

# 江苏江南水务股份有限公司

## 2014 年度社会责任报告



二〇一五年四月二十九日

## 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十二次会议审议通过。

### 时间范围

本报告为江苏江南水务股份有限公司发布的第三份社会责任报告,报告时间范围为 2014 年 1 月 1 日至 2014 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、公司治理及组织架构.....	4
四、利益相关方.....	5
五、2014 年度公司获得的部分荣誉 .....	6
第二节 和股东共创可持续价值 .....	7
一、绩效提升，资产优质.....	7
二、发展稳健，运行优化.....	8
三、沟通顺畅，合作共赢.....	9
第三节 与客户共享安心服务 .....	11
一、竭力保障水质优良.....	11
二、全力保障供水安全.....	12
三、诚意保障服务优质.....	13
四、诚心保障客户诉求.....	16
第四节 与员工共促和谐成长 .....	17
一、保障员工权利.....	17
二、关注员工成长.....	18
三、快乐工作生活.....	19
第五节 和社会共建美好家园 .....	21
一、注重节能低碳.....	21
二、关注环境保护.....	22
三、关注社区建设.....	23
四、热心慈善公益.....	24
第六节 后记 .....	25
一、展望.....	25
二、读者意见反馈.....	25

《礼记·大学》曰：“大学之道，在明明德，在亲民，在止於至善。物格而后知至，知至而后意诚，意诚而后心正，心正而后身修，身修而后家齐，家齐而后国治，国治而后天下平。”

2014 年，公司坚持理性、务实、稳健经营，将股东、债权人、客户、供应商、员工、环境、社会等利益相关者“互利共赢”的责任理念融入生产经营工作中，坚持经营理念的回归：回归精神原点，践行“多供好水”的使命，矢志不渝，产业报国；回归市场原点，贯彻“用户至上”的理念，一如既往提供卓越品质的产品和无与伦比的服务，为客户创造更大价值；回归人文原点，秉持“人水和谐”，不断推动事业迈向辉煌；回归企业公民原点，勇担社会之责，投身公益事业，以感恩的心回报社会。

**【格物篇】朱子曰：“内外本末，须一以贯之，精粗具到，统体兼尽。”**

## 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，经营范围为自来水制售；自来水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。公司是一家国有控股上市公司，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。目前，公司拥有小湾、肖山、澄西、利港 4 座地面水厂和 1 座污水处理厂，日供水能力 106 万立方米，日处理污水能力 1 万立方米。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。

### 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

#### （一）不断完善公司治理，确保规范运作

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）强化合规内控，巩固信赖工程

2014 年，公司进一步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，不断完善和健全内控制度建设，建立有效的内部控制体系，保证公司规范运作。为提高公司治理水平，规范公司董事会审计委员会的运作，充分保护公司和公司股东的合法权益，公司对《董事会审计委员会工作制度》进行了修订；为规范募集资金的使用与管理，提高募集资金使用效益，防范资金使用风险，确保资金使用安全，切实保护投资者的合法权益，对公司《募集资金管理制度》进行了修订。报告期内，公司不存在财务报告及非财务报告内部控制重大缺陷、重要缺陷，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

水是每个人生命中不可或缺的元素，因此公司致力于与相关利益者保持密切联系，包括那些可能受公司影响的人，以及关注公司的人。

作为公众公司，我们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、2014 年度公司获得的部分荣誉

获奖内容	颁奖单位
2014 年江苏省模范劳动关系和谐企业	江苏省协调劳动关系三方委员会
2014 主板诚信 50 强	中国上市公司诚信 50 强组委会
江阴市十佳书香企业	江阴市读书活动指导委员会
江阴市十佳工人先锋号	江阴市总工会
2013 年度信息披露工作评价结果为 A 类企业	上海证券交易所
信息宣传先进单位	中国城镇供水排水协会、中国供水节水报社
2012-2013 年度无锡市 A 级纳税信用等级	无锡市国税、无锡地税
无锡市十佳平安企业	无锡市平安企业创建领导小组
2014 年度江苏省价格诚信单位	江苏省物价局
2014 年度中国水业最具社会责任投资运营企业	中国水网、E20 研究所

