

江苏江南水务股份有限公司 2019 年度社会责任报告



二〇二〇年四月

报告说明

《江苏江南水务股份有限公司 2019 年度社会责任报告》是江南水务发布的第 8 份社会责任报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了江南水务 2019 年在经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效。

时间范围

本报告是年度报告，时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

组织范围

本报告组织范围包括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-CSR4.0）》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

第一节 综述.....	3
一、公司概况.....	3
二、发展战略.....	3
三、组织架构.....	3
四、使命与荣誉.....	4
五、利益相关方.....	5
第二节 规范治理 共享成长收益.....	6
一、规范治理结构.....	6
二、加强党的建设.....	6
三、推进依法治企.....	7
四、主要绩效指标.....	8
五、投资者权益保护.....	9
第三节 持续创新 提高核心竞争力.....	10
一、搭建科技创新平台.....	10
二、推进产学研合作.....	10
三、提升创新能力.....	10
四、发挥自主知识产权优势.....	12
第四节 多措并举 保障安全生产.....	13
一、保障安全生产.....	13
二、保障应急水源地安全.....	14
三、优化升级网络安全.....	14
第五节 互利共赢 打造利益共同体.....	16
一、维护员工权益.....	16
二、维护用户权益.....	17
三、维护供应商权益.....	19
第六节 生态优先 助力环境保卫战.....	21
一、改造技术，减少排放.....	21
二、改进工艺，降低污染.....	21
三、加强监测，指标达标.....	22
四、绿色消费，保护环境.....	22
第七节 凝心聚力 弘扬社会正能量.....	23
一、关注社区建设.....	23
二、支持乡村建设.....	23
三、阳光帮扶助学.....	23
四、引导诚信消费.....	24
五、倡导文明新风.....	24
第八节 后记.....	25

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”或“江南水务”）成立于 2003 年 7 月 15 日。2011 年 3 月 17 日在上海证券交易所挂牌上市交易，股票简称：江南水务，股票代码：601199。公司经营范围为自来水制售；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。

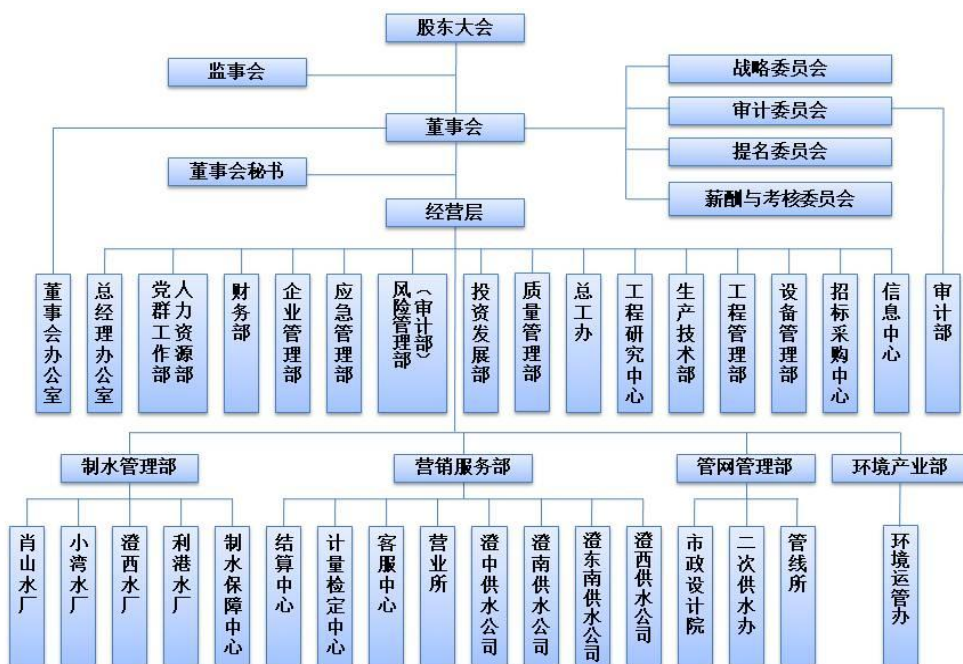
江南水务是一家国有控股上市公司，下设 2 家全资子公司江南水务市政工程江阴有限公司和江阴市恒通排水设施管理有限公司，参股 7 家公司，成立了 2 家合伙企业；拥有小湾、肖山、澄西、利港 4 座地面水厂，日供水能力为 116 万立方米；拥有 2 家污水处理厂，日处理污水能力为 3.5 万立方米。供水区域覆盖全市城乡 986.97 平方公里，受益人口超过 200 万，水质综合合格率达 100%。

二、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战略目标，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、组织架构



