

2015年度社会责任报告



报告规范

本报告为瀚蓝环境股份有限公司第8份社会责任报告，报告时间范围为2015年1月1日至2015年12月31日。遵循信息披露完整性、连续性的原则，部分内容在上述时间范围前后有所延伸。

为便于表达，瀚蓝环境股份有限公司及下属机构在报告的表述中分别使用“瀚蓝环境股份有限公司”、“瀚蓝环境”、“公司”、“我们”。

瀚蓝环境股份有限公司社会责任报告为年度报告。

本报告所引用的2015数据为最终统计数，财务数据如与年报有出入，以年报为准。

本报告编写参照《中国企业家社会责任报告编写指南CASS-CSR2.0》，同时突出企业特点和行业特色，编制过程中贯彻落实《公司法》、《证券法》以及上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》等相关法律法规的规定。

本报告经公司第八届董事会第二十三次会议审议通过。本公司董事会及全体董事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。

本报告以电子版形式发布，欲获取电子版报告请登录瀚蓝环境股份有限公司网站：<http://www.grandblue.cn>。或发送申请到此邮箱：cse@grandblue.cn，我们收到邮件后将第一时间为您发送报告电子版。

如对本报告有任何意见或建议，请联系：
瀚蓝环境股份有限公司 社会责任部 余文凯
中国广东省佛山市南海区南海大道建行大厦
邮政编码：528200
电话：(86) 0757-86396206
传真：(86) 0757-86328565
Email：cse@grandblue.cn

投资者热线：(86) 0757-86280996
投资者咨询Email：600323@grandblue.cn

目 录



P16

责任治理
责任战略／责任治理／责任融合
／责任绩效／责任沟通／责任研讨



P21

市场绩效
股东责任／客户责任／合作伙伴
责任



P44

社会绩效
政府责任／员工责任／安全生产
／社区参与



P64

环境绩效
环境管理／节约资源能源／降污
减排

报告规范 02	组织架构 08	公司荣誉 13
总裁致辞 04	关键绩效 10	未来展望 69
公司概况 06	绩效指标 12	参考索引 71



总裁致辞

作为一家综合环境服务企业，我们深刻认识到公司承担着履行社会责任、共建人与自然和谐生活的使命。回顾二十多年的发展，瀚蓝环境实现了从市政公用行业向环境服务业转型，从区域性公司向全国性公司转型，取得了让人骄傲的成绩。我们始终坚持以社会责任为经营管理理念的核心，持续关注和尊重利益相关方的期望，把企业经营与履行社会责任有机结合起来，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。

2015年，是瀚蓝环境硕果累累、里程碑式的一年。公司围绕发展战略与年度经营计划，以“整合提高、顺畅高效、全新启航”为指导思想，坚持“责任、诚信、合作、创新”的经营理念，以财务、发展、竞争力提升三大目标为导向，内强管理，外拓业务，取得了较好的成绩。这一年，“瀚蓝环境十二五战略规划”圆满收官，超额完成了目标，我们的总资产和总市值均已超过120亿元；这一年，我们完成了重大资产重组的各项后续工作，各类投融资、对外合作等开展顺畅；这一年，多个固废处理项目顺利开工或投产；这一年，我们的固废处理环保产业园全面完成，进一步巩固了固废处理全产业链；这一年，我们获得了“中国固废行业十大影响力企业”、“中国水业最具社会责任服务企业”等称号，公司的品牌知名度和行业地位有了进一步提升。

以上成绩的获得，与瀚蓝环境始终坚持“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”的社会责任理念密不可分。

致力作为城市好管家，我们以专业、自律和透明为核心，全方位提供专业的系统化环境服务、以严于政府监管要求的标准自我管理、主动推动第三方监管。例如在南海餐厨垃圾处理项目，我们全国率先引进互联网+的理念和技术，打造了统一化、专业化、标准化、智能信息化为标准的收运管理体系，合理制定网络化管理的收运路线，用户、公众和政府可轻松通过



手机的APP和电脑来及时地了解和监督收运工作。坚持城市好管家的社会责任理念，体现了我们专注于环境服务产业，为城市提供综合环境服务的发展方向和专业能力，也取得了政府和客户的认可。

致力作为行业好典范，我们从生产技术、管理运营等方面树立标杆，力求实现与行业及合作伙伴一并繁荣发展。如我们打造从源头到终端治理的生活垃圾系统化处理模式已成为破解垃圾围城问题的“瀚蓝模式”、建立污水处理智能管理平台、全国首创建立供水管网微观模型等，为推动行业发展不断开展实践。同时，我们参加行业内的各种会议和论坛，与同行专家、企业等一同探索行业的发展路径和变革之道。

致力作为社区好邻居，我们扎根在社区，注重与社区和谐发展。公司下属南海固废处理环保产业园内建设环保教育基地、环保主题公园和环保展厅，并面向公众开放，使整个园区真正地融入社区，使公众对我们企业更加认可和信任。同时，公司及下属子公司的义工队伍有计划地组织各种公益活动，向公众传递环保知识和正能量，积极回馈社会，成为真正的社区好邻居。

“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”的社会责任理念已经成为瀚蓝环境的文化烙印，体现了瀚蓝人的共同价值观和发展动力。同时，积极履行社会责任也已成为瀚蓝环境的品牌标签，成为公司发展的核心竞争力之一。未来，我们继续把社会责任的承担作为公司战略的一部分，予以高度重视。我们将在发展中一如既往地关注企业经营活动对经济、社会、环境的影响，与股东、员工、客户保持良好的沟通，与利益相关方共享公司发展成果，携手各方，共创未来。

公司副董事长、总裁



公司概况

瀚蓝环境股份有限公司(原名:南海发展股份有限公司, 2013年底改用现名)是一家专注于环境服务产业的上市公司(股票代码: 600323), 业务领域涵盖固废处理、自来水供应、污水处理、燃气供应, 秉持“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”的责任理念, 致力为各大城市提供系统化环境服务与解决方案。

固废处理业务: 公司固废处理业务已实现包括前端的垃圾集中压缩转运; 中端的生活垃圾焚烧处理、污泥干化焚烧处理、餐厨垃圾处理; 以及末端的渗滤液处理、飞灰处理在内的全产业链覆盖。其中, 垃圾焚烧发电处理业务规模18000吨/日, 业务市场包括广东、福建、湖北、河北、辽宁、贵州、黑龙江等7个省市, 业务规模居全国前列。

公司投资超过20亿元, 建设了南海固废处理环保产业园。产业园规划建设了固体废物全产业链处理系统, 形成了由源头到终端完整的固体废物处理产业链。公司固废处理技术和运营管理能力处于行业前列, 其中南海垃圾焚烧发电二厂为代表全国最高运营水平的AAA级垃圾焚烧发电厂; 南海垃圾压缩转运系统为国家住房和城乡建设部科技示范工程; 南海固废处理环保产业园以系统的整体规划, 国际领先的建设标准, 优于欧盟标准的排放指标, 专业、坦诚、透明的运营, 赢得了社会的认可和支持, 与大学城及高档生活社区比邻而居, 和睦相处, 受到国家住建部及各地方政府、行业的认可, 被称为“破解垃圾围城困境的‘瀚蓝模式’”, 成为国内同行业标杆和典范。

供水业务: 拥有供水服务全产业链, 包括取水、制水、输水到终端客户服务。公司目前供水设计能力136万立方米/日, 供水范围覆盖全南海区1000多平方公里, 服务人口超过200万人, 供水水质一直达到并超过国家规定的水质标准。

污水处理业务: 拥有包括污水处理管网维护、泵站管理、污水处理厂运营管理的污水处理服务全产业链。通过BOT、TOT和委托运营等方式, 拥有约20个污水处理项目的特许经营权, 目前污水处理规模约60万立方米/日。

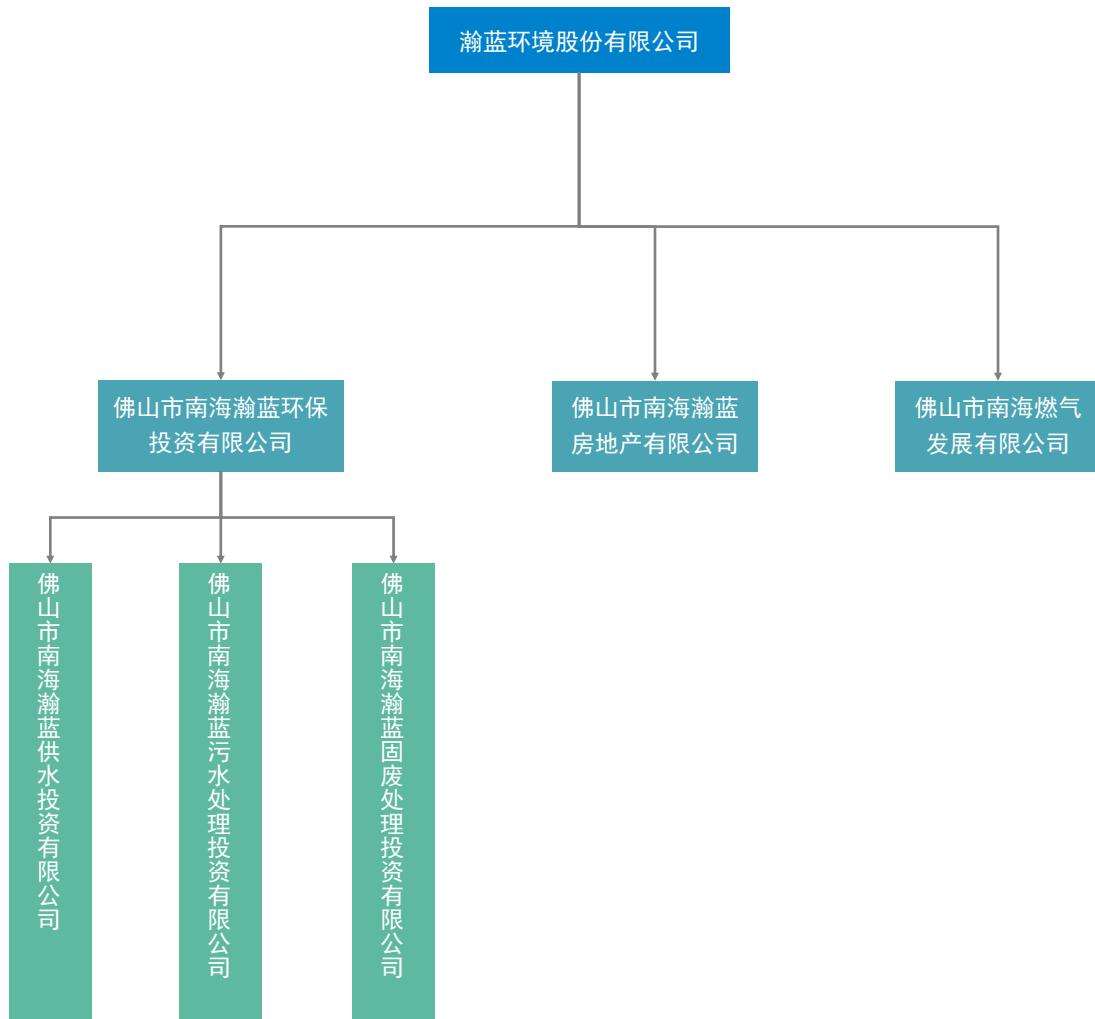
燃气业务: 公司自2011年起进入燃气供应领域, 主要负责南海区的管道天然气、瓶装气等供应。

作为系统化环境服务投资商和运营商, 公司深谙环保企业应肩负的社会责任, 创新性提出打造“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”的“三好企业”以及与员工进行“财富的分享、能力的分享、价值观的分享”的“三分享”的社会责任理念, 并提升到公司战略层面, 紧紧围绕公司主营业务和日常经营管理履行社会责任, 得到社会的广泛认可, 荣评为水务企业和固废行业最具社会责任企业、广东上市公司社会责任建设二十强、全国上市公司社会责任建设百强。

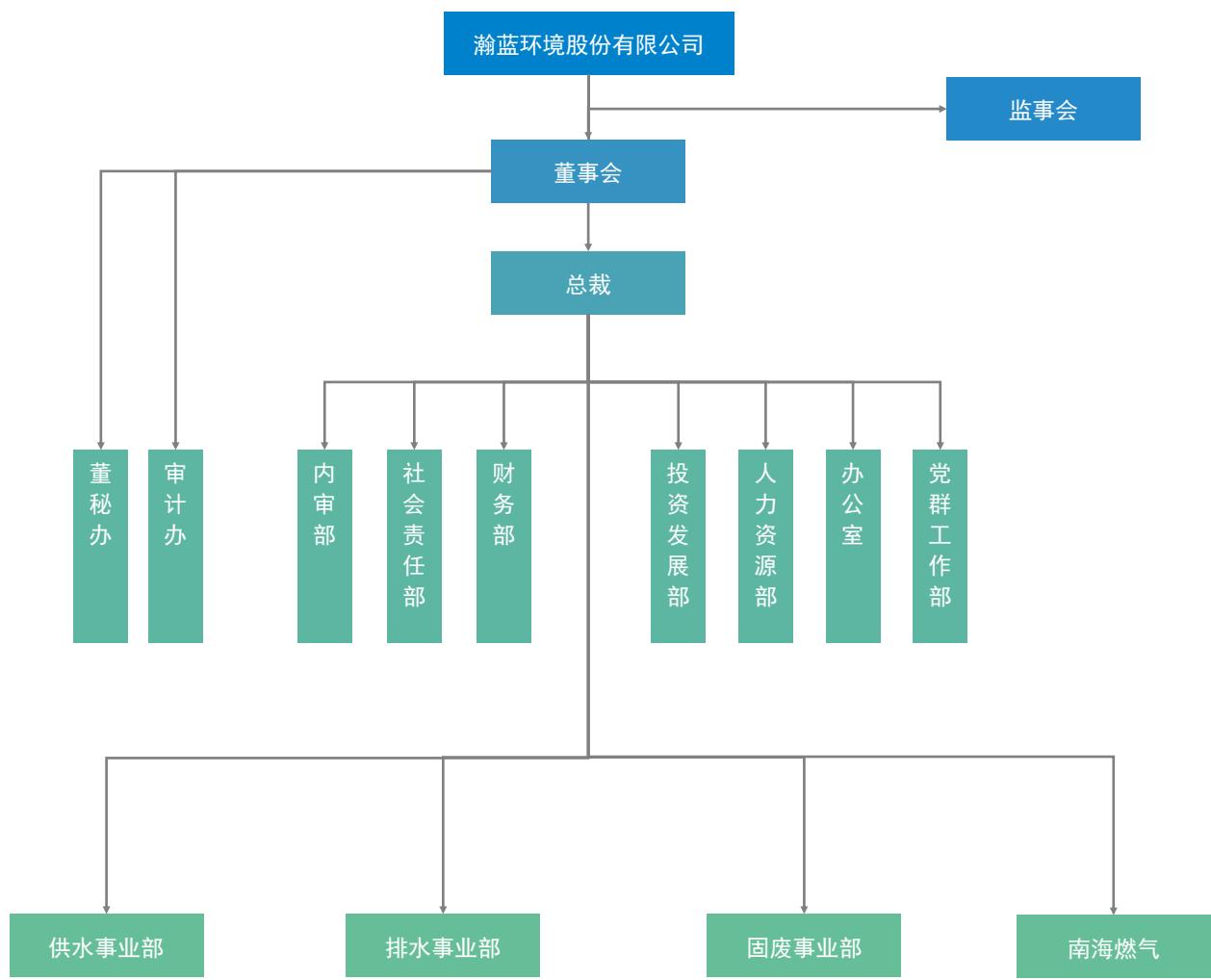
公司坚守持续回报股东的理念, 把诚信经营、规范运作落实在具体工作中。公司董事会治理价值排名一直居于全国前列, 公司董事会多次荣获“十佳董事会”、“优秀董事会”、“董事会建设特别贡献奖”等荣誉称号。2007年至今, 公司股票连续入选上证公司治理指数样本股。



