

江西长运股份有限公司

2021 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 2021 年度社会责任报告》是公司连续第十四年公开发布企业社会责任报告，本报告是以公司 2021 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 2021 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，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。

公司一直以“为人们的出行提供满意、温馨的全方位服务”为使命。公司自上市以来，通过实施跨地区合作整合客运资源，先后成功与景德镇、吉安、黄山、马鞍山、新余、抚州、婺源、萍乡、上饶、鄱阳、鹰潭等多家当地客运公司达成合作。公司在江西省 11 个地级市中已拥有除赣州和宜春外 9 个地级市的站场资源和班线资源，在江西省道路客运市场已形成规模优势、网络优势、集约化优势和一体化协同优势。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。

2021 年 8 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（2021 年）”第 28 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

2021 年，公司继续深入贯彻“出行便捷，温馨如家”的服务理念，深入挖掘旅客需求，加快数字化转型，完善“赣悦行”出行平台建设，发展定制客运和农村客运业务，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。

（一）加快服务创新，打造新业态品牌服务

报告期内，公司深入开展了以“创新树品牌、服务立品牌、客户信品牌、社会知（赞）品牌”为主题的“2021 服务质量品牌年”活动。活动坚持“以旅客为中心”的原则，以创新服务为手段，通过“赣悦行”出行平台开展多元化的营销服务举措，在打造公交化、定制化、运游融合新业态的同时，持续为旅客提供温馨便捷、个性化服务，通过塑造公司新业态品牌影响力，助力公司业务转型升级。

公司赣悦行出行平台已实现联网售票、场景化定制客运、城际拼车包车、会员体系、电子客票等功能。目前公司已开通运行 59 条定制班线，涉及旅游、通勤、机场、校园、医院等不同细分场景。

（二）推进共享服务中心建设，提升客户服务满意度

2021 年，公司组建“赣悦行”出行平台客服中心，并开通江西长运服务热线（968166）云呼叫系统，服务标准化、一体化建设进一步加强。

（三）完善质量标准体系，提升服务意识

根据新客规和行业市场变化，公司制定了公交出行、定制客运等新业态质量管理标准，实现质量标准化和规范化，形成新、老业务体系质量管理标准，有效提升公司服务质量管理水平。

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，鼓励员工展示自我、提升技能，争取荣誉。

2021年3月，吉安客运中心站映山红班组获得吉安市“五一巾帼标兵岗”；2021年5月，吉安公交驾驶员段冬梅荣获省总工会“江西省五一劳动奖章”称号；2021年抚州客运总站玉茗班组荣获“江西省五一巾帼标兵岗”和“抚州市工人先锋号”称号；都市城际公交“李红”服务组志愿服务队获得“青年文明号”称号；马鞍山汽车客运站燕子班组荣获“马鞍山市先进集体”、“巾帼建功先进集体”等荣誉称号。

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关键指标实现情况：

	2021 年	2020 年	2019 年
责任安全事故率	0.0007 次/车	0.0009 次/车	0.0023 次/车
责任安全事故伤人率	0.0003 人/车	0.0004 人/车	0.0017 人/车
责任安全事故死亡率	0.0007 人/车	0.0010 人/车	0.0019 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。

2022 年 1 年，公司荣获南昌市国资委 2021 年度安全生产工作先进单位。

（二）强化隐患排查治理

公司坚持安全底线思维，全面压实安全生产责任，严格落实风险分级管控和隐患排查双重预防机制，强化安全风险防控意识，对生产运营各环节和风险点开展风险识别、风险评估，定期开展安全风险排查、督查和专项治理活动，坚持以重点安全隐患项目为载体，动态评估风险，加强风险研判及风险应对，并将整改措施监督整改到位。

为确保公司安全生产专项的整治成果，强化隐患排查治理，公司不定期派出人员就各子公司驾驶员超速、超载、旅客不系安全带等违法行为进行暗访跟踪，发现问题及时通报整改，认真抓好驾驶员这个事故关键因素，有效减少、遏制事故发生。

公司推进智能安全管控平台建设，强化科技手段对安全风险管控，运用车载 4G 视频监控终端加大安全叮嘱力度，运用平台预警、视频巡查对驾驶员行为进行不间断管控，防范和化解重大安全风险。

公司持续做好疫情防控工作，严格要求公司各级必须按照物质保障到位、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。全年公司未发生疫情感染传播事件。

（三）强化安全教育培训

2021 年，公司制定《江西长运提升安全管理人员能力专项活动方案》，认真开展以提升安全管理人员能力为主题的专项活动，旨在提升公司安全管理人员业务水平，提高全司安全管理人员安全意识，保障各项安全管理工作顺利开展，促进公司安全生产形势持续稳定。各子公司都制定了相关方案，并结合各自实际开展知识竞赛、安全培训、举办知识讲座等，有效提升安全管理人员的业务能力。

报告期内，公司举办了《安全生产法》培训，通过学习、讨论，深入了解了国家修订的安全生产法、车险综合改革、驾驶员管理等相关知识，保证推进各项安全生产工作。

公司定期制作江西长运安全维稳工作简报，通报安全违法行为、安全隐患行为，宣传法律法规及分析案例，报道公司安全工作动态。使得公司营造浓厚的安全文化氛围，提高安全管理人员的责任意识。

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，2021 年共发布临时公告七十九份、定期报告四份，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。

公司于 2021 年 5 月通过上海证券交易所“上证 e 互动”网络平台“上证 e 访谈”栏目召开了 2020 年度业绩说明会。出席公司 2020 年度业绩说明会的人员有董事长、总经理、董事会秘书、财务总监。在与投资者互动过程中，公司就 2020 年度业绩解读、提升经营业绩的具体措施、未来发展目标、2020 年度获得财政补贴情况、计提商誉减值损失情况与道路客运主业的毛利率变动情况等与投资者进行了深度交流和沟通，回答提问并聆听建议，增进了投资者对公司的了解和认同，加强互信，形成公司与投资者之间的良性关系。

（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。2021 年公司组织开展了企业中层

领导力提升、以及新租赁准则、安全管理、民法典、协同办公系统等方面的培训。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，推动企业与环境的和谐发展。

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 2,741 辆新能源汽车，占公交车辆总数的比例为 79.04%。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,弘扬社会的正能量,也把车站员工的爱心传递到四面八方。

(三) 展现企业担当

2021年10月,上饶铅山突发疫情,公司第一时间按照指令调派车辆,组织驾驶员安全、高效完成医护人员护送任务。公司下属上饶汽运驾校组织人员紧急采购猪肉、牛肉、大米、食用油、矿泉水、方便面等食品送往铅山红十字会,为铅山抗击疫情工作贡献公司力量。

(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,2021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。

2022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

2022年4月14日