



成都市兴蓉投资股份有限公司
CHENGDU XINGRONG INVESTMENT CO.,LTD.

2012 年度社会责任报告



证券代码： 000598

证券简称： 兴蓉投资

目 录

关于本报告.....	3
第一节 综述.....	4
一、公司概况.....	4
二、公司治理与组织架构.....	5
三、利益相关方.....	5
四、2012年获得的部分荣誉.....	6
第二节 提供优质服务，满足用水需求.....	7
一、确保供水安全.....	7
二、努力提升服务质量.....	8
第三节 投身环保产业，发展绿色经济.....	9
一、达标运营，节能减排.....	9
二、持续开拓污水处理市场.....	9
三、积极延伸产业链.....	10
四、大力进军环保领域.....	10
第四节 科学规范经营，保护股东权益.....	11
一、保持良好的投资者关系.....	11
三、与投资者共享成长收益.....	12
第五节 关注员工成长，共建发展平台.....	12
一、完善保障机制，保护员工权益.....	13
二、充实教育培训，重视员工发展.....	14
三、加强企业文化建设.....	14
第六节 投身公益事业，共建和谐社会.....	15
第七节 携手合作伙伴，创建发展平台.....	17
第八节 后记.....	18
一、展望.....	18
二、读者意见反馈.....	18

关于本报告

报告承诺

本报告披露的所有内容，已经成都市兴蓉投资股份有限公司董事会审议通过。

时间范围

本报告为成都市兴蓉投资股份有限公司发布的第三份社会责任报告，报告时间范围为2012年1月1日至2012年12月31日，基于连续性和可比性考虑，对部分事项的说明适当作了前后延伸。

组织范围

成都市兴蓉投资股份有限公司及下属机构。

发布周期

成都市兴蓉投资股份有限公司社会责任报告为年度报告，每年随年报发布。

参考标准

本报告编写遵循《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》和《深圳证券交易所关于做好上市公司2012年年度报告披露工作的通知》的要求，参照中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心发布的《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR2.0)》和全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(2006版)，同时突出成都市兴蓉投资股份有限公司的企业特点和行业特色。

数据说明

本报告披露的财务数据如与年报有出入，以财务报告为准，其他数据来自公司内部统计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

指代说明

除非另有说明，以下简称在本报告中之含义如下：

- 1、兴蓉集团：成都市兴蓉集团有限公司
- 2、兴蓉投资、公司或我们：成都市兴蓉投资股份有限公司
- 3、排水公司：成都市排水有限责任公司
- 4、自来水公司：成都市自来水有限责任公司
- 5、再生能源公司：成都市兴蓉再生能源有限公司

第一节 综述

一、公司概况

成都市兴蓉投资股份有限公司（股票代码000598），是一家西部领先的城市综合环境服务商。

公司主营城市供排水和环保业务，现已获得特许经营权的供排水规模超过500万吨/日，居西部地区首位。公司业务区域已覆盖成都、西安、兰州、银川、深圳、海南等地。公司依托水务资产雄厚的业绩基石，紧紧抓住国家“十二五”规划中提出的大力促进环保新兴产业发展的契机，积极延伸环保产业链，大力拓展相关环保业务，目前已在污水污泥处理、垃圾渗滤液处理、垃圾焚烧发电等领域取得重大突破。

