

2024年度社会责任报告

2024 Social Responsibility Report



电话：0553-5013978

地址：芜湖市镜湖区赭山西路27号

芜湖华衍水务有限公司

Wuhu Hong Kong & China Water CO.Ltd.

本报告为年度报告，是芜湖华衍自2016年以来发布的第9份年度社会责任报告。报告本着客观、规范、全面的原则，详细展示芜湖华衍2024年度社会责任行动和业绩。

报告说明：

- 报告时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为2024年1月1日-12月31日，部分内容适当向以前年份追溯或向后延伸。

- 报告组织范围

本报告的组织范围覆盖了芜湖华衍水务有限公司，为了便于表述和方便阅读，以“芜湖华衍”“公司”或“我们”表示。

- 报告数据说明

报告使用数据来自公司正式文件和统计报告。

参考标准

- 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》
- 芜湖市地方标准DB3402/T 27—2022《企业社会责任报告编制及发布指南》

报告获取

- 本报告为中文版。
- 本报告以电子文件形式发布，您可以在芜湖华衍水务有限公司企业网站下载电子版报告
<http://wh.huayanwater.com>

报告目录

报告导读

报告说明

参考标准

报告获取

责任管理

01 高管致辞

03 简介

06 责任引领

07 责任沟通

08 责任荣誉

责任绩效

09 安全发展

13 创新发展

17 诚信发展

23 和谐发展

31 绿色发展

37 共享发展

责任展望

关键绩效

附录

读者意见反馈



高管致辞

在时代的浩瀚长河中，企业宛如一艘艘航船，而社会责任则是引领我们破浪前行的灯塔。2024年，对于芜湖华衍水务而言，是极不平凡的一年。这一年，我们以高度的责任感和使命感，坚守供水保障的初心，勇担社会发展的使命，在责任之路上砥砺前行，用实干与担当书写了属于芜湖华衍的精彩篇章。

我芜湖华衍以守护城市供水安全为己任，全力应对极端天气考验，科学调度保障供水稳定。同时，自2023年起受市政府委托，实施供水“补短板”项目，投入大量资源改造老旧小区供水设施，目前完成103个小区二次供水设施接管，提升管理水平，让市民用上更优质自来水。这些成果离不开全体芜湖华衍人的坚守与奉献，彰显了企业的社会责任与不懈追求。

这一年，我们紧跟时代步伐，大力推进数智化转型，构建了涵盖生产运营、客户服务、企业管理等多领域的智能化信息系统。智慧调度管理平台的打造，实现了供水设备的精准调度，有效降低了供水能耗，提升了客户满意度。我们通过QC小组活动、发明专利申请、软件著作权登记等举措，激发员工创新活力，推动企业技术进步与产业升级。在创新发展的道路上，我们不断探索、勇于突破，以科技创新为引擎，为企业的可持续发展注入了强大动力。

这一年，我们积极践行环保理念，建立健全环境管理体系，通过ISO14001环境管理体系换证审核，实现了经营活动对环境影响的最小化。我们积极响应政府号召，参与生态环境建设，开展了一系列环保宣传活动，如义务植树、水源地保护、节水宣传等，引导公众树立环保意识，共同守护我们的美丽家园。绿色发展不仅是企业的责任，更是我们对未来的承诺。我们致力于在经济发展与环境保护之间找到平衡，努力实现企业与自然的和谐共生。

这一年，我们始终将员工视为企业最宝贵的财富，致力于构建和谐稳定的企业内部环境。我们为员工提供了完善的薪酬福利体系、丰富的职业发展机会、安全健康的工作环境，组织了多样的文体活动，如劳动技能竞赛、健步行比赛、三八妇女节活动等，增强了员工的归属感与幸福感。同时，我们还积极履行社会责任，开展了“华衍·思源”品牌公益活动、“小小抄表员”暑期体验活动、捐资助学、敬老院关爱等系列公益行动，展现了企业的社会担当。我们深知，企业的价值不仅体现在经济效益上，更体现在对社会的贡献上。我们希望通过自身的努力，为社会传递正能量，为构建和谐社会贡献一份力量。

这一年，我们严格遵守法律法规，坚持合规经营，强化内控管理，落实诚信透明经营行动，营造了良好的商业运营环境。我们发布了《个人信息保护管理制度》，确保了用户个人信息的安全与合理利用。同时，我们还通过召开行风监督员座谈会、开展用户满意度调查等举措，广泛接受社会监督，不断提升服务质量和公信力。诚信是企业的立身之本，我们始终坚守诚信经营的原则，以诚信赢得市场、以诚信赢得客户、以诚信赢得社会的尊重与认可。

展望未来，我们将继续秉持创新与绿色发展理念，持续深耕技术创新，积极推进智慧水务建设，实现管网调度、生产运行、客户服务和企业管理的全面升级。同时，我们将把握“双碳”机遇，推广清洁能源低碳技术，助力碳达峰、碳中和目标。我们将继续坚守“以客为尊”理念，优化服务品质，以“华衍·思源”公益品牌引导公众关注水资源保护。此外，我们将加强与政府、用户沟通合作，参与地方标准制定，推动城市公共事业高质量发展，为芜湖市和谐发展和用户美好生活不懈努力。

