

江苏江南水务股份有限公司
2017 年度社会责任报告



二〇一八年四月二十五日

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五届董事会第二十一次会议审议通过。

时间范围

本报告为江苏江南水务股份有限公司发布的第六份社会责任报告，报告时间范围为 2017 年 1 月 1 日至 2017 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

卷首语	3
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、2017 年度公司获得的部分荣誉	6
第二节 笃守初心 相伴相成	7
一、主要绩效指标	7
二、运行可靠，发展创新	7
三、沟通顺畅，合作共赢	8
第三节 客户至上 相知相托	10
一、优良水质保障	10
二、供水安全保障	11
三、优质服务保障	12
四、客户诉求保障	14
第四节 人本关怀 相依相长	15
一、保障员工权利，关注员工健康	15
二、提升员工素质，力推员工成长	16
三、注重人文关怀，共创幸福生活	17
四、加强党的建设，诚信守法运营	17
第五节 和谐共生 相融相生	20
一、注重节能低碳	20
二、致力环境保护	20
三、关注社区建设	21
四、践行志愿精神	22
第六节 后记	23
一、展望	23
二、读者意见反馈	23

卷首语

水，是生命之源，也是推动经济社会发展不可或缺的主要元素。2017 年，面对市场环境深刻变化、多重因素相互交织、经营发展面临新挑战的局面，我们在各利益相关方的支持下，积极应对，把企业发展融入经济、社会和环境的可持续发展之中，供市民所需，应社会所求，不断革新，持续提升企业运营能力。

我们一直谨记作为公用事业企业的责任和使命，始终坚持以社会责任为经营管理理念的核心，持续关注和尊重利益相关方的期望，把企业经营与履行社会责任有机结合起来，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。2018 年，我们将不忘初心，砥砺前行，努力创造“好水好生活”，让生活更美好。

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，主要经营自来水制售；自来水排水及相关水处理业务；供水工程的设计及技术咨询；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，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、江阴市恒通排水设施管理有限公司和江阴市锦绣江南环境发展有限公司 3 个全资子公司。目前，公司拥有小湾、肖山、澄西、利港 4 座地面水厂和 2 家污水处理厂，日供水能力 116 万立方米，日处理污水能力 3.5 万立方米。供水区域覆盖全市城乡 986.97 平方公里，受益人口超过 200 万，水质综合合格率 100%。

二、公司发展战略

1、总体发展战略：围绕打造中小城市水务企业行业标杆的目标，做强做精水务主业，在主业覆盖区域内的市政基础产业领域实施多元化发展，植根公用事业、服务民生健康、保护生态环境、实现人与自然的和谐发展。

2、总体发展目标：围绕打造中小城市水务企业行业标杆的总目标，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、智能化管理为保障，以提供增值服务为目标，以服务客户为抓手，提升自来水及其服务品质；延长产业链条，提升环境产业市场占比；创新投融资模式，提升资本经营能力；扩大市场范围，提升供排水产业发展水平；主动开拓市场，积极参与公用民生事业，提升公司综合实力。