公司现下辖三家全资子公司，分别为自来水公司、排水公司和再生能源公司。

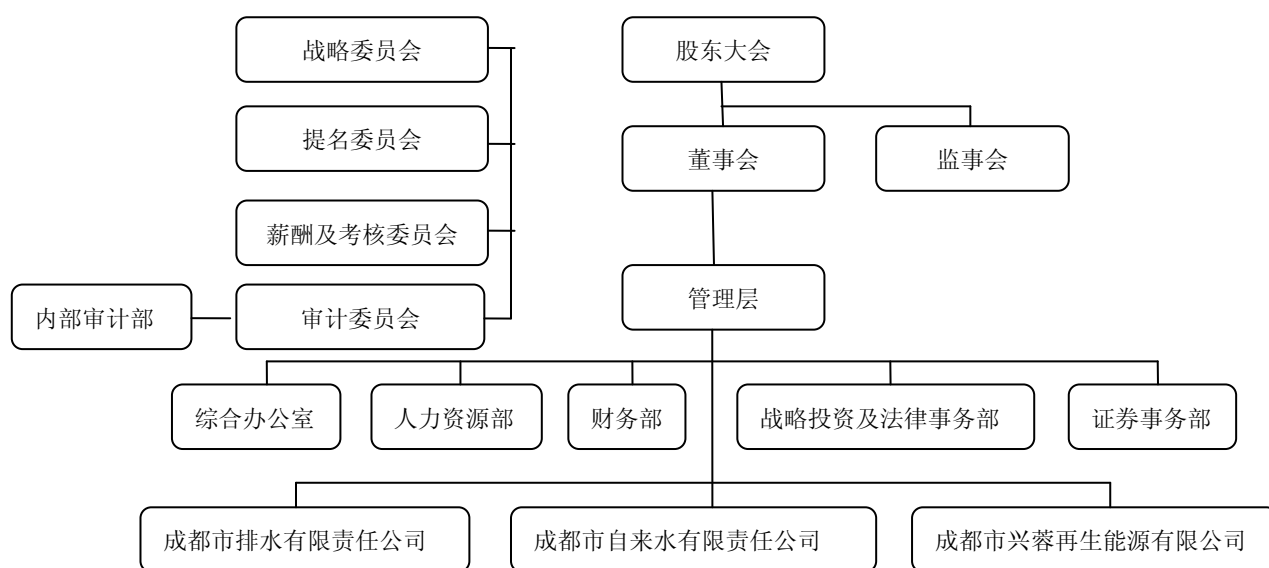
自来水公司拥有60多年的自来水运营管理经验，运营及在建的自来水规模为233万吨/日，是集自来水制造、输配、销售、服务为一体的大型供水企业，拥有“市政工程设计”甲级资质，具有开展供水项目规划、设计及咨询服务等业务的能力。其自主研发了国内领先的生产数据采集与监控（SCADA）系统、供水管网地理信息系统（GIS）、管网水力模型系统，率先在全国达到《生活饮用水卫生标准》全部106项水质指标。

排水公司拥有20多年的污水处理运营管理经验，获得特许经营权的规模为260万吨/日，拥有环保“污染治理”甲级资质证书，先后为全国十多家污水处理厂提供多批次技术解决方案，开发了多种具有自主知识产权的关键污水处理设备，多次获得“全国城市污水处理厂运行管理先进单位”和“全国十佳运营单位”等荣誉。其率先在国内投产运行污水污泥处理厂，处理规模为400吨/日，奠定了公司在污泥处理领域领先的市场地位。

再生能源公司主要从事垃圾渗滤液处理、垃圾焚烧发电等新兴环保业务，垃圾渗滤液处理业务运营及在建规模为2,300吨/日、垃圾焚烧发电业务在建规模为2,400吨/日，其经营的上述环保业务具有广阔的市场空间。

二、公司治理与组织架构

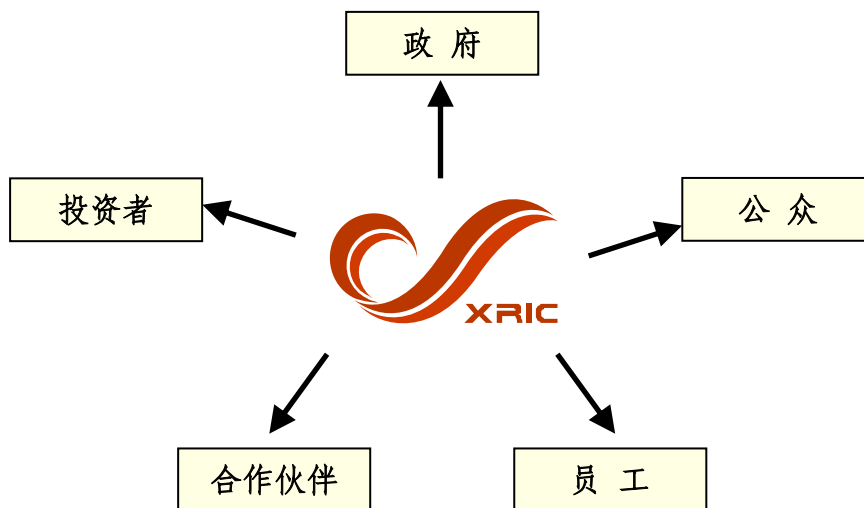
公司按照《公司法》等法律、法规、规范性文件和《公司章程》的规定，建立健全了较为规范的公司治理结构，形成了以股东大会、董事会、监事会及公司管理层为主体结构的决策与经营管理体系，依法履行《公司法》和《公司章程》所规定的各项职责。



