

# 2019

重庆水务集团

## 社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



## 致力推动社会经济和 环境资源可持续发展

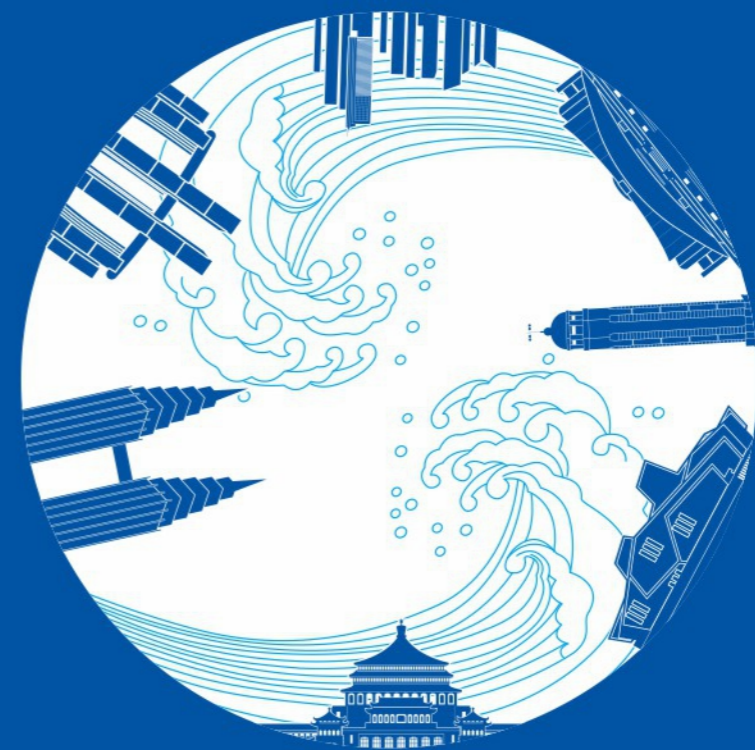
Devoting ourselves to the sustainable development of social economy and environment resources



- 重庆市渝中区龙家湾1号
- 400015
- 023-63860827
- 023-63860827
- 966886
- www.cncqsw.com
- swjtdsb@cqswjt.com



匠  
心  
治  
水



至  
净  
至  
美

## 报告设计说明

“鱼”“渝”同音，封面选用畅游在重庆水务logo里的锦鲤，表达重庆水务润泽万物、共享美好的愿望，呈现了重庆水务“建设生态文明，服务美好生活”的初心使命。报告将山城特色与水元素紧密融合，寓意重庆水务“精诚如石，上善若水”的企业品格，充分展现重庆水务服务美好生活的社会责任。

## 关于本报告

本报告是重庆水务集团股份有限公司发布的第二份年度社会责任报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了重庆水务2019年在经济、环境、员工、社会等方面的履责行动和业绩。公司保证本报告中所披露的数据真实准确，所陈述的事实客观公正。期待您通过本报告更多地了解我们，并向我们提出宝贵的意见。



### 时间范围

2019年1月1日至2019年12月31日。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容往前后适度延伸。

### 报告范围

本报告以“重庆水务集团股份有限公司”为主体，部分数据覆盖所属全资、控股子公司及合营、联营公司。

### 编写依据

全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(GRI 4.0版)；  
中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR4.0)；  
国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》(国资发研究〔2016〕105号)以及《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》等有关要求，突出本公司的企业特点和所处环保行业特色。

### 数据来源

本报告所引用的历年数据为最终统计数据，财务数据如与年报有出入，以年报为准。报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明除外。

### 称谓说明

“重庆水务集团股份有限公司”在报告中简称“重庆水务”、“集团”、“水务集团”、“公司”或“我们”。

### 报告获取

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，可在重庆水务官方网站下载浏览报告电子版，网址为：[www.cncqsw.com](http://www.cncqsw.com)；若需获取纸质本报告，或对报告内容有疑问和建议意见，请发邮件至 [swjtdsb@cqswjt.com](mailto:swjtdsb@cqswjt.com)，或致电02363860827。

## 卷首语 03



### 点滴至净 服务美好生活

保障·畅享生活之美	19
运营·打造生活之质	25
创新·赋能生活之智	35

## 展望 61

## 走进重庆水务 05 2019大事记 07



### 上善若水 共铸精诚价值

规划引领	43
合规经营	45
改革发展	47

## 附录 63

## 专题一 09 专题二 13



### 渝水情深 共筑美丽梦想

员工乐业	51
伙伴共赢	55
社会共享	57

## 读者意见反馈 65

## 不忘初心 砥砺前行

2019年是新中国成立70周年,是公司抢抓机遇向一流水务环境综合服务商迈进的关键之年。作为有担当的国有控股上市公司,我们始终紧密对接国家战略,发挥战略协同和综合服务优势,坚定专注水务环保产业,立足“大本营”服务“成渝城市群”建设,担当“上游责任”推进长江经济带绿色发展,创新省级股权投资模式推动黄河流域生态保护和高质量发展,助力社会、行业不断进步,扎实践行“建设生态文明,服务美好生活”的责任使命,矢志追求并全力实现“匠心治水,至净至美”的美好愿望。

这一年,我们同心同向同力攻坚,沉着应对各项挑战,实现营业收入56.39亿元、归属于上市公司股东的净利润16.65亿元,同比分别增长9.04%、17.14%;公司及合营联营企业新增供水能力62.2万立方米/日、达428.8万立方米/日,新增污水处理能力37.07万立方米/日、达406.65万立方米/日,新增污泥处置设计能力810吨/日、达2,112吨/日,全年售水8.63亿立方米、处理污水13.17亿立方米、处置污泥107.95万吨,供排水水质全面达标并继续保持在最好水平,发展质效持续向好,用实际行动、实在业绩诠释了初心使命,喜迎新中国70周年华诞。

这一年,我们凝聚匠心,责任担当,不断强化可持续发展能力,积极履行对环境保护和社会贡献的承诺。科学规划、滚动投资,构筑协同共进产业布局,可持续发展能力进一步加强;综合调度、精细化管理,生产运营提质进档,营商环境持续优化;改革引领、创新驱动,活力动力创造力持续释放;共享共赢,协同发展,携手利益相关方创造价值,推动产业高质量发展。接续推进旧管网、户表改造,积极保障农村供水、乡镇污水处理,服务美好生活。积极响应脱贫攻坚国家战略,扶贫济困,帮扶慰问,热心公益,传递社会温暖,展现水务担当。

奋斗成就梦想,实干铸就辉煌。未来,我们将在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下,不忘初心、牢记使命,强优势、补短板、行稳致远,继续以高度的社会责任感,续力提升业绩,提高发展质量,持续回报社会。



### 战略目标

国内一流的专业水务综合服务商

### 企业宗旨

建设生态文明,服务美好生活

### 核心价值观

政府放心,市民满意,企业增效  
员工乐业,伙伴共赢

### 企业精神

精诚如石,上善若水

### 企业愿景

匠心治水,至净至美

# 走进重庆水务

About Chongqing Water

重庆水务集团股份有限公司(股票代码:601158)成立于2001年,2010年在上海证券交易所整体上市,是一家集产业投资、建设、运营与专业技术服务于一体的国内领先、国有控股的专业水务综合服务商,业务涵盖城镇供水、污水、中水、污泥、水环境综合治理、科技服务、环保装备等领域。公司注册资本48亿元。

公司以“建设生态文明,服务美好生活”为责任使命,专注于提供领先的现代水务综合服务,推动基础设施互联互通、公共服务均等化,供排水服务覆盖重庆36个区县。公司及合营联营企业拥有重庆市主城区94%的供水市场和全重庆92%的污水处理市场,市外业务发展延伸至四川、湖北、云南、河南等地。

公司下设29家全资及控股一级子公司、6家合营联营企业、8家参股企业。截止2019年末,总资产217.13亿元,净资产151.47亿元,资产负债率30.13%。

注册资本  
**48**亿元

总资产  
**217.13**亿元

净资产  
**151.47**亿元

资产负债率  
**30.13%**



## 全资及控股企业

重庆市自来水有限公司  
重庆市渝南自来水有限公司  
重庆两江水务有限公司  
重庆市合川区自来水有限责任公司  
重庆市万盛自来水有限公司  
重庆水务集团江津自来水有限公司



城乡供水

重庆市排水有限公司  
重庆市三峡水务有限责任公司  
重庆市豪洋水务建设管理有限公司  
重庆市渝东水务有限公司  
重庆市渝西水务有限公司  
重庆市大足清溪水务有限公司  
成都汇凯水处理有限公司  
安陆市浈洁环保科技有限公司  
成都汇旋水处理有限公司



污水处理

重庆市渝水环保科技有限公司  
重庆珞渝环保科技有限公司  
重庆市泽渝建材有限公司  
重庆市垫江县泽渝环保科技有限公司  
成都驰源环保工程有限公司



污泥处理

重庆公用事业建设有限公司  
重庆水务集团公用工程咨询有限公司  
重庆香江环保产业有限公司  
重庆市渝水水务机械有限公司  
重庆远通电子技术开发有限公司  
重庆市给水工程设计有限公司  
重庆水务集团水质检测有限公司  
重庆水务集团教育科技有限公司  
九龙县汤古电力开发有限公司



水环境治理

## 合营联营企业

重庆中法水务投资有限公司  
重庆中法环保研发中心有限公司  
重庆东渝自来水有限公司  
重庆江东水务有限公司  
重庆蔡同水务有限公司  
重庆蓝洁自来水材料有限公司



科技服务

## 参股企业

重庆农村商业银行股份有限公司  
中国光大银行股份有限公司  
中国银河证券股份有限公司  
安诚财产保险股份有限公司  
重庆中法供水有限公司  
四川金易管业有限公司  
重庆智慧水务有限公司  
重庆市二次供水有限责任公司



