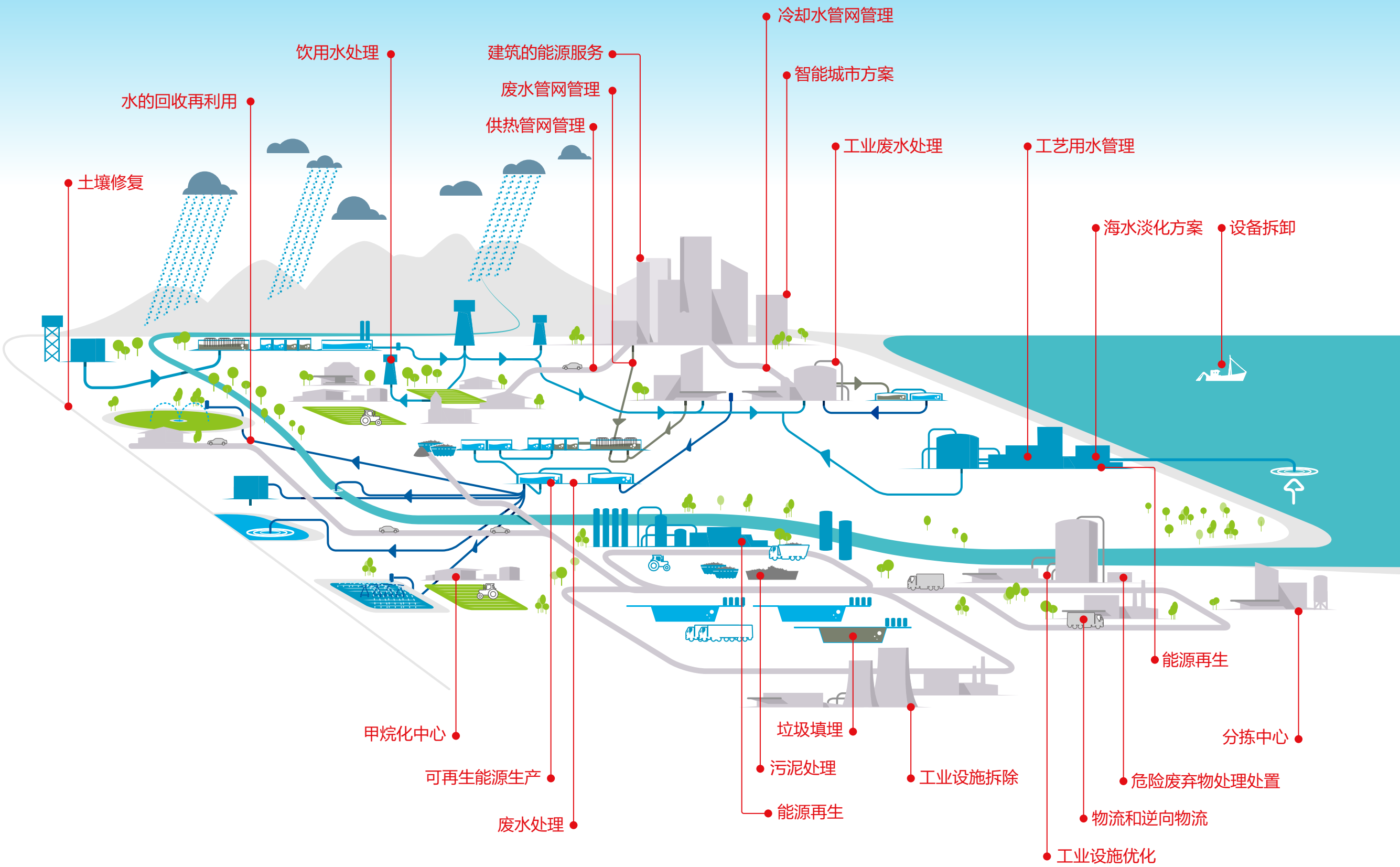


携手威立雅

——我们的承诺，您的收获

我们的事业：支持城市和工业的可持续性发展



目录

威立雅欢迎您4

我们的使命：资源再生，生生不息.....6

我们的专长：能源、废弃物和水务管理..... 10

与工业企业合作 18

为城市服务.....24

行动中的威立雅：七大领域的领头羊34

致力于每个层面的可持续发展38

期望所在：威立雅的核心价值观42

以人为本：我们的人力资源文化44

拒绝中庸之道：健康与安全52

附加值：卓越运营60

生态创新66

保护和公平：企业社会责任之本 72

威立雅欢迎您

与威立雅的合作，不仅仅是追求环境服务领域卓越品质的合作。威立雅在合资合作及工业项目方面的悠久历史，造就了其与合作伙伴紧密携手、共同成长的企业文化。

不论在任何地区、任何业务板块，威立雅皆奉行“同一个威立雅”（One Veolia）

的文化，追求开放、灵活、有序、技术承传和目标的战略协同。

我们带来在健康安全、人力资源和社会责任领域的专长，以打造世界级工作环境及坚实可持续的项目。

我们坚持诚信经营，奉行业务领域的公开、公正管理，让我们成为全球众多顶级环境项目业主方的合作伙伴，对此我们深感自豪。

废弃物、水或能源等环境项目是任何一个工业体系或城市不可分割的一部

分。在这类重要的环境项目中，今日的企业不仅需要精通项目的技术规范，还需要深刻理解项目背后的文化特征。

文化特征不似水浊度或电力可靠性等科学参数那般容易量化，但对于项目自身以及和合作伙伴的合作能否成功，起到的作用或许同等重要。

本书旨在回答技术背后的人和价值观问题。在下面的文章里，我们将与读者分享我们为每个项目做出的贡献，以及在人力资源管理、健康安全、道德标准、合规以及可持续性等领域，威立雅的良好实践。

我们的使命： 资源再生，生生不息

威立雅在长达160年的历史里积累了独特的专长，在资源管理优化、在为全球成千上万家工业和市政客户提供能源服务、废弃物管理以及水务管理等领域，居全球领先地位。

我

们要求自己按最高标准尊重和保护自然资源，这一准则指引着我们业务发展的道路，并支持着公司和项目的长期和可持续性发展。“资源再生，生生不息”不仅只意味着开发高效的技术和系统，也意味着要时刻保持创新精神，去挑战传统观念。我们对循环经济深信不疑，在这种经济模式下，没有任何物质会成为废弃物，而常常能化“腐朽”为神奇，变成有价值的资源。

在这些理念日复一日的熏陶下，我们的179,000多名员工不只是完成一份工作，为了满足全球日益增长的资源需求，他们在积极不断地创造解决方案。

怀抱着这种理念工作，自然资源得到了保护……甚至，在与城市或工业生产基地的资源争斗中，之前工业生产过程中被丢弃的副产品也都能变身为有用的资产。

举例来讲，废水回用可以降低对自然水资源的需求，污泥处理则可以产出生物沼气——一种可靠的燃料。

我们帮助保护现有资源

威立雅开发富于创新性和可持续性的解决方案，使人们只从大自然中索取最小量的资源，从而保护生态平衡，确保资源在未来生生不息。我们凭借自己的专长来优化对资源的利用，确保在其使用周期内什么也没被浪费，将任何下游影响最小化，从而保证不会对人体健康或环境带来不良影响。

我们的解决方案包括：

- 优化工业生产过程和产品生命周期管理；
- 改进工业、商业和住宅用户的水和能源效率；
- 开发智能型水和能源供应管网；
- 收集和处理废弃物；以及
- 解决污染问题，即使其存在形式至为复杂。

我们创造新资源

“资源再生，生生不息”这一使命激励我们创造新型衍生资源，用以逐步缓解自然原材料日益稀缺的情况。这些新资源对世界、我们的社区和客户有着实实在在的价值。为让循环经济实现闭环，我们着重加强我们的生态设计型的创新和技术优势，帮助生产厂家从建立支持循环经济的生产流程的最初步骤，直到基于废弃物的新材料生产。

我们有能力做到：

- 废弃物回收利用及衍生产品生产，在闭环的循环经济下生产新材料；
- 通过处理废水或对其用途多样化实现废水再利用；
- 推广包括水、衍生产品和污泥在内的替代性可再生能源的利用；以及
- 用废弃物生产新材料。

我们帮助开发获取资源的新途径

世界蕴藏着丰富的自然资源，但其分布不均。

尤其世界上的发展中地区，获取基本资源变得愈加复杂。为了应对这个挑战，威立雅开发出具有持久性的解决方案，为尽可能多的人群提供社区福祉所需资源，让这些地区变得有吸引力，并提升企业的绩效。

这些解决方案包括：

- 在循环经济下开发资源输送渠道；
- 为企业提供生产流程中所需的公用服务（水及能源）；
- 利用创新型工艺满足水资源紧张地区的需求；
- 改善饮用水获取条件，尤其针对贫困社区，以及
- 提供可持续性能源解决方案。

我们的专长： 能源、废弃物和水务管理

威立雅的事业根植于现代工业和社会的命脉之上：能源、废弃物和水。我们为工业和市政客户提供全方位整合或独立的资源管理方案。



生产能源**5300**万兆瓦时



能源



管理着**340**万集体住宅区



管理着**779**个供热和制冷管网



管理着**2027**个工业场地

协助市政部门为**3900**万人提供
废弃物收集服务



处理废弃物**4290**万吨



废弃物处理

55.35万工商业客户



管理着**3303**座污水处理厂

运营着**601**座
废弃物处理设施



水处理



管理着**4245**座自来水厂



为**6300**万人接通污水处理系统



为**1亿**人提供生活用水



与能源相关的活动

能够获取清洁、可靠和可持续性的能源的公司和地区才有光明的未来。

威立雅致力于在每个阶段提供尖端的能源解决方案，使产出最大化，资源消耗最小化。

同时，我们的最先进的预防性维修方法为我们在客户的心目中树立可以始终信赖的可靠形象。

我们的专长包括：

- 改善城市生活品质的供热和制冷管网；
- 为能源高效型建筑提供的多种服务；以及
- 可提高竞争力的能源解决方案





与废弃物处理相关的活动

我们的废弃物管理专长包括工业和市政废弃物管理，从街道清扫到化学武器的处置，皆能胜任。威立雅的废弃物管理涵盖整个“废弃物生命周期”（waste lifecycle），从废弃物处理到将其安全地循环利用或处置，利用一切机会最大化地提取有用的材料和潜在能源。

