



2024

社会责任报告

CSR REPORT



深圳市东部公共交通有限公司

地址:深圳市龙岗区龙城街道飞扬路 45 号东部公交大厦

电话:0755-89983563 传真:0755-89983900

邮编:518172 网址:<http://www.szebus.net>

本报告以纸质版、电子版和微信版等方式提供

务实善为 安全有序

关于本报告

本报告是深圳市东部公共交通有限公司正式发布的第11份社会责任年度报告，涵盖了公司对社会责任关键议题的实践及管理方法，展现公司2024年社会责任工作绩效。

时间范围

2024年1月1日至2024年12月31日，部分内容往前后年度适度延伸。

报告范围

以深圳市东部公共交通有限公司为主体，包括所属分子公司。

编制依据

- 全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》（国资发研究〔2016〕105号）
- 国家标准委《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）
- 《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
- 《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》

数据来源

本报告引用的数据均来自于公司正式文件、统计报告与财务报告，本报告数据如与财务报告不一致，以财务报告数据为准。报告中如无特别说明，所有金额均以人民币表示。

可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“利益相关方”有时也以“您”表示，“深圳市东部公共交通有限公司”有时也以“东部公交”“公司”或“我们”表示。

报告获取

本报告为中文版，以纸质版和电子版两种形式提供。您可以在深圳市东部公共交通有限公司网站下载本报告的电子文档（<https://www.szebus.net>）。如需要纸质版报告，请致电0755-89983901。

目录

- 01 董事长致辞
- 03 回顾2024
- 05 关于我们

转型+温度 品质筑城

15

- 倾听乘客声音 17
- 契合市民需求 17
- 提升服务温度 19
- 智慧公交赋能 21
- 服务乘客满意 24



低碳+增效 绿动湾区

35

- 构建绿色体系 37
- 落实双碳战略 38
- 推进减污行动 40
- 绿色办公作业 41
- 传播绿色文化 42



- 57 责任管理
- 59 意见反馈
- 60 展望

责任+守护 安行万家

25

- 筑牢安全根基 27
- 全面安全运营 28
- 推进科技兴安 31
- 提升应急能力 32
- 培育安全文化 33



公交+社区 和谐同行

43

- 携手员工发展 45
- 合作伙伴共赢 51
- 共建和谐社区 53



09 责任专题：党建领航树品牌
提质创新促发展

12 责任故事：深化服务创新
厚植文明根基

董事长致辞

2024年是公司构建安全运营大环境应用年。我们以党的创新理论为指导，坚持“服务大局、服务城市、服务产业、服务民生”，推动生态环境保护及绿色低碳发展，推动与利益相关方和谐共赢，推动国企改革向纵深迈进，公司治理日益规范，核心功能不断增强，为深圳在中国式现代化建设中走在前列、勇当尖兵作出应有贡献。

凝心聚力，党的领导作用更加全面和显著

深入实施党建质量提升行动，形成党建引领业务工作、业务服务党建内涵的双融双促局面；进一步推动党建与业务深度融合，聚焦全力支持“民生七有”，围绕“一心一意·服务邻里”党建品牌，打造“湾区互连·鹏城畅行”营运品牌，以实际行动为大湾区交通一体化建设作出应有贡献；把党的领导融入国企改革全过程，激活自主造血源动力，聚焦加快“一主三转型”，推动核心优势市场化，不断提升服务水平和经营效益。

用心筹谋，做强主业的探索更加果敢和长远

谋划制定了“双效提升”长期方案，把效率效益贯穿到生产经营理念中，这是17年来首次改变营运模式的历史性变化；千方百计拓展市场，深化进四区、地铁双网融合，深挖港澳居民“北上”热潮、演唱会经济和大型厂区、高校内部巴士等出行新需求、新增长点，积极拓展各个细分市场；全方位、系统性地优化线网，强化与地铁的接驳服务，布局跨市公交线路，提升线网整体运营效益与效率。积极拓展市场化公交业务，深化e巴士市场化定位，完善e巴士制度环境，打造公交多元化高端服务品牌。

合规先行，治理效能更加凸显、更有成色

建立合规体系，制定《合规管理办法》，对合规委员会组织架构、议事规则等进一步梳理与明确；健全合规管理协同机制，依托联合监督委员会，推动合规管理与审

计、纪检监察等相统筹、相衔接，加强协调与配合；完善合规考核激励机制，完成风险识别、岗位职责、流程管控“三张清单”工作；制定《制度建设三年行动方案》，形成制度建设闭环管理，构建系统完备、科学规范、运行有效的制度体系。

聚焦目标，安全运营体系建设应用不断深化

以点连线、以线织面、以面成体，点线面体联合共进的“12345”战略体系内容，明确了战略目标具体的实现路径：即聚焦一个“关键指标”——零违章的目标驱动安全运营，完善两个机制推动“关键因素”——驾驶员良好的驾驶习惯养成，抓实三个方案推进“关键职能”——安全、营运和技术的协同联动，强化四个建设牵动“关键能力”——管理、保障、服务和履职能力的有效提升，建立五个环境为“关键支撑”的全局性能力根基，推动公司社会效益与经济效益全面提升。

多措并举，绿色发展水平持续提升

确立了“低碳环保、节能增效、绿色出行、和谐发展”的能源管理方针，始终以提升资源利用效率为核心，以节能减排和环境保护为重心，稳步推进节能降耗与污染减排工作，致力于构建完善的资源节约型、环境友好型的绿色公交发展模式。已连续8年完成年度碳排放履约工作，为深圳打造健康的宜居城市作出应有贡献。通过构建完善充电运营管理平台、完善电耗考核制度等措施，持续加强能源使用管控，逐步提高能源使用效率和效益。

以人为本，携手员工与社会共同成长

始终秉持以人为本的理念，重视员工权益的保障及其职业成长，持续深化对员工的关怀；坚持党建带工建，党建带群团发展，以“东部力量·心路护航”为主题，开展“丰华计划”“扬帆计划”等各类活动超千场，进一步提升员工获得感、幸福感；积极与合作伙伴携手，共

享发展成果，共同推动行业不断进步；致力于开展对口帮扶和公益志愿活动，扎实推进乡村振兴工作，为企业营造和谐的内外部发展环境。

2025年，我们聚焦城市交通发展形势与需要，聚焦公司生存与转型，聚焦主业减量的公交吸引力提升，发挥新质生产力的变革性作用，全面提升五大安全运营氛围，实施“基层党建管理年、基础安全管理年”，围绕“抓营收、提客流、保安全、增效益、促转型”的目标，进一步提升核心竞争力，为公司高质量发展注入强大动力。

深圳市东部公共交通有限公司
党委书记，董事长



回顾2024

服务绩效

行驶里程

2.49

亿公里

相当于绕行地球赤道6225圈

客运量

2.50

亿人次

接近深圳常住人口数量13.8倍

发车准点率

99.08

%

运行准点率

97.50

%

客服中心接听乘客来电

99255

宗，同比增加0.93%

转办单件处理及时率

100

%

转办单件回复满意率

100

%

市综合交通运行指挥中心投诉

0

宗

安全绩效

各项指标均在上级主管部门考核达标范围内

百万车公里考核责任事故率

0.07

宗/百万公里，考核指标为0.16

百万公里责任伤人率

0.03

人/百万公里，考核指标为0.15

交通违法率

0.06

宗/百车，同比持平

岗前问询告知

263

万次，制止“问题”发班1998次

安全检查

13535

人次，查获整改问题1760个

路面稽查跟车

66902

次，上报违规56宗

视频稽查车辆

242636

台次，查出违章907宗

环境绩效

新能源车占比

100

%

有害废弃物处理率

100

%

生态文明建设项目资金

3900

万元

实现碳排放（CO2当量）

25.77

万吨（预审数）

连续8年完成碳排放履约，同比减少9.58%，相当于种植151万棵树*

总用电量

2.57

亿千瓦时

谷期充电占比

85.26

%

同比提升4.71%

社会绩效

开展家访

14774

次

两轮家访100%覆盖

献血总量

44000

毫升

参与献血130人

员工培训率

100

%

员工平均培训时间

37.78

小时

公开采购占比

92.78

%

市属国企排名第五

全流程交易数量占比

100

%

市属国企排名第一

协调联系消费帮扶

301.55

万元

志愿服务时长

11204

小时

参与服务人次

3614

人次

*按每一棵树一年吸收二氧化碳18千克计算

责任荣誉

- 2024年，我们共获得59项荣誉（包含协会），其中国家级6项、省级4项、市区级49项，包括：
- 在交通运输部主办的2024年“我的公交我的城”重大主题宣传活动中评为新时代“公交榜样企业”
 - 《公交线网智能优化与运行协同项目名称：控制关键技术及应用》荣获中国公路学会科学技术奖二等奖
 - 《多方期望融合的协同治理体系在公共服务领域建设实践成果》荣获第二十届交通企业管理现代化创新成果一等奖
 - 东部公交e巴士被广东知名品牌评价专业委员会评为“广东知名品牌”
 - 810新时代文明实践专线活动获得由深圳市关爱办主办的二十一届深圳关爱行动“百佳市民满意项目”
 - 陈新华演讲的《以“四心”换真情用行动暖人心》获得潜力级荣誉（第十二届全国品牌故事大赛深圳赛区比赛）
 - 《高能快板！公交人的“安全指南”》微电影获得培育级荣誉（第十二届全国品牌故事大赛深圳赛区比赛）
 - 一分公司胡志艺荣获深圳市五一劳动奖章
 - 一分公司郑旭辉荣获深圳市优秀共产党员



关于我们



公司概况

深圳市东部公共交通有限公司（以下简称“东部公交”）是经深圳市人民政府授权，于2007年9月正式挂牌成立的公交特许经营企业，系深圳市国资委直管企业。公司围绕常规公交、e巴士品质公交的主营业务，致力打造“精细化、标准化、规范化”的安全管理体系；“信息化、数字化、智能化”的运营管理体系；“多元化、个性化、定制化”的特色服务体系。积极拓展维修保养、车身广告、充维服务等业务。截至2025年1月1日，在岗职工11848人，共有营运车辆5445台，开行线路917条（常规线路298条，e巴士品质公交线路619条），线路主要覆盖宝安、龙华、龙岗、坪山、大鹏等地区，年度累计载客里程2.31亿公里，年度客运量2.5亿人次，日均客运量近69万人次。

东部公交始终坚持党建引领，牢固树立以人民为中心的发展思想，秉承“让出行更美好”的宗旨，积极发扬“务实善为，安全有序”的企业价值观，按照“以需求为导向，以品质为追求”的经营理念，围绕“一心一意·服务邻里”，不断深化党建与业务融合。持续推进“公交进四区”建设更贴近市民的公交服务网络，全面构建“安全运营大环境”，营造更加睦邻安全的公交运营环境，深入推动以高质量党建引领企业高质量发展。目前，e巴士品质公交实现了承诺式服务，成为知名的智慧公交品牌。

公司先后荣获“国有企业社会责任·先锋100指数（2023）”“全国交通企业管理现代化创新成果一等奖”“全国交通企业管理现代化创新成果示范单位”“全国交通运输节能减排先进企业”“全国企业文化建设先进单位”“全国交通运输安全文化建设优秀单位”“全国新时代‘公交榜样企业’”“安全生产标准化建设一级达标”“广东省城市公共交通新能源汽车应用推广先进会员单位”“广东省企业500强”“广东省服务业100强”等荣誉称号。“5G+智慧交通促进绿色发展，赋能低碳城市建设”项目获得工业和信息化部主办“绽放杯5G+交通运输专题赛”二等奖，“多方期望融合的协同治理体系在公共服务领域建设实践”项目获评广东省企业管理现代化创新一等成果，“基于多传感器融合技术的安全行车辅助系统”入选广东省交通运输厅“城市公共交通新能源与数字科技创新应用项目”。

东部公交将牢牢抓住粤港澳大湾区建设、深圳建设中国特色社会主义先行示范区和区域性国资国企综合改革试验区的重大历史机遇，紧紧围绕“源头管理、现场管控”双管齐下的工作思路，全力构建安全运营大环境，努力朝着“更具吸引力公交企业”的目标迈进。

总资产
59.04亿元

员工
11848人

运营车辆
5445辆

开行线路
917条
常规298条、e巴士619条

组织架构

我们严格按照法律、法规的规定，持续完善由股东会、董事会等组成的公司架构体系，规范公司运作。

我们将党委会研究讨论作为董事会、经理层决策重大问题的前置程序，有效发挥党组织把方向、管大局、保落实的领导作用。

企业文化

适合时代发展要求、适合公司新发展的核心价值观理念体系，将企业、员工和市民融为一体，呈现出富有鲜明价值观的东部公交特色企业文化。



企业宗旨
让出行更美好



企业目标
打造更具吸引力的
公交企业



经营理念
以需求为导向
以品质为追求



核心价值观
务实善为 安全有序

公司治理

我们以国企改革深化提升行动、建设世界一流企业价值创造行动为契机，进一步建立健全现代公交企业制度，激发企业活力；加强法治文化建设，提升合规管理水平，将风险管理与业务活动深度融合，有力推动公司高质量发展。

完善法人治理体系

我们以深化董事会建设为关键抓手，强化董事会在“定战略、作决策、防风险”方面的核心作用，全面推进现代公交企业制度建设，着力构建更加科学、规范的公司治理体系。

董事会职能发挥持续加强

定战略方面，谋划编制东部公交“十五五”发展规划，形成“十五五”初步工作思路。以构建安全运营大环境统领“一主三转型”发展新格局，做强公交主业，推动公司由公共交通服务向城市交通服务转型，由内部管理能力向社会服务能力升级，由传统管理模式向数字化转型，不断提升核心竞争力，增强核心功能。

作决策方面，共对31项议题作出决策，决议事项包含董事会工作报告、总经理工作报告、预算与决算、股权类事项、合规类、投资后评价、内控与风险管理、绩效考核类等方面。进一步加强议案沟通，议案签发前后充分征求董事意见，经理层提请审议的议案由经理层成员汇报，属于董事会专门委员会研究事项，由专门委员会主任委员或者其委托的专门委员会成员报告审议意见。

防风险方面，全面加强合规管理，建立健全有效的合规管理体系，有效防控合规风险，促进公司依法合规经营管理，保障持续稳定健康发展，不断提升依法合规经营管理水平。

强化外部董事履职成效

通过积极引导外部董事深度参与战略顶层设计、切实督促推进监管工作、扎实投身增收节支专项工作等多措并举，有效提升外部董事的履职成效。

构建安全运营大环境巩固深化

2024年是公司构建安全运营大环境应用年。在公司构建安全运营大环境领导小组的统一部署和指导下，各专项环境办公室紧盯目标任务，细化工作措施，强化工作落实，有力有序推进《构建安全运营大环境巩固提升阶段工作方案（2023—2025年）》实施，年度整体工作运行平稳有序。

2024年，五个专项环境办公室紧密围绕构建安全运营大环境“应用年”与战略体系“推动年”的核心任务，深入开展各项工作。在工作层面，致力于提升执行效率与质量；在生活层面，关注员工福祉，营造和谐氛围；在制度建设层面，持续优化管理体系，确保制度规范运行；在文化建设层面，强化价值观引领，促进团队凝聚力；在服务领域，不断提升服务质量。

通过营造公平公正的工作环境、健康愉悦的生活环境、安全运营的文化环境、优质高效的服务环境和适应于管理的制度环境的“五个环境”纵深推进，进一步深化提升“安全运营大环境”，让管理人员自觉的安全管理习惯、驾驶员良好的驾驶习惯真正养成。

国企改革深化提升行动

深入学习贯彻习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设的重要论述、学习贯彻党的二十届三中全会关于深化综合交通运输体系改革的决策部署，以国企改革深化提升行动为契机，聚焦传统公交行业创新转型升级发展，立足主责主业，明确“由公共交通服务向城市交通服务转型，由内部管理能力向社会服务能力升级”双转型，推动公司高质量发展。

按照党的二十届三中全会提出的最新改革任务和《深圳市属企业改革台账》，结合公司实际形成《公司国企改革台账》，共有九大项改革任务，53项具体任务，截至2024年12月，53项具体任务中34项已完成，任务完成率为64.2%，19项正在推进中（推进中的具体措施进度均达70%以上），整体工作进度为89.4%，达到市国资委提出的改革任务完成70%以上要求。

建设世界一流企业价值创造行动持续推进。贯彻落实中央、省、市的部署要求，持续推进公司《加快建设世界一流企业价值创造行动方案》落实。2024年，价值创造工作台账中57项任务中，对应本年度的工作任务全部完成；价值创造指标体系的21项指标中，除营业收入及资产负债率受到行业客观形势影响外，其余指标均顺利完成。

