



福壽園國際集團

FU SHOU YUAN INTERNATIONAL GROUP
01448.HK



撰写生命的轨迹

2017可持续发展报告

股票代码:01448

福寿园国际集团有限公司

FU SHOU YUAN INTERNATIONAL GROUP LIMITED

于开曼群岛注册成立的有限公司

目 录

序言	1
管理层的话	2
可持续发展亮点摘要	3
1. 公司简介	4
1.1 关于我们	4
1.2 经营业绩	6
1.3 公司治理	6
2. 福寿园的可持续发展	7
2.1 可持续发展的理念	7
2.2 可持续发展的管理	8
2.3 利益相关方的沟通	9
2.4 重大性分析	10
3. 可持续发展的环保创新	11
3.1 绿色营运	12
3.2 绿色价值链	16
4. 可持续发展的员工关系	20
4.1 员工概况	21
4.2 薪酬福利	22
4.3 教育发展	24
4.4 工作安全	26
5. 可持续发展的伙伴关系	28
5.1 供应商关系	30
5.2 客户满意	32
6. 可持续发展的社区关系	36
6.1 公众责任	37
6.2 文化责任	39
6.3 历史责任	40
6.4 行业责任	42
附录 – 福寿园荣誉列表	43
附录 – 联交所环境、社会及管治报告指引内容索引	44

序言

报告简介

本报告是福寿园国际集团有限公司及其附属公司（以下简称“我们”、“本集团”或“福寿园”）的第二份年度可持续发展报告，内容涵盖 2017 年 1 月 1 日至同年 12 月 31 日的工作。本报告全面阐释了福寿园于 2017 年度在环境及社会方面的表现及管理方针，集中讨论利益相关方关注的事宜，以及福寿园作为殡葬行业领军者如何体现经济、环境及社会的可持续发展。

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有限公司（以下简称“联交所”）对本报告重要性、量化、平衡、一致性的四大原则要求。

报告范围

本报告范围与本年度年报一致，涵盖了福寿园国际集团有限公司及附属公司。

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》的要求，并参考福寿园利益相关方需求而编制。本报告的编写程序包括：识别重要的利益相关方、识别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、对报告中的数据检验等。本集团已遵守联交所上市规则《环境、社会及管治报告指引》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 2018 年 3 月 16 日获董事会通过。

获取及回应本报告

本报告提供简体中文、繁体中文和英文版供读者参阅，报告电子版可在香港联合交易所有限公司网站公司公告中「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。

我们十分重视利益相关方的意见，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本集团整体的可持续发展表现。

电邮：SRfeedback@shfsy.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

// 管理层的话

2017 年是福寿园国际集团在香港上市的第四年，本集团深耕核心业务，积极拓展业务布局，提升行业整合能力，实现了主营实体业绩的良性增长。此外，福寿园以获评全国文明单位为契机，从物质文明走向精神文明，促进行业与社会、国内与国外的融合发展，实现品牌价值的不断突破。

福寿园不仅仅是一家殡葬服务的综合供应商，更是一个承载记忆、升华情感的依托，一个传承传统文化的践行者，一个充满责任感的社会公民。本集团自成立以来，坚定推行可持续发展理念，并通过董事会下设的环境、社会及管治执行委员会和工作小组积极统筹制定、落实各类可持续发展政策与事务。

福寿园始终将绿色理念深入到运营的各个方面，收集并推广总部及各分公司提出的绿色建议，分享节能减排和控制污染的经验，统筹本集团资源、能源使用和污染物排放管理。本集团亦不断推出新型节地葬式，包括欧式铜版葬、生态树林葬等产品，在实现对土地资源充分利用的同时，引入现代和时尚元素，为客户提供更定制化的选择。

福寿园的收获离不开每一名员工的辛勤耕耘。本

集团严格遵守所在地劳动相关法律法规，在为员工提供安全适宜的工作环境的同时不断提升员工福利；通过为员工提供开放的晋升通路，不断引进、宣讲和落实国际先进殡葬理念，我们努力培养更多行业人才、帮助员工实现自我价值；我们还积极参与覆盖文化教育、公益救灾、慈善扶贫、环境保护等多个领域的各类社会公益活动，充分体现集团“以人为本，文化为根”的企业宗旨及价值理念。凭借扎实的履责举措，福寿园先后荣获多项社会公益奖项，不断得到社会各界的高度认可，为推动企业及行业的长期发展做贡献。

展望未来，福寿园将不忘初心，抓住中国城镇化、老龄化所带来的殡葬行业发展机遇，为行业和社会做出更大的贡献。因此，一方面我们将通过不断创新、提升产品和服务的质量、强化运营管理来提升竞争力，推动集团业务的持续健康增长；另一方面，我们将继续整合行业资源，不断拓展集团业务版图，引领殡葬行业走向可持续发展的道路，为社会提供更优质的殡葬服务，实现更大的经济利益与社会效益！

白晓江
董事局主席兼执行董事

王计生
执行董事兼总裁



可持续发展亮点摘要



1. 公司简介

1.1 关于我们

福寿园国际集团有限公司（HK.01448）是中国领先的殡葬服务提供商，于1994年在上海创立，2013年在联交所上市，是中国目前最大的殡葬服务提供商，中国殡葬服务业的领军者和整合者。目前福寿园国际集团产业涵盖公墓、殡仪、殡葬设备、生前契约、规划设计、生命教育等领域，业务扩展至上海、河南、重庆、安徽、山东、辽宁、福建、浙江、江西、江苏、广西等十二个省、自治区、直辖市的二十余座城市。

A. 墓园运营

1. 上海福寿园：世界十大公墓、东方最美的墓园
2. 福寿园海港陵园：全国首创百姓公祭日、生态环保陵园之典范
3. 常州栖凤山国际人文陵园：生态、阳光、平静、亲和的公园化园区，由此弘扬全新的生命价值观
4. 重庆白塔园：中国西部大型现代人文纪念公园
5. 合肥大蜀山文化陵园：合肥新十景、AAA级国家旅游景区
6. 淮北福寿园纪念陵：淮北市生态环保人文纪念公园
7. 山东福寿园：省级国防教育基地、爱国主义教育基地
8. 河南福寿园：荟萃中原人文资源、河南省经营性公墓唯一示范单位
9. 安阳福寿园：致力于打造豫北生态型的人文纪念公园
10. 洛阳仙鹤纪念陵园：致力于打造豫东最美的人文纪念公园
11. 锦州帽山安陵：全国精神文明建设先进单位、锦州唯一合法经营性公墓
12. 观陵山艺术园林：“凤鸣三郭”之地，具有国际先进水平的高标准艺术园林
13. 梅岭世纪园：南昌首家集现代殡仪和人文纪念公园为一体的专业殡葬服务机构
14. 婺源万寿山：内设婺源殡仪馆，拥有完整的殡葬综合服务设施
15. 广西华祖园：“尊祖 寻祖 祭祖；孝心 孝顺 孝道”，打造生命文化主题纪念园

B. 殡葬礼仪

1. 上海福寿园礼仪服务：践行“让告别变得美丽”之理念、“白事天使”独立品牌运作
2. 重庆安乐堂：创中国现代殡仪之先河、重庆殡仪服务市场排名第一
3. 合肥人本殡葬：安徽生命礼仪服务机构、合肥市殡仪馆唯一正规合作单位

4. 合肥花之间：精品花艺生活馆
5. 厦门殡仪中心怀祥礼仪：厦门市殡仪馆唯一下属殡仪服务公司
6. 宁波永逸殡葬礼仪服务：宁波市首家提供正规化、专业化殡仪服务的公司
7. 婺源殡仪馆：现代化、环保殡仪馆

C. 设计规划

1. 上海福寿园景观设计：拥有十多年经验的福寿园集团专属专业景观设计公司
2. 北京天泉佳境陵园建筑设计：专业从事公墓规划设计、营销策划

D. 殡葬设备

福寿园环保机械制造有限公司：引进国外先进科技及环保理念制造国际标准环保火化机

E. 其他

上海福寿园人文纪念馆：中国首家人文纪念博物馆、国际殡葬遗产保护项目

1.2 经营业绩

于报告期内，本集团持续深耕核心业务，提升服务品质，稳固良好业绩。我们一如既往地对待现有墓园的景观、文化建设进行了持续的投入、努力提升服务品质、积极创新服务产品和方式，得到了客户的广泛认可。报告期内，福寿园的业绩取得了不俗的增长：



报告期内，随着本集团进一步开疆扩土，福寿园的品牌知名度和经验优势逐渐呈现覆盖全国之势。报告期内，我们的主要经营亮点包括：

- 收购洛阳仙鹤陵园 80% 的股权，收购广西华祖园 60% 的股权，收购天泉佳境 51% 的股权。
- 在淮北市、泰安市、宁德市及合肥市庐江县的四间殡仪馆开始提供殡仪服务
- 与江苏省高邮市殡仪馆签订「BOT」合作协议
- 位于重庆市璧山区和宣城市的两处项目的殡仪设施即将投入运营
- 「福寿康宁」生前契约全年签订 1,174 份，收获良好的市场反响
- 环保火化机获得国家发明专利，推广中受到市场高度关注

1.3 公司治理

福寿园充分了解到企业透明度及问责机制对于企业可持续发展的重要性。公司以《上市规则》附录十四企业管治守则为我们企业管治准则，致力于达致高水平的企业管治，通过有效的企业管治程序带领本集团取得更好业绩并提升企业形象。我们通过不断加强预算管理、内部控制和信息化建设，内部管治水平得到提升。因此，我们的运营效率得到显著提高，运营开支比率不断下降，在快速发展时运营风险亦得到有效控制。

福寿园希望成为更加规范的公众企业，更有利于社会监督，创建中国殡葬企业的前瞻性模板。在反贪腐方面，集团设立了内控部，负责反贪腐制度的建设及内部风险管控审计，严格管控公司在采购以及用地申请方面所涉及到的贪污行贿风险。内控部已经建立了《反腐败工作制度》，并在制度中明确了违反国家法律的腐败行为包括行贿、公司工作人员受贿、职务侵占、挪用资金等违法行为，并细化了反腐败与举报工作的管理职责、管理内容与方法、报告和记录。在报告期内，本集团未发生贪污诉讼案件。

