



2017 西部水泥社会责任报告

关于本报告

发布周期与时间

本报告为年度报告，是中国西部水泥有限公司发布的第二份《社会责任报告》，报告期间为2017年1月1日 - 2017年12月31日（以下简称『报告期』）

报告范围

中国西部水泥有限公司及所属企业。

数据来源说明

本报告使用数据均来自公司正式文件、财务报告、统计报告及新闻媒体等。所有内容均经过公司管理层、主管部门和各下辖生产厂（公司）审核。我公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

称谓说明

为了便于表述和方便阅读，“中国西部水泥有限公司”在本报告中也以“西部水泥”、“公司”或“我们”及其附属公司（统称“集团”）表示。“尧柏特种水泥集团有限公司”是公司的间接全资子公司，在本报告中以“尧柏”表示。

编制依据

香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》
中国水泥协会《中国水泥行业企业社会责任报告编写指南》
国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4版）》
英国社会与伦理责任研究所AA1000系列标准

报告形式

本报告语言为中英文，以纸质印刷版和电子版两种形式发布。您可以在西部水泥或尧柏特种水泥集团或香港联合交易所网站浏览本报告的电子版，网址为 <http://www.westchinacement.com>、<http://www.yaobo.com.cn>或<http://www.hkexnews.com>。若需获取纸质版报告，请与西部水泥办公室联系。

联系人：陈兢修

电话：00852-3669 7108

电子邮箱：donchan@westchinacement.com

Email:donchan@westchinacement.com



目录

- 01-04 公司简介
- 05-06 2018年尧柏集团组织架构
- 07-08 发展历程
- 09-18 社会责任
- 19-28 环境保护

09 社会责任

- 11 企业社会责任履行概况
- 12 社会责任理念、愿景、价值观
- 13 社会责任管理体系
- 13 社会责任重要性议题矩阵分析
- 14 利益相关方沟通参与
- 15 年度责任荣誉
- 15 诚信经营

- 29-34 价值管理
- 35-40 创新发展
- 41-46 安全生产
- 47-64 和谐社区
- 65-65 结束语
- 66-67 报告的评价
- 68-68 读者意见反馈表

09 价值管理

- 30 夯实基础、强化精细化管理
- 31 推进责任价值链发展
- 32 推动行业发展`
- 33 全方位品质管控

19 环境保护

- 21 环境管理
- 22 污染物排放管理
- 23 能源管理
- 24 绿色发展
- 25 资源循环利用

19 安全生产

- 43 安全生产管理体系
- 44 职业健康保障
- 45 工作环境安全
- 46 安全矿山标准化创建

35 创新发展

- 35 技术创新体系
- 38 管理创新

47 和谐社区

- 47 员工发展
- 51 关爱员工
- 53 员工保障
- 53 供应链管理
- 54 产品质量保证与优质服务
- 61 社区参与和发展

主席致辞



西部水泥有限公司董事局主席 张继民

2017年对于我公司来说是不平凡的一年。这一年里，充满了各种机遇与挑战，企业总体经营水平显著提高、业绩斐然。对中国水泥行业而言，2017年是蓬勃兴盛的一年，固定资产投资及建设更趋稳定，为中国水泥需求以至我公司的经营地区及市场带来新机遇。就全国而言，水泥行业从增长速度、发展质量、民生指标看，稳中有进，并在实践中形成且不断完善适应经济发展新形势的经济政策框架。中国西部水泥有限公司作为中西部地区水泥生产制造的最大企业，我们将以实际行动开展化解过剩产能，积极开展错峰生产，履行社会责任，为实现水泥行业可持续发展做出应有的贡献。

企业既是国家的一个经济基础，社会是企业的依托。作为一个有良好职业道德和负责任的企业，在企业改革发展中应树立负责的大局意识，协调好利益关系，积极主动的拓宽承担社会责任的方法

和方法，认真履行对员工、对社会的责任，确保实现企业稳定快速健康和谐发展。

我公司高度重视社会责任工作，按照公司具体部署安排，结合企业实际，把精神文明建设、品牌文化建设与企业履行社会责任工作相契合，形成思想上联动、信息上联动、内容上联动，建立社会责任信息报送制度，以工作简报、网络等形式披露在履行社会责任方面的工作，发布年度社会责任报告，推动社会责任融入企业日常管理。“十三五”时期公司规模跨越式发展，以“转型升级、机构调整”为思路开展各项工作。公司为建设水泥行业全产业链经营模式，分别成立了特种水泥研发公司、商混公司、光信国际融资租赁公司、柏云智能化公司等分子公司。

展望2018年，虽然水泥市场较往年有较大好转，但是水泥行业脱困发展仍然面临着严峻的挑战和风险。行业内的产能过剩局面并没有改变，市场协

同也不能彻底改变产能过剩的根本事实，而且市场协同存在的风险随时存在；随着国际经济形势的好转，大宗材料、石油、天然气等价格不断上扬，客观上不可避免的会导致水泥生产制造、运费成本的上涨；国内环保安全要求越来越严，政府整治环保安全的力度越来越大、措施也越来越硬，标志着环境保护已经成为企业生产活动必须高度重视的事实；由于其它种种因素的存在，企业必须重新构造竞争力基础，逐渐从主要靠成本和价格转到更多的依靠技术和质量的基础上来。

面对2018年，我公司已经做好充分准备，面对成绩不骄不躁、保持清醒和冷静，认真的分析当前形势，不失时机地采取有效的措施，认真扎实抓创新、同心协力谋发展，为“再造一个尧柏”的目标而不懈努力。

公司简介

中国西部水泥有限公司(股票代码 2233.HK),是一家集水泥产销于一体的大型集团化企业。全资子公司尧柏特种水泥集团有限公司位于陕西省西安市长安区航天基地神舟四路 336 号,尧柏集团下设 33 家分(子)公司,分布在陕西、新疆、贵州等地。

为进一步适应国际化的发展趋势,提升企业管理水平,增强企业竞争力,公司于 2006 年 12 月 4 日在英国伦敦证券交易所 AIM 市场成功上市,并于 2010 年 8 月 23 日在香港联交所主板挂牌上市,上市以来,赢得了国际投资人和投资机构的高度认可。2012 年 5 月,公司又与世界巨头意大利水泥集团成为战略合作伙伴。

公司主要产品有:各种强度等级的普通硅酸盐水泥、各种强度等级的中热硅酸盐水泥、低热硅酸盐水泥、低热矿渣硅酸盐水泥、道路水泥、高(中)抗硫酸盐硅酸盐水泥、油井水泥、核电水泥、普通硫铝酸盐水泥、海工硫铝酸盐等特种水泥,同时公司 2017 年已成功生产

出水处理用铝酸钙粉、精品家装胶凝剂及混凝土多种外加剂等。公司拥有完善的营销网络与健全的售后服务体系,产品覆盖了陕西区域、新疆和田地区、新疆伊宁地区、贵州花溪地区,产品被广泛运用到高速公路、铁路、机场、桥梁、隧道、水利、油井、气井等国家重点工程项目和城乡建筑市场。

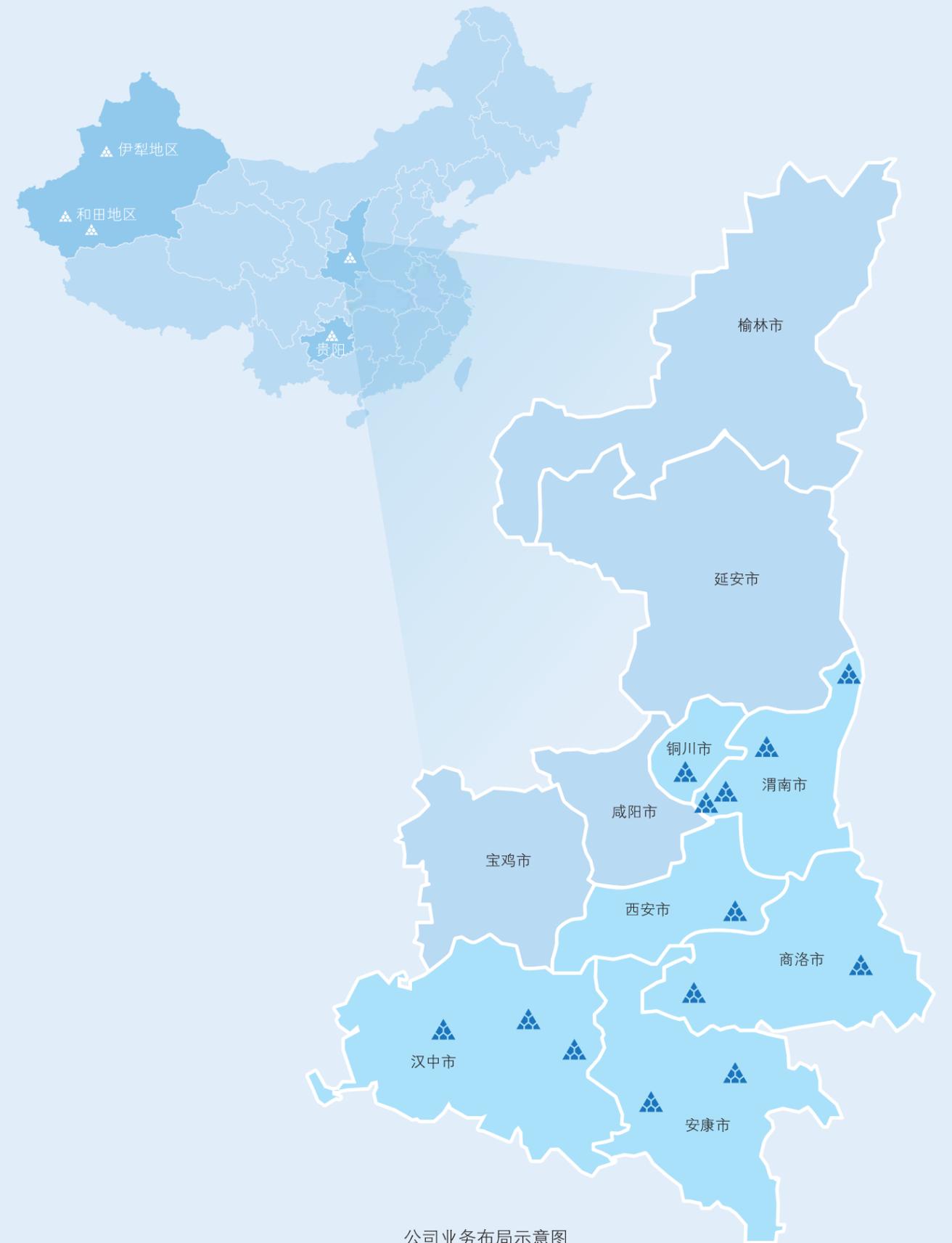
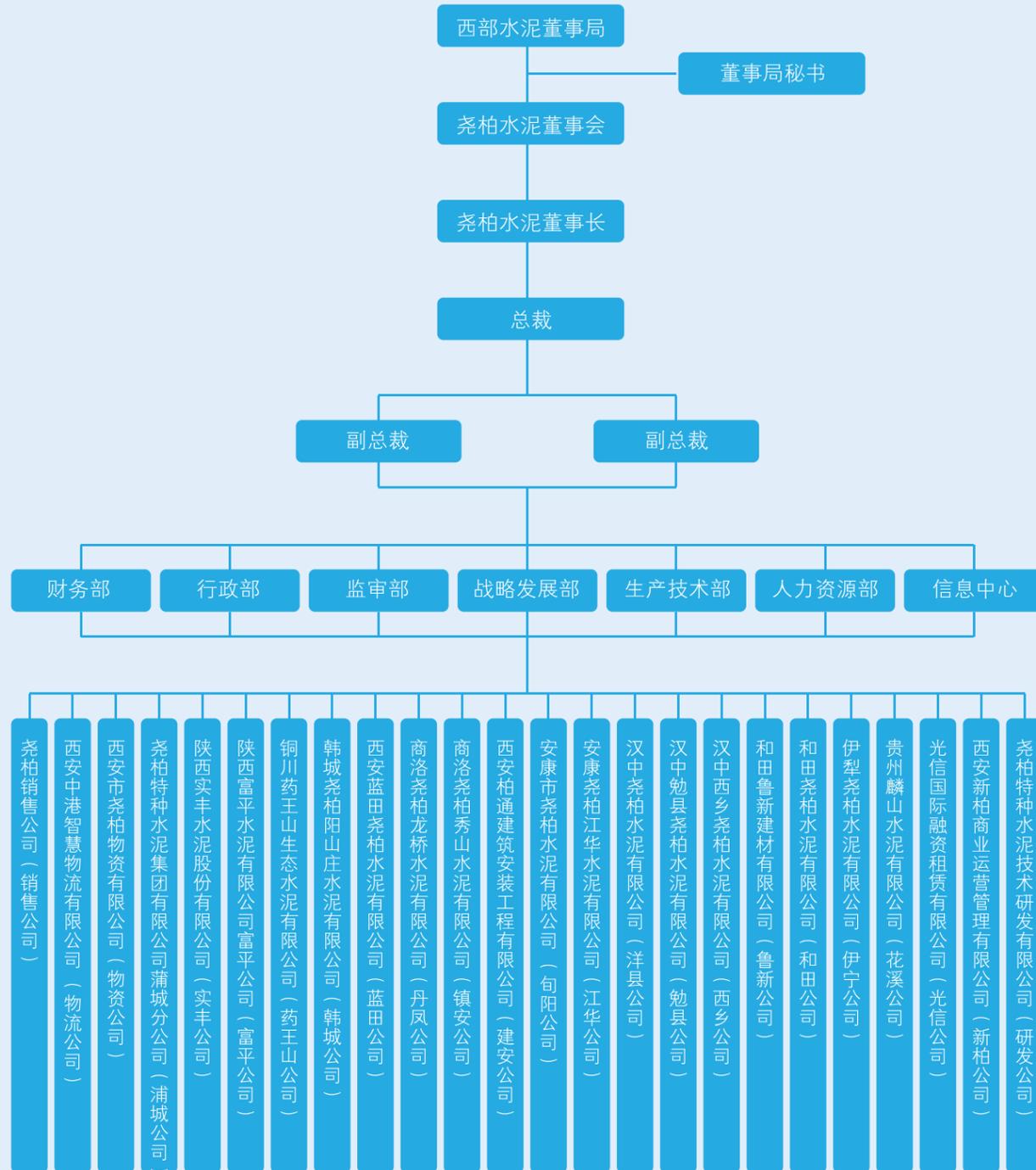
截至 2017 年末,公司拥有新型干法水泥生产线 22 条,水泥产能达到 3000 万吨,公司总资产 117 亿元,拥有员工 4450 余名。2017 年全年产量 1910 万吨,主营营业收入 48 亿余元,本年度增长率为 28%,全年利润总额 7.3 亿元,同比 2016 年利润增长 4761%,全年纳税总额 6.8 亿元,资产保值增值率 100%。

