



萬桐園

股票代碼：6966.HK

# 2020環境、社會及管治報告

中國萬桐園（控股）有限公司



# 關於本報告

本報告是中國萬桐園(控股)有限公司發佈的第四份環境、社會及管治報告。報告面向所有利益相關方,全面披露公司2020年度在環境、社會及管治方面的理念、實踐活動和成效。

## 時間範圍

本報告時間範圍主要涵蓋2020年1月1日至2020年12月31日期間公司各項環境、社會及管治方面的表現,為增強報告可比性和前瞻性,部分內容及數據有所延伸。

## 報告範圍

本報告以中國萬桐園(控股)有限公司為整體,包括出售墓地及骨灰廊、提供其他殯葬相關服務及提供墓園維護服務等業務。

## 參照依據

本報告主要參照香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》(ESG指引)有關「不遵守就解釋」的規定進行編制。

## 內容選擇

報告所使用的數據和案例均來自公司正式文件、統計報告或有關公開資料。我們與利益相關方進行充分溝通,確保報告信息符合ESG指引中的重要性、量化、平衡、一致性原則的要求。

## 稱謂說明

為便於表述和閱讀,在本報告中「中國萬桐園(控股)有限公司」也以「萬桐園」「公司」和「我們」表示。

## 報告獲取

報告以電子版形式進行發佈,您可以登錄本公司網站[www.chinawty.com](http://www.chinawty.com)進行下載及查閱。報告分為中、英文兩個版本,若對內容理解產生歧義,請以中文文本為準。

# 目錄

## 01 董事長致辭

## 02 公司簡介

## 02 公司治理

## 03 責任管理

03 責任治理

03 利益相關方溝通

04 實質性議題分析

## 05 品質傳承, 價值永在

06 管控經營風險

07 提升經營效益

07 加強供應鏈管理

08 助力區域發展

## 09 價值傳承, 滿意永在

10 保障客戶權益

11 傾聽客戶聲音

12 提供稱心客戶服務

## 13 環保傳承, 自然永在

14 強化綠色運營

16 提倡綠色殯葬

16 優化墓地環境

## 17 溫暖傳承, 和諧永在

18 支持紅色教育

19 服務公益事業

20 成就員工發展

## 23 指標索引

## 25 反饋意見表



# 董事長致辭



2020年是萬桐園成立二十周年。懷揣赤誠理想，一路砥礪前行。萬桐園用二十年的時間深耕公墓經營服務、殯葬禮儀、墓園維護等領域，不斷優化服務制度和流程，打造了一個可游、可賞、可憩、可祭的人文聖地，實現了企業與社會的協調發展。

## 品質傳承，驅動企業價值提升

完善公司治理和內部控制是提升企業經營效率和推動企業可持續發展的重要途徑。我們嚴格遵守國家及行業法律法規，積極完善內部管理制度，不斷加強供應鏈管理力度，努力提升公司及其上下游企業的價值創造能力，攜手廊坊市新航城房地產開發有限公司共同開發建設北京新機場（廊坊區域）回遷安置區公墓合資項目，為助推臨空經濟區建設全面提速作出有益貢獻；我們持續強化企業經營風險管控，推進廉潔文化建設，促進公司與行業、區域的共同發展。2020年，公司積極克服新冠肺炎疫情帶來的不利影響，在做好各項防疫保障工作的同時，全力推動各項業務平穩發展，年末資產總額達人民幣253.4百萬元，較2019年增長7.7%。

## 使命傳承，滿足客戶多元需求

「讓兩個世界的人都滿意」是我們不變的服務承諾。以客戶需求為導向，用心傾聽客戶聲音，切實保障客戶合法權益，不斷優化提升墓園環境，打造更加完善的殯儀服務體系，完成廊坊臨空經濟區2000餘份骨灰寄存，切實滿足了群眾基本殯葬需求；統籌做好常態化疫情防控工作，推進線上線下業務相結合，通過便捷、優質的多元化服務，持續提升客戶祭掃體驗，滿足客戶差異化祭祀需求，全力保障了員工及廣大市民的生命健康安全，客戶滿意度不斷提升。

## 環保傳承，踐行綠色發展理念

我們不斷強化環境管理，在日常運營中持續關注節能減排工作，不斷提升能源及水資源的利用效益，降低運營中的環境風險；提升園區植被覆蓋率，著力打造公園式的生態公墓；切實減少殯葬活動對資源的消耗和對環境的影響；積極推動綠色、文明、低碳、環保的祭祀新風潮。

## 溫暖傳承，傳播愛心公益力量

作為國防教育基地，我們大力支持紅色教育事業，通過祭奠長眠在萬桐園的英烈和逝者，激勵後輩發揚革命精神；秉承尊老愛幼的傳統美德，定期走訪慰問社會福利院、老年公寓、養老院等，不斷傳遞企業的溫情與關懷；保障員工的基本權益，提供專業的培訓和晉升空間，努力實現員工與企業共同成長。

未來，我們將不忘初心，繼續弘揚民族傳統文化，充分發揮上市公司平台優勢及資源整合能力，推動京津冀殯葬服務業高品質發展。與此同時，努力提升企業的履責能力和水平，為社會的可持續發展作出更多貢獻。

## 公司簡介

中國萬桐園(控股)有限公司(股票代碼6966.HK)於2007年11月於河北廊坊創立,是廊坊領先的殯葬服務提供商,覆蓋公墓經營服務、殯葬禮儀服務、墓園維護服務等領域,已發展區域設有21個傳統及藝術墓地的墓區,滿足客戶多元化需求。我們主要在廊坊從事墓地及骨灰廊銷售、提供其他殯葬相關服務及墓園維護服務。廊坊為河北省發展最快的城市之一,隨著京津冀都市圈一體化加深,我們將圍繞殯葬全產業鏈發展,形成多元化發展體系,使公司快速發展壯大。



殯葬服務

- 銷售墓地及骨灰廊,包括墓地使用權、墓碑、於墓地使用的其他配套產品及骨灰廊使用權;
- 其他殯葬相關服務,例如安排及舉行安葬儀式以及墓地的設計、建造及景觀、於墓碑雕刻銘文及陶瓷照片等配套服務。