2. 福寿园的可持续发展

在过往的二十余年，福寿园一直处于行业创新的前沿，从理念、产品、环境、科技、服务等多方面引领中国现代殡葬行业的发展和变革，近年更是在环保领域深耕细作，突破创新，于点滴间改善环境，造福人民。福寿园不仅仅在中国产业与投资领域成为“成长的风向标”，更基于对企业、社会、行业、历史的责任，把人文、环保、慈善和关爱纳入日常工作，推动企业及行业的长期发展。

2.1 可持续发展的理念

福寿园一直遵循着“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。我们希望将尊重逝者、以人为本、环保和谐的理念传达给大众，引导市场重新认知殡葬行业。同时我们也希望持续发挥业界龙头作用，进一步规范行业发展，推进行业文化转型。福寿园不仅仅提供专业且个性化的多样服务，满足不同客户群的需求，更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。

我们认为可持续发展的殡葬并不是简单的种树、种花、种草，也不仅仅是树葬、海葬、草坪葬等多元生态葬式，它更是一个全民族、全社会面向人生终点的“生死教育”的新课题。为了推动时代与理念发展的潮流，福寿园在 2017 年清明节期间正式提出了“学会告别”的生命理念。

“学会告别”的生命理念

人们的生命由三件大事构成：出生、死亡和介于生死之间的爱。而所谓“学会告别”，便是在生命的终点撰写生命的轨迹，歌颂爱的意义，让生死成为一个完整的循环，让告别从传统的生命了断成为情感延续和一次对社会文明的推动。对于个体而言，所有人都将是参与者和受益人。

“学会告别”的生命理念，是对可持续发展理念的秉承、扩充与延续，代表着我们在新时代下对生命与可持续发展新的思考，引发了全社会的广泛讨论。为了践行这一生命理念，福寿园正布局面向未来的“全生命周期”健康服务，希望它能够大幅提高人们的生命质量。



福寿园认为，思想和文化的发扬与传承，虽然不能阻止自然层面的衰老与死亡，但却能延续人的精神生命。本报告也将依照我们这一生命理念，通过自然、社会与精神文化三个维度，撰写福寿园的可持续发展轨迹，向全社会传递我们的思考感悟与所作所为。

2.2 可持续发展的管理

报告期内，我们继续通过环境、社会及管治工作小组（以下简称“ESG 工作小组”）统筹执行环境、社会及管治政策的落实，并定期向福寿园董事会及管理层汇报。我们在推动可持续发展管理的组织架构及职能见下图：



报告期内，ESG 工作小组连同各职能部门主要负责人一同梳理并探讨了福寿园可持续发展工作的成果与日后工作重点。针对可能存在的社会及环境风险，项目工作小组对本集团的分公司进行了实地考察，进一步厘定了福寿园的风险管理及内部监控系统的有效性。

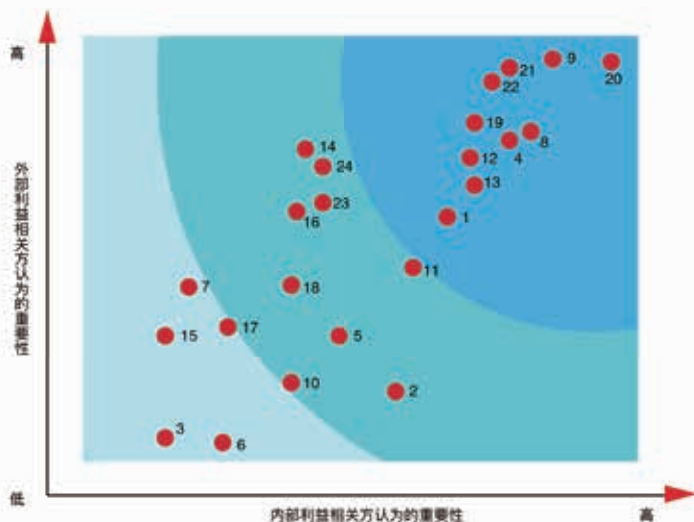
报告期内，我们要求各分公司将环境相关的各项指标纳入季度经营数据提报和考核的范围，并交由 ESG 工作小组进行评估，共同促进环境目标的达成。此外，我们在集团内全面实施和贯彻《福寿园国际集团供应商管理办法》和《福寿园国际集团墓石及相关产品年度采购管理办法》，将供应商的社会责任表现纳入本集团供应商筛选和准入的考虑因素。

2.3 利益相关方的沟通

在日常营运中，我们通过多种渠道与不同组别的利益相关方进行沟通，除了透过双向、透明及定期的沟通了解其关注议题及定期回应、检讨有关行动的成效之外，我们也希望透过本次可持续发展报告，更完整地回应各利益相关方对所关注的议题的考量。

// 我们与各类利益相关方的关注议题和沟通渠道如下：

利益相关方组别	关注议题	沟通渠道	频率 / 次数	权益人的意见
员 工	员工薪酬福利 发展与培训 公司业务表现	员工绩效考核 面谈	每季度	希望福寿园能继续关注员工方面的可持续发展议题。同时，希望提供更丰富的教育培训机会，鼓励员工积极参与社会活动。
		内部刊物： 《福寿人文》 《福寿报》	每季度 通常每两月	
股东 / 投资者	公司业务表现 行业的风险影响 绿色殡葬	股东大会	每年	相信福寿园能抓住市场和行业发展的机遇，让公司的社会环境和市场经营都能可持续发展。
		股东特别大会	不定期	
		投资者见面会	每年	
		业绩发布会		
新闻稿 / 公告 现场调研	不定期			
客 户	保障服务质量 处理客户的投诉 遵守产品与服务相关法规	官网	不定期	十分满意福寿园提供的高品质服务，期望能再接再厉，不断提升。
		服务经理		
		即时通讯软件		
		社交平台	通常每日更新	
政府及 监管机构	公司业务表现 遵守市场推广相关法规 遵守相关环境法规	现场调研 会谈	均按需要不定期举办	感谢福寿园积极响应落实政府对殡葬业的管理要求，期望福寿园能继续为带动地区的经济发展与环境保护做出贡献。
合作伙伴（如 供应商、服 务提供商）	公司业务表现 供应商的筛选标准 社区贡献	现场调研 会谈	均按需要不定期举办	希望与福寿园多多交流沟通对行业的经验见解，并带动供应商共同发展，携手实现可持续发展。
社区人士 / 组 织 / 非政府 组织	社区贡献 对周边社区的影响 绿色殡葬	现场调研 会谈 即时通讯软件	均按需要不定期举办	感谢福寿园举办大量丰富的社区、公益和文化活动，希望福寿园的行动能带动并感召更多社会力量一同参与。
媒 体	社区贡献 绿色殡葬 业务表现	新闻稿 / 公告 发布会	均按需要不定期举办	对福寿园在媒体亮相的次数、所引发的社会反响感到欣喜，对未来福寿园的发展充满期待。



2.4 重大性分析

在准备本报告期间，我们在遵照上一年度制定的可持续发展重大性议题评估流程的基础上，通过问卷和深度访谈的形式，了解利益相关方对上一年报告的意见及本年度报告的期望。

报告期内，我们将员工问卷调查的邀请范围扩展至包括新收购公司在内的全集团范围，并邀请超过 200

名外部权益人参与我们的调查。我们共收回近 400 份有效问卷，并与超过 40 位来自不同组别的利益相关方进行电话访谈或面谈。



福寿园利益相关方密切关注的议题，除覆盖上一年度的高度重大性议题外，本年还增加了对于企业文化、培训发展、员工安全、合规等类别的议题。我们将会在本报告内详细介绍相关内容。



撰写自然的轨迹

居住在河南福寿园附近的居民张大爷在搬进距福寿园不远的新家前，曾与多人一样，非常担心墓园会严重影响居住体验。在他的印象中，墓园总是和阴暗压抑的气氛、乌烟瘴气的灰尘以及震耳欲聋的鞭炮联系在一起。

但当搬入新家以后，张大爷对墓园的印象大为改观：公墓就像是一座公园！从阳台往外望去，湖泊、湿地、瀑布、小溪

随处可见。每次出去走一走，都能收获内心的平静，安静地思考人生。就连在清明期间，张大爷也没有听到扰人的鞭炮声，因为文明祭扫的风气代替了以前的陋习：人们用杯烛祈福、敬献鲜花、插柳怀思等文明且环保的形式前来悼念亲人，张大爷的生活一如往常，丝毫没有被打扰。每次张大爷邀请朋友到家里，他们都以为他家住在一座大公园边！

福寿园不仅要把墓园打造成公园，还要创造一种“自然美景与人文景观交相辉映”的陵园文化。为此，我们将绿色运营的理念深入到集团运营的各个方面，严格管理企业运营中的资源使用和污染排放，并继续探索和推广绿色环保的安葬方式，让更多人共享绿水青山，造福社会。

我们十分关注国内外环境政策和环保趋势，我们将保护环境视为企业社会责任和可持续发展的主要内容之一。我们关注气候变化、能源短缺，自然资源枯竭和环境污染等问题带来的挑战，不断推进节能减排和环境改善政策和措施，探索更多的绿色环保渠道，致力于在服务的全过程中不断降低对环境的不利影响。



3.1 绿色营运

我们对运营过程中所涉及的能源和资源采取一体化管理，由工程部定期对能源和资源的使用情况进行分析，并制定节能降耗计划和目标。福寿园 20 多年的经营经验证明，我们绿色环保的经营理念与保护全球能源资源的愿景是契合的，我们始终通过有针对性地完善能源管理和资源管理体系制度，指导公司应对全球能源短缺和自然资源枯竭的现状。

提升水资源利用率

由于福寿园在所有业务区域内大力推广绿化，我们会利用水资源为绿化区域进行灌溉，这也是我们生产经营活动的重要部分之一。我们针对各不同归属地分公司的实际情况，因地制宜地选取水资源进行灌溉。我们建设了完善细致的用水反馈渠道，各分公司会定期将水资源使用情况提报至总部。通过对数据的汇总分析，总部会确定下一步用水计划和方针。福寿园报告期内使用的水资源主要为绿化灌溉用水。