公司治理未尽内容，参见公司 2012 年年报。

三、利益相关方

作为城市综合环境服务商，公司一直以为客户提供安全、优质的供水、污水处理等服务，切实关注和提升业务水平与服务质量为社会责任的核心；作为上市公司，我们始终以科学规范经营，确保与投资者共享成长收益为社会责任的根本；作为公众公司，我们以持续关注员工成长、热心公益事业、与合作伙伴携手共赢为社会责任的基础。



公司主要利益相关方

四、2012 年获得的部分荣誉

获奖单位	荣誉称号	评奖机构	获奖时间
公司	2011 年环境企业竞争力大奖	中国环境投资联盟	2012 年 3 月
公司	2011 中国主板上市公司价值百强	证券时报	2012 年 6 月
公司	2011 年水业十大影响力企业	中国水网	2012 年 2 月
公司	2012 年度中国水业最具影响力投资运营企业	中国水网	2013 年 2 月
自来水公司	2011 年度全国“安康杯”竞赛优胜单位称号	中华全国总工会、国家安监总局	2012 年 6 月
自来水公司	客户联络中心标准体系四星认证（简称“CCCS”）	CCCS 客户联络中心标准委员会、中国信息化推进联盟客户关系管理专业委员会	2012 年 7 月

自来水公司	中国倾听民意金铃奖——2012“年度十大优秀公共服务热线”奖	零点研究咨询集团	2012年11月
排水公司	2012年度宣传信息工作先进单位	四川省城镇供水排水协会	2013年1月

第二节 提供优质服务，满足用水需求

城市供水安全直接关系到广大人民群众的身体健康，面对我国各类水源污染事故频发的现状，公司高度重视供水安全管理，同时努力提升服务水平。

一、确保供水安全

（一）加强水质检测

自来水公司供水水质始终处于国内先进水平，水质率先达到国内《生活饮用水卫生标准》全部106项水质指标。其建立了水质在线仪表、水厂化验室和水质中心的三级水质监测体系，建立了饮用水水质安全信息网络管理工作站，在水质控制上形成了一套较为系统完善的管理体系，在住房和城乡建设部连续多年对全国30多个大城市的水质监督检查中，自来水公司是持续保持供水优质的企业之一。

（二）提升供水能力

随着城市化进程的加快和城市人口的快速增长，成都市中心城区需水量快速增长，城市供水系统在用水高峰期超负荷运行，为了保证成都市未来城乡发展生产和生活的用水需求，成都市自来水七厂一期工程（50万吨/日）全面推进。

（三）保障供水管网安全

为减少爆管等事故的发生，自来水公司继续加强对高危管段及设施的巡查和维护改造，自大口径管线逐级排查，集中资源查找漏水情况，及时解决排查出来的问题与隐患，有效保障了供水管网的安全运行及附近居民的正常生活用水。

（四）提高突发事件应急处理能力

2012年，自来水公司有针对性地完善了应急处理预案，对《原水突发高浊度

污染应急预案》、《原水高氨氮污染处置预案》进行了修订，新增《原水突发化学污染应急处置预案》，并根据计划开展预案演练，提高应急能力。面对紧张的供水形势，自来水公司通过有效启动预案，成功应对了“8.18”原水突发泥石流及多次原水高氨氮、色度、臭味污染，确保供水水质、水量满足需求。

（五）不断推动技术进步

2012年，自来水公司联合清华大学、长安大学等科研单位，落实科技开发专项资金，先后开展了水厂深度处理工艺——超滤膜的中试试验、成都市中心城区供水管网系统格局调整研究、自来水厂应急净化处理技术和工艺体系研究、输水管线的水锤分析研究。

