

江苏江南水务股份有限公司
2020 年度社会责任报告



二〇二一年四月

报告说明

《江苏江南水务股份有限公司 2020 年度社会责任报告》经第六届董事第十七次会议审议通过，是江苏江南水务股份有限公司（以下简称“公司”或“江南水务”）发布的第 9 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 2020 年在经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效。

时间范围

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，部分内容适当追溯以往年度。

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、公司发展战略	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 共享成果	7
一、规范公司治理	7
二、加强党的建设	7
三、反腐倡廉建设	8
四、推进依法治企	8
五、主要绩效指标	9
六、投资者权益保护	10
第三节 科技创新 驱动发展	12
一、推进产学研合作	12
二、提升创新能力	12
三、发挥自主知识产权优势	12
第四节 措施有力 安全生产	14
一、保障安全生产	14
二、加强反恐工作	15
三、提升网络信息安全性	16
第五节 保障权益 互利共赢	17
一、维护员工权益	17
二、维护用户权益	18
三、维护供应商权益	20
第六节 保护生态 绿色发展	22
一、稳定运行，达标排放	22
二、加强监测，助力地方	22
第七节 志愿服务 热心公益	23
一、助力乡村振兴	23
二、关注社区建设	23
三、阳光帮扶助学	24
四、倡导文明新风	24
第八节 后记	25

第一节 综述

一、公司概况

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，公司简称：江南水务，股票代码：601199。公司注册资本为 9.3521 亿元，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。

公司是一家国有控股上市企业，拥有两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，参股了 8 家公司，投资了 2 家合伙企业。

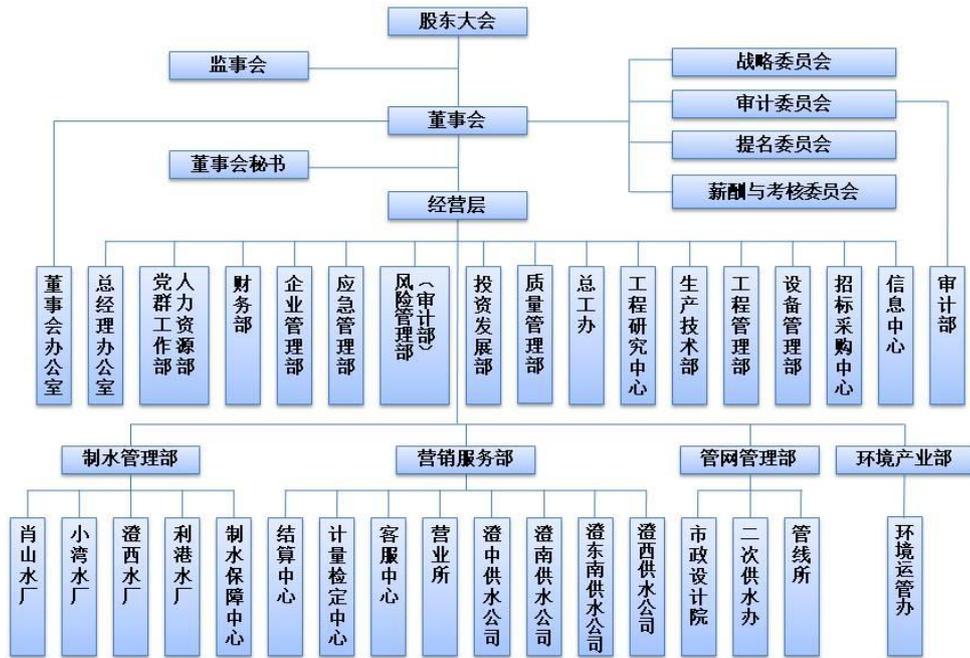
公司拥有小湾、肖山、澄西 3 座地面水厂，日供水能力为 110 万立方米；2 家污水处理厂，日处理污水能力为 3.5 万立方米。供水区域覆盖全市城乡 986.97 平方公里，受益人口近 165 万，水质综合合格率 100%。