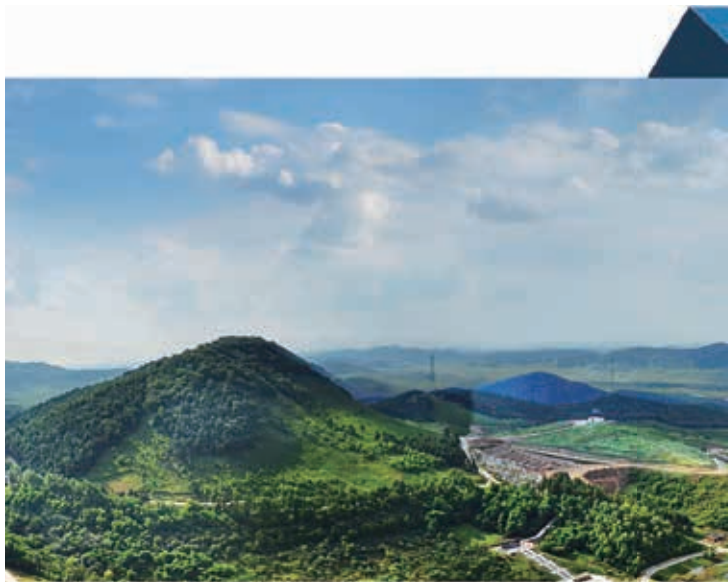
合理使用能源

福寿园一直大力推行节能措施，我们的能源消耗主要来自外购电力。每个分公司会制定年度节能指标，定期追踪用电情况，并制定合理控制用电时间计划，实行错峰让电措施。福寿园还要求园区成立专项节能小组，定期对办公室的用电情况进行例行检查，以减少空调温度设置不合理、长明灯、设备长期待机运行等情况的发生。除了定期检查，我们还积极培养员工节能意识。上海福寿园在 2017 年积极参与政府组织的节能减排活动，并获得“三比两降节能减排”知识竞赛奖。我们通过收集并分析各分公司不同类型的用电数据，如灌溉设备和园区内办公室的外购电量，制定有针对性的节电措施。我们通过设计优化不同季节的灌溉间隔、错峰用电、规定室

因地制宜，减少灌溉用水

我们在制定绿化方案时，会优先选择适合在本地生长植物物种。以河南福寿园为例，我们进行了因地制宜的选种设计，科学控制乔木和草坪灌木的比例，让多种类的植物维持自然平衡，做到可持续性生长，以达到降低日常绿化灌溉用水负担的目标。我们在多地还安装了自动化的喷灌、滴灌设备。相比于人工漫灌，我们用更精细化的灌溉方式，大大降低了灌溉用水量。

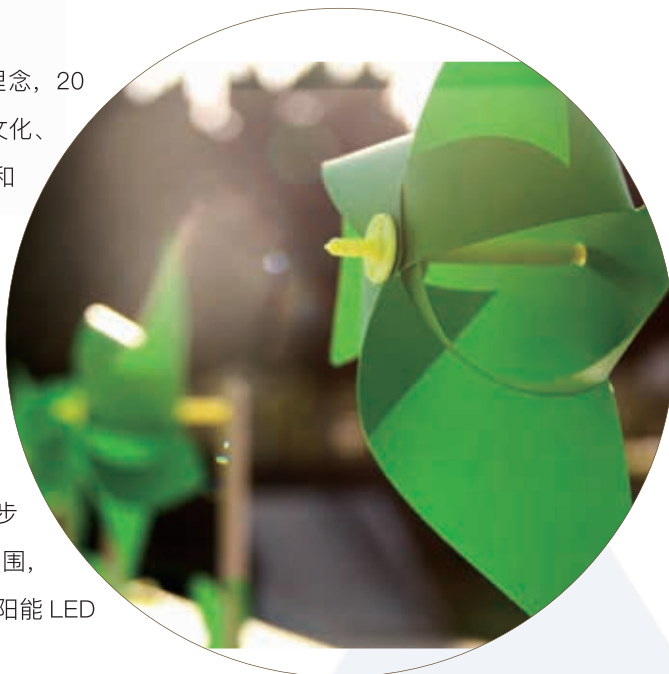
在气候不稳定或较干旱地区，我们尽可能地多选用耐干旱的植物品种作为主要植物，如适应性与耐旱能力都极强的佛甲草，在保证园区绿化的同时，减少人工灌溉的用水量。



内空调温度的上下限等多种方式，将资源消耗量控制在合理的需求范围内，减少了浪费情况的发生。未来，我们还将通过分析和交叉对比各类用途的能耗数据，进一步降低自然资源的使用。

控制温室气体排放

福寿园始终坚持绿色经营、环保经营的理念，20多年来一直致力于创造能走入人们心灵的文化、环保陵园。全球气候变化是值得所有企业和个人关注并付出努力的议题，自2015年中国正式向联合国提交《国家自主决定贡献》以来，福寿园与各行各业有社会责任的企业一样，将积极应对气候变化、减少碳排放作为实现企业价值、增强企业社会责任的重点工作内容之一。我们的温室气体排放主要来自外购电力，为了进一步减少企业温室气体排放，营造绿色经营氛围，我们积极探索尝试利用新能源，如使用太阳能LED草坪灯和太阳能室外音乐播放器等。



节约土地资源

福寿园始终倡导绿色节地的生态殡葬模式。我们深刻认识到土地资源在人们生活中不可替代的价值和作用，在土地资源日渐紧缺，特别是一线城市的土地资源供应严重不足的今天，采用“节地葬”模式显得尤为重要。近年来，福寿园大力推广以不占或少占土地、少耗资源、少使用不可降解材料为主要特点的节地葬葬式，促进人与自然和谐发展，并进一步响应民政部等9部门联合印发《关于推行节地生态安葬的指导意见》精神。



报告期内，我们在已推出的花坛葬、森林葬、海葬、壁葬、草坪葬等模式的基础上，不断推陈出新，发布了如欧式铜版葬，生态树林葬等新型节地葬，不仅引入现代和时尚的元素，还充分体现出空间的生死共用。

我们通过多种方式进行节地创新，截至2017年12月31日，我们的墓园平均单位墓穴占地面积为0.91平方米。其中，

2017年冬季生态礼葬仪式

虽然大雪的节气刚过，大蜀山深处的风景却并不萧瑟。12月9日，由合肥市民政局和合肥大蜀山文化陵园共同主办的合肥市2017年冬季生态礼葬仪式在福寿园国际集团旗下合肥大蜀山文化陵园庄重举行，共有300多位逝者家属参加了集体追思仪式，送别75位生态葬逝者永恒回归自然。



写下思念



为爱祈福

在美丽的鲜花与流淌的音符中，逝者家属共同追忆与亲人的美好回忆，写下对亲人的祝福与思念，点亮盏盏烛光为生命祈福。仪式最后，家属跟随礼仪师前往花坛葬和森林葬的落葬区进行落葬，为安眠在此的故人打造温馨的环境。

我们向每位逝者家属颁发了生态葬绿色证书，褒扬生态葬逝者及其家属“甘为后代留下一片绿”的精神，让生者和逝者同享一片绿色资源。



我们的墓园平均单位墓穴占地面积为 0.91 平方米。其中，位于上海青浦和临港的两座墓园，平均单位墓穴占地面积仅 0.45 平方米。

从 2002 年建园之初尝试推广节地葬到 2007 年开始正式推广节地生态葬，节地生态葬正在被越来越多的人认可和接受，从最初少数人的选择到成为陵园占比最多的安葬形式。福寿园持续大力倡导绿色殡葬、生态殡葬，陆续推出了花坛葬、森林葬等系列绿色葬式，不断创新服务，引领殡葬新风。

推广新型墓葬材料

石材是一种被广为使用的传统墓葬材料，但它的开采、加工活动均对环境有一定的破坏。通过大力推广新型环保材料的使用，福寿园不仅能大大丰富产品式样，提升产品的艺术与人文价值，更能降低客户支出，减少了对不可再生石材资源的消耗，降低了石材加工对环境的噪音、粉尘污染，达到节能降耗的工作要求，一举多得。

作为企业可持续发展工作的一部分，我们定期检视各分公司的资源和能源使用情况，同时致力于在所有经营场所发现并推广节能经验，在企业发展扩张的同时，实现使用效率的最大化。报告期内，本集团用水、外购电力和温室气体排放数据如下表：

推广新材料，减少资源消耗

上海福寿园在探索墓葬新材料使用方面走在行业的前沿。近年来，上海福寿园积极调研探索并参与行业内多种创新交流会议，汇总并尝试对墓园材料进行改革创新，推出琉璃、不锈钢、人造复合材、铜艺等新材料，替代传统石材。相较传统石棺，这几类石棺在有效节约空间的同时，大幅度减少了对石材的消耗与对资源的过度依赖。

仅以人造复合石棺为例，截至2017年12月31日，上海福寿园共使用824座，减少石材资源用量131立方，大大降低对于作为自然资源的石材的使用。

	 用水量	 外购电量	 范畴二的温室气体排放
2017 年使用 / 排放总量	611,453 吨	6,631 百万瓦时	6,382 吨二氧化碳当量
2017 年每百万元年度 收益使用 / 排放量	413.93 吨 / 百万元	4.49 百万瓦 时 / 百万元	4.32 吨二氧化碳当量 / 百万元

3.2 绿色价值链

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》、《城市污水处理及污染防治技术政策》等法律法规的要求，进一步强化公司的绿色经营，减少和消除在运营中带来的污染。福寿园根据各有关部门对殡葬行业的监管要求，大力推广文明殡仪的新风，降低企业运营活动所产生的排放。



我们在运营过程中使用的灌溉用水均通过自然渗透方式渗入地下，不产生额外污染。其余的污水主要为生活污水，该部分的污水直接排放至连接市政污水处理厂的市政管网。此外，对于来自婺源和宁波殡仪馆遗体清洗过程中产生的少量污水，我们通过处理设施进行合规处理后达标排放。



我们所产生的固体废弃物主要是运营过程中的生活垃圾，以及园区开发过程中产生的建筑与园林废弃物。报告期内，福寿园共产生一般固体废弃物 3,457 吨，较上一年度降低 6%。



福寿园各地园区内的主要废气来源于客户私自带入的鞭炮、香和锡箔纸等燃放产生的废气。此类废气以无组织形式排放，且无专业仪器设备进行数据采集。长期以来，福寿园一直倡导文明殡仪的新风，报告期内，福寿园通过宣导与巡视等举措降低运营场所内的废气排放，优化园区环境水平，收效令人满意。在部分传统殡葬习俗和观念较强的地区，福寿园也为客户提供了集中焚烧处理遗物的设施，并加装了废气处理设备以保证园区空气质量。未来，我们会努力实现旗下墓园的无烟化运营。

