

江苏江南水务股份有限公司

2013 年度社会责任报告



二〇一四年三月二十八日

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七次会议审议通过。

时间范围

本报告为江苏江南水务股份有限公司发布的第二份社会责任报告，报告时间范围为2013年1月1日至2013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，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

第一节 综 述	4
一、公司概况	4
二、公司发展战略	4
三、公司治理	4
四、利益相关方	5
五、2013年度公司获得的部分荣誉	5
第二节 对股东负责——资产增值，稳定回报	6
一、管理日臻完善，业绩稳步提升	6
二、科技持续进步，运行日益优化	7
三、沟通日趋顺畅，收益倍加保障	8
第三节 对客户负责——服务至上，诚信保障	10
一、优良水质保障	10
二、持续供水保障	11
三、优质服务保障	12
四、客户诉求保障	14
第四节 对员工负责——以人为本，快乐工作	16
一、保障员工权利	16
二、关注员工成长	17
三、快乐工作生活	18
第五节 对社会负责——关注环境，回馈社会	20
一、注重节能低碳	20
二、关注环境保护	20
三、关注社区建设	21
四、热心慈善公益	22
第六节 后 记	24
一、展望	24
二、读者意见反馈	24

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。公司主要经营自来水制售、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、水表计量检测及对公用基础设施行业进行投资等业务，是一家国有控股上市企业，下设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。

公司拥有小湾、肖山、澄西、利港 4 座地面水厂，日供水能力 106 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。

2013 年，公司收购了江阴国源资产经营有限公司持有的光大水务（江阴）有限公司 30% 股权及位于江阴市南闸街道蔡泾村的污水处理、工业用水生产相关资产（简称“江阴市南闸污水处理厂”）。江阴市南闸污水处理厂主要负责南闸工业园区的工业废水和生活污水，是南闸街道唯一的污水收集处理中心，现设计污水处理能力 1 万吨/日。

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

（一）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，形成了以股东大会、董事会、监事会及公司管理层为主体的决策与经营管理体系，不断加强公司规范运作，加

强信息披露，积极开展投资者关系管理工作，提高公司的治理水平，确保公司经营运作的规范有序。

（二）不断加强公司内部控制体系建设

2013 年，公司全面推进建立健全内部控制规范体系工作，根据《江苏江南水务股份有限公司内部控制手册》的要求，不断完善内控建设，健全内部控制制度，建立有效的内部控制体系，保证公司规范运作。为完善公司的治理结构，加强内部控制和风险管理，保护公司、股东和其他利益相关方的合法权益，公司制定了《授权管理制度》；为规范公司的信息披露行为，加强信息披露事务管理，根据《上海证券交易所股票上市规则》、《上海证券交易所上市公司信息披露直通车业务指引》，公司对《信息披露管理制度》进行了修订。报告期内，未发现公司存在内部控制设计或执行方面的重大缺陷，江苏公证天业会计师事务所（特殊普通合伙）对公司的内部控制进行了审计，并出具了无保留意见审计报告。

四、利益相关方

作为公众公司，公司一直关注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、2013 年度公司获得的部分荣誉

2013 年，公司荣获了“2012 水业年度最具影响力服务类企业”、“2012 年度江苏省用户满意服务单位”、“江苏省模范职工之家”等称号，在“2012 年度中国 70 个城市供水服务满意度指数调查”中，公司在供水总体服务满意度指数中名列第 6 位。在中国基础设施建设协会和中国建筑业企业联合会主办的“2013（第 3 届）全国基础设施建设高峰论坛暨评选表彰”会上，公司荣获“2013 中国水务企业综合实力 20 强”称号。在中国水网“2013 年度水务企业评选”中，公司荣获“2013 年度最具社会责任服务企业”。

第二节 对股东负责---资产增值，稳定回报

2013年，面对复杂的经济形势，我们秉承“和合力行，精诚共进”的核心理念，逆势保持增长态势，制供水业务绩效持续增长、污水处理领域实现突破、企业运营管理日益高效，企业经营业绩和盈利能力得到全面提升，实现资产增值，回报稳定。

