

江西长运股份有限公司

2019 年度社会责任报告

本公司董事会及全体董事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，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

《江西长运股份有限公司2019年度社会责任报告》是公司连续第十二年公开发布企业社会责任报告，本报告是以公司2019年在承担对股东、客户、员工、债权人、供应商及社会与环境等利益相关方的责任等方面的情况，按照真实、客观、透明的原则编制而成，真实反映了公司2019年履行社会责任情况，是公司促进利益相关方和谐发展，为实现企业和经济社会的可持续发展而奋斗的真实体现。

一、公司概况

江西长运股份有限公司主营业务为道路旅客运输、城市公交、物流、旅游、物业经营等，为道路旅客运输一级资质企业。2002年7月，公司在上海证券交易所上市（股票代码：600561，证券简称：江西长运），公司是国内资本市场上第一家以道路客运为主业的上市公司。

公司自上市以来一直以“为人们的出行提供满意、温馨的全方位服务”为使命，坚持“低成本、高效率”运营模式，积极实施“走出南昌，立足江西，面向全国”的战略规划，注重外延扩张和内涵增长的协调发展，通过参与整合道路客运资源，江西长运现已基本形成了以江西南昌、景德镇、吉安、新余、抚州、萍乡、上饶、鹰潭、九江、安徽马鞍山、黄山为中心，覆盖江西及相关营运区域并迅速向周边延伸的公路运输服务网络。我们一贯以便民交通促进现代社会发展，使股东不断获得价值增长，合作伙伴共享成功，员工实现人生理想，使我们的企业成为道路客运行业发展的引领者。

2019 年 7 月，公司位列中国道路运输协会评选的“中国道路运输百强诚信企业（2019 年）”第 9 位。

2019 年 11 月，公司长途汽车站李红站务组、徐坊客运站彩虹服务组、

青山客运站向日葵班组荣获由中国交通企业管理协会评选的“全国交通运输行业 2019 年度质量信得过班组”；公司 2 个 QC 活动成果荣获“全国交通运输行业 2019 年度优秀质量管理小组”荣誉。

二、公司的社会责任理念

（一）公司的社会责任观

作为一家道路旅客运输企业，为旅客提供安全、舒适的运输服务是公司基本的社会责任。公司在追求经济效益的同时，应该尊重所有利益相关方的利益并持续关注企业对环境的影响。这种关注和尊重，不仅仅来自于利益相关方对企业发展的重要性，更来自于企业对其赖以生存的社会和环境的感恩与回报。

（二）公司的社会责任声明

公司将可持续发展和社会责任理念融入到公司日常经营和企业文化当中，在企业发展的同时，承担起对股东、客户、员工、债权人、供应商及社会与环境等利益相关方的责任。

公司的社会责任声明如下：

股东
● 平等的知情权 ● 真实、准确、完整的信息披露 ● 合理的投资回报
客户
● 安全舒适的运输服务 ● 不断提高顾客满意度
员工
● 稳定、合理的薪酬福利保障 ● 良好的职业发展空间与成长平台 ● 保障员工职业健康
债权人
● 诚实守信、及时还贷
供应商

● 公平公正、共同发展

社会与环境

- 守法经营、依法纳税
- 推动行业技术进步
- 推动社会和谐发展
- 主张公平正义、帮扶弱势群体
- 合理利用资源、注重环境保护

我们与利益相关方建立了日常沟通渠道，努力加强各利益相关方与公司之间的理解与联系，充分尊重和维护利益相关方的权利，以使各方在公司发展中共同获益。

三、持续提升服务品质

2019 年，公司继续深入贯彻“出行便捷，温馨如家”的服务理念，创新营运模式，调整经营思路、深入挖掘旅客需求，不断拓展客运增值服务，持续提升服务品质与服务水平，努力打造公司优质服务品牌，致力于为旅客提供更安全、更舒适、更便捷、更具价值的服务。