未来,我们将不断深入推行产业链整合发展战略,以“一带一路”发展为契机,着力开发高端产品、全面推进智能制造、绿色制造,深度整合资源,致力于发展成为中国特种水泥领先企业。

取得业绩的主要因素

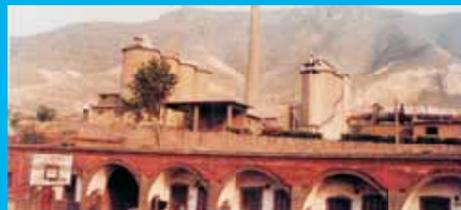
- 集团身处的经营环境有所改善。陕西省销售量维持稳定,有若干增长。西安城区及关中地区的持续低需求导致所有生产商间歇于淡季期间自发停产。新疆及贵州省销售量增长仍然低,于年内录得轻微增长。
- 国家供给侧改革的有效推进内地水泥业改革措施的不断增强,行业错峰生产常态化开展。
- 开展创业管理。全集团上下开展以降本增效的管理创新与技术创新,全体干部员工参与,研发环节、生产环节、销信环节、采购环节、物流运输环节等得到进一步提升
- 全年销量稳定,水泥价格稳步上升,拉动西部水泥的业绩。其中,水泥销售量同比增加 6.2%,熟料总销售量同比增幅 133.4%。年平均售价同比增加 20%,毛利率也提高至 27.1%。

2018年尧柏集团组织架构



公司业务布局示意图

发展历程



创业初期的尧柏举步维艰，通过推行公司化运作的模式迅速实现了扭亏为盈，并于1995年进行股份制改革，年底总资产突破600万元，被评为陕西省地方小巨人企业

自力更生 艰苦创业
1991-1995年



抢抓西部大开发战略机遇，2003年底建成首条2500t/d新型干法水泥生产线，同时规划投资西安蓝田生产基地。2005年集团总部迁至省会西安，使得尧柏的发展视野更加宽广。

抢抓机遇 二次创业
2001-2005年



尧柏面对复杂多变的水泥市场以跨区域发展为主线，以精细化管理为措施，先后收购投产多家子公司，确立了“立足陕西、拓展西部”的跨区域发展战略，产能规模跻身省内业之首，真正迈入中国水泥行业大型企业之列。

2011-2015年
立足陕西 拓展西部

1996-2000年
股份改革 规模扩张

1988年先后兼并蒲城县两家县办水泥厂，使企业走上规模扩张之路，2000年初推行的两次股份制改革取得巨大的成功，历经十年的发展，尧柏集团已经逐步发展成为陕西省民营企业特色鲜明的龙头骨干企业。



2006-2010年
资本运作 战略部局

2016年确立“集团化管理，规模化经营”的发展战略，并于2006年12月在英国伦敦AIM版挂牌上市，2010年8月转板香港联交所主板上市，同时逐步推进“巩固关中，发展陕南”的战略布局。



2016-.....年
稳健发展 砥砺前行

面对国家十三五规划，尧柏集团以“一带一路”战略为契机，重点服务以陕西为中心的西部建设，积极推近产业链资源整合将企业发展战略与国家建设相结合，实现企业的可持续健康发展！



管理团队

西部水泥董事会	
张继民	执行董事、董事会主席
马朝阳	非执行董事
秦宏基	非执行董事
黄灌球	独立非执行董事

西部水泥董事会	
马维平	执行董事、首席执行官
刘 剡	非执行董事
李港卫	独立非执行董事
谭兢正	独立非执行董事

行业组织贡献

组织名称	尧柏集团职务
中国水泥协会	理事会副会长
中国建筑材料联合会	会员
世界水泥可持续发展倡议行动组织	会员
陕西省水泥协会	理事会会长

组织名称	尧柏集团职务
陕西省建筑材料联合会	会长
陕西省资源综合利用协会	副会长
陕西省安全理事会	副理事长
陕西省节能减排理事会	理事

社会责任

加强社会责任管理是适应国际国内社会责任发展趋势的需要，同时也是企业适应经济发展新常态、提升企业竞争力和推进转型升级的重要战略举措。西部水泥作为一家香港上市公司，在积极发展核心业务创造经济、社会价值的同时，不断深化可持续发展的理念，将履行社会责任融入企业内部管理，做到环境友好与社会和谐，努力实现企业发展、环境保护与社会效益三者之间的平衡。



尧柏特种水泥集团有限公司



天津水泥工业设计研究院有限公司

战略合作协议签约仪式



企业社会责任履行概况

西部水泥成立以董事长为主任、总裁为副主任，其他相关领导为委员的社会责任管理委员会，全面负责统筹、规划和协调公司社会责任工作；委员会下设社会责任工作办公室，负责委员会的决策落实和日常工作；各职能部门和分子公司指定社会责任工作联络员，负责实施和完成本部门或单位企业社会责任管理的相关工作。



2017年，我们严格贯彻执行社会责任管理委员会、行业主管部门和行业协会对企业履行社会责任的要求，逐步完善了社会责任管理制度，探索推进社会责任实践，积极开展社会责任研究，发布社会责任报告，以实际行动提升公司履责能力和水平，为公司实现可持续发展奠定坚实的责任管理基础。



社会责任理念、愿景、价值观

我们深知，与利益相关方开展主动、紧密、透明的沟通，倾听他们的期望和要求，不仅有助于利益相关方深入了解我们开展的社会责任实践和取得的成绩，同时有助于我们认识、改进自身在管理运营中存在的缺陷和不足，促进公司不断朝可持续发展目标迈进。

企业经营理念「以人为本、铸造精品、不断创新、赶超一流」

现代企业的竞争归根到底是人才的竞争，人才是一切的根本。我们“唯才是用”注重发现人才、培养人才、吸纳人才、留住人才，搭建适合员工发展的平台，创建学习发展环境，营造竞合的氛围，充分激发员工潜能，努力为员工提供一个实现其人生价值的舞台。创新思维是我们倡导的核心思想之一，没有创新就没有活力就没有竞争力，它贯穿于工作的各个环节和方面。凡事都要从不同角度、不同层面考虑，拓展逆向思维不拘泥于既有的模式和经验。

企业精神「自强自立，励精图治、开拓创新、超越自我」

企业精神是公司发展壮大的动力和源泉。从十几个人的民营小厂发展到拥有百亿资产的上市企业，尧柏人经历了太多的坎坷和挫折，正是这种精神激励着尧柏人脚踏实地，不屈不挠，三十年如一日地艰苦奋斗，终于创造了奇迹。

企业核心价值观「共同致富、实现双赢、体现人生、服务社会」

我们注重供方、企业、顾客的互利关系，更加注重员工和企业的互动关系，我们倡导企业和供方、企业和顾客、企业和员工的双赢，实现共同发展，共同富裕。企业的宗旨是提供产品和服务进而使用户满意，企业有义务不断改进、提高产品和服务的质量，员工更有责任为实现上述目标而努力工作，在不懈的奋斗中体现人生的价值。

企业核心竞争力「诚信经营、质优价廉、至诚服务、行业领先」

诚信是我们的立业之本，是做人、做事的最基本原则，企业要诚信，员工要诚信；对外要诚信，对内要诚信；对别人要诚信，对自己同样要诚信。无论何时诚信都是我们至上的信条。只有坚持诚信经营的原则，加之质优价廉的产品和至诚的服务，才能表明优秀企业的内涵，才能成为行业领先的标志，也才能成就尧柏的核心竞争力。



我们的企业愿景是成为区域水泥行业中业绩卓越、成长迅速的领军企业。

——西部水泥CEO、尧柏集团总裁 马维平

社会责任管理体系

影响有多大责任就有多大。西部水泥存在的意义就在于能够为利益相关方创造价值。我们不断深化对企业社会责任的认识和理解，始终秉持“共同致富、实现双赢、体现人生、服务社会”的企业核心价值观，主动对自身决策和活动为利益相关方造成的影响承担责任，全力推进“责任管理”、“价值创造”、“创新发展”、“安全生产”、“环境保护”和“和谐社会”六大责任行动，努力为政府、股东与投资者、合作伙伴、员工、环境、社区等各利益相关方创造综合价值。



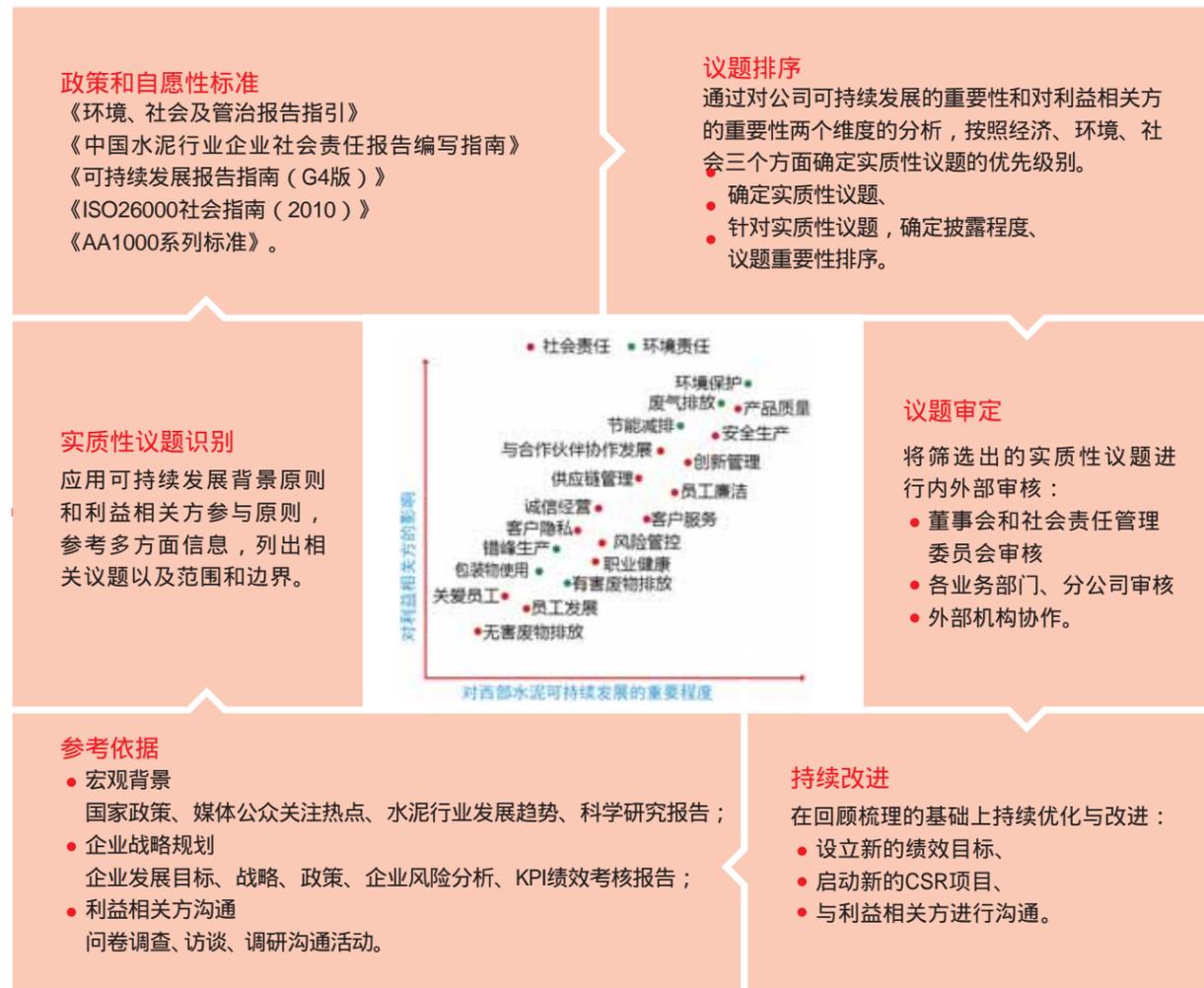
社会责任工作全面落实

我们严格贯彻执行行业主管部门和行业协会有企业履行社会责任的要求，逐步完善社会责任管理制度、利益相关方沟通管理制度，探索推进社会责任实践，积极开展社会责任研究，定期发布社会责任报告，以实际行动提升公司履责能力和水平，为公司实现可持续发展奠定坚实的社会责任管理基础。

社会责任重要性议题矩阵分析

重要性评估与矩阵分析

社会责任实质性议题的识别与管理对推动公司深入开展社会责任工作意义重大。我们在分析研究国内外发展形势、国家政策、行业状况和企业自身特点的基础上，积极开展与利益相关方的沟通交流，从公司和利益相关方两个维度，梳理和识别出对公司可持续发展有重要影响的社会责任实质性议题，为持续改进社会责任管理实践和改进社会沟通等提供基础性依据。



利益相关方沟通参与

公司环境、社会与管治的利益相关者包括内部利益相关者和外部利益相关者，主要包括员工、供应商、客户、股东与投资者、政府与行政主管部门、社区、大众及非政府组织。继2016年主要由管理层团队参与重要性评估后，2017年参与的利益相关者从管理层团队全面扩大到了员工、供应商、客户代表。

