



福壽園國際集團

FU SHOU YUAN INTERNATIONAL GROUP
01448.HK

福寿园国际集团有限公司

FU SHOU YUAN INTERNATIONAL GROUP LIMITED

股票代码：01448

2018 可持续发展报告

福心 寿愿
同筑 祥安



目录

目录	1
关于本报告	2
对话管理层	3
可持续发展亮点摘要	4
1. 公司治理	5
1.1 集团简介	5
1.2 经营业绩	5
1.3 企业管治	5
1.4 董事会多元化	6
2. 可持续发展管治	7
2.1 可持续发展战略	7
2.2 可持续发展管理与沟通	7
2.3 重大性分析	9
3. 携手共进，筑梦未来	11
3.1 汇聚四方英才	11
3.2 助推成长发展	13
3.3 捍卫健康安全	15
4. 情系社会，爱暖心间	18
4.1 拓展民生服务	18
4.2 推动行业发展	20
4.3 引领生命教育	21
4.4 珍藏城市记忆	22
5. 以人为本，服务至上	24
5.1 创新服务价值	24
5.2 聆听客户心声	25
5.3 提升供应标准	26
6. 绿色发展，共享和谐	27
6.1 倡导生态文明	27
6.2 践行环保价值	27
附录一 福寿园荣誉列表	33
附录一 福寿园法律法规遵守列表	34
附录一 联交所环境、社会及管治报告指引内容索引	35

关于本报告

报告简介

本2018可持续发展报告(“本报告”)是福寿园国际集团有限公司(以下简称“本公司”)及附属公司(以下简称“我们”、“本集团”或“福寿园”)的第三份年度可持续发展报告,内容涵盖2018年1月1日至同年12月31日(“报告期”)的工作。本报告集中讨论了权益人关注的事宜,全面阐释了福寿园于2018年度在环境、社会及管治方面的表现及管理方针,展现福寿园作为领先的殡葬服务提供商的可持续发展成果。

在本次报告撰写过程中,我们力求报告涵盖的信息满足香港联合交易所(以下简称“联交所”)对本报告在重要性、量化、平衡、一致性四大原则方面的要求。

报告范围

本报告范围与本集团2018年度报告一致,涵盖了福寿园国际集团有限公司及其附属公司。

编制依据

本报告按照联交所发布的《环境、社会及管治报告指引》(以下简称“ESG报告指引”)的要求,并参考福寿园权益人需求而编制。本报告的编写程序包括:识别和排列重要的权益人、识别和排列可持续发展相关重要议题、决定可持续发展报告界限、收集相关材料和依据、根据资料编制报告、对报告中的数据进行检验等。本集团已遵守ESG报告指引内的“不遵守就解释”的条文。

资料来源及可靠性保证

本报告的资料和案例主要来源于本集团统计报告、相关文档。本集团承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述,并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

确认及批准

本报告经管理层确认后,于2019年3月15日获董事会通过。

获取及回应本报告

本报告提供英文版和简体中文版供读者参阅,报告电子版可在联交所网站公司公告中“财务报表/环境、社会及管治资料”类别内或福寿园官方网站内获取。

我们十分重视权益人的意见,并欢迎读者通过以下联络方式与我们联系。您的意见将协助我们进一步完善本报告以及提升福寿园整体的可持续发展表现。

电邮: ir@fsygroup.com

来函: 香港北角渣华道191号嘉华国际中心709室

或 上海市徐汇区漕溪北路88号圣爱大厦1306室

对话管理层

上市五载，初心未变。福寿园秉承“公墓变公园、告别变美丽、处理变珍藏、阴暗变美好”的可持续发展理念，以优质墓葬服务为根本，以多样化殡仪服务为突破，恪守“逝有所安、故有所尊”的初心，努力推动殡葬行业规范化改革，引导社会对生命意义及生命延续的思考。在此，本人谨代表福寿园国际集团有限公司董事会，向长期以来对本集团给予关注和支持的股东及各权益人表示衷心的感谢。

本集团始终以国家政策为指引，以顺应经济社会发展为导向。高质量、人性化及有尊严的殡葬服务不仅是对逝者的尊重，也是对生者的慰藉，是十九大报告中所提及之美好生活的重要组成部分。这不仅对我们的产品和服务水平提出了更多样化、细节化的要求，也对服务过程中可能产生的环境影响和社会影响提出了更高的期待。为满足各权益人的期望，本集团于年内进一步推动节能、减排、固本、提效，加强与各方和谐关系的建立及生命教育的开展，主动承担社会责任。

本集团始终以员工为最宝贵的财富，尊重并认可每一位员工的辛勤付出。本集团严格遵守国家及地方法律法规，以平等、创新而多元化的招聘方式汇聚人才，以明确而多渠道的晋升方式激励人才，以专业而系统化的培训方式赋能人才，并不断提升员工福利，维护员工健康与安全。本集团亦主动承担人文、慈善、环保、公益等社会责任，以生命服务学院为支撑，引领社会生命教育，推进人文纪念等公益事业。本年内，本集团积极参与殡葬行业国际交流活动，先后荣获多项社会公益奖项，受到了社会各界的一致好评。

优质服务是本集团成长的基石。福寿园积极探索变革，以增进各业务板块间协同合作、优化产品组合为重要发展方向，打造行业领先的殡葬服务。此外，本集团始终将绿色理念深入到运营的各个方面，切实践行精细运营、环保火化、绿色殡葬的管理要求，推行节地葬、生态葬等新型产品，致力于让每一处陵园都成为人与自然和谐共处的至美空间。我们亦将绿色理念延伸到对供应商的有效管理和筛选，努力提升供应商的可持续发展表现。

展望未来，本集团将继续围绕核心墓葬业务并深耕殡仪服务体系，持续开拓创新并优化产品组合。本集团将致力与政府展开更多合作，通过多种合作方式完善墓园及殡仪设施，扩展业务营运范围，优化管理方式，提升服务品质，美化墓园环境。同时，福寿园将积极履行社会责任，以可持续发展理念为指导，实现管理质量、人才质量、服务质量以及公益质量的全面提升，努力实现美好生活目标！

白晓江
福寿园国际集团有限公司
董事会主席兼执行董事

可持续发展亮点摘要

收益 :	1,651 百万元人民币 较2017年增长 11.8%
服务数量 :	49,000
地区分布 :	共计 15 个省、自治区、 直辖市的 30 余座城市
用水 :	2.77 吨/百万元人民币收益 较上一年下降 33.09%
用电 :	4.39 百万瓦时/百万元人民币收益 较上一年下降 2%
能耗 :	7.50 百万瓦时/百万元人民币收益
无害废弃物 :	2.23 吨/百万元人民币收益 较上一年下降 4.8%
温室气体排放 :	3.85 吨二氧化碳当量/百万元人民币 收益
员工人数 :	共计 2,235 人 较上一报告期增长 21.73%
员工分布 :	女性员工占比达 42.46%
工伤事故数 :	0
客户服务	服务窗口 : 90.64%
满意度 :	落葬 : 91.96%
供应商数量 :	567 家供应商, 分布于全国 7 个省市
携手中华遗嘱库共同 发起“公益遗嘱计划” :	为超过 500 位长者提供立嘱咨询服务 其中 60 多位最终完成立嘱登记

经济议题



环境议题



员工议题



社会议题



1. 公司治理

1.1 集团简介

历经24年行业深耕，福寿园已发展成中国领先的殡葬服务提供商。

上市五年，福寿园业务板块实现不断拓展和下沉，涵盖墓园板块、殡仪板块、殡葬设备、设计板块和生前事业五大板块，逐步形成全产业链模式。面对社会多维度、多层次的需求，福寿园在理念、产品、服务、文化、艺术、科技、创新等方面不断突破，在助力实现人民美好生活的同时也在持续推动中国现代殡葬业的发展与变革。

截至2018年年底，福寿园已在上海、重庆、安徽、山东、河南、辽宁、福建、浙江、江西、江苏、广西、北京、贵州、内蒙古及湖北共十五个省、自治区及直辖市的三十余座城市扎根。未来，福寿园将更加积极地走出国门，努力将自身打造成为国际殡葬行业的重要发声者，推动中国殡葬行业与国际业态的接轨和沟通。

1.2 经营业绩

报告期内，福寿园以打磨核心产品和服务为基石，持续优化产业布局，扩大业务规模，促进行业整合。通过对产品服务、业务结构、销售渠道的不断完善，福寿园在2018年保持良好的增长，持续其稳健强劲的发展态势。

1.3 企业管治

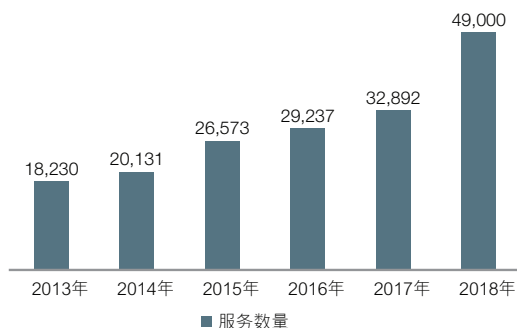
福寿园坚信企业可持续发展必须基于良好健全的企业管治环境，业已搭建起一套透明、可溯、权责分明的企业管治体系。截至报告期末，福寿园主要采纳《上市规则》附录十四之《企业管治守则》作为本集团的企业管治准则，并基于该准则制定了细致高效的企业管治程序。福寿园董事会定期会面并保证每年至少召开四次董事会会议，负责制定本集团发展战略，监察运营和财务表现。董事会下设合规委员会、薪酬委员会、提名委员会及审核委员会，其中合规委员会负责

审批讨论包括环境、社会及管治(以下简称“ESG”)在内的本集团各类风险合规事项。本集团高级管理层负责执行董事会决议策略、管理本集团日常运营，并定期与执行董事会面以调整管理举措。本公司各委员会、中心、部门及附属公司，均须以遵守适用法律法规并符合本集团和各方权益人利益的方式履行相应职责。

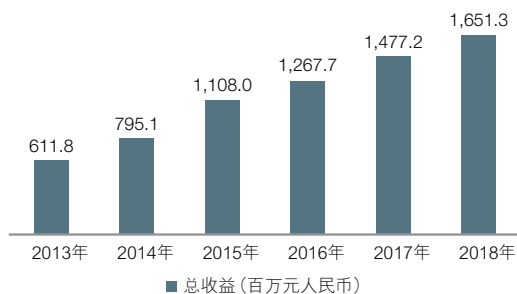
为了提升内部管治水平、控制运营风险，福寿园搭建了细致的风险管控体系架构，基于企业目标和基本营运情况制定高管风险评估问卷、分析风险评估结果、规划风险应对策略并持续跟踪监督各相应职能部门应对措施的执行情况。福寿园严格评估收购风险等级，及时将新收购公司纳入内控检查范畴，完善被收购公司的风险控制体系，并执行统筹管理。福寿园采用三级风险管理与内部控制授权架构体系，包含董事会(最高风险决策机构)、高管层及本集团总部各管理中心(风险识别控制机构)以及各附属公司(业务风控职能机构)，从而保证风险管控的有效性和充分性。