报告期内，公司以树立质量意识，规范服务管理为主题，以站容站貌、班组建设、班线管理、车容车貌治理为抓手，深入开展了“2019 服务质量年”活动。

1、推动车容车貌、站容站貌、员工仪容仪表的提升

公司更新了运营车辆的窗帘、座套等车内硬件，有效提高了乘车舒适度。基层单位车辆发班前和发班后的卫生检查纳入日常管理，车站将车辆清洁卫生纳入到安全例检的工作内容，严格发车前的检查关；推行每周一次车站综合大检查，

发现问题，自我改进，；积极推进全员着装、挂牌上岗，推行班前会，检查仪容，训练站姿、坐姿、走姿，促进员工形象整体提升。

2、完善质量制度，统一规范管理

公司修订了投诉管理相关规定，严格投诉处理时效和投诉处理满意度跟踪，定期进行投诉分析和改进，以投诉管理作为改进公司的服务质量的推手。公司组织专人对基础资料进行收集、梳理，并根据业务流程重新规范了包括《顾客满意度调查表》、《员工日常检查表》在内的 20 套检查表格，形成统一模板下发实施；重新对一线各岗位的工作内容、作业流程进行梳理，修订了《客运作业标准》，明确了各岗位职责、工作内容及工作流程；对《首问负责制》、《顾客满意度调查管理规定》、《投诉管理规定》及《车辆卫生管理办法》几项制度进行了修订和完善，为服务质量提供了制度保障。

3、组织了系列服务质量培训

为塑造江西长运服务品牌新形象，提升员工服务意识和业务水平，公司积极营造学习氛围，开展了一系列思想教育培训。通过企业文化培训，增强干部、员工的主人翁责任感；通过 ISO9001 质量管理体系、内审员培训及考核，为提升干部员工在实际工作中发现问题、解决问题的和改进的能力；通过沟通技巧、投诉处理的培训，提高了工作中与旅客沟通的应变能力和处理旅客投诉的技巧；通过服务礼仪的培训，让一线员工认识到仪容仪表不仅代表着自身的精神面貌，更是企业形象最好的宣传和广告。为验证、巩固培训效果，每季还开展岗位练兵、技能比武、服务竞赛等活动，发挥比、赶、超意识，切实提高员工业务水平和服务质量。

通过开展服务质量年活动，公司整体的服务意识、服务能力和服务水平都有了明显提升，客户满意率和江西长运服务品牌认可度得到进一步提升。2019 年 11 月，公司长途汽车站李红站务组、徐坊客运站彩虹服务组、青山客运站向日葵班组荣获由中国交通企业管理协会评选的“全国交通运输行业 2019 年度质量信得过班组”；公司 2 个 QC 活动成果荣获“全国交通运输行业 2019 年度优秀质量管理小组”荣誉。

四、持续加强安全管理

（一）落实安全生产目标责任

公司高度重视安全生产工作，始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，认真做好安全生产管理工作。公司按照“分级管理”模式，成立了安全生产委员会，完善了各级安全组织机构，明晰安全管理层级责任、进一步落实了各级领导岗位“一岗双责”制，确保安全责任落实到岗位、落实到人头，严格安全生产问责追责，认真落实安全生产责任制，进一步强化主体责任意识。

2019 年年初，公司与各子公司签订了安全生产承诺书，将安全生产目标分解到各子公司，子公司与其下属公司、部门、驾驶员签订了安全生产责任状，从上至下，安全生产一级抓一级，层层落实安全生产责任。

公司每月坚持召开安全例会，通报和布置落实各项安全生产工作；每季度坚持召开安委会，学习上级部门的相关文件精神、研究解决安全生产工作中的重大问题、安排部署阶段性安全生产工作，并将会议内容和精神形成会议纪要落实到各子公司。

