深圳市环境水务集团有限公司
SHENZHEN WATER AND ENVIRONMENT GROUP CO., LTD.

LEADING UTILITIES OF THE WORLD
全球领先水司联盟成员单位



2023 社会责任报告

深圳市环境水务集团有限公司

关于本报告

履行社会责任已经成为企业推进可持续发展的内在需求，同时也是满足内外部利益相关方期望和诉求的重要方式。本报告对外详细披露深圳环境水务集团 2023 年在经济、社会、环境方面的实践信息和相关绩效。我们期望通过发布社会责任报告，加强与利益相关方的沟通，促进合作，凝聚可持续发展合力。

时间范围

报告时间跨度为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，部分内容往前后年度适当延伸。

报告范围

本报告以深圳市环境水务集团有限公司为主体，包含所属分支机构、下属各级企业。

编制依据

本报告遵循中国工业经济联合会发布的《中国工业企业及工业协会社会责任指南实施手册》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南基础框架 (CASS-CSR4.0)》等文件要求，并参考联合国可持续发展目标 (SDGs)；中国国家标准《社会责任报告编写指南》GB/T 36001-2015；全球可持续发展标准委员会 (GSSB) 发布的《可持续发展报告标准》(GRI Standards) 等进行编写。

数据来源

报告中所有使用数据均来自公司正式文件和统计报告。

称谓说明

为了便于表述和方便阅读，报告中“深圳市环境水务集团有限公司”也以“深圳环境水务集团”“集团”或“我们”表示。

可靠性保证

我们保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，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。

报告获取方式

本报告以纸质版和电子版两种形式提供，您可在集团网站下载本报告的电子文档。
网址为：https://www.sz-water.com.cn

若需获取纸质版报告，或对本报告有意见和建议，您可按以下方式联系我们

联系人：向婉晴
地　址：深圳市福田区深南中路 1019 号万德大厦
电　话：0755-82294934

扫一扫 反馈对报告的修改意见





目录

CONTENTS

高管致辞 02

专题：智慧水务守护城市水安全 04

供水提质，数字管网 04

智慧厂站，少人无人 05

生态优先，绿色发展 07



01 可持续发展概览

关于我们 10

可持续发展管理 16

02 环境治理守护绿水青山

提升水环境质量 22

加强水资源管理 24

助力“双碳”目标 32

践行绿色理念 38

03 携手共进促进社会和谐

绽放员工活力 42

细心服务客户 48

匠心创新发展 51

筑牢安全根基 54

爱心润泽万家 58

04 科学管治夯筑发展之路

坚持党建引领 68

依法合规运营 70

守护信息安全 74

共拓合作生态 75

展望 78

指标索引 79

高管致辞



党委书记、董事长
孙 波



党委副书记、董事、总裁
龚利民

2023 年，是全面贯彻党的二十大精神的开局之年，放眼中华大地，处处是动人色彩。我们以担当之责全面保障城市运行，以多元之举持续提升企业价值创造能力，稳中求进积厚流广，转型升级姿态昂扬，在时间的标尺上刻下了深刻的深水印记。

初心不改，信仰如磐，我们在坚持党的领导下锚定“思想航向”。始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，以开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为契机，全面强化党的领导、党的建设和廉洁建设，并从鲜活的基层实践中汲取群众智慧，在磅礴的思想伟力中凝聚奋进力量；发挥党建引领关键作用，党建“标准 + 质量 + 示范”建设持续开展，廉洁文化沁人心脾，全面从严治党向纵深推进；永葆先进本色，集团运营管理中心荣获“广东省工人先锋号”称号，用劳动书写新时代荣光。

重任在肩，矢志担当，我们在增进民生福祉中彰显“枝叶关情”。紧盯高品质供水需求，直饮建设成效振奋人心；连续两年荣获深圳市生态文明考核第一名，深圳河最佳水质纪录被不断刷新；实现小区“水管家”全覆盖，让“服务到家、满意到心”；无惧“9·7”极端特大暴雨，通过人力爬楼为电梯停运的用户送水上门约 2 万户次，筑牢供排水保障铜墙铁壁；打造深圳首个“非居改保”项目，完成窨井盖“地毯式”排查，配合整治城中村水电燃气收费乱象，落实对口帮扶任务，在点滴中彰显真情。

深耕主业，聚势谋远，我们在深化改革创新中踏准“时代节拍”。把牢战略“方向盘”，坚持一张蓝图绘到底，朝着“推动城市环境水务事业高质量发展”的目标全速出击；固投任务完成额创历史新高，重大项目落子有序；科技自立自强迈步启航，“深水云脑”管理模式获评广东省质量标杆，下属深水生态公司“科改示范行动”稳步推进；拓市场优布局，实现城市公园管养、省外高浓度废水业务、涉水检测服务“零”突破，成立装备公司持续发力新领域。

紧跟前沿，争当头雁，我们在推动产业发展中激活“一池春水”。加快“双碳”步伐，在全国范围内率先完成 AOA 深度脱氮技术在大规模污水处理工程中的应用验证；塑造未来水务典范，固戍水质净化厂二期工程荣获国家优质工程奖，是深圳市同类项目中的首例；与世界共享绿色实践经验，承办国际水协会资源回收会议，主办全国节水产业创新发展成果展，为行业贡献高质量发展“深水方案”。

志之所趋，无远弗届，穷山距海，不能限也。2024 年，我们将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，在深圳市委、市政府和市国资委的领导下，坚定不移把集团做强做优做大，朝打造千亿级世界一流企业的目标迈进，以奋斗续写企业高质量发展新篇章。

专题

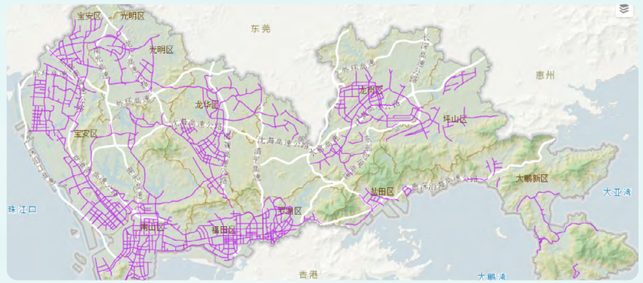
智慧水务

守护城市水安全

水务数字化转型是我国水务行业当前发展的必经之路。深圳环境水务集团持续加强智慧水务建设，以智慧水务系统优势，促进供排水及水环境质量提升，为智慧水务发展提供可复制、可推广的经验，推动供水行业发展与技术进步，助力深圳水务事业实现高质量发展。

供水提质，数字管网

集团深度融合智能物联感知、大数据、GIS 等技术，建立从源头到龙头的 HACCP（Hazard Analysis and Critical Control Point，表示危害分析的临界控制点）食品级供水水质管理系统，对供水全流程水质风险识别、预警、处置等各环节进行有效管控，实现水质风险“早预判、早发现、早消除”。截至 2023 年底，在全国 7 省、14 个市 / 县应用，其中深圳市 9 个区的应用水厂、供水管网区域水质合格率都优于国标。



集团持续推动 GIS 数据质量提升工作，供水 GIS 数据质量综合得分 99.37%、排水数据质量综合得分 95.67%、水表挂接比 99%，较年初分别提升 1%、1% 和 0%



国内第一个水务数智员工——龙岗水务集团 3D 数字人“龙小水”

智慧厂站，少人无人

集团制订《智慧水厂建设技术标准》，并推出众多科技创新产品。智慧厂站采用先进的管理思维和创新技术应用，依托“深水云脑”战略，深度融合 5G、BIM、人工智能、云计算、大数据、物联网等前沿科技，实现厂站生产运营少人 / 无人值守，确保安全、优质、高效、节约。通过构建高可靠性的自动化生产、厂站运营管理、设备全生命周期管理等系统，开发一系列智能应用，如视觉巡检 AI 算法、智能加药、精确曝气和智能排泥等，保障水质安全，提高生产效率，降低运营成本。

2023 年，集团“城市污涝协同治理智慧化管控技术与应用”项目荣获广东省市政行业协会 2023 年科学技术特等奖。“深圳环境水务集团智慧水厂体系建设与实践”荣获 2023 深圳数字化转型优秀应用成果。“深圳市龙华区红木山水厂运管数字化解决方案”“光明水质净化厂智慧厂站项目”成功入选住建部 2023 年智慧水务典型案例，“深圳宝安智慧水务建设项目”荣获第二届“i+ 创新杯”产业互联网创新大赛全国特等奖。此外，多个项目荣获国家级 BIM 大赛优异成绩。

截至 2023 年底

建成

26 座智慧水厂　　**117** 座智慧泵站　　**14** 座智慧水质净化厂



东湖智慧水厂项目

案例 宝安水务集团智慧水务建设项目荣获全国特等奖

2023 年 12 月，在全国第二届“i+ 创新杯”产业互联网创新大赛中，宝安水务集团、水务科技公司联合申报的“深圳宝安智慧水务建设项目”荣获全国特等奖。项目以赋能自来水可直饮为核心，颠覆性开发应用多项高端数字技术，推动水务行业数字化转型和创新发展，成功打造智慧水务标杆。项目建设成果不仅在深圳市宝安区 9 座自来水厂得到成功应用，还在广东、陕西和浙江等省份的 40 余个项目进行广泛应用。

水厂生产实现全流程智能化

通过建设集约化智慧水厂，实现生产环节全链条智能化管控，显著增强水厂的水质保障能力，提高水厂生产效能。

供水调度首创自适应模式

攻克 8 项核心技术和 40 多项技术难题，首创自适应供水调度模式，使供水调度能够在无人干预的情况下进行实时调度、秒级计算、智能优选和精准控压，打造供水调度新模式。

数字直饮守护饮水安全

打造全市首个数字直饮管控平台，实现全区域、全时段、全场景、全要素、全流程的全面管控，确保供水的安全性和可靠性。

用户画像提升服务品质

深度洞察需求，提供个性化服务，提升客户服务体验。



案例 “洪湖水质净化厂智慧水厂项目”入选深圳“新城建”试点示范项目

洪湖水质净化厂是集团打造的首座智慧水质净化厂，采用了云计算、大数据、物联网、5G、人工智能、BIM 和数字孪生等先进技术。该项目成功实现了厂站生产管理从传统运营模式向智慧化运营模式的转变，其中包括采用智能精确曝气、基于 BIM 的设备资产管理、5G 地下空间定位与视频通话，以及远程视频 AI 巡检等创新亮点，形成了集团的示范项目，有效推进了厂站运维模式转变、系列产品研发和建设指引编制。基于洪湖水质净化厂智慧水厂标杆项目，集团以点带面地推动“智慧厂站”工作深入开展，并形成了专业的智慧厂站标准体系和一系列的科技产品。



生态优先，绿色发展

集团环境水务综合管控平台横向打通供排水、水环境业务全流程，纵向打通各部门一体化多级管理体系，全面提升环境水务企业综合管理效率，实现水务全场景数字化运营。该平台以“深水云脑”强大算法和数据能力为底座，聚焦环境、供水、排水、防汛、应急等业务场景，实现“人在线、物在线、业务在线、服务在线”，全面提高环境水务企业“厂、站、网、河、湖、海”一体化的综合调度保障水平和服务质量，实现运营管控协同化、数字化、智慧化。

2023 年，“深水云脑”成功迭代，实现“一网统管、一体协同、一键响应”，关键业务 100% 闭环管理，完成 63 座既有水务设施 BIM 建模，全流程数字化供水—排水—水环境运营、水务大数据应用等取得了显著的成效。

可持续发展概览

关于我们 10

可持续发展管理 16

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)





关于我们

公司概况

深圳市环境水务集团有限公司是深圳市委市政府为优化统筹全市环境水务资源批准成立的市属国有独资企业，为市属环境水务板块资源集中的整合平台、城市环境水务综合服务产业链上下游的投资平台、城市环境水务综合服务产业做强做优做大的产业经营平台。集团以原水 - 供水 - 排水 - 水环境治理为核心业务，已形成原水供应（水资源）、水务运营（供排水）、环境治理、投资发展、科技创新、设计建造等六大板块协同发展格局。集团承担深圳 100% 的供水业务和 54% 的污水处理业务，在异地 7 个省投资运营 39 个环境水务项目，在全国供排水规模达 1483 万吨 / 日，共拥有水厂 82 座、水质净化厂 59 座，在深圳本地实现供排水管理进小区全覆盖，共管理供水小区 7252 个，排水小区 9020 个。集团负责深圳全市 55% 污泥处理任务，污泥处理处置规模 4180 吨 / 日，并承接深圳市 7 项重大骨干水源工程（总投资 220.27 亿元）的投资、建设和运营任务。集团聚焦六大板块，秉承“一点一滴，做到最好”的核心价值观，致力于打造世界一流环境水务全产业链综合服务集团。

发展理念



经济履责绩效

总资产
485.70 亿元

净资产
151.64 亿元

营业收入
115.93 亿元

利润总额
2.32 亿元

纳税总额
6.75 亿元
(不含个人所得税)

