



瀚蓝环境2014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7份社会责任报告，报告时间范围为2014年1月1日至2014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2014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。

本报告经公司第八届董事会第11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：[csr@grandblue.cn](mailto:csr@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北建行大厦  
邮政编码：528200  
电话：(86) 0757-86396206  
传真：(86) 0757-86328565  
Email：[csr@grandblue.cn](mailto:csr@grandblue.cn)

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

## P23

### 市场绩效

股东责任/客户责任/合作伙伴责任

## P52

### 社会绩效

政府责任/员工责任/安全生产/社区参与

## P72

### 环境绩效

环境管理/节约资源能源/降污减排

报告规范	01
责任模型	05
总裁致辞	06
公司概况	08
组织架构	10
关键绩效	12

绩效指标	14
公司荣誉	15
未来展望	83
参考索引	84
意见反馈	91

我们的使命

共建人与自然和谐生活

我们的愿景

综合环境服务领跑者

我们的核心价值观

责任、诚信、合作、创新

我们的经营理念

城市好管家、行业好典范、社区好邻居

我们的管理理念

财富的分享、能力的分享、价值观的分享

# 瀚蓝环境社会责任模型



# 总裁致辞



从2000年上市至今，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，已踏上发展的新征程。

作为一家环境服务企业，我们的事业与人类健康和生态环境息息相关，不仅关系到我们个人的健康和安全，也关系到我们的子孙后代。对社会责任的承担是我们必须要承担的责任，也是社会发展的需要，体现了瀚蓝环境的价值观和追求可持续发展的战略思维，也是管理能力的体现。我们坚信，经过瀚蓝人的不断努力，我们将成为改善中国环境的践行者，保护我们生态环境的健康，提升人类生活的品质。

社会责任需要系统性的设计、规划，持之以恒、脚踏实地地去践行。我们把社会责任的承担提升到战略高度，予以高度重视。多年来，我们坚持“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”的“三好”社会责任理念，并始终贯穿于企业的日常经营活动中。

2014年，瀚蓝环境以专业、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，做“城市好管家”；打造从源头到终端治理的生活垃圾系统化处理模式、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探索，做“行业好典范”；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、积极组织各种公益活动回馈社会，做“社区好邻居”。

面向未来，我们要继续做好社会责任理念的内化工作，同时也需要做好社会责任的进一步细化和深化。公司目前已通过SA8000社会责任体系的认证，但我们认为还应以国际领先的标准为目标，以更先进的理念为指导制订更清晰的行动指引，促进社会责任与日常经营管理更紧密的结合，使社会责任成为企业经营的一个规范化、常态化的工作，提升企业的自我完善功能。我们还将行业中积极发挥影响力，共同倡导对社会责任的承担，为行业的健康、良性发展做出贡献，也为公司的发展创造更好的外部条件。

公司副董事长、总裁



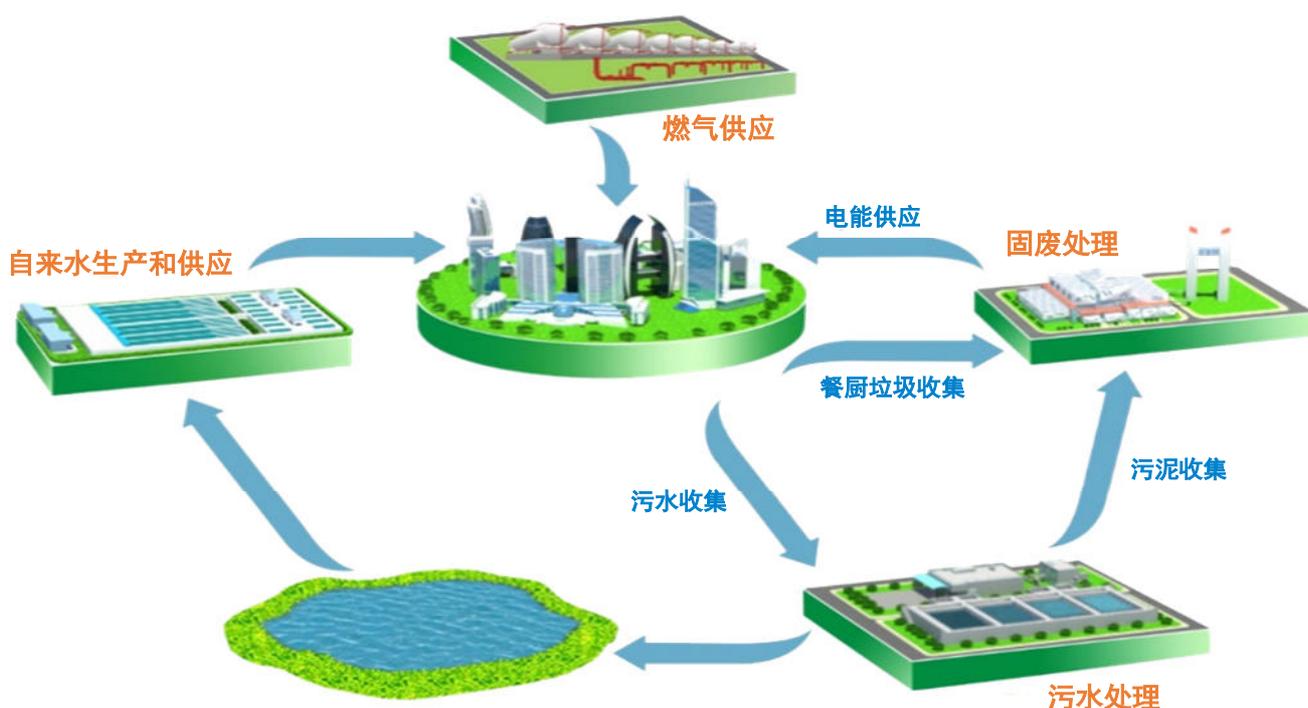
# 公司概况

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),业务领域涵盖自来水供应、污水处理、固废处理、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。

**供水业务:**公司供水设计能力126万立方米/日,供水范围覆盖南海区700多平方公里,服务人口100多万,供水水质一直达到并超过国家规定的水质标准。2013年起陆续开展供水整合工作,业务从批发延伸至终端。

**污水处理业务:**公司通过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,涵盖生活污水处理、工业污水处理及污水管网运营。

**固废处理业务:**公司固废处理业务规模14350吨/日,业务市场包括广东、福建、湖北、河北、辽宁、贵州、北京等7个省市。其中,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,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,形成了由源头到终端完整的固体废物处理产业链。公司固废处理技术能力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;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‘南海模式’”，成为国内同行业标杆和典范。

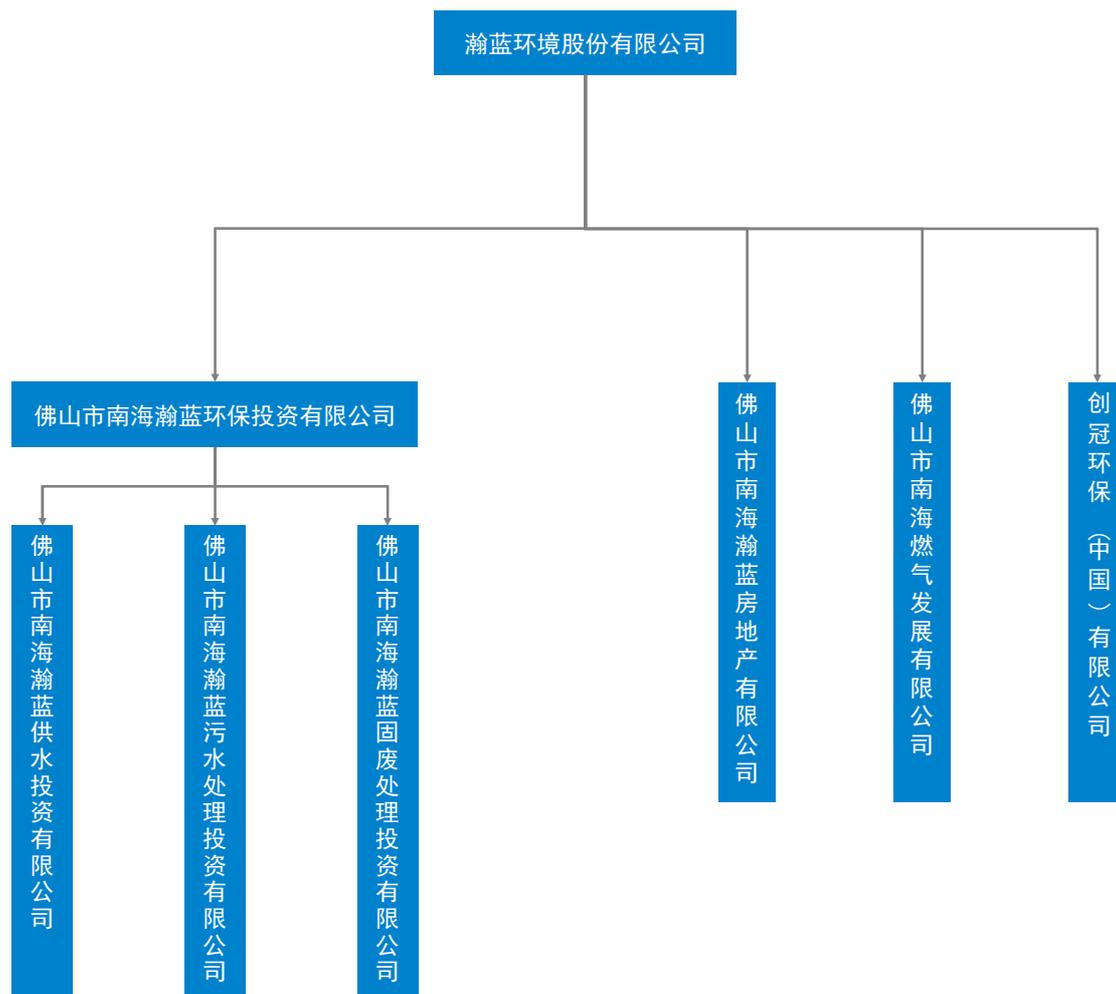
**燃气业务：**公司自2011年起进入燃气供应领域，目前持有佛山市南海燃气发展有限公司70%的股权，主要负责南海区的管道气、瓶装气等供应。

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，把“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”的社会责任理念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，被评为水务投运类企业和固废行业最具社会责任企业、全国上市公司社会责任建设百强、广东上市公司社会责任建设二十强。