芜湖华衍水务有限公司总经理
二〇二五年五月



芜湖华衍水务有限公司

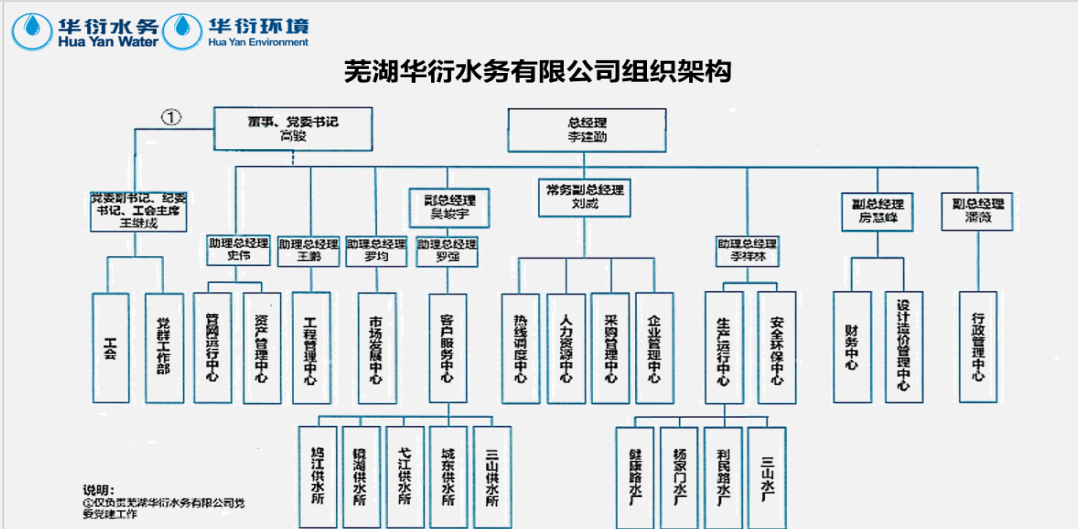
芜湖华衍水务有限公司是一个有着87年历史的供水企业，多年来凭借优质的水质全方位的服务体系，全力保障江城的生产生活需要，获得区域用户的一致好评。2005年企业改制，由香港中华煤气与芜湖市建投共同投资设立。截止目前，芜湖华衍先后投入了20亿元，完成了杨家门水厂二期扩建工程、利民路水厂二期工程、三山水厂工程、备用水源工程、健康路水厂引水工程项目以及管网改造和新建工程等项目。

公司下辖四座制水厂、五个供水所（鸠江供水所、镜湖供水所、弋江供水所、城东供水所、三山供水所）、一个工程公司。供水能力75万吨/日，主要承担着向芜湖市江南片及湾沚区、繁昌区和南陵沿线等部分区域的供水任务。

WUHUAYANWATER
WUHUAYANWATER



组织结构图



责任引领

在承担企业使命、履行社会责任的历程中，公司逐步走出了一条以使命为引领的履责之路，并有意识地将社会责任融入企业战略与企业文化中，推动责任践行、开展责任管理，实现企业使命、社会责任和可持续发展的有效统一。

共同愿景

打造中国一流水务公司

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

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

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。

企业价值观

领导才能、多元技能、安全可靠
大局视野、思维革新、以客为尊
正向沟通、团结共赢、结果导向



责任沟通

我们重视与利益相关方的良好关系，通过各种途径主动识别与评估利益相关方的需求和期望，以此作为管理决策的重要参考依据。

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	- 成立芜湖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 - 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 - 科学放鱼 “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

责任荣誉

- 荣获 斯里兰卡质量与生产力促进协会颁发的“ICQCC优胜级”奖项
- 荣获 2024年全国QC小组成果发表“示范级”成果三项
- 荣获 2024年全国QC小组成果发表“专业级”成果两项
- 荣获 全国模范职工之家
- 荣获 安徽省模范职工之家
- 荣获 安徽省文明单位
- 荣获 芜湖市发布社会责任报告优秀企业
- 荣获 芜湖市“一改两为”先进集体
- 荣获 芜湖市五一劳动奖状
- 荣获 芜湖市市级文明单位标兵



安全发展

做好安全生产工作，是企业生存发展的基本要求，是事关员工及群众生命财产安全，是事关企业发展稳定的大事，这也是我们一贯的宗旨。

从源头到龙头全过程水质安全管理

芜湖华衍形成了“从源头到龙头 全流程零风险”的质量管理模式，秉持“匠心制水、水质至上”理念，严格把控水质。公司强化取水口原水保护，通过在线监测与人工检测相结合，实时跟踪原水水质，建立应急预案体系，完善与疾控中心、环境监测站的联合监测机制，实现原水水质数据共享，提升应急能力，并推进备用水源地建设，实现城市供水双水源布局。

控制制水环节，提升出厂水质

公司各水厂生产管理人员每天按流程巡查水厂，定期清淤沉淀池、清洗清水库、清扫电器设备、维修保养泵组等制水设备，确保设施处于最佳状态。各制水环节均配备水质在线监测设备，全面掌握水质情况并优化净水工艺。经过工艺提升，各水厂出厂水的浊度长期稳定在0.20NTU以下，远优于国家标准。芜湖华衍出厂水及管网水水质合格率保持100%。

项 目	芜湖华衍	国 标
菌落总数	20	100
色 度	5	15
浑浊度	0.5	1
pH	6.8-8.5	6.5-8.5
铝	0.15	0.2
高锰酸盐	2.2	3
余 氯	0.3-1.2/0.05	0.3-2/ 0.05
THMs	比值和0.7	比值和1

保障供水“最后一公里”水质安全

为保障城镇供水“最后一公里”水质安全，芜湖华衍积极协调市发改委、住建局等部门，推进二次供水设施接管工作。明确接管范围、制定计划，按“应接尽接”原则，完成103个小区的二供移交接收。通过专业管理和技术创新，提升二次供水管理水平，保障市民喝上更干净优质的自来水。

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、定期进行安全巡查、开展8次应急演练并及时修订预案以提高应急响应能力。



管网爆管应急抢险演练



应对大范围停水应急桌面演练



水厂断电应急处置预案演练



保安反恐专项应急预案演练



消防疏散演练



防汛应急演练

应对气候变化

芜湖华衍位于长江南岸，受夏季台风、汛期和冬季暴雪、极寒天气影响。为应对这些挑战，公司编制《芜湖华衍应对自然灾害应急预案》，成立三防指挥部，按政府和集团要求，提前做好预防工作。加强供水设备的排查与维护，对供水管网、原水输水管线等供水设施进行不定期的巡查检查，及时消除安全隐患。



应对高温与寒潮，全力保障供水安全

夏季高温致芜湖用水需求激增，芜湖华衍24小时待命，加大管网巡检力度，排查修复漏点，加强水厂设备维护，实时监控管网压力并优化调度。同时，开展违规启用消防栓专项整治行动。多措并举保障居民和企业正常用水，成功应对高温挑战。



11月中旬，公司提前应对寒潮，全面巡查维护供水管道及设施，对受灾小区水表井、水表箱、阀门等进行保温处理，补齐老化、缺失保温材料。同时，统计补装量，优先使用库存物资降低成本，增加市政管网检测点位，确保水质安全。这些措施有效保障了居民冬季用水安全。