**【致知篇】 欲诚其意者，先致其知。**

## 第二节 和股东共创可持续价值

2014 年，面对复杂的国际国内经济形势，公司秉承“和合力行，精诚共进”的核心理念，坚持效益优先，转变发展观念，提升发展质量和效益，公司经营管理各项工作取得实质性进展，综合实力显著增强，经营绩效持续增强，资产质量持续提高。

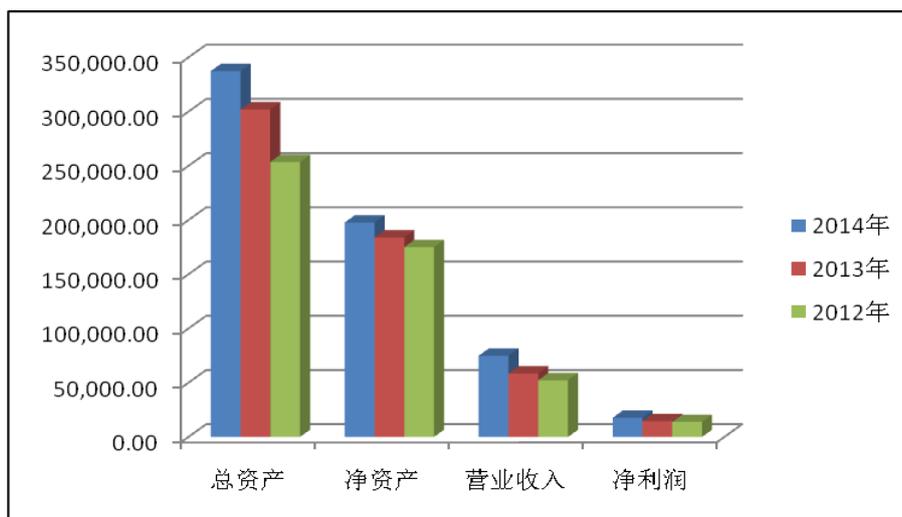
### 一、绩效提升，资产优质

2014 年，公司在确保安全优质供水的基础上，继续全力推行精益管理，提增经营绩效，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	2014 年	2013 年	2012 年
总资产	337,424.14	302,085.33	253,616.18
净资产	197,806.68	184,071.01	175,045.55
营业收入	74,940.21	58,555.73	52,316.53
净利润	17,728.99	14,560.81	13,899.60



公司具体财务分析详见 2015 年 4 月 29 日在上海证券交易所网站披露的《江苏江

南水务股份有限公司 2014 年年度报告》。

## 二、发展稳健，运行优化

公司坚持可持续发展，以身作则，为全市百姓创造一个更美好的环境；在履行特许经营方面，为江阴百姓提供安全优质的饮用水，为江阴的发展尽一份力。公司将可持续发展的各个环节、企业的社会公民责任视为公司业务不可分割的一部分，完全融入到公司的日常运作当中。

### 1、建设投入保障可靠供应

2014 年，江阴全年总用水量达 25101.67 万立方米，较上年增长了 3.03%，用水量再创历年新高，未来，随着江阴经济社会发展势头持续向好，将带动用水需求上升，因此公司在供水基础设施建设上将持续投入更大资源，以能满足供水需求。

为了进一步满足日益增长的供水需求，公司进行澄西水厂二期扩建工程建设，日供水能力将从 10 万立方米/日提增至 20 万立方米/日；着手实施小湾水厂深度处理工程，提升水质，公司的供水能力和供水安全性显著增强。