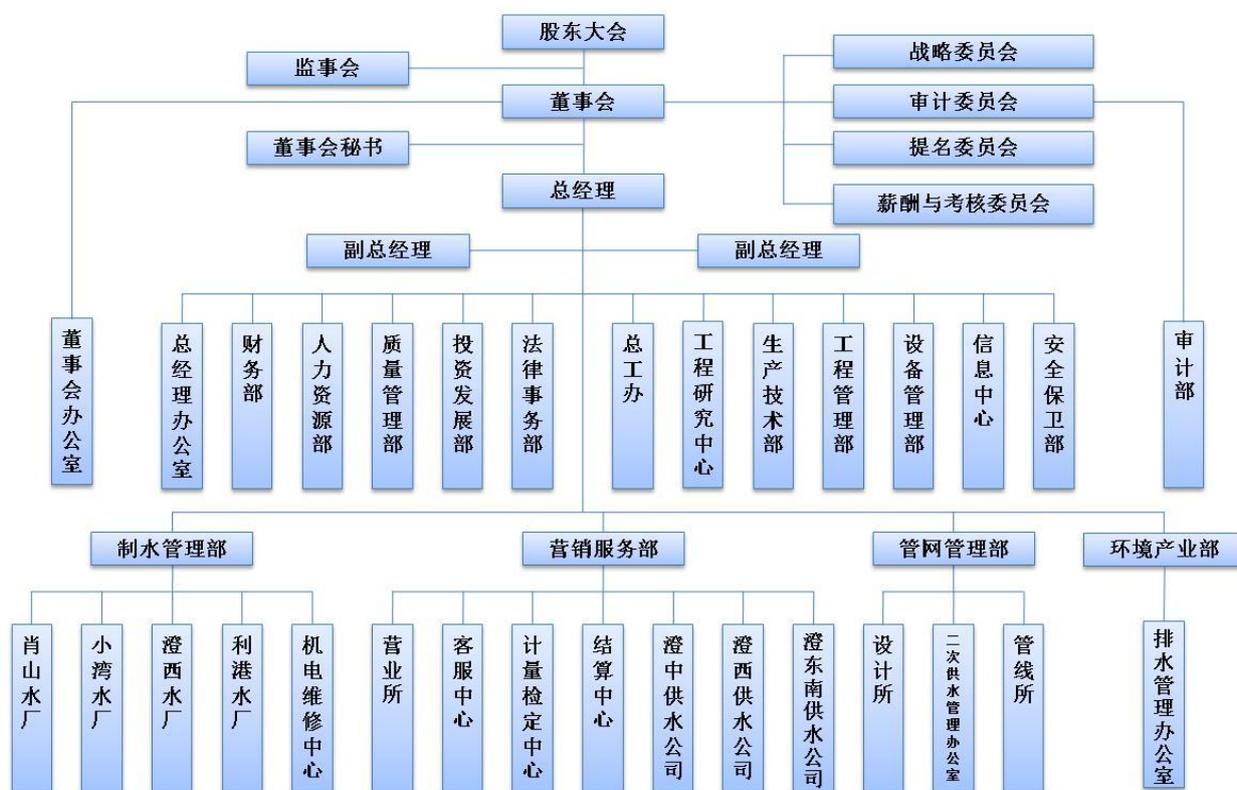
三、公司治理及组织架构

（一）公司治理规范，运营合规有序

公司严格按照《公司法》、《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，建立健全了规范的公司治理结构，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，依法履行《公司法》、《公司章程》所规定的各项职责。

2017年，公司进一步推进建立健全内部控制规范体系工作，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。先后出台了《信息披露暂缓与豁免业务内部管理制度》、《关于进一步规范合同管理的通知》、《员工奖惩办法》等多项基础性管理制度，进一步为公司经营管理的合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实、完整提供了保障。报告期内，未发现内部控制在完整性、合理性与有效性方面存在重大缺陷。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。

(二) 组织架构



四、利益相关方

利益相关方是指能够影响企业决策和活动或受企业决策和活动影响的团体或个人，包括政府、员工、客户和消费者、合作伙伴、机构和社区等。利益相关方参与企业社会责任工作有利于加深彼此沟通、了解、信任和合作，有利于企业更好地发展。公司坚持诚信、互动、平等的原则，建立健全利益相关方沟通参与机制，以多种方式收集、整理和分析利益相关方的期望与诉求，多举措加强与利益相关方的沟通交流，在实践中持续改进利益相关方的参与效果，谋求多方共赢发展。

五、2017 年度公司获得的部分荣誉

序号	获奖内容	颁奖单位
1	2016 年度中国水业最具社会责任投资运营企业	中国管网、E20 研究院
2	2016 年度江苏省“扬子杯”优质工程奖	江苏省住房和城乡建设厅
3	2015-2016 年度诚信单位	江苏省消费者协会
4	江苏省明星企业	江苏名牌事业促进会、江苏省企业家协会、江苏省工业经济联合会
5	2016 年度无锡 A 股上市公司信息披露优胜奖	无锡市人民政府金融工作办公室、无锡市上市公司协会
6	交通安全综治工作示范单位	无锡市社会治安综合治理委员会
7	十佳工人先锋号	江阴市总工会
8	2017 年度价格诚信单位	江阴市物价局、江阴市信用办
9	2016-2017 年度消费者满意单位	江阴市消费者委员会

第二节 笃守初心 相伴相成

2017 年，公司深入贯彻落实党的十八届历次中央全会、十九大精神，紧紧围绕市委市政府和董事会确定的年度目标任务，兜牢民生底线，突出工作重点，优化服务模式，压实责任，主动作为，较好完成了年度目标任务。

一、主要绩效指标

报告期内，公司完成供水量27398.20万立方米，完成全年计划的105.38%，较上年同期26916.23万立方米增长1.79%；售水量完成25185.92万立方米，完成全年计划的109.50%，较上年同期24807.00万立方米增长1.53%；产销差率8.07%；水质综合合格率保持100%。

报告期内，公司总资产488,620.71万元，营业收入110,095.81万元归属于上市公司股东的净利润24,502.28万元，归属于上市公司股东的净资产270,244.27万元。

公司具体财务分析情况详见 2018 年 4 月 27 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 2017 年年度报告》。