为做好抗寒保供工作，公司供水服务中心增加对桥管裸露的排气阀保温设施巡查，并且在12月底前完成排气阀保温套的缺失补装，保障冬季管网设施的安全。



识别应对极端天气风险

公司识别评估因气候变化导致的极端天气对业务运营带来的风险，制定《极端天气专项应急预案》，建立预警机制，分级应急处置方案，恢复方案，配备应急保障物资等，必要时进行基础设施改造，以保障我们公共事业业务的连续性。

重视安全文化建设，加强员工安全培训

公司通过建立安全文化体系，涵盖领导力、风险识别、安全培训等要素，推动全员安全意识提升。2024年，安全风险中心对全体员工开展《员工安全环保卫生手册》培训，还组织了风险管理制度、水厂反恐防范、安全警示、安全管理体系等专题培训，人均培训20小时。同时，组织主要责任人及安全管理人员考取安全管理员证，特种作业人员100%持证上岗。此外，公司定期开展水源污染、停电、火灾等应急预案演练，优化应急处置流程。通过智能监测系统和数字化平台，实现供水全流程实时监控与自动化预警，保障供水安全。



创新发展

党建创新引领发展

我们深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻新时代党的建设总要求，以党的政治建设为统领，推进全面从严治党，营造良好的政治生态，为芜湖华衍高质量发展提供坚实政治保障。公司领导班子提高政治站位，强化政治功能，提升组织力。围绕全年部署，汇聚各方智慧，凝聚各方力量，团结带领干部职工锐意进取，砥砺前行，成功应对各种困难挑战，引领企业破浪前行。



2024年1月19日，芜湖华衍党委召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题民主生活会。市住建局党委委员、副局长丁敏生同志和市公用处副处长苗青秀同志到会指导。芜湖华衍党委领导班子成员参加会议。

和谐发展凝心聚力

2024年7月1日，中共芜湖华衍水务有限公司委员会庆祝中国共产党成立103周年暨“两优一先”表彰大会顺利举行。会议举行了新党员入党宣誓仪式，对公司2024年度优秀党支部、优秀党务工作者及优秀党员进行了表彰，并提出公司需以党纪学习教育点燃芜湖华衍党建新引擎，紧扣理想信念、抓实理论学习、挺膺担当落实，用实际行动奋力谱写芜湖华衍党的建设和改革发展新篇章。



从严治党全面深入

公司党委激活党组织和党员活力，突出“抓常、抓实、抓新”。通过标准化建设、创新党员发展机制、开展书记项目、述职评议考核、深化党建品牌体系、评选表彰先进及推行“智慧党建”，全面提升党建工作质量和实效。

深化正风肃纪反腐，推动全面从严治党。制定党风廉政建设和反腐败工作要点，开展党纪学习教育，党委班子成员带头讲党课，组织学习研讨，确保全体党员“学纪、知纪、明纪、守纪”，营造风清气正的政治生态。

“充电赋能”强本领

立身百行，以学为先。2024年9月21-23日，公司9名基层党组织书记参加了市住建系统在芜湖市委党校举办的2024年“万名书记进党校”党组织书记培训，进行集中“充电赋能”，进一步更新知识结构，提高履职能力和水平，促进企业发展。



党建引领惠民生

“党建引领惠民生 供水服务零距离”供水服务进社区活动，将暖心服务送到群众身边，2024年11月21日，为进一步优化供水营商环境，秉承“以客为尊”的服务理念，组织党员志愿者走进新里城小区开展“走进社区送暖心服务活动”。



加快发展新质生产力

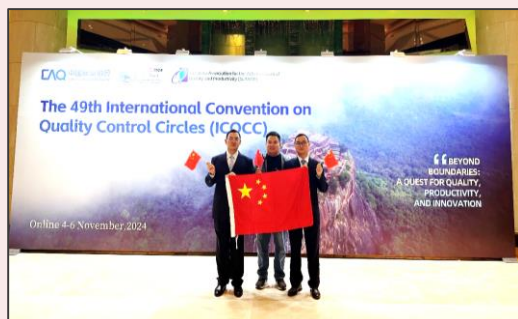
为实现高质量、可持续发展，高效蓄积新质生产力是企业发展的方向。芜湖华衍聚力创新求变、聚合发展动能，让新质生产力在高质量发展中发挥强劲的推动力和支撑力。

公司始终坚持创新驱动发展，将知识产权作为企业核心竞争力的重要组成部分。全力支持员工开展创新研究，增强员工成就感，实现公司和员工共同成长。2024年，芜湖华衍获得发明专利1项、软件著作权19项，发表国家级刊物论文21篇。

芜湖华衍参加了2024年全国QC小组成果发表交流活动一期和二期，通过专家严格评审，最终斩获了3个“国家示范级”奖项、3个“国家专业级”奖项，获奖率100%。2024年3月，芜湖华衍《降低居民用户工单投诉率》项目在“2024年国际质量管理小组会议（ICQCC）”推荐成果发表交流活动中脱颖而出，斩获国际“优胜级”奖项。



芜湖华衍QC小组参加全国QC小组成果发表交流



《降低高峰供水期滤池气动阀门故障率》项目荣获国际ICQCC金奖

公司通过QC小组活动培养“工匠”员工，持续提升芜湖华衍产品与服务的质量水平，使创新之火生生不息。

大力推进数智化转型，构建了涵盖生产运营、客户服务、企业管理等多领域的智能化信息系统。通过大数据、物联网、人工智能等技术的深度应用，实现了生产过程的自动化监控与智能调度，客户服务的线上化、便捷化，以及企业管理的精细化、科学化。



公司打造了智慧调度管理平台。系统整合了管网压力、流量、水质、热线等实时数据，利用数据分析和智能算法，实现了对供水设备的精准调度，有效降低了供水能耗，管网漏损率及客户投诉率大幅降低，同时保障了供水的稳定性和可靠性，大幅提升了客户满意度。