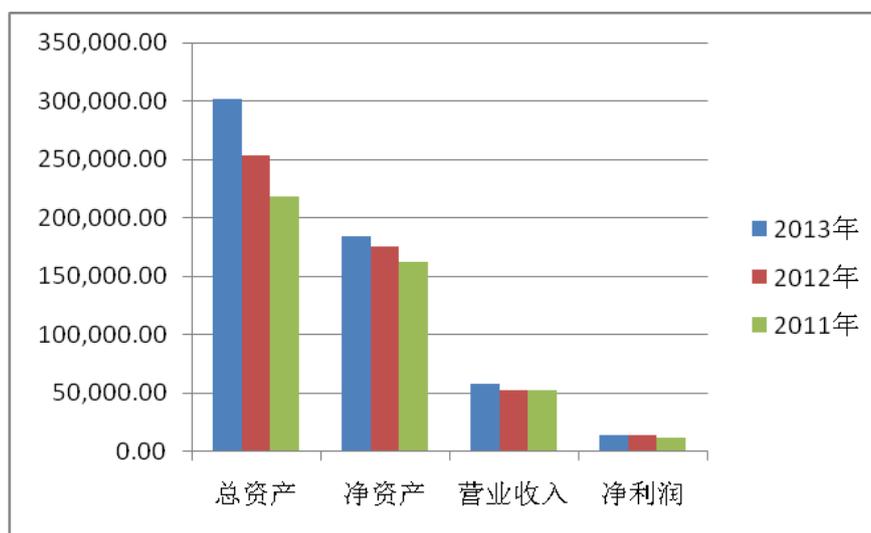
一、管理日臻完善，业绩稳步提升

2013年，公司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，提增经济效益，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：万元 币种：人民币

年度	2013年	2012年	2011年
总资产	302,085.33	253,616.18	218,793.94
净资产	184,071.01	175,045.55	162,375.64
营业收入	58,555.73	52,316.53	52,133.63
净利润	14,560.81	13,899.60	11,962.07



公司具体财务分析详见2014年3月28日在上海证券交易所网站披露的公司《2013年年度报告》。

二、科技持续进步，运行日益优化

企业的发展受益于地方经济社会的持续发展，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、相融相生的。因此，公司持续加大科技投入，提增能力、优化环境、提升服务，全力支持和服务地方经济社会的发展。

1、科技研发持续进步

公司深信科技创新的重要价值和核心价值，加大科研投入力度，并逐渐形成自身在行业中的独特优势。2013 年度，公司对“城市智能水务关键技术研究示范”（简称“智能水务”）科技研发项目持续投入，加快科技成果在水务领域的转化应用，项目顺利通过国家住建部验收。



公司通过对项目的持续研发、实践和改进，构建了智能水务协同运行总体框架，实现了城市给排水系统的在线模拟、智能调度、应急处置、巡查养护、客户服务和资产管理等智能服务功能；研发了智能水务协同运行、计算架构和给排水管网动态调度等关键技术，获得软件著作权 3

项。从系统运行实践的情况看，成效显著，借助于水厂变频改造和优化调度技术，降低了单位产水的电耗；借助于压力调节、基于物联网技术的抢修数据统计分析，降低了爆管和管网故障；借助产销差率控制项目，降低了整体产销差率。同时智能水务也为城市创造了更加安全的供水环境，为保障广大市民身体健康、提升生活质量提供了有力的支撑。

2、设施建设持续投入

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，服务地方经济发展。

2013 年，公司为进一步改善江阴西部区域供水条件，新建澄西水厂并完善西部供水管网，建立完善的城乡供水安全及应急保障体系。澄西水厂于 2013 年 7 月 30 日正式运行，进一步提升了公司的供水能力和供水安全性。同时，着眼于全市供水安全应急体系建设，公司积极配合市政府有关部门，开展地下深井水应急水源地工程建设。

