



上海青浦巴士公共交通有限公司

2023 年社会责任报告

编制说明

本报告是上海青浦巴士公共交通有限公司公开发布的第一份社会责任报告，对外详细披露公司在经济、社会、环境方面的实践信息和相关绩效，以期加强与利益相关方的沟通，促进合作，凝聚可持续发展合力。

报告范围

上海青浦巴士公共交通有限公司。

时间范围

报告时间跨度为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，部分内容往前后年度适度延伸。

称谓说明

为了便于表述和方便阅读，报告中“上海青浦巴士公共交通有限公司”也以“青发巴士”“公司”或“我们”表示。

数据来源

本报告所使用的数据来源于上海青浦巴士公共交通有限公司正式文件、统计报告或公开资料。

编制依据

- 国家标准化管理委员会《社会责任报告编写指南》(GB/T 36001-2015)
- 中国工业经济联合会发布的《中国工业企业及工业协会社会责任指南实施手册》
- 联合国可持续发展目标 (SDGs)
- 全球可持续发展标准委员会 (GSSB) 发布的《GRI 可持续发展报告指南标准》
(GRI Standards)

可靠性保证

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告获取方式

本报告以电子版形式提供，您可在公司网站下载本报告的电子文档。

网址：<https://qingpubashi.cn/>

若对本报告有建议和意见，您可以按照以下方式联系我们：

地址：上海市青浦区青赵公路 2098 号

联系人：王裕龙

联系电话：021-69203399

目录

- 一、 领导致辞 7
- 二、 概述 9
 - (一) 公司概况 9
 - (二) 利益相关方识别和参与 10
 - (三) 企业文化 10
 - (四) 社会责任 11
- 三、 组织治理 12
 - (一) 工作组织 12
 - (二) 党工团建设 14
 - (三) 制度支持 15
 - (四) 监督评价 16
- 四、 人权 16
 - (一) 公民和政治权利 16
 - (二) 经济、社会和文化权利 17
 - (三) 工作中的基本原则和权利 18
- 五、 劳工实践 18
 - (一) 就业和劳动关系 18
 - (二) 工作条件和社会保护 19

(三) 民主管理和集体协商	19
(四) 职业健康安全	20
(五) 工作场所中人的发展与培训	21
(六) 党建引领人才队伍建设加强	23
六、 环境	24
(一) 污染预防	24
(二) 可持续资源利用	24
(三) 加快交通运输行业绿色转型	24
七、 公平运行实践	25
(一) 反腐败	25
(二) 公平竞争	26
(三) 在价值链中促进社会责任	26
(四) 尊重产权	26
八、 消费者问题	27
(一) 保护消费者生命安全	27
(二) 提升服务质量	30
(三) 完成区内公交任务	30
(四) 消费者服务、支持和投诉及争议处理	30
(五) 消费者信息保护与隐私	31
(六) 基本服务获取	31

九、	社区参与和发展	31
(一)	社区参与 志愿活动	31
(二)	普及健康知识	34
(三)	抗疫捐款	36
(四)	技术开发和获取，发展公交智能化	36
结语	37	

一、 领导致辞

2023 年是充满挑战与机遇的一年。在这一年里，我们始终坚持“青浦巴士、乘客至上、温馨服务、让您满意”的服务宗旨，致力于为乘客提供安全、便捷、舒适的公共交通服务。同时，我们也深刻认识到，作为一家具有社会责任感的企业，我们不仅要关注自身的发展，更要积极履行社会责任，为社会的可持续发展贡献力量。

在社区贡献方面，我们积极参与各类公益活动，通过志愿服务、慈善捐赠等方式回馈社会。我们组织员工参与社区清洁、植树造林等环保活动，为改善环境质量贡献自己的力量。此外，我们还与当地学校合作，开展青少年教育项目，帮助他们树立正确的价值观和人生观。

在环境保护方面，我们始终将绿色发展理念贯穿于企业的各个环节。我们推广使用新能源车辆，减少尾气排放；加强节能减排措施，降低能源消耗；同时，我们还积极开展生态保护活动，保护自然环境。

在员工福利与安全方面，我们始终把员工的利益放在首位。我们提供了良好的工作环境和职业发展机会，让员工感受到公司的关怀和温暖。同时，我们还加强了安全管理，确保员工的人身安全。

在服务质量方面，我们不断创新服务模式，提高服务水平。不断加强驾驶员培训和管理，提高了驾驶技能和服务质量。

展望未来，我们将继续秉承“青浦巴士、乘客至上、温馨服务、让您满意”的服务宗旨，不断提升自身的综合实力和服务水平。我们将加大科技创新力度，推动智能化、绿色化发展；加强人才培养和引进，打造一支高素质的员工队伍；深化与社会各界的合作与交流，共同推动社会的进步和发展。

再次感谢所有关心和支持青发巴士发展的各界朋友。我们将以更加饱满的热情和更加坚定的信心，迎接未来的挑战和机遇。让我们携手共进，共创美好未来！

总经理签字：

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to the General Manager mentioned in the text above.

二、 概述

(一) 公司概况

上海青浦巴士公共交通有限公司成立于 1992 年 03 月 20 日 ,注册地位于上海市青浦区青赵公路 2098 号 1 幢一层 129 室 ,法定代表人为胥家栋。经营范围包括市内公交客运 (见许可证) , 汽车租赁 , 加工汽车配件 , 仓储服务 , 设计、制作、代理各类广告。

2023 年 , 在青发集团的坚强领导下 , 公司紧紧围绕青发集团部署要求 , 以 “安全、便民、绿色、智慧、稳定” 为目标 , 认真履行国有公交社会职能 , 扎实开展各项重点工作 , 坚持统筹安全营运保障 , 积极提升公交服务质量 , 确保了各项工作有序推进。

公司 45 条线路全年累计营运约 161.68 万班次 (同比上升 25.77%) , 完成营运公里约 2708.83 万公里 (同比上升 25.42%) , 完成营运收入约 4690.67 万元 (同比上升 49.27%) 、 营运人次约 2832.90 万人次 (同比上升 45.99%) 。 万人次投诉率为 0.10 (下降 0.04 个百分点) 。 年内圆满完成了第六届进博会交通保障任务 , 按时完成了法定假日保障、中高考护考等 80 余项行业指令任务 , 并在安全营运管理、线路优化调整、服务质量提升、新能源车换代、公交信息化建设等方面开展了大量扎实有效的工作。

2023 年 , 公司荣获的荣誉有 :

公司党总支获评 2023 年-2025 年 “市党支部建设示范点”。公司荣获公交车厢安防工作先进单位 , 公司龙舟队获得青浦区第六届运动会龙舟比赛--22 人龙舟公开机关企业组 400 米直道赛第一名。

