

四川广安爱众股份有限公司

2017年社会责任报告



报告说明

《四川广安爱众股份有限公司2017年企业社会责任报告》回顾了四川广安爱众股份有限公司（以下简称“公司”或“广安爱众”）自成立以来的企业社会责任的发展脉络，并阐述了公司在2017年1月1日至2017年12月31日期间所承担的企业社会责任具体实践工作。关于本报告的披露内容，现说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：本报告以四川广安爱众股份有限公司为主体，涵盖了广安爱众的各分子公司。

报告的时间范围：2017年1月1日至2017年12月31日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

报告说明

（二）报告数据说明

报告中的财务数据摘自《四川广安爱众股份有限公司2017年年度报告》，该财务报告经瑞华会计师事务所（特殊普通合伙）担任公司中国会计准则财务报告审计机构。其它数据来自公司内部系统或人工收集整理。本报告中涉及的货币种类及金额，均以人民币为计量单位。

（三）报告保证方式

本报告披露的所有内容和数据已经四川广安爱众股份有限公司董事会审议通过。

（四）报告发布形式

本报告以网络版的形式发布，将在本公司网站www.sc-aaa.com、上海证券交易所上进行查阅。

目 录



四川广安爱众股份有限公司—关于我们

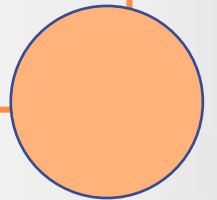


公司简介

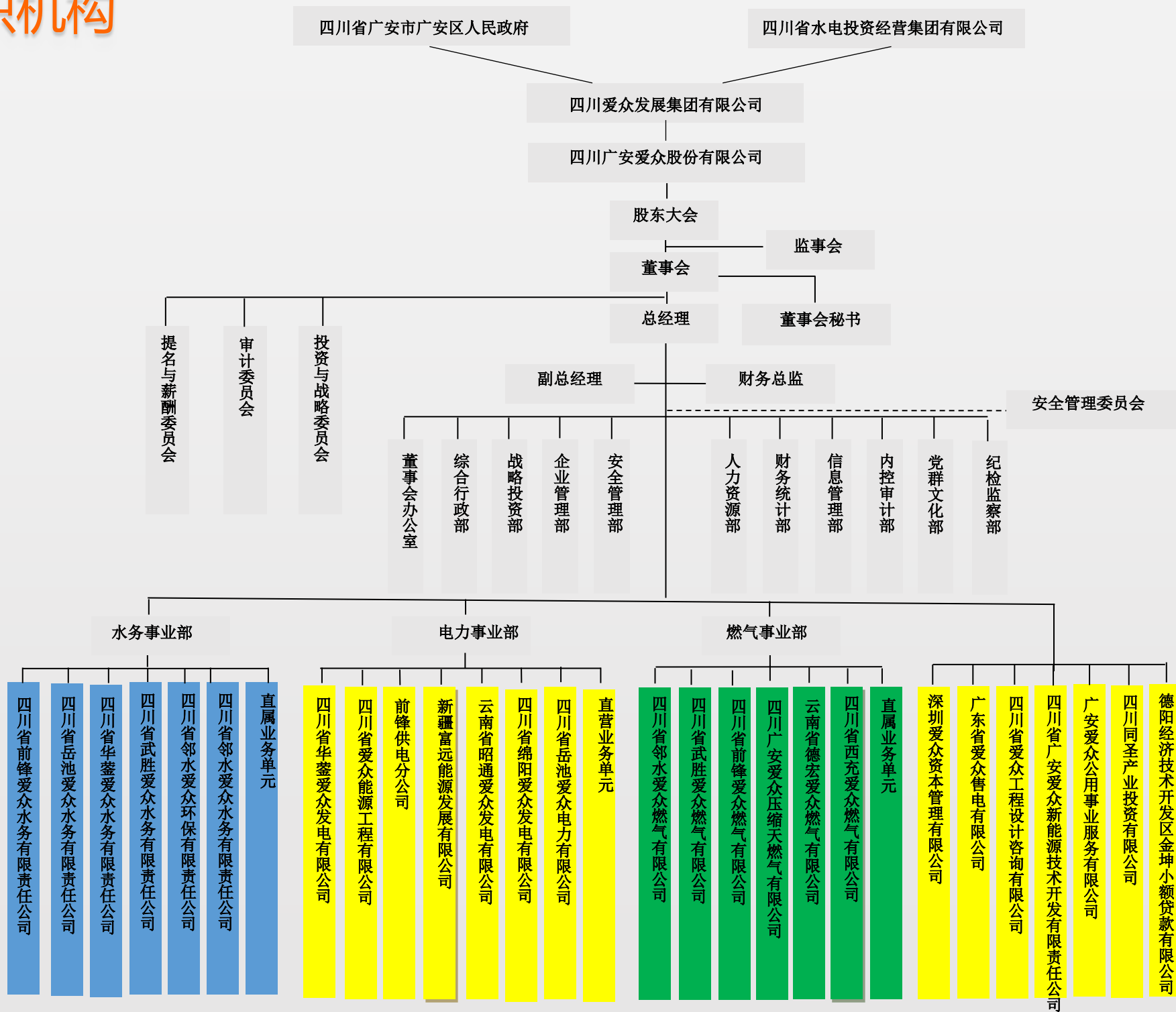
四川广安爱众股份有限公司位于一代伟人、中国改革开放总设计师邓小平同志的家乡——广安，公司的前身为四川渠江电力有限公司，其历史可追溯到二十世纪六十年代初成立的广安县电厂。2002年3月，根据广安市委、市政府和广安区委、区政府决定，整合广安主城区区域内的水电气公司而成。2004年公司股票在上海证券交易所挂牌上市，股票代码：600979。

