



粵海投資有限公司
GUANGDONG INVESTMENT LIMITED

股份代號：0270

環境、社會及管治報告
2017



1. 關於本報告

本報告是粵海投資有限公司(下稱為「粵海投資」或「本公司」，連同本公司附屬公司，下稱為「本集團」、「集團」或「我們」)發佈的2017年度環境、社會及管治報告。我們參照了香港聯合交易所有限公司(下稱為「聯交所」)發佈的《環境、社會及管治報告指引》進行報告的編製。於2017年財政年度，本公司已遵守《環境、社會及管治報告指引》載列的「不遵守就解釋」條文。

在本次報告撰寫過程中，本公司委托了第三方獨立顧問與本公司的利益相關方進行了充分的溝通，報告涵蓋的信息力求滿足聯交所《環境、社會及管治報告》中的重要性、量化、平衡、一致性四大原則要求。集團將持續加強報告資訊收集工作，以提高我們在社會責任事項上的表現和披露情況。



目錄

	1. 關於本報告
3	– 1.1 報告範圍
3	– 1.2 聯繫方式
4	2. 關於粵海投資
4	– 2.1 公司性質
5	– 2.2 公司規模
6	– 2.3 主要業務板塊介紹
9	– 2.4 公司策略
10	3. 企業社會責任策略
11	– 3.1 環境、社會及管治架構及責任組織體系
11	– 3.2 環境、社會及管治議題考慮
12	– 3.3 利益相關方溝通
15	– 3.4 對環境、社會及管治議題的重要性分析
18	4. 環境保護
19	– 4.1 節能減排和綠色營運
38	– 4.2 與夥伴協力合作
40	5. 關愛員工
41	– 5.1 多元平等的僱傭政策
55	– 5.2 職業健康與安全
64	– 5.3 職業發展與培訓
72	6. 質量管理
73	– 6.1 責任供應鏈管理
74	– 6.2 服務質量管理
81	– 6.3 項目質量管理
84	– 6.4 反貪倡廉
89	7. 關懷社會



1.1 報告範圍

本報告概述了集團於2017年1月1日至2017年12月31日期間在企業社會責任方面的努力和成果，內容涵蓋了企業管治、環境保護、員工關愛、質量管理、關懷社會等多個方面。業務方面，包含了水資源、物業投資及發展、百貨營運，酒店持有、營運及管理、能源項目和道路及橋樑六個業務板塊。粵海置地控股有限公司(股份代號：00124)作為本公司直接持有的附屬公司，同時也在聯交所上市，其企業社會責任表現可詳見《粵海置地控股有限公司2017年度環境、社會及管治報告》(下載網址為www.gdland.com.hk)，本報告並無覆蓋。



1.2 聯繫方式

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

地址：香港干諾道中148號粵海投資大廈28及29樓

電話：(852) 2860 4368

傳真：(852) 2528 4386

網址：www.gdi.com.hk

2. 關於粵海投資

2.1 公司性質

本公司原名友聯世界有限公司(下稱為「友聯世界」)，於1973年成立並在同年取得香港證券交易市場上市地位。廣東省屬企業於1987年1月收購友聯世界的控股權，及後於1988年7月將其更名為粵海投資有限公司。目前，本公司為恒生中國(香港上市)100指數、恒生香港中資企業指數及恒生綜合行業指數—公用事業行業的成分股，聯交所主板股份代號為：00270。

於本報告刊發之日，本公司的最終控股股東為廣東粵海控股集團有限公司(下稱為「廣東粵海」)，其透過全資附屬公司粵海控股集團有限公司(下稱為「粵海控股」)持有本公司約56.49%股權。廣東粵海為一間省屬國有獨資的國有公司，由廣東省人民政府國有資產監督管理委員會監管。

2.2 公司規模

截至2017年12月31日，粵海投資總市值逾680億港元，本集團員工總數7,000餘人，全資及控股子公司超過140家。

粵海投資的直接控股股東粵海控股集團有限公司，是廣東省最大規模的境外綜合性企業集團。本集團的主要核心業務包括水資源、物業投資及發展、百貨營運，酒店持有、營運及管理、能源項目和道路及橋樑六大板塊，業務遍及中港澳三地，同時直接持有聯交所上市公司粵海置地控股有限公司約73.82%的股權(股份代號：00124)。



2.3 主要業務板塊介紹

水資源業務

水資源業務主要包括原水供應、自來水供應、污水處理及水利工程業務，投資運營水務項目30餘個，服務香港及中國內地多個省份等過千萬人口。於中國內地的水資源項目大多位於廣東不同地區，包括汕頭市粵海水務有限公司、廣州南沙粵海水務有限公司、東莞市常平金勝水務有限公司、東莞市清溪粵海水務有限公司及梅州粵海水務有限公司等。其他大型項目包括位於海南的海南儋州自來水有限公司及位於廣西的梧州粵海江河水務有限公司和梧州粵海環保發展有限公司等。





物業投資及發展業務

本集團在香港、番禺、廣州及天津均有物業投資及發展業務。位於香港干諾道中的粵海投資大廈，是一幢28層高的商業樓宇，本集團持有此物業之總建築面積約14,132平方米，為本集團的總部所在地。其餘物業主要包括廣東天河城項目，天津天河城項目及番禺萬博中央商務區項目。其中位於廣州的天河城廣場包括一個購物中心、一座辦公大樓及一間酒店。天河城廣場的天河城購物中心位置優良，坐落於廣州黃金地段，總建築面積及可出租面積分別約為160,000平方米及106,000平方米。



百貨營運業務

本集團旗下的廣東天河城百貨有限公司及廣州市天河城萬博百貨有限公司經營百貨業務。兩間公司一共擁有九間百貨店舖，包括天河城店、北京路店、奧體店、東圃店、東莞店、南海店、仰忠匯店、萬博店、天津店，總租用面積約為183,400平方米。



酒店持有、營運及管理業務

於2017年年底，本集團之酒店管理團隊合共管理32間酒店(其中包括由本集團擁有的五間星級酒店)，分別位於香港、澳門及中國內地。本集團擁有的位於廣州的粵海喜來登酒店則由喜來登海外管理公司管理。

能源項目

能源項目主要包括中山電廠項目和粵電靖海發電項目。中山電廠項目擁有兩台300兆瓦熱電聯供發電機組，總裝機容量為600兆瓦。粵電靖海發電項目(本集團擁有25%之實際權益)擁有四台發電機組，總裝機容量為3,200兆瓦時。



道路及橋樑業務

道路及橋樑業務包括參與投資廣西壯族自治區內的興六高速公路項目，此項目為一條長約100公里的主線及三條總長約53公里分別通往興業(含山心支線)、貴港及橫縣的支線。本集團全資擁有廣西新長江高速公路有限責任公司(下稱為「新長江」)，該公司從事興六高速公路之營運。



2.4 公司策略

本集團一直致力於鞏固現有業務經營發展及不斷拓展核心業務，為股東提供持續穩健的投資收益。通過優化資產結構、強化資本運作、提升管理水平、完善公司治理，進一步加強競爭優勢，提升本集團在市場上的影響力，為企業的長期、穩定、可持續發展提供有力保障。

根據戰略發展規劃，本集團將繼續加大在水資源管理、物業及基礎建設領域的業務發展投入，積極發掘原水供應、城市供水、城市污水處理、以及水環境綜合整治等水資源領域的市場投資機會，提高項目併購的效率及新業務的拓展能力，儘快提升在專業板塊的規模與實力。同時，繼續深化資產結構調整，穩步推進業務整合工作。

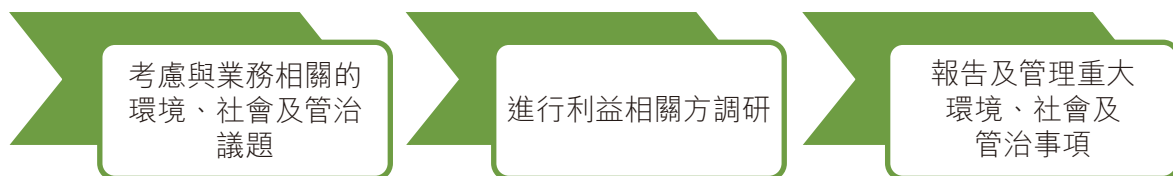
面向全球化，本集團將繼續發揮香港國際金融中心資金平台的優勢與作用、提高資金使用效率、深化資本經營意識及促進資金有效增值。同時，本集團將完善人力資源建設，進一步提升管理的專業性。繼續加強企業文化建設，提高企業核心競爭力。

請參閱粵海投資2017年報以了解更多有關集團業務經營及財務情況(下載網址為http://www.gdi.com.hk/zh_HK/investor-relations/financial-reports/)。

3. 企業社會責任策略

作為一家負責任的企業，粵海投資相信自身的運營不只是關係股東的利益，而是對每個利益相關方都有所影響，因此，我們始終將利益相關方的利益置於決策考慮當中。通過制定和利益相關方的溝通目標，從多個渠道了解利益相關方對粵海投資發展的意見和建議，並分別從對利益相關方的重要性，以及對粵海投資業務的重要性兩個維度來識別重大性環境、社會及管治議題，作出科學地評估和分析，作為企業決策的重要參考。

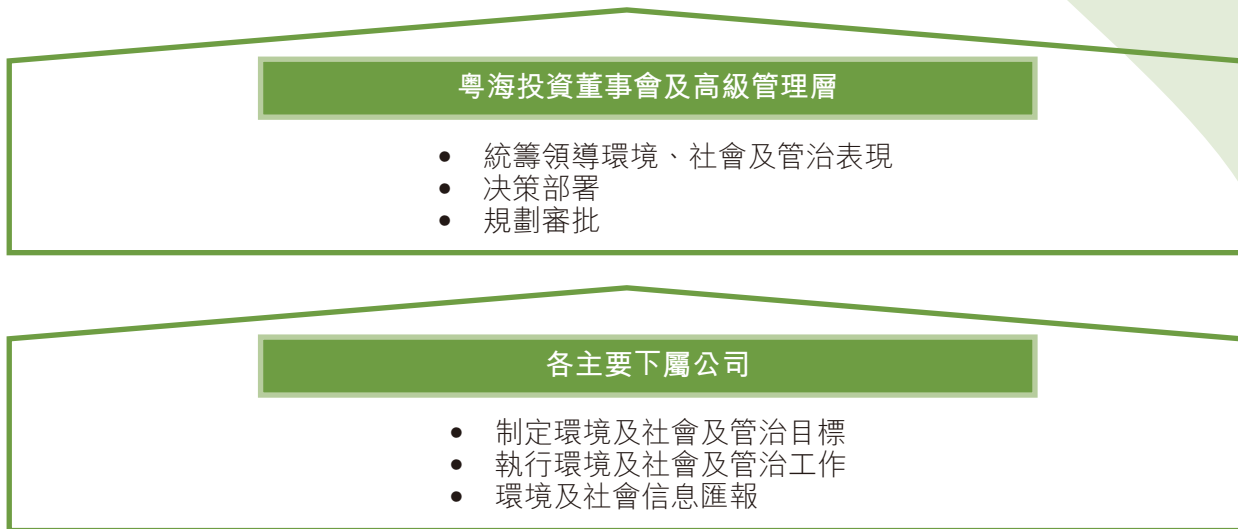
根據我們的自身發展情況及參考聯交所的《環境、社會及管治報告指引》，我們的社會責任策略主要分為三個部份：



我們希望這份環境、社會與管治報告的發佈能夠作為對利益相關方獲取粵海投資於環境、社會與管治表現的重要途徑，因此我們用心準備，務求讓這份報告對我們本財政年度的表現有一個全面的披露。

3.1 環境、社會及管治架構及責任組織體系

我們的環境、社會及管治表現由本公司董事會負責領導、決策和監督責任。董事會是我們環境、社會及管治架構的最高決策機構。粵海投資主要下屬公司每年定期制訂環境及社會目標，落實執行各措施，收集信息並上報至總部作溝通協調。



3.2 環境、社會及管治議題考慮

《環境、社會及管治報告指引》列明了上市公司須就重要的議題作出披露，而所披露的議題亦與上市公司的業務息息相關。本集團各大業務板塊經營業務類別不同，且各有不同的利益相關方，因此在環境、社會及管治議題上有不同程度和層面的重要性：

水資源業務：

- 環境及天然資源
- 供水質量及產品安全
- 環保技術研發
- 污水處理質量

物業投資及發展業務：

- 綠色建築
- 能源效益
- 土地及資源使用

百貨營運業務：

- 產品責任
- 客戶滿意度
- 供應鏈管理

酒店持有、營運及管理業務：

- 服務質量管理
- 能源管理
- 環保產品
- 員工培訓

能源項目：

- 資源使用
- 排放物
- 職業安全健康
- 社區關係

道路及橋樑業務：

- 交通安全
- 服務質量管理
- 能源消耗

3.3 利益相關方溝通

應對我們的業務板塊特點，我們識別了以下對於粵海投資發展最為關鍵的利益相關方群體，並應對每個群體制定了相應的溝通目標和溝通渠道，以了解他們對上述環境、社會及管治議題的意見。

表一：日常運營中與利益相關方的溝通

利益相關方群體	溝通目標	溝通渠道
政府部門與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守業務運營所在地法律法規 • 依法繳納稅款 • 與當地政府保持良好關係 • 支持當地政府依法治理 • 滿足監管機構的合規要求 	<ul style="list-style-type: none"> • 了解最新法律法規 • 了解各監管機構的合規要求 • 積極溝通、促進雙方了解
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 讓投資者了解公司發展情況 • 獲取投資者信任 • 獲取投資者對管理層決策的支持 • 為投資者帶來最大的投資回報 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期發佈財務和經營信息、數據 • 召開股東大會 • 主動溝通以回應投資者關注的事宜

利益相關方群體	溝通目標	溝通渠道
企業員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 搜集員工對本集團發展的意見 ● 收集員工的改善建議 ● 了解員工的需求 ● 讓員工了解本集團發展方向 ● 增強本集團團隊向心力 ● 為員工提供一個適合自身發展的工作環境 	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工職業健康與安全培訓 ● 員工關懷 ● 公開招聘 ● 企業工會 ● 員工文體活動 ● 意見反映平台
消費者	<ul style="list-style-type: none"> ● 了解消費者對本集團產品的意見 ● 提供貼合消費者需求的產品 ● 為消費者提供更貼心的服務 ● 保障消費者的個人信息安全 ● 制定更符合商業道德的營銷策略 	<ul style="list-style-type: none"> ● 合規營銷溝通 ● 企業信息披露 ● 產品信息公開 ● 消費者投訴及意見反饋渠道
商業合作夥伴與供應商	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立長期的穩定合作關係 ● 創造共贏的局面 ● 營造互信的合作氛圍 ● 共同治理環境、社會及管治問題 	<ul style="list-style-type: none"> ● 持續溝通機制 ● 負責任的採購政策 ● 公平公開的採購指引 ● 高層通信互訪

