

OZNER 浩澤

Ozner Water International Holding Limited
浩澤淨水國際控股有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)
(股份代號：2014)

A large, stylized graphic of water splashing, composed of various shades of blue and green. The splash is centered around a large, light blue circular area that contains the company name and report title. The background is a gradient of light blue.

浩澤

環境、社會及管治報告
2016



目錄

2 關於本報告

關於我們

- 3 主席寄語
- 4 企業簡介
- 5 企業文化
- 5 參與協會
- 6 主要獎項及認可
- 8 權益持有人識別與溝通

攜手自然，推行綠色公益

- 9 清潔生產
- 10 嚴控三廢
- 11 綠色辦公
- 12 節約資源

攜手員工，建設人本浩澤

- 13 平等多元僱傭
- 15 保障合法權益
- 15 關注安全健康
- 16 重視培訓發展

攜手夥伴，促進合作共贏

- 19 供應鏈管理
- 20 產品責任
- 23 反貪污

攜手公益，共創和諧社會

- 24 環保公益
- 27 走進社區

28 附錄一環境、社會及管治內容索引

關於本報告

本報告是浩澤淨水國際控股有限公司(下稱為「浩澤」或「集團」或「我們」)連同其附屬公司發佈的首份環境、社會及管治報告。本報告參照了香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27所載《環境、社會及管治報告指引》編製。

報告範圍

本報告概述了集團於2016年1月1日至2016年12月31日期間在履行企業社會責任，推進可持續發展方面的努力和成果，包括「綠色浩澤」、「人本浩澤」、「合作浩澤」、「和諧浩澤」四大方面內容。報告的組織範圍涵蓋集團總部及多家主要附屬公司，其中包括：上海浩澤淨水科技發展有限公司、陝西浩澤環保科技發展有限公司、上海浩潤環保工程安裝有限公司、上海浩澤環保科技有限公司及小龍蝦(上海)融資租賃有限公司。

獲取方式

本報告電子版可在集團官方網站www.ozner.net及香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)網站www.hkexnews.hk獲取。

本報告提供繁體中文及英文兩個版本供讀者參閱。對於任何由於語言原因造成的理解歧義，請以中文版本為準。

關於我們

主席寄語



主席、執行董事兼首席執行官 肖述先生

今年是浩澤首次發佈環境、社會及管治報告，我們希望借此溝通平台，梳理並向權益持有人匯報集團在履行環境、社會及管治責任方面的表現，並對未來承擔更多的責任提出承諾。

履行好環境、社會及管治責任，關係著浩澤品牌形象的塑造、業務的暢順運營、企業、社會與自然的和諧共存。浩澤作為一家以水處理為主的環保企業，一直堅持在創造經濟效益的同時兼顧社會責任，履行「超越期望，並始終關注用戶利益、夥伴利益和集體利益」的企業使命。集團在為股東創造價值、守法合規的同時，希望以更為謙卑的心態，悉心聽取各界對浩澤開展維護權益、環境友好、安全生產、公平競爭、防止舞弊、和諧共享等熱點議題的要求和期望，遵守商業倫理道德，努力以實際行動踐行責任，使集團日益發展成為能夠持續為利益相關方創造價值的企業公民。

中國淨水行業在新的行業標準和環保政策推動下將不斷轉型升級，呈現新生態。浩澤未來會繼續堅持以淨水技術、空氣淨化技術為核心，專注於服務、研發、品牌等方面的提升，致力提供優質、安全、快捷的淨水服務與空氣淨化解決方案。整體而言，相信受惠於國內環保政策及大眾健康意識的提升，我們對國內淨水機及空氣淨化器市場的前景充滿信心，也更加堅定了我們繼續加大在環境及社會方面投入力度的決心。

我們衷心希望社會各界借助此報告，能進一步瞭解並支持集團的發展。我們將努力做到經濟責任、安全責任、社會責任的內在統一，堅持高標準、高質量履行各項義務，用優質的產品和服務滿足社會需求。

企業履行社會責任是一個需要持之以恆的、不斷付諸努力的過程，集團在這方面已作出堅定的承諾，在不斷為股東創造良好回報的同時，致力於讓社會更加美好。

關於我們(續)

企業簡介

浩澤淨水國際控股有限公司於2014年6月17日在聯交所主板上市(股票代碼:02014.HK)。

浩澤是一家集科研、生產和銷售為一體的高科技、多元化、國際化的大型環保綜合企業。公司總部位於中華人民共和國(「中國」)上海浦東。旗下公司以終端淨水、空氣淨化為核心業務。

淨水業務

浩澤在中國淨水設備市場一直保持領導地位。集團自主研發了具有國際領先標準的Absorbing Purification Ozone (APO+)安全淨水技術，同時運用臭氧技術對水源進行殺菌處理，在殺菌的同時最大程度地降低了臭氧對人體的危害，以精密的臭氧投放量控制平衡了淨水與健康兩個維度。

集團研發「雲淨水」技術，檢測水質安全週期，監控固體溶解物等雜質含量，對涉及水質安全的耗材濾芯的消耗值進行動態跟蹤，並轉化為直觀的數值資訊，自動向浩澤「雲服務中心」進行資訊回饋，讓用戶享受智能服務帶來的便捷。

集團積極推進淨水器銷售模式變革，結合互聯網技術，創建浩澤淨水家手機程式，通過Online To Offline (O2O)模式增強客戶體驗。自建直營服務團隊及物流倉儲，提供優質便捷的淨水服務。

2016年，集團年度淨水設備裝機量約為34萬台。

空氣淨化業務

集團致力於為客戶提供空氣淨化解決方案及服務，客戶涉及醫療、食品、電子等領域，從事醫療機構手術室、重症監護室(ICU)、航天等項目十餘年，並作為「嫦娥奔月」地面空間淨化供應商，提供空氣淨化設備及技術支持，不斷致力於促進空氣淨化器業務的多元化發展。

