

江西长运股份有限公司

2024 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 2024 年度社会责任报告》是公司连续第十七年公开发布企业社会责任报告，本报告是以公司 2024 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 2024 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。

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

2024 年，公司以“出行便捷，温馨如家”的服务理念，坚持以客户为中心，深入推进“五化”发展，围绕“创新变革、数智赋能、提质增效、协同发展”的经营主线，提升服务产品的差异化能力；加快数字化转型，通过数智化升级构建传统道路运输业务新生态；以变革促发展，强化一体化协同，激发企业内生动力，释放经营队伍活力；进一步完善客户经营体系与营销体系建设，深挖成本改善潜力，聚焦效益和质量，增强以客户为中心的价值创造能力。

（一）提升差异化服务能力，深化场景产品经营

公司遵循市场导向，响应客户需求，聚焦机场、高铁、校园、景区、医疗、研学、通勤、商务、会展会务、运动赛事等场景，深入推进场景化运营模式升级，拓展服务产品多元化供给，完善定制业务标准化工作流程，持续推进差异化服务能力提升。

截至 2024 年底，公司定制线路共 653 条，其中城际定制专线 28 条、校园专线 593 条（校园直通车覆盖地区包括南昌、九江、萍乡、抚州、鹰潭、永修、新余、上饶、吉安、赣州 10 个地市）、机场专线 10 条、景区专线 11 条、医疗专线 9 条、酒店专线 2 条（黄山市区酒店至宏村专线与黄山屯溪区酒店至黄山风景区专线）。

2024 年 7 月，公司携手滴滴出行，优化客运组织模式，通过“互联网+”推动城际客运班线公交化，开通江西省第一条南昌至景德镇“站点巴士”线路，实现“长途客运+网约”“多点对多点”城际客运服务。后又陆续推出南昌至抚州、

南昌至崇仁、南昌至九江等城际线路，上饶至葛仙山等旅游线路，截至 2024 年 12 月底累计投入车辆 11514 辆，售票 64.95 万张，售票金额 2,317.95 万元。

报告期内，公司承接了 2024 年尤尼克斯世界青年羽毛球锦标赛、2024 年全国青年羽毛球锦标赛、全国青少年足球俱乐部邀请赛、江西省首届青少年科技运动会、南昌马拉松等赛事，以及全国第 31 届卓越校长峰会暨第七届卓越班主任论坛等会务的运输服务任务，运送旅客达 8.7 万人次。

（二）立足乡村振兴，加快城乡客货邮融合发展

公司积极服务乡村振兴，把握新能源、客货邮融合等交通发展趋势，扎实推进镇村公交扩容，以及城乡客货邮在体制机制、基础设施、运力资源、科技建设方面的深度融合。

报告期内，子公司九江长运中标永修县客货邮统仓共配建设项目，依托永修汽车站的场站资源，构建“统一分拣、统一配送”的“客货同网”合作配送体系，保障农村客货邮合作服务的深度和广度。子公司景德镇长运与浮梁县邮政快递开展合作，开通浮梁东线和西线共 14 条客货邮专线。

2024 年，公司通过“客货邮”运送的快递量达 534.55 万件，较上年增长 27.6%。

公司全力服务乡村振兴国家战略，持续拓展城乡客运一体化业务布局。2024 年度，公司共开通城乡公交班线 516 条，较 2023 年末增加 19 条城乡客运班线。2024 年度，公司投资农村客运公交化改造项目与客货邮融合项目金额合计为 14,587.2 万元。

（三）深耕数智化转型，汇聚发展新动能

公司坚持科技驱动，深化数字与业务融合，以数据为关键生产要素，通过数字赋能将产品、服务与市场、客户有效连接，提升产品与服务的精准送达能力。同时公司着力构建数据经营管理体系、“平台化+专业化”智能运营体系、产品创新和服务体系，提升服务的便捷性和竞争力，助力培育公司新动能。

公司持续构建丰富场景平台，强化科技应用，夯实数据支撑能力，打造数智化新生态。截至 2024 年末，公司赣悦行平台注册会员达到 243 万人次，同比增长 72 万人次，“赣悦行”微信公众号粉丝用户增长至 200 万，赣悦行小程序日均访问人数超 1.2 万人。

（四）用心服务，推动体验提升

公司直面行业变革，持以客户为中心，重塑服务与运营流程，持续提升客户体验，基于客户需求拓展多元模式的产品服务供给，用具有竞争力的产品和服务拓展客户、服务客户，夯实公司经营基本盘。