建筑工程



咨询服务

1月 受托运营昆明市主城区污泥搬迁项目及配套设施，公司首次在市外轻资产运营水务环保项目；公司电子商务平台正式上线运行。

1月

3月 开展走进社区宣传，邀请市民、学生进水厂，接受媒体采访，开展义务维修、义务检查等丰富多彩的“世界水日”“中国水周”主题宣传活动。

3月

4月 自主设计开发的“网上营业厅”系统在支付宝和微信两大平台上线运行；自主开发的全市供水企业“放管服”统一平台投入试运行。

4月

5月 成功收购江津区城区供水市场；成功收购潼南区南区污水处理项目；重庆市最大的鸡冠石污水厂提标改造项目全面建成。

5月

6月 渝西水务再生水办公室暨碧清水务再生水办公室挂牌成立；开展第48个“世界环境日”公众交流活动和环保公益活动。

6月

12月 收购河南中州水务控股有限公司20%股权，成功拓展河南水务市场。

12月

11月 承办2019年度重庆市水务行业“绿水青山杯”职工职业技能竞赛，同时囊括4个工种团体一等奖及大部分个人奖项。

11月

10月 召开智慧水务建设推进会并发布“智慧水务总体实施方案白皮书”。

10月

9月 明确将技术创新、信息化及服务保障类业务作为继供水、排水、污泥处置业务以外的第四增长极；承办长江经济带九省二市供排水行业协会秘书长联席会。

9月

8月 第二轮中央环保督察现场督察结束，公司系统顺利通过督察。

8月

## 2019年部分荣誉

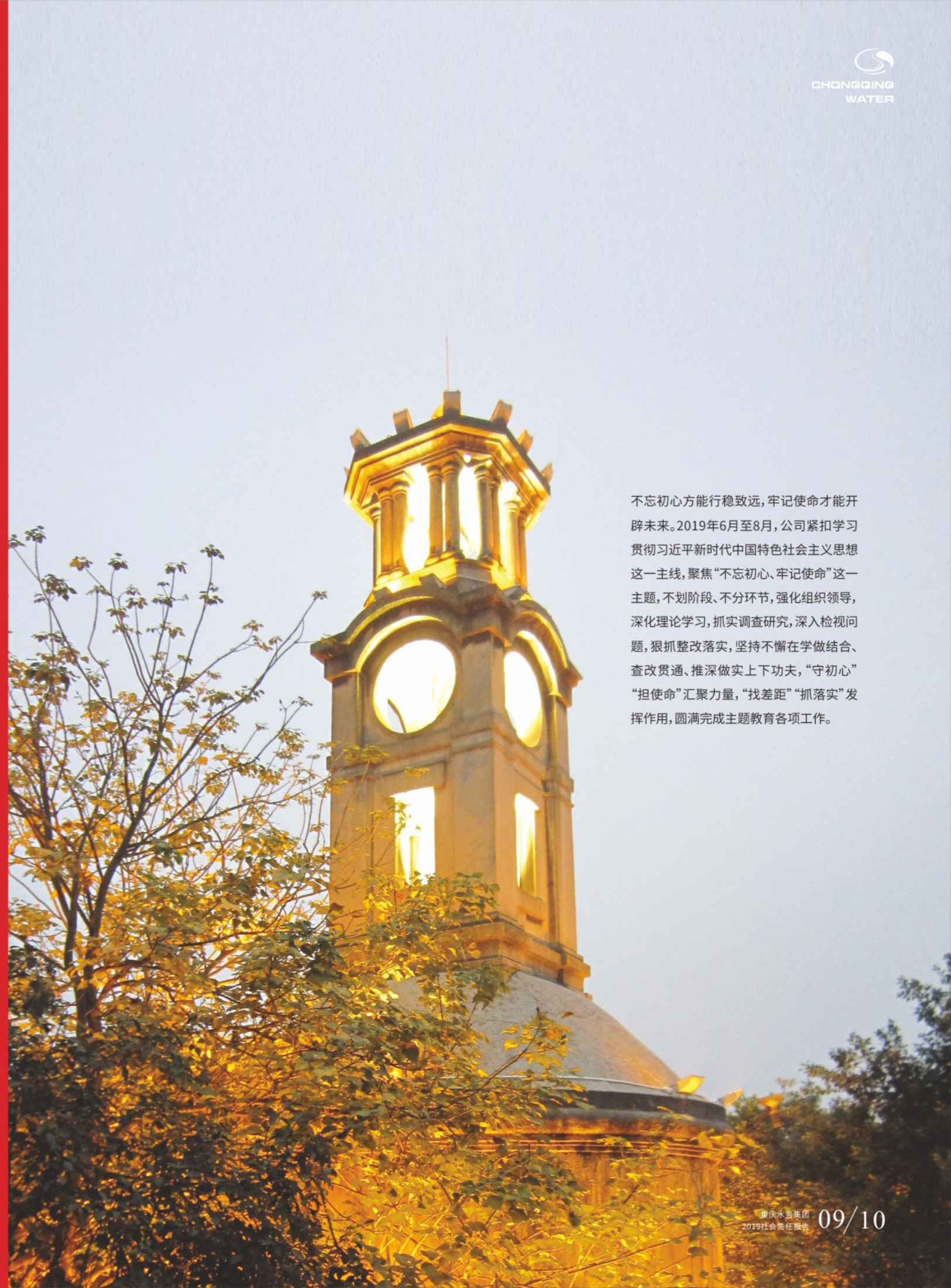
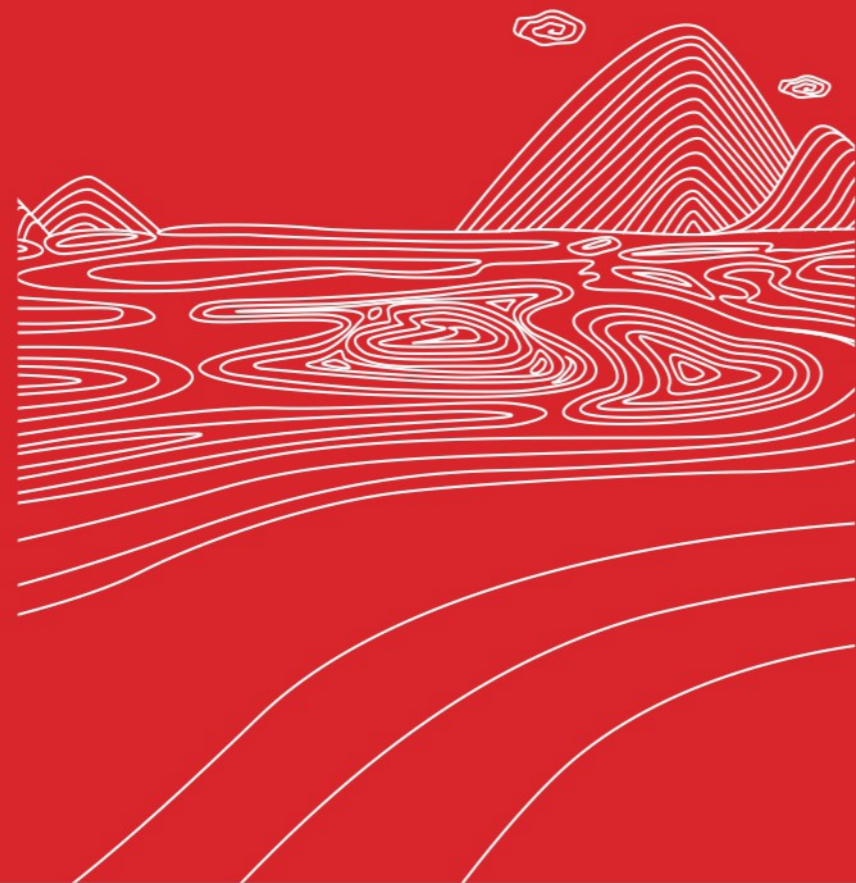
- 公司团委被团市委评定为2018年度重庆共青团工作目标考核“特等”等次
- 公司所属远通公司获批高新技术企业
- 公司所属豪洋水务荣获市总工会“重庆五一劳动奖状”
- 公司在2018年度纳税信用等级评定中被评为“A级纳税企业”
- 公司所属三峡水务荣获市总工会、市应急管理局重庆市第六届“安全伴我行”安全文艺创作比赛决赛一等奖
- 公司所属市排水公司荣获市委、市政府“重庆市文明单位”
- 公司荣获市委宣传部、市扶贫办、团市委2019年重庆市“脱贫攻坚·青春榜样”故事大赛优秀组织奖
- 公司荣获2019年度重庆市招标投标协会先进单位



不忘初心方能行稳致远，牢记使命才能开辟未来。2019年6月至8月，公司紧扣学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想这一主线，聚焦“不忘初心、牢记使命”这一主题，不划阶段、不分环节，强化组织领导，深化理论学习，抓实调查研究，深入检视问题，狠抓整改落实，坚持不懈在学做结合、查改贯通、推深做实上下功夫，“守初心”“担使命”汇聚力量，“找差距”“抓落实”发挥作用，圆满完成主题教育各项工作。

专题  
Special  
Feature

不忘初心  
牢记使命



## 广泛动员

根据上级党组织决策部署，公司本部以及所属单位迅速召开“不忘初心、牢记使命”主题教育工作会，全面启动主题教育。

- ◎ 总要求：守初心、担使命，找差距、抓落实。
- ◎ 具体目标：理论学习有收获、思想政治受洗礼、干事创业敢担当、为民服务解难题、清正廉洁作表率。

## 学习教育

公司党委组织“读书班”10期，研讨发言18次、54人次；所属党组织集中学习161场次，交流研讨188次。

- ◎ 各级开展革命传统教育100余次。
- ◎ 先进典型教育学先进、树典型。
- ◎ 警示教育73场次，受教育1643人次。
- ◎ 各级开展形势政策教育20余次。

## 调查研究

突出问题导向，坚持改进作风，力戒形式主义、官僚主义，多层次、全方位、广渠道了解实际情况。

- ◎ 公司班子成员调研24人次，发现问题86个，现场解决17个，提出对策建议17条。
- ◎ 各级党组织召开调研成果交流会28场次，形成调研成果206项、讲授党课151场次。

## 检视问题

坚持刀刃向内，勇于刮骨疗毒，敢于壮士断腕，把问题查出来、把症结找出来。

- ◎ 公司班子检视问题295个，建立问题清单4个，向所属单位提出问题7个。
- ◎ 所属党组织查摆班子问题299个、个人问题539个，形成整改台账199个（套）。

## 整改落实

对照问题清单，强力整改，务求实效。能够立即改的，立行立改；一时解决不了的，明确阶段目标，持续推动整改，以整改落实成果检验主题教育实效。

- ◎ 公司班子完成问题整改78个。
- ◎ 所属党组织立行立改问题236个，限期整改问题217个，长期整改问题226个。

## 工作成效

坚持目标导向、问题导向、效果导向，突出重点，主题教育效果良好。

- ◎ 增强了“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，不断增强思想自觉和行动自觉。
- ◎ 引领党员干部破除思想桎梏，形成推动企业发展的强大合力，保供治污，建设生态文明，服务美好生活，推动企业高质量发展。



专题  
Special  
Feature

服务国家战略  
助力区域协调



党的十九大明确将新形势下区域协调发展列为国家七大战略之一，要求尊重客观规律、发挥比较优势、完善空间治理、保障民生底线。2019年，重庆水务充分发挥区位、技术、资金优势，深入践行和服务国家生态文明建设、绿色发展及区域协调发展战略，服务“成渝城市群”国家战略，唱好“双城计”，以匠心推进长江经济带绿色发展，积极推动黄河流域生态保护和高质量发展。

“ 培育发展成渝城市群，发挥其沟通西南西北、连接国内国外的独特优势，推动“一带一路”和长江经济带战略契合互动，有利于加快中西部地区发展、拓展全国经济增长新空间，有利于保障国土安全、优化国土布局。 ”

