

地址：江苏省江阴市滨江扬子江路66号

联系电话：0510 - 86276771

传真：0510 - 86276730

电子邮箱：master@jsjns.com

网站：http://www.jsjns.com/

Address: No. 66, Yangzjiang Road, Binjiang, Jiangyin City, Jiangsu Province

Contact number: 0510-86276771

Fax: 0510-86276730

E-mail: master@jsjns.com

Website: http://www.jsjns.com/



# 2023年度

## 环境、社会及公司治理（ESG）报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND  
GOVERNANCE (ESG) REPORT

江苏江南水务股份有限公司



# 目录

## 01 党建引领 凝心聚力

1.1 党的领导	11
1.2 党建品牌建设	13
1.3 党的学习教育	14

## 02 规范管治 透明决策

2.1 公司治理	19
2.2 商业道德	29
2.3 供应链管理	31
2.4 信息安全与客户隐私	33

## 03 ESG与可持续 发展全览

3.1 ESG战略	37
3.2 ESG 治理架构	39
3.3 利益相关者沟通	40
3.4 可持续发展议题分析	41

## 04 环境优先 绿色发展

4.1 应对气候变化	45
4.2 水资源管理	47
4.3 能源管理	51
4.4 排放管理	52
4.5 绿色办公	54
4.6 环境影响	55

## 05 共建社会 共享成果

5.1 温暖社会	67
5.2 人才管理	73
5.3 客户服务	88
5.4 质量保障	90
5.5 创新研发	92
5.6 知识产权管理	96

董事长致辞	01
关于本报告	02
关于江南水务	03
专题	59
附录索引	97

# 董事长致辞

当前气候危机已然成为全球焦点，中国正在积极采取行动应对气候变化挑战，提出了“创新、协调、绿色、开放、共享”和“建设美丽中国”的生态文明建设新理念，江苏江南水务股份有限公司深知可持续发展对于企业以及整个社会的重要性。在这个不断变化的世界中，我们坚信只有通过积极应对环境挑战、关注社会责任并强化公司治理，才能实现长期稳定的增长和成功。

在业务中，我们明确了三个关键的可持续发展目标：科学的环境保护、多元的社会责任和稳健的公司治理。我们将始终坚守这些目标，并将它们融入到企业的日常经营中。

江南水务一直持续关注国家环境发展动向。我们承诺减少业务活动对环境的负面影响，持续改进工艺和技术，以提高水资源的使用效率，减少废水排放和空气污染。我们积极响应“碳达峰碳中和”政策，推动可再生能源的使用，并致力于减少碳排放和其他温室气体的排放。我们将加强对生态系统的保护，积极参与环境保护项目，并与相关利益相关者合作，推动可持续发展的资源管理。

积极承担企业的社会责任是我们的核心价值观之一。我们将致力于改善当地社区的生活质量，并为社会的发展做出积极贡献。我们将提供安全、可靠的饮水服务，并确保饮用水和卫生设施的可及性。我们将积极参与社区发展项目，提供就业机会，培训当地人才，并支持教育和文化活动。我们将倡导公平、包容和多样化的工作环境，并关注员工的健康、安全和福祉。

良好的治理是公司取得可持续发展的基石。我们将确保透明度、问责制和道德的原则贯穿于决策和行为中。我们将建立健全的内部控制体系，以确保高效、合规的运营。我们将与股东和利益相关者保持开放的沟通和协作，始终秉持接受监督的态度，确保公司运营的公开透明。

我们坚信，通过努力可以实现可持续发展的目标，为我们的企业、社区和地球创造更美好的未来。

华锋

江苏江南水务股份有限公司 董事长

# 关于本报告

## 报告概览

本报告为江苏江南水务股份有限公司（以下简称“公司”、“我们”或“江南水务”）披露的首份环境、社会及公司治理（以下简称“ESG”）报告，此前公司已发布了11份社会责任报告。本报告旨在客观、平衡地向各利益相关者阐述本公司在ESG方面的策略、政策、措施及成果。

## 时间范围

本报告时间范围是自2023年1月1日至2023年12月31日（以下称为“报告期间”）。为保证报告的全面性，部分内容适当追溯到2022年及之前。

## 报告范围

本报告披露范围涵盖江南水务及下属全资子公司，与年报披露范围一致。

## 编制依据

本报告主要参考上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》，并参考香港联合交易所有限公司《主板上市公司规则》附录C2《环境、社会及管治报告指引》等标准编制。本报告遵循“重要性”、“量化性”、“平衡性”以及“一致性”的原则。

### 重要性

公司在报告期内开展重要性评估，与关键利益相关者共同识别重要性议题，以确定本报告的披露内容。议题的重要性已由董事会审阅及确认。2023年重要议题的识别过程及分析结果详见“利益相关者沟通”、“可持续发展议题分析”章节。

### 量化性

公司通过披露定量数据以展现公司在环境及社会关键绩效指标中的表现，相关计算方式和计算中使用的排放量和能源耗用的标准、方法、转换因子等在相关章节作了详细说明，以便于理解。

### 平衡性

公司以标准、客观及平等的态度描述每项议题，披露公司报告期内的正面及负面信息，确保内容平衡、能够让读者合理地评估公司的整体绩效。

### 一致性

除非另有说明，本报告中披露的数据均根据公司所建立的统一信息收集流程和工作机制进行统计，因此相关的数据统计方式和编制报告时所做的假设均保持一致，以确保数据未来可作逐年比较。

## 数据来源

本报告的资料和案例主要来源于公司内部相关统计、公开报告或报道，以及第三方调查或访谈、政府部门、专业机构的公开数据等。本公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。如无特别说明，报告中披露的金额均以人民币计量。

## 确认及批准

本报告经董事会战略与ESG委员会确认后，于2024年4月23日获董事会审议通过。

## 报告获取及意见回馈

本报告的电子版可通过上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）、公司网站（www.jsjns.com）进行阅读和下载。我们十分重视利益相关者的意见，并欢迎读者通过以下联络方式与我们联系。您的意见将协助我们进一步完善本报告以及提升本公司整体的环境、社会及治理表现。

### 联系方式

地址：江苏省江阴市滨江扬子江路66号  
联系电话：0510-86276771  
传真：0510-86276730

电子邮箱：master@jsjns.com  
网站：http://www.jsjns.com/



# 关于江南水务

## 公司概况

江苏江南水务股份有限公司，是一家国有控股的上市公司，成立于2003年，其前身为1966年成立的江阴市自来水厂，公司于2011年登陆上海证券交易所，公司简称：江南水务，股票代码：601199。

## 主营业务

公司主营业务为自来水业务，同时在工程业务、排水业务等领域发展。

日供水能力 **110 万m<sup>3</sup>** 供水区域覆盖 **986.97 km<sup>2</sup>**

日污水处理能力 **5 万吨** 总服务人口 **200 万**



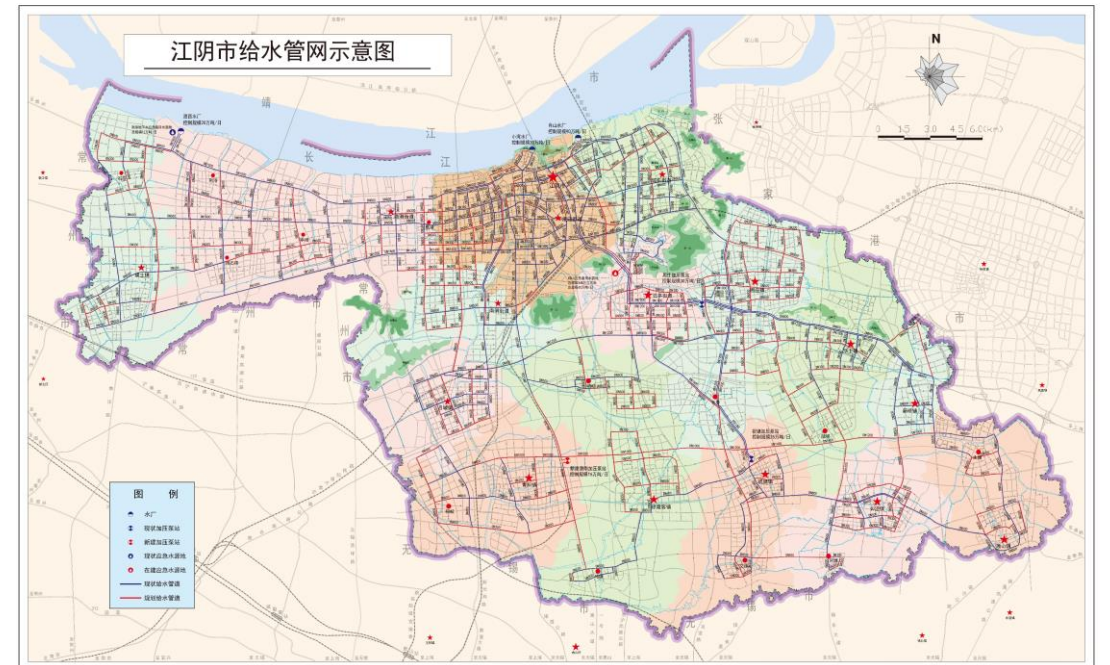
**企业宗旨** ▶ 党建引领 民生为重 科技领先 兼顾效益

**企业使命** ▶ 让城市更自然 让生活更美好

**核心价值观** ▶ 忠诚担当 和合力行

**企业愿景** ▶ 打造全国中小型城市水务企业行业标杆

**企业精神** ▶ 一次就把事情做好





## 总体发展战略

围绕打造中小城市水务企业行业标杆的战略目标，做强做精水务主业，在主业覆盖区域内的市政基础产业领域实施多元化发展，植根公用事业、服务民生健康、保护生态环境、实现人与自然的和谐发展。

## 总体目标

打造中小城市水务企业行业标杆

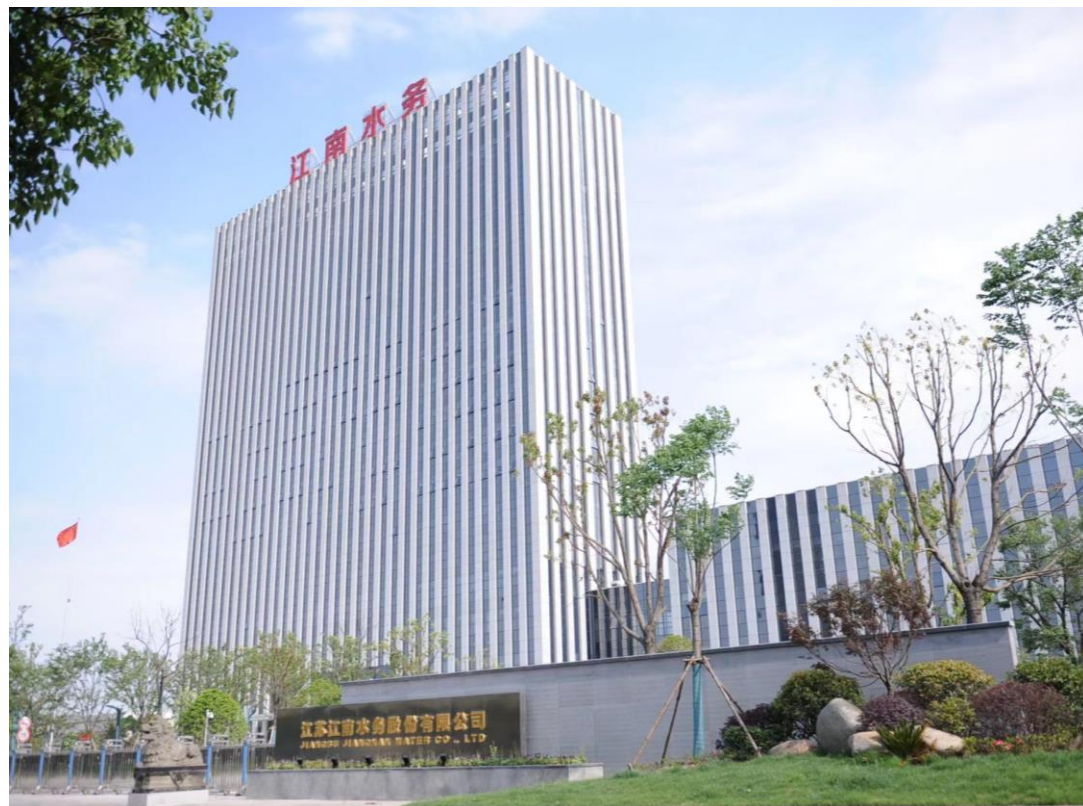


优势业务——供水业务

市场发展趋势

精细化、智能化管理

以提供增值服务为目标，以服务客户为抓手，提升自来水及其服务品质；延长产业链条，提升环境产业市场占比；创新投融资模式，提升资本经营能力；扩大市场范围，提升供排水产业发展水平；主动开拓市场，积极参与公用民生事业，提升公司综合实力。



## 2023年度公司荣誉



2022年度水务管理先进单位  
2023年1月



2022年度江阴市上市公司党建联盟先进单位  
2023年2月



2022年度水业最具社会责任投资运营企业  
2023年3月



2021-2022年度维权先进单位  
2023年3月



2022年度十佳结对帮扶薄弱村工作先进单位  
2023年3月



无锡市五一劳动奖状  
2023年4月



江阴市科协系统2018-2022年度先进集体  
2023年5月



2022年市级园林式单位  
2023年8月



2023年度江苏省质量信用AA级企业  
2023年12月



无锡市幸福企业建设示范单位  
2023年11月



上市公司2022年业绩说明会优秀实践  
2023年11月



江阴网络安全示范标兵单位  
2023年9月

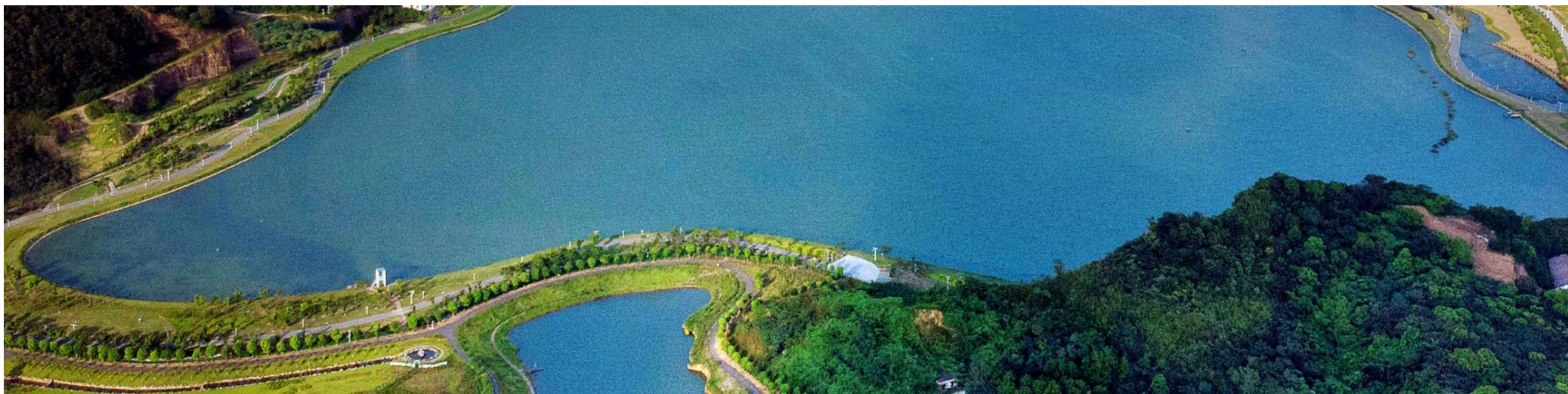


江阴市青少年权益保护协会爱心单位  
2023年12月



## 2023年度 ESG关键指标

ESG KEY INDICATORS



### 业务经营

总收入	全年供水量	全年售水量	产销差率	新签项目数量	新签合同金额
136,401.41 万元	26,185.78 万立方米	23,597.42 万元	9.88 %	224 个	63,689.64 万元

### 创新研发

研发投入金额	新增实用新型专利数量
673+ 万元	27 项
新增计算机软件著作权	新通过验收的科研项目数量
2 项	5 项

### 社会公益

提供困难用户税费补贴
近 100 万元
公益捐款总投入
超过 110 万元

### 环境保护

全年污水处理量
947.99 万立方米
全年COD处理量
2,460.53 吨





# 01

## 党建引领，凝心聚力

- 党的领导
- 党建品牌建设
- 党的学习教育



# 1. 党建引领，凝心聚力

公司始终坚持党建引领，持续探索党建与业务工作的深度融合、同频共振，将党建写入公司章程，把党的领导融入公司治理各环节，不断加强党对企业的全面领导，以高质量党建引领企业高质量发展。

12个  
党支部

覆盖公司各个管理和业务层级

截至报告期末，共有：

党员	300人	支委	5人
预备党员	5人	入党积极分子	7人
待发展党员	5人		

公司党委全面落实主题教育调查研究工作要求，扎实开展领导干部跟班作业，党委班子成员深度思考找准调研切入点，围绕12个方面调研重点，走进制水、工程、环境、科创等基层板块，聚焦员工和服务对象最关心的问题、最难化解的矛盾和最难推进的工作，把ESG相关理念融入公司治理，优化企业文化体系，推动“智慧水厂”建设等方面，整理问题清单、制定任务清单、建立调研成果转化运用清单，进一步推进整改落实，形成了一批富有实效的调研成果。

报告期内总计

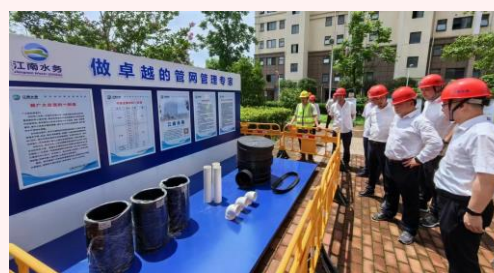
开展调研	8人次	开展部门座谈	8次	收集交办问题	24个	行成调研报告	9篇
------	-----	--------	----	--------	-----	--------	----

## 1.1 党的领导

公司充分发挥党委的领导核心和政治核心作用，积极贯彻公司“十四五”发展规划，加强对政策、市场和行业发展趋势的跟踪与研究，为公司高质量发展厘清方向、保驾护航。公司严格执行《党委前置研究讨论重大事项规程》和《“三重一大”决策制度实施办法》，对事项清单进行前置研究讨论，确保把党的领导融入公司治理各环节。进一步规范公司重大决策行为，提高决策水平、防范因重大决策所带来的风险，确保公司健康稳定发展。

### 大兴调查研究

2023年7月，公司董事长及总经理共同率队赴市政公司、恒通公司、澄东南营销公司以及华澄水润科技公司等多个子（分）公司，对生产经营、安全管理、服务效能以及科技创新等情况展开了全面调研，深入了解公司员工的思想动态和工作情况，关心员工的成长和发展，并对各子（分）公司坚持做优做精主业、聚焦核心业务领域、做好用户服务、规范内部管理，不断提升专业化水平和核心竞争力提出了新要求。