二、运行可靠，发展创新

城市发展，供水先行。面对日益严峻的源水水质保障压力，公司始终坚守“多供好水”的使命初心，坚持稳健发展和责任管理，努力建设维护一个安全可信赖的城乡供水系统，竭力提升供水品质和服务水平，为地方发展提供可靠的支持和保障。

1、保障可靠供应。2017 年，江阴市全年总用水量达 2.74 亿立方米，较上年增长了 1.79%，虽然水量上升趋势放缓，但如何维护一个庞大供水体系的稳健运行并不断提升运营质量，依旧充满挑战。因此，公司在供水基础设施建设上继续投入更多资源，以保障更加可靠的供应。

为了不断提升城乡供水质量，公司统一规划设计，以镇（街道）区域为重点，高标准建设供水主干网，优化管网结构。小湾水厂 30 万吨/日深度处理工程建成投运，同时，公司对小湾水厂的老旧机组、电气设备和部分加压站的消毒投加系统进行升级改造，综合提升制水安全保障能力。

2、推进城乡统筹。公司全力推动城乡供水共建共享，努力提升农村供水质量和服务质量，进一步推动城乡融合进程。2017 年，公司在对镇街区域供水主干网实施

新建改建的同时，全面推进农村管网和户表改造工程，该工程被列为 2017 年市政府民生实事之一，受到社会各界广泛关注。公司对此高度重视，成立专门项目组全力推动工程进展，全年共完成 155 个自然村共计 10287 户改造施工，在建 62 个自然村共计 5586 户。农村居民用水更安全优质，各镇街营业所的管理、服务、文化建设等一体化融合不断深化，城乡供水安全保障能力、服务水平、管理绩效持续提增。

3、推动科技创新。公司以科技创新助推企业转型发展，加大科技投入，激励全体员工积极投身创新研发，在管道建设、营销服务等方面逐渐形成自身在行业中的独特优势。



推动优质供水“互联网+”进程

特优势。

公司的智能调度系统是全国首个获得住建部验收的供水实时调度项目，技术水准在国内处于前列。该系统基于在线监测技术、GIS 技术和给水管网在线水力模型技术，实现了实时的模型模拟分析

和调度决策支持。系统自动生成的管网实时调度方案运算误差低于 5%，节约成本近 4%。

2017 年，公司推出针对智能调度系统后台水力模型的日常维护模式，对系统涉及的关键流量计和测压点设备进行了排查维护，提高了系统的准确性和可靠性。

经过对 2016 年冰冻灾害事件的反思，公司大力开展户外水表箱及管道防冻保暖工艺的创新研究，成功研发户外水管防冻保暖新工艺，并获得国家实用新型专利证书，取得了良好的社会效益。

公司持续推动“‘互联网+’供水”的研究与实践进程，并与国内同行分享交流，共同推进水务行业转型发展和水务运营现代化。2017 年 7 月，公司成功组织召开“优质供水‘互联网+’论坛”，全国各地共计 40 余家水务企业、设计单位和科研院所的代表出席会议。

三、沟通顺畅，合作共赢

1、与投资者保持良好沟通

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，掌握公司的经营动态、财务状况及重大事项，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，真实、准确、完整地履行信息披露义务，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。在保证公司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。公司利润分配的实施严格按照《公司章程》等相关规定执行，充分保护中小投资者的合法权益，切实做到回报股东。

公司近三年现金分红情况如下：

单位：元 币种：人民币

分红年度	每 10 股送红股数 (股)	每 10 股派息数 (元) (含税)	每 10 股转增数 (股)	现金分红的数额 (含税)	分红年度合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润	占合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的比率 (%)
2017 年	0	0.80	0	74,816,518.00	245,022,709.26	30.53
2016 年	0	1.10	0	102,872,712.25	326,089,781.98	31.55
2015 年	0	1.80	10	84,168,000.00	269,506,022.51	31.23

第三节 客户至上 相知相托

作为城市供水产品和服务的提供商，公司始终秉持“用户至上，多供好水”的企业宗旨，严格履行服务承诺，不断完善服务流程，创新服务举措，打造服务品牌，用一颗真诚的心赢得了广大客户和社会各界的信赖和支持，树起了江南水务优秀品牌，赢得了社会公众的赞许。

一、优良水质保障

安全优质供水，是我们当仁不让的使命，也是江南水务应负的责任。公司不断提升安全优质供水保障能力，从“源头到龙头”的每一个环节都无比严谨负责，用心保障优良水质。

1、水质监控更严格。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，



水质监控一丝不苟

同时具备中国合格评定国家认可委员会的国家实验室认可资质，检测能力满足 GB5749-2006《生活饮用水卫生标准》106 项的要求。

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。公司严格按照相关标准的规定进行水质检测和监测，遵循三级检验、三级监督制度，实现检测项目的全覆盖，在层层检测和监督下，保证江阴自来水水质的安全和优质。2017 年度，公司的出厂水、管网水均满足或优于国家相关标准。