四、使命与荣誉

1、江南水务的文化价值体系包括企业宗旨、核心价值观、愿景、企业精神四部分。

企业宗旨：用户至上，多供好水

核心价值观：和合力行，精诚共进

愿景：人水和谐，基业长青

企业精神：团结开拓，勤俭求实

2、江南水务 2019 年所获得荣誉

- E20 环境平台、中国水网授予的《2018 年度水业最具社会责任投资运营企业》
- 中国环境报社授予的《2019 年度环境社会责任企业》
- 中国供水节水报社授予的《2019 年度发行工作先进单位》
- 复旦大学管理学院可持续创新和增长研究所、北京大学贫困地区发展研究院、华东师范大学国家品牌战略研究中心授予的《公正财富 2019 荣誉一星企业》
- 无锡市消费者权益保护委员会授予的《2017-2018 年度诚信单位》
- 江阴市消费者权益保护委员会授予的先进监督站、《2017-2018 年度百佳诚信单位》
- 江阴市科学技术协会授予的《十佳科技创新团队》
- 无锡市科学技术协会、无锡市教育局、无锡市科学技术局授予的《无锡市科

普教育基地》

五、利益相关方

公司持续发展，离不开各方利益相关者的支持，公司秉承与利益相关者共同成长的理念，不断为客户创造价值，为员工创造机会，为股东创造财富，与供应商互利共赢。

利益相关方	利益相关方的关注	沟通机制
政府	守法合规运营 产业发展符合国家政策 按章纳税 达标排放、安全生产	工作报告 不定期实地调研 不定期座谈会 及时纳税
股东	主营业务具有稳定增长的业绩表现 公司治理结构完善，内控体系健全 信息披露及时准确、公司透明度高 具有持续的创新能力和发展能力 具有稳定的投资者回报	信息披露 投资者电话、上交所 e 互动等 现场调研 股东大会 实施利润分配
客户	具有优质的水质 具有合理的水价 提供高效的服务	满意度调查 标准化服务 用户座谈会 水厂开放日
员工	提供丰富的培训机会 提供良好的工作环境、畅通的沟通平台 提供广阔的职业发展空间和晋升机会 保障劳动合法权益 提供安全、健康的生产作业环境	职工代表大会 员工培训 党群服务中心 员工活动 部门会议等
供应商	具有长期发展的、信赖的合作关系 能够共担风险、共享利益 能够公平采购、诚信履约	公开招投标管理 完善审批流程
行业协会	遵守协会章程 开展技术交流 专业经验分享	主动献言献策 组织行业会议 加强日常联络
高等院校	提高科研能力 提供就业岗位	加强科研合作 举办校园招聘

第二节 规范治理 共享成长收益

公司不断完善治理结构，坚持依法治企，遵守商业道德，强化风险防控，维护投资者权益，努力实现企业可持续健康发展。

一、规范治理结构

公司牢固树立遵纪守法、规范运作的理念，致力于健全股东大会、董事会、监事会“三会”法人治理结构，管理层权责分明、各司其职、相互制衡。董事会下设战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会，在促进公司治理规范运行的同时，提高了战略决策科学性和风险控制能力。同时，公司将党的领导融入公司治理，坚持党的建设与经营管理同步谋划，更好的发挥党组织的“把方向、管大局、保落实”的作用。

目前，公司董事会董事 7 名，其中独立董事 3 名，分别具有专业技术、行业研究、财务管理等方面的丰富经验，知识结构和专业领域互为补充，保障了董事会决策的科学性；公司监事会有监事 3 名，其中职工代表监事 1 名，在发挥监督作用的同时有利于维护员工利益。

二、加强党的建设

2019 年，公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照新时代党的建设总要求，在思想建设、组织建设、作风建设、廉政建设四个方面开展党的建设。一是充分发挥“把方向、管大局、保落实”，坚持把党的领导融入公司治理各环节，依法引领企业发展。二是提升党建工作质量，规范化完成支部换届工作，选举产生了新一届支部委员会；开展党组织标准化建设，全面推动无锡智慧党建平台运用日常化，实现动态化管理，完善党建工作体系；开展中层干部、党支部书记年度工作述职、党建工作述职，深入剖析存在的问题，压实管党治党政治责任，进一步强化党员干部使命担当。三是开展主题教育活动，为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九届四中全会精神，公司党支部认真贯彻落实“三会一课”制度，严



庆祝建党 98 周年暨半年度
总结表彰大会

格对照《党建标准化建设评分标准》逐条进行自评，从根源上挖掘支部党建工作存在的不足；公司通过组织召开“不忘初心，牢记使命”党委中心组专题民主生活会、“不忘初心 追梦前行”建党 98 周年暨半年度总结表彰大会、“学习五四创新精神，继承澄水奋斗传统”纪念五四运动 100 周年主题活动、“5·10”思廉月主题教育活动等一系列党建活动，深入践行习近平新时代中国特色社会主义思想，凝聚共识、锤炼党性，进一步提高政治站位，坚定理想信念，为建设水务事业提供有力的思想保证和组织保证。

三、推进依法治企

依法合规、诚实守信是公司可持续发展的必要前提。公司始终恪守商业道德，不断完善内部控制建设，规范合同管理，防控法律风险，健全防控廉洁风险体系，为公司持续发展保驾护航。

（一）完善内控建设

为保证公司内部控制制度的建立健全和有效执行，促进公司规范运作和健康发展，根据《内部控制监督制度》的有关要求，公司审计部对各全资及控股企业涉及的公司治理、销售与收款、采购与付款、财务收支、存货管理、资产管理等 12 个重要业务流程进行了审计，并出具了审计报告。完善和优化内控手册，进一步规范内控体系的运行。