瀚蓝环境股份有限公司产权关系图



瀚蓝环境股份有限公司组织架构图

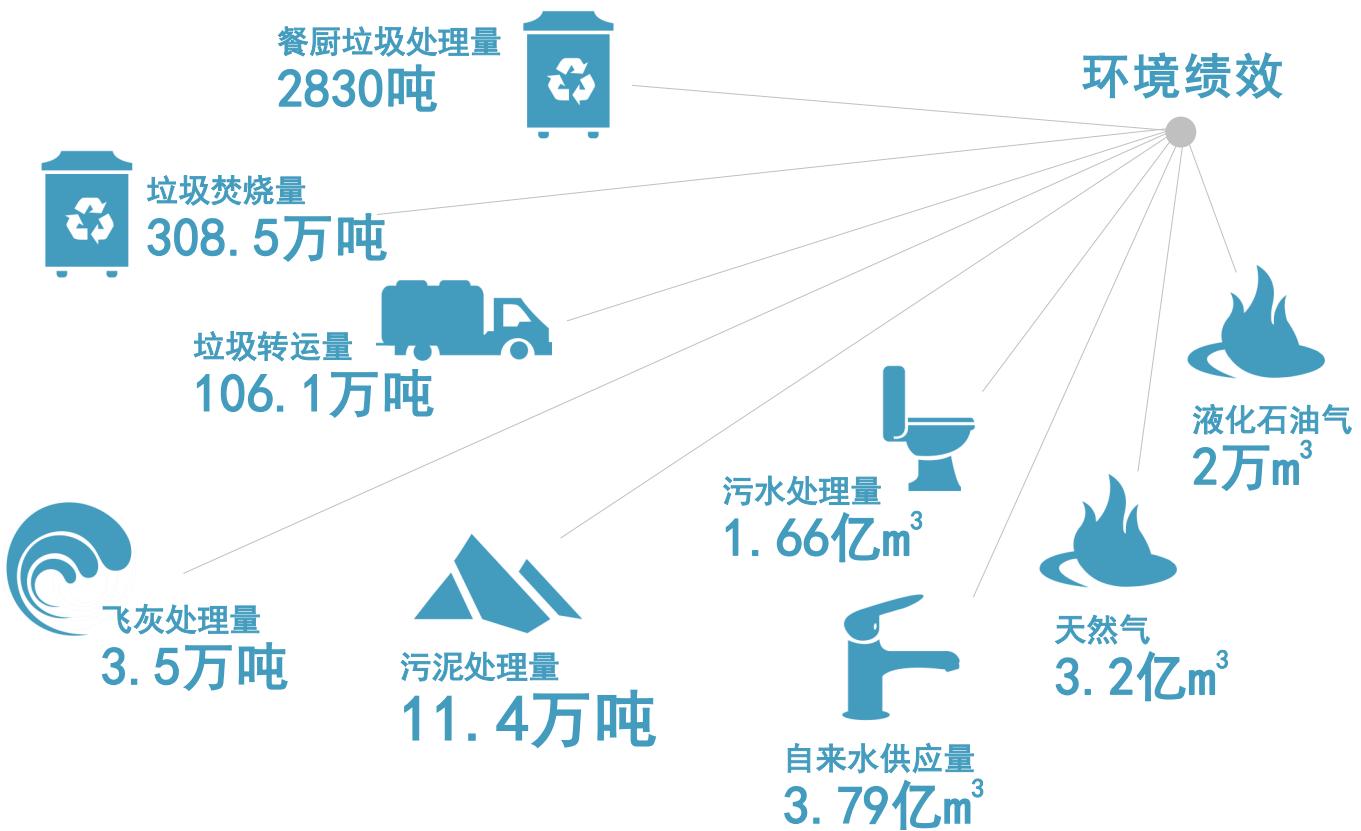


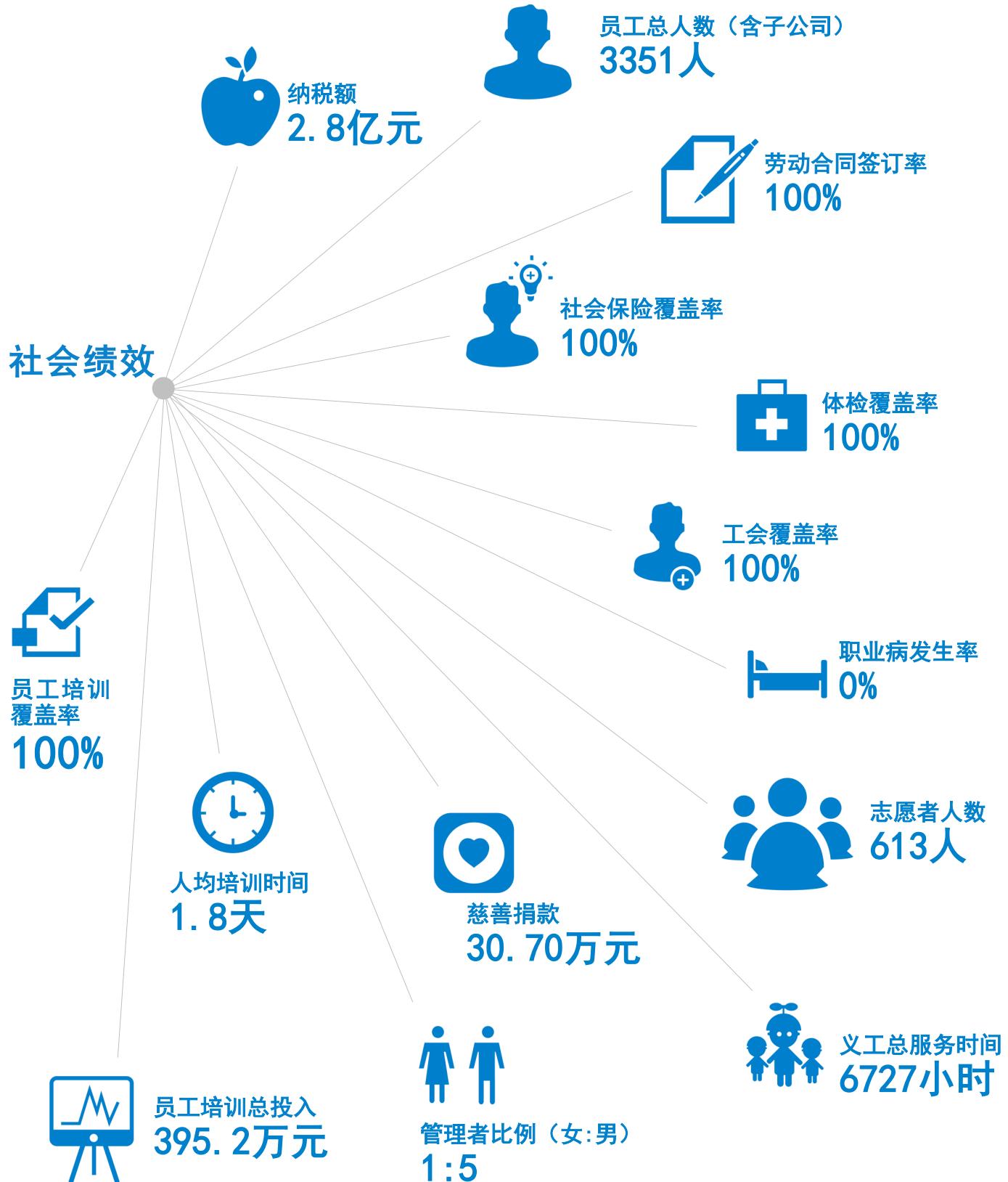
关键绩效

市场绩效



环境绩效





关键绩效

市场绩效指标	2015年	2014年
主营收入（万元）	335, 679	243, 530
净利润（万元）	40, 290	30, 900
每股收益（元）	0. 53	0. 49
资产负债率（%）	60. 24%	66. 41%
研发投入（万元）	3, 860	2, 661
产品合格率（%）	100%	100%
合同履约率（%）	100%	100%

社会绩效指标	2015年	2014年
纳税额（万元）	28, 334	16, 340
员工总人数（人）	3, 351	2, 929
劳动合同签订率（%）	100%	100%
社会保险覆盖 rate（%）	100%	100%
工会覆盖率（%）	100%	100%
女性管理者比例（女：男）	1： 5	1： 7
员工体检覆盖率（%）	100%	100%
职业病发生率（%）	0	0
员工培训总投入（万元）	395. 2	176. 27
员工培训覆盖率（%）	73%（母公司）	71%（母公司）
人均培训时间（天）	1. 8（母公司）	1. 6（母公司）
员工流失率（%）	2. 2%（母公司）	2. 9%（母公司）
公益捐赠（万元）	30. 70	32. 48
志愿者人数（人）	613	527

环境绩效指标	2015年	2014年
自来水供应量（立方米）	378,695,650	379,102,823
污水处理量（立方米）	165,742,988	170,501,973
垃圾焚烧量（吨）	3,085,260	663,267
垃圾转运量（吨）	1,061,336	959,905
污泥处理量（吨）	114,703	93,075
餐厨垃圾处理量（吨）	2,830	/
飞灰处理量（吨）	35,033	32,934
天然气供应量（方）	321,190,000	268,120,000
液化石油气（方）	19,590	24,764

荣誉类别	荣誉称号	评奖机构
责任管理类	2015固废行业十大影响力企业	中国E20环境平台
	2014中国水业最具社会责任服务企业	中国E20环境平台
	佛山市环保模范企业	佛山传媒集团
	董事会建设特别贡献奖	《董事会》杂志社
	最具创新力董秘奖	《董事会》杂志社
	佛山市公共服务最佳口碑奖（瀚蓝环境）	佛山口碑榜组委会、佛山日报社
	佛山市公共服务最佳口碑奖（南海燃气）	佛山口碑榜组委会、佛山日报社
	2015年企业落实安全生产主体责任先进单位	南海区桂城街道
市场绩效类	中国城市环境卫生行业“争优创新模式奖”	中国城市环境卫生协会
	中国城市环境卫生行业“争优创新项目奖”	中国城市环境卫生协会
社会绩效类	佛山市南海区2015年度志愿服务杰出团队奖（瀚蓝环境义工总队）	佛山市南海区医务工作者（志愿者）联合会
	佛山市南海区2015年度志愿服务杰出团队奖（南海绿电）	佛山市南海区医务工作者（志愿者）联合会
	佛山市南海区2015年度志愿服务杰出团队奖（南海燃气爱心义工服务队）	佛山市南海区医务工作者（志愿者）联合会
	2015年佛山市“最佳志愿服务项目”（环保课堂项目）	佛山市精神文明建设委员会
	2015年南海区“最佳志愿服务项目”（环保课堂项目）	佛山市南海区精神文明建设委员会



责任
治理



一、责任战略

瀚蓝环境一贯高度重视企业社会责任工作。作为瀚蓝环境总体战略体系的重要环节，公司不断推进企业社会责任长效机制，逐步将可持续发展战略推进到公司每一个业务环节。

瀚蓝环境社会责任模型

我们专注于环境服务产业，以全方位的环境规划及整合能力和上市公司强大的投融资能力为支持，为各城市提供系统化的环境服务解决方案。

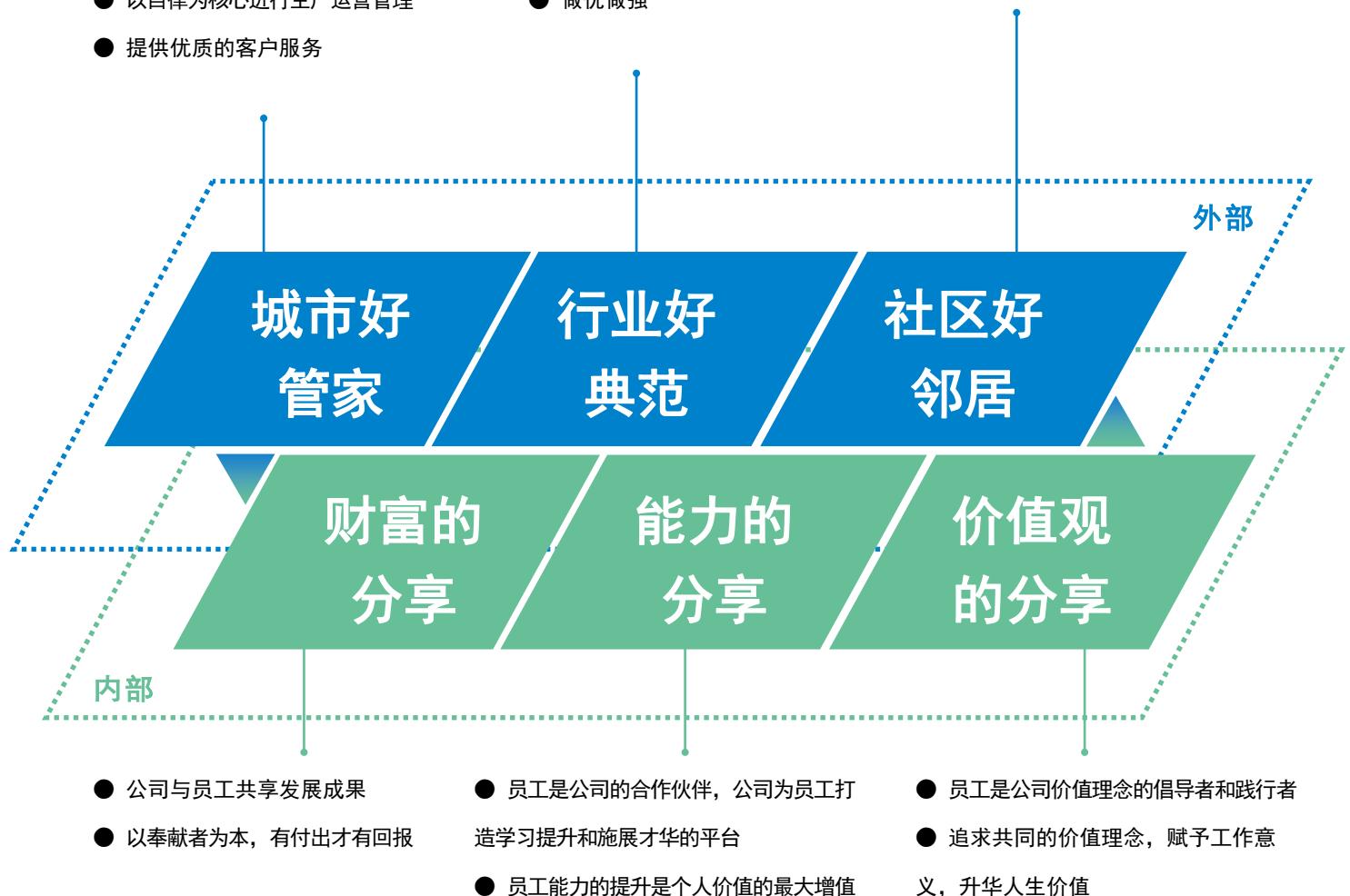
- 提供系统化环境服务解决方案
- 以自律为核心进行生产运营管理
- 提供优质的客户服务

我们运用全方位的环境规划整合能力及一流的运营管理能力，有效提高城市环境治理整体水平，打造行业标杆。

- 树立行业标杆
- 与合作伙伴共赢
- 做优做强

我们以承担社会责任为己任，做负责任的企业公民。

- 以专业赢得信任
- 以坦诚获取支持
- 回馈社会



二、责任治理

公司设有社会责任工作委员会以及社会责任部，为公司社会责任治理开展提供指导和保障。

社会责任工作委员会

由公司副董事长、总裁任委员会主任，并由各单位主要负责人组成。社会责任工作委员会讨论并推进公司企业社会责任体系的建设，在工作、交流、实践中确定了公司社会责任理念，并确定将其推广应用于公司日常生产经营中。

社会责任部

社会责任部主要负责社会责任系统建设并组织实施、公司义工队伍的组织和建设以及企业品牌的宣传，从社会责任的内生化、系统化等角度，搭建企业的社会责任体系。2015年，公司多次在区内外组织开展各项与社会责任相关的活动，并积极探索社会责任体系在公司内的构建，已形成一定的成效。

SA8000体系

2015年，公司严格按照SA8000认证体系开展各类生产经营工作。该体系主要管控内容包括：童工、强迫和强制劳动、健康和安全、结社自由与集体谈判权、歧视、惩处、工作时间、报酬和管理体系九大模块。SA8000只是社会责任管理体系中的一小块，我们将继续以国际领先的ISO26000为目标，以更先进的理念为指导制定更清晰的行动指引，促进社会责任与日常经营管理更紧密的结合。



三、责任融合

如何把“三好”、“三分享”的社会责任理念融入到企业的每一项工作当中，是我们能否实现提升公司社会责任管理水平的重要课题。公司每年推行企业社会责任的工作分解细化到每个岗位，并鼓励各单位将社会责任融入日常工作中，对履行社会责任的相关数据及推进情况进行汇总和分析，取得较好的成果。

公司在全国环境服务行业各类会议中，倡导以履行社会责任为核心发展企业，引导社会各界在关注企业经济效益的同时，更要关注企业为社会创造的无形的价值，促进社会和环境的可持续发展。另外，公司对第三方物业服务商和采购供应商进行社会责任的审核和督导，在法律法规、劳工权利、监管体系等各方面进行推动，提升第三方物业服务商和采购供应商的社会责任意识。

