



华衍水务
Hua Yan Water

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：2019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九份企业社会责任报告。

报告范围

覆盖华衍水务集团旗下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、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、中新苏州工业园区环保技术有限公司、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/>

芜湖华衍水务有限公司 <http://wh.huayanwater.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/>

目录

03	前言
04	关于我们 - 公司简介 业务版图 / 公司简介 / 企业文化 / 企业社会责任管理
	既济、未济，心安事隆
10	合规经营 智慧助行
16	匠心制水 水质至上
24	明礼明德 以客为尊
32	安泰立本 安全先行
46	心系员工 赋能于人
66	践行环保 饮水思源
82	重要奖项
88	展望
89	附录 - 对标



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

2019年是新中国成立70周年，是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年。一流的营商环境已成为城市软实力和国际竞争力的重要组成部分。10月22日，国务院正式颁布《优化营商环境条例》，要求供水等公用企事业单位应当向社会公开服务标准、资费标准等信息，优化报装流程，为市场主体提供安全、便捷、稳定和价格合理的服务。在当前长江三角洲区域一体化发展如火如荼且上升为国家战略的背景下，优化营商环境对于吸引投资、实现城市高质量发展具有重要意义。

2019年，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=I*I）的理念在水务各企业运营中得到大力推行和深入贯彻，华衍水务持续推进服务理念升级、提升内部动能、优化服务流程、直面市场变革，重视并承担优化营商环境责任，尝试社会责任履责的新形式，取得了可喜的持续进步。

公用事业之安全专业是城市之先进水平之表现，华衍水务始终坚持“从源头到龙头”的全过程水质管理，将“安全供水”放在首位，压实主体责任，关注本质安全，开展主动性安全管理，并实行安全管理前移。严控安全风险，严把安全质量，通过建立安全风险管理体系，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。水质标准是保障饮用水安全的重要基石，华衍水务全面施行华衍内控标准，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关注、对人体危害较大的非常规指标中的消毒副产物进行了强化要求，努力践行“常态优质水，应急合格水”的水质管理理念，致力于为公众提供更优质的饮用水。

公用事业之服务用心是城市之文明程度之反映，华衍水务秉持“以客为尊”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，致力于为客户提供亲切、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，积极优化流程、打造新型营商环境。同时，华衍水务积极推动所在地政府出台相关政策，关注民生、服务民生，促进了所在地公共服务质量提升及高质量发展。

万里路遥，不忘初心；时序更替，梦想前行。作为公用事业企业，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，在为客户提供安全可靠用水的基础之上，积极承担企业公民的责任，结合行业属性和主营业务特色，于2013年发起了“华衍·思源”社会责任品牌项目，不断丰富、深化其内涵。“华衍·思源”品牌已在各企业落地、生根，演绎成一系列形式多样的活动。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。

这是我们发布的第九份社会责任报告，通过系统、客观地总结过去一年华衍水务在履行社会责任、推动企业可持续发展的实践和成果，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，推动企业持续发展。

香港中华煤气

扎根香港

内地经营 266 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

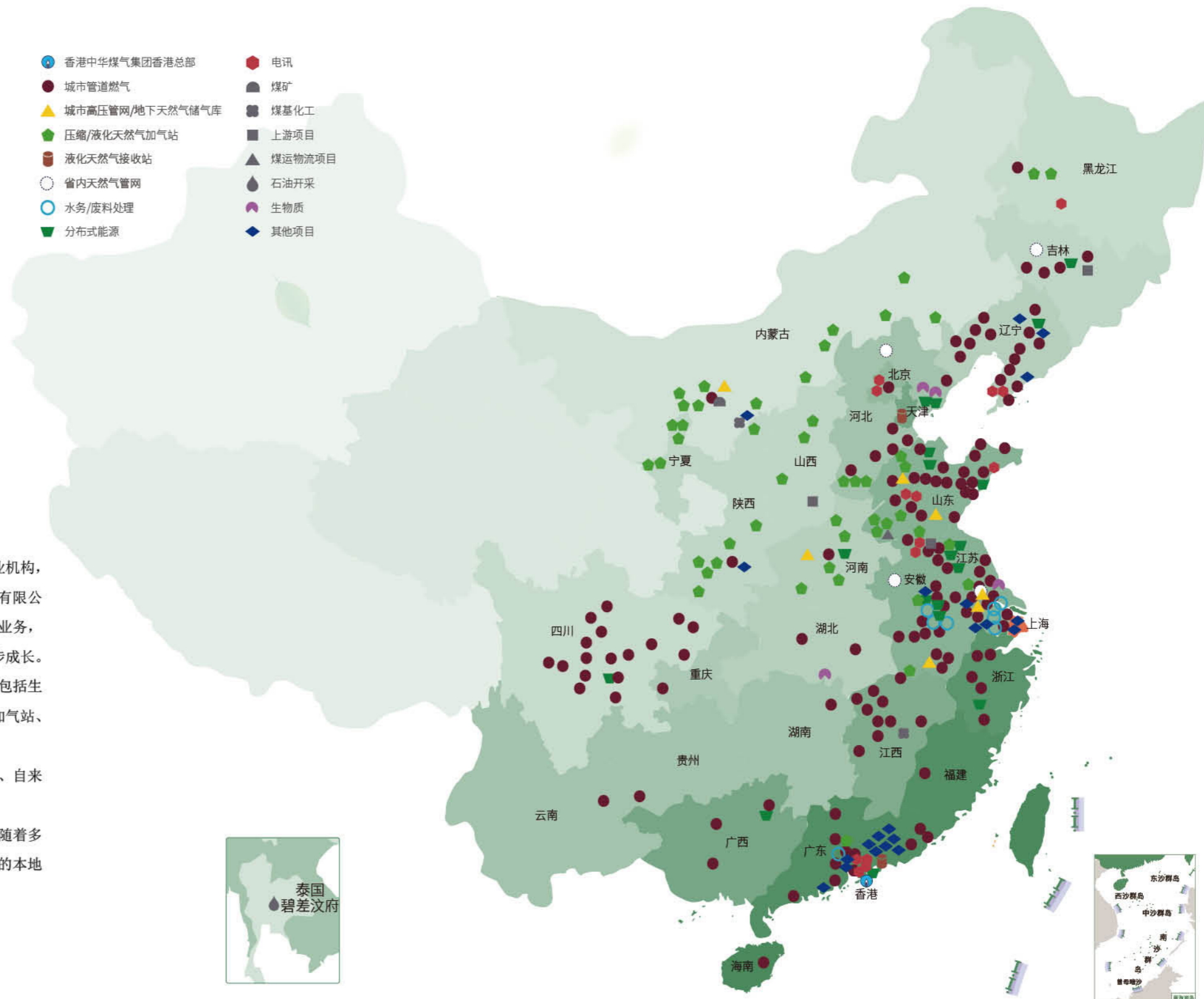
(至 2019 年 12 月底)

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 266 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。

- 香港中华煤气集团香港总部
- 城市管道燃气
- 城市高压管网/地下天然气储气库
- 压缩/液化天然气加气站
- 液化天然气接收站
- 省内天然气管网
- 水务/废料处理
- 分布式能源
- 电讯
- 煤矿
- 煤基化工
- 上游项目
- ▲ 煤运物流项目
- 石油开采
- 生物质
- ◆ 其他项目



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8个水务项目，2018年中华煤气战略投资了佛山水务环保股份有限公司。

华衍水务业务涵盖自来水生产和输配、管网工程建设、水质及水表检测、造价设计、纯净水生产和销售、污水处理、工业废水处理、中水回用、有机垃圾的收集运输和处置等。*截至2019年12月底，华衍水务共建设运营了10座现代化水厂，服务客户逾135万户，管网长度8400多公里，日供水能力超过251万吨，日污水处理能力36.5万吨，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。

*不包含佛山水务相关数据



建设运营了10座现代化水厂



日供水能力超过251万吨



服务客户逾135万户



日污水处理能力36.5万吨



管网长度8400多公里



日中水回用能力近4万吨



客户
满意



政府
放心



员工
成就



股东
得益



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



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 业务办理便捷	建立和完善 24 小时服务热线、微信公众号、网上营业厅、实体营业厅以及进驻各级政务服务大厅的服务窗口等多元化受理渠道及互动平台 客户关注小组进社区，服务前移、优化营商环境，开展客户服务第三方满意度调查、神秘顾客调查 推行网上申办、预约上门服务和设立客服专员制度等方式，逐步完善“不见面审批”服务 举办“微笑服务大使评选”活动，树立服务标杆
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》、《员工职业道德规范》
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 职业多通道 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》 定期组织文体活动
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

A wide-angle photograph of a large industrial facility, possibly a power plant or refinery. The scene is dominated by a long, central walkway flanked by two levels of yellow-painted pipes and metal walkways with railings. The ceiling is high with exposed structural beams and lighting fixtures. In the distance, a person can be seen walking on the central path. The overall atmosphere is clean and organized.

智 合 慧 规 助 经 行 营

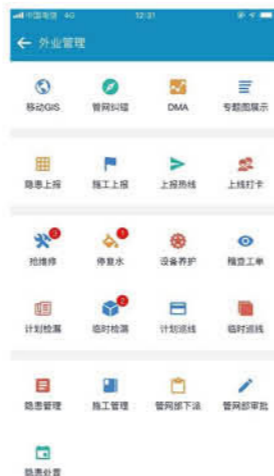
做企业、做事业不是仅仅赚几个钱的问题。实实在在、心无旁骛
做实业，这是本分。

重要财务数据指标 (2019 年度)



智能助行，发掘创新能力

华衍水务积极承担“苏州十三五水专项”相关课题研究，利用先进互联网技术，构建智能化管理平台，集成智慧生产调度、智慧管网、智慧客服、智慧工程等业务模块，实现“从源头到龙头”的业务集中管控，提高业务间协同效率。同时，汇聚如出厂压力、当日供水量、水厂能耗等生产运营数据，管网管线、管网流量压力等管网调度数据，以及客户服务信息、水质数据等，构建统一数据湖，打造数字化综合调度，为经营决策提供数据支撑，优化企业运营。



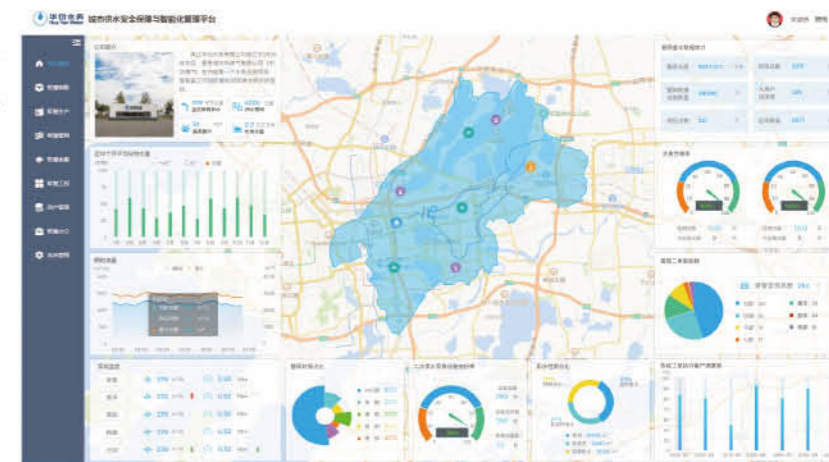
华衍水务依托管网空间地理信息 GIS 和 DMA 分区计量管理的建设基础，在 2019 年打通热线坐席系统，整合智慧华衍 APP 移动定位等移动化服务功能，实现管网 GIS 信息的随时查询，管网维护工单随时处理，隐患、施工等内容随时上报，为外业任务处理提速提能。同时，结合决策一张图，以全局化的视角，融合空间地理信息与管线属性、远传设备监测、外业管线运维、在线外业员工等动态信息，实现数据在线、工单在线、人员在线、管理在线的四个统一在线管理，综合提升管网运行工况全面管理能力，大大降低外业服务运营成本，保障公司供水安全与效率。