利益相关方	期望和要求	沟通交流方式	履责行动
政府	遵纪守法 依法纳税 带动当地就业 促进运营所在地 经济社会发展	定期汇报工作 相关会议 信息报送	严格贯彻执行方针政策 守法经营 贡献税收 提供就业机会 带动地方发展
股东与投资者	诚信守约 规范运作 盈利水平	股东大会 投资者推荐会 业绩发布会 公司公告 定期报告	严格遵守上市公司准则 权益保障 搭建多元沟通渠道 规范发布各项信息
行业主管部门	参与行业标准的制定 促进行业健康持续发展 促进技术进步和 产业转型升级	定期工作总结和 绩效汇报 相关会议 信息报送	稳健经营 接受监督 加强技改 促进产业优化 实践心得产业生产模式
客户	提供优质产品 提供高品质服务 权益保障	征询意见 相关会议 信息报送	优质原料保障 科技创新 客户服务体系建设 客户满意度调查
员工	保障基本权益 促进能力提升 广阔职业发展 归属感和认同感 共享企业发展成果	各级工会组织 职工代表大会 员工交流平台 相关信息披露	保障员工合法权益 提供公平的工作、学习、 晋升机会和平台 职业生涯规划 实现个人价值 创造幸福环境
供应商	提供优质的产品和服务 公平运营 诚信经营 按时履行合同 合作共赢	定期会晤 拜访交流 高层互访 合同协议 相关信息披露	拓展合作领域 责任采购 公开采购信息 增进理念认同
环境	节能减排 节约资源 生态保护和修复	定期报告节能减排工作 加强信息披露	错峰生产 废弃物回收利用 矿山复绿 余热发电
社区、公众及非政府组织	参与社区建设 维护社会稳定 提供就业机会 支持公益事业 扶持贫困地区和 弱势群体	公司官网 社会责任报告 走访交流 合作共建 公益活动 相关信息披露	扶贫救灾 志愿行动 支持教育事业 美化社区环境

年度责任荣誉

中国建筑材料企业管理协会和《中国建材报》共同组织的“2017年全国建材行业优秀企业家评选”活动，我集团副总裁王蕊、董事长助理张鹏历经层层评选，荣获“2017年全国建材行业优秀企业家”称号。



2017年度我公司荣获西安外商投资企业协会颁发的“履行社会责任优秀外商投资企业”称号



蒲城工厂荣获“2017年度社会保障工作先进单位”称号

诚信经营

公司严格遵守国家各项法律法规、社会公德、商业道德、重合同、守信用，坚决杜绝违法牟利现象，在遵守市场规则的前提下实现企业的可持续发展，为全民守法做出了表率。公司健全并完善了企业法律风险防范机制、重视员工法律知识的培训，每年组织多次公司级法律培训，形成了依法经营、依法治企、诚信经营的治理生态。

公平市场竞争

面对水泥产能严重过剩、市场需求将长期减量、企业数量多集中度低、低价倾销导致企业效益下滑的局面。水泥行业的去产能不可能像煤炭和钢铁行业那样获得政府的专项资金支持，我们能做的只能是以行业自救为主。自救就是靠大企业发挥市场主导作用；靠行业协会发挥自律协调作用；靠兼并重组、市场整合来提高行业集中度；靠自主创新来增强企业市场竞争能力，从而使企业实行效益回升，行业实现转型升级。面对“十三五”期间，要完成“去产能、去库存、去杠杆、降成本、补短板”的硬任务，水泥企业必须共同努力，营造一个公平竞争的市场环境。

我公司始终坚持诚信经营、质优价廉、至诚服务的经营管理理念，主动履行陕西水泥协会会长单位职责，积极维护市场公平公正的市场竞争环境。同时，制定了供应商管理办法，明确供应商准入条件、评价原则和考核内容，按照实时评估、定期评价的管理原则，实现供应商动态管理和内部共享，并通过招标方式与资质优、能力强、口碑



供应商答谢会



代理商答谢会



汉中市工商局授予洋县公司“守合同重信用企业”荣誉称号



汉中市工商局授予洋县公司“守合同重信用企业”荣誉称号

好得企业建立了长期合作关系，促进了合作各方长远发展。同时公司建立了《黑名单管理制度》，对供应商、代理商等不良合作行为，明确规定了根据情节严重程度，给予黄牌警告、红牌警告和列入黑名单三种处理方式。

作为一家大型水泥生产企业，经过30年的开拓进取、顽强拼搏、艰苦创业，才发展成为了今天的西部明珠。30年的创业发展历程，是西部水泥集团不断发展的30年，也是诚信发展的30年。西部水泥集团现已跻身中国水泥行业水泥熟料产能排名前12强，中国建材企业100强，中国民营建材企业50强，发展成为西部水泥行业中的领军企业之一。集团的发展历程完美的诠释了其诚信发展的理念。

公共关系与媒体报道

尧柏集团2017年度供应商答谢会、代理商答谢会圆满举行。答谢交流会的圆满成功，让广大合作伙伴进一步了解尧柏水泥的实力和优势，坚定了与尧柏集团长期稳定合作的信心，有效提升了尧柏集团品牌影响力，在攀登世界水泥行业新高峰的征程中铸就殷实的丰碑，为尧柏集团后期市场拓展奠定了坚实的基础。

我公司在集团及下属单位设置企业社会责任专栏，向利益相关方公示并定期更新内容；公司内部设立《管理交流》季刊，向干部员工传递管理经验与行业发展动态等，进一步提高员工履行社会责任意识。



企业社会责任专栏



2017年3月16日，陕西省室内装饰协会在古都文化大酒店隆重举办第六次会员代表大会暨2016-2017年度陕西省室内装饰行业表彰活动颁奖典礼。我公司荣获陕西省室内装饰行业“优秀装饰材料生产企业”称号。



2017年12月22日，由陕西省企业家协会主办的“2017陕西百强企业发布暨第七届省优秀企业家表彰大会”隆重召开。尧柏集团荣登“2017陕西百强企业”榜。

讲纪律 强化组织观念
讲团结 强化大局意识
讲责任 强化个人素质
讲效率 强化工作作风

——西部水泥董事局主席 张继民

管理干部作风建设

没有严明的纪律，公司就无法组建高效的团队，更没有强大的凝聚力和执行力。西部水泥集团特别注重公司管理者的作风建设，在企业内部营造风清气正、干事创业、勇于创新、敢于担当、真抓实干、时不我待的紧张氛围，增强广大干部员工的使命感、责任感和紧迫感。倡导学习钻研之风、倡导担当负责之风、倡导服务基层之风、倡导务实高效之风、倡导筑牢基础之风、倡导创新创造之风、倡导严纪守规之风。切实肩负起推进管理干部作风建设和反腐败工作的重任，始终保持昂扬向上的精神状

态和的工作作风，不忘初心、坚守信念，攻坚克难、忠诚履职，为公司健康持续发展和公司资产保值增值保驾护航。

中国西部水泥董事局主席、尧柏集团创始人张继民先生着眼于打造百年尧柏，实现基业长青，坚持问题导向，把准目标定位，在不断探索与梳理行业发展规律，归纳与总结企业发展过程中可能会面临的潜在问题，结合企业当前的发展形势，创造性的提出了“四讲四强化”管理干部作风建设行为准则。



2017年10月26日，“2017年中国建材企业创新发展论坛暨2017年中国建材企业500强、建材服务业100强、民营建材企业100强、最具成长性建材企业100强”发布会上尧柏集团被大会授予“中国建材企业100强”和“中国民营企业50强”荣誉称号。

环境保护

当前，人类社会面临环境污染、生态破坏、资源趋紧等严峻挑战，绿色发展已成为企业转型升级、提升竞争力的必由之路。作为一家生产制造型企业，西部水泥深谙企业可持续发展与环境的密切关系。我们积极贯彻十八届五中全会提出的绿色发展理念，坚持走绿色发展之路，主动探索节能环保的生产、生活与工作方式，全面提升企业能源管理水平，致力于实现企业与自然的和谐共生，为美丽中国建设贡献一份力量。



环境管理

环保设施投资

2017年，我公司继续加大环保投入力度，环境保护直接投入累计达9660余万元，较2016年增加1160万元。投入资金200余万元为17家生产工厂全部配备窑头烟气在线监测设备，在实丰、富平、药王山、洛南公司生产工厂的窑头、尾收尘器提标改造中投资2400余万元，为镇安公司生产线环保达标改造投入资金7000余万元，投资60余万元进行蒲城、实丰、富平、蓝田和丹凤公司的脱硝设施提标技改。

9660余万元
环境保护直接投入

环境管理体系

2017年，我公司进一步强化环境管理，控制和减少污染，改善环境质量，提高本行业竞争力，确保企业可持续健康发展。我们成立了环境管理领导小组，小组全面负责ISO14001:2004环境管理体系的运行与管理，并制定相应环保管理推进计划、执行落实、检查与改进等环境管理制度。同时，我们还进一步健全了《环保管理制度》，配备专职环保管理人员。公司下属单位及矿山严格按照相关环保法律法规要求落实环境影响评价和竣工验收，同时按期进行环境监测。每月对各生产工厂开展一次环境专项检查，通过对污染源在线监测、环保设施运行、无组织排放控制等检查确保环保政策有效落实，环保体系有效运行。

环保宣传与培训

公司积极参与并开展环境保护活动。2017年7月份，参加由陕西省生态文明建设促进会和省环境保护宣传教育中心主办的“传播绿色理念 送您环保图书”活动并荣获“环保爱心单位”称号。同时，公司不断加强环境保护培训工作，2017年组织了三次一级环保专项培训，每次培训不少于2天，并组织参培人员深入环保设施生产厂家进行现场学习。通过微信、OA、AM等电子平台，每月不定期将环境保护法律法规、环境保护政策等进行推送学习，并定期检查环保管理专职人员学习笔记。



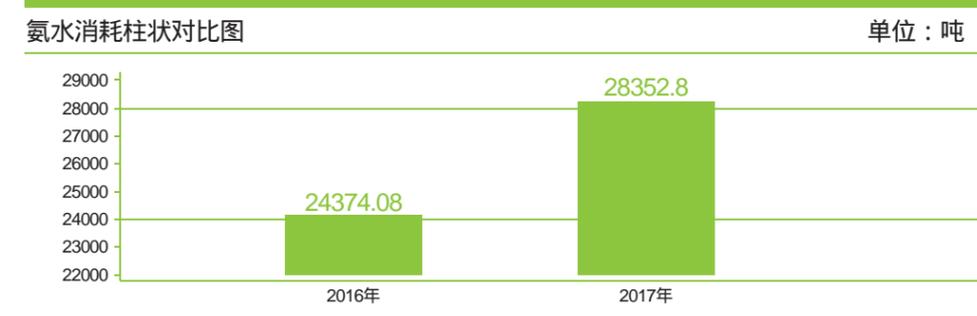
污染物排放管理

在日常环保管理工作中，我公司以完善软件、改进硬件为基础，以强制落实为途径重点推进环保治理工作。并制定了《突发环境事故应急预案》和《重污染天气应急预案》；对窑头在线监测设备进行联网，主要污染物数据对外公示；落实清洁生产审核，完善危险废物的储存处置及排污许可证合法手续。现场治理坚持“从小处抓起、从细节管理”的原则，建立设备“跑、冒、滴、漏”动态台账，实现全线输送管道密封，水泥车间厂房全封闭管理，建设原材料堆棚，对窑头电收尘升级改造，有效遏制二次扬尘带来的环保压力。

28352吨
氨水消耗量

降低污染物排放的技术与措施

公司通过对窑头、窑尾收尘器的技改，有效降低了粉尘的排放；通过在蒲城公司等5家生产工厂实行脱硝喷枪和自动化技改，有效降低了氮氧化物的排放和氨水的消耗。



替代原燃材料应用情况

2017年我公司原煤消耗202万吨，单位产量煤耗107.11千克标煤/吨，我公司积极与科研院所、事业伙伴合作研究、寻找能有效替代煤、电的替代燃料。2017年我公司制定了详细的替代材料使用评价体系和使用流程，充分考虑使用替代材料对质量和综合成本的影响，使其更加规范和满足产品质量、成本的需求。形成了多点突破，百花齐放的良好局面，全年共计节约成本776万元。通过实践，在改性磷石膏、氟石膏、冶炼厂的固体废弃物等方面共计使用替代原燃材料45万吨，节约标准煤3.03万吨。通过以上措施，既给企业生产经营带来了直接效益，同时也有效处理了该部分固体废弃物，保护了生态环境。



能源管理

余热利用

我公司始终坚持水泥窑纯低温余热发电技术的利用，从2008年投运机组装机9MW开始，2009年新增7.5MW，2011年新增22.5MW，2012年新增13.5MW，2013年新增17.5MW，2015年新增5MW，有11条余热发电，总装机功率75MW，2017年两项目新增7.5MW，该项目已建设完成，目前正加紧调试，即将实现投运，届时余热发电总计有13条，总装机功率将达到82.5MW。2017年水泥生产线利用余热进行发电的发电量共计达3.38亿度，产生的经济效益为1.69亿元，余热转换成电能所节约的标煤约13.48万吨，减排CO₂约33.56万吨、减排SO₂约1.02万吨、减排NO_x约0.51万吨。

为促进企业发展提质增效，我公司率先采用高固气比预热预分解技术（XDL水泥熟料煅烧新工艺），充分利用窑头、篦冷机余热和窑尾预热器排出的热量作为生料制备与高炉矿渣粉磨系统烘干热源，使废气温度再降低28%，系统热效率提高20%以上，每公斤熟料节约热耗489千焦，每吨熟料煤耗控制在140公斤，熟料综合电耗连续三年未超过55度。目前，我集团韩城工厂水泥综合电耗可控制在65度/吨以内，能耗指标均达到了国家水泥行业先进值，在提升水泥产量强度的同时，极大地减少了能源消耗，提高了水泥生产线的整体资源利用水平。

