開展消防安全演練

2023年4月，江蘇大眾開展「消防安全進單位暨江蘇大眾水務集團消防演練」活動。通過此次演練活動，進一步增強公司員工的消防安全意識，提高火災撲救工作的組織能力、逃生和處理能力，提高自救互救能力，提高公司消防安全管理 ability，使廣大員工從思想上高度重視消防安全管理，為安全生產奠定堅實基礎。



江蘇大眾消防安全演練現場

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

表 大眾公用安全生產應急演練績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
組織應急演練總次數	次	61	33	41
組織應急演練總參與人次	人次	801	683	981
組織應急演練總參與時數	小時	179	79	286

*註： 2023年數據統計口徑包括大眾嘉定、江蘇大眾、大眾運行物流、上海大眾燃氣和南通大眾燃氣

• 安全生產培訓

大眾公用高度重視安全教育培訓和安全文化建設工作，增強員工安全生產意識，加強員工安全生產能力，不斷完善安全培訓體系，定期開展安全教育培訓。2023年，大眾公用及所屬公司共舉辦124場安全培訓，覆蓋7,426人次，總時長達3,278小時，形成「以學促用、以訓促防」的良好氛圍。

表 大眾公用安全培訓績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
員工健康安全培訓次數	次	85	133	124
員工健康安全培訓人次	人次	1,984	2,695	7,426
員工健康安全培訓時數	小時	712	802	3,278

*註： 2023年數據統計口徑包括大眾嘉定、江蘇大眾、大眾運行物流、上海大眾燃氣和南通大眾燃氣

3.3 供應商責任

大眾公用在不斷向外提供優質服務的同時，也更加註重與供應商合作雙贏的夥伴關係。公司積極建立健全供應商管理體系，有效降低企業經營成本，提升產品和服務的質量。

• 供應商概況

大眾公用重視供應鏈建設，致力於打造與供應商的良性合作生態。2023年，集團及部分所屬公司合作供應商共359家，其中，196家位於上海市。

3 責任運營，保質維穩迸發經營活力

表 大眾公用2023年供應商分佈情況

議題	單位	2023年數值
供應商總數	家	359
其中：上海市供應商總數	家	196
上海市供應商佔比	%	54.60
國內其他省市(含港澳台)供應商總數	家	163
國內其他省市(含港澳台)供應商佔比	%	45.40

*註：數據統計口徑包括集團本部、大眾嘉定、江蘇大眾、大眾運行物流、上海大眾燃氣和南通大眾燃氣

• 供應商管理

大眾公用持續推進供應商管理體系建設，出台《合格供應商管理制度》《採購業務管理制度》等多項供應商管理政策，並設有明確的供應商准入、考評和淘汰機制，要求供應商具備質量認證、安全生產許可證、企業信譽及信用等級證書等資質，持續提升採購產品和服務質量。

集團堅持「透明公開、公平公正」採購，對於出現舞弊行為的供應商，集團將永久禁止與其進行商業合作。同時，集團倡導綠色採購，所屬大眾嘉定在污水處理藥劑採購過程中，明確要求供應商擁有環評批覆。

集團積極承擔供應鏈核心企業責任，重視與供應商的溝通交流，持續搭建與供應商攜手共贏的合作模式，2023年，共開展3次供應商培訓與多次供應商考察、交流活動。



圖 大眾公用所屬南通大眾燃氣赴鍍鋅鋼管供應商處考察

4 以人為本，凝心聚力積極回饋社會

大眾公用始終堅持「以人為本」的人才理念，持續優化人力資源配置，積極維護與保障各項員工權益，營造和諧的工作環境，提高員工幸福感和獲得感，牢記社會責任，積極投身參與社會公益事業，努力打造可持續發展的企業。

4.1 員工權益與福利

大眾公用注重保護員工基本權益，為員工提供多樣化福利，不斷優化員工文化和團隊建設，致力於營造積極向上、充滿活力的工作氛圍，打造高效、協作、創新、共贏的員工團隊，實現員工與企業的共同發展。