利益相關方群體	溝通目標	溝通渠道
當地社區	<ul style="list-style-type: none"> 為業務運營所在地創造社會價值 促進業務運營所在地經濟發展 保障當地居民的權益 保護當地環境 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦社區公益活動 深入社區溝通 在設計過程中融入環保元素 和當地政府機構積極交流

在準備本環境、社會及管治報告的過程中，我們通過各種渠道積極獲取各利益相關方群體的意見，以了解他們對粵海投資在環境、社會及管治表現上的意見和建議，作為我們今後政策制定以及項目落實的重要參考。通過聘請第三方專業機構，以面對面溝通、電話訪談、問卷調查、實地走訪等多種形式，從各個維度和各利益相關方群體進行全面溝通，最終選取了利益相關方最為關注的議題，在本次的報告中作出披露。

3.4 對環境、社會及管治議題的重要性分析

有效的環境、社會及管治管理需要要求企業對相關的議題有全面的識別和重要性分析，為自身的管理和信息披露奠定基礎。粵海投資通過和利益相關方的積極溝通，並就內部管理層對自身發展的展望，在第三方專業機構的協助下，識別了以下的環境、社會及管治議題，並從「對利益相關方的重要性」以及「對粵海投資發展的重要性」兩個維度對各個議題的重要性進行分析，得出粵海投資的環境、社會及管治議題重要性矩陣，作為粵海投資制定環境、社會及管治管理指引和本報告披露範圍的界定基礎。於本年度的利益相關方溝通工作，我們與公司內部及外部多位利益相關者通過問卷、電話訪談及面談等不同方式進行了調查。以下是我們分析得出的重要性議題列表。根據以上分析，對比2016年，我們增加了3項重大性議題，包括廢棄物管理、原材料和物料的使用情況，和環境保護技術研發及採用：

步驟1： 識別潛在議題－參考聯交所《環境、社會及管治報告指引》，梳理出初步參考議題。

步驟2： 利益相關方問卷調查－通過在線問卷調查、電話訪談及面談等形式，了解並分析利益相關方關注的議題。

步驟3： 按議題重要性排序－基於問卷調查結果，繪製環境、社會及管治議題重大性分析矩陣。

步驟4： 有效審核與檢驗－經本公司管理層與第三方審核，確認重大性議題。

ESG範疇	ESG議題	選取為 重大性議題
A1 排放物	溫室氣體及空氣污染物排放	✓
	污水處理	✓
	廢棄物管理，如回收或綜合利用材料，以及廢棄設備的妥善處理	✓
A2 資源使用	能源消耗及節能措施(如電力使用方面)	✓
	水資源使用及節水表現	✓
	原材料和物料的使用情況(如原水、發電燃料等)	✓
A3 環境及天然資源	環境保護技術研發及採用(如新環保工藝及物料)	✓
	重視生物多樣化	
	遵守相關環境保護法規	✓
B1 僱傭	員工背景(如性別、年齡、地域、族裔等)多元化及平等機會	✓
	人權保障	
B2 健康與安全	保障員工職業安全健康	✓
B3 發展及培訓	員工待遇、發展與培訓	✓
B4 勞工準則	防止使用童工及強迫勞動	

ESG範疇	ESG議題	選取為重大性議題
B5 供應鏈管理	供貨商／承包商／服務提供商環境表現評估	✓
	供貨商／承包商／服務提供商勞工守則表現評估	✓
	供貨商／承包商／服務提供商人權表現評估	
	供貨商／承包商／服務提供商社會表現評估	
B6 產品責任	保障客戶健康及安全	✓
	保障產品及服務質量	✓
	保障知識產權	
	保護客戶的隱私及個人信息	
	遵守產品與服務相關法規	✓
	遵守市場推廣相關法規	
	處理客戶的投訴	✓
B7 反貪污	反腐倡廉	✓
B8 社區投資	社區貢獻(業務層面如聘用當地居民、採用當地供貨商；非業務層面如慈善活動)	✓
	日常運營對周邊社區產生的影響	
	遵守相關社區法規	✓

4. 環境保護

環境保護是粵海投資在履行社會責任上重要環節之一。粵海投資積極響應國家環保趨勢，以逐步提升各業務板塊的環保表現為發展目標。我們堅持關顧環境、善用資源、節能減排、綠色營運，履行粵海投資作為行業領先者的社會責任。我們在運營過程中嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》，監察及管理項目開發對環境的影響，並儘可能降低相關對環境造成的風險，以推動可持續發展工作。

4.1 節能減排和綠色營運

作為整體環境保護政策的一部分，本集團於各業務板塊均設立相應政策，確保當地環境及天然資源不會因我們的營運而受到影響。在各業務板塊的運營過程中均不涉及包裝材料的使用。

粵海投資總部

粵海投資總部踐行綠色發展理念，全面推廣綠色辦公，做好節能減排工作，積極推行董事會會議無紙化管理系統、無紙化辦公、更換節能設備、加強節能宣傳、要求員工下班前執行「八關」及辦公用車採用統一管理等措施實現節能環保。

我們於辦公室制訂了各項節能措施。辦公室內的冷凍及照明系統與能源使用息息相關。以集團位於香港的粵海投資大廈為例，首先，在冷凍系統方面，我們鼓勵同事離開辦公室時隨手關閉空調，亦把辦公室空調溫度調較為不低於攝氏26度。另外，運營管理部門按季節調整冷凍水出水溫度，可減少冷凍系統的能源消耗。我們亦定期檢測冷凍水管保溫系統，確保保溫系統不會老化及引致額外能源耗損。

在辦公室照明系統方面，我們安裝了定時設備，在非辦公時間自動關燈，並把大廈樓梯的照明系統升級為自動感應燈。另外，我們亦教育員工珍惜資源，鼓勵同事於中午非辦公時間關閉不必要的燈具；對於會議室等地方做到「人走燈滅」。同時，我們亦把公眾地方內全部照明系統升級為LED燈，提升能源效益。另外，員工下班後亦必須關閉電腦等辦公設備的電源。2017年度，總部辦公室共消耗電力91,897千瓦時。

水資源

粵海投資的水資源業務主要由粵海水務集團(香港)有限公司(下稱「粵海水務香港」)和廣東粵港供水有限公司(下稱「粵港供水」)負責。

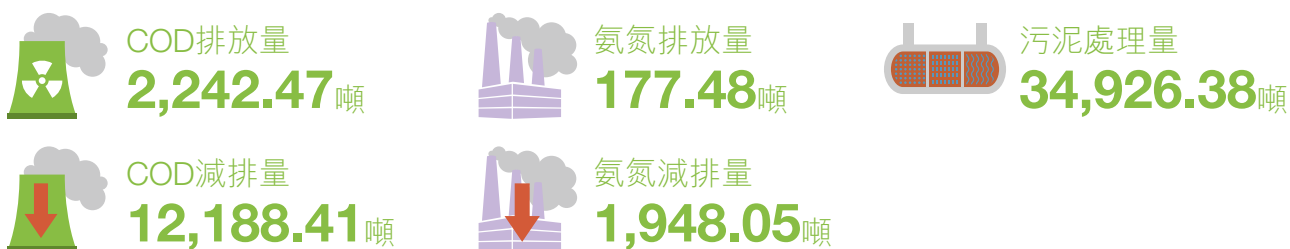
粵海水務香港是集自來水經營和污水處理等水務業務於一體的綜合性水務企業，投資運營水務項目30餘個，服務廣東、廣西、江蘇、海南等地過千萬人口，規模、收入和利潤均位居國內同行前列。

粵港供水是2000年在原廣東省東江—深圳供水工程管理局的基礎上經過改制後成立的一家中外合作企業。其職能是負責東深供水工程的管理，對香港、深圳和東莞供應和銷售原水。

水源周邊的環境直接影響到供水質量以及供水企業的長期運營和可持續發展。水資源板塊一直以來關注自身業務運營範圍內的環境影響，嚴格遵守環境法規，採取現代管理方法，以規範化的方法管理自身的環境影響。其中，粵港供水於2008年通過ISO 9001國際質量管理體系認證，並先後制定了《水質管理辦法》、《水質監測管理規定》、《水質異常事件應急預案》等制度，規範日常生產。粵港供水還積極改進和採取先進生產工藝，為安全、優質、低能耗供水生產提供高效的解決方案。已於2006年通過的ISO 14001國際環境管理體系還覆蓋了辦公廢棄物和辦公室能耗方面，讓環境管理實在地落實到位。

2017年，水資源板塊共管理自來水供水廠35間，污水處理廠25間，其中經營性耗電量共計53,122萬千瓦時。

供水業務負責供應及潔淨珍貴的水資源，過程中不涉及排放水體污染物。污水業務則負責處理人為活動後受污染之用水，處理過程中會降低水體中各污染物濃度至可排放標準，本年度內本集團已經處理的污水的水中化學需氧量(COD)為2,242.47噸，氨氮排放量為177.48噸，污泥為34,926.38噸。污水處理過程中減少12,188.41噸COD及氨氮1,948.05噸。



粵海投資明白水資源的珍貴，不斷在各方面研究可提升水資源利用的機會，包括技術、工程、研發及監管等。

案例

梅州水務管網漏失控制項目

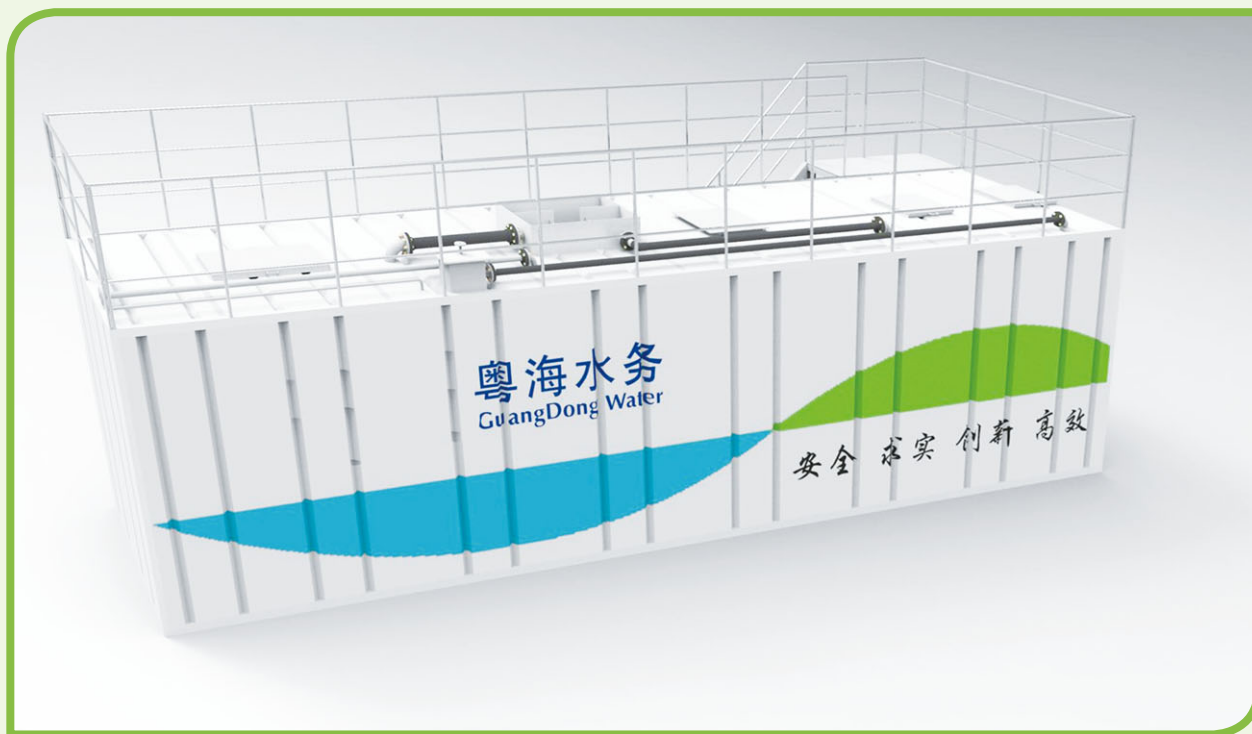
自主研發國內領先的城市管網漏損檢測與控制技術，自2015年在梅州水務進行示範應用，至今累計投入資金約人民幣1,600萬元，2017年管網平均漏損率較2016年下降18.5%，按年新增節省水資源約686萬噸，缺水投訴率同比下降22.45%。



案例

小型污水處理設備

融合了除污、加藥、自控系統等一體化處理設備，研發部門自主開發MA2/O小型污水設備。運行成本低、污泥排放少。運用物聯網技術，可實現遠程監控，實現無人值守，大大降低運營管控成本，適用於村鎮污水處理。項目已獲得7項專利，獲各地政府一致好評，為污水處理民生工程的發展起了積極作用。



案例

上埔和雁田二期泵組改造工程

東深供水二期擴建的上埔和雁田泵站，上個世紀80年代建成運行，位於現東深供水改造工程沿線的雁田隧洞附近，是抽水至雁田水庫的兩個梯級泵站，曾是東深供水二期擴建後的主供水泵站。東深三期擴建雁田隧洞建成後，兩泵站退出主供水幹線，現主要是連同雁田水庫向周邊地區提供生活用水和農業用水，為周邊地區的經濟發展起到了積極作用。

粵港供水對上埔、雁田泵站機組進行更新改造，提高對港深供水的供水保障。兩泵站機電設備改造後，兩站每年節約電費約人民幣27萬元。兩泵站項共5台機組檢修周期由目前的2年延長到4年。折合每年節約機組大修費用約人民幣32萬元，上述兩項合計，每年可節約費用約人民幣60萬元。

案例

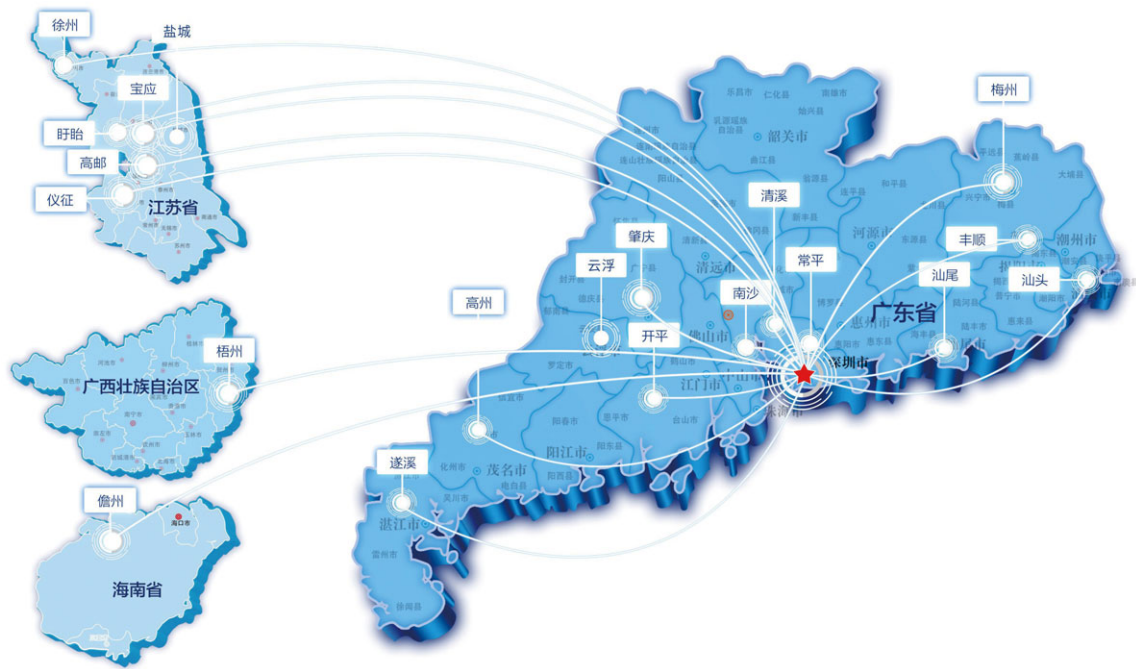
水質監測網

依托實驗室信息管理系統(LIMS)，構建全方位水質監測網，對各公司從源頭污染源、原水到出廠水、管網水等環節進行全流程水質監測與防控，實現水質監控集團化部署、實驗室檢測智能化及信息化全流程管理。

