

# 2025 年度 可持续发展报告

2025 Sustainability Development Report

于中华人民共和国注册成立的股份有限公司  
(a joint stock company incorporated in the People's Republic of China with limited liability)

地址: 上海市徐汇区龙腾大道 2121 号众腾大厦 1 号楼 10 楼  
Address: 10th Floor, Building 1, Zhongteng Building, No. 2121 Longteng Avenue, Xuhui District, Shanghai

电话 Tel: 021-64281688

传真 Fax: 021-64288727

邮箱 Email: dmbstock@dzug.cn

网址 Website: www.dzug.cn

**上海大众公用事业(集团)股份有限公司**  
SHANGHAI DAZHONG PUBLIC UTILITIES(GROUP)CO.LTD.



# 目录

## Contents

### 报告编制说明

报告简介	04
时间范围	04
报告范围	04
数据来源	04
编制依据	04
信息说明	04
称谓说明	04
编制原则	05
报告发布	05
读者回应	05

### 董事长致辞

06

### 公司基本信息

发展历程	08
业务板块	08
荣誉奖项	10

### 议题重要性评估

尽职调查与利益相关方沟通	12
双重重要性分析	13

### ESG 治理

15

## 01 环境篇

环境管理体系	18
气候变化应对	19
资源利用与循环经济	24
污染防治与生态系统保护	28
绿色业务与绿色公益	30

## 02 社会篇

员工责任	36
安全管理	45
供应商责任	53
产品质量	56
客户权益保障	60
社会贡献	62

## 03 治理篇

完善公司治理	66
强化风险管理	72
恪守商业道德	75
保障信息安全	77

### ESG数据表和附注

80

### 独立审验声明

87

### 对标索引表

90

### 读者意见表

92





# 报告编制说明

## 报告简介

本报告是上海大众公用事业（集团）股份有限公司的第二份可持续发展报告暨第九份环境、社会及管治报告（以下简称“本报告”），以向利益相关方等披露和展示公司在环境、社会及管治领域的绩效。本报告经公司董事会审阅，并对所载信息的真实性及有效性负责。

## 时间范围

本报告期间为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。本报告中的数据如无特别说明，均为此期间内数据。

## 编制依据

本报告依据上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制（2026 年 1 月修订）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》，并参考全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》和国际标准化组织 ISO26000:2010《社会责任指南》国际标准等国际、国内通行 ESG、可持续发展和社会责任相关框架编制。

## 信息说明

本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

## 称谓说明

为便于表述和阅读，本报告中称谓指代如下：

公司名称	简称
上海大众公用事业（集团）股份有限公司	大众公用、集团、公司和我们
上海大众嘉定污水处理有限公司	大众嘉定
江苏大众水务集团有限公司	江苏大众
大众交通（集团）股份有限公司 <sup>1</sup>	大众交通

## 报告范围

本报告以上海大众公用事业（集团）股份有限公司为主体部分，涵盖公司总部及其附属公司，数据披露范围与大众公用同期合并财务报表范围一致。若涉及部分联营企业等情况，将会在报告中进行说明。

## 数据来源

本报告全部信息数据来源包括政府部门公开数据、公司的正式文件、公开披露文件。报告所引用的财务数据以年报为准，其他数据来自公司内部统计。

公司名称	简称
上海大众出行信息技术股份有限公司 <sup>2</sup>	大众出行
上海大众运行物流股份有限公司	大众运行物流
上海大众燃气有限公司	上海大众燃气
南通大众燃气有限公司	南通大众燃气
上海大众融资租赁有限公司	大众融资租赁
上海大众交通商务有限公司	大众商务
深圳市创新投资集团有限公司 <sup>3</sup>	深创投
上海电科智能系统股份有限公司 <sup>4</sup>	电科智能

- 1 大众交通（集团）股份有限公司为大众公用重要合联营企业。
- 2 上海大众出行信息技术股份有限公司为大众交通（集团）股份有限公司全资子公司。
- 3 深圳市创新投资集团有限公司为大众公用重要合联营企业。
- 4 上海电科智能系统股份有限公司为大众公用重要合联营企业。

## 编制原则

**重要性：**开展重要性议题分析，确定本报告的披露内容以及各议题内容翔实程度。

**平衡：**本公司报告内容均来自公司内部管理文件、统计及公开披露信息，以及公众媒体报道，无不正当修改。

**量化：**报告在环境、社会范畴均披露定量数据以展现指标表现。

**一致性：**如无特殊说明，本报告中披露的数据均根据公司建立的统一信息收集流程、工作机制进行统计，以保证数据连年可比。

## 报告发布

本报告以电子版形式发布，可在上海证券交易所、香港联合交易所官方网站和本公司网站（<https://www.dzug.cn/>）获取。

## 读者回应

为持续提高公司 ESG 管理水平、增强 ESG 信息披露质量、推动企业切实履行 ESG 发展理念，针对本报告，特向读者征求意见（详见“读者意见表”）。读者通过以下方式与公司取得联系，反馈报告建议。

地址：上海市徐汇区龙腾大道 2121 号众腾大厦 1 号楼 10 楼  
电话：021-64281688  
传真：021-64288727  
邮箱：dmbstock@dzug.cn



## 董事长致辞



2025 年是“十四五”规划收官、“十五五”新篇的关键之年。作为城市公用事业的深耕者，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻新发展理念，锚定城市美好生活服务商的定位，以 ESG 管理为核心抓手，持续完善公用服务体系，在供水、供气、市政运维等民生领域深耕细作，致力于为千万家庭与城市运转提供可靠的公用服务支撑。

**我们锚定方向，治理筑基，以规范体系夯实大众公用“新底盘”。**

集团将现代化治理融入经营全环节，深化“权责清晰、制衡有效”的治理架构，完善董事会决策机制，规范信息披露与投资者互动，多渠道回应市场关切，切实维护股东权益，以治理效能激活企业内生动力。同时，以合规经营为底线，升级内控与风险防控体系，将治理效能转化为经营效能，让规范、透明的治理成为企业行稳致远的坚实支撑。

**我们深耕主业，提质增效，以实干担当筑牢大众公用“基本盘”。**

立足城市公用事业的核心定位，我们将“安全保供”作为首要责任，全年城市污水处理超 151,269 万吨、燃气供应 143,463 万方；同时以“便捷化”为抓手，升级公用服务平台，实现报装、报修等服务“及时响应、一键办结”，让民生服务更高效、更暖心。

**我们创新破局，绿色转型，以前瞻布局开拓大众公用“新赛道”。**

锚定污水处理、绿色交通等关键领域，积极探索绿色低碳发展新模式，将可持续发展理念深度融入业务运营与经济发展全链条，深度践行可持续发展理念，既当好城市运转的“保障者”，也争做生态低碳的“先行者”。

**我们同心共筑，共享发展，以责任温度传递“大众暖力量”。**

厚植“家国情怀”。我们心系员工、回馈社会，打

造安全包容的工作环境，完善员工薪酬福利与培训发展平台，畅通民主沟通渠道，关注女性员工权益保障，员工获得感与幸福感持续增强。同时与合作伙伴共同构建“共生共荣”的生态伙伴圈，通过“学雷锋”等活动助力民生改善，让公用服务的温度传递到城市的每一个角落。

百舸争流，奋楫者先；笃行不怠，实干者成。展望 2026 年，大众公用将不忘初心、牢记使命，推动 ESG 管理体系持续完善、责任品牌稳步升级，携手利益相关方共同成长，以团结凝聚力量、以奋斗铸就新篇，为打造“高质量、有担当、可持续”的城市公用事业标杆企业而不懈奋斗！



上海大众公用事业（集团）股份有限公司董事长：



# 公司基本信息

## 发展历程

上海大众公用事业（集团）股份有限公司成立于1991年12月24日，原名上海浦东大众出租汽车股份有限公司，是全国出租汽车行业中第一家股份制公司，也是浦东新区成立后的第一家上市公司。公司股票于1993年3月4日在上海证券交易所正式挂牌上市（股票代码：600635）。2016年12月5日，集团境外上市外资股（H股）在香港联交所主板挂牌并开始上市交易（股票代码：1635）。

经过三十余年的发展，集团从一个与上海浦东开发开放共同进步，在业内率先上市的交通运输企业，发展成为公用事业与金融创投齐头并进的投资控股型企业。

### 截至 2025 年 12 月 31 日

集团资产总额

232.62 亿元

净资产

88.88 亿元

总市值

174.14 亿元

## 业务板块

集团以“公用事业、金融创投”业务双轮驱动。公用事业包括城市燃气、环境市政、城市交通等业务板块；金融创投包括地方金融服务和创投业务。

### 公用事业主业保持稳定健康的发展态势

#### 城市燃气

上海大众燃气通过严格落实安全责任制，加强安全施工和安全质量管理、推进安全标准化建设及老化管道改造等系列工作，全面筑牢安全防线；通过深化延伸优化服务推陈出新以促进经营发展。以精细化管理提质增效，以数字转型推动发展，不断提升公司管理水平和发展质量。

南通大众燃气严格执行把安全发展贯穿企业生产经营管理各领域全过程，持续强化安全治理；积极多元化布局，推动主营业务稳步发展；优化服务举措，建设品牌亮点；夯实内控工作基础，不断提升管理效益；全面加快数智化治理转型，顺应新质生产力赋能企业高质量发展。

### 公用事业主业保持稳定健康的发展态势

#### 环境市政

大众嘉定污水持续做好生产运行各项准备应对污水处理量持续增长。报告期内，大众嘉定污水通过优化生产组织，加强设备维护，保障正常生产，加强在线检测的准确率，根据水质及时调整工艺参数，确保处理系统正常运行，使出水稳定达标；及时完成增能扩容项目施工，按期进入调试试运行；因地制宜节能降耗，报告期内利用约6万平方米厂域空间面积，建成上海郊区污水处理厂中规模最大的分布式光伏项目，装机容量约9MWp，成功实现并网发电。

江苏大众围绕强化内控管理的要求和稳定运营发展为目标开展工作。报告期内持续深化精细化管理，进一步优化绩效考核机制、完善内控管理体系：定期自检自查，确保平稳运营；结合实际情况，推进员工队伍梯队建设和人才培养，提升运营效率和员工积极性；完善资产动态管理系统，全面覆盖各厂设备“管、用、养、修”各工作环节。

翔殷路隧道公司坚持日常运营养护规范管理，确保隧道安全畅通。公司认真落实重大事故隐患专项排查整治行动的各项要求，多次开展应急预案演练和安全教育培训。

#### 城市交通

大众交通保持坚定信心，充分发挥机构改革，数字化转型和产业资源整合带来的优势，积极探索更为务实、灵活的发展模式，主动适应不断变化的市场环境，妥善应对各类风险，保持了稳健的发展态势。大众交通致力于上海换电型新能源出租车寻找合适的运营管理模式，推动新能源汽车行业的发展，为实现“双碳”做出更大贡献。

《2024-2025 节能降碳行动方案》提出，持续推动用能方式转型升级，增强电动汽车充电服务保障能力。大众运行物流积极推进公用充电场站投建工作，进一步完善公司新能源产业链布局，结合场站周边环境，打造更安全、高效、便捷、智能的充电基础设施体系，为快速增长的新能源汽车的补能需求提供有效支撑。公司已投运4个超充场站，并将继续以快充场站为未来主要增量，探索充电站新场地与充电场站新业务。

### 深化非银金融产业转型

大众融资租赁继续围绕“消费金融、平台金融”两大重点拓展业务。供应链金融业务迅速发展，消费金融在“车辆分期”项目上取得突破，大众保理业务稳步推进。报告期内，大众资管启动实体化运营工作，为集团持有的各类资产提供保值、增值的事业化金融服务，推动资产高效运营，实现资源优化配置。

### 强化投后管理

公司强化创投平台存量项目的投后管理工作，通过多种途径加快项目退出，回笼资金。报告期内，公司直投项目及通过参股专项基金投资的项目经营情况平稳。公司定期会对已投资项目逐一分析梳理，制定并执行退出方案以控制风险获得收益。

# 荣誉奖项



“格隆汇·金格奖”-  
“年度卓越领袖”奖



董事会“金圆桌奖”-  
“最具战略眼光董事长”奖



2025 上海民营服务企业  
百强榜第 36 名



2025 上海民营企业百强  
榜第 66 名



2025 上海服务企业百强  
榜第 70 名



“格隆汇·金格奖”-  
“年度 A+H 卓越  
企业奖”



二十届中国上市公司  
董事会“金圆桌”-“公  
司治理特别贡献奖”



ESG 评级跃升由  
A+ 上调至 AA-



绿色企业评级最  
高等级 Ge-1 级



“投资者关系  
金牛奖”



第六届全景投资  
者关系金奖 - 杰  
出市值管理奖



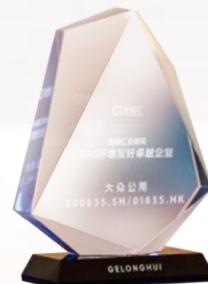
“上市公司 2024  
年报业绩说明会  
优秀实践”



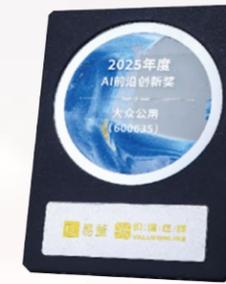
2025 年上市公司  
董事会办公室  
优秀实践



2025 年上市公  
司可持续发展优  
秀实践案例



“格隆汇·金格奖”-  
“ESG 环境友好  
卓越企业”奖



“易董 ESG 价值  
在线”-2025 年度  
AI 前沿创新奖



2025 年度易董  
合规价值传播奖



“青绿奖 -2025 年  
度 ESG 创新实践奖”





# 议题重要性评估

## 尽职调查与利益相关方沟通

大众公用高度重视各利益相关方的期望与诉求，根据行业特性与经营业务特点，与政府及监管部门、股东及投资者、员工、客户、供应商、社区及媒体等利益相关方构建多元的沟通机制，保持定期的沟通交流，获取各方反馈与建议，不断优化公司管理运营，共同推动集团可持续健康发展。

利益相关方	诉求与期望	回应举措
政府及监管部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规经营与风控管理</li> <li>应对气候变化</li> <li>降低温室气体排放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵纪守法，完善公司治理结构及各项合规管理制度</li> <li>建立健全严格、规范、全面、有效的内控体系</li> <li>积极响应“双碳”目标，推动绿色业务转型</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工各项权益</li> <li>员工培训与职业发展通道</li> <li>女性员工权益保障</li> <li>安全健康的工作环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全员工薪酬福利体系，开展丰富的员工活动，加强员工关爱举措</li> <li>为员工提供培训学习机会，激励员工达成工作目标</li> <li>关怀女性员工需要，组织女性关爱活动</li> <li>开展常态化安全检查、隐患排查治理</li> </ul>
投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>有效的公司治理机制</li> <li>规范的信息披露</li> <li>畅通的沟通渠道</li> <li>完善的风险管理</li> <li>加强投融资管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召开股东会议，讨论投资者关心的事宜</li> <li>定期发布报告与公告</li> <li>搭建投资者互动平台</li> <li>开展投资者沟通与交流活动</li> </ul>
客户与消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户权益保护</li> <li>便捷、高效的服务体验</li> <li>客户隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展客户满意度调查，及时反馈并处理投诉</li> <li>进行水价调控，定期开展设备检修工作，提升客户服务体验</li> <li>健全客户隐私保护制度</li> </ul>

