中國水務
CHINA WATER

CHINA WATER AFFAIRS GROUP LIMITED
ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

中國水務集團有限公司
環境、社會及管治報告

報告 2020 ESG

CONTENTS 目錄

核心價值觀 CORE VALUES 02

管理層致辭 MANAGEMENT' S STATEMENT 03

企業發展概況 OVERVIEW OF CORPORATE DEVELOPMENT 05

利益相關方參與 STAKEHOLDER ENGAGEMENT 08

實質性分析 MATERIALITY ANALYSIS 09

12 構建管治平台
CONSTRUCTION OF MANAGEMENT PLATFORM

13 推進環境改善
PROMOTING ENVIRONMENTAL IMPROVEMENT

30 踐行社會協同發展
PRACTICE THE COOPERATIVE DEVELOPMENT OF SOCIETY

48 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引
INDEX OF THE CONTENTS OF THE GUIDELINES ON ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORTING OF THE HONG KONG STOCK EXCHANGE

50 報告概況
REPORT OVERVIEW

詞彙

Glossary

“$Al_2(SO_4)_3$”	Aluminium Sulfate	硫酸鋁
“BOD”	Biochemical Oxygen Demand	生化需氧量
“ClO_2”	Chlorine Dioxide	二氧化氯
“CO_2”	Carbon Dioxide	二氧化碳
“COD”	Chemical Oxygen Demand	化學需氧量
“GJ”	Gigajoule	吉焦
“H_2S”	Hydrogen Sulfide	硫化氫
“km”	Kilometer	千米 / 公里
“km^2”	Square kilometer	平方千米 / 平方公里
“kW·h”	Kilowatt-hour	千瓦時
“m^3”	Cubic meter	立方米
“MWh”	Megawatt-hour	兆瓦時
“NaClO”	Sodium Hypochlorite	次氯酸鈉
“NaOH”	Sodium Hydroxide	氫氧化鈉
“NH_3”	Ammonia	氨氣
“NH_3-N”	Ammonia Nitrogen	氨氮
“PAC”	Polyaluminium Chloride	聚合氯化鋁
“SS”	Suspended Solids	懸浮物

核心價值觀

Core Values

以水為本 達善社會

Water-oriented,
Kindness to Society

管理層致辭

Management's Statement

當今世界，環境污染和氣候變化已經成爲人類面臨的一場共同危機，影響着社會、經濟、自然生態的方方面面。氣候變化主要源自人類活動，更準確地說是企業活動，這是全球科學人士的共識。作爲一家公用事業公司，中國水務集團有限公司（「中國水務」或「本公司」）及其附屬公司和聯營公司（「本集團」）深刻認識到，企業今日的所作所爲，無疑決定環境與氣候變化的走向和人類的未來。

在我國作爲《巴黎氣候變化協定》締約國的宏觀背景下，在“綠水青山就是金山銀山”的生態文明建設理念指引下，在環境保護與企業發展，社會責任與經濟效益的突出矛盾下，中國水務迎大勢而上，立潮頭而舞，秉持“以水爲本·達善社會”經營理念，堅定不移地落實城鄉供水一體化和供排水一體化核心戰略，形成城鄉供水、分質供水、污水處理、排水管養相互支持，多輪驅動的協同效應，致力於打造環境友好、社會認同、人水和諧的業務組合。

回顧過往一年，中國水務“盡心”、“盡責”、“盡善”、“盡美”，將水的哲學、水的精神融入企業管理和企業文化，全心全意踐行生態文明建設，為社會公眾謀求福祉。

盡心——2019 年 4 月，中國水務斥資 12 億港元收購康達國際環保有限公司（簡稱「康達國際」）（股票代碼 06136.HK）29.52% 股份，成爲康達國際第一大股東。康達國際是國內環保行業領軍企業之一，此次收購有利於中國水務夯實污水處理業務，加快供排水一體化戰略推進，中國水務盡心於環境保護的崇高追求昭然若揭。

盡責——近年來，中國水務從標準化管理提升到精細化管理，正在向綠色管理過渡。中國水務結合自身業務特點，全面發起綠色運營倡議，訂立切實可行的發展目標，積極向綠色可持續的增長方式轉型，在應對環境污染與氣候變化的嚴峻挑戰下盡到企業義不容辭的責任。

盡善——“上善若水，水利萬物而不爭”，中國水務以若水之善根植客戶服務，以真摯之情潤澤千家萬戶，在過去一年中繼續深耕“中國水務·情潤萬家”服務品牌，支持社區，回饋社會。同時在直飲水業務領域引入強勁技術力量，打造健康飲水新模式，充分詮釋以“善”爲核心的品牌價值觀。

盡美——新年伊始，一場突如其來的瘟疫籠罩華夏大地，人民生活，企業經營均遭受重大影響。不同於其他行業，水作爲最基本的民生需求，中國水務的員工依然要堅守工作崗位，保證供水安全、搶修城市管網、援建防疫設施、捐助有難同胞。在人人尋求庇護的疫情下，中國水務人勇於擔當，盡顯人性至美品格，是僅次於醫護人員的最美逆行者。

潮平兩岸闊，風正一帆懸。未來，中國水務穩中求進，變中求機，聚焦綠色運營，把握時代脈搏，做水價值的創領者，在鍥而不捨的追求中實現人與自然、發展與環境、現代化與生態化和諧共融的美好願景。

