



上海证券交易所

股票代码：600283

2018

钱江水利 社会责任报告

QIANGJAIING WATER

Social Responsibility Report



钱江水利开发股份有限公司

2018 年度社会责任报告

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

2018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”为指引,认真制定和落实公司年度生产经营目标任务;公司积极推进“规范化、标准化、科学化”建设,以“争一流,创标杆”为目标,团结和引领全体员工扎实工作,努力拼搏,各项工作任务及经济技术指标按计划组织实施,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”)2018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,系统地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2018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2018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2018年1月1日至2018年12月31日,每年度发布一次。本报告为公司首次发布。

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2018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



钱江水利

公司简介

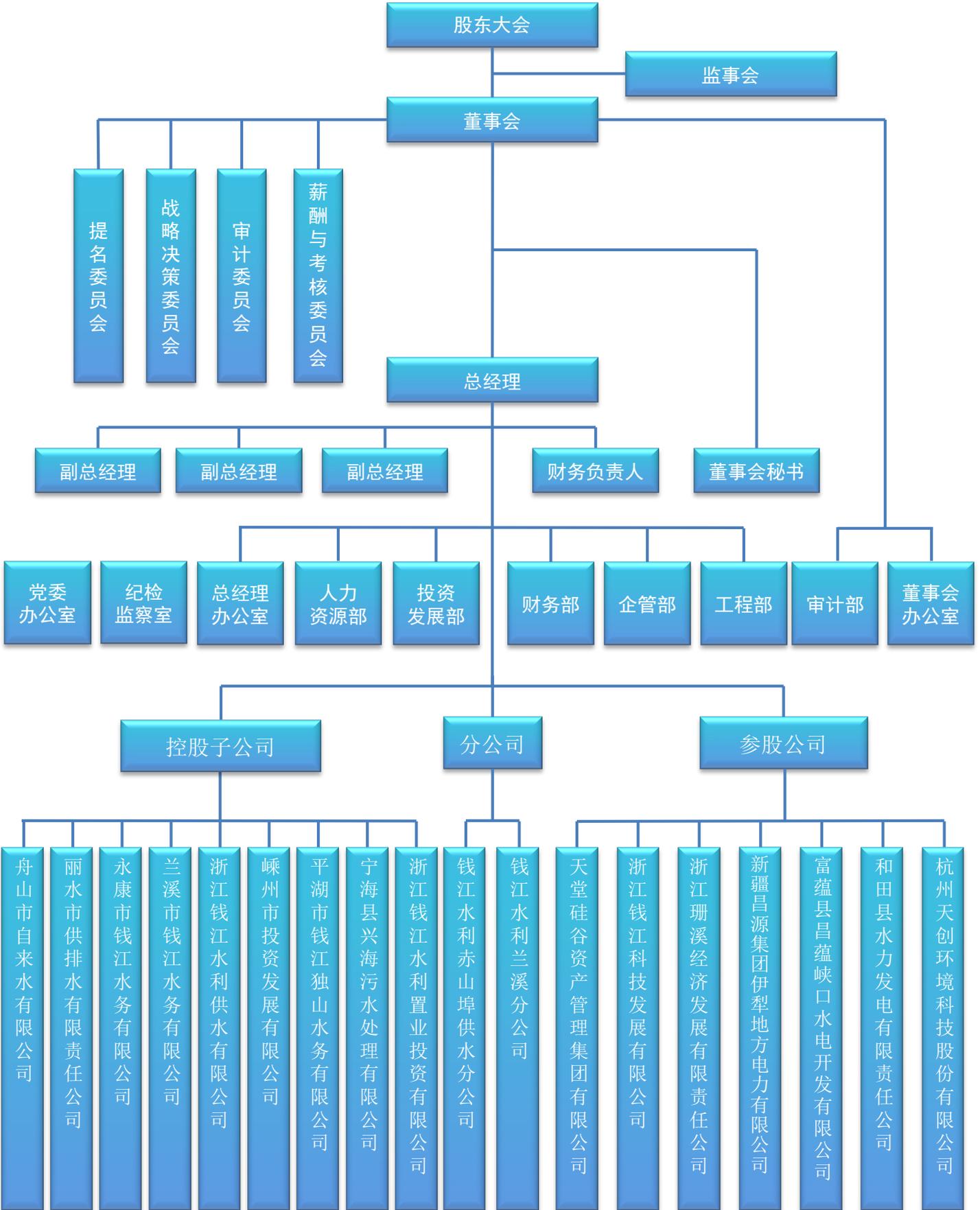
钱江水利开发股份有限公司系根据浙江省人民政府浙政发〔1998〕266号《关于设立钱江水利开发股份有限公司的批复》，由水利部综合开发管理中心等联合发起设立，于1998年12月30日在浙江省工商行政管理局登记注册。总部位于浙江省杭州市。企业法人营业执照统一社会信用代码9133000071255815X4，股份总数352,995,758股（每股面值1元），公司股票于2000年10月18日在上海证券交易所挂牌交易，公司简称：钱江水利，股票代码：600283。2006年12月27日公司完成股权分置改革，2015年2月15日公司非公开发行人民币普通（A股）股票67,665,758股。

