

威立雅环境的承诺

- **保护环境**，保护自然资源与生物多样性，并应对气候变化的挑战。
- **通过创新**、研究与开发，推动环境、经济与社会领域的解决方案，满足今后各代所需。
- **提高**对环境挑战的了解，通过我们的行动确保所有相关方的行为改善，以满足需要。
- **通过对话**，调整我们的服务提供、提高所提建议的质量、加强我们的专业技术，以满足客户的需要与期望。
- **确保**员工的健康与安全，并且致力于改善公众健康。
- **提供**遵照基本人权与国际劳工标准的工作环境。
- **提倡**多元文化及反歧视，以确保机会平等。
- **鼓励**员工在整个职业生涯中发展技能，并获得提升的空间。
- **逐步**调整自身的环境与社会标准，将其应用至我们全球的运营。
- **将我们的**企业管治根植于透明沟通、对风险的期望，以及对道德和遵从守则的定义。
- **对当地经济与社会发展**作出贡献，并推动符合使用基本服务的国际标准。
- **鼓励**合作伙伴、分包商及供应商遵守我们的价值标准，并对我们的可持续发展承诺作出其贡献。



可持续发展

威立雅环境的主要战略之一

威立雅环境是当今环境服务领域的世界领导者，同时也致力于成为可持续发展服务领域的领导者。可持续发展决定了威立雅环境的经济模式，在今后几年乃至几十年，可持续发展将一直是公司创造价值的核心战略之一。这既是一次机遇，也是一种责任。

威立雅环境通过各种工具书定义、阐述其公司责任：

每年出版一次的可持续发展报告

2000年制定的可持续发展宗旨，强调了公司对可持续发展作出的承诺

“伦理、承诺与责任”不断为世界各地的员工提供行为指南。

威立雅环境及其子公司自2002年加入“全球盟约”以来，一直积极响应各种倡议，在全球范围内对4,000多家公司进行重组，致力于各种支持人权、保护环境和反腐败运动

威立雅水务的可持续发展战略

可持续发展是威立雅水务发展战略中不可或缺的部分，推动着全球运营管理的发展。可持续发展战略关系到所有的市政及工业客户，其目标是：

确保水务管理可持续发展，保护资源，减少对自然环境的影响

促进供水和卫生事业发展，优化服务管理，提供优质可靠的水

水务服务以人为本，推行高标准的社会政策，与当地社区和利益相关者建立可持续发展的关系

环境

大家所关注的环境问题包括：

全球水资源管理

能源管理，开发新能源资源以应对气候变化

废弃物管理，以防污染当地环境

环境管理

威立雅环境集团有必要查明、控制并减轻其对环境和公众健康造成的影响。考虑到这一点，集团开发了环境管理体系并在包括威立雅水务在内的四个不同业务的子公司实施该体系。

环境管理体系(EMS)是指一种帮助公司尽量减少其活动、产品和服务给环境造成负面影响的战略的、系统的、有组织的、前瞻性的方法。

依据先进的环境影响评估、随时关注政策法规的动向，我们为每个项目制定了量身定制的行动计划。内部审计和报告以及管理部门审查确保我们不断进行改进。环境管理体系为每个业

务单位提供了必要的管理结构和环境工具。

水资源管理

通过污水处理改善环境质量

保护水资源的第一步是在将废水排入自然环境之前先进行有效的污水处理。这样做不仅可以确保良好的环境质量，也可以使卫生状况更有保障。

维持青岛海水质量

青岛是一座风景秀丽的海滨城市，也是2008年北京奥运会海上比赛项目的主办城市。为了使这座旅游城市更添魅力，维护其良好的生态条件，清洁卫生的海水质量就变得尤为重要。对污水废水进行安全优质的处理因此也成为这座城市要考虑的首要问题之一。

威立雅负责该市两座污水处理厂的运营，还扩



大了海滨麦岛污水处理厂的处理能力。由于处理厂的排水管道通往海滩，为了保证人们的健康与幸福，必须进行无害排放。威立雅水务采用的一项重要技术就是BIOSTYR——一种可以去除所有生物污染物的先进技术，它能达到严格的排放质量标准。此外还采用了紫外线消毒系统。

