



钱江水利
QIANJIANG WATER RESOURCES

2021 年度 社会责任报告

QIANJIANG WATER
SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT



钱江水利开发股份有限公司

2021 年度社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

前 言

2021 年公司按照股东大会决议要求，以“规范管理、改革创新、提质增效、科学发展”的要求夯实公司发展基础。公司以“创一流、创标杆”为主线，全面贯彻“明方向、求创新、抓发展、强管理、防风险”高质量发展思路，扎实推进各项工作，取得了良好的经济效益和社会效益。

公司自上市以来，我们一直谨记作为公用事业企业的责任和使命，不忘初心，把企业经营与履行社会责任有机结合起来，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。持续关注 and 尊重利益相关方的期望，确保用户、员工、投资者和各方参与者都能获得长期的价值提升。

1、报告编制原则

钱江水利开发股份有限公司（以下简称“公司”或“钱江水利”）2021 年度社会责任报告是根据《上海证券交易所〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关规定，结合公司在履行社会责任方面的具体情况编制。本报告本着真实、客观、透明的原则，系统的总结和反映了公司在履行社会责任方面的实践，旨在真实反映公司 2021 年履行社会责任的状况，以促进公司全面健康发展。

2、报告范围

本报告组织范围为公司及下属各分（子）公司，报告主要描述公司 2021 年面向社会、用户、股东、员工等利益相关方的社会责任实践与绩效。报告范围为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，每年度发布一次。

3、报告数据来源

本报告中的财务数据来自公司按照企业会计准则编制并经天健会计师事务所（特殊普通合伙）审计的 2021 年度财务报告。其他数据来自公司统计。

4、联系方式

钱江水利开发股份有限公司董事会办公室

地址：杭州市西湖区三台山路 3 号

电话：(0571) 87974387

传真：(0571) 87974400

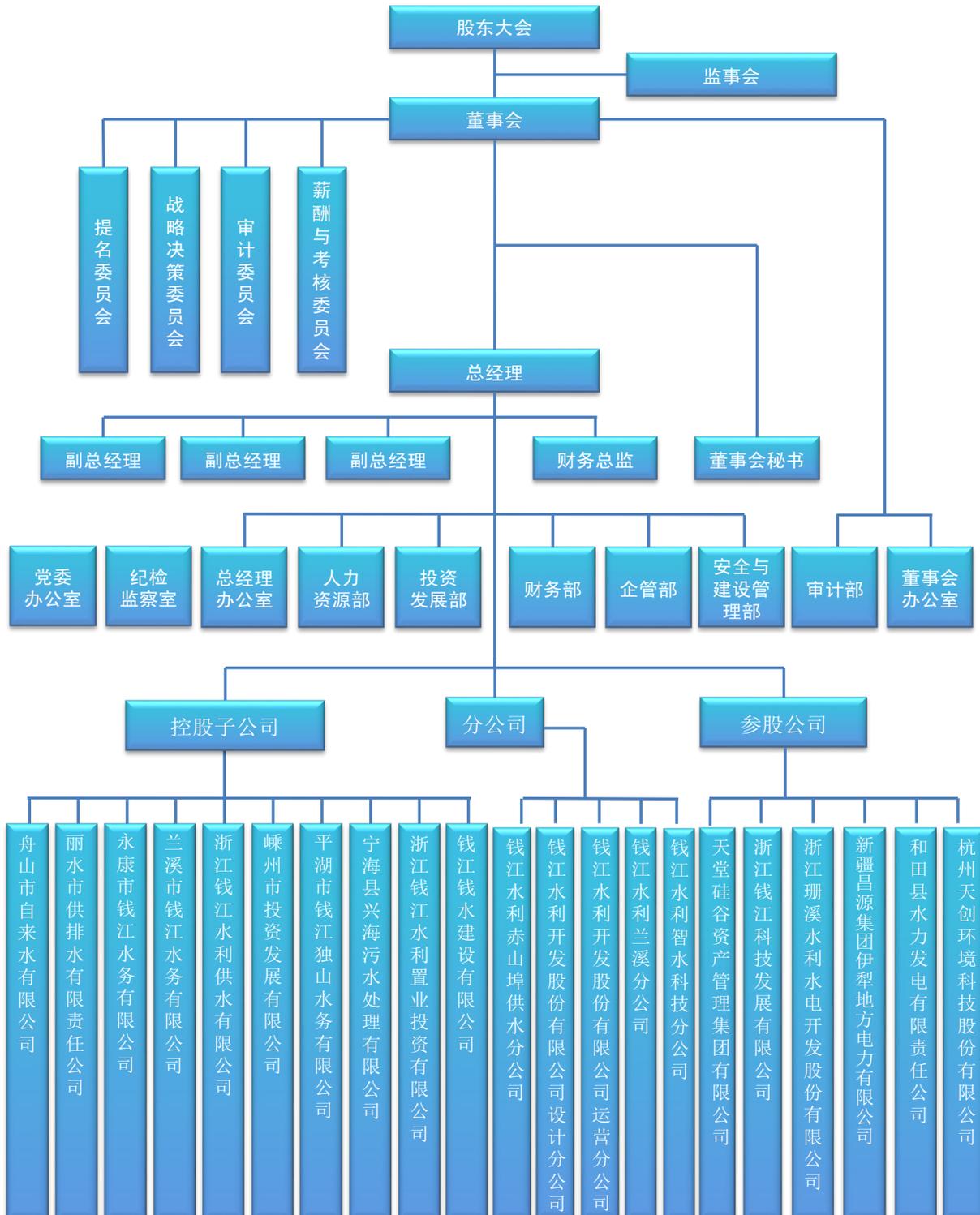
第一节 公司概况

钱江水利开发股份有限公司系根据浙江省人民政府浙政发〔1998〕266号《关于设立钱江水利开发股份有限公司的批复》，由水利部综合开发管理中心等联合发起设立，于1998年12月30日在浙江省工商行政管理局登记注册。总部位于浙江省杭州市。企业法人营业执照统一社会信用代码9133000071255815X4，股份总数352,995,758股（每股面值1元），公司股票于2000年10月18日在上海证券交易所挂牌交易，公司简称：钱江水利，股票代码：600283。2006年12月27日公司完成股权分置改革，2015年2月15日公司非公开发行人民币普通（A股）股票67,665,758股。