### 2、城乡统筹践行共建共享

公司竭力推动城乡供水统筹工作，致力于达成城乡一体化供水服务局面，践行共建共享之理念。2014 年公司对澄杨路、北溇锡沙公路、利港倪家丹路、新桥镇陶新路等道路沿线给水管道工程进行改造，城乡供水管网得到了进一步优化，极大改善了乡镇供水状况；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，城乡供水安全保障能力、服务水平、管理绩效持续提增。

2014 年，公司继续推动村级供水管网改造试点工程，对 3 个行政村计 4000 多户农村用户实施了管网改造，供水水压、水质和管理状况得到明显改善。

### 3、科技研发驱动创新动力

面对充满挑战和机遇的未来，公司除了运用通用所属领域的专业技术及资源外，更看重科技研发，持续加大科研投入力度，并逐渐形成自身在行业中的独特优势。

智能水务项目建设不断深化，智能水务运营管理平台得到进一步完善，供水排水巡



智能水务提升运营绩效

线系统、智能调度系统、管网水力模型等智能水务系统进一步深化应用，节能降耗成

效明显，据统计已实施技改措施的水厂能耗降低了约 3%。2014 年，公司研发的“全流程优化调度平台软件 V1.0”和“产销差管理信息平台软件 V1.0”两项创新项目，获得国家版权局认可的软件著作权。

在进一步提高在线模拟分析系统准确性、时效性的同时，公司与北京清控人居环境研究院共同研发了具有国际前沿水平的智能调度系统，并于 2014 年 3 月投入试运行。智能调度系统是新一代的给水智能调度平台，系统基于生产数据中心和 GIS 技术，实现给水系统包括压力、流量、水质、水厂、泵站、二次加压泵房、管网故障、人员、警报等各种动态信息的深度整合和决策应用。系统还集成了具有国际前沿水平的实时调度技术，实现实时的模拟分析和调度决策支持，构建了先进的城市给水综合监控、预警、决策和指挥平台。

此外，公司为打造创新团队，激励技术人员创新动力，成立了科学技术协会，对公司的发展献计献策、提供科学论证；为推广先进技术，促进科研成果转化提供科学支撑。



创新团队支撑持续进步

### 三、沟通顺畅，合作共赢

#### 1、保持良好的投资者关系管理

公司高度重视投资者关系管理，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。同时公司做好信息披露工作，提高定期报告、临时公告的信息披露质量，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。

①根据中国证券监督管理委员会江苏监管局的《关于进一步落实上市公司现金分红有关要求的通知》（苏证监公司字〔2012〕276 号），为进一步落实上市公司现金分

红有关事项，保障公司股东权益，2012 年 8 月 28 日，经公司 2012 年第一次临时股东大会审议通过了《公司章程修正案》，就《公司章程》“公司利润分配政策”相关内容进行了修订。

②为完善和健全公司科学、持续、稳定的分红决策和监督机制，进一步明确公司对投资者的合理投资回报，进一步细化《公司章程》中有关利润分配政策的条款，增加利润分配决策的透明度和可操作性，便于投资者对公司经营和利润分配进行监督，引导投资者树立长期投资和理性投资理念，根据中国证券监督管理委员会《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》、《上市公司监管指引第 3 号——上市公司现金分红》的指示精神，结合《公司章程》等相关文件规定，制订了《公司未来三年（2013-2015 年）股东分红回报规划》并经 2014 年 4 月 18 日 2013 年年度股东大会审议通过。

### ③2014 年度利润分配情况

经江苏公证天业会计师事务所（特殊普通合伙）审计，公司（母公司）2014 年度共实现归属于母公司所有者的净利润 73,857,332.32 元，根据《公司法》和《公司章程》的规定，提取 10%法定公积金 7,385,733.23 元后，未分配利润为 66,471,599.09 元；加上年初未分配利润 300,976,920.96 元，2014 年度实际可供股东分配的利润为 367,448,520.05 元。