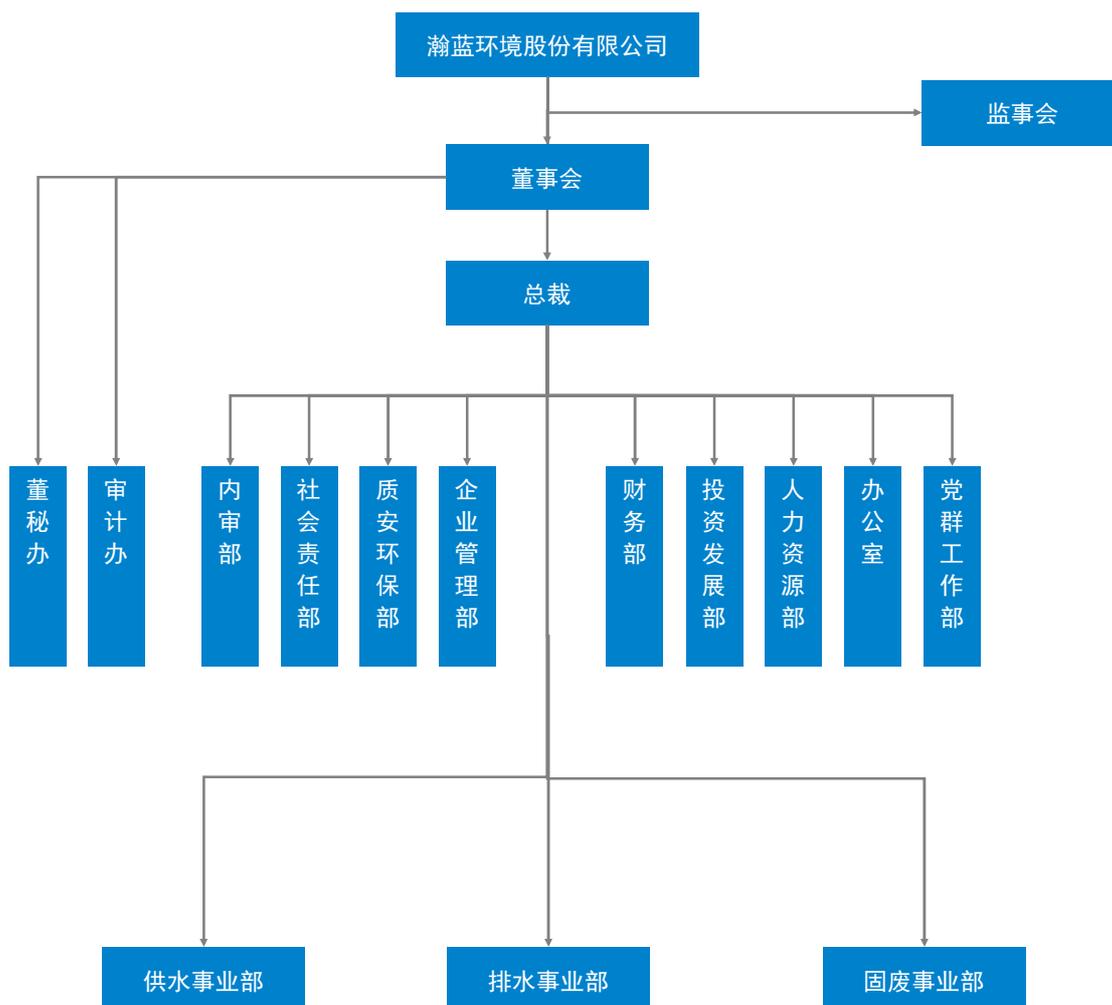
公司坚守持续回报股东的理念，把诚信经营、规范运作落实在具体工作中。公司董事会治理价值排名一直居于全国前列，公司董事会多次荣获“十佳董事会”、“优秀董事会”、“董事会特别贡献奖”等荣誉称号。2007年至今，公司股票连续入选上证公司治理指数样本股。



## 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



主营业务收入  
243530万元



研发投入  
2661万元



总资产  
1097840万元



净利润（归属于母公司股东）  
30900万元



总市值  
1036800万元

## 环境绩效



垃圾焚烧量  
663267吨



自来水供应量  
379102823m<sup>3</sup>



垃圾转运量  
959905吨



污水处理量  
170501973m<sup>3</sup>



飞灰处理量  
32935吨



污泥处理量  
93075吨

## 社会绩效



纳税额  
23953万元



劳动合同签订率  
100%



员工总人数（含子公司）  
2929人



社会保险覆盖率  
100%



女性管理者比例（女:男）  
1:7



体检覆盖率  
100%



工会覆盖率  
100%



职业病发生率  
0%



员工培训总投入  
1762700元



志愿者人数  
527人  
总服务时间  
6524小时



员工培训覆盖率  
100%



组织义工活动  
62场



人均培训时间  
1.6天



员工满意度  
95.3%



公益捐赠  
324809元

# 关键绩效

市场绩效指标	2014年	2013年
主营收入 (万元)	243,530	215,633
利润总额 (万元)	46,739	42,789
每股收益 (元)	0.49	0.46
资产负债率 (%)	66.41%	56.13%
研发投入 (万元)	2,661	1,693
产品合格率 (%)	100%	99.98%
客户满意度 (%)	90%	95.90%
合同履行率 (%)	100%	100%

社会绩效指标	2014年	2013年
纳税额 (万元)	16,340.2	9,258
员工总人数 (人)	2,929	1362
劳动合同签订率 (%)	100%	100%
社会保险覆盖率 (%)	100%	100%
工会覆盖率 (%)	100%	100%
女性管理者比例 (女:男)	1:7	1:6.5
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)	176.27	68
员工培训覆盖率 (%)	71%	88%
人均培训时间 (天)	1.6	1.9
员工满意度 (%)	95.3%	93%
员工流失率 (%)	2.9%	1.8%
公益捐赠 (元)	324,809.2	118,763
志愿者人数 (人)	527	163

环境绩效指标	2014年	2013年
单位产值能耗 (度电/千方水)	235.97	233.49
单位产值能耗 (度电/千方污水)	199.09	192.48
自来水供应量 (万方)	37,910	36,114
污水处理量 (万方)	17,050	17,635
垃圾焚烧量 (万吨)	66.33	62.92
垃圾转运量 (万吨)	95.99	87.50
污泥处理量 (吨)	93,075	23,181
飞灰处理量 (吨)	32,935	27,549

荣誉类别	荣誉称号	评奖机构
责任管理类	2014固废行业十大影响力企业	中国E20环境平台
	2013中国水业最具社会责任投资运营企业	中国E20环境平台
	ISO9000、ISO14000、ISO18000、SA8000体系认证	SGS集团 (瑞士通用公证行)
	节能工作表现突出集体	广东省经济和信息化委员会
	2013年度全国社会责任建设百强	广东省社会责任研究会
	2013年度广东省上市公司社会责任建设20强	广东省社会责任研究会
市场绩效类	第十届中国上市公司董事会金圆桌奖	《董事会》杂志
	2014年金治理上市公司优秀董秘奖	《上海证券报》
社会绩效类	佛山市南海区2014年度志愿服务杰出团队 (瀚蓝环境义工总队)	佛山市南海区义务工作者 (志愿者) 联合会
	佛山市南海区2014年度志愿服务杰出团队 (南海绿电环保义工总队)	佛山市南海区义务工作者 (志愿者) 联合会
	佛山市南海区2014年度志愿服务杰出团队 (南海燃气爱心义工服务队)	佛山市南海区义务工作者 (志愿者) 联合会



## 责任管理

# 1、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。

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和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



## 2、责任治理

为更好地统筹和推动企业社会责任工作，公司成立了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，委员会下设办公室负责开展日常工作。社会责任工作委员会积极推进公司企业社会责任体系的建设，明确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。

公司于2014年8月正式设立社会责任部，为树立公司良好的企业与社会公众形象提供有力支撑。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，从社会责任的内生性、系统化等角度，搭建企业的社会责任体

系。

2014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，并形成四级文件体系，于2014年6月正式通过评审机构SGS的SA8000体系认证。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标准为目标，以更先进的理念为指导制订更清晰的行动指引，促进社会责任与日常经营管理更紧密的结合。

## 3、责任融合

如何把“三好”、“三分享”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。公司推行把企业社会责任的工作分解细化到每个岗位，并要求各单位将社会责任融入日常工作中，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，取得较好的成果。

公司在全国环境服务行业会议中，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等合作伙伴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，提升合作伙伴的社会责任意识。

## 4、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“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”和“财富的分享、能力的分享、价值的分享”的经营管理理念为核心，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2014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、废弃材料回收、电力生产、燃气供应。

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、公益慈善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，鼓励公司全员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及时性、内审及外审的配合情况、内审员表现等，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。

### 以承担社会责任作为经营管理核心

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价值。

### 倡导履行社会责任

在法律法规、劳工权利、监管体系等各方面进行推动，提升合作伙伴的社会责任意识。

### 新设社会责任部

2014年8月新设社会责任部，为树立公司良好的企业与社会公众形象提供有力支撑。

### SA8000

2014年6月，正式通过评审机构SGS的SA8000体系认证。

## 5、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。

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不断提升，赢得客户的认可。

利益相关方	期望	回应措施
 <p>股东</p>	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"> <li>1. 建立规范的公司治理，实现可持续发展；</li> <li>2. 建立健全畅通的股东沟通渠道；</li> <li>3. 保持稳定发展，建立分红机制并严格执行。</li> </ol>
 <p>政府</p>	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"> <li>1. 高标准建设无害化处理设施；</li> <li>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；</li> <li>3. 定期和不定期进行污染物排放检测；</li> <li>4. 积极推动第三方监管。</li> </ol>
 <p>客户</p>	提供安全、环保、稳定的产品。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立安全标准化管理体系；</li> <li>2. 定期进行机组检测和维护，确保发输电设备安全经济运行；</li> <li>3. 加强人员的培训，确保相关岗位人员取得岗位技术资质；</li> <li>4. 定期进行水质检测。</li> </ol>

利益相关方	期望	回应措施
 媒体	良好的媒体关系，准确及时的信息披露。	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、新闻通告等。
 非政府组织	倡导社会责任，倡导环保公益及可持续发展。	1. 加强联络沟通； 2. 积极参加非政府的各种会议论坛或活动； 3. 多方面寻求合作共赢。
 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。	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，诚信合作，互助互惠。	1. 改善沟通机制，提高沟通效率和质量； 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。	1. 保证高标准建设和高水平运营； 2. 聘请社区居民为环境监督员，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。	1. 制定完善的《采购管理制度》以及《招投标制度》等管理制度，规范采购流程； 2. 建立采购监督体系、规范物资采购行为，确保公平竞争； 3. 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； 4. 建立供应商名录，建立优质供应商甄选机制。

## 6、责任研讨

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。

2014年，经过一年多的探索和实践，公司正式确定了以对外的“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”、对内的“财富的分享、能力的分享、价值观的分享”作为公司的社会责任理念，将全面应用于公司生产经营活动的每一个环节，并进行推广。为有效拓展和延伸企业社会责任的内涵，公司积极与非政府组织、高校、科研机构、公众开展社会责任相关的研讨或合作。

2014年11月27日，公司参加由中国城市环境卫生协会举办的“垃圾清洁焚烧与和谐邻避媒体恳谈会”。作为全国AAA级垃圾焚烧发电厂的投资企业代表，公司董事会秘书与媒体真诚对话，互建信任与监督通道。会后，公司签署了“清洁焚烧社会责任承诺书”，积极践行社会责任，加强管理，确保达标排放。

