

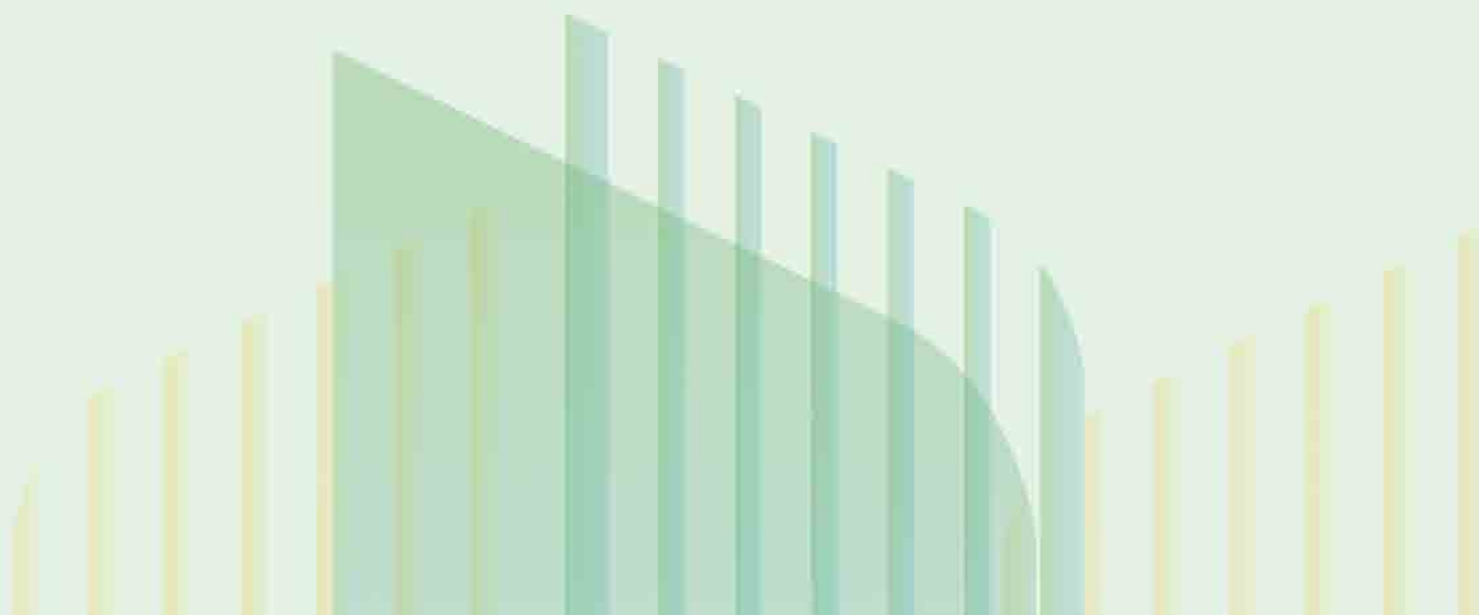


企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

华衍水务集团

2017



目录

CONTENTS

02	前言
04	关于我们
10	企业社会责任报告
10	稳健经营，助力经济发展
16	匠心制水、争当行业典范
19	以客为尊，服务从“新”开始
23	安全至上，力保稳定运营
30	智慧华衍，助力企业精细化管理
34	关注环保，共建绿色家园
39	TQM，全面品质管理
42	为员工赋能，与企业共成长
53	华衍·思源，惠泽社群、回馈社会
70	重要奖项
76	展望
78	附录 - 对标

关于报告

时间范围：2017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七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/>



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

2017 年是具有里程碑意义的一年，党的十九大描绘了中国特色社会主义新时代的宏伟蓝图，吹响了决胜全面建成小康社会、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的嘹亮号角，报告中指出：“发展是解决我国一切问题的基础和关键，发展必须是科学发展，必须坚定不移贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念。”点明了在中国特色社会主义新时代，我们要始终坚持新发展理念。发展，是当代中国的时代语境，新发展理念，是当代中

国的发展之道，同样，也是企业的发展之道。面对日益严峻的环境问题，关注饮用水，珍惜水资源，在环境恶化已经掣肘经济健康和谐发展的今天，具有极大的现实意义。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，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。

近年来，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=I×I) 管理理念在企业运作每一环节的大力推行、深入贯彻，我们收获了、也为今后工作奠定了坚实的基础，更是获得了社会的普遍认可。2017 年，集团提出了十二个管理理念，为我们下一步发展指明了方向、标明了新的高度。

民之所望，责之所向。我们始终坚持从源头到龙头全过程水质管理，把“安全、可靠供水”放在首位，遵循“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，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，致力于为公众提供安全、优质的饮用水。

不息为体，日新为道。我们秉承“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、高效的服务。通过客户关注小组、走进社区、构建微信服务平台等方式提供主动服务，构筑零距离交流平台；重视员工个人素质与业务能力培养，不断强化员工的服务技能，提升优质服务形象；积极响应大众生活方式的变化趋势，在现有客户服务平台基础上，不断加大

对线上渠道的投入力度，创新服务渠道，力争多角度、全方位满足客户需求。

环保先行，意在未来。我们在自身发展的同时，致力于环境保护，身体力行向公众传播环保理念，并将其视为企业长效发展的可靠保证。在专注主营业务稳健发展的同时，我们还涉足餐厨及绿化垃圾处置领域，在苏州成立了华衍环境产业发展（苏州）有限公司，主要负责接收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，为营造整洁、优美、宜居的城市环境而不懈努力。在改善人居环境、提升城市品质等方面切实发挥作用，与全社会共同推进节能减排目标的实现。

心存善念，行则久远。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；悉心保护生活环境，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。自 2013 年创立“华衍·思源”公益品牌项目至今，连续多年举办华衍水质论坛，探讨水资源现状，倡议政府、行业、民众、国内外专家学者共同关注饮用水安全；持续开展“和水做朋友”-小学生亲水实践课程、“大手牵小手”、“一滴水的旅行”水厂/污水厂开放日活动，教育消费者关注、

珍惜水资源；积极开展科学放生净化水源地活动，倡导社会各界保护水源地；连续三年举办徒步健身大赛，身体力行传播绿色、健康、低碳的生活理念与方式……通过体系化的社会责任推进工作，把可持续发展、绿色低碳的理念融入到日常运营中，在为客户提供安全可靠优质供水服务的同时，积极促进社区和环境的发展，综合考虑经济、社会、环境的协调发展，影响并带动了更多的利益相关方投身于公益事业。

作为华衍水务集团的第七份企业社会责任报告，我们希望在展示过去一年华衍水务积极履行社会责任工作成果的同时，借助此份报告，凝聚、加强企业内部员工社会责任意识，影响带动更多的利益相关方。我们也在报告中郑重承诺，将以更为谦虚和感恩的心态，把公益作为一项长久的事业来用心经营，将履行企业社会责任与运营管理更深入地结合，不断提升履责能力和水平，以实际行动回馈社会，与各利益相关方携手并进。在即将开启新的征程里，我们将恪尽职守，以行践诺，为社会可持续发展献出应有的一份力量，与社会大众分享企业发展成果，推动企业发展迈上新的台阶。

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近 80 年历史的老供水企业，2005 年，香港中华煤气与芜湖市建投共同投资，成立以城市供水基础设施项目的建设和经营为主营业务的合资公司。芜湖华衍水务获得了芜湖市政府授予的芜湖市域 30 年的供水特许经营权，2014 年 9 月芜湖市政府同意将特许经营权在特许经营期满后延长 9 年。

公司现有在岗员工近 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。日供水能力达到 90 万吨；全市 DN75 以上供水管网 1600 多公里；供水客户达到近 37 万户。供水范围达到 700 多平方公里，主要承担着向芜湖市及周边、南陵县以及马鞍山产业园的供水任务。



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，是中新公用与中华煤气共同出资组建的中外合资企业，注册资本 1.85 亿。现有污水处理厂 1 座，员工 48 名，2013 年 9 月投入试运行，是韩国三星高世代液晶面板项目的配套项目，用于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，为三层叠加式全封闭结构，年处理工业污水超过 440 万吨，平均日处理污水量 1.23 万吨以上。



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，供水管网总长度近 90 公里，服务用户约 2.4 万户。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。



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餐厨及绿化垃圾处置项目，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，垃圾渗滤液日处理规模 100 吨。总投资约 2.5 亿元，计划于 2018 年 11 月建成投产。

此外，公司正在筹划建设建筑装修垃圾处理项目，负责接受处置苏州工业园区范围内的建筑装修垃圾，一期工程日处理规模 300 吨，占地约 2 公顷，计划于 2019 年建成投产。

公司将学习借鉴先进国家餐厨、绿化及建筑装修垃圾的处理经验，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。



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，供水管网总长度近 130 公里，服务用户约 3200 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 2018 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。



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。

价值观：问责精神、领导才能、坦诚沟通、团队精神、持续学习、尊重与正直、称扬成就、企业家精神、追求创意

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 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

企业社会责任报告

稳健经营，助力经济发展

► 重要财务数据披露

财务数据	2017 年度
售水量 (万立方米)	46,730
污水处理量 (万立方米)	13,957
营业收入 (万元)	199,732
员工总数 (人)	1,975
劳动合同签订率 (%)	100%
员工培训支出 (万元)	226
安全生产费用 (万元)	1,834
纳税总额 (万元)	29,337