解决方案包括：

- 废弃物收集服务；
- 城市清洁服务；
- 废弃物分选；
- 材料回收；
- 敏感设施拆卸；
- 土壤修复；以及
- 能源再生。



与水处理相关的活动

在水资源的可持续性管理方面，威立雅拥有一系列独特的专长，以最先进的技术和积极主动的维护手段为后盾，一整套解决方案可以满足世界各地的需求。

我们的解决方案包括：

- 水处理（市政的，工业的）；
- 专业用水和工业用水、水技术；
- 供水管网运营和工程；
- 市政数据库和智能网络；
- 客户服务；以及
- 废物再利用。



合作方式

威立雅由承包商转型为服务提供商，并最终蜕变为资源管理者，始终坚持与客户互利双赢的伙伴关系。

我们与两类关键客户群合作：工业公司及城市（通过地方政府部门）。

在每个项目上，秉承“资源再生，生生不息”这一承诺，我们针对废弃物、水和能源领域的挑战提供最先进的技术和真正的可持续性解决方案。不论是缺水地区所需的先进工业冷却水系统，还是快速扩张的城市所

需的创新垃圾焚烧发电方案，威立雅皆可提供。

我们的企业文化让我们与众不同，威立雅的工程师总是用循环经济思维来思考问题。高效和节能往往只是我们所获得的短期回报，长远来看，我们是在帮助我们的客户和社区去迎接一个永续发展的未来。

与工业企业合作

工业企业一直在寻求可持续性解决方案, 以确保其业务长期成功, 维持增长, 并赢得社区的支持。

资

源需求的压力正在催生出新的发展模式。作为工业客户赢得增长的合作伙伴, 威立雅将这些业务压力转化为机遇。

我们开发了一系列量身打造的和具有创新性的解决方案, 可以涵盖公司的新需求, 仅举几例: 生态友好型水务、普通废弃物和危险废弃物回收、土壤修复、敏感设施拆除、水和废弃物循环再利用、能源管理等等。

大型工业项目越来越多地采用合作或合资架构, 在此模式下, 合作双

方皆从威立雅不懈进取、高效创新的企业文化中受益。所有项目均可得到威立雅全球性、地区性和当地的资源支持, 包括实验室服务、地区性和全球健康安全标准和人力资源政策, 以及技术和解决方案共享。

威立雅不但能提供世界级运营管理和有助于延长设备寿命并优化成本的维护服务, 同时还因为出色的健康安全、员工效率和业务透明度等方面, 享有盛誉。

为工业提供能源解决方案

清洁可靠的能源是工业竞争力的关键因素。作为一个分散能源领域的专家，威立雅的能源解决方案不但在可靠性、品质和环境业绩等方面带来出色成绩，还提供了高附加值和高成本效益。

为工业客户提供废弃物解决方案

普通工业废弃物解决方案包括：

- 废弃物处理处置；
- 敏感设施拆卸；
- 土壤修复；以及
- 能源再生。

液态和固态、普通废弃物和危险废弃物处理

我们的服务旨在通过物理化学处理、焚烧或填埋处置，为市政和工业客户的废弃物提供安全的处理方式。

停运

工业设施和移动载体（航空器、船舶、列车和石油平台）在其使用周期结束时的拆除过程，带来经济、健康和环境挑战，这些挑战亟需威立雅

拥有的两项互补的长才来应对：

一是场地或物体的专业停运和拆除服务，以便易于管理，二是回收利用由此产生的废弃物以及清理场地污染的能力。

为工业客户提供水务解决方案

我们在水务工程领域拥有350多项专有技术，可以应对水处理领域包罗万象的一切问题，包括饮用水、食品饮料业用水、工业中的工艺用水，超纯水，废水以及海水处理。

我们为工业客户提供的常见解决方案包括：

- 工业用水，比如化工设施所需的去离子水；
- 优质饮用水，比如食品工业用水；
- 专业用水，比如半导体制造所需的超纯水；
- 冷却水；
- 废水处理，包括危险废物管理和应急管理；
- 废水再利用。



威立雅在行动

全方位的服务——不止是运营专长

洪源制纸有限公司是韩国印刷纸市场的主角，拥有超过55年的造纸经验。威立雅不但发挥了技术与运营维护方面的专长，还支持洪源公司实现环保承诺，即持续改进其业务活动的环保业绩并改善其生产基地的健康和安全条件。

将近33万吨蒸汽。



威立雅在行动

为中国最大的化工厂之一提供服务

天津渤化永利化工股份有限公司（Tianjin Soda）是中国最大的化工厂之一，威立雅作为永利化工值得信赖的合作伙伴，与其成立了一家合资公司，专门为其在天津的工厂设施提供全部的水务服务。

不断进步的技术和高质量的定期检修使威立雅这一合同成绩斐然。由于中国水处理法规日趋严格，客户益发认同威立雅不断进取、致力于发现提高效率的新方法的企业文化。

合资企业为永利化工提供污水处理，并从淡水和海水中提取工厂生产流程所需的锅炉除盐水和冷却水等。



为城市服务

在一个人口日益膨胀和不断城市化的世界中，城市必须用智能、创新的方式管理水质、废弃物及能源服务，同时还经常要兼顾有限的财政预算。威立雅能够为人口以数百万计的城市提供各种解决方案，从基本环保服务到全面的水和废弃物管理，无一不备。

威

立雅为城市提供服务已经有160多年的历史，现在正通过在合作合同中加强与绩效的挂钩，重塑其与传统市场的关系。

我们正在开发技术、资金和社会解决方案，以提高市民的生活质量，节约和再生资源，减少各地区的生态足迹。在我们所服务的城市中，我们持续改善公用设施工作环境、工人健康安全、业务管理和客户服务，赢得了良好声誉。

在世界各地许多国家，尤其在中国，威立雅在与市政部门合作领域树立了公私合作模式典范。市政部门既希望能拥有其对关键公用事业的控制，又对公私合作中威立雅的优质服务和专业特长赞赏有加。

为市民和城市提供水务服务

我们的使命是生产最高质量的饮用水，收集和处理污水，实现安全的排放或回收。威立雅的经验丰富，涵盖水从收集到排放整个周期的所有环节，并包括管网和客户管理，能满足世界各地城市的需求。

水务技术

威立雅对水进行处理，并从自然资源的抽取开始，直到其排放回到自然环境，监控水整个周期中每个阶段的质量。我们通过创新来减少原水的抽取量，鼓励城市对水资源进行循环和再利用。

能源和材料的回收

先进的污水处理也可以成为一种主要的清洁能源来源。例如，可以收集沼气并再利用，以生产热能和电能。经过处理的污泥富含磷和氮，能成为一种极好的化肥来源。借助对各种不同清洁能源资源的掌控，威立雅可以帮助水处理厂提高收益，并且实现自身运营所需的燃料和资源的自给自足。

水务服务、数据管理和智能公用事业服务

地方政府部门和工业部门关心的问题主要包括：设施能耗的优化，运营和管网效率的提高，以提高水资源可持续性利用的程度，降低流失率，并确保水质符合最高质量标准等。这一持续的优化进程需要大量的信息，因而先进的数据管理是威立雅的水务服务的核心内容。

客户服务

让使用公用水和污水处理服务的客户和居民满意是威立雅一贯的承诺。

公司努力满足他们的每一个期望，提供一系列的服务，以保证人们日常生活的舒适和安全。集成的客户服务热线中心、地理信息系统等技术服务帮助公用事业单位为客户服务，并能高效管理收费工作和客户账户的查询。

在开发一些创新性的解决方案，以降低对环境造成的影响，并鼓励在源头进行分类从而提高废弃物回收率。

城市清洁服务

城市清洁服务在保持城市吸引力方面起着重要作用。以旅游业为支柱的城市尤其需要维护清洁的街道和公共空间，它们已经开始认识到市区清洁是提升城市形象的关键因素。

液体和固体，普通和危险废弃物处理

我们的服务目的是通过物理化学处理、焚烧和填埋，向市政和工业客户提供废弃物的安全处理。

材料回收

材料回收服务将废弃物转换成能源产品的替代品，有助于原生性自然资源的保护。威立雅研发回收解决方案，向客户提供经过认证的再生原材料，成为可再生资源的标杆生产商。

城市废弃物管理方案

威立雅是从液体到固体，从普通到危险废弃物的管理专家。其专业特长涵盖废弃物的整个生命周期，从收集到再利用，从而使终端产品获得新生，再次成为材料和能源。

废弃物收集服务

收集作为废弃物管理的第一步，已经愈发演变为一个物流问题。威立雅正

废弃物焚烧发电

威立雅支持对再生能源日益增长的需求，无论何地，都能为客户开发绿色能源的解决方案。

废弃物分流

废弃物在品质上越相近，就越容易进行再利用，因为越同质的废弃物产生更加接近原生材料的产品。正因为如

此，威立雅开发了创新技术方案，能更加容易识别、分离和处理废弃物中的材料，提高回收利用率。

城市能源解决方案

今天，威立雅提供专有的技术，为企业和市政部门优化诸如建筑物和供暖

或制冷管网等设施的技术、经济和环境效能。

带来美好城市生活的供暖和制冷管网

作为供暖和制冷管网领域的全球领头羊，威立雅在设计、建造、运营和维护方面拥有独一无二的专业特长，同时在创新技术、能源供应管理（特别强调能源的再生利用）和向终端客户提供服