全年供水量
22.73 亿吨

出厂水质综合合格率
99.99 %

社区履责绩效

二次供水设施提标改造完成
605 座

创建优质饮用水达标小区
758 个

民意速办平台任务处理
6952 单

结案评价满意率
100 %

累计开展志愿服务项目
78 项

累计志愿服务时长
6367 小时

环境履责绩效

市政污泥处理总量
99 万吨

同比上涨
7 %

其他固体废弃物处理总量
7.2 万吨

同比上涨
70 %

高浓度废水（工业废水）处理总量
89 万立方米

污水处理总量
14.85 亿吨

COD 削减量
27.7 万吨

责任荣誉

集团荣获 2023 年度广东省质量标杆、深圳市质量标杆

集团荣获广东省城市供水及二次供水规范化管理考核第一名

水质监测中心

荣获广东省住房城乡建设行业化学检验员职工职业技能竞赛团体一等奖

宝安水务集团智慧水务建设项目

荣获全国第二届“i+ 创新杯”产业互联网创新大赛特等奖

集团连续两年获得深圳市生态文明考核第一名

运营管理中心

荣获广东省工人先锋号

深水培训中心在广东省化学检验员和供水管道工技能大赛中

荣获赛事“突出贡献奖”

宝安水务集团数字直饮管控平台项目

荣获 2023 年工业 APP 创新应用全国大赛三等奖

宝安水务集团智慧水务案例

入选全国《产业互联网与数字化转型创新案例精选（2023）》

利源公司先后获得

广东省建设工程金匠奖、广东省建设工程优质结构奖、深圳市优质工程奖、第八届国际 BIM 大奖银奖

盐田分公司

荣获 2022 年度城镇供水规范化管理和二次供水考核全省第一

水务科技公司

荣获首届“深水云脑杯”智慧水务数据创新大赛一等奖

深汕水务公司

荣获深圳市深汕特别合作区管理委员会颁发的特别贡献奖

盐田港水厂

被列入深圳市第三批近零碳排示范区

盐田区二次供水设施提标改造项目

荣获 2022-2023 年度深圳市水务工程优质奖，盐田分公司作为运维单位获得了表彰

固戍水质净化厂二期

荣获国家优质工程奖

东湖水厂扩能改造工程 BIM 数字化管理项目

荣获“龙图杯”全国 BIM 大赛施工组一等奖

原水工程“BIM+ 智慧建造技术在长距离深埋输水隧洞工程施工阶段综合应用”

荣获“新基建杯”中国智能建造及 BIM 应用大赛施工组一等奖

洪湖水质净化厂

获评为首批广东省节水教育社会实践基地

五指耙水厂改扩建工程

荣获 2023 年全国建筑智能化工程建设质量金质奖、全国建设工程 BIM 大赛一等成果奖

埔地吓水质净化厂三期入选

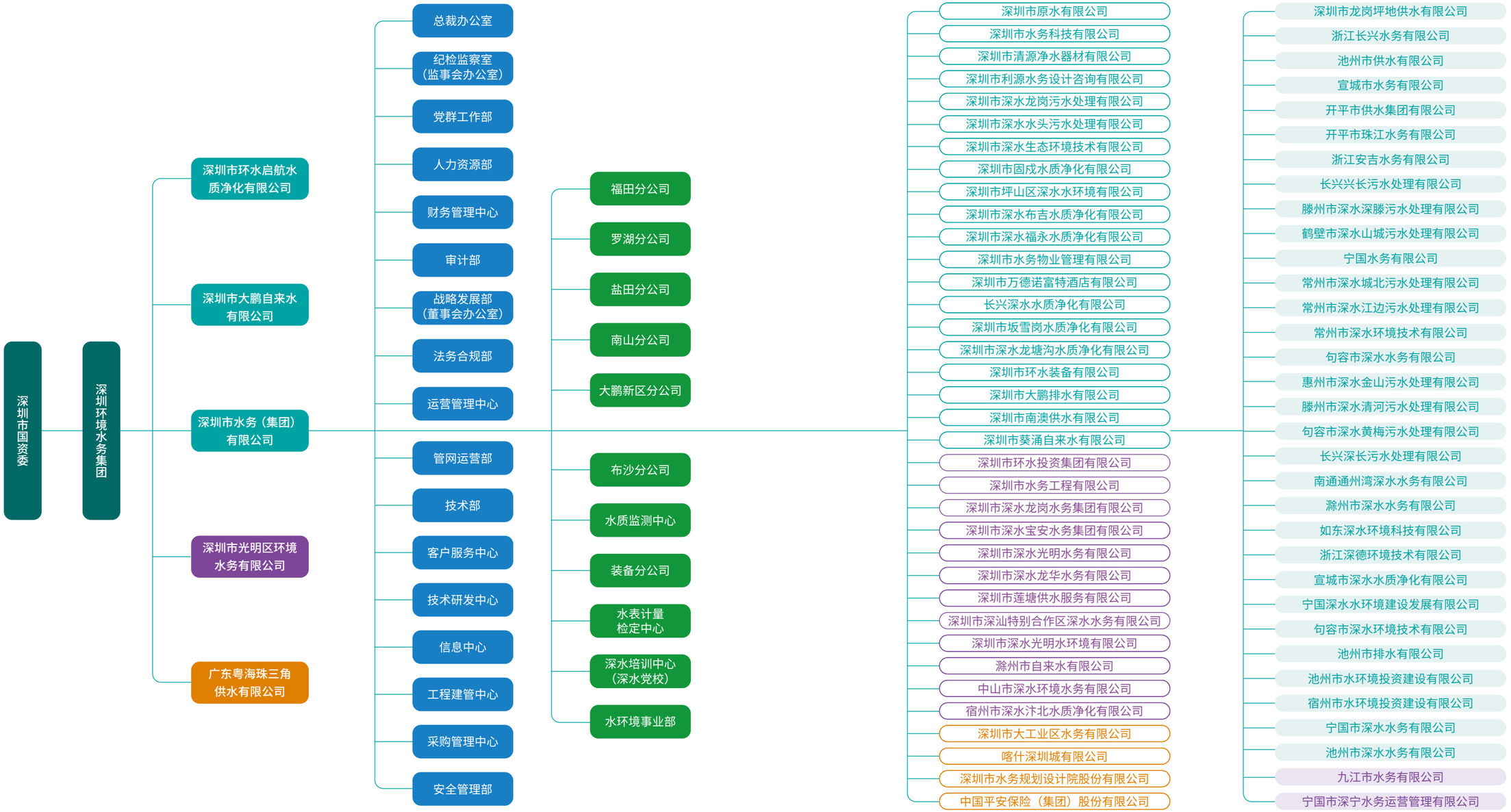
中国城镇供水排水协会典型工程项目案例

沙湖水厂一期工程

荣获“2023 年度上半年深圳市建设工程安全生产及文明施工优良工地”及“2023 年度深圳市水务工程文明工地”奖



组织架构



全资二级企业　控股二级企业　参股二级企业　集团机关部室　分支机构

全资三级企业　控股三级企业　参股三级企业　水投控股项目公司　水投参股项目公司

注：部分下属企业省略

可持续发展管理

深圳环境水务集团将可持续发展理念深植于企业文化之根，贯穿于业务运营之脉，不断优化责任管理与实践体系，以更加前瞻的视野和务实的行动，积极创造综合价值，推动企业与社会和谐共生，共筑可持续发展美好未来。

“点滴”责任模型



责任理念

集团始终秉承“一点一滴，做到最好”的企业核心价值观，以“情”为源，以“善”为行，积极肩负社会责任，持续输出经济、社会和环境多维度的综合价值。

责任理念

环水人秉持“一点一滴，做到最好”的核心价值观，以“情”为源，以“善”为行，与利益相关方共创和谐，共赢价值。

责任驱动

深圳环境水务集团将对利益相关方的关爱之情化作履责行动的源动力，驱动综合价值创造：

- 与用户和谐互信，即秉持“以客户为中心” 理念，提供安全、优质、高效的水务服务，实现良性互动沟通，切实维护客户权益；
- 与社会和谐发展，即做优秀企业公民，积极投身和谐社会构建，支持公益事业，追求企业与社会的和谐发展；
- 与环境和谐共存，即将自身发展与环境保护统一起来，致力减少环境足迹、改善自然环境，促进水资源可持续利用；
- 与员工和谐共进，即以通畅的人才流动和合理的薪酬体系，实现员工责任与权利的平衡，促进员工与企业共同成长。

责任载体

发挥治水提质实施主体、城市大水务运营主体、水务资源整合主体、水务主业投融资主体“四大主体”功能，以自身业务发展承载企业社会责任推进落实。

履责对象

深圳环境水务集团高质量发展密切联系、和谐共赢的重要利益相关方。

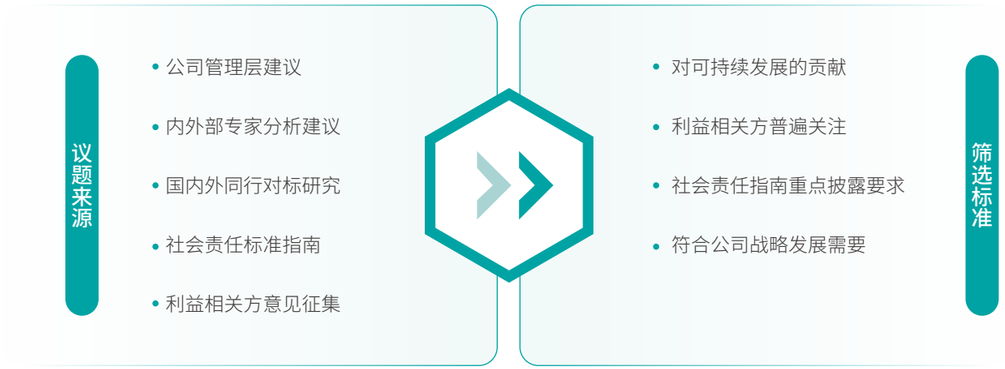
实现方式

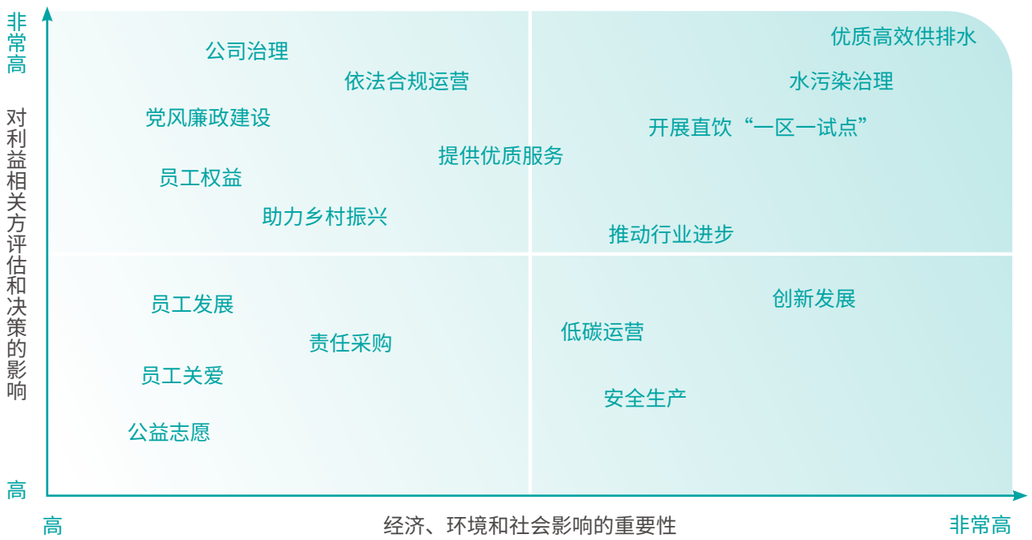
将水“滋养”“承载” 等特征与社会责任结合，实现责任治理之“善”：

- “善” 管理：即将社会责任理念全面融入企业战略，以责任视角重思、重塑企业管理模式；
- “善”行动：即将社会责任和综合价值创造与企业具体业务充分融合，将关爱之情传递给利益相关方；
- “善”沟通：即注重责任信息传递，通过多样化的披露与沟通实践，塑造透明、可靠、有担当的企业责任品牌。

实质性议题识别

集团联系自身业务实际和特点，开展不同维度的议题收集，并进行综合筛选，从“经济、社会和环境影响的重要性”和“对利益相关方评估和决策的影响”两个维度进行重要性排序，识别出实质性议题。





