



2018

企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

芜湖华衍水务有限公司
Wuhu Hong Kong & China Water CO.Ltd.

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，是芜湖华衍水务发布的第三份企业社会责任报告。

报告范围

芜湖华衍水务有限公司

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、芜湖市企业联合会团体T/WHQYLHH 1-2011-2017《社会责任报告编制指南》

称谓说明

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





目录

CONTENT

- 03 前言
 - 05 关于我们
 - 07 企业社会责任管理
 - 08 稳健经营，助力经济发展
 - 13 以客为尊，服务从“新”开始
 - 15 安全至上，力保稳定运营
 - 17 智慧华衍，助力企业精细化管理
 - 18 关注环保，共建绿色家园
 - 20 为员工赋能，与企业共成长
 - 23 华衍·思源，惠泽社群、回馈社会
 - 25 重要奖项
 - 26 展望
- 

前言



芜湖华衍水务有限公司
党委书记、董事总经理

张

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、开启全曲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、其享的发展理念。”点明了在中国待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 (TotalQualityManagement，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。2018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。

前言

民之所望，责之所向。我们始终坚持以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。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。在改善人居环境、提升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权益社会责任。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、“大手拉小手”、“一滴水的旅行”水厂开放日活动，教育消费者关注、珍惜水资源，积极开展科学放鱼净化水源地活动，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营运中，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。

作为芜湖华衍的第三份企业社会责任报告，我们希望在展示过去一年我们积极履行社会责任工作成果的同时，借助此份报告，凝聚、加强企业内部树立社会责任意识，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。

公司简介

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。

合资以来供水能力由原来的40万吨/日增长到90万吨/日；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区江南片及周边、南陵沿线等区域的供水任务。



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、专业和高效率的服务，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、最求创意

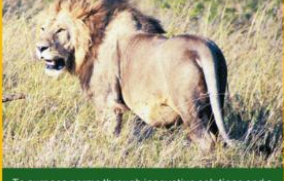
九大价值观

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，并坦率及时地保持双向沟通。

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.
凭藉共同努力，推进同事之间及客户、以及业务伙伴的精诚合作，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、鼓励及奖赏。

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	• 出台阶梯水价制度 • 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”，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
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”等水厂开放日活动 • 徒步健身大赛

稳健经营 助力经济发展

◆ 重要财务数据披露

财务数据	2018年度
售水量（万立方米）	16,286
员工人数（人）	680
劳动合同签订率（%）	100
员工培训支出（万元）	137
安全生产费用（万元）	502
纳税总额（万元）	6,331

◆ 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。

我们针对特定法律风险实现常规化全面合规管理，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。

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。芜湖华衍水务于2018年2月正式将新版供用水合同送交芜湖市工商局备案。根据工商局反馈意见修改完善后，于8月通过审核，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。

◆ 尊重和保护知识产权

我们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。

2018年，撰写并在国家级刊物上发表专业论文3篇、非专业论文1篇，取得实用新型专利14项、软件著作权5项，是开展知识产权工作以来，成果丰硕的一年。其中《一种水体浑浊度在线检测标定仪的辅助设备》、《一种用于阀门的组合工具》、《V型滤池滤料膨胀率



测定智能装置》等项专利，技术新颖、具备实用价值，能为公司带来有形得益。公司共有40余人次参与专利研发工作，员工参与率高；其中李祥林、史伟、刘军、严成、苏通、唐涌等专利发明人表现突出。

◆ 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。华衍水务史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。在史紧密的共同利益联系下，游戏规则从单赢变成了双赢。

➤ 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《相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

2018年我们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

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。2019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KMFI707要求强化供应商考核与退出制度

2018年根据供应商管理办法，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2019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。

◆ 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年底，华衍水务集团颁布了《华衍水务净水水质标准》和《华衍水务供水水质管理通则》，公司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，致力于为用户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；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。

➤ 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。



◎ 二次供水泵房

➤ 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。2018年，我们已开始新一轮农村管网改造和老旧小区二次供水改造。

➤ TQM、SQS等工作方面取得成果

公司提倡将TQM三礼理念融入到工作生活当中，将三礼推广活动与公司的社会责任、义工公益活动相结合，跨部门合作，携手共同向社会推广港华TQM三礼文化。

在3月至7月期间，为响应集团举办的年度TQM明礼活动即“三礼社会影响优秀案例评选活动”，公司做了积极的筹划组织工作，共在港华社区提交74项推广案例构思，其中经集团审核通过可推行构思19项。最终芜湖华衍申报的《芜湖华衍携手保安公司共建三礼文化》、《餐桌上的三礼》两项推广案例从集团609个案例中脱颖而出，入选集团108个



