

江苏江南水务股份有限公司

2015 年度社会责任报告



二〇一六年四月二十日

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八次会议审议通过。

时间范围

本报告为江苏江南水务股份有限公司发布的第四份社会责任报告,报告时间范围为 2015 年 1 月 1 日至 2015 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	4
第一节 综述	5
一、公司概况.....	5
二、公司发展战略.....	5
三、公司治理及组织架构.....	5
四、利益相关方.....	6
五、2015 年度公司获得的部分荣誉	7
【强企篇】敬事而信，众创通和江南	
第二节 持续提升的优秀绩效	8
一、绩效提升，资产增值.....	8
二、运行可靠，发展稳健.....	9
三、沟通顺畅，合作共赢.....	10
【富信篇】泛爱众而亲仁，笃持富信江南	
第三节 无处不在的安心服务	12
一、优良水质保障.....	12
二、供水安全保障.....	13
三、优质服务保障.....	14
四、客户诉求保障.....	16
【智高篇】善建者不拔，以致和谐江南	
第四节 共同成长的满意员工	18
一、保障员工权利.....	18
二、关注员工成长.....	19
三、快乐工作生活.....	20
【美家篇】节用而爱人，共绘美丽江南	
第五节 共享发展的和谐社区	23
一、注重节能低碳.....	23
二、践行环境保护.....	24

三、关注社区建设.....	25
四、热心慈善公益.....	26
第六节 后记	28
一、展望.....	28
二、读者意见反馈.....	28

卷首语

我们一如既往提供卓越品质的产品和无与伦比的服务，我们勇担社会之责，投身公益事业，以感恩的心回报社会，以赢得企业绿色永续发展。

2015 年，江南水务在运营中坚持以人为本、诚信经营，致力于与客户、员工、股东等利益相关方互利共赢、共同成长，努力将企业发展的成果回馈社会，积极推进水务产业绿色发展。

2016 年，面对股东的信任、员工的托付、客户的嘉许与社会的期待，我们将在创新中践行责任，脚踏实地，围绕习近平总书记视察江苏时提出的“经济强、百姓富、环境美、社会文明程度高”的总命题、总纲领，共建“强富美高”新江南。

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；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、江阴市恒通排水设施管理有限公司、江阴市锦绣江南环境发展有限公司 3 个全资控股子公司。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 987.5 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均处于领先地位。

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，提升市政工程竞争力；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