福寿园上市以来业绩表现

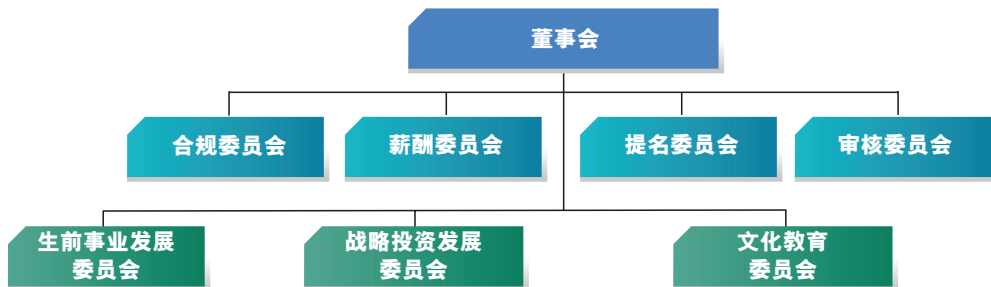
2013-2018年服务数量情况



2013-2018年收益情况



福寿园治理结构



通过制定《福寿园国际集团反腐败工作制度》，我们对违反国家法律和本集团制度的腐败行为予以定义和明确，对反腐败与举报工作的管理职责、流程和方法予以细化，严格把控采购及用地申请流程可能存在的贪污行贿行为。福寿园根据董事会要求于报告期内新颁布了《福寿园国际集团反舞弊管理制度》，对管理层、员工及第三方舞弊行为做出应对和处罚规范，并通过专门设立的投诉邮箱和投诉热线来落地反舞弊监督机制。

报告期内，福寿园未发生任何贪污诉讼案件。

作为领先的殡葬服务提供商，福寿园始终强调公平竞争、诚信运营的重要性，时刻遵循《中华人民共和国反不正当竞争法》的有关规定，反对垄断及其他不正当市场行为，积极促进行业规范化发展，并在行业中树立标杆形象。

1.4 董事会多元化

考虑到自身长足发展，福寿园采用董事会多元化政策，在提名、甄选、确立董事会成员时，充分考虑董事间技能、经验及观点的组合，候选人的性别、年龄、文化及教育背景、种族、专业经验、知识、服务时限、对本集团业务必要的素质、为董事会带来的优势及贡献等方面都将被纳入衡量和考虑范畴，以充分保证董事会决策的合理性。

董事会现由十位董事组成，除与福寿园同甘共苦的三位创始人，另有在制造行业、保险和金融行业及财务领域拥有丰富经验的三位执行董事，以及四名在各自行业独具权威的独立董事。我们的独立董事既有前任国际殡葬协会主席，又有资深财务专家、法律专家，同时亦有曾在三地上市的中国东方航空公司拥有近十五年管理经验的前任董事会秘书，从性别、地域、文化背景、专业知识及经验技能等多方面保证独立董事背景的专业性、独立性及多样性，为整体企业发展和管治提供指引。

福寿园始终以国家政策为指引，以顺应经济社会发展为导向，可持续发展是我们所坚持的不变原则。针对环境污染、生态破坏等突出问题以及健康、养老等民生领域短板，福寿园以实现“做好企业，改变行业”为目标，以创新殡葬服务作为重要举措，积极回应社会各界对于可持续发展的关注。“人民日益增长的美好生活需要”是十九大报告所重点提及的内容之一，作为民生服务体系链条的一部分，福寿园将不遗余力地提高服务水平和服务质量，尊重人们对“生存、享受、发展”等多方面的需求，在继续推动本集团充分、平衡与可持续发展的基础上，实现与社会、自然的和谐共处。

三级风险管理与内部控制授权架构



2. 可持续发展管治

2.1 可持续发展战略

殡葬服务是面向全社会的公共服务之一，福寿园积极承担相关社会责任，遵循“公墓变公园、告别变美丽、处理变珍藏、阴暗变美好”的可持续发展理念，倡导“学会告别”的现代生死观，不忘“逝有所安，故有所尊”的初心，力图让优质殡葬服务成为人民美好生活的重要组成部分。报告期内，福寿园对可持续发展理念的战略内涵进行了进一步的丰富与扩充：

- 1) 福寿园相信，中国老百姓对高质量、人性化及有尊严的殡葬服务的需求是美好生活的重要组成部分，理应得到满足。福寿园以**提供满足老百姓需要的更好的服务**为可持续发展战略之一。
- 2) 福寿园相信，生态文明是实现人与自然和谐发展的必然要求，进而以促进生态文明健康发展。福寿园以**稳固生态环保成果，进一步加快生态文明建设**为可持续发展战略之一。
- 3) 福寿园相信，殡葬行业未来的发展，不仅仅是土地和墓碑，而是对社会文明的推动

和对文化的认知和创意。福寿园以**促进殡葬行业改革，普及文化理念**为可持续发展战略之一。

- 4) 福寿园相信，人才是第一资源，创新是第一动力。为员工提供更舒适的工作环境和更优质的培训内容，才能促进人才增值，发挥创造能力。福寿园以**培养人才和产业创新**为可持续发展战略之一。

2.2 可持续发展管理与沟通

可持续发展责任管理始终是福寿园日常管理的一部分，我们通过加大管理层投入程度、加快措施可行性评估流程、加强规范落实监督等方式，不断将新收购公司纳入可持续发展责任培训与管理范围，提升可持续发展管理能力。

报告期内，我们继续开展可持续发展管理和沟通活动。董事会负责统筹ESG管理战略，制定政策并决议，以合规委员会为主导的执行委员会负责执行董事会决议并指导环境、社会及管治(ESG)工作小组具体实施ESG管控及改进措施。我们每年的ESG工作通过事前、事中以及事后的汇总形式，定期向董事会汇报全年ESG工作开展的情况。

董事会	<p>职责</p> <ul style="list-style-type: none">• 评估及厘定福寿园有关环境、社会及管治的风险• 确保福寿园设立合适及有效的环境、社会及管治风险管理及内部监控系统• 审批环境、社会及管治相关政策• 审批环境、社会及管治报告
执行委员会	<ul style="list-style-type: none">• 执行环境、社会及管治风险管理及内部监控• 指导环境、社会及管治项目工作小组的工作• 审核环境、社会及管治相关政策• 审核环境、社会及管治报告，确认绩效指标数据的准确性
环境、社会及管治(ESG)工作小组	<ul style="list-style-type: none">• 推动各部门执行各项环境、社会及管治政策• 向执行委员会汇报环境、社会及管治项目落实情况• 整理环境、社会及管治绩效指标数据• 编制环境、社会及管治报告

2. 可持续发展管治

报告期内，福寿园ESG工作小组针对福寿园多家新投入运营的殡仪类业务附属公司进行了数次实地考察，全面梳理该类型业务的ESG管理工作流程，并对其ESG风险点进行评估。其作为福寿园业务模式快速整合发展背景下对日常工作的补充，良好地保证了福寿园可持续发展管理的统一性和有效性。

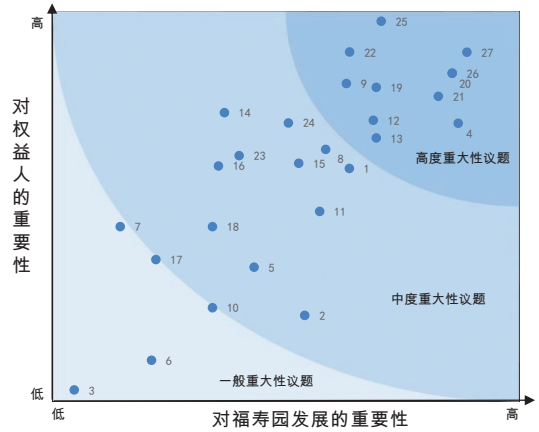
福寿园高度重视与权益人的沟通交流，通过各种渠道传播我们的社会责任价值与实践，了解权益人的诉求，并采取措施予以合理回应。此外，我们也希望透过本次可持续发展报告，更完整地回应各权益人对所关注议题的考量。

各类权益人的关注议题和沟通渠道如下：

权益人组别	关注议题	沟通渠道	频率
员工	员工薪酬福利	— 员工绩效考核面谈	— 每季度
	发展与培训	— 内部刊物：	
	公司业务表现	《福寿人文》 《福寿园报》	— 每季度 — 通常每两个月
股东/投资者	公司业务表现	— 股东周年大会	— 每年
	行业的风险影响	— 股东特别大会	— 不定期
	绿色殡葬	— 投资者见面会	— 每年
		— 业绩发布会	— 每半年
		— 新闻稿/公告	— 不定期
		— 现场调研	— 不定期
客户	保障服务质量	— 官网	— 不定期
	处理客户的投诉	— 服务经理	— 不定期
	遵守产品与服务相关法规	— 即时通讯软件	— 不定期
		— 社交平台	— 通常每日更新
政府及监管机构	公司业务表现	— 现场调研	均按需不定期举办
	遵守市场推广相关法规	— 会谈	
	遵守相关环境法规		
合作伙伴(如供应商、服务提供商)	公司业务表现	— 现场调研	均按需不定期举办
	供应商的筛选标准	— 会谈	
	社区贡献		
社区人士/组织/非政府组织	社区贡献	— 现场调研	均按需不定期举办
	对周边社区的影响	— 会谈	
	绿色殡葬	— 即时通讯软件	
媒体	社区贡献	— 新闻稿/公告	均按需不定期举办
	绿色殡葬	— 发布会	
	业务表现		

2.3 重大性分析

报告期内，我们进行了二十余场权益人现场座谈，并在国内及海外所举办的多场大型路演中收集投资者等权益人对我们ESG管理及披露的看法。此外，我们特意与政府、投资机构取得了联系并以访谈方式进行了深入沟通。我们将各权益人对福寿园的关注重点及期望与上一年度问卷调查及访谈结果相结合，对重大性议题矩阵进行了调整和更新。2018年重大性议题矩阵如下：



经济议题	环境议题	劳工议题
1. 业务表现	5. 能源使用及温室气体排放	10. 员工背景多元化及平等机会
2. 行业趋势及政策	6. 资源使用	11. 员工薪酬福利
3. 气候变化对运营的影响	7. 排放管理	12. 保障员工职业安全健康
4. 文化及运营理念	8. 环境保护与绿化	13. 员工的发展与培训
	9. 实现绿色殡葬的措施	14. 人权保障及防止使用童工及强迫劳动
社区议题	运营议题	管治议题
15. 发展本地经济	20. 服务质量及投诉处理	25. 董事会参与可持续发展工作
16. 公益慈善投入	21. 保护客户的隐私及个人信息	26. 可持续发展战略制定
17. 对周边社区产生的影响	22. 产品与服务合规	27. 了解并遵守可持续发展相关法律与规定
18. 反腐倡廉	23. 供应商环境表现评估	
19. 遵守相关社会法规	24. 供应商社会表现评估	