利益相关方	诉求与期望	回应举措
供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应链 / 供应商管理</li> <li>稳定的合作关系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>规范采购环节流程，制定规范的招投标和供应商管理制度</li> <li>与合作伙伴开展定期交流，诚信合作</li> </ul>
媒体及社区公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康和谐社区建设</li> <li>参与社会公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与各类社区公益活动，为困难群众做实事</li> <li>组织各类志愿、宣传活动，引领健康社会发展</li> <li>搭建多渠道信息传递途径</li> </ul>

# 双重重要性分析

大众公用充分考量各利益相关方的发展期许，严格遵照《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》中关于双重重要性的合规要求，于 2025 年开展全公司范围的双重重要性议题识别与评估工作。公司以 2024 年实质性议题矩阵结果为基础，结合行业发展趋势及资本市场关注重点，通过与 ESG 议题高度相关的部门（单位）开展访谈、向利益相关方发放调研问卷等方式，广泛收集董事及高管、员工、供应商等内外部相关方对 ESG 议题影响重要性与财务重要性的评价意见，最终形成大众公用 2025 年双重重要性议题矩阵。

## 实质性议题判定过程

### 识别

参考 GRI《可持续发展报告指南》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等国内国际 ESG 报告指引核心指标，结合国家政策指引、行业发展动态以及公司战略规划，梳理 28 项 ESG 关键议题。

### 评估

以 2024 年实质性议题矩阵结果为基础，结合行业发展趋势、同行对标分析及资本市场关注重点，通过问卷调研方式系统开展调研，最终形成 ESG 议题财务重要性与影响重要性的判定结果。

### 制定

结合财务重要性与影响重要性的判定结果，构建双重重要性议题矩阵。

### 确认

将双重重要性议题矩阵提交至战略发展与 ESG 委员会审核确认，最终形成 2025 年双重重要性议题矩阵。

## 实质性议题矩阵图

集团从“影响重要性”和“财务重要性”两个维度，对重要性议题进行排序，并制作重要性议题矩阵图。

大众公用实质性议题矩阵



## ESG 治理

大众公用构建形成决策层统筹引领、经营层组织推进、执行层贯彻落地的 ESG 三级治理架构，将可持续发展理念深度融入企业长期发展战略。依托这一权责清晰、运转高效的治理体系，集团稳步推进 ESG 管理目标落地实施，持续推动绿色运营与社会责任履行协同共进，为实现高质量可持续发展奠定坚实稳固的基础。



为有效防控集团及附属公司 ESG 相关风险，董事会在日常运营过程中严格监督风险管理相关制度制定，并将 ESG 相关风险纳入 ESG 风险识别、评估与管理流程中。大众公用及附属公司设立新能源汽车投放、资源节约、安全管理等 ESG 相关目标，并定期检讨目标完成情况。

集团持续强化可持续发展管理相关人员的 ESG 专业能力建设，持续深化 ESG 理念宣贯工作，统筹开展内部专项培训与外部专业培训，构建体系化的 ESG 培训推广机制。通过将 ESG 要求深度融入各相关工作岗位的职责与流程，推动降碳意识与 ESG 理念全面嵌入经营管理各环节，切实提升企业的社会责任感与核心市场竞争力。2025 年，公司围绕 ESG 政策法规、信息披露等核心内容，组织开展年度专场专项培训，覆盖集团及下属子公司关键岗位人员，进一步夯实员工 ESG 理论基础与实操能力。



# 01

## 环境篇

# 大众公用积极响应国家“双碳”目标

大众公用积极响应国家“双碳”目标，推动集团发展模式向绿色全面转型。公司秉持创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，服务新发展格局，深耕主业，将绿色可持续发展深度融入业务与运营。聚焦气候变化、能源利用、绿色业务等核心议题，持续优化环境管理体系、系统性管理气候变化挑战与机遇、全面践行节能减排与资源循环，切实贯彻绿色发展理念。

联合国  
可持续发展目标 (SDGs) 响应

大众公用 2025 年亮点绩效

指标	单位	2025 年
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	28,123.82
综合能耗总量	吨标准煤	14,286.88
污水处理能力	万吨 / 天	46.5

- 环境管理体系 18
- 气候变化应对 19
- 资源利用与循环经济 24
- 污染防治与生态系统保护 28
- 绿色业务与绿色公益 30





# 环境管理体系

大众公用统筹规划环境风险管理实践，持续优化健全环境管理体系，扎实推进建设环境管理制度与组织建设工作，强化各主体环境管理责任，多措并举开展环境管理工作，有效降低环境风险敞口，为公司可持续发展奠定良好基石。

## 环境管理组织建设

集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等外部法律法规，聚焦内部环境治理体系建设，根据自身业务特征和业务属性建立环境管理组织架构，全力推进经济效益和社会环境效益的和谐统一。

江苏大众、南通大众燃气积极响应集团要求，分别搭建环境治理委员会及工作组与公司级突发环境事件应急救援组织体系，并在 2025 年有效履职，践行环境保护主体责任。

2025 年

集团未发生因环境问题违规而导致诉讼或相应处罚的重大事件，未发生环境领域违法违规事件。

## 环境事件应急管理

集团严格贯彻落实《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国环境保护法》《突发环境事件应急管理办法》，强化生产运营过程中安全环保管理，江苏大众、南通大众燃气根据集团要求，结合业务特征编制环境管理应急预案，防止突发环境事件发生，确保集团、周边企业、群众生命财产安全。

江苏大众、南通大众燃气环境管理应急预案		
公司名称	预案名称	内容与意义
江苏大众	《突发环境事件应急预案》	明确环境突发事件的监控预警、信息报告、应急响应、事后恢复等流程，切实增强环境突发事件应急管理能力，最大限度地保护员工的健康和安全，防止环境污染、减少财产损失。
南通大众燃气	《突发环境事件综合预案》	明确环境事件分级指挥应急协调机制与应急响应程序，规范突发环境事件的应急处理工作，最大程度地减少突发环境事件对生态环境的损害，预防和抑制次生灾害的发生。

2025 年 4 月

南通大众燃气分别针对 LNG 气化站、高压巡检、高压运维、刘桥门站开展突发环境事件应急预案桌面演练，进一步强化环境风险管理能力。

## 环境管理体系认证

集团持续推动其下属公司的环境管理体系有效运行，定期审查环境管理体系的符合性、专业性和有效性，确保环境管理体系的标准化、规范化和精细化，不断提高环境管理水平。



见证荣誉

2025 年，江苏大众获得 ISO 14001:2015 环境管理体系认证。



江苏大众环境管理体系认证证书

# 气候变化应对

大众公用根据上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》及其《第二号 应对气候变化议题》要求，持续完善气候变化方面的治理、战略、影响、风险与机遇管理、指标与目标管理工作，积极应对和防范气候变化风险，把握气候变化机遇，提高气候风险变化适应能力。

## 气候相关治理

集团战略发展与 ESG 委员会负责跟踪、监督、管理、检讨涵盖气候相关影响、风险和机遇等 ESG 因素的发展战略规划，持续加强气候变化对集团业务经营活动的影响研究，提升集团应对气候变化的韧性。董事会秘书办公室为下设日常机构，另可根据需要，组建气候临时工作小组完成专项工作。



## 气候相关战略

集团结合生产经营特点，综合分析气候变化对集团的财务状况、经营成果和现金流的影响，以及公司生产经营对经济、环境和社会产生的影响，制定针对性的风险应对与机遇管理措施，以提升气候变化适应能力。

大众公用气候变化转型风险识别			
风险类型	风险因子	风险描述	时间维度 影响程度
政策与法律风险	气候政策	气候政策推动低碳转型，可能导致天然气需求下降。 严格环境保护要求导致天然气运输等运营成本增加。	时间维度： 中长期 影响程度： 中
	“双碳”政策	碳达峰、碳中和的“1+N”顶层政策体系日渐完善。 政策推动碳市场价格上升。	
	污染物排放合规风险	随着环境监管和排放标准愈发严格，将给企业运营增加合规成本。	
转型风险	技术风险	为减缓气候变化，逐渐向新能源业务转型，如购入新能源汽车，推广充换电业务，前期投资成本增加。 碳减排目标的推进会要求对生产设备进行节能升级和改造，导致研发成本、投资成本的增加。	时间维度： 中长期 影响程度： 中
	市场风险	客户更偏向于选择低碳运营的企业开展合作，对清洁能源的需求增加，燃气销售量降低。 市场需求变化快，由此导致供气价格波动。	
声誉风险	利益相关者关注	公司应对气候变化风险的行动受到利益相关方关注，气候行动的举措与成效被纳入主流 ESG 评级体系的重点评估维度，尚未开展气候变化风险管理的企业，受到负面声誉影响的可能性较大，导致营业收入降低。	时间维度： 短中期 影响程度： 低

大众公用气候变化物理风险识别				
风险类型	风险因子	风险描述	影响程度	
物理风险	急性风险	极端天气事件	运营成本增加。一方面，极端天气事件频发可能造成资产受损、电量减发及设备损坏，需增加运维成本，同时存在运营中断风险。另一方面，异常的高温、台风、严寒天气，可能增加员工的健康安全风险，企业对现场工作人员的补贴和慰问投入也将上升，整体员工成本增加。	时间维度： 短期 影响程度： 高
	慢性风险	全球气候变暖	平均气温升高，高温使员工无法更好地投入工作，并需额外开启制冷、隔热、通风等设备，增加运营成本。	时间维度： 长期 影响程度： 高

大众公用气候变化机遇识别	
机遇类型	机遇描述
资源效率	在生产、分销、建筑物、装置设备和交通运输等方面提高资源和能源使用效率，能够降低运营成本。
能源来源	天然气作为最清洁的化石燃料，供应需求增加，可能带来业务增长； 可利用现有业务资源，开拓，综合能源项目，能够带来收入增长。
产品和服务	提供开发更清洁的产品和服务，满足客户低碳发展或生活需求，提升产品和服务竞争力。
市场	积极拓展新业务领域，更好地适应和满足客户和市场需求，推进业务转型； 绿色金融体系逐步健全，节能环保与清洁生产相关产业将迎来更多资金支持，公司可以借助绿色债券等绿色金融工具提高资金链的适应力。
适应力	通过气候相关风险管理，公司有望更好适应气候变化，提升财务报表的气候韧性。



## 气候相关影响、风险和机遇管理

集团通过数据分析、管理层访谈、内部讨论等定性方式和风险评分等方式评估各类气候变化风险带来的财务重要性和影响重要性影响，并对相关风险进行排序，制定应对措施，降低集团业务气候风险敞口。

大众公用气候转型风险管理			
风险类型	风险因子	应对措施	
转型风险	气候政策	拓展多元化业务，探索新能源市场，积极推进低碳转型 加强环境保护工作，提高能源利用效率	
	政策与法律风险	“双碳”政策	主动淘汰落后高碳排放设备，采取节能降耗措施，加大能源管理力度，响应“双碳”目标
	污染物排放合规风险		时刻关注气候变化相关法律内容，并调整运营计划
	技术风险	低碳技术成本	加强低碳技术的研发和投资，打造完善新的运营生态和模式 积极关注低碳技术最新进展，加强对节能减排设备的研发或引进
市场风险	市场需求变更	多元化布局，积极向更加清洁的能源供气服务转型发展，延长产业链 提高市场敏感度，灵活调整价格策略，增强抗风险能力，对天然气业务开展短、中、长期预测，并提前布局业务发展	
声誉风险	利益相关者关注	集团及所属公司对监测到的舆情及时分析、评估、妥善处置，与利益相关者积极沟通	



### 大众公用气候物理风险管理

风险类型	风险因子	应对措施
物理风险	急性风险	极热、极寒等极端天气与自然灾害 制定《生产安全事故应急预案汇编》《天然气保供应急预案》，针对防汛抗台、雨雪冰冻灾害等制定应急预案，并针对雷击、暴雨、台风等突发事故造成无法满足正常供气的情况制定应急措施
	慢性风险	全球气候变暖 制定《高温作业安全管理办法》，通过采用隔热、通风设施、供应清凉饮料与防暑药品等措施，最大限度降低高温天气对员工生产作业的负面影响
		极端降水等 制定《自然灾害事故专项应急预案》《防汛抗台、雨雪冰冻灾害应急预案》，有效防御和减轻自然灾害（地震、强对流天气、暴雨、大雪、台风等）对公司燃气设施造成的影响和破坏，保障企业生产经营的顺利进行

## 气候相关指标与目标

集团将温室气体排放管理作为气候相关指标与目标管理的抓手，关注并跟踪自身运营及业务过程的温室气体排放，持续优化温室气体排放管理工作，积极采取措施促进温室气体减排，推动所属公司开展碳盘查工作。大众嘉定、江苏大众均开展了温室气体排放核算工作，夯实温室气体减排工作基础。

2025 年		
大众公用实现温室气体总量为	其中间接温室气体排放量为	同比减少
28,123.82 吨二氧化碳当量	25,039.90 吨二氧化碳当量	242.29 吨二氧化碳当量

### 大众公用能源管理绩效

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	29,289.34	27,804.89	28,123.82
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	2,553.69	2,522.70	3,083.92
间接温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	26,735.65	25,282.19	25,039.90

\* 注：2025 年公司温室气体管理相关绩效数据统计口径为集团总部大厦、上海大众燃气、南通大众燃气、江苏大众、大众嘉定。



# 资源利用与循环经济

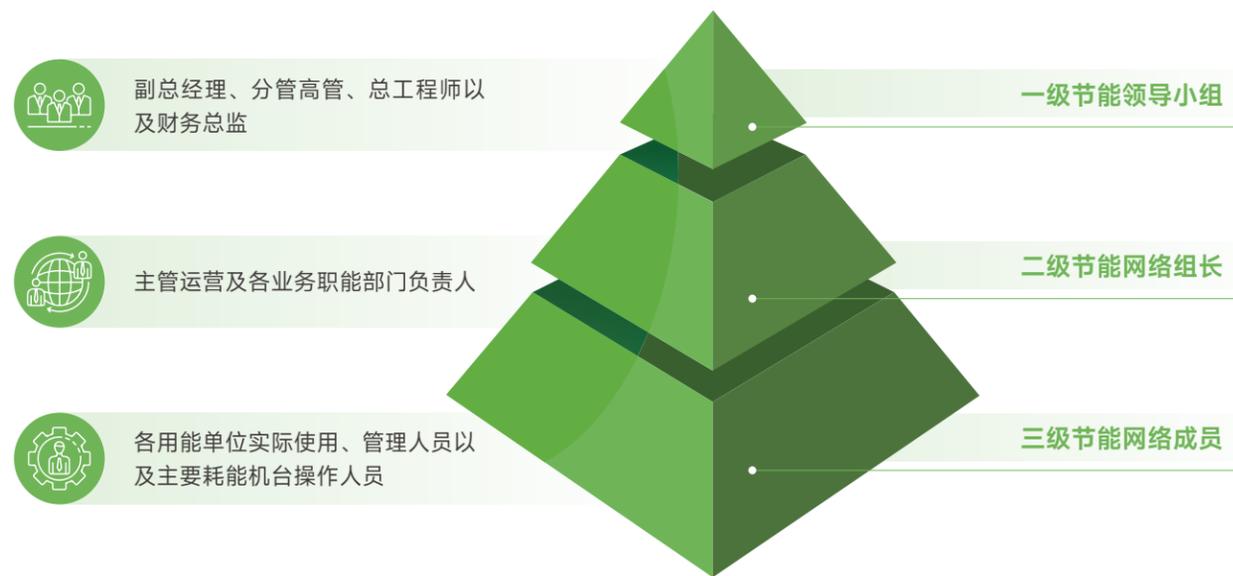
大众公用重视资源的合理、高效和循环利用，加大能源管理力度，提升能源、水资源等资源使用效益，开展能源管理、水资源管理和办公环节的资源管理等各项工作，扎实推进节能减排与生产经营的协同并进。

