

大众交通（集团）股份有限公司

2025 年度

环境、社会及治理报告



关于本报告

报告简介

本报告是大众交通（集团）股份有限公司的第三份环境、社会及公司治理报告（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、社会及治理领域的绩效。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，均为在此期间内数据。

数据来源

本报告以大众交通（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，数据披露范围与公司同期合并财务报表范围一致。

编制依据

本报告依据《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》，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 ISO 26000:2010《社会责任指南》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

本报告中，为了便于表述和阅读，本报告中称谓指代如下：

全称	简称
大众交通（集团）股份有限公司	大众交通、公司和我们
上海大众公用事业（集团）股份有限公司	大众公用
上海大众出行信息技术股份有限公司	大众出行
上海大众房地产开发经营公司	大众房产
上海数讯信息技术有限公司	数讯信息
上海大众空港宾馆有限公司	大众空港
上海大众旅游汽车有限公司	大众旅汽

报告发布

本报告以电子版形式发布，可在上海证券交易所和本公司网站（<https://www.96822.com>）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、推动企业切实践行 ESG 发展理念，针对本报告，特向读者征求意见（详见附录二“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 11 楼

电话：021-64289122

传真：021-64288660

邮箱：dzjt@96822.com

目录 CONTENTS

- 01 / 关于本报告
- 05 / 董事长致辞
- 07 / 关于大众交通
- 11 / 责任管理



- 92 / 绩效展示
- 94 / 附录

- 94 指标索引表
- 101 读者意见表

01 稳健大众 深化精益管治

- 17 战略引领
- 19 规范治理
- 23 党建赋能
- 31 合规护航
- 33 数字化转型
- 39 投资者关系



02

绿色大众 领航低碳转型

- 43 应对气候行动
- 47 推进绿色转型
- 49 强化环境管理



03

服务大众 守护品质出行

- 53 品质运营，创造价值
- 61 科技创新，引领发展
- 67 责任采购，合作共赢
- 68 人才兴企，关爱同行
- 77 安全为先，应急为重
- 84 与爱同行，护航大众

董事长致辞



2025年，面对错综复杂的国际环境与国内经济形势，公司坚持稳健经营的总基调，紧扣“提质增效、创新转型、风险防控”的工作主线，在困境中砥砺前行，在变局中主动作为，展现出发展韧性。面对年初经济下行压力，公司启动应急预案，通过深化机构改革与流程重塑，有效化解经营风险，推动各项业务企稳向好。

2025年，公司主体信用评级连续第七年保持AAA等级，评级展望持续向好，充分彰显了公司的综合实力与良好的市场信誉。同时，ESG治理成效显著，并获“ESG金质量奖”等奖项，品牌价值与社会美誉度得到提升。

强化党建引领，凝聚奋进力量

公司党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全力推进“十四五”圆满收官。党建赋能方面，首创“换位实践”管理人员体验活动，推动党建与生产经营深度融合。

聚焦前沿技术，驱动模式创新变革

公司围绕新兴技术、品牌建设及行业研究开展工作，实现业务“多点突破”与品牌“价值跃升”，为公司高质量发展增加动力。

履行人大代表职责，促进行业健康发展

公司董事长杨国平作为连任三届的上海市人大代表，持续关注交通行业存在的堵点、难点问题，积极建言献策。上海两会期间，提出多项建议，得到市交通委等多部门高度重视。

2026年，公司将以“十五五”战略启航为契机，通过合规经营巩固治理基础，依托数智赋能抢占技术先机，凭借生态构建拓展产业空间，推动“两翼四柱”战略落地，为公司“十五五”高质量发展开好局、起好步，在现代企业治理与产业升级浪潮中续写新篇。

董事长：杨国平

关于大众交通

| 公司简介

大众交通（集团）股份有限公司于 1992 年在上海交易所上市，同时发行 A、B 股（股票代码：600611、900903），成为新中国证券市场第一批上市公司，也是全国出租汽车行业第一家上市公司。1999 年 3 月，上海市大众出租汽车公司与上海浦东大众出租汽车有限公司（现名：上海大众公用事业（集团）股份有限公司）进行整合，同年 8 月，公司更名为大众交通（集团）股份有限公司。

公司坚持产业资本与金融资本双引擎发展，推进“两翼四柱”的发展战略，以交通运输业为核心，构建起数智交通、金融投资、置业发展、数据算力四大产业板块，形成具有可持续发展能力的适度多元化现代服务集团。



业务板块

公司持续推进扁平化改革，巩固两翼四柱的发展格局，两翼体现为产业资本与金融资本双引擎发展，四柱为四大产业群，即数智交通、金融投资、置业发展和数据算力产业群。

四大产业群

数智交通产业群

作为公司核心业务板块，数智交通产业群覆盖巡网、商务、增值、流通、驾培等业务线，业务范围包括出租车运营、汽车租赁（长租 / 零租）、出行平台服务、科技广告、车辆拍卖、二手车市场、国际物流、驾驶培训等，核心定位为“从传统出行服务供应商向具备生态能力的智慧出行解决方案提供商转型”，目标打造“数智交通新生态，行业领跑的隐形冠军”。

公司是上海和长三角区域重要的综合交通服务企业，拥有出租车、租赁车、旅游车等各类车辆达 12,945 辆，其中出租车数量占上海市出租车总量的 15% 左右。

金融投资产业群

大众小贷是公司金融投资板块中自营金融的核心构成，立足上海区域市场，聚焦中小企业及个人客户的差异化金融需求，主营业务为发放小额贷款与提供金融咨询服务，是公司产业资本与金融资本双引擎发展战略的重要支撑。

大众小贷曾获“中国小额贷款公司竞争力 100 强”称号，在上海小贷行业及资方渠道中树立了龙头形象，额度规模与行业标杆企业持平，贷审响应速度具备核心竞争优势。

置业发展产业集群

置业发展产业集群是公司四大支柱业务之一，其中房地产业务聚焦长三角区域，业务涵盖住宅 / 商业 / 办公地产开发、物业运营、不动产管理及酒店经营，形成“开发 + 运营 + 更新”多元业态布局。

酒店板块聚焦上海核心区域（徐汇滨江、松江佘山、浦东机场），形成“商务办公配套 + 会议度假 + 机场中转住宿”协同业态布局。

数据算力产业

数讯信息是公司控股的核心数据算力板块企业，成立于 1999 年，聚焦 IDC 及“数云网算”一体化服务。业务覆盖数据中心托管、云计算、网络增值服务，在上海、北京布局多座数据中心，形成“浦东 - 宝山 - 闵行”三角布局。

公司拥有多项增值电信业务经营许可证，获评上海市高新技术企业，服务多家金融机构、世界 500 强企业及生物医药、科创类客户，致力于成为国内领先的新型 MSP+AI 算力服务商。

企业文化



企业之道

员工为本
品牌为魂
社会为根



核心价值观

一切为大众——提供大众客户温馨满意的服务，回馈大众股东稳定良好的收益，创造大众员工和谐美好的生活。



企业目标

建设创新大众、智慧大众、卓越大众、责任大众，塑造以“大众”为代表的数智交通、金融投资、置业发展、数据算力等领域知名品牌，成为上海领先、全国知名和具备相应国际化运营能力的现代服务集团。

2025 年度荣誉奖项



2025 上海服务业企业 100 强

颁发单位

上海市企业家协会解放日报社、上海市企业联合会、上海市经济团体联合会



2025 上海民营服务业企业 100 强

颁发单位

解放日报社、上海市企业联合会、上海市企业家协会



2024 年度上海市安全行车成绩突出单位

颁发单位

上海市道路交通安全专业委员会办公室



2024 中国金融市场经典案例

颁发单位

上海社会科学院法学研究所、上海市国际服务贸易行业协会等



2025ESG 奖

颁发单位

中国证券网、上海证券报



2024 年度金信披奖

颁发单位

中国证券报



责任管理

ESG 管理体系

大众交通为系统推进 ESG 报告编制与披露的规范化、专业化，2025 年，公司正式成立 ESG 专项工作小组，由董事长担任组长，总裁及董事会秘书任副组长。该小组全面统筹 ESG 战略规划、目标设定、报告编制与绩效评估工作，致力于推动 ESG 理念深度融入公司运营与决策流程。此举标志着公司 ESG 工作迈入规范化、专业化新阶段，旨在持续提升可持续发展绩效，回应利益相关方期待，为公司的长期价值创造奠定坚实基础。

双重重要性议题分析

大众交通结合行业发展趋势及同行业优秀实践，通过日常沟通、会议交流、投诉建议等渠道，广泛收集利益相关方对 ESG 议题影响重要性与财务重要性的评价意见，开展重要性议题识别与评估，形成大众交通 2025 年双重重要性议题矩阵。经评估，平等对待中小企业、尽职调查、生态系统和生物多样性保护、循环经济、科技伦理等议题目前与公司核心业务关联度较低，暂列入非重要性议题。基于此，本报告未就该议题展开详细披露，后续将持续跟踪评估。

重要性议题分析过程



识别

参考《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）》等 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 21 项 ESG 关键议题。



评估

结合行业发展趋势、同行对标分析及资本市场关注重点，最终形成 ESG 议题财务重要性与影响重要性的判定结果。

* 接下页



制定

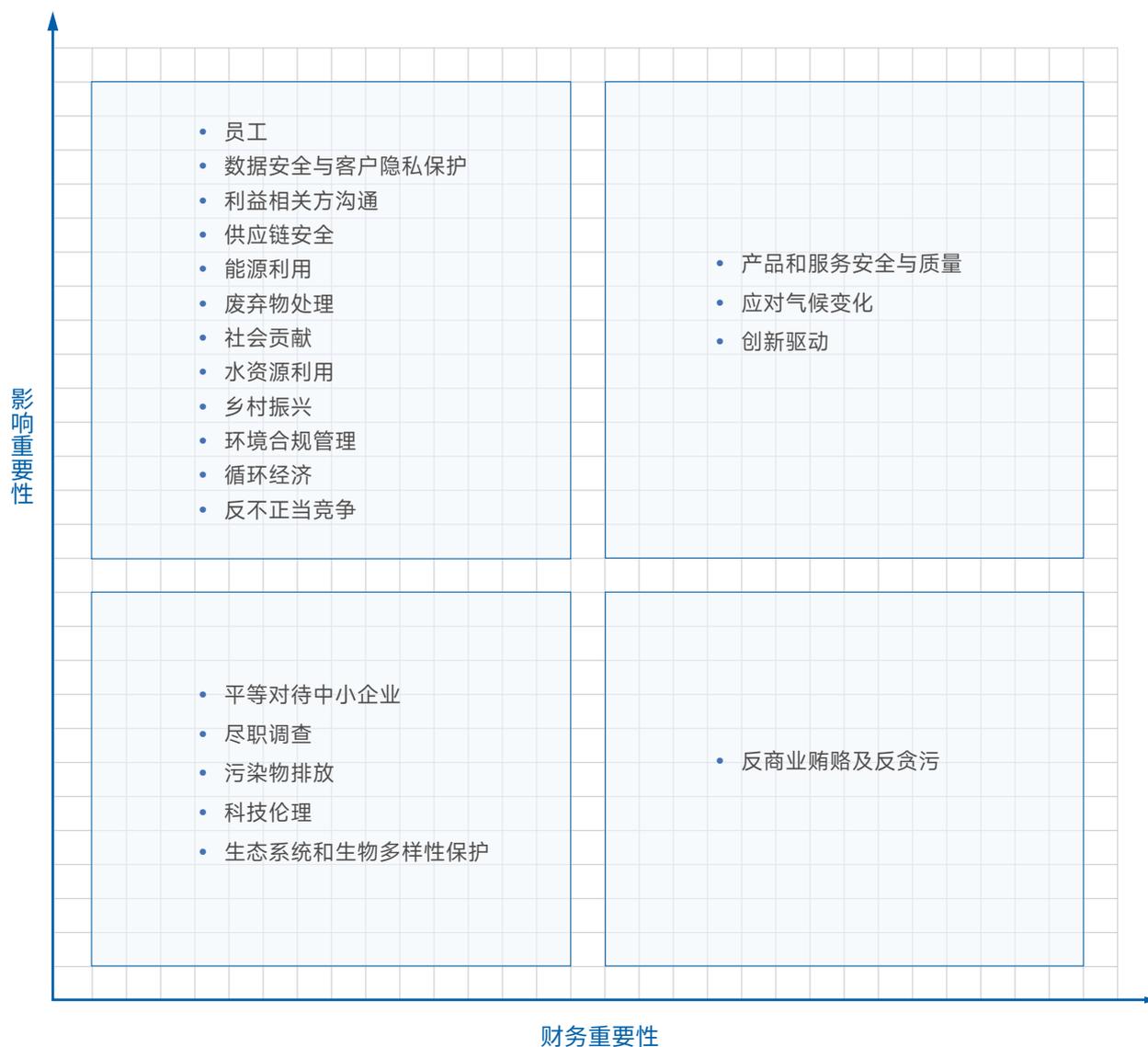
结合财务重要性与影响重要性的判定结果，构建双重重要性议题矩阵。



确认

将双重重要性议题矩阵提交至董事会审核确认，形成 2025 年双重重要性议题矩阵。

双重重要性议题矩阵



利益相关方沟通

大众交通根据行业特性与经营业务特点，为利益相关方搭建有效的沟通桥梁，与投资者、政府及监管部门、员工、客户及消费者、供应商及业务伙伴、媒体及社区公众等利益相关方建立常态化、高效沟通机制，识别利益相关方期望，积极回应各方诉求，提升公司 ESG 表现。





客户及消费者



供应商及合作伙伴



社区及公众

- 客户权益保护
- 便捷、高效的服务体验
- 客户隐私保护

- 供应链 / 供应商管理
- 稳定的合作关系

- 健康和谐社区建设
- 参与社会公益活动

- 开展客户满意度调查，及时反馈并处理投诉
- 提升客户服务体验
- 健全客户隐私保护制度

- 规范采购环节流程，制定规范的招投标和供应商管理制度
- 与合作伙伴开展定期交流，诚信合作

- 参与各类社区公益活动，为困难群众做实事
- 组织各类志愿、宣传活动，引领健康社会发展
- 搭建多渠道信息传递途径

稳健大众 深化精益管治

卓越的治理是企业行稳致远的基石。大众交通以清晰的战略擘画未来，以规范的治理架构保障决策科学，将党建引领深度融入公司肌理，铸就独特的发展韧性与文化内核，构筑了全方位的合规与风险管理屏障，以数字化转型重塑业务形态与管理效能，并始终以透明、诚信的态度回馈投资者信任。

联合国可持续发展目标（SDGs）响应





战略引领

大众交通以“服务大众，报效社会”为宗旨，在“十四五”时期取得扎实成果的基础上，前瞻部署了“十五五”（2026—2030 年）发展蓝图。新阶段的战略旨在推动公司从“综合服务提供者”向“智慧生活服务商”全面转型，继续推进夯实“两翼四柱”战略，通过强化品牌引领、数智驱动和合规筑基，致力于打造一个更具竞争力、创新力和可持续发展能力的现代服务企业集团，为长期价值增长与社会贡献指明方向。



大众交通“十五五”战略规划

发展定位

“十五五”期间，大众交通将立足“十四五”取得的成果，坚持为客户提供温馨满意的服务，为员工创造和谐美好的生活，为社会贡献积极正向的价值，着力打造“品牌卓著、创新领先、合规稳健、韧性强劲”的现代服务业标杆，彰显新时代企业价值与社会担当。