为应对地震、泥石流、洪水、台风、海啸等自然灾害造成的水源污染和供水设施损坏，自来水公司参与了清华大学牵头开展的“十二五”国家水专项科研课题“救灾期紧急供水专用装备技术研究与应用”。

二、努力提升服务质量

作为直接面对大众、服务用户的窗口行业，自来水公司本着“精诚服务，情系万家”的服务宗旨，严格履行供水服务承诺并接受社会的监督，不断完善管理、提升服务水平。

（一）收费透明，缴费方便

为了方便用户缴纳水费，自来水公司不断创新缴费方式。目前，成都市自来水用户除了可以在自来水公司营业大厅、部分银行直接缴纳水费外，还可通过第三方支付平台：支付宝、财付通、通联支付网络服务股份有限公司、上海银联电子支付服务有限公司、成都红旗连锁超市等缴纳水费。

（二）继续推行服务业务流程化管理，提高服务效率

自来水公司先后完善了投诉业务处理流程、用户三来处理流程、首问责任制、对外服务岗位服务规范、对外业务限时办理管理办法、热线信息处理流程等，通过流程梳理，提高服务效率，同时辅以信息系统的运用，使得服务业务管理透明化，便于监督。

（三）升级投诉处理机制，倾听客户心声

2012年，自来水公司设立专门的投诉受理部门，通过热线962965、前台意见

箱、意见簿、公司网站邮箱、96110文明热线、市长信箱、市长公开电话等多样化的投诉受理渠道接收各类客户投诉信息,扩大了投诉受理的范围,除业务咨询、业务办理类信息外的其他三来信息,均按照投诉处理流程严肃处理。2012年自来水公司共回访热线信息数比2011年增长16%,2012年回访满意率比2011年增加18%,2012年发现问题数较2011年下降27%。

自来水公司供水服务热线962965于2012年顺利通过CCCS客户联络中心标准体系四星级认证复审测评,在零点咨询集团与CC-CMM国际标准组织的全国310条公共服务热线服务质量测评中获中国倾听民意金铃奖—2012“年度十大优秀公共服务热线”奖,成为供水行业中唯一一家获此殊荣的单位。

第三节 投身环保产业,发展绿色经济

公司始终以可持续发展为指导原则,充分发挥自身的区位优势和核心竞争优势,积极投身环保产业,以达标排放、节能减排、改善环境为己任,不断优化产业结构,努力发展绿色经济,将建设资源节约型和环境友好型企业,实现企业与环境的和谐发展作为公司的重要社会责任。

一、达标运营,节能减排

本着对环境高度负责的态度,排水公司努力提升运营管理水平,严格做好出厂水水质检测工作,确保所属各污水处理厂安全稳定运行。2012年,排水公司共处理污水总量49,020万吨,去除污染物BOD₅ 6.11万吨、COD_{Cr} 12.90万吨、SS 10.63万吨、NH₃-N 1.38万吨,各污水处理厂出水水质均优于设计排放标准,有效控制污染源,大大降低废水、废气、废物对环境的影响,从根本上解决城市水污染问题,全力改善城市水环境质量,为当地减排目标的实现和环境治理工作做出积极贡献。

二、持续开拓污水处理市场

排水公司继续致力于跨区域经营,努力开拓污水处理市场,借助自身的先进技术和管理理念,全力改善城市水环境。

2012年,排水公司先后获授深圳市龙华污水处理厂(二期)委托运营项目8

年特许经营权、四川省巴中市第二污水处理厂、巴中经开区污水处理厂工程BOT项目28年特许经营权、西安市第一污水处理厂二期工程BOT项目30年特许经营权。

三、积极延伸产业链

为降低污水处理厂污泥对环境的影响，实现污泥减量化、稳定化、无害化和资源化处置，排水公司进一步延伸产业链，积极进入污泥处置等新的环保领域，投资建设的成都市第一城市污水污泥处理厂项目已进入调试阶段，并即将投入正式运营。该项目总投资4亿元，处理规模为400吨/天，采用“半干化+焚烧”及“干法+湿法”烟气处理工艺。