2014年1月16日，公司参加中华环保联合会环境友

好企业座谈会，并被授予中华环保联合会环境友好企业联盟常委理事单位，与各联盟企业共同探索经济与环境统一协调发展，弘扬生态文明，创建美丽中国。

2014年10月26日，公司参加第七届中国南方企业社会责任论坛，与社会责任建设领域专家、学者进行交流。

2014年11月3日，公司董事会秘书代表公司参加了2014全球企业社会责任领袖峰会，与众多知名企业、同行一起研讨为何以及如何把可持续发展放在企业经营策略和运营的核心位置，从而在创造商业价值的同时促进社会和环境的发展。



## 市场绩效

# 1、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、上证E互动、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、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。

及时通过短信及电子邮件、微信公众号、向投资者发送动态信息，帮助投资者及时了解公司最新的动态。

4) 2014年新建微信公众平台，拓宽与投资者沟通的渠道。

5) 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。

## 财务成长性、收益性、安全性

截至2014年12月31日，公司总资产109.80亿元，比年初增长89.69%；股东权益（归属于母公司股东）33.29亿元，比年初增长42.33%；2014年实现营业收入24.35亿元，比上年同期增长12.94%；净利润（归属于母公司股东）3.09亿元，同比增长7.31%。2014年，公司每股社会贡献值为1.27元。



## 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。

## 2、客户责任

公司围绕“综合环境服务领跑者”的企业愿景，立足环境服务业，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、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合，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，符合国家环保排放水平，部分指标达到和优于欧盟标准。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ISO9001:2008的国际认证。

在履行客户责任方面，我们有多项措施作为保障：

### 水源管理制度措施

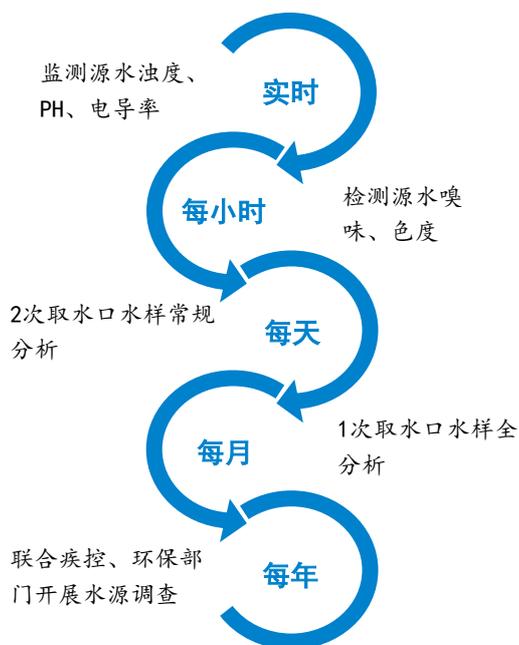
公司制订了多项制度措施确保水源安全管理，其中包括：

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。

### 水源检测



## 制水水质监测

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。

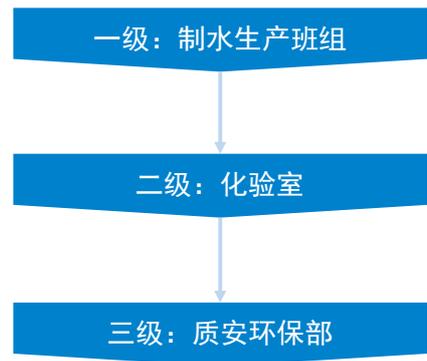
1、制水生产班组作为供水检测的一级化验机构，其主要任务是观察水源水、流程水的变化，并检验流程水、出厂水的有关指标是否符合有关要求，及时反馈到生产中。

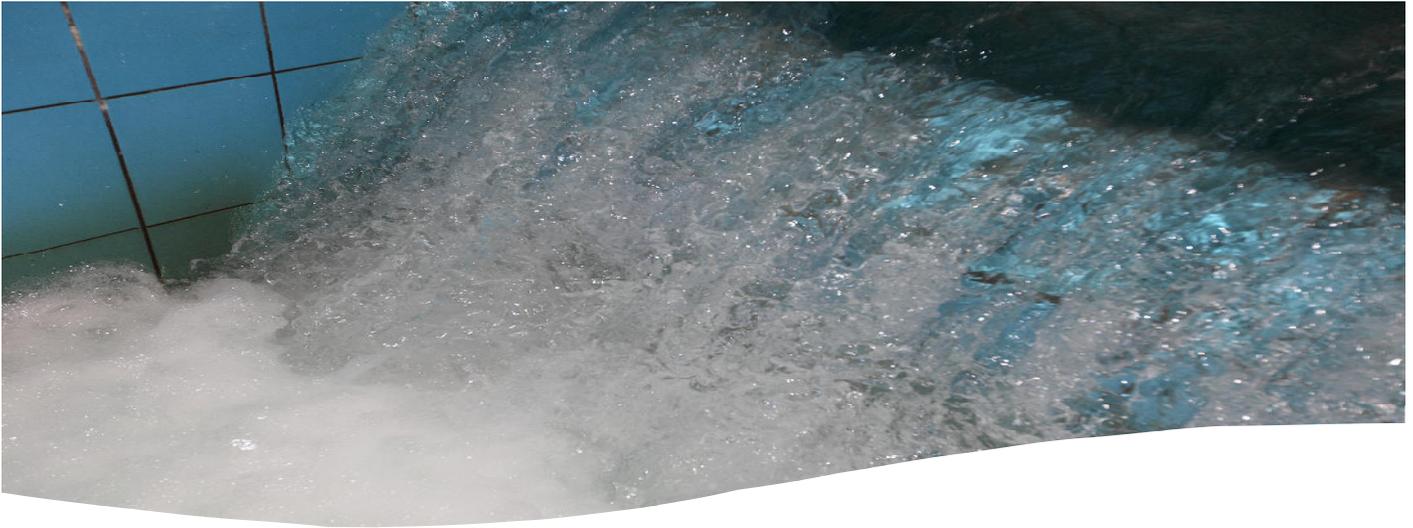
2、化验室作为制水检测的二级化验机构，是水厂的质量控制部门，其主要任务是对水源水、出厂水、流程水以及净水材料的综合指标进行检测，并及时总结和评价检测结果

3、质安环保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





## 产品质量管理体系

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和供水安全，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212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



南海区饮用水源  
水质自动监测站

检测能力单项达**212**项

设备总价值超**2000**万

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。



南海区饮用水源  
水质自动监测站

水质检测参数合计**18**项

## 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。2014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，2014年工程验收合格率达100%。



出厂水水质合格率**100%**



供水工程验收合格率**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，确保出水按要求达标排放。

## 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 $\leq 1.0$  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，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) 实现区域供水网际联供。公司所属水厂之间初步实现区域供水网际联供，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

厂长担任组长，及时处理重大安全供水事故。



四班三运转

24小时连续生产供水

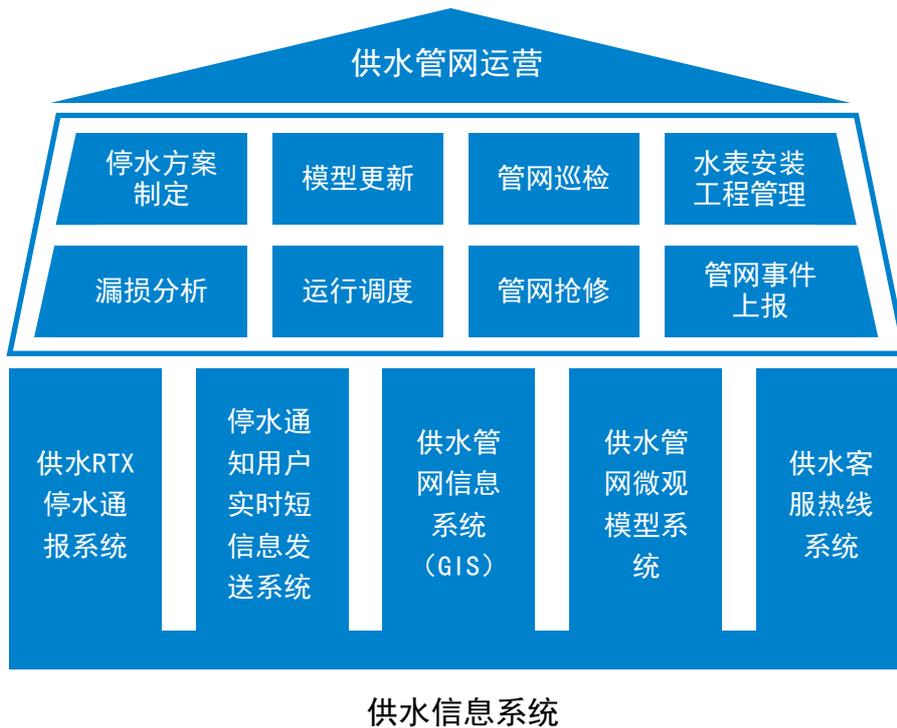


## 供水调度系统

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。供水运营和服务方面，完成了供水SCADA系统升

级，丰富了系统功能，提高了系统的实用性和灵活性。建立了供水RTX停水通报系统，建成了停水通知的用户实时短信息发送系统。继续完善和改进供水管网信息系统（GIS）、供水管网微观模型系统及供水客服热线系统。通过完善停水业务管理和流程，将各独立的供水信息系统与供水管网运营业务相整合，在停水方案制定、漏损分析、模型更新、运行调度、管网抢修、管网巡检、水表安装工程管理、管网事件上报等各方面应用，使得供水管网运营水平和工作效率上了新的台阶。

 供水管网运营水平和效率上了新台阶



## 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。2014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，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，公司质安环保部负责处理公司日常应急管理工作；扩展了24小时抢险抢修客服热线的使用范围，设立公司24小时应急值守电话：18927770001；今年我司对《突发事件信息宣传应急预案》、《机动车辆事故（事件）应急预案》、《安全供水应急救援预案》、《固废处理应急预案》、《污水处理突发事故应急救援预案》等13项应急预案进行了修订、补充、完善。目前，公司应急预案已在佛山市安全监督管理局进行了备案。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。



应急预案

修订、完善、补充

13项



应急工作的  
八大原则

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。

## 落实应急管理

1) 落实应急电话轮值制度。为了保证公司应急通信电话(18927770001) 24小时畅通,落实3人每周轮值,增配备用电源,确保不间断通信。

2) 开通公司应急邮箱。今年,公司建立了一个企业应急邮箱,目的是方便在应急处理突发事件时,各种资料的传递和发布,有效提高应对突发事件的能力。

3) 做好应急信息发布。针对灾害天气对企业安全的影响,今年公司及时发布灾害天气紧急通知2份;同时,公司加强与区应急办沟通,结合企业应急预案的要求,对供水停水、管道抢修等情况,及时向区应急办发布应急信息。