環境、社會及管治責任

作為行業領導品牌，浩澤持之以恆履行環境、產品質量及社會責任方面的義務。

集團在生產過程中，始終將環保與安全放在至關重要的位置，未來也將繼續加大投入力度，使公司成為行業內在環保與安全方面的積極貢獻者。

集團堅持履行對社會及社區的責任與承諾，為員工制定了通暢的成長管道，在培訓、考核、獎懲方面有完善的流程並不斷優化。此外，集團傾力於公益實踐，積極保護長江源、參與社區活動等公益善舉。

更多有關集團業務經營及財務情況，請參閱浩澤2016年年報：

http://ir.ozner.net/s/ir_report.php

關於我們(續)

企業文化

多說話，多做事；
指令量化，匯報量化；
決勝終端，服務為王；
下一道工序是上一道工序的客戶；
誰主管，誰負責；
誰負責，誰主管。

企業價值

超越期望，並始終關注：
用戶利益、
夥伴利益、
集體利益。

企業使命

環保科技與人類同行

參與協會

2016年6月

浩澤成為中國膜工業協會淨水專業會理事單位

2014年3月

浩澤成為中國質量檢驗協會空氣、淨水設備專業委員會常務副理事長單位

2009年

浩澤成為上海家用電器行業協會水家電專業委員會副主任單位

關於我們(續)

主要獎項及認可



中國商業聯合會頒發2016
中國商業創新領導品牌
影響力品牌



2016年全國淨水行業金鼎獎年
度總評選十大品牌
影響力品牌



慧聰網2016年中國空氣淨化
器行業品牌盛會空氣淨化器



2016年全國淨水行業
金鼎獎年度總評選
服務創新獎



G20峰會中提供後勤保障榮譽證書

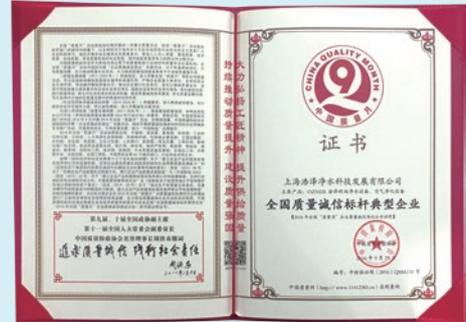


慧聰網2016年中國淨水行業
品牌盛會行業影響力品牌

關於我們(續)



全國質量誠信標桿典型企業



全國質量檢驗穩定合格產品

2016年度中國家電磐石獎—
營銷創新獎

2016年度家居業信得過品牌

智享之選2016年淨水器
年會推薦產品國際最具投資價值項目
100強

關於我們(續)

權益持有人識別與溝通

集團根據其業務和營運特點，將主要權益持有人確定為政府／監管機構、股東／投資者，員工、客戶、供應商／合作夥伴、金融機構、社區／公眾，通過收集意見，全面瞭解股東的期望，開展社會責任實踐工作，平衡本集團與權益持有人的利益關係。

持有人	主要目標	溝通方式
政府／監管機構	法律及合規監管 依法納稅 業務及經濟發展 社會貢獻	合規報告與資訊披露 聘用外部機構提供專業服務 主動納稅 響應國家政策 積極與政府溝通洽談
股東／投資者	保障股東權利及權益 滿意的投資回報 信息披露 合規經營及管理	股東大會與公司章程 新聞稿及公告 及時披露運營信息 與投資者保持良好互信關係
員工	保障員工權利及權益 多元化職業發展 工資及福利保障 平等就業機會 職業健康與安全 民主管理與人文關懷	勞動合同 360度績效評估考核機制 設立工會，加強溝通 完善薪酬福利體系 公開招聘 成立浩澤學院，培訓教育 舉辦文體活動，幫助困難員工
客戶	產品及服務質量 客戶健康及安全 資訊透明 保護隱私 客戶反饋	日常運營與互動 產品質量控制 資訊公開 售後服務體系資訊化與完善化 有效投訴及意見反饋管道
供應商	誠實履約 質量優先 資源共用 共同發展 互利共贏	開展長期戰略性合作 採購質量控制 責任採購，廉潔採購，定期考察 提供公平公正的採購指引 高層互訪、業務培訓
債權人	誠實履約 控制經營風險	定期洽談 開展盡職調查
社區／公眾	環保綠化 社區公益與慈善 推動社區公共事業發展	致力於長期環保專案 愛心捐助與情繫賑災 出版科技普及讀物，宣傳環保公益理念 推行社會投資如淨水器進入學校等

攜手自然，推行綠色公益

清潔生產

2014年8月，浩澤環保科技產業園在陝西乾縣正式成立運營，目前年產量達到60萬台。作為領先的環保企業，集團嚴格遵守《環境空氣質量標準》、《大氣污染物綜合排放標準》及《陝西省實施〈中華人民共和國環境影響評價法〉辦法》等中國法律法規，並堅持推行「清潔生產」，致力於「節能、降耗、減污、增效」，重視營運過程中的排放物管理，把控制生產污染的重點從原來的末端治理轉移至全過程的污染控制，從而使污染物的產生量、排放量最小化，減少了對環境和員工的影響。

清潔工序

集團採用較高程度的自動化生產與裝配，包括有整機組裝、注塑、旋熔焊接、絲印等，同時集團採用高智能氣體探測檢測工序，通過生產全程污染控制，減少污染物排放並保證終端產品的高合格率。

使用清潔能源

集團直接排放溫室氣體。集團生產過程中主要排放物是電能耗用，電能為清潔能源，相對於使用燃煤，對空氣的污染程度較輕，外排污染物量較少。

排放數據

2016年，企業行政部門購買電力1,225,686度，工廠購買電力2,877,052度。通過向國家電網購買電力間接產生的溫室氣體排放總量為：2,584,725噸。

攜手自然，推行綠色公益(續)

嚴控三廢

集團重視運營過程中的排放物與廢棄物管理。陝西工廠嚴格遵守環境相關法律法規，定期聘請專業機構出具環境評估報告，並根據排放類別制定實施具體檢測和控制方案。針對運營各環節產生的污染(三廢一噪)，分別對其污染源進行分析，嚴格按照環評要求執行防範措施，有效減少了運營所產生的污染並減輕對周圍人群生活的影響。