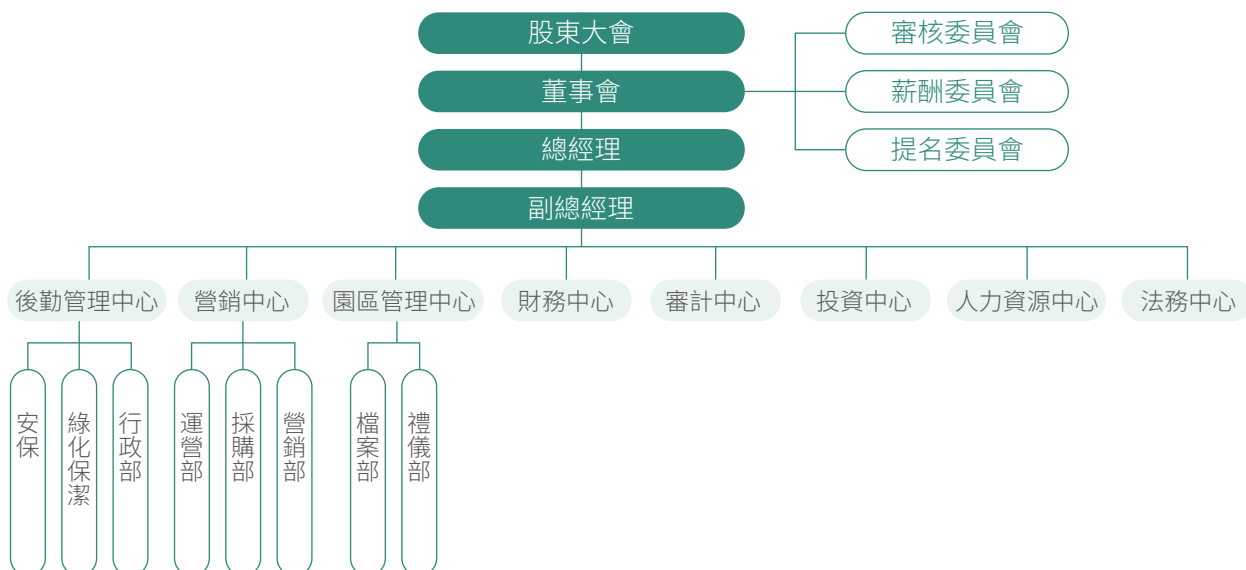


墓園維護服務

提供持續墓園維護服務,維持墓園美景,定期清理並巡查墓園,及時維護設施,確保掃墓者有一個清潔和安全的環境。

## 公司治理

我們嚴格遵守香港聯交所相關規範性文件的規定和要求,結合公司實際情況,建立了較為完善的公司治理架構,並通過制定規則明確的制度體系和工作流程,進一步提升公司治理水平,確保公司持續、穩定、健康發展。



# 責任管理

## 責任治理

我們將環境、社會及管治方面的因素融入公司的日常營運和風險管理體系，建立企業管治架構，監督和實行全面的環境、社會及管治政策，確保公司可持續發展。

**董事會：**負責與公司有關的環境、社會及管治的風險評估，策略制定及環境、社會及管治報告審批。

**ESG工作小組：**向董事會匯報環境、社會及管治項目落實情況，整理環境、社會及管治績效指標數據，編制環境、社會及管治報告。

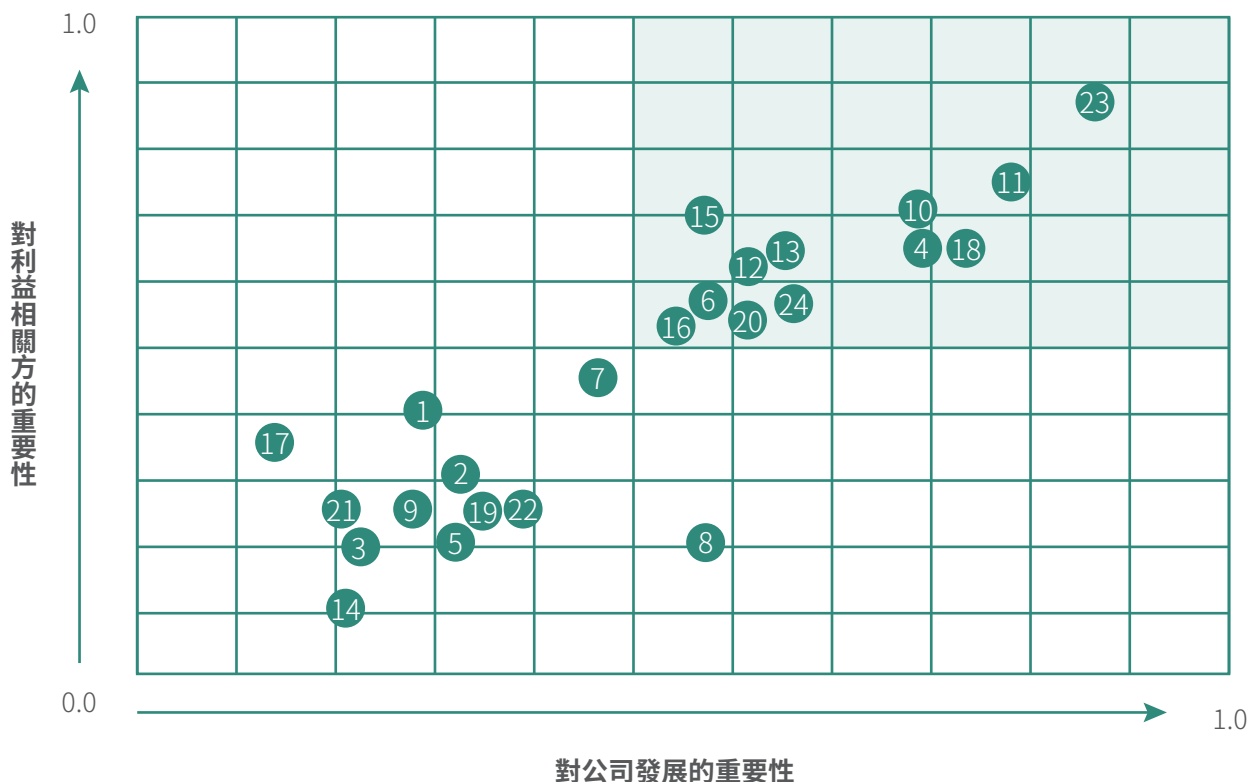
## 利益相關方溝通

我們積極響應可持續發展趨勢，以滿足政府、公眾、客戶、員工及其他利益相關方的訴求與期望為突破口，加強與相關方的溝通，將可持續發展理念融入企業日常管理和運營中，以實際行動推動企業與社會共同發展。

