

2016

安徽海螺水泥股份有限公司
年度社會責任報告

CONCH
海螺水泥



01

關於本報告

董事會聲明

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

編製基礎

本報告依據香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》之附錄27《環境、社會及管治報告指引》及上海證券交易所《社會責任報告編製指引》編製，報告期間為2016年1月1日至2016年12月31日（以下稱「報告期」），部分內容適當溯及以往年份。本報告為年度報告，下一年度報告預計將於2018年3月發佈。本報告同時刊載於香港聯合交易所網站、上海證券交易所網站及本公司官方網站。

集團社會責任策略

海螺水泥作為A+H股上市公司和大型國有控股企業，在積極發展核心業務創造企業價值的同時，不斷深化可持續發展的理念，將履行社會責任融入企業內部管理，做到環境友好與社會和諧，努力實現企業發展、環境保護與社會效益三者之間的平衡。

報告範圍

本報告的主體範圍為安徽海螺水泥股份有限公司及下屬子公司、分公司。

數據來源

本報告數據來源於海螺水泥及下屬子公司、分公司的內部文件和相關統計資料，其中財務報表相關數據經畢馬威會計師事務所審計。

利益相關者的參與

集團環境、社會與管治的利益相關者包括內部利益相關者和外部利益相關者，主要包括員工、供應商、客戶、投資者、政府及社區和公眾。鑒於2016年是本集團首次按照香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》（以下稱「ESG」）編製社會責任報告，本報告主要由管理層團隊參與重要性評估。今後我們將增加其他利益相關者的參與，覆核並更新重要性評估，以使得報告盡可能全面反映本集團在可持續發展方面的最新進展。

重要性評估

基於利益相關者與重要性評估，我們識別出以下項目為對本集團可持續發展有重大影響的方面。這些方面已被列為本集團可持續發展的重點領域。

- 廢氣污染
- 溫室氣體排放
- 用電
- 產品責任
- 健康與安全
- 反腐敗
- 員工福利
- 社區投資

指代說明

為便於表述，「安徽海螺水泥股份有限公司」在本報告中也以「海螺水泥」、「本集團」或「我們」表述。

目錄

1 關於本報告

2 集團業務與經營發展概況

3 環境保護

3.1 排放物

3.2 資源使用

3.3 環境及天然資源

4 僱傭及勞工常規

4.1 員工福利

4.2 發展和培訓

4.3 安全管理

4.4 反貪腐

5 供應鏈管理

6 產品責任

7 建設和諧社區

附錄1 釋義

附錄2 ESG一般披露參考表



02 集團業務及經營發展概況

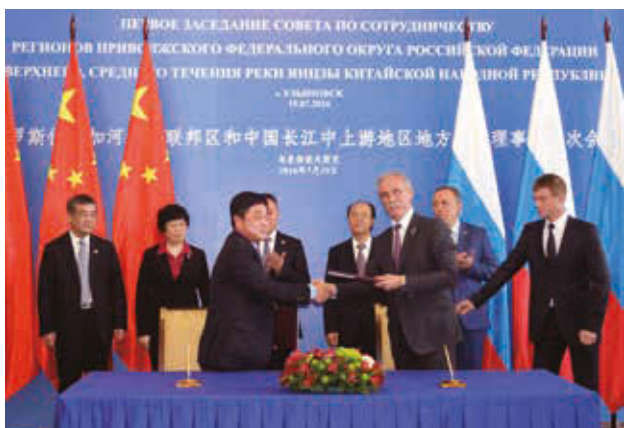
集團業務

報告期內，本集團的主營業務為水泥、商品熟料及骨料的生產、銷售。根據市場需求，本集團生產及銷售的水泥品種主要包括42.5級水泥、52.5級水泥及32.5級水泥，以及抗硫酸鹽水泥、中低熱水泥、道路水泥、核電水泥和無磁水泥等特種水泥，廣泛應用於鐵路、公路、機場、水利工程等基礎設施建設以及城市房地產開發和農村市場。

集團經營發展概況

2016年，隨著中國經濟止跌企穩，固定資產投資增速全年緩中趨穩，水泥市場需求有所回升，但仍處於低速平台期，市場競爭較為激烈。報告期內，本集團努力克服供銷市場的諸多不利因素，及時優化營銷策略，持續強化內部管理，穩步推進項目發展，公司的產銷規模和經營業績均保持穩步增長。