青浦 3 路、青浦 11 路荣获市二星级公交品牌线路 ; 青浦 1 路、青小线、示范区 1 路、青纪线、青浦 3 路荣获区公交品牌线路。

四名同志被评为 2022 年度市公交行业 “优秀驾驶员” ;

两名同志被评为 2022 年度市公交行业 “优秀乘务员” ;

一名同志被评为 2022 年度市公交行业“优秀调度员”；

十八名同志被评为 2022 年度青浦区优秀客运从业人员。

(二) 利益相关方识别和参与

公司在运营与发展过程中，主要利益相关方和参与有以下几个方面：

投资人：即上海青浦发展（集团）有限公司，要求公司在其战略框架下，快速、优质发展，并结合自身特点，有一定的创新，确保每年资产保值、增值。

员工：要求公司能够提供一个稳定、安全、和谐的工作环境，尊重员工的法定权利，能够提供职业培训，为员工的发展搭建一个合适的平台。

消费者：即享受交通出行服务的乘客，是公司的“衣食父母”，要求公司认真履行“青浦巴士、乘客至上、温馨服务、让您满意”服务理念：提供给乘客优质的出行交通服务，不断提升顾客满意度。

合作伙伴：是公司发展过程中不可缺少的一份社会力量，包括具有独立法人地位的供应商、劳务公司及周边社区等。公司与其合作的原则是依法、诚信、合作、双赢。双方在履行合同过程中，合作伙伴有其各自应承担的社会责任，又必须配合完成青浦巴士所承诺的社会责任。

环境：公司对生活垃圾和日常检修工作中产生的废弃物进行专门的分类管理，以检验企业承担社会责任的能力。

社区（社会）：公司更注重项目所在地的社区的发展，并给予更多力量的关注与开展。

(三) 企业文化

1. 公司目标

安全 便民 智慧 绿色 稳定。

2. 服务宗旨

青浦巴士、乘客至上、温馨服务、让您满意。



3. 文化建设

青发巴士的**企业文化**是运营管理服务团队的共同意识、价值观、职业道德、行为规范、行为准则等的总和。明确公司存在的根本目的，并设定公司的长远目标。培养团队的核心价值观“诚信、创新、责任、团队合作”强调内部沟通。积极分享公司动态，听取员工意见，并利用企业内部网站、公告板等方式宣传企业文化。

发展党建文化。充分发挥党建工作优势，与企业文化相结合，达到统一和谐、相互促进的目的。以人为本是党的基本价值理念，也是科学发展观的基本价值取向。发挥每个党员的创新能力和培养党员的主人翁意识。建立激励创新的用人机制，激发党员的创新意识和创造力，增强主人翁责任感。鼓励党员申报及参与党建工作。舆论宣传和加强学习、发挥党员先进性。整理编制员工手册，阐述企业核心价值观、愿景、文化内涵等；深入听取基层党员的反馈和建议，组织开展党员主题党日活动，发挥一线党员的先锋模范作用。

(四) 社会责任

1. 深化巩固文明城区创建成果，持续提升文明城市建设水平

严格履行工作职责，严抓安全生产和信访稳定工作。结合区全国文明城区创评工作要求，对公司内外部等场所进行了安全和垃圾分类巡查检查，对工作人员和相关方进行了“创建全国文明城区”的知识宣传，对检查过程中发现的问题立即整改。2023 年，公司安全生产总体平稳、可控，未发生重大生产事故，万人死亡率、千人重伤率均为零。按照区信访稳定工作的有关工作要求和部署，认真做好来信来访工作，积极开展各类矛盾纠纷排查，突发事件和风险隐患排查整改工作，总体情况平稳。