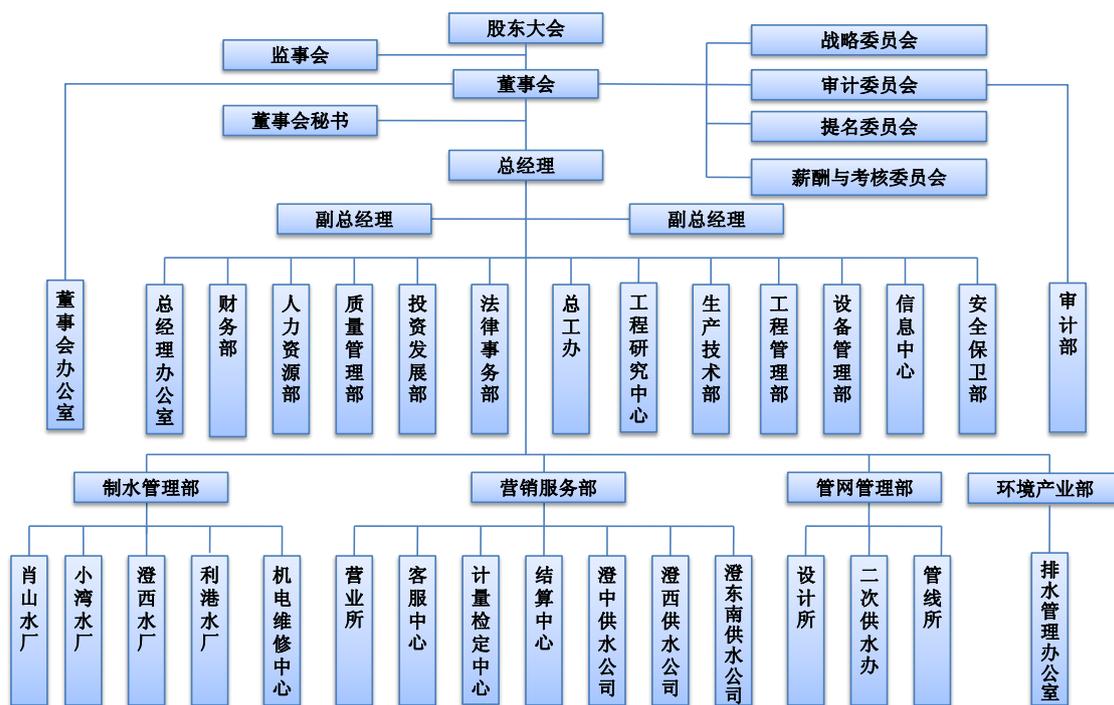
（一）健全三会决策程序，不断提升公司治理水平

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。本着运作规范化、决策科学化的原则，公司建立健全“三会”决

策监督程序，完善了《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》。

(二) 优化公司组织机构，探索片区管理模式

为提高公司的运营效率和管理水平，公司进一步优化内部组织机构。一是增设澄中供水公司、澄西供水公司、澄东西供水公司，重组部分职能部门，深入探索扁平化管理和片区模式。二是成立江阴市锦绣江南环境发展有限公司，开辟医疗废物、危险废物、工业固体废物的处理和综合利用；废气、废水处理等新的业务。



四、利益相关方

水是生命不可或缺的元素，亦是社会经济正常运转的必要因素，因此公司致力于与相关利益者保持密切联系，其中包括那些与我们有关的人、事、物。

公司的利益相关方主要有股东、政府、公众、员工、合作伙伴，作为公众公司，我们真诚倾听利益相关方的声音，加强沟通交流，以责任实践回应期望诉求，努力实现我们与利益相关方的利益认同、情感认同和价值认同，谋求多方共赢发展。

五、2015 年度公司获得的部分荣誉

获奖内容	颁奖单位
2014 年度中国水业最具社会责任投资运营企业	中国水网
2014 年度江苏省价格诚信单位	江苏省物价局
2013-2014 年度诚信单位	江苏省消费者权益保护协会
2014 年度江苏省“安康杯”竞赛优胜单位	江苏省安监局
江苏省供水服务标准化单位	江苏省质量技术监督局
江苏省“五四红旗”团组织	共青团江苏省委
无锡市工人先锋号	无锡市总工会
2015 年度江阴市百强明星企业	江阴市政府
2015 年度江阴市税金超亿元企业	江阴市政府

【强企篇】敬事而信，众创通和江南。

第二节 持续提升的优秀绩效

2015 年，面对市场和政策环境的变化，公司秉承“和合力行，精诚共进”的核心价值观，积极进取、主动作为，科学把握发展大势，自觉遵守发展规律，变压力为动力，化挑战为机遇，始终坚持以提高发展质量和效益为中心，全力推动企业深化改革、转型发展、从严管理，取得了来之不易的经营业绩，绩效持续提升，资产愈加优质。