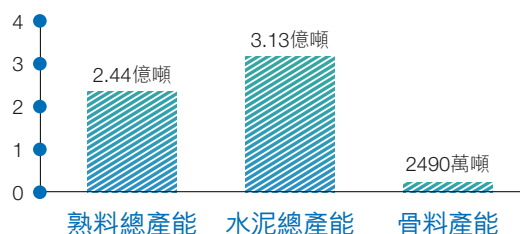
集團業務及經營發展概況



- 全年實現主營業務收入548.31億元；
- 實現利潤總額116.53億元，同比增長16%；
- 上繳各類稅費78.28億元。



2016年，隨著新建項目的順利投產和收購兼併的持續推進，本集團新增熟料產能920萬噸，水泥產能2086萬噸；截至2016年底，本集團熟料總產能為2.44億噸，水泥總產能為3.13億噸，骨料產能為2490萬噸。



在國際化戰略實施方面，發展成果豐碩。印尼南加海螺二期項目和孔雀港粉磨站項目、參股的緬甸海螺和印尼西巴項目均建成投產；印尼北蘇海螺、柬埔寨馬德望海螺、老撾琅勃拉邦項目主體工程相繼開工；俄羅斯伏爾加項目、緬甸曼德勒、印尼西加項目已正式啟動，項目前期工作正在穩步推進。



03 環境保護

作為水泥行業的龍頭企業之一，在環境保護方面我們始終不遺餘力。本集團積極落實中國政府制定的節能環保方針政策，嚴格遵守《環境保護法》、《大氣污染防治法》等中國法律法規及本集團下屬海外項目公司所在國的相關法律法規，積極推進節能減排，加強環保管理，發展循環經濟。我們絕不以犧牲環境為代價來換取企業經濟效益的增長，而是堅持走可持續發展道路，保持生產經營與環境保護相協調發展。

本集團對環境的影響主要與排放物有關，我們致力於貫徹以下原則，減少經營活動對環境的影響：

遵守所有與環境保護相關的法律法規以及規章、條例，包括水泥行業標準；建設項目嚴格執行環境保護「三同時」制度，即建設項目中防治污染的設施與主體工程同時設計、同時施工、同時投入使用；投入充足的資金升級和維護環保設施，研發和創新環保科技；加強環保宣傳，增強員工環保意識，環保管理精細化；將節能減排與環境保護納入本集團長期發展戰略規劃中。

截至本報告期末，本集團共有66家子公司通過了ISO 14001環境管理體系認證，共有70家子公司通過了清潔生產審核。

3.1 排放物

水泥企業在生產過程中不可避免地會產生粉塵、氮氧化物、二氧化硫等主要排放物。本集團的經營理念是「為人類創造未來的生活空間」，即不但重視今日之發展，更要追求未來之發展，堅持走可持續發展之路。2016年，為實現減排，我們繼續投入1.28億元資金升級環保設施，持續加強減排技術研發，減排工作成果顯著。

優化硬件配置，推進粉塵減排：為確保水泥廠粉塵排放濃度達到《水泥工業大氣污染物排放標準》(GB4915-2013) 要求，本集團從2014年開始對電收塵器進行系統分析論證，實施優化升級，並陸續完成所有電收塵器的改造升級，實踐證明粉塵減排效果明顯。報告期內，本集團下屬的水泥工廠粉塵平均排放濃度均控制在 $30\text{mg}/\text{m}^3$ （特殊地區 $20\text{mg}/\text{m}^3$ ）以下，經當地環保部門檢測均優於國家排放標準。同時，為積極響應國家大氣污染防治行動計劃，本集團新建水泥熟料生產線採用了當前最優配置標準：窯頭窯尾餘熱發電+廢氣三風機系統+「n+1」電場模式和無火花放電技術的高效電收塵器，通過硬件配置升級，為粉塵減排增添一重保障。

全面推廣脫硝技術，降低氮氧化物排放：本集團通過多年的努力探索和總結，現已形成「精細化操作+低氮燃燒+SNCR」海螺特有的脫硝技術路線，目前本集團所有水泥熟料生產線均採用該脫硝技術，使氨水消耗量大幅下降，同

時有效降低氮氧化物排放總量，經地方環保主管部門驗收，氮氧化物排放濃度均優於《水泥工業大氣污染物排放標準》(GB4915-2013) 排放限值。

積極研發脫硫技術，降低二氧化硫排放：鑒於本集團下屬少數幾家企業礦山硫含量偏高，導致水泥生產過程中二氧化硫偏高。對此，本集團積極探索和嘗試研發有效的脫硫技術，減少二氧化硫排放，並取得一定成果，2015年曾獲得國家知識產權局頒發的相關專利證書。目前本集團下屬相關企業正在積極嘗試不同的脫硫技術，確保二氧化硫達標排放。