段傳良

董事局主席

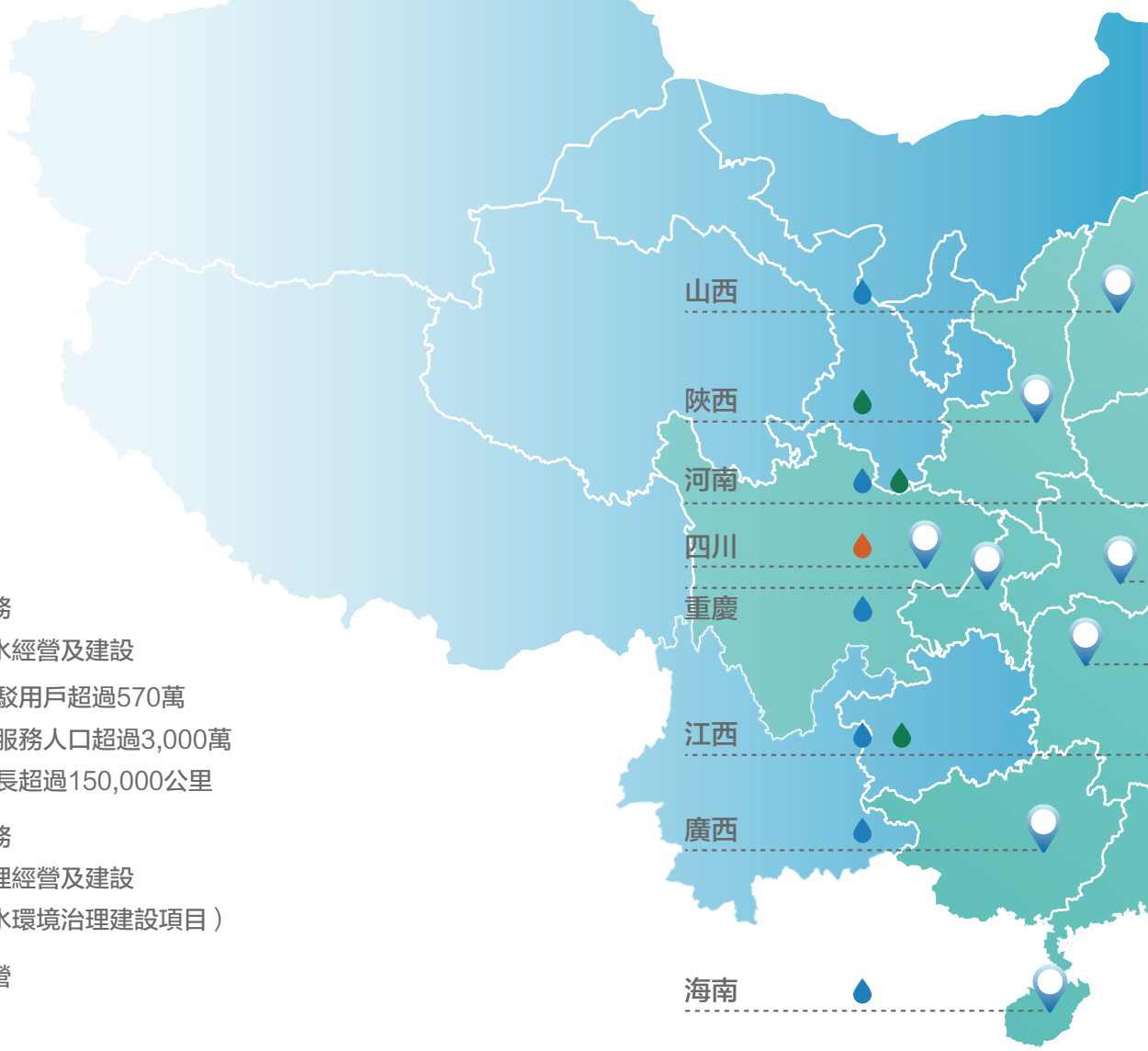
企業發展概況

Overview of Corporate Development

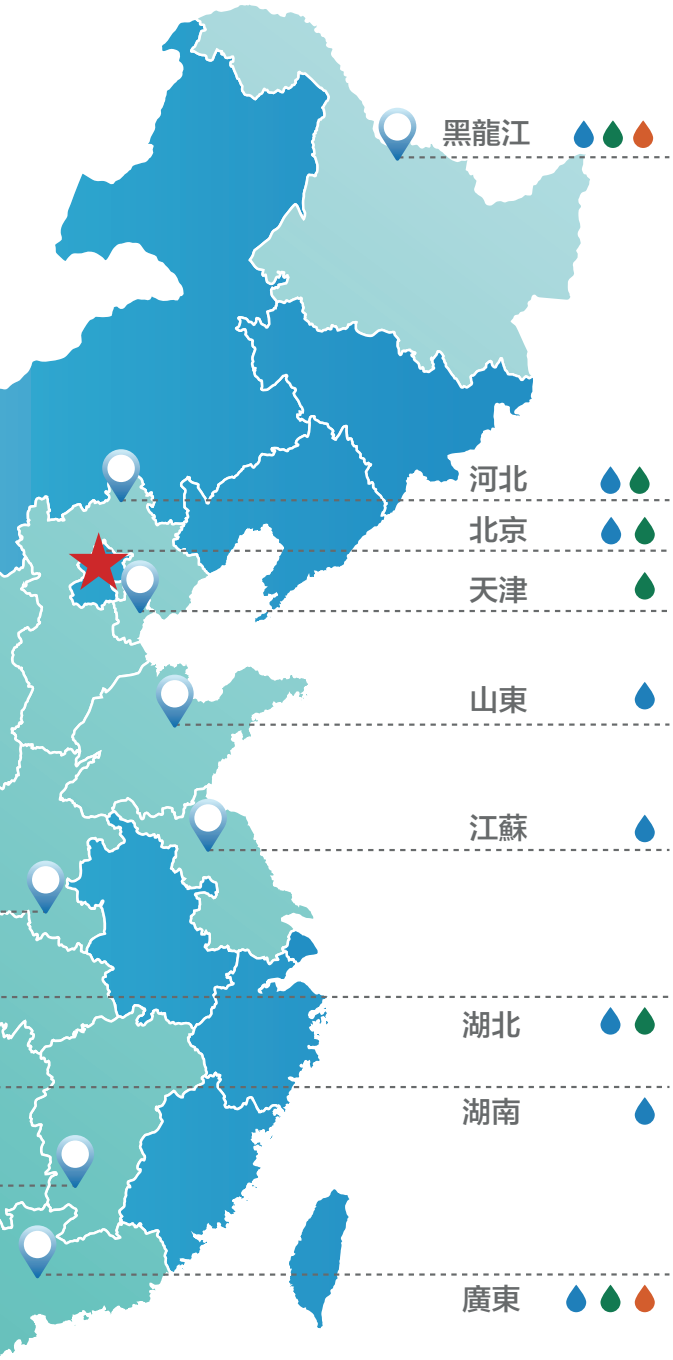
關於中國水務

中國水務集團有限公司是香港聯合交易所主板上市的公司（股票代碼 00855.HK），現爲深港通可交易之股票。

本集團自 2003 年以來，致力於在中國大陸地區投資興建及經營水務項目，包括原水、自來水、直飲水供應，污水處理、排水運營、水環境綜合治理以及與水務相關的工程建設，現已發展成爲國內領先的專業化、國際化、市場化跨區域綜合水務運營商，業務覆蓋 13 個省、3 個直轄市，超過 60 個城市。本集團總部位於中國香港，國內管理總部位於首都北京。



- 供水業務
  城市供水經營及建設
  - 已接駁用戶超過570萬
  - 潛在服務人口超過3,000萬
  - 水管長超過150,000公里
- 環保業務
  污水處理經營及建設
  （包括水環境治理建設項目）
- 排水經營



集團規模

截至 2020 年 3 月 31 日，本集團擁有自來水廠 170 座，總設計供水規模 1,414 萬立方米 / 日；擁有污水處理廠 19 座，總設計污水處理規模 105 萬立方米 / 日；負責運營維護的供水管網總長度超過 150,000 公里；本集團擁有供水用戶（註冊水表數量）超過 570 萬戶，較去年同期增長約 100 萬戶，其中居民用戶約 530 萬戶，工商業用戶約 40 萬戶；本集團共有員工 9,356 人，較去年同期增長 1,046 人。

主要經營成果

於報告期內：

水務項目收購總投資

4.1 億港元

收購康達國際環保有限公司 29.52% 股權

12.0 億港元

新建、改建大型水務等項目總投資

31.1 億港元

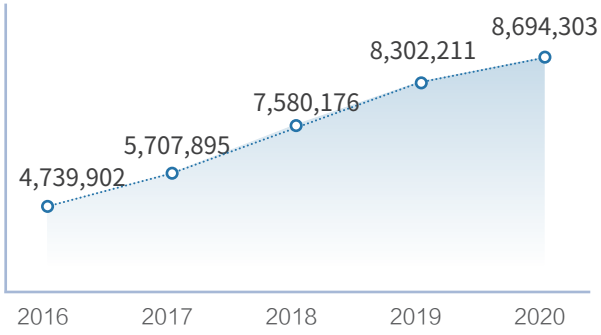
總融資金額

60.7 億港元

管理指標

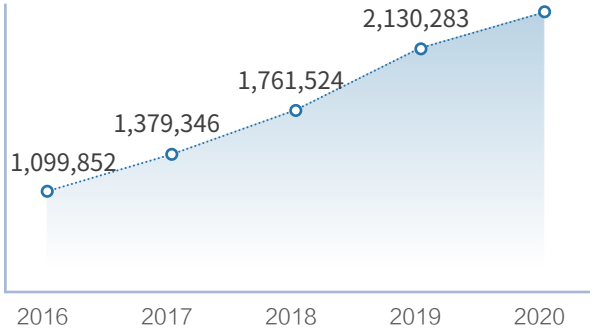
收益

單位：千港元



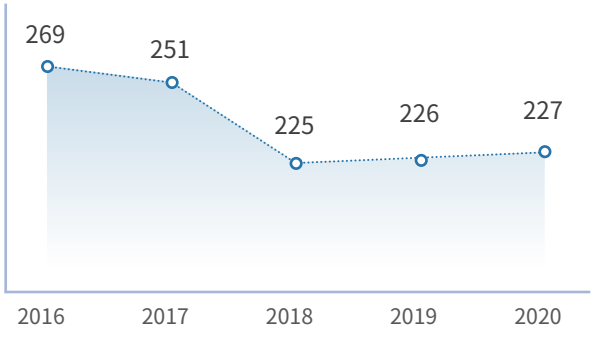
溢利

單位：千港元



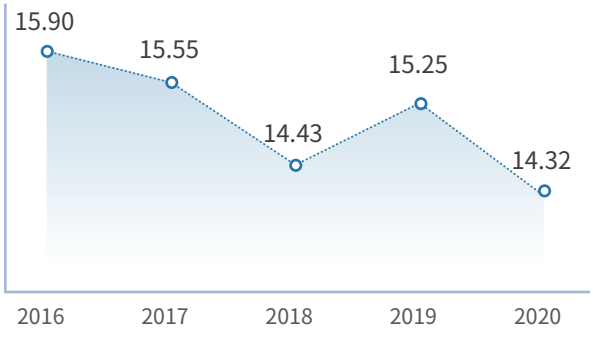
單位供水耗電量

單位：千瓦時 / 千立方米　　行業現狀 337



產銷差率

單位：%　　行業現狀 22.01%



資料來源：行業現狀取自中國城鎮供水排水協會《城市供水統計年鑒（2018 年）》

集團榮譽

- 中國水務榮獲 2019 金港股最佳基建及公共事業股公司大獎。
- 旗下荆州水務集團有限公司被評爲全國縣鎮供排水企業創新發展先進單位、全國縣鎮企業文化建設示範單位、2019 年全國市場質量信用等級·服務類 AA 級。
- 旗下懷化銀龍水務有限公司被評爲 2019 年度湖南省供水行業先進單位。
- 旗下武陟國源水務有限公司被評爲河南省衛生先進單位。
- 旗下武漢市新洲區長源供水有限公司被評為武漢市和諧企業。

利益相關方參與

Stakeholder Engagement

利益相關方參與是中國水務經營管治過程中不可或缺的環節。本集團利益相關方主要包括股東、投資者、債權人、政府、客戶、消費者、員工、供應商和當地社區。秉持“以水爲本·達善社會”的經營理念，本集團與利益相關方建立了公開透明、全面高效的溝通渠道，及時響應利益相關方訴求，深入瞭解其對本集團可持續發展的期望和建議。

本集團對利益相關方的界定基於以下四個原則：

責任：	決策：	依賴：	影響：
通過政策、法律、規則、合約、財務及運營與本集團聯繫的利益相關方；	對本集團具有決策權的利益相關方；	在較大程度上依賴本集團經營管治的利益相關方；	位於本集團廠址附近且受到業務運行影響的利益相關方。

利益相關方	參與和溝通方式	關注的議題	頻率或時間
股東、投資者、債權人	股東會議	經濟績效 供應鏈管理 組織機構 管治辦法	定期 / 根據需要
	業績發佈會		每年 / 半年
	年報 / 中期報告		每年 / 半年
	新聞稿 / 公告		定期 / 根據需要
	路演		定期 / 根據需要
	投資者會議		根據需要
	現場考察		根據需要
政府	公文往來	運營安全 產品品質和服務 合規經營 污染物排放 節能降耗 勞工準則	根據需要
	監督檢查		定期 / 根據需要
	現場考察		根據需要
	專題會議		根據需要
	座談		定期
	進度報告		定期
客戶、消費者	客戶滿意度調查	產品品質與服務 消費者權益保護	每年
	社區服務		定期
	廠區開放日		定期
	聽證會		根據需要
	拜訪座談		定期 / 根據需要
	微信公眾號		根據需要
員工	工作會議	薪酬與福利 僱傭 發展與培訓 工作環境 健康與安全 勞工準則	定期
	員工座談會		年末 / 中期
	員工代表會議		每年 / 半年
	面對面溝通		根據需要
	團隊建設		定期
	培訓		定期 / 根據需要
	員工集體活動		定期
	中國水務報（內部刊物）		定期
供應商	採購招標	物資使用 採購行為 反貪腐	根據需要
	現場考察		根據需要
	會議		根據需要
	產品培訓		根據需要
當地社區	水廠開放日 / 環保開放日	社區投資 慈善與救助	定期
	社區服務		定期 / 根據需要
	環境及社會影響調查		根據需要
	公益慈善活動		根據需要

