



华衍水务集团



企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report



关于报告

时间范围：2018年1月1日-12月31日，部分内容适当向以前年份追溯。

发布周期

本报告为年度报告，是华衍水务集团发布的第八份企业社会责任报告。

报告范围

华衍水务集团，覆盖旗下7家企业：吴江华衍水务有限公司、苏州工业园区清源华衍水务有限公司、中新苏州工业园区环保技术有限公司、芜湖华衍水务有限公司、马鞍山华衍水务有限公司、安徽省江北华衍水务有限公司、华衍环境产业发展（苏州）有限公司

数据来源

报告使用数据来自公司正式文件和统计报告。

编写依据

本报告参考国际标准化组织《ISO26000: 社会责任指南(2010)》、全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(G4)、GB/T 36000-2015《社会责任指南》、GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》编写

称谓说明

为了便于表述和方便阅读，“华衍水务集团”在本报告中也以“华衍水务”、“公司”和“我们”表示

报告获取

本报告为中文版。若需纸质报告，请与公司企业社会责任办公室联系。

联系人：吕佳

电话：0512-6349 8810-1005

邮箱：lv.jia@towngas.com.cn

同时，您可以在港华集团、华衍水务各企业网站下载电子版报告：

港华燃气 <http://www.towngas.com.cn/>

吴江华衍水务有限公司 <http://wj.huayanwater.com/>

苏州工业园区清源华衍水务有限公司 <http://sz.huayanwater.com/>

芜湖华衍水务有限公司 <http://wh.huayanwater.com/>

中新苏州工业园区环保技术有限公司 www.csszet.com/

马鞍山华衍水务有限公司 <http://mas.huayanwater.com/>

安徽省江北华衍水务有限公司 <http://ahjb.huayanwater.com/>

華
暉
無
限

衍
達
四
海



04 前言

05 关于我们

13 2018年我们做到…

- 13 规范运作、诚信经营
- 19 匠心制水、水质至上
- 23 以客为尊、用心服务
- 27 生命至上、安全发展
- 36 智慧华衍、与时俱进
- 40 践行环保、保护生态
- 47 心系员工、共同成长
- 57 华衍思源、惠泽社群

73 重要奖项

78 展望

80 附录 - 对标

目录



香港中华煤气有限公司行政总裁
港华燃气有限公司董事会主席

前言

2018 年是中国改革开放四十周年，习总书记在庆祝改革开放 40 周年大会上的讲话中指出：“40 年来，我们始终坚持以保护和节约资源，坚持推进生态文明建设”，“生态环境治理明显加强”，“中国人民生于斯、长于斯的家园更加美丽宜人！”面对日益严峻的环境问题，我国生态环境保护工作在砥砺前行中不断深入。关注饮用水、珍惜水资源，作为公用事业企业，华衍水务积极履行“以客为尊”，“安全至上”，“环境保护”，“惠泽社群”等方面的承诺，在构建美丽宜人家园的工作中贡献一份属于自己的力量，这既是用实际行动践行企业社会责任的体现，也是促进企业发展的必由之路。

2018 年，得益于全面品质管理（Total Quality Management，简称 TQM）、企业增长 = 创新力 * 执行力（Growth = Innovation * Implementation，简称 G = I²）的理念在企业运营中得到大力推行和深入贯彻，华衍水务在社会中获得了良好的口碑和企业形象。

“万事安泰立本”，华衍水务始终将“安全供水”放在首位，本着“安全第一，预防为主”的宗旨，将“零事故”作为安全管理的目标，严控安全风险，严把安全质量，通过建立安全风险管理架构，严格落实各项安全检查，组织并完善应急管理体系，搭建智慧华衍平台、借助先进技术保证供水的稳定性，确保供给客户的每一滴水都洁净、安全、可靠，不断提高供水水质。

“以客为尊”是华衍水务秉持的服务理念，持续关注客户需求，重视客户服务体验和满意度，坚持高标准践行服务承诺，致力于为客户提供企业、专业、高效率的服务。以优质服务为主线，不断强化员工的服务技能，提升优质

服务形象；通过成立客户关注小组，开展走进社区、大客户走访、建立客户微信群等多种方式主动提供服务，形成良好的联动机制，便于更好地获悉客户需求，传递主动服务理念，提升卓越服务品质。

环保低碳，科学发展。华衍水务在自身发展的同时，致力于环境保护，积极向公众传播环保理念，并将环境保护视为企业发展的可靠保证，以低碳运营为目标，开展水厂节能减排工作，为改善人居环境、提高生活品质等方面发挥作用，与全社会共同推进绿色经济目标的实现。

2013 年，华衍水务发起了“华衍·思源”社会责任品牌项目，旨在通过建立一套公益活动体系，开展责任行动，传播责任理念，影响并带动更多利益相关方参与和支持，引导大众参与水源保护，积极行动，贡献自身的点滴力量，倡导心灵环保文化。截至 2018 年底，“华衍·思源”品牌已成立六年有余，已在各企业落地、生根，演绎成一系列形式多样的活动：如旨在教育消费者关注水资源、保护水资源的“和水做朋友”——小学生亲水实践课程、“大手拉小手”走进水厂、“一滴水的旅行”等活动；连续多年举办的华衍水质论坛，通过专业论坛的方式，探讨水资源现状，倡议政府、行业、民众共同关注饮用水安全等；敦促社会各界保护水源地的“科学放生”活动，连续举办徒步健身大赛，宣贯绿色、健康、低碳的生活理念与方式。

这是我们第八年连续发布的企业社会责任报告，通过系统、客观地总结过去一年企业在履行社会责任方面的实践和成果，影响带动更多的利益相关方。我们将坚持“以客为尊”的服务理念，丰富华衍水务企业社会责任的内涵，扩大外延，推动企业持续向好地发展。

关于我们

业务版图

扎根香港
 内地经营 255 个项目
 遍布 26 个省、直辖市和自治区
 另有 1 个位于泰国的项目
 (截至 2019 年 3 月底)

- 香港中华煤气集团香港总部
- 城市管道燃气
- ▲ 城市高压管网/地下天然气管道
- 压缩/液化天然气加气站
- 液化天然气调压站
- 省内天然气管网
- 水务燃料处理
- 电讯
- 煤矿
- 煤基化工
- 上游项目
- ▲ 煤运物流项目
- 石油开采
- ◆ 其他项目



公司简介

香港中华煤气

香港中华煤气有限公司（股份代码 0003）成立于 1862 年，是香港第一家公用事业机构，也是香港具规模的能源供应商之一，企业管理及营运均达到世界级水平。港华燃气有限公司（股份代码：1083）是中华煤气旗下的一家上市公司，全面拓展和管理中国境内业务，其专门从事燃气业务投资、开发和运营管理。在过去的 150 多年，中华煤气与香港同步成长。在香港，中华煤气的供气管网全长逾 3600 公里，服务超过 190 万用户，其主要业务包括生产及输配燃气，销售燃气及燃气炉具，并提供全面的售后服务。此外，公司在石油气加气站、航空燃油设施、

电讯基建、屋宇设备工程等业务范围均有涉猎。

自 1994 年开始，香港中华煤气在内地的投资业务涵盖天然气上、中、下游项目、自来水供应与污水处理、新兴能源及电讯等。

目前，香港中华煤气已于内地 26 个省、自治区、直辖市共计发展 255 个项目。随着多元化业务不断扩展，投资项目与日俱增，香港中华煤气正从一家经营香港单一业务的本地公司，逐渐发展成为一家极具规模的全国性以环保及能源产业为主导的跨行业企业。

华衍水务集团

华衍水务是香港中华煤气有限公司（中华煤气）在内地经营之水务业务品牌。中华煤气从 1994 年开始参与内地城市公用事业的建设与管理，旗下华衍水务集团与管道燃气业务协同合作，于 2005 年开启了内地水务市场，先后在安徽省芜湖市、江苏省苏州市吴江区、江苏省苏州工业园区、安徽省马鞍山市郑蒲港新区、安徽省江北产业集中区投资了 7 个水务项目，业务涵盖自来水生产和输配、污

水处理、工业废水处理、中水回用、管网工程建设、纯净水生产和销售、有机垃圾的收集运输和处置等。截至 2019 年 2 月底，华衍水务共建设运营了 10 座现代化水厂，服务客户逾 130 万户，管网长度 7900 多公里，日供水能力超过 250 万吨，日污水处理能力 37 万吨，日中水回用能力近 4 万吨，为内地城市经济蓬勃发展提供优质的生活和工商业用水。

华衍水务企业



吴江华衍水务有限公司

吴江华衍水务成立于 2005 年 10 月，享有苏州市吴江区行政区域内 30 年供水特许经营权。吴江华衍水务有限公司为区域供水模式，以太湖为取水水源，全区 1176 平方公里全部实现联网供水。现有水厂 2 座，日供水能力 90 万吨，供水管网近 4392 公里，服务客户近 55 万户，年供水量超过 2.2 亿立方米。



苏州工业园区清源华衍水务有限公司

苏州清源华衍水务成立于 2005 年 12 月，享有苏州工业园区行政区域内 30 年供水特许经营权。公司承担苏州工业园区行政区域内自来水、污水厂网建设和运行管理，为园区经济、社会发展和人民生活提供一体化的水务服务。苏州工业园区清源华衍水务有限公司为区域供水模式，以太湖和阳澄湖为取水水源，全区 278 平方公里全部实现联网供水。现有水厂 2 座，日供水能力 65 万吨，污水处理厂 2 座，日污水处理能力 35 万吨，日中水回用能力 3 万吨，供水管网 1067 公里，污水管网 790 公里，污水泵站 44 座，服务客户近 34 万户，年供水量超过 1.6 亿立方米。



芜湖华衍水务有限公司

芜湖华衍水务有限公司是一个有着 80 年历史的老供水企业，自 2005 年，由香港中华煤气与芜湖市建投共同投资。目前共有在岗员工近 700 人，下辖四座制水厂、五个供水所、二个管线维护所、一个工程公司。

合资以来日供水能力由原来的 40 万吨增长到 90 万吨；全市 DN75 以上供水管网由原来不足 800 公里增长到 1900 多公里；供水客户由原来不足 20 万户增长到 39 万户。供水范围由原来的 230 平方公里扩大到 700 多平方公里，服务人口约 200 万人。现阶段主要承担着向芜湖市域江南片及周边、南陵沿线等区域的供水任务。



马鞍山华衍水务有限公司

马鞍山华衍水务有限公司成立于 2012 年 12 月 12 日，公司是由香港中华煤气投资从事城市供水基础设施建设和经营的独资企业，公司注册资本 2.13 亿元，享有马鞍山郑蒲港新区行政区域内 30 年供水特许经营权。马鞍山华衍水务秉承香港中华煤气 150 多年的服务经验，坚持“优质供水，以客为尊”的服务理念，倾心为千家万户提供“优质、安全、高效”的服务。公司现有制水厂一座（姥桥水厂），日供水能力 3 万吨，供水管网总长度约 120 公里，服务用户约 2.7 万户。拟新建的西梁山水厂总规模 45 万 m³/d（一期供水规模 15 万 m³/d），计划 2020 年建成投运。公司经营项目包括：集中式供水；供水厂及输配水管道等供水基础设施的建设与运营；住宅供水一体化设施的受托运行、维护服务；供水设备设施及管道的设计、安装业务。



安徽省江北华衍水务有限公司

安徽省江北华衍水务有限公司为中华煤气全资子公司，于 2013 年 12 月 12 日注册成立，公司注册资本 3.74 亿元，享有安徽省江北产业集中区及周边镇区规划范围内 30 年供水特许经营权。安徽省江北华衍水务秉承香港中华煤气 150 多年的服务经验，坚持“优质供水，以客为尊”的服务理念，倾心为千家万户提供“优质、安全、高效”的服务。公司现有制水厂一座（江北水厂），日供水能力 3 万吨，供水管网总长度约 130 公里，服务用户约 3500 户。在建的江北水质管理中心项目，包括：国家级水质检测中心、水表鉴定中心、客户服务中心、供水热线中心、调度指挥中心、供水管网抢维修中心，已于 2015 年年底开工，计划 2019 年建成使用。公司经营项目包括：集中式供水；供水厂及输配水管道等供水基础设施的建设与运营；住宅供水一体化设施的受托运行、维护服务；供水设备设施及管道的设计、安装业务。



中新苏州工业园区环保技术有限公司

中新苏州工业园区环保技术有限公司成立于 2011 年 5 月，是由中新苏州工业园区市政公用发展集团有限公司与中华煤气共同出资组建的中外合资企业，总投资额 4.95 亿，注册资本 1.85 亿，主要负责接纳并处理包括三星高世代液晶面板项目在内的电子企业高浓度工业废水。公司现有污水综合处理厂一座，厂区采用三层叠加式全封闭结构，排放标准已超越国内同类企业，达到地表水环境质量 IV 类标准。目前，污水综合处理厂日污水处理能力已达 1.5 万吨，年处理工业污水超过 470 万吨。

公司将坚持“创造美好环境”的理念，为客户提供“提供全面而专业的环保服务方案”，改善环境，努力成为最具竞争力的环境工程综合服务商。

华衍环境产业发展（苏州）有限公司

华衍环境产业发展（苏州）有限公司由中新苏州工业园区市政公用发展集团有限公司与华衍水务（苏州）有限公司合资组建，成立于2016年7月。由公司投资、建设并运行的苏州工业园区有机废弃物处理一期工程，主要负责接受并处置苏州工业园区范围内的餐厨废弃物和园林绿化废弃物。日处理总规模1000吨，一期工程日处理规模500吨，其中餐厨垃圾日处理规模300吨，园林绿化垃圾日处理规模100吨，垃圾日处理规模100吨。项目于2017年7月开始项目招标，2018年4月取得施工许可证，于同年11月18日开始进料试生产。

实现多环节的资源再生利用，做到减量化、资源化、无害化处理，为营造整洁、优美、宜居的城市环境而不懈努力。



公司将学习借鉴先进国家餐厨及绿化垃圾的处理经验，

企业文化

愿景

打造中国一流水务公司

使命

为客户提供安全可靠的饮用水，并提供亲切、专业和高效的服务，同时致力于改善和保护环境。重视企业社会责任，保持与社会经济协调发展。

九大价值观

Accountability 问责精神

Be accountable for our decisions and actions, treat others ethically, undertake our duties with dedication, a winning spirit and respect for our corporation and profession.

对一切决策及行为负责，以高尚操守待人，以认真、进取的态度履行职责，并且敬业乐业。

Leadership 领导才能

To surpass norms through innovative solutions and a total dedication to successful achievement—in turn motivating others to work as a team, build willing participation and take up challenges that will drive the expansion and excellence of our business.

