



上海申通地铁股份有限公司

2018 年度社会责任报告

二零一九年四月

目录

| | |
|-------------------------------|----|
| 一、报告说明 | 3 |
| 二、公司概况 | 5 |
| 1、公司简介 | 5 |
| 2、组织结构 | 6 |
| 3、社会认可 | 7 |
| 三、支持公益事业，营造和谐社会及绿色环境 | 9 |
| 1、大力配合开展地铁公益文化建设 | 9 |
| 2、从事轨道交通行业，服务广大市民 | 12 |
| 3、积极组织，全员参与志愿者服务 | 13 |
| 4、设立新能源公司，大力发展清洁能源 | 15 |
| 四、乘客、供应商等利益相关方的权益保护 | 16 |
| 1、强化地铁运营安全，防范化解运营风险 | 16 |
| 2、设立申通鉴衡公司，为轨交建设运营保驾护航 | 18 |
| 3、打造“智慧地铁”生态，提升“智慧服务”水平 | 19 |
| 4、切实有效维护供应商等债权人合法权益 | 20 |
| 五、股东的权益保护 | 21 |
| 1、依法经营、诚实守信 | 21 |
| 2、完善内控制度，健全管理体系 | 21 |
| 3、经营稳健，财务数据基本平稳 | 22 |
| 4、落实分红政策，坚持回馈股东 | 23 |
| 5、做好信息披露，维护良好投资者关系 | 23 |
| 6、积极进取，开拓创新 | 24 |
| 7、依法纳税，做负责任的公众公司 | 25 |
| 六、员工发展及其权益保护 | 26 |
| 1、规范用工制度，保障员工权益 | 26 |
| 2、注重员工健康，关爱员工生活 | 26 |
| 3、重视员工培训与职业成长 | 27 |
| 4、坚持开展民主测评，持续推动民主管理 | 27 |

一、报告说明

本报告是上海申通地铁股份有限公司（以下简称“申通地铁”或“公司”）发布的第四份社会责任报告，阐述了申通地铁及其子公司的社会责任理念和实践，以及在经济、社会、环境等方面取得的进展。

编写依据：

本报告是公司根据《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》以及《关于做好上市公司 2018 年年度报告披露工作的通知》有关规定，结合公司 2018 年在履行社会责任方面的具体实施情况编制而成。

组织范围：

本报告以上海申通地铁股份有限公司为主体，涵盖旗下四个子公司。

时间范围：

2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息的内容适当向前或向后延伸。

发布周期：

本报告为年度报告。公司将遵循每年颁布一次年度社会责任报告的原则。

数据来源:

本报告财务数据摘自《上海申通地铁股份有限公司 2018 年年度报告》及历年年度报告。其他数据以 2018 年度为主，同时包含部分以前年度数据。

本报告的计量币种除特别说明，均为人民币。

发布形式:

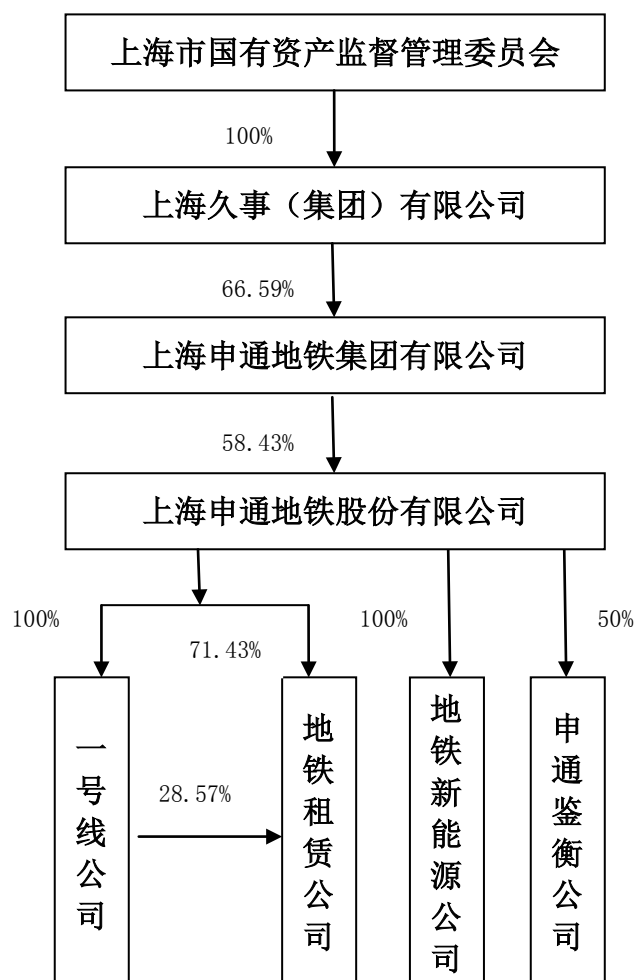
报告以电子文档形式发布，读者可登陆上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）及本公司网站（<http://www.shtmetro.com>）查阅。