实质性议题矩阵

利益相关方沟通

利益相关方	期望与诉求	回应措施	沟通方式与渠道
政府	• 依法合规经营 • 供排水安全稳定 • 绿色可持续发展 • 带动地方经济发展	• 主动依法纳税 • 严格落实监管要求 • 全力提升供排水保障 • 助力行业进步	• 高层沟通机制 • 工作会议与汇报 • 项目合作
客户	• 优质供排水 • 优质服务	• 提升供排水保障 • 优化营商环境 • 贴心便捷服务	• 客户走访 • 满意度调查
员工	• 权益保护 • 个人发展 • 职业健康与安全 • 和谐工作环境	• 员工基本权益保障 • 技能培训 • 安全生产 • 文化娱乐活动	• 职工代表大会 • 员工培训与座谈会 • 员工关爱活动
供应商等合作伙伴	• 阳光采购 • 诚信履约 • 友好合作 • 互惠共赢	• 公开公平采购 • 公开透明合作机制 • 加强战略合作	• 信息沟通与经验分享 • 开展合作交流
同行及行业协会	• 引领行业发展 • 联合研发、经验分享	• 组织参与论坛、会议 • 技术研发创新 • 参与相关标准研制	• 经验交流会 • 行业论坛、会议
环境	• 保护水资源 • 降低温室气体排放 • 资源循环可持续利用 • 应对气候变化	• 污水治理 • 加快环保技术应用 • 开展绿色公益活动	• 水质净化工程 • 节能环保活动
社区	• 服务地方经济 • 改善地方民生 • 服务社会治理 • 公益慈善	• 开展乡村振兴 • 赈灾救危 • 公益志愿活动	• 宣传走访 • 社区共建

环境治理

守护绿水青山

提升水环境质量 22

加强水资源管理 24

助力“双碳”目标 32

践行绿色理念 38

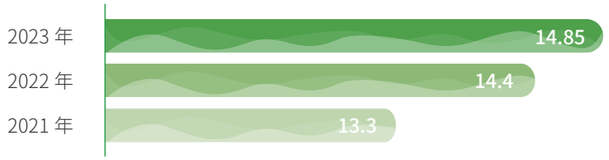
贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



提升水环境质量

水是生命之源、生态之基，保障用水品质和安全，是使命使然、职责所在。集团按照深圳市水污染治理的统一部署，坚持流域统筹、系统治理、一体化平台管控，推动深圳河流域治理不断向智慧化、信息化、全局化转变，助力深圳迈入“人水和谐、水城相融”美丽画卷。

污水处理总量（亿吨）



2023 年

集团连续两年获得深圳市生态文明考核 **第一名**

水质监测从水质净化厂尾水、深圳河口进一步向上游延伸至主要泵站，向下游延伸至小流域排口，实现全过程排水水质管理。

以“设施一张图、水质一张图、液位一张图、小流域一张图、调度一张图”五张图搭建一体化排水管理信息化平台，构建水污染治理“一网统管”全过程监测体系。

以福田水质净化厂为试点，通过优化工艺、技术改造等方式开展低成本降总氮研究，实现年底尾水总氮浓度不高于 6mg/L 的目标。

制定《水污染治理工作方案》，以河口水质为导向，对深圳河湾流域开展定点监测与实时监管，重点对汛期污染、规模降雨等特殊时段进行科学监测。

2023 年，深圳河湾流域优良河长率 81.7%，同比上升 10.5%，深圳河国考断面水质达到 III 类水标准，为历史最好水平。



案例

“水岸同治”，让美丽河湖成为城市生态底色

水是城市流动的音符和飘带，也是城市的形象名片。为加强河湖生态环境保护工作，深汕水务公司积极配合深汕特别合作区住建水务局开展“净河行动”，坚持“水岸同治”，用实际成效绘就水清岸绿。

深汕水务公司成立净河工作领导小组，制定详细的“净河”行动方案，在全区范围内开展“净河行动”，自 2023 年 3 月 16 日至 7 月 14 日开展三个阶段的“净河”专项行动，截至 2023 年 8 月，“净河行动”工作取得实效，赤石河下游国考断面、明热河流域水质逐渐向好，自 4 月份以来水质连续保持 II 类标准。

第一阶段

开展河道全流域大巡查，对合作区 52 条河道进行大规模巡查，梳理出河道整改清单。

第二阶段

对河道范围内的漂浮物、障碍物进行清理，修剪生长在河床内的杂草树木，并对周边进行蚁害消杀，共清漂 299.36 立方米，处理白蚁 1062 处、红火蚁 1851 处。

第三阶段

开展赤石河历史遗留蚝排及渔网清拆，拆除清运违法复养的 17 个蚝排及近 1500 平方蚝柱，拆除拦河鱼网 6 处。在改善河湖生态水环境的同时，有力保障了河道畅通、整洁、安全。



此外，深汕水务公司持续强化“净河行动”宣传引导和氛围营造，通过进社区实地宣讲、张贴横幅、咨询解答等形式向群众广泛传播关于河湖生态环境保护的作用和意义，同时宣贯非法养殖的危害性，引导广大群众爱河护河，呵护生态家园。



加强水资源管理

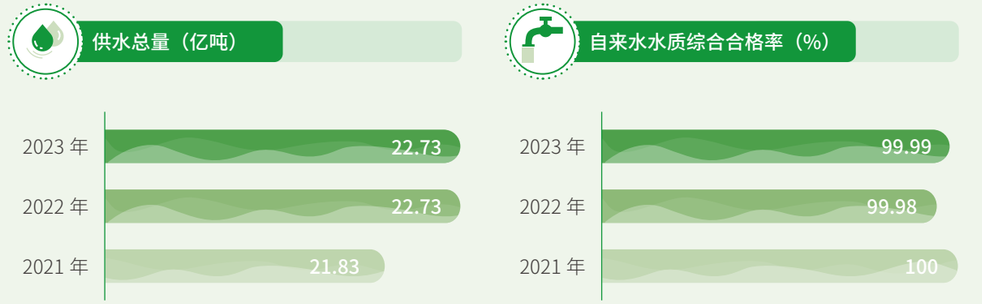
水是生命赖以生存、社会经济发展不可缺少和不可替代的重要自然资源和环境要素。集团重视水资源管理，精心保障供排水，提升用水效率，努力实现区域水资源可持续发展。

精心保障供排水

完善的供排水系统能够确保水资源的合理分配和高效利用。集团打造市民“家门口的水务管家”，让每一滴水都有人管，每一滴水都有正确的去处，守护城市供排水“生命线”。2023 年，集团凭借专业、高效、智慧的高品质水务民生保障，荣获广东省质量标杆、深圳市质量标杆。

高品质供水

集团打造“从源头到龙头”的高品质供水设施，久久为功推进供水高质量发展，全力以赴实现 2025 年自来水可直饮目标，获得广东省城市供水及二次供水规范化管理考核第一名，盐田分公司获得 2022 年度城镇供水规范化管理和二次供水考核全省第一。



深入推进自来水直饮

集团制定并实施《自来水直饮工作方案》，设定 13 个国内外领先指标，一体推进 7 大板块 57 项任务，形成可验证的自来水可直饮管控体系。同时，持续推进水厂优化整合及深度处理改造，“十四五”以来，新增深度处理能力 50 万吨 / 日，新建及完善供水管网 366 公里，并持续加快建成优质饮用水达标小区，全力以赴满足市民群众日益增长的高品质饮用水需求。

截至 2023 年底

全市建成深度处理厂 **9** 座

更新改造老旧市政管网 **270** 公里

完成优质饮用水入户工程 **2148** 项

提标改造二次供水设施 **2140** 座

建成优质饮用水达标小区 **2848** 个

惠及市民 **1000** 万人

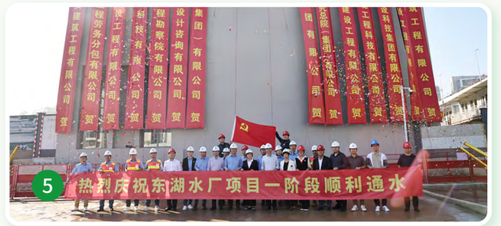


1

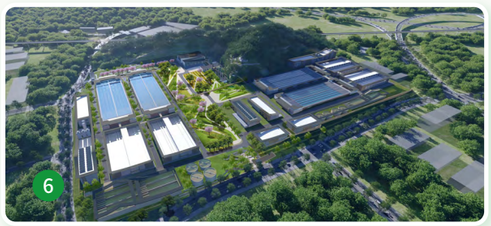

2


3


4



5


6

1 直饮驿站

2 龙华圣莫丽斯二供泵房改造后现场

3 罗湖分公司超额完成罗湖二供改造 100 座泵房接收运维任务（目标 70 座）

4 罗湖分公司精准实施新旧生产线出厂管线的 6 次接驳施工，做到“无感停水”，实现水厂一期工艺切换投产过程区域用户水质、水压“零投诉”目标

5 2023 年 11 月 24 日，深圳东湖水厂扩能改造工程一阶段顺利通水，对于提高区域供水安全保障能力，加快推动深圳市自来水可直饮工作具有重要意义

6 深圳第一座引入西江水水源的自来水厂——罗田水厂新建工程，2023 年 7 月正式开工建设，2024 年具备通水条件，为宝安区建设“三城”提供有力的供水保障

案例 **深汕水务公司成功举办龙山水厂（原西部水厂）二期工程开工仪式**

2023 年 6 月 30 日，深汕水务公司举办龙山水厂（原西部水厂）二期项目扩建工程开工仪式。龙山水厂二期工程作为深圳市区两级重点民生保障建设项目，承担着城市经济高质量发展、深汕人民高品质饮用水的重要作用，是合作区建设世界一流汽车城的驱动力，更是推进供水基础设施建设提质提效的“加速键”。深汕水务公司深入推进龙山水厂二期工程高质量建设，确保按节点落实、按目标达效。项目于 2024 年初全面投入使用，供水总规模达到 10 万吨 / 天，为区域高质量倍增发展提供强有力的供水保障支撑。



项目开工仪式

案例 **平湖街道山厦社区供水服务点揭牌成立**

2023 年 8 月 17 日，由龙岗区平湖街道市政中心和龙岗水务集团平湖水司共同策划，在山厦社区、山厦股份公司大力支持下，“山厦社区供水服务点”正式设立。这是龙岗区首个将“供水网格与社区网格”融合，服务下沉的民生服务点，为实现自来水可直饮的目标奠定基础，助力深圳高质量发展。



推进供水管理全覆盖

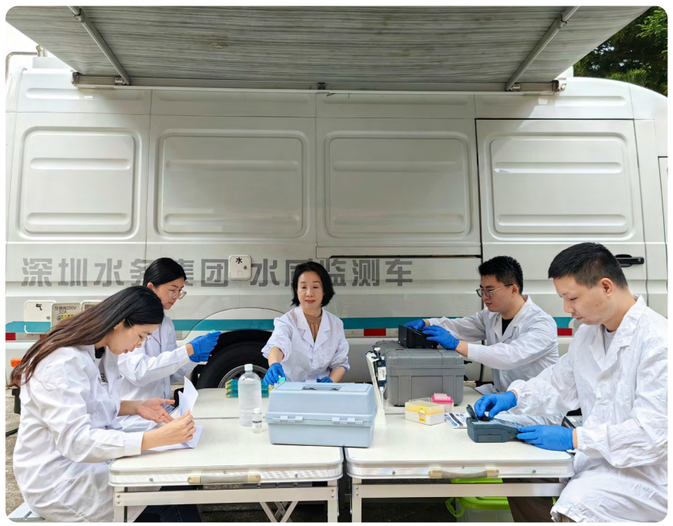
集团推进供水管理全覆盖，实现让“每一滴水”都有人管，用户水龙头水质合格率、维抢修到场及时率均明显改善，用户满意度和体验感显著提升。

以用户体验为中心，打造“半小时服务圈”，实施“亮牌亮证亮身份”，市民遇到的所有涉水问题，均可以一对一联系供水管家。

将供水服务边界从红线外围延伸至用户水表，全面取消供水“中间层”，直接负责 7252 个居民小区的供水设施运营维护管理，抄表到户数增至 349 万户，对每个小区的供水设施实施专业化、标准化、规范化管理。



建立全链条水质监控体系，通过在线监测和人工检测相结合的方式，对水厂、管网、龙头等各个供水环节的水质情况进行监测，保障全流程水质达标。



水质监测

截至 2023 年底

接管全市居民住宅小区

5360 个

城中村的供水设施

1892 个

实现居民小区全覆盖，惠及全市居民用户

349 万户

深化排水管理进小区

集团将小区排水管渠管理由小区自管转变为集团统管，结合市政管网、厂、站、流域，从源头对排水户进行管控，并实施专业化、精细化、系统化的管养，将排水管理服务推进至“最后一公里”，进一步营造小区宜居宜业环境。

截至 2023 年底，集团全面接管辖区内住宅小区、工业区、商业区、商住两用区、公共机构和城中村等六类 9020 个小区的排水管渠，有效提高辖区污水收集率和雨污分流率，保障水污染治理成效。受理投诉工单并及时到场处置，修复井盖、雨水箅、管道缺陷，高效解决小区排水历史遗留问题，做好民生实事，提升市民幸福感。



盐田分公司巡查队在向园路对排水管道进行 QV 检查，确保排水设施正常运行

推行供排水网格化服务

集团进一步提升管网运营标准化、精细化管理水平。通过网格划片，责任到人及贴近用户，为广大用户提供更加优质的自来水产品，同时强化供排水管网隐患排查及处理力度，压实管网风险管理管控责任，提升供排水管网隐患预防及管控能力。