3、城乡统筹持续推进

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，同时也是当前推进新型城镇化建设的重要基础条件。公司深知所肩负的责任，持续推进城乡供水统筹工作。2013年，公司收购了峭岐、马镇、顾山、北溇四家乡镇水厂。

各镇（街道）营业所的管理、服务、文化建设等全面实现了一体化运作、一体化融合，供水管网的新建改造工作有序推进，乡镇供水效率进一步提升，居民用水状况得到进一步改善，实现“同城、同网、同价、同服务”，城乡供水安全保障能力、服务水平、管理绩效持续提增。

2013年，公司启动了农村自来水管网改造试点工程，对5个行政村计3000多户农村用户实施了管网改造，农村供水水压、水质和管理状况得到明显改善。

三、沟通日趋顺畅，收益倍加保障

1、保持良好的投资者关系管理

公司高度重视投资关系管理，通过热情接听投资者热线，接待机构调研者来访等方式与投资者进行沟通交流，促进投资者对公司的了解和认同，增强公司的透明度。认真履行信息披露义务，做好信息披露工作，提高定期报告、临时公告的信息披露质量。2013年，通过上海证券交易所“上证e互动”、公司网站电子邮箱等多种途径，与投资者进行互动，及时回复投资者提出的问题，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。

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。根据中国证监会《上市公司监管指引第3号——上市公司现金分红》和上海证券交易所《上海证券交易所上市公司现金分红指引》文件精神，结合《公司章程》等文件规定，公司制定了相对合理的利润分配方案，充分保护了中小投资者的合法权益，做到实实在在回报投资者。

2013年度利润分配预案为：以2013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0.19元（含税），共派发现金红利44,422,000.00元，尚余未分配利润300,976,920.96元转入下一年度。本年度不进行资本公积金转增股本方案。（

该预案经董事会审议通过后，尚需提交公司 2013 年年度股东大会审议)

四、坚守法治精神，崇尚诚信立德



公司崇尚法治精神，重视企业运作的法务管理，关注员工的法律意识的普及和提高。公司法律事务部进一步完善法务管理制度，切实注重企业经营管理活动中法律风险防范，2013 年共计审核公司各类合同 408 份，涉及合同金额总计约 4.92 亿元。共计参与公司招投标活动 14 次，涉

及招标金额约 1.65 亿元。参与处理公司各类供用水合同纠纷、破产债权纠纷等非诉讼纠纷约 30 次，提供法律咨询服务 110 人次，提供法律意见书 6 份，维护了公司的合法权益。通过公司网站、宣传栏、报刊杂志等形式，开展全员普法宣传，顺利通过了无锡市“六五”普法检查组的考核验收，并申报江苏省“六五”普法先进单位。推进廉政文化建设、“5.10”思廉日、防控和打击内幕交易等活动等活动，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。

为营造“崇德向善”的企业道德氛围，公司组织开展道德讲堂活动，以身边好人好事为学习范本，传播道德正能量。继续深化行风建设各项举措，2013 年，公司被评为江苏省“2012 年度创建群众满意服务窗口示范单位”。



第三节 对客户负责---服务至上，诚信保障

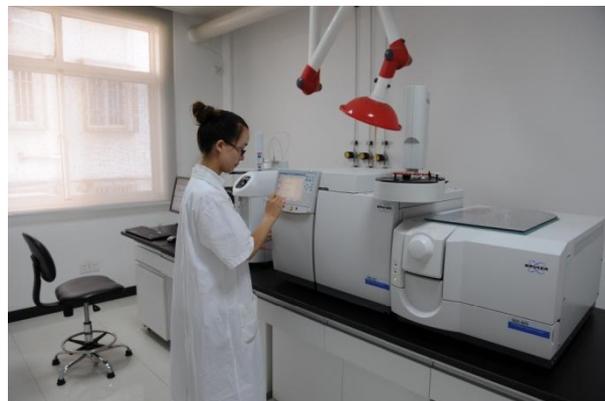
公司视客户为企业最重要的资源和进步的动力，秉承“客户至上、多供好水”的企业宗旨，恪守“水质以国际水平为准、供水以社会需求为准、服务以客户满意为准”的企业标准，倾听与理解客户的关注，并将客户的关注作为企业努力的方向，为客户提供优良水质保障、持续供水保障和优质服务保障，满足客户需求，取得了较高的社会公众认可度。