二、公司概况

1、公司简介

上海申通地铁股份有限公司(以下简称“公司”)前身为“上海凌桥自来水股份有限公司”,成立于1992年6月12日,并于同月向社会公开发行股票,股票自1994年2月24日起在上海证券交易所上市交易(公司股票代码:600834)。2001年,公司实施重大资产重组,将下属凌桥自来水厂出售给上海市自来水浦东有限公司,同时向上海申通地铁集团有限公司(以下简称“申通集团”)收购上海地铁一号线经营性资产(即一号线运营车辆和售检票系统)和上海地铁广告有限公司51%股权(该股份已于2003年转让给申通集团)。2001年7月25日,公司更名为上海申通地铁股份有限公司。公司于2012年11月成立了全资子公司上海申通地铁一号线发展有限公司(简称“一号线公司”),专门负责经营管理上海地铁一号线(莘庄站-上海火车站站)。公司于2013年10月成立子公司上海地铁租赁有限公司,上海地铁租赁有限公司于2014年7月被确定为第十二批内资融资租赁试点企业,获得融资租赁业务资格。2014年8月完成工商变更登记,名称由上海地铁租赁有限公司变更为上海地铁融资租赁有限公司(简称“地铁租赁公司”),同时正式开展融资租赁业务。2016年,公司积极进取,有效拓宽子公司地铁租赁公司的经营范围,于2016年9月30日增加“商业保理”经营范围并完成工商变更登记。为了增强核心竞争力,开拓新的盈利增长点,2018年8月经公司九届五次董事会审议通过,公司投资设立了全资子公司上海地铁新能源有限公司(简称“地铁新能源公司”)及合资子公司上海申通鉴衡轨道交通检测认证有限公司(简称“申通鉴衡公司”)。

公司最初上市时股本约为 1.82 亿股，经过多次送、转及配股后，截至 2018 年底股本约为 4.77 亿股。目前公司控股股东是上海申通地铁集团有限公司，实际控制人是上海市国有资产监督管理委员会。

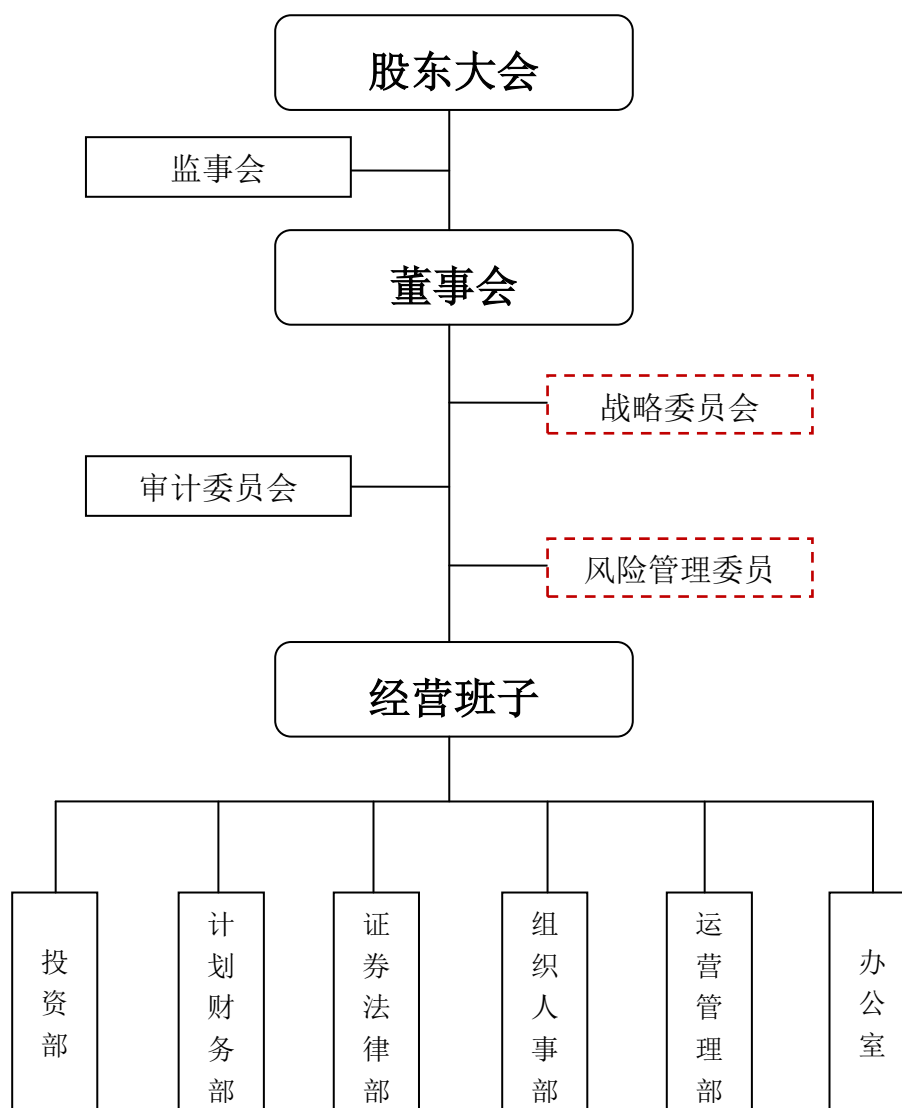


2、组织结构

公司建立了由股东大会、董事会、监事会、经理层、职能部门等组成的科学的组织管理架构：股东大会为公司的权利机构，董事会为公司的决策机构，监事会为公司的监督机构，总经理、副总经理及各职能部门为公司的执行机构。公司目前有 6 个部门：运营管理部、投资部、计划财务部、证券法律部、组织人事部、办公室。

公司董事会共有董事 8 名，其中独立董事 3 名。董事会下设审计委员会，委员均由董事担任，审计委员会的主任委员由具有专业会计资格的独立董事担任。

为进一步优化上市公司治理架构，2018 年 8 月经公司九届五次董事会审议通过，公司董事会新设立了董事会战略委员会及风险管理委员会。新的治理架构图如下：



3、社会认可

公司近几年来积极履行社会责任，同时在诚信合规经营、公司治理、信息披露、投资者关系管理等方面持续优质的表现，已获得社会

多方认可与赞誉，包括：

（1）公司获得由中国上市公司协会联合上海证券交易所、深圳证券交易所等单位颁发的“2015 中国最受投资者尊重的上市公司”入围奖，在沪深两市约 2800 家上市公司中跻身最受投资者尊重的上市公司前 300 家。