利益相關方	期望與訴求	公司回應舉措
 政府	依法合規運營 依法納稅 保護當地環境	緊貼政策變化 依法繳納稅收 實行綠色殯葬
 股東與投資者	規範經營風險 良好信息披露 獲得投資回報	管控經營風險 保持業務和盈利能力增長 發佈2020年中期報告和年報
 客戶	獲得應有消費權益 投訴有效回應與解決 保護信息安全	保障客戶權益 健全客戶反饋渠道、妥善處理投訴 注重保護客戶隱私
 供應商	依法履行合同 供應商准入標準 促進共同發展	公平透明採購 打造責任供應鏈 提供公平機會，促進互助共贏
 員工	工資與福利保障 職業健康與安全 公平晉升與發展 平衡工作與生活	完善薪酬體系 開展員工體檢 建立人才長效機制 開展員工娛樂活動
 環境	節能減排 廢棄物處理 保護生態環境 節約資源	實行綠色殯葬 減少經營活動的環境影響 墓地環境保護及綠化
 社區與公眾	促進社區發展 關注弱勢群體	支持紅色教育 服務公益事業 開展志願服務

## 實質性議題分析

公司以《ESG指引》為基礎，結合行業趨勢、媒體報道，梳理出與公司發展相關的24個議題，通過開展廣泛的利益相關方調研，按照「對利益相關方的重要性」和「對公司發展的重要性」進行排序，識別出實質性議題在報告中詳細披露，有效響應利益相關方的關切和期望。



1推進法治建設	7節能減碳	13管控服務質量	19職業健康與安全
2完善風險管理	8節約利用資源	14保護客戶隱私	20員工培訓與發展
3加強黨風廉政建設	9加強排放管理	15妥善處理客戶投訴	21員工關懷
4提升經營效益	10提供綠色殯葬	16創造滿意服務	22支持紅色教育
5加強供應商管理	11墓地環境保護與綠化	17多元化與平等僱傭	23服務慈善公益
6助力行業發展	12保障客戶權益	18保障薪酬福利	24參與志願服務

註：綠色為實質性議題。

# 品質傳承, 價值永在

我們秉持「尊重生命、回歸自然、展示人文、永久紀念」的企業宗旨, 堅持依法治企, 嚴格管控經營風險, 完善供應鏈管理機制, 不斷提升公司及其上下游企業的價值創造能力, 助力企業與行業、區域的共同發展。



管控經營風險



提升經營效益



加強供應商管理

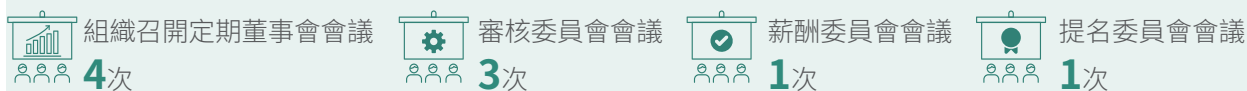


助力區域發展



## 管控經營風險

我們按照事前防範、事中控制、事後應對的原則，持續提升依法治企水平，不斷完善企業風險管理及內部控制制度，加強內部審計管理，推進廉潔文化建設，為公司的快速發展和高效運作提供良好的內部環境，確保公司的可持續發展。



## 推進法治建設

### 遵守國家及行業法律法規

嚴格遵守國家各項法律法規和聯交所證券上市規則（上市規則）附錄十四所載企業管治守則（企業管治守則）所有守則條文，並緊跟殯葬服務業法律法規的更新，確保公司依法經營。

### 完善內部制度建設

健全公司法治建設的規章制度，規範合同審核、商標登記等工作流程，為公司經營提供法治保障，防範知識產權風險等經營行為法律風險。

### 提高員工法律意識

組織員工法律知識培訓，營造知法懂法的文化氛圍和風清氣正的發展環境，不斷提升員工法律意識和守法能力。

## 完善風險管理

### 建立風險管理組織架構

董事會瞭解設立、維持及檢討風險管理及內部控制制度的全面責任；高級管理層定期檢討及評估控制程序及監察任何風險因素，並向董事會及審核委員會匯報任何發現及應對變動與已識別風險的措施。

### 建立內控審批制度

重視風險內控管理，對內控所涉及的重要事項，明確規定批准的程序、條件、範圍和額度、必備文件、有權批准的部門和人員及其相應責任。

### 建立重大風險預警制度和突發事件應急處理機制

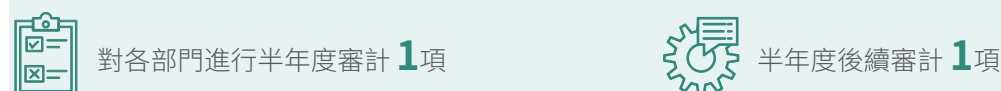
明確風險預警標準，對可能發生的重大風險或突發事件，制定應急預案，明確責任人員，規範處置程序，確保突發事件得到及時妥善處理。

### 完善投資風險管控體系

在總結投資項目管理經驗的基礎上，協助企業做好項目前期研究，嚴控風險，審慎決策；在建設項目管理體制中，明晰集團公司、項目直接上級主管單位和建設單位的管理職責、管理要點和內容。

## 加強內部審計

以「監督服務、查錯糾弊、促進管理」為宗旨，強化公司管理監督體系，有重點、分階段地開展日常監審和專項審計，促進公司各項制度的落實，進一步提高公司的經濟效益，充分發揮內部審計的監督、服務職能。



