

江西长运股份有限公司

2010 年度履行社会责任报告

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。

前 言

《江西长运股份有限公司 2010 年度社会责任报告》是公司连续第三年公开发布企业社会责任报告，本报告反映公司积极承担社会责任的总体情况，报告以公司 2010 年工作为重点，真实、客观地反映了公司在从事经营管理活动中履行社会责任的重要信息，是公司落实科学发展观，参与构建社会主义和谐社会的自觉行动，进一步阐明履行必要的社会责任有利于实现企业与股东、顾客、供应商、员工和社会等相关利益方的协调发展和共同进步。

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、旅游、物业经营等，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。

上市以来，公司坚持“低成本、高效率”运营模式，注重外延扩张和内涵增长的协调发展，已成为覆盖江西辐射全国的道路运输区域性龙头企业。

2010 年 7 月，公司被列入全国交通运输客运行业首批“优质服务示范企业”。

2010 年 9 月，公司入选由中国企业联合会、中国企业家协会评选出的 2010 中国服务业企业 500 强。

公司历年来都注重履行应尽的社会责任，把履行企业社会责任作为强化企业文化和品牌建设的重要内容，通过承担和履行对股东、客户、员工、商务伙伴、社区、环境等利益相关方的责任和义务，维护和增进社会利益，实现公司与社会的协调发展。

二、公司使命、核心价值观与愿景

1、公司使命：为人们的出行提供满意、温馨的全方位服务

2、公司核心价值观：坚守诚信、全心服务、持续改进、创造价值

3、公司愿景：做中国道路客运行业规模最大、效益最好、服务最优的企业

我们将以便利交通带动现代社会发展，使股东不断获得价值增长的机遇，使客户合作伙伴共享成功，使员工实现人生理想，使我们的企业成为道路客运行业发展的引领者。

公司使命、价值观和愿景把公司追求行业最优和以人为本，和谐发展、主动承担社会责任融为一体，奠定了公司与相关利益主体共享发展成果的持续发展架构。

三、优质服务

公司继续深入贯彻“出行便捷，温馨如家”服务理念，增强服务意识，提高服务质量，努力打造公司优质服务品牌，竭诚为顾客提供安全、经济、环保的服务。

（一）不断优化服务质量

消费者满意是最好的服务，公司不断改进服务质量，进一步完善服务设施，设立了绿色无障碍通道，强调服务中的人文情怀。深入组织开展“创业服务年”活动，自觉接受旅客、社会和媒体的监督，及时处理顾客投诉，完善薄弱环节，促进服务质量和水平不断提高。2010年7月，公司质量管理体系和职业健康安全管理体系再次获得中国船级社的认证。

（二）积极创新服务模式

公司南昌长途汽车总站与南京中央门长途汽车站实施“一站式售票”中转运输服务。旅客往返于江西和江苏两地省会城市以外的城市，可直接在两个车站买到中转车票，无需下车后再到售票大厅排队购票。通过中转运输方式，使双方车站目前不能直达的部分客运班线，旅客也能实现在双方站内购票，极大地方便了旅客的出行需求，确保乘客能够在短时间内完成换乘，一票到底，无须再中途购票。

（三）不断拓宽服务渠道

2010年，公司开展送票进校园活动，为全省17所大中专院校送票上门，还将学生票预售期延长到15天，除了在市區增设售票网点外，为了方便广大旅客都能及时购票，江西长运还提供了网上订票(网上订票 www.jxcy.com.cn)、QQ订票和电话订票，并免收服务费。

（四）关爱顾客

公司积极关注顾客感知，努力提升顾客满意度。公司每年定期召开客户座谈会，主动与客户交流，认真听取、收集客户对公司服务的意见和建议。公司注重发挥客服中心的窗口作用及传播效应，积极与旅客展开良好的互动交流，热情解答旅客咨询，热心处理旅客求助，及时受理旅客投诉，及时消除旅客抱怨。公司积极参与民主评议服务行业行风工作，持续参与“文明行风热线”活动。

公司的贴心服务获得了社会各界的广泛好评，李红服务组荣获江西省“女职工建功立业标兵岗”荣誉称号，同时被中华全国妇女联合会授予“全国三八红旗集体”荣誉称号；组长李红荣获全国交通运输系统劳动模范荣誉称号和南昌市劳动模范荣誉称号。