公司近三年安全生产指标实现情况

指 标	2019 年	2018 年	2017 年
责任安全事故率	0.0023 次/车	0.004 次/车	0.003 次/车
责任安全事故伤人率	0.0017 人/车	0.002 人/车	0.004 人/车
责任安全事故死亡率	0.0019 人/车	0.002 人/车	0.002 人/车

（二）构建安全管理平台

为实现安全管理规范化、常态化、信息化，做到“安全管理台账化，安全台账数字化”，2019 年公司全力构建安全管理平台（目前该平台已经初步投入运行），实现了人、车、设备、站场以及其他管理流程和手段的数据共享的动态管理，大大的提升了公司的安全管理水平。

（三）加大安全投入，加强基础保障

1、2019 年，公司对一、二级汽车站的 44 台 X 射线检查仪进行了更新（其中 16 个台双光源，28 台单光源），将杜绝危险品进站上车的工作落到了实处。

2、加强车辆动态监控力度。公司在营运车辆上均安装了 4G 视频监控设备，利用科技手段对驾驶员的违法、违规行为进行实时监控，严把危险驾驶源头关，减少交通事故的发生。

（四）加强安全教育培训

1、2019 年 8 月，公司聘请省交警总队工程师进行了安全培训，主题为《道路交通安全预防管理》，此次培训各子公司主要负责人、分管安全领导及安全部门负责人参加。

2、2019 年 11 月，公司举办了 2019 年度安全、机务管理培训会，各子公司安全、机务、车站相关负责人共计 70 余人参加。会议邀请了安全、机务等方面的专家，就全年的安全生产形势、新能源车的安全管理及保险理赔等方面的知识进行了培训。

（五）加强安全文化建设，营造安全氛围

公司以落实安全生产为目标、以提高全员的安全文化素质为落脚点，形成了具有特色的企业安全文化。2019 年公司积极推进质量及安全管理体系在整个长运系统的实施，各子公司积极实行两个体系的贯标工作，结合内控及企业文化的推广，进一步建立健全各项安全生产管理制度，构建公司安全生产标准化体系网，使整个安全管理水平再上一个台阶。在安全文化建设中，坚持从每一个工作细节入手，从每一位领导做起，从每一个员工做起，开展形式多样、内容新颖的安全文化建设活动，在各站场、办公和经营场所张贴悬挂横幅和标语、宣传画、黑板报和简报，发放安全宣传资料，OA 网挂安全学习资料，营造了企业良好的安全文化氛围，使安全文化理念和安全观念深入人心，并落实到具体行动中。

五、保障股东和债权人权益

保障股东特别是中小股东的合法权益，维护债权人的利益，是公司最基本的社会责任。公司不断提高公司治理水平，规范运作，切实保障所有股东享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益，保障债权人的利益。

（一）不断提升公司治理水平

公司不断完善股东大会、董事会、监事会、经营管理层之间的运作流程，保持相互之间的独立、制衡和协调，从制度上、程序上、操作上保证公司治理的合

法合规和高效运行，不断加强公司制度化、规范化、精细化管理，并致力于提高公司治理准则的透明度，持续完善内部控制体系，使公司实现了持续稳定发展。

公司历次股东大会的提案、召集、召开程序都合法有效，确保公司所有股东，特别是中小股东享有平等地位，能够充分行使自己的权利。公司独立董事和监事会对董事会和经营层的经营管理活动实施了有效的监督。董事会各专业委员会在公司经营决策中发挥了重要作用，公司董事会下设的专业委员会对董事会决策事项进行事先审议，也对公司重点工作进行核查监督。通过专业委员会事先审议和重点检查，提高了董事会运作的效率，有效地支持了董事会的决策和作用发挥。