健全法治文化

围绕法治建设的目标要求，进一步强化公司法律事务、合同管理、授权管理及招标管理等关键业务领域，全力构建公正、高效的法治微环境。

合规管理

完善合规组织领导体系，梳理与明确合规委员会组织架构、议事规则。建立健全合规制度体系，制定《合规管理办法》，明确总体目标、组织职责、运行机制、考核评价、监督问责等。

建立合规管理协同机制，依托联合监督委员会，统筹协调合规管理与审计、纪检监察等。定期召开会议，加强配合，并定期发布《合规月报》。完善合规考核激励机制，创设合规指标，并纳入每年经营单位创优考核和公司部室经营绩效考核。

完成“三张清单”工作，编制风险识别、岗位职责、流程管控，开展业务合规风险识别、分析、评估，制定风险识别清单，梳理各岗位业务范围事项清单及风险对应的流程管控措施。

法治建设

组织开展持续有效的法律专项培训和业务培训，积极打造法律培训全员工程，努力实现人人合规、事事合规的浓厚氛围。加强法务人才队伍建设，培养法务人员，共有2人获取律师执照。

持续开展主题日法治宣传活动，通过加强宣传教育，营造浓厚法治氛围，让法治观念和意识渗透到每个员工的思想认识中。

全面风险管控

我们高度重视风险管理，将风险管理工作与业务活动融合，积极探索和建立有效的风险管理机制。

持续完善全面风险管理体系，做好风险辨识、风险评估、风险监测、风险应对，打造闭环管控机制。通过年度重大风险评估，筛查出48项风险信息，评估出2024年度前十项重大风险，逐一明确责任主体，有针对性地制定风险应对措施。公司未发生重大风险事件，评估出的风险均处于受控状态。

着力防范化解重大风险，将重大风险防控纳入党委会议事清单、年度经营管理工作及年度绩效考核，切实将风险管理与日常经营管理融为一体，形成《东部公交关于2024年度重大风险评估情况的报告》。

加强风险源头治理，推动构建横向上部门协调、纵向上市区联动、周期上全程防控的社会矛盾风险立体防范体系，全面排查风险防控中存在的问题及风险源头治理中的难点堵点，形成《东部公交关于全面排查行业领域涉稳风险源头治理问题隐患和难点堵点的情况的报告》，筑牢防范风险屏障，立足长远消除隐患。

加强重大经营风险事件报告及处置工作，规范违规经营投资责任追究工作，形成责任明确、流程清晰、规范有序、追责有力的工作机制，形成《东部公交关于2024年半年度违规经营投资责任追究工作情况的报告》，落实落细报告责任。

加强内部审计

坚定确立以“监督促治理”的审计理念，并秉持“审管并重，以审促管”的工作导向，制定内审年度工作计划，通过公司党委会、审计与风险委员会及董事会审议。

通过发布通知及制发整改建议书等多种方式，积极组织分公司对2023年16项内审报告中指出的254项问题进行全面而深入的分析，并以问题为导向，明确整改期限，全力以赴推进整改工作，确保问题得到全面有效整改。

组织各分公司全面梳理2020—2023年期间所有内审项目中所发现的问题，针对尚未完成或未达标的整改事项，结合各责任单位的实际情况，提出了切实有效的整改措施，并积极协助各分公司落实整改工作，确保整改任务全面有效执行，形成完整的整改闭环。

审核合同

1350份

已办结诉讼案件

22宗

内控缺陷整改完成率

95.5%

发生重大风险事件

0宗

责任专题

党建领航树品牌 提质创新促发展



公司党委始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，纵深推进全面从严治党，强化公司党风廉政建设，聚焦国企党建质量提升行动目标任务，大抓基层、提质创新，围绕“一心一意·服务邻里”主线，深化党建与业务融合，持续增强基层党组织的创造力、凝聚力、战斗力，创新打造党建带工建品牌“东部力量·心路护航”，筑牢企业与员工桥梁纽带，为企业高质量发展提供组织保障，为带领员工建功新时代凝聚力量。

突出思想政治建设，深化党的创新理论武装

坚持正确政治方向

深入学习宣传贯彻党的二十届三中全会精神。通过宣讲报告会、党委理论学习中心组、党委读书班、履职能力培训班等形式开展了7次专题学习，组织5个党总支、66个党支部上专题党课，推动全会精神学习宣贯全覆盖。持续利用公司线上、线下阵地平台广泛宣传全会精神要义以及学习贯彻进展成效，营造强大宣传声势。

持续加强政治理论学习。公司党委及各党组织开展“第一议题”学习共1872次，开展党委理论学习中心组学习8次，举办党委读书班5个专题场次，学深悟透习近平总书记重要讲话和指示批示精神。

坚持全面覆盖。通过党支部“三会一课”、主题党日等方式，做到学习宣贯全覆盖、无遗漏。充分利用公司官网、微信公众号、公交车辆LED屏幕、宣传海报等线上、线下阵地平台持续广泛宣传，引导广大党员干部深学细悟全会精神。

牢固树立思想防线

强化统筹组织、以上率下，成立党纪学习教育领导小组和工作专班，制定工作方案，建立学习监督推进机制，通过党委班子成员逐一领学、举办专题辅导、开设线上学习专栏等方式，组织党员、干部原原本本学、逐章逐条学习《中国共产党纪律处分条例》，做到学纪、知纪、

明纪、守纪。在公司微信公众号开辟“党纪学习教育·每日一课”学习专栏，实实在在提升《条例》宣传解读的实效性和覆盖面。

强化警示教育、以学促干。通过召开警示教育会、参观警示教育基地等方式，开展警示教育81次，发布“每周说廉”47期，制定《不良作风专项整治行动方案》《不良作风负面表现清单》等，让党员干部明底线、存戒惧、知敬畏。

压紧压实意识形态工作责任。持续强化意识形态九大阵地的建设管理，加强风险隐患分析研判，抓严抓实舆情引导管控。每季度召开意识形态分析研判会议，对重点领域潜在风险进行研判部署，针对分公司党总支落实意识形态工作开展专项督查。

主题宣讲特色鲜明

支部书记带头宣讲。持续打造东部公交“基层书记开讲”党课品牌，以微党课的形式，面向全体员工开展宣讲，进一步提高党员领导干部理论水平，加强党员党性教育、作风要求，加深各级员工对公司政策的理解，改进管理者工作思维和管理举措，制作并发布26期。

先进典型主题宣讲。组织先进基层党组织代表、优秀党员和优秀共青团员结合保障民生、服务社会的工作重点，开展“一心一意·服务邻里”主题宣讲会，汇聚起坚定服务理念、强化服务意识的共识和力量。

劳模工匠巡回宣讲。以“东部力量·心路护航”为主题，举行2021—2024年度获奖先模人物巡回报告会，随后在分公司共开展5期巡回宣讲，分享奋斗历程、成长故事和感人事迹，激发各级员工在克服困难、提升效率、推进企业高质量发展中继续努力奋斗。



突出党的全面领导，夯实国企高质量发展根基

把党的领导融入公司治理全过程

进一步健全“三重一大”决策制度，动态完善党委前置研究事项清单，召开党委会34次，研究公司重大经营管理事项236项，督办落实政治要件158件，用高度自觉的行动践行“两个维护”。

进一步推动党建与业务深度融合，围绕全力支持“民生七有”，打造“一心一意·服务邻里”党建品牌，开展“东部力量·心路护航”系列主题活动，在公司营运、安全、技术等生产一线组建“党员先锋队”，广泛挖掘



出行需求增长点，深化公交“进四区”和双网融合行动，推出“邻里巴士”“护学巴士”“童行巴士”，实现党建工作引领业务工作、业务工作服务党建内涵，形成双融双促。

把党的领导融入国企改革全过程

从上至下凝聚思想共识，公司党委书记通过国企改革深化提升行动领导小组会议、季度会、年度会等形式，定期研究推进改革任务，不断提升各层级党员干部的思想认知。激活自主造血源动力，聚焦加快“一主双转型”，印发“双效提升”工作方案、大力发展响应式公交、抢抓“演唱会保障”经济、申办二类修理厂资质、加快超充建设和对外开放，推动核心优势市场化，不断提升服务水平和经营效益。e巴士品牌影响力进一步扩大，全年客运量1320万人次，总营收8731万元。

树牢“过紧日子”意识，引导各级管理主体向经营主体转变，对分公司考核由成本管控转变为毛利考核；推动清洁、安保等外包服务内部化，月节省费用53万元；全力争取国有储备用地，清退社会场站面积5万余平方米，月节省租金111.87万元，实现降成本、稳就业、提效能。

强化队伍建设，把党管干部原则贯穿干部选拔任用全过程，完善干部选拔任用制度和内部人才培养计划，加强人才队伍建设和干部监督管理，中层以上管理人员全覆盖签订《领导干部任职承诺书》及《东部公交中层管理人员履职承诺书》。

突出政治责任，坚定不移落实全面从严治党

做深做实巡察“后半篇文章”

高质量召开巡视巡察整改专题民主生活会，全力配合“回头看”检查并认真落实整改，有序推动股权理顺、经营发展等公司重难点事项，修订管理制度68项，填补空白制度58项，切实把整改成果转化为持续改进工作作风、推动改革和促进发展的动力。

压紧压实党风廉政建设主体责任

召开专题会议研究推进有关工作，开展“减压赋能”行动，持之以恒纠治“四风”。全力支持公司纪委开展工作，畅通信、访、网、电“四位一体”监督举报渠道。

全年处置问题线索53宗，办结36宗，立案2宗，依规依纪依法处理11人。共开展基层监督检查23次，发现问题22宗，已督促整改22宗。

聚焦采购招标、违章事故处理、奖金分配、利益冲突等重点领域开展监督，公开采购占比由41.92%提升至92.78%（市属企业排名第五）；全流程交易数量占比由47.37%提升至100%（市属企业排名第一）。

1月25日，东部公交纪委组织召开了“《中国共产党纪律处分条例》2023年修订版”专题培训，由党委委员、纪委书记陈显玲主讲，公司领导班子及其他各层级党员领导干部参加，共覆盖培训教育人数180人。



牢固树立大抓基层的鲜明导向

印发年度党建工作要点、党建工作标准化考核方案，统一战线、意识形态年度工作计划等，以项目化清单化巩固基层工作基础，组织党支部书记轮训和专职党务工作者实训，强化监督检查和日常帮扶指导，切实增强基层党组织政治功能和组织功能。

7月11日，东部公交党委召开“两优一先”表彰大会，对公司过去一年在各条业务线中涌现出来的先进集体和个人进行表彰。会议在庄严的国歌声中拉开帷幕，全体与会党员重温入党誓词。

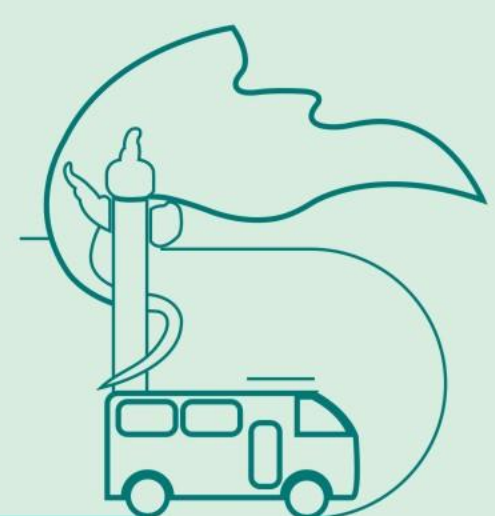


案例 “一心一意·服务邻里”主题宣讲会

6月28日，东部公交党委举办“一心一意·服务邻里”主题宣讲会，从先进典型和优秀青年员工身上，展现企业与社会、员工与乘客、上级与下级、部门与部门、员工与企业之间亲邻友邻睦邻的服务关系，从而凝聚不畏困难、勇往直前的精神和力量，为实现企业稳定可持续发展继续努力。



责任故事



深化服务创新 厚植文明根基 —810专线

建设新时代文明实践中心，是党中央重视和加强基层思想政治工作的战略部署，是深入宣传习近平新时代中国特色社会主义思想的重要载体，是打通宣传群众、教育群众、关心群众、服务群众“最后一公里”的重要举措。东部公交以810线路为试点，首创“文明实践+公交服务”融合模式，通过特色车厢宣传与精细化服务升级，构建龙岗区全域文明出行新场景。

总体情况

2024年，810专线创新打造系列主题全维传播活动，形成线上线下联动效应，线上传播矩阵覆盖超500万人次，全年服务市民超30万人；先后获《人民日报》专题报道3次，省市级主流媒体聚焦传播近百次，以“公交+文明”的融合实践开创公共服务创新标杆，为城市交通服务体系升级注入示范性动能。

特色

构建起公共交通参与社会治理的创新范式

810新时代文明实践专线通过“空间载体创新+数字技术赋能+教育体系重构”的三维变革，破解传统文明实践“重形式轻实效”的痛点，构建起公共交通参与社会治理的创新范式。

构建公共交通网络与文明实践价值共同体的生态系统

以城市层级特色资源为基底、区域层级协同联动为引擎、市民层级深度参与为核心，系统培育城市可持续发展范式与文明生态共同体，全方位推动城市高质量发展与文明共建新格局。

构建标准化推广范式

以810新时代文明实践专线为蓝本，构建标准化推广范式，可赋能粤港澳大湾区人文共同体建设，通过公共交通动脉织就文明纽带、湾区故事激活文化认同，助力打造国家级战略支点的文明示范走廊。

整合多维资源推动三融三共创新机制

810新时代文明实践专线打通多维资源，以推动活动融合、资源融合、服务融合为主要目标，全新打造“文明·共建、文明·共联、文明·共享”运营机制，推出了系列特色活动。

年度活动

双节联动聚势能 区域协同启新程

专线紧扣4·23世界读书日、6月“文化和自然遗产日”等重要节点，联动各文明实践所（站）、各共建单位，并积极链接本土特色资源，以“文化传承·创新实践”为主题，开展了系列主题活动。

“坐上810邂逅一本书”图书漂流活动

活动于4月27日在星河智荟广场举办。该活动联动了深圳图书馆、龙岗区图书馆、保安社区新时代文明实践站、银荷社区新时代文明实践站、荷坳社区新时代文明实践站等共建单位，专线化身“书香公交”，通过“共读一本书”“派送阅读包”“图书漂流市集”等创新形式助力“阅读之城”建设。



“我是非遗传承人”实践活动

活动于6月22日在深圳市百师园、深圳市龙岗区禾花美术馆等多场地举办，联动了百师园非物质文化遗产博物馆、龙岗区禾花美术馆、述本缘文化产业（深圳）有限公司等共建单位。活动中，一批亲子家庭开启龙岗区新时代文明实践路径（平湖站）打卡之旅，通过赏玩千年传承的耀州窑瓷艺、饱览百位非遗大师的杰作、体验皮雕钥匙扣制作等形式，沉浸式感受平湖非遗魅力和龙岗文明底蕴，进一步弘扬中华优秀传统文化。



“点亮微心愿·益起筑梦”

活动于10月26日在布吉街道东方半岛社区举办，联动了深圳市关爱行动公益基金会·外婆关爱基金、布吉街道新时代文明实践所、布吉街道东方半岛新时代文明实践站、龙岗区第二人民医院、东方半岛社区“夕阳红”等共建单位，走进社区、小区为困境儿童及孤寡老人等弱势群体送关爱，并为居民打造便民服务摊位，上演志愿服务“赶大集”，正式对外发起“微心愿”征集，将联动龙岗区“双十双百”新时代文明实践志愿服务项目，调动多元主体认领“微心愿”。



青春执笔书双城湾区同心绘新篇

810新时代文明实践专线以深港青年人文互动为切口，以“双城故事”为载体，开展深港青年交流·书写双城故事活动。活动于8月22日在龙岗数字创意产业走廊展示中心、香港中文大学（深圳）等地举办。该活动联动了香港中文大学（深圳）、深圳技师学院马克思主义学院等共建单位，通过制订交流访学路线，为深港两地青年搭建相互学习、相互启发的平台，进一步凝聚青春力量、同心筑梦未来，深化深港交流交融，助力实现大湾区共同发展愿景。



方寸车厢载文明光影浸润育新风

通过车厢内视听播映系统，让文明故事随城市脉搏流动，使乘客在出行中自然感知榜样力量，于细微处体悟文明之美，实现市民素养的无声滋养与持续提升。

文明风尚流动课堂

以810新时代文明实践专线为载体，策划开展“810文明风尚流动课堂”。在车厢常态化播放展现龙岗城区发展魅力的优质宣传片，以及文明市民、道德模范等文明宣讲力量的宣讲视频，将专线车厢打造成流动的大众文明课堂。