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 2020 年获得的荣誉。

序号	荣誉称号	颁奖单位
1	2019 年度百强明星企业	中共江阴市委江阴市人民政府
2	2019 年度上缴税金超亿元企业	中共江阴市委江阴市人民政府
3	2019 年度江阴市重点骨干企业	中共江阴市委江阴市人民政府
4	2019 年度水业最具社会责任投资运营企业	E20 环境平台、中国水网
5	2019 年度文明服务优质单位	中共江阴市公用事业管理局委员会、江阴市公用事业管理局
6	2019 年度江阴市安全生产先进单位	江阴市安全生产委员会
7	2018-2019 年度消费者满意单位	江阴市消费者权益保护委员会
8	2019 年度维权先进单位	江阴市消费者权益保护委员会

9	江阴市消费者权益保护委员会先进监督站	江阴市消费者权益保护委员会
10	2020 年度发行工作先进单位	中国供水节水报社
11	2020 年全市消防安全管理先进单位	无锡市消防安全委员会办公室

五、利益相关方

一直以来，公司致力于与利益相关方保持密切联系，坚持诚信、互动、平等的原则，建立健全利益相关方沟通参与机制，多渠道多举措收集、整理和分析利益相关方的期望与诉求，加强与利益相关方的沟通交流，真诚倾听利益相关方的声音，在实践中持续改进利益相关方的参与效果，谋求多方共赢发展。

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	日常沟通报告 不定期现场考察 不定期座谈会 及时纳税
股东与投资者	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	股东大会 定期报告与信息披露 投资者电话、上交所 e 互动 公司官网、微信公众号 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	客户满意度调查 标准化服务 用户座谈会 水厂开放日 听证会
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 职业发展方面的沟通机制 员工满意度调查
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	公开招投标管理 完善审批流程

	能够公平采购、诚信履约	
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 共享成果

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、规范公司治理

公司建立了股东大会、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。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。

报告期内，公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规及中国证监会、上海证券交易所关于公司治理的有关要求，通过建立、健全内控制度，不断推进公司规范化、合法化管理，提升公司治理水平，依法履行信息披露义务，推动公司可持续发展。

二、加强党的建设

报告期内，公司党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，在既有基础上，以围绕中心、建设队伍、服务群众为目标，积极寻求新形势下党建工作的新思路，新方法，党建工作取得了一定的成绩：一是立足理论学习，固本筑魂，引导党员干部坚定理想信念。科学安排学习内容，建立健全学习保障机制，进一步增强应变能力和创新能力。二是强化组织建设，凝心聚力，打造让群众满意的服务型党组织。推进“规范化”、“标准化”、“星级化”的三化党支部建设，创新组织建设方式，开展了一系列亮点纷呈、形式多样的主题活动，增强了党组织的吸引力与感染力，形成具有江南水务特色的党建品牌形象。三是坚持党建引领，党群共融，赋能企业高质量发展新动力。严格执行“三重一大”决策制度和决策程序，细化党委会、领导班子的议事细则。四是坚持问题导向，补短补缺，助力企业健康良性发展态势。按照全面

从严治党的要求，以坚定的政治自觉、坚强的整改决心、坚决的有力举措，努力把各项整改任务落到实处、抓出实效，将巡察成果转化为推动高质量发展的不竭动力。

公司通过组织召开“弘扬先进再出发、不负韶华绘蓝图”庆祝建党 99 周年暨半年度总结表彰大会、“以青春之我、创青春水务”五四青年节主题团课活动、“学习贯彻新思想庆祝建党 100 周年”网络知识竞赛、“守初心树新风，学新华西共发展”参观学习、与市水利局开展“党建聚合力、共建促发展”主题活动等一系列党建



公司党委赴华西村参观学习

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、反腐倡廉建设

2020 年，公司认真贯彻中央党要管党、从严治党方针，切实落实党风廉政建设主体责任，创新反腐败体制机制，深入推进党风廉政建设和反腐败斗争的重大决策部署，成立了纪检监察室，抓好党风廉政建设以及宣传教育工作，对公司各级干部进行违规违纪监督检查，充分发挥监督保障功能。

四、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，公司风险管理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。2020 年，以强内控、防风险、促合规为目标，公司全面推进预算内控审计工作，对下属子公司及部门的预算执行情况、内控制度执行情况以及费用支出的合规性进行全面审计，及时发现并整改内控管理缺陷，促进合规管理，保障公司健康稳定发展。