公司是一家以制水、供水为主业，同时经营污水处理和市政管道安装业务的国有控股公用事业类上市公司，水务资产地处浙江省内，公司拥有完整产业链条，享有厂网一体化、供排水一体化优势。公司总供水设计规模180万吨/日，总污水处理设计规模51万吨/日，目前拥有10家控股子公司，5家分公司，6家参股公司。



治理结构



公司履行社会责任情况



一、对股东责任

（一）完善公司治理结构，维护股东权益

公司严格按照《公司法》、《上市公司治理准则》、《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规的要求，不断完善公司治理结构。2020年，组织制订《公司关联交易实施办法》和修订《公司高级管理人员年薪管理办法》、制订《公司专项奖励管理办法》。公司以董事会为核心领导作用，突出监事会、独立董事和外部审计机构的监督作用，强化股东在公司重大事项决策上的决定地位。同时，在公司董事会领导下，公司管理层稳步落实相关工作，使公司持续稳健发展。

2021年，公司召开1次股东大会、4次董事会、4次监事会，审议了2021年度内发生的重大事项，包括定期报告、对外担保、项目投资建设等，保证了公司三会的规范运作与治理水平。

（二）坚持现金分红，重视股东回报

公司自上市以来，坚持为股东带来最大化的价值回报，实施连续、稳定、积极的利润分配政策，保持业绩稳定增长的同时，始终积极主动回报投资者，并制定了完善的利润分配政策。2012年，公司按照证监会《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》等要求，修订《公司章程》，把现金分红政策写进公司章程。2013年，公司董事会、股东大会审议并通过《公司未来三年（2013-2015）股东回报计划》。

公司严格遵照上述相关规定，制定利润分配方案。董事会、股东大会充分听取独立董事、监事会及公众投资者的建议，通过各种方式与公众投资者进行沟通和交流，接受独立董事、监事会及公众投资者对公司利润分配的监督。

公司2021年向全体股东分配2020年度利润，每10股派发1.5元（含税）现金红利，派发现金总额为52,949,363.7元。

（三）重视投资者关系管理，圆满完成网上接待投资者活动

公司积极推进投资者关系维护工作，努力保护投资者的合法权益。通过上证 E 互动，接听公开电话、接待投资者来访等多种形式积极回复投资者提出的问题，加强与投资者的交流与沟通。认真做好投资者、机构来访接待工作，解答问题，详细介绍公司业务，使投资者更准确、全面地了解公司整体运营情况。

公司通过微信公众号、投屏、漫画、小视频等多种形式进行宣贯浙江证监局在 3.15 期间开展以“保护投资者合法权益我们在行动”为主题的投保主题教育活动及浙江上市协会“第三届‘5.15’全国投资者保护宣传日”活动。结合投资者保护工作实际，扎实开展浙江证监局发布的《关于在辖区开展“为投资者办实事”投资者保护主体实践活动的通知》，全年完成八大项目实践活动。

公司于 2021 年 4 月 19 日、8 月 30 日分别组织进行公司 2020 年度和 2021 年半年度网上业绩说明会。业绩说明会切实拉近与中小投资者距离，有利于社会和广大投资者增强对公司信心。

（四）认真履行信息披露义务，确保各股东信息对称

2021 年度，公司及时、公平披露信息，并保证披露信息的真实、准确、完整。报告期内，针对重大事项和决议，公司及时发布公告，并在《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》等指定媒体上进行公开披露。在信息披露过程中，严格按照《公司信息披露管理制度》、《公司内幕信息知情人登记制度》等相关法律法规及指引的披露程序执行，同时在公司专门制定内部信息披露审批流程，使信息披露流程制度化。确保信息披露内容真实、准确、及时、完整，没有虚假、误导性陈述或者重大遗漏。

根据上海证券交易所上证公函 [2021]2332 号文件，公司 2020 至 2021 年度信息披露工作评价结果为 B（良好）。

二、对客户责任

钱江水利公司作为一家以制水、供水为主业同时兼营污水处理的公用事业类国有控

股上市公司，为社会提供放心水、严格执行排污标准是我们的社会责任。

（一）优化工艺，提升监测，确保用水质量

为确保安全优质供水，公司制定并推行《钱江水利标准化水厂评价标准》，该标准涵盖七大部分内容：水质、净水工艺、电气机械设备、自动化和信息化、科学管理、安全生产和水厂环境，共分为 30 多个评价类别、80 多个评价项目、240 多个评价点。

其中公司 A 级标准化水厂评价标准对出厂水质要求在达到国家生活饮用水卫生标准基础上还应达到标准化水厂出厂水质的优质标准。要求在浊度、余氯、pH 进行在线检测、整点记录，合格率需达到 95% 以上。对出厂水优质设定标准共 12 项，其中浊度要 ≤ 0.1 NTU，将出厂水浊度标准设定为 ≤ 0.1 NTU，实行严格、先进的出水标准是与国际上发达国家的出厂水浊度实际水平相接轨，降低浊度对确保安全优质供水提供了可靠保障。

