

江西长运股份有限公司

2023 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 2023 年度社会责任报告》是公司连续第十六年公开发布企业社会责任报告，本报告是以公司 2023 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，详实反映了公司 2023 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。

2023 年 9 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（2023 年）”第 34 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

2023 年，公司坚持践行“出行便捷，温馨如家”的服务理念，面对市场环境的多重压力与挑战，公司积极转变经营理念和模式，完善以客户为中心的营销服务体系，立足赣悦行出行平台，推进客运业务的联合整合和一体化协同，深化服务产品差异化经营，提升综合服务能力。

（一）深耕客户经营，完善产品服务体系

2023 年，公司以客户为中心，持续提升经营质效。公司注重场景化运营能力的培育，发展定制客运，打造特色经营生态，围绕校园、机场、通勤、医疗、体检、景点、游学、赏花、迎送鄱阳湖候鸟等重点场景和关键节点，瞄准客群需求、深入实施流程再造和营销聚力工程，提升综合化服务能力。

2023 年，公司开通运行了南昌至庐山（牯岭镇）定制客运+旅游景区专线、“大南昌都市圈”医养直通车、九江至庐山北门、共青城至昌北机场等定制线路；开通了上饶高铁站至望仙谷景区、上饶至灵山景区直达班线及望仙谷景区至三清山景区、葛仙山景区至三清山景区、葛仙山景区至望仙谷景区、望仙谷景区至篁岭景区、三清山景区至篁岭景区等旅游客运专线；12 月 25 日，南昌至鄱阳城际公交班线首班开行。公司还与多地公交公司协作，在公交站台设置停靠点，定制商务车、客车、城际公交车辆均可停靠，满足旅客转乘、换乘需求，改善旅客体验，把客户经营、场景服务培育有机融合，加快转化为经营效益。

（二）服务乡村振兴，深化创新发展

公司积极服务乡村振兴国家战略，持续提升城乡客运服务供给，加大县域、镇村客运公交化改造力度，契合智能网联等交通发展新趋势，搭建江西长运物流综合服务平台，整合城乡客运、电商物流与邮政快递服务网络与资源，推动客货邮融合项目落地扩面。

截至 2023 年 12 月，公司城乡公交班线增至 475 条，报告期公司共投资城乡客运一体化运营实施项目总额达 6,762.75 万元。

目前，公司“客货邮”业务已在 16 个区县和 124 条城乡公交班线落地并推广，班线占比为 26%。2023 年公司通过“客货邮”运送的快递量达 418.91 万件。

（三）推动数字化转型，赋能业务发展

公司坚定推进数字化转型，持续强化数字化平台应用，提升服务智能化水平。公司加强数据集中统一管理和应用赋能，推进数字化在多个业务场景应用落地，以客户体验、基层感受为核心，努力提升科技对业务运营和管理决策的支撑能力。

截至 2023 年末，公司“赣悦行”平台注册会员达到 171 万人次，较 2022 年末增长近 70%。平台体系有效辅助运营决策与业务结构重构，增强市场拓展能力。

2023 年 12 月，公司“赣悦行”平台定制客运服务品牌入选中国道路运输协会组织开展的道路运输行业定制客运服务品牌统计活动。

（四）强化服务意识，优化品牌经营

公司持续提升员工服务意识和业务水平，加大服务质量常态化考核力度，引导各子企业、各班组、员工个人培养比、学、赶、超的工作热情，践行“出行便捷，温馨如家”的服务理念。

2023 年，公司多家子公司和子公司员工被授予 2023 年度交通安全“三零一戴”主题宣传实践活动“零事故”企业荣誉称号和“零违法”个人荣誉；子公司江西长运新余公共交通有限公司荣获 2022 年度新余市交通运输管理工作先进单位荣誉称号；子公司江西长运吉安公共交通有限公司 22 路井冈公交班组荣获 2023 年度吉安市“巾帼文明岗”荣誉称号；子公司江西长运新余公共交通有限公司 804 线路驾驶员钟青春、江西都市城际公交有限公司驾驶员胡晓刚、江西长

