



福壽園國際集團

FU SHOU YUAN INTERNATIONAL GROUP
01448.HK

2020

可持續發展報告

福壽園國際集團有限公司

FU SHOU YUAN INTERNATIONAL GROUP LIMITED

於開曼群島註冊成立的有限公司

股票代碼：01448

目錄

目錄	1
關於本報告	2
對話管理層	3
2020年度可持續發展亮點摘要	4
1. 公司治理	5
1.1 集團簡介	5
1.2 經營業績	5
1.3 企業管治	6
1.4 董事會多元化	8
2. 可持續發展管治	9
2.1 可持續發展戰略	9
2.2 可持續發展治理	10
2.3 持份者溝通	10
2.4 重大性分析	12
3. 愛敬事親 德孝於民	14
3.1 創新服務模式	14
3.2 聆聽客戶心聲	16
3.3 加強供應管理	17
4. 愷悌君子 百載樹人	20
4.1 靈活用人機制	20
4.2 多維賦能發展	22
4.3 捍衛健康安全	24
4.4 共創和諧環境	26
5. 立身行道 積善成德	28
5.1 拓展民生服務	28
5.2 引領行業趨勢	30
5.3 傳承生命文化	33
5.4 助力抗疫幫扶	34
6. 則天之明 因地之力	36
6.1 倡導綠色生態	36
6.2 踐諾環保理念	39
附錄一 福壽園2020年度所獲主要榮譽與資質	43
附錄一 福壽園遵守的主要法律法規及政策匯總	44
附錄一 香港聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引	45



關於本報告

報告簡介

2020可持續發展報告（「本報告」）是福壽園國際集團有限公司（以下簡稱「本公司」）及其附屬公司（以下簡稱「我們」、「本集團」或「福壽園」）的第五份可持續發展報告，內容涵蓋2020年1月1日至12月31日（「報告期」或「本年度」）的工作，為增強報告的可比性和完整性，部分內容涉及期後事項。本報告集中討論了持份者關注的事宜，全面闡釋了福壽園於2020年度在環境、社會及管治方面的表現及管理方針，展現福壽園的可持續發展成果。

在本報告撰寫過程中，我們力求報告涵蓋的信息滿足香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「聯交所」）對本報告重要性、量化、平衡、一致性的四大原則要求。

報告範圍

本報告範圍與本公司2021年4月21日發佈的年度報告（「2020年度報告」）基本一致，涵蓋了本公司及其附屬公司¹。

除另有指明外，本報告所使用的詞彙與2020年度報告所界定者具有相同涵義。

編製依據

本報告按照聯交所發佈的《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「ESG報告指引」）的要求，並參考福壽園持份者需求而編製。

資料來源及可靠性保證

本報告的資料和案例主要源於本集團統計報告、相關文檔。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

確認及批准

本報告經本集團可持續發展委員會及本公司合規委員會審閱、研討及批准後，於2021年3月26日獲本公司董事會（「董事會」）通過。

獲取及回應本報告

本報告提供繁體中文和英文版供讀者參閱，報告電子版可在香港聯合交易所有限公司網站公司公告中「財務報表／環境、社會及管治資料」類別內或福壽園官方網站內獲取。

我們十分重視持份者的意見，並歡迎讀者通過以下聯絡方式與我們聯繫。您的意見將協助我們進一步完善本報告以及提升本集團整體的可持續發展表現。

電郵： ir@fsygroup.com

來函： 香港北角渣華道191號嘉華國際中心709室
或上海市徐匯區漕溪北路88號聖愛大廈1306室

¹ 部分新建公司已於本年度併入財務報表，但由於ESG信息管理和收集架構尚未完善，信息收集難度較大，暫未納入本報告範圍，將在未來的可持續發展報告中披露。

傳統文化源遠流長，為遙思所寄，聚民生之魂。福壽園作為中國殯葬服務行業的領軍者和整合者，致力打造承載人們記憶與情感、傳承傳統價值觀的生命場所與文化企業，讓企業價值得到社會責任層面的具像延伸。在此，本人謹代表董事會，向長久以來對本集團給予關注和支持的股東及各界持份者表示衷心的感謝。

新冠疫情爆發下的2020年，是同心戰疫，「雲」寄思念的一年。在這場萬眾齊心抗擊疫情的歷史大考中，本集團秉承「創新、求實、心平、心誠」的企業精神，厚積薄發，開創性推出雲祭掃平台和「福壽雲」系列產品。全面打破空間距離，以新的方式追思生命，用數字化創新服務賦能傳統殯葬行業。同時，我們不斷創新服務項目，充分尊重生命意志，推出個性化服務，幫助客戶治癒悲傷，感悟生命。

敬畏生命、尊重生命、呵護生命是行業最溫暖的底色。通過福壽園公益發展基金，我們關注生命的成長與告別，在多地開展扶貧濟困、捐資助學、生命教育等公益活動，更是在疫情之下積極幫助國內外殯葬同行共克難關，深度參與行業各級協會活動，促進國際生態共融，共同探索行業發展方向，推動中國殯葬業國際化和標準化發展。

「人才不振，無以成天下之務。」我們堅持倡導以人為本、多元發展的理念，以公正、平等的態度招攬人才，關注社會弱勢群體就業，保障通過完善的培訓體系和職業發展路線，助力員工實現自身價值，綻放生命光彩。

作為傳統文化的傳承者和保護者，我們細心呵護隨歷史而積澱的珍貴精神財富。本集團不斷創造服務於教育和情感的紀念模式，為弘揚先賢精神，普及城市歷史，延續人類的精神財富而不懈探索。我們亦關注文化紀念的長期價值，不斷打開邊界讓其更加社會化，推動行業文化不斷發展。

載體瘦身，紀念擴容，福壽園始終引領綠色、文明治喪的新風尚，以環保設計與智能設備守護綠水青山，以綠色生命服務開啟跨界創新，在多運營環節持續發力，注入更多綠色基因，不斷推動殯葬事業向生態、綠色、惠民發展，助力實現碳減排目標，賦予傳統文化更多內涵。

殯葬行業未來的發展，不是土地和墓碑，而是對文化的認知和創意。而福壽園未來的目標，是佈局以生命服務學院、人文紀念館、公益發展基金會和產業生態圈以及「福壽雲」為基礎的可持續發展藍圖，助推生命服務的民生福祉不斷提升，為構建更加緊密的行業生命共同體而不懈努力。未來，我們將恪守「做好企業、改變行業」的理念和為群眾帶來高品質生命服務的初心，持續引領行業發展。

白曉江
福壽園國際集團有限公司
董事會主席兼執行董事

王計生
福壽園國際集團有限公司
執行董事兼總裁



經濟議題



環境議題



員工議題



社會議題

收益：

1,892.5 百萬元人民幣
較上一年增長約**2.3%**

服務數量：

60,474

地區分布：

18 個省、自治區、
直轄市的 **45** 座城市

用水：

4.19 噸／萬元人民幣收益

能耗：

12.59 百萬瓦時／
百萬元人民幣收益

無害廢棄物：

1.50 噸／百萬元人民幣
收益
較上一年下降約 **28%**

溫室氣體排放：

4.80 噸二氧化碳當量／
百萬元人民幣收益

員工人數：

共計 **2,345** 人

員工分佈：

女性員工佔比達 **40.85%**

人均培訓小時數：

43.47 小時／人

上海福壽園
客戶服務滿意度：

服務窗口 **93.84%**
落葬：**95.91%**

慈善捐款：

慈善及其他捐款
約為人民幣 **1.7** 百萬元

公益契約集體採購：

2,623 單
較上一年增長約 **40%**

1. 公司治理

良好的公司治理是企業發展的基石和保障，本集團始終關注內部治理的規範與高效。我們從企業管治架構的完整性與多元化出發，鞏固並進一步提高企業管治水平，提升企業競爭力。

1.1 集團簡介

本集團成立於1994年，是專業的生命服務平台，也是中國殯葬服務業的領軍者。同時，作為一個承載記憶與情感的生命場所、傳承傳統價值觀的文化企業、充滿責任感的社會公民，過往二十餘年我們一直處於行業創新的前沿，致力於理念、產品、服務、文化、藝術、科技等方面的突破，引領中國現代殯葬業的發展和變革。

目前本集團產業涵蓋公墓運營、殯儀服務、設備用品、生前事業、規劃設計、殯葬互聯網+、生命教育等多個領域，業務擴展至上海、河南、重慶、安徽、山東、遼寧、福建、浙江、江西、江蘇、廣西、北京、貴州、內蒙古、湖北、甘肅、吉林、黑龍江等十八個省、自治區、直轄市的四十五座城市。

本集團於2013年12月19日在香港聯合交易所掛牌上市，率先成為中國殯葬企業踏入資本市場的典範。2016年12月，本公司正式被納入深港通標的範圍，先後獲得「亞洲十大最具投資價值品牌」、《福布斯》「中國上市潛力企業百強」、中國財經峰會「企業社會責任典範獎」、「中國慈善榜年度十大慈善項目」、第四屆中國卓越IR「最佳ESG獎」等諸多榮譽稱號。2020年，本公司在MSCI（摩根士丹利資本國際公司）ESG評級中持續獲得AA評級，處於同行業領先位置。

1.2 經營業績

在堅持墓園變公園的理念之上，集團持續深耕核心業務，持續優化產品結構，擴大生態節地產品和藝術墓的比重，壓縮傳統墓比重，提高土地利用效率，不斷創新，加大對產品新材料、新技術、新工藝的應用力度。

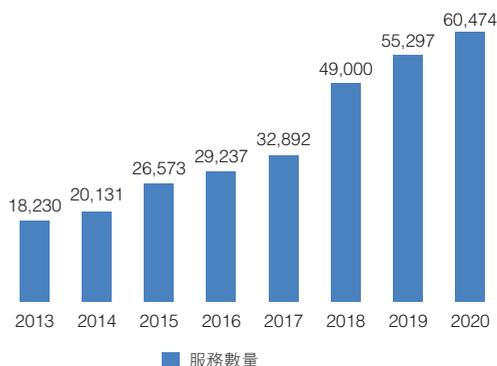
報告期內，我們不斷延展服務領域，持續加大區域佈局，探索多樣合作模式，擴大殯儀服務業務規模，增強殯葬設施和環境的規劃設計能力，持續無縫植入生態理念，嵌入人文元素，開拓殯葬互聯網+的新領域，增強各業務板塊的協同合作，提升服務服務品質，穩固良好業績。

2020年我們的收入穩定增長，總收入達人民幣1,892.5百萬元，同比增長約2.3%，服務數量自2013年以來持續增長，總服務數量²在2020年達60,474，較2019年增長約9.4%。

2013-2020年總收入情況



2013-2020年服務數量情況



² 服務數量為殯儀服務客戶數量和經營性墓穴銷售服務數量之和，不包含公益性墓地和村遷。

1.3 企業管治

企業可持續發展必須基於良好健全的企業管治環境。本公司主要採納《上市規則》附錄十四之《企業管治守則》作為企業管治準則，並基於該準則制定細緻高效的企業管治程序，建立透明、可溯、權責分明的企業管治體系，致力於通過高水平的企業管治帶領集團取得更好的業績，提升企業形象。

董事會下設合規委員會、薪酬委員會、提名委員會及審核委員會，管理和監督公司的治理情況。2020年度本公司共計舉行9次董事會，公司高級管理層多次向董事會成員匯報ESG相關工作以及針對聯交所ESG新指引進行培訓。