一、优良水质保障

江南水务是饮用水的提供者，亦是水质安全的把关人，我们深刻认知自身的责任，面对日益严峻的源水水质保障现状，将严控水质作为一项重要工作，全力加强水质检测能力，竭力做好水源地保护工作，做到预警到位、防范到位、检测到位，确保水质综合合格率达 100%。

1、强化检测能力

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、电感耦合等离子质谱等先进的仪器和设备，仪器配备在全省同行业中处于前列。



中心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，提高社会公众的生活质量。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

公司制订了《水质信息报告与发布制度》。每日在公司官网 (<http://www.jsjns.com>) 公布水的浊度、游余余氯等水质指标；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，保障社会公众的知情权。

3、强化源头保护

公司不断加强对水源的保护和管理，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，与公安局部门实现联网不间断监控；在水厂安装巡更系统，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。

4、强化应急储备

面对日益严峻的源水保障任务，为保证我们的供水系统在面对各种水源水质问题时均有可靠的技术措施，保障安全供水，公司在肖山水厂增设了臭氧-生物活性炭和超滤膜两套净水技术中试实验系统，模拟原水突发污染水质恶化的应急处理实验，测试不同深度处理工艺对各种原因污染原水的应急处理能力，旨在为长江中下游自来水处理项目的改造和新建做好一定的技术储备。

同时，公司还加大了澄西水厂化验室的建设投入，配置了气相色谱、测油仪等检测设备，基本完成了水质预警检测基地的建设。

二、持续供水保障

2013 年，江南水务共实现供水量为 2.44 亿立方米，比 2012 年增长 1.83%，创下新高，随着全球淡水资源日益短缺，唤起人们保育水资源的意识，节约用水已成为全社会趋势。为减少水资源浪费，提高供水绩效，公司进一步加大供水管网的新建和改造力度，2013 年，完成新建改建 DN100 以上供水管网 70 余公里，采用非开挖内衬修复等施工方法改造城区老旧管线，采用穿插 U-HDPE 管内衬修复旧管道技术对朝阳路、澄江路 DN600 供水管网实行了改造，对芙蓉大道 DN1400 供水管线实施内衬不锈钢管改造，全市域供水管网得到进一步优化；通过“智能水务”项目的研发和应用，



不锈钢管内衬改造施工

使公司置于高效、精确的智能化管理系统内，令产水电耗、爆管发生率、产销差率得到有效控制，供水绩效持续提升。

为了确保水表计量准确，公司严格按照 JJG162-2009《冷水水表》计量检定规程进行水表检定。并对水表的巡检工作进行常态化、规范化管理。2013年公司通过日常周检，共为客户更换水表 4677 只。

公司重视重大风险预警机制和突发事件应急处理机制的建设和完善，因时而动，对《突发事件危机处理应急制度》、《江阴市城市供排水突发事故应急预案》等应急制度进行完善修订，开展各类应急事故的实践演练。2013年4月23日，开展了水源地污染事故应急呼叫演练；5月23日，恒通排水公司开展了模拟泵站断电及设备故障的应急防汛排涝演练；6月18日，参加了由江苏省国动委、省民防局组织的“生命线防护”检验性演习；12月27日，澄西水厂开展了泄氯应急处置演练，完善的应急建设，使安全供水保障能力得到更加提升，令公司在面对突发应急事件时充满信心、从容应对。

三、优质服务保障

从构建企业社会责任文化到企业竞争力，对于江南水务来说，不仅要遵守商业伦理，更要自觉地把企业社会责任融入到公司的经营战略、运行管理和服务模式中。2013年，我们一如既往，不间断地优化客户服务系统，创新服务方式，丰富服务内涵，专注于服务专业化、标准化和特色化建设，努力提升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，并向客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开通了水费代收、代扣业务；除了本部营业大厅、市行政服务供水服务窗口、环城南路营业厅 3 个网点之外，全市各乡镇均设有营业网点。2013年，公司建设了利港、新桥、夏港、华士等四家标准化供水客服中心，极大方便了客户用水