泵站无人值守



2024年5月31日，芜湖华衍增压泵站全部完成无人值守改造。此举推动了相关技术的持续进步和产业升级，还为的可持续发展注入了新的活水利行业力。

水气服务一体化



推进营商环境建设，构建“15分钟服务圈”和“24小时服务模式”。公司与芜湖中燃共享网点，互换终端设备，实现水气业务一站办理，提升用户满意度，创新智能化服务。

诚信发展

我们严格遵守各项法律法规和规章制度,坚持合规管理,强化全流程监督管控,落实诚信透明经营行动,倡导公平、公正竞争,努力营造良好的商业运营环境。

合规管理

内控管理是企业稳健运营的基石,依托集团信息化战略部署契机,公司对内部管理体系进行全面梳理与优化,依照《规章制度管理制度》要求,统一制度格式,在结合公司实际的基础上,目前已发布制度59项,通过制定详细的内控制度与流程,明确各部门职责与权限,确保各项工作有章可循、有据可查。

自2024年4月起,公司每月召开内控专项会议,强化合规与风险管控。通过定期会议,公司明确各部门的职责,梳理业务流程中的风险点,并制定了针对性的管控措施。



风险管理

芜湖华衍高度重视反垄断合规风险,2024年度未发生过腐败及反垄断相关的诉讼案件,修订了《法律事务管理制度》。为保障用户工程建设的自主选择权,制定了《用户工程自建须知》,明确用户可自行建设或委托有资质单位实施供水工程建设。同时,通过签订《告客户书》,向用户详细告知相关流程和注意事项,确保用户知情权。这些举措不仅体现了企业对用户自主选择权的尊重,也有助于减少因限制竞争行为带来的反垄断风险,符合国家强化反垄断、维护市场公平竞争的要求。



政策学习

为提升公司治理水平,适应法律法规要求,减少经营风险隐患,9月2日,芜湖华衍进行新版《中华人民共和国公司法》培训,公司经营管理层、各部门负责人及业务骨干悉数参加,由公司外聘法律顾问律师作为培训讲师。



章程修订

在2024年7月1日新公司法施行的大背景下,为了确保公司的运营符合最新的法律法规规定,避免潜在的法律风险,芜湖华衍对公司章程进行修订,并进行了新章程备案。

新章程调整了股东会、董事会、监事会的职权和议事规则,明确各机构之间的职责分工和协作机制,提高公司决策的科学性和运营效率。通过修改公司章程,将优化措施以法律文件的形式固定下来,为公司的长期稳定发展提供制度保障。



信息保护

依据集团和板块的指导要求发布的《个人信息保护管理制度》,确保了公司在个人信息保护方面符合国家法律、行政法规的要求,保护个人信息权益,规范个人信息处理活动,促进个人信息合理利用,具有重大意义。



制度体系

芜湖华衍依据职业安全健康、环境、信息安全、质量、资产等五个管理体系的标准及指南，积极推进体系换版与运行工作。公司各项工作严格遵循新版《管理手册》和《程序文件》要求，确保有效落实。各部门通过开展教育培训，持续完善体系建设，强化员工执行意识，顺利完成了各项体系工作任务，管理目标和指标管理方案得到有效实现。

标准化建设

芜湖华衍负责牵头起草的《城镇自来水厂清水池清洗技术规范》于2024年12月17日由市监局（知识产权局）正式批准发布，地方标准的制定将对进一步促进芜湖市供水服务标准化、规范化，不断改善和提升广大自来水用户的服务体验，具有积极意义。



签署申报利益冲突

公司组织全体员工学习《员工商业道德规范行为守则》，签署利益冲突声明书并申报，督促员工在执行职务活动的时提高警觉，在任何与企业利益有冲突的事宜上做出合乎职业操守的决定。

申诉与举报制度

公司鼓励员工及与公司往来的利益相关方对企业内的不当行为、舞弊及违法行为向公司或上级集团进行举报。

规范收费 提升服务

芜湖华衍秉持规范、透明的收费原则，严格遵循政府规定，明确收费标准，并通过官网、营业厅等渠道公示费用构成，确保用户清晰了解。公司运用先进技术实时监控水价，强化系统管理，防止擅自更改水价；同时，加强收费人员培训，提高服务水平，保障收费准确公正。

为方便用户，芜湖华衍提供多种缴费渠道，包括营业厅、手机银行和网上支付等，并建立内部审核与投诉处理机制，及时解决用户问题，保障用户权益。规范收费不仅增强了用户信任和满意度，也为公司赢得良好声誉。未来，公司将持续借鉴先进经验，创新服务，为城市供水事业贡献力量。



精益质量服务

公司配备有24小时服务热线及抢维修班组，全年无休，为用户提供持续的服务支持。我们严格规范客服人员的业务操作、仪容仪表、言行举止，并通过轮岗、内外部等培训，有效提升客服人员的服务技能。我们接到各种形式的投诉后在1个工作日内与用户沟通，进行核查，3个工作日内向用户作出处理结果答复。在第三方“客户满意度调查”中，公司整体客户满意度评分达到了98.5%。

深化大客户走访，赋能服务升级与合作共进

公司客服人员主动出击，深入到各个大客户单位进行面对面的交流。通过实地走访，客服管家们详细了解了客户的用水情况、需求变化以及对供水服务的意见和建议。主动耐心细致的服务态度和高效务实的工作作风也得到了客户的广泛认可和感谢。



诚信赋能供水服务

在当前形势下，芜湖华衍积极履行社会责任，全力推进城乡供水一体化工程，努力提升供水服务质量和水平。公司通过优化资源配置和管理创新，克服了诸多困难，确保了供水服务的稳定和高效。

芜湖华衍始终将用户需求放在首位，不断完善营商环境，通过前置服务做到“想在用户前面，做在用户前面”。同时，公司简化便民流程，实现用户“零跑路”，并推出多项贴心举措，贴近用户需求，进一步提升了供水服务的质量和水平。



聆听民意，共促供水服务新提升

为进一步加强企业诚信建设，提升供水服务质量和公信力，芜湖华衍于1月3日下午召开供水行业行风监督员座谈会，聘请20多名来自各行业的同志担任行风监督员。此次座谈会旨在通过社会各界的监督与建议，促进供水服务的持续优化，推动企业诚信经营，为用户提供更优质、更安全的供水服务，助力新一年工作的全面提升。