（二）规范合同管理

公司全面防范合同风险，合同管理上了新台阶。从维护公司合法利益出发，不断完善合同文本标准格式，制定了 92 份标准合同格式模板，首次实现了公司合同管理的标准化。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”。

（三）防控法律风险

加强风险管理，提高合规防风险能力。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。2020 年，共计处理合同纠纷案件 5 件，其他侵权纠纷 3 件，破产案件 6 件，其他供水经营方面纠纷 18 件，提供法律咨询服务 150 余件次，审核修改法律文件 66 份，突出抓好规章制度、经济合同、重大决策的法律审核把关，坚决守住不发生重大风险的底线。

（四）推进普法宣传

自普法工作开展以来，公司紧扣安全保供中心工作，将依法治企贯穿至企业管理运行之中，将普法宣传深入到企业干部职工及广大用户，着力搭建牢固的企业法治建设堡垒，营造和谐的企业法治文化氛围。公司开展每月学法活动，旨在进一步增强广大党员干部法治意识和责任意识，提高依法行政能力。通过建立和完善领导干部集体学法、法制讲座、法律培训等制度，扎实推动党员干部学法用法，使依法治企行之有效，普法宣传纵深推进。公司将宪法和民法典的学习宣传贯彻作为重点任务，探索形成科学有效、独具特色的法治宣传模式。



“七五”普法考核组检查现场

报告期内，公司顺利通过省、无锡市“七五”普法终期验收，公司将继续以提供安全优质的供水服务为基础，以建设诚信守法的法治文化为抓手，坚持依法治企，加强“三化”管理，致力打造和谐供水环境。

五、主要绩效指标

市场绩效指标	2020 年	2019 年
营业收入(万元)	95,314.21	99,175.06
净利润(万元)	24,398.62	23,485.31
每股收益(元)	0.26	0.25
研发投入(万元)	205.94	176.21
资产负债率(%)	43.58	38.93
水质综合合格率(%)	100	100

社会绩效指标	2020 年	2019 年
员工总人数(人)	961	974
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	2020 年	2019 年
自来水供水量(万立方米)	26,214.96	26,570.88
自来水售水量(万立方米)	23,886.20	24,260.56
污水处理处理量(万立方米)	737.10	698.29
污水处理结算量(万立方米)	749.78	744.89

六、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 (%)
2020 年	0	0.80	0	74,816,823.36	243,986,217.80	30.66
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

第三节 科技创新 驱动发展

科技创新是构筑企业发展新优势的重要举措，公司倡导新技术应用和研发，注重科研人员培养，积极开展科研项目，提高企业核心竞争力。

一、推进产学研合作

公司与哈尔滨工业大学产学研合作项目“城市水处理厂絮凝投药智能复合控制系统研究及肖山水厂示范工程”已进入设备安装阶段。和南京工业大学进行了“污水厂及水厂污泥处理可行性分析”，主要针对公司的自来水厂和污水厂生产过程中产生的污泥展开研究，全面了解污泥的理化性能、认识污泥带来的安全环保问题；分析污泥处理的理论和实际依据；提出实现污泥的零排放、减小公司污泥处理费用的合理化建议，为实现公司污水厂和自来水厂污泥的减量化、资源化服务。

二、提升创新能力

为进一步营造浓厚科创氛围，激发科技创新活力，发挥工程研究中心科创引领作用，形成科创规划思路，谋求新的突破，实现新的发展，公司积极开展各项科研项目，依据《科技创新项目管理办法》，鼓励员工积极投身创新研发；通过工程研究中心、江南水务智慧水务研究院等科技创新平台，开展了项目开发、科研人员培训等工作；邀请专家进行“水务企业科技创新工作”主题讲座；邀请倒流防止器、臭氧发生器厂家技术人员来司进行技术交流。今年公司新增 3 个研发项目，分别为“江阴市小区高品质供水工艺选择研究”、“聚合氯化铝盐基度对出厂水铝的分析研究”和“智能控制模块的产品化研发”，共有 3 个项目通过验收评审，其中“钢管不规则端面的切割坡口装置”、“炭砂滤池的应用研究”已开始推广应用，取得了较好的效果。