除上一年度的高度重大性议题外，本年度权益人对于可持续发展管治工作的关注度明显提高，我们已在本报告内详细介绍相关内容，并将在未来工作中密切关注此类事项，将其作为进一步发展提升的方向。

青春无悔， 砥砺前行

“我不是一个随遇而安的人，也不是一个自命不凡的人。我希望和福寿园一同努力成长，过上幸福的日子！”

图中为福寿园旗下首位女性殡仪馆馆长柯莹，她的个人成长如同福寿园不断发展扩张的步伐，踏实而坚定。

2009年，从福寿园旗下合肥大蜀山文化陵园开始行业内学习成长；

2011年，她转战合肥人本礼仪服务公司，开始积累殡仪服务知识；

2015年，被提升为部门经理的她开始参与团队管理和业务拓展，同年入选第一批“经理人训练营”；

2016年，她参加了福寿园“经理人研习班”的魔鬼训练；

2017年，她前往日本进行同行考察学习。同年，她成为了宣城市马山殡仪馆的馆长。

多年积累下的深厚经验与能力亦使柯莹在团队管理的过程中驾轻就熟，带出了一支勇于接受挑战的年轻队伍。他们将人文关怀融入到客户服务环节中，为客户提供一站式、人性化的服务，以全年安全生产零事故的表现，受到安徽省民政厅的表彰，其火化接运班还荣获福寿园“2018年优秀团队”称号。

他们都是值得骄傲的福寿人！



3. 携手共进，筑梦未来

福寿园视人才为本集团最宝贵的财富，希望吸引更多优秀的求职者加入福寿园，也努力使每一位员工都能在本集团得到应有的培养和良好的发展。我们提供给员工的不仅仅是一份工作，更是一份事业。我们坚持以人为本的理念，营造多元平等的内部氛围，珍惜关爱每一位员工，尊重并捍卫员工合法权益。我们希望每一位福寿人都能在健康安全的工作环境下不断发展成长，充分发挥自身的价值。

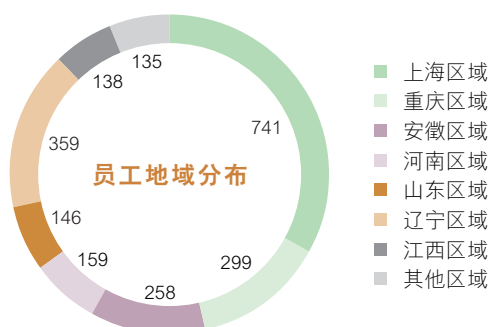
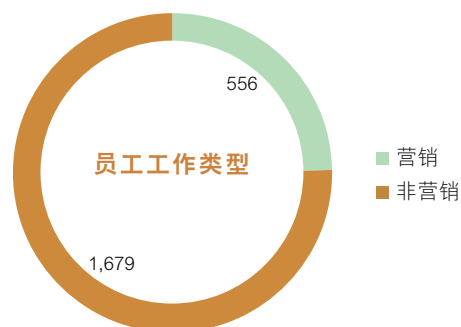
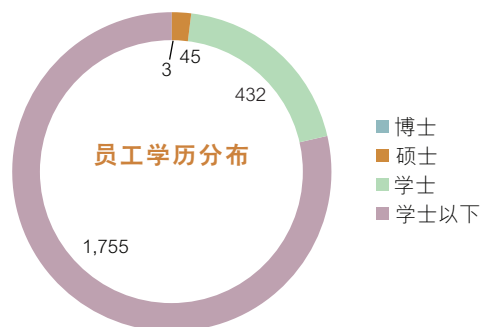
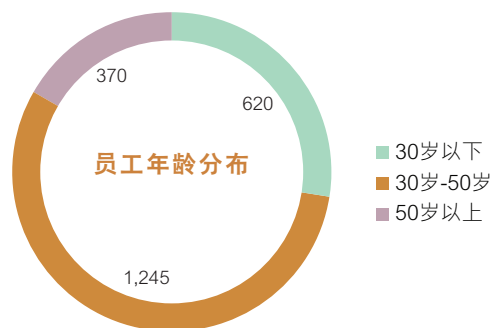
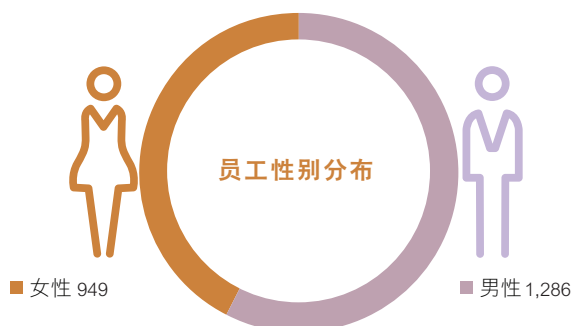
3.1 汇聚四方英才

3.1.1 员工概况

随着地域版图和产业链的扩张，福寿园在更多的岗位上吸纳了更多的优秀人才。我们注重根据业务结构对不同专业类型的人才做出合理搭配，并根据业务特点，在维持中坚力量的基础上，不断培养新生力量，借助高学历层次人员的专业知识，推进福寿园的品质提升和业务创新。截至2018年12月31日，福寿园已有2,235名员工，较上一报告期增长21.73%，年轻员工和女性的比例均有所提升。

3.1.2 保障及福利

作为雇主，福寿园在实现自身发展的同时，力求让员工感受到自身对企业和顾客的重要性，并致力于实现员工对美好生活的向往。我们依照《中华人民共和国社会保险法》《职工带薪年休假条例》《国务院关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定》《国务院关于职工工作时间的规定》等法律法规，为员工提供有竞争力的薪酬奖金、补贴福利、五险一金、带薪休假等薪酬福利。对于女性员工，我们依照《女职工劳动保护特别规定》《女职工禁忌劳动范围的规定》《劳动部关于女职工生育待遇若干问题的通知》和《上海市女职工劳动保护办法》等相关国家和地方法律法规给予优待与关照。



3.1.3 招聘管理

在招聘和用人过程中，福寿园严格遵守国家颁布的劳动法律法规，包括《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国工会法》与《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》的要求，积极推动实现“员工自食其力和人人获得体面工作”的可持续发展目标。我们严格禁止雇佣童工、强迫劳动及任何其他不合法的用工行为。报告期内，福寿园未发生任何使用童工或强迫劳动的案件。

员工多元

在福寿园，我们的员工绝不会因性别、年龄、民族、婚姻状况、家庭状况、宗教信仰不同而受到区别对待。在工作中，我们也给予每一名员工同样的成长发展机会，让每一名员工都能在福寿园安心地工作。

员工平等

在招聘和录用新员工的环节，我们也以公平的标准对待所有应聘者。我们坚持任人唯才的用人方针，在双方相互了解的前提下，充分考虑应聘者和应聘职位间的匹配程度，最终做出合适的选择。福寿园坚持给予员工公平的对待，从录用过程中的因才任能，到晋升过程中的公开竞聘，再到对员工奖罚措施的制定，均做到公平、真实，尽最大努力为员工创造良好的工作环境，营造归属感。

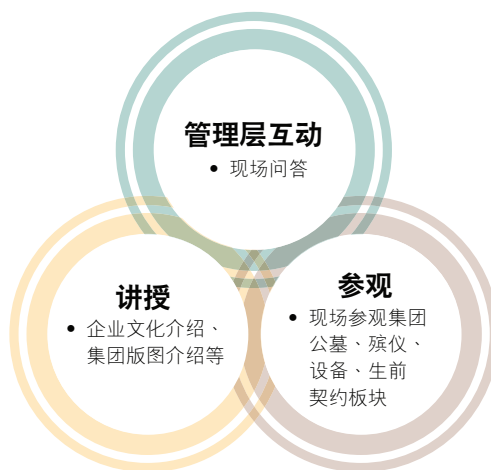
招聘创新

专业的人才是一切专业业务和服务的基础。随着福寿园在殡仪板块的发展，我们对殡仪人才的需求日益增加。为了促进行业良性发展，提升大学生对福寿园企业文化和风采的了解，报告期内，我们积极开辟创新的招聘形式，开展了一系列面向对口专业院校学生的校企合作活动。



- 首次设立企业开放日：

2018年暑假期间，福寿园企业开放日活动首先向长沙民政学院的40名优秀大一学生开放。我们为学生定制了为期一周的精彩参观日程：



未来，我们将把该活动的范围进一步扩大至北京社会管理职业学院、重庆城市管理职业学院、武汉民政学院等对口专业院校。

- 持续开展“殡葬企业日”公益课程交流活动：

自2016年始，福寿园面向长沙民政学院、北京社会管理职业学院等院校定期推出“殡葬企业日”课程交流活动，充分体现了福寿园对殡葬教育事业和人才培养的充分支持。

此外，福寿园还对殡葬专业学生进行奖学金和助学金的发放，并与长沙民政职业技术学院殡仪学院合作开设了“生命教育体验馆”，以宣传生命教育。

3.2 助推成长发展

员工个人价值的实现是福寿园企业价值的体现之一。我们以开放包容的心态培养员工，让员工在职业领域中得到提升，实现自己的理想与抱负。福寿园为拥有不同专长的人才提供了有针对性的晋升和发展路线。我们在2018年制定的《福寿园国际集团薪酬管理办法》于2018年12月在福寿园职工代表大会上进行了解读，已顺利

通过并完成公示，将于2019年3月正式发布。该办法统一了薪酬体系与序列，增设了地区和业务差别系数，同时预留了不同类型人才发展所对应的通道体系，即专业路线和管理路线。

3.2.1 专业培训

福寿园为专业路线的员工建立了从初级到高级的全套发展体系。我们通过成体系的教育培训、学习考察和经验萃取来展开员工培训。

技能培训



- 提升员工核心操作与服务技能，在全国提供优质的标准化服务

交流考察



- 提供国内外行业及跨行业学习考察的机会，拓宽员工的视野和眼界，并将所见所知进行内部交流分享

经验萃取



- 总结萃取优秀经验、智慧和知识，提升新公司员工的业务与市场开拓能力

为了培养未来殡仪管理层后备力量，2018年福寿园重点开展了以下殡仪服务培训：

• 内部培训：

针对殡仪服务一线队伍的专业化培养，福寿园生命服务学院组织开展了系列殡仪服务培训，主题包括花艺和殡仪服务综合管理班等。

• 外部培训：

组织员工参加由中国殡葬协会开展的遗体整容班、殡仪礼仪与会场布置实操培训班等课程。

报告期内，共有204人次的员工参与了内部和外部技能培训。在培训完成后，学员们将培训成果与当地民俗实际结合，在各地开展教学，将经验推广至全国。

3.2.2 管理培训

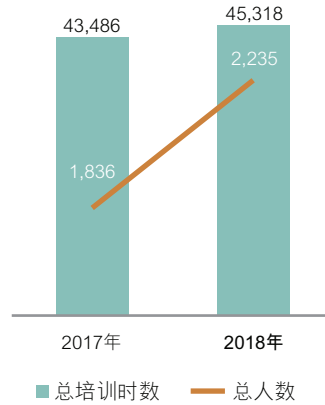
福寿园进一步完善了从管培生到总经理的管理类发展路线，针对员工在不同阶段的职业发展需求，设立了不同类别的主题培训课程。福寿园生命服务学院作为实施管理类培训的主体，提供的主要培训项目包括：



