

瀚蓝环境2016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9份社会责任报告，报告时间范围为2016年1月1日至2016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2016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三十八次会议审议通过。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，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

中国广东省佛山市南海区南海大道建行大厦

邮政编码：528200

电话：(86) 0757-86396206

传真：(86) 0757-86328565

Email：csr@grandblue.cn

投资者热线：(86) 0757-86280996

投资者咨询Email：600323@grandblue.cn

来自瀚蓝的问候

寒去暑往，光阴荏苒。

2016年是“十三五”元年，瀚蓝环境业务拓展加快，内部管理创新，实现经济效益和社会效益双丰收，“十三五”开局良好。固废、供水、污水和燃气“四马齐趋”，固废处理“瀚蓝模式、南海经验”享誉全国。

2016年，瀚蓝环境业务版图已遍布全国8个省和直辖市，为19个城市提供优质环境服务。围绕大固废布局，加快扩展步伐，加强战略合作，产业链进一步延伸，固废业务垃圾焚烧规模增长30%，餐厨垃圾处理规模翻两番，污泥处理规模翻一番，燃气业务区外拓展实现零的突破，水务板块本地业务稳健增长。2016年，瀚蓝环境以同期最低利率（3.05%）发行公司债，为公司深入发展保驾护航。

2016年，瀚蓝环境连续三年蝉联固废处理十大影响力企业、连续四年蝉联最具社会责任水务企业等重要奖项，社会责任实践连获多项大奖，行业影响力和品牌美誉度大幅提升。

2017年将是“十三五”承上启下之年。在国家继续高度重视环保和生态文明建设工作，继续大力推行国企改革等的背景下，瀚蓝环境各个业务板块都将获得更多发展的机遇。面对发展的好时光和挑战，瀚蓝环境继续秉持“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”的“三好企业”社会责任理念，持续关注和尊重利益相关方的期望，把企业经营与履行社会责任有机结合起来，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值，致力于发展成为综合环境服务领跑者，共建人与自然和谐生活。

P10

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

P70

社会绩效

政府责任/员工责任/安全生产/社区参与

责任模型	13
公司概况	06
组织架构	07
关键绩效	08

P42

市场绩效

股东责任/客户责任/合作伙伴责任

P96

环境绩效

环境管理/节约资源能源/降污减排

公司荣誉	09
未来展望	102
参考索引	104
意见反馈	110

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

固废处理业务: 公司固废处理业务实现包括前端的垃圾集中压缩转运; 中端的生活垃圾焚烧处理、污泥干化焚烧处理、餐厨垃圾处理; 以及末端的渗滤液处理、飞灰处理、生活垃圾卫生填埋在内的全产业链覆盖。其中, 垃圾焚烧发电处理业务规模18350吨/日, 垃圾压缩转运规模4000吨/日, 污泥处理规模1350吨/日, 餐厨垃圾处理规模1150吨/日, 危废处理规模31.8万吨/年, 业务市场包括广东、福建、湖北、河北、辽宁、贵州、黑龙江、北京等8个省和直辖市, 业务规模居全国前列。

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, 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代表全国最高运营水平的AAA级垃圾焚烧发电厂; 南海垃圾压缩转运系统为国家住房和和城乡建设部科技示范工程; 南海固废处理环保产业园以系统的整体规划, 国际领先的建设标准, 优于欧盟标准的排放指标, 专业、坦诚、透明的运营, 赢得了社会的认可和支持, 与大学城及高档生活社区比邻而居, 和睦相处, 受到国家住建部及各地方政府、行业的认可, 被称为“破解垃圾围城困境的‘瀚蓝模

式·南海经验’”, 成为国内同行业标杆和典范。

供水业务: 拥有供水服务全产业链, 包括取水、制水、输水到终端客户服务。公司目前供水设计能力136万立方米/日, 其中一家单厂日供水规模100万立方米。供水范围覆盖全南海区1000多平方公里, 服务人口300万人, 供水水质一直达到并优于国家规定的水质标准。

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

燃气业务: 公司自2011年起进入燃气供应领域, 目前已在广东省佛山市南海区及江西省樟树市开展相关业务。

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

公司坚守持续回报股东的理念, 把诚信经营、规范运作落实在具体工作中。公司董事会治理价值排名一直居于全国前列, 公司董事会多次荣获“十佳董事会”、“优秀董事会”、“董事会特别贡献奖”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。



关键绩效表

市场绩效指标	2016年	2015年
主营收入（万元）	369,034	335,697
净利润（万元）	50,857	40,290
每股收益（元）	0.66	0.53
资产负债率（%）	58.26%	60.24%
研发投入（万元）	4498	3,860
产品合格率（%）	100%	100%
合同履约率（%）	100%	100%

社会绩效指标	2016年	2015年
纳税额（万元）	38,863	28,334
员工总人数（人）	3827	3,351
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	1：5
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）	226（母公司）	128.9（母公司）
员工培训覆盖率（%）	82%（母公司）	73%（母公司）
人均培训时间（天）	1.9（母公司）	1.8（母公司）
员工流失率（%）	1.2（母公司）	2.2%（母公司）
公益捐赠（万元）	56.42	30.70
志愿者人数（人）	650	613

环境绩效指标	2016年	2015年
自来水供应量（万立方米）	43511.02	37869.57
污水处理量（万立方米）	15766.03	16574.30
垃圾焚烧量（万吨）	384.96	308.53
垃圾转运量（万吨）	118.08	106.13
污泥处理量（万吨）	12.07	11.47
垃圾填埋量（万吨）	23.78	/
飞灰处理量（万吨）	4.40	3.50
天然气供应量（万立方）	33679.09	32119.00

荣誉类别	荣誉称号	评奖机构
责任管理类	最佳董事会	《董事会》杂志主办的金圆桌奖
	十二五广东省环境保护产业骨干企业	广东省环境保护产业协会
	2015年度广东省环境保护示范工程（污水处理智能化管理系统）	广东省环境保护产业协会
	2015年度广东省环境保护示范工程（南海垃圾焚烧发电一厂改扩建项目）	广东省环境保护产业协会
	广东省优秀企业家	广东省环境保护产业协会
	管理行动奖优秀奖	商业评论杂志
	能力验证合格实验室证书	国家认证认可监督管理委员会
	2016年度中国水业最具社会责任服务企业	南海区桂城街道
市场绩效类	2016固废行业十大影响力企业	E20环境平台
社会绩效类	佛山市南海区2016年度志愿服务杰出团队奖（瀚蓝环境义工总队）	佛山市南海区义务工作者（志愿者）联合会
	佛山市南海区2016年度志愿服务杰出团队奖（南海绿电环保义工队）	佛山市南海区义务工作者（志愿者）联合会
	佛山市南海区2016年度志愿服务杰出团队奖（南海燃气爱心义工服务队）	佛山市南海区义务工作者（志愿者）联合会
	2016年南海区“最佳志愿服务项目”（“知行·喜阅读书会进校园”志愿服务项目）	佛山市精神文明建设委员会
	2016年南海区“最佳志愿服务项目”（“义气用途·情系万家”志愿服务项目）	佛山市南海区精神文明建设委员会

1 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

- 【观点分享】 破解垃圾焚烧的“阿喀琉斯之踵”
- 【媒体报道】《珠江时报》——共建产业学院探索工业旅游
- 【媒体报道】《南方日报》——瀚蓝将携手佛科院打造“生态校园”
- 【媒体报道】《南方日报》——垃圾焚烧项目要从“邻避”变“邻利”
- 【媒体报道】《佛山日报》——省人大南海调研生活垃圾集中处理设施选址工作、南海经验值得借鉴
- 【媒体报道】《珠江时报》——省人大调研组到南海固废处理环保产业园调研，南海固废处理经验很有参考价值
- 【观点分享】 多方努力，共建固废处理新格局
- 【观点分享】 绿色金融不能只看企业环境信用，更要看企业行为如何推动行业绿色可持续发展
- 【观点分享】 “迎接挑战、跨越困惑——‘共生’赢未来”
- 【观点分享】 黑臭水体治理，政府、治理企业和民众及民间组织，应该找准各自的定位

1 责任治理

一、责任战略

环境服务业对人民生命健康安全、社会和环境的影响极大，持续的时间也长，“影响力越大，责任越大”，企业承担社会责任义不容辞。然而中国企业对于社会责任的建设起步较晚，环境建设中却不断暴露的诚信危机、责任缺失、短期利益博弈等问题，对生态系统造成了不可逆的破坏，引发政府和公众的质疑和不信任，行业的发展受到消极影响，行业的健康发展需要更多有责任感的企业出现。如果把企业比作一辆汽车，那么对企业社会责任的履行则将保证这辆汽车走在正确的车道上。

作为环保企业，瀚蓝环境认为环境服务业承担社会责任，已经不是一种选择，而是已成为社会和行业的可持续发展的迫切需要，也应为成为企业可持续发展的追求和价值。

瀚蓝环境是环保行业中较早倡导和积极倡导社会责任的企业之一。公司提出打造“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”的“三好”企业的社会责任理念，并将企业社会责任作为公司战略的重要组成部分，进行系

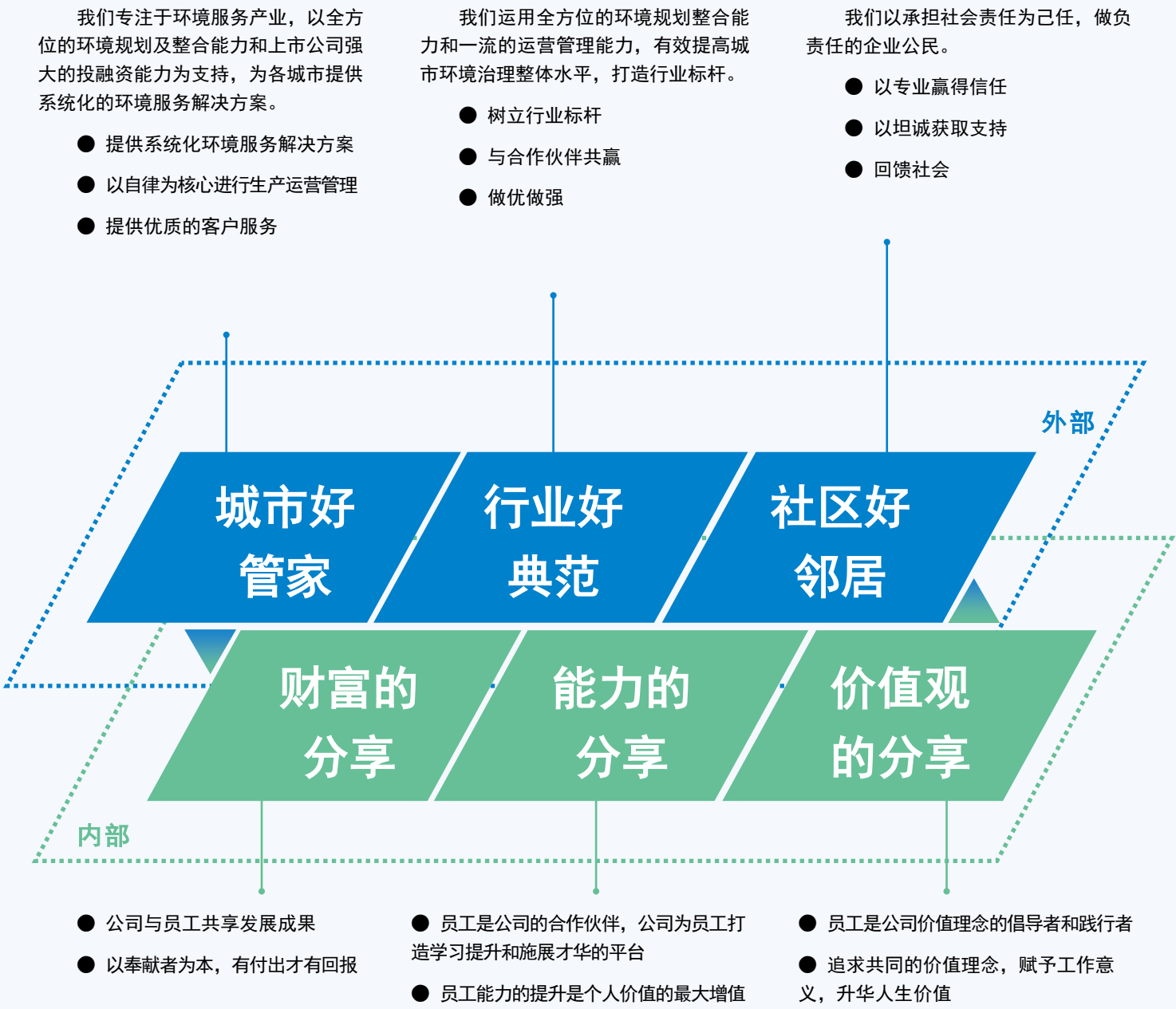
统化规划，致力为城市提供以社会责任为核心的综合环境服务解决方案。公司把社会责任融入到公司的日常生产经营活动中，内化为全体员工共同的价值观。

从最初的供水业务起步，在强烈的社会责任感的驱使下，瀚蓝环境不断挖掘自身优势与社会需求的契合点，通过纵向产业链延伸和横向产业拓展，业务领域至今已涵盖了固废处理、供水、污水处理、燃气供应等与民生紧密相关的环境服务产业，从社会成本最小化、多方共赢的角度提供综合环境服务解决方案，成为政府和公众信赖的、具有良好口碑的环境服务提供商和合作伙伴。

企业社会责任充分的内生性使之成为了瀚蓝环境在环境服务业中独特的核心竞争力和鲜明的品牌特色，使公司的经营活动获得来自员工、客户、供应商、社区、政府、媒体、合作伙伴等各个利益相关方的支持和肯定，从而促进了公司规模日益扩大和公司业绩的持续增长。

责任治理 1

瀚蓝环境社会责任模型



1 责任治理

二、责任治理

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

社会责任工作委员会

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

社会责任部

社会责任部主要负责社会责任系统建设并组织实施、公司义工队伍的组织和建设以及企业品牌的宣传，从社会责任的内生性、系统化等角度，搭建企业的社会责任体系。

SA8000体系

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

三、责任融合

如何把“三好”、“三分享”的社会责任理念融入到企业的每一项工作当中，是我们能否实现提升公司社会责任管理水平的重要课题。公司每年推行企业社会责任的工作分解细化到每个岗位，并鼓励各单位将社会责

任融入日常工作中，对履行社会责任的相关数据及推进情况进行汇总和分析，取得较好的成果。

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

四、责任绩效

公司社会责任评价指标体系以中国社科院出版的《中国企业社会责任报告编写指南2.0》为指导，参照SA8000社会责任标准体系。根据公司从事的行业特点突出重点指标，列举近期尤其是2016年公司真实动态事例和数据，辅以图文形式组织构建编辑本报告。主要指标除了关于责任管理、市场绩效、社会绩效、环境绩效四大主体内容外，还包括63项从事行业相关的指标描述，范围涉及自来水生产与供应、废弃资源回收、电力生产、燃气供应板块。

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

对已经建立起SA8000的单位和子公司，社会责任指标完成情况的评估则使用内部审核与外部审核相结合的手段，每半年开展一轮内审与外审。审核人员由受专业培训的內审员和权威认证机构外审员组成，绩效评估内容参照SA8000标准条款要求，通过检查文件

记录、现场取证、人员面谈等方式进行评估。评估结果以内审报告与外审报告形式总结，根据审查结果开出含观察项、建议项和整改项，并提交相关负责人确认以及限期整改。

对在节能环保、安全生产等社会责任相关工作方面有突出贡献的优秀单位、优秀个人或优秀实践进行评选，积极鼓励公司上下每一份子参与到企业社会责任建设工作。部分优秀单位要求属下各部门编制年终总结报告，总结内容包括标准体系目标完成情况、体系的符合性程度、充分性程度、有效性程度、内审及外审纠正预防措施及时性、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。



责任治理 1

五、责任沟通

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

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

利益相关方责任沟通表

利益相关方	期 望	回 应 措 施
 股东	维护股东利益，保证收益回报，完整、及时、准确、真实的信息披露。	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. 合法合规的信息披露； 3. 保持较高的盈利、严格的风险控制、良好的信用等级。
 政府	提供安全、环保的生活垃圾无害化处理服务、供水服务、污水处理、燃气服务。	1. 高标准建设无害化处理设施； 2. 建立以ISO9001\ISO14000\OHSHA18000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、稳定的产品和服务。	1. 建立安全标准化管理体系； 2. 定期进行设备维护，确保发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。
 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. 主动进行正面宣传引导； 3. 按需要提供现场采访、新闻通告、新闻发布会、媒体见面会等。
 非政府组织	倡导社会责任、环保公益及可持续发展。	1. 保持联络沟通； 2. 积极参加各项目会议论坛或活动； 3. 积极寻求机会实现合作共赢。

利益相关方	期 望	回 应 措 施
 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，融入社区，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，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； 4. 组织义工队伍为社区提供志愿服务。
 供应商	坚持公开、公平、公正的采购原则，保持长期稳定合作关系。	1. 制定完善的《采购管理制度》以及《招投标制度》等管理制度，建立采购流程，健全采购监督体系、规范物资采购行为，确保公平竞争； 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。

1 责任治理

六、责任研讨

公司积极对企业社会责任的战略、治理、融合、绩效、沟通等方方面面的工作进行调查、研究，把握行业现状和企业自身情况，已改善企业社会责任管理，优化社会责任实践。同时，公司积极参加各类行业论坛和活动，在与行业的交流中积极探索研究和分享环境服务行业企业社会责任的发展方向和实践经验，引领环境服务行业企业社会责任的进步。

2016年3月：

瀚蓝环境携“破解垃圾围城问题的综合环境服务解决方案”参加澳门国际环保展，广东省副省长许瑞生先生、省环保协会会长区岳州先生、省环保协会副秘书长区军先生以及澳门环境保护局等相关领导到展位参观。

在同期举办的澳门国际环保合作发展论坛及展览上，广东省环保协会会长区岳州先生在论坛上发言，以瀚蓝环境的综合环境服务为案例，分享广东省在环卫方面的经验和做法。

责任治理 1



1 责任治理



2016年3月：

瀚蓝环境应邀出席2016年度中国水业论坛，并被国内知名环境媒体平台E20评为“2015年度中国水业最具社会责任服务企业”。瀚蓝环境已连续四年蝉联该荣誉。

【E20】环境平台评语：他们具备高度的社会责任感，他们具有优秀的投资运营业绩，具有优秀运营管理服务能力与经验，并拥有较强的市场拓展能力与融资、资本运作能力；在业内具备一定的品牌知名度，组织管理能力强；他们凭借专项能力赢得业内信赖，代表着水业企业所担负的责任感与使命感。他们是中国水业最具社会责任的企业典范。



2016年6月：

佛山电视台南海频道“有话直说”栏目举办了一期“餐厨垃圾统一收运、共建绿色和谐南海”的主题节目，瀚蓝环境佛山市南海区餐厨垃圾处理项目负责人陈立文出席了节目的对话环节。

责任治理 1



2016年7月：

由全国工商联环境商会主办，以“竞合与融通：重塑产业新格局”为主题的“2016中国环保产业高峰论坛”在北京国家会议中心隆重举行。我司副总裁雷鸣作为特邀嘉宾，出席并参与了“上市公司发起成立环保产业并购基金”对话环节。



2016年8月：

瀚蓝环境受邀参加E20环境平台“上海垃圾焚烧热点论坛”，公司总裁金铎女士作题为“蓝色焚烧3.0——破解固废处理的‘阿喀琉斯之踵’”主题演讲，并出席了对话环节。瀚蓝环境认为，破解邻避需要从B2G向B2G+C的转变，这一观点得到社会各界的共鸣。

1 责任治理

· 观点分享 ·

破解固废处理的“阿喀琉斯之踵”

根据2016年7月“上海垃圾焚烧热点论坛”金铎总裁演讲整理



阿喀琉斯之踵（Achilles' Heel）：原指阿喀琉斯的脚跟，因是其唯一一个没有浸泡到神水的地方，是他唯一的弱点。后来在特洛伊战争中被人射中致命，现在一般是指致命的弱点，要害。我们提出，固废处理的“阿喀琉斯之踵”是邻避。



垃圾焚烧发电作为一个比较成熟的技术，二十余年在中国不断演化过程中，工艺、技术、设备、标准以及监管都在不断进步。在这个过程中，我们面临着许多的挑战：一方面，政府希望快速地建设大量的终端处理设施来解决垃圾问题，另一方面，要找到优秀的投资人做垃圾焚烧处理这事情。而作为企业，面临的问题包括项目选址非常困难、项目无法落地、项目运营不稳定、企业的低价竞争。我们的同行，一方面感觉到在环保的春天里面如沐春

风，另一方面又在现实的困境当中倍感压力。

谁是真正的固废处理需求方？

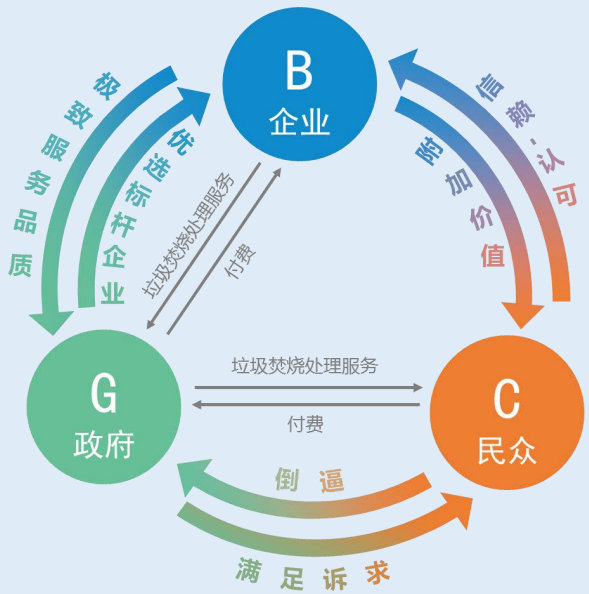
现在的商业模式，是企业向政府提供垃圾处理服务，政府付费，效果由民众承担，民众向政府支付垃圾处理和处置的费用。是不是只需要取得政府的信任，就能够解决问题？谁是环境服务业的真正需求方？

我们要作出改变：从B2G到B2G+C

“政府、企业、民众”这个铁三角，应该形成一个解决垃圾焚烧问题的闭环。作为客户，政府要寻找优秀的企业提供优质的服务，但是同时不能忽略作为最终用户的民众的存在。由于民众对身边的企业有一个强烈的感知，他们需要与一个值得信赖的企业共存。如果这个企业能为他们所在的社区提供新的附加价值，民众的诉求将会倒逼政府选择更好的投资人和运营商。这个“铁三角”如果可以真正实现闭环，垃圾焚烧行业应该可以做出一些改变。但实际上目前并不是一个闭环。要形成一个闭环的话，其实民众才是真正的需求方。需要探讨政府和企业怎么去做，才能够为真正的需求方提供有价值的服务。

今天探讨的蓝色焚烧3.0，把它放大一点，叫

做环境服务的3.0。这确实确实是供给侧在深化的一场改革——把供给从B2G转变成B2G+C。即企业从过去只着眼于满足政府要求的基础上，要从最终用户的需求入手，考虑民众的感知。



那么，民众会如何选择？

民众需要什么？他们需要达标、安全的设施运营，希望看到更高的标准，同时可以切身地感受到身边有负责任的企业，对社区带来一些价值。

我们自己也是消费者，在面临选择的时候，你会怎么做？如果现在给你两杯咖啡，你怎么选？一样的杯子，一样的颜色，甚至一样的重量，但是如果



放上绿色的标志，比如星巴克的标志，你可以看到不同，从而会影响消费心理。

行业品牌的价值：信用

蓝色焚烧已从1.0升级到3.0，最终3.0落脚点是这个时代需要品牌，行业需要品牌。行业的价值在哪里？是信任。比如加上星巴克标志的杯子，由于这么多年来长期的经营，星巴克已树立了它的美誉度，这就是信用的核心所在。

瀚蓝环境踏入固废行业十年。十年前，我们接手的是每天处理四百吨生活垃圾的旧厂，旧厂离广东职业技术学院，核心厂区距离学校主建筑只有三百米的距离，两者的大门甚至距离只有5米，那个时候他们极端反对。但大概一个月前，他们主动提出，经过多年的和谐共处，我们要相互理解、相互扶持，共同面向未来发展，我们之间为什么还要围墙呢？能不能把那一堵墙拆掉？从事固废处理行业十年，那一刻我内心充满惊喜和感动，这是我从来不敢想的事情，我更没有想到这个拆墙的说法，会从曾经强烈反对者当中说出。