合規委員會

負責檢討及監督本集團的法律合規性，以確保本集團遵從所有適用法律法規及企業管治政策。負責ESG相關事宜，監督集團可持續發展委員會工作。2020年度共舉行3次合規委員會會議，更新合規委員會職權範圍，將ESG工作納入其職權範圍，並於2020年8月21日在聯交所及公司官網同步上傳更新版職權範圍。

審核委員會

負責就本集團財務報告程序、內部控制及風險管理系統的有效性提供獨立意見，監督審核程序及履行董事會指派的其他職責及責任。2020年度共舉行2次審核委員會會議，審閱及討論中期及年度財務報表、中期及年度業績公告及報告，並就重新續聘核數師向董事會作出推薦意見。

提名委員會

負責規劃提名政策以供董事會考慮、實施董事會制訂的提名政策並就填補董事會空缺向董事會提供建議。2020年度共舉行2次提名委員會會議，已審核董事的重新委任、董事會的架構、規模及組成、董事會多元化政策以及董事的輪值退任計劃並對各獨立非執行董事的獨立性進行評估。

薪酬委員會

負責評估執行董事及高級管理層的薪酬，並就此向董事會提供建議，以及檢討高級管理層的表現，並釐定薪酬架構，2020年度共舉行2次薪酬委員會會議。

風險管理

本集團建立有完善的風險管控機制，通過事前、事中、事後三重管控，評估政策風險帶來的影響，確保集團有效安全運營。



為加強內部審計監督，推進審計整改，發揮內部審計查處違規行為的嚴肅性、時效性，進一步落實各崗位的權、責、利管理，規範各下屬公司經營管理行為，制定《內部審計及處罰管理辦法》，對內部審計中發現的問題進行梳理和分類，並且針對不同類別的違規行為採取不同處罰措施，具體管理覆蓋集團總部及下屬區域（公司）常規審計、專項審計、離職（任）審計、舉報審查、行政處罰審查。

商業道德及反貪腐

作為殯葬行業的引領者，對任何違反商業道德的行為採取零容忍的態度。福壽園在業務經營中始終秉持正直誠信的原則，並嚴格遵循各運營地適用的法律法規和最高標準的商業道德。我們認為，合規守法，並以價值觀為準線開展業務是企業發展的基礎，並要求每位員工遵循這些準則。福壽園嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國公司法》及《中華人民共和國反不正當競爭法》等國家法律法規，制定《福壽園國際集團反舞弊管理制度》，對舞弊行為的

控制、舉報及處理程序、補救與處罰流程進行了明確與規定，堅決杜絕一切違反商業道德與貪腐腐敗行為。

報告期內，福壽園根據屬地市場情況和內部制度要求，公開墓穴價格，反對不公平競爭。對於與政府簽署的殯葬服務採購合同和部分重大的採購合同，本集團會在出讓人的陳述和保證條款中約定相關的廉潔條款或承諾，並將在未來視情況對廉潔承諾條款進行調整並適當擴大應用範圍。

本集團設立統一的舞弊案件舉報渠道，管理層、員工以及第三方可以通過撥打舉報熱線、發送電子郵件，揭發實際或疑似舞弊案件。我們會根據相關規定對具體案件進行反舞弊調查。

2020年，本集團未發生任何違反商業道德或貪腐訴訟案件。

1.4 董事會多元化

福壽園重視董事會的多元化，在甄選、提名、確立董事會的過程中，充分考慮董事的技能、經驗、文化教育、性別、民族、年齡等各個方面因素，以及未來給集團所帶來的優勢及貢獻，充分保障董事會決策的合理性與有效性。

截至本報告發佈日，董事會由三位執行董事，三位非執行董事和五位獨立非執行董事組成，女性董事佔比達到18%。其中除負責福壽園整體策略規劃及業務發展的三位創始人之外，另有在製造行業、投資和金融

行業及財務領域擁有豐富經驗的三位非執行董事，以及五位在各自行業獨具權威的獨立非執行董事。獨立非執行董事既有前任國際殯葬協會主席，又有資深金融專家、法律專家，以及在三地上市的中國航空公司擁有近十五年管理經驗的前任董事會秘書。從性別、地域、文化背景、專業知識及經驗技能等多方面保證獨立非執行董事背景的專業性、獨立性及多樣性，為整體企業發展和管治提供指引，確保科學決策。

福壽園集團始終「以人為本，以文化為根」，秉持「感知生命，綻放人生」核心價值理念，用有效資源佈局與治理體系開發市場，以行業新文化推動行業改變，以此帶動企業發展，成為給社會、股東、員工都帶來利益的企業。

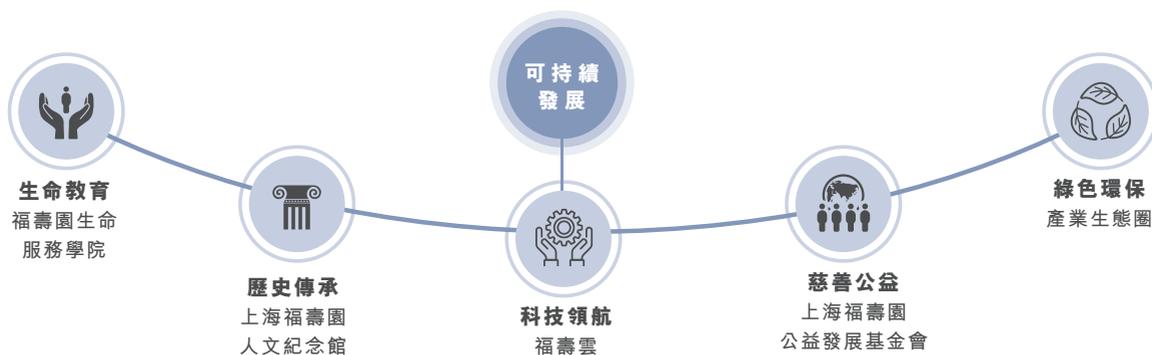
2. 可持續發展管治

福壽園重視圍繞可持續發展議題的利益相關方溝通，將可持續發展理念植入我們的戰略發展目標中，從而實現可持續發展在企業日常經營管理和創新活動中的貫穿落實。我們致力於打造一個真正為社會所接受、為社會所尊敬的卓越組織，以真正實現經濟社會環境的和諧共生和協調發展。

2.1 可持續發展戰略

福壽園以綠色環保、慈善公益、科技領航、歷史傳承、生命教育等發展戰略為立足點，自願擔負起企業責任、行業責任、歷史責任和公眾責任。福壽園一直

遵循著「公墓變公園、告別變美麗、祭祀變紀念」的可持續發展理念，希望將尊重逝者、以人為本、環保和諧的理念傳達給大眾，引導市場重新認知殯葬行業。同時我們也希望持續發揮業界垂範作用，進一步規範行業發展，推進行業文化轉型。



生命教育 人才搖籃

生命服務學院旨在培養現代化殯葬行業職業管理人才和專業技術人才，秉承著「孕育」、「激發」及「改變」的目標，努力成為集團人才培養和文化傳承的基地、創新發展變革的助推器。

綠色運營 行業領軍

福壽園不僅要把墓園打造成公園，打造全產業鏈綠色發展，創造「自然美景與人文景觀交相輝映」的陵園文化。我們將綠色運營的理念深入到集團運營的各個方面，嚴格管理企業運營中的資源使用和污染排放，並繼續探索和推廣綠色環保的祭掃方式，讓更多人共享綠水青山，造福社會。

歷史傳承 薪火相傳

人之血緣關係、人際間的社會延續，人之精神傳承，統稱人的精神生命。人的生命是短暫的，但是人類精神的傳承是永恆的。人的個體消亡是物質的減量，但記憶延續等又是精神的增量。福壽園保留、延續人的

精神生命，讓逝者的精神繼續活在生者心中，成為人類共同的精神財富，希望通過人文紀念幫助生者從過往的生命記憶中尋找溫情和力量，對生活充滿希望。

科技領航 創新擔當

開拓創新，引領行業前行是我們一直倡導並主動承擔的行業責任。數字設備和互聯網逐漸改變了人們的行為偏好和習慣。福壽園緊跟這一潮流，推出了「互聯網+殯葬服務」，打造門戶型綜合服務平台和「福壽雲」系列產品，為用戶提供數字化的殯儀生態服務，賦能傳統行業。

慈善公益 人文關懷

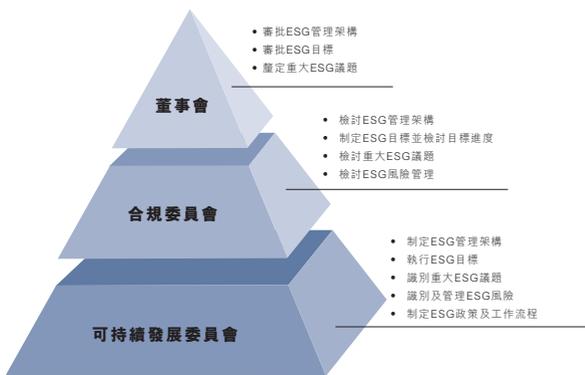
在實現企業自身發展的同時，福壽園也主動承擔人文、慈善、環保、公益等社會責任，持續投身於公益

慈善事業，用實際行動助力於推動社區的發展和社會福祉的提升。

展望未來，福壽園將不忘初心，通過不斷創新、提升產品和服務的質量、強化運營管理來提升競爭力，推動業務的持續健康增長。此外，我們將繼續整合行業資源，引領殯葬行業走向可持續發展的道路。

2.2 可持續發展治理

為更好地推動福壽園可持續發展戰略落地，本年度內，集團內部成立可持續發展委員會（下稱「委員會」）。由集團總裁親自擔任委員會主任，集團高級管理層擔任委員，定期討論、反思、總結，開展ESG相關管理工作。並根據年度ESG工作目標向合規委員會匯報，按需開展不定期的研討、工作坊或匯報等工作。自此進一步完善了ESG三級治理架構，明確權責，提升ESG管治水平。董事會參與負責評估及釐定集團ESG風險，確保設立合適及有效的內部監控系統，對ESG相關政策和報告進行審批。合規委員會定期檢討ESG管理方針、策略及管治架構，審批重大ESG流程及政策推進行況，並提交結果於董事會審批。可持續發展委員會年內舉行會議，進行培訓、重大型議題分析、討論目標。



ESG三級治理架構



可持續發展委員會會議

我們還致力於識別和評估營運中所涉及的氣候變化風險，並與管理層分享國家與行業應對氣候變化的政策等信息。我們十分重視氣候變化可能對業務帶來的實體風險及過渡風險，開展氣候變化風險應對體系建設，力求將危機轉化為機遇，為未來合理應對氣候變化風險，抓住氣候變化機遇打下基礎。