表 大眾公用員工僱傭績效

指標	單位	2022年數值	2023年數值
員工總人數	人	2,975	2,876
按性別劃分的員工人數	男員工	2,372	2,286
	女員工	603	590
按僱傭類型劃分的員工人數	全職員工總數	2,975	2,876
	兼職員工總數	0	0
	實習員工總數	0	0
按年齡劃分的員工人數	30歲及以下員工總數	448	434
	大於30歲且小於50歲 員工總數	1,625	1,484
	50歲及以上員工總數	902	958
按地區劃分的員工人數	總部	2,216	2,700
—	其他省市	759	176
	海外地區	0	0
員工總體流失率	%	6.25	8.27
按性別劃分的員工流失率	男員工	5.38	7.44
	女員工	0.87	0.83
按年齡劃分的員工流失率	30歲及以下員工總數	3.36	0.21
	大於30歲且小於50歲 員工總數	2.76	3.91
	50歲及以上員工總數	3.16	4.15
按地區劃分的員工流失率	總部	5.85	7.89
	其他省市	0.57	0.45
	海外地區	0	0

4 以人為本，凝心聚力積極回饋社會

• 合法僱傭

集團嚴格遵守國家法律法規，建立健全人力資源體系，制定《員工手冊》《員工勞動合同實施管理規定》《員工薪酬管理規定》《員工績效管理規定》《員工培訓管理規定》等制度，不斷規範合同管理、薪酬管理、績效考核、培訓發展等管理工作，規範用人行為，堅持平等僱傭，公平就業，杜絕使用非法勞工和僱傭童工，反對任何以年齡、性別、民族等因素造成的歧視行為，全面維護員工的各項合法權益。

表 大眾公用維護員工合法權益舉措

員工合法權益	具體舉措
勞動合同管理	<ul style="list-style-type: none">為維護員工合法權益，制定《員工勞動合同實施管理規定》，公司勞動合同簽訂率為100%。
自由擇業及反歧視	<ul style="list-style-type: none">在僱傭決策過程中不因種族、宗教信仰、性別、國籍、年齡或任何其他狀況進行歧視；尊重自由擇業，禁止使用童工或強迫勞動，維護員工選擇加入或不加入工會的意願；在人力資源和社會保障部辦理工時制度備案，用人部門嚴格按照勞逸結合進行排班，人事部門每月進行考勤核查，確保無強制勞工現象。
勞工工時	<ul style="list-style-type: none">每週工作時數原則上不超過四十小時；員工因工作需要加班的，須由部門負責人發出書面加班通知並報人力資源部審批，不得強迫加班；員工享有法定節假日。

4 以人為本，凝心聚力積極回饋社會

員工合法權益	具體舉措
績效與薪酬管理	<ul style="list-style-type: none">• 制定《員工薪酬管理規定》，堅持男女同工同酬；• 公司薪酬一般由工資、福利等構成。工資部分包括年薪、年嘉獎、企業年金、補充醫療保險、交通補貼、帶薪休假、健康體檢、工作午餐等；• 員工病假工資或疾病救濟費最低標準為當年本市企業職工最低工資標準的80%；• 根據職級序列確定每個職級對應的薪酬標準；• 制定完善《員工績效管理規定》，並設定定量與定性相結合的績效目標，績效考核結果作為崗位晉升的主要依據之一。

表 大眾公用合法僱傭績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
勞動合同簽單率	%	100	100	100
社會保險覆蓋率	%	100	100	100
員工薪酬總額	萬元	3,043	2,994	3,163

• 人才培養

大眾公用高度重視優秀人才培養，不斷優化優秀後備人才隊伍建設。集團持續貫徹和落實《人才梯隊建設實施辦法》，搭建完善的人才管理機制，依託人力資源信息化平台，規範人才梯隊和後備人才的甄選標準，建立多層次、全方位的人才梯隊發展體系，持續選拔和培養優秀後備人才，為公司可持續發展提供有力的人力資源支撐和組織保障。