同时，华衍水务智能化生产推进工作亦有序开展。目前可实现采用计算机控制技术与多层次的网路结构对污水处理的全过程工序进行无人值守的全自动控制的智能化生产，有效降低后续开发过程中的风险，缩短程序调试时间，提升稳定性能。智能化生产系统采用多个互相连锁的控制回路对污水厂的核心工艺单元进行高级控制，将现场水质仪表的反馈数据与曝气系统、内外回流系统和加药系统的控制参数进行动态耦合，形成一套统一的闭环控制逻辑，对工艺运行状态进行微调。当出现仪表故障等突发状况时，仿真模型可给出模拟值，指导系统平稳工作，有效地提升了出水水质的控制精准度和污水厂的安全性及可靠性。

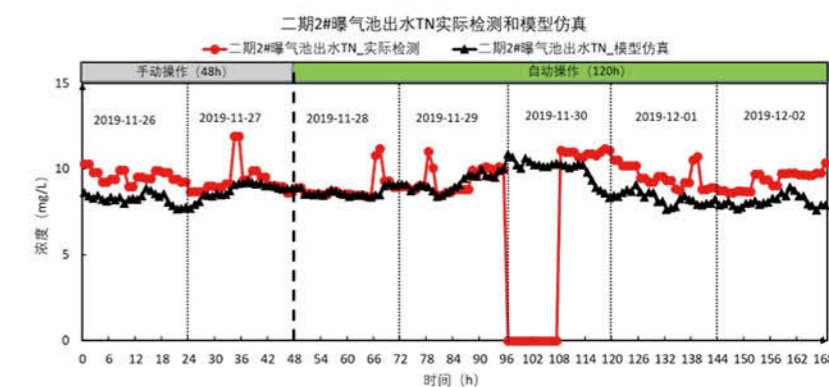
持续完善体系认证

两化融合管理体系

吴江华衍成功贯标国家级两化融合管理体系，规划了与可持续竞争优势相匹配的新型能力体系，并在 2019 年重点打造了“智慧水务生产管控能力”的新型能力。基于物联互联的生产大数据，构建全面在线管理和若干智能生产模型，实现生产运行各环节有管、有控、有监、有序的一体化管控，助力安全生产、节能降耗的精细化管理。



◎管网外页移动端



业务连续性体系

ISO22301 标准是国际公认的、在衡量企业服务连续性能力上是否满足社会责任和客户承诺的唯一标准。作为一家公用事业企业，清源华衍对可能面临的潜在威胁提前预防，以降低突发事件的影响，在危机时刻保障核心业务的正常运作。2018 年，清源华衍在已有的标准化管理体系基础上，依照法律法规和 ISO22301 标准的要求，建立了业务连续性管理体系，以降低破坏性事件的发生几率，并确保业务及时得到恢复。2019 年我们持续改进该体系，通过桌面推演、模拟跑位、真实操作的演练测试方式，对应急预案的事前预警、事中响应、事后恢复进行了检验，完善相关应急预案，提高供排水服务的风险控制、处置能力。



加强监管，提升内控水平

材料采购管理

按照采购计划合理安排采购资金，根据采购合同条款及时付款，并对采购的材料物资进行每年一次现场抽查盘点，保证公司基本建设投资和生产经营，同时正确掌握各仓库材料实际情况，防止材料的超储积压或储备不足、提高库存周转率、确保公司运营正常需求及材料储存的安全与完整。



工程项目管理

对结算项目实施现场抽查，抽查内容主要有数量及收费标准。由于水表安装位置不同其相应的收费标准也不同，根据抽查结果，针对出现的问题，通过沟通协调对合同结算条款进行优化，便于后期结算，规范内部管理。

贷款招标管理

为在企业贷款需求市场中建立竞争机制，广泛招募、择优选择，保障公司大型项目上线的资金来源，营造良好的贷款环境。针对大型项目银行贷款部分，公司直接对接各家有意向授信的银行，同时予以授信材料，本着“公平、公正、公开”原则，对银行的授信结果进行比选招标，选取对公司最有益的贷款行。



审计监督管理

充分利用审计成果推动公司治理水平和风控水平的提高。公司层面，积极为公司决策层、管理层提供管理建议；条线、机构层面，将审计问题进行剖析、解析，变为审计案例，通过审计宣导培训强化合规管理。部门层面，建立全方位沟通合作机制，共同构筑风险防线。

合规管理，合理税收筹划

加强合规管理是企业规避风险的重要举措。作为公用事业型企业，华衍水务坚信合法合规经营是企业稳健运行的内在要求。2019 年，我们继续从公司内部出发，通过开展合规学习，强化合规理念。定期开展法律培训，发布法律月刊，保证员工持续性学习合规内容，包括但不限于从合同条款的规范制定与履行、国家法律法规政策的跟踪学习。在提高员工合规意识的同时，将合规经营理念融入到日常生产、运营及服务的各个环节。未来，我们将继续严格遵守合规政策，保证向客户提供更优质的服务。

同时，我们严格遵守税务部门及企业相关财务制度，准确执行企业财务授权，坚持合规操作，遵章守纪，防范财税风险，坚持做好各项税费计提、申报和缴纳工作，积极参加税务部门举办的各类税务培训，加强沟通联系，并按时、保质保量报送税务资料，合法纳税，提高企业税务信用等级。



尊重及保护知识产权、新技术应用

2019 年，华衍水务持续加大对知识产权的保护力度，进一步理顺研发、创新机制和流程，专利申请从量转向质的提升，与研发项目相结合，强化专利法规宣传、专利知识普及、专利培训等工作，加大激励措施，全方位调动员工业务创新和职务发明积极性。



*2019 年获得实用新型专利权 32 项，论文 33 篇，软件著作权 14 项

*截止 2019 年，累计获得获得实用新型专利权 230 项，论文 124 篇，软件著作权 33 项

匠心制水 水质至上

华衍水务每年会通过搭建高端专业的沟通平台，展示先进工艺，共同交流和探讨饮用水安全问题，切实履行为客户提供安全可靠饮用水的使命，实现经济效益与社会效益共赢，为建设“蓝天常在、青山常在、绿水常在”而共同努力！



2019水生态保护与饮用水安全保障高端论坛

主办单位：中国工程院土木、水利与建筑工程学部
承办单位：哈尔滨工业大学、华衍水务（中国）有限公司、北京工业大学
协办单位：北京师范大学、中国地质大学（武汉）、城市水资源与水环境国家重点实验室、水质科学与水环境恢复工程北京市重点实验室、城市水资源与水环境国家重点实验室、水质科学与水环境恢复工程北京市重点实验室、城市水资源与水环境国家重点实验室、水质科学与水环境恢复工程北京市重点实验室



构建多屏障水质安全保障体系

作为一家负责任的水务企业，华衍水务对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，多年来，华衍水务致力于构建“水质达标、备用水源、深度处理、严密监测、应急预案”的水质安全保障体系，依靠实时监测、即时通讯、大数据分析等手段，在线监控水质、水压、水量信息，合理调度分配，优化供水结构，实现“不合格的水不进厂，不达标的水不进管网”。

为进一步提升供水水质，保障供水安全，确保达到“常态优质水，应急合格水”的水质目标，华衍水务投资并实施了苏州市吴江区庙港水厂深度处理全覆盖工程项目。通过改、扩建，庙港水厂达到60万立方米/日的深度处理能力，进一步提升了对原水水质突变的应对能力，保障了吴江区供水安全。庙港水厂深度处理全覆盖工程一期投资1.87亿元，二期投资2.74亿元，总投资4.61亿元，2019年12月31日二期工程通水。本工程的完工，标志着水处理由常规处理工艺升级为“臭氧氧化”和“活性炭过滤”的深度处理工艺，可以有效分解有机物及活性炭吸附，完成水质深度净化，为客户提供更加优质安全的饮用水。



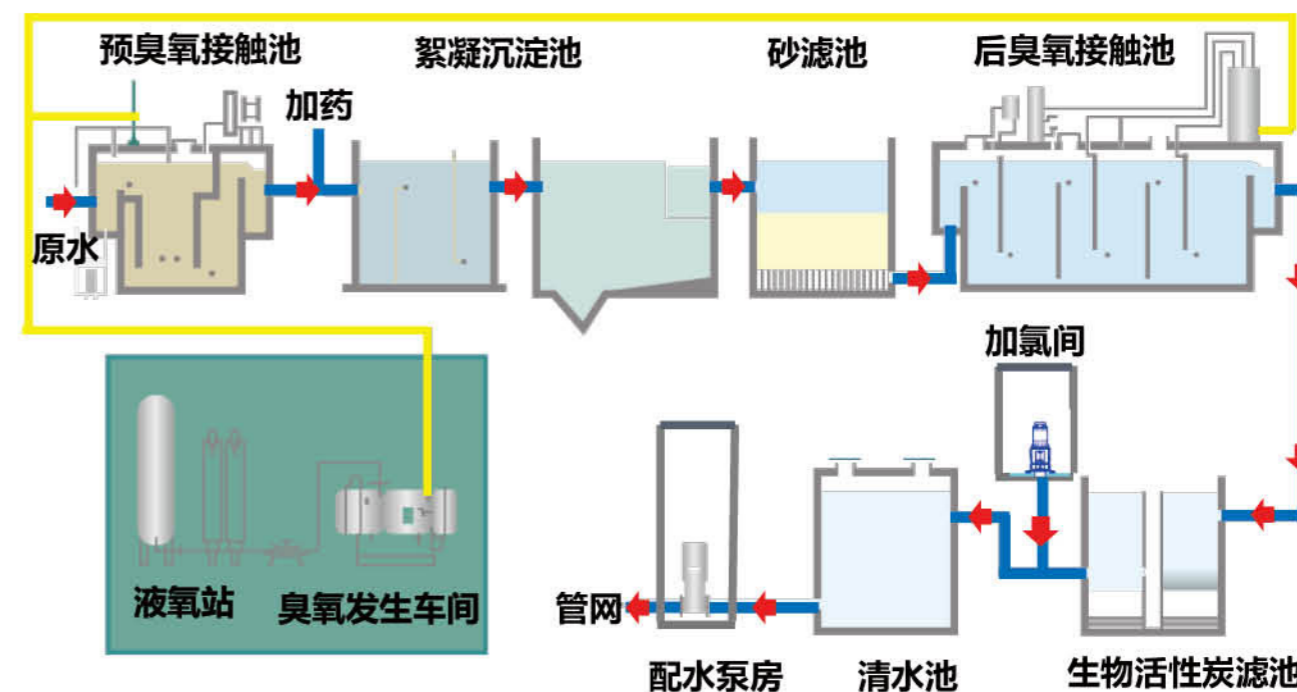
©庙港水厂深度处理全覆盖工程



©庙港水厂深度处理全覆盖工程通水仪式



深度处理流程图



加强水质安全保障技术创新

华衍水务联合优秀高校、科研机构和企业，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共同开展研究攻关，积极参与国家“十三五”水专项“苏州市饮用水安全保障技术集成与综合应用示范”课题的研究和中德合作饮用水安全保障研究，旨在保障水质稳定达标，补齐研究短板，在达标基础上提升水质来增加研究亮点，优化区域供水运行实现绿色低碳发展，力求通过饮用水安全保障技术与示范，形成饮用水安全保障整体解决方案，全面提升饮用水的安全保障水平，助力地方经济高质量发展！