为什么要拆墙？因为他们看到瀚蓝环境十年来的稳定运营，以及对这个社区不断的回馈。这种回馈，不一定仅仅是金钱的回馈，更多是瀚蓝环境给这个社区带来的很多互动和发展。当他们提出来要拆墙的时候，他们知道这个社区将来会变成一个工业旅游景点，加上他们的校区非常漂亮，我们应成为一个共同体。

这个例子说明，只要我们用心去做，民众是可以理解的。在这个过程当中，我们深有体会。当时广州的项目，受到了非常多的非议，几个项目都落不了地。后来，福建晋江、广州、花都、顺德等地的居民和政府官员前来参观瀚蓝的固废处理环保

责任治理 1

1 责任治理

产业园后，都表示如果由瀚蓝来做，他们就会放心。这不是一个自夸，这是我们在采访现场多次听到的声音，民众在做选择的时候，也会发出他们自己的声音。

信用，由品质和文化铸造

具体来讲，一个品牌要建立它的信用，要从两方面开始，一个是品质，一个是文化。

品质

E20环境平台已经对蓝色焚烧3.0做了一个非常好的概括，我相信这个概括，也是随着行业发展总结出来的，符合这个行业发展的需要和需求。

在具体的过程当中，我们面临两类的客户，要从B2G转到B2G+C;对于政府来说，瀚蓝环境要站在客户的角度去思考，政府需要什么?需要的是社会成本的一个最小化。

瀚蓝环境这几年着力打造蓝色的静脉产业园，就是以垃圾焚烧发电作为一个能源的中心，把市政污水处理厂的污泥、餐厨垃圾等项目整合到一起，打通工艺技术路线完整的循环，使环保设施可以共享。这样的做法可以集约化管理，解决选址难和环境影响问题，便于监管;实现固体废弃物从无害化处理到资源化利用的转变;信息化、数字化、智能化管理，也给政府提供了一个统一的监管平台。

此外，对G+C，我们需要有高标准、高稳定、均好性、高感知、生态化这样一些基本的要求。

不管是建设标准还是排放标准，我们把它定位为高于欧盟的标准，所以现在我们的控制标准不是国标，而是比欧盟标准还要高的一个标准。在任何一个环节，都追求一个更高的标准、更极致化的方向。

对居民来讲，瀚蓝环境还有一个高感知性。我们做的南海垃圾焚烧发电项目已经从10年前的400吨/日发展到每天3000吨/日的垃圾处理规模，但排放的总量，仍然低于当年每天处理400吨垃圾的排放量。最近我们在规划扩建垃圾焚烧发电厂和危废处理中心，但对社区有一个承诺：我们要做到规模增量，排放减量。新项目的投产，仍要求低于当年每天处理四百吨垃圾的排放量。

同时，做到高感知还需要公开透明，把民众压力变成动力。我们公开排放指标数据，并积极引入政府的第三方监督，建立一个立体公开的监管体系。

我们需要给周边的居民创造一些价值，这些价值不是简单的拿钱去买，是要把原来反对我们的居民，变成我们的同盟。我们在园区里拿出30亩地，打造一个环保公园和一个两千平米的展厅，在这个公园和展厅里面，是完全生活化的场景，让居民深切感受到我们跟他能够共存共生。我们跟居民共创环保公园和展厅，对周围的利益的相关者做了深度的一些访谈，让他们来描绘他们心目中想要什么样的公共的设施。同时，我们把周边的学校和社区民众，变成我们环保义工队一分子，让他们做建设性的工作，和我们一起推动环保事业的发展。

文化

企业要想保持这样的品质，需要人去推动。瀚蓝的这种文化就是以人传承，是责任和创新。在责任方面，员工是责任文化的践行者和传播者。员工要做“三好”，即城市好管家、行业好典范、社区好邻居；做到“三分享”：财富的分享、能力的分享、价值观的分享。要把这样的文化，传承、根植、内化到我们员工的内心和行为上，才可以保证

这个理念的真正落地。

实际上，现在很多民众不一定是选择机器设备，他们选择的是和谁做邻居，这个邻居有没有可传承、可持续的文化。瀚蓝环境收购国内的其他项目之后，也把我们这样的文化和理念，带到全国各地的项目。经过一两年的发展，各地的民众表示瀚蓝的到来让他们很放心。

创新也是一种文化，我们从一个单厂到全产业链去创新，在全数字化电厂方面去创新，把这个生活垃圾转运系统从一个低端，转向集中调度也是创新，这些模式的创新还不够，还需要我们员工传承创新的文化，在他们日程工作当中不断的可持续的

做微创新。

我们做了很多创新的工作，很多员工也给了我们非常多的惊喜，他们的智慧使我们这个行业不断的改善和前进。这样的创新，是推动行业不断发展的一个动力。所以我们觉得蓝色3.0的体验，就是通过品质和文化，打造我们的信用，形成我们的品牌，让政府和居民满意。

固废行业的品牌时代已经到来，而我们的民众，作为终端的消费者，应该有选择权，他们的选择权也必将被得到充分的信任和尊重。



1 责任治理

1 责任治理

2016年11月：

瀚蓝环境应邀出席由中国循环经济协会发电分会主办的全国垃圾焚烧发电产业联盟成立大会暨2016垃圾焚烧发电行业技术交流会。会议上，“瀚蓝环境开创中国垃圾焚烧无围墙时代”的案例，被作为企业高度的社会责任是化解一切“邻避效应”基石的案例进行分享。



· 链接 ·

共建产业学院探索工业旅游

《珠江时报》2016年8月18日报道，记者李华，见习记者林海岚



昨日，“瀚蓝环境学院”在南海固废环保产业园揭牌，这是广东轻工职业技术学院和瀚蓝环境股份有限公司昨日签署的战略合作协议内容之一。双方还将利用毗邻地域优势和旅游资源，共建工业旅游景点，打造全国校企合作工业旅游景点的典范。

南海区委副书记、佛山高新区管委会主任、狮山镇委书记刘涛根出席签约仪式，并为“瀚蓝环境学院”揭牌。

打造校企合作创新典范

位于狮山镇的广东轻工职业技术学院，与瀚蓝环境下属的南海固废处理环保产业园相距只有300米，是相处了十年的邻居。“十年时间，我们把一家濒临倒闭的垃圾焚烧发电厂，改造成了在全国具

有举足轻重地位的固废产业园，这与广东轻工职业技术学院的包容、理解和支持是分不开的。”瀚蓝环境股份有限公司副董事长、总裁金铎回顾了双方的邻里情。

近年来，双方在学生实习、教学等方面有尝试性的合作，并取得了较好的成果。随着广东轻工职业技术学院和瀚蓝环境的不断发展，双方在学术研究、人才培养等方面的合作意愿和需求更加强烈，为此昨日双方签署了战略合作协议，将在产学研基地建设、环保人才职业培训、行业人才标准制定、学生创新创业等方面进行深度合作。

最为瞩目的是，双方共同建立产业学院，即

责任治理 1

广东轻工职业技术学院“瀚蓝环境学院”，并组建环保产业孵化器。

广东轻工职业技术学院拥有环境工程相关专业群，“本次战略合作协议的签订，是与我环境工程相关专业的强强联合。”广东轻工职业技术学院党委书记杜安国表示，产业学院的落地生根、开花结果，将推动环境工程相关专业群人才培养与岗位需求的无缝对接，双方将把它打造成广东省乃至全国校企合作、产教融合的创新典范。

双方将试水工业旅游

此外，广东轻工职业技术学院和瀚蓝环境还将试水工业旅游，充分利用毗邻地域优势和旅游资源，共建工业旅游景点。据了解，南海区固废产业园是广东省环境保护教育基地，园区内还配备环保公园、环保展厅和运营工厂，平均每周有9组人员前来参观；而轻工学院则拥有工业展馆和独特的校

区景点，“两者结合，将开创国内校企合作工业旅游景点的标杆。”金铎表示。

今年，南海大力推进政校行企合作，此前成立了南海职业教育政校行企协同创新联盟，广东轻工职业技术学院与瀚蓝环境的合作正是校企合作的又一次实践。

刘涛根表示，狮山要实现打造全省智能制造中心、珠江西岸区域创新中心和广佛西翼城市副中心的目标，离不开企业和高校的鼎力支持，相信这次合作能够将企业实践和科研成果、企业发展和高校办学紧密结合，创造更良好的经济效益和社会效益，实现多赢格局。政府也将一如既往地为企业和高校，提供更贴心的服务，营造更优良的发展环境，一同为广佛西翼城市副中心的建设而努力。



1 责任治理

· 链接 ·

瀚蓝将携手佛科院打造“生态校园”

《南方日报》2016年8月25日报道，记者：余孜政，韩梦蕾，王伯乐。



8月24日下午，佛山科学技术学院（以下简称“佛科院”）与瀚蓝环境股份有限公司（以下简称“瀚蓝”）签署全面战略合作框架协议，宣布成立“佛山科学技术学院瀚蓝环境学院”。瀚蓝总裁金铎现场表示，双方将在生态校园建设、工程技术研究中心组建、省级/国家级重点实验室申报、国际水平高端人才引进、核心课程开发、环保专业学历教育等方面进行深入合作。

“佛科院北院新校区与瀚蓝厂区中间，只隔了一条马路的距离，”据介绍，将于明年9月份正式启用的佛科院北校区，将与瀚蓝在生态校园建设、固废处理等方面展开合作，“到时候，我们的学生在新校园里就能接触到环保领域最前沿的技术。”

佛科院院长郝志峰说。

据了解，此次成立的瀚蓝环境学院，将成为佛科院“环境与化工学院”下属的产业学院，为佛科院环境工程等相关专业的学生提供专业实践、专利技术研发和创新的平台。“双方将充分发挥各自在品牌、技术、产业需求等方面的优势，促进学校、企业和行业的共同发展，实现互惠共赢。”郝志峰表示。

“举个例子，接下来我们可以依托校方的科研人才优势，结合瀚蓝环境在行业中的地位和品牌影响，在工程技术研究中心的组建、省级国家重点实验室的申报、环保专业核心课程开发等领域开展深度合作。”金铎说。



责任治理 1

2016年11月：

国家住建部、国家发改委、国土资源部和环保部联合发布《关于进一步加强城市生活垃圾焚烧处理工作的意见》，提出建设高标准清洁焚烧项目，要构建邻利型服务设施，实现共享发展。

《意见》中通报表扬包括瀚蓝环境下属的佛山市南海垃圾焚烧发电项目在内的5个垃圾集中处理设施高标准建设运行，达到国际先进水平。

2016年11月：

广东省人大常委会调研组对生活垃圾集中处理设施选址的相关立法进行调研，瀚蓝环境下属的佛山市南海固废处理环保产业园作为国内的典型示范项目，被列为重点考察调研项目之一，为调研组提供了丰富的参考信息。

12月2日，广东省第十二届人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过《广东省人大常委会关于居民生活垃圾集中处理设施选址工作的决定》。



1 责任治理

· 链接 ·

垃圾焚烧项目要从“邻避”变“邻利”

《南方日报》2016年11月23日报道，记者：谢庆裕；通讯员：屈云鹏，钟奇振。



近日，住建部、国家发改委、国土资源部和环保部联合发布《关于进一步加强城市生活垃圾焚烧处理工作的意见》，提出建设高标准清洁焚烧项目，要构建邻利型服务设施，实现共享发展。《意见》中通报表扬5个垃圾集中处理设施高标准建设运行，其中包括深圳老虎坑、广州李坑、佛山南海3个位于广东的项目。

无独有偶。不久前，省人大常委会调研组对生活垃圾集中处理设施选址的相关立法进行调研，其将以科学选址、集中建设、长期补偿、各方受益作为立法指导思想，推动未来我省生活垃圾集中处理设施选址有章可循。

据省有关部门披露，目前我省居民生活垃圾日产生量达10万吨，每年仍以2%速度增长，推进生活垃圾集中处理设施建设依然迫切。

垃圾焚烧项目如何从“邻避”变“邻利”？广东被国家肯定的几个垃圾焚烧项目又有何法宝？省环保厅近日组织媒体进行了走访调查。

共享设施，配套服务

垃圾处理厂内设环保展和博物馆

垃圾焚烧发电厂与学校门对门，厂内的建筑物外观均由不规则几何体组成，就像现代感十足的建筑艺术品。若非两栋高耸的“大厦”（实为烟囱）顶端依稀冒着白色的水蒸气，外人难以察觉这是处理能力达3000吨/天的垃圾焚烧项目——南海固废处理环保产业园。

“我们的排放数据显示屏就对着学校门口。园区内专门设了参观通道，周边学生和居民可以随时预约前来看运行情况。厂里还设有环保展厅。接下来还要进一步开放园区，让他们感受到园区是好邻居、好伙伴。”南海绿电公司总经理助理曾飞告诉笔者。

“十年前这里烟又黑，味道又大，污水遍地。现在园区里绿树成荫，环境大为好转，我们都放心了。”周边一位村民表示。在南海绿电公司接手对原南海垃圾焚烧发电厂进行改造后，十年后的今天，这里成了他们常来散步的地方。

四部委《意见》提出，（垃圾焚烧处理项目）面向周边居民设立共享区域，因地制宜配套绿化、体育和休闲设施，实施优惠供水、供热、供电服务，安排群众就近就业。广东一些垃圾焚烧项目在这方面的实践已收获成效。

曾飞称，园区中将建一个占地20余亩的环保公园，预计明年底可对外开放。“公园将集环境教育、互动交流、休闲娱乐等于一体，并围绕垃圾分类为主题进行设计。”公园内将设置一些艺术品，这些艺术品都是用可回收材料制成。以这些环保公园和展厅为平台，将组织周期性的环保宣传教育活动，让公众通过亲自参与，实现从邻避到邻利。

深圳老虎坑垃圾焚烧发电厂同样也有环保公园向周边居民开放。“这里三面环山，借助园区前面的水库，我们会修一个2公里的步行栈道，周

边居民可以进来休闲。园区三期扩建还要建设图书馆、恒温游泳池，社区影院、烟囱上面会建瞭望厅。此外，三个厂之间的连廊还要建成垃圾历史博物馆。”深圳老虎坑垃圾焚烧发电厂厂长钟日钢称，届时垃圾焚烧厂将兼具市政和环境教育功能，让周边村民感受到设施共享带来的便利。

“我们的员工就住在离厂区烟囱100米不到的生活区综合楼里，经常组织篮球赛、足球赛等社区活动，与周边村委会居民‘打’成一片。迄今，园区已接受市民参观近2万人次。”

生态补偿，互惠互利

废渣制环保砖获利反哺村民

“要让周边居民认同垃圾焚烧厂，褪去妖魔化的外衣只是第一步。通过利益互惠共享，企业出让一定的预期经营收益，政府提供更加完善的公共服务，从而弥补村民对于土地被征收、生活环境可能被改变的心理预期以及项目实施后对道路交通等方面的实质性影响，达成了一种新的利益平衡。”有地方环保部门的专家指出。

四部委《意见》提出，要变短期补偿为长期可持续发展，变“邻避效应”为“邻利效益”，实现共享发展。据悉，省人大常委会9月起启动编制的《关于推进居民生活垃圾集中处理设施选址工作的决定（草案稿）》中，也将建立长期生态补偿的长效机制，注重各方利益平衡作为立法目标之一。

“我们在积极探索一条适合本地特色的‘邻利模式’。”钟日钢说。目前，老虎坑垃圾焚烧发电厂通过征地补偿、废物循环等方式让周边居民切实得到了实惠。该厂采取低利润高环境效益的运营模式，采取每处理一吨垃圾补偿周边居民约100元的措施，有效缓解了垃圾处理设施落地难和邻避效应的问题。

责任治理 1

现金补偿只是邻利模式的一个方面，让放错地方的资源得到循环利用获利，这一做法也是有效补充。

“垃圾焚烧产生的废渣我们都会无偿地提供给村民利用。废渣本来是要进行填埋处理的，现在在政府的牵头下，我们会把废渣运送到周边村委开设的环保公司，由他们把废渣磨成涂料制成环保砖。”钟日钢称，由于深圳市禁止使用红土砖，这种环保砖销路还很不错。

在中山，当地早在2014年就探索了垃圾处理环境补偿制度，当时中山住建局和中山市财政局编制了《中山市垃圾综合处理基地生活垃圾处置设施环境实施细则（试行）》，从每吨垃圾处理费中提取24元，用于垃圾处理设施周边村的配套设施建设和为村民购买健康保险等，其中资金一半来自垃圾产生单位，一半是由中山市财政进行补贴。

地市的创新经验得到了省里的关注。省住建厅相关负责人介绍，接下来将继续探索和建立利益补偿机制。按照“谁受益谁补偿，谁受损谁受偿”的原则，指导各地探索完善利益补偿机制，以补偿受影响的社区和居民为重点，统筹跨区域建设设施受益范围内的市、县、镇进行补偿。

多元合作，共同开拓

共建产业链和人才培训基地

“十年前我们处于内外交困的状态。现在，与厂区面对面的学校，从原来的反对者变成了我们的伙伴，再到合作者。”曾飞向笔者如此描述南海项目从“邻避”到“邻利”的三个阶段。

“垃圾焚烧厂不应成为城市孤岛，接下来我们还要把围墙拆了，实现园区和学校共建大门。”今年8月17日，南海绿电与只有一墙之隔的

1 责任治理

广东轻工职业技术学院签署战略合作协议，共建环保产业学院，组建环保产业孵化器，在产学研基地建设、环保人才职业培训、行业人才标准制定、学生创新创业等多方面进行深度合作。

双方还将共建工业旅游景点，未来园区的环保公园、环保展厅和运营工厂等参观线路将与轻工规划的工业展览馆、校区景观长廊等景点结合起来，丰富景点内涵的同时可提升双方的环境形象，这一举措也开创了中国垃圾焚烧的“无围墙”时代。

除了与学校合作紧密，与周边社区的交流互动也大为加强。

创新的合作“邻利”模式还体现在与当地工业企业的互利合作，形成循环产业链。“老虎坑垃圾焚烧厂落户以后，一天要排出500到600吨的蒸汽，这些热风利用好了可以吸引一些工业企业入驻。工厂的入驻需要租用厂房地，也给村民带来分红收入。去年分红居民每人分到一万多元。目前超过40家印染企业入驻到这个园区，带来了超过9000人的就业人口，直接带动当地民营经济的发展。”钟日钢表示。

在南海，绿电公司在固废处理产业园内还布局餐厨垃圾处理项目，在为周边学校、餐厅处理餐厨垃圾的同时，能利用地沟油提炼生物柴油供垃圾转运车辆使用，沼气则进行发电，实现了资源循环利用与处理成本的节省。老虎坑发电厂还以合同的形式为周边居民提供工作岗位。而广州李坑项目同样体现了循环经济的思路，其一揽子解决生活垃圾、餐厨、污泥处理设施，并形成产业链条，实现集约化、规模化发展。

■纵深

“十三五”末垃圾焚烧处理占比要升至六成

根据我省的相关规划，到2020年末，全省城市生活垃圾无害化处理率达到98%以上，其中全省城市生活垃圾焚烧处理能力占无害化处理总能力的比例达到60%以上。而至“十二五”末，焚烧处理能力仅占总处理能力36.7%。

打铁还需自身硬。除了共享、补偿、合作等创新的邻利途径，不少业内人士深有体会，高标准建设运行实现清洁焚烧，信息公开透明接受社会监督，是上述邻利途径的基础。

“工厂未改造前，学校意见很大，投诉不断。后来公司接手后把旧的炉子全部拆掉重建，把污水管道全部截断。校方和周边居民还不信，常常派人来巡查，发现都找不到问题了，渐渐就不怎么过来了，后来还主动找我们合作。”曾飞说，高标准建设、高标准运营、高标准排放的“三高”保证了园区没有污水、烟尘，让社会看到了改变，没有了后顾之忧之忧。这是一个最核心最基础的理念。

· 链接 ·

省人大南海调研生活垃圾集中处理设施选址工作，南海经验值得借鉴



《佛山日报》2016年11月2日报道，记者：邱媚

昨日上午，省人大常委会委员、环资委主任委员陈耀光率队来南海调研，就居民生活垃圾集中处理设施选址工作向佛山市、南海区多个部门取经。陈耀光表示，南海垃圾处理工作走在全省前列，其经验可为全省提供立法借鉴。

调研组一行首先来到南海固废处理环保产业园实地考察。陈耀光一边听取汇报，一边询问生活垃圾焚烧处理工艺流程。接着，工作人员现场演示经过特殊设计的餐厨垃圾收集车。当看到智能化垃圾桶可实现自动称重和数据传输时，调研组表示赞赏。

在随后召开的座谈会上，调研组就广东省人民代表大会常务委员会关于居民生活垃圾集中处理设施选址的决定制定工作，邀请佛山市、南海区的城

管、住建、环保、规划等部门建言献策。参考南海固废处理环保产业园运营经验，市、区相关部门负责人做了详细介绍。

“南海的生活垃圾处理工作处于领先水平，在全省具有示范效应。”陈耀光表示，随着南海不断扩大垃圾处理产业链并提升工艺水平，它在选址、工艺等方面的经验为全省提供了立法层面的借鉴。

省人大常委会法工委主任王波表示，广东省提出要用法治思维破解居民生活垃圾集中处理设施选址的“老大难”问题，南海经验让他们增强了信心，明确了方向。

市人大常委会副主任卢立湃等陪同考察。



1 责任治理

· 链接 ·

省人大调研组到南海固废处理环保产业园调研,南海固废处理经验很有参考价值

《珠江时报》2016年11月2日报道, 记者: 金晓青



昨日, 省人大调研组到南海固废处理环保产业园实地调研, 为《广东省人民代表大会常务委员会关于居民生活垃圾集中处理设施选址的决定》(下称《决定》)的完善取经。

产业园的建设获得调研组肯定

昨日上午, 省人大环资委主任委员陈耀光、省人大常委会法工委主任王波一行刚到达南海固废处理环保产业园, 就被这里花园式的环境、开放式的展厅吸引住了。南海固废处理环保产业园位于南海大学城内, 主要从事生活垃圾焚烧发电等业务, 是国家“AAA级无害化焚烧厂”, 日处理垃圾3000吨。目前该产业园已形成包括垃圾压缩转运、焚烧发电、污泥处理、餐厨垃圾处理、渗滤液处理及灰渣处理在内的完整的固废处理环保产业链, 建设与运营水平处于全国前列。

省人大调研组先后考察了南海固废处理环保产业园的垃圾投放点、垃圾焚烧发电控制大厅、飞灰固化处理点等, 详细了解其项目工艺流程和相关技术优势。

谈到此行印象, 王波表示获益匪浅, 为该产业园感到震撼。陈耀光表示, 南海固废处理环保产业园是省人大就垃圾无害化处理选址问题调研的最后一站, 也是非常精彩的一站, 产业园已形成完整的产业链, 南海固废处理经验对完善《决定》有很好的参考价值。

居民从不了解到乐意接受产业园

实地调研后, 省人大调研组参加了由市、区多个部门和居民代表共同参与的座谈会。会上, 年近六旬的居民代表安哥表示, 南海固废处理环保产业园刚落成时, 他很担心会污染周边环境, 会影响自家苗木的生长, “后来发现周边环境很好, 每天锻炼身体, 都感到空气很好。”

据了解, 南海固废处理环保产业园刚建设时, 附近居民对其不了解, 显得有些抗拒。后来, 瀚蓝环境派来义工队, 到村居做环保宣传, 又带领居民进企业参观, 让居民接受了这家“好邻居”

据悉, 《决定》征求意见稿对居民生活垃圾集中处理设施选址工作的性质、定义和原则以及政府职责、选址原则、生态补偿、建设标准等都做了相应的规定。座谈会上, 市、区城管、住建、环保、规划等部门相关负责人就《决定》征求意见稿提出了建议。南海区住建部门相关负责人分享南海建固废处理环保产业园的经验时说, 南海固废处理环保产业园成功建设和运营, 关键在于做到规划先行、高标准建设、第三方监督。

责任治理 1

2016年12月:

亚洲固废论坛在广州举行, 瀚蓝环境与来自广东省住建厅、中国城市环境卫生协会、广东省环境卫生协会以及国内外的行业专家、企业家等共300余人进行了交流。总裁金铎女士在论坛上发表了题为“多方努力, 共建固废处理新格局”的精彩演讲, 引起了与会各方的广泛关注。



· 观点分享 ·

多方努力, 共建固废处理新格局

根据2016年12月“亚洲固废论坛”金铎总裁演讲整理



—— 政府迫切需要焚烧的方式, 来解决垃圾处理问题, 但又面临选址难、落地难、监管难等问题。

—— 行业也正陷入低价无序竞争, 导致行业整体水平不高, 企业难以可持续经营。

—— 行业整体的管理水平不高又导致民众对行业产生不信任, “反焚”声音不绝。

上述因素, 形成了目前垃圾焚烧行业“政府无奈、民众纠结、企业困惑”的循环式困境。行业走出困境亟须国家的引导和三方的共同努力。

2016年11月国家住建部、国家发改委、国家国土资源部、国家环保部联合发布了《关于进一步加强城市生活垃圾焚烧处理工作的意见》(以下简称

“意见”), 针对我国的垃圾焚烧问题共提出了5大类、17点的具体意见和要求。金总认为这是扭转行业困境的重要喜讯。

金总从意见中概括出国家对垃圾焚烧的三大主导趋势, 一是要求高品质、高标准建设和运营, 二是推行系统化的产业园解决模式, 三是垃圾焚烧项目不仅要打破邻避, 更要从邻亲升华到邻利。要实现这三大趋势, 需要包括政府、企业、民众等多方从理念上、模式上的改变。从管理的理念、模式和实际行为上做出一些调整, 以标杆项目为引领, 通过企业的用心经营管理, 使政府放心、民众支持, 才能实现行业的健康发展并解决目前日益严重的垃圾围城问题。

1 责任治理



2016年12月：

公司总裁金铎女士受邀出席由全国工商联环境商会主办的2016中国环保上市峰会。在主题为“绿色金融助力环保产业发展”的高峰对话环节上分享了“绿色金融不能只看企业环境信用，更要看企业行为如何推动行业绿色可持续发展”的观点。

· 观点分享 ·

绿色金融不能只看企业环境信用，更要看企业行为如何推动行业绿色可持续发展

根据2016年12月“2016中国环保上市峰会”金铎总裁发言整理



绿色金融作为国家推动产业发展的一个重要政策，其政策性要给予突出。8月31日中国人民银行、国家财政部、国家发改委、国家环保部、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会七个部门联合发布《关于构建绿色金融体系的指导意见》后，为下一步政策的启动，打下了重要的基础。

目前我国绿色金融的基础设施和基础体系，其建设并不完备。金总认为应当考虑建立一个基于绿色效益考核的综合评级体系，从金融端倒逼产业取得进步。同时还应当考虑建立相关的后评价体系，如对绿色信用的评价，不仅是对企业信用的评价，还应评价企业绿色行为在推动行业进步、创新、发

展过程中带来的可持续发展与环境价值，同时应当建立长期的、周期更新的评价模式。

此外，金总还认为应当积极对绿色金融工具的创新进行探索，目前不少的绿色金融工具在实际操作过程中仍比较繁复，金总希望可以在工具的便捷简单化上，做更多创新。

责任治理 1



2016年12月：

公司总裁金铎女士作为特邀嘉宾，应邀出席由E20环境平台主办的2016年（第十届）固废战略论坛，发表了题为“迎接挑战、跨越困惑——‘共生’赢未来”的主题演讲，引起了广泛的关注和共鸣。

· 观点分享 ·

迎接挑战、跨越困惑——‘共生’赢未来

根据2016年12月“2016固废战略论坛”金铎总裁发言整理



国家密集出台了一批与固废处理相关的政策，包括《“十三五”全国城镇生活垃圾无害化处理设施建设规划（征求意见稿）》、四部委《关于进一步加强城市生活垃圾焚烧处理工作的意见》、《广东省人大常委会关于居民生活垃圾集中处理设施选址工作的决定》等。

这些政策的密集出台，反映了国家一方面加强固废处理项目的提速，另一方面也在不断加强监督管理力度，行业发展空间不断扩张的同时，也面临着越来越大的倒逼压力。

这些政策也明确而清晰地鼓励和支持固废行业，采用大固废全产业链式的综合产业园模式，并指出项目的建设必须注重“邻利型”服务设施的构

建，要变“邻避效应”为“邻利效益”，实现共享发展。

对于国家大力推广PPP模式，金总认为这一举措将使得固废行业中的竞争者趋向多元化，竞争激烈程度将显著增加。一方面，对于推动行业的进步有积极作用。但另一方面，大量跨界者的涌入，其背后所携带的各种资源以及对行业的冲击也是不可忽视的。

在国家一带一路政策下，许多国内的环保企业的发展目光，不再局限于国内市场，正利用中国企业所特有的低成本、效果好、技术适用性等优势，走出国门开拓国际市场。

1 责任治理

先做强后做大？先做大后做强？

新的政策风向，带来了新的行业趋势变化，拓宽了市场空间的同时，也给业内企业带来了新的挑战和一些困惑。

例如面对低价竞争，企业如何在这个“效果时代”真正做到极致化的运营管理？面对跨界企业的涌入，行业中的传统主流企业的发展模式需要做出什么转变等？

金总认为，这其中存在一个共性的问题：到底是先做大后做强，还是先做强后做大？每个企业都会根据自身的条件和发展环境，做出不同的偏重和选择。但是无论怎么发展，任何一个企业都要追求实现有质量的增长和可持续的发展。

“共生”

面对新的政策和行业趋势，企业要实现进一步可持续、有质量的增长和发展，金总认为，“共生”将是一个重点话题。

企业只有处理好与产业的共生、与资本的共生

以及与社区的共生，才能明确自身的位置，并找到一条适合自己的新形势下的发展道路。

第一个是行业共生。

顺德热电项目将以产业园的形式协同处理生活垃圾、污泥、餐厨垃圾处理等固体废弃物。建成后园区内的污泥处理项目（700吨/日），将成为国内处理规模最大的污泥处理单体项目。

此外，瀚蓝环境还与德国的西门子公司共同打造国内首个全数字化垃圾焚烧发电厂，与国家级孵化器合作建设国家级环保产业孵化器。瀚蓝环境通过加强与伙伴单位的合作，在横向上拓展自身的业务链的同时，在纵向上实现深度下沉，推动企业的有质量的可持续发展。

对于行业共生，金总表示，目前很多的固废企业都已经在产业横向领域，致力于构建大固废产业链，逐步发展成为一个平台型的公司。但纯粹的横向发展无法满足企业的发展需求，企业必须还要在纵向上加强与细分领域合作伙伴的密切合作和互动。瀚蓝环境在这方面也进行了一些有益的探索。



责任治理 1

在餐厨垃圾领域，瀚蓝环境目前正在和奥地利的安德里茨公司展开合作，在餐厨垃圾预处理的技术和设备，方面进行共同的开发和探索。

同时，瀚蓝环境还和国内的某互联网公司以及某电商的云计算中心进行合作，成功打造了国内先进的餐厨垃圾智能收运系统。

这一收运系统投入使用以后，只用了九个月的时间，就实现了餐厨垃圾收运从零到200吨/日的规模。

在危废领域，公司与德国最大、全球领先的环境服务企业之一德国瑞曼迪斯成立中外合资公司，将建立涵盖工业危险废物收集、运输、存放、综合利用、焚烧及填埋的综合性处理中心，开展危险废弃物的资源再生以及终端处理业务。

而在固废处理的产业园的模式推广上，瀚蓝环境在顺德成功实现了从源头到终端的固废处理环保产业链——“瀚蓝模式”异地复制。

顺德热电项目将以产业园的形式协同处理生活垃圾、污泥、餐厨垃圾处理等固体废弃物。建成后园区内的污泥处理项目（700吨/日），将成为国内处理规模最大的污泥处理单体项目。

此外，瀚蓝环境还与德国的西门子公司共同打造国内首个全数字化垃圾焚烧发电厂，与国家级孵化器合作建设国家级环保产业孵化器。瀚蓝环境通过加强与伙伴单位的合作，在横向上拓展自身的业务链的同时，在纵向上实现深度下沉，推动企业的有质量的可持续发展。

第二个共生就是资本的共生。

一是债权方面，当下绿色金融发展蓬勃，环保产业作为一个朝阳行业，很多资金都希望投入到环保产业里。瀚蓝环境今年以2A+的评级，以3.05%的同期最低利率发行了10亿元的公司债。

其次是碳交易方面，瀚蓝环境是较早参与到联合国和国家发改委的CDM和CCER等交易活动中的企业之一。



1 责任治理

第三，组建环保产业基金也是资本共生的一个重要方面。目前，瀚蓝环境已和一些相关的专业团体或者有资源的一方，组建了环保产业基金，包括合作E20的壹号基金，和上海复兴集团合资成立产业基金等，接下来瀚蓝环境还将和广东省最大的金融企业建立产业基金。

第四，股权融资也是资本共生的一个重要方面。上市公司可以通过股权融资实现背后资源背景的提升。

金总表示，在横向把产业链做大，纵向再做深的过程中，企业自身和与之合作的企业，都会有不同程度的资金需求，而资本共生将能很好的满足这一需求，从而有效的支撑产业共生。同时，资本共生还可以放大行业生态圈，并分散发展过程的部分风险。

第三个是社区共生。

最后一个共生是社区共生。“邻避”一直固废处理行业的痛点。金总认为，社区应当从广义上去理解，社区不仅仅是项目周边的居民，还包括媒体、政府、周边的企事业单位、公益团体等，如何实现和社区的和谐共处，创造一个良好的项目运营和发展环境，首先需要开放的监管和阳光的运营，担负起基本的社会责任。同时，企业需要把企业资产逐步向社会资产转变，构建“邻利”型设施，真正造福于社会。

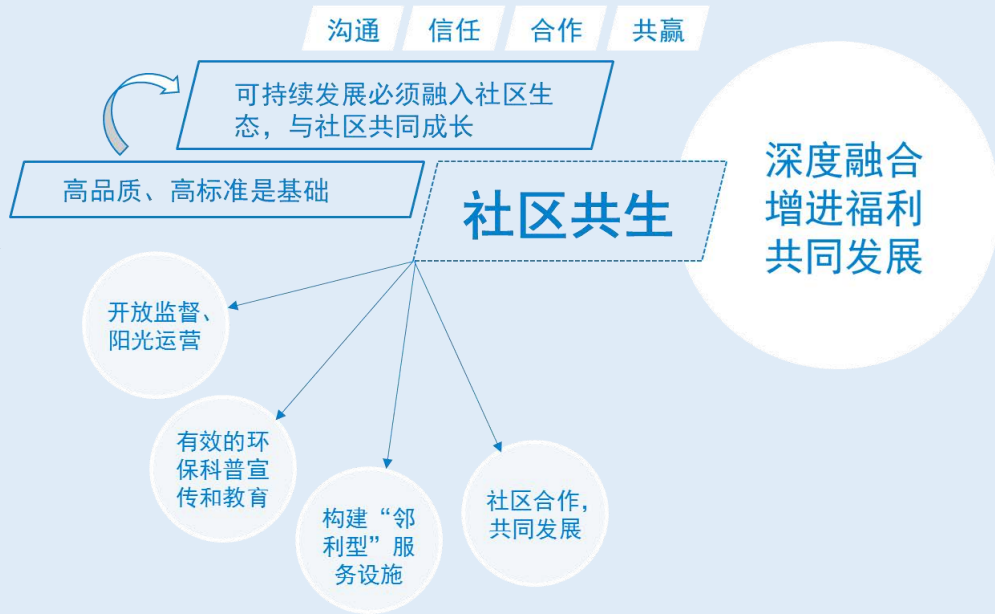
瀚蓝环境在社区共生方面也积累了一定的

经验。佛山市南海固废处理环保产业园是全国唯一一个在大学城和居民社区紧密环绕的地区中，稳定运营的固废产业园。

在建设环保公园和展厅，以及建设环保教育基地的基础上，2016年8月，瀚蓝环境先后与邻近的广东轻工职业技术学院和佛山科学技术学院签署战略合作协议，共同设立环境学院，培育环保人才，进行深度合作。

其中，还将和与产业园只有一墙之隔的广东轻工职业技术学院，拆除共有围墙，未来产业园区的环保公园、环保展厅和运营工厂等参观线路，将与轻工学院的工业展览馆、校区景观长廊等景点结合起来，成为校企共建的工业旅游景点。这一举措也开创了中国垃圾焚烧的“无围墙”时代。

金总最后总结说，政策和行业的变化，促使固废行业中的企业在行业上、资本上和社区上实现一个共生。通过共生实现企业有质量的、可持续的发展，拓宽产业链，加强资源整合能力，企业在做大做宽的同时进一步做强做深，最终提升环境综合服务能力，实现更好的环境治理效果。



责任治理 1



2016年12月：

2016年广东环保社会组织年会暨阿拉善SEE珠江项目中心年会在广州举行，公司总裁金铎女士作为阿拉善SEE珠江项目中心“环保公益项目资助计划”导师，出席了促进黑臭水体治理分会场“技术为王，论道黑臭水体治理”论坛。

· 观点分享 ·

黑臭水体治理，政府、治理企业和民众及民间组织，应该找准各自的定位

根据2016年12月“阿拉善SEE珠江项目中心‘环保公益项目资助计划’促进黑臭水体治理分会场”金铎总裁发言整理。



金总以“初探水资源之系统化治理”为题，直击了黑臭水体治理的问题和痛点，总结了面对黑臭水体整治“政府无奈”、“民众纠结”、“企业困惑”的现状分析，提出了“政府做好系统规划、治污项目后评估、严格环境执法；民众积极参与监督，以自身行为减少污染；环保企业研发适用技术、提供优质工程及优秀运营”的多方共赢解决方案。

金总表示，过去治理黑臭水体，对技术很专注，政府更集中于有没有治理设施，但对效果评估

关注不够，对于治理设施到底能不能治理好黑臭水体，缺少后续有效的评估体系。

金总认为，黑臭水体的治理依然需要政府带领，且政府、治理企业和民众及民间组织，应该找准各自的定位。政府在治理前期就应该做好后续效果的评估规划；对于治理企业来说，不能仅仅追求短期效益，应该着眼于长期可持续效果。作为民间组织，如果视角只局限于技术，能做的很有限，应该更多发挥监督的作用，让政府的决策更科学。

2 市场 绩效

股东责任

客户责任

合作伙伴责任



总资产

132.73亿元



每股社会责任贡献值

1.70元



主营业务收入

36.90亿元



专利、软件著作权、商标

30件



出厂水水质合格率

100%



开展应急演练

56场



研发投入

4498万元



合同履约率为

100%



净利润（归属母公司股东）

5.09亿元



合同信用等级

AAA级

- 【案例分享】 中小投资者走进瀚蓝环境
- 【案例分享】 瀚蓝环境投资者交流会
- 【案例分享】 广东省城市供水水质监测网南海监测站介绍
- 【案例分享】 瀚蓝环境餐厨垃圾智能收运系统
- 【案例分享】 瀚蓝环境污水处理智能化管理系统
- 【案例分享】 污水处理厂网一体化系统
- 【案例分享】 瀚蓝环境蝉联“2016佛山口碑榜”公共服务口碑企业荣誉称号
- 【案例分享】 瀚蓝环境2016年纪律教育学习月活动之廉洁教育专题会

2 市场绩效

一、股东责任

（一）投资者关系管理体系。

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

1、搭建投资者与公司沟通的桥梁。

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

2、加强信息披露，提高公司运作透明度。

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

3、为投资者提供信息服务

当公司发布公告或定期报告当天，通过短信及电子邮件、微信公众号，向投资者发送提示信息，帮助投资者及时了解公司最新的动态。2016年共推送微信245条，短信3万多条，邮件2万多封，服务投资者超过20万人次。

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

5、加强舆情监控，引导资本市场主体正确发掘公司的价值。

对公司舆情进行实时监控，对不实舆情进行汇总整理力争在最短时间内进行处理，保证公司舆情稳定，减少不实报道对公司的影响。

6、加大资金投入，借助第三方工具提升工作质量。

通过购买第三方服务工具，对信息推送的形式，舆情监控的全面性进行了有效的补充，提升了工作的有效性。

· 案例分享 ·

中小投资者走进瀚蓝环境

2016年10月21日下午，广发证券携中小投资者走进瀚蓝环境。40多名中小投资者济济一堂，与公司董事会秘书进行了面对面的交流，气氛非常热烈。

黄董秘向与会的投资者介绍了公司的战略规划、经营情况、财务指标、项目进展等情况，并与投资者进行了互动，耐心回答了投资者提出的问题，受到与会投资者的肯定。

公司一直非常重视投资者关系管理工作，日常

通过热线电话、电邮、微信公众号、微博、官网等手段开展投资者沟通、服务工作。公司公平对待投资者，并不定期举办机构或中小投资者见面会，增加与投资者的面对面沟通机会，聆听投资者对公司的诉求，引导投资者正确认识公司的价值。

通过此次活动，促进了公司与中小投资者的交流。同时，也推动公司投资者关系管理水平的提升，促进投资者特别是中小投资者合法权益的保护。

市场绩效 2

· 案例分享 ·

瀚蓝环境投资者交流会

为加强投资者的沟通，公司总裁金铎女士率公司董秘、财务负责人、财务部总监等团队于6月16日赴北京召开“瀚蓝环境6.16投资者交流会”，与机构投资者进行面对面的互动交流。这次主动“走出去”，受到投资者的热烈追捧。投资者热情高涨，有近80名券商研究员、分析师及境内外机构投资者参加了会议，参会人数超出公司预期。

会上，公司董事会秘书介绍了公司基本情况、发展思路和实践、经营和财务状况、公司优势及业务亮点。金铎回顾了公司在十一五、十二五战略规划的引领下，从南海区本地供水业务起步，逐步转

型环境服务产业，并实现腾飞的发展历程，尤其是2013年公司从“南海发展”更名为“瀚蓝环境”后，通过并购、资本运作等实现从区域性市政公用企业到全国性环保企业的跨越式发展的思路和实践，帮助投资者深入了解公司发展脉络；金总还介绍了公司“十三五”战略规划的发展方向和思路，将持续聚焦环境服务产业，以固废处理业务为发展重点，继续实施积极的业务扩张策略。公司清晰的发展战略思维和务实的工作作风，让投资者对瀚蓝环境的过去、现在和未来有了更深刻的认识。在互动环节，投资者踊跃提问，管理层积极回应，会议气氛热烈。



2 市场绩效

(二) 业务发展

收购漳州南部垃圾焚烧项目（处理规模1000吨/日），巩固福建市场。

2014年，公司通过重大资产重组并购创冠中国，在福建省安溪、惠安、晋江等获得多个垃圾焚烧发电项目，2016年再把版图扩张到漳州，进一步巩固和扩张福建地区市场，并购效应凸显，具有重要战略意义。



收购哈尔滨、大庆、牡丹江市餐厨垃圾处理项目，进军东北市场。

处理规模：

- 大庆市项目150吨/日+粪便处理50吨/日
- 哈尔滨市项目300吨/日
- 牡丹江市项目100吨/日



拟收购黄石危废项目，危废业务规模有望进入行业前列。

2016年8月，瀚蓝环境发布公告拟收购湖北威辰环境科技有限公司70%的股权，获得处理规模达22万吨/年的湖北省黄石市危废处理项目。该项目是湖北省规模最大的危废处理项目。



收购江西樟树燃气项目，新增盈利点。

瀚蓝环境下属的佛山市南海燃气发展有限公司收购江西瀚蓝能源有限公司70%股权，获得樟树市11个镇街的燃气特许经营协议及从事燃气经营的相关许可证照及气源协议，预计每年净利润2000万元以上。



污水处理：接收多个佛山市南海区多个镇街污水管网系统，实现了污水处理的厂网一体化运营。

截至目前，合计交接数量泵站28座，管网约328公里，实现了排水厂网一体化运营新模式，在全国具有示范效应。



固废版图扩张加快，产业链进一步延伸

燃气业务区外拓展实现“零的突破”

水务板块业务稳定增长

2016年，公司围绕大固废布局，业务拓展加快，公司“十三五”战略规划开局良好



固废处理“瀚蓝模式”首次实现异地复制到顺德。

2016年9月，公司公告正式收获顺控热电项目。项目与佛山市南海固废处理环保产业园类似，同为产业园项目，包括生活垃圾焚烧处理(3000吨/日)、污泥处理(700吨/日)、餐厨垃圾处理(300吨/日)，项目总投资预估18亿元(不含餐厨垃圾处理)。除参与投资外，瀚蓝环境将成立控股的项目运营公司，负责产业园的运营。



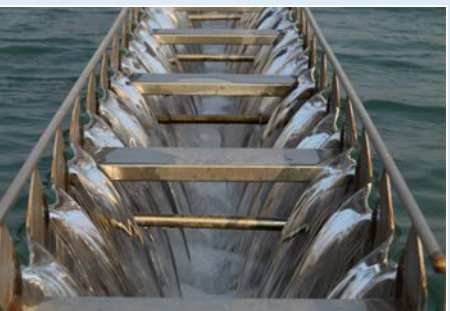
牵手德国瑞曼迪斯，进军危废处理领域。

2016年5月，瀚蓝环境与德国最大、全球领先的环境服务企业之一德国瑞曼迪斯成立中外合资公司，将在佛山南海建立涵盖工业危险废物收集、运输、存放、综合再利用、焚烧及填埋的综合性处理中心——佛山绿色工业服务中心，开展危险废弃物的资源再生以及终端处理业务，处理量预计为9.8万吨/年。



中奥联合，打造餐厨垃圾处理标杆

2016年8月，瀚蓝环境与来自奥地利的全球领先的工业集团安德里茨(中国)有限公司进行战略合作，共同投入开展基于安德里茨QZ设备的先进餐厨垃圾处理项目的研发工作，共同努力开拓佛山市乃至全国的餐厨垃圾处理项目，建成餐厨垃圾处理示范线。



供水：参与佛山第二水源项目投资。

2016年9月，瀚蓝环境向西江供水有限公司增资并参与佛山市第二水源项目后续投资建设。项目将有利于优化公司在佛山市南海区的供水布局，实现西江资源共享，降低公司水源和水厂扩建成本，提高供水业务长期盈利能力。

2 市场绩效

（三）财务成长性、收益性、安全性

截至2016年12月31日，公司总资产132.73亿元，比上年同期末增加7.39%；股东权益（归属于母公司股东）48.24亿元，比年初增长9.78%；2016年实现营业收入 36.90亿元，比上年同期增长9.93%；净利润（归属于母公司股东）5.09亿元，同比增长26.23%。

2016年，公司每股社会贡献值为1.70元。

（三）股东责任负面信息

2016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。2016年公司再次荣获“中国主板上市公司投资者关系优秀董秘奖（天马奖）”和“董事会杂志最佳董事会”等奖项。



（三）完善股东权益利益保护机制：

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

和其他高级管理人员，股东可以起诉公司，公司可以起诉股东、董事、监事、经理和其他高级管理人员。

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

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

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

二、客户责任

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

（一）水源管理

1、多项制度措施确保水源安全。

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，明确生产值班人员负责水源保护日常巡查，卫生清洁人员每日打捞漂浮物，确保水源保护

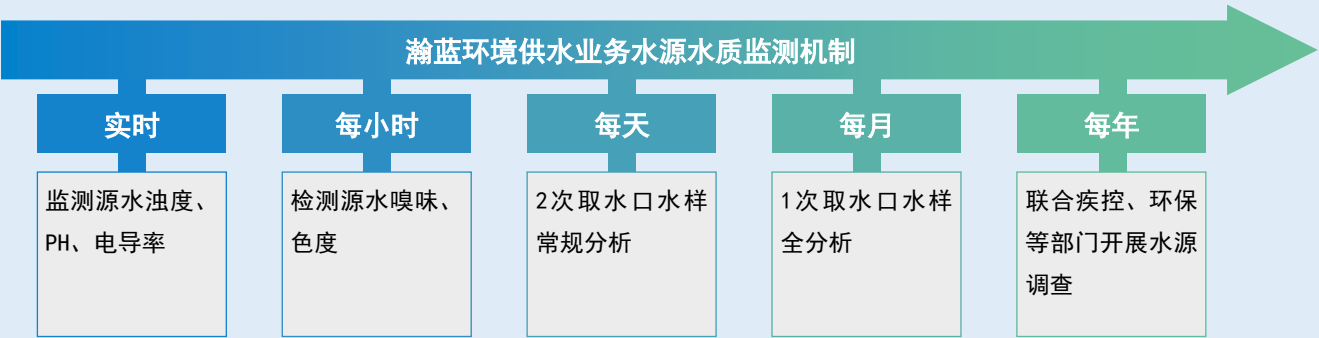
区内无新增污染源。

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，水质监测站按《城市供水水质标准》（CJ/T 206-2005）和《地表水环境质量标准》（GB3838-2002）的要求，每月对GB3838中有关水质检验基本项目和补充项目共29项进行一次分析检测，每年对源水进行二次全分析。