利港客服中心



业务的办理；我们同时开发了水费充值卡、网络缴费、手机付费等缴费方式，使客户缴费更便捷。

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，方便客户的各项设施。不断优化服务机制，推行分级服务制，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。2013年，在中国水网联合清华大学环境学院、中国土木工程协会组织的70个城市供水服务满意度指数调查中，公司供水总体服务满意度位列第六位。

3、真诚关怀，服务增值

我们非常重视客户的声音，通过多种形式、各种机会与公众交流互动，积极了解客户真实需求和意见，检讨和完善公司的供水服务和政策，向客户提供最优质的供水服务，使用户感受到来自江南水务真诚的关怀。

公司参加《江阴日报》举办的“夏令民生热线”、江阴电台举办的“空中热线”、“12345”民生热线网上直播节目等活动，向客户和社会公众传递公司的责任理念和供水资讯；



我们定期召开客户座谈会、银企座谈会、行风义务监督员恳谈会，并视客户的批评和建议为我们进一步优化服务的方向和力量。



我们关注不同层次客户的需求，并针对不同层级、特征的客户提供个性化服务。2013年，我们对政企大用水量客户实行大客户金牌专项服务，利用公司的远传水表管理系统，提供实时和月度用水信息、提供水量分析、水量异常提醒等短信服务，并藉此为客户开展内部供水系统改造的方案建议等服务，提升客户用水效率；对于普通用户，我们的抄收员会对每一位客户的用水信息开展分析，发现异常便与客户联系，提醒客户；对于孤老残疾，我们的服务人员开展上门服务。



我们同时也重视供水知识的宣传和普及，2013年，公司开展了“江南梦，水务情”之旅走进乡镇系列服务活动，工作人员耐心解答涉水疑问，热心提供水质检测服务，大力宣传冬季安全用水、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

客户意见，收到了良好的效果。

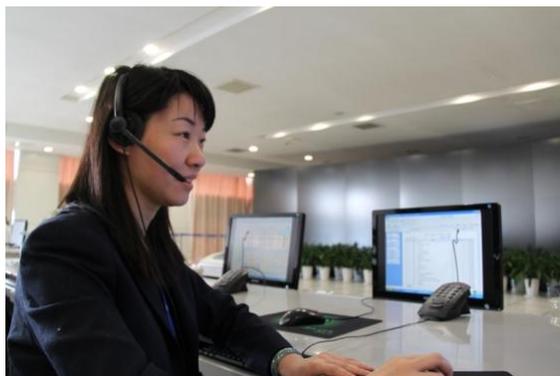
随着新媒体时代的到来，客户越来越多的通过新媒体的方式进行投诉、咨询和沟通，公司十分重视以网络、微信等新服务方式的建设，在公司官网开设咨询与投诉功能，在线应对客户咨询；开设“962001”微信服务平台，提供各种服务，目前已有关注听众 1 万余名；开展社会公众满意度调查，结果显示，超过 9.9 成客户对我们的服务感到满意。



四、客户诉求保障

公司一贯秉持“客户至上”的宗旨，我们深知客户是我们赖以生存的根本，长期以来，我们致力于与客户保持密切联系，以便我们及时获得反馈，自我完善。

公司设立了“962001”客服热线，坚持“替政府分忧、为百姓解难、让客户满意”的服务理念，通过热线智能系统对客户所反映的业务咨询、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，为客户提供全面、快捷、优质的供水咨询服务，切实做到百姓诉求有呼必应、有难必



帮、有事必办。同时，热线与市政府公共服务呼叫中心“12345”实时联动，快速、高效地处理客户诉求，“澄水热线”已真正成为了企业与客户互通的一条绿色通道。2013年热线全年共承接客户来电 18975 个，受理客户业务 17837 件，与“12345”联动处理业务 300 件，及时签收率、及时反馈率、客户诉求满意率均达到 100%。