公司着力提升客户经营质效，聚焦重点场景客户，进一步做优校园直通、商旅通勤、站点巴士等业务，通过细分场景，围绕客户的核心诉求，强化线上线下融合和营销体系改革，深化集约运营，建成全员参与、全流程管理、快速响应的一体化运营服务体系。

公司坚持常态化学习培训与服务质量考核，提升员工服务意识和业务水平，引导各子企业、各班组、员工个人培养比、学、赶、超的工作氛围。

2024 年，公司子公司江西九江长途汽车运输集团有限公司荣获了九江市企业家协会授予的 2023 年度“九江市优秀企业”称号；子公司庐山市公共客运有限责任公司凭借卓越的安全管理成绩和突出的安全生产表现，荣获庐山市“2023 年度安全生产工作先进企业”称号；子公司当涂长运客运有限公司被马鞍山市安全生产委员会授予“2023 年度安全生产先进单位”荣誉称号；子公司上饶汽运集团有限公司广丰镇村公交分公司荣获“2024 年综合运输春运工作先进集体”称号；子公司江西吉安长运有限公司客运西站“井冈山杜鹃”班组荣获“吉安市三八红旗集体”荣誉；都市城际公交“阳光定制驾驶班组”、贵溪长运“雄鹰班组”、上饶汽运“佳宜服务班组”、吉安长运井冈山景区红色旅游专线、抚州长运“玉茗班组”荣获 2023 年江西省交通运输系统“模范班组”称号；子公司江西长运吉安公共交通有限责任公司 13 路公交学府线荣获吉安市“工人先锋号”荣誉称号；子公司江西九江长途汽车运输集团有限公司驾驶员杨素刚、闵立新荣获 2023 年度全国道路运输安全行车百万公里优秀驾驶员，方小龙荣获 2023 年度江西省道路运输安全行车二百万公里优秀驾驶员，孔令斌等荣获江西省道路运输安全行车百万公里优秀驾驶员称号；子公司都市城际公交客运二分公司驾驶员曾德海被南昌市总工会授予南昌市“五一劳动奖章”荣誉称号；子公司鹰潭公交龚艳艳、张红梅、占夏英、刘文灿、郑华鹰、周惠禄六名驾驶员荣获“最美公交车驾驶员”称号。

2024 年，子公司江西都市城际公交有限公司“一站带多点”运营模式荣获“2024 年南昌市质量提升创新成果优秀案例”。

四、持续强化安全管理

（一）强化主体意识，落实安全生产目标责任

公司始终遵循“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，坚持行车安全和消防安全“两手抓，两手硬”，切实履行安全生产主体责任，全面提升公司安全管理整体水平，最大限度控制各类隐患风险。

2024 年，公司按照“分级管理”模式，分别签订安全生产责任状，将安全管理职责落实到每个单位、每个部门、每位员工，明晰安全生产职责，确保责任到人，任务到岗，强化主体责任意识。公司坚持定期安全例会机制，确保最新安全政策的学习、安全生产工作的部署和存在问题的整改。公司严格执行安全生产考核与奖惩，确保安全管理的严肃性和权威性，强化全员安全意识。

公司近三年安全生产关键指标实现情况：

	2024 年	2023 年	2022 年
责任安全事故率	0.0015 人/车	0.0017 次/车	0.0010 次/车
责任安全事故死亡率	0.0015 人/车	0.0015 人/车	0.0010 人/车

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。

（二）内外联动，强化隐患排查治理

2024 年，公司各安全责任单位不断完善安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制建设，建立“一图一牌三清单”，分级有效管控风险。公司有针对性地制作了《重大事故隐患判定标准》读本，并分发给各子公司，督促各单位对照标准开展重大事故隐患排查，预防重大事故隐患的产生。同时，公司抓住节假日、恶劣天气和出行高峰等重要时间节点，采取“四不两直”方式，派出检查（明察暗访）组，对安全管理工作进行督导、暗访，并对检查工作实行闭环管理，为公司生产经营提供安全保障。

（三）三位一体，筑牢安全生产保障体系

公司坚持以组织为基、制度为纲、教育为本，夯实根基，筑牢安全生产保障体系。

2024 年，公司根据实际及时调整企业的安全生产委员会和消防安全委员会成员，健全安全生产管理体系，为做好安全生产工作提供组织保障。

公司修订公司《全员安全生产责任制》等 5 项制度，并结合企业实际，制定了《交通事故借款使用管理办法（试行）》、《江西长运安全生产风险分级管控办法（试行）》等规章制度，不断完善健全公司的安全管理体系，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。