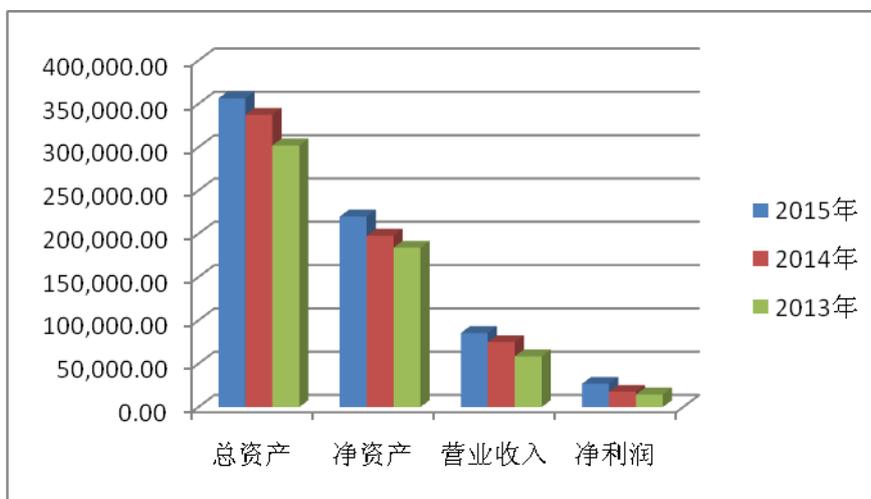
一、绩效提升，资产增值

2015 年，公司在确保制供水核心业务安全优质的基础上，继续全力拓展业务、精益管理、服务增值，进一步提增经营绩效，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	2015 年	2014 年	2013 年
总资产	356,507.02	337,424.14	302,085.33
净资产	219,969.80	197,806.68	184,071.01
营业收入	85,585.76	74,940.21	58,555.73
净利润	26,950.60	17,728.99	14,560.81



公司具体财务分析详见 2016 年 4 月 20 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 2015 年年度报告》。

二、运行可靠，发展稳健

公司坚持稳健发展，致力于建设一个负责任的可信赖的城市供水系统，为江阴百姓提供更加优质的饮用水，为地方发展提供支持鼎力。

1、保障可靠供应

2015 年，江阴全年总用水量达 2.56 亿立方米，较上年增长了 1.8%，虽然水量上升势头有所放缓，但是增长总量依然十分可观，这对供水设施的建设运行提出了新的挑战。随着江阴经济社会发展趋势持续向好，用水需求仍将继续上升，因此公司在供水基础设施建设上将持续投入更多资源，以能满足供水需求。



小湾水厂深度处理改造

为了进一步满足日益增长的供水需求，澄西水厂二期扩建工程完工投运，日供水能力从 10 万立方米/日提增至 20 万立方米/日；实施澄东南片区供水自控系统改造及扩容改造，供水安全性和经济性得到进一步提增；继续推进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、推动城乡共享



户表改造改善农村供水

公司践行城乡共建共享之理念，全力推动城乡供水统筹，以达成城乡供水全面融合、全面提升之局面。2015 年公司对青阳、峭岐等乡镇区域给水管道进行新建改建，城乡供水管网得到了进一步优化，极大提升了乡镇供水状况；各镇街营业所的管理、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。

2015 年，为优化农村供水设施，解决农村饮用水安全问题，根据市政府出台的《全市农村供水管网及一户一表改造工作实施方案》，公司加速推动村级供水管网改造实施步伐。全年签订施工合同 10 个，其中澄江街道璜塘上村、南闸泗河村等 6 个

村已开始施工，乡镇村级供水水压、水质和管理状况得到显著改善。

3、推动科技创新

面对充满挑战和机遇的未来，公司在巩固现有专业技术及资源的基础上，更侧重科技研发，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。

公司不断推进给水智能调度系统建设，让具有国际前沿水平的实时模型和实时调度技术充分融入到日常调度决策中，主要在三方面上开展工作。第一，优化了数据采集和存储，提高了数据读取实时性和稳定性；第二，改进系统算法，并在定时计算基础上新增了主动计算功能，提高了系统指令采纳率；第三，重点提升了该系统的可操作性和用户体验，本着信息化改革谨慎渐进的原则，在保证供水压力满意度的设计前提下，兼顾了系统用户的操作习惯，令智能调度系统更加先进。



研究技改方案

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，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。公司于 2015 年 6 月进行了利润分配，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）；于 2015 年 12 月进行了资本公积金转增股本，以截至 2015 年 6 月 30 日公司股本总数 233,800,000 股为基数，以资本公积金向全体股东每 10 股转增 10 股，共转增 233,800,000 股，转增后公司股

本总额 467,600,000 股。

公司利润分配的实施严格按照《公司章程》的相关规定执行，充分保护中小投资者的合法权益，切实做到回报股东。

【富信篇】 泛爱众而亲仁，笃持富信江南。

第三节 无处不在的安心服务

社会愈进步，市民对水质的安全性和对服务的人性化要求就愈加迫切，公司与所有利益相关者一样，最关注水质是否安全、可靠，服务是否更加人性化。我们认真听取客户意见，并将客户的关注作为努力方向，为客户提供无处不在的安心服务，获得了社会公众的认可。