（二）内控建设及审计监督

公司不断深化内控体系建设，着力做好日常的审计监督及风险防范工作。2019 年，公司组织实施了对下属子公司的内控审计，完成对包括景德镇公交、吉安长运、鹰潭长运、赣州方通、鹰潭公交、新余公交、抚州长运共七家一级子公司的内部控制审计工作，上述内控审计提出审计建议 140 多条，均得到被审计单位的认可，各单位在此基础上进行管理提升。为加强审计发现问题的整改情况跟踪，督促被审计单位及时整改，公司建立了审计整改情况会议通报机制，由管理审计部每月在办公会议上通报各被审计单位审计发现问题整改工作进展，该举措有力推动了审计问题整改落实，效果显著。

报告期内，公司组织实施了内部控制自我评价工作，评价范围涵盖公司本部及二十八家一级子公司及其下属单位，评价内容包括《企业内控基本规范》要求的内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、监督等五要素框架等 14 项业务模块，最终形成 2019 年度公司内部控制自我评价报告。此外，公司还制定了《公司内部控制评价管理办法》及江西长运内部控制评价工作底稿，使公司的内部控制评价工作做到了科学合理、有据可依，进一步提高了公司的整体内部控制管理水平。

（三）严格履行信息披露义务

信息披露是上市公司应履行的最基本义务，公司按照公开、公平、公正原则，严格按照相关法律法规的规定和要求，做好信息披露工作，2019 年共发布临时公告八十四份、定期报告四份，内容涉及非公开发行、资产转让、关联交易、募集资金使用等重要信息，确保了信息披露的真实、准确、完整，以利于投资者及

时了解、掌握公司经营动态、财务状况及重大事项的进展情况。

（四）加强投资者关系管理工作

公司一直非常重视投资者关系管理，严格按照《公司投资者关系管理制度》的规定，始终与投资者保持着通畅、真诚的沟通，开展各种形式的投资者关系活动，促进投资者对公司运营和发展战略的了解和认同。

（五）股东回报

公司在自身取得成长与发展的同时，高度重视和积极回报股东。公司执行稳定的利润分配政策，保证投资者与公司共享成长的成果，给予了投资者稳定的回报。

（六）重视中小股东权益

公司与控股股东及其关联企业在业务、人员、资产及财务等方面完全分开，保证了公司具有独立完整的业务及自主经营能力。公司股东按其所持有的股份行使自己的权力，承担相应的义务。公司股东大会的召集召开和表决程序规范，历次股东大会均有律师现场见证，通过合法有效的方式和途径，让股东都能参与股东大会，确保大小股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权，切实保障中小股东参与股东大会、充分享有参与公司经营管理的权利。

（七）债权人的权益保护

公司在注重对股东权益保护的同时，高度重视对债权人利益的保护，在经营决策过程中，公司严格遵守相关合同及制度，与债权人保持良好的合作关系，及时通报与其权益相关的重大信息，切实保障债权人的合法权益。

公司一贯坚持稳健的财务策略，保持合理的负债水平和债务结构。公司注重自身的信用建设和维护，银行资信良好，从未发生过拖欠利息或逾期还款的情形，保持了良好的信用记录，多年来各债权人均给予了公司信誉优质评级。

六、员工权益及成长

公司始终坚持以人为本的科学发展观，把人才战略作为企业发展的重中之重，充分尊重和维护员工的个人权益，切实关注员工健康、安全和幸福感，着重人才培养，不断将企业的发展成果惠及全体员工，实现员工与企业的共同成长。

（一）保障员工权益

公司一直严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求规范用工制度，与所有员工签订了劳动合同，并按时交纳五险一金。不断完善劳动合同管理、员工招录、培训、考核等相关管理制度，自觉规范公司用工行为。此外，公司还额外缴纳了残疾人就业保障金。

公司已经建有为职工帮扶解困、排忧解难的“送温暖”工作的长效机制，持续做好对特困职工的走访和救助。公司为困难职工发放了困难补助金，公司管理层“一帮一”帮扶特困职工。在传统假日期间，公司组织开展了对特困职工、劳模代表、住院工伤职工的走访慰问，并为在职的外地大学生发放了节日慰问品，让公司员工都感受到公司大家庭的温暖。