► 规范经营、合法合规经营

高要求合规经营是华衍水务一贯目标，也是发展的必然方向和要求。为了更好的为客户提供优质服务，我们持续将依法经营、依法管理理念灌入日常经营管理、业务行

为中，确保法规要求融入日常、检查经常、工作正常，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。

在清源华衍：

我们针对特定法律风险实现常规化全面合规管理，2017 年建立了合同履约管理机制并于 11 月份正式施行，实现合同生命周期衔接式管理，做到防患于未然，保障各类合同项目健康、有序、合规推进；针对不特定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，对涉及企业的经济法律问题保持敏感度，提高对国家立法信息的快速反应能力，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；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，让员工能够更好的为客户提供优质服务。

作为公用事业企业，我们的供水服务同广大居民客户和工业客户的正常生活和生产密切相关，为更好的为客户

服务，履行作为公用事业企业的社会责任。2017 年，我们根据江苏省工商行政管理局发布《江苏省居民生活供水合同（示范文本）》进行自查调整，旨在规范合同条款内容，排除对消费者不公平、不合理的规定；2017 年我们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》并结合 2016 年专业律师事务所的法律意见，积极自查；2017 年积极配合市物价局价格专项检查，听取相关部门指导意见，旨在从合规自查中吸取经验并不断完善，切实提高对《反垄断法》《价格法》等相关法律法规的合规的认识，推动企业健康有序发展；2017 年多次邀请常年法律顾问为公司员工开展法律合规培训，旨在让员工领悟到业务行为与合规的关联性和重要性，全面推进并落实合法合规经营。



► 尊重及保护知识产权

华衍水务倡导营造良好的知识产权管理环境，加大知识产权保护力度，进一步理顺研发、创新机制和流程，提

高知识产权创造、运用、保护、管理能力，为华衍水务的持续发展提供强有力的支撑。

在吴江华衍：

2017年吴江华衍水务有限公司参加“十三五”水专项任务合同书审查会，参与由同济大学牵头组织的《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，为苏州市饮用水安全保障整体解决方案尽心尽力。公司又聘请专业代理咨询公司对专利进行开发完善和申报，设立专利管理和保护的专项费用，建立专利奖励制度，给予授权专利发明人一定的激励政策，推动基层知识产权创新，充分调动技术人员的主观能动性和创造性，有力地推进了知产项目的实施。公司目前已累计申请专利62项（其中2017年申请专利9项），拥有国家授权实用新型专利49项、发明专利1项、外观设计专利3项（其中2017年取得实用新型专利4项），荣获吴江区专利示范企业。2017年初，结合公司实际策划研发项目十项，并重新明确流程，要求各部门通过科研项目解决工作中的难点，课题的选择应把科研和工作结合起来，从而提升工作效率和管理。在2017年底对智慧华衍综合管理平台研发项目在科技局进行备案及财务做好加计扣除等工作。



2018年将重点推进知识产权管理体系贯标工作，计划12月通过知识产权管理体系第三方认证和绩效评价，同时结合公司实际策划和推进2018年研发项目，选择重要课题进行推进。继续引导广大员工结合各部门业务积极参与到专利申请、研发项目，在专利方面要求从量转向质，同时需要和研发项目结合。

► 协作互助、实现双赢

采购管理正逐步向供应商关系改进，共同流程改进和规格说明改进等方向转变。供应商正在从单纯的货物/服务的提供者转变为买方的商业伙伴。华衍水务更多地从双

赢的目的出发帮助供应商改进流程，降低营运成本。新的供应商关系已成为趋势。在更紧密的共同利益联系下，游戏规则从单赢变成了双赢。

在清源华衍：

严格准入标准，保障供水安全

对于涉水产品的供应商，严格准入标准，从而保障供水安全。

入围条件方面，要求具备地市级（含）以上卫生管理部门颁发的在有效期内的涉及饮用水卫生安全产品卫生许可批件；具备安全生产许可证；药剂类产品要求有危险化学品经营许可证；具备相应产品的生产、经营能力，对于需求量大的产品，对注册资本、年生产能力等方面有相应的要求；业绩方面，要求入围单位需具备类似的业绩，必要时组织现场考察；特殊要求，比如易制毒化学品经营备案证明、体系认证证书等；此外，还对供应商资信情况进行核查，主要通过“国家企业信用信息公示系统”网站核实企业的工商登记信息、行政许可信息、行政处罚信息、列入经营异常名录信息、列入严重违法失信企业名单（黑名单）信息等。

技术要求方面，主要根据相关产品的原材料、生产工艺、

出厂标准等情况，引用相应的国际标准、行业标准及相关的技术标准，并根据设备功能要求，完善技术指标，对售后有相应要求的产品，还应完善售后服务相应措施及维护措施。

对于药剂类供应商，除了对入围单位有要求，还需加强供应商原材料的追溯和成品的检测，以排除使用废酸的风险。净水剂原材料应当为“华衍水务关于招标采购产品净水剂主要原料供应商名录”单位，供应商使用非名录单位，加强对其原材料来源的追溯，可检查相关凭证，以及到原材料单位实地考察并取样化验。检测结果应当符合相关国标的规定。

在合同执行方面，药剂类产品和甲供材产品一般采用招标或比选的方式，签订年度合同，为保证产品质量及合同履行，一般设有履约保证金或履约保函，在验收条款上，根据是否达到技术要求或检验指标，以及第三方检测报告（如有），最终确定付款。对于药剂类产品，在合同里明确飞行检查的要求，加强原材料控制。

严格材料检测与不良品处置

根据采购验收结算及退换货管理办法，采购合约部除对入库物料认真执行《华衍水务来料外表检验手册蓝本》外，还制定了《槽罐车运输生产药剂现场收货操作指引》、

《固体生产药剂（非槽罐车）现场收货操作指引》。此外，加强对现场甲供材进行不定期抽检。对发现物料存在质量问题，采购合约部及时联系供应商进行核实并要求供应商将质量问题的分析整改措施上报。

严格供应商巡查制度，加强过程控制

2017 年华衍水务提出加强对饮用水净水剂的生产原材料的质量监督把控，尤其是生产聚合氯化铝的原料盐酸和生产硫酸铝的原料硫酸，并制定了华衍水务关于招标采购产品净水剂主要原料供应商规定。根据华衍水务水质控制要求，成立飞行检查小组，分别对净水剂供应商进行了一年



两次飞行检查。

检查小组现场审核了每个供应商的资质文件，抽取了每个供应商不同月份原始凭证和发票，以及对生产过程、原材料仓库、成品仓库、职业安全健康管理等方面的检查，并现场取样带回水质中心化验。检查的 3 家单位实验室整洁卫生，有健全的实验室管理制度、产品质量检验制度和原材料、成品管理制度，原材料和成品均按批次做常规检验，每季度做一次重金属检验，具备检验记录和检测报告。带回的样品进行了化验，化验结果均符合规定。

检查过程中发现个别供应商存在超出华衍水务关于招标采购产品净水剂主要原料供应商规定范围采购的情况，公司立即暂停与其的采购合作。

2018 年度，我们将加大对涉水药剂的飞检频次，将原定的每年两次飞检调整为每季度进行，降低涉水药剂采购风险，确保制水安全。

根据 KMF1707 要求强化供应商考核与退出制度

2017 年底根据供应商管理办法，由采购合约部组织，相关部门共同参与评审，对供应商名录中符合考核要求的合格和试用进行年度供应商考核。根据供应商的考核分值以及制度中要求的晋级、降级、暂停、清退机制，将供应商分为合格供应商、试用供应商及不合格供应商。考核结果经公司审批后作为 2018 年的供应商名录发布使用。

合格供应商：在公司具有一定业绩且履约情况良好的，年度考核分值为 75 分（含）以上供应商，考核分值在 90 分（含）以上的为优秀供应商。

试用供应商：在考核年度内没有合同履行或未达到一定采购次数的供应商为试用供应商；根据业务要求，经公司供应商审核机制通过，新增补的供应商为试用供应商。

不合格供应商：考核分值为 75 分（不含）以下的供应商；连续两个考核年度内没有履行合同或者为达到一定交易次数的供应商；被采取暂停或清退机制的供应为不合格供应商。

需暂停或清退的供应商由采购合约部向公司管理层汇报后，经管理层批准后将为不合格供应商。

《二次供水泵房不锈钢管道工厂化预制》荣获 SMART 活动一等奖

港华集团第三届 SMART（“供应管理与创新研究专题”）活动已圆满落幕。通过集团联合采购品质管理委员会组织的初评及终审两轮评选，清源华衍水务《二次供水泵房不锈钢管道工厂化预制》项目荣获一等奖。

SMART 专题涵盖企业运营中所有与产品相关或供应管理相关的研究并应用的专题，项目类型分为：新产品、新材料的应用；新技术的应用；供应管理流程或模式的优化；产品标准化和其他相关选题。



► 做好“增收节支，增产节约”工作

八十年代末在全国范围内、在各行各业中广泛开展了增收节支，增产节约活动。今天看来，双增双节仍然具有

很强的现实意义，一方面可以提高企业经济效益，同时也可节约能源、减少浪费，走绿色、创新发展之路。

在清源华衍：

为实现管网压力精细化控制，根据园区居民用水特点，公司筛选出代表性小区，每月进行实际压力测试，确定用户在不同季节、不同时间段对压力的实际需求，同时分析用户用水变化规律。通过测试发现，用户用水基本分为四个时段，0:00-5:00 用水低谷，5:00-11:00 用水高峰，

11:00-19:00 用水平峰，19:00-23:00 用水次高峰。通过 24 小时压力测试分析，发现用水高峰期的压力基本合理，用水低谷期和平峰期的压力尚有富余，为此最不利点的压力控制由最初的一段制调整为目前的四段制控制，进而达到节能降耗的效果，今年已节约 79 万 kW·h。