以品牌引领、数智驱动、合规筑基为核心导向，坚持“两翼四柱”战略，深化产业资本与金融资本的协同融合，推动数智交通、金融投资、置业发展、数据算力四大产业板块向“专业化、数智化、生态化”转型。

指导思想

- 以“品牌卓著”为引领，塑造现代服务品牌
- 以“创新领先”为引擎，激活持续增长动能
- 以“合规稳健”为基石，筑牢可持续发展的风险防控屏障
- 以“韧性强劲”为支撑，提升穿越周期的综合竞争能力

战略目标

设定了以资产收益与运营效能为核心的量化发展目标，确保战略落地可衡量、可达成。

总部建设

四大中心及专项机构赋能公司“数智化、创新化、合规化、品牌化”发展，强化总部对战略实施的中枢支撑能力。

- 行政中心：打造数智化协同枢纽，强化创新与人才支撑
- 资管中心：构建数智化资产运营体系，强化创新与价值提升
- 合规中心：构筑数智化合规风控屏障，强化全链条风险防控
- 营销中心：构建数智化整合营销体系，强化品牌与市场引领
- 专项机构：深化数字转型与协同治理，护航高质量前行

规划保障

建立包含战略统筹、资源保障、考核激励、协同联动与动态调整在内的系统化机制，确保战略目标的有效落地与持续优化。

- 组织保障机制：战略统筹机制、敏捷化组织支撑、总部 - 板块联动机制
- 资源保障机制：资金保障、技术保障、政策对接保障
- 考核激励机制：战略导向考核、创新激励机制、核心人才保障
- 协同联动机制：跨板块协同、内外部生态协同
- 动态调整机制：定期评估、动态优化、监督反馈

规范治理

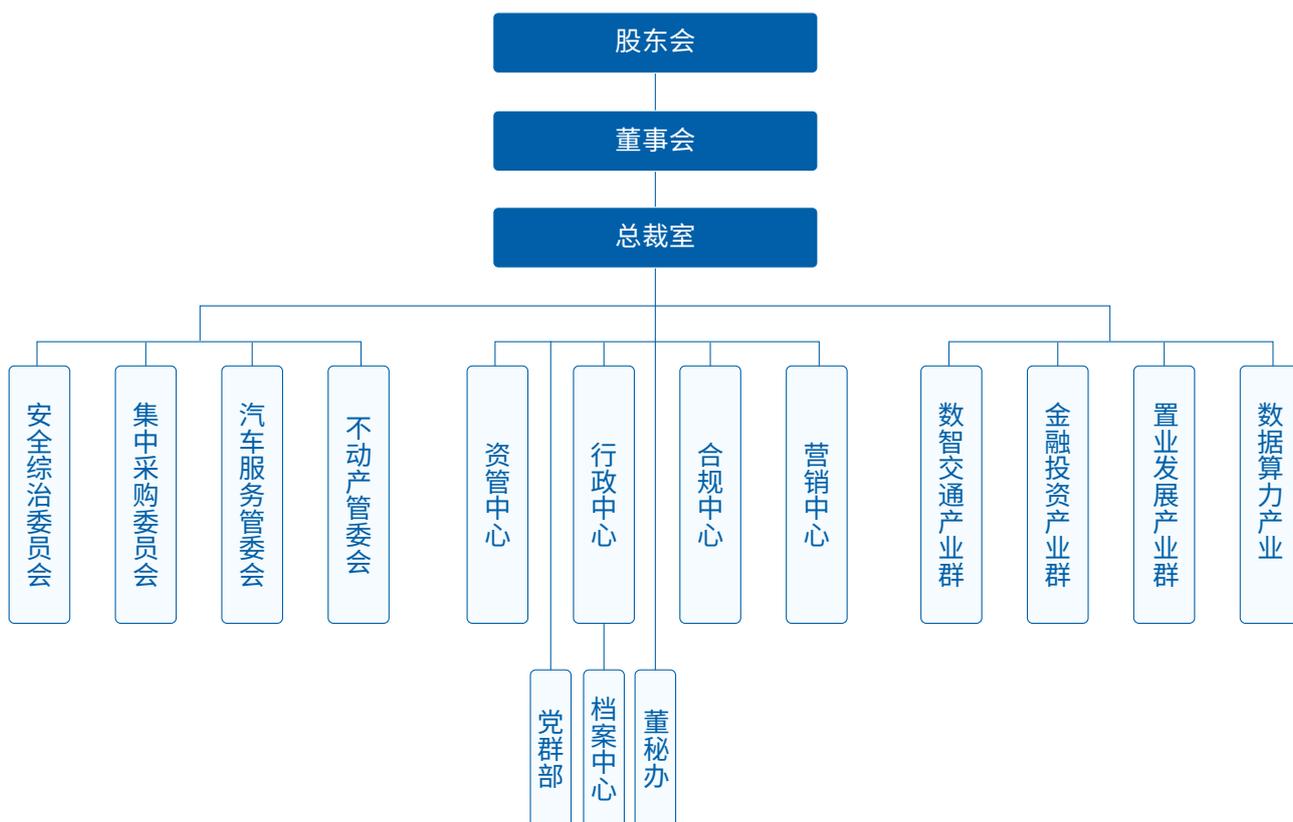
大众交通遵循现代企业制度要求，已建立起权责清晰、运作规范、制衡有效的现代化治理架构与决策体系，通过持续优化股东会、董事会及经营管理层的议事规则与履职机制，确保了重大决策的科学性与战略执行的高效性，为实现公司高质量发展保驾护航。



治理架构

公司严格按照《中华人民共和国公司法》（简称《公司法》）、《中华人民共和国证券法》（简称《证券法》）和《上市公司治理准则》等法律法规要求，规范运作，构建“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的现代企业治理体系，建立由股东会、董事会、经营管理层组成的公司治理架构。

大众交通组织架构



规范运行

股东会

公司以提升治理水平为宗旨，依据运营实际需要，在报告期内对《公司章程》《股东会议事规则》进行修订，持续规范股东会运作机制，充分尊重并切实保障股东权益，在保证公开、公平、公正的原则下召集、召开股东会，确保公司治理的透明和高效。

2025 年，公司共召开 1 次股东大会，审议 22 项议案。

大众交通 2025 年股东会会议情况

指标	单位	2025 年数值
股东大会会议举行次数	次	1
股东大会会议应出席的董事人次	人次	7
股东大会会议实际出席的董事人次	人次	7
股东大会会议审议议案数量	项	22

大众交通召开 2024 年年度股东大会审议通过多项重要议案并持续优化治理

2025 年 5 月，公司严格按照法律法规及《公司章程》要求召开 2024 年年度股东大会，由董事长杨国平先生主持，会议采用现场与网络投票相结合的方式，审议并高票通过了包括年度报告、利润分配、对外担保、发行债务融资工具等在内的 22 项议案，其中涵盖授权董事会制定中期分红方案、修改《公司章程》等优化治理结构的关键决策。



此次股东大会程序规范、决议合法有效，既保障了股东权利的有效行使，也明确了持续稳定分红回报股东的政策导向，为公司“十四五”收官与“十五五”战略推进奠定了坚实的治理基础。

董事会

公司坚持董事会的规范运作和科学决策，在报告期内对《董事会议事规则》进行修订，规范董事会的议事方式和决策程序，全面依法落实董事会“决策大事、选人用人、监控风险”的基本职能定位，保障公司重大决策和对公司运营的监督管理。

截至 2025 年末，公司董事会由 7 名董事组成，行业经验背景涵盖财务、管理、金融多元化专业背景。其中，独立董事 3 名，女性董事 3 名，占比均为 42.3%。

大众交通董事会成员名单

姓名	性别	职位	年龄	行业经验
杨国平	男	董事长	69	管理
贾惟玲	女	董事	51	管理
梁嘉玮	男	董事	52	管理
王开国	男	独立董事	67	金融
严健军	男	独立董事	60	管理
曹永勤	女	独立董事	68	财务
潘晓华	女	董事	52	管理

大众交通 2025 年董事会治理绩效

指标	单位	2025 年数值
董事会会议召开次数	次	7
董事会会议应出席人次	人次	49
董事会会议实际出席人次	人次	49
董事会审议议案数量	项	46

经营管理层

公司建立了权责清晰、程序规范的高级管理人员聘任与履职机制，管理层在董事会领导下，忠实、勤勉地执行公司战略与日常经营决策，有效推动业务运营与发展。

截至 2025 年末，公司经理层共 **5** 人，女性占比 **80%**，专业背景涵盖管理、财务领域，为公司运营与发展提供有效支撑。

大众交通经理层成员名单

姓名	性别	职位	年龄	行业经验
杨国平	男	首席执行官 (CEO)	69	管理
贾惟玲	女	总裁	51	管理
潘晓华	女	副总经理	52	管理
郭红英	女	财务总监	54	财务
诸颖妍	女	董事会秘书	48	管理

党建赋能

大众交通始终坚持以党的二十大精神为引领，不断加强党建工作质效，通过构建以政治建设为统领、以组织体系为基础、以文化铸基为支撑、以党业融合为路径、以纪律建设为保障的“大党建”工作格局，持续将党的政治优势、组织优势转化为企业的治理效能、创新动能和发展胜势。



| 组织建设

公司党委始终坚持和加强党的全面领导，将组织建设作为夯实执政根基、引领企业发展的系统工程，通过强化政治建设、夯实基层基础、深化联建共建及落实党管人才原则，构建了上下贯通、执行有力的严密组织体系，确保了党组织在把方向、管大局、保落实上的核心作用，为公司战略实施提供了坚强的组织保障。

政治基础

公司始终将政治建设摆在首位，教育引导全体党员干部深刻领悟“两个确立”的决定性意义，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，严格坚持党委研究讨论作为董事会、经理层决策重大问题和“三重一大”事项的前置程序，确保党的路线方针政策在公司贯彻执行，为企业发展把稳政治航向。



● 大众交通党委召开 2024 年度民主生活会

2025 年 1 月，公司党委严格按照上级部署，组织召开了年度民主生活会。会议围绕深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想、巩固党纪学习教育成果的主题，党委书记杨国平代表领导班子进行对照检查，深入查摆在政治纪律、党性作风、担当创新及从严治党责任等方面的问题，并明确整改方向。班子成员逐一开展批评与自我批评。



大众交通党委召开 2024 年度民主生活会

此次会议通过严肃的党内政治生活，有效增强了领导班子的凝聚力与纪律性，为团结带领全体员工推动企业深化改革与高质量发展夯实了政治与组织基础。

基层党建

公司持续压实党建责任，通过严格执行书记抓基层党建述职评议考核、落实季度工作会议机制，对重点工作实行清单式管理与项目化推进，动态优化基层党组织设置，指导相关党委及党支部按期完成换届选举，确保党的组织和工作有效覆盖至各业务板块，实现“业务开展到哪里，党的建设就跟进到哪里”。

党管人才

公司坚持党管干部、党管人才原则，统筹谋划干部与人才队伍建设。注重在重点项目和关键岗位培养选拔优秀年轻干部，并在基层党群组织换届中引导青年骨干历练成长。公司严格落实党员发展程序，重点从青年骨干、技术能手和一线标兵中发展党员，不断优化党员队伍结构，并通过加强党建带团建，为党组织储备了充足的后备力量。

党业融合

党性引领

公司积极探索“党建与业务双向融合”的有效路径，以“党建+”模式为抓手，推动组织优势转化为发展动能，通过启动管理人员“换位实践”、开展沉浸式一线调研，精准把脉业务痛点，并将调研成果应用于服务优化与流程再造，各基层党支部紧密结合实际，在数字化服务创新、技术攻关与产业链协同中发挥先锋作用，有效破解经营难题，提升服务质量。

深入一线体验，赋能管理升级 大众交通党委举行“七一”主题活动

2025 年 4 月至 6 月，公司党委为促进管理升级与党业深度融合，组织总部 17 名人员开展“开出租”一线营运体验活动。参与人员化身驾驶员，亲身感受市场脉搏与一线艰辛，并通过阶段性总结交流会分享洞察、提出建议。公司董事长杨国平为体验标兵颁奖，并鼓励将此调研模式制度化。该活动以实践创新党建形式，将党的调查研究传统转化为管理赋能的具体行动，有效拉近了管理层与业务端的距离，为精准决策、优化服务提供了鲜活依据，推动了党建与经营的实际融合。



大众交通“七一”主题活动

党建赋能

公司着力激发基层党组织活力，引导党员在培育新质生产力中当先锋，各支部带领团队在数据中心技术升级、新能源车硬件迭代、前瞻性业务布局等方面取得关键突破，将党的组织力切实转化为创新驱动与核心竞争力，实现了党建工作与业务发展的同频共振、互促共赢。

◎ 大众出租租赁党委组织“行走的党课”七一主题党日活动 深化党建与业务融合

2025年7月，大众交通下属大众出租租赁党委组织党员代表开展“行走的党课”七一主题党日活动，党员们先后参观了苏州河工业文明展示馆、苏河水岸经济发展带展示厅及长风网络安全产业园，通过沉浸式学习感受城市发展脉络与网络安全前沿，活动将理论教育、产业洞察与责任担当相结合，有效提升了党员队伍的凝聚力与思想建设水平，并促使党员将学习所得转化为守护信息安全、推动企业数智化转型的实际行动，彰显了党建引领下的文化塑造力与业务驱动力。



大众出租租赁党委开展“七一”主题党日活动

党建联建

公司鼓励基层党组织创新活动载体，广泛开展与业务紧密结合的特色主题党日，积极“走出去”开展联建共建，与机场、邮政、街道社区及行业伙伴等建立常态化交流机制，通过扩大党建“朋友圈”整合区域资源，有效促进了业务协同与发展，提升了党建工作的外溢效应与实效性。

大众交通联合虹桥机场开展党建服务活动促进服务质量提升

2025年9月，大众交通下属大众出租租赁及出行平台党支部联合虹桥机场场区管理部党支部，在虹桥机场T2航站楼共同举办了“金风送暖 上海同行”主题党日活动。党员志愿者为出租车驾驶员提供了健康监测、按摩舒缓等关怀服务，并组织了安全知识问答与服务礼仪宣传。活动直接服务一线驾驶员，切实提升了他们的归属感与服务意识。此举创新了党建联建形式，将党组织的关怀有效转化为提升窗口行业服务质量、传递城市温度的具体行动，实现了党建工作与业务拓展、行业协同的深度融合。



大众出租租赁举办“金风送暖 上海同行”主题党日活动

文化铸基

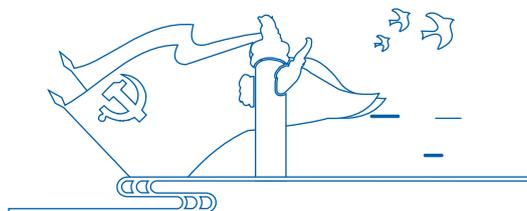
公司党委坚持以党的创新理论铸魂育人，将政治引领与文化建设深度融合，致力于塑造具有时代特征与企业特色的精神内核，通过思想建设与价值传播，不仅筑牢了党员员工共同奋斗的思想根基，更将红色基因、城市精神与企业使命转化为驱动发展的文化软实力，为公司可持续发展提供了强大的精神动力与文化支撑。