◎吴江华衍水务与德国水科技中心就中国水专项太湖治理项目和中德合作供水网络 SIGN 项目签订协议



◎清源华衍水务建设的高品质水示范工程率先在苏州工业园区二次供水泵房实施并已投入使用

加强水质检测能力建设

华衍水务始终坚持高标准的水质中心建设及水质检测人员培养。2019 年华衍水务安徽区域高标准的水质检测中心投入运行、吴江华衍水质检测中心通过江苏省市场监督管理局专家组的 CMA 认证评审及清源华衍完成中国合格评定国家认可委员会的监督评审，极大地提升了华衍水务水质检测能力及水质安全保障水平。

在建设高标准水质检测中心的同时，华衍水务加强对水质检测队伍专业人员的培养，积极引导员工学习技能、提高素质；鼓励与同行实验室进行针对性交流；组建项目组，以老员工带新员工的方式进行互动学习；加强实验室培训，主要涉及质量体系文件的宣贯、基础理论知识培训、安全防护知识培训、仪器操作培训、内审员外培、大型仪器厂外训、实验室间交流基础理论知识、实验室职安健领域培训、技能竞赛、应急演练、新员工培训、监督检查等，加强水质检测能力。华衍水务的水质检测能力得到了同行和政府部门认可，2019 年，吴江华衍水质检测中心荣获江苏省“工人先锋号”称号。



◎水质检测中心



基于深入了解中国太湖流域典型湖泊水环境现状以及全面科学评价净水厂的工艺效果，德国亚琛工业大学、杜伊斯堡-埃森大学水资源管理研究所、德国水技术中心、卡尔斯鲁厄理工学院、中科院水生所等研究人员与清源华衍就阳澄湖水厂和水源地开展“净水厂工艺效果评价”工作。



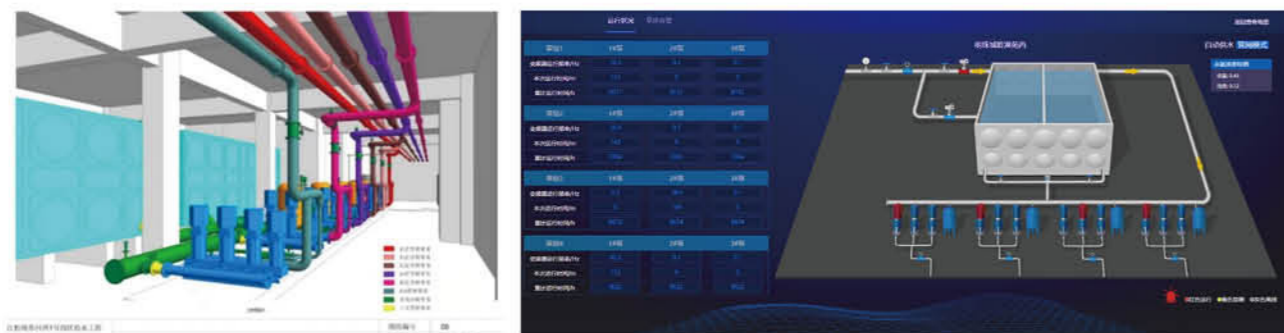
严格内控标准，保障供水安全

完善的水质标准和水质管理规定是保障水质安全的重要基础。一直以来，华衍水务努力践行“常态优质水、应急合格水”的水质管理理念，颁布的《华衍水务净水水质标准》和《华衍水务供水水质管理通则》要求公司全面执行严于国标的华衍内控标准，对出厂水质、生产过程水质进行全面监控。在对生产过程水进行密切监测的同时设置能反映水中综合性有机物指标的在线检测仪，联合水质检测中心进行实施监测、比对，确保数据准确、更好地保障水质。同时，加强管网水质监测，增加重点用户（如：学校、医院、酒店、餐馆等用户）水质检测，实现“合格水”向“优质水”的转变。



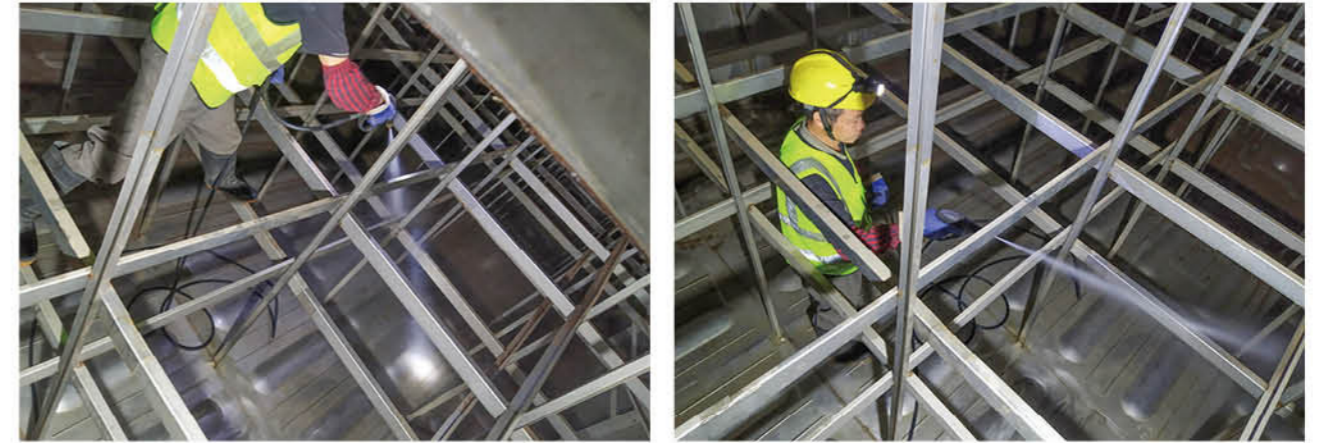
二次供水泵房统一管控，保障“龙头水”水质安全

为保障“最后一公里”供水安全，吴江华衍积极落实二次供水泵房统建统管政策要求，以中华煤气“能工巧匠”之“匠心”精神推进老旧小区二次供水泵房改造，采用了BIM、移动互联网技术对其进行数字化建模，对全区168座二次供水泵房进行统一在线管理，动态监测进出水压力、流量及水质，一旦发现泵房工作异常或水质异常将自动向公司调度中心报警，确保“龙头水”水质安全。



◎数字化模型

清源华衍对接管的二次供水泵房编制年度水箱清洗计划，严格按照二次供水水箱维保要求执行，每年清洗两次，并在水箱清洗前后实施水质检验，以及清洗之后的第三方水质检测，确保清洗效果，保障居民供水水质达标安全。



直饮水点设施维护

苏州工业园区环金鸡湖健身步道上的直饮水饮水点是由苏州工业园区清源华衍水务有限公司建设维护，公司安排化验人员每周对市民健身步道上的直饮水饮水点和海归学校的直饮水点进行水质采样检测，重点关注色度、浊度、嗅味、肉眼可见物、pH、大肠菌群、细菌总数、耗氧量等指标，如有异常及时上报并与设备维护人员联系。另外，巡检人员也会定期查看直饮水点使用的水质处理器、滤芯等相关设施的状况，及时清洗更换，保障水质安全。



明礼明德 以客为尊

国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身修，心尚礼则心泰。



华衍水务始终坚持“以客为尊”的客户服务理念，坚持依法供水、合规经营、科学计量、诚信守约，确保“常态优质水、应急合格水”，实现“用户满意，政府放心”的客户服务目标。

营商环境 持续优化

为深入贯彻落实党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，持续优化营商环境，加快实现用水接入服务“全过程网上运行、全流程信息公开、全审批开放透明、全环节限时办结、全天候主动服务”，全面提升用水报装领域服务效能。华衍水务积极推行温馨服务、主动服务，通过企业用户进水厂、走访大客户、走进社区等方式，倾听客户声音，及时了解和掌握客户需求，实现服务前移，并对装表接水项目自提交资料、内部审批制度、流程进行了多次优化，简化报装材料。

2019年用水接入项目的服务平均时限已缩短为6个工作日，未来我们将不断实现“减环节、压时限、简材料、降成本”，持续改善营商环境。



◎总经理走访



◎总经理走访



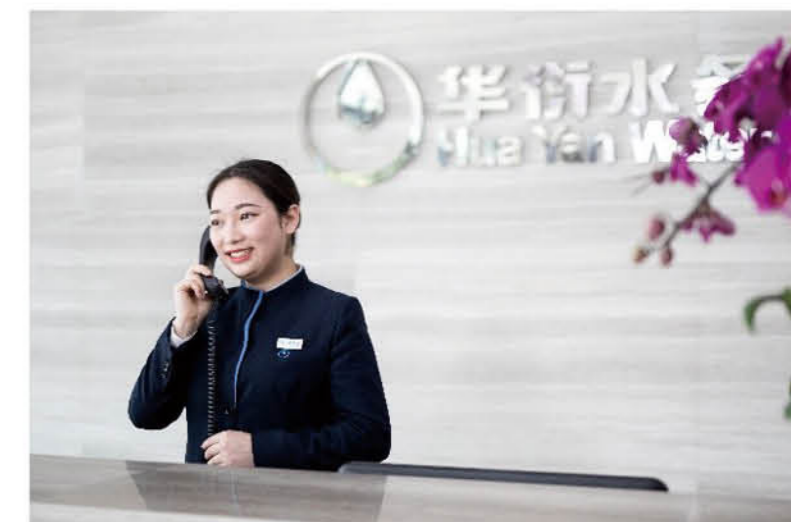
◎走进社区



◎走进水厂

改变“坐商”做法，由传统形式被动的“功能服务”转变为主动的“温馨服务”。建立和完善服务热线、微信公众号、网上营业厅、实体营业厅以及进驻各级政务服务大厅的服务窗口等多元化受理渠道，供用户自由选择。通过全面推行网上申办、预约上门服务和设立客服专员制度等方式，逐步完善“不见面审批”服务，实现办理用水报装业务“最多跑一次”，甚至“零跑”。

通过开辟宣传专栏、举办政策宣传等形式，加强宣传引导；通过客户中心、微信公众号、企业官网、微博等途径公开公示业务流程及办事指南、提供申请表格下载；通过客户关注小组活动、服务进社区活动对用户关注的重点难点问题，及时研究解决，回应用户关切；对已出台的优化营商环境措施要及时跟进解读，向企业群众提供各类优惠政策信息，提高政策可及性。