四、安全运营

公司安全生产工作坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，以落实运输企业主体责任为主线，强化企业对营运客车动态监控为重点，坚持源头管理与路面监管并重，采取有力措施，切实做好安全生产各项工作。

（一）健全安全管理机制

公司制订了安全生产责任制、责任追究制度、突发事件总体应急预案等安全管理基础制度，各生产经营管理部按公司要求制订了符合自身经营生产特点的各项管理制度，各基层生产单位制订符合单位自身经营特点的操作细则。

通过开展企业安全文化建设，继续完善“三级安全管理模式”，构建全员参与的安全管理格局，为建立安全管理的长效机制提供了有力的保障，实现了安全生产形势持续稳定。

（二）强化安全生产责任

2010年公司安全生产形势总体良好，主要得益于安全责任的层层落实，公司与事业部、各基层单位签订了安全生产、消防、综合治理、维稳责任书，制订了各项工作目标及管理责任，各事业部、基层单位进一步将目标与责任分解到班组、员工和单车，做到目标到人、分级管控。与2009年全年安全指标相比，责任安全事故率与责任安全事故死亡率下降明显，各项指标均优于交通部对于道路客运一级资质企业的要求。

公司近三年安全生产指标实现情况

指标	2010年	2009年	2008年	交通部对于道路客运一级资质企业所
----	-------	-------	-------	------------------

				要求的安全指标
责任安全事故率	0.01 次/车	0.013 次/车	0.007 次/车	<0.1 次/车
责任安全事故伤人率	0.009 人/车	0.008 人/车	0.009 人/车	<0.02 人/车
责任安全事故死亡率	0.006 人/车	0.009 人/车	0.006 人/车	<0.05 人/车

（三）多项举措保障安全

公司集中开展交通安全专项整治，重点抓好现场管理、驾驶员源头管理、GPS 途中监控。广泛开展交通秩序整顿、车辆状况检查、行车过程监控等系列活动。采取多种形式，强化安全培训，开展安全竞赛活动，营造安全文化环境。

1、天气环境及道路状况的提醒。对雨、雪、雾等恶劣天气发班前管理人员都要进行安全叮嘱，对途中车辆进行安全提醒。

2、加强营运车辆的管理和检查。加大安全资金投入，公司机务部门严格执行强制“二维制”和“二检制”确保检测不合格的车辆不得参加营运，并由基层单位负责落实整改。

3、加大对春运、世博、中博、亚运等节日及重大活动期间的安全生产活动的管理力度。公司组织开展了“春运安全 40 天无事故、六月安全月”等活动，成立了春运、世博、中博、亚运期间安全生产领导小组，制订了工作方案，全方位指导和监督安全生产工作。

4、注重员工安全意识的培养。为进一步提高职工劳动保护意识，公司组织参加了全国总工会的安全知识竞赛答题和劳动安全生产知识竞赛，公司全年组织开展了 4 次劳动保护专项检查工作和安全生产监督检查工作，及时将检查结果在公司内网公布，有效树立了员工安全生产意识。

5、加大安全培训力度

2010 年公司根据安全培训计划，组织了驾驶员安全培训、安全管理人员学习培训、安全内审员培训、安全意识教育培训、道路客运安全培训。全司驾驶员、安全检测人员及特殊工种员工全部持证上岗。使员工的安全理念、安全知识和安全管理技能得到有效提升。

五、股东和债权人权益

保障股东特别是中小股东的利益,维护债权人的合法权益,是公司最基本的社会责任。公司不断提高公司治理水平,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) 完善公司治理架构

公司进一步完善公司治理结构。明晰董事会、监事会、经营管理层之间的决策边界和程序,保持相互之间的独立、制衡和协调,从制度上、程序上、操作上保证公司治理的合法合规和高效运行。持续完善公司法人治理架构和内部控制体系,强化运营管理,增强公司核心竞争力与综合实力,使公司实现了持续稳定发展。

1、按照《公司法》、《证券法》等相关法律法规以及上级监管部门的要求,公司建立了以公司《章程》为基础,以股东大会议事规则、董事会议事规则、监事会议事规则等为主要架构的规章体系,形成了以股东大会、董事会、监事会及管理层为主体结构的决策与经营管理体系,不断提升公司治理水平,切实保障全体股东和债权人的合法权益。

公司历次股东大会的提案、召集、召开程序都合法有效,能够确保公司所有股东,特别是中小股东享有平等地位,能够充分行使自己的权利。

2、公司董事会由9名董事组成,其中3名独立董事,董事会下设预算委员会、战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会,负责从不同方面协助董事会履行职责。