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。

2、开发第二水源，确保供水安全

2016年9月，瀚蓝环境向西江供水有限公司增资并参与佛山市第二水源项目后续投资建设。项目将有利于优化公司在佛山市南海区的供水布局，实现西江资源共享，进一步确保供水安全，同时降低公司水源和水厂扩建成本，提高供水业务长期盈利能力。



市场绩效 2

（二）水质监测

完善的水质水源检测系统，多层级监督检验机构，为安全生产提供了有力保障。

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

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

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

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

2 市场绩效

· 案例分享 ·

广东省城市供水水质监测网南海监测站介绍



1、监测站发展概况

广东省城市供水水质监测网南海监测站是瀚蓝环境股份有限公司属下二级法人单位，具有相对独立的建制，能够独立承担第三方公正检验，独立对外开展业务。

监测站担负着佛山市南海区供水水质和饮用水水源水质、污水处理厂水质、输配水管、与饮用水接触的防护材料、饮用水化学处理剂等的检测任务，为了保证所出具检测数据的公正性、独立性和准确性，监测站严格遵守国家相关法律法规、独立公正从业、认真履行社会责任。

监测站致力于保障人民群众饮水安全，秉承“坚持质量第一，确保检测数据科学、公正、准确、及时”的质量方针，通过规范的管理、科学的方法、严谨的态度、精湛的技术履行职责，服务社会。

监测站始建于1987年，于1997年12月通过省质量技术监督局的计量认证评审，正式成为广东省城市供水水质监测网省级监测站。目前检测能力达到七类共计221个项目（包括《生活饮用水卫生标准》所规定的106项）。

监测站拥有建筑面积达到4000多平方米，实验面积2000多平方米，全大楼铺设中央空调及中央

供气系统。目前，监测站拥有130多台总价值超过2300万元的检测仪器和辅助设备。主要包括：超高效液相-质谱联用仪、气相色谱-质谱联用仪、电感耦合等离子体质谱仪、电感耦合等离子体发射光谱仪、气相色谱仪、液相色谱仪、总有机碳分析仪、离子色谱仪、流动注射分析仪等大型分析仪器。

2、监测站人员组成

监测站现有人员22人，专业技术人员16名，占全站总人数的73%，其中高级工程师3人，工程师11人，助理工程师2人。本站设站长1人，副站长1人，技术主管及质量主管各1人。

3、监测站质量体系

监测站坚持质量第一，保证检测数据的科学性、准确性和公正性的方针，以把监测站建设成体系完善、管理先进、作风严谨、技术精湛、服务优质的优秀水质检测机构为目标。监测站推行全面质量管理，对影响检测质量的诸因素进行有效控制，从而确保检测的质量，为用户提供高质量的服务。



生活饮用水水质标准执行《生活饮用水卫生标准》（GB5749—2006），水源水水质标准执行《地表水环境质量标准》（GB3838—2002），并按照建设部《城市供水行业2010年技术进步发展规划》中的水质目标和世界卫生组织（WHO）及发达国家水质标准设置相关水质监测项目，污水处理厂水质标准采用《城镇污水处理厂污染物排放标准》（GB18918-2002）、《水污染物排放限值》（DB44/26-2001）、《污水排入城市下水道水质标准》（CJ 343-2010）；分析方法采用国内或国外公认成熟的检验方法：如国家《生活饮用水标准检验法》（GB/T5750—2006）、《水和废水监测分析方法》（第四版）等；对分析数据采用三级审核制度。数据首先由各检验室负责人初审，再送质量主管审核，最后由授权签字人签发报告。

监测站曾多次参加了国家认监委、中国城镇供水协会、中国疾病预防控制中心等组织的水质分析质量控制考核或实验室检测能力验证考核，均获得了优异成绩。

市场绩效 2

2 市场绩效

（三）产品质量管理体系

ISO质量管理体系是目前在全球将近120多个国家和地区普遍认可并一致采用的一项基础性、系统性最强的标准化管理工具；也是经全球众多组织和企业实践证明行之有效的标准体系和管理工具，并在此基础上衍生了与之相融合的其他管理体系，如：环境管理体系、职业健康安全管理体系等。

质量管理体系侧重于企业运营规范和企业绩效改善，目的在于持续提高企业效益；环境管理体系侧重于环境危害因素的防治和治理，目的在于消除和削减对环境的有害及不利影响；职业健康安全侧重于企业员工安全意识和安全技能的提升、安全防护和职业健康保护措施落实，消除和控制工作中对人有害的各类危险和危害，目的在于建立和谐平安的用工环境和安全管理机制。因此，质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系是基于质量管理体系三位一体的系统化管理体系，符合公司效益提升、环境安全事故和职业健康安全事故防控需要。

目前，瀚蓝环境已通过了ISO 9001:2008体系认证、ISO 14001:2004体系认证、OHSAS 18001:2007体系认证、SA8000:2008体系认证，形成了一体化管理体系文件，夯实了体系运行的基础，促进了企业管理体系趋于规范。通过ISO质量、环境、职业健康安全和社会责任管理体系建设，实现了公司各项管理制度、流程、表单等的“大一统”，建立了公司全部制度的系统化层次、规范格式，并建立了体系文件优化和管理优化的可持续机制。

推行质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系，对内有利于实现各项工作科学化、规范化、制度化、流程化和管理法制化，有利于促进内部

控制系统的健全强化和企业标准化建设；也有利于员工素质和企业管理水平的持续提升，控制并减少环保安全事故发生，避免企业刑事责任。对外有利于从制度和管理层面巩固并支持“系统化环境服务投资商和运营商”企业战略品牌建设，与居民、政府、股东、员工、媒体等建立和谐统一的共赢关系，从而促进企业长期可持续发展。

（四）产品合格率

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

供水业务板块方面，由水质监测站、水厂化验室、生产班组组成水质监测体系，严格按照《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006）等标准所规定的项目和频率要求开展制水流程水、出厂水、管网水的水质监测工作，以确保供水的优质、安全与可靠；对新装管道和爆管抢修及时开展管道冲洗和水质检测验收工作。2016年，第二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照国家现行施工验收规范执行，2016年工程验收合格率达100%。

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

（五）水浊度

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

（六）不间断供水

公司制定了《安全供水保障措施》和《连续供水

保供方案》等管理制度，采取多种有效措施，确保供水的连续性和安全稳定性。

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

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

3、实现区域供水联网联供。公司下属各水厂之间



市场绩效 2

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，及时处理重大安全供水事故。

（七）供水运营和服务系统

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

供水信息化方面，完成了各供水子公司营业收费

2 市场绩效

系统（MIS系统）的建设和升级，完成了因国家新税收政策调整的MIS系统与税控机接口开发实施。升级了供水客服热线系统，开通了在线服务的渠道，通过微信公众号“南海供水”向南海区用户提供发布停水通知、水质公告、水费在线查询等服务，水费（桂城片区）可通过微信公众号、支付宝（桂城片区）等缴纳。

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

（八）应急预案系统

1、及时调整架构，突出安全统筹和监督的职能管理。2016年为适应公司业务跨越式发展的需要，进一步推进安全管理的规范化和专业化，公司新设置了安全管理部，把安全生产管理作为一项独立职能，更加强化公司对属下企业安全生产的统筹和监督管理。

2、完善应急管理制度，适时修订应急预案。今年，按照《中华人民共和国突发事件应对法》、和《突发事件应急预案管理办法》的有关规定，公司及属下单位修订了《应急管理规定》、《应急预案》、《现场专项处置方案》等相关制度。逐步建立起以总体预案为统揽，各业务板块应急预案为支撑，各专项预案为补充的应急预案体系，为及时应对和妥善处置突发事件夯实基础。今年修订的应急法规主要有《瀚蓝环境股份有限公司应急管理规定》、《瀚蓝环境股份有限公司综合应急预案》、《南海燃气生产安全事故应急预案》、《佛山市南海绿电再生能源有限公司生产安全事故应急预案》等。通过应急制度的修订，进一步建立健全了公司应急管理体系，明确了组织架构和职责分工。

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件造成的危害和损失、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，负责相应突发事件的应急处置工作；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。

公司机构的健全和预案的完善，为有效应对突发事件，确保应对突发事件时的组织领导、调度指挥、科学处置、抢险救援以及事后处置等的有序开展奠定了坚实的基础。

（九）落实应急管理

1、健全信息报送机制。

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

2、强化应急值守机制。

坚持推进应急值守标准化、规范化管理，实行24小时值班制度，保持公司应急值班电话的通信畅通，落实好与南海区应急办等部门的应急通信，确保应

急信息的畅通，坚决杜绝瞒报、漏报、迟报等现象。

3、扎实推进应急宣传培训工作。

通过全国安全生产月、“119”全国消防日等专题活动，充分利用公司内刊、安全月报、微信微博等媒体，集中开展应急救援演练宣传报道，加强应急知识普及，增强公司员工的安全防范意识；今年，公司安委办共组织编制安全月报12期，以月报平台，摘录相关应急资料，并通过OA流程下发到公司安委会成员和公司及属下各单位传阅学习；公司属下单位根据新修编的应急预案，制定了应急救援知识题库，组织开展应急救援知识竞赛，对员工进行应急预案宣贯，同时，强化对各层级抢险指挥人员和抢险人员的培训和考核，确保应急救援人员熟悉预案、掌握预案、有效执行预案。

4、加强应急队伍建设，开展各项技能竞赛。

公司属下重点单位结合企业实际有效开展各项技能竞赛。包括南海燃气公司组织的年度消防安全竞赛活动、绿电公司组织的“2016年佛山市南海绿电再生能源有限公司消防技能比赛”以及排水事业部的消防竞赛活动，共计1000人次参加消防竞技比赛。通过以赛代练的方式，提高员工的消防灭火技能水平，增强消防安全意识和防火自救能力，为公司消防安全工作奠下良好的基础。

5、做好危化品管理工作。

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

6、完善应急物资管理。

根据公司综合预案、专项预案以及现场处置预案要求，对应急抢险救援设备设施进行全面排查清点，及时更换缺失的应急抢险物资，配备齐全抢险救援设备，确保应急抢险物资齐全可用。今年新增物资投入15万元，相关设备设施按使用说明书要求，做好应急设备设施的日常维护和保养工作，保证应急抢险设备设施完整有效，安全隐患得到及时处理。

7、开展应急演练。

2016年公司共开展各项目应急演练108场，参加人次1835，通过演练提升了应急队伍的应急处置能力。主要包括南海绿电成功举办了餐厨消防应急救援演练；平洲污水处理厂生产室联合生产指挥中心、东区设备班组在平洲污水处理厂举行液氯泄漏演练；11月10日，我公司作为供水应急单位参加了佛山市政府组织大面积停电事件功能演练，佛山市经管局、市安全监管局、佛山供电局等几十个部门参加了演练；南海燃气公司在三山成功举办了一场南海区2016年燃气突发事件应急救援演练。通过模拟应急演练，有效检验了各单位预案的适应性，锻炼了应急队伍；同时，明确了企业与政府、企业与部门（单位）之间的应急信息沟通和联合行动，磨合了联动机制，取得积极的效果。

8、履行企业安全责任，扎实做好应急保障。

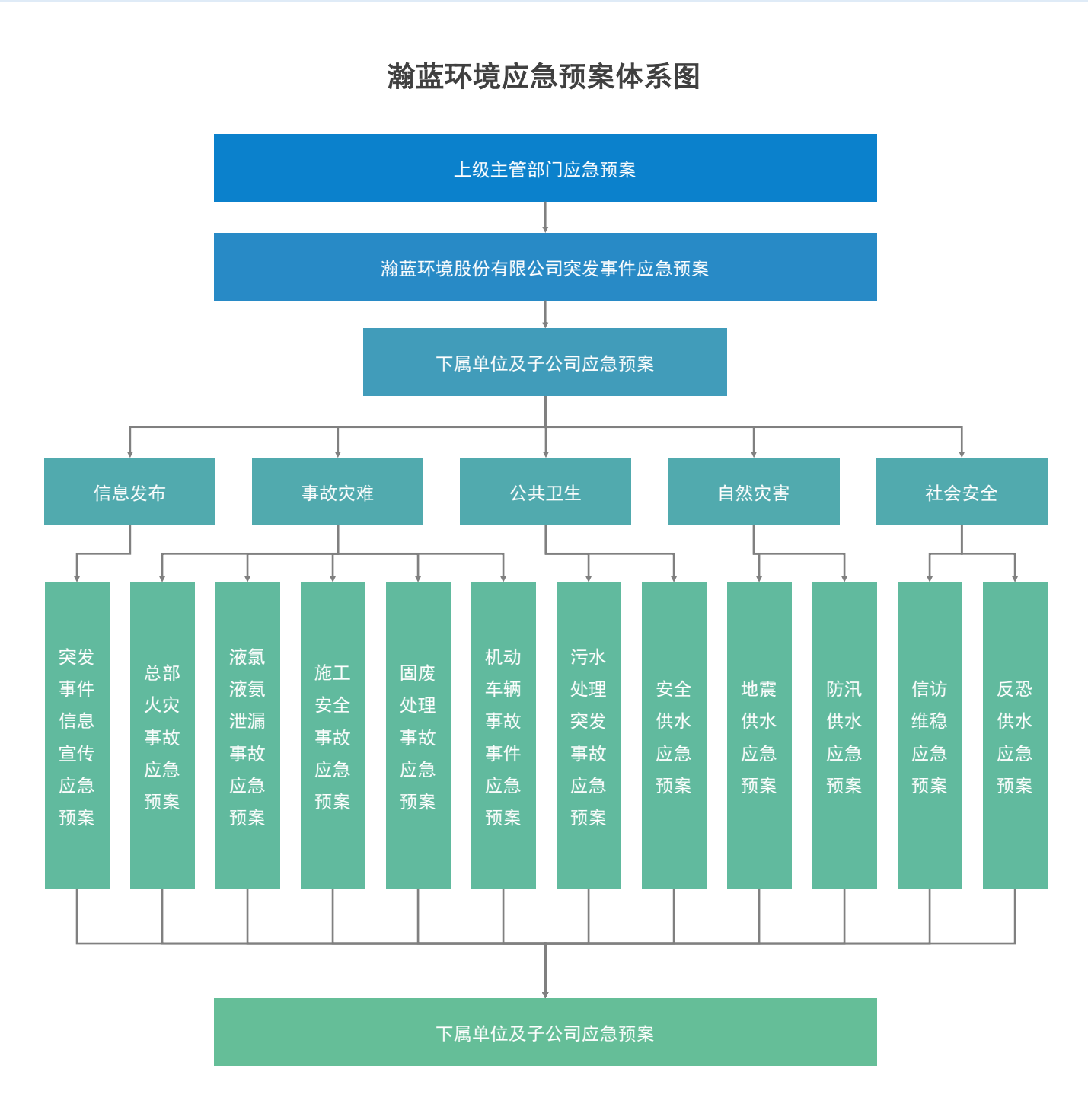
在重大社会活动和民间节日期间，公司根据各级政府的统一部署，落实好迎春花市、艺术高考、普通高考、节假日期间等供水供气的应急值守，切实做好应急保障。同时，做好计划性和突发性停水、停气的信息发布，加强应急信息报送，落实社会应急宣传沟通，主动做好备用水、气供应，将社会影响降至最低限度。

市场绩效 2

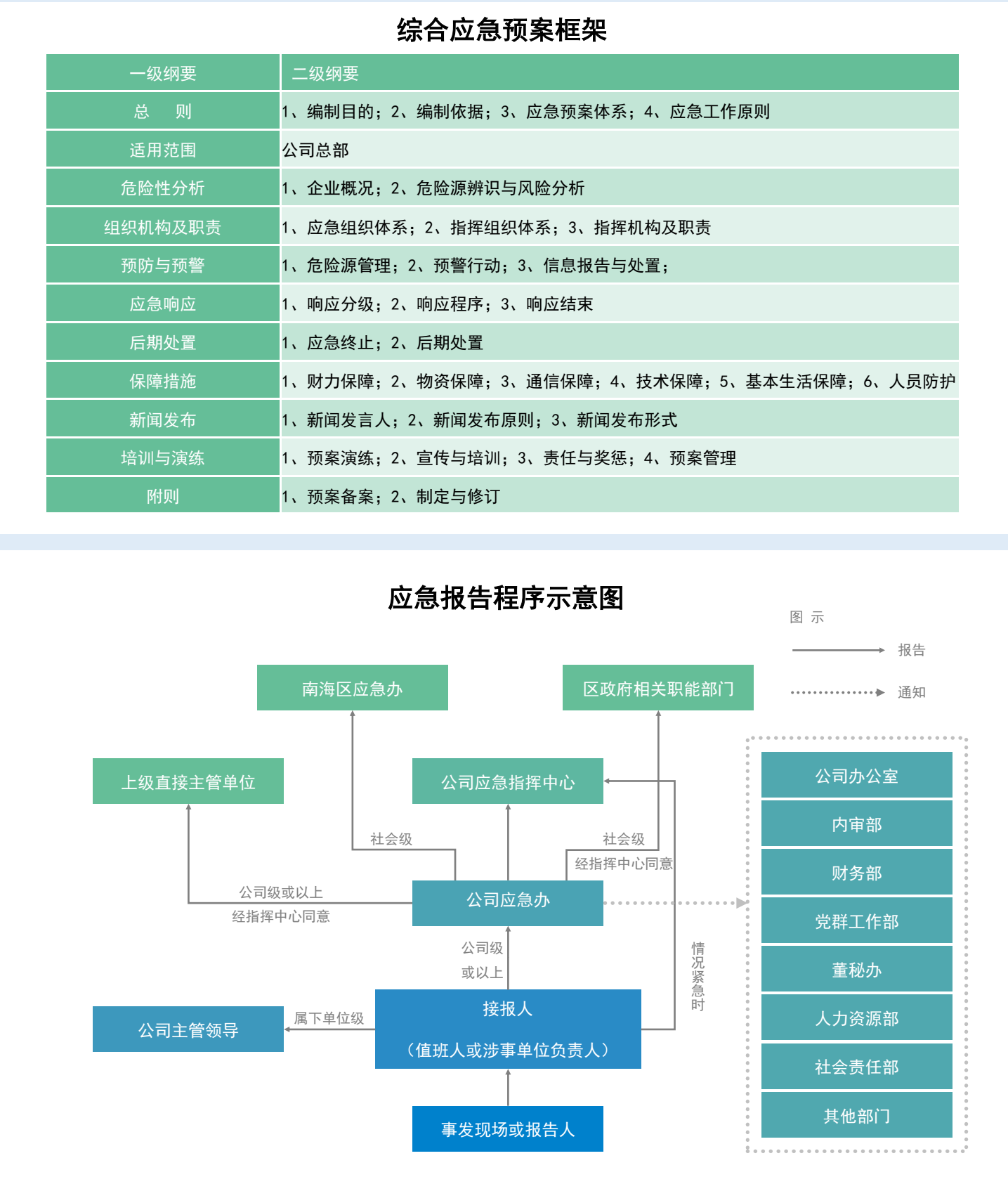
2 市场绩效

(十) 应急示意图

以下图示是应急预案系统中的《应急预案体系图》、《综合应急预案框架图》及《应急报告程序示意图》（适用范围为公司总部）。



市场绩效 2



2 市场绩效

(十一) 技术服务创新

公司注重技术服务创新，公司充分利用企业技术中心和广东省企业重点实验室两大技术创新型平台，重点开展给水、排水、污泥处理、水环境保护方面的项目研究。

2016年，由我司承担建设，哈尔滨工业大学、城市水资源与水环境国家重点实验室等科研单位联合建设的广东省企业重点实验室（产学研）培育基地获得专家评审的一致通过，顺利通过广东省科技厅的验收。此外，公司开展的多个研发项目先后顺利通过了佛山市研究开发项目技术鉴定和获得省级企业研发补助资金补助，研发项目的质量获得科技部门的肯定。

2016年，公司在技术创新和技术管理方面再次获得了社会的认可，荣获“佛山市南海区科技工作先进单位”。

公司注重知识产权保护和转化，拥有完善的知识产权管理体系。截至2016年底，我司拥有商标9个，软件著作权1件、实用新型专利15件和发明专利5件，专利转化率达到60%，其中本年度母公司新增授权发明专利4件，一项发明专利获得2016年佛山市职工优秀发明创新创意大赛优秀创新成果奖。

在投入方面，公司确保研发资金的持续投入，本年度公司研发投入4498万元。研发资金的持续投入，为企业的技术服务创新提供了坚实的后盾。

在技术人才队伍方面，公司注重人才梯队建设，着力提升技术人才专业水平，本年度1名员工获得了南海区优秀科技工作者。截止2016年底，母公司拥有各类专业技术人员166人，同比增长5.7%。具大专以上学历的有325人，其中具有硕士以上学历的有20人，中级职称和高级工程师分别有88人和16人。



市场绩效 2

· 案例分享 ·

瀚蓝环境餐厨垃圾智能收运系统

瀚蓝环境餐厨垃圾智能收运系统通过“互联网+”云应用，提供面向餐厨垃圾产生单位、政府监管部门、社会公众、收运运营商的一站式收运服务，包括餐厨收运系统和相关的业务逻辑及其技术支持。

以中央控制端作为“收运最强大脑”，在收运开始前对收运任务进行优化规划，在收运过程中实现监管各端工作，各项重点信息实时公开，在收运结束后对业务数据整合管理，从而实现对餐厨垃圾收运过程的全方位管理与优化。

垃圾收运高效化	突发状况处理即时化	业务数据管理精细化	监管和监督实时化
- 复杂情景下的优化路线自动生成； - 无需人工规划，收运任务按需动态快速调整； - 通过APP消息推送，收集点负责人在车辆抵达前做好准备，提升收集效率。	- 车辆出现异常，收运司机可通过车载系统一键实时上报； - 作业出现异常，收集人员可通过手持设备记录并一键上报； - 超速等不正当驾驶行为，中控值班人员可即时发现并制止。	- 提供油耗数据的报表与图形化的展示； - 提供垃圾收集量的报表与图形化的展示； - 对收运司机的驾驶行为和收运效率，进行科学的统计与评估。	- 政府监管部门根据各项数据的变化分析监管重点； - 方便与鼓励全民监督，共同关心餐厨垃圾无害化处理和食品安全。



