



江苏江南水务股份有限公司
2012 年度社会责任报告

二〇一三年三月二十九日

报告说明

报告承诺

本报告披露的所有内容，已经江苏江南水务股份有限公司第四届董事会第三次会议审议通过。

时间范围

本报告为江苏江南水务股份有限公司发布的第一份社会责任报告，报告时间范围为 2012 年 1 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日。

组织范围

江苏江南水务股份有限公司及下属子公司。

发布周期

江苏江南水务股份有限公司社会责任报告为年度报告，以后每年度随年报发布。

参考标准

本报告编写遵循上海证券交易所《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》，参考中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心发布的《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR2.0）》和全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（2006 版），同时突出江苏江南水务股份有限公司的企业特点和行业特色。

数据说明

本报告披露的财务数据如与年报有出入，以财务报告为准，其他数据来自公司内部统计。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。

目 录

_Toc352160148

第一节 综 述	5
一、公司概况	5
二、公司发展战略	5
三、公司治理及组织架构	5
四、利益相关方	7
五、2012 年度公司获得的部分荣誉	8
第二节 安全优质供水，提升服务质量	9
一、强化水质保障	9
二、提升管网质态	10
三、强化应急保障	10
四、持续改进服务	11
五、积极回应客户诉求	13
第三节 履行环保责任，力行节能减排	14
一、注重节能技术	14
二、倡导低碳生活	14
三、重视环境保护	14
第四节 服务地方经济，保障股东权益	16
一、精细化管理，提升经济效益	16
二、服务地方经济，提升社会效益	17
三、保障股东权益，共享成长收益	18
第五节 保障员工权利，关注员工发展	20
一、保障员工权利	21
二、重视员工职业发展	22
三、培育企业文化	22
第六节 热心公益事业，积极回馈社会	24

一、支持社区建设，共建美好家园	24
二、扶贫帮困，热心慈善事业	25
第七节 后记	26
一、展望	26
二、读者意见反馈	26

第一节 综述

一、公司概况

江苏江南水务股份有限公司（以下简称“公司”）于 2011 年 3 月 17 日在上海证券交易所挂牌上市交易，公司简称：江南水务，股票代码：601199。公司成立于 2003 年 7 月 15 日，前身为江阴市自来水公司，创办于 1966 年。公司拥有小湾、肖山、利港和澄西（在建）四座水厂，目前供水能力 96 万立方米，水厂取水水源均为长江水，水源水质属地表水 II 类，供水区域覆盖全市城乡 988 平方公里，受益人口超过 200 万，水质综合合格率 100%。供水规模、人均供水量及各项能耗、全员劳动生产率指标在同行业中处于领先地位。

公司经营范围：自来水制售、排水及相关水处理业务、供水工程设计及技术咨询、水质检测、水表计量检测；对公用基础设施行业进行投资等业务。

公司下属全资子公司两家，分别为江南水务市政工程江阴有限公司和江阴市恒通排水设施管理有限公司两个子公司。

二、公司发展战略

总体发展战略：做强做大水务主业，围绕打造中小城市水务企业行业标杆的企业目标；在主业覆盖区域内的市政基础产业领域实现适度多元化，植根公用事业、服务民生健康、保护水土环境、实现人水和谐。

总体发展目标：围绕打造中小城市水务企业行业标杆的企业目标，以优势业务—供水业务为依托，以市场发展趋势为导向，以精细化管理、智能化管理为保障，以提供优质的水务服务为目标，以服务客户为基础，延长水务产业链条，扩大市场范围，建立水务综合服务集聚地，为不同客户提供水环境系统解决方案。

三、公司治理及组织架构

1、公司治理

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规的要求，不断完善公司治理结构，建立健全内部控制体系，不断加强规范运作，加强信息披露，积极开展投资者关系管理工作，提高治理水平，确保公司经营运作的规范有序。