公司主营水力发电、供电、天然气供应（凭建设行政主管部门资质证书经营）、生活饮用水（集中式供水，仅限分支机构经营），截止2017年公司注册资本为9.48亿元。

公司以打造“绿色创新型公用事业解决方案服务商”为总体战略目标，通过“公用事业+”战略，夯实主营业务，创新发展新业务。



组织机构



创造业绩

- 企业资产总额76.46亿元
- 资产负债率为51.86%
- 归属上市公司股东的净资产35.06亿元
- 归属于上市公司股东的净利润2.78亿元
- 营业收入20.67亿元
- 利润总额3.32亿元
- 纳税总额1.82亿元



公司治理

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等相关法律法规的要求，依照规范运作、稳健经营的治理理念，不断完善公司治理结构，加强董事、监事及高级管理人员的学习培训，提高履职能力，重视投资者关系管理，设立投资者服务热线，通过上证E互动等网络渠道，及时回复投资者的问题，主动召开投资者说明会，积极参加上级监管机构组织的“集体接待日活动”有效实现了公司与投资者的良性互动。

2017年，公司召开股东大会2次，会议召开程序规范，确保所有股东的合法权利和平等地位；公司召开董事会11次，董事会人事和人员构成符合法律、法规要求，董事积极出席会议，认真审阅会议议案，提出有益意见；公司召开监事会11次，监事会成员认真履职，对议案表达了明确意见，对公司财务及公司董事、总经理和其他高级管理人员履职的合法合规进行了有效监督。

公司治理

2017年，公司共召开2次审计委员会，1次提名与薪酬委员会，1次战略与投资委员会。会议的召开符合《公司董事会审计委员会工作细则》、《公司董事会提名与薪酬委员会工作细则》、《公司董事会战略与投资委员会工作细则》的相关规定，委员会成员以认真负责的态度审议相关议案，为公司未来发展多方位、多层面地提供有利的意见。

公司治理结构完善，公司董事、监事、高级管理人员按照相关监管机构的要求，恪尽职守，相互协作，更好地促进公司健康持续稳定地发展。



业务发展

行业板块

2017年公司为了战略转型需要，通过实施“公用事业+”战略，从既有业务的“夯实内功”和新业务“创新发展”两大维度展开，加强行业基础设施建设，努力提升企业安全供应保障能力，快速促进公司发展。

水务板块

- 是行政部门主管部门核定的供水经营区域内唯一的供水经营机构，满足广安市主城区居民生活用水及工业用水，市场占有率为100%，目前公司拥有9座水厂，1座污水处理厂。截止2017年，营业收入完成155,728,475.27元，同比增长8.02%。

电力板块

- 公司拥有电站11座，通过广安、前锋和岳池自有的供电网络为辖区内客户通过电力供应，覆盖面积达100%。截止2017年，营业收入959,147,723.39元，同比增长15.14%。

燃气板块

- 是建设主管部门核准的供气经营区域内唯一的供气经营机构，拥有储配气设余座，在核定区域内管道供气市场占有率为100%，截止2017年，实现营业收入336,672,262.52元，同比增长14.09%。