鑒於本集團下屬100多家水泥企業分佈在不同省份，2016年本集團共計43家子公司被列入《廢氣國家重點監控企業名單》，這無疑是對海螺水泥環保工作的促進。本集團加強了對該43家子公司環保工作的督查、跟蹤、監測，收塵、脫硫、脫硝等環保設備同步運轉率達到100%。2016年11月，巢湖海螺二氧化硫排放指標一度出現過波動，被國家環保部通報，事件發生後，公司高度重視，迅速組織專業團隊赴巢湖海螺調查超標原因，制定整改措施，使問題得到快速有效解決。報告期內該43家子公司氮氧化物、二氧化硫、顆粒物的平均排放濃度均優於國家和地方排放標準限值，滿足環評及排污許可證下達的總量指標。



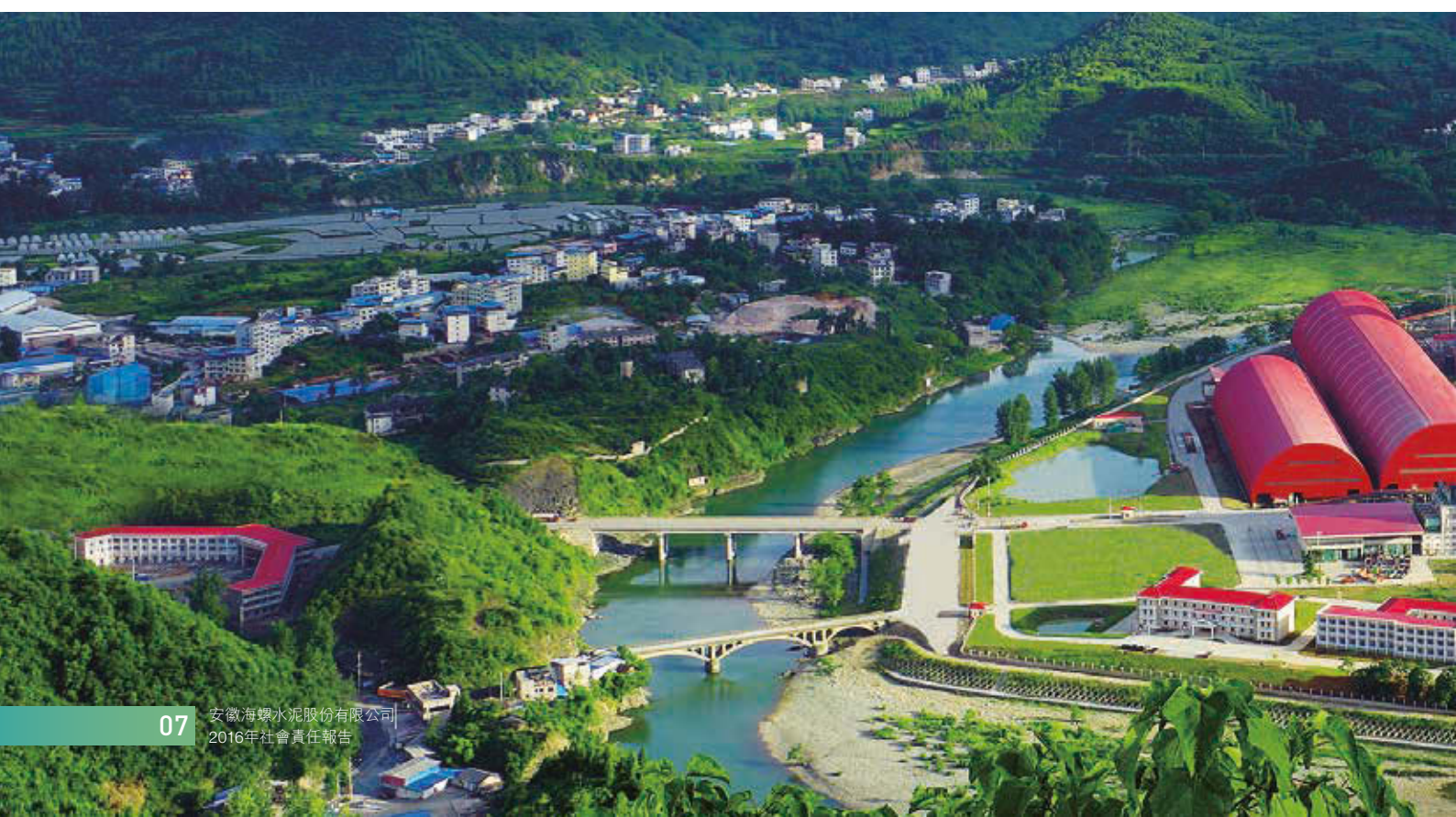
3.2 資源使用



建設資源節約型社會需要全社會共同努力，成為資源節約型企業，一直是我們努力的方向，且前進的腳步從未停止。節約資源，不僅在於節約企業成本，更大的意義是對環境的保護，這是我們應盡的一份社會責任。