补短板项目推进

芜湖华衍受芜湖市政府委托，自2023年起实施供水“补短板”项目改造工程，将企业社会责任置于首位，充分发挥专业优势，投入大量人力、物力，致力于解决老旧小区用水安全问题，获得了用户和政府的高度认可。

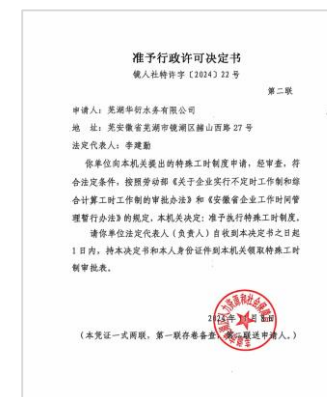
该项目涵盖34个小区的升级改造，内容包括优化室外给水管网布局、增设或改造二次供水泵房、小区立管改造以及水表改造（一户一表、户表出户）。通过这些措施，项目不仅切实保障了老旧小区用户的用水安全，还显著提升了用水体验，同时有效降低了城市供水漏损率，节约了水资源。

2024年4月25日，天香苑二期作为第一批次改造小区顺利完工。该小区的供水管网及二次供水系统均进行了改造升级，改造后的标准化二供泵房让用户切实感受到工程质量的高标准和工程技术的先进性。



员工权益保障

为了进一步强化员工的权益保障机制，并确保非标工时制的实施严格遵循劳动法律法规，经过全面而细致的筹备工作，芜湖华衍在2024年成功完成了非标工时用工的合法审批流程，并且已向人力资源和社会保障局进行了正式的备案登记。



和谐发展

芜湖华行始终将员工视为最重要的财富和可持续发展的基础,保障员工权益,注重员工发展,努力实现员工与企业的共成长、同发展;我们关爱员工生活,积极营造轻松、愉快的工作环境,构建和谐稳定的劳动关系,让每一位员工充分享受职业生活的价值感和满足感。

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%。

社会保障与福利

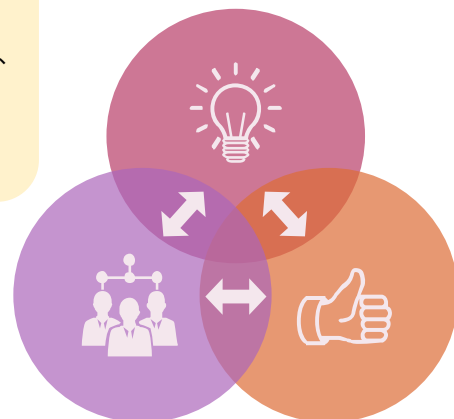
建立完善的薪酬福利体系,全员参加养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金等“五险一金”,及时足额缴纳各项费用,并为员工购买职工补充医疗保险、重大疾病保险等企业补充保险。实行带薪休假,组织全员开展年度健康检查,发放节假日福利费、高温费等生活补贴。

缴纳五险一金

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

提供假期福利

法定节假日、带薪年假、
婚丧假、产假、夫妻育儿
假、父母护理假.....



提供福利

防暑降温费
团体意外险
重大疾病保险
补充医疗保险
复转退军人慰问金
员工体检
工作餐
劳动防护用品
.....

员工培养

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

公司依照“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。



人才发展

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。

劳动技能竞赛



为弘扬工匠精神,全面提高员工专业素养和业务技能,营造积极进取、创先争优的良好氛围,2024年5月公司举办了“技能争辉 匠心飞扬”为主题的劳动技能竞赛。此次技能竞赛分客户服务、生产技能、微视频三组进行,针对不同的竞赛内容,设置不同的竞赛方式,共有来自各部门60名员工参加角逐。

劳模工作室和技能大师工作室正式成立

2024年11月，芜湖华衍劳模工作室和技能大师工作室正式成立了，揭牌仪式在实训基地隆重举行，芜湖华衍总经理李建勤、工会代表、劳动模范、技能师傅代表出席揭牌仪式。



目前，工作室共有1名劳动模范以及12名技能师傅组成，初期学员35人，是一支政治可靠、技艺精湛、创新领先的优秀团队。劳模工作室注重发挥劳模的引领和示范作用，以技术创新为目标，为公司的发展注入了强大的动力。师傅们将聚焦技术难题，开展技术攻关和创新实践，通过“传帮带”的形式，真正提升一线技术水平，以实现“降本增效”为目标，不断提升公司的核心竞争力。



该工作室的成立不仅标志着芜湖华衍在人才培养和技术创新方面迈出了坚实的一步，更是对公司一线技术人员的辛勤付出和卓越贡献的肯定与激励。



开放沟通

公司倡导开放、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。



通过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，以及设置总经理信箱、电邮、公告栏、内刊等沟通方式，畅通内部沟通渠道，确保员工能与管理者实质性沟通，使意见能公开、正面表达，发挥“保险阀”作用，提升信息沟通管理水平。

关爱员工

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

为员工提供安全、健康的工作环境，高度重视员工的身心 and 心理健康，引导员工健康生活，快乐生活。

- ◆ 每年定期安排员工体检，体检覆盖率100%。
- ◆ 针对体检出现的健康问题，组织健康讲座。
- ◆ 建立健全安全管理体系，提供职业安全培训，提升员工安全应急能力。

芜湖华衍妇女联合会正式成立

6月20日，芜湖华衍有限公司妇女联合会成立大会暨第一次妇女代表大会圆满召开。芜湖市妇联领导参会指导，公司党委书记高骏，党委副书记、总经理李建勤，党委副书记、纪委书记、工会主席王继成出席会议。大会选举产生了公司妇女联合会第一届执行委员会委员。并召开第一次执委会议，选举产生了公司妇联主席、副主席。以“党建带妇建，妇建促党建”为原则，推动芜湖华衍妇女事业发展，让越来越多的女性同胞勇立新时代潮头，绽放“半边天”风采。



丰富员工生活

芜湖华衍定期举办形式多样、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。



芜湖华衍工会围绕“职工之家”建设，推进组织与服务创新，提升职工幸福感和归属感。其坚持工会工作与供水保障融合，通过实践活动提高职工素养，2024年分别获“安徽省模范职工之家”“全国模范职工之家”称号。