基础设施建设

2017年公司加强基础设施建设，进一步改善公司供应保障能力。

水务板块全年完成投资4812.64万元，重点完成了一批老旧小区管网及庭院管线改造、广安市给水管网改扩建工程、城市拓展区域供水管道安装工程，加快了一批供水设施改扩建工程建设。

燃气板块全年完成投资3484.76万元，重点完成了一批老旧小区管网及庭院管线改造、城市拓展区域供气管道安装工程，以三桥储配站、奎阁片区管网作为试点推广，完善了储配站、管网运维体系建设和数据整理，逐步建立了运维管控体系，并完成了各储配站、试点片区管网资产的台账、设备维护、维修、故障处理等指导书建立等工作，同时对调压箱（柜）及附属设施、地面管道、埋地阀门、表箱进行了全面的预防性检修。

电力板块全年完成投资18556.68万元，重点完成了一批农网改造项目、老旧小区改造项目、易地扶贫搬迁10kV线路新建工程、电能质量改善工程、城市拓展区域电网建设工程等。着力完善城区抄收和运维、服务分离，成立了运维机构，负责专业化的运维服务。

热点

安全保障



2月，公司接到好心市民电话：华蓥市广华大道建设银行门口的消防栓被社会人员损坏且大面积漏水。公司随即组织维修人员到达事发现场，按照维修预案，争分夺秒，修复好供水设施。

安全生产工作直接关系到人民群众生命财产安全、关系到改革发展、稳定的大局，是一切工作的保证。公司高度重视安全生产、安全管理，先后制定多项安全制度，如制定抢维修制度流程，修订完善《防洪预案》、编制《应急预案手册》。同时公司及下属各子公司还建立了《安全责任清单》和《安全检查表》，并根据责任清单的内容修订和下发《安全生产考核标准》，实行安全工作责任目标管理。积极开展职业健康工作，首次开展了全公司职业健康现状评价，积极开展职业健康监护管理，建立有关台账。大力开展隐患排查，2017年，公司共排查隐患 3971 处，完成整改3689处。

品质服务

客户服务

Customer Service

Enter



公司以爱心起搏生活，服务情连大众为经营理念，让客户满意是爱众人不懈的追求为服务理念，时刻树立以客户为中心的服务意识，以客户需求为导向，持续倾听客户声音，响应客户需求，优化服务流程，多元服务渠道，提升服务品质，为客户带来一系列高品质生活。

覆盖区域



客户服务数：170余万户

区域覆盖范围包含：四川、云南、新疆等地，其中四川包括武胜、华蓥、岳池、西充、邻水、前锋等地。

完善客户服务体系

- 公司坚持“一站式服务”、“一口对外”的建设方向，优化营销服务组织。公司多年来推行的水电气关联号，让客户水电气三号合一，凭一张卡一个号就能一次性完成水电气业务办理、查询和缴费等；推行了业务申请及受理集约化，同一区域公司水电气业务申请及办理均可在同一受理点同一人员处完成，提升了客户办事效率。
- 公司充分利用智能化手段和自主化服务，有效进行柜台业务分流，既切实解决了“服务”问题，又提高了“效率”问题。公司不断拓展缴费渠道，让用户可以在营业大厅缴费，也可以通过掌上爱众APP、银行代扣代收、自助终端缴费机等方式缴费。2017年，公司对掌上爱众APP进行了更新升级，新增了预存功能、通知公告、缴费记录查询、营业大厅地图、抄表小助手等等，让客户更便捷、更高效。截止2018年4月，掌上爱众已有10余万注册客户。
- 公司通过“统一服务形象、统一服务标准、统一服务口径”三统一建设，确保各项工作顺利完成。



1、营销系统：进行了客户数据用能用量、异常数据管理与分析。强化了客户档案，推行分类分级管理，进行差异化优质服务。

2、96503服务热线：通过闭环的客户需求和诉求管理，搭建起客户与公司间沟通的桥梁，有效开展客户服务工作，简化办事程序，及时解决客户诉求，提高工作效率。2017年，爱众服务热线96503共计受理并办结客户来电52005件。

3、客户满意度调查：对客户进行满意度调查，提升服务水平。

4、计量管理：对计量表计采取全生命周期管理，包括表计的引进到退出工作的整个过程。公司推行了全月抄收，改变了固定每月11-22号的缴费模式，解决了缴费高峰期缴费拥堵的问题，让缴费更轻松。公司开展了水电气表计及客户同步普查，提高效率，减少客户被打扰度，得到客户高度赞许和支撑。同时通过以同一地址的同一家庭水电气用能信息分析和信息比对，更准确和快捷的发现用能异常、识别真实零用量表计、重点客户群等，提供针对性服务。