中心實驗室(水環境監測中心)(以下簡稱中心實驗室)作為水質監測網的核心，主要負責東深供水工程沿線的水質監測、分析評價、污染源的監控分析和水質科研工作；同時還承擔著監管下屬公司水質的重要職能，並為各下屬公司提供技術支持和高難度項目的檢測服務。

中心實驗室設置大型國際先進儀器設備，設備價值逾人民幣3,000萬元，現有檢測能力不僅完全覆蓋國內地表水、飲用水、污水三大水質標準，還擴展至標準外熱點項目及世衛組織飲用水衛生準則檢測指標，檢測能力超過500項。

近年來，中心實驗室不斷探索先進檢測技術，研發部門自行研發的檢測方法《水中6種環境雌激素類化合物的測定固相萃取—高效液相色譜—串聯質譜法》通過廣東省標準委員會評審，於2017年6月正式發佈。



- | | |
|----------|-------------------------------------|
| 江蘇省： | 徐州、寶應、盱眙、高郵、儀征 |
| 廣西壯族自治區： | 梧州 |
| 海南省： | 儋州 |
| 廣東省： | 梅州、豐順、汕頭、汕尾、清溪、南沙、肇慶、雲浮、開平、高州、遂溪、深圳 |

物業投資及百貨營運－天河城廣場及天河城百貨

天河城廣場位於廣州黃金地段，為最受歡迎的購物中心之一。作為集團的主要業務板塊，廣東天河城(集團)股份有限公司(下稱為「廣東天河城」)在節能減耗、用水管理及廢棄物管理回收方面均設立了相應環保政策，於綠色營運範疇中取得驕人成績。

節能減耗

2017年度，廣東天河城集團共使用電量68,638.31兆瓦時，行政用車共消耗汽油21,679.52公升。通過積極探討各種節能方式，廣東天河城集團有效控制了溫室氣體總排放量至43,314.01噸CO₂當量。



68,638.31 兆瓦時
總用電量⁽¹⁾



43,314.01 噸CO₂當量
溫室氣體排放量⁽³⁾



0.10 兆瓦時／平方米經營面積
單位面積用電量⁽²⁾



0.065 噸CO₂／平方米經營面積
單位面積溫室氣體排放



21,679.52 公升
汽油總消耗量

註：

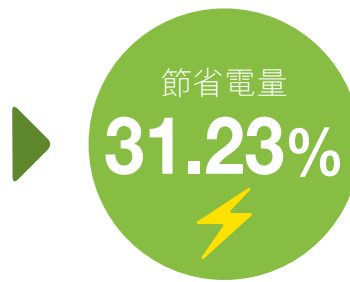
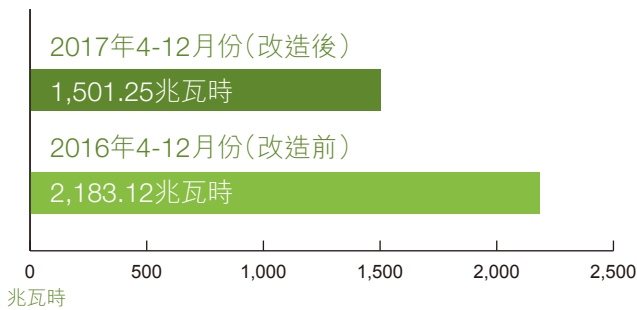
1. 廣東天河城集團總消耗量，指包括廣州天河城購物中心、天河城百貨及其分店、粵海天河城大廈、粵海喜來登酒店及天津天河城購物中心的總量。
2. 根據廣東天河城集團經營面積約665,994平方米計算。
3. 碳排放量根據總用電量按照中國南方區域電網的排放因子及根據汽油總消耗量進行計算。

案例

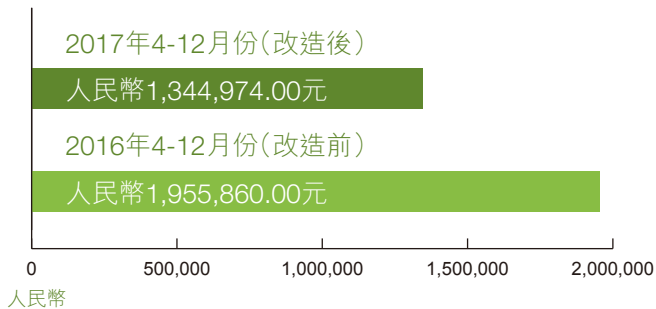
天河城百貨節能改造

我們的百貨營運板塊一天河城百貨經能源審核後，了解到燈管及空調佔總用電量最多，故此從燈管著手，於東圃店及奧體店採用「合同能源管理模式」，進行了節能改造工程，將原有「T8」日光燈及大罩燈更換為LED燈以減低耗電量。東圃店節能改造工程於2017年3月28日竣工，改造後的使用效果及節能效益均達到預期目標，4月至12月份的電費與改造前相比節省電費月均人民幣67,876.18元，節省電量約681.87兆瓦時。此外，奧體店亦於2014年11月竣工將原有的1,927盞「T8」日光燈及2,990盞大罩燈更換為LED燈，持續監控的數據可見下表。

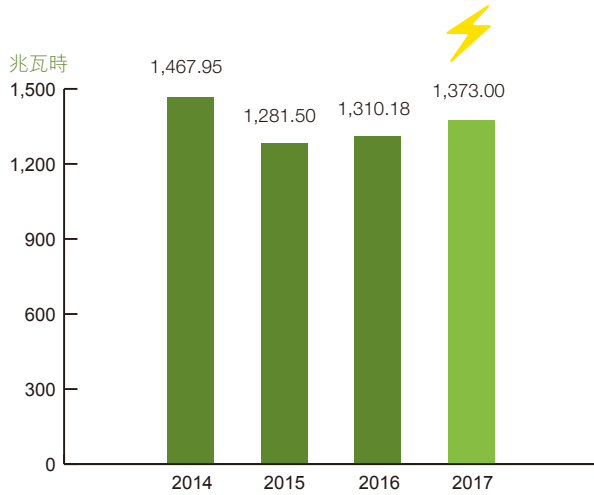
東圃店用電量總數



東圃店用電費用

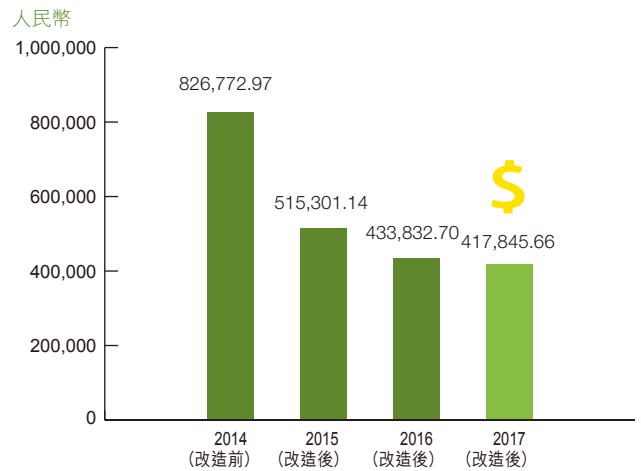


奧體店總用電量*



* 2017年報告範疇內新加入各專櫃的用電量。

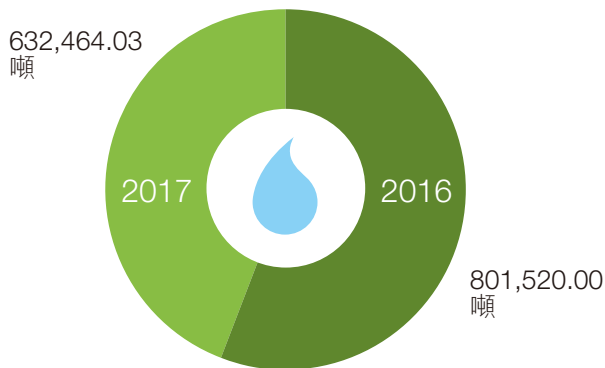
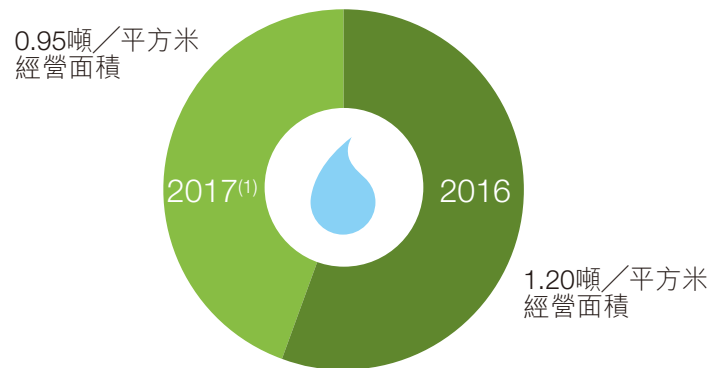
奧體店用電費用



用水管理

2017年總用水量為632,464噸，我們致力以各種管理措施及技改工程節約用水，如本年度粵海天河城大廈透過合理調節公共用水流量，每年節省用水量達1,089噸。此外，我們明白水污染對周邊環境的影響，因此在減排方面不遺餘力。天河城購物中心從2008年開始使用污水處理系統進行「中水」循環利用，每年節約用水量達36,000噸。廣東天河城在2017年的污水總排放量僅為649,196.8噸，更取得《廣東省水污染物排放限值》(DB4426-2001)三級排放標準。

2016/2017年度總用水量

2016/2017年度單位面積用水量⁽¹⁾

註：

1. 根據廣東天河城集團經營面積約665,994平方米計算。

案例

廣東天河城污水設備改造升級

廣東天河城近年來對天河城購物中心80噸和100噸氣浮污水處理設備和管道進行改造升級，更換部分設備設施，提升了污水處理能力，處理後的污水符合《廣東省水污染物排放限值》(DB4426-2001)三級排放標準達標排放。



污水泵



空壓機



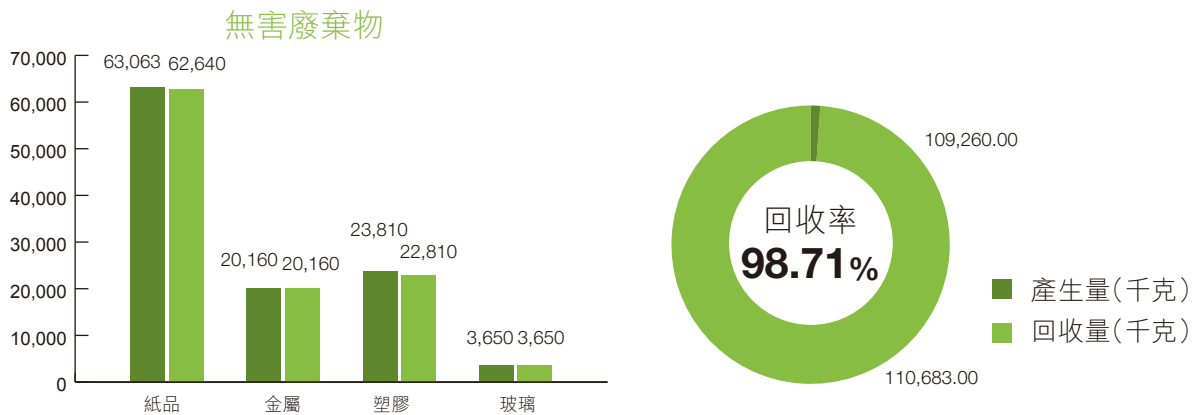
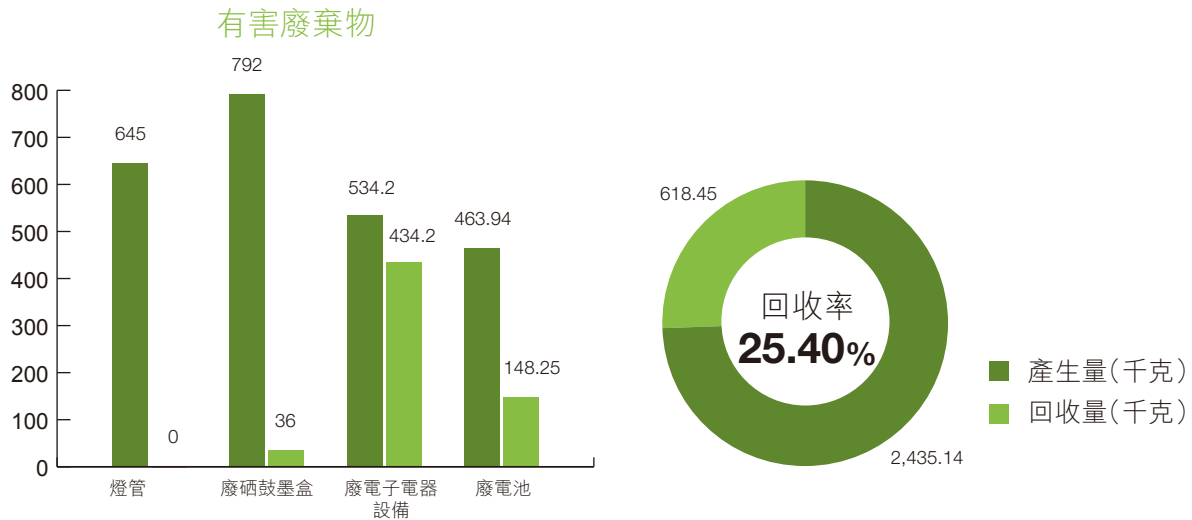
溶氣罐



氣浮池

廢棄物管理

廣東天河城對廢棄物管理，尤其是以物業為基礎的生活垃圾和餐飲垃圾管理，投入了相應的資源。經天河城廣場的專業團隊協調，於天河城廣場產生的生活垃圾和餐飲垃圾都由具專業資格的第三方機構收運及處理，確保垃圾得到妥善處置。基於上述有效廢棄物管理措施，天河城廣場於2017年的無害廢棄物回收率高達98.71%。