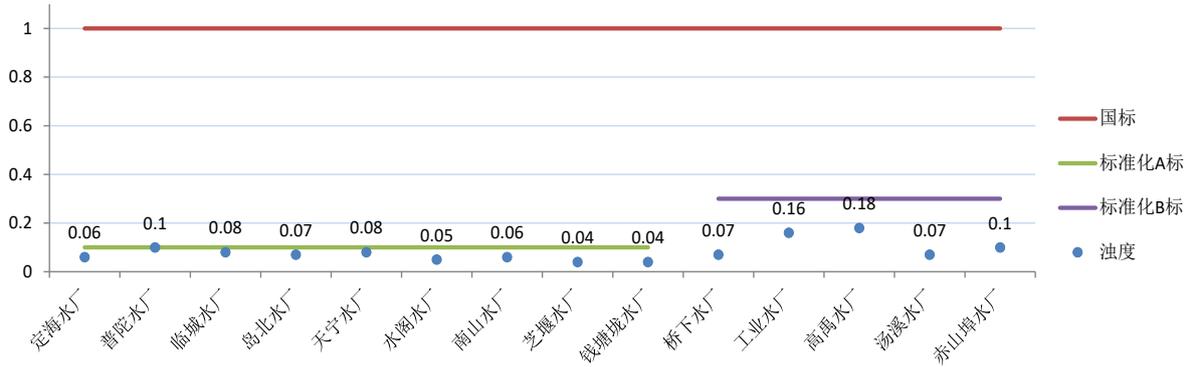
从原水到出厂水，水厂各工艺段配备了美国哈希在线水质监测仪表，对原水、滤后水、沉淀水、出水厂等关键指标进行 24 小时在线监测。实行班组、厂化验室、中心化验室三级水质检验体系，层层把关，确保水质安全；班组每 4 小时对原水、沉淀水、滤后水、出厂水的浊度、PH 值、余氯等进行检测。厂化验室每日对原水 17 项指标及出厂水 20 项指标进行检测；中心化验室每月一次对原水 33 项指标和出水厂 35 项指标进行全分析常规检测。

公司还具备完善的生产监控系统、安全防护系统、综合管理信息系统和防雷及接地系统。生产监控系统要求数据、信号采集覆盖生产全过程，数据位置正确率、模拟量、开关量、脉冲量综合误差达到规定的要求，所有数据进行自动存档；对主要生产工艺及控制误差要达到规定的标准。精确掌握生产数据，确保工艺细节精准达标，最终保障出厂供水水质。

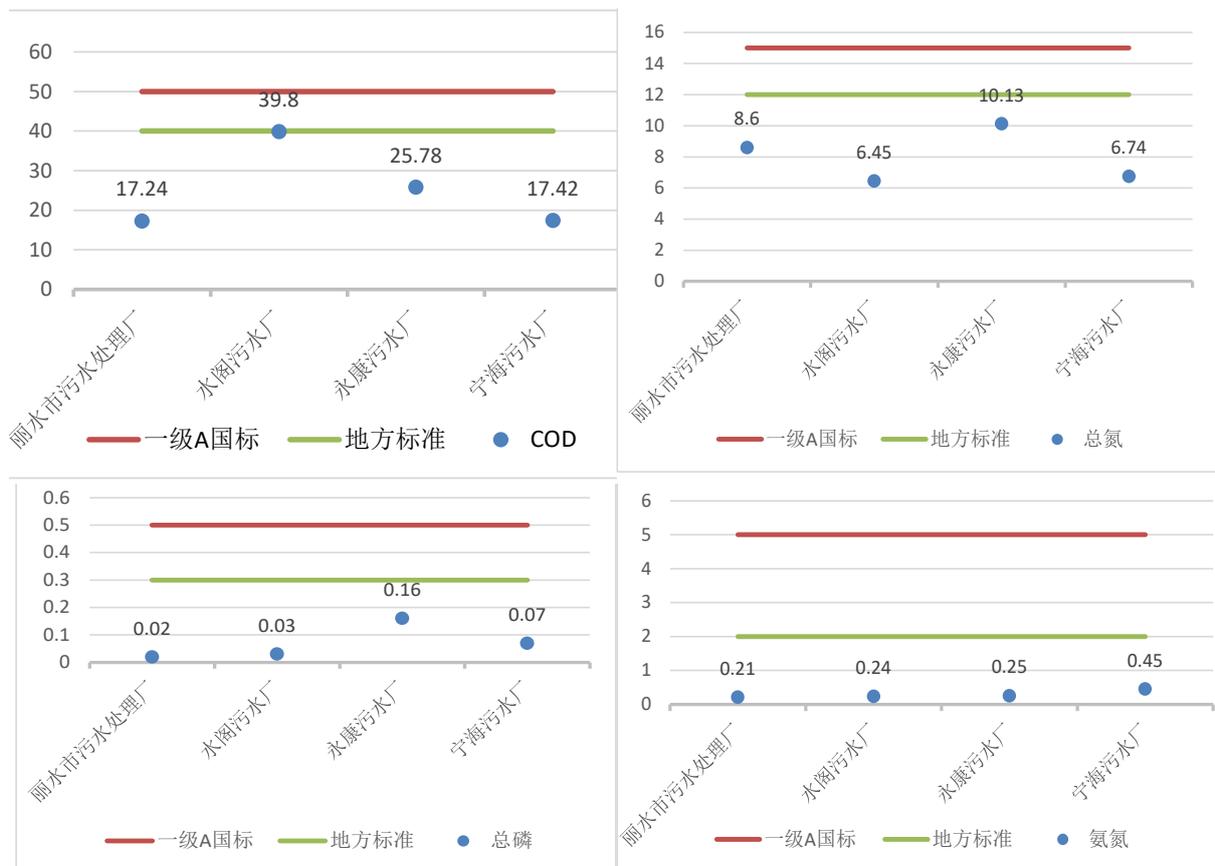
公司水质检测具备生活饮用水、水和废水、氯消毒剂、生活饮用水用聚氯化铝、水处理剂、次氯酸钠、噪声、环境空气、室内空气、土壤和沉积物、城市污泥 11 大类产品 678 项检验检测能力资质认定。

2021 年度，公司下辖主供自来水厂出厂水指标国标达标率 100%，内控达标率

99% 以上，各水厂水质均保持在较好水平，均优于对应的标准化水厂出厂水水质要求。
具体参见下图：



2021 年，公司下辖污水厂出厂水指标均按城镇污水排放一级 A 标准实现稳定达标，并已达到了浙江省地方标准，各污水厂 COD、总氮、总磷、氨氮等指标均保持在较好水平。具体参见下图：



舟山公司下属金塘水厂深度水处理提升工程已于 2021 年全面完工，对水质指标实施 24 小时在线监测，每日检验原水、过程水和出厂水的 17 项指标，委托第三方机构定期对原水 33 项及出厂水 106 项进行全项检测，形成了水质检验三级体系，确保出厂水水质符合浙江省标准化 B 级水厂标准和国家相关标准，综合合格率 100%。金塘老百姓从此用上了更加优质、放心的自来水。