情暖三八节 巾帼绽芳华

女职工凭借着“巾帼不让须眉”的勇气和担当，在公司各自的工作岗位兢兢业业、恪尽职守，在供水事业中展现“她力量”，2024年芜湖华衍开展多姿多彩的三八妇女节活动，让女职工们度过一个礼暖、情暖、意更暖的节日。

唯美鲜花献巾帼

在这特殊的节日里，公司领导层亲自将一束束鲜花送到女职工们手中，祝她们三八节快乐，当贴心的祝福、芬芳的鲜花与女职工的笑脸融合在一起时，大家收获的不仅仅是鲜花，更多的还有一份感动。



巧手慧心做手工

公司组织女职工来到鸠兹湾，做手工、游览风景、户外自助烧烤，在欢声笑语中，女职工们共同分享着这份节日的喜悦与幸福，以独特的方式庆祝“三八”妇女节的到来。



“绿色生活 低碳同行” 百人健步行比赛

4月26日上午，芜湖华衍举办“绿色生活 低碳同行”为主题的百人健步行比赛，一百四十七名健步爱好者齐聚芜湖神山公园，共赴这场“活力之约”。公司希望通过开展健步行比赛来引导更多人追求健康文明生活方式，在运动中增强体质、分享快乐、凝心聚力，以更加昂扬、更加自信、更加健康的姿态投入到工作生活中。



走进水厂，探寻水的秘密 —— 举行“职工六一亲子活动”

缤纷六月，七彩童年，为加强职工亲子之间沟通与交流，提高供水文化建设，公司开展以“多彩六一 与你童乐”为主题的水厂开放日活动，特邀公司员工家庭参观水厂制水工艺流程和节水教育基地。用参观和做游戏的的形式，让小朋友们在节日里收获知识，分享快乐。



送清凉嘱安全，芜湖华衍领导层慰问一线员工

夏季骄阳似火，持续高温。芜湖华衍党委书记、董事高骏、总经理李建勤带队来到芜湖华衍下设各厂站、供水所，看望并慰问了正在高温下辛勤工作的一线员工。为他们送去了饮用水、绿豆冰糖和仁丹等防暑降温物资，保障员工们在高温环境下也能保持良好的工作状态。



绿色发展

加强环境管理

作为有担当的水务、环境行业企业,努力将自身经营活动对环境的影响降到最低。芜湖华衍建立健全环境管理体系,加强应急与监测管理,推广环保文化,以实现高质量绿色经营。



环境管理体系

严格遵守国家环境相关法律法规,并参考ISO14001标准建立健全环境管理体系,以全生命周期观点控制或影响各业务过程的方式,防止环境影响被无意地转移,公司积极响应政府提升生态环境的号召,坚持以高标准建设和运营环保设施,不断提升生态环境服务水平。

重大环境
污染事件

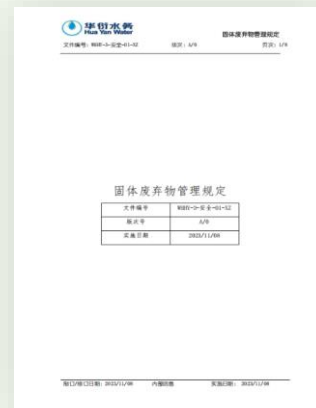
0件

芜湖华衍顺利通过ISO14001环境管理体系换证审核。此次换证审核顺利通过,是对公司认真贯彻环境管理体系相关工作的认可,也将为公司后期相关工作开展起着重要的基础保障作用。



体系
换
证

芜湖华衍2024年制定了固体废物管理制度,对固体废弃物进行科学地分类、收集、贮存、处理,从而达到合理利用废弃物,减少废弃物的排放对环境造成的影响,



制
度
建
设

应急与监测

公司应急管理体系包括事前监测预防、事中响应及保障生产和服务连续性、事后复原全过程,其中事前风险管理进行监测预防是重点。有计划地组织安全环保等应急预案演练,通过各种形式的演练,查找应急预案中存在的问题,进而完善应急预案,提高应急预案的实用性和可操作性;检查应对突发事件所需应急资源的准备情况,发现不足及时予以调整补充,做好应急准备工作;增强参与演练人员对应急预案的熟悉程度,提高其应急处置能力。

自然灾害-防汛应急演练



应对气候变化做好供水管理



积极应对雨雪及低温天气带来的供水影响,预先筹划各项抗寒保供措施,提前做好应急抢修装备检查、车辆检修和物资储备工作,抢修队伍24小时值守,保障安全供水。

环保文化

通过组织各种环保知识培训和环保活动建设环保文化,提升员工的环保意识,让员工熟识公司的环境方针,认识到他们对环境管理体系有效性的贡献,包括对提升环境绩效的贡献,从而能自发地履行环境保护。

安全知识大比拼 共筑防线保平安



在第23个全国“安全生产月”，为广泛普及安全生产知识，深植安全风险理念，6月19日上午，芜湖华衍举行安全知识竞赛，旨在强化员工的安全意识，提高安全防范能力，为安全生产和生活保驾护航。

环保宣传团建活动

减塑大作战

世界地球日当天，芜湖华衍组织40多名志愿者在漳河区域进行水源地保护、垃圾清理、塑料捡拾等活动，倡导大家保护水源，爱护水环境，为地球家园“捡塑”、“减塑”，共同守护绿水青山。



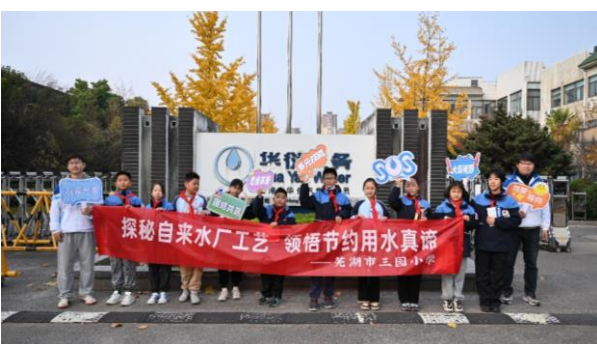
春光无限好 植树正当时

在春风和煦、万物复苏的三月，芜湖华衍积极响应国家号召，组织了主题为“以蓝为友 为地球充值”的义务植树活动。经过大家的共同努力，一排排整齐的树苗很快便种好了，大家用实际行动践行环保理念，为城市的美化贡献自己的力量。