积极推行创新方案，争取佳绩，超越平凡，并激励其他同事发挥团队精神，勇于接受挑战，迈向更高目标，使公司业务不断壮大、精益求精。

Open Communication 坦诚沟通

Ensure fairness and openness in the treatment of colleagues, customers and the public, with empathy for individuals and through honest and timely two-way communication.

以公正坦诚的态度对待同事、客户及社会大众，并坦率真诚地保持双向沟通。

Teamwork 团队精神

Develop a culture and stimulate opportunities for harmony and synergy in the workplace, where through common effort there is cooperation between colleagues, our customers and business partners.

凭着共同努力，推进同事之间及客户、以及业务伙伴的真诚合作，致力发展及提倡和谐合作的团队精神。

Continuous Learning 持续学习

Promote the spirit of a dynamic learning organisation with a high degree of interaction and sharing among individuals and teams, so as to leverage all knowledge and experience acquired, while placing emphasis on skills training and personal development.

倡导持续学习，密切交流，积极分享知识及经验的精神，同时着重技能培训及个人进取发展。

Respect and Integrity 尊重与正直

Treat others as we would wish to be treated, act with fairness and honesty, be ethical, be involved, listen and respond, display confidence in others and embrace diversity.

待人以诚，处事以公；秉持高尚操守；同时用心聆听，积极回应，对人信任及包容。

Driving Achievement 称扬成就

Recognise, encourage and reward innovation, high performance, dedication and effective solutions, both in individuals and in teams.

对于个别同事和小组的创意思维、优秀表现、具成效的方案和忠诚的服务，应予以确认、鼓励及赞赏。

Entrepreneurial Spirit 企业家精神

Encourage an entrepreneurial spirit in developing new businesses together with prudent risk-taking, while fostering the perception that this spirit is fundamental to the Towngas culture.

提倡积极进取的企业家精神，辅以审慎态度开拓公司新业务，并以此精神为集团的文化基石。

Creativity 追求创意

Create an environment that encourages and facilitates our colleagues to deliver creative business solutions.

缔造创意文化，鼓励及辅助同事推行创新的业务方案。

企业社会责任管理

企业社会责任理念：

通过负责任的方式开展运营，努力营造积极的社会关怀与经济发展影响

企业社会责任战略：

- 将社会责任履职融入企业发展战略
- 通过推进企业社会责任，达到“客户满意、政府放心、员工成就、股东得益”发展目标
- 在致力满足相关利益方的期望过程中，企业也不断得到完善的机会，促进自身的可持续发展，带来长远利益
- 在积极推动企业社会责任过程中，助力企业管治核心 - 四大目标的全面提升

利益相关方之沟通模式：

利益相关方	主要诉求	回应措施
股东	保障股东权益 持续盈利 资金使用规范	股东大会 定期年报 内部审计 商业风险自评
客户	价格公道 温馨服务 缴费便捷	设立客户中心、24小时服务热线、客户关注小组进社区、服务前移、开展客户服务第三方满意度调查、神秘顾客调查 举办“微笑服务大使评选”活动，树立服务标杆 推出微信公众号、港华交易宝等多渠道的网络缴费平台 构建全覆盖的客户在线互动平台（微信+热线+客户中心）
政府	安全供水 依法合规 遵守商业道德	成立华衍水务安全委员会 总经理月度安全检查及交叉检查制度、飞行检查制度 发布《行为守则》
环境	保护水资源 降低温室气体排放 资源循环可持续利用	环保、低碳运营 绿色办公 降低能耗
员工	合法权益保护 职业发展空间 职业健康安全保护 舒适愉悦的工作环境	依法签订劳动合同 足额发放工资及缴纳社保 落实带薪年假及法定假日 提供专业技能培训 职业双通道 华衍大讲堂 开设针对不同层级的培训课程，如EDP、菁英计划等 发布《员工安全环保手册》 定期组织旅游
社区	和谐社区	“华衍·思源”品牌行动 华衍水质论坛 科学放生 “和水做朋友” - 小学生亲水实践课程 “一滴水的旅行”、“大手拉小手”等水厂/污水厂开放日活动 徒步健身大赛

2018 年我们做到 …



规范运作、诚信经营

◎重要财务数据披露

财务数据	2018 年度
售水量（万立方米）	48,992
污水处理量（万立方米）	14,010
营业收入（万元）	217,170
员工总数（人）	2,018
劳动合同签订率	100%
安全生产费用（万元）	3,316

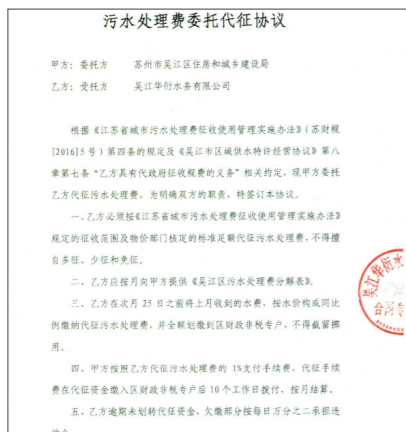
◎加强法务管理，规范合同、明确权利义务

在吴江华衍：

2018年1月1日开始，公司与吴江区住建局签订《污水处理费委托代收协议》，明确了双方代收权利和义务、手续费返还比例，顺畅了政企沟通渠道。

公司承接国家科技重大专项课题，承担课题研究任务及示范区建设。针对苏州市饮用水安全保障技术集成与综

合应用示范，加强水质安全、节水技术及集成系统等方面的保障与建设。公司通过规范标准的财务制度及经费管理办法，为课题研究提供强大的后勤财务保障，确保国家科技重大专项课题的课题研究与经费管理顺利开展。



在清源华衍：

高要求合规经营是公司的一贯目标，也是公司发展的必然方向。为了更好的为客户提供优质服务，我们持续加强合规经营管理宣导，培育良好的合规文化，确保把合规管理、合规经营、合规操作落到实处，旨在成为治理完善、经营合规、管理规范、守法诚信的公用事业企业。

对法律风险（及风险源）识别得越及时，对法律风险的管控就越及时。2018年继续实行合同约后管理机制，保障各类合同项目健康、有序、合规推进，从而减少不确定因素对公司造成的负面影响；针对日常法律风险进行专项合规管理，实现经济法律问题研究常态化；及时跟踪国家法律法规、重大政策动态，并根据最新法律法规、政策和标准要求，调整业务行为，使经营行为更加合法规范；从

公司所涉业务出发全面展开法律合规培训，向员工普及法律常识，提升法律意识。



◎积极配合反垄断及价格检查

在安徽区域：

供水价格严格按照市发改委（物价局）《关于芜湖市居民生活用水实行阶梯价格的通知》（芜发改价格[2015]652号）等相关文件规定执行。

施工费严格依据施工定额收取，材料合理定价符合国家的相关规定。

市发改委对芜湖华衍执行价格政策各方面工作给出了肯定、正面的意见。



在吴江华衍：

顺利通过物价局价格检查工作，提前做好自查工作，完善内部制度，规范流程操作。根据国家发展改革委发出的《关于开展全国城市供水、供气、供暖、电信领域价格重点检查的通知》成立专门小组（财务部、采购部、企业发展部、客户服务部），一方面对《反垄断》《价格法》进行专题培训学习，另一方根据《政府定价的经营服务性

收费目录清单》，对公司所有收费项目进行了梳理和自查。同时我们多次与同行业进行了交流学习，完善企业内部流程，保证用户的知情权和选择自主权。2018年8月物价巡防人员莅临吴江华衍指导开展检查工作，通过多种原始凭证及《供水合同》、工程发包合同、发票、银行回单等多种途径全面了解收费条款和方式。

◎卓越体系建设

在中新环技：

为引导公司追求卓越、增强产品竞争和服务优势、促进持续快速发展，2018年4月20日卓越绩效管理体系建设正式启动，通过访谈各部门经理，了解现有管理模式运行情况，从领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量分析与改进、经营结果七个方面对公司经营管理现状进行评估，梳理现有管理模式与卓越绩效管理模式之间的

差距，完成了卓越绩效模式诊断报告；制定并实施改进和创新计划，与质量、环境、资产、职业健康安全管理体系文件进行整合，导入卓越绩效管理模式，完成了卓越绩效自评报告以及后续的持续改进工作，使公司从追求优秀企业向卓越企业转变。

◎加强监管、提高内控水平

在安徽区域：

财务中心对供水所发票管理，及表位实施现场情况检查，实施表位与表卡的核对工作，并对遗留发票（空白发票、已使用发票）进行全面盘点。根据检查情况，针对出现的问题及其主要原因，沟通讨论并总结经验，为以后工作中的发票管理和水费抄收提供了指导。

随着水务板块业务的不断扩展，对业务提升与财务管控又有了新的要求，财务授权手册修订提上日程，对2013

版《财务授权手册》进行修订，本次修订侧重于CEA申报金额权限变更及付款审批金额权限的变更，旨在不断提升公司管理水平、加强内部控制和风险管理、明确授权原则及责任、提高工作流程效率，5月1日，水务公司全面执行2018新版《财务授权手册》，同时所有银行账户预留印鉴付款说明做同步变更。

◎尊重及保护知识产权

在清源华衍：

2018年公司继续开展各项研发工作，包括公司内部研发项目、中德合作项目等，均按计划进行，另外公司“苏州工业园区污水处理厂总氮提标技术研究”项目被列入2018年苏州市水利水务科技项目中，获得了市政府科研经费补助，清源华衍研发活动的持续开展增强了公司的研发氛围，提高了研发水平，同时也激发了员工的积极性，截止目前清源华衍共有73项专利，其中6项发明，67项实用新型，另有软件著作权4项，其中2018年获得实用新型专利2项。论文方面，公司2018年员工共计发表25篇论文，涉及文SCI国外期刊、《中国给水排水》、《给水排水》、《净水技术》等国内外核心期刊。



在中新环技：

2018年授权实用新型专利《救援三脚架》《隔膜泵减震装置》2项，已累计申请36项专利，已取得专利证书24项，人均专利数接近1项。

◎ 供应商管理

在苏州清源：

- 1) 年度计划，月度核查
年末制定来年核查计划，按月核实合格供应商资质、信用等基本信息，对核实出具有不良信用或黑名单的单位进行部门内部公示。
- 2) 每周核查比对
每周通过合格供应商名录与苏州工业园区建筑企业不良信用公示汇总比对，核查出被主管机关限制、暂停承揽业务或者受处罚单位，及时作出响应，按照苏州工业园区

- 建筑企业不良信用公示执行。
- 3) 采购招标过程中核查
资格预审、合同签署过程中根据不同供应商的性质查询相关资质，对于有行政处罚的单位要求提供相关处理证据，对于列入黑名单的单位慎重考虑合作关系。
- 核查方式包括：
- 国家企业信用信息公示系统（适用于所有供应商）；
 - 信用中国（适用于建筑企业）。

◎ 争取税收优惠，防范税收风险

在吴江华衍：

财务部在 2018 年经过与当地税务部门的充分交流，为吴江华衍争取税收优惠成果 202.49 万元（其中农村饮用水优惠 119.71 万元，研发加计扣除所得税优惠 40.31 万元，供水合同印花税 11.23 万元，安全防范用地优惠土地使用税 31.24 万元），手续费返还 18.17 万元；为投资母公司华衍水务（吴江）有限公司争取税收优惠 207.97 万元。

关注税务新政，进行合理税收筹划。11 月 21 日特别邀请到南京国瑞兴光事务所蔡江兴老师为大家做了税务培训课，分别是研发支出及加计扣除财税处理、环境保护、节能节水、安全生产等专用设备税收优惠处理、发票问题交流及税务“金三”系统简介。同时对纳税风险检查：每月填写“两税收入差异台账分析表”和“纳税自评评估分



析表”，建立税务风险评估分析，通过该手段，降低税收风险。

在安徽区域：

关注税务新政，合理税收筹划是财务人的职责。水务企业涉及项目研发，环保节能设备采购，这两个方面均有相应的税收优惠政策。3 月 23 日特邀中国注册税务师王锐老师为大家做了四堂新税政培训课，分别是研发支出及加计扣除财税处理、环境保护、节能节水、安全生产等专用设备税收优惠处理、发票问题交流及税务“金三”系统简介、建筑业营改增政策及税制改革趋势交流。



匠心制水、水质至上

◎ 常态优质水、应急合格水，企业内控标准再升级

水质标准是保障饮用水安全的重要基石。2018 年，华衍水务颁布《华衍水务净水水质标准（V1.1）》和《华衍水务供水水质管理通则（V1.1）》。最新的华衍标准沿用国标框架体系，对国标 106 项内的 24 项关键指标提出了强化要求，并对越来越引起公众的关注，对人体有危害较

大的非常规指标中的消毒副产物进行了强化要求。以该标准为导向，华衍水务严格按照标准的规定进行水质检测和监测，努力践行“常态优质水、应急合格水”的水质管理理念，致力于为用户提供更优质的饮用水。

◎不合格的水不进厂，不达标的水不进管网，水质监控能力又提升

水质检测中心的高标准建设和运行是保障饮用水安全的重要防线。华衍水务旗下已有 2 家水质检测中心通过了国家 CNAS 认证及复评审，并获得江苏省水质检测一级实验室资格，还有 1 家国家级水质检测中心亦已建成准备投运。水质监测中心能够充分发挥水质监测、服务、指导和监督生产的职能作用，持续提升自来水品质，提高社会公众的生活质量。华衍水务严格按照相关标准的规定进行水质检测和监测，遵循三级水质检验制度，实现检测项目的全覆盖，在层层检测和监督下，保证公众饮用水水质的优质安全。2018 年度，华衍水务的出厂水、管网水合格率均大幅优于国家标准。华衍水务亦会定期通过网站公示水质检测报告，保障社会公众的知情权。



◎从源头抓起，水质应急能力更完善

保障原水水质是保障水质的第一道关口。华衍水务不断加强对于取水口原水的保护和管理，加强水源地巡视，全力保障水源地安全。通过在线式仪器仪表实时监测和人工定时检测相结合，全天候跟踪检测原水水质，科学分析水质变化趋势，建立水源应急预案体系，健全与疾控中心、

环境监测站的联合监测，加强与周边自来水公司的沟通联系，逐步实现原水水质监测数据信息的共享，及时掌握原水水质的动态变化情况，完善了水质应急能力。同时注重备用水源地工程建设，已基本实现城市供水双水源布局。