盐田分公司进驻半山溪谷开展供排水服务进小区活动

截至 2023 年底

新增双达标创优小区

208 个

累计

308 个

辖区内管网及其附属设施相关问题的自查率从 60% 提升至

85%

外业工单到场及时率及处置效率提升约

1.4 倍

户均停水时间由上半年 1 .79 小时下降至

1.09 小时

案例

过去 48 小时，我们一起守护这座城

受台风“海葵”残余环流、季风和弱冷空气共同影响，2023 年 9 月 7 日傍晚到 8 日上午，深圳市发生了超历史纪录的特大暴雨，具有“强度超强、持续时间超长、强降雨范围超广”的特征，本轮降雨打破了深圳市 1952 年有气象记录以来七项历史极值。为应对强降雨天气，集团连夜出击，奋力战斗在抢险排涝第一线。

下好组织调度“先手棋”

即时启动防汛 I 级响应，构建“1+5+2”应急指挥体系、建立跨区域应急协调联动机制、优化支援力量提升抢险实效，从预警预报到应急准备，从全线防御到重点攻坚，上下联动“一盘棋”，凝聚起抗汛保供的强大合力。

打好平战结合“组合拳”

充分利用应急指挥中心，打造“平时监管、战时指挥”双模式。构建 1 个安全生产综合预案 +10 个专项预案 +N 个现场处置预案，利用应对龙舟水、杜苏芮、苏拉等时机，摸清防汛抢险物资底数，组建 69 支应急突击队、1 支机动民兵队伍，强化支援协同，随时应急备战。

做好民生保障“守护者”

罗湖区 84 个二供泵房受淹，集团紧急抽调各供水片区骨干人员 1200 人，组建 88 支二次供水设施抢修队伍，奋战 6 天 5 晚抢修二供泵房。组织 851 名志愿者日夜奋战在送水服务一线，累计送水上门约 2 万户次，派送水袋 4 万余只，送水约 1100 立方米，相当于每住户收到 1500 瓶矿泉水。9 月 8 日至 12 日，共受理客户来电 1.4 万次，较同期增加 33%，来电接通率达 97.5%，让每一个市民的“呼声”都能被听见。

跑出城市复原“加速度”

应急抢险期间，集团共计出动 153 名人次、25 台移动抽排设备奔赴防汛一线，先后在人民银行机房、建行金库、莲塘口岸、国贸地铁站、供电局、移动基站等受淹场所配合开展积水抽排等工作。面对灾情严重的龙岗区，南山分公司第一时间调配 16 名抢险人员火速驰援。暴雨后的罗湖区成为攻坚克难的关键，坪山排水、宝安排水、龙岗排水、大鹏排水等兄弟单位给予集团鼎力支持。



罗湖分公司抢险人员在湖景大厦使用排涝泵车对受淹车库进行抽排



工作人员徒步登高楼为用户送水

水资源高效利用

集团积极推进深汕海水淡化等替代水源利用项目，并通过再生水开发利用、建设海绵城市等方式推动实现水生态系统的良性循环，提高水资源利用率。

- 配合深圳市发改委、水务局、国资委完善再生水利用体制机制，健全再生水建设运营模式。
- 严格落实新颁布的《深圳市海绵城市建设管理规定》，贯彻全面全过程全生命周期理念，高质量推进海绵城市建设，全力打造五指耙水厂、甲子塘水厂、观澜茜坑水厂等典型项目。
- 开展深汕合作区海水淡化项目可行性研究，完成涉海取 / 排水选址、市政海水淡化厂选址，并为深汕合作区海水淡化提供技术支持。

2023 年

雨水利用方面，全市海绵城市建成区超

350 平方公里

约占全市总面积的五分之一

供水厂自用水量

249.5 万立方米

五指耙水厂海绵设施主要包括人行道透水砖、两处雨水花园、厂区东南角雨水湿塘以及清水池及炭滤池顶部屋顶绿化，项目年径流总量控制率可达到 71%



管网漏损管控

集团持续强化管网漏损管控，提升供水运营质量、减少水资源浪费。2023 年水务科技公司打造“产销差 + 水平衡”双业务融合漏损数字化产品，在盐田分公司上线运行至 2023 年底共计减少漏损约 2 万立方米。

2023 年

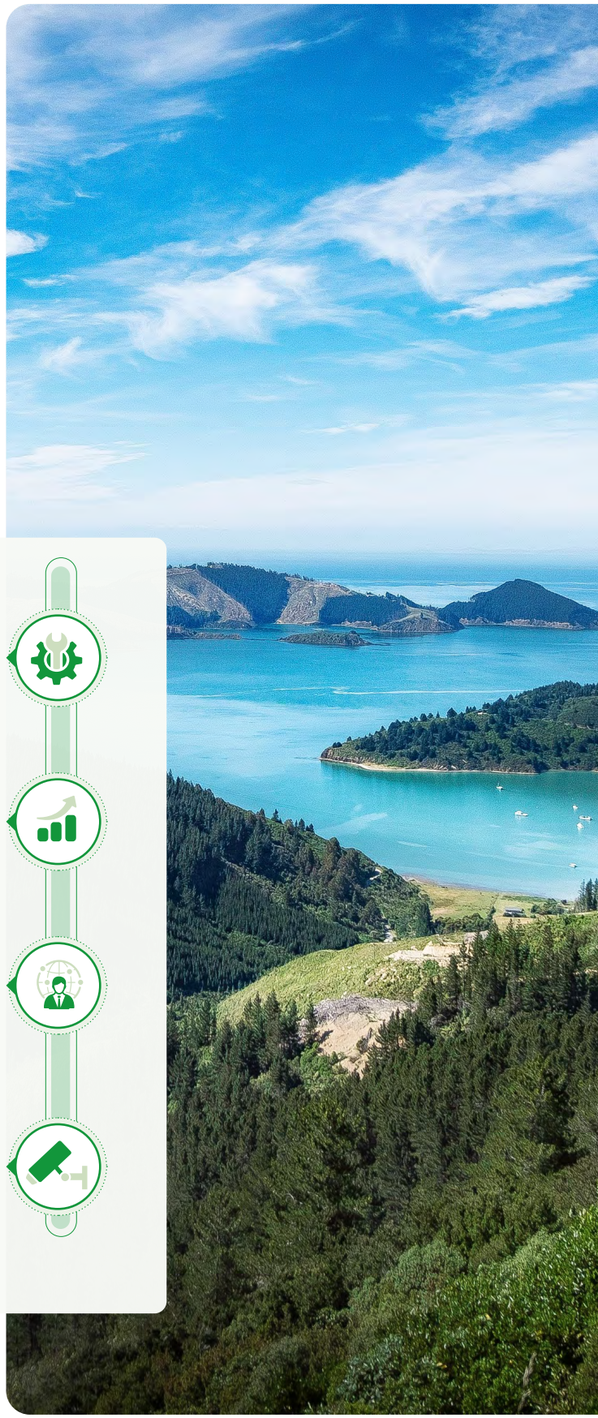
管网漏损率 **8.0%**

对水表检定、安装、更换及处置高标准、严要求，确保计量效率与准确性。

加强检漏力量，专业探漏与自主检漏相结合，检漏效率上升到 47%，管网漏损控制由被动逐渐转化为主动。

大力推进小区 DMA 建设，推行全科网格化管理模式，进一步提升管理精细化程度。

利用漏损管理平台、智能水表平台、综合调度平台等多平台智慧联动，进行动态管理，减少表观漏损；对区域夜间小流量进行实时监控，减少物理漏损，提升漏损控制的精准性、及时性与有效性。



助力“双碳”目标

集团牢固树立和践行“绿水青山就是金山银山”的理念，落实完善环境管理体系，积极应对气候变化，推进自身节能减排，坚持绿色低碳转型发展，助力深圳率先打造人与自然和谐共生的美丽中国典范，为“双碳”目标的实现贡献力量。

2023 年

实现节省电能

1385 万千瓦时

减少二氧化碳排放

6249.12 吨

再生水利用率

62%

集团下属盐田港水厂碳排放量

549.77 吨

成功入选深圳市第三批近零碳排放试点项目

福田水质净化厂被列为深圳国际低碳城论坛城市绿色低碳场景示范基地

气候风险管理

在全球气候变化的大背景下，集团主动识别气候相关风险，及时采取有效应对措施，全力降低气候风险影响。

风险类型		风险影响	应对措施
气候急性实体风险	极端降水	低洼地区污泥处理处置设施淹水风险增加。	①现场储备防汛物资、紧急排水设施等，避免带电设施受到影响； ②制定专项应急预案，加强相关人员应急培训和演练； ③制定应急处理处置方案，确保水质净化厂正常生产。
	极冷天气	①污泥活性变差，污泥调理药剂功能下降，影响污泥压滤效果及出泥含水率； ②污泥低温冷凝干化设备内外热交换加剧，热量流失，生产电单耗上升。	①及时根据污泥生产情况调整药剂投加量，优化工艺参数； ②开发选取耐低温的污泥调理药剂，选取保温性能好的干化机外壳（如精密压铸铝质外壳）。
气候慢性实体风险	干旱	①生产用水来源减少； ②水中污染物浓度升高，泥量增加。	①加强生产过程中用水管理，提高节水设备的占比； ②制定专项应急预案，加强人员应急培训、演练。
	水质变化	水中污染物浓度升高，泥量增加，污泥处理难度增加。	①开展水中污染物分析、污泥小试试验，确定污染物对污泥处理处置工作的影响程度； ②根据影响程度，调整药剂投加量，优化工艺参数。
气候转型风险	污泥处理系统韧性提升	丰水期、枯水期污泥泥量、泥质差异较大，对原有污泥处理系统冲击较大。	①丰水期：在满足污泥处理处置需求前提下，开展设备计划性维修保养工作，有效应对后续泥量增加的特殊时期； ②枯水期：使用适用于高有机质污泥的调理药剂，保障枯水期污泥处理处置效果； ③制订专项生产计划，加强生产管理。
	用户绿色消费意识提升	随着社会各界环保意识的提升，面临来自消费者更为直接的绿色转型和低碳要求。	开发、推广更多环境友好型绿色产品和服务。

注：深水生态公司气候风险管理

环境管理体系

集团积极响应“双碳”目标战略，识别环境相关的法律法规及政策要求，持续完善环境管理体系，开展环境因素识别评价与改善工作，制定并落实针对性的改进措施，降低环境污染和资源浪费的风险，实现环境管理的持续改进，下属深水生态公司通过 ISO 14001 环境管理体系认证。

推进生产节能

集团从设备节能改造、优化运行管理、探索利用新能源等方面着手开展节能降耗行动，降低化石燃料使用，提高能源使用效率。

推进重点工艺设备节能改造

- 推进取水泵、送水泵等变频改造工作，结合自动化控制技术，适时调节水泵的运行频率，实现能耗的最优化；
- 对还未建立精确曝气的水质净化厂积极推行精确曝气系统建设，对已正常使用的精确曝气系统加强实际运行数据分析。

优化设备运行管理

- 优化污水紫外消毒设备控制，优化水泵机组搭配，进行精细化调控；
- 构建设备集中维修体系，优化维修资源配置，进一步提升维修工作的效率；
- 从供水方式、用能结构、设备单耗等角度对已接管二次供水泵房运行能耗进行分析，并提出优化完善和改进建议。

积极探索新能源利用

- 在盐田分公司开展节能及新能源示范项目探索，深挖节能空间，同步建设分布式光伏系统，力争用光伏发电容量覆盖大部分水厂用电需求，建设近零碳排放示范水厂。



盐田分公司持续开展节能降耗工作，沙头角水厂采取优化沉淀池排泥、滤池反冲洗工艺等举措，减少厂内生产废水水量约 15 万立方米，高效稳定运行超滤膜负压，生产用电综合单耗为 95 千瓦时 / 千立方米，同比去年下降 7.8%。

福田水质净化厂主体厂区为半地下式厂区，厂区绿化采用海绵城市元素，总服务面积约 65 平方公里，创造性利用闲置资源，在组合结构上盖起 7.6 万平方米的运动主题公园，连接山海连廊建设，成为城市基础设施融入周边环境的独特风景。采用“互联网 + 信息技术”精准调控，年可节约用电约 2000 万千瓦时，年减少二氧化碳排放约 9000 吨。





洪湖水质净化厂以“一厂一园一馆一廊”为总体设计规划，集地下水质净化厂、地下水文化展馆、地下水科普展廊与地面水生态公园于一体，通过将水处理设施搬到地下，将地面空间还给市民，展现出“水清岸绿、鱼翔浅底”的优美景观，2023 年，洪湖水质净化厂一期工程成功上榜水利部第四届水工程与水文化有机融合案例。

应用低碳技术

集团注重科技创新在节能减排、环境保护的运用，以创新技术、智慧方案助力城镇水务领域绿色低碳转型。2023 年，集团打造并获批“广东省城镇污水处理碳减排工程技术研究中心”科研平台。

自来水余泥解决系统方案

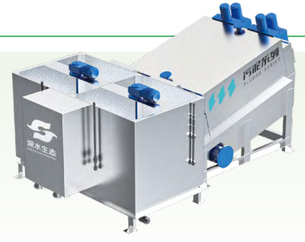
深水生态公司构建自来水余泥处理“1+3”体系，即一个系统解决方案、三个关键核心产品（智慧型无磨损叠螺机、多热源低温干化机、废水回用处理装置），在助力水厂实现余泥全量处理、零排放的基础上，大幅降低核心关键装备运行电耗、药耗，节约水资源，实现提质增效。