2017年，我集团成功上线能源管控大数据分析系统，有效解决能源管控不全、能源管控滞后的被动局面。

发电量共计达 **3.38** 亿度

经济效益为 **1.69** 亿元

折算节约标煤 **13.48** 万吨

节能降耗



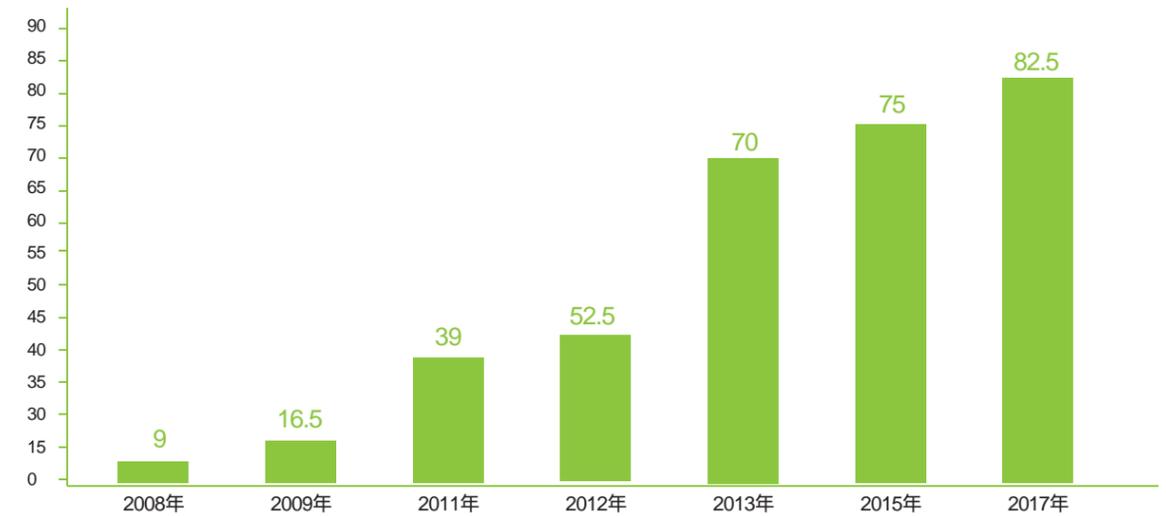
全国行业错峰生产诚信自律企业奖

我公司积极响应国家节能降耗政策，及时对能耗较高的镇安公司水泥及生料系统进行改造，实现水泥综合电耗下降超过11度。对蒲城、洛南、蓝田生产工厂高温风机及循环风机，未加装变频设备的设备新增变频装置，最大限度实现节能降耗。并利用年初技改及QC课题，挖掘企业内部潜力，实现节能降耗，全公司可比水泥综合能耗达90.52kce/t。

错峰生产是国家产业政策，是水泥企业主动承担社会责任的环保行动，是政府对行业的要求。当下，错峰生产已成为水泥行业“去产能、增效益”的重要抓手。我公司勇于承担起企业在供给侧结构性改革中的责任，做诚信自律的模范、节能减排、环境保护的模范。针对水泥行业的市场需求、生产耗能等要素及对空气质量的影响，我公司积极响应国家相关政策要求，并根据国办发《水泥熟料装置在春节期间和酷暑伏天也应错峰生产的要求》，下属各生产单位积极开展水泥错峰限产，这一举措为进一步去产能、增效益奠定了良好基础，也得到了业界的高度认可。我公司应邀参加了由中国水泥协会主办的“2017年水泥行业推进去产能强自律增效益大会暨中国水泥协会七届六次理事大会”，会上我公司被授予了“错峰生产诚信自律企业奖”荣誉称号。

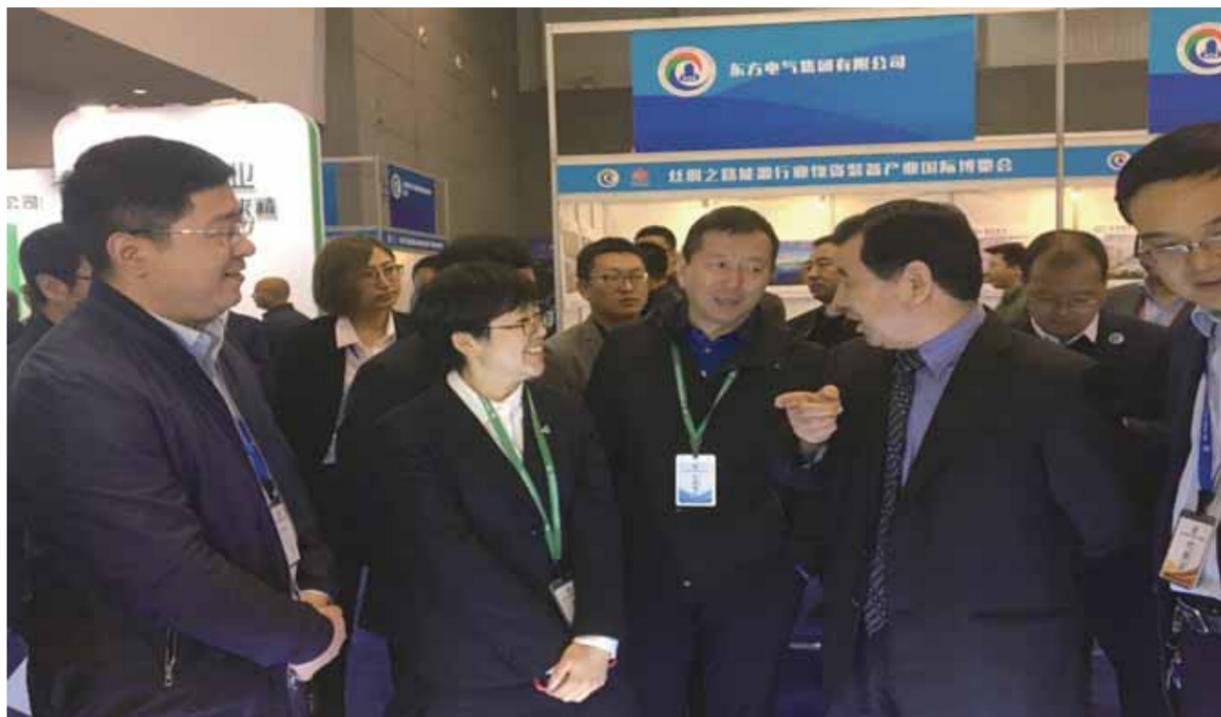
水泥窑纯低温余热发电装机容量

单位：MW



能源管控大数据分析系统

尧柏集团应邀参加2018丝绸之路产业国际博览会，尧柏集团与延长石油达成合作意向，并签订“2018丝绸之路能博会”合作意向书。



2018丝绸之路能博会现场照片

绿色发展

矿山复绿与土壤复垦

根据《小寨水泥用石灰岩矿绿色工程总体规划方案》、《尧山水泥灰岩矿矿山生态环境治理总体设计》等，2017年度总计投入3500万元用于矿运矿道路硬化、标准化安全车档和标识牌、坡面客土种植和挂网锚固、平面种植高大灌木、截排水系统、数字化矿山等。推进绿色矿山的建设，矿山开采坚持“边开采、边治理”的生产理念，按照国家“五位一体”战略部署总要求，以高度的社会责任感积极践行习总书记提出的“绿水青山就是金山银山”科学论断，在天津水泥工业设计研究院的总设计下，力求打造成陕西、西北首个非煤矿山恢复治理样板工程、中国水泥行业首个灰岩矿闭坑恢复治理项目，力争到2020年底实现全集团自有的十七个灰岩矿山达到全国绿色矿山标准先进水平。

我公司“绿色矿山”项目建设作为一项造福于民的亮点工

3500万元
总计投入

8.63公顷
矿山复绿

程，设立了专职机构进行统一协调管理，明确管理职责。在治理过程中兼顾了“植草种树的合理性、高低种植的层次性、不同季节的景观性、生态建设的可持续性”，并不断完善了生态环境保护机制，积极做好环境保护与治理工作，打造生态环境与企业经营相协调发展的和谐局面。考虑到项目的实施、运营会对所在地的土壤、矿山等生态环境产生一定程度的影响，公司将土壤复垦和矿山复绿纳入生产中期发展规划，通过科学的开采方式、高效的资源利用、全面规范的管理等多种途径，将运营过程可能对土壤和矿山的负面影响降至最低。2017年，公司持续开展蒲城公司、旬阳公司、蓝田公司等矿山复绿工作，完成矿山复绿8.63公顷，较2016年增加复绿面积3.62公顷。

节能降耗

我公司积极响应国家节能降耗政策，及时对能耗较高的镇安公司水泥及生料系统进行改造，实现水泥综合电耗下降超过11度。对蒲城、洛南、蓝田生产工厂高温风机及循环风机，未加装变频设备的设备新增变频装置，最大限度实现节能降耗。并利用年初技改及QC课题，挖掘企业内部潜力，实现节能降耗，全公司可比水泥综合能耗达90.52kce/t。错峰生产是国家产业政策，是水泥企业主动承担社会责任的环保行动，是政府对行业的要求。当下，错峰生产已成为水泥行业“去产能、增效益”的重要抓手。我公司勇于承担起企业在供给侧结构性改革中的责任，做诚信自律的模范、节能减排、环境保护的模范。针对水泥行业的市场需求、生产耗能等要素及对空气质量的影响，我公司积极响应国家相关政策要求，并根据国办发《水泥熟料装置在春节期间和酷暑伏天也应错峰生产的要求》，下属各生产单位积极开展水泥错峰限产，这一举措为进一步去产能、增效益奠定了良好基础，也得到了业界的高度认可。我公司应邀参加了由中国水泥协会主办的“2017年水泥行业推进去产能强自律增效益大会暨中国水泥协会七届六次理事大会”，会上我公司被授予了“错峰生产诚信自律企业奖”荣誉称号”。



蒲城公司尧山水泥灰岩矿闭坑恢复治理暨尧山生态园建设项目正式开工

建设生态园区

西部水泥始终致力于生态文明建设，在项目前期、基建、运行等不同阶段严格落实环保“三同时”情况的管理，在建设过程中注重土壤复垦与矿山复绿，倡导员工开展环保公益活动，积极保护环境，努力构建资源合理开发利用与生态环境保护的双赢局面。

绿色环保理念已成为中国经济长远发展的必然趋势，也是中国经济跨入发展新时代的标志。近年来，尧柏集团高度重视企业环保建设，在发展建设的同时不断践行绿色环保理念，树立绿色企业形象，积极参与各种环保公益活动，如在2017年9月底重资打造尧山生态园、全集团范围内开展矿山种草植树、投资建设新型产业园等行动，充分体现了企业坚持可持续发展理念，注重环境保护，注重树立绿色企业形象，追求成为现代化的具有高度社会责任感的企业的决心。

水泥行业在当前生态文明建设，环保政策日趋严厉的大背景下，环境友好型、资源节约型、健康可持续发展型企业将越来越被市场看好，也越来越具有竞争力。基于这样的认识，集团公司投资2000万元在全集团各工厂开展花园式工厂建设，并将其上升到战略的高度，加以推进和巩固。

生态保护

公司高度重视生态环境的保护，以“绿色矿山，和谐矿山，生态矿山”为功能定位，积极推进清洁环保生产，矿山必须“贫富兼采、难易兼采”，搭配低品位矿石，严禁在矿区乱排乱倒，促进资源综合利用，实施“边开采，边修复”生产方针，分别投入1000万元、600万元对旬阳公司、蓝田公司矿山边坡的生态治理，建设绿化管道设施，及时对裸露的边坡进行复绿，尧山矿充分利用山坡开采台阶开阔视界、光照充分的有力条件，建设光伏发电，实现充分实现企业经济效益和社会效益。

公司将以尧山生态园建设为起点，以“创新、协调、绿色、开放、共享”为发展理念，坚持打造绿色生态水泥企业，以建设绿色矿山、生态矿山、美丽矿山为己任，以生态绿色循环发展为担当，在资源开发和生态环境保护的道路上稳健前行，实现公司的可持续健康发展。

绿色办公

我公司提倡绿色办公，公司领导干部率先垂范，主要包括：夏季空调温度设置不高于26℃；办公区采用节能灯具照明，且做到人走灯灭；办公室办公用水回收利用，用于浇花灌草；充分使用协同办公系统，推行无纸化办公，日常打印文件纸张双面使用；办公垃圾科学分类，投放公司分类垃圾池内；推行视频会议，减少员工出行等。

依据国家产业发展政策、“三废”综合利用“十三五”发展规划、地方经济发展状况和产业发展趋势，同时，根据水泥行业“三废”基本要求，我公司从节约资源和保护环境的角度出发，以资源的高效利用和循环利用为目标，以“减量化、再利用、资源化”为原则，严格按照技术先进、低能耗、低污染、控制投资的要求，以自然生态系统物资循环和能量流动方式运行的经济模式，促使企业最大化创造经济价值。

水资源管理

2017年，我们进一步加强对水资源的管理，依靠先进的节水技术，全面推广应用节水器具，深度处理污水等多种措施，减少无用耗水量，提高水资源的利用率。全年总耗水量360万吨，单位产值水耗7.65立方米/万元，同比下降8.2%，单位产量水耗0.19升/吨，同比下降6.9%。

→ 配备生产、生活及消防给水系统

生产、生活及消防给水系统主要用于供给水泥生产线的生产消耗用水、生活用水、消防用水及循环系统的补充用水；对于有余热发电系统的生产线，余热发电系统循环冷却水的补充水也由这一给水系统供给。该系统可有效防止水压过大而浪费水的现象。截至2017年，公司有11条生产线应用这一系统。

→ 推广应用节水器具

给水系统中使用了上下液位控制阀、液位计、电磁流量计、水表、水流指示器，温度计、压力表等便于监控用水情况和节约用水的器具及器材。

→ 污水处理

公司的水泥生产厂配备了完善的污水处理设备，并依据《城市污水再生利用城市杂用水水质》（GB/T 18920—2002）标准对产生的污水进行深度处理，用于供给厂区绿化及浇洒道路用水。2017年全年累计处理污水100万吨，生成中水100万吨。