◎严控过程水，水质保障体系更有效

华衍水务坚持生产过程水质的严格管控和制水工艺的不断优化，并已建成了 4 座具有臭氧 - 生物活性炭深度处理工艺的净水厂。在管网输配水环节，华衍水务加强对管网水的检测，通过优化管网调度、降低水龄、末梢放水等手段提升管网水质，持续提高合格率；加强对于机关、学校、医院、大型商场等人口密集、敏感型场所的管网水质监测和管理，检测项目、频次及检测合格率均符合国家标准要求。企业重视供水保障体系的构建和完善，有效提升突发事件的应对能力，相继开展了大口径供水管道爆管抢修和消防疏散等应急事件的实践演练，安全供水保障能力进一步增强。



◎最后一公里，水质饮用安全更放心

在二次供水环节，华衍水务坚持标准化的泵房建设和精细化的泵房管理，推动老旧小区二次供水改造，从客户利益出发，秉承水质安全高于一切的理念，积极推动所在地政府出台住宅供水一体化政策，落实“四部委”《关于加强和改进城镇居民二次供水设施建设与管理确保水质安全》的文件精神，由供水企业实施专业化的泵房建设和运行维护，切实保障“最后一公里”水质安全。



◎华衍水质论坛

饮用水安全保障及智慧水务技术交流会暨华衍水质论坛于2018年9月19日至9月21日在苏州市吴江区举办，会议邀请到了来自政府、研究机构、水务公司等多个层面的约300位嘉宾共同参与，围绕“饮用水安全保障及智慧水务技术”的主题展开讨论。旨在搭建饮用水技术交流平

台，分享饮用水安全保障工作和智慧水务建设的先进技术、成功案例以及前端科研成果。从而进一步提升饮用水行业安全保障技术水平，提高饮用水安全认知，加快现代化水务水质安全保障体系建设。

饮用水安全保障及智慧水务技术交流会暨2018年华衍水质论坛 2018年9月 苏州



◎水质技术研究

匠心制水，水质至上，华衍水务联合优秀高校、科研院所和企业，协同创新，围绕重点流域水污染、水环境预警与监控、饮用水安全等重大科技问题，持续开展净水、

应急水水质安全保障技术研究及应用。华衍水务参与中德清洁水，水专项等重大科研项目，助力水环境质量改善和饮用水安全，产生了良好的生态效益和社会效益。

以客为尊、用心服务

◎提倡主动服务理念

各公司在通过加强与物业合作、建立社区用户微信圈的同时，开展总经理走访、客户走访，建立良好的联动机制，加密与客户交流频次、多渠道充分获悉客户需求；其次也积极开展宣传活动，以及走进社区等活动，主动宣传，活动包括：学雷锋、消费者权益日宣传、世界水日宣传、防

冻知识宣传、供水改造宣传、超期换表宣传、水表知识宣传、微信宣传等。对活动及沟通过程中所反映的问题、收集到的意见及反馈，形成系统性的分析，切实改善业务方面存在的痛点、难点，推动客户满意度迈上新台阶，为客户提供主动服务，进一步传递“以客为尊”的服务理念。



◎总经理走访



◎参观交流



◎走进社区

◎传递温馨服务文化

根据集团统一安排，今年开展“2018年港华集团三礼微笑服务大使评选大赛”，在原有微笑服务文化推广的基础上，融入“三礼”元素，让微笑服务的理念在各合资公司落地、生根、开花。三礼微笑服务大使评选大赛于今年4月23日在南京启动后，华衍水务各企业积极响应，在公

司内部大力宣传，积极开展了内部海选，共有104位华衍水务员工参加了海选，并优选出22位参赛选手参加华衍水务区域赛。

人无礼则不生，事无礼则不成，“礼”是每个中国人的自我修养，也是港华一直在贯彻的行为准则。华衍水务

作为香港中华煤气的一员，血液里融入了集团“以客为尊”的优质服务理念，致力于为客户提供亲切、专业和高效率的服务；同时注重营造温馨服务文化，从功能服务向温馨服务转化，传递真诚与微笑，让客户享受更优质的温馨服务体验。



◎客户服务技能比赛



◎抄表培训

◎提升客户服务水平

我们始终坚持高标准践行服务承诺，致力于为客户提供亲切、专业、高效的服务。为更好地提高服务水平，传递服务理念，华衍水务每年均会开展第三方满意度调查，把握顾客对华衍水务表现的满意度评价，并基于此调整内部资源配置。客户服务部从仪表仪容、微笑服务、业务技能等方面重点进行强化管理，在仪表仪容方面，要求全员淡妆上岗，以此提升对外服务形象；在微笑服务方面，通过现场模拟、考核人员及同事间相互提醒、定期检查等方式，让营业厅人员从无微笑到保持微笑，让客户感受到温暖的服务体验；在业务技能方面，通过现场模拟、老员工带教

新员工、轮岗培训、增加业务指南获取路径，有效地提升了服务效率，除以上措施，客户服务部还安排专人对营业厅进行检查，对热线中心受理情况进行质检，通过以上举措使客户服务质量不断得到提升，提高用户对公司服务的满意度。

华衍水务在为客户提供亲切、专业、高效服务的同时，始终秉持“以客为尊”的服务理念，通过技能竞赛、各项专业相关培训等活动，促使员工在本职工作中精益求精，勇于创新，不断提高岗位技能，充分展示员工风采，提升客户服务水平，促进客户服务队伍整体素质的提高。



◎网点人员培训



◎应知应会培训

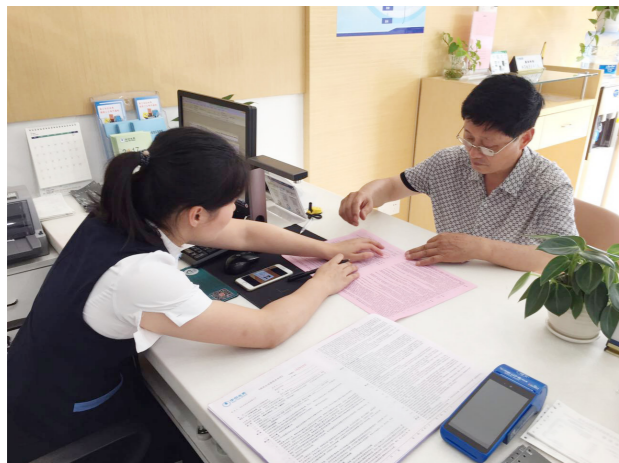
◎创造便捷服务体验

在现有客户服务平台基础上，适应大众生活趋势变化，加大线上渠道投入力度，更新并完善微信公众号前端与后台服务功能。新增“首次关注”简介、简化户号绑定程序、完善包括一键缴费、账单推送、报修等服务功能，以及后台相应报表的更新完善，着力打造“一站式”服务体验，实现客户服务功能延伸，提升客户体验与运营效率。同时，通过走进超市、市民服务中心，以及学校等人群相对集中区域将线下宣传活动全面铺开，便于客户获悉线上咨询、办理业务渠道。



预警客户服务风险

为客户提供更优质的服务、促进企业健康可持续发展，依托于依法合规经营。合规是制度贯彻的保证，也是防范风险的必要条件，更是加强自身合规管理和内控管理的内在需求，完成对外文件修订也成为规避潜在风险必不可少的环节。各公司均将新版供用水合同送交工商局备案。根据工商局反馈意见修改完善后通过审核，成功备案。与此同时，全面提高客户服务人员风险意识、合规意识，大力推进新版供用水合同签订工作。



2018 年共监测到舆情 200 余起，客户服务部热线中心为了保证及时了解用户对华衍水务的诉求，以便能有效解决用户的相关问题，每天会安排专人对各大网站进行监测，监测到舆情后会立即反馈给舆情处理人员进行处理。对舆情的回复严格按照 24 小时内初期回复，3 天内处理完成并进行网上最终回复的时限要求，确保舆情监测的及时性和有效性。



铸建优质服务口碑

由安徽省现代省情调查研究中心主办的 2018 “安徽省十大服务行业居民满意度调查”活动，自 2018 年 6 月份份开始，历时六个多月，覆盖全省 16 个市，围绕“服务质量、服务态度、服务环境、服务创新、政风行风”五个方面，对供水、供电、银行在内的十大服务行业进行调查。芜湖华衍水务在此次调查中，荣获安徽省“十佳服务优秀企业”称号。



生命至上、安全发展

作为公用事业企业，华衍水务一直将安全供水作为工作的重中之重，华衍水务各公司持续提升处置突发事件的能力，进一步完善应急系统和能力建设，积极提升安全供水保障能力。

能力，进一步完善的应急系统和能力建设，积极提升安全供水保障能力。

完善安全管理体系

华衍水务要求旗下各公司全面落实安全生产责任制，建立严密科学的安全生产管理体系，要求各公司均需通过质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、信息安全管理体系，同时要求各公司积极申报安全生产标准化二级，目前，华衍水务已有 3 家公司通过安全生产

标准化二级评估，华衍水务正加大推广力度。同时华衍水务每年要进行大量的体系外审、内审，以确保公司安全生产活动按照体系要求进行，并通过安全管理的强化，促进企业综合管理效率的提升，保障安全供水。

在清源华衍：

ISO 国际标准组织重启了国际社会普遍适用的职业健康安全管理体系规范，并于 2018 年 3 月 12 日发布了 ISO 45001: 2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》，取代原来的 OHSAS18001 标准，该标准与 ISO9001: 2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系保持结构的高度一致，以实现企业三大基本管理体系的融合。清源华衍水务在 ISO45001 标准正式发布后，即启动转换工作。通过差距分析、标准培训、内外部环境分析、风险识别评估、结合标准化管理体系修编现有文件、评审，实施运行，并于 12 月通过了香港品质保证局的审核，清源华衍将 ISO 的管理理念融入日常管理中，以持续改进职业健康安全管理体系。



在吴江华衍：

2018年，吴江华衍水务信息安全风险评估小组对评估范围内的资产进行了逐项分析，并根据主要业务、运作及声誉影响程度设定重要资产的判定标准，共计识别4564项风险，并形成了系统重要信息资产清单，其中未发现A、B类风险，其它类别风险均得到有效管控，截止2018年底，未发生重大信息安全事故；通过内审、管理评审有效地实施、维护及改善，提出30项不符合项，均制定了有效的改善措施，并实施整改并及时追踪整改情况，全年接受2次SGS的第三方审核，均顺利通过监审。



在清源华衍：

2018年7月13日，清源华衍联合园区反恐办、湖西派出所进行了一次反恐应急演练，通过模拟恐怖分子疑似投毒，来检验公司各部门的应急处置反应。通过这次反恐演练，使各应急小组人员应急处置能力得到了提高，反恐怖和应急意识得到了加强，提高反恐演练整体协调性，提高应急小组人员的反恐意识和应急处置能力，确保厂区安全生产和公司办公活动的正常进行。



提升应急响应能力

华衍水务各公司严格遵守《安全生产法》和其他有关安全生产的法律、法规，落实企业安全主体责任，编制或修订公司各级应急预案，并按要求组织桌面演练、实操演练，并将公司级重要应急预案与所在地政府无缝对接。2018年华衍水务各公司新编或修订应急预案文件154项，共组织

公司级应急演练68次，承办政府级应急演练1次。通过预案修编及演练，进一步明确各相关部门和人员的职责，增强了应急联动单位间的协作，为华衍水务迅速、高效、有序地开展应急处置打下实战基础，为安全供水提供更好地保障。

在芜湖华衍：

2018年5月25日，为了进一步做好全市城市供水系统突发事故的应急抢险工作，芜湖华衍举行“大口径输水管道爆管”事故应急抢险演练，通过模拟城市主干管爆管，旨在提高各部门的风险意识和应急响应能力，进一步加强彼此间的协作、配合和应急处置程序的熟练程度，确保在遇到突发情况时及时、有序、高效、妥善的处置事故。



在吴江华衍：

2018年4月28日，由吴江区供水突发安全事故应急指挥部主办、吴江华衍水务承办的2018年吴江区水源地突发水质污染应急预案演练在吴江华衍水务第二水厂顺利举行，吴江区政府、区委宣传部、区住建局、区环保局、区水利局、区气象局等27个部门单位参与演练。通过演练，考验了供水部门协调处置水源环境突发事件的应急能力，进一步检验突发事件应急预案的可行性和可操作性，提高应急指挥部各成员单位人员的水质安全意识，掌握水质应急处置程序，最终为吴江区供水工作的平稳运行和饮用水水质安全提供强有力的保障。



在江北华衍：

2018年4月25日，安徽省江北华衍水务在江北水厂开展了氯气泄漏抢险预案演练。演练模拟江北水厂发生氯气泄漏，生产员工发现泄漏点，并向分管领导报告情况。分管领导第一时间通知各应急处置小组，要求按照预案进行分工，迅速有序展开抢险工作。抢险人员穿戴防化设备，使用专用工具对漏氯点进行封堵，并设置警戒线、设立隔离区、引导人员疏散，最后在确认安全后，恢复生产。

举办应急演练主要目的是锻炼应急队伍、磨合应急机制，未雨绸缪，重在预防。此次演练装备、物资准备到位，组织有序、反应迅速，取得了圆满成功。



◎成功应对恶劣天气

2018年，华衍水务各公司经历了台风、暴雨、高温、严寒等等恶劣天气的考验，华衍各公司及时启动恶劣天气

应对高温天气考验

2018年度在华衍水务集团统一领导下，各公司均认真部署了高峰供水应对工作，各公司均制定《2018年度高峰供水方案》并提交华衍水务安全及环保委员会审核，经批复后各公司严格根据高峰供水方案应对夏季高峰供水。在水质安全保障方面，华衍水务各公司均根据所在区域水源的季节性水质特点，针对性的开展原水水质潜在污染应对方案，华衍水务旗下清源华衍、吴江华衍面对太湖流域可能季节性存在的藻类爆发风险，一方面积极储备拦截滤布、高锰酸钾、粉末活性炭等应急物资，一方面加快推进现有水厂深度处理项目改造，预计至2019年年底，清源华衍、



◎庙港水厂深度处理一期工程投运

应急预案，采取多项有效措施，积极应对恶劣天气，保障供水安全有序，保证了恶劣天气下，安全可靠供水。

吴江华衍所有水厂均具备深度处理能力，增强了供水安全保障能力；以长江为水源的芜湖华衍、江北华衍、马鞍山华衍等公司于高峰供水前完成厂站等技改和维护工作，高峰供水期间加强长江水质的监测，加强与上游水司的联系，加强水源地的巡视，保障水质安全；在水量安全保障方面，各公司在高峰供水前完成厂站维修及泵站建设任务（吴江华衍汾湖泵站投入运行，解决汾湖区域供水水量及供水水压问题），并根据用水量大数据及水量预估模型，预估每天用水量，并做好产销差整治，保证客户用水。