2.3 持份者溝通

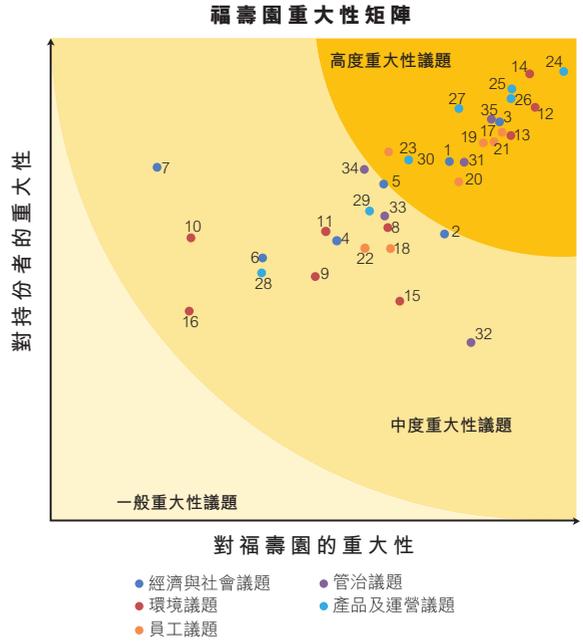
福壽園依據與持份者之間的依賴程度、權責關係、影響程度等原則，鑒別出8類主要持份者。我們十分重視與各持份者的交流，積極開展定期、有效的持份者溝通，了解持份者的關切點，及時回應持份者的訴求，將相關反饋納入可持續發展戰略制定的考量，同時通過本報告回應持份者的關注。

持份者組別	關注議題	溝通渠道	頻率／次數
員工	職業健康與安全 就業及員工保留 員工績效評估與晉升 員工福利與報酬 教育及培訓 多元化及包容性 人權	— 員工績效考核面談 — 內部刊物： 《福壽人文》 《福壽園報》	— 每季度 — 每季度 — 通常每兩月
股東／投資者	公司業務表現 管治架構 可持續發展戰略 風險及危機管理 法律合規	— 股東週年大會 — 股東特別大會 — 投資者見面會 — 業績發佈會 — 新聞稿／公告 — 現場調研	— 每年 — 不定期 — 不定期 — 每半年 — 不定期 — 不定期
客戶	服務質量及客戶投訴 客戶隱私保護 產品及服務合規 技術與創新	— 官網 — 服務經理 — 即時通訊軟件 — 社交平台	— 不定期 — 不定期 — 不定期 — 通常每日更新
政府及監管機構	公司業務表現 法律合規 綠色殯葬	— 現場調研 — 會談	— 均按需不定期舉辦
合作夥伴（如供應商、服務提供商）	供應鏈管理 原材料採購 供應商幫扶	— 現場調研 — 會談	— 均按需不定期舉辦
社區人士／組織／非政府組織	經濟與社會貢獻 行業趨勢與政策 傳統文化繼承 社區發展 公益及捐助 弱勢群體幫扶	— 現場調研 — 會談 — 即時通訊軟件	— 均按需不定期舉辦
媒體	經濟與社會貢獻 行業趨勢與政策 傳統文化繼承 社區發展 公益及捐助 弱勢群體幫扶 綠色殯葬	— 新聞稿／公告 — 發佈會	— 均按需不定期舉辦
資本市場評級指數	員工議題 產品及運營議題 管治議題	— 定期郵件溝通 — 問卷回應	— 均按需不定期舉辦

2.4 重大性分析

福壽園通過完善的持份者常態化溝通機制，在報告期內通過面對面溝通、電話訪談、實地走訪等方式，與各持份者針對2020年的重大性議題進行了深度交流，並在國內及海外所舉辦的多場大型路演中收集投資者等持份者對我們ESG管理及披露的看法。同時，報告期內，我們對內外部持份者開展線上問卷調查，評估出持份者對各相關議題的關注程度，通過分析形成重大性議題矩陣，以了解各持份者對我們在環境、社會及管治方面的期望與要求。

通過以上過程，我們識別並總結歸納出35個ESG議題，其中17個高度重大性ESG議題，構成本報告的重點披露部分，我們將會在本報告內詳細闡述有關內容。



經濟與社會議題	環境議題	員工議題
1. 經濟與社會貢獻	8. 能源使用	17. 職業健康與安全
2. 行業趨勢與政策	9. 資源消耗	18. 就業及員工保留
3. 傳統文化繼承	10. 排放管理	19. 員工績效評估與晉升
4. 社區發展	11. 固體廢棄物處理	20. 員工福利與報酬
5. 公益及捐助	12. 園區綠化	21. 教育及培訓
6. 供應商幫扶	13. 土地使用	22. 多元化及包容性
7. 弱勢群體幫扶	14. 生態影響及生物多樣性	23. 人權
	15. 氣候變化	
	16. 溫室氣體排放與定價	

產品與運營議題	管治議題
24. 服務質量及客戶投訴	31. 管治架構
25. 客戶隱私信息保護	32. 可持續發展政策戰略
26. 產品及服務合規	33. 反貪污
27. 廣告及標籤	34. 風險及危機管理
28. 技術與創新	35. 法律合規
29. 供應鏈管理	
30. 原材料採購	

相較於過往年度，2020年持份者對於可持續發展管治工作的關注度明顯提高。我們已在本報告內詳細介紹相關內容，並將在未來工作中密切關注此類事項，將其作為進一步發展提升的方向。

3

愛敬事親 德孝於民

子曰：「夫孝，德之本也，教之所由生也。」

——《孝經》



3. 愛敬事親 德孝於民

生命值得更好的對待，感知生命，綻放人生。福壽園用心聆聽，盡職管理，秉承「以人為本、值得託付」的理念，以恭敬之心，莊嚴之禮，詮釋生命的厚度，彰顯生命的價值，通過科技創新，創新祭掃模式，打破空間限制，讓殯葬行業所做的一切都變得「有色彩、有溫度、有力量」。

3.1 創新服務模式

作為專注中國市場的殯葬服務提供商，福壽園在保持業績增長、積極拓張版圖的同時，堅持做好戰略性佈局和行業生態圈優化升級，積極探索創新產品服務。我們運用數字科技創新業務模式，提倡雲祭掃等紀念方式，雖足不出戶，但思念如故。

殯葬互聯網+

福壽雲堅持「用科技關愛生命」的核心理念，通過領先的互聯網服務平台，打造門戶型綜合殯葬服務平台和「福壽雲」系列產品，為用戶提供線上數字化的殯儀生態服務，賦能傳統殯葬行業，為線下業務提供專業的「軟件即服務」(Software as a Service) 解決方案，推動行業智能化變革。

疫情期間，福壽園於旗下22家公墓推出首創的「福壽雲」雲祭掃服務，打通線上線下多維度追思，為不能到園祭掃的客戶提供寄送對故世親友思念的渠道，真正實現變天涯為咫尺，隔疫不隔愛，讓人們關不住的思念，雲上見。

2020「福壽雲」清明雲共祭儀式

報告期內，本集團聯合旗下19個城市的各家公墓單位和殯儀服務單位聯動舉行2020「福壽雲」清明雲共祭儀式。本次儀式以「祭先烈、敬先賢、憶先人」為主題，以無人員聚集、線下舉辦、線上參與的「雲共祭」形式在「福壽雲」平台上播出，共計12,000餘人上線觀看了這場共祭儀式。人們通過該儀式向親人感恩道愛，向新冠肺炎疫情中犧牲和殉職的英雄致敬，向罹難的同胞致以緬懷，向每一個遠行的生命莊重行禮。



2020年冬至，福壽園在「雲祭掃」及「雲共祭」的基礎上，進一步推出「雲祈福」功能，為民眾提供點亮長明燈、懸掛黃絲帶、臨帖祈福以及撰寫回憶錄等服務。科技網絡讓冬至倍增溫暖，在這個萬物互聯的時代，「福壽雲」填補生死之間的萬千溝壑，共享人間美好。

報告期內，雲祭掃平台全年新增用戶註冊人數為83,529人，為超過一萬人提供線上祭掃互動服務和超過四萬人提供供養長明燈祈福服務。

在2020國際科創節暨全球數字大會上，福壽園憑藉疫情期間推出的「福壽雲」雲祭掃創新服務和在「殯葬互聯網+」領域的探索創新，榮膺「2020年度創新推動者」大獎。

隱私保護

在「殯葬互聯網+」模式下，福壽園始終注重保護逝者信息與客戶隱私。在收集客戶隱私信息時我們向客戶明確信息使用目的及範圍，並對相關信息進行分級和設置訪問權限，保證信息的安全。通過關閉平台防火牆外網訪問端口，我們大幅減少服務器暴露在公網上的風險，降低被攻擊的概率。此外，福壽園還將不同信息系統根據網絡安全策略進行邏輯隔離，縮小網絡安全事件的影響範圍。



2020國際科創節年度創新推動者

我們與國內領先的第三方中立數據中心運營商之一的「世紀互聯」合作，完成所有應用服務器向私有雲平台的回遷，由其作為數據中心服務商提供服務器託管、網絡安全等基礎運維服務，並重新梳理了平台架構，保證業務數據和客戶數據的安全。報告期內，福壽園並未發生過因客戶信息泄露所導致的投訴。

生命晶石服務

生命晶石技術就是將人骨灰在不加入任何添加劑的情況下，將骨灰通過高溫負壓後自然凝結而成的晶體，和傳統骨灰的保存形式不同，晶石不僅在體積上縮小了80%，還大大延長了保存時間。上海福壽園推出生命晶石服務項目，將一生相伴的愛通過晶石永遠留存。生命晶石體積小、形態美，方便攜帶，可以長久保存延續與家人的陪伴，親人的思念不再受地域和時間的限制，隨時隨地可緬懷逝者。以「有形」陪伴替代「無形」的離別，獨一無二的晶石帶給了我們情感最好的紀念，也是對生命更好的致敬。推廣生命晶石也有助於減少骨灰容量，將生命以另一種方式延續，讓思念時時傳遞，使得客戶能夠享有的多元祭奠方式。

知識產權維護

截至2020年12月31日，福壽園已有專利項目總計28項，引領殯葬行業技術創新。同時，我們嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國著作權法》和《中華人民共和國商標法》，充分尊重他人知識產權，並通過法律手段維護自身知識產權不受侵犯。

本集團在報告期內已建立了商標管理體系，並逐步強化知識產權保護管理。截止至報告期末，我們累計擁有236項商標。我們已將過往成功註冊的「福壽雲」、「福壽康寧」，以及生命教育版塊的商標納入管理體系，進行統一管理，保護我們的合法權益。未來，我們亦將逐步完善商標管理體系，伴隨著業務規模擴大的同時，築建起更加全面的商標維護平台。



福壽園集團商標體系

3.2 聆聽客戶心聲

殯葬業是服務全民精神訴求、情感需求的行業，具有特別的價值和意義。福壽園秉承「讓告別變得美麗，讓生命得以延續」的宗旨，致力於殯葬服務的品質提升，堅守服務承諾，充分踐行人文關懷，不斷提升優質服務，將服務以工匠之心做到極致。作為專業的生命服務提供者，我們逐步完善各個鏈條高標準服務體系，提供全方位、多維度的服務。事事為客戶著想，件件為客戶落實，飾演有責任的「生死擺渡人」。

客戶服務

我們專業的服務團隊用心傾聽客戶需求，在殯儀服務方面探索融入人文、藝術、綠色、公益、科技內涵，在墓園服務方面成立獨立設計板塊，賦予墓園紀念、教育、研究、傳承等功能。同時，福壽園不僅關心「逝有所安」，也關注「老有所樂」，常年舉辦各類「為老服務」活動，早已成為周邊居民的「聚會大客廳」。

海港福壽園第一屆服務節

海港福壽園在2020年舉辦了第一屆服務節，旨在用心服務溫暖整個秋冬，以實際行動，回饋新老客戶。在此次服務節中，門店免費提供豐富的零食、飲品；舉辦健康、法律普及等講座，增強老人的健康意識和維權意識，提高晚年生活品質；教會老人們使用智能手機，舉辦知識小課堂，手把手教老人玩轉抖音视频短片、微信聊天、手機支付、查找健康碼等功能，享受互聯網帶來的便捷、樂趣，助力晚年幸福生活。