實質性分析

Materiality Analysis

中國水務參照香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求，借鑒全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告編寫指南（G4）》實質性列表所示議題，綜合考慮利益相關方溝通結果，識別、排序並驗證重大實質性議題，最終確定報告披露程度和邊界。

實質性分析流程：

議題來源

- 管理層討論
- 經營指標分析
- 考評結果反饋
- 內外部專家建議
- 行業先進經驗
- 社區意見徵集
- 供應商意見反饋

篩選標準

- 符合本集團發展戰略
- 利益相關方重點關注
- 改善環境及社會影響
- 提升本集團管治水平

識別

通過梳理政策、明確戰略、審視業務、確定可持續發展目標，以及結合利益相關方溝通情況，本集團識別出 20 項實質性議題並確定其影響的範圍和邊界。

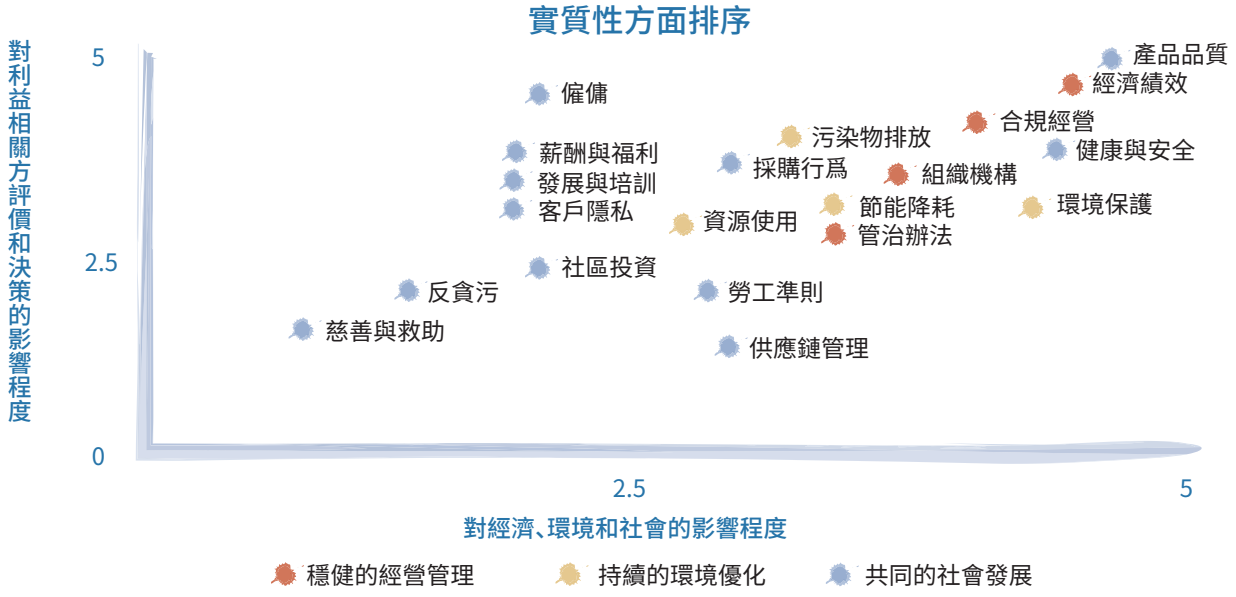
序號	主題	實質性議題	影響範圍						邊界
			集團內部	集團外部					
				投資者債權人	政府	客戶消費者	供應商	社區	
1	合理、有效、合規構建管治平台	管治辦法	●	●	●	○	●	●	實質性方面適用於中國水務及其控股子公司和聯營公司[1]
2		組織機構	●	●	●	○	●	●	
3		經濟績效	●	●	●	●	●	●	
4		合規經營	●	●	●	●	●	●	
5	積極、全面、持續推進環境改善	污染物排放	●	○	●	●	●	●	
6		節能降耗	●	○	●	●	●	●	
7		環境保護	●	○	●	●	●	●	
8		資源使用	●	●	●	●	●	●	
9	熱心、善心、進取心踐行社會協同發展	僱傭	●	○	●	○	○	●	
10		薪酬與福利	●	●	●	○	○	○	
11		發展與培訓	●	●	●	○	○	○	
12		健康與安全	●	●	●	○	○	●	
13		勞工準則	●	●	●	○	○	○	
14		供應鏈管理	●	○	●	○	●	○	
15		採購行爲	●	●	●	○	●	○	
16		反貪污	●	○	●	○	○	○	
17		產品品質	●	●	●	●	●	●	
18		客戶隱私	●	○	●	●	○	○	
19		社區投資	●	○	○	○	○	●	
20		慈善與救助	●	○	○	○	○	●	

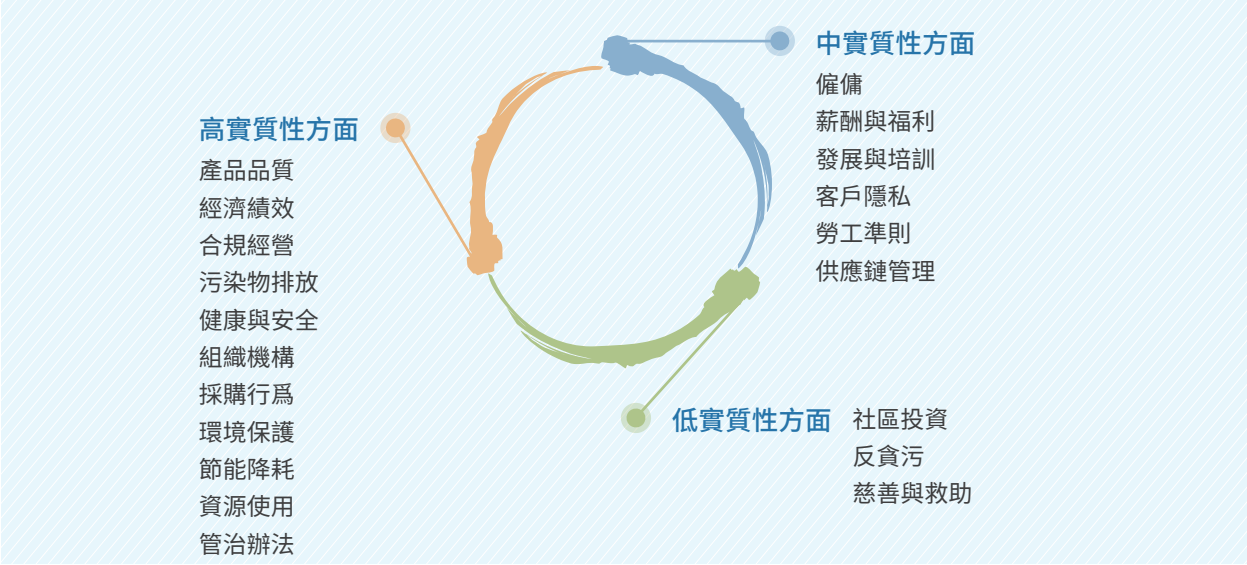
● 表示實質性議題對利益相關方影響較強　○ 表示實質性議題對利益相關方影響較弱

(1) 此報告不包括康達國際，有關康達國際的環境社會及管治表現詳情，請參閱康達國際《2019 環境、社會及管治報告》。

排序

將識別的實質性議題按照對經濟、環境、社會，以及對利益相關方評價和決策的影響程度進行重要性排序。





驗證

對已識別並排序的實質性議題，本集團組織專家、客戶和利益相關方廣泛徵詢意見，多方驗證，同時對實質性議題涉及的指標制定管理辦法，明確指標收集方式和流程，以確保報告的合理性、平衡性及完整性。

構建管治平台

Construction of Management Platform

良好的企業管治有助於明確決策程序與管理責任，增強企業經營透明度，對提升投資者信心至關重要。中國水務一貫致力於維持高水平的企業管治，在經營管理和收購併購過程中嚴格遵守國家法律法規及行業準則，堅定不移地落實可持續發展戰略，充分保障股東權益，爲社會創造價值。

本集團的管治政策遵循香港聯合交易所《證券上市規則》附錄十四所載的《企業管治守則》及《企業管治報告》中有關指引，通過搭建完善的管理架構，建立健全規章制度、常態化開展稽查工作、全面落實風險防控，以及及時準確披露企業信息，構建合規、合理、高效的管治平台。

董事會

董事會作爲最高決策機構，負責制定及批准本集團的管治政策，領導並監督管理層，檢視本集團業務表現，確保有效的風險管理及內部監控。本集團董事會由十四名董事組成，包括五名執行董事、四名非執行董事和五名獨立非執行董事。

董事會下設三個委員會，分別爲審核委員會、提名委員會和薪酬委員會。

審核委員會主要負責檢討公司會計政策和監督財務申報程序，監察內部及外聘核數師的表現，檢討、查核集團風險管理及內部監控措施的有效性，確保遵守適用的法律法規及監管規定。