AOA 高效脱氮工艺

利源公司引进彭永臻院士 AOA 高效脱氮技术，应用于滨河、福永和福田三座大型水质净化厂的改扩建工程中。该工艺具有占地小、适用性强、处理效果好、低碳节能等优势，为打造污水处理行业资源集约节约利用与碳减排范例提供坚实保障。



多热源低温干化机



智慧型无磨损叠螺机

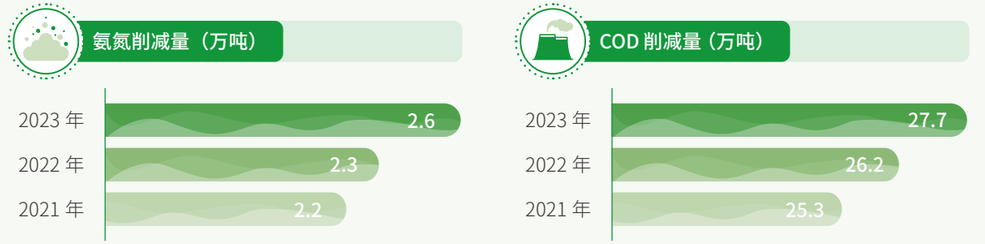
减少废弃物排放

集团遵循绿色、环保理念，在确保废弃物合规稳定排放的同时，采取有效措施减少排放总量，降低业务运营对生态环境及自然资源的影响，促进绿色发展。

建立罗芳和南山泥渣站资源化处置示范线，形成再生砖、建筑用砂及燃料棒等产物，后端资源化率为 100%。

形成水务泥渣整体解决概念方案，初步实现水务泥渣物料全接收、全量资源化、废物零填埋的处理目标。

构建区域固废系统解决方案，创建全链条、全要素、可复制的城市涉水固废管理产业模式，实现多种污染物的协同处理。



2023 年，深水生态公司

其它固体废弃物总处置量 **7.2** 万吨

其中自来水厂余泥处置量约 **3.4** 万吨

通沟污泥处置量约 **3** 万吨

栅渣砂石处理量约 **0.9** 万吨

高浓度废水（工业废水）

总处理量 **89** 万立方米

其中生活污水 **46** 万立方米

粪渣废水 **13** 万立方米

垃圾渗滤液 **20** 万立方米

工业废水 **10** 万立方米



沙河水质净化厂及 3# 调蓄池配套工程建设中通过运用围挡声屏障减少噪声、采用全自动工程洗轮机设备有效控制工地扬尘污染、裸土 100% 覆盖、一体化黄泥水处理等举措，减少对生态环境的影响。



福田水质净化厂污泥扩能改造项目，高效处理处置城市污泥、厨余等湿垃圾，破解固废围城的重大难题，实现环境治理的减污降碳、协同增效。

药剂管理

集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，实施高效、科学、精细化的药剂管理。

药剂管理规范化

制定《生产药剂管理办法》等，并建立“公司药剂管理办法 + 部门药剂管理细则”两层级制度体系，将药剂管理制度具体要求纳入生产运营效能评价工作。

药剂集中采购管理

收集各项目生产药剂使用需求，实行药剂集中采购，统筹管理药剂的供应、使用及履约情况。

药剂投加精准控制

福田污泥项目聚焦节能降耗，应用药剂投加控制系统，根据污泥浓度自动调整药剂投加量，合理调控，减少药剂浪费，降低药剂使用成本。

践行绿色理念

集团积极推行绿色办公，组织开展丰富多样的绿色环保宣传活动，向员工和更多利益相关方传递绿色低碳美好生活理念，为实现生态友好的可持续发展贡献水务力量。

绿色办公

集团倡导简约适度、绿色低碳的生产和生活方式，鼓励员工落实绿色办公实践，坚持无纸化办公、垃圾分类、资源回收、低碳出行、绿色采购等，共同营造节能减排的和谐氛围。

环保活动

集团面向员工、社会公众进行环境保护宣传教育，开展环保主题活动，让绿色低碳生活方式化风成俗。



在深圳市洪湖水质净化厂地上公园“芙蓉园”，游园市民体验垃圾分类等互动游戏

2023 年 7 月，在福田区“生态堡垒”党建共创活动中，深圳市生态环境局福田管理局党总支与福田分公司党总支签订“双碳”建设共创协议，建立福田区生态科普小主持人实操实训基地。十多位小生态主持人演绎水质净化厂在“双碳建设”的亮点并发出低碳生活倡议。



案例 “大手牵小手”感知自然，举办全国生态日主题活动

2023 年 8 月 15 日首个全国生态日之际，深圳市生态环境局坪山管理局主办、深圳市坪山区深水水环境有限公司协办的坪山区“探寻自然，对话自然”生态课堂活动开课。在南布水质净化站，坪山水环境公司讲师以《一滴水的奇幻旅程》为题，用小朋友喜闻乐见的生动形式讲解净水全过程；亲子家庭“大手牵小手”开展污水净化实验等互动游戏，探索感受城市污水由污浊转为洁净的“变身”过程，沉浸式体验生态环境教育。

> “我们要更加珍惜水资源，做节水护水的‘小小代言人’。
>
> ——参加活动的小朋友”



携手共进

促进社会和谐

绽放员工活力 42

细心服务客户 48

匠心创新发展 51

筑牢安全根基 54

爱心润泽万家 58

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)





绽放员工活力

集团坚信人才是企业的最大财富，秉承以人为本的理念，为员工营造公平公正的工作环境，助力员工成就自我价值，实现员工与企业共同发展。

保障员工权益

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规，依法保障员工合法权益。在招聘、薪酬福利和绩效考核等方面采用严谨高效的机制，确保人才适配、激励到位和评估公正，以全面而专业的人力资源管理体系，构建和谐稳定的劳动关系。



平等雇佣

加强招才引智工作，通过公开招聘吸引多元化人才，杜绝因国籍、种族、地区、年龄、性别或身体条件引发的歧视行为，确保每位求职者享有公平的竞争机会。

薪酬激励

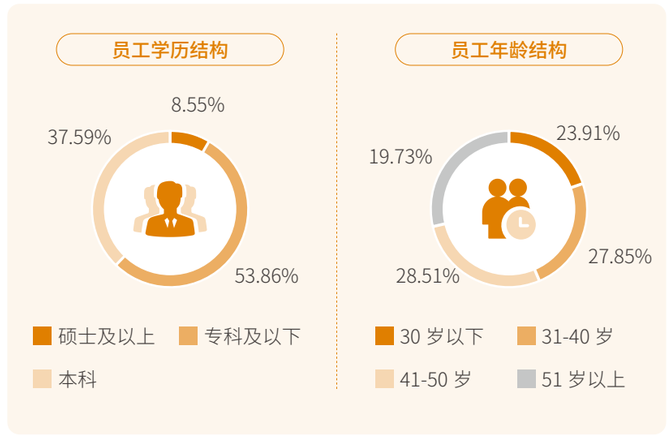
依法签订劳动合同，按时足额缴纳各项社会保险。持续优化考核和激励约束机制，强化“业绩与效率”导向，完善“多劳多得、优劳优酬”薪酬激励机制。修订《全员绩效考核办法》《二级企业负责人薪酬方案（暂行）》等规章制度，健全绩效考核机制，优化薪酬核定机制，强化业绩表现与薪酬分配的关联性，实现分配见差异、收入能增减。

民主管理

深化落实《工会法》《基层工会预算管理办法》，实行民主管理，积极倾听员工意见，鼓励员工参与决策。通过设立员工代表大会、开展合理化建议征集等方式，保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权，营造开放、透明的管理氛围。2023 年，集团工会入会率达到 100%。

职业健康

注重员工的身心健康，组织员工健康体检，开展职业健康培训讲座、心理健康咨询等活动，全方位为员工职业健康保驾护航。2023 年，员工体检覆盖率 100%。



指标		2023 年
按地区划分的员工总数	深圳本地（人）	7899
	异地（人）	2443
按性别划分的员工主动离职率	男性（%）	1.99
	女性（%）	2.56
按年龄划分的员工主动离职率	30 岁及以下（%）	4.29
	31-40 岁（%）	2.33
	41-50 岁（%）	1.32
	51 岁及以上（%）	0.54

注：主动离职率计算方法为：各类别的主动离职率 = 该类别员工的主动离职人数 / 该类别员工总数 *100%

2023 年

员工总数
10342 人

女性员工占比
29%

中层及以上管理人员中女性员工占比
18.82%

新进员工
713 人

员工流失率
6.11%

劳动合同签订率
100%

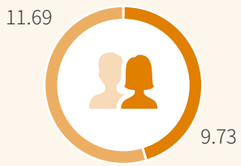
社会保险覆盖率
100%

员工平均带薪年休假
10 天

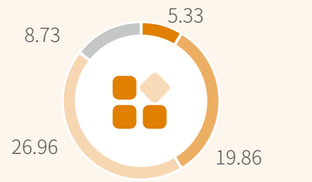
助力员工成长

我们不断拓宽、畅通员工发展渠道，通过构建科学、系统、全面的人才培育机制，有效提升员工的专业技能和综合素质，为集团长远发展提供有力的人才支撑和保障。

按性别划分的培训小时数（单位：小时）



按类型划分的培训小时数（单位：小时）



2023 年

员工平均培训小时数

10.30 小时

注：以上统计为深水培训中心组织开展的培训数据

构建完善培育体系

我们组织 2023 年度员工职级晋升工作，开展资格审查、素质能力测评、组织评议 / 面试答辩等一系列评定工作，帮助 377 名员工实现职级晋升，为员工实现自我成长提供清晰的多通道晋升空间和机会，激发内生动力，实现有效激励。

丰富多元学习渠道

开展 14 期“深水大讲堂”活动，助力中高层管理人员终身学习、与时俱进、科学决策。举办“深圳河畔”技术论坛，帮助集团技术骨干拓宽视野，了解前沿技术和研究成果。主办 22 期“深水慧课堂”，由集团内部员工分享优秀运营案例、项目管理和革新创新，加强内部经验分享。

开展党组织书记“领头雁”培训工作，提升支部书记队伍的素质能力，建设一支讲政治、懂党建、善经营、会管理的复合型支部书记队伍。

全力推进党员干部教育培训工作，依托各类红色教育基地、纪念馆、博物馆等，不断探索“课堂 + 基地”的教学模式，持续开展古田、瑞金等红色基地现场教学。



邀请曲久辉院士讲授《饮用水质安全的重点关切与应对策略》

深化五大培训计划

水星计划

面向专业技术人员，策划“智慧水务”“供水安全保障”“海绵城市”“水务工程建设”等专题 45 门课程，近万人次学习。举办“深圳市供水行业管理及高质量发展措施”“深圳湾水环境提质攻坚行动方案及集团排水相关制度宣讲”等培训，让干部员工深入了解政府要求、行业政策和深圳规划。

旗舰计划

面向新员工和干部员工，开设三项计划提升综合能力。启航计划面向 99 名新员工开展集中培训和岗位实习，帮助新员工完成从校园人到职场人的转变；助航计划开设本地水质净化厂厂长班、水厂厂长培训班，加强厂间技术交流；淬炼计划组织异地项目公司 50 名管理人员来深 100 天跟岗实习，帮助异地项目对标深圳本部，提升管理水平。

红船计划

面向党员干部开设“学习党的二十大精神线上集训班”，1308 名党员完成集训；组织深水党校 26 位思政讲师到基层党组织宣讲党的二十大精神，邀请 9 位党组织书记围绕“高质量党建引领高质量发展”讲授党课，掀起学习宣传贯彻党的二十大精神热潮；举办“廉洁课堂”7 讲，以讲促学，推动廉洁教育常态化、长效化。

鲁班计划

面向生产运行人员开设排水管道工、化学检验员等 4 个职业技能等级认定培训班，122 名员工参加培训；开展 9 期认定考试，355 人参加，252 人取得证书；完成为期两年的“百师百徒”一期项目，41 名徒弟顺利出师。

春雨计划

以培养集团内训师为目标，开展 2 期“春雨计划”，在 18 位专家的指导下，58 名学员经过 8 天的培训工作坊，成功产出 58 门认证课程，获得集团内训师证书。



光明水务公司员工保障供水人员技能比武

关爱员工生活

我们始终把员工满意度作为检验企业发展的“试金石”，持续关注困难员工、女性员工、一线员工等群体需求，加强对孕期和哺乳期女员工的关怀，积极落实对生病女员工的慰问。同时，推进 EAP 员工帮助计划，开展送温暖送关爱系列活动，通过组织形式多样的文体活动，在促进员工身体健康的同时，不断增强员工的幸福感和归属感。