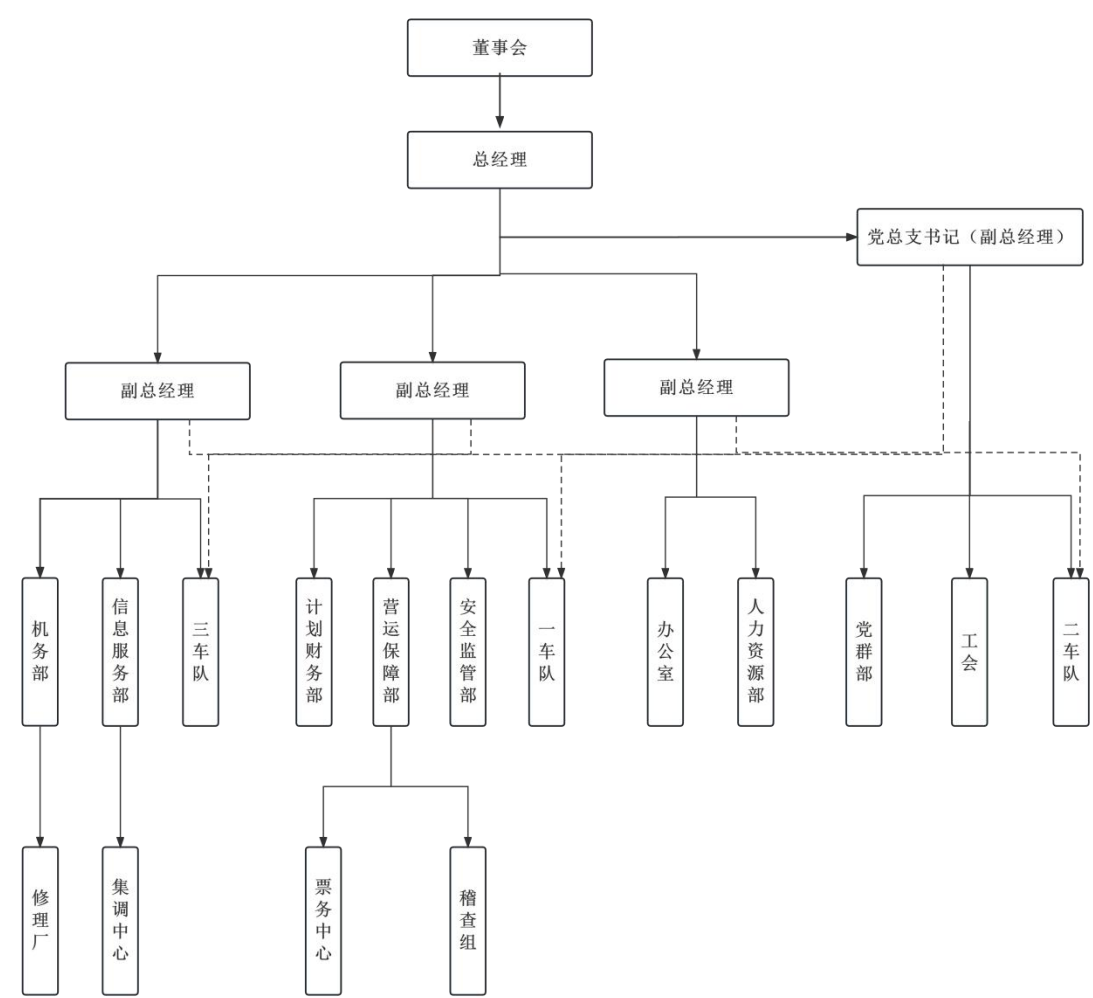
2. 助力乡村振兴

为有效助力乡村振兴，进一步打造完善的公共交通网络，公司根据青浦区政府、青浦区建管委指示，于 2019 年下半年相继开设新姚簪补充定制公交及燕南村补充定制公交两条补充定制公交线路。2022 年 11 月，香花桥街道燕南村村委书记主动联络我公司并反映：“自燕南村补充定制公交开通以来，大大方便了我村村民的日常出行，但由于村内老龄化问题日益严重，部分村落老人就医配药出行成了难题，希望公交公司能出面帮忙解决”。收到村民需求后，我公司第一时间派有关人员前往燕南村了解情况，在村委书记的协同下，对有乘车需求的村落进行实地走访与踏勘，经过对线路走向及通行条件等要素进行综合考察后，制定出完善的调整方案并上报行业主管部门，成功于 12 月初完成线路调整并实施，解决了许家堰及孙家台两处村民的公交出行问题。



在人力资源发展中，始终以打造运营、服务两支队伍为攻坚任务。坚持把握四个要求：需求导向；实用性与针对性；持续性与系统性；激励与认可。确保管理人才与服务人员并重；基础人才和高端人才并重。在运营管理队伍打造中，培养、引进高素质的一线服务人员，业务能力强的车队负责人是运营管理队伍打造的关键。完善组织架构，充分放权。不断培养各业务条线技术骨干，各业务条线引进专业人才。

组织架构图



车队是城市公共交通服务的基础，从人员的招聘、培训、上岗实习带教，管理服务各方面努力，车队这支团队要“招得进、留得住”，在业务能力、企业归属感上下功夫，充分发挥党建引领和班组的优势，不断强化服务团队内训；一支稳定、业务能力强的服务团队是公共交通服务的基石。在人力资源发展中，充分注重人才梯队建设，建立完善

科学规范的人才评价制度及绩效考核制度。

(二) 党工团建设

围绕党对国企工作的领导，青发巴士全面落实“党建进章程”工作要求，完善组织架构，切实把加强党的领导和公司治理有机结合，积极开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，强化党员干部理论武装，激发拓展公共交通服务功能的积极性和创造性。

1. 坚持党建引领，厚实组织基础

坚持党的政治建设放在首位。坚持把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，认真贯彻落实《中国共产党支部工作条例（试行）》、《中国共产党国有企业基层组织工作条例（试行）》，对照《国资系统基层党组织标准化建设实务手册》，大力推进党支部“学习日、议事日、奉献日、调研日”主题党日活动的标准化、规范化建设，创建特色品牌，提升党组织特别是基层党支部的创造力、凝聚力和战斗力。

加强基层党组织建设，发挥党员先锋模范作用，在严守党的政治纪律和政治规矩上做表率。紧密围绕公司发展需要，开展形式多样的岗位建功行动和志愿服务活动，不断加强干部、人才队伍建设，树立典型人物和先进集体、营造争先创优的浓厚氛围。不断深化“四责协同”机制，强化巡察整改成效，推动全面从严治党向纵深发展，为推进公司发展提供坚强有力的纪律保证。

夯实党建阵地建设，推行党务公开，坚持民主议事，保障党员权利义务，确保各项工作程序规范高效。高质量打造青发巴士公交党群阵地，充分利用公司办公走廊、会议室等空间场所，宣传主题覆盖党风廉政、党的组织纪律、党员权利义务等，全面发挥党建阵地优势。

2. 党建工作深化，领导作用持续加强

公司党总支坚持“以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干”，聚焦从严治党重

点任务，持续深化“党员先锋行动”、“一个支部一件实事”等，引导党员干部立足岗位做贡献，在落实国家战略主战场挑重担、当先锋、打头阵，不断将公司党的建设优势转化为助力企业高质量发展、提升群众服务质量和水平的工作优势。

(三) 制度支持

随着公司业务不断发展，公司正在不断优化内部管理流程，完善企业管理运行的制度建设。根据公共交通行业的特点和公司履行社会责任的承诺，公司坚持以服务中心，助力产业高质量发展；补齐短板，以标准化建设推进提质增效。围绕法律法规和上级单位的指导意见，在经营发展过程中不断完善和建立科学系统的管理机制，通过规范管理，提升效率，降低营运成本。完善或制定了《车辆安全操作规程》、《突发事件应急响应机制》、《乘客满意度调查》、《绩效考核办法》、《成本控制管理办法》及《节能减排管理办法》等内部管理制度。

同时，对总经理贯彻执行法律、行政法规，履行诚信和勤勉的义务等方面做了明确的规定，坚持合法经营、依法纳税、诚信为本，履行法律和道德责任。同时，公司主动接受政府主管部门、内部员工监督，通过健全的法律体系、内部规章制度保证企业治理的合规性和有效性。

公司制度（图）



(四) 监督评价

1. 完善监督制度体系建设

通过各种制度保障，推进企业运行规范化、制度化。坚持集中管理模式，结合公司实际运营情况，不断完善现代企业管理制度，规范公司经营，提高行政效率。以落实企业内控制度为抓手，探索“制度+科技”的信息化平台管理模式，强化对管理和流程的有效管控，提高企业风险防范能力，确保国有资产保值增值。

2. 加强内控审计监督

针对企业经营活动中的风险点，结合审计中发现的问题，进一步完善内控管理制度，构建警示、预防、发现、控制系统。通过采用专项审计和全面审计相结合的方式，对重点领域、重点工作采用灵活机动的专项审计，提高工作实效性。对于在内部审计中常态化问题，加大整改的力度，确保不再发生。

3. 标准化监管体系

公司经过不断地探索，借鉴多年国企经验，形成了一套适宜国资国企体制、兼具内部公平性和外部竞争性的监督考核体系，实现了标准化监管的全覆盖。

4. 建立约束机制，防范经营风险

公司建立不定期的专项会议制度，设立各种渠道完善丰富情况通报和信息沟通，借助信息化，已实现对公司经营数据和关键绩效指标数据的自动实时采集，同时通过权限设置对各级负责人开放职权范围内的信息。通过公司月度、季度、年终等各专项会议、OA上公司政策和制度发布、宣传栏、微信群等方式，对各级负责人和员工通报公司情况。