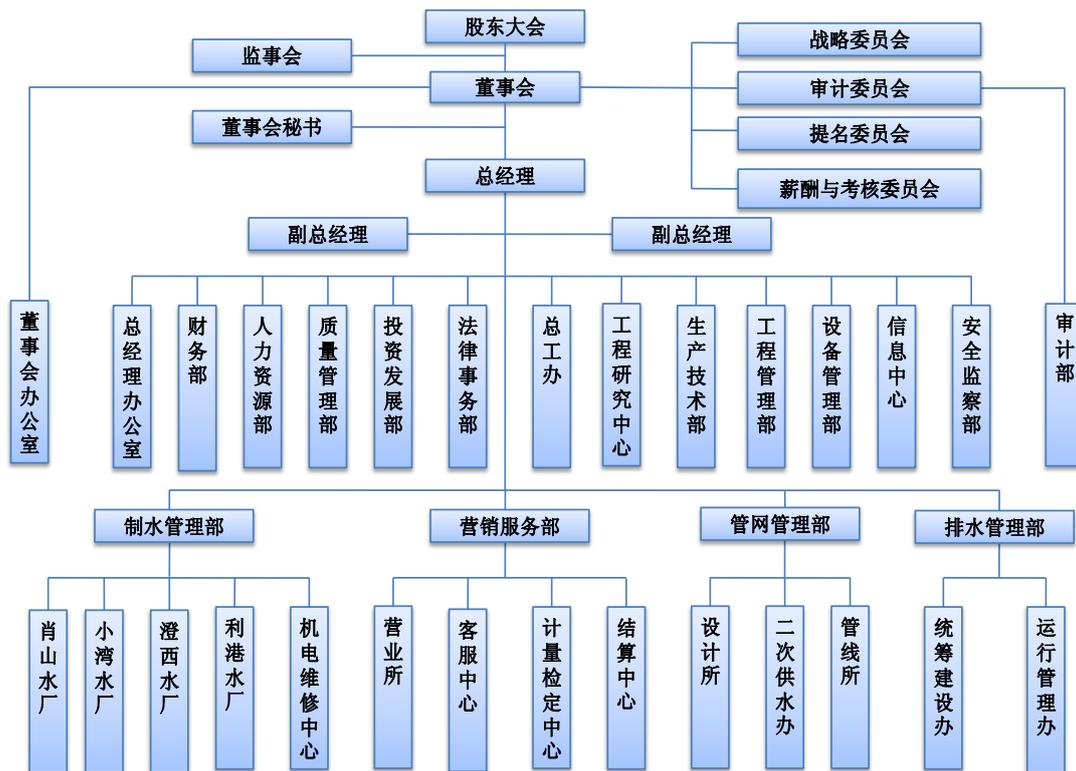
2012 年，为加强和规范企业内部控制，贯彻实施《企业内部控制基本规范》及

相关配套指引，提高企业经营管理水平和风险防范能力，促进公司可持续发展，公司根据江苏证监局《关于做好江苏上市公司实施内部控制规范有关工作的通知》的要求，制定了《公司内部控制规范实施方案》。根据方案，公司全面启动了内部控制体系建设工作，建立了公司内控规范的组织机构；确定了内控规范实施工作的整体思路；聘请了咨询机构；确定内部控制实施范围，分阶段实施内控规范体系建设等。公司将内控规范工作作为长期规划，建立和完善内控制度，规范运作，防范风险，提高经营效益，实现企业价值和股东利益的最大化。

2、组织架构

2012 年 8 月 28 日，公司顺利进行了董事会、监事会的换届工作，并对公司的组织架构进行了调整。（具体内容详见公司公告：临 2012-017、临 2012-018）

公司目前的组织架构如下：

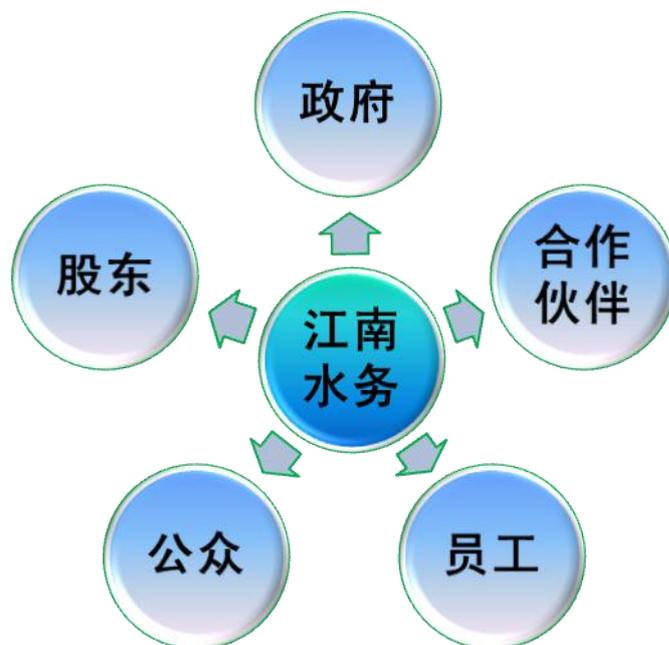


为积极承担社会责任，落实可持续发展及科学发展观，促进公司在关注自身及全体股东经济利益的同时，充分关注利益相关方的共同利益，促进公司健康发展，保障社会责任工作有效落实，公司特成立了社会责任工作领导小组和工作小组。社会责任建设领导小组是公司社会责任工作的管理和协调机构，负责公司社会责任战略规划

的审议；制定社会责任目标、指标和管理方案；审议和决策企业社会责任管理中的其他重大事项。社会责任建设工作小组在领导小组的指导下，负责落实社会责任建设领导小组的各项决议；社会责任报告的准备、撰写、设计工作；开展社会责任培训；定期向社会责任工作领导小组汇报社会责任报告编制工作的进展情况；负责与监管机关、利益相关方等的沟通；协调工作中出现的各种问题，保证社会责任报告编制与发布工作的顺利进行。党群工作部为社会责任工作的日常办事机构，协调公司社会责任相关工作，开展社会责任工作的日常管理等。

四、利益相关方

作为公众公司，一直关注公司各利益相关方合理诉求的满足以及相关信息反馈，在企业中谋求多方共赢发展。公司的利益相关方主要有股东、政府、公众、员工、合作伙伴，公司充分保护利益相关者的合法权益，共同推进公司的持续健康发展，努力实现经济效益和社会效益的共赢。作为水务运营商，公司一直以为社会提供安全、优质的饮用水服务，切实关注提升业务水平和服务质量作为社会责任的核心。



五、2012 年度公司获得的部分荣誉

获奖单位	获奖时间	获奖内容	颁奖单位
公司	2012 年 3 月	2011 年度水业优秀服务机构	中国水网
公司	2012 年 3 月	江苏省“公共服务窗口行业”社会满意度调查中位列第 3 名	江苏省消费者协会
公司	2012 年 3 月	2011 年度档案工作先进集体	江阴市档案局
公司	2012 年 3 月	公共服务联动工作 2011 年度先进集体	江阴市机关效能建设领导小组
公司	2012 年 4 月	2011 年度和谐劳资关系先进企业	江阴市和谐劳资关系工作领导小组
公司	2012 年 5 月	2009-2010 年度江阴市文明单位	江阴市委、市政府
营销团支部	2012 年 5 月	2010-2011 年度无锡市五四红旗团支部	共青团无锡市委员会
公司	2012 年 7 月	中国 40 个城市供水总体服务满意度位列第 7 名	中国水网、清华大学环境学院、中国土木工程协会
公司	2012 年 8 月	2010-2011 年度无锡市 A 级纳税信用等级	无锡市国家、地方税务局
公司	2012 年 11 月	2012 中国社会责任优秀企业	中国外商投资企业协会、中国保护消费者基金会、中国环境新闻工作者协会
公司	2012 年 11 月	2012 年度内保工作先进集体	无锡市公安局
公司	2012 年 11 月	中国供水服务 5A 级企业	中国供水服务促进联盟