廣泛運用餘熱發電技術，實現資源循環利用：在中國，海螺水泥是水泥純低溫餘熱發電技術的最早應用者，

該技術不僅能實現節能降耗，還能有效減少廢氣排放，配置餘熱發電裝置被中國政府列入水泥廠的建廠標準。目前本集團所有的水泥熟料生產線已全部配套純低溫餘熱發電機組，總裝機容量達1244兆瓦；2016年發電77億度，按火力發電同口徑計算，可節約標煤277萬噸，相當於減排二氧化碳740萬噸。



循環利用水資源，實現節約用水：水是生命之源，中國的淡水資源已嚴重匱乏，因此，節約用水意義重大。在用水方面，本集團下屬的各水泥企業廠區均實行雨污分流，循環使用生產冷卻水。員工生活、辦公產生

的生活污水通過「預處理+生物接觸氧化工藝」方式進行有效處理，處理達標後用於廠區綠化灌溉或對外排放，我們對外排的生活污水定期進行檢測，以確保達標排放。



案例：報告期內，貴定海螺淘汰落後用水工藝，採用節水新設備，提升水資源使用效率，獲得貴州省「節水型企業」榮譽稱號。

開展節能技改，降低煤電消耗：為降低生產過程中的能源消耗，本集團持續推進節能降耗技改，全年共完成10台水泥磨的輥壓機技改、6條熟料生產線的分解爐改造及10條生產線生料制備系統三風機改造。技改完成後，單位產品能耗明顯下降，全年共節約運行成本4600萬元。



3.3 環境及天然資源



近年來，隨著水泥行業的技術進步和產業轉型升級，水泥產業正在從資源消耗型產業向環保產業過渡，且在環保領域發揮的作用是不可替代的，海螺水泥作為行業的標杆企業始終走在行業的前列。

推廣應用水泥窯協同處理生活垃圾技術，有效保護生態環境：2010年本集團在下屬的銅陵海螺投資建成首個水泥窯協同處理生活垃圾項目，該項目的投運可全面消化處理整個銅陵市（及周邊縣區）的生活垃圾，有效解決了填埋、露天燃燒等傳統處理垃圾方式帶來的大量佔用土地和二次污染等問題，可謂功在當代、利在千秋。

該項技術處理垃圾無需分選，能充分降解二噁英，無異味擴散，可固化重金屬和同步處理污水，實現垃圾「無害化、減量化、資源化」處理，是中國水泥工業發展循環經濟、打造綠色環保產業的一項先進技術，曾獲聯合國全球可再生能源領域最具投資價值獎「藍天獎」提名。

本集團作為環保事業的先行者和該項技術的最早應用者，過去幾年一直積極全面推廣該技術的應用。截至報告期末，本集團已聯合海螺創業（該項技術的持有者）和本集團下屬工廠所在地的各級政府合作建成15個垃圾處理項目和1個污泥處理項目，另有甘肅臨夏海螺等3個項目在建。報告期內，本集團利用水泥窯共處理生活垃圾60萬噸，創造了良好的社會效益。

積極消納工業廢棄物，實現資源綜合利用：本集團在日常生產過程中十分注重資源的綜合利用，積極消納工業企業廢棄物，在減少工業廢棄物造成環境污染的同時，將其變廢為寶，社會效益顯著。報告期內，本集團利用水泥生產線消耗脫硫石膏、粉煤灰、鐵尾渣等各類工業廢棄物4474萬噸，截至報告期末，本集團累計消耗各類工業廢棄物2.37億噸。



科學利用礦山資源，實現零排廢：礦山資源不可再生，對於水泥生產企業來說，石灰石礦山是最寶貴的財富之一，是企業賴以生存和發展的基礎。為了充分實現礦山資源應有的價值，本集團堅持科學利用礦山資源，通過優化配料方案，搭配使用礦山夾層和地表覆蓋物，基本實現礦山資源100%利用；通過實行分層開

採、及時復綠的開採方針，使礦山生態環境得到有效保護。

此外，本集團下屬各企業在優化礦山管理方面可謂充分發揮了各自的聰明才智，且取得良好效果，其中，銅陵海螺和建德海螺均榮獲「國家級綠色礦山試點單位」稱號。



案例：建德海螺礦山管理的亮點在於其採用的豎井平峒生產工藝，即開採的礦石經過處理後通過皮帶輸送到豎井口，經高空自由墜落再輸送到石灰石堆場的做法，使原先2000米的輸送帶減少到400米，減少了巡檢工人，還縮短了礦車運距，平均每年節約的用電量折合標煤約580噸。