金塘水厂的提升改造再升级是公司优化供水格局，提升供水水质的又一次成功探索，也成为了公司在供水道路上提升优质服务、保障群众健康福祉的点滴缩影。

（二）积极推动农村饮用水项目，实现城乡居民同质饮水

2021 年，公司深度践行城乡同质供水战略，以办好农村饮水民生实事为己任，以为群众办实事、解难题为出发点，千方百计解决群众实际困难，切实做好农饮水提标改造工程，保障群众生产生活用水。公司签订 7 座乡镇水厂、701 个供水点委托运营，业务范围覆盖舟山、丽水、金华等 7 个县市；舟山公司解决桃花岛、白沙岛等 2 万余名群众困扰多年的用水难题；供水公司完成开化、富阳、婺城区等地 498 个水站的建设，农村供水覆盖范围由城市向农村进一步扩大，累计解决浙江省 40 余万农村人口的饮水安全问题。同时，公司以城乡供水一体化为着力点，积极探索农饮水运维业务、农饮水设备销售业务，巩固和强化水务市场地位。

公司牵头组织起草的《农村供水工程一体化净水设备集成及安装规范》《农村供水工程运行维护标准》团体标准及企业标准顺利通过专家评审，公司农饮水规范化管理工作迈出重要一步。该标准是浙江省首个农饮水范畴的团体标准，也是公司在农村供水服务领域丰富实践经验的理论总结。

2020 年 10 月完成了舟山庙跟村区域管网改造工程，彻底解决了庙跟村的用水问题。2021 年村书记和群众代表一行三人将一面印有“管网改造惠千家，民生工程暖人心”的锦旗送到了营业所，对舟山公司竭尽全力保供水的优质服务表示由衷的感谢。

浙江省水利厅公布了 2021 年度农村供水规范化水厂名单，公司所属舟山市岛北水厂、金塘水厂、小高亭水厂，永康市南山水厂、兰溪市钱塘垅水厂共五座水厂榜上有名，公司农村供水工程规范化运行、优质化服务取得实效。



兰溪市钱塘垅水厂



永康市南山水厂

供水服务无止境。公司将继续以办好农饮水民生实事为己任，不断提升农村供水水质保障、综合调度、智慧运营等规范化水平，让广大农村群众长期喝上放心水，为提高农村居民用水的获得感、幸福感，助推乡村振兴持续注入“水”动力。

（三）二次供水取得较大成果

目前公司主要涉及二次供水业务的单位包括舟山公司、丽水公司、永康公司、兰溪公司四家公司。其中，舟山公司已实现二次供水统建统管；丽水公司于2020年9月对新建小区实施统建统管；永康公司所在城市尚未出台二次供水管理办法，未实施统建统管；兰溪公司于2019年6月对新建小区实施统建统管。舟山公司供水区域居民住宅户全部实施一户一表，供水企业抄表到户。丽水、永康、兰溪三家公司涉及的市区高层住宅建筑二次供水设施主要由房地产开发商建设，运行维护由物业公司承担。

2021年，公司积极拓宽二次供水业务版图，大力推动各相关子公司二供业务。在二供工作小组的积极推动下，舟山蓝水公司取得嵊州水务集团二次供水运维业务，实现二次供水业务外拓“零”的突破。二次供水工作小组积极推进二供管理标准及地方相关政策出台，《标准化二次供水泵房建设规范》已正式下发，《兰溪市已建高层住宅二次供水管理办法》已通过地方建设局颁布出台，永康二供相关管理办法也已完成上报。

2021年，舟山公司与定海区水利局合作承建定海区城乡清洁供水数字化建设及管护项目，对定海区的8个单村供水站水质指标监测和安防的集成设备的开发与运维，使得公司供水设备和数字化系统市场化运作，二次供水核心竞争力及自主研发能力实

现提升，走出具有海岛特色的城乡管理运维模式。

浙江省住建厅于 2021 年初下发了《关于加强城市居民二次供水设施建设与管理的指导意见》，对二次供水设施的建设和管理提出了更高的要求。根据有关规定，舟山公司、丽水公司、永康公司、兰溪公司四家公司将对已建成接管的泵房在二供设施门禁系统、视频监控系统、水质水量监控系统、数据监控平台这几个方面进行整改。

（四）维护、抢修，保障供水安全

减少管网漏损是供水工作的重要一环，检漏工常常需要昼伏夜出，带着检测仪器和设备穿行在深夜的大街，撬开井盖、听漏、合上井盖，不断走路，不断重复，为城市供水管网“听诊把脉”，仔细检查自来水管道的运行情况。

4 月 5 日，舟山蚂蚁岛全岛出现停水以外，登步岛全岛供水压力下降。得知险情后，舟山公司连夜分析全岛日常供水量数据和排查，综合判定登步岛至蚂蚁岛段 PE315 过海管道受外力撞击导致爆管并脱离。而后启动蚂蚁岛应急供水工作方案（船装水方案、水厂应急制水方案），经过实地查勘、管网接水口安装、水泵安装等工序，6 日晚顺利完成所有应急供水准备工作，7 日岛上居民的正常用水提供了有利保障。



7 月 4 日，永康公司 24 小时客服热线中心接到方岩镇老镇政府楼附近意外停水的消息，立即组织专业人员展开抢修工作，并调遣应急救援送水车为用户免费送水，真正把暖心服务落到实处。老年用户腿脚不便，现场工作人员还贴心的将盛满清水的水桶直接送到用户家中，解民忧办实事，得到居民的一致好评。

到居民的一致好评。

9 月 6 日夜间至 7 日凌晨，金华市婺城区安地镇、沙畈乡、箬阳乡等乡镇出现强降雨灾情。金西公司负责运维管理的部分农村供水站设施受损严重，当地居民群众用水面临极大困难。抢修人员在洪水中徒步 2 公里，经过连夜抢修，15 个受损的供水站全部恢复通水，保证用户正常用水。