4) 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。

5) 落实做好重大节日安全检查工作。为了做好重大节日前后的安全生产工作,保障公司节日期安全生产和优质供水,公司按照上级部门要求开展了“春节”、“五一”、“国庆”等节前安全生产大检查。参加检查人员主要包括公司安全生产领导小组成员及相关管理人员。

6) 开展应急演练。今年,公司上下开展应急演练43场,主要包括消防演练、有限空间演练、综合市场人员疏散演练、液氯泄漏演练、锅炉事故突发演练等。通过开展演练活动,进一步提高企业和广大员工应急救援的能力,同时检验救援预案的科学性、实用性和可操作性,增强协同作战水平及处置事故的实战能力,有效提高企业应急管理能力。



企业应急邮箱

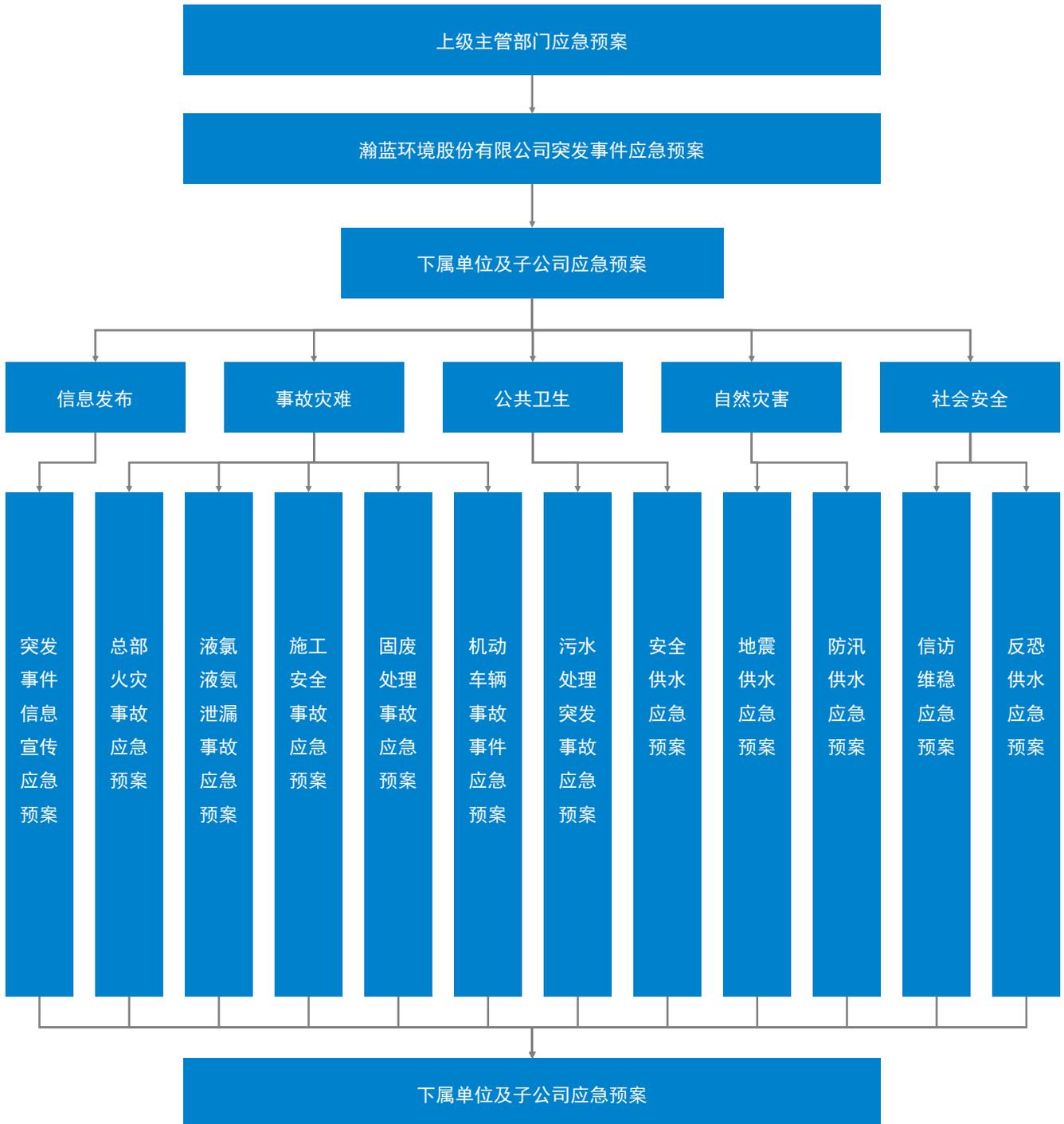
aqyj@grandblue.cn



开展应急演练

43场

# 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、编制目的</li> <li>2、编制依据</li> <li>3、应急预案体系</li> <li>4、应急工作原则</li> </ol>
适用范围	
危险性分析	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、企业概况</li> <li>2、危险源辨识与风险分析</li> </ol>
组织机构及职责	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、应急组织体系</li> <li>2、指挥组织体系</li> <li>3、指挥机构及职责</li> </ol>
预防与预警	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、危险源管理</li> <li>2、预警行动</li> <li>3、信息报告与处置</li> </ol>
应急响应	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、响应分级</li> <li>2、响应程序</li> <li>3、响应结束</li> </ol>
后期处置	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、应急终止</li> <li>2、后期处置</li> </ol>
保障措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、财力保障</li> <li>2、物资保障</li> <li>3、通信保障</li> <li>4、技术保障</li> <li>5、基本生活保障</li> <li>6、人员防护</li> </ol>
新闻发布	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、新闻发言人</li> <li>2、新闻发布原则</li> <li>3、新闻发布形式</li> </ol>
培训与演练	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、预案演练</li> <li>2、宣传与培训</li> <li>3、责任与奖惩</li> <li>4、预案管理</li> </ol>
附则	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、预案备案</li> <li>2、制定与修订</li> </ol>