科技创新工作专题培训会

三、发挥自主知识产权优势

公司始终坚定不移科创兴企，以科技服务，成果转化为基础，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，公司及公司子公司共拥有 10 项实用新型专利技术和 14 项软件著作权。报告期内，公司取得了“蓄水池水位远程智能控制系统”、“一种基于小口径球墨铸铁管道的安装夹具”、“一种基于螺纹管的异形角度切割器”、“雨水泵房控制系统输入输出控制板”、“一种市政给排水的管道连接结构”5 项实用新型专利技术；“供水管网管理系统[简称：管网管理系统 V1.0]”、“雨水泵房 I/O 控制系统[简称：I/O 控制系统 V1.0]”2 项计算机软件著作权登记证书。

第四节 措施有力 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，全面贯彻安全生产各项决策部署，坚持源头治理、标本兼治；坚决扫除隐患、守牢安全底线，按照“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，多措并举、综合发力，扎实推进各项安全生产建设。

一、保障安全生产

（一）织密排查网，疫情防控常态化

应对突如其来的新冠肺炎疫情，为确保公司安全优质保供应，公司第一时间成立新冠病毒疫情防控工作领导小组，统一谋划，明确职责，落实责任。公司制订了科学规范、切实有效的疫情防控措施和办法；积极配合市疫情防控指挥部开展全公司人员大排查，做到一个不漏、资料精准；公司印发各类疫情防控文件、通知，传达到每一位员工；各部门建立“一人一档”，严格实行外出人员审批制度，要求员工及时上报防疫日报和安全生产工作情况；集中采购并发放防疫物资，保障公司全体员工生命安全。

随着疫情形势的变化，公司严格按照市疫情防控指挥部的最新要求，严把排查关，水厂（加压站）禁止外来人员进入；营业厅办事人员、公司访客人员遵循测温+扫码+登记，坚决克服厌战、侥幸、麻痹、松劲心理，做到疫情防控常态化管理。

（二）强化企业主体责任，细化安全隐患排查清单

公司从紧从实从细抓好安全生产各项工作，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，做到安全生产责任全覆盖，形成人人都关心、人人有责任的安全生产氛围。

根据市“党政同责、一岗双责”以及“管生产必须管安全、管行业必须管安全、管业务必须管安全”的总要求，公司制订了安全工作清单，明确安全工作的内容和要求，并采取“四不二直”的方式进行安全督查。报告期内，公司组织开展各类安全生产检查 24 次，查出安全隐患并整改 23 起。另外，公司对水厂、供水公司、子公司安全管控内容进行梳理和细化，完成了各单位部门安全隐患排查清单。小湾水厂可视化安全示范点建设正在持续进行中，目前小湾水厂已完成现场隐患排查治理、

危险源辨识评估与分级、风险四色分级图、站房风险告知卡、岗位风险告知卡等工作，进一步提高安全风险管控能力。

（三）开展安全培训，提高全员安全意识



安全生产培训

公司开展以“消除事故隐患、筑牢安全防线”为主题的“安全生产月”系列活动，通过公司《澄水报》、微信订阅号、大屏幕刊登安全生产知识，传播安全生产理念。公司针对各类人员开展安全教育活动，不断提高公司各级安全生产能力。组织地操作业人员计 50 余人，开展机械吊装作业

培训；组织安全员、义务消防员及保安物业人员计 45 人，开展消防安全知识、业务培训；组织特种作业（电工）人员培训 18 人；每月组织公司车队及片区的驾驶员开展交通安全教育活动，切实保障行车安全。

（四）开展应急演练活动，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。2020 年，公司先后开展了长江原水突发污染应急启用地下备用水源应急处置、有限空间作业管



高锰酸钾投加应急演练

理、大口径供水管道爆管和原水污染活性炭、高锰酸钾投加等一系列应急演练，并及时做好演练评估、总结工作。

（五）加强职业健康管理工作，保障员工身心健康

做好职业健康管理工作，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职业病防护体检，并建立员工职业健康监护档案，为员工职业病诊断、鉴定提供相关资料；每年做好作业场所和周边环境检测，将检测数据现场公示，并且作业人员配备发放劳动防护用品，现场设置警示牌，保障员工身心健康。