（五）抗寒防冻保供水

2021年元旦，受强寒潮影响，浙江省气温“断崖式”下降，多地最低气温接近20年极值，全省开启“速冻”模式。为积极应对寒潮考验，消除低温冰冻隐患，公司上下一心、团结协作，全力打好抗寒防冻保卫战。

公司总部领导班子高度重视，第一时间对抗寒防冻工作进行了部署，按照防台防汛同等标准，督促各分（子）公司及时关注天气动态及气温变化，调配人力、设备、物资开展针对性抗寒防冻应急措施，强化冬防管理，保障供水工作安全平稳有序。



舟山公司结合以往冬季抗寒防冻工作经验，启动“抗击寒潮、防冻保暖”工作预案，落实领导带班、24小时值班制度，及时报送寒潮大风防范动态快报，开通12路外线，8路内线坐席，应急话务员由10人扩展至47人，组建42支共225人的应急抢险专业队伍，集结抢修车辆20余辆备战寒潮。所属各营业所不辞辛苦，及时强化裸露管道、水表等各类供水设施的保暖防冻工作，累计完成水表10.3万只，水管8千米的保温保暖强化工作，全面进入抗寒防冻临战状态。

丽水公司提前谋划，成立应急调度指挥中心，储备水表2万余只，工具50组，应

急保障车 25 辆等相关物资。元旦期间，近百名抗寒潮抢修队员不畏严寒，斗志昂扬，对部分区块供水管采取排空措施，避免了大规模的水表、水管冻裂；同时对城区厦河、天宁、灯塔等片区以及城乡结合区域分小组进行巡查、抢修，累计修复冻裂水表 532 只，水管、阀门 37 处，修复率 100%，确保居民正常生活用水。

永康公司及时检查各部门强寒天气应对工作情况，先后查看永康公司调度中心、南山水厂、桥下水厂、城市水厂迁扩建工程工地、城市污水处理厂、营业分公司及管道抢修点等现场情况；成立防寒防冻领导小组，下设排空管线组、应急抢修组、水表保暖组等多支作业小组，24 小时坚守一线，作业范围涵盖全市 37 个供水阀门，33 个村、社区共 4039 个水表。寒潮来势汹汹，抢险作业人员彻夜未眠，对气温极低的方岩、永祥两个片区进行排放作业，有效防止冰冻爆管，最大限度降低冻害损失。

嵊投公司加大对辖区供水管网的设施排查，确保头部值班室输水管道及一管线、二管线引水等工程管道的正常运行、安全输水。

赤山埠分公司强化责任落实，做好防滑垫、麻袋及维修材料等物资的备品备件管理，组织开展厂内照明、取暖、电气、管道等设施的全面检查，及时整改发现的安全隐患，全面落实抗寒防冻应对措施。

兰溪公司、供水公司、平湖水务公司、宁海公司等也都结合各自实际情况，修订完善抗寒抢险专项应急预案，加强巡查排查和值班值守，及时向供水范围内居民发布降温预警提示和防冻小知识，预防气温骤降对供水设施带来的影响，切实筑起抵御寒潮保障供水的“温暖防线”

（六）抗击台风“烟花”，保障正常供

台风来临前，公司总部领导班子高度重视，第一时间召开专题会议部署防台防汛工作，并下发《关于做好第 6 号台风“烟花”防御工作的通知》，切实强化组织领导，落实防台防汛责任，周密部署、科学调度，坚决把防汛防台各项措施做细致、做到位；同时要求各水厂、污水厂要加强对泵站等重要设施设备及低洼建筑物的巡查，强化水质突发时间的应急处理能力，切实保障供排水安全；在建工程要加强深基坑、高边坡、脚手架、模板工程及起重机械等关键部位的隐患排查，做好台风期间临时用电的防雨

措施，确保安全生产万无一失。

7月22日，舟山公司防汛抗台应急响应提升至Ⅲ级。各水厂对厂区内配电房、泵房等重要场所进行了隐患排查和加固，及时清点后勤保障物品和抗台物资；各区域营业所全面检查，组织人员在地势低洼处用沙袋进行围护，确保台汛期间的安全营业。台风登陆期间，舟山各地供水设施受到不同程度破坏，白泉、干览镇等部分区域出现供水压力不足，海水倒灌险情，舟山供水人不惧危险，逆风而上，全力开展抢修，在最短时间内消除了安全隐患。

7月23日下午，平湖水务公司全面落实防汛抗台各项准备工作，及时清点防汛物资，检查应急设备运行情况，疏通排水管道系统，加固屋面光伏板。党员先锋，冲锋在前，积极组织防汛党员突击队，24小时值守，时刻关注台风动态、水情变化及供水动态，做好信息报送和应对工作。

所属其他分子公司也密切关注台风动态，及时掌握雨情水情灾情，结合实际明确重点防范对象，严格落实“工作部署到位、制度完善到位、责任细化到位、隐患排查到位”防台防汛工作要求，最大限度减轻灾害损失。

（七）疫情防控筑牢防线

2021年，浙江省疫情形势严峻，特别是临近年底，全省又一次迎来疫情大考。公司始终严格贯彻落实上级单位及属地相关防控要求，全面从严从紧加强疫情防控。一是全面部署常态防控。公司召开办公会议、专题会议研究部署疫情防控具体措施，下发、传达、宣贯疫情相关文件35份（次），确保防控工作上下联动，全面渗透传达至每位职工。二是科学阻断传播途径。公司组织、督促下属公司及时完成新冠疫苗接种，确保“应接尽接”；全年坚持每日“零报送”、“扫码、亮码、测温”及公共区域消杀，采购防控物资4批（次），有效确保各项防控措施落实落细。三是勇担国企社会责任。12月初，浙江省绍兴市上虞区因疫情封城，上虞水务集团碳源告急，公司在了解到上虞水务集团困难后，排除万难第一时间将三车90吨碳源送至疫情一线。同时公司借用自身优势，多次捐赠次氯酸钠消毒液帮扶社区、政府及周边企事业单位，彰显国企担当，得到社会一致好评。

（八）“创现”工作，成绩斐然

公司为实现供水企业净水厂和营业所的现代化建设与管理，根据浙江省城市水业协会制定的《浙江省城市供水现代化水厂评价标准》、《浙江省城市供水现代化营业所（分公司）评价标准》及实施细则，积极推进“现代化水厂”、“现代化营业所”的创建工作。