（2）我公司董事长俞光耀先生获得 2016 年第二届中国（上海）上市公司企业社会责任峰会绿色出行杰出贡献奖。

（3）公司于 2014、2015、2016、2017 年连续四年获得上交所信息披露 A 级评价（优秀级）。

（4）公司被上海上市公司协会授予“2015 年度创建上海上市公司和谐家园先进单位”称号，该奖项在上海地区 200 多家上市公司中仅有 10 家获得。

（5）公司获得上海上市公司协会授予的“2016 年度上海上市公司协会先进单位”。

（6）公司获得由上海上市公司协会、第一财经等联合主办的 2018 年度第四届上海上市公司企业社会责任峰会社会公益奖。

（7）公司获得上海徐汇区“百企结百村-携手奔小康”活动荣誉证书。

上述成就和荣誉的取得，是社会各界对我公司社会责任履行工作的肯定，标志着公司已经发展成为公司治理规范、社会责任优秀、被投资者和消费者广泛认同的上市公司。

三、支持公益事业，营造和谐社会及绿色环境

在“社会责任第一”的企业核心价值观引导下，公司坚持把担当社会责任作为企业文化建设之魂，积极运用地铁资源优势，努力拓展地铁公共文化建设，积极支持各项公益事业，倡导绿色出行，落实节能减排，为营造和谐社会及绿色环境承担起企业应尽的社会责任。

1、大力配合开展地铁公益文化建设

2018年，在申通地铁集团的大力支持下，公司以人民广场站为地铁“文化核心圈”（包括中央展台、音乐角、文化长廊、出入口文化墙等），积极配合推进各项地铁公益文化建设项目。

（1）2018年5月，为庆祝改革开放40周年，龙华烈士纪念馆、上海市徐汇区文化局和上海地铁共同打造推出《不忘初心颂英雄》展览，以龙华烈士纪念馆英烈事迹及精神来诠释“不忘初心牢记使命”的内涵。俞秀松的日记本、蔡和森用过的墨盒、李白的工具箱……一件件精美的展品、一张张生动的照片，吸引着徐家汇地铁站长廊里来来往往的人们放慢脚步，驻足参观。此次展览展线长达48米，覆盖整条徐家汇地铁文化长廊。展览分为“开拓”“龙华二十四烈士”“探索”“复兴”四部分，包括14件艺术品、30余张图片、40余件套实物、4个多媒体场景视频以及1个互动“谍报”小游戏等多种元素叠加布展。此次展览时间持续至2018年6月。把内容丰富生动的展览与轨道交通结合起来，从一次展览中，领悟一堂党课，唱响一曲赞歌，让普通的路程变成了一次红色文化之旅。

（2）5月16日，由上海市文广影视局和上海申通地铁集团共同主办的“国际博物馆日”专列发车仪式在上海地铁人民广场站音乐角

举行，这是上海市作为 2018 年“5·18 国际博物馆日”全国主会场的系列活动之一。市文广影视局党委书记、局长，市文物局局长于秀芬和上海申通地铁集团党委副书记葛世平出席此次仪式，到场的还有市文广影视局博物馆处和申通地铁集团相关部室的负责同志。2018 年的“国际博物馆日”宣传主题“超级连接的博物馆：新方法，新公众。”随处可见，直观地体现了博物馆深度介入公众社会生活的强烈意愿。地铁 10 号线沿途经过新天地、豫园、南京路、淮海路、四川路、五角场等上海城市地标，富有深厚的文化底蕴，和“博物馆与美好生活”主题不谋而合。开通“国际博物馆日”专列就是希望借助地铁这一市民生活中的重要载体开展宣传，突出博物馆在普通市民生活中的作用，使更广大的市民朋友能够感受到博物馆能够连接你我他，博物馆能够让生活更美好。

(3) 9 月 1 日，在地铁陕西南路站文化长廊开幕的“上海屋檐下——汪大文作品展”，让往来乘客们在水墨丹青中重温改革开放初期的上海里弄风情。值此改革开放四十周年之际，为传播海派书画艺术，唱响“上海文化”品牌，打造更具文化品质和海派韵味的城市“第二空间”，上海地铁联手程十发艺术馆在地铁陕西南路站共同主办“上海屋檐下——汪大文作品展”，为期一个月。此次展览中，汪大文还特意以东方明珠、地铁等上海新标志为主题新创作了《龙腾盛世耀浦江》入展，反映上海改革开放的新成就。同时，汪大文还专门录制了《可爱的老克勒》《外婆家》《弄堂人家》等 8 段微视频，讲述当年创作每一幅画背后的故事，乘客可以扫描画作旁的二维码来观看。水墨晕染中的申城底色和上海记忆，集中凸显了以程十发先生为标杆的海派书画关注当下、雅俗共赏的精神气质，并与地铁陕西南路站周围的文化氛围形成互动。“上海屋檐下”系列既有跨越时空的年代记忆，

又有立足当下的全新视角，引得乘客们在且行且驻足中穿越时空，回放旧时记忆，感悟新时代新成就。

(4) 12月29日下午，路过人民广场站地铁音乐角的乘客们不时被《欢乐颂》《春节序曲》等动人乐曲所吸引，这是由上海轻音乐团14位艺术家献上的“2019地铁迎新音乐会”，也是上海地铁音乐角自2013年元旦启用以来的第600场公益演出。当天，上海申通地铁集团党委书记、董事长俞光耀向上海地铁公共文化艺术专家委员会首批专家汪观清、陈燮君、龚彦、魏劭农颁发了聘书。市文旅局副局长罗毅、市外办副巡视员景莹、申通地铁集团党委副书记葛世平向小荧星、塞万提斯图书馆、五星体育、市民文化协会等12家单位授予地铁公共文化年度奖项。2018年，市文化和旅游局与申通地铁集团达成战略合作，共同深入推进地铁公共文化建设。为了进一步提升地铁公共文化建设水平和品质，在市文旅局的指导下，申通地铁集团正在筹组上海地铁公共文化艺术专家委员会。著名画家、上海市民盟书画院院长、上海文史馆馆员汪观清先生、上海市文物管理委员会副主任、上海博物馆原馆长、博士生导师陈燮君先生、上海当代艺术博物馆馆长龚彦女士、华东师范大学设计学院院长、博士生导师魏劭农先生成为专家委员会首批专家。