提名委員會負責物色合格的董事會人員，推薦具備優秀專業能力和個人素養的人才加入集團，保障強大而多元化的董事會，並在需要時就董事的委任或續聘等相關問題向董事會提供建議。

薪酬委員會主要負責對公司高級管理人員的薪酬政策和體系提出建議，審查公司薪酬結構，制定薪酬激勵方案，確保薪酬水平符合本集團長期利益和風險政策。

風險管理

董事會全面負責維持本集團健全及有效的內部監控系統，包括構建風險管理架構與設定權限，保障企業資產免於未經授權的挪用或處置，確保財務記錄妥善保存以供內部使用或進行披露，以及確保遵守法律和行業法規。

本集團構建由決策層（董事會）、執行層（管理層）、業務層（集團總部職能部門）和公司層（旗下公司風險管理責任人）組成的四級風險管理框架，以滿足發展過程中對風險的持續控制要求。在該框架內，董事會負責從頂層實施監控，業務層包括財務、工程、運營、法務及人力資源等團隊爲管理層履行內部監控職責提供專業知識。同時在外部核數師協助下，審核委員會負責監督管理層的行爲並監控已建立的控制成效。

於報告期內，本集團管理層與業務層召開瞭風險管理專題會議，識別出三類重大風險，分別爲運營風險、合規風險及財務風險。稽核部門通過問卷調查和訪談評估潛在風險狀況，進一步確認細分風險，並向審核委員會遞交了《風險管理及內部監控報告》。

項目公司管治

本集團在收購及並購新項目時遵守《基礎設施和公共事業特許經營管理辦法》，積極與地方政府開展合作，採取公開投標或競爭性談判方式獲得項目特許經營權，同時成立項目公司。項目公司依法設置董事會、監事會和經營管理機構，嚴格遵循《中華人民共和國公司法》行使決策機構、監督機構和管理機構的職權。

企業管治的詳細信息請參閱本集團年報相關披露內容。

推進環境改善

Promoting Environmental Improvement

環境污染並非單一的社會問題，而是與人類社會政治經濟發展緊密相關的。隨着生態文明正式寫入《中華人民共和國憲法》，生態環境部重組，我國已將環境保護作爲一項基本國策，生態文明建設儼然進入全新階段。

作爲一家公用事業公司，中國水務深刻認識到推進環境改善是企業實現可持續發展的唯一選擇，面對人類已經欠下的巨額環境債務，絶不能走“先污染，後治理”的失敗道路。本集團以供水和污水處理爲主營業務，本身自帶環保屬性。近年來，隨着城鄉供水一體化和供排水一體化戰略的實施，企業的環保價值鏈進一步延伸。不至於此，本集團大力發展直飲水業務，打造健康飲水模式同時意在減少塑料瓶裝水的消費，爲緩解困擾全球的“白色污染”盡心竭力。

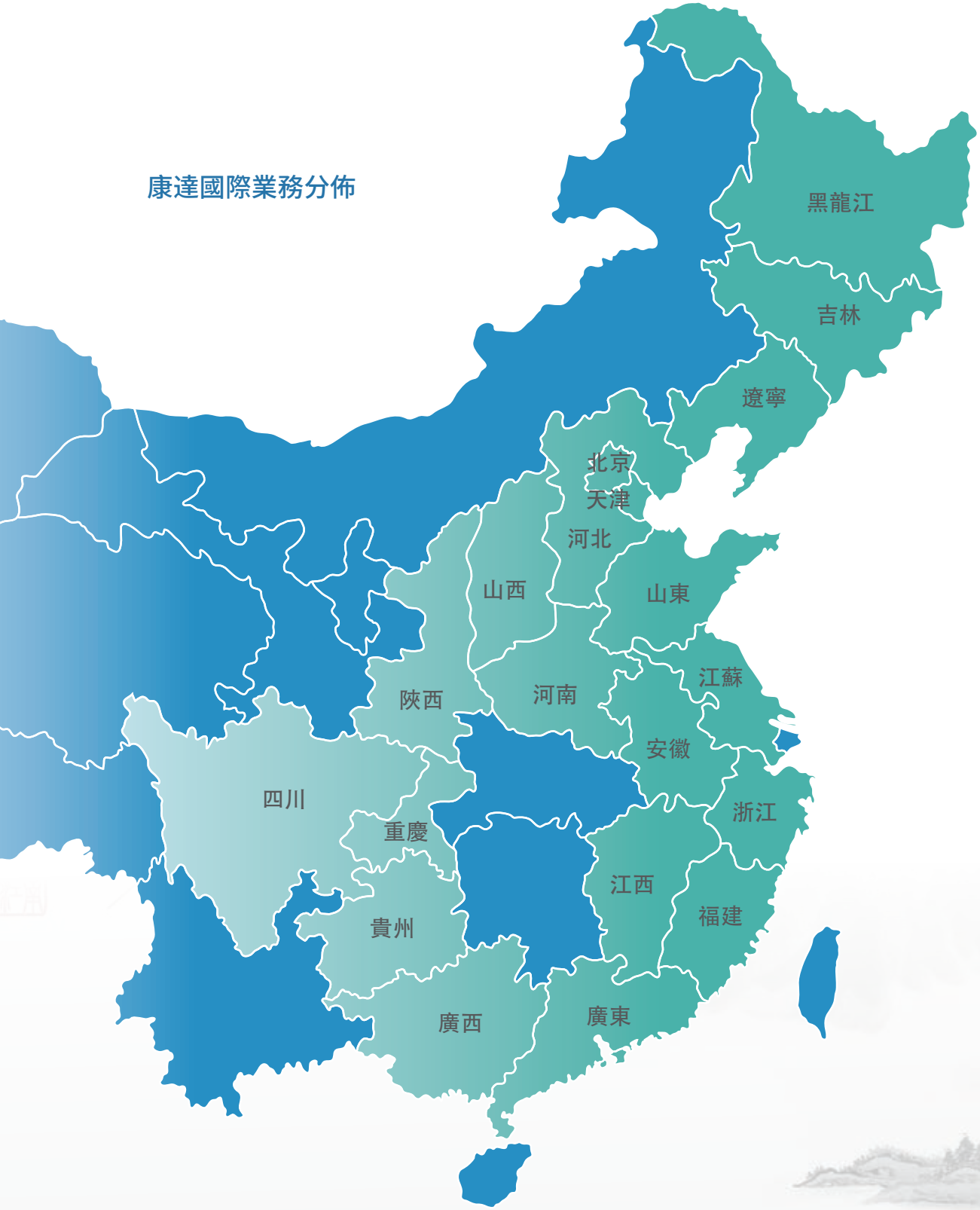
銳意進取——收購康達國際

2019 年 4 月，中國水務集團有限公司與康達國際環保有限公司（簡稱「康達國際」）（股票代碼：06136.HK）原股東簽訂協議，以 12 億港元收購其 29.52% 股權。

康達國際作爲中國最早、資質最爲齊全的環保企業之一，同樣是以水務基礎設施投資、建設及營運爲核心的上市企業，主要從事城鎮水務處理、水環境綜合治理和農村污水治理。截至 2019 年 12 月 31 日，康達國際總資產約 167 億元人民幣，共擁有 109 個城鎮水務項目，其中污水處理規模 403 萬立方米 / 日、供水規模 18 萬立方米 / 日、再生水處理規模 6.5 萬立方米 / 日、污泥處理規模 550 立方米 / 日，總部位於重慶，其項目覆蓋北京、天津、山東、河南、黑龍江、浙江、廣東、廣西、貴州、安徽、山西、江蘇、河北、吉林、遼寧、陝西、四川及福建等省份 / 直轄市。

收購康達國際將能更好地發揮兩公司的協同效應，有利於本集團業務整合，加快推進城鄉供水一體化和供排水一體化進程，大幅提升供水及污水處理能力，迅速擴大項目覆蓋區域，充分體現出本集團推進環境改善的堅定決心。

康達國際業務分佈



拓水融城——推進城鄉供水一體化

農村飲水安全是居民生活質量提高、生態環境改善的重要標誌，是美麗鄉村建設的基礎保障。爲切實解決農村飲水安全問題，加強農村供水基礎設施建設，提升供水服務水平，促進鄉村振興、城鄉融合發展，本集團全面落實城鄉供水一體化戰略，統一規劃、因地制宜，建立以城市供水管網延伸和規模化供水工程爲主，小型集中式供水工程爲輔，分散式供水工程爲補充的城鄉供水體系，實現全民覆蓋，城鄉共享優質服務的供水保障模式。報告期內，本集團新增鄉鎮用户 32 萬户，新增鄉鎮用水人口 111 萬人。

案例：河南省葉縣城鄉供水一體化高效接管

葉縣水利局委託本集團旗下葉縣國源水務有限公司對農村安全飲水工程進行管理。截至 2019 年底，公司已完成對 554 個行政村、414 個泵站、20.34 萬農村用戶的供水接收管理，全年投入改造及維修資金 710 萬元人民幣。在 2019 年 7 月召開的河南省水利扶貧暨飲水安全現場會上，省政府領導對葉縣城鄉供水一體化項目給予高度肯定。

河南省水利扶貧暨飲水安全現場會——相關領導參觀葉縣國源水務有限公司

案例：江西省新余市城鄉供水一體化項目基本完工

本集團與新余市政府簽訂城鄉供水特許經營協議，總投資約 12.76 億元人民幣，包括渝水區和分宜區兩個項目。公司通過擴建新余市第四水廠供水規模 7.5 萬立方米 / 日，新建南安水廠 1 座，敷設輸配水主管網 1,100 公里，敷設進村入戶管道 5,600 公里，實現了 50 戶以上村莊供水全覆蓋，受益農戶超過 60 萬人。