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161万吨/日，总污水处理设计规模31万吨/日，目前拥有9家控股子公司，2家分公司，7家参股公司。





钱江水利开发股份有限公司组织架构图



公司履行社会责任情况

一、对股东责任

1、主要经营指标情况

2018 年公司实现营业收入 106,774.64 万元，同比增长 8.81%；合并净利润（归属于母公司）5,797.85 万元，同比减少 20.13%。截至 2018 年 12 月底，公司合并资产总额 50.42 亿元，股东权益 22.61 亿元（其中归属于母公司股东权益为 18.10 亿元）。公司供水业务全年累计实现售水总量 34,752 万吨，完成计划的 102.65%，同比增长 5.94%；实现污水处理量 10,571 万吨，完成计划的 107.12%，同比增长 11.04%。

2、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。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。

2018 年，公司召开 2 次股东大会、7 次董事会、6 次监事会，审议了 2018 年度内发生的重大事项，包括定期报告、对外担保、购买理财、公司董事会及监事会换届等，保证了公司三会的规范运作与治理水平。

3、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。

公司自上市以来除 2007 年因会计准则变更、及 2016 年、2017 年因资产处置不能分配现金红利外，公司累计向股东派发现金股利 4.92 亿元，平均每年股利分配金额占当年可供分配利润的比例远远超过监管要求和公司利润分配政策，切实做到随着公司的成长和发展，为投资者提供分享经济增长成果的机会。

4、重视投资者关系管理，保护中小股东利益

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。

5、认真履行信息披露义务，确保各股东信息对称

2018 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。

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。

1、严把水质质量关，提升水质监控

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 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优质标准。要求在浑浊度、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，其中浑浊度要 $\leq 0.1\text{NTU}$ ，将出厂水浑浊度标准设定为 $\leq 0.1\text{NTU}$ 的主要理由是国际上发达国家的出厂水浊度实际水平都是 $\leq 0.1\text{NTU}$ ，它与水中的非溶解性和微生物的去除直接相关，降低浑浊度对确保安全优质供水提供了可靠保障。

公司还具备有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。这些项目保障水厂供水的安全优质供水。

针对污水处理，公司制定并推行了《钱江水利标准化污水厂评价标准》，对处理工艺、设施设备、自动化信息化、化验检测、科学管理、安全生产、环境优美等 7 大项内容 43 个小项，100 个评价项目，确保污水业务安全、高效、稳定运行和达标排放。

截止目前公司已有 8 个水厂通过标准化水厂评价，2 个污水厂通过标准化污水厂评价。



腊口污水厂主体工程开工



水阁污水厂完成提升改造工程并投入试运行

公司水质检测中心具备生活饮用水 163 项、水和废水 164 项、其他 28 项，共计 355 项的检测能力；公司水质监测中心参加美国爱德士全国首届水中微生物实验室比



对结果全部满意，被认证为卓越实验室，有力地提升了供水水质监测能力，切实保障城市供水水质安全。

公司每年结合市政道路规划、管网改造计划以及用户反应较大的管道进行管网改造，加大了老旧管网的改造力度，通过改造，逐步实现整个管网由枝状向环状转化，更大程度上减少管网末梢点，从而改善整个管网水质。同时科学制定管网冲洗方案，并定期对管网死角、易产生浑水区域、管网末梢水进行排放冲洗，保障水质安全。