二、加强反恐工作

公司严格按照省公安厅关于一级反恐怖防范重点单位的要求，坚持平时跟战时结合，预防和应急结合，加强日常反恐怖防范意识，保障公司各项生产经营工作稳

定有序开展。

上半年，公司对水质检测中心、澄西供水公司进行了技防改造，云亭绮山备用水源地已建设完成并投入运维管理。在市公安局的指导下，各类物防、技防措施正在抓紧建设实施中，派驻的 10 名保安人员已经正常工作，联合驻澄部队进行协防管理，确保应急水源地的水质、设施安全，达到了全覆盖、无死角、全天候的反恐建设要求。

三、提升网络信息安全性

（一）信息安全管理制度

公司成立信息安全领导小组，制定外联单位联系列表，加强了管理人员之间、组织内部机构之间以及信息安全职能部门内部的沟通与合作。

信息中心制定了信息安全工作的总体方针和安全策略，并建立了安全管理制度。在互联网出口边界部署了安全隔离设备，边界防火墙在入方向配置了详细的访问控制策略；通过运维区防火墙的 WAF 模块实现对数据流基于应用协议和应用内容的访问控制；防病毒模块能够对恶意代码进行检测和清除；运维区防火墙的 IPS 模块能够对网络中的攻击行为进行检测和阻断。所有设备均开启了日志审计功能。

（二）日常运行和维护

公司信息部门从机房设备、系统和网络等各方面实施严格的管理，编制了系统资产清单，控制和保护各类介质，定期维护设备和线路，定期验证网络防范恶意代码攻击技术的有效性，对重要业务信息进行备份。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 保障权益 互利共赢

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，尽职尽责”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“五险一金”。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，组织一线员工进行职业病防护体检。

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。



电工技能竞赛

公司组织中高级人才培养，提高管理人员的综合素质，提升企业管理水平和市场竞争能力，促进企业持续发展；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。

公司致力于进一步拓宽选人用人渠道，建立良好的职业发展环境。为优化人才队伍的知识结构，提高人才队伍的文化素质、管理技能与业务水平，满足长远发展对人才的需求，公司制定《江南水务后备人才管理办法》，面向公司及子公司选拔培养优秀人才建设后备人才库。公司根据实际发展需要，不断推出行政、管理、技术等关键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

公司建有党群服务中心，并不断升级改造，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。公司工会经常组织开展丰富多彩



写“福”迎新春

的文体活动，增加职工向心力和归属感。春节前夕邀请市文联的书法志愿者到公司，开展以“水韵江南，福满春澄”为主题的写春联、送祝福活动；不定期组织篮球联赛、足球联赛、乒乓球比赛，强健员工体魄，凝聚发展力量；开展了主题为“中国梦·水之韵”的第七届书法摄影美术作品展，及丰富的读书写论文艺活动，润泽员工心灵，展现真我风采；骑行爱好者自发组织开展了“保护水资源·呵护水源地”、“走进霞客”等公益宣传活动，践行使命担当永远在路上。

动，润泽员工心灵，展现真我风采；骑行爱好者自发组织开展了“保护水资源·呵护水源地”、“走进霞客”等公益宣传活动，践行使命担当永远在路上。

二、维护用户权益

在供水行业步入技术驱动及高质量服务发展新阶段，公司紧抓机遇，围绕“供水以社会需求为准，服务以用户满意为准”的企业目标，大力推进标准化战略和“互联网+供水服务”新模式。对内加大革新，聚力制度创新技术创新，对外问需于民，重视服务体验关注民生，用心打造政府、用户、行业一致认可的“澄水”水务服务品牌。

（一）提供优质服务

1、标准引领完善供水服务体系

通过省级、国家级供水服务标准化试点建设，公司持续深化标准化理念，践行标准化管理方法路径，加大资源整合，发挥制度创新对服务提升的支撑作用。在生产运行上，实行制水、检测、调度、设计和工程建设的规模化和集约化管理，确保