2014 年度利润分配预案为：以 2014 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 0.23 元（含税），共派发现金红利 53,774,000.00 元，尚余未分配利润 313,674,520.05 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 2014 年年度股东大会审议。

**【诚意篇】** 诚其意者，首在认自本心，识自本性。明体而达用，真信达真诚。

## 第三节 与客户共享安心服务

公司与所有利益相关者一样，最关注水质是否安全、可靠。关于改善我们的服务和如何为客户提供优质饮用水，我们相信认真听取客户意见和作出真诚的回应至为重要。公司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，得到了社会公众认可。

### 一、竭力保障水质优良

人们对水质安全性要求越来越高，公司对水质的监控就越来越严谨。公司不断寻找更精准的检测技术，扩大检测范围，加强检测能力，付出一切努力，以确保水质符合最严格的标准，做到信心供水，安心用水。



水质监控一丝不苟

#### 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。

公司充分发挥水质监测服务、指导和监督生产的职能作用，持续提升自来水品质，提高社会公众的生活质量，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，实现检测项目的全覆盖。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



小湾水厂源水水质监测站

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

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、强化应急技术储备

缘于长江原水水质形势的日益严峻，源水应急事件的频发，使得开展净水、应急水处理工艺研究和储备变得更具迫切性、现实性。为保障饮用水的水质安全性，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，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。

公司通过对中试装置进行连续运行试验，为今后开展厂级深度处理提供了工艺选型方向和技术参数等重要成果，同时也积累了应对不同原水污染状况下的应急处理工艺技术参照。

在推进净水中试实验系统建设的同时，公司在肖山水厂建设活性炭应急投加系统和高锰酸钾应急投加系统，目前工程正在紧张有序开展中，这是继澄西水厂、小湾水厂应急投加系统建成投运后，公司建设的第三个应急投加系统，项目建成后，将实现水厂应急投加的全覆盖，为安全优质供水再添重要保证，令市民更加放心。



澄西水厂活性炭应急投加系统

## 二、全力保障供水安全

2014 年，江阴供水量持续增长，增幅超过去年水平，但同时漏损率也有相应增大的势头，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，2014 年，共完成 DN100 以上供水管网新建改建计 75.3 公里。采用先进技术



管线施工

实施管线改造，完成了全长 5.2 公里澄杨路 DN1200 旧管网改造，全线采用顶管施工工艺及水平定向钻施工工艺，进一步提高了澄东地区管网的安全性。“智能水务”项目与公司运营的日益贴合，以及智能调度系统的有效运行，使产水电耗、爆管发生率得到有效控制，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。2014 年公司通过日常周检，共为客户更换水表 1455 只。公司顺利通过省计量保证确认体系复审，被江苏省质量技术监督局授予《计量保证确认证书》，彰显了公司在降低能耗、推动技术进步方面所取得的成效，是计量管理水平及产品、服务质量的又一次提升。

公司重视安全生产的制度规章建设，开展了安全生产标准化建设，并严格按照安全标准化的要求开展安全管理工作，安全生产管理不断规范，安全工作责任更加明确，隐患排查治理得到加强，岗位安全操作和运行管理得到加强，安全管理台账资料更完善，安全生产制度的落实和考核的执行更加有力。公司及子公司市政工程公司、恒通排水公司安全标准化企业建设通过了评审，获得三级安全生产标准化企业证书。

公司重视突发事件的应急处置能力的提升，精心组织开展各类应急事件的实践演练。2014 年 5 月，公司参加了由江阴市水上搜救中心组织的水源地污染事故应急呼叫演练；小湾水厂开展了氯气泄漏应急演练；6 月 27 日，公司开展了涵盖应急指挥、应急抢险、应急供水等多系统协同的大口径管道爆管抢修应急综合演练。完善的应急系统和能力建设，使安全供水保障能力得到进一步提升。