《文明的样子》短视频

一条810公交线路，贯穿龙岗大部分区域，全年客流成千上万，这其中每天上演着鲜活的文明实践故事。通过利

用车载监控摄像头，捕捉文明瞬间、文明行动。2024年陆续推出《雨天路滑女子骑车摔倒，随后一幕温暖人心》《暖心“互动”，拄拐老人在斑马线上点了个赞》《私家车半路抛锚，过路人冒雨化身“推车侠”》《从810公交线路这个“微地标”，看见龙岗“文明的样子”》《暖心接力！龙岗铁骑晚高峰开道送医》《“志愿红”照亮盲人旅客回家路》等系列短视频节目，打造出了有温度的城市IP。



成效

充分链接本土特色资源，提升市民文明实践参与度

系列活动联动各文明实践所（站）、各共建单位，并积极链接龙岗数创走廊、港中深高校、百师园非物质文化遗产博物馆等本土特色资源，使得活动内容更创新、形式更多元，市民参与度、感知度更高，推进活动精准化、常态化、便利化、品牌化，不断推动龙岗文明实践出圈出彩。

创新志愿服务模式，打通服务群众“最后一公里”

810新时代文明实践专线项目以群众需求为导向，不断创新服务模式，努力打通宣传群众、教育群众、关心群众、服务群众“最后一公里”。其中，“810文明有约”——“点亮微心愿·益起筑梦”活动调动多元主体认领“微心愿”，在龙岗全域盘活资源、精准对接、有效服务，共同点亮群众“微心愿”。“群众点单，志愿者接单”的运营机制，全面开启龙岗志愿服务“滴滴”模式，实现龙岗文明实践志愿服务精准化定点配送。

“线上+线下”联动，最大化辐射影响各类受众群体

810新时代文明实践专线项目着重强化传播力，通过“线上+线下”联动，最大化辐射影响各类受众群体。《文明的样子》系列短视频节目除了在线上新媒体端口播出，也同步在1955辆公交车上循环播出，打造一档有趣、有料、有温度的城市文明短视频节目，用身边人、身边事感染市民，传递主流价值观和文明理念，累计受众量超100万人次，用一个文明IP持续涵养龙岗城区文明气质。据不完全统计，2024年“810文明有约”系列共建活动获得国家级、省级、市级、区级各级媒体及各大网络媒体平台报道约80条，受众关注度高。

荣誉

810新时代文明实践专线自设立以来，影响受众约1500万人次，累计获得国家级、省级、市级区级各级媒体及各大网络媒体平台报道近三百条，先后获得2022年龙岗区新时代文明实践志愿服务项目大赛金奖、2023年深圳晚报十大年度

融合传播案例、第二十一届深圳关爱行动“百佳市民满意项目”，受众关注度高，影响力不断增强。



转型+温度 品质筑城

我们始终秉持“以人为本、乘客至上”的理念，悉心聆听乘客的声音，不断优化线网布局与运营组织，深入推进常规公交、轨道交通及慢行系统的深度融合。通过智慧公交建设，致力于打造一个优质、高效、舒适、便捷的公交服务体系，初步构建了以“湾区互连、鹏城畅行”为主品牌，涵盖“接驳e畅、鹏游乐巴、学途快巴、畅邻巴士、动态小巴”五大子品牌的公交服务品牌体系，彰显公交作为城市基础设施的服务价值。

车辆数

5445 辆

营运线路

917 条（常规线路298条，e巴士线路619条）

运送旅客

2.50 亿人次

载客里程

2.31 亿公里

市综合交通运行中心转来投诉

0 宗

SDGs



9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区



倾听乘客声音

我们通过多种形式和渠道加强与乘客互动交流，收集乘客需求，配合第三方开展乘客满意度调查，并就调查情况和乘客意见开展针对性的整改与提升，以进一步契合乘客需求，提升公交吸引力。

客服中心共接听乘客来电

99255宗，同比增幅为0.93%

信息报备	咨询	报失
2761宗	62752宗	24167宗
其他	建议	投诉
5352宗	3075宗	83宗
		表扬
		1065宗

市综合交通运行指挥中心受理单件

13264宗
同比减少31.19%

建议
5965宗
表扬
304宗
咨询
2811宗
投诉
0宗
其他
4184宗

多元沟通渠道

通过乘客服务热线、公交服务微信受理平台、e巴士服务平台等多种渠道倾听声音、收集乘客需求，安排专人负责管理，确保乘客反馈问题得到及时、高效处理。

常态化开展“民意车厢进社区”活动，结合乘客“急难愁盼”民生服务问题，每月定期开展2次活动，通过扫码入群、现场咨询、发放资料、填写问卷等形式在社区内收集市民对公交服务的意见和建议，调研公交出行需求，不断从反馈建议中挖掘服务保障深化点位。

2024年共开展22期活动，收集问卷563份。



契合市民需求

面对地铁网络化、出行方式多样化等新形势和新环境，我们秉持“高效、便捷、绿色、舒适”的理念，持续优化运力配置，深入推进公交“进四区”战略，强化轨道交通换乘接驳，以市民需求为牵引，优化公交服务供给。

提质增效优化线网结构

紧扣“强化融合、降低重复”的指导思想，系统性地优化线网运营，全面优化29条既有线路，强化与地铁的接驳服务；减少低效线路28条，减少与地铁重复线路24条。

线网总里程

6479km，同比减少367km

平均线路长度

21.74km，同比减少1.47km

深化公交、地铁双网融合

与深圳地铁集团建立紧密的沟通与合作机制，通过大数据分析、运营分析等手段，精准识别出行盲点，优化地铁接驳公交线路，新增地铁接驳线22条。

新增接驳线客流强度

1.44人/公里

全年累计客运量

320万人次

截至2024年年底，公司公交轨道换乘提升率达19.86%，公交轨道换乘率及提升率均位居深圳行业榜首。



优化运力资源调配

将内部资源向高效线路及高峰时间段倾斜，统筹完成全年月度运营服务计划的编制及申报工作，共优化40条重点线路的运营服务计划，65条重点线路投入约46%的公司资源，创造出了63%的营收。

运营服务考核指标持续向好

稳步扩大准点线路试点范围，实施运行准点线路增加至39条，平均到站准点率达到97.5%。

根据深圳市公共交通管理应用平台统计数据：

发车准点率

99.08%

运行准点率

97.50%

发车间隔达标线路占比

100%

班次日平均合格率

99.86%

推进公交“进四区”

针对园区、社区、校区、景区四大场景，继续推进公交“进四区”，连接城市主干道、地铁站站，便捷市民出行“最后一公里”。

开行四区线路

117条

客运量同比增加

181万人次，增幅为100.04%

全年创收

928万元，增幅为143.2%

同步深化“轨道+文旅”场景创新

以地铁枢纽为锚点构建假日客流输送通道，已试点开通马峦山景区、杨梅坑、西涌、大运商圈等文旅接驳专线11条，节假日期间日均疏散景区客流超2000人次，初步形成“地铁送达+公交接驳+景区服务”的沉浸式出行链。

临深公交保障湾区交通一体化

为切实满足东莞、惠州临深地区市民的出行需求，我们精准聚焦深圳地铁3号线、4号线、10号线、14号线、16号线等交通动脉，全力布局跨市公交线网。

累计开通跨市公交线路

16条

日均客运量

4.6万人次

年输送乘客

1573万人次

保障市民假日出行

圆满完成2024年元旦、春运、清明、五一、端午、中秋、国庆节等节假日公交保障工作。采取增加运力、延长服务时间、区间运营、应急运力等方式，保障东部片区各景点特别是大鹏片区的公交出行服务，节假日及周末日均抽调50-100台车运力支援E11及M274等重点景区线路。

春运40天，累计运送乘客

1747万人次

五一假期，累计运送乘客

294万人次

国庆假期，累计运送乘客

394万人次



提升服务温度

公共交通作为城市流动的血脉，不仅是重要的运输工具，更承载着民生的温情。我们以“有温度的服务”为切入点，通过定制公交、公交+文旅、暖心车厢等一系列人文关怀、便民惠民措施，重塑城市出行的全新体验。

定制公共交通

凭借“互联网+新能源+智慧公交”e巴士商务平台，通过实施定时定线和需求响应两种运营模式，并结合“线上+线下”预订购票方式等多元化途径，e巴士线路规模、客运量规模及影响力均位居全国前列，为公交转型发展及城市交通高质量提升提供宝贵经验。

通过“互联网+定制响应”模式，升级改造平台功能，构建智能全链条服务平台。推出“e巴出行”微信小程序，实现定制约车“下单一接单—派单”一体化，具备“轻松选座”便捷服务功能。

通过平台线上开拓需求，针对特定区域，组织新开行优质通勤线路，并优化资源配置，取消低效益的线路以及优化线网，实现预约类线路上座率同比提升12%。

e巴士创新发展模式得到中央电视台等主流媒体报道，文旅假日、演唱会专线等新开类型线路在《深圳特区报》等市级媒体推广，荣获2024年交通运输部新时代“公交榜样企业”“广东知名品牌”“科学技术二等奖”等荣誉。

e巴士年总客运量
1320 万人次，同比增长33%



大型交通保障

以大运中心演出活动交通需求为核心，主动对接大型演唱会组织方用车需求，持续拓展歌迷返程公交服务及保障工作，累计保障“大运中心体育场”演唱会32场次，组织开行“深圳北站—大运中心”演唱会直达专线9条，为外地来深参加活动的游客提供便捷的接驳服务。转送乘客12.77万人次。



案例 云巴+公交，马峦山景区公交接驳专线

8月，深圳云巴交通公司与东部公交集团宣布展开合作，共同开行马峦山景区的公交接驳专线（东纵纪念馆地铁站-峦山园区总站）。两家公司合作共赢，共同发展，为前往马峦山景区的游客提供更加便捷、高效的公共服务。未来，深圳云巴与东部公交还将继续深化合作，共同探索更多创新模式，为市民提供更加优质的公共交通服务。



推动“公交+文旅”融合发展

假日专线涵盖深圳热门景区，返程文旅专线便捷市民前往龙岗新地标，通过“线上宣传+线下地推”等多元化举措，成功引流市民乘坐。

14条专线累计发班
4980 班次
服务乘客
7.7 万人次

便民惠民，提升出行体验

换乘优惠，刷卡升级

于2024年12月25日增加了5组换乘优惠线路，累计有13组线路试点公交线路换乘优惠，通过公交车厢内部、公交站台及线上微信公众号多渠道宣传，现月度参与换乘优惠乘客约1100人次。

全年17条人工售票线路全面完成上下车刷卡设备安装工作，启用了上下车刷卡收费模式，让出行更智慧、更便捷，进一步提升乘客乘车体验。



“响应式停站”服务

12月6日，在5条公交线路试点推出“响应式停站”服务举措，响应式公交通过减少不必要的停站时间，提高了公交车辆的运营效率。

暖心车厢服务

持续拓展个性化暖心车厢服务范畴，涵盖“爱心u枕”“暖心坐垫孕妇贴”“贴心药箱”“到站提醒神器”“便民服务袋”“暖心雨伞”“按摩靠垫”等多项贴心服务项目，为乘客营造舒适、温馨的乘车体验。

特色路线服务

精心设计特色路线，针对春节、元宵等传统节假日及不同主题，对公交车进行别具一格的主题装扮，将“流动的窗口”打造成“流动的风景”，为乘客带来意想不到的惊喜与乐趣，营造出别样的乘车氛围，从而提升公司服务品牌形象。



案例 台风暴雨天停课，夜晚紧急转运学生

2024年9月5日，台风“摩羯”影响深圳，气象台发布黄色预警，全市学校停课，紧急通知学生离校。龙田车队与华文高级中学合作，半小时内调度4辆大巴，安全运送200名学生至坑梓地铁站；新大车队为红岭教育集团大鹏华侨中学定制9条线路，调度车辆平安输送300余名学生至多个片区。疏散过程中，现场协助学生乘车及搬运行李，确保安全疏散。



智慧公交赋能

我们以“实现内部信息智慧化”为宗旨，积极推广物联网、大数据、云计算、5G等前沿技术在公交服务、运营、调度及保障体系中的广泛应用，深度推进城市公交智能化建设，旨在更全面地满足市民对便捷、安全、舒适出行的需求。

2024年信息化支出

4182.76万元

目前，公司正在建设和使用的生产经营类信息系统共计45个，已基本涵盖公司运营、安全、技术、服务、后勤等生产经营领域。

信息化三年规划三期建设

完成信息化建设三年规划三期项目的立项流程，确定了三期项目将围绕数据管理精细化及业务应用智能化两个方面开展建设，具体包含运营时刻表优化制作及资源优化配置系统、薪酬管理系统、人事管理系统、调度场景化组件、数据中台工具升级、数据治理升级、数据综合决策分析7项内容。



湾区互连、鹏城畅行，服务品牌焕新升级

2024年是东部公交创新转型升级开局之年，我们以“湾区互连、鹏城畅行”为出行服务主品牌，以“接驳e畅、鹏游乐巴、学途快巴、畅邻巴士、动态小巴”对应“地铁接驳巴士、景区巴士、通学巴士、社区巴士和动态公交”五个出行服务子品牌，初步形成公交服务品牌体系，串点成线、以线促面，助力构建粤港澳大湾区“一小时生活圈”，促进大湾区公交高质量发展。

“接驳e畅”——地铁接驳线路是2024年重点打造品牌，其重点在于快而密，候车时间短、乘车时间快。

“鹏游乐巴”——景区巴士，突出游玩娱乐便捷，覆盖了重要风景区、游玩性较强的商圈线路。

数据中心建设

大数据平台共接入了基础数据平台、智能调度信息管理系统、线网客流分析评估系统、充电营运管理平台等共17个系统数据、338张业务系统表，通过对接入数据的清洗融合，形成了包括基础、营运、安全、技术、服务5大数据资产类目，形成了140个数据共享接口，为相关系统提供数据服务，推动业务系统标准化应用。

一企一屏2.0建设

根据国资委要求开展一企一屏2.0建设升级，完成系统升级上线，进一步拓展数据应用深度和分析维度，围绕企业主责主业和行业特性，完成客流、新能源两个典型数据场景应用，推动“一企一屏”功能从综合展示向动态实时监测、智能分析预警、辅助监管决策转变。

信息与网络安全

完善《业务软件系统管理细则》等网络安全相关制度，组织开展深圳e巴士APP等11个业务系统等保测评工作。深度挖掘暴露资产漏洞，深化网络安全系统安全检测，年内挖掘业务高危漏洞48个、中危漏洞54个，基本完成整改或已通过减少暴露面的方式规避风险。加强涉密与敏感内容监测，做好公交车广告媒体、公交车显示屏、户外显示屏联网与内容管控。

公交数据传输质量治理

通过对数据上传过程进行监管、统计、分析、预警的管理，现上位考核的车辆卫星定位数据发送延迟合格率、车辆定位数据补传率、车辆到离站数据补传率、客流设备缺失率、客流设备延迟合格率均达标，数据传输符合上位考核要求。

线网客流分析系统建设

把乘客上下车刷卡数据作为客流OD数据来源，利用算法模型识别客流潮汐，为营运分析提供有力工具，提升线网结构优化和运营效率，进一步提高线网规划和运营组织的科学性和准确性。