“送清凉”慰问活动



“水务杯”职工羽毛球赛



深水羽协与龙岗水务羽协羽毛球交流赛



水务物业公司趣味运动会



2023 年“深汕杯”中国桨板俱乐部联赛总决赛



深汕水务公司“五四深水青年说”座谈会



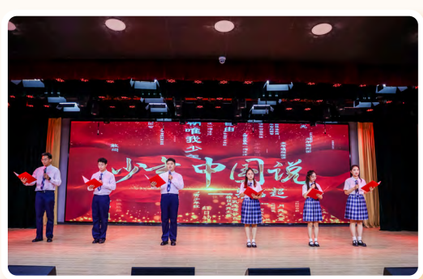
“奋进新征程 永远跟党走”主题朗诵比赛



盐田分公司飞盘活动



利源公司“友友杯”职工桌游活动



光明涉水事务企业 2023 年七一主题朗诵汇演



水务科技公司趣味运动会



龙岗水务集团“粽叶飘香·龙水情深”端午主题活动

细心服务客户

集团秉承与用户和谐互信之情，制定《“服务到家、满意到心”服务提升专项工作方案》，推动供排水服务向“以用户为中心”“主动上门服务”转变，实现 100% 上门服务、100% 联动服务、100% 投诉上门回访目标，进一步提升用户体验。在 2023 年度广东省营商环境评价中“获得用水”指标位列全省第二名。

项目		承诺达标率（%）	总达标率（%）
水质	供水水质达标率	99%	100%
	污水水质达标率	96%	100%
水压达标率		99%	99.86%
客户用水报装	及时确定用水方案	98%	99.93%
	及时接入通水	98%	99.95%
水表计量与收费	水表计量合规	98%	100%
	抄表计费准确	100%	100%
	争议水表及时检定	100%	100%
上门服务及时率		100%	100%
提供线上线下多渠道服务		100%	100%
供排水保障	影响较大的施工安排在夜间实施	100%	100%
	紧急故障到场及时率	98%	99.21%
	停水通知	99%	100%
	应急供水措施	99%	100%
咨询投诉	咨询回复及时率	99%	100%
	投诉回复及时率	99%	99.26%
开展第三方客户满意度调查		100%	100%
社会公益	水量异常通知	99%	100%
	低保 / 优抚减免	100%	100%
	居民小区走访全覆盖	100%	100%

2023 年供排水服务承诺履行情况

服务有亮度

创新：探索推行供排水一体化、网格化管理

参照社会治理模式，在辖区内科学划分街道、社区网格 139 个，平均每个网格配备 7 名网格员，人均管辖管网长度 29.8 公里，承担日常巡检、设施维护等职责，发现问题及时处理、及时办结，让涉水管理事半功倍。“水管家”100% 入驻小区、100% 上门服务，100% 与社区网格员、小区物业建立双向联动机制，服务更加精准化、精细化、精益化。

用心：服务到家，满意到心

构建常态化服务机制，全覆盖式走访小区 5603 个，走访用户 30.6 万户，主动为用户提供专业、全面的“零距离”服务，累计解决用户诉求 2.3 万余件。各区域公司因地制宜打造“大树下围炉恳谈”“红黄蓝绿分级服务”“零跑腿一站式服务”等特色品牌，问需于民，解决市民急难愁盼。

细心：招募供水服务社会监督员

社会监督员是违规用水行为的“侦查员”、供水知识的“宣传员”和民情民意的“联络员”，龙华水务公司首次在全区范围内向社会各界公开招募 32 名供水服务社会监督员。



深圳宝安水务集团“大树下宝水茶馆” ▶

服务有速度

用水更便捷

完成“不动产登记＋用水过户”联办、水电气视网协同联办、用水报装“信用办”、用水业务“一证多用”、建立健全供水服务可靠性管制机制等 9 项重点举措，提高窗口服务以及线上服务水平。



盐田分公司持续梳理优化流程，加强营业厅服务质量巡检及核准业务办理。2023 年共办理符合“零投资”的用户用水报装 77 单，预计为用户节省工程费约 323 万元。

用水更及时

针对停水用户，利用送水袋提供送水上门服务；对停水区域内的医院、学校等重点保障单位，保证阶段性用水需求；在大型停水跨区应急保障方面，进一步优化送水上门服务标准动作。用户遇到水质、水压、水费等用水问题，可在微信群直接联系水管家解决，同时水管家与社区网格员、小区物业服务企业建立双向联动机制，第一时间跟进处理居民用水问题。



深汕水务公司解决比亚迪二期（小漠）项目供排水问题荣获锦旗



罗湖分公司开展送水上门服务

案例 打造千家万户水管家

为打通供水服务最后一米距离，深圳环境水务集团凝聚多方力量多元参与，做好信息传递及政策宣传服务，而分散在各个网格的“水管家”便是串联各方的“关键钥匙”。“水管家”穿梭在大街小巷，用网格化“一根针”串起“千条线”，将脚步延伸至市民家中、企业、小区，逐街、逐巷、逐户把优质专业的服务在第一时间送到市民手中，切实解决辖区内涉水民生问题。

强联系

主动进入小区微信群，与社区网格员、小区物业服务企业建立双向联动机制，及时发现居民遇到的用水问题，第一时间跟进处理，并做到日清日结。

亮身份

在小区电梯间、公告栏或者醒目位置，张贴含有“水管家”姓名、联系方式的便民服务小贴士。

善发声

通过手机短信、上门告知等举措为用户提供服务信息。

截至 2023 年底

水管家已累计进入 **5603** 个小区微信群，覆盖全市 **100%** 的小区

服务有温度

优化服务渠道

上线呼叫中心智能语音小秘书服务、呼叫中心智能座席辅助功能，方便用户快捷办理业务的同时降低投诉风险；完成网上营业厅的升级改造，进一步优化客户体验，线上业务办理比例已达 97.3%；全面对接民意速办平台，实现民意速办平台案件处理及时率 100%、处理完成率 100%、终评满意率 100%。

提供精准服务

按服务需求及对象提供“一对一”“点对点”服务。结合用户用水和投诉情况，主动分析用户潜在服务需求，精准提供上门服务。确保网格服务辖区里的建档立卡户、低保户、困难户享有供水优惠政策。2023 年，集团为全市 3078 户低保户、优抚家庭减免费用 72 万元；通过上门服务，主动为用户解决各类用水问题 2.3 万单，投诉数量同比减少 30.1%。

匠心创新发展

集团坚持把创新当作发展的“动力源”，通过持续深化改革创新、开展技术创新活动、搭建赛事平台以及推进行业标准化建设等，全面提升水务科技水平，为城市高质量发展和市民美好生活积蓄力量、创造条件。

深化改革创新

集团深入贯彻国务院国资委、深圳市国资委要求，稳固企业改革成果，探索改革发展新路径，为高质量发展注入强劲动力。

加强世界一流对标

根据深圳市国资委部署，编制集团加快建设世界一流企业价值创造方案、任务清单，形成价值创造指标体系。

深化企业治理改革

梳理集团 2022 年度亏损企业治理情况，落实亏损企业治理及“两非两资”处置工作；持续优化产权管理，严控新增法人户数，合理控制企业法人总量；下属深水生态公司打造国有科技型企业改革样板，成为入选国家“科改示范企业”和专精特新“小巨人”企业的唯一深圳市属国企。

2023 年

价值创造指标体系含

6 个核心指标

17 个专项指标

创新赛事平台

集团通过举办创新赛事，开展会议沟通等，营造智慧水务群智创新氛围，为促进技术创新、业务赋能与项目孵化提供良好的交流平台，支撑集团的高品质运营与创新发展，促进水务行业实现高质量发展。



2023 年 3 月 11 日，全国首个智慧水务数据智能主题赛事—首届“深水云脑杯”全国智慧水务数据创新大赛聚焦水务数字化转型过程中的痛点难点，吸纳更多高质量数据人才，群策群智，共同解决水务行业难题。



2023 年 5 月 22 日，龙岗水务集团举办 2023 科技活动周暨第一届科技大会，大会以“企业标准发布、专利发布、青年创新工作室、院士报告”主题活动展现集团的技术创新成果、人才创新活力，并特邀行业内专家学者进行现场技术交流和主题报告，聚焦关键技术、前沿科技，赋能供水事业科创、科普高质量发展。



2023 年 9 月 21 日，宝安水务集团举办第一届创新发展大会暨创新大赛，最终优选出 10 个决赛项目和 16 项创新成果，邀请深圳市水务局、深圳环境水务集团和行业内专家学者现场评选；并设立创新基金，发布创新制度，会后形成 9 项专利、4 项拟转让项目、11 项内部推广应用项目，取得显著创新成效。



2023 年 11 月，国际水协会资源回收会议首次落地中国，大会以“资源循环利用：从创新到实践”为主题，分享最新资源回收研究进展，以前沿学术成果推动产业升级，助力产业新发展。



2023 年 11 月 30 日至 12 月 1 日，水务数据应用大会暨第二届“光环杯”BI 应用大赛围绕“大力发展数据技术，共同推动水务行业数字化转型”主题，聚焦智慧水务创新、发展趋势和水务行业数据应用等热点，探讨水务行业数据应用和数字化转型的趋势与路径，为水务企业健康可持续发展建言献策。

知识产权保护

集团通过建立知识产权保密制度，提升知识产权管理信息化能力，充分保障和维护公司知识产权权利。2023 年 11 月，在高交会（宝安展区）中，集团展示的冰浆清洗成套技术，是全国唯一一家拥有集供水管网全流程诊断评估、成套清洗设备于一体的水务企业。该项技术由深圳环境水务集团自主研发，是拥有独立知识产权的国际领先供水管道清洗技术之一，借助冰浆剪切力及市政压力即可灵活高效清洗管道沉积物，具有停水时间短、清洗安全高效、无需破路、节水低碳等优势。

2023 年

新增发明专利授权

6 项

实用新型专利授权

27 项

外观设计专利

3 项

新增专利、软件著作权等科技成果

138 项

同比增长

19.1%

推动标准建设

集团持续推动标准化与科技创新互动发展。2023 年，承担国家重点科技项目“主流城市污水部分厌氧氨氧化技术过程调控策略”，完成国家住建部科技项目“水质净化厂智慧水务关键技术研发”验收，主编国内首个人工湿地运维专项标准，打造并获批“广东省城镇污水处理碳减排工程技术研究中心”科研平台。

此外，集团牵头起草了深圳市地方标准《市政排水厂恶臭污染物排放标准》报批稿已提交政府主管部门，待审定发布。该标准充分考虑深圳用地紧张，排水厂站及其周边地块复合开发、半地下 / 全地下厂站上盖对公众开放、收集处理尾气集中排放等特点，在国家标准和北京、上海、天津等地的地方标准的基础上，将以敏感设施人感无臭为目标设定排放限值，并为上盖区域设置允许浓度，确保全覆盖。该标准发布实施后，将填补深圳市在该领域的空白，破解“十三五”以来深圳市不得不引用、执行北京、上海、天津等地方标准较严值的困局。

筑牢安全根基

集团坚持“零事故、零亡人”理念，以“两个深化、两个升级、一个机制”工作路线为根本，强化安全生产各项措施，构建企业安全生产支撑体系，为集团转型发展、创新发展提供强有力的安全保障。

2023 年

安全生产培训参与
1140 人次

累计组织应急演练活动
270 场

参与演练
2916 人次

夯实安全基础

制定全员安全生产责任制

夯实“从领导班子到基层、从安全部门到业务部门”全链条安全生产责任体系。发布《2023 年安全管理责任目标考核方案》，持续完善结果与过程并重的安全责任考核体系。实行安全生产“一票否决”制度，健全问责追责体系，严格安全问责追责。

建成安全生产标准化体系

建成以“目标职责、制度化管理、教育培训、现场管理、风险分级管控与隐患排查治理、应急管理、事故管理、持续改进”为核心要素的“1+26+N”安全生产标准化体系，制定全集团统一的《安全生产标准化工作手册》，通过广东省安全生产协会贯标评审，取得通用业务板块、供水业务板块、污水处理业务板块、排水业务板块安全生产标准化 4A 级证书。

深化全作业标准化

制定发布《深化全作业标准化工作方案》，实现“一表四要素”和“可视可见”全面达标。引入极端风险向现实风险转化的风险管控方法，按照危险程度将安全风险分为“红橙黄蓝”四个级别，逐个量化、评估、分级，全面摸清风险底数，形成“风险两清单”。





强化安全整治

集团明确隐患分级标准，形成涵盖基础管理、消防安全、特种设备、危大工程、自建房等共 20 个类别、145 项隐患的《重大事故隐患判定标准》。开展重大事故隐患专项排查整治，制定发布《2023 年重大事故隐患专项排查整治行动方案》，组织各单位对照集团《重大事故隐患判定标准》全面梳理排查本单位重大事故隐患，实现重大事故隐患动态清零。参考风险评价方法对集团安全隐患的风险值进行分析，找到集团现阶段存在的“十大安全隐患”，制定专项整治方案，持续压降“十大安全隐患”数量。

建设安全文化

集团构建并全面推行“一日一清洁、一周一调度、一月一总结、一季一评估、一年一台阶”的“五个一”安全管理工作机制。同时，建立安全培训课程体系，积极开展安全宣教活动，组建队伍参与安全知识竞赛活动，制定《2023 年“安全生产月”活动方案》，组织各下属单位赴深圳市安全教育体验馆、南山区安全教育体验馆等地实地参观学习，充分发挥深圳现代安全实景模拟教育基地、各区安全教育馆等“实景模拟、互动体验”的宣教优势。