面向居民客户和工商业客户，开通微信公众号居民专区和企业专区，为客户提供26项在线服务，覆盖了用户报装申请、电子合同签订、用水提醒、查询、缴费和开票等“全流程”业务在线办理，亦开通了自动客服、自助报修和偷水举报等自助服务，同时还定期推出用水互动活动，为客户带来良好用水体验。

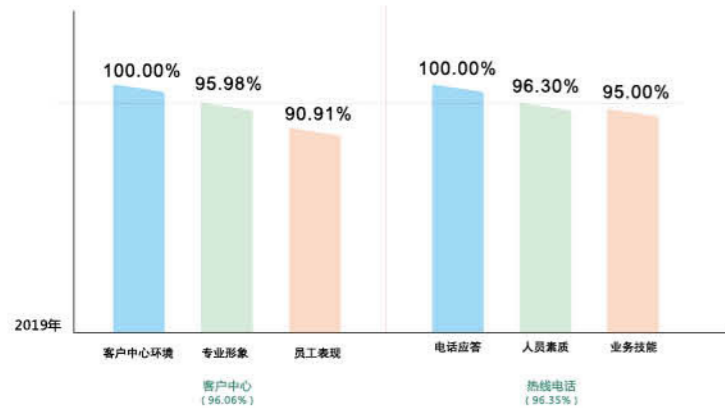


夯实基础 服务提升

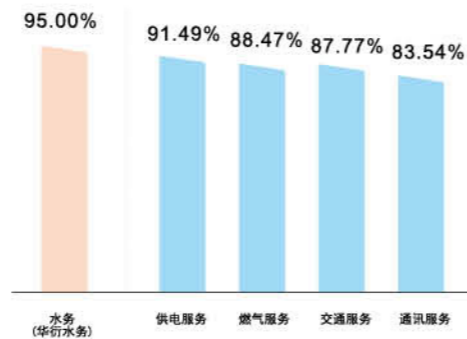
我们始终坚持高标准践行服务承诺，致力于为客户提供亲切、专业、高效的服务。为更好地提高服务水平，传递服务理念，华衍水务每年均会开展第三方满意度调查，准确把握顾客对华衍水务表现的满意度评价。

调查结果显示，我们的服务总水平优于其他公用事业，客户中心和热线电话的各方面均达到优秀水平。

华衍水务各窗口表现



华衍水务满意度成绩与区域其他公用事业比较



* 从各细项来看，客户中心和热线电话的各方面均达到了优秀水平。

为保证及时了解客户诉求并有效解决客户痛点、难点问题，我们高度重视舆情的监测与处理。我们每天会安排专人对各大网站进行监测，并将监测到舆情立即反馈给相关责任部门进行处理。对于舆情的回复时限，我们严格按照 24 小时内进行初期回复，3 天内处理完成并进行网上最终回复的内控标准，确保舆情监测的及时性和有效性。2019 年，我们的舆情办结及时率达 98% 以上。

有问必答

- ◆ 及时应对，积极面对
- ◆ 主动应对，抢占先机
- ◆ 信息准确，公开透明
- ◆ 积极回应，主动引导
- ◆ 部门联动，协同应对



收运商户满意度回访

2019 年华衍环境组织人员对收运商户进行了满意度回访，发放了 100 份满意度调查问卷，共回收 98 份，针对餐厨垃圾收运总体情况、收运频率、收运及时性、收运人员服务态度及收运过程等方面进行满意度调查，总体满意度为 95.55%。针对客户提出“提供清理隔油池服务”的要求，华衍环境于 6 月建立地沟油收运班组，开展地沟油收运工作，根据其油脂隔油池的情况进行清理工作。

华衍水务第二届客户服务技能大赛暨第三季度业务调研会议



为提升业务能力、办事效率和服务水平，提升客户体验及企业形象，华衍水务对各环节工作人员的服务意识、业务知识、专业技能等进行培训；梳理各项业务办理流程、办理时效，建立标准化、规范化“口径库”，定期开展培训及应知应会考试。

2019 年 9 月，华衍水务开展了第二届客户服务技能大赛暨第三季度业务调研会议。本次技能大赛包含应知应会考试、客户服务情景模拟竞赛和抄表员技能竞赛。

9 月 19 日上午，华衍水务集团分别在吴江华衍和芜湖华衍设置考点，进行了应知应会考试，考试内容包含岗位及相关业务知识、员工手册、企业文化和水务行业规范四项内容。9 月 20 日上午，在吴江华衍水务 3 楼培训室进行了现场竞赛回答和客户服务情景模拟竞赛。9 月 20 日下午进行了抄表员技能竞赛，模拟不同抄表环境下，抄表员现场抄表的应变、处理能力。

公用事业之服务用心是城市文明程度之反映。华衍水务客服队伍将继续秉持“以客为尊”的服务理念，为客户提供优质服务。



◎应知应会考试

客服技能大赛



◎情景模拟大赛



◎情景模拟大赛



◎抄表大赛



◎抄表大赛

为加强公司客户信息管理工作，有效地保护和利用客户信息，更好地服务广大客户，维护公司客户的合法权益，规范公司业务操作，吴江华衍及芜湖华衍均制定了《客户信息保护制度指引》。



用心服务 铸就口碑

由安徽省现代省情调查研究中心举办的2019“安徽省十大服务行业居民满意度调查活动”已圆满结束。经过实地问卷调查、网络（投票）和专家组评审，芜湖华衍水务在本次活动中成绩优异，荣获十大服务行业居民满意度调查“供水业第一名”。



中新环技为三星液晶的服务商，每年的客户满意度调查均为优秀服务商。2020年2月中新环技喜获“三星液晶2019优秀协力社”称号，成为三星液晶一百多家合作商中唯一获评优秀合作方的企业！继2017年荣获优秀协力社后，再次获得此荣誉称号，也是三星液晶对中新环技这些年不断努力的高度认可。



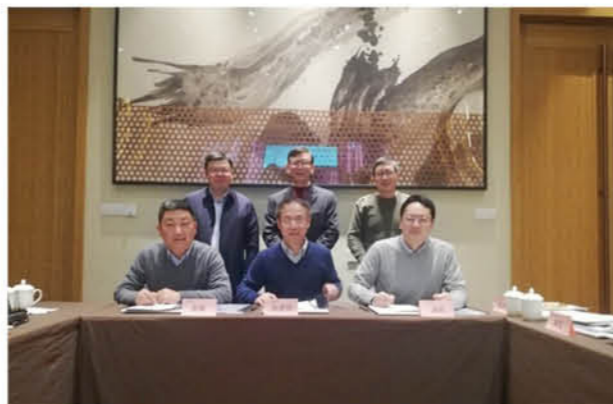
安泰立本 安全先行

公用事业之安全专业是城市先进水平之表现，华衍水务始终坚持将「安全供水」放在首位，贯彻「从源头到龙头」的全过程安全管理，压实主体责任，关注本质安全，严控安全风险、严把安全质量。



落实安全生产主体责任

为保护企业财产和员工人身安全，确保客户、公众安全和企业良好形象，保证企业生产经营工作顺利进行，落实安全生产责任制，坚持“谁主管、谁负责”的原则，根据《中华人民共和国安全生产法》和国家有关法律法规，结合企业的实际情况，2019年初，华衍水务安委会与各合资公司总经理签订《安全责任书》，详细规定了总经理作为安全第一责任人的权利和义务，并以此为契机，推动企业安全管理更上一层楼，完成公司的年度安全责任目标，同时安排各公司总经理将华衍水务安委会的要求进行分解，与每一个员工签订安全责任书。



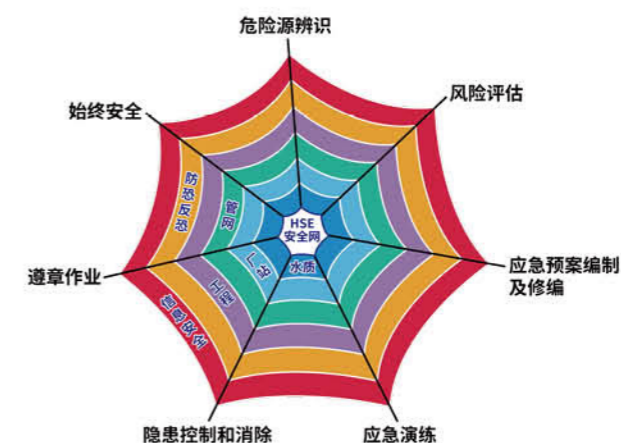
◎签订安全责任书

完善安全管理制度

作为供水企业，华衍水务自成立伊始就构建了完善的安全管理体系和制度，同时根据实际情况，不断完善安全管理制度，与时俱进，不断提升安全管理水平。2019年，华衍水务在不断完善水质全过程保障体系、生产资料安全保障体系、管网输配安全保障体系、施工安全重点防范体系、应急保障及时有效体系的基础之上，创新性构建了总经理集中检查体系、水务企业安全网体系，提升安全保供能力。

总经理集中检查体系，是指由华衍水务安委会主席带领华衍水务总经理、分管副总及相关人员定期集中检查各公司的安全管理现状，并进行专项评判和打分，要求各公司对相关问题进行整改反馈。

水务企业安全网体系，是指从形式上，构建纵向到底、横向到边、不留死角、纵横结合的全覆盖安全网络；从实质上，构建管理人员、一线作业人员严格执行安全作业规程的企业安全文化。



●建设双重预防机制

为减少重大事故，规范安全风险及事故隐患管理，认真贯彻落实国家、各省市关于企业推行“风险分级管控”、“隐患排查治理”的双重预防机制的相关要求，华衍水务于4月开始启动双重预防机制的建设，多措并举扎实推进双重预防机制建设，通过不断摸索实践，围绕安全生产标准化，充分利用信息技术手段，目前已取得阶段性成果，并进一步完善了风险辨识评估、风险预警预控、隐患排查治理、重大危险源监控以及应急管理。



◎双重预防机制宣贯

●构建从源头到龙头的供水安全保障体系

华衍水务对于供水安全的管理，贯穿于“从源头到龙头”的饮用水净化与输配全过程，不断强化安全供水保障能力建设，从工程建设全过程质量控制，到厂站运行和水质全流程的规范化、精细化管理，构筑起了安全保供的多级屏障。同时为确保“最后一公里”水质安全，华衍水务从客户利益出发，秉承供水安全高于一切的理念，利用“BIM设计+工厂化预制”建设精品二次供水工程，切实保障“最后一公里”水质安全。在华衍水务供水范围内，存在一定的农村供水管网和老旧小区供水管网。华衍水务自合资运营后，一直努力推动农村管网改造和老旧小区供水管网、二次供水改造，积极联络所在地市、区、镇等多级政府，联络居民、物业等多方主体，谋求解决问题，保障供水安全。