审计委员会按照相关法律、法规和《公司董事会审计委员会年报工作规程》的有关要求,对公司2009年度财务报告的审计工作进行了有效监督。

审计委员会2010年召开专门工作会议,审议通过了公司2009年度财务报告、关于中审亚太会计师事务所2009年审计工作的总结报告,审计委员会对年审会计师完成本年度审计工作情况及其执业质量做出了全面评价,认为中审亚太会计师事务所较好地完成了公司年度财务会计报表的审计工作。

战略委员会在2010年召开会议,对公司“十一五”战略规划进行总结,并成立“十二五”战略规划制定小组,确保公司“十二五”战略规划顺利制定并实施。

提名委员会于2010年召开专门会议,对董事长提名的公司总经理、财务总监及董事会秘书候选人的学历、职称、工作经历、全部兼职等情况进行了审核,认为:公司聘任高级管理人员的程序符合《公司法》、《公司章程》和《上海证券交易所股票上市规则》的有关规定,聘任的高级管理人员其主体资格符合有关法律法规和《公司章程》对任职资格要求的有关规定。同意将聘任高级管理人员的议案提交董事会审议。

薪酬与考核委员会于2010年召开二次工作会议，对公司拟披露的公司董事、监事和高级管理人员的年度薪酬情况进行了审阅，认为：公司董事、监事和高级管理人员2009年度内领取的薪酬，系严格按照公司相关薪酬制度执行，公司2009年年度报告中披露的董事、监事和高级管理人员薪酬数据真实、准确，与实际发放情况相符；根据《公司董事、监事及高级管理人员年薪暂行方案》的相关规定，对公司董事和高管人员2009年度的履职情况进行了以平衡计分卡为核心的绩效考评，并同意将根据绩效考核结果确定的年薪分配方案提交董事会审议。

3、公司监事会现有监事5名，其中外部监事3名，职工监事2名，报告期内公司共召开5次监事会会议，对董事会编制的公司定期报告进行审核，听取财务总监关于公司财务情况的汇报，调阅相关财务资料以检查公司财务情况，同时对公司出售、收购资产情况，关联交易的相关情况和董事、高级管理人员执行职务的合法、合规性进行检查和监督。公司监事会对董事会和经营层的经营活动实施了有效的监督。

4、公司有序推进了管理体系的整合和优化，梳理了财务、业务、质量、审计、子公司管控等专业管理体系，并结合公司内部控制体系的完善和健全工作，重点强化了公司内部审计管理体系建设，促进了公司管理的优化和机构的高效运转。公司治理与内控体系的完善性、可操作性纳入高管人员的绩效考核指标内，公司治理的完善进一步落实到个人。

（二）严格履行信息披露义务

信息披露是上市公司应履行的最基本的义务，公司按照公开、公平、公正原则，进一步完善公司信息披露内部控制制度，使所有股东能够公平、及时了解公司经营动态、财务状况及重大事项的进展情况等公开信息。

公司制定了《董事会会议提案工作制度》，规范了董事会的提案管理，并切实按照《公司信息披露事务管理制度》与《公司内幕信息知情人登记备案制度》的规定，强化信息披露，做好内幕信息的过程控制管理工作，确保公司信息披露的公平性、及时性、准确性和完整性。

（三）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，与投资者保持着通畅、真诚的沟通。公司充分利用电话、传真、网络等现代化工具和手段，使信息披露、交流方式趋于多样化，已形成了包括热线电话、现场考察调研、股东大会、公司网站浏览、与行业研究员对话等交流平台，

及时地向各类投资者传递有关公司发展战略、经营模式、管理优势、发展前景和业绩等信息，促进了与投资者的有效沟通。

公司一直努力实现与投资者的良性互动，通过搭建多渠道、多方位和投资者沟通的平台，不断完善投资者关系管理和信息披露工作的制度建设，加强与投资者的双向沟通，提高公司透明度。

公司在进行投资者关系管理中，能积极听取投资者关于公司经营发展的相关建议和意见，并及时将相关意见整理后传达给公司管理层。通过公司与投资者之间的充分交流，投资者对公司的经营状况、战略规划等有了更全面的认识，同时公司也及时了解投资者和资本市场的主要关注点，为未来决策提供借鉴与参考。