根据计划，2019年上海地铁公共文化建设将以新中国成立70周年、上海打造“演艺大世界”人民广场剧场群、主办第十二届中国艺术节等重大节点和上海电影节、艺术节、购物节、旅游节等重大活动为契机，与上海大剧院、SMG演艺中心以及国内外知名博物馆、美术馆、艺术院校加强合作，创新“诗歌进地铁”项目打造上海地铁特有文化品牌，依托“METRO大都会APP”拓展地铁文创平台，与专业院团和群文团体共同开创更具社会影响力和市民参与度的文化项目，拉

近文化艺术和市民乘客距离，继续为打造公共艺术新阵地、群众文化新平台、城市文明新空间而努力。

(5) 在上海市民文化协会 2018 年总结大会上，“上海地铁音乐角”荣获市民文化协会（2013-2017）影响力品牌奖，上海申通地铁集团获得 2017-2018 年度贡献奖。过去的 6 年里，在市文广局及市民文化协会的大力支持下，上海地铁音乐角自 2013 年元旦启用以来，通过精彩纷呈的艺术展示，为市民乘客带去了美的享受，营造了“可阅读、有温度”的城市“第二空间”。

2、从事轨道交通行业，服务广大市民

轨道交通作为城市交通的主体，发挥大容量、快速交通的优势，承担着市民日常出行的重任。2018 年，整个上海地铁网络年运送乘客 37 亿人次，日均客流 1015 万人次，同比增长 4.87%，单日最高客流 1256 万人次，上海地铁占整个上海公交出行比例已超过 53%。上海地铁已经与上海市民生活、工作紧密相连，息息相关。自 2005 年上海市发展改革委(物价局)发布关于自 9 月 15 日起调整本市轨道交通客运票价的公告以来，上海地铁票价已经 14 年没有涨价，一直维持按里程计价的多级票价方案，0~6 公里 3 元，6 公里之后每 10 公里增加 1 元，并施行公交轨道联乘优惠、坐满 70 元累积优惠等优惠措施，有效满足了市民安全、快速、低成本的出行需求。

2018 年 1 月 20 日，上海地铁全网络试行基于 Metro 大都会 APP 的“地铁快付”系统刷码进出闸机。乘客只需下载并打开“Metro 大都会”APP，在标有“刷码过闸”或“本闸机支持保通卡和刷码过闸”字样的闸机上扫描二维码即可直接进出站。在上海地铁“刷码过闸”试运行初期，自 2018 年 1 月 20 日至 2 月 28 日，“Metro 大都会”APP

联合支付宝和银联推出商业优惠活动，包括选择用支付宝支付：活动期间，使用先乘车后付费方式，可以享受首单免费，最高免 5 元；同时，每位用户（乘客）每天还可享受 2 笔 8 折优惠，每笔最高可以减 3 元。选择用银联支付：活动期间，使用银行卡方式刷码乘地铁，每人每天可享受 2 次笔笔减 2 元，数量有限，先刷先享。而在第一轮“天天刷优惠”活动于 2 月 28 日 24 时结束后，3 月“刷码享九折 绿色惠出行”活动紧跟其后：3 月 1 日至 3 月 31 日，在“Metro 大都会”APP 中选择支付宝“先乘后付”扣款方式的用户，可享受 9 折乘车，封顶 3 元的优惠。而自 2018 年 8 月 1 日起，上海地铁手机刷码也能享受“满 70 元享 9 折”优惠了。市民乘客乘坐上海地铁使用 Metro 大都会 APP，可体验“满 70 元享 9 折”优惠，即一个自然月内使用 Metro 大都会 APP 乘坐地铁，当月累计消费满 70 元后，即可享受后续订单 9 折优惠，直至自然月结束为止，下个月将重新计算。

Metro 大都会 APP 刷码进站的全网试行及后续推广活动，给市民地铁出行带来了实实在在的便捷与实惠。

3、积极组织，全员参与志愿者服务

上海地铁作为市民出行首选的公共交通工具，2018 年单日最高客流已达 1256 万人次。面对上海轨道交通的快速发展和客流的不断创新高，上海地铁志愿者那一抹红色，已然成为每个站点靓丽的风景。上海一天都离不开地铁，地铁一天都离不开志愿者。

上海轨道交通行业非常注重志愿者服务，于 2009 年成立了上海地铁志愿者服务总队，一方面广泛组织发动职工群众，参与地铁志愿者的服务，保障地铁的运营安全，宣传和维护地铁文明出行，倡导城市文明；早晚运营高峰时段及重点节假日，都有数百位地铁员工参与

地铁志愿者服务活动，为上海城市文明和地铁公共安全做出了无私的奉献。另一方面与周边街道社区和企事业单位开展联建共建、结对互动活动，通过党建联建、文明共建等平台，为社区、学校等单位和社会人员服务，以爱心助老、帮困助残、爱心助学、拥军优属、抗震救灾等多种形式，服务社会、奉献社会，涌现出许多奉献社会的先进。曾先后被中共中央、国务院授予“上海世博会先进集体”荣誉称号；上海地铁志愿者服务总队和上海地铁志愿者服务基地，被上海市精神文明委员会授予“2010—2012；2012—2013年先进集体和优秀基地”；被中央文明委评为“2012全国优秀志愿服务组织”。2016年，上海地铁志愿者服务总队荣获“第十一届中国青年志愿者优秀组织奖”。