◎马鞍山华衍西梁山水厂



◎清源华衍水厂深度处理升级改造



◎“BIM设计+工厂化预制”标准化泵房



◎“BIM设计+工厂化预制”标准化泵房



◎老旧小区二次供水改造



◎农村供水管网改造



◎老旧小区供水管网改造



◎芜湖华衍健康路水厂引水工程

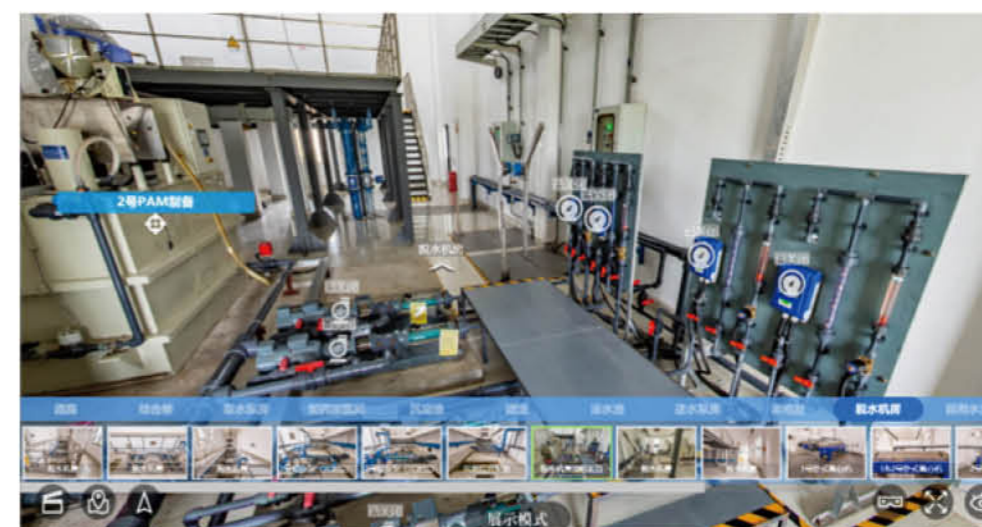
资产智能化管理，助力供水安全保障

2019年8月12日，吴江华衍水务资产管理平台正式上线试运行，平台以静态数据为基础，以动态管理为手段，为实物资产管理提供依据和保障。基于TPM（全员生产维护）管理理念，利用平台动态参数、时间等条件自动触发预防性维护策略及点巡检主动维保，真正实现资产全生命周期管理流程全闭环、可追溯。



◎资产管理平台

芜湖华衍资产管理平台于2019年10月正式上线运行，平台建设以“易维护，易扩展，易调用，易使用”为原则，运用虚拟现实等先进的互联网技术，结合资产管理全生命周期的实时数据，通过动态管理手段，对有形资产和无形资产进行有效的监督、调控和制衡，提高了资产可靠性及利用率，增强了企业运营管控能力、提高运营绩效、降低运营成本，为资产管理提供有效保障，保障供水安全。



◎资产管理VR应用

关注信息安全

华衍水务始终秉持稳健发展、安全第一的理念，逐步建设高质量的企业信息系统平台，并融合 IT 基础架构最新技术，以优质、高效、节能、环保、稳定、安全的建设理念，提升企业信息安全容灾等级，帮助企业从容应对风险，稳健发展，保障企业安全生产，降低安全隐患。

在清源华衍

2019 年，清源华衍水务容灾机房投入使用，标志着企业的业务保障能力进一步提升。新建设的容灾机房采用了业界前沿的建设理念，以模块化机房组建设为基础，根据业务需求搭建冗余的业务环境。企业生产安全相关的业务可以快速的在两个互相冗余的机房间迁移，自动调整运行负载，降低安全风险，保证企业生产环境的稳定高效运行。容灾机房具有非常高的环保级别，空调、电力、安防都以最优的状态运行。特有的冷池工作环境将空调制冷的冷气精准的送到最需要降温散热的服务器设备，避免无用的能量消耗，且通过持续的电力供应以及安防环境，保证机房设备的稳定运行。



◎工控网络测评

为进一步提升企业信息安全管理水平，2019 年华衍水务邀请到公安部第三研究所专家对工控网络安全进行渗透测评。通过工控安全渗透测试发现，华衍水务工控网络建设达到相关要求，同时华衍水务针对测评中发现的问题，对所有水厂、泵站工控网络进行了加固。华衍水务将本着安全用水第一的原则，持续不断建设供水工控网络、系统安全，为安全生产保驾，为安全供水护航。



在吴江华衍

2019 年 8 月 6 日，公安部第三研究所网络信息安全专家鲍亮一行三人前来吴江华衍水务就水厂工控网络安全展开交流及指导。苏州市水务局巫华处长、吴江区水务局孙志剑副局长、水资源办朱敏华主任等领导受邀参加座谈。吴江华衍水务总经理介绍了公司相关工作的建设及应用情况，并就相关工作与专家深入交流。



◎WEB 防火墙

供水企业的信息安全直接关系到城市的供水安全，随着华衍水务信息化、智慧化建设的推进，公司的信息安全显得尤为重要。华衍水务制定了严格的信息安全管理制度，强调核心业务系统的信息安全规范要求，并从网络安全、硬件升级、软件防护三个方面着手，对所有从互联网访问企业对外发布的网站链接进行了云防护，并在企业局域网前端部署了防入侵安全产品，同时对后端服务器加装了安全防篡改软件防护产品，实现了信息安全要求。

在芜湖华衍

2019 年 10 月 25 日，芜湖华衍水务邀请公安部第三研究所信息安全专家及各水厂、泵站工控系统相关负责人召开了工控网络安全宣贯暨工控网络渗透测试启动会议，12 月 30 日公安部第三研究所信息安全专家对芜湖利民路、杨家门、三山、健康路水厂、各泵站等的工控系统网络进行了安全渗透测试。



推广安全管控文化

自成立以来，华衍水务构建了“从源头到龙头”的全过程水质管理体系，保障供水安全，同时继承和发展了香港中华煤气安全理念和企业文化，并积极推广安全管理文化。自2017年以来，华衍水务连续多年举办安全万里行活动，以诚信为本，强化安全宣传教育，提高员工安全意识和安全技能的同时，向市民弘扬安全理念，营造安全氛围。



提升应急响应能力

华衍水务历年重视应急预案的编制和演练，2019年华衍水务制定应急预案演练计划，举行了“管网爆管”、“停电与电气系统故障”、“防汛”、“液氯泄漏”、“水源水质污染”、“反恐反恐”、“管网互联互通”、“寒潮抢维修”等应急预案演练。其中“水源水质污染应急预案演练”、“苏州市互连互通管道应急演练”、“反恐反恐应急演练”、“马鞍山郑蒲港新区供水演练”为与各政府相关部门共同开展的联合演练。

●氯气泄漏抢险实操演练

2019年6月，港华集团安委会对吴江华衍水务进行了安全巡查，巡查组一行现场观摩了氯气泄漏抢险实操演练。演练结束后，陈永坚总裁对工作人员现场演练漏氯抢险的动作熟练程度赞赏有加，同时他强调，安全是最好的服务，水务作为基础民生服务行业，更应将“安全”牢记心中，将“防风险、除隐患、遏事故”理念落实到生产中，确保供水安全。陈总裁表示，要做好应急预案，确保供水安全，真正做到让政府放心、让客户满意。



●管网爆管事故应急抢修演练

为了进一步做好全市城市供水系统突发事故的应急抢修工作，9月4日下午，芜湖华衍水务开展了一场“大口径输水管道爆管”事故应急抢修演练活动，现场模拟发生供水管网爆管事件，开展“真枪实弹”紧急抢修演练。



2019年9月19日上午10点，马鞍山华衍水务联合郑蒲港新区管委会重点局、安监局、办公室、姥桥派出所、姥桥交警中队在郑蒲港新区姥下河路，开展2019年供水应急抢险演练。



●互联互通演练

2019年，清源华衍参加了苏州市年度“东水西调+南水北供多系统组团联合互通”供水应急演练。本次演练以苏州市区夏季高峰供水，应对水源地水质可能出现的突发情况为背景，假定出现渔洋山水源水质恶化，影响新区水厂、胥江水厂正常制水，其他水厂的出厂水紧急驰援新区、市区，保障供水。

演练前园区即完成对互联互通管道及受较大影响的供、受水区管道的提前冲洗，预防转供水区域发生因水流方向改变而出现水浑等次生影响。演练期间园区供水区和受水区的水压、水质情况正常，未收到用户投诉，达到了预期目标。通过演练，有效的检验了应急预案的有效性，锻炼了调度人员的应急处置能力，是具备“原水互备，清水互通”能力的又一次验证。



●应对恶劣天气

应对高温天气考验

针对随着气温的不断升高，用户的需水量也在增加。为有效保障夏季高峰期用水安全，满足用户正常用水，华衍水务旗下的各公司未雨绸缪，多措并举做好供水工作。针对高温季节潜在的特征污染物，制定监测和应急处置预案，实现从源头到龙头的全流程水质无缝监管，确保能快速、准确掌握水质变化情况，确保饮用水安全。并且于高峰供水前完成所有设备设施的维护保养和技改工作，做好应急值守工作，供水抢修单位24小时值班和备勤，加强应急抢修能力；各公司客服热线24小时开通，随时为用户提供报修、咨询、投诉、举报等各项服务；做好供水科学合理调度；通过大数据系统加强需水量分析和预测，实行水量及供水趋势分析，及时采取应对措施。



◎设备运行维护保养



◎设备运行维护保养

应对寒冷天气考验

为应对冬季严寒天气，保障区域供水安全，华衍水务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、寒潮应急预案完善、应急物资储备、准备抢修力量、加强防冻知识和防寒工作宣传等，并组织了多支应急抢修队伍及各项应急抢修设施，全力做好供水保障。



◎寒潮前准备——破冰船



◎寒潮前准备——应急物资储备



◎寒潮前准备——应急物资储备



◎寒潮前准备——防冻保温

●应对水源低水位

2019年11月6日，马鞍山华衍水务姥桥水厂取水口最低实测水位已跌至0.1米（水厂取水口迎来32年最枯水位），水厂面临了前所未有的巨大挑战。为应对可能出现的超低水位，确保郑蒲港区域安全供水，在公司领导带领下，一方面生产运行部主动联系管委会、水利局领导及时进行取水口清淤工程项目实施，保证清淤期间的供水安全；另一方面，水厂增加了水质监测频次并对工艺进行调整，同时联系客服人员做好热线服务等工作。通过全员配合、有力协作、高效地完成了枯水期的安全供水任务，为客户服务和品牌提升起到了正积极的效应。



◎水源低水位



◎水源低水位



◎应对水源低水位 - 清淤



●反恐防恐

对于反恐防恐，华衍水务一直坚持防患于未然，保证供水安全。为认真贯彻落实国家住建部城市供水行业反恐怖防范工作要求，切实提高安全防范责任意识和应对恐怖袭击能力，华衍水务以“防范是前提、应急是关键、安全是目标”的思路及“统一组织、单位负责、上下结合、联防联控”的原则，成立反恐怖安全防范工作领导小组，并积极与属地反恐办、公安局沟通协调，加强联动，提升应对能力，并严格按照国家及各级政府相关要求，紧密结合供水行业安全防范特点，在人防配备、物防设施、技防功能等方面加强措施，并要求各相关部门提升反恐、防恐意识，逐项落实反恐防范要求，做到有制度、有检查、有记录、有反馈、有追踪、有提升，将反恐管理工作做到行业典范，切实提升供水行业安全防范能力。

