



2019

可持续发展报告

非财务信息





内容概要

01	CEO致信	04	08	人权	64
02	关于此报告	06	09	当地社区	68
03	关于URBASER	18	10	URBASER公司专业团队	80
04	商业模式	20	11	健康与安全	96
05	风险和机遇	38	12	可持续环境管理	102
06	创新	52	13	供应链	118
07	道德规范和企业管理	58	14	GRI含量指数	120



CEO致信

我非常荣幸地向各位提供这份可持续发展报告, 该报告体现了我们在这一整年的工作成果, 旨在更好的为利益相关者提供公司的相关信息, 同时, 以公开透明的方式履行我们对可持续发展的承诺。

在整个报告中, 反映了我们公司在全球范围内的经济、社会和环境绩效。

我们的营业额达到21.37亿欧元, 作为一个跨国企业, 我们不仅巩固了自己的国际地位, 成为提供环境服务领域的领头羊, 并拥有丰富的经验和对客户的专注力。 公司

立足当下、放眼未来, 明确自身的使命和价值, 致力于可持续发展, 改善居民的生活条件, 并努力将其业务运营时对环境造成的影响降至最低。

在2019年, 经确认, 公司业务在国际扩张已取得了一定的成功, 目前已在30个国家/地区开展业务。通过为瓜亚基尔市提供废物收集, 清扫和清洁服务, 从而使我们进军了厄瓜多尔市场, 同时巩固了我们在拉丁美洲环境服务管理领域的领先运营商的地位。

同样值得一提的是公司业务在法国市场的扩张, 这得益于中标Trifyl生活垃圾生物机械处理厂项目。根据公司对循环经济这一条政策中所承诺的, 该工厂被设计为旨在通过创新技术来最大程度地减少不可利用垃圾量, 并且, 最大程度的从可用垃圾中回收有价值的材料和创造再造能源。

我们的员工数量在不断增长。 截止到今天, 我们拥有超过35,000名员工, 通过他们对公司的承诺和对业务的专业精神, 帮助我们公司实现了成为该行业的领导者这一目标, 同时也帮助我们实现了成功应对新的挑战这一目标。

公司已把实现联合国可持续发展目标的承诺纳入到企业社会责任政策, 确保所有活动都在可持续发展的框架内进行。这一框架不仅是一种用来指导我们的日常工作以及日常决策的业务模式, 同时, 也够随着时间的推移获得经

济、社会和环境可持续发展的解决方案。

我们致力于发展无障碍、智能以及综合性的城市, 其中人民的福祉和公共服务的正常运作会作为优先发展事项。

我们认为, 建立战略联盟是朝这个方向前进的关键。 按照这些方针, 公司在2019年与其他西班牙企业合作, 在西班牙建立了具有开创性的基于氢燃料和电池的混动车辆的加氢设施, 重申了我们对可持续出行, 应对气候变化、以及寻求清洁能源的承诺。

循环经济不仅是我们的战略业务之一, 也是我们可持续发展战略的支柱之一, 因此, 在URBASER, 我们一直投资于创新领域, 全年投资已达1千1百万欧元。

我们将创新理解为不断地寻求变废为宝途径的过程。 例如通过iCareplast项目, 从废塑料中获得高附加值的化学品, 从而最大程度地减少环境足迹并确保经济的可持续性。

因此, 实施负责任的决策对于公司, 乃至全体员工和我们的利益相关者都至关重要, 并且, 反过来也可确保URBASER可持续发展的不断增长, 以及公司盈利的不断增长。为此, 我们将继续努力, 达到可持续性发展与业务发展之间的平衡以确保公司的成功。



Jose María López Piñol
URBASER-CEO致信





关于此报告

URBASER 发布本报告是为了让利益相关者真实、准确地了解公司在 2019 财年的非财务信息状况

2019年出版的非财务报告是根据公司《2018财年非财务信息状况报告》进行编制的。

本报告是根据《GRI综合标准》的相关信息的要求和建议（根据基本选项）而进行准备和编制的，其中2016年的可持续发展报告也是根据此标准来进行编制的。此报告包括了公司的发展、取得的业绩和相关状况，以及公司业务活动在尊重环境、社会问题上所产生的一系列影响，具体表现在员工关系方面，尊重人权方面，以及反腐败和反贿赂方面。

本报告中所包含的信息是指URBASER及从属公司（以下简称“Urbaser”或“集团”）在2019年的业务活动和所提供的服务。

本非财务信息声明中包含的信息已由普华永道会计师事务所进行了第三方审计和验证。



西班牙文: https://www.urbaser.com/descargas/memoria_sostenibilidad/Memoria_de_Sostenibilidad_2019.pdf

英文: https://www.urbaser.com/descargas/memoria_sostenibilidad/2019_Sustainability_Report.pdf

信息范围

财务和非财务信息的范围与财务合并口径中所包含的URBASER作为大股东或拥有管理控制权的所有公司的财务口径相对应。

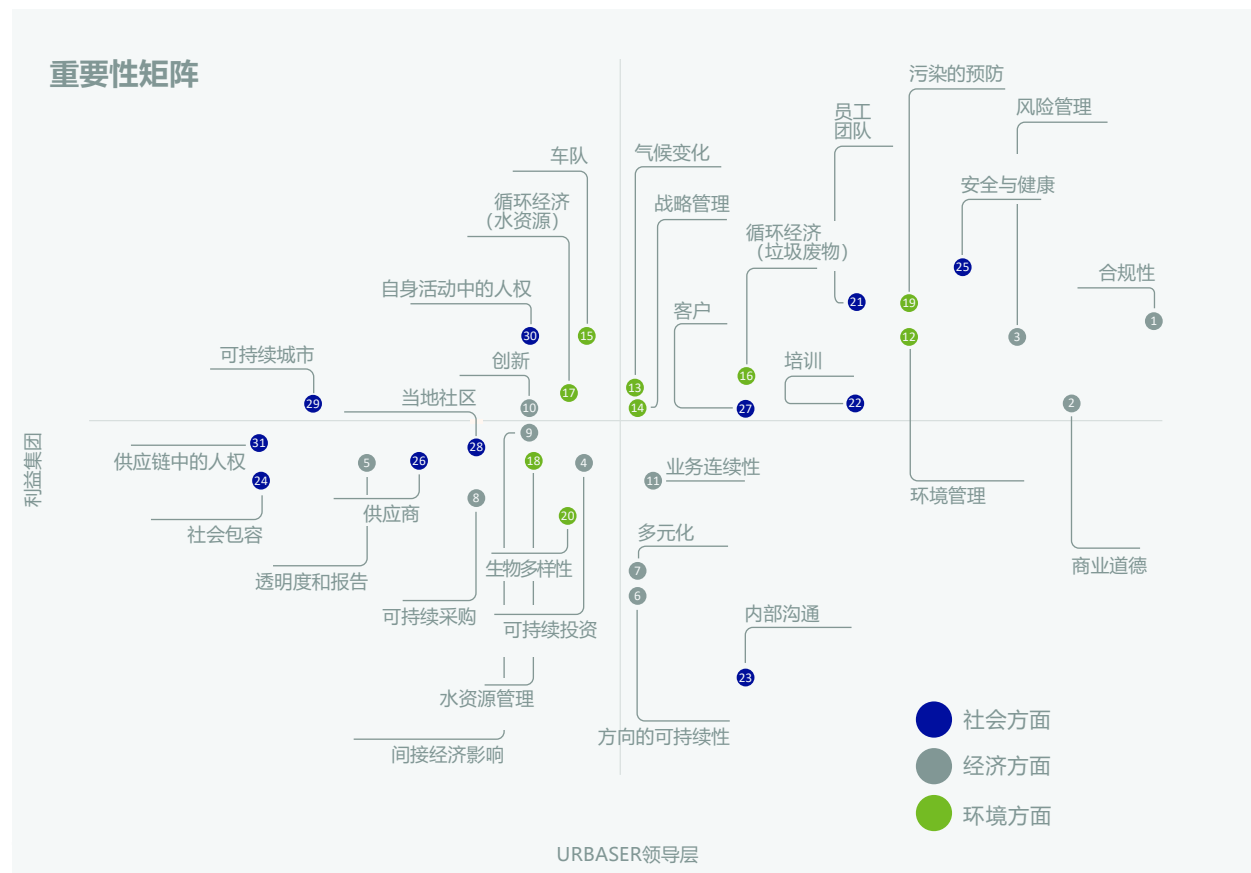
URBASER总部已对获得的数据进行了验证和合并。



与利益相关者的关系及其重要性

通过这项研究,公司可以了解与业务战略相关事项的重要性,并确定利益相关各方的期望和需求。此项研究根据GRI 101标准“基本原理”中的全球报告倡议(GRI)里“定义报告内容的原则”,并结合了利益相关者的内部和外部视角。