第二节 安全优质供水，提升服务质量

公司一直注重提升供水服务效能，着力打造“澄水”服务品牌。公司始终秉承“用户至上、多供好水”的企业宗旨，大力弘扬“团结开拓、勤俭求实”的企业精神，严格恪守“水质以国际水平为准、供水以社会需求为准、服务以用户满意为准”的企业标准，创新服务方式，丰富服务内涵，延伸服务触角，不断深化“一站式”服务，推出了 24 小时服务热线、上门服务弱势群体、大客户专项服务等举措，满足了城乡用户的需求，取得了较高的社会信誉度。

一、强化水质保障

城市供水安全直接关系到广大人民群众的身体健康，面对长江各类水源污染事故频发的现状，公司高度重视供水安全管理，加强水质检测能力，做好水源地保护工作，做到预警到位、防范到位、检测到位。

1、加强水质检测能力

公司水质检测中心为江苏省城镇供水企业一级水质化验室，并取得了中国合格评定国家认可委员会的国家实验室认可，具备了国家级实验室检测资质。检测中心总面积近 1400m²，配备了气质联用仪、吹扫捕集及自动进样等先进的仪器和设备，仪器配备在全省同行业中处于前列。

充分发挥水质监测服务生产、指导生产、监督生产的职能作用，持续提升长江自来水品质，提高广大市民的生活质量。水质检测严格按照 GB5749-2006《生活饮用水卫生标准》的规定进行水质检测和监测，现检测能力为 170 项，公司水质检测采用三级检验、三级监督制度，在层层检测和监测下，保证江阴自来水水质的优质和安全。



2、水质信息公开

为了让公众及时知道自来水水质质量检测情况，保障优质供水，公司制订了《水质信息报告与发布制度》。每日在网站（<http://www.jsjns.com>）公布水的浊度、游离余氯；每月公示出厂水、管网水月度报告，每半年公示出厂水 106 项水质检测数据。

3、加强水源地保护

公司不断加强对水源的保护和管理，在水源地设立保护区标志，常年设置围油栏，定期进行维护和更新；在取水口安装高清晰的激光摄像头，与公安局水上派出所实现联网，24 小时实施监控；在水厂安装巡更系统，做到全覆盖，定时专人对水源地开展巡视活动，全力保障水源地安全。以在线式仪器实时监测和人工定时检测相结合，全天候跟踪检测原水水质，科学分析原水水质变化趋势，并加入省建设厅、环保厅、海事部门联网组织的江苏省长江水源应急预案体系，健全与市疾控中心、环境监测站的联合监测网络，加强与长江上下游自来水公司的沟通联系，实现原水水质监测数据信息的共享，及时掌握原水水质的动态变化情况。

二、提升管网质态

为提升管网运行质量，保障安全优质供水，优化管网建设整体布局，提高管网结构合理性，公司加大供水管网的新建和改造力度，2012 年，完成新建改建 DN100 以上供水管网 90 余公里，全市城乡已建 DN50 以上供水管网 3000 多公里。通过“智能水务”的建设，公司建立水厂自动化控制、GIS 系统（即地理信息系统，Geographic Information System，简称 GIS）、管网水力模型、SCADA 系统（即数据采集与监视控制系统，Supervisory Control And Data Acquisition，简称 SCADA）、在线模型（OLMS）、全流程实时智能调度（RIOS）、水务物联网（WIOT）等现代化信息管理系统，通过计算机终端设备获取管网巡查线路、管网设施状态，及时发现及掌握供水管网系统出现的问题，高效处置管网爆管、漏损等突发事件，保障供水管网安全运行。

为了保证准确计量水表，公司对水表的巡检工作进行常态化、规范化管理。2012 年公司通过日常周检，共为用户更换水表 4034 只，依据 CJ266-2008《饮用冷水水表安全规则》要求，灰铸铁表壳不得在饮用水管道中安装和换装，公司对该部分周检水表做了免费更换，保障了城乡居民用水安全。

三、强化应急保障

公司重视重大风险预警机制和突发事件应急处理机制，制定了《突发事件危机

处理应急制度》、《江阴市城市供排水突发事件应急预案》等应急制度。切实做好江阴市城市突发事件的应急工作，确保城市供水安全。为预防突发事件的发生，公司不定期进行消防、危险品泄漏、水源污染、防汛等应急演练，提高对突发事件的应急处理能力。

为了熟练掌握移动泵车的操作方法及性能，切实提高实际运用和操作能力，2012年6月28日，江阴市恒通排水设施管理有限公司运用新购置的移动泵车，在江阴五星桥排涝站举行了一次防汛应急演练。



四、持续改进服务

公司对内完善供水基础设施建设，对外拓展供水服务渠道和加强服务网络建设，改进服务方式，丰富服务内涵，不断提升水务专业服务水平，提高客户满意度和信任度。

1、收费透明，缴费方便

公司始终坚持收费透明，严格按照江阴市物价局核准的标准进行收费，并向用户公示自来水价格收费标准。为方便客户缴费，公司在农业银行、建设银行等多家银行都可以代收、代扣水费；除了本部营业大厅、市行政服务中心自来水窗口、环城南路营业厅3个网点之外，公司增设16个乡镇营业网点，365天为客户服务，极大方便了客户用水业务的办理。客户凭水费缴费卡或报上自家的水表档案号，就可以快速、方便地完成水费缴纳。