### 服务“成渝城市群”建设

2019年，我们深入践行“加快推进成渝城市群一体化发展”战略部署，更加注重战略协同、规划协同、互联互通，构建一体化发展的供排水基础支撑。

- 为国家级新区重庆两江新区提供高质量的水务一体化服务。
- 为国家自主创新示范区重庆高新区（重庆科学城）高质量起步发展提供水务保障服务支撑。
- 为国家新型城镇化综合试点地区重庆市璧山区提供污水处理规划、投资、建设、运营一体化服务。
- 向重庆市江津区提供城乡供水一体化服务。
- 向成都市青白江区提供污水处理、提标改造及污泥处置服务。

#### 产业布局

充分发挥区位优势、专业实力，加速“成渝城市群”水务产业布局，构建互联互通、一体化发展的供排水基础支撑，以专业服务助力国家战略。立足重庆投资西部，构筑完善璧山区、江津区、高新区（重庆科学城）供排水设施“四梁八柱”。辐射成都延伸服务，在既有成都青白江污水处理项目基础上，延伸提供污泥处置服务。

#### 运营保障

秉持“匠心治水”，坚持“细管智管”，推行精细化管理，打造智慧水务，构建集约化、标准化、专业化、智能化的精细运营体系，全天候保障服务区域供排水安全稳定，以优质的供给、诚挚的服务、创新的技术，助推成渝城市群高质量、可持续发展。

“ 长江是中华民族的母亲河，也是中华民族发展的重要支撑，推动长江经济带发展必须从中华民族长远利益考虑。把修复长江生态环境摆在压倒性位置，共抓大保护、不搞大开发，探索出一条生态优先、绿色发展新路子。 ”

### 推进长江经济带绿色发展

2019年，我们立足长江上游，担当上游责任，发挥上游作用，以扎实的水务基础建设和运营管理为“长江经济带”绿色发展保驾护航。

- 积极对接城市发展规划，科学编制滚动投资计划，系统谋划“建、管、改”。
- 完成所属城市污水处理厂提标改造（新收购项目除外）。
- 加紧珞璜、永川、垫江等污泥处置项目布局。
- 积极参与重庆市“两江四岸”“清水绿岸”治理提升工程。

“ 黄河流域是我国重要的生态屏障和重要的经济地带。保护黄河是事关中华民族伟大复兴和永续发展的千秋大计。黄河流域生态保护和高质量发展，同京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展一样，是重大国家战略。 ”

### 推动黄河流域生态保护和高质量发展

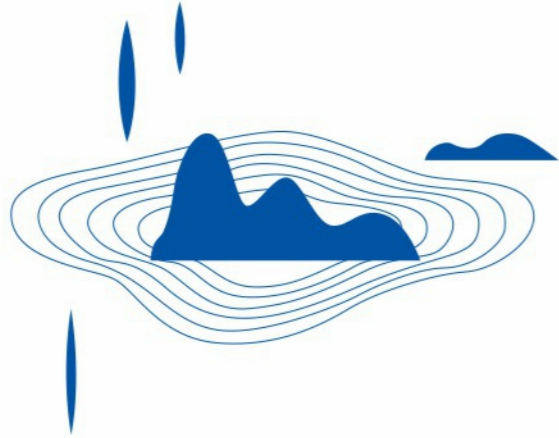
2019年，我们成功中标河南水利投资集团有限公司公开挂牌转让河南中州水务控股有限公司20%国有股权项目，并于2019年12月18日与转让方河南水投签署《产权交易合同》。

我们将发挥优势，积极参与和推动河南省的原水开发与销售、自来水经营与销售、污水污泥处理、再生水经营与销售、节水技术开发和应用，以及固废垃圾处理等生态环境保护业务发展，进而推动黄河流域生态保护和高质量发展。



A drop cleaning  
makes a better life

## 点滴至净 服务美好生活



人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标。承载着“建设生态文明,服务美好生活”的责任使命,重庆水务致力于以可持续的方式满足人们日益增长的对供水和良好环境的需求,努力发挥自身优势,不忘初心,凝聚匠心,以优质的供给、诚挚的服务、创新的技术,成就美好生活。



## 安全稳定供水

重庆水务始终坚持以人民为中心，加快战略性、网络型供水基础设施布局，强化需求侧管理，着力提高应急保障能力。截止2019年底，公司及合营联营企业在运自来水厂49座，管网11,230公里，日供水总规模达428.8万立方米，服务人口930余万人。2019年，新增日供水能力62.2万立方米，年售水量（含合营联营企业）8.63亿立方米，同比增长7.69%；最高日供水量333.6万立方米/日，供水管网漏损率控制在11%以内，供水有效率86.19%。

日供水总规模  
**428.8** 万立方米

供水管网  
**11,230** 公里

服务人口  
**930** 万人

年售水量  
**8.63** 亿立方米

最高日供水量  
**333.6** 万立方米



### 有序扩能保障

我们主动对接服务区域发展规划，加快骨干水厂布局调整，构筑“四梁八柱”，保障自来水供应。2019年，新投运日供水产能44万立方米，新开工日供水产能30万立方米，续建日供水产能100万立方米，前期推动日供水产能55万立方米。成功并购江津城区供水项目，新增日供水产能近18万立方米。

### 管网互联保障

我们积极推进管网互联互通建设，打通“堵点”“盲点”，解决管网“格栅化”、畅通终端“毛细血管”。2019年，建成管网82.5公里，启动“五桥一隧”应急供水管道建设，尽力打通重庆主城向南、向西供水瓶颈。

### 重点民生保障

我们致力于公共服务均等化，始终关注、助力民生。2019年，改造主城老旧供水管网28.9公里，改造二次供水设施32,807户，并购、关停乡镇小水厂6座，向城市周边农村延伸供水100,681户，供水近2,000万立方米。

### 需求侧管理保障

我们致力于“平峰一体、常态运行”，科学准确预测，需求侧管理供应，努力实现高峰供水常态化管理。“峰前”研判形势、未雨绸缪，加强供水量需求管理，制定高效调度模式；“峰中”预警预报、调度会商，保证了高峰期间的供需平衡和社会稳定。

### 应急保障

我们强化应急体系建设及管理，依托智能应急指挥中心，在线监控、快速响应、预警联动，12支供水抢险队伍，近100台抢险车辆、300多人的抢险队伍24小时全天候待命，第一时间抢险救灾。2019年，圆满完成21次重要时段、重大活动、突发事件的供水保障任务，确保不因突发意外造成大面积的缺水停水。



## 高质量污水处理

重庆水务以污水收集、处理为核心，聚焦污水处理厂网等设施的组织建设、营运管理和综合开发，构建和谐水环境。截止2019年底，公司及合营企业在运污水处理厂88座，日污水处理能力406.65万立方米，主截流干管及配套二级管1,750公里，服务人口1,617.86万人；拥有再生水厂4个，日设计能力10.25万立方米。2019年，新增日污水处理能力37.07万立方米，年处理污水13.17亿立方米，同比增长13.44%。

日污水处理能力  
**406.65**万立方米

服务人口  
**1,617.86**万人

## 致力污水全流域收集

重庆水务善尽责任，立足于流域水环境改善，着力完善污水收集系统，实现污水能收尽收，在服务范围内尽力实现流域污水收集全覆盖，减少生活污水直排。对接区域发展需求，强化系统规划和后续维护“一头一尾”工作，适时跟进污水管道建设、延伸，网格化管理污水接驳，重点加强日常巡查、清淤、维护，有力保护了生态环境。

2019年，完成污水接入情况全面排查并向二三级市政管网延伸，安装完成31个重点溢流口实时视频监控，初步成型管网GIS系统，对排水管网均建档立册并电子化，初步实现管线水位、水量的实时监控。



## 聚焦污水处理扩能提质

重庆水务致力于以高效建设和运营的可持续方式，改善水环境质量，致敬美好生活。主动对接服务区域发展规划，根据水环境承载力和水环境容量，有序推进污水处理厂改、扩、建，及时并购归属其他的污水处理项目，扎实履行“安全稳定运行、持续达标排放”的社会责任，保障环境需求。

2019年，全面完成鸡冠石、白含、铜梁、潼南、万盛、梁平、黔江盛黔等7座污水处理厂提标工程并顺利通水。截止2019年底，所属城市污水处理厂均已执行国家一级A标排放标准（新收购除外），所有污水处理厂均高效、安全、稳定运行，保持了安全环保零重大事故的卓越记录，整体运行管理水平在国内居于领先地位。

### 公司及合营企业

污水处理量 **13.17** 亿立方米

COD削减量 **365,300** 吨

总磷(TP) **5,600** 吨

总氮(TN) **34,600** 吨

氨氮(NH<sub>3</sub>-N) **29,400** 吨



## 高效率推进污泥无害化处置

重庆水务将污泥处置作为继供水之后的新的战略增长点,持续发力投资、建设、运营,既解决自身污水处理衍生品处理难题,尽量将对环境的影响降到最低,也利于全产业链发展。截止2019年底,公司及合营企业日污泥处置能力达2,112吨,业务拓展到昆明、成都。

2019年,加紧污泥处置产业布局,新增日污泥处置能力810吨,重庆珞璜、永川污泥一期主体建成,重庆垫江二期具备开工条件,受托运营昆明污泥搬迁项目及配套设施,在运污泥项目正常稳定。



▲ 唐家沱污泥干化项目占地50亩,采用InnoDry干化技术,设计日处理污泥240吨(含水率80%),经过干化后污泥含水率降为10%。

设计日处理能力  
**240**吨

▲ 鸡冠石污泥干化项目占地10,490平方米,采用InnoDry干化技术,设计日处理能力450吨,进泥含固率25%,出泥含固率可在70%-90%之间进行调节,废气采用化学除臭达标再经生物除臭深度处理后排放。

设计日处理能力  
**450**吨

日污泥处理能力  
**2,112**吨

新增日污泥处理能力  
**810**吨

年处理脱水污泥  
**1,079,500**吨

▲ 珞璜污泥处置中心项目是公司旗下首个热电联产协同处置污泥项目,采用圆盘干化加热电厂掺烧发电工艺,被国家能源局和生态环境部列为燃煤耦合污泥发电技改试点项目。项目设计日处理规模1,800吨,一期工程日处理规模600吨。

设计日处理能力  
**1,800**吨

一期工程日处理能力  
**600**吨

▶ 昆明污泥项目是公司轻资产运营的首个市外项目,项目占地63.45亩,采用高负荷厌氧消化+离心脱水+热干化工艺,设计日污泥处理能力100TDS,折合80%含水率污泥500吨/日,经干化处理后的污泥含固率可达75%以上。

设计日处理能力  
**450**吨





供水水质综合合格率  
**100%**

污水处理水质综合达标率  
**100%**

### 优质产品

重庆水务以“点滴至净”为追求目标，将水质视为企业生命线，坚持匠心治水，实行最严格的水质管理，努力践行最佳实践、质量控制、能力建设三大路径，坚决保障水质安全和达标排放，实现了供排水水质连年全面达到国家标准。2019年，公司供水水质综合合格率100%，全部达到或优于国家标准；污水处理水质综合达标率100%。