URBASER 于 2019 年通过向内部利益相关者发起的在线调查,以及从 URBASER 各部门收集到的信息作为参考来源,审查并更新了其重要性研究,目的是确定和优先考虑具有重大影响和相关性(实质性)的经济,社会和环境性质的问题。



● 社会方面 ● 经济方面 ● 环境方面

合规性	1	GRI 103	管理方法	当地社区
		GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	
		GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	
公司风险管理	3	GRI 413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	URBASER公司专业团队
		GRI 103	管理方法	
商业道德	2	GRI 102-15	关键影响、风险和机遇	健康与安全
		GRI 103	管理方法	
		GRI 102-16	价值观、原则、标准和行为规范	
安全卫生管理	25	GRI 102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	可持续环境管理
		GRI 103	管理方法	
		GRI 403-1	职业健康安全管理体系	
		GRI 403-2	事故类型和事故发生频率, 职业病, 损失的工作日, 旷工以及因工伤或疾病导致的死亡人数	
污染的预防	19	GRI 403-3	与业务活动相关的具有疾病高发或高风险员工	供应链
		GRI 103	管理方法	
		GRI 102-11	预警原则或方针	
环境管理系统	12	GRI 103	管理方法	GRI含量指数

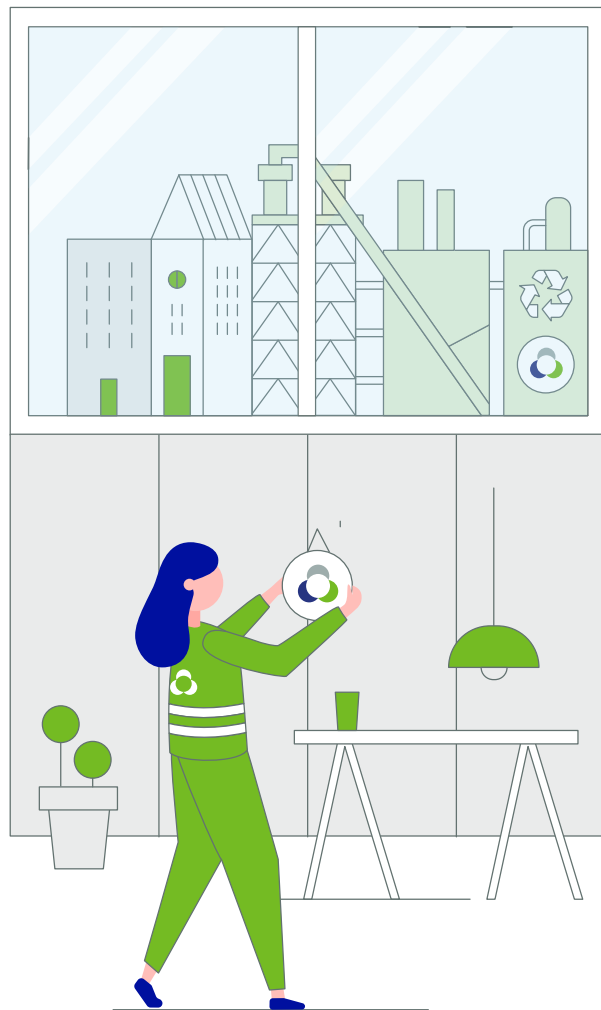


	● 社会方面	● 经济方面	● 环境方面
员工团队			GRI 103 管理方法
			GRI 102-8 有关员工和其他工人的信息
	21		GRI 405-1 管理机构和员工的多元化
人才培养与发展			GRI 405-2 男女基本工资和报酬的比率
	22		GRI 103 管理方法 GRI 404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数
在处理废物的管理中促进循环经济			GRI 103 管理方法 16 GRI 306-2 Déchets par type et méthode d' élimination.
客户管理	27		GRI 103 管理方法
管理,效率和能源产生			GRI 103 管理方法
		14	GRI 302-1 按类别及处理方法分类的废弃物总量
			GRI 302-3 能源强度
			GRI 302-4 减少能源消耗量
			GRI 305-1 直接 (范畴1) 温室气体排放
气候变化与二氧化碳排放			GRI 305-2 能源间接 (范畴2) 温室气体排放
		13	GRI 305-3 其他间接 (范畴3) 温室气体排放
			GRI 305-4 温室气体排放强度
			GRI 305-5 温室气体减排量
			GRI 305-7 氮氧化物 (NO _x), 硫氧化物 (SO _x) 和其他重大气体排放

业务连续性计划	11	GRI 103 管理方法 GRI 102-10 组织及其供应链的重大变化	
内部沟通		GRI 103 管理方法	
	23	GRI 102-43 利益相关方参与方针	
市场和服务的多元化		GRI 103 管理方法	
	7	GRI 102-6 利益相关方参与方针	
管理层所参与的可持续管理	6	GRI 103 管理方法	
高效的车队管理	15	GRI 103 管理方法	
促进水循环中的循环经济		GRI 103 管理方法	
	17	GRI 301-1 组织与水 (作为共有资源) 的相互影响	
		GRI 303-3 取水	
我们活动中侵犯人权的 风险		GRI 103 管理方法	
		GRI 102-16 价值观、原则、标准和行为规范	
		GRI 102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	
	30	GRI 406-1 歧视事件及采取的纠正行动	
		GRI 408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	
		GRI 409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	
创新促进	10	GRI 103 管理方法	
对可持续城市发展的贡献	29	GRI 103 管理方法	



从重要性研究中得出，一些问题被归类为“对公司的重要性非常低”，利益相关者认为它们与公司战略“几乎无关”。因此，这些问题都被报告的非常表面或没有进行报告。




对URBASER而言，利益相关者是受公司当前或未来行动影响的团体或个人。该定义包括内部和外部利益相关者，具体取决于他们是否构成URBASER价值链的一部分。

这些分析是在《组织问责制利益相关者参与手册》之

后进行的，该手册确定了五个分析方面：责任，影响，相似性，依赖性和代表性。

将利益相关者纳入决策过程的重要性源于公司的运营环境，使我们能够适应任何时间和环境的要求，并做出适当的响应。



加入马德里 (西班牙) COP25 (缔约方大会)

URBASER作为政府部门的代表,是将可再生气体(生物甲烷)用作化石天然气的替代品,注入管道,或用于车辆的领先企业。

作为可再生燃气部长级委员会成员,以及通过作为“沼气可再生来源保证技术规范组-UNE GET 25 -”的代表来参与到-欧洲标准委员会有关天然气和生物燃气质量标准-CEN/TC 234 y CEN/PC 408 - 这一标准的制定;并且,参与众多的会议和技术会议,使我公司是该行业中唯一与可燃气体行业的主要参与者一起参加COP25可再生气体峰会的公司。



可持续发展目标 (ODS) 作为 URBASER可持续发展战略的轴心

URBASER正致力于可持续发展这一全球挑战。通过其业务模式对环境服务的导向,来建立和实现所可持续发展。

在2015年,联合国确定了17个可持续发展目标(ODS),并分解为将要在2030年实现的169个目标。在这个共同框架下,公司协同其他框架参与者,共同解决和面对这一系列的全球挑战。在这种背景下,URBASER通过为运营所在国家/地区所提供的服务而产生的影响,为每一项可持续发展目标作出贡献。