2、健全机制，规范服务

公司通过建立长效机制的方式继续开展落实好规范化服务相关工作，不断总结经验，转变服务方式，提升服务技能，以更好地确保优质高效服务的常态化。公司细化、优化营业管理制度，建立和完善了《营业服务规范化、标准化管理办法》、《大厅收费操作规范》、《大厅过户操作规范》等相应制度，并根据规范化服务要求，加大服务窗口，方便用户的各项设施。不断优化服务机制，推行分级服务制，拓展供水营业

网点，实行“一站式”服务，推行首问负责制、限时办结制、责任追究制等制度，简化流程，提高效率。开展江南水务供水服务顾客满意度调查活动，提高员工的服务意识、工作热情和工作积极性。2012年，在中国水网联合清华大学环境学院及中国土木工程协会发布的《中国40个城市供水服务满意度指数调查研究报告》中，公司供水总体服务满意度位列第六位。

3、加强宣传，优质服务

公司始终坚持以民生需求为导向，以客户满意为目标，以“服务发展、服务基层、服务群众”为抓手，注重听民声、应民声、重落实，在与公众交流互动方面敢于创新立足长效，通过积极参与举办各项服务活动及时解答用户用水疑问，了解客户需求和意见，力争向用户提供最优质的供水服务。公司每年参加江阴市消协举办的“3.15”消费者维权活动；每年参加江阴日报举办的“夏令民生热线”、江阴电台“空中热线”活动；定期召开用户座谈会、银企座谈会、行风监督员座谈会；开展服务进社区、进乡镇活动等，实行大客户金牌专项服务，提供水量分析、用水信息、水量异常提醒等短信服务。

2012年，公司开展了“魅力澄水”之旅走进乡镇系列服务活动，以“夏季安全用水、人人健康饮水”为主题的供水服务咨询活动，工作人员耐心解答涉水疑问，热心提供水质检测服务，大力宣传夏季安全用水、节约用水、健康用水等方面的知识，受到了乡镇居民的普遍欢迎。开展广场民主评议活动，主动接受群众的监督，真诚听取用户意见，收到了良好的效果。



2012年7月17日，参加由江阴日报社组织的“夏令热线”活动，向广大市民简要介绍今夏饮用水安全保障工作情况，热心解答市民提出的各项涉水事项，受到普遍好评。

2012年8月21日，参加江阴电台“空中热线”节目，“电波连线听民声，真情

奉献保民生”为江阴市民解疑释惑，排忧解难，受到了广大市民的好评。

2012年10月25日，为近距离倾听客户心声，了解客户需求，提升服务水平，公司召开年度客户座谈会，公司与来自社区、企业、乡镇的30多位客户代表进行了深入交流与探讨，拉近了与客户的距离。



五、积极回应客户诉求

公司始终站在群众利益无小事的高度，以民生需求为导向，以市民的用水诉求为重点，多措并举保障市民用上安全水、放心水。

公司开设了“962001”客服热线，坚持“替政府分忧、为百姓解难、让用户满意”的服务理念，实行“一个电话对外、24小时服务”，通过热线智能系统对全市市民所反映的涉水业务咨询、用水信息查询、故障报修、投诉举报及建议等事项，集中受理、分类处理、全程跟踪、及时反馈、实时监督，为用户提供全面、快捷、优质的供水服务，切实做到百姓诉求有呼必应、有难必帮、有事必办。同时，与市“110”、政府公共服务呼叫中心“12345”实时联动，快速、高效地处理用户诉求和突发性供水事件，“澄水热线”已真正成为了用户联系企业、企业与用户互通的一条绿色通道。2012年热线全年共承接用户来电22045个，受理用户业务11549件，及时签收率、及时反馈率、用户诉求满意率均达到100%。



第三节 履行环保责任，力行节能减排

公司以“绿化环境、节能节支、排放达标，遵纪守法、持续发展、全员参与”的环境方针，充分发挥自身的优势和核心竞争力，积极投身环保产业，以达标排放、节能减排、改善环境为己任，做好保护生态环境，努力发展绿色经济，实现企业与环境的和谐发展作为公司的重要社会责任。

一、注重节能技术

公司注重在生产过程中节能降耗新技术、新工艺、新设备的应用，并在企业管理中践行节能降耗，取得了较好的效果。在节水方面，按照国家环保要求，采用预沉池方式处置，生产废水收集到预沉池中沉淀，符合排放标准后进行排放；办公场所选用节水型用水器具，节约用水，减少排放。在节电方面，公司制定每千吨水耗电指标，并采取一系列节电措施，2012年水厂通过技术改造，将部分机组配置变频调速装置，更换水泵、电机，提高了机组的工作效率，大大地节约了电能的消耗。在节约蒸汽方面，公司蒸汽主要用于调度大楼中央空调，冬季及年初使用热空调时，在不影响空调供暖效果的情况下，调低空调管网的水温；空调机组运行时间严格控制，充分挖掘节能的潜力。在原材料节约方面，推进废弃物循环利用，变废为宝，造福社会，实现企业节能、环保和可持续发展，公司对企业内部生产和办公过程中产生的废旧品进行回收，例如废钢铁、废玻璃等，然后统一交送到可以实现重新加工的单位；在管网施工过程中，对废除的旧管道重新回收处理；还会定期组织废旧办公用品回收再统一处理。

二、倡导低碳生活

公司倡导“绿色环保、低碳生活”的理念，从用电、用水、办公设备、办公用品等各方面入手，宣传发动员工，形成良好的节约氛围，努力打造绿色办公环境。公司大力推行视频会议，节约差旅费、招待费开支，同时减少了碳排放；利用电子文档发文，推行无纸化办公，重复利用纸张，节约纸张数百万张；开展无车日活动；停运电梯，步行一日等。