调研现场



调研会议



报告期内总计

召开党委会	11次	前置事项研究讨论	34项
-------	-----	----------	-----



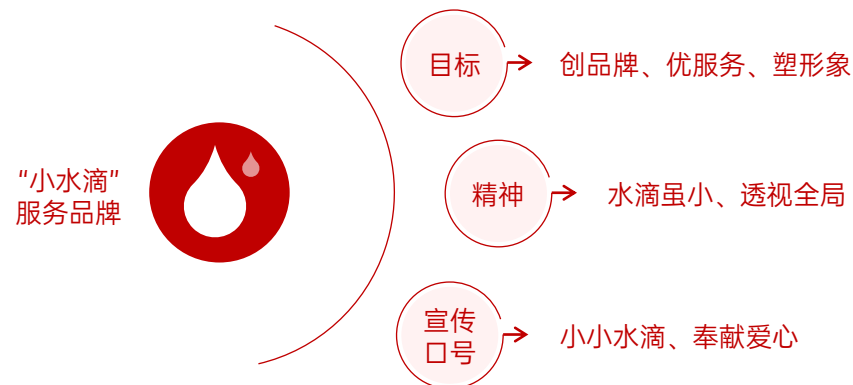
## 1.2 党建品牌建设

公司积极打造契合企业文化的党建品牌“辉映清泉”，通过党建品牌建设，使党的理念深入人心，成为激发企业活力的强大动力。同时，各支部结合生产经营、营商环境、安全管理、风险防控、科技创新等工作，总结提炼了 8 个具有鲜明主题和特色的支部党建品牌，充分发挥优势互补的作用，实现了党建工作与业务发展的互促共进。



### “小水滴”服务品牌

此外，公司以“创品牌、优服务、塑形象”为目标，建立“小水滴”服务品牌，秉承“水滴虽小、透视全局”的精神，将品牌内涵从志愿服务扩展至水务环境领域，包括安全保供、供水抢修、排水管护和公益志愿等方面，全力打造特色鲜明、品质一流的服务品牌使“小水滴”服务品牌成为连接党和社区的重要桥梁，树立优质企业形象。



“小水滴”志愿服务团队



“小水滴”党员志愿者突击队



“小水滴”志愿者绿色低碳骑行活动

## 1.3 党的学习教育

公司始终牢牢把握新时代党的建设总要求，旗帜引领，学思践悟，以学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神为主线，坚持政治引领，强化理论武装，党委理论学习中心组、党支部集中学习、党小组学习、个人自学融合开展，持续引导党员干部读原著、学原文、悟原理，在深学笃行中贯穿始终，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。

党支部书记上党课

12次

专题研讨

24次



书记讲党课



民主生活会



### 公司党委组织“5·10”思廉月主题活动

#### 同频共振，夯基筑廉洁

开展针对性理论学习和理论宣讲，以理论上的坚定保持行动上的坚定，以思想上的清醒保证用权上的清醒，自觉抵制腐败、杜绝腐败、远离腐败。

#### 明德践廉，警钟长鸣

集中观看警示教育片《亲而有度 清而有为》《莫贪杯酒 莫做“罪人”》，用典型案例“活教材”“身边事”教育警醒“身边人”，坚持以案说德、以案说纪、以案说法、以案说责，增强廉洁意识。

#### 廉政警示，清风洗礼

组织参观廉政警示教育基地，教育引导员工进一步加强廉洁意识，不断自省、自警、自励，永葆廉洁本色。

#### 心行廉洁，清廉如水

组织开展制作廉洁文化主题平面海报，以弘扬新风正气，营造清正廉洁、和谐守法、风清气正的企业环境。



廉洁海报作品



思廉月组织观看警示教育片



思廉月参观廉政警示教育基地活动

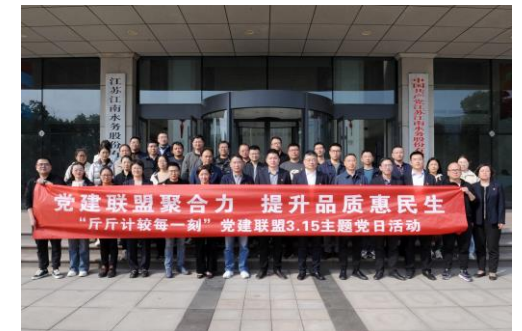
### 开展“亲历西安事变”主题团日活动

组织团员及新入职员工在业务大楼会议中心观看由公司员工演绎的党史独白情景剧，通过创新党史学习方式，深入开展主题教育，激励广大团员青年深刻践行“四敢”担当。



### 党建联盟开展主题党日活动

公司各党支部联合其它单位党支部组成党建联盟，并多次组织开展了主题党日活动，通过紧密的沟通与交流，党建联盟各单位成员发展共谋、资源共享、优势互补，拓展了党建与业务融合发展的新思路，为高质量发展奠定基石。







江南水务  
Jiangnan Water Utilities

# 02

## 规范管治，透明决策

- 公司治理
- 商业道德
- 供应链管理
- 信息安全与客户隐私

## 2. 规范管治，透明决策

### 2.1 公司治理

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》等法律法规及相关规范性文件规定，制定《江苏江南水务股份有限公司章程》（以下简称《公司章程》），依据监管要求和《公司章程》建立了健全的公司治理结构，并结合公司实际情况不断完善，推进公司治理体系和治理能力水平持续提升。



#### 修订情况

- 2023年，公司对《公司章程》修订了1次；
- 进一步修订和完善了审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会等专门委员会的工作制度，并调整了相关委员会的成员；
- 补选独立董事一名和聘任高级管理人员一名，并修订了《独立董事工作制度》、《内部审计工作》等相关制度，进一步完善了上市公司治理结构和内部控制体系，不断提高公司规范运作水平。



股东大会、董事会及其专门委员会、监事会、总经理负责的管理层

权责分明

有效制衡

运行高效

公司积极完善依法合规决策机制，加强决策评估论证，建立并落实决策责任倒查和终身追究制度。



完善权力运行监督制约机制，按照权责一致原则，合理划分各层级管理权限，建立权力清单和责任清单；

统筹法务、内控、审计、纪检等内部监督资源，强化自我监督、专职部门监督和上下级监督，并自觉接受社会监督，做到决策有依据、行权有管控、擅权必追究，确保公司合法合规运作、有效防范内部违法违规行，降低公司法律风险和经营风险。





## 2.1.1 公司治理架构

### 股东大会

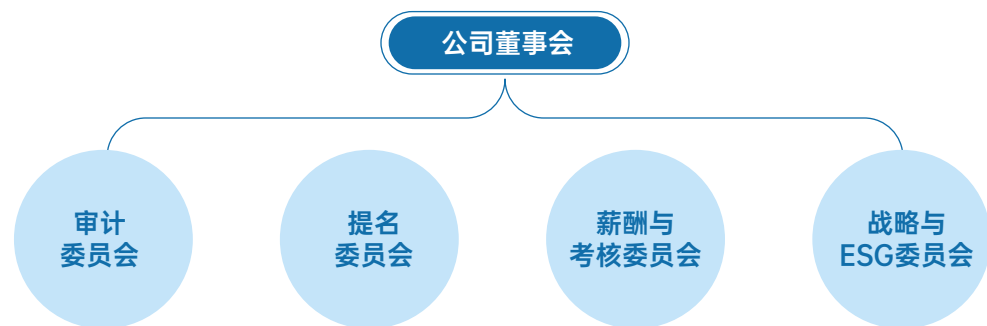
股东大会是公司的最高权力机构，严格按照相关法律法规及《公司章程》《股东大会议事规则》的要求规范运作，保障所有股东对公司经营方针、投资计划、利润分配等重大事项的知情权、参与权和表决权。

### 董事会及相关专门委员会

董事会是公司的决策机构。公司严格按照相关法律法规及《公司章程》《董事会议事规则》等内部制度，规范董事会议事方式和决策程序，促使董事和董事会有效地履行其职责，提高董事会规范运作和科学决策水平。

董事会对股东大会负责，向股东大会报告工作、执行股东大会的决议。公司董事由股东大会选举产生，每届任期 3 年，任职期满可连选连任。董事从全体股东利益出发，恪守勤勉、诚信、务实的准则，认真履行职责。

公司董事会下设 4 个专门委员会  
其主要职责是为董事会做出的决策提供支持



委员会	职责	2023年度开会次数
审计委员会	负责审核公司财务信息及其披露、监督及评估内外部审计工作和内部控制	7
提名委员会	负责拟定董事、高级管理人员的选人程序和标准 负责拟定董事、高级管理人员人选及其任职资格进行遴选、审核	2
薪酬与考核委员会	负责制定董事及高级管理人员的考核标准并进行考核 负责制定、审查董事及高级管理人员的薪酬政策与方案	1
战略与ESG委员会	负责分析经济和行业形势，结合企业实际，研究公司的发展战略，为公司对外公共政策、可持续发展和环境、社会及管治政策等提出建议和意见，对公司长期发展战略、重大投资决策进行研究并提出建议	4

### 监事会

监事会是公司的监督机构，严格按照《公司章程》《监事会议事规则》的规定履行监督职责，向股东大会负责，对公司董事、高级管理人员履职的合法合规性进行监督，为公司稳健长远发展提供保障。公司监事每届任期 3 年，任职期满可连选连任。监事不得同时兼任公司的董事、经理和其他高级管理人员。公司监事会有 3 名监事，其中 1 名为职工代表监事。

公司监事会向股东大会负责。公司制定了《江苏江南水务股份有限公司监事会议事规则》，对监事的履职方式、内容、要求及监事会决议执行和反馈做出规定，督促全体监事勤勉尽责，对公司董事、高级管理人员及公司的经营活动实施监督。

2023年度，公司共召开：

股东大会  
3 次

审议通过议案  
15 项

董事会  
9 次

审议通过议案  
41 项

监事会会议  
3 次

形成决议  
9 项

### 执行机构

《公司章程》及《总经理工作细则》分别约定了董事长及总经理的职权。通过明确权责分工，完善企业治理结构、加强创新能力、注重人文关怀，有助于提高决策的透明度和公正性，以更好地服务国家和社会的利益。

公司董事长为华锋先生，其负责企业筹划及战略性决策、主持股东大会及董事会，并监督董事会相关决议执行。

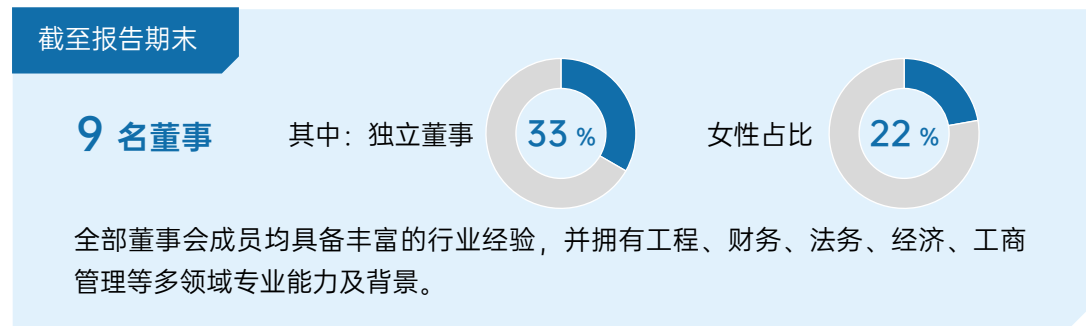
公司总经理为池永先生，其对董事会负责，领导管理层，统筹公司的生产经营管理工作，担任董事会与领导层及员工之间的沟通桥梁，管控公司整体运作与各部工作协调。

总经理领导下的包括副经理、财务负责人、董事会秘书以及其他高级管理人员等在内的管理层是公司的执行机构，由董事会聘任并对董事会负责，组织公司生产经营等业务活动。

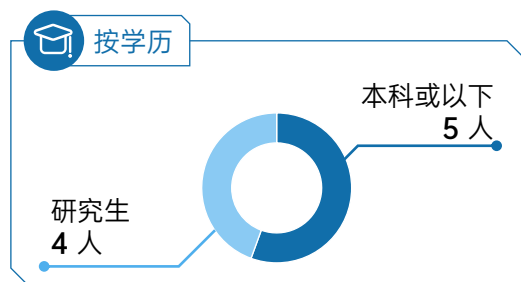
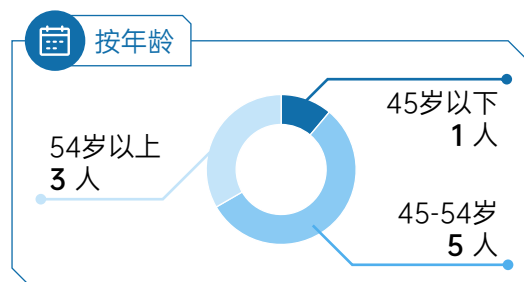
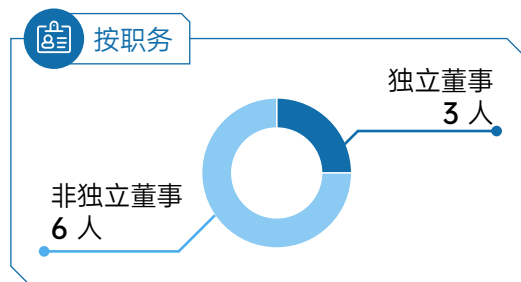
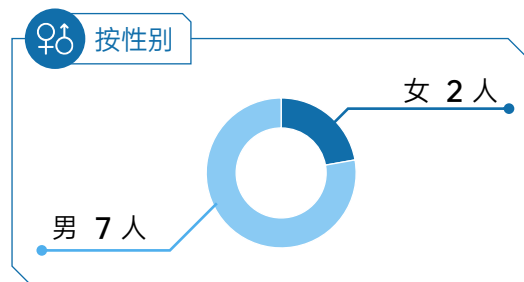


## 2.1.2 董事会独立性与多元化

公司致力于持续提升董事会独立性水平, 确保董事会集体履职与履职独立, 有效规避由于个人决策失误对公司发展带来风险的关键要素。同时, 在当下经济环境充满不确定性, 企业面临不同的可持续性挑战, 公司通过多元化的组成可以保障董事会在技能、经验及观点多样性方面取得适当平衡, 以配合公司实现战略目标和可持续发展。



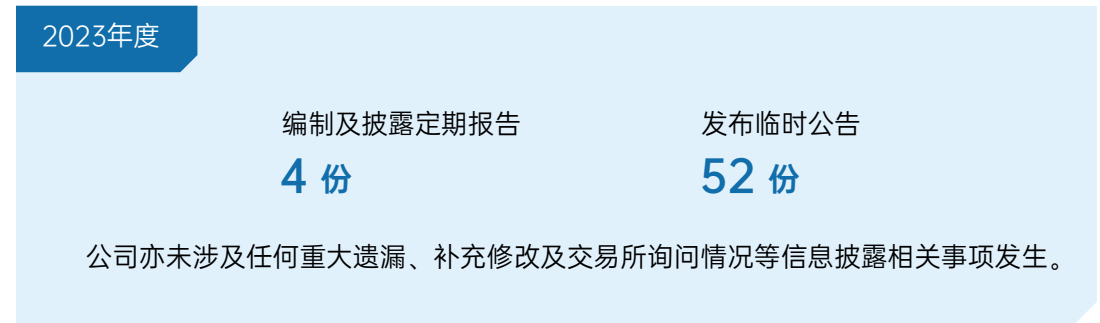
委员会	独立非执行董事占比
○ 审计委员会	67%
○ 提名委员会	67%
○ 薪酬与考核委员会	67%
○ 战略与ESG委员会	22%



## 2.1.3 管理体系

### 信息披露管理体系

监事会是公司的监督机构, 严格按照《公司章程》《监事会议事规则》的规定履行监督职责, 向股东大会负责, 对公司董事、高级管理人员履职的合法合规性进行监督, 为公司稳健长远发展提供保障。公司监事每届任期 3 年, 任职期满可连选连任。监事不得同时兼任公司的董事、经理和其他高级管理人员。公司监事会有 3 名监事, 其中 1 名为职工代表监事。



### 合规管理体系

为提升公司合规管理水平, 强化风险防范能力, 公司参照《中央企业合规管理办法》, 并汲取标杆企业在合规管理工作中的宝贵经验, 在2023年全面启动合规管理体系建设。

#### 构建合规管理工作小组

公司构建了合规管理工作小组, 明确法务合规部为合规管理领导部门, 负责合规管理体系统筹协调事宜, 并制定了《合规管理工作实施方案》《合规管理制度》等合规建设的纲领性文件及规定, 明确各层级及各部门的合规工作职责, 并着力加强公司治理、投资管理、信息披露、招标采购、财务税收、劳动用工、网络及数据安全等重要领域的合规建设。





将合规审查作为必经程序嵌入经营管理流程, 对重要制度和重要文件制定、重大决策、重要合同执行合规审查机制;

设立合规联席会议机制, 与各职能监督部门共享风险信息、应对措施、专业支持, 确保合规建设运行机制运行有效, 构建纵向贯通、横向协同、行之有效的合规管理体系。

### 开展合规义务梳理和合规风险识别工作

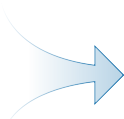
为有效推进各业务领域合规建设, 公司深入开展合规义务梳理和合规风险识别工作, 通过对照外部合规义务对比内部制度流程, 对潜在风险事项进行梳理分析, 充分评估风险来源以及风险原因, 形成《江南水务合规义务清单》和《江南水务合规风险清单》, 并对风险点开展风险分析、风险评价, 制定相应的合规风险应对措施, 将合规风险控制有效嵌入企业经营管理之中, 实现了可辨、可控、可防、可改的风险防控目标。



### 建立合规管理会议制度

法务合规部组织企管部、审计部、董秘办、纪检部召开了 2 次合规管理联席会议, 针对各联席部门提出的建议和意见进一步优化完善风险清单, 形成《合规手册》。每年公司组织业务部门对合规管理的有效性进行分析评估并撰写年度报告, 确保公司高效合规、规避合规风险发生。法务合规部组织开展多次全员合规宣贯及培训, 并着重对重点岗位、重点人员加强专业培训, 通过对合规政策、合规风险的解读, 进一步明确了合规体系建设的重要意义, 全面提升全员合规意识。

召开合规管理联席会议  
2 次



### 活动 | 举办合规交流研讨会

2023年6月, 公司联合举办了“2023年江阴市企业合规交流研讨会”, 邀请监管部门及资深合规专家聚焦最新合规政策及合规发展趋势, 为江阴企业合规建设“把脉问诊”, 共有来自政府各部门、市国资公司、多个协会、各大银行等的百余名代表参加。



2023年江阴市企业合规交流研讨会

### 内部控制管理体系

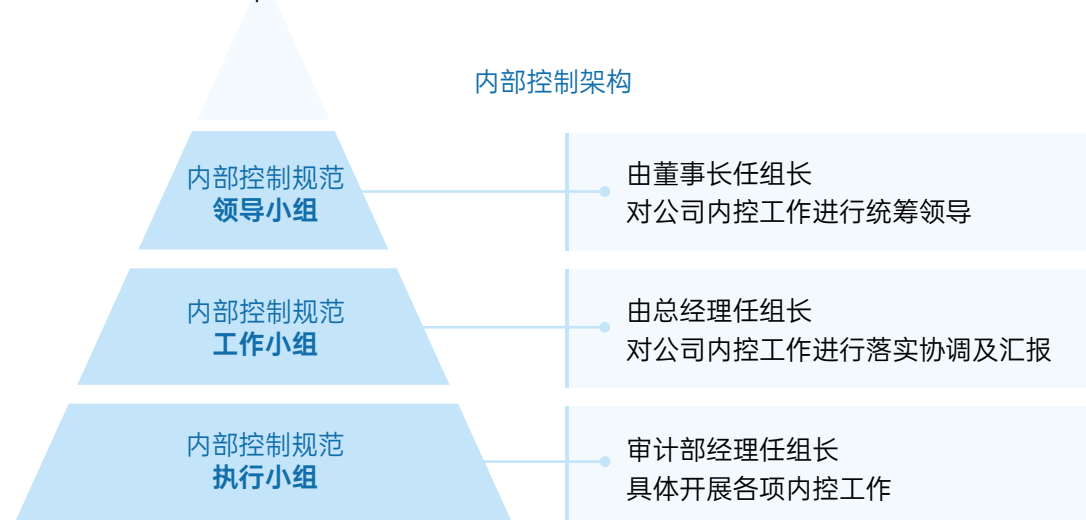
公司高度重视内部控制管理体系的建设与完善, 严格按照《企业内部控制基本规范》及其配套指引, 以及国资委关于构建“强内部、防风险、促合规”三位一体的内部控制体系的要求, 制定并实施全面的内部控制策略。公司编制了《内部控制手册》, 明确各责任部门和管控流程, 全面梳理各业务条线的风险管理措施, 制定各部门风险防控操作流程等多方面内容, 为公司风险识别、评估及管控提供详细指引, 确保内部控制的系统性和整体性。