## 能源利用

### 治理

集团在《员工手册》中制定环境意识行为规范，规范员工的能源资源使用行为，包括要求员工下班离开办公场所时，应关闭电灯、电脑、空调等设备，并引导各所属公司出台能源管理、节能减排相关制度。

大众嘉定制定《节能减排管理制度》，围绕用电、燃油管理等方面，对照明灯、空调、计算机等设备使用提出控制管理要求；南通大众制定《能源管理制度》，建立节能管理三级网络，实施节能工作责任制，开展能源计量管理工作。



南通大众燃气三级节能管理网络

### 战略

作为一家负责的上市公司，集团持续深化能源结构转型与能源节约工作，推动自身运营及价值链的能源结构向清洁能源转变，从源头减少碳足迹，并将精益管理与技术创新深度融合，提升能源使用效率。

## 影响、风险和机遇管理



### 风险管理

集团持续强化总部与子公司能源利用风险管理与能源节约的意识与能力建设，在《员工手册》中明确办公运营环节的节能减排要求，并要求子公司结合业务特征，切实推进能源节约工作。

上海大众燃气坚持节约用电、用水的原则；注意随手关灯、关水，严禁出现长流水、长明灯现象，保证办公楼的正常办公用电；夏季室内温度不超过 25℃、冬季室内温度不低于 20℃ 时不得使用空调；必要时，办公室根据用电负荷采取调控措施，停止部分大功率电器的使用。使用空调期间不得开窗。

大众嘉定提高燃气燃烧效率，应用节能新技术，推行使用节能型水阀、节能灯、新材料，对高耗能设备进行节能改造与更换，加强车辆燃油管理，提升车辆使用效率；并根据历史电力消耗用量，结合 2025 年处理水量和泥量预测，以及设备设施的现状，设立电力消耗管理目标。

南通大众燃气响应集团要求，分析能源消耗形势，采取有效措施，降低能耗，不断加强节能培训与宣传教育工作，积极应用节能新技术，推广使用节能新产品、新材料，切实做好高能耗设备的节能改造和更换工作。



### 机遇管理

集团基于战略与业务板块布局，综合分析能源利用现状，积极挖掘能源领域业务发展机遇，推动子公司开展综合能源管理。

### 2025 年

南通大众燃气根据集团整体布局，紧抓能源发展机遇，对开发区燃气用气大户进行制表调查，用蒸汽发生器替代蒸汽锅炉；与开发区企业光伏商谈，用合同能源管理的模式进行谈判；对市区蒸汽用气大户调研，对蒸汽余热进行回收；参与医院低氮冷凝锅炉改造，深度参与项目竞标，开拓综合能源管理领域业务新机遇。



供热脱碳项目调研现场



医院低氮冷凝锅炉改造项目现场勘察



## 能源利用相关指标与目标

集团将综合能耗作为能源利用管理的关键抓手。

### 2025 年

集团综合能耗总量为 <b>14,286.88</b> 吨标准煤	外购电力消耗量为 <b>51,897,264.00</b> 千瓦时	同比减少 <b>10.16</b> %
------------------------------------	--------------------------------------	------------------------

### 大众公用温室气体管理绩效

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
综合能耗总量	吨标准煤	14,596.37	13,148.29	14,286.88
天然气	标准立方米	1,029,326.00	950,695.00	1,124,956.00
汽油	升	270,028.91	238,241.20	300,505.91
柴油	升	9,130.20	7,912.20	10,206.00
外购电力	千瓦时	59,421,554.00	57,763,723.00	51,897,264.00

\* 注：2025 年公司综合能耗总量、汽油、外购电力数据统计口径包括集团总部大厦、上海大众燃气、南通大众燃气、江苏大众、大众嘉定；天然气数据统计口径为南通大众燃气、大众嘉定；柴油数据统计口径为南通大众燃气。

## 水资源管理

集团严格遵守国家有关水资源管理的法律法规，持续建立健全节约用水管理制度，持续加强水资源的节约意识，持续推进运营环节的节水工作，提高水资源使用效率，落实水资源节约举措，提倡并促进员工养成节约用水的良好习惯，减少瓶装水使用，避免长流水现象。

南通大众在《能源管理制度》中明确规定有关水资源节约的相关内容，安排专人定期抄表，比较分析用量，发现异常情况，及时排查漏损并修复，严控“跑冒滴漏”。

### 大众公用水资源管理绩效

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
水资源消耗总量	兆升	1,632.15	2,049.14	51,924.63

\* 注：2025 年公司水资源消耗总量数据统计口径为集团总部大厦、上海大众燃气、南通大众燃气、江苏大众、大众嘉定。

## 循环经济

绿色建筑是循环经济与绿色办公理念的集中体现，大众公用所在的众腾大厦办公大楼已取得 LEED 金级绿色建筑认证，从办公大楼的选址到运营，集团充分以实际行动践行循环经济理念与可持续发展责任。



众腾大厦获 LEED 金级绿色建筑认证

集团遵循“减量化、资源化、无害化”的废弃物处理原则，明确各种废弃物的收集、处理方法，积极推进一般固体废弃物的资源循环利用，规范处置危险废弃物，实现各类废弃物的资源化、无害化、减量化处理，有效节约资源并降低环境污染；在满足基本需求的基础上，提倡员工循环用水，并要求子公司积极推广节水技术和中水回用等水资源可持续利用模式，提升水资源利用效率。



节约用水标识



节约用纸标识



纸箱回收点



江苏大众中水回用点



# 污染防治与生态系统保护

大众公用严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等相关法律法规要求，围绕废气、废水、废弃物及噪声排放等，持续完善内部相关管理制度，要求各子公司积极采取污染物减排措施，确保污染物处理设施稳定运行，实现各类污染物妥善处置及达标排放。

## 大众公用污染防治管理举措

指标	举措
 废气管理	<p>南通大众加强扬尘管控，发布《关于加强施工工地扬尘控制的通知》，规范施工作业的扬尘管控行为，规定施工作业中，有砂石、灰土、灰浆等易扬尘物料都必须用防尘布完全覆盖，防尘布的完好率必须大于 95%，裸露地面根据实际情况采取洒水或其他措施，防止扬尘，覆盖措施完好率在 90% 以上；破路或挖土过程中全程洒水降尘；施工结束后，及时对作业面进行清扫，收集作业垃圾，做到工完料净。</p> <p>大众嘉定遵循《城镇污水处理厂大气污染物排放标准》制度规定，制定污水处理厂臭气排气筒大气污染物排放限值，保障业务运营过程的废气排放合理达标，减轻对环境的污染。</p>
 废水管理	<p>集团根据不同来源的废水，秉持废水处理“稳定达标”的原则，要求所属公司对其排放进行严格有效控制，确保废水排放符合园区和国家标准要求，减少对环境的负面影响。</p> <p>江苏大众提倡节约用水，减少生活污水的产生，制定《废水管理办法》等内部管理制度，严格禁止将食用的残油、剩饭菜渣倒入各类下水道，禁止在生活污水管口周围放置和倾倒各类化学品、危险废物及油品等污染物。公司倡导尽量使用无磷洗涤剂冲洗餐具，经隔油池初级处理后通过管线引送至园区污水管网，持续加强废水管理工作，减少水污染。</p> <p>大众嘉定制定了污水处理运行操作规程，加强污水处理设施设备运行管理，确保污水处理出水排放稳定达标，且排放浓度远低于排放限值要求。</p>
 废弃物管理	<p>集团严格按垃圾分类规定配置干湿分离垃圾桶，将垃圾分类投放、储存和搬运。此外，集团及所属公司从自身实际运营环节出发，对纸张管理提出要求，提倡无纸化办公与双面打印，对于办公、生活中产生的可回收的一般废弃物如纸张、纸箱等不含油品的物品，由清洁工进行集中、清运，联系回收单位或环保部门处理。</p>

## 指标

## 举措



### 废弃物管理

大众嘉定制定《一般固体废物管理制度》《危险废弃物管理制度》，明确各部门工作职责，明确废物分类、收集和存放、处理处置、台账管理标准，加强城市污水处理厂脱水污泥处理管理，将处理后的污泥送往燃煤电厂作为燃料掺烧，用于发电，实现固体废弃物的循环利用。

南通大众燃气制定《废物处理制度》，规范废弃物处置，贯彻循环经济理念，推动废弃物实现减量化、资源化、无害化管理，切实推进可持续发展工作。

大众出租租赁制定《固体废弃物管理规定》，遵循“分类收集，综合利用，合理处置”的原则，分别设置可回收废弃物、不可回收废弃物二类不同垃圾容器，不同的垃圾要丢到不同的垃圾桶中，危险废弃物定期联系有资质的单位进行回收处理，并开展宣传教育培养员工的垃圾分类意识和行为习惯。



### 噪声管理

大众嘉定严格按照厂界噪声排放《工业企业厂界环境噪声排放标准》进行噪声控制，采取包括选用低噪声设备和控制噪声传播的技术措施，以有效降低作业施工环节的噪声排放。

大众燃气在管道建设过程中严格遵守国家和上海市环境管控相关法律规定，噪声管理遵循《中华人民共和国噪声污染防治法》规定，夜间管理遵循《上海市建设工程文明施工管理规定》，在人员密集场所，尽量控制在 22:00-7:00 不进行有噪声的施工，因特殊需要必须连续施工作业，在施工现场设置硬质围挡、分段作业，择时施工，尽最大可能降低生产过程的噪声污染，持续强化噪声管理。

大众运行物流将新能源汽车替代传统燃油汽车运用到实际业务开展之中，新能源汽车的动力系统相较于传统燃油车的发动机和排气系统，其运行时产生的噪声显著降低，进而有效降低城市噪声污染。

## 大众公用污染防治管理绩效

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
废水排放总量	吨	62,553,064.49	150,389,831.00	149,224,865.00
一般固废综合产生量	吨	60,484.88	64,480.41	66,211.91
危险废弃物综合产生量	吨	8.01	5.92	9.10

\* 注：2025 年公司废水排放、一般固废综合产生量、危险废弃物综合产生量数据统计口径为江苏大众、大众嘉定。



## 绿色业务与绿色公益

大众公用协同推进降碳、减污、扩绿、增长，将绿色行动同自身业务相结合，围绕“城市市政、城市交通、非银金融”等板块开展绿色发展模式探索，深入践行绿色发展理念，组织开展环保公益活动，将可持续发展理念贯穿业务运营与经济发展始终。

### 污水处理

集团环境市政板块持续加强工艺管控能力，开展污水处理厂技术改造工作，树立出水稳定达标排放的红线意识。

#### 截至 2025 年末

公司共有

9 座污水处理厂

污水处理能力为

46.5 万吨/天

### 绿色交通

大众公用充分响应国家节能减排号召，以创新换电技术引领绿色出行，推动“交通工具电动化、资源利用高效化、出行结构低碳化”，提升城市交通绿色出行比例，为交通运输行业高质量发展提供必要支撑。

#### 2025 年

大众物流旗下大众绿行坚持“平台化司机服务网络的建设”和“自营充电场站的运营及发展”的双轮驱动模式，发挥服务网络和自营场站的互补性，积极探索新能源汽车及配套设施的延伸服务业务可行性，寻找新的业务增长点。



大众绿行江东路站充电场站项目



大众绿行东葛路站充电站项目

集团联营公司大众出租租赁推出换电模式，通过对电动汽车中电池进行拆卸，并在恒温恒湿的环境下进行智能慢充，在确保电池适当处理和再利用的同时，减少对环境的污染。

大众出租租赁持续加速车辆新能源化的更新进程，加快油车退运。

#### 截至 2025 年末

大众出租租赁新能源车总数达到

6,563 辆

其中出租车

5,463 辆

租赁车

1,100 辆

出租车新能源化已达到

100 %

集团非银金融板块发挥资源优势，支持绿色交通发展。大众融资租赁积极为新能源车客户提供融资租赁服务；大众保理持续加大对上海市充换电行业的业务投放，助力扩大上海区域充电桩场站的投建和运营，通过多方位的服务推动绿色低碳出行普及，为“绿色出行+”提供支持。



大众保理上海区域“绿色出行+”代表性充电桩场站项目



## 环保公益

大众公用始终把落实环保公益工作作为提升公众环保意识、助力业务开展、树立绿色品牌形象的重要方式，结合自身业务特征，借助“世界环境日”“地球一小时”“节能宣传周”“公众开放日”等契机，开展形式多样的环保公益宣传活动，广泛宣传绿色发展理念，增强公众环保意识。

### 案例

#### 大众嘉定 2025 年公众开放日活动

2025 年 8 月 11 日，同济大学教授带队参与大众嘉定污水处理厂公众开放日活动，本次活动紧扣“技术透明化、环保公众化”理念，通过全厂沙盘推演与实景游览相结合，系统展示公司技术优势，与业务前瞻布局，将企业核心工艺与扩建实践转化为生动环保课堂，强化公众对现代污水处理的系统认知，不仅履行环境知情权与社会责任，更以“产教融合”模式在青年群体中深植科学环保理念，彰显企业作为环境共治枢纽的责任担当。



大众嘉定共融开放日活动留影

同时，集团鼓励员工积极参加各类环保活动，持续强化员工参与环境保护的自觉性和积极性，营造良好的公益环保氛围，共同构建更美好的生态环境。

### 案例

#### 南通大众燃气开展“共植初心，‘树’写担当”活动

2024 年 3 月 17 日，南通大众燃气于南通富美帽饰博物馆开展“共植初心‘树’写担当”植树节主题活动。二十余名青年职工分组协作，完成挥锹挖坑、扶苗培土、浇水定根等流程，共同栽植桂花树苗，并书写悬挂认养寄语卡片。活动将生态理念转化为劳动实践，以“植树认养”沉浸式体验强化青年职工植绿护绿的行动自觉，弘扬尊重自然、共建绿色的低碳风尚，为推进花园城市建设、凝聚青年担当注入绿色动能。



“共植初心，‘树’写担当”活动留影



# 02

## 社会篇

### 大众公用致力于构建 负责任的运营体系

大众公用致力于构建负责任的运营体系，全面践行对员工、商业伙伴、客户及社会公众的责任承诺。集团持续倾听并响应各利益相关方的期望与需求，深化社区协同与成果共享，为促进社会和谐稳定贡献大众力量。

联合国  
可持续发展目标 (SDGs) 响应



大众公用 2025 年亮点绩效

指标	单位	2025 年
员工培训投入	万元	144.61
培训总人次	万人次	4.73
员工满意度	%	100
安全培训时长	小时	18,501
员工安全生产责任书签订率	%	100
公益活动参与总时数	小时	169