◎加强水源地运行维护

应对寒冷天气考验

为应对冬季寒冷天气，保障供水安全，华衍水务各公司积极准备各项供水安全保障工作，包括生产保障、市政管网保障、小区及农村用户保障、完善寒潮应急预案、储备应急物资、准备抢修力量、加强防冻知识和防寒工作宣传、新增报修渠道和人员等。2018年冬季，华衍水务各公司严格按照水务安委会要求，完成所有架空管道、供水设备的保温，储备不低于21天的净水剂和消毒剂，储备了约50000余只水表，储备水表保温套50000余只，检查所有小区水表保温情况，并与所有小区、村委会建立应急联络



◎储备应急物资

机制，保障联络畅通，并完成对16年、17年所有易受冻害供水设施的改造，吴江华衍共计完成了60个村农村低压区供水管网改造工作，严格按照防寒标准进行管网材料及埋深设计施工，惠及用户约22000户，完成老旧小区供水管网改造项目63个，惠及用户12000户，保障了供水安全，清源华衍、芜湖华衍、江北马鞍山华衍也完成了易受冻害小区的供水设施改造，保障供水安全。经过公司员工积极努力，2018年度各公司均成功应对寒冷天气，保障供水安全、有序。



◎管网抢维修

◎加强反恐防恐

作为公共供水企业，反恐防恐工作关系到经济社会和千家万户的安全稳定，华衍水务旗下各公司按照国家级、省市以及华衍内控标准要求做好反恐防恐工作，严格落实保安持证上岗制度、关键岗位人员资格审查制度、访客登

记审查接送制度等一系列制度性文件，加强安防人防、物防、技防建设，最大限度预防和减少由于突发恐怖事件给城市供水及居民造成的不便和伤害，进一步保障供水安全。

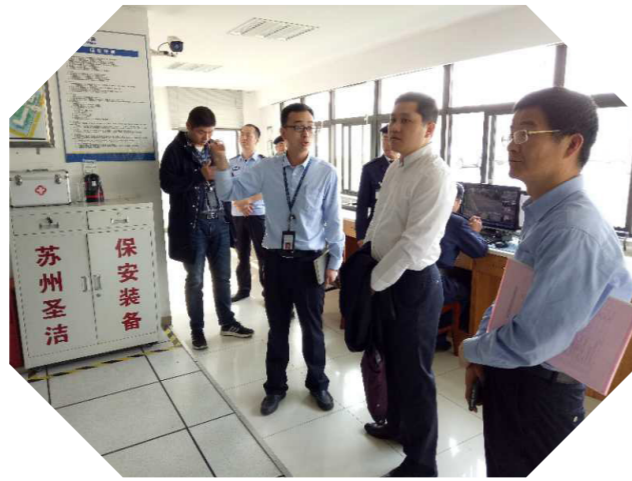
在吴江华衍：

吴江华衍每月对各驻点进行夜班抽查，白班不定期进行抽查，从表单填写、人员状态、设备情况等方面对安保进行全方位检查，制作整改报告，及时向上级汇报安保情况，并要求保安公司及安防维保单位及时做出整改回复，让整个保安队伍保持高度警觉性，不断提升安保管理水平，全年未出现盗窃、冲岗等保安事件及上级部门通报批评，同

时针对接管的 135 个二次供水泵房实时 24 小时视频监控，并组织精干力量定期巡视。2018 年 4 月 25 日，苏州反恐怖工作领导小组对吴江华衍进行了反恐专项检查，对公司的反恐怖工作给予了高度评价，公司以零整改的成绩通过了检查，公司反恐反恐工作还得到了中华煤气安保小组的肯定，2018 年度公司通过了中华煤气集团安保反恐检查。



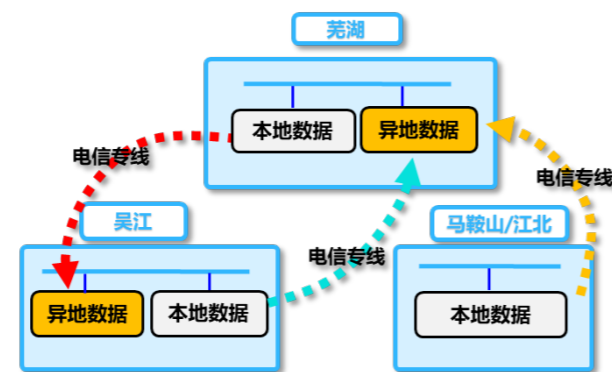
©安防措施



©苏州反恐怖工作领导小组检查

◎关注信息安全

随着“智慧华衍”信息化建设的不断深入推进，公司信息安全显得尤为重要，华衍水务通过信息安全顶层设计、系统整体规划、重点防护、访问控制、边界强化、定期侵入演练等手段强化信息安全管理，保证企业、员工及用户的信息安全。同时为了保障核心业务数据的安全，2018 年华衍水务集团制定了芜湖、吴江、马鞍山/江北三地异地数据备份方案及实施计划。智慧水务运营管理平台通过了“等保三级认证”，完善了核心业务系统的信息安全规范要求。同时，成功的预防了本年度多起勒索病毒攻击事件，保障集团核心业务系统及办公网络的安全运行，实现了集团对信息安全管理的要求。



©华衍水务信息数据备份方案

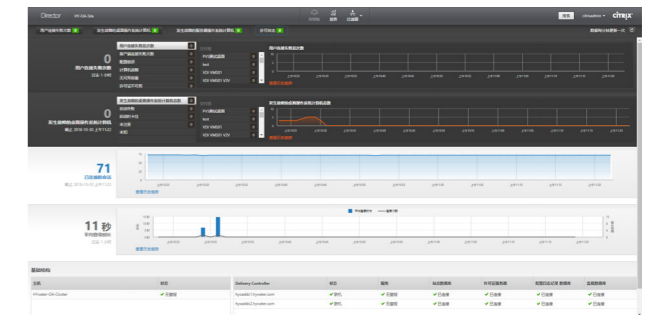
在清源华衍：

清源华衍水务于 2016 年通过 ISO27001 信息安全管理体系认证取得证书后，信息安全一直是部门工作重点，与业内权威的安全服务公司江苏通付盾信息安全有限公司保持长期合作关系，对公司系统定期进行风险评估，评估报告内容包括资产识别、脆弱性识别、威胁分析、已有安全措施调查、风险处理整改计划等，数据信息中心按照评估内容逐步升级完善，并对系统进行渗透测试，针对测试

在吴江华衍：

2018 年公司对核心网络进行了改造，由 Cisco N9K 核心交换机替换了原先老旧的 Cisco 4431 交换机，网络信息安全、业务连续性都得到了极大提升，同时，同时针对公司员工众多，终端多可能存在信息泄露风险，公司对员工终端用户更换了桌面虚拟化，做到了统一集中管控、远程技术支持、统一权限、统一部署，有效避免了终端信息安全事故。

结果安全加固。2018 年，公司安排内部信息安全员参加 CISP 培训即“注册信息安全专业人员培训”，同步了解最新的信息安全知识，提供更专业的维护服务。清源华衍水务信息安全管理融合 ISO27001 标准理念，持续改进，于 2018 年 12 月顺利通过 DNV·GL 公司（上海挪华威认证）的 ISO27001 监督审核。



©终端用户桌面虚拟化

◎推行安全风险审核

华衍水务要求旗下各公司均需接受一年一次的企业安全风险审核，需要接受含水质、消防、职安健、环保等共计 10 大项的审核，要求首次参加安全风险审核的公司需要

在 3 年内达到特优级安全表现，特优级公司需要持续保持特优级安全表现。在 2018 年度安全风险审核中，华衍水务参加安全风险审核 5 家公司均达到特优级安全表现。



◎审核交流会



◎水厂安全审核



◎车辆安全审核



◎施工安全审核

◎推广安全管控文化

作为一家公用事业企业，我们在做好自身安全生产管理，保障供水安全的同时，积极响应属地政府机关的号召，通过举办联合演练、“安全万里行”、安全知识竞赛等活动，

不遗余力地推广宣传供水安全管控文化，以期在社会上形成良好的安全管控氛围，共同促进供水安全保障工作。

举办安全万里徒步，推广安全管理理念

2018 年 6 月 23 日，由华衍水务主办的“华衍水务 2018 年安全万里行暨高峰供水巡查启动仪式”在吴江太湖之畔顺利举行，吴江区委宣传部、吴江区安监局、吴江区住建局、华衍水务各公司共计 150 余人参加了本次活动。活动内容包括华衍水务安全万里行开征仪式、华衍水务 2018 年高峰供水巡查活动启动暨庙港水厂深度处理工程（一期）检查、庙港水源地亭子港水源地陆域保护区巡查等活动，时值全国第 17 个“安全生产月”，“安全万里行”活动旨在加强安全知识的宣传，提高员工的安全意识和安全技能，并结合用水管道巡检、安全知识宣传、礼仪文化推广、环境保护清洁等内容，提倡“健康步行，有益身心；步出前线，关注安全；踏进自然，绿色生活”的理念，并



以通过身体力行的行动，呼唤市民提升保护水环境、关注供水安全的意识。

承办江苏省首届供水安全知识竞赛，推动并促成行业交流

2018 年 9 月 18 日至 9 月 19 日，“华衍杯”江苏省首届供水安全知识竞赛在苏州市吴江区顺利举办。此次竞赛由江苏省城镇供水安全保障中心、江苏省城镇供水协会主办，华衍水务（中国）有限公司承办，旨在全面提升供水行业安全保供意识，着力塑造供水企业安全生产文化，加强供水行业的安全管理工作。本次活动政府领导及相关嘉宾、港华集团、华衍水务、同行水司共计 200 余人参加本次知识竞赛现场竞答环节，另有 2.4 万人通过网上直播观看本次现场竞答环节。本次竞赛一方面达到了“以赛促学”的目的，通过竞赛学习供水安全相关知识和技能，另

一方面增强了员工安全意识，全面提升了供水从业人员的安全生产素质和水平，加强了行业人才队伍的建设与交流，从而更好的保障居民饮用水安全。



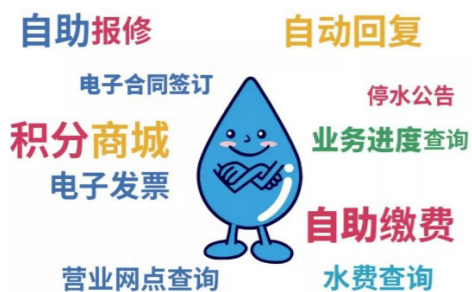
智慧华衍、与时俱进

智慧客服 - 服务更高效便捷

在吴江华衍：

微信公众号，革新功能，升级服务

2018 吴江华衍不断完善和提升微信公号，自助报修、自动回复、自助缴费、电子发票、水费查询、电子合同签订、停水公告、积分商城、业务进度查询、营业网点查询……各项功能，微信轻松搞定。



物联感知，抄表数据更准确

吴江华衍积极推进周检换表，利用 NB-IOT、Lora、M-Bus 远传水表替换传统机械水表并接入到统一的远传数据采集平台，实现用水数据实时上报、及时校核，抄表度数更精准，用水异常及时提醒客户。

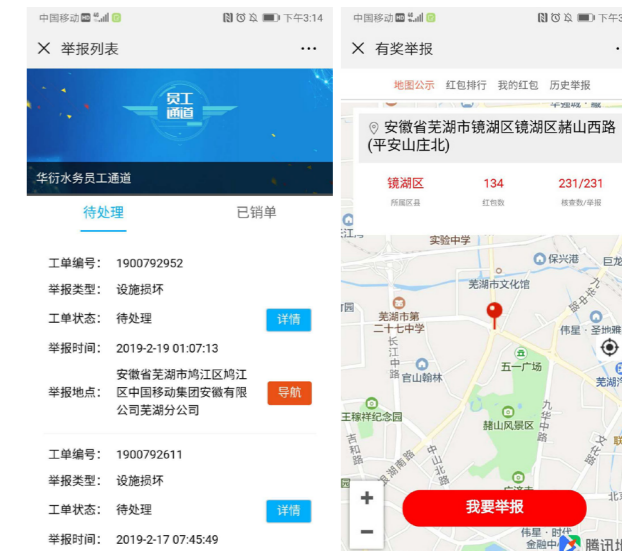
交流互通，更全面

2018 年各营业厅安装了自助服务终端，市民可以通过微信、支付宝和银联卡等方式自助缴费，获得缴费凭证，自助查询及打印电子发票，有效解决了市民支付、补缴追缴不便捷的问题，节约了办事群众的等候时间，提升了市民用水服务的便捷性。全面优化和提升客户互通平台，营收系统、表务系统、报装系统、工单系统、在线客服、呼叫中心等实现智能化，为客户提供便捷、高效、优质服务。



在芜湖华衍：

2018 年，芜湖华衍水务启动微笑大使、有奖举报、员工通道、账单推送、欠费提醒、电子发票、精简绑定、在线报装等较大活动，通过线上活动的宣传，引导客户通过多种线上渠道办理业务，同时结合各种活动的参与分享，提升客户的线上办理业务积极性，一方面为客户提供更便捷、贴心的服务，另一方面，通过客户在线及时反馈偷水、漏水等信息，帮助我们进一步降低损失。



在芜湖华衍：

“以规范报装业务，提升客户办事效率，加快内部处理进度，项目实时在线监管”为目标，建设用户报装管理统一平台，实现为方便客户、项目全过程节点的在线管控。芜湖华衍 2018 年上线了统一的报装管理平台



信息获取更加便捷

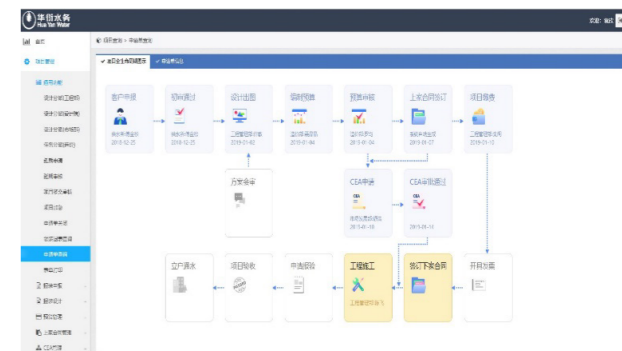
用户通过微信及官网营业厅办理业务，均可实现在线进程查询，水务公司也同步发送办理进度短信、微信推送，让用户及时掌握办理进程、改善用户体验。用户申报信息、办理进度信息、电子发票等均可通过营业厅直接查询或下载获取。