公司通过其活动及其在所有业务领域提供的服务,直接促进并实现其中7个目标。并且,在不同程度上,公司还通过其《企业社会责任行动计划》(RSC)中的举措为其他可持续发展目标做出了贡献。

URBASER公司在ODS (可持续发展目标) 所做的贡献

 <p>可持续环境管理的创新</p>	<p>6 清洁饮水和卫生设施</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 通过调研+发展+创新的一系列项目,例如ProjectO项目,欧洲项目(H2020),寻求针对循环和综合用水的处理技术和规划工具。该项目的目标是对各种非传统来源的水(包括污水处理厂和地下水)进行处理,从而获得高质量的水。
 <p>责任价值链</p>	<p>11 可持续城市和社区</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 通过新增864辆低排放车辆和469辆零排放车辆,为改善城市地区的空气质量和噪声水平做出了贡献。 通过优化垃圾收取路线和频率,进一步优化清扫服务和垃圾收运服务,从而减少碳足迹。 正在计划一项可持续的出行方案,涉及巴塞罗那的多个中心办公点,以及垃圾收运和清扫服务,覆盖了超过1200员工。
 <p>责任价值链</p>	<p>12 负责任消费和生产</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 通过电池再生维护整备库,持续对电动车队车辆的电池进行维护,2019年,对巴塞罗那(西班牙)的274辆电动车辆采取了维护措施,以延长其使用寿命。 公司正在通过使用自行收取的垃圾来当作生产原料(其中,用于回收垃圾的垃圾箱,有一部分的原材料可用垃圾再生材料来代替),来生产用于垃圾桶盛装垃圾的再生塑料袋,通过这样的方式,可以减少公共垃圾箱的垃圾袋的使用量,以及使垃圾袋重复使用,同时可以减少废弃垃圾袋的总量。巴塞罗那每年可节省200多万个垃圾袋。 通过能源利用,URBASER在垃圾处理过程中产生电能。在2019年所产生的电能中,18%用于自耗。



对社区的贡献

14 水下生物

- 得益于阿根廷Riachuelo和Río de la Plata河岸的清扫和垃圾收集收运业务, 2019年清除了1千265吨垃圾, 否则该地区的物种将收到环境污染的影响。
- 通过管理和回收船舶上的含油废弃物, 避免其流入海洋。通过不同的处理方式, 已设法将这些含油废弃物的20%作为燃料重新引入市场。

5 性别平等

- 工作与生活的调节措施:
- 通过员工和公司的集体协议, 84% 的员工认可了公司在劳工调节中所使用的不同的措施
 - 在马德里总部的办公地点以及西班牙的其他的服务中心都设置了母婴哺乳室

8 体面工作和经济增长

- 确保遵守人权标准, 保障阿曼和巴林的移民员工在提供服务时的福利。
- 在2019年直接就业人数增加3433人
- 为员工及其家庭举行第一届公司开放日, 有近200名参与者

10 减少不平等

- 新增245名残疾员工, 使其加入到现有的748名残疾员工团队, 此外, 通过与社会组织的合作, 将1344名具有社会排斥风险的人员纳入劳动力市场。

本报告强调了公司在实现每个可持续发展目标方面取得进展的行动。

其中, 应当指出的是, 在2019年批准的众多公司政策中, 《企业社会责任政策》旨在确保本集团所有行动与可持续发展目标保持一致。

关于提高员工可持续发展目标意识举措

URBASER已通过在其Intranet (公司内部局域网) 上发布的新闻来传播和提高员工在这一承诺上的了解。2019年, 开展了企业社会责任行动, 并与可持续发展目标建立了具体联系。





关于URBASER

500万吨二氧化碳排放量



碳足迹排放量 (在2018年, 为460万吨)

790万欧元



健康与安全投资 (在2018年, 为450万欧元)

170万欧元



社会活动投入 (在 2018年, 为150万欧元)

3万5618 名员工



员工数 (在 2018年, 为3万2146名员工)

21.37亿欧元



营业额 (在 2018年, 为18.51亿欧元)

30个国家



业务遍及国家 (在 2018年, 为27 个国家)

1124万欧元



创新研发投入



商业模式

URBASER是环境管理领域的全球领导者, 拥有长期可靠且以客户为导向的业绩记录。公司对未来有着明确的承诺, 并从四大业务领域投资可持续发展: 城市服务管理、城市垃圾处理、工业垃圾处理, 以及水循环综合管理。






城市服务

为所提供的城市服务提供财务偿付能力和有力支持, 促进城市的可持续发展并改善市民的生活质量。

城市服务领域是URBASER重要业务板块之一, 包括以下服务:



市政垃圾收集



道路和海滩清洁



绿地管理



城市服务是Urbaser S.A.U中最突出的业务之一。通过Urbaser S.A.U提供高效的服务, 促进了其经营所在城市和地区的可持续发展, 并直接影响了数百万居民的生活质量。据联合国¹预测表明, 到2050年, 城市化发展的趋势将会是三分之二的人口生活在城市中, 因此, 废弃物管理是智慧城市的关键因素。

URBASER 负责有效清除城市垃圾。率先使用清洁能源(天然气、电力)和计算机系统实时控制收集服务, 从而提高服务质量, 有助于实现其对可持续发展目标的承诺, 创建污染较少的宜居城市。

2019 年, 我们通过瓜亚基尔市垃圾收集、清扫和清洁服务成功进入厄瓜多尔, 加强了在拉美地区的影响力, 在对废弃物管理法律要求严格的国家/地区达到最高标准。

物联网 (IoT) 和可持续移动将成为影响活动发展的因素。

¹来源: 联合国

为城市服务的物联网 (IOT)

众多的城市和国家正在加入到“智慧城市”的新范例中, 其目标就是为了进一步提高居民的生活质量。为了变得“智能”, 这些城市制定的不同策略有一个共同点: 使用新的互联网和通信技术 (TIC)。

公司致力于在城市服务中应用最新的TIC (信息通讯技术), 使其与城市的智能化战略保持一致, 并最大程度地提高服务效率。例如, Urbaser的IoT解决方案称为SENSIoT (带有IoT的智能环境服务), 可以大规模收集和处理服务中涉及的所有资产所产生的信息。这些资产包括街道清洁工具, 垃圾箱, 城市家具和水表等, 其中还安装了专门用于采集信息的电子设备, 以提取所有相关信息并实时检测异常情况。

所提及的平台能够集中地实时处理来自分布在世界各地的资产的数百万个数据, 并将有用且立即适用的信息提取到正在运行的服务。

因此, URBASER的城市服务可以实现持续改进的目标, 其目标范围从执行实施最优服务 (减少故障, 降低油耗, 优化路线等) 到直接给市民带来好处 (降低污染和噪音水平等), 通过行政管理 (服务的轻微中断, 其智能策略的授权和支持等) 来实现其目标。

运输0排放

可持续发展已纳入公司战略, 旨在改善市民的生活质量, 并提供可靠, 适应性强的服务, 同时降低环境污染足迹。为了最大程度地减少废物收集和运输服务, 街道清洁以及城市中的公园和花园管理对环境的影响, 必须对此类活动中对环境产生最大影响的车辆和机械进行创新。