- 员工责任 36
- 安全管理 45
- 供应商责任 53
- 产品质量 56
- 客户权益保障 60
- 社会贡献 62

# 员工责任

大众公用始终坚持以人为本的理念，秉承“为员工搭建舞台”的价值观，不断完善人才发展路径，优化人才培养体系，通过建立科学合理的激励机制，畅通员工发展通道，充分挖掘员工的潜能。同时，公司致力于营造和谐友好、公平公正的雇佣关系，保障员工福利，打造健康、安全、舒适的工作环境。

## 员工权益

大众公用严格遵循《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，制定《人力资源管理制度》《员工劳动合同实施管理规定》《员工薪酬管理规定》等内部制度，对员工雇佣、薪酬福利、综合考评、职业发展、技能培训、生活保障等方面予以严格规范与管理，维护员工和公司双方的合法权益。

集团着力打造公平公正、多元包容的发展平台，在招聘过程中杜绝针对性别、年龄、地域、民族、婚姻状况、残疾等方面的歧视行为，推动人才队伍多元化；同时，坚决抵制使用童工和强制劳动等行径，构建规范有序的和谐劳动关系。

### 2025 年

集团未出现雇佣相关的违规事件，劳动合同覆盖率达 100%。

员工概况表

指标	单位	2025 年数值
员工总人数	人	2,721
按性别划分的员工人数	男员工	2,120
	女员工	601
按年龄划分的员工人数	30 周岁及以下	398
	30-50 周岁	1,452
	50 周岁及以上	871
按层级划分的员工人数	高级管理层	9
	中层员工	162
	普通员工	2,549

员工概况表

指标	单位	2025 年数值
按地区划分的员工人数	总部（上海市）	人 1,990
	其他省市	人 726
	海外及港澳台地区员工	人 5
按学历划分的员工人数	大专及以下	人 1,785
	本科	人 865
	硕士及以上	人 71
少数民族人数	人	11
残疾雇员人数	人	55
总员工流失率	%	5.55
按性别划分的员工流失率	男员工流失率	% 4.29
	女员工流失率	% 1.26

员工权益绩效表

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
劳动合同覆盖率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100

## 人才培养

大众公用将人才成长视为企业可持续发展的基石，力求通过科学、有效的机制，围绕战略发展需求，为各层级员工设计多元化发展路径，建设和凝聚一支高质量的管理者队伍和精干的员工队伍。

集团设立人才发展委员会，负责制定人才培养方案，指导人才梯队建设。董事局主席担任人才发展委员会主任，总裁、党总支书记（行政总监）担任人才发展委员会副主任。集团高度重视人才梯队建设，共划分为高级管理、中级管理、属管管理、专业骨干四个人才梯队，并通过内外培训课程、岗位轮换、绩效辅导等方式全面支持员工发展。

案例

大众公用集团组织开展新能源未来发展培训

2025年8月，集团组织开展“新能源未来发展趋势”专题培训，邀请云南大学材料与能源学院院长张文华教授、新能源专家陈大荣老师授课。此次培训加深了员工对新能源未来发展趋势的理解，启发了集团在新能源应用场景拓展及业务方向创新的思考，为集团在新能源领域高质量发展注入强劲动能。



集团组织开展“新能源未来发展趋势”专题培训

案例

大众燃气开展新员工入职培训

2025年6月，大众燃气开展新员工入职培训，涵盖企业文化、规章制度、安全生产及岗位核心技能等方面，帮助新员工快速融入团队、理解业务、树立合规与安全意识，为新员工的职业发展奠定坚实基础。



大众燃气新员工培训

案例

大众燃气开展后备人才赋能培训

2025年6月，大众燃气实施了后备人才专项赋能计划。该计划面向来自技术管理、输配、销售服务及一线办事处等多元部门的骨干员工，组织开展集中培训。课程内容聚焦“管理者角色认知与管理能力提升”及“团队管理者360度沟通”等核心主题，旨在系统强化后备人才的管理素养与沟通技能，为公司的持续运营与业务发展储备核心力量。



后备人才赋能培训

员工培训绩效表

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
培训投入	万元	118.61	183.91	146.24
培训总人次	万人次	4.43	4.78	4.73

\* 注：数据统计口径包括集团本部、大众嘉定、上海大众燃气、南通大众燃气、江苏大众、大众运行物流。

大众公用及所属公司员工 2025 年培训绩效

指标	单位	集团本部	上海大众燃气	南通大众燃气	大众嘉定	江苏大众
高级管理层平均培训时数	小时	15.06	57.6	60	42.50	41.6
中层管理人员平均培训时数	小时	11.67	41.1	50	32.50	71
基层员工平均培训时数	小时	14.25	40.06	45	29.62	48
男性员工平均培训时数	小时	10.58	42.2	45	29.69	45.3
女性员工平均培训时数	小时	17.10	27.41	45	34.86	63.1

## 沟通渠道

大众公用遵循民主管理的原则，致力于营造包容开放的职场环境，构建以职工代表大会为基本形式和载体的企业民主管理体系，以此保障员工的知情权、参与权、表达权、监督权。

集团定期召开年度职工代表大会暨工会会员代表大会，严格贯彻落实职代会、工代会制度，充分发挥工会组织的桥梁纽带作用和民主管理效能，及时倾听员工的声音，实现良好的双向沟通。

### 2025 年

集团未出现员工投诉事件，员工满意度达 100%。

员工沟通绩效表

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
员工满意度	%	100	100	100

## 员工关爱

### 员工活动

大众公用深切关注员工需求，积极开展形式多样的员工活动，以充实员工业余生活，营造团结融洽的文化氛围，鼓励员工劳逸结合，增强团队凝聚力，提升员工的归属感和向心力。

### 2025 年

集团开展各类文体活动和节日活动 97 次<sup>1</sup>

<sup>1</sup>数据口径为集团本部、大众嘉定、上海大众燃气、南通大众燃气、江苏大众、大众运行物流。

### 案例

#### 江苏大众开展新春团拜会活动

2025 年新春来临前，江苏大众组织开展新春团拜会，共度新春佳节。营造节日氛围，增进内部沟通与团队凝聚力。活动现场安排了年夜饭和联欢互动环节，公司管理层向员工致以新春问候。



江苏大众新春团拜会活动

### 案例

#### 大众燃气开展职工健康跑活动

2025 年，大众燃气组织开展了“燃情有你，一路同行”职工健康跑活动。活动以倡导健康生活、增强员工体魄为目标，鼓励员工积极参与体育锻炼，劳逸结合，进一步丰富了员工业余文化生活，促进员工身心健康，营造积极向上的工作氛围。



大众燃气职工健康跑活动

### 员工帮扶

集团建立健全员工帮扶慰问长效机制，定期面向一线及困难员工群体开展援助与关怀活动。通过实地走访慰问，集团切实了解员工生活状况与实际需求，真诚细致地践行员工关怀，确保关怀举措能够落到实处。



夏送清凉慰问一线员工

### 女性权益

大众公用严格遵守国家法律法规，切实保障女性员工在就业、薪酬、休假及社会保险等方面的合法权益，维护女性员工基本权益。集团通过设立女职工委员会，持续畅通女性职工诉求表达渠道，关爱女性员工身心健康。同时，集团结合“三八”妇女节等重要节点，举办多场专属女性员工关怀活动，并送上节日祝福，以激发女性员工岗位建功热情，全方位营造公平、包容、温馨的职场环境。

#### 案例

#### 端午节女性员工活动

2025年端午节期间，南通大众燃气组织女员工开展了裹粽子、缝制香囊的传统手作体验。公司通过此类活动，缓解女性员工的工作压力，营造包容、关怀的文化氛围，体现企业对女性员工发展及传统文化传承的重视。



端午节女性员工活动

#### 案例

#### “巾帼共成长，凝聚她力量”妇女节旗袍雅韵活动

2025年3月，为庆祝国际妇女节，南通大众燃气组织开展了“形体仪态·旗袍雅韵”活动，旨在丰富女职工业余生活、提升文化自信。活动将中华传统服饰体验与形体仪态培训相结合，帮助女职工在互动交流中舒缓压力、展示风采。



三八妇女节旗袍雅韵活动

### 职业健康

大众公用高度重视员工职业健康与安全，关注员工身心健康，致力于建设安全、健康、可持续的工作环境，系统构建员工健康保障体系。为员工提供职业健康体检，实施重点岗位专项健康监测，持续完善职场健康环境与设施，并积极开展职业健康与安全专题培训，内容涵盖岗位风险识别、安全操作规程及应急处理流程，切实提升全员职业健康防护意识与能力。

#### 2025 年

集团下属各子公司进一步开展职业病因素检测，以及包含应急处理、心理疏导等在内的专项职业健康培训。江苏大众进行噪声检测以及职业病危害因素检测并形成检测报告单；大众出行重点加强对驾驶员的心理健康与职业健康状况的综合评估，切实保障员工健康福祉。

#### 2025 年

集团职业健康体检覆盖率 100%。



安全防护用具使用在线测试



职业病宣传学习

此外，集团重视女性员工健康保护，组织女性员工参与职业健康专题培训，针对性提升女性员工健康防护意识，切实关怀女性员工的身心健康，助力女性员工实现健康、可持续的职业发展。



大众公用女性员工职业健康专题培训

## 安全管理

大众公用通过构建科学严谨的安全管理体系，持续提升风险管控效能，定期开展安全隐患排查，扎实推进安全文化培育，筑牢安全生产防线，以确保生产安全与员工健康得到有效保障。

### 安全相关治理

大众公用已搭建层次分明的安全治理架构。在治理层面，公司设立了由法人代表担任组长的安全生产领导小组，作为安全生产的最高领导机构，全面负责相关工作。该领导小组下设日常工作小组，具体承担安全生产管理的执行与协调职责。

公司通过多层次制度文件明确安全管理要求。其中，《社会责任管理制度》在第三章对安全生产作出纲领性规定；《安全生产管理规定》作为核心二级制度，进一步细化管理框架；《消防安全管理制度》《安全生产考核奖惩制度》《工程承包安全管理规定》及《安全生产检查管理制度》等三级制度，则针对专项领域提供了具体操作规范。此外，各子公司依据业务实际，制定了相应的管理制度与实施细则，确保制度体系全面覆盖并有效落地。

#### 安全生产制度体系

一级制度	《社会责任管理制度》安全生产章节
二级制度	《安全生产管理规定》
三级制度	《消防安全管理制度》《安全生产考核奖惩制度》《工程承包安全管理规定》 《安全生产检查管理制度》
各子公司制度	各子公司根据实际情况，制定相应的安全管理制度与实施细则

### 安全相关战略

大众公用在安全生产领域贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的战略方针，将安全生产全面纳入公司总体规划，致力于构建长效管理机制。集团推进全员、全过程、全方位的安全管理模式，并制定年度安全生产工作计划，系统部署各项安全举措。

在具体实施中，集团坚持预防为主，通过多样化形式提升员工安全意识，加强岗位培训，并对特殊岗位实行资格认证制度。同时，集团注重生产设备的经常性维护管理，及时排查与消除安全隐患。若发生生产安全事故，将严格依据制度进行处置，包括故障排除、损失控制与责任追究；如遇重大事故则立即启动应急预案，并按规定及时上报，杜绝迟报、谎报及瞒报行为。

## 安全相关影响、风险和机遇管理

大众公用系统识别并应对各业务板块所面临的主要安全风险，具体类型及潜在的社会影响和财务影响如下：

业务单元	主要安全风险类型	潜在影响
大众燃气	燃气管网泄漏风险	燃气泄漏引发供应中断及公共安全事件。事故造成财产损失、设施修复成本，以及燃气资源浪费，给个人和企业带来经济负担
大众运行物流	危化品运输安全风险	运输过程中若发生泄漏、碰撞或火灾，可能造成有毒有害物质扩散，导致人员中毒、环境污染、交通中断及财产损失
江苏大众	腐蚀与中毒风险、污废水火灾风险	有限空间作业中，腐蚀性化学品接触等导致人员急性或慢性中毒，火灾风险增加，影响人身安全；事故导致设备损坏、生产中断及赔偿构成经济损失等

为有效管理安全生产风险，公司已建立多层次的安全管理实践体系，通过安全突发事件应急管理、常态化安全风险管控与隐患排查、全员安全理念宣贯等方式，全方位筑牢安全生产防线。

### 安全应急管理

应急管理方面，各子公司依据国家相关法律法规及集团《安全生产管理》制度，制定专项应急预案，遵循集中指挥、协调行动、迅速响应的原则，设立安全生产委员会，明确紧急情况下的职责与处置流程，针对节假日、灾害性天气等特殊时段，组织实施专项保障措施，构建起高效的应急响应和处理体系。同时，子公司积极投保安全作业保险，通过风险转移和保障措施，增强应对安全风险的能力。

此外，公司设立了专门的应急领导小组和执行小组，明确了预警、防范和应对重大紧急事件的标准操作流程，定期组织应急演练，确保发生紧急情况时能够高效、有序地执行各项措施，维护企业的正常运营秩序。



### 案例

#### 江苏大众应急演练

2025 年，江苏大众组织开展多项实战化应急演练。在消防灭火演练中，重点检验了灭火设备使用和火灾扑救响应流程。同时，江苏大众针对有限空间开展专项应急演练，涵盖密闭空间应急救援等操作。各项演练有效提升了员工风险辨识与应急处置技能，为公司安全生产运营提供了有力保障。



灭火消防应急演练



有限空间救援演练

案例 燃气泄漏专项应急演练

2025年6月，大众燃气开展调压器燃气泄漏专项应急演练。演练模拟居民小区调压器发生泄漏，覆盖从居民报警、物业初期处置、维修单位接报响应、现场勘查与控制、泄漏点修复至恢复供气的全流程。过程中，公司联动属地监管部门、街道及物业等多方参与，严格遵循专项应急预案，重点检验了信息传递、现场管控、协同处置等关键环节。此次演练有效提升了一线人员对燃气泄漏事故的实战处置能力，并对应急预案的适用性进行了现场验证。



大众燃气开展调压器燃气泄漏专项应急演练

案例 南通大众燃气管网泄漏风险管理

南通大众燃气采取风险分级管控的方式来进行管网泄漏风险管理，通过等级评估，制定了相应的管控措施，对较大及以上风险进行公示。对风险管理工作进行过程记录，形成并印发《风险分级管控建设报告》，深入推进风险管理工作。



风险辨识管控清单公示

安全风险管控与隐患排查

在日常安全风险管控方面，集团持续开展常态化的隐患排查工作，对识别出的危险点进行专项评估，根据危险点的具体特性及其可能对人员、设备造成的伤害程度，公司对危险点实施分级管理，明确不同级别风险的管控责任与措施，并建立安全隐患台账。

同时，通过逐级签订安全生产责任书，大众公用将安全管理职责与目标分解至各岗位，确保主体责任得以有效落实，形成系统化、分层级的日常风险防控体系。

案例 大众出行安全检查

大众出行坚持日常巡查与专项检查相结合，对所属停车区域开展消防器材、车辆停放秩序等方面的全面排查，确保安全措施到位、安全隐患及时整改，坚决防范和遏制安全事故的发生。



大众交通安全隐患排查

案例 大众公用开展节前安全大检查

2025年国庆节前，集团安全委员会组织对重点单位开展专项安全检查。在污水处理板块，检查组重点查看了药剂存放、污泥处置、有限空间等关键环节的设备运行与安全措施落实情况。在物流运输板块，检查组对危险品车辆的全过程监控技术、充电场站安全管理及应急预案进行了现场查验。针对检查中发现的问题，检查组提出了明确的整改意见，通过管理提升与技术改造，系统性降低安全风险，确保生产运营的稳定与安全。