务方面，拥有丰富的知识和技术。

针对节能建筑的全面服务

建筑是能源的主要消耗体，涉及供暖、制冷、照明和热水供应等。威立雅开发了能源服务方案，使建筑物业主在保证居住舒适度的同时，也能提高能源和环境绩效。



威立雅在行动

覆盖整个上海浦东区的先进的生活用水服务和监控

2002年，威立雅与上海的金融和商业中心浦东新区签署了中国第一个重大的公私合营合同。十年来，浦东新区的水务服务成为公司全部专长的平台，用最具创新性的技术管理着生活用水系统。今天，这一系统为超过380万人提供服务，每天管理160万立方米的饮用水。

该管网的管理系统是世界一流的，管线总长逾4600公里。

威立雅对管网实行实时运营和监控，将其划分成34个分区，使用400多个传感器显示水压和水质数据。操作人员和管理层可以轻松查看所有设施的技术参数，系统也与客户关系中心全面对接。

威立雅在行动

香港的制冷管网

威立雅及其合作方赢得了香港启德开发项目的合同，负责设计、建造和运营项目的第一个公共社区制冷管网。

在原香港机场填海区超过320万平方米的总面积上，新的启德发展区将依托新邮轮码头建设写字楼和商业地产，成为可以媲美现有中央商务区的新的区域中心。

项目将安装两座用海水散热、总制冷能力284兆瓦的制冷中心，可为约170万平方米的写字楼、购物中心、医院、学校和新的邮轮码头提供制冷。

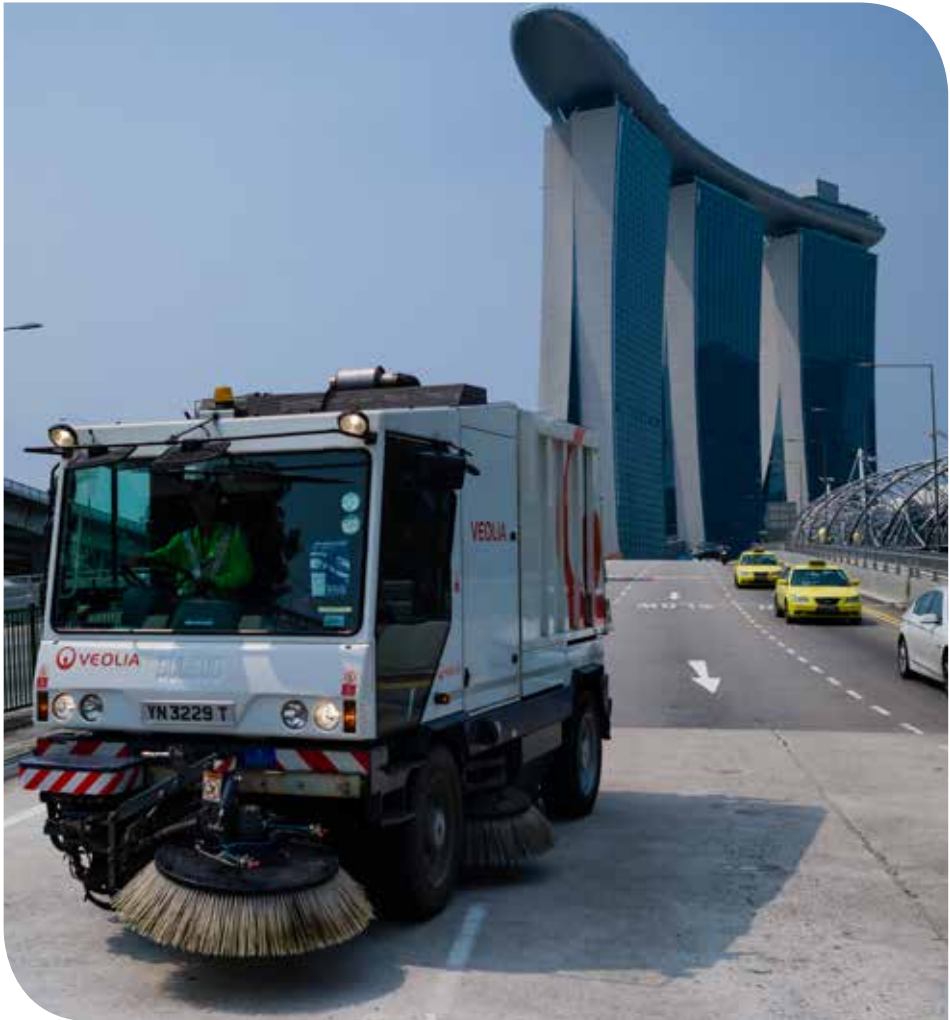


威立雅在行动

美丽的新加坡

2013年，新加坡国家环境局发布了两份标书，为新加坡中央区（中-南和中-北）公共清洁服务招标。国家环境局寻求在新模式下，由一家专业的承包商提供一体化公共清洁服务，以提高效率。威立雅赢得了两份合同，并从2014年开始执行。

根据这两份合同，威立雅提供公共道路、行人通道、人行道、过街天桥的机械清扫服务。威立雅同时承担下水道清理、通往新加坡河流的主要运河上漂浮物清除以及公共停车场、空地、公园和变电站的物业管理等工作。



行动中的威立雅： 七大领域的领头羊

威立雅在七个业务领域充分展示了自己专业特长的深度与广度，这些领域共有的能源紧缺问题推进了力度强劲的创新，并为环保服务提供了新的机遇，我们为自己具有标杆意义的解决方案感到自豪。

1. 循环经济

循环经济已经成为现实。工业企业和地方政府开始从现有流程中生产可替代的资源，当地的供应环已经出现。

威立雅在行动：利用废弃物生产沼气



在法国勒普莱西加索（Le Plessis-Gassot），我们回收95万吨未经再利用的废弃物。通过收集废弃物生成的沼气，生产出相当于41200个家庭所需的电力，并为近3千个家庭提供集中供暖，生物气供暖费比燃油供暖费低90%多。

2. 采矿业

出于经济、监管和环保原因，矿山废水处理是一项必须克服的重大挑战。我们的解决方案帮助矿山减少用水量，同时通过矿物残留的回收再利用实现新的获利。

威立雅在行动：源自矿山废水的矿产品

Iberpotash是一家钾肥生产商，在它位于西班牙干旱的苏里亚地区的矿区，威立雅大幅减少了用水量，并从固体废弃物中回收了残留矿产品。

3. 食品与饮料业

食品与饮料业在世界各地都是具有主导地位的工业部门，因为哪怕只有小幅的效率提升，也会在全球范围给整个行业带来巨大的影响。全球人口和食品需求的快速增长给食品与饮料行业带来许多挑战，要求它们提升标准，减少生态足迹。威立雅为世界各大食品与饮料巨头合作，为其制定高成本效益并具有创新性的解决方案。

威立雅在行动：将玛氏集团 (MARS GROUP) 的废水转化为生物能



在荷兰，威立雅将玛氏集团旗下的世界第一大糖果厂排放的废水转化为生物能，使其能源费用削减10%。

4. 石油与天然气

石油与天然气行业处于汇集着监管、社会、经济和运营各方面挑战的十字路口。威立雅协助确保其油气开采是以环境友好型的方式进行的。

威立雅在行动：减少石油开采中的用水量

威立雅与壳牌公司合作，在加拿大卡蒙河 (Carmon Creek) 开采非常规油田，而不会对当地水资源造成影响。我们的工厂生产开采石油所需的蒸汽，确保再循环率达到99%。

5. 拆除工业设施

世界最大的机器——客轮、火车和石油钻井平台——在使用寿命结束时无处安置。威立雅为这些复杂局面提供彻底的解决方案，保证达到最高标准。

威立雅在行动：油井回收再利用



在位于苏格兰的公野鸭 (Greenhead) 基地，我们安全地拆卸了陆上钻井平台，回收了大约99%的废弃物。未来十年，有600座位于北海的海上钻井平台需要拆除。

6. 难以管理的材料

低放射性废弃物、化工产品和碳氢化合物衍生物对人体健康和环境有害。高水平的专业特长和非标准化装备是处理此类材料不可或缺的。

威立雅在行动：退役的致命武器装备



在威立雅位于英国埃尔斯米尔港的设施，我们帮助销毁叙利亚的化学武器。150吨化学品将在这一设施内进行无害化处理。

7. 城市创新解决方案

城市规模不断扩大的同时，预算却越来越有限，公共服务的管理因而必须优化。作为城市可信赖的伙伴，威立雅为公用事业管理开发新的、更加有效的模型。

威立雅在行动：合作节省了市政开支

在美国加利福尼亚的里亚尔托，我们开发了新的供水方法，为城市财政节省了大笔开支。

致力于每个层面的 可持续发展

“资源再生, 生生不息” 做为我们的使命, 体现为9项对地球、
地区和员工的持久承诺。

A. 资源再生, 生生不息

1. 支持循环经济, 可持续地管理自然资源

通过回收产品、材料和能源, 威立雅将它们用于其它生产过程中, 从而形成环保良性循环。

2. 为应对气候变化做贡献

我们在业务活动中致力于开发创新性的解决方案, 以减少温室气体排放。我们的目标是提高设施的能源效率, 生产和使用再生能源, 并提高再循环率和再利用率。

3. 保护和恢复生物多样性

我们因地制宜地考量生物多样性问题, 为我们自己和客户的生态治理采取措施, 为物种及其生存环境的保护和恢复培育有利的条件。





B. 帮助各地区获取资源和补充资源

4. 与利益相关方共建新的关系模式和价值创造模式

我们协助合作伙伴和客户实施最佳的可持续发展政策，特别是通过新的合同模式，将经济、社会和环境绩效作为关键的绩效指标。

5. 为地方发展做贡献

威立雅每天都为业务所在地区的发展注入活力。我们开发了可接入和无侵犯性的解决方案，以提高居民获得信息的舒适度和方便度，同时优化资源管理和服务的质量。

6. 提供和保持对人类健康和发展的至关重要的服务

我们致力于让每个人都可持续公平地享受基本的服务。我们尤其鼓励地方政策惠及弱势群体或地区。

C. 保障员工的福利与发展

7. 确保健康和安全的工作环境

我们致力于保护世界各地的员工。我们通过预防式安全管理的创新、事故防范方面的特长、健康和安全的文化的强化来实现这一目标。

8. 鼓励每个员工的职业发展

我们以技能获取、职业发展和对员工成就的认可为基础，开发了全面的培训和人力资源政策。

9. 保证对多样性和基本社会权利的尊重

我们负责的聘用政策主张多样性和每个人的机会均等。我们高度重视公司内部的凝聚力和稳定，重视与员工对话的质量，尤其是在伙伴关系建立期间。



您的收获： 威立雅的核心价值观

威立雅的价值观是驱动我们不断进取的动力。五项价值观指引着我们每一名员工在每一个层级采取的每一项行动。

威

立雅的价值观是驱动我们不断进取的动力。五项价值观指引着我们每一名员工在每一个层级采取的每一项行动：责任、团结协作、尊重、创新和关注客户。这些核心价值观是我们取得经济、社会和环境成就的基础所在。