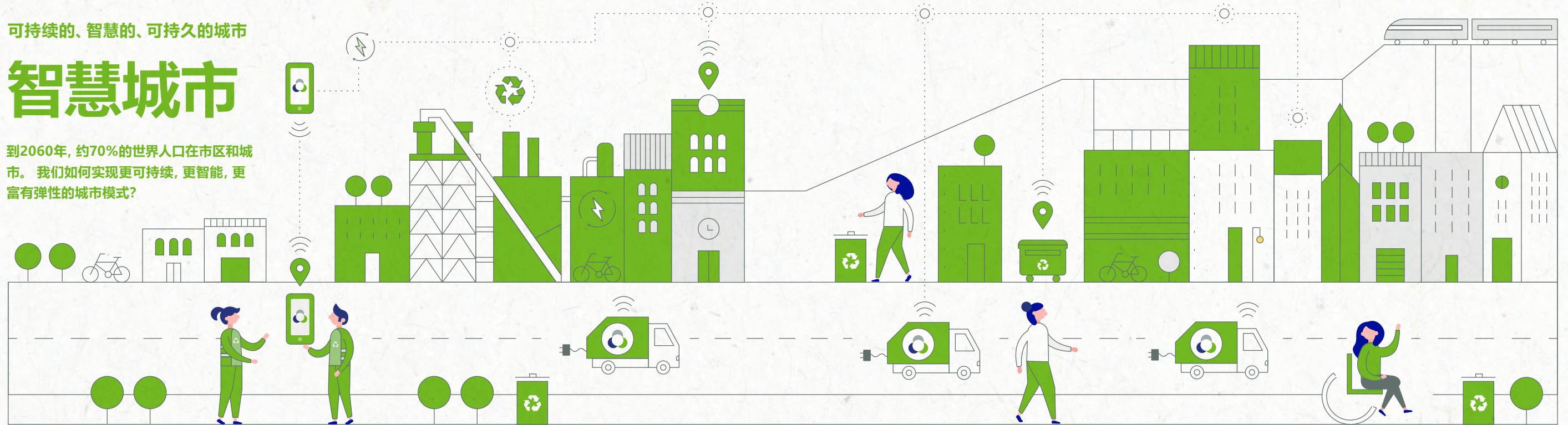
为此, 在Urbaser, 我们推动了相关的创新项目, 这些项目将促进可持续交通发展作为实现零排放能源模型的机制。在2019年期间, 公司开发了一种采用GNCelétrico混合动力技术的垃圾收集车, 从而优化了混合动力和100%电动汽车的车队供应。这款新型车辆将在2020年投入使用, 具有以纯电动模式进行垃圾收集的能力, 从而提高了能源使用效率, 并减少了垃圾车后尾箱装卸阶段所产生的噪音污染。



可持续的、智慧的、可持久的城市

智慧城市

到2060年，约70%的世界人口在市区和城市。我们如何实现更可持续，更智能，更富有弹性的城市模式？



1 我们的目标

- 为智能城市服务提供灵活，综合的解决方案。
- 智能城市和欧洲业务实施计划的优先事项。

2 我们的行动

- 残障人士专用垃圾桶
- 零排放车辆
- 西班牙100%可再生能源的电力消耗
- 云IoT(物联网)平台与微软相结合管理所有资产(人员，机械等)。
- Movus: 提供可持续城市移动服务的附属公司

3 管理与计划

- 通过智能算法改善废物收集的管理和计划:
- 给居民提供更优的服务
- 缩减行政管理支出
- 全球环境改善
- 与城市平台整合

4 GESMART 项目

- GESMART项目，以实现更高的控制和效率:
- 配有传感器的城市固废垃圾箱
- 通过GPS (机械) 进行资源控制
- 感应收集和清洁机械的硬件 (CO₂排放，驱动等)
- 街道工作人员的移动设备 (成为市民服务代理设备)



城市垃圾处理

公司通过不断的文化创新以致力于实现垃圾废物零反弹的目标,这使我们能够回收再利用到达工厂的绝大部分垃圾,并最大程度地减少对对环境的影响。

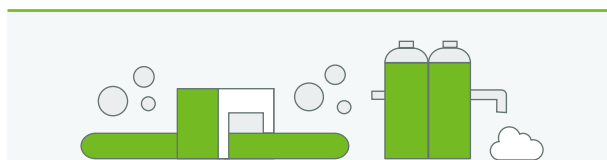
URBASER设计、融资、建造、运营对城市和工业垃圾进行回收和处理的工厂。作为该领域的领导者,公司将其大部分资源用于技术创新和能源高效化。



12 负责任消费和生产



URBASER通过以下步骤来实现城市垃圾的处理:



生物机械处理,包括厌氧发酵和堆肥。



高值化利用。



有控制的填埋贮藏。

意识到此活动对环境的巨大影响,URBASER在垃圾处理领域通过对每个过程进行不断地创新和改进并建立了良好地企业内部文化,旨在最大程度地减少废物排放所带来的影响,从而确保遵守世界各地的适用法规。客户在法国,西班牙和波兰的最近投标中得到认可,证明了这一点。

循环经济和能源转型

URBASER坚定地致力于循环经济的发展,优化其材料回收和能源回收流程,以帮助实现欧盟确立的目标。但其承诺不仅限于流程的优化。通过遵守和支持西班牙政府倡导的《循环经济公约》,以及其所处的不同行业协会所做的相关贡献中得到了验证,例如,提供了有关垃圾管理方面的经验来推动其技术研究、技术标准化,和对欧洲以及国家相关立法建议的磋商作出了贡献。



同样,能源过渡是优化资源利用的关键因素。垃圾处理领域不仅体现在寻求提高能源使用效率方面,而且还要利用垃圾转型把垃圾作为可再生能源。

URBASER意识到其对能源转型和应对气候变化的潜在贡献的重要性,因此参加了与可再生能源和垃圾处理有关的不同工作组。具体而言,在2019年,通过与有关部门和公共行政部门合作,参加外联论坛以及技术和部门文件的制定,最终在可再生燃气市场的发展方面开展了一系列重大活动。

垃圾综合处理工厂

(整合了多种不同的技术)



有机垃圾



金属制品垃圾

浪费分数



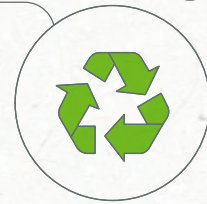
生物分选



堆肥



垃圾热处理

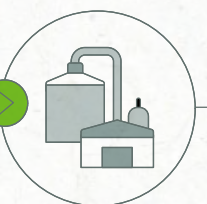


原料回收

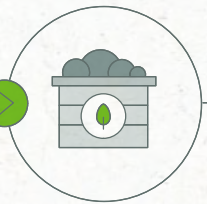
浪费分数

垃圾处理

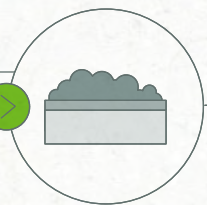
无法堆肥处理的垃圾



生物沼气(能源)



堆肥或生物质原料



可控制的垃圾贮藏

治疗结果



原料精炼



并入天然气管网



电力能源

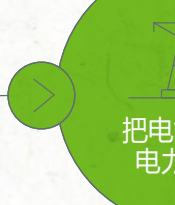


把电能卖给电力网络

能源再利用



使用于车辆



自我消费

最终用途



TRIFYL, 循环经济范例

URBASER通过其子公司URBASER Environnement获得了城市固废处理Trifyl工厂项目, 此项目未来要对Trityl固废处理工厂进行设计、建设、运营和维护的一系列开展和实施, 该项目工厂是一个包含了为363个城市提供服务的公共机构, 负责处理和管理327,000名居民所产生的城市固废。

合同总额为1.8亿欧元, 投资额为9千5百50万欧元, 从今年之后开始计算, 其项目的有效期为8年零10个月。

URBASER设计的工厂每年将处理91,000吨城市垃圾, 将收取来自垃圾清运点的11,000吨高热垃圾以及8,000吨生物垃圾。此外, 它将允许向天然气网络注入63,900MWh的生物沼气, 每年将生产2万1千吨的CSR (回收的再生固体燃料), 以及通过生物废物的处理将产生7500吨优质堆肥。

为了满足该工程 (垃圾处理、回收等) 过程的能源需求,

同时减少运送到垃圾填埋场的废弃垃圾填埋率, 该工厂将配备一台CSR锅炉, 该锅炉将自行消耗1万2千吨再生固体垃圾燃料产品以及外加部分生物燃料。之后, 剩下的9000吨的高质量和高发热量的再生固体燃料将被送到相关的水泥行业进行利用。

该工厂的构想是通过与同一设施中的各种技术相结合, 最大限度地优化资源, 并与欧盟的循环经济战略保持一致, 从而使废品率达到最小化, 垃圾的材料和能源回收率达到最大化。



作为一项技术创新, 该工厂将配备两个独立的处理流程; 其中的第一条将有两处理线, 负责垃圾的分选以及城市固体垃圾的机械和生物处理, 以及CSR (回收的固体燃料) 的