2018年，首届中国国际进口博览会于11月5日在上海开幕。为确保进口博览会期间上海地铁运营安全有序，上海地铁志愿者服务总队充分发挥地铁志愿者作用，在调研进口博览会期间志愿者需求的基础上于9月-10月开展进口博览会志愿者招募、培训等工作。自11月1日起，来自上海市国资委系统各单位、多所高校以及其他社会团队的志愿者已开始上岗服务。志愿者们参与近50座上海地铁重点车站的志愿服务工作，包括双语指引、疏散客流、协助购票等，他们的身影已成为了进口博览会期间上海地铁一道靓丽的风景线。

为了全力做好进博会保障工作，公司积极相应集团及上海地铁志愿者服务总队号召，全体员工主动放弃休假，于2018年11月10日赴虹桥火车站协助车站疏导客流。除进博会期间外，公司还组建员工志愿者参与上海地铁运营的保驾服务，在高峰时段和重要节假日期间，安排员工志愿者上岗保驾，形成了志愿者服务的长效管理机制。此外，公司员工乘坐地铁途中使用“平安地铁”APP，积极参与“平安地铁”护行志愿者活动。2018年，公司全员参与志愿者服务，全年

人均累计约 7 次，人均累计时长约 14 小时。以实际行动践行了“社会责任第一”的企业核心价值观。

4、设立新能源公司，大力发展清洁能源

发展清洁能源是改善能源结构、保障能源安全、推进生态文明建设的重要措施，国家制定了能源发展“十三五”规划，大力发展新能源开发与节能减排，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，加快建设资源节约型、环境友好型社会。公司积极响应国家能源发展“十三五”规划，进一步贯彻“绿色出行，低碳环保”的生活理念，公司积极履行应尽的环保责任和义务，将环境保护、发展清洁能源作为企业可持续发展的重要内容。

2018 年 8 月经公司九届五次董事会审议通过，公司投入注册资本金 5000 万元，设立了全资子公司上海地铁新能源有限公司，开展轨道交通领域的节能改造和分布式光伏发电等相关业务。在光伏发电方面，上海地铁拥有丰富的车辆基地和车站屋顶资源，车辆基地周围高层建筑物较少，光伏系统应用条件较好。而在节能改造方面，随着上海地铁网络不断扩大，整个路网用电量巨大，节能改造需求巨大。车站和车辆节能改造范围广，“十三五”期间节能改造实施内容包括车站照明、列车空调、列车照明、车站通风、车站水系统、老旧冷水机组，及建设能源数据监测中心等。公司成立新能源公司专门开展节能改造和光伏发电项目，加快节能改造和新技术的投入应用，一方面为上市公司带来新的利润增长点，具有很好的经济效益；另一方面积极推动轨道交通绿色发展，建设节能减排，低碳出行的智慧交通生态圈，树立上海地铁全国轨道交通领域绿色能源应用和节能环保等方面的标杆，具有巨大的社会效益。

四、乘客、供应商等利益相关方的权益保护

1、强化地铁运营安全，防范化解运营风险

地铁运营安全关系着乘客的生命财产安全，一直以来，公司始终将安全运营工作作为履行社会责任的重中之重，不断加强轨道交通的安全管理。公司的全资子公司一号线公司，管理运营着上海地铁一号线本线段，该线段客流量在整个上海轨交网络的客流总量中占比较高，对地铁的安全运营管理提出了很高要求。公司与委托运营单位紧密联系，确保运营质量，近三年来客流量基本稳定，运营里程和实际开行列次稍有增加，兑现率和正点率逐年提升并保持着较高水平，未发生过重大运营事故。

2016-2018 年度上海地铁一号线主要运营指标情况

| 项目 | 2018 年 | 2017 年 | 2016 年 |
|---------------|--------|--------|--------|
| 客运量（万人次） | 34,678 | 34,671 | 34,985 |
| 完成运营里程（万列公里） | 416.0 | 410.9 | 408.6 |
| 实际开行列车数（万列次） | 21.80 | 21.60 | 21.43 |
| 运营图兑现率（%） | 99.68% | 99.53% | 99.35% |
| 列车正点率（%） | 99.68% | 99.50% | 99.15% |
| 重大运营事故发生次数（次） | 0 | 0 | 0 |

随着网络化建设和运营的不断深入，公司面临的不仅是地铁一号线本线段的安全压力，还有线路之间换乘和衔接带来的大客流风险管控问题。提升运营和管理能力、设施设备维护以及监测水平等方面面临的压力有增无减。公司始终坚持把安全运营放在各项工作的首位，把乘客的出行安全和满意度作为公司经营考核的重要指标，并对安全运营工作采取了以下管理措施：

（1）精细管理，防患于未然

在日常委托运营管理中，公司和受托单位秉持精细化管理理念，开展条例和运营管理规范的宣贯工作，强化现场安全的责任意识和执行意识，进一步落实“查隐患、补短板、保安全”的各项措施，同时配合开展轨交全范围生产大检查，督促受托单位完善各级安全管控制度，形成工作机制，对安全工作实行有效的管控。进一步加强员工安全教育，强化现场安全管理，牢固树立“安全第一”的思想，全面系统排查轨交安全生产隐患，制定有力措施，落实好整改，切实做到防患于未然，全力确保轨交运营安全。

（2）责任落实，完善安全防范应急处置机制

公司落实管理、监督责任，加强本线运营动态情况分析，提高风险管理意识，通过加强信息报告等制度，确保运营安全稳定。同时督促受托单位有效落实相关工作措施、加强现场安全管控，进一步建立和完善安全防范应急处置机制，高度重视应急预案的制定、落实和演练。