心系员工 赋能于人

“两个一百年”奋斗目标的实现、中华民族伟大复兴中国梦的实现，归根到底靠人才、靠教育。源源不断的人才资源是我国在激烈的国际竞争中的重要潜在力量和后发优势。



以人为本，保障员工权益

党的十六大、十七大提出了以人为本的理念，并把以人为本作为科学发展观的核心理念，将人的个性、权利、自由的全面发展摆到了十分突出的位置。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；在制定人才发展战略时注重员工的学习与成长，真正做到以人为本，将尊重员工、培养员工、激励员工、成就员工落实到具体行动上。

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。



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。



©新员工座谈会

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。2019年内部竞聘1人，内部调岗/分流71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。2019年招聘研究生学历10人，本科61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、高层三级培育体系，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。



◎高管述职



◎管理人员述职



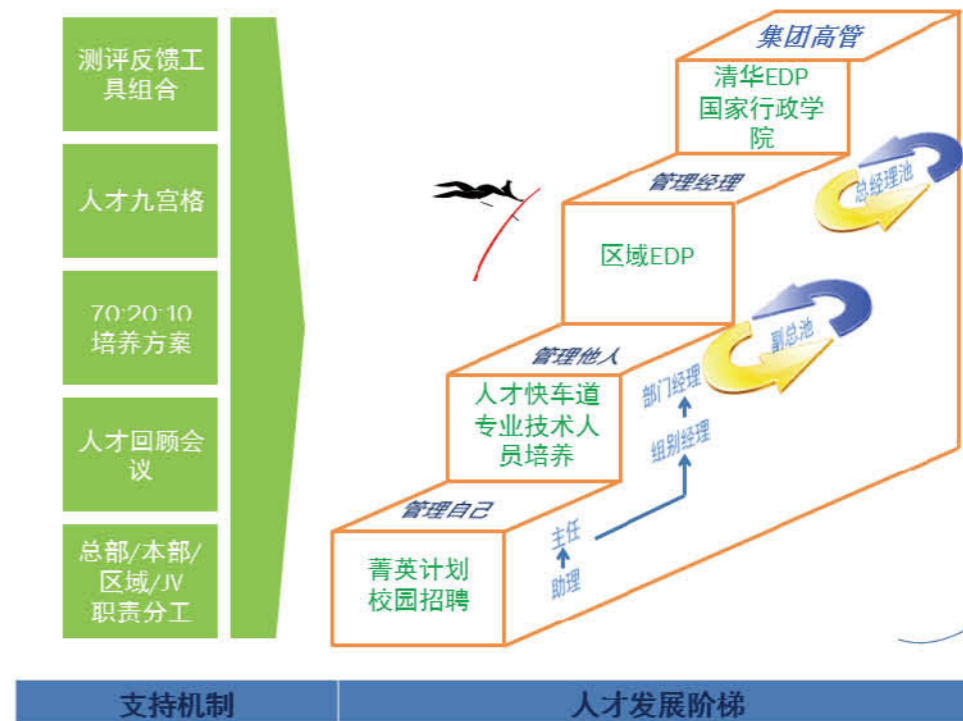
◎管理人员职业水平考试

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。

集团人才发展体系框架



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。

华衍水务中高层管理人员培训

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。



华衍大讲堂
经营者的逻辑



华衍大讲堂
全媒体营商环境下的企业应对之道
全媒体舆论引导 4.0

华衍水务菁英计划

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5届菁英，共计85人，为水务各公司的稳健发展提供了年轻人才储备。



2019 届菁英计划启动仪式



2019 届菁英计划读书分享会



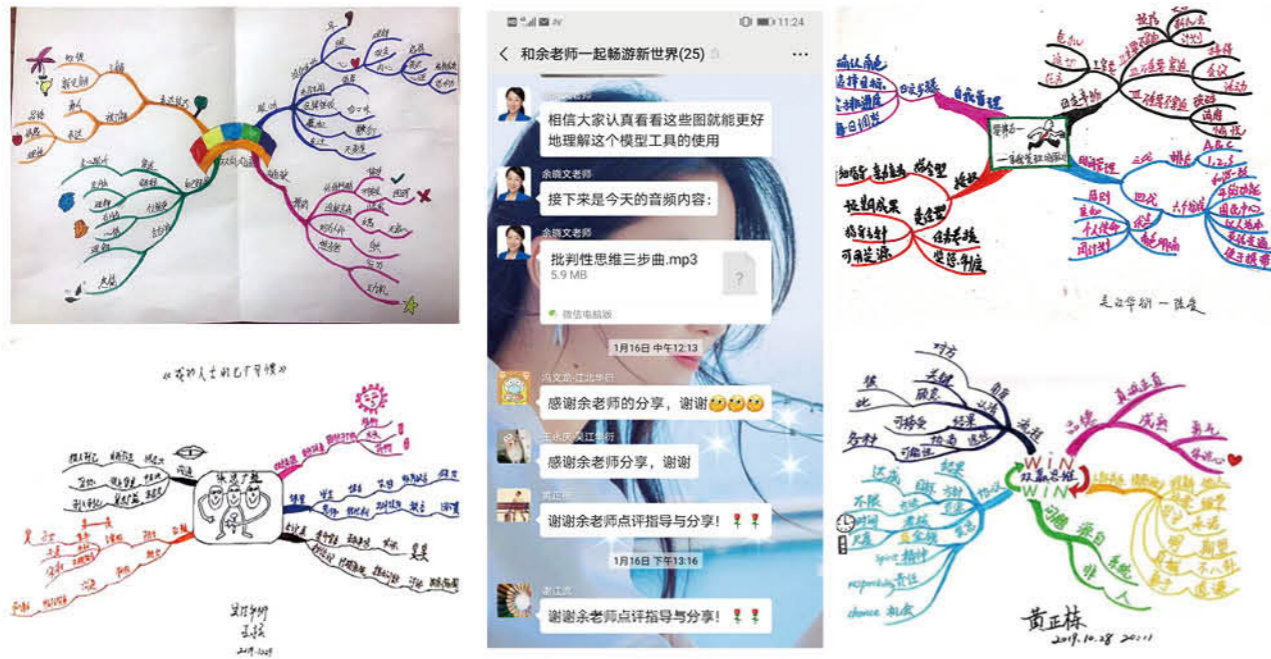
2019 届菁英计划破冰之旅



2019 届菁英计划课堂培训



2019 届菁英学员微课作品展示 - 一起畅游新世界训练营



储备人才班



储备人才训练营



储备管理人员培训



储备人才训练营



储备人才训练营

交流学习及团建文化



集团总部香港中华煤气交流学习



集团总部香港中华煤气交流学习



团建活动



团队拓展活动

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、专业和高效的服务。





专业知识研修班



客服礼仪规范及
服务流程培训



SQS 专题分享会



聚乙烯培训



氯气泄漏抢险技能大赛



岗位职业技能竞赛



能工巧匠培训



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。



TTT 内训师培训



职场礼仪培训



论文写作技巧培训

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。



健康运动会

文化活动



节日庆祝



家庭日



爱心传递



践行环保 饮水思源

我们既要绿水青山，也要金山银山。宁要绿水青山，不要金山银山，而且
绿水青山就是金山银山。



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。

水文化教育基地建设

水是生命之源、生产之要、生态之基。作为公共事业企业，华衍水务深知，节约用水、保护水资源，是全社会共同责任，因此华衍水务积极宣传节约用水理念，并身体力行进行节水示范，积极履行华衍水务在“惠泽社会”方面的承诺，用实际行动践行企业社会责任。

吴江华衍结合自身的实际情况，在中国第三大淡水湖，也是长三角的重要水源地的太湖畔，建设了一座宣传和传承水文化的长廊。华衍水文化长廊展示了水与文明、水与生命、水与生态、水生态治理、安全供水与节水等章节，以期通过生动形象的多媒体展示水对于生命、对于社会的重要意义，倡导节约水资源、造福全社会的理念。水文化长廊收到了各界政府的一致好评，起到了良好的宣传和展示效果。



2019 年度，芜湖华衍在杨家门水厂芜湖市青少年节水教育基地建设项目正式启动，该基地被列入安徽省节水教育社会实践基地。教育基地内包含主题展馆、喷淋滴灌展示区、导览系统、公司历史及节水用具展台等节水教育主题设施，主要向全市乃至全省青少年，进行节水知识、节水意识的普及和教育。芜湖市青少年节水教育基地的建成充分体现了芜湖华衍的企业社会责任意识和担当，提升了集团公司的光辉形象。

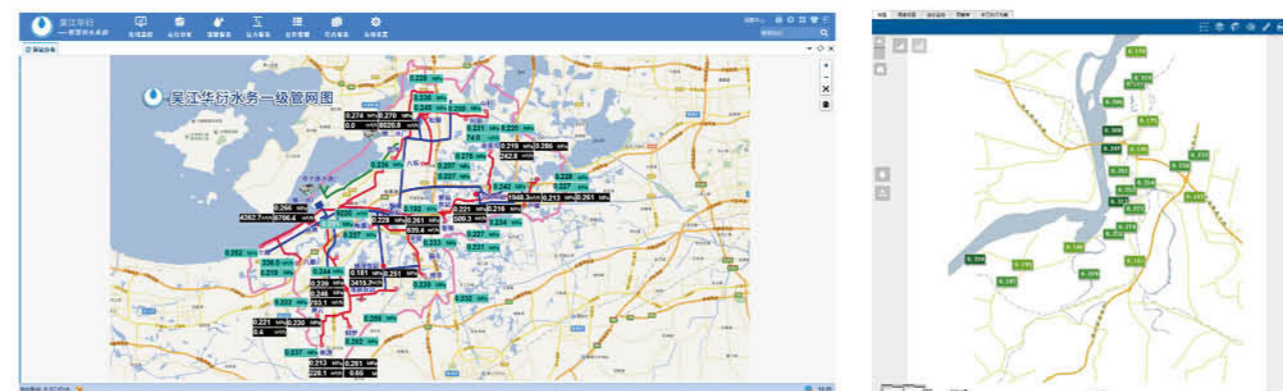
久久为功 谋求发展
生态引领 全域提升!