全年污水污泥检测  
**37,891**项次

全年供水检测  
**79,480**项次

检测能力  
**254**项

#### 强化监督检测

综合运用在线监测、化验检测、工艺调控等手段，建立水质预警机制，提高水质监测范围及频率，全面加强源头、过程、出水等全过程管控。

全年检测所属供水企业原水、出厂水、管网水等指标79,480项次，检测污水处理厂进水、出水、污泥等指标37,891项次。

#### 强化能力建设

健全完善三级质控体系，全司拥有各级标准化化验室74个、检测人员共338人，其中所属供排水企业中心化验室和厂级化验室共计73个、检测人员272人。

水质中心一次性通过国家认监委58个项目的扩项评审，具备6大类产品共计254项指标检测能力。

参加国家认监委、生态环境部及住建部等组织实施的能力验证工作42项，满意率100%。

#### 强化技术创新

承担国家科技部“三峡库区城市供水安全保障技术研究”子课题，开发研究了国家标准检验检测方法(5750)中丙烯酸、54种农药等2项检测方法。正建立药物、农药等81项新项目的检测方法。

积极落实国家关于生态环境新要求，开展不同水系水厂反冲水、排泥水、污泥泥质等生态环境质量监测。

完成饮用水中激素类物质、全氟化合物、塑化剂等54项新项目开发验证，发表论文8篇，获得专利1项。



## 优质服务

重庆水务坚持“五心”服务，推进客户服务标准化建设和精细化管理，持续提升营业厅、客服座席服务能力，积极构建以利民便民为中心的“互联网+”营销服务体系，实现前端后台之间无缝链接、协同高效，加快投诉处理，提供线上、线下、自助多种服务渠道，坚持优化营商环境，最大程度惠民利民，全力打通便民服务最后一公里。实施第三方服务评价，不断提升客户满意度。2019年，客户满意度达97%以上。

### 全力优化营商环境

发布《供水报装业务部分收费标准规范》，取消过户费、销户费，统一供水业务收费项目、标准；“网上报装”“预约报装”实现用户报装“零跑腿”，精简流程和资料，报装时间从12个工作日压减至4-7个工作日，较住建部

要求至少节约76.67%的时间。建设“供水企业放管服统一平台”，与政府“政务平台”数据共享，有效提升用水接入效率及服务水平，切实提高客户用水满意度、获得感。

### 优化服务体验

- **提高服务效率。**打造反应灵敏的服务前台，构建高度协同的后台服务链，简化、优化工作流程，966886客服热线保持24小时开通，推动服务系统与调度指挥、工程项目、管网GIS等系统集成对接，实现工单处理纵向协同、分类转发，提供“一站式”服务。
- **提升服务能力。**强化案例分析和模拟服务提升服务能力。开展“寻找最美声音”评比活动，提升服务软实力。升级改造营业厅，建成宣传视频系统、查询系统、排队叫号系统。构建“互联网+”营销服务体系，开通基于人脸识别的网上营业厅，实现无感办理业务。接入渝快办，并网实现水费查询、缴费、用户报装功能。
- **提供暖心服务。**中法供水公司联合饿了么、口碑等在线外卖平台进行跨界资源整合，推出停水外卖套餐，取得了很好的服务效果。

966886客服热线

24小时

用水报装时间

4-7个工作日

客户满意度

97%以上

### 创享智慧生活

重庆水务坚持以民为本，积极拓展为民服务的便捷渠道，打造便捷、高效的一站式全业务受理与服务智慧平台，不断为客户服务创造新动能，强化服务体验和感知，推动高效公共服务。2019年，上线运行掌上营业厅，客户服务平台新增在线客服、热力分析图、用户画像等功能，市民可网上足不出户接受用水服务。

线上缴费  
笔数占比超 **90%**

线上收费  
金额占比超 **60%**

#### —— 掌上营业厅助力优质服务

基于人脸识别的网上营业厅是重庆水务在智慧水务领域开展实践应用的成果之一。该厅分设服务大厅、业务办理、信息公告、个人中心四大板块，已实现水费查询、水费缴纳、发票获取、用水报装、过户更名等投诉及举报处理等“九大功能”，对线下营业厅供水服务事项基本实现全覆盖，并同步在支付宝、微信双平台发布，“用户少跑路（不跑路）、数据多跑腿”的服务目标基本实现。

#### 用户端

- 在线业务办理  
水费查询及缴纳  
电子发票  
报装预约  
过户更名
- 在线客服
- 供水动态信息

#### 政府端

- 丰富“放管服”渠道
- 优化营商环境
- 提升治理能力
- 强化行业监督
- 公共服务信息公开

#### 企业端

- 大数据+辅助决策
- 问题全过程跟踪
- 实时监管考核
- 打通信息调度链
- 提高工作效率
- 节约服务成本

“现在用户报装、缴费、查询都可以用APP，用户有用水问题也可以“一键下单”，大大提高了工作效率，方便了百姓，我们的收费压力也得到了极大缓解！”

—— 渝中区水厂营业厅服务人员





## 精细管理

重庆水务坚持水务细分，聚焦“异常流程”与“异常数据”，以“精、准、细、严、实”为基本原则，以提升执行力为突破口，以提质增效为主线，运用制度化、程序化、标准化和数据化的手段，突出“流程优化、操作规范、管理精准、持续改进”四个关键环节，培养精准思维，聚焦精准发力，强化全方位、全过程、全天候精细化管理，通过不断总结运营经验，明确公司层面出《导则》、二级公司出《细则》、三级单位出《手册》的实施路径，公司定期及不定

期收集所属企业精细化管理典型案例并优选推广，努力系统构建标准化、智能化、协同化、绩效化的精细化管理体系，不断满足人民群众对美好生活的向往。

2019年，公司全面落地精细化管理《导则》《细则》《工作手册》，跟进出台了《重庆水务集团安全生产职责清单》《排水企业深度处理运行指导意见》，修订了《污水处理运行管理办法》，各单位均建立了相关制度体系，推动精细化生产，实现全系统全流程标准化作业。



### 全方位体系覆盖

公司聚集供排水生产管理各个环节，进行全方位扫描，明确精细化管理实施原则、基本路径和工作范围，分别就供水和排水两类企业生产管理提出精细化管理要求。

**总范围：**生产管理、化验管理、安全管理、职业健康、管网管理、营业服务管理、后勤管理、检查考核。

**供水企业导则：**工艺管理、设备管理、自控、电气及仪表管理、水质管理、管网管理、厂容厂貌、库房管理、生产报表管理、安全管理。

**排水企业导则：**工艺调控、设备管理、自控电气仪表管理、化验管理、管网管理、厂容厂貌、库房管理、报表管理、安全管理。

### 全过程运行管控

公司视产品及服务质量为生命，以水质为先，对水质进行源头管控，通过严格的识别、评价、处理管理和标准化工艺管控，保障排水水质稳定达标。

**进水：**全面摸排水源地、沿线污染源，监测原水、进水水质，及时发现异常；根据数据分析及科学经验，提出并执行处理意见，确保达标。

**工艺：**通过工艺过程监测、巡查、监控及大数据分析发现异常，提出处理意见，进行工艺改进、设备设施改造。

**出水：**监测识别出水水质异常时，立即采取应急措施；通过对异常情况分析，提出处理意见，进而改进工艺，确保达标排放，并加密监测。

### 全周期运营诊断

公司着力提升精益管理水平，实施了生产运行全周期诊断，通过设备设施巡检预检、日常检测分析、历史数据分析和科学经验，确保在役设备发挥效能、工艺精准调控，并为优化提升提供决策参考。

**预防检修：**通过设备设施巡检预检，实施维护、项修、大修，确保设备设施发挥应有效能。

**异常诊断：**通过日常水质检测、运行数据分析，聚焦异常异动，对工艺运行进行科学评价、精准调控和优化提升。

**健康报告：**通过历史数据分析和科学经验，系统性评价运营绩效、技术设备应用，提出工艺改进建议。



## 绿色低碳

绿水青山就是金山银山。作为一家水务环保企业，重庆水务牢记生态文明建设的重要责任，始终坚持生态和谐、绿色低碳、科技创新的发展理念，不断发展全面的环境管理体系，服务地方经济社会发展、推动环保事业进步。2019年，我们重视每一个细节，深入推进绿色生产、绿色采购、绿色技术、绿色工程，倡导绿色低碳办公，严格控制各类排放物，实现从投资、建设到运营全过程环保管控，不断提高企业自身的绿色发展能力。

### 环境管理体系

我们积极履行环保责任，制定了严格的环境质量管理体系，各生产企业均通过ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系认证。我们实施全过程环境管理，从项目投资、建设、运营均有完善的管理制度，坚守达标排放红线，强化节能降耗，并适时筛选识别投资、建设、运行各环节的环境风险，深度挖掘降低物耗、能耗和污染物排放强度的各项举措，持续优化、改进、管控，确保环境影响最小化、环境效益最大化。2019年，我们结合第二轮中央环保督察，扎实推进环保责任落实和绩效考核，先后排查问题300余项，大部分均立行立改，需持续坚持的20余项均建立工作台账并动态管理。

#### 投资

- 充分评估、论证项目对环境的影响，环保管理、排放不达标前一律不投资，确需投资的也需立即整改完善。

#### 建设

- 工程项目设计时，充分考虑环境保护，并实行内部“两级审查”优化技术工艺，选址尽量不占用基本农田。
- 施工过程中控制扬尘、废水、光、噪声、废弃物等对环境的影响，并优先选用无污染物产生的合格设备。

#### 运营

- 完善运营环境管理体系、制度规范，并定期评价考核。
- 强化运营管控确保各项污染物达标排放，实行在线实时监测、实验室不定期监督检查、环保数据每日传输报告。

### 绿色办公

我们鼓励员工通过节水、节电、回收利用等举措亲身实践低碳生活，应用LED节能灯，采用移动办公、视频会议，电子化工程设计，减少环境及能源影响，低碳、节能办公，并努力为员工打造绿色、健康、舒适的工作氛围。

### 绿色供应

我们持续推动“绿色采购”，实现“绿色供应”，优先考虑符合国家标准绿色产品，优先采购应用先进的环保节能工艺、产品、建筑材料，建立废旧物资、设备的规范回收与处置管理体系，从源头上做到环保节约。

### 绿色工程

我们高度重视项目建设节能减排管理，实施了一系列保护环境的措施：设立了节地、节能、节水、节材目标，并全力执行落实；在保证质量、安全等前提下，通过科学组织和技术进步，积极采用新技术、新材料、新工艺和新产品。

## 节能降耗

2019年，我们全方位实施节支专项行动，聚集供排水生产过程各种能源消耗及资源消耗，“一企一策”不断深化成本定额管理，持续推动成本节约分成，强化新技术、新设备运用，减少污染和碳排放，打造低碳运营新标杆。