思想建设

公司始终将强化思想理论武装作为首要政治任务，持续筑牢企业发展的思想根基，以党委理论学习中心组为引领，依托“三会一课”、主题党日等载体，深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想及党内重要法规，扎实开展集中性纪律教育，引导全体党员深刻领会党的理论精髓与纪律要求，为各项工作的推进奠定了坚实的思想基础。

价值传播

公司积极推动党的政治文化、上海城市精神与企业经营实践相融合，构建并传播“大众”特色品牌价值，以成立纪念为契机举办司庆活动，表彰先进、凝聚共识，持续打造“大众服务，上海温度”IP，通过爱心送考、关爱特殊群体等公益行动传递社会责任。同时，公司鼓励青年员工参与红色文化主题活动，展现积极风貌，有效提升了品牌的文化认同感与市场影响力，实现了文化软实力与企业硬实力的同步增强。



大众交通 2025 年党建主题活动绩效

指标	单位	2025 年数值
党建主题活动总时长	小时	100+
党建主题活动总次数	次	80+
党建主题活动参与总人次	人次	1,500+

“红动徐汇·礼赞百年工运”巡回定向赛圆满落幕，“星火大众青年”获佳绩

2025 年 5 月，在徐汇区总工会等单位主办的“红动徐汇·礼赞百年工运”巡回定向赛中，由公司工会与团委组织的“星火大众”青年员工队伍积极参与。队伍在活动中依次探访了五卅运动纪念馆、百代小楼等红色地标，并通过团队协作完成历史拼图、听歌识曲等互动任务，最终在近百支参赛队伍中脱颖而出，荣获第六名的优异成绩。此次活动不仅展现了公司青年员工良好的精神风貌与团队凝聚力，更体现了公司积极引导青年员工传承红色文化、融入社区发展、践行社会责任的深厚企业底蕴。



大众交通青年团队“星火大众”在徐汇区巡回定向赛中荣获佳绩

| 党风廉政

公司党委将党风廉政建设作为全面从严治党和公司健康发展的根本保障，持续深化“不敢腐、不能腐、不想腐”的一体推进机制，通过筑牢思想防线、扎紧制度篱笆、强化日常监督与严肃执纪问责，构建了教育、制度、监督并重的廉洁风险防控体系，着力营造风清气正的政治生态和合规稳健的经营环境，为公司战略实施与高质量发展提供坚强的纪律保障。

大众交通 2025 年反贪腐培训绩效

指标	单位	2025 年数值
反贪腐培训总次数	次	6
反贪腐培训时长	小时	12
反贪腐培训参与总人次	人次	500+

筑牢思想防线与制度篱笆

公司始终将思想建设置于首位，致力于构筑坚固的廉洁思想防线，深入开展党纪学习教育，通过组织案例警示、廉政党课等多种形式，引导党员干部知敬畏、存戒惧、守底线，从思想源头强化“不想腐”的自觉。

在制度建设层面，公司结合民主生活会查摆出的问题以及内控审计中发现的风险点，持续对现有廉洁风险防控体系进行动态评估与完善，不断扎紧制度的笼子，通过将纪律要求与内控管理深度融合，明确了行为边界与责任，为“不能腐”提供了坚实的制度支撑。

强化日常监督与执纪问责

公司坚持党内监督，着力提升日常监督的效能，推动党内监督与信访、审计、合规等各类监督体系贯通协调，形成监督合力，确保权力在阳光下运行，秉持“抓早抓小、防微杜渐”的原则，对业务领域中出现的苗头性、倾向性问题保持高度警觉，及时通过谈话提醒、诫勉警示等方式进行干预和纠正，不仅有效维护了员工队伍的纯洁性，也保护了干部干事创业的积极性，巩固了“不敢腐”的震慑效应。

合规护航

大众交通将合规与风险管理视为可持续发展的根本保障，致力于构建一个覆盖法律、审计、风控与商业道德的全方位、立体化合规管理体系，通过持续完善制度流程、深化全员意识教育、强化动态监督与执行，公司不仅将合规要求深度融入各业务板块与运营环节，更有效防范了经营风险，维护了市场公平与金融秩序，为公司的长期稳健运营与高质量发展筑牢坚实屏障。



法务合规

公司严格遵守《公司法》等法律法规，同时秉持“风险防控、合规增效”纲领，持续完善以“管业务必须管合规”为核心的法治与合规管理体系，通过建设内控制度、深化合规培训及强化流程执行，将合规要求全面嵌入各项业务流程。2025 年公司起用 SOP 标准文档、“直搭”平台等手段，实现管理颗粒度细化，不断提升全员合规意识与风险防控能力，将合规内化为公司可持续的经营管理能力。

大众交通 2025 年法务合规培训绩效

指标	单位	2025 年数值
法律培训次数	次	2
法律培训参与人次	人次	100
法律培训时长	小时	8

内部审计

公司严格遵循国家法律法规，建立健全内部审计制度体系，常态化开展审计监督工作，通过实施年度审计项目，深入核查所屬子公司在资产质量、经营决策、内部控制等方面的执行情况，针对发现的问题提出整改意见并跟踪落实，推动审计成果有效转化为治理效能。同时，公司持续开展内部控制自我评估，定期审视制度的健全性与有效性，不断强化风险防范能力，以此形成持续优化与动态改进的管理闭环。

风险管理

公司始终将风险管理置于保障企业稳健运营的核心地位，遵循全面、重要、制衡的原则，持续健全覆盖战略、财务、运营及合规等多维度的风险管理体系，通过制定并落实《全面风险管理办法》等制度，对各类风险实施分级分类的动态清单化管理。

在具体业务层面，公司重点优化投资管理及金融板块的风控流程，严格落实贷前尽职调查与贷后检查机制，强化对合作方章程、协议及担保有效性的实质性审核。同时，公司通过常态化开展风险与合规培训，持续提升全员风险意识与专业应对能力，以全面强化公司的整体风险防控能力。

商业道德

公平竞争

公司严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，将维护公平竞争秩序作为恪守商业道德的基本准则，持续优化业务流程，对任何形式的不正当竞争行为持零容忍态度，以有效防范垄断与合规风险，确保市场竞争的良性有序，为行业健康发展贡献积极力量。

反洗钱

公司高度重视金融业务合规，推动下属大众小贷遵循风险为本原则，搭建架构与职责明确的反洗钱内控体系，并严格执行客户身份识别、风险分类、可疑交易监测与报告等全流程管理措施，通过制度化的培训与自查机制，持续强化风险防范能力，确保业务运营合法合规，切实履行维护金融秩序的企业责任。

内幕信息

公司严格构建内幕信息管理防火墙，将防范内幕交易作为维护市场公平与投资者权益的核心环节，依据《证券法》等法律法规，制定并执行《内幕信息知情人登记管理制度》，通过规范登记、保密教育与流程管控，持续完善内幕信息全周期管理机制。2025年，公司未发生内幕信息泄露或利用内幕信息进行交易的情况，有效保障了信息披露的公平性。

数字化转型

大众交通将数字化转型定位为核心战略，全面推进技术能力、业务模式与管理体制革新，通过数智赋能，不仅实现了交通出行等主营业务的运营重构与服务升级，更依托下属科技企业的持续研发创新，夯实了“数、云、网”一体化技术底座。同时，公司以国际标准健全信息安全管理体制，筑牢了可持续发展的数字屏障，为构建智慧、高效、安全的现代服务体系提供了强大动力。



数智赋能

公司以数字化转型为核心引擎，在交通业务板块全面推动技术与业务的深度融合。通过构建覆盖运营、管理、服务全链条的数字化体系，公司不仅大幅提升了内部协同效率与精益管理水平，更以此驱动业务模式创新与服务体验升级，为传统出行服务的价值重塑与可持续发展注入了强大动能。

数字化运营

公司以数据为核心驱动力，在交通板块各业务线全面推进数字化运营，将传统服务流程重塑为在线化、智能化、可分析的新型模式，通过构建覆盖车辆、司机、订单、客户的全链路数据体系，不仅实现了对运营状态的实时感知与精准调度，更以此为基础创新服务产品、优化资源配置，从而在提升内部效率的同时，为客户与司机创造了显著增值的体验。

交通板块各业务线数字化运营实践

业务类型

核心数字化举措与成效



巡网业务

构建涵盖安全、车务、运营的数字化指标体系，打通外部维保数据，实现车辆资产精细化管理；创新推出“新出租”经营模式，通过数据驱动试点优化，成功提升司机收入并激发平台活力。



商务业务

上线长包电子路单系统与商务数据看板，实现全国性客户服务流程的标准化与可视化管控；通过招标管理平台实现业务的数字化规范管理，全年跟踪 68 个平台，并成功中标多个标杆项目。



增值业务

通过搭建 BI 与简道云数据看板，建立“T+1”多维度监控体系，驱动出租车、网约车及新快车业务协同发展。



流通业务

在财务分中心支持下，完成全业务与财务数据梳理并上线简道云系统，实现业务数据化；强化历史未结算业务与应收账款的数字化跟踪与清理机制，提升风控与运营效率。



● 大众交通获颁智能网联汽车示范运营牌照加速自动驾驶布局

2025 年 7 月，在世界人工智能大会专题论坛“模数引领，智行未来”AI 赋能自动驾驶创新发展论坛现场，上海市经信委、市交通委、市公安交警总队车辆管理所正式向新一批企业发放智能网联汽车示范运营牌照。公司与百度智行科技（上海）有限公司组成的联合示范运营体，成功跻身首批获准企业名单，标志着我国智能网联汽车示范运营迈入常态化、规模化新阶段。此次获牌是公司自 2022 年与百度开启战略合作、2023 年获颁首批示范运营证以来的又一关键突破。未来，公司将持续深化合作，以深厚的运营经验与合规实践，为乘客提供更安全、智能、绿色、便捷的出行服务，为传统交通行业的智慧化转型贡献“大众方案”。



大众出行推出“政企版”数字化平台破解企业合规用车管理难题

大众出行针对企业客户在公务出行中面临的用车管理、费用管控与合规报销等痛点，创新推出“大众出行政企版”数字化解决方案。该平台为企业提供覆盖出租车、专车、大巴等多车型的线上用车服务，并通过企业统一支付、行程数据可视化后台与个性化规则定制功能，实现了用车流程的标准化、透明化与高效化。此举不仅以数字化手段显著提升了企业客户的内部管理效率与合规水平，也展现了公司通过产品创新将自身运力资源转化为社会数字化基础设施的能力。



大众出行“政企版”

智能化管理

公司利用低代码平台等数字化工具，将智能化管理延伸至所有支持职能，通过搭建覆盖行政费用、固定资产、员工权益的“简道云”数据看板，实现了管理成本的透明化与资源的高效配置。

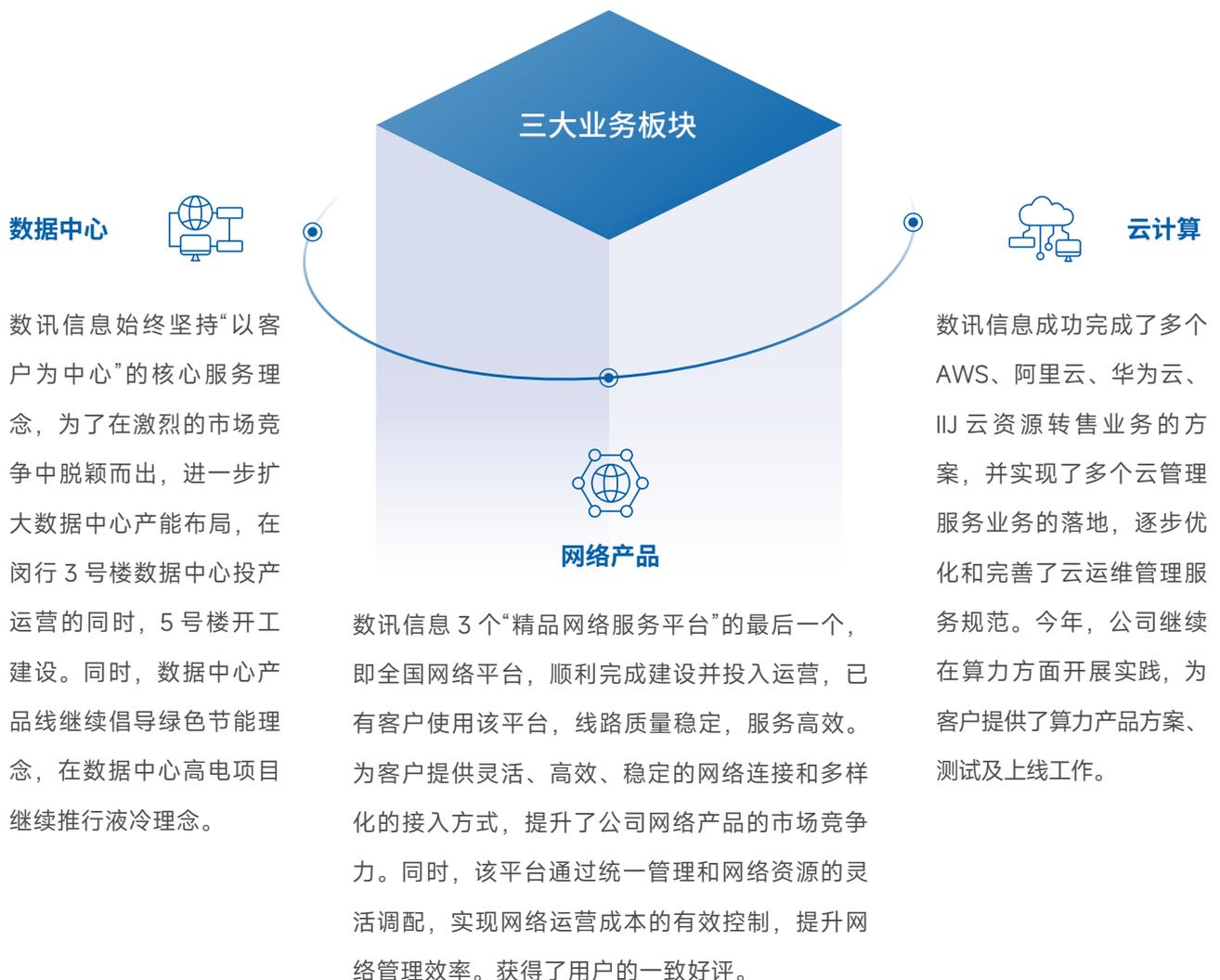
在风控与合规方面，不仅推动业务合同数字化归档，还通过信息化系统实现了租金稽核、营运异常数据跟踪等风险的自动化预警与闭环处置。在质量管控方面，则构建了“事前预防、事中管控、事后追溯”的全场景数智闭环，确保了服务品质与客户满意率。

数字化创新

公司致力于构建完善的数字化研发与创新体系，下属数讯信息以“上海市企业技术中心”为平台，通过规范的知识产权管理，将研发成果高效转化为实际业务产品与服务，重点聚焦绿色云计算、智能算力调度及数据中心碳减排技术，以持续的自主创新为公司整体的数字化转型与可持续发展注入技术动能。

2025 年，数讯信息坚持“稳托管、兴算力”的方针，采取上海、北京两地混合部署的模式，数、云、网三大业务板块皆有提升，实现数据中心能效提升、网络服务能力扩展及云计算业务突破，强化了数字化解决方案的市场竞争力。