支付途径更加丰富

缴费在原有现金、刷卡缴费等渠道的基础上，还增加支付宝、微信收缴功能。个人接水业务原来需要到指定地点付款，现新增网上业务办理支付宝及微信支付功能。

合同签订更加方便

实现供水合同网签，用户可直接在线上签订合同并打印。报装系统的上线实现了报装信息及单据全部线上流转，提升效率，实现“服务在线、人员在线、管理在线、数据在线”的管理目标。



◎智慧生产—水质更优质

在吴江华衍：

水，自水源地取水到最终输送至千家万户，生产过程中需要经过七道常规处理工艺和臭氧-活性炭深度处理工艺。吴江华衍利用大数据、神经网络等技术建设了包含水量预测、智能调度等业务功能模型的智慧生产平台，目前已实现水厂无人值守的全工艺流程自动化控制。水量预测模式，通过对工艺流程各环节分析，控制模型分析和计算，使整个生产工艺的高程控制在合理的平衡状态，进水量和出水量尽可能保持一致，制水效率提高，水质更有保障。



◎智慧管网—供水更安全

在吴江华衍：

2018年吴江华衍建立供水实时监控报警系统，对每个供水点主管网压力、流量进行实时监测，调度员通过“智慧管网”系统及时发现片区水量异常，从预警爆管、分析比对、关联锁定到发出指令，及早发现，及时抢修，提高稳定性。

小区中高层用水需要小区加压泵房提供，即二次供水

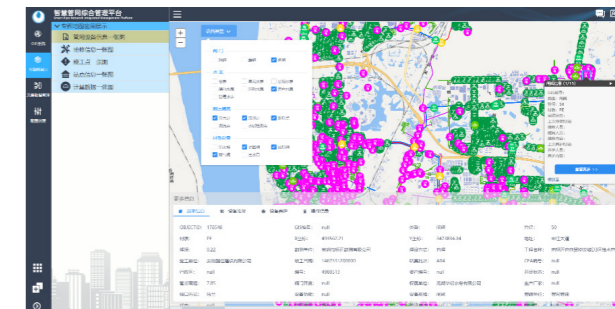
泵房。吴江华衍构建了数据采集和监控系统、GIS地理信息、远程操作、二次供水泵房监控等系统，对泵房内水压、电压、余氯、浊度等关键信息进行24小时采集、分析和调控。实现水质、泵组及安防异常在线监测与预警，切实保障满足用户最后一公里“龙头水”的水质和水压需求。

在芜湖华衍：

在以供水核心业务为主线，依托供水管网空间地理基础数据为载体，融合生产及管网运输SCADA数据，融合客服营收数据，打通热线系统平台等系统，实现互联互通、信息共享，保障供水安全，实现“两低一高”（管网产销差低、管网供水漏损率低、水费综合回收率高）。

芜湖华衍2018年基于管网空间地理信息的升级，与各业务条线的信息整合，以管网设备信息一张图、抢修信息一张图、计量数据一张图等“一张图”的形式，全面展现管网动态，快速锁定管道异常状况，提升管网抢修及时性，缩短停水抢修时间，降本增效、提升了客户满意度；同时，

基于DMA分区管理的产销差趋势分析，结合日间、夜间流量实时监控，快速精确的确定分区流量异常，降低管网漏损，间接指导生产运营，从而降低公司运营成本及产销差。



◎智慧工程—水务工程更安全、更高效

在芜湖华衍：

以“规范施工现场、促进标准落地，保障质量安全、控制进度成本”为目标，结合水务施工现场管理需要，打造工程管理移动应用，实现随时随地的工程在线管理。

芜湖华衍在2018年完成了工程管理移动应用的建设上线。通过工程管理移动应用改变了施工管理的原有模式，打破时间、空间的限制。让现场状况反馈更加及时清晰，让各方人员的沟通更加通畅快捷。进一步实现“人员在线、管理在线、数据在线、资产在线”的管理目标。



践行环保、保护生态

华衍水务各公司均严格遵守国家环保法律法规，积极主动承担环保责任，推进科技创新，提高资源利用效率，并将环境绩效目标纳入到水的生产、输送、使用和废水处理

理等各个环节，我们以“致力于改善和保护环境”为己任，持续推进环境保护工作，减少污染，促进城市投资环境和居民居住环境的改善。

◎碳排放认证

随着工业经济的高速发展，环境问题日益突出，全球性灾难气候频频出现，已危害到人类的生存环境。全球变暖对可用水资源的影响很大，水务企业作为公用企业，以

保护环境为己任，我们邀请第三方进行温室气体核查，采取各种措施以减少温室气体排放量，为对抗气候变化做出贡献。

在清源华衍：

中国于 2017 年底启动全国碳排放交易体系，清源华衍作为用能大户，按照国家碳排放管理的有关政策推进情况，需要提前了解自身温室气体排放状况。继 2017 年启动全公司范围的温室气体盘查，2018 年请 SGS 进行第二次全面核查，为未来加入温室气体排放交易市场奠定基础，在推动温室气体核查基础之上，清源华衍注重低碳运营，采取的节能降耗措施取得了明显的成效，2018 年公司参赛的项目《更换高效静态混合器提高取水泵效率》获 2017 度中华煤气优秀减碳项目大赛减碳优异成绩奖，该项目实施后每年可减少 516.64 吨二氧化碳排放。



◎节能降耗

华衍水务要求各公司持续性节能降耗，每年制定全年度的节能降耗目标并进行考核，要求各公司通过技术工艺

改造、淘汰高耗能设备，控制生产参数等方式，不断地降低能源消耗。

在清源华衍：

在污水处理中，曝气设备通过曝气向曝气池供氧，同时曝气设备还有混合搅拌的功能，以增强污染物在水处理系统中的传质条件，提高处理效果，同时曝气设备也是高耗能设备，清源华衍通过试验研究发现，使用磁悬浮风机代替目前使用的罗茨风机，可以降低吨水的处理能耗，2018 年度，清源率先更换第二污水处理厂罗茨风机，更换后电耗下降 50kWh/km³，预计每年可以节约 200 万元能耗费用。



在吴江华衍：

水泵为供水厂耗电的主要设备，吴江华衍从水泵机组着手，通过技术改造、科学调度等手段提高水泵的运行效率，降低水泵机组的电耗。2018 年，吴江华衍对第二水厂出厂水 2#、3# 变频泵出水阀门改造，使用电液阀替换原有的止回阀加电动阀，减少了水头损失，降低电单耗，两台变

频水泵阀门改造后，经测算，此项措施，年节约电耗 10.9 万 kWh；同时，对第一水厂 4#、5# 变频泵叶轮进行涂层保养，经涂层后，泵壳内部和叶轮表面光滑，水力条件明显改善。经统计，此项措施，年节约电耗 36.5 万 kWh。



在芜湖华衍：

芜湖华衍水务利民路水厂取水水源为长江水，通过对长江一年的水位对比发现，最高水位差可达到5m左右，同时存在着一定的规律，长江高水位期间也是水厂供水高峰期。为了倡导公司节能降耗的管理理念，利民路水厂对取水泵房2#泵进行了效能提升改造，为其配备了大小不同的两种叶轮。在长江高水位、水厂供水高峰期采用低扬程大流量的大叶轮，在长江枯水期、供水量小的时候采用高扬程低流量的小叶轮。通过两种不同叶轮的选择来调节水泵达到最佳工况，经测算，更换后电耗下降7kWh/km³。



在中新环技：

2018年中新环技严格遵守“减量化、再利用、资源化”的原则，通过工艺参数优化，精细化管理等生产管理手段，处理工业废水量达4,701,016吨，COD减排量3,065吨，氨氮减排量136吨，同比去年节约用电量110.61万kWh，折合二氧化碳减排量1,103吨（442吨标准煤），节约自来水2,264,390 m³，节约能耗，降低成本，减少对环境的影响，树立优秀绿色环保企业形象。



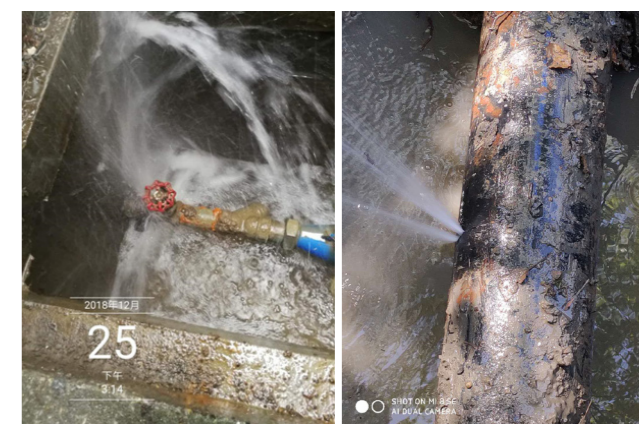
◎漏损控制

水资源短缺已成为制约我国社会经济发展的瓶颈，国家“水十条”对于城市供水管网的漏损控制目标做了严格的要求，华衍水务也将漏损控制、产销差整治作为历年工

作的重中之重推进落实，经过持续不断努力，截止2018年年底，华衍水务集团产销差率为17.2%，低于行业平均水平。

在清源华衍：

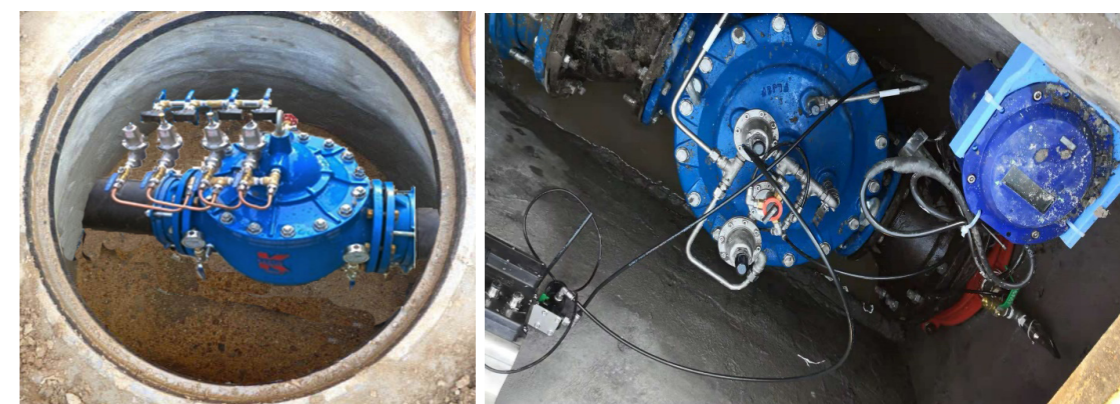
清源华衍投入大量人力物力，改造管网，加强检漏管理，加强管网普查和检测，进行管网渗漏分析与摸底，在保障供水管网的稳定运行、保证居民用水的同时，避免了水资源的浪费。2018年清源华衍共完成长度1053公里市政管线、16个片区的管线的检漏工作，合计检出163处漏点，形成2311个“多探头”的探测记录，经估算，全年减少漏损水量约760万m³。



在吴江华衍：

吴江华衍结合“十三五”水专项课题研究，通过优化DMA分区、管道改造、小区夜间最小流量整治、压力调控等多种措施，2018年度全年漏损水量降低753万m³，漏损水量控制满足了华衍水务集团的要求，同时针对压力高、

漏损大的区域，吴江华衍安装智能减压阀，通过阀门控制分区总体压力，有效地降低了漏失水量，控制漏损。2018年公司安装溪东村、横扇、震泽三处减压阀，经测算，每年降低36万m³漏失水量。



◎中水回用

在清源华衍：

水是孕育生命的必要条件之一，是人类赖以生存和发展的不可缺少的最重要的物质资源之一，回用水的利用大大减少了水资源的浪费。清源华衍一污厂和二污厂均有中水回用，一污厂中水主要为利用优于 GB18918-2002 中一级 A 标准的出厂水进行回用，主要用于厂区内绿化浇灌、设备冲洗、除臭系统用水等等，2018 年全年回用水量 255585 吨。二污厂设有过滤器房（即中水回用车间），设计规模不小于 2 万吨/天的中水量，过滤器房设 4 台干式泵，用于再生水增压。过滤器房工艺流程为 3 台粗过滤（80 μ m）和 6 台细过滤（30 μ m）串联运行的过滤器，2018 年全年回用水量 240978 吨，二污厂二期正在扩建，待项目完成后，二

污厂的回用水规模将达到 9 万吨/天。2018 年一污厂和二污厂利用中水回用节约自来水费约 170 万元。



在中新环技：

中新环技通过 RO 反渗透出水，为苏州三星电子液晶显示科技有限公司提供中水，主要作为冷却塔补水和工业源水，中水量约 6000m³/d，中水主要水质指标达到《地表水环境质量标准》（GB3838-2002）中的 IV 类标准，产生了很好的经济效应和社会效应。



◎污水厂加盖除臭

城市污水处理厂污水污泥处理过程中，会产生一定异味，随着社会经济的发展，污水处理厂周边建设了一定数量的居民区，为了防止和消除污水处理厂臭气对周围环境的影响，清源华衍一污厂于 2017 年 1 月和二污厂于 2018 年 10 月分别开始运行加盖除臭系统，清源华衍一污厂、二污厂加盖除臭改造均采用加盖（罩）密封、负压吸引、集中除臭的方案。除臭工艺采用化学洗涤 + 土壤滤池的除臭

工艺。化学洗涤为次氯酸钠氧化洗涤、碱洗涤、水洗涤的三级洗涤塔。经化学洗涤后废气由离心风机引至生物土壤滤池，废气经过生物土壤滤池时，与附着与填料上的生物进行接触，生物体通过自身的生化反应，完成对混合气体中恶臭组份的吸收，转化为二氧化碳、水和维持生物体新陈代谢。



◎污泥处理回收利用

污水处理会产生一定量的污泥，因污水厂工艺特性，污泥其含水率较高、体积庞大、有一定气味，华衍水务要求各公司对污泥进行无害化、减量化、稳定化的处理。清源华衍一污厂、二污厂所产生的全部生物污泥，经过浓缩、离心机脱水，将污泥含固率从 1% 左右提高到 20% 左右，污泥体积减少 20 倍，脱水后的污泥进行不落地处置措施通