1. 责任

威立雅希望积极参与建设一个致力于可持续发展的社会。作为环境服务领域重要的一员，我们每日都在为社会大众的福祉履行自己的职责。

2. 团结协作

在威立雅，我们通过自己的业务活动为集体和共同利益服务；通过开发为每个人提供关键服务的解决方案，我们在与利益相关者共处的每一关系中都实现团结协作。

3. 尊重

“尊重”指导集团全体员工个人行为，并通过遵守法律、道德准则和集团内部制度体现出来，这同时包含对他人的尊重。

4. 创新

威立雅将研究和创新列为发展的核心，以便给客户、环境和社会带来持久的解决方案和服务。

5. 关注客户

我们力求所提供的服务效率更高，质量更优，为此，我们认真聆听客户的需求，努力超越他们在技术、经济、环境和社会层面的期望。威立雅秉持透明度和道德准则，在信任的基础上与客户建立持久的关系。

为确保这些核心价值观指导员工的日常行为，我们将这些价值观作为标准纳入年终评估框架，在此框架下对员工的行为和绩效进行评估。

以人为本： 我们的人力资源文化

环境服务是一项人的工作。对威立雅来说，这意味着“以人为本”的人力资源策略，以及不折不扣的健康和安全工作。

环境服务是一项人的工作。对威立雅来说，这意味着“以人为本”的人力资源策略，以及不折不扣的健康和安全工作。我们致力于创建一个充满吸引力的、有利于全体职员的身心健康和发展的工作环境。

人力资源政策的六大支柱

1. 与员工对话

我们鼓励员工畅所欲言。员工若能表达他们的抱负、想法和顾虑，我们就能更好地支持他们的发展。

2. 培训

培训对威立雅至关重要，我们在世界各地的地区培训中心和威立雅学院都设有专家授课培训。

3. 职业发展

威立雅为发现千里马热心充当伯乐，并为其职业发展的可能提供建议。我们认为所有员工在职场都应该拥有受到激励并丰富自己的机遇。

4. 内部调动

内部调动是指员工在集团内部改变工作职能或工作地区的可能，从而丰富他们的工作技能，拓宽工作经历。内部调动还能使人才在不同项目之间轮换，确保未来的新项目能由经验娴熟的经理人掌舵。

5. 健康和安全

威立雅高度重视员工健康和安安全，提高和保持安全标准是头等大事。我们向全体员工和承包商提供理论和实际的健康和安全培训及其它举措。我们鼓励分享最佳实践，以鼓励解决方案和的教训能充分交流，保证集团整体的不断进步。

6. 多样性

员工队伍的多样性是我们集团基因的一部分，我们把它看做我们能够走向成功的重要资产。威立雅的全球人力资源政策主张性别多样化，并为员工提供职业生涯发展道路。这是推动我们创新和绩效的动力，并最终惠及我们的客户、员工和我们业务活动所在的国家。

支持卓越人力资源工作的管理工具

年度评估: 鼓励畅所欲言

威立雅鼓励员工畅所欲言。所用的工具之一就是年度评估, 适用于所有机构和合资企业里的全体员工。

这是一次一对一的谈话, 每十二个月在员工和直接领导之间进行。

年度评估是一次有组织、有准备的谈话, 讨论员工的职责和目标, 评估员工的既定目标是否达成, 并制定员工短期和长期发展规划。

员工在年度评估中可以表达自身培训需求和工作调动的愿望。

“基于能力的管理”带来高度定制的培训

威立雅的员工通过一套“基于能力的培训系统”(Competency Based Training, 简称“CBT”)来明确自己的培训需求。该体系高度个体化, 确保每个人能得到适合各自当前职责的良好培训, 不论过去的背景或资质是什么。该系统还给每个员工提出一个非常清晰的培训路径, 以助其实现所期望的未来职业发展目标。

CBT有两个要素: 评估员工的能力; 确定每个岗位职责所必备的或希望具备的能力。

CBT系统涵盖400多项能力, 共分成30个类别, 涉及管理、技术和一般技能。这个能力体系浓缩了威立雅几十年来的经验, 是对诸如废弃物、水务和能源等环境服务中全部工种所需技能的总结。

根据CBT, 每个员工与其直接领导要在年度评估时完成一项能力评估。能力评估请员工对照

岗位能力要求进行自我评分。经过与直接领导就评分进行讨论后, 直接领导针对所需培训的能力批准相适应的培训计划。这能保证培训是完全根据个人需求量身定做的。

人力资源报告:通过报告解读人力资源绩效

员工和管理层可以通过人力资源报告获得关于集团人力资源的广泛信息。人力资源报告包含下列重要内容:

- 员工人数、构成和变化
- 工作调动和晋升
- 培训
- 工时
- 健康和安全

这样的报告提升了组织透明度, 确保全面、开放和坦诚的工作环境。



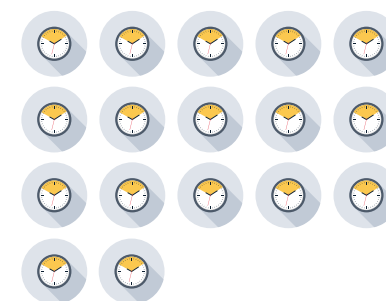
威立雅2015全球培训



43.6 万次培训



2316 种可选课程

全球 75.5% 的员工
参加了至少1次培训人均 17
个小时的培训

培训是绩效的加速器

威立雅期望成为员工关系的典范，给员工提供所需资源来实现职业目标，提升其关于环境服务的知识及技能。

培训工作面临的挑战是三方面的：

- 员工的技能必须不断升级，因为环境服务内容变革迅速，且变得愈发复杂。
- 我们须预测未来需求，培训员工使用新的技术。
- 鼓励部门内高品质的职业发展。

我们的培训政策拉动了公司的总体绩效。培训注重专业素质的培养，同时帮助企业文化的塑造。它对更广阔的世界保持开放的同时，致力满足当地的需求，并帮助解决就业问题此一公共挑战。

威立雅培训政策的原则

为所有人提供终身培训

我们对各类职员提供培训，特别是对现场的员工，从受聘开始直到职业生涯终点。

有专为新员工开设的课程，是入职培训计划的一部分。而那些希望获得正式的培训证书、从而验证自己职业经历的老员工，也能享受到相关的培训。

培训证书

技能认证是威立雅培训体系的一个重要组成部分。文凭或其他证书形式的认可都是激励员工的源泉，也能提升其就业能力。对人力资源管理来说，也能通过证书来设定可以衡量并且可以比较的能力标准。

新获得的技能以文凭为证，具体细化到每一类职业，并得到证书颁发所在地政府部门以及负

责培训的专业机构的认可。

我们的工作——学习模式使学员能立即活学活用，并借助“内部师父”网络，提高专业特长。

威立雅培训威立雅

威立雅在运营的各个领域都拥有经验丰富的员工，他们是公司的财富。为确保专业特长能得到传承，公司秉持“威立雅培训威立雅”（Veolia Trains Veolia）的原则，为公司内部的专家们提供机会对其他员工进行指导，传授经验。

培训课题从技术性到功能性，根据当地需要开设。例如在中国，专家队伍包括越来越多的当地员工，他们被发展成培训师，以保证直接用中文开展有效的培训。

为确保“威立雅培训威立雅”原则有效落实，“威立雅学习团队”（Veolia Learning Team）为培训师们组织了一系列专门的培训项目。其中一个关键的项目是“培训师培训”（Train The Trainer，简称“TTT”）。目的是提高内部专业培训师卓有成效地完成培训任务的能力，从培训课程的设计、执行直到培训效果评估，用全面的培训知识和技能来武装他们。

遍布全球的校园和合作网络

创立于1994年，威立雅的校园和培训中心网络现已覆盖11个国家和20个城市，成为一个全球技能发展平台。

校园和培训中心提供威立雅发展所需的关键技能的培训，与“核心业务”相关的职业培训占到其总课时的76%。

我们的校园不只负责为公司提供培训课程，还引领内部的培训网络，提高当地团队的职业水

平，开发目标高远的伙伴关系策略。

亚洲的培训地点

培训是在各地工厂以及威立雅专业培训中心组织进行的。每个培训中心都是我们国际网络的一部分，因地制宜地提供培训内容。这些中心的建立对公司业务的全球发展起到了很好的支持作用。

亚洲有3座培训中心，它们是：

- 位于韩国的“工业技术和培训中心”，致力于工业服务培训，中心包括一座综合水质实验室和一座工业处理的示范工厂。
- 上海的威立雅校园则是一个多功能培训中心，负责地区培训项目。
- 常州的技术培训中心则致力于饮用水业务的学习和开发。中心自有的管道网络接有不同材质和直径的管道，因而也是展示威立雅在亚洲众多项目的橱窗。