数讯信息“数、云、网”一体化融合



信息安全

公司高度重视信息安全与数据资产保护，将其视为数字化转型与稳健运营的基石。为应对网络安全挑战，公司下属数讯信息依据国际标准，建立了完备的信息安全管理体系，涵盖日常系统安全规范、信息安全应急预案机制与定期应急演练，并通过引入先进技术手段强化主动防御与监控能力。

2025年，数讯信息 ISO27001 信息安全管理体系认证仍在有效期内，标志着公司在信息安全领域的规范化、体系化管理达到了国际认可的水平，为整体业务连续性与客户数据安全提供了坚实保障。



数讯信息 ISO27001
信息安全管理体系认证证书



投资者关系

大众交通高度重视投资者权益保护与价值传递，持续探索创新投资者关系管理模式，通过严格执行信息披露、拓展多元化沟通渠道、优化股东回报机制，构建透明、可信、互信的资本市场形象，保障所有投资者公平、及时地获取信息，并共享公司发展成果，切实维护公司与全体股东的长期合法权益。



信息披露

公司以规范运作为基石，持续提升信息披露质量与透明度，依据《公司法》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规及《公司章程》，制定并严格执行《信息披露管理办法》，确保信息披露的真实、准确、完整、及时与公平。

2025 年，公司严格履行信息披露义务，在面对市场变化时，及时修订股份回购方案并顺利完成回购任务；同时，高效完成了年度报告、半年度报告及季度报告的编制与披露工作，确保了重大信息的及时传递。报告期内，公司共发布临时公告 51 份，充分保障广大股东享有平等的知情权。

此外，公司持续完善 ESG 信息披露，发布的 ESG 报告获得良好社会反响，相关评级提升至 BBB+ 级，并荣获上海证券报“ESG 金质量奖”等奖项，展现了公司在可持续发展领域的实践与承诺。

投资者沟通

公司致力于建立健康、透明、双向的投资者沟通机制，通过股东会、业绩说明会、公告及互动平台等多种渠道，积极与投资者交流，回应市场关切，充分保障广大股东享有平等的知情权。2025 年，公司分别于 5 月、9 月及 12 月就定期报告召开投资者说明会，有效搭建了沟通桥梁。

大众交通参加 2025 年上海辖区上市公司年报集体业绩说明会回应投资者关切

大众交通高度重视投资者的良好沟通与关系管理，不断完善投资者沟通机制，规范公司与投资者之间的信息交流，积极做好投资者关系管理工作。2025 年，公司先后召开了 3 次业绩说明会。活动期间，管理层就公司“两翼四柱”战略进展、经营成果、财务状况及 ESG 实践等市场关切问题进行了坦诚深入的解答，投资者提问踊跃，公司回复率达到 100%。此举不仅保障了投资者的知情权与参与权，更直观展现了公司透明的治理理念和对投资者关系管理的高度重视，有效增强了资本市场的信任。



| 股东回报

公司坚信与股东共享发展成果是重要的责任，实施持续、稳定的利润分配政策，致力于为投资者提供长期、合理的投资回报，以提振市场信心，保障股东依法享有的资产收益权。2025 年度，公司累计股东分红总额 **11,820.62** 万元，其中 2024 年年度分红 **7,092.37** 万元、2025 年半年度分红 **4,728.25** 万元。

大众交通荣获“杰出股东回报奖”并实施中期分红回馈股东

2025 年 9 月，由深耕投资者关系领域逾 20 年的全景网主办的“全景投资者关系金奖”2024 年度全国性评选，经过专家顾问组的评审，大众交通凭借卓越的投资者关系管理实践，一举夺得“杰出股东回报奖”，该奖项是对公司长期以来致力于提升股东价值、实施稳定回报政策的权威认可。



全景网 2024 年上市公司投资者关系全国性评选“杰出股东回报奖”

绿色大众 领航低碳转型

大众交通深耕绿色出行领域，通过优化资源配置、加速新能源运力迭代、拓宽清洁能源应用场景，构建可持续的交通体系，致力于在绿色发展中彰显企业担当。

联合国可持续发展目标（SDGs）响应





应对气候行动

大众交通围绕低碳发展和气候变化应对要求，持续提升应对气候风险的管理能力和运营韧性，系统识别气候变化对经营活动带来的影响，并统筹推进风险管控与转型机遇布局，积极响应全球气候治理趋势。



气候变化管理体系

大众交通将气候变化相关议题纳入整体治理与管理体系，关注气候变化对公司中长期发展的潜在影响，持续跟踪和评估气候相关风险与机遇。通过建立常态化识别与评估机制，公司逐步完善应对气候变化的管理安排，提升整体决策和运营对气候因素的适应能力。

在经营管理实践中，公司将气候变化应对与业务运行相结合，统筹考虑物理风险与转型风险带来的影响，在防范风险的同时识别发展机遇，持续提升气候相关风险和灾害风险的管理水平。

应对气候变化策略

大众交通参考国际与国内气候信息披露和管理框架，结合自身业务特点和发展阶段，逐步推进气候变化相关管理实践，通过对气候风险与机遇的系统识别与分析，不断完善管理措施和应对路径，推动气候议题与企业经营决策的协同，支持公司实现长期稳健发展。

气候风险识别与应对

公司全面审视气候变化带来的挑战，从转型风险与物理风险两方面，逐一识别公司面临的短中长期气候风险，分析其对自身运营、战略规划和业务发展的影响及其强度，制定针对性的管理策略与应对措施，减缓气候变化产生的潜在财务风险影响。

转型风险识别与应对

气候变化 风险类型	风险因子	对公司发展的 潜在影响	影响时间* 及影响程度		应对措施
			时间维度	影响程度	
 政策和 法律风险	<p>国家及地方持续推进“双碳”政策，逐步提高碳排放、能耗管控和新能源车辆比例要求；</p> <p>部分新能源补贴政策存在退坡趋势</p>	<p>为满足持续的环保合规要求及新能源车队更新计划，运营合规成本与车辆更新投入成本增加</p>	中长期	中	<p>持续跟踪国家及地方交通、能源及碳减排政策，提前研判政策变化趋势；</p> <p>将新能源车辆更新、电动化比例目标纳入中长期发展规划，降低政策调整带来的不确定性</p>
 技术风险	<p>新能源汽车、电池换电、节能设备等技术快速迭代，对车辆性能、充电基础设施、数据中心能效和信息安全等提出更高要求</p>	<p>若公司在技术路线选择、基础设施建设和数据管理上的决策不当，可能导致资产提前搁浅、成本超支或收入不及预期，影响盈利水平与资产价值</p>	中长期	中	<p>依托既有新能源出租车和换电模式应用经验，持续推进技术更新与设备升级；</p> <p>通过分阶段改造、规模化应用提升单位能效水平</p>
 市场风险	<p>随着消费者环保意识的提升，其对绿色出行方式的需求显著增加；新能源汽车市场的快速发展也吸引了大量新进入者，市场竞争日益激烈</p>	<p>传统燃油车业务收入可能因市场需求下降而减少，而新能源车业务的利润率可能因竞争加剧而受到挤压</p>	短中期	中	<p>围绕新能源出租车、差异化车型配置和服务体验优化，提升综合运营能力；</p> <p>通过规模化运营和效率提升增强市场竞争力</p>
 声誉风险	<p>利益相关方显著提升对绿色运营标准、可验证减排数据、气候应急韧性及公正转型方案的关切与要求</p>	<p>若公司减排透明度和可验证性低，或在气候灾害事件下的保障不足，或因向新能源转型忽视对现有燃油车司机群体的培训与利益平衡，可能损害品牌的公信力，冲击其作为可靠公共服务者的形象，引发内部矛盾与社会批评</p>	短中期	低	<p>持续完善 ESG 与气候相关信息披露，定期披露绿色出行、节能减排成效；</p> <p>建立舆情监测和应对机制</p>

* 短期：一般是指公司可持续信息报告期间结束后1年以内（含1年）；中期：一般是指公司可持续信息报告期间结束后1年至5年（含5年）；长期：一般是指公司可持续信息报告期间结束后5年以上



物理风险识别与应对

气候变化 风险类型	风险因子	对公司发展的 潜在影响	时间维度 及影响程度		应对措施
			时间维度	影响程度	
 急性风险	暴雨、洪涝、强台风等极端天气事件发生频率和强度增加，可能引发交通设施受损、供水供电异常及车辆运行中断	影响公司收入与服务量；增加维修及更换成本；极端天气还可能威胁乘客及驾驶员安全，增加公司法律责任风险	短期	高	完善极端天气分级响应机制；加强气象预警信息获取与内部联动，提前部署车辆调度、人员值守和物资保障，降低突发事件对运营的影响
 慢性风险	气温长期升高、极端降雨常态化等气候变化趋势，对交通设施、车辆运行及数据中心制冷系统形成持续压力	能源消耗和运营成本上升，设施维护及改造投入增加，设备老化速度加快，长期影响运营稳定性	长期	高	持续推进节能设备改造和数据中心能效提升，优化车辆配置和运行管理；在设施运维和更新中逐步加强对极端天气和长期气候变化影响的考虑，加强重点区域巡检和预防性维护

大众交通结合气候变化带来的极端天气风险，对应急预案进行持续完善。大众国际会议中心针对台风、暴雨、洪涝等极端天气情景，建立《防台防汛应急预案》，明确应急指挥体系、部门职责分工和处置流程，确保在突发事件发生时能够快速响应、协同处置，保障人员安全和运营稳定。

气候机遇识别与管理

在积极应对气候变化带来风险的同时，公司也将气候变化视为推动业务优化和转型升级的重要契机。围绕绿色出行和低碳运营趋势，公司持续调整资源配置和业务布局，通过提升运营效率、拓展绿色业务场景，不断增强自身发展韧性和市场竞争能力，为品牌价值的长期提升奠定基础。

气候相关机遇识别与实现措施

气候机遇类别	机遇描述	实现措施
 资源利用效率	通过提升资源配置效率和精细化管理水平，在降低运营成本的同时减少能源消耗和碳排放	持续优化车辆调度和运营管理模式，提升运力使用效率；在设备更新和运营过程中推进资源节约和循环利用
 能源来源	清洁能源应用规模扩大，有助于降低化石能源依赖，改善整体能源结构	持续推进新能源车辆投放和换电模式应用；扩大绿色电力采购和使用比例，提升可再生能源使用水平
 市场变化	低碳出行和绿色交通需求持续增长，为业务拓展和服务升级创造新空间	顺应政策导向和市场需求变化，积极参与绿色交通相关项目；围绕多样化出行场景，优化服务供给结构
 产品和服务	绿色、低碳出行理念推动交通产品和服务向更高品质和更优体验转型	在现有服务基础上强化绿色出行属性，通过数字化手段提升服务透明度和用户体验
 适应力	加强对气候变化影响的应对能力，有助于提升业务连续性和运营稳定性	完善极端天气和突发事件应急管理机制，结合实际运营情况持续优化应急预案和响应流程

推进绿色转型

大众交通围绕交通运输主业，将绿色发展理念融入业务布局与运营实践，持续推进车辆新能源化和运营模式低碳化转型。通过加快新能源车辆投放、优化能源利用结构等举措，不断提升绿色出行供给能力，助力城市交通体系向更加低碳、高效、可持续方向发展。

绿色低碳出行

大众交通积极响应国家“双碳”目标，持续深化在新能源汽车领域的布局与创新，全力推动清洁能源技术的应用与发展。所属大众出租租赁致力于优化运营车辆能源结构，显著降低运营碳排放，不仅提升了城市交通运行效率，也为市民与游客提供了更加舒适、便捷的出行体验，为构建绿色、可持续的城市交通体系贡献力量。

大众出租租赁持续加快车辆新能源化转型。截至 2025 年末，公司巡网业务线已累计投放 **5,895** 辆新能源出租车，新能源车辆占比达 **99.34%**；公司于 2025 年全新引入了 6 座新能源出租车型（大通 MF7），凭借宽敞的空间与灵活布局，进一步满足机场接送及家庭集体出行等多元化服务需求。



新一代出租车

在商务业务线方面，公司根据客户个性化需求逐步更新新能源车辆，目前已投入纯电动车辆超过 **1,100** 辆，约占车辆总数的 **31%**，涵盖荣威、腾势、沃尔沃、岚图等多个品牌车型。

在新能源车辆推广过程中，大众出租租赁积极推行“换电”模式应用。该模式通过在恒温恒湿环境中对电池进行智能充电与集中维护，可实现快速换电，全程平均仅需约 3 分钟，远低于传统充电方式的时长，极大提升了营运车辆的运营效率与驾驶员收益。换电站作为关键基础设施，不仅为驾驶员提供高效、可靠的能源补给服务，其智能慢充策略也有助于延长电池整体使用寿命，进一步落实节能减排与绿色交通的发展理念。

大众出租租赁新能源出租车投放绩效

指标	单位	2023 年数值	2024 年数值	2025 年数值
出租车新能源车数量 / 占比	辆 / %	6,024/91.07	6,368/99.13	5,895/99.34

节能低碳改造

数讯信息积极践行绿色低碳发展战略，将节能减排全面融入企业运营体系，持续推进数据中心能效优化与绿色管理。通过实施冷通道封闭项目、旧机房节能改造等专项措施，有效降低了运营能耗，提升了能源使用效率。2025 年，公司在持续推动绿色节能改造的基础上，实现整体 PUE 值降至 1.3 的行业先进水平，并荣获“低碳数据中心示范单位”称号。

数讯信息实施机房冷通道封闭项目

为持续提升数据中心能效表现、降低数据中心运营 PUE 指标，数讯信息通过对上海蓝光 4 号楼数据中心多个机房模块实施冷通道封闭改造，优化气流组织与制冷效率。在 IT 负载基本保持稳定（平均波动仅 5.3%）的情况下，实现空调用电量显著降低，有效提升了制冷系统能效。

强化环境管理

大众交通将绿色发展理念融入经营管理和日常运营，结合业务实际持续推进节能减排和绿色运营措施，降低运营活动对环境的影响。2025 年，公司严格遵守环境保护相关法律法规，未发生环境违法违规或负面环境事件。



能源管理

公司持续完善能源管理体系，将节能减排理念融入日常运营与办公管理之中，积极倡导绿色、低碳的办公方式。为增强员工节能降耗的意识，公司在办公区域设置节能提示标识、加强用能行为引导等方式，推动节能措施落实到具体行动中，营造节约资源、绿色环保的办公环境。

2025 年，公司在既有节能管理基础上，进一步推进清洁能源应用，在上海大众国际会议中心实施屋顶分布式光伏发电项目。该项目装机容量为 374.25kWp，预计年发电量约 41 万千瓦时，采用“自发自用、余电上网”的运行模式，有效提升可再生能源使用比例，降低对传统电力的依赖，为场馆运营提供稳定的绿色电力支持。



上海大众国际会议中心光伏发电项目

同时，数讯信息持续扩大绿色电力使用规模，全年绿色电力采购及使用量约占数据中心年度总用电量的 73%。通过引入绿色电力，公司在保障业务稳定运行的同时，切实降低了能源使用带来的环境影响。

水资源管理

公司持续规范水资源使用与管理工作，严格落实国家及地方有关水资源管理的法律法规要求，不断健全节约用水相关管理机制。围绕日常运营用水情况，公司定期对供水设施和用水环节开展检查和维护，重点排查用水异常情况，及时消除渗漏隐患，减少不必要的水资源损耗，保障用水系统安全、稳定运行。