### 节电

通过设备运行分析、水量电量对比分析，优化工艺运行，推进设备节能技改，全年减少电耗328万度、节约电费201万元。污水处理厂精确曝气控制技术已在合资企业唐家沱污水处理厂成功应用，系统根据水质、水量实时调节生物池曝气量，有效控制曝气区溶氧值，初步测算可降低能耗10%左右。



### 节药

着力减少药品使用，规范化学品使用及管理，特别强化絮凝剂、碳源精确有效投加，挖掘药剂节省空间，提高运行质量，降低运营成本。



### 止损

持续开展供水管网DMA分区计量管理系统建设，投资2,000余万元完成了相关软硬件建设，推动DMA分区管理软件平台、管网动态建模分析平台软件开发和大数据分析平台建设。2019年，重庆市南岸、北碚片区DMA分区基本建成投入试运行，每年可减少漏损水量80余万吨，减少经济损失约100余万元；全系统年度供水管网漏损率低于11%，较2018年下降1个百分点。



### 节水

所属重庆市自来水公司研究实施的滤池精细反冲控制技术，经生产试验效果良好，预计年节水量25万吨，并可防止年跑砂量30吨。全面推进高层建筑二次供水升级改造，在提升供水稳定性的同时，杜绝“跑冒滴漏”，大幅提高水资源利用率。



## 循环利用

我们深入推进生产衍生品的资源综合利用工作,通过再生水、中水回用、尾水发电、沼气利用、污泥资源化等节能环保设计,发展清洁生产及循环经济,不断提高资源综合利用效率。

### 再生水

所属渝西水务在运再生水厂4座,通过积极拓展市场,年售水量达247万立方米。

### 中水回用

所属各污水处理厂全部实现厂内中水回用,广泛用于厂区绿化、清洁、设备冷却等用水,年节约自来水水量超3,800万立方米。

### 沼气利用

完成国家课题“城市污水厂污泥协同厌氧消化技术效能提升示范”,预计年节约天然气近76.7万立方米。

### 污泥资源化

根据污泥衍生产品的特性,最大化实现污泥的资源化,2019年污泥衍生品用于矿山修复2万余吨、园林绿化1.5万余吨。

尾水发电量  
**1,602** 万kW·h

再生水年售水量  
**247** 万立方米

中水回用年节约自来水  
**3,800** 万立方米

沼气利用节约天然气  
**76.7** 万立方米

污泥资源化年利用量  
**3.5** 万吨

### 污水处理厂尾水发电

我们充分利用污水厂出水排放落差,在国内率先打造了“污水处理厂+发电站”的新模式,可提供自发自用的清洁能源,降低对传统能源的依赖。

2019年,所属鸡冠石污水处理厂及合资的唐家沱污水处理厂合计发电1,602.467万kW·h,节约成本922万元。



## 标杆污水处理厂——鸡冠石污水处理厂

鸡冠石污水处理厂是绿色生产、节能环保及循环经济的成功实践。该厂占地820亩,服务面积125平方公里,服务人口169万人,旱季污水处理规模80万立方米/日,尾水发电装机容量1,600kW·h,是目前重庆市最大污水处理厂。

该厂坚持高效运营、绿色低碳、科技创新的发展理念,突出过程监管、清洁低碳、质量效益,集污水处理、污泥干化、尾水发电、中水回用、加盖除臭、沼气利用等多重环保功能于一体。这一创新性的整体设计,构建形成了绿色生产、清洁生产及循环经济链。



## 创新引领

重庆水务坚持以创新引领发展，明确将技术创新、信息化及服务保障类业务作为继供水、排水、污泥处置业务以外的第四增长极。以战略导向构建技术体系，立足现实及未来需求制定技术蓝图，不断加强创新制度保障，激励科研人员发挥才干，加快建立以运营发展需要为原动力、以智慧水务为主攻方向创新发展体系，提升企业核心技术能力，推动企业创新驱动、正向发展，为满足人们日益增长的美好生活需求提供新的可能。

加强创新工作的统筹和协同，搭建形成了“1+2+N”的技术平台架构，即：以技术委员会为核心，依托环保研发中心、信息中心两个孵化器，一个项目一个课题组的N个课题组，顶层设计、跨专业融合，积极参与承担国家级、省市级、行业内的重大专项、重点研发科技等项目，推动多业务的智能科技运用，努力创造推广科技成果。同时，通过战略合作、项目合作、共建共享等形式整合国内外资源、与国内外相关单位建立了广泛的合作关系。

9项  
市级及以上课题

推进国家级及市级科研课题研究9项，其中3项已结题。

29项  
创新基金项目

推进公司创新基金项目29项，其中9项已结题。

主编或参编技术规范4项，其中：国家标准1项、地方标准1项、行业标准2项。

4项  
技术规范及标准

60项  
知识产权

获得知识产权60项，其中：授权实用新型专利47项、软件著作权10项、外观设计专利3项。

发表论文36篇，其中：中文核心期刊7篇、其他期刊29篇。

36项  
学术论文

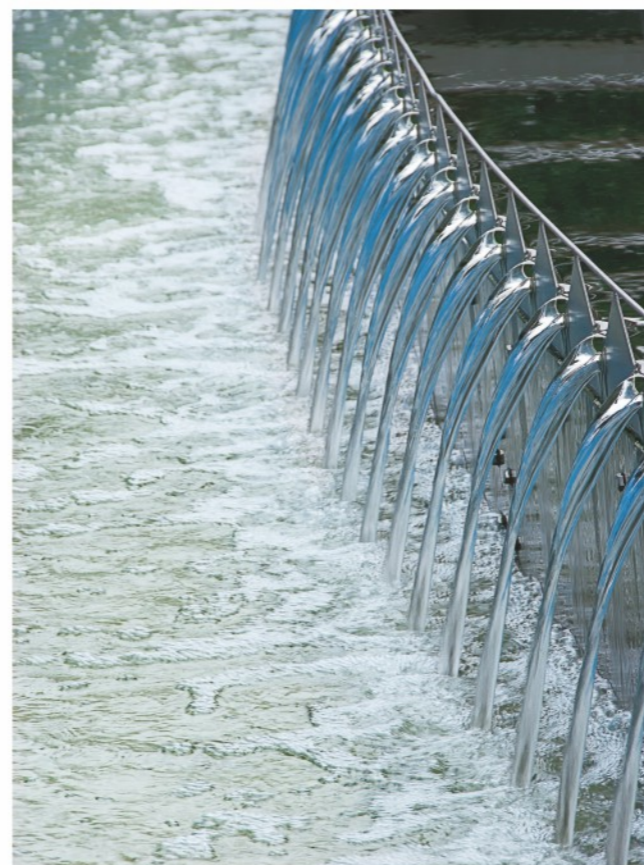
137项  
双创项目

深入开展技术创新、管理创新137项，其中：完成116项，正在推进21项。

遴选推广供水管网管理信息平台、二供管理平台等5项优秀自主创新成果。

5项  
成果应用

### 2019年创新工作主要成效



#### 国家科技支撑计划课题研究

——城市污水处理厂污泥协同厌氧消化技术效能提升示范

通过改造污泥厌氧消化罐、添加垃圾渗滤液等措施，解决低有机质、高含砂量污泥导致的污泥消化运行效率低和垃圾渗滤液处理难题，示范工程污泥减量15%，日沼气产量增加2,000-4,000立方米，实现了污泥减量、资源再生，顺利通过国家住建部验收。该项目将污水处理和垃圾处理两大行业协同运行，打通行业壁垒，发挥各自优势，为污水处理行业的融合创新提供了模式参考。

#### 自主创新课题研究

——沉淀池浮渣收集与处置技术创新与推广应用

通过将传统的固定式除渣斗改造为智能活动结构，辅以中水拦渣推渣装置，并将浮渣混合液压榨处理，实现浮渣从系统中彻底分离。这一创新设计思维，使浮渣清除率由原不足50%提高至95%以上，从根本上消除浮渣，减轻系统工作负荷，保障了出水水质。该项目共获得2项实用新型专利，申请1项发明专利，项目成果已在公司范围内60余个幅流式二沉池上推广应用，效果良好。

## 智慧水务

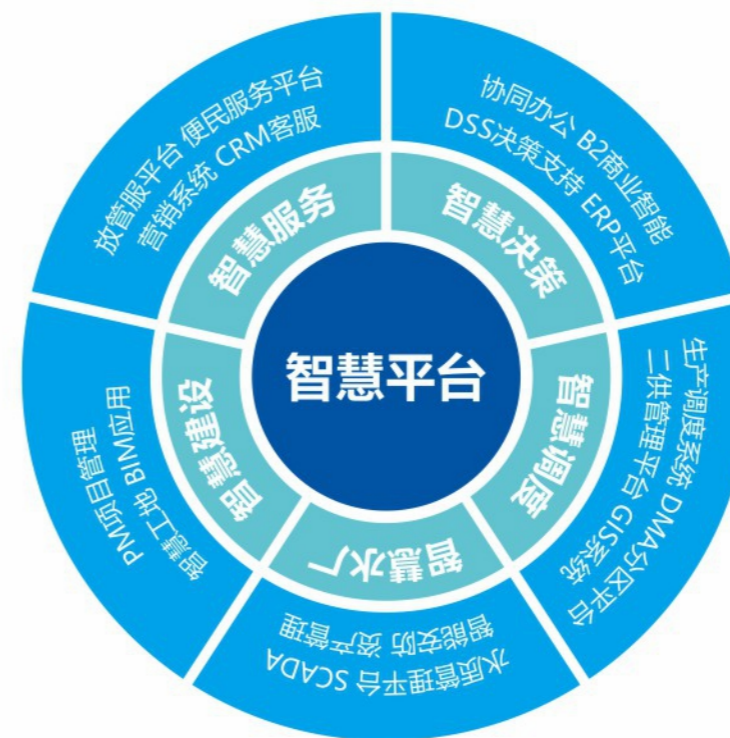
重庆水务深刻洞悉行业全流程全要素，将数字水务、智慧水务建设提高到战略高度，努力发挥产业带动作用，充分运用云计算、大数据、物联网、移动应用、人工智能、区块链等新技术，将自动化、信息化、智能化技术与水务行业深度融合，以专业的视角、领先的思维和务实的精神，探索、实践以控制智能化、数据资源化、管理精准化、决策智慧化为主要内容的智慧水务运营模式，解决问题、提升效率、保障运行，积极构筑数字化服务保障新生态，充分展现公司供排一体化、厂网一体化、建设运营

一体化、服务保障一体化的水务特色，引领水务行业智慧化变革和高质量发展。

2019年，重庆水务以更大力度推进智慧水务建设，发布了《重庆水务集团智慧水务总体实施方案白皮书》，智慧水务建设任务融入各业务板块创新发展，以自主立项、承担市级及以上课题为支撑，以现有技术体系、研发团队及聘请高水平专家团队和服务商为依托，以业务需求为导向，持续稳定推进水务业务智慧产品的研发工作。