客戶答謝活動



新品墓區展示



門店為老服務



舉辦法律普及講座

客戶溝通

本集團致力於為客戶提供超出期待的優質服務，幫助客戶實現內心夙願，讓溫情迸發。報告期內，我們各項服務滿意度持續提升，總體滿意度繼續維持在較高水平，其中上海福壽園的服務窗口非常滿意度和落葬服務非常滿意度分別達93.84%和95.91%。我們未來將在集團內持續推行非常滿意度的評價方式，逐步提升集團整體服務水平。

我們持續完善線上與線下的客戶反饋渠道，在服務窗口設有投訴建議箱，以及專門的投訴熱線並配置專人進行投訴收集與跟蹤。我們以客戶為中心，按照《客戶投訴處理流程》要求及時響應客戶訴求。針對客戶普遍反映的問題或建議，集中討論並提供優化措施，不斷提升我們的服務質量。本集團的客戶投訴主要集中在物品輕微損壞、綠化未達到客戶要求等，報告期內共收到40件客戶投訴，並且均已處理完成。

河南福壽園提高客訴解決率的三步走流程

河南福壽園在提高客戶投訴解決率方面採用三步流程，使得投訴解決速度有效提升，客戶投訴率下降，投訴事件100%解決。河南福壽園的兩項服務非常滿意度也分別達到92.50%與96.60%。隨著投訴解決率卓有成效的提高，我們收獲了客戶送來的錦旗，福壽園品牌知名度也在各地區持續提升。



3.3 加強供應管理

福壽園重視與供應商建立長期穩定良好的關係，在保證產品與服務質量的同時，持續傳遞可持續價值鏈理念，逐步提升在供應商準入、供應商考核環節中對於供應商環境與社會影響因素的考量。

報告期內，本集團依據《工程合格供應商管理辦法》，明確合格供應商等級，並每兩年重新評定。



大宗用品採購管理

福壽園始終倡導綠色採購，推動行業的環境可持續發展。報告期內，我們開展了骨灰盒類、壽衣類和火化棺的全集團採購，從企業規模、主要產品、設計研發和資質認證等維度對相關供應商開展考評，並對合格供應商入圍評分，並優先選擇使用新型環保材料的供應商。在入圍評分環節中，我們將ISO 14001環境管理體系認證證書納入企業實力評分。

初步了解



收集在售用品相關現有供應商名錄，從企業資質、生產能力、設計研發、產品種類、服務保障、倉儲運輸等各方面進行評估。對全集團目前在售產品相關供應商有初步的了解

統一審核



在開展集中採購任務前由各區域和分子公司推薦現有及外部供應商進行統一審核，具體包括：

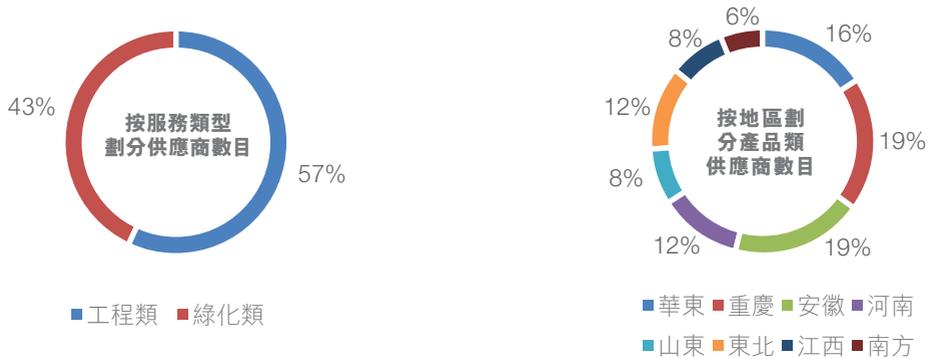
- 資格性和符合性審查
- 合格供應商入圍評分
- 相關用品現場評選

授予證書



通過審核的供應商將獲得準入證書

福壽園逐年提升供應商的管理能力，與供應商同進步、共成長。截至2020年12月31日，本集團工程管理中心共擁有122家供應商，其按服務類型劃分如下。其中產品類供應商51家，其按地域劃分如下：



未來，我們將進一步完善供應鏈管理體系，提升供應商信息管理，逐步加強集團採購標準化的建立，持續推動產業鏈的可持續發展。

4

愷悌君子
百載樹人

人非有才之難，而善用其才之難。

——《明史》



4. 愷悌君子 百載樹人

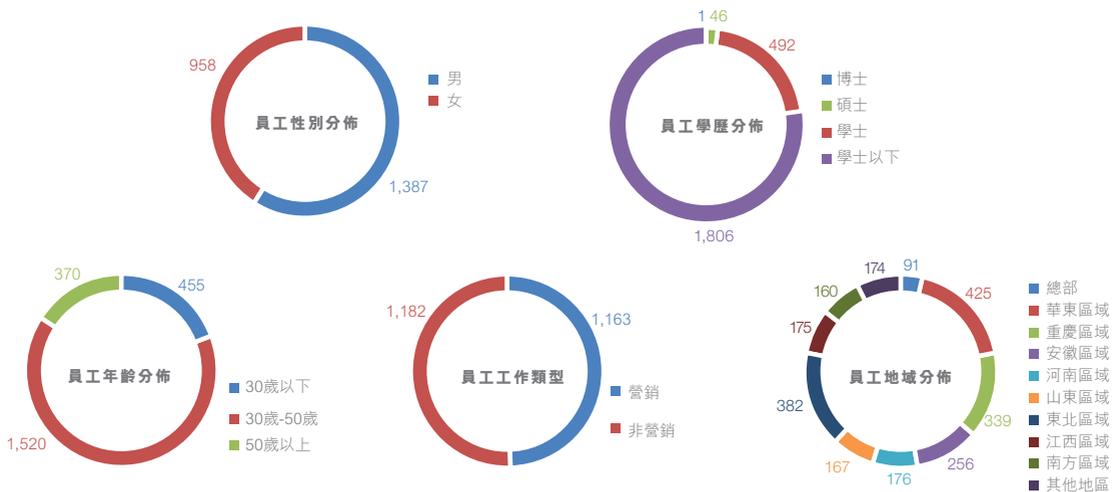
人才是企業最寶貴的財富，福壽園始終堅持以人為本，多元發展的理念，為員工創造安全、健康、溫馨的工作環境。我們不斷完善人才管理，公平對待每一位員工，充分尊重和保障每一位員工的合法權益，並實施多渠道多方向的人才發展戰略，搭建全面科學的培訓體系，滿足員工價值需求，營造歸屬感。

4.1 靈活用人機制

員工概況

自成立以來，隨著地域版圖和業務的擴張，福壽園吸引了一大批遠見之士，攜手改變行業和世界。這些來自不同地域、不同類型的員工，不僅貢獻了優秀的才能，也為我們的業界和社區帶來了活力。

我們注重根據業務結構招聘不同專業類型的人才，並根據業務特點，在維持中堅力量的基礎上，不斷培養新生力量，借助高學歷人員的專業知識，推進福壽園的品質提升和業務創新。截至2020年12月31日，福壽園擁有2,345名員工。



受新冠疫情等因素影響，福壽園啟動人力資源管理提升工作，通過業務流程分析、關鍵崗位分析和勝任力分析，明確了崗位人員編製，優化人員結構，提升工作效率。本年度員工流失率為17.06%。未來，福壽園計劃將員工流失率管理納入人力資源管理的重點方向之一，不斷優化人力資源管理體系，進一步提升人才吸引力和員工滿意度。

公平招聘

福壽園在招聘用人過程中，嚴格遵守國家頒佈的勞動法律法規，包括《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國就業促進法》、《中華人民共和國工會法》、《中華人民共和國勞動爭議調解仲裁法》、《女職工勞動保護特別規定》、《中華人民共和國未成年人保護法》和《禁止使用童工規定》等多部國際國內法律法規及相應的慣例，不斷完善統一招聘管理制度，嚴格禁止僱傭童工、強迫勞動及任何其他不合法的用工行為。福壽園關注退伍老兵，並於報告期內積極幫助共147名退伍老兵實現再就業。

長沙民政職業技術學院校園招聘會

隨著未來更多新生力量的加入，殯葬行業的創新是未來發展的整體趨勢。

2020年12月長沙民政職業技術學院針對殯葬行業的現場校園招聘在長沙正式舉行。因在行業中的領先地位以及遍佈全國各地的業務，福壽園在此次校園招聘會現場得到了各地學生青睞。



我們堅持給予員工公平的對待，從錄用過程中的因才任能，到晉升過程中的公開競聘，再到對員工獎罰措施的制定，均做到公平、真實，盡最大努力為員工創造良好的工作環境，營造歸屬感，絕不會因性別、年齡、民族、婚姻狀況、家庭狀況、宗教信仰不同而受到區別對待。我們堅持任人唯才的用人方針，在雙方相互了解的前提下，充分考慮應聘者和應聘職位間的匹配程度，最終做出合適的選擇。在工作中，我們也給予每一名員工同樣的成長發展機會。我們杜絕員工間的歧視和騷擾行為，讓每一名員工都能在福壽園安心地工作。

報告期內，本集團未發生任何僱傭童工、強迫勞動以及歧視的案件。

薪酬福利

在薪酬待遇方面，福壽園依照《中華人民共和國社會保險法》《職工帶薪年休假條例》、《國務院關於建立城鎮職工基本醫療保險制度的決定》、《國務院關於職工工作時間的規定》等法律法規，為員工提供有競爭力的薪酬獎金、補貼福利、五險一金、帶薪休假等基本薪酬福利。同時福壽園制定《福壽園國際集團薪酬管理制度》，規定了薪酬管理原則，明確了薪酬結構，薪酬分類及適用範圍，更新了職級序列標準，並確定了薪酬審批、調整權限和發放程序。

- 集團全員統一薪酬體系與序列，加強對員工的激勵並促進人才流動
- 增設地區差別和業務差別系數，鼓勵員工向殯儀企業流動
- 集團內統一薪酬審批、調整權限和發放程序，可優化對實體企業的規範管理



對於女性員工，我們依照《女職工勞動保護特別規定》、《女職工禁忌勞動範圍的規定》、《勞動部關於女職工生育待遇若干問題的通知》和《上海市女職工勞動保護辦法》等相關國家和地方法律法規給予優待與關照，如為生育女性員工提供生育假、生育津貼等。

集團倡導員工工作生活的平衡，從物質，精神，文化等方面著手，通過組織多樣的員工活動，弘揚企業文化與價值，鼓勵員工勞逸結合，培養興趣，發揚工作、生活中的「正能量」。

4.2 多維賦能發展

職業發展是每位員工自身素質及潛能獲得不斷提高和發展的需要，福壽園為員工搭建職業發展平台，通過生命服務學院建立了管理類、專業技術類和文化類的三向職業發展通道，並配套相應的制度保障和激勵措施，使從事不同崗位的員工均有可持續發展的多種職業生涯路徑。