本集團在環境保護方面做出的努力有目共睹：工廠設計之初充分考慮周圍的環境因素，最大限度保留原有生態，廠區內大面積開展綠色種植，生產經營過程中進行

持續美化綠化，池州海螺成為「全國工業旅遊示範點」，還有一個個「花園式工廠」和「綠色生態企業」都是最好的例證。



04 僱傭及勞工常規

員工是企業的寶貴財富，是企業可持續發展的推動力，而公平、公正的職場環境是員工健康成長的土壤，本集團在招聘、培訓、職業發展和晉升的每個環節都倡導公平競爭，不因性別、年齡、婚姻狀況、宗教信仰、種族、國籍、健康狀況而歧視員工。

截至報告期末，本集團擁有4.5萬名員工，集團及下屬各子公司均嚴格遵守《勞動法》、《勞動合同法》及《社會保險法》等國家相關法律法規，保障員工合法權益，按時足額發放員工薪酬；本集團充分發揚民主，公平對待員工的合理訴求，建立了內部溝通交流平台，員工可以通過職工代表大會、員工座談會、公司信箱等多種渠道表達意見、提出建議，亦積極採納員工的合理建議，增強員工凝聚力。

本集團遵守勞工標準國際公約及《未成年人保護法》，禁止僱傭童工（年齡不滿16週歲的人員）。本集團在招聘過程中嚴格審核應聘人員信息，避免因信息不實而誤招童工，同時在日常檢查與審計中對招聘環節進行審查。報告期內，未發生僱傭童工的事件。



本集團提倡愛崗、敬業，依照政府的相關法律及法規，保障員工正常休息及休假的權利。本集團充分尊重員工的就業自由，於僱傭期間內，不存在扣留員工有效證件或收取押金等侵犯員工合法權益的行為。

本集團在推進國際化戰略的過程中，逐步推行員工本地化，重視外籍員工專業能力培養，通過多種方式進行培訓，提升海外員工職業技能。截至報告期末，本集團外籍員工達到1200餘人。本集團同樣尊重項目所屬國的勞動用工相關法律法規，以及當地的宗教信仰和文化傳統，積極參加當地重大活動，並邀請當地居民參加公司活動，增進本國員工與外籍員工的相互理解和交流，進一步促進文化的融合。



僱傭及勞工常規

4.1 員工福利



建立富有競爭力的薪酬體系，企業發展成果與員工共享：結合水泥行業特點，本集團建立了富有競爭力的薪酬體系。報告期內，為充分調動員工工作的積極性和創造性，本集團進一步創新激勵機制，優化了薪酬考核激勵方案，員工人均收入同比增長9.1%，為提升員工生活質量提供了基本的物質保障。

注重員工精神文化生活，為員工創造良好的生活環

境：物質生活是基礎，但精神生活同樣不可或缺。所以，本集團除了為員工提供住宿便利，給予就餐補助，不斷改善員工的食宿條件外，還不斷豐富員工的精神文化生活，關注員工的身心健康，工會定期組織舉辦員工文娛體育活動，如籃球賽、歌唱比賽、演講比賽等。隨著員工的幸福指數不斷提升，對企業的歸屬感、認同感也不斷增強，員工幸福快樂了，企業才能穩定健康。



案例：英德海螺設立健身房、足球場、台球館、乒乓球館、精品書屋等多個休閒娛樂場所，供員工度週閒暇時光。工會每月定期舉辦文體活動，讓員工融入到集體中。2016年，英德海螺被英德市總工會授予「全國模範職工之家」榮譽稱號。

關注員工健康，幫扶困難職工：每名員工的身體健康都關係到一個家庭的幸福，為了給員工多一份健康保障，本集團每年為全體員工提供免費體檢，健全員工職業衛生和監護檔案。針對生活困難的員工，除公司領導每人有一個「點對點」幫扶對象外，我們還積極組織愛心捐款，幫助他們度過難關。

案例：貴陽海螺組織愛心募捐活動，為兩名患病員工進行募捐，共籌得資金13萬元，為患病員工解決了燃眉之急。

4.2 發展和培訓

構建公開透明的晉升通道：在員工職業成長方面，本集團堅持「公平、公正、公開」的選人用人制度，暢通晉升通道，程序公開透明。對於子公司中層以上管理崗位實行選聘後公示，公示期間無異議方可正式聘用；對於一般管理人員和技術人員採用公開選聘機制，由公司人事部門組織綜合考評合格後予以聘用。通過公平競爭，讓真正有能力、有潛力、想幹事、能幹事的年輕技術骨幹脫穎而出，不僅有效激發了年輕人的工作激情，也為本集團後續發展提供了人才儲備。

注重幹部和員工的持續培訓：在培訓管理方面，本集團分總部、區域和子公司建立了三級培訓管理體系，並根據管理層級建立了高管、中層管理人員、技術骨幹以及普通員工分層次的培訓機制。集團總部每年借助名校培訓資源，開展高級管理人員的領導力發展培訓，定