（四）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。自 2002 年上市以来，公司经营业绩一直保持稳定增长态势，同时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，上市以来所分配的利润已超过公司首次募集资金总额，给予了投资者稳定的回报。

（五）债权人的权益保护

公司在注重对股东权益保护的同时，高度重视对债权人合法权益的保护，在经营决策过程中，公司严格遵守相关合同及制度，充分的考虑债权人的合法权益，及时通报与其权益相关的重大信息，保障债权人的合法权益，保证与相关方良好的合作关系，为公司的长远发展提供了必要的条件。

六、员工发展

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点，充分尊重和员工的个人权益，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）员工权益保障

公司始终坚持以人为本，尊重和员工的各项合法权益。严格遵守我国《劳动法》、《劳动合同法》、《职工带薪年休假条例》和《工会法》等相关法律法规的规定，完善了劳动合同管理、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，进一步完善了薪酬管理和绩效考核机制，促进了人力资源管理水平的提高。

公司不断健全和完善以职工代表大会制度为基础的职工民主参与、民主监督、民主管理制度，保障职工民主权利。公司依据《公司法》和《公司章程》规定，建立了职工监事的选任制度，公司监事会有 5 名监事，其中 2 名为职工监事，由公司职工代表大会民主选举产生，其代表职工监督公司的生产经营，并向公司提出意见和建议。公司职工代表大会保证了员工对公司生产运营的重大问题决策、重要规章制订、涉及职工切身利益问题、集体劳动合同协商等事项的参议权。公司每年定期组织管理评审听取和采纳员工的意见和建议，使民主管理渠道得到进一步拓宽。

公司高度重视员工的切身利益，按照国家社会保障法律法规的要求，依法足额缴纳各项社会保险，包括基本养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金，建立了较为完善的员工劳动保障体系。

公司已经建立为职工帮扶解困、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。

在保障福利的同时，公司还着眼于员工关系管理，经常与员工沟通，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，促进了企业和谐稳定。

公司注重员工的职业健康保护，努力创造有利于员工健康的工作环境和条件。公司每年组织对质量、职业健康安全管理体系建立后的适宜性、充分性、有效性进行评审，为质量、职业健康安全管理体系运行后的持续改进提供依据。公司的职业健康安全管理体系，通过了中国船级社质量认证公司的认证和年度外部审核。公司的职业病防治率达 100%。

公司定期组织员工进行健康体检，并特别注重女职工特殊权益保护，由工会主席代表女职工和行政方签订了《女职工特殊权益保护专项集体合同》，将女职工的特别劳动保护以及在报酬、福利等享受的平等权益纳入合同范畴。

公司建立了符合岗位工作需求、明确岗位工作标准和突出岗位工作业绩的员工基本工资制度和绩效考核制度，对考核指标进行量化，客观、公正地评价职工工作能力、工作态度和取得的工作业绩，有效激发了员工工作积极性。

（二）员工成长

员工是公司发展的根本动力。公司着重于建立和完善人才培养、选拔和使用机制，关注员工在不同发展阶段的客观需求和职业发展规划，努力为员工实现自我价值提供良好的平台。

公司为每位员工提供平等晋升机会，努力营造人尽其才的良好环境和氛围。各类人员的聘任均有详尽的工作流程及制度规范，保证了制度的公平性和操作的程序化。公司始终重视员工职业发展，建立有完善的培训制度体系，为员工提供各种培训，进一步提高员工的业务素质 and 综合能力。

七、环境保护

环境保护是创建资源节约型、环境友好型社会的需要，也是企业自身实现可持续发展的需要。公司作为一家以道路客运为主业的上市公司，以身作则主动在日常运营活动中采取多种措施提高能源利用效率，减少温室气体排放，加强对环保政策的宣传和教育，提高全体员工的环境意识，以实际行动为保护环境、促进生态平衡、实现人类可持续发展作出应有的贡献。公司顺利完成与南昌市人民政府签订的“十一·五”节能目标，与二00五年相比，二0一0年万元营收能耗下降20%。

（一）2010年公司完成了由江西省财政节能专项资金资助项目“江西长运股份有限公司公路客运综合节能项目”，并通过省、市发改委组织的项目验收。

2010年1月，公司凭借着长期以来对于新技术的运用，获得“中国客车技术应用创新贡献奖”。

（二）推广系列节能减排示范项目：安全节油驾驶技巧，推广超声波清洗机在汽车维修中的应用，该项目的推广应用彻底改变了汽车维修业零部件的清洗方式，节约了宝贵的石油资源，减少了废油排放，提高了维修效率，降低了维修成本，取得了良好的社会效益。