# 应急报告程序示意图

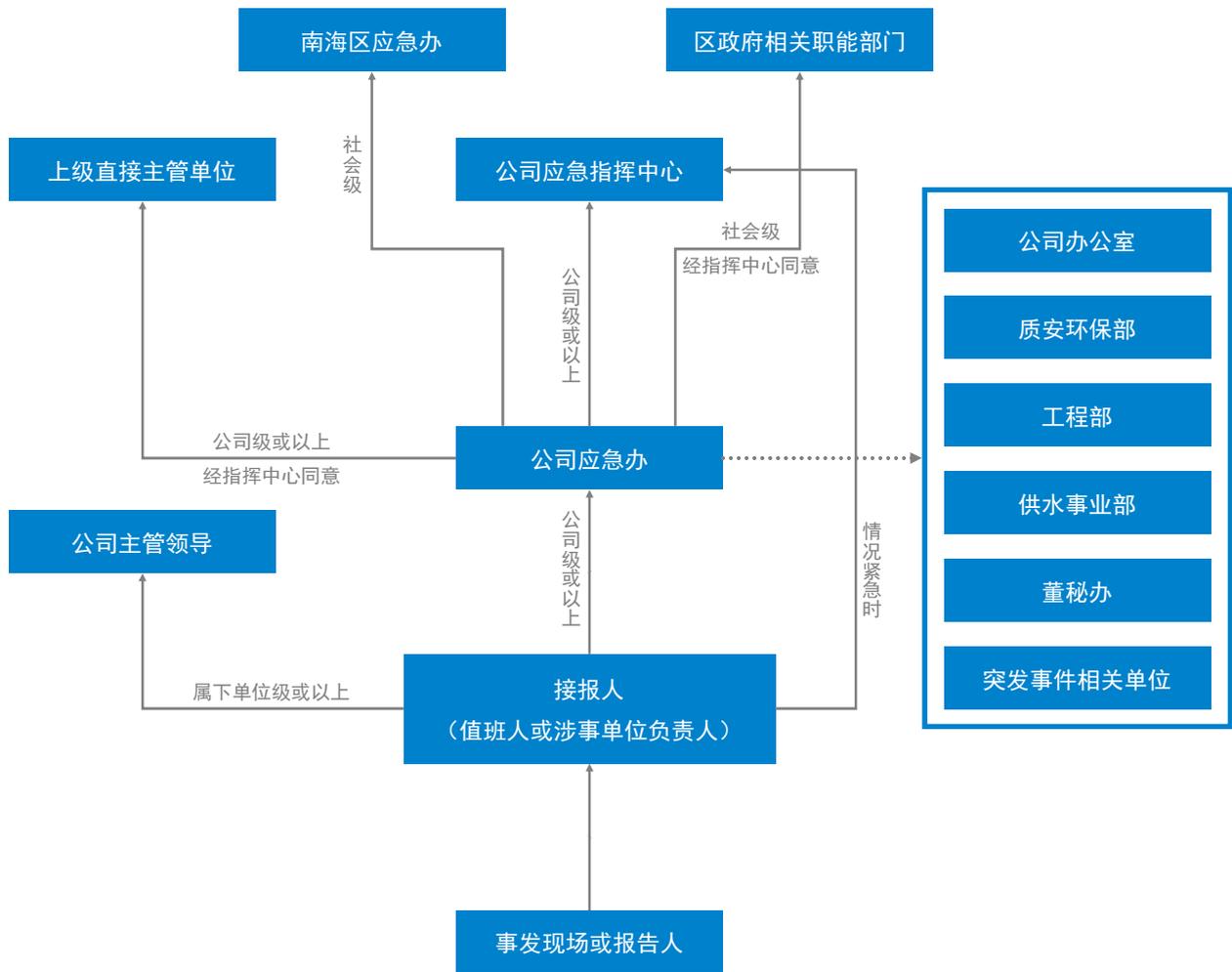


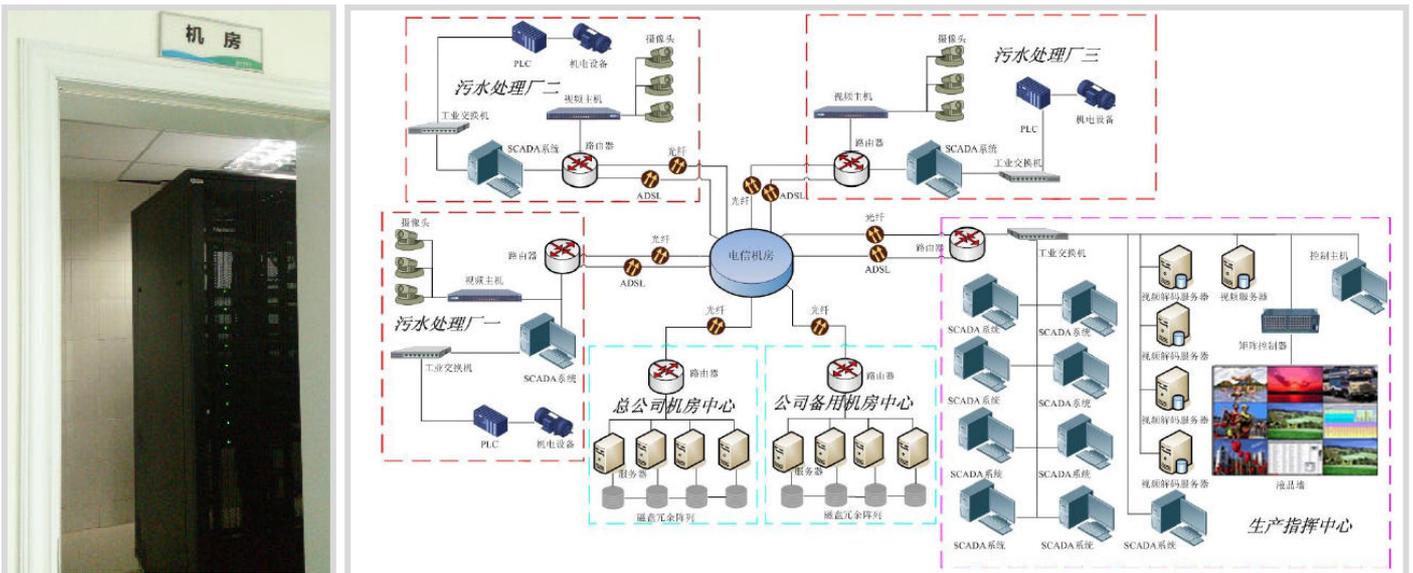
图 示

——> 报告

.....> 通知

## 污水处理智能平台

污水处理智能平台于2014年9月全面建成并稳定运行。该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，有效地解决了分散性污水处理厂各类生产信息、生产管理监控分散的地域难题、实现了生产运行监控、工艺数据收集、生产调度指挥、信息发布等集中管理，各厂区实现夜间无人值守，有效释放劳动力，降低了管理成本 and 提高了管理水平，开创了全新的污水处理厂运营模式。



生产指挥中心机房  
 污水处理智能管理平台  
 网络拓扑图  
 生产指挥中心大屏  
 幕显示系统

## 污水管网系统

公司已于2014年完成南海区内所有污水管网委托运营合同的签订，为厂网运营一体化奠定了坚实基础，排水板块业务链拓宽。

## 技术服务创新

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2014年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，硬件配套已基本完成，研发环境得以完善，各研发项目正有序开展。此外，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，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 and 产生了一批我司拥有知识产权的技术，为我司日后技术成果集成奠定了一定的基础。

在制度方面，公司制定了完善的技术创新和激励体系，制定了公司的研发项目财务管理制度、技术进步及管理创新奖奖励办法等，保障了研发项目规范管理。公司专门设立“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。2013-2014年度颁发技术进步类奖项共11个。

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并组织实施，对培训结果进行考核、跟踪，以期保障培训效果。公司鼓励技术人员积极参加行业会议以及内部技术交流，通过技术中心和企业重点实验室加强高校和我司技术人员在

研发项目方面的合作，使技术人员能提升自我，及时掌握新科学技术，技术人员专业技术水平得以快速提高。

在投入方面，公司加大对技术创新的投入。2014年，公司购买了多台国际领先的仪器设备，搭建了集多种工艺的给水处理和污水处理中试平台，为技术创新和指导生产提供了良好的基础条件。2014年度，我司研发投入2661万元。

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184人，具大专以上学历以上的有310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107人和17人。其中，企业技术中心拥有技术人员88人，获得中级以上职称的有48人。

在知识产权维护方面，在2014年，我司母公司申报实用新型专利3件，发明专利4件。其中，实用新型专利全部获得授权，所有发明专利进入实质审查。截至2014年底，我司共申报19件专利和1件软件著作权，其中获得12件授权实用新型专利和1件软件著作权。

另外，公司属下全资子公司佛山市南海绿电再生能源有限公司2014年共研究开发项目12项，其中获得转化成果11项，成果转化率为89%。其中有11项实用新型专利，3项发明专利申请在受理中。科技成果转化成了生产工艺、技术、系统，成功应用于生活垃圾焚烧处理、余热发电、污水处理生产中，获得了良好的经济效益和社会效益，既履行了企业的社会责任，也为促进经济社会的可持续发展作出积极的贡献。

## 工程质量管理体系

公司除执行内部制定的工程建设管理规定外，遵循国家和部门颁布的技术规程、规范、标准开展日常各项工程管理工作。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。



公司研发投入  
**2661**万元



拥有专业技术人员

**184**人

中级职称

**107**人

高级工程师

**17**人



公司知识产权成果

申报实用新型专利**3**件

申报发明专利**4**件



子公司南海绿电科研

项目转化率**89%**



子公司南海绿电  
知识产权成果

申报实用新型专利**11**件

申报发明专利**3**件



工程交验合格率 100%

## 工程交验合格率

2014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%。

## 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，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等。
- 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。

## 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。

## 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个工作日内安排验表。

#### 2) 停水通知

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、短信息或其他方式通知用户。

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，让用户知道当期水质情况。

#### 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个工作日内完成投诉处理。

#### 5) 用水报装、迁表、改表的申请业务



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。

工程质量：符合国家及行业相关工程标准。

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。

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：

公司与政府签署了BOT合同或协议，为政府提供污水处理的服务，因此，自觉接受政府的监督检查是做好售后服务的基本要求。另外，由于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) 根据公司文件《自建工程管理制度（试行）》，在单位用户、居民小区自建工程通气后，对用户进行电话回访，就工作人员服务态度、工程建设流程和意见建议等方面向用户进行了了解，及时发现用户的需求，并作出跟进。

- 2) 安全检查：每年为用户提供一次免费上门安全检查。
- 3) 停气通知：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。
- 4) 投诉处理：接到投诉后立即调查，3个工作日内给予答复。



## 客户满意度

客户满意度调查有助于发现客户对公司的产品和服务的满足程度，从而确定促使顾客满意的关键绩效因素，促进产品和服务质量的提升。

以下是2014年度客户满意度调查汇总表。

### 供水业务——村级水站转供水客户：

服务项目	1、供水水质	2、供水稳定性（水压）	3、投诉处理	4、停水通知与管网抢修	5、计量与收费服务	小计	总体评价
西约合作社	10	10	10	10	10	10	非常满意
夏东闻雅服务站	10	8	10	10	10	9.6	满意
东二水站	8	4	6	8	8	6.8	一般
河西管理站	10	10	10	10	10	10	非常满意
夏南一居委	10	10	10	10	10	10	非常满意
东约合作社	8	6		8	8	7.5	一般
南约合作社	8	6	8	8	10	8	满意
平北水站	10	10	10	10	10	10	非常满意
夏西村委会	10	10	10	10	10	10	非常满意
平西水厂	10	10	10	10	10	10	非常满意
大沥水头水站	8	10	8	8	8	8.4	满意
石肯居委会	8	8	8	8	8	8	满意
总分合计						9.025	
总体满意度							83%

注：

- 1、计分标准：非常满意-10，满意-8，一般-6，不满意-4，非常不满意-2；
- 2、公司在2014年10月份进行了新桂城水厂的水源切换，切换后桂城南桂东以南、平洲、三山片区的水压比之前低，造成了该项指标满意度较低。
- 3、总体满意度=（非常满意+满意）问卷数/总问卷数

供水业务——普通居民客户

序号	满意度	份数
1	非常满意	42
2	满意	14
3	一般	2
4	不满意	0
5	非常不满意	0
合计		58
满意度		97%

供水业务——满意度合计

对象	权重	满意度 (%)
转供水客户	50%	83%
普通居民用户	50%	97%
总计		90%

排水业务——满意度调查表

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——2014年度各项客户满意度调查汇总表

客户回访满意度调查项目	满意度 (%)	备注
86227019抢险服务	99.55	调查时间为1-12月
瓶装气电召服务	99.53	调查时间为7-11月
瓶装气送气服务	98.56	调查时间为7-11月
管道气上门点火服务	98.50	调查时间为4-12月

燃气业务——管道气客服热线用户评价统计表

评价等级	评价个数	比例 (%)
1、非常满意	1661	94.8
2、基本满意	60	3.4
3、不满意	32	1.8

燃气业务——通气单位用户电话回访情况汇总表

片区	回访户数	满意户数	满意率 (%)
桂城	17	17	100%
大沥	7	6	86%
狮山	37	32	86%
里水	1	1	100%
丹灶	9	9	100%
西樵	4	4	100%
合计	75	69	92%

## 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。

### 污水处理、固废处理业务：

污水处理、固废处理业务客户为签订“建设—经营—移交”（BOT）合同的政府机构。为保障、快速回笼收入资金，公司特制定了收费管理机制。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、工程收费等均按照政府价格管理部门关文件规定执行，并长期将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。

## 客户咨询及投诉处理

公司关注客户投诉事项，不断加强投诉处理规程，重视客户反馈信息，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。2014年的客户咨询及投诉解决率达99%，客户咨询及投诉处理及时率达94%。

### 供水业务：

1) 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。

2) 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进行解读，力求用户

理解。

3) 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，用户不满意回访结果的，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。

4) 此外，供水运营服务中心每季度编写《供水客服热线分析报告》，汇报各供水分子公司客户服务情况，反映存在问题，提出解决建议，监督各供水分子



客户咨询及投诉  
解决率达**99%**



客户咨询及投诉处  
理及时率**94%**

公司的客户服务落实情况。

#### 污水处理及固废业务：

由于污水处理及固废业务的特殊性，如有投诉案例相对比较敏感。公司采用多种处理办法，最大限度减低相关设施对市民尤其厂区周边居民的影响。

1) 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，走出到社区开展环保课堂，一方面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。

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

公司尊重客户，本着为客户服务的态度开展经营管理工作，本年度未出现因企业导致的对客户造成重大消极影响或损害。



### 3、合作伙伴责任

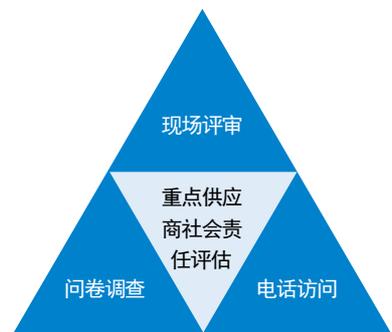
公司与商业伙伴建立了战略共享机制及平台，形成长期的战略合作协议，并根据《信息交流与沟通管理程序》等文件与商业伙伴建立稳定的沟通交流平台。

#### 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、供应商服务等进行评价。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，帮助供应商自我提高，实现与本公司共同发展。

除此之外，公司每年还以现场评审、问卷调查及电话访问三种方式向重点供应商发出社会责任评估表，并形成评估报告，通过评估报告了解供应商的社会责任履行情况，作为判断其是否可成为公司认可供应商之一。对于评估等级为“优”的供应商，审核结果维持2年有效期；对于评估等级为“良”的供应商，审核结果维持1年有效期；对于评估等级为差的供应商，则取消其供应商资格。