2 市场绩效

· 案例分享 ·

瀚蓝环境污水处理厂网一体化系统

2016年公司实现了对区域污水管网进行整合，目前已取得佛山市南海区污水管网系统（含泵站）运营管

理权。同时通过污水处理厂网一体化系统（以GIS技术为核心，综合运用在线监测技术、数据分析技术、Web

技术等先进技术手段，具备泵站智能控制、管网监测、信息发布和生产调度等功能实现厂网运营调度的统一

管理）的应用，将分散的各镇街污水管网（含泵站）通过系统平台集成，创新性的开创了排水厂网一体化的

运营模式，技术水平全国领先，具有示范效应。

基于物联网的信息管理平台：以GIS技术为核心，综合运用在线监测技术、数据分析技术、Web技术等先

进技术手段，具备泵站智能控制、管网监测、信息发布和生产调度等功能。

有效解决跨区域管理难题：将各镇街污水管网（含泵站）通过系统平台集成，实现统一管理，快速反应

的目的。

共建环保监督：将环保在线监控数据与管网在线监测数据整合在一个平台，能对实现管网实时监控，防

止企业偷排发挥重要的监督作用。

实现厂网的运营调度：在管理平台上实现厂网数据的无缝对接和共享，可实时进行厂网调度，最大限度

发挥厂网一体化的运营效率，确保生产的安全与稳定。



市场绩效 2

· 案例分享 ·

瀚蓝环境污水处理智能化管理系统

瀚蓝环境污水处理智能化管理系统结合现代互联网技术、计算机信息

技术、工业自动化控制技术和数字电视技术，采用远程控制的手段，将各

厂中控室向新的生产指挥中心“集中”，实现了所有污水处理厂搬进“同

一围墙内”进行运行管理，统一调度、管理及实时信息共享、专业资源统一使用，解决了地域分散难题，有

效降低管理成本。2016年，经过严格的评选，该系统被广东省环保产业协会评为“2015年度广东省环境保护

优秀示范工程”。

基于物联网的现代化生产指挥中心：集运营数据收集、生产监视、生产调度指挥、信息发布于一体。

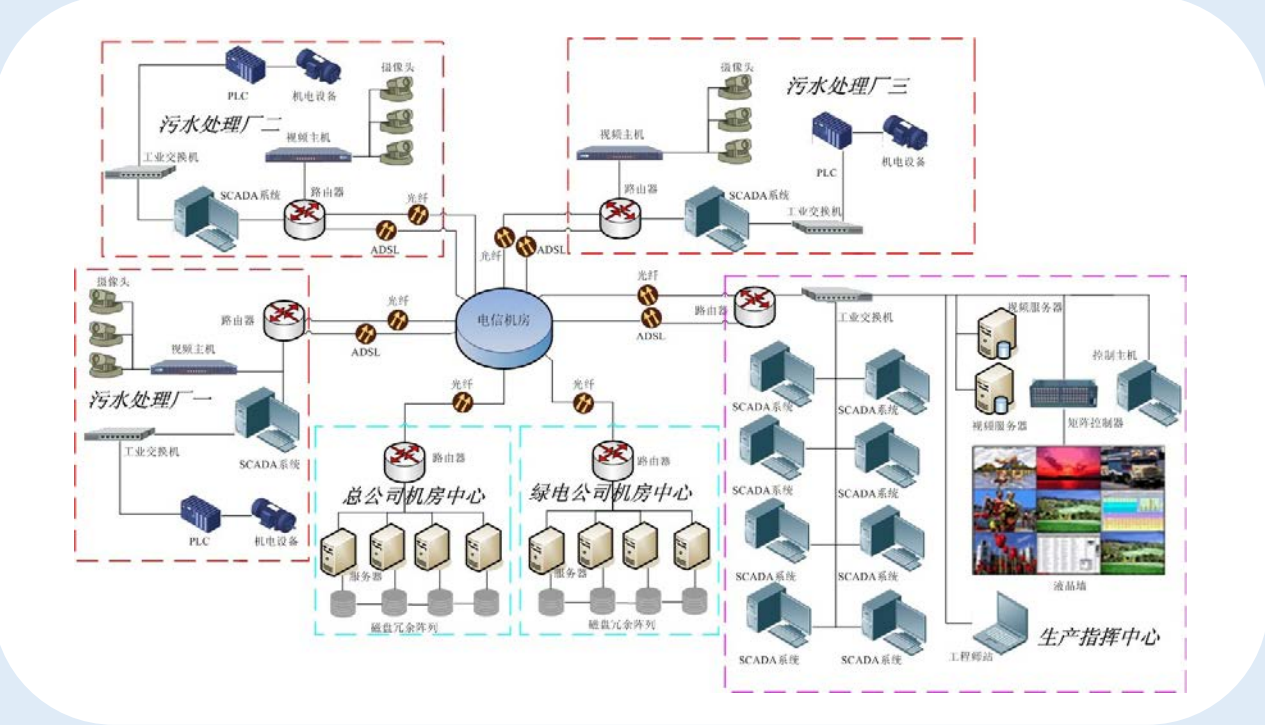
有效解决跨地域管理难题：将各运营项目搬进“同一围墙内”管理，集中管理、统一调度。

集中管控实现降本增效：将分散在多个地点的规模较小的污水处理厂进行统一的集中管控，在提升管控

效率的同时，为管理架构的扁平化奠定基础，有效降低人力成本。

智能管理平台利监管：平台提高了系统的科技水平和数据积累，为市政排水信息的集中显示、应急调度

管理等奠定了重要的基础。



2 市场绩效

（十二）工程质量管理体系

按ISO综合管理体系要求积极推进工程质量管理体系，严格执行相关制度，如《工程建设招标、采购实施细则》、《工程建设项目费用管理制度》、《招标监督工作管理规定》及《合同管理制度》等，确保工程质量达预期效果。

（十三）工程交验合格率

2016年度公司投资建设并要求完成的工程项目，已按公司要求完成且竣工验收均一次验收合格，验收合格率为100%。

（十四）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，如工程款审批支付的周期要准时，施工过程中各项技术问题的回复要及时；
- 4、针对工程建设的具体施工特点以及施工图纸技术要求，编排好各个单项工程的施工进度计划以及主体工程施工关键线路的进度计划，并设定工程节点做好施工进度管理，在施工过程中通过组织措施、经济措施、管理措施等方面进行控制，确保进度管理不会偏离制定的计划。

（十五）支持工程服务创新

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

新的方向。

（十六）企业资质等级

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

（十七）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

（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、短信息或其他方式通知用户。

（2）在抢修的同时以电话或其他方式通知有关用户。

3、水质公告

公司定期每周通过网络媒体、纸质媒体发布水质公告，让用户了解当期水质情况。

4、投诉处理

认真接待各类用户投诉，1个工作日内联系用户处理，一般情况3个工作日内完成。

A、供水营业厅现场受理的投诉，客服人员可根据各自分子公司要求，按规定进行答复处理，必要时向上汇报或要求协助处理，有结果后向投诉人反馈。

B、热线系统中的投诉案件，客服人员接收的投诉案件后，统一在热线系统中派单，按热线系统的业务流程进行处理、结单、回访和考核。

C、政府来函的投诉案件。办公室人员将投诉案件转至运营服务中心热线班组后，热线人员在OA系统发起热线/政府来函处理流程，责任部门处理后，将处理结果录入OA系统发回热线班组，热线人员根据结果整理好复函后，在OA系统上由热线负责人、分管领导、事业部总经理审核通过后，再流转 to 办公室人员处，进行复函。

D、民声热线投诉案件。热线人员收到投诉案件后，在OA系统发起热线/政府来函处理流程，责任部门处理后，将处理结果录入OA系统发回热线班组，热线人员根据结果整理好复函后，在OA系统上由热线负责人、分管领导、事业部总经理审核通过后，再由热线人员进行回复

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请在7个工作日内完成工程设计及工程预算（需报规划、市政、公路等政府部门审批的除外）；具备施工条件并缴纳工程有关款项后5个工作日内进场施工。签订了工程合同的用水申请按合同约定执行。

（2）工程质量：符合国家及行业相关工程标准。

（3）工程收费：按建设部门最新规定的计费定额及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。

燃气业务方面：

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

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

公司遵守各项服务承诺：

（1）安装改管：具备施工条件的用户在15个工作日内完成施工。

（2）点火通气：具备点火条件的用户在7个工作日内点火通气。

（3）抄表收费：居民用户一般每两个月抄表一次，抄表方式主要有智能抄表和人工抄表，单位和工商业用户按供气合同约定周期抄表，抄表后采取银行代扣方式收费。

（4）安全检查：每年为用户提供一次免费上门安全检查。

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

（6）燃气抢险：抢险人员24小时值班。

市场绩效 2

2 市场绩效

（7）投诉处理：接到投诉后立即调查，3个工作日内给予答复。

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

排水和固废业务方面：

固废处理项目和污水处理厂是环境保护设施，政府和各级环保部门就是我们的客户，时刻配合好监督和检查工作做好售后服务的基本要求。

（十八）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。



供水业务客户满意度调查

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

燃气业务客户满意度调查

序号	客户回访满意度调查项目	满意度
1	86227019抢险服务	99.61%
3	瓶装气送气服务	95.40%
4	管道气上门点火服务	99.87%

市场绩效 2

· 案例分享 ·

瀚蓝环境蝉联“2016佛山口碑榜”公共服务口碑企业荣誉称号

“2016佛山口碑榜”由佛山传媒集团主办、佛山日报承办，榜单评议采取“4321”评审模式即市民投票40%，公众评议30%，专业评审20%，舆情调查10%，大幅加强公众评议的参与范围。

2016年度的评选共有999家企业和政府公共服务部门参与评选竞争，在经过22万市民136万次投票，全市50个居委会250人定向评议，20位记者调查暗访，90位市民实地考察，并详细咨询过各政府部门意见后，68家佛山公共服务企业和政府服务单位，入选最终的榜单。

瀚蓝环境秉承“城市好管家、行业好典范、社

区好邻居”的企业社会责任理念，供水服务连续两年蝉联“佛山口碑榜”。

长期以来，瀚蓝环境以客户为先，供水客服热线保持24小时服务，随时接受市民咨询、投诉、求助、报修等业务，保障市民供水。同时，对客户及时进行回访，并根据市民的意见反馈，不断优化服务流程，提升服务质量，近年来客服满意度达到98%以上。此外，通过推行微信及支付宝缴费服务渠道，简化缴费流程，并利用微信公众号发布供水知识、停水通知等惠民措施，使市民足不出户便可了解供水相关业务和用水知识。



2 市场绩效

（十九）确保收费透明

供水业务方面：

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

污水处理、固废处理业务方面：

为保障、快速回笼收入资金，减少坏账、呆账的发生，保证公司和股东收益得以最终实现，公司特制定了收费管理办法。相关措施如下：

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

燃气业务方面：

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有关文件规定执行，并长期把收费标准公告与营业厅、公司网站、区政府民生一点通等公众服务平台，确保收费公开透明，接受广大用户的查询和监督。

（二十）客户咨询及投诉处理

公司关注客户投诉事项，重视客户反馈信息，不断

加强投诉处理规程，完善客户投诉，以“积极应对、流程跟踪、快速响应、满意反馈”的投诉处理服务模式提升客户满意度。

供水业务方面：

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

污水处理、固废处理业务方面：

- 由于污水处理和固废处理环保设施的特殊性，投诉案例相对比较敏感。公司采用多种处理办法，最大限度减低对市民和厂区周边居民的影响。
- 1、污水处理、固废处理设施尽量避免选址于市区中心，并加强除臭、降噪等措施以减少对居民的影响。
- 2、利用身为环保教育基地的条件接收学生和社会人员的参观，走到社区开展环保课堂，一方面大力宣传和普及环保知识，另一方面消除群众对固废处理设施、污水处理设施的疑虑和误解。

燃气业务方面：

根据《投诉处理制度》做好各类投诉的处理和统计，一般在要求期限前完成，没有期限的于3个工作日完成。

（二十一）客户责任负面信息

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

三、合作伙伴责任

（一）供应商相关社会责任

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

公司为供应商提供营造公平的竞争环境，促进供应商不断改进，在《采购管理规定》中明确规定“公司每年对供应商予以重新评估，不合格的应解除长期供应合作协议”每年组织物资使用部门对重点物资（如生产材料、水表等）的供应商进行评分。使用部门根据实际情况在《供应商资格评分表》上对供应商各项评核指标进行评分并反馈意见。在重大设备招标采购过程中，招标文件规定投标企业必需取得ISO9001：2008质量管理体系认证证书；在评标过程中，ISO14001：2004环境管理体系认证、OHSAS18001:2007职业健康安全管理体系认证、银行资信证明、用户调查情况表等作为对投标企业的评分重要依据。2016年度重大设备招标采购供应商社会责任采购比率为100%。

（二）诚信经营

遵纪守法、诚信经营是公司履行社会责任的基本原则。在日常经营运作中，公司严格遵守“诚实守信、合作共赢”的经营宗旨，按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》、《上市公司治理准则》等有关法律、法规和规范性文件的要求，不断完善公司法人治理结构和内部控制体系，确保公司股东大会、董事会、监事会和高管层规范运作，维护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。2016年度，公司合同履

市场绩效 2

约率为100%，合同信用等级AAA级，合同订立和条款履行严格遵循相关制度措施，切实保障合作伙伴利益。

（三）公平竞争

公司坚决反对任何不正当的竞争，鼓励公平竞争，不采取垄断的经营策略，能够自觉维护相关方利益，用自己的实际行动赢得顾客信任、社会赞誉；严格遵守反垄断法律的要求，确保所有股东，尤其是中小股东的平等地位，确保股东充分行使合法权利；保护市场公平竞争，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。

（四）承包商管理

- 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，且有一定实践年限；3）对所承包的业务，能达到质量要求与技术标准；4）承担的分包业务，质量达不到要求或技术水平达不到标准，要承担责任，造成损失的要承担经济责任。5）具有一定的环保及安全管理措施。
- 2、工程管理部门对外包施工过程的的监督管理参照工程管理相关制度执行。
- 3、各部门对承包商清洁、绿化、消杀等工作过程进行检查。当发现不合格时，应要求立即改进，对重大问题应出示《整改通知书》，并对不整改结果进行跟踪。
- 4、根据SA8000社会责任等管理体系对各承包商严格管理，要求签订服务合同时需一并签订社会责任承诺书、环境保护及职业健康安全协议，督促其遵守社会责任标准、环境保护及职业健康安全和劳动法律法规等定，并对违反标准的不符合事项采取纠正和补救行动。

（五）商业伙伴责任负面信息

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。

3 社会绩效

· 案例分享 ·

2016年纪律教育学习月活动之廉洁教育专题会

为了营造风清气正的工作氛围，促进公司健康发展，根据2016年纪律教育月活动的通知精神，结合公司发展新形势，公司于7月21日下午召开2016年纪律教育学习月活动之廉洁教育专题会。

参加会议人员包括公司高管、总部管理人员、各业务版块领导班子、子公司负责人、公司财务、工程、采购等重点岗位人员以及各业务版块主要供应商、施工单位负责人等共240人。

公司领导高度重视，明确廉洁目标

公司党委领导成员、经营班子成员全部出席了会议，公司总裁金铎在会上阐述了廉洁从业的重要性和必要性，并作出廉洁承诺。

金总首先从“如何营造不敢腐、不能腐、不想腐的工作氛围”的主题切入，分四方面进行分析阐述。

一是分析了整个社会风气、行业的生存环境到公司内部员工可能会面对的各种诱惑，提醒与会人员要守规矩、守住底线。

二是自党的十八大以来，中央决心铁腕治腐，整个社会都在呼唤一个风清气正的社会环境，在这个积极的大环境下，那些存在侥幸心理的人，要及时刹车，否则会造成整个家庭的悲剧。

三是公司要建立立体、系统、全覆盖的监督体系，领导带头自我做起，自觉执行，营造公司不敢腐、不能腐、不想腐的廉洁文化氛围。

四是从自我价值实现、个人安全自由，以及珍惜爱护公司、保障人生幸福、保护个人尊严来阐述廉洁的重要性和必要性。

公司董事长、党委书记林耀棠在会上提出三个要求：

一、全体党员干部通过这次的教育活动，提高认识，自觉筑牢防线，做到警钟长鸣，自省、自律、自爱。

二、公司要进一步加强和完善制度的建设，从源头防止腐败。

三、加强监管，严格执行制度，认真做好审计工作，及时发现问题。

区检察院法制讲座，远离腐败诱惑

会上，容科长结合自己多年办案实践及我司的实际，用精彩的语言，典型的案例，讲述容易滋生职务犯罪的环节和廉政风险点，这些案例的特点和产生的原因、企业如何抓好党风廉政建设、如何提高自身修养等几个方面进行了阐述，以案说法，发人深省，为与会人员上了一堂深刻的党风廉政教育警示课。市、区两级检察机关领导也来到会议现场，赠送了廉洁书画，市检察院反贪局领导宣讲商业贿赂的知识，介绍了现时企业所处法制司法环境，并就企业如何加强党风廉政建设提出了积极的意见和建议。

多个部门和单位郑重承诺，签订廉洁协议

会上，公司首次与十多个工程施工单位及采购商签订《廉洁协议书》，《廉洁协议书》内容涉及不得收受礼金、回扣、以权谋私、高消费宴请、旅游、给予财物或索取财物等各项条款，并要求承诺人要认真落实党风廉政建设责任制，自觉接受党组织和群众的监督检查，若有违反自愿接受处分和处

理。承诺书一式两份，由公司分管领导和施工单位或供应商各留一份，由组织、群众共同监督。此次签订《廉洁协议书》加大了廉政建设工作的事前预防力度，提高了公司的管控能力。



社会绩效 3

3 社会 绩效

政府责任

员工责任

安全生产

社区参与



纳税额
3.89亿元



管理者比例
1:7 (女:男)



志愿者人数
650人



员工总人数
3827人



劳动合同签订率
100%



义工总服务人次
1433人次



社会保险覆盖率
100%



体检覆盖率
100%



义工总服务时间
8731小时



工会覆盖率
100%



职业病发生率
0%



义工总服务场次
133场



员工培训覆盖率
100%



人均培训时间
1.9天



举办环保课堂和
读书进校园活动
47场



员工培训总投入
226万元



公益捐赠
57.24万元



环保教育基地接
待参观
1.1万人

- 【媒体报道】 秦朔 —— 十年：一个环保中国梦的真实故事
- 【媒体报道】 《南方都市报》——垃圾焚烧厂会玩“小清新”
- 【媒体报道】 《珠江时报》打破邻避，从邻亲升华到邻利，南海经验创全国先河
- 【案例分享】 情系环卫，爱心奉献！向环保工人致敬！

一、政府责任

（一）守法合规

公司股东大会、董事会、监事会、经营层之间权责分明，形成相互制衡、相互协调、相辅相成的治理结构。在日常经营运作中，公司不断完善公司法人治理结构和内部控制体系，确保公司股东大会、董事会、监事会和管理层的规范运作，维护了公司和投资者的利益；遵守国家各项法律法规，强调商业道德，防止商业贿赂，杜绝腐败行为；以高效管理和自主创新实现企业自身以及产业的可持续发展。2016年，公司在原有的内控体系基础上，根据公司架构调整情况，进一步优化修订了《章程》《招标管理制度》《内部审计制度》《内部控制评价制度》《战略管理制度》等管理制度，并新建《信息披露暂缓与豁免业务内部管理制度》，进一步完善了公司治理，确保公司日常生产运营规范守法，有章可循。

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

（二）诚信纳税

公司不断增强纳税人的权利与义务意识，自觉依法诚信纳税，积极行使纳税人权利。依法缴税，杜绝偷税漏税是我们的基本义务和一如既往的承诺，2016年度纳税总额38863元人民币。

（三）带动就业

公司在迅猛发展中，在创造巨大的经济效益的同时也为社会提供了大量的工作就业机会。2016年度，公司共录用新员工228人。

二、员工责任

（一）基本权益

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

1、依法与所有在岗员工及时签订、续签劳动合同，劳动合同签订率为100%。对所有与公司建立劳动关系的在岗员工均缴纳各项法定社会保险（包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等），社会保险覆盖率为100%。

2、参与工会的员工比例为100%。

3、贯彻SA8000国际标准体系要求，禁止强迫劳动。

4、尊重每个员工的个人信息和隐私，严格执行档案管理制度。

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

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

7、依法核定员工年休假待遇天数，并通过公司制度保障员工享受年休假的权利。

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

9、女性管理者比例较高，公司内部现任10名高管中，女性高管为4名，占比40%；公司现任120名中层管理人员中，女性为16人，占比13.3%。

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

（二）员工健康

公司ISO14000环境管理体系、ISO18000职业健康安全管理体系和相关规章制度，对职业病防治有系列明确规定，报告期内职业病发生率为0。包括：

1、公司每年组织所有员工、退休职工体检，保障员工身体健康，体检覆盖率达100%。

2、针对生产及相关活动中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。

3、针对生产及相关活动中产生的危险废弃物，公司采用分类收集，集中清运或处置，以消除其对环境的危害及对人员职业健康安全的危害。针对生产及相关活动中使用的危险化学品，采取分类专库保管，防止泄漏、爆炸事故的发生，以及对人员职业健康安全造成危害。

4、制定设施设备安全操作规程或相关活动管理制度，规范生产作业人员的行为活动；对影响职业健康安全的人员进行意识培训，消除或降低人的不安全因素。

5、在生产及管理过程中配备适宜的劳动防护用品，以保护生产人员的卫生健康，减少和预防职业病。



3 社会绩效

6、在进行新改扩建项目、技术改造项目时，充分考虑与其有关的职业健康安全法律法规，在设备改造和选型中考虑职业健康卫生安全要求，将这些信息传递给供货方。

（三）员工培训

公司2016年积极推广“知行·喜阅”书会和在线学习平台，提升员工学习氛围，建设学习型组织。公司将在线学习平台面向各业务板块及分（子）公司员工开放，学员人数提升至1132人，覆盖面扩大至30%的员工，从而为更多员工提供不受时间、地点限制的自主学习机会，帮助员工提升职业化水平、不断提高个人价值。

公司2016年在线学习平台课程完成率达96%，人均在线学习时长为10.8小时，人均完成12.1门课程，学员对课程满意度评价平均为9.95分，整体评价较高。

母公司2016年组织员工参加培训共计946人次，培训费用支出共226万元，人均培训费用支出为4829元。全年共完成培训项目42个，其中外训36个、内训6个，员工培训满意度平均达到82分。内部培训侧重于企业创新、企业文化实施、客户服务、团队管理等方面。

公司致力于打造员工成长的职业发展平台，使员工和公司共同成长。我们建立了公司“职位地图”，设置管理、职能、技术、生产四个职类系列，并自下而上划分为十三个等级，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，可以从普通员工向技术员、工程师甚至总工程师发展；可以走管理形方向，从普通员工，逐渐向基层

管理、中层管理甚至高层管理发展；也可以按自己的兴趣爱好，向自己能胜任的岗位横向发展。

公司“知行·喜阅”读书会不断吸纳新会员，并在供水、排水、固废、燃气业务板块分别成立读书分会，组织开展形式多样的员工阅读分享活动，截止年末读书会会员已达到600余名，参与人员范围不断扩大。2016年读书会会员共购图书4628本，会员人均购书7本。2016年，公司读书会开展了《工匠精神与创新》和《以奋斗者为本》等图书的全员推荐阅读和读书分享活动，并以读书会为平台，邀请外部知名企业家和专家，与内部员工一起共约500人共聚一堂，分享心得体会，使读书分享活动更加丰富多彩。

（四）员工民主管理

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

组织筹划职工活动、讨论和决议职工权益和民主管理相关工作归口部门为公司工会委员会。工会成立了工会会员代表大会，由各部门各岗位的员工选举出会员代表并通过会员代表收集员工的有关工资福利、安全保障、公司制度操作方面的情况和问题、合理化建议等方面意见，由员工代表提出职工提案，与工会委员进行沟通协调。工会将讨论结果反馈给公司相关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《员工手册》的制定和出台，都由员工代表大会通过，每届职工监事都是由员工代表大会选举产生。

社会绩效 3

（六）关爱女员工

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

（七）特殊员工群体

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

公司积极了解员工关心的问题，帮扶困难员工。2016年3月，公司总部开展职工募捐帮扶活动，员工共捐款45216.50元，助公司属下控股子公司南海燃气公司困难员工李文锋渡难关。在七一和春节两大节日，慰问因病致困的员工20人次，全年慰问生病住院员工25人次。

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

做好员工医疗保险保障工作，完成社保补充保险的续签，尽量减小员工医疗负担。做好员工住院慰问和医疗费理赔工作，2016年完成了86人次的员工医药费理赔，理赔金额约19.5万元。

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

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

（五）工作生活平衡

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

- 1、员工的工作时间执行SA8000的时间标准，即每周上班标准时间为40个小时，加班时间每月不超过36小时。确保员工有足够的休息时间。
- 2、为员工创造丰富多彩的业余生活，通过对员工生活的关心，使员工身心保持最佳状态，提高工作的效率，最终达到工作与生活的平衡。此外，公司成立了多个业余兴趣组，如：员工舞蹈组、摄影兴趣组、足球队、篮球队、羽毛球队等。在公司的大力支持下，各兴趣组在工作之余每周定期开展各类文体活动，为搭建员工活动和沟通的平台，丰富了员工的业余文化生活，展示了企业员工积极向上的精神风貌，有利于提升企业的凝聚力。

3 社会绩效

三、安全生产

（一）理顺安全网络管理架构，落实层级管理。

今年，公司安全生产管理委员会加强监督管理，督促各属下单位完善安全管理架构，特别是固废事业部重新修订安委会治理架构，公司属下各级相应明确了工作职责和责任，进一步强化安全生产工作的统一领导，为公司安全管理网络提供有力支撑。