品質傳承，價值永在

價值傳承，滿意永在

環保傳承，自然永在

溫暖傳承，和諧永在

## 廉潔從業

### 完善反腐舉報機制

公開舉報電話，及時處理、跟進和反饋舉報處理結果，發揮社會監督對黨風廉政建設的關鍵作用。

### 提高員工反腐意識

組織員工進行反腐倡廉制度培訓會，讓員工熟知制度條款，約束自己，相互監督，共同營造清廉的工作環境。

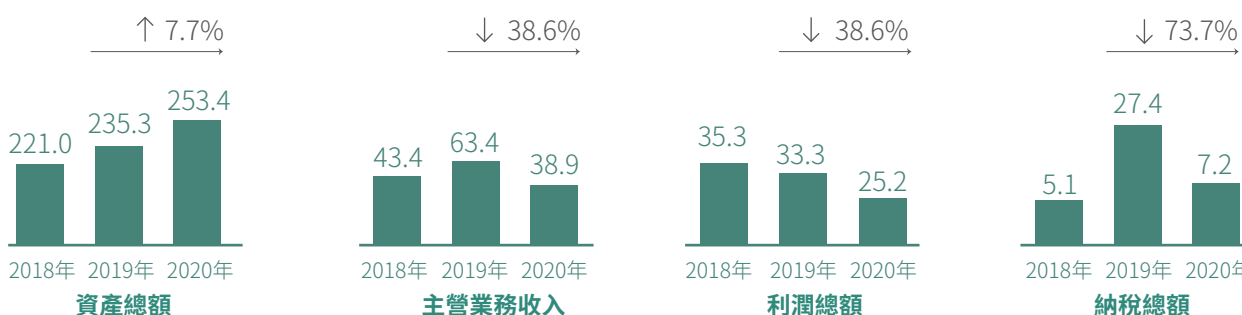


## 提升經營效益

2020年是萬桐園成立20周年暨上市3周年。在這20年裡，以專業化服務和優質的運營能力，實現經營效益的持續穩健增長。

### 指標

(單位：人民幣百萬元)



## 加強供應鏈管理

我們堅持公開、公平、公正的採購原則，不斷完善供應鏈管理機制，構建供應鏈的誠信合作關係，並將供應商社會及環境風險納入公司風險管理體系，強化供應鏈風險管理，為供應鏈的可持續發展奠定堅實基礎。

## 加強供應鏈管理

加強供應商及客戶關係管理，培育與發展多種類、多地域的供應渠道，降低供應鏈結構成本，減少內部交易成本。

對合作店鋪不定期走訪，根據合作夥伴業績進行獎勵，並對合作夥伴開展節日慰問。



加大供應鏈信息共享程度，通過與供應商和客戶的信息共享，實現供應鏈的透明化，降低供應鏈的管理風險。

制定應對突發事件的工作流程，建立應變事件的小組，通過整合供應鏈流程，在提高供應鏈效率的同時保持供應鏈的彈性。

## 完善供應商篩選機制

制定選擇機制

做好選擇評議

優先環保採購

大宗統一採購

定期評估調整

制定對供應商的情況進行跟蹤評估與優勝劣汰的選擇機制，既充分利用互補性發揮合作競爭優勢，也考量合作成本與敏捷性。

做好供應商的選擇、評議工作，建立牢固、可靠的供應基地，並不斷挖掘供應商，以保證材料供應的不間斷性。

在供應商篩選時應採取優先選擇環保產品或服務的供應商，並加強對現有供應商的環保理念，非環保產品將逐步被淘汰。

對大宗採購採取招標制，統一採購，貨比三家選擇價廉物美的商品物資，以降低綜合採購成本。

對長期主要供應商進行資信調查，實行定期登記評估並進行調整。



供應商簽訂《廉潔採購協議》比例  
**100%**



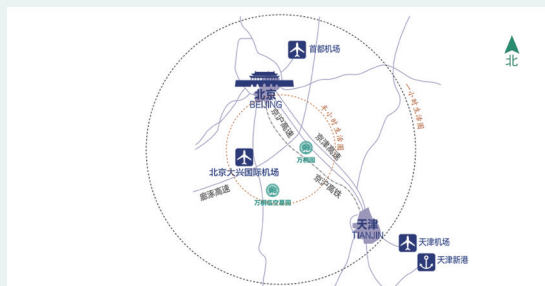
河北供應商 | 非河北供應商  
**3家 | 2家**

## 助力區域發展

我們紮根廊坊，推進廊坊臨空經濟區全面建設，推動區域殯葬服務業改革發展，實現當地的社會、生態、經濟效益共同發展。

### 攜手廊坊新航城共同開發建設北京新機場（廊坊區域）回遷安置區公墓合資項目

7月6日，我們與廊坊市新航城房地產開發有限公司簽署合作協議，將共同成立合資公司，共同開發建設北京新機場（廊坊區域）回遷安置區公墓合資項目。該項目將秉承「先建公園、後建墓園，建墓不見墓」的理念，充分借鑒國內外陵園建設的先進經驗，不斷開發創新型殯葬產品和服務，重點打造綠色、生態、節地、環保、風景優美、便民利民的現代化主題墓園，為推動京津冀殯葬服務業高質量發展提供有力支撐。



北京新機場（廊坊區域）回遷安置區公墓合資項目區位示意圖

## 使命傳承, 滿意永在

我們始終致力於為客戶提供更優質、更貼心的產品及服務, 堅持以客戶需求為導向, 秉持「讓兩個世界的人都滿意」的服務承諾, 注重客戶的權益保護, 用心傾聽客戶聲音, 創新升級服務內容, 不斷提升客戶滿意度。