公司代表广东省参加第十届粤港澳安全知识竞赛获得企业组冠军

关注职业健康

集团十分关注员工健康，通过加强职业健康监护管理，关注员工心理健康等，持续提升员工福祉。

通过定期开展安全检查和隐患排查，确保工作场所符合职业健康标准，降低职业伤害的风险。

根据员工的具体工作内容和岗位风险，提供适当的个人防护装备，如防护服、安全帽等，使员工在工作中能够得到充分的保护。

定期组织员工进行健康检查，包括体检、职业病筛查等，确保员工能够及时发现和治疗职业病或潜在的健康问题，并为住院员工开通住院药费报销通道。

持续推进 EAP（员工帮助计划），关注员工心理健康，提供心理咨询和辅导服务，帮助员工缓解工作压力和心理困扰。

爱心润泽万家

集团积极履行社会责任，坚定投身于乡村振兴与社会公益事业中，用爱心温暖千家万户，传递希望与美好。

聚力共富新担当

集团积极响应国家乡村振兴战略，以巩固脱贫成果为基石，激发乡村发展活力为目标，大力推进基础设施建设，改善乡村人居环境，建设美丽乡村，助力帮扶村实现全面振兴。

对口帮扶振兴两英

在广东汕头两英镇，集团紧扣“五大振兴”目标，推进镇村同步整治、同步建设、互联互通、融合发展，以乡村全面振兴促进农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足。

2023 年

集团各单位累计完成消费帮扶

396.1 万元

深汕特别合作区全域农村生活污水治理率达

100%



巩固脱贫成果

加强驻村队伍建设

组建两英镇工作队，聚焦重点帮扶村开展系列帮扶提升工作，推进两英镇、鹤联村党群服务中心项目落地实施，进一步提升镇域公共服务能力水平，强化基层党组织政治引领、为民服务的功能。

建立返贫监测机制

对全镇原建档立卡的 1060 户 4462 人收集核实自然增减情况和数据信息等重要数据进行录入，对有致贫返贫风险的脱贫户常态摸查，保证不返贫不错漏。

2023 年

通过深圳市水务局、集团全体单位员工捐款筹集到账的“630”扶贫济困日资金

5.94 万元

投入慰问、修缮房屋、购置家庭物品等资金

14.14 万元



两英镇党群服务中心建设



为下小坑重点监测户送家电

焕新乡村面貌

提升生态品质

充分发挥两英镇当地资源禀赋，打造水系“生产、生活、生态”整治工程试点项目，成功入选中央财政资金“五好两宜”和美乡村试点试验项目，撬动 3000 万中央财政资金整治古美渠、古新渠、新溪大溪、下辽溪、老村寨前溪 5 条总长约 9.4 公里河流，得到当地有关部门赞许。

改善基础设施

加快区域内卫生院、幼儿园、夜市等基础设施建设，完善教育、医疗、生活等公共服务设施，提升农民生活水平，实现城乡融合发展。积极推进夜市街提升改造项目，进行水系建筑外立面提升改造和灯光亮化工程，改善村民生活环境。

加快便民工程

坚持试点先行，对仙斗村老村片区自来水供水管网和寨前溪水环境进行升级改造，注重供水保障与乡村振兴有效衔接，逐步绘就“以水美村、以水兴业、以水富民”新图景。



两英镇第一幼儿园建设



两英镇中心卫生院妇产科及眼科综合楼改造提升项目

激发内生动力

- 在对口帮扶汕头市潮南区，我们打造现代农业示范样板井都智慧农业产业园、两英禾皋麻叶种植加工基地、仙城现代农业产业园、新星现代农业示范基地等 4 个专项资金产业，提升当地农业产业的现代化水平。
- 探索支部领办合作社产业发展模式，打造以东盐粿品工坊为代表的系列特色产业项目，促进党建、文化与产业三融合；立足潮南特色资源，借助深圳市市场监管局等后方单位力量，实现汕头“圳品”零突破，推动叶扬绿庄番石榴、晨旺牛奶、沙地甘薯、沙陇武兴鱼丸等 8 个产品成功申报“圳品”，逐步实现潮南特色农特产品高质量发展。



汕头市潮南区两英镇禾皋村麻叶种植基地

案例 深汕特别合作区全域农村生活污水治理率达 100%

广东省深圳市深汕特别合作区是深圳唯一拥有农村的地区，也是深圳乡村振兴的主战场，合作区下辖 4 镇，有 187 个自然村。集团按照“因地制宜、建管并重、方便实用、生态循环”原则，合作区全面完成 187 个农村生活污水治理，治理率达 100%，达到“看不到黑，闻不到臭，也听不到怨言”的“三不到”标准，做细做优，让村民满意，使人民群众拥有获得感、幸福感、安全感。



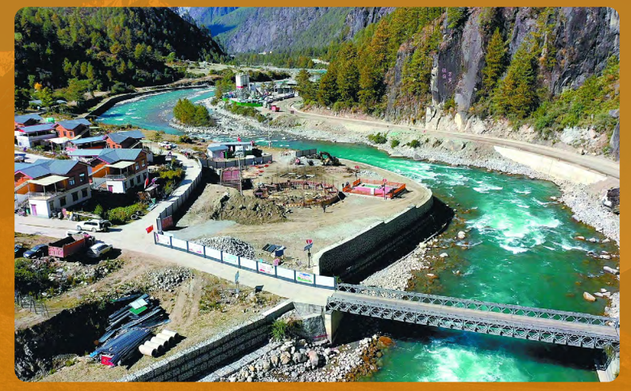
鹅埠镇红罗畲族村



兴边富民支援西藏

在西藏林芝市察隅县，集团通过开展支援西藏察隅县边境村建设环境水务提升工程，推进环境水域治理、垃圾污水治理等，提升乡村生态环境质量，造福当地民生。

该工程主要包括“一乡”（古拉乡）“三村”（雄久村、沙玛村、巩固村）污水处理设施，雄久村和美广场景观提升、污水收集系统治理提升、污水处理设施智慧监控提升，既解决当地地广人稀导致污水产生量较少、污水难处理的问题，同时将出水用于配套公园绿化浇灌和景观提升，实现了专业技术和生态循环的高效融合。



项目建设施工图



景观亮化设计图

专业经验

将三级沉淀池 + 一体化处理设备用于察隅县农村污水治理，既解决了当地地广人稀导致污水产生量较少、污水难处理的问题，有效提升乡村周边的生态环境，实现专业技术和生态循环的高效融合。

生态经验

以系统性清淤治理为生态治理目标，提供多功能吸污车用于加强“三乡三镇”共 243 座化粪池、778 座隔油井和污水检查井的清掏工作，解决当地管网淤积问题，保障察隅县排水系统高效稳定运行。

低碳经验

采用低能耗的污水处理技术及新能源光伏和风电技术，对现有水务设施进行改进和优化，解决高维护成本在察隅县当地难以持续运行的问题，实现项目绿色低碳可持续发展的运营理念。

信息化经验

通过搭建远程实时监控设备，加强污水设施信息化管理手段，解决察隅县环境水务设施分散且距离较长导致管控力度较弱的问题，提升项目人文关怀。

科普经验

在部分设施地面建设 4000 平方米与水处理相关的主题科普公园，提升当地居民的水处理知识及环保意识，实现察隅县美丽宜居乡村规划的发展要求，同时推广深圳治水提升的经验模式，扩大深圳对外示范效应。



雄久组污水处理设施



西藏察隅水务设施建设获锦旗

汇聚向善正能量

集团始终积极投身于志愿服务事业，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，打造系列志愿服务活动和宣传活动，携手各方共同将公益的温情传递到千家万户。

提供志愿服务

我们热心参与社会公益，通过开展植树节志愿活动、志愿无偿献血活动、参与深圳马拉松志愿活动、举办民生微实事志愿活动等，积极传递正能量，为构建和谐社会贡献力量。

2023 年

累计开展志愿服务项目

78 项

累计志愿服务时长

6367 小时



集团组织开展志愿无偿献血活动



物业公司便民维修志愿服务活动



福田水质净化厂二期工程项目部开展
“感恩重阳、养老敬老”重阳慰问活动



水务科技公司走进沙嘴社区开展
技术咨询、电脑维修、网络检修服务活动

倡导节水爱水

我们积极宣传节水爱水理念，运用专业优势和创新方式普及节水知识，通过多样化的活动和渠道，增强公众节水意识，形成全社会共同参与的节水氛围，为构建节水型社会贡献力量。



节水好家庭颁奖仪式，截至 2023 年，深圳市节水好家庭超过 600 个

案例 世界水日，深圳环境水务集团这样花式打 call

为进一步提高供水服务水平，增强市民对水资源的关注度，在第三十一届“世界水日”之际，深圳环境水务集团集中开展了一系列丰富多样的主题宣传活动，引导广大市民珍惜水、节约水，进一步营造全民共护水资源的良好氛围。



龙华水务公司联合培侨信义学校开展进校园活动，通过学生们最喜爱的趣味问答和游戏互动等形式吸引学生参与。



南山分公司深入南山区阳光小学六年级三班，开展“生命之源，点滴在心”主题用水知识宣讲活动，为五十余名学生带来一场节水护水知识科普课程。



龙岗水务集团以“服务到家，满意到心”为主题，在辖区共设五个服务点，同步开展“供水服务进社区”宣传活动。



宝安水务集团深入开展“服务到家、满意到心”活动，创新推行“三水三进”活动，推动水知识进校区、水文化进社区、水健康进小区，通过线上线下多维度、丰富内容多层次的多点开花形式，为市民提供贴心用水服务。

案例 “圳”帮“真”扶！老村寨前溪水畅景美

初夏阳光明媚，随着汕头市潮南区两英镇仙斗村老村片区的一段寨前溪河道修建完成，这里溪水清澈流畅，护栏整齐，绿树环绕，道路划线一应俱全，成为当地一道美丽的风景线。这是深圳市水务局和集团发挥水务人治水专业本领，帮助两英镇整治河道，解决群众生产生活难题的生动写照。



仙斗村寨前溪灌溉范围涉及三个自然村，农田面积 180 余亩，涉及人口 3500 余人。由于近年来杂草丛生、沟渠淤塞严重，河床逐渐抬高，流水不畅，每至耕作高峰期严重缺水，村民灌溉用水矛盾较为突出。此外，寨前溪穿行农田和村民居住区，沟渠两侧河岸边坡较高，又无加固，存在滑坡等安全隐患，若遇大暴雨，可能因泄洪不畅危害两岸村民和农田。

驻两英镇工作队通过深入调研了解情况后，第一时间将相关情况上报到后方组团单位。集团立即开展专业研判，期间多次派遣专业工程师到现场勘察测量，从全镇水系出发，上下游流域分析，结合汕头地区雨季雨量等数据，对寨前溪进行专业改造设计，力求打造百年水利。在修复渠道的同时，积极践行“生态宜居是关键、乡风文明是保障”的要求，设计更加注重生态的可持续发展，打造公园式景观。

两英镇仙斗村寨前溪治理亮点

联合多家单位成立两英镇水系规划编制组，充分发挥组团单位专业优势，完成水系治理调研、规划起草、意见征求等工作，组织完成专家评审。

以做好“水文章”、壮大村集体经济及促进农户生产增收为目标，充分发挥两英镇当地资源禀赋，谋划及发展两英镇产业和民生项目。

开展可行性较高的水系“生产、生活、生态”整治工程试点项目，成功入选中央财政资金“五好两宜”和美乡村试点试验项目。



如今，河道河水清澈流畅，解决了农户生产用水难题，大家铆足了干劲，投入到农业生产中。小小的寨前溪，形成了一个人、水、生态、生产和谐共存的小型水生态景观，是深圳帮扶的美丽见证。

科学管治

夯筑发展之路

坚持党建引领 68

依法合规运营 70

守护信息安全 74

共拓合作生态 75

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)





坚持党建引领

集团始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，以开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为契机，全面强化党的领导、党的建设，为集团重点工作的开展和加快建设世界一流环境水务全产业链综合服务集团提供坚强政治保证和组织保障。

推动主题教育走深走实

集团围绕“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，聚焦“以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干”，推动主题教育持续见行见效。

2023 年

集团党委开展第一议题、理论学习中心组、专题研讨班等学习

56 次

集团领导干部深入基层开展调研

68 次

强化理论学习

举办集中学习读书班、专题研讨班，开展“天天读周周学月月讲”学习活动、举办“5·5 干部读书周”主题教育读书分享会和录制“书记讲党课：高质量党建引领高质量发展”系列课程。

开展调查研究

聚焦主责主业，组织集团领导干部制定专题调研课题 11 个，中层干部立足岗位，形成调研课题 157 个。

做好检视整改

系统梳理调查研究发现的问题、推动发展中的问题等，并已全部整改完成；《攻坚供水管理进小区，打通城市供水“最后一百米”》入选市主题教育检视整改工作案例。



加强党的建设

集团毫不动摇坚持和加强党的全面领导，坚决执行“两个维护”制度机制，切实把党的领导融入公司治理各环节，不断强化党的组织建设，为公司高质量发展提供坚强保证。2023 年，在深圳市第六届“以人民为中心——党建引领基层治理”活动中，集团获评“高质量发展优秀案例奖”，龙华水务公司获评“为民服务优秀案例奖”。