四、责任绩效

公司社会责任评价指标体系以中国社科院出版的《中国企业社会责任报告编写指南2.0》为指导，参照SA8000社会责任标准体系。根据公司从事的行业特点突出重点指标，列举近期尤其是2015年公司真实动态事例和数据，辅以图文形式组织构建编辑本报告。主要指标除了关于责任管理、市场绩效、社会绩效、环境绩效四大主体内容外，还包括63项从事行业相关的指标描述，范围涉及自来水生产与供应、废弃资源回收、电力生产、燃气供应板块。

目前，社会责任指标已逐步被纳入各部门及员工绩效考核指标体系，并作为重要辅助指标进行考评，使社会责任指标完成情况与员工激励、晋升情况挂钩。

对已经建立起SA8000的单位和子公司，社会责任指标完成情况的评估则使用内部审核与外部审核相结合的手段，每半年开展一轮内审与外审。审核人员由受专业培训的内审员和权威认证机构外审员组成，绩效评估内容参照SA8000标准条款要求，通过检查文件记录、现场取证、人员面谈等方式进行评估。评估结果以内审报告与外审报告形式总结，根据审查结果开出含观察项、建议项和整改项，并提交相关负责人确认以及限期整改。

对在节能环保、安全生产等社会责任相关工作方面有突出贡献的优秀单位、

优秀个人或优秀实践进行评选，积极鼓励公司上下每一份子参与到企业社会责任建设工作。部分优秀单位要求属下各部门编制年终总结报告，总结内容包括标准体系目标完成情况、体系的符合性程度、充分性程度、有效性程度、内审及外审纠正预防措施的及时性、内审及外审的配合情况、内审员表现等等，归纳年度数据与上一年度进行比较和综合评价，并对各部门进行评优和奖惩处理。

5、责任沟通

公司高层管理人员高度重视社会责任，建立与股东、社区的多种沟通渠道，主动推动第三方监管和公众监督，增加开放度和透明度。正是社会责任理念在企业生产经营中的植根，使瀚蓝环境系统化环境服务的实力和影响力不断提升，赢得客户的认可。

另外，听取不同利益相关方的声音对于企业持续发展至关重要。瀚蓝环境根据自身特点，识别出与其发展密不可分的利益相关方，在实际运营中不断完善沟通机制，主要了解各相关方在社会责任领域的不同诉求，并用实际行动回应相关方关注的议题和诉求，促进利益相关方的参与，进而实现与利益相关方的全面、可持续发展。

利益相关方	期 望	回 应 措 施
 股东	维护股东利益，保证收益回报，完整、及时、准确、真实的信息披露。	<ol style="list-style-type: none"> 建立健全畅通的股东沟通渠道，保障股东对话和信息反馈； 合法合规的信息披露； 保持较高的盈利、严格的风险控制、良好的信用等级。
 政府	提供安全、环保的生活垃圾无害化处理服务、供水服务、污水处理、燃气服务。	<ol style="list-style-type: none"> 高标准建设无害化处理设施； 建立以ISO9001\ISO14000\OHSAS18000等国际管理标准为基础的生产运营管理体系，以及高标准的信息化管理平台，确保设施、设备安全高效运行，确保科学环保的进行无害化处理； 定期和不定期进行污染物排放检测。

利益相关方	期 望	回 应 措 施
 客户	提供安全、环保、稳定的产品和服务。	<ol style="list-style-type: none"> 建立安全标准化管理体系； 定期进行机组检测和维护，确保发输电设备安全经济运行； 加强人员的培训，确保相关岗位人员取得岗位技术资质； 定期进行水质检测。
 媒体	良好的媒体关系，准确及时的信息披露。	<ol style="list-style-type: none"> 与媒体保持良好的沟通与合作； 改善舆论环境； 按需要提供现场采访、新闻通告、新闻发布会、媒体见面会等。
 非政府组织	倡导社会责任、环保公益及可持续发展。	<ol style="list-style-type: none"> 保持联络沟通； 积极参加各项目会议论坛或活动； 方面寻求机会实现合作共赢。
 员工	合理的薪酬和激励机制，良好的工作环境和发展晋升机会，保障合法权益。	<ol style="list-style-type: none"> 改善薪酬制度和激励措施； 加强沟通和意见反馈，提高员工满意度； 加强企业文化建设； 提高公司民主管理水平； 关注员工职业发展，提供及时合理的职业规划和指导； 保障员工合法权益的实现。
 合作伙伴	信息共享，诚信合作，互助互惠。	<ol style="list-style-type: none"> 改善沟通机制，提高沟通效率和质量； 建立平等高效的合作关系； 拓展合作领域，创新合作方式。
 社区	安全、环保运行，融入社区，成为和谐社区建设力量。	<ol style="list-style-type: none"> 保证高标准建设和高水平运营。 聘请社区居民为环境监督员，随时可到公司检查，建立公开、透明的对外交流模式； 将企业打造为环境教育基地，为周边社区居民提供环境教育服务。 组织义工队伍为社区提供志愿服务。
 供应商	坚持公开、公平、公正的采购原则，保持长期稳定合作关系。	<ol style="list-style-type: none"> 制定完善的《采购管理制度》以及《招投标制度》等管理制度，建立采购流程，健全采购监督体系、规范物资采购行为，确保公平竞争； 建立由公司董事会、招标领导小组、招标工作小组、招标监督小组等不同梯级组成的采购架构，确保采购过程的公开、透明； 建立供应商名录，建立优质供应商甄选机制。

6、责任研讨

2015年6月，公司主办“探究传统水务变革之道”活动，国内数十家同行企业代表一百多人出席活动并一同研讨新政策下的发展机遇。论坛上，公司副董事长、总裁金总女士从战略和文化变革、经营理念、资本运作等方面分享了瀚蓝环境从区域水务专家成长为全国性的环境服务专家并积极向环境服务产业领跑者迈进的历程，强调履行社会责任在生产经营中发挥的重要作用。



2015年8月，公司副董事长、总裁金铎女士参加2015（第三届）上海垃圾焚烧热点论坛，作题为“瀚之格局，蓝之品质”的主题发言。金总在发言中强调，企业在生产经营过程中必须注意承担社会责任，并认为蓝色焚烧追求“生态循环”的终极效果，将能创造环境产业价值及附加生态价值，带来生态城市的城市新格局以及生态公司的行业新格局。

2015年12月，公司副总裁雷鸣先生参加2015（第九届）固废战略论坛，作题为“固废处理产业的生态圈”的发言。雷总与同行分析了瀚蓝环境关注的由小到大的三个生态圈——固废产业生态、固废行业生态、固废社会生态，并强调，固废生产应该有机地融入到整个社会生态体系中，并改善和促进社会环境发展，最终实现瀚蓝环境的“共建人与自然和谐生活”的理念。



2015年12月，公司出席2015中欧城市可持续发展论坛并进行发言。公司副董事长、总裁金铎女士对瀚蓝环境在绿色发展上的思考和实践作了详细的介绍，并对推动新型城镇化建设提出了建议：如加强对环保产业的培育和政策引导、可研究探索紧凑型城市发展理念等。

2015年12月，公司举办“社会责任与企业竞争力”论坛，邀请专家、知名企业家、媒体、员工等约300人一同探讨这一话题。《绿海商机——化社会责任为竞争力》的作者之一中欧国际商学院刘书博博士，广东德联集团董事长徐咸大，广东联邦家私董事、副总裁李虹瑶，广东华兴玻璃公司董事会秘书罗金昆、南方日报佛山新闻部主任助理李乾韬等出席了论坛。公司总裁金铎作题为“瀚蓝环境的社会责任实践”主题演讲。





2 市场
绩效

一、股东责任

(一) 投资者关系管理体系

公司董事会下设秘书办公室，专职负责公司投资者关系管理工作，以“尊重投资者、服务投资者”为理念，通过多种途径开展工作：

1、搭建投资者与公司沟通的桥梁

通过电话、邮件、微博、微信公众号、网上交流平台、接待调研、安排高管访谈等多种渠道与投资者进行沟通，收集投资者对公司的意见及建议，并及时进行反馈。每周将投资者的意见及建议汇总上报管理层，每月进行股东结构分析，使管理层能及时掌握投资者的诉求及股东变动情况，搭建投资者与公司沟通的桥梁。

2、加强信息披露，提高公司运作透明度

合法合规做好法定信息披露工作，并加强自愿性信息披露，及时在公司网站、微博、微信公众号等更新公司动态，提高公司运作透明度，为投资者决策提供更多信息参考。

3、为投资者提供信息服务

当公司发布公告或定期报告当天，通过短信及电子邮件、微信公众号，向投资者发送提示信息，帮助投资者及时了解公司最新的动态。

4、积极利用公司各种宣传渠道，加强对投资者的普法教育、风险教育等投资者教育工作。

(二) 财务成长性、收益性、安全性

截至2015年12月31日，公司总资产123.59亿元，比上年同期增加12.56%；股东权益（归属于母公司股东）43.94亿元，比年初增长32%；2015年实现营业收入33.57亿元，比上年同期增长37.85%；净利润（归属于母公司股东）4.03亿元，同比增长30.51%。2015年，公司每股社会贡献值为1.69元。



(三) 股东责任负面信息

2014年度未发生因损害股东权益等受证券监督管理部门公开批评、谴责或处罚等情况，也没有发生被股东起诉的情形。

公司曾多次被评为年度“优秀董事会”、“金百强十佳董事会”、“广东上市公司最具投资价值10强”、“金圆桌”优秀董事会等殊荣，建有完善机制切实保护股东权益：

1) 公司已在公司章程明确股东的权利及行使权利的方式，明确公司有关治理层在公司治理中的作用和义务，并建立关于股东权益保护的机制，在股东权益受到侵犯时，股东可以根据情况起诉公司董事、监事、经理和其他高级管理人员，股东可以起诉公司，公司可以起诉股东、董事、监事、经理和其他高级管理人员。

2) 对控股股东占用上市公司资产的问题建立预防和应对机制，即建立董事会发现控股股东有侵占公司资产行为时应启动对控股股东所持公司股份“占用即冻结”的机制，即发现控股股东侵占资产时应立即申请司法冻结控股股东所持公司股份，凡侵占资产不能以现金清偿的，通过变现股权偿还。

3) 建立分红制度，在公司章程明确公司分红的机制及制订三年分红规划，确保对投资者的回报。

4) 根据有关法律法规的规定，建立健全的内部控制机制，确保上市公司规范运作，保护投资者权益。



二、客户责任

公司围绕“综合环境服务领跑者”的战略目标，立足环境服务投资及运营，通过实施质量管理体系、开展系统化的管理活动，提升覆盖固废处理、自来水供应、污水处理、燃气供应全产业链的系统化环境服务水平，扩大为各城市提供系统化环境运营服务及解决方案的竞争优势，为客户及相关方提供更为卓越的服务，促进城市发展与生态资源的融洽，共同为建设人与自然和谐生活而不懈努力。

公司以达标生产为前提，严格控制并优化生产工艺参数，规范操作规程，控制环保物料的质量，确保环保指标达标排放，完全满足国家环保排放标准，部分指标达到和超过欧盟标准。

在履行客户责任方面，我们有多项措施作为保障：

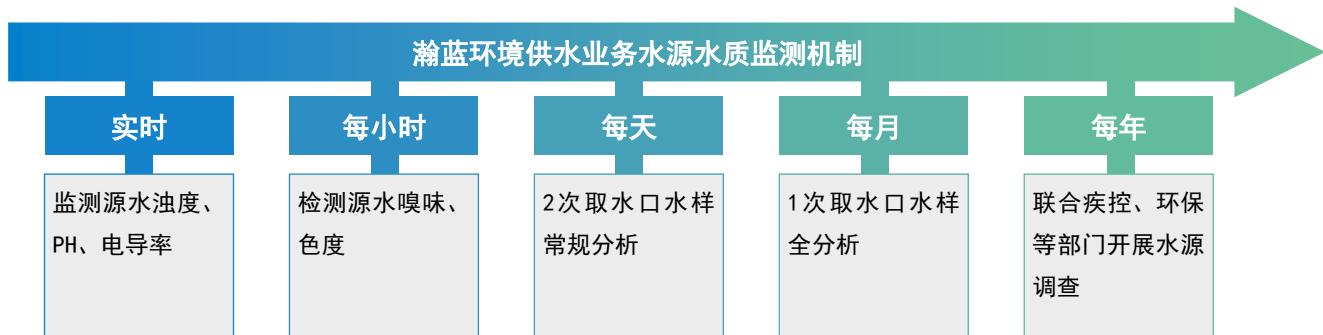
(一) 水源管理制度措施

公司制定了多项制度措施确保水源安全管理，其中包括：

1、在水源保护区内按规范设立明显的标志牌，建立较为完善的水源保护区日常管理制度，在取水口安装了监控装置，明确专人负责水源保护日常巡查，打捞漂浮物，确保水源保护区内无新增污染源。

2、建立源水检测制度，对源水浊度、PH、电导率等进行24小时在线检测，制水人员每小时一次对源水进行嗅和味及色度的检测，水厂化验室每天两次采集取水口水样进行常规分析，水质监测站每月一次对取水口进行全分析。

3、公司水质监测站每年定期联合疾控中心、环保局等相关单位开展水源调查活动，对河流沿岸可能造成水源污染的沙场、码头、油站、工业区、工厂以及河中作业船舶等情况进行检查，以加强水源地管理，确保取水安全。



(二) 制水水质监测

完善的水质水源检测系统，多层级监督检验机构，为安全生产提供了有力保障。

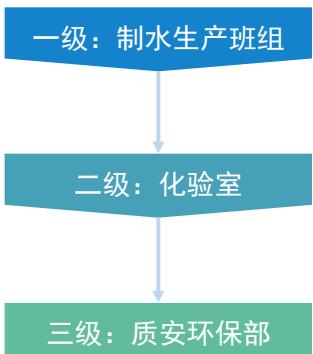
1、制水生产班组作为供水检测的一级化验机构，其主要任务是观察水源水、流程水的变化，并检验流程水、出厂水的有关指标是否符合有关要求，及时反馈到生产中。

2、化验室作为制水检测的二级化验机构，是水厂的质量控制部门，其主要任务是对水源水、出厂水、流程水以及净水材料的综合指标进行检测，并及时总结和评价检测结果。

3、供水质量管理部作为三级化验机构，其主要任务是负责对水源水、出厂水、管网水以及净水材料的全面检测和质量监督，并协调各部门保证出厂/管网水水质符合国家或相关标准要求。

4、检测项目及分析方法、样品采集方法等按《生活饮用水标准检验方法》(GB5750-2006)、《城市供水水质标准》(CJ/T206-2005)、《饮用水处理剂液体聚合氯化铝》(GB15892-2009)、《瀚蓝环境股份有限公司水质管理规定》等标准要求严格执行。

制水水质监测系统





(三) 产品质量管理体系

为确保水质安全可靠、供水安全，公司从多方面着手控制：

1、通过强化常规净水工艺、合理选择净水材料、消毒药剂的用量和类型等技术手段，确保水厂出水水质达到或优于国家标准。

2、优化供水管网布置，适当提高水厂与增压泵站清水库容积，最大限度延长应急情况下的应急供水时间。做好管网的日常管理和维护，减少爆管事故，保障供水安全；优先选用节能、耐腐蚀技术成熟、使用寿命长的新型管材，尽量减少水质的二次污染；加强对二次供水设施的清洗消毒与管理维护，保障二次供水水质。

3、建立水质监测站、水厂化验室、制水班组三级监测网络。公司属下广东省城市供水水质监测网南海监测站拥有一支设备先进、技术力量雄厚的水质监测队伍，为供水安全提供了可靠的保障。目前，监测站检测能力单项达221项，设备总价值超两千万。

4、应急投加处理系统的建立，提高了水厂在水源突发污染事件时的应急处理能力，为确保供水安全提供了保障，公司分别在新桂城水厂、第二水厂建立了粉末活性炭投加系统及选择性投加系统。

