

# 江西长运股份有限公司

## 2020 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2020年度社会责任报告》是公司连续第十三年公开发布企业社会责任报告，本报告是以公司2020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2020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、物流业务等，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。

2020 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（2020 年）”第 6 位。

## 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

2020 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，公司在“2019 服务质量年”工作成果的基础上，深入开展了以“满足旅客需求，主动变革创新，提升服务体验”为主题的“2020 服务质量提升年”活动。活动坚持“以人为本”的原则，以变革创新为抓手，通过信息化平台等手段开展多种多样的营销服务举措，突出个性化营销服务、重点提升员工为顾客主动服务的意识，切实改善和提升顾客的服务体验。

#### （一）修订评价规范，纳入日常考核

在完善质量制度，统一规范管理的基础上，修订各项服务评价规范，并将其作为基础服务标准列入日常的管理与考核。有制可依、有规可守、有序可循、奖惩分明的工作氛围有效提升员工的主动服务意识，为员工如何提高服务技能和服务质量指明了方向和目标。

#### （二）虚心整理总结，落实整改创新

通过定期开展顾客满意度调查，主动与顾客交流，掌握顾客的需求点，从而自查服务工作中的薄弱点、盲点，进行整理总结，深挖根本原因，持续改进，不断创新，推出更贴心、更便捷、更舒适的服务举措：疫情之初，开设专窗做好旅客免费退票、解释、安抚工作；创建“红色驿站”，宣传红色文化；为听障旅客提供“爱心手写板”；特殊天气投放共享雨伞租借设备等一系列创新服务举措，

受到广大旅客与群众的好评，为独自乘车的 5-12 岁儿童开通“小候鸟”服务更是受到《中国交通报》好评。

### （三）推动多元客运，服务贴近需求

2020 年，除了继续做好客运站场服务和经营，公司明确了业务转型发展的年度具体目标，鼓励子公司实施城际客运公交化改造与城乡客运一体化改造项目；发展定制客运业务，将直通车开进景区、开进校园、开进企业，开启门到门、点对点的运输新模式。这一系列的经营举措让公司的服务更贴近顾客、贴近市场。

### （四）营造学习氛围，比学赶超争先

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，秉持“快乐工作、幸福生活、健康成长”的价值理念，公司积极营造学习氛围，开展了一系列的综合站务操作规范培训，包括服务理论知识；人工售票、检票现场操作；自助取票机、自助检票机和自助报班系统操作流程等方面，强化站务员岗位作业标准化。组织召开站务管理的经验交流会，现场交流、相互切磋、共同进步。举办站务技能操作竞赛，鼓励员工展示自我、提升技能，肯定员工的工作成绩，激励员工快乐工作，主动提高业务水平和服务质量。

通过开展服务质量提升年活动，公司整体的服务质量管理水平、社会满意度、员工满意度都有了明显提升，客户满意率和江西长运服务品牌认可度得到进一步提升。

2020 年 9 月，公司长途汽车西站“金穗”服务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“星星之火”党建 QC 活动成果荣获“交通运输行业 2020 年度优秀质量管理成果奖”。

## 四、持续强化安全管理

### （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。

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       | 2020 年     | 2019 年     | 2018 年    |
|-----------|------------|------------|-----------|
| 责任安全事故率   | 0.0009 次/车 | 0.0023 次/车 | 0.004 次/车 |
| 责任安全事故伤人率 | 0.0004 人/车 | 0.0017 人/车 | 0.002 人/车 |
| 责任安全事故死亡率 | 0.0010 人/车 | 0.0019 人/车 | 0.002 人/车 |

从上表来看，公司安全管理关键指标呈逐年向好趋势，且均优于交通运输部关于道路旅客运输一级资质标准企业的安全考核指标要求。

## （二）健全规章制度

2020 年，公司对现有的安全管理制度进行了梳理，修订了《子公司落实安全生产责任主体考核办法》，编制并下发了江西长运《突发事件综合应急预案》。

## （三）加大安全投入

为加强车辆动态监控力度，2020 年公司共投资 430 余万元，对 3920 辆营运车辆配备了安全智能主动防御设备，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，减少了一般事故的发生。

公司充分利用安全管理信息平台，实施人、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，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”。

## （四）强化隐患排查治理

公司认真落实新冠病毒疫情防控工作。按照物质保障到位、检查制度到位、值班值守到位、内部排查到位、每日报告到位、防控责任到位要求开展疫情防控工作。

报告期内，公司下发了《关于认真开展车辆超速、不系安全带和私自更换驾驶员专项整治活动的紧急通知》，在全司范围内开展为期 3 个月的安全生产专项整治行动，并由公司安全暗访组定期对省内道路运输子公司驾驶员不规范驾驶、

旅客不系安全带情况进行暗访抽查，巩固安全生产专项整治成果。

#### （五）强化安全教育培训，加强安全体系建设

2020 年，公司组织了年度安全管理人员培训，内容涵盖安全相关法律法规培训、驾驶员管理以及保险理赔等。

公司通过班组安全文化建设，努力营造安全文化氛围，完善公司安全管理体系建设。

### 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。公司致力于提升公司治理水平，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）公司治理

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》及《上海证券交易所股票上市规则》等有关法律、法规的要求，持续深化规范运作、加强科学治理，不断完善内控制度和全面风险管理体系建设，严格履行信息披露义务，持续完善公司治理。

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。

#### （二）内控建设及审计监督

公司不断深化内控体系建设，着力做好审计监督及风险防范工作。为加强内部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，有效推动了审计问题的整改落实。

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三十三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

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，2020 年共发布临时公告六十八份、定期报告四份，内容涉及非公开发行、资产转让、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。

## 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）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。2020 年公司组织了新会计准则、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。

## 七、多举措推行环境保护

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，根据道路客运的特点探索节能降耗的新技术，致力于打造道路运输绿色环保运营，推动企业与环境和谐发展。

公司注重培养员工的环保意识，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。

公司在多条城际公交班线上投入使用了节能环保、安全性能好的纯电动汽车。从事城市公交业务的子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。截至报告期末，公司共有 2,171 辆新能源汽车，占公交车辆总数的比例为 68.64%。低碳环保的新能源汽车的使用，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。

## 九、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。

### （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）疫情期间展现企业担当

新型冠状病毒肺炎疫情在 2020 年春运期间爆发。疫情期间，公司主动承担了各地市援鄂援昌医务人员的应急运输保障工作，共安排运输保障车辆 236 辆次，

运输人员 4486 人；公司下属的物流园区承接了南昌县邮政物流疫情防控物资接驳转运任务，为每天 300 余辆疫情物资运输接驳车辆提供后勤保障工作。在复工复产期间，公司还主动承担了赴江西、安徽多地接员工返岗复工的“点对点”免费包车任务。

另外，根据政府相关文件精神，公司对符合条件、标准的承租企业租金予以减免，减、免租期限为从江西省政府启动一级响应之日起的 3 个月。经审核，符合减免租金标准的企业共 1581 家，合计减免金额为 1,651 万元左右。公司在新型冠状病毒肺炎疫情背景下的减免租金安排，既是响应政府号召，帮助租户平稳持续经营和发展，又是积极履行上市公司社会责任的具体体现。

#### （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，2020 年，公司全力推进困难职工档案管理的精准化，建立了公司困难职工档案，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，推动公司帮扶工作再上新台阶。

2021 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，在促进公司持续健康发展、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，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

2021 年 4 月 8 日