公司控制溴酸盐和三卤甲烷产生的水处理方法现在正处于发明专利实质审查阶段，该专利所述方法以现有的水处理工艺为基础，仅通过增加加氯点并控制加氯量即可实现同时控制溴酸盐和 THMs 产生量的目的，其改进方法的成本低、易于实现、便于管控、具有较高的可操作性，适用范围广泛，为改进工艺保障水质安全提供技术支持。

2、创新服务方式，优化服务体验

坚持以“服务始于用户需求，终于用户满意”的服务理念为抓手，全心全意为用户服务。公司全面开通支付宝、微信公众号缴水费业务；公司为方便用户，切实贯彻浙江省委、省政府“最多跑一次”的要求，全面推行水费发票电子化服务；公司还与工商银行合作，用户可直接在营业窗口通过手机办理水费代扣业务，避免前往工商银行签水费代扣协议的麻烦。公司还选派工作责任心强、业务能力精的人员到行政服务中心窗口“无差别全科受理”，推行水电煤一窗通办工作，深入推进“最多跑一次”改革。

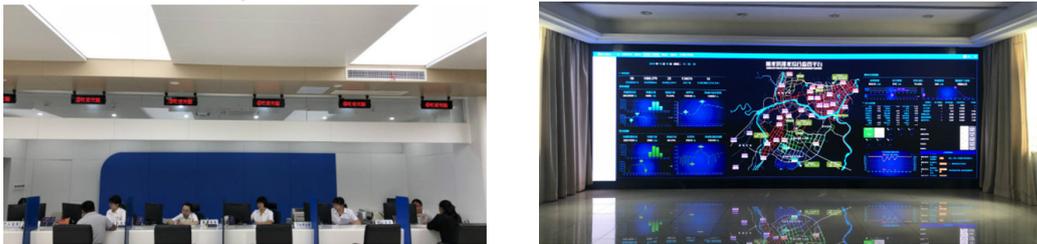
公司营业所针对弱势群体，开设缴费“绿色通道”，可以电话预约，服务人员上门收费，营业大厅对老弱病残人员提供工作人员出柜台帮扶办理业务服务。

3、城乡供水延伸，扩大供水区域

公司城乡供水管网不断延伸，2018 年公司投入近 3000 万元对新建及改造管网 500 余公里，保障区域供水水质水压，永康胡库泵站建设工程结顶，兰溪钱塘龙水厂投产，解决了当地农村用水问题。

4、“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。2018年，公司的丽水白云营业所顺利通过现代化营业所评审；公司的永康南山水厂现已通过浙江省现代化水厂专家组初审，待浙江省城市水业协会复审。公司目前拥有丽水水阁水厂、舟山临城水厂、舟山岛北水厂3家浙江省现代化水厂及舟山定海营业所、普陀营业所、丽水白云营业所3家浙江省现代化营业所，走在浙江省乃至全国水务企业前列。为优质服务民生提供保障。



丽水市白云营业所顺利通过现代化营业所评审

5、定期走访，倾听用户声音

公司努力提供更优质的服务，从而更好满足用户的需求。公司各水务公司采用委托社区、物业、窗口等多种形式进行顾客满意度调查，收集用户对日常服务工作的意见和建议，全方位接受社会各界对供水服务工作的监督和检查。同时推行服务承诺制，开设24小时供水服务热线，随时处理各种报修，及时进行现场处理。在抢修过程中，为了确保用户高峰时段用水，抢修队员经常夜间或凌晨施工，最大程度保障供水，如需白天停水抢修的工程，也会提供送水车等措施，尽可能保障用户用水。通过努力，承诺服务履约率达100%，用户满意率达95%以上。

白云营业所打破以往总表内漏水由用户自行修理的理念，想用户所想，急用户所急，以新的服务理念进行换位思考，积极推行延伸服务措施，为用户进行免费检漏、修理水设施等服务。

在保障供水的同时，为切实改善二次供水水质，确保居民生活饮用水卫生安全，

公司全面开展二次供水业务，现已取得各地方政策支持并取得阶段性成果。同时全面开展消防栓普查工作，精准消防栓管理，为社会安全保驾护航。

三、安全生产责任

1、全面推进“规范化、标准化、科学化”三化建设

公司水务资产大多分散在浙江省各地，立标准、树形象是公司实现“规范管理、改革创新、提质增效、科学发展”总目标、绿色运行的制度保障。2018年，公司在新一届董事会领导下，公司经营团队以务实的作风成立标准化、信息化、安全生产标准化领导小组，通过摸底调研，明确从“地级公司、县级公司、乡镇水厂”三个层面分阶段、分层次细化工作任务，全面创建公司体系净水厂、营业所、污水厂的标准化评价手册及运行维护技术规程。