5、公司与南海区环保局联合建立了南海区饮用水源水质自动监测站，水质检测参数合计18项，水质预警系统的建立，为水质安全增添了一重保障。

6、公司通过属下广东省企业技术中心和广东省城市水循环与水质安全保障技术企业重点实验室（产学研）培育基地两个技术平台积极与高校开展产学研合



公司属下广东省
城市供水水质监
测网南海监测站

检测能力单项达**221**项



南海区饮用水源
水质自动监测站

水质检测参数合计**18**项

作，研究开发新技术新工艺，增加应急技术储备，进一步提高公司的应急处理能力。

(四) 产品合格率

公司身处环境服务行业，确保产品合格率达标合规是我们履行社会责任最基本的要求。

供水业务板块方面，由水质监测站、水厂化验室、生产班组组成水质监测体系，严格按照《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006）等标准所规定的项目和频率要求开展制水流程水、出厂水、管网水的水质监测工作，以确保供水的优质、安全与可靠；对新装管道和爆管抢修及时开展管道冲洗和水质检测验收工作。

2015年，公司属下水厂出厂水水质综合合格率为100%，优于国家标准要求；供水工程安装严格按国家现行施工验收规范执行，2015年工程验收合格率达100%。

污水处理业务、固废处理业务、燃气业务方面，公司均按照相关的规定和标准，为政府和客户提供优质的服务，未发生违规或受到政府批评等事件。

(五) 水浊度

生活饮用水水浊度按照《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006）执行标准≤1.0NTU。

(六) 不间断供水

公司制定了《安全供水保障措施》和《连续供水保供方案》等管理制度，采取多种有效措施，确保供水的连续性和安全稳定性。

1、保证水厂运行人员配备。水厂运行车间配备运行人员，实行四班三运转24小时轮流值班制度，保证水厂24小时连续生产供水。中控室值班电话配联系电话及值班负责人手机号码，保持畅通沟通渠道。

2、制定水厂与泵站运行方案。确保出厂水水量和水压，尽量保持水厂清水池高水位运行，当取水有故障短时间内不能开机时清水池的储水能确保该时间段地连续供水；按照“管网服从用户，水厂服从管网”的原则科学调度，确保高层建筑用户正常用水。

3、实现区域供水联网联供。公司下属各水厂之间初步实现区域供水联网联供，保证居民用水需要。

4、加强供水组织措施和技术措施。水厂成立安全供水事故应急机构，建立应



出厂水水质合格率

100%



供水工程验收合格率

100%

急净水技术储备。设立安全供水事故应急工作小组，及时处理重大安全供水事故。

(七) 供水运营和服务系统

公司承接各项大小供水管网建设、装表工程，结合各个小区、楼盘环境特点为客户设计最优供水方案，工程落实安全文明施工，按质按量完成，质量标准按国家现行施工验收规范执行。

供水信息化方面，完成了各供水子公司营业收费系统（MIS系统）的建设和升级，完成了因国家新税收政策调整的MIS系统与税控机接口开发实施。升级了供水客服热线系统，开发了水费微信支付、支付宝支付等功能开发。

供水调度方面，进一步完善了停水业务管理和流程，通过管网水力模型辅助分析，减少了爆管数量，同时也有效地控制了供水管网漏损。

(八) 应急预案系统

及时调整架构，完善预案，奠定应急保障体系的基础。2015年公司进行了组织架构和部门职责调整，根据人员变动情况和应急工作需要，及时调整突发事件



领导小组，公司总裁任组长，副总裁及工会主席任副组长，成员包括相关部门负责人。同时成立应急管理办公室，公司党群工作部负责处理公司日常应急管理工作；加强公司24小时应急值守电话的宣传；公司机构的健全和预案的完善，为有效应对突发事件，确保应对突发事件时的组织领导、调度指挥、科学处置、抢险救援以及事后处置等的有序开展奠定了坚实的基础。

应急工作本着“以人为本，安全第一；统一领导，分级负责；充分准备，科学救援；预防为主，平战结合”的原则，把最大程度地预防和减少突发事故造成危害和损失、确保公众的生命和财产安全为根本，充分发挥从业人员自我防护的主观能动性，充分发挥专业救援力量的骨干作用；在公司应急管理机构的统一领导下，各应急小组按照各自职责和权限，负责相应突发事故的应急处置工作；充分发挥专家作用，加强技术储备，采用先进的应急装备和技术，增强应急救援能力，确保应急救援的科学、及时、有效；坚持预防为主的方针，做好预防、预测和预警工作，坚持做好常态下的风险评估、物资储备、队伍建设、装备完善、预案演练等工作。

（九）落实应急管理

1、完善应急管理制度。根据公司的经营发展及管理架构的调整，公司重新修订了《瀚蓝环境股份有限公司应急管理制度》和调整了应急领导小组人员，下发了《关于落实做好应急工作的通知》，进一步明确落实做好公司的应急管理工作，加强应急管理，提高预防和处置突发事件能力。

2、健全信息报送机制。按照信息先行原则，不断整合应急资源，拓宽信息报送渠道，规范信息传递方式，明晰了各单位的报送责任和时限，完善信息报送“初报、续报、接报”制度，形成了以事发单位级、事业部（子公司）级、公司级、社会级四条线为主导的信息报送网络；建立从下至上应急通信联系人通讯表，强化应急通信。

3、强化应急值守机制。坚持推进应急值守标准化、规范化建设，实行24小时值班制度，保持公司应急值班电话的通信畅通，落实做好与南海区应急办等部门的应急通信，确保应急信息的畅通。

4、加强宣传培训。今年，应南海区消防大队邀请，派出燃气行业专家及场站安全管理人员与消防官兵开展燃气槽车事故应急救援专题交流，使受训人员开拓

了视野，共享知识和经验，提高了应急救援人员的应急处置水平、风险意识和自救互救能力。通过全国安全生产月、“119”全国消防日等专题活动，充分利用公司内刊、官方微博等媒体，集中开展应急救援演练宣传报道，加强应急知识普及，增强公司员工的安全防范意识。

5、做好危化品管理工作。落实重大危险源管理，依时完成危险化学品使用单位液氯、液氨安全评估工作，并将安全评估报告报备安监部门备案，同时要求相关部门做好采购、储存、使用的管理，使用单位要落实做好使用登记手续、做好库房的双门双锁管理，严防事故发生。

6、完善应急物资管理。根据公司综合预案、专项预案以及现场处置预案要求，对应急抢险救援设备设施进行全面排查清点，及时更换缺失的应急抢险物资，配备齐全抢险救援设备，确保应急抢险物资齐全可用。今年新增物资投入26.8万元，相关设备设施按使用说明书要求，做好应急设备设施的日常维护和保养工作，保证应急抢险设备设施完整有效，安全隐患得到及时处理。

7、开展应急演练。2015年公司共开展各项目应急演练56场，参加人次2036，通过演练提升了应急队伍的应急处置能力。在安全生产月期间，配合区住建局开展了“2015年天然气突发事件综合应急演习”、配合桂城街道安监、丹灶镇安监开展“2015年液化石油气场站突发事故应急演习”、第二水厂联动狮山消防中队开展液氯泄漏应急救援演练。11月份，我司联合桂城街道市政管理处等部门开展了“2015下半年天然气管线突发事件联合应急演习”。另外，我司还派出应急救援队伍参加市安监局举办的应急救援队伍紧急集结演习。

(十) 应急示意图

以下图示是应急预案系统中的《应急预案体系图》、《综合应急预案框架图》及《应急报告程序示意图》。



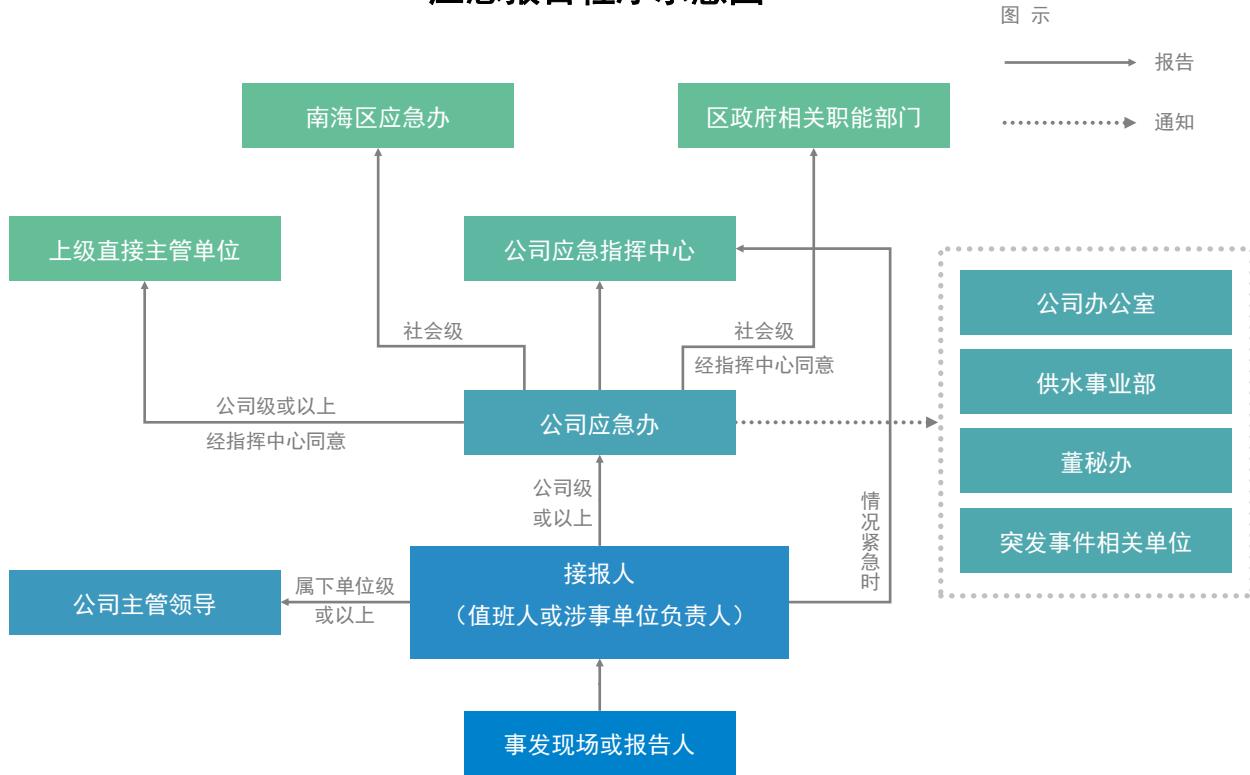
瀚蓝环境应急预案体系图



综合应急预案框架

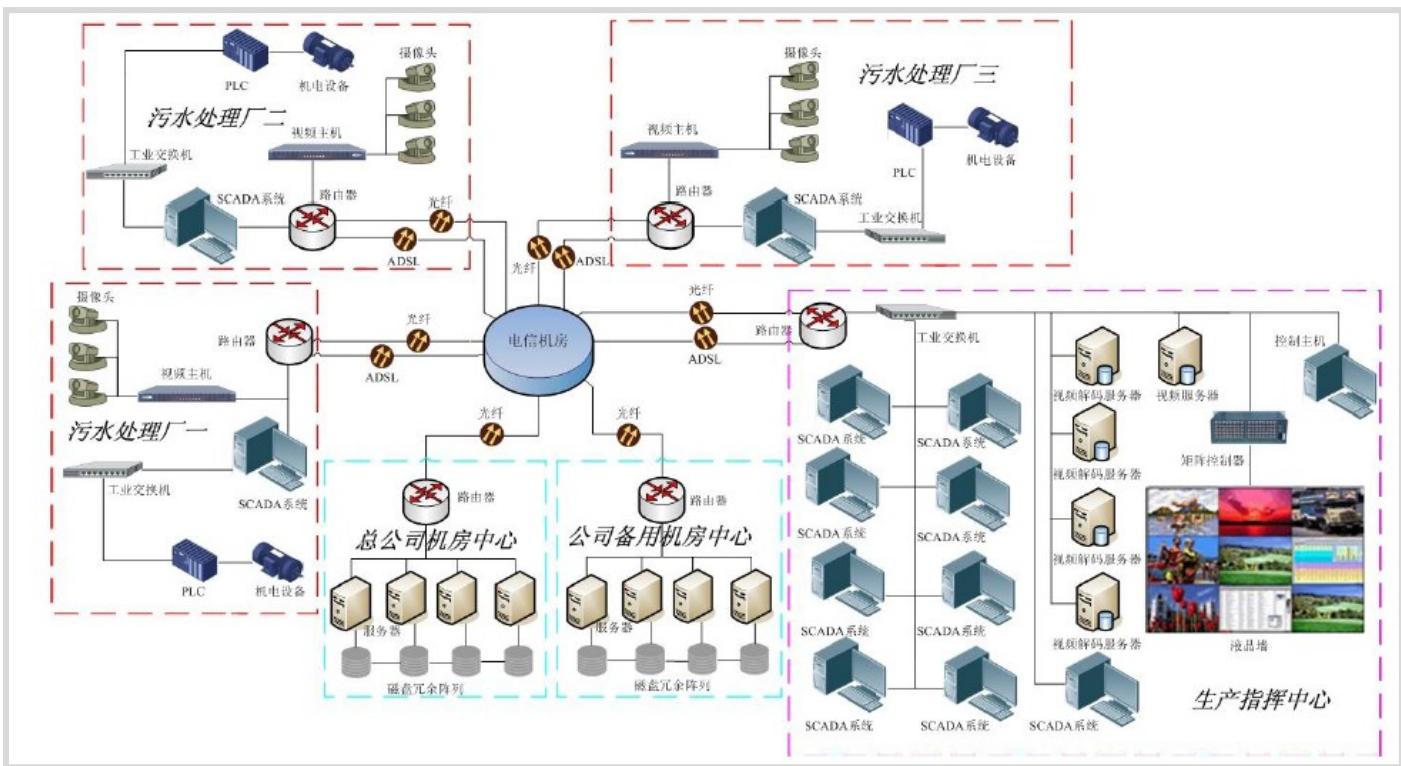
一级纲要	二级纲要
总 则	1、编制目的；2、编制依据；3、应急预案体系；4、应急工作原则
适用范围	
危险性分析	1、企业概况；2、危险源辨识与风险分析
组织机构及职责	1、应急组织体系；2、指挥组织体系；3、指挥机构及职责
预防与预警	1、危险源管理；2、预警行动；3、信息报告与处置；
应急响应	1、响应分级；2、响应程序；3、响应结束
后期处置	1、应急终止；2、后期处置
保障措施	1、财力保障；2、物资保障；3、通信保障；4、技术保障；5、基本生活保障；6、人员防护
新闻发布	1、新闻发言人；2、新闻发布原则；3、新闻发布形式
培训与演练	1、预案演练；2、宣传与培训；3、责任与奖惩；4、预案管理
附则	1、预案备案；2、制定与修订

应急报告程序示意图



(十一) 污水处理智能平台

污水处理智能平台综合利用现代互联网、信息计算机、工业自动化控制及工业电视等技术，实现了只在一个中控室（生产指挥中心）对属下所有污水处理厂的24小时集中远程监控，且污水处理厂现场无需安排人员值守的管控模式。



(十二) 技术服务创新

2015年公司充分利用省级企业技术中心和广东省企业重点实验室两大平台，在给水、排水、污泥处理、水环境保护方面开展了十余项的项目研究。研究内容涉及饮用水应急技术储备、饮用水的深度处理、污水的深度处理、污泥减量化、管网水质保障技术、智慧水务等多个方面。其中，氯气控制技术、管网水质保障技术、消毒副产物控制技术等成果成功地在水厂生产上的应用，有效地降低了氯耗和消毒副产物的产生，在节约资源的同时有效地提高了饮用水的质量，确保了市民的饮用水安全。公司新购置的仪器设备和新建造的实验场所等优质资源成功落地，大大提高了技术创新条件和效率。2015年，公司和员工在技术创新和技术管理方面逐步获得了社会的认可，成功获得了佛山市南海区科技工作先进单位，1名员工获得了南海区优秀科技工作者，此外还有7项研发项目先后顺利通过了佛山市研究开发项目技术鉴定和完成省级企业研发补助资金的公示，技术竞争力大大提升。

在技术培训和交流方面，2015年公司通过企业重点实验室成功举办“给排水论坛”，使得技术人员能够及时掌握新科学技术，解决生产过程中的技术难题，专业技术水平得以快速提高。



在投入方面，母公司确保研发资金的持续投入，本年度母公司研发投入超过3860万元。研发资金的持续投入，为企业的技术服务创新提供了坚实的后盾。

在研发队伍方面，人才队伍实力雄厚。母公司拥有各类专业技术人员157人，具大专学历以上的有325人，具有硕士以上学历的有20人，中级职称和高级工程师分别有83人和16人。其中，企业技术中心拥有技术人员86人，获得中级以上职称的有42人。

