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



2021 社会责任报告
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

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集团 2021 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 2021 年 1 月 1 日至 2021 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、子公司和控股投资单位。

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。包含所属分、子公司和控股投资单位。

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。

扫一扫，反馈对报告的意见吧！

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：
http://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：周伟源

地址：深圳市福田区深南中路 1019 号万德大厦

电话：0755-82335193









目录

责任寄语 02

关于我们 04

公司治理 10

壹

深耕主业
谱写服务新篇章

全力提升供水保障 20
强化水污染治理 22
持续优化营商环境 26
努力提升服务水平 27

参

低碳环保
守护绿色新生态

助力实现“双碳”目标 38
稳步推进低碳生产 39
打造海绵城市典范项目 40
延伸绿色低碳足迹 41

伍

崇善厚德
擘画美好新蓝图

真情帮扶赋能振兴 52
倾心公益奉献社会 54

专题

党建引领守初心
水润万家惠民生 12

扬帆起航“十四五”
开拓奋进新征程 16

贰

惟实励新
释放发展新动能

全面推进管理改革 30
持续完善创新体系 31
深化落实数智应用 33
创新助力行业进步 34

肆

协同共进
激发成长新活力

保障员工合法权益 44
构筑人才发展平台 46
打造幸福美好家园 48

社会责任管理 56

展望 60

指标索引 61

责任寄语



深圳环境水务集团
党委书记、董事长
吴昭



深圳环境水务集团
党委副书记、董事、总裁

2021 年是中国共产党成立 100 周年，也是“十四五”规划开局之年。深圳环境水务集团认真贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，以及习近平总书记重要讲话精神，积极落实深圳市委市政府的工作部署，抢抓深圳“双区”驱动、“双区”叠加、“双改”示范的重大历史机遇，在民生保障增优、改革创新增势、数字转型增能、投资建设增力等方面取得了积极成效，以奋进姿态跑好“十四五”规划第一程。

这一年，我们不忘初心，坚持党建引领。党建和业务工作的高融合是深圳环境水务集团的传统。我们持续加强党的建设，把党史教育作为贯穿全年的重大任务，以党的奋斗历程和伟大成就鼓舞斗志、明确方向，集团党史学习教育获省委党史学习教育第二巡回指导组高度肯定；扎实开展“我为群众办实事”活动，抓好“关键小事”，办好民生大事，切实增进民生福祉；在疫情防控等急难险重任务中，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，将环水人的责任担当写在了战“疫”一线；从严从实开展廉洁建设，首次开展异地项目监督检查，承办深圳市属国资国企“廉洁圳能量”视频展播活动，得到市纪委监委、市国资委领导高度认可。

这一年，我们深耕主业，践行为民宗旨。集团立足市属国资国企“服务大局、服务城市、服务民生、服务产业”的战略定位，强化供排水服务能力，保障城市建设与发展。2021 年，集团供水量 21.8 亿吨，同比增长 8.1%；售水量 19.8 亿吨，同比增长 8.7%；污水处理量 13.3 亿吨，同比增加 7.1%，产销差控制成果超越了北京、上海和武汉，在全国大中城市名列前茅；“获得用水用气”指标以满分成绩位列广东省营商环境评价全省第一。截至 2021 年底，累计完成优质饮用水入户工程 2627 项，完成率 67%；累计完成二次供水设施提标改造工程 622 座，完成率 22%；累计完成社区供水管网改造工程 998 项，完成率 94%。2021 年秋冬季节，东江流域遭遇 60 年一遇的大旱，珠江防总、省水利厅、市三防指挥部先后启动水利抗旱Ⅳ级应急响应，集团快速响应，坚决扛起全市抗旱保供水重大民生责任，通过精准调度、压减自用水率、管网管理等措施压减供水量超 20 万吨 / 日，全力保障社会民生正常运转。

这一年，我们开拓创新，释放发展活力。集团持续推进管理创新和技术创新，顺利完成深圳水务集团股权回购，为企业继续深化改革、优化管控、创新机制夯实基础；全面铺开“一区一水司”改革，形成了与各区发展要求更相匹配的运营与管理主体，有力支撑供排水管理进小区工作开展，推动水务现代化治理能力提升；圆满完成国企改革三年行动，切实增强了企业活力。同时，深化技术支撑，建成智慧水务“1+4+N”应用框架，全力打造“深水云脑”，构建城市供排水运营管理和应急指挥的信息大脑，有效提升城市水务智慧化水平。在自身发展的同时，不忘与伙伴一同推动行业进步，积极主编或参编行业标准，主办或承办行业会议、论坛、主题研讨等活动，携手伙伴共同研讨行业当前挑战，实现智慧共享，共同推动行业可持续发展。

这一年，我们低碳发展，绘就生态蓝图。为更好地贯彻绿色发展理念，助力“碳达峰、碳中和”的目标实现，我们深入研究碳减排实施路径，并将之付诸于行动；深入挖掘厂站节能空间，稳步推进节能降耗与低碳生产；承担中央环保督察整改任务 45 项，生态文明考核任务 41 项，水污染治理建设项目 22 项，海绵城市建设任务 6 项，全力打造了洪湖水质净化厂和宝安路泵站两个典型项目，大力提升了城市弹性、韧性。同时，我们也将绿色发展理念与日常生活相融合，引导全体员工形成绿色的工作方式和生活方式，助力美丽宜居的公园城市建设。

这一年，我们强化担当，携手共创幸福。聚焦脱贫攻坚战略，我们在帮扶冯坑村五年的时间里，为冯坑村的帮扶工作找准了路子、摸清了方向，做到了真扶贫、扶真贫、真脱贫，使冯坑村成为紫金县全县标杆示范村，集团的精准扶贫工作圆满收官。同时，聚焦“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”二十字方针，立足冯坑村长远发展，把好的经验做法总结好、应用好，继续助力乡村振兴建设。2021 年，集团投入乡村振兴帮扶资金 141.55 万元。此外，我们推动社区志愿服务活动与和谐社区建设紧密结合，参与捐资捐物、志愿献血、社区防疫等志愿公益活动，倡导节水护水等，使情暖民生，水润万家，切实提升市民幸福感。

路虽远，行则将至；事虽难，做则必成。2022 年是党的二十大召开之年，深圳环境水务集团将牢记使命，振奋精神，笃行不怠，坚定不移贯彻新发展理念，持续提升城市水务服务水平，争做水务行业的“先行示范”排头兵，为我国水务事业发展贡献“深圳实践”“深圳样本”，以更加优异的成绩迎接党的二十大胜利召开。

关于我们

集团概况

深圳市环境水务集团有限公司（简称深圳环境水务集团或集团或我们）是深圳市委市政府为加快整合全市水务资源，提升城市供水保障与水环境治理能力，于 2019 年 5 月在深圳市水务（集团）有限公司基础上成立的市属国有独资水务控股集团，以原水—供水—排水—水环境治理为核心业务，致力于打造国内领先、具有国际竞争力的环境水务综合服务商。

深圳环境水务集团致力于发展成为市属水务环境板块资源集中的整合平台、城市水务环境综合服务产业链上下游的投资平台、城市水务环境综合服务产业做强做优做大的产业经营平台。通过资源整合、业务融合、优化配置，实现市属水务资源的板块聚焦与协同发展。近年来，集团承担了深圳河流域治理以及全市自来水直饮工程等重大民生任务，于 2019 年率先在盐田建成全国首个自来水直饮示范区，2020 年深圳河流域水质以优异成绩通过“国考”，再次刷新历史最好记录。

作为中国水协科技委主任单位，深圳环境水务集团已建成建设部安全饮用水工程研究中心、国家安全饮用水保障技术创新基地、国内首个污泥处理与处置重点实验室等 10 个科研平台，拥有 3 家国家级高新技术企业，牵头承担了国家“十二五”“十三五”水污染治理重大科技专项等课题，主持或参与各级政府、行业科技攻关项目近 200 项，拥有各类专利成果 176 项，主编或参编国家、行业及省市技术标准 84 项。作为国内首家将 HACCP 管理体系应用于城市饮用水生产过程的企业，凭借长期精益求精的质量实践，被国家工信部评为“全国质量标杆”，获颁“深圳市市长质量奖（大奖）”，已跻身中国服务业 500 强、广东省企业 500 强，连续三年获得深圳市总部经济企业贡献奖，为城市经济建设发展作出重要贡献。