由于污水处理设施采用了紧凑型设计，使得这两座污水处理厂的运作对附近的海滩以及当地自然环境的影响降至最低。

原水水质调查

监测原水水质是保证饮用水供应必不可少的一种手段。了解原水水质及其可能出现的波动，能使水厂进行预测并采用相应的处理方案，从而使饮用水供应的质量有了保证。

调查成都河流的污染源

成都通用水务九红供水有限公司发现原水水质除了自然波动以外，还出现了一些不明原因的变化，比如pH值偏高。为了确保提供安全的饮用水服务，成都水厂于是就与地方协会 CURA（成都城市河流协会）合作，共同展开了对河水污染问题的调查。

这一活动包括协助水源河实地调查，为成都市河流协会进行的“成都河源污染调查活动”提供技术支持和财政资助。这项研究的成果是确定了现存和潜在的污染源并绘制了地图，且已将研究结果提交给当地有关部门。成都水厂还兼有加强环保意识教育平台的作用。



优化能源配置，减少对气候变化的影响

完善的能源战略是实现可持续发展目标的一种强有力、节约成本的手段。通过减少能源消耗可以减少环境、经济、社会成本，同时也改善了当代人和后世人的生活质量，具体做法是：削减运营成本；

减少温室气体排放和对当地的空气污染，从而减小对当地气候变化的影响；
确保能源供应，提供更加可靠的服务。

能源效率：尽量减少能源需求

能源效率的目标是要在维持原有服务水平的前提下减少能源消耗。

在饮用水厂，水泵消耗的能源大约占总能源消耗的75%；而在污水处理厂，一般80%的能源都是生物曝气池消耗的。威立雅水务着眼于提高流程效率，减少能源消耗。

促进替代性能源资源的开发

威立雅水务并不仅仅满足于提高能源效率，而且还寻找机会进行现场能源生产或回收利用。替代性能源的来源可包括小型水力涡轮机、热泵、污泥消化与沼气回收等。

提倡绿色出行

为了减少自身对当地环境特别是空气质量的影响，威立雅水务提倡员工采用绿色环保交通工具。

尤其是在履行全方位服务的合同过程中，威立雅水务要负责管网管理和客户服务，因此公司工作人员为了履行其职责可能要长途奔波。

为常州的抄表员配备电动自行车



公司为了减少对当地城市的污染，为常州的抄表员配备了电动自行车。

自这一新举措实施以来，客户和员工的反映都相当不错，因为员工的工作效率、工作积极性、公司的知名度和客户的认可度都有所提高。从而公司提供服务的质量也得到改善。

为了保证在产品的整个生命周期都尽可能减少对环境的影响，公司还通过一个由环保局认可的专门渠道对所有废旧电池进行处理。



选择使用低能耗设备

无论是在选择运营设备还是办公设备时都有一些甄选标准需要考虑。环保性能（包括能源消耗）就是应该考虑的一个重要因素。

废弃物管理

为了控制经常或偶尔发生的污染以达到保护环境的目的，废弃物管理是必不可少的。水务行业通常会产生三类典型的废弃物：

污泥

实验室废弃物

办公及园林废弃物。

威立雅水务亚太技术团队可提供以上三类废弃物的处理方案。

深化污泥回用

污泥是净水和污水处理运营产生的主要废弃物。因为污泥问题成为对环境和经济的重大挑战，所以威立雅水务亚太动用了专业的人力资源来处理这个问题。

由于污泥可作农业和工业原料，也可作为能量来源进行回用，因此威立雅水务不遗余力地支持污泥回用以提高其环境业绩。

例如，污水处理产生的污泥在进行消化处理后所产生沼气可作为燃气轮机的燃料。该热电联产系统既能发电又能供热，直接为现场提供了能源。



精确的实验室废弃物分类及程序

所有的项目都要进行严格的水质采样和分析，这就面临着如何处理实验室产生的废弃物这样一个挑战。实验室废弃物包括化验设备一类的固体废弃物和液体化学废弃物；有些还被列为危险废弃物。