一、优良水质保障

市民对水质的要求与日俱增，我们对水质的监控亦越趋严谨。公司不断寻找更精准的检测设备及技术，扩大检测范围，加强检测能力，做到信心供水、安心用水。

1、检测能力愈加增强



强化水质检测

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，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，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，在层层检测和监督下，保证江阴自来水水质的安全和优质。2015 年度，公司出厂水、管网水均优于国家相关标准。

2、水质信息愈加公开

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>) 公布出厂水的浊度、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、原水质控愈加强化

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。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、技术储备愈加厚实

为了更加及时、有效地应对原水应急事件，公司继续开展净水、应急水处理工艺研究。为了更接近小湾水厂臭氧活性炭深度处理工艺改造的具体方案，公司进一步优化设计了原有的中试试验系统，分三个阶段进行臭氧接触，并控制总接触时间为 15 分钟。改进后的中试试验系统将有助于我们在有机物去除、活性炭生物量和消毒副产物控制、节能降耗等方面积累重要的技术参数，为今后开展厂级深度处理提供了工艺选型方向和技术参考，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，为安全优质供水再添重要保证，令市民更加放心。

二、供水安全保障



供水管网建设

1、**管网更安全。**2015 年，江阴供水量持续增长，虽然增幅较之去年略趋平缓，但绝对增量仍然可观，同时漏损率控制方面仍有潜力可挖。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，2015 年，共完成 DN100 以上供水管网新建改建计 79.65 公里。采用先进技术实施管线改造，完成了世纪大道 DN1200 管网的套管改造，进一步提高了澄东南地区管网的安全性。为杜绝企业自用水倒灌供水系统污染事件的发生，公司开展了全市域企业用水安全大排查，并对重点企业加装倒流防止器，建立巡查巡检制度，保障管网水质安全；另外，公司“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。

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》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。2015 年公司通过日常周检，分别对永安二村、双牌二村、普惠苑等小区更换水表共计 4800 只。通过互联网+用户、互联网+服务，试点推行大用户实时数据监测，报警点对点推送，真正做到服务的快速、便捷、贴心。



安全感知教育

3、安全更严格。公司非常重视职安健工程建设，依照安全生产标准化建设要求，不断规范安全生产管理。安全责任状签订无死角，工作责任更加明确；常规安全检查措施得力，隐患排查治理得到加强；创新安全生产宣贯方式，采用专家授课、知识竞赛、宣传栏等方式，开展全员安全教育，组织各部门安全管理员赴中船澄西公司进行安全生产体验感知教育

活动，强化教育效果；完善安全生产责任制考核，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，公司启动了绮山应急备用水源建设工程。目前，水源地库区工程已于 2015 年底开工建设，配套原水管道工程正抓紧办理相关手续。同时，公司着力提升突发事件的应对能力，组织开展各类应急事件的实践演练。相继开展了管网水污染应急演练、液氯泄漏应急演练、消防演练和南闸污水厂密闭空间作业演练等。通过各类应急实战演练，检验应急预案的有效性，大大提高了处置突发事件的能力。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。



密闭空间作业演练

三、优质服务保障



服务更贴心

客户是公司赖以生存的根本，亦是我们价值观的最终归宿，长期以来，我们致力于与客户保持密切的联系，以方便我们及时获得反馈，自我完善。2015 年，公司一如既往，不断优化客户服务系统，迎合客户日益改变的消费模式，创变服务方式，服务更专业、

更特色，客户满意度持续提升。

1、收费公道，服务更人本。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，在开发水费充值卡的同时，2015 年又新增手机翼支付、微信支付水费等缴费选项，令缴费方式更符合现代消费习惯。2015 年，公司大力推进标准化营业窗口建设，以“提升城乡服务标准化”为目标，全面打造“效率、人本”的客户服务中心，新建顾山、青阳、云亭等 6 家现代化客服营业厅，公司共设立 13 家标准化供水客服中心。