酒店持有、營運及管理

本集團之酒店管理團隊合共管理32間酒店。本集團擁有以下五家酒店：香港華美粵海酒店、香港粵海酒店、深圳粵海酒店、珠海粵海酒店及粵海喜來登酒店。除粵海喜來

登酒店外，其餘四家酒店均由本集團之酒店管理團隊管理。我們以酒店管理和產業平台建設雙輪驅動的模式，精緻化管理及服務，以中高端城市商務酒店產品為核心，以休閒度假酒店產品為輔助，打造具有市場競爭力的產品，提升品牌價值。

節能減耗

於2017年，四家由本集團擁有及管理的酒店共使用電量12,517.31兆瓦時，行政用車共消耗汽油47,517公升，柴油發電機和柴油爐所消耗柴油101,240公升。通過積極探討各種節能方式，酒店板塊有效控制了溫室氣體總排放量至8,257.97噸。



總用電量

12,517.31兆瓦時



柴油總消耗量

101,240.00公升



汽油總消耗量

47,517.00公升



溫室氣體排放量⁽¹⁾

8,257.97噸CO₂當量

註：

1. 碳排放量根據總用電量按照中國南方區域電網的排放因子及汽油和柴油的總消耗量進行計算。

酒店板塊通過精細化管理，在不減低賓客的愉悅感和安全感的同時，減少酒店的能耗。我們在每家酒店都制定了相應的規定，使節能節支成為一項長抓不懈的工作，鼓勵員工在日常工作中積極參與，強化用電管理，養成節能節電的習慣，切實增強「節能降耗、節約用電」的責任感和緊迫感，節流挖潛同樣重要，攜手在今後的實踐中將不斷努力去探索。2017年，酒店板塊通過主要採用新的節能設備來降低對能源的消耗，如深圳粵海酒店更換了辦公區域、食堂、西餐廳、出租戶、公共區域的筒燈，採用了更節能的LED燈，已陸續更換了多達350盞日光燈。

案例

更換LED燈

深圳粵海酒店進行了燈管節能改造工程，將90盞節能LED燈取替於辦公區域、食堂、出租戶等區域的270盞原有日光燈(耗電量為40千瓦時)，並將大堂及走廊區域的普通熒光燈更換為120盞節能LED燈。

同時，深圳粵海酒店西餐廳也進行了環保改造裝修工程。將西餐廳內原有共計約130盞日光燈、白熾燈及裝飾燈全部更換為節能LED燈。裝修後使用新型的節能LED燈具，以酒店營業時間估算(16小時)全年可節省約19,584千瓦時電力。

案例

工程全部使用環保材料

深圳粵海酒店西餐廳開放於公眾，有責任保障無數顧客的健康與生命安全。因此，西餐廳改造裝修工程大部分採用環保裝修材料，致力營造綠色健康環境，例如選用竹炭環保漆，確保就餐環境安全無害，不受異味影響。

案例

改善服務質素

深圳粵海酒店亦於提升酒店服務質素的同時貫徹「節能降耗，節約用電」的原則，透過每位酒店員工的努力深化節能工作，改善用電管理制度及養成節約用電的習慣。為了提升能源效益，我們亦會在進行翻新工程時選購市面上節能產品代替陳舊設備，例如更換耗電量更低的新型中央空調主機和製冷機。

用水管理

2017年總用水量為194,885立方米，與2016年的總用水量202,544立方米相比，減少了4%，這有賴於我們通過各種管理措施及翻新改造舊設施，例如淘汰陳舊的水泵。此外，酒店板塊今年的污水總排放量為185,141噸。我們會繼續在減排方面不遺餘力。

廢棄物管理

我們在酒店中投入資源和措施，目前已開展基礎的垃圾分類與循環利用政策，廢棄物定點由具有專業資格的承包商將垃圾運走。可回收再用的廢棄物如塑料和廚餘垃圾，都會有相應的專業回收商來處理。2017年，酒店板塊共產生廚餘垃圾1,278噸，並全部妥當回收，減少堆填負擔，為環保多出一份力。

能源項目－中山火電

中山火電廠堅持以良好的業績、安全而穩定的生產及突出的環保效益作為目標，貫徹國家節約與開發並舉，把節約放在首位的能源發展戰略，合理利用能源，降低能源消耗，提高經濟效益，持續改進機組能耗指標，增強企業價值創造力和可持續發展力。依照《中華人民共和國節約能源法》、《廣東省電力集團公司火力發電廠節能實施細則》、《火電廠環境監測條例》等一系列國家及省級標準政策文件，中山火電廠制定了適用於自身發展的《中山火力發電有限公司節能監督管理標準》及《中山火力發電有限公司環保技術監督管理標準》，規定了公司生產期內各監督的管理職能、監督範圍以及各項監督的內容、監察與考核，使得內部監督更加系統化、科學化、法制化，做到符合規範、流程清晰。

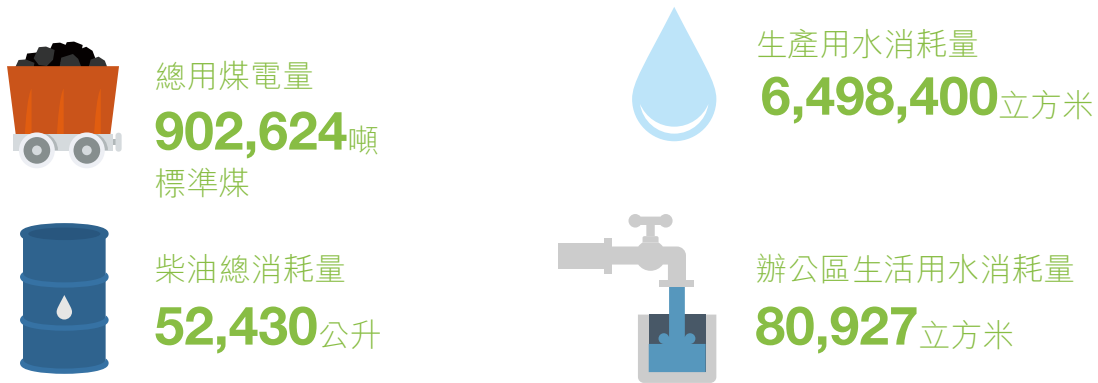
中山火力發電以熱電聯供發電，生產和原材料運輸的過程中無可避免地會釋出氮氧化物、硫氧化物、煙塵等污染物。我們對此有嚴格且常規的把控，除了專業人員的定時合規檢查，每年度更會進行檢修工作。

繼往開來，我們已開展了一系列的減排工程，包括關停以前的老機組，實行了「上大壓小」(以大機組代替小機組)熱電聯產擴建工程。自從老機組的停運以及該工程的實施，

氮氧化物、硫氧化物、煙塵等排放物大大降低。此外，通過「上大壓小」(以大機組代替小機組)工程實現區域集中供熱，目前已接入供熱用戶152家，集中替代了80餘台分散供熱小鍋爐，極大地促進了中山市污染物減排工作。

2017年內，各類能源消耗量及排放量，統計如下表：

能源消耗



排放物



註：

1. 碳排放量根據中國國家發展和改革委員會提出的《中國發電企業溫室氣體排放核算方法和報告指南》進行估算。

我們對所產生的廢棄物嚴格檢查，並按法律法規運送及轉移處理，全部由具專業資格的第三方公司進行處理。一般廢物包括石膏、灰、渣都可綜合回收利用成建築材料，中山火電已與建材公司簽署廢棄物轉移合同，確保物盡其用。

	產生量(噸)	綜合利用量(噸)	綜合利用率
石膏	62,183.03	62,183.03	100%
灰	256,607.26	256,607.26	100%
渣	18,498.14	18,498.14	100%

案例

案例－環保節能的翻新改造

中山火力發電實行2×300MW「上大壓小」熱電聯產擴建工程(下稱擴建項目)，充分體現出我們在對於環保措施的重視。在煙氣治理環保設施設計、設備選型等方面，以最高的標準，採用最先進成熟的工藝，進行全面治理。

鍋爐燃煤煙氣是電廠項目的主要大氣污染物，煙氣中主要污染物為二氧化硫(SO₂)、氮氧化物(NO_x)及煙塵。擴建項目耗資人民幣2.5億元，通過建設脫硫脫硝除塵設備設施，嚴控煙氣污染物排放。煙氣治理技術具體分為以下三個項目：

1. 二氧化硫控制措施：

採用國內最先進成熟的單塔雙循環、石灰石—石膏濕法脫硫工藝，脫硫的設計效率達到99.0%，嚴格控制二氧化硫(SO₂)低於35mg/Nm³排放。

2. 氮氧化物控制措施：

低氮燃燒(LNB技術)+SCR脫硝技術。鍋爐燃燒器採用國內先進的濃淡燃燒技術，優化配風，以最優的燃燒條件，從鍋爐燃燒的源頭上最大限度降低了NO_x的產生；同時在爐後採用國內最先進成熟的SCR脫硝技術(選擇性催化還原法脫硝技術)進行脫硝，脫除效率可達到89%。鍋爐燃燒器及脫硝系統，雙管齊下，嚴格控制氮氧化物(NO_x)低於50mg/Nm³排放。

3. 煙塵控制措施：

採用先進的電袋複合除塵技術(前級靜電除塵+後級布袋除塵)，除塵設計效率達到99.95%，含大量粉塵的煙氣在進入除塵系統後，在電除塵區被荷電後在電場作用下除去大量粉塵，剩下未除去的難以荷電以及細小顆粒粉塵進入布袋除塵區，通過濾袋的過濾後實現煙氣粉塵治理。此外，本項目在脫硫系統後增設濕式電除塵，除塵效率高達85%，嚴格控制煙塵不超過10mg/Nm³排放。

表1新舊標準、及中山火電設計排放標準比對

污染物	舊標準 執行標準	新建電廠 國家標準 ¹	「超低排放」 ²	中山火電
二氧化硫 (SO ₂ , mg/Nm ³)	200	50	35	約15
氮氧化物 (NO _x , mg/Nm ³)	200	100	50	約40
煙塵 (mg/Nm ³)	30	20	10	約3

註：

1. 「新建電廠國家標準」來源於《火電廠大氣污染物排放標準》(GB13223-2011)特殊排放限值；
2. 「超低排放」來源於《廣東省發展改革委環境保護廳轉發〈全面實施燃煤電廠超低排放和節能改造工作方案〉的通知》(粵發改能電[2016]75號)。

案例

「清淨下水」與「活水調沖」

「清淨下水」：本項目各種廢水經處理後大部分回用，僅有60m³/h冷卻塔排水排入附近河涌(鰻埗涌)，而冷卻塔排水屬清淨下水。

「活水調充」：應地方環保局引調水活涌，改善附近河涌(鰻埗涌)水質要求，我司取水泵站設專門的沖污水泵，從雞鴉水道取水調入鰻埗涌，取水量達2000立方每小時。

道路及橋樑業務－新長江

粵海投資在道路及橋樑的建設項目中亦秉持綠色營運原則，在報告期間未有任何違反有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土地的污染、有害及無害廢棄物的產生等相關法律及規例，並積極推行能源使用效益計劃，在節省能源方面取得肯定成果。

本集團通過全資擁有的新長江從事興六高速公路之營運，2017年度能源消耗量和溫室氣體排放量統計如下：



總用電量
1,081.53兆瓦時



柴油總消耗量
9,381.31公升



汽油總消耗量
62,623.42公升



溫室氣體排放量⁽¹⁾
844.32噸CO₂當量

註：

1. 碳排放量根據總用電量按照南方區域電網的排放因子及根據柴油和汽油總消耗量進行計算。

案例

新長江辦公樓照明燈具及線路改造項目

於2017年根據「降本•增效•微創新」活動方案要求進行了「貴港辦公樓照明燈具及線路改造項目」，投放人民幣20,050元自行購買燈具並組織水電人員進行維修安裝，更換LED燈以節能減排及進行電路優化改造以降低安全隱患，總共節省16,430千瓦時電力。

貴港辦公樓室內原為老式的鎮流器日光燈具，於2003年安裝後至今已使用超過14年，耗電量較大不符合環保原則，經統計後共需要更換120套；同時二樓空調線路原設計線徑偏小，使線路負荷較大、耗電量增加，容易發生線路發熱短路而導致發生電器火災。項目實施後，新式LED燈具相比老式燈具每天能節省45千瓦時電力(按每天使用8小時計算)，空調線路負載過小易發生短路而導致火災的安全隱患亦得以徹底解決。

4.2 與夥伴協力合作

與租戶、客戶及商業夥伴協作

粵海投資亦積極向夥伴推行綠色理念，透過與租戶、客戶及商業夥伴的合作，我們希望鼓勵社會向可持續發展進發。以廣東天河城為例，我們於過往數年舉辦了以下環保活動：

案例

- (1) 廣東天河城積極倡導並參與、舉辦各類環保活動。在過往數年參與「地球一小時」熄燈環保活動，並倡議購物中心及粵海天河城大廈租戶共同參與。活動期間關閉場內、外的部分燈光。本年度於2017年3月25日，舉辦一小時熄燈公益活動，參與人數為175人。

- (2) 2017年5月27日，廣東天河城聯同廣州市控制吸煙辦公室、天河區控制吸煙辦公室等政府機構在天河城北廣場以及東北廣場舉辦2017年世界無煙日主題公益環保活動，積極向社會倡導健康生活。
- (3) 廣東天河城積極倡導低碳出行。2017年8月16日至31日，天河城聯同ofo小黃車舉行清涼一夏活動。活動期間，騎ofo小黃車到天河城，憑終點在天河城的騎行路線，即可免費領取夏日飲料一杯。
- (4) 2017年7月1日，廣東天河城聯同廣州垂馬體育發展有限公司在北廣場及粵海天河城大廈舉行2017國際垂直馬拉松系列賽粵海天河城大廈分賽，本次活動吸引了500名參賽選手踴躍報名參與，帶動了全民參與登樓、參與體育鍛煉的熱情。

實施環保採購

我們秉承「陽光透明」的採購管理理念，制定嚴謹、規範的管理制度、並設立供應鏈政策，要求供貨商達到一定的環保水平。

廣東天河城已連續五年達到100%責任採購比率，而酒店管理公司亦已連續五年達到超過90%的比率。以珠海粵海酒店為例，酒店已對供貨商作出審核，並訂立合資格供貨商名錄，以優先選擇提供環保產品的供貨商。酒店亦於合同列明環保要求，藉此監察供貨商之表現。

同時，新長江對供應商在環境、健康方面的管理，將其列入施工合同進行約束，要求其施工單位做到環境保護和文明施工。

5. 關愛員工

員工為企業生存與發展的根基。粵海投資透過完善的福利體系、專業在職培訓、豐富多彩的康樂活動及合理規範員工的行為操守，全方位照顧員工的身心健康，創造優質的工作環境，營造友善的工作氛圍，讓員工獲得歸屬感和幸福感的同時，亦與本集團共同成長。

