

瀚蓝环境股份有限公司

2013 年度

企业社会责任报告

目录

瀚蓝环境股份有限公司 2013 年度社会责任报告.....	4
一、报告前言.....	4
(一) 报告规范.....	4
(二) 高管致辞.....	6
(三) 责任模型.....	7
(四) 企业简介.....	8
公司简介.....	8
瀚蓝环境组织架构图（按产权关系）.....	9
瀚蓝环境组织架构图（按业务管理关系）.....	10
(五) 关键绩效表.....	11
关键绩效表.....	11
公司荣誉表.....	12
二、责任管理.....	14
(一) 责任战略.....	14
(二) 责任治理.....	16
(三) 责任融合.....	16
(四) 责任绩效.....	17
(五) 责任沟通.....	17
(六) 责任研讨.....	20
三、市场绩效.....	20
(一) 股东责任.....	20
投资者关系管理体系.....	20
财务成长性、收益性、安全性.....	21
股东责任负面信息.....	21
(二) 客户责任.....	22
水源管理制度措施.....	22
水源水质监测.....	23
确保水质的制度措施.....	23
产品合格率.....	24
水浊度.....	24
不间断供水.....	25
供水调度系统.....	25
应急预案系统.....	25
无人值守集控管理.....	29
技术服务创新.....	30
工程质量管理体系.....	31
工程交验合格率.....	31
按期交付工程的制度措施.....	31
支持工程服务创新.....	31
企业资质等级.....	32
售后服务体系.....	32
客户满意度.....	33

确保收费透明	34
客户投诉处理	35
客户责任负面信息	36
(三) 合作伙伴责任	36
供应商相关社会责任	37
诚信经营	37
公平竞争	37
承包商管理	38
伙伴责任负面信息	38
四、社会绩效	38
(一) 政府责任	38
守法合规	38
诚信纳税	39
带动就业	39
(二) 员工责任	39
员工健康	40
员工培训	42
员工民主管理	43
工作生活平衡	44
特殊员工群体	44
(三) 安全生产	45
安全管理机制	45
安全工作	45
垃圾焚烧发电	46
机组等效系数	47
(四) 社区参与	47
企业运营对当地影响	47
本地化措施	47
慈善公益	48
环保宣传	49
农村饮用水建设	49
五、环境绩效	50
(一) 环境管理	50
环境管理体系	50
环保工程建设与生态保护	50
供水管线二次污染处理	50
绿色采购	51
环保投资与设备技术	51
环保公益	52
(二) 节约资源能源	53
节能措施	53
可再生能源	53
绿色办公	54
(三) 降污减排	54
温室气体减排	54
生产噪声处理	55
“三废”处理	55

六、报告后记	56
(一) 未来展望	56
(二) 参考索引	56
(三) 读者意见反馈	63

瀚蓝环境股份有限公司
2013 年度社会责任报告

一、报告前言

(一) 报告规范

本报告为瀚蓝环境股份有限公司第 6 份社会责任报告，报告时间范围为 2013 年 1 月 1 日至 2013 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 2013 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。

本报告经公司第七届董事会第 36 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>。

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 办公室 谢键雄

中国广东省佛山市南海区南海大道北建行大厦

邮政编码：528200

电话：(86) 0757-86288427

传真：(86) 0757-86236551

Email: eo@grandblue.cn

投资者热线：(86) 0757-86280996

投资者咨询 Email: 600323@grandblue.cn

（二）高管致辞

时光荏苒，转瞬即逝，从 1992 年成立至今，在全体员工的努力与陪伴下，“南海发展”已悄然走过了二十一个春秋。

“南海发展”的名字见证了公司不断发展壮大的历史。历史总是不断赋予我们新的使命。根据公司“十二五”发展战略，公司将在全国拓展环境服务业，力争成为在全国有影响力的系统化环境服务投资商和运营商。2013 年是公司实施“十二五”发展战略承上启下的关键一年。这一年，公司正式由“南海发展股份有限公司”更名为“瀚蓝环境股份有限公司”，向外界宣示公司将坚定的立足环境服务业，走出南海，实现全国扩张的雄心壮志。

我们是从事环境服务业的企业，我们的事业与人类生命健康和自然生态息息相关，“共建人与自然和谐生活”是我们的使命。多年来，我们秉持“城市好管家，行业好典范，社区好邻居”的理念，为南海经济发展和城市环境建设作出了杰出贡献。公司更名为“瀚蓝环境”后，公司立足于环保服务业的业务特点和发展定位更加明确，我们的视野也将从南海拓宽至全国，以社会责任为核心的“改善中国环境的践行者”将成为瀚蓝环境全新的形象标签。

企业与我们每一位员工个人的发展密不可分，一荣俱荣，一损俱损。在公司迅速发展过程中，随着公司的主营业务从单一供水业务不断向污水处理、固废处理、燃气供应等业务拓展，我们的员工队伍不断壮大。公司也逐步确立了对内三分享的经营理念，与员工进行“财富的分享、能力的分享、价值观的分享”，不断为员工创造了更多的发展机会。公司将持续往前发展，为更多员工提供更多实现个人价值的事业平台，是企业不可回避的责任。

在全体员工多年的努力下，我们已经积累了行业领先的以社会责任为核心的系统化环境服务经验，初步形成可复制的管理模式，拥有规范的公司运作和便捷的资本平台，为公司实现战略转型奠定良好的基础。

未来靠我们的实际行动来创造。未来，让我们继续坚持并深化“城市好管家，行业好典范，社区好邻居”的理念，不断提升以社会责任为核心的系统化环境服务能力，锻造核心竞争力，成为全国有影响力的系统化环境服务投资商和运营商，实现公司与员工、股东、债权人、地方政府、公众、供应商等利益相关者的共赢。

(三) 责任模型



（四）企业简介

公司简介

瀚蓝环境股份有限公司（原名：南海发展股份有限公司）总部位于广东省佛山市南海区，是一家专注于环境服务业的上市公司，股票代码 600323，业务领域涵盖自来水供应、污水处理、固废处理，致力为各大城市提供系统化环境服务。

1. 供水业务：公司目前拥有三座水厂，供水设计能力 126 万立方米/日，供水范围覆盖南海区 1000 多平方公里，服务人口 100 多万人，供水综合水质一直达到并优于国家规定的水质标准。

2. 污水处理业务：公司通过 BOT、TOT 和委托运营等方式，拥有 18 个污水处理项目的特许经营权，目前污水处理规模 58.3 万立方米/日。

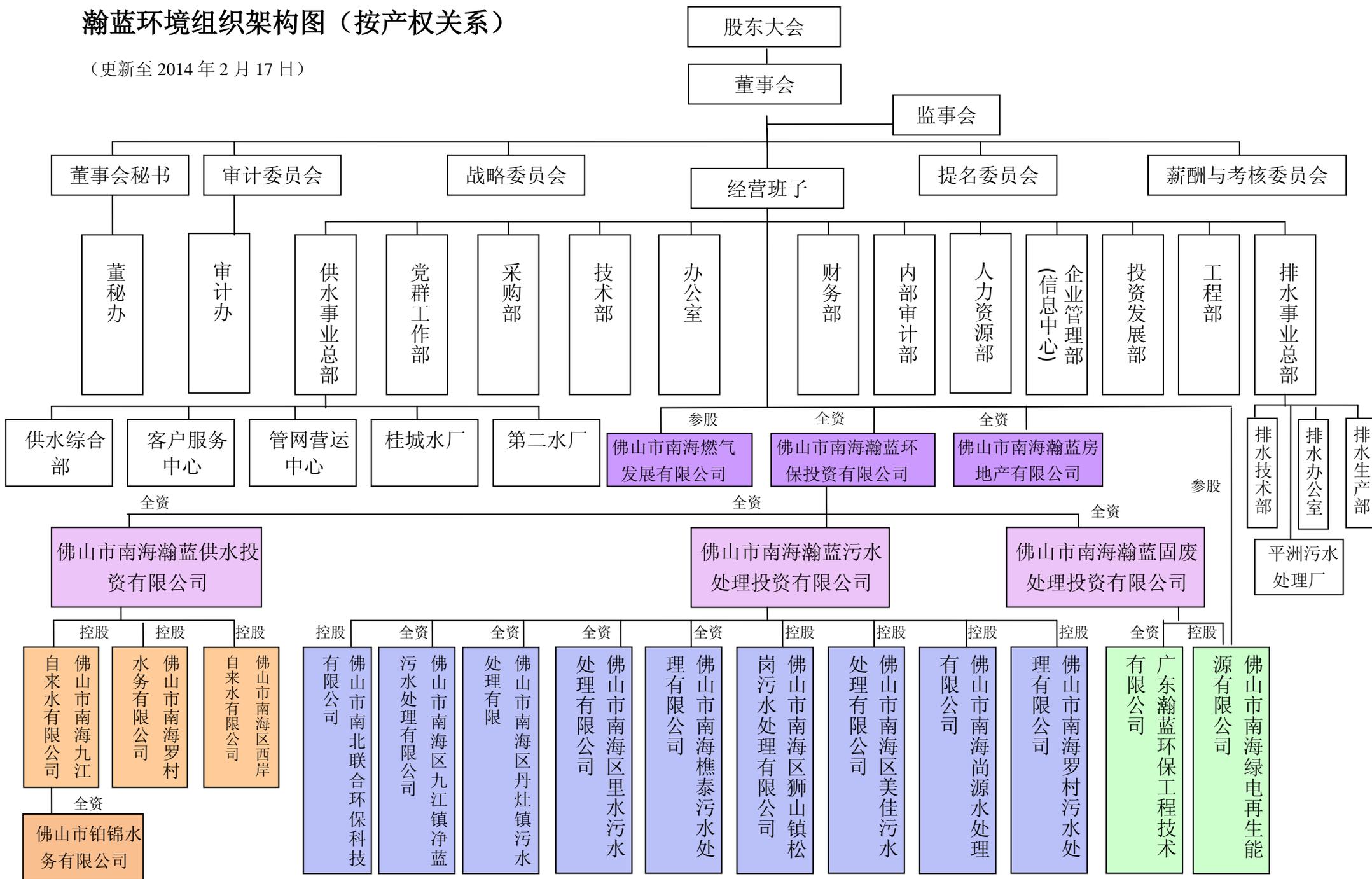
3. 固废处理业务：公司总投资超过 20 亿元，建设了南海固废处理环保产业园。产业园规划建设了固体废物全产业链处理系统，包括前端的垃圾集中压缩转运系统；中端的生活垃圾焚烧处理系统、污泥干化焚烧处理系统、餐厨垃圾处理系统；以及末端的渗滤液处理系统、飞灰处理系统，形成了由源头到终端完整的固体废物处理产业链，其中南海垃圾焚烧发电二厂为全国 AAA 级垃圾焚烧发电厂，南海垃圾压缩转运系统为国家住房和城乡建设部科技示范工程，技术能力和运营管理能力处于行业前列。南海固废处理环保产业园以系统的整体规划，国际领先的建设标准，优于欧盟标准的排放指标，专业、坦诚、透明的运营，赢得了社会的认可和支持，与大学城及高档生活社区比邻而居，和睦相处，已成为破解垃圾围城困境的南海样本，成为国内同行业标杆和典范。

2013 年公司员工总数为 1362 人（包括母公司及主要子公司在职员工数），营业收入 10.01 亿元，净利润 2.34 亿；全年供水 36114 万方，污水处理 17635 万方，垃圾焚烧量 62.92 万吨，污泥处理 2.32 万吨，飞灰处理 2.75 万吨。