2021年9月，舟山公司定海水厂通过浙江省现代化水厂评定，成为公司所属第5家现代化水厂，公司整体创现比例超过浙江省现代化水厂创建比例的1/4，创现比例全省第一。



2021年公司标准化建设工作延展扩面，持续深化：舟山虹桥水厂顺利通过浙江省现代化水厂验收；兰溪芝堰水厂向金华市水协递交省现代化水厂初验申请；金西营业所通过钱江水利B级营业所验收；兰溪钱塘垵水厂A级标准化水厂通过自评，已向公司申请验收。

组织专家组对兰溪公司B级标准化营业所进行正式创标前的咨询评价。专家组共提出需进一步整改内容62项，整改意见及建议72条。要求兰溪公司进一步加强对评价标准的解读领会，强化对相关台账系统汇总，为2022年正式创标奠定基础。

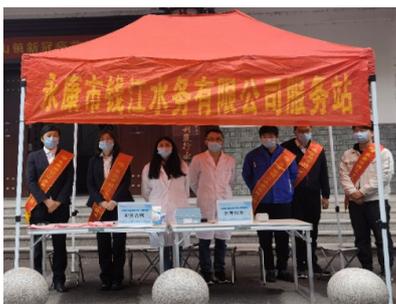
公司第一批标准化生产单位通过验收已快三年。为持续巩固标准化建设成效，动态调整标准化单位名单，根据评价标准，公司每三年将组织复审验收。现丽水天宁水厂和水阁污水处理厂标准化A级厂已完成复审自评，正式向公司申请组织专家复审验收。

（九）高品质服务，拉近与用户的距离

为提升公司服务质量，树立良好品牌形象，7月19日，丽水公司组织“96390”供水热线、营业窗口等对外服务人员及各网点综合人员开展了异常服务礼仪培训。通过开展服务礼仪培训，丽水公司进一步督促一线员工加强业务学习，提升自身综合素质，积极响应公司质量管理提升专项行动，让微笑助力服务质量提升，助推公司服务工作再上新台阶。

永康公司前往永康市龙山镇开展供水服务进社区活动，面对面为用户解决日常用水中遇到的困难。供水服务人员在龙山镇桥下东村文化大礼堂门口设立临时服务站点，

与用户“零距离”接触，耐心细致地向用户们讲解、宣传供排水常识，解答水质、水压、水费等与用户息息相关的问题；同时积极发放服务直男，向广大用户大力宣传微信缴费、支付宝绑定、电子发票推送等一系列便民利民措施，让居民群众真正感受到供水用水的便利。此外，公司在龙山镇行政服务中心正式设立供水服务窗口，现场为用户办理水表过户、立户、阶梯水量变更、混合用水定额比例申请等业务，有效拉近了公司与用户的服务距离，极大方便了群众生活。



舟山公司为进一步落实“最多跑一次”服务改革，以“互联网+服务”为依托，自主开发升级微信公众号、公司网站“网上营业厅”等营销服务平台功能，推动申报报装、维修、过户、缴费、开具发票等“一窗受理、一网通办、一站办结”，实现服务“零跑腿”，为群众用水业务办理提供便利。2021年共受理网上业务3533件。

兰溪公司升级营收报装系统，涵盖业务办理、收费管理、系统综合查询、短信通知、网上营业厅等功能模块，开通微信、支付宝网上缴费功能，功能覆盖面广，信息共享率高。通过公众开放日活动、监督团活动日、微信公众号，增加公司动态专栏、知识普及专栏，加大公司动态宣传力度，至2021年底，客户回访反馈满意度为99.83%。

三、安全生产责任

（一）着力推进安全生产标准化建设

2021年，公司对内结合年度安全生产目标责任书要求修订《安全生产标准化指导手册》，提升安全指导的实用性及可操作性。公司对外扎实推进安全生产标准化行业创标，目前5家公司已通过安全生产标准化二级评审，15家公司已通过三级评审，通过率100%，公司安全生产管理能力不断提升。

（二）强化隐患排查治理

公司以强化隐患排查治理为着力点，通过自查、专项检查、日常巡查等手段，消除事故隐患，为公司生产经营创造良好的工作环境。公司高度重视中国水务检查组对下属 6 个在建工程项目专项检查指出的典型问题，组织召开专题工作会议，督促落实问题整改，目前 158 项问题已全部整改到位；同时公司扎实落实“全覆盖”安全检查及复查整改工作。“全覆盖”督查反馈的 77 项问题已全部整改完毕；复查发现的 51 项隐患完成整改。

（三）开展宣教工作，做好安全生产防控

结合“落实安全责任，推动安全发展”安全生产月主题，制作安全宣传横幅、购置易拉宝进行主题宣传；结合党史学习教育，利用墙上电视屏幕循环播放《生命重于泰山——学习习近平总书记关于安全生产重要论述》电视专题片，引导岗位人员牢固树立安全发展理念，强化安全红线意识；发放《安全生产典型事故案例》画册和《突发事件与应急措施宝典》，并联合公司工会组织安全生产知识竞赛，提高公司全体人员安全生产知识和应急管理能力。

四、对员工责任

公司重视员工权益，在企业发展中关注员工成长，关心员工生活，建立完善的薪酬体系与职业发展通道，搭建多元化学习平台，倡导人文关怀，丰富员工文体生活，切实保障员工权益，为员工的职业生涯创造良好的发展空间。

（一）维护员工合法权益，与企业相伴成长

企业的发展，离不开员工的辛勤付出。公司通过多种措施保障员工的合法权益，2021 年，根据人社部通知要求，保证公司及员工利益，有效防控年金管理风险，及时启动年金受托计划变更工作。

公司对人力资源管理制度进行全面梳理，不断完善薪酬管理、绩效考核相关制度。

公司除了为公司员工提供具有竞争力的薪酬外，还致力于为员工提供完善的福利保障。

（二）强化队伍建设，提升公司员工队伍综合水平

2021 年公司完成各分（子）公司人力资源三年行动计划方案修订，对照方案，结合各分（子）公司经营发展实际，以引进一线必须岗位和结构性缺员人才为重点，持续推进人才交流及提升相关岗位员工综合素质。