5.1 多元平等的僱傭政策

粵海投資在發展的歷程中深刻體會到，只有最出色的隊伍，才能為消費者提供極致的產品和服務體驗。粵海投資在員工管理上堅持多元與平等的管理政策，令來自不同地區的團隊成員能夠在專業層面和文化層面互相融合；與此同時，本集團內地附屬公司嚴格按照《中華人民共和國勞動法》的要求，及時足額為員工繳納「五險一金」，同時本集團為員工購買重大疾病險、人身意外傷害險等；為員工提供體檢、防暑降溫補貼、獨生子女補貼等福利；除採取相關措施確保員工享有法定假期外，本公司亦增設了其他額外休假，包括：婚假、喪假和事假等，亦在給予員工的薪酬福利上充分考慮行業特點，讓本集團的員工能夠在工作中切實感受到屬於家庭的溫暖。

粵海投資在員工聘用、薪酬分配、職位提升等各方面，均以「公平、公正、公開」為原則，同時堅決避免童工及強制勞工。其中在員工招聘方面杜絕性別、族裔、宗教和年齡等各方面的歧視，實行雙向選擇、德才兼備、任人唯賢的原則；在職位提升方面努力營造公平競爭的氛圍，採取競聘上崗方式，堅持「人才能上能下、能進能出」合理流動的原則；在薪酬待遇上，堅持「按勞分配、以崗定薪、同崗同酬」的原則，為優秀人才提供平等的就業環境。

截至2017年12月31日，粵海投資共有僱員7,087人，較去年增加了10%。

粵海投資總部

案例 「中國夢•粵海情」職工K歌決賽

廣東粵海於2017年6月27日在廣州鐵路工人文化宮主辦了「中國夢•粵海情」職工K歌決賽。粵海投資及旗下多個企業包括水資源板塊、廣東天河城集團、新長江等，均積極挑選人員及組織節目參賽，獲得優秀成績。



水資源

案例 「唱響創新旋律，傳播粵海文化」徒步活動

為增強廣大員工體質、營造和諧工作氛圍，2017年4月15日、22日，水資源板塊連續組織了兩場以「唱響創新旋律，傳播粵海文化」為主題的迎「五一」黃牛埔水庫森林公園綠道徒步活動。公司各部門及下屬水司共400多人參加。徒步活動以東莞黃牛埔水庫森林公園停車場為起點，沿公園水庫綠道行走，共計12公里。返回活動休息點後，還

組織了粵海水務香港管理理念有獎知識競賽活動，提倡人人參與、互相學習、共同提高的學習氛圍。



案例 「中國夢·粵海情」主題職工K歌比賽

為更好地搭建職工展現才藝的舞臺，進一步豐富職工業餘文化生活，粵港供水於2017年5月20日上午在東深體育館四樓成功舉辦了以「中國夢·粵海情」為主題的職工K歌比賽。本次比賽，有獨唱、合唱、二重唱等演唱類型，參賽選手們一個個意氣風發，用心展現自己最好的歌聲，博得場下觀眾陣陣掌聲，現場氣氛不斷推向高潮，展現了粵港供水職工的健康風貌。



案例 「相約田園、親近自然、踐行文化、展現風采」主題秋遊活動

2017年11月，水資源板塊連續組織了兩場以「相約田園、親近自然、踐行文化、展現風采」為主題的秋遊活動。公司各部門、各下屬水司共計600餘人參加了本次秋遊活動。本次活動在深圳海上田園進行，活動內容豐富，園區內有環湖綠道、基塘田園、農家風情寨、田園廣場、歡樂天地、水鄉新村、桃林苑、生態科普雕塑群等景點，工會亦於過程中增設呼拉圈、跳繩、毽子、排球等趣味項目，讓員工們體驗到了運動的快樂。



案例

舉辦青年員工戶外拓展活動

為激勵引導青年員工發揚團結協作精神，為企業發展凝聚力量，2017年5月6日，粵海水務香港青年工作辦公室組織了主題為「凝聚青年力量服務企業發展」的戶外拓展活動，本次拓展項目包括團隊組建環節、「無軌列車」、「空中單杠」、「動力圈」任務環節以及企業文化問題搶答環節。活動既鍛煉團隊合作，凝聚力量，又注重個人挑戰，激發勇氣；同時也加強了跨部門同事間的交流。

案例

舉辦新員工座談會

為幫助新員工了解企業文化，及時解決他們在工作中遇到的問題，2017年9月23日，粵海水務香港青年工作辦公室在公司辦公樓一樓會議室舉辦2017年新員工座談會。座談會上，新員工分別作自我介紹，暢談入職後的感受。公司領導及有關職能部門負責人與新員工面對面零距離交流，針對新員工提出的職業發展、教育培訓等問題一一予以解答，並介紹了公司的企業文化，勉勵新員工做好角色轉換，儘快適應環境，在自身定位上和企業的發展脈搏同步。新員工們紛紛表示將立足本職，勤學苦練，以新的姿態迎接新的工作，為水資源板塊的發展做出應有貢獻。



物業投資及百貨營運－天河城廣場及天河城百貨

案例 趣味運動會

廣東天河城本部及附屬公司合計169名員工於2017年12月26日參加了趣味運動會，考驗員工之間的配合和默契，通過活動聯誼的方式加強天河城集團系統各部門、公司員工之間的聯繫交流，同時疏導員工工作壓力，讓員工以更加飽滿的精神迎接新一年挑戰。



案例 天河城百貨南海店戶外拓展活動

天河城百貨南海店於2017年3月22至23日組織了首次踏青活動，帶領全體員工前往番禺區南沙濕地公園，並進行了踢毽子和踏單車等活動，讓員工親近自然，放鬆身心，同時增進團隊感情，為下一輪的銷售拼搏而充電。



案例

廣東天河城攝影培訓班

為打造優良的企業文化，給喜好攝影的員工提供一個藝術學習平台，廣東天河城集團聯合廣州市手機攝影藝術協會在2017年4月15日舉行了手機攝影培訓，帶領員工到廣州郊外的花卉培植基地學習手機拍攝技巧，並進行了「有獎徵集優秀手機攝影作品」活動。是次攝影培訓班已連續多年舉辦，每年都有不少員工踴躍報名。

酒店持有、營運及管理

案例

豐富工會活動

深圳粵海酒店、珠海粵海酒店，負責籌辦康樂與交流活動，為各員工爭取利益。如珠海粵海酒店於2017年3月和4月組織了三八節活動和員工戶外活動，共有225名員工積極參與。深圳粵海酒店則組織了員工生日會、三八婦女節玫瑰小鎮踏青活動、遊玩東部華僑城大峽谷及國慶節加班員工外出秋遊等豐富活動，參加人數總共逾260人，提升員工士氣和歸屬感。



能源項目－中山火電

案例 「綻放激昂青春，凝聚團隊力量」青年趣味拓展活動

為提高公司團員青年的的凝聚力和向心力，於2017年5月4日下午，中山火電團總支組織公司30多名團員青年在公司運動場開展「綻放激昂青春，凝聚團隊力量」為主題的青年趣味拓展活動。根據活動規則，所有參加趣味活動的人員隨機分成2個活動小組進行比賽。拓展活動由鐵人闖關、泡泡大戰、粘粘牆、袋鼠運瓜等6個比賽項目組成，每個項目不但充滿趣味性，更主要的是考察團隊成員之間的協作能力。在比賽現場，每個團隊高度的團結協作和奮力拼搏，展現出了青年積極向上、勇於挑戰、頑強拼搏的精神。通過此次活動，也進一步增進了團員青年之間的友誼。



案例 「書香中火」讀書會

中山火電「書香中火」讀書會首期活動於2017年7月17日順利舉行，共20多名來自各部門員工參加活動，分享自己的讀書歷程以及書籍對自己成長的影響，以營造崇尚知識、自覺學習的文化氛圍。目前已有50多名員工主動入會，選出中國傳統歷史類、文學類、科學類、幻想旅行類、心理類、社會管理類等書籍，輪流主持讀書分享活動，讓所有員工一起交流讀書心得、共享讀書樂趣，培養員工愛讀書的好習慣。



案例 「花開今朝，難忘初心」團員青年座談會

中山火電於2017年5月22日舉辦了「花開今朝，難忘初心」青年座談會。以微電影、文藝表演、講座等活動，吸引來自各部門的青年員工共60餘人參加。當日活動內容包括新入職員工自我介紹、優秀微電影觀看及分組討論、《第一次把事情做對》讀後感分享、企業文化培訓及青年員工文藝表演等，充分展現了青年人的活力與朝氣，進一步增強了凝聚力。



案例 中山火電吉他社

繼籃球社、羽毛球社、乒乓球社和讀書會成立後，中山火電吉他社於2017年7月24日在20多名吉他愛好者的見證下正式成立。今年以來，中山火電將員工文化建設著力點放在興趣上，根據員工特長和意願，支持有特長的員工自發組建各種興趣社團，並對興趣社團活動給予資金以豐富員工業餘文化生活，為員工努力打造一個充滿陽光和溫暖的家園。



案例 「激情似火」籃球聯誼賽

中山火電籃球社於2017年8月7日和黃圃中學籃球隊舉行了一場激烈的籃球聯誼賽，以推廣員工健康與宣揚體育精神。雖是訓練賽，對抗卻非常激烈，現場氣氛緊張，比分也一直處於膠著狀態，球員以巧妙的傳球及完美的配合，呈現出比分之外的精彩。



道路及橋樑業務－新長江

案例 「三八」婦女節春遊活動

新長江於2017年3月9日、11日組織開展「三八」國際勞動婦女節春遊活動，共有123名女性員工參與。活動內容以參觀遊覽南寧市「美麗南方」、集體趣味遊戲為主，體現公司對員工的關懷和感謝。



案例 棋牌比賽及球類體育競賽活動

為了促進團隊交流及提升凝聚力，新長江於2017年4月27日舉辦了棋牌比賽活動及6月至8月期間舉辦了羽毛球、乒乓球團體比賽活動，分別有79名和230名員工參加，成就優良的企業文化。

**案例** 「關愛員工」生日慶祝活動

新長江關心員工工作生活，對生日員工送上生日蛋糕、小禮品等。讓員工生活在溫馨有愛的家庭和集體，讓他們感受到公司的關懷，提高團隊凝聚力。

5.2 職業健康與安全

為加強安全生產管理，經參考本集團的有關安全生產檔案管理辦法、安全生產管理考核辦法(試行)、安全生產管理規定、安全生產管理機構設置及人員配備的通知和突發事件綜合應急預案等制度，本集團成立了應急領導小組。各公司嚴格遵守相關的安全管理政策，對員工的身心健康給予最高的重視，從政策層面到日常的行為規範再到專業的輔助性工作對員工的健康與安全進行綜合管理。

關注並預防員工職業病是本集團保護員工身心健康的一項重要工作。除組織員工參加職業健康檢查外，還通過制定相關制度、改善工作環境、增配職業病防護用品、加強職業病預防宣傳等方式來為員工身心健康構築防火牆。如粵港供水制定發佈了《職業健康管理規定》，明確管理機構及各部門職責，明確主要職業危害因素以及存在職業危害因素場所的檢測要求和作業人員的身體檢測頻次。

與此同時，我們嚴格按照國家及地區的法律法規，包括《中華人民共和國勞動法》、香港《職業安全及健康條例》等，為所有員工購買社會保險及僱主責任險等，並致力為員工打造舒適、安心的工作環境。於本年度，我們沒有任何因工傷引致的死亡事故。2017年度總工傷數為20宗。

粵海投資總部

案例 職安健培訓

粵海投資總部要求全體員工參與於2017年11月15日進行的職安健培訓，培訓內容包括教授員工職安健的重要和基本知識，如安全姿勢、辦公室體操等，以預防亞健康狀態及職業病，維持員工的身心健康。員工如若察覺到安全隱患並將其上報公司能獲得獎勵，有助公司由下而上改善職業健康與安全水平。

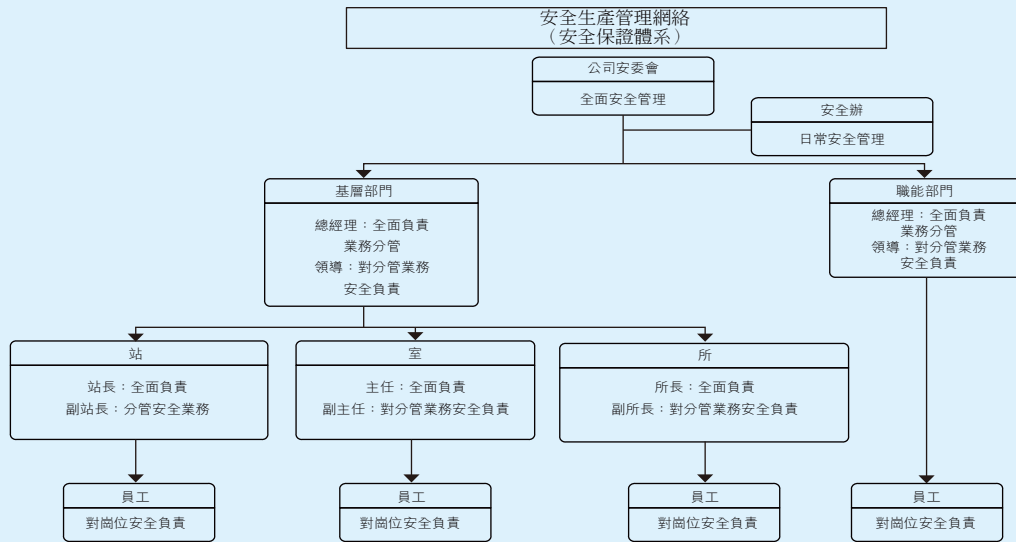
案例 火警演習

粵海投資總部每年會舉辦並要求全體員工參與兩次火警演習，如2017年曾於6月13日及11月8日進行火警演習，務求每位員工都具備足夠防火應急知識及清楚正確逃生路線，改善公司可能潛在的安全隱患，提升火災事故應急效率。

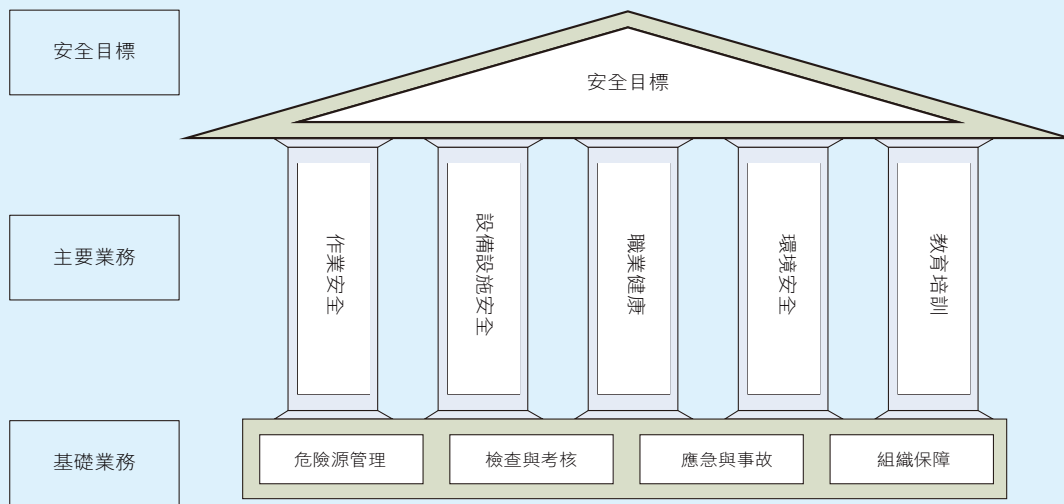
水資源

案例 成立安全生產管理體系

粵港供水建立了以董事長、總經理及包括公司經營班子其他成員、東深分局副局長、各部門負責人為成員的安全生產委員會，成立了以公司安全分管領導為主任，公司註冊安全主任為副主任的安全生產辦公室，明確了各部門安全生產第一責任人和直接責任人。建立了公司安全管理網絡，公司設置專職安全管理人員19人，所有安全管理人員由安全辦直線管理。