关爱员工

员工是企业的主体和核心，是企业发展的第一资源。公司紧抓员工福利待遇，注重员工自身素质培养，丰富员工的文化生活，促进员工健康成长。

员工保障制度

公司按照《劳动法》的有关规定，自觉维护员工的利益。一是公司根据国家相关规定及企业效益的增长，稳步提升员工的收入水平，使员工享受到公司发展壮大的红利。二是定期开展员工体检，确保员工身体健康，让员工能够全身心投入工作、享受生活。三是先后制定《人才库管理办法》《公司内部课程管理开发课程细则》《奖惩管理制度》等各项规章制度，公司建立了人才储备库，发掘优秀企业资源，提供员工接受职业培训的机会。2017年，公司共举办内训31场，2947人次参加，外派培训41场，117人次参加，外请培训20场，1069人次参加。

丰富员工文化生活

为了进一步丰富员工业余文化生活，让员工健康生活，快乐工作，公司高度重视员工的身心健康，积极营造和谐奋进的文化氛围，通过组织员工参加市级运动会、经信系统运动会、知识竞赛、“城乡联动手拉手”联谊活动、女性健康知识讲座等形式的活动，努力让大家在紧张的工作之余，可以享受内容丰富的业余文娱生活，获得充分的休息和健康，以更加饱满地热情投入到工作中去。



3月8日公司下属燃气事业部举办了女职工权益保护法律法规知识培训，并在培训学习后，开展了迎“三八”女职工权益保护法的相关知识。



12月，公司下属子公司德宏爱众燃气公司工会在芒市场磐石山庄开展了钓鱼比赛活动。

组织慰问困难员工

春节慰问送温暖，殷殷关爱显真情。公司重视人文关怀，关心员工生活，及时给与困难员工帮助。



12月，公司所属燃气事业部在四楼会议室对事业部困难党员和困难员工开展了春节慰问活动，为困难党员与困难员工发放了慰问金及物品。



12月，公司慰问困难职工，给他们送去了大米、油等生活物品及慰问金。



奉献社会

我们心怀感恩，反哺社会，情系民生，谋求自身发展的同时，心系大众，积极奉献爱心，帮扶困难群众，履行好社会公民的责任与使命。

开展扶贫工作

2017年公司积极响应国家政策，为切实打好扶贫攻坚战，公司认真拟定扶贫方案，建立“一对一”扶贫机制，委派第一书记驻村帮扶，走村入户开展精准扶贫工作，先后到村户开展进村入户实地调研、入户座谈、走访慰问，为村委送去打印机、办公电脑等。按照上级政府易地扶贫搬迁工作整体安排，逐一核实易地扶贫搬迁住房建设进度和入住时间，全力加快搬迁住房电力基础设施建设，开辟绿色通道，优先办理搬迁住房用电申请，确保搬进一户，通电一户。广安区所有易地扶贫搬迁集中安置点电力基础设施建设全面达标，为广安区打赢精准扶贫攻坚战做出努力。

2017年，公司总部、事业部及各分子公司共与13个贫困村1034户贫困户结对帮扶，实现脱贫357户（604人）。

由西充爱众燃气组成的宣讲组，来到位于西充与南部交界地的公司定点帮扶村--金源乡三清庙村，与村“两委”一起为党员村民宣讲党的十九大精神，把十九大的好声音传递给村里的党员群众，让老百姓感受党的温暖和关怀。





2月，公司所属电力事业部相关部门深入基层易地扶贫电力工程安装现场，检查安全措施布置落实情况并督促指导施工进度等相关工作。

送“扶贫联系卡”

公司为扎实做好扶贫攻坚工作，进一步加强与帮扶对象的联系，切实帮助贫困户解决实际困难和问题。

公司印制了400余份“扶贫联系卡”，让每个帮扶责任人亲自送到帮扶对象手中。联系卡上印有帮扶责任人的姓名和联系方式，在走访慰问中每个帮扶责任人都将印有自己详细信息的联系卡送到帮扶对象手中。