◎ 芜湖华衍携手保安公司共建三礼文化



◎ 《餐桌上的三礼》

“精选案例”。此次三礼推广活动持续近4个月，受影响对象涉及到餐饮行业、校园、社区、业务单位等各行业人群，直接影响人数4878人，预计有形得益约51.5万元，芜湖华衍正用实际行动将三礼文化推广和辐射到社会的各个角落。芜湖华衍员工踊跃参加了集团能工巧匠征文微视频比赛，共提交征文作品35篇、微视频短片4部。

2018年芜湖华衍SQS培训达250人次，

总培训学时达1484学时。2018年芜湖华衍水务共有9个项目申报至水务部，7个项目参加了公司SQS成果发表。经过评委评选，共评选出4个优秀项目，它们分别是“思源小组”的《研制一种微阻力管式混合装置》，“机器人研发小组”的《集水槽机器人的研发》，“水精灵之家小组”的《提高健康路水厂取水泵工作效率》，“精益求精小组”的《降低三山水厂污泥脱水系统故障率》。

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”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。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，以及走进社区等活动，加密与客户交流频次、多渠道充分获悉客户需求，为客户提供主

动服务，进一步传递“以客为尊”的服务理念。2018年总经理及供水所工作人员走访客户共计583户，开展走进社区活动61次。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。



以客为尊、服务从“新”开始

◆ 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。

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。

为响应国家税务总局2015年84号公告，芜湖华衍在2018年1月上线使用电子发票，

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。



◎ 芜湖华衍微官网

以客为尊、服务从“新”开始

◆ 夯实基础，提高服务素养

芜湖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，进一步提升客户服务水平，促进客户服务队伍整体素质的提高。

在“五一”国际劳动节来临之际，客服条线开展客户服务技能竞赛，旨在引导、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，增强团队凝聚力。此次技能竞赛是以考核客户服务技能为基础、强化客户服务规范为主线、提高客户服务水平为目的而进行的一项竞技活动。

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，在迎接满意度调查准备期间，客服部组织客户服务提升调查项目启动会，对工作人员进行客户服务效能提升培训。培训内容覆盖柜面业务、仪容仪表等。

◆ 从心出发，服务铸就口碑

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。



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。

◆ 管道爆管演练

为了进一步做好全市城市供水系统突发事件的应急抢险工作，5月25日上午，芜湖华衍水务举行了一场“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。

上午9点，热线中心接到群众电话反映，位于景观大道虹桥酒店路边发生水管爆裂，随即热线中心将此信息通知城北管线下。城北管线所在接到抢险电话后，立即安排人员前往查看，工作人员在实施止水工作的同时，将相关情况逐级汇报至总经理，并启动了IV级应急预案。根据预案要求，通知应急指挥部相关成员进入应急指挥部，现场指挥紧急抢修工作。经过各部门1个小时的协同作战，终于在上午10点管网压力恢复正常，恢复供水。

演练结束之后，应急指挥部立刻召



开事故总结会议，着重分析了爆管原因，评价了各工作组在此次演练中的执行情况，并就此次演练做了全面的经验总结。芜湖华衍水务副总经理李向东表示，在今后工作中，我们应注意三点：第一、现场应急检讨、反思自身的应急能力。第二、完善支援部门的工作职责，确保各部门分工明确、统一协调、高效协作。第三、应用信息化、可视化系统，确保指挥部及相关部門能同步了解应急抢险动态进展。

◆ 对抗恶劣天气

随着季节变化即将进入夏季，同时也进入了洪涝灾害的高发期，针对可能因洪涝造成的安全隐患，芜湖华衍水务高度重视城市供水防汛工作，认真落实安全度汛措施，抓好隐患排查整治，努力做到防患于未然，公司于4月24日在南陵九连泵站开展防汛演练。

通过这次演练，不仅检验了芜湖华衍

应急反应能力，提高了员工的防灾抗灾意识，还加强了部门相关联动，实现全体总动员，确保紧急状态下，招之即来、来之即战，避免因水灾造成损失，确保员工生命和企业财产的安全，保障南陵供水。面对各种突发性事件，应在第一时间做出响应，有效地将隐患扼杀在萌芽状态，最大限度的降低损失，确保供水安全。