四、大力进军环保领域

作为城市的必然产物，生活垃圾如不加以妥善收集和处理，将会污染大气、水体和土壤，危害人体健康甚至生命，后果不堪设想。公司下属再生能源公司以强烈的责任感和高度的环保意识投身固废领域，不遗余力地应对垃圾围城的困境。

1、垃圾渗滤液处理服务业务一期项目

目前，再生能源公司下属一座垃圾渗滤液处理厂，现设计处理能力为1,300立方米/日（以进水量计），该厂于2008年底建成并成功运行，其处理后出水达到《生活垃圾填埋场污染控制标准》（GB16889-2008），是国内首家按照国家标准运行成功的最大规模的垃圾渗滤液处理厂。

2、垃圾渗滤液处理服务业务扩容项目

由于成都市固体废弃物卫生处置场生活垃圾入场处置量不断增加，垃圾渗滤液产生量随之剧增，成都市政府决定由再生能源公司实施垃圾渗滤液处理扩容项目（以下简称“扩容项目”），扩容项目设计处理能力为1,000立方米/日（以进水量计），该项目正在加快建设。

3、垃圾焚烧发电业务

在固废领域，再生能源公司取得万兴环保发电厂项目投资、建设和运营的特许经营权，特许经营期为25年（含建设期），该项目处理规模为2,400吨/日。该项

目为成都市日处理规模最大的垃圾焚烧发电项目，与目前国内同类项目相比，其日处理规模也名列前茅。万兴环保发电厂项目前期工作正在进行。

第四节 科学规范经营，保护股东权益

一、保持良好的投资者关系

公司高度重视投资者关系管理，通过热情接听投资者热线、接待投资者来访等方式，与投资者进行沟通交流，增进投资者对公司的了解，增强公司运作的透明度；通过深交所“互动易”、公司网站电子邮箱和留言板等多种途径，与投资者进行良性互动，及时回复投资者提出的问题，虚心接受广大投资者对公司生产经营、战略发展等方面提出的宝贵意见和建议，促进公司健康、稳步、持续发展。2012年4月，公司通过深圳证券信息有限公司提供的网上平台举行2012年网上接待日活动。通过网络与广大投资者进行了深入而真诚的交流，及时、耐心、细致地解答了投资者提出的问题，并虚心听取投资者对生产经营、持续发展等方面提出的宝贵意见与建议。此外，在配股发行期间，公司通过网上路演、报纸专访、电视录播等多种形式，对公司进行了深度报道，并与投资者进行了真诚、深入的沟通。

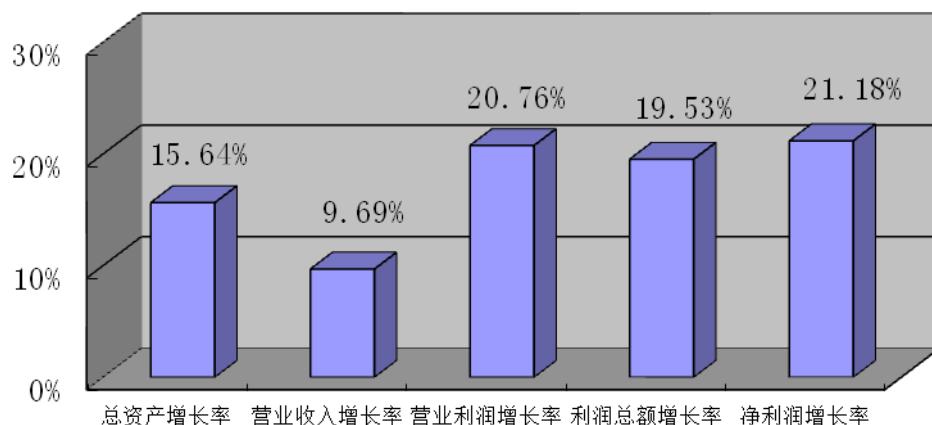
2012年6月，在深圳证券交易所对其监管的近500家主板上市公司2011年度信息披露工作考核中，公司考核结果为“A”，并再次入选深交所信息披露直通车。

二、提升企业经营业绩和盈利能力

公司自身的成长与发展是回馈投资者的基本前提。自成立以来，公司积极实施发展战略，谋求快速发展，在复杂多变的经济环境中捕捉机遇，不断挖掘新机会，创造新价值，努力提升企业经营业绩和盈利能力。