同時，建立了包括5項主要業務和4項基礎業務安全生產管理體系，其中5項主要業務為作業安全、設備設施安全、職業健康、環境安全、教育培訓；4個基礎業務為危險源管理、檢查與考核、應急與事故、組織保障等。實現安全管理「橫向到邊，縱向到底」。



基於此管理體系，每年年初會制定安全生產管理目標和指標並逐級進行分解，明確各部門和人員安全管理目標，定期對目標指標完成情況進行監測。建立健全安全生產責任制，逐級簽訂安全生產責任書，並對責任書的完成情況進行考核。

案例 「治未病讓你走出亞健康」視頻知識講座

2017年1月19日，舉辦「治未病讓你走出亞健康」視頻知識講座。講座邀請了深圳市龍崗區中醫院副院長主講，重點講解了通過飲食養生、起居養生、情志養生、運動養生等途徑來維護健康的中醫調理技巧知識，並就如何針對不同體質的調理、常用的經絡保健、按摩動作等方法做了詳細的介紹。



案例 深圳安全培訓基地的實踐培訓

2017年7月26日上午，安全辦組織新員工參加深圳安全培訓基地的實踐培訓。新員工通過學習如何準確及時報火警和正確使用滅火器、體驗模擬火災現場的發生情況，對火災逃生自救有了系統全面的認識。



案例 「心肌梗塞、心臟猝死的預防和治療」專題視頻講座

2017年9月29日下午，組織「心肌梗塞、心臟猝死的預防和治療」專題視頻講座。邀請北京大學深圳醫院急診科副主任醫師進行主講，主要講解冠心病基礎知識、急性心肌梗死、發病機制、臨床表現、診斷及治療、急救及預防等知識。



案例 應急搶險演練

2017年7月14日，雁田水庫開展水庫泄洪、滑坡處置應急搶險演練，本次演練由鳳崗鎮政府和粵港供水主辦，東莞市水務局、東莞市三防辦、鳳崗鎮三防指揮所、鳳崗鎮應急搶險隊等單位參演。



物業投資及百貨營運

案例 天河城廣場及天河城百貨

《辦公室健身》知識講座

於2017年8月31日邀請了專業教練就辦公室健康知識進行講座，共吸引30多名辦公室員工參加。授課內容主要針對辦公室員工的亞健康現象、習慣改善、室內健身等三大部分進行講解，並通過個人示範、員工互動及現場指導等方式，使每位員工掌握辦公室健身的基本常識，呼籲各員工身體力行，訓練健康體能。



酒店持有、營運及管理

案例 安全生產責任制度

酒管總部實行《安全生產責任制度》，成立安全生產管理委員會，各成員簽訂安全生產責任書，明確職責、安全目標及獎懲規定，各酒店則實行安全生產標準化認證。員工需接受入職及在職安全培訓，通過考核後方可就職。2017年6月舉行了為期一個月的「安全生產月」活動，加強員工安全管理意識。為了提高員工應對及逃生能力，酒店亦會定期進行火警演習及不定期進行緊急演習，並制定了安全應急預案手冊，務求讓全部員工熟習所有緊急應變措施，如緊急疏散預案、電梯緊急故障或停電困人時的處理預案等。

能源項目－中山火電

案例 安全標準化創建工作

中山電廠十分重視安全生產工作，積極開展安全生產標準化建設，已創建一級達標企業為目標，持續推進各項工作，為每一位員工和周邊居民的安全負責。以隱患排查治理作為保障安全生產的重要手段，按「零隱患」的目標，積極響應集團安全工作會議精神，開展各類安全大檢查。

此外，中山電廠十分注重員工職業健康保障，年內完成了職業病危害現狀評價，聘請專家召開職業衛生知識講座，增強員工職業衛生防護知識。

道路及橋樑業務－新長江

新長江為確保公司員工身體的健康，於2017年5月16日、19日兩天上午安排員工參加體檢。新長江十分重視公路設施設備的施工安全，在2017年間進行了6次安全培訓與演練，包括「安全生產教育培訓」、「安全警示教育培訓活動」、「水毀搶險應急演練」、「防毒面具使用培訓」及「消防栓使用方法實操演練」等，使每位員工都清楚安全生產和管理流程，掌握危險事故的應急技巧。

案例 安全生產教育培訓

新長江於2017年5月19日共有58名員工參加了安全生產教育培訓，務求員工熟悉安全管理流程，如生產檢查及管理、突發事件應急及危險作業安全管理等。培訓亦邀請到安全監督專家授課培訓，通過典型的事務案例講解與分析，從專業角度深刻講述了安全管理的重要性，保障公路設施設備、養護施工作業人員以及通行公路車輛的安全。



案例 安全警示教育培訓活動

新長江於2017年4月19日召開養護工程項目安全警示教育培訓活動，並要求管理和現場施工人員共60人參加培訓，從重點領域和高危作業人員著手，抓實抓緊安全生產培訓教育。培訓主要以警示視頻教育和現場講解安全作業規程的方式，用通俗易懂的方法為現場參訓人員上了一節生動的安全警示教育課，真正把安全培訓教育工作落到實處，覆蓋到一線。



案例 水毀搶險應急演練

新長江於2017年6月20日在廣昆高速公路下行線上邊坡開展水毀塌方搶險應急演習，共26名員工參與，務求最大限度地減輕突發災害事件造成的損失，確保所轄路段發生各種突發險情時能及時處理，並提高應急處置突發事件的能力。



案例 防毒面具使用培訓

為提高員工安全防範意識，及時處置轄區道路危險化學品泄漏事故，保護事故現場處置人員的生命安全，收費站現場、路政巡邏車等場所均配備了防毒面具。2017年8月10日，共有75名相關部門負責人參與了防毒面具使用培訓。此次培訓通過理論講解與現場示範的方式，使參加培訓人員掌握如何使用防毒面具。



案例 消防栓使用方法實操演練

新長江以「夏季火災防控」活動為契機，於2017年8月30、31日，組織開展消防栓使用操作培訓。通過此次培訓，讓85名員工對消防設施有了更深一步的了解，員工將嚴格遵守公司消防安全管理制度，積極發現和排查消防隱患。

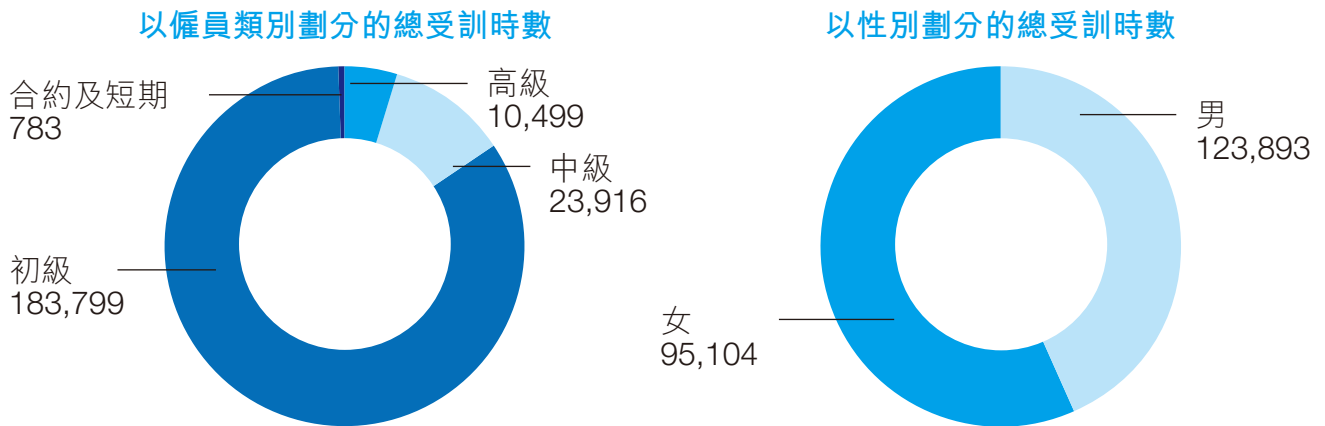


5.3 職業發展與培訓

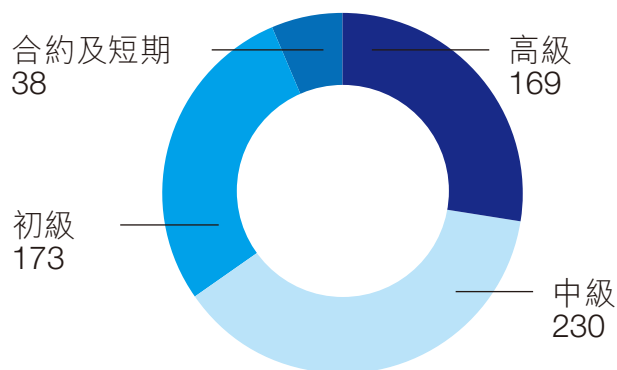
員工成長是公司發展的原動力。粵海投資高度重視人才的開發、培養與儲備，積極完善員工培訓體系，努力開拓員工晉升途徑，充分挖掘員工發展潛能，通過合理的人才晉升渠道，刺激團隊發展，確保實現人盡其才、才盡其用。

粵海投資每年根據公司戰略及業務支持的需求制定年度培訓計劃，在每年年初由專責部門負責制定。主要內容包含人才培訓體系、講師課程體系、業務支持、可持續職業發展學習等方面，培訓計劃擬定後，經部門主管及公司管理層審批後執行，後續的培訓項目將根據年度計劃開展。

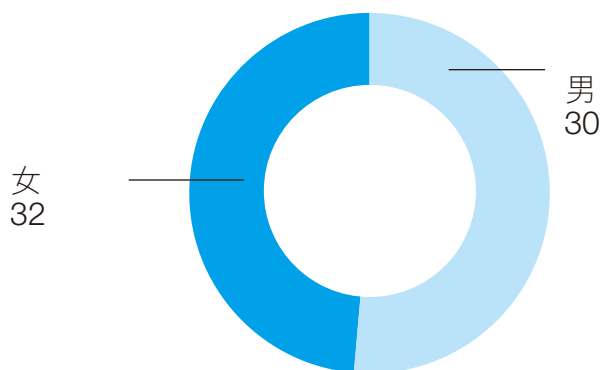
2017年度，粵海投資各板塊的僱員總受訓時數共218,997小時，平均時數為31小時。以下為各板塊按性別及僱員類別劃分的總受訓時數及平均受訓時數。



各級員工的平均受訓時數



以性別劃分的平均受訓時數



總受訓時數⁽¹⁾
218,997

平均時數
31

註：

1. 該數據是通過小數點四捨五入後相加得出。

粵海投資總部

案例

完善人才培養體系

粵海投資制定了《粵海投資有限公司總部香港員工培訓進修管理(暫行)規定》，鼓勵員工積極參加由本公司或內部組織的培訓進修，提升公司治理水平。員工亦可結合工作需要利用業餘時間參加培訓或進修，經審批可享受補助。此等規定有助鼓勵員工主動參加職業資格培訓及考試，強化員工的向心力、個人發展的計劃性，繼而為公司培養更多未來人才。

案例 鼓勵參與專業研討會

粵海投資支持員工參與進行研究、討論交流的專業研討會，例如投資管理部曾參加的由外部基金公司舉辦的產業基金培訓研討會及由政府機構舉辦的「一帶一路」投融資案例剖析專業論壇，協助公司制定政策、發展戰略及改進方法等措施。員工經所屬部門負責人及公司領導批准後，即可參加公司和粵海控股以外單位舉辦的與其工作有關的專業技能培訓，進修或研討會，有關費用經審批將由公司支付。

水資源

案例 舉辦水資源板塊工商管理培訓班

粵海水務香港與武漢大學合作舉辦2017年水資源板塊MBA培訓項目，利用周末時間授課，每月安排2天課程，共計16門，32天課程，項目從2017年4月開始進行，共計26名學員參與。本次培訓要求學員們將培訓所學與工作實際結合起來，形成認真學習、勤於思考的良好習慣，將所學應用於工作，為個人進步和公司發展提供有力支撐。



案例

舉辦水資源板塊片區市場總經理助理培訓班

2017年上半年，水資源板塊組織開展片區市場總經理助理培訓。培訓班通過理論學習加實戰演練模式，共完成了5周的理論培訓和13周的實習，提升各片區的市場拓展能力，為水資源板塊業務發展及戰略指標的達成提供人力資本和智力支持。



案例 舉辦新員工培訓項目

粵海水務香港在2017年7月10-14日舉辦了2017年入職的校招新員工培訓，為新員工介紹公司各項規章制度、企業文化、歷史沿革、行業基礎知識等，使新員工對公司有一個全面的了解和認識，以更好地開展工作。

物業投資及百貨營運－天河城廣場及天河城百貨

案例 全方位在職培訓

根據《廣東天河城(集團)股份有限公司員工培訓管理規定》，廣東天河城集團及下屬公司全體員工均需接受「新員工入職培訓」、「部門在職培訓」、「業務課程培訓」、「管理培訓」和「部門專業知識培訓」等多項專業培訓課程，以提升員工的業務水平、管理能力和職業道德。

案例 商業領袖管理培訓課程

廣東天河城於2017年共舉辦了7次專業商業領袖管理培訓課程，參與人數共395人。培訓內容包括「高效團隊的建設與運作」、「微信時代的營銷實戰」、「商圈戰略」、「跨部門溝通與協作」、「情緒與壓力管理」、「商場樓面精細化管理」及「公文寫作」等，全方位培養集團所需優秀管理人才，並讓高層管理人員獲得最新的市場資訊並為公司制定最有效的發展戰略部署。

酒店持有、營運及管理

案例 先進培訓課程

酒店板塊通過全年各種一職多能先進培訓課程，令員工掌握不同工作範疇的知識。例如於2017年5月曾邀請行業內著名技術公司舉辦「酒店信息化管理培訓」，介紹技術發展趨勢、新產品理念及如何提供一站式酒店信息化解決方案，共吸引50多名員工參與培訓。