→ 雨水回收利用

为对初期雨水的资源化利用，我公司在2016年基础上升级雨水收集系统，对初期雨水进行了回收、处理及利用。雨水经沉淀处理过后，用于道路洒水及绿化。全年累计使用雨水15000吨。



陕西省环保厅领导一行莅临蒲城公司检查工作

集团领导参加陕西省铁腕治霾专项会议

城市污泥、生活垃圾及城市危废协同处置

我公司制定了固废处置的战略部署，当下处于国家环境治理工作的关键时期，对于积极践行国家环保政策的企业也将得到政府的大力支持，各类工业固废、建筑废弃、城市垃圾可谓环境治理工作之“顽疾”，对建材行业而言，做好各类固废的处置工作势在必行。所谓“科技进步就是第一生产力”，依靠先进技术是推进环境保护的重要举措，尧柏集团可借助技术进步实现高产能低能耗，同时以新工艺、新技术处置危废，变废为宝，生产高附加值产品，打造行业相关的新型循环经济产业链。

针对西安市及周边在发展建设过程中产生的建筑固体废弃物堆占用大量土地的现状，我公司早在2007年便着手城市建筑固体废弃物的试验研究工作。现已在生产中得到推广应用，每年可为西安市消纳约10万吨的城市建筑废弃物。2009年至今，尧柏集团消纳西安市城市建筑废弃物累计共约66万吨，节约了大量土地资

源，保护了生态环境。另从2014年至2018年分别在蓝田、富平及勉县公司上危废协同处置，目前年处理能力15万吨左右。

包装材料管理方面，2017年公司所属企业消耗的包装材料主要为包装袋、纸箱等。其中袋装水泥总量882.34万吨，平均每吨水泥使用20只包装袋，每只包装袋重量70g，消耗包装材料约1.24万吨，单位产量包装材料消耗0.0014千克/吨。

工业废料综合利用方面，公司在生产过程中会产生大量脱硫石膏、粉煤灰、湿煤渣、炉底渣和矿渣等各类工业废渣，这些废渣本身无毒，但处理不当会对环境产生负面影响。公司按照“减量化、资源化、再利用”的原则，积极消纳产生的各类工业废弃物，在降低废渣对环境二次污染的同时，将其变废为宝。2017年，公司废弃物回收利用量6.08万吨。

全省铁腕治霾工作视频会议

“加快资源的综合利用对于落实科学发展观、建设节约型社会有着重要意义。尧柏公司利用铅锌尾矿渣以及废弃物作为水泥的辅助材料，资源综合利用收效明显，体现了尧柏公司充分认识到节约资源的重要性和紧迫性。”

——原陕西省委常委、常务副省长 姜勤俭

工业气体排放控制

→ 工业废气达标排放

公司生产工厂分两种排放标准，其中陕西关中地区执行特别排放限值，全年达标排放；陕南、新疆、贵州执行国家排放标准，全年达标排放；2017年我公司下属18家生产工厂未发生相关污染物超标排放情况，全年NOX排放7376.06吨（单位产量NOX排放量0.50千克/吨），SO2排放809.91吨（单位产量SO2排放量0.06千克/吨），粉尘排放418.75吨，较2016年分别下降1977.94吨、52.09吨、325.25吨。

→ 温室气体排放情况

公司采取错峰生产、提高台时产量、降低电耗及提高进厂原煤质量等措施，控制温室气体排放。2017年公司温室气体CO2排放总量948万吨，单位产量CO2排放量0.07千克/吨熟料。

针对陕西关中地区，高污染天气的实际，我公司高层领导积极参加“铁腕治霾专项会议”，积极实施错峰生产，严格执行大气污染环境治理具体方案和煤炭消减量实施方案。

价值管理

夯实基础、强化精细化管理

作为一家传统企业，我们深刻意识到企业基础管理的重要性，企业顺利推进精细化管理与企业基础管理水平密不可分，精细化管理的推进要求企业具有系统且全面的管理理念、方法、体系支撑。正因如此，我们始终坚持依法合规经营，以公司战略为导向不断深化战略管理，强化财务管控，深入开展信息化建设，推动管理水平持续提升。



推动行业发展

依法经营，加强法律管理

我公司注重提升依法治企能力，在集团层面为重大决策提供法律支持服务，在分公司层面重点加强重大法律纠纷案件的指导、协调和督办力度，增强全员法律风险防范意识。同时，公司还通过举办法律知识讲座，印制《管理干部法律法规学习手册（2017版）》等形式深入开展法治宣传教育，提升全员法律意识。2017年，全年严格评审各类合同6000余份，并对部分合同起草、修改及时预防和化解潜在合同法律风险，全年纠正有问题条款合同850余份。

强化监审，规避企业风险

以风险为导向，以内部控制为主线，持续开展全面内控审计、经营管理专项审计，促进公司提高内部控制水平。2017年全年开展各类审计活动30次，其中内部审计30次，审计发现215项，外部审计2次，审计发现5项，年末内部审计监督整改率达95.00%，外部审计发现整改率100%。

准确发力，深化战略管理

加强战略管理有助于企业正确评价外部环境的危机与机遇，帮助企业获得长久的竞争优势。2017年，我公司结合国内外宏观经济和水泥行业发展形势、企业经营状况，开展“机构调整、转型升级”，优化调整战略管理工作，在全面客观分析企业发展存在的机遇和挑战的基础上，不断探索国家“一带一路”等大战略与公司发展战略和业务运营的结合点，对特种水泥研发、融资租赁业务、智能化工厂、花园式工厂建设、生态园建设及成本管控等方面开展了诸多实质性的工作。

强化财务管理

2017年，公司财务工作以年度经营目标为导向开展，通过完善全面预算管理、加强成本费用管控、规范资产管理、提升基础管理水平和开展财务技能竞赛等措施持续强化财务管理工作，实现降本增效，创造经济价值。全年实现降本增效？亿元，直接创造经济效益？亿元。

推进责任价值链发展

我们将实现价值链的可持续性提升到公司战略的高度，积极推进与伙伴的战略合作，帮助供应商伙伴提升可持续发展能力和水平，携手代理商发展，致力于与价值链伙伴形成长期合作、共存共荣的关系，打造健康、良性的责任价值链。

推进战略合作

与价值链的重要伙伴形成战略合作关系，对公司转型升级，稳健起到至关重要的作用。2017年，我们积极推进与伙伴的战略合作进程，着力培育全面战略合作关系。

随着中国经济整体进入新常态，经济发展速度逐渐放缓，水泥行业产能过剩已经成为一个严峻的问题。作为中国领先的水泥企业，我们深知积极贯彻并主动执行国家制定的相关政策和发展战略，推动产业健康发展是我们义不容辞的责任。为此，我们通过主动淘汰落后产能，深入推进兼并重组，积极践行“一带一路”倡议，开展国际产能合作等方式，推动行业转型升级和持续发展。



召开行业专家、特种水泥客户研讨会



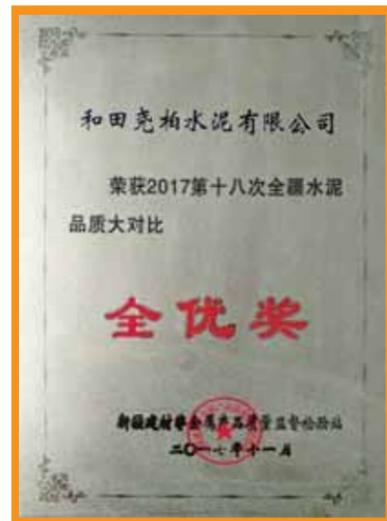
尧柏集团特种水泥战略发展规划研讨会圆满召开

“兼并重组与市场整合是当今水泥界时代性的命题，是世界水泥工业发展进程中不可逾越的现实问题，也是中国水泥工业发展道路上必经的而且已经到了急需推进的一件大事。”

——中国建材联合会会长、中国水泥协会会长 乔龙德

全方位品质管控

我们的产品广泛应用于高速公路、铁路、机场、桥梁、隧道、水利、油井、气井等国家重点工程项目和城乡建筑市场，产品的品质与这些工程项目的质量水准息息相关。对西部水泥而言，实施全方位品质管控既是我们对待产品的态度，也是我们承诺为大众提供优质产品的重要体现。我们视质量如生命，不断强化质量管理，持续优化生产设备和产品工艺，无论是研发环节、原料选择环节还是生产环节我们都致力于做到精益求精，全方位确保产品品质。



全国第16次水泥品质指标检验大对比



坚定不移走质量兴企强企之路

为加强产品质量管理，我们率先在行业通过了ISO9001质量管理体系认证，与此同时，我们还积极开展质量管理月活动，全面应用信息化的质量控制管理平台和完善的质量考核、评价体系，持续提升产品质量保障能力。全年，公司无重大质量事故发生，出厂水泥产品合格率为100%。

2017年9月，西部水泥积极响应国家号召，以“质量、品牌、标准、服务、效益”为重点，围绕“大力提升质量建设质量强国”的主题，在全公司范围内深入开展“质量月”活动。活动期间，公司动员全体干部员工，深入贯彻落实科学发展观，牢固树立全员质量意识，增强企业核心竞争力，助推产品产业升级，全面提升质量管理水平，有效落实公司品牌建设实施战略，进一步优化产品管理、技术人员管理的联动机制，深入总结质量管控经验，凝练质量管控亮点，全面提升干部员工质量管理意识和水平。

水泥品质检验大比武



水泥品质检验大比武



水泥品质检验大比武





创新发展 技术创新体系

技术创新是企业永恒的话题，只有技术创新才能使
得一个企业永葆活力。”

——西部水泥董事局主席 张继民

研发投入与人才吸纳政策

一直以来我们高度重视自主研发能力的提升，为此公司成立了由建筑工业技术情报研究所和技术中心为主体的科技创新平台，全面推进公司的科技创新工作。在科技创新管理方面，我们成立了由尧柏董事长任主任，尧柏总裁任执行主任的科学技术委员会，负责统筹管理科技创新相关事务；在研发基础设施条件方面，与中国水泥行业技术集大成者天津水泥工业设计院结为战略合作伙伴，共同开展产品、技术、工艺研究；2017年我公司受邀参与中国特种水泥协会组织的GB/T200-2017《中热硅酸盐水泥、地热硅酸盐水泥》标准起草工作。

企业创新发展离不开一支高水平人才队伍的支撑。西部水泥注重完善科技创新制度环境，着力培育创新型人才和高技能人才，通过建立科技人才中长期激励机制、培育创新文化等，持续加快培育和聚集科技领军人才，努力打造一批在行业、国家具有影响的创新团队。

2017年，我公司不断加大科技创新投入，多渠道筹集科研资金，切实提高产品和业务的技术含量，半年度获得科研专利2项。2017年，西部水泥投入科技创新经费1.1亿元，创新成果转化率98.4%。

我公司密切关注产品不断创新，努力研发出“尧柏新

材”系列高性能专业装饰胶凝剂、瓷砖粘结剂、地面粘结剂等更加健康无污染的家装材料，提升新材料使用水平，不断满足客户需求，树立良好的品牌形象。我公司与建材情报研究所签订战略合作协议，加快推进特种水泥领域技术研发的重要举措，也是实现“创新提升、开发需求、高端发展”的关键过程。本次战略合作意义非凡，对我公司的研发创新有着重要的作用，我公司将充分发挥区域品牌、经营管理、技术进步等方面的优势，为双方长久合作提供坚实保障。

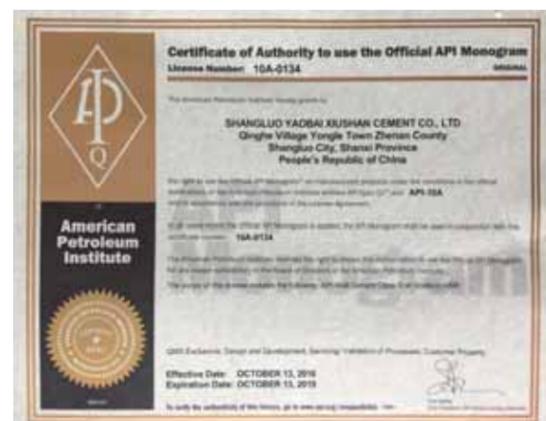
技术创新荣誉

我们通过承担各类科研项目，参与国家、行业标准制定等行动，致力于为推动行业科技进步贡献一份微薄之力。2017年，我公司成功研发出核电水泥及成功研发出水处理剂用铝酸钙新材料，该材料在窑外分解窑上的成功生产在国内尚属首创，目前世界行业范围内还没有记载。

2017年西部水泥药王山公司继去年生产的“尧柏牌”油井水泥通过美国石油协会API认证，获得油井水泥API产品会标认证证书，这是我公司下属单位第二次获得该项荣誉。这一证书的获得标志着公司的生产能力和质量管理水平上了新的台阶，也标志着公司在激烈的市场竞争中实现与国际标准接轨。API体系认证证书的获得，不仅有利于公司提高技术和质量管理水平，还为公司进一步拓宽国内市场和参与国际竞争奠定坚实基础。

同时获得由国家石油工业油井水泥及外加剂质量监督检验中心颁发的油井水泥化学成分分析实验室间对比合格证书。

我集团荣获陕西省技术革新项目多项荣誉，其中富平公司《水泥窑系统节能改造》《利用钢渣改善水泥熟料易烧性》，实丰公司《气化渣在水泥生产过程中的应用》，镇安公司《抗硫酸盐硅酸盐水泥的研制》《利用铅锌尾矿生产G级高抗油井水泥》，蒲城公司《水泥预热器内筒插入深度的调整》，勉县公司《改善煤粉转子秤达到稳产降耗的目的》，洋县公司《篦冷机风机及余热再利用技术提高发电量》，西乡公司《利用改性磷石膏替代天然石膏作为缓凝剂生产水泥》等技术项目荣获《陕西耀水杯》技术革新项目多项荣誉。以上诸多新技术的运用，是尧柏水泥在生产中对经验的总结及技术上的创新，最终实现节能减排、降本增效的目的。如实丰公司《气化渣在水泥生产过程中的应用》技术项目是通过反复实验，将占用大量土地、污染生态环境、但自身具备热量的气化渣替代部分原煤，成功应用于水泥配料中，加气化渣所制备的生料易烧性好，熟料更易于煅烧，吨煤耗降低9kg。最终实现变废为宝、变害为利，降低了水泥