未尽内容，参见公司 2013 年年报。

瀚蓝环境组织架构图（按产权关系）

（更新至 2014 年 2 月 17 日）

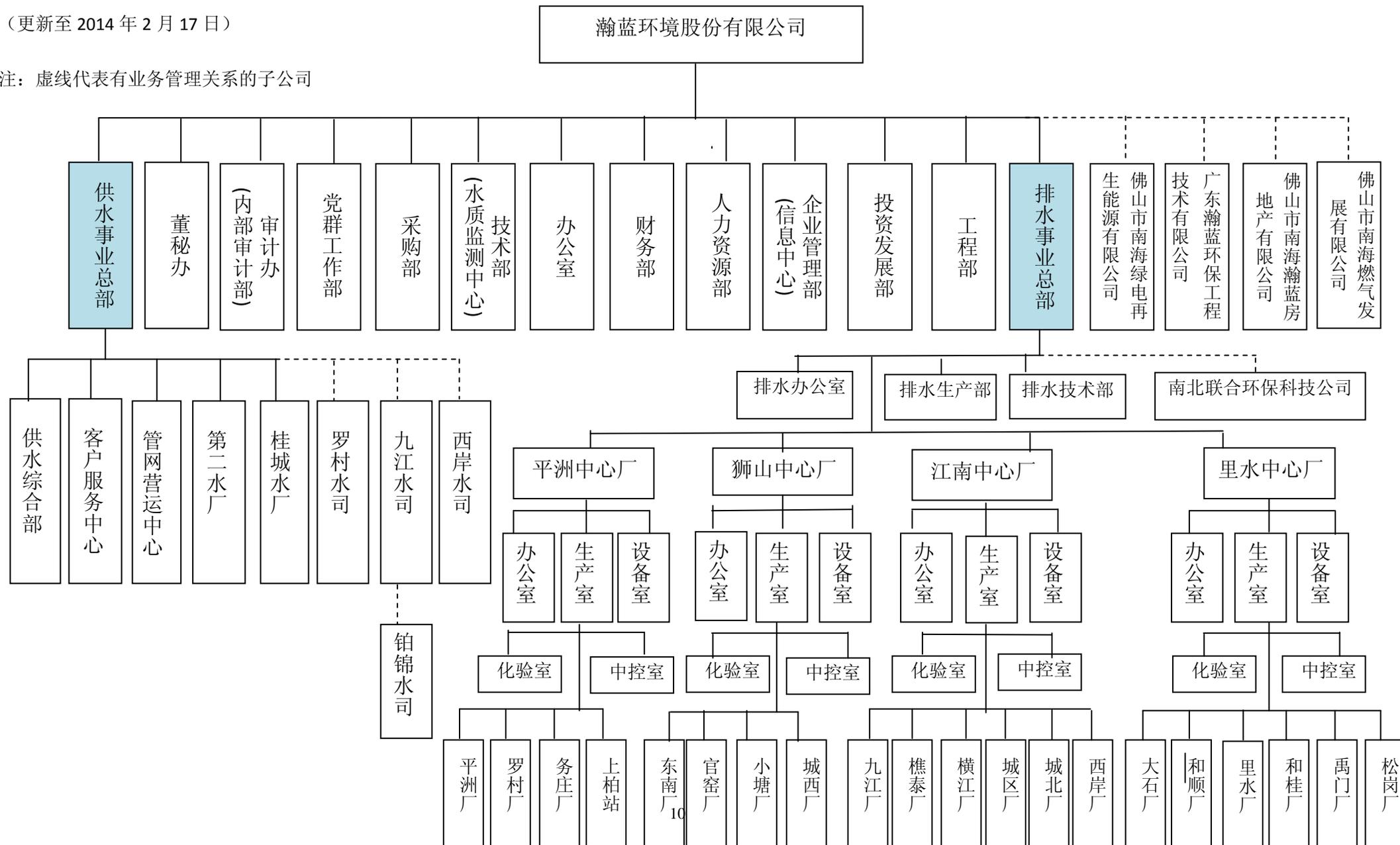


注：“佛山市南海绿电再生能源有限公司”为瀚蓝环境全资子公司，瀚蓝环境持股 30%，“佛山市南海瀚蓝固废处理投资有限公司”持股 70%。

瀚蓝环境组织架构图（按业务管理关系）

（更新至 2014 年 2 月 17 日）

注：虚线代表有业务管理关系的子公司



（五）关键绩效表

关键绩效表

市场绩效数据表	2013年	2012年	2011年
主营收入（万元）	100,145	88,527	74,770
利润总额（万元）	27,652	22,433	19,280
每股收益（元）	0.40	0.37	0.46
资产负债率（%）	54.25%	50.34%	54.08%
研发投入（万元）	1,693	1,957	1,873
产品合格率（%）	99.98	99.88	99.91
客户满意度（%）	95.90%	95.40%	/
合同履约率（%）	100%	100%	100%
社会绩效指标	2013年	2012年	2011年
纳税额（万元）	9,258	6,780	2,0991
员工总人数（人） （含主要子公司）	1362	1350	1337
劳动合同签订率（%）	100%	100%	100%
社会保险覆盖率（%）	100%	100%	100%
工会覆盖率（%）	100%	100%	100%
女性管理者比例（女： 男）	1:6.5	1:6	1:5.8
员工体检覆盖率（%）	100%	100%	100%
职业病发生率（%）	0	0	0
市场绩效指标	2013年	2012年	2011年
员工培训总投入（万元）	68	68.5	33
员工培训覆盖率（%）	88%	76%	62%
人均培训时间（天）	1.9	1.3	1
员工满意度（%）	93%	85%	81%
员工流失率（%）	1.8%	0.8%	1.0%
公益捐赠（万元）	118,763	112,390	112,529
志愿者人数（人）	163	157	118
环境绩效指标	2013年	2012年	2011年
单位产值能耗	233.49	234.82	229.50

(度电/千方水)			
单位产值能耗 (度电/千方污水)	192.48	186.31	194.79
自来水供应量(万方)	36114	35568	35951
污水处理量(万方)	17635	16581	13915
垃圾焚烧量(万吨)	62.92	71.72	34.55
垃圾转运量(万吨)	87.50	65.27	26.26
污泥处理量(吨)	23181	/	/
飞灰处理量(吨)	27549	/	/

注：社会绩效与部分数据仅为母公司数据，不含属下南海绿电再生能源有限公司。详细数据如与瀚蓝环境股份有限公司 2013 年年度报告有出入，请以年报为准。

公司荣誉表

荣誉类别	荣誉称号	评奖机构
责任管理类	2012 年度中国固废行业最具社会责任企业	中国固废网
	2012 水业年度最具社会责任投运类企业	中国水网
	ISO9000、ISO14000、ISO18000 体系认证证书	SGS 集团（瑞士通用公证行）
市场绩效类	2013 年度优质客户	中国银行佛山南海支行
	2013 年度优良客户	中国农业银行南海分行
	2013 年度中国固废行业最具成长性企业	中国固废网
	2012 年信用 3A 级客户	华夏银行广州分行
	供水服务行业 AAAA	中国水网
	环境污染治理设施运营资质证书—生活污水处理甲级	中国环境保护部
	国家 AAA 级无害化垃圾焚烧发电厂	国家住房和城乡建设部、中国城市环境卫生协会
	友好合作单位	《法制日报社》
	2012 年度优良客户	中国农业银行南海分行
	2012 广东上市公司最具投资价值 10 强	广东省企业联合会、广东省企业家协会
第九届（2012）中国上市公司董事会“金圆桌奖”优秀董事会	金圆桌奖评审会、《董事会》杂志社	

	第八届（2011）中国上市公司董事会“金圆桌奖”董事会建设特别贡献奖	金圆桌奖评审会、《董事会》杂志社
	金治理·持续回报公司董秘奖	《上海证券报》
	优秀信用企业	广东省现代服务行业协会
社会绩效类	2012 年全国“安康杯”竞赛优胜单位	中华全国总工会、国家安全生产监督管理总局
	广东最具核心竞争力企业	广东省企业联合会、广东省企业家协会
	2012 年佛山市纳税超 5000 万元企业	佛山市人民政府
	佛山市南海区 2012 年度纳税超 5000 万元企业	佛山市南海区人民政府
	二〇一二年企业落实安全生产主体责任先进单位	南海区桂城街道安全生产与监督管理局
	人防演练贡献奖	佛山市人民防空办公室
	2012 年度广东省青年文明号	共青团广东省
	佛山市创建全国文明城市“千个窗口展形象”示范点	佛山市创建办
	二〇〇八——二〇一二南海区工会女职工工作先进集体	佛山市南海区总工会
	南海区直机关创先争优活动先锋党员志愿服务队	佛山市南海区直属机关工作委员会
	2011 年度全国“安康杯”竞赛广东省优胜单位	广东省总工会、广东省安全生产监督管理局
	2011 年度纳税超亿元企业	佛山市人民政府
	2011 固废领域年度优秀工程技术公司	中国固废网
	2011 年西樵义务工作者（志愿者）友好合作单位	西樵义工
	2011--2012 年度南海区“巾帼文明岗”称号	南海区“巾帼文明岗”创建活动领导小组
	2013 年义工杰出团队	南海区义务工作者（志愿者）联合会
	佛山市青年文明号	佛山市青年文明号联合会
	公民精英发展计划友好合作伙伴	佛山市南海区启创社会工作服务中心、关爱桂城创益中心

	南海区工会女职工工作先进集体	佛山市南海区总工会
	广东省城市生活垃圾处理优秀示范项目	广东省环境卫生协会
	广东省环卫二十强企业	广东省环境卫生协会
	狮山产业旅游合作企业	狮山人民政府
	安全生产标准化三级企业（工贸企业）	佛山市安全生产管理协会
	2012 义工“杰出团队”银奖	南海区义务工作者（志愿者）联合会
	2012 年度中国绿效企业“最具成长性企业”	第五届世界环保大会
	科技示范工程（市政公用科技示范）	国家住房和城乡建设部
环境管理类	2012年佛山市南海区环保产业创新发展项目（BAF-MBR 组合工艺高效除磷脱氮技术与应用研究项目）三等奖	国家环境服务业华南集聚区建设领导小组办公室
	管理与创新技术与产品示范案例光荣榜	国家住房和城乡建设部、中国城市环境卫生协会
	佛山市南海区“十一五”节能减排治污工作杰出贡献企业	中共佛山市南海区委员会、佛山市南海区人民政府
	中国环境友好企业联盟常务理事单位	中华环保联合会
	生态文明宣传爱心奖	广东省环境保护宣传教育中心
	广东省环境教育基地	广东省环境保护厅
	广东省资源综合利用电厂	国家发展改革委
	资源综合利用认定证书	广东省经济和信息化委员会
	绿色广东宣传爱心奖	广东省环境保护宣传教育中心

二、责任管理

（一）责任战略

公司认识到遵守国际劳工标准和维护劳工权益、确保满足顾客和其他相关方的要求，保护人类赖以生存的环境和关爱员工及其他相关方的健康安全是一个负责任公司的基本目标，也是消费者、客户、公众和政府等利益相关者的期望。公司秉持“三好”和“三分享”的责任理念，对外我们要成为“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”；对内我们与员工“财富的分享、能力的分享、价值观的分享”。我们把这一理念贯穿到生产经营活动的方方面面，并与企业文

化、品牌建设等结合起来，统筹资源，使之战略化、系统化、内生性，使社会责任的承担成为公司的核心竞争力之一。为此，公司制定了“提升系统环境服务水平，共建人与自然和谐生活；科技创新，强化管理，保护环境；安全生产保发展，职业健康促和谐；以人为本，共同成长”的管理方针。



公司在日常生产经营中通过实施质量、环境、职业健康安全和社会责任管理体系、开展系统化的治理活动，提升覆盖自来水供应、污水处理、固废处理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，共建人与自然和谐生活。

2013年，公司成功通过ISO9000质量管理体系认证、ISO14000环境管理标准认证以及OHSAS18000职业健康安全体系认证。2014年将巩固和提高三标体系，建设SA8000社会责任标准体系并为认证作准备，提升公司在环境、职业健康、安全、社会责任等多方面的管理水平，全面践行社会责任理念，积极开展环保公益宣传，推广环保理念，做改善中国环境的践行者。

社会责任是环境服务业必须承担的责任，是社会发展的需要，既体现了企业的价值观和

追求可持续发展的战略思维，又体现了企业的管理能力，是企业的“软实力”。随着环境服务业的发展，社会责任在竞争中的优势将逐步凸显，企业社会责任工作将助公司实现十二五战略目标的助力器。

（二）责任治理

为统筹和推动社会责任工作，更好地履行企业社会责任，公司于 2013 年 3 月份由公司总经理主持召开企业社会责任工作会议，向公司属下各单位阐述了社会责任理念和工作思路。在公司层面成立社会责任工作委员会，由公司总经理任委员会主任，并由各单位主要负责人组成，委员会下设办公室负责开展日常工作。