（二）规范合同管理

公司全面防范合同风险，设立了风险管理部，负责合同审核以及合同规范化管理，保证合同签订的法律性和合规性。按照《关于进一步规范公司、议标管理办法的通知》，规范合同管理工作。严格按照合同审批会签制度及审批权限，严把法人资格关、合同条款关、资信等级关、履约能力关等，做到合同审查“零失误”。全年共审核合同 468 份，合同的审核率达到 100%。

（三）防控法律风险

坚持以事前预防、事中控制为主，事后补救为辅的原则，为公司重大项目、重点工程及经营行为提供法律支持，防控法律风险。做好公司对外重大投融资项目的法律审核，确保公司依法合规经营和良性运行。2019 年，公司与专业律师事务所合作，对全资子公司江南水务市政工程江阴有限公司进行了法律风险评估工作，从法律专业角度开展法律风险排查和评估，全面梳理了包括公司治理、规章制度建设、

人力资源管理、财务管理、合同管理等方面所存在的法律风险点，有效提升了公司的依法治企水平。

（四）健全采购防控廉洁风险体系

为进一步规范公司采购及招标管理风险，降低公司采购成本，防控廉洁风险，根据《招投标法》、《江阴市市属国有企业集中采购管理办法（试行）》以及《江阴市限额以下工程建设项目招标管理办法》的精神，结合公司实际情况，公司制定了《江南水务集中采购及招标管理办法（试行）》、《江南水务控股子公司招标采购管理办法（试行）》、《江南水务供应商管理办法（试行）》等规章制度。以制度为指引，设计了规范的采购流程，保护了公司利益。

四、主要绩效指标

市场绩效指标	2019年	2018年
营业收入（万元）	99,175.06	89,854.61
净利润(万元)	23,485.31	19,481.91
每股收益(元)	0.25	0.21
研发投入(万元)	176.21	64.10
资产负债率（%）	38.93	35.41
水质综合合格率（%）	100	100

社会绩效指标	2019年	2018年
员工总人数（人）	974	1003
劳动合同签订率（%）	100	100
社会保险覆盖率（%）	100	100
工会覆盖率（%）	100	100
职业病发生率（%）	0	0

环境绩效指标	2019年	2018年
自来水供水量（万立方米）	26,570.88	27,520.74

自来水售水量 (万立方米)	24,260.56	25,373.79
污水处理处理量(万立方米)	698.29	725.57
污水处理结算量(万立方米)	744.89	716.16

五、投资者权益保护

(一) 与投资者保持良好沟通

公司高度重视与投资者的沟通，持续做好投资者关系管理工作，提升沟通的有效性。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。

(二) 与股东共享成长收益

在保障全体股东享有对公司重大事项的知情权、发言权、参与权和表决权的同时，公司也努力创造价值，积极回报股东，与股东共同分享企业成长收益。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。公司充分重视对股东的回报，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(%)
2019年	0	0.80	0	74,816,823.36	234,853,118.62	31.86
2018年	0	0.70	0	65,464,720.44	194,819,098.98	33.60
2017年	0	0.80	0	74,816,518.00	245,022,709.26	30.53

第三节 持续创新 提高核心竞争力

科技创新是促进经济增长和生产技术水平提高的关键，公司注重技术研发和科技创新能力，加强科学管理，努力提高技术水平，积极开展科研项目，提高企业核心竞争力。

一、搭建科技创新平台

在研发机构建设上，公司设立了工程研究中心，负责组织制订公司工程研究计划；参与公司新工艺、新技术、新系统的调研、论证、开发、设计；负责科研成果的转化、应用和推广工作；研发人员的培训等工作。

搭建科技创新平台，成立了江南水务智慧水务研究院，主要研究开发和推广智慧水务技术的企业研发机构，并与城市水资源与水环境国家重点实验室签订合作协议，对分区计量、漏损控制、供排水管道寿命曲线、大数据处理、人工智能、智慧水厂等核心技术和应用展开合作研究，并根据行业发展的需要将核心技术进行产品化和产业化，使科研成果转化为市场效益。

在市科协举办的“全国科技工作者日”暨科协改革发展“四个十佳”表彰大会上，公司智慧水务团队荣获江阴市“十佳科技创新团队”荣誉称号。

二、推进产学研合作

公司与高等院校哈尔滨工业大学、常州大学环境与安全工程学院等进行产学研合作。公司与哈尔滨工业大学签订了科研合作协议；与常州大学环境与安全工程学院签订产学研及大学生实习基地合作协议，并举行了常州大学教学实践教学基地揭牌仪式，将充分发挥协作优势，本着自愿结合、优势互补、互利互惠、共同发展的原则，深化产学研合作融合，促进科研技术向现实生产力的转化。



与常州大学环境与安全工程学院
签约暨揭牌仪式

三、提升创新能力

公司积极开展各项科研项目，力争把科研成果推广应用，提高公司的技术优势。

由无锡市新型智慧城市建设领导小组指导、无锡市大数据管理局主办、无锡市信息化协会承办的“无锡市新型智慧城市十大优秀解决方案评选路演”活动,通过观众评审团投票和专家评分两个环节的角逐,公司“水质模型系统方案”成功入选。