案例：山西省運城市鹽湖區城鄉供水一體化委托運營

運城市鹽湖區水務局委托本集團旗下運城銀龍水務有限公司管理運營農村飲水安全集中供水工程。公司現已完成 18 個鄉鎮、248 個行政村、11 個集中供水站和 1 個調蓄水池的接收管理，38 萬農村居民的飲水安全問題得到解決。

分質供水——提供中國最好的直飲水

據調查，我國瓶裝水人均年消費量為 32.1 升，總量接近 450 億升，按平均包裝規格 500 毫升測算相當於產生了 900 億個包裝，而製作瓶裝水包裝的塑料並不能被自然環境中的微生物降解。當前，全球廢舊塑料回收利用率僅有不到 10%，絕大部分都被丟棄到自然環境中，形成巨大且頑固的“白色污染”。

為緩解塑料危機、拯救生態環境、開創健康未來，本集團大力發展對環境友好、以人為本的分質供水業務，致力於讓更多的人不再需要消費瓶裝水就能喝到健康好水。過去一年，本集團與日本歐力士和東麗集團合資成立江西銀麗直飲水設備有限公司，自主研發直飲水核心技術。同時投資控股長沙水杯子直飲水工程設備有限公司，設立直飲水管理中心，提升管理水平和市場拓展能力。通過大量研究試驗，推出了具有中國水務特色、且達到國內一流技術水平的直飲水成套設備，受到業內專家一致好評。

依托良好的信譽、雄厚的資金、精湛的技術、卓越的管理和完善的服務，本集團已在 31 個城市成立了直飲水公司，投資興建直飲水項目超過 200 個，服務人口達到 68 萬人。未來，本集團將不限於在已有水務項目的地區佈局分質供水業務，而是面向全國，進一步擴大直飲水帶來的環保效益。

環保性	安全性	節水性	便捷性	專業性	經濟性
管道直飲，無需包裝。	封閉管路循環殺菌消毒，水質在線監測。	原水利用率超過90%。	隨時飲用，無需燒開。	專業團隊運營管理，無後顧之憂。	採用工業級設備和集中式管理，維護成本低。

案例

本集團在湖南省長沙市投資 4000 萬元人民幣建設校園直飲水項目，為 230 所學校，超過 20 萬名在校學生提供直飲水，並且是國家教育部《中小學直飲水膜技術處理設備的技術要求和配置規範》的起草單位之一。

案例

本集團在湖南省寧鄉市投資 2000 萬元人民幣對老舊小區進行直飲水改造，惠及 2 萬餘戶居民，同時精心打造了 10 個學校直飲水示範項目，另外還在市民之家、寧鄉驛站、玉潭公園等 16 處市政公共區域配套了直飲水設施。

案例

本集團在山西省運城市投資 2600 萬元人民幣開發運營直飲水項目，為政府、企事業單位、社會福利機構、居民小區、20 所中小學和 21 個村莊提供直飲水，服務近 10 萬人。

全過程環境管理體系

爲規範投資和建設項目的環境及社會管理，本集團於2011年制訂了《環境和社會管理規程》（ESMS），之後多次進行修訂，最新一版於2018年9月編制。ESMS規定本集團及旗下公司的投資和建設項目須遵照規程，全面識別、分析可能存在的環境及社會風險，並制定改善措施。在項目推進過程中做好信息公開、關切點協商、接受利益相關方的監督。同時，本集團構建了製水、供水、安全、服務、品牌五位一體的標準化管理體系，不定期對旗下公司貫標情況進行巡查、督導，每年組織考核、評比並落實獎罰措施，基本做到了從項目立項到最終運營的全過程環境管理。

环通认证中心有限公司

环境管理体系认证证书

编号：02419E31010449R0M

兹证明

深圳市大工业区水务有限公司

（统一社会信用代码：91440300772709730N）

（地址：广东省深圳市坪山新区坑梓街道三角楼水务路一号　邮编：518118）

环境管理体系符合标准：

GB/T24001-2016/ISO14001:2015

环境管理体系覆盖范围：

自来水水厂运营、自来水管网运营维护管理(坪山大工业区)；排水管网运营维护管理（坪山片区）及相关管理活动

发证日期：2019年07月30日　　证书有效期至：2022年07月29日

（本证书有效期内每年需进行监督审核，证书是否继续有效以是否加贴监督合格标志为准。）

机构印章：　　签发（主任）：

第一次监督合格标志加贴处　第二次监督合格标志加贴处　第三次监督合格标志加贴处

ISO 14001 UCC　IAF　CNAS　中国认可 国际互认 管理体系 MANAGEMENT SYSTEM CNAS C024-M

以水爲本——築牢城市供水生命線

在城市化進程向大規模和高密度發展的現狀下，城市供水作爲社會發展和人民生活的中心，所面臨的挑戰是嚴峻的。本集團十幾年如一日深耕供水事業，積累了豐富經驗，以卓越的管理，強烈的責任感和使命感，爲千家萬戶提供優質安全的飲用水，保障民生、助推經濟、服務社會。

於報告期內，本集團累計提供潔淨的自來水13.31億立方米，爲3,000萬人口提供飲水和用水保障。

累計提供潔淨的自來水

13.31 億立方米

提供飲水和用水保障

3,000 萬人口

4
5

治水爲善——降低污水環境影響

水作爲自然資源的稀缺性無需多言。污水處理不僅改善生態環境，更是水資源的循環再利用，對企業、社會，乃至人類的可持續發展具有重大意義。本集團對污水進行持續有效地處理，降低污水環境影響，同時對污水處理廠進行提標改造，絶大部分出水水質執行《城鎮污水處理廠污染物排放標準》（GB18918-2002）一級 A 標準，所有污水處理項目均安裝出水監測系統，能夠及時可靠地記錄出水水質數據。

於報告期內，本集團累計處理污水 2.01 億立方米，減少化學需氧量排放 43,463 噸，減少生化需氧量排放 19,193 噸，減少懸浮物排放 36,677 噸，減少氨氮排放 4,768 噸。

累計處理污水

2.01 億立方米

飲水思源——開展水環境綜合治理

城市水環境治理事關民生福祉，對提升城市形象、改善人居環境具有重要作用。本集團從水資源、水生態、水安全、水文化、水經濟等方面入手，圍繞增強人民的獲得感、幸福感、安全感，積極參與城市水環境綜合治理，彰顯企業價值。

案例：鶴崗市“兩河十四溝”清水秀岸綜合治理工程

鶴崗市“兩河十四溝”清水秀岸綜合治理工程本着“生態爲先、以民爲本、統籌兼顧、綜合施策”的基本原則，充分考慮水環境現狀，以防洪減災、底泥疏浚、生態修復、截流污水、河流水源補給、沿岸步行系統以及沿河景觀綠化七大工程爲主，最終實現河暢、水清、岸綠、景美的治理目標。

綠水青山——美麗鄉村建設

改善農村人居環境，建設美麗宜居鄉村，不僅是實施鄉村振興戰略的一項重要任務，更是建設美麗中國，實現城鄉均衡發展的基礎保障。在國家宏觀政策指引下，本集團聚焦鄉村環境問題，積極開展農村污水治理工作，致力於水價值的深度挖掘。

案例：新余市渝水區農村生活污水處理項目

由本集團承建的新余市渝水區農村生活污水處理項目涉及 11 個鄉鎮，138 個自然村，其中集鎮污水處理站 9 座，村級污水處理站 136 座，污水管道全長 362.3 公里，污水處理總規模 2.5 萬立方米 / 日，受益居民超過 4.3 萬人。

正本清源——城市排水管網運維

本集團擁有從事城市排水管網運維的專業化公司，憑借靈活的機制、高效的管理、務實的團隊和豐富的經驗，建立了科學、系統的城市雨污水管網運維體系和管理模式，不斷提高排水管網運營效率，顯著改善城市面貌和區域水環境質量。

本集團運營維護的排水管網超過 5,155 公里，主要分佈在深圳市坪山區、龍華區、寶安區、大鵬新區，以及四川省南充市。

本集團運營維護的排水管網超過

5,155 公里

節能減排——同享碧水藍天

聯合國數據顯示，飲用水和污水處理過程消耗了 25% ～ 40% 的市政電力，其碳排放量約佔全球碳排放量的 2% 左右。作為一家公用事業公司，本集團一直將節能減排視為經營管理的重點，在日常工作中嚴格落實，更於年內印發了一份《綠色運營倡議書》，提出“經濟生產”、“清潔生產”和“道德生產”的綠色運營概念和工作指引，全面督導旗下公司開展節能減排工作，提升全員思想意識，以實際行動踐行綠色可持續發展。

於報告期內，本集團未發生重大環境污染事件。

經濟生產

提高資源利用效率，降低能源和物質消耗。

措施：泵站節能改造、水處理工藝優化、降低管道漏損

清潔生產

將綜合預防的環境保護策略持續應用於生產過程和服務中，把污染物消除在產生之前。

措施：光伏發電、太陽能熱水供應、綠色施工

道德生產

強調生產過程中對人、對環境、對社會的貢獻。

措施：發展直飲水業務、綠色辦公

污染物排放

本集團在生產經營過程中的主要排放物分爲以下兩類：

第一類是自來水廠在水的淨化過程中產生的污泥，其主要成分是自然水體中溶解的物質和淨化過程中添加的淨水劑。

第二類是污水廠在污水處理過程中產生的廢氣、污泥和處理後外排水。廢氣來自生物處理過程中產生的二氧化碳、硫化氫、氨氣；污泥主要是泥砂、垃圾和剩餘活性污泥；處理後外排水中的主要污染物包括化學需氧量、懸浮物、氨氮。