2、水质信息更透明。公司严格遵循《水质信息报告与发布制度》，每日在公司官网 (<http://www.jsjns.com>)、微信公众平台公示出厂水的浊度、游离余氯等水质指标，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、原水质控更完善。保障原水水质是保障水质的第一道关口。公司不断加强对取水口原水的保护和管理，定期维护和更新围油栏，在取水口安装高清晰激光摄像头，与公安局部门实现联网不间断监控，在水厂指派专人定时对水源地开展巡视活动，全力保障水源地安全。此外，公司将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，科学分析水质变化趋势，并加入由省建设厅、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、工艺研究更深入。2017 年，公司继续开展水质深度处理中试二期试验研究，旨在为水厂臭氧-活性炭工艺的设计施工及运行管理提供技术支持。截至 2017 年底，二期试验已连续运行超过 14 个月，给出了适宜的臭氧投加量和炭滤池反冲洗周期，了解了消毒剂节省、消毒副产物生成、出厂水溶解氧上升、活性炭挂膜和吸附能力下降等情况。中试试验的炭滤池反洗周期和消毒剂节省等试验成果已在小湾水厂深度处理工艺的调试运行期间成功获得应用，在运行管理和水质安全保障方面作出了重要贡献。

二、供水安全保障



供水管网建设

1、管网更优化。2017 年，公司进一步加大供水管网的新建和改造力度，对长山大道、新桥澄杨路、峭岐迎宾大道、青阳振阳路、周庄周西路、环城西路等 33 个管线开展新建改建，全年完成 DN100 以上管线施工共计 110 余公里，城乡供水管网更加安全高效。（1）公司建立巡查巡检制度，每月对辖区企业供水安全设施（倒流防止器）的安装规范、表务环境、运行情况等进行专门检查；（2）缩短应急抢修反应时间，规定抢修人员接报后城区不超过半小时，郊区不超过一小时到达抢修现场，2017 年全年管网维修及时率和合格率均为 100%；（3）建立新的检漏考核机制，加强供水管网的检漏工作，全年共检出管网漏水点 300 余个，有效降低了管网漏损；（4）不断完善智能调度系统，使供水科学性、安全性和经济性等到持续提升。

2、计量更准确。为了确保水表计量准确，公司严格按照 JJG162-2009《冷水水表检定规程》对水表进行强制检定，并对水表进行常态化、规范化的管理。2017 年，公司分别对新华三村、城裕花园、双牌小区等居民小区共计 5000 余户水表进行了远传水表线路改造及水表周检工作，改造不锈钢采暖水表箱 1000 余只，全年累计共完成周检工作 8000 多户，确保了计量的准确性。

同时，公司还开展了 NB-IOT 新型物联网水表试点工作，推动水务“互联网+”进程，自动抄表、水量可视化、水量异常提醒等功能的增加有效提升了管理效率和服务品质。

3、安全更严格。公司非常重视职业安全与健康，严格按照安全生产标准化的要求，全面加强安全检查和安全教育，开展各项安全生产工作。为强化安全管理网络，公司实行安全生产党政一把手“一岗双责”负责制，自上而下逐级签订安全生产告知承诺书、安全生产责任书，2017 年全年共签订



消防知识培训

部门安全责任书 44 份，班组安全责任书 106 份，员工安全责任书 338 份，外包工程单位签订安全施工协议 30 份，将安全生产责任逐级落实。此外，公司于 2017 年 7 月通过了安全生产标准化复审，安全生产工作的落实和执行更加有力。

4、应急更有效。公司重视供水应急体系的构建和完善，为进一步提高江阴城市供水系统安全，防范源水突发污染事故风险，公司继续推进江阴市绮山应急备用水源地工程项目，抓紧建设水源地库区和配套原水管道工程。同时，公司着力提升突发事件的应对能力，相继开展了大口径供水管道爆管抢



突发环境事件应急演练

修和消防疏散等应急事件的实践演练，安全供水保障能力进一步增强。

三、优质服务保障

公司以用户需求为导向，以用户体验为核心，探索供水服务供给侧改革，搭载互联网信息技术，不断推陈出新，化被动服务为主动服务，由单向输出变公共参与，引导用户参与决策，与用户共建一个符合时代特征、务实有温度的优质供水服务模式。