节水宣传

芜湖华衍组织学生参观水厂，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。



“节约用水 你我同行”进社区活动

2024年3月22日是第三十二届“世界水日”，芜湖华衍联合芜湖住建局节水办开展“节约用水 你我同行”为主题的宣传活动，旨在引导公众认知水、珍惜水、爱护水，进一步营造全民保护水资源的良好氛围。



“全国城市节约用水宣传周”节水宣传

2024年5月11日-17日是第33个全国城市节约用水宣传周，芜湖华衍联合市住建局、古城社区在芜湖古城举行“城市节约用水宣传周”启动仪式，旨在动员广大市民共同关注水资源，营造全社会节水氛围，树立可持续发展意识，使广大市民在日常生活中养成良好的用水习惯，推动全社会共同参与节水行动。



芜湖华衍文明创建结硕果 获第十三届安徽省文明单位殊荣

芜湖华衍被中共安徽省委宣传思想和意识形态工作领导小组授予“第十三届安徽省文明单位”荣誉称号。这是对公司各项工作的综合检验与评价，更是一个新的里程碑，标志着公司精神文明创建工作迈上了新台阶，实现了新突破。

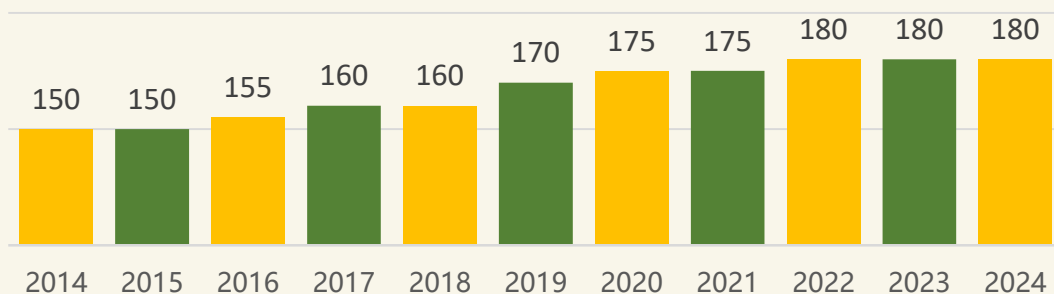


共享发展

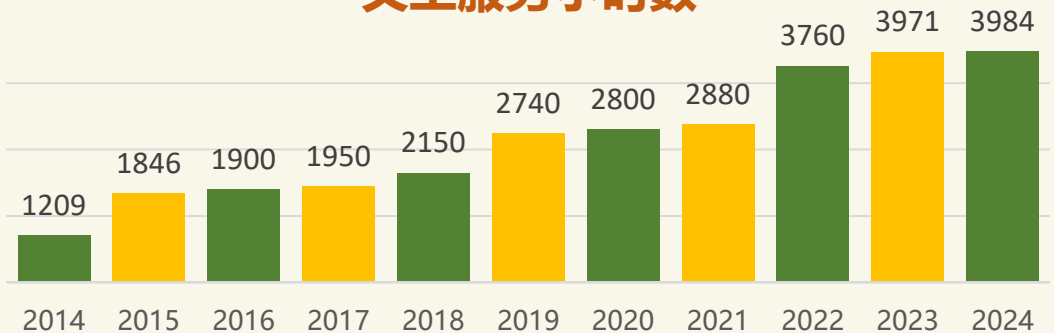
作为公用事业企业，芜湖华衍矢志不渝地秉承企业社会责任理念，深化公益服务，积极履行保护生活环境的使命。公司将通过“华衍·思源”品牌活动，持续探讨水资源现状、展示先进工艺，并通过专业论坛、徒步健身大赛等多样化活动，推广绿色生活理念。

2024年，芜湖华衍计划开展以水源地保护为核心的社会责任公益活动，通过“和水做朋友”亲水实践课程、“关爱母亲河，保护水源地”环保实践活动等举措，增强公众对水资源保护的认识和参与度。同时，芜湖华衍水务有限公司积极响应芜湖市政府号召，发起主题为“兹源于爱善重于行”的99公益日-加油徽姑娘线上公益捐款活动，彰显企业的社会责任感。通过系统的活动体系和责任行动，芜湖华衍期望影响并带动更多利益相关方参与和支持，共同为建设美丽宜居的节水型社会作出贡献。

华衍义工数



义工服务小时数



浓情“粽”意迎端午 情暖飘香敬老院

为弘扬优秀传统文化，倡导敬老爱老的传统美德，6月6日上午，芜湖华衍志愿者前往湾沚永太敬老院开展“万粽同心为公益”端午节主题关爱活动，为老人们送去节日的温暖和祝福，陪他们提前度过了一个欢乐祥和的美好时光。



“小小抄表员”暑期体验活动

8月22日，芜湖华衍联合芜湖生活频道开展“小小抄表员”暑期体验活动，采用网络直播方式，邀请芜湖知名主播全程主持，来自北塘小学、凤鸣湖实验小学、芜湖师范附属小学等近16名小学生走进了“华衍小课堂”，实地参观水表检定车间，并开启一段抄表员职业体验之旅。活动给青少年儿童提供一个全方位、多层次的用水教育体验，建立正确的用水观、节水观，丰富孩子们的暑期文化生活。



弘扬双拥传统 凝聚军心民心

在中国人民解放军建军97周年来临之际，芜湖华衍水务党委积极开展“八一”双拥慰问工作，公司党委书记高骏同志、党委副书记总经理李建勤同志分别率队，到芜湖市消防救援支队、市交警支队、市镜湖区人民武装部、等单位，向部队官兵、消防指战员和交警们送上慰问品，并向他们致以崇高的敬意和节日的问候。



与爱同行 “益”起出发

在这个充满爱心与关怀的九月，芜湖华衍水务有限公司党委、工会、妇联、团委积极响应芜湖市政府号召，发起了一场主题为“兹源于爱善重于行”的99公益日-加油徽姑娘线上捐款活动。公司领导层高度重视，带头捐款，员工们热烈响应，大家纷纷伸出援手，通过线上平台进行捐款。据统计，芜湖华衍此次99公益日捐款活动参与人数近130人，共筹集善款3483.75元。这笔善款将全部用于帮助芜湖市困难妇女儿童及家庭，为他们解决生活中的实际困难，改善生活条件。