公司注重知识产权保护，搭建了完善的知识产权管理体系，确保企业和员工的知识产权得到维护。2015年，母公司共申报专利9件，其中实用新型专利6件，发明专利3件；新增专利授权数6件，其中发明专利2件，实用新型专利4件。母公司在2015年实现了发明专利“零”的突破，核心竞争力得到提升。截至2015年底，我司拥有商标9个，实用新型专利15件、发明专利2件和软件著作权1件。另外，公司多项专利获得了南海区经济和促进局（科技）根据南海区政府《推进发明专利工作扶持办法》设立的2015年度第一批发明专利工作扶持经费支持。



(十三) 工程质量管理体系

公司下属瀚蓝环保工程有限公司内部严格执行相关制度，如《工程建设招标、采购实施细则》、《工程建设项目费用管理制度》、《招标监督工作管理规定》及《合同管理制度》等，确保工程质量达标。

(十四) 工程交验合格率

2015年度公司负责实施的工程已完成竣工验收的均一次验收合格，验收合格率为100%。

(十五) 按期交付工程的制度措施

工程建设需要一个规范合理的周期，公司要求所有工程达到按期交付，必须做到：

- 1、工期编排合理；
- 2、施工图纸的设计要尽可能细致准确，因此影响设计的各项因素（如勘察、物探以及测量）等方面的投入必然要相应增加；
- 3、各项工程建设保障必须到位，如工程款审批支付的周期要准时，施工过程中各项技术问题的回复要及时；
- 4、针对工程建设的具体施工特点以及施工图纸技术要求，编排好各个单项工程的施工进度计划以及主体工程施工关键线路的进度计划，并设定工程节点做好施工进度管理，在施工过程中通过组织措施、经济措施、管理措施等方面进行控制，确保进度管理不会偏离制定的计划。

(十六) 支持工程服务创新

公司鼓励创新，设立技术服务创新奖鼓励技术进步和科研成果，优化外部建设审批管理流程、简化工程建设工作流水线、明晰工程管理具体细节将是未来工程创新的方向。

(十七) 企业资质等级

公司历年来潜心耕耘，不断积累发展实力，在主营业务中均有相应的资质等级，如城市生活垃圾经营性处置服务许可证、集中式供水卫生许可证、环境污染设施运营资质证书、燃气经营许可证等。

(十八) 售后服务体系

供水业务方面：

供水业务涉及千家万户，各供水分子公司提供水费信息查询、业务咨询、水表管理、工程维修安装等一系列服务，并有明确售后工作指引：

1、计量准确要求

计量器具计量误差不超过国家标准允许的误差范围。计量仪表定期检测、定期轮换。接到用户关于计量仪表失准的投诉，3个工作日安排验表。

2、停水通知

- (1) 较大范围的停水，提前24小时将停水原因、停水时间、恢复供水时间，



供水工程验收合格率

100%

通过媒体方式通知用户。小范围停水以公告、短信息或其他方式通知用户。

(2) 在抢修的同时以电话或其他方式通知有关用户。

3、水质公告

公司定期每周通过网络媒体、纸质媒体发布水质公告，让用户了解当期水质情况。

4、投诉处理

认真接待各类用户投诉，1个工作日内联系用户处理，一般情况3个工作日内完成。

5、用水报装、迁表、改表的申请业务

(1) 业务流程：用户携带完整报装资料到我司供水营业所办理申请用水手续即时受理；工程人员在3天内勘查现场，勘查后2天内完成报装审批；通过审批的用水申请在7个工作日内完成工程设计及工程预算（需报规划、市政、公路等政府部门审批的除外）；具备施工条件并缴纳工程有关款项后5个工作日内进场施工。

签订了工程合同的用水申请按合同约定执行。



(2) 工程质量：符合国家及行业相关工程标准。

(3) 工程收费：按建设部门最新规定的计费定额及收费标准计收工程费用。

6、变更用水性质、过户申请业务

用户提供规定的资料，经营业人员核实后马上办理。

7、销户

用户提供规定的资料，经营业人员核实，在用户清交所有用水费用后办理销户。

供水安装工程在一年内进行免费保修服务，对工作中客户提出的和投诉的存在问题进行跟踪处理与反馈，建立了与客户良好的沟通服务渠道。

排水业务方面：

污水处理厂是环境保护设施，政府和各级环保部门就是我们的客户，时刻配合好监督和检查工作是做好售后服务的基本要求。污水处理厂是行业管理的末端和直接受检单位，出水达标以及由保证出水达标所延伸的迎检管理工作构成了对合同方和社会大众负责的售后服务体系。

燃气业务方面：

1、单位用户、居民小区管道燃气报装流程：用户中心接到用户报装后当日移交业务拓展人员跟进，业务拓展人员2个工作日内进行现场勘察，待用户交齐相关资料后，在规定时间内完成设计方案交用户确认，并签订相关合同。由用户自行委托有相应资质的施工单位和监理单位完成工程建设并验收后，公司对现场和竣工资料等进行安全检查；安全检查合格并收取相关合同款项后，公司按约定时间安排点火通气事宜。

2、燃气供应涉及千家万户，公司通过服务网点、客服热线、微信和网络服务为用户提供业务办理、电召送气、业务咨询、上门安装改管点火、燃气抢险等一系列服务，各项业务都有明确的业务流程和工作指引。

2015年公司遵守各项服务承诺：

(1) 安装改管：具备施工条件的用户在15个工作日内完成施工。

(2) 点火通气：具备点火条件的用户在7个工作日内点火通气。

(3) 抄表收费：居民用户一般每两个月抄表一次，抄表方式主要有

智能抄表和人工抄表，单位和工商业用户按供气合同约定周期抄表，抄表后采取银行代扣方式收费。

(4) 安全检查：每年为用户提供一次免费上门安全检查。

(5) 燃气供应：保障24小时连续供气，抢修施工需要停气作业的情况，提前24小时通知用户。

(6) 燃气抢险：抢险人员24小时值班。

(7) 投诉处理：接到投诉后立即调查，3个工作日内给予答复。

3、瓶装气订气服务，除电话订气外，增加了微信订气平台、自助订气功能，通过派发宣传单张、接听电话时人工告知的方法对新增的功能做宣传工作，以满足不同的人群需求。

(十九) 客户满意度

客户满意度调查是每年的一项重点工作，关系到公司的产品和服务在多大程度上满足客户的需求，从而确定促使顾客满意的关键绩效因素，判断轻重缓急，控制全过程并促进产品和服务质量的提升。

以下是2015年公司各业务板块的满意度调查情况，由于各个业务情况不同，满意度调查的方向、方式也有所不同，以下仅显示各版块的满意度调查情况概况：

供水业务

序号	客户	满意度 (%)
1	直供水客户	99.1%
2	转供水客户	100%
3	普通居民用户	98.2%

排水业务

服务项目	污水出水质量	安全稳定运营	信息报送	日常沟通	需求响应
满意度	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意

燃气业务

序号	客户回访满意度调查项目	满意度
1	86227019抢险服务	99.50%
2	瓶装气电召服务	94.6%
3	瓶装气送气服务	99.28%
4	管道气上门点火服务	99.71%

(二十) 确保收费透明

供水业务:

供水营业所的各种业务，包括供水费用、代收污水费、拆换表费用、工程收费等均按照物价局相关文件规定执行，并长期公告于营业大厅宣传栏、公司外部网站、区政府民生一点通等公众服务平台，确保收费公开透明，维护客户至上的服务承诺。

污水处理、固废处理业务:

由于公司业务特殊性，供水业务客户按销售量划分主要为区内各镇街自来水公司，而污水处理、固废处理业务客户为签订“建设—经营—转让”（BOT）合同的政府机构。为保障、快速回笼收入资金，减少坏账、呆账的发生，保证公司和股东收益得以最终实现，公司特制定了收费管理办法。相关措施如下：

- 1、在签订项目BOT合同时，遵守国家法律法规相关规定，明确约定费用收取标准和规范；
- 2、明确各部门职责权限并制定相关措施，确保分工明确，保证工作高效完成；
- 3、明确工作程序流程，按照既定章程规定规范收费行为；
- 4、统一《日处理统计表》、《月处理统计表》、《处理费付款通知书》等收费表格，按时完成编制，并报送有关部门；
- 5、收费过程中存在疑问和异议，及时向相关部门沟通和反馈。

燃气业务:

公司各项燃气收费业务，包括燃气价格、服务费用、工程收费等均按照政府价格管理部门有关文件规定执行，并长期把收费标准公告于营业厅、公司网站、区政府民生一点通等公众服务平台，确保收费公开透明，接受广大用户的查询和监督。

(二十一) 客户咨询及投诉处理

公司关注客户投诉事项，重视客户反馈信息，不断加强投诉处理规程，完善客户投诉，以“积极应对、流程跟踪、快速响应、满意反馈”的投诉处理服务模式提升客户满意度。

供水业务：

- 1、如客户投诉的问题属于政策文件或规定原因，向用户提供相关文件或规定依据，向用户解释清楚相关的政策文件或规定。非政策规定原因的用户投诉，处理部门根据用户反映的实际情况，在规定时间内完成投诉处理。
- 2、供水运营服务中心每季度编写《供水客服热线分析报告》，反映存在问题，提出解决建议，监督各供水分子公司的客户服务落实情况。

污水处理、固废处理业务：

由于污水处理和固废处理环保设施的特殊性，投诉案例相对比较敏感。公司采用多种处理办法，最大限度减低污水处理设施对市民尤其厂区周边居民的影响。

- 1、污水处理、固废处理设施尽量避免选址于市区中心，并加强除臭、降噪等措施以减少对附近居民的影响。
- 2、利用身为环保教育基地的条件接收学生和社会人员的参观，走到社区开展环保课堂，一方面大力宣传和普及环保知识，另一方面消除群众对固废处理设施、污水处理设施的疑虑和误解。

燃气业务：

根据《佛山市南海燃气发展有限公司信访与投诉处理制度》做好各类投诉的处理和统计，一般情况1个工作日内联系用户处理，3个工作日内回复。

(二十二) 客户责任负面信息

公司积极推行社会责任建设，本着“社区好邻居”的宗旨运营管理，近年客户和群众的投诉已日趋减少。通过沟通和宣传科普与紧密群众互动，形成企业自觉、客户信任、群众理解的良好循环。

三、合作伙伴责任

(一) 供应商相关社会责任

公司每半年根据当期采购货物对重要供应商进行评估审查，交由使用部门对供应商的质量水平、价格水平、交货能力、服务态度等方面进行评价，结合供应商履约情况并统计汇总相关信息后，对其优劣情况划分等级，最终形成供应商评价报告。根据报告所反映的问题及时与供应商进行沟通，为供应商提出改进建议，帮助供应商的自我提高，实现与本公司共同发展。

公司为供应商提供营造公平的竞争环境，促进供应商不断改进，在《采购管理规定》中明确规定“公司每年对供应商予以重新评估，不合格的应解除长期供应合作协议”每年组织物资使用部门对重点物资（如生产材料、水表等）的供应商进行评分。使用部门根据实际情况在《供应商资格评分表》上对供应商各项评核指标进行评分并反馈意见。

在重大设备招标采购过程中，招标文件规定投标企业必需取得ISO9001：2008质量管理体系认证证书；在评标过程中，ISO14001：2004环境管理体系认证、OHSAS18001:2007职业健康安全管理体系认证、银行资信证明、用户调查情况表等作为对投标企业的评分重要依据。2015年度重大设备招标采购供应商社会责任采购比率为100%。

(二) 诚信经营

遵纪守法、诚信经营是公司履行社会责任的基本原则。在日常经营运作中，公司严格遵守“诚实守信、合作共赢”的经营宗旨，按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》、《上市公司治理准则》等有关法律、法规和规范性文件的要求，不断完善公司法人治理结构和内部控制体系，确保公司股东大会、董事会、监事会和高级管理层的规范运作，维护了公司和投资者的利益；遵守国家各项法律法规，强调商业道德，防止商业贿赂，杜绝腐败行为。2015年度，公司合同履约率为100%，合同信用等级AAA级，合同订立和条款履行严格遵循相关制度措施，切实保障合作伙伴利益。



(三) 公平竞争

公司坚决反对任何不正当的竞争，鼓励公平竞争，不采取垄断的经营策略，能够自觉维护相关方利益，用自己的实际行动赢得顾客信任、社会赞誉；严格遵守反垄断法律的要求，确保所有股东，尤其是中小股东的平等地位，确保股东充分行使合法权利；保护市场竞争，提高经济运行效率，维护消费者利益和社会公共利益，促进市场经济的健康发展。

(四) 承包商管理

对于承包商管理，公司有明文严格规定：

1、在选择外商时，各部门必须对候选承包商要求提供以下资料：

(1) 具备承担分包业务的相应资质；

(2) 与承包业务专业对口业绩，且有一定的实践年限；

(3) 对所承包的业务，能达到质量要求与行业技术标准；

(4) 承担的分包业务，质量达不到要求或技术水平达不到标准，要承担责任，造成损失的要承担经济责任。

(5) 具有一定的环保及安全管理措施。

2、工程管理部门对外包施工过程的的监督管理参照工程管理相关制度执行。

3、各部门对承包商清洁、绿化、消杀等工作过程进行检查。当发现不合格时，应要求立即改进，对重大问题应出示《整改通知书》，并对不整改结果进行跟踪。

4、根据SA8000社会责任等管理体系对各承包商严格管理，要求签订服务合同时需一并签订社会责任承诺书、环境保护及职业健康安全协议，督促其遵守社会责任标准、环境保护及职业健康安全和劳动法律法规的各项规定，并对违反标准的不符合事项采取纠正和补救行动。

(五) 伙伴责任负面信息

公司诚信经营，提倡友好合作、互助共赢，本年度未出现因企业导致的对商业伙伴造成重大消极影响及损害。

社会 绩效



一、政府责任

(一) 守法合规

公司股东大会、董事会、监事会、经营层之间权责分明，形成相互制衡、相互协调、相辅相成的治理结构。在日常经营运作中，公司不断完善公司法人治理结构和内部控制体系，确保公司股东大会、董事会、监事会和管理层的规范运作，维护了公司和投资者的利益；遵守国家各项法律法规，强调商业道德，防止商业贿赂，杜绝腐败行为；以高效管理和自主创新实现企业自身以及产业的可持续发展。2015年，公司在原有的内控体系基础上，根据公司架构调整情况，进一步优化修订了《法律法规收集与评价管理程序》、《供应商管理程序》、《采购管理程序》、《纠正和预防措施管理程序》、《事件调查管理程序》、《股东大会网络投票实施细则》、《公司章程》、《股东回报规划》、《总经理工作细则》等管理制度，确保公司日常生产运营规范守法，有章可循。

公司一向信誉良好，遵纪守法，重视廉政建设，未有重大守法合规负面信息。在如季度总结大会、年度总结大会等重要会议上，公司都会反复强调反腐、反商业贿赂教育的重要性。

(二) 诚信纳税

公司不断增强纳税人的权利与义务意识，自觉依法诚信纳税，积极行使纳税人权利。依法缴税，杜绝偷税漏税是我们的基本义务和一如既往的承诺，2015年度纳税总额28334万元人民币。

\$ 纳税总额
28334万元

(三) 带动就业

公司在迅猛发展中，在创造巨大的经济效益的同时也为社会提供了大量的工作就业机会。2015年度，公司共录用新员工171人。

录用新员工
171人

二、员工责任

(一) 基本权益

公司严格执行国家和地方有关政策法规，维护和保障员工的合法权益，确保员工人权和体面劳动等各项基本权利，努力建造和谐融洽的员工关系。

1、依法与所有在岗员工及时签订、续签劳动合同，劳动合同签订率为100%。

对所有与公司建立劳动关系的在岗员工均缴纳各项法定社会保险（包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等），社会保险覆盖率为100%。

2、参与工会的员工比例为100%。

3、贯彻SA8000国际标准体系要求，禁止强迫劳动。

4、尊重每个员工的个人信息和隐私，严格执行档案管理制度。

5、尊重劳工人权，确保体面劳动，对正式员工、兼职员工、临时工、分包商员工一视同仁。

6、以岗位价值为基础确定员工薪酬标准，并且坚持绩效导向，在同工同酬的基础上，给予绩优员工更高的劳动回报；员工工资收入均不低于当地的最低工资标准。

7、依法核定员工年休假待遇天数，并通过公司制度保障员工享受年休假的权利。

8、平等雇佣，反对任何形式的歧视。在员工聘用、薪酬分配、职位提升、解聘和退休等问题上，公司没有就种族、社会等级、国籍、宗教、身体残疾、性别、性取向、工会会员、政治归属或年龄等方面的规定，日常活动没有歧视性行为。