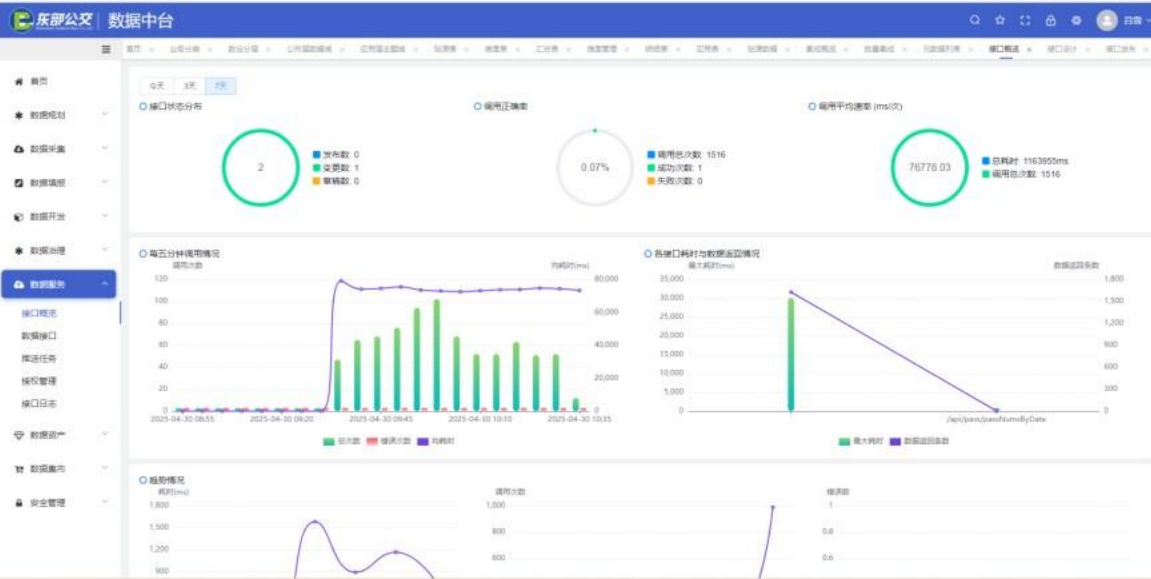
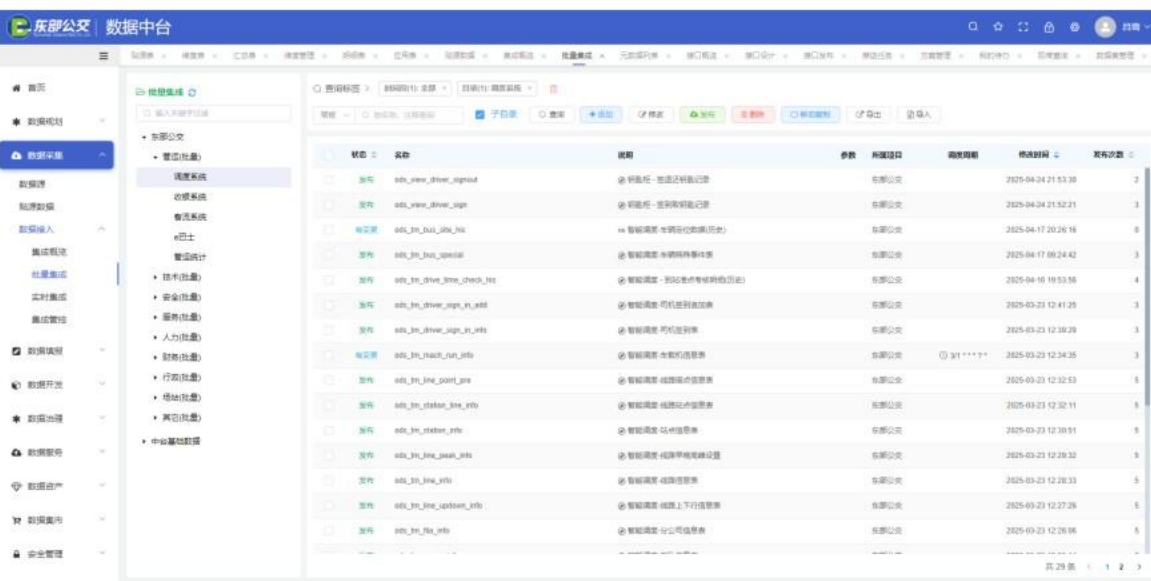
营运考核系统

对班次数据上传进行监管、预警、统计、分析，及时发现和整改考核数据的，提高公司整体考核数据质量水平。同时建立企业调度通讯协议标准，开发通讯协议效验测试平台，实现对设备及平台标准的严格把控。



新车车载空调自动关闭项目建设

实现1104、851批次车辆车载设备端与空调控制面板直连，优化自身硬件设备功能，通过重新制定设备与车载空调自动调节关闭程序，规划做好线路车载设备即将到站空调关闭的预判，线路指定站点报站后实现空调定点关闭，达到降本增效目的。



服务乘客满意

我们始终秉持“让出行更美好”的服务理念，站在乘客的视角不断反思和优化自身工作，健全服务质量保障体系，致力于营造温馨、舒适、愉悦的乘车氛围，并根据乘客需求提供个性化、周到的服务，以提升乘客对公交的认可度和满意度。

完善服务质量保障体系

印发了《东部公交关于严格落实2024年度运营服务预考核的通知》，明确了公司各部门及单位的考核职责，有序推进考核工作的实施。

相继印发《车厢营运服务标识管理细则》《营运统计管理系统使用管理规定》《东部公交关于明确线路空驶里程相关事宜的通知》《拾物管理规定》《客服人员绩效考核规定》等一系列制度文件，旨在提升营运业务的制度化、规范化管理水平。

规范线路营运服务标识，依据《市交通运输局关于印发<深圳市公共汽车车厢营运服务标识设置指引（试行第二版）>的通知》及《东部公交关于印发<车厢营运服务标识管理细则>的通知》的相关规定，严格规范车辆营运服务标识的设置、制作、张贴、管理及考核等各个环节，每月持续开展车辆标识的监管与排查工作。

提升服务管理履职能力

紧密围绕巩固构建“安全运营大环境”的决策部署，对服务质量管理人员和驾驶员进行专题培训，培训聚焦于服务质量管理的核心议题，旨在提升管理水平和执行力。开展“最美摆渡人起航计划”，将客服中心收集的典型投诉案例视频进行剪辑，作为基层单位培训素材，增强司乘人员服务意识。

根据市公共交通运输局的初步考核数据，2024年东部公交运营服务考核结果得满分。

企业舆情及吸引力提升工作方案落实情况两项指标均已按要求完成。

客服中心受理投诉

83宗

投诉率

0.33宗/百万人次

投诉举报件5日办结率

100%

投诉处理及时率

100%

投诉处理满意率

100%

市综合交通运行指挥中心转来投诉

0宗

公交客流数据传输治理

针对客流质量传输准确率及稳定性，通过平台和设备信息及时维护，改变设备上传策略、技术传输路径，实现从设备端整合数据后直传客流平台，保证数据传递及时性、统一性、完整性。全年延迟合格率98.68%，缺失合格率1.68%，两项指标均向好发展。

数字钥匙项目建设

根据公交车辆钥匙管理原则，为避免发生非法授权获取车辆钥匙的危险情况，结合调度排班、岗前问询、酒精测试等流程管理要求，完成了数字钥匙测试工作，以推动后续推广应用工作。

进场站AI报警建设

在场站视频监控设备全面覆盖的基础上，接入AI智能盒子，实现场站内不走人行道、休息室玩手机等6类违规行为的智能识别与报警，经过前期充分的技术验证，开展5个场站的安装试点工作。

安全行车辅助系统建设

根据主动安防设备及换碰撞设备的建设应用情况，推动安全行车辅助系统的建设，建立及发布主动安防设备与缓碰撞设备的统一接入标准，推动原来4个不同设备及管理平台的安全管理设备进行整合。



案例 温暖春运

春运启动之际，东部公交多个车队在葵涌中心、大鹏中心等站点陆续推出公交暖心便民服务，为广⼤市民提供出行急需品及公交换乘指引等贴心服务，助力市民春节出行更加顺畅、安心。

便民服务项目涵盖：免费供应红糖姜茶、矿泉水、便民充电、爱心行李绳、应急药品、口罩、纸巾等物品；普及流感预防知识；为乘客提供乘车咨询、换乘指引、帮运行李、协助老人小孩上下车等细致入微的暖心服务。



责任+守护 安行万家

我们紧密围绕深化提升安全运营大环境的工作部署，全面履行安全生产主体责任，固化“源头管理、现场管控”的安全管理体系，通过强化培训使安全意识内化为员工习惯，实现员工从“要我安全”到“我要安全”的根本性转变，构建了涵盖“人、车、场、站、线”五大要素的安全管理格局，安全生产形势持续稳中向好，各项指标均在上级主管部门考核达标范围。

百万车公里考核责任事故率

0.07 宗/百万公里（考核指标为0.16）

百万车公里责任伤人率

0.03 人/百万公里（考核指标为0.15）

交通违法率

0.06 次/百车，同比持平

安全投入

1666.41 万元

SDGs



9



12



筑牢安全根基

我们始终紧绷安全生产这根弦，完善安全管理体系，落实安全管理责任，持续强化红线意识，筑牢制度防线，以隐患排查和风险分级管控为着力点，防微杜渐，确保安全生产无虞。

固化安全投入
1666.41万元

健全安全管理

为加强非营运用车的安全管理，做到“营运”与“非营运”两手抓、两不误，进一步完善公司安全管理体系，制定《非营运用车违章事故考核管理规定》。

为进一步提升安全管理效能，通过强化末端管理、狠抓关键少数，切实做到管深管细管到位，持续促进安全发展，制定《重点车队安全管理办法》。

为持续做好驾驶员问询告知工作，加强车辆运营安全管理，防止驾驶员精神状态不佳、酒后、带病或带不良情绪等隐患因素上岗，坚决守好安全防线，保障公司安全生产形势稳定，制定《问询告知实施细则》。

落实安全责任

根据《深圳市属国有企业安全管理办法》，修订公司《全员安全生产责任制度》，对应修订各岗位的安全生产职责。建立第一责任人负责、一岗双责、三管三必须、分级负责、属地管理、失职追责的全员责任制，进一步落实公司安全生产主体责任，明确各层级、各岗位安全生产责任和考核标准，督促全体员工共同做好安全生产工作，确保公司安全稳定发展。

强化职业健康管理

为进一步强化源头管理，确保驾驶员带病不上车、上车不带病，组织驾驶员签订个人健康承诺书，同时重点关注五失（投资失败的、关系失和的、生活失意的、心理失衡的、精神失常的）人员，主动从公司层面采取相应的干预、帮扶措施，及时化解风险、消除苗头。

加强综合监督，压实安全责任

构建“提醒-督办-警示-责令整改”四层级安全监督工作机制，强化对各部门及各分公司安全生产履职情况的全面监督。依据所发现的问题，累计下发提醒函3份、督办函2份、警示函14份，并对197人实施了追责处理。

固化安全投入

在安全宣传教育、消防设备设施、安全防护设备设施、安全科技、隐患整改以及安全培训等方面的投入总计达1666.41万元。

固化安全隐患排查与整治

持续完善安全事故隐患排查治理的相关管理制度，强化安全生产风险分级管控与隐患排查治理双重预防机制的建设，并以开展安全生产治本攻坚三年行动为契机，进一步提升现场安全管控水平。

2024年组织开展重大事故隐患判定标准、检查指引等配套文件宣贯、解读，次数12次，覆盖人数13262人。

全面安全运营

我们始终将乘客的生命安全置于首位，围绕场站、驾驶员、营运车辆等核心要素，积极开展专项安全管理行动，为深圳市民营造安全的乘车环境。紧扣“一线路一方案”进行细致的问询与告知，筑牢驾驶员出车前的最后一道防线；紧抓“五个同一”问题作为“复盘手”，为分公司和车队分析问题提供精准的“基准点”；聚焦副站管理问题，实现“主副同级”的统一标准；推动驾驶员“八小时之外”监管体系的不断完善，切实填补管理缝隙、消除监管盲区、堵住安全死角。

开展各类检查	检查场所和项目
13535 人次	10956 个
查获问题	隐患整改率
1760 个	100 %

固化“看得见”的现场管理

安全检查标准化，全面汇总和梳理现行的所有安全检查要求，通过21个标准化表格开展安全检查，其中针对五一、十一、年终岁尾等重要时间节点，分别制定相应的安全生产大检查要求。

严格落实每日场站视频抽查制度，重点对车队问询告知工作的开展情况、场站车辆摆放规范、人员通行秩序等进行随机抽查。

持续推行中层干部“四不两直”安全挂点检查机制，规定中层及以上领导干部每月至少一次深入挂点基层单位进行现场安全督查。采用“一看、二问、三查”的标准化检查流程，切实加强对基层单位现场作业安全的监管，进一步增强领导干部的责任意识和示范引领作用。

中层干部“四不两直”

开展检查	发现隐患	完成整改
160 次	1321 处	1321 处

视频稽查车辆
242636台次
查出违章907宗

路面稽查跟车
66902次
上报违规56宗

节假日公交保障
13510人次



固化“看不见”的情绪管理

结合公交企业的行业特点，组织驾驶员开展心理健康与情绪管理线上培训及测评工作，共计6882名驾驶员完成培训与测评。

6月至9月期间开展党建带工建项目“东部力量·心路护航”员工心理成长系列沙龙，共计3个主题，13期课程。

6月6日，东部公交首个情绪管控中心正式成立，驾驶员情绪管控教练工作室成员有全国十大最美公交驾驶员陈新华，公司内训师李建辉，优秀驾驶员莫辉、肖发。



继续深入推进驾驶员重大事项报告制度，对于身心存在异常、家庭突发变故的驾驶员主动给予政策帮扶，确保其安心处理个人事务后再上岗。

应用重大事项帮扶政策

补贴金额

635名驾驶员

181.2 万元

司乘人员生理、心理健康监测机制

严格执行驾驶员岗前问询告知制度，筑牢发班前的最后一道安全防线。

持续推进驾驶员家访工作，通过家访深入了解驾驶员的工作情绪和思想动态，及时排查并消除潜在隐患。

案例

正向转化负向情绪与压力

落实“看不见的情绪管理”，二分公司积极与深圳市总工会对接申请公益培训课程。5月9日下午，由深圳市总工会帮扶的驾驶员负向情绪及压力的正向转化培训在二分公司举办，共有51名驾驶员参与培训。市总工会培训讲师讲解了压力的来源与影响、情绪的认知与探索和负向情绪及压力的正向转化之法。通过案例和实用的方法，引导驾驶员们学会正确认识和处理自己的负向情绪，同时还教授了多种减压方法和技巧。



岗前问询告知

263万人次，制止问题发班1998次

开展家访

14774次，实现驾驶员年度两轮覆盖率100%

驾驶员谈心谈话

7324次



 加强综合监管

针对定制公交违章频发问题，明确非常规线路“一线一方案”管理细则；针对车辆抛锚、出车三检、危废处理等环节，开展专题督办提醒；针对燃气安全、电气安全、施工安全等领域，组织专项监督检查，对新能源充电管理实施专项警示教育；通过监督检查发现的问题，确保100%督促完成整改，全面贯彻“三管三必须”原则。

一线一方案跟车

安全管理云平台发布安全提示

35691次

19283次

持续推动三层级视频查控工作体系运行

查获违章违规行为1374宗，已全部完成处理形成闭环。组织运保中心出动13510人次开展重点路段、重点时段车辆营运秩序维护工作，引导车辆及行人安全有序通行。

班组建设纵深推进

以“三无（无违章、无事故、无伤人）”作为驾驶员考核的核心指标，将责任落实从“最后一公里”细化至“最后一厘米”，通过班组建设凝聚向心力、激发自治力、扩大辐射面，推动驾驶员从“要我安全”向“我要安全”的转变。

通过班组长选拔标准、“三无”司机及班组考核指标、“三无”乘务员班组考核指标、“三无”司乘考核奖励标准、班组长叠加奖励等系列措施,深入推进班组建设,使其由管理的辅助手段升级为主要手段,彻底打通安全管理的“最后一公里”。

“三无”车队创建作为东部公交在安全管理上一项长期坚持且有效有用的管理手段，自2015年至今已开展了10个年头，随着公司安全管理的不断精细化、系统化、高质化，“三无”车队的考核指标每年也在“严格化”。