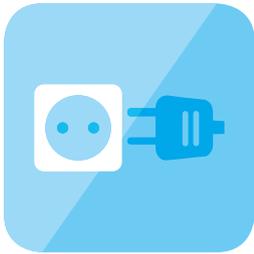
集團運營過程中並沒有產生有害廢棄物，故未制定相關規章制定。對於無害廢棄物，集團從源頭開始避免廢棄物的產生，一直進行各種不同類型的回收工作，並對廢棄物進行統一處理。

排放物類別	污染源	防治措施
廢氣	直接排放：無	<ul style="list-style-type: none"> 提高能源使用效率，嚴格監控耗電量
	間接排放：主要為耗用外購電力	
廢水	雨水	<ul style="list-style-type: none"> 雨污分離，產生的雨水經廠內雨水溝排入附近道路雨水管
	職工生活區污水	<ul style="list-style-type: none"> 生活污水採用隔油池、化糞池預處理後經市政污水管網排入污水處理廠，項目生活污水符合污水處理廠進水水質要求
固體廢棄物	生活垃圾：廢紙、塑膠等	<ul style="list-style-type: none"> 回收廢紙張並由專門機構實現廢紙的循環再造，統一回收廢棄墨盒等
	生產垃圾：廢棄原材料、包裝物	<ul style="list-style-type: none"> 辦公廢棄物等生活垃圾定期送至環衛部門指定地點妥善處理 廚房和餐廳產生的餐飲殘渣，設置有蓋的收集桶和泔水桶，按規定外運處置 對於生產廢棄原材料、包裝物，工廠將能回收的盡量回收利用，以免造成資源浪費；殘次品送回給提供廠家，其餘的統一收集後外運處置
噪音	設備噪音：車間內設備噪聲，如皮帶輸送系統噪聲、包裝設備噪聲、空壓機噪聲、叉車噪聲等	<ul style="list-style-type: none"> 針對組裝設備、輸送設備，切割設備選用低噪聲產品，設置噪聲檢測與提示 廠房頂棚及牆面進行吸聲處理 在機房設置隔聲窗、安裝隔聲門，機房內壁進行吸聲處理
其他排放	食堂油煙	<ul style="list-style-type: none"> 安裝油煙淨化器，經專用煙道後高於樓頂排出 使用清潔能源，減少對空氣環境的影響

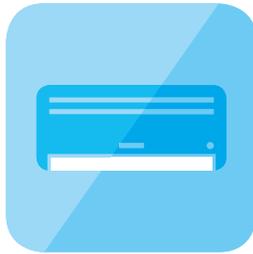
攜手自然，推行綠色公益(續)

綠色辦公

集團通過持續推廣高效節能技術，盡量減少在生產和運營過程中的能源損耗，實現可持續發展。集團亦通過員工培訓，培養環保意識，倡導綠色辦公，力求盡量降低管理運營對環境的影響。廣大員工支持綠色辦公理念，並應用於日常工作中，為環保獻出一份力量。集團明白，通過掌握量化數據，從而仔細分析業務營運對環境產生的影響，才能不斷提升環保表現。



下班前切斷電源



合理設定空調溫度



注意電腦節能使用



使用節能燈



複印機節能模式



合理使用飲水機



提倡無紙化辦公



節約使用辦公用品



提倡低碳出行



綠化辦公環境



垃圾分類處理

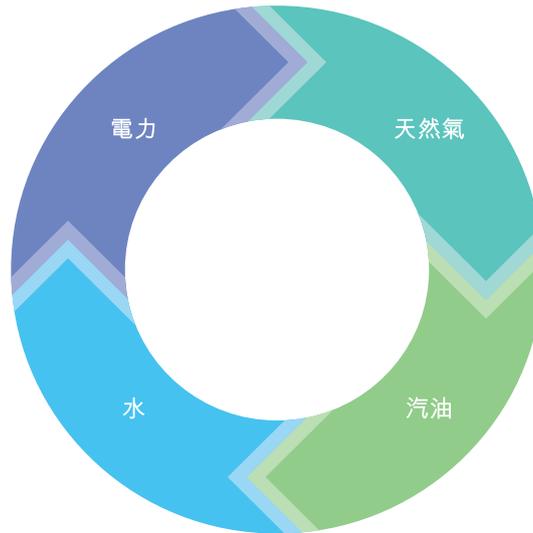


園區使用單排燈

攜手自然，推行綠色公益(續)

節約資源

集團嚴格遵守資源節約類政策法規，積極響應政府推動的環境保護與資源節約舉措，集團主要能源消耗包括：



集團堅持致力於在傳統的淨水技術中融入環保元素，為淨水行業帶來新的技術革新。

自2014年4月起，集團逐步採用高智能氣體探測檢測工序，代替傳統的水檢測應用於產品檢測中，其效率及精度更高，無檢驗殘留，減少水量消耗、更有利於水資源節約與用戶體驗提升。預計在不久的將來，氮氫氣體檢測將100%代替水進行檢測。2017年上市的WIFI型淨水器產品均要求通過氮氫檢測。

攜手員工，建設人本浩澤

平等多元僱傭

僱傭基本情況

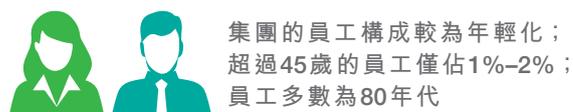
有活力的員工團隊結構是企業健康發展的保證之一。集團僱傭員工時遵循「合法、公平、自願、協商」原則，提供平等就業機會，不因民族、種族、宗教信仰、年齡、性別、身體殘疾等因素而歧視員工。通過內部調配及外部招聘等方式，鼓勵員工在集團範圍內合理流動，同時吸收外部優秀人力資源。2016年，集團共有2,018名在職員工，主要在上海總部和陝西生產基地。