2023 年

组织召开党委会

37 次

审议议题

322 项

组织党委理论学习中心组学习会

21 次

夯实党建基础

推进党建“标准 + 质量 + 示范”建设，印发项目公司党支部设置工作规范指导书和党建工作指引，开展异地党建联建共建试点；注重发挥临时党组织、党员突击队的作用。2023 年，成立沙河水质净化厂建设项目临时党总支和 5 个原水项目临时党支部。

坚持党的领导

全面落实“双向进入、交叉任职”“党建入章”，坚持把党的建设与改革发展同谋划、同部署、同推进、同考核；制定《深圳环境水务集团党委高质量党建引领高质量发展工作方案》。

加强党员教育

做好党员的培养与发展工作，党员队伍不断壮大、结构不断优化；制定并实施《深圳环境水务集团 2023 年党员干部教育培训工作计划》，探索“课堂 + 基地”的培训模式。

突出党建创新

积极参加深圳市第六届“以人民为中心——党建引领基层治理”优秀案例及党建创新精彩案例评选交流活动，共推出福田分公司《水务蓝与党旗红交相辉映》等 7 家优秀案例集中展示。

依法合规运营

集团以建设世界一流环境水务企业为目标，持续完善现代公司治理，提升董事会建设和运行的规范性、有效性，加强合规运营，健全风险防控机制，不断夯实集团发展基础。

完善公司治理

集团持续加强董事会建设，保证董事会规范、高效运作。2023 年，制订《深圳环境水务集团董事会建设整改提升工作方案》，修订《董事会议事规则》及董事会下属各专门委员会会议事规则，健全董事会跟踪管理机制，指导二级企业建立健全董事会工作责任制，形成覆盖各级企业、协同一致、务实高效的董事会专项考核评价制度体系。

此外，组织外部董事调研多家下属项目公司，并组织外部董事在董事会审议决策前就有关重大经营决策事项开展专项沟通，为外部董事充分科学高效履职提供有力保障。

坚持依法合规

集团坚持以风险管理为导向、以合规监督为重点，聚焦生产经营重要领域和关键环节，监测和防范重大风险，强化内控体系建设与评价工作，健全重大风险闭环管控机制，提升公司重大风险监测和应对水平，为稳健运营提供坚实保障。

推进合规管理

健全合规管理组织制度

推进合规委员会、首席合规官的建设，进一步完善合规管理组织架构；发布实施《合规管理暂行办法》，明晰合规管理职责，构建合规管理三道防线。

建立合规管理机制

打造集规章制度查询、合规风险清单、合规培训考核等功能为一体的信息系统平台；建立合规管理员机制，组建合规管理员队伍。

积极培育合规文化

将合规管理列入单位理论学习中心组学习、管理人员集中培训的必修课。开展合规管理体系建设宣讲；举办 2023 年度“12·4”国家宪法日暨《深圳经济特区排水条例》宣传活动。

提升风险管控水平

坚持风险评估排查与闭环管控相融，组织年度重大风险评估工作，明确责任部门、防控目标及应对措施，完成《年度内控体系工作报告》和《年度重大风险评估报告》，开展覆盖公司各机关部室和下属二级企业重大风险管控情况的跟踪落实工作。



集团举办合规管理培训暨工作部署会



2023 年 11 月，集团在深圳市洪湖水质净化厂举行以“亲水之旅，法治领航”为主题的“12·4”国家宪法日宣传活动

加强内审内控

- 落实常态化审计监督。完成 20 家单位负责人经济责任审计工作，对标新时代新标准新要求，紧密聚焦企业重大决策、企业治理、履职尽责等方面开展综合审计评价，经责审计完成数量属历年新高。
- 深挖专项型审计价值。完成企业八项规定精神落实、招标采购、异地经营等经济类专项审计以及企业在建工程、重大项目合规和全过程跟踪等工程类专项审计，审计覆盖面和穿透性实现新突破。
- 修订并正式印发《深圳环境水务集团 深圳水务集团工程项目管理流程手册》等九大业务板块内控流程手册，不断提升规范化管理水平。
- 完成重大风险应对措施和重大风险事件监测处理报告，密切跟踪年初评估的重大风险情况，及时发现和应对经营管理过程中的新增风险和事件。
- 研究制定 2023-2025 年内控体系监督评价工作方案，将内控监督与日常经责审计工作相结合。

反腐倡廉建设

集团认真履行全面从严治党主体责任，以更强担当、更实举措正风肃纪，以更大力度、更严作风监督执纪问责，涵养清正廉洁的风气，护航集团生产经营稳健发展。

2023 年

廉洁合规专题讲座覆盖教育人数

1.2 万人

强化责任落实

制定《2023 年党风廉政建设和反腐败工作重点任务分工》和重点任务清单，细化 6 方面 72 项重点任务；组织下属各级党组织签订《2023 年党风廉政建设责任书》，强化责任落实。

深化监督检查

开展国资国企作风和腐败问题专项整治、深化纠“四风”树新风专项工作等监督检查，针对中央八项规定精神落实情况开展专项监督检查，并构建监督检查工作闭环机制。

积极配合巡察

积极配合七届市委第七轮巡察，认真做好巡察联络对接工作，针对调阅任务清单确认责任部门，切实做到“人随叫随到、事随交随办、材料随要随交”。督促各级党组织对巡察组现场反馈的问题立行立改，压实巡察整改主体责任，巩固深化巡察成效。

营造廉洁文化氛围

开展“廉洁加速跑”主题教育活动、“讲廉、倡廉、守廉”主题演讲比赛等“五个一”廉洁主题活动。其中，“廉洁加速跑”主题教育活动和“讲廉、倡廉、守廉”主题演讲比赛，得到中央纪委国家监委官方刊物《中国纪检监察》和市纪委监委官方公众号“廉洁深圳”报道。同时，集团通过开展纪律教育学习月活动、组织观看警示教育片、发放教育读本、开展廉洁合规专题讲座、发送廉洁提醒通知和廉洁提醒短信等方式，多措并举厚植廉洁文化底蕴。

重视保护举报人

严格落实《纪检监察机关处理检举控告工作规则》，按照党章党规党纪以及信访工作有关规定受理检举控告，并严格落实保密要求，充分保障党员、群众行使监督权力，维护党员、干部合法权益。



集团“廉洁加速跑”主题活动



2023 年 9 月 27 日，龙岗区首个融合水文化为主题的廉洁文化教育基地在龙岗水务集团中心城水厂揭牌



集团“讲廉、倡廉、守廉”主题演讲比赛

守护信息安全

集团致力于筑牢信息安全屏障，建设信息安全防护体系，在生产运行、客户服务等方面不断加强信息安全管理，增强员工信息安全、网络安全意识，保障企业数字化信息的安全性。通过《网络安全等级保护三级测评》，并取得深圳市信息安全等级保护工作协调领导小组办公室颁发的《深圳市信息安全等级保护测评结果通知书》。

2023 年

未发生重大网络信息安全事件

在深圳市公安局护网行动中荣获**优秀防守单位代表**称号



提升网络安全防护能力

上线远程访问网络零信任系统，建立网络安全应急保障队伍，开展 7*24 小时安全监测；参与深圳市网络攻防演练活动，活动中集团信息系统被攻破为零、漏洞被发现为零。

探索国产化软件适配验证

安全管理系统一表多要素模块、线上平台、税务系统试点完成国产数据库替换，增强信息安全性和自主可控。



网络安全攻防演练培训

共拓合作生态

集团积极构建高效供应链体系，通过建立优质供应商名录、优化采购流程，有效降低成本，提升运营效率，同时注重与合作伙伴的共赢合作，实现资源共享、优势互补，共同开拓市场，创造更大价值。

建立高效供应链

我们持续完善采购管理制度，推出“1+5”制度及配套文件，并全面推广运用“招标采购数字管理平台”，实现采购业务“统一流程、统一平台、统一监管”的目标。此外，制定《供应商管理办法》，建立优质供应商名录，实施动态管理，建立健全科学、公正、长效的供应商管理机制，提高供应商整体服务水平，打造更可持续的供应链。

采购理念

以“精准择优、严控成本”为目标，开展规范化、标准化、专业化采购，打造阳光透明、合规高效的采购体系。

采购规定

落实《深圳市国资委印发〈关于进一步加强市属企业采购综合监管的指导意见〉的通知》、深圳市住建局等有关招标采购方面的最新规定，推行集团“1+5”制度及配套文件，规范采购行为，完善采购制度体系。

按地区划分的供应商数目（集团招标采购数字管理平台数据）



2023 年

供应商总数

11623 家





盐田分公司组织开展《采购管理办法》和《采购实施细则》宣贯培训

小贴士

“1+5”

- “1”指《采购管理办法》
- “5”指《采购实施细则》《集中采购管理实施细则》《二次竞价采购操作指引》《采购评审专家管理实施细则》及《定标工作规则》

深化战略合作

我们坚持合作共赢的原则，开展多维度、多层面的战略合作，通过与政府携手推进政策落实，与企业共享资源、开拓市场，与高校合作创新、培养人才，全面提升综合实力，进一步扩大“朋友圈”。

案例 “牵手”深圳龙岗区，打造世界一流建筑产业生态智谷

2023 年 10 月，深圳市龙岗区举行龙岗区人民政府与深圳市环境水务集团战略合作协议签约仪式暨深圳建筑产业生态智谷“共建互融”交流会，集团将与龙岗区携手共进，推动智能建造、智慧建筑、绿色低碳等多领域的战略合作，扩大建筑产业生态智谷的影响力，提升城区的基础设施建设品质，共同打造市区合作新典范。



展望

2024 年是新中国成立 75 周年，是实施“十四五”规划的关键一年。新的历史坐标上，集团将坚持深入贯彻落实党中央对工作的全面部署，自信自立自强迎接机遇与挑战，继续秉持“一点一滴，做到最好”的企业核心价值观，发挥环境水务专业优势，持续创造综合价值。

精益求精，开创高效治理篇章。坚持党建引领，全面提升基层治理能力和水平，扎实推进党建与生产经营深度融合，切实将党的政治优势转化为集团发展优势、创新优势、竞争优势；统筹推进风控、内控、合规管理体系建设，系统提升风险防控能力，确保企业稳健运行。

一碧万顷，绿色转型激发活力。持续强化科技创新引领，完善科技创新组织体系，加大核心技术攻关，丰富 AOA 深度脱氮新技术、AOA 耦合厌氧氨氧化技术的实际工程应用场景及成果分析，加速供水管道冰浆清洗成套技术在项目中的应用，全面提升核心竞争力；加快落实国家“双碳”政策步伐，加强与各方的合作，共同推动城市绿色发展，努力让良好生态成为最普惠的民生福祉。

肩负责任，领航担当大有作为。立足供排水主责主业，精益水质检测，把好每一滴水质量关，保障城市供排水安全；以热血赴使命，以行动践诺言，集团“一盘棋”迎战极端天气和自然灾害，积极响应迅速出战，用脚步构建起供排水“生命线”；携手各利益相关方开展更加多元的公益志愿服务，积极宣传企业品牌形象，全面建成世界一流企业。

未来，集团将秉持更加坚定的步伐和更加昂扬的斗志，以初心为墨，以行动为笔，奋力书写深圳环境水务集团高质量发展新篇章，为构建人与自然和谐共生的美丽中国贡献力量。



指标索引

目录		GRI Standards	SDGs
关于本报告		2-2、2-3	
高管致辞		203-1、203-2	
专题：智慧水务守护城市水安全		203-1	
可持续发展概览	关于我们	2-1、2-2、2-6、2-7、2-11、201-1	6、11
	可持续发展管理	2-16、2-29、3-1、3-2、3-3	
环境治理 守护绿水青山	提升水环境质量	203-2、303-3、303-4、303-5	6、9、11、12、13
	加强水资源管理	203-1、203-2、303-2、303-3、303-4、416-1	
	助力“双碳”目标	302-1、302-4、302-5、305-5、306-3、306-5	
	践行绿色理念	302-4	
携手共进 促进社会和谐	绽放员工活力	2-7，2-16，2-19，401-1，401-2，404-1，404-2，405-1，406-1	
	细心服务客户	203-1、417-1	3、5、8、11
	匠心创新发展	203-2	
	筑牢安全根基	403-1，403-2，403-3，403-4，403-5，403-6，410-1	
	爱心润泽万家	2-6，203-1，203-2，302-4，303-1，303-2，304-2，304-3	
科学管治 夯筑发展之路	坚持党建引领	203-1	
	依法合规运营	2-27、205-1、205-2	16
	守护信息安全	416-1	
	共拓合作生态	203-2、414-1	
展望		/	

本报告采用可降解环保再生纸制作



深圳市环境水务集团有限公司
SHENZHEN WATER AND ENVIRONMENT GROUP CO., LTD.

邮编：518031
电话：+86-0755-8213 7777
网址：www.sz-water.com.cn
地址：深圳市福田区深南中路 1019 号万德大厦

深圳环境水务集团
微信公众号