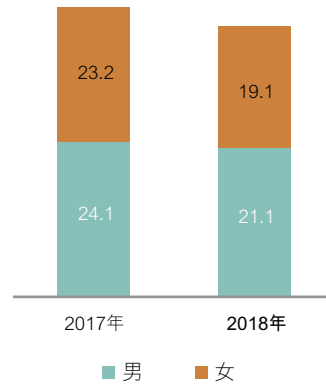
多年来，许多从基层岗位做起的员工，通过内部的发展与培养，渐渐走上了重要的管理岗位，并将自己独到的经验传授给了后辈们。他们不仅经历了本集团发展的风雨，见证了行业的不断进步，也实现了个人的成长发展，成为了本集团管理的中坚力量。

报告期内，本集团员工的培训情况如下：

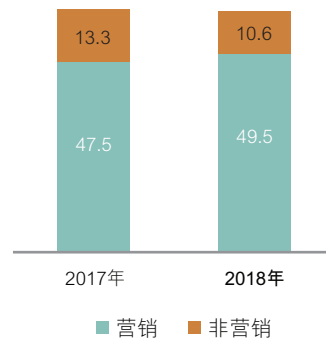
总培训小时数



按性别人均培训小时数



按类型人均培训小时数



报告期内，本集团通过多种措施，在保证培训质量的同时提升培训效率：

- (1) 统一培训体系，完善培训制度，开展针对性培训，着重提升培训效果；
- (2) 更多采用视频培训手段，精简培训课程及往返时间；
- (3) 统筹培训资源，整合培训内容，减少重复性培训。

未来，在培训工作方面，我们还将利用信息化技术，建立线上学习平台，降低企业地域性培训成本，实现知识快速分享，同时为建立学习型组织提供高效的工具。我们也计划根据战略发展和业务布局需要，实现对人才的数据化动态管理，逐步建立行业人才地图。

3.2.3 工作生活平衡

时间见证着成长，24年来，越来越多的福寿人与企业同舟共济，在岗位上挥洒着自己的青春与汗水，为福寿园赢得了发展与壮大的机遇，福寿园亦积极倡导员工实现工作与生活的平衡，赢得个人的成就与幸福。



报告期内，我们通过组织多种多样的员工活动，鼓励员工间的沟通与交流，促进员工家庭和谐

及个人兴趣爱好的培养。2018年6月9日，福寿园员工带着33位活泼可爱的小朋友在上海福寿园人文纪念公园游玩参观，还举办了一次别开生面的趣味科学小课堂。我们还在重元寺举办“无畏布施”的主题活动，帮助员工以更加淡定、从容、长效、沉稳大气的心态去工作。

由于我们在人员结构方面所做的积极调整，福寿园本年度员工流失率为15.50%。未来，福寿园还将继续优化人才管理方式，丰富员工生活，提供更有针对性的培训，让福寿园成为相关专业人才的首选单位。

3.3 捍卫健康安全

切实保护员工健康与生命安全是企业首要的管理责任。福寿园的安全及健康风险主要存在于园区火灾和交通事故风险、火化机车间生产安全风险以及食堂食品安全风险。我们执行并落实《中华人民共和国职业病防治法》《工伤保险条例》《人力资源社会保障部关于执行〈工伤保险条例〉若干问题的意见》《〈国务院关于职工工作时间的规定〉的实施办法》《职业病诊断与鉴定管理办法》《建设项目职业卫生“三同时”监督管理暂行办法》和《中华人民共和国食品安全法》等法律法规的要求，及时发现安全风险，提升员工的安全意识，积极为员工创造安全舒适的工作环境。报告期内，本集团未有工伤及因工伤死亡的事件发生，延续了良好的健康安全表现。



每月安全联合检查

- 涉及内容包括：消防器材保质期、设备运行情况使用、5S(即整理、整顿、清扫、素养)、住宿区域安全



每月车辆安全检查

- 根据《车辆管理制度》严抓车辆安全管理
- 内部驾驶员均考核合格后上岗，颁发内部驾驶资格



不定期发布各类安全提示

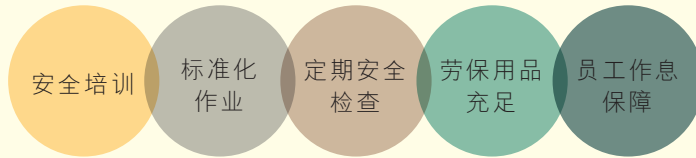
- 发布包括财产安全、出行安全、食品安全、施工安全等方面的提示
- 根据《消防应急预案》等安全相关制度，要求各部门进行安全宣贯

生产安全保障

位于安徽省宣城市广德县的福寿园环保机械制造有限公司(下称“广德公司”)是国内科技领先的节能环保殡葬设备生产企业。广德公司已先后通过了ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系认证，逐步形成了一套扎实的企业安全体系和安全文化。



作为一家生产型企业，广德公司建立了职业健康安全工作的管理组织，落实安全生产岗位责任制，并通过多种手段有效的预防和减少工伤事件的发生：



食品安全保障

在日常的职业健康安全保障工作外，本集团还通过提供安全有品质的饮食保证员工在工作中的营养与健康。福寿园对自身下属食堂采取严格地安全管控监督。我们的食堂和餐厅均按《中华人民共和国食品安全法》《餐饮服务食品安全操作规范》等法律法规要求办理餐饮服务许可证；配备监察岗位，对采购、烹饪等业务流程进行责任到人的安全风险控制，保障了员工和来访福寿园客户的安全。

我们以政策制度方式固化食品安全管控，以重庆西郊福寿园为例，当地员工在开园后及时制定并发布了《HRA-ST-001食堂管理规定》，对食堂的管理相关要求做出了规定。

食品仓储	食品加工	人员管理
<ul style="list-style-type: none"> 食品采购、验收、发放过程均有登记； 食品分类存放，且不与非食品混放； 记录食品存放日期和保质期限； 定期盘查清点。 	<ul style="list-style-type: none"> 对粗加工、烹调加工的卫生、操作设立规范； 每餐食品均有留样，每品种留样不少于100克，存放48小时以上。 	<ul style="list-style-type: none"> 在岗员工必须接受岗前体检，并取得《健康证》，每年接受例行体检； 接受“晨检”，若员工有发热、腹泻等疾病，需离开食堂岗位直至痊愈； 工作时不得留长头发、长指甲、涂指甲油、戴饰品。

一路益爱， 暖冬同行

“一路益爱”，是可以让孤寡或特困老人们享受到从生前遗嘱、礼仪告别、生态安葬到文化纪念的一站式善终服务，这也是整个殡葬行业首份包含“安葬环节”的生前契约型服务。2018年冬至日，11位受益爷爷奶奶于上海福寿园内现场签约了“一路益爱”公益契约，成为沪上首批“预约”生态节地安葬的签约人。生前契约关乎民生大计，福寿园“一路益爱”服务不仅仅是对弱势群体的帮扶，更是对基础民生的托底服务！



4. 情系社会，爱暖心间

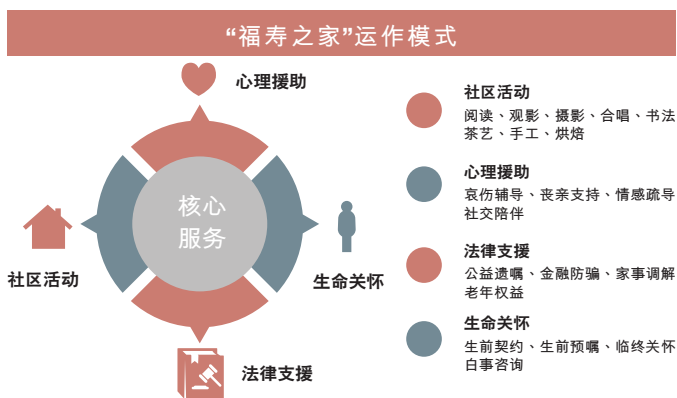
福寿园相信，殡葬不仅仅关乎遗体处理，而是通过尊重、敬重、慎重的方式呵护过往的历史，家庭的情感和社会的温情。在福寿园看来，殡葬业是服务全民精神、情感、记忆和认知诉求的行业，具有特别的价值和意义。因此，作为一家以人为本、文化为根的企业，福寿园自愿担负起企业、行业、社会、历史和公众责任，全心全意成为民生服务的提供者，生命教育的引领者和城市记忆的保存者，让福寿园所做的一切都变得“美丽而有温度”。

4.1 拓展民生服务

作为面向全社会的特殊公共服务行业，殡葬行业具有内生的社会公益性。身为殡葬行业龙头企业，福寿园一直倡导“逝有所安，故有所尊”，探索贴心、用心、细心的公益民生服务形式，致力于把安宁和尊严带给每一个人。本着“反哺社会惠民生”的信念，目前福寿园已搭建起从生前到身后一站式的公益民生服务平台，为社会和个人的福祉提供了坚实保障。

4.1.1 生前关爱

随着中国老龄化进程加快，社区养老服务需求日益增长，现有的长者关爱实践逐渐显得单一不足。为了加快实现“老有所依、终有所归”的民生目标，福寿园与社会服务组织、志愿团体及专业人士正式发起“福寿之家”，从社区活动、法律支援、心理援助和生命关怀四大方面打通成立一站式长者关爱服务中心。“福寿之家”努力将开放式社区互动空间和家庭式生活服务融为一体，增进全年龄层的互动交流，并引入心理咨询师、律师、社工等专业团队力量来解决多样化的长者需求。依托于“福寿之家”建立的“福寿老友汇”定位于长者社交互助平台，集结社区之力，探索有所伴、有所乐、有所为的长者品质生活。



爱与陪伴，临终暖怀

2018年6月，“福寿之家”与上海十方缘老人心理呵护志愿者组织达成社区伙伴合作关系，共同打造志愿者培训工作站，探索社区长者关爱(临终关怀方向)的志愿者培训和服务模式。自成立以来，工作站累计开展了5次“爱与陪伴”培训和服务，受训人数超100人，受训志愿者人均临终关怀服务时间达2.5个小时。志愿者培训过程中，培训讲师会传授临终关怀的专业技术如叙事倾听、同频呼吸、抚触和音乐沟通等，并强调临终关怀中不分析、不评判、不下定义的“爱与陪伴”原则。通过组建本土化、社区化及专业化的临终关怀志愿团队，福寿园努力为社区中罹患重病或者失能失智的老人提供心灵呵护，陪伴他们安定平和地完成人生最后的旅程。