2013 年，公司开展建立科学合理的社会责任管理体系工作，按照 SA8000 标准要求编制文件管理体系。主要管理控制内容有：童工、强迫和强制劳动、健康和安、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，并形成四级文件体系。公司还积极推动属下子公司的企业社会责任建设工作，如绿电公司已建立明确社会责任管理体系，并于 2013 年成功通过权威评审机构 SGS 的 SA8000 体系认证。

重点抓好员工培训，为把社会责任融入经营中。公司邀请外部专业机构进行多项培训，除 SA8000 体系培训外，还包括员工安全培训、环保培训等内容。企业社会责任开始纳入公司培训体系，作为新员工入职培训课程和全员通用培训的必修课程。

（三）责任融合

公司以专题实践为突破口和抓手，逐步将“三好”和“三分享”的社会责任理念传递并渗透到各个职能部门和业务单位，优化工作方式和观念，提升各个部门的社会责任意识，切实履行社会责任工作，推动公司整体社会责任管理水平的提高。

公司每年要求属下各部门及子公司上报履行社会责任的相关数据及推进情况，将公司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，取得较好成果。例如绿电公司 2013 年度参加社会责任专项培训超过 200 人次，组织 SA8000 社会责任体系内审 2 次，通过外审 2 次。

公司在全国环境服务行业会议中倡议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价值。公司也因此屡获殊荣，被评为 2013 年固废处理行业及水务行业“最具社会责任企业”，体现了行业对公司的肯定和赞许。与

此同时，公司对第三方物业服务商和采购供应商进行了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，以公司“三好”和“三分享”企业理念为核心，围绕公司发展战略，根据公司从事的行业特点突出重点指标，列举近期尤其是 2013 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、废气材料回收、电力生产、建筑业板块。

目前，社会责任指标已逐步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计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。

（五）责任沟通

公司关注各利益相关方如股东、政府、客户、供应商、员工、合作伙伴、社区、媒体、非政府组织等的诉求，把最大限度维护其利益当成我们应尽的义务。如股东分红、员工关怀、政府互动、客户服务、关爱社区活动、媒体联络等内容。另外，公司 2013 年着手建设 SA8000

社会责任体系，并计划于 2014 年申请认证审核，按照国际标准建立规范，使合作伙伴对本企业建立长期信心。

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，可靠的信用等级，完整、及时、准确、真实的信息披露	<ol style="list-style-type: none"> 1、建立健全畅通的股东沟通渠道，保障股东对话和信息反馈 2、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、污水处理服务	<ol style="list-style-type: none"> 1、高标准建设无害化处理设施 2、建立以 ISO9001\ISO14000\OHSHA1800 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 3、定期和不定期进行污染物排放检测
客户	提供安全、环保、稳定的产品	<ol style="list-style-type: none"> 1、建立安全标准化管理体系 2、定期进行机组检测和维护，确保发供电设备安全经济运行 3、加强人员的培训，确保相关岗位人员取得岗位技术资质 4、定期进行水质检测 5、建立开放、透明的运行管理体系，自觉接受客户监督
媒体	良好的媒体关系，准确及时的信息披露	<ol style="list-style-type: none"> 1、与媒体保持良好的沟通与合作 2、改善舆论环境 3、加强信息披露，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，倡导环保公益及可持续发展	<ol style="list-style-type: none"> 1、加强联络沟通 2、参加各项会议论坛或活动 3、多方面寻求机会实现合作共赢
员工	合理的薪酬和激励机制，良好的工作环境和晋升机会，保障合法权益	<ol style="list-style-type: none"> 1、改善薪酬制度和激励措施 2、加强沟通和意见反馈，提高员工满意度 3、加强企业文化建设 4、提高公司民主管理水平 5、关注员工职业发展，提供及时合理的职业规划和指导 6、保障员工合法权益的实现
合作伙伴	信息共享，诚信合	<ol style="list-style-type: none"> 1、改善沟通机制，提高沟通效率和质量

	作，互助互惠	<ul style="list-style-type: none"> 2、建立平等高效的合作关系 3、拓展合作领域，创新合作方式
社区	安全、环保运行，成为和谐社区建设力量	<ul style="list-style-type: none"> 1、保证高标准建设和高水平运营。除了构建高标准的生产运营管理体系，还建立以 SA8000 为基础的社会责任管理体系 2、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 3、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
供应商	坚持公开、公平、公正的采购原则，保持长期稳定的合作关系	<ul style="list-style-type: none"> 1、制定完善的《采购管理制度》以及《招投标制度》等管理制度，完善采购流程，建立采购监督体系、规范物资采购行为，确保公平竞争 2、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 3、建立供应商名录，建立优质供应商甄选机制

为将“三好”和“三分享”责任理念传递到每位员工，公司将社会责任与企业文化有机结合，及时把社会责任活动相关动态以资讯或专题形式出版刊登于公司内刊、公司官方网站专栏、企业微博社区等渠道栏目，让每个人清晰了解公司实时发展。

公司管理层非常重视内部社会责任沟通，为此专门开了工作会议，成立专项小组，负责社会责任建设策划实施，在各大小型内部会议中，亦反复强调企业社会责任的重要性，是企业赖以生存的“软实力”。管理层通过多种方式要求和督促做好内部社会责任沟通工作，而且还亲自参与到沟通与交流中来，每年公司总经理都亲自组织召开关于社会责任主体沟通的座谈会，同时积极参与到各项社会责任主题活动中来。

作为专注于环境服务的国有控股上市公司，公司的服务水平和服务质量影响千家万户，与社区、公众的沟通和交流也尤其重要。自 2008 年起，公司每年发布社会责任报告披露企业社会责任建设年度实况；对媒体公开透明，尊重大众知情权；每年开展世界水日、世界环境日等环保主题开放日活动，邀请社会各界人士参观交流、邀请厂区周边居民实地走访生产一线、联系学校组织中小学生进行环保教育展览；内部建立信息发布机制，引入第三方监管机制，譬如对公司生产过程中的烟气排放数据等通过环保局网站、安装在线监视数据发布视频等对外发布；环保义工队加强与周边社区、社会公众的交流互动，譬如开展世界环境日环保宣传活动、组织体验环卫工人工作主题活动等。

公司以“三好”理念为目标建设社会责任，总经理金铎身体力行，在 2013 年 3 月份举办的第六届全国固废战略论坛上发表题为《社会责任，环境行业的“软实力”》专题演讲，引起广

泛关注和认同。

（六）责任研讨

2013年3月，公司成立社会责任工作委员会负责研究社会责任可持续发展策略，开展社会责任研究课题，以改善企业社会责任管理，推动企业社会责任实践。

为有效拓展和延伸企业社会责任的内涵，公司积极与高校、科研机构、公众开展社会责任相关的研讨或合作。公司利用自身在环保行业的技术力量和科研能力，借助公司的省级技术中心的优势，与高校等开展产学研合作，积极进行技术改造和创新，为城市生态可持续发展提供理论基础支撑和技术支持。2013年，公司承担建设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，并为有关环保机构、环保企业、环保相关院校从事有关调研和研究提供协助。

公司与社区建立良好的沟通平台，充分发挥自有环保设施的公益属性，建立环保教育基地，借助公众的力量共同推进环保事业的发展。2013年度，公司属下污水处理厂、固废处理环保产业园等接待参观、调研的人数超过5000人次。属下的固废处理产业园凭着卓越的固废处理成绩和环保教育表现，于2013年被评为“广东省环境教育基地”，被世界环保大会组委会颁发“中国绿效企业成长潜力奖”，获国家住建部颁发“科技示范工程”证书，成为环保公益教育和先进工程楷模，分享示范实践经验，为社会和同行探索可持续发展提供了有益借鉴。

三、市场绩效

（一）股东责任

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、 构建投资者与公司沟通的桥梁

通过电话、邮件、微博、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，并及时对投资者进行反馈。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，构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，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、 做好网站服务，开展投资者教育工作

以公司网站和官方微博为阵地，发布监管部门新发布的法律、法规、证券知识、法制资料等内容，加强对投资者的普法教育、风险教育等投资者教育工作。

财务成长性、收益性、安全性

截至 2013 年 12 月 31 日，公司总资产 54.28 亿元，比年初增长 17.11%；股东权益（归属于母公司股东）24.43 亿元，比年初增长 7.76%；2013 年实现营业收入 10.01 亿元，比上年同期增长 13.12%；净利润（归属于母公司股东）2.34 亿元，同比增长 22.93%。2013 年，公司每股社会贡献值为 0.92 元。

股东责任负面信息

2013 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”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、 建议强制分红制度。在公司章程明确公司分红的机制，并建议专门的分红管理制度

及三年分红规划，确保对投资者的回报。

4、根据有关法律法规的规定，建议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

公司于 2013 年建立了质量管理体系，形成了企业的质量管理手册，并取得了 ISO 9001:2008 的国际认证。公司围绕“成为全国有影响力的系统化环境服务投资商和运营商”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，提升覆盖自来水供应、污水处理、固废处理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水平，部分指标达到和超过欧盟标准。

比如公司属下垃圾焚烧发电企业，其主要产品是电能。公司的生产质量控制主要体现在整个生产过程中，既要保证电能符合国家电网要求，更要保证高效处理城市生活垃圾，并严格控制废气、废水、废弃灰渣、噪声符合国家规定的环保排放水平，避免二次污染的发生，实现城市生活垃圾的减量化、无害化、资源化。公司也因此获国家住建部颁发生活垃圾焚烧发电企业“AAA”级别荣誉。

水源管理制度措施

公司制订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。

水源水质监测

完善的水质水源检测系统，多层级的监督检验机构，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、技术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》(GB15892-2003)、《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。

确保水质的制度措施

我司作为佛山市南海区最大的供水企业，为确保水质安全可靠供水安全，公司从多方面着手控制：采取了一系列措施，主要措施如下：

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和手段，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 213 项，设备总价值超千万。

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，又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。

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。2013 年，公司属下水厂出厂水水质综合合格率为 99.98%，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，2013 年工程验收合格率达 100%。

污水处理业务板块方面，公司属下水污水处理厂作为处理净化污水的厂家，它的产品为处理后的出水，出水必须达到合同要求标准即产品合格才能排放。环保企业的达标排放，是对生态环境、对社会大众的一种责任，是企业的良心所在。公司运营至今不断强化污水处理厂的危机意识，将生产管理上的隐患消除在萌芽阶段，加强生产运营管理，防微杜渐，杜绝发生出水超标的生产事故，实现出水百分百达标排放。

垃圾焚烧发电业务方面，2012 年度公司发电厂全年实现工业总产值 27045.37 万元，工业增加值 14033.5 万元；2013 年度公司全年工业总产值 32409 万元。2012 年度与 2013 年度的频率、电压方面生产指标合格率均达 100%。

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 ≤ 1.0 NTU。

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 32 人，实行四班三运转 24 小时轮流值班制度，每班 8 人，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、制订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，确保高层建筑用户有水用，用好水。

3、实现区域供水联网联供。公司所属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，建立应急净水技术储备。设立安全供水事故应急工作小组并由组长由厂长担任，及时处理重大安全供水事故。

供水调度系统

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。

软件方面，新建成的供水管网信息系统（GIS）包括编辑系统、综合展示系统、巡检系统、阀门管理等四个子系统，同时接入 SCADA 系统、MIS 系统的数据。可应用于与供水系统管网运行有关的数据更新、数据查询、数据维护、停水方案制定、漏损分析、模型更新、运行调度、管网抢修、水表安装工程管理、管网事件上报等各方面工作，极大地提高了供水管网运营管理工作效率和质量。

2013 年公司在供水调度系统的硬件架构整合方面也有所突破，譬如属下自来水公司九江水司与龙江水司 DN300 管已连通，现正规划与西樵水司主管连通，力争在西江水源发生污染事故时能保证 30%用水量的备用水源，尽量满足附近市民及厂企的用水需要。