公司编制完成《钱江水利信息化系统建设指南》，开展智慧供水调度服务系统、GIS地理信息系统及SCADA数据采集监控系统的建设工作，逐步实现数字化管控。公司的永康南山水厂、宁海兴海污水厂、平湖工业水厂、安吉高禹水厂及金华金西水厂设备管理系统已接入公司设备管理资产系统。公司申报的关于“岱山小高亭水厂现场制备次氯酸钠消毒系统的实践”项目获得全国设备管理创新成果三等奖。

公司完成《钱江水利安全生产标准化实施方案》及安全标准化工作手册，深入开展安全生产标准化单位创建工作。2018年，公司已有13家单位（含孙公司）通过公司安全标准化企业评定，其中三级10家，二级3家。

通过开展标准化、信息化、安全生产标准化等一系列工作，全力打造钱江水利品牌，重视环境保护建设，积极实施节能降耗方案，树立良好的社会形象。为千家万户提供优质自来水。



丽水供排水顺利通过安全生产标准化二级企业评审



公司召开标准化建设工作推进会



2、安全生产防控到位

公司安全生产工作始终贯彻“安全第一、预防为主”的方针，切实落实“党政同责，一岗双责，齐抓共管”工作要求，利用横幅，电子屏等方式进行安全生产主题宣传，开展消防应急演练、供水管网爆管应急演练及反暴恐应急演练。2018年公司各级共举办各类安全生产培训和知识讲座50多场，培训员工960人次。全年围绕“落实全员安全生产责任”和“安全生产标准化建设”两条主线，不断完善安全生产责任体系，夯实安全生产基础，强化重点领域监管，深化隐患排查治理，持续推进安全生产各项重点工作有效落实，实现了安全生产与经营工作互促互进。公司水阁水厂被浙江省公安厅授予“2017年度省级治安安全单位”称号；公司“岱山水厂QC小组消除水厂液氯泄露的安全隐患”课题在水利部安全监督司组织的全国水利安全生产隐患排查整治竞赛中荣获三等奖殊荣。



公司召开安全生产标准化工作手册审查会



公司召开安全生产培训暨安全生产标准化专题会

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，丰富职业文体生活，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。

1、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，2018年公司继续执行员工薪酬考核制度，公司员工薪酬制度遵循绩效优先的原则，将

员工的工作能力、业绩、贡献、工作责任心作为考核的主要依据。通过优化员工薪酬制度，激发员工的积极性和创造性。

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。公司为员工足额缴纳“五险一金”，推行带薪年假制度、产假制度、加班补贴制度，为员工提供交通津贴、生日礼券、定期免费体检等一系列福利项目。

2、提升员工素质，力推员工发展

公司每年制定年度培训计划，整合内外部培训资源，开展工作技能、业务知识等各项培训工作，2018年公司的水质检验员培训、标准化水厂负责人培训、安全教育培训、财务培训等，为公司人才的培养提供支持，为员工专业能力的提升提供帮助。

公司一直努力为员工提供广阔的事业平台，公司始终坚持为每一个有梦想、有才能的人创造平等发展机会。公司制定了合理的人才开发规划，打开员工职位晋级的通道，公司一线业务部门的负责人都来自于内部员工的晋升。



公司职业技能培训中心
举办 2018 年水质检验员培训

3、关注员工生活，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，通过在公司及厂区设立乒乓球室、蓝球场、增添跑步机等日常健身器材及场地，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，实现了企业与员工的和谐发展。



公司举办旗袍秀



舟山市自来水有限公司 2018 职工自行车大赛



五、环境责任

1、现代化管理系统，绿色节能减耗损

将子公司现有设备管理系统数据接入公司设备管理系统内，实现各基层单位设备统一，分级管理，严格遵循公司规范；现场设备管理标签化，可通过现代化智能手机APP结合NFC标签、二维码进行计划巡检、设备包养、设备变更、设备报修，合理节约库存物资成本，减少不必要库存；延长设备生命周期，提高设备平均无故障时间，提高设备可靠率，进而减少紧急事故发生的频率；完善了设备档案资料，固定资产管理无纸化管理成效显著。