工作時間：

公司一般實行5天8小時制，工作時間為上午9:00-12:00，下午1:00-6:00；特殊崗位工作時間按崗位要求。

休假：

除法定節日假，員工還享有婚假、產假、陪产假、喪假、年假、工傷假及病假，假期天數參照國家及當地的相關規定執行，假期期間享受基本工資待遇。



工齡分佈：

	男性	女性
1年以下	462	195
1年至5年	815	308
5年至10年	165	50
10年以上	18	5

2016年

集團勞動合同工佔比46%



勞務派遣工佔比54%



人才管理及員工發展

集團堅持人才強企戰略，聚焦人才培養與成長，加強人才隊伍建設及人力資源的開發力度，努力提升人力資源管控水平，為集團持續發展和突破提供人才支持。

攜手員工，建設人本浩澤(續)

人才發展與晉升

集團致力於建立公開、公平、公正、合理的人才競爭和選拔機制，通過競爭發現人才、選拔優秀人才。為合理進行內部人力資源分配，集團本著「職適其位，人盡其才」的原則，完善人才晉升機制，拓寬人才晉升通道，充分發揮人才潛能，實現人才理想與價值。

打通人才流動渠道

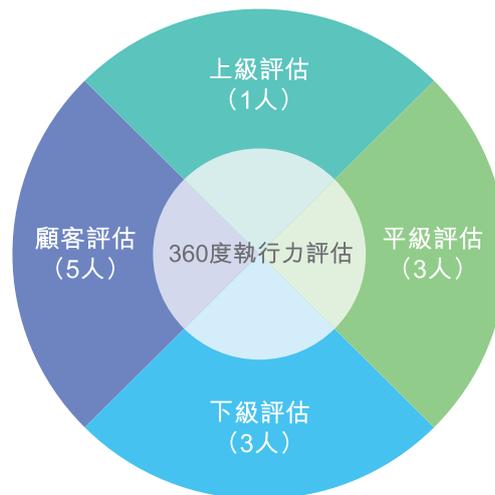
建立「毛遂自薦」機制：浩澤將年度員工綜合考核評分作為員工晉升依據，同時員工可通過毛遂自薦形式提出自己的崗位期許，管理層綜合考量評估後給予員工合適的崗位。

拓寬人才發展平台

建立內部輪崗機制：集團營銷部門實行輪崗制，營銷人員在某一城市任職時長不能超過三年。部分崗位實行跨職能輪換，拓寬員工發展平台。

薪酬福利管理

集團建立客觀、公正、全面的績效評估機制與充分、有競爭力的薪酬福利管理體系，全面評價員工的工作表現並作為員工晉升、薪酬福利調整的重要依據，努力提升員工的幸福指數，讓員工共享集團發展成果。



設置360度績效評估考核系統：

通過統籌員工工作績效、上下級互相評分、參與培訓時長、團隊協作等維度計算月度平均關鍵績效指標。人才發展中心設置部門關鍵績效指標，部門負責人根據級別以及崗位職責，設置員工的關鍵績效指標權重。360度系統統計算出的關鍵績效指標分值作為內部員工晉升發展以及薪酬福利的參考指標。

攜手員工，建設人本浩澤(續)

保障合法權益

勞工準則

集團禁止使用童工或強制勞工，嚴格遵守《勞動法》、《禁止使用童工規定》等僱傭法規。集團編製並不斷完善《勞工準則》、《勞動合同管理制度》、《員工手冊》，依法依規與員工簽訂勞動合同，保障員工各項合法權益。

本集團始終堅持「合法、公平、自願、協商」的用工原則，建立公平合法的用工環境，依據實際發展需要僱傭符合崗位需求的員工，不因年齡、性別、婚姻狀況、種族等差異區別對待求職者或員工，杜絕僱傭童工。2016年，本集團並無違反任何相關國家勞動法律法規，包括童工及強制勞動法律法規。

勞動合同簽訂：100%

社會保障覆蓋率：100%

帶薪休假天數：10天

民主溝通

集團積極開展民主管理，拓寬員工參與渠道，維護員工民主權利。每年度向員工保密徵詢關於企業運營、管理、培訓等方面意見，通過不定期召開員工座談會、設立意見箱、建立投訴舉報機制等方式，暢通員工與公司之間的溝通渠道，及時解決員工關注的焦點問題。

關注安全健康

集團高度重視員工的安全及健康，嚴格執行《中國安全生產法》、《生產安全事故應急預案管理辦法》、《職業病防治法》等法律法規，紮實開展安全生產與職業健康管理工作。

安全生產

集團參考國家法律法規，制定浩澤《安全生產管理制度》、《消防安全管理制度》及《安全應急預案》等安全生產管理制度，落實安全生產責任，加強安全生產檢查與培訓，為員工打造安全、健康、綠色的工作環境。2016年，集團無因工作關係而死亡的人數，因工傷損失的工作日為67天。

制度保障

- 集團堅持執行《安全生產法》並制定《安全生產管理制度》《消防安全管理制度》《安全小組工作規範》等安全管理制度，對工廠安全生產管理提出具體規範及要求

緊急事故應急預案機制

- 集團強化了突發事項常態化溝通機制，落實生產事故責任制，制定了《安全應急預案》，確保及時瞭解各類生產安全突發事件信息並有效匯報與解決

攜手員工，建設人本浩澤(續)

檢查機制

- 生產前線崗位堅持做到生產環境與設備的日檢與周檢
- 對日常安全設備定期檢查、維護與更新
- 每年進行2次消防模擬演習

安全生產文化建設

- 強化企業安全理念，定期組織安全技術培訓、關鍵特殊崗位培訓等
- 2016年共開展消防安全培訓1次，消防演習1次，參與人數為74人

職業健康

集團堅持貫徹《職業病防治法》，並制定浩澤《職業衛生管理制度》，聘請第三方機構對陝西工廠出具《職業病危害控制效果評價報告》，識別分析可能產生的職業病危害因素，評估並制定職業病防治計劃及實施方案，從源頭控制和消除職業病危害，防治職業病。對於評估出來的職業病危害因素及影響，建立預防及改善措施，包括完善工廠防塵降噪安全設施、加強作業場所所有溫室氣體、粉塵、噪音的檢測和治理、定期對作業場所進行監測，設置職業病危害警示標識和中文說明，最大限度地為員工創造安全、衛生、舒適的工作環境，有效防治職業病。