在为客户提供体贴周到、郑重庄严的殡仪服务的同时，我们也善于发现并改善运营过程中的污染现象。我们观察到，许多殡仪活动的常见环节，如焚烧香火和花圈，燃放鞭炮等，都会严重降低室内外空气质量，影响周边居民，也让丧者亲属的呼吸系统收到损害。因此，我们推行了诸多减排举措，以降低殡仪活动中的污染排放。

绿色殡仪

殡仪业务的减排行动

环保无烟的 敬香用具

福寿园的殡仪馆均采用环保无烟敬香坛，并运用无烟香、电子烛的环保敬香坛，杜绝了乌烟瘴气的空气污染，让祭祀之处一片清明。

可回收的花圈

福寿园在殡仪馆灵堂中摆设的花圈，大部分可回收再利用。我们也禁止在仪式结束后焚烧花圈，在祭祀的过程中尽可能减少废气的产生。

电子礼炮

为了在顾全中国传统殡仪文化的同时使各环节更为安全可控，并减少废气和二氧化碳的产生，我们用无污染的电子礼炮代替了传统礼炮。

福寿园通过不断研发，优化技术和工艺，推出了领先业界市场的“洁昇”智能环保火化机。该产品用主动式处理方法，只需一键操作，就可全部智能化完成火化过程，并从根本上解决了燃烧过程中的污染问题，顺利通过了专业机构的检测与验收。

我们于报告期内为智能环保火化机产品递交了一项发明专利申请，并于 2018 年 1 月获批。

凭借操作的高度智能化与优异的环保性能，智能型环保火化机已率先在婺源殡仪馆投入使用，大大提升了周边的空气环境。火化机也已收获了海内外的订单，进一步开拓了市场。未来，我们将对技术进行后续优化与升级，保持福寿园的工艺技术处于行业领先水平。福寿园相信，智能环保火化机业务在未来能带来可观贡献。



智能环保火化机

绿色火化



低碳环保是福寿园长期坚持的运营理念，上海福寿园实业发展有限公司通过了 ISO9001 国际质量管理体系、ISO14001 国际环境管理体系认证，确保运营过程的绿色规范。

我们坚决执行民政部门关于墓园禁燃禁放的政策要求，绝不焚烧枯枝落叶，并在各地墓园采用禁燃禁放、低碳出行、绿色营运等多项措施，谢绝并及时制止祭祀家属在墓区燃放鞭炮或焚烧纸钱，减少废气排放。

绿色墓葬



禁燃禁放，文明祭祀

为了达到禁燃禁放的目标，同时也避免祭扫客户因无法传递哀思感到失落，我们首先加强宣传引导。在签约时，我们鼓励客户主动签订“文明祭扫承诺书”，加深客户对文明祭祀的认知。我们还通过“鲜花换纸钱”等方式，通过张贴禁燃禁放的宣传标识、发放鲜花、黄丝带、心愿卡、天堂明信片、千纸鹤等内容丰富、形式新颖的文明祭祀物品，主动引导社会群众转变旧习，倡导文明低碳的祭祀新风。

另一方面，我们也增强了巡查力度，大力配合监管机构执法。在清明节和冬至等祭祀高峰期，福寿园多地分公司均组成了由主要负责人带队、设立专人专岗、联合或配合民政部门进行的禁燃禁放专项巡查，力求将对环境和对周边居民的影响最小化。

同时，我们保证在墓区显著位置设立醒目的禁燃禁放鞭炮标识，配合宣传条幅和单页，提醒祭扫客户禁止燃放鞭炮，确保将无烟陵园理念传达到每一个来园客户。

节能减排，低碳出行

福寿园采用电瓶式观光车在墓园内接送客户，减少私家车入园带来的废气排放与拥堵，降低了二氧化碳排放，保障了园内安静肃穆的环境。

我们鼓励前来祭祀群众通过公共交通的方式前往园区，福寿园的官网及销售服务人员均可向客户推荐最佳的公共交通入园路线。

在上海，我们协助在地铁出口和园区入口投放“共享单车”，并在重点节日前后开通从地铁出口至园区的班车，兼顾了出行的便利与环境保护。

在辽宁观陵山，我们开通了多条线路的免费直通车，每天多班准点运营。同时还同客车公司合作，客户可免费乘坐，费用由我们承担。每逢节日等集中祭扫时期，我们都会增加车辆的线路与频次，既方便出行，又高效环保。

我们始终坚持开拓创新的建设理念，借鉴国外先进造园手法及可持续发展的绿化建设思路，选择适宜相应季节种植的花草树木，因地制宜地布局安排、统一规划。另外，我们根据不同季节、不同色彩、不同香味的花草给予合理分布，做到四季有绿，四季见花，形成良好的绿色殡葬陵园文化特色。截至 2017 年 12 月，全集团绿化覆盖率达到 41.6%。

生态墓园



立体绿化，打造“公园式”环境

福寿园旗下的墓园，均设置不同主题的立体绿化景观，既丰富园林绿化的空间结构层次和景观艺术效果，又进一步增加了园区绿量。

在各园区建造之初，我们充分考虑并设计了各类植物的分布，科学合理地将绿地、花草、灌木、乔木和藤蔓植物的组合分布在园区各处，让访客身处任何角落时，都能观赏到美丽的风景。

我们还加强了对园区内景观小品的投入。例如，在园区内草坪上通过布置陶缸和木质种植槽等可移动景观小品、利用废旧汽车轮胎制成花钵容器等方式将绿化从平面向立体延伸，发展生态陵园。

生态园林，绿色有机

福寿园积极贯彻建设生态园林的理念，利用苗圃区域进行沤肥，增加有机肥的使用，逐年降低化学肥料的使用占比。我们还不断削减农药的使用比例，利用生物活体及其代谢产物对有害生物进行抑制，以避免化学农药对水源、土壤和栖息生物的危害，减少对生态平衡的破坏。

在定期对园区树木进行修剪后，我们绝不直接焚烧产生的树枝、枝叉等材料，而是将其统一运送到苗圃，通过碎木机加工为木屑，作为部分区域的冬季覆盖材料，实现循环利用。



4

可持续发展的 员工关系



福寿园今日的收获离不开每一名福寿园员工的辛勤耕耘。多年来，我们与我们的员工一道，在摸索中前行、在前行中成长、在成长中成熟，在助力中国殡葬服务业快速发展、向全社会弘扬新时代生死观的同时，实现员工价值的最大化。

撰写团队的轨迹

张后世是上海福寿园的一名摆渡车司机。在很多人看来，这是一份平凡的工作，一个平凡的岗位。而他却日复一日，年复一年，没有浮躁，也没有抱怨，践行着一个普通福寿人的工匠精神。

谈到他的职业历程，他说：“福寿园是我的第一份工作，现在已经是第十个年头了。我们的摆渡车全部以新能源为动力，虽从不开出园区，但安全要求却和社会车辆一样，全部主动上牌并定期检测，这让我对工作十分安心。经过完善的服务标准培训，我们能用最贴心的服务迎接每一位乘客。每次听到客户感叹‘你们的师傅对园区很熟悉，讲解得真好，你们福寿园的这张名片真棒’，我就觉得心里暖烘烘的！”

没有耀眼的业绩，不是出彩的岗位，张后世用自己的朴实真诚、勤劳肯干，书写着自己平凡而又不凡的工作轨迹，在同事们的一致推荐下，他被评为上海公司年度优秀员工。

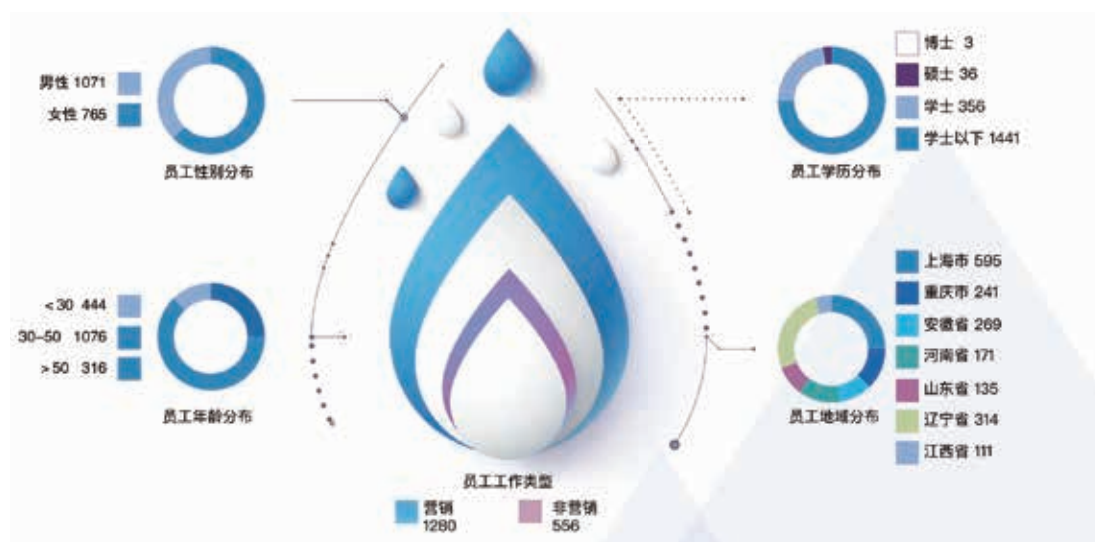


4.1 员工概况

我们严格遵守国家相关劳动法律法规，并依照福寿园人力资源管理体系和“厘清职能、招聘识才、培养用才、绩效管理、激励留才”五项工作重点进行人事管理。

截至2017年12月31日，福寿园已有1,836名员工，较上年度增长6%。

我们的员工来自天南海北，并且充满着活力——



我们珍视与尊重个人的差异性，用心创造一个能让不同背景、不同信仰的员工愉快工作的多元化环境。作为雇主，我们在录用、晋升等环节对员工和求职者一视同仁。同时，我们亦要求所有员工不得以性别、年龄、婚姻状况、家庭状况、族裔、宗教等理由，在工作中产生歧视的行为。

在招聘过程中，福寿园致力于为每一位应聘者都创造平等的机会。我们采用公开公平的方式，在符合招聘职位的任职条件和有能力履行该职务职责的基础上，通过组织程序审批，择优录用，并坚决拒绝对不同性别、年龄、种族、宗教信仰、性别取向的歧视情况。福寿园严格遵守《劳动法》等法律法规和相关的惯例，承诺绝不招聘童工以及发生强迫劳动等行为。报告期内，本集团未发生任何童工或强迫劳动的情况。