（三）公司在日常运营中多举措节能降耗：（1）全面贯彻道路运输车辆燃料消耗量限值标准，选购节能型客车，减少柴油燃烧排放；（2）公路营运客车向大型化方向发展，制定燃料消耗定额，建立分公司、单车两级考核体系，节奖、超罚；（3）加强车辆技术状况监控，建立了营运客车“回场技术检查”制度，及时排除车辆技术故障；（4）发挥GPS监控车速的功能，督促在途客车保持经济车速运行；（5）加大节能培训与宣传力度，提高相关人员的专业水平、提高全体员工的节能意识。

八、供应商

公司把供应商视为重要合作伙伴，按照诚信经营、互惠互利、合法合规的原则，充分沟通，协助供应商解决技术难题，提高产品品质，帮助供应商成长。

（一）加强沟通

在市场信息、经营环境、成本控制、产品设计优化等方面进行充分沟通、协商，共同应对市场挑战，经常与主要供应商沟通客车维护、维修、减排等问题，与其探讨研制更具燃油效益、运行效率更高、更加环保的客车，提高整体运作效率，建立“共赢”的战略合作伙伴关系。

（二）集中采购

公司成立了集中采购办公室，重新规范了集中采购制度，细化了管理流程，进一步降低了公司采购成本。公司严格按照公司制度和流程实施集中采购，从源头优化供应链，保证了集中采购过程的科学性和规范性。

九、回报社会

我们将促进经济与社会的全面发展、构建和谐社会的终极目标。公司积极关注民生和社会进步，努力实现企业与业务所在地区的协调发展，以企业发展促进社会的和谐发展。

（一）积极承担抗洪抢险任务

2010年6月22日凌晨，抚州唱凯段抚州大堤决口，严重威胁数万人口和交通要道的安全。清晨4时左右，接到省防总指令，公司在第一时间启动防洪抢险紧急预案，调集车辆，组织运力，在最短的时间内，征调客运车辆32辆，在早上7时将南京军区910名官兵送往抚州市临川区唱凯堤参加抗洪抢险。

2010年7月15日，由于长江来水汹涌，鄱阳湖水位持续超警戒水位，给鄱阳湖地区抗洪带来巨大压力。7月15日晚，接省防总命令，公司紧急调配齐14辆大客车，运送消防和武警官兵赶赴鄱阳抗洪第一线。

（二）做好中博会接送工作

为迎接第五届中博会在南昌市召开，公司积极部署，专门成立了服务中博会领导小组，多措并举确保会议接送等工作圆满完成。公司投入10余万元改善服务设施，并对166名驾驶员资质严格审核，按照要求开展服务培训。中博会召开期间，公司提供150辆28座以上客车用于会议接送工作，公司的服务工作得到了市政府及参会人员的一致好评。

（三）扶贫帮困

积极开展“送温暖活动”，及时为职工帮扶解困，排忧解难。在2010年三节的慰问活动中，公司为多名困难职工发放了困难补助金。在春节慰问活动中，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，为公司劳模和困难职工发放了春节慰问品。一年来，公司领导还开展了“一帮一”帮扶多名特困职工。

2010年5月19日，公司向南昌慈善总会捐款20万元，主要用于慈善义工工作。

（四）服务社会

一年一度的高考来临之际，公司组织了30名优秀驾驶员和30台出租汽车，参加由市交通局、市民政局、市客运管理处、市出租租赁汽车协会和南昌人民广播电台新闻频率联合开展的“温暖南昌2010高考免费爱心车队”，在6月高考期间免费接送高考学生。

公司多年来积极组织并参与社区活动，与业界及相关社会团体保持良好沟通，同时公司也为社区举行各种活动提供便利和帮助，充分考虑社区的利益，实现企业与社区的和谐互动。公司还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。

2011年，公司将继续以“为人们的出行提供满意、温馨的全方位服务”为使命，秉承“团结、求实、奉献、创新”的企业精神，将履行社会责任与发展战略和日常经营更加紧密地结合起来，切实提高可持续发展能力，全面推进公司与经济、社会、环境的持续协调发展。

江西长运股份有限公司董事会

二〇一一年二月二十五日