對於環境影響較小的一般排放物，本集團制訂的運營管理標準中配套有完善的管理流程和操作辦法，涵括排放物的識別、排放、處置和監管，確保達標排放。針對工業污水處理廠產生的有害排放物，則全部交由有資質的專業公司處理。

排放物種類及排放數據（A1.1）

類別	排放物		報告期內排放總量（噸）	上一年度排放總量（噸）	排放方式	適用和遵守的法律法規
供水業務	污泥	自然溶解物和淨水劑	165,442	152,266	達標排放	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境影響評價法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《環境空氣質量標準》 《地表水環境質量標準》 《地下水環境質量標準》 《惡臭污染物排放標準》 《城鎮污水處理廠污染物排放標準》
污水處理業務	廢氣	硫化氫	低於限值排放	低於限值排放	達標排放	
		氨氣	低於限值排放	低於限值排放	達標排放	
	處理後外排水	化學需氧量	4,533	4,617	達標排放	
		懸浮物	2,224	2,145	達標排放	
		氨氮	301	367	達標排放	
	污泥	泥砂、垃圾及剩餘活性污泥	60,710	63,921	生活污水處理廠污泥脫水、乾化後進行填埋、發電等處理；工業污水處理廠污泥脫水、乾化後交由有資質的專業公司處理	

有害廢棄物（A1.3/A1.6）

本集團經營過程中的有害廢棄物主要是工業污水處理廠產生的污泥，報告期內總量爲 4,539 噸，全部交由有資質的專業機構妥善處理。

無害廢棄物（A1.4/A1.6）

本集團經營過程中的無害廢棄物主要是自來水廠和生活污水處理廠產生的污泥，報告期內總量爲 223,882 噸。污泥經處理後達標排放，脫水乾化後的污泥委託各地環衛部門處理，處理方式主要爲塡埋、堆肥或焚燒發電。

溫室氣體排放量（A1.2）

本集團生產經營過程中直接產生的溫室氣體極爲有限，主要來源於生產和辦公消耗的燃油；間接溫室氣體主要來源於生產過程中消耗的電能。直接和間接溫室氣體排放量按二氧化碳當量計算（單位：噸）。

類別	範疇一 直接溫室氣體 排放量	範疇二 間接溫室氣體 排放量	範疇三 其它間接溫室 氣體排放量	總量
供水業務	1,913	276,304	不適用	278,217
污水處理業務	22	46,311	不適用	46,333
總計	1,935	322,615	不適用	324,550

* 溫室氣體指標範圍界定援引聯合國《京都議定書》和 WRI 及 WBCSD《溫室氣體議定書公司會計和報告標準》之規定。

範疇一： 直接溫室氣體排放量，來自企業擁有或控制的源頭（包括生產過程產生的和消耗燃油產生的）。

範疇二： 間接溫室氣體排放量，來自從其他機構購買，用於自身消耗電能、供暖、製冷和蒸汽生產造成的排放（外購電力產生）。

範疇三： 其它間接溫室氣體排放量，是機構活動的結果，但產生的源頭並非機構擁有或控制。本集團對範疇三尙未建立統計辦法。

排放係數和全球變暖潛能值 (GWP) 採用聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）數據。

節能降耗（A1.5）

自來水廠和污水處理廠是市政公用設施中典型的能源消耗大戶，約佔全國能源消耗總量的 2%。節能降耗，不僅是企業自身的成本優化，更是推進環境改善的重要措施。本集團將能源消耗指標納入績效考核體系，結合旗下公司實際情況訂立能耗標準，並在日常工作中加強指導。報告期內，供水業務能源消耗佔生產成本的 15.64%，低於去年同期 16.38%；污水處理業務能源消耗佔生產成本的 21.60%，低於去年同期 22.27%。

本集團使用的能源均爲間接能源（A2.1）

類別	電能消耗量（兆瓦時）	單位電耗（千瓦時 / 千立方米）	燃油消耗量（吨）
供水業務	351,980	227	597
污水處理業務	58,995	293	7
合計	410,975	不適用	604
電能消耗量和燃油消耗量折算成總能源耗用為 1,479,861 吉焦			

專家組現場督導

本集團組織內外部專家，針對降低產銷差和節能降耗工作成立專項組，按計劃對旗下公司，特別是新收購公司實施現場督導，在充分調研論證的基礎上提供解決方案，成效顯著。報告期內，本集團平均產銷差爲 14.32%，低於行業平均漏損率 22.01%；本集團平均單位供水耗電量爲 227 千瓦時 / 千立方米，低於行業平均單位供水耗電量 337 千瓦時 / 千立方米（A2.3）。

發展清潔能源

與水電、風電、核電相比，太陽能發電沒有任何排放和噪聲，技術成熟，安全可靠，是最爲清潔的生產能源。本集團充分利用自來水廠和污水處理廠的空間及光照條件，鼓勵旗下公司實施分佈式光伏發電，提高清潔能源利用率。報告期內，本集團提供清潔能源 40,086 兆瓦時，約佔電能消耗總量的 10%；截至 2020 年 3 月 31 日，本集團光伏工程裝機總容量已達到 51 兆瓦，滿負荷運行條件下提供的清潔能源約佔電能消耗總量的 14%。

落實節水與水源保護工作

本集團以供水和污水處理爲主營業務，雖不涉及求取適用水源的問題，但始終是節約用水和效率用水的倡導者和實踐者（A2.4）。報告期內，本集團總取水量159,763 萬噸，總供水量 155,312 萬噸，總耗水量 4,451 萬噸，單位耗水量比例 2.79%（A2.2）。

環境和天然資源（A3.1）

水務項目的建設及運營對環境和天然資源存在一定影響，主要源自施工過程中產生的廢水、廢氣、廢渣和噪音，影響程度有限，且一般具有暫時性。本集團在投資決策時充分考慮項目環境和天然資源影響因素，在項目建設前期聘請有資質的第三方進行可行性研究和環境影響評價，同時邀請內外部專家組織二次評審。項目建設中，在保證質量、安全等基本要求的前提下，通過科學管理和技術指導，最大限度地節約資源並減少對環境有負面影響的施工活動，實現節能、節地、節水、節材和環境保護。

本集團所有工程建設項目均不屬於國務院公佈的《建設項目環境保護分類管理名錄》中對環境可能造成重大影響的類別。

對天然資源的消耗均爲可再生的工業產品，主要是自來水生產和污水處理過程中投加的淨水劑、消毒劑。

類別	品種	消耗量（噸）	單位消耗量（千克 / 千立方米）
淨水劑	聚合氯化鋁	13,327	10.4
	硫酸鋁	12	5.3
	氫氧化鈉	1,118	5.4
消毒劑	液氯	1,966	1.9
	二氧化氯	745	2.9
	次氯酸鈉	1,393	4.8

踐行社會協同發展

Practice the Cooperative Development of Society

在全力爭創最佳服務型大企業集團的征途中，中國水務不忘作爲公用事業企業的初心與使命，主動承擔社會責任，踐行社會協同發展。本集團通過無微不至的員工關懷、生動全面的培訓教育、豐富多樣的社區服務、同心協力的品牌建設等工作，建立起與社會和公眾的強力紐帶，彰顯“以水爲本·達善社會”的核心價值觀。

報告期內，本集團創造的經濟價值和分配給利益相關方的財富

利益相關方	指標	（千港幣）	
投資者 / 債權人	收入	8,694,303	企業產生的經濟價值
供應商（產品和服務）	成本	4,935,818	企業分配的經濟價值
僱員	薪酬和福利支出	930,895	
債權人	融資成本	429,215	
股東	股息分配	481,209	
政府	所得稅	657,220	
投資者 / 股東	總權益	14,098,503	企業留存的經濟價值

抗擊新型冠狀病毒肺炎疫情

新年伊始，一場新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）疫情在短短數月席卷全球，對包括中國在內的世界各國造成沉重打擊，成爲名副其實的“世紀瘟疫”。作爲一家以城鎮供水爲主的跨區域綜合水務運營商，本集團業務範圍遍及全國 60 多個城市，並擁有近萬名員工，此時此刻所面臨的困難與挑戰可謂前所未有。

自疫情爆發以來，本集團在董事會和管理層的統一指揮部署下，臨危不懼，沉穩應對，果斷啟動應急預案，強化安全防護措施，調整生產辦公方式，建立信息報告機制，全集團上下萬眾一心，共同抗疫，平安渡過本次疫情的“至暗時刻”。

迅速響應

本集團迅速響應國家及地方防疫政策，第一時間印發了《關於做好新型肺炎疫情防控的緊急通知》和《新型冠狀病毒肺炎疫情防控方案》，爲後續開展疫情防控工作贏得寶貴時間。

加強防護

員工安全是本集團防疫工作的重心。但供水乃民生之本，本集團對保障社會正常運轉負有不可推卸的責任，員工勢必要勇敢逆行，擔當奉獻。爲將風險降至最低，本集團採取一切必要的防控措施保障員工安全，包括遠程辦公、分散辦公、錯峰到崗、加強消毒、強制隔離、通行測溫登記等，並發放足量的口罩、消毒液、防護服等防疫用品。截至當前，本集團未發生一例員工或其家屬感染新型冠狀病毒肺炎的情況。

保障生產

疫情期間，本集團搭建的各類信息化、自動化系統對保障供水安全生產發揮了重要作用，例如通過供水調度 SCADA 系統和廠 / 泵站無人值守系統監控管理供水全流程；通過“指尖水務”App 爲用戶提供線上綜合服務；通過協同辦公 OA 系統實現工作事項流轉。截至當前，本集團旗下全部公司未受疫情影響而發生供水安全事故。