「福壽人在E起」2020年度微課大賽

福壽園於4月初舉辦「福壽人在E起」2020年度微課大賽，全集團共提交101個微課作品，最終通過福壽園在線學習平台展播、投票和線下專家評選共選出9個優秀作品及3個最佳組織獎。活動充分利用在線學習平台全覆蓋優勢，暢通集團與分公司的溝通交互通道，發動基層員工的力量，挖掘平凡而又特別的福壽人。



2020年福壽園生命服務學院組織完成集團內訓（含線上）25場，共計548課時，參訓5,452人次。



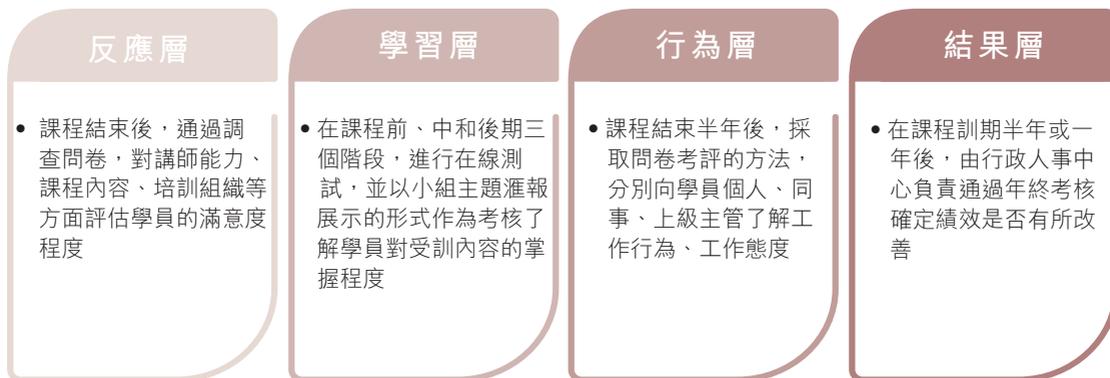
線上學習

疫情對各行各業的影響不只是簡單把許多活動由線下切換為線上，更多影響和改變的是大部分人的生活方式。我們在本年度真正擁有數字化轉型的能力，為不同層級、不同類別的員工提供各類在線學習的解決方案。本集團根據防疫需求及時調整培訓策略，學習形式向線上傾斜，學習內容項目化，根據不同的學習需求組織線上線下相結合的教育培訓，讓員工在工作中不斷學習，實現在線學習平台手機app端100%全覆蓋，並根據員工層級發佈在線學習任務，在達成培訓效果的同時擴大培訓範圍，讓更多一線員工受益。

報告期內，線上學習平台新增並實施線上學習項目9個，2,463人次參與，累計新增線上課程261節，平台登陸率實現91%，學習率達到88.29%。

培訓評估體系

本集團擁有一套完整的培訓評估體系，針對培訓後的內容，採用柯氏四級評估法（反應層 — 學習層 — 行為層 — 結果層），定時完整的對培訓內容進行全套體系的評估。



我們依照評估辦法開展工作，實現從培訓前的需求調查到培訓後的滿意度調研的全培訓流程管理，對所有培訓項目開展訓中反饋和在線測試，完成學員的發展分析。

4.3 捍衛健康安全

福壽園始終關注員工的職業健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《工傷保險條例》、《人力資源社會保障部關於執行〈工傷保險條例〉若干問題的意見》、《〈國務院關於職工工作時間的規定〉的實施辦法》、《職業病診斷與鑑定管理辦法》、《建設項目職業衛生「三同時」監督管理暫行辦法》和《中華人民共和國食品安全法》等國家法律法規，堅持落實安全生產責任機制要求，持續加強職業健康、安全和環境管理體系建設和推進實施。報告期內，本集團共發生工傷事故2起，事故損傷工作日數為164日，未發生任何導致員工死亡的事故。

職業健康

結合健康安全與職業衛生總體目標和方針，本集團主要工業生產單位福壽園環保機械製造有限公司於2020年9月委託具備資質的職業衛生技術服務結構，對存在職業病危害因素的工作場所進行了一次全面檢測。根據檢測報告結果，對涉及到職業病危害因素的工作區域及崗位，張貼職業病危害警示標識，並配備了齊全的防護工具，如防塵口罩、防毒面具、防噪耳塞等。

福壽園環保機械製造有限公司於2020年11月組織員工進行了在崗職業健康檢查。本次檢查結果顯示職業禁忌證0人，疑似職業病0人。

為加強企業現場安全管理，消除事故隱患，福壽園環保機械製造有限公司組織總經理及三名安全管理人員參加了由第三方培訓機構開展的非高危企業主要負責人和安全管理人員培訓班，經培訓合格，並取得安全培訓合格證書。

生產安全

為進一步規範流程，有效控制風險，逐漸形成標準化的管理模式，福壽園依據《中華人民共和國安全生產法》、《生產安全事故應急預案管理辦法》等國家法律法規，堅持落實安全生產責任機制要求。福壽園環保機械製造有限公司作為國內領先節能環保殯葬設備生產企業，制定《職業健康安全管理政策》，並先後通過了ISO 9001質量管理體系、ISO 45001職業健康安全管理體系認證，並全面對公司的流程和各項管理制度進行了梳理。

ISO外審會議及現場審核

2020年12月17日至20日，獨立第三方認證公司審核專家組對福壽園環保機械製造有限公司的職業健康安全管理體系進行了為期四天的外部審核，並獲得認證公司頒發的安全體系證書，公司已步入規範化、標準化、科學化的現代企業管理軌道。

運營安全

為助力中國殯葬行業的全面可持續發展，福壽園強化消防設施維護保養，加強包括供應商在內的相關人員消防培訓，要求各分子公司每季度至少組織一次消防培訓。每年5月各分子公司自查防汛隱患，落實防汛責任，建立防汛值班制度，在汛期前組織不少於一次的防汛應急演練。



安全協議



綠化施工安全指導



墓區施工安全指導



消防知識培訓



滅火器使用培訓



消防部署演練

重慶渝中安樂堂2020年洪災

2020年8月洪災期間，重慶渝中安樂堂對人員及物資立馬轉移，對一樓的物資部分搬遷，及時開展相關的清理及排查（電力、燃氣、水利）工作，災後對安樂堂一樓整體進行全面修復，並邀請專業人員現場勘查排查，逐步恢復電力照明設施，維修配電房高壓設備，更換燃氣管道重置廚具設備，電梯檢驗，災後消毒工作等都及時做好相關工作。



新冠疫情精準化防控部署

2020年1月22日，福壽園發佈《關於做好新型冠狀病毒防控工作的緊急通知》，成立集團新型冠狀病毒防控應急小組，並相繼制定印發《殯儀板塊關於新型冠狀病毒預防及遺體處置的應急預案》及《關於加強疫情防控及平穩推進各項工作的指導意見》（一號、二號）（三號）（四號），就員工返程、復工前準備的安全工作進行詳盡提示。

清明期間，根據《2020集團清明疫情防控和安全管控指導意見》及《2020年清明宣傳和輿情工作手冊》，實施總部監控，由清明工作領導小組有關成員輪值坐班，實時觀測各主要祭掃接待園區動態及進行必要互動和指導。

食品安全

為保障食品健康與安全，福壽園嚴格遵守《中華人民共和國食品安全法》、《餐飲服務食品安全操作規範》等法律法規制定食品安全管理，並制定了《食堂管理規定》等企業管理制度。我們在多處營運地內均配備為員工提供工作餐的食堂，食堂均持有餐飲服務許可證，食堂員工均獲得健康證，同時對食堂採購，儲存，烹飪，留樣等業務流程進行責任到人的安全風險控制，並進行定期檢查和不定期抽查，保障員工與客戶的健康與安全。

4.4 共創和諧環境

員工溝通

福壽園為員工建立全方位的溝通渠道，及時傾聽員工心聲，了解員工訴求，解決生產和生活中遇到的各類問題。我們堅持舉辦「諸葛會」、「微客大賽」等系列活動，讓集團高管有機會傾聽員工聲音，且不定期舉辦新員工溝通會、老員工交流會、滿意度調研等方式，持續拓寬為不同崗位、不同部門、不同層級員工上傳下達的溝通渠道，調動員工工作積極性，提升員工滿意度。

員工關懷

福壽園以人為本，關愛員工的工作與生活，時刻把員工的冷暖疾苦放在心上，出台關愛幫扶措施，加大對員工的幫扶力度，弘揚積極向上、健康和諧的氛圍，提升員工歸屬感、團隊凝聚力，讓整個集團有責任更有溫度。

援鄂同事的關懷工作



為了表彰和獎勵重慶區域4名援鄂基層員工疫情期間的付出，我們邀請他們及其家屬來上海、杭州參觀修養，向這些家屬為抗擊疫情所做出的默默奉獻表示敬意，用心用情傳遞溫暖。

5

立身行道 積善成德

大學之道，在明明德，在親民，在止於至善。

——《大學》



5. 立身行道 積善成德

福壽園始終以民生服務的提供者、行業規範健康發展的推動者、生命文化的傳承者為己任，砥礪前行，服務社會。多年來，我們秉持為群眾提供專業、規範、優質的殯葬服務的根本原則，以多層次、人文化禮儀服務為突破口，恪守「做好企業，改變行業」的初心，弘揚中華優秀傳統文化和現代生命文化，積極引導社會對生命意義及生命傳承的思考。

5.1 拓展民生服務

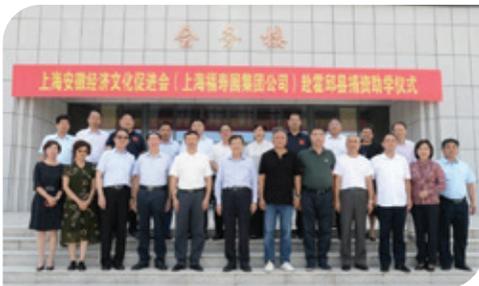
殯葬服務是特殊的公共服務行業，具有內生的社會公益性，是保障民生、和諧社會、美善生命的重要基石。殯葬不僅僅關乎逝者的告別和遺體的處理，更是通過尊重、敬重、慎重的方式呵護過往的歷史、家庭的情感和社會的溫情。我們將民生服務貫穿整個企業發展史，願做永遠的公益踐行者。

公益服務

自2018年成立上海福壽園公益發展基金會（下稱「基金會」）以來，集團逐步將公益事業推向了更規範、更科學的可持續發展新階段。基金會倡導「傳遞慈善愛心，促進跨界合作」，以「感知生命，綻放人生」為願景，「提高生命質量，關照生命價值」為使命，踐行「以人為本，助人自助」的理念，連結企業界、公益界和社會各界的菁英，共同建設匯聚愛心、傳遞愛心的公益平台。

報告期內，基金會在多地開展扶貧濟困、捐資助學、生命教育等公益活動，首次亮相上海公益夥伴日，並在2020第十屆中國公益節中榮獲「2020年度公益創新獎」。執行董事談理安先生連續第三年將全年董事薪酬捐贈於基金會，支持基金會的發展，助力公益事業。

公益踐行者



2020年9月，福壽園向霍邱縣一中、霍邱縣城關鎮中心小學捐助共計50萬元，主要用於兩所學校洪災後的設施建設與發展。我們以實際行動響應中央動響應中央「精準扶貧，精準扶貧」號召，希望以綿薄之力激勵霍邱縣廣大學子尤其是貧困家庭的孩子早日成為社會棟樑之才。