9、女性管理者比例较高，公司内部现任8名高管中，女性高管为4名，占比50%；公司现任103名中层管理人员中，女性为15人，占比14.6%。

10、目前暂无残疾人员工。公司严格遵守国家相关法律法规，对所有员工及应聘者一视同仁，尊重人权，反对任何形式歧视，在薪酬分配、职位晋升、员工培训、解聘、退休等方面，没有任何年龄、种族、民族、宗教、残疾、性别、家庭责任、政见等方面的规定。

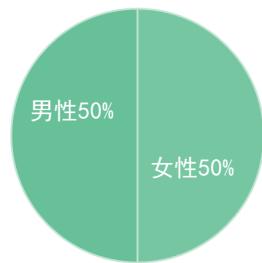


劳动合同签订率
100%



社会保险覆盖率
100%

高管男女比例





(二) 员工健康

公司ISO14000环境管理体系、ISO18000职业健康安全管理体系和相关规章制度，对职业病防治有系列明确规定。包括：

- 1、公司每年组织所有员工、退休职工体检，保障员工身体健康，体检覆盖率达100%。
- 2、针对生产及相关活动中产生重大噪声的过程，采用隔音墙、护耳罩、双道隔音门、定期体检等措施，以降低其对人员职业健康安全的危害。
- 3、针对生产及相关活动中产生的危险废弃物，公司采用分类收集，集中清运或处置，以消除其对环境的危害及对人员职业健康安全的危害。针对生产及相关活动中使用的危险化学品，采取分类专库保管，防止泄漏、爆炸事故的发生，以及对人员职业健康安全造成危害。
- 4、制定设施设备安全操作规程或相关活动管理制度，规范生产作业人员的行为活动；对影响职业健康安全的人员进行意识培训，消除或降低人的不安全因素。
- 5、在生产及管理过程中配备适宜的劳动防护用品，以保护生产人员的卫生健康，减少和预防职业病。
- 6、在进行新改扩建项目、技术改造项目时，充分考虑与其有关的职业健康安全法律法规，在设备改造和选型中考虑职业健康卫生安全要求，将这些信息传递给供货方。

(三) 员工培训

公司2015年积极推广“知行·喜阅”书会和在线学习平台，提升员工学习氛围，建设学习型组织。公司将在线学习平台面向各业务板块及分（子）公司员工开放，学员人数提升至918人，比上年度增长32%，从而为更多员工提供不受时间、地点限制的自主学习机会，帮助员工提升职业化水平、不断提高个人价值。

公司2015年在线学习平台课程完成率达98%，人均在线学习时长为5.5小时，人均完成10.3门课程，学员对课程满意度评价平均为9.94分，整体评价较高。

母公司2015年组织员工参加培训共计1348人次，培训费用支出共130万元，人均培训费用支出为2842元。全年共完成培训项目58个，其中外训43个、内训15个，员工培训满意度平均达到91.33分。内部培训侧重于企业文化管理、客户服务、团队管理等方面。

公司致力于打造员工成长的职业发展平台，使员工和公司共同成长。我们建立了公司“职位地图”，设置管理、职能、技术、生产四个职类系列，并自下而上划分为十二个等级，逐步建立起纵向畅通、横向贯通的人才成长通道，使每个员工均能在职位地图中找到自己的定位和方向，并根据各自的特点与优势在公司找到职业发展的路径。



母公司培训费用支出
130万

完成培训项目
58个

参培员工
1348人次





我们非常珍惜为公司默默奉献的员工，并对员工提供了多样化的职业发展通道，建立了岗位晋升(调动)管理制度，实现了员工自主提出发展意愿；为员工提供了多样化的培训，便于员工职业发展；可以向更精湛的技术发展，可以从普通员工向技术员、工程师甚至总工程师发展；可以走管理形方向，从普通员工，逐渐向基层管理、中层管理甚至高层管理发展；也可以按自己的兴趣爱好，向自己能胜任的岗位横向发展。

公司“知行·喜阅”读书会不断吸纳新会员，并在供水、排水、燃气业务板块分别成立读书分会，组织开展形式各样的员工阅读分享活动，截止年末读书会会员已达到600余名，参与人员范围不断扩大。2014年读书会会员共购图书3816本，会员人均购书6本。2015年，公司读书会开展了《褚橙你也学不会》和《绿海商机：化企业社会责任为竞争力》等图书的全员推荐阅读和读书分享活动，并以读书会为平台，邀请外部知名企业家和专家，与内部员工一起共约300人共聚一堂，分享心得体会，使读书分享活动更加丰富多彩。



(四) 员工民主管理

作为一家民主管理氛围浓厚的企业，在公司治理发展变革过程中，积极探索和完善职工代表大会的制度体系，激发员工民主参与热情，维护员工权益，促进企业管理改善，同时每年组织多场座谈会，启动员工满意度调查，收集员工意见和建议，做到厂务公开、民主管理。

组织筹划职工活动、讨论和决议职工权益和民主管理相关工作归口部门为公司工会委员会。工会成立了工会会员员工代表大会，由各部门各岗位的员工选举出会员代表并通过会员代表收集员工的有关工资福利、安全保障、公司制度操作方面的情况和问题、合理化建议等方面意见，由员工代表提出职工提案，与工会委员进行沟通协调。工会将讨论结果反馈给公司相关部门和公司高层，并跟踪议案的反馈和执行情况。

凡遇公司出台涉及员工权益的制度或决定时，公司经营层会邀请工会并听取意见，重要事项由员工代表大会进行讨论、表决是否通过，如公司《员工手册》的制定和出台，都由员工代表大会通过，每届职工监事都是由员工代表大会选举产生。

公司近年的迅速发展，离不开员工的智慧，因此，公司特别重视员工的建议及意见。公司也为员工提供了健全的员工意见或建议处理办法，其中包括：

- 1、公司每年召开员工座谈会，座谈会的召开均有高层管理者参与，高层管理者可以直接听取员工建议和意见，重大节日由高层领导带队深入生产一线进行慰问调研，关心员工的生产和生活。
- 2、公司高层邮箱向全体员工开放，员工可随时向高层提供建议和意见。
- 3、公司每年均组织员工满意度调查，其调查的情况直接向高层领导汇报，同时，对于好的建议，公司将立项跟进，并在公司内部报刊跟踪反馈。
- 4、公司每年均评选优秀建议，并对有价值的提案给予表彰及奖励。

(五) 工作生活平衡

公司遵守国家劳动法等相关规定，注重工作效率，提倡员工劳逸结合，科学调整工作和生活节奏，确保员工的工作与生活达到平衡。具体措施包括：

- 1、员工的工作时间执行SA8000的时间标准，即每周上班标准时间为40个小时，加班时间每月不超过36小时。确保员工有足够的休息时间。

2、为员工创造丰富多彩的业余生活，通过对员工生活的关心，使员工身心保持最佳状态，提高工作的效率，最终达到工作与生活的平衡。此外，公司成立了多个业余兴趣组，如：员工舞蹈组、摄影兴趣组、足球队、篮球队、羽毛球队、党员志愿服务队、公司义工队等。在公司的大力支持下，各兴趣组在工作之余每周定期开展各类文体活动，为搭建员工活动和沟通的平台，丰富了员工的业余文化生活，展示了企业员工积极向上的精神风貌，有利于提升企业的凝聚力。

(六) 关爱女员工

公司工会建立女职工委员会，配备女工工作人员，注重加强女工干部思想政治素质教育，每年组织女职工干部到省、市、区总工会或相关部门组织女工干部培训班学习进修。为丰富女职工业余生活，增进员工之间的交流，每年开展一系列健康有益的活动。



公司举办职工足球比赛。



公司举办了瀚蓝好声音之“颂歌献给党，唱响中国梦”职工歌咏比赛。



公司组织党员员工参加公资办“七一”运动会。



公司组织党员员工参加“党的知识竞赛”活动。



“三八”健康讲座。



工会组织女职工参加了南海区“魅力巾帼，幸福起跑”趣味运动会。

(七) 特殊员工群体

公司对孕妇、哺乳妇女有明确的保护措施，提供国家规定的产假、计划生育假、流产假、看护假、哺乳假等一系列假期，并给予带薪待遇，保障三期女员工的权益；规定孕妇、哺乳妇女的劳动强度，并根据岗位要求调整工作岗位或工作任务，保障员工的身体健康；给员工提供奖励性的礼金或补贴，如提供结婚、生育礼金，独生子女津贴等。

公司积极了解员工关心的问题，帮扶困难员工。今年3月，公司总部开展职工募捐帮扶活动，员工共捐款45216.50元，助公司属下控股子公司南海燃气公司困难员工李文锋渡难关。在七一和春节两大节日，慰问因病致困的员工20人次，全年慰问生病住院员工25人次。

每年夏季，公司工会开展防暑降温送清凉慰问活动。到公司下属相关单位，了解高温岗位工作情况，了解高温天气劳动保护、防暑降温措施及高温津贴的落实情况。

三、安全生产

(一) 理顺安全网络管理架构，落实层级管理。

今年，公司成立了安全生产管理委员会，撤销了原来安全生产领导小组，属下各事业部、分公司相继成立了安委会和安全生产领导小组，完善了公司安全管理架构，各级明确了工作职责和责任，进一步强化安全生产工作的统一领导，为公司不断推进安全管理工作奠定基础。

(二) 落实安全生产责任制工作。

公司在2015年初完成了安全生产、环保责任书签订工作，由公司总裁与公司属下部门和子公司负责人签订《安全生产环保责任书》38份。并要求从公司领导到各部门、生产单位、车间、班组、员工，层层落实安全生产责任制，层级签订安全生产责任书，公司及属下单位各级部门共签订安全生产责任书1282份。在落实好本单位安全责任签订的同时，并及时与区公资办、区消委会及属地社区签订责任制。

(三) 严格贯彻落实各级安全精神，及时召开安全工作会议。

对于主管部门和各级政府部门下发的安全文件，公司严格执行领导审批和文

件收发签收流程，通过下发文件或召开安全工作会议的形式及时传达文件精神和部署相关工作；对需要制定工作方案的及时制定工作方案，并由安全职能部门负责做好跟踪落实以及执行情况的上报、汇报工作。2015年累计接收、转发上级文件154份，公司制定下发的文件21份；公司召开安全生产工作会议4次，公司属下单位召开各类安全工作会议241次。

（四）加强安全生产的培训与宣传，营造氛围。

1、落实安全生产“三大行动计划”宣传工作。我公司按照上级部门的统一部署，认真开展政策宣讲、互联网+安全生产、重点行业安全生产指引行动。公司及属下20个单位负责人签订了《企业安全生产责任承诺书》，公司通过安全宣传栏、派发宣传小册子、安全技术平台、企业微博等进行安全宣传工作，大力营造安全舆论氛围。2015年度，我公司向企业员工派发了安全宣传海报350份、《中华人民共和国安全生产法》400本、《员工安全知识宣传手册》3102本。

今年以来，我公司共开展和参加各类安全教育培训349次，接受培训人数6166人次，其中包括参加政府安监部门和公资办组织的安全管理人员和安全负责人两证新训和复训学习，各单位按照不同行业情况开展专项知识培训。开展“安全生产月”活动和“安康杯”安全知识竞赛活动。

（五）强化基础建设，开展专项安全管理工作。

1、推行企业内部安全网格化管理。公司在4月初开始在企业内推行消防安全网格化管理，层级分解消防安全责任。公司上下充分利用网格化管理理念，对每一个网格实行挂牌，明确管理人、负责人、管辖范围及职责，实施动态化、全方位管理，努力实现消防监管“全覆盖、无盲区”，最大限度地预防和减少火灾事故。

2、积极开展消防安全“四化”建设活动。公司根据上级市区两级精神，积极实施消防安全管理工作“四化”（网格化、信息化、规范化、常态化）建设，在10月底完成了公司范围内的经营场所调查摸底上报工作，下一阶段配合政府实施挂牌和动态管理。

（六）加大隐患排查力度，开展各项专项检查。

1、加强检查频率，落实每周检查、抽查制度。

公司结合各个时期的工作重点，制定每周检查计划，对公司属下单位开展抽

查、巡查工作。在消防检查方面，还邀请属地镇街消防中队对公司属下27个站点进行检查指导工作。

2、突出重点，开展全公司安全生产大检查。为了做好重大节日前后的安全生产工作，确保公司节日期间的安全生产，公司按照自身的工作计划并结合上级部门要求积极开展“元旦”、“春节”期间、“五一”节前、国庆节前重大节假日安全生产大检查。检查重点包括消防、建筑施工、油气输送管线、危险化学品等相关重点行业领域，突出节假日和两会期间等重点时段，突出劳动密集型企业和人员密集场所。

（七）加强职业健康防治工作。

为了加强环境保护和职业健康管理，2015年公司对属下企业24个生产场所、工作场所开展了环境检测工作；对23个职业病场所开展职业病场所检测和根据检测出的噪音、有毒有害气体等危害因素对41名从业人员进行职业病身体体检工作，从检测检查数据来看均属于标准值范围。

2015年公司安全生产检查数据表

项目	单位	公司本部	供水事业部	排水事业部	固废事业部	南海燃气	合计
安全检查（次）	61	111	99	319	107	697	
安全隐患（处）	304	57	91	4433	32	4917	
完成安全隐患整改（处）	304	57	91	4316	32	4800	
全年安全生产事故（次）	0	0	0	0	0	0	
应急预案演练（次）	2	16	5	55	14	92	
培训次数	7	26	10	309	244	596	
参加培训人次	401	627	145	3617	4803	9593	
安全生产投入（万元）	10	11.01	8.78	454	156.33	640.12	

四、社区参与

(一) 企业运营对当地影响

公司在“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”三好理念的引导下，进入社区前所有项目均进行环评公众调查，召开环评听证会，确保社区居民的知情权。公司项目建设尤其是固废处理产业园区的垃圾焚烧发电厂建设，确立高标准建设的要求及模式，建设和运营标准均参照欧盟2000标准，确保不因生产运营对当地产生影响。同时，公司不断加强与周边居民的沟通和交流，维护社区和谐，参与社区治安事务，为构建平安社区贡献力量。

公司严格管理，自律守法，高标准建设运营项目，并采用透明化管理，主动接受政府、社区及社会的监督和监管，不仅与周边学校建立良好的校企合作关系，成为周边院校环保专业的实习和社会实践的场所，还成为广东省环境教育基地，每年接待省内外学生、参观者数千人，成为学生们进行环保教育的良好场所。



(二) 本地化措施

1、人才本土化

公司实行人才本土化战略，招聘大量本地人才，不但能降低当地政府就业压力，达到共赢，而且本地人员生活稳定，具有长远发展意愿，更符合企业利益取向。同时，本土化可以加深本地人员对企业的认识，减少本地居民对企业的抵触情绪。更为根本的是，本土化使公司文化与当地文化相融合，达到一种文化的融通，从而使企业长盛不衰。公司员工招聘原则上无本地、外地的要求与限制，在招聘厂区基层生产岗位人员时，基于工作便利的因素，对新员工按照居住地就近安置的原则分配工作地点。

2、采购本土化

公司原则上尽量在本地区采购。开发本地合资格供应商，有利于缩短交货时间及其变化幅度，满足频繁的小批量交货条件、易于获得价格优势、培养密切合作关系、反馈及时，同时减少了货物在途距离，节约了社会资源，也为本地提供更多的产值及就业机会，为本地社会经济发展作出贡献。

(三) 慈善公益

为履行公司的社会责任，维护股东、债权人的利益，公司对慈善公益捐赠的捐赠类型、资产范围、决策程序和规则等事项均有明确规定指引，以“自愿无偿、权责清晰、量力而行、诚实守信”为基本原则，向教育、科技、文化、卫生医疗、环境保护以及遭受自然灾害或困难的社会弱势群体等救助扶持，促进公共福利事业发展和社会进步。2015年，公司慈善月捐款合计47,783.1元，捐助贫困家庭、特殊捐款等259,231.2元。



慈善捐款

307,014.3元



(四) 义工活动

公司拥有四支专业的义工总队，分别是：瀚蓝环境义工总队、南海绿电环保义工总队、南海燃气爱心服务队、创冠义工服务队，各个总队下设义工分队，根据不同的业务和情况，为社区、城市、学校提供环保知识宣传普及服务、献爱心送温暖等服务。

2015年各义工总队服务场数、参与服务人次及服务总时数

队伍	服务场数	参与服务人次	服务总时数
瀚蓝环境义工总队	58	696	3521
南海绿电环保义工总队	75	164	1046
创冠义工服务队	10	162	860
南海燃气爱心服务队	25	400	1300
合计	168	1422	6727