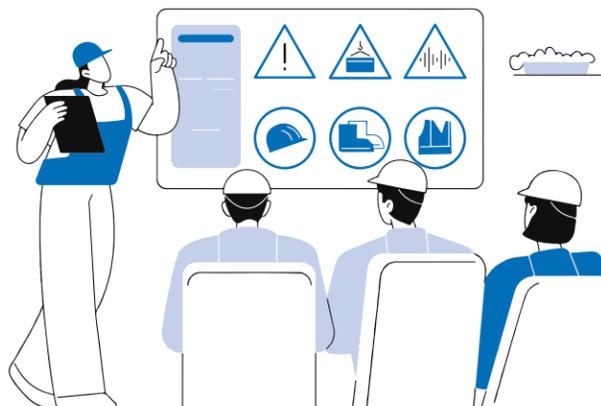


开展节前安全大检查

## 安全文化建设

在安全文化建设方面，集团积极组织开展“安全生产月”主题活动，通过专项宣传、知识竞赛等形式集中强化全员安全意识，并定期召开全集团及各层级安全工作会议，分析安全形势、部署重点任务。

同时，集团系统实施覆盖全体员工的安全生产培训，内容涵盖安全规章制度、岗位操作规程及应急处理技能等，持续宣贯“安全第一、预防为主”的安全生产理念，提升全体员工的安全生产知识与风险防范能力。



## 案例

### 大众公用集团安全生产月活动

2025年6月，在全国“安全生产月”期间，大众公用集团紧扣“人人讲安全、个个会应急——查找身边安全隐患”主题，组织开展了一系列安全活动，各下属企业开展有限空间中中毒演练、燃气场站检查、隧道火灾演练等，并通过悬挂标语、专题培训、知识竞赛、隐患排查与应急演练等形式，全面强化全员安全意识与应急能力。活动期间累计开展安全培训48次、隐患排查92次、整改隐患63项、应急演练15次，进一步夯实了集团安全生产基础，提升了整体安全管理水平。



大众公用集团安全生产月系列活动

## 案例

### 集团召开 2025 年度安全生产工作会议

大众公用集团持续将安全生产文化建设置于管理核心。2025年2月，集团组织召开年度安全生产工作会议，将安全生产文化建设置于管理核心，系统总结过往成效并部署全年重点任务。此次会议进一步巩固了“人人讲安全、个个会应急”的文化氛围，推动安全生产责任制与日常运营深度融合，为集团可持续发展提供了坚实保障。



集团召开 2025 年度安全生产工作会议

## 安全相关指标与目标

大众公用持续完善安全生产相关指标和目标体系。

### 2025 年

公司开展安全应急演练

61 次

安全培训

225 次

安全生产投入

14,209.23 万元

### 应急演练绩效表

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
安全应急演练次数	次	41	56	61
安全应急演练参与人次	人次	981	1,254	1,466

\* 注：数据口径为大众嘉定、江苏大众、大众运行物流、上海大众燃气和南通大众燃气。



安全生产绩效表

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
安全培训次数	次	124	337	225
安全培训时长	小时	3278	18,940	19,043
安全培训参与人次	人次	7426	11,528	9,450
员工安全生产责任书签订率	%	-	100	100

\* 注：数据口径为大众嘉定、江苏大众、大众运行物流、上海大众燃气和南通大众燃气。

## 目标

公司各业务板块根据实际情况，设定符合自身运营的安全目标，覆盖安全培训、安全事件、安全生产投入等指标，并定期跟踪目标完成情况，保障安全管理工作的扎实推进。

大众出行安全目标（部分）及完成情况

指标	目标	完成情况
重大不稳定事件	“0”容忍	0 次
因工死亡事故		0 次
有责安全生产事故		0 次
被相关行业主管部门查处的公共安全事件		0 次
安全技防、消防设施设备完好率	100%	100%
安全培训率		100%

上海大众燃气安全管理目标（部分）及完成情况

指标	目标	完成情况
人身死亡事故	0	达成
1 级至 4 级工伤事故	0	达成
因操作和运行方式不当导致的设备事故	0	达成

上海大众燃气安全管理目标（部分）及完成情况

指标	目标	完成情况
重大及以上有责社会用气事故	0	达成
社会用气事故死亡率	< 4.5 人 / 百万户	达成
事故隐患整改率	100%	达成
安全生产费用	安全生产费用依据《企业安全生产费用提取和使用管理办法》（财资〔2022〕136 号）规定，参照“交通运输业”中的“管道运输”，以年度实际营业收入为计提依据，按照 1.5% 标准计提金额	足额提取和使用
安全责任制签约率	100%	达成

## 供应商责任

大众公用积极打造可持续供应链，持续完善供应商准入、评估与退出机制，加强对供应商在合规经营、安全生产、环境保护及劳工权益等方面的审核与督导，推动供应链整体履责能力提升。通过建立长期稳定的合作伙伴关系，集团致力于构建协同发展、互利共赢的可持续供应链生态。

## 供应商概况

供应商概况表

议题	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
供应商总数	家	359	441	425
其中：上海市供应商总数	家	296	243	214
上海市供应商占比	%	54.6	55.10	50.35
其他省市供应商总数	家	163	198	211
其他省市供应商占比	%	45.4	44.90	49.65

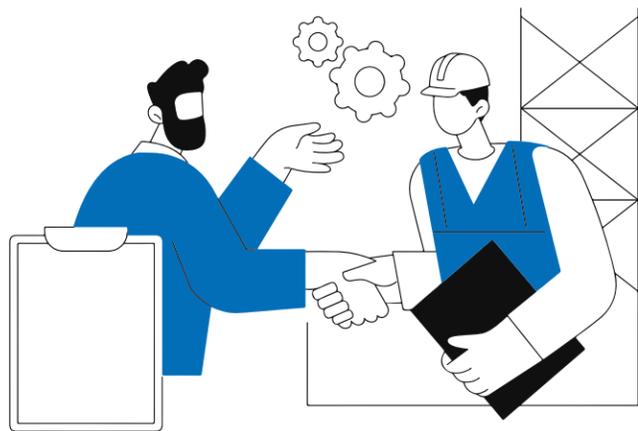
\* 注：数据统计口径包括集团本部、大众嘉定、江苏大众、大众运行物流、上海大众燃气和南通大众燃气。

## 采购管理

大众公用严格遵守《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，成立采购委员会，作为集团采购管理机构，负责对集团及各子公司的采购活动进行决策和监督管理。集团制定《采购业务管理制度》和《大众公用采购工作管理规定》，定期开展供应商审查，及时进行风险评估，并结合风险评估的结果，综合运用风险应对措施加以应对，构建稳定的可持续供应链。

### 大众公用采购风险识别与管理

主要风险	采购管理
采购计划安排不合理，市场变化趋势预测不准确，造成库存短缺或积压，可能导致企业生产停滞或资源浪费	公司根据市场情况灵活制定采购计划，合理选择包括招标、询价、定向采购、直接购买等各类采购方式实施采购
招投标或定价机制不科学，授权审批不规范，可能导致采购物资质次价高，出现舞弊或遭受欺诈	明确请购、审批、购买、验收、付款、采购后评估等环节的职责和审批权限，按照规定的审批权限和程序办理采购业务，建立价格监督机制
采购验收不规范，付款审核不严，可能导致采购物资、资金损失或信用受损	公司建立采购验收制度，确定检验方式，由相关机构或人员对采购项目的品种、规格、数量、质量等相关内容进行验收，出具验收证明



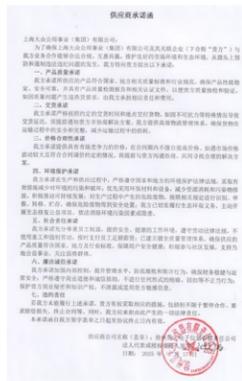
集团积极践行责任采购与绿色采购，将可持续发展理念贯穿供应链管理。集团通过严格的供应商准入与评估机制，持续优化供应体系，优先选用持有质量管理、安全管理、环境管理体系认证及绿色产品认证、环境标志认证等相关资质的供应商，从源头提升采购产品与服务的质量、安全与环境绩效。

## 见证荣誉

### 供应商三体系认证（部分）

环境管理体系认证	职业健康安全管理体系认证	质量管理体系认证

此外，集团推动各供应商签订供应商行为准则承诺函，针对产品质量、环境保护、社会责任、廉洁诚信等方面进行承诺，共同维护合法合规、互惠共赢，维护良好的市场和生态环境，致力于引导供应链向更规范、绿色、可持续发展的方向。



供应商承诺函

# 产品质量

大众公用将质量管理贯穿于生产运营全过程，遵循国家及行业相关标准，建立了系统化的质量管理体系。集团通过制定并严格执行质量管理制度，加强全过程监督与定期评估，确保产品与服务符合规范要求。同时加强质量指标与目标体系建设，以系统性管理推动质量绩效的稳步提升。

## 质量相关治理

在质量管理方面，大众公用已建立系统化的治理架构与制度体系。集团通过一级制度《社会责任管理制度》的产品质量章节对质量管理作出总体规定。各子公司在此基础上，依据业务特点分别构建了具体的质量管理组织架构和制度体系。

所属大众燃气在治理结构层面，于工程管理部下设项目组与质安部，对施工过程进行抽检与考核；在机制运行层面，引入外部监理机制，对工程质量实施全过程监督。在制度层面，大众燃气依据业务特点制定《燃气管线工程建设管理制度》《燃气管线工程质量管理制度》等一系列标准制度与管理流程。此外，集团持续推进质量管理体系认证工作，进一步规范了质量管控流程。



大众物流质量管理体系认证



江苏大众质量管理体系认证

## 质量相关战略

大众公用根据国家和行业相关产品质量的要求从事生产经营活动，切实提高产品质量和服务水平，努力为社会提供优质安全健康的产品和服务，最大限度地满足消费者的需求，对社会和公众负责，接受社会监督，承担社会责任。在日常经营过程中，集团关注与质量管理相关的法律法规的调整与变化，并根据自身实际情况尽可能选择高于行业标准的质量管理要求。

## 质量相关影响、风险和机遇管理

企业产品质量会对消费者权益、行业秩序与社会公共安全产生影响。产品质量问题可能导致大众公用品牌声誉受损、法律追责、市场份额流失的风险，而推出优质产品也蕴含赢得消费者信任、拓展市场、提升竞争力及获得政策支持的机遇。

### 质量管理

大众公用已形成完善的产品质量管理流程，持续强化对产品质量相关影响、风险与机遇的管理，建立从设计交底、进场检查、过程自检与巡检，到整改监督及完工确认的标准化质量管理流程，以积极应对质量相关风险并提升管理效能。

在源头管控上，大众公用通过优化设计与加强物资验收防范质量隐患；在过程管理中，大众公用强化施工单位主体责任与监理监督作用，并运用工程管理系统实现全过程信息化管控；此外，大众公用通过组织对标交流、评选样板工程及定期召开质量专题会，将经验反馈系统化地融入管理体系，推动工程质量的持续提升。

质量提升措施	
把设计、采购关，从源头控制工程质量	召开设计质量提升会，多部门协同优化设计方案；严格执行物资供应管理相关制度，提高采购及时性，加强物资入库验收、仓库管理等
齐抓共管，强化施工质量管控	突出施工单位在提升工程施工质量中的主体地位及源头作用，强化施工单位管理；发挥监理单位在工程质量管理中的监督作用；加强工程管理部门在质量管理中的主导作用，依规行使甲方职责，强化巡检与验收管理
运用工程管理系统等信息化管理手段，加强施工全过程管理	通过信息化管理手段，理顺工作流程，使工程施工各工序更加透明，规范了施工单位、监理单位的行为，提升工程质量
通过培训、对标交流、样板工程等方式，营造比、学、赶、帮、超”的质量氛围	对标交流，学习先进管理经验；通过年度评优，打造样板工程；定期召开质量提升专题会，总结经验，分析不足

## 燃气保供

大众公用高度重视燃气的稳定供应，为保障燃气设施长期稳定运行，公司定期组建专业运维团队，定期对燃气管道进行全方位、高频次的巡检和评估，并对老旧管网实施改造。改造过程严格遵循高标准的安全与质量规范，选用优质材料与先进工艺，以确保管网的耐用性与可靠性。



燃气管网改造

针对冬季用气高峰期，大众公用制定燃气保供应急预案，尽量避免突发事件对城市居民生活用气的影响，保障地区公共秩序和社会稳定，并提前组织上游管道气资源，并与下游非居大用户对接冬季用气计划，保障用户用气安全与稳定。

### 上海大众燃气稳定供气绩效

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
燃气管道更换长度	km	113.00	347.13	581.78
20 年以上管道占比	%	27.15	30.00	41.82
燃气巡检入户率	%	88.98	90.15	91.76
居民巡检用户户数	户	780,178	957,963	1,006,534
巡检完成率	%	90.33	100.00	99.54
严重隐患整改率	%	89.59	90.00	92.00
输差率	%	7.80	7.49	6.93

### 南通大众燃气稳定供气绩效

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
燃气管道更换长度	km	13.71	10.75	56.79
20 年以上管道占比	%	5.35	4.61	6.07
燃气巡检入户率	%	83.80	84.70	90.50
居民巡检用户户数	户	291,788	343,198	541,707
巡检完成率	%	100.00	100.00	100.00
输差率	%	2.61	1.32	1.69

## 质量相关指标与目标

大众公用不断强化质量指标与目标管理，各子公司根据行业特点建立相应的指标与目标管理体系，并跟踪目标达成进度。

### 大众嘉定 2025 年度运行质量控制目标及完成情况（部分）

质量控制目标	完成情况
2025 年度处理水量目标为日均 17.1 万吨（出水量），实际处理水量应达到计划目标的 100% 以上	已完成
水质（含尾水消毒）、泥质的质量控制目标是 100% 达到排放标准要求	已完成
各类设备在运转中噪声均应小于 85dB，厂界噪声应 100% 符合现行厂界噪声排放限值的要求	已完成
臭气收集处理设施正常运转，废气排放口及厂界臭气浓度应 100% 达到排放限值的要求	已完成
设施、设备、仪器、仪表的完好率应达到 95% 以上	已完成
水、气、泥检测分析的频次符合《城镇污水处理厂运行、维护及安全技术规程》(CJJ60-2011) 和环保排污许可证的要求，按有关质量标准加强质量控制，确保数据质量符合运行质量控制的要求	已完成

## 南通大众燃气 2025 年度质量目标管理

质量目标	完成情况
确保燃气设施安全稳定运行	已达成
确保燃气管道安装质量和管道安全性	已达成
优化客户服务，提高用户满意度达到 100%	已达成

## 客户权益保障

大众公用集团严格遵守国家法律法规，保障客户权益。集团持续优化服务流程，提升服务响应效率与质量，注重客户信息安全与隐私保护，并通过多种渠道收集与响应客户反馈，致力于构建透明、可信的客户关系，以可靠的产品与服务持续提升客户满意度。

### 隐私保护

大众公用严格遵守数据安全与隐私保护相关法律法规，制定《网络安全与信息化工作管理规定》。集团对燃气用户信息、安检记录等敏感数据实行保密监管，并与相关合作机构签订信息安全保密协议，并通过技术与管理措施，持续加强客户数据全流程保护，切实保障客户隐私安全。