第四节 对员工负责---以人为本，快乐工作

员工不仅是公司的重要资产，更是公司最亲密的伙伴，公司始终秉承“人水和谐、基业长青”的企业愿景，一直努力为员工营造温暖安全的工作环境，关注员工的健康和安安全，鼓励员工自我增值，加强归属感。

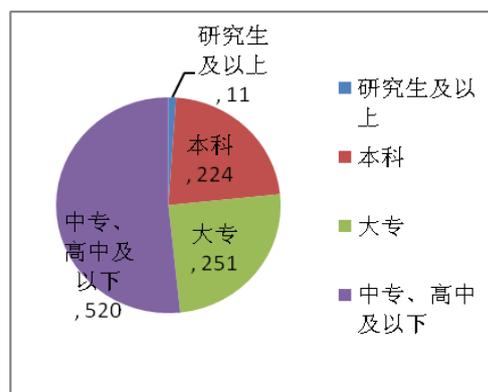
截止 2013 年 12 月 31 日，公司及下属子公司的共有员工 1006 人，其中母公司在职员工 760 人，主要子公司在职员工 246 人。

员工专业构成及教育程度构成统计图如下：

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》，建立工会组织，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，员工可享受法定节假日、年休假、婚假、丧假、探亲假、产假等带薪假期。

公司关注员工身心健康，定期组织全体员工进行体检。针对供水行业的特点，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。2013 年，公司委托相关检测机构进行了工作环境现场检测（噪声、涉氯、涉盐酸、电场），将检测情况告知员工，并投入 5 万余元建设了噪声隔音设施，购置防毒呼吸器、防护服及防噪声耳塞，张贴安全提醒，切实关心员工的身心健康。

我们视员工为事业发展的最亲密和最可靠伙伴，保障员工诉求畅通，公司开设了“啄木鸟”电子信箱和实物信箱，接受员工的投诉和建议；开展了“同心同向同行”合理化建议征集活动，鼓励员工更多地参与公司发展和管理。

二、关注员工成长

公司把员工看作企业最宝贵的财富，始终不渝地奉行“和合力行，精诚共进”的企业核心价值观，强调企业、社会、员工、客户的协调发展、共同进步，把员工个人发展与企业发展高度关联，把企业进步与个人价值的提升高度融合，为员工成长和自身价值提升提供良好的平台。

人才是企业发展的最根本资源和源动力，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，吸纳和培养各类优秀人才。公司实行以业绩为导向的激励机制，构建科学合理的绩效管理体系，运用公开竞岗、绩效考评、合理地开发、培养后备人才队伍等灵活多样的竞争、激励手段，充分调动员工的工作积极性，充分挖掘员工的内在潜能，在企业中营造出良性的内部竞争氛围，给员工创造更为广阔的人生舞台，使员工在良性竞争环境中展示自己才华、实现心中的理想。



公司注重员工培训和继续教育工作，不断提升员工的能力素质。根据公司和员工的需求，公司制定培训计划和管理流程，分类制订了培训计划并付诸实施。2013 年，相继开展了“团员青年拓展训练”、合同法律风险防控的培训活动、营销软件系统管理员和操作员培训班、办公软件操作培训、安全生产知识培训等 18 场次的员工培训工作。2013

年，公司与哈工大市政学院联合举办了市政工程研究生班，共有 32 位学员通过入学考试，2014 年开始将进行为期 3 年时间的在职学习，鼓励员工自我学习，着力打造“学习型”企业。

三、快乐工作生活

作为江南水务的一员，大家深感自己身处于一个温暖的大家庭，而公司在取得发展的同时，亦十分关注改善员工工作、生活环境，重视企业文化建设，通过丰富多彩的活动，努力培育员工积极向上的价值观和社会责任感，提升士气，努力营造上下一心，团结一致的氛围，让员工快乐地工作和生活。