应急预案系统

为了全面贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，规范应急管理工作，提高突发事件的

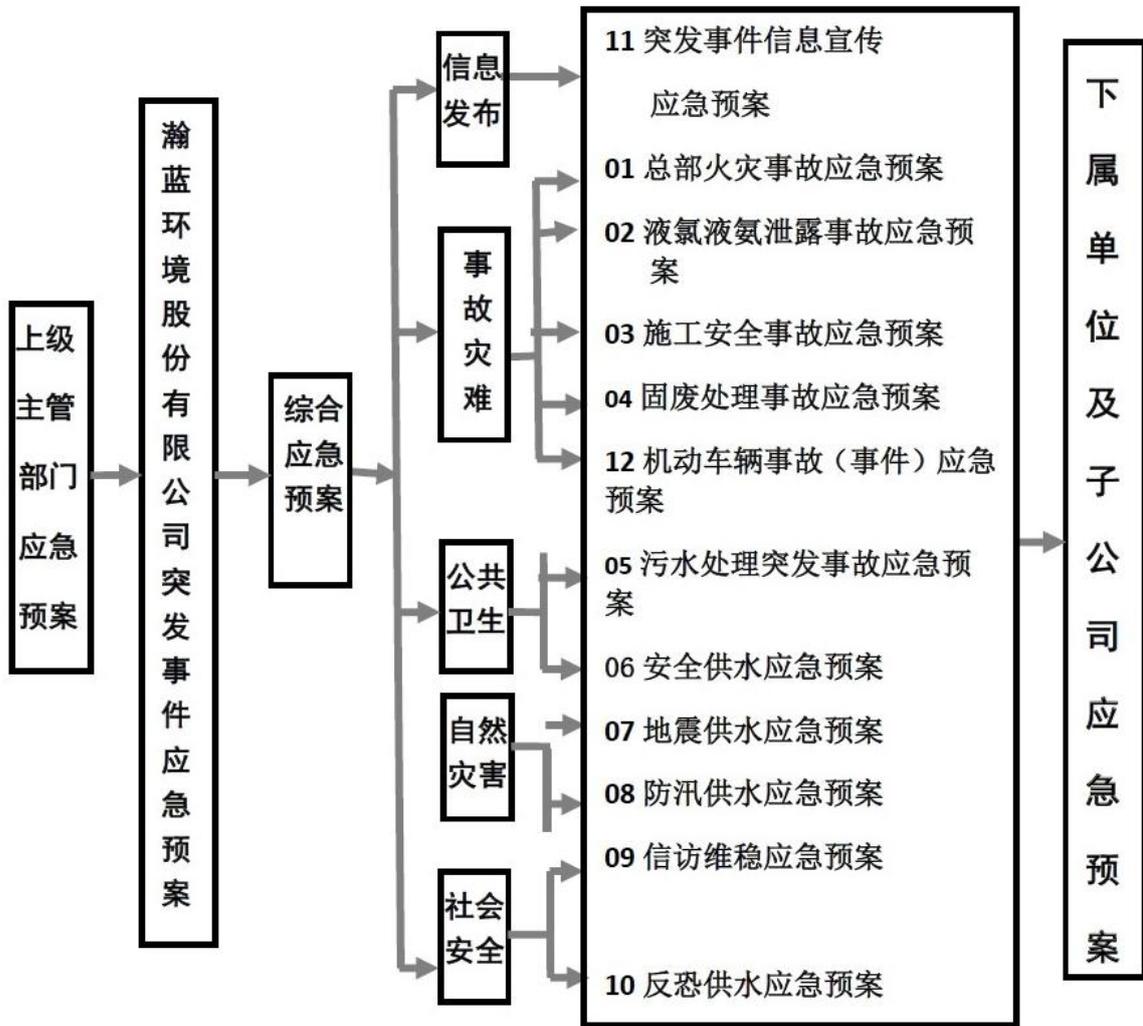
应急救援反应速度和协调水平，增强综合处置突发事件的能力，预防和控制事故和灾害的发生，保障全体员工和公众的生命安全，最大限度地减少财产损失、环境破坏和社会影响，促进企业的安全、稳定和可持续发展，公司建立了完整应急组织机构，于 2013 年 6 月份审核并颁布了《瀚蓝环境应急预案》。

应急组织机构设立应急指挥中心，由公司最高负责人任总指挥，下设 12 个专项应急领导小组，包括《突发事件信息宣传应急预案》、《火灾事故应急预案》、《液氯液氨泄露事故应急预案》、《施工安全事故应急预案》、《固废处理事故应急预案》、《机动车辆事故（事件）应急预案》、《污水处理突发事故应急预案》、《安全供水应急预案》、《信访维稳应急预案》、《反恐供水应急预案》等 13 个预案。每年要求各部门进行应急演练，并要求包括演练方案、人员签名、图片、总结等资料登记。

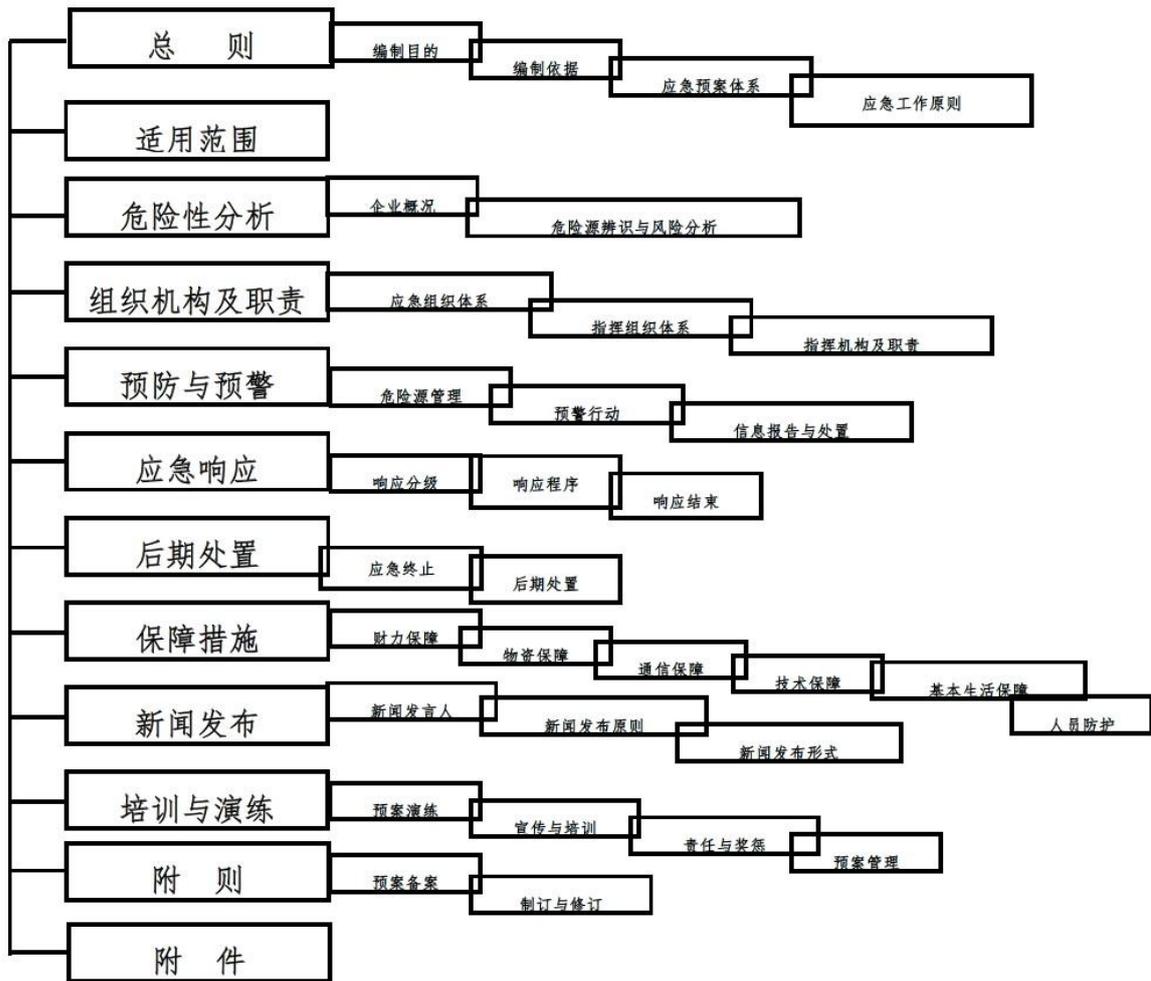
应急工作本着“以人为本，安全第一；统一领导，分级负责；充分准备，科学救援；预防为主，平战结合”的原则，把最大程度地预防和减少突发事故造成的危害和损失，确保公众的生命和财产安全为根本，充分发挥从业人员自我防护的主观能动性，充分发挥专业救援力量的骨干作用；在公司应急管理机构的统一领导下，各应急小组按照各自职责和权限，负责相应突发事故的应急处置工作；充分发挥专家作用，加强技术储备，采用先进的应急装备和技术，增强应急救援能力，确保应急救援的科学、及时、有效；坚持预防为主的方针，做好预防、预测和预警工作，坚持做好常态下的风险评估、物资储备、队伍建设、装备完善、预案演练等工作。

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》。

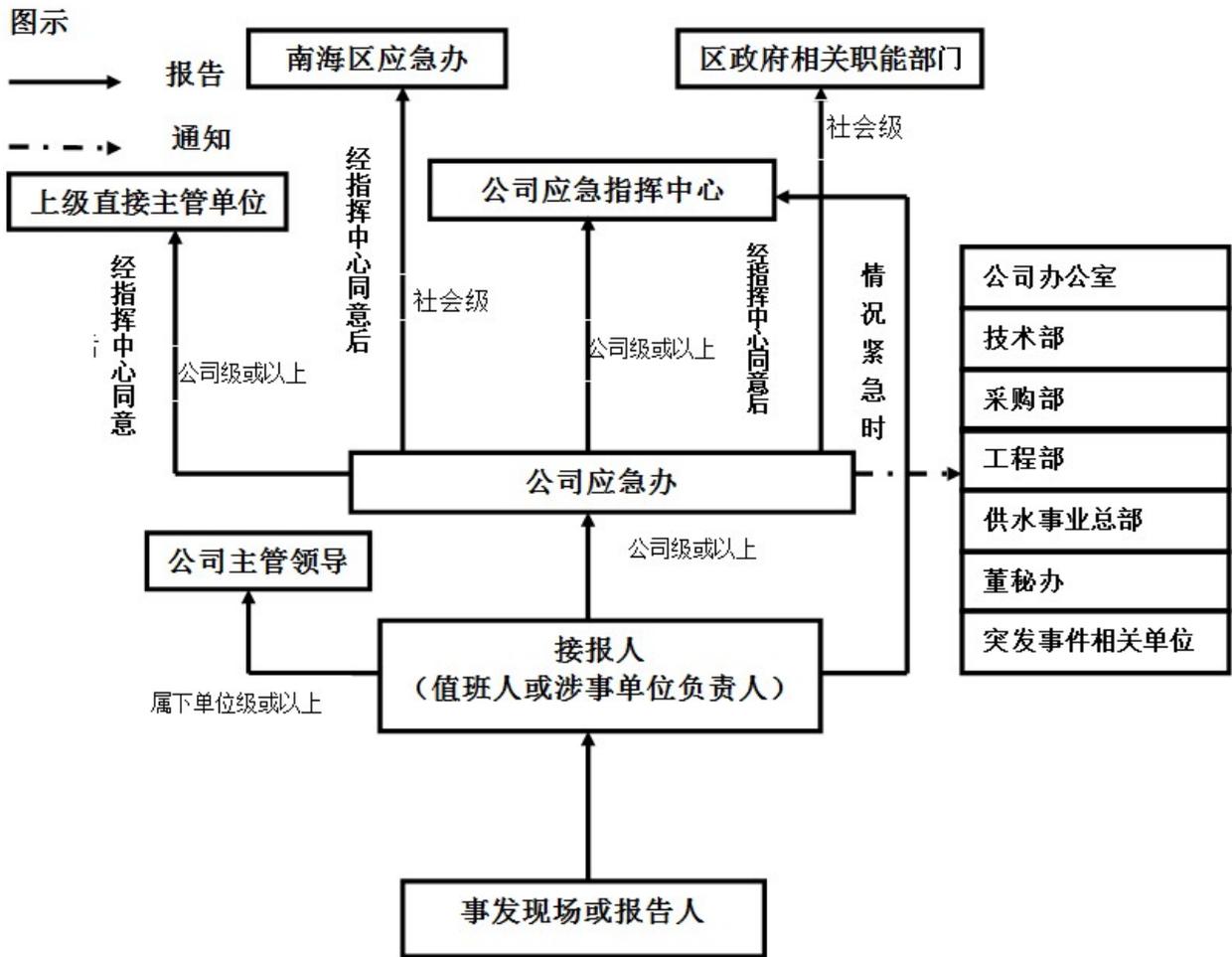
应急预案体系图



综合应急预案框架图



应急报告程序示意图



无人值守集控管理

2013年全面推行中夜班无人值守管理模式。根据总体要求和统一部署，通过制定实施方案、整改完善设备和自控系统存在的问题、加强人员轮岗培训、制定应急预案等措施，在2013年6月底前，成功实现排水部属下全部分厂中夜班无人值守运行模式。计划在2014年的上半年完成实施“一个监控中心”的集中管控模式。各污水处理厂中控系统报警项目目前已完成，2013年9月初各厂先后进行了试运行，现已准备进行验收。中控系统报警项目的完成提高了各中心厂的监控效率，便于值班人员及时发现问题和进行设备和工艺调控，为中夜班无人值守顺利开展保驾护航。