四、 人权

(一) 公民和政治权利

青发巴士维护员工的民主权利和知情权。本着公平公正的原则，依法维护企业和职

工的合法权益，构建和发展稳定的劳动关系，严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国工会法》、《上海市劳动合同条例》等相关法律法规，100%与在岗员工签订书面劳动合同，明确工作岗位、工作内容和劳动保护等内容，从建立劳动关系的源头上维护好员工的基本劳动权等合法权益；同时，公司按照职工代表大会制度按时召开职代会，听取员工的意见和建议，制定和修改各项涉及员工切身利益的规章制度，维护员工的民主权利。同时，通过邮件系统、电话系统、在公司官网/内网/企业微信发布新闻/信息/制度、公司/部门/跨部门例会制度等方式，公开企业事务，保障员工知情权，让员工了解公司的经营情况、经营理念、政策和活动。公司尊重员工的言论自由权。公司建有各种平台，欢迎员工谏言献策，在公司随时保持和员工沟通、交流。但员工发布的言论须符合法律法规，符合社会主义核心价值观的要求，符合社会公德。公司设有工会，所有员工均享受工会福利包括常规体检、培训、女职工保护、劳防用品等，保障员工的权利。

(二) 经济、社会和文化权利

青发巴士坚持以人为本，按照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《工资支付办法》等规定制定公司《薪酬和考核制度》，及时发放工资、完全按规范要求缴纳社保公积金、发放各类福利。公司党工团组织着力构建和谐劳动关系，维护员工的合法权益，设计和推出了多项员工喜闻乐见的文体活动、节假日关怀、生日会、福利品发放等，丰富员工的业余生活，增强了企业的凝聚力和战斗力。公司与员工的主要沟通方式为劳动合同、合理化建议、员工会议、员工思想动态收集，通过制定职业生涯发展通道、提供完善的薪酬、福利健康保障，以满足员工与企业共同成长、获取良好工作环境、提高福利待遇的期望。

(三) 工作中的基本原则和权利

1. 用工制度

招聘过程公正公平。青发巴士明确和规范公司员工劳动用工形式及管理标准，构建和谐用工环境。员工招聘方式包括内部推荐、网络招聘、朋友/合作伙伴推荐、校招、社招等。需招聘岗位的职责和技能要求由各用人部门提供，人事实施简历匹配筛选和组织结构化面试，并通过对各种招聘渠道有效性的分析，对不同岗位实施不同的招聘方式，保持适时调整。在招聘人员时，无论性别，录用标准相同，充分体现平等和公平的就业原则，向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件。公司实行同工同酬。根据行业要求，各岗位都必须持岗位证书上岗，公司鼓励和支持员工继续教育，并为员工创造、提供各种学习培训机会，人人享有平等的学习、工作、晋升的机会。

2. 职工权利

保障女职工权利。依据《妇女权益保护法》等，公司女职工享受妇女节假期、产假、哺乳假、计划生育假等假期权利。

五、 劳工实践

(一) 就业和劳动关系

青发巴士在用工方面严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，设有专门从事人员管理的人事专员，建有人事管理的规章制度，包括人员招聘、劳动合同的订立、履行、变更、解除、终止等内容，建有公司员工的人事档案及管理台账。公司在招聘人员时，明确告知受聘者工作内容、工作条件、工作地点、职业危害、安全生产状况、劳动报酬及受聘者需了解的情况，应聘者应如实向公司说明本人简历，包括学历、工作经历、身体健康状况等情况。公司与每一位员工依照合法、平等、自愿、协商一致、诚实信用的原则签订劳动合同。公司确保所有工作均由合法雇

佣的人员完成，在与新招聘的人员签订劳动合同时，符合《劳动合同法》相关规定。同样，公司对员工的解聘严格按照劳动合同的相关条款执行，无随意性或歧视性解聘行为。公司设有人事专员，员工根据分工各自承担不同的工作，各人对自己工作的管理台账负责，对领导负责，对每一个员工都建立人事档案，人事档案属机密文件，非因工作需要，无法接触到此类信息。

(二) 工作条件和社会保护

提升员工的工作环境方面。青发巴士积极为员工营造安全、健康、舒适的工作环境，改善办公环境，在车队设立舒适的休息区、并合理安排工作时间，以减轻员工的工作压力，提高工作效率。福利制度设计方面。一方面执行国家地方的相关规定，按固定比例和缴费基数为员工按时足额缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金，并根据员工薪酬变化情况，及时调整缴费基数，确保员工依法享有的社会保险权利；另一方面根据公司实际情况和员工的特点。增设各种福利包括：饭贴、节假日福利、疗休养、部门活动、党工团活动、体检、意外险、高温补贴、独生子女费、年休假等。

(三) 民主管理和集体协商

通过公司工会组织的积极工作，开展企业民主管理、座谈会等活动，尊重和保障员工依法享有的知情权、参与权和监督权等民主权利。员工一方面可以通过工会组织或员工代表，与公司就劳动关系、工作环境等方面的内容进行协商。对于员工意见和建议的收集，公司实施多种形式，如总经理信箱、合理化建议信箱、员工满意度调查、定期例会、专题交流会议、公司/部门/项目组微信群等。与部门直接相关的意见和建议，由对应部门负责人确定处理意见、跟踪落实，跨部门的意见和建议通过定期管理评审、公司例会、专题会议进行评审确定。

(四) 职业健康安全

员工是企业发展最宝贵的财富。青发巴士在向社会提供优质服务、追求经营进步的同时，始终心系每一位员工的职业发展与健康安全，努力为员工创造一流的工作环境，实现生产经营、安全管理和环境保护三者协调统一发展的目标。疫情期间员工防护状况，做好物资配备工作，各车队均配置了相应防护用品（防护服、医用口罩、手套等）。同时，定期对员工进行核酸检测，并及时组织员工注射疫苗，保障员工的健康安全。

1. 推进普惠化服务，保障职工合法权益。为使职工的健康得到最大保障，工会为1291名在职职工办理投保上海职工互助保障项目中的“在职住院A0”项目，并在原有基础上增加了C2的项目，并同步完成了工会会员专享保障参保，把关心职工的举措落到实处。

2、2023年完成了1219人次在职职工健康体检，306人次女职工妇科专项检查，完成了350名退休职工的体检工作。



3. 开展高温慰问送清凉，在炎热夏季里，为一线的职工送“清凉”和关怀，共计慰问650人次。关心、关爱女职工生产生活，在国际“三八”妇女节之际，慰问女职工320余人次。2023年工会慰问职工生日1289人次，为他们送上生日蛋糕和生日祝福。

4. 新增一线驾驶员（心脏彩超、头颅及头颅血管MRI）项目的检查。因交通行业

事故频发,公司根据上级安全会议精神,以及以关心关爱一线驾驶员生产生活为出发点,新增心脏彩超、头颅及头颅血管 MRI 项目的检查。共有 747 名一线驾驶员参加检查,有 6 名驾驶员急报,公司给与妥善安排。