为亚洲经理人开设的培训项目

管理层发展及领导能力框架

威立雅亚洲提供量身定做的管理层发展培训框架，名为“管理层发展及领导能力框架”。

MDLF专注于开发经理人在公司内部发展所需的技能，传授职责增加后所需掌握的管理实践。

MDLF 以“威立雅亚洲能力模型”（Veolia Asia Competency Model）中的管理和领导能力定义为根据，分为三个关键方面：自我管理、管理和领导他人、领导业务。

亚洲经理人学习和培训考察

“亚洲经理人学习和培训考察”（STREAM）是与威立雅里昂校园和里昂高等商学院合作开发的企业领导力项目。目的是增进对威立雅业务及其在亚洲和法国的经营管理事务的广泛了解。

该项目持续18个月，共5个模块，一个模块在里昂开设，其余在亚洲。

涉及的科目包括运营、财务、团队领导、项目管理、风险管理、碳排放问题、沟通、客户服务和策略。该项目还包括威立雅设施的实地考察。

威立雅人才计划

每年，来自亚洲的经理人都要参加“人才计划”（Talent Programs），这是一个高质量项目，汇聚了来自世界各地威立雅的经理人。

该计划目的是通过帮助他们提高管理技巧，培养内部的人际关系网，培养其成为未来的高层管理人员，以承担集团内的战略性职位。

该计划的三个层面包括：

- 战略规划，与宾夕法尼亚大学沃顿商学院合作；
- 领导力，与巴布森商学院（Babson College）和洛桑国际管理学院合作；
- 企业家精神，与洛桑国际管理学院合作。

高管研讨会

高管研讨会是威立雅校园设立的公司培训计划。

该计划由威立雅董事会主席、首席执行官和执委会监督，对象是集团的高级管理人员和那些被执委会委员认为具有突出潜力的人才。通过研讨会，学员们创造出一个活跃的国际网络，将集团内高管联系在一起，使他们对威立雅的战略、目标和多元化的活动产生更广泛的理解。

学员们都是来自世界各地有潜力成为高管的经理人，通过研讨会可以有幸了解其他行业的公司——哪怕是业务不相关的公司——是如何应对自身与他们共同面临的问题，然后将收获带回到威立雅。



拒绝中庸之道： 健康与安全

威立雅将健康与安全问题视作头等大事。2014年全年培训课时的三分之一聚焦在健康与安全方面，而威立雅承诺要为员工提供更好的防护措施。

2013年7月1日，威立雅在日内瓦签署了国际劳工组织《首尔宣言》，承认享有健康和安全的工作场所是基本人权。为践行这一承诺，威立雅奉行宣言所倡导的“预防、健康与安全”理念，鼓励持续改进，培训利益相关者，并就这个问题开展员工和雇主的对话。

公司采取预防策略，在每份合同开始前实施安全审计，运用“未遂事故”记录工具，以及强大的文化影响和评价指标，确保健康与安全规则深入人心。我们的客户、员工及其家人对我们所有项目中保护员工队伍不遗余力，将安全至于一切之上，绝不折中的严谨态度表示赞赏。

威立雅承诺提高“预防、健康与安全”

改进工作中的健康与安全状况有利于公司的绩效和员工的福祉。公司各项健康与安全计划的目的是要巩固已经开展的健康安全工作，让各个层级的员工以及外部的利益相关者都参与进来。

此外，威立雅还定期在全公司范围内确定和推广具有创新性的现场健康与安全举措，并且会作为项目来执行，表明安全理念深入员工关系政策的每个方面。这些近期的举措中有两项已经得到了“社会创新奖”（Social Innovation Awards）。

所采取的实施措施

下列措施得到了系统地落实，并进行了本地化，以提高预防意识，加强风险防范：

- 在全世界范围内宣传健康与安全政策和标准；
- 健康与安全审计以及定期的检查；
- 持续监控，随即采取纠正和预防措施；
- 推广“未遂事故”报告机制；
- 健康与安全培训，进行紧急事故演练；
- 年度健康与安全周，以及健康与安全活动；
- 健康与安全最佳实践分享机制；
- 施工安全。

在亚洲实行严格的健康与安全标准

在亚洲提高安全标准是威立雅一项持之以恒的工作。为确保全体员工和承包商随时都能受益于安全的工作条件，我们在健康与安全上采取了严格的预防性措施。

1. 每份合同开始前都要进行健康与安全审计，安全审计报告对风险因素和必要的纠正措施提供清晰的说明，现场检查也定期实施。

2. 《职业健康与安全管理手册》（Occupational Health and Safety Management Manual）已经出版，并已分发给亚洲地区的所有经理人，手册确定了健康与安全目标和标准，以及经理人在执行这些标准中的角色和责任。

3. 威立雅要求亚洲的所有项目一年实行两次

自我评估，将自己的安全条件与集团确定的200多条健康与安全标准进行对比，这些标准涵盖健康与安全的技术和管理方面。集团会定期发布绩效指标来评估健康与安全工作的进程。

4. 威立雅的交叉审计体系于2010年引入中国。现在覆盖了大约30个项目地点——饮用水、污水和工业项目。集团已经建立了一支内部健康与安全审计员队伍，他们都接受过OSHAS 18001认证的内部审计培训，每个项目都要求有一到两名员工作为内部健康与安全审计员参与。

他们用新鲜的角度审视中国其它项目的健康与安全条件。这一体系给各厂提供了一个彼此学习的绝佳机会，帮助他们发现潜在的健康与安全状况改进之处。

让员工为了自己的安全而行动起来

根据健康与安全最佳实践，威立雅认为身处一线的员工对于本职工作中直接的安全风险或许更容易有独特的洞察力。

因此，我们鼓励员工报告与特定工作岗位或任务有联系的潜在风险。

“我见故我为”（I See I Act）是威立雅开发的鼓励员工报告不安全行为或不安全状况的系统。该系统实施月度奖励机制，奖励最佳危险报告、纠错行为或健康安全做法。

我们在所有的运营中均引入了“未遂事故”概念。“未遂事故”指没有实际引起、但是有可能引发工伤的工作事故。

威立雅严格执行这一创新性“未遂事故”概念，鼓励所有运营一线的员工报告所有差点导致

工伤的事故。鼓励报告“未遂事故”有助于公司和职员评估工作场所潜在的危險，确保此类事故在源头杜绝。

纠正和预防措施得到实施和追踪，以防止再次发生相同事故，并在整个亚洲分享这些事件的经验教训。

开展有针对性的健康与安全培训

健康与安全培训涉及面广，诸如化学品使用和储存、建筑工地的健康与安全、急救、高空作业、安全风险管理、在易爆炸性环境中工作等等。

员工或是在现场，或是在亚洲的威立雅技术培训中心接受培训。在这些拥有专门设备的中心里，受训人员可以演练安全技术，比如封闭空间进入或化学品处置等。





提高员工的健康安全意识

宣传交流是帮助形成健康与安全意识必不可少的手段。威立雅投资建设了几种重要的宣传渠道，使员工始终牢记工作场所安全的概念。

威立雅制作了一份健康安全手册，并分发给每一位操作员。手册用一种非常简单、直观的方式解释了35种不同工作场景下的安全条例，诸如化学品搬运、受限空间内作业或高压电操作。这份口袋大小的手册使操作员易于现场携带，手册给出的指导是基本安全步骤的最佳提醒。

每年都要组织地区性健康安全运动，每次着重强调一个具体的课题，诸如穿戴个人防护装备（PPE）、健康生活、勤洗手、事故/未遂事故报告的重要性等。

每年，在亚洲各地的项目设施都要组织一次健康安全周活动，通过趣味和创新的方式增强员工的健康安全意识。活动包括健康安全竞赛、智力测验和游戏、研讨会和安全演练等。

分享最佳实践，传播健康安全文化

分享健康与安全最佳实践对预防性安全文化的传播助益颇多。

威立雅在亚洲发起了一系列的计划，确保最佳实践和在众多项目中取得的经验教训能够在地区内所有项目之间进行分享。

威立雅建立了一个健康安全网络，由专业的、可实操的健康安全联络员构成，在地区内传播信息和最佳实践。如果威立雅的一处项目场地发生了一起重大事故，甚或业务与威立雅类似的另一家公司发生了一起重大事故，网络就会发出一个安全警示，进而传播到亚洲地区的各个项目。

每年，威立雅要组织一次健康安全颁奖仪式，奖励亚洲地区最佳健康安全实践。每个项目都要求提交至少一个健康安全最佳实践或做法。继颁奖仪式之后，一份最佳实践目录就会分发下去，以进一步分享好的做法。每个项目都要从中选取一个实践落实到自己的项目现场，使最佳实践在全集团内部蔚然成风。



向分包商传授安全实践

威立雅努力确保作业现场每个人的健康和安​​全，其中也包括分包商派驻的外来工作人员。

公司在下列几个领域加强了对分包商的管理，包括：

- 分包商调查
- 评估和遴选
- 定期现场安全审计
- 将健康安全协议条款写进合同

承包商条件

威立雅制定了“承包商条件”，详述威立雅现场安全管理的每个方面。在承包商开始现场工作前，他们必须了解和同意这些严格的条件。作为一项安全措施，电力隔离操作只能由经过专门培训的威立雅操作员实施。

分包商在开始工作前也要求有相关的工作许可证（例如，电工、受限空间、高空作业等），公司还将对分包商的工作进行监督，以确保公司的健康安全政策得到遵守。

分包商在威立雅的任何项目场地开始工作前，也要接受健康安全培训，以确保他们了解安全作业的要求和政策。



威立雅在行动

在印度实施承包商管理系统，防止健康安全流程违规情况的发生

在印度Nilothi，威立雅正在建设一个先进的污水处理厂，现场有承包商在工作。尽管多次提醒，还是经常发现有健康安全标准的违规情况。2014年，Nilothi项目采取了承包商管理系统，根据这一解决方案，威立雅对预先评估的服务提供商进行仔细筛选，并在合同中加入安全协议内容。