幸福留言，圆满人生

“身后安排”一直是中国长者群体中常被回避的话题，也时常成为和谐家庭生活的隐痛点。针对这一社会普遍问题，2018年3月初，“福寿之家”与中华遗嘱库团队携手创立了中华遗嘱库项目公益预约服务中心并发起“公益遗嘱计划”，专门为60周岁以上的长者提供免费遗嘱咨询、起草、登记及保管服务。“福寿之家”借助专业法律团队的支持，在多个社区举办了“生前规划普法一堂课”，带领长者了解财产继承和遗嘱设立的重要性，倡导家庭“幸福留言”的理念。截至2018年年底，“公益遗嘱计划”为500多位长者提供了立嘱咨询服务，其中60多位最终完成立嘱登记。未来福寿之家将细化公益遗嘱计划形式，在社区中进一步普及生前规划意识，让每一位长者身后都不留遗憾，每一户家庭都和美幸福。



4.1.2 公益殡葬

福寿园将公益性殡葬服务逐步发展壮大，并引入生态节地葬实践，充分响应民政部于2018年6月提出的“构建以公益性为主体、营利性为补充、节地生态为导向的殡葬服务供给格局”。目前我们推出的公益性殡葬项目包括红十字遗体捐献者纪念项目(覆盖七大省市)、上海暖冬园项目、上海希爱园项目、海港陵园公益节地生态葬项目、合肥生态礼仪葬项目、重庆璧和苑生态壁葬项目等，为孤寡、特困、遗体捐献者、癌症患者、烈士等特定人群提供安心、美好的“人生后花园”。

生命无价，大爱无疆



有一群可贵的人，身后未能长眠地下，而是通过捐献遗体器官的义举在历史长河中定格。福寿园在上海、安徽、山东、河南、江苏、辽宁、重庆等地为遗体器官捐献者树立丰碑，并建起姓名纪念墙。每逢纪念日，社会各界人士和捐献者家属会来到纪念碑前缅怀各位捐献者，向他们献上鲜花，鞠躬致敬。福寿园致力于为捐献者打造纪念空间，弘扬红十字大爱精神，推动遗体器官捐献事业及现代医学持续发展。

壁山之上，生命花开



2018年3月，正值春暖花开时节，重庆西郊福寿园“璧和苑”迎来了首次困难群众公益生态安葬活动，为10名璧山区群众举行了庄严肃穆的骨灰集体安葬仪式。骨灰被放置于可降解骨灰盒内，后葬入花坛之中。随着时日推移，骨灰盒自行降解，逝者最终与自然相融成一体，在和美璧山之上绽放出生命之花。这一活动将逐年举行，用公益、环保、高品质的殡葬服务为政府和百姓减轻负担。

4.2 推动行业发展

通过托底民生，推进生命教育和传承文化历史，福寿园一直以国内殡葬服务行业责任担当的姿态在公益领域不断前行。同时，福寿园在推动行业规范、有序健康发展方面也具有不容推卸的责任。长期以来，福寿园开拓了富有文化内涵的殡葬服务体系，传承着“慎终追远、民德归厚”的传统文化，积极参与国际交流活动，与海外建立战略合作关系以拉动中国殡葬服务理念升级，为行业的现代化、文明化、国际化做出重要贡献。

“绽放美丽，致敬生命”——首届全球女性殡葬从业者交流会



6月18日，“绽放美丽，致敬生命”——首届全球女性殡葬从业者交流会隆重举行。作为第八届中国国际殡葬设备用品博览会的核心部分之一，首届全球女性殡葬从业者交流会由国际殡葬协会主办，中国殡葬协会承办，福寿园具体组织落实。来自亚洲、欧洲、北美洲、南美洲、大洋洲、非洲等各个国家与地区的女性殡葬从业者及跨界嘉宾云集于此，以服务、文化、艺术等多元角度和国际视野探讨女性话题，并发布首份《全球殡葬从业女性宣言》。交流会旨在借由女性形象，向世界展示殡葬行业生命高度、行业深度、人性温度，让殡葬行业走向公众，融入生活。

报告期内，福寿园组织或参与的各项行业活动包括：

国内交流活动

第39期全国现代公墓建设培训班暨总裁研修班

第38期全国现代公墓建设培训班

台湾南华大学一行莅临福寿园参访交流

前往台湾开展交流考察活动

“生命教育与死亡辅导”北京大学清明论坛

与香港恒生管理学院交流合作

国际交流活动

作为国际殡葬协会代表参加联合国第62届妇女地位委员会会议

参访美国NFDA(美国殡仪总监协会)总部

参加2018年美国ICCF(国际公墓、火葬及殡仪协会)年会暨博览会

出席2018国际生命礼仪高峰论坛并做专题演讲

美国殡仪协会首席执行官参访福寿园总部

赴日本进行殡葬设施考察学习

参加2018日本东京ENDEX国际殡葬产业展览会

应邀赴韩国首尔访问考察

参加第31届澳大利亚ACCA(澳大利亚殡葬协会)年会暨博览会

参加2018年美国NFDA年会暨博览会

参加马来西亚首个生死特展

在玻利维亚记忆公园举行“友好公墓”交流活动

4.3 引领生命教育

福寿园相信，生命与死亡是自然呈现的状态转换，死亡是物理生命的精神延续，“向死而生”观念能够引导群众更积极地把握生命，在有限的时间维度里活出无限的精彩。在通过殡葬服务打破死亡忌讳的同时，福寿园也在充分打造生命理念和认知的教育平台。2018年，福寿园创办了中国福寿园生命服务学院，一方面为殡葬服务行业培养职业管理和专业技术人才，另一方面为全社会的生命教育实践提供支持。依托于生命服务学院，福寿园一直在与殡葬界、教育界、医护界以及公众组织合作开展多类生命教育活动，积极推动生命教育共同体的建立。

探讨生死



“生死两安，生死两悦”——北大清明论坛

2018年清明之际，借助踏青扫墓追思先人的氛围，福寿园联合北大医学人文研究院举办了“生命教育与死亡辅导”清明论坛，共计400余名各领域专家学者和公众人士参与其中。论坛围绕人本角度深入探讨死亡本质，并达成“美好生活不仅在于生的精彩，也在于死的安详，生死两安，生死两悦”的各界共识。



“生命一瞬，花开花落”——复旦生命文化节

2018年4月，福寿园生命服务学院首次协助复旦生命关怀协会举办复旦大学生命文化节，围绕“临终关怀”及相关生死话题展开了为期28天的活动。文化节不仅邀请了医学、医疗护理、社会政策、宗教学、哲学等不同院系的学者对“临终关怀”进行多角度解读，也邀请了一线的医护人员、社工和志愿者分享心路历程。从理论到共情，生命文化节从人文、人性的角度逐步打破对生死观的忌讳，慢慢撬开人们心中生死之间的隔墙。

体悟生命



“用声音温暖生命”——“福寿杯·生命之花”全国朗读大赛

2018年12月17日，“福寿杯·生命之花”全国朗读大赛颁奖典礼暨艺术展演在上海东方艺术中心隆重举行。大赛由上海市精神文明建设委员会办公室指导，上海交通广播、福寿园主办，旨在“用声音温暖生命”，传递“热爱生命”的积极、健康、和谐的人生价值观。上海市委宣传部副部长、市文明办主任潘敏出席颁奖典礼，社会各界嘉宾及现场观众800余人全程观看展演，感受朗诵艺术的魅力和生命向上的力量。



“聆听内心，感知生命”——墓园静默行走行动

2018年11月，福寿园在上海、重庆、安徽、河南、江西及内蒙古多地联动举办了墓园“静默行走”活动。“静默”指在墓园中保持沉默，从而感受生命灵性，认知生死常情；“行走”则寓意着“在行走中跨越人生的困阻，遇见更多的美好”。2,000余名群众参与其中，在行走前写下“困难贴”和“死亡贴”并贴在身上，在一路风景中感受身心净化的同时，沿途每一公里在“困难回收站”用“困难贴”换取“美好贴”，最终以全身贴满美好祝愿的形式抵达终点。一位参加者这样总结道：“相信自己，在寂静中也可以笑得很灿烂！”

4.4 珍藏城市记忆

福寿园将“建文化陵园，创陵园文化”视为理想。经过多年发展，福寿园在各地搭建起集人文纪念公园、人文纪念馆、人文研究所为一体的城市人文历史大平台，承接人文纪念、公众教育、历史研究和文化传承等多项功能，进而延续中华民族的精神生命。为呼应2018年1月民政部等16个部门印发的《关于进一步推动殡葬改革促进殡葬事业发展的指导意见》中提出的“依托殡葬服务纪念设施，打造优秀殡葬文化传承平台”要求，福寿园于2018年继续推动设立多项殡葬服务纪念设施，并在此基础上开展众多人文公共活动。

烈士英雄纪念始终是福寿园城市纪念的主题之一。迄今为止，福寿园已建造了刑警之魂纪念墙、英雄长廊、新四军广场、合肥大蜀山文化陵园警魂墙、河南福寿园见义勇为英烈纪念广场、山东福寿园老战士纪念广场、辽宁观陵山中华抗战五十年纪念园、南山福座长青堂革命纪念堂等纪念园地。福寿园希望带动大众缅怀先烈，致敬英雄，深刻感受历史责任，对个人生命价值产生更深入的思考。

“一生为国战疆场”——彭雪枫将军纪念像落成



彭雪枫将军投身革命20年，在领导新四军挺进豫东指挥战役时壮烈殉国。他曾组建新四军骑兵团、成立新四军游击支队随营学校，多次击败日军围剿，并创办了抗日报刊《拂晓报》，在民族危难之际鞠躬尽瘁，创下赫赫战功。福寿园耗时一年设计彭雪枫将军的纪念像，最终用骑马像来展示彭雪枫将军坚毅英武的军人形象。



2018年10月12日彭将军雕像落成，恰逢改革开放40周年和新四军东进80周年，福寿园向上海市新四军历史研究会捐赠人民币5万元红色基金，并为定点小学颁发“承志”奖学金。福寿园通过创造文化纪念空间、支持历史研究和提升教育机遇等多种途径承担起自身的历史文化责任。

文化名人纪念同样是福寿园城市纪念的重点。上海福寿园人文纪念馆是中国首家在人文纪念领域集收藏、展示、研究、交流、教育等功能为一体的纪念馆，集存百余位名人的生平介绍和遗物。同时，福寿园连续多年举办“先贤与城市记忆”文化论坛、《百姓家史》系列丛书征稿、“人文行走——寻访上海的城市记忆”、海上名人文化邮票等人文类公共活动，为保存城市记忆助上一臂之力。