支援抗疫

特殊時期正是企業價值的最好體現，本集團旗下公司自行發起捐助活動，支援當地社區打贏防疫攻堅戰。在疫情重災區，本集團還爲方艙醫院等防疫設施建設義務提供應急供水安裝服務，贏得社會尊重。

捐 贈 证 书

荆州水务集团有限公司：

在奋力抗疫的关键时期，贵公司慷慨解囊，向荆州伸出援助之手，捐赠善款10万元，汇聚成抗击疫情的强大力量。大爱无疆，恩情永记！

特颁此证，谨致谢忱！

荆州市慈善总会

2020年3月

廣東仁化銀龍供水有限公司爲仁化縣抗疫防控值勤點安裝應急供水管道

歲寒知松柏，患難見真情。在這次全人類的巨大危機前，本集團勇於擔當、精於業務、甘於奉獻，充分彰顯了“以水爲本·達善社會”的企業價值觀，完美詮釋了“中國水務·情潤萬家”的品牌內涵。

指尖水務 App

為提升服務維度、豐富用戶體驗、加強社區支持，本集團開展全面調研，深度了解社區及用戶需求，組建了專業的研發運營團隊，開發出一款具有中國水務特色，且承載“情潤萬家”服務品牌理念的線上平台——指尖水務 App。

指尖水務 App 的設計理念為“以指代步，足不出戶”，以便捷為根本出發點，集繳費查詢、服務熱線、業務指南、水務公開等功能於一體，用戶依靠一台手機即可查詢用水情況、繳納水費、知曉水質、接收通知、獲取新聞，及時、全面、持續地享受本集團提供的優質服務。為保障知識產權，指尖水務 App 已獲得國家認定的計算機軟件版權登記證書及中關村高新技術企業證書 (B6.3)。同時，為保障用戶信息安全，註冊此 App 時必須簽訂≪指尖水務用戶協議≫，協議內容包括≪指尖水務用戶隱私政策≫，當中明確了用戶信息的收集、使用、保存、更新、刪除和保護方式 (B6.5)。

對本集團而言，指尖水務 App 是公司與用戶的紐帶，是“中國水務·情潤萬家”服務品牌的重要構成。在今年的新型冠狀病毒肺炎疫情期間，指尖水務 App 對供水營銷業務的正常開展提供了有力保障。

指尖水務 App 優勢：

建立統一的線上服務渠道，便於管理。

信息精準推送，有效觸達用戶，無需下發短信，節省運營成本。

用戶隨時隨地繳費或預存，現金流更加穩定。

賦予大數據分析能力，為拓展服務奠定基礎。

僱傭

僱員

本集團嚴格按照《中華人民共和國勞動法》要求維護員工權益，與 9,356 名員工簽訂《勞動合同書》，簽訂率爲 100%。

反歧視

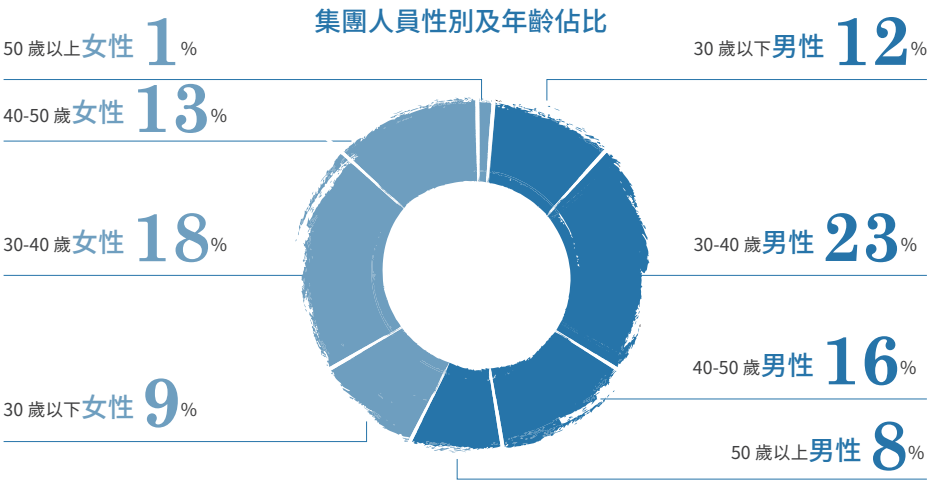
本集團遵守多元化及反歧視用工原則，平等對待所有員工，僱工不分性別、民族、婚育、宗教信仰等，一視同仁。

薪酬福利

本集團薪酬體系遵循多勞多得原則，根據員工個人績效情況，結合定崗定薪、年薪、股權、期權等形式，使員工收入與企業經濟效益緊密掛鈎，從而提升員工工作積極性。

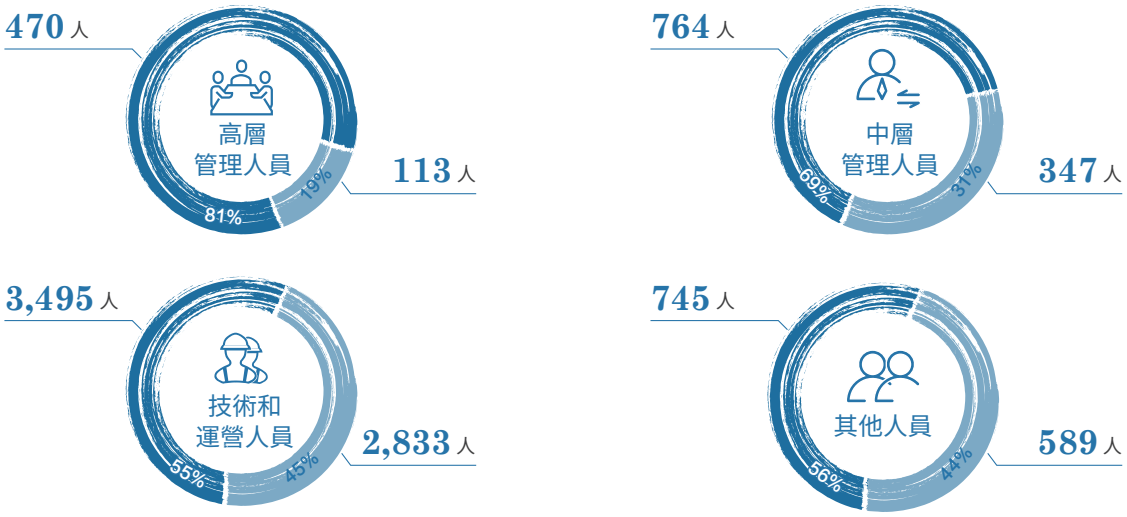
本集團爲員工提供全面的福利保障，依法繳納五險一金，並提供交通、通訊、節日、工作餐補助等多種津貼，全面落實帶薪休假制度，在國家法定假日均實行帶薪休假。

員工性別及年齡結構（B1.1）



員工崗位分佈

男　女



員工性別比例、當地員工比例及年度僱員流失率（B1.2）

員工總數 **9,356**

當地員工比例

86%

年度僱員流失率

1.24%

員工關懷

本集團不僅爲員工提供具有競爭力的薪酬待遇和福利保障，而且對因特殊原因導致生活困難的員工提供必要幫助。每逢節日或紀念日，各級管理人員均會趕赴一線，向堅守在工作崗位的員工送去真誠的關懷和問候。飲水思源，本集團同時提倡員工積極回饋社會，參與諸如無償獻血、義務植樹、社區建設等活動，培育樂觀向上、健康陽光的工作生活態度。

健康與安全（B2.3）

本集團始終貫徹“安全第一，預防爲主”的安全生產理念，致力於降低工作場所的潛在安全和健康風險，爲員工創造合規的工作環境。本集團制定有安全生產管理標準，要求明確安全責任人，逐級簽訂安全目標責任書，定期組織隱患排查。在生產實踐中，不斷完善各類操作規程和作業指導書，有計劃地組織安全教育培訓和測試，確保員工對管理要求和操作流程的應知應會。報告期內，本集團未發生重大安全責任事故（B2.1/B2.2）。

指 數	數 量
因工死亡人數	0
工傷人數	0
因工傷損失的工作天數	0

培訓與發展

與時俱進的人才隊伍是企業可持續發展的根本，本集團願與員工共同進步，同享發展成果。通過組織內容豐富、形式多樣的培訓活動，幫助員工提升專業技能、樹立團隊意識、增強企業認同、挖掘無限潛力。

本集團將培訓工作納入常態化管理，由人力資源部統籌規劃，培訓對象爲全體員工，從集團高級管理人員到旗下公司一線職工一視同仁。培訓內容涵括公司治理、業務運營、投資決策、品牌塑造、信息化建設等。爲避免流於形式，本集團制定了《培訓管理辦法》，保證工作落實與培訓效果。

爲做好人才儲備以適應企業發展，本集團不斷完善後備幹部人才庫和專家庫，並通過公開競聘上崗、績效擇優錄用等方式選拔管理人員，爲有能力、有理想的員工提供廣闊平台。

僱員受訓情況（B3.1/B3.2）

僱傭類別	性別	平均受訓時數（小時）	僱員受訓比例（%）
高層管理人員	男	66	100%
	女	66	100%
中層管理人員	男	70	92%
	女	66	94%
基層人員	男	62	90%
	女	60	92%

勞工準則

本集團遵守中國《勞動法》、《勞動合同法》相關規定，遵循國際勞工標準（ILS）相關規則，不存在任何形式的強迫用工，尊重勞工自由選擇職業的權利，在平等自願的基礎上簽訂勞動合同。本集團不會要求勞工上交任何抵押物作爲入職條件，員工依法享有自由離職的權利。