安全协议包括：

- 检查人员资格和工作许可证；
- 对承包商雇佣的所有员工进行健康安全培训和风险评估；
- 定期检查，追踪不合规现象；
- 如果发生健康安全流程违规情况，对承包商处以罚金，从给承包商的支付款中扣除；
- 在验收之前，先进行年度工作回顾。

结果，承包商在安全意识和健康工作实践上有了很大的进步。在这一系统下还可建立承包商数据库，提供其健康安全信息作为参考，以便给未来的决策提供支持。



附加值： 卓越运营

威立雅的运营业绩的基石是我们的全体员工和我们的共同目标……以及先进的标准、标杆管理体系和各种最佳实践。



威

立雅的文化强调对卓越品质的追求。我们积极鼓励提高效率的创举，鼓励将创新性的想法转化成可实施的方案，从而确保客户运营业绩的持续提高。例如，所有的经理人每年均需以全球范围内的标杆项目为参考，提交年度绩效提高方案。

凭借这一文化，威立雅的客户加入到一个国际化的、依托专业技术优势与经验的高绩效网络。通过该网络，各类信息、技能和解决方案积极共享，客户可获得最具有竞争力、最可持续的工程设计支持，从而迈向成功。

遍布全球的专业技术优势

我们的“卓越中心”（Centres of Excellence）让全球各地客户都可以享有我们的专业优势。

“卓越中心”的成员有威立雅员工、世界级顶尖专家和经验丰富的运营经理人，他们将我们以绩效为导向的工作方式付诸实施。

威立雅各个卓越中心在关键业务领域拥有专业技术优势，例如：废水处理、固体废弃物焚烧、饮用水管网、冷却水、填埋、分拣和回收、危险废弃物处理等。

分享威立雅的共同愿景和文化

在威立雅集团技术和绩效部（Group Technical and Performance Department）的支持下，卓越中心在全球推行一套共同的方法论和核心专业技术优势，帮助运营经理人在全球范围内寻找提高项目效率的金钥匙。

本地视野

我们业务所在的每一个区域都至少设有一个卓越中心。通过集中化的运

营数据、本地化的分析和来自本地区项目的反馈，我们可以为客户提供适应本地特征的专业技术和优秀的运营模式。

锁定持续进步的最佳时间

分享最佳实践，是我们运营业绩不断提高的重要因素。

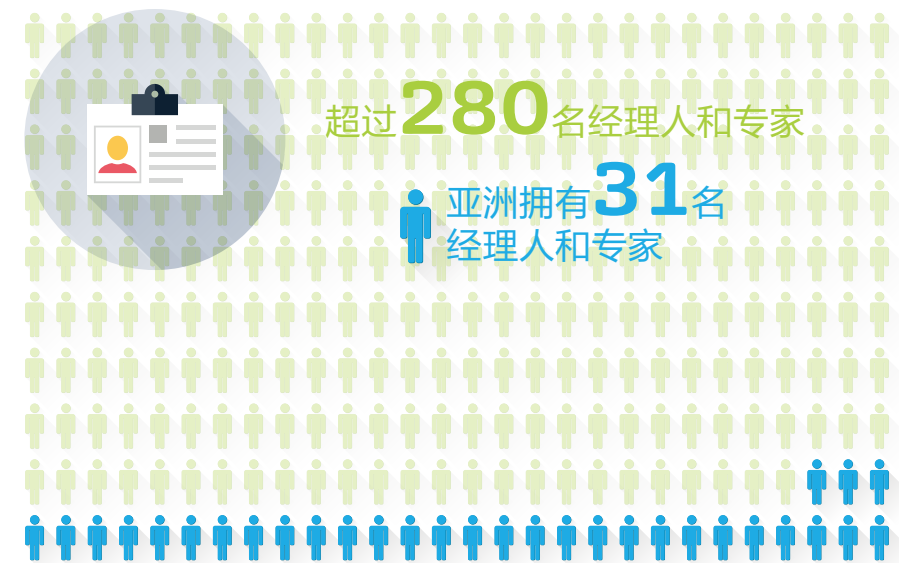
每一个可以提高绩效、且可以复制的实践，例如一个方法、工具、设备或组织等，都被视为是一个最佳实践。最佳实践会定期升级，并通过我们的经理人网络分享传播，使客户受益，并进一步提高客户的运营绩效。

全球标杆法

为了在全球范围内提供标准化的运营业绩，威立雅建立起全球绩效标准，以便为运营经理提供支持。这些标准阐明了所有强制性原则和必须在当地落实并严格监控的规范。

威立雅每年会对关键绩效要素和其相关指标在各国层面和全球层面进行重新审核。撰写各类标杆时，同时也会纳入相关的成功事迹、成功经验背后的成因，以

22个卓越中心



26个社群，涵盖威立雅各类业务



及与标杆价值产生较大差距的原因。

经理人可以对照威立雅全球标准和本地区内及本地区外的类似项目，对自己的项目绩效进行评估。

这些标杆也可以帮助经理人找到相适应的解决方案，改善运营绩效，并将绩效改良方案提交客户。

催生高绩效的 KRABI 秘诀

2010年，威立雅亚洲区发布了水务领域的“关键相关年度标杆指数”（Key Relevant Annual Benchmarking Indicators），简称“KRABI”。

年报中，我们依照91个绩效指标对亚洲所有水务和废水处理项目进行了比较。这91个绩效指标可以划分为4大类，分别是：饮用水设施、废水设施、饮用水管网和客户服务。

对于运营经理而言，KRABI是一个十分重要的工具，它帮助运营经理找出哪些领域仍然有改进空间，同时指出哪些项目的最佳实践和解决方案值得共享、值得经理们参考。

鉴于这一本地创举所取得的成功，威立雅于近期推出了全球KRABI，将所有国家都纳入绩效标杆参考范围。

全盘整合：技术与绩效平台

技术与绩效平台将威立雅所有标准、标杆和最佳实践整合在一起；全部资料均可被世界各地的经理人和卓越中心分享和浏览。

经理人还可通过该平台提供的一个方便简洁的操作界面，向数据库输入更多丰富内容，此外，经理人还可以通过论坛交流进行积极合作，并将新想法推荐给该平台不断壮大的社群。

充满活力的威立雅国际技术和绩效网络是威立雅的绝佳优势，为所有项目提供着强大的运营绩效支持。

生态创新

“在清洁技术领域，没有创新就不可能实现绿色增长”

——“威立雅创新加速器”项目参与人员

为

了可持续地践行“资源再生，生生不息”，威立雅开发创新技术，打造替代性方案，设计有效的资源使用方式，在与环境更和谐的互动中推动新的增长。

关注客户需求的生态创新，一直在威立雅集团战略中占有中心地位。

威立雅坚信，创新是引领世界走向可持续未来的钥匙，譬如建设智能城市、将生物资源转化为能源、推广消费的替代模式和打造全新的经济模式。对于工业部门，创新使客户在减少生态足迹的同时

实现他们的目标，并且面对日益严格的环保规定领先一步。创新也可以针对特定挑战提供定制的解决方案，例如：废水处理和回收，工艺用水高性能处理系统的开发，运营现场向大气排放的监测和处理方案，固体废弃物处理，设施维护、清洁和材料回收，工业能源绩效。



激发创新的研究人员网络

在需求不断增长的局面下应对能源稀缺的挑战，依靠各相关领域创造循环环境服务。

面对资源的稀缺和对资源不断增长的需求，环境服务不能各自为政。真正的挑战在于如何打造出环环相扣的服务与技术，不仅要涵盖自身领域，同时能支持可持续的水、废弃物和能源的管理。

威立雅通过自身专长，积极迎接这一挑战。我们的专业网络包括七个全球研究中心、850名研究和开发人员，致力于下列四大目标：

- 保护资源
- 减少对自然环境的任何影响
- 减少温室气体排放
- 确保城市发展的可持续管理

为循环经济开发和测试新技术、并将其在工业化模式下实施，这需要大量的才智投入和资金来源。为集中资源、分享知识、让客户更加快捷地享有新的服务与流程，威立雅与众多知名生产商及大学院校建立了研发合作关系。

如今，我们在澳大利亚、加拿大、中国、捷克、丹麦、法国、德国、以色列、意大利、荷兰、波兰、沙特阿拉伯、新加坡、西班牙、瑞典、瑞士、英国和美国均设有研发合作项目。

此类合作项目展现了威立雅有能力在人类不同领域之间搭建桥梁，为融合各种想法、技术和理念提供更理想的方法通过这一工作模式，我们将想法转化为项目，为未来提供支持。

威立雅科研



开放创新

“通过设立‘威立雅创新加速器’，威立雅变身为技术整合者，为集体创新添砖加瓦，并让尽可能多的人受益。”

——安东尼·弗雷罗，威立雅集团董事长兼首席执行官

环境挑战的性质要求在所有相关领域实现技术飞跃，这一规模要求在所有前沿都实现创新。

通过“威立雅创新加速器”（VIA），威立雅树立起在技术整合方面的坚实地位，得以对全球最出色的创业企业和创新公司所开发的创新环境方案进行发掘、评估和推广。

自2010年诞生以来，VIA项目每年审核400项领先清洁技术方案。威立雅依据选拔程序，为最具前途的候选人提供人力资源、研究基础设施和运营设备，帮助他们将想法变成现实。创新和梦想融入到威立雅提供给客户的产品和服务中，就此变成现实。

以一个小型海水淡化创业企业为例。在威立雅集团的帮助下，该企业成功地将其技术扩大至工业规模：其第一台市场化设备的淡化处理能力

仅550立方米/天，而后于2013年发展成为一项处理能力15000立方米/天的重点项目。2014年，该公司被一家工业巨头收购。

威立雅在行动

日本福岛污染水源净化：和时间赛跑

在2011年福岛特大自然灾害发生后，日本东京电力公司发出紧急求助，寻求对遭到破坏的核电站高辐射废水以及受辐射污染的土壤进行处理。

阿海珐集团和威立雅结成的联盟凭借在核及水处理方面的专业技术优势，被选中处理总量达25万立方米的受污染水。

在不到82天的时间内，威立雅与其合作伙伴共同设计和安装了一个量身定做的创新解决方案，将威立雅最先进的水处理技术和阿海珐的辐射吸收试剂结合，同时确保了操作人员最高级别的安全。