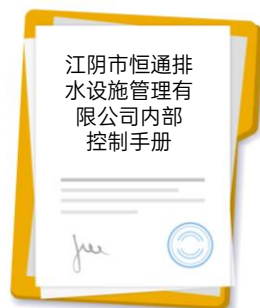
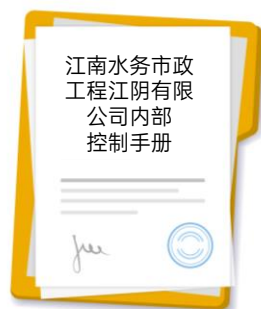
### 建立完善的内部控制规范体系

公司着力建立完善的内部控制规范体系，成立内部控制规范领导小组，由董事长任组长，对公司内部控制建设工作进行整体统筹领导。下设内部控制规范工作小组，由总经理担任组长，落实内控领导小组工作方案及决定，协调各部门工作并定期向领导小组汇报。公司审计部经理作为执行小组组长，保证内控实施工作的顺利开展。



### 对企业内部控制体系进行全面评估

为了持续检验和提升内控效果，公司定期对企业内部控制的充分性和有效性进行全面评估。2023年，公司围绕核心工程项目，开展了基于风险导向的内控审计，更深入地识别和管理潜在风险。为了提高子公司内部控制与经营管理的规范运作，编制了《江南水务市政工程江阴有限公司内部控制手册》、《江阴市恒通排水设施管理有限公司内部控制手册》。公司对控制目标、主要风险点及控制环节进行了增补优化，确保内部控制体系更加贴合公司实际运营需求，保障公司的稳健发展。



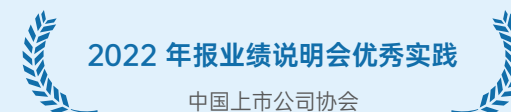
### 内部控制管理体系

公司高度重视投资者，通过业绩说明会、调研、邮件沟通、电话会议等方式，积极与资本市场参与者进行互动及交流，主动向投资者展示公司的经营理念和成果，使投资者可以实时了解公司企业文化和经营动态，帮助资本市场更深入理解公司核心价值。通过多方面交流更深刻了解投资者的预期，充分吸取外部建议。

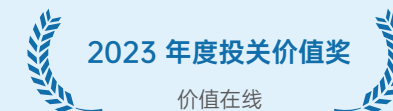


#### 报告期内：

累计召开业绩说明会  
**3次**



累计回复投资者超过  
**160人次**



2022年度业绩说明会

## 2.2 商业道德

公司高度重视商业道德，致力于建设廉洁健康的企业文化。2023年，公司中层以上干部和重点财务岗位员工签署了廉洁从业承诺书，做到立诺以诚，践诺重行，并计划逐步扩展到全员覆盖，尽心竭力杜绝商业贿赂或贪污等不当行为发生。

### 2.2.1 反商业贿赂及反贪污

公司严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，制定《江南水务纪委廉政风险防控措施》以规范自身企业行为的商业道德和全体员工的职业道德，对贪污舞弊行为持零容忍态度，并严禁贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱行为，视其为任何情况下均不可触碰的底线。



为落实公司党委反腐倡廉工作的要求，公司中层以上干部和重点财务岗位员工均签署廉洁从业承诺书，做到立诺以诚，践诺重行，尽心竭力杜绝商业贿赂或贪污等不当行为发生。同时公司纪委下设纪检部作为常设办事机构，负责反贪腐相关管理工作，组织制定和实施纪检监察工作计划，亦负责受理党员、群众的检举和申诉。

#### 江南水务举报渠道

来信/来访：江苏省无锡市江阴市扬子江路66号纪检部  
邮编：214434  
举报电话：0510-88011109  
举报邮箱：JNSWJW2020@163.com

通过信访平台、电话等多渠道接受内外部的举报线索。

收到举报线索，纪检部会严格按照程序进行审核和分析研判。

将相关情况上报给党委。对于涉及违法违规的行为，坚决依法处理。

公司参照《关于保护检举、控告人的规定》，对所有的举报线索均依法依规处理，并严格落实保密措施，全力保障举报人的合法权益，严肃处理泄露举报人或举报信息的行为。

为了进一步加强纪律管理，公司制定及执行《党风廉政建设约谈办法》对重要岗位的员工进行不定期约谈，以了解他们执行党风廉政建设责任制的情况。除此以外，公司还注重开展廉洁教育和培训，透过观看专题讲座短片、社交媒体及宣传展板等多种形式，深入推广反贪清廉知识和意识，提高廉洁自律素质，努力打造清廉企业形象。

#### 活动 | 公司组织参加案件庭审旁听

公司组织工程部、招标采购中心、纪检部等部门人员到江阴市人民法院第一法庭参加案件庭审旁听，充分发挥“以案明纪、以案释法、以案促改”警示教育作用，不断增强廉洁自律意识和底线思维，筑牢拒腐防变思想防线。



案件旁听合影

2023年，公司对工程类岗位员工及中层以上干部进行了反贪污廉洁培训，参训 370 人次，总培训时长超过 10 个小时。报告期内，公司或其员工未涉及任何提出并已审结的商业贿赂或贪污行为诉讼案件，公司亦未发现任何对公司有重大影响且严重违反防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱相关的法律法规的重大事宜。

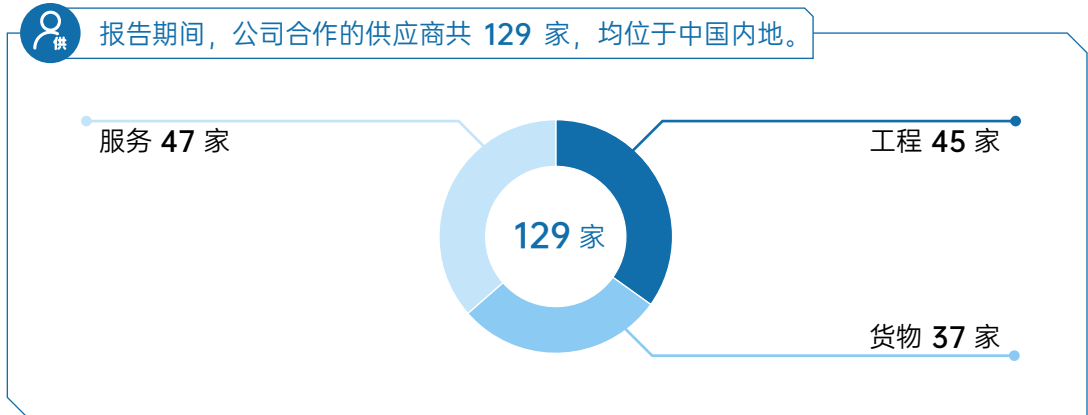
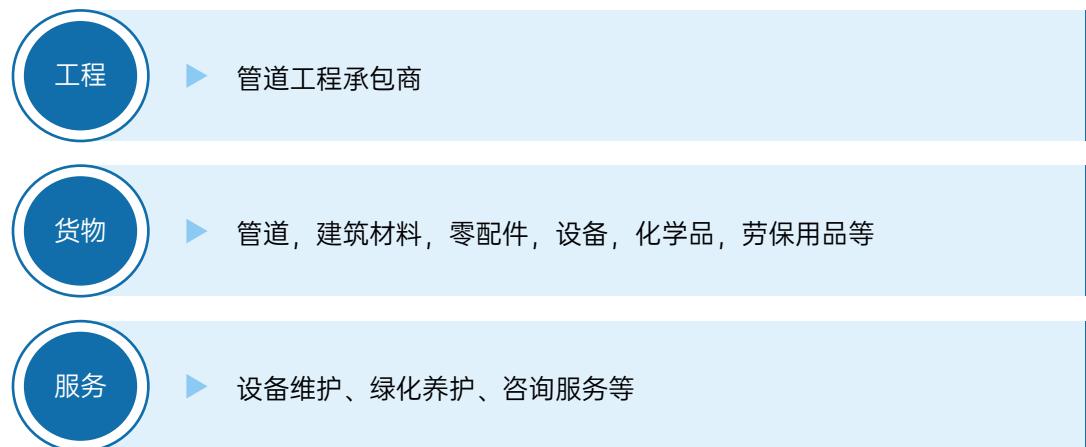


## 2.3 供应链管理

为确保采购的合规性和产品供应的稳定性, 公司严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》等法律法规, 制定并不断完善《江南水务供应商管理办法》《采购及招标管理办法》等制度办法, 实行对供应商在准入与筛选、审核及评价、推出及整改的全流程闭环管理, 在坚持公平诚信、分类管理、择优汰劣的原则下, 规范供应商管理与采购活动, 稳步推进公司可持续供应链建设。



为保证产品质量、降低采购成本、加强风险管控, 公司实行集中采购和分散采购相结合的采购模式。由招标采购中心开展需求分析, 设定标准, 整合公司资源进行集中招标采购, 或视情况由相关使用、管理部门进行分散采购, 达到统一品牌、统一规格、统一品质、统一价格的采购目标。



- 供应商准入** (Supplier Admission)
  - 秉承质量、成本、交付与服务并重的原则筛选供应商, 招标前对拟入围供应商进行供应商资格预审, 并进行供应商尽职调查;
  - 针对所有工程类供应商, 公司均要求项目开始前签订自查申报表及廉洁承诺书。
- 供应商日常管理** (Supplier Daily Management)
  - 建立统一管理、持续优化的供应商数据库, 对供应商资质进行定期检查与更新。
- 供应商评估** (Supplier Evaluation)
  - 对供应商服务进行评级, 包括企业资质、产品质量、产品交付、产品服务、合作沟通等不同考核维度;
  - 根据考核评级筛选出合格供应商并进行分级管理, 及时淘汰不合格供应商。
- 供应商退出** (Supplier Exit)
  - 对不合格供应商视情节予以相应处理;
  - 视情节严重情况, 对供应商处罚1~3年禁入。

### 可持续供应链

公司计划将供应商的环境和社会责任表现纳入考虑范围, 充分考虑资源节约、循环低碳等因素, 优先选择所提供的产品和服务对环境有益的供应商。战略与ESG委员将会与ESG工作小组监察供应链中的环境及社会风险, 定期检讨应对措施的功效及探索改善空间, 进一步优化公司的供应商管理制度。

## 2.4 信息安全与客户隐私

公司严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规，制定《信息系统安全管理制度》《信息系统数据管理制度》《信息系统项目管理制度》《信息设备管理制度》《计算机房管理制度》《网络安全应急处置管理制度》等6项信息安全相关的内部制度文件，构建了完善的安全管理流程和应急响应预案。



公司积极建设在网络环境、设备环境、软件系统的安全防护能力。公司信息系统已经通过国家信息安全等级保护三级认证，并且每年都会进行等级保护评测，以确保网络安全的持续性和有效性。



### 信息安全架构

- 立网络安全和信息化领导小组，负责全面指导公司信息化工作；
- 专业的系统管理员、网络管理员、开发管理员、数据库管理员等岗位，共同维护公司的网络安全与信息安全。

### 设备安全

- 建立自有机房，随时监控异常情况。

### 网络安全

- 部署全面的网络安全软硬件设备。

### 数据安全

- 使用私有云和公有云共建的混合体系，采用手工和自动备份相结合的数据备份模式；
- 在服务器及客户端部署防病毒系统，在重点部门部署加密系统。

## 保障客户权益及隐私

公司竭力遵守高度安全及保密标准，致力保障客户权益及隐私。在提供供水服务时会收集客户的个人资料，为保护客户的个人资料，公司严格遵守与信息安全及私隐相关的适用法律法规，并承诺对于用户隐私相关的敏感信息在存储时会进行加密，员工在使用系统时接触的敏感信息均经过脱敏处理。针对获取隐私信息时，重要信息系统管理实行双人密码制度，以保障用户隐私网络安全。公司坚决不会利用客户的信息作与公司业务无关的其他用途。

2023年度

0  
安全事故

0  
隐私投诉

公司未发生重大信息安全或数据泄露事件，亦未收到任何有关客户或消费者隐私投诉。





# 03

## ESG与可持续发展全览

- ESG 战略
- ESG 治理架构
- 利益相关者沟通
- 可持续发展议题分析



## 3. ESG与可持续发展全览

### 3.1 ESG战略

公司制定了“五位一体”ESG战略框架，以环境绿色为基石，追求社会和谐共享，坚持治理规范透明，确保经济稳健增长，并以创新为驱动力引领未来，践行可持续发展理念。

#### E 环境优先，绿色发展



坚持环境优先原则，致力于绿色低碳、循环发展的水务营运

##### 重点领域

- 应对气候变化：甄别气候变化相关风险和机遇，增强气候变化适应能力
- 环境影响：减少商业模式的环境影响和碳足迹
- 绿色办公：采用节能降耗的运营模式，保护天然环境和生物多样性

##### 关键举措

- 与华润燃气就推进光伏等新能源的应用深化合作，探索引入分布式光伏
- 把握技术机遇，创新智慧水务运作，结合大数据和云计算，提高水源的管理效率和供水质量
- 多举措保护水源地生态环境，保护天然资源，重视绿化养护，减少污水、噪音、废气污染影响

#### S 多元共融，共享成果



重视员工发展，积极参与社会公益事业，成为社会和谐的重要推动者

##### 重点领域

- 人才管理：关爱员工，完善薪酬福利，赋能员工多样化和个性化发展
- 心系社会：重视社区管理，深耕社区公益和志愿活动，实现企业与社会同频共振

##### 关键举措

- 重视员工身心健康发展，定期组织家庭开放日、亲子活动、兴趣班等员工活动，为困难员工提供经济援助
- 给予女性员工充分关爱，提供额外产假和妇检服务，定期开展女性员工主题活动，关注女性身心健康
- 深入社区开展“小水滴”节水宣传志愿者活动，讲解制水工艺、阶梯水价、合理用水等常用知识并帮助老年居民使用用水便民服务等方式，大力提高当地社区的节水文化，共建和谐社会

#### S 创新驱动，品质为重



以创新为核心驱动力，提供优质水务服务

##### 重点领域

- 客户服务：采用“互联网+用户+员工”的现代化服务新模式，提供优质服务
- 质量保障：提供优质水源和高标准工程
- 创新研发：产学研融合，构建高效、科学的创新研发体系

##### 关键举措

- 开展“政风热线”直播节目、组织水厂开放日等活动实现与客户多样化沟通，共累积客户77万户，透过澄水热线、微信公众号等多渠道积极处理客户诉求，本年度收集3000余份客户调查问卷，满意结果超99%
- 建立一级水质化实验室，获得国家认定委员会实验室认可证书，严控水质监测管理，实现100%的出厂水、管网水、二次供水及水质综合合格率
- 与南京理工大学签约，共同研发无线管道机器人技术，推动水务行业智能化和高效化发展

#### S 经济稳健，持续增长



积极拓展市场，开发新业务，注重风险控制，为利益相关者提供稳定的经济价值和增长动力

##### 重点领域

- 供应链管理：规范供应链管理和采购，推进可持续供应链建设
- 水资源管理：深化“小水滴”服务品牌，助力基础建设和城市管理服务

##### 关键举措

- 逐步将环境和社会责任纳入供应商考核范畴
- 结合新农村建设热潮，推进农村供水管网及一户一表改造
- 结合城镇化发展，推动排水管网“四位一体”工程深度发展

#### G 深化治理，决策透明



坚持党建引领，规范公司治理，深化ESG发展

##### 重点领域

- 党的领导：坚持党建工作与业务工作的深度融合，引领企业高质量发展
- 商业道德：推行公平竞争反垄断，大力推动廉政建设
- 可持续发展承诺：优化ESG管理架构，将可持续发展目标与日常营运相结合

##### 关键举措

- 契合企业文化，建立“辉映清泉”党建品牌，实现党建工作与业务发展相辅相成，联动发展
- 开展反贪廉洁培训，覆盖工程类关键岗位员工及中层以上干部共370人次，通过案件庭审旁听、主题讲座、宣传展板、不定期约谈等方式深入推广反贪清廉文化
- 建立健全ESG管理架构，明确董事会的最高决策权，实现“决策层-管理层-执行层”的闭环联动发展



## 3.2 ESG治理架构

为推动公司的长远、可持续发展，公司着眼实际，优化ESG管理架构。以董事会为ESG最高责任、决策及监管机构，将董事会“战略委员会”更名为“战略与ESG委员会”，搭建“决策层—管理层—执行层”自上而下的 ESG 管理体系，建立上下联动的 ESG 管理机制，不断提升公司 ESG 管理的系统性和有效性，为长期践行ESG发展指明了方向。该ESG管理架构明确了董事会的最高决策权，受其监督下的战略与ESG委员会、ESG工作小组及各职能部门确保将可持续发展目标及企业社会责任与日常经营管理有机结合。

公司ESG管理架构设置、各层级人员组成及具体职责

最高决策层	<p>董事会为公司ESG工作最高决策层</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 董事会全面负责 ESG 管理事宜，审定 ESG 报告。</li> </ul>
决策层	<p>董事会下设战略与ESG委员会，公司董事长任战略与ESG委员会召集人，公司总经理等4位董事为委员会成员</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 董事会授权战略与 ESG 委员会，对公司长期发展规划与ESG发展方向、方针及经营目标进行研究并提出建议。</li> <li>• 对公司可持续发展及ESG等情况开展研究、分析和评估、拟定 ESG 发展目标、提升公司ESG治理能力。</li> <li>• 审阅公司ESG报告，并向董事会报告。审阅并批复ESG事宜相关的公开披露。</li> </ul>
管理层	<p>设立ESG管理工作小组。ESG管理工作小组由公司董事会办公室、人力资源部、法务部、财务部、环境产业部、制水管理部各派1名负责人组成，该负责人应当为该部门中层及以上级别的管理人员。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 董事会办公室的负责人为ESG工作小组组长，是工作小组的总协调人；其他成员作为协助人员，共同推动相关工作的开展。</li> <li>• 基于战略与ESG委员会提出的建议与规划，制定具体的ESG工作计划，拟定相关的管理方针与具体举措；督促各经营部门认真落实ESG政策；定期评估ESG政策的实施情况，将评估结果提交至战略与ESG委员会及董事会，以供进一步审阅与决策。</li> <li>• 定期统计、分析ESG相关数据，并提交至战略与ESG委员会，以便其了解公司ESG管理目标实现进度。</li> <li>• 牵头进行公司年度ESG报告披露工作：视情况选取适当的外部机构协助编撰ESG报告；对ESG报告所需的数据进行收集、统计与分类；审阅ESG报告、把控ESG报告的合规性；组织战略与ESG委员会及董事会对报告进行审阅，确认无误后对外披露。</li> <li>• 审阅公司在ESG领域的其他对外披露与宣传，确保披露的完整性、一致性与合理性。</li> </ul>
执行层	<p>各职能部门</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 各职能部门成员组成，负责 ESG 战略目标的具体实施，相关工作的协调与跟踪，收集 ESG 相关信息和数据；</li> <li>• 负责成员单位 ESG 各项工作的具体落实，向 ESG 管理工作小组汇报实施情况。</li> </ul>