运吉安公共交通有限公司 22 路公交线路班长罗伟获“五一劳动奖章”荣誉称号；江西长运吉安公共交通有限公司驾驶员秦文化获得第五届“寻找运输服务风范人物榜样品牌”主题宣传活动“运输服务风范人物”称号。

2023 年，子公司江西抚州长运有限公司《客货邮融合发展 助力物流进村》项目荣获“第二十三届江西省企业管理现代化创新成果”一等奖。

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，2023 年，公司针对人员变动，及时调整安全生产委员会、消防安全委员会、平安建设领导小组等各级安全组织机构，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：

	2023 年	2022 年	2021 年
责任安全事故率	0.0017 次/车	0.0010 次/车	0.0007 次/车
责任安全事故伤人率	0.0009 人/车	0.0002 人/车	0.0003 人/车
责任安全事故死亡率	0.0015 人/车	0.0010 人/车	0.0007 人/车

从上表来看，公司安全管理关键指标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。

2023 年 3 月，公司荣获南昌市国资委 2022 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，筑牢双重预防机制。2023 年初，公司制定并印发《2023 年安全生产工作要点》和《2023 年平安建设工作要点》，各子公司分别签订了安全生产责任状，层层落实安全责任，强化安全风险防控意识，对生产运营各环节和风险点开展安全风险分级管控和隐患排查整理工作，形成闭环管理，

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。

公司落实车辆定期检查、强制维保预防车辆风险。公司持续开展安全隐患排查，采取“四不两直”方式，不定期派出人员就各子公司安全管理工作进行检查督导、跟踪暗访，发现问题及时通报限期整改，追责问责。

（三）完善安全制度，强化安全教育

2023 年，依据新修订的国家《安全生产法》和《江西省安全生产条例》等法规，公司制定《全员安全生产责任制》、《安全生产事故隐患排查治理管理规定》、《驾驶员年度评审和定期考核规定》等 3 项制度；重新修订了公司的《生产安全事故报告和调查处理暂行规定》、《安全生产工作岗位责任追究制》、《消防安全责任制》、《江西长运突发事件综合应急预案》等 6 项制度，进一步完善了公司的安全管理制度体系，为所属企业的安全管理提供了坚实的制度保障和规范指引。

公司注重管理人员和驾驶员的安全教育。2023 年，公司开展了为期 5 个月的专项整治活动，在驾驶人员安全学习、车辆监控、车辆管理等方面取得了较好成效。为做好消防安全和行车安全，公司组织专门培训，有效提升管理理念，增强实操技能。公司积极开展以“人人讲安全，个个会应急”为主题的安全生产月活动。通过集中学习、观看专题片、负责人“安全承诺践诺”交流、安全生产网络答题、应急演练和宣传等多种方式，公司上下营造浓厚的安全氛围，员工人人强化安全生产意识。

2023 年，公司坚守安全生产底线，推进智能安全管控平台建设，持续强化安全风险治理，迭代优化安全检查模式，安全管理能力进一步提升。

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

2023 年，公司持续健全治理制度体系，完善决策运行机制。公司根据最新监管要求，对《公司章程》进行了修订；严格落实“三重一大”决策制度，进一步强化党的领导与公司治理的融合；组织修订董事会专门委员会工作细则，进一步优化各治理主体运行规则，厘清治理主体之间权责边界，形成权责明晰、协调运转、有效制衡的治理机制。

公司认真贯彻落实深化国企改革部署，强化制度保障，分层指导各级子企业完善董事会议事规则，并制订公司治理相关制度，公司治理体系的完整度和覆盖面达到进一步提升。

公司健全经理层向董事会报告工作机制，制定了《江西长运股份有限公司经理层向董事会报告制度》，强化经理层向董事会汇报机制。董事会每年听取总经理年度工作报告，形成董事会决策执行工作闭环。