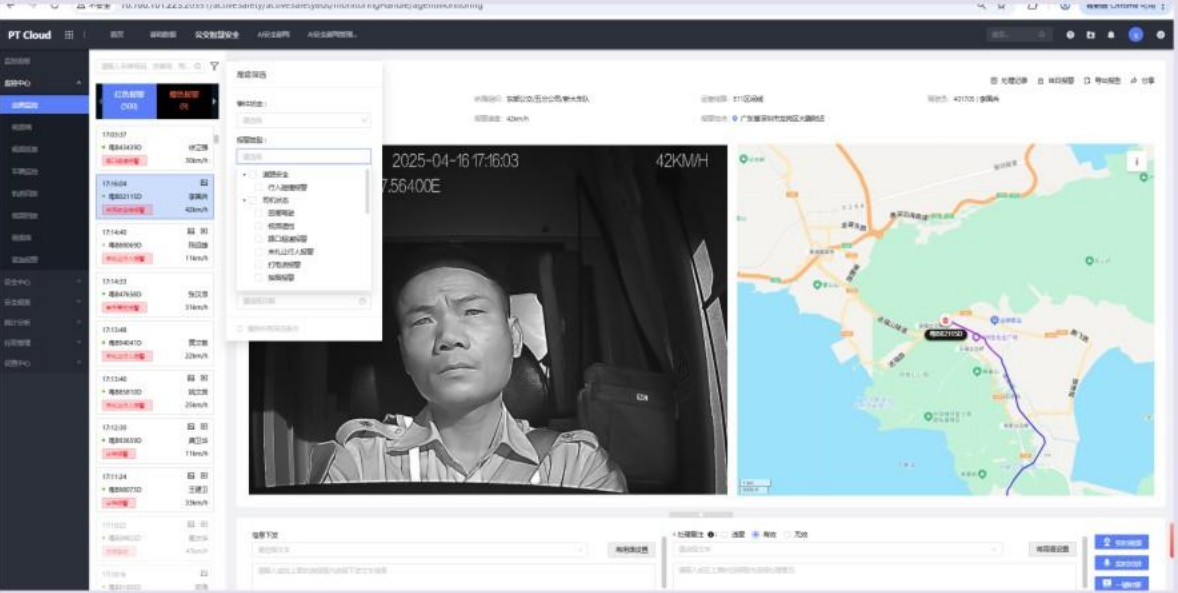
推进科技兴安

我们致力于安全领域新设备、新技术的升级与运用，以进一步提升信息化的安全管控水平，为公司的安全运营及公交出行的顺畅提供坚实保障。

构建安全行车辅助系统一体化大平台

整合主动安防系统和缓碰撞系统各平台数据，通过资源的集中和优化，实现工作的高效和协同，同时也有助于数据可视化、一体化的呈现。

简化操作流程，通过统一平台的建立，减少基层工作人员的操作流程，提高基层工作效率，也便于集中监控和更及时的发现问题、采取干预措施。



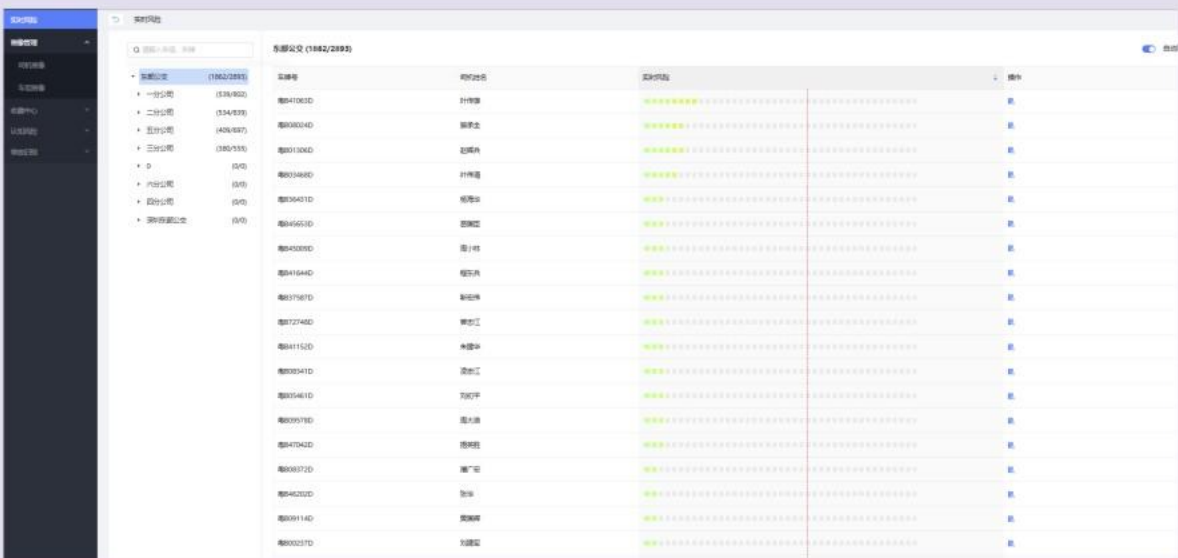
优化、推广、应用缓碰撞系统

结合公交车辆营运特性，在公司内部确定了公交缓碰撞系统的启用标准，目前已在1955台车辆上开启应用，该系统主要具备碰撞预警与主动适度干预车辆制动的功能。



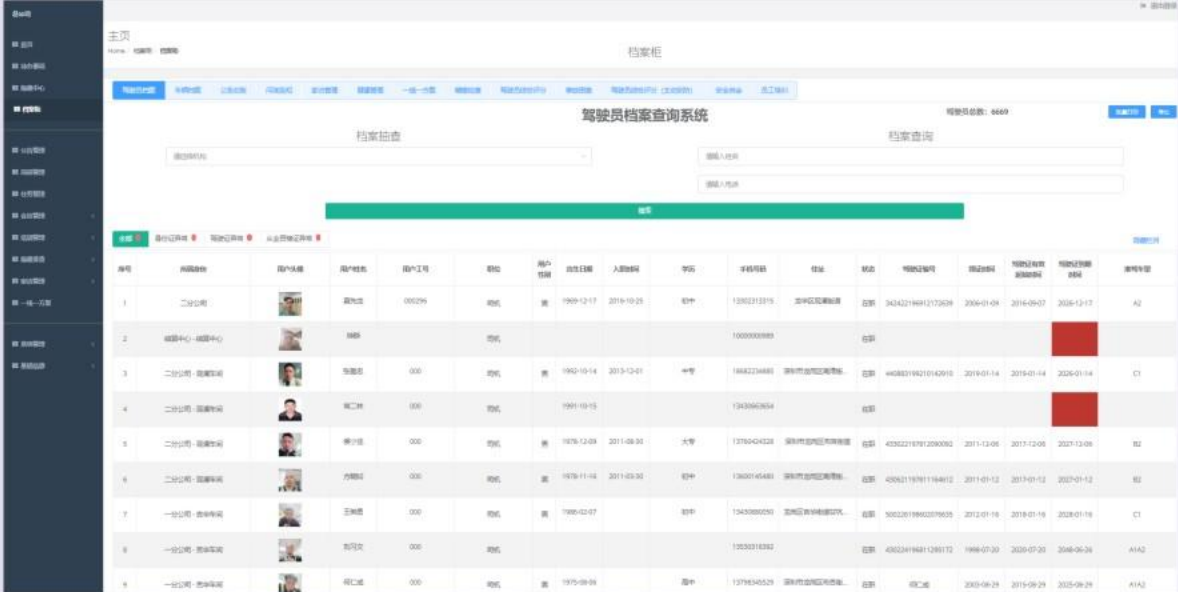
推进“人因系统”人工智能开发应用

区别于传统主动安防的规则报警，人因系统通过AI人工智能自动捕捉驾驶员营运途中的驾驶数据，如驾驶员的驾驶状态、车辆行车情况（刹车、减速等）、车外环境变化（如天气、行人、路段）等数据，利用设备的算力，分析驾驶员的日常各类操作习惯以及行为规律，为驾驶员安全管理提供精准的数据分析。目前该系统处于开发模型训练阶段。



深化驾驶员安全管理云平台使用

驾驶员安全管理云平台上目前录入了6652名驾驶员的档案信息，涵盖了驾驶员纸质档案的全部内容，同时云平台对接了公司营运系统、安全管理系统、服务投诉系统的数据，每月自动更新，减轻基层管理人员维护更新档案的工作量。对于即将到期的驾驶员证件信息，系统会自动提醒车队督促驾驶员尽快更换，在为基层减负减压的同时也提高了工作的效率性和全面性。



提升应急能力

我们秉持“预防为主、预防与处置并重”的原则，不断优化应急预案体系，并通过定期开展安全应急实战演练，有效增强了对突发事件的应急响应能力。

健全应急体系

构建职责明确、管理高效的安全维稳、安全生产、安全防控、信访维稳及应急管理体制机制，形成以公司总体综合应急预案为核心，各专项应急预案为主线，各级应急处置方案相互衔接、完整闭环的应急体系。

开展应急预案演练

定期组织包括固定场所疏散逃生、车辆及充电桩着火、车辆事故等在内的应急预案演练，提升全体员工在应急工作中的专业素养和实际操作能力，确保在紧急情况下能够迅速、全面地开展应急响应，最大限度地降低事故所造成的损失和社会影响。



公共安全

制定下发《反恐责任制》及《治安保卫管理办法》，以制度保障管理规范化。开展总体国家安全观宣传工作，共计4634人次进行现场观看，转发宣传海报236次。开展反恐宣传教育工作，张贴海报297张，悬挂横幅80条，发放宣传手册500份，开展20场宣教培训人数近2000人。

人防

全力推进应急小分队建设，在各车队成立了以车队管理人员、线路组长、保安人员组成的应急小分队，建立应急队伍44支，应急人数220人。

组建一支由40人组成的人防队伍，并配备15辆公交车作为军民通用的预征预储装备，以应对紧急情况下的国防和人防任务。

成立反恐防范机构，与龙岗交通局、辖区派出所建立防范与应急联动机制，配备保安318人、场站综治安全人员249人、专职公交安全员304人、兼职公交安全员6899人。

深入开展警企共建，所有车队均已与辖区公交派出所建立联动协作关系，通过警企共建提升治安防范能力。

2024年共组织保安开展应急演练及专项培训98场，累计参与人数1万余人，开展反恐培训活动112场，参与培训人数12000人次，进一步提高应急处置应变能力。

物防

对照公共汽电车物防配置表与场站物防配置表，在公交车上与公交场站内配置齐整物防设备，全面梳理、更新配齐消防沙、消防铲、急救药品、雨衣、防汛沙袋等各类应急物资，确保公司各单位应急资源完好有效。

技防

按照公共汽电车技防设施配置要求，所有公交车全线配置视频监控系统、主动安全智能防控系统、语音广播系统、卫星定位系统、入侵和紧急报警系统；其中559台车已启用人脸抓拍摄像头、33台车已安装易燃液体挥发物报警系统、70台车已安装喷淋灭火系统；另外公司还配备反恐器材100套，金属探测仪100个，防爆喷雾100瓶。

培育安全文化

我们坚持不懈地推进安全文化建设，持续开展安全培训与教育活动，定期组织安全月专项活动，全面提高员工的整体素质与能力，积极营造“我要安全、我会安全、我能安全”的良好氛围。

提升安全素质

我们持续优化安全管理培训体系，积极组织员工安全培训与教育活动，增强员工的安全意识，提升其安全素质和技能水平，确保乘客的出行安全。

广泛开展专题宣传，其中主要负责人宣传重大事故隐患判定标准、全员安全生产责任制共开展48场，受教育1848人次；安全生产管理人员宣传岗位安全要点、讲安全操作规程92场次，参与6638人次；围绕交通安全、消防安全等重点领域，由主要负责人以上率下深入开展隐患排查治理行动，累计出动1368人次，查获各类问题116宗，所查获问题均已安排专人跟进落实整改。



案例 “正谐”教练工作室，现身说法讲安全

8月21日下午，正式成立“李明星教练工作室”和“德安说说社教练工作室”。两个工作室，可谓“一正一谐”，其中李明星教练工作室虽然用传统的PPT演讲方式进行安全知识讲说，但是两位演员（驾驶员）的实操互动让培训更加精彩；德安说说社教练工作室则采用捧哏逗哏相声的方式，让安全知识和教育在欢声笑语中深入人心。

开展安全培训

线上线下结合开展“广东省摩电道路交通事故教育警示片”培训学习活动，共计1.3万余人次参训；组织开展“道路运输行业驾驶员心理安全线上测评和培训”，共计培训及考核人数7034人。

结合安全晨会、月度例会等途径，加强开展驾驶员突发疾病导致发生事故、电动自行车事故案例、违反交通信号灯、火灾等典型案例事故警示教育，共计开展92场次，受教育6638人次。

邀请资深交通安全专家为驾驶员进行授课，向优秀司机班组长讲授安全驾驶的理论知识、应用技术以及交通事故预防等方面知识，共开展5期，组织645名驾驶员参加。



安全培训 152161 人次
安全培训员工覆盖 100%
安全培训总时数 510945 小时



开展安全宣传

消防宣传月专项活动

以“全民消防、生命至上”为主题，通过多角度开展消防安全警示教育，掌握消防安全知识，提高全民消防安全意识，营造全民消防氛围。

案例 “国安号”主题公交正式上线

深圳市坪山区委国安办联合深圳市东部公共交通有限公司打造坪山“国安号”主题公交专线，选取覆盖人群广、人流量及车流量大、线路长的5条线路公交车为坪山“国安号”公交专车（366、E17、M361、M447、M325），覆盖220个公交站点，宣传范围辐射坪山、龙岗、龙华、罗湖、盐田、福田等六个行政区。

坪山“国安号”整车绘制以红色为主基调，凸显“总体国家安全观·创新引领十周年”活动主题，搭配“维护国家安全，人人有责、人人尽责”等宣传标语和“12339”国家安全举报电话等重要元素，通过公交车进行“行驶中的宣传”，让更多市民群众了解掌握国家安全知识。



11月共张贴消防宣传海报238张；悬挂消防宣传横幅102条；印发消防宣传手册5000张；利用公交车广告机滚动播放消防宣传视频100万余次；印制消防宣传单张5000张开展消防安全培训140场次，参加培训人员6342人次。

通过演练进一步加强消防安全宣传，增强员工的安全意识，提高自救互救技能，11月共开展应急演练活动60场次，参加演练人员6000余人次。

组织各下属单位集中对办公区域、充电区域、维修车间、厨房、宿舍等场站区域全面开展安全隐患排查整治工作，11月公司组织出动隐患排查1000余人次，发现隐患62处，已全部完成整改。

深入开展安全宣传进基层、进社区、进校园活动。

积极践行国企担当，履行公益职责，组织开展安全宣传进社区、进校园活动，以及安全宣传咨询日活动，积极向社会公众、在校学生传播安全知识，提高社会公众、在校学生安全意识与防范技能。



低碳+增效 绿动湾区

我们确立了“低碳环保、节能增效、绿色出行、和谐发展”的能源管理方针，依据能源管理体系的标准，设定年度节能目标指标，覆盖公司级、部门级和设施级三个层级。我们始终以提升资源利用效率为核心，以节能减排和环境保护为重心，稳步推进节能降耗与污染减排工作，致力于构建完善的资源节约型、环境友好型的绿色公交发展模式。

生态文明建设投入

3900万元

全年用电总量

2.57亿千瓦时

单位电耗

103.2度/百公里

充电桩共有

1852台

年度开展充电设施建设工程

78个

新增及改扩建充电桩

433个

开展生态文明建设培训

1200人次

有害废弃物处置量

130.35吨

处置率

100%

7 经济适用的清洁能源



12 负责任消费和生产



13 气候行动



构建绿色体系

我们通过能源管理体系建设，逐步完善能源管理制度，并通过每年制定工作方案，建立责任传导机制，开展能源审计及技能自查等措施，持续强化能源管理及资源管控监管闭环，实现公司绿色发展工作有目标、有制度、有措施、有监管、有成效。

推动能源管理体系认证

2024年5月，我们顺利完成了能源管理体系的再认证，确保了证书的持续有效性。开展能源管理体系认证，是我公司积极回应国家节能减排政策、圆满完成政府下达节能指标的关键举措。通过在公司内部建立并实施能源管理体系，我们能够更精准地监控和调控能源消耗，有效提升能源利用效率，降低能源成本，减轻环境负荷。此外，此举还有助于培养能源管理领域的专业人才，进一步提升企业形象。

完善能源管理制度体系

在能源管理制度方面，我们已构建了包括《能源管理手册》《办公区域用能管理制度》《节能绩效考核管理制度》及《节能稽查管理制度》在内的一系列管理制度，确保公司能源使用及考核等各项工作实现规范化和制度化。

制定工作方案，建立责任传导机制

为明确绿色环保的发展方向和目标、规划双碳战略举措、推进节能降耗任务，我们将生态环境保护工作纳入《东部公交2024年重点工作白皮书》之中，全年围绕生态环境保护目标，按季度、部门和具体内容深入开展相关工作。

我们发布了《东部公交关于印发2024年度生态文明建设考核方案的通知》，进一步确立总公司-分公司-车队/车间三级责任体系，将生态环境保护工作贯穿于东部公交的营运、技术、安全及服务全过程，并明确各工作环节的责任领导、责任部门和经办人员，构建起“责任层层落实、压力层层传递”的工作机制。

强化监管闭环，开展能源审计及节能自查

2024年，东部公交圆满完成了2023年度的能源审计、能源计量审查及节能自查工作。通过对2023年度用能现状和能源计量情况的深入分析，对节能工作进行了系统的梳理与总结，并顺利通过了主管部门的严格考核。

通过节能监察

9月4日，深圳市交通运输局龙岗管理局莅临东部公交，开展了节能监察工作。我们现场详细汇报了与节能相关的工作总结，并顺利通过了监察。此举标志着东部公交深入贯彻落实中央能耗双控工作部署，圆满完成了政府下达的能耗双控任务。

生态文明建设项目资金
3900万元

落实双碳战略

我们严格贯彻国家节能减排政策，秉持低碳环保、节能增效、绿色出行、和谐发展的理念，深入挖掘节能潜力，提升降耗效能，全方位推进节能降耗工作，为深圳实现“天更蓝，地更绿，水更清，空气更清新”的目标贡献力量。

落实碳排放履约，创建低碳环境

2024年碳排放（二氧化碳当量）
257696.73吨
同比减少9.58%

作为深圳市第二批进入碳市场交易的企业，我们经过调配往年富余碳配额，已连续8年完成年度碳排放履约工作，为深圳打造健康的宜居城市作出应有贡献。

2023年碳排放为285013吨，政府发放配额为301535吨，实际碳排放富余16522吨，顺利完成碳排放履约工作。这是继2016年始我公司被纳入深圳市碳排放权交易体系管控单位目录范围以来，连续第8年顺利完成了年度碳排放履约工作，为深圳打造健康的宜居城市作出应有的贡献。