本集團堅決不使用童工（未滿 16 週歲），員工錄用時嚴格履行審核制度，入職前須原件驗證身份證信息，並在當地公安部門和勞動就業部門核准（B4.1）。

本集團尊重員工休息的權利，工作時長不超過國家規定標準，即每週工作時間不超過 40 小時。規範員工加班管理，涉及加班事項均與員工協商一致並在給予補償的前提下實施。嚴禁使用任何體罰、精神壓迫或口頭辱罵對待員工，不以年齡、性別、民族、信仰等爲由在實際工作中歧視員工。

本集團旗下公司均按要求成立工會組織，員工可自願加入工會，涉及切身利益的事項，如僱傭、薪酬、福利待遇、培訓和發展等，工會可以代表員工與企業協商談判。

本集團管理總部和旗下公司均設立了人力資源部門和稽查部門，負責定期檢視和處理違反勞工準則的情況。報告期內，本集團未發現存在任何違反勞工準則的情況（B4.2）。

供應鏈管理（B5.2）

本集團將“達善社會”的價值觀延伸至供應鏈層面，確保供應商的產品和服務符合可持續發展理念。

本集團在供應鏈管理上實行集中採購制和常規採購招投標制。由專業採購部門通過需求分析對大宗物資進行整合歸併，實施標準化集中採購，能夠提高工作效率、規範採購行爲、保證產品和服務質量、減少採購過程資源耗費。本集團同時利用電子採購平台管理供應商，根據不同採購規模和特點實行公開招標、邀請招標、議標、詢價等，保證招標過程公平、公開、公正。

本集團建有大宗物資採購供應商目錄，預先核准資質，核准範圍不僅限於供應商的規模、實力、產品和服務質量，還包括其在環境及社會風險管控層面是否有成熟的政策，供應商目錄每年根據合作情況以及供應商的環境和社會表現進行更新。

供應商分佈（B5.1）

供應商數目

西北地區 27 家	華北地區 200 家	東北地區 21 家
	華中地區 341 家	華東地區 646 家
西南地區 129 家	華南地區 339 家	合計 1,703 家

* 以上數據爲報告期內與本集團及旗下公司簽訂供貨合同的供應商數目，不包括零星採購的供應商。

產品責任

本集團視產品質量爲企業的生命線，嚴格按照國家法律法規和行業標準規範實施產品質量管理。旗下供水公司提供的自來水水質必須符合《生活飲用水衛生標準》（GB5749-2006）；旗下污水處理公司的出水排放必須符合《城鎮污水處理廠污染物排放標準》（GB18918-2002）。報告期內，本集團未發生任何因產品質量、安全與健康理由須回收的情況（B6.1）。

升級運營管理標準

本集團已構建由《製水運營管理標準》、《供水運營管理標準》和《安全生產管理標準》組成的標準化管理體系。爲進一步提升產品質量和服務品質，本集團組織相關職能部門、運營專家、旗下公司技術管理人員等，對整套標準進行細化升級，特別是補充了生產環節技術指導部分，使標準具有更強的適應性和實操性。

加強水質檢測

水質檢測不僅反映了產品質量的結果，更是審視生產過程，優化工藝運行的有效手段。本集團根據《化驗室達標技術規範》對旗下公司化驗室進行分級管理，定期巡查，努力提高檢測能力和化驗人員技術水平。現擁有 106 項全檢測能力化驗室 2 座，42 項以上檢測能力化驗室 8 座，嚴格按照國家水質檢測標準實施自行檢測或委託檢測，確保產品合格（B6.4）。

舉辦水廠開放日

本集團對產品質量有充分的自信，要求旗下公司定期舉辦水廠開放日活動，邀請各界人士參觀生產流程，瞭解水質狀況，聽取合理化建議，普及水務知識，加深客戶交流互動，全方位接受社會監督。

“中國水務·情潤萬家”——點滴孕育卓越，細節成就品牌

本集團作爲水務行業服務品牌建設的先驅，努力構建系統、科學、領先的品牌體系，以高度的職業精神感召客戶與社會，奮力打造臻善的、綠色的、高效的“中國水務·情潤萬家”服務品牌，引領行業服務水平提升。

本集團旗下公司全面落實服務品牌建設要求，合理配置資源，設立 24 小時服務熱線，不斷完善“一站式”服務內容和對外服務承諾制，全面梳理客戶咨詢、業務辦理、報修、投訴、維護搶修等工作流程，高度重視客戶體驗與反饋（B6.2）。

“中國水務·情潤萬家”服務品牌效應

夯實管理

服務品牌建設與標準化、
精細化管理深度結合，相互滲透。

全員提升

全年不間斷、全覆蓋的
培訓工作打造『善於心，敏於行』
的高素質員工隊伍。

廣泛傳播

定期組織社會公益活動
和宣傳活動，凝心聚力，寓教於行。

載譽而歸

旗下公司榮獲第七屆
全國品牌故事大賽多項榮譽。

真誠	簡約	職業	創生	引領
服務態度	服務模式	服務要求	服務追求	服務境界

反貪污

本集團一向重視廉潔文化建設，通過不斷完善財務、工程、採購、投資、稽查等制度規範團體和個人行為，對全體員工開展反腐倡廉思想教育，對利用職權和崗位便利損害客戶、供應商和第三方利益以謀求私利的行為實行零容忍。本集團設有稽核委員會和稽核部門，定期召開風險識別會議，全面系統地組織反貪污檢查，並對外公佈舉報電話，接受集團內外共同監督（B7.2）。

於報告期內，本集團沒有任何貪污訴訟案件（B7.1）。

社區貢獻

本集團秉持“以水爲本·達善社會”的核心價值觀，不但致力於安全優質供水和環保達標排放，更積極參與社區貢獻，以實際行動回饋大眾，增強企業和社區的凝聚力，踐行社會協同發展。

近年來，本集團奮力打造“中國水務·情潤萬家”服務品牌，一方面爲梳理內部管理，提升服務水平，更好地服務社區，另一方面是加強社區支持力度，履行企業社會責任，讓更多民眾切身感受到中國水務的溫暖。本集團長期開展“服務進社區”便民活動，傾聽社區訴求，向有需要的居民提供力所能及的幫助。在就業和供應商選擇上，優先考慮當地人員和企業，拉動項目區域產業陞級。針對社區困難群體，本集團提供免費用水或水價折扣，並且積極參與各類公益慈善事業，例如到養老機構提供義務勞動、看望留守兒童、慰問退伍軍人、走訪困難家庭、組織捐款捐物等等，不僅營造了社會各界共同關注弱勢群體的良好氛圍，更極大提升了社區居民的獲得感和幸福感（B8.1/B8.2）。

上善若水，水善利萬物而不爭，處眾人之所惡，故幾於道。中國水務以水為本，以善為魂，彰顯核心價值。十余載潛心經營，成就行業領軍企業，在“兩個一體化”戰略驅動下，堅定不移地推進環境改善，踐行社會協同發展，取得豐碩成果。當下，中國水務正全面落實綠色運營，無懼未來重重挑戰，萬鈞之力深藏於內，澎湃之勢縱情於行，以高度的環境和社會責任感履行企業使命，一往無前！

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

Index of the contents of the guidelines on environmental, social and governance reporting of the Hong Kong Stock Exchange

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			頁面
A．環境			
A1：排放物	一般披露		24
	A1.1	排放物種類及相關排放數據	24
	A1.2	溫室氣體總排放量	25
	A1.3	所產生有害廢棄物總量	25
	A1.4	所產生無害廢棄物總量	25
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	26
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，減低產生量的措施及所得成果	25
A2：資源使用	一般披露		26
	A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源總耗量	26
	A2.2	總耗水量及密度	28
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	26
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	28
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	附註 1
A3：環境和天然資源	一般披露		29
	A3.1	描述業務活動對環境和天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	29
B．社會			
僱傭及勞工常規			
B1：僱傭	一般披露		35
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	35
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	36
B2：健康與安全	一般披露		37
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	37
	B2.2	因工傷損失工作日數	37
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	37

附註 1：無意義

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			頁面
B3：發展與培訓	一般披露		38
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	38
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	38
B4：勞工準則	一般披露		39
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	39
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	39
營運慣例			
B5：供應鏈管理	一般披露		40
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	40
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	40
B6：產品責任	一般披露		41
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	41
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	43
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	34
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	41
	B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	34
B7：反貪污	一般披露		45
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	45
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	45
社區			
B8：社區投資	一般披露		46
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	46
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	46

報告概況

Report Overview

本報告是中國水務集團有限公司開展企業管治工作並履行環境、社會責任的系統性回顧與總結。

報告期：

2019 年 4 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日。

編制依據：

遵循香港聯合交易所《主板上市規則》之附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》和全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告編寫指南（G4）》。

報告發佈：

本報告以中英文版本在中國水務官方網站發佈。

http://www.chinawatergroup.com

誠摯歡迎社會各界（讀者）就本報告和中國水務在環境、社會及管治方面的工作提出意見和建議，請通過以下方式與我們聯繫：

電話： 852-3968 6666

電子郵箱： info@chinawatergroup.com

中國水務集團有限公司
CHINA WATER AFFAIRS GROUP LIMITED

☎ 852-3968 6666
香港：香港灣仔港灣道18號中環廣場64樓6408室
Hong Kong: Suite 6408, 64/F, Central Plaza,
18 Harbour Road, Wanchai, Hong Kong
FAX: 852-2950 9642

☎ 86-10-6369 4855
北京：北京市豐台區總部基地16區20號樓13-15層
Beijing: 13-15/F, Building 20, Section 16, ABP,
Fengtai District, Beijing
FAX: 86-10-6369 4800