生产。第二个过程将针对有机垃圾的处理和回收。

该工厂的设计将完全地因地制宜, 来符合作为工厂的各种职能。其中, 包括一个供所有公众使用的学习空间, 其目的是宣传在工厂进行的各种活动, 例如垃圾的回收过程以及有关循环经济的各种活动。

工业垃圾的处理

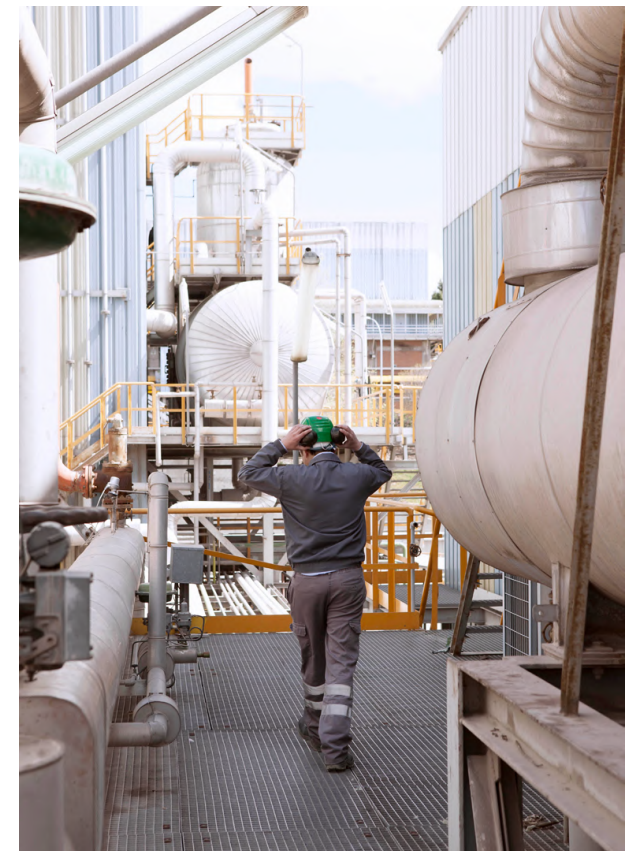
采取最佳方法, 防止垃圾倾倒入海洋, 以最大程度地减少对海洋环境的影响。

12 负责任消费和生产	14 水下生物

URBASER通过其子公司“ Sertego Servicios Medioambientales S.L.U.” 来对工业垃圾处理领域进行管理。 Sertego是危险和非危险工业垃圾的全面和可持续管理的领导者, 其业务涉及工业垃圾的收集, 运输, 处理, 加工, 回收, 再生和处置。

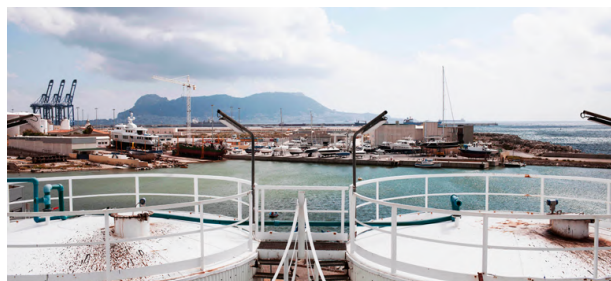
Sertego的目标是设计和实施在工业垃圾处理过程中使用的尖端技术。 一个例子是Sertego在马德里, 韦尔瓦, 穆尔西亚和拉里奥哈的废油再生工厂。 在这些工厂中, 不仅按照垃圾分类的规定使用了其最合适的技术来处理废油, 而且他们还在不断研究以改善这些通过工业垃圾获得的再生产品的质量, 同时最大程度地减少上述过程中废弃垃圾的产生量。

Sertego得益于废油的回收来制造再生基底润滑油, 从而为循环经济这一战略概念做出了贡献, 也防止了因通过其他工艺回收处理而导致的无法对废油进行回收利用, 继而导致废油最终被用作垃圾焚烧厂的燃料而被处理掉。 这项业务作为可持续性产业发展的范例, 使得在2019年通过这些处理、回收流程, 避免了8万8千177吨二氧化碳排放。





该公司是管理和回收船舶所产生的的含有废弃物的先驱, 在32个不同的港口提供服务, 并基于通过含油废物中回收、提炼再生燃料, 再将再生燃料投放到市场的这一商业模式。 这项业务的主要直接正面影响就是防止船舶垃圾向海洋的倾倒和排入, 将对环境造成的影响最小化。



位于大加那利岛 (西班牙) 拉斯帕尔马斯的市的MARPOL²垃圾处理厂

2019年下半年, 位于西班牙大加那利岛的拉斯帕尔马斯市的新的MARPOL垃圾处理厂开始投产, 存储容量为6千500立方米, 面积为1万平方米。通过此工厂的建设, Sertego将通过此工厂直接处理加纳利群岛收集的MARPOL船舶垃圾, 而无需像现在一样将其转移至 (西班牙伊比利亚) 半岛再进行处理, 从而消除了垃圾运输的相关影响。它还将促进该地区的当地就业和社会经济发展。与Sertego拥有的其他具有这些特征的处理工厂一样, 其中有一个水处理厂区, 将专门负责处理MARPOL船舶垃圾中的含油废水, 通过对这些含油废水的处理和净化, 是处理之后的水来达到满足重新排回到大海里的质量, 且对海洋生态系统没有任何影响和改变。此外, 为了避免在船舶废油和再生产品在装卸过程中可能发生的安全事故, 已铺设了将船舶的内装物直接排出储罐的管道, 以及铺设了将回收、再生的燃料装载至将出售至全国出售点的管道, 以便将再生燃料出售给相应的船舶。

² 船舶产生的垃圾。

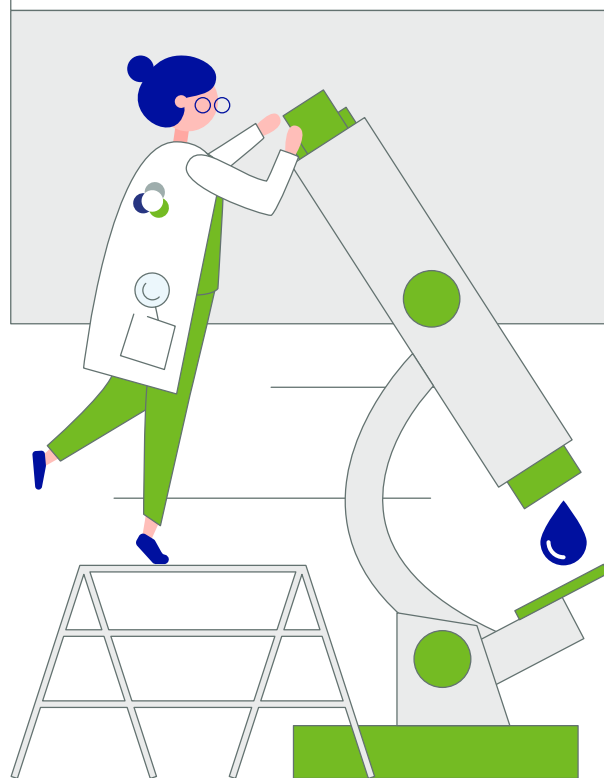
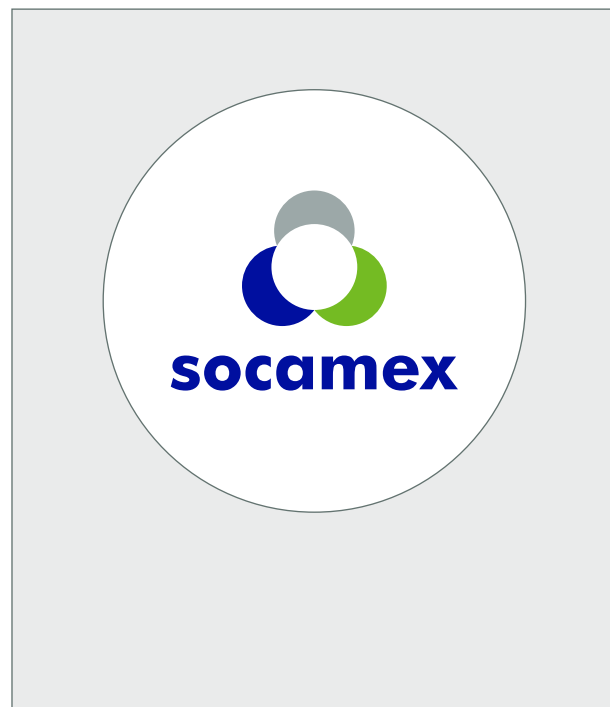
水处理