（三）提升培训实效，建立员工素质培养体系

2021 年，公司开展培训共 8 期，其中管理类培训 3 期、业务类培训 5 期。公司本部及分（子）公司全年累计参加线上线下培训共 310 次，参与人数共计 3700 余人次。

公司组织机泵工岗位培训暨技能大赛，共 62 名机泵工岗位相关人员组成 21 支代表队参与本次培训竞赛。公司一线机泵工职业技能水平的提升，将进一步提高供水水质。公司以此为契机，大力弘扬工匠精神，培养和打造高素质员工队伍，进一步激发企业职工学技术、练本领的热情。



为进一步提高供水管道工的技能水平，激发广大职工“保安全、学技术、练本领、比技能”的工作热情，兰溪公司举办了供水管道职工技能竞赛，来自下属管道安装的 9 个安装班组 40 余名选手参加竞赛。通过举办供水管道工职业技能竞赛，兰溪公司以赛代练、以练促学，有效提升一线职工的操作技能和职业素养，同时也在公司掀起了岗位练兵、苦练技能的热潮，为企业高质量发展奠定了坚实的人才基础。

舟山公司举办第三届水质检测技能竞赛，本次水质竞赛共有来自定海水厂、临城水厂、岛北水厂、普陀水厂、金塘水厂、岱山公司的 6 支参赛队 12 名化验人员参赛。公司以此次竞赛为契机，深挖内在潜力，以不断磨练水质检测技术主推公司高质量发展。

赤山埠分公司开展了水质“臭和味”辨识能力专项培训。通过参加培训，赤山埠职工们有效提升了对水质臭和味的辨识能力，自觉加强对异常水质的识别，严格把好水质关，切实保障居民用水健康安全。

（四）营造和谐企业文化

公司工会积极履行职能，充分发挥工会组织作用，提供相关健身场所和器材，组织开展趣味运动会、演讲比赛、征文比赛等活动，加强员工之间的交流，提高员工对企业的认同感，提升企业凝聚力，实现了企业与员工的和谐发展。

5月14日，公司组织全体干部职工前往余杭区良渚古城遗址公园和良渚博物馆参观学习。深入探究中华历史之根，追寻民族文化职员，全面了解良渚文化，深刻学习以原创、首创、独创和外拓为特征的“良渚精神”，并将其作为推动公司高质量发展的工作动力。



为进一步加强女职工工作，更好地发挥女职工的“半边天”作用，7月5日，丽水公司召开了第一届妇女联合会成立大会，选举产生妇女联合会第一届执行委员会，这也标志着丽水公司妇联组织的正式成立。不断提升妇女工作的服务水平，增强女职工的凝聚力、号召力和影响力。

五、环境责任

（一）污染治理设施运行服务能力提升

2020年，经浙江省环境保护产业协会专家内审及外审专家组的现场核查，公司获得《浙江省污染治理设施运行服务能力评价证书（生活污水处理甲级）》，有效期三年。污水治理设施运行服务能力评价是中国环境保护产业协会为加强污染治理设施运营行业自律，提高污染治理设施运行服务质量，促进污染治理设施运行服务业健康有序发展而开展的能力测评工作。该证书的获得，



标志着公司在环境污染治理领域的处理运营能力得到进一步认可，同时也为公司市场化拓展奠定了坚实的基础。

（二）污水厂提标改造，严守环境保护

公司为保障出水水质达到浙江省清洁排放标准，对污水厂不断进行提标改造。

丽水市腊口污水处理厂设计规模 12 万吨 / 日，主要处理丽水市北城区生活污水和青田县腊口镇污水，2021 年 8 月 7 日开始试运行，10 月 22 日通过环保验收。执行《城镇污水处理厂污染物排放标准》GB18918-2002 一级 A 标准，《城镇污水处理厂主要水污染物排放标准》DB33/2169-2018，达标排放。

青田县中部组团污水厂设计规模 1 万吨 / 日，清洁排放提标改造已于 2020 年 11 月份开工，2021 年 7 月份完工并投入试运行。执行《城镇污水处理厂污染物排放标准》GB18918-2002 一级 A 标准，《城镇污水处理厂主要水污染物排放标准》DB33/2169-2018，达标排放。

永康公司城市污水处理厂四期工程规模 4 万吨 / 日，2021 年 11 月底试运行。处理后的污水达到执行浙江标准（《浙江省城镇污水处理厂主要水污染物排放标准》DB 33/2169-2018，目前运行正常。

宁海县兴海污水处理厂于 2020 年启动四期扩建及提标改造工程，2021 年 12 月完成主体工程，进入联合调试运行。污水处理后达到《城镇污水处理厂主要水污染物排放标准》（DB33/2169-2018）改扩建标准。浙江标准（《浙江省城镇污水处理厂主要水污染物排放标准》DB 33/2169-2018，严于《城镇污水处理厂污染物排放标准》GB18918-2002 一级 A 标准），达标排放。

六、创建文明单位，共享和谐发展

公司始终高度重视精神文明建设，以争创“全国文明单位”的要求开展群众性精神文明建设活动。

2009 年，舟山公司获得“全国精神文明建设工作先进单位”荣誉称号。

2016年，丽水公司在中共丽水市委的文件《中共丽水市委丽水市人民政府关于命名丽水市文明单位、生态文明村的决定》中，被授予丽水市文明单位称号。

2017年，嵊州公司荣获嵊州市“文明单位”。

2018年，平湖水务公司在平湖市精神文明建设委员会办公室下发的《关于命名表彰2016—2018年度平湖市级文明单位、文明村的通知》文件中，被授予“平湖市文明单位”的荣誉称号。

经过历年复审，上述单位至今保持这一荣誉称号。

七、“我为群众办实事”，扎实做好党建工作

公司党委把开展“我为群众办实事”实践活动作为开展党史学习教育的重要内容，按照切口小、发力准、效果好、可量化、可操作、可办成的要求，提出实践活动具体要求。

“我为群众办实事”实践活动从公司党委、公司总部直属支部、分（子）公司党组织三个层面开展，列出41个实项目清单，制定措施，落实责任，着力解决。其中，“推进浙江省舟山市普陀区桃花镇、朱家尖镇白沙岛老旧供水管网改造，提升2万农村群众用水质量”