表 大眾公用人才隊伍建設體系

人才梯隊發展通道	後備人才
高級管理梯隊	A庫人才
中級管理梯隊	B庫人才
屬管管理梯隊	C庫人才
專業骨幹梯隊	D庫人才

4 以人為本，凝心聚力積極回饋社會

2023年，公司共開展各類員工培訓2,034次，時數達7.10萬小時，覆蓋人次4.43萬次，培訓投入總金額118.61萬元。

表 大眾公用員工培訓績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
員工培訓總人次	萬人次	1.28	1.50	4.43
培訓投入	萬元	161	219.44	118.61

*註：2023年數據統計口徑包括集團本部、大眾嘉定、江蘇大眾、大眾運行物流、上海大眾燃氣和南通大眾燃氣

表 大眾公用及所屬公司員工2023年培訓績效

指標	單位	上海大眾		南通大眾		大眾物流	
		集團本部	燃氣	燃氣	大眾嘉定	江蘇大眾	運行
高級管理層平均培訓時數	小時	2.5	62	80	10	62	40
中層管理人員平均培訓時數	小時	4	31	70	16.86	31	42
基層員工平均培訓時數	小時	/	12	50	13.09	12	36
男性員工平均培訓時數	小時	3	12	50	13.08	12	40
女性員工平均培訓時數	小時	3.5	12	50	10.86	12	40

• 員工溝通

大眾公用重視員工需求和想法，持續加強與員工間的良好溝通，積極推進員工民主管理工作，不斷暢通員工溝通與交流渠道，了解員工對公司工作環境、薪酬福利等方面的需求，搭建行之有效的溝通「橋樑」，及時傾聽員工心聲，謀員工之所需，辦員工之所盼。2023年，集團未發生員工投訴事件；開展員工滿意度調查活動，結果顯示員工滿意度達100%。

表 大眾公用員工滿意度績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
員工滿意度	%	100	100	100
員工投訴率	%	0	0	0

4 以人為本，凝心聚力積極回饋社會

• 員工關愛

大眾公用視人才為第一資源，致力於為員工營造健康和諧、團結融洽的工作氛圍，努力為員工提供更好的工作體驗和福利待遇。集團依法履行《勞動法》及相關規定，為員工提供基本法律保障，定時定額為每位員工繳納「五險一金」，持續優化福利體系，為員工提供節日福利、關心慰問、健康體檢等福利。

集團重視員工的日常需求，致力於為員工打造能夠依靠的溫馨港灣，組織開展豐富多樣的文體活動，不斷豐富員工業餘生活，提高員工的獲得感和自豪感，激發員工工作動力。

表 大眾公用員工福利待遇

福利對象	福利內容
全體員工	<ul style="list-style-type: none">• 社會保險• 節日福利• 關心慰問• 文體活動• 健康體檢• 住房保障：公積金、補充公積金• 企業年金
女性員工	<ul style="list-style-type: none">• 專屬節日福利• 生育支持
退休員工	<ul style="list-style-type: none">• 關心慰問

4 以人為本，凝心聚力積極回饋社會

案例：大眾交通舉辦「我是擲軍」比賽

2023年6月，大眾交通舉辦「我是擲軍」擲蛋比賽，來自大眾交通、大眾公用等單位的20組選手積極參與，參賽員工展開激烈角逐。通過此次比賽，豐富公司員工文娛生活，加強員工之間的溝通和交流，有助於增進單位間的合作與團結。



「我是擲軍」比賽現場

案例：大眾公用開展春節前慰問活動

2023年1月，上海大眾燃氣深入基層，開展節前安全檢查與慰問工作，切實做好春節期間大眾燃氣服務區域的燃氣安全生產保障供應工作、守護燃氣安全的同時，讓員工感受到溫暖，提升員工的「幸福指數」。