通过提供解决清洁用水问题的方法, 推动经水处理后而得到的清洁用水, 来为超过800万人提供与水处理管理的相关服务。



URBASER通过其Socamex.S.A.子公司来提供可持续发展的、可获得更高质量的清洁用水的综合解决方案, 从而确保公民来获得这一基本资源, 并确保处理后的水返还给自然环境时可以达到与当初获取的水资源同样的高质量。





Socamex在水循环的整体管理方面拥有30多年的经验, 为国有企业和私营公司提供服务。 公司涉及的主要业务是针对市政的净水和供水工厂进行的: 设计, 融资, 建造和维护; 污水处理和清洁再生水工厂的设计、建造; 以及观赏喷泉的维护和建造。专门从事大型城市中的工业污水清洁以及清洁用水网络的运维, 并在西班牙, 葡萄牙和南美进行水质分析。

在2019年期间, Socamex S.A.U拥有300多名员工, 致力于开发有助于结束水管理周期循环, 通过产生与水管理有关的新材料和新资源来促进循环经济发展的工具。

为市民服务的水处理管理

Socamex S.A.U已于2019年开始对加迪斯市(西班牙)的污水处理网络提供运维服务。

加迪斯的污水处理网络的管道长度约为175公里, 由一个单一的网络管道(内部区域)和一个单独的网络管道(外部区域)组成, 管道直径为200毫米至2,000毫米。

由于加的斯的地理位置和地形特点, 这里有12个污水水泵站(EBAR), 在众多污水水泵站中, La Martona

EBAR这个水泵站尤为典型, 该市90%的废水都在此汇合, 之后被泵送到位于圣费尔南多的水泵站。

Socamex已提议将综合信息整合到市议会的数字平台中, 以促进与其他的高级管理系统工具协同作用, 共享其各自业务的相关服务信息, 例如检测数据、相关数字化数据和实时更新数据, 从而使市民可以通过移动网络数据端的应用程序来获取完整的数据和信息。 这样, 可以确保为公民所提供服务的管理质量和透明度, 同时, 这也对确保服务质量至关重要。





使命, 愿景, 价值理念

我们的使命是通过高效的服务和创新技术为城市和地区的可持续发展做出贡献。

我们的愿景是成为社会的基准, 并成为循环经济, 环境管理和应对新研究挑战的全球领导者。

我们的价值理念

负责任的运营: 保障高素质人力团队的安全和健康, 并与利益相关者保持良好的关系。

社区的可持续发展: 对业务所在地区做出承诺, 为我们的服务提供坚定的信心与成功的保障。

循环经济: 尊重自然资源和环境的价值, 并通过创新和最新技术投资变废为宝的解决方案。



管理战略

商业计划战略

保持在西班牙市场的领先地位

巩固市场份额

继续实现公司国际化

参与多边项目

变废为宝: 工业废物处理产品的商业化

转型

服务管理的自动化和系统化 (城市服务和废物处理服务管理过程)。

数据分析 (为Urbaser提供以全球方式分析数据的必要工具)。

重新规定公司的关键流程 (采购流程, 交易流程等)。

无纸化政策

促进公司内部文化变革

企业社会责任行动计划

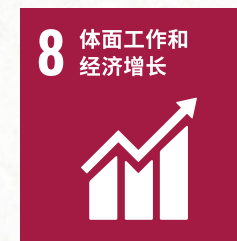
道德, 合规和公司治理。

可持续环境管理创新

负责任的价值链

对社区的贡献

与我们的业务直接相关的可持续发展目标的承诺



风险和机遇

公司活动的固有风险







作为提供环境服务的领先跨国公司, URBASER在多个国家/地区开展业务, 并将业务下放, 使每个子公司都能在一定程度上独立运营。

目前市场正经历着环境和社会立法领域的变革时期, 在废料, 水资源和气候变化, 以及社会和劳动力的一体化及多样化的限制与日俱增, 直接影响我们在全球的行动和决策。

在这种不断变化的背景下, 公司意识到对可能影响其目标实现的, 不同性质的风险, 进行有效管理的重要性。通过



这种方式, URBASER通过识别, 评估, 管理和监督其面临的风险和机遇以及实施预防和缓解措施的系统, 来进行分析, 监督和管理, 这些措施将遵循以下原则:

-  通过减轻风险, 将其愿景整合到理事机构及其业务管理中
-  定义基本准则, 使不同业务领域的运营标准化, 达到适当的内部控制水平。
-  建立识别, 评估, 分析和合理的控制机制, 以及业务活动过程中所面临的不同风险的信息。
-  参与公司业务, 作为在管理, 监督, 审计和风险方面具有不同责任级别的单位。
-  在风险承担领域与负责分析, 控制和监督的领域之间保持足够的独立性。
-  确保在“零容忍”政策下遵守公司《行为准则》中包含的法律和内容。

提高效率, 完善危机应对策略, 更加灵活地应对危机。

维护公司声誉, 提高公司业绩, 建立良好的信任关系, 为利益集团提供保障

在可控波动下实现战略目标

与公司不同领域开展合作, 根据每个项目的“影响”和“概率”, 以定量和/或定性的方式评估风险和机遇, 具体通过以下方式:



风险管理系统

为了确保将重大风险保持在公司董事会认可的风险控制水平范围之内, 并建立起一种能将其视为具有战略意义和差异化性质的企业文化, URBASER拥有一套基于旨在检测和缓解合规相关方面的控制措施 (如不当行为或不遵守适用法规) 的风险管理系统。

公司的风险管理系统包括改善和减轻有关合规性的控制措施, 是在具有三个独立防御级别的模式下进行的, 并以相互协调的方式起作用。一级防御对应于业务活动, 二级和三级来自不同的横向职能, 在公司层面进行管理, 具有监督和内部控制的特定职责。

URBASER指导委员会负责确认并批复所有的风险管理章程, 在必要时建立适当的机制来监控它们并将其保持在规定可接受的风险水平内, 而CEO负责批准公司政策及其控制系统。

内部审计管理的主要作用是支持指导委员会和首席执行官有关一般风险的监视, 监督, 跟进和缓解, 以合理和定期的方式核实已实施措施的有效性, 并将产生的警告, 建议和结论传达给URBASER管理层和负责评估的人员, 并定期对其进行监控。此外, 在有效履行职责和达到目标方面也为公司的其他部门提供支持, 并着重强调了以下其他功能:

- 审查财务和运营信息的准确性, 可靠性和完整性。
- 对纠正正在履行职责中发现的薄弱点提出建议, 定期

向管理委员会和被评估方进行汇报, 并对其进行监督和跟进。

- 评估对公司内部规章制度和相关条例以及说明的遵守程度, 并提出必要的更新, 以改善流程和降低相关风险。
- 在公司内部规章制度最终批准之前进行再审。
- 执行由管理委员会或合规委员会委托的分析或调查。





在2019年期间，公司与每个地区风险职能负责人员密切配合，审查并更新了公司非财务风险图，旨在实现于未来两年内的国际扩张中对这些风险的持续管理和改进。

在整个过程中，URBASER为了履行已经做出的承诺，通过实施公司范围内的控制措施，在企业层面上对与人权相关的风险进行了管理，旨在减少使公司暴露于这一方面相关风险而带来的主要威胁。因此，公司也正在制定一项《公司人权政策》，其目标是确立URBASER在尊重和推广在人权问题上所要承担的国际公认标准下的承诺与责任，尤其是与那些直接影响公司业务活动和员工业务发展的相关承诺与责任。