保障客戶權益



傾聽客戶聲音



提供稱心客戶服務

## 保障客戶權益

我們不斷強化客戶服務管理工作，持續優化客戶服務制度和流程，著力提升全員崗位職責意識，切實保障客戶隱私安全和消費自由等合法權益。

## 強化服務管理

### 落實崗位職責

根據工作需要制定詳細的崗位職責規範，落實崗位職責要求，做好客戶服務工作。

### 規範日常工作

建立一線服務部門領導帶班制，協調日常工作，確保各項工作有序、規範開展。

### 優化制度流程

按照公司各項規章制度規範工作流程，要求員工統一著裝，做好崗位本職工作。

### 加強部門協同

做好各部門間的協同配合，樹立責任擔當意識，切實為客戶解決實際問題。



骨灰廊寄存服務

完成廊坊臨空區骨灰廊寄存業務

2,000餘個，

並完成日常的寄存、瞻仰等管理工作

## 提升服務質量

### 產品公開透明

綫上、綫下所提供的墓型照片、環境均為實景照片，且材質、顏色與照片一致；墓位價格及收費標準公開透明，且綫上、綫下價格統一，讓客戶消費放心。

### 客戶信息安全

客戶信息只有合同人才能夠進行查詢和更改，墓位查詢時必須輸入逝者姓名及合同人手機號，由專人負責相關檔案借閱的審查、登記及歸檔工作。服務人員不得私自洩露客戶信息，違反規定按照公司管理制度予以相應處罰。

### 消費正規可靠

客戶在購買完商品後均開具國家稅務部門所提供的統一、正規機打發票，確保客戶消費安全，讓消費更安心。

### 服務明細完整

客戶所購買的相關服務均提供紙質服務明細，確保每項服務完整不遺漏，切實保護消費者的知情權。

## 傾聽客戶聲音

聆聽客戶聲音是我們不斷改進服務品質、創新服務產品的動力所在。我們始終關注客戶反饋意見，不斷完善客戶信息反饋機制，通過多種渠道及時回應客戶需求，努力為客戶提供更好的服務體驗。

### 妥善處理客戶投訴



#### 及時回應

第一時間與客戶進行溝通，確保溝通及時有效。



#### 安撫情緒

主動做好客戶心情疏導工作，摸清投訴事件源委。



#### 把控過程

根據投訴問題主動跟進、保持溝通，積極告知投訴事件處理進展及結果。



#### 妥善處理

投訴問題不輕易允諾，在可控範圍內及時處理，盡量降低客戶損失。

### 暢通意見反饋渠道

#### 現場反饋



在營業大廳可以向售後經理或現場服務人員直接反饋問題或投訴。

#### 電話反饋



在服務須知中留有監督投訴電話，可以撥打電話反映相關事項。

#### 意見箱反饋



在園區公共區域設立意見箱，可以通過紙質書信形式提出建議。

#### 微信反饋



在企業微信公眾號中可以留言服務中遇到的實際問題及相關意見。

### 抓牢投訴處理時限

對客戶提出的問題或服務有明顯錯誤的地方，及時補救和處理。

對客戶提出的問題不能及時解決的事項，原則24小時內給予解決或回復解決辦法。

## 提供稱心客戶服務

我們積極做好疫情期間祭掃服務工作，通過便捷、優質的多元化服務持續提升客戶祭掃體驗，不斷滿足客戶差異化祭祀需求。

### 做好疫情祭掃工作

#### 📄 線下祭掃

針對祭掃高峰期制定現場祭掃工作方案，通過預約、掃碼、限制人數、佩戴口罩、測溫、登記等措施有效杜絕疫情發生，為客戶提供安全的祭掃環境。



#### 📄 網上祭掃

切實以客戶需求出發，舉行集體共祭活動，讓疫情期間無法到現場祭祀的客戶家屬得到一些心理慰藉，傳遞哀思與敬意。



### 提供多元優質服務

#### 👤 升級服務項目

為客戶提供五七、周年等節日追思會、墓地追思儀式等服務選項，不斷創新服務內容。

#### 🚗 停車場接待服務

為更好的提升客戶服務體驗，將服務人員接待前置，前端接待放到停車場地，第一時間服務客戶。

#### 📱 線上預約服務

通過公眾號為客戶提供預約祭掃服務，免去客戶在現場排隊登記，為客戶節省時間。

#### 🌐 網絡「雲祭掃」服務

提供多款祭掃套餐，通過商城反饋祭掃照片或視頻，為身在外地以及疫情期間不能到現場祭掃的客戶提供方便。



客戶滿意度 **100%**



客戶投訴數量 **0**起

### 懷揣赤誠理想 傳承民族文化——感恩回顧茶話會

9月27日，中國萬桐園成立20周年暨上市3周年感恩回顧茶話會成功在廊坊舉辦，以茶為介邀請與我們相伴20餘年的老客戶匯聚一堂，共同回顧萬桐園一路走來的變化與堅守，共同見證服務體系的全新升級，積極踐行以客戶為中心的服務宗旨。



品質傳承，價值永在

價值傳承，滿意永在

環保傳承，自然永在

溫暖傳承，和諧永在

## 環保傳承, 自然永在

實現人與自然和諧共處是每位企業公民不懈追求的目標。我們將可持續發展理念融入到企業運營中,不斷強化環境管理,降低運營中的環境風險,積極提倡綠色殯葬,在持續優化墓園環境的同時,著力打造公園式的生態公墓,為生態文明建設貢獻可持續力量。



強化綠色運營



提倡綠色殯葬



優化墓地環境



## 強化綠色運營

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》及相關政策法規要求，在日常運營中持續關注節能減排工作，不斷提升能源及水資源的利用效益，以實際行動踐行綠色發展。

## 應對氣候變化

我們積極緩解氣候變化所帶來的挑戰，安排專人負責關注天氣情況，加強極端天氣安全防控，根據溫差提供不同服務。

## 加強排放管理

我們嚴格落實環保責任，盡可能減少廢水、廢氣及廢棄物排放，努力實現綠色經營、節約發展，最大限度減少企業運營對環境產生的負面影響。

### 減少廢氣排放

殯葬祭掃過程中的鞭炮燃放、燃香、燃紙和寄送逝者遺物是我們廢氣排放的主要來源。2020年，我們持續倡導文明祭祀和環保焚燒，通過使用新型環保焚燒爐大幅減少祭祀煙塵產生，減少及合理安排車輛出行，盡可能減少化石燃料（汽油和柴油）的直接排放。