### 服务提升

大众公用持续优化客户服务流程，通过完善服务标准与响应机制，致力于高效、专业地解决客户问题。集团积极拓展线上线下服务渠道，加强服务人员培训，以提升服务的一致性与可及性，不断改善客户服务体验。

大众公用积极构建标准化的服务网络与专业化的服务团队，不断提升客户服务质量。上海大众燃气制定《“上燃驿站”建设管理规范》，设立不同层级的实体服务站点，为客户提供业务办理、安全宣传及咨询等便捷服务；制定《“燃气管家”服务管理办法》，通过网格化管理模式，为辖区客户提供涵盖燃气检修、安检、表务管理及个性化需求响应在内的综合性服务，并建立常态化服务监督与客户反馈机制，以持续优化服务流程与体验。



制定《“燃气管家”服务管理办法》，完善客户服务管理体系

## 客户沟通

大众公用建立并畅通多元化的客户沟通渠道，包括服务窗口现场反馈、官方网站、手机 APP 等，同时设立统一的客服中心与客户专线，并通过电子邮件、满意度调查及线上问卷等方式，系统收集客户意见与需求。

上海大众燃气制定《投诉处理管理办法》，持续优化投诉处理流程，执行客户回访闭环管理机制，通过客户信息管理平台，以二次回访等形式对服务结果进行抽查验证，确保客户问题得到有效解决，推动服务流程与质量的持续改进。

### 2025 年

上海大众燃气开展行业满意度调查，客户满意度

92.35 %

客户投诉下降率

55 %

问题办结率

100 %



# 社会贡献

大众公用积极履行企业社会责任，持续投身社会公益事业。集团结合自身业务特点，参与社区共建、支持乡村振兴，开展包括安全用气宣传、便民服务在内的多元化公益活动。通过践行社会责任，集团致力于服务社会、回馈社区，助力社区和谐发展。

## 社区服务

大众公用积极组织并鼓励员工参与志愿服务，推动志愿服务常态化运作。通过开展安全用气宣传、社区便民服务等多种形式的志愿公益项目，增进与居民的联系，助力营造和谐、互助的社区环境，实现企业与社区的协同发展。

公益活动绩效表

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
公益活动参与总次数	次	27	20	15
公益活动参与总人次	人次	70	80	38
公益活动参与总时数	小时	197	191	61

\*注：数据统计口径包括大众嘉定、江苏大众、大众运行物流。

### 案例

#### 江苏大众参与“用心点亮”关爱未成年人寻访活动

江苏大众参与“用心点亮”关爱未成年人寻访活动。活动期间，公司组织员工志愿者深入社区，对困境儿童家庭进行走访慰问。此次行动旨在关注未成年人的成长环境，传递社会关爱，体现了公司积极履行社会责任的承诺，致力于为社区发展贡献力量。



“用心点亮”关爱未成年人寻访活动



大众燃气深入社区，开展用气安全宣传

## 乡村振兴

大众公用集团积极响应国家乡村振兴战略，将企业发展与乡村建设相结合。集团依托主营业务，探索在乡村人居环境改善及清洁能源应用等领域的支持路径，助力乡村发展与民生改善，展现企业担当。

## 慈善捐赠

大众公用持续履行企业社会责任，通过规范渠道参与多项社会捐赠。公司向上海市红十字会捐赠善款，分别用于支援香港大埔火灾救援及西藏日喀则市定日县地震救灾，并参与上海交通大学捐赠项目，支持教育事业，体现了集团在灾害救助与教育发展领域的持续投入。



### 见证荣誉

#### 大众公用 2025 年社会捐赠绩效



大众公用捐赠 50 万元，驰援香港大埔火灾救援



大众公用捐赠 25 万元，支援西藏日喀则市定日县地震救灾



大众公用向上海交通大学捐赠，支持教育事业

# 03

## 治理篇

### 大众公用始终将合规治理作为企业高质量发展的重要基石

大众公用始终将合规治理作为企业高质量发展的重要基石，严格遵循法律法规与行业道德准则，稳步推进可持续发展战略落地。集团搭建起系统完备的内部治理与监督体系，以精细化风险管理与内部控制提升运营质效、保障经营透明；通过完善信息披露机制、优化投资者关系管理，切实维护投资者合法权益，为企业稳健运营筑牢合规根基。

联合国  
可持续发展目标 (SDGs) 响应

8 体面工作和经济增长



10 减少不平等



16 和平、正义与强大机构



大众公用 2025 年亮点绩效

指标	单位	2025 年
股东会会议董事出席率	%	100
董事会独立董事比例	%	44.44
董事会女性董事数量	名	1

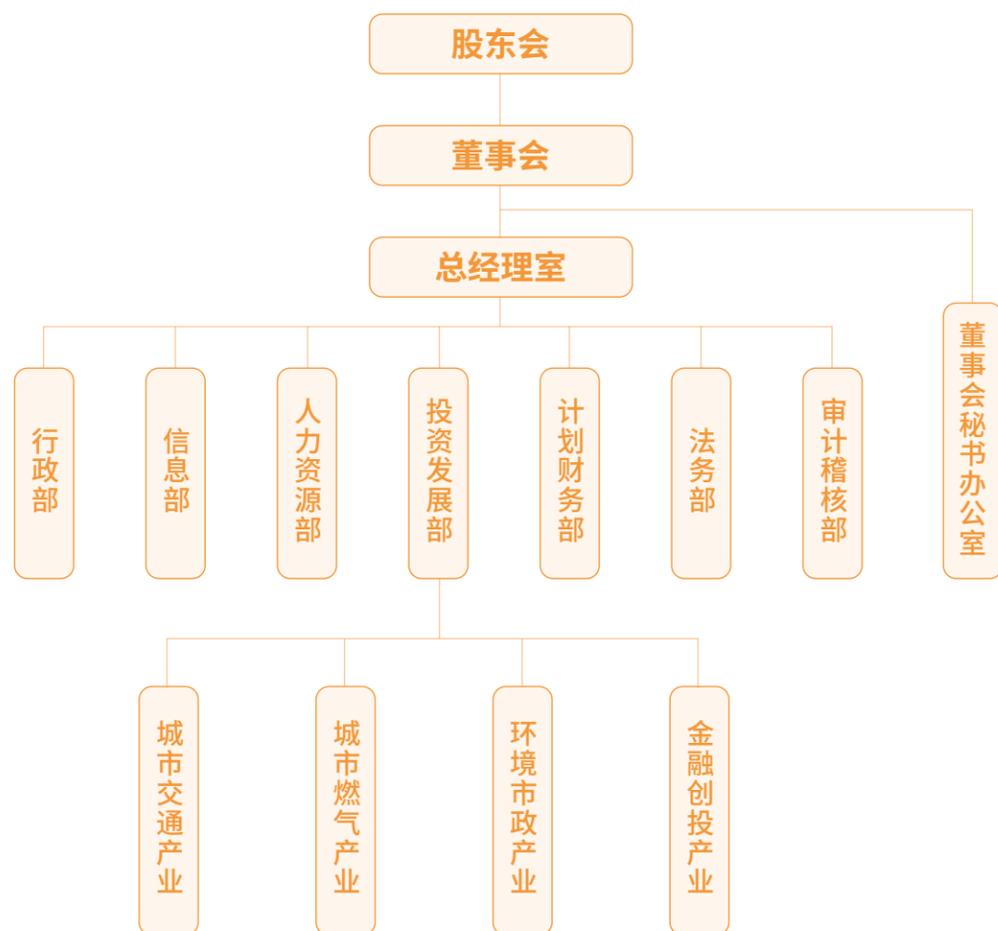
- 完善公司治理 66
- 强化风险管理 72
- 恪守商业道德 75
- 保障信息安全 77

# 完善公司治理

大众公用恪守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等法律法规，严格落实监管部门各项要求。集团持续优化现代企业法人治理架构，健全长效发展激励机制，修订完善《公司章程》《公司董事会议事规则》等核心制度文件，全面提升现代化经营管理效能，为企业高质量发展筑牢治理根基。

## 治理架构

大众公用立足“三会一层”核心治理架构，以健全议事规则为抓手，持续优化董事会人员配置与专业结构，系统强化董事履职能力建设。通过明晰各治理主体责任边界、规范决策流程，推动股东会、董事会及管理层各司其职、协同高效，切实保障各项治理举措落地见效，稳步实现公司治理水平的迭代升级与长效提升。



大众公用公司组织架构



### 股东会

严格依照《公司章程》及《股东会议事规则》规范召集召开股东会，扎实推进会议通知、议案审议、投票表决等全流程工作，充分保障全体股东地位平等，确保股东依法有效行使知情权、参与权、质询权与表决权等各项法定权利。



### 董事会及下设委员会

作为落实股东会决议的责任主体与统筹公司经营管理的决策核心，董事会严格依据《中华人民共和国公司法》及《公司章程》赋予的法定职权，以及股东会的授权，依法享有充分的经营决策权，切实发挥“定战略、谋决策、控风险”的关键作用。



### 管理层

管理层依据法定职权与董事会授权，负责日常生产经营事务的推进落实，组织执行董事会决议并定期报告工作，有效履行谋经营策略、抓决策落地、强运营管理的核心职责。

## 案例

### 大众公用集团召开 2024 年年度股东大会

2025 年 6 月 13 日下午，上海大众公用事业（集团）股份有限公司 2024 年年度股东大会以现场结合线上的方式召开。会议由公司执行董事、总裁梁嘉玮主持，公司经营团队悉数参会，与全体股东就 2024 年度经营业绩、未来战略规划、利润分红政策及市值管理举措等核心议题展开深入交流。梁嘉玮总裁指出，2025 年面对复杂严峻的外部发展环境，公司将坚定不移贯彻“公用事业与金融创投双轮驱动”战略方针，以主业深耕筑牢发展根基，以前瞻布局抢占未来赛道。通过创新驱动高质量发展，为下一个五年规划夯实基础，确保“十四五”规划圆满收官，同时稳步推进“十五五”规划谋篇布局。



大众公用 2024 年年度股东大会

大众公用 2025 年股东会治理绩效

指标	单位	2025 年数值
股东会会议举行次数	次	1
股东会会议应出席的董事人次	人次	9
股东会会议实际出席的董事人次	人次	9

## 董事会

大众公用以提升董事会运行效率、坚守企业治理高标准为导向，制定并实施董事会多元化政策，清晰界定多元化建设的目标与实现方式。政策明确要求，董事会成员遴选需综合权衡性别、年龄、专业背景、行业经验、区域资历等多重因素，以此构建结构多元、优势互补的决策团队。



### 独立性

审计委员会全部由独立董事构成；提名委员会、薪酬与考核委员会均由独立董事出任主任委员；提名委员会及薪酬与考核委员会的独立董事占比均超过半数，充分保障各专门委员会决策的独立性与客观性。



### 多元化

在董事候选人提名阶段，公司即对其教育背景、职业履历等信息开展全面审核。董事会提名委员会每年定期从专业技能、知识储备、行业经验及性别构成等维度进行评估，同时积极关注女性董事的占比与专业适配度，以此保障董事会结构的多元化。

目前，公司董事会共有 9 名董事，其中独立董事 4 名，女性董事 1 名，提名委员会中有 1 名女性委员。



### 专业性

公司选聘具备会计、金融、法律等专业背景的行业人才与资深专家，充实各专门委员会成员队伍，以此强化董事会履职效能，提升公司综合治理水平，为董事会科学决策筑牢专业支撑。

## 案例

### 大众公用召开第十二届董事会第十二次会议

2025 年 8 月 29 日，上海大众公用事业（集团）股份有限公司以现场结合视频会议的形式，召开第十二届董事会第十二次会议。公司高级管理人员列席会议，会议由董事局主席杨国平先生主持。经与会董事审慎审议、深入研讨，会议表决通过《公司 2025 年上半年度经营工作报告》《公司 2025 年半年度报告及摘要》《关于子公司向关联人开展保理融资业务的议案》，以及关于修订《董事会审计委员会工作细则》《总裁工作细则》《信息披露管理办法》等多项议案。上述议案的审议通过，进一步健全公司治理架构、优化内控管理体系，为规范经营决策、保障资金运作安全、提升信息披露合规性筑牢制度根基，为公司高质量可持续发展提供坚实支撑。



大众公用第十二届董事会第十二次会议

## 案例

### 集团独立董事赴上海大众燃气下属企业开展调研指导工作

2025 年 11 月 11 日，集团独立董事姜国芳、杨平、刘峰一行，赴上海大众燃气有限公司下属管线巡检站开展专题调研指导工作。在管线巡检站，相关负责人首先向独立董事团队详细介绍了站点的建设背景、运营现状与发展历程，并带领一行人实地参观了具有重要历史意义的燃气过江井现场。现场调研结束后，独立董事一行听取了上海大众燃气经营班子关于燃气管线设施科学化管理、巡检技术创新等核心工作的专题汇报，并围绕当前燃气行业发展趋势、政策监管要求、冬季安全保供策略等关键议题展开深入交流探讨。此次调研活动，不仅帮助独立董事全面、深入地了解城燃企业基层业务的运营模式与管理细节，更为集团燃气板块的战略优化与高质量发展提供了宝贵的决策参考。未来，集团将持续常态化支持独立董事开展实地调研工作，以多元视角赋能企业治理，推动集团实现稳健经营与长远发展。



集团独立董事开展调研指导工作

## 董事会有效性

大众公用严格遵照《公司章程》规定，规范开展董事的选聘与任免工作，确保董事会在重大决策及经营管理环节充分发挥核心职能。集团建立健全董事会绩效评价机制，通过定期评估董事履职表现，切实保障董事会治理的有效性。董事及高级管理人员的绩效评价，由董事会或其下设的薪酬与考核委员会牵头组织实施；独立董事的履职评价，则采用自我评价与相互评价相结合的方式进行。为保障董事会高效运转，公司对全体董事实施年度全覆盖绩效评价。

大众公用 2025 年董事会治理绩效

指标	单位	2025 年数值
董事会独立董事比例	%	44.44
董事会女性董事数量	名	1
董事会会议举行次数	次	5
董事会会议应出席人次	人次	45
董事会会议实际出席人次	人次	45

## 投资者关系管理

大众公用高度重视投资者关系管理工作，在向资本市场精准传递公司价值的同时，将投资者的需求与建议及时反馈至管理层，以此积极应对市场变化、高效响应投资者诉求，搭建与投资者紧密联动的沟通纽带。公司严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》等法律法规及《公司章程》相关规定，以透明化、规范化的标准搭建投资者沟通桥梁，保障投资者的知情权、参与权与监督权，持续提升投资者关系管理工作质量。

集团安排专人负责接听投资者热线、查阅并回复投资者邮件、接待来访投资者、解答各类咨询疑问，并通过现场交流、电话、传真、网络平台等多元化渠道，与投资者开展公开透明的沟通互动，全面洞悉投资者诉求，及时回应市场关切。同时，集团建立并持续优化投资者关系维护台账，对与投资者的沟通内容、反馈意见进行详实记录与汇总上报，确保投资者各类诉求均得到妥善处理与高效回应。