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。2014 年度重大设备招标采购供应商社会责任采购比率为 100%。



重大设备招标采购供应商  
社会责任采购比率为

100%



合同履约率为  
**100%**



合同信用等级  
**AAA级**

## 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。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。2014年度，公司合同履约率为100%，合同信用等级AAA级。

## 公平竞争

公司坚决反对任何不正当的竞争，保护市场公平竞争，提高经济运行效率，自觉维护相关方利益，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，用自己的实际行动赢得顾客信任、社会赞誉。以规范的公司治理体系，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。

## 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：

- 具备承担分包业务的相应资质；
- 与承包业务专业对口业绩，且有一定的实践年限；
- 对所承包的业务，能达到质量要求与行业技术标准；
- 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。

- 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》，并对整改结果进行跟踪。

## 合作伙伴责任负面信息

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合作伙伴造成重大消极影响及损害。



# 社会绩效

# 1、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。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。

## 诚信纳税

纳税总额  
**23953万元**

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，2014年度纳税总额为23953万元人民币。

## 带动就业

录用新员工  
**199人**

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。2014年，公司开展南海区供水整合，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。2014年度，公司共录用新员工199人（其中公司本部20人，排水事业部4人，绿电公司85人，南海燃气90人）。



## 2、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，2014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) 2014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43名关键岗位



劳动合同签订率  
**100%**



社会保险覆盖率  
**100%**

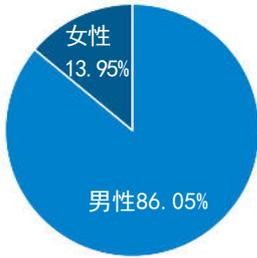


人均享受年休假  
**9天**

高管男女比例



### 关键岗位人员男女比例



管理人员（含高管）中，女性为6人，占比13.95%。

11) 目前暂无残疾人员工。



### 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

2014年11月，公司举办“职工趣味运动会”。

2014年3月至12月期间，公司先后组织党员员工参加公资办“七一”职工趣味运动会，“瀚蓝环境杯”南海水务局系统职工运动会以及区直机关工委职工象棋比赛。

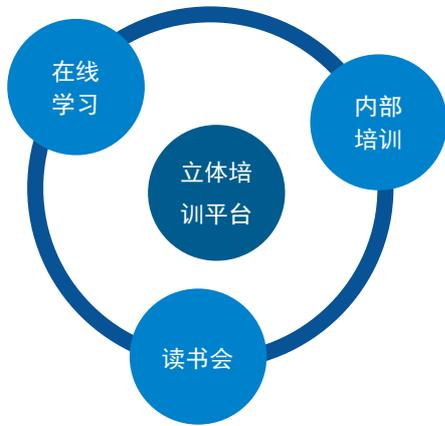
3) 关爱女员工

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。

2014年3月，举办了“情暖三月天，亮丽妇女节”女性系列活动，包括女性生殖健康知识讲座、公司女职工插花比赛等活动。

趣味运动会





在线系统满意度评价  
平均达**9.9分**



母公司培训费用支出  
**116.27万**

完成培训项目  
**32项**

参训员工  
**612人次**



内部培训平均满意度  
达**90%以上**

## 员工培养及发展

### 1) 员工培训

公司在2014年度修订和完善了《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，搭建起三级六阶的员工培训体系，并增加了对员工在职进修的鼓励机制，鼓励员工利用工余时间参与学习。

根据公司培训体系规划，公司正式发布2014年度全员培训实施计划，启用公司在线学习平台，为母公司全体员工及部分子公司员工提供14门可选课程，并辅以学分制管理方式，激励员工参与在线学习。公司搭建形成了在线学习、内部培训、读书会三种方式相结合、相互补充的员工培训立体平台，为员工提供系统的、全面的能力提升渠道。

公司在线学习启动半年以来，人均在线学习时间为182分钟。员工对在线课程的满意度评价平均达到9.9分（满分10分）。

2014年母公司培训费用支出共116.27万元，公司全年完成培训项目32项，参训员工共计612人次。依据年度培训计划，公司组织了包括内训师培训、办公软件、团队训练、管理技能、专业技术等各类内部培训，平均培训满意度达90%以上。

### 2) 职业发展规划

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。

公司非常珍惜默默奉献的员工，并对员工提供了多样化的职

业发展通道：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。

### 3) 鼓励阅读，读书分享

公司“知行·喜阅”读书会不断吸纳新会员，母公司读书会会员已达到189名，下半年开始在南海燃气、供水子公司分别成立子公司读书会，参与人员范围不断增加。2014年读书会会员共购图书1524本，会员人均购书8本。同时，组织开展多项专题阅读和读书分享活动。公司通过读书会活动的推广，不断营造爱读书、乐分享的内部学习氛围，逐步将公司打造成为学习型组织。



读书分享会

## 员工民主管理

公司民主管理氛围浓厚，每年组织多场座谈会，开展员工满意度调查，收集员工意见和建议，激发员工民主参与热情，维护员工权益，促进企业管理提升。

公司成立工会专职负责筹划职工活动、讨论和决议职工权益和民主管理等。工会不定期召开员工代表大会，由各部门的员工选举出会员代表并通过会员代表收集员工有关工资福利、安全保障等与职工利益密切相关事项并进行讨论和决议。工会将讨论结果反馈给公司，并跟踪议案的反馈和执行情况。

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。

2) 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。

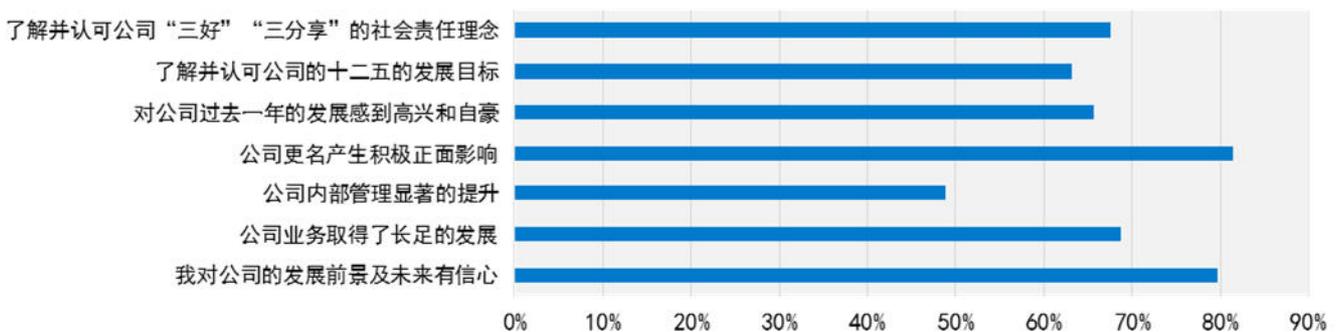
3) 公司高层邮箱向全体员工开放，员工可随时向高层提供建议和意见。

4) 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。

5) 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。同时，对于优秀的建议，公司将立项跟进。

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。

### 员工对公司2014年发展状况的评价及未来前景的信心调查



## 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。
- 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，建立兴趣组和举办文体活动。

通过对员工生活的关爱，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。

### 员工最喜欢公司的哪一方面调查

选项	占比
1、社会责任理念	23.8%
2、工作氛围	22.9%
3、关心员工，以人为本	13.3%
4、发展前景及平台	12.4%
5、薪酬福利	6.7%
6、工作环境	6.7%
7、企业活动	5.7%
8、其他	4.8%
9、内部管理	3.8%
合计	100.0%

## 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。

公司积极帮扶困难员工。2014年3月，公司开展职工募捐帮扶活动，员工共捐款265282.8元，助南海燃气公司困难员工李文锋渡难关。全年慰问生病住院员工20人次，慰问因病致困的员工18人次。

## 3、安全生产

### 1) 安全生产机制

公司成立安全生产领导小组，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，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。

通过制定并下发《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。

今年，公司共签订《安全（消防）环保责任书》856份，在落实做好本单位安全责任的同时，做好与区消委会、区公资办、及属地社区等单位签订责任制。

### 2) 定期组织安全检查

公司结合实际情况，按照“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”的总体要求，制定日常安全生产检查计划，对公司下属各个站点进行有计划、分区域、分阶段进行全面排查。

检查组对检查发现的隐患问题做好记录，对一般问题要求现场整改和立即整改；对较大以上安全隐患，要求被检方限期整改，并落实整改方案、整改措施和整改资金，确保消除安全隐患，公司对整改结果进行督查验证并登记建档；同时公司建立总公司、下属单位和车间班组三级联动机制，督促各部门做好自查自检工作，充分发挥各级力量，务求做到检查100%全覆盖。

另外，公司供水业务、燃气业务等均有进行日常巡检，及时排查隐患，防止小漏洞变为大事故。

### 3) 进行安全生产教育

为了使广大员工了解和掌握安全法规和安全知识，公司加大宣传力度，紧紧围绕“安全生产月”的活动主题，切实增强宣传教育工作的针对性和实效性，为企业创造良好稳定的安全生产环境。2014年共召开安全生产专题会2次，对职工进行安全生产教育10次，张贴大小标语宣传画册120套；宣传横额95幅；同时，及时报道“安全生产月”活动情况，使“安全生产月”活动深入人心。

### 4) 加强环保和职业健康管理

为了加强环境保护和职业健康管理，2014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。

### 5) 落实设备安全管理

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。

2014年度公司的安全生产情况良好，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，未发生重伤及以上的人身事故。

### 2014年公司安全生产检查数据表

项目	瀚蓝环境	南海绿电	南海燃气	合计
安全检查（次）	32	12	96	140
发现安全隐患（处）	198	81	25	304
完成安全隐患整改（处）	198	81	25	304
全年安全生产事故（次）	0	0	0	0
应急预案演练（次）	21	4	18	43

### 2014年公司安全工作检查数据表

项目	瀚蓝环境	南海绿电	南海燃气	合计
培训次数	79	25	262	366
参加培训人次	1300	348	9352	11000
安全生产投入（万元）	133.9	59.46	149	342.36
安全生产培训费用（万元）	17.7	15.75	10.88	44.33
安全器材购置费用（万元）	30	25.32	65.25	120.57
设备检测费用（万元）	95.73	9.33	4.53	109.59
咨询评估费用（万元）	0	0	13.83	13.83
安全设施提升改造费用（万元）	17.4	0	17.46	34.86

### 机组等效系数（垃圾焚烧发电）

项目	#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	0	0	0	0	0
机组可用小时	8000	8000	8000	8000	8000
机组可用小时-降低出力等效停运小时	8000	8000	8000	8000	8000
机组统计期间小时	8760	8760	8760	8760	8760
机组等效可用系数	0.91	0.91	0.91	0.91	0.91

## 4、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，所有项目均按规定进行环评公众调查，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环保产业园区的垃圾焚烧发电厂建设，确立高标准建设的模式，关键排放均参照欧盟2000标准，确保不因生产运营对当地产生负面影响。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。