此外，福寿园执行董事谈理安先生将2018全年的薪酬悉数捐赠给了上海福寿园人文纪念馆，鼎力支持博物馆的日常维护，推动各项人文公益活动落地。这一举措彰显出福寿园董事会对保存历史记忆、珍视人文精神的深刻认识，是福寿园躬耕文化纪念事业的灿烂缩影。

臻心礼待，价值实现



细致入微的洁净仪式伴着庄严肃穆的哀乐声缓缓展开，殡仪师邀请逝者家人为逝者梳头，体会最后一次真切的触摸，送逝者清净安详地走完人生最后一程。

“虽然在学校里接受过类似培训，但工作之初还是因害怕而止不住双手颤抖。但慢慢的，我在家属悲伤慌乱的时刻，帮助他们平复心情；在进行SPA仪式的同时，看到越来越多家属的感动。现在，我感觉自己真的在做一项有意义的事业！”这位现就职于福寿园下属宁波永逸殡葬礼仪服务公司(下称“宁波永逸”)的“90后”女孩如是说。

宁波永逸团队不仅仅是当地遗体SPA服务的开创者，更是百分百回购率的保持者。他们竭尽所能创造“温暖”来向逝者致敬，用心回应家属们的寄托与牵挂。

5. 以人为本，服务至上

作为中国殡葬行业的领先企业，福寿园致力于将现代化服务理念和企业经营战略融入传统殡葬服务业，深入了解客户需求，提供专业、一站式与个性化的服务。我们希望能通过人文纪念的方式，帮助人们从过往的生命记忆中寻找温情和力量，创造美好、幸福的生活，成为生命服务事业改革的“先行者”。

5.1 创新服务价值

福寿园提供包括策划与执行在内的一系列完备的殡仪服务，注重现代殡葬理念的推广，以丰富、细腻的情感表达，配合现代与传统结合的礼仪仪式，来诠释生命的华彩。为了福寿园持久健康的发展，我们积极调整服务布局，不断扩大提升殡仪服务的规模，提升其品质。

我们采取多种服务模式，向社会提供优质的殡仪服务，与全社会共融共赢。

1. 自营自建模式 — 重庆安乐堂



- 成立于2002年，是福寿园第一个殡仪板块子公司；
- 殡仪服务分布在渝中区、沙坪坝区以及白塔园三块区域；
- “安乐堂”这一称号已经成为重庆室内悼念场所的代名词。

2. 全面合作模式 — 合肥人本礼仪服务



- 2008年，合肥殡仪馆通过招标的方式将除火化、冷藏等基础服务以外的选择性服务外包给合肥人本礼仪服务；
- 开辟了本地殡仪服务行业规范有序的新局面，推动了本地殡仪服务行业的整体提升。

3. 合资模式 — 厦门怀祥礼仪公司



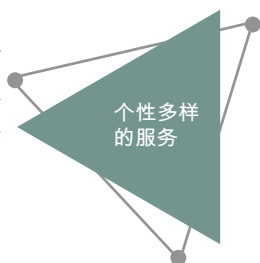
- 于2013年成立，由福寿园与厦门殡仪服务中心共同出资组建；
- 将先进的现代殡仪服务技术和理念与殡仪服务中心基本的礼仪服务相结合，向社会提供现代殡仪服务，满足群众的需求。

4. BOT(建设—经营—转让)模式 — 重庆西郊福寿园



- 福寿园于2016年与重庆市璧山区政府达成协议，特许经营期为50年；
- 根据BOT模式，合资公司将负责璧山区新殡仪馆的建设、运营和管理；
- 努力打造符合时代需求的人文纪念公园和绿色殡葬的先锋。

我们的礼仪团队秉承“以人为本、值得托付”的理念，秉持恭敬之心和庄严之礼，提供个性而多样化的服务，努力诠释生命的厚度。



- ◀ 守灵告别
- ◀ 家祭礼仪
- ◀ 礼仪出殡
- ◀ 个性策划
- ◀ 礼仪落葬
- ◀ 生前契约



专业礼仪人才，彰显殡仪品牌形象



礼仪师孙志红荣获个人一等奖



礼仪师王玲荣获个人三等奖

2018年11月1日至4日，来自全国30个省、自治区、直辖市的89家殡仪馆、殡仪服务中心等机构的112名殡仪服务员齐聚北京社会管理职业学院，参加中国技能大赛—第八届全国民政行业职业技能竞赛殡仪服务员职业竞赛。这是一次与全国高手同场竞技，学习行业先进理念和技能的难得机会。

经过四天的激烈角逐，福寿园选派的殡仪礼仪师斩获优异成绩，重庆渝中安乐堂礼仪师孙志红荣获个人一等奖，合肥人本礼仪服务公司礼仪师王玲荣获个人三等奖。这不仅肯定了福寿园的殡葬礼仪技能服务水平，还将进一步推动福寿园殡仪服务队伍建设。经过大赛淬炼，福寿园殡葬服务工作也将不断精进，不断培育匠人、锻造匠心、打磨匠艺、承载匠情。

5.2 聆听客户心声

多年来，福寿园一直将提供优质、庄重的服务作为增强企业竞争力的重要手段。随着居民收入水平、精神文明水平和对美好生活的需求不断提高，人们对殡葬服务的品质要求也进一步升级。鉴于殡葬业强烈的聚拢效应特征，福寿园致力提供全链条的高质量服务，使客户能够放心选择从殡仪到墓葬等一系列服务，也将我们的美誉以“口耳相传”的形式进行传播。

福寿园不仅向客户提供更加细致、更为标准化的服务，还积极弘扬人文殡葬的文化，同时积极吸取国外殡葬服务的先进服务理念，不断提升自身服务水平和市场知名度。

5.2.1 客户服务

福寿园始终把“时刻体现出对逝者的敬意和对人性的尊重”作为服务的第一要求，在客户服务工作中持续为客户提供优质服务，提升客户忠诚度。

我们通过对于自有营销团队的培养，不断提高服务质量，让福寿园的服务和文化理念得到更有效的传播。现在，福寿园的每一名营销人员，都不只是一名“产品销售员”，更是福寿园的“品牌推广员”“文化宣传员”“客户服务员”“行业咨询员”和“生命策划员”。在面对悲痛的亲属时，我们在提供标准的服务流程以外，还会主动进行心理和情绪上的安抚支持，减少家属的悲痛感，从细节之处显现福寿园服务的诚意。



5.2.2 客户沟通

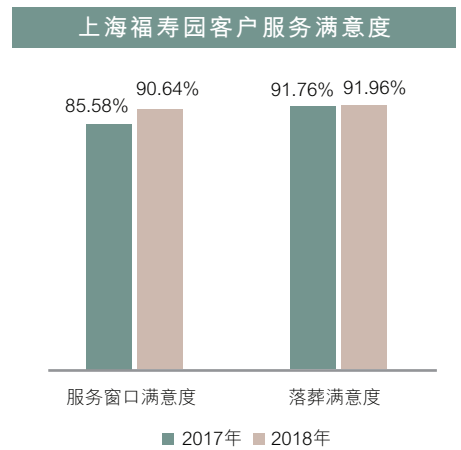
福寿园建立了多种反馈的渠道，收集客户对我们服务的反馈：

线下沟通反馈渠道	线上沟通反馈渠道	客户回访与满意度调查
<input type="checkbox"/> 服务联系人 <input type="checkbox"/> 客服专员 <input type="checkbox"/> 意见箱	<input type="checkbox"/> 客服电话 <input type="checkbox"/> 微信公众号 <input type="checkbox"/> 官方网站	<input type="checkbox"/> 随机电话回访 <input type="checkbox"/> 满意度问卷 <input type="checkbox"/> 处理结果告知 <input type="checkbox"/> 老客户关系维护活动

通过《客户投诉处理规程》，福寿园在第一时间处理客户从各种渠道反馈的投诉与建议，并及时作出回应，提出解决方案。事后，我们务求及时总结经验，提升我们未来的服务。



报告期内，福寿园各服务板块的满意度均稳步提升，总满意度维持较高水平。上海福寿园满意度调查结果依旧显示出其在落葬满意度及服务窗口满意度方面呈现平稳上升态势，如图所示。



5.2.3 隐私保护

对客户隐私的保护是福寿园“逝有所尊”理念的重要组成部分。我们重视对服务、反馈、客户维护等过程中所接触信息的安全保障，制定了相应的管控规范并对员工进行培训。我们依托一家基础电信运营商，将我们所获取的客户信息储存在其自营的机房内，并实施相应的防黑加固措施，大大降低了客户信息被盗用的风险，确保顾客隐私得到应有保障。

报告期内，福寿园没有接到任何有关侵犯隐私或隐私泄漏的举报案例。

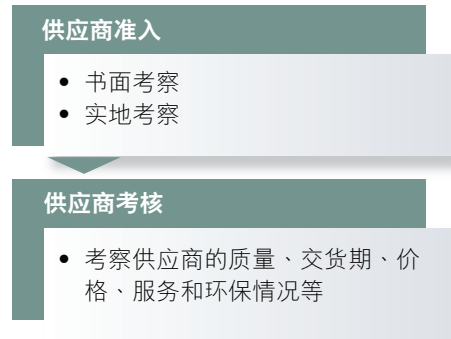
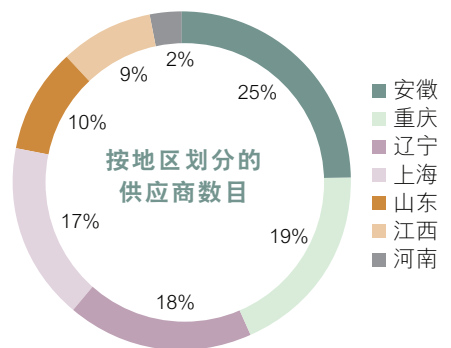
5.3 提升供应标准

多年来，福寿园与供应商们紧密合作，共同成长，建立了长久、稳定而亲密的伙伴关系，为不断向客户提供更高水平的产品和服务奠定了良好的基础。同时，福寿园也严格执行供应商筛选，对于不符合福寿园要求的供应商予以淘汰。

报告期内，福寿园继续执行《福寿园国际集团供应商管理办法》，统一各地附属公司招标采购活动的管理标准，完善本集团供应商管理体系。

截至2018年12月31日，供应商总数为567家，主要分布在安徽、重庆、辽宁、上海、江西、山东以及河南7个省市。

福寿园和供应商在保持紧密合作与沟通同时，也不断尝试使用更高的可持续发展标准，相互促进，共同提高。我们在评估和选择供应商时，将可持续发展的水平作为评估的重要条件，促进供应商提升自身的可持续发展水平。



6. 绿色发展，共享和谐

在气候变化、能源短缺、自然生态退化和环境污染严重的当下，福寿园将环境保护视作可持续发展的重要支持，并将其完整融入产业链中的每一环。从能源资源管理、环保火化技术、文明殡仪仪式、低碳安葬模式、无烟祭祀场所到墓园生态建设，福寿园不断探索更环保的运营模式，致力于在服务全周期中降低环境影响，维护生态平衡，创造绿色价值。