水源地污染事故应急演练

### 三、诚意保障服务优质

用心聆听是客户服务的基础，积极回应是改善服务的起点，客户满意是公司追求的目标。2014 年，公司一如既往，不断优化客户服务系统，创新服务方式，丰富服务内涵，专注于服务专业化、特色化建设，持续提升客户满意度。

**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、市行政服务中心自来水窗口、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。2014 年，公司大力推进标准化营业窗口建设，以“促服务、提效能、树品牌”为目标，全面打造“靓丽、规范、高效”的客户服务中心。截止报告发布，公司共设立利港、夏港、南闸、月城、徐霞客、华士、新桥、长泾 8 家标准化供水客服中心，同时还开发了水费充值卡等缴费方式，为公众提供更多缴费选项，使客户办理业务和缴费更便捷。



月城客服中心

**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



长江路营业厅

效服务的常态化。公司已实施了供水服务标准化建设，并被确定为江苏省服务业标准化试点项目。公司秉持“精益管理、强基固本”、“标准引领、基业长青”的理念，对各个管理环节实施精细化规范，不断发现和完善服务、经营和管理活动中存在的缺陷，建立起了一套行企

兼顾的供水服务标准体系，充分发挥标准的规范、

协调、前导作用，全面实施供水服务标准体系，坚持用标准管事、用标准管人，进一步增强了广大员工的服务意识，规范了服务行为，改进了服务过程，实现最大化效益，为公司逐步实现模块化、精细化管理，形成可扩充、可输出的管理架构奠定了坚实的基础。

**3、真诚关怀，服务增值。**公司非常重视客户的声音，通过多种形式与公众交流互动，积极了解客户真实需求和意见，向客户提供最优质的服务，使用户感受到来自公司的关怀。

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”、

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。

公司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公司进一步优化服务的方向和力量。



与客户面对面交流互动

公司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。2014 年，公司继续深化对政企大用水量客户实行的专项服务，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，提升客户用水效率；对于普通用户，抄收员会对每一位客户的用水信息开展分析，发现异常便及时与客户联系，提醒客户；对于孤老残疾用户，公司服务人员会开展上门义务服务。



供水知识进学校

公司同时也重视供水知识的宣传和普及。2014 年，公司开展了“江南梦·水务情”走进学校、社区、乡镇等供水服务活动，并通过开设“水务课堂”、展示内容丰富的水务知识展板等方式，普及安全用水、依法用水的各类法律法规；通过制作并发放人们所关注的节约用水、防冻保暖知识等宣传资料，引导广大用户树立健康的生活理念；通过面对面交流座谈等方式解答用户的用水疑问，倾听用户的心声，增进与公众的交流互动。

当今，客户越来越多的通过新媒体的方式与公司开展互动，公司十分重视网络、微信等新型服务方式的建设。公司官方网站设有咨询与投诉版块，在线服务客户；公司“962001 微信公众服务平台”通过“账号绑定”功能升级，丰富服务功能，目前已拥有“我的用水”、“公共信息”、“微精彩”三大版块共计 13 项功能，为客户提供水费账单、缴费记录、停水信息、营业网点、业务流程等信息查询，主动向客户推送月度电子账单，提醒客户及时缴纳水费、自查水量异常，可



微信服务公众平台界面

进行用水账号绑定、充值卡缴费、盗用水举报、满意度调查、制水工艺掌上参观等自助服务。未来公司还将继续完善手机线上支付功能，为大水量企业用户提供点对点的VIP 优质服务，为用户开通更多便捷的水费支付渠道。

#### 四、诚心保障客户诉求

公司一贯秉持“客户至上”的宗旨，长期以来，公司致力于与客户保持密切联系，以便及时获得反馈，自我完善。



澄水热线联系千家万户

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全市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。

近年来，客服中心通过引进先进的客户服务理念，依托智能化管理平台，坚持完善各项服务规范，加强城乡一体化优质供水服务监督力度，不断提高服务质量，为提升公司的综合服务水平和客户服务满意度起到了积极的促进作用。