品質傳承，價值永在

價值傳承，滿意永在

環保傳承，自然永在

溫暖傳承，和諧永在

## 推進節能減碳

我們積極緩解氣候變化，重視溫室氣體排放對環境造成的影響，大力推進園區減排管理工作，減少經營過程中對環境的壓力。



註：範疇1指包括固定源（電力除外）及流動源（汽車）燃燒燃料導致的直接二氧化碳排放；範疇2包括外購電力導致的間接二氧化碳排放。

## 強化固體廢棄物管理

我們嚴格遵照國家相關法律法規，對自身運營過程中產生的生活垃圾、廚餘垃圾以及祭祀物品等固體廢棄物進行分類存儲、合法處置，確保公司廢棄物排放符合環保標準，以減少對環境造成的負面影響。



全年產生無害廢棄物

**3.6噸**

人均產無害廢棄物

**0.072噸/人**

## 節約使用資源

我們注重公司運營所產生的資源消耗和環境影響，持續提升能源管理水平，在合理安排車輛出行的同時，強化節約用水管理，做好日常辦公節水工作，並建設自然水蓄水池，在墓區內採用噴淋澆灌綠植，加強水資源循環再利用，提升能源使用效率。



柴油消耗量**765.21**升



汽油消耗量**8,721.43**升



外購電力**266,520**千瓦時



耗紙量**18,300**張



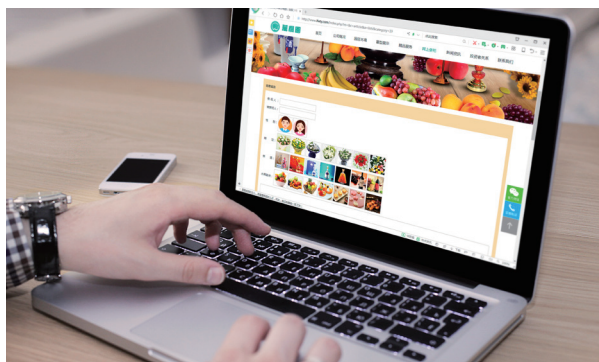
總耗水量**200**噸



人均耗水量**4**噸/人

## 提倡綠色殯葬

我們積極響應國家環保政策，始終踐行文明祭祀理念，通過條幅、廣播、報紙、新聞媒體等多種渠道宣傳移風易俗和一束鮮花三鞠躬的文明祭祀，積極引入花壇葬、樹葬、草坪葬、生態葬、海葬等形式推廣綠色生態殯葬，創新推出網絡祭掃、線上祭掃等「雲祭掃」服務，推動綠色、文明、低碳、環保的祭祀新風潮，並通過製作焚燒袋引導市民集中焚燒、綠色祭掃，切實減少殯葬對環境的影響，保護生物多樣性，攜手客戶共建綠色生態家園。



「雲祭掃」服務

## 優化墓地環境

我們持續推動京津冀殯葬服務業高質量發展，着力打造殯葬文化主題墓園，不斷提升園區的植被覆蓋率，積極做好公墓園內原有綠植的養護修整工作，增加園內道路清掃頻次，確保園區環境美麗整潔。採用電頻式觀光車在墓園內接送客戶，減少私家車入園帶來的廢氣排放及二氧化碳排放，並持續加強園內綠化及裝飾品點綴，精心設計園內各功能區，使園內花團錦簇、綠茵遍野，為逝者和祭拜人員營造舒適恬靜的環境。2020年完成萬桐公墓綜合維修工程、萬桐公墓焚燒爐遷移施工工程、萬桐公墓焚燒爐遷移水電線路及圍牆施工工程和萬桐公墓2020年墓區道路施工工程，均已正常使用。



墓地綠化

品質傳承，價值永在

價值傳承，滿意永在

環保傳承，自然永在

溫暖傳承，和諧永在

4

## 溫暖傳承, 和諧永在

為「讓愛延續」神州大地, 我們鼎力支持紅色教育事業, 持續關愛老、幼等特殊群體, 積極維護員工的合法權益, 努力為員工搭建成長舞台, 切實推動員工關愛工作, 不斷向社會播散愛心公益力量。



支持紅色教育



服務公益事業



成就員工發展

## 支持紅色教育

作為革命教育基地，我們大力弘揚革命奉獻精神，在清明節當天組織員工開展「萬桐溫情暖陽春」共祭活動，深切悼念因新冠肺炎疫情犧牲的烈士、同胞以及長眠在萬桐園的英烈和逝者，傳承革命傳統，傳遞哀思與敬意，激勵後輩發揚革命精神，不斷奉獻社會。



「萬桐溫情暖陽春」的共祭活動

## 服務公益事業

我們秉承尊老愛幼的傳統美德，定期走訪慰問福利院、老年公寓、龍河愛心家園等，通過活動進一步營造尊老愛幼的社會氛圍，切實做好老人、兒童等特殊群體的關愛工作，為愛心公益事業貢獻力量。



教師節感恩緬懷活動



參與慈善公益活動

**3項**



捐贈人民幣

**20,000元**



公益活動受益人數約

**300**

品質傳承，價值永在

價值傳承，滿意永在

環保傳承，自然永在

溫暖傳承，和諧永在

## 尊老敬老 愛滿重陽

為進一步弘揚中華民族尊老、敬老、愛老的傳統美德，10月25日重陽節當日，中國萬桐園組織志願者走進龍河愛心家園和福源老年公寓，開展「萬桐溫情暖重陽」愛心公益活動，不僅為老人送去牛奶、水果等慰問品和節日祝福，還為老人增設洗衣機等生活用品，雖然因為疫情不能送到每位老人手中，但卻傳遞了企業的溫情與關懷。



萬桐園志願者走進龍河愛心家園



萬桐園志願者走進福源老年公寓

## 用愛為孩子們點亮溫暖色彩

兒童是祖國的花朵，是未來的希望。6月1日兒童節當天，由於受疫情影響，我們不能像往常一樣走進福利院與孩子們共度快樂時光，但依然通過精心準備的節日禮物和生日蛋糕，為孩子們送去了祝福與關懷，用愛心釋放孩子的天性，用溫暖點亮生活的色彩。