截止2012年12月31日，公司总资产规模增加至834,600.09万元，比去年增长15.64%。随着自来水供应量和污水处理量的提升，公司全年实现营业总收入215,184.58万元，比去年同期增长9.69%；营业利润为83,467.73万元，比去年同期增长20.76%；利润总额为84,706.17万元，比去年同期增长19.53%；净利润72,586.24万元，比去年同期增长21.18%。

2012年公司资产和收益增长情况



三、与投资者共享成长收益

三年来，公司业务快速扩张，经营业绩大幅增长，盈利能力持续提高，经济实力日益增强。为回报投资者，公司本着“与投资者共享公司成长收益”的原则，于2012年年初进行了权益分派，以公司2011年年末总股本1,153,571,700股为基数向全体股东每10股派现金股利人民币1元（含税），合计115,357,170.00元。

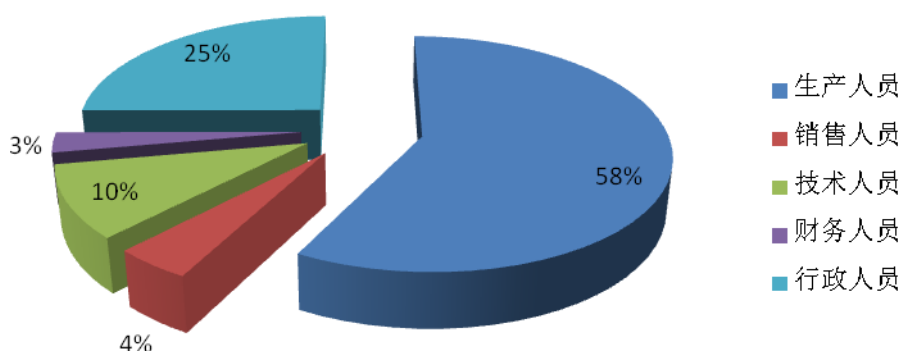
公司2011年年度权益分派的实施严格按照《公司章程》的相关规定执行，充分保护中小投资者的合法权益，做到实实在在回报股东。

第五节 关注员工成长，共建发展平台

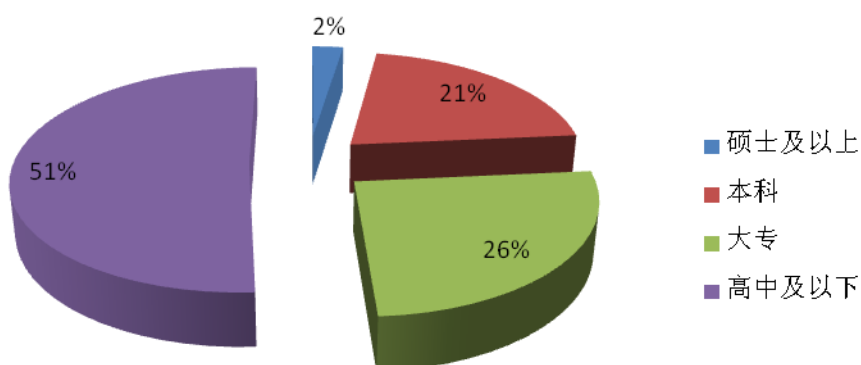
公司将员工视为宝贵的财富，坚持为员工创造安全有保障的工作环境、公平有竞争力的薪酬标准、新颖有实效的培训课程、和谐有效率的工作氛围，搭建起了员工成长的舞台，让员工分享公司快速发展的成果，进一步激发员工持续工作的热情、敢于创新的激情，提升员工的幸福感，从而促进公司更大发展。

截止 2012年12月31日，公司及下属子公司共有在职员工3,070人，其中母公司54人，子公司3,016人。公司在职员工构成情况如下：

员工专业构成图



教育程度构成图



一、完善保障机制，保护员工权益

2012年，公司及下属子公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等国家有关的法律法规，与职工签订劳动合同，按时、足额向职工发放劳动报酬，为职工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金，并额外为员工设立了补充养老保险等其他福利，员工可享受法定节假日、年休假、婚假、丧假、探亲假、产假等带薪假期，持续做好基础性保障工作。