供水质量；在客户服务中，公司创建营销部“一部三中心”管理架构，实现服务质量、费用结算和计量管理的综合管控，确保服务品质。基于制度架构基础，公司通过供水服务标准化建设统一技术、运营、服务标准，有效提升管理效能、锻炼建设队伍，完善从源头到龙头的供水服务标准化体系，为供水服务高质量提供可持续发展的内生动力。

2、技术创新打造现代服务模式

公司围绕“智慧服务、城乡一体”的服务发展路径，线下推进片区网格化管理，促进统一标准有效贯通，提升柜面、抄收、安装、维护等线下服务效能；线上打造智慧服务平台，通过服务调度中心和 962001 微信公众号的信息化建设，加强工单管理、服务监督、大数据运用和精细化管理，推出远传数据实时共享、用水信息点对点告知、客户分类服务分级、业务零跑、智能客服等增值服务，为广大用户提供“便捷、高效、主动、精准”的现代化供水服务新模式。

3、信用建设营造信用消费环境

用水信用作为社会信用体系公共服务的组成部分，公司借助“互联网+供水服务”平台，实行标准公开、信息共享，积极引导用户监督，共建用水信用消费新环境。公司总结近年来用水信用建设经验，推进江苏省《用水信用管理规范》团体标准的制定和实施，促进行业统筹建设、区域协同发展。

4、精准施策优化用水营商环境

公司以提高客户满意度和获得感为出发点和落脚点，制定《江苏江南水务股份有限公司优化用水报装营商环境实施方案 2020》，进一步优化流程、减少环节、简化手续、压缩时限，同时降低收费标准，实行电话预约、客户管家、定额单价、材料容缺办理、“先通水后付费”的信用报装模式，切实提高供水接入效率和服务水平，为助力我市优化营商环境不断提效增质。

（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、二次供水水质均符合或优于《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006）要求，水质综合合格率继续保持



日常水质检测

100%。同时加强水源水质监测，做好水源水质、应急水源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。

2020年1月份检测中心圆满完成国家实验室认可(CNAS)现场评审和扩项工作，水质检测能力186项，其中GB5749-2006《生活饮用水卫生标准》106项、GB3838-2002《地表水环境质量标准》100项、水处理物质氯化铁和聚合氯化铝、次氯酸钠以及滤料33项。



小湾水厂深度处理活性炭滤池

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，公司陆续对三座水厂开展深度处理改造工程。目前，已完成小湾水厂深度处理工程，在建的肖山水厂和澄西水厂深度处理工程正在按计划推进中。

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）完善制度，优化管理

为进一步规范公司采购及招标采购管理工作，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。通过开展部门调研，结合法律法规和上级文件要求，不断对集中采购和招标管理制度进行修订完善，使其更加规范、高效。公司设立集中采购及招标采购管理工作小组，全面负责企业招标采购管理工作。

（二）规范高效，优质优价

1. 招标采购高效优质。公司严格按照上级文件要求和招标采购制度，开展招标采购组织工作，通过开展细致的前期调研，推敲兼顾质量和效益的评标办法，克服了疫情缓解后招标工作量大和短期集中的不利影响。

2. 小额采购更加规范。公司开展比质比价做好日常集中采购工作，对小额采购项目，通过规范比价和谈判流程，进一步压降采购成本，增强采购竞争性和合理性。

3. 不断探索新的模式。公司积极与市交易中心和招标代理机构开展沟通协商，促成专业设备材料和服务公开招标由专业招标代理机构操作，在市交易中心公开招

标的采购模式，解决了程序规范和招标专业的矛盾，效果良好。试行自主公开采购新模式，对标专业代理机构的公开招标做法，采购信息、中标信息公开，开评标程序规范，现场监督到位，不断提升采购公开性和规范性。

（三）供应商管理，公平公正

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 保护生态 绿色发展

公司在谋求自身发展及全体职工经济利益的同时，积极关注包括国家和社会、环境、客户及社区在内的利益相关者的共同利益，促进社会经济的可持续发展。在环境产业经营发展方向，为构建和谐社会，积极承担社会责任，规范公司社会行为，自觉接受社会监督，形成自我约束、自我发展的机制。

一、稳定运行，达标排放

2020 年全年公司两家污水处理厂保持稳定运行，共计处理污水 763.6 万吨，达标排放率 100%。南闸污水厂共计产出污泥 1202.77 吨，璜塘污水厂共计产出污泥 4987.31 吨，所有污泥通过热电厂掺煤焚烧，处置率 100%。