11/29
THE MOMENT



资助贫困学子

青年是社会发展的新力量，担负着建设国家的重任，公司重视青年学生的教育，关注贫困学生的生活、学习，积极奉献爱心，送去阳光般的温暖！

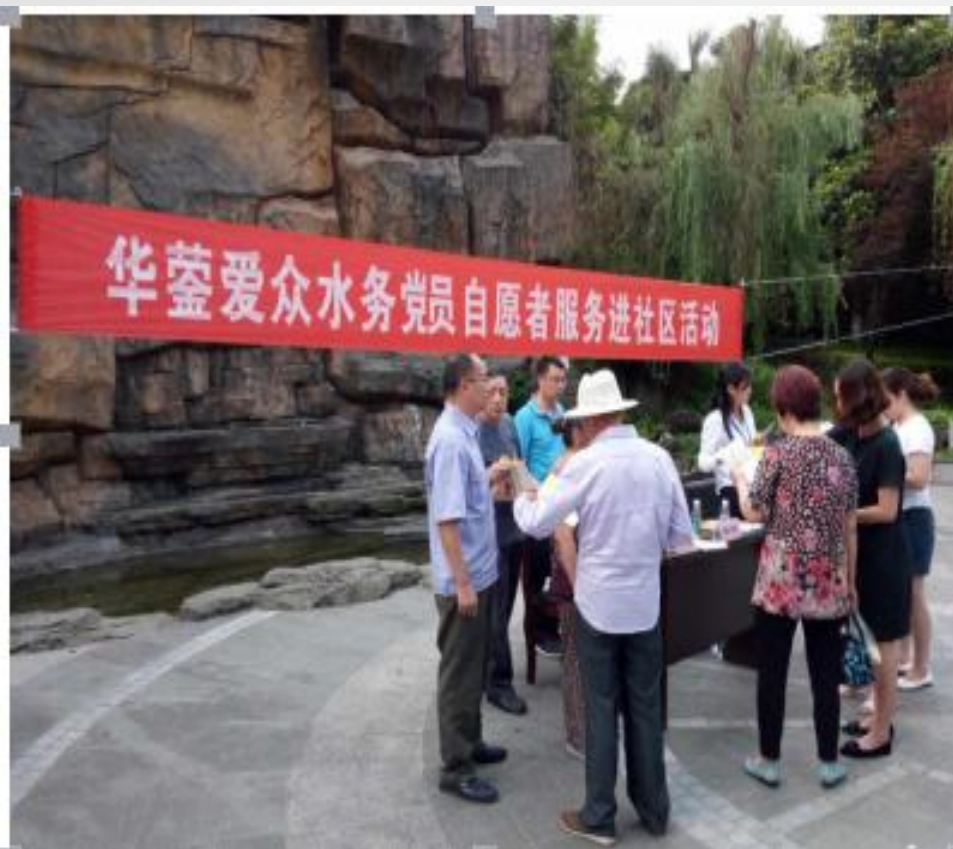
情暖儿童福利院

公司所属燃气事业部组织志愿者在广安市残疾儿童福利院开展了以“暖冬行 爱传递”为题的关爱活动，为孩子们送去大米、清油、牛奶和水果等食品以及《雷锋故事》、《红楼梦》、《儿童连环画》等近200多册儿童读物。志愿者们耐心地与孩子们做小游戏，为孩子们整理被子、床单，教孩子们读书识字……用一个个微小的行动表达对这些残障孩子们的关爱和怜惜。



走进社会活动

为切实提升爱众服务品质，践行党员职责，处处体现国有员工为民服务的强化意识，公司组织下属单位积极开展志愿者服务进社区活动，认真履行社会责任。



5月，公司下属子公司华菱爱众水务公司员工来到菱城首座小区开展“爱众情·情暖社区”活动。共发放宣传资料100余份，帮助用户下载掌上爱众APP30余次。本次活动充分利用社区大舞台，现场解答群众用水问题，宣传水质、水压。以努力实现提升用户满意度为目标，并以此为载体，积极开展创先争优活动。

未来寄语

2018年，公司全体员工要以战略目标为导向，恪守本职、尽心尽力、精益求精，继续团结一致、奋力拼搏，扎扎实实做好每一项工作，努力将公司建设成为具有持续发展和竞争能力的优秀企业而奋斗，履行好社会公民的责任，促进人与社会和谐发展！

读者反馈意见表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您百忙之中阅读本报告。报告在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，为不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

以下问题，请您在横线上作答。

1、您对本报告的总体印象：

2、您认为本报告披露的社会责任信息质量：

3、你认为本报告结果安排：

4、您认为本报告版式设计：

5、你认为本报告可读性：

6、您对本报告的议题披露情况有什么意见

7、您更希望报告以何种形式披露您所关心的议题？

8、您对广安爱众社会责任工作有什么建议？

再次对您的支持表示感谢，请您将问卷邮寄至：

四川广安渠江北路86号 四川广安爱众股份有限公司董事会办公室 邮编638001