1、环保教育基地参观

公司属下配套有广东省环保教育基地及佛山市环保教育基地。瀚蓝环境义工总队充分结合自身行业特点以及环保教育基地的优势，通过“请进来”的形式开展环保教育。2015年，共开展环保教育基地参观55场次，接待学生近4000人次。通过近距离参观水质监测过程、污水处理流程、垃圾转运及处理过程，向市民宣传污水减量化、保护水资源、节能减排等环保理念。



环保教育基地参观
55场



2、环保课堂

“环保课堂”是瀚蓝环境义工总队的品牌服务项目，以“讲堂”为服务形式，以中小学生、幼儿园高年级小朋友为主要服务对象，通过舞台剧表扬、互动讲解、和动手实验的方式，向学生宣传安全饮水、健康饮水、节约用水、保护环境的理念。2015年，继续深化改进了《走近生命之源，认知自来水的主题课堂》和《水的重生城市污水处理认知主题课堂》两大课程，使得教学内容更为生动和易于理解。新增开发了《小河清清》环保舞台剧，通过舞台表演向小朋友们宣传了健康饮水的方法和保护水源的环保理念，并让小朋友们动手参与了一下净水科普小实验，向幼儿们宣传保护水资源的重要性，教育小朋友掌握健康饮水方式，开拓了小朋友们的视野，丰富了小朋友们的校园生活。2015年共开展环保课堂11次。



进学校和社区上课
11次



4、知行·喜阅读书志愿服务

瀚蓝环境义工总队连续多年开展“知行·喜阅”读书系列活动，包括协助关爱桂城创意中心等组织开展“真人图书”分享等与环保相关的公益活动；通过向企业内部及社会公众募集的形式，收集八成新适合儿童阅读的书本捐赠及学习，实现资源的循环利用，达到知识传承和环保的目的；成立绘本阅读小组，选择适合学生看的绘本和读物，进入农民工子弟学校带领学生一起阅读。

2015年，该项目分别在桂城东翔小学、官窑明阳小学及大沥南桥小学开展，共开展14场读书志愿服务活动，服务学生超过550人，共募集捐赠书本2200本。义工们在教会学生如何阅读、如何选择适合自己的图书的同时，引导他们去发现问题、思考问题、探讨问题。



4、垃圾分类知识宣传活动

南海绿电环保义工队深入学校、市区开展“垃圾分类知识宣传活动”，以环保讲座、环保知识抢答、发放环保宣传单、垃圾分类游戏（乒乓球、足球大射门）等方式，给学生市民普及垃圾分类知识，并提倡大家保护环境，珍爱大自然，共创美丽家园。



5、安全送村居活动

南海燃气爱心义工服务队设置用气安全宣传服务台，并向过往居民派发安全用气小册子，宣传用气安全知识，同时在社区工作人员的带领下走街串巷，深入帮扶困难对象居民家中开展免费入户安检燃气器具等志愿服务，并免费更换燃气胶管和安装胶管“蛇皮保护管”。



6、其他公益活动

(1) 连续六年独家协办“崇文佛山·书香南海”全民读书系列活动，为南海区的精神文明建设提供精神动力和资金支持，鼓励市民多阅读、多思考，凸显公司积极履行社会责任、回馈社会的良好典范作用。

(2) 2015年3月，公司藉世界水日之际举行了系列活动，包括文明供水进万家、水厂和污水处理厂开放参观、环保课堂进校园等，积极履行社会责任，向公众宣传节约用水、保护水资源的意识。

(3) 2015年6月，组织开展“牵手绿色，和谐邻居”低碳绿色徒步活动，为市民体验绿色低碳生活、学习环保知识提供平台。

(4) 2015年11月13日，南海绿电环保义工队走进清远阳山水井小学，开展心扶贫活动，为山区孩子送去日常用品及文具、书籍，并为他们搭建起读书角。

(5) 亲子义卖活动，义工和孩子们亲手制作了各种精美的挂画、造型气球和各种小手工、小礼品义卖。



(五) 农村饮用水建设

公司2015年度基本完成与南海区各镇街的供水合作，对区内的农村饮用水建设做了大量的工作，如：统筹提升水厂的生产技术与管理水平，提升水质管理水平；统筹全区供水水源与供水主管网的规划与建设，提升全区应对水源、水质突然事件的应急处理能力；提升供水服务质量，为用户提供更全面、更优质的供水服务等。

环境 绩效



4

一、环境管理

(一) 环境管理体系

公司制定下发了安全管理规定和环保管理规定，规定内容包括安全管理制度、环保管理规定、工地安全管理细则、安全专项考核规定，公司上下统一执行，成功通过国际权威认证机构SGS的ISO14000体系认证。

(二) 绿色采购

公司在集中采购中将绿色环保作为重要指标，集中采购项目招标文件、采购合约的《技术质量要求》部分，均详细列明所购产品、材料的技术环保标准，规定优先选用具有有效标识、绿色节能认证和环保标志的产品，减少过度包装和一次性用品使用。

(三) 环保工程建设与生态保护

公司重视环保建筑工程的研发与建设，如管道工程方面，推进在建工程管道内衬水泥砂浆内防腐现场制作，对于水质有极大保障。

公司工程建设在规划定线初期尽可能选定在现有道路及规划道路控制范围内，远离自然栖息地、湿地、森林、野生动物廊道、农业用地等区域。而管道工程建设如需穿越上述区域，应保持足够埋设深度，工程建设完成后确保原有功能不被破坏。遵循“避让、少占、恢复、补偿”的生态环境保护原则，合理规划施工用地，综合考虑环境影响评价报告、水土保持方案及批复文件等提出的要求和措施，结合当地环境和工程特点，合理优化施工组织设计及方案，编制并实施专项环境保护措施，及时采取绿化措施，把施工可能对生态环境造成的不利影响降到最低。

采用绿色建筑技术和产品，设计以性能可靠、技术先进、经济实用、节能降耗为原则，公司在确保产品质量和环保水平的前提下，优先选用绿色环保建筑技术和产品，并优化方案使本工程获得建设投资的最大降低和经济效益的最大提高。

(四) 供水管线二次污染处理

对于供水管线二次污染的处理措施，公司有明确规定：

- 1、新装管道或爆管改装管道的清洗消毒工作由负责该管道建设的工程部或客户服务中心组织实施，管网的定期放水排污工作由客户服务中心组织实施。
- 2、质量管理部按照《生活饮用标准检验方法》(GB5750—2006)或相关标准中所规定方法现场检测浊度、余氯、pH，并做好采样记录和检测原始数据记录，

其余检测项目按附表一进行。检测中发现管网水监测项目异常或超过《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006），立即组织调查管网水异常的原因。如管网水超标原因与出厂水有关，监测站主管应将水质异常情况告知水厂领导；如管网水异常属二次污染，监测站主管则应将水质异常情况告知相关部门负责人。

3、水厂领导或相关部门负责人在得知情况后，应及时调整制水参数或安排人员进行管网放水冲洗。采样员重新采集水质异常点的水样进行检测。及时将检测结果反馈给相关单位，直至水质恢复正常。

4、涉及供水安全的阀门、管道等，供应商必须取得合格的《涉水卫生许可批件》等证书。

（五）环保投资与设备技术

公司身处环境服务行业，生产项目本身就是环保项目。固废处理环保产业园区采用先进设备技术，焚烧炉、污泥干化机等核心设备均采用进口设备，烟气净化、渗滤液处置、臭气处理、飞灰处理等采用主流的工艺，并与行业一流的企业如普拉克等合作，使污染物处置得到最高效去除。

排水板块方面，环保投资和设备技术在近年得到较大提升。公司整合了区内污水处理厂后，通过污水处理智能平台的运用，统筹优化各厂资源配置，降低运营成本的同时，还根据各污水厂水质特点不断优化工艺运行管理。对分布在南海区1000多平方公里内二十多家污水处理厂实行集约化管理，实现污水处理厂现场无人值守。

二、节约资源能源

（一）节能措施

公司坚持科学发展观，以节能、节材、清洁生产和发展循环经济为重点，坚持管理与技术创新，切实加快传统供水产业的技术改造，提升工艺技术含量，提高能源利用效率，增强了企业竞争力，促进了企业稳定发展。

为掌握能源的使用情况，提高能源利用技术和管理水平，降低产品能源单耗，公司建立了多项能源管理制度，包括：《能源统计岗位制度》、《能源统计台帐制度》、《能源消耗定额管理制度》、《能源计量器具和管理制度》、《节能宣传制度》、《节能培训制度》、《节能奖惩制度》等。公司对能源管理中的计量数据、检测结果分析报告等能够按规定保存，作为分析、检查和评价的依据。

公司下属固废处理产业园区因优秀的节约能源管理工作，已超额完成“十二五”规划的节能任务，到2015年累计节约标煤23975.24吨，并积极响应贯彻政府下发的有关节能方面的文件精神，近几年节能方面的主要工作包括：

检修部进行Y系列低效电机的替换工作，电机效率提升2%以上；
#3、#4机凝汽器在线清洗RCCS项目，使#3机组真空从-89KPa到-91KPa，真空提高2#KPa，4机组真空从-84KPa到-90KPa，真空提高6KPa，提高发电机组效率，降低发电汽耗，项目节能量达到147吨标煤；

积极进行技术改造，将原循环水泵改造为变频器控制，使厂用电率降低2%以上；
进行垃圾渗滤液排放格栅改造，并加强垃圾堆放管理，使垃圾的热值提升15%以上；

烟气处理系统卸灰阀尝试采用非电项目取代用电项目；
目前正在进行能源管理体系ISO50001的贯标工作，进一步规范公司内的能源管理工作，努力降低各种能源的使用。

(二) 可再生能源

公司鼓励使用可再生能源。公司从事生活固体垃圾焚烧发电、污泥干化焚烧处理、污水处理和餐厨垃圾处理的可再生能源业务，2015年处理生活垃圾约301.09万吨，上网电量高达8.2亿度，垃圾焚烧再生处理工艺采用炉排炉技术，技术先进，垃圾减容率达80%以上，排渣灼减率控制在3%以内，废渣、飞灰进行无害化处理后填埋，渗滤液和废水经处理后进行循环再用实现零排放，烟气经处理后达标排放，部分指标优于欧盟2000的标准。

在工程建设中的物料循环方面，新建工程基本不涉及拆除物料的去向及在使用情况，改造工程废旧物料、拆建物料采用分类回收再利用的措施，保障其循环再使用。

(三) 绿色办公

瀚蓝环境推行绿色办公理念，采取各种有效的措施节能降耗，倡导员工保持节能环保的好习惯，比如在离开办公室前将电脑、照明等办公设备关闭或设置待机休眠状态，同时每天派有专人巡回检查，尽量避免能源浪费。所有共享的复印机、打印机以及带有节能模式的设备均启用节能模式。在办公楼宇节水方面，不定期检查各水龙头、厕所水箱的使用情况，如有损坏及时进行维修，以免漏水而浪费资源。



**生活垃圾处理量
301.09万吨**



**上网电量突破
8.2亿度**

倡导减少一次性物品的使用，以降低生活垃圾的产出量，鼓励员工减少使用一次性筷子、饭盒和纸杯等物品的使用；对废旧电池单独回收，垃圾进行分类处理；对于废旧电子垃圾，适当延长使用年限，请专业机构回收处理。

制定相关的统一使用车辆的管理制度，对公司用车进行综合统计，有效控制里程并鼓励司机节油节能，鼓励员工低碳出行。

在信息交流方面，员工通过内网、论坛、邮件以及视频等进行信息交流。办公流程控制基本采用无纸化OA管理，大量减少不必要的纸张使用。



公司食堂不使用一次性纸杯和餐具



办公流程控制基本采用无纸化OA管理

三、降污减排

(一) 温室气体减排

温室气体排放便会造成温室效应，使全球气温上升，威胁人类生存。。一个人每天大概要产生1.5公斤的生活垃圾，如果这些垃圾通过卫生填埋处理，则会产生甲烷气体，而甲烷是一种温室气体，它的温室效应的增温潜能（GWP）相当于相同质量的二氧化碳的25倍。瀚蓝固废每天设计处理能力为9600吨/日，2015年实际处理301.09万吨垃圾，用焚烧处理代替卫生填埋，2015年减少向大气排放150万吨的CO₂气体。瀚蓝固废执行主要排放物达到国家的烟气排放标准，部分达到欧盟排放标准，大幅减少对大气的污染，降低灰霾、酸雨的产生概率。

为落实“十二五”规划关于逐步建立国内碳排放交易市场的要求，并以较低成本实现2020年我国控制温室气体排放行动目标。2011年10月29日，国家发改委办公厅发布《关于开展碳排放交易试点工作的通知》，启动北京市、天津市、上海市、重庆市、湖北省、广东省及深圳市开展碳排放权交易试点，并最终在2015年后形成全国性的碳交易市场。

南海垃圾发电二厂和创冠中国的黄石市黄金山生活垃圾焚烧发电厂、惠安县生活垃圾焚烧发电厂注册为清洁发展机制（CDM）项目，南海垃圾发电一厂改扩建项目2015年8月也成功注册为中国自愿碳减排项目（CCER）项目。同时，南海环保产业园中的污泥干化焚烧和餐厨垃圾处理项目，以及大连市金州新区生活垃圾焚烧发电厂、廊坊市生活垃圾焚烧发电厂、安溪县生活垃圾焚烧发电厂、福清市生活垃圾焚烧发电厂和建阳市生活垃圾焚烧发电厂也具备申请CCER的潜力。如这些项目均注册成功CCER，预期年均可产生的中国核准自愿减排量（CCERs）将达到180万吨。



垃圾焚烧替代卫生填埋折合
每年向大气减少排放CO₂气体
150万吨

(二) 生产噪声处理

环境噪声执行《城市区域环境噪声标准》(GB3096-93)相关标准及《工业企业厂界环境噪声排放标准》(GB12348-2008)中的III类标准。

公司生产项目主要噪声来自余热锅炉对空排汽的噪音、汽轮机机械噪音及循环冷却塔的水流噪音。采取的主要控制措施包括：尽量选用噪声较低的设备；对主要固定声源采取有效的防震、隔声、消声、吸声处理。为了消除蒸汽对空排所产生的噪音，我们通过安装了微孔消音器解决。汽轮机运转时会发出较大的响声，目前我们已经对汽轮机保温降噪和汽轮机房作了厂房密封降噪，厂房使用了双层钢板，钢板中使用玻璃丝保温棉隔音降噪，通道门口安装了电动卷闸门，卷闸门一般处于关闭状态，这样整个房都处于密闭状态中，减少了汽机噪音对周边环境的影响，并新增了励磁机隔音罩，有效降低了汽轮机噪声的影响。

(三) “三废处理”

公司重视三废污染物的处理与排放，三废的规范化处理和稳定地达标排放是对各生产成员单位的基本要求。同时，作为环保企业，公司各项生产活动均为降低废气、废水废渣对环境的危害而服务，处理日常社会活动排放的“三废”是我们义不容辞的责任。

污水处理方面：

2015年度公司的污水处理活动中，共削减了化学需氧量(COD) 24245.99吨，氨氮2077.34吨，为南海区完成减排任务作出了重要贡献。

固废方面：

(1) 污水的治理执行情况

在整个生产流程中产生的污水有：垃圾渗滤液、锅炉定排水、车间地面冲洗水、办公生活用水。为彻底处理好这些污水，我们将污水站建设分成垃圾渗滤液污水站系统和普通污水处理系统。

本项目的垃圾坑中产生的渗滤液首先暂存在主厂房地下的的渗滤液收集池，然后经南北两侧的污水泵把渗滤液输送到厂房东面处理能力 $2 \times 150\text{t/d}$ 的渗滤液处理系统处理，主要的工艺是：调节池、UASB厌氧、硝化及反硝化、MBR、纳滤、反渗透膜处理。本系统能高效去除COD、BOD、氨氮等污染物，处理后出水达到《广东省城市综合排放一级标准》(第二时段)和《城市污水再生利用 工业用水水

质》(GB/T19923-2005)标准，通过泵送往烟气处理系统回用。

地面冲洗水和办公、生活用水通过地下的污水管网系统进入到本项目的普通污水处理系统。处理能力为1000吨/日，其处理的工艺为：A2/O、沉淀、紫外消毒，出水符合《城市污水再生利用 杂用水水质》(GB/T18920-2002)标准限值要求后用作冲洗地面和厂内绿化喷淋、洒水等。厂区内地下水管道做到了雨污分流。