期開展與優秀企業的交流學習，推行「百名後備幹部培養工程」，不斷完善人才梯隊建設，為企業可持續發展提供人才支撐。區域專業管理組著力對各專業中層管理人員進行培訓，通過定期組織戶外能力拓展、內部研討交流等方式，提升中層管理人員的專業能力，為公司各專業體系建設提供保障。下屬子公司結合普通員工實際培訓需求，成立了培訓專業管理委員會，針對性的制定培養計劃和培訓方針，分專業、分部門開展員工業務技能培訓工作。在普通員工的職業能力培養中注重理論與實踐相結合，通過師徒班組之間的「傳幫帶」，將培訓貫穿到員工的日常工作中。

此外，我們還鼓勵、支持員工利用業餘時間豐富自身知識結構，在學歷上、專業職稱上有更高的追求，利用自主學習提升自身綜合素質。



4.3 安全管理



安全管理是本集團生產經營管理的重中之重。我們嚴格遵守《安全生產法》，通過建立健全安全管理體系和加強制度建設，實現安全生產管理網絡全覆蓋，組織全員簽訂安全生產目標責任書，明確安全管理目標和責任主體，做到有獎有罰，促進各單位在安全工作中履職盡責。日常管理中通過推進安全生產標準化達標、加強安全檢查與監督、開展形式多樣的安全教育培訓和相關主題活動等措施，履行主體責任，強化全員安全意識，排查消除安全隱患。報告期內，本集團未發生較大的人身安全事故。

積極推進安全生產標準化達標工作：本集團通過建立健全安全生產責任制、完善安全管理規章制度，建立安全管理長效機制，全面推進安全生產標準化達標工作。報告期內，共有17家子公司實現了安全生產標準化達標，截至報告期末，本集團共有76家子公司通過安標評審，其中50家通過一級安標，禮泉海螺被評為國家級「安全標準化生產線示範企業」。

加強日常安全檢查與監督：本集團逐級成立了安全生產委員會，各子公司主要負責人是本單位安全管理第一責任人，全面負責安全生產管理，並設立安全專員，負責公司安全生產的日常監督與管理工作，定期、不定期對

公司安全工作進行檢查，規範員工的安全行為，排查設備安全隱患，降低危險因素；此外，公司鼓勵全員以「主人翁」姿態參與安全管理工作，開展「安全隱患隨手曝」等各項活動，建立微信群，員工隨時隨地發現安全隱患或者不安全的行為都可在微信群反應，公司負責人及安全員做到事事有回應，件件有回音，第一時間確認、反饋、解決問題。

開展安全教育，提升員工安全意識：要保障員工的人身安全，提升員工自身的安全責任意識才是首要的。在員工的安全教育方面，本集團不斷豐富和創新方式手段，除開展「安全生產月」、「職業病防治法宣傳週」、「11.9消防日」專題活動外，還定期開展各項安全培訓、安全知識競賽、安全主題演講等系列活動，通過以上活動的開展，切實提升了員工的安全意識。

2016年，本集團安全管理工作成果豐碩，共有30家子公司榮獲41項省、市級安全管理榮譽。禮泉海螺榮獲「陝西省安全生產先進單位」、「全國安康杯競賽優勝單位」；宿州海螺被評為安徽省「職業衛生基礎建設示範單位」；濟寧海螺榮獲「山東省安全生產風險分級管控與隱患排查治理體系標杆企業」稱號。

4.4 反貪腐

腐敗行為有損公平競爭，影響企業形象，反對腐敗既是企業商業道德的原則，也是企業長期穩定發展的基石，更是对幹部隊伍與員工的保護。

本集團倡導誠信經營及公平競爭，建立了《紀檢監察信訪舉報工作管理辦法》等制度，制度體系健全。本集團要求員工遵守法律法規和公司規章制度，積極開展反腐倡廉教育，加強對管理行為及經濟行為的監管。我們向各級員工進行反腐敗、反商業賄賂的教育宣傳，在日常工作中

貫徹合規文化。

在倡導反貪腐文化的同時，本集團以關鍵環節的廉政風險防控為重點，在財務、工程建設、採購、物流、銷售等重點業務流程組織風險防控、排查活動。我們設立了紀委、工程審計部和監察審計室，通過建立廉政建設協同合作系統，為公司各業務領域的合規運作提供系統保障。

報告期內，本集團未發現重大貪腐事件。





05 供應鏈管理

本集團建立了總部、區域和子公司三級架構物資供應鏈管理體系，發揮集團規模優勢，按照「誰有優勢誰採購」的原則劃分三級架構的採購權限。

在供應商的選擇上，我們制定了較為嚴格的供應商准入機制，根據本集團制定的《供應商調查與評審實施細則》和《供應商管理暫行辦法》，合作的供應商必須具備一定規模優勢及較強的質量控制和研發能力，主要為行業內具有品牌優勢、資金優勢、價格優勢和質量優勢的國內外知名企業或上市公司。