技术服务创新

技术进步和技术创新是企业不断发展的动力。2013年，公司进一步加大对技术创新的支持力度，加大科研投入和巩固产学研合作，不断提升自主创新能力和技术核心竞争力。不但在充分利用省级企业技术中心这一技术创新平台同时，全力推进新的技术创新平台--广东省企业重点实验室的建设。自2012年广东省企业重点实验室建设项目获批后，公司严格按照《广东省科学技术厅关于省企业实验室省重点实验室建设与运行管理办法》和《广东省实验室体系建设专项资金管理暂行办法》开展广东省企业重点实验室创新平台的搭建工作，目前实验室正常运转，各研发项目正有序开展。

在技术创新和研发方面，公司依托省企业技术中心和广东省企业重点实验室先后开展十余个研发项目，其中企业重点实验室围绕饮用水的深度处理，供水管网水质安全保障技术研究，饮用水突发性污染事故预警和控制研究、污水厂的出水提标及节能降耗新工艺的研发等多个方面开展了7个研发项目的研究，包含一个南海区环保专项资金项目和一个广东省对外合作项目。目前实验室各研发项目的小试平台或中试平台搭建已完成，初步累积了一批涉及水质安全保障和污水出水提标的技术数据资料，为我司日后技术成果集成奠定了一定的基础。

技术创新初见成效，产学研效果显著。2013年，由我司承担，与哈尔滨工业大学共同开展的2011年广东省科技项目“基于凹凸棒土吸附剂的饮用水异嗅控制技术研究”顺利通过广东省科技厅的验收，项目的顺利完成，为保障饮用水质量以及为凹凸棒土资源化利用提供了新思路，新方法，社会和经济效益显著。与此同时，由我司与华南理工大学合作的2007年广东省科技计划重大专项项目“污水处理系统的污泥减量和脱水关键技术与成套设备”顺利通过广东省科技厅验收。项目示范工程稳定运行3个月，有效原位削减污泥量24%，高于20%的验收标准。

在制度方面，公司制定了完善技术创新和激励体系，保障了研发项目规范管理，专门设立“技术进步与管理创新提升奖”并实行每年评优，激励集体和个人在实践中发现、解决技术难题，以实现企业创新技术的产业化、商业化和收益最大化。

在技术培训和交流方面，公司根据各部门培训需求定期制定培训计划，由培训专员协调组织实施，并对培训结果进行考核、跟踪，以期达到真正的培训目的。鼓励技术人员积极参加行业会议以及内部技术交流，使技术人员能提升自我，及时掌握新科学技术，提高技术人员专业技术水平。

在投入方面，公司加大对技术创新的投入。2013年，公司购买了多台国际领先的仪器设备，为技术创新提供了良好的基础条件。2013年度，我司研发投入超过1000万元。

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152人，具大专学

历以上的有 306 人，具有硕士以上学历的有 18 人，中级职称和高级工程师分别有 75 人和 15 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。

在专利技术方面，截至 2013 年底，共申报专利 12 项，授权 9 项，其中 2013 年申报发明专利 1 项。

工程质量管理体系

公司在大部分施工合同中承担发包单位角色，属于建设单位而非施工企业。公司除执行内部制订的工程建设管理规定开展日常各项工程管理工作外，随着管理技术提升，还于 2013 年成功通过 ISO9000 质量管理体系认证，进一步加强了工程质量体系管理。

工程交验合格率

2013 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，校验合格率为 100%。

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、要做到编排的工期合理；
- 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等等。
- 4、完成上述事项后，针对建筑工程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。

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。

企业资质等级

公司历年来潜心耕耘，不断积累发展实力，在主营业务中均有法律法规指定的资质等级，如国家环保局核发的《环境污染治理设施运营资质证书—生活污水处理甲级》、国家电力监管委员会核发的《电力业务许可证管理规定》，以及城市综合管理局核发的《城市生活垃圾经营性处置服务许可证》等。

售后服务体系

在供水板块方面，涉及千家万户用水业务，供水客户服务中心提供水费信息查询、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、抄表收费服务

(1) 抄表：每月 1-18 日为抄表时间。定期、准确抄表。

(2) 收费：每月 1-25 日为水费收取时间。水价及代收费的收费标准按政府物价部门文件执行。

2、计量准确要求

机械水表计量误差不超过国家标准允许的误差范围，电磁流量计误差不超过 5%。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。

3、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，通过媒体方式通知用户。小范围停水以公告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。

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 5 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 10 个工作日内装表通水。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取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。

8、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。

在排水业务方面，污水处理厂是环境保护设施，我们的客户群就是政府和其他上级环保部门，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。

为完善和落实售后服务体系，公司专门成立了迎检工作小组，设立迎检主讲人，将迎检相关所有事项书面化、制度化、规范化并督促执行。在落实过程中，公司对污水处理厂的仪表、仪器、设备管理，用电量、用药量管理等生产有关工作规范化和精细化，顺利通过各类严格的环保督查，完成节能减排任务。

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。

根据公司业务性质，公司的客户满意度调查分为转供水大客户、直供水市民客户等类型，调查及资料收集主要通过走访、填写问卷、电话热线等方式进行。除此之外，公司每年组织关于内部各部门服务的满意度调查，并作为部门和员工的考核内容，以提高各部门整体服务水平，为部门绩效考核提供量化依据。

以下是 2013 年度客户满意度调查汇总表：

2013 年度满意度调查（供水表一）

服务项目	大沥水头 水站	大沥奇槎居 委	里水水司	平洲水司	大沥水司	狮山水司
供水水质	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	满意	非常满意
供水稳定性（水压）	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	满意	非常满意

投诉处理	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意
停水通知与管网抢修	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意
计量与收费服务	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意

2013 年度客户满意度调查（供水表二）

资料来源：客户服务热线			资料来源：营业所问卷调查		
投诉处理跟踪 满意度评价等 级	评价次 数	满意度	调查月份	供水服务 满意度得 分	满意度
满意	173	85.2%	201308	87.89	87.9%
基本满意	2	1.0%	201309	86.12	86.1%
理解	26		201310	85.72	85.7%
不理解	2		201311	87.01	87.0%
合计	203	86.2%	合计	86.685	86.7%
两项平均： 86.4%					

2013 年度客户满意度调查（排水表一）

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
丹灶水务局	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意
西樵市政	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意
桂城街道	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意
罗村街道	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意
里水城建 水务局	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意
狮山美景	满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意
大沥源生	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意
九江城建	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意
整体满意度	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意	非常满意

确保收费透明

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。

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，确保污水处理及固废处理。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。

客户投诉处理

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。2013年的客户投诉解决率达 99%，用户投诉处理及时率达 98%。一般情况下，客服以下两种方式处理客户投诉：

1、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，同时，结合供水业务，向用户解释清楚相关的政策文件或规定，力求用户理解。

2、非政策规定原因的用户投诉，处理部门在规定时间内完成投诉处理，客服热线专员对用户进行回访，回访结果用户不满意的，热线专员重新发单给处理部门跟进，直至回访用户满意为止。

此外，营业所每月在热线系统导出《投诉处理跟踪情况分类统计表》，向上级供水事业总部汇报月度投诉处理业务情况。

污水处理业务方面，由于污水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、污水处理厂尽量避免选址于市区中心，条件允许的情况下建于偏僻郊区，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，一方面大力普及宣传环保知识，另一方面消除群众对污水处理厂的疑虑和误解。

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少见。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。

客户责任负面信息

只有明白客户的需求，才能避免对客户产生消极的影响，更好地为客户创造价值。偶有用户对政府供水相关政策不理解，如小区公用水分摊政策问题，造成一定消极影响的，可能对用水客户造成消极影响或损害的相关问题，公司竭力从宣传、管理、工作结果监控等环节不断完善，保证优质客户服务，相关具体做法包括以下几项：

1、通过客服专员耐心解释、生活小区和社区公示、媒体披露等方式进行广泛宣传，普及相关政策。

2、提高客户服务水平，在经营生产中，对于客户反馈的供水用水方面意见，我司将对该情况进行专人跟踪调查处理，并且每月上报上级供水事业总部，监督处理结果。

3、通过 ISO 四标体系建设运行，完善供水业务、社会责任方面的相关业务流程和管理规定，将客户服务工作系统化，规范化，专业化。

4、通过供水客服热线，对用户投诉归口统一管理，保持与客户之间顺畅沟通渠道，及时聆听用户意见，快速处理问题，对投诉的业务不足、服务问题及时进行完善和整改。

污水处理业务方面，客户群体是政府及其所代表的广大市民，公司深知其价值需求是创造生活环境的碧水蓝天。公司进入污水处理领域以来，与客户保持着良好的沟通，努力提升厂容厂貌，确保产品质量，提供优质服务，在污水处理领域，实现与客户在节能减排、服务支持等方面的同步，以客户的需求和发展来审视自己、定位自己的产品和服务，时刻奉行“三好企业”的经营理念。

（三）合作伙伴责任

公司与商业伙伴建立了战略共享机制及平台，形成长期的战略合作协议，并根据《信息交流管理程序》、《对外沟通与相关方参与管理程序》等规定与商业伙伴建立稳定的沟通交流平台。

供应商相关社会责任

公司采购部每半年对当期采购货物进行汇总分类，交由使用部门对供应商的供货产品质量、到货及时性、供应商服务进行评价。收集相关信息后，进行统计及汇总，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。

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。2013 年度重大设备招标采购供应商社会责任采购比率为 100%。

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，被广东省企业联合会、广东省企业家协会评为“广东省诚信示范企业”、“诚信公约会员单位”。2013 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。

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；保护市场公平竞争，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。

承包商管理

对于承包商管理，公司有明文严格规定：

1.在选择外包商时，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，检查结果记录于《外包方服务验收表》。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。

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。

四、社会绩效

(一) 政府责任

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。2013年，公司在原有的内控体系基础上形成了《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》等内控管理制度。

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。

2013年5月份，公司组织广大党员及员工参与区纪委组织的“坚决反对腐败 建设廉洁政治”理论征文活动。

2013年8月，为提高公司党员干部的廉政风险防范意识，营造“以廉为荣、以贪为耻”的良好风尚，公司在纪律教育学习月组织开展预防职务犯罪警示教育活动中，参训人员包括公司中层以上管理干部及财务、采购、工程相关岗位员工。

2013年8月、9月份，公司属下各党支部分别召开了反腐倡廉教育活动，通过学习文件《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》、观看视频《什么是反腐利器》、分享心得等方式，让员工更深刻了解廉洁从业的行为守则与有效反腐手段，巩固加强了员工的自律和反腐决心。