公司全面贯彻落实国务院办公厅关于上市公司独立董事制度改革意见与证监会《上市公司独立董事管理办法》相关要求，优化独立董事工作规则，制定独立董事专门会议工作制度，修订《公司独立董事工作制度》，加强独立董事履职支撑，进一步推动独立董事权责更加匹配、职能更加优化、监督更加有力、选任管理更加科学，更好发挥独立董事在完善公司治理、健全企业监督体系等方面的重要作用。

报告期内，公司共召开 5 次股东大会，股东大会的召集、召开及表决等程序都严格执行《公司法》《上市公司股东大会规则》等法律法规和《公司章程》等公司制度要求，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。

2023 年，公司董事会共召开 11 次会议，审议通过了 52 项议案，董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会和预算委员会五个专门委员会，共召开 16 次会议，审议通过 24 项议案，听取或审阅 4 项报告。董事会及各专门委员会依据有关法律法规和公司章程、董事会议事规则及各委员会工作细则认真履行职责。

报告期内，公司共召开六次监事会会议，审议通过了 25 项议案，公司监事会本着对全体股东负责的态度，恪尽职守、勤勉尽责，独立有效地行使监督权和

检查权，并按照监管要求参加或列席了股东大会、董事会，对公司规范运作实施有效监督。

（二）内控建设及审计监督

2023 年，公司修订了《内部审计管理办法》和《审计整改督查暂行办法》，落实内部审计整改情况通报机制，有效推动了审计发现问题的持续督查与整改；制订了《合规管理制度》与《风险控制管理制度》，建立以风险管理为导向、以合规为底线、以内控为基础的合规体系，明确了合规管理与风险管理的原则、组织和职责等，以及管理运行机制、信息系统建设、管理文化建设等，进一步落实合规管理与风险控制责任，同时加大风险合规绩效考核力度，内控合规和风险管理进一步优化。

（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，2023 年共发布临时公告 82 份、定期报告 4 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）强化投资者关系管理

公司注重与投资者的互动沟通与交流，推进业绩说明会常态化。为便于广大投资者全面深入地了解公司经营成果、财务状况，公司于 2023 年 5 月 30 日、2023 年 9 月 27 日、2023 年 11 月 29 日举行 2022 年度暨 2023 年第一季度、2023 年半年度、2023 年第三季度业绩说明会，积极回应投资者提问，听取投资者意见，增进投资者对公司的了解和认同。

2023 年 5 月 19 日，公司参加了由江西证监局、江西省上市公司协会与深圳市全景网络有限公司联合举办的“2023 年江西辖区上市公司投资者集体接待日活动”，就公司发展战略、经营状况、融资计划、可持续发展等投资者所关心的问题，与投资者进行“一对多”形式的沟通。

公司密切关注上证 e 互动平台的相关信息，牢固与投资者双向互通的沟通渠道，促使投资者增进对公司了解，加强互信。2023 年度，公司在上证 e 互动平台的及时回复率为 100%。

（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。公司制订培训计划，组织培训活动，实现员工与公司共同成长。

2023 年公司共组织员工培训 22 批次，内容涵盖项目投资、治理合规、安全管理、财务管理、内控与审计等，同时通过线上开展微课、直播等形式的学习培训；组织职工参加驾驶员职业技能、职工安全应急技能、法律知识、全面预算管理等竞赛考试。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，公司共有营运新能源公交车 2960 辆，占营运公交车辆总数的比例为 85.78%，新能源公交车较上年末增加 127 辆，增长比例

为 4.48%，新能源公交车辆在运营公交车辆总数的占比较上年增长 3.59 个百分点。低碳环保的新能源汽车的使用，减少了车辆的碳排放。

公司倡导子公司合理安排运营作业与充电时间安排，加大夜晚电价“波谷”时段充电比重，既能合理利用站场设施设备，亦能有效降低能源消耗。

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，公司各车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）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，2023 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。

2024 年是新中国成立 75 周年，是实现“十四五”战略规划的关键之年。公司将坚定发展信心，坚持创新变革，优化服务结构，拓展服务生态，努力提升治理水平，改善经营业绩，积极回报股东。公司将继续创新求进，将社会责任理念融入发展战略和管理体系，积极推进绿色低碳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

2024 年 4 月 18 日