4.2 薪酬福利

在“以人为本”的企业价值理念的引导下，我们运用多种方式用心提升员工的生活幸福感和工作归属感。我们通过设立类型丰富的福利体系，努力为员工创造有尊严的生活和工作环境。

福寿园员工的福利体系：

- 薪酬奖金
- 五险一金
- 重大节日福利
- 女性员工节日关怀与慰问（如妇女节、母亲节）
- 依法补贴发放
- 带薪休假

针对女性员工，我们在依法提供产假、哺乳假的同时，还会通过走访慰问的形式给予她们问候和祝福，并在妇女节和母亲节等节日组织女性员工开展一系列心得交流、感恩祝福活动。

除了打造行业内领先的薪酬福利体系，我们还通过开展多彩多样的活动来丰富员工的业余生活，提升团队凝聚力。



养心·养生——福寿园 2017 年“修身养性”活动

福寿园2017年“修身养性”培训活动于9月25日至28日分两批在浙江安吉釜托寺举办。在这次活动中，福寿园的员工们不仅领略了安吉龙山源、竹博园和釜托寺秀丽的自然与人文风光，还进行了参禅、礼佛、食斋的系列修行体验。



“识心见性，自成佛道”，在点香鸣钟之后，福寿园总裁高级顾问葛千松就“布施”之道进行分享，接着由香雪兰老师为大家开讲《修心与养生》。各位老师以自己多年的经历和感悟让现场所有人感同身受，并对何为养心，又如何修身有了更为深入的了解。



为了扩大竞争优势和长期培养内部人才，我们努力将流失率控制在稳定、可接受的水平。凭借有竞争力的薪酬福利和畅通的员工通道，于报告期内，我们的员工流失率仅为7.72%。

4.3 教育发展

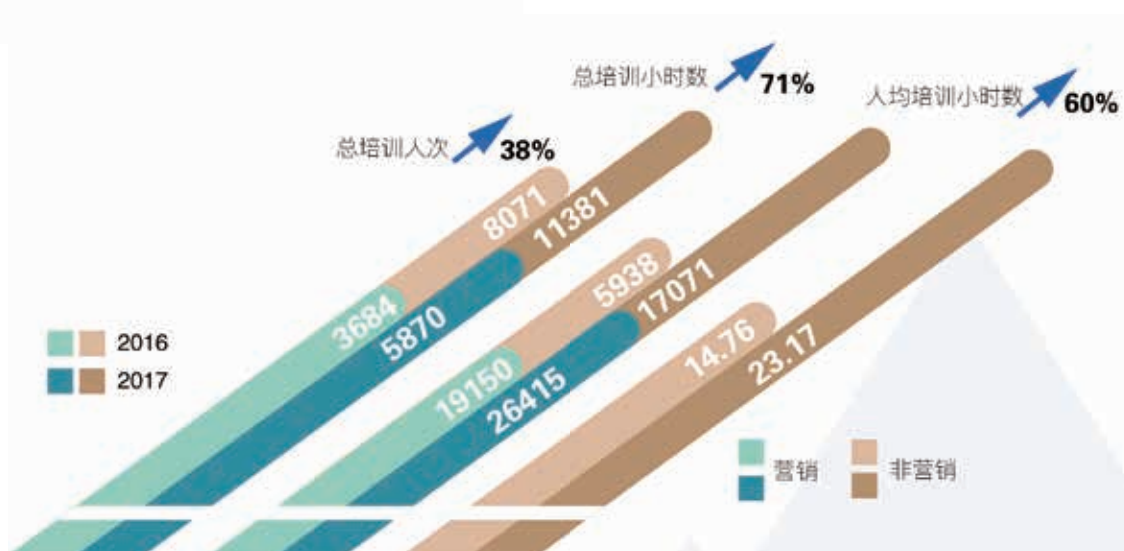
为了帮助员工提升个人素质和业务素质，我们持续着力于员工的培训发展，在结合员工自身特点的同时，通过总结内部经验并引入外部资源，为员工提供良好的教育与发展机会。我们还通过积极与员工交流，打通员工反馈的渠道，总结吸纳各类建设性意见和建议，积极打造一个多元共融、充满活力的团队。

福寿园为员工提供丰富多样的教育和发展机会，包括专业技能教育、职业道德教育、人生观念教育及软实力提升教育等，努力培养员工“富于远见、充满激情、意志坚定、勤奋务实、诚实守信、认真负责、尊重他人、乐于分享、职业化”九项品质，不断促进员工素质的提升。为此，福寿园已经建立起一套内部培训机制，从针对“菜鸟”的基础技术培训、管理层管理培训到总裁的领导力培训课程，层层覆盖。



人才素质是保障我们业务运营高速增长的重要保证。因此，我们将储备人才、提高员工的专业技能水平列为人力管理工作的重点。

报告期内，福寿园在总结上一年度工作经验的基础上，进一步深化细化各类系统化培训的内容，通过引入外部资源，从全新的角度帮助员工拓宽视野，学习前沿思想和经验，看清自己，看清未来。我们在培训人次、培训时数等各项指标上，较上一年度均有大幅度的提升。



未来，我们计划通过推出更丰富、更有针对性的培训内容，提供更大的培训覆盖面和更多的培训时长，继续拓展培训的深度和广度。

赢在中层 蓄力出发——福寿园 2017 “经理人研习班”

2017年10月28日，为期一周的“2017经理人研习班”课程结业，来自福寿园所属各部门、分公司的32位学员，通过高管团队和具有多年EMBA授课经验的金牌讲师授课、实战案例演练、汇报发言等各种灵活形式，增强了专业素养和综合管理能力，助力日后的管理工作。



4.4 工作安全

安全管理是福寿园施工生产管理工作的根本，我们高度重视员工健康安全，大力为员工创造安全工作的环境，常抓不懈，防患未然，努力做到“安全第一、预防为主、综合治理”方针的有效落实。

消防安全

由于福寿园的经营场所绿化覆盖率高，又多位于山林地带，所以消防安全是我们安全工作的重中之重。我们积极有效地组织开展消防演习疏散工作，普及消防安全教育，配备劳保和消防用品，确保各园区安全无虞。

合肥大蜀山文化陵园的防火硬件配置

- 建立微型消防站，配备专业消防设备：6整套消防头盔、消防服、消防胶靴、安全绳、过滤式综合防毒面具。
- 在各执勤岗，均贴有消防设备分布图，便于了解园区消防设施情况。
- 办公区配备有32台干粉灭火器。
- 陵园共有消防池3个，汽油水泵2台、电动水泵3台、消防水管20卷。
- 共有3条不同逃生方向的消防通道。

消防安全

制定完善的消防应急预案

各园区均任命有防火责任人，并组建防火工作团队

墓园分区域设置防火点，各区域均配备专业防火器材

每日例行巡视园区并记录具体情况

定期检查消防器材，及时更换或维护

定期对办公区域进行用电安全隐患检查

与消防部门合作，每年组织员工进行防火与疏散演习

严格执行《园区管理办法》、《工程告知单》、《物资出入园登记表》等规定，降低火灾隐患

积极配合消防部门排查消防隐患，并申请《动火作业许可证》等相关证件

禁燃禁放，并在显著位置安放防火警示标识

因地制宜，将园内人工湖用作消防应急水源

运营安全

福寿园通过一系列行之有效的手段，规范作业的安全流程。我们拥有完备的硬件支持和齐全的营运安全许可，确保每一名员工都能在福寿园放心地工作。我们每年都依法合规地组织员工进行健康体检，并制定详细的工伤预案以应对各类可能的工伤事故。报告期内，我们没有发生因工伤导致的受伤或死亡事故。

营运安全

各类运行的电梯，升降电梯和自动扶梯按规定进行维保和年检

物资严格分类存放，如食品和非食品，危险品和非危险品类，并制定管理要求办法

为施工人员发放并要求佩戴劳保用品

高温天气为露天工作人员提供防暑降温的饮品和药品

在婺源万寿山陵园，为了降低夏季暴雨对园区的影响，备有专用的沙袋以随时应对突发状况



福寿园坚持可持续发展的原则，在维护客户和供应商关系方面投入了大量的精力，取得了切实有效的成果，同时我们希望凭借我们的引领和带动，进一步推动整个殡葬行业的发展，履行企业身上应该承担的社会责任。

撰写共赢的轨迹

孙经理的公司和福寿园合作了15个年头，是多年的合作伙伴。当年福寿园新晋成为全国殡葬行业的领军者，不仅在业务上会为孙经理的公司提供更大的发展空间，而且其文化建国、艺术建国的理念也与孙经理的公司不谋而合。面对福寿园超高的采购标准，孙经理的公司进行了技术攻关，在产品能效和质量上取得了突破。孙经理向福寿园展示了公司产品的高性能，同时也根据福寿园的要求阐述了企业的文化和人文理念，介绍了企业对于绿色环保的关注。最终，孙经理

的公司凭着过硬的产品、契合的理念成功通过了评审成为福寿园供应商。多年的合作过程中，公司一直对自身管理和产品品质有非常大的信心，面对福寿园每年一次的考察，感觉更像老朋友见面一样。福寿园在与孙经理的公司合作共赢的同时，也向孙经理的公司普及了很多国内外先进的理念。在福寿园的带动下，孙经理和他的公司意识到可持续发展不仅仅是一个宏泛的概念，而是伴随企业发展成长的必然选择。



撰写牵挂的轨迹——青春不散场——一场特殊的“同学会”

这是一场特别的同学会，伴随着老上海里弄的吆喝声、自行车声循序渐远，4名学生出现在眼前，他们放下书包、准备开始上课……老师点名点到了杨小兰。杨小兰也是今天追思会的“主角”。台下一群老人佩戴着“红领巾”，来送昔日同学杨小兰最后一程。随着人生小电影的一幕幕播放，追思会的气氛逐渐缓和，记忆涌现，仿佛那个欢快的小兰同学从没离开。这场特殊的“同学会”是如何诞生的？来听听赵小虎总

经理怎么说：

“客户关爱不仅是物质上的，更要走向精神层面。在杨小兰女士人生的最后一段旅程中，我们对她及其家人无微不至的照顾与关怀，使杨女士和福寿园亲如一家。杨女士向我们吐露了心声：希望福寿园和她的老同学按她的意愿办理身后事，以最想要的方式告别这个世界。为此，我们全力以赴，没有辜负杨女士的信任与嘱托，保证人生的‘最后一站’不留遗憾！”