顾山客服中心

2、标准引领，服务更专业。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，提升服务效能，以更好地确保优质高效服务的常态化。2015 年，公司进一步深化供水服务标准化建设，从后台保障到前台服务全面落实标准规范，稳步推进持续改进，不断优化服务行为，有效提升专业化服务水平，并通过省供水服务标准化试点工作验收，被确认为国家级服务业标准化试点项目承担单位。供水服务标准化的不断宣贯融合，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，实现了两个效益最大化，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、亲民关怀，服务更增值。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。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，公司领导直面用户咨询，向客户和社会公众传递公司的责任理念和供水服务资讯。



“空中热线”服务咨询

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。



“夏令热线”关注盛夏用水

2015 年，公司继续深化对政企大用水量客户实行的专项服务，在提供大客户月度用水信息、水量水压变化曲线等信息的基础上，公司启动了面向用户的水量水压实时数据反馈系统，将用户的用水信息数据推送到企业管水员的手机微信上，水量分析、水量异常提醒等更加精确及时，并藉此为客户开展内部供水系统改造提供参考依据，提升客户用水效率，服务更加增值；对于普通用户，供水营销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，服务更亲民。

公司重视供水知识的宣传和普及。2015 年，公司继续开展“江南梦·水务情”走进社区、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；不断丰富“962001”微信公众平台的服务内容，以期更加迎合用户需求，新增水费在线支付、绑定用户账单提醒、用户点对点推送“供水信息通知”、优化“在线报修”、“用水消费账单”等功能，做好微信平台升级改版工作，不断探索实现用户点对点的增值服务；开展了“微信绑定有礼”、“职工摄影作品微信投票评比”等线上互动活动，受到用户的广泛好评，目前 962001 微信关注用户已超过 7 万户。



“水务课堂”传递节水理念

四、客户诉求保障

我们相信认真聆听客户意见和作出真诚的回应至为重要，长期以来，公司致力于



微信服务界面

与客户保持密切联系，以便及时获得反馈，自我完善。

公司设有“962001”客服热线，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。



澄水热线

同时，澄水热线与市政府公共服务呼叫中心“12345”以及“110”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。2015 年，澄水热线共承接用户来电来访共计 31000 多个（次），回访用户 2600 多户，满意率 100%；处理“12345”、“110”联动诉求 400 余个，及时率、反馈率、用户满意率均达

到 100%。

为了解自己真实的服务表现，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，持续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，用户对公司服务的满意率达到 99.73%。

【智高篇】 善建者不拔，以致和谐江南。

第四节 共同成长的满意员工

公司将员工视为最宝贵的财富，坚持为员工创造安全有保障的工作环境、公平有竞争力的薪酬体系、新颖有实效的培训课程、和谐有效率的工作范围，搭建了员工成长的舞台，让员工分享公司快速发展的成果，进一步激发员工持续工作的热情、敢于创新的热情，提升员工的幸福感，促进员工与公司共同成长。

目前，公司的员工有 1053 人，员工专业构成及教育程度构成如下：

母公司在职员工的数量	803
主要子公司在职员工的数量	250
在职员工的数量合计	1,053
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数	
专业构成	
专业构成类别	专业构成人数
生产人员	410
销售人员	306
技术人员	190
财务人员	16
行政人员	109
其他人员	22
合计	1,053
教育程度	
教育程度类别	数量（人）
研究生及以上	16
本科	268
大专	278
中专、高中及以下	491
合计	1,053

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统，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。



设立母婴休息室

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，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



团队拓展训练

员工是一家企业最重要的资产，员工职业素养与业务能力的提升与发展，关乎江南水务推进战略转型与创新发展的持续驱动力，公司一直关注员工的身心发展，不断推陈出新，积极实践，致力于提供一个公平、良好的职业发展平台，鼓励员工自我增值。

人才是企业发展的最根本资源和源动力，公司的人力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、实现人生价值。2015年,通过内部竞岗的办法,共有9名员工通过公开竞岗,走上新的工作岗位;实施中层干部竞聘上岗制度,对所有部门的中层副职岗位实施竞聘上岗。公开、透明、公平的竞争氛围,进一步激发了全体员工建功立业的热情。