节能降耗 我们在行动

电耗节约

华衍水务以低碳运营为目标，坚持“绿水青山就是金山银山”发展理念，持续开展节能降耗工作，助力社会高质量发展。通过精细化管理、大规模更换高耗能产品、优化工艺运行参数、优化管网压力、合理泵组搭配等措施，进一步降低能耗。经过不懈的努力，华衍水务采取的多项节能改造措施得以落地投产，电耗情况较之前有明显改善，减少了二氧化碳排放。

为更好的节能降耗，吴江华衍对水厂进行了技术改造和工艺的调整，在提高设备使用寿命的同时降低能耗。先后实施了加氯、加药管道的更换改造、排污泵变频器改造等一系列技术改造，针对不同季节对滤池反冲洗周期进行优化、水厂生产用水错峰运行等工艺调整，有效的控制了能耗。2019 年通过关停乡镇加压泵站、管网压力控制及厂站技术改造，实现供水电单耗持续降低，2019 年平均电单耗 237 kWh/km³，同比 2018 年下降约 3%。



◎管网压力控制

芜湖华衍水务生产运行部充分利用“五张图”进行生产节能分析，实时监测分析各水厂能耗数据，实时调整调度方案，低峰时段尽力优化泵组搭配。贯彻压力控能耗方针，同时结合水电平衡工作明确后续节能开展的方向。通过科学的方法选择管网主控压力点并进行管网主控压力点分段恒压控制。芜湖华衍根据芜湖段长江水位变化幅度特点，利用不同取水泵叶轮转子更换，实现在低水位和高水位下的节能运行，2019 年平均电单耗 217.83 kWh/km³，同比 2018 年下降约 2.13%。

清源华衍水务通过生产调度合理分配两个水厂水量，并进行分时段压力控制，保持经济运行，通过优化泵组组合、污水厂鼓风机运行模式，达到节能减碳效果。2019 年清源华衍完成取水泵站高压变频器的安装，对太湖取水泵站取水泵加装变频器改造，确保水泵的均衡使用，从而起到提升水泵及变频器运行稳定性的效果，每年可以节约 12 万元的费用。同年，公司完成厂前、龙潭路、唯亭 3# 泵站三台变压器更换。对于老旧变压器进行更换，年节电可达 5000 元。加强低效高耗设备检修保养，淘汰高耗能设备，于当年度完成二污厂高耗能鼓风机及电机的更换。



漏损控制

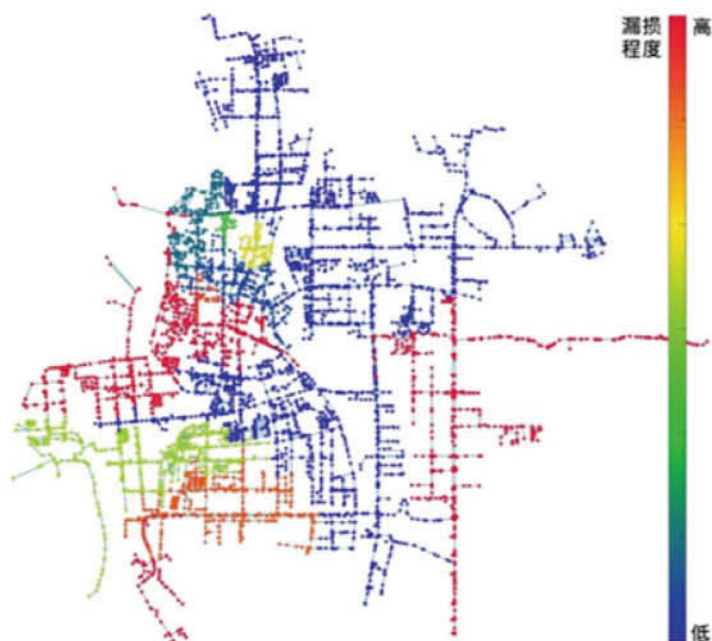
为达成“水十条”中公共供水管网漏损率到 2020 年控制在 10% 以内的目标，华衍水务将漏损控制、产销差整治作为历年工作的重中之重推进落实，通过提高抢修及时率、推行检漏绩效方案、管网多段式恒压控制、水厂夜间低峰调压、管网优化调度、小区夜间最小流量整治等有效措施，华衍水务漏损控制、产销差控制取得了较好的成效，达到了国家规定的要求。

在吴江华衍

吴江华衍参与国家十三五水专项课题“苏州市饮用水安全保障技术集成与综合应用示范”子任务四：供水系统节水与高效利用技术体系研究与工程示范的研究。针对管网漏损时空分布不均、全面分区计量成本大、周期长的问题，综合考虑了管道漏损与管材、管龄和管径等因素之间相互关系，建立了供水管网管段漏损风险模型，并结合管段漏损风险，开发并完善了供水管网水力模型与监测数据耦合驱动的漏损区域识别技术体系，实现供水管网的漏损区域识别，为管网漏损控制工作指明了方向。

截止 2019 年底，吴江区公共供水管网综合漏损率降低到 18.6%（漏损率为 13.7%），城区公共供水管网综合漏损率为 10.2%（漏损率仅为 5%）。

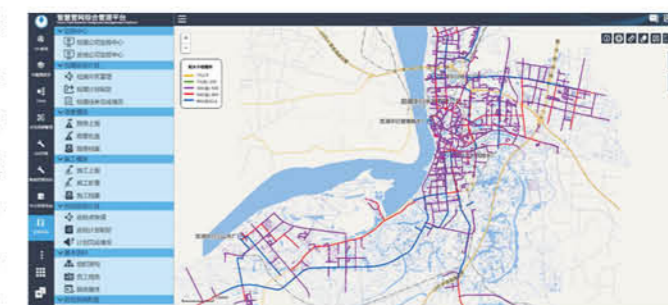
2019 年，在供水量较去年同比下降 2.3% 的情况下，售水量较去年同比增长 1.8%。产销差水量为 3840 万吨，较去年同比下降 814 万吨，累计产销差率为 18%，较去年同比下降 3.31%。



©漏损区域识别模型

在芜湖华衍

芜湖华衍 2018 年公司以智慧分区建设为基础，根据水平衡分析从漏失水量、计量漏失水量和其他漏失水量三个方面入手寻找漏损水量的去处，并针对性的开展优化分区设置、工程改造、局部压力调控、表务精细化管理以及商务产销差整治工作，进一步降低漏损率和产销差率，特别是通过安装调压阀等方式对一些压力较高直供点进行智能压力调控，有效控制漏损率。2019 年，累计产销率已经从公司合资初始时的 39% 下降至 16.5%。



©智慧管网分区建设

在清源华衍

清源华衍通过信息化的手段对园区市政、小区管网进行了漏水分析，并在重点漏损区域及小区范围内投入了大量人员、物资进行针对性的检漏、修复工作，在保障园区各小区及企事业单位正常用水的同时，也大量减少了水资源浪费。经估算，全年共计减少漏损水量约 396 万 m³。



在马鞍山华衍、江北华衍

在马鞍山华衍、江北华衍供水区域中，因历史原因，农村区域供水范围大、管网质量差、供水区域分散、无大用户、管网条件较差，漏损率较高，因此，公司在部分区域加装安装压力调控阀，对农村区域进行压力调控，来控制漏损。此举有效的降低农村区域漏损，在某个区域试验表明，单日漏损可降低 1000m³。

同时，部分供水区域存在老旧 PVC 管道，这些管道普遍存在管道质量差、管位不合理、埋深不足等问题，导致管网漏损率高，公司根据管道破损情况分析并结合未来用水需求预测，对部分农村管网进行管网及户表改造计划。全年共计完成了 231 千米的管网以及 6968 块户表的改造工作，进一步降低了漏损率。

中水回用

水是生命源泉，是最为宝贵的资源，清源华衍积极响应政府要求和号召，开展节水相关工作。清源华衍一污厂和二污厂均有中水回用，一污厂中水主要用于厂区内绿化浇灌、设备冲洗、除臭系统用水等。二污厂设有中水回用车间，规模可达2万吨/天，多作为生产用水和设备冲洗水使用，厂内供绿化浇灌、生态湿地用水以及马路和设备冲洗等。2019年两厂全年回用水量逾60万吨，节约自来水费超200万元。二污厂二期和提标扩建工程将在2020年底完成，届时二污厂的回用水规模将达到9万吨/天，辐射周边多家企业用水，极大地提高了水资源的利用率，减少了水资源的浪费。



中新环科技的污水综合处理厂中水回用设备通过RO膜系统的调整，可以增加回用水使用率，减少自来水使用量，降低处理成本。废水经生化系统处理后，再进行RO膜深度处理，出水达到地表水IV类标准，回用于园区工业水综合处理厂周边的企业，实现区域中水回用，促进苏州工业园区经济社会和可持续发展。

污水处理

· 污水厂地表水准四类水提标改造工程

苏州工业园区“第一污水处理厂准四类排放标准提升改造工程”位于已建苏州工业园区第一污水处理厂内。本次提升改造工程设计规模为20万m³/d，采用“新增中间提升泵房+曝气生物滤池+混凝沉淀池+V型滤池+加氯消毒池”的深度处理工艺，改造完成后尾水排放执行苏州特别排放限值标准（未规定的指标参考一级A标准执行）。该项目于2019年8月取得项目立项核准，目前已取得项目建筑工程施工许可证，完成质安监交底，正在建设中。



· 除臭改造

自2017年以来，清源华衍已完成星湖街等九座污水泵站除臭深度处理改造，从排放监测到社会反响，均取得较好反响。通过结合泵站周围环境的变化与需求，于2019年对凤凰泾、星塘街、苏慕路三座泵站进行升级改建立项，项目金额约560万，现已开工，后续还会进行地勘、绿化搬迁、深化设计，预计2020年正式投入使用。

同时，为提高中新环科技污水综合处理厂周围的空气质量，中新环科技通过对污泥泵房加设卷帘门，确保顶层全部除酸除臭系统正常运行，以达到除臭的目的。



污泥利用

新产生的所有湿污泥全部进行安全环保处置，做到日产日清，实现了污泥的稳定化、减量化、无害化处置及资源化利用。苏州工业园区两座污水厂所产生的全部生物污泥，均采用离心机进行脱水，脱水后污泥含水率约为80%，并全部由运输公司运至苏州工业园区中法环境有限公司进行干化、焚烧，实现了苏州工业园区管委会对污水处理基础设施的功能要求的五个“100%”。并且对于在对污泥脱水、储存、运输、处置过程中对环境造成的影响按照《污泥处理管理办法》严格执行最终实现污泥资源化利用。



餐厨垃圾

· 循环经济产业园

苏州工业园区餐厨及绿化垃圾处理一期工程是园区重要的基础设施和民生实事工程，列入苏州市生态文明建设重点工程。我们大力发展再生资源循环利用产业，致力于缓解城市垃圾处理压力，实现资源的循环利用，将新建项目与周边已有环保项目联动，实现集有机废弃物处理、污水处理、污泥处置、沼气利用、有机肥生产等多环节的资源再生利用。

清源华衍、华衍环境等打造了以“污水处理——污泥处置/餐厨及园林绿化垃圾处理——热电联产/沼气利用”等为核心的各基础设施间有机互联、互为能量和原料提供者的循环产业链，走出了一条“科学规划、高标建设、产业协同、智慧运营”的高质量发展之路，成为“园区经验”生态文明建设篇章的重要组成部分。



· 餐厨垃圾处理项目

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。对餐厨废弃物进行规范化收集和处理可以有效遏制餐厨废弃物进入不法商贩手中，直接减少了“泔水油”、“泔水猪”流入市场的数量，为保障食品卫生安全和市民的身体康奠定了基础。

华衍·思源

2013年，华衍水务发起了“华衍·思源”社会责任品牌项目，截至2019年底，“华衍·思源”品牌已成立7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；连续五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。