5.1 供应商关系

为了节约资源、控制风险、提高工作效率，并带动供应商一同提升可持续发展管理水平，我们在供应链管理过程中融入可持续发展理念，将可持续发展作为选择和评估供应商的基本条件，帮助供应商提升自身ESG治理水平，与供应商一同成长。

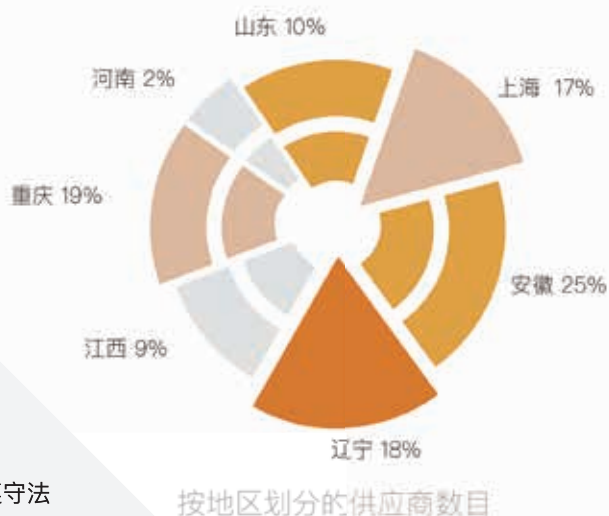


供应商管理



对供应与采购工作，福寿园多年来坚持贯彻“公开、公平、公正”、“择优、诚实、守信”的工作原则，并且确保所有供应商在遵守法律法规和福寿园供应商相关制度要求的基础上开展业务。

我们于报告期内发布了《福寿园国际集团供应商管理办法》和《福寿园国际集团墓石及相关产品年度采购管理办法》，整合了各地附属公司的招标采购管理与考评制度，并由我们的工程管理中心集中对供应商进行管理。针对同类别的产品，我们也会保证至少有三家以上不同供应商的同类产品可供选择，确保了供应链的稳定。通过以上举措，福寿园在各地的采购活动更为规范，采购管理进一步加强，采购渠道也得到了优化。截至年末，本集团共有供应商567家。





供应商准入

书面资格考察



在对潜在的供应商进行供应商评审前, 我们会组织对其进行考察。考察范围包括但不限于书面资格考察和现场实地考察。

通过一系列考察指标, 我们得以排除不正规和无证的供应商, 避免小作坊式的生产, 提升产品品质。

供应商考核

针对现有的供应商, 我们按供应产品的类别建立了《合格供应商名录》, 所有进入名录的供应商必须经过福寿园供应商领导小组的评审, 并通过财务职能部门的审查。

每年, 福寿园供应商领导小组根据“量化考评, 公平竞争, 优胜劣汰”的原则, 对各类供应商项目(批次)的服务质量、交货期、价格、服务及时性等表现进行评价, 并将评审合格的供应商分为三个等级。等级较高的供应商将在未来的采购项目中获得一定程度的优先, 而不合格的供应商将被除名。

在考察供应商产品质量的同时, 我们也注重供应商可持续发展管理水平的提升。福寿园主动要求石材厂供应商做出环保举措, 如安装隔音装置、安装排水沉降池, 并鼓励供应商循环用水, 避免污水直排



现场实地考察



供应商合作

我们致力于跟供应商保持长期稳定的合作关系, 一方面, 我们每年会对供应商库中所有的供应商进行考察, 淘汰违反或不符合规定的供应商, 寻找更优质的供应商进行替代, 另一方面, 对于致力于品质、文化和可持续发展的优秀供应商, 我们加强与他们的合作, 拓展合作领域并扩大就业, 我们会为优秀供应商颁发特别奖项, 并邀请他们参与行业相关研讨, 推动供应商与福寿园的合作共赢。

5.2 客户满意

随着人们消费观念的改变、社会的进步，社会对殡葬服务的要求也越来越高，这意味着我们必须提供更为优质的殡葬服务，才能收获客户的满意和信赖。为客户提供良好服务是一个长期持续的过程。我们不但需要积极与顾客沟通，了解顾客心声，采取行动来建立长期关系，同时要定期检视自我表现。

在服务过程中，我们亦十分重视客户隐私的保密，坚决禁止员工未经允许向外界透露客户的个人信息。

线下服务

身为殡葬行业的服务提供商，我们对服务的首要要求是时刻体现对逝者的尊敬，“逝者为大”，表达出我们对生命、对人性的尊重。同时，面对处于悲痛时期的亲属，我们不仅尽量满足亲属的合理要求，还会主动进行心理及情绪上安抚支持，以此减少他们由于丧事造成的悲痛感，帮助他们尽快地从丧事的打击中解脱出来。在落葬期间，我们还会主动为客户进行相关流程和风俗方面的指导，让整个仪式过程更加顺利。凭借温情的服务，我们的

员工成为了逝者亲属治丧时最可靠的、最可信赖的人。我们还制定了贴心周到的服务流程，确保客户在服务中感受到我们的认真和诚意。

报告期内，我们围绕如何提升“告别”质量和“纪念”质量，推出了一系列有深度、有热点的专题活动，包括生前契约、殡仪与葬仪的个性化告别仪式、新产品研发、多样性的纪念与追思方式等，为公司赢得了良好的口碑。

线上沟通

我们通过官网、2个官方微博，24个集团及各公司的认证微信公众号等众多线上沟通手段，及时传达公司与行业最新动态、分享探讨对生命的思考，并以此构建起与客户们互动交流的平台，使客户的需求或意见都能更方便快捷地得到回应。



福寿园微信公众号 2017 年大数据

24 个认证公众号
本集团唯一订阅号“福寿园人文” 分公司平台全部完成服务号升级
积累粉丝 40,758 人
数据与同行优势明显，体现专业运营实力
群发文章 757 条
有内容、有创意，服务客户
平均阅读率 67%
领跑行业
文章共计被阅读 284,940 次
影响大，辐射广

数字科技提升客户体验

在数字化技术高速发展的今天，人们能比以往更便利地获取信息。数字设备和互联网逐渐改变了人们的行为偏好和习惯。福寿园紧跟这一潮流，推出了一系列数字化服务产品，包括各类线上服务及园区硬件设备，极大地满足了各类客户的需求

■ 已推出

业务在线办理
720度全景VR墓园体验
远程祭扫+直播
线上纪念
数字专辑
红十字遗体捐献电子纪念碑
H5微公祭
百度数字博物馆
喜马拉雅语音讲解
名人VR特效纪念
园区、门店无线覆盖

□ 筹备中

名人资源数据库
手机自助参观讲解
智慧陵园信息系统（大数据采集、分析）
二维码墓碑信息系统

让思念 不再遥远

福寿园720度全景VR地图取景点



处理客户投诉

用声音记录历史——上海福寿园借网络讲故事

声音，是人们感知世界、传递信息、分享情感的一种重要途径。为了让更多人了解历史，传递生命故事与时代记忆，唤起人们的“时代共鸣”，上海福寿园及福寿园人文纪念馆于2017年9月入驻了喜马拉雅FM——一家大型在线音频分享平台。截至2017年末，我们已经制作并发布包括《沪城先贤》和《我的父辈》两章专辑在内的16段音频。这些音频由我们的纪念馆馆员通过采访、录制、整理、剪辑制作而成，通过互联网的力量将前辈们的亲历与回忆进行永久的保留和广泛的传播



《沪城先贤》



《我的父辈》

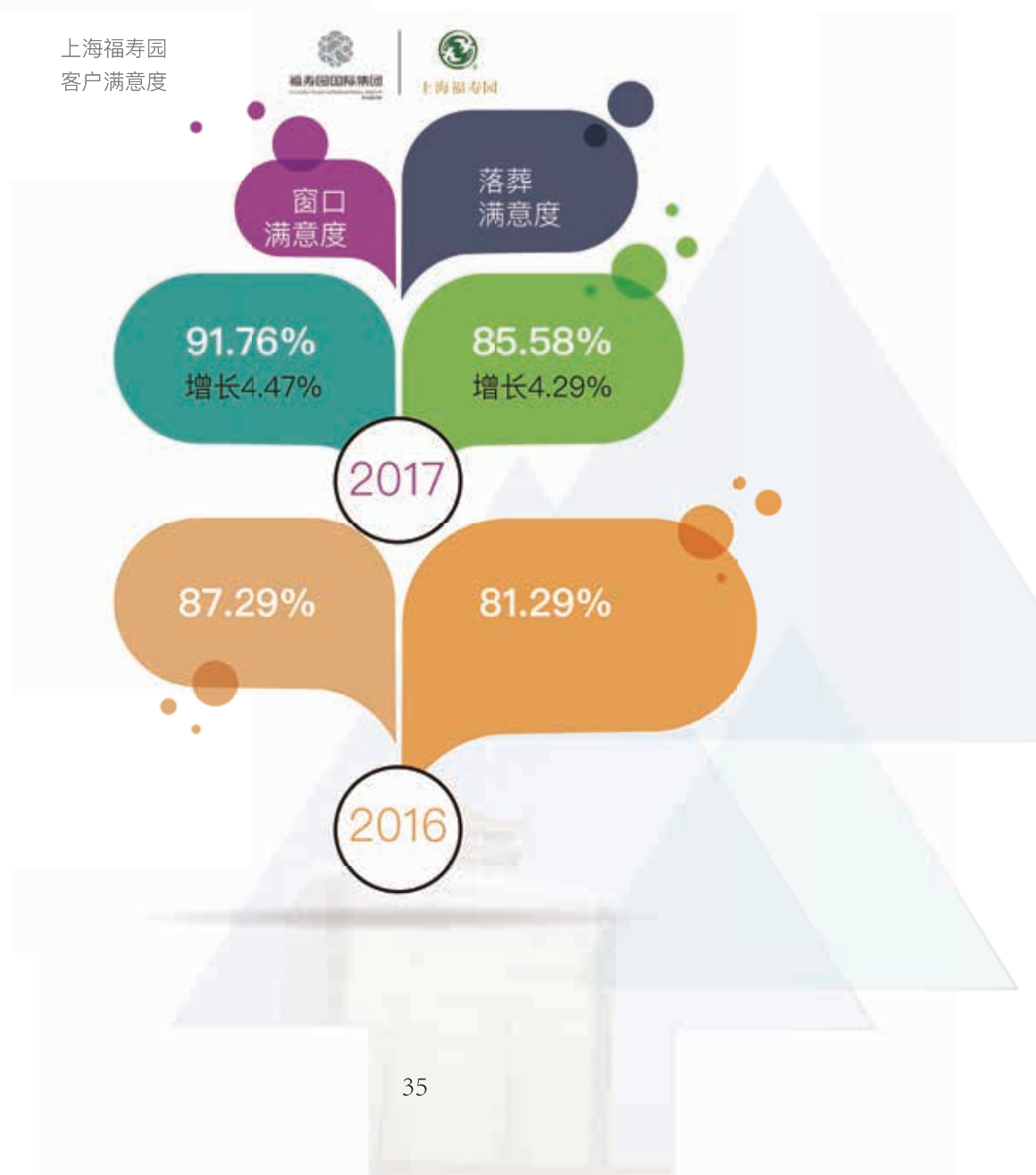
在服务完成后，我们会针对每一位客户进行售后服务回访，以问卷填写的方式请客户对各类服务的满意程度打分。我们会定期总结客户的投诉评价，及时发现检讨服务中存在的不足，按地区和业务部门将客户的建议和意见汇总并整理，最终形成年度满意度调查报告。我们十分重视客户对我们服务的反馈，在每年的服务质量目标设定中予以针对性的回应，努力提升服务质量和用户口碑。面对上门投诉的客户，我们制定了详实的《客户投诉处理规程》，对于客户投诉的处理方式予以明确规定，确保客户投诉的妥善解决。