（3）层级联动，优化大客流组织应对

随着轨交网络化的日益完善，新线不断增加，轨交客流随之攀升，客流压力进一步增加，同时各类国内外重要活动也会使得部分站点的客流出行更加集中，夜高峰出行明显增加。为此，公司加强客流动态监控和信息反馈机制，及时启动运营联动保障，督促受托单位进一步加强应急机制建设，完善应急指挥配套系统建设，提高突发事件信息发布能力，加强大客流疏导，适时采取调整加开列车等措施，保证运营安全。

（4）技术创新，提升客运服务水平

公司依托行业技术创新，督促受托单位推进“网络化智能监控及运维支持关键技术”、“大客流与运营安全智能感知预警与应急疏散技

术”以及“全自动一体化智能运行系统协同关键技术”等重点技术研发应用，深化云票务、扫码支付、人工智能客服等“互联网+”等新技术在地铁运营、经营及管理中的运用，保障现场运营安全、提升乘客出行体验。

2、设立申通鉴衡公司，为轨交建设运营保驾护航

2017年，根据国家简政放权的政策要求，有关部委取消了城市轨道交通装备的外商投资限制，同时也取消了关键装备市场准入及招投标监管措施，我国城轨装备市场处于空前开放状态，对业主而言，装备应用将面临风险。作为一个关乎民生与安全的行业，为做到“放管结合、优化服务”，国家发改委、国家认监委联合发布《关于开展城市轨道交通装备认证工作的通知》（发改产业[2016]2029号）、《城市轨道交通装备认证实施意见》（国认证联〔2017〕142号），共同组织推动了城市轨道交通装备产品国推自愿性认证工作，以通过市场手段保证放而不乱，同时提高城轨装备质量安全水平、进一步规范城轨装备产业市场秩序、提升城轨装备企业自主创新能力。

在此契机下，公司领导层审时度势，于2018年8月经公司九届五次董事会审议通过，投入注册资本金300万元（持股50%），与国内认证行业领先的公司——北京鉴衡认证公司合资设立了子公司上海申通鉴衡轨道交通检测认证有限公司，开展轨道交通产品认证、技术检测、咨询等业务。公司设立合资认证公司，可以引入和推行认证机制，形成认证能力，不仅能为城市轨道交通的建设运营提供质量服务保障，同时也能从需求和问题出发，迅速提升我国城市轨道交通产品认证、安全认证、运营评估等方面的技术水平和能力，对城市轨道交通全行业的健康发展意义重大。公司此项股权投资，不仅能为公司

开拓新的盈利增长点，回报股东，也能为轨道交通建设运营保驾护航，经济效益与社会效益双丰收！

3、打造“智慧地铁”生态，提升“智慧服务”水平

为了提高地铁服务质量，满足乘客出行要求，近些年来，公司不断推出各项人性化的服务措施，例如爱心伞、爱心小屋、便民针线包、急救药品、I 时代免费地铁报、免费 WIFI 等，给市民日常出行带来极大的方便，同时，给予残疾军人、离休干部、盲人、革命烈士家属、伤残警察等享受免费乘车服务，展现出企业的人文关怀。

上海地铁努力打造“智慧地铁”生态圈，提升“智慧服务”水平，在 2017 年 10 月 30 日率先在磁浮线上试行全新的基于 Metro 大都会 APP 的“地铁快付”系统扫码进出闸机，短短两个月之后，上海地铁全网络就试行手机刷码的方式进出站，在原有单程票、交通卡等基础上新增了一种票务选择，也为乘客真正意义上解决了购票排队、现金购票、以及实体卡携带不便易丢失的问题，实现一机在手乘遍上海地铁，大大方便了市民乘客。2018 年 1 月 20 日起，上海地铁全网试行刷码过闸机，并推出各类优惠活动，进一步方便市民乘客。而从 2018 年 12 月 1 日起，长三角“沪杭甬”地铁二维码实现互联互通。上海市民使用 METRO 大都会 APP 不仅可以乘坐本地地铁，还可以在杭州、宁波地铁刷码畅行。同样杭州和宁波的市民也可以使用当地的地铁官方 APP，刷二维码无障碍乘坐上海地铁。这是在国家长三角一体化战略指引下，国内城市轨道交通携手支付宝，运用互联网技术和互联互通“五原则”实现票务共享的先行先试，具有里程碑式的重大意义，不仅方便三地市民出行，更加速推动了长三角一体化战略实施。

2018 年，公司为了进一步有效提升 1 号线高峰时段运能，特别

是缓解早高峰时段 1 号线北延伸段客流拥挤状况。从 4 月 28 日起，1 号线启用了新列车运行图，通过早晚高峰时段分别增投 4 列新车，调整运行交路，在保障安全的情况下，实现工作日高峰时段 1 号线增能提效，进一步缓解客流压力。继 4 月 28 日 1 号线实现高峰时段增能后，自 12 月 21 日起，1 号线将再次启用新列车运行图，增投 5 列新车，工作日早高峰时段提升运能，进一步缓解 1 号线早高峰客流压力。

此外，为完善 1 号线莲花路站周边交通环境、优化区域结构功能，同时进一步提升车站蓄客能力和服务水平，自 2018 年 6 月 23 日起，1 号线莲花路站站前北广场改造将正式启动。未来，莲花路地铁站将增加一座面积约 2500 平米的站厅，进一步提升运营高峰期间的站厅蓄客能力，同时增设无障碍电梯等服务设施，并将新增跨轨天桥连接上下行站台。站前广场改造将原有地面公交站点纳入建筑本体，实现与轨交的室内一体换乘，从多方面提升莲花路站的综合交通功能。