「上海公益夥伴日」活動創設於2011年，於2017年開始朝著「公益夥伴月」的方向邁進升級，是弘揚社會主義核心價值觀、營造公益發展環境、促進上海公益事業發的中堅力量。作為上海公益慈善事業的新生力量，基金會首次在上海主會場亮相，與全市三十餘家基金會組團參加基金會公益品牌項目展，共同展現上海公益慈善的力量。

福緣安護包公益認領計劃

「福緣安護包」公益認領計劃是本集團攜手中國生命關懷協會心靈呵護專業工作委員會、上海聯勸公益基金會（下稱「聯勸網」）發起的互聯網公益募款活動，致力於支持、培育針對社區困境長者（孤寡失獨、重症臨終等）提供精神慰藉與優質陪伴的志願服務項目，助力社區生命關懷文化建設。

2020年清明期間，「福緣安護包」活動首次在聯勸網上線，呼籲公眾關注疫情期間社區困境老齡群體心理健康，支持相關志願服務項目。福壽園充分動員分公司員工、客戶等參與，共籌得善款50,616元，捐贈筆數近1,200筆，在獲得了良好社會傳播效果與社區積極反饋同時，也為企業及員工深度參與社會公益提供了創新形式。

「福緣安護包」是福壽園集團社區公益踐行的一次創新，通過協調公募基金會、專業心理呵護平台、社區志願組織，整合企業多元資源，深度挖掘員工志願價值，細耕社區生命關懷，為長者謀福利。

善終關懷

善終需求，作為長者幸福晚年的必要需求之一，一直以來受到長者及其家屬的關注。福壽園作為專業生命服務提供商，發現民生服務重要承載單位（例如街道、居委會、養老院、社會福利中心、紅十字會等）對托底性「善終」服務有巨大的需求。因此，福壽園主動承擔社會責任，因地制宜，根據各街鎮、機構特徵，為相關部門和機構設計制定了個性化的善終解決方案，支持機構完善其服務能力，為長者的幸福晚年提供專業保障。

截止2020年底，福壽園下屬的10個省21個城市的26家分公司分別與當地民政、社區街道和為老服務機構完成了40餘項公益契約集體採購，為2,623位貧困、高齡、獨居的長者預先安排生前契約服務。

「福壽三囑」項目賦能

「福壽三囑」項目是由福壽園生前事業發展中心發起，基金會支持的生前規劃諮詢公益項目，旨在向社會公眾推廣生前規劃理念，重點針對社區、街道、養老機構老齡群體提供生前遺囑、生前預囑、生前契約公益諮詢及訂立服務。

為保證集團各地社區服務團隊專業、有序、高效的為老齡群體提供本項公益服務，2020年2月至3月，福壽園生前事業發展中心統一安排部署，整合內外部專業師資，制定專業學習內容，根據教學進度安排相關員工參與線上或線下學習，幫助員工充分理解「福壽三囑」項目內涵及具體服務內容。本次線上培訓參與人員共計66人，線下參與員工近200人，實現了福壽園社區服務團隊「福壽三囑」項目培訓的全覆蓋。

2020年6月開始，福壽園下屬二十餘家分公司的社區服務團隊分別在上海、杭州、寧波、合肥、重慶、濟南、鄭州、廈門、南昌等地的街道、社區及為老服務機構開展「福壽三囑」宣傳教育服務共計近千場。社區團隊以深入淺出的方式，對遺囑、預囑、生前契約進行講解，以此回應長者在法律、醫療、身後事規劃方面的受教育需求，課程內容受到廣大長者的歡迎。

寂靜世界將愛傳遞 — 重慶福壽之家為老年聾人提供善終服務

福壽之家作為善終服務的載體之一，主動融入鄰里中心，服務周邊百姓，定期為老年群體提供包含福壽三囑、臨終關懷、家政推薦、養老規劃等一系列服務和講座。

重慶福壽之家工作人員長期作為老年聾人協會的志願者參與協會活動後發現，該協會會員年齡基本在60至80歲之間，大部分人靠政府最低生活保障或微薄的退休工資生活，三分之一以上的老人還無子女，他們的晚年生活亟待社會各界的支持。因而，我們與重慶老年聾人活動中心合作，通過簽署公益契約，為協會內生活困難的聾人會員解決善終問題。

重慶福壽之家還邀請200位聾人長者參觀了重慶西苑，工作人員帶領大家游園、攝影、觀魚。為方便解答長者們的提問，工作人員還特地請到手語老師作為翻譯。未來重慶福壽之家還將進一步普及生命教育，倡導生命規劃，提供專業、溫暖的生命關懷服務，切實幫助更多困難家庭。



5.2 引領行業趨勢

福壽園打破傳統觀念束縛，讓殯葬行業創新發展，融入社會。殯葬行業也在更加廣泛的公眾範圍得到傳播和認可，更承擔起越來越重要的使命，傳承延續精神力量。除了生命理念的宣導之外，福壽園也致力於為行業做實事、立標桿，引領殯葬行業新風向。

行業引領

現代殯葬行業的發展理念，應該不僅致力於身後事務處置與服務供給，更應注重殯葬行業面貌革新、生命服務邊界拓展、用戶生命福祉增進。福壽園作為殯葬行業的引領者與整合者，在扎實服務，實現自我價值的同時，更加關注對於行業的貢獻，推動行業生態的建立，創造共贏。

「生態共融文化共創」 — 2020年中國殯葬協會公墓工作交流會

本集團積極地與行業分享先進理念，共同促進行業發展。作為中國殯葬協會公墓工作委員會主任單位，我們承辦了2020年中國殯葬協會公墓工作交流會。中國殯葬協會公墓工作交流會是行業會員最重要的交流平台之一，秉承「傳播企業最新理念，交流發展實戰經驗，促進行業健康發展」的宗旨，堅持「專業化、多元化、創新化」的原則，為持續推動中國殯葬改革和殯葬事業健康發展發揮作用。

此次交流會邀請業內外各個領域的嘉賓，圍繞行業生態、服務升級、文化創新、科技應用等主題，分享公墓業的發展近況與經驗成果，並從理論研究、案例實務、發展趨勢等方面，解讀行業如何以創新思維與跨界技術推動可持續發展。



與國際各殯葬行業協會和機構在線友好互動

集團連續多年參加國際殯葬行業交流，積極推動行業提升，與多國殯葬協會建立了長遠友好的合作關係。報告期內，我們主動加強行業關懷和互助，承擔社會責任和行業責任，與國際友好單位保持互動和溝通，共克時艱，開展了多次在線交流，探討生命文化及行業融合，交流行業創新與發展，獲得國際行業同仁一致認可。



行業交流

福壽園襄助行業共進，深度參與各類跨行業活動，為構建更加緊密的生命共同體而不懈努力。我們希望借助行業交流活動匯聚行業內外，共同搭建協同發展平台，推動殯葬事業高質量發展。

參加第20屆上海國際養老、輔助工具及康復醫療博覽會

2020年10月底，福壽園首次以集團名義亮相第20屆上海國際養老、輔助工具及康復醫療博覽會，本集團作為內地殯葬行業領軍者，也是本次展會301家展商中唯一一家殯葬企業。有別於公眾對於殯葬行業的傳統認知，本次參展福壽園展陳主題為「規劃與傳承，給家庭的生命規劃訂製服務」，陳列設計聚焦生前規劃、生命傳承、安寧關懷等生命福祉議題，為觀眾帶來「別樣、溫情」體驗。

此次展會福壽園展區到訪人次約400餘人，展區活動參與約100餘人次，發放宣傳物料1,000餘份，並有效促成了行業機構合作洽談。現場觀眾、養老機構認同我們的陳列策略在一定程度上彌合了殯葬與養老之間的感知距離，也受到了政府、媒體的關注與指導。

行業傳承

作為殯葬行業的領先者，我們有責任、有義務，為行業接班人的培養貢獻一份力量。為實現校企資源的優化配置，共同培養殯葬事業發展需要的人才，我們開拓校企合作新模式，對實習生加強實操培訓與指導，保證畢業生實習期的安穩度過。我們希望通過校企合作拓寬生命服務行業就業市場，為殯葬學生搭建更好的就業服務平台。通過「實習+就業」結合的模式，讓更多的殯葬專業應屆畢業生能在與專業契合的崗位發光發熱，助力生命服務行業的進步與發展。此外，集團設置了助學金項目，並且積極參與民生教育，助力培育行業接班人。報告期內，我們還積極參與職業技能競賽並取得佳績，為行業的長遠發展奠定了人才基礎。

「福壽園獎學金」

福壽園積極深化校企合作，推進殯葬職業教育事業。為了幫助民政學院殯儀專業的貧困學生，本集團策劃並開展了助學金項目。報告期內，我們繼續向北京社會管理職業學院生命文化學院進行捐贈，並向優秀學子頒發「福壽園獎學金」，並計劃未來進一步深化校企合作，積極協力生命文化教育體系建設，共同推進殯葬職業教育事業。



參加第十屆全國民政行業職業技能競賽中並獲得佳績

2020年12月，集團旗下各地分、子公司的優秀員工經過多輪角逐，共有13名選手參加了「第十屆全國民政行業職業技能競賽公墓管理員職業競賽」，最終多名員工包攬多項競賽內容的一、二、三等獎，並獲得「全國技術能手」稱號。

我們一直以來堅持「以人為本，文化為根」的文化理念，高度重視知識型、技能型、創新型的人才培養工作，努力承擔企業、行業、社會及歷史責任，造就了傑出優秀的行業人才。未來，我們將進一步弘揚勞動模範精神和工匠精神，為行業建設一支優秀質素的職業技能人才隊伍，推動殯葬服務高質量發展，滿足人民美好生活的需要。



5.3 傳承生命文化

作為歷史文化的傳承者和保護者，我們始終把紀念文化作為福壽園的基因和血液，建成各個城市的人文歷史平台。我們堅信殯葬行業的未來，不是土地和墓碑，而是對文化的認知和創意。我們致力於打造生命服務創意產業園、家族文化傳承地和城市記憶博物館，不斷創造服務於紀念和情感的長期價值。

福壽豐碑

文化為墓園注入暖流，熱忱令服務煥發新生。本集團積極開展文化活動，弘揚英烈精神、致敬文化先驅。報告期內，集團不僅正式落成包括粟裕大將、知名全國勞動模範李斌等傑出人物的紀念像，各類人文活動也溫情啟幕。

紅色精神永流傳

位於上海福壽園人文紀念公園內的新四軍廣場，由上海市新四軍歷史研究會和福壽園集團於2005年建造，是上海市紅色旅遊基地、青浦區「四史」（黨史、新中國史、改革開放史、社會主義發展史）學習教育基地和雙擁教育示範基地。15年間，圍繞著鐵軍精神紀念、紅色文化傳播、愛國主義教育等主題持續開展豐富多樣的活動。

2020年10月12日，在世界反法西斯戰爭暨中國抗日戰爭勝利75周年，也是新四軍廣場十五周年的慶典之日，開國十大將之首，著名戰神粟裕紀念像在新四軍廣場揭幕，並首次通過福壽雲平台直播，讓更多未能親臨活動的新四軍老戰士、後代及社會人士一同觀看。從開國元帥陳毅到新四軍首任軍長葉挺再到粟裕，從整齊排列的老兵紀念方陣到新四軍名將匯聚的紀念地，新四軍廣場因紅色文化成為上海一處與眾不同的紀念場所，同時也成為廣大黨員幹部及社會各界深入開展「四史」教育的重要課堂。粟裕夫婦紀念像在福壽園新四軍廣場揭幕落成，為「四史」學習教育基地再添一座精神豐碑。