“水质模型系统方案”是在研究水质变化规律的基础上,利用计算机模拟水质参数和某种污染物质在水源地、管网中随时间、空间的分布,或者模拟某种水质参数产生变化的机理。该方案将构建一套包括源水水质模型、管网水质模型以及污染源反向追踪模型的全面水质模型体系,可提供对水质从源头、管网到终端的全流程分析预测,对各种水源水质风险事件、管网水质事故等重要情景实现从事前预警、事中分析到事后追溯的全面模拟支撑,从而大大增强城市供水系统水质安全保障能力。

公司与哈尔滨工业大学联合启动了《长江(江阴段)水质变化规律及“指纹识别”模式的特征污染物数据库建立研究项目》,对长江江阴段原水及底泥中的污染物进行深入研究,建立原水水质模型及特征污染物数据库,为优化水厂运行参数、制定污染物处理方案、完善应急预案提供数据支撑。报告期内,项目顺利通过了专家组验收,公司将以研究成果为基础,开展相关水质安全等研究工作,为优质供水、企业创新发展提供不竭动力。

报告期内,公司《智慧水务 2.0 的规划大纲》顺利通过专家认证,明确了以打造具备迅捷信息采集、高速信息传输、高效系统集中计算、协同等服务能力综合管理平台为目标的智慧水务建设思路。在此基础上,通过分析和细化,提出了具有可操作性的《智慧水务 2.0 规划总规划》,并顺利通过了专家评审,公司将进一步完善规划,并将按照 2020-2023 年的 3 年实施计划,开展项目建设,为水务行业信息化发展提供保障。

报告期内,公司科技项目《蓄水池水位远程智能控制系统》进行评审验收,蓄水池水位远程智能控制系统在调度系统集成、管网数据采集监控、水务物联网等方面有很好的适用性。“水厂无线智能控制终端”研发项目于 7 月份通过验收,目前已开始推广应用;“水表周检模式及水表合理选型探讨研究”、“炭砂滤池的应用研究”、“次氯酸钠消毒对长江水源自来水水质的影响研究”项目 11 月份进行中期成果

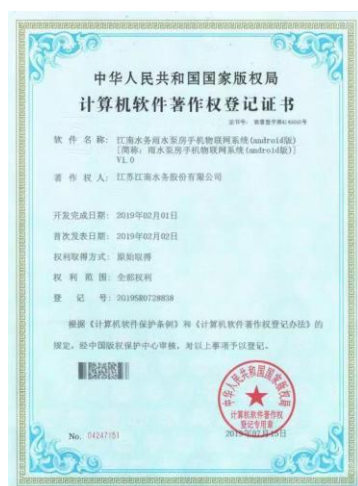


“无锡市新型智慧城市建设十大优秀解决方案”路演活动

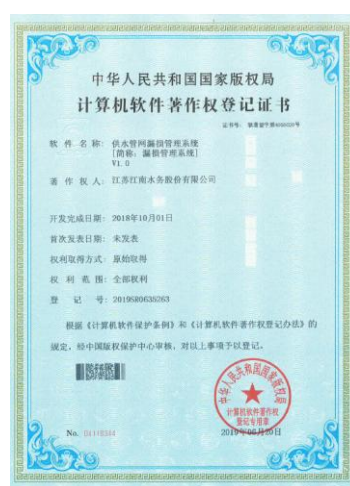
汇报，目前正按计划有序进行中。

四、发挥自主知识产权优势

公司进一步完善知识产权保护体系，发挥自主知识产权优势，并形成持续创新机制，提升公司的核心竞争力。截至报告期末，公司及公司子公司拥有 5 项专利技术和 12 项软件著作权。报告期内，公司取得了“用于水管检漏的高精度定位装置”一项专利、“供水管网漏损管理系统（简称：漏损管理系统 V1.0）”、“江南水务掌上营业厅软件 V2.0”、“江南水务雨水泵房手机物联网系统（android 版）[简称：雨水泵房手机物联网系统(android 版) V1.0]”、“远程实时水量查询与预警系统”、“供水设施巡检预警系统（简称：巡检系统 V1.0）” 五项计算机软件著作权登记证书。



雨水泵房手机物联网系统 V1.0 证书



供水管网漏损管理系统 V1.0 证书

第四节 多措并举 保障安全生产

公司牢固树立安全发展理念，坚持贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的安全生产工作方针，遵照“遏制一般事故，坚决杜绝重特大事故，确保公司生产运行全年处于安全平稳的态势”的安全生产工作目标，扎实推进安全生产建设。

一、保障安全生产

（一）深化安生责任，安全生产工作全覆盖

以落实安全生产责任制为抓手，完善安全生产责任制，进一步强化安全管理网络，实行安全生产党政一把手负责制，落实“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”工作机制。公司通过自上而下逐级签订安全生产告知承诺书、安全生产责任书，将安全生产责任逐级落实。公司签订部门安全责任书 35 份，班组安全责任书 125 份；员工安全责任书 419 份；外包工程单位签订安全施工协议 50 份。做到安全生产责任全覆盖，形成了人人都关心、人人有责任的安全生产文化氛围。