在强化过程管理的同时，公司注重将节水理念融入员工日常行为管理，通过宣传引导和日常提醒等方式，推动节水意识内化为自觉行动，促进用水结构持续优化，提升水资源使用的整体效率。

固废管理

大众交通持续强化固体废弃物管理，严格遵循《办公区域垃圾分类管理办法》，深入推进垃圾分类工作，建立健全常态化分类机制，确保生活垃圾依规分类、准确投放。公司积极推行“光盘行动”及一次性用品减量，从源头减少废弃物产生，并设定明确资源循环目标：至 2026 年，空港宾馆、众腾大厦的一次性用品消耗量较 2025 年减少 20%；餐饮板块（竹筷子合作门店）全面实现食材溯源管理，并将剩餐率控制在 8% 以内。此外，公司定期开展垃圾分类与环保意识宣传培训，帮助员工养成绿色办公习惯，持续提升废弃物管控水平。

针对办公使用的墨盒、硒鼓等有害废弃物，公司统一委托具备专业资质的机构进行规范回收与无害化处理，确保有害废弃物得到安全处置与资源化利用，最大限度降低对环境的影响。

办公运营管理

公司持续推进绿色办公管理，将节能降耗要求融入日常办公运营与管理流程，积极落实国家节能减排相关政策。通过优化文件管理方式、规范纸质文件使用标准等措施，有效减少纸张消耗和办公资源使用强度。同时，公司持续倡导绿色办公理念，增强员工对节能环保的认知与参与度，逐步营造低碳、节约型的办公环境。

在办公空间建设与运营方面，公司将可持续发展理念融入办公场所规划之中。众腾大厦办公楼按照 LEED 金级绿色建筑标准建设，并在建筑设计、运行管理和使用维护等环节持续践行低碳、健康与舒适并重的原则，实现了办公运营全过程中的资源高效利用与环境友好。



众腾大厦获 LEED 金级绿色建筑认证

服务大众 守护品质出行

大众交通始终将社会福祉置于战略核心，积极携手各方伙伴共创可持续价值。公司以客户为中心持续提升服务品质，严格执行责任供应链管理，全面保障客户权益。同时，我们坚守安全运营底线，深入参与社区公益事业，推动与社会各界的良性互动与价值共享，致力于实现和谐共生、共同进步的发展格局。

联合国可持续发展目标（SDGs）响应





品质运营，创造价值

大众交通始终将对客户权益的保障与产品服务品质的提升置于公司发展的核心位置。公司持续优化服务流程，融合智能技术应用与人文关怀理念，构建覆盖服务前、中、后的全周期质量管控，提供安全、便捷、高效的出行体验，以卓越的服务品质赢得客户信赖。



治理

大众交通高度重视客户权益保障，持续优化客户服务体系，设置专门的客户服务架构，制定完善的客户服务管理制度。

客户服务组织架构

大众交通所属数讯信息建立监控服务台作为公司对外服务窗口；大众出租租赁建立客司服中心，作为客户服务的归口部门，做到快速响应、积极沟通、专业处理、高效反馈。2025 年，公司优化客司服体系，整合多职能设立客司组、质监组、运控组，构建“受理—处置—监督”的全流程闭环管理机制。

客户服务制度体系

大众交通不断健全客户服务制度体系，公司各业务板块均制定了专项服务规范。所属数讯信息建立了《客户服务流程》《大客户服规范》等制度；大众出租租赁制定《大众出租服务标准》《营运驾驶员服务流程》《失物管理规定》《大众出租投诉、失物处理管理规定》，保障服务全流程的质量与合规，为持续提升客户体验奠定了坚实的制度基础。

战略

大众交通在客户服务与客户权益保障的实践过程中，识别服务一致性、数据安全及服务包容性等方面存在的潜在风险，并通过科技赋能、满意度管理、隐私安全保障等措施积极应对，持续提升服务可靠性、安全性与包容性，将风险转换为稳固客户信任基础、彰显品牌形象的机遇。

客户服务与客户权益保障风险识别管理

风险类别	潜在影响	管理措施
服务体验不一致	可能导致品牌形象受损，客户满意度与忠诚度下降	推动全业务流程标准化，建立服务质量监督体系与闭环反馈机制
数据安全与隐私泄露	可能引发客户信任危机，并带来法律诉讼与合规处罚风险	强化数据中台安全防护体系，严格执行客户隐私保护政策，并定期开展合规审计与员工培训
数字化服务可及性不足	可能使部分群体（如老年人）面临使用障碍，影响服务公平性	坚持传统服务渠道与数字化创新并行，推行“数智化+适老化”相结合的包容性服务设计
服务效率与体验落后	响应速度慢、流程繁琐，导致客户满意度下降，在市场竞争中失去对年轻及高端客户的吸引力	加速核心服务流程的数字化再造（如智能调度、在线客服、多种支付方式），并建立客户体验满意度监测体系





影响、风险和机遇管理

大众交通将客户权益保障与服务质量提升融入公司整体战略转型，以“从综合服务提供者迈向智慧生活服务商”为引领方向，推进“众耀计划”品牌升级，构建线上线下融合的数智化营销体系，并依托数据中台与 AI 分析能力，实现客户需求的精准洞察与个性化服务匹配。

公司通过打破业务板块壁垒，推动“交通+”“数智+”的跨场景服务协同与会员体系整合，致力于为客户提供覆盖出行、商旅、居住等多维场景的一站式智慧解决方案。战略上聚焦技术赋能、模式创新与生态联动，旨在持续提升服务响应效率、体验品质与权益保障水平，构建以客户价值为核心的可持续发展新格局。

科技赋能服务体验

大众出租租赁依托简道云系统，打通 7x24 小时客诉热线、“码上评”及邮箱等多重沟通渠道，实现乘客意见的高效触达与汇总分析，并支持对重点驾驶员进行数据化分析，实现人员前置化干预，并具备“后台自动获取异常数据并实时报警”功能。同时，大众出租租赁通过推广 IM 线上客服与优化 IVR 语音，拓宽客户反馈渠道，提升服务响应效率。

2025 年，公司聚焦数智运控能力突破，实现核心运营指标可视化；升级司诉“简道云流程”，闭环处理 **157** 起司机求助；强化事前预防管理，通过车载终端发送服务提醒 **4,100** 余万条。



◎ 打造长三角 12 分钟“飞行圈”

大众交通积极践行“数智交通”核心战略，通过前沿技术应用实现从传统地面服务向“陆空一体”立体化出行的跨越式转型。2025 年 12 月，公司携手上海新空直升机共同启用“虹桥大众起降点”，将其作为城市交通发展史上的一次重要探索，标志着公司向构建“空地一体”立体交通网络迈出了坚实的一步。该项目通过开通“虹桥大众 - 苏州”航线，利用先进的贝尔 505 机型将双城通勤时间缩短至 12 分钟，以极速飞行精准破解了地面交通拥堵的出行痛点。

为进一步优化客户体验，大众交通发挥三十余年地面运营优势，构建了“直升机 + 地面商务车”无缝衔接的陆空联运模式，乘客仅需 15 分钟即可从起降点直达虹桥航站楼，全程享受一站式、高品质的出行体验。此外，起降点前瞻性地为 EVTOL(电动垂直起降飞行器)等新型绿色通航工具预留了运营基础，在提升区域交通效率的同时，以科技手段重新定义了智慧出行的服务边界，为长三角一体化发展注入了强劲的数智动能。



大众交通 启航新程

◎ 支付创新，提升服务包容性

大众出租租赁连续八年护航进博会，针对进博会外籍参展商的支付需求，大众出租租赁和中国银行携手推出了“中银智慧付”POS 出租车，目前已有 2,000 辆车安装了 POS 机并且在今年进博会前软件已升级更新，这些设备支持外卡支付、非接触式移动支付和主被动扫码支付。同时，公司通过各渠道提醒驾驶员配备“零钱包”。以上这些措施既方便外宾使用信用卡，也保障了习惯使用现金的老年乘客的支付需求。



多种支付方式，满足不同乘客群体需求

◎ 智慧服务，提升乘客出行体验

大众出租租赁不断创新服务手段，提升服务品质。出租车车载智能终端整合了来自 96822 服务热线、大众出行 app 和小程序等多个订车渠道的信息，让司机营运即上线，一键应约，提高了车辆调度效率，提升服务响应速度。

车上搭载的乘客体验码上评系统，为乘客反馈提供直达通道。乘客可通过扫码实时评价服务，这些建议将直达企业后台，经系统自动化分类后由专人对乘客反馈进行跟进。通过即时反馈机制让服务改进更及时、更精准，体现大众出租租赁以客户为中心的服务理念。



智慧服务，提升乘客出行体验

大众驾培着力推动教学体系向智能化转型升级，积极布局人工智能应用，探索 AI 客服系统与训练预约模块的应用，以科技赋能服务升级，推动教练与车辆资源利用率的提升，进一步增强教学安排的合理性与科学性。

置业发展业务板块积极探索符合时代需求的创新发展路径。通过融合大数据、云计算、人工智能等前沿技术，致力于在精准营销、智能管理与运营优化等方面实现突破，持续增强自身的服务能力。

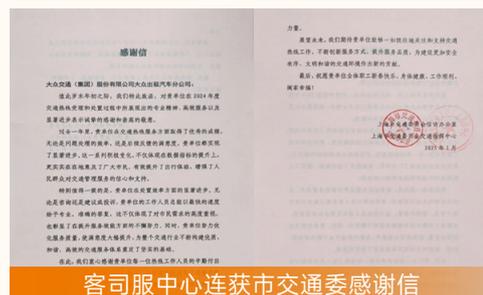
提升客户服务质量

大众出租租赁持续优化服务质量管控，实施“人防、技防、联防、预防”的组合举措，包括：通过数字化工具强化出租车巡游特性，重建扬招等传统优势；深化“出租车+”融合，拓展文旅、会展、医疗通勤及低空联动新场景；并设立7人座专属品类以打造差异化服务；持续维护特别服务通道，落实助老就医、安心送学等专项运力保障。

2025年，公司升级司乘服务体系，实现**11**条电话号段全品牌服务覆盖，月均接听**4.1**万通，接通率常年保持**78.63%**。整合服务资源后，服务时间扩展至7天全周期，彻底解决周末服务盲区问题，助力求助响应时效显著提升。

大众出租租赁客司服中心连获市交通委感谢信，以专业与高效赋能城市出行

大众出租租赁客司服中心相继收到来自上海市交通委员会信访办公室及交通指挥中心的两封感谢信。信中充分肯定了大众出租汽车分公司与大众出行信息技术股份有限公司在2024年度交通热线服务中的卓越表现，对客司服中心热线受理、售后处置及服务优化中展现的专业精神、高效服务和显著进步给予高度赞扬。



客司服中心连获市交通委感谢信

专业培训、质检先行，打磨服务细节

2025年10月，大众出租租赁以最高标准、最优状态，迎接第八届中国国际进口博览会。大众国宾SVIP商务车服务团队为进博会服务驾驶员举办专项培训，从服务礼仪到安全营运、从路线规划到应急处置，全方位提升驾驶员的专业素养。此外，车辆质检与形象提升工作也同步展开，从车容车貌、内饰整洁到驾驶员仪容仪表，所有参与进博保障的车辆与人员均按照最高标准执行。



进博会服务培训



车辆质检与驾驶员仪容仪表提升

数讯信息监控服务台作为公司对外服务的重要窗口，依托 400 热线与 ServiceDesk 邮件系统，集中受理各类客户需求。数讯信息秉持“客户至上、诚信经营”的服务宗旨，致力于实现快速响应、主动沟通、专业处理与及时反馈，全力保障客户业务的安全稳定运行。

大众空港持续深化服务品质建设，将微笑服务作为规范化、有温度的服务标准加以推行，切实提升服务面貌与客户体验。公司不断加强员工服务理念培训，通过日常宣导与实践，牢固树立起以微笑传递关怀的服务意识。

推进客户满意度管理

大众交通构建完善的客户反馈收集机制，并常态化开展客户满意度调研。大众出租租赁通过多维度体系监测，推进客户满意度管理：巡网业务紧密关注行业满意度结果及“万差次投诉率”“投诉办结率”等核心指标；商务业务采用内部测评与第三方测评相结合的方式，由上海质协用户评价中心从车况、服务、管理等多维度进行评估，所有客诉反馈均闭环整改。

数讯信息通过“线上问卷”与“线下回访”相结合的方式，开展大客户满意度调研。评价内容贯穿产品性能、合同执行、售前咨询、交付实施及售后服务等全流程环节，并基于调研结果形成《2025 年度大客户满意度调研总结报告》，持续推动产品与服务的优化提升。

保障客户信息安全

公司持续规范个人信息保护和隐私政策的相关工作，所属数讯信息严格执行《ISMS-G25 个人信息保护制度》，建立完善的隐私保护机制，包括加密技术、访问控制、定期销毁，以防止数据泄露和滥用，切实保障客户的信息安全。



指标与目标

大众出租租赁客户满意度绩效

指标	单位	2024 年数值	2025 年数值
巡网业务线客户满意度	%	84.13	84.69
巡网业务线年度客户投诉办结率	%	100.00	100.00
商务业务线客户满意度	%	96.38	96.70
商务业务线年度客户投诉办结率	%	100.00	100.00

服务渠道层面绩效

指标	单位	2025 年数值
智能 IM 全年接待人次	万人次	2.5
“码上评” 问卷收集数量	份	126
监督热线人工接通率	%	95.26
同比上涨	%	6.13
司机热线接通率	%	75.83
同比上涨	%	36.84
贵宾专线接通率	%	99.07
全年累计解决司乘问题	万件	约 25
客诉逾期及乘客有责二次投诉	次	0
拒载、谈价等严重客诉同比下降	%	54

科技创新，引领发展

大众交通持续以科技创新引领发展，将数字化与智能化转型深度融入企业战略。公司建立健全科技创新体系，积极完善知识产权布局，推动科技成果向现实生产力转化、成为优化服务体验的核心生产力，为公司可持续发展奠定技术基石。



治理

在科技创新治理上，大众交通建立了清晰的组织架构与专项制度体系。通过完善的决策、激励与知识产权管理机制，保障研发活动的有效开展与创新成果的转化，为持续驱动发展提供坚实支撑。

研发创新组织架构

大众交通所属数讯信息的企业技术中心建立了权责分明的研发组织体系。企业技术中心组织结构是以公司总经理负责制，企业技术总监任研发中心主任，研发中心下设项目开发、技术支持与项目实施、产品培训四部门，实行集体领导与部门分工负责相结合的制度，形成了相互制衡的“扁平职能化”运行机制，覆盖技术预研、产品开发到落地反馈的全过程确保创新活动高效推进与成果有效转化。

数讯信息的企业技术中心研发创新组织架构



研发创新制度体系

数讯信息建立了完善的研发创新管理制度体系，公司制定《技术管理制度》《研发部管理办法》《研发人员管理》《研发设备的管理和使用》等制度，建立健全研发项目全生命周期管理体系，有力保障技术研发的规范运行与创新成果的高效转化应用。

研发创新激励机制

大众交通致力于构建并持续完善研发创新激励机制，建立创新贡献与绩效考核挂钩的评价体系，营造鼓励探索、包容试错的创新氛围，有效激发科研技术创新热情，为研发创新注入内生动力。