为保障员工身体健康，公司及下属子公司定期组织全体员工进行体检。针对水务和环保行业的特点，公司下属子公司积极完善职业健康安全管理工作，定期举行安全生产培训、职业健康及职业病防治培训，提高员工安全生产意识和自我保护

能力。

公司及下属子公司均成立了工会组织，建立了职工大会或职工代表大会制度，通过民主选举成立了以员工为代表的工会委员会，充分发挥着参与、沟通、监督的三大职能。

二、充实教育培训，重视员工发展

2012年，公司及下属子公司积极举办各类培训课程。培训方式分为公司内部培训和外部其他专业培训机构培训两大类型，培训内容涉及新员工入职培训、管理技术培训、专业知识技能培训和业务操作培训等多个方面，参加培训的人员覆盖了高、中层管理人员以及生产、技术、财务、行政等各类员工。通过多维度培训，促使员工快速成长，确保公司业务稳步发展。

公司薪酬管理遵循岗位价值原则、市场价值原则及绩效导向原则，确保薪酬的内部公平性及一定的市场竞争力；同时根据员工绩效表现，实现薪酬与绩效挂钩，关注员工个人能力和绩效提升，为每一位员工提供公平的考评机制和顺畅的晋升渠道，充分实现公司与员工个人价值的最大化。

三、加强企业文化建设

公司进一步加强企业文化建设，通过开展丰富多彩的知识共享活动和文体活动，倡导诚实守信、爱岗敬业、开拓创新和团队协作精神，努力培育员工积极向上的价值观和社会责任感。

公司及下属子公司开展了一系列活动，如羽毛球比赛、知识竞赛、宣讲会等，全面展示了公司全体员工积极向上、努力学习、同心协力、不断进取的精神面貌。

2012年11月，自来水公司与成都市广播电视台、成都市教育局合作，以“优质自来水安心用，962965服务到身边”为主题，以“专业、便捷、安心”为宗旨，以“爱心”和“贴心”为亮点，举办了2012 成都“我和自来水的故事”儿童绘画比赛活动。



“我与自来水的故事”儿童绘画比赛现场

第六节 投身公益事业，共建和谐社会

2012年，公司延续了在社会公益事业上的专注与投入，并将社会责任理念深深融入公司文化建设之中，热心慈善事业，参与扶贫济困，让公司的财富源自于社会，回馈于社会，让公司成为阳光、亲民、诚信、尽责的社会公民，让感恩社会成为公司经营管理的一种习惯。

公司鼓励员工通过各种形式参加慈善活动。2012年11月，公司及下属子公司结合“成都慈善日”主题，组织开展了“慈善一日捐”慈善捐助活动，共收到捐款48,820.5元，为寒门学子和贫困家庭送去爱心。排水公司和自来水公司分别向红十字会“红标·爱心”助学项目捐款50,000元。