药王山API证书



水泥化学成分分析实验室间对比结果证书



检修公司耐磨板图



生产成本，既满足经济建设的需要，同时也满足保护环境的需要。

我公司成功试产出耐磨钢板，随着这项新业务的有效开展，尧柏集团将逐步告别外部采购耐磨钢板的历史。公司试产的耐磨复合钢板经济耐用，较同类耐磨钢板每平方米节省费用约450元。耐磨复合钢板具有耐磨性能高、抗冲击性能好，可焊性能强、易于加工、方便使用等特点。该产品在水泥生产设备的石料破碎机、输送机、溜槽、风机叶片等部位被广泛采纳使用，这是尧柏集团不断开拓创新、推进技术进步的成果，是我集团钢构加工、彩钢制作等业务有效推进的具体表现。

集团自主研发KS1.0矿山管理系统上线试运行。主要功能有设备信息变更、设备运行日报上报、设备维修记录、配件领用等功能，并同上传下载照片和异常提示等功能使该系统更加完善。对于简化数据上报，实现数据共享，加强监管作用，提高工作效率具有重要意义。

尧柏集团应邀参加第九届“一带一路”中国核电前沿高峰论坛，在核电水泥研发过程中，尧柏集团利用实验室模拟工业化中间试验，一次性试制生产成功，生产过程简捷、产品品质性能优异，总结出一套成熟的生产技术和成本管控经验，形成一套合理、完整、有效的技术作业指导书。尧柏集团所研发核电水泥具有水化热较低、早期强度高，强度增进率及干缩小等特点，适合应用于核电站建设的关键环节。



管理创新

智能制造是“两化”的深度融合，是新一代信息技术与生产制造融合的集成创新和工程应用，是通过智能产品和自主可控的智能装置的应用，依托优势企业，紧扣关键工序智能化、关键岗位机器人替代、生产过程智能化控制、供应链优化，建设重点领域智能工厂数字化车间。我公司高度重视企业信息化建设，充分利用现代化管理手段进一步提升企业竞争软实力，年我公司入围首批“2017年度陕西省智能制造试点示范企业”。

我集团2017年注册成立的光信国际融资租赁有限公司围绕“安全性、收益性、流动性”金融三性的要求，以支持实体经济为宗旨，专注研究建材产业链金融，积极投身于智能制造和产业升级浪潮，借助“一带一路”国家战略深入实施的历史性机遇，专业经营，创新服务，实现业务快速、稳健、特色化发展，力争成为融资租赁行业的西部标兵。随着光信公司的建立与良好运行，荣获“2017年度国际合作优秀企业”称号，光信公司将珍视荣誉，锐意进取、开拓创新、立足建材产业链，做大做强做稳融资租赁业务，为集团转型升级和地方经济建设做出贡献。

我公司十分重视产品智能制造，2017年在公司内部首先成立信息中心，该中心以“信息化、智能化推动水泥行业进步”为使命，致力于为水泥行业、中小企业、政务智能化、大数据领域，提供专业、标准、易用的信息化、智能化产品及数据综合解决方案服务。“创新，将科技转化为生产力”是信息中心的核心竞争力。凭借对信息化和智能化的深刻理解，信息中心将领先业界的产品理念和丰富的产品开发经验相结合，为用户提供简单、方便、安全、实用的智能化产品和解决方案，帮助客户实现低成本、低风险、高效率的智能化目标。同时信息中心将依托上市公司严谨、规范的公司文化和科学管理，凝聚吸引了大量的优秀人才。拥有优秀的管理、研发、实施以及运维团队，在开发、推广、实施和运维方面默契合作，深刻理解“以客户为中心”的含义，将“服务”贯穿于公司运作和管理的每一个细节。未来，信息中心将以行业信息化、智能化为主业，积极整合资源，不断升级发展力争打造西部地区最具影响力和竞争力的科技驱动型企业。

国家水泥质量监督检验中心
(CHINA NATIONAL CENTER FOR QUALITY SUPERVISION AND TEST OF CEMENT)
检验报告
(TEST REPORT)

中心编号: WT2017D06A01414 共3页,第1页

样品名称	特电工程用硅酸盐水泥	强度等级	42.5
委托单位	宝隆特种水泥有限公司	商 标	商 标
生产单位	宝隆特种水泥有限公司	检验类别	委托检验
抽样地点		样品等级	
样品数量	9kg	抽样日期	2017年06月30日
抽样日期		送 样 人	邵 峰
检验依据	GB/T31545-2016, GB/T 176-2008	报 号	90061
检验项目	全部质量指标, 三氧化硫, 三氧化二铁, 氯化物	生产日期	2017年6月13日
检验结论	所检各项质量指标符合 GB/T31545-2016 特电工程用硅酸盐水泥 (PCE) 42.5 特电工程用硅酸盐水泥标准。		
备 注			

检测日期: 2017年7月18日

检测人: 邵峰 审核: 王磊 编写: 邵峰

研发水泥

陕西省落实《中国制造2025》战略规划领导小组文件

陕制造小组〔2017〕1号

陕西省落实《中国制造2025》战略规划领导小组关于印发《陕西省智能制造工程实施方案》的通知

各设区市、韩城市人民政府，杨凌示范区、西咸新区管委会，省落实《中国制造2025》战略规划领导小组各成员单位，有关企业：为深入贯彻落实《中国制造2025 陕西实施意见》，建设制造强省，推动转型升级，结合我省重点产业发展特点，制定《陕西省智能制造工程实施方案》，现印发你们，请认真贯彻落实。

陕西省落实《中国制造2025》战略规划领导小组
2017年2月10日

入围首批“2017年度陕西省智能制造试点示范企业”文件

附件1、2017年度智能制造试点示范企业（园区）

一级分类	二级分类	企 业	备 注
		1. 陕西汽车集团有限责任公司	
		2. 中铁宝桥集团有限公司	
		3. 中核科工集团西安研究院有限公司	
		4. 宝鸡机床有限公司	
		5. 陕西建工金牛集团股份有限公司	
		6. 中国重器机械研究院股份有限公司	
		7. 西安铂力特激光成型技术有限公司	
		8. 陕西长岭纺织机电科技有限公司	
		9. 陕西隆翔停车设备集团有限公司	
		10. 西安启理机电装备股份有限公司	
		11. 陕西彩虹电子玻璃有限公司	
		12. 西安卫光科技有限公司	
		13. 华天科技（西安）有限公司	
		14. 西安隆基硅材料股份有限公司	
		15. 陕西宝鸡卷烟厂	
		16. 西安百联羊乳集团	
		17. 西安万隆制药有限公司	
		18. 尚德特种水泥集团有限公司	
		19. 金铂集团股份有限公司	
		20. 西部材料股份有限公司	



安全生产



切实履行安全责任，实现安全发展，是保证员工健康快乐工作的基本前提，也是实现可持续发展的坚实基础。多年来，公司一直将安全作为企业的核心价值之一，坚持“以人为本，安全第一”的原则，将人员健康和安全生产工作放在重中之重的位置，通过持续推进安全生产管理提升，全面开展安全标准化建设，注重全员安全教育培训，积极开展隐患排查治理等多种形式，竭力为全体员工打造安全的生产、工作环境，保障每位员工的生命安全和身心健康。

2017年，公司投入安全生产经费6200余万元，发生安全事故10起，死亡事故1起，千人死亡率0.22%。重伤事故3起，轻伤6起，损失工作日6845天。

安全生产管理体系

公司健全安全生产责任管理体系，集团成立以总裁为主任、各分子公司总经理、党支部、工会为成员的安全生产委员会，分子公司成立以总经理为组长、各部门/车间负责人为成员的安全生产领导机构，明确职责，统筹全集团安全生产管理工作。

■ 安全预防双重机制

公司推行隐患排查治理和风险分级管理双重预防机制，在矿山、生产线实行红、橙、黄、蓝四色风险分级管控，落实责任管理人员；实行集团级、公司级、部门级、车间级、班组级隐患排查治理体系，明确检查次数，记录隐患、整改、验证，达到PDCA闭环管理模式。

■ 安全应急管理机制

2017年公司修订完善安全应急预案，经专家评审后在属地安全监管局备案，为了强化全员安全事故应急处理能力与方法，培养干部员工迅速、冷静应对各种安全突发事件，降低安全事故风险，结合预案及公司实际情况成立兼职应急救援队伍、配备应急物资，定期组织人员对应急预案进行演练，根据演练情况对预案进行评估完善。2017年我集团下属各分子公司举办各类演练76次，直接参演7600人次，直接投入应急演练经费38万元。

■ 安全生产管理制度

2017年对《安全管理制度》进行了大量的修改完善，严肃了事故处理和瞒报事故处理，新增了《安全生产责任管理制度》、《岗位达标管理制度》、《班组安全活动管理制度》、《员工行为观察制度》、《现场“三违”及安全基础管理考核办法》等18项制度，细化了现场管理基础，将各项制度延伸到基层员工，贯穿到日常生产的全方位。

■ 落实安全生产责任制

2017年公司健全了《安全生产责任制》，涵盖公司总经理、主管安全领导、安全管理人员、各部门/车间负责人、党支部、工会、特种作业人员及各岗位员工，并签订安全承诺书，确保安全生产责任的有效落实。全年共签订安全生产责任书285份，全体员工签订安全承诺书4528份。



■ 开展安全生产专项活动

2017年我公司历时17天，行程2000余公里，开展了以“事故案例为导向”的安全生产万里行活动，累计参加人数1800余人，全面开展了粉尘防爆、有限空间、电焊机、铲车等专项治理活动，旨在提高安全防护级别和人的安全意识。

■ 安全培训教育制度与会议

集团邀请安全专家针对管理层、安全管理人员进行了4天的专业培训，由集团安环科对安全管理人员进行了为期两天的安全培训及实地参观，各分子公司邀请属地安监局、消防武警针对全员进行不同类别的安全培训。通过安全培训教育，一线干部员工的安全管理理念和安全责任意识得到提高，为公司安全可持续发展、规范化的安全管理理念奠定了坚实的基础。2017年度公司级安全培训本着全面覆盖、覆盖全员的原则，全年公司级安全培训达到65000余人次，人均安全培训27.14小时。公司定期组织召开安全会议，分析日常工作中存在的安全隐患与对已发生安全事故的深入剖析，全年举行事故分析会累计达1434次（包含未遂事故分析会1424次，安全事故分析会10次）。



职业健康保障

2017年尧柏集团对《职业健康管理制度》进行了修改完善，明确公司总经理为职业健康管理第一责任人，各部门、各车间按照职业要求各尽其责，将职业危害告知、公示、申报、监测、设施管理等纳入日常生产管理工作，确保职业健康的各项措施有效落实。《职业健康管理制度》中要求存在职业危害因素接触的岗位员工必须履行岗前、岗中、离岗体检，并明确了各岗位体检明细；公司安全管理部门按照法律法规要求为每个员工建立职业健康监护档案，记录每年体检、危害因素监测等情况，并随员工个人档案一同保存。2017年我公司员工职业健康体检率100%，职业病危害警示率100%，全年无一人发生因职业健康问题发病。

工作环境安全

2017年按照统一部署，为生产单位配备了移动检查设备—高清夜视记录仪，用于安全动态检查，履行公司总经理、安全管理人员主体责任；为电焊机配备了二次降压保护器，防止日常作业带来的人员伤害；为餐厅日常使用的和面机等设备安装了光电感应器，预防日常误操作带来的伤害；在管磨机两侧安装防坠落网，防止人员违章带来的伤害；为铲车配备了倒车报警系统；为有限空间作业配备了气体检测仪。我集团顺利通过陕西省安监局领导检查考核，将以此次检查考核为契机，进一步强化红线意识，坚决牢固树立“安全第一”的思想，坚定不移贯彻落实国家安监总局和各级政府部门关于安全生产工作的重要指示，切实将安全管理责任落实到生产一线，抓好大系统，防住大事故，确保集团安全生产经营。

安全矿山标准化创建

矿山标准化管理是现代水泥企业安全管理的一个重要组成部分，是从根本上解决和保护劳动者生命安全和健康的一盒新途径。我公司高度重视矿山的标准化管理、规范化开采工作，目前公司已有3座矿山通过安全生产二级标准化评定，已有2座矿山通过安全生产三级标准评定，已有3条生产线通过三级标准化评定，2017年8月又完成了5条生产线及矿山开展安全生产二级标准化评定工作。

右图：陕西省安监局领导莅临集团总部检查安全工作



和谐社区

员工发展

员工是企业实现持续发展的重要因素，是企业的智力宝库和力量源泉，通过不断的优秀人才引进和稳定人才储备是推动企业可持续发展的动力。

平等雇佣

我公司始终坚持以人为本的平等雇佣理念，建立公平、公正、公开的选人用人机制，实行同工同酬，坚持平等雇佣，不同种族、性别、年龄、宗教信仰和文化背景的员工相互交错，形成优势互补，实现人尽其才，才尽其用。

我公司在保留和传承传统生产技术及管理经验的同时，也在与时俱进，通过多渠道开展招聘工作，加强人才储备和梯队化建设，努力打造学习型、专业性和知识性人才队伍，不断为公司发展注入源头活水。2017年，公司先后参加多场高校招聘会和人才市场举办的专场招聘会，积极接受退伍军人。全年我公司共招收本科及以上学历应届毕业生132名。主要来至陕西、河南、山西、甘肃、四川、宁夏等多所高校，设计20多种专业类别。截止2017年末，我公司在职员工总数为4453名，其中女性员工887名，女性管理245名，少数民族138名，全年员工流失率11.73%，新增就业人数923名。