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，2013年度纳税总额9258万元人民币。

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。2013年公司开展南海区供水整合时，在接收水司业务的同时，也整体接收水司原有职工，为其保留工作岗位和工作机会，在公司业务发展的同时，也确保了地方人员的就业安置，为构建和谐社会贡献了力量。2013年度，公司共录用新员工126人（其中公司本部21人，排水事业部14人，绿电公司91人）；新录用人员总体水平较高，其中硕士学历3人，本科学历28人，大专12人，中级以上职称14人。

（二）员工责任

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，2013 年，公司员工人均可享受年休假天数 9 天。

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歧视性规定，日常活动没有歧视性行为。

9、2013 年度，支付给员工的工资总额中男女员工工资比例分别为：74.5%、25.5%。

10、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 44 名关键岗位管理人员（含高管）中，女性为 6 人，占比 13.6%。

11、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、政见等方面的歧视性规定。

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、针对生产及相关活动中有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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

公司重视员工的职业健康安全培训。属下绿电公司在 2013 年 10-11 月份启动员工健康课堂系列讲座，通过面向广大员工开展身心健康和个人素养提升方面的培训，帮助员工保持健康的身体和良好的工作心态。每年公司委托具资质的检测公司对生产及办公环境的职业病危害因素进行检测评价，保证安全生产，有效防治职业病。

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%。公司在关心员工身体健康和心理健康的同时，积极组织各类兴趣组和文体活动提高员工心理素质、保持健康心理状态，增强公司凝聚力。以下是近两年员工精彩活动节选：

1、兴趣组

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。

2、文体活动

2013 年 10 月至 11 月期间，公司举办两场“让我声飞扬”职工 K 歌大赛，举办职工篮球、羽毛球比赛。

2013 年 3 月至 9 月期间，公司先后组织员工参加南海区妇联与本公司合办的“南海区女职工趣味运动会”，“南控系统第一届职工运动会”，区直机关工委举办的职工工间操比赛。

3、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。2012 年 12 月，公司工会的女工委员会获“南海区工会女职工工作先进集体”荣誉称号；供水客服中心桂城营业所获 2012 年南海区“巾帼文明岗”称号；汤玉云同志获 2013 年度南海区女职工提素十佳女职工称号。

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。

2012 年 3 月，开展了“快乐工作 健康生活”女职工健康养生讲座，并为每一位女员工购买

了《女职工健康读本》等有益书籍。

2012年3月，组织全体女职工到高明观赏油菜花。

2013年3月，举办了一场“如何当一名时尚优雅魅力的女性”知识讲座，开展“女职工厨艺比赛”等活动。

2013年3月下旬，组织三十多名女员工参加南海区妇联主办，本公司协办的“珍惜水源，传递爱心，南海区女职工趣味运动会”。

员工培训

公司制订了《培训管理规定》，从公司的发展战略、业务发展需求、员工的基本情况以及职业发展等方面出发，搭建起员工培训体系规划，每年制定培训实施计划，建立机制、投入培训费用，开展多种形式的培训，提升员工的业务素质和工作技能，保障集团战略和目标的有效实现。

2013年，公司按照《内部培训师管理办法》组织开展公司内部培训师队伍的选拔和组建工作，以便充分开发企业内部培训资源，实现企业内部知识的总结、沉淀和转移。2012年11月至2013年10月底，公司组织培训48项，参训员工共计达到912人次，学员参训总课时累积达9926小时，人均接受培训15.6小时，人均培训费用支出达1069元，内训评价满意度平均达到90.37%。属下对员工培训有卓著成绩的子公司包括绿电公司，2013年共培训人次676人次，覆盖全员，总课时超过10000课时，人均费用达到3000元以上，人均培训时间达到15课时。

公司致力于打造员工成长的职业发展平台，使员工和公司的共同成长。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。

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，从可以从普通员工向技术员、工程师甚至总工程师发展；可以走管理形岗位，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。

员工民主管理

公司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，在 2013 年上半年召开了职工代表大会，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和建议，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职能部门和公司高层，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，如公司从 2012 年起实施企业年金，工会参与企业年金计划的制定，年金方案由员工代表大会通过。

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/建议处理办法，其中包括：

- 1、 公司每年都召开员工座谈会，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，对于好地建议，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。

公司工会保障员工的社会对话机制和集体谈判机制。公司工会负责公司职工劳动争议的调解工作。近年，公司认真做好信访接待处理工作，依法按章切实维护职工的合法权益，使员工合法权益得到保障，合理诉求得到解决。

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必须达到平衡。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。
- 2、确保员工有足够的休息时间。
- 3、为员工创造丰富多彩的业余生活，如：建立多种兴趣组，并定期组织一些体育比赛，如乒乓球赛、足球赛、篮球赛、拔河比赛等。

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。

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。2013 年 2 月，公司对突遇火灾的运行部员工陈永新，送去了公司对员工的慰问；4 月，对患鼻咽癌的中转站分公司员工范裕明进行了慰问，并组织捐款，筹集帮扶款项达 11 万元，帮助员工度过了难关。

按照国家劳动法律法规，建立了农民工专项的系统性员工权益保障体系，其中包括：

- 1、提供在行业内有竞争性的薪酬水平，保障农民工收入；
- 2、每月 10 日按时发放工资。
- 3、购买社会保险（五险）和公积金，并提供意外保险；
- 4、提供一系列的带薪假期，保障员工休息权利；
- 5、按国家规定发放加班费等。

（三）安全生产

安全管理机制

公司成立了以公司董事长为组长、总经理、副总经理和工会主席为副组长的安全生产领导小组，统筹和领导公司安全生产，组员由公司属下各部门和子分公司负责人组成。由一名副总经理分管安全工作，指定技术部作为安全监督管理部门，负责日常管理工作，各部门配置专（兼）安全管理人员。明确了各岗位的安全职责和责任范围，与各级生产部门签订安全生产责任书，全面落实层级责任制和“一岗双责”，建立了定期的安全生产会议制度，定期出版公司的安全生产简报，制定了《安全管理规定》等安全生产管理制度，强化员工的安全培训与教育工作。通过制订并下发《生产经营活动重大过错责任追究管理规定》和《安全、环保专项考核办法》，建立问责机制和安全环保考核管理体系，通过一系列举措真正将安全生产责任制落到实处，构建公司安全环保长效管理机制。

做好安全演习与事故预想，强化事故调查程序，加强对各生产部门的安全监督和考核管理。

为了规范应急管理工作，提高公司应对突发事件的综合处理能力，公司建立了应急组织机构，设立应急指挥中心，共设 12 个专项应急领导小组。于 2013 年 6 月份审核并颁布了《瀚蓝环境应急预案》，包括综合预案等 13 个预案。每年要求各部门进行一到两次的应急演练，并要求包括演练方案、人员签名、图片、总结等资料登记。

以公司属下南海第二水厂为例，每月不定期组织安全卫生检查，2013 全年共组织安全卫生检查 14 次，共发现安全隐患 15 处，已完成整改 13 处，全年安全生产事故为零。积极组织相应的应急预案演练，包括 5 月和 11 月组织 2 次突发水质污染演练，6 月和 12 月共组织 3 批次共一百五十多人次的消防技术培训和消防演练，6 月份组织员工进行防溺水和防触电事故演练。

安全工作

为使公司各级领导和员工真正认识到安全生产的重要性和必要性，懂得安全生产、文明施工，牢固树立安全第一的思想，自觉遵守各项国家安全政策、法律、法规和规章制度，认真贯彻执行安全生产标准化工作，制定全年安全培训计划，组织有针对性的安全教育，提高全员的安全意识和技能。

每年技术部要开展各类的安全培训，包括新员工培训、企业负责人的安全培训与再教育、安全生产管理人员的培训与再教育、特种作业人员的培训与再教育。培训形式主要是请进来和走出去，一是邀请安全专家到我公司进行演讲和授课；二是参加安监部门和安全管理协会进行安全生产课程；三是企业内部员工的安全知识和技能培训。2013 年度共计开展各种培训 20 次，培训人员 2100 人，母公司、属下部门及子分公司本年度在安全生产方面共投入 260 万元，其中安全培训费用 15.3 万，安全器材购置费用 28.5 万，设备检测费用：53.5 万，咨询评估费用：4.5 万，安全设施提升改造费用 158.5 万。

公司努力营造积极、和谐的安全文化氛围，为企业发展营造良好的安全环境，安全管理工作备受肯定，2012 年获中华全国总工会、国家安全生产监督管理局授予年度全国“安康杯”竞赛优胜单位，这是公司继 2011 年荣获广东省“安康杯”竞赛优胜单位之后再次获此殊荣。总公司及属下子公司绿电公司、九江自来水公司经评审后均获得“安全生产标准化三级企业”称号。

此外，公司还通过多种途径宣传安全知识，除利用每月的《安全生产简报》、《安全橱窗栏》、《OA 信息平台》等各种途径向员工宣传安全知识外，还成立成立安全教育与培训活动领导小组，制定出台活动的实施方案；组织开展安全专题演讲，应急演练，安全知识竞赛；组织开展‘安全生产月’宣传活动、‘世界环境日’宣传活动和冬季‘百日安全无事故’竞赛等多种形式的活动。

今年以来，公司的安全生产情况良好，未发生重伤及以上的人身事故。

垃圾焚烧发电

公司专项文件明确了各类设施（设备）的责任部门和责任人，管理内容包括设施（设备）需求策划，验收要求和质量控制，设施（设备）按照责任部门进行分类登记，建立设施（设备）台帐，每年编制设施（设备）维修保养计划，并按照预定时间实施维修保养，另外，设施（设备）使用部门发现设施（设备）运行异常时通过生产管理系统上报设施（设备）缺陷，检修部接到设施（设备）缺陷报告后安排检查维修，维护保养后由使用部门进行验证并确认是否关闭缺陷。

垃圾焚烧发电厂运营良好，2013 年度未发生一般设备事故及重大设备事故，全年度未发生非计划性停运。

机组等效系数

项目	机组				
	#3 机(h)	#4 机(h)	#4 炉(h)	#5 炉(h)	#6 炉(h)
降低出力等效停运小时	582.22	724.5	777.1	404.95	735.65
机组可用小时	8177.78	8033.24	7782.9	8355.1	8024.35
机组可用小时-降低出力等效停运小时	7595.56	7308.74	7005.8	7950.15	7288.7
机组统计期间小时	8760	8760	8760	8760	8760
机组等效可用系数	0.8671	0.8343	0.8	0.9076	0.832

（四）社区参与

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。

如国内许多垃圾焚烧厂一样，南海固废处理产业园区曾因邻近大学城及居民区愈演愈烈的反对声音而使项目陷入困境。在公司接手运营该垃圾焚烧发电厂后，经过技术升级改造，改进生产工艺，减少厂区对周边环境的影响，越来越受市民理解，与周边学校建立良好的校企合作关系，为周边院校环保专业提供实习和社会实践的场所，目前甚至成为花园式的省级环境教育基地，吸引多个教育团体、业内专家同行、多个省市城建规划领导等前来参观调研。

本地化措施

公司实行人才本土化战略，招聘大量本地人才，不但能大大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。公司今后将继续实施人才本地化战略，与当地共繁荣。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。2013 年度公司现有在岗员工中，佛山本地人员占比 54.8%，广东省内人员占比 80.7%。

公司原则上尽量在本地区采购，本地化采购占日常采购总量的 50%。开发本地合格供应商，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。

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、科学、文化、卫生医疗、环境保护、社会设施以及遭受自然灾害或困难的社会弱势群体救助扶持，促进公共福利事业发展和社会进步。

公司拥有自己的义工队伍，充分发挥环保专业人才的优势，为社区、城市、学校提供环保知识宣传普及服务，以及献爱心送温暖服务。公司鼓励志愿者参与义务服务，为志愿者服务提供充足的资金保证，并奖励表现突出的优秀志愿者。自 2012 年 10 月 1 日至 2013 年 9 月 30 日，共开展志愿服务活动 34 场，参与服务人数共 812 人次，服务时数 4031 小时，深得社会各界的好评。

公司属下固废处理产业园区所在社区高校云集，针对大学城中一些学业优秀但家境贫穷的学子，公司出资设立奖学金，以支助和鼓励他们好好学习。同时与周边学校建立良好的校企合作关系，为周边院校环保专业提供实习和社会实践的场所。