4、切实有效维护供应商等债权人合法权益

公司秉承“诚实守信，合法合规”经营理念，与供应商保持长期良好的合作关系，公司高度重视对银行、供应商等债权人合法权益的保护。公司顺利完成 2018 年度第一期中期票据 2 亿元的发行工作，同时完成 2017 年度第二期超短期融资券的本息兑付工作。公司有良好的信誉，被新世纪评级机构评为主体 AA+。除发行债券外，公司还取得多家银行授信，并严格按照贷款协议使用资金，确保资金使用合法。2018 年，公司及时偿还贷款本金及利息，无不良信用记录，及时支付委托运营管理费、日常维修费、资产使用费等费用，未有任何拖欠供应商款项的现象发生。公司建立有资金审批流程，收付款及时顺畅，有效维护公司和债权人的利益。

五、股东的权益保护

1、依法经营、诚实守信

公司是国有控股企业，一直坚持“诚实守信，合法合规”经营理念。公司主营上海地铁一号线客运服务，多年来，公司为乘客提供安全、快捷、舒适、优质的轨道交通服务，执行规范票价，规范经营，深受上海广大市民认可。多年来，公司无重大诉讼和仲裁案件。为完善法人治理结构、规范公司运作，公司制定了内部控制制度并在 2013 年汇编成册，包括信息披露管理制度等，保证业务开展和信息披露的规范、公平、公正。同时，公司上下不断学习了解资本市场的法律法规和业务规则，不断增强责任和规则意识，严格自律，落实责任。对内幕信息不利用、不传播，强化保密管理和登记制度，做到措施实、职责清。此外，公司还不断完善内部诚信监督、约束机制，提高诚信水平。

2、完善内控制度，健全管理体系

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》和《上海证券交易所股票上市规则》等的要求，不断完善公司法人治理结构、规范公司运作，加强公司制度建设。公司已制定了公司章程、股东大会议事规则、董事会议事规则、监事会议事规则、总经理工作细则、投资者关系管理制度和信息披露事务管理制度等，以及公司内部管理的各项规章制度。公司严格执行制度，不断提高管理水平和风险防范能力，不断完善企业内控体系和推进内部控制实施。2013 年完成上市公司内部控制管理制度的汇编(总计 49 项,新增 9 项,修订 22 项), 2014 年, 公司启动子公司制度修订工作, 其中, 一号线公司修订制

度 28 篇，地铁融资租赁公司修订制度 31 篇。对完善公司治理意义重大。2015 年上半年，两个子公司的规章制度已经按照审核权限分别由子公司行政办公会、董事会、监事会审议通过，并发文试行。2016 年，公司制订修订了多项上市公司规范治理相关制度，包括公司章程、内幕信息及知情人管理制度和信息披露暂缓与豁免业务内部管理制度。2017 年，公司开展内控制度的修订工作，完成制度修订 13 项、新增制度 5 项，其中包括对公司章程、股东大会事规则的修订。2018 年公司继续完善内控制度，修订了 8 项制度，新增了 1 项制度，其中包括修改公司章程，将党建内容、容错机制纳入公司章程。

3、经营稳健，财务数据基本平稳

近几年来，公司经营稳健，各项财务指标基本保持平稳。财务状况方面，公司 2016 年总资产约为 23.42 亿元，2017 年增长到约 25.77 亿元，2018 年总资产进一步增加到约 27.33 亿元，相比 2017 年增长约 6.04%。公司净资产从 2016 年的约 14.33 亿元增长到 2017 年的约 14.65 亿元，2018 年达到 14.77 亿元。经营成果方面，公司 2016 年营业收入约为 7.56 亿元，2017 年约为 7.52 亿元，2018 年仍然达到约 7.52 亿元。公司 2016 年净利润约为 5194 万元，2017、2018 年因为运营成本及大修理费增加导致净利润下降，2017 年约为 5167 万元，2018 年净利润进一步下降至约 3064 万元。近三年来，公司总资产、净资产、营业收入基本保持稳定，净利润因为运营成本及大修费用的逐年增加，有所下降。另外公司子公司上海地铁融资租赁有限公司于 2014 年 7 月获得融资租赁资格，2014 年 8 月 8 日完成工商变更并增加融资租赁经营范围，2016 年 9 月新增“商业保理”的业务范围，2018 年，地铁租赁公司实现营业收入约 5953 万元，较上年增

长约 8%，净利润约 3638 万元，较上年增长约 12%。

4、落实分红政策，坚持回馈股东

公司自 2001 年重组以来，坚持每年现金分红，近几年实际分红比例均超过净利润的 30%。2013 年被理财周刊评为 147 家 10 年连续现金分红企业之一。公司已经连续 20 多年坚持现金分红，并且比例均超过净利润的 30%。公司 2013 年根据上交所关于现金分红的相关规定，对公司章程 155 条进行修订，将“在利润分配方式中，相对于股票股利，公司优先采取现金分红方式。具备现金分红条件的，应当采用现金分红进行利润分配。公司每年度现金分红比例不低于当年归属于上市公司股东的净利润之 30%。采用股票股利进行利润分配的，应当具有公司成长性、每股净资产的摊薄等真实合理因素。”增加入公司章程。历年来公司均按时发放现金红利，充分保护中小投资者的合法权益。

2016-2018 年公司普通股利润分配方案：

| 分红年度 | 每 10 股送红股数 (股) | 每 10 股派息数 (元) (含税) | 每 10 股转增数 (股) | 现金分红的数额 (含税) | 分红年度合并报表中归属于上市公司股东的净利润 | 占合并报表中归属于上市公司股东的净利润的比率 (%) |
|--------|----------------|--------------------|---------------|---------------|------------------------|----------------------------|
| 2018 年 | 0 | 0.20 | 0 | 9,547,638.10 | 30,642,850.53 | 31.16 |
| 2017 年 | 0 | 0.35 | 0 | 16,708,366.68 | 51,670,168.86 | 32.34 |
| 2016 年 | 0 | 0.35 | 0 | 16,708,366.68 | 51,942,158.00 | 32.17 |