过输送机送至污泥运输车，送至苏州工业园区中法环境技术有限公司进行污泥干化，干化后的污泥含固率可达 90% 左右，作为生物质能用于热电厂焚烧发电，焚烧产生的灰渣作为建筑辅材。清源华衍一污厂和二污厂的污泥经过了运输、干化、焚烧等处置过程真正实现了污水处理厂污泥的 100% 收集并进行无害化、减量化、稳定化和资源化处理，

最终彻底的消除污水中的污染物质。清源华衍一污厂和二污厂的污泥作为燃料，每年减少煤炭使用量超 20000 吨；

最终的灰渣作为辅助建材，每年可减少固体垃圾 16000 吨。



◎餐厨垃圾处理

餐厨垃圾作为城市垃圾管理的内容之一，对城市经济、社会、生态环境及居民的正常生活的影响越来越大，由于餐厨垃圾的含水率和有机物含量较高，其性状和气味都会对环境卫生造成恶劣影响和破坏作用，且容易滋长病原微生物、霉菌毒素等有害物质，所以餐厨垃圾单独的、无害化处置和资源化利用就显得尤为重要。华衍水务旗下餐厨垃圾处理企业华衍环境自 2018 年 11 月开始进料试生产，将餐厨垃圾经过制浆、发酵等步骤后变成天然气和有机肥，取得了良好的经济和社会效益。华衍环境目前拥有两个厌氧发酵罐和一个压滤液发酵罐，采用先进的工艺技术，实现对有机废弃物的科学处理，设计年处理能力为餐厨垃圾 9 万吨、压滤液 3 万吨、绿化垃圾 3 万吨，每天最多可处理 300 吨餐厨垃圾，目前收集处理苏州工业园区各餐饮店

铺以及机关、学校、企业食堂等 1500 多家单位，共计约 160 吨餐厨垃圾，有数据显示，处理每吨餐厨垃圾可减少约 0.75 吨碳排放，初步估算华衍环境每年产生的天然气所提供的热值可替代 7000 吨标煤，同时可实现碳减排 8000 吨，每年处置的餐厨垃圾节约填埋用地约 10 亩。



心系员工、共同成长

◎以人为本，保障员工权益

我们严格遵守国家法律法规，尊重和保护员工的各项合法权益，坚持平等、透明雇佣，提供具有竞争力的薪酬

福利待遇，重视员工的意见表达，将尊重员工、善待员工落实在具体行动上。

劳动合同

劳动合同是员工和单位之间确定劳动关系，明确双方权利和义务的协议，是员工实现劳动全力的重要保障，可以减少和防止发生劳动争议。

我们本着尊重人权的基本原则，建立完善的劳动用工制度，规范用工管理，实行全员劳动合同制，劳动合同签订率为 100%。

薪酬福利

我们充分考虑员工需求，不断完善与绩效联动的薪酬分配制度，建立以薪酬激励为主，福利保障、工作氛围等

有效结合的多层次、全方位薪酬福利体系，提高薪酬分配的公正性和竞争力，促进员工工作积极性和稳定性。

缴纳五险一金

提供养老、医疗、失业、生育、工伤保险和住房公积金等基本的社会保障，覆盖率 100%。

提供假期福利

法定节假日、带薪年假、带薪病假、婚丧假、产假、产期陪护假、哺乳假。

提供额外福利

防暑降温费、提供雇主责任险、团体意外险、体检以及提供就餐、生日等节日费、健身机会、政府人才政策申报。

研读个税改革政策

安徽区域人力资源中心开展了新个税政策宣讲，包括个税起征点由 3500 元提高至 5000 元、工资薪金所得预扣预缴以及六项专项附加扣除政策等，提醒员工通过个人

所得税 APP 端进行填报专项附加扣除，切实维护员工的每一分权益，也为 2019 年开展个人所得税代扣代缴工作打下了良好的基础。

开放沟通

我们坚持企业民主管理，积极支持工会建设，建立了职工代表大会制度，充分发挥代表作用，畅通民主渠道，为员工提供多元化的交流平台，认真倾听员工心声，重视员工意见，以沟通互动拉近与员工间的距离。

定期召开职工代表大会、新员工座谈会、青年员工代

表座谈会、总经理信箱、电邮、公告栏、内刊等多种线上线下沟通方式，畅通企业内部沟通渠道，确保广大员工能够下情上达，与管理者保持实质性的沟通，使企业内部的各种意见能够以公开、正面、肯定的形式表达出来，从而具有“保险阀”的功能，提高企业内部信息沟通的管理水平。



◎关注发展，赋能于人

围绕公司的发展战略，我们构建人才发展战略，逐步形成科学合理的人才成长机制，完善员工培养体系，提升

员工考核管理水平，激励员工不断提升自我能力，为公司的战略目标达成以及员工的个人发展提供强有力的支持。

人才战略

我们依照“能进能出、能上能下、能增能减”的机制，通过“调存量、引增量和重培育”等举措探索人才管理创新，推进人才培养和员工激励的变革。

调存量，优化人力资源内部配置：鼓励并支持员工内部岗位流动，通过公司间的人员调动、公司内部竞聘/调岗、内部岗位分流/优化等措施，更好的发挥员工潜能，激发员工潜能。2018 年内部竞聘 24 人，内部调岗/分流 251 人。

引增量，促进外部优质人才引进：从传统性水务公司向现代化水务公司转变，需要大量高素质人才，结合公司的实际岗位需求，招聘高素质人才。2018 年招聘研究生学历 10 人，本科 72 人；并严格按照新员工入职管理办法进行培训和考核，安排导师进行辅导。

重培育，加强人才梯队建设：公司构建基层、中层、

高级三级培育体系，基层主要围绕提升工作技能，中层围绕提升执行力，高层围绕提升领导力进行系统培养，为公司发展构建人才梯队。



考核体系

我们按照平衡积分卡建立考核体系，将员工的个人素养、工作业绩和发展潜力等因素与晋升及薪酬紧密联系，激发员工的积极性和创造性，更好地帮助员工实现个人价值。

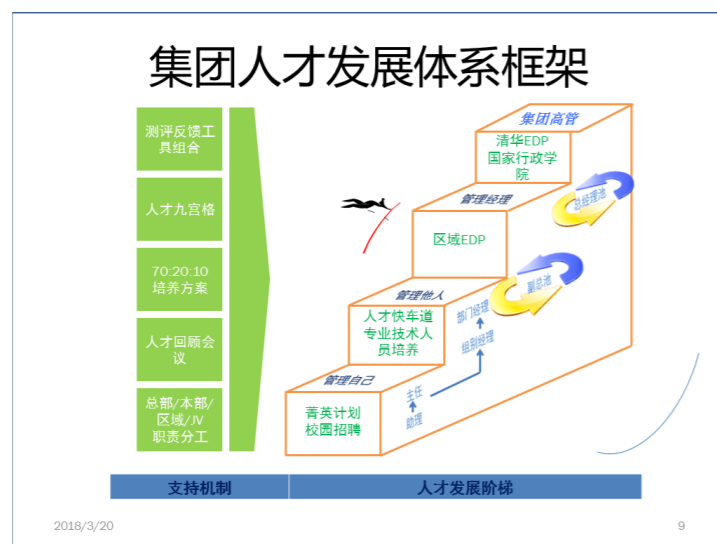
通过绩效计划、辅导与面谈、绩效考核及结果应用的 PDCA 循环，不断改进绩效管理，促进员工能力提升；根据员工的绩效表现和能力表现，对岗位胜任力进行评估，并根据评估结果，对员工进行相应的奖励。



人才发展体系

我们通过多元化、多层次培训模式，帮助员工提升综合素质，助推员工成长，为员工事业发展和价值提升提供强有力的支持。

围绕公司 TLC 模型，构建公司人才发展体系框架，设计人才发展梯队，并建立支持机制，推动人才发展体系不断完善和优化。



1) 管理人才：领导力提升

人才，是企业和社会发展的核心要素。华衍水务围绕集团的发展战略和领导力模型，建立公司人才发展体系框架，设计人才发展梯队，组织开展适应工作需要的管理类

课程培训，为公司培育不同阶段的管理人才。

中高层管理人员培训 - 华衍水务
华衍水务与高校定向合作，邀请国内知名高校教授为中高层管理人员进行不同专题类的管理能力提升培训。



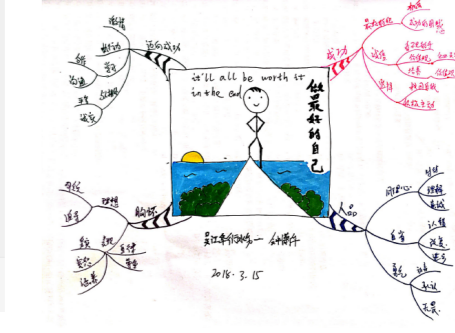
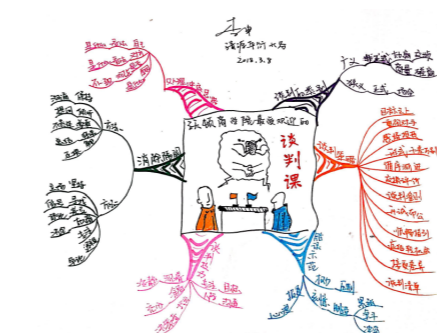
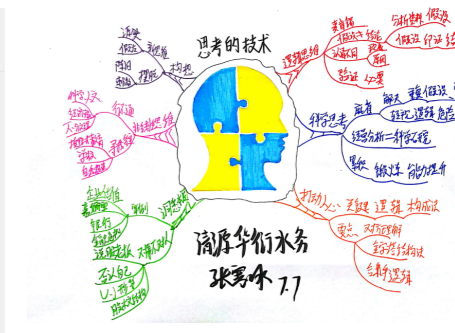
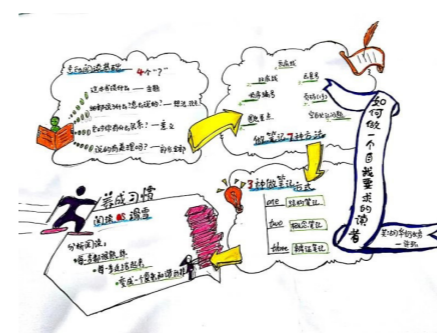
菁英计划 - 华衍水务
结合华衍水务及水务各公司整体发展和人才需求，华衍水务每 2 年开展一届菁英计划，至今已为水务培育四届

菁英，共计 74 人，为水务各公司的稳健发展提供了年轻人

才储备。



2017 届菁英学员微课作品展示 - 华衍细水长流训练营



储备人才班 - 华衍水务



交流学习及团建文化

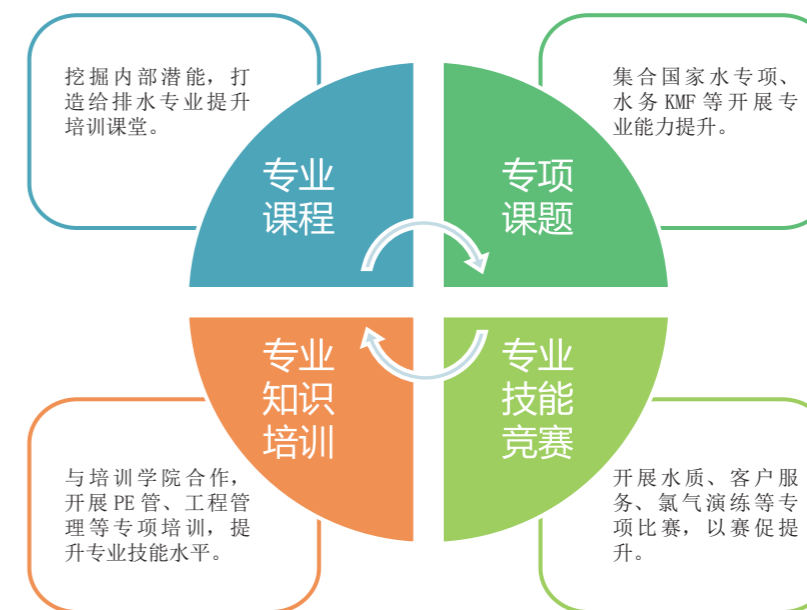


2) 专业人才: 专业能力培训

作为水务企业,我们以解决业务问题为导向,分层次、

分专业开展专业能力学习项目,确保为客户提供安全可靠的

饮用水,亲切、专业和高效率的服务。



3) 通用能力培训

我们还针对员工需求开展通用能力培训，如新员工入职、导师/内训师培训、商务演示技巧、职场礼仪等培训。

搭建交流与学习平台，帮助员工快速了解公司品牌和业务，适应企业文化和工作氛围，融入团队、快速适应岗位工作。

导师培养项目训练营



TTT 内训师培训



《职场礼仪》培训



商务演示技巧培训



新入职员工培训



◎关爱员工，关注生活与工作平衡

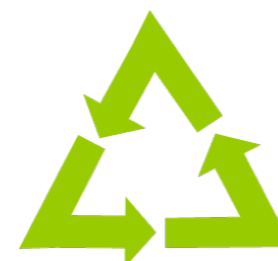
秉承“快乐工作 幸福生活”理念，我们营造活力与友善的工作氛围，引导员工养成健康的生活方式和积极的正

面思维，鼓励员工以饱满的热情投入工作与生活，倡导互助互爱的职场氛围，真诚地关怀每一位员工。

职场健康与安全

我们为员工提供安全、健康的工作环境，高度重视员工的身体和心理健康，采用 EAP (Employee Assistance Program)，为员工普及心理健康知识，提升员工心理健

康意识，加强员工家庭关系处理能力，引导员工健康生活，快乐生活。



- ▲每年定期安排员工健康体检，让员工在工作的同时也能关注自身身体健康。员工体检覆盖率 100%
- ▲针对多数员工体检出现的健康问题，组织安排相关健康讲座，传播健康知识。
- ▲建立健全安全管理体系，提供相应的职业安全培训，提升员工安全应急能力。



丰富员工生活

我们定期举办形式多样、内容丰富的节日庆祝活动和文体活动，通过游戏、运动等形式丰富员工业余生活，提

升团队活力，增强企业凝聚力。

华衍思源、惠泽社群



作为公用事业型企业，华衍水务一贯秉承和积极履行中华煤气“积极参与公益服务，惠泽社群；悉力保护生活环境，回馈社会”的企业社会责任理念，在企业的日常运营中高度重视企业社会责任。