（二）加强安全教育，提高全员安全素质

安全教育，是提高全员的安全意识和安全技术水平，增强对生产事故的防范意识和处理能力，是实现安全生产、预防伤亡事故和职业病危害的一项重要措施。公司根据实际情况，采取请进来、送出去的形式，对各类人员开展专业的、常规的安全教育，不断提高公司各级安全生产能力。

公司通过征订《中国安全生产报》、《中国安全生产杂志》和《江苏安全生产杂志》报刊，加强学习，提高大家安全业务知识及管理能力和能力。做好安全生产类宣传教育活动，充分利用《澄水报》、电子屏、宣传栏、微信公众号等媒体，广泛开展安全生产知识宣传，使安全生产意识进一步得到加强。组织有限空间业务知识学习，开展急救技能技能培训，积极参加应急普法知识竞赛活动，交通安全教育活动，组织特种作业等安全类培训工作。2019 年，组织安全员培训 18 人、电工培训 30 人、危化类培训 4 人、行车作业 10 人。通过培训提高了公司安全管理能力，提升了安全操作技能，为安全生产提供了保障。

（三）开展应急演练，提高应急处置能力

为提高应对各类突发生产安全事故的能力，控制和减少事故危害，最大限度减少职工伤亡和财产损失，公司持续强化应急救援能力建设，不断完善《江阴市城市供排水突发事件应急预案》，开展应急演练实习，提升员工的应急实战能力。2019 年，公司先后开展了长江原水突发污染应急启用绮山备用水源应急处置、原水污染活性炭投加、有限空间作业安全防护、大口径供水管道爆管等一系列应急演练，演练结束，及时做好演练评估、总结工作。



绮山备用水源地应急演练

（四）加强职业健康管理，保障员工健康

做好职业健康管理，是保障员工身心健康的一项重要工作，公司每年组织一线员工，进行了职业病防护体检；每年做好作业场所和外部环境检测，将检测到的数据及时公示，确保职工权益。

二、保障应急水源地安全

供水安全始终是经济社会发展的重要问题，加强饮用水水源地保护是水安全问题的核心工作。2019 年，江阴市绮山应急备用水源地顺利通水，当长江发生突发性水质污染事故时，该水源地能满足按 40 万立方米/日的规模向肖山水厂连续供水 7 天的应急供水要求，为江阴市饮用水安全提供坚实保障，提高了城市应急能力。

三、优化升级网络安全

（一）系统开发和管理

信息中心对基础网络通信进行了合理配置，根据部门需求合理划分 vlan 并分配 IP 地址，并启用了访问控制设备、入侵防范模块、恶意代码防范模块，能够对网络攻击进行监视，对网络病毒进行有效防护。各信息系统对用户权限设置合理，运维人员定期清理多余、过期账户。

信息中心对营收管理系统进行了信息系统安全等级保护第三级的定级备案工作。与各信息系统的相关服务商签订了网络安全方面相关的协议，明确约定了相关责任。

（二）系统运行和保护

信息中心建立了机房安全管理制度、资产管理制度和介质安全管理制度，确保

信息系统软硬件安全有效运行。在应急保障方面，信息中心制定了《江苏江南水务股份有限公司网络安全应急预案》，对突发的网络安全事件制定了相应的处理流程，信息系统重要数据备份完善，公司全年未发生网络安全事故。

第五节 互利共赢 打造利益共同体

一、维护员工权益

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，从而促进公司全面持续协调发展。

（一）保障员工权益

公司依法建立科学规范的员工福利保障体系，依法与全体员工签订劳动合同，依法按期为员工缴纳“五险二金”。除正常国家法定节假日外，公司按照国家规定及内部管理制度给予员工带薪年假政策，保障员工享受休假机会。公司定期邀请医学专家开展健康讲座，并为每位员工提供免费体检，组织一线员工进行了职业病防护体检。



“如何防治重大慢性疾病”健康讲座

为了保障员工诉求畅通，公司开设了“职工好声音”电子信箱和实物信箱，开展“我为企业高质量发展献一策”活动，积极听取员工的意见和建议，鼓励员工更多地参与公司发展和管理。

（二）人才引进与培养

公司通过委托第三方中介机构、采用社会化方式公开招聘，择优录用新员工。

公司根据发展战略的需要，按不同业务领域、不同岗位制定了年度培训计划，采取内部培训与外部培训资源相结合的方式，分层次进行人才培养，从各岗位职业发展的角度考虑公司的培训计划，注重人才梯队建设，培养复合型人才。积极组织开展多种形式的岗位培训、技能培训、管理培训等，全面提升员工的综合素质与岗位技能，从而提高企业的经营管理水平，增强团队的凝聚力与核心竞争力。



岗位技能培训大练兵竞赛

公司组织中高级人才培养，与大学开展“牢记使命担当 奋力实干争先”为主题

的高级管理人员管理与技术人员业务提升培训，提高中层管理人员的综合素质，完善知识结构，增强综合管理能力、创新能力和执行能力；组织开展新员工入职培训，尽快提升新入职员工的技术知识水平，使其尽快适应相关工作；组织专业技术人进行岗位培训、技术执证、继续教育培训等。