报告期内，公司召开董事会战略与ESG委员会会议4次，审阅ESG年度目标与计划，并就重大ESG风险的可能性、影响程度以及风险趋势进行全面考虑并制定应对计划，将ESG重大风险纳入公司整体风险评估及管理框架。公司董事会明确规定，要求战略与ESG委员会每年至少召开两次会议，ESG工作小组定期向战略与ESG委员会汇报工作计划和成果。

公司将在董事会及战略与ESG委员会的带领下，持续完善ESG治理架构，根据公司发展需要系统性完善相关政策体系，规范公司ESG管理，促进ESG目标贯彻落实，提升ESG履责能力。

## 3.3 利益相关者沟通

公司高度重视各利益相关者的期待与诉求，核心利益相关者主要包括政府及监管机构、投资者及股东、客户及消费者、员工、供应商及行业协会、科研/学术机构、社区及公众等，为了充分了解上述利益相关者的需要及期望，倾听各方诉求与建议，公司通过以下多元化的渠道与利益相关者建立良好关系保持有效沟通，促进企业治理水平提升。

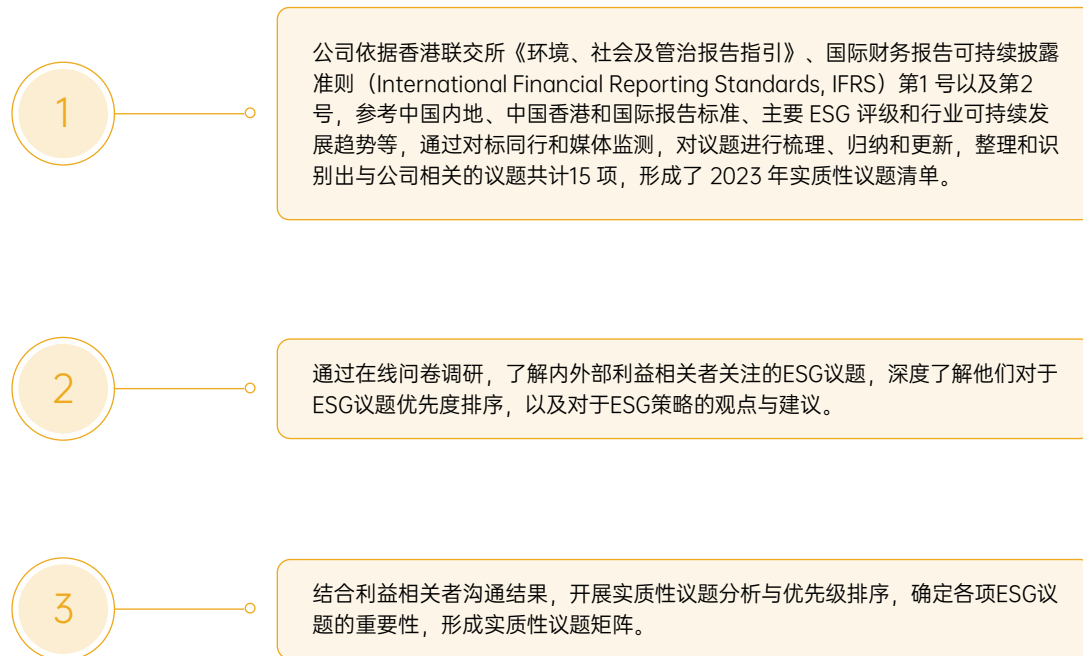
主要利益相关者	要求与期望	主要沟通渠道
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合规经营</li> <li>• 依法纳税</li> <li>• 促进地方发展</li> <li>• 提供就业</li> <li>• 响应国家战略</li> <li>• 提升产品与服务品质</li> <li>• 安全生产和运行达标</li> <li>• 节能减排</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常沟通汇报</li> <li>• 监督检查</li> <li>• 现场考察</li> <li>• 来访接待</li> <li>• 专题会议</li> <li>• 座谈会</li> </ul>
投资者及股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 经营业绩</li> <li>• 股东权益</li> <li>• 合规经营</li> <li>• 风险管理</li> <li>• 公司治理</li> <li>• 信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股东大会</li> <li>• 业绩说明会</li> <li>• 年报/中期报告</li> <li>• 新闻稿/公告</li> <li>• 投资者沟通会议</li> <li>• 现场考察</li> <li>• 投资者邮箱/热线</li> <li>• 上交所e互动</li> <li>• 公司官方网站</li> <li>• 微信公众号</li> </ul>
客户及消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提升产品与服务品质</li> <li>• 消费者权益保障</li> <li>• 隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客户满意度调查</li> <li>• 客户服务中心</li> <li>• 座谈会</li> <li>• 水厂开放日</li> <li>• 公司官方网站</li> <li>• 微信公众号</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工权益</li> <li>• 薪酬福利</li> <li>• 发展与培训</li> <li>• 健康与安全</li> <li>• 员工沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 职工代表大会</li> <li>• 内外部培训</li> <li>• 员工座谈会</li> <li>• 员工活动</li> <li>• 内部刊物-澄水报及网站</li> <li>• 员工满意度调查</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 履行合同</li> <li>• 商业道德</li> <li>• 互利共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公开招标</li> <li>• 供应商大会</li> <li>• 供应商培训</li> <li>• 现场考察</li> <li>• 定期交流沟通</li> </ul>
行业协会	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 引领行业发展</li> <li>• 提升产品与服务品质</li> <li>• 科技创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 行业会议/论坛</li> <li>• 交流活动</li> <li>• 信息分享平台</li> <li>• 研发成果分享与传播</li> <li>• 互相走访</li> </ul>
科研/学术机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 引领行业发展</li> <li>• 人才培养</li> <li>• 科技创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 产学研一体化</li> <li>• 校园招聘</li> </ul>
社区及公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社区投资</li> <li>• 社区权益保障</li> <li>• 公益慈善</li> <li>• 困难救助</li> <li>• 环境保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 水厂开放日</li> <li>• 社区服务</li> <li>• 公益慈善活动</li> <li>• 电话/邮件</li> <li>• 社交媒体平台</li> <li>• 信息披露</li> </ul>

### 3.4 可持续发展议题分析

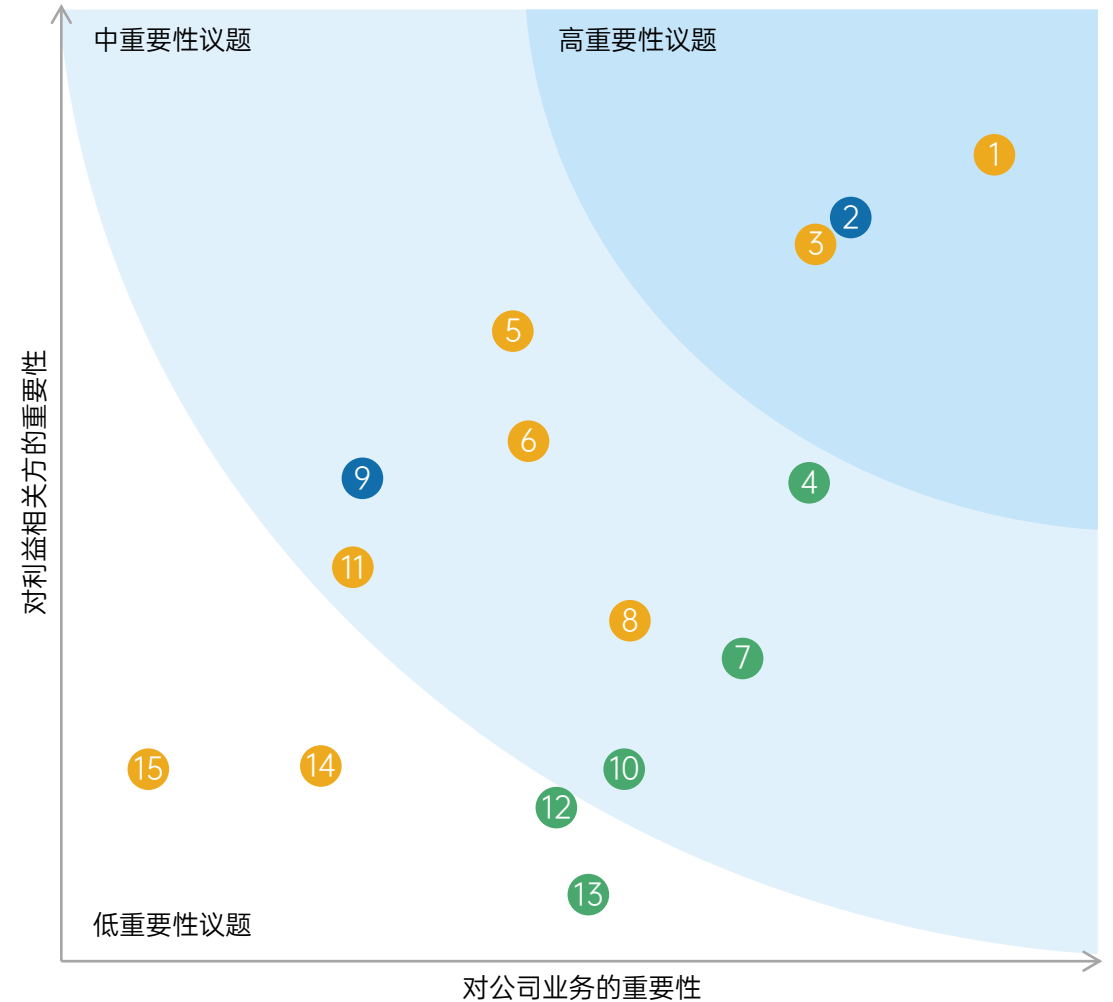
公司遵循以上的方式与利益相关者持续沟通，了解及识别各利益相关者群体所关注的ESG议题。除参考利益相关者意见制定业务发展策略外，公司亦参考行业最佳实践及国内外行业标准，甄别公司重大环境、社会及治理议题清单并编制问卷。

公司邀请董事会成员、管理层及员工等重要内部利益相关者和供应商及合作伙伴、客户、公众等外部利益相关者填写重要性评估问卷调查，根据各利益相关者的问卷反馈对所有ESG议题进行了分析与排序，形成“对公司业务的重要性”和“对利益相关者的重要性”两大维度的可持续发展议题矩阵，并按其结果制定披露框架及报告内容。本报告可持续发展议题是指可能对公司的经营有重大影响，及对利益相关者产生实际影响的事宜。本报告以下各章节将详细说明有关各个可持续发展议题的政策、措施及成果，回应利益相关者对公司的期望，并进一步调整未来的可持续发展策略、内部风险评估与监控。

#### 实质性议题识别流程



江南水务可持续发展议题矩阵图



- |  |  |   |
|--|--|---|
| 环境议题   | 环境议题   | 环境议题  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>4 水资源管理</li> <li>7 排放和废弃物管理</li> <li>10 环境及自然资源保护</li> <li>12 气候变化</li> <li>12 能源和资源利用</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 产品品质与服务</li> <li>3 科技与创新</li> <li>5 发展及培训</li> <li>6 职业健康与安全</li> <li>8 可持续供应链</li> <li>11 劳工准则</li> <li>14 雇佣常规</li> <li>15 社区建设与发展</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 公司治理</li> <li>9 反贪污</li> </ul> |





# 04

## 环境优先，绿色发展

- 应对气候变化
- 水资源管理
- 能源管理
- 排放管理
- 绿色办公
- 环境影响



## 4. 环境优先，绿色发展

### 4.1 应对气候变化

面对全球气候变化带来的严峻挑战，公司致力于探索低碳、可持续、高质量的发展路径，以引领水务行业走向更加绿色的未来。公司积极响应《巴黎气候变化协定》和中国“碳达峰、碳中和”战略目标的号召，将应对气候变化和增强气候适应能力纳入企业核心战略。公司致力于全方位提升气候治理和应对能力，通过优化内部管理、加强水资源保护、推广节能减排技术，以及开展基于风险评估的低碳减排行动，积极践行全球气候变化企业公民身份。



公司已通过  
ISO 14001环境管理体系认证



#### 4.1.1 气候风险识别及应对

风险类型	风险描述	应对措施
洪水风险	公司区位水网密布，容易受到洪水的影响。一旦发生洪水灾害，可能导致公司的厂区或重要设备设施被水淹没，造成供水中断。同时，洪水还可能损毁供水管道，导致停水，增加维修成本。	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立完善的洪水预警系统，与当地气象、水文部门紧密合作，及时获取洪水信息。</li> <li>明确厂区防洪标准，定期进行防洪演练，提高员工应对洪水灾害的能力。</li> <li>加强对供水管道的巡检和维护，特别是在洪水易发区域，确保管道安全。</li> </ul>
实体风险	干旱风险	<p>干旱会导致水源地水位下降，取水困难，影响供水稳定。同时，干旱还可能引发水源地水质恶化。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>探索建立多元化的水源保障体系，包括地表水、地下水和备用水源等。</li> <li>加强对水源地的保护和管理，防止水质恶化。</li> <li>推广节水技术和措施，提高水资源利用效率。</li> </ul>
极端天气风险	<p>公司可能面临极端高温、冰冻等极端天气风险。极端高温可能导致室外作业和工程项目施工受阻，甚至引发人员中暑和设备故障。而冰冻天气则可能损坏暴露在室外的水表及管道。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>进一步优化工作流程，减少室外作业时间，提高设备耐高温性能。</li> <li>对于冰冻天气，加强设备保温和加热措施，确保设备正常运行。</li> <li>建立完善的应急响应机制，包括应急预案、应急物资储备和应急队伍建设等。</li> </ul>
政策变化风险	<p>随着国家对环保和低碳发展的重视程度不断提高，相关政策也在不断完善和出台。公司可能面临更严格的能耗指标和排放标准，需要进行技术升级和改造。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加大对环保和低碳技术的研发投入，提高自主创新能力，降低对外部技术的依赖。</li> <li>密切关注国家政策，积极参与行业标准和政策的制定过程。</li> </ul>
转型风险	<p>在转型过程中，公司需要引进和应用新技术、新材料和新工艺。然而，新技术的接纳、应用与掌握具有一定挑战性，包括投入成本、操作难度、培训推广和效果稳定性等方面。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引进新技术时，注重技术的成熟度和稳定性。</li> <li>加强与高校、科研机构的合作，共同研发新技术、新材料和新工艺。</li> <li>建立完善的技术创新体系，包括技术研发、成果转化等环节。</li> </ul>
技术创新风险		



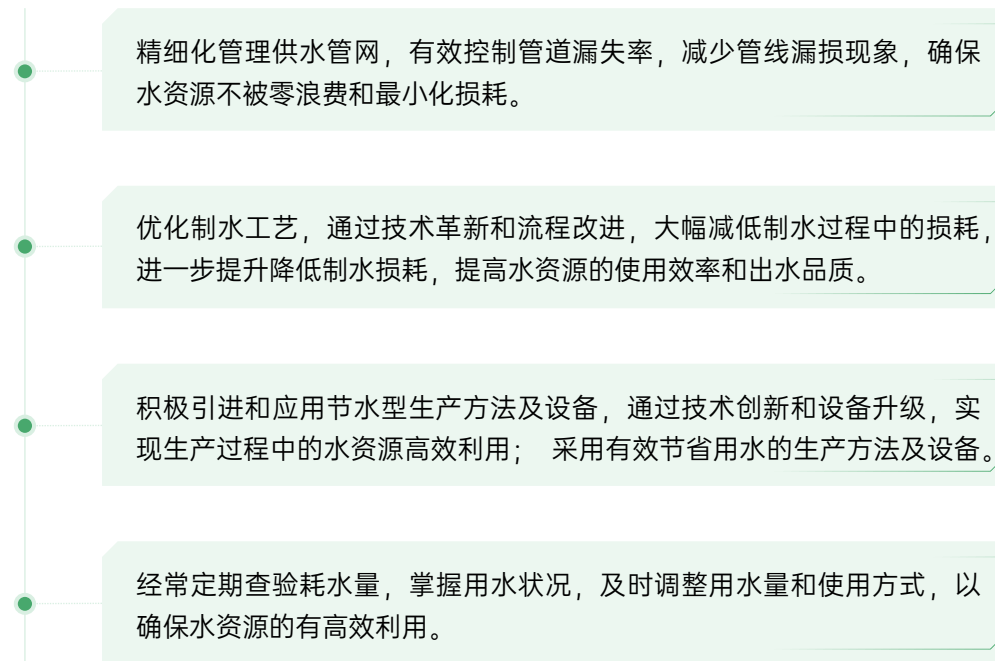
## 4.1.2 气候机遇

机遇类型	风险描述
社会机遇	绿色基建的推广 <ul style="list-style-type: none"> <li>新建或改造水厂时，采用生态友好的设计理念和技术，如使用环保材料、建设雨水收集系统、引入自然净化技术等，打造绿色水厂。</li> </ul>
	公众节水意识提升 <ul style="list-style-type: none"> <li>与社区、学校等基层单位合作，开展节水知识讲座、展览等活动，以互动形式向公众普及节水知识和技巧</li> </ul>
技术机遇	新能源的开发和使用 <ul style="list-style-type: none"> <li>持续规划可再生能源的使用，进一步推进光伏等绿色能源的开发和应用场景探索，扩大光伏装机量</li> </ul>
	水资源循环使用 <ul style="list-style-type: none"> <li>研发和应用先进的废水处理技术，提高废水处理效率和水质标准，为循环利用提供更可靠的水源</li> </ul>
	智慧水务创新 <ul style="list-style-type: none"> <li>推进数字化转型，利用物联网、大数据、云计算等先进技术，构建智慧水务平台。通过实时监测、数据分析和智能决策，提高水资源管理效率和供水服务质量</li> <li>引入智能化水表、传感器等设备，实现远程监控和自动化管理，减少人力成本。</li> </ul>

## 4.2 水资源管理

公司为江阴市民众解决水资源的供给问题，为民众提供健康、安全、充裕、稳定的自来水。

以减少生产过程中的水资源消耗，公司实施措施包括但不限于：



### 管网损漏管控

公司高质高效推进排水管网精细化养护工作，畅通城市地下“脉络”。同时，持续推进线上数字化监测系统的运用，通过实时监测管网的水压、流量等数据，能够及时发现并解决潜在的漏损问题。有效减少了水资源的浪费，提高了供水效率。公司加强与相关部门和单位的沟通协调，共同推进管网管理工作。通过建立信息共享机制，可以及时了解管网设施的运行情况，共同应对突发事件，确保城市供水安全。

#### 2023年度公司总计：

总取水量	27,014.83 万立方米	总供水量	26,185.78 万立方米
总售水量	23,597.42 万立方米	产销差率	9.88 %
污水处理量	947.99 万立方米		

#### 2023年度总计：

管网养护长度达	4217 公里	疏通管道	3 万余米
清疏雨污水检查井	6 万余座	清疏雨水算	6 万余个
		更换雨污水井盖	1000+ 个
检出漏点超	1700 个	总检漏水量达	3,800 吨/小时