1、强化服务基础。公司在管网建设、计量保障、水质检测、营销服务四大模块进一步提升供水服务标准化水平，稳步推进国家级公司服务标准化试点建设完善工作，加快城乡供水服务均等化步伐。公司通过乡镇整合、深化片区化管理加大农村管网及户表改造、二次供水存量改造等基础设施建设，同城同服务基本实现，为优质服务民生不断强化制度基础。

2、创新服务方式。实现城乡服务均等，需要注重用户的差异化需求。公司精确识别用户特征，行业领先创新推出“‘互联网+’水务服务”，推行分级服务、精准供



给。(1) 针对政企大水量用户，公司提供营销员专人管理和用水信息互联共享服务。对内，营销员通过远程监控，即时掌握用水异常，快速采取应对措施，定期走访了解用户需求，提供内部供水系统改造和测漏方案建议，提升客户用水效能；对外，公司通过自主研发的962001微信“用水综合监控系统”为政企大水量用户开放实时流量、水压等在线查询功能，提供不同时间段用水量对比、能耗分析，用户还可自助设置流量、压力等报警值，发生异常微信即时提醒。(2) 针对物业、学校等人群聚集单位，公司根据季节气候特征开展物业防寒防汛培训和联动联防工作，为学校提供科学用水温馨提醒等差别化、精准化、专业化的增值服务。(3) 针对远传表居民用户，公司在行业内率先开放微信实时水量查询功能，让用户及时掌握用水动态、减少安全隐患。(4) 针对孤老残疾用户，公司服务人员定期开展上门义务服务，让弱有所依，得到用户的广泛赞誉。

3、优化服务体验。只有符合时代要求的服务理念才具有生命力，公司坚持以用户需求为中心，大力推进“‘互联网+’水务服务”建设，打造线上线下相结合的智能服务平台。运用“962001”微信指尖服务优势，为用户点对点推送用水消费信息、年度电子账单、阶梯用水到阶提醒、水量异常提醒、停水通知等实用信息；推出微信支付、翼支付、银联支付、电子卡支付等多种线上支付方式；开通“阶梯水价人口增加申请”等掌上营业厅申报业务；运用“智能客服机器人”、“微信智能报修举报”功能线上快速传递、响应用户诉求，实现水费缴纳、信息告知与查询、业务咨询、诉求申报等线上线下一体化服务，让数据多跑路、用户少跑腿，不断提高用户体验满足感。

公司大胆创新用户参与管理的用户体验新模式，借助“‘物联网+’水表”、“‘物联网+’消火栓”等技术，实时公开运行数据，自助设定报警限值，掌上查询消火栓位置，实现“购、用、管”一体化服务，增加服务透明度和用户信任度，增强人民群众的安全感、获得感和幸福感。

2017 年，公司“962001”微信公众平台共推送宣传信息 38 期，举办各项线上调查 12 次、有奖活动 4 次，受理微信报修举报 737 件，微信智能客服机器人访问人数 6088 人，访问次数 6782 次，回答问题总量 9155 个，约为热线接待量的六分之一，问题解答匹配率达 87.06%，微信用户关注量已超 18 万。



供水服务进社区

4、完善沟通机制。优质的服务体验，依赖于人性化的服务理念，根植于行之有效的沟通机制。公司以用户需求为导向，沟通对象分类分型，沟通方式形式多样。如定期走访大用户，组织不同群体的用户代表座谈会，开展“水厂开放日”活动、组织“供水知识进课堂”宣讲、“江南梦·水务情”

供水服务走进乡镇等系列活动，参加“空中热线”、“3·15 网络诚信·消费无忧”、“关爱老人·依法维权”等消费权益活动，设立消费者监督站，通过电话、微信、网站、邮递、聘请第三方等多渠道采集用户诉求和开展满意度调查，真诚听取社会各界的意见和建议，自觉接受社会监督，让彼此的沟通更加顺畅、实效、有温度。

四、客户诉求保障

用户诉求的快速畅通、高效处置，是客户权益保障的重要衡量标准。“962001”澄水热线作为公司 24 小时对外服务前台，以营业大厅、调度中心、抢修队等一系列供水服务部门为支撑，与“12345”、“110”等政府部门保持实时联动，借助互联网信息化平台，为用户织就了一张科技、互动、高效的服务网络。

2017 年，公司致力于将供水服务向移动化、智能化推进，全面升级“962001”热线服务平台，以片区化、网格化管理为基础，运用“‘互联网+’用户”、“‘互联网+’员工”打通微信、网站等诉求渠道、联通企业号及相关业务系统，打造一个以热线为中心，集智能客服、在线申报、信息汇集、移动派单、掌上反馈、全流程监管、大数据分析为一体的综合智能服务平台，构建既符合地方特点又具有行业兼容的供水服务模式，为用户提供全方位、高品质的现代化供水服务。