匠心制水、争当行业典范

▶ 常态优质水、应急合格水，执行华衍水务内控标准

完善的水质标准是保障饮用水安全的重要基石。2017年，华衍水务颁布了《华衍水务净水水质标准》和《华衍水务供水水质管理通则》，全面执行严于国标的企业内控标准。华衍标准沿用国标框架体系，对国标106项内的25

项关键指标提出了强化要求，并且额外增加了7项公众较为关注的新兴污染物指标。以标准为导向，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，致力于为消费者提供更优质的饮用水。

▶ 从源头到龙头全过程水质管理

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。在制水环节，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，华衍水务坚持管道工程的高标准建设和优质管材的使用。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，充分保障“最后一公里”水质安全。



◎二次供水泵房整体构造



◎水厂沉淀池

▶ 推动所在地政府出台住宅供水一体化政策

现代城市中高楼林立，二次供水几乎成为饮用水输配过程中的必经环节。然而，由于历史原因、责权不明等问题，很多小区内的二次供水设施无法由供水企业实施专业建设和运维，导致水质、水压问题频发，成为客户投诉的焦点。华衍水务从客户利益出发，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。

▶ 国家级水质实验室、水质监测检测能力

为充分保障水质安全，华衍水务始终坚持水质检测中心的高标准建设和独立运作。截止2017年底，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正在建设中，预计2018年底建成投运。此外，

华衍水务还进一步要求各检测中心增强检测能力，对公众较为敏感的新兴污染物，如抗生素、雌激素、内分泌干扰物和持久性有机污染物等展开监测，并且逐步建立标准和效应协同的水质评价体系。

▶ 积极开展农村管网改造和老旧小区二次供水改造

城市中的老旧小区和广大农村地区一直是供水的薄弱环节。农村供水管网品质差、使用年份长，堵塞、漏损问题严重，老旧小区二次供水设施陈旧、管理缺失，水质水压问题频发，引起的社会舆情与投诉亦不断增多。不仅居民利益受损，供水企业亦不堪其负。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。2017年，旗下吴江华衍已开始新一轮农村管网改造和老旧小区二次供水改造。



► 中德清洁水合作项目

中德清洁水项目是中德政府间合作的新领域，该项目将联合两国优秀高校、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，实现水资源的有效利用。华

衍水务于 2015 年加入该项目，迄今为止，双方已举行了多次技术交流会议，展开了一系列的课题研究，包括工艺过程优化、膜工艺运用、臭味识别、管网冲洗等多个方面。2017 年，该项目获得德国联邦教研部的新一轮资助。



以客为尊，服务从“新”开始

► 传递理念，延伸服务内涵

我们始终秉承“以客为尊”的服务理念，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。通过成立客户关注小组，开展走进社区、大客户走访、邀请忠实客户及居民代表前往水厂参观指导、建立客户微信

群等多种方式主动提供服务，增加与客户交流渠道与频次，形成良好的联动机制，便于更好地获悉客户需求，传递服务理念，进而提高服务效能、张力，提升客户满意度。

在吴江华衍：

服务前移，我们始终走在前面。2017 年，吴江华衍总经理及片区大客户经理走访客户共计 370 户，分别就供水水质、水压、停水通知等方面进行交流沟通；邀请吴江信

人大代表、企业代表、社区代表等走进水厂参观交流，开展走进社区活动 20 余次，跟进并落实收集到的意见及建议，进一步提升服务质量。



◎ 总经理走访



◎ 常规走访



◎ 吴江华衍进社区

► 提升体验，创新服务功能

随着城市化进程的加快，客户需求也在不断的转化、提升。我们积极顺应大众生活方式的变化趋势，在现有客

户服务平台基础上，不断加大在线上渠道的投入力度，创新服务渠道，力争多角度、全方位满足客户需求。

在吴江华衍：

2017年6月，吴江华衍新版微信公众号正式上线，开发、实现用水缴费、历史账单查询、水量查询、停水通知推送等服务功能。逐步将原线下需手工办理的各类用水业务、服务项目整合，部署到移动端来完成，把微信公众号打造成为服务“零距离”平台，提升用户体验与运营效率，实现客户服务功能的延伸，线上线下一联动，助力企业发展。



在清源华衍：



为响应国家税务总局2015年84号公告，清源华衍在2017年3月率先上线使用电子发票，使用户足不出户即可在线上办理相应业务。为了更好地让用户接受电子发票这一新鲜事物，我们在服务网点、微信、网站公布公示，开展宣传活动。同时，在各个服务网点，安装了发票打印设备，并安排专人指导用户如何打印发票，便于用户查询、打印。通过各方努力，多次收到用户表扬，获得业界一致好评。

► 夯实基础，提高服务素养

我们始终坚持高标准、严要求，不断充实、提升自身业务能力，定期开展诸如管理人员进热线等活动，对活动过程中所反映出的问题、收集到的建议及反馈，形成分析报告，切实改善业务方面存在的痛点、难点，以期提高客

户满意度。我们注重客户服务人员个人素质以及业务技能的培养与提升，通过开展针对性培训与专题学习，不断强化员工的服务技能，从而进一步提高服务水平与效能，提升优质服务形象。

在吴江华衍：

2017年5月至6月期间，吴江华衍水务热线中心组织了为期23天的管理人员进热线活动。活动过程中，管理人员现场监听客户电话，结合工单信息对工单执行部门的服务流程或执行规范提出优化建议和意见，内容覆盖一线服务人员的服务时效、流程执行、服务态度、系统优化、专

业技能、专业知识等环节。活动结束后，热线中心将管理人员的建议和意见进行汇总，形成分析报告下发至各相关部门，并定期跟进整改情况。交口赞誉的微笑服务背后，是凭借严谨的态度、科学的管理、持续的完善培养而成的专业的素养。

在清源华衍：

为拉近与客户的距离、避免沟通雷区以便提高工作效率，清源华衍水务于12月7日开展《化被动为主动—客户关系及高效沟通工作坊》课程培训，本次培训主要参训人员为客户事务部主管级以上人员、客户协调员等，意在为这些在日常工作中需要与客户进行频繁接触的员工提供更

有效的沟通指导，达到事半功倍的效果。通过此次培训，大家都学到了改善客户关系的方法和高效沟通的技巧，明确了个人今后行动的方向，高效沟通工作也将在此基础上迈向一个更高的台阶。



► 从心出发，服务铸就口碑

在芜湖华衍：

芜湖华衍水务始终遵循“以客为尊”的服务理念，致力于为客户提供专业、高效、亲切的服务。在日常的工作中，从客户角度出发，解客户所难，全年获客户通过电话、信函、锦旗方式表达谢意共计40次，汪红忠、许义文也分别荣获集团十大“2017港华最感动的人”、“三礼服务明星”的光荣称号。2017年是充满收获与赞誉的一年，未来我们也将在职责任范围内，更加积极主动为客户提供服务，尽一己所能。



在吴江华衍：

吴江华衍水务荣获2017年度港华集团“卓越客户服务大奖”，由香港中华煤气有限公司行政总裁陈永坚先生向吴江华衍水务有限公司总经理汤阳先生颁发荣誉奖杯。近年来，吴江华衍水务积极探索服务需求、拓展服务途径、创新服务方式，采取了一系列措施优化服务内容、提升服务品质。



安全至上，力保稳定运营

► 提升应急响应能力

为应对各种突发事件我们制定了多套应急预案，并不断更新、巡检、开展各类应急演练，提高应急响应能力，保证安全稳定运营。

在芜湖华衍：

6月28日在芜湖三山水厂举行“2017年芜湖市危险化学品（液氯）泄漏事故应急救援演练”。通过本次演练，进一步增强了员工安全用氯意识，有效锻炼了应急指挥、

协调和处置能力，为今后快速、有效处置应急突发事件，切实保护人民群众生命安全、最大限度地减少人员伤亡和财产损失奠定了坚实基础。



▶ 对抗恶劣气候

2017年，年中长江迎来一轮大汛，年末华衍水务各公司遭遇两次寒潮袭击，面对突发恶劣气候，我们全心投入、

积极准备、枕戈待旦、争分夺秒的投入应急保供工作中，保障用户安全稳定用水。

在马鞍山/安徽省江北华衍：

2017年7月，长江迎来新一轮的大汛，马鞍山华衍水务姥桥水厂的水源地为长江，采用的泵船取水，为了保证安全取水、供水，生产运行部安排专职人员每天24小时值班，定时前往取水头部巡查并拍照。经过半个月的坚守，姥桥水厂顺利度过长江汛期，此期间，姥桥水厂保证连续供水，无停水等事故。



2017年12月，长江水位又迎来新一轮枯水期，为保障供水，马鞍山华衍水务生产运行部积极与郑浦港管委会联系，积极开展清淤工作。



在吴江华衍：

为应对冬季严寒天气，保障区域供水安全，吴江华衍积极准备各项供水安全保障工作，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1月26日~2月6日公司组织了14

支队伍500多名应急抢修人员，全力做好供水保障，2018年1月25日、29日，苏州市水务局及吴江区委领导至吴江华衍水务视察防冻保暖工作，对吴江华衍的寒潮应对表示了肯定，并希望吴江华衍再接再厉，保证安全供水。