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。2014 年热线共承接客户来电 22299 个，承办“12345”市公共服务平台、“110”联动诉求 559 件，转办客户业务 2919 件，及时签收率、及时反馈率、客户诉求满意率均达到 100%。

公司持续开展客户服务满意度调查活动，以了解真实的表现，公司通过“962001”微信公众平台、公司门户网站、窗口问卷填写、信函调查及走访调查等多种形式，面向辖区内的所有用户开展供水服务满意度调查活动，广大用户积极参与，并对公司的供水服务满意度进行客观评价。活动共收到有效问卷 2141 份，其中包含农村户表改造、网上水费支付、加强阶梯水价宣传等建议和意见 373 条，用户对公司的满意率达到 98.11%。

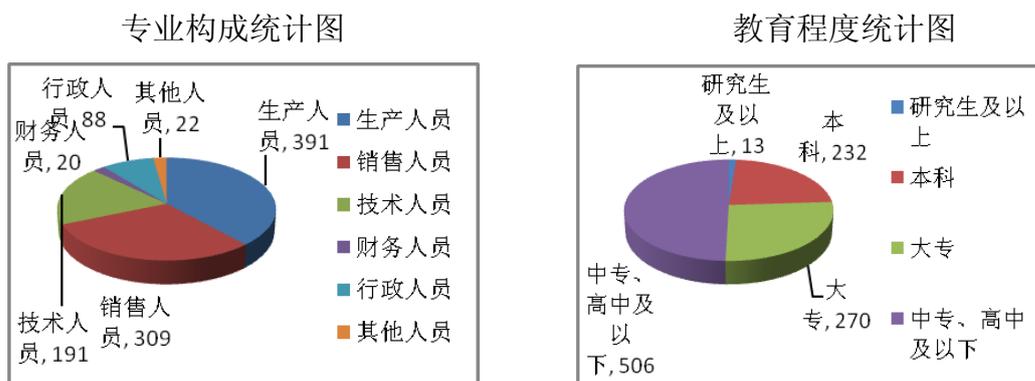
【正心篇】 意诚而后心正，心正而后身修。

## 第四节 与员工共促和谐成长

人力资源是公司最宝贵的资产，一个稳定而忠诚的工作团队是企业成功的先决条件，公司一直关注员工的健康和安全问题，推广身心平衡生活，创造良好工作环境，鼓励员工自我增值，增强归属感。

目前，公司及下属子公司共有员工 1021 人，其中母公司在职员工 772 人，主要子公司在职员工 249 人。

员工专业构成及教育程度构成统计图如下：



### 一、保障员工权利

公司严格遵守《中华人民共和国工会法》，建立工会组织和职工代表大会制度，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、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。

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。公司开展职业病危害现状评价，每年进行职业病危害因素检测和职业病体检，确保工作场所、周边环境质量，保障员工的身心健康。购置并定期更换防毒呼吸器、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。

公司视员工为事业发展最亲密和最可靠的伙伴，为保障员工诉求畅通，公司开设了“啄木鸟”电子信箱和实物信箱，以接受员工的投诉和建议，鼓励员工更多地参与公司发展和管理。

## 二、关注员工成长



好的平台。 员工培训

公司奉行“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，公司的人力资源政策是要营造一个没有歧视的和谐工作环境，公司招聘员工是根据他们的学历、经验和职位的要求，而不论性别、种族和宗教。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，公司分类制定培训计划和管理流程并付诸实施。2014 年，公司对新入职的

24 名员工开展了全面的入职培训，以使他们更快的适应岗位的要求；邀请厦门卓思瑞企业管理咨询有限公司对窗口服务人员开展了客服礼仪培训；组织管理人员开展法律知识专题讲座；针对青年员工，邀请江苏水协安全专家举办了“制水安全”相关知识培训班；借助相关设备供应商的知识平台，对公司设备安装、维护人员开展了专业技术培训；实施“名师带高徒”培训提升计划，让澄水人出色的技艺和精神代代相传；组织开展给水管道工技能大赛，激发一线员工学习热情，浓郁“学技术、比技术”的争先氛围。