三、重视环境保护

企业的环境保护是社会责任的一个重要体现，参与社会环境保护活动，是企业持续长久发展的重要路径。

1、强化用氯安全。由于液氯具有特殊化学性质，其一旦泄漏或贮氯装置爆炸，

将给人民生命、财产造成巨大危害。因此公司始终坚持“安全第一、预防为主”的方针，严格执行加氯间各项操作规程和安全用氯规定，采取视频监控、漏氯报警并自动启动液氯吸收装置等技防措施，与全市安全监控系统联动，形成了“人防加技防”的24小时不间断全方位安全监控网络，密切防范各类用氯安全隐患。同时，不断完善漏氯应急抢险设施和预案，强化应急演练，提升应急处置能力，切实为安全优质供水保驾护航。

2、减少污染排放。公司在设计水厂工艺时，即采用资源利用率高、污染物排放少的设备和工艺，水厂二级泵房主要采用变频水泵来迎合城市用水量的变化，在确保生活和生产用水水量的基础上，达到高效节能的目的，同时实现自动化管理，在净水工艺中采用V型滤池，充分减少生产用水，减轻了污泥回收系统的工作负荷，节水又省电。水厂建有成熟的污泥干化

脱水处理系统，对生产过程中产生的污泥进行减量化、稳定化和无害化处理。在新建的澄西水厂中，设计了生产用水的再利用工艺，将沉淀池排泥水、反冲洗排污水经处理后送回到反应池入口，反复利用，减少污泥排量并节省生产用水量。



在一些新的水量计量项目中采用了以太阳能为动力的电磁流量计，充分利用洁净能源，实现节能减排的目的。

着力控制实验室废水的排放，对几种有毒有害的有机、无机废水提出简单可行、可在化验室自行处理完成的处理方案，并且出台一系列配套的排水水质检定程序，有效避免了污染事件的发生。

对职工食堂的油烟处理装置进行了改造，安装YS-系列高效静电油烟净化器，烟雾内的有害气体去除率经国家环保总局认定的检测部门检测达到91%以上，符合国家环保总局要求的油烟排放标准。

第四节 服务地方经济，保障股东权益

公司积极实施可持续发展战略，以绩效为本，持续提升企业管理水准，努力提升企业经营业绩和盈利能力，致力建设一个追求经济、社会、环境综合价值最大化的卓越企业组织。在确保安全优质供水基础上，进一步做细经营管理，做优供水服务，创新求突破，积极寻求新的利润增长点，积极回报投资者。

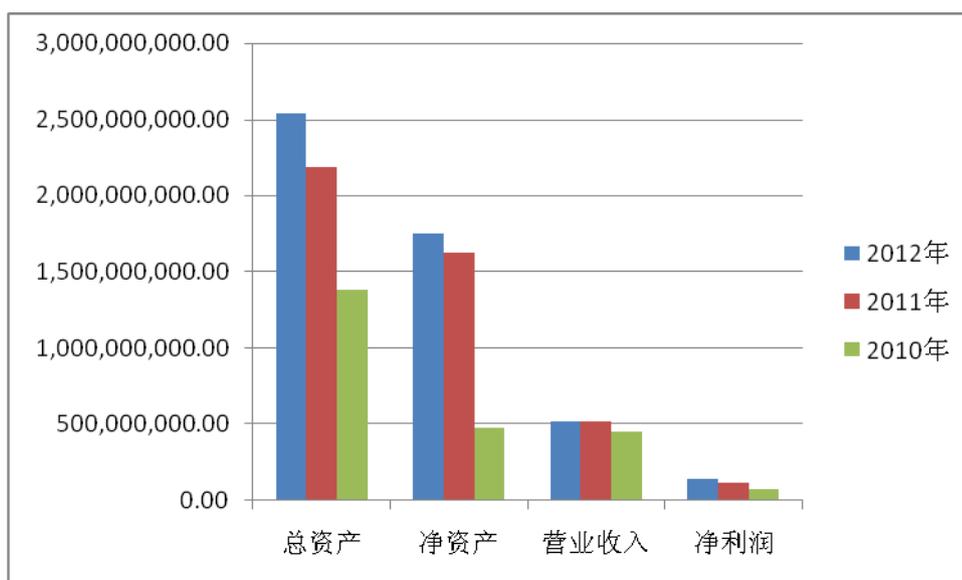
一、精细化管理，提升经济效益

2012 年，公司围绕打造中小城市水务企业行业标杆的企业目标，在确保安全优质供水的基础上，全面推行精细化管理，提升管理效能，增加经济效益，各项财务业绩指标均保持了良好的态势。

公司基本经济业绩指标

单位：元 币种：人民币

年度	2012 年	2011 年	2010 年
总资产	2,536,161,773.57	2,187,939,404.79	1,382,051,752.96
净资产	1,750,455,529.84	1,623,756,435.80	474,376,340.10
营业收入	523,165,333.65	521,336,292.66	449,061,282.04
净利润	138,996,016.74	119,620,703.18	75,878,044.36



公司具体财务分析详见 2013 年 3 月 29 日在上海证券交易所网站的公司 2012 年

年度报告。

二、服务地方经济，提升社会效益

企业的发展壮大得益于地方经济社会的稳步较快发展，公司也深刻意识到自身发展与地方经济社会发展是密不可分、相辅相成。因此，公司持续加大投入，提升供水能力、优化供水环境、提升供水服务，全力支持和服务地方经济社会的发展。

1、智能水务提升绩效

公司坚信科学技术是第一生产力，通过加大科研投入力度，形成自身在行业中的独特优势。2012 年度，公司开发并取得了基于 RFID（Radio Frequency Identification 射频识别）的阀门管理系统 V1.0 计算机软件著作权。同时，为了加快信息技术、传感技术等科技成果在水务领域的转化应用，将水务业务系统中的供水、用水、排水、售水、节约用水、污水再利用等各个子系统有机地统一起来，公司对智能水务的投入，截至 2012 年 12 月 31 日，已累计投入 3984.56 万元。