5、做好信息披露，维护良好投资者关系

一直以来，公司十分注重保护投资者尤其是中小投资者的知情权，不断提高信息披露管理水平和信息披露质量，由于公司在信息披

露工作方面的优异表现，公司于2014、2015、2016、2017年连续四年获得上交所信息披露A级评价（优秀级）。公司严格按照信息披露业务规则和公司信息披露事务管理制度，组织编制、披露公司的临时报告和定期报告，及时、准确、真实地披露应该披露的所有信息，2018年全年累计完成52项信息披露。

在投资者关系管理方面，公司积极与投资者及相关各方建立互信互利的关系，通过现场接待、电话、邮件、上证e互动等方式加强与投资者及媒体的沟通互动，耐心解答疑问，维系良好公共关系。公司一直以来积极参加由上海上市公司协会联合上交所信息网络有限公司共同举办的“投资者集体接待日”及由上海证监局和上海上市公司协会共同举办的“投资者走进上市公司”等活动。2018年5月9日、2018年9月28日公司参加了两场投资者接待日活动，公司总经理、副总经理、董秘等高管通过网络在线交流形式与投资者就公司各项问题进行坦诚沟通，得到了投资者的热烈反馈。

6、积极进取，开拓创新

公司除了稳定经营地铁一号线业务外，于2013年10月设立全资子公司地铁租赁公司，并于2014年7月获得融资租赁业务资格，2014年8月完成工商变更登记，变更为上海地铁融资租赁有限公司，同时增加融资租赁经营范围，同年地铁租赁公司与上实融资租赁公司的地铁车辆售后回租项目，获得上海市政府2014年度金融创新奖提名奖。2016年，融资租赁公司新增了“商业保理”经营范围。2017年融资租赁公司共完成7个保理项目累计约2.2亿元签约投放工作。2018年再接再厉，商业保理业务再获突破，全年共完成13个保理项目累计约6.3亿元签约投放工作。截至2018年底，地铁租赁公司实现营

业收入约 5953 万元，较上年增长约 8%，净利润约 3638 万元，较上年增长约 12%。

此外，为了增强核心竞争力，开拓新的盈利增长点，2018 年 8 月经公司九届五次董事会审议通过，公司投资设立了全资子公司上海地铁新能源有限公司及合资子公司上海申通鉴衡轨道交通检测认证有限公司。设立两家新公司不仅能给上市公司带来可观经济效益，回报股东，还能获得良好的社会效益。

7、依法纳税，做负责任的公众公司

公司自成立以来，自觉遵守社会主义市场经济体制下的竞争规则，坚持守法经营，严格遵守企业财务制度、会计准则，真实准确核算企业经营成果，依法履行纳税义务，及时足额缴纳税款，保证依法诚信纳税。2018 年，公司累计上缴各类税金约 4772 万元，为地方政府和社会的经济发展做出了积极的贡献。

六、员工发展及其权益保护

员工是企业生存与发展的宝贵的财富和资源，企业与员工之间应形成相互尊重、相互信任、相互勉励、共同成长的和谐关系。公司坚持“以人为本”的管理理念，努力为员工营造安全健康的工作环境，加强对员工的培养和职业规划设计，注重维护职工的基本权益，促进员工的全面发展，树立了良好的用工形象。

1、规范用工制度，保障员工权益

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》、《工会法》等法律法规，从劳动用工、民主管理等各个方面切实维护员工合法权益。公司建立了较为完善的用工管理制度，严格按照《招聘管理办法》择优录用，2018 年积极开展补缺岗位的招聘工作，员工全部签订正式劳动合同，全年未发生任何劳动争议事件。公司依法建立健全员工社会保险管理体系，按时为员工缴纳五险一金，社会保险覆盖率达 100%，严格按照政策执行员工带薪休假制度，坚持公平、公正原则，男女员工同工同酬，保障职工享有劳动权利和履行劳动义务，促进劳资关系的和谐稳定。

2、注重员工健康，关爱员工生活

公司继续发挥工会为全体会员办实事，多层次关心全体员工的理念，倾听想法、排解情绪，让每位员工在各自岗位上安心工作，继续开展关心慰问职工及家属、参加多层次职工医疗保障互助体系，关心职工生活，解决后顾之忧。2018 年公司员工体检率达到 100%。同时，工会积极组织员工参加羽毛球、网球、徒步等各类运动。其中 2018

年 11 月，工会组织全体员工参加了户外徒步活动，从徐汇滨江西岸艺术中心出发，徒步至世博黄浦体育园。此次活动，让全体员工在领略沿线优美景色的同时，促进员工间的交流，营造和谐融洽的公司氛围，丰富员工们的户外生活，陶冶情操，增进友谊，提升凝聚力和幸福感。

3、重视员工培训与职业成长

公司尊重人才的价值，为员工搭建科学的职业发展通道和完善的培训体系，开展多层次、多元化的培训，全面提升员工职业素质，培训覆盖率 100%。2018 年公司职工全部完成并超过管理人员每人每年 50 课时的量化要求，生产人员完成每人每年 24 课时的培训量化要求。公司努力营造公平、公正的员工成长环境，为员工提供多种发展机会，实现人才队伍的职业化、专业化发展，持续健全公司岗位体系与职业发展通道。

4、坚持开展民主测评，持续推动民主管理

公司顺利召开 2018 年度全体职工大会，充分发扬民主，坚持开展公司领导班子与个人的民主测评工作，提升职工参与企业管理的积极性。在全体职工大会上，公司领导班子和个人分别进行了述职、述学、述廉报告，由职工无记名填写评议测评表，客观公正地按“德、能、勤、绩”等项目进行综合打分，接受群众的监督。