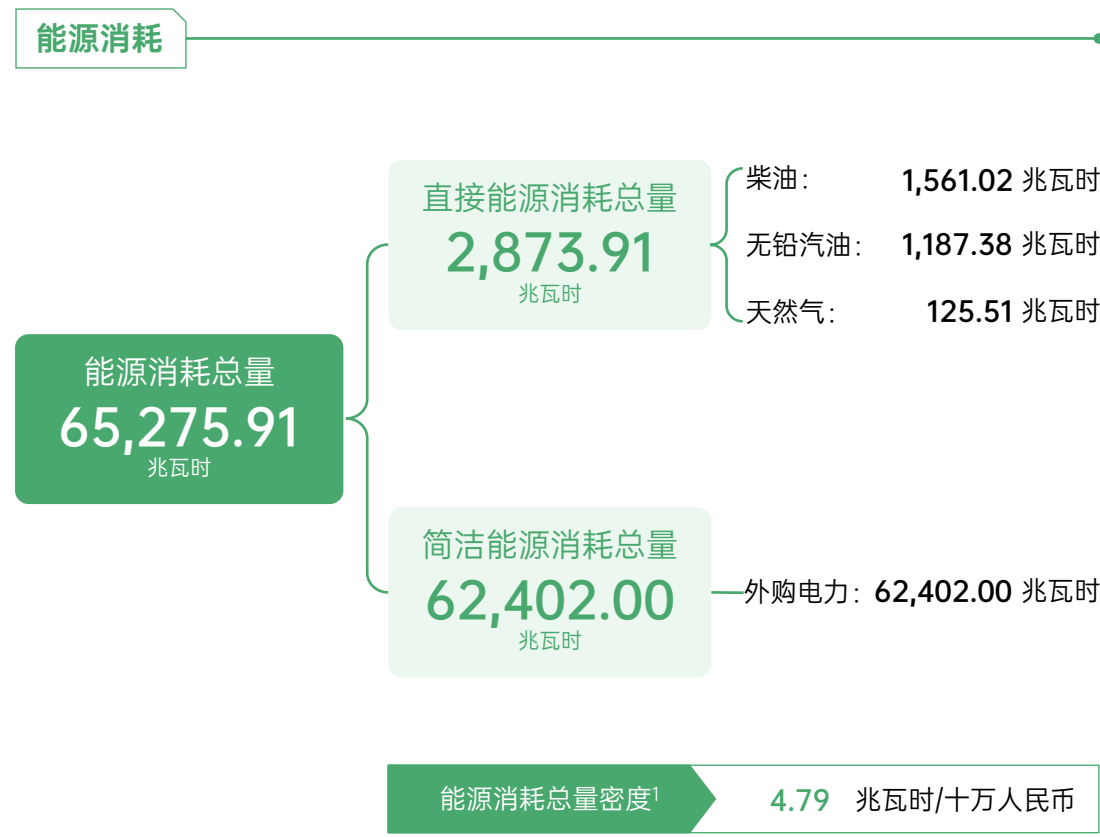
另外，从设计、施工到运营管理，均采取了全方位、多层次的措施，有效地降低了管网的漏损率。



### 4.3 能源管理

公司在日常生产经营中主要消耗的能源为电力及燃油，因此公司致力于实行节约能源及提高能源效益的措施，以推广负责任的能源管理。这些措施包括但不限于：

- 深化与华润燃气在清洁能源研发及应用上的合作，主动参与及加快构建清洁低碳、安全高效的能源体系，探索引入分布式光伏。
- 根据水厂的实际耗能情况和参照同行业的先进耗能指标，定期检测设备能耗情况，设定水厂能源消耗指标，并定期进行分析和调整。



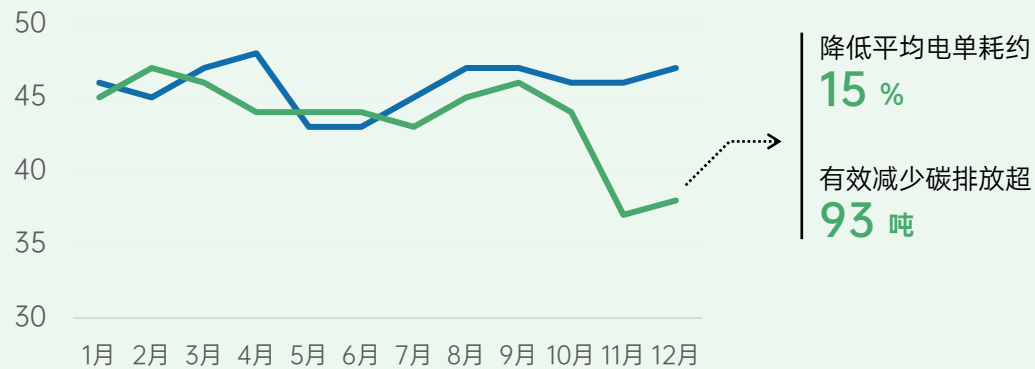
备注：  
1.能源消耗总量密度=年内能源消耗总量÷当年公司营业收入。有关数据亦用于计算其他密度数据。



## 案例 | 泵房技术改造项目

2023年11月, 公司完成肖山水厂一泵房的技术改造项目。通过引入先进的节能水泵技术, 经过科学的设计和布局, 有效替换了原有的老旧水泵。新水泵不仅显著提升了运行效率, 更在稳定性和可靠性方面取得了长足进步。新水泵的投入运行大幅降低了水泵运行过程中的能耗, 为构建零碳水厂打下了坚实基础。肖山水厂技改项目的成功实施, 不仅为公司带来节能效益, 更在行业内树立了节能减排的典范。

肖山水厂一泵房电单耗



— 2022电单耗 (kwh/km³) — 2023电单耗 (kwh/km³)



## 4.4 排放管理

### 固体废弃物

- 公司排放的固体废弃物主要为供水厂及污水厂在水的净化过程中产生的污泥。污泥含有细菌、致病源、有机及无机污染物等, 其中有机物蕴含大量可回收的能源。公司依据项目当地要求, 大力推进污泥减量化、无害化和资源化, 加快压减污泥填埋规模, 积极采取各项创新技术, 从源头减少污泥产生, 推进污泥资源化利用, 以减少对环境的影响。
- 有害废弃物主要是污水处理产生的污泥, 公司聘请有资质的专业第三方危险废物机构, 依法贮存、转移和处置。
- 无害废弃物主要是供水产生的污泥, 经公司初步干化脱水处理后, 交由各地环卫部门妥善处置, 处置方式主要为填埋、堆肥或焚烧发电。

### 废水

- 公司废水排放主要为污水处理后外排水中的主要污染物包括 COD、SS、氨氮。

### 废气

- 公司废气排放主要为车辆使用过程产生的氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 及颗粒物 (PM) 及污水处理过程中产生的氨气及硫化氢。

### 噪音

- 水厂运行期间的噪声主要来源于机械设备运行、车辆运输以及厂内维修施工作业。公司通过采用低噪声设备、加装设备隔音设施、合理安排施工作业时间等针对性措施, 努力将水厂噪声污染降到最低。

### 药剂

- 药剂主要为水净化过程中添加的净水剂。
- 对废弃药剂进行分类收集、并采取相对应的处置措施。对于有回收价值的溶剂由实验室进行蒸馏回收使用, 对于其他各类废弃药剂, 由实验室进行集中处理、收集, 并严格记录形成《废弃物处理登记表》, 确保不对环境造成二次污染。
- 建立了药剂管理的信息化系统, 实现药剂采购、储存、使用及废弃等各环节的数据化管理。

## 废弃物排放量

有害固体废弃物总量	5,771.81 吨
• 污泥	5,771.81 吨
无害固体废弃物总量	165.59 吨
• 办公垃圾	79.20 吨
• 厨余垃圾	22.00 吨
• 纸张消耗	64.39 吨
固体废弃物排放总量	5,934.40 吨
固体废弃物排放密度 <sup>2</sup>	0.44 吨/十万人民币

## 废气排放量

氮氧化物 NO <sub>x</sub>	2,119.67 千克
硫氧化物 SO <sub>x</sub>	3.87 千克
颗粒物PM	202.31 千克

## 污染物处理量

COD（化学需氧量）	2,460.53 吨
氨氮	205.82 吨
总氮	203.65 吨
总磷	20.40 吨
悬浮物	846.74 吨

## 温室气体排放量<sup>3</sup>

直接温室气体排放（范围一）	316.37 吨二氧化碳当量
能源间接温室气体排放（范围二）	35,587.86 吨二氧化碳当量
温室气体总排放量	35,904.23 吨二氧化碳当量
温室气体排放密度 <sup>4</sup>	2.63 吨二氧化碳当量/十万人民币

备注：  
2. 固体废弃物排放密度 = 年内固体废弃物排放总量 ÷ 当年公司营业收入。  
3. 范围一温室气体排放量，指公司下属各运营中心消耗柴油、汽油、空调制冷剂所产生的温室气体排放量。  
范围二温室气体排放量，包含间接排放涉及外购电力。  
4. 温室气体排放密度 = 年内温室气体排放总量 ÷ 当年公司营业收入。

## 4.5 绿色办公

公司倡导绿色办公，积极探索各种节能降耗措施，努力减少办公场所能源及物料的消耗。公司定期开展节能文化宣贯，在办公室、会议室、洗手间张贴节水节电提示，增强全员的绿色办公意识；使用节能低耗的办公及照明设备，提倡远程视频会议及无纸化办公模式；鼓励员工选择公共交通进行通勤，助力社会减排减碳。公司主要绿色办公举措包括：

- 办公用品按需领用等方式，减少办公用品等物资的浪费；
- 全面上线信息化管理系统，减少纸张使用和废弃物；
- 办公区和生产区定点摆放垃圾桶，做到垃圾分类收集；
- 水厂园区道路用灯每晚定时开关，杜绝白昼灯、长明灯；
- 淘汰高能耗设备和用电设备改造，积极应用太阳能灯、无极灯等先进照明技术；
- 办公区空调采用地源热泵技术，并严格按照制度规定分时、分区域开启空调。





## 4.6 环境影响

### 水源涵养保护

公司取水水源来自长江江阴段，对水源地的水质严格执行日常检测制度，保障水源地的水质状况。公司积极落实水源地巡查措施，制定并实施《巡查管理制度》，通过巡查机制检查水源地周边环境的污染情况和水源保护设施使用情况。



多项关键  
参数核查

地水温

pH值

溶解氧

氨氮

总磷

为进一步保护水源，公司联合江阴市生态环境局、卫健委、城管局对水源地水质进行监控，在水源地设有自动监测站，进行24小时连续动态监测多个参数，除此以外，公司实行多项原水预警保障措施：

24小时红外线监控水源头部，按照国家检测标准要求的项目及频次进行人工检测；

水厂运行水质自动在线监测系统，24小时对原水水质实时监测；

设有生物预警系统，观测水生生物活跃状态，物理判断水质状况；

健全与市疾控中心、环境监测站的联合检测网络，实时共享政府主管部门相关监控数据；

积极融入江苏省长江源水应急预案体系，加强与长江上下游水建立联防机制，随时掌握原水水质变化。

### 生态恢复和生物多样性保护

作为一家供水为主业的企业，公司业务与生态环境紧密相关。为了积极响应国家政策和号召，公司依据《中国生物多样性保护战略与行动计划（2011—2030年）》《关于进一步加强生物多样性保护的意見》《中国的生物多样性保护》白皮书，实施多项举措：

为了尽量减低建设项目对环境和天然资源的影响，公司在建设前，按照相关适用法律法规进行环境影响评价。根据建设项目特点及当地环境特征，公司识别出的主要环境影响包括：施工过程中生产废水、生活污水、施工噪声、废气等对环境的影响；工程征占用土地、土石方开挖、弃渣堆放及处置等对水土保持、生态环境的影响；以及工程对区域水资源的影响等；

加强对施工地或水源地周边林木的保护，减少对植被的破坏，施工场地范围之外的林木严禁砍伐，不损坏施工场地之外的地表土壤和植被，已征用土地内的树木应尽可能予以保留。

严禁员工采伐施工地或水源地周边树木和抓捕动物，确保工程区及水源地附近野生动植物、鱼类的安全，保持物种的多样化；

充分利用开挖土石料，尽量减少对土地的破坏和浪费；

夜间禁止光污染较大的施工项目，以免给鸟类休息和产卵带来影响。





公司高度重视水厂园区绿化，制定了《水厂绿化管护制度》，设立绿化管理小组，负责水厂区域绿化工作，严格按照绿地养护技术标准执行绿化养护管理。通过模拟自然环境的植被结构，在水厂内部及周边区域恢复了健康的生态系统，为各种生物提供了适宜的栖息地。还积极采用生态友好的水处理技术，减少对水环境的干扰和破坏，促进水生态系统的自然恢复。



肖山水厂、小湾水厂、澄西水厂均荣获  
无锡市级园林式单位



肖山水厂绿化覆盖率高达  
78.6%





## 专题 携手共建美好江阴

公司始终牢记“让城市更自然，让生活更美好”的企业使命，从基础设施建设到城市管理服务，根据民生需求，不断提升企业能力、技术水平，通过推进农村供水管网及一户一表改造，优化排水管网“四位一体”工程，实施片区网格化管理等，确保城市的“血脉”畅通无阻。

此外，通过“小水滴”服务品牌的深化建设，构建高效、规范、专业、便捷的服务体系，全面提升服务地方经济社会发展的能力和品质，提高品牌的影响力和美誉度。在携手共建美好江阴的征程中，公司将继续砥砺奋进、乘势而行，为城市的美好未来贡献力量。



### 农村供水管网及一户一表改造

为解决农村地区供水处理设施陈旧、供水管网覆盖不全的问题，公司作为江阴市农村供水管网及一户一表改造工程的主要承接单位，自项目启动以来，始终秉持“全面覆盖、保障安全、统筹安排、分步实施”的工作原则，全力以赴推进改造工作。



在推进改造工作的过程中，公司严把4个“关卡”，确保工程的顺利进行。

#### 严把计划“责任关”

在收到各镇（街道）农网改造任务后，立即组织对200余个自然村进行了详细摸底调查，全面掌握用户信息和供水设施等情况。在此基础上，制定2023年农网改造项目计划，细化责任分工，并明确各个节点的目标，实施“挂图作战”，确保每一项任务都能落到实处。

#### 严把设计“质量关”

公司积极与相关部门、社区村委和居民用户进行对接协调。对需要实施农网改造的自然村，组织专业人员进行查勘设计，并在遵循供水安全、经济、合理原则的基础上，综合考量管网规划、用水需求等因素，高标准出具设计图纸，编制工程预算，筑牢工程根基。

#### 严把施工“安全关”

公司按照改造任务计划，科学组织工程施工，倒排工期、压茬推进，全力加快施工进度。同时，严控项目质量和施工安全，要求施工管理部门切实做好施工巡查。对存在问题、不符合规范的工地，及时做好记录并反馈给现场负责人，跟踪督查并督促限期整改，确保整个施工过程的安全与稳定。

#### 严把宣传“舆论关”

结合新农村建设热潮，公司依托各镇（街道）客服中心积极组织开展工程推广和知识普及工作。通过广泛的宣传和深入的解读，让农村居民充分了解农网改造工作的必要性并提高群众对农网改造的支持度。

自2015年江阴市政府出台《江阴市农村供水管网及一户一表改造工作实施方案》，公司积极响应政府号召，承担江阴市内改造工程的主要任务。从2015年至2022年，累计完成了4.87万户的改造工作，覆盖改造474个自然村。



### 2023年度公司总计

完成改造工作  
1.45 份

涉及镇街  
11 个

不仅有效解决了农村供水管网设施陈旧、自来水漏损严重等问题，还提升了水质水压，有效改善当地居民的供水条件，保障了农村居民的供水安全。

## 排水管网“四位一体”工程

随着城市化进程的加速，城镇排水系统的建设和管理面临着前所未有的挑战。为深化城镇污水处理提质增效，持续推进水环境治理，公司积极响应《江阴市生态环境基础治理能力三年提升行动计划（2022-2024年）》等政策文件，全面启动了排水管网“四位一体”优化工程。所谓“四位一体”，即集测绘、清淤检测、排查、设计整改于一体的综合性工程，旨在通过精细化管理和科学化操作，全面提升排水管网的运行效能和服务水平。



### 精准测绘，构建数字化排水管网

通过使用RTK（载波相位差分技术）仪器，对排水管网及设施的坐标位置进行定点定位，形成信息数据库。并将排水管网及设施的主要数据录入GIS（地理信息系统）排水管网信息系统，形成区域排水管网图。

### 全面清淤检测，确保管网畅通无阻

使用疏通车、吸污车、抓泥车等专业作业设备，对市政排水管网进行疏通清淤，根据管段的管径、管材等数据，适时调整疏通枪头、动力等参数，以保证高效清淤；通过CCTV机器人、QV仪器检测等手段对清淤后的排水管道进行全面系统性检查，发现并梳理管网系统中存在的问题，掌握管网内排水情况。

### 细致排查整改，提升管网运行效能

在清淤检测的基础上，针对排水管网运行情况；排水户排水接管情况；排查是否存在错接、混接、漏接、污水外溢等问题实时展开调查，记录成册。

### 科学设计规划，推动工程持续发展

严格按照《无锡市排水管网设计、施工、验收及运维管理技术指南》（2023版）对存在的各类问题制定有针对性的整改与修复方案，修复方案按照实际情况可分为全路段更换以及局部修复等，其中局部修复还可以根据管网缺陷类型细分为开挖修复、非开挖修复（局部树脂修复、CIPP等）。

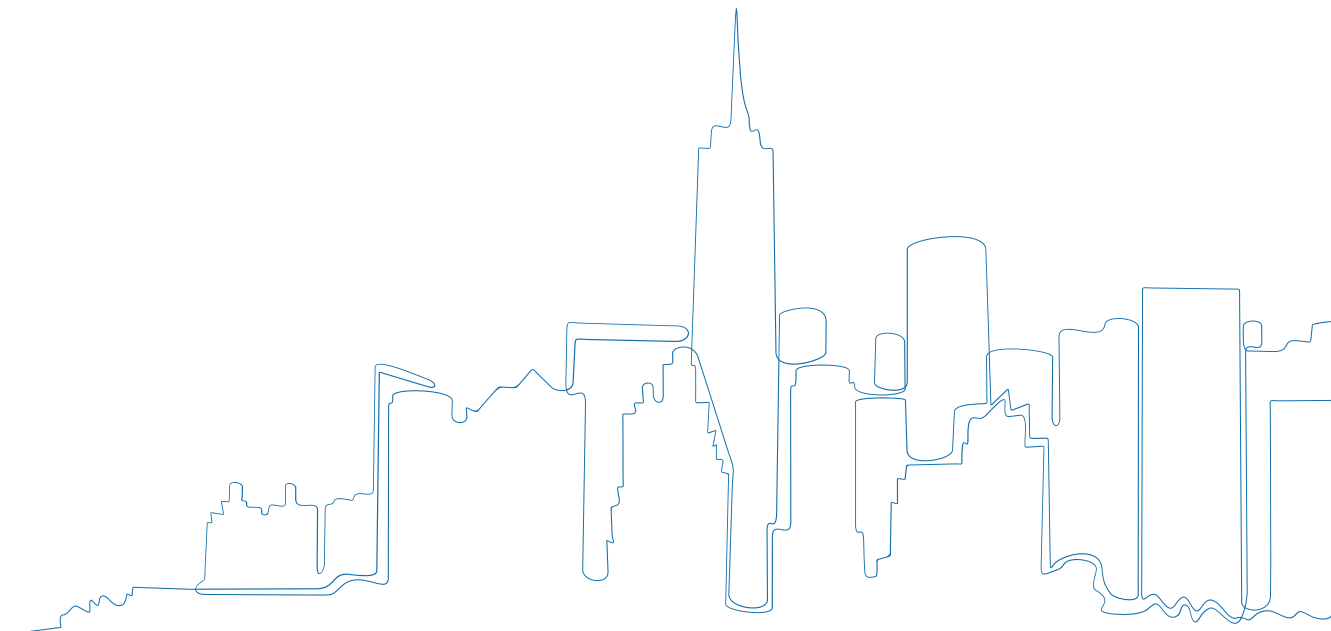
### 截至报告期末完成进度：

城区、临港开发区 已完成 104 条道路的雨污水管道检测及疏通工作，共计：  
**272.2 公里**

高新区 已全部完成雨污水管网检测，共计：  
**320.8 公里**

城区二期 共完成雨污水管网合计（目前仍在施工中）：  
**351.59 公里**  
其中雨水管网累计完成 252.14 公里，污水管网累计完成 95.58 公里，合流管网累计完成 3.87 公里，发现各类缺陷 7,817 处，其中 3 级及以上缺陷 4,464 处，平均 12.69 处/公里