我們認為推動供應商提高社會責任意識也是我們履行社會責任的重要方面，所以，除上述各項要素外，我們也將供應商履行社會責任的表現作為考量供應商的重要因素，同等條件下，注重社會公益事業、公眾形象好的企業我們會優先考慮。如在煤炭採購方面，本集團與中國神華、中煤能源、大同煤礦和伊泰集團等國內四大煤企均建立了戰略合作夥伴關係；在油品、採礦機械及有關輔材備件採購方面，我們主要與中國石油、中國石化等大型央企及殼牌、美孚、BP、卡特、阿特拉斯、小松和米其林等國

際知名品牌企業進行合作。

通過與這些優質企業長期合作，不僅可以採購到最優性價比的產品和物資，滿足本集團正常生產經營需要，還可以學習他們先進的管理理念和方法，尤其是在履行企業公民義務方面他們有著豐富的經驗積累，從而促使我們不斷進步，更好地履行企業社會責任，提升企業公眾形象和社會影響力。我們真誠希望與所有合作夥伴攜手共築美好藍天、共建美好地球村。



安徽海螺水泥战略合作协议签字仪式



06 產品責任

產品質量與安全管理

本集團的水泥產品廣泛用於國內外重大工程項目，比如已建成的或在建的香港機場、滬昆鐵路、港珠澳大橋、福清核電站和陸豐核電站等項目。產品質量是市場銷售的核心競爭力，本集團秉承「至高品質，至誠服務」的經營宗旨，致力於為客戶提供安全、優質的水泥產品。

我們一直注重質量管理體系建設，結合公司的發展策略，在各工廠全面推行ISO9001質量管理。多年來，我們通過健全組織體系、明確崗位職責、規範生產運行以強化品質管理，取得了一定成效。各子公司都牢固樹立了品牌意識，以質量為己任、視質量為生命，將強化產品質量安全的理念貫穿到原材料採購至產品交付的全過程，建立了「供應管採購、品質管驗收、生產抓驗證」的質量管理體系，各工廠在「取、制、檢」各環節均做到了可追溯。我們秉承「熟料質量求高、水泥質量求穩、服務質量求優」的管理理念，利用先進的技術裝備，遵循高於國家標準的企業質量標準，強化產品質量管理，堅守產品質量與安全這道不可逾越的防線。



客戶關係管理

客戶是企業生存和發展的基礎，我們通過瞭解客戶的需求，為其提供優質的產品和服務，不斷提升客戶滿意度。我們有專門的售前、售中和售後服務團隊，能夠以最快速度解決客戶投訴或回答客戶的疑問，並及時將客戶的建議落實到產品品質的提高和服務流程的改善中去。

為了更好地瞭解客戶需求以及客戶對公司產品與服務的評價，各子公司均建立了客戶滿意度調查制度和定期拜訪機制，通過對區域內重點工程、房地產、攪拌站、農村網點進行走訪、開展技術交流、高層互訪、發放調查問

卷、召開客戶座談會等方式，建立了有效的溝通渠道，能夠及時有效地解決客戶的有關問題。

本集團重視保護客戶的隱私，在經營活動中嚴格推進內部管理，保障客戶的信息安全。

知識產權

本集團知識產權由公司法務部門負責維護。本集團高度重視知識產權亦積極保護知識產權，同時也尊重他人的知識產權，維護公平競爭環境，遵守行業標準與規範。



案例：平涼海螺、興業海螺、宿州海螺等多家子公司水泥產品獲得所在省、市名牌產品稱號；2016年「CTC杯」全國第十五次水泥化學分析大對比活動中，本集團共計90家單位獲得榮譽單位稱號，其中邵陽雲峰等3家子公司獲得「特等獎」，25家子公司獲得「全優獎」。



07 建設和諧社區

發展社會公益事業，是創建和諧社會的內在要求。海螺水泥作為一家有責任與擔當的大企業，自當積極投身於各類社會公益活動，推動和諧社區建設。

安徽省利辛縣江集鎮江老家村是海螺集團定點幫扶對象，2016年，海螺集團秉持「授人以魚，不如授人以漁」的宗旨，向江老家村村級光伏發電項目建設捐款人民幣20萬元，幫助該村打造新的收入增長點；同時，本集團也積極參與對該村的幫扶工作，除了開展困難戶慰問和組織多次義務勞動外，還投入資金為江老家小學改善基礎設施、捐贈體育器材，為學生開展體育活動、強身健體創造條件，充分履行大企業應盡的社會責任。