智能水务建设项目总投资额为 7784.90 万元，既带来供排水服务的直接收益，降低生产能耗和因漏损引起的成本，节省人力成本，又能减少爆管带来的经济损失，具有良好的经济效益。另外，项目还能带来许多间接的效益，比如增强决策能力及效率，提高规划设计能力，提高工作的效率等等，从真正的意义上提升公司的决策和管理运营水平。

2、设施投入优化发展环境

公司凭借自身在水务行业的优势地位，持续投入基础设施建设，改善地方发展环境，先后投入资金进行利港水厂改扩建和澄西水厂新建工程，服务地方经济发展。

为了进一步改善江阴西部区域供水条件，公司利用募集资金进行利港水厂改扩建，建立完善的城乡供水安全及应急保障体系。在推进利港水厂改扩建工程的同时，公司启动了澄西水厂的建设工作，澄西水厂设计能力 20 万立方米/日，前期建设 10 万立方米/日，预计在 2013 年夏季供水高峰前投入运行，将进一步提升公司的供水能力和供水安全性。

3、城乡供水一体化惠及城乡百姓

城乡供水一体化是统筹城乡发展，改善城乡居民生活环境、促进农村经济社会协调发展的需求，是完善江阴农村供水基础设施的重要举措。公司收购乡镇水厂项目的实施，有效整合全市供水体系，实现了城乡供水一体化，改善了乡镇居民用水状况，

实现了“同城同水”、“同网同价”。公司以先进的管理承担着管网的维护和更新，以降低管网漏损率，节约水资源，降低供水成本，实现整个江阴用水的可持续发展。

公司继续深化城乡供水一体化建设，16 个镇（街道）营业所营销系统顺利进入单轨运行，乡镇管网的新建改造工作有序推进，小区二次供水管理逐步覆盖乡镇，工程建设、营销管理、供水服务、企业文化建设等全面实现了一体化融合，提升了城乡供水一体化管理水平和饮用水安全保障能力。

三、保障股东权益，共享成长收益

1、保持良好的投资者关系管理

为加强上市公司与投资者之间的信息沟通，切实保护投资者特别是中小投资者的合法权益，促进证券市场健康稳定发展，根据《公司法》、《证券法》等法律、法规、中国证监会相关规定和《上海证券交易所股票上市规则》，公司制定了《投资者关系管理制度》。做好信息披露，提高定期报告信息披露质量和透明度，通过股东大会、公司网站、接待来访、答复质询等渠道开展与投资的交流，促进投资对公司的了解和认同，虚心接受广大投资者对公司生产经营、发展战略等方面提出的宝贵意见和建议，促进公司健康、稳步、持续发展，树立公司良好的资本市场形象。

2012 年，为规范信息披露行为，有效防范内幕信息知情人进行内幕交易或者泄露内幕信息，保护投资者合法权益。公司严格按照中国证监会《关于上市公司建立内幕信息知情人登记管理制度的规定》（证监会公告[2011]30 号）和江苏证监局的有关规定，修订了《内幕信息知情人管理制度》，做好内幕信息的保密工作，有效防范内幕交易等证券违法违规行为，确保所有股东平等地获得信息。

2、与投资者共享成长收益

公司在自身取得发展和成长的同时，重视对投资者的合理回报，积极构建与股东的和谐关系。在保证健康持续发展的前提下，坚持以相对稳定的利润分配政策积极回报股东，结合公司实际，2012 年 8 月 28 日，对《公司章程》中“利润分配政策”相关内容进行了修订，制定相对合理的利润分配方案。新修订的利润分配政策规定了现金分红的最低比例，规范了现金分红政策的制定和审议程序，同时积极兼顾了中小股东的利益。

2012 年度利润分配预案：

经江苏公证天业会计师事务所有限公司审计，公司（母公司）2012 年度共实现

归属于母公司所有者的净利润 112,426,674.08 元，根据《公司法》和《公司章程》的规定，提取 10%法定公积金 11,242,667.41 元后，未分配利润为 101,184,006.67 元；加上年初未分配利润 211,935,657.19 元，2012 年度实际可供股东分配的利润为 313,119,663.86 元。

2012 年度利润分配预案为：以 2012 年 12 月 31 日总股本 23380 万股为基数，向全体股东每股派发现金红利 0.25 元（含税），共派发现金红利 58,450,000.00 元，尚余未分配利润 254,669,663.86 元转入下一年度。本年度不进行资本公积金转增股本方案。

以上议案经董事会审议通过后，尚需提交公司 2012 年年度股东大会审议。

第五节 保障员工权利，关注员工发展

公司始终秉承“人水和谐、基业长青”的企业愿景，不断改善员工工作环境、生活条件，关注员工的健康和安安全，高度重视员工的潜能开发和可持续发展，为员工提供广阔的发展平台和施展个人才华的机会，通过建立精干、高效、专业的和谐团队，形成员工与企业和谐发展的良好氛围。