该设备可以应对高强度辐射、防止受核辐射污染的水排入海水中，同时有利于恢复利用海水的冷却循环。

该解决方案可以在2个月时间内处理高达8万立方米的危险污水，还可以使受污染水的辐射度降低10000倍。



保护和公平： 企业社会责任之本

威立雅的企业社会责任（CSR）理念是我们的企业文化、可持续发展承诺以及“资源再生，生生不息”使命的产物。

我

们信奉保护地球资源，支持公平对待所有人，无论他们是公民、客户、承包商或者员工。我们信奉公平的交易、透明的财务、负责任的采购，并支持供应商自身的企业社会责任承诺。

威立雅秉承这些信念，在日常工作中始终如一地用以指导我们的企业社会责任业绩。就如同我们追求持续的技术创新和业绩的提升，我们还为不断完善的企业社会责任制定了明确的路线。

我们用于评估和持续完善的整套方法以各项衡量指标作为支撑，用来评估：环境问题、人力资源、可持续采购以及社区享有基础服务的状况。

保护地球资源和环境

我们承诺为客户设计和实施优化资源利用的方案，这是我们的环境业绩的直接来源。保护环境是威立雅的第二天性。

妥善管理我们各项运营业务的风险和影响至关重要。我们内部的环境管理系统（Environmental Management System，简称“EMS”）使我们可以严密监控绩效，并根据对100个关键指

标的分析实施相关行动方案，以减少排放和污染并节约资源。

这一系统自2002年起在我们所有业务领域实行，使我们可以设定具有挑战性的世界级目标，并采取必要步骤实现这些目标。

集团81%的相关收入均经“环境管理系统”审核，体现了我们监控和管理环境绩效的决心。

根据我们对社区、地区和人们所面临的环境挑战的分析，我们把提升环境业绩的努力集中在以下四个方面：

- 抗击气候变化
- 减少污染和保护健康
- 保存资源
- 评估、保护和增加生物多样性

抗击气候变化

我们开发了一系列工具，用以监控并减少我们整体的温室气体排放，这些工具包括：日常管理；控制所运营设施的排放，以及使用可再生、替换性能源。

威立雅也致力将客户设施的碳足迹最小化。

2014年我们改进了碳能效，避免

排放2210万吨当量二氧化碳。这一成绩主要得益于大幅减少运营中的垃圾填埋场的甲烷排放、材料回收再用、热电联产、垃圾焚烧发电以及节能措施。

减少污染及保护公众健康

减少经营活动中的污染和废弃物已经牢固植根在我们的业务中。

消除水污染

对地方市政部门而言，威立雅是全球领先的废水处理运营商。

- 为全球5960万人口提供废水处理服务。
- 收集废水64亿立方米。
- 运营约3338个市政废水处理厂，处理58亿立方米的废水。
- 我们废水处理厂（占比95%）优异的5日生化需氧量（BOD5）效率评级显示了运营的高效。

大气污染最小化

威立雅利用各种技术专长将其业务活动对空气质量的影响降到最低。垃圾焚烧发电厂的硫氧化物、氯化氢、粉尘和氮氧化合物的排放显著减少。我们支持全球平等理念，我们所有的气体排放，无论是在哪一个市场，均低于欧盟工业排放条例规定的标准。

管理因垃圾焚化而排放的二恶英也是公司公共健康方面的头等大事。威立雅垃圾处理业务采用欧盟制定的严格监管框架，并成为全球绩效的标杆。

改善饮用水质量

威立雅采用各种技术生产和配送最高品质饮用水。

从自然环境中的取水点开始，直至到千家万户的水龙头，威立雅对饮用水水质实施全程监控。实际上，威立雅每年要进行470多万个细菌分析。



保护资源

威立雅为保护资源，无论在自身的经营活动中或者在为客户提供的服务中，均将技术、资源节约使用以及提高效率整合到解决方案中。

借助水影响指数（WIIX）减少水足迹

威立雅开发技术解决方案，帮助客户控制自身对水资源的影响。

水影响指数（WIIX）是一个可以帮助企业和地方市政部门分析和调整水资源的管理和使用的指标。它可以结合碳足迹分析，适用于市政供水服务、废水处理服务以及工业系统。

水影响指数（WIIX）这一工具已经应用于全球几十个市政和工业合同，其中包括亚洲的合同。

将配送水管网损失最小化

在全球很多城市，漏水问题造成了大量的水损失。这不仅意味着经过处理的饮用水的浪费，也意味着在源头用于水处理的能源和化学品的浪费。

威立雅在全球范围内实施密集的监控、测量和分析来应对这一问题。针对漏水的检测维修以及降低损失的方案会定期提供给客户。威立雅也提供配套服务，比如更有效

的计量、优化的管网压力管理。我们甚至可以帮助工业客户查明自身流程中的漏水问题，使他们能节约财力和资源。

水的循环再利用

经过处理的废水是一种很有吸引力的替代性资源，可以缓解对天然水资源的压力。同2011年相比，2014年威立雅再利用的废水量增加了49%，再利用总体积达2.914亿立方米。

威立雅在行动

中国广东：使用食品废弃物来处理垃圾填埋场的渗滤液

佛山高明生活垃圾填埋场是广东省和佛山市的一个关键项目，负责处理五个不同市辖区的垃圾。

有机物的自然分解以及垃圾填埋场化学品和液体垃圾都会产生渗滤液。垃圾填埋场有能力收集、储存和处理渗滤液，避免其对环境 and 地下水源产生影响。

在处理渗滤液的过程中，脱硝环节通常需要碳源。而碳源在垃圾填埋场的广泛使用会造成健康和安全隐患，或者成本效益低下。

最近，佛山高明生活垃圾填埋场实行了一个安全并且经济有效的解决方案。食品与饮料业产生的废弃物以往会被焚化或在垃圾填埋场处理，现在却被作为一种碳源来使用。

保存能源资源

威立雅致力于改善能源效率，以保护能源资源。我们也认为审慎和负责地使用能源是绝对必要的。这就是为什么我们的设施消耗的能源29%来源于可再生和/或替代性资源。

减少原材料消耗

威立雅坚定地实行回收和循环再利用，特别是，我们开发了一些系统，从我们处理处置的废弃物和我们的经营活动所产生的副产品中回收材料。

2014年，威立雅处理处置了4640万吨废弃物，从其中的3130万吨废弃物中回收了材料和能源。

威立雅有责任去开发创新的、有效的废弃物处理技术和解决方案，以鼓励回收（源头分类垃圾收集、材料和能源回收再利用、农业循环再利用）并为地方政府部门和工业企业所用。

评估、保护和促进生物多样性

处理废水、收集和处理废弃物以及负责地管理能源资源，都是有利于保护和发展生态系统的行动。通过协助设计生态系统服务、实施旨在保护和提高生物多样性的举措和解决方案，威立雅在这条路上走得更远。

通过监控和承诺，提高对生物多样性的认知

2014年，威立雅重申其保护和恢复生物多样性的承诺。我们2020年的目标是：在我们所有被确定为对生物多样性具有重要作用的设施，逐一完成诊断，并部署具体行动方案。

我们为威立雅水务和废弃物管理业务配备了评估生物多样性并制定配套的生态系统管理行动方案这一流程。例如，2006年中国石化选择威立雅作为合作伙伴，为其改进废水处理系统的运营和维护，并加强北京燕山石化公司（BYPG）回

收设施的处理能力和效率。

目前，60%处理过的废水得到回收并在现场再利用，大大减少了对当地环境的影响。附近的牛口峪水库（废水处理专用水库）的水源就来自石化公司被处理过的工业和市政废水。威立雅与牛口峪生态中心合作，定期评估水库及其周边环境的生物多样性的潜能和敏感度。多年来，生态中心注意到水库的生物多样性持续增加，这说明动植物均受益于对该地区环境保护的努力。

威立雅在行动

中国深圳：对淡水影响减少30%

深圳经济特区是全球发展最快的工商业枢纽之一。在那里威立雅和它的合作伙伴通过全面供水服务合同为一千万人口提供服务。威立雅提出了一个行动计划，用以减少废水处理对当地淡水资源的影响。为了改善废水质量，一个先进的除磷流程在最大的废水处理厂得以实行。结果是：水影响指数减少了30%。



为当地发展做出贡献

威立雅的客户理解社会业绩是项目成功的一个重要指标。我们致力于提供能够提升当地吸引力和竞争力的服务，并以落实在三个层面的社区战略来完成：

1. 继续开发人们获得公用事业服务的渠道；
2. 与利益相关者发展透明的并富有建设性的关系；
3. 通过与政府和工业企业建立有针对性的合作伙伴关系，支持当地经济发展。

拓宽民众获得服务的渠道

威立雅可持续发展章程表达了它的承诺：“为当地经济和社会的发展做出贡献，实现人人获得基本服务的全球目标”。

这一承诺在公司提交给各地区和国家的投标书中，以明确的条文体现出来。对这些地区和国家来说，获得公用事业服务是人文发展的一大重要内容，也是政府部门的正式要求。

通过与世界各地的地方政府部门订立合同，威立雅为全球近9400万人口

提供饮用水，为6200万人口提供废水处理服务，为5100万人口提供垃圾回收服务并为1200多万人口提供供暖服务。

威立雅特别重视为所有客户提供符合当地特点的资源和服务，例如，公司开展各种调解方案，旨在使弱势用户免于遭受因地区偏远或市政服务不良使用习惯引发的各种风险。

为地区发展做贡献

通过受当地政府委托提供公共服务，以及在基础设施开发、维护和修建方面做出的大量投资，威立雅为所服务的城市和社会的发展做出了贡献。

公司普通业务收入（ROA）的大部分会“再分配”给利益相关者，如员工、供应商和外部服务提供商、地方和国家税务部门、银行和债券投资人。

威立雅在行动

中国重庆：员工满意度

威立雅为在重庆（长寿）化工园区的80多家工厂提供热电联产服务。

直到最近，员工们一直没有渠道提出投诉或表达他们对管理和技术问题的看法。缺乏沟通使员工不愿参与到公司生活中去。

为改变这种情况，公司召开了一个全体圆桌会议。员工们参加会议并直接向总经理提出他们所关注的问题，总经理在会上或会后短时间内给予他们答复，厂内各处也设置了投诉和建议箱，由人力资源部门于每月月底收集箱内内容。