2017 年，“962001”澄水热线共计承接用户来电、来访近 40000 个（次），“12345”、“110”联动及网上诉求近 800 个，抽查回访用户近 5000 户，办结率、满意率均为 100%。

第四节 人本关怀 相依相长

充满活力的员工团队是实现可持续发展的最重要保障，公司秉持“和合力行，精诚共进”的核心价值观和“崇德尚才，尽职善任”的人才理念，视员工为最重要的事业伙伴，珍视每位员工的付出和成长，尽力为员工创造良好的工作环境，关注员工的发展需求，激发每一位员工的潜能，帮助其实现自身价值。

报告期内，公司共有员工 1028 人。公司员工按技术职称情况分类：高级工程师 14 人，工程师 55 人，助理工程师及技术员 97 人；会计师 10 人，助理会计师及会计员 49 人；高级经济师 3 人，经济师 6 人，助理经济师及经济员 44 人，助理统计师 3 人；助理政工师及政工员 2 人；助理翻译 4 人。公司员工按劳动技能分类：技师 5 人，高级工 27 人；中级工 182 人；初级工 165 人。

一、保障员工权利，关注员工健康

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，建立完善的用工管理制度体系。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。

公司视员工为事业发展最信赖和最可靠的伙伴，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，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、提升员工素质，力推员工成长

公司一直关注员工的发展，优化职业发展通道，鼓励员工自我提升，助推员工成长。

1、关注员工职业发展。人才是企业发展的最根本资源和源动力，公司始终坚持公平、公开的雇佣原则，不因员工的性别、年龄、种族等不同区别对待，为每一个有梦想、有才能的人创造平等发展机会。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。2017 年，公司通过社会化公开招聘，择优录用了 26 名新员工。

公司建立了统一、规范的宽带薪资管理体系，为员工的职业化晋升和薪酬增长提供常态化、机制化平台，打通员工职业生涯晋升通道。公司推行部门绩效考核和员工绩效考核制度，使绩效管理 with 奖金分配、绩效调薪、人员发展实现有效衔接，充分调动员工的工作积极性，挖掘员工的内在潜能，形成高效的绩效文化和氛围。

2、鼓励员工不断成长。员工的成长是公司发展的基础。公司通过开展多层次、全方位的员工培训，帮助员工实现个人价值，真正做到人尽其才，才尽其用，用当其时。根据企业发展方向和员工需求，公司分类制定培训计划并付诸实施。



新员工拓展训练

2017 年，公司组织开展了安全生产知识培训、水泵工培训、讲解员形象与礼仪、新闻写作等培训，并组织各类专业技术人员参加继续教育。针对新员工，公司开展了全面的入职培训，以使他们更快适应岗位的要求。

为培养公司骨干力量和提升管理团队，公司开展了中高层管理者团队拓展训练、班组长专题管理培训，并组织中高层管理者分批赴武汉大学、哈尔滨工程大学开展为期一周的脱产进修，涵盖给排水应用技术、水务行业发展、智能水务、突发事件与媒体应对等内容，激发管理团队的创新思维和团队精神。

三、注重人文关怀，共创幸福生活

公司始终把关爱员工作为构建和谐企业、凝聚队伍正能量的有效抓手，注重员工工作与生活平衡，促进员工快乐工作、幸福生活。

1、帮扶困难员工。公司成立“员工困难临时帮扶金”并公开透明、规范运作，对身患重病、遭遇意外伤害的员工进行专项帮扶，很多困难员工及家属得到帮助。帮扶金成立 4 年多来，共帮扶了 33 名困难员工，共计帮扶金额达 40 多万元。在 2017 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。

2、丰富文化生活。公司鼓励和支持群团组织、兴趣社团等文化建设，并组织开展丰富多彩的文体活动，帮助员工舒缓工作压力，增强员工归属感。



拔河比赛

公司工会发起成立了多个涵盖体育、文化、艺术、生活等领域的兴趣协会，并定期举办拔河比赛、篮球赛、足球赛、书法摄影展、诗歌朗诵会等丰富多彩的活动，鼓励员工利用业余时间参与活动，增进员工间的交流沟通。2017 年，公司员工子女在公司组织的“快乐暑期班”中参观水厂、接受爱国主义国防教育，其乐无穷、受益匪浅。

四、加强党的建设，诚信守法运营

党的十八大以来，我国全面推进依法治国、从严治党，公司也将持续加强党的领导、依法治企，旨在成为治理完善、经营合规、诚信守法的企业公民。

1、加强党的领导。公司党委深入贯彻党的十八届历次全会及党的十九大精神，全面加强企业党的建设。

公司党委将党风廉政责任结合党委班子成员分工进行细化分解，推动党委班子成员认真落实“一岗双责”，向所属 13 个党支部负责人下发党风廉政责任书，层层落实党建工作责任制，确保全面从严治党在基层落地生根。