## 打造智慧平台

2019年，重庆水务加快整合内部各企业数据资源和既有数据采集渠道，顶层设计，分工协同，致力开发打造集供水、污水、水环境治理、科技与工程服务等水务产业链问题解决、精细管控、协同提升等功能于一体的线上线下互动、云平台和智能终端相结合的一体化智慧管控平台，并尽快为系统企业提供水务云服务，实现感知、分析、服务、指挥、监督“五位一体”。



**智慧决策**  
协同办公系统日臻完善，B2商业智能上线试运行，ERP、水务云大数据平台正加紧推进。

**智慧服务**  
以互联网+水务服务的放管服、便民服务平台已上线运行，CRM客服系统已完成升级。

**智慧建设**  
智慧工地上线运行，实现了对公司在建项目工地实时监控。

**智慧水厂**  
智能安防全面启用，全产业链的水质管理已完成设计，智能水厂试点示范正加快建设。

**智慧管网(调度)**  
二供运维云平台已投运，DMA分区试点示范效果逐渐显现，基于调度大数据平台项目正加紧推进。

### 建设内容

依托行业信息化的应用架构、数据架构、技术架构、IT治理架构四大体系，有计划、有步骤地推进智能水厂、智慧管网(调度)、智慧服务、智慧建设、智慧决策(管理)、创新应用六大方面建设。

### 总目标

推动数字产业化和产业数字化，促进大数据智能化与水务行业深度融合，实现数字水务、智慧水务，提升公司核心竞争力和行业治理水平。

### 量化指标

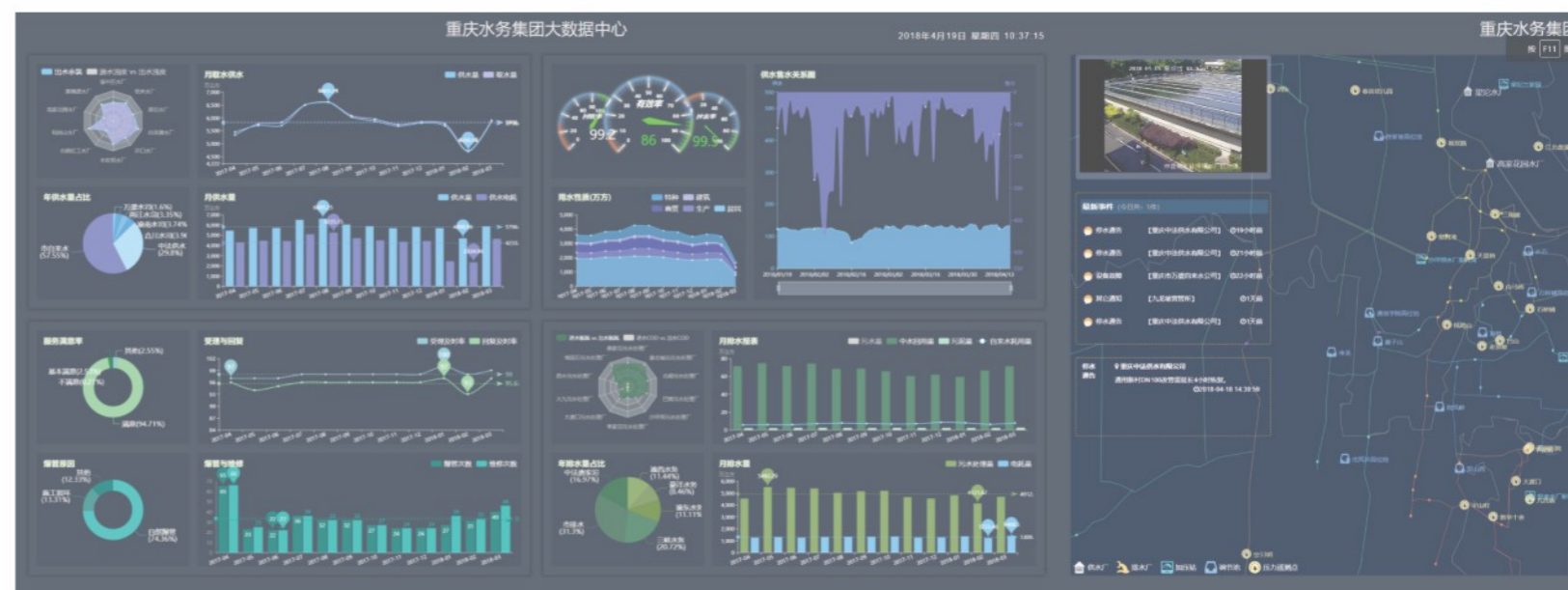
在未来5年内，公司力争在创新能力、信息化应用、信息化基础设施等方面20个指标取得突破，形成九大类50个以上信息化标准指南。

### 智慧水务建设体系

构架体系 **4** 个 建设内容 **6** 个

### 未来5年将实现的指标体系

信息化标准 **50** 个以上 信息化指标 **20** 个



## 转型数字运营

产业数字化是智能运行的“快捷键”，重点是建设涵盖从水源到水龙头到排污口的水务物联监测、管理和服系统。2019年，所属企业552套二供设备已实现全天候在线监控，4,000余公里管网实现基本信息数字化，7座智能(污)水厂建设试点正有序推进。后续，我们将加快智能厂网建设，实时感知城市供排水系统的运行状态，以可视化的方式运营管理，实现厂网的布局调配，促进供排水效率的提升。

二供设备在线监控 **552** 套 | 管网信息数字化 **4,000** 公里 | 智能(污)水厂试点 **7** 座

### 智能水厂

通过设备管理、水质管理、中控系统、物联网感知、视频监控等多系统的有效协同，实现对生产环节全工艺段关键节点的实时监测、关键设备的自动控制、水质和水量的精确预测、设备和工艺的故障诊断、电耗药耗的精准控制等功能，并建立分析模型，对数据进行深度挖掘分析，形成数据驱动的智能化工器主导模式，减少故障预判与处理时间，保障水质安全，实现节能降耗，降低人工成本，逐步向无人值守、少人巡检的智能水厂迈进。

### 智能管网

通过对供水管网压力、水量、水质及排水管网水位、水量、水质等重要指标的监测，结合山地城市管网分布特点，构建山地城市供排水管网水力模型，打造管网仿真系统，建立管网信息管理系统，实现管网环境分析、故障预警分析、水力模型分析等功能，保障管网的安全运营，降低漏损，提升应急处理能力，实现污水达标排放和优质供水。



### 精确曝气助力唐家沱污水处理厂高效运行

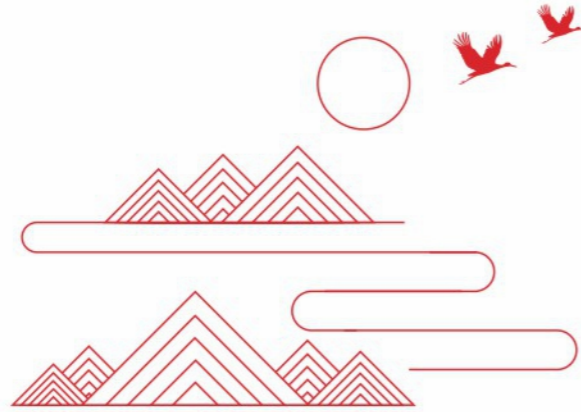
唐家沱污水处理厂通过大数据仿真建立精确曝气系统，可根据污水进出水COD、氨氮变化及生物池溶解氧值，自动计算并全自动“开”“停”鼓风机和控制鼓风机的导叶开度，再辅以线性度、稳定性更好的曝气阀门，精准控制各个生物池池区的溶

解氧，实现曝气量精准、均匀分配。这一创新既改善了工艺，实现最优的曝气量控制，避免产生局部过曝、欠曝现象。同时，也节省人力电力，降低鼓风机能耗10%左右，年节约电耗150万度、节省费用90万元。



Good as water to  
create sincere value together

## 上善若水 共铸精诚价值



重庆水务恪守“建设生态文明，服务美好生活”的责任使命，秉持“政府放心、市民满意、企业增效、员工乐业、伙伴共赢”的核心价值观，践行“精诚如石，上善如水”的企业精神，追求“匠心治水，至净至美”的美好愿景，致力于成为国内一流的专业化现代水务综合服务商，以清洁之水，成生活之美。



重庆水务专注水务环保产业方向，注重战略的前瞻性、连续性。2019年，根据公司“十三五”规划明确的各项业务重点、发展目标，实施了公司“十三五”规划中期评估，并强化保障措施，推动战略规划有效实施；因应未来发展，提前启动公司“十四五”规划编制，谋划高质量发展，进一步明确战略定位、业务布局、发展目标及保障措施，牢牢掌握发展主动权。

未来一个时期，公司将强化目标导向、问题导向和底线思维，坚持和加强党的全面领导，坚持新发展理念，坚持改革创新，坚持高质量发展，聚焦“国内一流”总目标，实施“双轮驱动”，提升“三个能力”，发力“四大产业”，实现“七个提升”，持续精进，创造价值，助力实现美丽中国梦，彰显重庆水务责任担当。

### 聚集国内一流

做强做优做大重庆水务，加快建成具有核心竞争力的国内一流现代水务综合服务商。

### 提升三个能力

坚持市场化、专业化、精细化方向，提升可持续发展能力、综合盈利能力、市场竞争能力。

### 实施双轮驱动

坚持产业运营与投资经营相结合，有效防范化解风险，立足重庆，走向全国。

### 加快四大产业发展

统筹供水、污水、污泥、科技与工程四大业态，产业协同、链式发展，提供一体化、一条龙的全产业链服务。



## 实现七个重点目标提升

质量效益升：质量效益核心指标在同行业可比领先

基础设施联：以水务互联互通助推高质量发展

结构布局优：持续推进产业和区域战略布局

发展动力足：持续改革模式机制，深入推进“科技兴水”“人才强企”

服务水平高：提升城乡基本公共服务水平；“互联网+”服务提质升级

治理能力强：大力推进治理体系和治理能力现代化

品牌形象亮：打造统一形象，讲好水务故事，发出水务声音，树立责任形象

## 四核驱动

### 资本

善用上市公司平台，叠加多重资源优势，提升投资、融资、资产管理、风险管理、资本运作等能力。

### 产业

横向包容性外延式“扩链”，纵向产业链一体化“延链”，规模化发展，专业化运营。

### 技术

科技创新、智慧赋能，加强技术资源整合，打造协同开放的科技创新体系。

### 人才

人才强企，广聚人才，梯队建设，培育团队，健全激励与容错机制，释放组织活力。



重庆水务专注水务环保产业方向，注重战略的前瞻性、连续性。2019年，根据公司“十三五”规划明确的各项业务重点、发展目标，实施了公司“十三五”规划中期评估，并强化保障措施，推动战略规划有效实施；因应未来发展，提前启动公司“十四五”规划编制，谋划高质量发展，进一步明确战略定位、业务布局、发展目标及保障措施，牢牢掌握发展主动权。