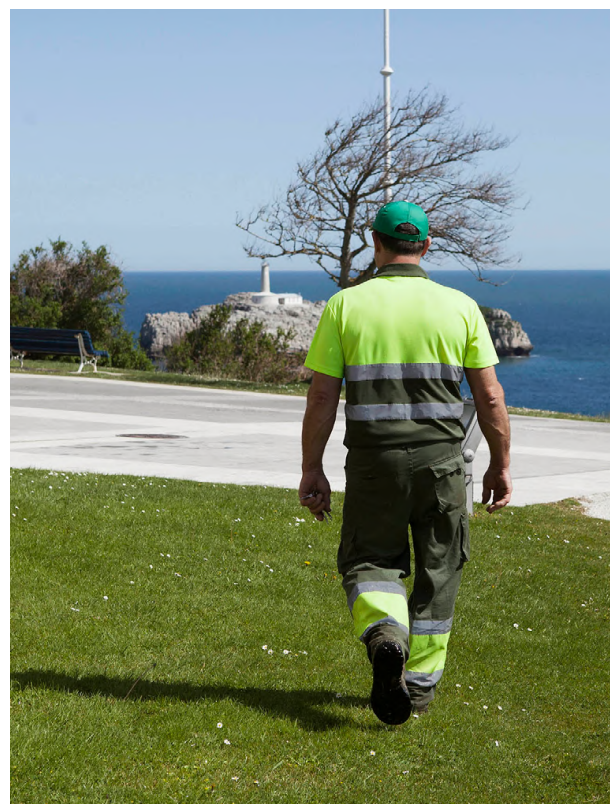
公司将把有关遵守人权相关方面的审查目标，列为公司内部审计总局在2020年进行的审查工作目标之一。

另一方面，通过审查手段，以及更新和加强URBASER在这方面建立的安全准则和策略，从而使公司在改善企业级的与信息通信技术相关的风险管理方面取得了进展。

此外，2019年期间，国际上，其他的重点举措在整个国际上地实施也取得相应的进展，这些举措侧重于程序和内部规章制度的标准化和同质化。以下所述的风险和机遇都涉及到不论是URBASER公司，还是由URBASER组

成的UTE联合投资公司，抑或在西班牙境内的URBASER的子公司，在考虑到迄今为止所遇到的短期风险，或是短期/中期/长期风险之间，(各个公司/集团和对应的不同风险之间)并没有差别。

下文讲述了由于竞争，经济，政治，法律，法规，社会，环境，商业和财务状况的变化而导致URBASER通常受到的风险因素。



运营风险

对于URBASER来说，这些风险与关键业务流程相关，包含招标过程和签订服务合同的风险，与客户的关系及其信贷，以及服务质量，环境风险，采购和外包的风险。此外，还包括与支持业务流程相关的风险，如健康安全，人力资源，以及遵守当地法规和具体问责制做法相关的风险。

一般而言，URBASER面临与城市和工业废物的收集，处理，运营管理及其组织以及源自构成其劳动力的人力资源的风险有关的特定风险。



具体而言，在公司活动的发展过程中，这种风险可能来自于气候变化造成的风险。一方面，缺乏旨在减少污染气



体的法规变化带来的技术适应,比如温室气体排放价格(温室气体)或新的运输方式的相关监管政策的变化会对相关项目的业务产生影响,这些都对减排计划产生了影响。另一方面,极端天气事件也可对公司的基础设施产生影响。

URBASER通过《公司有关质量、安全与健康、环境和能源的政策》这一承诺来防止污染,从而实现对环境的保护,并且通过能源战略为缓解气候变化做出贡献,同时减少公司产生的碳足迹。为此,公司已经实施了缓解大气排放的措施,并且只要在技术和经济上具有可行性,公司就会支持在相关业务活动中使用和产生清洁能源和可再生气体。

在主要的公司各项主要业务活动中所排放到大气的污染物,都要在公司内部进行定期检查和控制。公司通过对机械,发电机,以及对空调和压缩机等进行充分的维护和技术检查,例如通过授权并通知相应的公共管理部门进行相关设备的外部检查,来实现相关的监控。

公司业务活动中最大的污染排放源来自垃圾填埋场。URBASER根据现行法规对垃圾填埋场进行密封和除气,将收集到的沼气送入火炬,锅炉或发电发动机进行燃烧。公司开发了用于收集沼气的优化项目,以最大程度地减少因沼气排放到大气中而对环境造成的影响,因为沼气的使全球变暖的能力是二氧化碳的28倍。关于所收集气体的最终目的地的决定取决于已签约URBASER所服务的客户,从而使气候(变化)风险处于公司的可承受范围内。

关于噪声污染,URBASER建立了进行噪声测量管理体系,通过对移动设备进行适当维护和技术检查的程序,以最大程度地减少公司业务中可能产生的噪声污染。



保护生物多样性

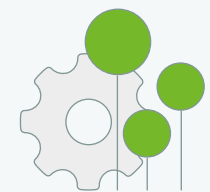
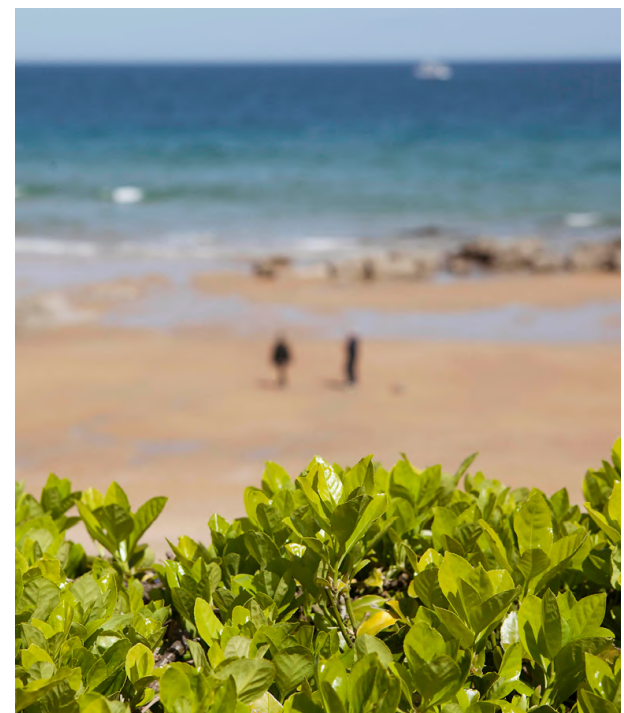
这种风险可能是在公司运营中产生的,对生物多样性及其所处环境产生重大影响。其中包括因工程执行、垃圾填埋场开发或管理工业垃圾(如来自MARPOL的废物以及废弃物)而可能存在意外泄漏的重大风险。

为了缓解这些可能的情况,URBASER拥有一个环境管理系统,其中定义了在进行泄漏和偶发性泄漏时应遵循的准则。(根据此管理系统)将对必要合理的废弃物排放进行授权,并对危险物质的储存进行适当管理,以及定期进行水质检查等。

根据《防止海洋污染国际公约》的规定,在西班牙的不同港口开展了MARPOL垃圾处理业务,该活动属于URBASER旗下的公司Sertego的业务。由于其业务的特殊性,在向提供服务期间可能对海洋和陆地环境存在燃料泄漏而导致环境污染风险。为了避免这类的泄漏风险,我们对设备进行定期地维护和检查,并在执行这些服务的过程中执行了需要遵循的程序和控制措施,更

加具体地来说,就是在抽取连接MARPOL软管操作流程中所需遵循的相关操作程序。

虽然,基于正确的执行这些控制措施,使得这些可能给海洋生态环境造成污染的风险很低。但是,对于其可能产生的重大影响,公司对于此重大影响事件已制定了相应的应急措施。其中,此措施详细描述了,公司在提供MARPOL业务服务期间发生的MARPOL垃圾泄漏于海洋事件中,是将如何采取相应的处理措施。