餐厨项目依托南海固废环保产业园内污水处理厂，生产过程中产生的废水全部排入污水处理厂进行达标处理，完全实现污水的零排放。

综上所述，本项目的污水全部得到有效处理，并达到相关标准然后在厂内重复利用，实现污水的零排放。

(2) 烟气处理执行情况

为了有效处理垃圾焚烧而产生的烟尘、烟气黑度、一氧化碳、氯氧化物、二氧化硫、氯化氢、汞、镉、铅、二恶英，本项目每台焚烧炉均配套建设一套烟气净化处理系统和烟气在线监测设备，处理工艺为：SNCR+喷雾半干法脱酸净化+活性炭喷射吸附+布袋除尘器。烟气经过处理后能够达到《生活垃圾焚烧污染控制标准》GB 18485-2001的浓度限值，部分指标优于欧盟2000的标准。

餐厨项目配套有先进的除臭系统，包括生物除臭和化学除臭共两级除臭系统。臭气收集系统采用微负压抽气系统，保证厂内空间及设备臭气均得到有效收集，厂内无臭气外溢，生产环境完全无异味。收集后的臭气经过两级除臭系统的有效处理，臭气中的各项成分完全达标，优于《恶臭污染物排放标准》(GB14554-1993)一级标准，对厂区及周边环境无不良影响。

(3) 固体废弃物处理执行情况

公司生产过程中产生的固体废物主要是垃圾焚烧后产生的炉渣和飞灰。飞灰收集到灰库后，经过厂内固化中心进行稳定化处理。飞灰采用固化工艺，即通过添加水泥与螯合剂等原料，螯合剂与飞灰中的重金属发生反应形成螯合物从而使重金属稳定化。通过水泥的固化定型作用将飞灰制作成固体块，稳定化合格后运往政府委托的有资质的佛山市固体废物处理中心处置。焚烧后的炉渣每天通过密封车辆运往政府委托的有资质的佛山市固体废物处理中心填埋。

餐厨项目依托南海固废环保产业园内生活垃圾焚烧发电厂，生产过程中产生的分选杂质及沼渣经脱水后送入生活垃圾焚烧发电厂掺烧，最大限度实现资源化。

未来展望

履行社会责任，不在一朝一夕，它需要我们公司上下共同努力，心怀对环境、社区、政府、股东、客户的承诺，以人为本，绿色运营，促进经济、社会、环境的和谐与可持续发展。

未来，瀚蓝环境将继续秉持“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”的三好社会责任理念，构建可持续发展的社会责任体系：

强化社会责任战略指引，让各板块和企业在制定发展战略时将环境保护、资源节约、职业安全、社区发展等企业社会责任因素纳入关键战略举措，进一步促进企业的平衡发展；完善组织架构，细化管理流程，明确分工职责，加强社会责任制度建设，继续推进社会责任管理体系建设；同时，进一步完善与推进集团内产业板块独立编写社会责任报告工作，将社会责任与产业板块的成长融合起来，让各级经营主体更好地履行社会责任。

完善社会责任管理制度，促进社会责任工作的日常化和规范化。同时完善各种激励考核机制，推动社会责任融入员工工作实践，让企业的社会责任策略与理念深入贯彻到各个业务单位的所有基层员工，形成自下而上的合力。

立足既有产业板块和企业的竞争优势，充分挖掘各版块的协同潜力，优化协同流程，加强各产业及成员企业内控体系建设，健全风险防控机制，推进集团协同经营向更宽领域、更深层次、更高水平迈进，不断探索新的商业模式，带动产业、企业共同发展，在增强集团凝聚力和竞争力的同时，为客户等利益相关方创造价值。





参考索引

	序号	指标编号	指标描述	披露位置(页码)	披露情况
报告前言		P1	报告规范		
	1	P1. 1	报告时间范围	2	●
	2	P1. 2	报告组织范围	2	●
	3	P1. 3	报告发布周期	2	●
	4	P1. 4	报告数据说明	2	●
	5	P1. 5	报告参考标准	2	●
	6	P1. 6	报告可靠性保证	2	●
	7	P1. 7	报告解答及联络方式	2	●
	8	P1. 8	报告获取方式及延伸阅读	2	●
		P2	高管致辞		
	9	P2. 1	企业与社会责任关系的声明	4	●
	10	P2. 2	年度社会责任工作概括总结	4	●
		P3	责任模型		
	11	P3. 1	企业社会责任模型	15	●
		P4	企业简介		
	12	P4. 1	企业名称、所有权性质及总部所在地	6	●
	13	P4. 2	企业主要产品和服务	6	●
	14	P4. 3	企业运营地域及运营架构	6	●
	15	P4. 4	企业规模	6	●
	16	P4. 5	企业治理机构	8	●
	17	P4. 6	企业董事会结构	9	●
		P5	关键绩效表		
	18	P5. 1	关键绩效数据表	12	●
	19	P5. 2	报告期内公司荣誉表	13	●
责任管理		G1	责任战略		
	20	G1. 1	企业社会责任理念	15	●
	21	G1. 2	核心社会责任议题	15	●
		G2	责任治理		
	22	G2. 1	社会责任领导机构	16	●
	23	G2. 2	社会责任组织体系	16	●

	序号	指标编号	指标描述	披露位置（页码）	披露情况
责任管理	24	G2. 3	社会责任管理制度	16	●
	25	G2. 4	社会责任培训	16	●
		G3	责任融合		
	26	G3. 1	推进专项工作转变	17	●
	27	G3. 2	推进下属企业社会责任工作	17	●
	28	G3. 3	推动供应链合作伙伴履行社会责任	17	●
		G4	责任绩效		
	29	G4. 1	构建企业社会责任指标体系	17	●
	30	G4. 2	依据企业社会责任指标进行绩效评估	17	●
	31	G4. 3	企业社会责任优秀评选	17	●
		G5	责任沟通		
	32	G5. 1	利益相关方对企业的期望以及企业的回应措施	18	●
	33	G5. 2	企业内部社会责任沟通机制		○
	34	G5. 3	企业高层领导参与的内部社会责任沟通与交流活动	18	●
	35	G5. 4	企业外部社会责任沟通机制	18	●
	36	G5. 5	企业高层领导参与的外部社会责任沟通与交流活动	20	●
		G6	责任研讨		
	37	G6. 1	开展CSR课题研究		○
	38	G6. 2	与教研机构开展社会责任合作		○
	39	G6. 3	参加国内外社会责任标准的制定		○
市场绩效		M1	股东责任		
	40	M1. 1	投资者关系管理体系	22	●
	41	M1. 2	成长性	22	●
	42	M1. 3	收益性	22	●
	43	M1. 4	安全性	22	●
	44	M1. 5	股东责任负面信息	23	●
		M2	客户责任		
	45	M2. 1	产品质量管理体系	24	●
	46	M2. 2	产品合格率	27	●
	47	M2. 3	售后服务体系	36	●
	48	M2. 4	客户满意度调查	39	●
	49	M2. 5	客户满意度	39	●
	50	M2. 6	积极应对投诉/事故	41	●

	序号	指标编号	指标描述	披露位置（页码）	披露情况
市场绩效	51	M2. 7	客户投诉解决率	41	●
	52	M2. 8	支持技术服务创新的制度措施	34	●
	53	M2. 9	研发投入	34	●
	54	M2. 10	研发人员数量及比例	34	●
	55	M2. 11	专利数	34	●
	56	M2. 12	重大创新奖项	34	●
	57	M2. 13	客户责任负面信息	41	●
	58	WUM2. 14	水源管理的制度及措施	24	●
	59	WUM2. 15	确保水质的制度及措施	25	●
	60	WUM2. 16	水质水源监测和监测系统	25	●
	61	WUM2. 17	水浊度	27	●
	62	WUM2. 18	确保资费透明的制度及措施	40	●
	63	WUM2. 19	供水调度系统的开发与应用措施	28	●
	64	WUM2. 20	供水承装的政策及制度	36	●
	65	WUM2. 21	确保供水稳定性的制度及措施	27	●
	66	WUM2. 22	供水事故抢修	26	●
	67	WUM2. 23	停水信息及时通告	36	●
	68	WUM2. 24	污水处理设备维护		○
	69	WUM2. 25	水污染事故处理机制	26	●
	70	WUM2. 26	灾备保障系统		○
	71	COM2. 27	水资源储备体系		○
	72	COM2. 28	工程质量管理体系	41	●
	73	COM2. 29	工程交验合格率	35	●
	74	COM2. 30	支持工程服务创新的制度	36	●
	75	COM2. 31	企业资质等级	36	●
	76	COM2. 32	按期交付工程的制度、措施	36	●
	M3 伙伴责任				
	77	M3. 1	供应链社会责任评估和调查	42	●
	78	M3. 2	战略共享机制及平台	42	●
	79	M3. 3	责任采购制度及（或）方针	42	●
	80	M3. 4	责任采购比率	42	●

	序号	指标编号	指标描述	披露位置(页码)	披露情况
市场绩效	81	M3. 5	诚信经营的理念与制度保障	42	●
	82	M3. 6	公平竞争的理念及制度	42	●
	83	M3. 7	诚信经营和公平竞争培训		○
	84	M3. 8	信用评估等级	42	●
	85	M3. 9	合同履约率	42	●
	86	M3. 10	伙伴责任负面信息	43	●
	87	COM3. 11	承包商管理	43	●
社会绩效		S1	政府责任		
	88	S1. 1	企业守法合规体系	45	●
	89	S1. 2	守法合规措施	45	●
	90	S1. 3	守法合规培训	45	●
	91	S1. 4	重大守法合规负面信息	45	●
	92	S1. 5	响应国家政策	45	●
	93	S1. 6	纳税总额	45	●
	94	S1. 7	偷税漏税相关负面信息	45	●
	95	S1. 8	确保就业及(或)带动就业的政策或措施	45	●
	96	S1. 9	报告期内吸纳就业人数	45	●
		S2	员工责任		
	97	S2. 1	遵守国家劳动法律法规	46	●
	98	S2. 2	劳动合同签订率/集体合同覆盖率	46	●
	99	S2. 3	社会保险覆盖率	46	●
	100	S2. 4	参加工会的员工比例	46	●
	101	S2. 5	禁止强迫劳动	46	●
	102	S2. 6	保护雇员个人信息和隐私	46	●
	103	S2. 7	确保体面劳动的制度	46	●
	104	S2. 8	社会对话机制和集体谈判机制	46	●
	105	S2. 9	兼职、临时工和分包商员工权益保护	46	●
	106	S2. 10	向员工提供有竞争力的薪酬	46	●
	107	S2. 11	每年人均带薪休假天数	46	●
	108	S2. 12	平等雇佣制度	46	●
	109	S2. 13	男女员工工资比例	46	●
	110	S2. 14	女性管理者比例	46	●
	111	S2. 15	残疾人雇佣率或雇佣人数	46	●
	112	S2. 16	职业病防治制度	46	●
	113	S2. 17	职业安全健康培训	46	●
	114	S2. 18	职业病发生次数	46	●

	序号	指标编号	指标描述	披露位置（页码）	披露情况
社会绩效	115	S2.19	员工心理健康制度/措施	47	●
	116	S2.20	体检及健康档案覆盖率	47	●
	117	S2.21	员工培训制度	48	●
	118	S2.22	员工培训力度	48	●
	119	S2.23	员工职业发展通道	48	●
	120	S2.24	民主管理与厂务公开	50	●
	121	S2.25	员工意见或建议传达到高层的渠道	50	●
	122	S2.26	困难员工帮扶投入	52	●
	123	S2.27	为特殊人群（如孕妇、哺乳妇女等）提供特殊保护	52	●
	124	S2.28	确保工作生活平衡	50	●
环境绩效	125	S2.29	员工满意度	50	●
	126	S2.30	员工流失率	12	●
	127	S2.31	员工责任负面信息		○
	128	S2.32	农民工权益保护		○
		S3	安全生产		
	129	S3.1	安全生产管理体系	52	●
	130	S3.2	安全应急管理机制	52	●
	131	S3.3	安全教育与培训	52	●
	132	S3.4	安全培训绩效	54	●
	133	S3.5	安全生产投入	54	●
经济绩效	134	S3.6	安全伤亡人数	54	●
	135	S3.7	安全生产负面信息		○
		S4	社区责任		
	136	S4.1	评估企业运营对当地的影响	55	●
	137	S4.2	支持社区成员（尤其是弱势群体）的教育和学习	55	●
	138	S4.3	员工本地化政策	56	●
	139	S4.4	本地化雇佣比例	56	●
	140	S4.5	本地化采购政策	56	●
	141	S4.6	本地化采购比例	56	●
	142	S4.7	捐赠方针或捐赠制度	57	●
财务绩效	143	S4.8	企业公益基金或基金会		○
	144	S4.9	捐赠总额（万元）	57	●
	145	S4.10	支持志愿者活动的政策、措施	57	●

	序号	指标编号	指标描述	披露位置（页码）	披露情况
社会绩效	146	S4. 11	员工志愿者活动数据	58	●
	147	S4. 12	海外公益		○
	148	S4. 13	社区责任负面信息		○
	149	WUS4. 14	农村饮用水工程建设	61	●
	150	WUS4. 15	节水知识宣传	61	●
	151	WMS4. 16	垃圾分类管理知识的宣传与普及	60	●
环境绩效		E1	环境管理		
	152	E1. 1	环境管理体系	63	●
	153	WUE1. 2	水质水源检测和监测系统	25	●
	154	WUE1. 3	供水管线二次污染的处理措施	63	●
	155	E1. 4	绿色采购	63	●
	156	E1. 5	环保培训		○
	157	E1. 6	环保培训绩效		○
	158	E1. 7	环保总投资		○
	159	E1. 8	环保技术、设备的研发与应用	64	●
	160	E1. 9	环保公益	57	●
	161	E1. 10	新建项目环境影响评估		○
	162	E1. 11	环境责任负面信息		○
	163	COE1. 12	环保建筑的研发与建设	63	●
	164	COE1. 10	在工程建设中保护自然栖息地、湿地、森林、野生动物廊道、农业用地	63	●
	165	COE1. 14	绿色建材的推广和使用	63	●
		E2	节约资源能源		
	166	E2. 1	节约能源政策措施	64	●
	167	E2. 2	单位产值能耗及能源节约量	65	●
	168	E2. 3	鼓励使用可再生能源的政策、措施或技术	65	●
	169	E2. 4	可再生能源使用量或使用率	65	●
	170	E2. 5	绿色办公制度、措施	65	●
	171	E2. 6	绿色办公绩效		○
	172	WUE2. 7	节能建筑和营业网点		○
	173	WME2. 8	可回收废品回收利用的制度及措施		○
	174	WME2. 9	可回收废品回收利用量		○
	175	WME2. 10	垃圾燃烧发电技术的研发与应用		○
	176	COE2. 11	拆建物料循环和再使用措施		○
	177	COE2. 12	拆建物料循环和再使用量		○
		E3	降污减排		
	178	E3. 1	积极应对气候变化	66	●

	序号	指标编号	指标描述	披露位置（页码）	披露情况
报告后记	179	E3. 2	温室气体减排量/排放量	66	●
	180	E3. 3	生产噪声治理	67	●
	181	E3. 4	厂区及周边生态环境治理	67	●
	182	E3. 5	减少废气排放制度/措施	67	●
	183	WME3. 6	垃圾无害化处理的制度与措施	67	●
	184	WME3. 7	避免二次污染的制度与措施	67	●
	185	C0E3. 8	减少建筑垃圾的制度、措施		○
		A	报告后记		
	186	A1	展望：社会责任工作的规划	69	●
	187	A2	参考索引：对指标披露的采用情况	71	●
	188	A3	意见反馈：读者意见调查表及读者意见反馈渠道	78	●

意见反馈

为了持续改进瀚蓝环境股份有限公司社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真给我们。您也可以选择通过电子邮件把表格Email至我司邮箱。详细联系方式请见报告末尾。

- 1、对报告的整体评价。
- 2、您认为本报告最让您满意的方面是什么？
- 3、您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？
- 4、您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议？

如果您愿意，请告诉我们关于您的联系方式，我们将对信息严格保密。

姓名		职业	
机构		联系地址	
邮编		Email	
电话		传真	

我们的联系方式：

瀚蓝环境股份有限公司 社会责任部

中国广东省佛山市南海区南海大道建行大厦2209

邮政编码：528200

电话：(86) 0757-86396206

传真：(86) 0757-86328565

Email：csr@grandblue.cn

投资者热线：(86) 0757-86280996

投资者咨询Email：600323@grandblue.cn

共建人与自然和谐生活



【网页二维码】



【微信二维码】

瀚蓝环境股份有限公司

股票简称：瀚蓝环境

地址：广东省佛山市南海区桂城南海大道建行大厦

电话：0757-86396219 86396206

公司官网：www.grandblue.cn

股票代码：600323

邮政编码：528200

传真：0757-86328565

电子邮箱：cse@grandblue.cn