本集團下屬各子公司亦結合各地情況，積極開展和參與當地的公益活動：

2016年7月，華東和華中大部分地區出現連日降雨，導致各地發生洪澇災害。暴雨無情，人間有愛，蕪湖海螺、池州海螺、銅陵海螺、樅陽海螺等單位自發參與當地抗洪救災工作並積極捐助物資，企業的招待所和宿舍樓無條件為救災官兵和受災群眾使用，公司食堂加班加點，24小時為救災官兵和受災群眾供應熱水和就餐服務，從現場搶險到後勤保障都有海螺人的身影。

位於西部省份的禮泉海螺、乾縣海螺、保山海螺等子公司結合當地的實際困難，積極開展捐資助學、捐贈教學用具器材和學習用品、修建校園設施、慰問敬老院與困難戶等公益活動；白馬山水泥廠、黃山海螺、建德海螺和六礦瑞安等多家子公司組織員工進行無償獻血；



寧波海螺員工夏丁輝從1996年開始連續20年積極參加義務獻血活動，2016年入選「寧波市最美志願者」。

隨著公司國際化發展戰略的實施，海螺人走出國門，我們的愛心與責任的種子也在異國生根發芽：如印尼南加海螺全年贊助政府各項活動29次，宗教活動6次，教育方面6次，周邊村莊及其他10次；緬甸海螺除了捐款，還向當地捐贈水泥、瓦片用於災區援建和保障房建設，在當地發生洪災後，緬甸海螺和仰光海螺及時組織員工參與救災並捐款捐物；柬埔寨的馬德望海螺為所在地社區修路、協助修建學校、贊助節日活動、慰問當地困難居民等。

通過這些公益行為和志願者活動，拉近了企業與周邊社區和各利益相關者的距離，也回饋了社會。未來，本集團將繼續努力做好和諧社區建設，積極履行大企業的社會責任。





結語：

2017年，前進的號角已經吹響，海螺人肩負著新的使命和責任已踏上征程，正向著「十三五」的宏偉目標闊步前行。



附錄1 釋義

專有名詞	釋義
溫室氣體	包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。
水泥純低溫餘熱發電	直接利用冷卻機窯尾排放的中低溫廢氣進行餘熱回收發電，無需消耗燃料，發電的過程不產生任何污染。
脫硝技術	防止水泥窯內煤燃燒後產生過多的NO _x （氮氧化物）污染環境，減少NO _x 的產生和去除煙氣中NO _x 的技術措施。
電收塵器	是利用靜電力實現顆粒物與煙氣分離的一種收塵裝置。
SNCR	選擇性非催化還原是指無催化劑的作用下，在適合脫硝反應的「溫度窗口」內噴入還原劑將煙氣中的氮氧化物還原為無害的氮氣和水。
水泥窯協同處理生活垃圾技術	利用水泥窯的高溫處理城市生活垃圾的技術，能徹底解決城市垃圾填埋大量佔用土地、污染環境的難題。該技術為世界首創，處理垃圾無需分揀，能充分降解二噁英，處理過程中無異味擴散，可固化重金屬、同步消化污水。
廢氣三風機系統	生料製備系統設有單獨的循環風機，再加上窯尾高溫風機和系統廢氣風機，三颱風機共同控制窯、磨系統的風量和壓力。
氮氧化物	包括多種化合物，如一氧化二氮(N ₂ O)、一氧化氮(NO)、二氧化氮(NO ₂)、三氧化二氮(N ₂ O ₃)、四氧化二氮(N ₂ O ₄)和五氧化二氮(N ₂ O ₅)等。除二氧化氮以外，其他氮氧化物均極不穩定，遇光、濕或熱變成二氧化氮及一氧化氮，一氧化氮又變為二氧化氮。
生物接觸氧化工藝	污水處理技術，其技術實質是在生物反應池內充填填料，已經充氧的污水浸沒全部填料，並以一定的流速流經填料。在填料上佈滿生物膜，污水與生物膜接觸，在生物膜上微生物的新陳代謝的作用下，污水中有機污染物得到去除，污水得到淨化。



附錄2 ESG一般披露參考表

ESG 指標	關鍵績效	描述	頁數	註釋
環境				
A1	排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。	6	3.1
A2	資源使用	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	7	3.2
A3	環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	9	3.3
社會				
B1	僱傭	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。	11	4
B2	健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。	15	4.3
B3	發展及培訓	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	14	4.2
B4	勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策；及遵守相關法律及規例。	11	4
B5	供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	17	5
B6	產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策；及遵守相關法律及規例。	19	6
B7	反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策；及遵守相關法律及規例。	16	4.4
B8	社區投資	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	21	7

CONCH
海螺水泥