进一步拓宽选人用人渠道，建立良好的职业发展环境，公司推出了总经理办公室秘书等七个岗位进行公开内部竞岗，充分调动各类人才的积极性、主动性和创造性，确保员工队伍充满生机和活力。

（三）丰富员工活动

公司成立了党群服务中心，室内活动有图书馆、瑜伽室、乒乓球场地、健身房等活动场所，定期对员工开放活动。工会经常组织开展丰富多彩的文体活动，增加职工向心力和归属感。元宵佳节组织员工参加迎新春、行绿道、献爱心、猜灯谜等活动；不定期组织篮球赛联赛、足球联赛、乒乓球比赛、书法摄影展及读书活动；



“红七月骑行”活动

公司关工委每年组织员工子女“快乐暑期”夏令营活动，到共建的驻地部队、水厂等地方进行参观，丰富了学生们的第二课堂；骑行爱好者自发组织开展了“健康澄水·美丽乡村行”、“红七月骑行”等骑行宣传活动。

二、维护用户权益

按照企业宗旨“用户至上，多供好水”和企业标准“供水以社会需求为准，服务以用户满意为准”的要求，公司借助“互联网+”服务新载体，打造现代化供水服务标准体系，推进城乡服务一体化建设，促进供水服务高质量发展。

（一）提供优质服务

1、提供便捷的服务

公司不断适应时代发展新形势，将传统服务持续向互联网延伸。公司以 962001 微信公众号作为线上服务的重要载体，为广大用户打造一个“便捷、高效、主动、精准”的智慧服务平台。最江阴 APP 水务板块于 2019 年 6 月上线，开通了水费查询、水量查询、户号绑定、水费缴纳等功能，先后开通银联、支付宝、微信支付等模块，大大方便了用户。公司注重大数据运用，借助物联网技术，为远传表用户开放实时

水量查询和表后异常水量预警自助服务，提供增值服务，解决用户关注的内部用水隐患。公司不断深化服务层级，为用户画像、群体分类，将服务分级，线下为不同类型用户提供上门专业技术和管理指导，线上对同类群体用户推送点对点的图文经验分享，让服务范围覆盖更广，服务内容更为精准，实现用户利益与企业发展的双赢。

公司通过召开年度用户座谈会，结合现场走访企事业单位，通过“请进来、走出去”的方式，加强与重点客户的联系和沟通，听取各方意见建议，共同研讨共性问题，真切为用户解决实际性问题。供水服务满意度调查采用线上 962001 微信发布有奖问卷、线下柜面服务、营销员走访用户等多种形式和渠道引导用户参与，这使调查范围涉面更广、用户类型涉面更全，调查结果也更为真实有效。今年参与调查人数为 4733 人，总体满意度 96.27%。

2、创建供水服务标准化体系

2019 年，国家标准化管理委员会委对公司“国家级供水服务标准化试点”进行终期评估验收，公司以 92 分通过供水服务国家级标准化试点验收。



“国家级供水服务标准化试点”
终期评估验收现场

公司承担了江阴市落实社会治理综合标准化试点相关项目。线上水费支付公共服务规范通过专家组审核，已经作为江阴市人民政府

标准发布实施。作为江阴市政务服务标准的水费缴费办理及城区居民二手房水表更名过户办理规程顺利通过专家组审核。今年，公司应供水联盟要求对“用户服务指标”体系进行 1.3 版修订，增加智慧服务的相关指标，以促进水务行业服务趋向更加标准化、精细化与智慧化。

3、优化营商环境

整合优化流程，减少中间环节，精简申请材料，由原来的 24 个环节整合为 4 个环节；缩短报装时间，方案设计阶段实行联合会办，提高工作效率，确保当天完成方案审批；实施全程监督，一名客户管家服务一个报装项目，做好项目的全程跟踪服务，协调各个工作环节的进度，督促相关部门合力推进，同时与用户保持良好沟通，及时了解用户的需求；加强管理监督考核，公开报装业务流程、收费依据和标准，及时通报项目实施进度，切实让用户放心满意。

（二）提高水质质量

1、提高水质检测能力

公司通过对水源水、出厂水、管网水、二次供水水质进行监测，全面掌控江阴地区供水水质。检测结果表明，出厂水、管网水、二次供水水质符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006）要求，水质综合合格率继续保持100%。同时加强水源水质监测，做好水源水质预警及安全保障工作。水源水基本符合《地表水环境质量标准》（GB 3838-2002）II类要求。



管网水水质监测

水厂深度处理项目消毒剂投加系统改造投运后，水质检测中心加强了净水原材料的质量验收，及时扩充了消毒剂次氯酸钠的检测能力，增加了10项水质综合检测能力，目前水质综合检测项目总数达185项。

2、提供优质饮用水

为提高城乡居民饮用水水质，实现从“合格水”向供“优质水”的转变，公司完成了小湾水厂深度处理工程，2019年，公司投资肖山水厂和澄西水厂深度处理工程建设，目前，深度处理工程尚在建设中。