2018年7月公司上线新版设备管理平台，实现现场红黄白三色二维码标签的分级目视化管理与企业微信报修处理工单功能。

2、污水厂提标改造，严防环保安全

2018年，公司组织开展丽水水阁污水厂二期、永康市污泥处置二期工程前期准备工作。宁海县兴海污水处理有限公司的IV地表水标准（浙江省城镇污水处理主要水污染物排放标准）提标工程（12万吨/日）提标扩容项目已完成立项工作。

2018年，公司开工建设腊口污水厂和丽水市污水厂一级A提标改造应急工程，完成水阁污水厂提升改造工程并投入试运行，建设完工后的污水厂排放指标全部达到一级A排放标准。提升改造工程项目，有效提升了污水处理质量和处理效果，解决了现有污水处理厂污染物超负荷运行的难题，提高了工业废水对系统的抗冲击能力，最终实现既保证出水水质达标同时又节约能耗，实现社会效益和经济效益共赢的优质经营形态，利于企业的稳定发展和经济效益的同步增长。

公司完成“2017年度永康市十大民生工程”之一的永康水务城市污水处理厂尾水深度处理复合生态湿地工程（一期）建设任务。工程（一期）新建了乔灌草截污系统、多级强化生物膜系统、营养盐集约式资源化系统、高效自净生态生态系统、复合生态过滤系统。工程建设这些系统投入运行后可高效净化污水处理厂尾水，保障尾水清水排江，为永康市钱塘江下游居民提供安全、健康的水环境。



通过对以上污水处理厂实施提标改造、优化工艺、更新设备，提升污水处理质量与稳定性。2018 年度，公司污水处理厂排放均实现达标排放。

3、不断探索相关课题，助力节能减碳降耗

公司还依托技术课题研究，为节支降耗提供强有力的技术支持。目前，公司的《基于移动互联的设备管理平台开发与应用研究》、《水阁污水处理厂新工艺调试及成本控制研究》、《GPRS 实时远程流量监控系统对降低产销差的研究分析》、《底层水放空对取水口区域水质的影响分析》四项技术研究课题正按计划有序推进中。

六、创建文明单位，共享和谐发展

公司积极贯彻落实《国务院关于印发“十三五”脱贫攻坚规划的通知》（国发〔2016〕64 号）精神，精准扶贫是十九大提出的国家三大攻坚战之一，作为国企上市公司，钱江水利责无旁贷。公司各分子公司积极参与当地政府组织的推进乡村振兴“百企结百村 消灭薄弱村”专项行动，主动带头结对贫困户，开展实地走访慰问，结对社区贫困户及困难职工慰问，提供扶贫帮助资金 17.95 万元。

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，积极组织各部门单位参加义务献血。公司的舟山公司于 2011 年获得“全国精神文明建设工作先进单位”荣誉称号，经过历年复审，至今保持这一荣誉称号。公司舟山岑港营业所分工会在荣获浙江省“模范职工小家”荣誉称号的基础上，又荣获中华全国总工会设立的“全国模范职工小家”荣誉称号。

七、以人为本，加强党建工作

深入学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，深化“不忘初心，牢记使命”主题教育，推进“两学一做”学习教育常态化制度化。进一步推进党支部标准化建设，不断加强党的制度建设与组织建设，紧紧围绕服务公司中



心工作，深化工作创新。建立健全党建与党风廉政建设标准化考核机制，推动全面从严治党向纵深发展；立足党风廉政建设，落实两个主体责任，贯彻中央八项规定实施细则，从讲政治、讲大局的高度，时刻绷紧党风廉政建设这根弦，持之以恒抓好作风建设，为公司健康发展保驾护航。

2018年公司签订党风廉政建设责任书，从严治党推进主体责任落实。公司党委精心组织主题教育系列活动，通过观看红色电影、开展党的十九大精神主题征文等活动，贯彻党的十九大全面从严治党向基层延伸、向纵深发展的部署。

公司在保持企业发展的同时，不忘回报社会，构建良好的公共关系，在兼顾公司和股东利益的情况下，积极参加社会活动，共同维护社会和谐稳定。

公司党委举办党的十九大知识竞赛活动



公司党委组织开展“把思想转化为行动和结果”专题党日活动

结 语

2018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。

2019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。