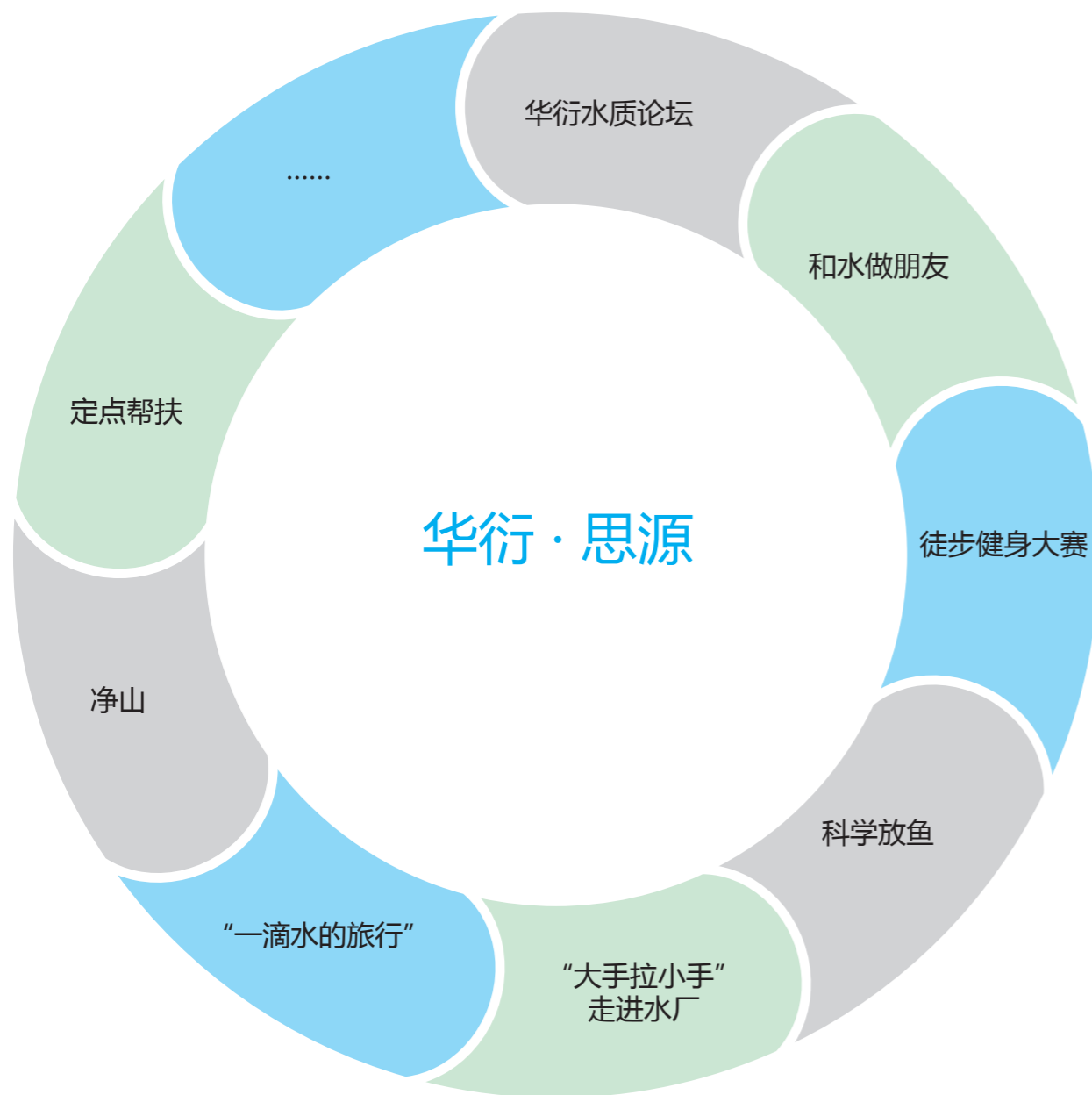
2013年，华衍水务发起了“华衍·思源”社会责任品牌项目，截至2018年底，“华衍·思源”品牌已成立6年，现已在各企业落地、生根，演绎成一系列形式多样的活动；

连续八年举办华衍水质论坛，通过专业论坛的方式，探讨水资源现状、展示行业先进工艺、倡议政府、行业、民众共同关注饮用水安全等；连续四年举办徒步健身大赛，宣贯绿色、健康、低碳的生活理念与方式。华衍水务通过建立系统的、持续的活动体系，开展责任行动，传播责任理念，影响并带动更多利益相关方参与和支持，引导大众参与水源保护，贡献自身的点滴力量。

◎华衍·思源义工活动数据

华衍水务企业	统计项目	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
吴江华衍	义工人数	153	156	187	136	108	92	58
	义工服务小时数	1204	439	425	398	377	312	218
苏州清源华衍	义工人数	65	60	55	50	43	43	41
	义工服务小时数	1105	1100	1065	827	264	268	190
芜湖华衍	义工人数	160	160	155	150	150	150	140
	义工服务小时数	2150	1950	1900	1846	1209	1108	980
马鞍山华衍	义工人数	20	20	10	9	9	18	--
	义工服务小时数	130	123	104	56	55	30	--
安徽省江北	义工人数	20	20	20	9	9	--	--
	义工服务小时数	130	123	104	56	54	--	--
中新环技	义工人数	41	24	33	8	5	公司筹建期	公司筹建期
	义工服务小时数	334	254	155	40	65	公司筹建期	公司筹建期
华衍环境	义工人数	公司筹建期	公司筹建期	公司筹建期	--	--	--	--
	义工服务小时数	公司筹建期	公司筹建期	公司筹建期	--	--	--	--

华衍·思源 2018 年活动集锦



世界水日主题活动

2018年3月22日是第二十六届“世界水日”，3月22日-3月28日是第三十一届“中国水周”。联合国确定今年“世界水日”的宣传主题是“借自然之力，护绿水青山”，我国纪念“世界水日”“中国水周”活动的宣传主题为“实

施国家节水行动，建设节水型社会”。作为主营业务为自来水的生产及供应的公用事业企业，华衍水务每年均会在世界水日及中国世界水周，开展主题活动，呼吁、倡议更多社会力量关注水资源。

2018 年华衍水务世界水日主题活动

- | | |
|------------|-------------------|
| 吴江华衍 | 放鱼护生态，安全万里行 |
| 苏州清源华衍 | “一滴水的旅行”水厂开放日 |
| 芜湖华衍 | 放鱼活动、绘画比赛 |
| 马鞍山 / 江北华衍 | “和水做朋友” - 小学生参观水厂 |



2018年3月22日上午，由吴江华衍水务和江苏华衍纯净水在苏州湾广场公园开展的“放鱼护生态，安全行万里”2018世界水日主题放鱼活动。这已是吴江华衍水务连续第七年承办“放鱼活动”，旨在通过“科学放生、以渔净水”的环保理念，倡导大家爱护大自然，进一步增强学生与社会公众关于节水护水意识和水源地保护意识，共同加入到改善太湖水环境的行动中来。

每年放鱼地点不同，但都在3月22日“世界水日”这天准时举行、风雨无阻，用自己的实际行动为保护太湖流域的生态环境和净化太湖水质添一份力。同时，借助本次“放鱼护生态”行动，华衍水务启动了2018年“安全万里行”活动，围绕该主题，华衍水务将陆续开展大型徒步、供水应急演练、安全知识竞赛等系列活动，不断提升公司安全意识和安全供水能力。



3月17日至23日，苏州清源华衍举办一滴水的旅行基础设施公众开放日活动，邀请园区星洲学校学生及家长、三星电子（苏州）半导体有限公司及新城花园小学师生代表共150多人走进星港街水厂和水质中心，了解自来水生产全过程，实地感受每一滴水的价值传递。

“一滴水的旅行”水厂开放日活动包括参观调度中心、厂区实地参观星港街水厂、参观水质检测现场工作场景，

了解水质监控流程等，并设置了实验演示环节，参观者参与PH试纸测定溶液酸碱性实验。学生和居民代表亲眼见证了自来水的生产过程，了解到自来水厂严格的生产工序和全面的水质管理体系，今后可以放心饮用自来水并要珍惜水资源。

清源华衍已连续九年开展水(污水)厂公众开放日活动，今后公司将持续开展此类活动，履行企业社会责任。



芜湖华衍于世界水日当天，与本地的环保组织“芜湖生态中心”及公益单位“镜湖区图书馆”进行合作。

在2月底芜湖华衍召集其他两家单位就活动地点进行了踩点，并选定健康路水厂及其水源地作为本次活动地。

在以往的水厂开放日活动内容“参观水厂”、“检测水质”

的基础上，芜湖华衍又增加了“走近水源”、“河流讲解”、“捡拾垃圾”等全新项目，丰富了活动内容。本次活动市民踊跃报名，在发出报名通知当天两个小时内20个家庭名额就已报满，未报上名的市民要求多开展此类活动，以便能够参与。



世界水日当天，马鞍山华衍举办“和水做朋友”水厂开放日活动，邀请姥桥镇中心小学师生共计20人走进姥桥水厂，了解自来水生产全过程，实地感受每一滴水的价值传递。

活动当天，小学生们参观了姥桥水厂的生产区域。在一体化设备上，义工队员耐心地讲解着一体化净水设备的净水工艺，引起了小学生们强烈的好奇。在消毒间，义工队员们为小学生们介绍使用次氯酸钠消毒的工艺，在公司的化验室，化验员亲自为小学生们演示水质总硬度检测和混凝搅拌实验。神奇的水质化验过程，吸引了众多孩子的目光。借助“世界水日”、“中国水周”的契机，马鞍山华衍开展此次活动希望让小朋友们认识到“自来水非自来”，养成节约用水的好习惯。

万粽同心为公益



◎吴江华衍义工走进松陵镇东门社区



◎清源华衍义工走进苏州工业园区斜塘街道敬老院



◎芜湖华衍义工走进黄果山社区敬老院



◎马鞍山华衍组织长期坚守工艺运行岗位员工过端午

“万粽同心为公益”是香港中华煤气有限公司的传统爱心公益活动，每年都将会在端午节定期举办，旨在节日中将温暖暖意带给各地有需要的人，同时，我们也呼吁社会上有爱心的企业和个人，一同加入到公益事业，传递温暖、传递关爱。

关注公益一直是华衍水务的社会责任，2017年5月

25-27日期间，华衍义工们走进社区、敬老院、环卫所等，同老人们、环卫工人们齐齐动手，共同包裹“爱心粽”，用我们的实际行动去帮扶那些需要帮助的人，让更多的社会群体享受到来自企业和社会的关爱。吴江华衍、清源华衍已是连续八年举办此项活动，一路走来的坚持深受社会各界好评。

和水做朋友 - 小学生亲水实践课程



为帮助小学生了解水资源现状及自来水的生产过程和加工工艺，进一步加强学生的水情教育，提高学生爱水、惜水、护水意识，推广合理用水，华衍水务发起了“和水做朋友”小学生亲水实践课程项目，通过校企合作，开展校内、校外的实践活动，让小学生意识到水不仅仅是生活必需品，更是一种重要的、不可再生的资源。

2018年5月24日，吴江华衍水务走进吴江区实验小学，面向42个学生开展水知识讲座，激发了学生对水知识的浓厚兴趣。

本次活动共分为水知识讲解和水实验两个环节，活动伊始，总经办魏雅萍女士简要介绍了吴江华衍水务和

衍·思源公益项目的起源及发展历程，接着从“自来水如何来”发问，以通俗、亲切的语言向学生介绍了自来水的生产流程，使学生了解了取水、混凝、沉淀、过滤和消毒等工艺流程，现场互动不断，气氛热烈。紧接着，水质检测中心沈俊先生通过浅显的语言、有趣的图片，向学生普及了水质化验知识，同时还邀请了6组小朋友分批次上台，在工作人员的指导下，小朋友们顺利完成对水pH值的测定；随后，魏雅萍向小朋友介绍了我国水资源的现状及节水小常识，在呼吁小学生们节约用水、关爱水资源中圆满结束了本次水知识讲座。



吴江华衍除了积极“走出去”，还邀请参观者“走进来”，2018年6月2日，吴江华衍水务邀请了吴江实验小学苏州湾校区学生及家长近80人走进水厂参观并开展水知识讲座。

在参观环节，调度中心祁韬先生介绍了水厂的实时调度模式；客户服务中心吴卫琴女士亲切随和地给小客人们介绍了热线姐姐们的日常工作和微笑服务心得；随后小朋友及家长被带至二水厂沉淀池区域，感受自来水由浊变清的过程；接着纯净水厂谢艳女士带领小朋友在纯净水参观

通道一边参观，一边从头到尾给他们讲解了纯净水的生产流程和工艺。

参观结束后，小朋友汇聚到一起开展水知识讲座。总经办魏雅萍女士用浅显的语言和有趣的图片向学生们说明了混凝、沉淀、消毒及配水的工艺流程，学生们踊跃举手，互动不断，气氛热烈。水知识讲座在呼吁小学生们节约用水、关爱水资源中圆满结束。



2018年6月15日下午，清源华衍与苏州工业园区莲花学校举行德育教育基地签约揭牌仪式，清源华衍水质中心主任刘玉红与莲花学校顾校长出席签约并揭牌。在学校报告厅，清源华衍工作人员面向四年级学生做了《水知识讲座》，讲座主要从五个方面内容开展，即水在大自然中是如何循环的、我国水资源现状、自来水的生产过程、如何保护水资源及学习三礼文化。讲座过程中穿插了科普动画、絮凝小实验、现场提问等互动环节，同学们踊跃举手，气氛热烈。

同时，清源华衍带到学校展出的水知识系列展板吸引了不少学生驻足观看，学生们饶有兴致地看着海报上的节水窍门与水知识介绍，时而与小伙伴们分享自己看到的新

知识。

本次签约仪式拉开了清源华衍与莲花学校合作开展小学生亲水实践课程序幕，后续还将开展系列活动，包括组织学生参观水厂/污水厂，发放节水宣传资料，举行节约用水征文及绘画比赛等。

清源华衍重视企业社会责任，积极宣传和推动环保教育工作，与学校合作共建加强学生爱水意识，同时，递给家长，影响、带动更多的人关注水资源现状。清源华衍亦是苏州工业园区青少年校外教育基地及苏州工业园区新城花园小学、景城学校德育基地，将与更多学校合作共建，推动环保教育事业。



芜湖华衍走进南瑞实验小学，准备了一堂别开生面的水知识小课堂，公开课上，通过自来水是怎么来的、水质小实验、节水小妙招、知识竞答等环节让南瑞实验小学的小朋友们了解自来水，珍惜自来水，树立正确的节水意识！想知道各位小朋友听的认不认真？看看知识竞答环节，小朋友高举的右手你就知道答案了！本次的芜湖华衍全国城市节约用水宣传周走进社区的活动也受到了，芜湖市住房和