三、维护供应商权益

供应商是企业经营活动中的重要合作伙伴，公司通过与供应商的良好合作与相互支持，实现互利双赢、共同发展。

（一）完善采购招标管理体系

为进一步规范公司采购及招标管理工作，降低公司采购成本，公司建立了一套较为完整的采购招标流程体系，相继制定了《江南水务集中招标采购管理办法（试行）》、《江南水务控股子公司招标采购管理办法》等系列制度。公司设立集中采购及招标管理工作小组，全面负责企业招标采购管理工作。

（二）开展供应商管理

供应商管理遵循“集中管控、分级实施”及“公平、公正”原则，为规范公司供应商管理工作，完善和优化供应商关系管理，提高采购工作效率，公司建立了《江南水务供应商管理办法》，为供应商营造一个公平竞争的环境。

严格执行供应商绩效评价制度。公司有一套完善的供应商信用评级制度，定期

对合格供应商进行评鉴，对于年度综合评价在 90 分以上的优秀供应商，采购中实行优先邀请、应急采购预先考虑，在内部招标评审中酌情加分，或同等条件下优先采购；对于年度综合评价在 60 分以下的不合格供应商，发生重大质量、服务及诚信问题的，列入不合格供应商，并视情节轻重，则予以 1-3 年禁止参与公司采购活动。

第六节 生态优先 助力环境保卫战

公司严格遵守《环境保护法》等国家环境保护法律法规，全面履行环境保护职责，通过对生产过程的严格管控，强化责任落实，全面督促节能减排工作，深化环境隐患排查与治理，有效控制了环境事故风险，公司未发生环境污染与破坏事故，环保“三同时”按计划推进，主要污染物达标排放，环保设施稳定运行，污染物排放总量皆在允许范围内，环保形势基本稳定。

一、改造技术，减少排放

2019 年，南闸污水厂完成污泥浓缩池加盖除臭工程，改造后厂区废气有组织排放，改善了污水厂周边的大气环境。璜塘污水厂实施了加盖除臭工程，有效削减了污水厂氨、臭气、硫化氢等排放量。

2019 年，南闸污水厂共处置污泥 1,399.46 吨，处置方式为焚烧，处置单位为江苏利港发电股份有限公司，处置率 100%。璜塘污水厂共处置污泥 5,829.22 吨，处置方式为焚烧，处置单位为江苏利港发电股份有限公司，处置率 100%。



璜塘污水厂除臭加盖工程

二、改进工艺，降低污染

（一）改造消毒剂投加系统

2019 年底，小湾、肖山、澄西三个水厂全部完成次氯酸钠投加系统改造并正式投运。改造后次氯酸钠投加准确，操作安全，使用方便，易于储存，对环境影响基本无毒害，不存在液氯、二氧化氯等药剂的安全隐患，通过次氯酸钠代替液氯，彻底消除了液氯这一重大危险源，大大提升水厂生产环境的安全性，水厂次氯酸钠消毒剂改造有助于进一步降低水厂运行风险，保障供水安全。



次氯酸钠改造项目

（二）改进工程施工工艺

公司组织研制便于各类管配件安装的工装夹具，提高管配件的使用率，减少管

配件的焊接连接，降低了施工人力机械的使用成本，同时减少了施工作业时对现场环境的污染。针对本地区现有埋地管道类型，对各类管道非开挖修复技术进行了实用性研究与实践，并制定了相关施工技术要点及操作规程，在实际应用中取得了较好的效果。

三、加强监测，指标达标

（一）环境评估前置办理

2019 年，公司取得了肖山、澄西两个水厂深度处理改造工程项目相关环境影响报告的批复。两个水厂深度处理改造工程均采用先进成熟的净化工艺及先进的回用工艺、污泥处理工艺，在生产过程中尽量减少产生污染，同时做到节能减耗，符合清洁生产、降低项目改造对环境的危害和影响等方面要求。

（二）环境影响综合监测

按照 QES 管理体系认证要求，组织对公司环境污染物排放进行监测，监测结果表明公司的噪声、烟尘和污水的排放均达到相关规定，其中：厂界噪声符合 GB12348-2016《工业企业厂界环境噪声排放标准》；生活污水排放达到 GB8978-1996《污水综合排放标准》一类排放标准。目前，公司无环境污染事故，废弃物 100%合法处置。

四、绿色消费，保护环境

（一）节能降耗

严格公务用车用油统一管理，每月根据车辆行驶里程进行单车油耗考核，做好油卡充值记录台账，每月对用车公里数和用油进行核算；业务办公用房采用节能措施，2019 年电费比上年度下降 37.06%；采用地源热泵空调系统，有效减少能源消耗；完善智能调度系统，在均衡管网压力的同时使全年电能单耗明显下降。公司在总部大楼设置新能源汽车充电桩 6 个，方便员工使用。