此外，我们开设了投诉热线和线上反

馈平台，在接获客户投诉后，第一时间安排业务人员上门核实情况，对确认的不足之处予以改正，对于潜在的较大失误予以补偿，并承诺在接下来的时间内随时接受监督，确保客户获得满意的体验，保持对我们的信任

我们不断提升服务质量，积极处理客户的反馈与投诉，以确保满足顾客要求并争取超越顾客期望。近年来，上海福寿园服务满意度保持在较高水平，且稳步提升，具体情况如下图：

上海福寿园
客户满意度





6

可持续发展的 社区关系



在实现企业自身发展的同时，福寿园也主动承担人文、慈善、环保、公益等社会责任。为此，福寿园持续投身于公益慈善事业，用实际行动助力于推动社区的发展和社会福祉的提升。我们在为特殊人群（如孤老、贫困人群、遗体捐献者、殉职警员等群体）提供殡葬和纪念服务的同时，也为社区弱势群体提供包括助学、义诊、抗癌俱乐部在内的多种公益支持。凭借扎实的履责举措，福寿园先后荣获多项社会公益奖项与荣誉称号，受到了社会各界的一致好评。

撰写担当的轨迹

2017年6月24日，江西婺源遭受前所未有的强降雨袭击，引发了罕见的洪水。关于这次洪水，福寿园旗下婺源万寿山陵园的总经理封总记忆犹新：

“17年夏天的这场洪水，来势汹涌，将整个县城的中心地带淹没，我们万寿山陵园也遭受到了洪水的威胁。在刻不容缓之际，我们的员工不仅没有逃避，而是主动表达了为抗洪救灾贡献力量的担当与决心。冒着暴雨，我们齐心协力，在洪水到达前使用沙袋封堵园区的各关键地点，有效地将洪水隔离在建筑群外。

陵园被淹的危机刚刚解除，我们还没来得及松一口气，却听说了一个坏消息：随着暴雨的进一步持续，婺源县城内受灾情况严重，许多居民无家可归，只能被转移到临时安置点，食物也出现了短缺。我们赶忙致电民政局领导，向政府表明公司希望向社会提供所有可能的帮助，尽到应有的社会责任。我们组织大家加班加点制作爱心盒饭，连夜为受灾群众送去温暖。在接下来的一周时间里，陆续有1,500多份承载着大家

贡献社会、服务社区的一贯信念的盒饭送达至困难灾民的手中，将福寿园的大爱文化点滴传递，我心里感到无比的充实！”



福寿园

将以“公众”、“文化”、“历史”、“行业”四部分
深入阐释福寿园对社会责任之所思、所为。

6.1 公众责任

作为有强烈社会责任感的殡葬行业龙头企业，福寿园秉承服务社区，奉献社会的公益理念，坚持对社会公众负责。

福寿园20余年来一直积极参与各种社会公益活动实践，包括慈善扶贫、灾难援助、精神救援、环境保护、生命教育等多个领域。我们组织并参与了2017“世界因生命而融合”全球纪念活动、“孝行天下 爱在人间”重阳节爱心慰问演出、“书墨传家风 思远敬先人”书法笔会等多种多样的公益慈善活动，鼓励员工积极参与社区公益建设，志愿维护社区的美好稳定。报告期内，我们共计捐献人民币149,000元。

2017“世界因生命而融合”全球纪念活动

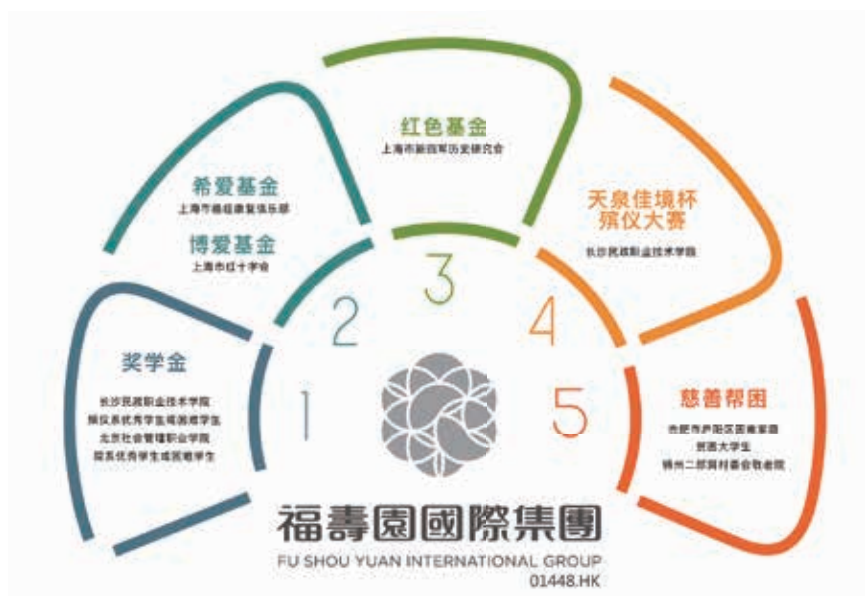
“世界因生命而融合”全球纪念活动由南美殡葬联合会倡议并在全球范围联动开展。8月20日，2017“世界因生命而融合”中国主会场纪念活动在福寿园旗下辽宁观陵山艺术园林举行。本次活动还特别安排了登高行走的公益环节。福寿园根据团队行走过程中集到的朋友圈点赞数，按每个赞1元钱的比例最终将10,800元爱心款项捐赠给了辽宁省老龄产业协会。通过此次的公益行走项目，福寿园希望能够传播尊重生命、体现人文的价值观，让更多人了解生命文化中的爱与融合，让社会更温暖，让生命更美好。



本集团大力倡导员工志愿者活动，鼓励员工深入到社区，将福寿园的文化理念和奉献精神带给更多的社会群众。2017年，我们在各地组织了一系列志愿者活动。

- 1、2017年3月14日，上海市浦东新区癌症康复俱乐部“爱心花园”建国仪式
- 2、2017年3月25日，公益植树葬活动
- 3、2017年3月29日，桂林社区抗战纪念园公祭
- 4、2017年4月3日，郑州市第三届集体共祭活动
- 5、2017年3月26日，中原肖像雕塑展
- 6、2017年3月31日，河南省第七届红十字遗体器官捐献纪念
- 7、2017年5月5日，郑州市红十字纪念碑落成纪念
- 8、2017年5月28日，“情系端午节 爱在敬老院”
- 9、2017年7月23日，社区纳凉晚会活动
- 10、2017年8月28日，联合爱馨养老机构举行七夕节关爱活动
- 11、2017年10月27日，第八届中国（辽宁）国际养老服务业博览会
- 12、2017年10月28日，重阳节观陵山艺术园林慰问幸福长者汇养老机构
- 13、2017年11月11日，双十一助力公益为红十字事业捐款活动

在2017年，我们一如既往地坚持助困助学，向社会需要帮助的群体或个人奉献爱心，为困难学生、群众带去了希望。



6.2 文化责任

人生路上，“生老病死”不可避免。我们希望通过提供更多的人文关怀，让更多的人认识到，生命的离去不是终点，而是延续的开始。通过一系列的文化活动，我们正将“生理生命的告别，精神生命的延续”这一殡葬文化理念传达给更多的社会公众。

纵然是狂风暴雪，亦会有冬日暖阳——11·12 静默行走

静默行走，一个既酷又暖的创意公益活动。2017年双11前后，福寿园旗下上海福寿园、河南福寿园以及辽宁观陵山艺术园林三地联动组织了一场探索生命、关爱生命的活动，鼓励志愿者在福寿园人文纪念公园止语徒步12千米，感受生命灵性，认知生死常情。

志愿者说：“从出发到在墓园里行走12千米，再到坐车离开福寿园，一路上所有情景就像过电影一样，整个过程中默默地通过自己的脚步，聆听呼吸和风的声音，渐渐地接近自己心灵的深处。活动的开始，也代表着整个人生的开始，而再次回到原点，我们仿佛都到了夕阳的年龄。我感悟到：活在当下，活好每一天，人生没有什么一帆风顺，但也决不能虚度光阴！”



“死亡 talk”——向死而生，敬畏生命

2017年末，我们邀请了上海中医药大学各二级学院和国教院的40余名师生及留学生共同参加了“生命教育进高校”——“死亡talk”活动，这是一场打破沉默语境的“学会告别”之旅，旨在引领人们尊敬和敬畏生命。



6.3 历史责任

福寿园号召全社会铭记历史，勿忘前辈的艰苦奋斗。我们积极开展名人、烈士、伟人的墓园建设及相关纪念活动，同时建立了福寿园人文纪念馆，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”等人文类公共活动，希望藉由我们的活动传承伟人和先贤们的精神。



福寿园人文 2017 夏季刊

特殊行业赋予了我们的特殊历史使命。我们的内刊中定期刊载历史人文故事、名人传记；我们还创设了海上名人文化邮票，并主动承担起记载家庭、城市和民族发展的历史责任，为后人留下弥足珍贵的记忆。