1、推进企业形象识别系统建设。按照视觉识别系统的标准和要求，开展标示的宣贯工作，将企业形象融合到公司办公场所、营业网点、生产区域、宣传用品用具、宣传电子文档等软硬件载体上，充分展示了良好的企业形象。



2、开展群众性活动。公司工青妇组织积极举办丰富多彩的知识性、趣味性文体活动，建有篮球场、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、突击抢修队等群众性组织，丰富员工物质和精神生活。

(1) 公司每年都举行的传统的活动节目——庆元宵拔河比赛，进一步凝聚了人心、鼓舞了士气，激发了员工奋勇争一流的豪情和干劲，

(2) “三八妇女节”公司工会组织了李玲瑶博士“智慧人生”的讲座，公司 170 多位女员工参加了讲座，安排女职工参加娱乐活动等。

(3) 积极开展团建活动，组织青年员工开展“走进军营”、“学雷锋志愿活动”、“文明停车志愿活动”、“扶贫帮困献爱心”等活动，培养和激发青年员工的社会责任感。

(4) 开展“中国梦，水之韵”主题征文、书画、摄影比赛，积极参加“扬、澄、镇”三水司金秋笔会，鼓励员工充分发挥文学、文艺才情，丰富企业文化内涵。

(5) 鼓励和支持员工开展兴趣小组活动，公司工会成立了摄影、文学创作、篮球、羽毛球、编织类、糕点制作等兴趣小组，丰富员工业余生活。

3、完善企业文化载体建设。公司目前拥有《澄水报》、《江南水务》杂志、供水陈列室、党员活动室、企业网站、党建网站、企业微信平台等诸多企业文化载体，在宣传和营造企业文化氛围、展示企业风采中发挥了重要作用。



供水陈列室

第五节 对社会负责---关注环境，回馈社会

随着全球对环境问题的日益重视，低碳经济可持续发展已成为社会前进的主流方向，作为一家植根公用事业，立志服务民生健康、保护水土环境、实现人水和谐的上市公司，商业价值带来的是利润贡献，而社会价值带来的则是更加持久稳健的责任贡献。公司倡导“上善若水”的理念，深刻认知自身的社会责任，始终关注环境改善、社区建设和慈善事业，积极回馈社会，实现企业与环境、社会的和谐发展。

一、注重节能低碳

公司注重节能降耗新技术的应用，通过各种节能减排举措和技术，减少在生产、办公、服务、物业管理等各个环节的能源消耗和排放，取得了较好的实践效果。在节水方面，按照国家环保要求，水厂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，公司通过水厂机泵变频改造，在稳定供水压力的同时，节电效果显著；在蒸汽消耗方面，通过下班前提前关闭主机，通过余热（余冷）来制热（或制冷），增加节假日开关空调的灵活性，减少节假日蒸汽消耗。2013年，公司空调使用蒸汽量比2012年度持续减少。公司通过淘汰老旧汽车、定期组织驾驶员学习节约油耗的驾驶技能、对车辆勤于保养、加强节油考核等措施，使全年车队平均百公里油耗比2012年下降了0.16%。

公司倡导“绿色环保、低碳生活”的理念，并以此影响全公司员工，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；推进网络办公进程，推行无纸化办公，重复利用纸张，办公用纸量进一步减少；推行全面预算管理，严控办公消耗品，办公消耗品比2012年下降11%；开展无车日活动；停运电梯，步行一日等。公司还组织了“江南骑行俱乐部”，开展骑行活动，倡导低碳生活。



二、关注环境保护

公司积极参与社会环境保护活动，并将环境保护视为企业持续长久发展的重要途径。

1、保障用氯安全。鉴于液氯具有的很强的毒性和腐蚀性，公司始终坚持“安全第一、预防为主”的方针，严格执行涉氯各个环节的操作规程和安全规定，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。



漏氯应急演练

2、减少污染排放。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，将滤池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继续采用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。