威立雅水务因此制定了标准的废弃物分类程序，以采用相应的处理方案。实验室的专家会协助各个项目在当地实施这些程序。

办公及园林废弃物

由于办公或景观建设等活动而产生的废弃物较之前文所述的污泥和实验室废弃物对环境的影响要小得多。

不过为了贯彻威立雅水务的环境方针以及提高员工的环保意识，各地的项目公司还是采取了相应的处理措施。此外，对废弃物进行分类也是ISO 14001认证所要求的。

程序与治理

可持续发展评估

为了把集团的可持续发展承诺化为运营中的实际行动，威立雅水务亚太建立了一套精确的方法来评估各个项目的可持续发展业绩。

这项评估使我们了解到业绩具有更宽泛的意义：不仅要考虑内部的、短期的、财务和技术标准业绩，同时也要考虑到我们对环境的影响、员工的满意度和我们对地方发展所作出的贡献。通过这套方法，每个项目现场还可以确定当地可持续发展所面临的具体挑战并提高员工对这些问题的认识。

可持续发展评估分为三个阶段：

对合同、当地情况和项目的具体情况进行初步分析；

实地评估，包括参观基础设施、采访内部管理人员和外部利益相关者；

分析结果并提出建议。

通过对各个项目的经济、环境、社会、对当地的影响的业绩进行分析，可以总结出其突出优势和需要改进的地方。评估专家会提出建议和改进措施，使当地的管理层能制定相应的最有效的可持续发展战略和实施步骤。

达到国际标准

获得国际质、环境、安全管理体系认证

威立雅水务认识到采用国际标准和管理体系的重要性，并以此来不断完善内部程序，提高组织业绩，降低成本，提高营运效率，将风险降至最低。

全球综合管理体系是世界上第一个集质量(ISO 9001)认证、环境(ISO 14001)认证和职业健康与安全(OHSAS 18001的)管理认证于一体的综合框架。

健康与安全

劳动安全是重中之重。

每次一签完合同，威立雅水务就会立刻派出自己的专家与地方管理人员一起就目前的工作条件、潜在风险和可用于应对此类风险的资源进行评估。这样做的目的是要确保所有员工都从安全的工作条件中受益，激励大家坚决严格遵守各种安全规章制度。

威立雅水务会在每个项目公司委任一名安全负责人并加以培训。交流世界各地经验的做法增强了风险防范体系，有利于传播最佳实践经验。

威立雅水务运营现场采取的部分措施如下：

进行健康与安全审计

制定标准与程序

建设足够的基础设施

提供全面的防护装备

提供相关培训和信息，提高员工的安全意识。

风险与危机管理

危机管理计划

危机管理计划的目的是确定一个合适组织，制定合适的行动步骤，以便有效地管理可能对公司所经营设施的运营、对员工和/或当地居民的身体健康和生命安全、对环境 and/或威立雅环境任何项目公司的声誉构成严重威胁突发事件。

集团极力主张中国的所有项目都应制定各自的危机管理计划。

渭南的危机管理计划

2007年1月，渭南通创水务运营有限责任公司起草了一份适用于该公司所有员工、设备和活动的《危机管理计划》。



危机管理团队的成员包括总经理、一名沟通协调员、一名危机通讯员、一名危机协调员和一名健康安全顾问。每名成员都负有明确界定的责任，同时还为员工提供了相应的危机管理培训。



社会

以人为本

员工是服务业的根本所在，这就是为什么人力资源的质量对威立雅水务而言重要之至。威立雅水务运作的基石包括对地方管理人员的信任、展示个人技能、发展企业文化、促进对话和社会创新，以及制定量身定制的转型方案使员工从公共事业顺利过渡到民营事业。

威立雅水务致力于帮助地方政府部门对未来的供水和污水处理服务进行规划，通过加强人力资源管理、加快专业技术的传授过程，循序渐进的进行水务服务人才的培养和整合。

管理

威立雅水务以强有力的价值观进行人力资源管理：

我们的员工：提高我们服务质量的中坚力量；
为每位员工创造有利于其发展的环境；
通过交流经验和培训取得进步；
尊重当地的文化和价值观；
支持员工要求到异地工作或出于职业发展考虑提出的调动申请。