研发创新激励机制



战略

在科技创新进程中，大众交通精准识别技术迭代滞后、研发成果转化不及预期及知识产权保护不完善等潜在风险，可能影响服务升级与市场竞争力，公司通过强化技术管理、完善转化机制及健全知识产权管理体系等措施积极应对。

同时，公司紧扣国家发展新质生产力、交通强国及低空经济等战略，紧抓新一轮科技革命与产业升级的战略机遇，积极融入智慧交通与低空经济发展浪潮，为业务向“地空立体”智慧服务转型提供了核心驱动力，更在提升运营效率、创新服务模式及增强市场竞争力方面开辟了新的增长空间。

创新风险识别管理

风险类别	潜在影响	管理措施
 技术迭代滞后	服务竞争力下降，市场份额受挤压	聚焦行业技术动态，加大前沿技术研发投入
 成果转化效率不足	创新投入回报率低，难以驱动业务增长	优化全流程项目管理机制，加强跨部门协同与市场对接
 知识产权风险	创新成果受损、专利侵权纠纷、资产流失等风险	加强知识产权申请、维护与监控，开展内部培训与合规审查

影响、风险和机遇管理

为积极应对创新相关风险，把握创新带来的机遇，大众交通以“创新领先”为引擎，以数智技术、业务创新、管理优化，构建“技术 - 模式 - 管理”体系，为公司转型发展注入动能。

模式创新赋能

公司致力于打破产业板块壁垒，推动深度跨界融合，加强与各种商会、协会的横向合作，构建“技术合作 + 运营服务 + 生态整合”发展路径，创建新场景，开拓新市场，在数智交通、金融投资、置业发展、数据算力几个板块间形成联动，激发活力，在文旅、广告、拍卖及其他领域寻求突破。

管理创新提效

公司着力构建“扁平化、数字化、柔性化”管理架构，打破部门壁垒，推动创新事业部与业务部门协同联动、资源共享。推行创新激励机制，鼓励集团内创新，允许小范围试错，对有市场潜质的项目进行内部孵化；建立创新成果转化闭环，加速技术突破落地为运营效益；实施“数智交通人才计划”，培养引进复合型人才，完善政策协同机制。

科技创新成果

2025 年，大众交通聚焦绿色运营与智能运维，持续推动科技创新成果转化。数讯信息自主研发的“数据中心能效计量自动汇总上传接口”项目成功申请发明专利，实现了能耗数据的自动采集与监测，有效支持节能减排目标。同时，“网络自动化运维监控平台”等软件著作权的落地应用，提升了运维工作的标准化与自动化水平，为业务高质量发展注入科技动力。

● 数据中心能效计量自动汇总上传接口项目

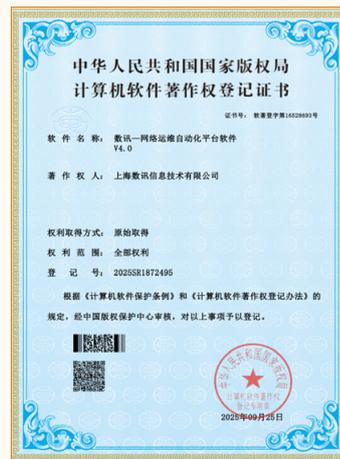
数据中心能效计量自动汇总上传接口项目通过开发自动数据采集与上传接口，实现了数据中心能效数据的实时汇总与标准化上报。该项目成功申请发明专利一项，可用于数据中心能效监控和节能减排，进一步降低 PUE 能耗水平，有效降低碳排放。



数据中心能效计量自动汇总上传接口发明专利

● 网络自动化运维监控平台项目

数讯信息网络自动化运维监控平台项目针对复杂网络环境，开发了一体化智能运维平台，成功转化为一项软件著作权授权，实现设备巡检、配置变更等关键操作的自动化与标准化，显著提升了运维响应速度与准确性，降低人为操作风险，为保障系统稳定运行与提升服务连续性提供技术支撑。



网络自动化运维监控平台软著

创新平台建设

数讯信息企业技术中心拥有一座近 200 平方米的专业网络实验室，网络核心交换和测试设备近百台，数条实验测试专线，拥有进行研发所需的各种硬件设备、实验环境和基础软件。2025 年，数讯信息获“2025 年上海市软件企业核心竞争力”百强。

自 2018 年被认定为“上海市企业技术中心”，企业技术中心通过连续自主创新，不断研发和研究新课题和新技术，逐步加强自身的研发人才队伍，截至 2025 年底，企业技术中心研发人员共有 **98** 人。

营造创新氛围

公司倡导“微创新”理念，搭建员工创新成果展示交流平台。鼓励数据算力板块员工提出机房节能“金点子”并推动试点；支持置业发展板块员工优化服务流程，提升客户体验。通过不间断征集合理化建议，并及时转化应用，激发员工的创新热情和创造潜能。

责任采购，合作共赢

大众交通致力于构建责任共担、持续优化的供应链伙伴生态。公司完善覆盖准入、评估与退出的闭环机制，并融入 ESG 理念，推动供应链绿色转型、深化供应商协同，提升供应链韧性与可持续性。



践行责任采购

大众交通打造透明、规范的供应链管理体系，公司集采委员会以合规高效为核心，通过制度完善、流程优化、资源整合与数字化升级，构建规范有序、成本可控、协同赋能的集中采购管理体系，强化供应链韧性与价值创造能力。

集采委员会根据最新修订的《大众交通集团采购管理规定》，持续强化采购流程监管。公司坚持以环境友好、社会责任和商业道德为标准，严格筛选供应商，全面推动供应链的绿色、可持续发展。

完善供应商管理

公司持续优化采购体系，修订采购目录与分级边界，纳入数字化转型相关采购品类规范；扩大集中采购覆盖范围，优化采购流程，依托数据中台提升采购数据处理效率；构建供应商管理体系，重点筛选数字化、智能化服务能力突出的供应商，打造可持续的供应链生态；健全合规监督机制，规范采购档案管理，防范采购领域各类风险，落实数据安全管控要求，防范采购数据泄漏。

大众交通供应商相关数据

供应商分布	单位	2024 年数值	2025 年数值
供应商总数	家	4,562	5,138
其中：上海市供应商总数	家	4,060	4,368
上海市供应商占比	%	89	85
国内其他省市（含港澳台）供应商总数	家	502	770
国内其他省市（含港澳台）供应商占比	%	11	15

人才兴企，关爱同行

大众交通始终坚持以人为本、人才兴企，着力打造科学的人才管理体系。公司支持员工技能提升与长期发展，完善薪酬福利与关怀机制，构建畅通的内部沟通渠道，致力于营造尊重、平等、包容的组织氛围，推动员工与企业的共同成长，为实现可持续发展注入持久动力。



合法雇佣

大众交通严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》等相关法律法规，全面规范自身用工管理行为。

在人员招录环节，公司遵循《员工招聘与配置管理办法》《人力资源规划制度》等规章制度，秉持公平公正、择优录用的原则开展招聘工作，明确禁止雇佣童工及强制劳动，坚决反对任何形式的歧视行为，包括但不限于性别、年龄、种族、宗教信仰等因素，致力于为所有员工提供公平的就业机会，构建和谐稳定的劳动关系，切实保障员工合法权益。

员工构成情况

指标	单位	2024 年数值	2025 年数值
员工总人数	人	3,834	3,333
按性别划分的雇员总数	男性员工	3,356	2,891
	女性员工	478	442
按年龄组别划分的雇员总数	30 周岁以下	82	80
	30 周岁以上至 50 周岁	1,960	1,694
	50 周岁以上	1,792	1,559
按职级划分的雇员人数	高级管理人员	6	7
	中层管理人员	61	58
	基层员工	3,767	3,268

指标		单位	2024 年数值	2025 年数值
按地区划分的雇员总数	总部	人	2,976	2,737
	其他省市	人	858	596
按民族划分的员工占比	少数民族	人	53	56
	非少数民族	人	3,781	3,277

人才培养

人才引进

大众交通积极构建多样化、多层次的人才引进体系，通过社会公开招聘、校企深度合作、内部举荐与专项选拔相结合等方式，广泛吸引优秀人才加入。公司持续优化人才结构，安排跨岗锻炼、集中赋能及外部专业学习，提升人才综合能力。

员工培训

为促进员工与企业的共同成长，大众交通持续完善培训体系，依据《员工教育培训管理规定》开展职业资格、技术等级及管理能力提升等多元培训项目。公司通过组织专题学习、实务讲座及外部专家授课等多种形式，不断更新员工专业知识与实操技能，全面增强综合素养，为员工职业发展与公司可持续发展提供人才支撑。

2025 年，公司进一步完善职工技能培训体系和职业发展通道。公司推动“劳模助企行”，创建“劳模（先进）创新工作室”，发挥高技能人才传帮带和技术攻关作用。大众租赁开展班组长培训、连锁企业管理岗全员培训，引导职工队伍积极主动投身数智交通新生态的实践。报告期内，公司共组织各类大型培训 5 次，培训总时长 70 小时，其他各类中小型培训每月定期或不定期举行。

大众出租租赁连锁企业培训

2025年11月，大众出租租赁开展“连锁企业专技人员综合能力提升培训”。来自各连锁企业的营销、营运、人事、财务等专业技术人员进行了为期两周的学习。课程聚焦一线痛点，涵盖车辆数据中心、维保系统、财务预算及数字化工具“简道云”等实操内容，通过理论学习、参观交流与案例研讨，提升员工的专业技能和数字化应用能力，为企业数智化转型和高质量发展夯实人才基础。



大众出租租赁连锁企业专技人员综合能力提升培训

大众出租租赁举办长包车班组长培训大会

2025年8月，大众出租租赁举办长包车车队班组长培训。培训内容包括安全服务劳动竞赛介绍、优秀班组长经验分享及互动交流等环节，聚焦基层管理实践与安全运营。此次培训为班组长们搭建了学习与交流的平台，进一步增强团队凝聚力、完善班组职能并提升基层管理水平。



大众出租租赁长包车班组长培训大会

员工晋升

大众交通致力于构建清晰、多元的员工职业发展体系，建立健全管理序列与技术序列并行的双重晋升通道。公司明确了各层级岗位的职级标准与晋升程序，为员工提供可见、可达的职业成长路径，助力每一位员工实现能力提升与个人价值，推动人才与组织共同发展。

薪酬福利

大众交通遵循规范、科学的薪酬管理原则，严格执行《薪酬管理指引》及相关实施细则，建立了涵盖基薪与绩效、短期与长期、个人与团队贡献的多维度薪酬结构。公司在总量管控基础上，持续优化各部分薪酬构成的合理性，推动薪酬体系向精细化、均衡化方向发展，确保员工贡献与回报相匹配，为组织稳定与人才激励提供制度保障。

大众交通持续推进员工福利体系建设，在依法足额缴纳五险一金的基础上，细分不同产业及其从业人员的特性及需求，有针对性、多维度地提供补充企业年金、商业医疗保险、高温津贴及定期健康体检等多重福利保障。2025 年，公司继续投保“员工家财险”，极大提升整体归属感与满意度。

员工沟通

公司进一步推动以职代会为基本形式的民主管理制度落实落细，完善集团工会对基层工会的指导、考核与联动机制，规范各级工会代表大会、集体协商等议事决策程序。同时，公司拓展企务公开渠道，通过内部网站、公告栏、微信公众号等，及时公开企业经营、改革、福利等信息，有效保障员工的知情权、参与权、表达权、监督权。

公司建立“工会牵头、多方联动”的劳动争议预防调解机制，定期排查风险隐患。通过领导接待日、职工座谈会、线上问卷等渠道，公司广泛收集并回应职工关切，协调处理各类劳动关系问题，有效将矛盾化解在基层、化解在萌芽状态，积极解决员工难题。

2025 年，公司工会指导大众出租租赁优化“众议留声”平台和“客司服中心”钉钉流程，实行驾驶员投诉“总经理终审制”，全年处理并闭环反馈各类诉求数百件，职工满意度显著提升。



员工关爱

大众交通加强员工普惠服务，提升获得感。公司持续优化“我为群众办实事”项目清单：交通板块各服务点优化健康角、共享充电、应急药箱等便民设施，全年为职工提供免费理发超 8,000 人次；给出租司机生日当月赠送生日面；开展“出租司机子女成才奖励”活动，试行为优秀司机提供免费宿舍；积极联动宝山区社工委、徐汇区总工会、高德地图的“司机之家”阵地，全方位营造关爱氛围。

同时，公司加大精准帮扶力度，兜牢保障网。公司健全困难职工动态档案，实现精准识别、分类帮扶，通过“救急济难基金会”“出租司机关爱金”及上级工会、行业工会等多种帮扶渠道，全年慰问救助困难职工家庭百余户，重点关注艰苦岗位职工、外派员工、女职工等群体，改善其工作生活条件。2025 年，数讯信息结合办公场所搬迁同步推进“妈咪小屋”建设，落实生育支持措施，切实保障女性员工权益。

新春送暖，慰问一线员工

2025 年新春到来之际，大众交通总裁带队亲赴一线驾驶员家中开展慰问。此次家访对象覆盖了“夫妻档”驾驶员、优秀班组长等不同员工代表。公司领导送上了慰问金和慰问品，与员工及家属深入交流，认真倾听他们在营运保障、班组管理等方面的切身感受与具体建议。通过面对面的关怀与肯定，公司传递了对一线员工辛勤付出的诚挚感谢，并表达了持续优化支持、共创幸福生活的承诺，切实体现了“以人为本”的员工关怀理念。



新春一线员工慰问

大众交通“女神节”活动

2025 年“三八”国际妇女节，大众交通总裁贾惟龄女士前往一线服务点，与女驾驶员们共同庆祝节日。公司为当月生日的员工举办了温馨的生日会，并通过举办手工活动，为女司机们创造放松与交流的空间。公司总裁认真倾听一线员工心声，肯定“她力量”的独特价值，推动职场平等与包容文化的氛围。



大众出租租赁迎新年

2025 年 1 月，新春之际，大众出租租赁以传统节日为载体，深入践行员工关爱，公司各服务中心用心装点“中国红”节日氛围，服务中心的行政管理人员和车队长们亲自向驾驶员派发新年礼包，并于腊八节熬制热粥送温暖，有效提升了团队凝聚力与员工的幸福感。



员工亲子阅读关爱活动

2025年“六一”儿童节前，公司特别策划了“亲子阅读”主题关爱活动。公司提供精选童书作为节日礼物，旨在将亲子共读内化为一种家庭习惯。这项活动将企业对员工的关怀延伸至其家庭，切实关注员工的情感需求与家庭福祉，是大众交通构建和谐、有温度的工作环境的重要实践。



亲子阅读关爱活动

员工活动

大众交通高度重视员工的身心健康与团队凝聚力，通过多元化的文体与节庆活动来丰富员工的业余生活。公司举办运动会、元宵节包汤圆大赛等特色活动，有效缓解员工的工作压力，搭建了轻松愉悦的交流平台，促进部门沟通与团队融合，营造积极和谐、充满活力的组织氛围。

参与静安区职工运动嘉年华暨市北高新园区第十七届白领职工运动会

2025年6月，公司组织员工参与静安区职工运动嘉年华暨市北高新园区第十七届白领职工运动会。通过参与运动会，员工们在赛场上释放压力、锻炼体魄，同时也增进了彼此之间的信任与协作。比赛结束后，员工们秉持拼搏进取的精神，把赛场上的热情和干劲转化为工作的动力，为企业发展和区域建设贡献更多力量。