调查显示自从设立这些沟通渠道以后，员工的满意度提升到了70%强。圆桌会议因为它的成功已被升级为季度性会议。

在增加就业机会和提高就业能力方面发挥关键作用

威立雅在其提供服务地区的管理模式以及人力资源和采购政策，使其在增加就业机会和提高就业能力方面发挥着关键作用。威立雅也为自身员工及业务合作企业和组织的员工在技能发展、机会均等和福利保障方面起到领导作用。

鼓励融入当地

威立雅各公司正在制定各种举措，支持员工融入当地，例如优先通过勤工俭学计划招聘员工、在威立雅校园和“第二次机会”学校（“second chance” schools）之间建立伙伴关系、雇用残疾员工以及支持重返社会计划。

保持持续对话

通过与公司内、外部利益相关者保持对话，威立雅的高效、透明和合法性得以加强。社区集会、与官员会面以及设施参观保证了与当地各界的对话。社区管理服务属于当地分公司销售部门的职责，目的在于与居民建立良好关系，使他们了解我们提供的服务并倾听他们

的需求。

促进与员工的高质量对话

威立雅力求在每个层面确保有成效的员工-雇主对话：

- 在公司或项目的层面，讨论影响员工日常生活问题；
- 在国家层面，根据雇主-员工之间的信息交流及与咨询机构的合作，研究国家范围的各项事宜；
- 参与工商业论坛；
- 在集团层面，在法国和欧洲办事处及委员会中，分别保持员工代表所占比例到33%和68%。

可持续采购

我们的可持续采购政策把我们对社会和环境的关注纳入到采购流程及与供应商的关系中。

在采购队伍中提高意识

采购人员均接受过专门培训，以便考虑公司业务对环境和社会的影响，并将其纳入自己责任范围内的采购管理中。

培训课程包括社会责任问题。此外，采购指南（如行为守则和供应商章程），可以帮助采购人员在日常工作中做出独立的决策。

发展负责任的采购

我们的采购人员对可持续发展的承诺激励他们践行负责任的采购。根据各自采购领域的不同，有些人会更看重质量认证标签，有些人则抓住机会确定生态设计，或推进合同用户负责任的行为。

支持供应商的企业社会责任承诺和业绩

采购人员须确保，供应商和公司

关于企业社会责任有着相同的价值观。自2010年起，公司采购部门建立了一整套系统用于监控供应商企业社会责任表现。

谨慎选择供应商

威立雅招标时，供应商会收到一份供应商章程，列明各种相关事项，包括但不限于采购流程、公司的承诺以及公司对供应商的期望。

鼓励供应商承诺

自2004年起，我们和供应商订立的合同都包括一条有关可持续发展要求的专门条款。采购人员使用企业社会责任风险图，用于识别各采购领域处于最大风险的供应商，并采取必要的风险管理措施，例如对现有的或潜在的供应商做出企业社会责任评估。

企业社会责任评估的结果用于同供应商一起展开有针对性的改进程序。

威立雅在行动**印度次大陆：接受挑战，“为所有人供水”**

那格浦尔是个拥有270万居民的快速增长的城市，其中贫民区的80万居民用水短缺。很多居民每天只有30分钟可以使用自来水，其它时间只能依赖街头水贩来满足他们的基本用水需求。

威立雅与那格浦尔市政府正在携手建设一个全新的供水管网，为城里每个家庭提供7天24小时全天候的自来水供应。

社区的参与对项目的成功至关重要。威立雅成立了一支社会福祉团队，归入客户服务部，负责向居民宣传7天24小时的全天候供水计划，并通过挨家挨户的调查，主动地回应贫民区居民的问题和要求。为了协助当地居民，威立雅建立了十个本地客户服务中心，并且还组织了一个客户关系团队，在威立雅于社区工作之前和之后的时间，主动与居民当面进行沟通。

威立雅在行动**日本：为社区巡逻**

日本环境网络服务公司是威立雅日本的全资子公司，专门从事客户服务，包括开具发票和收取水费和废水处理费、管理和开发客户信息系统，以及为包括大坂和东京一些地区在内的2000多万居民抄水表。

日本环境网络服务公司将自己的支持扩展到服务区居民的生活和居住环境。作为威立雅的一家下属公司，成为对日本社会最有贡献的企业之一是公司企业社会责任使命的一部分。

从“为老年人巡逻”和“痴呆症病人培训”这两个计划中，我们看到了抄表人员以及他们在社区的工作给社会做出的贡献。在此计划的指导下，公司抄表人员参加了培

训，了解了痴呆症，开始关心因独居老人越来越多而引发的各种问题。

他们在入户抄表的同时，会注意老年客户的心理和身体健康，如果发现任何异常或令人担忧的情况，他们会向地方政府部门汇报。

在日本全境，由日本环境网络服务公司提供服务的水务部门中约25%都参与了这一行动。研究表明，日本环境网络服务公司抄表人员成为了所服务社区的宝贵组成部分，不仅在于提供了高质量和灵活的服务，也在于作为一支巡逻队伍提高了社区凝聚力 and 安全意识。



威立雅在行动

乌鲁木齐: 孕产妇保障

自2006年起, 威立雅负责乌鲁木齐污水处理厂的现代化及运营。

它的管理团队一直坚持职场中的平等和多样性原则: 女性在员工中占40%强, 在管理岗位占到59%。

威立雅乌鲁木齐的目标是继续努力吸引和留住女性人才。因此, 帮助妈妈们享有更好的工作-生活平衡至关重要。

在中国, 产假一般有六个月。在此期间, 妇女可获得产假津贴, 在乌鲁木齐产假津贴低于大多数女性员工的平均工资。

为留住和进一步吸引女性人才, 公司决定补足二者之间的差额, 也就是说女性员工在她们产假期间能获得全额工资。

项目索引

cover	04	06	08	12
12	12	12	13	14
15	15	15	15	16
16	16	16	18	21
22	23	24	26	28
30	32	33	37	37
40	40	41	41	41
44	51	55	56	56
59	60	64	67	71
76	78	80	82	84

封面	04	06	08	12
韩国·水务 大山石化企业水处理	中国·水务 天津渤化永利化工股份有限公司(永利化工)水和污水处理	韩国·水务 韩国水电与核能有限公司(KHNP)古里核电站	日本·水务 广岛西武污水处理厂	中国·能源 哈尔滨集中供暖热电联产(CHP)厂
12	12	12	13	14
中国·能源 成都工业热电联产	韩国·能源 洪原造纸厂蒸汽供应	中国·能源 成都工业热电联产	中国·能源 哈尔滨集中供暖热电联产(CHP)厂	新加坡·废弃物处理 东南部地区市政清洁服务
15	15	15	15	16
香港·废弃物处理 青衣岛化学废弃物处理设施	新加坡·废弃物处理 向工业客户提供废物处理服务	新加坡·废弃物处理 向新加坡埃克森美孚公司提供工业废弃物处理服务	新加坡·废弃物处理 白沙-淡滨尼地区市政固体废物废弃物收集	韩国·水务 韩国锦湖石化公司(KKPC)丽水橡胶厂水/污水处理
16	16	16	18	21
日本·水务 JENETS的自来水管网管理	日本·水务 花见川区二号污水处理厂	日本·水务 广岛西武污水处理厂	中国·水务 永利化工水和污水处理	日本·能源 平川市和花卷市生物质发电厂
22	23	24	26	28
韩国·能源 洪原造纸蒸汽供应	中国·水务 天津永利化工水和污水处理	中国·水务 上海浦东区饮用水全方位服务	香港·废弃物处理 新界东南垃圾填埋场	印度·水务 那格浦尔水处理厂
30	32	33	37	37
中国·水务 上海浦东自来水水运营控制中心	香港·能源 启德发展区制冷	新加坡·废弃物处理 西南部地区市政清洁服务	英国·废弃物处理 埃尔斯米尔油井拆除中心	英国·废弃物处理 加斯顿-埃尔斯米尔港处理中心
40	40	41	41	41
印度·水务 印度卡纳塔克邦胡布利市7天24小时全天候居民水务项目	新加坡·废弃物处理 收集和处理家庭废弃物	韩国·废弃物处理 DH回收中心光学分拣机器	日本·水务 广岛西武污水处理厂	日本·水务 日本环境网络服务公司抄表服务
44	51	55	56	56
中国·废弃物处理 佛山高明生活垃圾填埋场	中国·水务 常州水技术培训中心	中国·水务 成都水务项目突发事件培训	中国·水务 宝鸡水务项目突发事件培训	中国·水务 宝鸡水务项目化学品安全处置
59	60	64	67	71
印度·水务 那格浦尔水处理厂	中国·废弃物处理 天津危险废弃物处理设施	中国·废弃物处理 上海老港填埋气发电厂	日本·水务 Jenets在运营中使用电动车	日本·水务 福岛受污染水处理
76	78	80	82	84
中国·水务 深圳自来水和污水全方位服务	中国·能源 重庆工业蒸汽生产	新加坡·水务 昭和电工电脑硬盘事业部工业用水处理	印度·水务 那格浦尔水处理厂	日本·水务 日本环境网络服务公司抄表人员为社区提供爱心巡逻服务

资源再生 生生不息

威立雅亚洲

中国		www.veolia.cn
印度		www.veolia.in
日本		www.veolia.jp
韩国		www.veolia.co.kr
新加坡		www.veolia.com.sg