公司扎实推进“两学一做”学习教育常态化制度化，严格落实党内组织生活制度，严格执行“三重一大”决策制度，坚持党管人才的原则，严格执行干部提拔任用全程



党建引领企业发展

纪实，干部任用更加公开透明。

公司组织党务干部业务培训，开展党团联合组织生活，参与社区共建活动，组织开展纪念建党 96 周年系列活动、“江南先锋”创评活动，组织全体党员认真学习贯彻党的十九大精神，引导广大党员“学”在平常、“做”在一线，为促进公司改革发展提供了坚实的组织保障。



党风廉政主题教育

2、崇尚法治精神。公司重视依法治企，结合上市公司合规管理要求，出台了《关于加强合同规范化管理、议标管理办法》和《进一步加强招标管理的相关规定》，规范了设备采购、工程、服务类项目的招标、议标管理流程，从源头防范腐败法律风险，降低采购工程项目成本，推动公司逐步完善规范高效的运营管理机制。

公司结合“七五”普法教育，开展供水管理法律知识的学习与培训，邀请公司外聘律师讲授《侵权责任法》相关案例，开展新《供用水合同》的宣贯培训。2017 年，公司共召集约 200 人参加法治培训，提高了员工依法供水、安全供水、依法维权的意识。公司还通过在线法律咨询与线下互动等方式为公司一线部门及员工提供公益法律服务，营造诚信守法的法治文化。

公司积极推进廉政文化建设，每年组织开展“5.10”思廉月主题教育活动，组织党员干部学习党章党规，进行廉洁风险自查和警示教育，浓厚企业廉洁氛围。

3、践行诚信经营。公司始终把诚信建设放在企业文化和员工思想建设的首要位置，通过开展诚信主题实践活动，宣传诚信、实践诚信。

公司坚持收费透明，严格按照物价局核准的标准进行收费，并在营业大厅、企业网站、微信公众平台公示自来水价格收费标准和服务承诺。按照上级要求，基于诚信经营和责任经营的理念，公司对单位用户及个人用户的《供用水合同》进行了全面修订、备案和重签工作。公司还通过不断完善合同标准化文本，细化合同签订审批流程，保障公司合法权利，做到风险可控、文本规范，2017 年全年未发生一起合同纠纷案件。



获评省诚信单位

信用消费是构建诚信社会的重要组成部分，公司积极承担社会责任，科学合理地

探索构建用水信用体系，为大部分诚信用户提供信用依据，为个体信誉加分，对部分非诚信用户起到警示、制约作用，引导社会诚信消费，实现用户、供水企业、社会、政府共赢。

在 2017 年度江阴市“民主评议机关”活动中，公司在公共服务类单位中排名提升 2 名，继续保持靠前位置，公司服务质量、水平进一步提高，获得市民好评。

第五节 和谐共生 相融相生

“绿水青山就是金山银山”，绿色、低碳的发展新模式已经成为中国经济社会发展的主旋律之一。公司始终以可持续发展为指导原则，努力降低公司自身运营及产业链相关方生产对环境的影响，积极投身环保产业，倡导“绿色环保、低碳生活”的理念，与社会共同建设水清天蓝的“新生态”。同时，公司始终关注社会公益事业，积极回馈社会，实现企业与环境、社会的和谐共生，相融相生。

一、注重节能低碳

公司注重节能降耗新技术、新设备的应用，通过各种举措减少在生产、办公、服务、物业管理等各个环节的能源消耗和排放，并取得了较好的实践效果。

1、更加节能。公司推行全面预算管理制度，严控申报领用审批流程，减少办公消耗品。强化供水管网分区计量管理，加强巡线检漏，降低管网漏损。水厂通过研究探索，总结出一套将一泵房机泵运行与长江潮位、水泵效率、清水库水位有机结合的搭配方案，节能效果显著。公司业务用房采用地源热泵空调系统，有效减少了能源消耗，智能调度系统的日益完善使全年电能单耗明显下降。

2、更加绿色。公司推广网络办公进程，实行无纸化办公，推广水费电子账单、微信账单，严格执行八项规定，控制差旅费、招待费开支等。2017年，由公司自行车爱好者自发组织的骑行俱乐部开展了“学雷锋、德为首、尚法治”、“世界无车日”、“环太湖公益骑行”、“宪法宣传日”等骑行宣传活动，向市民倡导