慰問活動現場

4 以人為本，凝心聚力積極回饋社會

案例：董事長冒雨慰問大眾嘉定員工

2023年8月，大眾公用集團董事長冒雨蒞臨大眾嘉定，慰問一線員工，肯定班組創新鉅研精神，叮囑大家錯峰作業、勞逸結合，時刻謹記安全生產。本次慰問活動提振員工工作精神，讓員工們感受到滿滿的溫暖。



慰問活動現場

4.2 社會公益

• 公益捐贈

大眾公用始終牢記社會責任，堅持用心經營企業，用愛回饋社會，開展和參與多樣化的捐贈活動，展現大眾人的社會責任感。2023年，大眾公用捐助上海市兒童健康基金會人民幣10萬元，幫助白血病兒童治療疾病。

表 大眾公用社會公益捐贈績效

指標	單位	2023年數值
社會公益捐贈總金額	萬元	25

案例：大眾出租租賃「攜手大眾，讓愛童行」專項募捐活動

2023年6月，大眾出租租賃開展「攜手大眾，讓愛童行」主題的募捐茶會，為守護兒童健康出一份力。



大眾出租租賃「攜手大眾，讓愛童行」專項募捐活動

4 以人為本，凝心聚力積極回饋社會

案例：大眾公用捐款甘肅地震災區

2023年12月，大眾公用董事長代表大眾交通、大眾公用兩家公司，向上海市紅十字會捐款30萬元，用於援助甘肅地震災區。



大眾公用捐款援助甘肅災區

• 社會服務

大眾公用心系社會，發揚無私、奉獻和友愛的公益精神，通過開展切合社會民生的公眾溝通活動，參加公益活動、志願服務等活動，用實際行動回饋社會，為社會發展持續釋放善意能量。

表 大眾公用公益活動

公眾溝通

- 大眾嘉定接待嘉定區居民用戶水價調整聽證代表
- 大眾嘉定開展公眾開放日活動

社區活動

- 江蘇大眾給當地小學的師生們開展「學習二十大保護水資源」為主題的環保科普教育

志願活動

- 南通大眾燃氣組織開展獻血活動
- 大眾出租租賃開展爭做「活雷鋒」志願服務活動
- 大眾出租租賃免費送產婦、寶寶回家過年愛心活動

4 以人為本，凝心聚力積極回饋社會

表 大眾公用公益活動績效

指標	單位	2021年數值	2022年數值	2023年數值
公益活動參與總次數	次	19	149	27
公益活動參與總人次	人次	38	150	70
公益活動參與總時數	小時	10	309	197

*註：2023年數據統計口徑包括大眾嘉定、江蘇大眾、大眾運行物流。

績效展示

• 治理表現

指標名稱	指標單位	2023年數值
股東大會會議舉行次數	次	1
股東大會會議應出席的董事人次	人次	9
股東大會會議實際出席的董事人次	人次	9
董事會會議舉行次數	次	7
董事會會議應出席人次	人次	63
董事會會議實際出席人次	人次	63
監事會會議舉行次數	次	6
監事會會議應出席人次	人次	18
監事會會議實際出席人次	人次	18
法務合規培訓次數	次	2
法務合規培訓參與人次	人次	40-45
法務合規培訓時數	小時	4
風險管理培訓次數	次	1
風險管理培訓人次	人次	35
風險管理培訓時數	小時	2
管理人員反貪腐培訓次數	次	1-2
管理人員反貪腐培訓人次	人次	40-45
管理人員反貪腐培訓時數	小時	2-4
員工反貪腐培訓次數	次	1-2
員工反貪腐培訓人次	人次	40-45
員工反貪腐培訓時數	小時	2-4