关键绩效

2021 年

总资产
380.98 亿元

营业收入
126.84 亿元

纳税总额
6.6 亿元

员工总数
10562 人

发放困难、重病员工慰问金超
65 万元

乡村振兴帮扶投入
141.55 万元

在全国拥有水厂
89 座

水质净化厂（站）
64 座

供排水能力
1480.6 万立方米 / 日

承担着深圳市供水业务的
99.9%

污水处理业务的
52.6%

为全国 7 省超
3000 万人
提供优质高效的供排水服务

供水量
21.8 亿吨

售水量
19.8 亿吨

污水处理量
13.3 亿吨

企业文化



使命

为绿色环境、健康生
活而持续努力

愿景

成为最受信赖的环境水务
全产业链综合服务集团

企业精神

一点一滴，做到最好

管理团队



吴晖
党委书记、董事长



龚利民
党委副书记、董事、总裁



王月兴
纪委书记兼监事会
主席、监察专员



何春华
党委副书记、董事



胡建平
董事



廖雪霖
董事、财务总监



胡本雄
董事



姚文彧
副总裁



杨红宇
副总裁



张剑
副总裁



冀滨弘
副总裁



张金松
总工程师



邓宝辉
安全总监

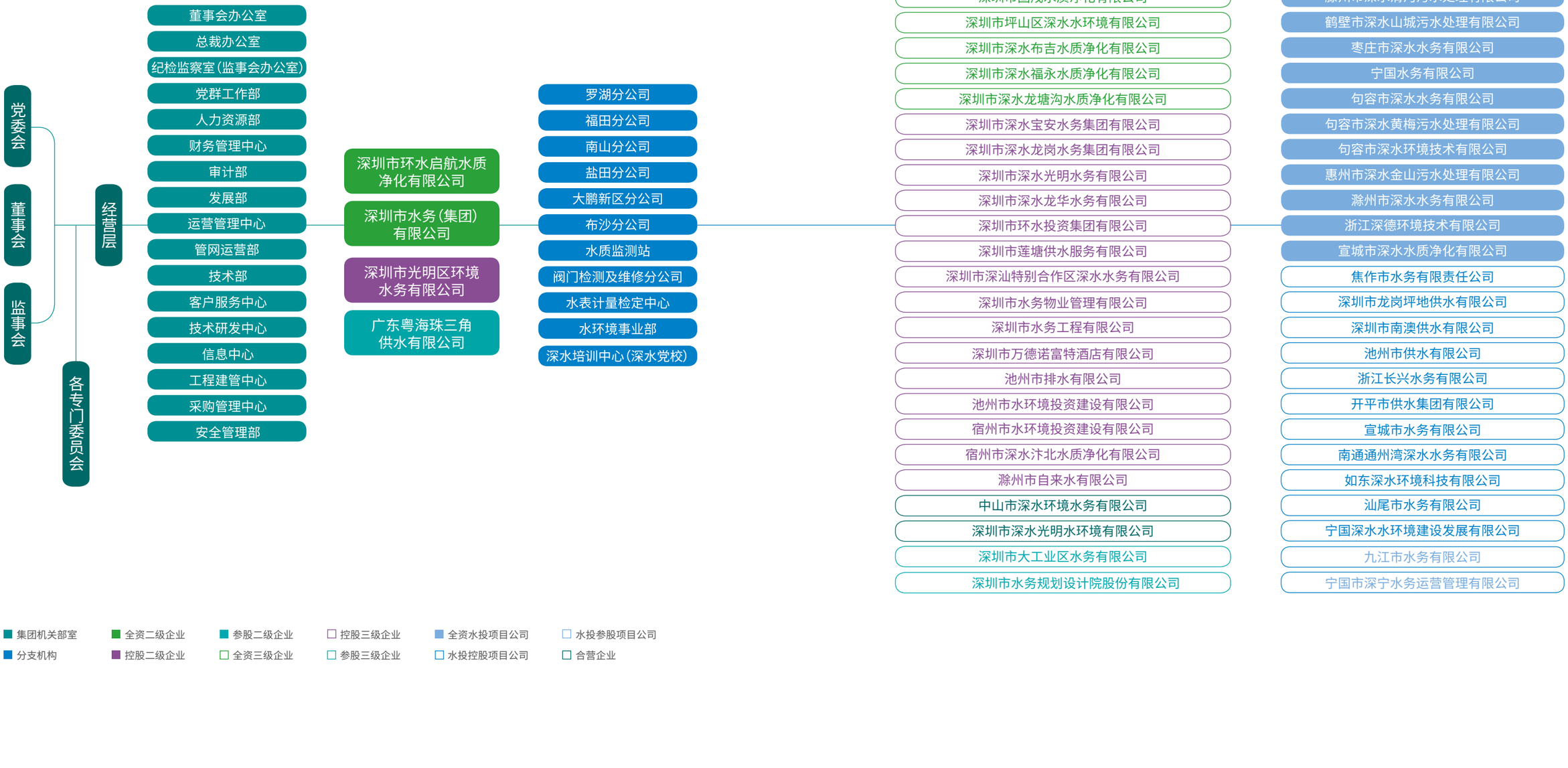


杜红
运营总监



吴成智
运营总监

组织架构


党委会
董事会
监事会
经营层
各专门委员会
董事会办公室
总裁办公室
纪检监察室（监事会办公室）
党群工作部
人力资源部
财务管理中心
审计部
发展部
运营管理中心
管网运营部
技术部
客户服务中心
技术研发中心
信息中心
工程建管中心
采购管理中心
安全管理部
深圳市环水启航水质净化有限公司
深圳市水务（集团）有限公司
深圳市光明区环境水务有限公司
广东粤海珠三角供水有限公司
罗湖分公司
福田分公司
南山分公司
盐田分公司
大鹏新区分公司
布沙分公司
水质监测站
阀门检测及维修分公司
水表计量检定中心
水环境事业部
深水培训中心（深水党校）
深圳市水务科技有限公司
深圳市利源水务设计咨询有限公司
深圳市深水生态环境技术有限公司
深圳市清源净水器材有限公司
长兴深水水质净化有限公司
深圳市深水水头污水处理有限公司
深圳市深水龙岗污水处理有限公司
深圳市坂雪岗水质净化有限公司
深圳市固戍水质净化有限公司
深圳市坪山区深水水环境有限公司
深圳市深水布吉水质净化有限公司
深圳市深水福永水质净化有限公司
深圳市深水龙塘沟水质净化有限公司
深圳市深水宝安水务集团有限公司
深圳市深水龙岗水务集团有限公司
深圳市深水光明水务有限公司
深圳市深水龙岗水务集团有限公司
深圳市深水光明水务有限公司
深圳市深水龙华水务有限公司
深圳市环水投资集团有限公司
深圳市莲塘供水服务有限公司
深圳市深汕特别合作区深水水务有限公司
深圳市水务物业管理有限公司
深圳市水务工程有限公司
深圳市万德诺富特酒店有限公司
池州市排水有限公司
池州市水环境投资建设有限公司
宿州市水环境投资建设有限公司
宿州市深水汴北水质净化有限公司
滁州市自来水有限公司
中山市深水环境水务有限公司
深圳市深水光明水环境有限公司
深圳市大工业区水务有限公司
深圳市水务规划设计院股份有限公司
长兴兴长污水处理有限公司
长兴深长污水处理有限公司
开平市珠江水务有限公司
常州市深水城北污水处理有限公司
常州市深水环境技术有限公司
常州市深水江边污水处理有限公司
浙江安吉水务有限公司
滕州市深水深滕污水处理有限公司
滕州市深水清河污水处理有限公司
鹤壁市深水山城污水处理有限公司
枣庄市深水水务有限公司
宁国水务有限公司
句容市深水水务有限公司
句容市深水黄梅污水处理有限公司
句容市深水环境技术有限公司
惠州市深水金山污水处理有限公司
滁州市深水水务有限公司
浙江深德环境技术有限公司
宣城市深水水质净化有限公司
焦作市水务有限责任公司
深圳市龙岗坪地供水有限公司
深圳市南澳供水有限公司
池州市供水有限公司
浙江长兴水务有限公司
开平市供水集团有限公司
宣城市水务有限公司
南通通州湾深水水务有限公司
如东深水环境科技有限公司
汕尾市水务有限公司
宁国深水水环境建设发展有限公司
九江市水务有限公司
宁国市深宁水务运营管理有限公司
集团机关部室
分支机构
全资二级企业
控股二级企业
参股二级企业
全资三级企业
控股三级企业
参股三级企业
全资水投项目公司
水投控股项目公司
水投参股项目公司
合营企业

公司治理

深圳环境水务集团严格按照国家法律法规和公司章程的规定，进一步完善公司现代企业制度建设和公司治理结构，依法合规经营，保障企业高效平稳顺畅运转。

治理结构

集团设立党委、董事会、监事会和经营管理机构，形成决策、监督、经营相互协调制衡及党建工作与生产经营深度融合的工作机制。深入推进以公司章程为核心的企业制度体系建设，不断规范公司治理体系。同时，成立董事会提名委员会、战略与投资委员会、薪酬与考核委员会、审计与风险委员会和技术委员会五个专门委员会，分别制定相应的议事规则。2021 年，召开董事会会议 6 次，董事会审议通过议案 19 项。

坚持把党的领导融入集团治理各环节

- 全面推动“党建入章程”工作，在章程中明确党委的职责权限、决策程序和保障机制。
- 制定集团《党委研究讨论企业重大经营管理事项清单》和《党委研究决定事项清单》，明确和落实党组织在公司法人治理结构中的法定地位。

不断强化董事会建设

- 成立董事会提名委员会、战略与投资委员会、薪酬与考核委员会、审计与风险委员会和技术委员会五个专门委员会，分别制定议事规则。
- 应建尽建、配齐配强 51 家企业董事会，并实现外部董事占多数。
- 推动下属 8 家重要子企业落实董事会职权，强化董事会定战略、作决策、防风险功能。

积极强化监督机制

- 制定《联合监督委员会联席会议制度（试行）》，每季度定期组织纪检监察、监事会等部门，召开大监督联席会议。
- 修订《违规经营投资责任追究实施办法》，依规依据开展违规经营投资责任追究工作。
- 制订《监事会议事规则》，明确监事会议事方式和表决程序，促进集团监事会规范履职。

持续增强经理层经营活力

- 发布实施经理层成员任期制和契约化管理工作方案，完成《岗位聘任协议》等的签订工作。
- 制定实施《2020 年度高管人员经营业绩考核与薪酬管理方案》，严格考核等级差异化分布，并根据考核结果核定高管的 2020 年度薪酬，实现“业绩升、薪酬升，业绩降、薪酬降”。

集团完善治理结构举措

合规经营

集团严格遵守国家相关法律法规，规范公司治理，构筑合规经营防线，树立全员合规意识，全面提升风险识别与管控水平，强化企业监督职能，确保企业健康稳健发展。



集团纪委组织开展学法讲座暨企业合规体系建设专题培训

提升风险管控能力

我们持续完善风险筛查及评估机制，充分研判并科学识别企业重大风险，严格执行风险管控策略制定及定期跟踪系列工作，实现风险管理与企业日常管理的相融共促，提升企业核心风险的全链条、全过程管控水平，有效防范并化解重大风险。

强化审计监督职能

我们遵循“立规矩，聚核心，强手段，重整改，硬落实”的原则，在深化常规审计工作的同时，重点聚焦企业核心业务流程及关键风险点，通过监督手段实现“以审促改”。不断树立科学审计理念，坚持把强化审计结果运用作为审计工作提质、扩面、增效的重要突破口，为集团改善经营效益、提升管理水平、实现可持续发展起到更加积极的作用。

专题 01

党建引领守初心 水润万家惠民生

2021 年是中国共产党建党 100 周年。百年党史映初心，世纪回眸勇前行。深圳环境水务集团坚持党建引领发展，在不断夯实党建基础、筑牢红色堡垒的同时，始终牢记服务城市的初心，勇担民生保障使命，积极开展“我为群众办实事”实践活动，让党建走到群众身边，践行为民服务、逐梦前行的初心与使命。

夯实对党忠诚的基石

我们高站位谋划思想认识提升，强化基层党组织建设，坚持全面从严治党，持续强化党建引领作用，为集团做强做优做大提供坚强的政治保障和组织保障。

筑牢思想政治教育根基

我们持续加强政治理论学习，认真落实“第一议题”制度和党委理论学习中心组学习制度，深入学习贯彻党的十九大等系列重要会议精神、《习近平谈论治国理政》（第 1-3 卷）等。统筹推进主题学习教育常态化、制度化。认真组织党史学习教育，多措并举用习近平新时代中国特色社会主义思想武装全体党员干部和员工头脑。此外，我们还组织庆祝建党 100 周年各项活动，切实把党史学习教育成果转化为奋进新征程、建功新时代的强大动力。

2021 年

召开党委会 **43** 次

组织党委“第一议题”学习 **47** 次

党委理论学习中心组（扩大）学习会 **13** 次



集团举办中国共产党成立 100 周年线上文艺汇演活动



集团党委组织观看“庆祝中国共产党成立 100 周年大会”

夯实坚强战斗堡垒

我们全面加强基层党组织建设，积极构建“大党建”格局，坚决落实新一轮加强党的基层组织建设三年行动计划，着力打造“七个一”党建品牌，创新探索“1+1+13”党建阵地共建模式。选优配强党组织带头人，做好基层党组织换届工作。以“党建 +”为主题开展“一支部一品牌”创建工作，把党建嵌入中心工作，助力深圳“六稳六保”，全力当好服务产业的“压舱石”。

2021 年

集团党委下属党组织 **89** 个

党员 **1408** 名

案例 党建 +“五心”服务，利企便民加速度

集团以“服务质量优、办事效率高、审批环节少”为目标，创新开展“党建 +‘五心’服务”模式，以“服务零距离”为主题，着力构建“用心、放心、舒心、省心、贴心”的“五心”服务体系，从源头到龙头，从管理到服务，加强支部标准化、规范化、特色化建设，持续优化环境水务营商环境，利企便民成效显著。