福壽孝親

福壽園關注公眾精神世界的生態建設，不斷豐富殯葬精神，弘揚孝老敬親的思想文化。如恰逢重陽佳節來臨之際，上海禮儀以「孝」為主題，舉行「愛在重陽，情暖驛站」活動。為老人們送去了精心準備的重陽糕、熱飲，並送上節日的問候與祝福，營造孝老愛親的社會民風。

長者關愛福相伴

報告期內，廈門福壽康寧社工站的「真愛永恆，福壽相伴」系列公益活動進入廈門養老院，為老人免費拍攝製作婚紗照，還為老年人提供解決財產分配上、醫療干預等人生規劃等。愛心公益組織自成立以來，福壽康寧社工站便定期進入社區、養老院、老年活動中心等慰問高齡老人，打造長者關愛公益品牌，矢志不渝地踐行著公益事業的初衷。河南區域的安陽福壽園、洛陽仙鶴園在七夕節來臨之際，邀約新老客戶來園區參加七夕節老年婚紗攝影活動，共計20對家庭參與此活動。



5.4 助力抗疫幫扶

2020開年，在面臨突如其來的新型冠狀病毒疫情防控的嚴峻鬥爭中，福壽園作為生命服務事業的重要力量，有條不紊地開展防控工作、提供專業服務。每一位福壽人全力以赴、責無旁貸，在各地及時投入這場特殊時期的戰「疫」於無聲中，用堅定的信念、堅實的守護、堅決的踐行，為遠行者和送別者帶去一如往日的守護與慰藉，為社會大後方的安心穩定而默默奉獻。

基金會積極投身戰「疫」，依托福壽園在全球殯葬業界的影響力，緊急聯動海外友好企業從澳大利亞多地採購近45萬元的專業殯葬防疫裝備，捐贈武漢市殯葬服務單位和天門市紅十字會。同時也向長三角地區的民政福利機構、醫院捐贈超過15萬元的防疫物資和慰問品，給予「逆行者」最有力的保障和支持。

此外，基金會還將目光投向了疫情下的人文關懷，發動行業資源，連接海內外心理學界、生命學界的專家學者，與中國社會工作教育協會、武漢大學等機構合作，聯合推出「疫情救助中的哀傷輔導實務系列課程」及「心理援助與生命教育」等網絡直播公益課堂。邀請哀傷輔導領域的海內外專家學者為相關人員講授專業知識、分享實務經驗。通過開展公眾心理疏導，奮戰在抗疫一線的廣大醫護、警務、社區工作人員以及殯葬職工、志願者的心理健康得到切實關愛，疫情中和疫情後的心理療愈能力得到切實保障。



基金會向武漢市殯葬服務單位捐贈防疫物資

6

則天之明
因地之力

人法地，地法天，天法道，道法自然。

——《道德經》



6. 則天之明 因地之力

「天不言而四時行，地不語而百物生。」地球作為人類共同、唯一的家園，減緩氣候變化及環境污染已成為當前世界各國共同面對的嚴峻問題。福壽園作為負責任企業，始終引領綠色、文明治喪的新風尚，在運營環節持續發力，注入更多綠色基因，不斷推動殯葬事業向生態、綠色、惠民發展，助力實現中國碳減排目標。

6.1 倡導綠色生態

福壽園堅持以綠色發展催生環境美好，倡導綠色殯儀管理模式，創新節能高效火化技術，落實綠色安葬、無煙祭掃，打造生態景觀陵園，不斷落實生態文明發展戰略，推動各版塊綠色健康發展。福壽園始終注重可持續經營的環境管理能力，助力殯葬行業全產業、全場景的綠色、環保、美善環境。此外，我們始終與殯葬行業合作伙伴同行，聯合大眾以綠色生命服務守護綠水青山。

福壽殯儀

福壽園致力於以滿足公眾對高質量殯葬服務的需求為導向，不斷創新綠色殯儀服務模式。報告期內，我們採取多樣化舉措以不斷推進綠色殯儀管理服務，引入並推出環保紙棺，在具備耐重、防水、縮短燒化時間等優勢的同時，可達到節能減碳的效果。綠色殯儀提升客戶消費體驗的同時，也讓殯葬的優質服務成為人們美好生活的組成部分。

福壽智造

福壽園始終圍繞「智能環保」的理念，致力新型環保火化機事業的發展，持續探索對新型智能環保火化機的技術創新，在滿足火葬場污染物排放標準的同時，提升火化環節的整體環保效能，在生態文明的進程中，逐步實現科技和自然的和諧共處。

報告期內，我們發佈了「潔昇」牌第三代新型環保火化機（JS-3），新型火化機因採用對稱爐膛結構、尾部煙道、高壓供氧、熱風供氧、保溫加厚等技術，在使用過程中可使燃氣消耗量節省20%，平均火化時間縮短20%，火化爐尾氣排放完全達到國家標準，其環保指標、性能水平均達到火化機行業領先水平。未來，我們將通過和更多高校、企業合作，不斷突破火化機技術壁壘，持續為業界樹立典範。

福壽節葬

綠色、低碳和可持續發展是時代需求，生態節地葬是人與自然和諧發展的選擇。福壽園在節地環保、綠色生態方面一直走在行業前沿。我們大力發展生態節地葬，推出包括室內葬、草坪葬、森林葬、花壇葬、立體葬、水景葬、塔葬在內的節地產品，真正做到了生態節地、物盡其用。生態葬所節約的空間，在作為園區綠化改善周邊環境的同時，更為未來的美好生活保留了更多資源，真正體現了「墓碑瘦身，紀念擴容」的生態理念。



「創新生態安葬，引領綠色發展」生態安葬系列活動

報告期內，由中國殯葬協會牽頭，公墓工作委員會主任單位福壽園具體落實推進的「創新生態安葬•引領綠色發展」生態安葬系列徵集活動順利開展。經過一年的時間，本次活動共徵集到作品211份，分別從生態葬的設計、生態葬的實例、建墓環保材料、生態墓園實踐四個維度來聚焦更廣泛意義上的生態安葬方式。根據徵集評審規定和網絡票選結果，來自全國各公墓單位的優秀實踐成果分別獲得殊榮。福壽園在本次徵集活動中獲得「節地生態葬」創新設計、「生態葬」創新實例、「生態墓園」實例以及人氣案例等榮譽。



本次徵集活動中，我們合肥大蜀山設計團隊在業內首創步入下沉式景觀庭院節地葬，變廢為寶設計立體景觀壁葬長廊，訂製文創產品，已重點打造了泰寧園、卉景閣、泰璟園等藝術園區，輸出具有影響力的行業創新理念及設計成果。



通過本次徵集活動希望全面啓發生態安葬設計新思路，激發創新探索新形式，推廣綠色生態、可持續發展的現代公墓理念，加快生態主題園區與葬式產品的落地建設，支持和響應節地生態安葬的再推進。

福壽雲祭

福壽園大力推進以「綠色、生態、惠民、文明」為主題的殯葬新風尚，倡導低碳、環保、綠色祭掃理念，繼續在各園區推行禁燃禁放工作，降低因焚燒產生的氣味和煙塵污染對周圍居民和環境造成的污染，同時也減少了森林火災等安全事故。

報告期內，我們繼續通過官網、微信公眾號、宣傳板等渠道宣導低碳祭祀的文明新風。我們面向公眾推出了「福壽雲」雲祭掃服務，打破了時間和地域的限制，將線上空間和線下場景及服務打通，讓市民在疫情之下，足不出戶就能表達對親人的思念之情，同時減少市民乘車、駕車來園祭掃產生的廢氣。

福壽規劃

福壽園始終秉承「讓公墓變公園」的經營理念，讓「人生終點站」成為緬懷追憶紀念生命美好的溫情場所。我們致力於將公墓締造成為美麗且土地可重複使用的生態園林，在承載著教育功能的人文紀念園的基礎上，增加具有科技支撐、理解生命意義、提高幸福指數的公眾休閒園地屬性。

和諧海港，城市中的森林

海港福壽園位於上海臨港新城城市森林帶，以「城市●森林●和諧」為理念，肩負著城市建設的使命，承擔著營造生態環境的社會責任。海港福壽園的建設成為了臨港片區生態建設中濃墨重彩的一筆，海港福壽園多次配合政府進行河邊散墓、安息堂公益搬遷，將綠樹紅花、碧水藍天還給當地居民，一掃原先景觀河兩岸墓地散佈的荒蕪景象。園內綠樹紅花相映點綴，小橋流水魚中游，景中有葬，葬融景中，讓綠蔭蔥蔥的秀美景色成為親人的住所和依託，讓生命重回寧靜的大自然中，這是對生命最高的禮讚。這裡既是逝者長眠之處，亦是前來祭掃之人感悟人生、治癒心靈之所，其優美的環境發揮公墓紀念、追思、教育、遊覽等功能，促進了人與自然的和諧發展，成為城市綠化的重要組成部分。



福壽園在進行墓園規劃過程中，始終關注原生態和生物多樣性保護，我們在土壤改良、植被保護、動物關懷等多個方面助力美好陵園建設。



土壤改良

我們大多數園區土壤以沙質土為主，保水性較差，土壤易板結。對於新建陵園，我們在原有土壤的基礎上進行改良。通過在土壤中增加底肥和施有機肥，來提高土壤肥力，確保土壤的可持續使用。



植被保護

我們在園區開發過程中，堅持保留原始植被，最大限度保留原生態系統；在園區雜草去除環節，我們依據「因草施劑」的原則選用除草劑，不大規模使用滅生性除草劑，更多的採用人工除草。



動物關懷

我們持續關注園區動物並努力為它們體用生態、宜居的生活環境，力所能及的為小動物們安置擋風遮雨的溫馨場所。

合肥大蜀山榮獲第四屆中國花境大賽多個獎項

報告期內，由中國園藝學會球宿根花卉分會和江蘇省花木協會主辦第四屆中國花境大賽（荷蘭花海杯）頒獎典禮在江蘇鹽城舉行。我們旗下合肥大蜀山文化陵園參賽的「岸芷汀蘭」主題花境和「陵園環道花境系列（松鹿園）」分別榮獲銀獎、銅獎，並在線上投票中獲得了「最佳網絡人氣獎」。



中國花境大賽是弘揚工匠精神、為參賽者搭建施展技能、彰顯風采和花境從業者交流與學習的重要載體，也是國內花境行業的重要品牌活動和系列活動之一，三項大獎的攬獲，凝聚著福壽園濃厚的文化藝術氛圍和美學價值。

6.2 踐諾環保理念

福壽園致力於推進綠色運營與發展，始終關注能源高效轉化、資源高效利用以及廢棄物的高效再生，不斷提升公司環境管理水平，切實履行建設良好生態環境的綠色承諾。

能源管理

福壽園密切關注能源的使用效率，提倡能源結構優化、設備技術創新、清潔能源使用，努力減少各運營環節的綜合能源、降低碳排放。我們的能源消耗主要來源於外購電力。通過運用陵園管理視覺化平台對用電情況進行跟蹤，我們希望實現公司從宏觀到微觀，從管理到落實的能源管理模式。報告期內，我們逐步使用低能耗的LED節能燈替代傳統燈具、探索空調溫控技能方案、減少公務車輛的使用，並通過倡導綠色、健康的節能方式，培育員工低碳生活習慣。