城乡建设委员会和芜湖华衍水务领导的高度重视。在活动的开始。芜湖市住房和城乡建设委员会规划发展科副科长——李文军先生，与芜湖华衍水务有限公司总经理——高骏先生来到南瑞社区广场的活动现场。参与到我们的活动中来，仔细询问活动的细节，并就本次活动进行了亲切友好的会谈。随后，还来到南瑞实验小学，作为特殊的大同学，与小同学们一同加入了我们的节水宣传小课堂中。

华衍水质论坛



饮用水安全保障及智慧水务技术交流会暨 2018 年华衍水质论坛在苏举办

饮用水安全保障及智慧水务技术交流会暨华衍水质论坛于 2018 年 9 月 19 日至 9 月 21 日在苏州市举办，会议由江苏省城镇供水安全保障中心、苏州市水利（水务）局、《中国给水排水》杂志社、同济大学环境科学与工程学院、中科院饮用水科学与技术重点实验室、华衍水务（中国）有限公司主办，吴江华衍水务有限公司、江苏华衍纯净水有限公司承办，苏州工业园区清源华衍水务有限公司、芜湖华衍水务有限公司、安徽省江北华衍水务有限公司、马鞍山华衍水务有限公司、华衍环境产业发展（苏州）有限公司、中新苏州工业园区环保技术有限公司、格兰富水泵（上海）有限公司、潍坊和创环保设备有限公司协办。会议邀请到了来自政府、研究机构、水务公司等多个层面的约 300 位嘉宾共同参与，围绕“饮用水安全保障及智慧水务技术”的主题展开讨论。

拥有稳定、安全、洁净的饮用水以及相关的卫生基础设施，既是人类生存的基本需求和权利，也是人类健康的必要保证。近年来，我国的饮用水安全保障工作力度不断加大，保障水平不断提高，但是，饮用水安全事业仍面临诸多挑战，一方面，



©吴江区委常委、吴江区人民政府副区长张星先生到场致欢迎辞



©江苏省住建厅副厅长陈浩东先生现场致辞

传统的水源污染、突发污染、管网漏损、水质提升与工艺革新等问题；另一方面，以物联网、云计算、大数据、移动互联网为代表的新一代信息技术，不断推动传统行业的变革。信息技术的运用、“智慧水务”的实践已成为行业的热点与焦点问题。由于水务管理的涉及范围广、时空跨度大、突发事件多、不确定因素难于控制等因素，要求水务行业利用科技手段统筹规划，实现水务投资、建设和运营一体化；运用信息化管理手段，提升水务工作效率、管理和服务水平，打造“智慧水务”。

作为水质论坛的创始单位，华衍水务与时俱进，打造全面感知、广泛协同、智能决策、贴心服务的“智慧水务”建设，实现控制数字化、管理协同化、决策科学化、服务主动化。经过多年努力，目前已建立管网、泵站、生产、客服、无纸化办公等数据采集和管控系统，实现了“从源头到龙头的物联，从龙头到用户的互联”，信息化建设卓有成效，在国内处于较领先水平。

华衍水务集团的信息化建设卓有成效，在国内处于较领先水平，但与国际先进水平相比仍存在差距。加快企业信息化建设，解决信息化高速路上出现的信息孤岛，是水务行业的当务之急。因此，统一管理企业信息化系统，以平台建设驱动“智慧水务”发展，打造一个管理人员、专家、运营信息高度融合的集成管理环境势在必行。邀请水务行业菁英、共坐一堂、群策群力，围绕水厂建设与运行管理、水厂扩容与提标改造、水质提升与管理策略、突发污染与应急处置、智慧水务规划与实践、管网漏损管理与控制、供水系统节能与优化以及净水技术发展与应用等主题展开深入探讨，为“智慧水务”建设添砖加瓦。

此次华衍水质论坛，江苏省建设厅副厅长陈浩东先生、张星副区长等均到场致辞，祝贺2018年华衍水质论坛的顺利开展。随后，由哈尔滨工业大学马军教授分享“饮用水面临的问题与处理技术研究进展”的主题、同济大学环境科学与工程学院尹大强教授分享“饮用水消毒副产物研究展望”的主题；上海市供水调度监测中心陈国光高级工程师分享“深度处理工艺运行管理、针对不同原水水质之活性炭选择及失效判别”的主题……另外有来自全国知名学院与研究院的专家学者和供水行业的精英领袖与会交流，会场气氛十分热烈。

此次，华衍水质论坛就饮用水安全保障及智慧水务技术进行交流和讨论，聚焦水务行业发展技术难题、为实现经济效益与社会效益共赢、为走出一条“科技创新、经济循环、资源节约、环境友好”的生态化发展之路而共同努力。



◎港华集团高级副总裁孙云峰先生现场致辞



◎专家现场交流



◎专家现场交流



◎专家现场交流

华衍徒步大赛



华衍水务第四届徒步健身大赛暨安全万里行圆满闭幕

为宣传国家2018年安全生产“生命至上，安全发展”主题、贯彻集团“唯安全之道笃行之”思想，倡导水务部“匠心供水、衍行万里”理念。自2018年1月起，水务部组织了世界水日活动暨安全万里行启动、水务安全全方位检查、工程施工安全专项巡查、安全万里行暨高峰供水巡查、“华衍杯”江苏省首届供水安全知识竞赛等一系列活动。在夏秋来临之际，为了庆祝安全万里行活动圆满闭幕，同时丰富职工业余文化生活，提高身体素质，倡导健康、绿色、环保的生活理念，培养团队协作精神，增强员工的凝聚力和向心力，展示积极向上的企业文化，特于2018年10月21日举办华衍水务第四届徒步健身大赛暨安全万里行闭幕活动，本次活动由吴江区委宣传部、华衍水务（中国）有限公司、吴江区新闻工作者协会主办，吴江区新闻工作

者协会、吴江华衍水务有限公司、江苏华衍纯净水有限公司承办。来自港华投资水务部、吴江华衍、苏州清源华衍、中新环技、芜湖华衍、江北/马鞍山华衍、苏州港华燃气、吴江港华燃气、江苏有线、文化传播、吴江广播电视台、吴江日报社和区委宣传部共13支代表队，约400名选手参加了本次比赛。

华衍徒步健身大赛已是连续第四届举行，华衍水务徒步健身大赛旨在倡导绿色、健康、环保的生活理念，借助本次“徒步大赛”行动，华衍水务2018年“安全万里行”活动圆满落幕。“安全万里行”旨在宣传国家2018年安全生产“生命至上，安全发展”主题、贯彻港华集团“唯安全之道笃行之”思想，倡导华衍水务“匠心供水、衍行万里”理念。



净山活动



2018年11月24日，公司净山小分队开展11月净山活动，本次净山路线是花山到五峰山，全程6公里左右。

上午8:00，十余名义工队员从花山出发，队员们戴上手套、拿着垃圾袋和垃圾夹准备进山。由于山里没有垃圾桶，草丛、石缝，甚至树枝上垃圾随处可见，饮料瓶、塑料袋、湿纸巾……义工们一路走一路拣，山上一些较为平坦的区域，经常被登山者作为休息处，垃圾相对较多。经过3个小时，

义工们到达五峰山，每人手中的垃圾袋都已塞得满满当当。

公司自2016年成立净山小分队，每月根据登山线路不同开展净山活动，捡拾山路沿线垃圾。2016年至今已开展26次净山活动，316人次参加，捡拾垃圾约300麻袋。公司将持续开展此类活动，将净山行动进行到底，用我们的实际行动感染更多的人，希望更多的人加入洁净山林、保护环境队伍，还大自然一个干净整洁的环境。

重要奖项



香港中华煤气行政总裁陈永坚蝉联“《哈佛商业评论》全球最佳CEO”
 颁奖机构：《哈佛商业评论》



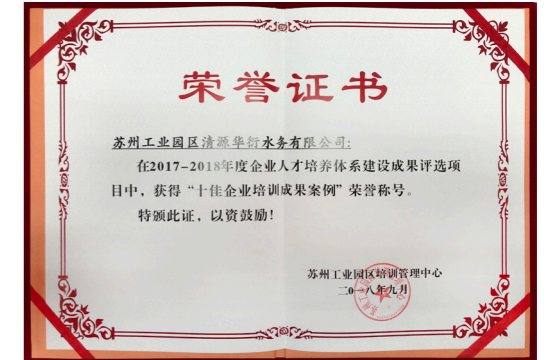
华衍水务荣获“2018五星级中国优秀企业公民”
 颁奖机构：中国社工协会企业公民委员会



华衍水务荣获“2017五星级中国优秀企业公民”
 颁奖机构：中国社工协会企业公民委员会



吴江华衍水质检测中心获“中国认可国际互认检测”称号
 颁奖机构：中国国家合格评定认可委员会



清源华衍荣获“十佳企业培训成果案例”荣誉称号奖
 颁奖机构：苏州工业园区培训管理中心



华衍水务荣获“金蜜蜂企业”称号
 颁奖机构：《WTO经济导刊》杂志社



吴江华衍获“苏州市危险化学品安全管理先进单位”
 颁奖机构：苏州市危险化学品安全管理协会



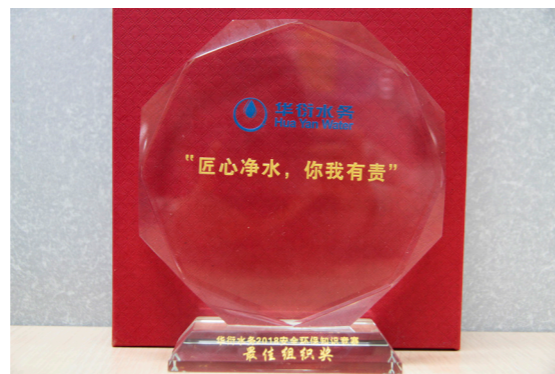
清源华衍荣获“2018年TQM推广大奖”
 颁奖机构：港华集团



清源华衍在2018年度平安创建活动中被评为先进集体
 颁奖机构：苏州公安局苏州工业园区分局



清源华衍高品质饮用水净水设备市场推广策略获
2018年港华集团 KMF 课题一等奖
颁奖机构：港华集团



华衍水务在 2018 安全环保知识竞赛中荣获
最佳组织奖
颁奖机构：江苏省城镇供水协会



芜湖华衍秦敏荣获全国优秀工会积极分子称号
颁奖机构：中华全国总工会



吴江华衍顾昭文荣获“华衍杯江苏省首届供水安全知识竞赛二等奖”
清源华衍赵大伟荣获“华衍杯江苏省首届供水安全知识竞赛一等奖”
颁奖机构：江苏省城镇供水安全保障中心 / 江苏省城镇供水协会



芜湖华衍荣获巾帼文明岗
颁奖机构：镜湖区妇联联合会



芜湖华衍荣获港华集团安全风险审核特优奖
颁奖机构：港华集团



清源华衍黄正栋、吴江华衍钮轶雯、芜湖华衍张露获“三礼微笑服务大使”称号
颁奖机构：港华集团

展望



香港中华煤气有限公司执行董事暨公用业务营运总裁
港华燃气有限公司执行董事暨行政总裁

黄维义

守正笃实，久久为功。香港中华煤气进入内地水务市场已经13年，我们不忘初心，牢记使命，始终秉持香港中华煤气企业社会责任的理念，多年来，我们通过企业社会责任报告这个沟通平台，持之以恒地增进沟通互信，不断完善社会责任的管理、践行和融合。随着实力的进一步提高，我们履行社会责任的能力及意愿也在进一步提高。

华衍水务每年召开管理会议，回顾与探讨各合（独）资公司发展治理的成果与发展方向，在市场拓展、安全运行、客户服务、学习成长、流程管控等方面，坚持以人为本，以客户为中心驱动持续革新，采取全面的公司管治模式，实施针对性和有序的措施，应对业务风险和挑战。

饮水安全关系着全体社会成员的健康和生命安全，随着社会经济发展，水源地安全问题日益突出，保障饮用水水源地安全是实现饮水安全的关键，水资源短缺、水源地生态污染将严重制约着社会的进步与发展。华衍水务对于供水水质的管理贯穿于“从源头到龙头”的饮用水净化与

输配全过程，确保做到“不合格的原水不进厂”、“不达标的水不进管网”，努力践行常态优质水，应急合格水”的水质管理理念，持续、可靠地为客户提供安全稳定的饮用水。

作为一家公用事业企业，华衍水务在服务的品质方面的努力，为所在城市的民生以及社会安定做出应有的贡献。我们始终为客户提供安全可靠的饮用水和温馨高效的服务，着力打造“一站式”的服务体验。不断挖掘、丰富、延伸“华衍·思源”公益品牌项目内涵，将公益活动常态化。

多年来，华衍水务始终以业务相关方依归，致力于从综合价值创造的角度追求最优的企业运营方式，在安全供水、优质服务、培育发展、环境保护、公益慈善等方面皆恪尽企业公民之责任，致力于推动社会可持续发展，并呼吁全员全面全过程参与，影响、带动社会各界关注及珍惜水资源，共创美好的生活环境。

附录 - 对标

附录：《GB/T 36002-2015 社会责任绩效分类指引》指标索引

充分披露 () 部分披露 () 未披露 () 业务相关度极低或不适用 (- -)

类别	方面	在报告中的位置	披露程度
人权	公民和政治权利	--	--
	经济、社会和文化权利	--	--
	工作中的基本原则和权利	P47-48	
劳工实践	就业和劳动关系	P47	
	工作条件和社会保护	P47	
	民主管理和集体协商	P48	
	职业健康安全	P55-56	
	工作场所中人的发展和培训	P49-54	
环境	污染预防	P45-46	
	可持续资源利用	P44	
	减缓并适应气候变化	P40	
	环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复	P41-43	
公平运营	反腐败	P15	
	公平竞争	P18	
	在价值链中促进社会责任	P15-19	
	尊重产权	P17	
消费者议题	公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践	P14	
	保护消费者健康安全	P19-22	
	可持续消费	--	--
	消费者服务、支持和投诉及争议处理	P23-26	
	消费者信息保护与隐私	P32	
	基本服务获取	P27-31	
社区参与和发展	教育和意识	--	--
	社区参与	P57-58、72	
	教育和文化	P59-68	
	就业创造和技能开发	--	--
	技术开发和获取	P69-70	
	财富和收入创造	--	--
	健康	P71	

繼往 昔的光輝
開來 朝之新土



华衍水务（中国）有限公司

地 址：深圳市福田区福中一路1016号地铁大厦11楼

电 话：0755-21515151

主管部门：港华集团水务项目部

联系电话：0512-63498810-1005