强化阵地建设，践行“零距离服务”

- 首次尝试打造“凝聚党心、服务群众，把党的温暖送到千家万户”文化墙，积极营造良好的服务氛围。
- 成立党员服务岗，下派党员入驻营业厅、呼叫中心等服务窗口，与客户零距离接触、面对面沟通，为客户提供优质、高效、贴心的服务。

发挥组织优势，建立党建联动机制

- 建立全市统一呼叫中心，联合全市各区水务客户服务部门，构建“1+N”党建连心网模式，以一个中心强化组织凝聚力为基，实行对客服服务的区域覆盖和有效管理。



加强党建引领，推进营商环境改革

- 率先成立营商环境改革工作党员干部领导小组，重点关注企业客户在“获得用水”方面集中反映的痛点、难点。

践行初心使命，积极落实抗疫惠企政策

- 成立党员突击队，积极谋划疫情防控期间水费、污水处理费优惠举措，配合政府出台工商企业 10% 水价优惠、欠费不停水等抗疫惠企政策。

集团“党建 +‘五心’服务”模式

营造海晏河清的政治生态

我们压实党风廉政建设主体责任，不断推动党风廉政建设和反腐败工作向纵深发展，筑牢思想防线，提升党员干部廉洁自律意识，持续构建风清气正政治新生态。

推动“两个责任”贯通协同

- 督促党委压实主体责任。
- 全面履行纪委监督责任。
- 压实管党治党“一岗双责”。
- 开展自查自纠。

聚焦监督主责主业

- 开展谈话提醒。
- 严格监督执纪问责。
- 高质量开展案件查办工作。

深化运用大监督机制

- 发挥联合监督委员会统筹协调作用，定期召开联合监督会议。
- 加强监管制度建设。
- 指导二级企业监管制度建设。

唱响廉洁文化好声音

- 承办“廉洁圳能量”视频展播活动。
- 创新开展廉洁宣传海报活动。
- 扎实开展纪律教育学习月活动。
- 首次开展“身边人身边事”警示教育活动。

精准培训促进提升

- 开展“濯莲工程”等专项、专题培训。
- 选派员工参与案件查办工作，“以案代训”。
- 构建廉洁教育线上学习平台。



“廉洁圳能量”活动

2021 年

研究部署党风廉政建设及反腐败工作 **2** 次

组织集体学习党风廉政建设及反腐败相关内容 **2** 次

荣获“廉洁圳能量”视频展播活动特殊贡献奖

案例　开展“濯莲工程”，锻造忠诚坚定、担当尽责、清正廉洁的监督铁军

为构建集团特色“6+1”大监督格局，锻造忠诚坚定、担当尽责、清正廉洁的监督铁军，2021 年 4 月 12 日至 16 日，集团 50 人参加“濯莲工程”第四期——集团“6+1”大监督体系综合业务培训。此次培训课程内容从创新纪检监察工作、发挥监事会治理作用、开展有效审计监督、提升内部控制与风险管理水平、强化法律风险防范意识等方面，丰富参训学员专业知识，提升履职能力。

用行动践行初心使命

我们坚持以“学思践悟”促“知行合一”，将“我为群众办实事”作为党建引领为人民服务的头等大事，全力办好服务城市发展、破解生态治理难题、解决群众“急难愁盼”等实事，切实践行为人民服务的初心。

全力保障城市水安全

- 系统推进“全城直饮”。
- 推进老旧管网改造。
- 优化小区排水管理。
- 优化营商环境。
- 高效推进抄表到户。
- “智慧用水监控”守护独居老人。

全面破解治水难题

- 首创“厂网河”全要素治水模式，打造水污染治理“深圳经验”。
- 创新高密度城区湖泊综合治理模式，打造“污水零直排示范区”。
- 打造福田水质净化厂等高颜值厂站。

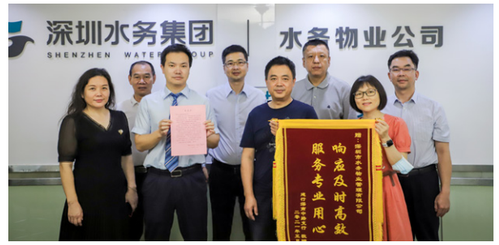
解决群众“急难愁盼”

- 党员领导干部率先示范，前往基层单位开展调研等工作。
- 有序推进乡村振兴等民生实事。
- 开展党支部结对共建及“我为群众办实事”主题党日活动。
- 组建“党员先锋突击队”，立行立改群众关心的热点难点问题 83 项。

“我为群众办实事”举措



龙华水务公司加强供水管网安全保障，助力中考、高考



水务物业公司在“我为群众办实事”中响应及时高效，服务专业用心，获赠锦旗和感谢信

案例　供水服务见真情，饮水思源颂党恩

为解决残友集团总部水压不足，严重影响员工正常生产和生活的问题，集团客户服务中心党支部运用多重经验和专长，准确判断和指导由二次供水泵房加压后中区管道开口供水的改造方案。并以客户服务的视角，全程跟踪，为残友集团协调用水分户、水表扩径等事宜，完善停水等相关手续。同时为残友集团免费改造管道、安装水表，彻底解决供水压力和流量不足的问题。2021 年 10 月 15 日，通过回访，残友集团董事长刘勇给集团赠送“供水服务见真情，饮水思源颂党恩”“情似水柔 行如水速 爱犹水润”锦旗和感谢信。

> 深圳环境水务集团送来的不仅是清澈的水，更是给我们送来了温暖和关爱。
>
> ——残友集团员工

专题 02

扬帆起航“十四五” 开拓奋进新征程

“十四五”时期是我国乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的第一个五年。深圳环境水务集团立足市属国资国企“服务大局、服务城市、服务民生、服务产业”的战略定位，持续以优质、高效的供排水服务能力保障城市建设与发展，在环境水务领域中充分履行公益性职能，切实担负企业的政治责任、社会责任和经济责任，以实际行动更好地助力民生幸福标杆城市建设。

回望“十三五”

“十三五”期间，集团（深圳水务集团）在提升供排水保障能力，推动“大水务”战略，拓展环境类业务，服务民生等方面取得了良好成效，努力开创了环境水务行业新格局。

“十三五”奋斗成效

- 总资产达到 **283** 亿元，比 2015 年期末增长 **72.5**%
- 净资产达到 **111** 亿元，比 2015 年期末增长 **22.0**%
- 实现销售收入 **93** 亿元；利润总额 **9** 亿元，净利润 **7** 亿元
- 规划期供水 **100.3** 亿立方米，日均供水 **548.9** 万立方米
- 处理污水 **56.9** 亿立方米，日均处理污水 **311.6** 万立方米
- 水质净化厂出水水质综合合格率 **99.98**%

服务城市发展

- 积极推进水厂优化整合、工艺升级；完成供水管网设备更新；累计创建优质饮用水达标小区 919 个，惠及市民 268 万人，率先在盐田区建成全国首个自来水直饮示范区。
- 共承担深圳治水提质项目的建设任务 58 项，完成投资 32.08 亿元。建立“厂站网”一体化管理全要素治水工作模式，并全面提升排水管网建设，推进水质净化厂提标改造，决胜水污染治理攻坚战。

构建大支撑体系

- 构建“智慧深水”体系架构，实现业务领域信息化全覆盖；初步建成物联感知体系；建立适用集团型企业架构的信息化组织形式和管控模式，助力集团数字化转型。
- 大力推动科技创新，承担政府课题 24 项，经费总额 6681.43 万元，共申请专利 46 项，参编主编各类技术标准 22 项，获得国家、省市级科技创新奖励 16 项。

拓宽业务布局

- 从单纯城市供水和污水处理项目拓宽至水环境综合治理等领域；从股权合作、TOT 或 BOT 项目转向 PPP、EPC 等项目类型，实现深圳市水环境业务总投资 79.3 亿元，异地投资资产达 53.4 亿元。

落实企业大事要事

- 紧抓区域性国资国企改革重大机遇，成立深圳环境水务集团，从顶层设计为拓展环境水务业务开辟新路径。
- 积极配合推动深圳市水价改革工作，通过改革，完善水价形成机制，促进集团进一步提升公共服务质量。

推进国资国企改革

- 积极落实深圳市国资国企综合改革部署，主动作为，在管控模式、考核机制、激励约束等方面大胆创新，释放企业发展活力。

“十三五”期间集团主要工作成效

奋进“十四五”

“十四五”期间，面对粤港澳大湾区和中国特色社会主义先行示范区“双区”利好，集团抢抓机遇、主动对接，积极参与水务设施建设、水环境治理、环保产业发展等，打造国际一流的环境与水务全产业链综合服务集团，朝着先行示范区高质量发展、民生幸福标杆城市的目标发展，为努力实现“十四五”描绘的宏伟蓝图续写华章。

“十四五”奋进目标

预计到 2025 年末

- 总资产达到 **731** 亿元，净资产 **319** 亿元，实现销售收入 **221** 亿元，利润总额 **13.6** 亿元

自来水直饮先行示范

全力推进深圳市供水业务一体化管理和自来水直饮工程，到 2025 年实现全市自来水直饮，供水水质和安全保障水平全面提升。

城市环境治理先行示范

以“供排水一体化、厂站网一体化、涉水事务一体化”的体系和思路，开展流域水环境治理，到 2025 年基本实现全市污水全收集、全处理与全达标，水生态环境质量全面改善，生态系统实现良性循环。

营商环境先行示范

全面优化环境水务用水营商环境，助力深圳市实现 2025 年建成法治化、国际化、便利化的营商环境、接近全球前列城市水平的目标。

智慧水务先行示范

借助数字化、网络化、智能化发展，提升智慧运营平台业务的开发拓展和运营项目的智慧化升级，推动环保智慧厂站建设，推进生产方式绿色转型，实现生产资源优化整合和高效配置，打造绿色低碳环保产业链。

国资国企综合改革先行示范

深入推进同质资源深度整合，构建本地供排水、环境治理、异地投资与产业链资源四个专业化子板块发展格局；实施企业管控体系和运管机制的改革，提高企业的效率和效能，进一步激发企业活力。

“十四五”期间，集团力争在国内环境水务行业做到五个先行示范

深耕主业
谱写服务新篇章

我们的行动

- 全力提升供水保障，让更加安全、健康、优质的水进入千家万户。
- 努力确保排水管网提质增效，切实改善人民宜居、宜业环境。
- 持续强化水污染治理，切实改善水环境质量，助力深圳市打赢水污染防治攻坚战。
- 持续优化营商环境，助力客户用水更加便利。
- 努力提升服务水平，赢得用户对“深水”品牌的认可和信赖。

我们的成效

- 供排水能力 1480.6 万立方米 / 日
- 处理污水 13.3 亿立方米
- “获得用水用气”指标以满分成绩位列广东省营商环境评价全省第一
- 客户业务线上办理率超 95%
- 回访满意率 99.72%
- 供排水服务承诺指标全部达标