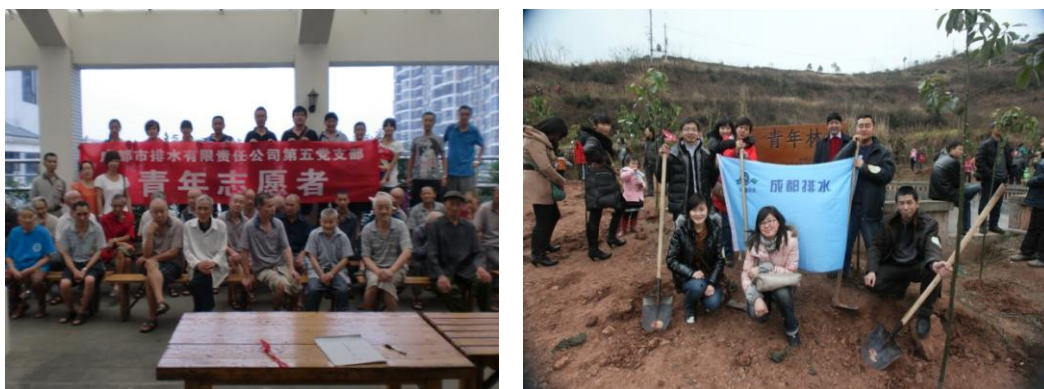
排水公司“慈善一日捐”募捐现场

自来水公司积极响应市委、市政府有关创建文明城市，开展志愿者服务的号召，组建了职工志愿者、党员志愿者及团员青年志愿者队伍，积极开展各类志愿服务。在“志愿服务进社区”的活动中，全年累计走进16个社区，为社区居民宣传用水常识、解答用水问题，发放宣传资料；积极参与“交通先行”宣传活动，向市民发放宣传资料；开展“三关爱”志愿服务集中活动周活动，组织20名职工志愿者走进九茹村社区，对业务流程、自来水生产、水资源保护等进行了宣传；组织职工参加成都市总工会基建工委组织的宣传“新家园、新生活、新风尚”为主题的文明素质教育活动，向灾区群众宣传用水知识和卫生常识。



自来水公司组织志愿者进社区活动

排水公司坚持开展高新区“1+1”结对帮扶贫困青少年志愿活动，志愿者积极响应号召，为甘孜藏区贫困小学生助所需衣物。2012年3月，排水公司党委组织参加了成都人民广播电台联合成都市林业局、福洪乡政府主办的“添绿东山，清新成都”2012志愿植树主题活动。2012年8月，排水公司五支部党员志愿者到成都市成华区同乐敬老院献爱心，送去慰问物资，探访老人。



左图为排水公司志愿者探访老人，奉献爱心；右图为排水公司组织员工参加“添绿东山，清新成都”志愿活动。

第七节 携手合作伙伴，创建发展平台

公司始终坚持“诚信、互利、平等”的原则，与项目所在地政府、债权人、供应商和其他社会团体保持着稳固、健康的合作伙伴关系。

通过与项目所在地政府部门签订协议，公司下属子公司以BOT、TOT等方式建设、运行项目，以专业的服务参与项目所在地建设，积极推动当地经济发展；在项目建设过程中，公司下属子公司严格遵守与设计院、监理公司、设备供应商、建筑安装施工企业之间订立的合同条款，确保设备款、工程款的按时、足额支付，保证了项目的建设质量和进度，在行业内树立了良好的口碑；凭借良好的资产状况和信誉记录，公司与多家金融机构建立了长期“共赢”的合作关系，保证了公司资金使用的及时性和安全性。公司不断巩固和深化与同业者的战略合作关系，积极拓展合作领域、创新合作方式，通过主动、高层次、全方位的互访沟通、联合培训、经验共享等举措，进一步深化与同业者的合作，实现“优势互补、诚信互惠”。

第八节 后记

一、展望

公司将紧紧抓住“十八大”要求推进生态文明建设，建设美丽中国所带来的水务和环保行业大发展的历史机遇，以水务业务为基石，大力进军环保领域、拓展环保业务，实现水务与环保业务的双轮驱动。未来，兴蓉投资将持续提升核心竞争力，加大与国内外优秀环保企业的战略合作，通过引进吸收国外先进技术和管理等方式，进一步完善产业链条，将公司打造为国内一流的城市综合环境服务商。

伴随着企业的成长，公司承担的社会责任也将越来越重大。2013年，公司将秉承“坚韧、拼搏、团结、奋进”的企业精神，不断加强社会责任管理，保持与各利益相关方的沟通与交流，将履行社会责任融入到经营管理之中，用最小的成本实现最大的社会、经济、环境效益，始终保持永续发展的能力。

二、读者意见反馈

为了持续改进公司社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们期待您的意见和建议。

1、报告整体评价（请在相应位置打“√”）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1、本报告全面、准确地反映了公司的社会责任工作现状？					
2、本报告对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露？					
3、本报告披露的信息数据清晰、准确、完整？					
4、本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					

2、您认为本报告最让您满意的方面是什么？

3、您认为还有哪些您需要的信息在本报告中没有反映？

4、您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议？

我们的联系方式是：

办公地址：成都市航空路1号国航世纪中心B栋2层

邮政编码：610041

电话：028-85913967

传真：028-85007805

E-mail: lxqx000598@yahoo.com.cn

成都市兴蓉投资股份有限公司

董事会

二〇一三年三月十三日