► 加强反恐反恐

相较其他单位，水务公司的安全关联到千千万万居民的生命财产安全，安保工作显得尤为重要，对于反恐反恐我们一直坚持防患于未然，保证企业安全。

在吴江华衍：

为响应国家住建部与国家反恐办关于《城乡供水行业反恐怖防范工作标准》的要求，保障夏季高峰供水时期吴江区供水工作的安全与稳定，2017年6月，吴江华衍水务在庙港第一水厂厂区内举行“2017年反恐消防演练”提高了员工对反恐怖工作重要性的认识和对恐怖事件的警惕性，真实地检验了紧急情况下吴江华衍与吴江区公安、消防、医疗各方良好沟通与协作能力，从而有力保障吴江区域内供水的安全与稳定。



在清源华衍：

2017年8月17日苏州市公安局对清源华衍进行暗访，两名人员至门卫进行登记、两名人员直接由道闸下部冲进厂区，另一名人员准备持枪进行恐吓，均被保安人员阻拦并控制住。市公安局领导对保安的应急能力给予了肯定，并授予清源华衍水务“市级平安企业”。



► 高峰供水应对

夏季供水属于全年的高峰，且由于气温的升高源水内藻类疯长，为各水务公司供水稳定造成威胁，为保证用户的稳定用水，我们特制定高峰供水方案，确保安全稳定供水。

在吴江华衍：

2017年7月，吴江华衍水务有限公司邀请吴江区住建局、环保局、水利局、卫计委等多个部门联合举行“2017年度蓝藻爆发应急演练”。演练真实地检验了紧急情况下吴江华衍水务与各方良好沟通与协作能力，进一步明确了相关

单位及人员的职责，系统地检验了政府各相关部门与吴江华衍水务在蓝藻爆发时应急响应流程的及时性、应急处置措施的有效性和可操作性，从而提高吴江区安全、稳定的供水保障能力。



► 完善安全管理体系

华衍水务安全管理理念是防患于未然，我们不断完善安全管理体系，提高安全管理水平，重视员工的安全培训，以实现企业安全稳定运营。

在芜湖华衍：

7月21日，中国检验认证集团江苏有限公司对芜湖华衍进行了OHSAS18001职业健康安全管理体系换证审核。审核组对管网运行、生产运行等主要职能部门进行了标准符合性审核。通过审核，审核组成员一致认为公司职业健康安全管理体系运行有效。



► 关注信息安全

随着社会的不断发展，信息系统的不断深化，信息安全逐渐进入我们的视野，引起我们的关注，华衍水务于

2016年全年推行ISO27001信息安全管理体系认证，2017年各公司积极推进，保证企业、员工及用户的信息安全。

在芜湖华衍：

芜湖华衍于2017年12月21—25日迎接了27000信息安全体系审核。范围涉及：与公司机房及相关信息系统运行维护相关的信息安全管理活动；审核认证过程中未发现

重大不符合项，审核工作进一步帮助芜湖华衍找出信息安全的潜在威胁，确认风险发生的可能，提高控制、处置风险的能力。

► 安全风险审核

安全风险不论是在集团还是华衍水务各家公司，都是得到高度重视的部分，每年各相关部门都有定期的巡检、打分及奖惩，以实现企业的安全运营。

在吴江华衍：

2017年9月，港华集团安全风险部及工程部6位专家在吴江华衍水务进行了为期5天的安全风险及监理审核。审核组专家对吴江华衍水务的安全管理体系进行了详细的检查包括：消防、管网、水处理、紧急应变等10个单项。最终，审核组给出92.57分的现场审核得分，继续保持特优水平。



► 建设安全标准化企业

保证企业的安全运营，除了定期的巡检、演练，制定安全标准也是重中之重，我们通过开展安全标准化建设，

实现员工的规范操作、提升员工的安全素质、从根本上保证企业的安全稳定运营。

在吴江华衍：

为进一步规范安全管理流程，保障公司运营平稳，吴江华衍水务于2017年初开始全面推进安全生产标准化二级达标创建工作；评审工作以《危险化学品从业单位安全标准化通用规范》（AQ3013-2008）以及《全国冶金等工贸

企业安全生产标准化考评办法》主要依据，针对安全生产目标、隐患排查和治理、重大危险源监控等要素，获评江苏省二级安全生产标准化达标企业。

智慧华衍，助力企业精细化管理

▶ 在线高效客户服务，提升客户满意度

为实现“以客为尊，服务前移”的企业文化，为居民用户提供更加优质、便捷的服务，依托“物联、互联”提升企业服务效率、服务质量。

在芜湖华衍：

2017年芜湖华衍水务对微信公众号平台进行了全面的升级，新增了微官网，功能包括一键缴费、账单推送、自助抄表、微信报修、业务指南等。通过线上媒体，如电视、报纸、微博等，以及线下多渠道，如印发宣传推广招贴画、

工作小组走进社区、营业厅专设推广引导员等，多种方式相结合的进行组合推广，推广进度取得了卓越的成效，特别是“寻找大力水手”活动和“推荐有礼”活动的开展取得了圆满的结果。



▶ 生产智能化，助力节能降耗，保障供水安全

基于生产大数据，构建生产业务模型，实现节能降耗、无人值守、安全生产、精细化管理的建设目标；基于物联

互联，构建全面在线，实现资产在线、成本在线、员工在线、协同在线的全面在线管理。

在清源华衍：

在保障安全供水的前提下，以信息化平台建设为契机，建立专家智能决策系统、精确曝气系统、氨氮控制系统、加药除磷控制系统、泥龄优化控制系统、碳源投加控制系统、加矾智能控制系统等，通过自动控制，提高运行的稳定性，降低处理能耗，达到“智能调度、按需调节、稳定工艺、智能生产、节能降耗”效果。



在芜湖华衍：



为保障供水安全，更好地服务芜湖市城镇居民用水，提升公司良好的社会形象，2017年芜湖华衍水务九莲塘泵站实施开展九莲塘智慧泵站改造项目。通过对九莲塘泵站配电系统、自控及视频监控系统改造，实现泵站对运行的环境因素、设备运行状态参数全方位智能监测，达到了“智能监测、智能判断、智能管理、智能验证”的要求，进一步确保了城市供水稳定性、安全性。

► 工程管理信息化，全面提升水务施工质量及施工安全

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，建设华衍水务工程管理平台，实现对工程项目全生命周期、全过程节点的在线管控。

在吴江华衍：

在吴江华衍水于2017年初正式启动工程管理系统项目的建设，通过工程管理系统，实现加强对工程管理人员、施工单位、监理人员的监管，加强对工程现场和工程材料的管控，与管网地理信息、财务、BPM等核心系统紧密结合，采用移动APP+电脑端同时在线的技术手段，真正实现“人员在线、管理在线、数据在线、资产在线”的管理目标。



► 依靠科技手段，保障用户信息安全

用户信息作为企业的资源，保证其安全性对企业的生存和发展具有重要的作用，一方面不断完善和优化我们的安全管理流程和制度，提升企业全员信息安全意识；另一

方面依靠技术手段，持续加固设备、网络、终端的安全环境，全面保障企业信息安全。

在吴江华衍：

	数据安全	服务器及应用安全	网络安全	用户终端安全
目标	<ul style="list-style-type: none"> 业务数据安全防护 客户数据外泄防护 	<ul style="list-style-type: none"> 主机系统安全管理 Web应用系统安全管理 	<ul style="list-style-type: none"> 防火地策略加固 网络安全域划分 网络攻击防护 	<ul style="list-style-type: none"> 客户端统一病毒防护 客户端统一运维管理
对策	<ul style="list-style-type: none"> 核心数据访问控制 数据灾备/江苏互备 异地双活容灾 	<ul style="list-style-type: none"> 系统漏洞防护 Web应用安全防护 网页防篡改 	<ul style="list-style-type: none"> IPS入侵防御系统 VPN 网络准入 	<ul style="list-style-type: none"> 统一AD域管控 桌面端统一标准模板 桌面虚拟化
IT物理安全（机房、防灾、访问管控）				
全面构建信息安全流程、指引、体系：ISO27001，港华信息安全内审、华衍水务IT信息化建设流程及指引				

在基础设施安全方面，筹划了网络万兆交换机升级，在服务器虚拟化夯实主机安全基础上，推进了桌面虚拟化和网络防入侵防护等项目来持续提升终端和网络安全。在制度体系方面，规范人员组织及体系流程，加强对全体员工信息安全意识培训，制定华衍水务IT信息化建设指引，从而保障用户信息安全。

在清源华衍：

清源华衍2017年为进一步强化企业信息安全意识，提升企业信息安全环境，在不断优化安全管理流程制度的同时，还积极学习新技术，将新的技术应用的公司信息安全

风险的管控中，如在企业对外发布的网站前端部署了网站安全防护产品，能够提升企业对外发布的网站安全性，同时主动分析并发现网站访问流量中存在异常的数据流。



关注环保，共建绿色家园

► 节能减排，低碳运营

随着城市化进程的迅猛发展，环境问题日益突出，十八大也重点强调了环保问题，华衍水务以低碳运营为目

标从分析“五张图”入手，将节能减排定为 2017 年的重点工作之一，为环境保护贡献一份力量。

在中新环技：

根据江苏省环保厅、苏州市环保局、苏州工业园区土环保局要求，中新环技通过清洁生产工作的开展，共提出了清洁生产方案 13 项，使公司在污染物减排、节能降耗取得显著成效，年减少废水排放量 56.48 万 t，节电 11.65 万 kW·h、节水 18.29 万 t，节省药剂 120t、节约成本 47.61 万元。

于 2017 年 1 月 16 日通过了苏州市环保局、园区环保局组织的专家组验收，并于 2017 年 5 月 3 日获得苏州市环保局清洁生产审核验收批复，为苏州市第一批、第一家通过本轮清洁生产审核验收的重点企业。