贡献 SDGs





全力提升供水保障

城市供水品质直接影响人们的生活质量和身体健康。集团通过加速推进供水管理进小区，稳步推进城市自来水直饮工作，大力建设供水工程，全面保障供水能力和质量。2021 年，集团供水量 21.8 亿吨，自来水水质综合合格率 100%，全年未发生水质集中投诉事件。

加速供水管理进小区

我们深入贯彻“以人民为中心”的发展思想，努力打赢“供水管理进小区”攻坚战，切实解决百姓关切的饮用水安全问题。大力实施“社区供水管网改造工程”“二次供水设施提标改造工程”“优质饮用水入户工程”，持续完善供水中间环节，彻底解决城市供水“最后一公里”问题。全力推进抄表到户全覆盖，为推进“供水管理进小区”精细管理模式，提升供水水质和服务质量夯实基础。

高位推动

- 成立领导小组和工作小组，高位高速推动。

标准先行

- 编制《供水管理进小区工作方案》《供水管理进小区工作指南》《供水管理进小区管理规定》等系列文件，指导、规范供水管理进小区工作。

严把质量

- 实行“台账化、节点化、清单化、督导化”的专项管理。
- 开展多维度、多层次技术培训。
- 强化供水方式、水表组布设施工图纸的审查。
- 优化水箱安装方式。
- 加强管道安装、连接、冲洗消毒、水质检测等各施工环节的质量控制。

加大投入

- 增加抄表、巡查及维修等一线人员。
- 提高水质检测频次及供水设施风险隐患的排查。
- 加大简易工程改造。
- 加强各项工作的指导、监督与考核。

流程重构

- 实现供水和排水业务融合、小区和市政业务融合、管网和客服的融合，实现全科网格化管理。
- 重构巡检、检漏、维护、水质管理及工程管理等工作流程，以数字化转型为契机，把“精心、精致、精品”的要求，融入到工作中去。

加强宣传

- 开展主题活动，发布抄表到户温馨提示。
- 微信公众号推出“居民抄表到户”功能操作指引。

集团供水管理进小区举措

2021 年

配合市政府完成优质饮用水入户改造小区

600 个

供水“三项工程”完成率

50%



龚利民总裁带队前往龙岗区园景花园调研供水管理进小区工作

截至 2021 年底

累计完成优质饮用水入户工程 **2627** 项，完成率 **67**%

累计完成二次供水设施提标改造工程 **622** 座，完成率 **22**%

累计完成社区供水管网改造工程 **998** 项，完成率 **94**%

抄表到户 **148** 万户

深化城市自来水可直饮模式

在满足供水需求的基础上，我们把提升自来水品质作为重要的民生实事，稳步推进城市自来水直饮工作，让更加安全、健康、优质的水进入千家万户。

推进自来水直饮

制定《自来水直饮专项工作行动方案》。

分析重构自来水直饮体系，形成具有深圳特色的自来水直饮新模式。

开展典型小区供水风险及全市水质评估诊断，深化城市自来水可直饮实施模式。

对标世界一流，调研国内外典型城市供水水质保障经验，查找集团运营管理的薄弱环节。

构建与城市自来水可直饮相匹配的水质检测体系，全流程系统开展水质监测与风险排查。



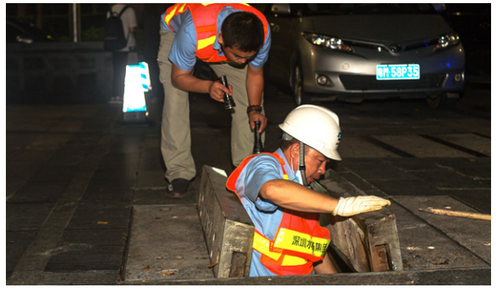
安吉直饮水

推进供水工程建设

我们大力建设东湖、五指耙等水厂，不断完善市政供水管网，优化供水厂站布局，进一步提高供水能力和饮用水安全保障。2021 年，改造老旧市政供水管网 70 公里，建设市政供水管网 70 公里。



东湖水厂效果图



福田分公司完成福华路供水管抢修工作

案例 **挑灯夜战忙抢修、争分夺秒保供水**

2021 年 9 月 13 日，因某单位施工队操作不慎，坪山区坪山大道龙田街道老坑工业区天桥北侧 DN1200 球墨铸铁供水主管爆管漏水，约 1.3 万用户生产生活用水受到影响。接到爆管漏水信息后，龙岗水务集团坑梓水司立即启动供水管道抢修应急预案，在现场附近设置安全围档和警戒标志，并通过调节阀门等措施，在保障供水的前提下尽量减少水量损失。由于抢修现场位于坪山大道，交通繁忙且各类线缆、管道纵横交错，抢修难度较大。相关技术人员在现场经仔细勘察并反复讨论，最终确定了抢修方案。与此同时，水司客服部门积极开展用户沟通安抚，主动为受影响严重的用户送水，切实将不利影响降至最低。经过十几个小时的抢修，坪山区坑梓供水辖区恢复正常供水。环水人在平凡的岗位上，以最快的速度完成抢修恢复供水，践行着守护城市供水生命线的庄严承诺。

强化水污染治理

集团进一步完善全要素管控模式，加快推进排水管理进小区，强化污水工程建设，不断提升污水系统处理效能，持续巩固水污染治理成效。2021 年，集团承担深圳市水污染治理建设项目 22 项，处理污水 13.3 亿立方米。

完善水污染治理工作体系

我们完善全要素管控模式，构建“双转变、双提升”的水污染治理工作体系，进厂 BOD 浓度 146.6mg/L，城市生活污水集中收集率 90%，河湾水环境治理成效得到不断巩固。

完善深圳本地排水系统目标管理指标体系，并纳入绩效考核。

制定《集团 2021 年水污染治理工作方案》，提出“五升一降一保障”的工作目标。

优化深圳河湾全流域排水调度。

编制《深圳本地水环境水质监测工作方案（暂行）》，全面监测水质。

修订相关管理制度和应急预案，加强减停产、外部取样、危险废弃物等环节管理。

开展集团 9 座水质净化厂“一厂一策”健康评估，提高设施系统安全韧性。

集团水污染治理工作体系

截至 2021 年底

深圳河口国考断面水质全年均值稳定达 **Ⅳ** 类，接近 **Ⅲ** 类

深圳河全流域各干支流 V 类水达标率 **80**% 以上

推进污水管网提质增效

我们着力推动排水口溯源整治、截污设施优化整改以及主要沿河截污干管清疏和检测工作，持续提升污水系统处理效能。

排水口溯源整治

完成混错接点整改 6849 处，沿河截污箱涵混流减量 12.6 万立方米 / 天，实现集团管辖范围内 2307 个排口晴天污水零直排，零直排占比 70%。

截污设施，优化整改

取消“总口截污”33 处，废除“点截污”508 处及“高位溢流点”70 处。

沿河截污干管清疏和检测

全面推动深圳河湾流域 6 条主要沿河截污干管清疏和检测工作，减少雨天溢流污染负荷。

集团提升污水系统处理效能

2021 年

修复污水管网 **23.74** 公里

新建污水管网 **2.40** 公里

更新市政排水管网 **25.92** 公里



盐田分公司开展清疏工作



南山分公司员工在后海泵站开展下井维修工作

深化排水管理进小区

我们以排水管理进小区为抓手，全面接管辖区内 8830 个小区的排水管渠，深入开展排水管理各项工作，实现从水厂—供水管网—用户—排水管网—水质净化厂—河道的全流程管控，使小区排水管渠有人管、管得好，进一步改善小区宜居、宜业环境。

深化排水管理进小区举措

提升小区日常运营管理水平

- 实现小区排水管网 17155 公里全覆盖巡查，累计发现管道淤积、井盖错盖等问题 153294 处。

提升小区排水管网安全运行水平

- 修复小区结构性缺陷。
- 更换破损井盖、雨水篦。
- 清梳并开挖整改小区管道。

助力污水零直排创建工作

- 整治小区内部雨污混流问题，实现 1369 个小区污水零直排整改。

深化小区管网管理体制改革

- 全面推行供排水全科网格化管理，建立“社区网格、街道网格、流域网格”三级网格责任体系。

加强排水户监督管理

- 按照“一户一档”原则建立排水户动态管理台账，规范排水户排水行为。

强化信息支撑管理

- 形成从源头到末端排水 GIS 系统的“一张网”。
- 建立政府部门、集团、物业公司、小区居民等多方联动的管理协调机制。

案例 **荔枝湖流域污水零直排项目获 2020 年度治污保洁工程优秀项目**

针对荔枝湖自 1989 年以来历经 4 次整治仍未从根源上解决湖体水质恶化的问题，集团充分发挥专业优势，突破传统内湖治理思路，创新高密度城区湖泊综合治理模式，以厂、站、网、湖、口、源全要素的调度管理模式，将荔枝湖 2.5 平方公里流域内的市政管网、源头小区、面源污染等纳入治理系统，开展全流域综合治理，将荔枝湖流域打造成为深圳首个污水零直排示范片区。2021 年，荔枝湖水质稳定，达到地表Ⅲ类水，透明度 1 米以上。荔枝湖流域污水零直排项目荣获 2020 年度治污保洁工程优秀项目。

2021 年

管辖小区排水管网
17155 公里（约为市政的 2.7 倍）

排水检查井
835819 座

雨水口
432217 座

在小区排水管网中投入运营人员
1052 人

平均百公里配备
6.1 人

在小区排水管网中投入运营设备
1308 台

加强水质净化厂运行管理

我们大力建设洪湖、固戍水质净化厂二期等污水处理工程，并加强水质净化厂的运行管理，确保出水污染物稳定达标排放。2021 年，我们在全市范围内建设 11 座水质净化厂及 1 个调蓄池，全力保障区域污水处理能力，增强污水系统韧性，为改善河湾水环境打下扎实基础。

案例 **洪湖水质净化厂采用 AAO+MBR 膜工艺，有效净化生活污水**

洪湖水质净化厂项目以“荷美生活，与水相涟”为主题，通过“一厂、一园、一馆、一廊”的匠心设计，还荷塘于公园，予生态以民众，成功打造绿化开放的公共城市空间，实现高度集约、绿色低碳。该项目主要采用 AAO+MBR 膜技术，每年可净化生活污水约 1800 万立方米。项目的建成，对缓解罗湖区笋岗片区等地的污水处理排放压力起到重大作用，并对保护和改善深圳河湾水系水质，助力深圳成为现代化、国际化先进滨海城区有着重要意义。洪湖水质净化厂工程荣获 2021 年度治污保洁工程优秀项目。



洪湖水质净化厂

持续优化营商环境

集团持续加大用水营商环境改革工作力度，将便民利民作为出发点和落脚点，以高效为群众办成一件事为目标，从减环节、压时限、精材料、降成本、健全一站式办理开始，在全面推行“四免四化”服务基础上，推行用水接入零申请、零跑腿、零材料、零投资的“四零”服务，健全互联网 + 服务机制，持续加大用水改革工作力度。