员工福利和工作环境

员工是威立雅水务最重要的资产，每一位员工都是公司宝贵的一分子。为员工创造一个最能发挥他们潜力的工作环境非常重要。

创造积极对话的企业文化，增强企业凝聚力

年度评估促进管理人员与员工之间的对话——年度评估是由员工与其主管进行面谈完成的，他们一起讨论该员工在过去一年的业绩并制定来年的目标。年度评估是员工和管理人员之间的一次双向交流。给员工提供了一次机会，表达他们的职业抱负、调动意愿和培训需求，同时也帮助他们制定职业发展计划。此项评估旨在发现员工的潜力，便于评估、实施公司的奖励制度。因此，此项评估堪称是威立雅水务人力资源政策的基石。

多元化与反对歧视——提倡多元化、反对歧视是威立雅水务非常看重的核心价值观。威立雅

水务的业务遍及世界59个国家，其劳动力大军也在文化、经济、社会等方面呈现出高度多元化。因此，公司需要适应每个国家的文化，根据当地的技能和管理水平制定相应的发展计划。提倡男女平等也是威立雅水务要优先考虑的问题。2007年，中国有：5,187位男性员工，3,205位女性员工；587名男性经理和221名女性经理。

社会报告和社会发展进程

威立雅环境全体项目公司及四家子公司在威立雅环境的领导下，全部实施了威立雅环境社会报告制度，该举措是获取相关社会活动数据的重要手段，让我们了解到许多重要的社会业绩方面的信息。

威立雅环境在全球四家子公司拥有一个有近500名通讯员组成的通讯网络，负责收集信息和整合数据，内容涵盖了150项人力资源指标。这样的数据收集和分析工作每年进行一次。

威立雅环境在完成了各项数据的综合报告之后，就将其编辑成册，出版发行，以帮助世界各地的项目公司衡量他们各自的社会业绩在全国和全球总体水平中所处的位置，在必要的情况下，各项目公司还可采取措施进一步加快他们的社会发展进程。

威立雅集团年度社会环境报告中包括了收集到的所有数据，并报道了公司入选富时社会责任指数和道琼斯可持续发展指数这一事实。

社会报告作为一种管理工具

有助于项目公司以其他公司为参照衡量其自身的业绩；

有助于项目公司制定社会政策和目标并监督实施过程；

有助于项目公司采取措施，为员工改善各方面条件，

加快社会发展进程；

有助于员工了解威立雅环境的社会价值观和公司的业绩，激励他们参加更多的社会活动。

员工活动

为了增强劳动队伍的凝聚力，加强团队合作精神，让员工兼顾工作与生活，威立雅水务非常重视员工活动，尽量为每个项目公司创造条件，使他们能因地制宜的组织各种社会活动。

社 区

与当地合作伙伴分享价值观和经验

威立雅水务不仅提供安全可靠的饮用水或污水处理服务，同时也作为其所在社区的一分子为社区的发展作出贡献。作为一个负责任的企业，集团旗下全国各地的项目公司参与了各种各样的社会倡议活动，为当地的知识普及和政策制定、社区发展、环境保护都尽了一份力量。

活 动

地方政策与技能知识发展

作为供水和污水处理服务的全球领导者和地方活动参与者，威立雅水务愿意分享其150年来在世界各地积累的经验，以支持各地供水服务、相关基础设施和产业的发展。因此，威立雅水务积极加入各地行业协会，与学术机构发展伙伴关系，并参加各种论坛和讨论。威立雅水务藉着这些机会向合作伙伴宣传可持续发展的价值观和负责任的水资源管理理念。

威立雅水务集团，中国可持续发展 商会董事之一

该商业协会的目标是倡导可持续发展，为政府
出谋划策并协助政府制定政策，促进中外企业
间合作。



威立雅水务赞助2006年北京世界水 大会，此次大会由国际水协主办。



团结

威立雅水务与当地社区水乳交融，积极参与地方活动，资助需要帮助的人，为社会各界不同的需要贡献自己的一份力量。

向青岛当地学校捐赠课桌椅

2007年11月，青岛威立雅水务运营有限公司向当地一所夜晚及周末授课的成人职业培训学校捐赠了课桌椅。



昆明捐赠教学用具

2007年5月，昆明通用水务自来水有限公司向昆明禄劝县中屏镇德茂井小学的学生捐赠文具用品。



威立雅环境基金会

威立雅环境基金会成立于2004年5月，致力于支持世界各地的社区活动。在威立雅环境基金会已经赞助过的600多次活动中，有一半是威立雅环境的员工发起的，公司也鼓励员工以志愿者或技术支持人员的身份支持这些活动，贡献自己的一份力量。公司基金会主要支持以下三个领域的活动：环境保护；团结/社区项目；工作队发展。