民主管理

我公司始终坚持民主管理，不断健全与完善职工代表大会制度，形成了“集团统一领导、行政具体负责、工会组织实施、职工积极参与”的民主管理格局，保障了员工应有的知情权、监督权、表达权和参与决策权。2017年职工代表大会成功进行换届，新换届职工代表培训率达100%，基层民主管理组织得到进一步健全与完善。公司内部搭建了多渠道，行之有效的内部沟通交流平台，员工可以通过职工代表大会、员工座谈会、企业信箱、协同办公系统、微信及AM内部即时通讯软件等多种渠道表达意见与建议，向公司反映合理诉求。公司相关部门、科室收到消息后会及时汇总研讨，积极采纳员工合理化建议，努力构建和谐劳动关系，增强全体员工的归属感和主人翁意识。

勉县公司工会委员会被汉中市授予“厂务公开职代会四星级单位”称号。勉县领导要求全县各工会系统向尧柏工会学习，扎实开展好各项工作，实实在在的履行工会职责，并要求县总工会将尧柏水泥勉县公司本次会议发言材料全县范围内下发，组织学习，推广先进工作经验，同时要求各级单位在企业的发展中给予鼓励和支持。



获奖证书或现场照片



勉县公司厂务公开职代会四星级单位

职业发展

我公司十分重视员工团队工作与学习能力的培养，给予员工充分的发展空间和学习机会，最终实现企业与员工的共同成长。我公司为员工提供纵横相结合的人才职业发展通道，纵向晋升渠道畅通，横向拓展基础知识与管理技能。建立了经营管理人员与专业技术人员两大业务晋升通道，并辅以配套的薪酬管理与职业发展体系，从体制上保障了员工的职业发展，满足员工成长及自我价值实现的职业需求。我公司针对基层管理人员制定了内部人才培养计划，通过绩效考核方式选出业务能力出色、具有管理潜能的优秀员工作为后备管理人员培养，为员工提供良好发展平台。

员工培训

我公司高度重视员工培训工作，建立并完善了《员工培训制度》，收集我公司及各子公司层面的培训计划，分层次、有重点的制定培训计划，并不断创新培训方式保障培训效果。培训内容涵盖专业技术知识、职场通用技能等，全面提升员工的综合素质。2017年我公司培训覆盖率100%，全年累计组织一级、二级培训736次，人均培训时长分别为29.9小时，培训总投入达239.51万元。

在2017年“山水杯”全国建材行业职业节能竞赛——水泥中央控制室操作员（水泥窑）职业技能竞赛中，我公司从50名窑中选出15名参加全国比赛，取得金牌窑操称号。

我公司员工樊海斌生活与工作，爱岗敬业、刻苦钻研，先后荣获“陕西省建材行业技术革新二等奖”、“优秀员工”、“优秀工会会员”等殊荣，拥有“工匠精神”的他，2017年以80后的身份获得全国五一劳动奖章，为全体干部员工树立了楷模，更是公司发展不可或缺的宝贵财富。

关爱员工

我公司注重了解员工诉求，解决员工关心的问题。丰富员工业余文化生活，实现工作与生活平衡。提升员工满意度，营造了积极向上和谐的组织氛围，提升了广大员工对公司的归属感和认同感。

帮扶员工

我公司十分重视困难员工的帮扶工作，特别是新疆、贵州少数民族员工，建立健全困难职工档案，实行动态管理，每年给予经济与物质帮助，为困难职工提供基本生活保障，切实解决员工生活中的实际困难。2017年我公司出资100万元用于帮扶困难员工家庭，全年度累计帮扶困难员工家庭200余家。为奖励先进，对2017年中华总工会五一劳动奖章获得者发放奖励20000元。集团职能部门帮助员工使用医保，协助办理医保报销手续，下属分子公司自动自发通过“水滴筹”“爱心筹”等APP捐献资金，以帮助社会需要帮助的个人与家庭。

丰富员工生活

我公司关注员工身心健康，不定期举办丰富多彩的员工文化、娱乐活动丰富员工精神文化生活，努力为广大员工营造积极健康、充满正能量的文化氛围。通过不同形式举办演讲、象棋、足球、羽毛球、乒乓球、拔河、接力长跑等赛事，举办户外教育培训，不仅为员工营造公正、公平的成长环境，同时努力保障员工工作生活的平衡。

关爱女性员工

我公司重视女性员工的权益保障并积极开展各项工作。我公司给予女性员工同样的劳动报酬、管理岗位、专业培训和职业发展机会。为女性员工缴纳生育保险，提供孕妇产检假、产假、哺乳假等。此外，积极开展活动丰富且便利女员工的工作及生活，如“妇女节”向女性员工发放生活工作必需品，给广大女职工提供更多家庭便利服务。



员工保障

努力为员工营造良好的工作与成才环境，禁止一切形式的就业歧视行为。我公司与每位员工签订劳动合同，并为员工缴纳社会养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金等，社会保险覆盖率达100%，并按时足额发放员工薪酬。员工可以按照国家政策及相关法律法规享受法定假日及假期，切实保障员工的合法权益。我公司每年为全体员工提供免费常规体检，体检覆盖率100%，同时不断健全完善员工职业健康档案。员工工作信息和属个人隐私范围信息，非权限范围内人员不允许阅读或拍照，员工在职与否无限期保护留存。

我公司建立了已基本工资和绩效工资为主体的工资分配体系，持续完善年度工资制度、优化考核考评方案，充分调动了员工的工作积极性。结合行业特点和不同地域的消费情况，我公司每年会适时调整员工薪酬补助，2017年员工工资人均同比整张10%。

供应链管理

供应链管理一直是采购工作需要提升的一项系统性工作。2017年，我公司将各生产单位仓库回收物资公司统一管理，从采购源头积极调配各公司积压物资，减少资金占用，并对长久以来失修、报废物资进行统一整理回收。最终实现“管买、管用、管节约”的良性状态。我们同时以中国水泥网、中国水泥备件网、各类原燃材料网站为大数据平台，及时掌握全省及周边市场信息，灵活调整采购策略，较好地完成了2017年各项采购任务，保障了各单位的生产经营。

采购制度与措施

2017年，尧柏集团为发挥集中采购的优势，制订了《尧柏集团物资采购管理制度》、《尧柏集团经济合同管理制度》。进一步梳理和规范了业务流程，并优化了审批流程，极大提高了采购效率。鉴于我集团产业链延伸，我公司立即制定了备品备件采购临时办法，为解决大量的采购计划提供指引和方向。同时每半年一次的内部审核和一年一度的外部审计，及时指出经营管理方面的问题，特别是将采购风险得以把控。

公平采购平台建设

我公司与供应商合作始终坚持“公平、公正、公开”的原则，开放报名、严格甄选和定期评审。自2017年以来，我公司不断拓展采购渠道，全面推行公开招标采购，并制定下发《尧柏集团招标管理办法》，进一步建立健全了相对独立的采购监督管理机制。主要对各公司技改中重大设备或经营需求中的重要物资进行招标，并邀请集团公司监审部、财务部进行全程监管，有效提升了全集团招标采购规范化管理水平。2017年，共计采购计划19608项，采购合同签订率100%，合同履行率100%，其中本地采购为2896项，本地采购率15%。

供应商产品和服务评价体系

为采购供应链系统提供标准和规范业务流程，最终形成一个优秀的供应商群体。在保证公司协作产品集中采购任务顺利完成的同时，规范采购过程、优化供应商群体、共享采购信息、监督采购过程、降低采购成本、提高采购信息化水平、任务分工、业绩考核等达到与供应商共赢的目的。公司成立专项小组，通过从价格



情况、产品质量、交货情况、管理情况等方面综合评价分析，并对合作优秀供应商，在未来管理中予以资金倾斜或加强合作深度。

我公司在与供应链上的战略合作伙伴谋求共同发展，针对各种物资属性制定了较为严格的供应商准入机制，同时也把供应商履行社会责任的表现作为重要的考量因素，同等条件下，我们优先选择注重公益事业、社会口碑好的企业，所合作的供应商大都具备一定的规模优势及较强的质量控制和研发能力，主要为行业内具有品牌优势、资金优势、价格优势和质量优势的知名企业或上市公司。另一方面，秉持共商共建、互利共赢的理念，主动邀请供应商来公司走访交流，引导供应商了解水泥行业技术变革、产品升级的方向以及企业工艺革新的目标，通过开展研讨定制化需求物资、先进产品试用交流等方式，促进采购物资的更新升级，同步促进供应商研发能力和市场竞争力的提升。

我公司积极探索与供应商的新型合作模式，努力创造合作共赢的局面。如利用春节和夏季用电高峰，与当地电厂开展价格洽谈，发挥自身库存优势，消纳电厂废渣资源，不仅为企业创造了经济效益，也为环保事业做出了一定贡献，实现了与供应商的合作互惠。



产品质量保证与优质服务

客户服务体系

统一管理 体系健全

我集团对所属分公司实行水泥营销统一管理体制，以此为基础，统一打造客户服务体系。销售总公司行使集团公司统一营销管理及客户服务职能，负责全集团水泥产品的销售服务及日常管理，为客户提供标准化的售前、售中、售后服务，同时保证各项营销活动正常开展；各销售客户服务中心，负责对所在地的水泥用户做好具体的销售服务工作，负责客户的水泥发运、结算、票据、对账等服务工作。



创新服务措施

面对日趋激烈的市场竞争，我集团建立、健全销售网络布局，使渠道下沉到一村一户，提供“一户一策”精准的专业客户服务。定期安排专业技术人员走访客户，帮助他们解决生产上的难题，降低客户运营成本；通过承诺发运用时、鼓励客户监督等方式，提高产品发运效率，确保正常供应，降低客户时间成本。以客户需求为导向定制服务，树立起以客户需求为导向的服务意识、准确分析客户需求，有效的为客户定制服务，互惠互利，真正实现企业与客户共赢发展。

客户权益保障制度

为了保障客户的权益，规避客户的各种风险，我公司特别制定了客户须知，让每一位客户明白业务办理流程、注意事项及相关权益。一是为保证资金安全，客户交款时可直接将货款汇入我集团各分公司指定银行账户，个人客户携带身份证（个人给单位交款需带单位出的委托书/介绍信）刷POS机进账或财务部办理交款手续。客户与我集团的一切业务不可委托我公司相关业务人员办理。二是明码标价，预收款及现金销售的提货价格按公司各客户服务中心窗口当日挂牌价执行；三是票据安全，保证开发票的用户名称与交款名称一致；同时保证当月提货当月开据，方便客户账务核对。



客户信息保护

我公司将客户信息保护纳入全面风险管理体系，不断建立健全客户信息保护制度、机制、流程。各客服中心牵头开展管理客户信息保护工作，明确信息归属、使用等职责，严格按照“谁主管、谁负责”、“谁主办、谁负责”的原则，落实责任制，明确责任人和职责，细化工作措施和流程，不断强化落实客户信息保护责任制。同时通过碰头会、周例会定期进行信息安全培训，不断提升销售全员客户信息保护意识教育，也通过沟通，提高客户自身的安全意识水平，不断强调客户信息泄露事件发生后的服务流程优化和客户教育。

尊重客户的隐私权，确保客户信息的保密性，保障客户信息的安全，首先要严格遵守公司规章制度，提升员工本身的信息安全意识，加强法制观念，增强保密意识；确保客户的档案、投诉内容、信息等保密，不得将客户信息随意泄露，不得随意增删、泄露有关资料。

改进服务薄弱环节措施

我公司拥有庞大的客户信息系统，建立了多维度的客户信息控制体系，更好地对客户信息进行严格保密，并定期升级该系统以提升其可靠性和安全性。按照各板块的产品分类和经营特点，分别制定客户服务管理制度。为满足不同类型客户的不同需求，我公司分别与每类客户建立联系，加强沟通交流，了解客户需求，在此基础上向客户提供有针对性的个性化服务。我公司拥有庞大的客户信息系统，建立了多维度的客户信息控制体系，更好地对客户信息进行严格保密，并定期升级该系统以提升其可靠性和安全性。

客户回访登记表

2017年7月客户回访登记表				
序号	工程名称	联系方式	回访时间	备注
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50

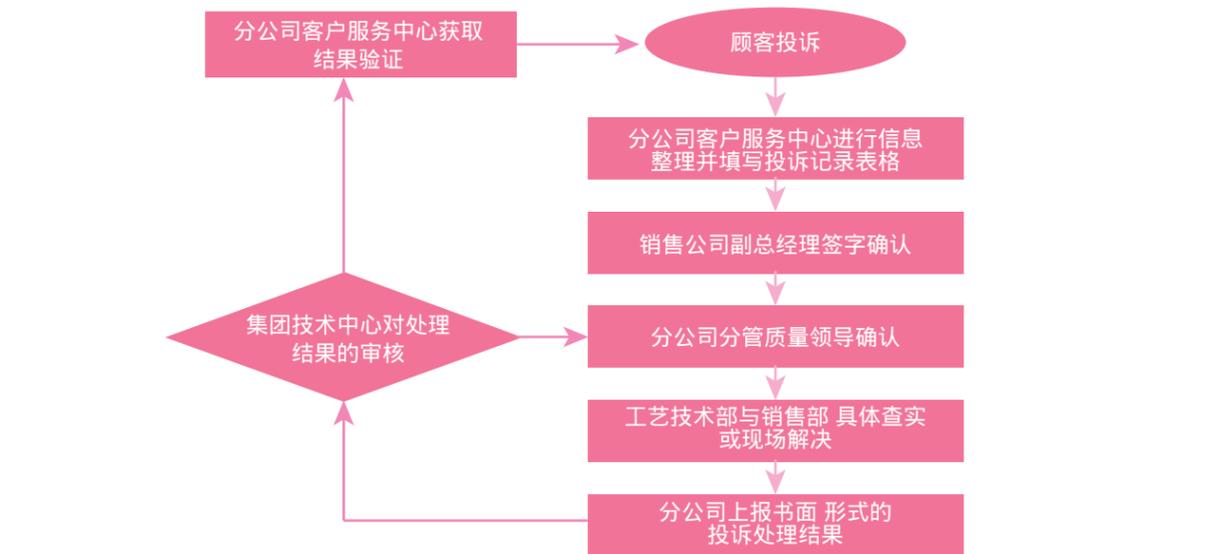
客户回访登记表				
工程名称	联系方式	回访时间	回访方式	回访目的
铁岭县... 工程名称	18220956777	2017.7.2	电话回访	回访目的
回访人	王主任	回访时间	2017.7.2	回访目的
回访方式	电话回访	回访时间	2017.7.2	回访目的
回访记录	回访记录			
回访意见	回访意见			
回访措施	回访措施			
回访结果	回访结果			
回访人	回访人			