优化流程

- 用水报装由被动受理改为主动服务。
- 办理建设工程规划许可时，提前介入、主动上门、信息共享，实现用水接入免申请、免跑腿、免材料。

免费接水

- 出台系列措施持续降低客户用水接入成本。
- 用水报装红线外管线连接工程由供水企业投资建设，全面实现用水接入零投资。

缩短耗时

- 精简业务流程，压缩办理时间，提升用水报装办理效率。

便捷服务

- 全面推广线上服务。
- 供水服务窗口进驻各级行政服务大厅，方便业务一站式办理。
- 完善政务信息共享，推广用水业务与其他公共服务事项联动办理。
- 推出人脸识别、无感报装、不动产登记与用水过户联动办理。
- 推出扫码亮证功能。

2021 年

客户业务线上办理率超

95%

截至 2021 年底

深圳市用水报装享受“零成本”服务

3579 单

为商事主体节省费用约

3854.5 万元

“获得用水用气”指标以满分成绩位列广东省营商环境评价

全省第一

线上服务平台荣获

国家级数字化转型创新奖

努力提升服务水平

集团采用“一个中心，四个职场”的管理模式，实行业务统一管理和来电混接。为保证疫情期间来电接通率，集团利用信息化手段助力，联系信息中心开通远程坐席服务，全力保证客户来电接入。同时，试点独居老人“智慧用水监测”服务，推动服务质量提档升级。2021 年，我们顺利完成 ISO 10002:2018 投诉管理体系认证，推动服务水平再上台阶。

2021 年

深圳全市客服热线来电

65.84 万次

来电接通率

90.99%

回访满意率

99.72%

截至 2021 年底

安装智能水表

746525 只

智能水表占比

29.23%

案例 试点独居老人“智慧用水监测”服务，以科技手段守护长者的安全

为推进解决人口老龄化趋势下的独居长者问题，集团与罗湖区政府联合，在全市率先推出“智慧用水监测”项目，为 25 户独居长者安装智能水表，利用智能水表远程监测独居老人用水动态，通过政企平台数据连接，发现用水异常及时预警。自监测系统启用以来，已推送超 300 条预警服务信息，经过街道办网格员上门了解，独居长者情况稳定。该项工作为区相关单位提供了准确的数据支持，高效破解独居老人居家养老难题，以科技手段守护长者的安全，为更好地服务独居长者晚年生活打下坚实基础。



独居老人智慧用水监测

惟实励新
释放发展新动能

我们的行动

- 坚持创新引领，深化企业改革，推动水务治理能力现代化。
- 不断完善创新管理体系，夯实创新发展基础。
- 加强创新转化应用，深入推动全业务数智化转型。
- 积极参与行业协同创新发展探索，促进行业高质量发展。

我们的成效

- 累计形成专利 176 项，先后荣获国家、省、市科技进步奖 57 项
- 累计主编或参编国家、行业及省市技术标准 84 项
- 《深圳市盐田区供水系统全面升级技术集成与综合示范》项目荣获中国城镇供水排水协会 2021 年度科学技术奖一等奖

贡献 SDGs

9 产业、创新和基础设施

12 负责任消费和生产

全面推进管理改革

集团以国企三年改革行动为契机，对标世界一流管理标准，深化企业管理改革、优化经营管控，推动完善管理体系、提升管理水平，为推进“十四五”高质量发展奠定基础。

深化企业改革

我们认真落实《国企改革三年行动实施方案（2020—2022 年）》，深入推进组织机构改革，积极响应深圳市国资委全面提速要求，提前半年完成 85 个指标，55 项改革任务，51 家企业建立董事会，实现外部董事占多数，按要求完成企业“处亏减亏”治理。

此外，我们全面推进“一区一水司”改革，按照“供排水一体化、厂站网一体化、区域一体化”的管理思路，形成与各区发展要求更相匹配的运营与管理主体，有力支撑供排水进小区工作开展，推动水务现代化治理能力提升。

夯实战略发展基础

我们高效完成法国威立雅水务集团、通用首创投资有限公司所持深圳水务集团 45% 股权收购工商变更以及深圳市国资委所持深圳水务集团 55% 股权划转手续，为集团继续深化改革、优化管控、创新机制夯实基础。同时，高位推进集团“十四五”规划实施方案编制，为实现更高质量发展擘画蓝图。

提升科学管理水平

我们以对标世界一流为出发点和切入点，强化目标引领，研究制定对标世界一流管理提升行动实施方案和工作清单，建立了涵盖五大类 16 项指标、30 项具体举措的对标指标体系，通过战略管理、组织管理、运营管理等 8 个领域的全面对标与管理提升，逐步建成系统完备、科学规范、运行高效的现代国有企业管理体系和城市环境水务民生保障体系。



持续完善创新体系

集团持续完善科技创新基础，加强创新载体的升级，探索产学研深度融合机制，不断提升高端科技创新要素配置能力，更好地服务深圳打造全球科技和产业创新高地。

完善技术创新管理体系

我们不断完善技术创新管理体系，从制度、资金、人才支持等方面进一步夯实创新基础，激发创新动能，切实提高公司竞争力。

2021 年

外部课题投入研发资金

531 万元

制定《集团科技发展规划》，从科技创新成果、平台、制度、人才等维度对集团未来科技发展指明战略目标。

成立集团董事会技术委员会，引领促进科技创新能动性和潜力的发挥。

加快推动科技成果认定机制与高层次创新人才队伍建设，起草完善《集团公司科技成果认定和成果应用管理办法》（初稿）和《集团公司博士后管理办法》。

集团完善技术创新管理举措

打造高水平科技创新载体

我们强化科技创新，打造“广东省市政环境精准除臭与城镇水环境治理工程技术研究中心”省级科研平台、“深圳城市污水处理与再生利用工程实验室”市级科研平台及“水星创客营创新创业基地”等科技创新载体。深水生态公司入驻深圳国资国企产业创新中心，在行业关键技术等方面发挥积极的创新示范效应。同时，我们探索构建集团范围内的“基于共享、共用机制的协同高效的技术研发平台”，充分发挥科研平台的资源整合作用，助力增强科技创新活力。

案例 **深圳市城市污水处理与再生利用工程实验室建成通过验收**

2021 年 3 月，深圳市城市污水处理与再生利用工程实验室建成通过验收，将作为重要技术开发与交流平台，提升集团污水深度处理、再生水利用潜能。8 月 2 日，被广东省科技厅授予“广东省市政环境精准除臭与城镇水环境治理工程技术研究中心”称号，进一步肯定了集团在工程化研究开发、设计和试验方面的综合能力以及在技术研发方面的管理水平、经营能力、技术水平、研发队伍等，有利于推动集团与高等院校、科研机构等进行更紧密的合作。



案例 **水星创客营创新创业基地，打造“战略科技”属性的创客空间**

水星创客营创新创业基地聚焦环境水务产业链，通过虚拟入驻与实体孵化相结合、社会创新力量与产业优势资源相整合，为创业团队提供全要素立体式的孵化加速服务。打造具有“战略科技”属性的创客空间，在顶天（创新性、颠覆性技术应用的布局）和立地（引进培育、扶持创新成果产业化）方面实现重大突破，建设具有行业标杆和广泛影响力的环境水务类创客空间。在新一轮产业发展中领跑全国环境水行业的技术创新、产品创新和服务创新。

构建产学研融合创新机制

我们积极探索有利于科研成果转化的创新合作模式，与先进企业、科研院校等开展创新合作，包括与深圳大学、深圳市深创谷技术服务有限公司探索“研发中心 + 二级企业、高校、市场化创新团队”的新合作模式；与清华大学深圳国际研究生院、同济大学、哈尔滨工业大学深圳研究生院、中国科学院上海高等研究院等院校探索共建联合科研中心，推动构建产学研融合创新机制，统筹创新资源，提升协同创新水平。



2021 年 4 月 28 日，集团同深圳鹏城技师学院签署校企合作协议，校企双方拟在共建生产实训中心、工学结合、产学研交流等方面开展深度合作

深化落实数智应用

集团通过新基建、数字技术、智能技术的深化应用，提升业务运营韧性，助力智慧城市建设。2021 年，我们高效推进数字化运营管理模式的构建，聚焦“高品质供给、均衡服务保障”，建成智慧水务“1+4+N”应用框架，全力打造“深水云脑”。其中，集团综合调度信息平台通过采用物联网、大数据、云原生、水力水质模型等先进技术，融入数据和应用，优化打通生产、管网、二供、应急、水环境的全流程，构建城市供排水运营管理和应急指挥的信息大脑，有效提升城市水务智慧化水平。

综合调度信息平台、南山水厂智能投加控制系统和宿州智慧水务综合治理及运营维护项目入选

住建部智慧水务典型案例清单

洪湖水质净化厂智慧化解决方案荣获

全国“绽放杯”5G 应用大赛能源赛道二等奖

数字供水

通过数字化设备应用、多系统融合联动，实现在线监控、智能报警、自动派单、闭环处置、辅助分析等数字化管理，保驾深圳全市自来水直饮。

智慧厂站

对传统水厂逐步开展工艺设备自动化、全厂区安防智能化、业务流程数字化等数智化改造，助力厂站运行增值提效。

数字排涝

充分发挥综合调度平台智慧化排水防涝功能，全面实现智能预警、智能监管、智能辅助应急指挥等，保障城市排水畅顺无内涝。



数字服务

整合各类服务渠道，优化服务流程，打造水务行业首个支持全业务办理的线上服务平台，提供同城同质高品质服务。

全要素水污染治理

创新研发深圳河流域“厂网河”全要素一体化管控系统，辅助实现河口断面的稳定达标，还城市水清岸绿、鱼翔浅底。

案例 **“深水云脑”赋能全面数字化运营**

为贯彻落实深圳市国资委智慧国资国企战略要求，集团利用 5G、物联网、云计算、大数据、人工智能等信息技术，建设和应用“深水云脑”智慧水务体系。“深水云脑”从提升水务一线效率、革新运营方式、击穿壁垒实现一体化管理、打造“工业”“产业”和“商业”三网联动的数字水务空间以及构建自我学习、自我管理、自我提高的能力等方面发力，通过系统联动、数据互通等信息化技术手段，形成集团一盘棋的智慧水务体系，为集团全面数字化运营打下良好基础，推动集团跻身行业内智慧水务第一梯队，树立智慧深水品牌形象。

创新助力行业进步

集团充分发挥自身优势，主动参与行业标准编制与课题研究，主办或承办行业交流会，搭建行业交流平台，为行业发展提供技术和实践支持，促进行业创新发展。

高标准助力行业高质量发展

我们充分发挥自身在直饮水、污水处理、城镇供水系统、智慧排水等方面的优势，为行业高质量发展贡献经验与智慧。2021 年，完成 2 项深圳市科技创新委课题的研究、5 项国家“十三五”课题的验收、5 项高水平行业技术标准的编制，2 项关键技术获得省市政行业协会“国际领先”的科技成果鉴定结论，并荣获 20 项科技创新奖励，为行业技术进步发挥了积极促进作用。