在清源华衍：

2017 年，清源华衍水务完成了星港街水厂更换二期混合器（53 万元），更换一期与二期混合器后每年可节约用电约 90 万 kW·h，减少二氧化碳排放量约 897.3 吨，按照国家规定的电机淘汰要求，及时淘汰高耗能电机 26 台，总功率：526.5kW，年节电 16.8 万 kW·h，减少二氧化碳排放量约 167.496 吨。大大减少了资源消耗和环境负担。



► 节水控漏损

漏损是全球水务公司面临的共同难题，漏损不仅对企业经济造成损失，也是一种对自然资源的浪费，华衍水务

高度重视漏损问题，投入大量人力物力，改造管网、成立检漏队，积极整治这一难题，避免水资源的浪费。

在清源华衍：

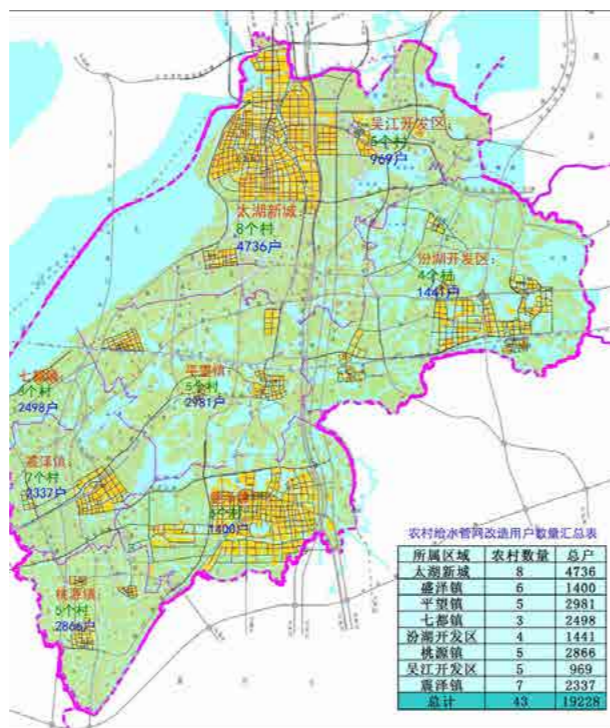
2017 年清源华衍分三阶段管网渗漏进行整治。第一阶段：所有 320 个小区管网的明漏普查，第二阶段：所有 320 个小区的夜间流量测试，第三阶段：所有市政管网和小区

管网的暗漏检测。阶段性的进行管网普查和检测进行管网渗漏分析与摸底。极大的确保给水管网的稳定运行，保证居民用水的同时，避免了水资源的浪费。



在吴江华衍：

农村供水作为重要的基础设施，是农村生产和居民生活不可缺少的基本物质条件，也是农村经济发展的重要保证。但不少农村管网老旧漏水，严重影响用户的用水稳定，2017年吴江华衍水务对吴江区43个自然村管网改造工程进行了招标工作，并全面开工建设，将促进吴江区投资环境的改善，保证社会安定，对推进吴江区的经济社会发展，人民生活水平提高，有重大的环境效益和社会效益。



► 环保体系建设

在清源华衍：

清源华衍水务原实施的ISO14001:2004环境管理体系的标准在2015年升级为ISO14001:2015版本。2017年，清源华衍水务结合原ISO14001换证审核之机，实施换版工作。更加关注内外部环境分析、目标和战略的统一和对风险的管控等，将新标准的理念融入日常管理中，以持续改进环境管理。2017年11月，清源华衍水务质量管理体系和环境管理体系通过了香港品质保证局的转版审核，获得了新版证书。



在中新环技：

2017年中新环技按照ISO9001:2015质量管理标准、ISO14001:2015环境管理标准、OHSAS18001:2007职业健康安全标准、ISO55001:2014资产管理标准对质量、环境、职业健康安全、资产管理体系进行了保持和持续改进，17年度开展了两次内部审核，不符合项全部跟踪整改到位，体系管理活动改进取得了一定的绩效；审核组认为中新环技质量、环境、职业健康安全、资产管理体系符合标准要求并能持续有效执行，顺利通过香港品质保证局监督审核。



► 污水厂除臭

在中新环技：

污水厂臭味扰民时有发生，为提高周围居民的生活质量中新苏州工业园区环保技术有限公司通过对污泥泵房加

设卷帘门、对顶层全部除酸除臭风管阀门段进行更换，确保除酸除臭系统正常运行，以便达到更好的除臭目的。



► 污水处理厂改扩建

在清源华衍：

为进一步加大太湖流域和吴淞江水系水环境的保护力度，控制太湖水体的富营养化，逐步恢复良性循环的水生态系统，保护人体健康，促进社会经济和环境的协调发展，经苏州工业园区规划建设委员会明确需扩建第二污水处理厂。经苏州工业园区清源华衍水务有限公司董事会审议，做出同意启动二污厂二期项目的决议，并于2017年完成项目华衍水务资本开支申请，申请金额为60124.33万元。

本项目扩建规模15万吨/日，扩建后第二污水处理厂总规模达到30万吨/日；同时对一期、二期合计30万吨/

日进行加盖除臭处理，同步建设全厂规模30万吨/日的深度处理工程；深度处理单元增加了高效沉淀池及中间提升泵房、汽水反冲洗滤池等单体。处理效果更优，尾水排放可由DB32/1072-2007《太湖地区城镇污水处理厂及重点工业行业主要水污染排放限值》一级A标准提高至GB18918-2016《城镇污水处理厂污染物排放标准》征求意见稿特别排放限值，即俗称国标四类水标准，成为名副其实的“大自然清洁工”。



TQM，全面品质管理

► 重建，重管，重用

对设计、监理、施工单位严格管理在保证安全，注重标准化，确保质量基础上，兼顾投资节约，项目美化；清查闲置资产及沉淀资产闲置能力，制订盘活、处置和挖掘

利用计划和实施方案；应用在线数据收集及整理分析，并指导生产运行和水质控制。

在马鞍山/安徽省江北华衍：

江北水质检测中心总投资额1.07亿元人民币，在工程质量上，采取材料报验、样板施工、工序验收、节点把关、督促整改等措施；在安全管理上，采取进场考勤、机械验收、持证作业、规范着装、远程监控等措施；在文明施工上，采取场地硬化、围挡警示、材料覆盖、高温防暑、车辆冲洗等措施。将“重建，重管，重用”切实落地，完全达到了项目的质量目标：确保市级安全文明示范工地，争创省级安全文明示范工地。

随着郑蒲港新区二次供水泵房项目逐渐增多，泵房管理工作日渐繁重，为提高专业化管理水平及供水高效稳定，

马鞍山华衍水务积极贯彻“重建，重管，重用”建设二次供水远程监控数据平台。2017年3月初完成数据平台的全部建设工作。该平台采用工业自动化技术、智能移动终端技术、大数据统计分析技术等，实现对泵房无人值守，达到科学调度、提高二次供水突发事件的应变能力的目的；同时可监控泵房机组等设备正常运行情况，设备故障切换、增减，以及系统调试、设定运行参数、报警等功能。该平台的使用将大大降低泵房运行管理人员的劳动强度，降低泵房运行管理的成本，同时提高小区二次供水的稳定性与安全性。



在吴江华衍：

吴江华衍庙港水厂深度处理改造（一期）工程于3月15日开工建设，历经酷暑和严寒，于12月26日主体建筑建设完毕，设备安装调试完成，按计划提前投入试运行。在工程全过程贯彻“重建，重管，重用”保证工程质量。从设计开始，召集使用、维保、采购等相关部门，对设计图纸进行讨论修改；在采购阶段，结合现有水厂设备的使用、维保情况，选择最合适的设备品牌型号；在施工阶段，

项目组对重点甲供材进行全过程把控，重要施工质量验收节点组织监理、审计及后期使用部门进行逐项验收，精益求精，确保工程质量符合要求，有效控制工程质量。在设备安装阶段，维保部门安排人员参与安装调试，熟悉设备，试运行阶段，使用部门安排人员主导设备及工艺调试，提高设备使用效率。



► 持续工程整治

加强开发商自建小区工程、二次供水工程验收，对工程持续管理和整治，确保供水设施安全。保障用户的用水稳定。

在芜湖华衍：

在芜湖华衍水务项目——官山翰林自建项目在建设过程中，工作人员应质检站邀请多次至现场进行过程验收及技术指导，相关人员在参与检查的过程中多次提出建设过程中不合理内容并形成相关记录及时反馈至建设单位，建设单位对芜湖华衍多次提出的合理化建议表示感谢并积极整改。确保该项目的工程质量。



► 全面推行 TQM，发扬匠心精神

2017 是品质全面提升年，华衍水务各公司在集团的领导下，积极推行全面品质管理、三礼推广、能工巧匠等活动。

不仅提升了员工的品质服务意识，也拉近了企业与用户的距离，有良好的社会效益。

在清源华衍：

在清源华衍水务，TQM 是一项长久的、全民的全面品质管理举措，它的推行实际上是遵循 PDCA 的工作循环，从推行计划，具体实施，跟踪管理到研讨改进，持续改善。用科学的程序实现 TQM 常态化推行、公司持续性发展，以达到卓越绩效管理中的“关注结果，享受过程”收到了良好的社会效果。