(五) 工作场所中人的发展与培训

加强多层次人才培养。积极开展各种类型的岗位培训;同时积极探索线上线下联动培训模式,根据基层工作管理需要个性化定制培训课程,系统化提升各类工作人员的管理水平和服务技能。

1.全员培训。

培训是提高企业运作效率的重要手段之一,也是企业发展的不竭动力。为加强公司职工的凝聚力和向心力,增强职工的归属感和责任感,使职工不断更新知识、提高技能,实现高质量、高效率的工作,从而进一步提升公司全体职工的服务意识、业务知识与技能,公司每年度开展一次全员培训。全员培训课程内容覆盖面广,对于公司全体干部职工增强党性修养、培养专业知识有很强的指导意义。2023 年组织共 4 场次的公司全体在职职工培训。培训人数:1200 余人。培训课程:《道路交通安全及突发事件事故现场的应急处理》、《学习贯彻党的二十大精神》、《心理疏导及心理减压》等。





2.新员工入职培训。

员工入职培训是每一个员工进入公司的必经过程，为了更好的传递企业的价值观以及核心理念，使新员工能够早日适应并融入到新的工作中去，公司坚持新员工 100%参与入职培训。入职培训让新员工能够全面了解公司的规章制度、企业文化、组织架构等，为新员工与企业之间架起了沟通的桥梁，也为新老员工在未来工作中的良性沟通打下了坚实的基础。2023 年度公司组织开展新进员工培训 2 场次，培训人数 80 余人。



3.品牌线路培训。

品牌线路是富有特色，具有服务影响力，于市民心中产生共鸣的特色公交线路。为进一步提升公交“窗口”服务形象，加强品牌线路建设，努力打造品质公交，2023 年度公司组织开展品牌线路培训，共 2 场次。公司全体品牌线路在职职工 200 余人参加了包括《品牌线路创建意识》、《“三优人员”选拔条件》、解读 2022 年公交行业星级品牌线路的考核标准和要求、介绍区域公交规范服务和特色服务、现场演绎司乘服务细节

等课程。



(六) 党建引领人才队伍建设加强

2023 年以来，青发巴士党总支在青发集团党委的正确领导下，始终坚持党建引领，充分发挥基层支部战斗堡垒和党员先锋模范作用，以高质量党建助推企业蓬勃发展。聚

焦从严治党重点任务，持续推进习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，引导党员干部立足岗位作贡献。担负起全面从严治党主体责任，班子成员切实履行“一岗双责”设立 2023 年度党风廉政项目，扎实推进党风廉政责任项目和纪检、监事监督一体化工作，完善和延伸主体责任、监督责任、落实支部和班子成员抓基层党建工作责任清单和工作清单，强化干部监督管理机制。执行好《企业重大事项报告制度》。开展党建调研，加强党员干部的教育和管理，强化队伍建设，深入开展志愿服务等活动，引导党员履职尽责、担当作为。

六、 环境

青发巴士倡导绿色经营理念，勇于承担社会公民的环保责任，在实际经营中开展环保实践，积极采取措施减少对环境保护、节能、资源综合利用、公共卫生等方面的影响。

(一) 污染预防

青发巴士通过多种措施来预防环境污染。推广新能源公交车，相较于传统燃油车，能够显著减少尾气排放。定期维护保养，确保所有运营车辆定期进行检查和维护。在公交车辆上设置分类垃圾桶，鼓励乘客和员工进行垃圾分类。对于可回收的废弃物，进行回收处理。定期组织员工参加环保培训和教育活动，提高他们的环保意识和责任感。鼓励员工在日常工作中积极践行环保理念，如节约用水、用电、减少废弃物产生等。

(二) 可持续资源利用

通过办公室对水、电、办公耗材及废弃物处理进行管理，倡导节约水电、使用环保袋、推进无纸化办公和纸张双面使用、实行垃圾分类管理，成立检查小组，不定期抽查实施情况，并编制宣传小贴士，提升员工节能增益意识。

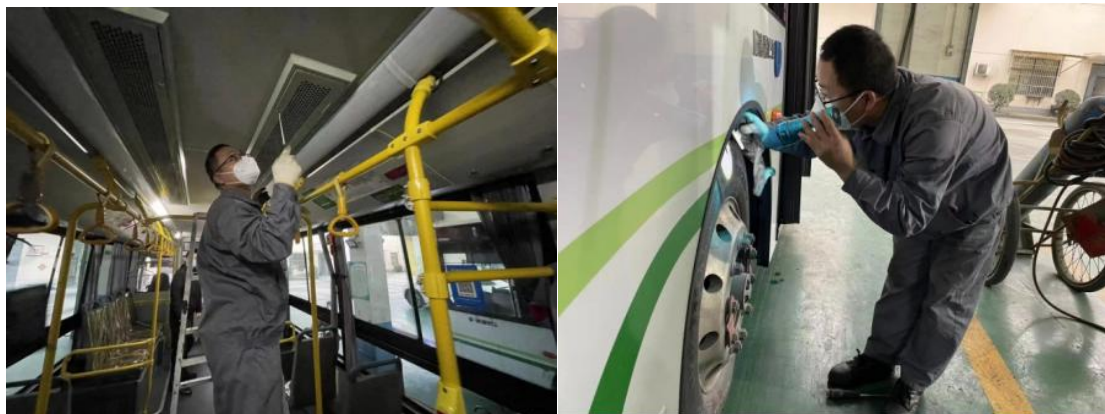
(三) 加快交通运输行业绿色转型

为加快交通运输行业绿色转型，优化能源消耗结构，助力实现碳达峰、碳中和，实

施全面节约战略，实现低碳运营。对照“推进绿色公交，完成新增和更新车辆 100%新能源”的挂图作战目标，顺利完成全年 60 辆新能源公交车辆的新增和更新，公司整体新能源车在 24 年底前占比提升至 100%，全面实现新能源化。通过完善和推进《纯电动车电能消耗管理考核办法》，严格控制能耗，预计能耗 89.73 度/百公里，任务下降 2.5%，至 86.85 度/百公里。

过去一年，在《纯电公交车辆电耗考核》全面实施下，去年车辆平均百公里能耗有所下降，在此基础上，今年机务部通过对公交车驾驶员例保检查工作的规范进一步降低能耗，达成环保节能的目的。

环保节能就是注重细节，通过例行保养日常对轮胎胎纹、气压、电池电量、冷却液等项目的检查保养以及空调除尘工作，确保各个部件处于最佳状态就能降低能耗。对此，机务部通过出台实施《例行保养检查项目》与《例行保养检查记录单》来强化驾驶员每日例保意识以及对车辆各项配置的进一步了解。在保证营运车辆技术状况良好的情况下，驾驶员再通过合理的驾驶操作习惯达到节能减耗的效果。