截至 2021 年底

主持或参与国家课题
15 项

省市级课题
22 项

自主研发课题
262 项

形成专利
176 项

先后荣获国家、省、市科技进步奖
57 项

主编或参编国家、行业及省市技术标准
84 项

《深圳市盐田区供水系统全面升级技术集成与综合示范》项目荣获

中国城镇供水排水协会 2021 年度科学技术奖一等奖

案例 “深圳市盐田区自来水直饮技术集成与综合示范”获得省市政行业协会“国际领先”的科技成果鉴定结论

深圳市盐田区自来水直饮技术集成与综合示范主要针对深圳市城市自来水直饮总体目标和“微污染、高藻、嗅味”水源特点，开展技术攻关，开发了“基于 HACCP 危害识别与控制的供水系统运行管理风险管控技术”“短流程深度处理工艺”“臭氧生物活性炭微型动物次生风险控制技术”“三氯乙醛前体物识别与生成控制技术”“基于末端龙头水达标的供水系统运行管理关键技术动态验证技术”共 5 项关键技术，建立了自来水直饮技术标准体系、实现了技术的工程化应用并提升了全流程精细化管理水平，建成首个城市自来水直饮示范区，获得省市政行业协会“国际领先”的科技成果鉴定结论。

协同推进行业融合创新发展

我们积极参与中国城镇供水排水协会 2021 年会、水系统智能化技术研讨会等行业会议，与业内同行一起分享、交流行业先进技术与实践经验，协同推动行业融合创新发展。



2021 年 4 月，由中国土木工程学会水工业分会主办，集团和多家单位联合承办的水系统智能化技术研讨会（2020-2021）在深圳市召开，来自全国水务企业的 700 余位专家和业内同行共聚一堂，总结、交流、分享水系统智能化理念和实践经验

案例 “深圳河畔·百家讲”2021 年二次供水设施技术论坛暨产品交流展览顺利开幕

2021 年 4 月 21 日，由深圳环境水务集团主办，深圳市供排水行业协会、深圳市水务科技有限公司联合承办的“深圳河畔·百家讲”2021 年二次供水设施技术论坛暨产品交流展览开幕。大会以“智启二供设施升级，共推城市直饮”为主题，旨在通过二次供水设施的技术交流及产品展览 / 展播，与国内供水领域的行业大家交流、分享，共同研究探讨城市直饮与智慧科技的融合，保障“最后一公里”供水安全、推动实现城市自来水直饮，为城市的高质量发展和市民的美好生活贡献力量。



产品交流展览会现场

低碳环保
守护绿色新生态

我们的行动

- 深入研究碳减排实施路径，落实到集团具体的行动中，助力实现“双碳”目标。
- 通过创新工艺、技术改造等，加快推动环保技术的研究与应用。
- 打造海绵城市典范项目，助力提升城市弹性、韧性。
- 将绿色发展理念与日常生产生活相融合，共建共创生态文明氛围。

我们的成效

- 海绵城市建设工作连续四年在政府考评中获同行第 1 名
- 获得深圳市海绵城市建设资金奖励 143 万元
- 集团本部节约电能 469.69 万千瓦时，减少水资源使用量 4851 万吨

贡献 SDGs







助力实现“双碳”目标

集团系统梳理碳排放现状，深入研究碳减排实施路径，形成碳排放评估报告、碳中和规划与实施方案的“三个一”报告，并落实到集团具体的行动中，通过推动生态资源中心建设、加强企业碳排放管理等，助力“碳达峰、碳中和”目标的实现。



福田生态资源中心（概念图）

案例 **推进福田生态资源中心建设，助力“碳中和”**

为助力实现碳减排、碳达峰战略目标，深水生态公司围绕“城市有机固废”业务布局，建设福田生态资源中心，同时实现内外部“双协同”。内部协同，即与水质净化厂水、气、固、能量、土地、网络全面协同，集约化利用土地实现多类型污染物的全面协同处理，节能减排，降低处理成本等；外部协同，即提高环境友好度，消除邻避效应；形成区域内人与能源循环，原料取自周边，能源服务周边，创造和谐园区。

稳步推进低碳生产

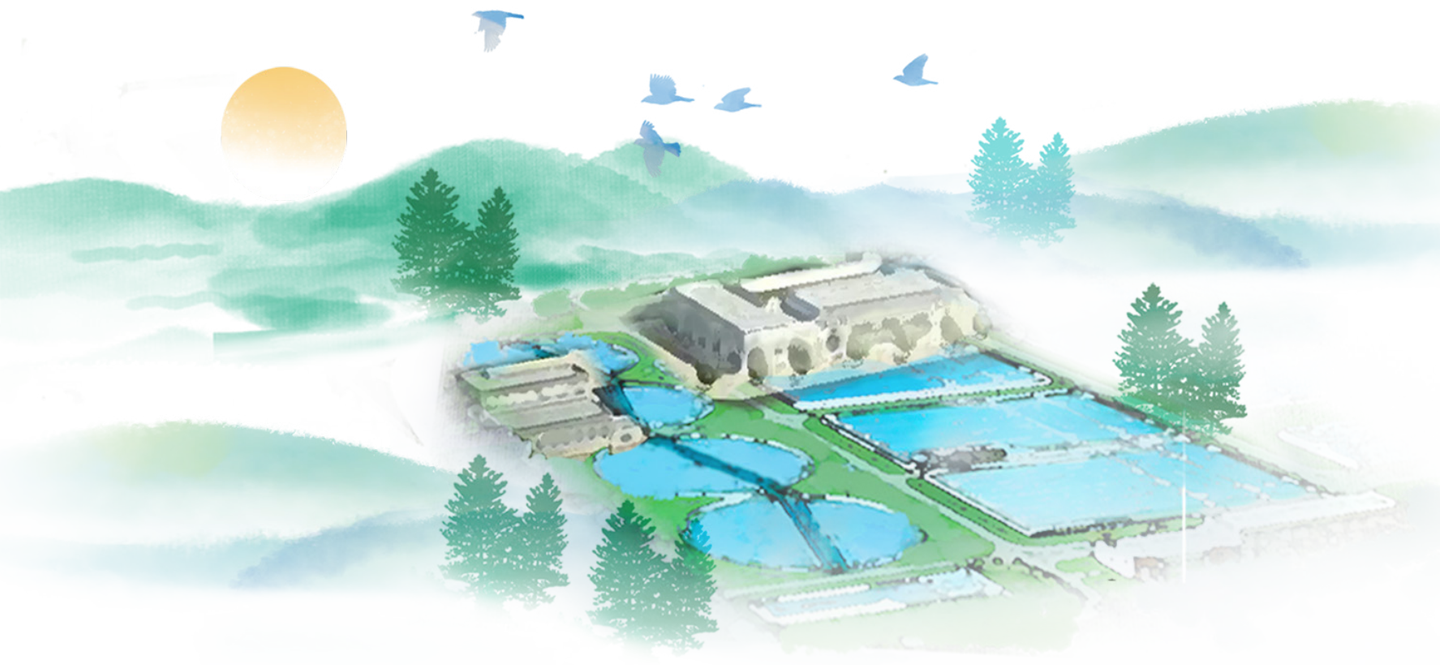
集团深入挖掘厂站节能空间，完成《节能降耗成果实施细则》的修订发布，积极引导生产单位加强管理，促进工艺减碳，逐步推进生产低碳绿色发展。2021 年，我们实施了罗芳水质净化厂紫外消毒系统动态功率技改项目、洪湖水质净化厂智能照明节能降耗项目、南山分公司排水泵站除臭风机调频节能降耗项目、沙头角水厂超滤车间空压机节能改造项目等，实现资源能源消耗的最小化，夯实绿色发展的基础。

案例 **聚力污泥保障，聚焦节能降耗，促进资源循环利用**

为更好地实现节能降耗，集团积极推动福田扩能项目。该项目主设备采用热泵加热、热回收利用以及梯度式加热制冷技术，利用密闭式热风循环冷凝工艺，对污泥进行低温干化，比传统电直接加热节能 65% 以上；回收系统潜热可实现尾水全面—梯级回用，利用水质净化厂尾水作为水源热泵冷热源，用来调节办公和生产区温度，既能实现尾水热能回收，又能将回收热能后的尾水作为生产用水，更好地促进了资源的再次利用。



福田扩能项目



打造海绵城市典范项目

集团全面落实海绵城市理念，大力提升城市弹性、韧性。2021 年，我们全力打造了洪湖水质净化厂和宝安路泵站两个典型项目，其中洪湖水质净化厂内依托“让风井变风景、让邻避变邻喜”的设计理念，形成了“水清岸绿、鱼翔浅底”的优美景观，得到了政府的高度肯定。宝安路泵站依托人文融合、环保美观的特点和“会呼吸”的景观设计，荣获 2021 年度海绵城市建设资金“社会资本新建项目（含拆除重建）配建海绵设施”奖励，为集团在生态文明考核中获佳绩作出重要贡献。

连续四年在政府考评中获同行第

1 名

获得深圳市海绵城市建设资金奖励

143 万元



洪湖水质净化厂



宝安路泵站



光明海绵城市—鹅颈水湿地

延伸绿色低碳足迹

集团将绿色发展理念与日常生产生活相融合，倡导员工绿色办公，引导员工形成绿色的工作和生活方式。同时，参与或策划形式多样的环保公益活动，向社会公众传递生态保护、资源节约的理念，推动形成共建共创生态文明的生动氛围。

2021 年

集团本部节约电能

469.69 万千瓦时

减少水资源使用量

4851 万吨



水环境事业部开展清洁美化海岸线活动



龙华水务公司开展“手植一棵树，心留一片绿”植树活动



盐田分公司组织员工参与“垃圾不落地，深圳更美丽”志愿服务

案例 **集团南布水质净化站荣获“深圳市环境教育基地”称号**

在 2021 年深圳市环境教育基地和自然学校创建工作中，集团南布水质净化站荣获由深圳市绿色生活创建行动指导委员会办公室颁发的“深圳市环境教育基地”称号。南布水质净化站集景观、水质净化功能于一体，具有良好的环保科普教育作用。在 3 月举办的世界水日坪山河徒步科普活动中，帮助市民了解了污水处理工艺的原理和过程，组织学生及家长参与简易污水处理模拟实验，让市民近距离体验生活污水由浑浊变清澈的过程。未来，集团将多元素多渠道持续推进环境教育基地建设工作，倡导绿色生活方式，不断提高市民对生态环境的获得感和对环保工作的满意度。

协同共进

激发成长新活力

我们的行动

- 保障员工合法权益，让员工成为企业的建设者、主人翁与利益共享者。
- 构筑人才发展平台，推动人才在企业中的成长和能力提升。
- 打造幸福美好家园，提升员工的幸福感、获得感、满意度。

我们的成效

- 员工总数 10562 人
- 社会保险覆盖率 100%
- 女性员工占比 29.11%
- 开展课程 279 门（含新开发内部课程 157 门），培训 33439 人次
- 重大疾病互助保障计划投入 144.88 万元，受惠员工 3639 名
- 慰问困难、重病员工 260 人次，发放慰问金超 65 万元



贡献 SDGs

保障员工合法权益

集团严格遵守国家相关法律法规，着力保障员工各项合法权益，营造包容环境，让员工成为企业的建设者、主人翁与利益共享者。

平等雇佣

我们坚持平等雇佣，坚决反对歧视，杜绝使用童工和强迫劳动。同时，不以应聘人员的性别、年龄、国籍、民族、宗教信仰等与工作无关的个人特征作为招聘依据，致力于为每一位应聘者提供公平的就业机会。