重視培訓發展

集團編製《培訓管理制度》並於2015年成立浩澤學院，以浩澤學院為載體，廣泛利用內部與社會優秀培訓資源，面向集團全員開展培訓需求調研，精選培訓講師，組織開展員工培訓活動，製作了多元豐富的培訓項目和專題課程，滿足不同員工差異化的培訓需求，為集團培養綜合人才做出努力。此外，集團建立培訓監督考核機制，通過培訓時數與評分等維度並結合獎懲機制，鼓勵全員積極參與浩澤人才培養計劃。

2016年，集團線下培訓總時數為754小時，培訓內容主要包括：員工基本技能培訓、員工業務知識培訓、管理技能和領導力提升培訓、新員工培訓、管理層培訓等。

- 2015年成立浩澤學院
- 多層次、多維度、差異化培訓
- 培訓監督考核機制
- 開展培訓需求調研
- 聘請、培養優秀講師

攜手員工，建設人本浩澤(續)



集團關注每一位員工的幸福，從生活、情感和成長等環節關愛和善待員工，倡導積極向上、綠色健康的生活方式，引導員工追求美好生活情趣。



重視前線員工

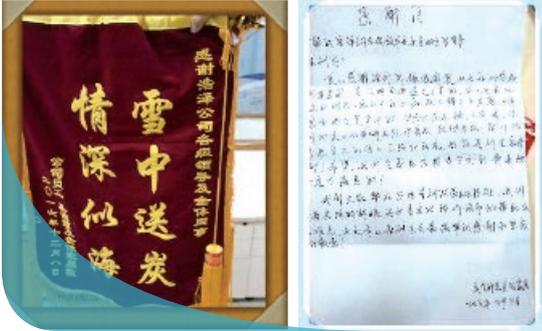
重視前線員工生活區建設，如前線員工宿舍整潔有序，食堂、運動場、娛樂室等生活設施基本齊備，多數實現了熱水、網絡、空調入室，使員工有更加方便、舒適、溫馨的生活居所。



關心員工生活

集團以工會為平台，組織開展了豐富多彩的文體活動，充實員工業餘生活，增強員工的歸屬感和凝聚力。同時，各部門也自發組織了形式多樣的員工活動，促進員工間的相互瞭解和支持。

攜手員工，建設人本浩澤(續)



開展困難員工幫扶

集團竭力為員工提供全方位保障與關愛。以工會為平台，對家庭困難員工開展專項援助活動，減輕其生活負擔。



關顧女性員工

集團重視女性職工權益保護，嚴格執行男女職工同工同酬，在職業發展中保障女職工的各項權利，用心呵護女職工健康，組織開展女性健康知識講座等活動，讓女員工健康、快樂的工作與生活。

攜手夥伴，促進合作共贏

供應鏈管理

良好的供應鏈管理系統是企業營運風險管理的基礎之一。集團制訂了《採購管理程序》等相關制度，致力於規範化招標、定標、合同簽署等採購風險與流程管理。目前，浩澤擁有多家來自華東、華南及西北地區的合格供應商。

- 供應商篩選** 集團制定《供應商開發評估管理》制度，對潛在供應商進行全方位考察，加強供應商資源管理。潛在供應商填寫《供應商調查表》、《調查問卷》，採購、研發、生產及品控部對其進行評估並填寫《供應商現場評估表》及《樣品確認報告單》，確保供應商滿足生產、服務與管治方面要求。
- 溝通** 集團一方面在日常工作中，持續與供應商溝通及通過技術、管理及資金支持與供應商開展戰略合作外，另一方面通過高層互訪、實地考察、供應商大會及展銷會等方式，進行多層次多方面的雙向溝通，實現合作雙贏。
- 供應商監管** 集團要求供應商在簽訂《訂購合同》同時簽訂《質量保證協議》，採購人員也需簽署《採購廉政協議》。此外，集團對供應商進行年度評估並召開供應商大會，並對考評結果不理想的供應商做出相應處罰。
- 系統管理** 集團在與供應商簽訂合同後，供應商資料包括基本信息、付款賬戶、合同單價等將被維護入金蝶系統供應商信息庫。同時，通過系統權限設置，確保採購活動順利進行。
- 環保準則** 優先考慮擁有ISO14001認證的供應商，且廠家必須取得行業認證資格，並需要提供涉及飲用水及食品級材質相關生產許可證等資料。製造類的供應商，要求必須通過國家規定環保評估。

攜手夥伴，促進合作共贏(續)

產品責任

集團致力向客戶提供安全、高質的產品與服務，通過代理商管理、產品質量管理與服務質量管理三方面實現。

代理商管理

新型管理模式

集團制定《代理商經營政策》，致力於建立新型代理商管理模式，區別於傳統的壓貨模式，採取先開發渠道後送貨策略，為代理商減輕負擔輕裝上陣。

集團建立代理商管理系統和CRM客戶管理系統，制定《代理商違規處罰制度》，利用互聯網工具充分整合資源，明確代理商權限，加強了信息化管理與監控。

售後服務優勢

集團不斷完善代理商管理機制，強化售後服務優勢。

浩澤業務人員與代理商建立緊密合作關係，形成一對一捆綁，便於代理商的集中管理。同時致力於為代理商提供高效的Online To Offline (O2O)服務運營、專業的倉儲物流管理及售後服務，降低代理商的財務、人力與服務成本，使其更專注於渠道拓展與營銷本身。