公司制作了《关于“1+7+2”政策文件体系的解读说明》读本，将固本强基提升本质安全水平“1+7+2”政策文件体系纳入读本，并分发到每名公司高管，强化班子成员安全学习；举办 2024 年度安全管理人员专题培训，认真学习了《道路运输企业重大事故隐患判定》、《消防安全操作实务》、《信访法治化》等课程，提高了安全管理人员的专业知识素养和实务操作能力，为推动各单位提升安全管理水平夯实了基础；坚持开展日常安全生产知识宣传，组织“安全生产大讲堂”活动，开展消防及应急演练，营造浓厚的安全氛围，员工人人强化安全生产意识，为公司安全生产提供有力的意识保障和能力保障。

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

2024 年，公司持续深化规范运作、加强科学治理，着力提升公司治理质量，不断打造组织规范、协调有序、运行高效的治理机制。

2024 年，公司加强董事会多元化和专业化建设，年初顺利完成独立董事补选工作，引入 2 名分别具有会计专业背景、审计与内部控制专业背景的独立董事。截至报告期末，公司第十届董事会共有 9 名董事，其中独立董事 4 名，占比 4/9。公司独立董事积极参与董事会专门委员会的建设，在董事会下属专门委员会中发挥了重要作用。

报告期内，根据监管要求，公司及时修订《江西长运股份有限公司董事、监事、高级管理人员所持公司股份及其变动管理规定》，新制定了《江西长运股份有限公司董事会议案管理办法》，规范了董事会议案管理，完善董事会议案管理流程。

公司认真贯彻落实深化国企改革部署，为加强子企业董事会规范建设与运行，促进和保障子企业董事勤勉履职，强化董事责任意识，提升董事会成员履职能力，公司按照《对子公司董事会和董事履职评价管理办法》，完成了对一级子公司董事会和董事 2023 年度的考核评价。公司及子公司董事会规范建设与运行得到进一步强化，促进和保障了子公司董事勤勉履职。

公司协调指导子企业完善董事会专门委员会建设工作，督促其按照各自董事会审计与风险委员会、董事会薪酬与考核委员会、董事会战略与投资委员会的工作细则严格落实委员会权责，以专业化分工提升决策效能，降低企业风险，完善公司治理。

报告期内，公司共召开 6 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。

2024 年，公司董事会共召开 12 次会议，审议通过了 57 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 13 次会议，审议通过 22 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 4 次监事会会议，审议通过了 20 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

公司持续完善公司内控体系与全面风险防控机制，强化董事会统筹引领作用，推动风险防控与公司战略、业务发展有机衔接，强化公司合规治理与全面风险管理。

公司围绕外部环境的最新变化并结合自身实际情况，组织公司管理层、业务部门、审计监督部门及下属企业对各类风险进行识别和自查，并针对每项重大风险进行分析及制定应对措施，对重点领域、重点项目的风险进行动态监控，跟踪防控措施落实情况，强力推进风险处置化解，夯实内控管理基础。

（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，2024 年共发布临时公告 86 份、定期报告 4 份、其他上网公告文件 57 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 2024 年 5 月 30 日、2024 年 9 月 27 日、2024 年 12 月 6 日举行 2023 年度暨 2024 年第一季度、2024 年半年度、2024 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。

2024 年 5 月 17 日，公司参加了由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“2024 年江西辖区上市公司投资者集体接待日活动”，就 2023 年度业绩、公司治理、发展战略、经营状况、融资计划和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。2024 年度，公司在上证 e 互动平台回复投资者提问共 62 条，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利，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，建立公平合理的薪酬体系，提供完善的五险一金、带薪年假及定期的员工健康体检等福利保障。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。

2024 年，公司子公司江西萍乡长运有限公司被萍乡市人力资源和社会保障局授予“2023 年度劳动保障诚信示范单位”荣誉称号。

（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。

2024 年公司共组织员工培训 31 批次，内容涵盖法律法规、公司制度、风险管理、内控管理、合规建设、业务实操、安全管理等。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 3018 辆，占营运公交车辆总数的比例为 86.80%，新能源公交车较上年末增加 58 辆，增长比例为

2%，新能源公交车辆在运营公交车辆总数的占比较上年增长 1.02 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，参与各种形式的捐资、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，2024 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。

公司始终坚持将企业社会责任融入企业发展的每一个环节，展望 2025 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。公司将继续秉承绿色低碳可持续发展的理念，深化社会责任实践，创新求进，不断优化社会责任策略，为实现更加公平、绿色、和谐的社会贡献力量。

江西长运股份有限公司董事会

2025 年 4 月 17 日