未来一个时期，公司将强化目标导向、问题导向和底线思维，坚持和加强党的全面领导，坚持新发展理念，坚持改革创新，坚持高质量发展，聚焦“国内一流”总目标，实施“双轮驱动”，提升“三个能力”，发力“四大产业”，实现“七个提升”，持续精进，创造价值，助力实现美丽中国梦，彰显重庆水务责任担当。

### 聚集国内一流

做强做优做大重庆水务，加快建成具有核心竞争力的国内一流现代水务综合服务商。

### 提升三个能力

坚持市场化、专业化、精细化方向，提升可持续发展能力、综合盈利能力、市场竞争能力。

### 实施双轮驱动

坚持产业运营与投资经营相结合，有效防范化解风险，立足重庆，走向全国。

### 加快四大产业发展

统筹供水、污水、污泥、科技与工程四大业态，产业协同、链式发展，提供一体化、一条龙的全产业链服务。



## 实现七个重点目标提升

质量效益升：质量效益核心指标在同行业可比领先

基础设施联：以水务互联互通助推高质量发展

结构布局优：持续推进产业和区域战略布局

发展动力足：持续改革模式机制，深入推进“科技兴水”“人才强企”

服务水平高：提升城乡基本公共服务水平；“互联网+”服务提质升级

治理能力强：大力推进治理体系和治理能力现代化

品牌形象亮：打造统一形象，讲好水务故事，发出水务声音，树立责任形象

## 四核驱动

### 资本

善用上市公司平台，叠加多重资源优势，提升投资、融资、资产管理、风险管理、资本运作等能力。

### 产业

横向包容性外延式“扩链”，纵向产业链一体化“延链”，规模化发展，专业化运营。

### 技术

科技创新、智慧赋能，加强技术资源整合，打造协同开放的科技创新体系。

### 人才

人才强企，广聚人才，梯队建设，培育团队，健全激励与容错机制，释放组织活力。

我们着眼动力活力、效率效益提升，积极应对外部政策环境变化，突出顶层设计，积极谋篇布局，看准一件做一件、成熟一项推一项，持续深化改革，优化企业结构，向改革要动力，接续推进高质量发展。

### 强化总部建设

适应新形势下公司业务转型、管理升级，结合提高工作效率实际需要，按照“目标导向、分工协作、权责对等、精简高效”原则和“本部部长+专业中心”管理模式，进一步厘清本部职能职责，重构建管体制、招采体制，平稳落地本部组织机构调整。

### 优化结构布局

立足当前，着眼长远，持续消壳缩链、理顺管理关系，整合管理资源，使产业结构和布局结构更加符合实际、科学合理、更有效率，实现内部企业间可比竞争、均衡发展。

- 注销开发公司
- 实现建设公司和香江环保管理整合
- 实施监理公司转型升级
- 重构优化供排水企业服务区域

### 激发内生动力

加大顶层研究和系统推进力度，推进三项制度改革，激发干事创业活力动力。

- 出台《重庆水务集团三项制度专项行动工作方案》《主业市场拓展激励暂行办法》《服务保障类企业市场化业务激励暂行办法》，探索建立与市场接轨的配套激励机制。
- 修订完善《集团领导人员综合考核和薪酬管理办法》《集团本部部长和员工年度考核办法》，加强量化考核，优化考核程序，突出结果运用，强化考核激励性、科学性和业绩导向。
- 完成“四心一院”三定及薪酬套改，探索建立教育科技有限公司、水质中心、客服分公司基本经营保障机制。

### 落地公车改革

- 指导所属57家法人单位落地实施公车制度改革，按时平稳有序完成了改革任务。
- 抓实改革后续落地工作，强化车辆调度、使用和管理，确保政策执行不走样、公务保障不断档、人员安置无杂音、管理服务无盲点，有效保障了公务出行。



渝水情深

共筑美丽梦想

Strong passion from Chongqing  
water to build beautiful dreams together



重庆水务致力于推动社会经济和环境资源可持续发展,与员工共同成长,为股东创造收益,以真诚回报社会,积极履行社会责任;切实保护员工、客户和投资人等利益相关者的合法权益,促进行业繁荣,热心公益事业,促进经济社会和谐绿色发展,共建共享美丽中国。



重庆水务视员工为最重要的财富和持续健康发展的基础,努力为员工提供良好的工作环境、平等的发展机遇、有竞争力的薪酬福利、广阔的发展空间、丰富的业余活动、和谐的企业氛围,让员工在成长过程中有更多的获得感和幸福感。

新增就业人数

**592** 人

劳动合同签订率

**100%**

社会保险覆盖率

**100%**

残疾人雇佣人数

**54** 人

女性管理者占比

**42%**

男女员工比例

**6:4**

培训投入

**1,210** 万元



## 员工安全与健康

### 安全生产

重庆水务坚决贯彻落实“以人为本,坚持安全发展,坚持安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针,持续完善安全管理制度、厚植安全文化、狠抓隐患排查、强化应急管理。以法制化、标准化、规范化、系统化、信息化方式推进安全生产,不断提升企业安全管理水平,为员工创造安全的工作环境。

2019年,公司成立安全监督管理部,安全生产投入1,026.9万元,制定《安全生产职责清单》,38家企业建立了安全生产标

准化体系,10家企业建立了职安健管理体系并取得认证。建成投运智能安防系统,实现各厂区车辆、人员出入留痕管理、闭环管理,做到了可控可追溯。开展安全培训49期、3,009人次。开展隐患排查3,618次,排查各类隐患2,312处,隐患整改率100%。累计制定各类应急预案381项。全年未发生安全生产行政处罚事件、未发生生产安全主体责任事故。

### 职业健康

重庆水务持续完善职业健康管理体系,不断改善员工的作业环境,全力做好职业危害防护。所属单位委托具有资质的第三方服务机构,对存在职业危害的作业场所定期进行职业危害因素检测及现状评价。针对不同工种,公司确定不同的防治标准及措施,并相应建立个人防护用品标准。

- 坚持安全设施和职业危害“三同时”审查,针对潜在职业危害的工艺流程、设备仪器,在醒目位置标明注意事项、使用方法

和规范,强调职业危害防护措施。

- 坚持定期开展职业健康体检,保障员工的身心健康。员工职业健康体检率100%。
- 坚持开展职业健康与安全培训,各单位结合岗位职业危害特点和生产实际制定教育培训计划,新入厂员工必须进行职业健康教育。



## 员工成长

重庆水务高度重视员工成长成才，通过制定员工培训计划、设置丰富的培训内容、建立多元化的职业发展通道、完善分级分类考核和激励措施，深度挖掘和激发员工潜能，帮助员工成长、更好地实现个人价值。

2019年，公司全面推进落实《2018-2022年管理人员教育培训规划》，投入培训费用1,210万元，举办各类培训班75期，培训学员5,402人次，人均培训时间20学时，多维度提升员工能力素质，助力员工快速成长。

完善选人用人机制，拓宽人才成长路径，加强人员纵横交流，实施人才梯队建设，畅通内部流动通道，全年对内公招、选拔、选配人员83人；引进急需的高精尖人才，优化人力资源配置，加强人力资源储备，优化员工队伍结构。



## 员工关爱

重庆水务始终把员工冷暖挂在心上，关注关心员工的工作与生活，尊重员工兴趣爱好，关注员工身心健康，丰富员工业余生活，帮扶照顾特殊员工群体，积极营造和谐、有爱的企业氛围，有效提升员工满意度和幸福指数。

- 开展高温慰问、困难帮扶、教育助学、特殊救助，慰问金额达98.7万元，慰问困难职工61人次。
- 成功举办首届“水务杯”迷你马拉松比赛，组队参加资产公司“足够精彩·青春同创”足球赛并囊括亚军。
- 承办重庆市水务行业“绿水青山”杯职工职业技能竞赛，同时囊括4个工种团体一等奖及大部分个人奖项。
- 用心打造员工满意食堂，开发上线食堂智能管理系统，全面提升用餐环境和质量，服务更有温度，发展惠及员工。



## 员工权益

公司严格遵循《劳动法》《劳动合同法》《工会法》等法律法规，强化民主管理，与职工平等签订劳动合同，建立了一套涵盖薪酬管理、人才培养、人才招聘等方面的人力资源管理体系，坚持公平公正、以人为本，努力提供具有市场竞争力的薪酬福利政策，切实保障员工权益，让员工与企业发展共进共享。

### 员工招聘

强化选才育才，先后到北大、清华、浙大、复旦、上交、同济、川大、重大等10多所高校招揽人才；试水招聘新渠道，首次与市人社局合作招聘。全年招聘266人。

### 合规用工

劳动合同签订率100%。  
社会保险覆盖率100%。

### 尊重人权

不因性别、年龄、民族、种族、宗教信仰、身体状态等的不同而区别对待，为残疾人提供就业岗位54个。

### 民主管理

提升民主管理水平，拓宽民主参与渠道，推行厂务公开，通过职代会、工会等保障员工的知情权、表达权、参与权和监督权。

### 薪酬福利

提供具有竞争力的薪酬水平，员工除享受五险一金、带薪年假、劳动保护等福利外，还享受企业年金、补充医疗保险、节日、生日慰问、生病慰问、健康体检等公司自主福利。

重庆水务秉持“互惠互利、共享共赢”的价值理念，致力于水务环保利益共同体建设，发挥产业聚集优势，与政府、行业协会、产业企业等多方伙伴打造战略共同体、产业共同体。不断加强利益伙伴合作，积极参与行业交流，携手为社会提供创新及可持续发展的水务一体化方案，为更多的群众提供安全、优质的供排水服务，协同实现“共赢”“多赢”，推动水务行业高质量发展。



### 战略合作

坚持“资本+技术+服务”的战略协同发展模式，与河南、四川、湖北、云南以及重庆相关区县等多地政府签署了战略合作协议，同时与多家市政设计院、工程公司、设备制造商、行业协会等建立广泛战略联盟。

### 投融资服务

与国内外众多金融机构和投资机构有效协作，组建多元化的投融资平台，利用上市公司强大资金池以及相关金融机构参股股东地位，为众多目标单位及项目提供融资服务。

### 技术协同

深化产学研合作，联合中国科学院、同济大学、重庆大学、重庆市科学技术研究院等院校、科研机构，承担多项国家级、市级重点课题研究；联合行业内外伙伴深化数字化运营、智慧水务合作，实现了“1+1>2”的协同效应。

### 聚合融合

联合多方投资人、项目所有者、中介机构，开展资产并购、股权合作、项目投资、新业务开拓等合作。截止2019年末，市外业务已延伸到川、滇、鄂、豫，有力推动了水务业务和区域社会经济发展。