职工运动会现场

元宵系列活动

为弘扬传统文化、增进团队凝聚力，公司于 2025 年元宵佳节精心组织了系列庆祝活动，包含包汤圆比赛和猜灯谜活动，现场气氛热烈，员工们在动手协作与思维碰撞中，深入体验节日习俗，并在轻松愉快的氛围里加强了交流，有效缓解了工作压力，进一步提升了归属感与团队活力。



包汤圆比赛



猜灯谜活动

大众出租租赁“三大球”趣味运动会

2025 年 6 月，大众出租租赁举办了以“凝心聚力、乐享运动”为主题的“三大球”趣味运动会。活动精心设计了“保龄足球”“双人篮球”和排球垫球等兼具趣味与协作的项目，吸引了众多驾驶员与员工热情参与。员工们在竞技与合作中有效释放了工作压力，不仅锻炼了身体，更增强了跨车队、跨部门的沟通与团队凝聚力，营造了健康向上、充满活力的企业文化氛围。



“三大球”趣味运动会

员工职业健康

大众交通持续加强职业健康管理，致力于构建全方位职业健康保障体系。公司通过常态化开展安全生产检查、职业病防治宣传与专业技能培训，提升一线驾驶员等岗位员工的职业健康意识与风险防范能力，积极预防职业伤害与疾病。同时，公司关注员工心理健康，聘请专业机构开展情绪管理主题的心理讲座和咨询，重点为出租车驾驶员、客服等压力较大群体提供心理疏导服务。

关爱司机护眼义诊与健康讲座

出租车司机长时间驾驶车辆容易导致眼疲劳，为关爱长期工作的司机群体，上海爱尔眼科专业团队走进大众交通司机服务中心，开展“清晰视界·一路瞳行”主题义诊及公益讲座，提供眼部检查与护眼知识科普，助力司机群体守护眼健康。



大众交通携手上海爱尔眼科医院开展关爱司机护眼义诊与健康讲座

2025年，面对持续高温天气，公司投入专项资金开展“夏送清凉”活动，为户外及高温作业员工提供充足的防暑降温物资，改善作业休息环境，切实守护员工职业健康安全。



暑期“送清凉”慰问

安全为先，应急为重

大众交通持续健全安全生产长效机制。公司开展风险防控与隐患排查治理，强化应急预案与处置能力建设，并通过多元宣传培训提升全员安全素养，切实筑牢安全生产防线。



治理

大众交通建立健全安全管理体系，不断完善安全管理流程和制度建设，筑牢安全发展理念，强化安全生产责任制，形成全员参与、责任共担的安全管理氛围。

安全生产组织架构

大众交通建立了层次清晰、权责明确的安全管理组织架构，完善“公司 - 产业群 - 子公司”三级责任架构，推动安全责任落实。公司成立安全生产委员会，确立以总经理为第一责任人的领导体系，逐级明确副总经理、安保部门及各业务板块的安全职责，形成从决策、监督到执行的全链条责任闭环，并将交通安全裁量基准纳入考核。此外，2025 年，公司推进安全保障部门中心化建设，完成商务业务线安全管控中心化。

安全管理组织架构



安全生产制度体系

大众交通依据《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，制定并持续完善《安全生产责任制管理规定》《安全生产管理条例》《加强公共安全防范管理规定》等安全管理制度，规范安全管理流程，并通过年度安全生产责任制和月报机制，将责任全面压实至各级单位与岗位，筑牢企业安全发展的治理基础。

战略

大众交通积极识别安全生产风险并做好风险防控。公司识别的主要安全风险集中于因交通事故、司机行为失范及车辆设施故障导致的运营中断、人身伤害与财物损失。

公司基于双重预防机制，将风险识别与影响评估融入日常运营，通过数据分析锁定高风险环节，并依托信息化平台提升管控效率，有效管控传统安全风险，提升整体运营韧性，将安全合规转化为市场竞争优势，为业务稳定发展与声誉维护奠定了坚实基础。

影响、风险和机遇管理

大众交通将安全生产视为企业可持续发展的战略基石，全面构建覆盖全业务、全流程的现代化安全治理体系。公司着力推进安全管理架构中心化改革，实现跨业务线的统一高效管控；深化制度与标准化流程建设，确保运营全面符合国家法规与内控要求；依托双重预防机制与信息化平台，实现对事故风险、司机行为与车辆运行的全过程动态监控与闭环管理。公司致力于提升安全风险防控能力与应急响应水平，为保障乘客安全、员工福祉及城市交通有序运行提供坚实支撑。

安全隐患排查

大众交通将隐患排查视为安全管理的关键环节，贯彻“隐患零容忍”原则，推动各单位落实常态化排查，并由管理层带头督导整改。通过推进安全管理标准化与数字化工具应用，公司显著提升了隐患排查的精准性与处理效率，致力于为员工和市民构筑坚实可靠的安全出行防线。

2025 年，公司及下属单位制定了安全监督检查工作计划，并在车队、服务点等基层机构依法开展日常检查的基础上，每季度结合节假日安排和特殊气候管控工作，开展安全大检查。

报告期内，大众出租租赁共计开展春运春节、五一安全月前、安全月防汛防台、中秋国庆等安全督查检查 4 次，紧盯汛期、雨季、冬季安全生产和节假日专项管理等安全管理薄弱环节，通过督查检查压实压紧安全责任链条，查出隐患 31 项并全部整改到位。

冬季寒潮安全检查

2025年1月，大众交通在隐患排查中，面对冬季寒潮天气，迅速启动专项预案。公司对营运车辆开展针对性检查，重点关注轮胎、雨刮器、电路及随车装备等易受低温影响的环节。同时，通过线上平台向驾驶员推送冬季安全知识和应急指南，强化预防与教育，将季节性风险排查融入日常管理，有效防范了恶劣天气可能引发的行车安全隐患。



冬季寒潮安全隐患排查

日常巡查与专项检查

在硬件排查方面，大众出租租赁车管和安保部门坚持日常巡查与专项检查相结合，对所属停车区域开展了消防器材、车辆停放秩序等方面的全面排查，确保安全措施到位、隐患及时整改。



消防器材排查

安全应急管理

大众交通持续完善安全应急管理体系，严格遵循《安全生产事故综合应急预案》与《关于重大突发事件（事件）应急处置规定》等规章制度，并结合业务实际，对预案进行再梳理与优化。为强化响应能力，公司组织各单位开展应急演练，有效提升员工的应急处置与自救互救技能，确保在突发情况下能够迅速、有序地响应，切实保障人员安全与运营稳定。

2025年，公司及下属单位针对火灾、防台防汛等多种应急场景，共组织应急疏散演练**4**场，参与应急演练**245**人次。

● 应急逃生演练

2025 年 6 月，大众数智交通板块组织全员应急逃生演练，全面检验应急预案。演练中员工在引导下于模拟烟雾中沿预定路线有序疏散，负责人逐间排查确保无遗漏。演练过程组织有序，有效提升了员工在突发情况下的应变能力、疏散技能和自救互救水平，贯彻了“人人讲安全、个个会应急”的安全发展理念。



应急逃生演练

● 消防安全应急演练

2025 年 6 月，在安全生产月期间，大众交通开展了消防安全应急演练，并邀请专业消防教官团队现场指导。演练现场，教官以通俗易懂的语言讲解了灭火器的正确使用方法。员工们在教官指导下动作规范，按照“一提二拔三握四压”的灭火步骤，完成了对燃烧油桶的扑灭演练。整个过程井然有序，提升了员工的消防实操技能。



消防安全应急演练

交通运行安全

大众交通聚焦主业，坚持“面上司机抓线上，重点司机抓线下”方针，将交通运行安全置于企业发展的核心位置。公司以坚实的双重预防机制为基础，通过数据驱动实现安全管理的精准化与高效化，致力于交通运行安全的持续改进，确保每一位乘客的出行安全。2025年，大众出租、大众旅汽获得上海市安全行车成绩突出单位。

2025年，大众出租全面强化预防管理，坚持日常管理加强车队长 App、车队 BI 等工具的应用，不断提升发现“违章和事故重点司机”的敏锐度，并组织面对面的约谈和安全专题教育办班，各车队同步做好后续跟踪，同时由各单位安全部门对相关教育的过程记录和帮教效果进行复查，确保安全管控闭环。

公司通过深入分析运营数据，排查各业务环节的风险薄弱点，并采取针对性措施：在巡网业务中，通过优化事故善后协同机制，实现了当年与历史事故结案率同比提升 7 个百分点的显著成效；对于商务业务大巴车运营，公司通过引入 GPS/ 北斗路段区间限速技术，对长线路、高风险车辆与司机实施智能化、实时化的重点监控，并结合每月常态化轮训与动态考核机制，确保安全标准与时俱进；针对驾驶员群体，公司构建了分层、精准的教育培训体系，通过线上平台推送了超千万人次的安全提示，完成了逾 2,000 人次的重点司机一对一约谈及数十场线下班组培训，全面提升人员的安全意识与操作技能。

此外，公司进一步加强车辆管理，推动行车安全管控的数字化转型，围绕行车安全、车务管控搭建巡网业务数字指标体系，涵盖安全统计、事故分析、车辆实时状态、保险事务办理等多个维度数据，提升车辆风险洞察与闭环管理效率；并通过与修理厂对接车辆日常维保、事故车维修等数据，逐步打通数据壁垒，协同优化待用司机管理、落实安全培训、推进超龄车辆置换。

指标与目标

大众交通安全生产绩效

指标	单位	2025 年数值
应急演练次数	次	4
参与应急演练人次	人次	245
安全培训覆盖率	%	100

大众交通安全生产月期间安全宣贯绩效

指标	单位	2025 年数值
开展重大事故隐患排查次数	次	24
发现重大隐患数量	起	2
整改闭环数量	起	2
张贴悬挂安全生产月活动宣传标语	个	57
下发安全风险提示数量	条	187
开展安全宣讲活动数量	场	26
安全宣讲活动参与人次	人次	932
开展安全咨询日次数	场	8
发放宣传材料	件	1,246

大众交通安全生产目标

指标	2025 年数值
全板块实现零重大安全事故	达成
安全隐患整改率 100%	达成

与爱同行，护航大众

大众交通秉持服务大众，发展为民的理念，在保障城市出行顺畅的同时，积极参与赈灾救援，关爱社会特殊群体，大众员工主动投身于社区志愿服务与城市环境改善，延伸“服务大众”的边界，切实回馈社会。



公益捐赠

大众交通积极履行社会责任，持续推动公益捐赠行动，以公益绘就企业文化底色。公司重点围绕赈灾援助、医疗健康等关键领域，通过精准匹配物资与资金，切实帮助社会弱势群体。

在捐赠过程中，公司始终坚持高效与透明的管理机制，确保每一份资源都能落到实处，充分发挥公益效能。大众交通致力于通过可持续的捐赠实践，促进社会公平与包容发展，展现企业的时代担当与人文关怀。2025年，公司捐赠总金额89万元。

大众交通向上海市红十字会捐款 50 万元援助香港大埔火灾遇难者家属

香港大埔发生的火灾事故牵动着全国人民的心，遇难者家属的困境更是让大众集团时刻牵挂。面对这一突发灾情，大众集团迅速响应，12月1日下午，大众交通和大众公用两家公司联合向上海市红十字会捐款100万元，其中大众交通捐款50万元定向用于援助香港大埔火灾遇难者家属，助力家属渡过难关、重建生活。



大众交通向上海市红十字会捐款 50 万元援助香港大埔火灾遇难者家属

大众交通向上海市红十字会捐款 25 万元援助西藏定日地震灾区

2025 年 1 月 7 日，西藏日喀则市定日县发生的 6.8 级地震，面对这场突如其来的自然灾害，大众交通迅速行动，于 1 月 10 日向上海市红十字会捐款 25 万元，定向用于灾区救援和重建工作。同时，在上海街头行驶的所有大众出租车后窗屏，全都亮起“一方有难 大众支援 心系灾区 定日加油”的标语，号召社会各界一同送上力所能及的帮助，携手同行。



大众交通向上海市红十字会捐款 25 万元援助西藏定日地震灾区

大众出租租赁无偿献血活动

2025 年 2 月，大众出租租赁北青服务点的驾驶员们开展了一场无偿献血活动。17 名来自一线的出租车驾驶员，在虹桥路血液中心共同捐献了 5,000 毫升热血。他们不仅在日常驾驶中服务市民，更以实际行动奉献社会，传递了来自平凡岗位的爱心与正能量。



大众出租租赁无偿献血活动

公益活动绩效

指标	单位	2025 年数值
公益志愿活动参与总人次	人次	约 500
公益志愿活动总时长	小时	约 1,000 *
公益活动参与总次数	次	7

社会服务

大众交通长期致力于将社会责任融入日常运营。公司积极鼓励并组织员工投身社区志愿服务，以实际行动诠释“服务大众”的理念。大众驾驶员们深入社区，为居民提供修鞋、环保知识科普等便民服务，并长期帮扶渐冻症患者、脑瘫儿童等特殊困难群体，为创建幸福邻里贡献力量，将企业的温度传递至社会生活的方方面面，赢得了广泛的社会赞誉。

大众驾驶员暖心便民服务

2025年3月5日，正值第62个学雷锋纪念日，大众交通的员工们以实际行动深入社区开展服务，将志愿精神融入企业文化与社会责任实践中。驾驶员彭广兵报名参与了由徐汇区田林街道组织的“暖在社区——弘扬新时代雷锋精神”的主题爱心公益活动，连续第12年参与社区志愿服务，现场为居民提供修鞋、帮高龄老人清洗油烟机、清洁消毒空调、科普垃圾分类等便民服务，并长期帮扶多个特殊困难家庭。



大众驾驶员暖心便民服务

* 注：按每人每次2小时估算

大众交通维护城市环境卫生

2025 年 3 月 5 日，大众交通司机服务中心的员工自发组织，前往街头绿化带开展环境清洁志愿服务。他们清扫落叶、清理垃圾，用实际行动维护城市环境卫生，体现了大众交通员工从运营服务到社区共建的延伸，将“服务大众”的核心理念融入城市生活的细微之处，展现企业积极投身社区、共建美好家园的社会责任感与主动担当精神。



维护城市环境卫生

“甜灵市集”暖心行：智慧助老搭桥梁，健康关怀传温情

2025 年 6 月，大众交通深度参与“先锋聚力建新功——田林街道‘甜灵市集’党员公益先锋专场活动”，将便捷出行与健康关怀融入社区服务。面对老年人“数字鸿沟”，志愿者们耐心演示和指导手机打车软件的使用。活动现场，他们还为民提供免费血压测量，并贴心地赠送蒸汽眼罩等健康小礼物。本次行动以“便民出行 + 健康守护”的双重模式，累计服务居民超 60 人次，实践了大众交通服务社区、传递温情的理念。



大众交通“甜灵市集”党员公益先锋专场活动

大众交通的一线驾驶员们在日常运营中秉承服务精神，涌现出大量暖心善举，不仅积极主动归还乘客遗失物品，更在日常运营中为老年人、残障人士等特殊群体提供细致周到的出行服务，用实际行动诠释大众温度，展现了企业扎根城市、服务社会的责任担当。