用愛為孩子們點亮溫暖色彩



# 成就員工發展

我們嚴格遵守法律法規，為全體僱員提供優厚的福利待遇，科學合理的薪酬體系，並為其提供專業的培訓和晉升空間，確保團隊健康穩定發展。

## 員工基本權益保障

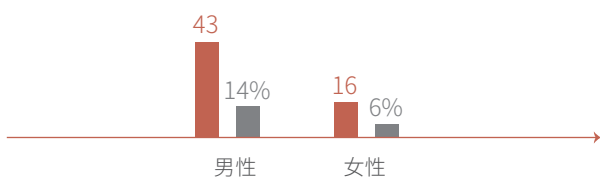
### 多元化與平等僱傭

嚴格執行《勞動法》《勞動合同法》等相關法律的要求，始終堅持平等、公開、公正的招聘原則，不允許出現性別歧視、民族歧視等現象，並落實避免童工、強制勞工的各項規定，關注高級管理人員的引進，努力構建支撐企業穩定發展的人才招聘戰略，營造公平有序的就業環境。2020年末發生任何勞動糾紛或爭議，員工滿意度良好。

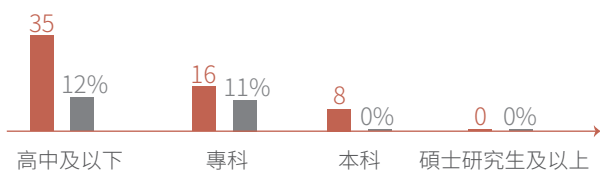


■ 員工總數/人      ■ 員工流失率

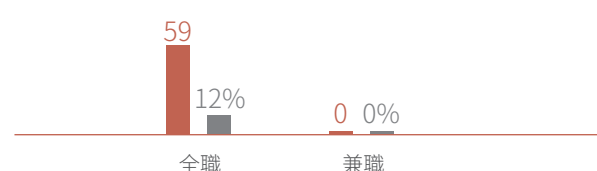
員工性別



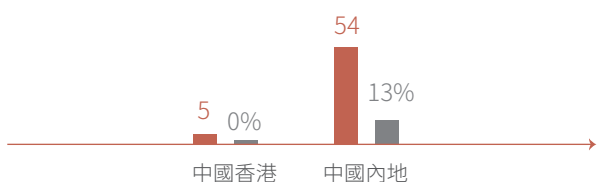
員工學歷



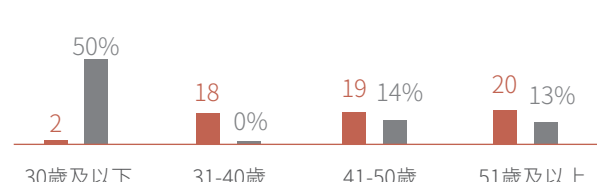
僱傭類型



員工地區



員工年齡



品質傳承，價值永在

價值傳承，滿意永在

環保傳承，自然永在

溫暖傳承，和諧永在

## 薪酬福利

制定公司薪酬管理制度，設立由基本工資、績效工資、提成工資、工齡工資多部分組成的薪酬體系，並為每一位符合條件的員工購買社會保險、商業補充保險，輔以技能、學歷、食宿補助、節日慰問等福利項目，從未出現拖延工資情況。因本年度突發疫情，員工很長時間不能返崗，我們仍然照常發放員工工資，充分體現企業的擔當精神。