為了進一步提升員工資訊科技方面的技能，酒管總部於2017年全年分別安排每位員工在粵海酒管集團網絡教育學院內學習網絡培訓課程，以應對系統升級和客戶需求。

另外酒店亦分別於年內8月，11月及12月舉辦「酒店產業新常態及其應對措施研修培訓」、「財務管理研修培訓」、「人力資源管理」、「質檢管理研修培訓」，總共有150多名中高層管理人員參加培訓，使整體業務水平亦得以提升。

案例 服務大使計劃

為進一步鍛造粵海酒店人的工匠精神，持續挖掘粵海酒店服務特色，鼓勵酒店員工樹立「愛崗敬業，顧客至上，堅持提供優質服務」的理念，從2017年起酒管總部在各成員酒店內開展粵海(國際)酒店管理集團「服務大使」評選活動，評出一批「季度服務大使」和「年度服務大使」，有效提升酒店服務水平。

能源項目－中山火電

案例 人才培養「雙鷹計劃」實施方案

中山火電於2017年推行「雙鷹計劃」，由「雛鷹計劃」和「雄鷹計劃」兩大部分組成，希望因應公司未來發展變化而儲備一些可勝任關鍵管理或技術崗位及中高層管理崗位的人才，共同構成公司的儲備人才庫。並透過成立領導、工作及監督小組，配合科學、有效的人才培養與開發計劃，合理挖掘、評估和培養關鍵人才，搭建員工上升階梯，解決斷層問題，為公司的穩健及可持續發展提供人力資本。

2017年針對「雙鷹計劃」實施方案制定並實施了四季度培訓計劃，具體包括「雙鷹計劃方案宣貫培訓」、及「如何提升領導力培訓」等內容。

道路及橋樑業務－新長江

案例 制定有效管理制度

新長江制定了《關鍵崗位人員選拔任用管理制度》，能有效地發掘及提拔內部優秀管理人員，吸納市場管理人才，提高公司關鍵崗位人員的整體素質，為公司的經營發展提供保障。除此之外，新長江亦制定了《績效考核管理辦法》，充分體現公司以崗定薪、以能力定薪及按勞定薪的激勵機制，有效率地調動人力資源，鼓勵員工積極向上。

案例 全方位在職培訓計劃

2017年新長江共組織參加各類培訓共28項，包括廣西區公路交通調查系統業務培訓、集團通用勝任力(領導力)模式宣導培訓、全區高速公路橋樑養護工程師培訓、廉政建設交流培訓及管理人員安全生產合格證培訓等。

案例 收費部員工軍訓

新長江於2017年5月17日至25日舉辦了收費部全體員工集中軍訓，參訓人員共計129人，參加率100%。通過8天隊軍訓，收費員工的精神得到提升和磨練，員工的隊伍紀律、凝聚力和執行能力進一步增進，組織認同感亦得以提升。



案例 定期跨業務培訓

新長江每周四定期組織基層管理人員以上管理幹部進行交叉業務學習，務求他們熟悉各部門業務，提升管理能力。2017年共開展安全生產、全面風險管理、分段責任管理、養護管理等內部業務培訓25次，每次參與人數均有40人以上。



6. 質量管理



粵海投資對高質量的服務及卓越的產品有著熱切的追求，廣及整個供應鏈，尤其重視與客戶及供應商的溝通，為提升安全、可靠和高效益的營運奠定扎實的基礎。除此以外，我們亦致力反貪倡廉，提升公司的企業管治水平，以為客戶及投資者創造更多價值。



6.1 責任供應鏈管理

水資源

供水項目一向為本集團最重視的業務之一，我們的供水項目已根據質量、環境、職業健康安全管理体系的要求，制定了嚴謹的管理目標及有效的管理方案，確保供水質量能達到最高標準。

— 工程項目

我們所有重大項目均在公開、公平、公正的招標程序下進行，以揀選合適的供應商。此外，我們注意及重視工業安全，並緊密與各主要供應商保持聯絡，確保供應商在施工的過程中符合當地相關法律法規。我們制定了《招標管理辦法》，明確表達各部門於招標採購過程中的分工，並對不同預算的工程項目作出規範，嚴審招標方面的紀律，這對保證工程建設的進度、質量和安全發揮了重要作用。

— 其餘招標項目

我們的其餘招標項目亦根據既定的公平程序進行。對於若干採購物品，我們經研究可行性後會盡量實行責任採購，以挑選較環保的產品。

酒店持有、營運及管理

為確保產品質量和供應商服務品質，同時穩步發展各酒店與供應商的合作關係，根據制定的《供應商評審流程》對酒店提供產品的供應商進行正確的評審管理，以保證供應商提供的產品滿足本公司規定的要求，並及時跟進解決執行中存在的問題。

此評審流程適用於對供應商評審管理的各項控制活動。要求：

- (1) 各酒店每季度結束後次月10日前上報供應商季度考評。
- (2) 由各酒店相關用料部門專業評審，各部門評審按《供應商評審表》產品質量、售後服務、綜合評價進行評分。

同時由採購部負責：

- (1) 提供重要供應商名單，各店每季度應對重要供應商的供貨業績進行綜合評審；
- (2) 供應商的評審報告、評審記錄、質量記錄、產品樣本、背景資料等應存入其檔案。重點物資供應商產品如出現產品不合格，已溝通而產品質量沒有明顯改進的，應考慮取消其供貨資格。
- (3) 對評審合格的供應商建立供應商檔案；對重要、戰略物資可選擇戰略供應商。
- (4) 供應商評審的內容包括：產品服務質量的保證能力、送貨及售後服務、綜合評價等。

6.2 服務質量管理

為客戶提供良好服務是本集團可持續發展業務的關鍵，為此我們建立了全面而立體化的服務系統，肩負起保證客戶安全及舒適的責任。我們設有專責客戶服務團隊，有助我們更有效、系統地處理客戶的要求及提供服務。

物業投資及百貨營運－天河城廣場及天河城百貨

為保障顧客及租戶的安全，我們針對粵海天河城大廈及天河城購物中心的消防安全制定了多份相關的管理規程及應急處理預案，包括《天河城租戶倉庫管理規定》、《天河城聯合安全大檢查管理規定》、《消防指揮部設備保養手冊》、《消防指揮部應急處理預

案》、《動火安全規定》、《員工消防要求》等。對於粵海天河城大廈的租戶，我們對其設備、安全、衛生、清潔都有嚴格的要求，並清晰列明於租約中。我們放置提醒禁煙的提示牌，發現違規吸煙現象，即以函件形式對違規人員所在公司進行警告及向該樓層租戶說明情況。

在天河城百貨，我們努力提升服務及管理質量，為客戶提供熱誠的服務，創造美好的購物體驗。我們制定《天河城百貨客戶滿意度調查規程》定期進行聆聽客戶的意見和訴求，進一步完善公司各部門、門店的工作質量，以及客戶滿意度調查的框架，並設有服務績效承諾，確保向客戶提供最佳服務。天河城百貨更嚴格執行「首問負責制」，設置投訴處理專項基金，並不斷簡化基金使用流程。天河城百貨亦就售後服務進行了優化，其中退換貨、送貨、團購及便民服務的改善，為用戶帶來更貼心的購物體驗。在維持與客戶的關係上，天河城百貨運用客戶關係管理系統，保持與他們的有效溝通。在產品質量保障方面，公司應用並實施了ISO 9001質量管理體系。對於粵海天河城大廈及天河城購物中心的租戶，我們與其保持密切聯繫，深入了解他們的需要。若租戶在店面和經營細節層面遇到問題，我們在行政部設有渠道可供租戶們反映，而其他職能部門例如招商和物業管理公司也會將租戶的意見向上傳遞。根據具體問題，我們迅速策劃出解決方案來回應，從而令廣東天河城與租戶之間的關係更加緊密。

案例

天河城百貨服務承諾

天河城百貨竭誠為每位客戶提供最優質的服務，以客戶需求為服務宗旨，倡導「更專業、更專心」的服務理念，嚴格執行《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國消費者權益法》、《部分商品修理更換退貨責任規定》等法規。為保持天河城百貨的良好信譽，天河城百貨設有以下的服務承諾(節錄)：

退換貨服務：

- 1、凡本公司售出之商品，確有質量問題的，自商品售出之日起七天內，消費者憑發票或有效購買憑證，可選擇退貨、更換或者修理；十五天內，消費者可選擇更換或者修理。
- 2、凡本公司售出之商品，如遇消費者意願改變，對已購商品感到不滿意或不適用，只要該商品在無污、無損、無殘缺，且不影響再次出售(已明確規定沒有質量問題不予退換的商品除外)的前提下，可自商品購買之日起十五天內，憑發票或有效購買憑證，到原售出櫃檯辦理退換貨。

送貨服務：凡在本公司購買大件家用電器、健身器材等商品，可享受送貨上門、安裝、調試等服務。

便民服務：(各門店在對外宣傳時，會根據門店的實際情況修改以下項目，包括熱線電話和會員專線電話)本公司設有顧客接待室。營業時間內有專職人員接待及處理顧客來電、來信、來訪，保證件件有落實、事事有回音，24小時內答覆顧客的諮詢，並提供廣播尋人、急救箱服務，妥善處理顧客的需求。

真心服務：

本公司設有合理化建議獎，歡迎廣大顧客對我們的工作提出寶貴意見。凡對本公司提出可行性合理化建議的顧客，將獲贈公司VIP卡一張，即可成為本公司會員，享受會員購物優惠。

案例 天河城百貨商品及服務投訴

按照商品質量與服務質量兩大類別進行統計，天河城百貨對與投訴的發生及處理日期、投訴等級、顧客信息、涉及產品及金額、投訴問題、投訴負責人及處理結果等進行了詳細追蹤記錄。2017年度內，共收到商品質量投訴案例35起，服務質量投訴案例24起，同時投訴處理率達100%。

道路及橋樑業務－新長江

案例 建立以「樹立窗口形象、服務過往車輛」服務質量制度體系

新長江2017年重新修訂印發《收費工作服務質量規範》、《收費工作優質服務》、《規範化文明服務操作標準(試行)》、《文明服務考核實施方案》、《開展「文明服務」星級評定競賽實施方案(修訂)文明服務考核評比實施方案》等5項服務質量制度。

案例 制定服務質量指標，並以KPI形式下達各收費站執行

為了規範收費工作，提高收費文明服務質量，以更好在各收費站推行人性化服務，真正做到「樹立窗口形象、服務過往車輛」，參照廣西高速公路行業規範和要求，制定服務質量指標(實征率99%以上；差錯率0.80%以下；一般性服務質量事故低於萬分之一；接待車輛時間：入口≤6秒/輛次；出口≤13秒/輛次。)

案例 投訴舉報操作流程

加入廣西區高速公路96333統一客服電話，制定《投訴舉報管理制度》，規範投訴舉報操作流程。同時，制訂《監控員(客服)服務禮儀規範》，24小時為車乘人員提供優質服務和解決訴求，接受廣大公眾監督。2017年，共處理業務諮詢1,966起、救援調度1,021起、表揚2起，無理投訴51起。通過客服電話，及時為公眾排憂解難，提供優質服務，展示興六高速良好形象。



案例 文明服務專項培訓

創新服務方式，對標學習提升服務質量。新長江於2017年4月18日－19日，組織收費人員129人次分兩批至服務標杆單位廣西交通投資集團南寧運營公司，開展了為期2天的文明服務專項培訓。



案例 文明服務考核評比

為改進提高服務質量，新長江創新服務措施，建立一套系統化文明服務培訓措施，爭創有自己特色的文明服務品牌。如定期開展文明服務現場問卷調查活動、外聘行風政風監督員，開展文明服務考核評比，每月定期評選「文明服務之星」。截止2017年度，新長江5個收費站均已獲得省級「青年文明號」。



6.3 項目質量管理

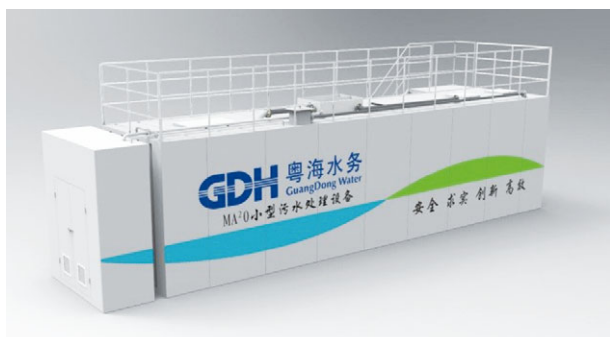
水資源

粵港供水致力以可持續發展為宗旨，不斷完善項目質量，由每一位專業及盡責的員工來確保供水安全，把產品質量管理和監控放於運營的最關鍵環節。

我們已取得了ISO 9001質量管理系統認證，並在內部制定了質量方針、質量目標、管理體系策劃等，從源頭開始到最終供水，保證每一個環節的質量管控不會出現任何偏差。我們也建立了多個機制處理緊急事件，所有突發性的質量、環境、安全事件，按《突發事件總體應急預案》、《安全生產事故應急救援預案》、《東深供水工程設施事故應急處理預案》、《東深供水工程水質異常事件應急預案》等相關規定執行。我們將繼續優化管理、技術及其他支持服務，為我們的客戶創造價值。

2017年水資源板塊開始著手一項污水提標項目，融合了強化除砂、除磷、優化布水、一體反硝化濾池技術特點，自主研發MA2/O小型一體化污水設備，在濾水過程中降低運行成本低、減少污泥排放。運用物聯網技術，可實現遠程監控，實現無人值守，大大降低運營管控成本，適用於村鎮污水處理。項目已形成7項專利，並在興寧、五華、大浦等地成功示範應用，獲各地政府一致好評。

繼往開來，粵港供水將會在一體化處理設備的基礎上，加強運營管理和污水管網基礎設施建設，充分發揮污水處理民生工程的積極作用。



水資源

案例

供港東江水考察

2017年4月14-15日，香港特別行政區立法會發展事務委員會考察團到訪廣東省，了解供港東江水情況。由18名香港立法會議員、發展局主要官員以及立法會秘書處人員等組成的考察團先後前往河源、惠州、東莞和深圳考察了東江流域輸港水源保護、供水系統及水質水量監控等情況。於2017年4月15日，考察團在粵港供水公司先後到訪太園泵站、生物硝化站、東深分局110指揮中心和深圳水庫。考察團一行對廣東省各地政府和粵港供水公司一直以來為保障東江供港水量水質安全所做的努力表示感謝。



能源項目－中山火電

2017年中山火電的能源產業和環保工作迎來重大突破。為響應國家發展和改革委員會的「推動燃煤電廠超低排放改造」的要求，以及追求更穩定的運行狀態，中山火電通過了2017年上半年的全面設備大檢修。