“名师带高徒”传承澄水精神

公司鼓励员工自我学习，着力营造“学习型”企业氛围。2014 年 7 月 13 日，“2014 级哈尔滨工业大学市政环境工程学院工程硕士江阴班”开学典礼在公司举行，45 名学员将利用三年时间完成学业。

### 三、快乐工作生活

日益激烈的市场竞争不可避免地给员工带来巨大的身心压力，公司在取得自身发展的同时，亦十分关注改善员工工作、生活环境，重视员工的精神关怀需求，采取多种方式帮助员工实现工作与生活的平衡，促进员工快乐工作、幸福生活。

**1、帮扶困难员工。**2013 年，公司发起成立了“员工困难临时帮扶金”，用于帮助生活困难的员工减少因遭遇灾害、身患重病、意外伤害等带来的后顾之忧，很多困难员工及家属得到帮助。2014 年，公司对《帮扶金管理规定》做了进一步完善，进一步推动帮困救助工作制度化、规范化、常态化，促进帮扶金规范运作，公开透明。在 2014 年的爱心捐献活动中，全体员工踊跃捐款，共有 5 万元善款充入帮扶金，帮扶金成立一年多来，共对 9 名困难员工进行了帮扶，共计帮扶金额达 16.3 万元。

**2、丰富业余生活。**公司依托工会、妇女、共青团组织，开展丰富多彩的文娱、体育、联谊活动，帮助员工丰富业余生活，缓解工作压力，增强员工归属感。

公司工会发起成立了多个兴趣协会，涵盖体育、文化、艺术、生活等各个领域，鼓励员工利用业余时间开展健身等活动，增进员工间的交流沟通。公司还定期举办拔河比赛、棋



太极拳身心兼修

类赛、羽毛球赛、书法摄影展、太极拳学习班等丰富多彩的活动。2014 年，公司组织员工子女，开办了快乐暑期班，参观水厂、学习交通安全知识、体验军营生活等活动，让小朋友们快乐无比。

**3、坚守法治精神。**公司崇尚法治精神，重视企业运作的法务管理，关注员工法律意识的普及和提高。公司坚持依法治企，规范运作，先后制订了合同管理、授权管理、招投标管理、法律纠纷处理等各项内部管理制度，公司法律事务部主动参与公司重大经济活动及重大合同项目的谈判和签订，提供法律咨询与法律支持，有效化解风险。规范招投标活动，坚决防范和抵制商业贿赂，有效保障了企业各项经营活动的规范运作。积极开展普法教育，提升员工法律意识，公司被江苏省法制宣传教育工作领导小组、江苏省司法厅评为省“六五”普法中期先进集体。

公司积极推进廉政文化建设，开展“5.10”思廉日、防控和打击内幕交易学习等活动，组织董事、监事及高级管理人员参加证监局、交易所培训，进一步提升了员工的法律意识和诚信理念。



道德讲堂营造文明氛围

**4、笃信诚信立德。**公司开展道德讲堂巡回演讲活动，以身边好人好事传播道德正能量，营造“崇德向善”的企业道德氛围，并继续深化行风建设。2014 年，公司在江阴市行风评议“面对面”活动中荣获现场评议第二名的佳绩。

**【修身篇】所谓修身，在正其心。**

## 第五节 和社会共建美好家园

建设生态文明，是关系人类未来发展的长远大计。在环境问题日益严峻的今天，作为一家植根公用事业，立志服务民生健康、保护水土环境、实现人水和谐的企业，公司倡导“绿色环保、低碳生活”的理念，用实际行动加入到低碳经济建设中。同时，公司始终关注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，公司在水厂泵房更多的采用变频调速电机，使得供水更多，耗电更少，同时智能调度系统的应用，在均衡管网压力的同时，更使得整个系统节电效果异常显著，单位电耗连年下降，成果来之不易。