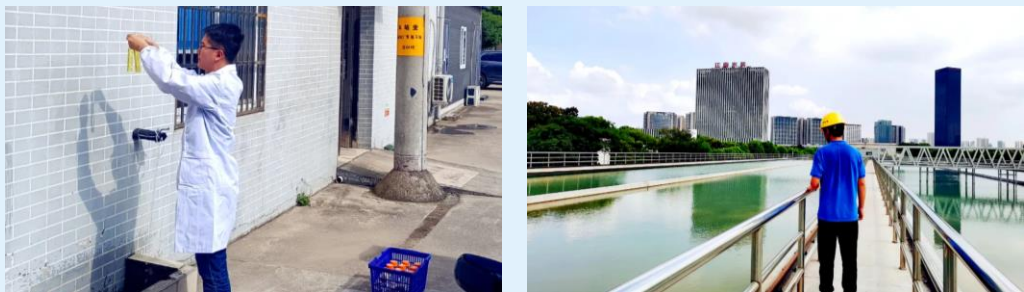
临港新城  
(夏港、璜土、申港、利港) 四位一体工作累计完成雨污水管网  
**482.37 公里**  
发现各类缺陷 9,970 处，其中三级及以上缺陷 4,494 处，平均 9.32 处/公里





## 片区网格化管理

通过片区网格化管理，进一步完善管网设施巡检、分区漏损检测及客户服务等综合管理能力。



### 指导和协助各营销分公司做好网格化实施工作

#### 具体工作内容

组织开展网格化管理专题会议，完成三级网格（片区公司、乡镇客服中心、营销员）及共计213名网格员分7个岗位职责划分，协助做好网格化数据的采集和统计工作，协调处理网格化推进过程中的困难与需求。

#### 实施效果

- 营销数据完善  
手机采集率从 88.78% 上升至 90.83%，提高了 2.05%；微信绑定率从 62.50% 上升至 64.22%，提高了 1.72%。
- 提升用户服务  
做好用户服务诉求及意见的受理处置工作，平均每月受理工单约 400 起。

### 协调相关职能部门做好网格化管理保障工作

#### 具体工作内容

协调信息中心采购发放33台网格化巡检手机及网格化系统的优化工作；配合管线所做好网格化巡检软件的优化及试点使用工作。

#### 实施效果

- 管网及设施巡检  
每月完成约 3,000 多公里管道巡检；13,000 多个阀门盖；800 多处过桥管（含排气、泄水阀），1,600 多个倒流防止器及 6,000 多个市政消防栓的巡查。

### 做好网格化报修工单的流转工作

#### 具体工作内容

按照网格化工作要求，对接计量中心、管线所等部门，制订工单流转模式，强化工单管理形成闭环管理，对190个测漏报修工单、23个测点抢修工单、43个在线仪表故障工单等形成闭环管理。

#### 实施效果

- 漏损控制管理  
完善分区计量搭建，当前已完成了约 3,800 多个DMA搭建工作。开展查漏检漏，平均每月减少漏损量在 200~300 m<sup>3</sup>/h 左右。

## 抢修保供“不打烊”

公司建立了近50人的专业抢修队伍，全天候值班待命，确保能够在第一时间响应并按照江苏省供水抢修规范以及公司标准化服务规范，处理供水问题。对预计抢修时长超过24小时的特殊抢修事务，公司会迅速组织送水车辆，对受影响的片区居民提供及时的饮水保障。

同时，公司加大了对供水设施的巡检力度，健全管网长效管理机制，常态化开展大口径管网和市政消防栓巡检维护；加强市政消防栓管理，全面排查城乡市政消防栓；各水厂、加压站、二次供水泵房，开展防台、防汛、防雷专项检查，及时消除隐患，确保供水设施的稳定运行和安全供水。

开展大口径管道爆管，原水突发污染以及防火、防汛等应急演练，检验应急预案可行性，提升工作人员应急处置能力；备足备全阀门、水表、管材等常用和应急物资，抢修队24小时轮班值守，及时响应各类供水突发事件。

### 2023 全年完成

各类涉水抢维修服务

4.25 万次

抢修及时率和用户满意率均为

100 %

累计巡查管网长度

8,911 公里

累计巡查市政消防栓

17,000 余次

### 案例 | 高考期间供水安全保障

根据市公用事务服务中心《关于认证做好2023年高考期间供水安全保障工作的通知》文件精神，公司积极行动，多措并举，为考生们提供一个放心的用水环境，成立供水安全保障工作领导小组，明确工作重点，落实工作责任，严格执行有关规定，增加水质检测频次，加强江阴市 5 个考区、22 个住宿点就餐点及各水厂水质检测频次，提前对考区、住宿区管网水质进行常规及增项检测。

### 案例 | 国庆节期间水务应急保障

在十一期间，为确保居民假期用水无忧，公司抢修队认真履职尽责，落实好抢修物资和备品备件，时刻做好应急准备，全力保障节假日安全优势供水。公司备足全阀门、水表、管材等常用和应急物资，部署应急抢修队伍10支、抢修车辆10辆，安全抢修人员48人，24小时轮班值守，全力守护城市供水“生命线”。







# 05

## 5. 共建社会，共享成果

- 温暖社会
- 人才管理
- 客户服务
- 质量保证
- 创新研发
- 知识产品管理



## 5. 共建社会，共享成果

### 5.1 温暖社会

企业根植于社会，回馈社会是公司的应尽之责。公司业务开展有赖于社区所提供的资源和支持，因此公司积极融入江阴市社区，将促进企业与社会的共同发展作为重要目标，关注民生和社会进步，扩大投资合作、提升区域基建水平、服务社区建设，努力持续地回馈社区，为其带来正面影响。

#### 5.1.1 提供价格合理的水资源

公司不仅一直秉承为用户提供优质供水服务的宗旨，还始终注重为其提供合理且公平的水价。在水价的设定上，公司严格遵循江阴市物价局文件澄价发【2018】20号等定价文件和指导，并会及时在官网、线下营业厅等渠道发布水价调整相关信息的公告，确保用户能够第一时间了解到水价资讯。

公司高度关注社会弱势群体，为其作出特别安排。针对全市低保困难家庭、困难职工、孤儿等经济有困难的用户群体实行水费补贴政策，保障他们获得供水服务。2023年，公司继续按照“先缴后返”的方式，向超过 2,500户有困难用户群体提供约 100万元的水费补贴。



#### 5.1.2 社区影响管理

公司注重负责任的运营，正面影响社区的发展。这种影响不仅体现在创造就业、贡献税收以及为当地供应商带来商机，而且体现在降低生产运营活动对社区环境和社会的负面影响，维护社区居民权益。通过4个方面辐射社区：



##### 加强社区沟通

- 在江阴市内设有环境保护和社区关系协调机构，与地方政府、非政府组织、社区代表等建立起多种形式的沟通机制；
- 妥善处理社区诉求。

##### 项目影响管理

- 对项目进行全周期影响管理

###### 项目开工前

关注生产经营活动对社区和其他利益相关者的影响，对当地社区需求、人权影响、文化遗产和非自愿移民等社会和经济影响进行评估，保障社区居民合法权益。

###### 项目实施过程中

实施严格的安全环保规程，制定利益相关者参与的环保管理制度，全程实施环境影响监测；保持与社区等利益相关者的良好互动。

###### 项目结束后

第一时间恢复地表原貌，最大限度减少生产活动对当地社区环境的影响。

## 社区权益保障

- 听取当地社区居民诉求，保护居民权益；
- 优先聘用当地人才，开展技能培训，安排其参与项目建设，从而增加收入；
- 依托当地社会资源，积极扶持当地企业，注重采购所在地的产品和服务，与当地企业在技术服务等方面加强合作，带动和促进相关中小企业发展。



## 参与社区投资

- 结合当地社会经济发展规划和社区居民需求，合理规划社区投资项目；
- 在当地社区积极开展扶贫帮困、赈灾捐赠、环境保护等社会公益事业，监督公益项目的进展和实施情况；
- 定期评估社会公益项目效果并进行必要的改进。



## 5.1.3 社区影响管理

公司积极履行社会责任，持续践行社区服务，助力乡村振兴、开展扶贫帮困、爱心捐赠、环境保护等社区公益与志愿活动，以实际行动彰显企业担当，为民生福祉贡献力量。

2023 年度

公司在公益慈善及其他捐款支出超过 **110 万元**

## 助力乡村振兴

公司积极响应联合国《2030年可持续发展议程》目标倡议，以及国家乡村振兴战略，竭力推动乡村振兴，因地制宜推进脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，提升脱贫地区自我发展能力，推动地方经济可持续发展。

### 案例

- 2023年12月，公司响应扶贫助农活动，购买江阴市东西部协作、对口支援地区陕西省延安市延川县红枣、杂粮等各类消费帮扶产品，合计金额达 553,500元，切实推动脱贫地区产品和服务融入全国大市场，提高地方农产品销售收入。

## 爱心捐赠

公司一直秉承着关注社会公益事业的理念，积极投身于各类爱心捐赠活动，以实际行动为困难群众提供帮助和支持。

### 案例

- 2023年8月，公司积极响应由市总工会、市妇联、市红十字会、市慈善总会等组织联合发起的“慈善一日捐”活动，由工会组织并募集员工捐款合计 39,960元，为帮扶困难群众贡献一份力量。





## 扶贫帮困

公司始终牢记扶贫帮困的社会责任，深知改善民生环境和解决社区困难是企业应尽的社会义务，致力于通过实际行动为社区和弱势群体提供帮助与支持。

### 案例

- 2023年1月，公司党群部牵头参与江阴市人民政府组织的帮扶相对薄弱村活动，结对帮扶江阴市祝塘镇永平村，开展春节走访送温暖活动，向永平村提供现金捐助100,000元，着力改善民生环境、解决社区困难。
- 2023年3月，为迎接第三十一届“世界水日”暨第三十六节“中国水周”，深入落实“节水优先、空间均衡、系统治理、两手发力”思想，“小水滴”公益志愿服务队开展“水美江南 水润万家”——世界水日公益宣传志愿活动。“小水滴”志愿者骑行20公里，走访慰问长山社区生活困难群众15户，并送去食用油、大米等生活用品，为他们义务检修用水设备。



## 环境保护

作为一家与水资源息息相关的民生企业，公司充分利用自身优势，主动践行环境责任，组织员工进行绿化植树，助力社会环境优化。

### 案例

- 2023年3月，公司深入践行“绿水青山就是金山银山”的绿色发展理念，组织所有党支部党员，利用植树节在江阴绮山应急水源地，开展“携手行动添新绿，共同保护水环境”主题党日植绿活动，在绮山应急备用水源地1号-12号地块，种下约360株苗木，总面积20,370m<sup>2</sup> (30.6亩)，投入金额419,350元，以实际行动爱护水环境，助推生态文明建设。



## 践行社区服务

在深耕城市供水主业的同时，公司始终致力于宣扬节水文化，通过实际行动引导市民树立节水意识，促进水资源的合理利用。报告期间，公司通过“小水滴”公益志愿服务队开展服务宣传活动7次，向居民宣传用水节水、保护水资源、绿色环保、防汛防寒、给排水以及涉水法规等知识；结对周边镇街社区，全年开展环境清扫、文明共建活动20余次。

### 案例

- 2023年3月，公司持续深入社区开展节水宣传与服务活动，“小水滴”公益志愿服务队通过在社区设立宣传点，向居民讲解制水工艺、阶梯水价、水质保障、合理用水、如何节水等用水节水知识，耐心解答居民们的疑问，并手把手指导老年居民如何使用“962001”公众号进行在线缴费、实时水量查询等便民服务，让居民们感受到用水节水与生活的紧密联系。同时，在服务队清理楼道、人行道、绿化带等区域的垃圾，并向居民们发放“供水知识宣传册”和“节水指南”知识单页，引导居民们关注水资源问题，树立节水意识。





## 5.2 人才管理

公司坚持以人为本，尊重和保障每一位员工的合法权益，严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国公司法》等相关法律法规，制定了《招聘与录用管理制度》《人力资源配置管理制度》等一系列人力资源管理制度，以维护员工切身利益，充分尊重和重视激发员工积极性和创造力；以构建和谐雇佣关系，为员工营造健康、阳光和公平的工作氛围，引导员工将个人追求融入到公司长期发展计划之中。



为进一步提升企业核心竞争力和构建现代化企业制度，公司聘请第三方协助其优化人力资源体系，涉及优化组织架构调整优化薪酬体系、优化绩效考核、设计职业发展通道、建立绩效指标库、编写组织说明书、评估岗位价值以及搭建全资子公司人力资源体系等 20 项成果，于报告期内已初步完成了其中 13 项，制定了《公司总体架构优化方案》《总部定岗定编方案》《总部薪酬与绩效方案》《所属单位组织架构设计方案》《岗位价值评估报告》《薪酬管理体系设计方案》《绩效管理体系设计方案》，全面、稳步推进组织与激励体系优化工作，完善人力资源体系，助力公司的长远发展。



### 5.2.1 雇佣管理

在招聘工作中，公司始终坚持公开、公平、公正的原则，严格遵守公开招聘、平等竞争、严格考核、择优录取的流程，致力打造平等、开放、多元、包容的企业文化及工作环境，倡导多样性文化，尊重并欣赏不同背景和性别的员工，鼓励他们在平等的基础上为组织做出贡献，充分发挥各自的潜能和优势。



#### 公开招聘、平等竞争

在人才选拔上，公司坚决抵制在招聘和工作中出现基于员工性别、国籍、民族、种族、年龄、学历、宗教信仰、身体状况或家庭状况等情况而使员工受到不公平对待，一视同仁，给予每位员工平等的就业及发展机会，让员工在公平竞争的原则下录用、晋升及发展，杜绝任何形式的歧视。

#### 建立审查监督机制

公司建立劳动用工审查监督机制，在新员工招聘、人力资源日常管理等环节进行审核，规避招聘童工和强迫用工的潜在风险；开展不定期自查及检查，对违规情况及时予以纠正。

- 在征得应聘人员同意的前提下，集合第三方背景调查等形式，开展严格的应聘人员信息审核；
- 在劳动合同上清楚列明其工作时间、地点、内容及主要职责，保障员工免被安排执行不在其职责范围内的工作；
- 在《员工手册》中明确与员工解除劳动合同的情形，规范员工离职及交接管理，雇佣合同终止以合理、合法的理由及内部政策为依据。。

2023年，公司劳动合同签订率

**100 %**

报告期内未发生雇佣童工以及任何形式的强制劳动、歧视或骚扰事件。



截至报告期末，江南水务共有员工 976 名  
按性别、职层、年龄组别及雇佣类型划分的员工情况如下：

员工概览	2023年度	
	员工数量	员工占比
<b>员工总数</b>	976	100%
<b>性别</b>		
○ 男性	666	68.2%
○ 女性	310	31.8%
<b>职层</b>		
○ 高级管理层	9	0.9%
○ 中级管理层	82	8.4%
○ 基层员工	885	90.7%
<b>年龄组别</b>		
○ 30岁以下	71	7.3%
○ 30 - 50岁	698	71.5%
○ 50岁以上	207	21.2%
<b>雇佣类型</b>		
○ 全职	976	100%
○ 兼职	0	0%

员工流式	2023年度	
	流失人数	流失比例 <sup>5</sup>
<b>整体</b>	43	4.2%
<b>性别</b>		
○ 男性	27	3.9%
○ 女性	16	4.9%
<b>年龄组别</b>		
○ 30岁以下	1	1.4%
○ 30 - 50岁	4	0.6%
○ 50岁以上	38	15.5%

备注：  
5. 2023年，公司流失人员合计43人，其中39人系正常退休。员工流失率按报告期间离职员工人数除以2023年12月31日的该类别在职员工人数与报告期间该类别离职员工人数之和x100%计算。未来本报告将使用一致的员工流失率计算方法进行披露。

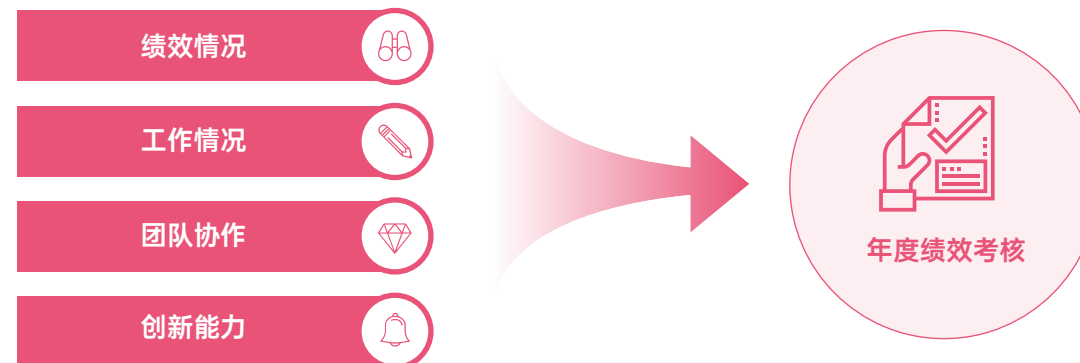
## 5.2.2 员工关怀与福利

### 薪酬福利

公司在对员工岗位价值进行评估的基础上，以公司发展战略为导向，参考行业水平、地区水平、员工职级，制定了一套公平、合理且有竞争力的薪酬及福利体系。员工薪酬由职级工资、年度绩效、特殊奖励、津补贴、福利等构成。同时，公司严格遵守适用的相关法律及规定，依法缴纳各项法定社会保险并保障员工享受社会法定假期等福利。除此之外，员工还可享受带薪年假、婚假、产假等假期。

### 绩效管理

公司制定《绩效管理办法》，旨在通过科学、公正、透明的绩效评价机制，以目标结果为导向，建立了部门和个人绩效考核体系，对各部门进行年度绩效考核，考核内容包括绩效指标的完成情况、工作计划的执行情况、团队协作和创新能力等方面，考核结果将作为人员调整的重要依据；员工个人绩效考核覆盖员工业绩、能力、态度等方面，考核结果将运用于员工绩效工资、晋升和工资调整。