骑行志愿者

绿色出行，减少城市拥堵，传递低碳生活理念，提高市民环保意识，充分履行了水务人的社会责任。

二、致力环境保护

公司始终致力于环境产业的发展，积极践行绿色环保战略。全资子公司江阴市恒通排水设施管理有限公司不断推进规范化建设，对下辖南闸、璜塘两座综合污水处理厂实施提标改造，优化工艺、更新设备，提升污水处理质量与稳定性，开展对污泥的分析鉴定，对污泥进行大颗粒粉碎，严格按照环保要求对污泥进行存放、转移，确保

污泥得到有效处置，确保污水处理厂稳定达标排放。



璜塘污水处理厂

江阴市秦望山工业废弃物综合利用项目（应急线）工程建设顺利进行。

随着社会和经济的发展，工业废物特别是危险废物的产生量和种类不断增多，公司积极推进危险废物的集中管理和综合处置进程。2017 年，全资子公司江阴市锦绣江南环境发展有限公司着力于医疗废物、危险废物、工业固体废物的处理和综合利用，废气、废水处理，环保技术研发和咨询等新业务的开发，目前，

三、关注社区建设

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，向社会公众传递用水理念，积极回报社会，共建和谐社区。

1、节水宣传更广泛

2017 年，公司继续开展“江南梦，水务情”走进社区、乡镇系列服务活动，现场耐心解答居民涉水疑问，免费提供水质检测服务，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。在实施农村户表改造的过程中，公司不但将更加安全优质的自来水送到农户的门前，还把科学节水理念传递给了广大农村用户。2017 年 3 月 15 日，公司参加了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，向广大江阴市民宣传用水、节水知识，不断增强消费者的知水、爱水、惜水意识。

2、公众互动更透明

公司重视与社会公众的良性互动，毫无保留地向参观者展示制供水流程，传递公开透明的开放姿态。2017 年，公司共组织四期“水厂开放日”活动，学生、用户、媒体以及公司员工等通过电话预约、微信、网站报名等方式踊跃参加，参与者共计 18 批次 1726 人，创下历史新高。活动以多样的形式和丰富的内容让参与者零距离见证“放心水”的生产过程，在公司与民众之间搭建“心”的桥梁，生动传递节水、爱水的环保理念。



“水厂开放日”活动

3、社区关系更融洽

公司重视社区共建，积极投身社区建设。公司下属澄西水厂作为江阴市十大“青少年社会实践教育基地”之一，常年为全市青少年提供实践服务。2017 年，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。公司营业所的营销员与社区挂钩结对，为社区的老弱病残等弱势群体提供上门服务和力所能及的日常生活帮助。

四、践行志愿精神

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，积极投身公益事业，践行志愿精神，向社会公众传递江南水务的责任和形象。

1、开展助学行动。2017 年，“春暖江南”行动继续深入，公司党委与江苏省南菁高级中学开展共建行动，党员干部对 4 名南菁中学困难学生提供资助。公司内部各党支部也踊跃开展帮困扶贫活动，为利港镇、长泾镇的贫困学生捐资助学。在江阴市“慈善一日捐”活动中，公司员工踊跃捐款，为江阴地方慈善事业做出贡献。

2、投身志愿活动。公司“小水滴”志愿者服务队组织志愿者积极参加公益活动，助力文明建设，践行社会责任。除了“文明交通义务执勤”、关爱孤老、“学雷锋”等志愿活动，公司发起儿童书籍捐赠活动，为徐州市丰县大沙河镇最偏远的姚庄小学筹建“向日葵”图书点。广大员工迅速响应，短短两天即募得各类儿童读物 1200 多册。“小



爱心蛋糕更暖心

水滴”志愿者服务队带着图书奔赴姚庄村，并用募集善款为当地留守儿童庆祝生日，让贫困地区的孩子们感受到别样的温情。2017 年，江阴血站血库告急，公司 60 余名志愿者立即赶赴血站无偿献血，公司也被江阴市献血管理委员会评为先进献血单位。

3、开展扶贫行动。2017 年，公司对结对扶贫村长泾镇蒲市村开展持续帮扶，为村民实施自来水户表改造，提升用水环境，并提供帮扶资金人民币 12 万元。公司组织党员干部深入开展“大走访”活动，走访结对村长泾镇刘桥村、泾南村和澄江街道大桥社区困难群众，开展慰问并提供帮扶资金 5 万元。党委班子成员还积极参与“阳光扶贫”行动，主动带头结对贫困户，开展实地走访慰问，提供扶贫帮助。

第六节 后记

一、展望

2018 年，公司将继续紧抓发展机遇，加快自身发展，在追求经济效益、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：江苏省江阴市滨江扬子江路 66 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

二〇一八年四月二十五日