► 全面推行 TQM，发扬匠心精神

“工匠精神”是指对自己的产品精雕细琢、精益求精、更完美的精神理念，是一种认真执着、专业敬业的工作态度；2017 年是华衍水务首次参加「能工巧匠我遇上！」活

动，在各公司同事的共同努力下，共有 923 篇主题帖参评。涌现出很多高质量的作品，凝聚了华衍人的智慧与匠心。

在吴江华衍：

在「能工巧匠我遇上！」图片大赛活动中，吴江华衍水务沈剑锋作品《浑然天成的焊接》中鱼鳞纹的焊接工艺不仅保证焊接的质量，同时精湛的焊接工艺也将其变为一种艺术的欣赏，浑然天成，体现工匠卓越的技能，获华衍水务一等奖。



为员工赋能，与企业共成长

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%。

薪酬福利

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。

▶ 开放沟通

我们倡导开放、透明的沟通，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、内刊等常规沟通方式，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、肯定的形式表达或宣泄出来，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，构建公司的人才发展战略，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。2017 年内部竞聘 20 人，内部调岗/分流 229 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。2017 年招聘研究生学历 10 人，本科 109 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、高级的三级培养体系，基层主要围绕提升工作技能，中层执行力，高层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BSC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，促进员工能力提高；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，包括晋级和调薪。

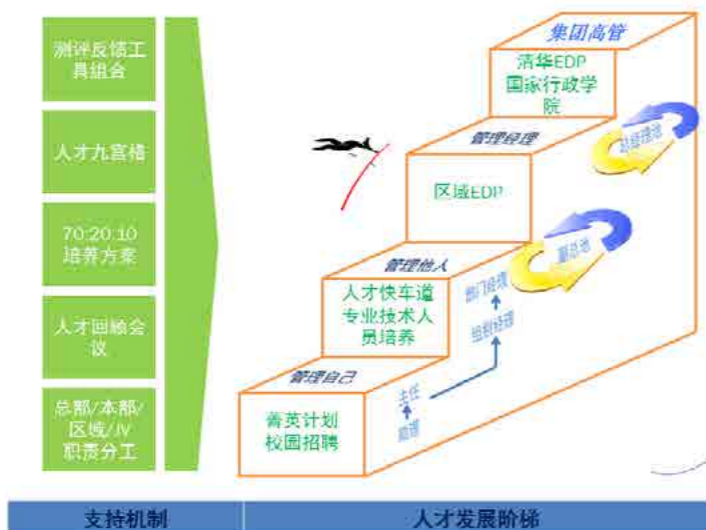


人才发展体系

我们通过多元化、多层次的培训计划和多项式的培训模式，帮助员工提升自我能力和综合素质，为员工事业发展和价值提升提供强有力的支持。

人才发展体系框架
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

围绕公司领导力模型，结合个人发展需求和领导梯队不同阶段要求，分群体组织开展适应工作需要的管理类课程培训。

华衍大讲堂 - 华衍水务
华衍水务每年与高校定向合作，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相关能力提升培训。

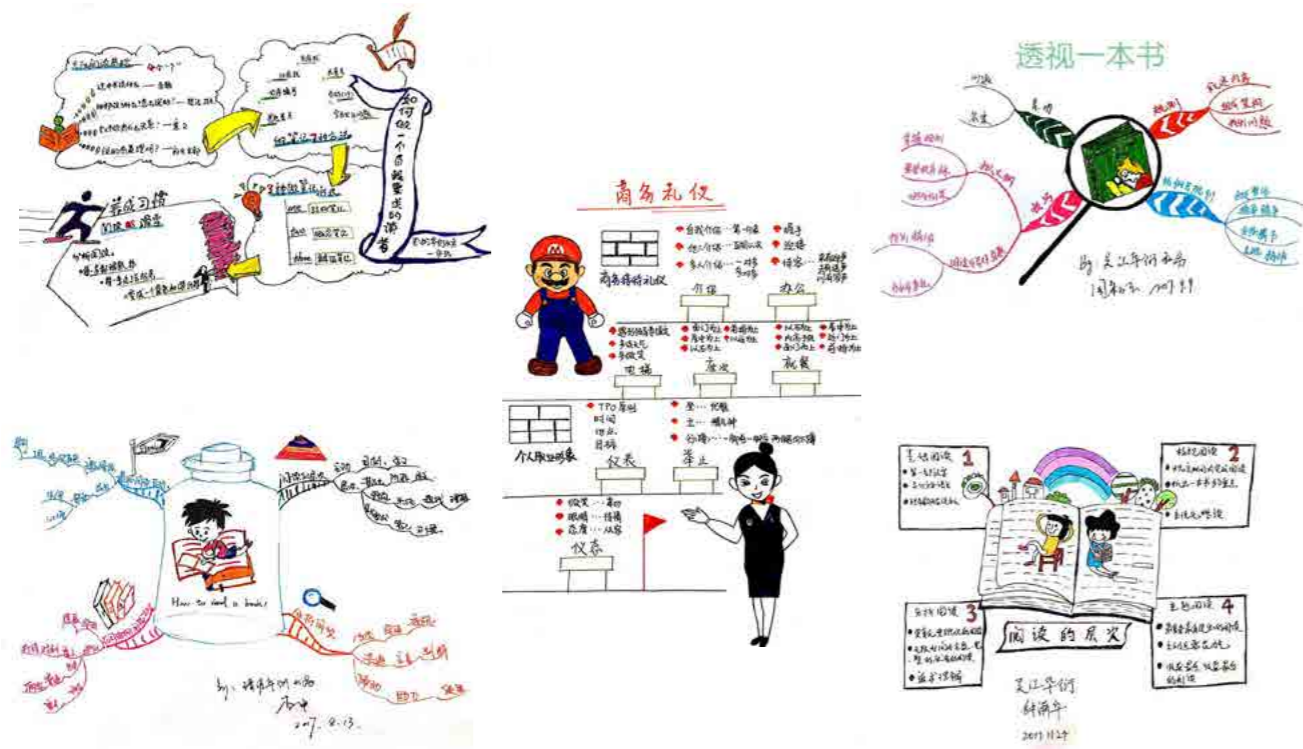


菁英计划 - 华衍水务

结合华衍水务及水务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选拔。



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 - 华衍水务安徽区域

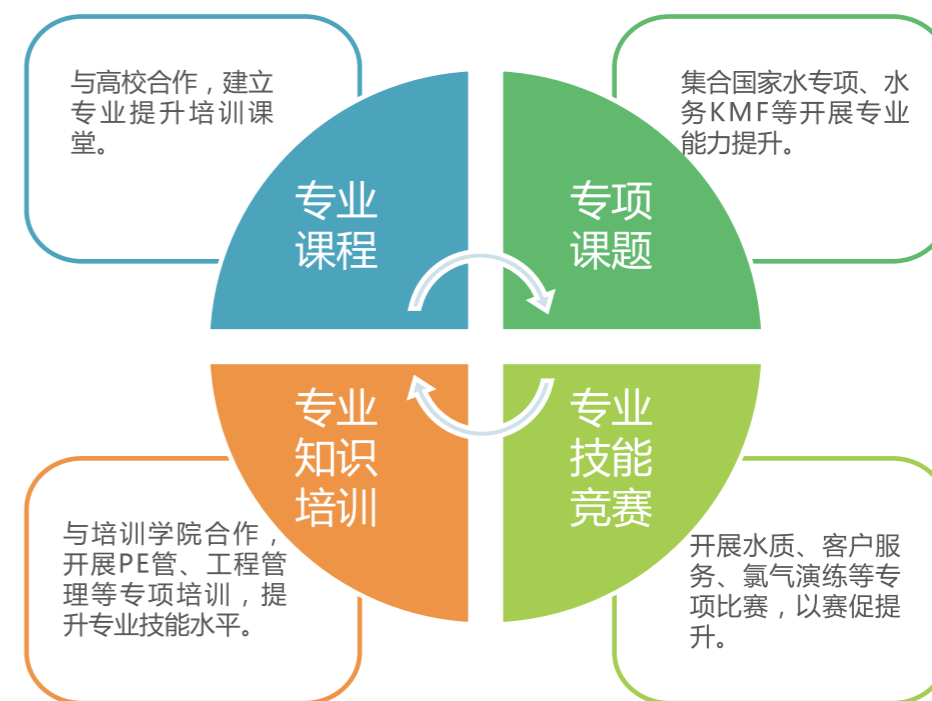


交流学习及团建文化



专业人才：专业能力学习

以解决业务问题为导向，分层次、分专业类型开展专业能力学习项目





通用能力培训

针对员工需求开展通用能力培训，如新员工入职、时间管理、沟通技巧、TTT 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。

在吴江华衍：《TTT 内训师技能训练》专题培训



在华衍水务：《卓越员工的核心修炼》培训



在吴江华衍：《有效的的时间管理》培训



在清源华衍、中新环技、华衍环境：新员工入职培训



▶ 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，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。

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。

清源华衍、中新环技、华衍环境：

EAP (Employee Assistance Program) 员工关爱计划，是由企业组织为员工提供的一套系统的、长期的援助和福利项目，据调查目前全球前 500 强企业有 80% 的企业为员工提供 EAP 服务，我们为力求打造成为一个温暖的、让员工充满幸福感的企业，开始纳入员工 EAP 关爱项目。



► 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、运动和互动丰富员工业余生活，提升团队活力，增强企业凝聚力。

结伴文体活动



共同庆祝节日



华衍·思源，惠泽社群、回馈社会

作为公用事业型企业，华衍水务一直重视企业社会责任，保持与社会经济协调发展，开展负责任的经营生产，努力营造积极的社会关怀与经济发展影响力，在环境保护、供水安全、公共服务等领域始终肩负起应有的社会责任。