在蒸汽消耗方面，公司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，检修空调系统，更换制冷剂，空调蒸汽使用量持续降低，同比 2013 年度减少了 134 吨。2014 年，公司逐步淘汰了老旧汽车，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，全年车队平均百公里油耗与 2013 年相比下降了 6.5%，节油达 7000 多升，经济效益和环境效益显著。

公司努力打造绿色办公环境，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；推广电子账单寄送，节约用纸；推行全面预算管理，严控办公消耗品，办公消耗品持续下降。开展“无车日”、停运电



骑行宣传低碳节能

梯、步行一日等活动，公司自行车爱好者组成“江南水务骑行俱乐部”，开展“世界水日”、“公益骑行”、“无车日”、“供水安全普法行”等骑行宣传活动，倡导低碳出行、健康生活。

## 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管理规定，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。



泄氯应急预案演练

**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。澄西水厂对生产用水进行再利用，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，公司继续推广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。

公司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。



工程，有南闸污水处理厂效提升了整体运营水平。

**3、拓展环境产业。**公司一直致力于环保产业的发展与应用，谋求环保产业的拓展。南闸污水处理厂完成综合改造升级，建立 8S 管理制度，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，

### 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

2014 年，公司继续开展“江南梦，水务情”之旅走进社区、乡镇系列服务活动，在现场耐心解答涉水疑问，开展水质检测服务，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，公司参加由



江阴市消费者协会组织的消费者权益保护日咨询服务活动，供水服务进社区 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。



水厂开放日活动

#### 2、与社会公众保持良好互动

公司组织开展“第二届中国供水联合开放日”、全年组织开展了 4 期“水厂开放日”活动，参加人数共计 14 批次、1185 人，学生代表、用户代表、媒体代表了解了从源头到龙头的制水流程，增强了节水、爱水的环保意识。

7 月，公司与《江阴日报》社联合举办“江南水务杯”第六届小记者夏令营活动，共有 4 批 160 多位小记者参观了水厂；公司联合《江阴日报》赞助开展了“关注江阴水资源”公益有奖征文评选活动，在中小學生中普及节水知识、环保意识，向社会传递关注环境正能量；黄山社区 50 多位小学生，来公司开展夏令营社会实践活动，参观水厂，了解水知识。



“小记者”走进水厂

11 月，南菁中学的 20 多名学生和老师走进肖山水厂，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，在“八一”建军节以及春节前夕，对共建连队开展走访慰问活动。

### 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。公司党委与江苏省南菁高级中学开展共建行动，党员干部捐资助学，对南菁中学 4 名寒门学子开展跟踪资助，帮助他们完成高中学业。



与南菁中学签订结对共建协议

2014 年，江阴市“慈善一日捐”活动中，公司上下爱心涌动，踊跃捐款，为江阴地方慈善事业做出了贡献。

同时，公司也涌现出了一批关心社会公益事业的先进个人。公司生产技术部员工吴晓方同志常年资助贫困学生，其中资助新疆喀什地区疏附县一中学生阿力木·图尔荪每学期学杂费、生活费 2000 余元。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，开展了去敬老院慰问演出、慈善募捐演出、医院志愿活动、举办公益相亲会、帮助贫困地区义卖土特产、在山东、宁夏、宿迁等地方开展一对一助学捐赠活动等一系列有影响力的公益活动，艺术团的爱心举动，激发了人们的公益热情，传播着公益的理念，传播着正能量。

## 第六节 后记

### 一、展望

2015 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：214434

电话：0510-86276771

传真：0510-86276730

E-mail: master@jsjns.com

江苏江南水务股份有限公司董事会

二〇一五年四月二十九日