6.1 倡导生态文明

十九大报告强调必须树立和践行绿水青山是金山银山的理念。福寿园作为负责任的上市企业，自当参与建设生态文明。我们以改善环境质量为核心，以提升服务为准则，不断提升自身生态环境管理的系统化、科学化和信息化水平，为现在和未来保全绿水青山。通过审视各项业务运营的边界、鉴别环境影响产生的环节、挖掘自身的生态文明建设潜力，福寿园确立了基本的生态文明发展战略框架。

- **精益运营**：对运营过程中所涉能源、资源及排放采取一体化精益管理；
- **环保火化**：充分开发及优化火化技术和工艺，缓解火化环节带来的环境压力；
- **绿色殡仪**：设计低碳、环保、现代化的殡仪活动，减少传统殡仪的环境污染；
- **生态墓葬**：创新并推广节地、节材、可持续的殡葬方式；
- **低碳祭祀**：推行禁燃禁放，最小化祭祀对环境和周边居民的影响；
- **景观陵园**：打造自然与人文并存的景观陵园，创造绿色生态园林。

福寿园生态文明发展战略框架



基于这一生态文明发展战略框架，福寿园制定了完整的环境管理政策与对应措施，着眼全局，专注细节，将可持续、负责任的生态理念实践到底。

6.2 践行环保价值

6.2.1 精益运营

福寿园对运营过程中所涉及的能源、资源和排放始终采取统一的精益管理模式，制定能源管理体系和排放物管理制度。福寿园推动附属公司积极获取ISO9001质量管理体系及ISO14001环境管理体系认证，目前福寿园已建立起物业管理系统和陵园管理可视化平台，实现数据统计、实时数据反馈和设备网上报修的功能。根据数据统计结果及各运营地情况的实际情况，福寿园开展了详细分析并据此制定下一阶段的节能降耗减排目标及计划。

高效用水

福寿园的水资源消耗分为两类：绿化用水和生活用水，其中绿化用水占主要部分。福寿园在绿化方面充分考虑气候、地形、景观需求等因素，科学选取植物种类，采用滴灌、喷灌等现代化灌溉方式，杜绝大水漫灌现象的发生。福寿园在降水充足地区建有天然雨水收集池，并专门设立雨水管网用于园区绿化循环灌溉和场所保洁。2018年我们进一步对外来工程车辆提出了施工要求，运送沙石进出园区必须有苫布覆盖，避免扬尘，最大限度保证了园区道路的干净整洁，从而减少用水量。办公生活用水环节中，福寿园在各运营场所安装感应水阀，以降低水资源浪费。

福寿园2018年的水资源消耗情况如下：

	单位	2017年总量	2018年总量
用水量	吨	611,453	457,229
耗水密度	吨/万元人民币收益	4.14	2.77

注：2017年部分建设期园区项目景观改造用水较大，2018年项目完成，耗水量相应减少。

精准用能

福寿园的能源消耗主要来自于外购电力。总部运用陵园管理可视化平台进行用电情况跟踪，指导各分公司建立能耗管理制度、设立年度节能目标。福寿园各园区均成立了专项节能小组，依托物联网管理系统，形成统一的口径。由于新收购公司和旧园区体量的增大，本年度福寿园外购电力7,251百万瓦时，较2017年上升9%，每百万元人民币收益耗电为4.39百万瓦时，较2017年下降2%。随着福寿园业务形式的增加以及产业布局的扩大，本集团涉及的能源种类有所增加，福寿园2018年的能耗情况如下：

	单位	2017年总量	2018年总量
外购电力	百万瓦时	6,631	7,251
煤炭	吨	/	275
煤油	升	/	14,030
柴油	升	/	96,372
天然气	立方米	/	204,626
综合能耗	百万瓦时	/	12,380
综合能耗密度	百万瓦时/百万元人民币收益	/	7.50

注：1、2018年，我们对数据进行了细化管理；

2、2018年本集团自有火化业务增加，该业务运营中能源主要来自柴油和天然气，上述数据来自包括重庆璧山、宣城马山及江西婺源运营点的自有火化机。

严控污染

福寿园严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国环境保护税法》等环境治理法律法规，以降低各项经营活动中的污染风险。

废气

福寿园运营活动中产生的废气主要来源于园区内的无组织排放行为。在祭祀扫墓的过程，部分客户会选择燃放鞭炮、烧纸钱、点香、焚烧遗物等方式纪念逝者，造成园内局部空气污染。由于该类废气排放较为零散，且随著园区推行无烟祭扫而趋于减少，并不构成福寿园的主要污染物。报告期内，福寿园继续加大环保宣导、巡视力度，以提供替代祭祀品、集中处理遗物等方式减少私燃私放的行为。

废水

福寿园运营过程中使用的绿化用水均实现回用或以自然渗透方式回流地下，不产生额外污染；生活废水接入市政管网由污水处理厂统一处理。

固体废弃物

福寿园产生的固体废弃物均为无害废弃物，包括祭扫垃圾、生活垃圾，以及少量建筑与枯枝杂草等园林废弃物。福寿园提倡客户自带易于拆解、可填埋降解的祭扫物品，由此减少祭扫垃圾的产生。对于园区内产生的各类垃圾，福寿园设立了垃圾回收制度，规定对有机垃圾进行填埋，可回收垃圾通过第三方回收，其余垃圾由政府部门统一处理。福寿园于报告期内共产生无害废弃物3,677吨，较上一报告期有所提高，主要是业务量增加以及并购新的企业所致。

	单位	2017年总量	2018年总量
无害废弃物	吨	3,457	3,677
无害废弃物密度	吨/百万元人民币收益	2.34	2.23

约束碳排

气候变化是全球共同面临的挑战，与每个人的福祉息息相关。福寿园将减少碳排放作为实现企业环境社会责任价值的重要方式。报告期内，福寿园通过升级设备以及寻求新能源等方式减少碳排放，并将进一步倡导“碳约束”理念，在殡葬基础设施建设、遗体处理、遗物焚烧及骨灰安置等领域实践低碳模式，将碳足迹管理融入整条产业链中。

	单位	2017年总量	2018年总量
温室气体范畴一	吨二氧化碳当量	/	1,371
温室气体范畴二	吨二氧化碳当量	6,382	4,984
温室气体总排放量	吨二氧化碳当量	6,382	6,355
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/百万元人民币收益	4.32	3.85

注：1、2017年来自直接能源消耗产生的温室气体较少，因此并未对温室气体范畴一进行统计披露；

2、2017年温室气体排放系数采用的是2017年度《区域电网基准线排放因子》2018年统一使用更准确计算碳排放量的《区域电网平均排放因子》2012年版本，目前其为最新版本。

6.2.2 环保火化

火化是殡葬服务不可或缺的一环，也是能耗和污染水平较高的一环。自上世纪50年代国家提倡火化以来，中国殡葬火化机制造技术虽有较大进步，但多年来在节能减排、污染防控上未有重大突破，依然存在较为严重的大气污染、土壤污染和水污染“三大污染”状况。抱定解决火化污染痛点和改善中国殡葬行业面貌的决心，福寿园耗时五年自主研发出“洁昇”智能型环保火化机系列产品，填补了行业空白，提高了中国殡葬设备的技术创新能力和国际竞争力。

环保火化，明亮干净

“最近烟都没有了，空气变得很清新！”刘伯伯回忆起三年前刚搬到泰山区殡仪馆附近的小区居住时，时常看见殡仪馆方向有两股黑烟直窜上天，发出浓烈刺鼻的臭味。在殡仪馆工作了将近四年的火化工小杨也表示，以前每天和火化机打交道的他常常被火化机的尾气熏得胸闷气短、头疼欲裂，还要忍受火化机运作时的巨大声响，同时一刻不停地进行操作，现在完全不一样了。

从运营以来，山东省泰安市泰山区殡仪馆一直沿用两台黑乎乎的老式火化机，有着尾气重、噪音大、操作空间小等种种问题。在福寿园与泰安市政府合作推动殡仪服务改革之后，殡仪馆采用福寿园研发的“洁昇”智能环保火化机替代了原有的老式火化机，整个环境因此发生了天翻地覆的变化。明亮干净代替了以往的阴暗逼仄。两台智能环保火化机不仅一键起停，运作分贝低，还能实时监控火化状态。小杨由衷地感叹道，“有了环保火化机，我的工作强度和环境都变得完全不一样了，以前是蹲小黑屋的小苦工，现在是最幸运的火化工！”

“洁昇”智能型环保火化机作为一项整体技术已于2018年1月获得国家发明专利(专利号：201510863936.1)，其中20多项分体技术获批“实用新型专利”。现有火化机产品工艺成熟，质量稳定，已通过全国火化机专业专家组权威环保监测，排放情况满足GB 13801-2015《火葬场大气污染物排放标准》和欧盟相关标准要求。为达到优异的环境表现，并满足随葬物种种类繁多等中国殡葬火化的实际特点，福寿园大力推进国产化进程，实现了以下技术亮点突破：

“洁昇”环保火化机技术亮点一览

改进二次燃烧	技术： 加长二次燃烧室，设计独特的二燃室结构 意义： 延长烟气停留时间，从源头主动消除二恶英等有害物质生成
实现快速冷却	技术： 实现温度区间和时间控制，选择合适的冷却介质和换热器过滤面积 意义： 杜绝了二恶英等有害物质的二次生成
低氮烧嘴	技术： 自主研发出实用烧嘴，能够解决火焰长度、刚性、能耗及氮氧化物排放浓度 意义： 减少氮氧化物排放
鼓风机改造	技术： 自主研发出风量、风压、噪音和能耗合适的鼓风机 意义： 打破海外技术垄断，保证设备交付时间
数据控氧	技术： 解决被燃烧物的不规律性及燃烧的不稳定性 意义： 通过氧含量控制燃烧，减少多种有害物质的排放
全程智能化	技术： 采用用户友好的操作方式，解决被焚烧物的不确定性 意义： 减轻用户工作强度，优化操作方式，实现一键启停
远程监控系统	技术： 全方位数据采集和记录 意义： 实现精准控制和远程故障诊断分析

“洁昇”智能型环保火化机设备目前已在上海青浦、江西婺源、山东泰安、重庆璧山、安徽宣城、贵州正安和江西铅山等殡仪馆安装完成，并远销俄罗斯及蒙古国。未来，福寿园将进一步加大研发投入，提升火化设备能源利用效率，降低制造成本，努力为经济欠发达地区提供价廉性优的火化设备，加快火化政策落地；同时加强科研合作，继续提升设备焚烧废气污染物的排放防治水平，在可持续火化机之路上不断前进。

福寿园严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》，充分尊重他人知识产权，并通过法律手段维护自身知识产权不受侵犯。截至2018年，以火化机为重点研发核心，福寿园已有专利项目总计26项，稳居行业领先地位。