（二）落实安全生产责任制工作。

公司在2016年初完成了安全生产（消防）责任书签订工作，由公司总裁与公司属下各板块负责人签订《安全生产（消防）责任书》5份。并要求从公司领导到各部门、生产单位、车间、班组、员工，层层落实安全生产责任制，层级签订安全生产责任书，公司及属下单位各级部门共签订安全生产责任书3068份。在落实好本单位安全责任签订的同时，并及时与区公资办、区消委会及属地社区签订责任制。

（三）严格贯彻落实各级安全精神，及时召开安全工作会议。

对于主管部门和各级政府部门下发的安全文件，公司严格执行领导审批和文件收发签收流程，通过下发文件或召开安全工作会议的形式及时传达文件精神 and 部署相关工作；对需要制定工作方案的及时制定工作方案，并由安全职能部门负责做好跟踪落实以及执行情况的上报、汇报工作。2016年累计接收、转发上级文件300份多份，公司制定下发的文件23份；公司召开安全生产工作会议4次，公司属下单位召开各类安全工作会议329次。

（四）加强安全生产的培训与宣传，营造氛围。

1、开展岗位培训，提高安全意识。公司属下各单位有效按照年度培训计划，对新入职员工、特种作业人员、岗位操作等人员有序开展培训。今年年初，公司上下各级开展了节后复产培训工作；新员工培训按照法

规有效落实；在安全生产月期间开展形式多样的专题活动，包括互联网+安全“随手拍”、“安全生产 + + +”安全口号微信接力、“我的安全责任”演讲比赛、“安全生产知识竞赛”、《液氯使用安全知识培训》和“安全生产管理研讨会”、“消防技能大比武”等一系列活动，向广大员工传播安全知识，提高员工安全意识，增强安全生产技能。

2、组织专题培训，依法持证上岗。根据安全生产法律法规的要求，在区安监部门的大力支持下，公司组织举办了首期针对自身安全管理人员的业务培训班，属下单位持有安全生产资格证的生产经营主要负责人55人分批参加了安全继续教育培训，并通过考核换证。另外，新任企业负责人3人能够及时参加培训并考核取证；各级安全管理人员89人通过复审换证。

今年以来，我公司共开展和参加各类安全教育培训309次，接受培训人数8262人次，广大员工的安全意识和安全技能得到进一步增强，安全管理者和负责人的管理水平得到进一步提高。

（五）以标准化为抓手，规范安全管理。

今年以来，公司各级结合自身实际，以安全标准化为抓手，通过落实安全生产责任制，制定安全管理制度和操作规程，排查治理隐患和监控重大危险源，建立预防机制，规范生产行为，使各生产环节符合有关安全生产法律法规和标准规范的要求，并持续改进，不断夯实安全生产基础，有效落实企业安全生产规范化建设。2016年，公司新增通过三级（市）评审的单位4家，通过三级复审换证企业4家。公司属下佛山南海绿电再生能源有限公司被认定为工贸企业安全生产标准化二级（省）达标企业，安全管理标准向更高要求迈进。

（六）加大排查力度，落实隐患治理。

2016年，在做好日常安全检查基础上，组织开展春节、国庆、全国两会、G20峰会等重要时点的安全检查。

积极开展雷雨天气、夏季消防、今冬明春消防、年末明初安全生产等专项检查整治活动。在检查方式上，采取计划性检查和突击性检查，日间检查和夜间检查相结合。今年，公司接受区领导带队安全检查6次，公司领导带队检查35次；公司安委办组织开展安全检查共65次。在各级领导的重视和支持下，安全检查频率明显提高，力度明显加大，全年共计开展安全检查757次，对检查发现隐患采取零容忍的态度，按照“四定”原则落实整改，保留检查整改痕迹，并以签发的书面形式确定，彻底杜绝了遇到问题相关责任人互相推诿的现象。同时，严格落实闭环管理，并适时组织“回头看”，彻底消除隐患风险，有效防止隐患“回潮”。

（七）预防职业健康危害，加强职业健康管理。

公司严格按照职业健康管理要求，完善了企业作业场所职业病危害申报和备案工作。公司坚持“预防为主、防治结合”的工作方针，不断加强职业健康的管理，有效控制职业危害因素。公司结合ISO体系管理，按照规范配置和使用劳保用品；落实职业健康场所检测39

社会绩效 3

个；完善岗前、岗中、离岗身体检查管理，落实职检人数700多人，切实维护员工合法权益，保障员工的身体健康。

（八）创新监督管理，强化安全保障。

1、引入中介服务，提供安全技术支撑。为了创新安全监督管理方式，公司自2016年8月开始，试行委托有资质的中介机构，通过开展定期“会诊”检查，形成一企一策的“会诊”报告和整改建议，有效地借助外脑提升监督管理的专业水平。同时，为了加强重点领域风险防控，公司聘请专业安全中介，对公司属下气站、气库和发电厂、垃圾中转站等单位进行风险分析和安全评估，为今后做好风险防范和应急管理奠定基础。

2、探讨试行安责险，创新风险保障形式。11月22日，在广东金融高新技术服务区金融创新发展大会上，公司作为南海首批8家重点企业之一，与PICC人保财险为首席保险人举行签字仪式，签订安责险投保意向及风险评估协议，建立安责险共保体，开启了企业安全生产风险保障的新探索。

2016公司安全生产检查数据表

项目\单位	公司本部	供水事业部	排水事业部	固废事业部	南海燃气	合计
安全检查（次）	76	242	212	129	98	757
安全隐患（处）	284	184	95	831	30	1424
完成安全隐患整改（处）	284	184	95	831	30	1424
全年安全生产事故（次）	0	0	0	0	0	0
应急预案演练（次）	2	26	47	16	17	108
培训次数	9	67	44	31	158	309
参加培训人次	113	1226	125	1010	5788	8262
安全生产投入（万元）	34.9	76.4	14	233	92.5	450.8

3 社会绩效

四、社区参与

(一) 企业运营对当地的影响

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，公司不断加强周边居民的沟通与交流，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。

在实际生产运营中，公司严格管理，自律守法，以高标准建设运营项目，并采用透明化管理，主动接受政府、社区及社会的监督和监管。同时，公司通过多种方式践行社会责任，积极投身公益事业，致力于成长为优秀的企业公民。我们在慈善捐赠、捐资助学、社会公益以及环保宣传、环保教育基地建设等方面开展一系列的公益项目，为社区发展贡献力量，起到良好的示范效应和环保知识普及作用。



社会绩效 3

· 链接 ·

十年：一个环保中国梦的真实故事

本文发表自“秦朔朋友圈”，作者为著名独立财经观察家、中国商业文明研究中心发起人秦朔



住建部部长说要请全国的市长来学习

当三分之一以上的中国城市被垃圾包围，而且垃圾围城开始向农村挺进的时候，在广东佛山南海区，每天和垃圾相关的场景是这样的：

环卫工人收运的生活垃圾，由各镇街的垃圾收运车运往中转站，经过中转站压缩，再由收运车全密封送到垃圾焚烧发电厂。车尾对准卸料口的闸门，满车垃圾就倒进了82米长、24米宽、16米高的巨型储存坑。在吊车控制室，工作人员对着电脑屏操作两个巨型钢爪，一抓就是10吨。垃圾被吊入料斗，再进入下料槽，传到十层楼高的焚烧炉，实现完全燃烧。焚烧的热能通过余热锅炉产生蒸汽，从母管进入汽轮机，推动发电机组发电。由于锅炉燃烧一次风从垃圾坑抽取，使垃圾坑保持微负压，坑外气压高，里面气压低，臭味跑不出去。

每天跑来跑去运垃圾的全密封垃圾车有近200辆，其中30辆专门负责到固定的餐饮点回收餐厨垃圾。每台车都装有传感器和GPS定位系统，所有过程在发电厂控制室看得一清二楚。餐厨垃圾回收到厂里，进行初步分拣，固体垃圾焚烧发电，剩余的进行油水分离，油制成生物柴油给转运车使用。最后剩下的泔水保存到密封容器，通过发酵产生沼气，再进行沼气发电。南海全区6000多个餐饮点，目前已完成1000多个回收点的建设，未来将全覆盖。

污泥也在这里进行协同处理。汽轮机做功后的余热蒸汽通过管道进入污泥脱水环节，进行干化，干化后的污泥又作为发电厂的原料，与垃圾一起焚烧发电。餐厨垃圾残渣和垃圾一起掺杂焚烧。由于干化污泥、餐厨残渣与垃圾焚烧结合在一块，多个环节产生的物质都可以作为其他环节的原料在园区内实现循环，使资源、能源利用最大化。

垃圾在堆放发酵过程产生的渗滤液，通过卸料门下的两层24个滤水格栅进入渗滤液池，通过污水泵输送至污水处理系统处理，渗滤液采用“调节池+厌氧(UASB)+MBR(反硝化/硝化/外置超滤膜)+NF+RO”为主体的处理工艺，经过处理作为工业冷却水循环再利用，处理后的净水还可以养金鱼和灌溉植物。

烟气净化采用“SNCR+半干法(干法备用)+活性炭吸附+袋式除尘器”净化工艺，实际烟气排放值全部优于国家标准及欧盟标准。

垃圾焚烧产生的飞灰，采用水泥+药剂稳定法处理达标后进入填埋场填埋，消除直接填埋造成的重金属污染土地和地下水的隐患。

这个以垃圾焚烧发电厂为能源中心的固废处理生态产业园，外观由迪拜帆船酒店的设计师阿特金斯负责设计，里面则像一个公园，完全改变了人们想象中的垃圾厂的印象。因为打造了从源头到终端集垃圾压缩转运、焚烧发电、污泥处

3 社会绩效

理、餐厨垃圾处理、渗滤液处理、飞灰处理于一体的固废处理产业链，并实现污水零排放，这里已经成为整个中国环保行业推崇的标杆。在其他地区建设固废处理环保产业园还停留在纸面的时候，佛山南海的这个模式已经完全消除了各垃圾处置环节的孤岛，实现了各类固体废弃物的集约化处理，节约了宝贵的土地资源，同时各环节的资源共享循环利用又有效地降低了成本，节约了政府支出，最终让民众受益。这就是被业内专家誉为“破解垃圾围城”的“瀚蓝模式”。

2013年底，时任国家住建部部长的姜伟新到南海的这个固废处理环保产业园视察。当他亲眼看到园内的资源循环和综合利用，感叹道：“原以为是把几个项目简单地堆在一起，只是物理上的聚集，看了后才发现，竟然是发生了化学变化的聚集！”他当场表示要邀请全国的市长来参观学习。

要了解这个令人耳目一新的地方的故事，得从十年前说起。

十年之前

2006年，在广东佛山南海区，一家叫南海发展（600323.SH）的上市公司收购了一个垃圾焚烧的发电厂。南海发展是地方国企出身，专注于环境服务产业发展，2013年更名为瀚蓝环境。为了叙述口径一致，本文接下来统一使用瀚蓝环境的名字。

被收购的发电厂叫南海环保发电厂，位于南海的狮山林场大榄分场，是上世纪90年代由深圳一家再生能源公司投资的，2002年建成运行。虽然叫环保发电厂，但垃圾处理能力弱，规划400吨日处理能力，后来实际只能处理两三百吨。建设和运营标准低，垃圾焚烧臭味弥漫，污水不能完全处理，四处横流。

碰巧的是，狮山林场新规划的南海软件科技园，刚好和垃圾焚烧发电厂为邻。软件园想走“大学城”的路子，就邀请广东轻工职业技术学院南海校区（下称轻工学院）、华南师大南海分院、东北大学南海软件学院、广东石油化工学校进来，2003年后陆续入园，学生发展到两万多名。

当时，环保发电厂不环保，每到刮东南风，恶臭就飘进轻工学院宿舍，一年有三四个月臭气熏

天。机器噪声很大，像飞机起落的声音。烟囱中冒出黑灰色的烟，每到雨季在校园上空久久不散，听说其中含有高致癌的二噁英。

校方非常愤懑，他们选址时看中的是良好的自然环境，还有政府有关领导的多次口头承诺，说一旦校区建成就把发电厂迁走。现在可好，招生时都不敢说学校周围有什么。

从2003年到2006年，发电厂和校方的关系已经

势如水火。就在这时，学校发现发电厂被瀚蓝环境收购了，要对现有工程改建，还要搞日处理垃圾1500吨的二期工程，计划2006年底动工，2008年底建成。也就是说，垃圾发电厂不仅不会搬走，还会扩大。

怒火中烧的校方联名找九三学社、省政协委员向政府提案，要求发电厂搬迁。素以监督报道见长的《南方都市报》在2006年12月发表了《大学城拒与发电厂为邻》，配图是学生在污烟笼罩下打球。当时发电厂没有采用封闭设计，设备外露，所以拍出来是一片浓烟滚滚。不少专家提出，发电厂不宜建在人员密集处。南海环保发电厂很快进了环保部的“黑名单”。

瀚蓝环境收购南海环保发电厂之后，将其重新注册，更名为佛山市南海绿电再生能源有限公司（下称“绿电”）。但这个“黑名单”上的企业真能再生吗？瀚蓝环境当时的主营业务是自来水供应和污水处理，搞水可以，搞垃圾发电行吗？都是问号。

一念之变

瀚蓝环境总裁金铎时任瀚蓝环境的副总经理，主管投资业务，也是绿电的总负责人。2004年加入瀚蓝环境时，她从上市公司的未来发展角度看到供水行业空间有限，而垃圾处理业务属环保领域，有很大前景，且其与供水业务同属市政基础设施，有一定相似性，力主进军固废处理等领域。

当时的金铎，本身对环保并不内行。她看到绿电和周围邻居的关系如此紧张，就去约轻工学院的一位主任，对方拒而不见，约了几个月终于

社会绩效 3

十年前和十年后的垃圾焚烧发电厂



十年前和十年后的生活垃圾转运站



3 社会绩效

见了，对方第一件事就是让办事员甩出一叠全是污染画面的照片，黑烟、黑水、捂着鼻子的行人。

后来他还带着负责“环评”（环境影响评价）的团队去看学院副院长的车，一辆白色丰田，黑尘整个覆盖。他说无法相信发电厂还能搞好。

绿电公司和轻工学院之间有一条十米宽的路，垃圾车进厂偶尔会把一些树枝撞掉，即使清洁工马上打扫干净，轻工学院仍来投诉，说破坏了校园绿色植物。

环保产业主要涉及三个利益主体，政府、企业和周围居民。一般的模式都是企业向政府提供垃圾处理服务，政府付费，居民再向政府支付垃圾处理和处置费用。这是B2G（企业到政府）模式。问题在于，由于最终用户是居民，如果他们不信任投资运营的企业，就会反对，静坐抗议，要求企业“滚出去，离我远点”。这样的“邻避效应”持续不断地在中国各地出现。

从绿电遭遇的反对中，金铎想，谁是环境服务业的真正需求方？企业是不是只需要取得政府的业务订单就能解决问题？她意识到，如果企业不能为周围社区创造价值，得到信任，反对的浪潮终将倒逼政府退却，或者更换更好的投资人和运营商。因此一个解决垃圾焚烧问题的闭环，不能只是B2G，必须是B2G+C，也就是企业到“政府+顾客”。

在绿电管理层会议上，金铎提出：“想得到别人的认可，必须先把自己给做扎实，打铁必须自身硬。作为环保企业，我们自己先不要污染环境，不让污水臭气烟尘往外排，做好这个，才能计划其他。”她说，“做环保的如果自己还产生二次污染，那就不要谈环保，我觉得这是底线。”

金铎经常打比方，“如果你眼前有两杯咖啡，一杯是星巴克，一杯你不知道名字，你会选择什

么？品牌的背后是信用的积累。但是如果不从现在做起，从头做起，别人怎么可能对你建立信任呢？”

由于周围都不相信绿电，无奈之下，金铎和大家想出一个“眼见为实”的办法，就是向瀚蓝环境总部申请，组织政府官员、村民代表、学院教职工代表到当时国际最先进的日本、新加坡、澳门等国家和地区的垃圾发电厂参观，亲眼见证现代化的垃圾发电厂对周边环境的影响不大。参观完，代表们表示，如果绿电能建成这样的质量即可接受。

十年前遭遇的反对和互动中的磨合，促使绿电定下“共建人与自然和谐生活”、“做一个担负社会责任的企业”的文化理念，后来又提出城市好管家、行业好典范、社区好邻居的“三好企业”标准。

虽然观念的改变不能解决一切，但没有观念的改变，一切都不可能改变。

迎难而上

观念说起来容易，真要践行，并不容易。

瀚蓝环境收购环保发电厂之后，第一件事是对老厂改造。

先是污水排放。金铎要求第一时间把所有污水排放口直接堵住，不再向外排污。即使不知道如何更好地处理，自己也主动切断排污口，破釜沉舟。

接着是臭气和烟尘。投了大量人力、物力、财力，请教行业专家，发动员工没日没夜去做技术攻关，得到了有效控制。

第三件事是有效控制非计划停炉。非计划停炉就是因为不受控的故障，导致设备无法运行，必须被动地停炉维修。当时一年高达几十次，而且所有人

都认为无法改变，行业专家也说炉子太破了，还有裂缝，无能为力。但是绿电的团队凭着不服输的韧劲攻关，咬牙把非计划停炉降到一年只有5次，仅这一整改突破，就相当于一年节省2000万元维修资金。

时间一晃到了2007年底，金铎在一次大会上向邻居们报告，绿电已经投资了2000多万元，解决了排放黑水黑烟的问题。有的邻居将信将疑，悄悄地问：“是不是领导要来检查，你们停工了？听不到声音，闻不到味道了？”

这时二期扩建工程准备上马，建设前要通过“环评”，最终审批权在国家环境保护部。由于绿电的前身上过“黑名单”，扩建审查异常严格，环评调查做到99.5%的通过率都不批准。绿电的环评小组几乎绝望，他们不断上门拜访，到校园做宣传，发资料，和村干部沟通。2008年12月，他们终于从北京拿到了批文，可以开工了。

时间一晃到了2007年底，金铎在一次大会上向邻居们报告，绿电已经投资了2000多万元，解决了排放黑水黑烟的问题。有的邻居将信将疑，悄悄地问：“是不是领导要来检查，你们停工了？听不到声音，闻不到味道了？”

这时二期扩建工程准备上马，建设前要通过“环评”，最终审批权在国家环境保护部。由于绿电的前身上过“黑名单”，扩建审查异常严格，环评调查做到99.5%的通过率都不批准。绿电的环评小组几乎绝望，他们不断上门拜访，到校园做宣传，发资料，和村干部沟通。2008年12月，他们终于从北京拿到了批文，可以开工了。

2012年，绿电要上污泥处理的新项目。国内污泥干化处理，臭气是很大的问题，当时没有一个厂能解决好。绿电如果解决不了，整个园区都会失败。绿电人一开始发现有400条跟臭气有关的影响

社会绩效 3

因子，每周一个问题一个问题解决，从最早的400条到2012年降到200条，2013年降到100多条，到2015年降到30条，2016年还剩12条。已经接近极限了，但他们还不罢休，相信最后一定能完全解决。小小的密封圈和臭气泄露有很大关联，从日本进口的密封圈要1000块钱，但不断损坏，更换频次高。绿电人自己研发，找到了技术秘诀，就在南海本地生产，成本也从1000块降到10块钱。他们自豪地说，“都说日本有工匠精神，只要我们的团队够努力，日本的工匠神话不是不可以打破的。”

与邻为善

绿电的扩建工程，也就是二厂，有了更多突破。除了要满足复杂的技术要求，二厂还按照大学城的建设标准，请了著名的设计公司做厂房设计。烟囱的招标很严格，用的材料很小心，还特意做了风洞实验，目的是让学生和家长看到这么漂亮的烟囱，没有心理压力。二厂的设计效果图发给轻工学院的领导，领导展示给老师学生，大家的第一反应是，“这是学校要建博物馆、图书馆吗？”

绿电和周围邻居的沟通是全透明的。他们给轻工学院推选的老师和学生发放了环保监督员证，24小时可以到厂里任何地方实地了解调研，所有排放指标的数据在环保局网站实时公开，也在轻工学院门口设置了LED显示屏展示。为了确保数据真实，绿电在行业里首次采用第三方监管模式，即政府邀请第三方监管单位到厂里进行监管，直接向政府汇报。这种开放透明的态度，让邻居们的信心一天天建立起来。

每年6月5日是世界环境日，也是绿电义工的活动日。绿电人最初邀请周边学校、居民、企业来做义工、顺便参观厂区时，有的参观者是带着口罩来

3 社会绩效

的。十年过去，周边学校、村民、政府官员都加入了义工队伍。

绿电四周都是小山头，有段时间，有人在山间回收工业垃圾焚烧，煮馊水，为附近养猪养鸡的业主提供饲料，难闻的气味苦了周边居民。这种“流动作案”和绿电无关，但居民分辨不清，还是打电话到南海环保热线投诉，环保局的监察员就来厂区进行临时检查。面对这样的情况，绿电人不推诿，而是发动了十几个义工，半夜打着手电到山里找，最终把调查报告公布。到2012年政府开展环境大整治，各方配合，改善了问题。

随着信任的建立，到2012年绿电对一厂进行拆除时，轻工学院的领导主动来到工地上，希望新的一厂早点开工，并对绿电员工打开了长期封闭的校门。现在，绿电员工可以凭厂牌到学院的饭堂吃饭，用他们的场地打球。轻工学院的新生军训，也就近到绿电喝水或上洗手间。

饭，用他们的场地打球。轻工学院的新生军训，也就近到绿电喝水或上洗手间。

2016年6月，绿电和轻工学院洽谈合作事宜，谈笑间，轻工学院的领导说，两家之间的围墙可以拆掉，共建一个大门就行了。虽然为了校园安全管理的原因没有拆墙，但心里的墙已经荡然无存。双方还决定共建“瀚蓝环境学院”，开设环保专业，打造产学研结合的教学体系，重点推动固废处理相关专业的学历教育与职业培训，等等。

当金铎听到“拆墙”建议的那一刻，她的内心五味杂陈，又充满惊喜和感动。这是从来不敢想的事，而且是由当年最强烈的反对者提出，充分说明企业和社区的共同体是可以形成的，只要真的用心去做，民众是可以理解认同的。



社会绩效 3

永远超越

瀚蓝环境绿电的成功，靠的是要争一口气、让别人刮目相看的决心，是真正对环境负责的诚心与敬畏之心，更是永远向最高标准看齐和超越的工匠之心与创新之心。

十年之前，绿电就采用了垃圾焚烧发电二噁英排放0.1纳克的标准，十年后整个行业才采用这个标准。

绿电二厂建设标准很高，垃圾焚烧设备技术从日本三菱引进。2012年，中国实行垃圾无害化处理的标准，绿电参与3A评选。从安全、环保、生产这些大的方面到摄像头怎么装、灰尘如何控制、异味如何控制、药剂怎么用、生产报表做成什么样，都要有清晰规范。由于太多细节性的工作，大家一度感觉非常麻烦。比如炉堂温度的控制，850度是关键点，影响着二噁英的控制，温度低一点也要马上记下来进行分析。一位值长因任务加重，有点抵触，项目负责人严厉纠正说：“忙不过来也得忙，含着眼泪也要做。”最终解决了温度控制这一难题。

卸料大厅环境卫生及异味控制也是国内垃圾电厂的难题，绿电人通过不断努力，精益求精，挑战别人都做不到的标准，将卸料大厅做成接待游客参观的景点。

2013年4月，中国环境卫生协会公布《2012年城市生活垃圾填埋场和焚烧厂无害化等级评定名单》，绿电名列5家国家最高等级的3A之列。

金铎在回顾绿电走过的十年时说，“你用匠心从事一个行业，是不是很笨、会不会吃亏呢？我们坚持了下来，得到了可喜的鼓励，反而也创造了差异化的竞争优势。十年前，瀚蓝环境是个做水的公司，从来没有做过垃圾发电，完全没有经验，而那时很多大企业跑在前面，我们要在这个行业立足和参与竞争，只有一条路，就是以品质作为根本。”

品质，是通过点点滴滴的细节上的改进实现的。比如污泥厂的干化设备，今天国内同样设备的产能利用率是70%，而瀚蓝环境可以达到百分之百，是经过4年不断改良做到的。设备从日本进口，很多时候把日本工程师请来也解决不了问题。“想到这是我们自己的事，中国社会是要我们自己运营的，一线的同事们就鼓起勇气，不断投入，不断改善。专注负责地做，一定能解决问题。”