大众司机好人好事系列（部分）

2025年2月



乘客孙先生不慎将装有医保卡等重要资料的布袋遗落在大众出租车上，司机班海燕师傅接到信息后迅速将失物送还。孙先生特来电表扬班师傅高效负责的服务，彰显了大众出租的可靠品质。

2025年8月

山西的马女士母女在沪乘坐大众陈冉师傅的出租车后，不慎将手机遗落车中。陈师傅发现后妥善保管，并在完成后续订单后，立即主动将手机送还。马女士深受感动，事后特意从山西寄来锦旗致谢，称赞陈师傅拾金不昧的高尚品德。



2025年9月



张文彬师傅接载因家人不适需前往医院的徐婷女士。尽管乘客因搀扶行动不便的家人，比约定时间晚到40分钟，张师傅始终耐心等待，毫无怨言。抵达后，他主动下车帮忙将乘客家人搀扶上车，并在医院门口目送其安全进入急诊室。张师傅的暖心之举与超时等候，获得了乘客亲笔感谢信赞扬。

2025年11月

2025年11月，大众出租司机李翠真师傅，在候车时发现一辆车轨迹异常便下车查看，发现驾驶员陈先生突发疾病。她当机立断，上前搀扶为其通风，同时迅速拨打120求助。在等待救援的危急时刻，李师傅全程守护，帮助陈先生保持意识，为后续专业救治赢得了宝贵时间。陈先生最终转危为安，其家人事后专程送上锦旗，高度赞扬李翠真师傅的救命善举与崇高职业精神。



大众交通“爱心专车”免费接送孤独症儿童公益活动

2025 年 4 月，大众交通在第 18 个“世界提高孤独症意识日”之际，启动了“点亮星空，守护星愿”爱心专车公益行动，特别组建的爱心车队为上海市的孤独症儿童家庭提供就医、康复等必要的免费用车服务。通过专业可靠的出行保障，为特殊家庭提供切实帮助，唤起社会对孤独症群体的更多关注与包容，是企业在特殊群体关怀领域履行社会责任的重要体现。

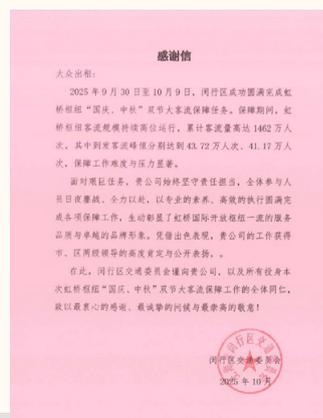


“点亮星空，守护星愿”爱心专车公益行动

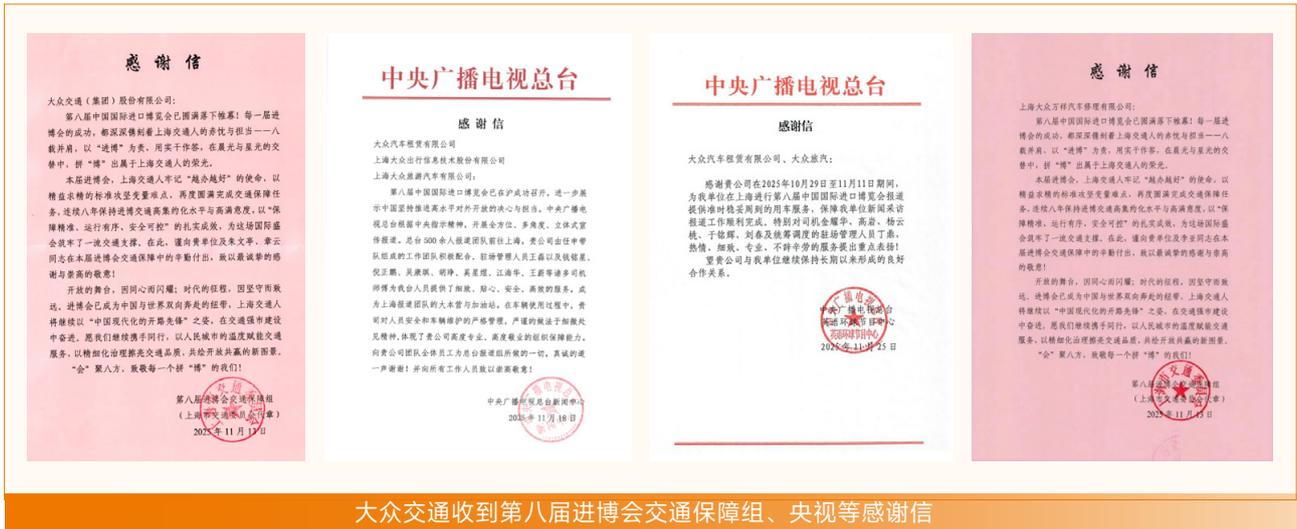
出行保障

大众交通聚焦主业，将保障城市公共交通顺畅作为核心责任。面对春运、节假日及大型活动带来的密集出行需求，公司通过科学的运力预测与动态调度，提前部署并优化运营方案，确保市民在高峰时段能够获得便利、可靠、安全的出行服务，有效维护城市的正常运转秩序。公司以精细化管理和扎实的运营实践，持续提升交通网络韧性，为提升城市运行效率、促进社会平稳和谐提供了坚实支撑。

2025 年春节，大众出租租赁为“两场三站”枢纽保供车次总计 **38,549** 车次；“国庆”期间，大众出租租赁为“两场三站”保供车次总计 **28,867** 车次；第八届进博会期间，大众出租租赁连续第八年组织起千辆级保障车队伍，以高星级司机、党员司机、技能明星司机为骨干组建了金牌司机队伍，并从企业文化、服务礼仪、职业技能、安全机务等多项内容入手，打造全新服务规范。



大众出租租赁中秋国庆客流保障工作
获上海市闵行区交通委员会感谢信



大众交通收到第八届进博会交通保障组、央视等感谢信

● 大众交通护航春运回家路

2025年春运期间，大众交通作为城市交通的重要保障力量，圆满完成了任务。公司组建了以党员班组长为核心、规模近千辆的春运保障车队，通过采用“电调应急+值班车”的双重保障模式，科学调度运力。在除夕、返程高峰等关键节点，管理人员不畏严寒，在机场、火车站彻夜值守，保障最后一位旅客的回家路。春运期间，累计完成超过3.8万车次的安全运输，有效确保了城市交通的“最后一公里”顺畅接驳，用实际行动守护了春运的平稳运行和城市的温度。



大众出租护航春运

大众交通第八届中国国际进口博览会出行保障

第八届中国国际进口博览会 11 月 5 日在上海开幕，大众出租租赁以连续八年服务进博会的丰富经验，为中外展商和观众提供专业出行服务。在历年进博会交通保障中，上海出租汽车驻场服务累计提供超过 9.5 万辆次服务，运送参展观展人员近 15.3 万人次，大众交通作为保障团队的重要组成部分，始终以专业服务护航进博会。



大众交通连续八年护航进口博览会

大众交通护航高考学子

在 2025 年高考期间，大众交通圆满完成了护航学子的出行保障任务。公司通过大众出行 App 和 96822 热线两大渠道提前开启预约，并组织以党员和优秀驾驶员为主体的经验丰富的送考车队。今年创新增设“特殊考生全程陪同”温馨服务，并对劳模子女及残疾考生实行免费送考。



大众交通护航高考

为营造安心舒适的乘车环境，每辆车均经过全面消毒、配备“金榜题名”爱心福袋，并通过智能调度平台与 24 小时客服，全力保障送考路线顺畅，践行了“有温度的大众服务”，助力考生安心赴考。

乡村振兴

大众交通积极响应关于推动区域协调发展和促进共同富裕的号召，通过开展东西部协作和定点帮扶，签订村企结对协议，深化乡村振兴工作。2025 年，徐汇小贷公司向帮扶对象云南红河州石屏县宝秀镇郑营村捐赠 1 万元，通过资金支持，助力当地经济发展。

绩效展示

治理表现



指标名称	单位	2024 年数值	2025 年数值
党建主题活动总时长	小时	100+	100+
党建主题活动总次数	次	70+	80+
党建主题活动参与总人次	人次	1,200+	1,500+
反贪腐培训总次数	次	5	6
反贪腐培训时长	小时	10	12
反贪腐培训参与总人次	人次	600+	500+
股东大会会议举行次数	次	2	1
股东大会会议应出席的董事人次	人次	7	7
股东大会会议实际出席的董事人次	人次	7	7
股东大会会议审议议案数量	项	23	22
董事会会议召开次数	次	8	7
董事会会议应出席人次	人次	56	49
董事会会议实际出席人次	人次	56	49
董事会审议议案数量	项	51	46
业绩说明会	次	3	3

环境表现



指标名称	单位	2024 年数值	2025 年数值
出租车新能源车数量	辆	6,368	5,895
出租车新能源车占比	%	99.13	99.34

社会表现



指标名称	单位	2024 年数值	2025 年数值
研发投入	万元	5,799.67	4,535.06
巡网业务线客户满意度	%	84.13	84.69
商务业务线客户满意度	%	96.38	96.70
客户投诉办结率	%	100.00	100.00
供应商总数	家	4,562	5,138
员工总人数	人	3,834	3,333
公益捐赠总金额	万元	11.30	89

附录一：指标索引表

《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）》

维度	序号	议题	回应章节
环境	1	应对气候变化	应对气候变化
	2	污染物排放	/
	3	废弃物处理	强化环境管理
	4	生态系统和生物多样性保护	/
	5	环境合规管理	应对气候变化
	6	能源利用	强化环境管理
	7	水资源利用	强化环境管理
	8	循环经济	强化环境管理
社会	9	乡村振兴	与爱同行，护航大众
	10	社会贡献	与爱同行，护航大众
	11	创新驱动	科技创新，引领发展
	12	科技伦理	/
	13	供应链安全	责任采购，合作共赢
	14	平等对待中小企业	/
	15	产品和服务安全与质量	品质运营，创造价值 安全为先，应急为重
	16	数据安全与客户隐私保护	品质运营，创造价值
	17	员工	人才兴企，关爱同行
可持续发展相关治理	18	尽职调查	/
	19	利益相关方沟通	责任管理
	20	反商业贿赂及反贪污	合规护航
	21	反不正当竞争	合规护航

全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准》

使用说明 大众交通在 2025 年 1 月至 2025 年 12 月参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。

使用的 GRI 1 GRI 1: 基础 2021

指标编号	描述	回应章节
GRI2: 一般披露		
组织概况及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于大众交通
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-4	信息重述	/
2-5	外部鉴证	/
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于大众交通
2-7	员工	人才兴企，关爱同行
2-8	员工之外的工作者	/
管治		
2-9	管治架构和组成	规范治理
2-10	最高管治机构的提名和遴选	/
2-11	最高管治机构的主席	规范治理
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	董事长致辞
2-13	为管理影响的责任授权	/
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	责任管理
2-15	利益冲突	/
2-16	重要关切问题的沟通	责任管理
2-17	最高管治机构的共同知识	/

指标编号	描述	回应章节
2-18	对最高管治机构的绩效评估	/
2-19	薪酬政策	人才兴企，关爱同行
2-20	确定薪酬的程序	人才兴企，关爱同行
2-21	年度总薪酬比率	/
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	董事长致辞
2-23	政策承诺	/
2-24	融合政策承诺	/
2-25	补救负面影响的程序	/
2-26	寻求建议和提出关切的机制	/
2-27	遵守法律法规	/
2-28	协会的成员资格	/
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	责任管理
2-30	集体谈判协议	/
GRI 3：实质性议题的披露项		
3-1	确定实质性议题的过程	/
3-2	实质性议题清单	/
3-3	实质性议题的管理	/
GRI 201：经济绩效		
201-1	直接产生和分配的经济价值	/
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
201-3	固定福利计划和其他退休计划	人才兴企，关爱同行
201-4	政府给予的财政补贴	/

指标编号	描述	回应章节
GRI 202: 市场表现		
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	/
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	/
GRI 203: 间接经济影响		
203-1	基础设施投资和支持性服务	与爱同行，护航大众
203-2	重大间接经济影响	/
GRI 204: 采购实践		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	/
GRI 205: 反腐败		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	/
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	党建赋能
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	党建赋能
GRI 206: 反竞争行为		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	/
GRI 207: 税务		
207-1	税务方针	/
207-2	税务治理、控制及风险管理	/
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	/
GRI 301: 物料		
301-1	所用物料的重量或体积	/
301-2	用循环利用的进料	/
301-3	再生产品及其包装材料	/
GRI 302: 能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	/
302-2	组织外部的能源消耗量	/
302-3	能源强度	/
302-4	减少能源消耗量	/

指标编号	描述	回应章节
302-5	降低产品和服务的能源需求	推动绿色转型
GRI 303: 水资源和污水		
303-1	组织与水作为共有资源的互相影响	/
303-2	管理与排水相关的影响	/
303-3	取水	/
303-4	排水	/
303-5	耗水	/
GRI 304: 生物多样性		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	/
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	/
304-3	受保护或经修复的栖息地	/
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	/
GRI 305: 排放		
305-1	直接 (范畴 1) 温室气体排放	/
305-2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	/
305-3	其他间接 (范畴 3) 温室气体排放	/
305-4	温室气体排放强度	/
305-5	温室气体减排量	/
305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	/
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	/
GRI 306: 废弃物		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	/
306-2	废弃物相关重大影响的管理	强化环境管理
306-3	产生的废弃物	强化环境管理
306-4	从处置中转移的废弃物	/
306-5	进入处置的废弃物	/

指标编号	描述	回应章节
GRI 308: 供应商环境评估		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	/
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	/
GRI 401: 雇佣		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	人才兴企, 关爱同行
401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	人才兴企, 关爱同行
401-3	育儿假	人才兴企, 关爱同行
GRI 402: 劳资关系		
402-1	有关运营变更的最短通知期	/
GRI 403: 职业健康与安全		
403-1	职业健康安全管理体系	人才兴企, 关爱同行
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	人才兴企, 关爱同行 安全为先, 应急为重
403-3	职业健康服务	人才兴企, 关爱同行
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	安全为先, 应急为重
403-5	工作者职业健康安全培训	人才兴企, 关爱同行
403-6	促进工作者健康	人才兴企, 关爱同行
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	人才兴企, 关爱同行 安全为先, 应急为重
GRI 404: 培训与教育		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	/
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	人才兴企, 关爱同行
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	/
GRI 405: 多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	人才兴企, 关爱同行
405-2	男女基本工资和报酬的比例	/
GRI 406: 反歧视		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	/

指标编号	描述	回应章节
GRI 407: 结社自由与集体谈判		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	/
GRI 408: 童工		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	/
GRI 409: 强迫或强迫劳动		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	/
GRI 410: 安保实践		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	/
GRI 411: 原住民权利		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	/
GRI 413: 当地社区		
413-1	有当地地区参与、影响评估和发展计划的运营点	/
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	/
GRI 414: 供应商社会评估		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	/
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	/
GRI 415: 公共政策		
415-1	政治捐助	/
GRI 416: 客户健康与安全		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	/
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	/
GRI 417: 营销与标识		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	/
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	/
417-3	涉及营销传播的违规事件	/
GRI 418: 客户隐私		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	/

附录二：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！

您对我们履行 ESG 的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

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

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

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

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

您认为我们在 ESG 方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议？



地址:上海市徐汇区龙腾大道2121号众腾大厦1号楼11楼

电话:021-64289122

传真:021-64288660

邮箱:dzjt@96822.com