“领略生命华彩，收藏城市记忆”——福寿园人文纪念馆

十多年来，福寿园集邮般地把已故的社会贤达、时代精英汇集起来，收藏并传播他们的人生故事。我们可能并没有收藏价值连城的珍宝，但生命与经历就是最大的宝物。他们的每一件遗物都印刻着生命的光彩，城市的记忆，值得我们后人景仰传承。

上海人文纪念馆，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、设施一流的博物馆。博物馆室内展陈面积达2,000平方米，通过“生命的礼赞”主题馆和“生命的故事”主题馆展现入驻福寿园的上海近现代百位名人的记忆，已成为市民熟知的公共文化场所。在过去的七年里，福寿园人文纪念馆始终坚持免费开放，观众在参观基本陈列的同时，还可免费享受讲解服务、电影及影视资料观赏、图书阅览、专题讲座和教育活动等。



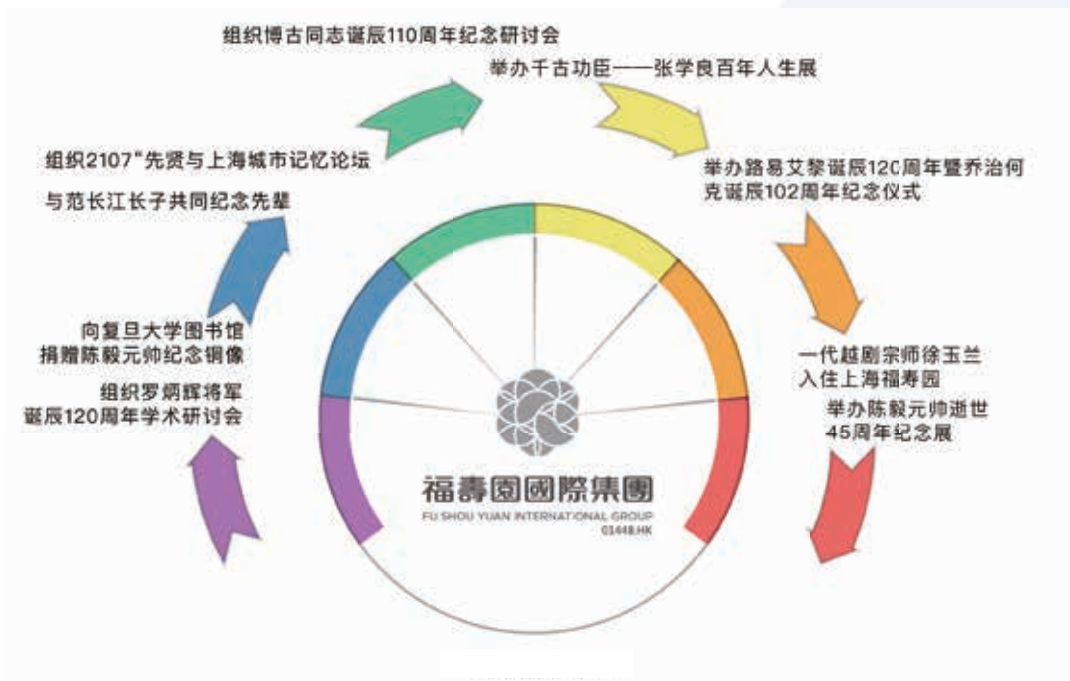
“张学良纪念馆”开放

张学良作为辽宁省的爱国将领，因发动西安事变而被载入史册，然而他死后却安葬在异国他乡。家乡人民迫切希望张将军魂归故里。在此背景下，我们主动赴美国与张学良的后代联络，并邀请他们来园区考察，最终促成了这一桩美事。为此，观陵山陵园投资600万元于2016年11月建成少帅陵；同时投资近2,000万元将蒲源会馆改建成张学良纪念馆，展出张学良百年人生，展馆面积2,900平方米，于2017年6月18日正式对外开放。

福寿园希望通过自身的努力，带动更多的社会大众铭记历史，学习先烈、先贤身上体现出的优良品格和精神力量，激发“祭先烈、敬先贤、忆先人”的积极情怀，担负起自身的历史责任。



福寿园在创立的20多年间，已有800多位已故名人入园。我们还设立了新四军广场、刑警之魂纪念馆、遗体捐献者纪念碑等多个群体纪念平台，定期举行人文纪念活动和展览。这种新型发展思路，正在逐步改变传统殡葬行业在公众心目的固有形象。



6.4 行业责任

引领行业成长是一家优秀企业不可推卸的使命。福寿园不断吸取国际国内先进的殡葬文化，专门成立了“福寿园生命服务学院”，通过不断引进、宣讲和落实先进的殡葬理念，为行业输送更多的高级管理人员，推动企业及行业的良性发展。福寿园已连续十九年坚持开办每年两期的现代公墓建设管理培训班，无私向同行分享经营理念和管理经验。于报告期内，福寿园为国内两家殡葬业协会的会员单位，另外我们还参与了六家国际殡葬业协会【请福寿园确认】。我们每年均会组织同行参加国际行业展会和论坛，开放旗下全国各地园区无偿接待同行参观、学习和交流，承担起中国殡葬行业发展风向标和推动者的使命和责任。

福寿园于报告期内组织或参与的行业活动：

主办或主导行业培训

杭州市民政局全市民政执法
暨殡葬业务培训班

第三十六期
全国现代公墓建设培训班

第三十七期全国现代公墓建设培训班暨总
裁研修班

参与行业交流及研讨

参加日本关系殡葬产业展

开展专项文化教育考察交流（日本）

连续第 15 年参加澳洲 abca 年会

接待美国松柏园集团公司总裁来访

参与第 48 届国际殡葬协会国际指导理事会
会议

参与 2017 年中国殡葬协会（公墓）会员年
会

参与 2017 亚洲殡仪及墓园博览暨会议

接待日本株式会社冠婚葬祭综合研究所来
访

参访采访全球最大族谱公司 Ancestry

女性员工代表参加联合国妇女地位委员会
大会

参与 2017 年中国殡葬协会会长办公扩大会
议

附录—福寿园国际集团（省市级以上）荣誉汇总

序号	获奖主体	荣誉名称	获奖时间	颁发机关
1	本集团	2016年度公益集体奖	2017.1	第六届公益节大众媒体联袂颁发
2	上海福寿园	2016年度青浦区纳税百强企业	2017.1	上海市青浦区人民政府
3	上海福寿园	2016年度青浦区纳税百强企业（持续贡献奖）	2017.1	上海市青浦区人民政府
4	上海福寿园	2016年度青浦区群防群治工作先进集体	2017.1	上海市青浦区社会治安综合治理委员会办公室 上海市公安局青浦分局
5	上海福寿园	2016年度上海平安示范单位	2017.2	上海市社会治安综合治理委员会
6	上海福寿园	2012-2015年度上海市绿化先进集体称号	2017.3	上海市绿化委员会 上海市人力资源和社会保障局 上海市绿化和市容管理局
7	上海福寿园 客户服务中心	全国巾帼文明岗	2017.4	中华全国妇女联合会
8	上海福寿园	诚信创建企业 (2017.11-2018.2)	2017.5	上海市企业诚信创建活动组委会 上海市殡葬行业协会
9	上海福寿园	上海市殡葬行业协会副会长单位	2017.5	上海市殡葬行业协会
10	上海福寿园	上海市殡葬行业协会理事单位	2017.5	上海市殡葬行业协会
11	上海福寿园	上海市殡葬行业协会团体会员 (2016.12.23-2020.12.23)	2017.5	上海市殡葬行业协会
12	上海福寿园	上海市合作交流青年五四奖章集体	2017.5	共青团上海市合作交流系统 工作委员会
13	上海福寿园	2015-2016年度上海市文明单位	2017.6	上海市人民政府
14	本集团	全美殡仪协会（NFDA）荣誉会员 奖牌	2017.6	全美殡仪协会
15	本集团	2017年度宣传工作先进单位	2017.9	《公益时报》社中国殡葬编辑部
16	本集团	中国上市公司创新品牌100强	2017.9	亚洲品牌盛典组委会
17	本集团	中国百家好品牌	2017.9	亚洲品牌盛典组委会
18	本集团	陈毅铜像捐赠感谢	2017.10	复旦大学图书馆
19	本集团	铜赞助商认证	2017.10	ACCA协会
20	上海福寿园	全国文明单位	2017.11	全国精神文明建设表彰大会
21	本集团	品牌价值证书	2017.12	亚洲星云品牌管理（北京） 股份有限公司

附录—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		2017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。	3.1 绿色营运 3.2 绿色价值链
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	3.2 绿色价值链
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）。	3.1 绿色营运
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
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）。	3.2 绿色价值链
关键绩效指标 A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	3.1 绿色营运 3.2 绿色价值链
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。	3.2 绿色价值链
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。资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。	3.1 绿色营运
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）。	3.1 绿色营运
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）。	3.1 绿色营运
关键绩效指标 A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	3.1 绿色营运
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。	3.1 绿色营运
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。	经营过程中不涉及使用包装材料。

附录—联交所环境、社会及管治报告指引内容索引

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。	3.1 绿色营运 3.2 绿色价值链
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。	3.1 绿色营运 3.2 绿色价值链
B 社会		
雇佣及劳工常规		
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。	4.可持续发展的员工关系
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。	4.1 员工概况
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。	4.2 薪酬福利
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。	4.4 工作安全
关键绩效指标 B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	4.4 工作安全
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	4.4 工作安全
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。	4.4 工作安全
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。 培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。	4.3 教育发展
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。	4.3 教育发展
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。	4.3 教育发展

附录—联交所环境、社会及管治报告指引内容索引

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。	4.1 员工概况
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。	4.1 员工概况
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。	4.1 员工概况
营运惯例		
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。	5.1 供应商关系
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目。	5.1 供应商关系
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。	5.1 供应商关系
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 客户满意
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。	因公司产品特性，暂未涉及回收
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 客户满意
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。	3.2 绿色价值链
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	因公司产品特性，暂未涉及回收程序
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 客户满意
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 公司治理

附录—联交所环境、社会及管治报告指引内容索引

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 公司治理
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 公司治理
社区		
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。	6. 可持续发展的社区关系
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)。	6. 可持续发展的社区关系
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。	6. 可持续发展的社区关系



福壽園國際集團
FU SHOU YUAN INTERNATIONAL GROUP
01488.HK