## 案例

### 大众公用参加 2025 年上海辖区上市公司三季报集体业绩说明会

为进一步提升上市公司投资者关系管理水平，提振投资者信心，丰富沟通渠道，强化市值管理，筑牢投资者信任防线，更好地服务企业高质量发展，11月13日，大众公用应邀参加由上海上市公司协会与上海证券交易所上证路演中心联合主办的“2025年上海辖区上市公司三季报集体业绩说明会”。会上，公司高管聚焦投资者关切的2025年三季报核心业绩、燃气板块经营成效、对外投资布局及市值管理举措等关键议题，与投资者展开深度沟通与交流。本次业绩说明会受到市场广泛关注，公司累计答复投资者提问近30条，答复率达100%，高效搭建了上市公司与投资者之间的价值共享桥梁，实现了双方的良性互动与同频共振。



大众公用三季报业绩说明会

## 案例

### “上市公司价值发现之旅”——走进大众公用：解码“稳健+创新”双轮驱动

12月16日，由全景网主办，上海上市公司协会、平安证券联合参与的“研途有你 财富同行”上市公司价值发现之旅活动圆满举行。本次活动聚焦城市公用事业领域龙头企业——大众公用，带领广大投资者实地探访企业在环境治理赛道的硬核实力，深度解码其智慧化升级发展成果。活动现场吸引超40位投资者踊跃参与，众人共同走进上海大众嘉定污水处理厂，开启沉浸式调研之旅。参观期间，上海大众嘉定污水处理厂副总经理、总工程师王崇，围绕污水处理厂一期、二期、三期项目建设及运营全貌展开细致讲解，对污水处理各环节工序流程进行系统阐释。投资者通过近距离观摩、实地考察，直观领略到大众公用在污水处理领域的先进技术积淀与高效运营管理水平。作为连接资本市场与上市公司的重要纽带，本次价值发现之旅以“实地参观+深度对话”的创新形式，搭建起投资者与企业高效沟通的桥梁，助力投资者穿透企业经营表层，深入挖掘大众公用的内在投资价值与长远发展潜力，为资本市场高质量发展注入新动能。



走进大众公用活动

## 信息披露

大众公用优化信息披露流程,严格执行《上海大众公用事业(集团)股份有限公司信息披露管理办法》,着力提升信息披露质量,保障披露内容真实、准确、完整、及时,切实维护投资者知情权。同时,集团强化未公开信息保密工作,以宣传教育和日常管理为抓手,筑牢员工合规防线,降低信息披露风险,防范内幕交易。

## 投资者回报

大众公用在聚焦自身高质量发展的同时,始终秉持以投资者为本的理念,制定并执行兼具连续性与稳定性的现金分红政策,切实与全体投资者共享发展红利。报告期内,公司实施了 2024 年年度权益分派,以总股本 29.52 亿股为基数,向全体股东每 10 股派 0.36 元人民币现金,共计派发现金红利 1.06 亿元。

## 强化风险管理

大众公用深耕改革提质,完善全链条合规管理体系,恪守依法经营底线,规范全流程经营行为,持续增强风险防控的前瞻性与有效性,以高标准内控合规管理践行企业责任,助力集团行稳致远、基业长青。

## 依法治企

大众公用持续健全法治工作体系,着力加强法律专业人才梯队,深度推动法律合规与经营管理的协同融合。通过强化全流程风险识别、评估与处置能力,不断提升依法治企、合规经营的精细化管理水平,为集团深化改革创新、实现高质量发展筑牢坚实稳固的法律保障。

大众公用 2025 年法务合规绩效

指标	单位	2025 年数值
法务合规培训次数	次	2
法务合规培训参与人次	人次	40-45
法务合规培训时数	小时	4

## 风险管理

为保障企业稳健运营与可持续发展,大众公用着力构建全域覆盖的风险管理体系,通过系统化完善风险管控机制与组织架构、精益化优化管理流程,切实夯实风险防控底层基础,筑牢守护企业长远发展的风险安全壁垒。

集团已建立由董事会领导,审计委员会、公司管理层、风控工作组的全面风险管理组织体系,整体风险管理架构权责清晰、协同联动,为公司稳健经营与高质量发展筑牢坚实的风险防控屏障。

大众公用 2025 年风险管理架构

▶ <b>董事会</b>	作为顶层决策机构,负责统筹审定风险管理战略规划与重大政策,锚定风险管控总体方向。
▶ <b>审计委员会</b>	独立履行监督职能,对风险管理体系的有效性开展专项核查与评估。
▶ <b>公司管理层</b>	牵头推进战略落地,细化管控举措与责任分工,协调解决体系运行中的关键问题。
▶ <b>风控工作组</b>	作为执行单元,专职开展风险识别、评估、监测及报告与处置工作。

大众公用风险管理机制



### 风险识别

集团各部门立足经营发展全局,通过全面、系统、持续地搜集与研判内外部相关信息,动态识别公司运营过程中面临的各类风险,精准剖析其来源、特征、形成条件及潜在影响,并按风险类型实施分类归口管理。



### 风险评估

集团以风险影响程度与发生可能性为核心维度,建立标准化风险等级评估体系。各部门及子公司需采用定性与定量相结合的分析方法,对已识别风险开展全面分析与精准计量;针对市场风险、信用风险等可量化风险类型,集团可结合实际管控需求,灵活选用风险价值、信用敞口、敏感性分析、压力测试等专业方法或模型,完成风险的科学计量与深度评估。



### 风险应对

集团基于风险评估与预警结果，精准选取与自身风险偏好相契合的风险回避、降低、转移及承受等应对策略，同步构建科学合理、运行有效的资产减值计提、风险对冲操作、资本补充保障、规模动态调整及资产负债协同管理等配套应对机制；针对重大风险与突发事件，专项建立规范化、全流程的风险应急处置机制，全面提升风险应对的前瞻性与有效性。



### 风险报告与处置

风险管理职能部门在履职过程中，若发现业务开展存在风险隐患，或风险指标超出预设限额等异常情况，应即刻向集团领导上报，并迅速联动各相关部门及子公司开展核查，厘清问题根源，同时督促责任单位切实落实整改措施，确保风险隐患及时消除。



大众公用 2025 年风险管理绩效

指标	单位	2025 年数值
风险管理培训次数	次	1
风险管理培训人次	人次	45
风险管理培训时数	小时	1

## 内控审计

大众公用严格遵守《中华人民共和国审计法》等法规及规范性文件规定，持续加强内部合规审查，出台《内部控制基本制度》规范财务审计工作，充分发挥内部审计监督职能。集团审计部负责对业绩预告、财务报告等重要会计资料及相关经济活动开展合规性、真实性审计，监督检查内部控制与风险管理的有效性，并定期向审计委员会汇报工作，以此强化内部监督能力，保障公司生产经营、财务管理等全流程合法合规。



### 大众公用组织开展内控管理与数据资产运营培训

2025 年 9 月，大众公用组织开展“内部控制与数据资产运营”专题培训，特邀立信内部控制专家现场授课，集团高层领导、中层管理人员、权属单位负责人及财务、审计条线骨干等 50 余名员工参训。

培训期间，参训人员全神贯注、积极互动研讨，不仅系统掌握企业内部控制的实操方法，更对数据资产运营的前沿趋势形成直观且深刻的认知。此次培训是集团夯实内控管理根基、探索数据资产战略布局的重要抓手，充分彰显了集团对风险防控与数字化转型工作的高度重视。



大众公用内控管理与数据资产运营培训

## 恪守商业道德

大众公用以诚信经营为立身之本，恪守商业道德，坚守合规经营底线，在市场竞争中坚决反对商业贿赂、洗钱、垄断及不正当竞争行为，助力共建可持续商业环境。报告期内，集团无贪污腐败、反洗钱及不正当竞争相关的重大诉讼记录。

### 反贪污腐败

大众公用致力于携手各利益相关方，共同营造并维护风清气正的廉洁商业环境。集团发布《大众公用采购工作管理规定》，明确对供应商的反腐败、反贿赂合规要求，并在合同审核及签署环节嵌入供应商承诺函，以制度刚性筑牢廉洁防线。同时，公司在董事会层面设立审计委员会，统筹指导并监督反贪污腐败相关事宜；审计稽核部作为公司反腐败工作的常设专职机构，统筹组织并牵头执行覆盖全公司的跨部门反腐败、反舞弊专项工作；同时协助公司管理层及各业务部门，开展年度反腐败与反舞弊工作的自查评估，推动廉洁风控体系常态化运行。

大众公用以弘扬诚信正直企业精神为导向，通过定期组织反贪污腐败培训，提升董事及员工的职业操守与道德素养，强化全员法治合规意识，筑牢清正廉洁的企业文化根基。2025 年，公司开展专项反贪污腐败培训。

大众公用 2025 年反贪腐培训绩效

指标	单位	2025 年数值
管理人员反贪腐培训次数	次	1-2
管理人员反贪腐培训人次	人次	40-45
管理人员反贪腐培训时数	小时	2-4
员工反贪腐培训次数	次	1-2
员工反贪腐培训人次	人次	40-45
员工反贪腐培训时数	小时	2-4

## 反洗钱

大众公用严格遵照《中华人民共和国反洗钱法》及相关规定，切实履行反洗钱法定义务。集团定期评估洗钱等风险态势，结合经营实际开展形式多样、内容丰富的反洗钱宣传教育活动，向全体员工普及反洗钱基础知识与实操要点，夯实合规风控基础。

### 案例

#### 大众商务组织开展反洗钱专题培训

2025年6月23日，大众商务组织开展《中华人民共和国反洗钱法》专题学习培训。本次培训邀请专业讲师授课，通过对法律条文的深度解读与实务要点剖析，结合典型案例分析，有效强化了全员反洗钱合规意识。培训过程中设置了互动答疑环节，帮助员工精准掌握日常业务中的反洗钱风险识别要点。此举进一步夯实了公司合规管理基础，助力公司提升反洗钱工作的专业化、规范化水平。



大众商务反洗钱培训

## 反不正当竞争

大众公用严格恪守《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止侵犯商业秘密行为的若干规定》，以及业务覆盖地区的反垄断、公平竞争相关法律法规，由董事会统筹推进反不正当竞争等合规管理工作。

集团主动采取前瞻性管控措施，保障各项业务活动合法合规开展。2025年，集团指导员工精准识别合同中的潜在风险条款；同时优化合同审批流程，强化合规审核关键环节，确保各类合同条款均符合反垄断及竞争法相关要求，有效防范潜在法律风险，全面筑牢反垄断合规防线。此外，集团高度重视反不正当竞争的合规文化建设，通过开展多层次、针对性的专项培训，持续提升全体员工的合规意识。

## 举报人保护

大众公用持续强化商业道德监察与举报管理工作，严格遵循《信访工作条例》《纪检监察机关处理检举控告工作规则》等法规要求，制定并实施《信访管理规定》，清晰界定投诉举报的权责划分与操作流程，确保各类举报事项均能得到及时高效处置。集团积极鼓励员工、用户及其他利益相关方，对违规违纪违法行为进行监督与举报，并公开畅通多元举报渠道，涵盖举报电话、举报邮箱等。对于受理的各类举报线索，集团将严格按照检举控告处理流程规范办理。

同时，公司建立举报人保护制度，对举报人的个人信息及举报内容严格保密，支持匿名举报，杜绝打击报复行为。若举报人因举报受到威胁侵害并申请保护，集团将及时响应；对被举报人的报复行为，依规依纪严肃处理，涉嫌犯罪的移交司法机关。

## 保障信息安全

大众公用将信息安全与隐私保护置于企业运营管理的重要位置，通过建立严格的管控措施，全方位保障企业信息资产、客户数据及相关方隐私安全。集团持续迭代优化信息安全管理体系统，不断强化风险防控机制建设，主动研判并应对各类网络安全威胁，积极探索与应用前沿信息安全技术与防护策略，切实提升信息安全防护能力，为企业稳健可持续发展筑牢坚实的安全屏障。

## 治理

大众公用以“大集团、一体化”为纲领，锚定“一个整体，三个层次；归口管理，分工负责”建设原则，全力打造标准化、系统化的信息安全管理体系统。体系纵向贯通公司总部、二级子公司、项目公司三层管控链路，构建权责清晰、层层落实的责任传导机制，通过全流程闭环管理，为集团信息化安全稳健运行筑牢坚实根基。

## 战略

### 信息安全管理

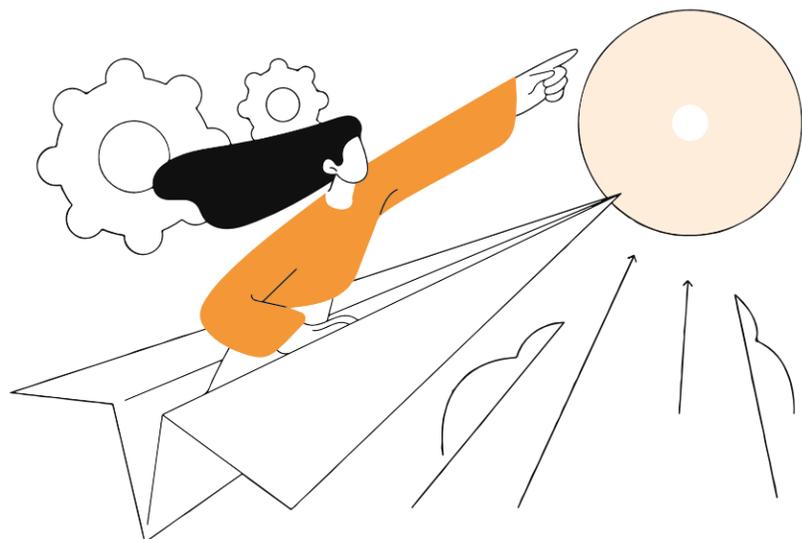
大众公用严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《中华人民共和国信息安全等级保护管理办法》等法律法规，牵头制定覆盖全集团的信息安全策略、管理制度及执行标准；科学划定集团统一的信息安全基线，从物理环境、网络架构、主机系统、应用平台、数据资产等关键维度，构建一体化信息安全技术保障体系；定期组织开展信息安全专项监督检查，并协同集团审计部推进信息安全审计工作，确保信息安全管理全流程合规、可控、可追溯。

### 信息安全培训

大众公用积极推进信息安全文化体系建设，常态化组织开展新员工入职信息安全培训及全员年度安全认知培训，培训内容聚焦信息安全基础知识、岗位操作规范等核心模块，全方位强化员工的信息安全意识与风险应对能力，筑牢企业信息安全防线。

## 影响、风险和机遇管理

大众公用构建全流程、闭环式的信息安全风险防控机制，以信息风险管理为核心抓手，制定发布《网络安全与信息化工作管理规定》《信息安全管理准则》等一系列标准化管理制度。上述制度围绕信息资产的识别、分类、保护及风险的监测、预警、处置等关键环节，明确管理要求与操作规范，形成覆盖信息全生命周期的风险管理体系，有效防范化解各类信息安全风险，保障企业信息系统与数据资产的安全稳定。



## 指标与目标

大众公用立足集团战略发展全局，在“十五五”信息技术规划中明确四大核心发力点：以自主创新与安全可控为根本保障，夯实技术自主与信息安全根基；以技术底座夯实与多系统融合为核心支撑，打通业务系统数据壁垒，构建一体化数字化平台；以数据治理与数实一体为重要抓手，深化数据全生命周期管理，推动数据要素赋能产业升级；以智能、环保与可持续发展为长远目标，通过智能化技术应用助力绿色低碳转型，实现企业与社会环境的协同发展。