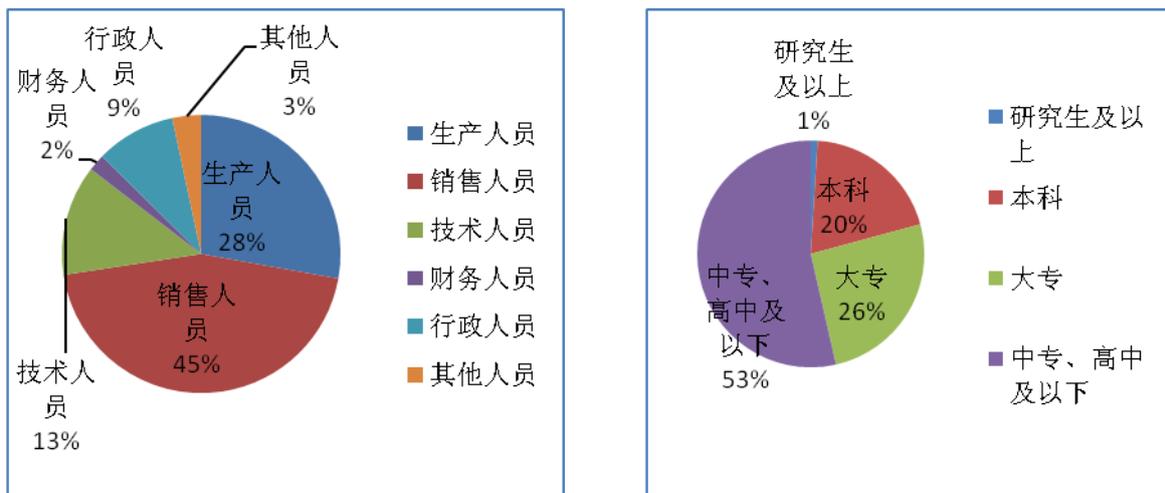
截止 2012 年 12 月 31 日，公司及下属子公司的共有员工 930 人。

员工情况：

母公司在职员工的数量	703
主要子公司在职员工的数量	227
在职员工的数量合计	930
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数	0
专业构成	
专业构成类别	专业构成人数
生产人员	259
销售人员	416
技术人员	120
财务人员	18
行政人员	86
其他人员	31
合计	930
教育程度	
教育程度类别	数量（人）
研究生及以上	9
本科	184
大专	239
中专、高中及以下	498
合计	930

专业构成统计图

教育程度统计图



一、保障员工权利

公司严格遵守《中华人民共和国工会法》，成立了工会组织，建立了职工代表大会制度，通过民主选举成立了以员工为代表的工会委员会，充分发挥着参与、沟通、监督的三大职能。工会与公司签订了集体合同、企业工资集体协商协议、女职工权益保护专项集体协议等协议，建立了劳动争议调解组织，保障员工依法行使民主管理的权利

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等劳动和社会保障方面的法律法规，依法维护职工的合法权益。公司奉行平等、非歧视的用工政策，无强迫用工和使用童工现象，公平对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，严格遵守国家劳动法律法规，建立健全了用工管理制度体系。根据劳动合同按时、足额向职工发放劳动报酬、足额缴纳各种社会保险，依法为员工办理养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险手续，为员工提供住房公积金等法定福利以及企业年金等其他福利，员工可享受法定休假日、年休假、婚假、丧假、探亲假、产假等带薪假期。

为保障员工身体健康，公司定期组织全体员工进行体检。针对供水行业的特点，公司积极建立并完善职业健康安全管理体系，不断改善员工的作业环境，为员工提供必要的防护设备，定期举行安全生产培训、职业健康及职业病防治培训，提高员工安全生产意识和自我保护能力。

二、重视员工职业发展

人力资源的开发是公司发展的根本，公司未来发展需要大量高素质人才，高层次人才，公司制定了合理的人才开发规划，采取内部强化培养和外部招聘等方式，吸纳各类优秀人才。公司制定了《员工培训管理制度》、《员工培训考核管理制度》、《内部培训师管理制度》、《员工手册》等管理制度，对公司各职能部门的职责、员工聘用、试用、任免、调岗、解职、交接、奖惩等事项进行明确的规定，确保人员能够胜任；公司还制定了《公司董事、监事及高级管理人员薪酬与考核制度》、《公司绩效考核办法》等管理制度，进一步完善公司绩效管理制度，建立了有效的激励和约束机制，极大调动了员工的工作积极性和主观能动性，为公司今后的进一步发展提供了人力资源方面的保障。

加强员工的培训和后续教育工作，不断提升员工的素质。公司每年出台新的培训计划和管理流程，按不同业务领域、不同岗位职级和不同的培训目标，分类制订了详细的培训计划。为了提高内部兼职培训师的水平，公司举办了内部培训师提升培训；为充分利用公司内部资源，把管理和技术理论与公司实际情况相结合，强化人才的开发与管理，进行人才梯队的建设，公司对中层以上及部门骨干进行了非专业人员专业管理培训；为了提高员工的职业技能素质，加快培养一批自来水行业高技能人才，公司推荐员工参加岗位知识培训和技能比赛，水质检验工技师培训等，并鼓励员工自我学习，着力打造“学习型”企业氛围。

三、培育企业文化

公司十分重视企业文化建设，切实把企业文化建设纳入企业的发展规划和年度计划中。积极举办丰富多彩的知识性、趣味性文体活动，建立篮球场、健身房、乒乓球室、图书室、职工之家等文体设施，成立志愿者服务队、突击抢修队、技术攻关队、通讯报道队等专业活动队。通过开展丰富多彩的活动，倡导诚实守信、爱岗敬业、开拓创新和团队协作精神，努力培育员工积极向上的价值观和社会责任感。

1、多年来，公司已形成自己独特的企业文化，工会每年组织了一系列的传统文化活动，形成企业一道亮丽的风景线。

(1) 为进一步凝聚人心、鼓舞士气，激发员工奋勇争一流的豪情和干劲，公司每年都举行了传统的活动节目——庆元宵拔河比赛。

(2) 为使公司女员工度过一个愉快而有意义的节日，每年“三八妇女节”公司

工会都会组织丰富多彩的活动，安排一场“心灵种树、成功家教”主题讲座，邀请东方讲坛特聘讲师陈萍怡老师主讲；安排女职工参加旅游；安排女职工参加娱乐活动等。

(3) 为青年员工体验军旅生活，增强自我提升意识，鼓舞拼搏进取的斗志，“走进军营”是公司“五四”青年活动中的一项传统节目。



(4) 为了营造积极向上、健康有益的良好氛围，进一步丰富企业文化，活跃员工

的精神生活，展示公司的良好素质和形象，公司工会每年举行“镇、扬、澄”金秋笔会，向公司全体员工开展征文，充分发挥文学爱好者的才情，创作令人赏心和回味的作品。

2、除传统的文化活动外，公司工会不定期举办一些兴趣活动。为了推动企业文化建设，丰富员工业余文化生活，加强不同科室、不同岗位之间的沟通、交流，努力营造“快乐工作、健康生活”的良好氛围，公司工会成立了业余兴趣小组，摄影、文学创作、篮球、羽毛球、编织类等兴趣小组。