固废处理环保产业园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。



## 本地化措施

### 1) 人才本土化

公司实行人才本土化，招聘大量本地人才。这不但能大大降低当地政府就业压力，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。本土化使公司文化与当地文化相融合，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。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。

### 2) 采购本土化

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，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。

## 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。

慈善捐款数据表

项目	瀚蓝环境	南海绿电	南海燃气
慈善月捐款（元）	24637		34889.40
捐助贫困家庭、特殊捐款等（元）	45216.50	36180	183886.30
捐款合计（元）	324809.2		



## 义工活动

公司拥有三支专业的义工总队，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，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服务、献爱心送温暖等服务。

### 2014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	31	508	3164
南海绿电环保义工总队	10	252	2000
南海燃气爱心服务队	21	346	1360
合计	62	1106	6524



开发“环保课堂”

2个

进学校和社区上课

9次

服务学生和市民

1000人次



环保教育基地参观

182场

接待学生、市民超过

7000人次

### 环保课堂

“环保课堂”是瀚蓝环境义工总队的品牌服务项目，以中小學生为主要服务对象，通过互动讲解和动手实验的方式，向學生宣传节约用水、保护环境的理念。2014年，开发“环保课堂”课程2个，进学校和社区上课9次，服务学生和市民超过1000人次。通过有趣的形式向社会传递环保理念，效果良好，得到學生、老师、家长的充分肯定。

### 开放环保教育基地

公司属下有广东省环保教育基地和佛山市环保教育基地，公司义工队伍充分结合自身行业特点以及环保教育基地的优势，2014年开展环保教育基地参观182场，接待學生、市民超过7000人次。

### 倡导资源循环利用

作为一家从事环保产业的企业，公司除了积极宣传环保理念，还在企业内部倡导员工以资源循环利用的形式服务社会。2014年，瀚蓝环境义工总队通过二手图书捐赠、二手衣物捐赠、爱心义卖等形式，让闲置的资源发挥更大的价值，服务有需要的群体。

### 学雷锋便民利民服务站

瀚蓝环境义工总队积极参与创建文明城市建设，设立学雷锋便民利民服务站，主动把服务从柜台延伸到社区，开展供水业务办理、供水政策宣讲、节水知识宣传、环保理念传播等志愿服务。2014年，开展各种进社区服务4次，服务市民超过500人次。

## 宣传及其他公益活动

1) 公司已连续五年独家协办“崇文佛山·书香南海”全民读书系列活动，鼓励市民阅读，为南海区的精神文明建设提供支持，凸显公司积极履行社会责任、回馈社会的良好典范作用。

2) 2014年3月，公司籍世界水日之际举行了系列活动，提高公众节约用水、保护水资源的意识。其中包括：组织市民参观公司水质监测站，走进住户、校区开展节约用水宣传活动，走进村委开展用水服务咨询，走进校园，提供环保体验等形式，为学生普及环保知识等。

3) 2014年6月，公司籍世界环境日之际举办了主题为“向污染宣战，南海在行动”的宣传活动，进行了“走进瀚蓝环境，体验环保执法”、“作家环保采风行”、体验式环保讲座等活动，倡导全社会共同行动，打一场治理污染的攻坚战，努力改善环境质量，保卫我们赖以生存的共同家园。

4) 公司于2014年创刊《瀚蓝视界》及《蓝》两本刊物，并在刊物上发表关于企业社会责任感、企业文化等内容，动员公司上下共同建设有社会责任感的企業。

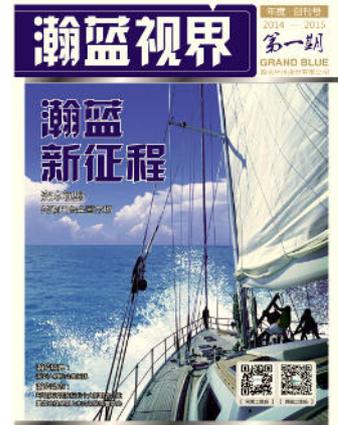
## 农村饮用水建设

公司开展南海区供水资源整合工作，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、水质突发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。



进社区服务活动  
**4次**

服务市民超过  
**500人次**





2014年度南海区义工杰出团队和优秀个人表彰典礼

环保课堂



世界水日活动



世界水日活动

瀚蓝环境股份有限公司  
市南海区国土城建和水务局(水务)

二手捐衣活动



环保体验



服务进社区



儿童参观平洲污水厂



关怀特殊群体





# 环境绩效

# 1、环境管理

## 环境管理体系

公司制定下发了《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，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。

### 1) 开展公司安全环保调查问卷。

2014年7月份，公司向全体员工开展公司安全环保调查，参加调查人员共91人。通过调查全面了解公司员工对公司开展安全环保管理工作的意见和建议，进一步提高公司安全环保管理水平，确保公司的合规经营。

### 2) 开展安全环保专项考核

为了落实公司安全环保管理规定，客观公正地

评价公司属下各单位的工作实绩，2014年6月上旬至7月下旬，公司根据《安全环保考核细则》和《安全环保专项考核办法》，对属下28个责任单位开展了业务相关的安全环保专项考核，并根据各单位的考核结果，公司投入50万元的奖金奖励，进一步鞭策各单位对安全环保工作的落实。

## 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红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。

公司在确保产品质量和环保水平的前提下，设计以性能可靠、技术先进、经济实用、节能降耗为原则，优先选用绿色环保建筑技术和产品，并优化方案使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) 质安环保部按照《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。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。

## 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。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。

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夜班无人值守。

## 2、节约资源能源

### 节能措施

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。能源管理实行公司总部、事业部（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。

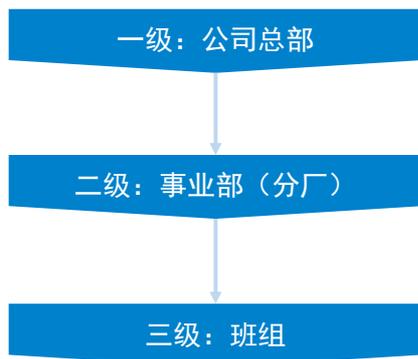
公司坚持科学发展观，以节能、节材、清洁生产和发展循环经济为重点，坚持管理与技术创新，提高能源利用效率，增强了企业竞争力，促进了企业稳定发展。

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。公司严格执行相关制度，并对能源管理中的计量数据、检测结果分析报告等按规定保存，作为分析、检查和评价的依据。

在供水业务方面，2014年度供水单位能耗63.77吨标准煤/（千吨\*兆帕），相比2013年同期65.71吨标准煤/（千吨\*兆帕），节能量3.04吨标准煤；污水处理单位年度能耗19.38吨标准煤/千吨，相比2013年同期19.30吨标准煤/千吨，节能量0.08吨标准煤。

在固废处理业务方面，“十二五”期间截至2014年累计节约标煤22088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：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

### 三级能源管理体系



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；2014年对循环水系统旁滤系统进行改造，改善循环水水质，提高了两台机组真空，降低了汽耗等；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，努力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。2014年同比2013年节约149吨标准煤。



固废产业园到2014年累计节约标煤  
**149吨**

## 可再生能源

公司鼓励使用可再生能源，其中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。

2014年的垃圾处理量达到66万吨，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。



2014年处理生活垃圾  
**663267吨**



### 专人检查节水节电



### 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

## 绿色办公

公司推行绿色办公理念，采取各种有效的措施节能降耗。倡导员工在离开办公室前关闭电脑等办公设备，关闭照明和饮水机的开关，并派有专人巡回检查。所有共享的复印机、打印机以及带有节能模式的设备都启用节能模式。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。

公司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。针对电子垃圾，适当延长使用年限，请专业机构回收处理。

公司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，公司员工通过内网、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，减少了大量的纸张使用。

## 3、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。2014年固废处理产业园垃圾处理量为66万吨，减少向大气排放3960万立方米的甲烷气体。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。

南海固废处理产业园项目已向国家发展和改革委员会申请CDM（清洁发展机制）项目，并得到政府批准，在产生环境效益的同时，给企业带来一定的经济效益。2014年垃圾焚烧发电二厂碳减排量约为163,473（tCO<sub>2</sub>e）。

正在建设中的南海垃圾发电一厂改扩建项目启动申请开发成为中国自愿减排项目的工作，从而将经核证的减排量（CCER）进行交易。目前已经完成申请材料的编制及第三方审定机构的现场核查工作。



垃圾焚烧每年向大气减少排放甲烷气体  
**39600000m<sup>3</sup>**



2014年垃圾焚烧发电二厂碳减排量约为  
**163.473tCO<sub>2</sub>e**

## 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。

对于噪声污染采取的主要控制措施包括：

- 1) 尽量选用噪声较低的设备。
- 2) 对主要固定声源采取有效的防震、隔声、消声、吸声处理。

## 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。



南海垃圾焚烧发电二厂内部

**污水处理方面：**

2014年度公司的污水处理活动中，共削减了化学需氧量（COD）20018.62吨，氨氮1931.90吨，为南海区完成减排任务作出了重要贡献。

**NH<sub>3</sub>-N** 2014年污水处理共削减氨氮  
**20018.62吨**

**固废方面：**

## 1) 污水的治理执行情况

针对生产流程中产生的垃圾渗滤液、锅炉定排水、车间地面冲洗水、办公生活用水粪污水，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。

**COD** 2014年污水处理共削减化学需氧量  
**1931.90吨**

垃圾坑中产生的渗滤液首先暂存在主厂房地下的渗滤液收集池，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2×150t/d的渗滤液处理系统处理，主要的处理流程是：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，其处理的流程为：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。

综上所述，本项目的污水全部得到有效处理，并达到相关的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、氮氧化物、二氧化硫、氯化氢、汞、镉、铅、二恶英，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》GB18485-2001的浓度限值，部分指标优于欧盟2000的标准。

### 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。

### 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。

## 未来展望

瀚蓝环境对环保行业充满信心，未来将秉持对政府、股东、员工、市民的不渝承诺，一方面继续立足于系统化环境服务，为客户和合作伙伴提供更优质的服务；另一方面，加强企业的社会责任能力建设。

未来三年，瀚蓝环境将聚焦于以下几个方面，不断推进企业社会责任进程：

一、进一步完善企业的社会责任管理体系，推动各个业务单位的社会责任工作。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。

二、策划更加多元化的社会责任项目，鼓励不同兴趣、不同需求的员工参与其中，并实现跨业务单位的互动、联动，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。

三、我们将完善各种激励考核机制，推动社会责任融入员工工作实践，形成自下而上的合力，努力实现社会和谐、环境保护，并为合作伙伴和客户创造更多社会责任共赢和参与的机会。