6.2.3 绿色殡仪

福寿园始终积极倡导绿色殡仪，在各殡仪馆严格贯彻了一系列绿色安全殡仪措施，如将传统香烛改为无烟香或电子烛，采用绢布花圈并进行回收再利用，用电子鞭炮替代传统爆竹，改用电子火盆等。这些以新易旧的殡仪措施，在顾及安全环保的同时也顾全了传统殡仪文化的形式内涵。未来，福寿园还会通过引入心愿卡、鲜花、现场配乐等现代殡仪内容，为客户打造出别具一格的殡仪场景，推进绿色殡仪服务的多样化和定制化。

6.2.4 生态殡葬

在中华民族文化精神中，土地的价值和意义无可比拟。“安土重迁”“入土为安”，生死大事均离不开土地的承托。然而，随着现代化城市发展和人口增长，土地资源日益稀缺，“节地葬”逐渐成为现代需求下的安葬新模式。作为领先的殡葬服务提供商，福寿园充分响应国家民政部等9部门联合印发的《关于推行节地生态安葬的指导意见》，打通陵园规划、墓葬产品设计、材料制造、周边服务等环节，推广多种节地安葬形式，引领生态殡葬新风。

自2007年携手上海癌症康复俱乐部提出环保节地倡议以来，福寿园陆续打造了花坛葬、森林葬、海葬、壁葬、草坪葬、水景葬、铜牌葬、塔葬等多种创新模式，深度拓展了生态殡葬的可能性。在帮助实体殡葬“瘦身”的同时，福寿园努力打造精神殡葬“扩容”，通过告别追思、人生电影、数字档案等形式为逝者保留一份独有的存在，为生者实现记忆和情感的寄托。

福寿园希望带领大众进一步认识生态殡葬的优势与意义，通过创新和努力引导更多人选择生态殡葬，让“人生的落脚点”变得环保而又深刻。



节地葬模式



6.2.5 低碳祭祀

福寿园长期以来坚持低碳祭祀的原则，在各园区采取的措施包括设立禁燃禁放标识，采用低碳交通工具，进行线色祭扫引导等。创建现代低碳无烟陵园，细化墓园运营过程的各项绿色规范操作。面对习惯于传统祭祀形式的客户，福寿园通过“意识培养”“监管监督”以及“实践引导”的三位一体模式，为移风易俗创造纯粹、便利的环境。

低碳祭祀“三位一体”倡导模式

- 意识培养**
 - 指导客户签署“文明祭扫承诺书”
 - 在入园处设立禁燃禁放标识
- 监管监督**
 - 每日例行巡查
 - 祭扫高峰期内配合民政部门展开专项巡查
- 实践引导**
 - 为入园客户提供卡片、黄丝带、千纸鹤等祭祀物品
 - 为入园客户提供免费接驳班车及园内电瓶式观光车

6.2.6 景观陵园

福寿园认为生命的底色本当明亮多彩，因而福寿园的每一个角落都应照进阳光，披上鲜活的色彩。秉承“把公墓变公园”“将自然景观与人文景观相融合”的经营理念，福寿园将景观建设思路与可持续发展理念相贯通，营造出生态、环保、有机的景观陵园文化。

福寿园在建国之初会对各类植物进行科学、合理的排布，因地制宜地设置园林绿化层次，实现“一步一景、一期一会”的时空景观。同时，为贯彻生态园林建设目标，福寿园采取了多类有机管理措施。多年来，福寿园通过将园林废弃物加工成冬季覆盖材料、增加有机肥使用占比等方式来减少对土壤和水体的污染。

生态建园

重庆西郊福寿园人文纪念园项目一期包括殡仪馆、公墓和水库三部分。围绕生态理念，该园2018年种植草皮约30,000平方，种树3,000余株，播撒花种22,000平方，皆采用了本土植物，形成富有多多样性的生态系统，提高了生态效益。该园同时还在水库中种植睡莲等水生植物，用以净化水质。

有机丰土

福寿园2018年对上海青浦园区的土壤进行了改造，业已通过检测机构的认证。福寿园研发人员配置了适应青浦园区的改良土壤，通过泥炭土、细沙、有机肥、营养土的合理配比，增加了土壤的透水性、保水性和营养性，从而更有利于植物的生长发育。

未来，福寿园将着重关注园区整体生态环境系统的持续性和多样化，在美好景观的基础上提升园区生态平衡能力，让每一处陵园都成为人与自然和谐共处的至美空间。

附录一 福寿园荣誉列表

福寿园2018年度所获主要荣誉和资质

获奖主体	荣誉名称	获奖时间	颁发机关
本集团	2017年度绿色典范奖	2018年1月	第七届中国公益节
	第九届中国人才发展菁英奖“2017年度创新企业奖”	2018年4月	《培训》杂志社、中国人才发展菁英奖评审委员会
	2018(行业)影响力品牌大奖	2018年7月	中国财经峰会
	2018年港股100强	2018年9月	中国亚洲经济发展协会、一带一路总商会、韩国亚洲新闻集团、中国文化产业协会、香港国际投资总会
上海福寿园实业发展有限公司	2017年度公益践行奖	2018年1月	第七届中国公益节
	2017年度上海市平安示范单位	2018年2月	上海市社会治安综合治理委员会
	中国生命关怀协会理事	2018年3月	中国生命关怀协会
	上海市红十字会捐赠证书	2018年3月	上海市红十字会
	上海市和谐劳动关系达标企业	2018年3月	上海市人力资源和社会保障局/上海市总工会 上海市企业联合会/上海市企业家协会/上海市工商业联合会
	实践教学基地	2018年5月	上海市社会主义学校
	上海现代服务业联合会会员单位	2018年5月	上海现代服务业联合会
	2016-2017年度上海市爱国主义教育示范基地先进单位	2018年6月	中国上海市委宣传部/上海市教育委员会/共青团上海市委员会
	上海现代服务业联合会养老服务专业委员会理事单位	2018年9月	上海现代服务业联合会养老服务专业委员会
	全国模范职工之家	2018年11月	中华全国总工会
上海福寿园礼仪服务有限公司	上海市和谐劳动关系达标企业	2018年3月	上海市人力资源和社会保障局/上海市总工会/ 上海市企业联合会/上海市企业家协会/上海市工商业联合会
重庆安乐服务有限公司	第八届全国民政行业职业技能竞赛殡仪服务员技能竞赛个人一等奖(孙志红)	2018年11月	民政部人事司、中国就业培训技术指导中心
合肥市人本礼仪服务公司	第八届全国民政行业职业技能竞赛殡仪服务员技能竞赛个人三等奖(王玲)	2018年11月	民政部人事司、中国就业培训技术指导中心
合肥大蜀山文化陵园有限公司	安徽省卫生先进单位	2018年2月	安徽省爱国卫生运动委员会
	2017年度安徽省三八红旗手(王琼)	2018年3月	安徽省妇联
常州栖凤山国际人文陵园有限公司	江苏省科普教育基地	2018年2月	江苏省科协、省科技厅、省教育厅
	常州市园林式单位	2018年12月	常州市园林绿化管理局
山东福寿园发展有限公司	第七届中国公益节“年度责任品牌奖”	2018年1月	中国公益节评审委员会
辽宁观陵山艺术园林公墓有限公司	辽宁省2015-2017年度文明单位	2018年6月	辽宁省精神文明建设指导委员会

附录一 福寿园法律法规遵守列表

福寿园遵守的主要法律法规及政策汇总

法律类别	法律名称
管治类	《中华人民共和国公司法》
	《中华人民共和国企业所得税法》
	《中华人民共和国反不正当竞争法》
雇佣类	《中华人民共和国劳动法》
	《中华人民共和国就业促进法》
	《中华人民共和国劳动合同法》
	《中华人民共和国社会保险法》
	《中华人民共和国工会法》
	《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》
	《中华人民共和国妇女权益保障法》
知识产权类	《中华人民共和国专利法》
	《中华人民共和国著作权法》
	《中华人民共和国商标法》
健康安全类	《中华人民共和国安全生产法》
	《中华人民共和国职业病防治法》
	《中华人民共和国食品安全法》
	《中华人民共和国社会保险法》
环境保护类	《中华人民共和国环境保护法》
	《中华人民共和国环境保护税法》
	《中华人民共和国水污染防治法》
	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》
	《中华人民共和国大气污染防治法》
殡葬类	《殡葬管理条例(2012年修正本)》
	《关于推行节地生态安葬的指导意见》
	《关于进一步推动殡葬改革促进殡葬事业发展的指导意见》

附录一 联交所环境、社会及管治报告指引内容索引

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标

2018可持续发展报告

A. 环境		
层面 A1	排放物	
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	6.2 践行环保价值
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	6.2 践行环保价值
关键绩效指标 A1.2	温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	6.2 践行环保价值
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	经营过程中较少产生有害废弃物，故未披露
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	6.2 践行环保价值
关键绩效指标 A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	6.2 践行环保价值
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	6.2 践行环保价值
层面 A2	资源使用	
一般披露	有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	6.2 践行环保价值
关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	6.2 践行环保价值
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	6.2 践行环保价值
关键绩效指标 A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	6.2 践行环保价值
关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	6.2 践行环保价值
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	经营过程中较少涉及包装材料，故未披露
层面 A3	环境及天然资源	
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	6. 绿色发展，共享和谐
关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	6. 绿色发展，共享和谐

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标

2018可持续
发展报告

B. 社会		
层面 B1	雇佣	
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	3.1 汇聚四方英才
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	3.1 汇聚四方英才
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	总体流失率数据已于 3.2 助推成长发展章节披露，具体分类计划于未来进一步披露
层面 B2	健康与安全	
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	3.3 捍卫健康安全
关键绩效指标 B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	3.3 捍卫健康安全
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	3.3 捍卫健康安全
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	3.3 捍卫健康安全
层面 B3	发展及培训	
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	3.2 助推成长发展
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层等)划分的受训雇员百分比。	计划于未来披露
关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	3.2 助推成长发展
层面 B4	劳工准则	
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	3.1 汇聚四方英才
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	3.1 汇聚四方英才
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	3.1 汇聚四方英才
层面 B5	供应链管理	
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	5.3 提升供应标准
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目。	5.3 提升供应标准
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	5.3 提升供应标准

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标

2018可持续发展报告

层面 B6		产品责任	
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签、私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		5.2聆听客户心声
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。		本公司不涉及因安全与健康理由而须回收的产品
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。		5.2聆听客户心声
关键绩效指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。		6.2践行环保价值
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。		本公司不涉及质量检定及产品回收
关键绩效指标 B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。		5.2聆听客户心声
层面 B7		反贪污	
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		1.3企业管治
关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。		1.3企业管治
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。		1.3企业管治
层面 B8		社区投资	
一般披露	有关以参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。		4.情系社区，爱暖心间
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。		4.情系社区，爱暖心间
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。		4.情系社区，爱暖心间



福壽園國際集團

FU SHOU YUAN INTERNATIONAL GROUP

01448.HK