公司工会于 2012 年 11 月建立了“职工困难扶助基金”，基金来源一方面来自员工募捐，另一方面是公司每年拨给一定数额，用于帮扶因病、因伤等原因致困的员工。在每年“广东扶贫济困日”期间或遇全国性特大灾害时，公司迅速组织员工进行慈善募捐活动，2011-2012 年公司共拨出 20 万元善款支援赈灾。2012 年，组织发动员工慈善捐款 22390 元；2013 年，组织发动员工慈善捐款 37972 元；以上款项均已送往南海区慈善会。

环保宣传

2013 年公司积极开展和参与各类社会公益活动，在环保宣传方面做了大量工作，其中包括：

1、已连续第四年独家协办“崇文佛山·书香南海”全民读书系列活动，为南海的精神文明建设提供精神动力和资金支持，凸显公司积极履行社会责任，回馈社会的良好典范作用。

2、2013 年 3 月份公司与全国 26 家水司同期举办“供水联合开放日”系列活动，活动当天吸引了众多群众参与，公司官方微博上的活动情况报道也吸引了众多企业和用户的转发评论。

3、2013 年 6 月份公司联合南海区环保局、广佛都市网、佛山电视台南海频道等多个媒体单位举办“绿道骑行·体验环保”系列活动，参观了我司属下的垃圾焚烧发电厂、污水处理厂、垃圾中转站等多个地点，受到中央电视台新闻频道、广东电视台珠江频道等多方媒体关注，还吸引了广大市民、网友、摄影爱好者、公司义工争相参与。

4、公司与南方都市报联合举办“绿段子，微环保”微博评选活动，向网友广泛征集环保故事及点子，旨在通过微博、网络、手机平台等多个新媒体上宣传环保知识，在社会大众中推广环保理念。

5、2013 年 9 月份与区宣传部、市政局、教育局等政府部门联合开展的“垃圾分类知识进校园”活动，受广大中小学师生热捧。

节水宣传方面，主要通过营业大厅、社区、广场、网络平台等渠道进行，其中包括：

1、持续以“节水宣传小册子”、宣传海报、（电子）宣传短片的方式在供水营业大厅宣传节水知识。

2、每年多次结合“世界水日”、“世界环境日”、“供水志愿者”活动的开展，在小区、广场向广大市民宣传节水知识。

3、通过公司外部网站，进行节水用水知识宣传。

农村饮用水建设

作为一家负责任的供水企业，公司积极促进配合政府主导开展的农村地区饮用水工程建设。例如，为解决九江镇海寿村的饮用水安全问题，在上级政府关怀下，我公司于 2011 年 9 月开始筹建供水海寿村过河水管工程，工程于 2013 年 1 月 31 日完工，工程总投资 1239 万元。2013 年 7 月 1 日九江水司正式海寿村进行供水，保障了海寿村的安全用水。

五、环境绩效

（一）环境管理

环境管理体系

公司建立了安全生产管理架构，成立了以公司董事长为组长的安全生产领导小组，组员由公司属下各部门和子分公司负责人组成。技术部负责日常管理工作，各部门配置专（兼）环保管理人员。2013年6月制订下发了《瀚蓝环境安全环保管理规定》，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。2013年12月，公司成功通过国际权威认证机构SGS的ISO14000体系认证。

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，比如管道工程方面，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限度。

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。

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、技术部按照《生活饮用水标准检验方法》(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管网营运中心经理。

3、水厂领导或管网营运中心经理在得知情况后，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。

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，均详细列明了所购产品、材料的技术环保标准，规定优先选用具有能效标识、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的使用。

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。例如属下固废处理产业园区，项目占地面积 13200 平方米，用于污染物治理方面的环保投资为 9225 万元，产业园区主要工程建设总投资估算为 65013.39 万元。环保投资占工程总投资的 14.19%，环保设施运行的材料消耗费用为 1765.55 万元/年。污水处理业务 2013 年度环保投资约 275 万，污泥转运项目螺杆泵等设备改造、旋流沉砂池气提改造等。

固废处理产业园区采用先进设备技术。譬如余热锅炉输灰系统改造，该成果已经成功应用到生活垃圾处理及余热发电中，锅炉输灰系统减少了飞灰运输量和转运过程中的二次污染，飞灰经固化处理后，满足了更高的环保要求，将飞灰对人体及环境的危害减少到最小状态。公司的新建项目包括新桂城水厂、瀚蓝广场大楼、桂城加压泵站等都做了环保工程同时设计、同时施工、同时投入生产和使用的“三同时”工作。

污水板块方面，环保投资和设备技术在近年得到较大提升。公司整合了区内大大小小的污水处理厂后，统筹优化各厂资源配置，降低成本的同时，还根据各地方污水厂污水性质特点因地制宜采用最佳处理工艺，多达十余种。自主开发的集中远程控制技术，可对分布在 1000

多平方公里内 20 多家污水处理厂实行集约化管理，实现污水处理厂中夜班无人值守。

以公司属下平洲污水处理厂为例，该厂远期规划总规模为 27.5 万立方米/日，分五期建设，目前已建成三期，投产规模达到 16 万立方米/日。一期设计处理能力 5 万立方米/日，设计出水水质为广东省地方排放标准《水污染物排放限值》（DB44/26-2001）第一阶段的二级标准。采用法国专利技术曝气生物滤池工艺，前置高效沉淀池。滤池系统由八组上流式滤池构成，生化处理和过滤在同一滤池中进行，参与生物处理的生物附着在滤料上，形成生物膜，污水通过滤料，其中含有的污染物被滤料表层上的生物膜降解转化，同时溶解状态的有机物和特定物质也被去除，所产生的污泥保留在过滤层中，而只让净化的水通过，无需在下游设置二沉池进行固液分离。该工艺占地面积小、处理效果好；而且具灵活性、适应性，运行可靠、抗冲击负荷能力强、自动化程度高；采用模块化设计，系统紧凑，便于扩建。是当今国内先进的生活污水处理工艺之一。

平洲污水处理厂二期设计处理能力 5 万立方米/日，三期设计处理能力 6 万立方米/日。二三期设计出水水质为《城镇污水处理厂污染物排放标准》（GB18918-2002）中的一级 B 标准，均采用 CASS 工艺。CASS 系统由四组 CASS 反应池构成，各组 CASS 池均为间歇式反应器，根据溶解氧浓度的不同设有生物选择区、兼氧区和主反应区三个区域。曝气、沉淀、滗水在同一组池中进行，四组反应器并联运行可以实现连续进水及连续出水。该工艺设备安装简单，施工周期短，具体有较好的耐水、防腐功能，污泥沉降性能好，耐冲击负荷强，对原水的水质水量的变化有较强的适应能力，处理效果稳定，出水水质好。该处理工艺在国内处于先进水平，设备自动化水平高，可用微机进行操作和控制，整个工艺操作运转方便快捷，利于提高生产效率，降低集控成本。

环保公益

公司积极投身环保公益事业，支持政府开展的公益性环保宣传活动，参与植树节活动、开展环保宣传活动，积极组织参与每年 3 月份的“世界水日”、6 月份的“世界环境日”等环保主题节日组织环保系列公益活动，积极为环境改善建言献策。2013 年配合“崇文佛山书香南海”盛事也举办了一系列垃圾分类知识进校园科普活动，受到广大师生欢迎。

公司注重环境职责，积极履行社会责任，未有环境责任相关负面信息。

（二）节约资源能源

节能措施

公司成立了节能加工作领导小组，能源管理实行公司事业总部、职能部门（分厂）和班组三级能源管理体系，并建立了各项能源管理制度。公司节能工作领导小组作为企业能源管理工作的领导机构，全面负责公司节能方案、节能措施的制定，把节能目标及任务分解到各生产单位。

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。公司建立的能源管理制度有：《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》、《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。

在供水业务方面，2013 年度度供水单位能耗 65.72 吨标准煤/(千吨*兆帕)，相比 2012 年同期 66.33 吨标准煤/(千吨*兆帕)，节能量 91.4 吨标准煤；污水处理单位年度能耗 19.30 吨标准煤/千吨，相比 2012 年同期 19.86 吨标准煤/千吨，节能量 33.8 吨标准煤。

在固废处理业务方面，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。主要工作包括：进行 Y 系列低效电机的替换工作，电机效率提升 2% 以上，积极淘汰落后产能，2012 年底淘汰技术落后的垃圾焚烧发电一厂，厂用电率降低 2% 以上；积极进行技术改造，比如垃圾渗滤液排放系统改造，并加强垃圾堆放管理，使垃圾的热值提升 15% 以上；进行汽轮机的真空系统改造，真空提高 2KPa 以上，降低发电汽耗，烟气处理系统卸灰阀尝试采用非电项目取代用电项目等；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，降低各种能源的使用。

因高效的节能措施，公司能效得到明显提升。固废处理园区的单位产值综合能耗为 2.8tce/万元，比 2012 年同期值 4.2tce/万元下值 33%，2013 年前三季度对比 2012 年同期对比节约 5324 吨标准煤，各指标均得到优化，主要是由于 2012 年年末淘汰了垃圾焚烧发电厂一厂落后产能，使厂用电率、供电煤耗下降，同时增加了污泥处理、飞化固化项目的收入。

可再生能源

公司鼓励使用可再生能源，而固废处理产业园本身就是一个庞大的再生能源基地。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再生能源业务，年处理垃圾约 65 万吨，垃圾焚烧再生处理工艺采用三菱马丁焚烧炉排，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。

2013 年的垃圾处理量达到 55 万吨，待垃圾焚烧发电一厂改建完成后，每年可达 130 万吨；污泥干化设计处理能力为 300 吨/天，每年可处理 9 万吨污泥，可满足目前南海区全区的城市垃圾处理量和污水处理所产生的污泥量。

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。

绿色办公

公司倡导绿色办公，对办公过程中的用电、用水、用纸、空调、办公电脑、饮水机、照明的使用都制定相应的管理制度，规范各种办公行为，比如：推广无纸化办公，且打印纸双面打印；办公室采用节能灯具照明，做到人走灯灭，杜绝长明灯的浪费现象；办公区生活用水回收浇花；空调的夏天最低设定温度不低于 26 度，下班后要将电脑、打印机、饮水机关停；办公垃圾科学分类等。通过采取一系列措施，营造节约办公的氛围，实现节水、节电和节能的绿色办公目标。

（三）降污减排

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。根据一般的经验测算，1 吨垃圾 1 天的产气量为 80-100 立方米。垃圾填埋气体含甲烷 45-60%，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 21 倍。固废处理产业园每天处理垃圾 1500 吨，每年处理 50 万吨垃圾，用焚烧处理代替卫生填埋，则每天减少向大气排放 90000 立方米的甲烷气体，每年减少向大气排放 3000 万立方米的甲烷气体。固废处理产业园执行主要排放物达到欧盟 2000 的烟气排放标准，大幅减少对大气的污染，降低灰霾、酸雨的产生概率。

本项目已向国家发展和改革委员会申请 CDM 项目，并得到政府批准，在产生可贵环境效益的同时，给企业带来一定的经济效益。

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。另一个噪声源循环冷却塔产生的噪声虽然也比较大，但响声是类似下雨“沙沙”的落水声，不是令人厌恶的声音。由于循环冷却塔位于厂房的西北角，北面是鱼塘，离轻工学院宿舍有 400 多米，周边除了循环水泵房外没什么建筑物，平时很少有员工到该处活动，产生的噪声对周围噪声敏感点影响不大。

“三废”处理

作为环保行业的企业，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。

2013 年度公司的污水处理活动中，共削减了化学需氧量(COD)24211.38 吨，氨氮 2561.81 吨，为南海区完成减排任务作出了重要贡献。

固废处理产业园在焚烧垃圾发电流程的尾端，烟气排放采用的指标高于国家标准，其中主要排放指标达到甚至优于欧盟 2000 标准的绿电控制标准，具体标准为：烟尘浓度 ≤ 30 mg/m³，一氧化碳 ≤ 100 mg/m³，二氧化硫 ≤ 100 mg/m³，氮氧化物 ≤ 200 mg/m³，氯化氢 ≤ 50 mg/m³，汞 ≤ 0.1 mg/m³，铅 ≤ 1.6 mg/m³，镉 ≤ 0.1 mg/m³，二噁英 ≤ 0.1 ng-TEQ/m³。采用炉内低氮燃烧技术和 SNCR 脱氮。采用“半干法中和+活性炭吸附+袋式除尘”的烟气净化工艺，达标排放，其中重金属的去除率达到 80%~99.9%。