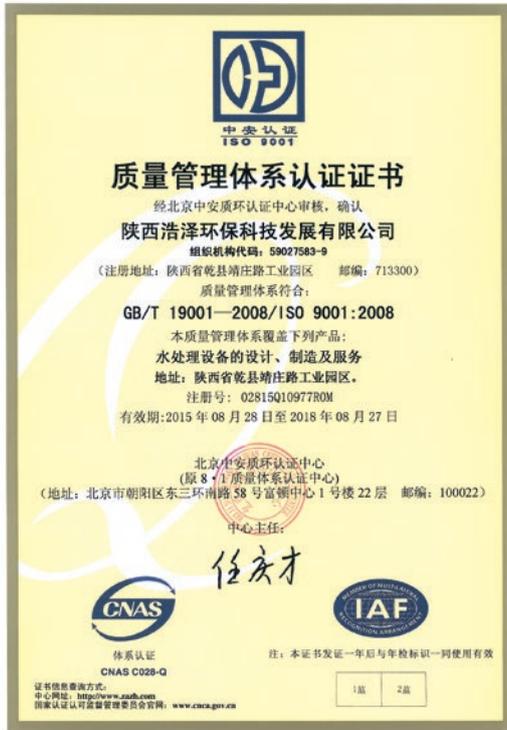
溝通與培訓

集團建立代理商溝通與考評機制，開通代理商專欄，成立代理商服務部，對接處理各地合作夥伴的項目合作事宜，開設「工作投訴電郵(tousu@cftcn.com)」，鼓勵全體員工互相監督，提升工作效率和服務品質。每年年底，業務、財務等部門對代理商進行綜合考量並設立淘汰機制。

集團重視對代理商的培訓向各級代理商提供豐富的營銷培訓課程，內容涵蓋浩澤商業模式、產品與技術、浩澤服務、終端運營等多個方面，多角度全領域解析浩澤運營方式方向。



攜手夥伴，促進合作共贏(續)



產品質量管理

為規範產品質量管理，樹立集團優秀品牌形象，集團嚴格遵守《質量法》並制定《成品檢驗及出貨測試控制程序》、《進料檢驗控制程序》及《製程檢驗控制程序》等制度，同時建立了從原材料採購、生產過程控制、工序監察、以至成品檢驗等覆蓋產品全生命週期的質量管理制度體系，並嚴格予以執行。

集團重視產品質量糾紛及退貨的管理工作，建立了《不合格品控制程序》，確立有關質量事宜的事件分類及處理流程，有效提升質量糾紛處理效率。終端消費者提出因產品質量回收的訴求，由售後服務部安排就近工程師上門評估，提交技術部審核。根據問題性質，進行責任追溯及退廠處理。此外，每月編製質檢報告，匯總並分析產品質量現狀及問題。目前，陝西工廠已通過ISO9001質量管理體系認證，產品獲得了國內外多家檢測機構的認證。

攜手夥伴，促進合作共贏(續)

服務質量管理

客戶是企業的安身立命之本，為了保證售後服務質量、進一步提升客戶對浩澤服務的滿意度與認可度，集團堅持售後服務不外包，率先建立全天全年(24小時/365)的客服熱線淨水服務品牌，保證365天的高品質安全好水。

制度保障

集團建立《督導制度》、《投訴管理制度》及《服務體系違規處罰制度》，保障服務標準與投訴處罰形式。集團通過投訴熱線與投訴郵箱等形式收集客戶對服務的反饋，挖掘投訴根源，進行責任追溯處理。

專業團隊

集團擁有近15年的淨水行業售後服務資質及分工明確的專業服務團隊，確保優質服務。

服務覆蓋

集團售後服務團隊分佈全國東部，南部與北部主要地級以上城市，遍及千萬縣鎮，做到真正的服務全覆蓋。

倉儲物流與系統管理

集團使用總倉結合各地分倉的倉儲設置模式，結合現行國內最先進的倉儲管理軟件系統，合作知名物流公司，有效的提升服務效率。此外，集團建立專屬CRM客戶管理系統與全天全年(24小時/365天)呼叫中心、移動手機程式，確保服務效率。

人員培訓

集團依託浩澤學院和售後培訓講師認證，確保全國各地售後工程師上崗前得到充分的理論與實踐培訓。

知識產權

集團制定《知識產權管理制度》、《浩澤經銷商使用公司知識產權行為準則》及《侵犯公司知識產權行為處理辦法》等內部政策，致力維護及保障知識產權。

研發部門/售後服務部門提出商標、專利、服務系統專利等申請，法務部門負責聯繫第三方服務機構進行專利評估，申請後由法務部保管及後續更新與維護工作。

客戶隱私

集團致力於消費者信息與隱私管理，嚴格遵守消費者隱私保護相關法律規範，制定消費者信息管理與隱私保護政策，包括《400客服中心信息安全管理制度》、《400信息保密制度》等。借助客戶管理系統平台，通過信息加密管理、保密協議、權限設置等方式，對終端消費者的個人信息安全及隱私進行保護，確保信息安全。



攜手夥伴，促進合作共贏(續)

反貪污

集團高度重視誠信經營與廉政建設，嚴格遵守《建立健全懲治和預防腐敗體系2013–2017年工作規劃》，始終致力於完善內部廉政管理機制，不斷加強各項廉政行為規範以及反腐制度建設，以創建廉潔企業為平台，將制度與監督的防懲體系融入企業管理中。2016年度，集團內未發現涉及行賄、受賄、洗黑錢等重大貪污案件。

制度規範

- 集團《員工手冊》「商業行為及道德規範」章節，對員工預防賄賂、受賄、洗黑錢以及開展廉潔合規工作做出了清晰指引。
- 集團制定《督導制度》，詳述內部廉政工作的操作流程和工作指引，實現各項監控檢查工作的制度化、規範化。