2013年，华衍水务发起了“华衍·思源”社会责任品牌项目，旨在通过建立一套系统的、持续的公益活动体系，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。华衍水务所有的公益、环保、社区活动，都在“华衍·思源”品牌的统筹之下有序开展，以期将公

益活动常态化、规模化。

截至2017年底，“华衍·思源”品牌已成立5年，“华衍·思源”现已在各企业落地、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、“大手牵小手”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、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；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。

► 华衍·思源义工活动数据

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

► 华衍·思源 2017 年活动集锦



世界水日主题活动

3月22日是“世界水日”，这一节日在1993年由联合国确定。“世界水日”旨在关注普及清洁用水和发展中国家卫生设施的重要性，同时这天也将着重倡导淡水资源的

可持续管理。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。

2017 年华衍水务世界水日主题活动

- 吴江华衍 “放鱼护太湖，和水做朋友”
- 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



2017年3月22日，由中共苏州市吴江区宣传部、吴江区住房与城乡建设局和水利局主办，吴江华衍水务有限公司承办的“放生护太湖，和水做朋友”2017世界水日主题放生活动在苏州湾广场公园举行。

活动当天雨量不小，但在放生现场，嘉宾们、吴江实验小学学生和华衍义工队员仍旧热情高涨，用网兜和脸盆将2万尾花白鲢鱼苗放入太湖中。

吴江华衍自2012年开始组织放生活动，连续举办6年，每年放生2万尾育苗，共计12万尾。



2017年3月20-23日期间，苏州清源华衍邀请了园区胜浦实验小学文学社师生、园区星辰南社区居民、园区景城学校大队委员及科学兴趣小组师生、湖东社区居民及小孩、园区新城花园小学六年级师生，共计210人参与“一滴水的旅行”水厂开放日活动。

“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。



芜湖华衍开展了以“促进和谐共生,保护生命之水”为主题的系列活动,旨在唤起公众的节水意识,加强水资源保护。

2017年3月6日,华衍义工队员来到三山区境内长江支流,举行了“促进和谐共生,保护生命之水”主题放鱼活动,共计投放1万多尾大大小小的淡水鱼苗。



一等奖作品, 作者: 刘耀磊



一等奖作品, 作者: 王艺然

为培养孩子们爱护水资源、爱护环境的意识,增强孩子们的节约用水的意识,芜湖华衍联合芜湖日报报业集团小记者工作室举办了“水是生命之源”少儿绘画比赛。短短一周时间内,我们收到了海量作品。一幅幅想象力丰富、独具童真视角的作品描绘出孩子们对保护水资源的理解思考和美好愿望。

经过评选,最终选出一等奖两名,二等奖三名,三等奖四名。



2017年3月28日,马鞍山华衍、安徽省江北华衍携手姥桥镇中心小学开展了“和水做朋友—小学生参观水厂”活动。

18名小学生来到姥桥水厂,在会议室聆听了关于我国水资源现状及姥桥水厂生产工艺的介绍,并现场观看了自来水浊度及余氯测定实验。学生们还兴致勃勃地参观了一体化设备、加氯间、送水泵房、清水池和化验室,并积极地向华衍义工提出各种水处理问题。

万粽同心为公益



©吴江华衍义工走进吴江区黎里镇兴黎社区



©清源华衍义工走进苏州工业园区斜塘街道敬老院



©芜湖华衍义工走进阳光敬老院



©马鞍山华衍义工与环卫工人包裹“爱心粽”

“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，每年都会在端午节定期举办，旨在节日中将温馨暖意带给各地有需要的人。

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”。吴江华衍、清源华衍已是连续七年举办此项活动，关爱社会弱势群体，履行企业社会责任。

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，进一步加强学生的水情教育，培养和提高青少年的水法制、水忧患意识，引导全社会树立爱水、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。

2017年3月22日，正值世界水日，清

源华衍水务公司与苏州工业园区景城学校举行德育实践教育基地揭牌仪式及一滴水的旅行活动。清源华衍总工程师关永年与景城学校顾维娜校长出席仪式并致辞，景城学校大队委及小记者队学生四十余人参加了揭牌仪式。

揭牌仪式结束即开始一滴水的旅行活动。在清源华衍调度中心，生产部主管沈华介绍了园区供水现状及自来水生产工艺流

程，学生们从监控画面上了解到水从太湖原水到家里水龙头流出来的自来水的旅行过程，感叹真是神奇的过程。

在清源华衍水质检测中心，工作人员介绍了水质检测中心的主要工作内容，水质检测中心主要负责自来水及污水的水质监测，为供应优质、安全的自来水提供保障，已通过中国合格评定委员会认证（注册号：CNAS L5028），同时也是江苏省城市供水企业水质检测一级实验室。学生们看到了水质检测现场工作情景，都饶有兴趣地向工作人员提问，十分好奇。最吸引人的是实验环节，水质检测工作人员演示了 PH 试纸变色试验及碘和淀粉滴定试验，学生们都目不转睛地盯着，时不时发出“哇”地惊讶声，并亲手参与了

用 PH 试纸测溶液的酸碱性试验，兴趣浓厚，收获满满。

本次揭牌仪式拉开了清源华衍与景城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，举办水知识讲座，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的爱水、惜水、护水意识，并传递给家长，影响、带动更多的人关注水资源现状。同时，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德育基地，将与更多学校合作共建，推动环保教育事业。



为进一步培养和提高学生的水忧患意识，从小树立爱水、惜水、护水观念，马鞍山华衍水务在 2017 年“中国水周”开展和水做朋友—小学生参观水厂”活动基础上，继续携手姥桥镇中心小学开展了“节约生活中的每一滴水，珍惜我们赖以生存的水资源”主题征文比赛活动。本次主题征文比赛面向姥桥镇中心小学六年级全体学生，经过为期三周的文章征集及评选过程，最终 18 名学生在此次征文比赛中取得了佳绩。为表彰鼓励这些获奖学生，4 月 14 日下午，马鞍山华衍水务义工队员与姥桥镇中心小学老师为此次征文比赛中获奖的学生进行了颁奖。



秋高气爽好时节，2018 年 10 月 25 日下午杨家门水厂又迎来了一批小客人。他们的到来给原本平静的厂区增添了一抹灿烂的金色。来自向阳小学的 100 多名小学生，带着各自的疑问，随着工作人员一起探秘一滴水的奇妙旅程。

听完水知识小讲座后，在工作人员的带领下孩子们有序的参观了自来水整个生产过程，直观地感受了自来水的来之不易。

孩子们都是第一次参观自来水厂，对每一步工序、每一处管道、每一种仪器都充满了好奇。水厂技术人员用深入浅出的比喻给孩子们讲解自来水生产的每一道工序，同时解答了同学们心中的种种疑问，增强孩子们“自来水来之不易、保护环境”的意识，培养他们“节约用水”的良好习惯。



为帮助学生了解自来水生产过程和加工工艺，树立爱水、惜水、护水意识，吴江华衍水务于2017年邀请了吴江区鲈乡小学学生们、苏报小记者们、开心义工联合会发明之旅夏令营师生们、北外附属苏州湾外国语幼儿园小朋友们、新世纪幼稚园小朋友们，共计逾300人次走进水厂参观

并开展水知识讲座。活动的开展，使参观者们直观地看到水通过各道工序，初步了解水由浊变清的净化程序，对水的生产工艺有基本的了解，认识到“自来水非自来”，希望借此次参观活动，养成合理用水的好习惯，树立亲水、爱水、惜水的意识，影响、带动更多的人关注水资源现状。

除了邀请参观者“走进来”，吴江华衍还积极“走出去”，面向更多的受众讲解水资源与水处理的基本知识。2017年10月27日，吴江华衍走进吴江区实验小学，面向约350余位学生开展水知识讲座和趣味水实验，帮助小学生了解自来水的生产过程和加工工艺，提高学生爱水、惜水、护水意识。

活动伊始，吴江华衍义工简要介绍了吴江华衍水务和华衍·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，水质检测中心义工通过浅显的语言、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，义工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。



华衍水质论坛



©水质论坛现场



©专家现场交流



©吴江华衍水务杨帆总监

2017年8月18至19日，中国土木工程学会水工业分会给水委员会第15届年会暨华衍水质论坛在苏州市吴江区举办，会议由中国土木工程学会、中国土木工程学会水工业分会给水委员会、华衍水务（中国）有限公司主办，邀请到了来自政府、研究机构、水务公司等多个层面的近300位嘉宾共同参与，围绕“饮用水安全保障与城市更新”的主题展开讨论。

饮用水安全问题一直是民生焦点，城市更新则反映社会群体对现代生活的新的追求，是城市文明走向成熟的标志。作为服务于城市的供水行业，在实现十三五水专项目标的冲刺阶段，给水事业面临着新的发展契机。

吴江区委、区政府高度重视华衍水质论坛的开展，吴江区委副区长朱建文先生到场致欢迎辞，并期望借助华衍水质论坛的交流探讨，进一步提升饮用水安全、水质管理等方面的工作能力。江苏省住房和城乡建设厅巡视员王翔先生发言表示，期望供水行业继续按照省委省政府“不合格的水不出厂、不达标的水不进管网”的总体要求，继续保持全省供水基础设施能力和安全保障工作水平在国内的领先地位。水工业分会理事长张悦先生对每年的华衍水质论坛表示期待，他充分肯定了过去10多年里城市供水所取得的成绩，并就供水管理工作分享了两个观点，一是水资源安全保障要顺应自然，二是水处理技术创新要师法自然。