在保障员工福利的同时，公司还着力于员工关系管理，除经常与员工沟通外，还通过每年定期召开职工代表大会、员工座谈会、员工问卷调查等形式广泛听取员工的利益诉求和对企业发展的意见，及时妥善处理员工申诉，积极维护员工合法权益，重点预防劳动纠纷或争议，规避和分散企业用工风险，促进企业与员工和谐稳定发展。

（二）保护员工安全

公司注重员工的职业健康保护，努力创造有利于员工健康的工作环境和条件。公司每年组织对质量、职业健康安全管理体系建立后的适宜性、充分性、有效性进行评审，为质量、职业健康安全管理体系运行后的持续改进提供依据。公司的职业健康安全管理体系，通过了中国船级社质量认证公司的认证和年度外部审核。公司的职业病防治率达 100%。

工会组织年度女职工妇科普检和两年一次的职工体检工作，切实保障好女职工的权益和广大职工的健康权益。开展季度安全生产监督检查和劳动保护安全检查，有效地提升和改善职工的安全意识和工作环境。

结合道路运输企业特点，公司工会积极开展暑运慰问送清凉活动。暑运期间，各级工会组织为广大职工及时发放了绿豆、冰糖、绿茶、矿泉水等各类防暑饮品。同时，通过公司 OA 网、宣传橱窗、长运报等形式，积极开展防暑知识教育，尽量让我们的工作做到安全、贴心、暖心。

（三）促进员工成长

公司尊重员工的职业发展意愿，建立了完善的培训制度体系，促进员工持续

提升职业能力，实现员工与公司的共同成长。2019 年公司组织了财务管理、内部控制、质量安全体系等多场培训活动及专项知识培训，还在一线员工中开展文明服务系列培训。公司还推行学历教育以及资格考试管理，对参加相关学历和专业资格考试的员工给予一定金额的奖励或补助，鼓励员工不断学习和成长。

同时着重于建立和完善人才培养、选拔和使用机制，关注员工在不同发展阶段的客观需求和职业发展规划，努力为员工实现自我价值提供良好的平台。公司为每位员工提供平等晋升机会，努力营造人尽其才的良好环境和氛围。各类人员的聘任均有详尽的工作流程及制度规范，保证了制度的公平性和操作的程序化。

七、多举措推行环境保护

随着地球生态环境的恶化，能源、污染等问题已引发了全球性的广泛关注，公司始终重视在经营管理中贯彻“绿色、低碳、环保”的环保理念，注重培养员工的环保意识，根据公路客运的特点探索节能降耗的新技术，为推动企业与环境和谐发展贡献一份力量。

根据行业与企业特点，2019年公司从以下方面开展了节能减排工作：

（一）全方位推进节能降耗

公司注重培养员工的环保意识，公司在局域网上设立了“节能减排”专栏，宣传节能减排的方针、政策、法规、标准，介绍节能减排先进经验，推广节能减排新技术、新产品、新工艺。

公司实施车辆燃油消耗量准入与退出机制、使用 GBS 技术控制车速和科学调度、推广使用缓速器、推广使用镁铝轮辋、推广使用清洗设备、检测取代路试、推广使用 LED 电光源、集约化经营、增加回场检查环节，收到了很好的节能减排效果。

公司积极开展节能驾驶竞赛、节能知识竞赛活动；在客车新车型、新设备、新技术投入使用前对员工进行培训；建立驾驶员人才库，对进入人才库的驾驶员进行岗前培训，考核合格者才能进入人才库；每年都选送节能管理人员参加政府、行业协会组织的节能培训。

（二）大力推进新能源车辆使用

2019年，公司优化运力结构，加快对新能源车辆的更新和投入。公司全年共

更新纯电动客车630余辆。公司子公司新余公交、吉安公交、鹰潭公交和景德镇公交以及下属县级公交公司均引进了新能源客车（主要为纯电动汽车）为公众提供环保运输服务。低碳环保的新能源汽车的使用，减少了车辆在运行中的噪音，并减少了车辆的碳排放。