中层干部竞聘



新员工业务知识培训

公司注重员工培训和继续教育,不断提升员工的能力素质。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。2015年,公司对新入职的27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;开展供水服务标准化宣贯培训、营销绩效考核培训;开展《安全生产法》、《道路交通安全法》等系列安全生产知识培训;邀请济南水务客服中心孟红主任开展客服管理经验培训。

公司注重企业发展骨干力量的培养,开办了后备人才培训班,各部门推荐、选拔的63名青年后备人才被列入本次计划。培训课程内容涵盖了企业管理、岗位技能以及“互联网+水务”、“工业4.0”等方面课程,并邀请了清华大学等国内知名院校的专家前来授课。同时,公司也十分注重管理团队的提升,开展了中高层管理者团队拓展训练,激发管理团队创新思维和团队晋升。

三、快乐工作生活

公司始终关注员工身心健康,注重员工工作与生活平衡,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,改善员工工作、生活环境,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。2015 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 2015 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 2 年多来，共对 20 名困难员工进行了帮扶，共计帮扶金额达 30 余万元。

2、丰富业余生活。公司依托工会、妇女、共青团组织，开展丰富多彩的文艺、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。2015 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。



太极拳孕善水之义

四、践行诚信立身



廉政警示教育

1、构建法治文化。公司结合法治中国理念和公司实际情况，重视依法治企，不断强化决策问法、管理靠法、运营依法的法治企业理念，修订完善了合同管理、招投标管理、知识产权管理、案件管理等一系列法律事务管理标准化文件，推动公司建立规范高效的运营管理机制。适时启动法律风险防控机制，创新开展法律风险防控管理，促进企业健康发展，为企业构筑起法律风险的安全“防火墙”。

全方位开展法制宣传教育，关注干部员工法律意识的普及和提高。公司通过 QQ 群、微信、公司网站、普法简报及普法资料等多形式普法宣传平台，建立了立体化的法律服务网络，干部员工的法治热情日渐高涨，公司逐步形成了依法管理、依法运营的良好发展格局。

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，进一步提升了全员

的法律意识和诚信理念。

2、笃信诚信立德。公司始终把诚信建设放在企业文化建设的首位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、提倡诚信、实践诚信。公司相继获得“2013—2014 年度江苏省消协诚信单位”和“2013—2014 年度江苏省价格诚信单位”。在 2015 年度江阴市“万人评议机关”活动中，公司在公共服务类单位中，排名获升 6 位，公司服务质量、水平进一步提高，获得市民好评。



道德讲堂传递正能量

公司团委精心组织“道德讲堂”活动，以身边的“爱岗敬业”模范——陈军的感人故事为中心，采取“流动讲堂”的形式，走进各条线、各片区，向广大员工传递正能量，鼓舞、激励广大青年员工投身水务事业建设，实现青春梦想，营造“崇德向善”的企业道德氛围。

【美家篇】节用而爱人，共绘美丽江南。

第五节 共享发展的和谐社区

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、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，取得了较好的实践效果。

1、更加节水。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，在最低限度节约生产用水的同时，最大限度减少对环境的污染；办公场所选用节水型用水器具，节约用水，减少排放；强化分区计量覆盖，加强巡线检漏，漏损控制更加有效，更加节水。

2、更加节电。公司对肖山水厂、小湾水厂输变电系统进行扩容改造，虽然因用电容量增加而增加了电费支出，但是实际生产电耗却持续降低，环境效益更加可观；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。

3、更加节能。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，空调蒸汽使用量保持在经济运行区间。2015 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，经济效益和环境效益显著。

4、更加绿色。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、微信账单推送，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。



骑行宣传低碳节能

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，以实际行动践行节能绿色，同时也向公众展示江南水务的企业风采，传递企业坚守环保社会责任的理念。

二、践行环境保护

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。



泄氯应急演练

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。

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。

公司继续推广采用以太阳光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。

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。公司一方面在污水处理市场开展拓展，成功收购璜塘污水处理厂，目前公司共管辖两座乡镇污水处理厂，总处理能力达 3.5 万吨/日。南闸厂根据环保新要求及时调整工艺，