有一种生生不息、精益求精的文化，普普通通的员工就能凝聚在一起，解决看似不可能的问题。瀚蓝环境的南海第二水厂，负责南海的饮用水供给，2012年国家自来水合格率标准是83%，第二水厂是99.6%。“但我们对这0.4%就是不放弃，用了两年时间来解决。最后发现，以前有一种惯性思维，认为如果水质不好，就是河道水位低尤其是秋冬季节水位低的问题，河道里的氨氮浓度比较高，要通过加药来解决。但加药成本高，同时对水质的控制反而很困难，而且将来也会排放到水体里。我们的同事用逆向思维，不是加药，而是在玻璃池里培养出一种生物膜，解决水质的氨氮处理问题，现在水质已经做到了百分之百达标。”

“还有污水处理厂，原来在南海，非常分散，规模比较小，很多员工都是三班倒。刚刚毕业的‘菜鸟’们花了5年时间，开发了自己的大中控系统，可以对20多个厂进行集中控制管理，这样很多同事就不需要再上夜班了。”

我采访过很多赫赫有名的企业和企业家。和他们相比，瀚蓝环境、绿电、金铎的名字显得有些陌生。但就在这里，我看到了奇迹，更看到了奇迹背后的梦想和执着改变的力量。中国有很多难题，而所有难题都是留给那些胸怀理想、不屈不挠、务实精进的人们去解决的。在解决一个个难题的过程中，中国梦会离我们越来越接近。

3 社会绩效

· 链接 ·

垃圾焚烧厂会玩“小清新”

《南方都市报》2016年10月12日报道，记者：吴曦



核心提示

一个苹果从种子到餐桌，我们熟知整个过程，那它的苹果核被丢到垃圾桶之后，真的彻底离我们而去？在南海区狮山固废处理产业园，有一家企业正致力于将这些生活垃圾，通过除臭、排水、压缩、焚烧，变成电力、沼气和净水。坐落于产业园的瀚蓝环境股份有限公司每天将南海3000吨生活垃圾进行处理，转变为可再利用能源，可为南海16万家庭供电。在明年年底前，园区中心将建一个占地20亩的环保公园，打造出环保行业的“迪士尼”，让市民体验更加神奇的“变废为宝”之旅。

1、高科技+酷炫感：

巨型钢爪抓垃圾好像“公仔机”

当垃圾焚烧发电厂这几个字出现在脑海时，会是一个什么形象，但肯定和狮山这个不一样：这里紧邻着狮山大学城，和华师南海校区、广东省石油化工职业技术学院只有一路之隔，园区内绿树遍布，两条剑形的建筑伫立其中，几栋灰色的建筑如同科幻动画片里出现的一样，很有未来时尚感。

烟囱长得像不像烟囱

“当时设计初期就要求我们，烟囱要设计得不像烟囱。”瀚蓝环境综合管理部负责人朱伟业介绍，最后整体设计方案找到了迪拜帆船酒店的设计公司——阿特金斯进行全面设计。

装得下5层楼的“垃圾坑”

如果不是一辆辆垃圾车在这里出入，很难想到这里是一个垃圾焚烧工厂。在工厂的中转站调度中心，一个个显示屏记录着园区所有垃圾收运车和垃圾中转站的画面。通过调度管理系统，可以看到全区11个垃圾中转站，每天环卫工人收运的垃圾，都会被各镇街的垃圾收运车送往中转站，经过中转站压缩后的垃圾，由专门的垃圾转运车辆，全密封送至环保固废产业园内的生活垃圾焚烧发电厂进行处理。当全密封的垃圾车从全区各个镇街的垃圾中转站送来，只需要用车尾对准卸料口的闸门，就能够将满车垃圾倒入垃圾储存坑之中。

这个储存坑堪称巨型，长82米、宽24米、高16米，足以完全装得下一栋5层高的建筑，来自南海每一个家庭、每一天的垃圾就全部堆放在这里，完全是一座垃圾山。这震撼的景象，可以在垃圾吊车控制室一览无遗，两名工作人员坐在操控座上，对着电脑屏幕，操作着2个巨型钢爪，对储存坑的垃圾进行操作。

跑不出来的臭味

面对这庞大的垃圾储存量，在园区内闻不到垃圾腐败的酸臭味。“垃圾储存坑里面除了有除臭设备，还实行微负压管理，所以坑外面的气压高，里面的气压低，空气都往里面跑，垃圾臭味自然就出不来。”

只见操作间的玻璃外，两只巨大的铁爪缓缓下降，如同商场里面的“公仔机”一般抓起一把满满

社会绩效 3

的垃圾，将垃圾吊入料斗后，垃圾再进入落料槽。据介绍，虽然过程中还是有些垃圾会掉回坑中，但就算这样，两个巨型的铁爪一把抓起的垃圾就重10吨。

2、变废为宝

日烧3000吨垃圾 供16万家庭用电

被抓走的垃圾要怎么焚烧？离开操作间，就能看到有四五层楼高的焚烧炉。进入其中的垃圾，还需要经过干燥、燃烧和燃烬段，实现完全燃烧。垃圾焚烧产生热能通过余热锅炉产生蒸汽，蒸汽从母管中进入2台15M W汽轮机，推动发电机组发电。每吨垃圾约能发电300度，其中约16%用于园区的厂用电，约84%电力送入电网。如今，南海一天约3000吨的垃圾被运往这里焚烧，焚烧发电后供给全区约16万家庭使用一天。

过滤后的废水能养金鱼

不仅能发电，垃圾储存时过滤的废水，其实通过卸料门下流走，门下共设有两层共24个滤水格栅，通过滤水格栅，再流入渗滤液池，再用污水泵输送到污水处理站进行处置。在垃圾焚烧发电厂大楼休息区的水池中，流淌的就是处理后的净水，里面还有金鱼和绿植。

不当地沟油 变“生物柴油”

除了生活垃圾的处理，该园区的餐厨垃圾处理项目也成为了全省唯一一个落地运营的餐厨垃圾处理项目。每天全区有200台全密封垃圾车在来回运输垃圾，其中有30辆专门收集餐厨垃圾，它们都有每天固定的任务，在餐饮点之间逐一回收餐厨垃圾。每台车上都装有GPS定位跟踪，“装了GPS，我们在调度室就可以监控这辆车，车一旦偏离路线、超速，系统就会报警，我们就会及时跟进处

3 社会绩效

理。”朱伟业说，他点击屏幕中的一个画面，马上看到了画面中这台垃圾车的车牌、车速和工作情况。

餐厨垃圾从餐饮点回收至产业园区后，将进行初分拣，将其中的固体垃圾进行焚烧发电；剩余部分进行油水分离，将油制成生物柴油，用于全部转运车。最后剩下的泔水，则保存至密封的容器，通过发酵产生沼气，用于沼气发电。

回收点将覆盖全区餐饮点

据统计，南海全区共有6000多个餐饮点，包括政府企事业单位食堂、大中型餐饮店和小型餐饮店等，这些餐饮点将分三个阶段建设回收点，对餐厨垃圾进行循环利用，目前已完成800多个回收点的建设，未来将会逐步实现全覆盖。

3、变乐园

“环保迪士尼”明年建成

这间垃圾焚烧发电厂的落地，并非一路坦途。曾经被邻居“嫌弃”

上世纪90年代，南海狮山林场大榄分场人烟稀少，南海环保发电厂（即垃圾焚烧发电一厂）选址此处，2002年建成运行。几乎与此同时，华南师大、东软、广轻工与广石化等四所学校获邀，于2003年前后陆续进驻位于狮山林场的南海软件科技园，与垃圾焚烧发电厂为邻。

早在2006年，南都就以《大学城拒与发电厂为邻》为题报道，当时广东轻工职业技术学院反映，他们的教师宿舍和男生宿舍与电厂相隔不到百米，异味弥漫校园。2006年底，南海区环保发电厂一期改造正式完工。当时发电厂表示，随着改造完成，发电厂的臭味、黑烟、噪音、污水将全部消除，而且各项关键环保指标低于欧盟标准。

2009年，南海在原有的垃圾焚烧发电厂基础上，开始筹建垃圾焚烧发电二厂。2012年，该厂投入使用，同时，旧垃圾焚烧发电厂由于环保要求等原因拆除，在旧发电厂旁，南海新建了一座与二厂一样的高标准的垃圾焚烧发电厂，2015年7月该厂投入使用，正是现在固废处理产业园所在。

高标准的建设，令南海的垃圾焚烧发电厂被评为全国“AAA生活垃圾焚烧发电厂”，全国达到“AAA”的仅有5家，而且南海得分最高。

环保公园日接待预超600人

如今，几乎每天都有客人前来参观这个现代化垃圾焚烧厂，除了企业、政府部门外，还有附近的村民、学校学生，朱伟业说他每周平均要接待9批客人。

朱伟业透露，未来在园区的中心将建一个占地20亩的环保公园，打造成环保行业的“迪士尼”，预计在明年年底前投入使用。朱伟业表示，作为广东省环境教育基地，环保公园将结合垃圾分类主题做设计，将可重复利用的废旧轮胎、瓶子等塑造成艺术品或凳子等，体现资源重复利用。

除了建环保公园外，还有环保展厅与之配套。该负责人透露，环保展厅分成6个功能区，通过虚拟技术、互动游戏等环节把大气、水、土壤等污染危害展示，让参观者培养环保理念。朱伟业预计，等明年这一切完成后，园区每天可接待600~800人。

· 链接 ·

打破邻避，从邻亲升华到邻利，南海经验创全国先河

珠江时报社《2016年南海影响力》刊载

2016年8月，在市区两级主要领导共同见证下，瀚蓝环境与一墙之隔的广东轻工职业技术学院，签署战略合作协议，共建环保产业学院，组建环保产业孵化器。并将拆除双方之间围墙，共建形象大门，共建工业旅游景点。同时，瀚蓝环境与邻近产业园的另一所高校——佛山科学技术学院，也签署了战略合作协议，共同设立环境学院，培育环保人才。

不过谁曾想到，早在十年前，瀚蓝环境旗下的佛山市南海固废处理环保产业园，曾常年遭到这两所的高校师生的不断投诉，但十年后，却冰释前嫌，共同合作共赢。

对于这样的合作，佛山市政府副市长赵海在签约仪式上表示：“市委市政府将全力支持佛科院建设高水平理工科大学，也全力支持瀚蓝环境做大做强，这种合作一定能结出丰硕成果。”

正是在市区两级领导，尤其是南海区相关领导和部门的强力支持下，瀚蓝环境秉持高度负责的企业社会责任理念，通过不懈的工艺改造和高标准严要求的建设与运营。短短数年之内，让产业园区曾经的的臭味、黑烟、噪音、污水全部消除，而且各项关键环保指标低于欧盟标准。

也正是基于这种翻天覆地式的面貌改变，让产业园迅速消除了周边居民的“差评”，从一开头的尖锐邻避，变成现在的和睦邻亲并开展持续

社会绩效 3



合作，最终实现了政府满意、百姓放心、企业稳定运营的“三赢”格局。

2016年12月，住建部等四部委日前联合发文，要求加强城市生活垃圾焚烧处理，提出构建邻利型服务设施，实现共享发展。瀚蓝环境的此次创新举措，也成为省内乃至全国同行业在邻避工作处置中，不可多得的典型示范，为南海影响力的持续放大，增光添彩。

破解垃圾围城问题的“瀚蓝模式，南海经验”

十多年前，佛山南海曾面临过严峻的“垃圾围城”困局，当时的旧南海垃圾焚烧厂已几乎无法再本地立足，运营状况不佳，甚至已进入环保部的“黑名单”，厂外居民不断抗议与反对。

2005年，瀚蓝环境（股票代码：600323）接手该项目后，首先投资2000多万元改进了旧垃圾焚烧厂，确保不再排黑水、冒黑烟，确保排放达标。在接下来的10年中，在政府规划先行理念和相关科学决策的大力支持下，瀚蓝环境在区政府决策支持下，以“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”为核心理念，拆除原垃圾焚烧厂，投资超过20亿元前瞻性规划以两座各1500吨/日的垃圾焚烧发电厂（合3000吨/日）为能源中心的南海固废处理环保产业园（以下简称“产业园”）。

3 社会绩效

产业园拥有前端垃圾转运、中端垃圾焚烧、餐厨垃圾处理、污泥处理，末端渗滤液处理、飞灰处理的完整产业链，能从源头到终端解决南海区的垃圾围城问题。

如今，产业园已成为南海区在全国范围内一张响亮的名片和工业旅游明星之地，是国内唯一一个在大学城和居民社区紧密环绕的地区中稳定运营的固废产业园。各地为兴建同类项目做准备前来考察的调研人员，以及怀着环保理念和兴趣前来参观游玩的民众每年多达数万人。10年前完全站在对立面的周边居民，如今已成为环保的支持者和园区的宣传员，南海的垃圾围城问题也已经得到了彻底的解决。

这被业内称之为“瀚蓝模式、南海经验”的固废处理先进经验，也随着瀚蓝扩张的脚步，走出南海，遍布全国七个省份的十八座城市。

三好企业的高标准、高品质

早在瀚蓝环境接手旧南海垃圾焚烧发电厂的时候，瀚蓝环境就旗帜鲜明地提出这样的观点——“想得到别人的认可，必须先把自己给做扎实。打铁必须自身硬，作为环保企业，我们先不要污染环境，不让污水臭气烟尘往外排，先做好这个才来谈其他的。”

于是，瀚蓝环境提出了“三好”企业：城市好管家、行业好典范、社区好邻居，并以此作为产业园经营管理理念的核心。同时也将高标准、高品质，树为园区整体和每一个单体项目设计、建设和运营的准则。

通过瀚蓝环境的不懈努力，作为园区的核心和周边居民关注的焦点，南海垃圾焚烧一厂和二厂垃圾焚烧的排放标准优于国家标准GB18485-2014，部

分指标更优于欧盟标准，被评为国家住建部评为AAA级垃圾焚烧发电厂、广东省城市生活垃圾处理优秀示范项目、广东省优秀示范工程。为更和谐的融入社区，瀚蓝环境邀请世界闻名的迪拜帆船酒店的设计团队，来自阿特金斯公司负责设计垃圾焚烧发电厂的外观，成为当地一道亮丽的风景线。

资源共享、产业协同，从源头到终端的固废处理环保产业链。

瀚蓝环境还不断深挖技术潜能、吸收国内外先进固废综合处理经验，创造性的将产业园打造成国内唯一一个全产业链综合一体化处理的固废处理产业园。

2016年11月1日，广东省人大到佛山市南海固废处理环保产业园调研时，高度评价产业园的经验值得借鉴，并增强了其对生活垃圾集中处理设施选址工作进行立法的信心。

产业园内以垃圾焚烧为能源中心，将生活垃圾转运、焚烧、生活污泥干化、餐厨垃圾资源化、渗滤液处置、飞灰处理等各项项目融入产业链中，并且共用污水治理和烟气治理设施，实现完整的城市生活固体废弃物处置的资源循环与综合利用环保产业链的搭设，形成从源头到终端的固废处理环保产业链，被成为破解垃圾围城的“瀚蓝模式”。该模式消除了各垃圾处置环节的孤岛，实现各类固体废弃物的集约化处理，节约了宝贵的土地资源，同时各环节的资源共享循环利用又有效的降低了成本，节约了政府支出，最终让民众受益。

广东省环境卫生行业协会表示，将参照南海固废产业园的模式，作为其制定全省同类产业园标准的重要参照。

社会绩效 3

今年，瀚蓝环境还在“邻利”工作的探索和建设上，再次取得了突破性的进展。8月，瀚蓝环境先后与邻近的广东轻工职业技术学院和佛山科学技术学院签署战略合作协议，共同设立环境学院，培育环保人才。其中，将和与南海固废产业园只有一墙之隔的广东轻工职业技术学院拆除共有围墙，未来以产业园区的环保公园、环保展厅和运营工厂等参观线路与轻工学院的工业展览馆、校区景观长廊等景点结合起来共建工业旅游景点，并共建环保产业学院，组建环保产业孵化器，进行深度合作。这一举措也开创了中国垃圾焚烧的“无围墙”时代。

在市区两级政府的高度支持下，瀚蓝环境这种对高品质的不懈追求，迅速成为全国同行中的知名企业，并屡获殊荣。

2016年12月7日，中国固废处理行业2016年系列榜单发布，瀚蓝环境股份有限公司（以下简称“瀚蓝环境”）连续三年蝉联年度中国固废行业“十大影响力企业”称号。

2016年11月5日，国家住建部官方网站，就《关于进一步加强城市生活垃圾焚烧处理工作的意见》内容发表的官方文章中，列举了我国五个已经达到国际同类设施先进水平的垃圾处理项目，佛山南海项目（瀚蓝环境属下南海垃圾焚烧发电项目）位列其中。

在过去的一年中，公司还先后荣获《董事会》杂志的“金圆桌奖”，获评为“最佳董事会”。社会责任管理实践荣获“管理奥斯卡奖”——《商业评论》“第十届管理行动奖优秀奖”。此外，公司还被评为“十二五”广东省环境保护产业骨干企业，佛山市南海固废处理环保产业园成为广东省生活垃圾处理设施培训基地和佛山市科普教育基地。公司品牌影响力显著提升，为南海影响力的提升贡献出一份力量。

主动公开信息，开放参观，引入第三方监督。

社区民众能够对产业园放心，也离不开产业园阳光、透明化的运营。产业园在厂区门口设立了LED实时公告牌，园区向社区公众开放参观。同时，园区还引入了第三方监管机制，第三方监管单位由南海区政府聘请，在厂区内建设了监管系统，整个垃圾处理过程24小时在线监控。此外，产业园还向周边的单位、企业、居民等发放了环保监督员证，持证人可以随时进园监督。此外，瀚蓝环境着力打造一直融合周边学校、企业和社区居民等的全新的、覆盖范围更广的义工团队，共同举办环保宣传、义工活动、环保节等的活动，促进园区和社区之间的和谐。

联手打造环境学院和环保公园，打破邻避，从邻亲升华到邻利。

2016年12月，住建部等四部委日前联合发文，要求加强城市生活垃圾焚烧处理，提出构建邻利型服务设施，实现共享发展。而南海，早在该方面走在全国前列。为加强和周边社区的交流和互动，瀚蓝环境正在在产业园的中心区域建设一个占地20亩的环保公园，其中包含近3000平方米的环保展厅，预计在2017年年底投入使用。公司将向公众开放，构建一种全新的环保生活方式。以环保公园和展厅为平台组织周期性的环保宣传教育活动，传播环保理念和知识。让公众通过亲自参与彻底改变对垃圾焚烧发电厂的畏惧感，实现从邻避到邻亲。项目除企业自身投资外，瀚蓝环境还计划引入众筹形式，发动公众力量参与环保事业。这种开放、透明的态度，建设邻利型服务设施的实际行动，让周边民众对垃圾围城问题的解决更具信心。

3 社会绩效

(二) 本土化措施

1、人才本土化

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

2、采购本土化

公司原则上尽量在本地区采购。开发本地合格供应商，有利于缩短交货时间及其变化幅度，满足频繁的

小批量交货条件、易于获得价格优势、培养密切合作关系、反馈及时，同时减少了货物在途距离，节约了社会资源，也为本地提供更多的产值及就业机会，为本地社会经济发展作出贡献。

(三) 慈善公益

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

2016年，公司公益捐赠合计57.24万元。



社会绩效 3

· 案例分享 ·

情系环卫，爱心奉献！向环保工人致敬！

10月25日，南海区住建局联合瀚蓝环境股份有限公司，在南海固废处理环保产业园举办了主题为“情系环卫，爱心奉献”的环卫工人节庆祝活动，南海区委办、区府办副主任高小勇，区住建局副局长张志勇，瀚蓝环境股份有限公司副总裁雷鸣，各镇（街）分管领导和市政办领导，140名各镇（街）的环卫工人代表参加了本次活动。

在环卫工人队伍中，不乏一些家境困难的环卫工人，他们各有各的故事，有些独力以微薄的工资支撑起整个家庭，有些则要负担家里沉重的医药费，他们有一些为了家庭更好的心愿，但受限于经济压力无法得到满足。



借助本次环卫节，瀚蓝环境为他们圆了这些朴实的心愿，让他们在节日感受到一丝的温暖。到场参加活动的每一位环卫工人代表，都获得了有瀚蓝环境赞助提供的棉被、保温瓶等礼品。



欧大姐的心愿：

在佛山市南海区的九江大道上，不知道你是否偶遇过这个总是面带笑容的环卫工人欧志华，她已经在环卫岗位上工作了10年，今年48岁的她带着两个女儿，独自撑起一个家。“每天早上五点起床，六点半就上班了，下午五点半下班。家里贫困，一直都是用柴火烧水洗澡。”欧大姐一直希望家里有一台电热水器，可以让她在繁忙的工作之余减轻压力。在收到电热水器以后，欧大姐表示没想到这么快就可以拿到电热水器，很感谢社会上关心她们的人。



谭大哥的心愿：

64岁的环卫工人谭润钊与一般的环卫工人不同，他不清扫路面，而是在江面上保洁，近十年来，他一直在汾江河桂城段默默守护着一段绿水。他一家四口都生活在船上，风吹日晒雨淋，生活艰辛。他的儿子和女儿患病需长期治疗，家中还有一位患有风湿关节炎的老人。他的环卫节心愿是置换一台洗衣机。在收到瀚蓝赠送的礼品后，谭大哥表示新的洗衣机减轻他们家务劳动量，可以有更多的时间照顾家人。

3 社会绩效

（四）义工活动

公司拥有四支专业的义工队伍，分别是：瀚蓝环境义工总队、南海绿电环保义工总队、创冠义工服务队、南海燃气爱心服务队，义工总人数650人。各个总队下设义工分队，根据不同的业务和情况，为社区、城市、学校提供环保知识宣传普及服务、献爱心送温暖等服务。

1、环保教育基地参观

公司属下配套有广东省环保教育基地及佛山市环保教育基地。瀚蓝环境义工总队充分结合自身行业特点以及环保教育基地的优势，通过“请进来”的形式开展环保教育。2016年，共开展环保教育基地参观322场次，接待学生及市民过万人次。通过近距离参观水质监测过程、污水处理流程、垃圾转运及处理过程，向市民宣传污水减量化、保护水资源、节能减排等环保理念。

2、环保课堂

“环保课堂”是瀚蓝环境义工总队的品牌服务项目，以“讲堂”为服务形式，以中小学生、幼儿园高年级小朋友为主要服务对象，通过舞台剧表扬、互动讲解、和动手实验的方式，向学生宣传安全饮水、健康饮水、节约用水、保护环境的理念。

2016年，继以往改进了的《走近生命之源，认知自来水的主题课堂》和《水的重生城市污水处理认知主题课堂》两大课程，及《小河清清》环保舞台剧后，又增加了更多关于环保课堂的相关课程。《一滴水的旅程》、《环保超人伴我行》以及两个安全宣传舞台剧《漏气了怎么办》《燃气超人来了》，更加丰富了瀚蓝环保课堂的内容。对于受众人群更加开拓了视野，学习了更多的知识。

为了更好的提高瀚蓝环保课堂对民众服务的质量，瀚蓝环境义工总队在2016年间，开展了环保课堂汇演，邀请专业教师、外界义工服务机构、南海亲子义工队、及公司员工进行观看点评，各分队之间相互学习，找出不足，进行改进。争取把高质量的课堂内容服务到更多人群，开拓了学生的视野，丰富了学生的校园生活。

2016年，瀚蓝环境下属各义工队共开展环保课堂超过30次。

3、知行·喜阅读书志愿服务

瀚蓝环境义工总队连续多年开展“知行·喜阅”读书系列活动，包括协助关爱桂城创益中心等组织开展“真人图书”分享等与环保相关的公益活动；通过向企

业内部及社会公众募集的形式，收集八成新适合儿童阅读的书本捐赠及学习，实现资源的循环利用，达到知识传承和环保的目的；成立绘本阅读小组，选择适合学生看的绘本和读物，进入农民工子弟学校带领学生一起阅读。该活动得到外来工子女学校的高度认可，学校反馈认为，知识的传递，爱读书理念的树立，对外来工子女的成长意义重大。同时也反应了社会、企业对外来工子女的关爱，希望我们的活动能为更多的孩子们带去阅读的快乐。