持续推进车辆全面纯电动化

为贯彻低碳绿色、可持续的发展理念，响应国家、省、市关于新能源汽车示范推广试点及建设公交都市示范城市等战略部署，我们已于2017年底全面实现营运公交车的纯电动化。后续更新的车辆亦全部采用纯电动车型。

此外，为优化高峰、平峰、低谷时段的线路车型配置，降低能源消耗，我们持续推动营运车辆的小型化进程。

营运车辆
5445台，100%纯电动
中小巴占比
32.6%

积极推进充电桩建设

2024年，公司组织开展充电设施建设工程，累计完成78个场站、433个充电桩的建设任务。具体包括：45个场站新建197个160KW双枪直流桩；25个场站新建173个160KW双枪直流桩及31个80KW双枪交流桩；8个超充站共建成8个480KW超充桩和24个160KW双枪快充桩。

现有充电桩	直流充电桩
1852 台	343 台
交流充电桩	超充
1501 台	8 台

提升充电运营管理智能化水平

我们构建了充电运营管理平台，该平台能够自动按照车辆、线路、车队的分类，收集并统计充电电量信息，全面掌控峰时、尖时、平时和谷时的电量使用情况。该平台的建立，从根本上提升了东部公交的智能化管理水平，从源头上有效降低了生产能耗成本，实现了精细化能源管理与智能化数据分析。此平台是公司融合移动互联网、云计算及大数据技术的成功应用，显著提高了公司充电业务的智能化管理水平，进一步从源头上减少了生产能耗成本。



推进减污行动

我们将环保理念深度融入运营的各个环节，严格控制噪声污染，使我们的公交车和场站更加宁静、贴近民众；从源头上减少废弃物的产生，严格执行废旧物资处理控制流程，有效推动废弃物的处理与再利用。

提升车厢环保标准

推广水性漆应用，降低挥发性有机物污染。目前我们所有公交车辆均采用水性漆喷涂，2024年，共计使用量约1200升，比使用油性漆约降低了200公斤挥发性有机化合物的排放，下降比例约60%。

加强噪声管理

在严格管控线路运行噪声的基础上，我们针对场站内车辆运行产生的噪音问题，加强对车队驾驶员及充电摆渡工的噪音控制相关培训，全面重视所有噪音源，以避免扰民现象。同时，要求车辆在夜间场站内运行时严禁鸣喇叭。通过技术手段，有效控制车辆运营及维修等作业过程中的噪声水平。

案例 倒车提醒技术改造

借助技术手段，在车辆倒车喇叭上安装了一个五角继电器，通过启动车辆后防雾灯来控制五角继电器的吸合，从而实现倒车喇叭的关闭。经过对155台车辆的整改，成功实现了倒车提醒功能，能够根据使用环境灵活开启和关闭，既确保了车辆倒车的安全性，又有效避免了扰民问题。

案例 气动冲击扳手改造

公司在如意车间所辖的四个车队维保点，共五个启动冲击扳手（俗称“大风炮”）进行了噪声控制技术改造。改造后，“大风炮”作业时的噪声从100分贝降至约73分贝，效果显著。

加强危废物管理措施

依据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及《“十四五”时期“无废城市”建设工作方案》的相关规定，针对车辆维修过程中产生的危险废物，实施了规范化管理措施，并制定了《机动车维修危险废物管理办法》及《突发环境事件应急预案》。

通过发布《2024年营运车辆总成修复工作方案》及《2024-2026年度营运车辆翻新轮胎供应方案及管理通知》等系列措施，推动公司营运车辆故障总成实现应修尽修，有效降低车辆维修成本，进一步从源头上减少危险废物的产生量及其危害性。

依托公司维保信息化系统，构建危险废物等废弃物台账的信息化管理模块，增强公司对危险废物的信息化管理水平。通过开展危险废物管理知识培训、现场实操指导等多维度措施，梳理并明晰危险废物管理的难点与风险点，精准锁定风险防控的关键区域，实施差异化、精准化的危险废物环境风险管控策略，逐步推进分级分类等精细化管理体系的建设。

通过广东省固体废物环境监管信息平台，定期将危险废物交由具备资质的第三方回收公司进行专业回收处理。各车间在危废现场管理中遵循“谁使用谁负责”的原则，严格执行班组责任制，并将考核结果纳入班组绩效评估。此外，通过制作废机油回收防泄漏装置、建立危废品存放及回收台账与公示栏、安装自动灭火装置，以及加大消防投入等一系列措施，全面防范潜在风险。



开展“双控”节能目标考评

我们制定并实施了《2024年经营绩效考核办法》等制度，将节能降耗与绩效考核等机制紧密挂钩，激励基层提升平、谷期充电比例，强化超耗车辆整治力度，全力推进降低电耗及成本的相关工作。

在具体能源管理方面，自2018年起，每年依据《能源管理体系内审检查工作方案》对办公节能、能源管理体系运行状况以及各分公司和车队的年度能耗目标进行全面检查与评分。检查结果不仅作为各分公司能源管理体系工作奖励（处罚）的依据，还纳入创优的日常监管考核体系。各分公司针对检查中发现问题积极整改，最终检查结果均达到合格标准。

利用云端存储技术，推进节能降碳工作

2024年，我们引入了资产管理平台，强化私有云内的资源管理，云服务器数量从340余台扩展至680台。在信息系统业务不断增长的情况下，实体硬件服务器仅增加7台，总量为50台。这不仅有效节约了硬件开支，还大幅降低了本地服务器的能耗，从而稳步推进了节能减排工作。



1 案例 推动超充建设

积极推动超充、快充充电设施向社会车辆开放服务，2024年东部公交完成象角塘公交首末站等8个超充站建设，其中480KW单枪超充终端8台，160KW双枪快充终端24台。均包括1台480kW风冷超充堆主机，600A液冷终端1个，250A快充终端3个。

全年服务社会车辆充电量达78.5万度，创收约66万元。



2 案例 推动光伏建设

2024年公司总部大楼、平吉、龙华3个光伏项目年度累计发电21万kWh，节约用电成本12万元。

新大“储能站”，采用谷期充电，平、高峰期放电的模式节约用电成本。合计充电31729.6kWh、放电25515.2kWh、用电713.4kWh，产生电费差价17234.17元，节省用电成本0.138万元。

屋顶分布式光伏建设项目，装机容量为106.7kW，共安装194块550W单晶硅太阳能光伏发电组件。采用“自发自用、余电上网”的运营模式，于2024年7月并网，月发电量约8000kWh。

3 案例 汽车空调智能控制

我们携手客车厂、智能调度设备厂及空调厂，共同推进空调智能控制技术的研发与应用。该技术通过监测公交车的运行状态数据和车载调度系统的通讯数据，实现不同站点空调开关指令的智能化调控。

目前，该技术已在2005台营运车辆上成功应用，平均百公里电耗降低约2%，减少二氧化碳排放量约1300吨。



绿色办公作业

我们持续推动场站标准化工作，精选试点场站，从建筑结构、工艺流程、质量要求等多维度展开标准化建设。通过配备充电设施、环保洗车设备，并编制场站管理手册等举措，逐步实现场站的绿色运营与管理。

标准化场站建设

从一线员工最关切、最直接、最现实的实际问题出发，遵循“应纳尽纳、高水平、高标准”的原则，全面推进公交场站的标准化建设。

2024年完成吓坑、新围及锦龙等3个场站标准化改造工作。

标准化场站四大提升

安全功能：增强生产区、生活区防护功能，适度改造人车分流。

员工关爱：改善员工休息区环境，将优质区位资源向员工倾斜、提高宿舍区品质。

分区布局：休息、办公、食堂、机修等区域布局合理安排，动静分区，减少干扰。

环境提升：修缮场站地面和外墙，改善景观，营造舒适的办公环境，展现企业形象。

推进充电场站“一站一方案”建设

推行充电场站“一站一方案”的建设，深入调查各充电场站运营现状和充维管理情况，针对性制定可落地实施的一充电场站一充维管理方案。通过精细化充维管理工作，全面加强作业监管，提升充维效率，优化充电作业流程，节约能源成本。

编制场站管理手册

梳理公司场站管理需求，明确标准化建设后的管理责任，编制场站管理工作手册。

该工作手册涵盖场站租赁、工程管理、安全管理、食堂管理、宿舍管理、能源管理、场站标识管理等多个方面，构建起从机关到一线架构清晰、权责明确的管理机制与标准，指导各业务板块和各单位在场站管理过程中各司其职，确保场站运营安全有序。

推广循环水处理设备

通过对洗车技术革新，在公司范围内全面推广全自动洗车机，并配套采购洗车水循环利用处理设备，将废水通过专门定制的漏液砖流入地沟，经过收集、沉沙、油污过滤、水处理、水再生等多级过滤，使处理后的水清洁环保，可循环洗车使用。

2024年增购5台全自动洗车机及配套循环水设备，循环水效率为70.23%，安装至今节约用水5.4吨。

普及节水器具，增强源头管控

从源头着手，从身边点滴做起，全面推动办公场所及日常生活区域的节水行动，确保水龙头加装节水器的安装使用率达到100%。

公司总部在各楼层办公室及公共区域张贴节约用水用电提示标语，以提升员工的节能意识。同时，洗手间及消防疏散通道均安装智能感应开关，有效降低用水用电成本。

开展绿色办公，减少资源消耗

制定规章制度，规范办公区域内中央空调、用水、照明及用电设备、电梯使用、节能巡查等能源管理措施。加强信息化建设，推进无纸化办公，全面采用智慧公交云系统，实现营运生产单据电子化、过程监控透明化、数据统计自动化、决策分析智能化，最大限度节约办公资源；推广新维保信息化系统的应用，提升车辆维保和材料仓库管理的电子化、无纸化水平。

传播绿色文化

我们紧扣“绿色转型、节能攻坚”的宣传主题，集中开展了丰富多彩的节能宣传周活动，积极倡导绿色低碳的生产和生活方式；同时，组织了员工环保培训，向员工及乘客传递低碳环保的绿色生态理念，携手广大市民共同守护我们的绿色家园。

组织节能宣传周活动

在行业主管部门的指导下，我们精心制定了《2024年节能宣传周活动方案》，并开展了多样化的公交宣传活动。通过官方微信公众号，我们广泛传播节能减排的生活知识；在总部机关大楼、分公司机关、车队车间等所有办公区域，以及饭堂和洗手间，张贴了醒目的节能宣传画和标语。

公司倡导将每周三设立为“无车日”，鼓励员工选择乘坐公共交通或步行上班，尽量减少私家车的使用。

东部公交所属的公交车辆上滚动播放“全国节能宣传周活动”“无废城市”等节能宣传标语。

通过这一系列丰富多彩的节能宣传周活动，进一步增强大众节能减排意识。



开展节能减排专项培训

为进一步提升能源管理水平，我们特邀中国检验认证集团深圳有限公司等专家，分别面向领导层和基层人员开展能源管理、能源计量、危废品处理等专项培训。培训覆盖人员达200余人，其中20人成功考取能源计量证书。此外，我们还组织了约1000名维保服务人员参与线上培训，旨在培养其良好的节约习惯。

举办生态文明专项活动

发布《东部公交关于印发2024年度生态文明建设考核方案的通知》，该方案涵盖在生产、运营、服务等领域开展的节能减排、废弃物循环利用、危废品处理、节能环保技术研发、能源管理、清洁生产、垃圾减量分类、绿色办公居住及绿色出行等多项工作。

各分公司轮流组织了形式多样、内容丰富的特色生态文明建设活动，包括宣传活动、公益活动等，创新不断，成效显著。

开展公益广告宣传

充分利用公交广告媒体资源，积极开展绿色环保公益宣传。营运车辆的车尾窗LED广告屏滚动播放“节能宣传周”“绿色环保”等公益广告，累计播放次数高达363万次；同时，公交车身张贴了“碳路未来公益”“坪仔C游记碳绿色之旅”等公益广告，共有2台营运车辆进行了上画宣传。

公交+社区 和谐同行

我们始终秉持以人为本的理念，重视员工权益的保障及其职业成长，持续深化对员工的关怀；积极与合作伙伴携手，共享发展成果，共同推动行业不断进步；致力于开展对口帮扶和公益志愿活动，积极回馈社区，为企业营造和谐的内外发展环境。

员工劳动合同签订率

100%

员工社保公积金覆盖率

100%

人均带薪休假

9.12天

员工培训投入资金

576.53万元

员工培训累计

43.55万小时

员工人均培训学时

37.78小时

本地采购金额

15709.29万元

供应商总数

158家

志愿服务队在册人数

5097人

志愿服务时长

11204小时

消费帮扶金额

301.55万元

落实惠民项目

3个

1

无贫困



3

良好健康与福祉



8

体面工作和经济增长



10

减少不平等



17

促进目标实现的伙伴关系



携手员工发展

我们秉持“以人为本”的核心价值观，持续完善员工保障体系，积极为员工打造岗位成长与成才的广阔平台，悉心关怀员工的工作与生活，致力于营造一个温馨、舒适且安全的工作环境。

以构建安全运营的大环境为主线，紧密围绕人力资源管理的优化与效能提升，全面推进“选用育留”的市场化改革，加速提升人力资源管理的现代化水平，逐步构建契合公司发展战略的“八能”人才体系。

员工总人数
11848人，女性员工比例16.69%

劳动合同签订率
100%
社保公积金购买率
100%

人均带薪休假
9.12天

保障员工权益

我们严格遵循《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规，规范用工行为，确保员工合法权益得到有效保障，深化民主管理机制，持续优化员工薪酬福利体系，切实保障员工职业健康与安全，致力于为员工营造更加优越的工作环境。

6月19日上午，东部公交第三届职工代表大会暨工会第四届会员代表大会第一次会议胜利召开。第三届职工代表大会通过东部公交2023年度工作报告。第四届会员代表大会通过了东部公交工会第三届委员会工作报告、第三届经费审查委员会工作报告，选举产生东部公交工会第四届委员会委员（主席、副主席），以及经费审查委员会委员（主任），并表决推选出了第四届女职工委员会委员（主任）。



做好工时工资管控，确保员工利益

每月落实两次“工时工资双预警”。在每月工资发放前，对各分公司司乘人员工资水平重点分析，对员工预期收入提前吹风，提前做好风险等级研判及矛盾化解工作。

结合非营运类补贴使用实际情况，优化非营运补贴项目及管控标准，修订《司乘人员非营运补贴总额管控方案》。

出台“春节带薪事假”政策。面对2月里程下降、工时低的压力，适时配套出台“春节带薪事假”政策，共有5866名驾驶员（占80%）享受了政策福利，保障了司乘人员薪酬水平稳定。



做好社保公积金工作

确保社保公积金基数调整工作精准实施。依据员工社保基数确认表及2024年公积金基数确认表，自7月起，每月按实际工资精准调整全员社保基数，并以上年度月均工资为基准调整全员公积金基数。

高效推进公积金差额补缴事宜。根据员工历年工资数据，精确核算补缴差额，每月及时为离职员工办理住房公积金往年差额补缴手续。

发布《深圳市东部公共交通有限公司住房公积金管理办法》，健全公司住房公积金制度，进一步完善了员工福利保障体系。

平等雇佣

我们秉持平等雇佣原则，反对性别歧视，女性员工比例16.69%，中高层管理人员中女性占比13.43%。

公开透明招聘，2024年度参与市国资委“菁英聚鹏城”校招，招录7名大学毕业生，并通过社会招聘补足场站建设、机电管理、信访调处岗位人才，同时积极响应退伍军人招聘会号召，为退伍、转业人员提供就业岗位。

人员选拔任用

结合岗位空缺、干部人才特点及队伍建设情况，做好中层干部和关键岗位人员选拔任用工作。2024年，提拔（进一步）使用中层干部4人，交流20人，退出（退休）6人，试用期满考核转正12人；分公司开展关键岗位人员选拔任用工作，提升基层营运、安全、党建、人力等工作服务效能，包括部门经理6人、安全总监3人、部门副经理1人、车队长1人。

修订了《分公司部门正副职、基层单位负责人选拔任用管理办》。把好选任理论关，组织分公司开展选拔任用工作研讨会、培训会；把好选任流程关，配套工作指引及清单模板，将研判动议、民主推荐、考察、讨论决定、任职等五个环节规范并固化操作流程，充分发挥程序的把关择优功能，有效杜绝选拔任用中简化、变通程序等现象。



助力员工成长

我们高度重视人才队伍建设，致力于构建科学合理的人才成长机制，持续优化人才培养体系，不断提升员工的职业素养和专业能力，以实现员工个人成长与企业发展的有机结合与相互促进。

强化年轻干部人才培养，制定《东部公交年轻干部人才培养工作方案》，开展了人才遴选及调研工作，选出B、C、D类干部人才共13人，并逐步通过理论学习、实践锻炼、项目攻坚等方式分类分层培养，实行日常发现、跟踪培养、适时使用、严管厚爱的常态化闭环管理工作机制。