◆ 应对极寒冰冻天气大范围停水应急演练

2018年7月30日，热线中心针对大范围停水的突发情况组织进行了一次桌面应急演练，旨在检验、提高热线座席在遇到突发性大范围停水情况时的应对、协调能力。

桌面演练在公司2#会议室15:00准时进行，此次演练设定为Ⅲ级（较大事故），由周勇常务副总担任总指挥，热线中心经理兼应急小组成员丰瑛、客服部经理张勇、

城南管线所副主任陶勇、弋江供水所副所长、热线坐席202、217、城南管线所阀门科维修师傅许义文以及生产运行部谭斌参加，分别饰演演练角色。此次演练过程紧张、紧凑，维修部门接单后反应迅速、信息反馈准确，热线坐席上传下达及时，行政、回访班次坐席角色切换流畅，同时录制IVR发布语音通告分流话务压力，消防车送水到位，其他相关部门配合紧密。

◆ 水质异常事故应急演练（水源水污染）

根据2018年芜湖华衍应急预案演练计划，为进一步加强各水厂水源水突发污染事件的处置，于2018年6月28日由生产运行部、品质风险中心组织实施，相关部门参加，在杨家门水厂进行水源水突发污染应急处置演练。本次演练重点检验公司在应对水源水突发污染事件的应急处理综合能力，通过现场演练，在应急响应及各应急小组现场处置上得到了锻炼，在应急响应、统一指挥、分工协作、后续处置支援等表现上基本符合要求。

◆ 高峰供水应对

为了保证今夏供水高峰期平稳度过，我们根据实际情况修订预案，制定高峰供水方案，确保能够安全供水，围绕安全生产、保障供水，芜湖华衍提前谋划、精心组织、统筹安排，多措并举，积极做好高峰供水准备工作。水厂员工冒高温，战酷暑，精心操作，确保24小时不间断安全优质供水。

◆ 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。

自2011年8月18日取得了OHSAS18001职业安全健康体系证书至今，已通过两次换证审核，五次监督审核，体系运行正常，并在运行中持续改善，提高公司职业安全健康方面的管理水平。2018年8月10日，通过了中国质量认证中心的监督审核。

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。

2018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。

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。

2018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。

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，2018年芜湖华衍水务九莲塘泵站持续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。

在芜湖华衍水于2018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。

目前公司已推行ISO27001信息安全管理体系认证。推行ISO27001信息安全管理体系时，根据信息资产在保密性上的不同要求，将其分为五个不同的等级：公开信息、内部信息、秘密信息、机密信息和绝密信息，对五类信息在生产和标识、存储和保管、通信和防问、打印和复印、出借和带出、发布和公开、销毁和废弃七个方面进行了规定。对于信息系统和物理访问权限，严格采取权限申请最小需要权限进行审核；营收等涉及用户身份证号等敏感信息的，进行脱敏处理。

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，我们以低碳运营为目标从分析“五张图”入手，将节能减排定为2018年的重点工作之一，为环境保护贡献一份力量。

公司每年对加压泵站的发电机进行废气排放检测，保证排放其他的值都符合要求。做好节能减排工作，是贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的重大措施，也是我们一直努力的目标。

采用如下方法来达到节能减排的效果：

- 1、强化常规工艺，降低深度处理工艺负荷以降低生产能耗
- 2、多水厂不同供水方案能耗分析；同水厂取水泵、配水泵的优化组合
- 3、预测水量，保持生产平稳，控制清水池高水位运行。
- 4、对耗电设备进行电耗精细化管理，寻找降耗空间。

截至2018年12月，电单耗相比2017年下降5%。

◆ 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，我们高度重视漏损问题，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。

2018年芜湖华衍分三阶段管网渗漏进行整治。第一阶段：所有大型小区管网的明漏普查，第二阶段：所有大型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。

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，2018年我们对三山区周边管网改造工程进行了招标工作，并全面开工建设，将保证社会安定，对推进芜湖市的经济社会发展，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

芜湖华衍依据ISO14001:2015最新版本，于2017年12月通过环境管理体系审核，并于2018年12月顺利通过本年度的监督审核。在2018年度，各项环保工作按照《环境管理手册》和《程序文件》的要求有效运行，公司的环境面貌发生了很大的变化。为严格按照《环境管理手册》和《程序文件》的要求规范管理，各部门有效