監督管理

- 設立《投訴管理制度》，對舉報集團內部員工包括中高層管理人員違反公司制度、作業流程等不合規行為以及個人作風問題作出了制度規範。
- 制定舉報獎勵機制，對控告、檢舉重大違規違紀行為的有功人員，根據實際情況給予一定的獎勵，鼓勵集團內部員工及時舉報任何違規以及不當行為。
- 設立舉報保密制，在事實情況調查清楚前，對舉報人的個人信息予以保密。集團設立投訴部受理集團內部各類違規違紀舉報案件，全程跟進投訴案件的調查、分析以及處理流程，對違反集團廉潔守則的相關責人落實懲戒措施予一定的獎勵，鼓勵集團內部員工及時舉報任何違規以及不當行為。
- 通過工作責任制與責任追究制雙管齊下，確保各項工作層層分解到位，不斷健全高效追責、抓實問責的責任傳導鏈條，貫徹落實責任追究制度。集團下設獨立的監察部門督導部通過監控體系監督各部門對公司制度的貫徹落實情況，強化內部管控，深入開展集團反腐倡廉工作。嚴格跟進追責執行情況，並對目前公司制度流程等不合理不合規方面實行改進，確保追責處理落實到位、整改措施紮實有效。

攜手公益，共創和諧社會

環保公益

浩澤作為負責任的企業公民，在促進企業生產經營的同時，積極參與環保公益與社區投入，為構建和諧社會貢獻一份力量。

2011

中國水之聲 早在2011年，為改善長江源生態狀況以及當地居民的安全飲水問題，浩澤攜手「綠色江河」組織等，在長江源頭沱沱河畔建立了第一座長江源水生態環境保護站和浩澤淨水屋，進行垃圾分類處理，保護江河源頭野生動物。



2016

9月，浩澤聯合同程旅遊、「綠色江河」公益組織共同發起「守護長江源純愛公益之旅」大型公益活動，號召更多志願者一起參與長江源垃圾回收，記錄長江源氣像水文信息等。休整期招募志願者，協助日常設備維護，並通過志願者網絡宣傳，普及環保概念，提升環境保護關注度。

10月，浩澤再次聯手「綠色江河」發起「守護長江源大型環保公益行動」，從水源地保護、水質監測、水文化等多方面全角度為「水」發聲，借此推動長江源生態狀況持續改善，提升全民環保淨水意識，活動獲得中央電視、新華社、上海電視台、重慶衛視等多家權威媒體報道，有效提升了長江源生態的關注度和公眾飲用水安全的意識。

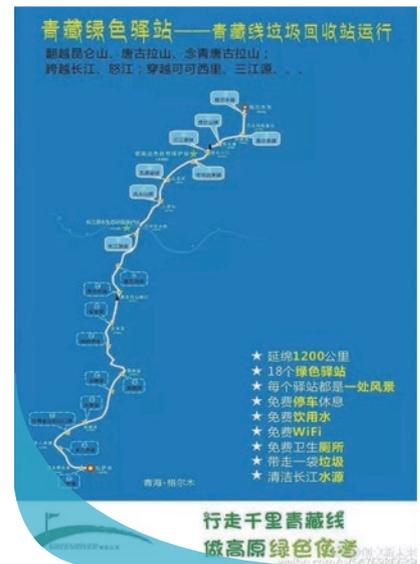


攜手公益，共創和諧社會(續)

一帶一路計劃

集團聯合其他企業及有識之士在長江源頭至長江入海口與青藏公路沿線建立環保驛站在沿線投入淨水設備，提供淨水技術，宣傳環保理念，提升環保意識。

自2011年起，浩澤就攜手環保組織綠色江河在長江源開展水生生態環境的保護工作，招募志願者加入環保行動，推動長江水源地污染狀況的持續改善。



攜手公益，共創和諧社會(續)

兩個人的冬天

2016年冬季，長江源更因為一群人的到來更加溫暖，他們就是浩澤「兩個人的冬天－守護長江源純愛公益之旅」項目的志願者，他們在長江源水生生態保護站開啟了特別的新年公益體驗。志願者日常工作－測氣象、檢測水質、垃圾分類、自己動手做午飯、野生動物保護、寫工作日誌等。



攜手公益，共創和諧社會(續)

走進社區

集團積極鼓勵員工參加志願服務和社會公益活動。

2016年，浩澤結合自身企業特點，努力為社區、學校、醫院等公共區域投入淨水設備，宣傳淨水理念與知識；公司各成員單位積極組織開展愛心捐贈活動、義務勞動、關愛貧困學生等形式，努力用愛心回饋社會，奉獻大愛。