## 非薪酬福利

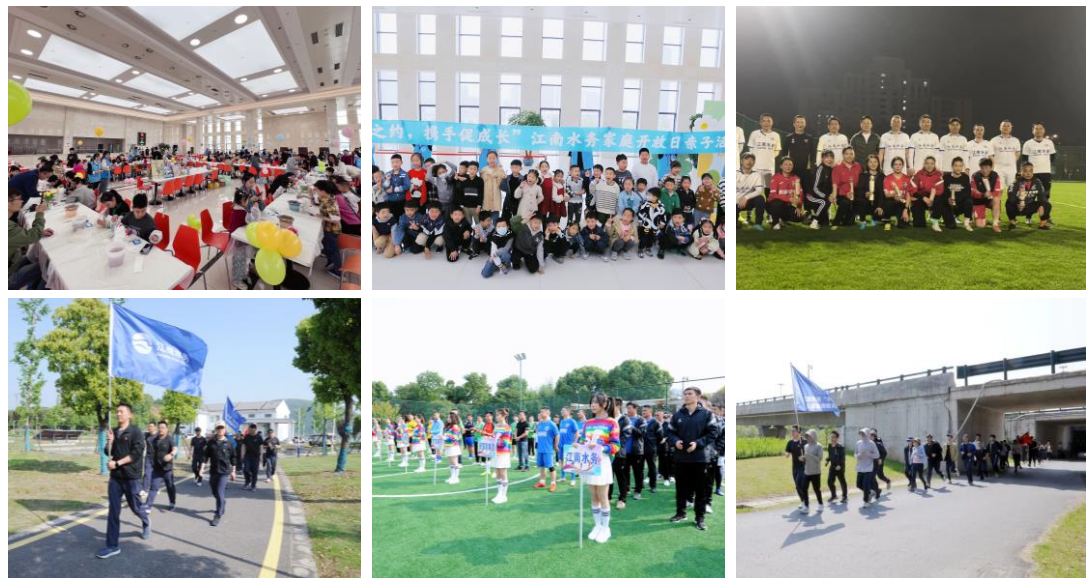
公司始终将员工关怀作为企业文化的重要组成部分，通过为员工提供多样化且全面的非薪酬福利待遇，提升员工幸福感和归属感，鼓励与帮助其形成平衡、和谐的工作和生活关系。

### 关注员工身心健康

- 公司重点关注员工身心健康，定期组织全体员工身体健康检查，并为40岁以上的员工增设更多的体检项目。
- 2023年，公司为员工提供体检的支出超 130 万元，旨在最大程度预防和减少员工发生职业病或突发疾病。
- 同时为困难员工提供重大疾病医疗补助，2023年期间为三位员工报销医药费近 10 万元，切实减轻患病员工在医疗费用方面的负担。

### 倡导员工工作与生活的平衡

- 公司积极倡导员工工作与生活的平衡，为员工提供图书馆、乒乓球场地、健身房、瑜伽室等文体活动场所，鼓励其在工作之余积极参与各类文体活动；
- 不定期组织兴趣班或活动，其中包括文学、摄影、羽毛球、爱生活（西点烘焙）、骑行等，提高员工之间的凝聚力；
- 定期组织家庭开放日、亲子日等活动，促进员工与家人之间的和睦关系。
- 2023年4月，公司开展“共赴春之约，携手促成长”家庭开放日亲子活动，60余组员工家庭通过参观企业展厅和党群服务中心，参与青团制作，石膏娃娃绘制等个性化活动。



## 关爱女性员工

- 公司给予女性员工充分关爱，在国家规定产假（98天）的基础上，为女性职工提供额外 60 天产假，确保女性员工的产后恢复需求。
- 此外，在每年的职工体检以外，公司为所有女性员工提供额外的妇检服务，进一步保障女性员工健康。
- 公司在三八妇女节、六一等节日为女性员工策划专题活动。
- 2023年3月，公司组织女职工到扬州中国大运河博物馆、东关街等地开展参观学习 活动。

## 关怀退休员工

公司对所有退休员工同样给予高度的重视和关怀，为当年退休的职工举办欢送会，为困难退休员工提供经济补助等等。



## 员工沟通及反馈

公司充分尊重、重视员工意见表达，努力为其提供民主、透明的工作环境，保障员工的民主权利和合法权益。为此，公司不仅建立了完善的工会组织和以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，还不断深化务公开制度，确保员工对企业管理的知情权、参与权和监督权得到充分保障。

公司依据《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》等法律法规，依法设立工会组织，全体员工均有权利自主参加。工会组织每年组织召开覆盖不同职级、岗位的职工代表大会，讨论关系到员工切身利益重点议题，并形成意见和建议，与公司进行沟通、互动。2023年，公司组织召开了 1 次职工代表大会，审议并通过了员工年金优化相关议题，进一步维护职工权益。



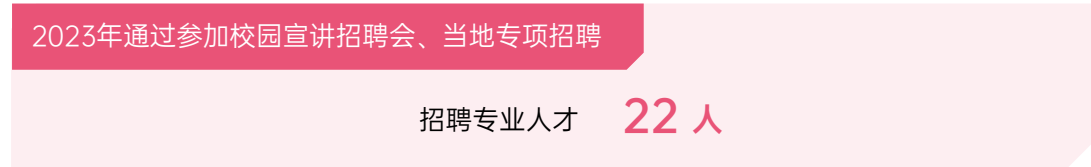
在沟通渠道的建设上，公司持续拓宽员工沟通渠道，不仅通过传统的座谈会、意见箱等线下方式，还通过企业微信、微信工作群、集成办公平台等线上方式，为员工提供了更便捷、高效的多样化沟通渠道。公司设立了“啄木鸟”信箱，欢迎员工积极为公司发展、管理流程、工作环境等各方面建言献策。所有意见将反馈至相关部门，由各相关部门对员工意见进行解答和反馈。



## 5.2.3 人才赋能与发展

### 人才引进

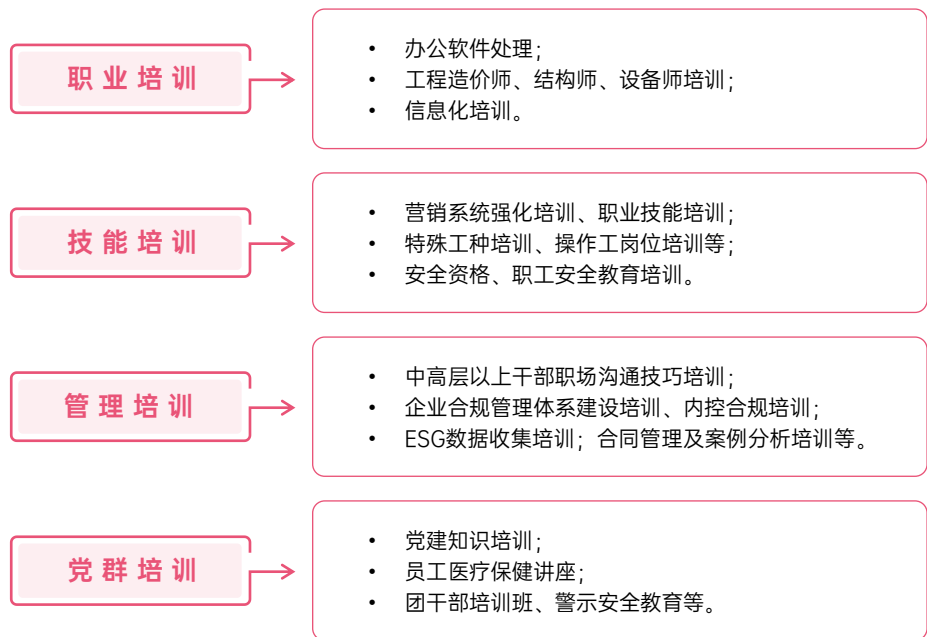
公司围绕长期发展策略制定人才梯队建设规划，采用校园招聘和社会招聘两种方式，通过网络招、猎头和内推等多元化人才引进渠道吸纳人才，支持人才梯队建设规划有效落地。



公司始终坚守人岗匹配的核心原则，在岗位安排中，力求精准地最大化发挥员工潜能同时平衡员工期望与诉求。为了满足岗位多样性和员工个性化发展的双重需求，公司业务需要及员工个人意向，进行了16人次的人员调配调整，确保每位员工都能在合适的岗位上发光发热，与企业共同成长进步。

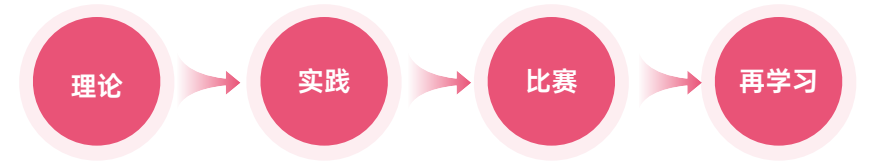
### 人才赋能发展

公司基于人才发展、公司发展及业务实际需求，制定了《培训体系管理制度》《员工培训及考试管理制度》等人才培养制度，根据职层与岗位设计并实施针对性的人才培养方案，实现线上线下相结合，建立卓有成效的培训学习机制，为公司和人才持续赋能。



### 培训模式

通过举办岗位练兵、技术比武、职业技能竞赛等活动，为员工创建一个展示技能和提升自我的平台。公司鼓励员工系统学习供水行业的最新理论知识和技术规范，在学习过程中强化实操训练，提升动手能力和解决实际问题的能力。通过定期的技能培训、模拟演练以及实际操作训练，员工可以熟练掌握各类工作流程和技术要求。



员工发展及培训	2023年度		
	总培训时长 (小时)	培训覆盖率 (%)	人均培训时长 (小时)
<b>性别</b>			
◦ 男性	12,892	100%	19.4
◦ 女性	4,880	100%	15.7
<b>员工类别</b>			
◦ 高级管理层	226	100%	25.1
◦ 中级管理层	1,367	100%	16.5
◦ 基层员工	16,179	100%	18.3



## 案例 | “雏鹰培养计划”

为加强骨干员工的培养和储备管理，激励员工持续提升个人管理素质和工作技能，有效促进人才梯队建设，公司制定《江南水务后备人才管理办法》，通过“雏鹰培养计划”面向公司范围内选拔培养优秀人才建设后备人才库。

“雏鹰培养计划”是适用新时代水务事业高质量发展需要的个性化、差异化人才培养与开发计划，每期开办周期为三年，搭建实践平台、提供锻炼机会，促进学员快速成长。



培养计划根据青年员工学历、经历、岗位，实施差异化重点培养，并按照“近期使用、中期培养、长远储备”的思路，加强精准化培养，全面促进学员专业技能和综合素质提升，从数量、质量、结构上为公司的经营发展提供人员保障和人才储备。



### 2023 年度

公司通过推荐、测评、选拔出优秀青年员工，并对其开展了包括水处理工艺，物联网控制模块设计与应用、写作能力、供水管网技术等培训：

入选首期培训班青年员工  
**49 名**

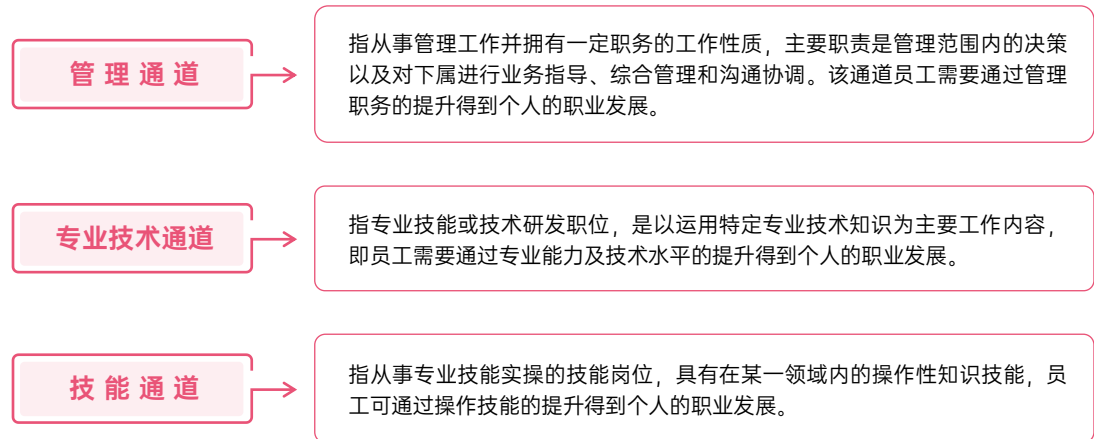
培训内容  
**10 余项**

总培训时长  
**1800 小时**

## 人才晋升

公司深知人才是最宝贵的财富，是推动企业持续发展的核心动力。公司重视人才的选拔与晋升，致力构建一个公平、公正、透明的人才晋升体系，制定了《中层岗位竞聘上岗制度》，旨在通过全面、客观的评估，为员工搭建清晰的晋升渠道。

根据岗位性质、技能专长和发展方向，设置三种职业发展通道：



- 在晋升过程中，始终坚持公开、公平、公正，坚持任人唯贤、德才兼备，坚持重能力、重经历、突出业绩的原则，为员工提供了技术、技能以及管理三种职业发展途径，并实行竞聘晋升。
- 为了确保晋升的公正性和准确性，公司成立由业务主要负责领导担任组长的竞聘领导小组，对员工的工作业绩、工作能力、工作态度等方面进行全面、客观的评价。
- 同时组织竞聘答辩会，通过演讲答辩、民主评测、组织考察、任前公示以及正式聘用的完整流程确定岗位人选。





## 员工持续深造

公司鼓励与助力员工在专业领域深耕，为包括考取证书、资格认定、技能培训等深造项目提供资源支持。2023年，公司有超过 100名员工参加了自来水制水工、高压电工等各类职业技能的外部培训并获得相关专业技能资质，并为深造员工提供了超过 26万元的报销及激励。

2023 年度

参加培训并或资质的员工  
**100+ 名**

公司为深造员工提供报销和奖励共计  
**26+ 万元**

公司鼓励与组织员工参加外部比赛，报告期内公司及公司员工参赛获得的荣誉包括：

赛事	荣誉
江苏省百万城乡建设职工职业技能竞赛水务行业供排水泵站运行工竞赛	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 位员工分别获得第五名及第十一名</li> <li>• 参赛团队获得第三名</li> </ul>
江阴市首届内训师大赛	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 位员工分别获得《优秀课程》一等奖及优秀奖</li> <li>• 公司荣获“最佳贡献奖”</li> </ul>
无锡工匠杯·第六届无锡技能精英大赛	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 位员工分别获得二等奖及三等奖</li> </ul>
长三角城市暨江苏省物联网工程技术人员技能竞赛	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 位员工分别获得二等奖及三等奖</li> </ul>



## 5.2.4 健康与安全

### 安全生产

公司高度重视员工的健康安全，承诺为员工职业健康与安全提供切实保障。公司秉承“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，有效实施《安全生产管理制度》，确保在安全生产事务上责任落实到位。



**生产和建设** ▶ 在生产和建设的阶段，维护安全性是公司的首要任务。为此，公司对安全生产管理的措施、现状等进行全方位、滚动式检查，确保管理措施的有效性，同时采用工作危害分析法（JHA）和安全检查表法（SCL），对生产过程中的潜在风险进行全面评估，制定对应的风险控制措施，包括技术控制、管理控制和个体防护等，最大限度消除风险和隐患。

**预防安全事故** ▶ 为预防安全生产事故发生，保障员工人身安全和财产安全，公司明确各类安全事故的应急处置和保障措施，按照生产安全事故性质、严重程度、可控性和影响范围等因素进行分级响应，成立突发事件应急处置领导小组、应急处置工作小组和应急行动组，及时开展应急处置工作。

**构建安全小组** ▶ 公司构建安全生产领导小组并实行领导带班值班制度，履行“一岗双责”，定期深入生产一线，推进安全生产标准化建设，实现岗位达标、专业达标和企业达标，使安全管理做到有章可循，有据可依，加强工作场所的职业健康及安全管理。2023年，公司持续加大对劳动保护费用、安全设施维保费用及特种设备检测费用的投入，**安全生产投入超过450万元。**



## 安全生产

公司积极营造安全生产文化氛围，通过开展安全生产应急演练、安全生产知识宣贯，安全技能培训，结合“安全生产月”、“消防月”等活动，强化员工安全生产责任意识，提升员工安全应急技能，打造安全生产管理文化。

### 2023公司对全体作业人员开展安全生产培训

覆盖演练人员	培训总时长	应急演练
<b>170+ 人次</b>	<b>5600+ 小时</b>	<b>30 次</b>

### 活动 | “夏季百日安全竞赛活动”

在2023年7-10月，公司为切实做好夏季高温季节安全生产工作，有效防范和遏制各类安全生产事故发生开展“夏季百日安全竞赛活动”。

- 制定学习计划，通过线上线下开展每日打卡、案例分析、风险识别等学习活动；
- 针对极端天气，开展防汛防台、大管径突发爆管等应急演练；
- 规范施工现场各项安全管理，做好施工安全防护，坚决防范事故发生；
- 加强供水管网及设施巡查力度，重点项目施工区域管线做到每日巡查；
- 加强汛期值班值守，组建应急保障队伍，做好物资储备，严格落实各项防汛应急措施；
- 加强水质检测，提高原水、过程水、出厂水、管网水检测频次。



### 活动 | “安全生产月”主题活动

2023年6月，公司围绕“人人讲安全 个个会应急”主题，开展“安全生产月”主题活动，通过**6个方位**开展活动，进一步提升全员安全意识和避险能力。

#### 高度重视，组织措施到位

- 成立由董事长任组长，总经理和分管安全副总经理任副组长，条线分管领导、相关部门负责人、职能部门人员为成员的活动领导小组，制定活动方案。

#### 广泛宣传，营造安全氛围

- 通过各宣传栏、电子屏、展板等载体，开展安全生产图片宣传；
- 通过公司的安全业务群、安全学习园地等线上途径，开展安全用电、消防安全、有限空间作业安全、吊装作业安全、个人防护及生产安全事故警示教育；
- 线下组织观看《全员安全生产责任制宣贯》、《安全生产十五条措施》等宣贯专题片和安全生产警示片共5场。

#### 深入学习，掌握安全技能

- 开展安全生产专题学习，深入宣传贯彻安全生产的重要论述，深入学习国务院安委会安全生产十五条硬措施；
- 通过链工宝app参与2023年全国安全生产月知识竞赛，超过260人参与答题；
- 组织特种作业人员培训。

#### 防微杜渐，落实隐患治理

- 对水厂、加压站、子公司开展为期一周的电器专项安全检查；
- 开展全市政消火栓完好性和有效性专项检查，对密集住宅区、商业区、工业区等重点区域进行放水测试；
- 对公司业务大楼进行消防安全检查；
- 开展用气用电安全生产自查，排除隐患2项。