爱满重阳节，浓浓敬老情

为弘扬中华民族敬老、爱老、助老的传统美德，营造欢乐祥和的社会氛围，引导社会大众成为爱老助老的参与者、贡献者、引领者，10月11日上午，公司副总经理潘薇带队走进芜湖沈巷敬老院，为老人们送上关怀，并向老人们表达了亲切的问候。



爱心助力传递温暖，情系学子筑梦未来

芜湖华衍作为公用事业型供水公司，始终牢记企业的使命和担当，把安全可靠，以客为尊的企业价值观融入到城市供水工作中，树立大局视野，以高度的责任感和使命感，回馈社会、服务大众，这种企业价值观和担当精神也深深的激励着更多的爱心组织和个人参与其中。



9月26日下午，公司工会主席王继成、副总经理吴峻宇带队前往赭山街道办事处，带着满满的爱心为社区的学子送去关怀，通过发放助学金的形式捐资助学，点亮学生们的求学路。

善心筑梦 情暖特教

9月29日下午，公司总经理李建勤来到芜湖市特殊教育学校，以个人名义



捐赠爱心物资。活动中，总经理李建勤深入了解了学校的教学环境和生活设施，并与特殊学子们进行了趣味互动，为孩子们分发文具，传递温暖。

希望可以激励更多的社会力量关注特殊儿童，共同为他们的成长和发展贡献力量。

生命需要热血 爱心需要行动

无偿献血是传递爱心、拯救生命的崇高公益事业，我们积极响应献血办无偿献血公益活动的号召，每年组织参与。



责任展望

展望未来，芜湖华衍将秉持创新与绿色发展理念，持续深耕技术创新，积极推进智慧水务建设，实现管网调度、生产运行、客户服务和企业管理的全面升级。同时，把握“双碳”机遇，推广清洁能源低碳技术，通过水厂光伏设施发电和智慧节能项目，助力碳达峰、碳中和目标。公司将继续坚守“以客

为尊”理念，优化服务品质，以“华衍·思源”公益品牌引导公众关注水资源保护。此外，加强与政府、用户沟通合作，参与地方标准制定，推动城市公共事业高质量发展，为芜湖市和谐发展和用户美好生活不懈努力。

服务铸就华衍品质 专业成就水务未来

本段详载公司2024年经济、雇员、环境、安全和社会方面关键绩效指标。

经济表现		
	单位	2024
业务		
客户数量		
售水量	万立方米	20704
水厂取水总量	万立方米	25356
水厂自用水总量	万立方米	552
自用水率	%	2.23
管网漏损率	%	12.93
财务		
营业收入	万元	60,464
资产总额	万元	202,705
净资产收益率	%	13.03
纳税总额	万元	6,649

雇 员		
	单位	2024
总数		
员工总数	人	557
男性员工比例	%	71.81
女性员工比例	%	28.19
35岁及以下员工比例	%	23.88
36岁至55岁员工比例	%	64.27

	单位	2024
总数		
56岁及以上员工比例	%	11.85
硕士及以上学历员工比例	%	2.87
本科学历员工比例	%	36.80
本科以下学历员工比例	%	60.33
少数民族员工比例	%	0.54
残疾员工比例	%	0.9
自愿离职雇员		
男性员工自愿离职流失率	%	2.51
女性员工自愿离职流失率	%	0.36
35岁及以下员工自愿离职流失率	%	2.15
36岁至55岁员工自愿离职流失率	%	0.72
56岁及以上员工自愿离职流失率	%	0.00
新入职雇员		
报告期内新员工就业人数	人	8
正式员工劳动合同签订率	%	100
员工发展与培训		
员工培训支出	万元	106
开展员工培训	次	184
员工培训总时长	小时	29221
员工培训平均时长	小时	51

安全表现

	单位	2024
雇员		
安全生产费用	万元	3,399.82
安全生产事故数	次	0
开展安全检查次数	次	146
安全应急演练次数	次	14
安全应急演练参与人次	人次	193
开展员工安全培训	次	52
员工安全培训参与总人次	人次	3983
安全宣传支出	万元	3.31
新增职业病人数	人	0
因工伤损失的工作日数	天	0
员工职业健康检查率	%	100

社会表现

	单位	2024
客户服务		
客户满意度	%	98.5
客户投诉记录	条	46
客户投诉解决率	%	100
公益慈善		
开展员工志愿活动	次	16
参与员工志愿活动人次	人次	2880
捐赠支出	万元	7

环境表现

	单位	2024
能源管理		
能源消耗总量	吨标准煤	8173
汽油消耗量	升	130746
柴油消耗量	升	1863
天然气消耗量	立方米	3153
总用电量	MWh	65312
外购电量	MWh	65312
万元营收能源消耗量	吨标准煤/万元	0.14
应对气候变化		
温室气体排放总量（范围一、二排放）	吨二氧化碳当量	46385
温室气体排放量（范围一排放）	吨二氧化碳当量	438
天然气（固定燃烧源，生产运、食堂营用）	立方米(m3)	3153
车用柴油（移动燃烧源）	公升(L)	828
车用汽油（移动燃烧源）	公升(L)	130746
制冷剂R134a补充量（车辆及办公空调、除湿机、冷干机等用）	公斤（kg）	5
制冷剂R410a补充量（车辆及办公空调、除湿机、冷干机等用）	公斤（kg）	50
灭火系统七氟丙烷初始填充量	公斤（kg）	2280
温室气体排放量（范围二排放）	吨二氧化碳当量	45947
万元营收温室气体排放量（范围一、二排放）	吨二氧化碳当量/万元	0.77

读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为了秩序改进芜湖华衍水务有限公司社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题。

选择（请在相应的位置选择打√）	很好	较好	一般	较差	很差
1.您对本报告的总体评价是	☐	☐	☐	☐	☐
2.您认为集团公司履行社会责任做得如何	☐	☐	☐	☐	☐
3.您认为本报告的设计如何	☐	☐	☐	☐	☐

4.您对本报告的建议：

5.您对集团公司履行社会责任的建议：