员工性别结构



性别	比例
男	70.89%
女	29.11%

员工学历结构



学历	比例
专科及以下员工	60.56%
本科员工	32.77%
硕士及以上员工	6.67%

员工年龄结构



年龄	比例
30 岁及以下员工	21.74%
31-40 岁员工	27.13%
41-50 岁员工	32.12%
51 岁及以上员工	19.01%

2021 年

员工总数
10562 人

新进员工
727 人

劳动合同签订率
100%

员工流失率
2.68%

薪酬福利

我们高度重视员工薪酬和福利待遇相关制度的建立和健全，建立以岗位价值为导向的薪酬与绩效考核体系，制订《薪酬管理办法》《全员绩效考核办法》等制度，通过绩效调薪、职级晋升调薪等机制，实现“多劳多得、优绩优酬”，激发员工工作热情；通过薪酬总额包干、组织绩效决定薪酬增量等激励约束制度，强化正向激励导向。同时，我们严格按照政策要求，依法依规为员工提供社会保险、住房公积金、企业年金等福利，并积极为员工争取各项人才奖励与住房优惠。

2021 年

社会保险覆盖率
100%

员工平均带薪年休假
10 天

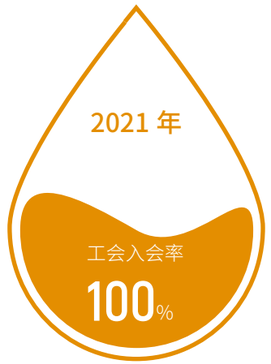
截至 2021 年底

向深圳市住建局、住房保障署、福田区住建局申请人才房
58 套

成功配租
52 套

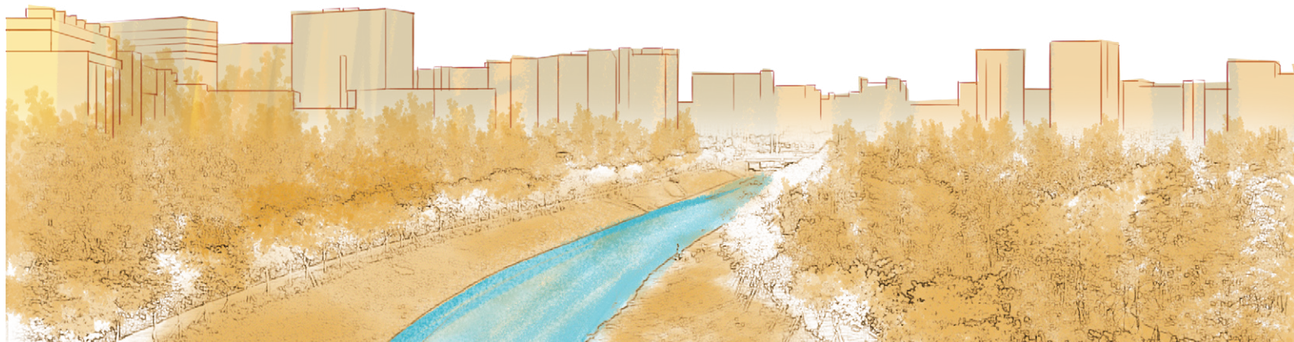
民主管理

我们持续完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，将民主管理融入企业改革和生产管理的全过程，鼓励员工建言献策，保障员工参与公司重大事项决策的权利，激发员工参与企业决策和经营的热情，凝聚企业发展合力。



健康安全

我们制定、修订《安全生产十条红线》《安全生产问责规定》等多项制度，为安全管理提供更加全面的执行依据。组织开展安全生产月、“大讲堂”“大家谈”“公开课”“微课堂”、安全知识竞赛等各类活动以及新《安全生产法》的宣贯培训工作，努力提高员工安全意识和素质。此外，我们严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》，定期组织健康体检，为员工撑起“健康保护伞”。



构筑人才发展平台

集团持续优化畅通员工晋升通道，不断拓宽员工在企业中的成长发展空间。同时，为员工的职业发展建立科学、完善的培训体系，提供丰富的线上、线下学习内容，努力推动人才在企业中的成长和能力提升。

畅通发展通道

我们持续建立和完善选人用人机制，制订《中层管理人员选拔任用管理规定》《三级机构管理岗位及人员管理规定》《岗位与职级管理办法》等制度，构建管理、专业技术（技术、业务职能）和操作四条职业发展通道，为员工提供职业发展的平台和机会，实现个人与企业的共同发展。

赋能员工成长

我们按照“支撑战略、紧贴业务、聚焦问题、服务发展”的理念，进一步探索、实践、创新人才培养与发展的“深水模式”，重点推进 3 大品牌项目、5 大培养计划，逐步构建全员全过程全覆盖的人才培养体系，完善具有深水特色的师资体系、课程体系，开拓人才视野，增强人才履职能力，营造“共学、共研、共享、共进”的良好氛围。

3 大品牌项目

- “深水大讲堂”活动
- “深圳河畔”技术论坛
- “深水慧课堂”项目

5 大培养计划

- 红船计划
- 春雨计划
- 旗舰计划
- 鲁班计划
- 水星计划

集团人才培养重点项目

2021 年

- 开展课程 279 门（含新开发内部课程 157 门）
- 培训 33439 人次

截至 2021 年底

- 拥有线上课程 661 门

案例 创建“深水培训领先力模型”，绘就培训战略蓝图

围绕业务核心需求，基于服务企业发展的目标，集团构建了以“共学、共享、共创”为特色，集“师资、学员、平台”为一体的企业培训领先力模型（1.0 版），并打造出具有深水特色的一体化共创职业培养体系。在该体系中，由深水培训中心自主开发的“行动共创法”打破传统企业培训“闭门造车”的困局，构建 1 个“产学研用惠”共融平台，汇聚企业、专家、产业链 3 类跨界培训资源，创建 4 个培训组织，实施 6 步培训流程和产出 3 类培训成果，帮助学员拓展认知边界、达成需求共识、共创业务方案。

案例 实施春雨计划，培养企业内训师

为推动企业内部经验沉淀和传播，集团基于“1+2+4+N”的实施模型，实施“春雨计划”，培养、认证一批精于业务、乐于分享的内训师。该计划以标准课程包、45 分钟案例视频课程和 3 分钟引言音频课程为主要产出形式，以“我是深水人，我来讲水务”为宣传推广主题，持续沉淀业务实践、升华管理智慧，培养出一批高水平讲师，输出了一系列高品质课程。截至 2021 年底，共认证 100 名讲师，产出 90 个标准课程包，推出 31 门常规课程、59 门案例课程和 59 门音频课程。“春雨计划”课程开发及内训师培养项目获 “CSTD 中国人才发展平台最佳课程开发项目奖”。



“春雨计划”第二期结业仪式



排水管道工管道安装作业考试



新员工入职培训



中丹水务网络研讨会



“双百优才”培养项目开班仪式

打造幸福美好家园

集团关心关爱每一位员工的工作与生活，不断加强对员工的关心关怀，致力于成为员工最坚实的后盾和最贴心的伙伴。同时，以多彩的文体活动为载体，为员工营造愉悦的工作氛围，鼓励员工快乐工作，提升员工的幸福感、获得感、满意度。

员工关怀

我们为员工购买重大疾病互助保障险，提供暖心、安心的保障。为困难员工送去慰问，提供力所能及的帮助，让他们感受到“大家庭”的温暖。此外，我们严格保障女员工的特定权益，每年定期组织女员工专项体检，为女员工购买安康险，开展“三八”表彰，选树先进典型，鼓励女员工巾帼岗位建功。

2021 年

重大疾病互助保障计划投入 144.88 万元	重大疾病互助保障计划受惠员工 3639 名	发放结婚、生育慰问金 6.7 万元	慰问困难、重病员工 260 人次
发放困难、重病员工慰问金超 65 万元	报销住院费 35.28 万元	慰问参与防洪排涝工作的员工 1222 名	累计发放专项慰问金 36.66 万元



精彩生活

我们重视丰富员工的精神文化生活，为员工提供丰富的业余活动和形式各异的比赛，满足员工的多样化兴趣和需求，为员工提供展示才华的舞台。



2021 年“水务杯”员工羽毛球比赛



深水百花汇系列活动



2021 年第十一届深圳市国资委党委系统“环水杯”乒乓球赛



第二届“深水长跑日”线上微跑活动



盐田分公司团员青年拓展活动



龙华水务公司员工团建活动

崇善厚德

擘画美好新蓝图

我们的行动

- 赋能乡村振兴，为乡村发展提供强有力保障。
- 开展社会公益，汇聚慈善力量，与社会共同发展、共同进步。

我们的成效

- 乡村振兴帮扶投入 141.55 万元
- 开展志愿服务 108 项
- 志愿服务时长 5662.93 小时

贡献 SDGs







真情帮扶赋能振兴

集团认真贯彻落实习近平总书记关于巩固拓展脱贫攻坚成果、继续奋战乡村振兴有关重要讲话和指示批示精神，成立工作队临时党支部，根据广东省国资委《关于国资国企参与乡村振兴有关工作的通知》，部署推进乡村振兴及定点帮扶工作，完善乡村帮扶工作机制，聚焦自身优势，持续开展精准帮扶，竭力巩固脱贫攻坚成果，助力乡村振兴。

完善机制，高位推进

- 完善乡村振兴工作机制，建立轮班值守和走访制度，派驻第一书记，成立工作队临时党支部。
- 围绕五大振兴工作目标，深入学习《深圳市对口帮扶驻镇帮镇扶村行动方案》《全省乡村振兴驻镇帮镇扶村工作手册》等相关政策文件，精准施策。

动态监管，防止返贫

- 建立防止返贫动态监测和帮扶工作机制，追踪 30 个村（社）返贫动态监测的信息数据。
- 将两英镇 6 户列入防止返贫重点监测对象并进行监管。

发挥优势，精准发力

- 在圆满完成脱贫攻坚的基础上，助力冯坑村全面乡村振兴。
- 利用自身资源优势解决两英镇老社区供水问题，对当地学生开展水环境主题教育活动，组织开展“深帮扶、圳行动”助学捐赠活动。

集团赋能乡村振兴举措

2021 年

乡村振兴帮扶投入

141.55 万元

精准帮扶

2456 人

采购扶贫物资金额累计

416 万余元

环水投资集团荣获

“广东省消费帮扶示范单位”

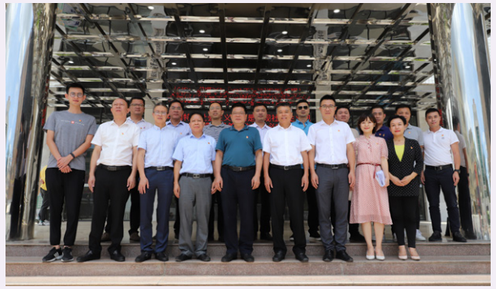
责任回声

连平县 2021 年农村供水保障升级工程项目是提高连平县群众饮用水质量、保障饮用水安全、推进乡村振兴战略的重要工程，贵司所展现出的无私奉献、一往无前的作风和主动担当、主动作为的品质在连平县乡村振兴史上留下了浓墨重彩的一笔。