• 環境表現

指標名稱	指標單位	2023年數值
綜合能耗總量	噸標準煤	14,596.37
天然氣	標準立方米	1,029,326
汽油	公噸	270,028.91
柴油	公噸	9,130.20
外購電力	千瓦時	59,421,554
水資源消耗總量	兆升	1,632.146
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	25,602.63
直接溫室氣體排放量(範圍一)	噸二氧化碳當量	2,218.77
間接溫室氣體排放量(範圍二)	噸二氧化碳當量	23,383.86
溫室氣體排放總量減排量	噸二氧化碳當量	4,858.76
廢水排放總量	公噸	62,553,064.49
一般固廢綜合產生量	公噸	60,484.88
生活垃圾產生量	公噸	22.12
辦公垃圾產生量	公噸	3.26
污泥及其他	公噸	60,459.49
危險廢棄物綜合產生量	公噸	8.01
江蘇大眾污水處理績效		
污水處理廠數目(江蘇大眾)	座	8
污水處理能力(江蘇大眾)	萬噸/天	26.5
大眾嘉定處理績效		
污水處理廠數目(大眾嘉定)	座	1
污水處理能力(大眾嘉定)	萬噸/天	17.5
出租車新能源車數量/佔比	輛/%	6,024/97.33
租賃車新能源車數量	輛	450

績效展示

• 社會表現

指標名稱	指標單位	2023年數值
上海大眾燃氣供氣穩定績效		
燃氣管道更換長度	km	113
20年以上管道佔比	%	27.15
燃氣巡檢入戶率	%	88.98
居民巡檢用戶戶數	戶	780,178
巡檢完成率	%	90.33
嚴重隱患整改率	%	89.59
輸差率	%	7.8
南通大眾燃氣供氣穩定績效		
燃氣管道更換長度	km	13.71
20年以上管道佔比	%	5.35
燃氣巡檢入戶率	%	83.8
居民巡檢用戶戶數	戶	291,788
巡檢完成率	%	100
輸差率	%	2.61
客戶安全宣教活動次數	次	110
客戶安全宣教活動進社區次數	次	108
客戶安全宣教活動進學校次數	次	2
客戶安全宣教活動受教育人數	人次	12946
客戶安全宣教活動發放宣傳資料數	份	12701
因工亡故的人數	人	0
因工亡故的人數比例	%	0
因工傷損失的工作日數	天	0
組織應急演練總次數	次	41
組織應急演練總參與人次	人次	981
組織應急演練總參與時數	小時	286
員工健康安全培訓次數	次	124
員工健康安全培訓人次	人次	7,426
員工健康安全培訓時數	小時	3,278
供應商總數	家	359
其中：上海市供應商總數	家	196
上海市供應商佔比	%	54.60
國內其他省市(含港澳台)供應商總數	家	163
國內其他省市(含港澳台)供應商佔比	%	45.40
員工總人數	人	2,876
按性別劃分的員工人數		
男員工	人	2,286
女員工	人	590

指標名稱	指標單位	2023年數值	
按僱傭類型劃分的員工人數	全職員工總數	人	2,876
	兼職員工總數	人	0
	實習員工總數	人	0
按年齡劃分的員工人數	30歲及以下員工總數	人	434
	大於30歲且小於50歲員工總數	人	1,484
	50歲及以上員工總數	人	958
按地區劃分的員工人數	總部	人	2,700
	其他省市	人	176
	海外地區	人	0
員工總體流失率		%	8.27
按性別劃分的員工流失率	男員工	%	7.44
	女員工	%	0.83
按年齡劃分的員工流失率	30歲及以下員工總數	%	0.21
	大於30歲且小於50歲員工總數	%	3.91
	50歲及以上員工總數	%	4.15
按地區劃分的員工流失率	總部	%	7.89
	其他省市	%	0.45
	海外地區	%	0
勞動合同簽單率		%	100
社會保險覆蓋率		%	100
員工薪酬總額	萬元		3,163
員工培訓總人次	萬人次		4.43
培訓投入	萬元		118.61
集團本部培訓績效			
高級管理層平均培訓時數	小時		2.5
中層管理人員平均培訓時數	小時		4
基層員工平均培訓時數	小時		/
男性員工平均培訓時數	小時		3
女性員工平均培訓時數	小時		3.5
上海大眾燃氣培訓績效			
高級管理層平均培訓時數	小時		62
中層管理人員平均培訓時數	小時		31
基層員工平均培訓時數	小時		12