顾客回访登记表				
工程名称	联系方式	回访时间	回访方式	回访目的
铁岭县... 工程名称	18220956777	2017.7.2	电话回访	回访目的
回访人	王主任	回访时间	2017.7.2	回访目的
回访方式	电话回访	回访时间	2017.7.2	回访目的
回访记录	回访记录			
回访意见	回访意见			
回访措施	回访措施			
回访结果	回访结果			
回访人	回访人			

同时，我集团致力于提高全员质量和品牌意识，通过长期的质量意识培训教育、质量与绩效挂钩考核、提高技术人员和销售人员的业务技能等方式来推动品牌价值的提升。

客户投诉、处理与改进机制

客户服务中心是顾客投诉接收人，为投诉协调处理第一责任人。接到顾客投诉后要详细填写《顾客投诉处理登记表》，工艺技术人员和客服人员一同现场解决并在《顾客投诉处理登记表》上填写调查过程、原因分析、处理措施、处理结果、纠正及预防措施；销售协调人员要与投诉人沟通，负责获取对处理结果的验证，销售负责人签字确认处理过程，最后将《顾客投诉处理登记表》留底并上报集团公司技术中心，由集团公司技术中心客户技术服务部负责监控各单位纠正、预防措施的审核工作。2017年共接到各类投诉13件，客户投诉处理率达100%。



客户回访现场

客户沟通制度与沟通渠道

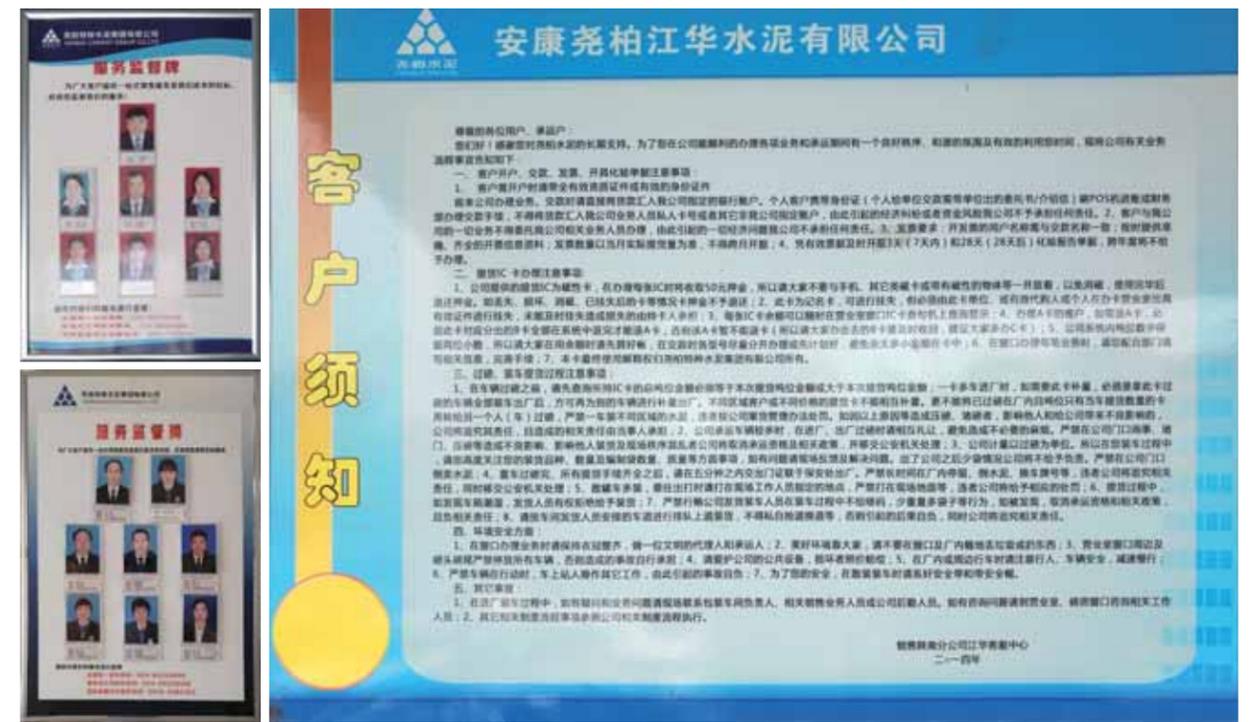
我公司客户沟通制度完善且有效，其中要求客服人员在跟客户沟通过程中必须做到：

- 1.明确与客户交流的目的并准备好相关资料；
- 2.善于倾听客户谈话和询问客户需求，进行有效沟通；
- 3.学会换位思考问题从客户沟通时应学会从客户利益处出发点去考虑问题；
- 4.总结同类型客户进行有效沟通和交流需要一定方法和技巧。

我公司客服中心通过在营业室门口显眼地方悬挂服务监督牌公示牌，公示相关负责人联系方式以便客户联系相关负责人，同时建立微信联络群及时与相关客户联系。

客户满意度调查

满意度调查方面，我集团以多种渠道采集客户最真实的体验感受，分别设立现场投诉、营业室窗口信箱、客服中心投诉电话、生产部门投诉电话、集团公司投诉电话、总经理信箱等，战略发展部会不定期走访市场，从市场一线获取最真实的客户满意度，客服人员走访市场过程中要求客户填写满意度调查表，随后由部门和集团发展战略部抽查。2017年可满意度调查显示，全集团18家生产单位，顾客满意度98%以上有16家，顾客综合满意度达98.5%，较2016年提升13个百分点。



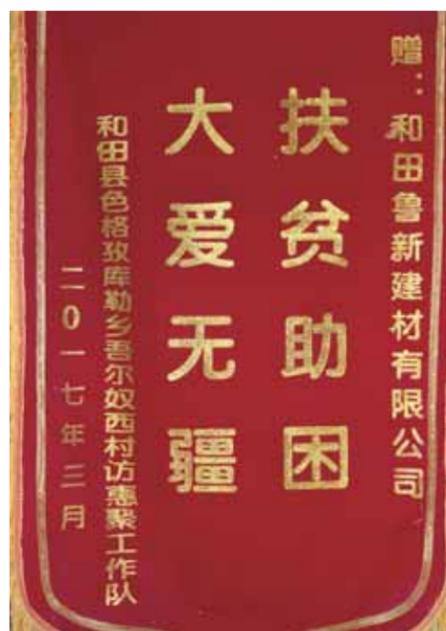
客服中心形象栏

我公司紧紧围绕打造诚信经营、质优价廉、至诚服务、行业领先的核心竞争力为总体目标，始终将客户作为企业生存发展的基础，不断优化服务体系，聚焦客户需求，建立配套的客户服务系统，不断深化服务内涵，为客户提供增值服务，提升客户满意度。我们有专门的售前、售中、售后服务团队，通过电话征询、问卷调查、上门拜访、召开座谈会等形式主动了解客户诉求，并及时做出反馈，兑现服务承诺。各业务板块以日常业务为依据，开展深入调研并进行总结，跟踪客户产品使用情况，分析解并满足客户需求，处理客户的投诉，以及收集和整理客户提出的质量问题，并将相应情况及时通报水泥产业子公司，协调客户、水泥产业子公司等各方，妥善解决各类事宜。此外，本集团也在不断完善客户服务标准化建设，通过信息化手段优化销售流程，畅通与客户的沟通渠道。聚焦客户需求，建立配套的客户服务系统，为客户提供增值服务。同时秉承“客户至上”的服务理念，致力于与客户建立长期稳定的合作关系。

社区参与和发展

帮助社区基础设施建设

心系边疆，大力支持新疆和田地区的基础设施建设，2017年我公司下属企业鲁新公司组织对色格孜库勒乡和田县富民安居工程一次性捐赠建筑用水泥500余吨，为和田基础项目建设及特色小镇示范点建设贡献力量。



“扶贫助困，大爱无疆”锦旗

教育扶贫

扶危济困，奉献爱心，是中华民族的传统美德，也是一个企业应当具有的社会责任，我公司大爱助力寒门学子圆梦象牙塔记教育扶贫基金会分会成立。中国水泥协会会长乔龙德为尧柏集团教育扶贫基金会揭牌。



教育扶贫基金揭牌仪式



分子单位教育扶贫基金现场

教育是民族振兴、社会进步的基石，我公司在教育扶贫工作上积极发挥大企业带头作用，真正为教育扶贫工作贡献力量的。我公司下属生产单位也均成了基金会。教育乃兴国之本，妇幼乃扶助之基，尧柏集团将在走绿色协调发展道路的同时持续关注贫困教育及社会弱势群体帮扶事业，为社会经济建设与人文发展做出更大的贡献。



分子单位教育扶贫基金现场

发展不忘社会，2017年我集团教育扶贫金额217.8万余元，其中资助大学生608名，直接支助金额206.8万余元；购买价值11万元拉杆箱。



勉县公司收到“帮困助学 功在千秋”锦旗

我公司蒲城工厂应邀参加县脱贫攻坚工作会，并作规模以上企业代表身份作表态发言。一是将企业自身的技术、人才凝聚到脱贫攻坚上来，有针对性的开展扶危济困、产业带动、就业帮扶、技能培训等。二是严格按照《教育扶贫基金会管理章程》，以“帮贫济困、教育为先、持续共赢”为原则，资助县区的卡内贫困学生完成义务教育以及贫困生后期的大学教育，并与政府签订教育扶贫合作协议，挂牌成立尧柏集团蒲城分公司教育扶贫基金理事会。三是优先考虑帮扶的贫困学生假期到公司实习并给予一定报酬，帮助大学生提前适应社会工作环境。四是按照基金会章程要求，计划每年资助500名当地贫困大学生完成学业。



参与社会公益活动

我公司作为陕西省本土大型水泥制造企业，始终秉承“落其实思其树，饮其流怀其源”，做公益的倡导者，饮水思源，回报社会。

大爱暖四方，尧柏集团爱心资助艾滋遗孤

我集团收到香港智行基金会送来的捐赠“热诚可嘉·衷心感铭”答谢牌并附赠艺术作品，对尧柏集团关爱社会弱势群体、资助艾滋病影响的儿童与青年，帮助他们顺利完成学业并健康成长表示衷心的感谢。2017年来我公司积极参与智行基金会倡导的关爱艾滋遗孤公益活动，为贫困地区受艾滋影响的青少年儿童伸出援助之手，在经济、物资等方面给予帮扶资助，全年资助艾滋遗孤88人，资助资金35万元。

集团总部荣获“环保爱心单位”称号，近日，由陕西省生态文明建设促进会和省环境保护宣传教育中心主办的“传播绿色理念 送您环保图书”活动捐赠仪式隆重举办，尧柏集团积极出资捐助图书的行动在本次活动中荣获“环保爱心单位”称号。



热诚可嘉·衷心感铭



“环保爱心单位”称号证书



结束语

2017年，尧柏集团发展不忘社会，传播温暖，用企业的实际行动诠释着尧柏人的责任与担当，企业的可持续稳健发展助推着社会繁荣发展的梦想，为国家决胜全面建成小康社会贡献应有的力量。

2018年，不屈不挠的尧柏人将乘风破浪、砥砺前行，以优异的发展业绩回报社会，积极履行大企业的社会责任，在“一代一路”、“建设大西安”的环境下，用实际行动践行责任承诺，谱写尧柏人更加辉煌夺目的华丽篇章。



报告的评价



读者意见反馈表

亲爱的读者：
您好！

感谢您阅读《中国西部水泥有限公司2017年度企业社会责任报告》。我们真诚期待您对中国西部水泥有限公司社会责任工作和此份社会责任报告进行评价。您的意见和建议，将会帮助我们持续推进社会责任管理和实践，不断提高社会责任信息披露水平。您可以填写以下内容，通过邮递或电子邮件反馈给我们。非常感谢！

中国西部水泥有限公司
2018年3月

您对本报告的评价：（请在相应的位置选择打“ ”）

您属于哪个利益相关方？

员工	客户	政府	公众	合作伙伴
公益组织	其他			

您对该报告的总体评价：

1、报告内容	很好	比较好	一般	一般	不好	很差
2、信息质量	很好	比较好	一般	一般	不好	很差
3、文字陈述	很好	比较好	一般	一般	不好	很差
4、设计排版	很好	比较好	一般	一般	不好	很差
5、总体评价	很好	比较好	一般	一般	不好	很差

您对本报告中所体现的西部水泥在经济、社会、环境的重大影响的评价是：

非常好	好	一般	差
-----	---	----	---

您是否在该报告中获得了想要了解的信息：

是	否
---	---

您认为本报告的内容安排和版式设计是否便于阅读：

是	否
---	---

开放性问题：

您对西部水泥社会责任工作的意见和建议：

您还希望通过西部水泥集团的社会责任报告了解哪些方面的信息？

联系我们：

地址：香港尖沙咀广东道7号海港城九仓电讯中心10楼
电话：00852 - 3669 7108
邮箱：yaobo@yaobo.com.cn

邮编：710100
传真：029 - 8925 4088
网址：www.yaobo.com.cn