3、拓展环境产业。公司成长于水、发展于水，并一直谋求在相关环境产业领域的拓展。2013 年，公司成功收购光大水务（江阴）有限公司 30%股权和江阴市南闸污水处理厂，实现了产业发展的突破。公司对南闸污水处理厂实施了综合改造升级，通过整治厂区环境、改进处理工艺、提升检测能力、规范各项制度、完善应急预案等一系列改造工程，南闸污水处理厂运行稳定性、管理有效性得到明显改善，出水全部达到 GB18918-2002 一级 A 标准。

三、关注社区建设

公司始终关注社会发展，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。公司深入社区开展节水、环保、安全文化宣传、为社区居民提供用水咨询服务活动，向社会公众传递节水理念，共建和谐社区。

1、开展服务进社区活动。

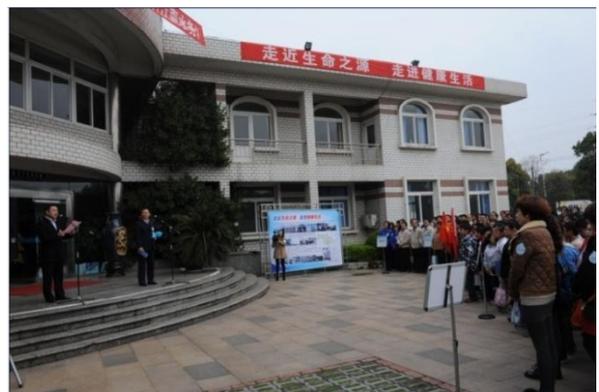


2013 年，公司继续开展“江南梦，水务情”之旅走进社区系列服务活动，在现场耐心解答涉水疑问，热心提供水质检测服务，积极宣传安全用水、节约用水、健康用水方面的知识，受到了广大居民的普遍欢迎。

3 月 15 日，公司参加由市消协组织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，不断增强消费者的知水、爱水、惜水意识。

2、与社会公众保持良好互动。

3 月 22 日，在中国供水服务促进联盟主办、全国 40 多家供水企业联合举办的“世界水日”首届联合开放日活动中，公司作为发起者之一，在市中心学院场广场、肖山水厂开展宣传和参观活动，来自学校学生、媒体代表、客户代表共计 200 多人参加了开放日活动，取得了良好的效果。



来自革新社区的 50 余名青少年走进肖山水厂，开展主题为“节约水资源 保卫母亲河”的夏令营活动；在江阴日报社组织的社会实践活动中，多名即将走进大学校园的莘莘学子参观水厂。南菁中学化学组 60 多位师生走进水厂，开展净水教学活动，直观感知净水工艺。

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。

四、热心慈善公益

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。

公司党委开展了“春暖江南”行动，各



党支部开展帮困扶贫活动，对所在辖区、社区的困难群众开展帮困，行政第一党支部等 6 各支部党员联合资助了南菁中学 6 名困难学生。

2013 年，江阴市“慈善一日捐”活动中，公司上下爱心涌动，踊跃捐款，共募得善款 7 万多元，为江阴地方慈善事业做出了贡献。此外，公司每年对全市民政低保家庭进行水费补贴，实现扶贫帮困送温暖活动常态化。



工会发起成立了“员工困难临时救助金”，由全体员工捐款和工会出资建立，帮助身患重病和发生重大变故的员工渡过难关。

同时，公司也涌现出了一批关心社会公益事业的先进个人，生产技术部员工吴晓方常年资助贫困学生，2013 年他通过新疆青少年发展基金会，资助喀什地区疏附县一中一名学生学习和生活费用；江阴市慈善义工艺术团团长罗莹（小湾水厂员工）带领艺术团，组织了数十场慈善演出和公益行动，为地震灾区、失学儿童、重病患者等募集善款、筹措物资，成为江阴慈善界一抹最亮丽的“江南红”。



江阴市慈善义工艺术团团长罗莹（前排左 8 戴帽着白衣者）

第六节 后 记

一、展望

2014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: jnszwujie@163.com, jnswcmx@163.com

江苏江南水务股份有限公司董事会

二〇一四年三月二十八日