我们持续推进培训管理工作精细化、培训手段多元化、方案制定专业化，切实满足各级员工的培训需求，提高员工参训效果，不断增强人才队伍的专业技能和综合素养，助力员工职业发展。

修订培训制度，优化管理细节

修订《教育经费管理办法》，加强公司教育经费的规范合理使用；修订《内训讲师管理办法》，促进企业内部培训工作顺利开展；修订《培训效果评估实施细则》，科学评估员工培训效果，增强培训项目的有效性。

分层分类结合，系统开展培训

通过“三结合”，分层级、分类别开展培训，即结合生产经营，分类别组织开展各类型培训项目；结合“安全运营大环境”建设，常态化开展安全培训工作；结合各单位需求，开展相关培训工作；结合员工需求，全面铺开各类培训筹备工作。

组织驾驶员班组长交通安全法律知识与实际运用技术培训，共5期636人参训，培训课程涵盖了安全驾驶的理论知识、应用技术以及交通事故预防等多个方面。

组织开展安全法律法规及业务能力提升培训，共5期479人参训，针对不同层级的参训对象，策划开展不同主题的课程，对中层副职及以上领导，开展培训主题为落实运输企业主体责任与精准管理；对各级安全业务人员，开展培训主题为道路运输企业和城市客运企业安全生产重大事故隐患判定标准。

组织开展2024年安全再教育培训工作。为确保公司各级管理人员及驾驶员完成相关培训内容及时要求，培训采取线上培训方式，共计9037人完成培训课程并通过考核。

组织开展驾驶员情绪管理与压力疏导培训，共5期252名驾驶员班组长参训。采取送课到分公司的模式，围绕认识情绪形成因素、体验情绪带来的威力、情绪管理实操训练、车上必备情绪技术等内容开展培训。

组织车队基层服务人员沟通能力与执行力提升培训，共10期1048人参训。培训内容为《让工作更有温度—高效执行与用心沟通》，通过理论学习及现场互动，让学员们能够更有效地将所学知识运用到实际工作中，提升个人工作效率和团队合作能力，激发团队之间的积极互动。

组织车队长、车间主任综合管理能力提升培训，57人参训，培训分三个阶段，课程内容围绕《安全生产心理学及实战应用》《团队建设与高效管理》两个主题。

组织分公司部门正副职开展管理效能提升培训，共86人参训，培训分为四个阶段，创新引入“读书会”环节，紧密围绕《高效能人士的七个习惯》展开，帮助学员建立基本认知并将其应用于实际管理工作中。



创新培训模式，推动“双线教培”

线下教练工作室。下发《东部公交关于持续推广“双线教培”培训模式的通知》，要求各单位自行挖掘符合要求的优秀驾驶员班组长组建教练团队。结合困倦驾驶、服务信访投诉、防御性驾驶、情绪管理、薪酬管理等内容，共创建17个教练工作室，完成17个课件的评审工作，共组织开展21期培训，共733人参训。

线上业务培训专栏。围绕车辆一级、二级维护作业、周例检作业、周期作业等内容，共拍摄线上教学视频19条；开展《反间谍法》线上培训，共11611人完成培训课程；开展司乘人员医疗急救知识与技能普及线上培训，共7400人完成培训课程；开展正版化线上培训，共11585人完成培训课程。

案例 理论与实操结合，优化推进“平安碗”活动

第四届“端好平安碗 开好平稳车”平稳驾驶班组评比活动分为“月度评比+安全驾驶知识竞赛”两个阶段。“月度平稳驾驶班组”评比活动于4月正式开始，在6次月度评比中，共有44个车队560个班组6243名驾驶员参评。其中，获得4个月“月度平稳驾驶班组”荣誉称号的班组有2个，获得3个月“月度平稳驾驶班组”荣誉称号的班组有5个。综合月度评比成绩及班组安全驾驶知识竞赛成绩，共评出年度“首席平稳驾驶班组”1个，年度“十佳平稳驾驶班组”9个，年度“平稳驾驶模范班组”34个。



员工线下培训
23458 学时

员工线上培训
412022 学时

员工平均培训时间
37.78 小时

员工培训覆盖率
100 %

员工培训投入资金
576.53 万元

关爱员工生活

我们始终关注员工日常工作与生活环境，积极协助员工解决工作及生活中的难题，将诚挚的关爱与温暖传递给每一位员工，持续提升员工的幸福感和归属感。

养护员工身心，提升关爱温度

- 持续开展医企共建
- 策划沙龙赋能减压

深化“进基层、送健康”员工关爱活动，为一线员工开展体检报告解读、健康知识讲座及健康问诊活动51场次，建设医企共建服务点47个，搭建员工体检报告解读、就医咨询的健康桥梁。

策划“东部力量·心路护航”主题员工心理成长系列沙龙课程共13期，助力员工提升心理力量，帮助员工探索自我成长、家庭关系、亲子关系、孩子教育等领域知识。

精准帮扶增强保障

加强工会保障帮扶体系建设，提高精准帮扶的实效性，开展节假日专项慰问175人次，重大疾病困难救助帮扶2人，慰问退休、生育、生病、工伤住院等职工683人次，发放职工亡故一次性抚恤金8人次。

为全体职工购买2024年“深圳市互助保障计划”，购买人数共计12372人，投入资金117.36万元，缓解职工因病、因意外导致的生活困难，切实减轻职工的经济负担。

为驾驶员及修理工岗位发放茶包总计2000盒，发放风油精与吸鼻通等提神醒脑物品总计30000套，帮助振奋精神，保障作业安全。



案例 东部力量·心路护航

结合公交行业职工的心理特点和需求，我们于6月至9月期间开展党建带工建项目“东部力量·心路护航”员工心理成长系列沙龙。

根据不同员工群体的特点及需求，沙龙分为自我成长、家庭关系、团队建设等3个主题，共计13期课程。其中：自我成长主题课程，结合职工自我成长需求，帮助职工看见自我价值，激发职工自我内驱力，提升职工自我价值感。

家庭关系主题课程主要面向已婚已育的职工，缓解养育焦虑情绪，提升职工家庭养育能力，构建和谐有爱的家庭环境。团队建设主题课程采取团队历奇的形式，引导职工在游戏中释放自我情绪压力，促进职工间互动交流，提升团队沟通协作能力，强化团队凝聚力，营造和谐友爱、积极向上的团队氛围。



完善阵地建设，优化生活品质

- 购置更新设施设备
- 发放员工福利物资

2024年为各基层单位购置更新贴心港湾、党群活动室活动设施及体育耗材共53批次，维修活动器材及设施设备125批次，不断优化员工生活环境。

相继发放春节员工福利礼包1批次，员工福利生活用品、夏季高温消暑饮品各2批次，发放一至四季度班组团建活动物资套餐。

采购助农产品物资

全年共向员工食堂发放羊肉15800斤、助农大米108.25吨、助农鸡肉16000只、赣南脐橙625箱、百香果2600箱、牛肉干1000盒、牛肉酱9500罐，持续丰富基层食堂餐桌。



开展主题活动，丰富业余生活

2024年，丰富员工文化体育生活，组织策划第三届“飞扬杯”系列活动，通过篮球赛、广播体操、线上答题等形式，凝聚东部公交人精气神。实施开展女职工“丰华计划”活动14场、团员青年“扬帆计划”活动6场、传统文化活动107场、文体活动875场、集体生日会83场，组织开展驾驶员关爱日主题活动、体育关爱公交司机公益跑、“南方政企杯”第六届南方报业深圳政企篮球联赛，以运动的方式关爱员工群体，缓解群体压力，让业余生活更加多彩。



合作伙伴共赢

我们持续优化招标采购管理制度体系，规范招标采购管理流程，致力于构建诚信、合规、可持续的供应链，同时保持与各商业伙伴的紧密联系，深化与产业相关方的协同合作，共同推动公共交通行业的快速发展。

打造可持续供应链

我们严格遵循《招标投标法》及《招标投标法实施条例》等相关法律法规，构建了完善的采购制度体系，秉持公平、公正、公开的招标采购原则，立足公司与合作伙伴的共同利益，努力开创互利共赢的良好局面。



夯制度之基，完善管理体系

以建立与国资监管相适应的采购管理体系为目标，通过优化完善采购管理组织架构及职能、强化采购监督管理，细化评审标准等，形成“1+8”的采购管理体系，“1”即以《采购管理制度》为核心，“8”即建立《采购管理八项指引规范》，包含采购操作指引、采购流程指引、采购应用指引、评审操作指引、供应商管理指引、采购信息化操作指引、采购监督管理指引、采购内控合规指引。

深化系统建设，提升采购效率

采购管理系统从一期基础建设到二期的拓展建设，再到三期的优化建设，实现了项目管理从纸质化到信息化质的飞跃。全流程线上管理，在提高了公司整体采购效率同时，增强了采购流程透明度与合规性，提高了供应商响应效率，进一步强化风险防控和项目监管，促进项目公平公正开展。

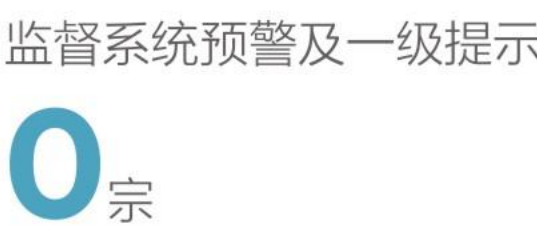
筑牢廉洁底线，扎实监督管理

组织采购中心人员及各分公司负责采购业务部门经理、采购业务专员开展廉洁警示教育培训，通过观看采购领域廉洁问题警示教育片、签订采购人员廉洁自律承诺书等形式，进一步规范约束采购人员行为，促进廉洁从业入脑入心。

从采购活动全链条管理入手，制定采购前置监督规范及采购复盘监督指引，严格管控非公开采购。依托公司采购管理系统和阳光采购平台监督系统，实施每日核查、每周梳理、每月通报，每季度形成《深圳阳光采购平台监督系统预警、提示信息汇总表》，实现从粗放式管理向精细化管理的转变。充分利用优化采购管理体系的契机，进一步完善采购监督管理指引，筑牢采购风险防控屏障。

供应商管理

营造和谐共赢、诚信可靠的市场环境，助力供应商践行社会责任。采购项目所涵盖的产品、原材料、施工、服务等必须严格遵循节能减排和绿色环保的原则。在供应商资格审核中，明确要求其经营活动须无不良记录、无行政处罚信息、未列入经营异常名录、无严重违法失信行为，且不存在围标、串标等不正当竞争行为。



加强对外交流合作

我们积极拓展与政府、企业及专业机构的全方位合作，充分发挥企业自身的专业优势，提升产业协同效率，推动各方实现优势互补、互利共赢，助力公共交通行业稳步前行。

促进行业交流

全年完成外部接待49场次，其中完成展厅讲解工作27场次。通过交流，向来访单位展示了公司的发展历程、业务范围、核心竞争力等重要信息，为公司树立了积极正面的形象，同时获取行业发展最新动态，通过与外部单位的交流与合作促进行业发展。

强化对外宣传

充分利用微信公众号、抖音号、视频号及内外门户网站等自主宣传平台，聚焦公司营收和创新转型主线，推送工作特色、亮点及好人好事。全年微信公众号发布617篇内容，《e拾光》电子报刊出版4期，总阅读量高达154万。2024年外媒评分蝉联公交行业榜首，全年在各级媒体发表新闻近2540篇，获上级单位转载90篇，央媒报道13篇，纸媒半版报道10次。彰显了东部公交的媒体影响力，在行业及社会层面树立了安全运营的良好形象。

挖掘最有价值的新闻，编写最接地气的新闻作品。2024年围绕营运、安全、场站推出三期《聚焦》报道，《高能快板！公交人的安全指南》《桌游版微缩公交》等视频、图文，被深圳国资等上级单位及社会各界广泛转载与点赞，特色宣传品牌如“壹频道、吾话班组、快板说”，已推出77期，形成自上而下、上下联动、整体响应的大宣传格局。

共谋行业发展

1月，与郑州天迈科技股份有限公司签订战略合作协议，通过合作提升信息化基础设施与装备智慧化水平。

3月20日，在吉华车间隆重举行科泰空调特约服务站揭牌仪式，现有维修车间承接空调售后服务工作可减少送修送检的空驶里程、停场待修时间，同时预估每年可为公司增加80余万元的售后工时收入。

4月11日，中兴智能汽车特约服务站揭牌仪式在东部公交三分公司如意车间隆重举行；8月1日，分别在康桥车间、平吉车间同时举行东部公交维修企业（二类厂）康桥维修厂和比亚迪售后平吉服务站（一级服务站）的揭牌仪式，标志着东部公交在转型升级道路上迈出了坚实的一步。

9月4日，东部公交观澜车间、东部公交创维汽车服务中心双揭牌仪式暨“e工匠”党建技术品牌党员先锋队授旗仪式在观澜综合车场举行，创维汽车服务中心的成立，是东部公交对市场的响应和承诺，将助力维修技能、维保质量及维保服务水平进一步提升。



共建和谐社区

作为社区的一员，我们脚踏实地地推进驻镇帮镇扶村的各项任务，积极开展公益志愿服务，切实履行企业公民的职责，与社区成员携手共创温馨和谐的幸福家园。

2月，被深圳市龙岗区中心血站授予“无偿献血、爱心单位”称号

7月，在由交通运输部主办的“我的公交我的城”重大宣传活动中，获评“新时代公交榜样企业”荣誉称号

8月，被广东省教育基金会授予“捐资助学情系山区”牌匾

驻镇帮镇扶村，助力乡村振兴

我们认真贯彻落实党中央决策部署以及省、市、市国资委乡村振兴工作要求，切实履行国企社会责任，积极配合当地县镇落实“绿美广东”和“绿美新田”建设，扎实做好驻镇帮镇扶村各项工作。

东部公交党委按照市国资委党委乡村振兴工作部署，结合自身工作实际，到对口帮扶地开展乡村振兴帮扶调研及慰问3次，沟通协调相关工作10次，推动驻镇帮扶工作有序开展。现有驻镇帮镇扶村工作队1支、队员2名，派驻地点为广东省陆河县新田镇。

消费帮扶累计金额
301.55万元

入股村集体分红
20万元

帮助当地群众稳就业
49人

防止返贫监测户
15户

防止返贫监测人口
89人

核实风险消除
6户

核实实风险消除
27人



立足资源特色，拓宽乡村发展渠道

立足生态资源，发展生态鸡养殖产业项目

充分发挥新田镇生态环境优势，以“政府主导+驻镇帮扶工作队推进+村委参股经营+东部公交消费帮扶”的发展模式，发展生态鸡养殖产业项目。2024年，东部公交党委消费帮扶金额共152多万元，参股村集体合计分红20万元。

立足地域优势，参与推进小微产业园共建工作

因地制宜协助镇政府规划横陇村、麻地村小微产业园，协助镇政府引进服装、鞋子、五金等加工产业，帮助当地群众稳岗就业49人，增添村集体经济活力。



落实惠民项目，提升乡村建设水平

开展校园基础设施建设

提升新田镇逸夫小学教学环境，在校园内建设环坪跑道以及标准化羽毛球、篮球场，切实改善学生就学环境。

落实民生帮扶项目

为新田镇卫生院申请深圳对口帮扶资金采购一批价值55万元的医疗设备，提升群众就医问诊质量。

助力绿美新田建设

持续参与当地镇、村风貌提升、防火、防风、防汛等人居环境整治工作，积极配合镇、村开展绿色生态建设，推动湖坑村撂荒地复垦复耕40亩。经多方协调深圳狮子会领英服务队为新田镇田心村免费捐赠太阳能路灯130盏，费用近20万元。



树立目标导向，巩固脱贫攻坚成果

常态化落实巩固脱贫攻坚成果各项工作。工作队深入基层摸排确认防止返贫监测户15户89人，持续做好防止返贫监测和帮扶工作，核实风险消除6户27人，制定帮扶联系卡，绘制防止返贫工作作战图，守住不发生规模性返贫底线。做好“6·30”资金募捐工作。根据《中共深圳市委农村工作领导小组关于印发〈深圳市2024年“6·30”助力乡村振兴活动工作方案〉的通知》（深委农〔2024〕2号），积极号召各级党组织开展乡村振兴专项募捐活动，共筹集募捐款近6.5万元。

参与“情系山区，送书助学”募捐活动。根据广东省教育基金会《关于开展“情系山区，送书助学”公益活动的专项募捐函》在公司范围内开展专项募捐活动，募集专项助学款3.5万余元，为新田镇田心小学修建“爱心图书室”1间，丰富学生阅读选择。