——连平县人民政府

案例 **巩固冯坑村脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴**

为助推乡村振兴，集团与冯坑村建立长期对口联络关系，不断加大对冯坑村的帮扶资金投入，并通过帮扶项目不断巩固和深化脱贫攻坚成效。2021 年，集团持续关注冯坑村发展，编制《河源紫金冯坑村创建社会主义新农村示范村整治创建规划》和《紫金县省定贫困村创建新农村示范村 敬梓镇冯坑村规划设计方案》，争取将冯坑村打造成以“红柚之乡 人文冯坑”为主题的特色精品村；到 2025 年，致力于把冯坑村建设成“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”的社会主义新农村示范村。



集团领导赴汕头市潮南区两英镇开展乡村振兴调研工作



集团召开乡村振兴工作会议



深圳水务集团组织乡村振兴主题团日活动



倾心公益奉献社会

集团在高质量发展的同时，始终不忘回馈社会，通过主动参与志愿公益活动，并倡导市民节水、护水等，持续传递正能量。

善行志愿公益

我们积极践行企业公民责任，组建志愿者服务队，鼓励员工参与捐资捐物、志愿献血、社区防疫等志愿公益活动，为传递爱心和文明、建设美好社会添砖加瓦。

2021 年

新注册志愿者	开展各类志愿服务	参与志愿活动	志愿服务
171 人	108 项	452 人	5662.93 小时

案例 滁州自来水公司“蓝背心”志愿服务队开展“我为群众办实事”志愿活动

2021 年 5 月 13 日，滁州市自来水有限公司“蓝背心”志愿者们在银花社区广场开展“我为群众办实事”志愿活动。通过慰问残疾人士、清理绿化带垃圾等系列活动，滁州市自来水有限公司践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，进一步提升“蓝背心”志愿服务队效能，强化服务意识。



集团组织员工参与深圳市国资委党委系统“环水杯”乒乓球赛志愿服务



环水投资集团志愿者服务活动



福田分公司组织员工参与抗击疫情活动



盐田分公司组织员工开展献血活动

倡导节水护水

我们利用喜闻乐见的手法，针对市民最关心、最常见的用水问题进行解疑答惑，并印制节约用水宣传册，让广大市民认识到抗旱保供水的重要性和必要性，号召全社会参与到节水行动中来，营造人人珍惜水、节约水和爱护水的良好氛围。我们常态化举办节水好家庭评选活动，截至 2021 年，已有 300 余个家庭凭借出色的节水经验、科学节水的妙招，获得“深圳市节水好家庭”称号。此外，为配合推进节水典范城市建设工作，我们在所有的办公场所安装节水型出水嘴，切实发挥节水表率作用。

案例 福田分公司开展供排水服务进社区活动

为全面提升供排水服务质量，切实提高市民节水用水意识，2021 年 4 月 29 日，福田分公司开展供排水服务进社区活动。秉承“想群众之所想、急群众之所急”的服务态度，供排水各项业务的技术骨干站在专业性的角度为市民解答“最后一公里”的供水问题和“最后一百米”的排水问题，公司员工认真负责地给市民科普知识，提升市民节水意识和环保意识。



盐田分公司开展抗旱节水进社区宣传活动



“节水好家庭”颁奖仪式现场



宝安水务集团“世界水日”水务宣传活动

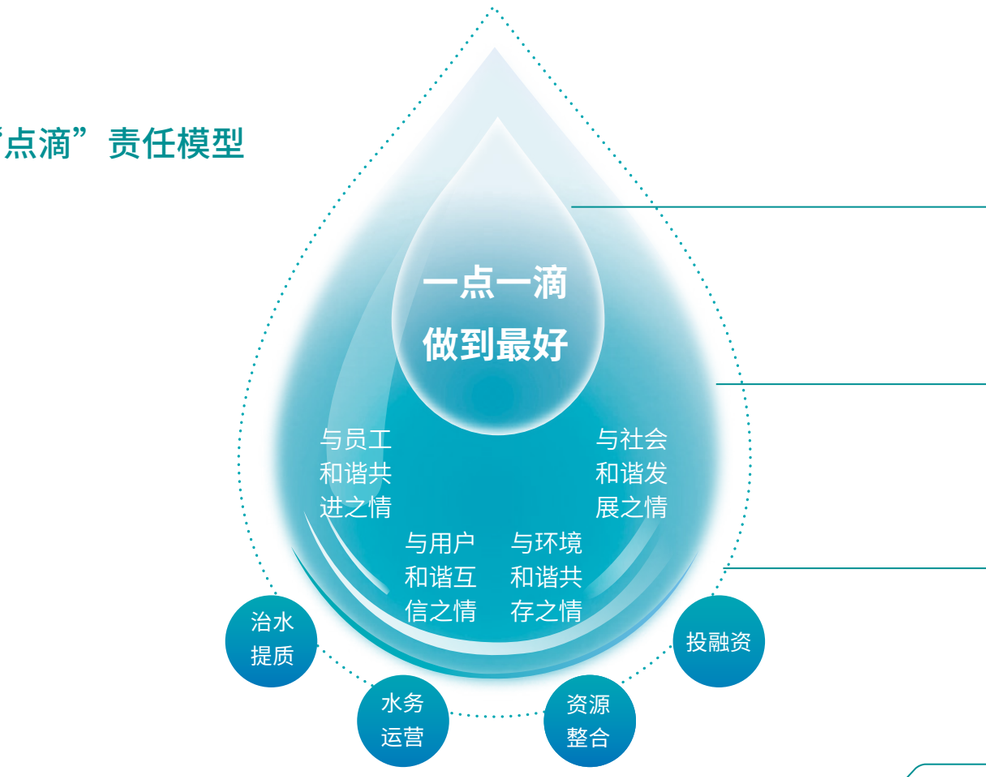


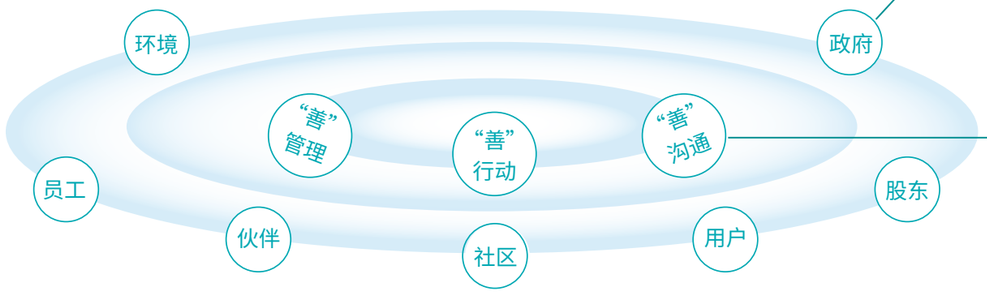
龙岗水务集团举办“水知识进校园”活动

社会责任管理

深圳环境水务集团在履行社会责任的过程中，积极推动社会责任理念融入企业文化、日常管理和业务运营，实现履行社会责任和推动企业高质量发展的有机统一。

“点滴”责任模型





责任理念

集团以“情”为源，以“善”为行，在深耕供排水主业、客户服务、绿色低碳、关爱员工等领域，切实践行社会责任理念，塑造责任使命，以期更好地为社会创造更大的价值。

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

与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

集团重视社会责任实质性议题的识别与管理，全面了解和收集政府、客户、员工等各利益相关方的诉求，并从对经济、环境和社会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，对议题进行排序，确定实质性议题披露程度。

议题来源

- 公司管理层建议
- 内外部专家分析建议
- 国内外同行对标研究
- 社会责任标准指南
- 利益相关方意见征集

筛选标准

- 对可持续发展的贡献
- 利益相关方普遍关注
- 社会责任指南重点披露要求
- 符合公司战略发展需要

实质性议题来源与筛选标准



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	• 依法合规运营 • 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
同行者	• 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	• 污水治理 • 加快环保技术应用 • 开展绿色公益活动	• 节能环保活动
社区	• 服务地方经济 • 改善地方民生 • 公益慈善	• 促进乡村振兴 • 赈灾救危 • 公益志愿活动	• 宣传走访 • 社区共建

展望

2022 年是我国开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的重要一年。深圳环境水务集团将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在转型发展、安全生产、科技创新、社区建设等方面提质增效，推动集团高质量发展，打造世界一流的环境水务企业。

新的一年，集团将坚持以战略为先导，放眼环境水务市场全局，优化发展策略，以业务规模和运营场景培育全新产业链公司，以全新产业链公司为集团提供技术支持，打造产业闭环；以用户为先导，向城市和居民提供高品质服务，从供水、水环境、设施管理三方面着手，全方位驱动供排水产品质量和服务品质提升；以技术和 AI 为先导，加速智慧水务建设，完善“深水云脑”战略架构，实现从水务运营企业向水务高科技企业转变。

新的一年，集团将坚持以安全生产为支撑，压紧压实安全责任，全面运行安全生产智慧管理系统，降低隐患发生率；以管控体系为支撑，优化职能设置，持续深化一区一水司改革，增强总部管控能力；以考核激励和队伍建设为支撑，优化薪酬结构，激发员工活力，加强后备人才战略性开发，为集团发展提供强有力的人才保障。

放眼未来，集团将持续践行“十四五”战略发展规划，牢牢把握稳中求进的工作主基调，以更加开阔的眼光、更加昂扬的斗志、更加务实的作风，锐意进取，砥砺奋进，推动环境水务事业迈上新的台阶，谱写新的篇章！



指标索引

目录		GRI Standards	SDGs
责任寄语		203-1、203-2	
关于我们		2-1、2-6、2-7、201-1	
公司治理		2-9、2-19、2-20	
专题	党建引领守初心 水润万家惠民生	205-2	16
	扬帆起航“十四五” 开拓奋进新征程	201-1、203-1、203-2	6 8
深耕主业 谱写服务新篇章	全力提升供水保障	203-1、203-2、416-1	
	强化水污染治理	203-1、203-2、303-2、303-4、416-1	3 6 9
	持续优化营商环境	203-1、203-2	
	努力提升服务水平	203-1、203-2	
惟实励新 释放发展新动能	全面推进管理改革	203-2	
	持续完善创新体系	203-2	9 12
	深化落实数智应用	203-1、203-2	
	创新助力行业进步	203-2	
低碳环保 守护绿色新生态	助力实现“双碳”目标	201-2	
	稳步推进低碳生产	302-5	11 12 13
	打造海绵城市典范项目	201-4	
	延伸绿色低碳足迹	302-4	
协同共进 激发成长新活力	保障员工合法权益	2-7、201-3、401-1、401-2、403-3、403-4、403-5、403-6、405-1	1 3 5 8
	构筑人才发展平台	404-2	
	打造幸福美好家园	/	
崇善厚德 擘画美好新蓝图	真情帮扶赋能振兴	203-2	1 6 11
	倾心公益奉献社会	203-2	
社会责任管理		2-16、2-29、3-1、3-2、3-3	
展望		/	
指标索引		/	

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