水质论坛首先由中国工程院李圭白院士分享“地表水除锰”的主题；中国工程院侯立安院士解析“改善环境质量的海绵城市建设”的主题；清华大学博士生导师王占生教授阐述“净水技术的未来发展方向”的主题。随后，由20位来自全国知名院校与设计院的专家学者和供水企业同行进行主题发言，开展深入探讨，会场气氛十分热烈。

同济大学董秉直教授分享了《吴江中德合作实验进展》的主题。该项目由同济大学牵头、吴江华衍水务有限公司与德国燃气与水工业协会水科技中心依托水体污染控制与治理科技重大专项展开协作。双方已经开展多次联合采样和分析，并在吴江第一水厂开展中试研究，取得初步成果。

来自吴江华衍水务有限公司的杨帆总监在论坛上以《水专

项对吴江华衍的影响与促进》为主题发表演讲，在过去的五年里，华衍水务与同济大学合作承担国家“十二五”科技重大专项中“吴江东太湖微污染源饮用水安全保障关键技术与示范”课题，通过课题研究，指出吴江东太湖微污染物的来源，并提出了有效的控制方案；实现东太湖水源与备用水库之间的合理切换调度；建设吴江第二水厂深度处理示范工程的投入使用，努力实现从供应“合格水”向“优质水”的转变，全面提升吴江地区饮用水水质。此外，在此次论坛上，华衍水务（中国）有限公司还荣获了中国土木工程学会水工业分会给水委员会优秀委员单位奖，吴江华衍水务有限公司总经理汤阳先生作为代表上台领奖。

作为华衍水质论坛的创始单位与主办方，港华燃气执行董事暨营运总裁、港华投资有限公司暨华衍水务执行副总裁纪伟毅先生表示：2005年，香港中华煤气在内地开启水务市场，成立了华衍水务品牌。在此之前，作为香港第一家公用事业机构，中华煤气经历了一百多年的磨砺与融合，在市政公用基础设施领域积累了丰富的经验和底蕴，也为提升内地供水服务品质、推动内地城市的发展和更新积攒了足够的信心。

华衍水务不仅仅是一家拥有事业心的企业，更是拥有高度社会责任心的企业。民以食为天，食以水为先。在供水从源头至龙头的产业链上，承载着老百姓的健康安全、政府的殷殷期望、供水人的艰辛劳累，也承载着城市文明的各种诉求，承载着人与自然的协调发展。华衍水务深知供水事业的职责重大，不敢稍忘初心，始终恪守让“客户满意、政府放心、员工成就、股东得益”的经营理念，踏实前行。我们始终坚持将政府和客户的诉求作为企业的首要目标，期望能够通过我们的努力，供一方清水、养一方净土、保一方安康。

华衍水质论坛迄今已成功举办了七届，累计超过1200位国内外嘉宾，逾60家水务同行参与其中，成功搭建并有效维持水务行业交流与互动平台，积极促进水务企业、政府、高校、社会等多方合作，论坛的规模、议题的专业和深度都在不断地提升，逐渐形成华衍水质论坛品牌效应。



©优秀委员单位奖颁奖，吴江华衍总经理汤阳先生作为代表上台领奖（前排左五）



©港华燃气执行董事暨营运总裁、港华投资有限公司暨华衍水务执行副总裁纪伟毅先生

华衍徒步大赛

2017年11月18日，华衍水务第三届徒步健身大赛在苏州市吴江区东太湖开展。来自吴江区新闻工作者协会、苏州港华、吴江港华、吴江华衍、清源华衍、芜湖华衍、马鞍山/安徽省江北华衍等12支队伍，逾300名选手参加了本次全程大约15公里的比赛。这不仅检验着选手的身体素质，更加考验着选手的信心与毅力。

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。2013年，华衍水务发起“华衍·思源”公益品

牌项目，秉持“惠泽社群、回馈社会”的公益理念，持续开展水质论坛、“和水做朋友”-小学生亲水实践等系列活动。

华衍徒步健身大赛已是连续第三届举行，华衍水务希望通过此类活动，一方面锻炼员工们的身体素质，培养团队精神和凝聚力，另一方面，也通过选手们的实际行动呼吁社会关注绿色的生活观念，探索健康的生活方式，从而推动保护日益脆弱的生活环境。



净山活动



近年来，登山活动成为越来越多户外运动爱好者的运动首选，众多登山爱好者在运动之余都十分注意环保，但还是有一小部分登山爱好者有随手乱扔垃圾的习惯，导致山路沿线的环境受到污染。为洁净山道，清源华衍于2016年1月成立了净山小分队，每月根据登山路线的不同开展净山活动。

苏州登山线路众多，本次净山选择了从光福陈家坞到潭东村途经长山、潭山的路线，全程5公里左右。2018年2月18日上午8:00，义工队员们戴上手套、拿着垃圾袋和垃圾夹从光福陈家坞出发准备进山。由于山里没有垃圾桶，草丛、石缝，甚至树枝上垃圾随处可见，最多的就是饮料瓶、食品包装袋、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，义工们到达潭东村，每人手中的垃圾袋都已塞得满满当当。

2017年全年，清源华衍共开展10次净山活动，净山线路为苏城最为热门的“灵白线”、“灵天线”及“阳树线”等，共100人次参加，服务时数累计453小时，捡拾垃圾约120麻袋。

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》



香港中华煤气行政总裁陈永坚荣膺“影响中国”年度 CEO
颁奖机构：《中国新闻周刊》



华衍水务荣获“2017 中国优秀责任品牌企业”
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



“活水”QC小组的《降低二次供水泵房设备故障率》项目获 2017 第十六届“海洋王”杯全国 QC 小组成果发表赛优胜奖
颁奖机构：中国质量协会 / 《中国质量》杂志社



清源华衍荣获港华集团第三届供应管理创新激励 SMART 活动一等奖
颁奖机构：港华集团



华衍·思源荣获“2017 中国企业公民优秀公益项目”
颁奖机构：中国社工协会企业公民委员会



清源华衍“活水”QC小组获 2017 年全国优秀质量管理小组
颁奖机构：中国质量协会 / 中华全国总工会 / 中国科学技术协会 / 中华全国妇女联合会



清源华衍荣获港华集团 SQS 项目卓越贡献奖
颁奖机构：港华集团



清源华衍荣获港华集团 2017 年“TQM 推广奖—一线下奖”
颁奖机构：港华集团



清源华衍蒋灵峰获评 2017 年港华最感动的人
颁奖机构：港华集团



吴江华衍荣获港华集团卓越客户服务大奖
颁奖机构：港华集团



芜湖华衍汪红忠获评 2017 年港华最感动的人
颁奖机构：港华集团



吴江华衍水质检测中心获评苏州市工人先锋号
颁奖机构：苏州市总工会



芜湖华衍荣获港华集团第三届供应管
理创新激励 SMART 活动二等奖
颁奖机构：港华集团



芜湖华衍水务客户服务中心荣获“巾
帼文明岗”称号
颁奖机构：芜湖市镜湖区妇女联合会

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

功崇惟志，业广惟勤。刚刚走过的2017年，是香港中华煤气进军内地水务市场的第12个年头。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，履行企业社会责任已经内化为华衍水务的战略能力，注入了丰厚的文化积淀和发展动力，成为企业发展的重要支撑。

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。

随着社会经济的快速增长，饮用水紧缺、水源污染、地下水污染等事

件敲响“水危机”警钟，而这对饮用水生产企业也就提出了更高的要求，作为水务企业，必须对水质安全有所担当。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、可靠的为客户提供安全稳定的饮用水。

作为一家以服务公众为己任、以社会效益为重要考核指标的公用事业企业，我们始终坚持为客户提供安全可靠的饮用水、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，统筹开展各项公益、

环保、社区活动，以务实的态度履行社会责任，以期将公益活动常态化、规模化。我们更期望，在我们的积极努力和实践下，社会与环境得到更大的改善与进步。

回顾过往，成绩斐然。展望未来，虽任重道远，我们信心满满。2018年，面对股东的信任、员工的托付、客户的选择与社会的期待，我们将更加认真地倾听来自社会各界的意见和呼声，以公正坦诚的态度对待同事、客户及社会大众，并坦率体谅地保持双向沟通，凭着共同努力，推进彼此间的竭诚合作。我们发奋图强的壮心不已，我们的家国情怀历久弥新。坚守责任，迈向未来，我们在追求企业发展的同时，将书写更加扎实有为的企业社会责任的精彩篇章。

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	P42-43	
劳工实践	就业和劳动关系	P42	
	工作条件和社会保护	P42	
	民主管理和集体协商	P43	
	职业健康安全	P50-52	
	工作场所中人的发展和培训	P43-50	
环境	污染预防	P36-38	
	可持续资源利用	P39-40	
	减缓并适应气候变化	P34-36	
	环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复	--	--
公平运营	反腐败	P13-14	
	公平竞争	P14	
	在价值链中促进社会责任	P13-15	
	尊重产权	P12	
消费者议题	公平营销、真实公正的信息和公平 的合同实践	P11	
	保护消费者健康安全	P16-17	
	可持续消费	P27	--
	消费者服务、支持和投诉及争议处 理	P19-22	
	消费者信息保护与隐私	P28、P32-33	
	基本服务获取	P23-25	
社区参与和发展	教育和意识	--	--
	社区参与	P53-54、P69	
	教育和文化	P61-65	
	就业创造和技能开发	--	--
	技术开发和获取	P66-67	
	财富和收入创造	--	--
	健康	P68	





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