项目被列为水利部党组直接组织和推动的第二批实项目，公司成立推进工作领导小组，督促舟山公司制定实施方案及工作计划，确保人民群众用水安全。实项目基本如期完成，解决了一批与群众切身利益相关的实事，进一步夯实党的群众基础，推进党同人民群众的血肉联系。

八、资质提升，成效显著

公司一直以来高度重视合同管理工作并致力于诚信体系建设，将“守合同 重信用”作为树立企业形象、促进品牌发展的一项重要抓手。在浙江省市场监督管理局公示的“守合同 重信用”企业评级名录中，公司凭借良好的信誉、规范的经营脱颖而出，2020年

成功入选 AAA 级“守合同 重信用”企业名录，每二年复审一次。AAA 级“守合同 重信用”企业评定要求参选企业具有健全的合同信用管理制度，良好的合同履行状况、较好的经营效益以及较高的社会信誉，且品牌影响力在行业中处于领先地位。公司获此殊荣，有力证明了社会各界及市场监管部门对公司坚持诚信经营的肯定与认可。

2020 年公司取得质量、环境、职业健康安全管理体系证书，2021 年公司顺利完成质量、环境、职业健康安全管理体系扩项及年度认证审核。本次认证审核充分检验了公司三体系管理运行的符合性和有效性，标志着公司在标准体系建设和综合管理标准化的道路上又迈出了坚实的一步。公司也将结合管理及业务发展需求进一步优化资质体系建设，持续为助推企业高质量发展增添行动力。



2021 年公司申报的《一种水厂净化装置》《一种混凝剂加料机构》《一种转盘滤池》及《一种给水厂用水处理装置》四项专利申请顺利通过国家知识产权局的审查，获得国家实用新型专利授权，水务技术创新工作再结硕果。

4 月 14 日，公司研发的软件产品《钱江水利设备全生命周期管理系统 APP (V1.0)》通过了中国版权保护中心的审核，成功取得计算机软件著作权登记证书。这是继《钱江水利设备全生命周期管理系统软件 V2.0》之后，公司在计算机软件研发方面取得的又一成果。该 APP 产品依托钱江水利设备管理系统，通过 4G 网络、NFC、二维码等技术，实现对公司总部、各分（子）公司设备管理数据的动态跟踪及一体化管理，有力地促进了公司设备管理及信息化水平的进一步



提升。

7月16日，公司顺利通过水利档案工作规范化管理三级单位评估。继浙江省“规范化数字档案室”达标之后，公司档案工作实现省级、部级双创标。



10月27日，金华地区首家、浙江省第二家政企联合水务行政执法机构——永康市供水综合执法办公室正式成立，旨在通过联合执法、信息共享等方式，弥补水务稽查人员执法权限不足的缺陷，预防和减少损害供水设施行为的发生。联合执法的创举树立了政企合作的典范，也成为永康公司建设高效能、高质量、高标准的供水网络，助力永康市打好“依法保供水、亮剑惠民生”攻坚战，持续优化营商环境奠定了坚实基础。

丽水公司正式通过国家工业和信息化部《信息化和工业化融合管理体系要求》（GB/T23001-2017）体系贯标认证，成功获得两化融合管理体系评定证书，公司在标准化工作上又向前迈进一步。两化融合管理体系评定证书的获得，标志着丽水公司在促进信息化和工业化深度融合方面取得显著成效并获得国家认可。



舟山公司在持续深化“三减”改革的基础上，大幅提升外线工程行政审批效率，实施用户报装容缺受理、用户在网厅申请“零资料”“零跑腿”、企业获得用水“零成本”等减免措施，累计完成“零收费”开户报装共计224件，大幅减免企业用户红线外给水接入工程费用，“零收费”项目实施覆盖率达100%。舟山公司的《规范收费项目实施“零收费”项目全覆盖》案例成功入选由舟山市营商办组织开展的“舟山市2021年度营商环境十佳典型案例”评选。

平湖水务公司积极组织垃圾分类知识竞赛，促进员工自发学习垃圾分类知识，提高垃圾分类投放的知晓率、参与率；同时加强垃圾分类基础设施建设，配置了颜色标识正确规范、便于投放的分类桶。平湖水务公司坚持垃圾分类“划区域、分专人、强监管”，建立考核机制，加强日常监督，切实让垃圾分类从口号变成习惯，不断提高员工爱护环境卫生的意识。平湖水务公司于2021年荣获“平湖市生活垃圾分类市级示范单位”荣誉称号。

永康公司城市污水处理厂获评“2021年度浙江省园林式单位”，这是永康钱江水务守护碧水蓝天、加强生态文明建设获得的又一殊荣。

永康公司城市污水处理厂办公生产去绿化及湿地总面积达11万平方米，绿化覆盖率达45.8%。厂区内绿植丰富、种类众多，绿草成因、果树成林，春季有玉兰盛放，夏季有翠柳成荫，秋季有金桂满枝，冬季有腊梅飘香。湿地区域内，水系纵横、水草丰茂，生态水塘波光粼粼，野生动物种类繁多，成为永康市一大亮丽的风景。2021年污水处理厂更是荣获“生态优美标杆污水厂”。已累计接待各级单位参观学习人员超过1000人/次。

结语

2021年，公司在股东及投资者权益保护、员工权益保护、用户权益、环境保护等方面承担了相应的社会责任，也取得一定成绩，促进了公司与社会、环境以及相关利益群体的协调发展。

2022年，公司将继续完善社会责任管理，在提高企业经济效益的同时，不断完善公司治理结构，提升公司治理水平，积极回报股东、保护员工的合法权益。同时，积极参与社会公益事业和生态环境保护，提高资源利用率，进一步强化社会责任意识，健全社会责任管理体系建设，在更多的领域更好的承担和履行企业的社会责任，为社会、经济、环境的和谐发展贡献更大的力量。