實施空調溫控節能方案

為不斷追求節能降耗、能源雙控的環保目標，福壽園致力於結合園區日常管理模式，探索多樣化節能舉措。報告期內，我們不斷深入空調溫控改進計劃，對夏天和冬天空調開啟溫度和設定溫度提出了具體要求，並通過安裝聲控開關等技術手段，提升園區數字化管理水平。通過空調溫控改進計劃，可在製冷季和製熱季大幅降低我們園區的綜合能耗。

福壽園2020年的能耗情況如下：

	單位	2019年總量	2020年總量
外購電力	百萬瓦時	8,556	8,395
煤炭	噸	217	223
煤油	升	17,761	12,558
柴油	升	594,612	651,954
天然氣	立方米	308,447	369,464
汽油	升	398,435	409,175
綜合能耗	百萬瓦時	22,719	23,819
綜合能耗密度	百萬瓦時／百萬元收益	12.28	12.59
溫室氣體範疇一	噸二氧化碳當量	3,659	3,967
溫室氣體範疇二	噸二氧化碳當量	5,876	5,123
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	9,535	9,090
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬元收益	5.15	4.80

水資源管理

福壽園重視水資源的管理及使用，不斷提升水資源的利用效率。我們的水資源消耗主要為綠化和生活兩個環節。在綠化用水環節，我們持續加強對園區植物的合理佈局，多選用耐旱及低耗水量植物，提倡喬、灌、草相結合的復層結構，在滿足園區綠化覆蓋率和景觀需求的同時，降低綠化用水使用量。此外，我們大力推廣園區的節水灌溉，科學合理的選用滴管、噴灌、滲灌等先進灌溉方式以達到節水的目的，並積極回用雨水。針對生活用水，我們呼籲大家在日常的工作和生活中，堅持節約用水和合理用水，努力營造愛水護水節水的良好氛圍。

福壽園2020年的水資源使用情況如下：

	單位	2019年總量	2020年總量
市政管道用水量	噸	117,445	172,225
自然水體取水量	噸	308,600	620,923 ³
耗水密度	噸／萬元收益	2.30	4.19

排放管理

福壽園嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染防治法》等環境治理法律法規，積極響應國家減廢要求，不斷加強污染物管控，借助資源化措施，最大程度地減少生產經營活動對環境的負荷，認真履行各項環保合規義務，積極促進生態環境改善。

³ 2020年，我們對自然水體取水管理採取規範、精細化管理，在合規取用自然水體的過程中，加強用量數據監控，故相較於2019年使用量增加。

廢棄物管理

福壽園在運營過程中產生的廢棄物主要為無害廢棄物，包括祭掃垃圾、生活垃圾以及少量建築垃圾與枯枝雜草等園林廢物。為積極響應當地政府關於垃圾分類的管理要求，我們採取多種舉措減少廢棄物的產生和規範廢棄物的管理。報告期內，我們通過與市容環境衛生管理所簽訂垃圾清運合同、設置園區垃圾分類桶、開展一線人員垃圾分類培訓工作、放置垃圾分類規範宣導廣告牌等舉措，實現對廢棄物「減量化、資源化、無害化」的分類收集、處理及處置。此外，我們注重對無害廢棄物的資源化回收使用工作，不斷提高資源的再利用價值，減少末端廢棄物。報告期內，福壽園共產生無害廢棄物2,832噸。



垃圾分類舉措

	單位	2019年總量	2020年總量
無害廢棄物	噸	3,843	2,832
無害廢棄物密度	噸/百萬元收益	2.08	1.50
有害廢棄物	千克	/	488 ⁴
有害廢棄物密度	千克/百萬元收益	/	0.26

廢氣

福壽園在運營過程中產生的廢氣主要包括所有自營火化機產生的廢氣和墓園內的無組織排放。針對火化機產生的廢氣，我們通過持續技術創新和迭代，不斷加強環保火化機的「綠色」屬性，同時，通過委託第三方監測機構進行定期的監測，保證我們排放的廢氣達到國家和地方的排放標準。針對祭祀過程中點香、放鞭炮、燒紙錢等行為產生的零散廢氣，報告期內，本集團全園實行禁煙工作，要求各園區內禁止燃燒錫箔、冥幣、紙錢、紙扎等迷信用品和燃放煙花爆竹，並通過官網、微信、廣播、橫額、電子屏、宣傳板等渠道進行宣傳。



園區禁燃禁放

⁴ 2020年，我們對廢棄物實行精細化管理，新增了有害廢棄物的統計範疇，我們的有害廢棄物主要涉及廢棄油漆、殺蟲劑、各類農藥瓶、燈管、墨盒、電池及過期藥品等。

福壽園2020年的廢氣排放⁵情況如下：

	單位	2019年總量	2020年總量
廢氣排放量	立方米	48,620,000	54,645,000
氮氧化物排放量	噸	5.64	6.34
廢氣排放密度	立方米／萬元收益	262.73	288.75

廢水

福壽園的廢水產生主要包括員工辦公和餐廚環節的生活廢水、墓園綠化廢水以及殯儀廢水。我們的生活廢水均通過市政管網進入當地污水處理廠進行統一處理；墓園綠化廢水以回用或自然滲透的方式回流地下；針對殯儀廢水，我們已建立一整套處理及排放管理機制，廢水產生後由管網收集至生化調節池，經過好氧反應、生物膜反應、藥洗等過程並經紫外消毒後引至污水處理站，在滿足《醫療機構水污染物排放標準》和《污水綜合排放標準》一級標準後排出。

⁵ 廢氣排放數據僅包括自營火化機所產生的廢氣。

附錄一 福壽園2020年度所獲主要榮譽與資質

序號	獲獎主體	榮譽名稱	獲獎時間	頒發機關
1	福壽園國際集團有限公司	最具社會責任上市公司	2020年1月	第四屆金港股
2		2019年公益推動大獎	2020年1月	第九屆中國公益節
3		2020最具創新力企業	2020年8月	中國財經峰會
4		2020年度十大慈善項目	2020年6月	中國慈善榜
5		最佳學習項目	2020年4月	第十一屆中國人才發展菁英獎
6	上海福壽園實業集團有限公司	2020年上海市模範集體	2020年12月	上海市人民政府
7		2019年度上海現代服務業聯合會突出貢獻獎	2020年5月	上海現代服務業聯合會
8		生態葬創新設計	2020年10月	中國殯葬協會
9		人氣案例	2020年10月	
10	常州棲鳳山國際人文陵園有限公司	生態葬創新實例	2020年10月	
11	河南福壽園實業有限公司	生態墓園實例	2020年10月	
12	合肥大蜀山文化陵園有限公司	生態墓園實例	2020年10月	第四屆中國花境大賽
13		生態葬創新設計	2020年10月	
14		人氣案例	2020年10月	
15		銀獎、銅獎、最佳網絡人氣獎	2020年11月	
16		一等獎、二等獎	2020年12月	
17	上海福壽園實業集團有限公司	二等獎		第十屆全國民政行業職業技能競賽公墓管理員職業競賽
18	上海南院實業發展有限公司	一等獎		
19	河南福壽園實業有限公司	二等獎		
20	遼寧觀陵山藝術園林公墓有限公司	二等獎		
21	和林格爾縣安佑生態紀念陵園有限責任公司	三等獎		
22	洛陽仙鶴紀念陵園有限公司	三等獎		

附錄一 福壽園遵守的主要法律法規及政策匯總

法律類別	法律名稱
企業管治類	《中華人民共和國公司法》
	《中華人民共和國企業所得稅法》
	《中華人民共和國反不正當競爭法》
僱傭類	《中華人民共和國勞動法》
	《中華人民共和國就業促進法》
	《中華人民共和國勞動合同法》
	《中華人民共和國社會保險法》
	《中華人民共和國工會法》
	《中華人民共和國勞動爭議調解仲裁法》
	《中華人民共和國婦女權益保障法》
	《職工帶薪年休假條例》
	《國務院關於建立城鎮職工基本醫療保險制度的決定》
	《國務院關於職工工作時間的規定》
	《女職工勞動保護特別規定》
	《女職工禁忌勞動範圍的規定》
	《勞動部關於女職工生育待遇若干問題的通知》
知識產權類	《中華人民共和國專利法》
	《中華人民共和國著作權法》
	《中華人民共和國商標法》
健康安全類	《中華人民共和國安全生產法》
	《中華人民共和國職業病防治法》
	《中華人民共和國食品安全法》
	《工傷管理條例》
	《工傷保險條例》
	《人力資源社會保障部關於執行〈工傷保險條例〉若干問題的意見》
	《〈國務院關於職工工作時間的規定〉的實施辦法》
	《職業病診斷與鑒定管理辦法》
	《建設項目職業衛生「三同時」監督管理暫行辦法》
	《中華人民共和國食品安全法》
《餐飲服務食品安全操作規範》	
環境保護類	《中華人民共和國環境保護法》
	《中華人民共和國環境保護稅法》
	《中華人民共和國水污染防治法》
	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
	《中華人民共和國大氣污染防治法》
	《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》
	《中華人民共和國土壤污染防治法》
	《中華人民共和國環境影響評價法》
	《建設項目環境保護管理條例》
	《排污許可管理辦法（試行）》
殯葬類	《殯葬管理條例（2012年修正本）》
	《關於推行節地生態安葬的指導意見》
	《關於進一步推動殯葬改革促進殯葬事業發展的指導意見》

附錄一 香港聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

環境、社會及管治主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(KPI)			所在章節
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	6.2踐諾環保理念
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	6.2踐諾環保理念
	A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	6.2踐諾環保理念
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	6.2踐諾環保理念
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	6.2踐諾環保理念
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	6.2踐諾環保理念
	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。	6.2踐諾環保理念
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。 資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	6.2踐諾環保理念
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	6.2踐諾環保理念
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	6.2踐諾環保理念
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	6.2踐諾環保理念
	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。	6.2踐諾環保理念
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	經營過程中較少涉及包裝材料，故未披露
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。	6.則天之明 因地之力
	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。	6.則天之明 因地之力

環境、社會及管治主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(KPI)			所在章節
社會			
B1：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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.愷悌君子 百載樹人
	B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	4.1靈活用人機制
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	4.1靈活用人機制
B2：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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.3捍衛健康安全
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	4.3捍衛健康安全
	B2.2	因工傷損失工作日數。	4.3捍衛健康安全
	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。	4.3捍衛健康安全
B3：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。描述培訓活動。	4.2多維賦能發展
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	4.2多維賦能發展
	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。	4.2多維賦能發展
B4：勞工準則	一般披露	有關防治童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.1靈活用人機制
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	4.1靈活用人機制
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	4.1靈活用人機制

環境、社會及管治主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標(KPI)			所在章節
社會			
B5：供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	3.3加強供應管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	3.3加強供應管理
	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	3.3加強供應管理
B6：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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	3.愛敬事親 德孝於民
	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。	本集團不涉及因安全與健康理由而須回收的產品
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	3.2聆聽客戶心聲
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	3.1創新服務模式
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	本集團不涉及質量檢定及產品回收
	B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	3.1創新服務模式
B7：反貪污	一般披露	有關防治賄賂，勒索，欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	1.3企業管治
	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。	1.3企業管治
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	1.3企業管治
B8：社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	5.立身行道 積善成德
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	5.立身行道 積善成德
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	5.立身行道 積善成德



福壽園國際集團

FU SHOU YUAN INTERNATIONAL GROUP
SHANGHAI