# 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		<b>P1</b>	<b>报告规范</b>		
	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	●
		<b>P2</b>	<b>高管致辞</b>		
	9	P2.1	企业与社会关系关系的声明	7	●
	10	P2.2	年度社会责任工作概括总结	7	●
		<b>P3</b>	<b>责任模型</b>		
	11	P3.1	企业社会责任模型	5	●
		<b>P4</b>	<b>企业简介</b>		
	12	P4.1	企业名称、所有权性质及总部所在地	8	●
	13	P4.2	企业主要产品和服务	8	●
	14	P4.3	企业运营地域及运营架构	8	●
	15	P4.4	企业规模	8	●
16	P4.5	企业治理机构	10	●	
17	P4.6	企业董事会结构	12	●	
	<b>P5</b>	<b>关键绩效表</b>			
18	P5.1	关键绩效数据表	16	●	
19	P5.2	报告期内公司荣誉表	17	●	
责任管理		<b>G1</b>	<b>责任战略</b>		
	20	G1.1	企业社会责任理念	19	●
	21	G1.2	核心社会责任议题	19	●
		<b>G2</b>	<b>责任治理</b>		
	22	G2.1	社会责任领导机构	20	●
23	G2.2	社会责任组织体系	20	●	

	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	20	●
	25	G2.4	社会责任培训	20	●
		<b>G3</b>	<b>责任融合</b>		
	26	G3.1	推进专项工作转变	20	●
	27	G3.2	推进下属企业社会责任工作	20	●
	28	G3.3	推动供应链合作伙伴履行社会责任	20	●
		<b>G4</b>	<b>责任绩效</b>		
	29	G4.1	构建企业社会责任指标体系	21	●
	30	G4.2	依据企业社会责任指标进行绩效评估	21	●
	31	G4.3	企业社会责任优秀评选	21	●
		<b>G5</b>	<b>责任沟通</b>		
	32	G5.1	利益相关方对企业的期望以及企业的回应措施	22	●
	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	24	●
	35	G5.4	企业外部社会责任沟通机制	24	●
	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	24	●
		<b>G6</b>	<b>责任研讨</b>		
	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		<b>M1</b>	<b>股东责任</b>		
	40	M1.1	投资者关系管理体系	26	●
	41	M1.2	成长性	27	●
	42	M1.3	收益性	27	●
	43	M1.4	安全性	27	●
	44	M1.5	股东责任负面信息	27	●
		<b>M2</b>	<b>客户责任</b>		
	45	M2.1	产品质量管理体系	28	●
	46	M2.2	产品合格率	31	●
	47	M2.3	售后服务体系	43	●
	48	M2.4	客户满意度调查	46	●
49	M2.5	客户满意度	46	●	
50	M2.6	积极应对投诉/事故	47	●	

# 参考索引

	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	49	●	
	52	M2. 8	支持技术服务创新的制度措施	40	●	
	53	M2. 9	研发投入	41	●	
	54	M2. 10	研发人员数量及比例	41	●	
	55	M2. 11	专利数	41	●	
	56	M2. 12	重大创新奖项	41	●	
	57	M2. 13	客户责任负面信息	50	●	
	58	WUM2. 14	水源管理的制度及措施	28	●	
	59	WUM2. 15	确保水质的制度及措施	29	●	
	60	WUM2. 16	水质水源监测和监测系统	29	●	
	61	WUM2. 17	水浊度	32	●	
	62	WUM2. 18	确保资费透明的制度及措施	49	●	
	63	WUM2. 19	供水调度系统的开发与应用措施	32	●	
	64	WUM2. 20	供水承装的政策及制度	32	●	
	65	WUM2. 21	确保供水稳定性的制度及措施	32	●	
	66	WUM2. 22	供水事故抢修	32	●	
	67	WUM2. 23	停水信息及时通告	33	●	
	68	WUM2. 24	污水处理设备维护	40	●	
	69	WUM2. 25	水污染事故处理机制	34	●	
	70	WUM2. 26	灾备保障系统	34	●	
	71	COM2. 27	水资源储备体系	35	●	
	72	COM2. 28	工程质量管理体系	41	●	
	73	COM2. 29	工程交验合格率	42	●	
	74	COM2. 30	支持工程服务创新的制度	42	●	
	75	COM2. 31	企业资质等级	43	●	
	76	COM2. 32	按期交付工程的制度、措施	42	●	
			<b>M3</b>	<b>伙伴责任</b>		
		77	M3. 1	供应链社会责任评估和调查	51	●
		78	M3. 2	战略共享机制及平台	51	●
		79	M3. 3	责任采购制度及 (或) 方针	51	●
		80	M3. 4	责任采购比率	51	●

	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	52	●
	82	M3.6	公平竞争的理念及制度	52	●
	83	M3.7	诚信经营和公平竞争培训		○
	84	M3.8	信用评估等级	52	●
	85	M3.9	合同履约率	52	●
	86	M3.10	伙伴责任负面信息	53	●
	87	COM3.11	承包商管理	52	●
社会绩效		<b>S1</b>	<b>政府责任</b>		
	88	S1.1	企业守法合规体系	55	●
	89	S1.2	守法合规措施	55	●
	90	S1.3	守法合规培训	55	●
	91	S1.4	重大守法合规负面信息	55	●
	92	S1.5	响应国家政策	55	●
	93	S1.6	纳税总额	56	●
	94	S1.7	偷税漏税相关负面信息	56	●
	95	S1.8	确保就业及(或)带动就业的政策或措施	56	●
	96	S1.9	报告期内吸纳就业人数	56	●
		<b>S2</b>	<b>员工责任</b>		
	97	S2.1	遵守国家劳动法律法规	57	●
	98	S2.2	劳动合同签订率/集体合同覆盖率	57	●
	99	S2.3	社会保险覆盖率	57	●
	100	S2.4	参加工会的员工比例	57	●
	101	S2.5	禁止强迫劳动	57	●
	102	S2.6	保护雇员个人信息和隐私	57	●
	103	S2.7	确保体面劳动的制度	57	●
	104	S2.8	社会对话机制和集体谈判机制	57	●
	105	S2.9	兼职、临时工和分包商员工权益保护	57	●
	106	S2.10	向员工提供有竞争力的薪酬	57	●
	107	S2.11	每年人均带薪休假天数	57	●
	108	S2.12	平等雇佣制度	57	●
	109	S2.13	男女员工工资比例	57	●
	110	S2.14	女性管理者比例	57	●
	111	S2.15	残疾人雇佣率或雇佣人数	58	●
112	S2.16	职业病防治制度	58	●	
113	S2.17	职业安全健康培训	58	●	
114	S2.18	职业病发生次数	58	●	

# 参考索引

	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	58	●	
	116	S2.20	体检及健康档案覆盖率	59	●	
	117	S2.21	员工培训制度	60	●	
	118	S2.22	员工培训力度	60	●	
	119	S2.23	员工职业发展通道	61	●	
	120	S2.24	民主管理与厂务公开	62	●	
	121	S2.25	员工意见或建议传达到高层的渠道	62	●	
	122	S2.26	困难员工帮扶投入	63	●	
	123	S2.27	为特殊人群 (如孕妇、哺乳妇女等) 提供特殊保护	63	●	
	124	S2.28	确保工作生活平衡	63	●	
	125	S2.29	员工满意度	63	●	
	126	S2.30	员工流失率	63	●	
	127	S2.31	员工责任负面信息		○	
	128	S2.32	农民工权益保护		○	
		<b>S3</b>	<b>安全生产</b>			
		129	S3.1	安全生产管理体系	64	●
		130	S3.2	安全应急管理机制	64	●
		131	S3.3	安全教育与培训	64	●
		132	S3.4	安全培训绩效	64	●
		133	S3.5	安全生产投入	64	●
		134	S3.6	安全伤亡人数	64	●
		135	S3.7	安全生产负面信息	64	●
		<b>S4</b>	<b>社区责任</b>			
		136	S4.1	评估企业运营对当地的影响	67	●
		137	S4.2	支持社区成员 (尤其是弱势群体) 的教育和学习	70	●
		138	S4.3	员工本地化政策	68	●
		139	S4.4	本地化雇佣比例	68	●
		140	S4.5	本地化采购政策	68	●
		141	S4.6	本地化采购比例	68	●
		142	S4.7	捐赠方针或捐赠制度	68	●
	143	S4.8	企业公益基金或基金会	68	○	
	144	S4.9	捐赠总额 (万元)	68	●	
	145	S4.10	支持志愿者活动的政策、措施	69	●	

	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	71	●	
	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	71	●	
	150	WUS4.15	节水知识宣传	70	●	
	151	WMS4.16	垃圾分类管理知识的宣传与普及	70	●	
环境绩效		<b>E1</b>	<b>环境管理</b>			
	152	E1.1	环境管理体系	75	●	
	153	WUE1.2	水质水源检测和监测系统	29	●	
	154	WUE1.3	供水管线二次污染的处理措施	76	●	
	155	E1.4	绿色采购	75	●	
	156	E1.5	环保培训		○	
	157	E1.6	环保培训绩效		○	
	158	E1.7	环保总投资	77	●	
	159	E1.8	环保技术、设备的研发与应用	77	●	
	160	E1.9	环保公益	70	●	
	161	E1.10	新建项目环境影响评估	76	●	
	162	E1.11	环境责任负面信息		○	
	163	COE1.12	环保建筑的研发与建设	76	●	
	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	76	●	
	165	COE1.14	绿色建材的推广和使用	76	●	
			<b>E2</b>	<b>节约资源能源</b>		
	166	E2.1	节约能源政策措施	78	●	
	167	E2.2	单位产值能耗及能源节约量	78	●	
	168	E2.3	鼓励使用可再生能源的政策、措施或技术	79	●	
	169	E2.4	可再生能源使用量或使用率	79	●	
	170	E2.5	绿色办公制度、措施	80	●	
	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率		○		
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		○		
		<b>E3</b>	<b>降污减排</b>			
178	E3.1	积极应对气候变化	81	●		

# 参考索引

	序号	指标编号	指标描述	披露位置 (页码)	披露情况	
报告后记	179	E3.2	温室气体减排量/排放量	81	●	
	180	E3.3	生产噪声治理	82	●	
	181	E3.4	厂区及周边生态环境治理	82	●	
	182	E3.5	减少废气排放制度/措施	83	●	
	183	WME3.6	垃圾无害化处理的制度与措施	83	●	
	184	WME3.7	避免二次污染的制度与措施	82	●	
	185	COE3.8	减少建筑垃圾的制度、措施		○	
		<b>A</b>	<b>报告后记</b>			
	186	A1	展望：社会责任工作的规划	85	●	
	187	A2	参考索引：对指标披露的采用情况	86	●	
188	A3	意见反馈：读者意见调查表及读者意见反馈渠道		●		

# 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。请您协助以下相关问题，并传真给我们或通过电子邮件把表格Email至csr@grandblue.cn。

- 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北建行大厦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

瀚蓝环境  
综合环境服务领跑者



grand blue  
瀚蓝环境

股票简称：瀚蓝环境

股票代码：600323

地址：广东省佛山市南海区桂城南海大道建行大厦 邮编：528200

电话：0757-86396219 86396206

公司官网：[www.grandblue.cn](http://www.grandblue.cn)

电子邮箱：[invest@grandblue.cn](mailto:invest@grandblue.cn)