2020 年污水厂全年累计削减 COD4208.32 吨，氨氮 212.75 吨，总磷 16.93 吨。在污水处理方面，尽责尽职履行自身义务，为保护江阴的碧水清波贡献力量。

二、加强监测，助力地方

（一）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。公司污水厂作为敏感企业，加强对其各项指标的内部监测，尤其在排水指标及臭味检测方面，全年，公司无环境污染事故，废弃物 100%合法处置。

（二）助力各方环境难题

2020 年公司多次关注地方政府及友好单位面临的环境相关问题，积极提出协助意向并提供解决方案，公司成功与南闸街道在水体治理及污水泵站优化等方面达成合作共识，在帮助街道解决环境方面困扰的同时，也有助于公司提高自身环境产业领域的能力。

第七节 志愿服务 热心公益

公司始终注重践行社会主义核心价值观，将履行社会责任作为义不容辞的责任和使命，为用户、员工和公众创造价值，以实际行动融入社会、回报社会、服务社会。

一、助力乡村振兴

公司坚持稳中求进、提质增效、服务民生的工作总基调，积极参与“村企共发



南闸供水管网改造工程开工仪式

展同奔现代化”精准扶贫行动，助力推进以改善民生为重点的乡村建设。2020年，公司对经济薄弱村华士陆南村完善公共设施建设等方面提供资金10万元。为南闸龙运村、蔡泾村改造供水管网，解决两村1000余户居民、4000余名群众的饮用水安全问题，减轻了村级支出的沉重负担，让村民享受到了村企共建、精准扶贫的幸福果实。

为进一步履行企业公民责任，践行“奉献、友爱、互助、进步”的奋进精神，公司与江阴市南闸街道曙光村进行“党建联盟”签约，从党建联盟、发展联动、项目联推、人才联育、载体联创五个方面着手，增强力量，促进村企各项工作创新发展，确保“党建联盟”落地实施结出丰硕成果。

二、关注社区建设

在新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作中，公司党委号召全体党员积极投身疫情防控志愿服务，切实担负起宣传群众、服务群众的职责，立足工作岗位，主动担当作为，构筑群防群控的严密防线。根据市防控指挥部统一安排，公司党员志愿者经过基础防护知识和操作技能培训后，陆续“上岗”，对入澄人员进行体温测量及相关信息登记工作，公司青年志愿者自告奋勇参与到社区、村镇等基层疫情防控工作中。

公司与环城东路社区结对共建，积极响应“大力弘扬江阴精神确保蝉联全国文明城市”的口号，志愿服务活动内容涵盖引导市民填写全国文明城市“问卷调查表”、清

扫楼道、清除牛皮癣、清理卫生死角、清洁路面、文明交通劝导等，助力文明创建工作，提升城市文明水平。

开展以“党建引领聚合力情满中秋志愿行”等主题党建志愿活动，“小小水滴”志愿者为结对村里的困难群众带去了节日的祝福，并为他们检查水管、维修水阀、安装水龙头等，真正打通宣传群众、关心群众、服务群众的“最后一公里”。



志愿者清除楼道小广告

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、困难职工、孤儿和新冠患者实行水费补贴政策，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 3009 人发放了 100 多万元（不含手续费）水费补贴。

2020 年，公司开展“阳光扶贫”活动，结对走访青阳镇树家村 12 户贫困户，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。

公司参与团市委“益+青”暖冬行动，向高新区的 2 名在校贫困生送去关爱和慰问。对新疆霍城县江阴小学援助建设“江南水务爱心书架”。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 45 户，金额达 1 万余元。工会筹集员工困难临时帮扶金，对 12 名身患重病、遭遇意外伤害的员工进行专项帮扶，并为公司困难员工发放慰问金，共计发放帮扶金 16 多万元。

四、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，公司在服务窗口、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。组织开展供水服务走进乡镇系列活动，参加“政风热线”公益宣传活动。积极参与诚信体系建设，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，积极引导诚信社会信用消费。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。

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 2020 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 2020 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

二〇二一年四月二十三日