七、 公平运行实践

（一） 反腐败

青发巴士要求员工所有的行为必须诚信、守法。公司在经营活动中充分考虑顾客、供方、合作伙伴、员工、社区周边等各方利益，遵守行业自律，努力营造多方共赢的经营环境，树立良好的诚信形象。公司对贯彻执行法律、行政法规，履行诚信和勤勉的义

务等方面做了明确的规定，坚持合法经营、依法纳税、诚信为本，履行法律 和道德责任，杜绝与腐败有关的任何行为。公司根据相关财务制度，完善内控制度，强化内部制约制度，所有业务均须有经办人注明事由，部门负责人审核、总经理审批，以确认其真实性和合法性，财务部门严格把关。同时，公司充分发挥党组织作用，实施党支部反腐倡廉体系，主动接受政府主管部门、内部员工监督，保证企业反腐倡廉的合规性和有效性。

(二) 公平竞争

青发巴士严格遵守国家有关反垄断、反倾销及反不正当竞争等相关法律法规，支持鼓励竞争的公共政策。公司始终尊重知识，尊重人才，破除“用人唯亲”歪气，树立“用人唯才”正气，建立有上有下、公平竞争的上岗机制。

(三) 在价值链中促进社会责任

1. 建立公司服务供应商数据库，细分供应商

充分发挥国企在资源整合的优势，科学分类，建立供应商体系；不断完善供应商数据库，建立遴选机制；不断优选公司业务供应商，为提升设施建设质量提供保证。

2. 与上级集团内各单位建立长效合作机制

充分利用上级集团资源，开展与集团内各公司的合作，建立长效的合作机制，不断取长补短，学习先进运营管理服务经验，资源共享，优势互补。

(四) 尊重产权

青发巴士尊重且注重管理、保护知识产权，通过外聘专业讲师和内部培训等多种形式，开展知识产权管理和使用培训，凡涉及第三方商标、专利及著作权等相关事项，均事先进行检索，避免在使用过程中产生侵犯产权的事件。

八、 消费者问题

(一) 保护消费者生命安全

1. 开展 2023 年度“人人讲安全 个个会应急”主题活动。2023 年度围绕安全生产月“人人讲安全 个个会应急”主题思想开展系列活动，多样化宣传教育形式，提高员工安全意识。

营造安全月氛围：通过黑板报、拉横幅、宣传展板、GPS 平台发送安全讯息、安全教育等形式营造安全月宣传氛围。

开展安全警示教育：6 月组织学习观看习近平总书记有关安全生产重要论述精神及安全生产警示教育片、贯彻落实“十五条硬措施”及青浦区“81 条具体工作措施”，学习《上海市交通重点行业重大事故隐患判定标准和重点检查事项清单汇编(1.0)》及《道路运输驾驶员应急驾驶操作指南(试行)》，同时公司主要负责人开展“安全生产大家谈”，深入开展重大事故隐患专项排查整治 2023 行动。并开展“健康人生、绿色无毒”禁毒教育。

开展“安全检查促生产 消除隐患保平安”百日安全竞赛活动，活动时间为 6 月 16 日起至 9 月 23 日。

开展应急演练活动：6 月 13 日上午，组织 30 名司乘人员开展：公交车辆防火、应急疏散预案处置流程、灭火器的正确使用方法、公交防恐知识等专题辅导。6 月 15 日上午，在青浦区长途客运站内组织开展“车辆突发事件应急疏散预案”演练活动。10 月 25 日上午，在进博会 P2 停车场开展第六届进博会交通行业综合应急演练。



开展安全培训和专题教育：(1) 召开全体司乘人员安全教育例会、二季度新关重驾驶员安全教育办班，开展以“人人讲安全 个个会应急”安全月主题、道路交通安全法、防汛防汛、公交反恐、夏季行车安全操作、车辆防火应急疏散、燃气安全等内容的宣教。

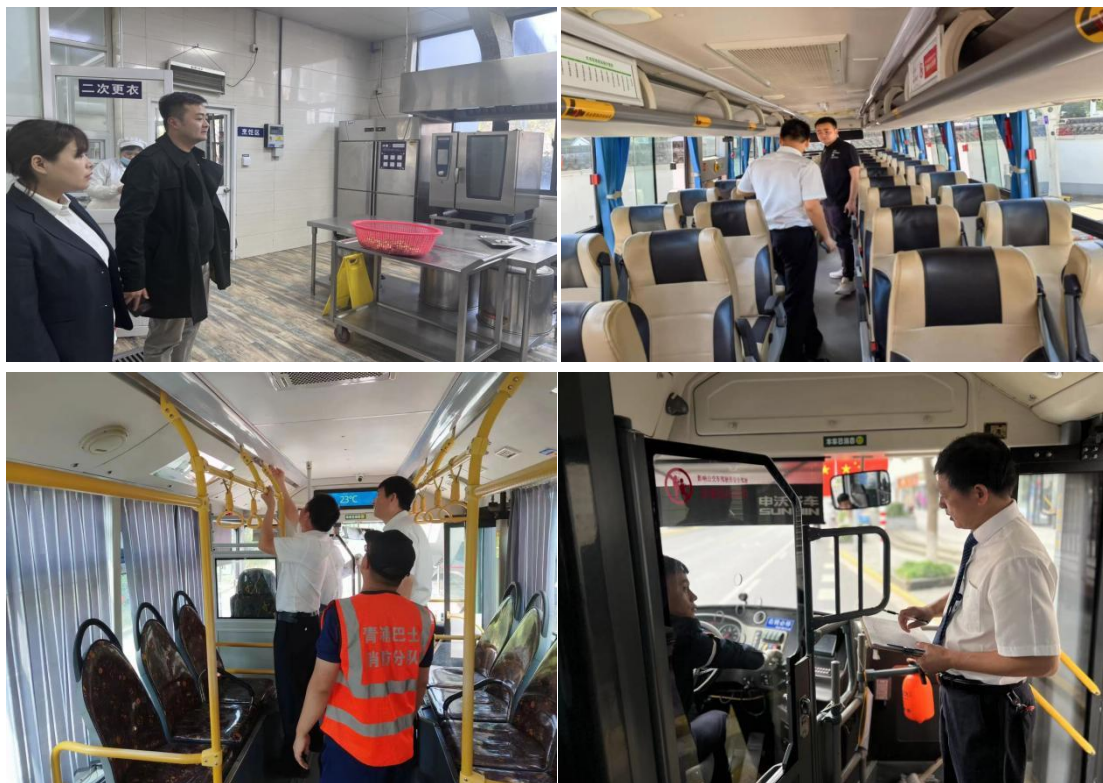
(2) 开展“健康人生、绿色无毒”为主题的禁毒宣教，成立青发巴士禁毒志愿者分队。