其他相关排放执行标准如下：

废污水排放执行广东省地方标准《水污染物排放限值》(DB44/26-2001)中的第二时段的一级标准。

恶臭的厂界排放限制执行 GB14554 表 1 二级标准的规定。

灰渣排放执行《一般工业固体废物贮存、处置场污染控制标准》中的 II 类标准。

扬尘：执行《广东省大气污染物排放限值》（DB44/27-2001）中的第二时段标准。

建筑工程方面，一般通过定时洒水达到降尘效果，同时通过改变施工方式及施工工艺减少由于打桩等机械发出的噪声。我们还采取加强管理和宣传、合理安排施工步骤、减少重复施工等措施减少建筑垃圾。

六、报告后记

（一）未来展望

多年来，瀚蓝环境秉持“城市好管家，行业好典范，社区好邻居”的“三好”责任理念，提升企业核心竞争力，积极履行社会责任，成效显著。但不可否认，我们的工作还有进一步提升改善的空间。责任管理方面，社会责任系统化工作虽然有明细的架构，但细化工作的落实执行尚需继续规划完善；市场绩效领域工作关系民生，需要继续严格保证供水安全，同时为改善环境提供更优化解决方案；在社会绩效领域，我们将继续推动区域供水整合，特别是村镇用水建设，关注员工发展，为社会创造更大效益；在环境绩效方面，我们将优化采购流程，选用绿色材料和先进环保技术，推动节能减排措施，以实际行动履行社会责任。

为此，瀚蓝环境将继续潜心耕耘，以规范自律的建设和运营管理提供高品质的产品和服务，以示范项目的带动来促进行业的可持续发展和合作伙伴的共赢，以改善美化社区环境、推动多方监管赢得社区的信任，实现人与自然和谐相处的目标，以富有社会责任感的企業精神和较高水平的运营管理能力来获取社会的认同，推动利益相关方和共赢，以“改善中国环境的践行者”角色，一如既往的履行社会责任建设承诺。

（略）

（二）参考索引

完全披露 ● **部分披露** ○

注：根据本公司业务性质特点，本报告采用的指标包括通用指标体系中的全部核心指标和扩展指标，以及行业补充指标体系中的“水的生产和供应业”全部指标、“电力生产业”部分指标（垃圾焚烧发电）、“废弃资源及废旧材料回收加工业”部分适用指标（转运垃圾焚烧发电）、“建筑业”部分指标（工程发包商适用）。

	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		
	001	P1.1	报告时间范围		●
	002	P1.2	报告组织范围		●
	003	P1.3	报告发布周期		●
	004	P1.4	报告数据说明		●
	005	P1.5	报告参考标准		●
	006	P1.6	报告可靠性保证		●
	007	P1.7	报告解答及联络方式		●
	008	P1.8	报告获取方式及延伸阅读		●
		P2	高管致辞		
	009	P2.1	企业与社会责任的声明		●
	010	P2.2	年度社会责任工作概括总结		●
		P3	责任模型		
	011	P3.1	企业社会责任模型		●
		P4	企业简介		
	012	P4.1	企业名称、所有权性质及总部所在地		●
	013	P4.2	企业主要产品和服务		●
	014	P4.3	企业运营地域及运营架构		●
	015	P4.4	企业规模		●
	016	P4.5	企业治理机构		●
017	P4.6	企业董事会结构		●	
	P5	关键绩效表			
018	P5.1	关键绩效数据表		●	
019	P5.2	报告期内公司荣誉表		●	
责任管理		G1	责任战略		
	020	G1.1	企业社会责任理念		●
	021	G1.2	核心社会责任议题		●
		G2	责任治理		
	022	G2.1	社会责任领导机构		○
	023	G2.2	社会责任组织体系		●
	024	G2.3	社会责任管理制度		●
025	G2.4	社会责任培训		●	

		G3	责任融合		
	026	G3.1	推进专项工作转变	●	
	027	G3.2	推进下属企业社会责任工作	●	
	028	G3.3	推动供应链合作伙伴履行社会责任	●	
		G4	责任绩效		
	029	G4.1	构建企业社会责任指标体系	●	
	030	G4.2	依据企业社会责任指标进行绩效评估	●	
	031	G4.3	企业社会责任优秀评选	●	
		G5	责任沟通		
	032	G5.1	利益相关方对企业的期望以及企业的回应措施	●	
	033	G5.2	企业内部社会责任沟通机制	○	
	034	G5.3	企业高层领导参与的内部社会责任沟通与交流活动	●	
	035	G5.4	企业外部社会责任沟通机制	●	
	036	G5.5	企业高层领导参与的外部社会责任沟通与交流活动	●	
		G6	责任研讨		
	037	G6.1	开展 CSR 课题研究	●	
	038	G6.2	与教研机构开展社会责任合作	●	
	039	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		
		040	M1.1	投资者关系管理体系	●
		041	M1.2	成长性	●
		042	M1.3	收益性	●
		043	M1.4	安全性	●
		044	M1.5	股东责任负面信息	●
			M2	客户责任	
		045	M2.1	产品质量管理体系	●
		046	M2.2	产品合格率	●
		047	M2.3	售后服务体系	●
		048	M2.4	客户满意度调查	●
		049	M2.5	客户满意度	●
		050	M2.6	积极应对投诉/事故	●
	051	M2.7	客户投诉解决率	●	

052	M2.8	支持技术服务创新的制度措施		●
053	M2.9	研发投入		●
054	M2.10	研发人员数量及比例		●
055	M2.11	专利数		●
056	M2.12	重大创新奖项		●
057	M2.13	客户责任负面信息		●
058	WUM2.14	水源管理的制度及措施		●
059	WUM2.15	确保水质的制度及措施		●
060	WUM2.16	水质水源监测和监测系统		●
061	WUM2.17	水浊度		●
062	WUM2.18	确保资费透明的制度及措施		●
063	WUM2.19	供水调度系统的开发与应用措施		●
064	WUM2.20	供水承装的政策及制度		●
065	WUM2.21	确保供水稳定性的制度及措施		●
066	WUM2.22	供水事故抢修		●
067	WUM2.23	停水信息及时通告		●
068	WUM2.24	污水处理设备维护		●
069	WUM2.25	水污染事故处理机制		●
070	WUM2.26	灾备保障系统		●
071	COM2.27	水资源储备体系		●
072	COM2.28	工程质量管理体系		●
073	COM2.29	工程交验合格率		●
074	COM2.30	支持工程服务创新的制度		●
075	COM2.31	企业资质等级		●
076	COM2.32	按期交付工程的制度、措施		●
	M3	伙伴责任		
077	M3.1	供应链社会责任评估和调查		●
078	M3.2	战略共享机制及平台		●
079	M3.3	责任采购制度及（或）方针		●
080	M3.4	责任采购比率		●
081	M3.5	诚信经营的理念与制度保障		●
082	M3.6	公平竞争的理念及制度		●
083	M3.7	诚信经营和公平竞争培训		○
084	M3.8	信用评估等级		●
085	M3.9	合同履约率		●

	086	M3.10	伙伴责任负面信息		●
	087	COM3.11	承包商管理		●
社会绩效		S1	政府责任		
	088	S1.1	企业守法合规体系		●
	089	S1.2	守法合规措施		●
	090	S1.3	守法合规培训		●
	091	S1.4	重大守法合规负面信息		●
	092	S1.5	响应国家政策		●
	093	S1.6	纳税总额		●
	094	S1.7	偷税漏税相关负面信息		●
	095	S1.8	确保就业及（或）带动就业的政策或措施		●
	096	S1.9	报告期内吸纳就业人数		●
		S2	员工责任		
	097	S2.1	遵守国家劳动法律法规		●
	098	S2.2	劳动合同签订率/集体合同覆盖率		●
	099	S2.3	社会保险覆盖率		●
	100	S2.4	参加工会的员工比例		●
	101	S2.5	禁止强迫劳动		●
	102	S2.6	保护雇员个人信息和隐私		●
	103	S2.7	确保体面劳动的制度		●
	104	S2.8	社会对话机制和集体谈判机制		●
	105	S2.9	兼职、临时工和分包商员工权益保护		●
	106	S2.10	向员工提供有竞争力的薪酬		●
107	S2.11	每年人均带薪休假天数		●	
108	S2.12	平等雇佣制度		●	
109	S2.13	男女员工工资比例		●	
110	S2.14	女性管理者比例		●	
111	S2.15	残疾人雇佣率或雇佣人数		●	
112	S2.16	职业病防治制度		●	
113	S2.17	职业安全健康培训		●	
114	S2.18	职业病发生次数		●	
115	S2.19	员工心理健康制度/措施		●	
116	S2.20	体检及健康档案覆盖率		●	
117	S2.21	员工培训制度		●	

118	S2.22	员工培训力度		●
119	S2.23	员工职业发展通道		●
120	S2.24	民主管理与厂务公开		●
121	S2.25	员工意见或建议传达到高层的渠道		●
122	S2.26	困难员工帮扶投入		●
123	S2.27	为特殊人群（如孕妇、哺乳妇女等）提供特殊保护		●
124	S2.28	确保工作生活平衡		●
125	S2.29	员工满意度		●
126	S2.30	员工流失率		●
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		●
130	S3.2	安全应急管理机制		●
131	S3.3	安全教育与培训		●
132	S3.4	安全培训绩效		●
133	S3.5	安全生产投入		●
134	S3.6	安全伤亡人数		●
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		●
137	S4.2	支持社区成员（尤其是弱势群体）的教育和学习		●
138	S4.3	员工本地化政策		●
139	S4.4	本地化雇佣比例		●
140	S4.5	本地化采购政策		●
141	S4.6	本地化采购比例		●
142	S4.7	捐赠方针或捐赠制度		●
143	S4.8	企业公益基金或基金会		○
144	S4.9	捐赠总额（万元）		●
145	S4.10	支持志愿者活动的政策、措施		●
146	S4.11	员工志愿者活动数据		●
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		●	
	150	WUS4.15	节水知识宣传		●	
	151	WMS4.16	垃圾分类管理知识的宣传与普及		●	
环境绩效		E1	环境管理			
	152	E1.1	环境管理体系		●	
	153	WUE1.2	水质水源检测和监测系统		●	
	154	WUE1.3	供水管线二次污染的处理措施		●	
	155	E1.4	绿色采购		●	
	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		●	
	160	E1.9	环保公益		●	
	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		●	
	164	COE1.13、 WME	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		●	
	165	COE1.14	绿色建材的推广和使用		●	
			E2	节约资源能源		
	166	E2.1	节约能源政策措施		●	
	167	E2.2	单位产值能耗及能源节约量		●	
	168	E2.3	鼓励使用可再生能源的政策、措施或技术		●	
	169	E2.4	可再生能源使用量或使用率		●	
	170	E2.5	绿色办公制度、措施		●	
	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		●		

	179	E3.2	温室气体减排量/排放量		●
	180	E3.3	生产噪声治理		●
	181	E3.4	厂区及周边生态环境治理		●
	182	E3.5	减少废气排放制度/措施		●
	183	WME3.6	垃圾无害化处理的制度与措施		●
	184	WME3.7	避免二次污染的制度与措施		●
	185	COE3.8	减少建筑垃圾的制度、措施		●
报告后记		A	报告后记		
	186	A1	展望：社会责任工作的规划		●
	187	A2	参考索引：对指标披露的采用情况		●
	188	A3	意见反馈：读者意见调查表及读者意见反馈渠道		●

（三）读者意见反馈

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、报告整体评价
- 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 办公室

中国广东省佛山市南海区南海大道北建行大厦

邮政编码：528200

电话：(86) 0757-86288427

传真：(86) 0757-86236551

Email: eo@grandblue.cn

投资者热线：(86) 0757-86280996

投资者咨询 Email: 600323@grandblue.cn