2017年3月2日中山火電2號機組A級檢修項目正式啟動，歷經51個日夜艱苦奮戰，圓滿完成檢修任務。本次檢修共有標準項目823項，技改項目7項，檢修費用約人民幣1,000萬元。新機組在環保設施配置上堪稱一流：一是選用螺旋式連續卸船機，建設環保型碼頭；二是建設全封閉輸煤廊道及儲煤場，全過程控制揚塵；三是在灰、渣處理方面採用全密封裝置，確保了環境清潔。檢修全程貫穿「人人都是安全第一責任者」的理念，加強安全監管，檢修質量達到規定的檢修標準，為機組安全穩定運行夯實了基礎。隨著最新排放標準《火電廠大氣污染物排放標準》(GB13223-2011)的執行，擴建項目所有環保措施的設計和建設，不僅滿足該標準對燃煤機組排放限值要求，且大大超越該標準要求，甚至達到燃燒清潔能源天然氣的排放標準。大檢修結合擴建工程，中山火電以「大價錢」履行國企社會責任，實現煙氣「超低排放」目標，成為國內首屈一指的超潔淨環保型電廠。

中山火電的燃煤發電機組經省級環保部門驗收，其煙塵、二氧化硫、氮氧化物排放濃度遠低於超低限制，達到政府的明確電價支持標準，獲得統購上網電量每千瓦時0.5分錢的加價補貼。在這項政策的基礎上，我們會繼續配合政府為地方經濟及社會發展產生正面影響：一是繼續為廣東省及中山市節能減排做出重大貢獻；二是繼續提供穩定電力供應，提升珠三角負荷中心電源支撐能力，在中國的能源轉型中肩負起責任。

6.4 反貪倡廉

本集團堅持不懈構築反腐保廉的管理體系，所有運營過程嚴守國家法律法規，其中包括《中華人民共和國反貪污受賄法》。經參考廣東粵海《企業內部控制基本規範》的規定，圍繞「三流三點」(「三流」即物流、資金流、信息流，「三點」即關鍵點、風險點、控制點)，我們完善了企業制度和流程建設，形成企業內控建設的「硬約束」；推行內控與廉潔從業、全面預算、安全生產、「三體系」(即質量、健康、環境管理體系)管理、全面風險管理、企業經營活動和效益效能提升「六個結合」，進一步提高執行力和整體管理水平。

本集團積極貫徹集團總部關於內部控制的政策，鼓勵員工及供應商通過誠實可靠的商業行為以贏取客戶的信任。我們設立《紀檢監察工作目標任務清單》，詳列有關反貪倡廉的各項工作項目、目標及任務，做好廉潔教育宣傳，把全面加強反腐敗體制機制創新和制度保障落到實處。本集團員工定期接受有關反貪倡廉的培訓，並根據最新的監管要求設立內控及風險管理體系。我們亦制定了《有關僱員就可能發生的不正當行為而提出關注的政策》，讓僱員在保密的情況下，對任何與本集團有關的不當或舞弊行為提出關注。

於本報告年度期間，我們並沒有任何對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

水資源

案例

紀律教育月活動

水資源板塊開展紀律教育月活動，多次組織觀看教育警示片，組織開展廉潔從業專題研究，編寫廉潔宣教培訓、典型警示案例材料、撰寫專題論文，給各單位下發廉政反腐宣傳資料、宣傳片，深入開展廉潔教育和示範教育，吸取教訓，引以為戒，強化紀律意識，提高遵紀守法的自覺性和拒腐防變能力，營造「不想腐、不敢腐、不能腐」的氛圍。



物業投資及百貨營運－天河城廣場及天河城百貨

案例

天河城百貨

天河城百貨為倡導誠信、廉潔，在公司內發揚廉潔辦事的工作作風，規範員工收受禮品的上繳、領用處理的管理，結合公司的實際情況，特依照《天河城百貨員工獎懲條例》、《天河城百貨反腐保廉責任制》以及集團《饋贈禮品上繳處理管理辦法》制定了天河城百貨《饋贈禮品上繳處理管理辦法》。本管理辦法適用於公司全體員工在包括但不限於招標、採購、資金審批、銀行開戶、任免考核、獎懲員工、職稱評定、審計等工作中，與業務單位發生饋贈禮品行為。

管理辦法要求：

收受禮品人一難以拒收的禮品，不論價值、類別，一律上繳。

行政部－負責禮品保管及處理工作。

財務部－公司禮品上繳受理部門，負責受理收受禮品人上繳的禮品及辦理禮品移交行政部手續。

道路及橋樑業務－新長江

案例

新長江

通過簽訂《廉政建設責任書》，制定《經營班子行為準則(試行)》、《員工廉潔誠信工作手冊》等，全面開展廉潔風險防控點的排查，各部門制定《廉潔風險防控表》，並上板上牆，接受群眾監督，讓權力在陽光下運行。2017年，未發生違規事件。



同時，全面推行部門「一把手」責任文化，明確廉政問題在考核上的「一票否決權」，並配套問責制度，進一步加強部門責任人在廉政建設方面的部門主體責任。

開展紀律教育月學習活動。通過召開員工民主生活會、觀看廉潔警示教育片等形式，不斷提高員工廉潔意識。領導班子帶頭認真學習貫徹落實「三重一大」，切實做好自查自糾工作。落實兩個責任意見、廉政建設、企業內控建設和日常經營工作有機結合，開展廉政風險防控取得實效。



圖為組織觀看紀錄片



7. 關懷社會



社會是企業的載體。作為具有責任感的企業公民，粵海投資在發展企業經濟的同時，時刻不忘回饋承載粵海投資的社會及社區。通過發揮行業的優勢，積極開拓社會奉獻模式及途徑，支持地區經濟建設、倡導行業良性發展、參與社會公益事業，攜手共建溫暖互助的和諧社會。

本集團一直在努力探索公益活動的新渠道和新方式，抱著做實事、不為慈善而慈善的態度，將公益慈善與業務相結合，將奉獻精神植入企業文化，努力為當地社區和社會做出企業應有的貢獻。我們的慈善活動目前主要通過與政府組織及社團機構的合作向有需要幫助的群體提供協助。粵海投資2017年度在社會方面的貢獻總結如下：



各業務板塊的社會活動如下：

水資源

粵海投資致力協助集團實行扶貧工作，利用水資源板塊的專利和技術建設扶貧民生工程，建立「綠色超濾淨水系統」，解決扶貧點的安全飲水問題。該工程包括管網和淨水設備建設。經過三個月的施工調試，淨水系統於2017年9月22日正式通水運行，向扶貧點近1,500人供應優質安全的飲用水。

該項目位於清遠市連州鎮石角村。石角村下轄的沙坪、龍珠寨、六工塆3個村主要飲用水源已受污染，各項健康指數超標。缺乏水處理設施，飲用水安全性無法保障。扶貧水利工程運用淨水系統，採用超濾淨水工藝為核心，能有效去除水體中的鐵、錳金屬、懸浮顆粒物和微生物等，系統出水全面達到《生活飲用水衛生標準》(GB5749-2006)。系統全自動運行，日常維護操作簡便，可實現運行數據的遠程監視，特別適用於農村及小城鎮的供水。

飲用水民生工程的建成，切實解決扶貧點最基礎、最緊迫的民生需求，保障了村民的安全用水，受到當地村民的好評。更重要的是此項社區投資工程，更是我們綠色膜工藝小型化、設備化的成功嘗試，為農村安全供水工程的推廣應用提供了示範。



淨水設施



水資源

案例

接待香港各界人士參觀東深供水紀念園

2017年2月24日上午，由香港佛教聯合會主辦，香港佛教林炳炎紀念學校近百名學生到東深紀念園參觀，參觀了東深供水工程實物模型、圖片展覽及觀看東深供水工程發展影片。



2017年5月28日上午，香港立法會議員辦事處工作人員一行約20人參觀東深供水工程。首先參觀了東深紀念園，了解東深供水工程的建設歷程，工程概況及運營管理，並觀看了《多情東深水》宣傳片。隨後，一行到金湖泵站實地考察供水設備、參觀東深供水工程實物模型、展覽館圖片及泵站設備。



2017年8月19日上午，「I SEE · I KNOW」香港青年認知祖國系列活動廣東線參訪團第三批次近400人到東深供水紀念園參觀。此次參訪活動由香港中國企業協會主辦，粵海控股等單位協辦。



2017年11月11日，由香港國民教育促進會主辦的「東江之水越山來」歷史追溯活動攜500名香港青少年到訪粵港供水金湖泵站和東深供水紀念園，了解承擔對港供水重任的東深供水工程概況及建設歷史。



案例

承擔連州市東陂鎮東陂村臨江坊文化室捐助裝修工程

連州市東陂鎮東陂村是集團對口扶貧點，也是廣東省精準扶貧重點村。粵港供水將東陂村臨江坊文化室作為精準扶貧重點，對臨江坊文化室進行裝修，用於村民文娛相關活動。該工程預計將於2018年4月完成驗收。



案例

選派一名人員赴新疆掛職

水資源板塊成立公司援疆工作支撐小組，由董事長親自擔任組長，總經理擔任副組長，並選派一名政治素質好，熟悉商貿流通、招商引資、園區規劃建設工作的專業技術人員到新疆草湖鎮草湖產業園經濟發展局掛職，支持當地經濟發展。

物業投資及百貨營運－天河城廣場及天河城百貨

案例

「送溫暖，獻愛心」公益活動

廣東天河城集團下屬廣東天河城物業運營管理有限公司帶領共134名員工在2017年7月至8月期間開展以「送溫暖，獻愛心」為主題的公益活動，為孤寡老人和特殊兒童獻愛心。為此廣東天河城特為每名老人和兒童準備了毛線帽子、圍巾、襪子及牛奶等愛心物資，還號召員工積極捐獻衣物、玩具、兒童書籍。除了捐贈物資，員工們更自發到當地出名的雲吞店學習包雲吞，並煮熟後送去敬老院，讓老人們品嚐公司員工親手製作的愛心雲吞。老人品嚐完美食後，員工分成幾個小組，有些陪伴老人聊天，有些扶老人回房間休息，有些清潔院舍衛生，有條不紊，分工明確，為老人們送上關懷的支持。



在福利院，有十多位需要關心和幫助的特殊兒童，最小年紀的是1名數月大的孤兒。一來
到福利院，員工馬上收到孩子們的熱烈歡迎，他們在護工阿姨的帶領下，伴隨著熟悉的
音樂，開心地表演「拿手活」—跳廣場舞。隨後，員工自發地分組行動，有些陪孩子聊天
玩耍，有些教孩子認字學習，有些搞清潔衛生。在歡聲笑語之間，孩子們流露出天真的
笑容，拉近了大家的心靈距離。

這次活動為員工提供了一個參與公益、奉獻愛心、回饋社會的機會，廣東天河城會動員
更多的人加入進來，為公益慈善事業盡一份心、出一份力，獻一份愛心。



案例

維護天河城購物中心外圍共享單車停放秩序

2017年8月19-20日，天河城物管志願者們對天河城購物中心外圍的非機動車停放點的共享單車停放秩序進行了現場清理。天河城購物中心周年慶期間顧客騎共享單車來購物的現象絡繹不絕，未停放在非機動車停放點的共享單車嚴重影響其他車輛和行人通行，產生安全隱患。現場服務的員工們作為志願者，不顧烈日炎炎，冒著35度以上的酷暑高溫，逐一把購物中心外圍亂停放的共享單車搬抬到就近的非機動車停放點擺放整齊。在川流不息的行人中如此循環往復，一趟又一趟地搬抬清理共享單車。同時，志願者們耐心地引導騎共享單車前來購物的顧客遵守停放規則，對正準備亂停放的不文明行為及時勸阻，令購物中心外圍的騎行人及路人增強了秩序意識。



案例

生如夏花·啟智治愈花園－廣東天河城&綠寵公益探訪活動

廣東天河城集團利用場地資源，與當地組織綠寵公益合作，舉辦公益活動展覽。目的是對公眾進行宣傳，將不同公益議題於廣場展示。廣東天河城借助其影響力負責場地安排、組織宣傳及贈送小禮品，其中一個項目主題為了解自閉症，展出自閉人士設計繪畫，讓公眾知道如何與自閉症小朋友溝通，破除對自閉症的誤解。另外廣東天河城更進一步與綠寵合作，於2017年9月2日舉辦「生如夏花·啟智治愈花園－天河城&綠寵公益探訪活動」，前往自閉症學校探訪，參與人數約30人。



案例

「2017地球熄燈一小時」環保公益活動

「2017地球熄燈一小時」環保公益活動在廣州海心沙星光大道舉辦，這是廣州塔連續第七年參與此次活動，廣東天河城亦響應環保，於2017年3月25日晚上8:30分，準時關閉了外牆節日裝飾，拉閘熄燈，參與人數為175人。該活動由廣東省環境保護基金會、廣東省環境保護宣教中心、廣東省環保公益促進會聯合主辦，旨在傳遞「藍色未來需要大家共同從生活習慣入手，踐行可持續生活方式」的理念。



案例

天河區626國際禁毒日宣傳活動

2017年6月26日上午，以「全民禁毒，人人參與」為主題的「6•26」國際禁毒日大型禁毒宣傳活動在天河城北門廣場隆重舉行。各負責領導以及天河區禁毒委各成員單位、禁毒志願者代表、市民群眾等200餘人參加了活動。為了使群眾更形象、更深入地掌握防範毒品的要領，活動現場設有禁毒VR體驗區、禁毒機器人展示區、禁毒宣傳展覽區、禁毒知識諮詢區等多個攤位。



能源項目－中山火電

案例 公益捐贈

自2014年開始，連續三年向周邊村開展公益捐贈，每年約人民幣18萬元，合計約人民幣54萬元。2017年－2019年，將繼續延續捐贈。通過開展扶貧濟困日，職工困難月捐贈活動，發動員工開展自願募捐，營造「手拉手，心連心，一人有難，八方相助」的社會氛圍，展現中山火電人的博愛精神。

案例 為困難戶提供水電搭裝

根據集團要求，常規地進行扶貧項目。2017年中山火電發揮行業優勢，出資約人民幣10萬元，為東陂村4戶未通水電貧困戶解決問題。同時為3戶進行自來水管改造，47戶貧困戶提供電線老化、亂搭亂接等電線改裝工程，過程中派出專業電氣人員進行現場技術指導和驗收。

案例

義工隊在新地小學嘉年華活動中擔任工作人員



道路及橋樑業務－新長江

案例

自發向困難職工捐款

新長江收費部某收費員的父親在2017年初被診斷出肺結核加肺癌。全家7口人，父母親沒有正式工作，兩個妹妹和一個弟弟還在讀書，自其父親病後，本來就不富裕的家庭已債臺高築，雪上加霜。公司同事自發捐款共人民幣14,194元，展現了公司良好的凝聚力和向心力。



案例 向新長江希望小學捐款

為關愛留守兒童，更好地踐行群眾路線，體現企業的社會責任，新長江組織開展向新長江希望小學捐款14,700元，用於改善校區環境。



案例 自發向病重員工捐款

新長江收費部某員工因腦腫瘤做了腦部腫瘤切除手術，至今深度昏迷未醒。巨額的醫藥費給本不寬裕的家庭帶來了巨大的磨難和打擊。公司全體同事自發捐款人民幣105,580元，緩解部分治療費用壓力，用愛挽救其生命。