#### 实战演练，提升应急能力

- 组织开展失电、故障操作、突发污染实战应急演练。

#### 强化保障，提高群众获得感

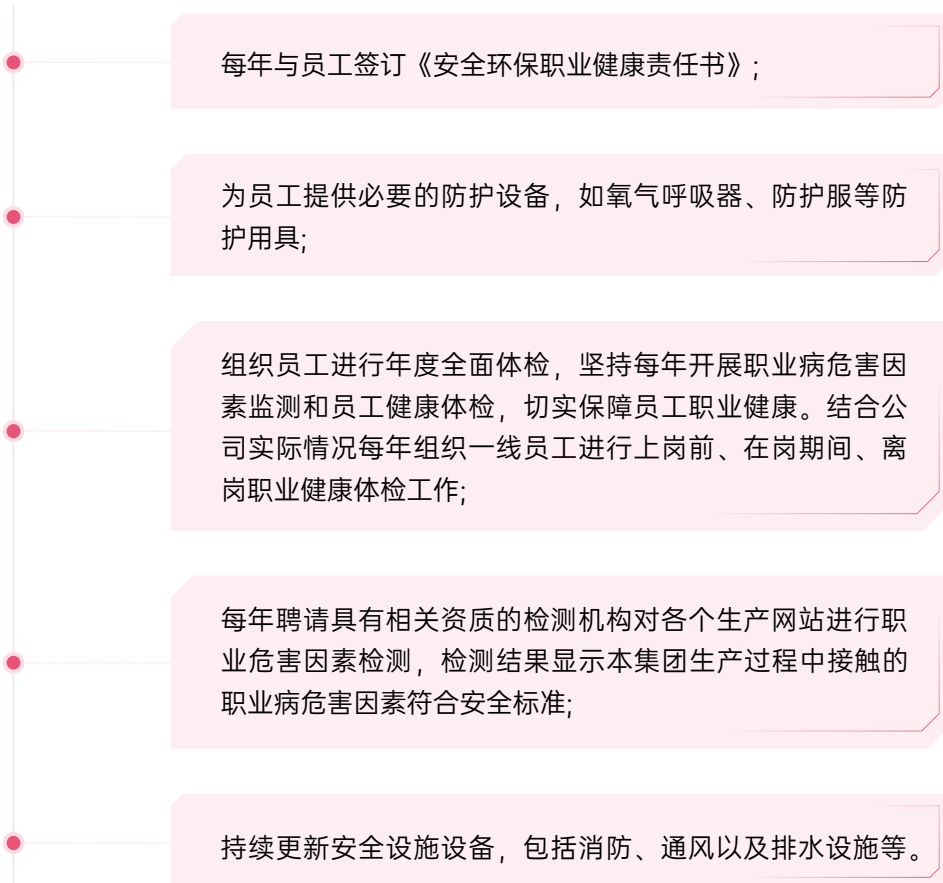
- 对学校、宾馆、酒店等重点场所用水全覆盖监测，对周边供水主干管加强巡检；
- 严格落实24小时值班值守制度。



## 职业健康

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国职业病防治法》《用人单位劳动防护用品管理规范》等相关法律法规，建立完善的职业健康安全体系，制定《职业病危害个体防护用品管理制度》，确保员工职业健康安全管理落实到位。

报告期内，除了安全文化建设外，公司采取多项措施，有效落实安全责任：



### 报告期内

因工亡故人数	因工受伤人数
0 人	0 人
工伤比例	因工伤损失的工作日数
0.20 %	78 天
公司连续三年未发生重大安全事故	

## 5.3 客户服务

本着“用心细节、专心品质”的服务理念，线下通过建立营业网点及推进片区网格化管理，线上通过调度服务中心和 962001 微信公众号服务载体，不断深化服务内涵，创新服务方式，打造以智能网厅、智能客服为核心的智慧供水服务平台，运用大数据和精细化管理，推出远传数据实时共享等增值服务，实现“互联网+用户+员工”的现代化服务新模式，保障优质的服务和质量管控。



## 自主服务

- 江南水务网厅是公司通过962001微信平台提供集多种用水业务功能于一体，承载“用心细节、专心品质”服务品牌理念的移动端小程序，旨在提升服务维度、丰富用户体验、加强社区连结。
- 小程序上有17项服务及查询，以便捷为根本出发点，用户通过手机即可方便地查询用水情况、缴纳水费、办理业务、知晓水质、接收通知、获取新闻，及时、全面、持续地享受公司提供的优质服务。
- 同时小程序上提供智能客服，通过标准知识库的应用，为用户提供快速、准确、便捷的咨询服务。



## 多样化沟通渠道

公司积极开拓与客户的多样化沟通渠道, 通过参加“政风热线”直播节目与公众互动、组织水厂开放日活动邀请市民实地参观, 全面展示了公司在供水服务方面的专业性和透明度。

### 活动 | 参加“政风热线”直播节目

公司总经理带队参加“政风热线”直播节目, 介绍江南水务在工程建设、管网巡检、二供运维、排水管理、营商环境优化等方面的重要举措, 并就听众对水质保障、阶梯水量、热线服务等方面的问题进行了解答和记录。



### 活动 | 开发日活动

2023年, 公司共组织举办 3 次水厂开放日活动, 累计接待超过 400 位市民。通过解说员的带领下参观肖山水厂, 从取水源头开始参观肖山水厂, 通过絮凝-沉淀-过滤-消毒全流程了解自来水的制水工艺过程, 并在集中采样水质监测点, 了解了在线仪表实时监测与人工检测相结合的水质安全保障体系。



## 客户诉求

2023年, 公司客户总数近 77 万户, 其中居民用户超过 70 万户。面对庞大的用户群体, 公司认为, 客户服务不仅是企业运营的核心环节, 更是体现公司社会责任和品牌形象的重要窗口。公司制定了《澄水热线诉求信息处理制度》, 并构建 962001澄水热线、12345 政府热线以及 962001 微信公众号等多个客户诉求渠道, 确保每一个客户的诉求都能得到及时、专业的响应, 实现了客户服务的规范化和高效化。公司承诺所有咨询于 48 小时内办结, 2023 年各渠道累计收到客户诉求达十余万次, 办结时限达标率为 100%。

## 客户回访

此外, 公司会, 在问题处理完毕后, 主动对客户进行回访, 实现闭环管理。通过电话热线、信函和意见箱, 利用公众号留言、门户网站等渠道, 广泛收集客户的意见和建议。2023年, 公司累计收集客户满意度调查问卷超过3000份, 客户满意度超过 99%。



## 5.4 质量保障

### 5.4.1 水质管理

#### 全流程水质管理

公司致力为民众提供高质量、高标准的产品及服务, 严格遵守相关的法律法规, 构建质量管理体系, 制定《水质检验规程》《水质内控标准》等多项企业标准, 建立完善的监控体系, 对原水、处理水、供水等环节进行全程监控。

2023 年

公司严格落实各项水质检测管理制度, 加强对净水设备的维护和管理

检查样品近	监测数据超	出具报告	各类水质合格率
4,500 个	5 万条	700 份	100 %

报告期内, 公司未发生任何因产品质量, 安全与健康理由须回收的情况。

#### 质量管理体系认证

公司检测中心为江苏省城镇供水企业一级水质化验室, 取得了中国合格评定国家认可委员会的实验室认可证书 (注册号: CNASL3926), 具备国家级实验检测资质, 全覆盖97 项国家生活饮用水卫生标准, 严格按照《生活饮用水卫生标准检验方法》(GB/T 5750-2023) 实施自主检测。

公司的自来水生产流程、供水服务标准以及供排水工程设计

**通过了ISO9001质量管理体系认证**

并通过了中国质量认证中心江苏评审中心对公司 QES 监督审核

#### 实验室认可评审

随着《生活饮用水卫生标准》(GB 5749-2022) 在2023年4月1日正式实施, 公司完成了净水工艺和全流程水质达标能力的复核评估, 结果显示公司水质指标和相关实施举措均满足新标准的要求。2023年12月, 检测中心完成实验室认可换证现场评审和扩项工作, 目前认可检测能力包括水质、水处理物质共199项, 其中水质157项, 水处理物质包括聚合氯化铝、氯化铁、石英砂滤料、活性炭共42项。公司严格按照新标准落实三级检验、二级监督制度, 层层保障, 严格把关水质的优质和安全。



## 5.4.2 工程管理

工程管理作为公司运营的核心环节，其规范性、高效性直接关系到项目的质量与企业的长期发展。2023年，公司对《工程管理制度》进行了重要增补，针对大口径、零星给水管道工程和户表工程、基建工程以及大型项目建设，明确相应的管理规范与操作要求，加强工程建设过程各环节的质量控制，确保工程质量维持高水平，务求达到质量、安全、文明为一体的管理标准。



## 5.5 创新研发

公司高度重视科技创新工作，制定并实施了《创新项目管理办法》，旨在通过产学研的深度融合，构建一套高效、科学的创新项目研发体系。该体系以总工办为总牵头，联合工程研究中心、生产技术部、科学技术协会等多个部门，形成合力，共同推进科技创新项目的立项、实施、评审验收及成果管理和应用。

### 设立科技创新奖励

公司设立了“技术进步奖”，从经过验收的创新项目中评选出优秀项目，对获奖项目团队给予现金奖励，还对项目组人员实行绩效奖励，并优先纳入后备人才库，鼓励员工勇攀科技高峰。

### 深化产学研合作领域

在内部营造浓厚的创新氛围之外，公司更着眼于广阔的产学研合作领域，积极与知名高校建立沟通交流渠道，借助高校的前沿研究力量和丰富的教育资源，共同探索科技创新的新路径。2023年，公司与南京理工大学正式签约，共同开发无线管道机器人技术，围绕实际应用需求和技术难题，结合高校的科研实力和技术优势，共同攻克技术难关，推动水务行业的智能化、高效化发展。

### 与技术提供方交流学习

2023年，公司持续深化与供应商的沟通交流，在产品、服务、技术等多个层面开展了广泛的合作与探讨，开展技术交流 13次，与供应链伙伴共同探索行业前沿技术。2023年2月，公司相继组织了多场专业技术交流会，涉及双面不锈钢材料的先进技术、还原河湖自然生态的创新理念，以及智慧计量技术的深入应用。

### 2023 年度

研发投入超过  
**673 万元**

通过验收的科研项目  
**5 项**

正在研发的科研项目  
**21 项**

报告期内，吸泥行车智慧化研究项目、非开挖技术的实验与技术指南编写项目等科研项目顺利通过验收，涵盖新工艺、新技术、新设备等多个领域。

## 案例 | 创新工艺

面对当今工业和城市污水处理日益增长的挑战，公司积极响应并寻求创新解决方案，如南闸污水厂二期扩建项目中创新应用超效分离工艺。超效分离工艺基于先进的磁加载沉淀技术，结合了优化的药剂使用、高效的磁种投加，以及专门的搅拌和磁分离设备，高效地去除污水中的悬浮物、总磷和化学需氧量等污染物，确保出水水质稳定达标。

公司通过超效分离工艺在处理效率、经济效益以及业务实践上获得显著提高：

### 在处理效率方面

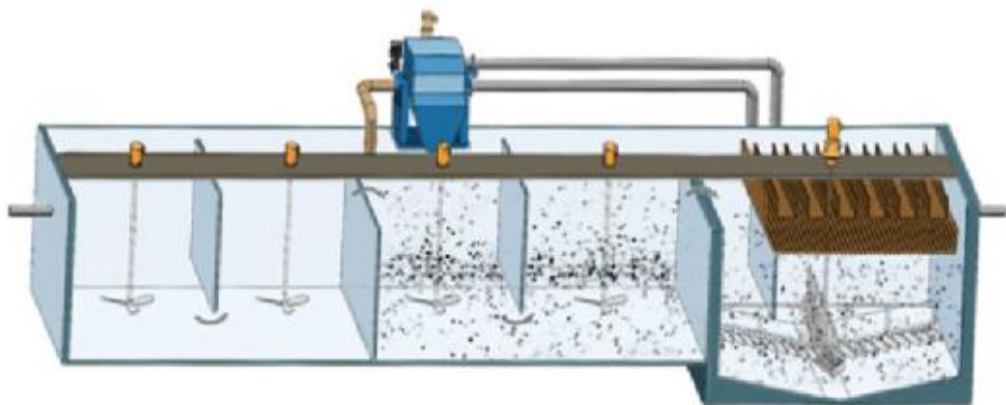
新工艺加速了沉淀过程，提高了处理设施的吞吐量，能够更快速地应对大量的污水处理需求。

### 在经济效益方面

该工艺节省了投药量，减少了占地面积，从而降低了整体运行成本和投资支出

### 在业务实践方面

创新工艺实现了系统在水质波动情况的平稳运行，显著降低了操作风险和管理难度



超效分离工艺流程图

## 案例 | 创新技术

2023年，公司成功实施了网格化管理架构，将分区计量管理理念融入到经营管理之中。为了更好地支持这一管理模式，公司对漏损管理系统进行了全面的优化和升级。

- 新的漏损管理系统结合了GIS地理信息系统的管网信息、营销系统的定期抄收水量以及SCADA系统的供水管网实时流量与压力数据，为分区计量管理提供了强有力的支撑。
- 此外，优化后的系统还能直观地展示DMA内管网的连接关系，并通过多种参数分析区域漏损水平，及时发出异常报警，从而大大提高了漏损发现的及时性和准确性。

为了更好地控制管网压力，公司还建设了可调减压阀试点，并研究相应的压力控制方案。在保证正常供水的前提下，通过调节管网中的压力，使管网始终处于最优的压力条件下运行。

同时，建立完善的压力管理运维机制，将信息化技术与压力管理工作紧密结合，逐步实现了智能精细化管理。

通过调流阀和加压阀的共同作用，夜间和日间低谷时段的压力已由之前的最高2.4 - 2.2 公斤控制**稳定在 1.8 公斤左右**。

夜间流量（原口径）由调控前平均 292.4吨/小时**降为调控后平均 281.9吨**，**降低10.5 吨/小时**。





## 案例 | 创新设备

随着城市化进程的加速和环境保护要求的日益严格, 分布式污水处理设施在城市排水体系中的作用愈发凸显。作为末端治理的重要环节, 分布式污水处理设施对污染物的截留和处置至关重要, 直接关系到城市河道的水环境保护。在这一背景下, 公司在江阴市主城区及南闸街道建设了 10 座分布式污水处理设施, 并承担设施的运维责任。



首批设施规模从 100 吨/日至 2000 吨/日不等, 总计处理能力达到 6400 吨/日。其中, 9 座设施采用了一体化污水处理设施, 选用了先进的AO (接触氧化) +MBR (膜生物反应器) 工艺, MBR膜反应器的应用, 不仅提高了生化系统的处理效率, 还作为过滤系统, 相较于传统的生化沉淀及物化沉淀, 进一步提升泥水分离效果。

另外一座则采用了EHBP生物倍增工艺, 这一工艺通过风机这一种动力设施完成了包括提升、曝气、搅拌等多个工段的运行, 实现了低能耗、低碳源消耗下对总氮的处置, 降低了运行成本, 提高了处理效率。

公司首批分布式污水处理设施均配备了全自动的控制系统, 基本可以做到无人值守, 不仅降低了人力成本, 还提高了设施的运行稳定性和安全性, 为城市河道的水环境保护提供了有力保障。



## 5.6 知识产权管理

研发创新是产品和服务质量提升的重要支撑, 公司高度重视知识产权管理工作, 严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等相关法律法规, 并制定《创新项目管理办法》, 以保护公司拥有的知识产权, 规范知识产权管理工作, 鼓励员工发明创造的积极性, 避免自身知识产权受到任何侵权行为。

### 知识产品成果

<b>2023年新增:</b>	实用新型专利 <b>27 项</b>	计算机软件著作权 <b>2 项</b>
<b>累计:</b>	拥有专利 <b>52 项</b>	计算机著作权 <b>19 项</b>

公司积极开展知识产权专项激励, 为专利、软件著作权等创新成果设立专项激励, 给予项目组现金激励, 促进科研创新成效, 从而提升公司核心竞争力。



# 附录索引

香港联合交易所有限公司的《环境、社会及管治报告指引》内容索引表

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标	描述	章节/声明
<b>层面A1：排放物</b>		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	4.4排放管理
关键绩效指标A1.1	排放物种类及相关排放资料。	4.4排放管理
关键绩效指标A1.2	直接（范围1）及能源间接（范围2）温室气体排放量（以吨计算）及密度。	4.4排放管理
关键绩效指标A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及密度。	4.4排放管理
关键绩效指标A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及密度。	4.4排放管理
关键绩效指标A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	3.2可持续发展承诺
关键绩效指标A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	3.2可持续发展承诺
<b>层面A2：资源使用</b>		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	4.2水资源管理、4.3能源管理
关键绩效指标A2.1	按类型划分的直接及／或间接能源总耗量及密度。	4.3能源管理
关键绩效指标A2.2	总耗水量及密度。	4.2水资源管理
关键绩效指标A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	3.2可持续发展承诺
关键绩效指标A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	4.2水资源管理
关键绩效指标A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及每生产单位占量。	4.4排放管理
<b>层面A3：环境及天然资源</b>		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	4环境优先，绿色发展
关键绩效指标A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	4.5绿色办公、4.6环境影响
<b>层面A4：气候变化</b>		
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	4.1应对气候变化
关键绩效指标A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	4.1应对气候变化



# 附录索引

香港联合交易所有限公司的《环境、社会及管治报告指引》内容索引表

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标	描述	章节/声明
<b>层面B1：雇佣</b>		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	5.2人才管理
关键绩效指标B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的员工总数。	5.2人才管理
关键绩效指标B1.2	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的员工流失率。	5.2人才管理
<b>层面B2：健康与安全</b>		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	5.2人才管理
关键绩效指标B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	5.2人才管理
关键绩效指标B2.2	因工伤损失工作日数。	5.2人才管理
关键绩效指标B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	5.2人才管理
<b>层面B3：发展及培训</b>		
一般披露	有关提升员工履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	5.2人才管理
关键绩效指标B3.1	按性别及员工类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训员工百分比。	5.2人才管理
关键绩效指标B3.2	按性别及员工类别划分，每名员工完成受训的平均时数。	5.2人才管理
	因工作关系而死亡的人数及比率。	5.2人才管理
	因工伤损失工作日数。	5.2人才管理
	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	5.2人才管理

# 附录索引

香港联合交易所有限公司的《环境、社会及管治报告指引》内容索引表

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标	描述	章节/声明
<b>层面B4：劳工准则</b>		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	5.2人才管理
关键绩效指标B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	5.2人才管理
关键绩效指标B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	5.2人才管理
<b>层面B5：供应链管理</b>		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	2.3供应链管理
关键绩效指标B5.1	按地区划分的供货商数目。	2.3供应链管理
关键绩效指标B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目，以及相关执行及监察方法。	2.3供应链管理
关键绩效指标B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	2.3供应链管理
关键绩效指标B5.4	描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	2.3供应链管理
<b>层面B6：产品责任</b>		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	5.4质量保障
关键绩效指标B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	5.4质量保障
关键绩效指标B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	5.4质量保障
关键绩效指标B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	5.6知识产权管理
关键绩效指标B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	5.4质量保障
关键绩效指标B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	4.5信息安全与客户隐私
<b>层面B7：反贪污</b>		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	2.2商业道德
关键绩效指标B7.1	于汇报期内对发行人或其员工提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	2.2商业道德
关键绩效指标B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	2.2商业道德
关键绩效指标B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	2.2商业道德
<b>层面B8：社区投资</b>		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	5.1温暖社会
关键绩效指标B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	5.1温暖社会
关键绩效指标B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	5.1温暖社会



# 读者反馈

## 尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读本报告！非常希望您能够对本报告进行评价，并提出您的宝贵意见，帮助我们对报告进行持续改进。

您可以选择以下方式提供您的反馈建议：

办公地址：江苏省江阴市滨江扬子江路 66 号

邮政编码：214434

电话：0510-86276771

传真：0510-86276730

E-mail: master@jsjns.com

- 1、您是否从本报告中获取了您所需要了解的信息？  
A. 是 B.否
- 2、您认为本报告是否全面反映了我们所承担的经济责任？  
A. 是 B.否
- 3、您认为本报告是否全面反映了我们所承担的环境健康安全责任？  
A. 是 B.否
- 4、您认为本报告是否全面反映了我们所承担的社会责任？  
A. 是 B.否
- 5、您对我们 2023 年度环境、社会及公司治理报告是否有其它建议？

如果方便，请告诉我们关于您的相关信息：

姓名：

工作单位：

联系电话：

电子邮箱