开展公益志愿服务

我们呼吁全体员工积极投身公益志愿行动，主动策划并开展多样化的公益志愿活动，为亟待关怀与支持的群体传递温暖，以实际行动共同营造幸福的深圳。

东部公交志愿服务队成立于2011年3月，现有在册人数5097人，其中党员志愿者524人。

志愿服务时长累计

11204小时

志愿活动

266次
参与服务3614人次



U站特色服务

大运U站是东部公交志愿服务队服务的主要平台之一，以“党员志愿者+值班志愿者站长”的模式运行，由党员志愿者和以优秀志愿者代表为主体的值班站长轮流在大运U站内值班，共同为广大市民提供便民交通指导、信息咨询、免费饮用水、夏天送清凉、应急药物、红雨伞等服务，获得广大市民的一致好评。

2024年，U站搬迁至大运地铁枢纽运营。东部公交联合大运枢纽物业服务中心，双方整合各自资源优势，携手举办特色活动，为市民提供更加优质、便捷、舒适的服务。



大型活动保障志愿服务

节假日期间，东部公交组织志愿者到主要公交站点、重点路段开展志愿服务，为市民乘客提供交通疏导、线路指引、搬运行李、搀扶需要帮助人士等服务。

2024年9月，东部公交响应“全民健身”的号召，联合深圳市龙岗区龙祥社工服务中心，开展“公·益运动，交·融健康——龙岗区体育关爱工程公交车司机公益跑”活动，以体育运动的方式关爱公交司机群体，共吸引了400余名公交司机、家属及市民参与。其中东部公交组织了16名志愿者，负责活动线路指引工作。

案例 新时代婚育文化公交专列首发

5月25日下午，为倡导新型婚育文化，助力人口高质量发展，在省、市卫生健康部门、计生协的指导支持下，龙岗区省级新时代婚育文化建设试点项目暨公交宣传专列启动仪式在东部公交三分公司大运车队龙岗信息学院总站顺利举办。

龙岗卫健“龙龙”一家5口活泼幸福的形象出现在公交车上，巧妙的设计融入了“适龄婚育”“优生优育”“夫妻共担育儿责任”等新型婚育观念的宣传，宣传专列共覆盖4条线路，出动8辆大巴，途经全区11个街道，成为大街小巷一道靓丽行走的风景线。



社区共建活动

9月23日下午，一分公司、顺鑫车队与梅沙街道滨海社区长者服务携手联合开展“美好盐田，山海之约”迎中秋，庆国庆文艺汇演活动。顺鑫车队志愿服务队把服务送到老年人“家门口”，把工作送到老年人“心坎上”，让滨海社区长者们的幸福生活“底色”更足！平日手握方向盘的公交驾驶员谭湘明和站台员郭小红化身成“托尼老师”，他们一边按照老人们指定的发型和头发长短需求，耐心细致地为老人们修剪头发。志愿者乘务员胡长珍化身“缝纫师”，她扛着自家“蝴蝶牌”手动缝纫机，跨越龙岗，来到梅沙街道活动现场，熟练地穿线、铺衣服、裁剪，为老人修补衣物。



安全与你“童”行

为进一步加强同学们的交通安全宣传教育，切实提高学生自我保护能力和安全防范意识，东部公交各车队开展“安全知识进校园”活动。车队志愿者们利用学生专线，向乘车的同学现场讲解安全锤和灭火器等车厢安全设备的使用，让同学们坐在驾驶室“沉浸式”体验公交车驾驶员的视角，更加直观了解车辆的盲区位置。以生动翔实的案例，结合图片、视频案例分析、真实的交通事故等多媒体播放，让学生了解交通安全知识，加深对交通安全的认识，引导孩子们从小树立交通安全防范意识。



无偿献血

“生命呼唤血液，爱心需要奉献”。2月，我们被深圳市龙岗区中心血站授予“无偿献血、爱心单位”称号。2024年，参与献血人数130人，献血总量44000毫升。



社会公益广告

利用公交车身、车尾窗LED广告屏发布各类公益广告，如“安全主题公交”“预防电信诈骗”“315消费者权益日”等，车身广告共计上刊32台公益广告；车尾窗LED屏共发布11条公益广告，发布量为3256万次，广泛积极传播公交正能量。

“双十佳”“文明精品线路”评选

12月，在第十六届龙岗区“双十佳文明公交服务之星”和“文明公交服务精品线路”评选活动中，m589、328、高快巴士10号、m194、m547等5条线路获评龙岗区第十六届(2024年度)“文明公交服务精品线路”，凌光友、姚爱权、古喜全、赖明辉、易湘佑、肖国平、陈锦棠、赖明辉、谢成华、阳平、严文博、吴东平、李小龙、涂勇刚、彭崇瑜、秦宁宁、刘文武、袁和德、赖永康、夏春道、翁日成等20人获评“双十佳文明公交服务之星”。

该活动由龙岗区文明办、区交通局等部门联合主办，东部公交与深圳晚报社共同承办。通过评选、宣传和推介具备公交“三优”精神的杰出司乘人员及优秀公交线路，旨在全区范围内树立广受民众认可的公交服务典范，推动民众与公交的和谐互动，使龙岗区公交服务“学有榜样，赶有目标”。



3月25日，驾驶员陈新华被交通运输部、中华全国总工会评选为“2023年度全国十大最美公交司机”。陈新华是东部公交华龙车队369线的一名驾驶员，也是东部公交志愿服务队的一名杰出代表。他25多年如一日，兢兢业业工作在十米车厢，创下安全行驶里程160万公里的良好业绩，多次受到车队、公司和相关单位的嘉奖。他秉持“对待乘客热心，帮助乘客诚心，照顾乘客细心，服务乘客真心”的“四心”理念，让自己的营运服务形象代表着东部公交企业形象。在工作中奉献质量，在公益世界里奉献数量，他无私捐献“熊猫血”，挽救生命，守护市民的幸福家庭。陈新华先后获得全国无偿献血奉献金奖、深圳市金善先进奖、深圳市龙岗区“双十佳”文明公交服务之星、东部公交十大“真心英雄”等荣誉。



责任管理

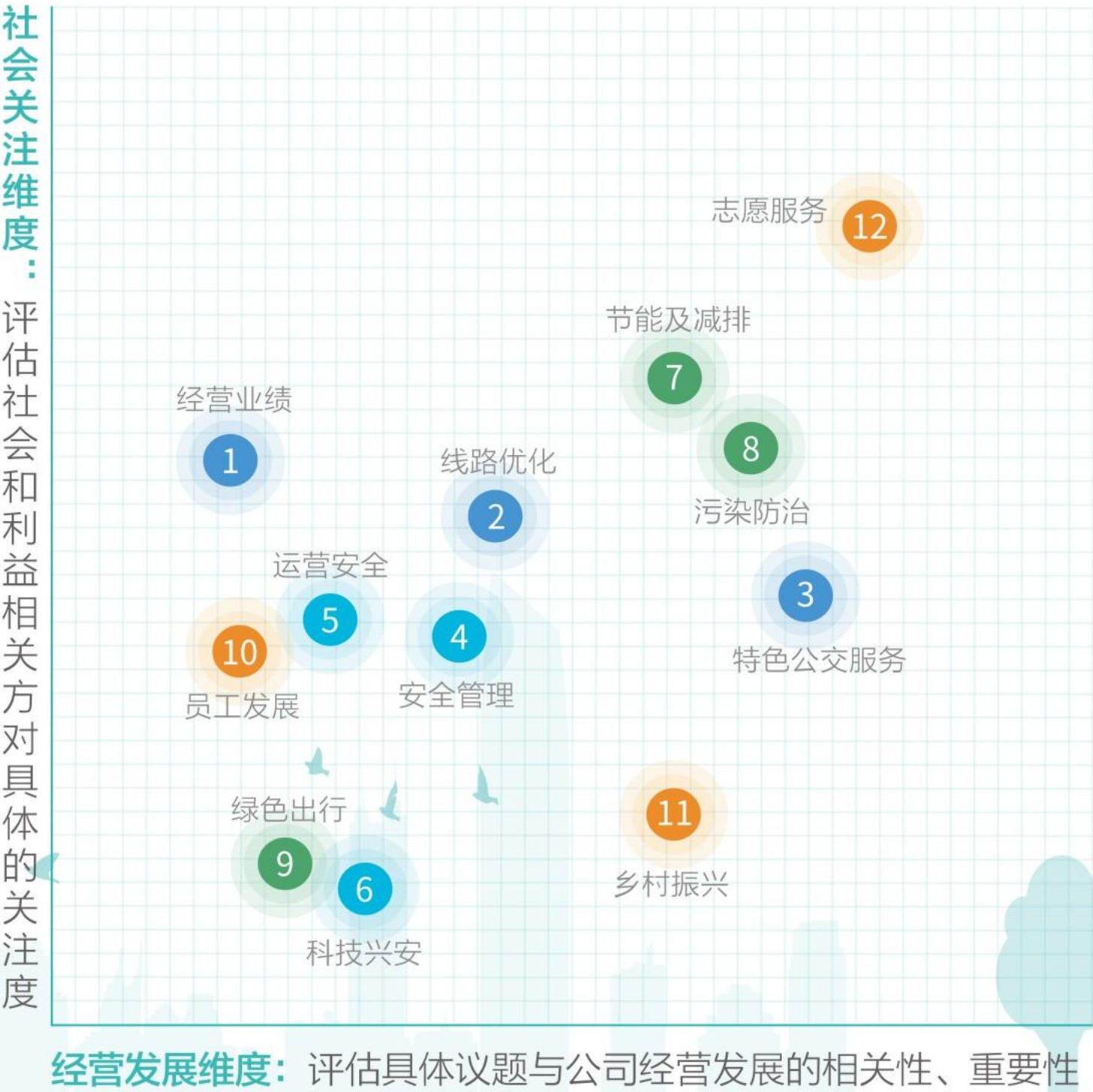
作为一家负责任的深圳市属国有企业，我们坚持为公众提供安全、便捷公共交通，追求经济、社会、环境综合价值创造，将社会责任理念融入日常业务经营管理中，推动企业和社会的可持续发展。

社会责任观

我们致力于做国内一流公共交通企业，充分发挥自身专业优势，推动社会责任理念融入到公交运营和管理中不断增进社会可持续发展的价值创造。

实质性议题识别

为了解利益相关方的期望和诉求，增强报告的针对性、实质性，我们依据《中国企业社会责任报告编写指南》中推荐的实质性检验流程，开展利益相关方调查，筛选实质性较强的关键议题，确保报告内容披露更加符合利益相关方的关注点和诉求。



社会责任管理架构

我们高度重视社会责任管理体系建设，组建社会责任工作领导小组，下设社会责任工作办公室，统筹协调推进社会责任管理。

出行服务

为深圳市民提供优质、便捷、智慧的公交服务，助力美好出行。

安全发展

全面提升安全保障能力，为深圳市民提供和谐安全的乘车环境。

守护环境

将绿色理念融入经营管理、生产运营等各个环节，守护自然环境。

社会和谐

重视社会回馈，与员工、合作伙伴、社会大众等共享企业发展成果。

议题识别

根据可持续发展趋势和公司发展战略重要事项等因素，梳理形成议题库。

议题沟通

借助员工座谈会、客户走访等沟通交流会，确保报告内容披露更加符合利益相关方的关注点和诉求。

议题审核

针对筛选出的关键实质性议题，通过内部管理层与外部专家两种渠道对筛选与分析结果进行审核。

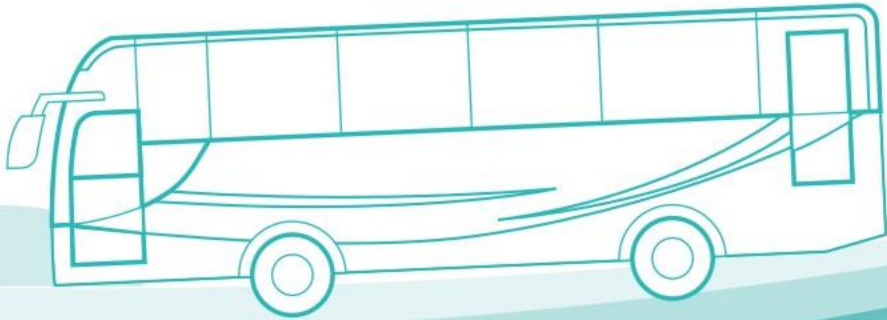
议题筛选

结合利益相关方关注度和影响东部公交战略发展的重要程度，对实质性议题进行筛选评估。

利益相关方沟通表

我们密切关注并回应利益相关方期望，通过公司官网、微信公众号、服务热线等渠道与利益相关方实现常态化沟通。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应	
政府	• 公交服务安全可靠 • 生态文明建设 • 大型活动交通保障	• 定期汇报工作进展 • 参与行业政策规划制定 • 参与政府项目	• 公交服务服务考核 • 申报技术专利 • 政策规划制定
股东	• 规范公司治理 • 了解经营状况 • 可持续盈利	• 提升运营能力 • 企业文化建设 • 完善公司治理	• 加强信息披露 • 搭建互动平台
乘客	• 保障出行安全 • 满足出行需求 • 优质贴心服务	• 提供舒适出行体验 • 提供良好沟通渠道 • 驾驶员行车安全培训	• 公交满意度调查 • 乘客意见收集反馈 • 车辆安全常规检查
员工	• 保障基本权益 • 关爱员工生活 • 职业成长和发展	• 薪酬福利管理 • 职工代表大会 • 工会会员代表大会 • 丰富员工工余活动	• 员工满意度调查 • 困难员工帮扶 • 职业健康与安全
行业 / 合作伙伴	• 遵守商业道德 • 促进行业共建	• 反不正当竞争 • 开展行业沟通 • 积极支持行业协会工作	• 行业标准制定 • 推进科技创新 • 与合作伙伴开展战略合作
社区	• 加强社区共建 • 助力公益慈善	• 实施乡村振兴 • 开展志愿服务	• 开展文明生态宣传 • 加强社区互动
供应商	• 阳光采购 • 绿色采购	• 采购信息公开 • 完善采购管理体系	• 供应商履约评价



意见反馈表

尊敬的读者：

您好！
感谢您阅读本报告！
这是我们向社会公开发布的第11份社会责任报告。我们非常愿意倾听和采纳您在这份报告的意见和建议，以便我们在今后的报告编制工作中持续改进。
请您根据真实意愿在相应选项前“□”打“✓”。
再次感谢！

您认为本报告是否突出反映公司在经济、社会、环境方面的各项工作和重大影响？

☐是 ☐一般 ☐否

您认为本报告披露的信息、指标是否清晰、准确、完整？

☐是 ☐一般 ☐否

您认为本报告的内容编排和风格设计是否便于阅读？

☐是 ☐一般 ☐否

开放性问题：

您对本报告中的哪部分内容最感兴趣？

您认为还有哪些需要了解的信息在本报告中没有反映？

您对我们今后发布社会责任报告有什么建议？

地址：深圳市龙岗区龙城街道飞扬路 45 号东部公交大厦

电话：0755-89983563

传真：0755-89983900

网址：http://www.szebus.net

展望

2025年，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神以及习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设的重要论述，以新《公司法》《城市公共交通条例》实施为契机，聚焦城市交通发展形势与需要，聚焦公司生存与转型的衔接，聚焦主业减量的公交吸引力提升，发挥新质生产力的变革性作用，全面提升五大安全运营氛围，实施“双基年”行动，即“基层党建管理年、基础安全管理年”，围绕“抓营收、提客流、保安全、增效益、促转型”的目标，增强核心功能，提升核心竞争力，为公司高质量发展注入强大动力。

一是强化提升基层基础工作，通过基层党建引领发挥组织建设作用，为公司安全、营运、技术、稳定等基础管理工作赋能，为公司增效益、促转型提供坚实政治基础。通过各党组织压实主体责任，把加强基层党建工作摆在突出很重要位置来抓，深化党建与生产经营互融互促，以高质量党建助力公司高质量发展。充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，丰富“一心一意·服务邻里”品牌内容内涵。聚焦职能管理在总部、分公司和车队车间的功能差异，推动业务工作融入党建工作中。梳理12345工作体系运行中的问题，构建责任清晰、动作清晰、标准清晰、奖罚分明、闭环运行的安全基础管理体制机制。

二是通过增收节支控成本等措施增效益，通过改革创新促转型、谋未来，构建“一主三转型”发展格局。系统研究公司“一主三转型”中的转型工作，推动公司由公共交通服务向城市交通服务转型、由内部管理能力向外部服务能力升级、由传统管理向数字化管理转型。推动抓营收、增客流、控成本等工作，形成增效益的合力；抓好公交服务“市场化转型”工作，立足e巴士的市场能力建设和平台能力建设，加大e巴士市场化运作力度，为主业服务创新、模式创新及组织创新的转型发展奠定数字化平台基础；推进数字化转型工作，以“互联网+”模式构建智能全链条的出行服务平台和调度相应平台，实现公交营运组织与需求匹配的实时性、精准性；发挥资源协同优势拓展新业务，推动充电、储能、光伏等新能源业务协同发展，更好地服务市民、服务城市交通。