### 供应链合作

不断优化供应商管理体系，与相关供应商共同研究新工艺、新技术、新设备的开发应用，创建新型供应商合作模式。2019年，上线运行电子招投标平台，现有内部用户789个，注册供应商1382家。

### 共建交流平台

2019年，作为中国水协副会长单位、重庆水协会长单位，主导建立长江经济带九省二市供排水行业协会论坛、筹办长江经济带秘书长联席会，主办西部地区年度供水企业水质信息技术共享研讨会，为行业协同发展贡献力量。

### 共促行业发展

2019年接待比利时孔多塞大学访问团、丹麦王国驻重庆领事馆、香港公务员代表团、深圳水务、武汉水务等来访考察14批次66人次，交流分享行业经验；到北京、深圳、安徽等地考察学习行业先进做法和成功实践。



重庆水务时刻牢记社会公民职责，坚持企业利益与社会利益均衡化，将人民群众对美好生活的向往融入业务、服务和运营管理。2019年，在回馈社会、脱贫攻坚、社会公益等方面付诸新的行动，努力与各方共筑美好生活。

## 回馈社会

### 基础设施改善

关注城市更新，推进老旧管网改造、一户一表改造、城市品质提升等项目，为城市持续发展助力，让城市生活更美好。

### 财税贡献

认真执行国家税收政策，全年总计上缴税金4.86亿元，完成工程项目投资13.75亿元。在企业发展的同时，为地方经济建设和社会发展作出了积极贡献。

### 带动当地就业

在重庆市内外，新增带动就业592人，提升当地群众收入，有力促进了当地经济社会发展。

### 现金分红

严格按照《公司章程》规定，坚持以现金红利方式与投资者共享经营收益，充分保护中小投资者的合法权益，切实回报全体股东。2019年6月完成了2018年度现金股利派发工作，发放现金红利13.44亿元。



## 脱贫攻坚

认真贯彻落实习近平总书记关于解决“两不愁三保障”问题重要讲话精神，积极响应脱贫攻坚工作部署和号召，向重庆市慈善总会捐赠75万元用于贫困区县基础设施建设，向重庆市酉阳县浪坪乡评议4组捐赠6万元用于精准脱贫，向渝北区两路镇200名留守儿童捐助爱心款2万元。承办重庆市委宣传部、市扶贫办、团市委 2019年重庆市“脱贫攻坚·青春榜样”故事大赛复赛（机关事

业单位和国有企业专场），并在全市决赛中获得优秀奖、最佳组织奖各1个。

公司系统职工赴实地向綦江区石壕镇万隆村贫困小学生捐助爱心款物2万元、向巫溪县朝阳镇东桥村2户特困村民捐助爱心款14,378元、向彭水县鹿鸣乡向家村留守儿童捐助价值5,000余元爱心物品。

## 社会公益

### 普及环保知识

重庆水务致力于将水务和环保知识传播给更多民众，通过打造统一形象、公众开放日、公众交流和公众宣传等活动形式，引导民众树立节约水资源、爱护水环境意识，养成绿色环保生活习惯。

2019年，我们重点开展水务企业形象打造、水处理知识普及和环保设施公众开放活动，通过“世界水日”“世界环境日”宣传、(污)水厂开放日、与所在地有关单位联合开展公众宣传等活动，先后发送宣传资料10,000余份，接待大中小学生及市民群众参观互动100余场次、5,000余人次。

### 技术援助

技术援助西藏昌都水务，全过程诊断、指导其生产运行，展现水务担当。派出骨干力量赴湖北省安陆市，援助解决原水裸藻水华事件，通过昼夜不间断小试试验、调整制水工艺加药加氯点位和投加量，优化生产运行方式等，以最短时间使该司出厂水水质全面达标。



## 志愿服务

重庆水务积极践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，将志愿服务与企业发展紧密结合，鼓励和引导员工积极参与各类志愿服务活动，不断探索公益发展新方向。

2019年，公司成立“渝水情深”青年志愿者服务总队，新增实名注册志愿者900余名，志愿服务总时约600小时。成立春运青年志愿服务队，到重庆北站为过往乘客服务；积极开展学雷锋、消费者权益保护日等公益宣传实践活动；植树节栽种树木600余株。





Future prospects

# 展望



2020年,是全面建成小康社会、“水十条”阶段性目标收官考核之年,也是“十三五”规划收官、谋划“十四五”发展的布局之年。面对正在发生深刻变化的内外环境,重庆水务将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚定不移贯彻新发展理念,紧密对接国家战略,牢记初心使命,凝心聚力,改革创新,提质增效,增进民生福祉,助力美丽中国建设。

新的一年,重庆水务将认真履行企业经济责任、政治责任、社会责任和环境责任,感知用户需求,携手各利益相关方,以专业化、精细化、智能化的一体化运营,服务地方发展,奋力高质量,展现水务精神担当和价值力量,实现经济、社会、环境可持续发展。

## 责任沟通

利益相关方	期望与诉求	措施	2019年成效
政府	遵纪守法、反腐倡廉 响应国家战略 安全稳定供排水 绿色发展	法律风险管理和内部控制 廉政建设 生态文明建设 保障稳定供排水 节能减排	全面从严治党纵深推进 供排水水质持续稳定达标 供排水运营能力不断提升 无生产安全主体责任事故
股东	盈利能力 优良治理 风险管理	股东大会 定期报告与公告 投资者沟通交流	现金分红 优化成本费用 信息披露工作评价结果为A
客户	量足质优供水 环保达标排放 优质客户体验	注重水质监督 加强技术创新 精细化管理 966886五心服务 提升服务品质	坚持最严格水质管理 打造“有温度”的客户服务 客户满意度达97%以上
员工	满意的薪酬激励 良好的工作环境 畅通的职业发展通道 培训和技能培养	签订劳动合同 民主管理和沟通 职业健康与安全制度 多层次培训和多元化评价	职工代表大会 员工健康体检 多元员工职业发展通道 开展员工培训 优化薪酬体系
供应商	阳光采购 诚信履约 合作共赢	合同管理 供应链管理 招投标管理	上线电子商务平台
行业	引领行业发展 科技创新	发起、参与行业活动 研究成果分享与传播 构建沟通平台 业内合作	承办川渝水质技术交流会 参展第二届西洽会 中国水协副会长单位 重庆水协会长单位
社区/公众	支持农村发展 关注社会发展 共建和谐社区 保护环境	参与精准扶贫 参与社区建设 开展志愿服务	改造主城老旧供水管网28.9公里 完成居民住宅用水提质32807户 公益捐赠现金83万元 “世界水日”“世界环境日” 等主题公众活动

## 关键绩效

发展绩效指标	单位	2017	2018	2019
总资产	亿元	201.21	199.66	217.13
营业收入	亿元	44.72	51.71	56.39
归母净利润	亿元	20.67	14.22	16.65
供水能力	万立方米/日	218.60	243.60	265.80
供水能力(含合营联营)	万立方米/日	336.60	366.60	428.80
污水处理能力	万立方米/日	244.89	292.44	345.01
污水处理能力(含合营)	万立方米/日	313.03	378.08	406.65
污泥处置能力	吨/日	562	1,062	1,872
污泥处置能力(含合营)	吨/日	802	1,302	2,112
研发投入	万元	98.55	204.04	489.32
新增知识产权数	个	4	52	60

社会绩效指标	单位	2017	2018	2019
售水量	亿立方米	4.47	4.92	5.36
售水量(含合营联营)	亿立方米	7.28	8.01	8.63
全员劳动生产率	万元/人	84.04	68.94	77.02
年度分红	亿元	13.44	14.40	13.44
公益捐赠额	万元	125	100	83

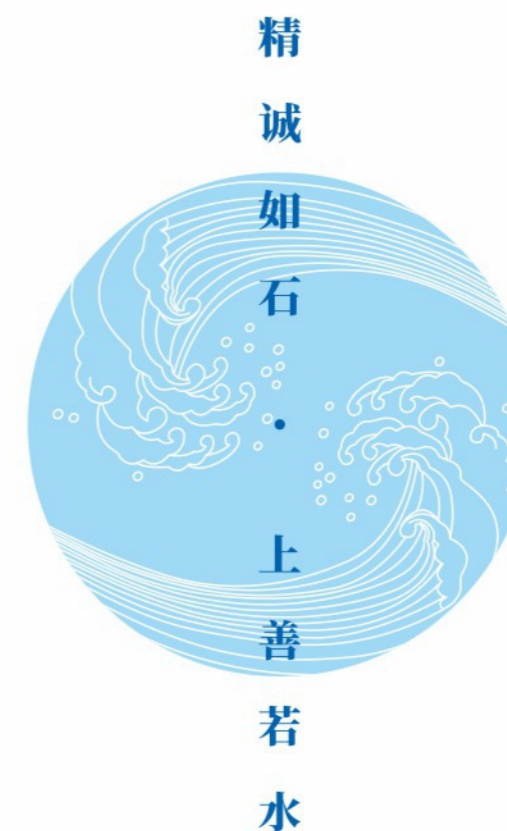
环境绩效指标(含合营)	单位	2017	2018	2019
污水处理量	亿立方米	10.71	11.61	13.17
污泥处置量	万吨	64.61	75.12	107.95
再生水销售及中水回用量	万立方米	2,066	2,191	4,000
COD削减量	吨	311,200	340,600	365,300
总磷(TP)	吨	4,117	5,547	5,600
总氮(TN)	吨	27,357	30,700	34,600
氨氮(NH3-N)	吨	25,322	26,500	29,400

## 读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！十分感谢您阅读《重庆水务集团股份有限公司2019年社会责任报告》。本报告是我们向社会公开发布的第二份社会责任报告。为了不断改进报告编制方式及持续推进社会责任管理和实践，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助我们完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择邮寄或扫描二维码填写网络问卷的方式反馈给我们。

序号	事项	选项
1	您的身份最切合哪个利益相关方？	<input type="checkbox"/> 客户 <input type="checkbox"/> 政府部门 <input type="checkbox"/> 员工 <input type="checkbox"/> 供应商 <input type="checkbox"/> 环保组织 <input type="checkbox"/> 媒体 <input type="checkbox"/> 公众 <input type="checkbox"/> 其他
2	本报告全面、准确地反映了重庆水务对经济、社会、环境的重大影响？	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
3	本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
4	本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
5	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？	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差
6	您最关注的内容？	<input type="checkbox"/> 稳定供水 <input type="checkbox"/> 达标排水 <input type="checkbox"/> 优质服务 <input type="checkbox"/> 经营业绩 <input type="checkbox"/> 环境保护 <input type="checkbox"/> 回馈社会 <input type="checkbox"/> 员工成长 <input type="checkbox"/> 合作共赢



扫描二维码  
告诉我们您的宝贵意见

1. 您认为本报告哪些方面最让您满意？
2. 您认为本报告还需要披露哪些您希望进一步了解的信息？
3. 您对重庆水务社会责任工作有哪些意见和建议？