## 民主管理

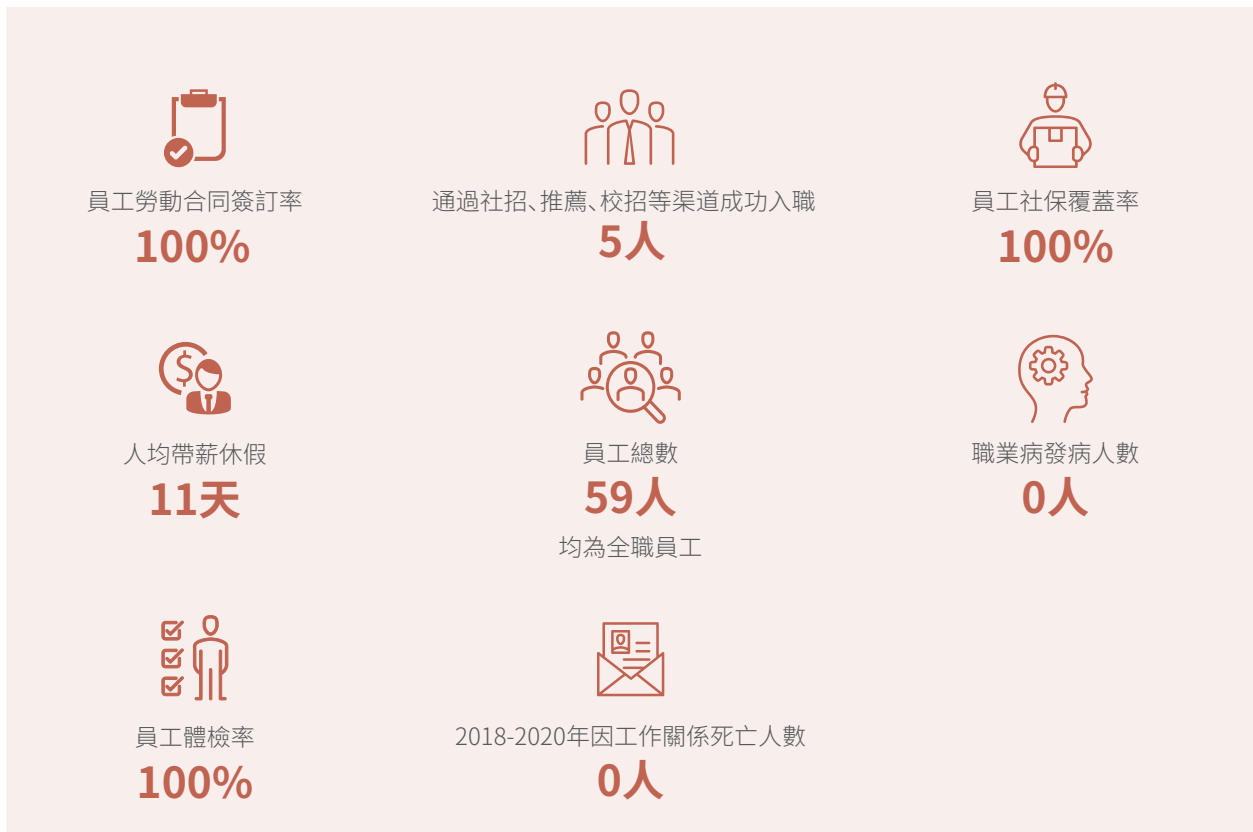
公司設有員工意見箱，並保證個人信息的保密性，以便員工隨時表達自己的意見或建議。

## 職業健康

為營造安全健康的工作環境，公司為每位員工安排專業體檢，並要求員工多鍛煉，積極預防各類職業病的發生。

## 疫情防控

面對突然爆發的疫情，公司成立疫情防控工作小組，對接政府有關疫情管控的政策文件，按要求統計員工流動情況並及時上報，做好防疫物資管理、外來人員登記管控、區日常消殺、製作疫情行程查詢卡、張貼防疫宣傳條幅等防疫工作。





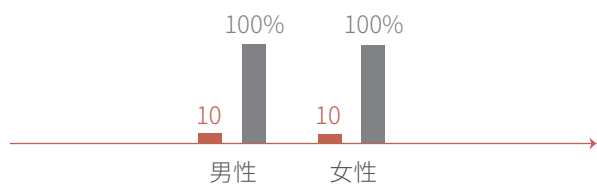
## 員工職業培訓與發展

### 員工培養

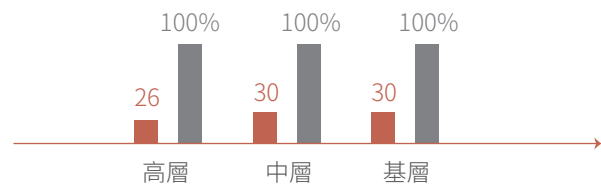
引導各部門開展公司制度、禮儀技巧、墓位保潔、消防安全等崗位要求、專業和通用技能培訓，以課堂講授、圖文分享和現場實操三種形式，全面提升員工職場技能和個人能力。注重管理型人才培養，鼓勵員工學習各類專業技能或通用管理類書籍，並完善管理人才梯隊建設，打造優秀的管理接班人。

■ 員工人均培訓時間/小時      ■ 員工培訓覆蓋率

員工性別



僱傭類型



消防安全培訓



禮儀形體培訓

### 員工發展

公司每月結合員工的表現及工作完成情況，對其進行績效評定。一方面肯定表現優秀的員工，激發其榜樣精神；另一方面，鼓勵表現欠佳的員工，幫助其提升個人能力水準。公司高層領導在年末根據本年任務完成情況、月度考核成績及員工個人日常表現進行員工年度績效考核，最終評選出3名年度優秀員工，既幫助員工及時評估與認識自我，又體現公司績效管理的公平公正及人性化，增加員工參與積極性，提升凝聚力。

## 員工工作與生活關懷

我們十分重視為員工營造身心愉悅的工作氛圍，積極開展豐富有趣的員工團建活動，並在「三八婦女節」、中秋節等節假日為員工準備購物卡、禮品等節日禮物，提升員工幸福感和歸屬感。



公司年會活動



員工團建活動

## 指標索引

層面	主要表現指標		對應頁數	備註
<b>A. 環境</b>				
層面A1: 排放物				
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	●	P14-15	
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	●	P14	
A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度。	●	P15	
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度。	●	P15	
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度。	●	P15	
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	●	P14-15	
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。	●	P15	
層面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。	●	P15	
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量及密度。	●	P15	
A2.2	總耗水量及密度。	●	P15	
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	●	P15	
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。	●	P15	
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。	●	-	不適用
層面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。	●	P15-16	
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。	●	P15-16	
<b>B. 社會</b>				
僱傭及勞工常規				
層面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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	●	P20-21	
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	○	P20	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	○	P20	
層面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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	●	P21	
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	○	P21	
B2.2	因工傷損失工作日數。	○	P21	
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。	○	P21	

層面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。	●	P22	
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。	○	P22	
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。	○	P22	
層面B4:勞工準則				
一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	●	P20	
A4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	○	P20	
A4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	○	-	報告期內無違規情況
營運慣例				
層面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。	●	P8	
A5.1	按地區劃分的供應商數目。	○	P8	
A5.2	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。	○	P8	
層面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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	●	P10	
A6.1	已售或已運送總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	○	-	不適用
A6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	○	P11	
A6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	○	P6	
A6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	○	P10	
A6.5	描述消費者資料保障及私隱政策,以及相關執行及監察方法。	○	P10	
層面B7:反貪污				
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	●	P7	
A7.1	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。	○	P7	
A7.2	描述防範措施及舉報程序,以及相關執行及監察方法。	○	P7	
社區				
層面B8:社區投資				
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策。	●	P18	
B8.1	專注貢獻範圍(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	○	P18-19	
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	○	P18	

註:●表示「不遵守就解釋」的指標,○表示「建議披露」的指標。

## 反饋意見表

### 尊敬的讀者：

您好！感謝您在百忙之中閱讀《中國萬桐園2020年環境、社會及管治報告》。為了更好地滿足您的需求，向您提供更有價值的信息，同時促進公司改善社會責任工作績效，提高履行社會責任的能力和水準，我們殷切地期望您能夠對報告提出寶貴意見，並通過以下方式回饋給我們。

我們的聯繫方式：

地址：香港上環干諾道中168-200號信德中心西座35樓3508室

電話：(852) 39967597

傳真：(852) 83431723

您對本報告的評價：(請在相應位置打√)

	很好	比較好	一般	不太好	很不好
您認為本報告是否突出反映公司在經濟、環境、社會方面的各項工作和重大影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

您對報告哪一部分內容最感興趣？

您認為還有哪些需要瞭解的信息在本報告中沒有反映？

您對我們今後發佈環境、社會及管治報告有什麼建議？



萬桐園

股票代碼：6966.HK

地址：香港上環干諾道中168-200號信德中心西座35樓3508室

[www.chinawty.com](http://www.chinawty.com)



本報告採用可降解環保再生紙製作