2019年华衍水务积极承担社会责任，践行集团“惠泽社群，回馈社会”之理念：



2019 义工人数达
584人



2019 义工服务人次
1940人次



2019 义工服务小时数
5449小时



受惠人数
13548人



2019 献血人数
173人



2019 献血量
42900cc



累计献血
341200cc

世界水日系列活动

节水宣传便民服务活动

为倡导广大居民从我做起、节约用水，华衍水务开展以“坚持节水优先，强化水资源管理”为主题的节水宣传便民服务活动。



百米长卷活动

为了能让更多的孩子加入到保护水资源，节约用水的行列中来，让“世界水日”能真正地走进少年儿童的身边，让保护水资源的观念深入到每一个孩子的心中，华衍水务开展了“节约用水 我有画说”世界水日少儿百米长卷绘画活动。



和水做朋友

为使更多的小学师生、社区居民了解自来水生产全过程，以及实地感受每一滴水的价值传递，华衍水务开展了“能工巧匠制好水，明礼诚信做服务”主题活动。



世界水日系列活动

放鱼护生态

华衍水务每年承办“世界水日放鱼活动”，至今已走过7个年头，累计投放了15万余尾白鲢鱼苗，净化了水质。

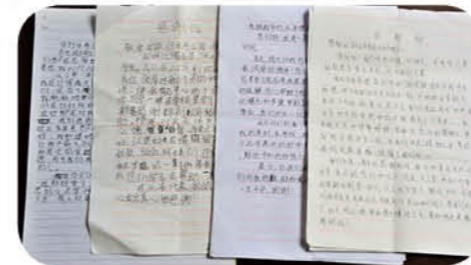




万粽同心为公益



爱心助学



孩子是祖国的未来，关心未成年人健康成长，不仅是家庭和学校的责任，也是全社会共同的责任。华衍水务多年来心系贫困儿童，关心孩子全面发展，连续八年开展资助贫困家庭学生的助学活动，帮助困难家庭度过目前的困难，让孩子们感受到社会大家庭的温暖，健康快乐地成长。



徒步大赛

为积极响应健康中国、全民健身国家战略，华衍水务高度重视安全生产和环境保护，坚持绿色环保理念，因地制宜开展群众健身活动，践行绿色发展之路。层林尽染处，秋日胜春朝。2019年11月16日上午，吴江胜地生态公园内列队整齐、彩旗飘扬，华衍水务第五届健身徒步大赛正式鸣枪出发，来自苏州、芜湖以及马鞍山3个地区13支代表队近400名选手展开激烈角逐。



华衍水务第五届徒步健身大赛

暨安全万里行闭幕活动

吴江

2019-11-16



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“2019 中国企业公民责任品牌 60 强”
颁奖机构：中国企业公民责任品牌峰会组织委员会



华衍水务荣获“2019 中国企业公民公益项目”
颁奖机构：中国企业公民交流总结大会组织委员会



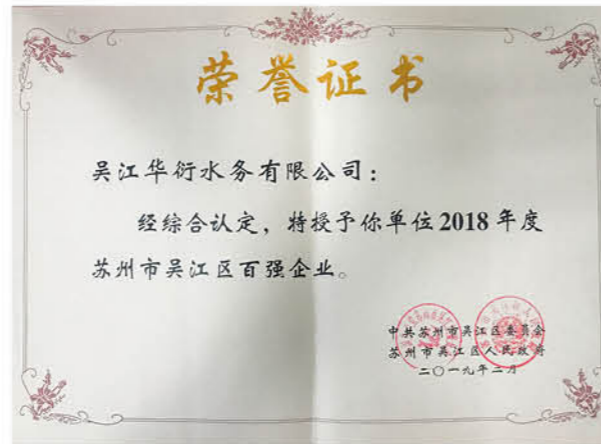
华衍水务荣获“2019 年 TQM 区域推广大奖（银奖）”
颁奖机构：港华集团



芜湖华衍荣获“2019 中国企业可持续发展大会暨中国工业行业企业社会责任报告发布会发布社会责任报告证书”
颁奖机构：中国工业经济联合会



芜湖华衍荣获“安徽省十大服务行业居民满意度调查供水业第一名”
颁奖机构：安徽省现代省情调查研究中心



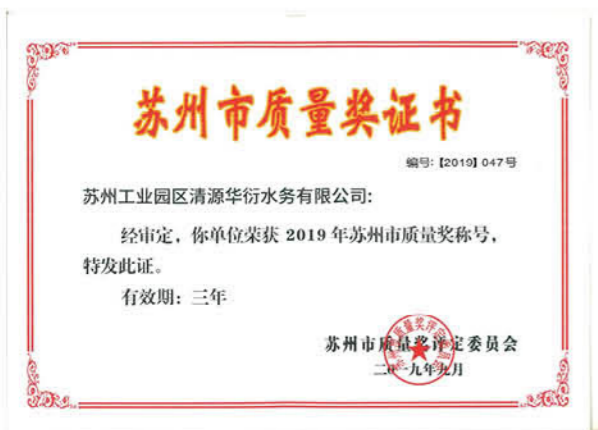
吴江华衍荣获“苏州市吴江区百强企业”
颁奖机构：中共苏州市吴江区委员会、苏州市吴江区人民政府



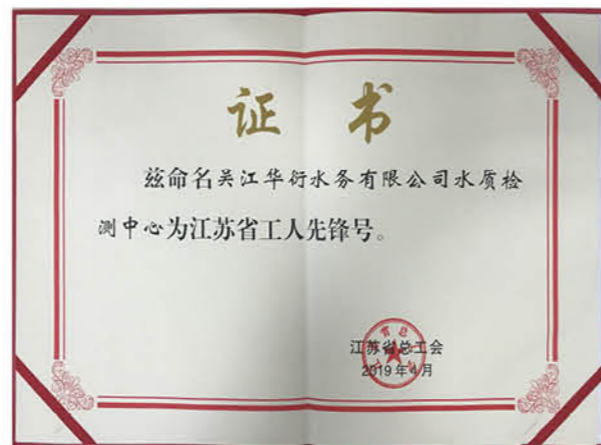
吴江华衍水质监测中心荣获“江苏省质量信得过班组”
颁奖机构：江苏省质量管理协会



清源华衍荣获“全国人大水污染防治法执法检查先进集体奖状”
颁奖机构：苏州市水务局



清源华衍荣获“2019年苏州市质量奖称号”
颁奖机构：苏州市质量奖评定委员会



吴江华衍水质监测中心荣获“江苏省工人先锋号”
颁奖机构：江苏省总工会



马鞍山华衍荣获“2018年度安全生产先进企业”
颁奖机构：马鞍山郑蒲港新区现代产业园区管委会



芜湖华衍机器人创新小组荣获“2019年‘奇瑞杯’首届安徽省质量创新技能大赛QC小组成果发表赛一等奖”
颁奖机构：安徽省劳动竞赛委员会办公室、安徽省“安康杯”竞赛组委会办公室、安徽省质量品牌促进会



吴江华衍净水卫士 QC 小组荣获“2019 年江苏省优秀质量管理小组”

颁奖机构：江苏省质量管理协会、江苏省总工会、江苏省妇女联合会、江苏省科学技术协会



芜湖华衍荣获“五星级优秀仓库”

颁奖机构：港华集团



吴江华衍荣获“工程创新应用奖”

颁奖机构：港华集团



吴江华衍荣获“企业杰出传播奖”

颁奖机构：港华集团



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

展望

从“人间水天堂”到皖江两岸，华衍注定与“水”有缘。2019年，是香港中华煤气进入内地水务市场的第14个年头，是中国进入高水平全面建设小康社会关键之年。华衍水务不忘初心，牢记使命，始终秉持香港中华煤气“惠泽社群，回馈社会”的企业社会责任理念，围绕国家发展大方向，下好社会、市场、环境这盘责任棋，迎难而上，打开可持续发展新局面。

华衍水务每年召开管理会议，回顾与探讨各公司发展治理的成果与发展方向、助力企业所在地高质量发展、优化提升营商环境、创立行业服务标准、学习成长等方面，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。

民以食为天，食以水为先。华衍水务借鉴集团先进的管理理念和成熟的运营机制，一路成长，一路蜕变。饮水安全关系着全体社会成员的健康和生命安全，华衍水务通过“从源头到龙头”的全流程监控管理，确保做

到“不合格的水不进厂，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，为客户提供安全优质的饮用水。

作为一家公用事业企业，华衍水务也努力夯实服务基础，实现服务前移、传递主动服务理念，持续推广温馨服务文化，着力打造“一站式”的服务体验，全方位为民众和谐生活保驾护航。同时，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。

守正笃实，久久为功。既济、未济，心安事隆。回顾往昔，无论是在工程建设方面取得的“全国市政金杯示范工程”奖、“国家优质工程”奖等国家级奖项，在客户服务方面连续多年第三方客户满意度调查、神秘客户调查评分领先于其他公用事业，并荣获“卓越客户服务大奖”，还是连续多年获得星级中国优秀企业公民奖项，无一不彰显着华衍水务的成长与进步；同时截至2019年底，华衍水务在科研与创新方面也取得了丰硕的成果，获

得专利230项、软件著作权33项，发表论文124篇……可谓每一步都走得坚实而有力，每一步都走得笃定而从容。

“长风破浪会有时，直挂云帆济沧海”。展望未来，华衍水务将紧随集团的绿色发展战略，求真务实、全员诚信、迎难而上，开拓进取，正直、胜任、担当，克服艰难险阻奋勇向前。华衍水务也将更好地依托管理创新、技术进步、人才培育，加速从传统水务向现代化水务公司的转型，稳健地向客户满意、政府放心、员工成就、股东得益的中国一流水务公司迈进。

回首2019，我们不忘初心；展望2020，我们奔跑追梦。在此，我们希望每一位关心华衍水务成长的朋友能够对我们的企业社会责任报告提出意见和建议，不断提高华衍水务企业社会责任报告的质量，同时也能鼓舞我们不断提高社会责任实践水平，为华衍水务在2020年更好地履行企业社会责任，成为国内一流水务公司打下坚实的基础。

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	P48-49	■
劳工实践	就业和劳动关系	P48	■
	工作条件和社会保护	P48	■
	民主管理和集体协商	P49	■
	职业健康安全	P34、P41、P62-63	■
	工作场所中人的发展和培训	P50-61	■
环境	污染预防	P72-73	■
	可持续资源利用	P72-73	■
	减缓并适应气候变化	P69-71	■
	环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复	P69-71	▲
公平运营	反腐败	P14	■
	公平竞争	P14	■
	在价值链中促进社会责任	P14-15	■
	尊重产权	P15	■
消费者议题	公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践	P12	■
	保护消费者健康安全	P18-23	■
	可持续消费	--	--
	消费者服务、支持和投诉及争议处理	P26-31	■
	消费者信息保护与隐私	P31	■
	基本服务获取	P26-27	■
社区参与和发展	教育和意识	P26、P68	■
	社区参与	P64-65、P74-79	■
	教育和文化	P68	■
	就业创造和技能开发	--	--
	技术开发和获取	P16-17	■
	财富和收入创造	--	--
	健康	P80-81	■

華暉無限
衍達四海



安全
責任化

服務
人性化

工藝
標準化

制作
匠心化

生產
高效化

團隊
協作化

思維
開拓化

產品
創新化

管理
績效化

管治
嚴謹化

形象
現代化

產業
綠色化



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