开展环保指标的统计汇总工作，填写、编制了《环境因素调查和评价表》、《重要环境因素清单》；在生产方面，加强对各水厂高能耗设备的运行、维护；对重要环境因素进行重点监控；针对不同区域的特点，开展各类环保检查；对公司生产中的废气的排放、废水的排放、噪声的管理等都严格执行相关的控制程序，并委托第三方进行检测。

公司的环境方针明确，环境管理目标、指标管理方案适宜、可行；公司的环境方针、环境管理目标、指标管理方案得到了很好的实现。

◆ 环保公益活动

我们通过一系列的环境公益活动，让员工、让学生、让社会人士了解节约资源、保护环境的重要性，鼓励他们投身于环保公益这份光荣的事业中。

2018年3月12日上午，芜湖华衍水务30名义工队队员在高骏总经理的带领下，来到利民路水厂开展以“低碳LIFE”为主题的植树活动，以实际行动践行芜湖华衍水务低碳、绿色环保的理念。植树现场大家精神抖擞、热情高涨，几人一组，有的扶苗，有的培土，各道环节衔接有序，配合默契，充分发扬了团结、互助、友爱的精神。公司高管人员身先士卒、奋勇当先、干劲十足，起到了表率作用。经过一上午的挥汗奋战，100棵小树整齐的栽到了清水库上，在三月的阳光中播下绿色的希望，为杨家门水厂增添了一片生机勃勃的绿色。

此次植树活动，不仅增强了大家植树造林的绿化意识，也增强了企业和员工关心和参与生态环境保护、建设美好家园的责任担当。活动中，大家不畏辛苦，倾情投入，圆满地完成了预定任务，为绿化家乡，美化环境贡献了自己的一份力量。



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。



为员工赋能，与企业共成长

◆ 开通沟通

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。

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。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。

为员工赋能，与企业共成长

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。

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。

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，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。

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，华衍水务集团发起了“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。我们所有的公益、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2018年底，“华衍·思源”品牌已成立6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；敦促社会各界保护水源地的“科学放鱼”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

统计项目	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
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

华衍·思源，惠泽社群、回馈社会

◆ 和水做朋友-小学生亲水实践课程

为帮助学生了解水资源现状，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，华衍水务各企业与当地小学合作开展“和水做朋友”-小学生亲水实践课程，通过在校内举办水知识讲座、张贴节水海报、发放节水宣传资料，在校外并组织小学生参观水厂，亲眼见证自来水的生产工艺的方式，让学生们知道“自来水不自来”的道理，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。课程的开展，不仅取得了学校的积极参与和配合，也得到了社会各界的关注与认同。

◆ 万粽同心为公益

2018年6月9日，在这“四时花竞巧，九子粽争新”的季节里，华衍水务延续“万粽同心为公益”年度活动。一直以来，华衍水务各企业积极组织义工，持续开展助老助残、关爱儿童、扶贫帮困等公益活动，携手同心惠泽社会，展示出良好的、负责任的企业公民形象。

◆ 义务献血

义务献血体现的是尊重生命、无私奉献、救死扶伤的人道主义精神,在帮助患者的同时,献血者通过自己的行动诠释着无私奉献、乐于助人的品质。华衍水务积极承担社会责任，号召员工通过自愿的方式义务献血。

作为公用事业型企业，华衍水务将持续为客户提供安全可靠的饮用水及温馨高效的服务，努力向公众提供认知自来水、了解水资源现状的平台，倡议、呼吁社会各界关注及珍惜水资源，宣传推广合理用水的良好行为，做到绿色环保、低碳发展。并期望通过“华衍·思源”这个平台，来影响、带动、感召更多的组织与个人，共创美好的生活环境。



重要奖项



▲ 华衍·思源荣获“2018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



▲ 芜湖华衍荣获“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



▲ 热线中心荣获“巾帼文明岗”称号
颁奖机构：芜湖市镜湖区妇女联合会



▲ 荣获爱心捐赠荣誉证书
颁奖机构：芜湖市关心下一代工作委员会

展望

功崇惟志，业广惟勤。刚刚走过的2018年，是香港中华煤气进军内地水务市场的第13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。我们每年召开管理会议，回顾与探讨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。我们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。2019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。