3、加强企业诚信建设、廉政建设、行风建设，深化法制宣传教育，共建人水和谐企业。公司以“诚信为本、规范运作”为主题，开展了一系列形式多样的法制宣传教育活动，“12.4”法制宣传活动、投资者保护宣传活动、“积极回报投资者”主题宣传活动、“5.10”思廉活动、防控和打击内幕交易活动等，组织董事、监事及高级管理人员参加证监局、交易所培训，进一步提升了公司管理人员和全体员工的法律意识和诚信理念，规范运作。2012年，在江阴市行风政风建设评议活动中，公司获得了第二名。

4、创新体现企业优秀文化的载体，目前拥有《澄水报》、供水陈列室、《澄水之歌》、金秋笔会、《江阴供水画册》、《江南水务》杂志、企业网站等载体。

第六节 热心公益事业，积极回馈社会

公司深刻认知并认真履行企业公民的责任，始终关注社会发展，在能力范围内积极回报社会，与社会各阶层、社区建立了良好的关系。多年来，公司勇担企业公民责任，用各种方式回馈社会，关心弱势群体，积极投身于公益事业，树立了良好的社会形象，有效提高了企业的社会美誉度。

一、支持社区建设，共建美好家园

公司积极响应政府号召，深入社区开展节水、环保、安全文化宣传、为社区居民提供用水咨询服务活动，竭力支持帮助社区建设成为一个和谐、安定的居家乐园。

1、开展服务进社区活动。

2012 年，公司推动“魅力澄水”之旅走进乡镇系列服务活动，在现场耐心解答涉水疑问，热心提供水质检测服务，积极宣传安全用水、节约用水、健康用水方面的知识，受到了乡镇居民的普遍欢迎。



3 月 15 日，参加由江阴市消费者协会组织举办的主题为“消费与安全”的消费者权益保护日咨询服务活动，现场发放服务宣传资料，向广大市民宣传用水、节水知识，解疑释惑，帮助解决一些实际的用水难题，不断增强消费者的知水、爱水、惜水意识，积极营造建设人水和谐美好家园的浓厚氛围。

2、与社会公众保持良好互动。

公司大力倡导节约用水理念，向社会宣传水资源是宝贵资源的概念，开展“幸福澄水”的“水厂开放日”活动，让参观者亲身体验，感受到自来水的来之不易。

2012 年 1 月 4 日，河海大学水文水资源学院水文系一行 50 多名师生参观了小湾水厂。

2012 年 4 月 27 日，江阴市实验小学一（七）班的 60 多名师生参观了肖山水厂。

2012 年 7 月 21 日，10 名学生在江阴日报社、市侨办组织的“社会实践一日行”活动中参观肖山水厂。



3、开展社区共建活动。

公司各党支部和青年志愿者分别走进社区，开展共建志愿服务活动；公司与驻澄部队开展军民共建活动，开展新员工军营生活体验和军训等活动。

二、扶贫帮困，热心慈善事业

“乐善好施，行善积德”是中华民族的传统美德，公司积极号召广大职工开展扶贫帮困活动，以一己之力温暖人心，帮助那些需要帮助的人，发扬澄水人“上善若水”的品质。

在 2012 年度江阴市“慈善一日捐”和捐助公司困难员工活动中，公司上下爱心涌动，踊跃捐款，共募得善款二十多万元，为江阴地方慈善事业做出了贡献。此外，公司每年对全市 9000 多户低保家庭进行了水费补贴，实现扶贫帮困送温暖活动常态化。

公司开展捐资助学活动，与贫困家庭的部分学生结成了对子，为他们送去了助学金、学习用品及生活必需品。同时，公司也涌现出了一批关心社会公益事业的先进部门和个人，“江苏省优秀青年志愿者”、“江阴市十佳青年公益榜样和道德标兵”员工吴晓方、罗莹等都受到了广泛赞誉。

第七节 后记

一、展望

2013 年，公司将以发布社会责任报告和内部控制体系建设为契机，在继续紧抓发展机遇，加快自身的发展，追求经济效益、保护股东权益的同时，根据实际情况，不断完善公司社会责任管理体系建设，不断探索有效履行社会责任的着力点，并加强与各利益相关方的沟通与交流，将履行社会责任融入到经营管理之中，在不断提升业绩、发展壮大的同时，稳健、持续地践行社会责任，实现自身与经济、社会、环境综合价值最大化。

二、读者意见反馈

为了持续改进公司社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们期待您的意见和建议。

1、报告整体评价（请在相应位置打“√”）

序号	选项	很好	较好	一般	较差	很差
1	本报告全面、准确地反映了公司的社会责任工作现状？					
2	本报告对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露？					
3	本报告披露的信息数据清晰、准确、完整？					
4	本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					

2、您认为本报告最让您满意的方面是什么？

3、您认为还有哪些您需要的信息在本报告中没有反映？

4、您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议？

我们的联系方式是：

办公地址：江苏省江阴市长江路 141-143 号

邮政编码：214432

电话：0510-86276771，0510-86276730

传真：0510-86276730

E-mail: jnswzj@163.com, jnswcmx@163.com

江苏江南水务股份有限公司董事会

二〇一三年三月二十九日