績效展示

指標名稱	指標單位	2023年數值
男性員工平均培訓時數	小時	12
女性員工平均培訓時數	小時	12
南通大眾燃氣培訓績效		
高級管理層平均培訓時數	小時	80
中層管理人員平均培訓時數	小時	70
基層員工平均培訓時數	小時	50
男性員工平均培訓時數	小時	50
女性員工平均培訓時數	小時	50
大眾嘉定培訓績效		
高級管理層平均培訓時數	小時	10
中層管理人員平均培訓時數	小時	16.86
基層員工平均培訓時數	小時	13.09
男性員工平均培訓時數	小時	13.08
女性員工平均培訓時數	小時	10.86
江蘇大眾培訓績效		
高級管理層平均培訓時數	小時	62
中層管理人員平均培訓時數	小時	31
基層員工平均培訓時數	小時	12
男性員工平均培訓時數	小時	12
女性員工平均培訓時數	小時	12
大眾物流運行培訓績效		
高級管理層平均培訓時數	小時	40
中層管理人員平均培訓時數	小時	42
基層員工平均培訓時數	小時	36
男性員工平均培訓時數	小時	40
女性員工平均培訓時數	小時	40
員工滿意度	%	100
員工投訴率	%	0
社會公益捐贈總金額	萬元	25
公益活動參與總次數	次	27
公益活動參與總人次	人次	70
公益活動參與總時數	小時	197

附錄一：指標索引表

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》對照表

指標編號	描述	報告頁碼
環境(不披露就解釋)		
層面A1排放物		
一般披露	有關廢棄及溫室氣體排放、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資料	37-43
A1.1	排放物種類及相關排放數據	38-41
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)	38
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)	41
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)	41
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	42-46
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	40-41
層面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	33-37
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)	33
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	37
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	33-36
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	36-37
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	/

附錄一：指標索引表

指標編號	描述	報告頁碼
層面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	31-32
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	/
層面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政策	27-30
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，及應對行動	27-30
社會(建議披露)		
層面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 (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資料	60-62
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	60
B1.2	按性別、僱傭類型及地區劃分的僱員流失比率	60
層面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： (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資料	54
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	56
B2.2	因工傷損失工作日數	56
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	57-58
層面B3發展及培訓		
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	63
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	/
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	63

附錄一：指標索引表

指標編號	描述	報告頁碼
層面B4勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的 (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資料	60-62
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	61-62
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	/
層面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	59-60
B5.1	按地區劃分的供應商數目	59
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	60
層面B6產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的 (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資料	48-56
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	/
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	51
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	/
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	47-48
B6.5	描述對消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	50

附錄一：指標索引表

指標編號	描述	報告頁碼
層面B7反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的 (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資料	18-24
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	/
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	18-27
層面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	66-68
B8.1	專注貢獻範疇	/
B8.2	在專注範疇所動用的資源	/

附錄二：讀者意見表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告。我們非常重視並期望聆聽您對本報告的反饋意見。您的意見和建議，是我們持續提高企業ESG信息披露水平、推進企業ESG管理和實踐的重要依據。我們歡迎並由衷感謝您提出寶貴意見！

1. 您對我們履行ESG的總體評價是：

非常好 好 一般 較差 差

2. 您對本報告的總體評價是：

非常好 好 一般 較差 差

3. 您認為我們在利益相關方溝通方面做得如何？

非常好 好 一般 較差 差

4. 您認為我們在公司治理方面做得如何？

非常好 好 一般 較差 差

5. 您認為我們在環境管理方面做得如何？

非常好 好 一般 較差 差

6. 您認為我們在社會責任方面做得如何？

非常好 好 一般 較差 差

7. 您認為我們在ESG方面做得如何？

非常好 好 一般 較差 差

8. 您對我們履行ESG及本報告有何意見和建議？



大众公用

DaZhong Public Utilities

上海大众公用事业（集团）股份有限公司

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