严控工艺，确保处理效果

通过增加加药除磷环节、改造加氯消毒系统、增加耗氧池内回流等改造措施，增强污水处理效果，确保稳定达标排放；做好璜塘厂接管企业及外围收集管网情况调查，从源头入手，优化污水厂运行管理，确保平稳过渡；另一方面，新成立“江阴市锦绣江南环境发展有限公司”，开辟医疗废物、危险废物、工业固体废物处理和综合利用，废气、废水处理等新的业务，培育企业新的经济增长点。

三、关注社区建设



水厂开放日构建良好沟通

公司始终关注社会发展，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、宣传咨询推动价值认同

2015 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，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。



供水服务进乡镇

2、良好互动传递责任理念



水厂开放日活动

2015 年，公司组织开展了“第三届中国供水联合开放日”，与公众开展良好互动，众多学生代表、用户代表、媒体代表参加活动。同时公司开展常态化“水厂开放日”活动，市民通过微信、电话、电子信箱等方式预约，分批次参加了活动。2015 年全年共组织开展了四期“水厂开放日”活动，参加活动者共计 14 批次、1200 多人，更多人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。

3、友好共建融洽社区关系



为青少年提供社会实践服务

公司重视与社区的共建，努力为社区提供力所能及的帮助。公司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。

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；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上门服务，上门收缴水费，并提供力所能及的日常生活帮助；市政公司党支部、管网管理党支部的党员对共建社区的弱势群体开展帮困活动。

公司还向江阴市民间公益书屋—香山书屋捐赠公司员工文学作品集《天堂里的小溪》、《水调歌头》共计 400 册，放置在市民公园漂流书箱，供市民自由借阅，在与市民分享水务独有文化的同时，也在向社会传递公司的责任理念。



图书漂流传递责任理念

四、热心慈善公益



党员献爱心资助贫困学生

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。

1、捐资助学。公司党委“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。各党支部结对开展共建，开展帮困扶贫活动，营销第六党支部和制水党支部的党员纷纷伸出援手，资助利港寒门学子完成学业，行政第一党支部和营销第四党支部的党员结对资助长泾寒门学子，帮助其继续完成学业，实现人生和家庭的梦想。2015 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。



团员青年义务植树

2、文明创建。公司共青团组织青年志愿者积极参加公

益活动，助力文明建设，参加“文明交通义务执勤”、义务植树、“学雷锋”志愿活动等，将社会责任的理念更深地扎根在年青一代澄水员工的心中。工会、共青团发起了图书捐赠活动，广大员工踊跃捐书，短短几天，共募得图书 500 多册，寄往四川边远地区的学校，在传递知识的同时，也向远方的孩子们传递着文明和责任。

3、热心公益。同时，公司也涌现出了一批关心社会公益事业的先进典型。公司



黄淑萍在“公益千步行”活动中

员工吴晓方同志连续十多年资助全国各地贫困学生，累计捐助金额10多万元。公司员工黄淑萍，参加“龙凤单车”环保组织，参加《世界无车日》宣传活动、敌山湾骑行捡垃圾等活动，倡导“绿色、低碳、环保”的理念；参加江阴市的“普法骑行宣传队”，骑行下乡进村进行普法宣传，累计志愿服务时间达1200小

时，并被江阴市文明办评为“江阴市2015年度十佳最美志愿者”。

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，在组织慈善慰问演出的同时，组织启动了“公益小天使”活动，招募有志公益的学生 30 多人，开展公益事业、交通法规的宣传，组织“小天使”们深入贫困地区，感受艰苦，开展结对资助；组织“捐温暖包”、“捐衣捐书”活动，数千件衣物、书本捐往云、贵、川等地区，罗莹组织的“公益小天使”活动被评为“2015 年度江阴市十佳志愿项目”；组织成人义工和“公益小天使”慰问陪伴福利院孩子；组织义卖、义演活动，



罗莹与敬老院老人在一起

所筹善款资助弱势群体。罗莹以及以她为中心的志愿者团队的爱心举动，传播着正能量，向社会传递着江南水务“上善若水”的社会责任理念。

第六节 后记

一、展望

2016 年，公司继续紧抓发展机遇，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：江苏省江阴市滨江扬子江路 66 号

邮政编码：214432

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

二〇一六年四月二十日