（二）绿色办公

完成 OA 平台改造升级，推广运用网络办公、移动办公、视频会议。使用电子账单、微信账单推送，实施无纸化办公。存放食堂泔水、菜皮等厨余垃圾的厨房垃圾箱，设置专门的密闭容器单独存放，厨余垃圾交由属地的专业机构环卫部门进行回收处理，做到“日产日清”。厨房产生的油污、污水都汇入隔油池，定期交由专业清理公司清理。绿植花卉使用低毒低残留农药，合规处置农药包装，减少污染。

第七节 凝心聚力 弘扬社会正能量

在企业发展中，公司始终发挥国企责任担当，积极参与扶贫助困、助学及支持乡村建设等社会公益事业活动，积极履行社会责任，践行志愿精神，弘扬社会正能量，真情助力社会和谐发展。

一、关注社区建设

公司坚持“合心合力共建社区、同心同德共谋发展”为工作宗旨，加强与共建社区、单位的联系。深入社区开展节水、环保、安全文化宣传主题，与社会各阶层、社区建立了良好的关系，积极回报社会，共建和谐社区。公司每年举办水厂开放日活动，开展“江南梦·水务情 供水服务走进乡镇、社区”，与市共青团开展“益+青”青少年夏令营实践体验课，走进学校举办供水知识课堂等宣传活动，让更多



“益+青”青少年夏令营活动

市民了解制水工艺、公司发展理念、惠民服务措施，指导公众安全用水、科学用水，共同关注水资源、水环境。组织团员青年走进社区，采用柜面答疑、PPT 宣讲、小剧场演绎等多种形式，向用户普及节约用水知识，传播绿色环保理念，倡导绿色生活方式，树立有热情和亲和力的企业形象。工会和大桥社区结成共建单位，端午节为困难居民送去粽子、大米、食用油等物品。建军节前夕，慰问驻地部队。

二、支持乡村建设

公司重视乡村公共设施建设，以提供资金的方式支持长泾镇蒲市村建设美丽乡村。2019 年，公司对经济薄弱村长泾镇蒲市村就如何发展村级经济、完善公共设施建设等方面提供资金 12 万元。



走访蒲市村

三、阳光帮扶助学

公司践行公益、服务民生的社会责任，对全市持有《最低生活保障补助金领取

证》的低保困难家庭，实行水费补贴政策，按先缴后返方式，按居民生活用水一阶水价（含代收费）每年每户补贴 120 立方米水量水费，委托市慈善总会统一向 2761 户低保困难家庭总计发放了 100 多万元（不含手续费）水费补贴。

2019 年，公司响应江阴市“阳光扶贫”的活动，结对帮扶点青阳镇树家村开展“阳光扶贫”走访活动，并将急需解决的问题及时录入“阳光扶贫”监管系统 APP 中，为江阴市扶贫帮扶工作提供准确的信息支撑，为提升帮扶成效打下基础。

公司团委参与团市委“益+青”暖冬行动，向南闸街道的 2 名在校贫困生送去关爱和慰问。

组织志愿者进行扶贫活动，全年共计慰问走访困难群众家庭 65 户，金额达 3 万余元。工会筹集员工困难临时帮扶金，对 8 名身患重病、遭遇意外伤害的员工进行专项帮扶，共计发放帮扶金 10 多万元，为公司困难员工发放慰问金超过 100 万元。

四、引导诚信消费

公司积极参与诚信体系建设，认真做好用户信息采集、数据平台融合、信用闭环管理、联合奖惩应用等建设工作，定期交流和发布用水失信人信息，警示和制约非诚信用户，积极引导诚信社会信用消费。2019 年 1 月《江苏江南水务股份有限公司用水信用管理规范》正式实施，为用水信用体系有序推进提供了制度支撑和保障。公司荣获“江阴市十大行业百佳诚信单位”、“江阴市维权先进监督站”、“无锡市诚信单位”等称号。

五、倡导文明新风

紧紧围绕践行社会主义核心价值观，深入开展文明新风宣传活动，在服务窗口、单位公示栏等醒目处，分别设立了社会主义核心价值观 24 字、图说我们的价值观等公益广告。组织开展“用水知识进课堂”、供水服务走进乡镇等系列活动，参加空中热线、“3·15 消费日”等公益宣传活动。积极开展“我们的节日”主题活动，倡导绿色生活、反对铺张浪费。以“小小水滴，奉献爱心”的志愿者服务宗旨，广泛开展慰问孤老、关爱留守儿童、义务献血、文明交通义务执勤等活动，体现了志愿者奉献精神。



江阴电视台“空中热线”直播间

第八节 后记

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！非常希望您能够对本报告进行评价，并提出您的宝贵意见，帮助我们对报告进行持续改进。

您可以选择以下方式提供您的反馈建议：

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 2019 年度社会责任报告

反馈意见表

姓名：

工作单位：

联系电话：

电子邮箱：

反馈意见调查表：

- 1、您是否从本报告中获取了您所需要了解的信息？
- 2、您认为本报告是否全面反映了我们所承担的经济责任？
- 3、您认为本报告是否全面反映了我们所承担的环境健康安全责任？
- 4、您认为本报告是否全面反映了我们所承担的社会责任？
- 5、您对我们 2019 年度社会责任报告是否有其它建议？

江苏江南水务股份有限公司董事会

二〇二〇年四月二十三日