哈爾濱市第六十九中學喜迎新水機



恩施州老年大學選擇浩澤



浩澤走進上海市閔行區中心醫院守衛用水安全

附錄一 環境、社會及管治內容索引

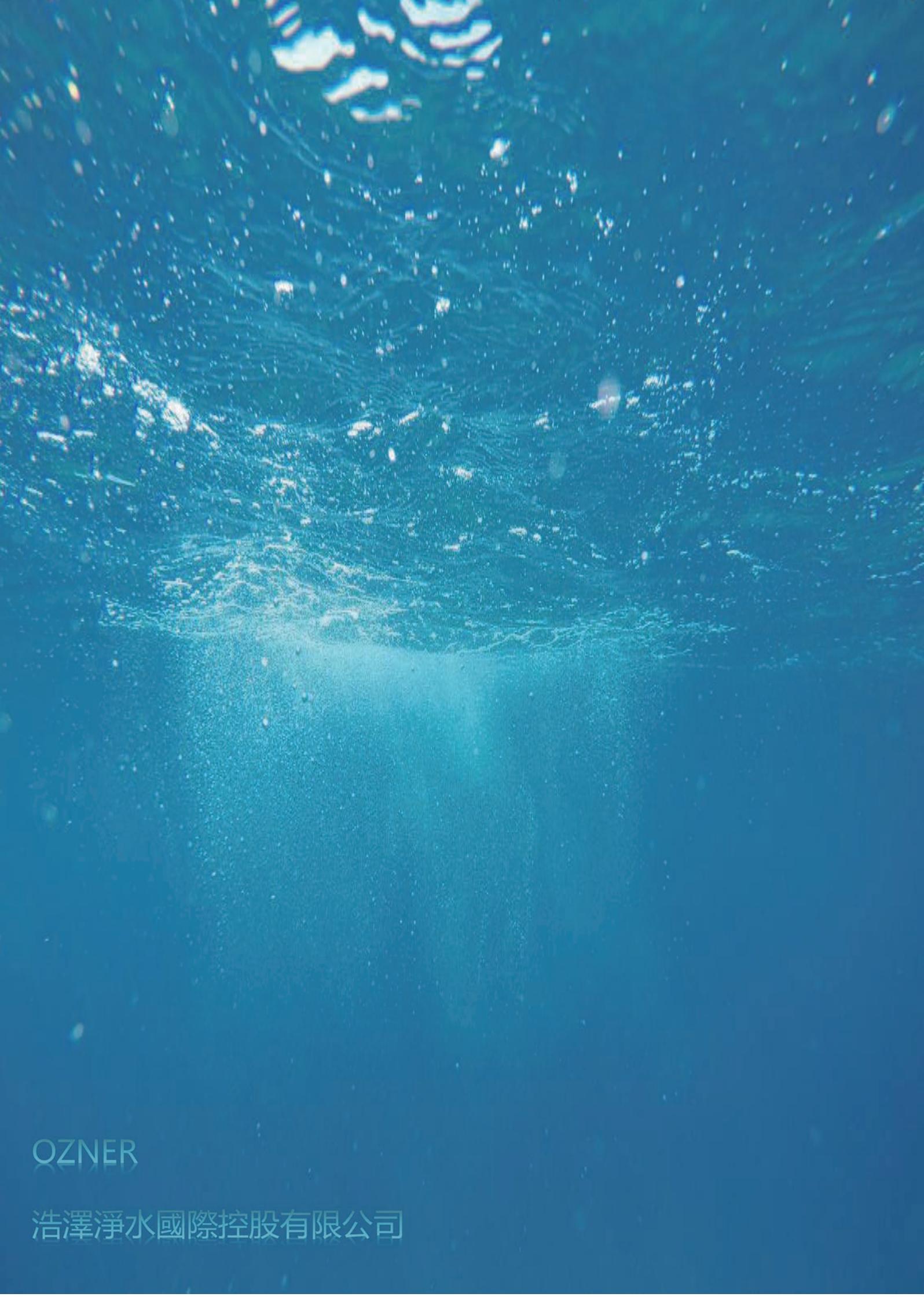
層面	一般披露及關鍵績效指標	浩澤國際 章節／聲明
A. 環境		
A1. 排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	攜手自然，推行綠色公益－清潔生產
A1.1	排放物種類及相關排放數據	攜手自然，推行綠色公益－清潔生產 攜手自然，推行綠色公益－嚴控三廢
A1.2	溫室氣體總排放量及密度	攜手自然，推行綠色公益－清潔生產
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	不適用
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	不適用
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	攜手自然，推行綠色公益－嚴控三廢
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	攜手自然，推行綠色公益－清潔生產 攜手自然，推行綠色公益－嚴控三廢
A2. 資源使用	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	攜手自然，推行綠色公益－綠色辦公 攜手自然，推行綠色公益－節約資源
A2.1	按種類分類的直接及／或間接能源總耗量及密度	不適用
A2.2	總耗水量及密度	不適用
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	攜手自然，推行綠色公益－綠色辦公 攜手自然，推行綠色公益－節約資源
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	攜手自然，推行綠色公益－節約資源
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量	不適用
A3. 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	攜手自然，推行綠色公益－綠色辦公 攜手自然，推行綠色公益－節約資源
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	攜手自然，推行綠色公益－綠色辦公 攜手自然，推行綠色公益－節約資源

附錄一 環境、社會及管治內容索引(續)

層面	一般披露及關鍵績效指標	浩澤國際 章節/聲明	
B. 僱傭及勞工常規			
僱傭	一般披露	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的資料	攜手員工，建設人本浩澤 — 平等多元僱傭
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	攜手員工，建設人本浩澤 — 平等多元僱傭
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	不適用
健康與安全	一般披露	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的資料	攜手員工，建設人本浩澤 — 關注安全健康
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	攜手員工，建設人本浩澤 — 關注安全健康
	B2.2	因工傷損失工作日數	攜手員工，建設人本浩澤 — 關注安全健康
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	攜手員工，建設人本浩澤 — 關注安全健康
發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策及描述培訓活動	攜手員工，建設人本浩澤 — 重視培訓發展
	B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	不適用
	B3.2	按性別及僱員類別劃分每名僱員完成受訓的平均時數	不適用
勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	攜手員工，建設人本浩澤 — 保障合法權益
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	攜手員工，建設人本浩澤 — 保障合法權益
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用

附錄一 環境、社會及管治內容索引(續)

層面	一般披露及關鍵績效指標	浩澤國際 章節/聲明
C. 營運慣例		
供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策	攜手夥伴，促進合作共贏 — 供應鏈管理
	B5.1 按地區劃分的供應商數量	不適用
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	攜手夥伴，促進合作共贏 — 供應鏈管理
產品責任	一般披露 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對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	攜手夥伴，促進合作共贏 — 產品責任
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	不適用
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	攜手夥伴，促進合作共贏 — 產品責任
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	攜手夥伴，促進合作共贏 — 產品責任
	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	攜手夥伴，促進合作共贏 — 產品責任
反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	攜手夥伴，促進合作共贏 — 反貪污
	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	攜手夥伴，促進合作共贏 — 反貪污
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	攜手夥伴，促進合作共贏 — 反貪污
D. 社區		
社區投資	一般披露 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考慮社區利益的政策	攜手公益，共創和諧社會 — 環保公益 攜手公益，共創和諧社會 — 走進社區
	B8.1 專注貢獻範疇	攜手公益，共創和諧社會 — 環保公益 攜手公益，共創和諧社會 — 走進社區
	B8.2 在專注範疇所動用資源	不適用



OZNER

浩澤淨水國際控股有限公司