(3) 开展“大家谈”，通过 ppt 形式，分析 2020-2022 年安全和营运情况。(4) 邀请新能源客车厂进行车辆性能、如何操控安全培训。(5) 邀请青浦区交警支队车宣科王警官莅临公司给员工进行道路安全警示教育。(6) 邀请上海市公安局城市轨道和公交总队开展公交保安员反恐反恐安全防范培训。



开展安全隐患排查工作：公司领导每月带队对公司营运车辆、站点开展安全隐患排

查工作；车队每月对各自所属营运车辆开展一次全覆盖安全检查工作。



2. 严控安全生产。全年度已制定修订完善 20 个安全生产类制度，组织召开 4 次安委会会议、12 次月度安全例会，自上而下逐级签订安全生产责任书，部署开展百日竞赛、安全生产月、防汛防台、进博会、今冬明春等工作。司乘人员月度安全例会 74 场次（出席率 100%），空车及有客带教 44 人次，新、重驾驶员安全专题办班教育 4 场次（出席率 100%）。全年党政班子带队综合性大检查 12 次，部室联合隐患排查 12 次（各类车辆检查约 6.3 万辆次），车辆消防检查约 4800 辆次，燃气、动火检查 3 次，应急演练 2 次，视频抽查 2.4 万辆次，防疲劳提醒 5.8 万人次，常态化酒精测试 8.9 万人次，一线职工“吸毒”筛查 1484 人次（两次全覆盖），同时结合员工体检，建立驾驶员健康档案。开展“安全检查促生产 消除隐患保平安”百日安全竞赛活动百日安全竞赛，多样化宣传教育形式，提高员工安全意识。年度百万公里事故发生率为 1.70 起，大大低于行业考核目标值 6.5 起。全年未发生任何“三超一疲劳”、酒驾、毒驾的交通违法行为；安全管理干部、从业人员、相关岗位持证上岗率 100%，安全隐患整改率 100%。

(二) 提升服务质量

1. 据公司统筹安排，为切实提高一线司乘行车安全及服务意识，提升公司服务质量，9名专职稽查自2023年2月6日起正式上线开展工作（现专职稽查共11名）。

2. 优化公司热线类办理机制，每月调研车队基层服务投诉处理及具体落实情况，形成服务质量指标分析及对比月报。

3. 2023年度开展“深化优质服务、打造公交品牌”优质服务竞赛活动，加强公交队伍作风和行风建设，提高乘客满意度。

目前公司服务质量方面的万人次投诉率大幅下降，乘客满意度指数有较大幅度提升。

(三) 完成区内公交任务

2023年完成春运临4线保障、轨交2号线临时接驳、朱家角景区节假日南北广场服务保障5次、清明冬至祭扫服务保障2次、车展旅游专线、第六届进博会交通保障等交通保障任务共11项，共计营运4475班次，驳运52621人次；金泽新姚涇和燕南村两条定制公交线路，共计营运14468班次，驳运15240人次。优化公交线网，完成徐泾4路、青车专线、青纪线、新辟线路1516路等优化调整线路共计30条。配合轨交13号线西延伸施工、练西公路道路施工、环意自行车赛、漕盈路站二层发车区域封闭施工、上海马拉松赛等临时性走向调整线路共计39条。

2023年度完成我区线网计划 and 市、区级行业部门指令性任务，行业主管部门指令性指标得分率100%。

(四) 消费者服务、支持和投诉及争议处理

青发巴士注重倾听客户（乘客）声音。

1、公司、车队均设有信访服务专员，通过接待市民来电来信来访以及12345热线平台反馈的市民比较关注的问题，例如线网优化、营运班次间隔、服务质量、站点设置等建议类及人为原因引起的投诉类问题，服务专员自接到市民拨打的服务热线及12345热线平台的工单后，服务专员会耐心倾听乘客声音，问询乘客诉求，及时做好记录并向

上级反映，按照公司热线办理机制流程进行办理，并在规定时限内完成市民回访，目前所有热线服务及 12345 热线平台回访满意率 100%。



2. 2023 年 7 月 17 日下午，公司在二楼会议室召开了市民满意度指数座谈会。公司党政领导班子、办公室、工会、营运部等相关负责人以及来自各街道的市民代表参加会议。

会上，各市民代表本着关心、支持和帮助公交事业发展的高度责任感，畅所欲言、建言献策。他们在发言中，充分肯定了青发巴士公司为社会所作的努力和取得的成效。同时从站台显示器服务、车辆设置、道路通行、行车规范等方面提出合理化建议和意见，会议始终洋溢着热烈、祥和的气氛。

会后，公司认真梳理市民代表提出的合理化意见和建议，做到“件件有回音、事事有着落”，也以本次座谈会为契机，着重在找差距、补短板、强弱项上下功夫，在强机制、促规范、提能力上求突破，进而不断提升服务水平。

(五) 消费者信息保护与隐私

公司严格按照规章制度，保护消费者信息，避免消费者个人信息被用于其所不希望的营销目的。

(六) 基本服务获取

青发巴士提供服务热线电话（021）69220747，保障消费者能及时联系公司。

九、 社区参与和发展

(一) 社区参与 志愿活动

1. 与赵巷镇华秀居民区党支部结对，青发巴士党总支与赵巷镇华秀居民区党支部开展支部结对共建活动，就各自支部党建情况进行交流，并就接下来的结对活动计划达成

了共识。双方一致认为要把构建资源共享、互助互学、优势互补的新局面作为支部共建的落脚点，将党建工作和业务工作同谋划、同部署、同落实，做到深入融合、相互促进，以党建引领助推业务工作高质量发展。开展“结对共建聚合力、携手为民办实事”活动。青发巴士党总支来到华秀居民区老年居民家中，与他们促膝长谈，关切询问身体状况、家庭情况、子女工作等情况，并送上了慰问礼包。走访慰问活动，让华秀街道的居民朋友们切实感受到了青发巴士党总支的温暖，华秀居民区党支部送上锦旗以表感谢，这也让青发巴士党总支备受鼓舞，下一步将更好发挥基层党组织的凝聚力和战斗力。



2. 2023 年第六届进博会期间，围绕“护航进博会”的中心任务，以党建引领凝聚各方力量，形成“党建引领、群团联动、全员参与”的工作体系，扎实推进博会各项保障任务。巴士公司退役军人应急志愿突击队 80 名退役军人，运营停车场三条接驳线累计出车 180 辆次，运营 1493 班次，承运 10231 人次。近 100 人的党员团员青年志愿者开展志愿服务共计 7 天。公司党政班子成员积极深入进博一线，靠前指挥。青发巴士