八、与供应商共成长

公司恪守商业道德，把供应商视为重要合作伙伴，认真履行与合作伙伴签订的合同，并且努力与各供应商良性互动，为其开展工作提供支持，以长期的共同利益为导向，实现上下游客户共赢。

公司注重与供应商建立紧密的伙伴关系，促进公司与供应商共同成长。2019年，公司积极推进采购创新，打造公平竞争平台，加强与国内外名优供应商建立长期合作关系，实现合作共赢。着力构建公开、公平、公正的采购运营机制，深入推进“集中采购”管理模式，公司机务技术部进一步规范了集中采购制度，细化了管理流程，严格按照公司制度和流程实施集中采购，从源头优化供应链，有效降低了公司采购成本。积极参与创造诚信的商业环境，与供应商建立“共赢”的战略合作伙伴关系。

九、参与公益回报社会

我们积极关注民生和公益活动，公司以实际行动支持公益事业来回馈社会，同时也鼓励员工参与各种形式的公益活动，共同践行伟大的中国梦，以企业发展促进社会和谐发展。

（一）积极参与公益事业

公司积极参与社会公益事业，鼓励员工主动回馈社会，参与各种形势的捐资、义工、便民活动，支持各项慈善事业，扶助弱势群体，积极参加“南昌慈善日”、“慈善一日捐”、救灾及助贫、助孤、助学、助残、助老、助医等慈善献爱心活动，在全司范围内激发企业和员工参与慈善事业的热情，增强“人人参与慈善事业”的社会责任感，营造起全司关心支持慈善事业的良好氛围，为推动慈善事业发展、创建文明和谐南昌做出了积极的贡献。

（二）设立车站爱心微基金

一些旅客出门在外会遇上些突发事情，导致购买返程车票票款不足、吃饭困难等情况。为帮助这些急难旅客，公司徐坊客运站干部员工自愿捐款，设立了“车站爱心微基金”，在一次次帮助急难旅客购票乘车的小善举中，弘扬着社会的正能量，也把车站员工的爱心传递到四面八方。

（三）免费接送高考学生

2019 年高考期间，公司下属江西长运出租汽车有限公司安排多辆出租车和驾驶员代表组成 2019 年高考爱心车队，感恩回馈社会。“高考爱心车队”车辆统一悬挂绿丝带，为高考考生开辟绿色通道，提供优质接送服务，受到了广大考生和家长的好评。同时，公司下属吉安公交、鹰潭公交公司为高考考生免费提供“爱心送考”服务，考生本人只凭高考准考证即可免费乘坐公司经营范围内所有线路公交车，用实际行动助力高考。

（四）扶助贫困弱势群体

深入开展送温暖和对困难职工帮扶工作，2019 年，公司全力推进困难职工档案管理的精准化，努力做到精准识别、精准帮扶、精准管理、精准脱贫。坚持重病住院探望、慰问制度，抓好各类重要节日的困难慰问、职工医疗互助保障工作。另外，公司还开展了对困难职工的走访慰问、金秋助学、领导一帮一结对帮扶等各项帮扶工作，建立了公司困难职工档案，推动公司帮扶工作再上新台阶。

2020年，我们将继续以“为人们的出行提供满意、温馨的全方位服务”为使命，锐意进取，扎实工作，在紧抓发展机遇、加快自身发展、追求经济效益、保护股东权益的同时，根据自身情况，进一步深化企业社会责任理念，不断完善公司社会责任管理体系建设，深入探索有效履行社会责任的着力点，加强与各利益相关方的沟通与理解，继续支持参与社会公益事业，积极推进环境保护和资源的可持续利用，为促进公司与社会可持续发展做出更大的贡献。

江西长运股份有限公司董事会

2020 年 4 月 23 日