天津项目公司荣获威立雅环境的一项社会创新奖

天津通用水务有限公司在2006年9月开展了一次捐献活动，帮助甘肃省遭受洪灾的灾民，并且帮助天津的贫困人群过冬。员工及家属捐献衣物和毛毯，公司则为他们捐款。

威立雅环境在2007年的“人力资源研讨会”上将“公司和公司环境”类奖项颁给了天津通用水务以表彰他们全体员工和公司上下一心进行的人道主义援助活动。



柳州开展敬老活动

柳州威立雅水务有限公司的管理人员和员工前往当地的一家公立养老院看望那里的150多位老人，并给他们带去了毛毯、水果和点心。



为四川省提供沼气设备，提高当地居民生活水平，保护环境

2006年，威立雅环境基金会与非营利性组织“国际小母牛香港分会”联手资助川北岷山山区人民修建沼气工程，以改善当地人民的生活。该项目旨在帮助当地农民开发一种可再生、免费的能源资源，避免破坏山区的自然环境。有300户人家配备了沼气供应系统，利用农场动物粪便生产沼气。这一新系统不仅减少了这些家庭64%的木材消耗量，同时也减少了温室气体排放量。

提高孩子们的环保意识

威立雅水务通过教育孩子们水从哪里来，在孩子们的意识里播下了保护水资源和保护环境的种子。威立雅水务各地的项目公司与当地的一些学校和政府部门共同为公司所在地社区的儿童举办了多种形式的教育活动。孩子们不仅增长了与环境有关的知识，而且也有机会表达了他们对环境问题的看法。

威立雅水务与学校共同举办的活动包括参观水厂、做水处理实验、绘画比赛等各种活动。

珠海的孩子们参观污水处理厂，参加清扫海滩的活动

在一间间休闲酒吧和海景餐厅的点缀下，作为珠海人气最旺的沙滩，珠海海滨沙滩呈现出一片生机勃勃的景象，深受当地人和游客的青睐。由于海滨沙滩很受欢迎，这就意味着保持沙滩的干净整洁对当地居民和游客都很重要。在2007年的世界环境日，威立雅水务珠海的十名员工与当地一所学校的师生一起当起了志愿者，清扫海滨沙滩。



威立雅环境国际绘画比赛

近年来，威立雅环境多次组织了提高国际儿童环境意识的活动。2007年又与联合国儿童基金会共同举办了名为“绘脸谱、讲故事、游世界”的活动。参加活动的8至11岁的儿童准备了各种小故事，并绘制脸谱，以表达他们自己对人与自然之间关系的看法。



《地球母亲》节选

“我是万物的母亲，我叫地球。我有四个孩子：森林、动物、海洋和人类。人类是我最小也是最聪明的一个孩子，他在我的呵护下一天天茁壮成长。可是不幸的是，人类变得贪婪无情、无所节制了。仅仅在六天时间里，人类就伤透了我的心：第一天，他用斧子砍倒了森林，来给他自己盖上舒适的房子，我的心啊，随着斧子的声音不断地颤抖着。……第五天，他甚至开始为了自己的利益去杀死其他人，我再也无法忍受了，我不能眼睁睁地看着我的孩子自相残杀、自己毁灭自己！”

第六天，我决定教训一下人类，于是我施展法术，招来洪水冲毁了他的房子，让沙尘暴笼罩着他的住所，让河流断流，使他遭受干渴折磨，让大海呼啸着表达我内心的愤怒。第七天，人类终于认识到了自己的过错。他双膝跪地表示出对万物母亲的尊敬。于是，我开始轻轻地煽动着翅膀，使地球上的所有生命繁荣兴盛起来，我的孩子们终于学会了和谐共处。”

作者：邱雅文，11岁，天津