### 案例

#### 南通大众燃气用友 ERP 系统上线

2025 年 1 月 1 日，南通大众燃气有限公司用友 ERP 系统（一期）成功上线启用。该阶段重点落地财务、人力资源薪资、供应链等核心功能，旨在搭建覆盖全业务的信息化管理平台，破除“信息孤岛”壁垒，借助 ERP 系统实现各业务系统的数据互通与协同联动，让业务流程管理更趋可视化、透明化、精细化，赋能运营效率提升。一期系统稳定运行后，公司将分步拓展工程管理、全面预算、人事系统等功能模块，以“业财一体化”为核心推进数智化转型。此举将以信息化为驱动，深挖管理潜力，强化核心竞争力，通过业财融合的深度实践，为城市燃气行业的提质增效注入强劲动力。



南通大众燃气项目上线动员大会

## ESG数据表和附注

### 环境绩效

指标名称	指标单位	2025 年数值
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	28,123.82
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	3,083.92
间接温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	25,039.90
综合能耗总量	吨标准煤	14,286.88
天然气	标准立方米	1,124,956.00
汽油	升	300,505.91
柴油	升	10,206
外购电力	千瓦时	51,897,264.00
水资源消耗总量	兆升	51,924.63
废水排放总量	吨	149,224,865.00
一般固废综合产生量	吨	66,211.91
危险废弃物综合产生量	吨	9.10

\* 注：2025 年公司温室气体、综合能耗总量、汽油、外购电力、水资源数据统计口径包括集团总部大厦、上海大众燃气、南通大众燃气、江苏大众、大众嘉定；天然气数据统计口径为南通大众燃气、大众嘉定；柴油数据统计口径为南通大众燃气；废水排放、一般固废综合产生量、危险废弃物综合产生量数据统计口径为江苏大众、大众嘉定。

### 治理绩效

指标名称	指标单位	2025 年数值
股东会会议举行次数	次	1
股东会会议应出席的董事人次	人次	9
股东会会议实际出席的董事人次	人次	9
董事会独立董事比例	%	44.44
董事会女性董事数量	名	1
董事会会议举行次数	次	5
董事会会议应出席人次	人次	45
董事会会议实际出席人次	人次	45
法务合规培训次数	次	2
法务合规培训参与人次	人次	40-45
法务合规培训时数	小时	4
风险管理培训次数	次	1
风险管理培训人次	人次	45
风险管理培训时数	小时	1
管理人员反贪腐培训次数	次	1
管理人员反贪腐培训人次	人次	40-45
管理人员反贪腐培训时数	小时	2-4
员工反贪腐培训次数	次	1
员工反贪腐培训人次	人次	40-45
员工反贪腐培训时数	小时	2-4



社会绩效			
指标名称	指标单位	2025 年数值	
员工总人数	人	2,721	
按性别划分的员工人数	男员工	人	2,120
	女员工	人	601
按年龄划分的员工人数	30 周岁及以下	人	398
	30-50 周岁	人	1,452
	50 周岁及以上	人	871
按层级划分的员工人数	高级管理层	人	9
	中层员工	人	162
	普通员工	人	2,549
按地区划分的员工人数	总部（上海市）	人	1,990
	其他省市	人	726
	海外及港澳台地区员工	人	5
按学历划分的员工人数	大专及以下	人	1,785
	本科	人	865
	硕士及以上	人	71
少数民族人数	人	11	
残疾雇员人数	人	55	
总员工流失率	%	5.55	
按性别划分的员工流失率	男员工流失率	%	4.29
	女员工流失率	%	1.26
劳动合同覆盖率	%	100	
社会保险覆盖率	%	100	
职业健康体检覆盖率	%	100	

社会绩效			
指标名称	指标单位	2025 年数值	
开展员工活动次数	次	97	
上海大众燃气客户满意度	%	92.35	
客户投诉下降率	%	55	
投诉办结率	%	100	
安全生产投入金额	万元	14,209.23	

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
培训绩效				
培训投入	万元	118.61	183.91	146.24
培训总人次	万人次	4.43	4.78	4.73

注：数据统计口径包括集团本部、大众嘉定、上海大众燃气、南通大众燃气、江苏大众、大众运行物流

集团本部员工培训绩效				
高级管理层平均培训时数	小时	2.5	15.26	12.39
中层管理人员平均培训时数	小时	4	8.56	11.67
基层员工平均培训时数	小时	/	12.82	14.25
男性员工平均培训时数	小时	3	10.43	10.58
女性员工平均培训时数	小时	3.5	10.75	17.10

上海大众燃气员工培训绩效				
高级管理层平均培训时数	小时	62	62	57.6
中层管理人员平均培训时数	小时	3	33	41.1
基层员工平均培训时数	小时	12	21	40.06
男性员工平均培训时数	小时	12	21	42.2
女性员工平均培训时数	小时	12	21	27.41



### 南通大众燃气员工培训绩效

高级管理层平均培训时数	小时	80	62	60
中层管理人员平均培训时数	小时	70	55	50
基层员工平均培训时数	小时	50	47	45
男性员工平均培训时数	小时	50	47	45
女性员工平均培训时数	小时	50	47	45

### 大众嘉定员工培训绩效

高级管理层平均培训时数	小时	10	11	42.50
中层管理人员平均培训时数	小时	16.86	12.36	32.50
基层员工平均培训时数	小时	13.09	13.09	29.62
男性员工平均培训时数	小时	13.08	12.55	29.69
女性员工平均培训时数	小时	10.86	10.86	34.86

### 江苏大众员工培训绩效

高级管理层平均培训时数	小时	62	34	41.6
中层管理人员平均培训时数	小时	31	74.1	71
基层员工平均培训时数	小时	12	42.1	48
男性员工平均培训时数	小时	12	23.24	45.3
女性员工平均培训时数	小时	12	18.77	63.1

### 员工沟通绩效

员工满意度	%	100	100	100
员工投诉率	%	0	0	0

### 安全生产绩效

安全应急演练次数	次	41	56	61
安全应急演练参与人次	人次	981	1,254	1,466

### 安全生产绩效

安全培训次数	次	124	337	225
安全培训时长	小时	3278	18,940	19,043
安全培训参与人次	人次	7426	11,528	9,450
员工安全生产责任书签订率	%	-	100	100

注：数据口径为大众嘉定、江苏大众、大众运行物流、上海大众燃气和南通大众燃气

### 供应商概况

供应商总数	家	359	441	425
其中：上海市供应商总数	家	296	243	214
上海市供应商占比	%	54.6	55.10	50.35
其他省市供应商总数	家	163	198	211
其他省市供应商占比	%	45.4	44.90	49.65

注：数据统计口径包括集团本部、大众嘉定、江苏大众、大众运行物流、上海大众燃气和南通大众燃气

### 上海大众燃气稳定供气绩效

燃气管道更换长度	km	113.00	347.13	581.78
20 年以上管道占比	%	27.15	30.00	41.82
燃气巡检入户率	%	88.98	90.15	91.76
居民巡检用户户数	户	780,178	957,963	1,006,534
巡检完成率	%	90.33	100.00	99.54
严重隐患整改率	%	89.59	90.00	92.00
输差率	%	7.80	7.49	6.93

### 南通大众燃气稳定供气绩效

燃气管道更换长度	km	13.71	10.75	56.79
20 年以上管道占比	%	5.35	4.61	6.07



南通大众燃气稳定供气绩效				
燃气巡检入户率	%	83.80	84.70	90.50
居民巡检用户户数	户	291,788	343,198	541,707
巡检完成率	%	100.00	100.00	100.00
输差率	%	2.61	1.32	1.69
社会贡献绩效				
公益活动参与总次数	次	27	20	15
公益活动参与总人次	人次	70	80	38
公益活动参与总时数	小时	197	191	61



上海大众公用事业(集团)股份有限公司 2025 年度 ESG 报告独立审验声明

## 独立审验声明

中诚信绿金科技(北京)有限公司(以下简称“中诚信绿金”)受上海大众公用事业(集团)股份有限公司(以下简称“大众公用”或“报告组织”)委托,对大众公用 2025 年度可持续发展报告(以下简称“ESG 报告”)披露的可持续信息进行审验工作,并以发表独立审验声明的形式向 ESG 报告的使用者披露审验结果。

### (一) 独立性与能力

中诚信绿金是一家专业从事绿色金融服务的独立第三方机构,审验团队由 ESG 行业内专业人员组成,并且对 AA1000AS v3 具有充分的理解,具备实施 ESG 审验的能力。中诚信绿金及审验组成员未与大众公用及其董事、高级管理人员存在业务关系,同时在中诚信绿金内部防火墙隔离等措施的控制下,与大众公用不存在利益冲突,能够保证本次审验工作的独立性。

### (二) 大众公用的责任

大众公用的责任是依据上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号—规范运作》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号—可持续发展报告编制(2026 年 1 月修订)》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》,并参考全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告标准》和国际标准化组织 ISO26000:2010《社会责任指南》国际标准等国际、国内通行 ESG、可持续发展和社会责任相关框架编制 ESG 报告,并遵循与审验机构约定的审验内容和范围,向审验机构提供审验所需的档资料,建立适当的审验绩效指标管理和监控体系,保障审验的绩效数据将在审验后的各类披露档中保持一致。

### (三) 审验机构的责任

中诚信绿金的责任是依据审验标准,遵循与报告组织约定的审验内容和范围,对报告组织的 ESG 报告范围内的相关事项进行审验,通过内部控制程序,合理地对审验内容进行评价,并向报告组织董事会出具独立审验声明,不做其他用途。

### (四) 审验主要依据

中诚信绿金主要依据 AA1000AS v3 标准,对大众公用 2025 年度 ESG 报告开展“类型-2 中度审验”。





上海大众公用事业(集团)股份有限公司 2025 年度 ESG 报告独立审验声明

### (五) 审验内容和范围

- 依据审验类型和深度,对大众公用编制的 ESG 报告遵循 AA1000 四项审验原则(包容性、实质性、回应性及影响性)的程度进行审验;
- 对报告中部分特定绩效信息的可靠性及质量进行评估;
- 审验界限一般与报告组织合并报表覆盖范围一致,部分绩效数据界限有所调整。

### (六) 审验程序

中诚信绿金为保证审验工作的有效实施制定审验实施方案及时间计划表,本着客观态度开展审验工作,主要包括以下程序:

- 对报告组织遵循 AA1000 原则程度的流程进行评估,并基于沟通和收集的佐证材料对利益相关方管理实践、业务流程进行审视和检查;
- 对选定的特定绩效信息的可靠性和质量进行抽样检查;
- 对选定的特定绩效信息进行重新计算;以及
- 中诚信绿金认为必要的其他工作。

### (七) 结论

中诚信绿金依据 AA1000AS v3 标准,对报告组织的 ESG 报告中披露的可持续发展信息开展了“类型-2 中度审验”,得出如下结论:

#### ESG 报告 AA1000 (2018) 原则的符合性

- **包容性:**大众公用已识别政府及监管部门、股东及投资者、员工、客户、供应商、社区及媒体等内外部利益相关方,通过优化制度建设、建立常态化沟通管道等方式有效回应各方诉求,并将相关意见纳入内部管理与战略规划,ESG 报告基本符合包容性原则要求。
- **实质性:**大众公用基于双重重要性原则,建立了实质性议题识别与评估流程,并公开披露了议题优先级评估结果,ESG 报告基本符合实质性原则要求。
- **回应性:**大众公用在 ESG 报告中对利益相关方关注的重要议题做出了回应,ESG 报告基本符合回应性原则要求。



上海大众公用事业(集团)股份有限公司 2025 年度 ESG 报告独立审验声明

- **影响性:**大众公用聚焦重要议题对经营发展的长期影响,开展产品质量、安全管理等重点议题的影响、风险与机遇管理,同时高度重视应对气候变化,完善气候相关治理与战略,持续关注气候变化趋势,设定相关目标,ESG 报告基本符合影响性原则要求。

### ESG 报告特定绩效信息质量

- 直接温室气体排放量(范围一)
- 间接温室气体排放量(范围二)
- 外购电力
- 水资源总消耗量
- 天然气
- 汽油
- 柴油
- 培训总人次

以上特定绩效信息与 ESG 报告数据口径保持一致,在本次审验过程中,未发现任何实质性错误。

### (八) 局限性

- 由于非财务资料未有国际公认和通用的用于评估和计量的标准,故此不同但可接受的评估方式和计量技术会对不同机构的数据可比性产生一定影响;
- 中诚信绿金未对除审验声明所示指标之外的其他关键绩效指标展开审验;
- 此次审验只对大众公用相关部门管理人员及报告撰写人员进行沟通和查证,并未涉及外部利益相关方。



AA1000  
Licensed Report  
000-872/V3-O3P0U

中诚信绿金科技(北京)有限公司

2026年3月30日





# 对标索引表

上海交易所《可持续发展报告（试行）》、香港联交所《环境、社会及管治报告守则》指标索引对照表

目录	上海证券交易所《可持续发展报告（试行）》	香港联交所《环境、社会及管治报告守则》	
报告编制说明	/	/	
董事长致辞	/	/	
公司基本信息	/	/	
议题重要性评估	/	/	
ESG 治理安排	/	/	
环境篇	环境管理体系	第二十九条	A3 一般披露
	气候变化应对	第二十一条、第二十二条、第二十三条、第二十四条	A4 一般披露、A4.1、A1.2、A1.5
	资源利用与循环经济	第三十四条、第三十五条、第三十六条	A2 一般披露、A2.1、A2.2、A2.3、A2.4
	污染防治与生态系统保护	第三十条、第三十一条、第三十七条	A1 一般披露、A1.1、A1.3、A1.4、A1.5、A1.6
	绿色业务与绿色公益	第三十五条、第三十七条	A1 一般披露、A1.5
	社会篇	员工责任	第四十九条、第五十条
安全管理		第四十七条	B2 一般披露、B2.1、B2.2、B2.3
产品质量		第四十七条	B6 一般披露、B6.4

目录	上海证券交易所《可持续发展报告（试行）》	香港联交所《环境、社会及管治报告守则》	
社会篇	供应商责任	第四十五条	B5 一般披露、B5.1、B5.2
	客户权益保障	第四十七条、第四十八条	B6 一般披露、B6.2、B6.5
	社会贡献	第三十八条、第三十九条、第四十条	B8 一般披露、B8.1、B8.2
治理篇	完善公司治理	/	/
	强化风险管理	/	/
	恪守商业道德	第五十五条、第五十六条	B7 一般披露、B7.2、B7.3
	保障信息安全	第四十八条	/
ESG 数据表和附录	/	/	
独立审验声明	/	/	
对标索引表	/	/	
读者意见表	/	/	

# 读者意见表

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。我们非常重视并期望聆听您对本报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续提高企业 ESG 信息披露水平、推进企业 ESG 管理和实践的重要依据。我们欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

## 1. 您对我们履行 ESG 的总体评价是：

非常好     好     一般     较差     差

## 2. 您对本报告的总体评价是：

非常好     好     一般     较差     差

## 3. 您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好     好     一般     较差     差

## 4. 您认为我们在产品责任方面做得如何？

非常好     好     一般     较差     差

## 5. 您认为我们在环境、安全和职业健康方面做得如何？

非常好     好     一般     较差     差

## 6. 您认为我们在员工责任方面做得如何？

非常好     好     一般     较差     差

## 7. 您认为我们在 ESG 方面做得如何？

非常好     好     一般     较差     差

## 8. 您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议