党总支在进博一线开展“勇当进博先锋 担当责任使命”主题党日活动，以党员先锋岗、党员模范岗为载体，开展了包括换乘引导、帮助老弱、车辆清洁、双语服务等在内的多样化志愿服务活动，充分发挥了基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。



3. **创文志愿者**，自创文工作开展以来，青发巴士党总支高度重视、积极谋划，与华秀居民区支部联合开展创文志愿服务3次，组织党员志愿者至社区开展路面卫生清洁、秩序维护、劝阻吸烟等工作，共同营造社区干净整洁、舒适文明的宜居环境。党员志愿者们撸起袖子加油干，充分发挥不怕苦、不怕累的担当精神，积极打扫街边卫生，捡拾烟蒂垃圾等杂物，耐心引导居民将非机动车辆停放到指定区域，劝导和制止社区居民不要随意乱丢垃圾、严禁公共场所吸烟等现象。同时与社区居民们进行交流，切实宣传创文的工作的重要性，提升社区居民的“讲卫生、守文明”的意识，共同营造浓厚的文明城市创建工作氛围。此次活动充分发挥两个基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，切实增强了基层党组织的凝聚力、创造力、战斗力。



(二) 普及健康知识

1.开展公交品牌线路展示活动。为贯彻上海公交行业文明典范行业创建，凸显绿色公交、人文、公交、智慧公交品牌线路的服务特色和工作亮点，巩固和提高公交文明行业的创建成果，展现公交服务窗口新形象、新气象，9月20日至26日，青发巴士公司在漕盈路公交枢纽站开展以“绿色出行、申情相约”为主题的公交品牌线路优质服务展示活动，参加活动的人员有市级服务明星候选人、三优人员候选人和品牌线路的司乘人员。

在活动现场，通过悬挂横幅，摆放品牌线路简介、特色、优秀司乘人员风采等展板，向广大市民宣传展示公交品牌线路情况，并积极倡导市民坚持绿色出行，低碳环保的生活理念。司乘人员主动向乘客发放满意度调查表，就行车安全、车况车貌、规范服务、营运秩序、终点站管理、投诉处理等6项内容进行评议，认真听取大家对线路营运服务质量的意见与建议，为更好地提供温馨、舒适的公交服务起到促进作用。同时为市民提

供乘车咨询、引导换乘、扶老携幼、免费提供开水等便民服务。



2. 设立健康驿站，进社区。青浦区赵巷镇华秀居民区地处赵巷镇新城一站大居，因为是上海市政动迁的小区，辖区内居住的老年人较多，对养老服务的需求较大。针对这一情况，青发巴士党总结合单位退役女兵，且都具有护理专业相关特长的优势，成立“巴士健康驿站”，并与华秀居民区党支部开展结对共建，推出系列送健康活动，定期到社区开展健康义诊服务。役护理女兵免费为居民测量血压，提供健康咨询、用药指导等服务，详细询问他们的身体状况，并根据每位老人的身体情况，从饮食、作息等方面提出合理化建议，引导他们进一步养成科学的生活习惯。不少居民纷纷夸赞：“真是学了不少的健康知识，走出了很多误区，对我们有很大的帮助，希望这样的活动以后能多开展。”



(三) “一日捐”捐款

积极响应“蓝天下的至爱”募捐活动，工会组织开展一日捐活动，共有干部职工 1253 人参与，捐款金额累计 60390 元，所有金额全部上交集团办公室。

青浦巴士公司关于开展联合募捐活动的通知

各部室、基层车队、修理厂：

为积极响应青发集团《关于开展联合募捐活动的通知》要求，现将有关情况通知如下：

一、捐款活动时间

2023 年 1 月 5 日至 1 月 9 日，组织本公司员工开展募捐活动。

二、募捐范围

2023 年 1 月本公司在岗全体员工

三、具体要求

1、各部室、基层车队、修理厂将本部门的捐款于 2023 年 1 月 10 日前由部室、车队交到公司工会办公室，由工会办公室统计后，集中交到集团办公室。（需附捐款部门金额明细清单）

联系人：公司张玲华 13301789830 一车队朱欢 15800689225
二车队张雪荣 15800692083 三车队杨毅 15800691829

四、募捐标准：

1、公司党政班子：200 元/人 2、中层以上干部：100 元/人
3、行、技、调、驾驶员、科员：50 元/人
4、乘务员 40 元/人 5、辅助岗位：30 元/人

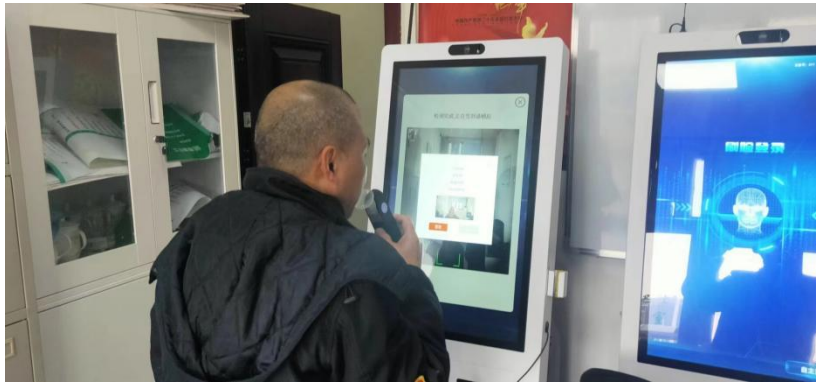
特此通知。

上海青浦巴士公共交通有限公司工会委员会
2023 年 1 月 5 日

(四) 技术开发和获取，发展公交智能化

引入酒精测试考勤签到一体机，在西停保场、漕盈路站、徐泾东站、练塘汽车站等 14 个站点设置 18 台设备，集考勤、排班、酒精测试功能为一体，应用信息技术简化了签到方式、便捷了出场手续、消除了酒驾风险。公司集调中心职能重组后，累计完成

184449 班次，人工干预调度 40837 班次，占比 22.14%；车载视频监控抽查 29460 辆次，查处违规违纪 636 件，车辆规范合格率 97.84%。



结语

青发巴士始终相信，持续不断地完善企业社会责任体系是确保公司未来发展的基石。根据社会发展及公众生活水平的不断提升所带来的变化，我们应持续不断地履行企业社会责任，进而确保企业所有利益方的利益得到保障。我们要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，全面加强党的领导，全面深化主业改革，全面推动数字化转型，全面加强内部管理，努力形成高质量发展的新格局。当前出行行业正处于运营模式转变和服务水平提升的关键时

期，作为上海交通出行市场的重要参与者，青发巴士将在青发集团的领导下，进一步强化自身建设，提高竞争实力，做到思想上更坚定、认知上更清醒、行动上更迅速、手段上更科学、作风上更务实，通过深化改革、夯实主业、科技赋能，谱写可持续发展的新篇章。