2016年，先后到4所外来工子女学校（桂城东翔小学、官窑明阳小学、大沥南桥小学、大沥钟边幼儿园）开展6次17场读书分享活动，分享阅读快乐，宣传环保理念。服务外来工子女约680人，捐赠图书2500多册，捐赠书包405套。

5、安全送村居活动

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

社会绩效 3

服务，并免费更换燃气胶管和安装胶管“蛇皮保护管”。

6、其他公益活动

（1）连续七年独家协办“崇文佛山·书香南海”全民读书系列活动，为南海区的精神文明建设提供精神动力和资金支持，鼓励市民多阅读、多思考，凸显公司积极履行社会责任、回馈社会的良好典范作用。

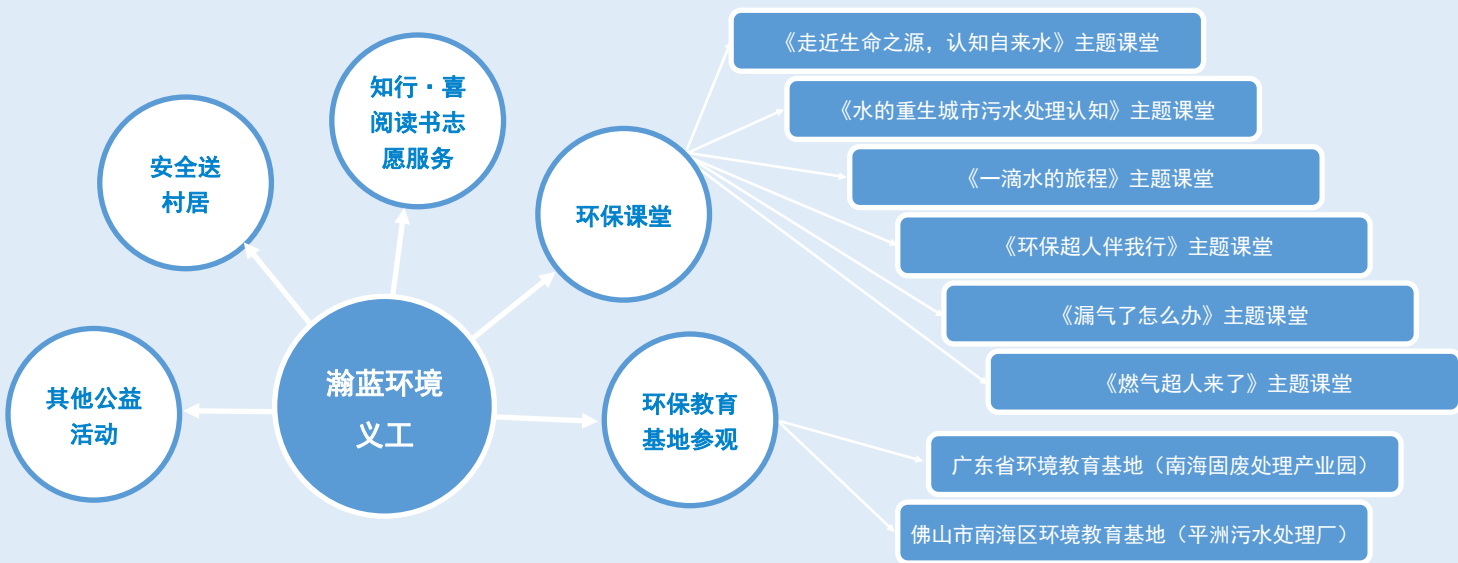
（2）2016年3月，公司籍世界水日之际举行了系列活动，包括文明供水进万家、水厂和污水处理厂开放参观、环保课堂进校园等，积极履行社会责任，向公众宣传节约用水、保护水资源的意识。

（3）2016年12月24日，瀚蓝环境义工走进罗定小学开展爱心扶贫活动，为山区孩子送去日常用品及文具、书籍，并为他们搭建起读书角。并开展环保课堂，组织游戏活动，为孩子带来快乐的一天。

（4）2016年4月，参与外部公益机构举办公益圩日进校园活动，传播垃圾分类、燃气知识及保护水资源，加强学生环保意识。

2016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	47	565	2675
南海绿电环保义工总队	20	220	1056
创冠义工服务队	12	228	1191
南海燃气爱心服务队	54	420	3809
合计	133	1433	8731



4 环境绩效

环境管理

节约资源能源

降污减排



垃圾焚烧量

384.96万吨



垃圾转运量

118.08万吨



垃圾填埋量

23.78万吨



污泥处理量

12.07万吨



飞灰处理量

4.40万吨



上网电量

13.09亿度

NH₃-N

污水处理共削减氨氮

0.22万吨



自来水供应量

43511.02万立方



污水处理量

15776.03万立方



天然气供应量

33679.09万立方



节约标煤

295.58吨

CCER
及CDM

垃圾焚烧年均减排温室气体

98.09万吨

COD

污水处理共削减化学需氧量

2.32万吨

4 环境绩效

一、环境管理

（一）环境管理体系

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

（二）绿色采购

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

（三）环保工程建设与生态保护

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

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

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

经济效益的最大提高。

（四）供水管线二次污染处理

对于供水管线二次污染的处理措施，公司有明确规定：

1、新装管道或爆管改装管道的清洗消毒工作由负责该管道建设的工程技术部或各供水子分公司组织实施，管网的定期放水排污工作由各供水子分公司组织实施。

2、质量管理部按照《生活饮用标准检验方法》（GB5750—2006）或相关标准中所规定方法现场检测浊度、余氯、pH，并做好采样记录和检测原始数据记录，其余检测项目按附表一进行。检测中发现管网水监测项目异常或超过《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006），立即组织调查管网水异常的原因。如管网水超标原因与出厂水有关，监测站主管应将水质异常情况告知水厂领导；如管网水异常属二次污染，监测站主管则应将水质异常情况告知相关部门负责人。

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

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

（五）环保投资与设备技术

公司身处环境服务行业，固废处理和污水处理项目本身就是环保项目。

公司下属的各个固废处理项目均采用先进设备技术，焚烧炉、污泥干化机等核心设备均采用进口设备，烟气净化、渗滤液处置、臭气处理、飞灰处理等采用主流的工艺，并与行业一流的企业如普拉克等合作，使污染物处置得到最高效去除。

公司并取得南海区全区污水管网系统（含泵站）的运营权后，公司致力于污水处理收集系统智能化管理的

技术革新和高效的管理创新，实现了南海区1000多平方公里内二十多家污水处理厂“大中控”式的集约化管理，统筹优化各厂资源配置，并打造排水业务厂网一体化运营的新模式，有效提升运营管理效率同时提升降低运营成本。

二、节约资源能源

（一）节能措施

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

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

公司属下的佛山市南海固废处理环保产业园一直致力于高效、节约、环保、创新的节能理念。2016年，产业园继续积极响应贯彻政府下发的有关节能方面的文件精神，持续做好节约能源的工作，2016年完成节约标准煤175.58吨。节能方面的主要工作包括：

- #1、#2机凝汽器在线清洗RCCS项目，使#1机组真空从-88.8KPa到-92.1KPa，真空提高3.3#KPa,4机组真空从-90.1KPa到-91.68KPa，真空提高1.58KPa，提高发电机组效率，降低发电汽耗，项目节能量达到287吨标煤；
- 积极进行技术改造，将原4#给水泵和汀圃2#加压泵改造为变频器控制，满足工艺需求的同时降低能源的消耗达到15%以上；

环境绩效 4

- 检修部进行Y系列低效电机的替换工作，电机效率提升2%以上；
- 进行垃圾渗滤液排放格栅优化改造，并加强垃圾堆放管理，使垃圾的热值提升10%以上；
- 开展能源管理体系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。

公司下属的创冠环保（中国）有限公司，2016年也继续开展有效的节能管理工作，全年累计节约标煤8.58万吨。同时，公司继续投入大量资源推动大修、技改等工作，包括：

- 全年完成所属安溪、惠安、福清、晋江公司的机组大修工作，所属黄石、廊坊、建阳公司的小修工作。
- 完成所属晋江、安溪、福清、建阳、黄石公司SNCR炉内脱硝技改工作。
- 完成所属晋江、惠安、安溪公司吹灰系统改造工作，改造后乙炔用量大为减少，且能有效降低烟温。
- 所属廊坊、黄石、安溪、惠安、晋江、福清公司均已开展尾气降温改造工作，改造后，排烟温度基本维持在160℃±5℃左右，降温效果明显，且大大降低石灰物料投放。
- 所属各项目公司均已启动飞灰固化设备改造工作，其中所属黄石、福清、安溪公司已竣工并通过验收，有效改善现场环境，并提高自动化水平及生产效率。
- 完成所属晋江公司、惠安公司一期石灰活性炭称重系统改造，福清公司DCS系统升级改造，惠安公司#2炉炉排PLC改造为DCS系统的改造等项目。

（二）可再生资源

公司鼓励使用可再生能源。公司从事生活固体垃圾焚烧发电、污泥干化焚烧处理、污水处理和餐厨垃圾处理的可再生能源业务。2016年处理生活垃圾约384.96万

4 环境绩效

吨，上网电量高达13.09亿度，垃圾焚烧再生处理工艺采用炉排炉技术，技术先进，垃圾减容率达80%以上，排渣灼减率控制在3%以内，废渣、飞灰进行无害化处理后填埋，渗滤液和废水经处理后进行循环再用实现零排放，烟气经处理后达标排放，部分指标优于欧盟2000的标准。

（三）绿色办公

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

倡导减少一次性物品的使用，以降低生活垃圾的产出量，鼓励员工减少使用一次性筷子、饭盒和纸杯等物品的使用；对垃圾进行分类处理；对于危险废弃物，聘请专业机构回收处理。

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

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

三、降污减排

（一）温室气体减排

温室气体排放便会造成温室效应，使全球气温上升，威胁人类生存。生活垃圾焚烧处理减少温室气体排

放主要来源于以下两个方面：一方面是避免由于卫生填埋处理产生的甲烷气体，甲烷是一种温室气体，它的温室效应的增温潜能（GWP）相当于相同质量的二氧化碳的25倍；另一方面，通过焚烧垃圾产生的余热用于发电，替代化石燃料发电从而减少温室气体排放。瀚蓝环境积极开展碳减排量核证工作，佛山市南海垃圾焚烧发电二厂项目于2012年2月份注册为国际的清洁发展机制项目（CDM），项目年均减排量220,994吨。佛山市南海垃圾焚烧发电一厂改扩建项目于2015年8月份备案为国内的温室气体自愿减排项目（CCER），项目年均减排量220,228吨。

创冠环保（中国）有限公司旗下的安溪县城市生活垃圾焚烧发电厂项目，年均减排量107,893吨；建阳市（建瓯市、武夷山市）生活垃圾焚烧发电厂项目，年均减排量85,242吨；福清市生活垃圾焚烧发电项目，年均减排量82,048吨，以上三个项目在2016年10月提交国家发改委等待CCER项目备案审批。金州新区生活垃圾焚烧发电项目，年均减排量98,905吨；晋江市垃圾焚烧发电综合处理厂二期工程，年均减排量165,579吨，以上两个项目的CCER正在开发过程中。

（二）生产噪声处理

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

公司生产项目主要噪声来自余热锅炉对空排汽的噪音、汽轮机机械噪音及循环冷却塔的水流噪音。采取的主要控制措施包括：尽量选用噪声较低的设备；对主要固定声源采取有效的防震、隔声、消声、吸声处理。为了消除蒸汽对空排所产生的噪音，我们通过安装了微孔消音器解决。汽轮机运转时会发出较大的响声，目前已经对汽轮机保温降噪和汽轮机房作了厂房密封降噪，厂房使用了双层钢板，钢板中使用玻璃丝保温棉隔音降噪，通道门口安装了电动卷闸门，卷闸门一般处于

关闭状态，这样整个房都处于密闭状态中，减少了汽机噪音对周边环境的影响，并新增了励磁机隔音罩，有效降低了汽轮机噪声的影响。

（三）“三废处理”

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

污水处理方面：

2016年度公司的污水处理活动中，共削减了化学需氧量（COD）2.32万吨，氨氮0.22万吨，为南海区完成减排任务作出了重要贡献。

固废处理方面：

（1）污水的治理执行情况

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

本项目的垃圾坑中产生的渗滤液首先暂存在主厂房地下的的渗滤液收集池，然后经污水泵把渗滤液输送到渗滤液处理系统处理，主要的工艺是：调节池、UASB厌氧、硝化及反硝化、MBR、纳滤、反渗透膜处理。本系统能高效去除COD、BOD、氨氮等污染物，处理后出水达到国家相关排放标准，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。其处理的工艺为：A2/O、沉淀、紫外消毒，出水符合《城市污水再生利用杂用水水质》（GB/T18920-2002）标准限值要求后用作冲洗地面和厂内绿化喷淋、洒水等。厂区内地下水管做到雨污分流。

（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，本项目每台焚烧炉均配套建设一套烟气净化处理系统和烟气在线监测设备，处理工艺为：SNCR+喷雾半干法脱酸净化+活性炭喷射吸附+布袋除尘器。烟气经过处理后能够达到《生活垃圾焚烧污染控制标准》GB18485-2001的浓度限值，部分指标优于欧盟2000的标准。

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

（3）固体废弃物处理执行情况

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

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

环境绩效 4

未来展望

在21世纪，社会责任不是锦上添花，不是作秀，而是竞争力提升的一个有效手段，通过创新、技术进步、市场拓展和员工满意度提升等方面对社会责任履行，提升了企业的竞争力。通过从战略和经营层面，在环境、社会 and 治理实践中管理风险和抓住机遇的一个主动的过程，体现了企业追求可持续发展的战略思维，体现企业的管理能力和价值观，并可成为企业发展过程中的一个重要的软实力。

随着2016年的过去，瀚蓝环境作为一家上市公司走过了16年。16年，对于人生来讲，不能说短暂，对于致力于做百年企业的瀚蓝环境来讲，才刚刚起步。

人生之道，在于修身、齐家、治国、平天下，而止于至善。而作为企业公民，瀚蓝环境相信，社会责任是打造百年企业的基石和领跑环保行业的核心竞争力，是瀚蓝环境的至善之道。

在城市升值、产业升级、加强生态文明建设的大背景下，未来，瀚蓝环境将主动承担更多的社会责任，主动提出更高的可持续发展要求，将社会责任系统化、内生性，使之与自身的经营、战略相关联，秉持对外要做“城市好管家、行业好典范、社区好邻居”，对内实现“财富的分享、能力的分享、价值观的分享”的“三好三分享”社会责任理念，致力于成长为综合环境服务领跑者，共建人与自然和谐生活。



· 参考索引 ·

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

	序号	指标编号	指标描述	披露位置（页码）	披露情况
责任管理		G3	责任融合		
	26	G3. 1	推进专项工作转变	14	●
	27	G3. 2	推进下属企业社会责任工作	14	●
	28	G3. 3	推动供应链合作伙伴履行社会责任	14	●
		G4	责任绩效		
	29	G4. 1	构建企业社会责任指标体系	14	●
	30	G4. 2	依据企业社会责任指标进行绩效评估	14	●
	31	G4. 3	企业社会责任优秀评选	15	●
		G5	责任沟通		
	32	G5. 1	利益相关方对企业的期望以及企业的回应措施	15	●
	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	15	●
	35	G5. 4	企业外部社会责任沟通机制	15	●
	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	18	●
		G6	责任研讨		
	37	G6. 1	开展CSR课题研究		○
	38	G6. 2	与教研机构开展社会责任合作		○
	39	G6. 3	参加国内外社会责任标准的制定		○
市场绩效		M1	股东责任		
	40	M1. 1	投资者关系管理体系	44	●
	41	M1. 2	成长性	48	●
	42	M1. 3	收益性	48	●
	43	M1. 4	安全性	48	●
	44	M1. 5	股东责任负面信息	48	●
		M2	客户责任		
	45	M2. 1	产品质量管理体系	52	●
	46	M2. 2	产品合格率	52	●
	47	M2. 3	售后服务体系	62	●
	48	M2. 4	客户满意度调查	64	●
	49	M2. 5	客户满意度	64	●
	50	M2. 6	积极应对投诉/事故	66	●
	51	M2. 7	客户投诉解决率	66	●
	52	M2. 8	支持技术服务创新的制度措施	58	●
	53	M2. 9	研发投入	58	●
	54	M2. 10	研发人员数量及比例	58	●

	序号	指标编号	指标描述	披露位置（页码）	披露情况
市场绩效	55	M2. 11	专利数	58	●
	56	M2. 12	重大创新奖项	58	●
	57	M2. 13	客户责任负面信息	66	●
	58	WUM2. 14	水源管理的制度及措施	48	●
	59	WUM2. 15	确保水质的制度及措施	49	●
	60	WUM2. 16	水质水源监测和监测系统	49	●
	61	WUM2. 17	水浊度	52	●
	62	WUM2. 18	确保资费透明的制度及措施	66	●
	63	WUM2. 19	供水调度系统的开发与应用措施	53	●
	64	WUM2. 20	供水承装的政策及制度	62	●
	65	WUM2. 21	确保供水稳定性的制度及措施	52	●
	66	WUM2. 22	供水事故抢修	52	●
	67	WUM2. 23	停水信息及时通告	62	●
	68	WUM2. 24	污水处理设备维护		○
	69	WUM2. 25	水污染事故处理机制	52	●
	70	WUM2. 26	灾备保障系统		○
	71	COM2. 27	水资源储备体系		○
	72	COM2. 28	工程质量管理体系	62	●
	73	COM2. 29	工程交验合格率	62	●
	74	COM2. 30	支持工程服务创新的制度	62	●
	75	COM2. 31	企业资质等级	62	●
	76	COM2. 32	按期交付工程的制度、措施	62	●
		M3	伙伴责任		
	77	M3. 1	供应链社会责任评估和调查	67	●
	78	M3. 2	战略共享机制及平台	67	●
	79	M3. 3	责任采购制度及（或）方针	67	●
	80	M3. 4	责任采购比率	67	●
	81	M3. 5	诚信经营的理念与制度保障	67	●
	82	M3. 6	公平竞争的理念及制度	67	●
	83	M3. 7	诚信经营和公平竞争培训		○
	84	M3. 8	信用评估等级	67	●
	85	M3. 9	合同履约率	67	●
	86	M3. 10	伙伴责任负面信息	67	●

	序号	指标编号	指标描述	披露位置（页码）	披露情况
市场绩效	87	COM3. 11	承包商管理	67	●
社会绩效		S1	政府责任		
	88	S1. 1	企业守法合规体系	72	●
	89	S1. 2	守法合规措施	72	●
	90	S1. 3	守法合规培训	72	●
	91	S1. 4	重大守法合规负面信息	72	●
	92	S1. 5	响应国家政策	72	●
	93	S1. 6	纳税总额	72	●
	94	S1. 7	偷税漏税相关负面信息	72	●
	95	S1. 8	确保就业及（或）带动就业的政策或措施	72	●
	96	S1. 9	报告期内吸纳就业人数	72	●
		S2	员工责任		
	97	S2. 1	遵守国家劳动法律法规	72	●
	98	S2. 2	劳动合同签订率/集体合同覆盖率	72	●
	99	S2. 3	社会保险覆盖率	72	●
	100	S2. 4	参加工会的员工比例	72	●
	101	S2. 5	禁止强迫劳动	72	●
	102	S2. 6	保护雇员个人信息和隐私	72	●
	103	S2. 7	确保体面劳动的制度	72	●
	104	S2. 8	社会对话机制和集体谈判机制	72	●
	105	S2. 9	兼职、临时工和分包商员工权益保护	72	●
	106	S2. 10	向员工提供有竞争力的薪酬	72	●
	107	S2. 11	每年人均带薪休假天数	72	●
	108	S2. 12	平等雇佣制度	72	●
	109	S2. 13	男女员工工资比例	72	●
	110	S2. 14	女性管理者比例	72	●
	111	S2. 15	残疾人雇佣率或雇佣人数	73	●
	112	S2. 16	职业病防治制度	73	●
	113	S2. 17	职业安全健康培训	73	●
	114	S2. 18	职业病发生次数	73	●
	115	S2. 19	员工心理健康制度/措施	71	●
	116	S2. 20	体检及健康档案覆盖率	73	●
	117	S2. 21	员工培训制度	74	●
	118	S2. 22	员工培训力度	74	●
	119	S2. 23	员工职业发展通道	74	●
	120	S2. 24	民主管理与厂务公开	74	●
	121	S2. 25	员工意见或建议传达到高层的渠道	74	●
	122	S2. 26	困难员工帮扶投入	75	●

	序号	指标编号	指标描述	披露位置（页码）	披露情况
社会绩效	123	S2. 27	为特殊人群（如孕妇、哺乳妇女等）提供特殊保护	75	●
	124	S2. 28	确保工作生活平衡	75	●
	125	S2. 29	员工满意度	75	●
	126	S2. 30	员工流失率	71	●
	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	76	●
	130	S3. 2	安全应急管理机制	76	●
	131	S3. 3	安全教育与培训	76	●
	132	S3. 4	安全培训绩效	77	●
	133	S3. 5	安全生产投入	77	●
	134	S3. 6	安全伤亡人数	77	●
	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	78	●
	137	S4. 2	支持社区成员（尤其是弱势群体）的教育和学习	78	●
	138	S4. 3	员工本地化政策	92	●
	139	S4. 4	本地化雇佣比例	92	●
	140	S4. 5	本地化采购政策	92	●
	141	S4. 6	本地化采购比例	92	●
	142	S4. 7	捐赠方针或捐赠制度	92	●
	143	S4. 8	企业公益基金或基金会		○
	144	S4. 9	捐赠总额（万元）	92	●
	145	S4. 10	支持志愿者活动的政策、措施	92	●
	146	S4. 11	员工志愿者活动数据	94	●
	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	94	●
	151	WMS4. 16	垃圾分类管理知识的宣传与普及	94	●
环境绩效		E1	环境管理		
	152	E1. 1	环境管理体系	98	●
	153	WUE1. 2	水质水源检测和监测系统	49	●
	154	WUE1. 3	供水管线二次污染的处理措施	98	●
	155	E1. 4	绿色采购	98	●
	156	E1. 5	环保培训		○

	序号	指标编号	指标描述	披露位置（页码）	披露情况
环境绩效	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	98	●
	160	E1. 9	环保公益	94	●
	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	98	●
	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	98	●
	165	COE1. 14	绿色建材的推广和使用	98	●
		E2	节约资源能源		
	166	E2. 1	节约能源政策措施	99	●
	167	E2. 2	单位产值能耗及能源节约量	99	●
	168	E2. 3	鼓励使用可再生能源的政策、措施或技术	99	●
	169	E2. 4	可再生能源使用量或使用率	99	●
	170	E2. 5	绿色办公制度、措施	100	●
	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	100	●
	179	E3. 2	温室气体减排量/排放量	100	●
	180	E3. 3	生产噪声治理	100	●
	181	E3. 4	厂区及周边生态环境治理	100	●
	182	E3. 5	减少废气排放制度/措施	100	●
	183	WME3. 6	垃圾无害化处理的制度与措施	101	●
	184	WME3. 7	避免二次污染的制度与措施	101	●
	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	102	●
	187	A2	参考索引：对指标披露的采用情况	104	●
	188	A3	意见反馈：读者意见调查表及读者意见反馈渠道	110	●

意见反馈

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

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

如果您愿意，请告诉我们关于您的联系方式，我们将对信息严格保密。

姓名		职业	
机构		联系地址	
邮编		Email	
电话		传真	

我们的联系方式：

瀚蓝环境股份有限公司 社会责任部
中国广东省佛山市南海区南海大道建行大厦2209
邮政编码：528200
电话：（86） 0757-86396206
传真：（86） 0757-86328565
Email：csr@grandblue.cn
投资者热线：（86） 0757-86280996
投资者咨询Email：600323@grandblue.cn

共建人与自然和谐生活



【网页二维码】



【微信二维码】

瀚蓝环境股份有限公司

股票简称：瀚蓝环境

地址：广东省佛山市南海区桂城南海大道建行大厦

电话：0757-86396219 86396206

公司官网：www.grandblue.cn

股票代码：600323

邮政编码：528200

传真：0757-86328565

电子邮箱：csr@grandblue.cn