资源的可持续利用

具体来说,在公司业务活动的发展中,这种风险可能来自能源法规的变化,从而导致成本增加或原材料消耗(使它们变得更昂贵),并且需要寻求新的解决方案。

因此,URBASER认为能源的高效利用及自然资源的高效利用至关重要,这也在公司的《公司有关质量、安全与健康、环境和能源的政策》当中得到了体现。

为了提高能源效率和性能,以及致力于缓解气候变化,公司拥有一个能源管理系统,其中确定了公司将继续采取的措施和行动。

关于水资源的消耗,在URBASER进行的相关业务活动中(垃圾的收运和处理)没有消耗大量水资源,对公司而言(在这方面的)风险很低。在清扫街道和绿化区域业务活动中,公司采取的冲洗作业和浇灌作业属于高耗水项目。不过,URBASER在使用循环水,以及减少水消耗的设备等方面拥有良好的实践。



公司对可持续发展的承诺

这种风险可能是由于无法适应自治大区的法律的变化而产生的，这可能有利于权力下放和促进本地市场（本地供应商，本地材料，本地员工等）的发展。因此，只要能保证URBASER努力促进与政策中规定的相关因素相一致，则公司的技术财务偿付能力和相关政策中的硬性要求也会得到保证。

在促进公司运营所在社区的发展方面，公司制定了《公司社会行为政策》，通过该政策，可以定义公司要采取的行动，以在公司业务所处的周边环境中产生积极的影响，并实现公司与社区的共享价值，以及尊重公司与社区的关系这一指导方针。此策略通过特定的流程传递到各组织，从而促进其合规性。

URBASER的行为受《行为准则》和公司《企业社会责任政策》中规定的原则和行为的约束，这些原则和行为是《企业社会行为政策》的参考框架。

合规风险

这些风险来自政府企业，社会诉讼，法规，数据保护立法，税法或财政法规发生的变化（国内和国际），以及有关其财产完整性的民事责任。

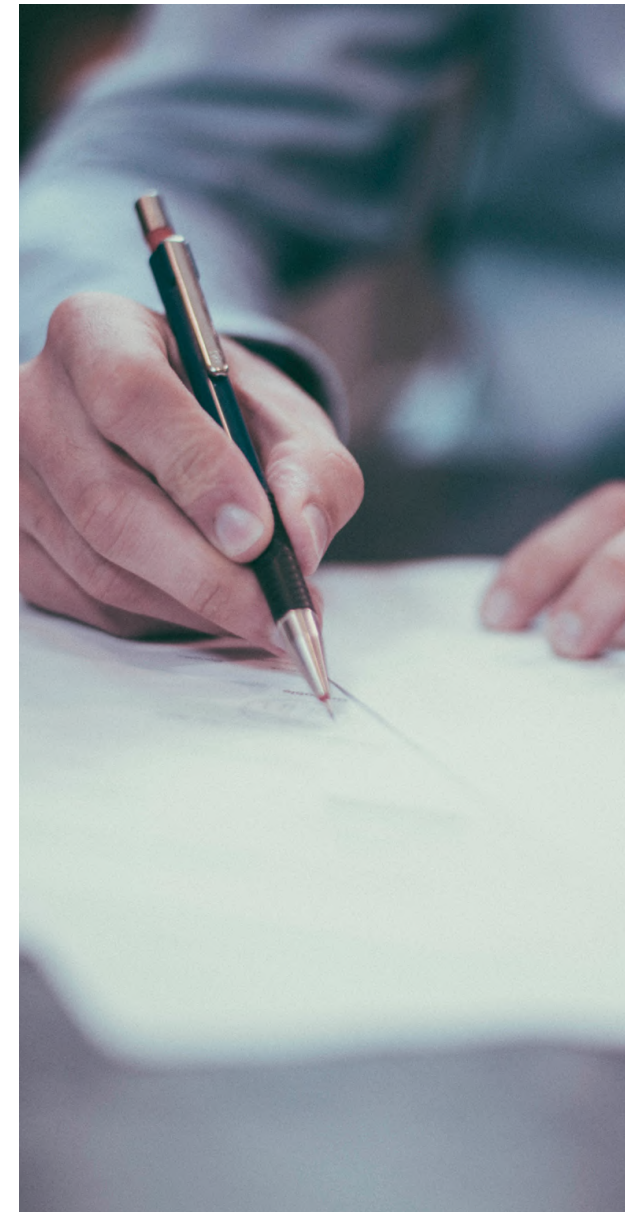


打击腐败，贿赂和洗钱

具体而言，在企业开展经济活动时，这种风险可能来自于与公职人员保持的关系，如招标过程的协调以及在合同期间出现的任何事件。另一方面，鉴于高度的业务分权和自主管理，风险可能来自与供应商和相关部门之间的关系。

为了减轻这些风险，公司制定了刑事犯罪预防模型，其目的是防止任何犯罪行为的发生以及任何与公司有关的法律责任。为此，公司专门成立法律合规委员会，用以遵守公司的道德承诺，以及发现或减少任何违反当地法规或不当的行为。该委员会有权直接向董事会报告。

URBASER的《行为准则》具有强制性，无论员工职位或劳务合同的类型如何，所有员工都必须遵守该行为准则。根据诚实守信，尊重其合法性和道德价值观的原则，建立参考框架。





合规政策将在Urbaser公司以及其在西班牙的子公司、合作伙伴/联合投资公司中进行应用。通过这一合规政策，一方面加强对良好公司治理的承诺，另一方面，努力在组织中尽职尽责，最大程度的减少业务活动中的不良做法或违规行为所导致的风险。

鉴于公司在推动地区进步中所起的重要作用，通过社会行动实施一系列举措，对所处环境产生积极影响。URBASER制定了一项《社会行动政策》，并且确定了该政策的行动方针和指导原则，遵守现行立法并反映其道德承诺。根据该政策，URBASER进行了程序措施和控制措施，规范可能出现的社会行动合作项目的审批工作和后续工作。从这个意义上说，公司对其感兴趣合作的组织和决定进行社会行动的领域进行评估，URBASER对社会行动项目所做的任何贡献都会受到公共或私人组织的持续的监督。

URBASER制定了专门的《反腐败政策》，旨在促进合规文化，打击腐败，行贿受贿及其他非法行为。该政策包含

了一系列指导原则，所有公司员工在与公职人员 (URBASER 80%的营业额来自政府和其他公共部门) 和私营公司管理人员进行业务往来时必须遵守这些指导原则。

为便于报告任何可能违反URBASER《行为准则》的行为，公司在其经营 (拥有多数股权) 的所有国家/地区拥有不同的具有重大结构的沟通和报告渠道。可以通过公司的任何员工，客户，供应商，合作伙伴和运营地区的相关人士均可通过以下方式反映情况:canaletico@URBASER.com 为确保公司内部政策和程序的有效性，URBASER建立了《总体纪律纲要》，列出了所有可能对公司构成法律风险影响的违规行为和相应的制裁。

声誉风险

这些风险是由于违反公司利益相关者的期望而产生的。



尽管URBASER无法绝对控制与其有合作关系的第三方的行为，但所有与公司开展业务的公司和相关人员都应遵守相同的标准和道德原则。特别是在涉及供应商，代理商，咨询商和外包商的情况下，这一点尤为重要。

在2019年期间，公司批准了《企业商品和服务采购政策》，其中定义了Urbaser S.A.U.在采购中必须采取的行动框架和基本准则，并规范了供应商的选择准则。其目标包括遵守现行法规，产生基于竞争力和透明度标准的奖励程序，以及建立良好的信任关系和遵守国际协议。

公司于2019年开始宣传其《供应商道德规范》，在此基础上向其所有供应商、承包商和合作者推广公司推广

道德规范里公司治理的价值观和原则，并使其能够基于诚实，透明和信任等内容来加强和建立稳定持久的业务关系，从而尽可能的避免任何可能损害Urbaser S.A.U.声誉并对公司或其周身所造成不利影响的行为。

同样在2019年，公司签署了使用的新的计算机系统来应用到采购管理，该系统将在2020年投入使用，通过该系统可以对供应商进行管理和批准，并根据采购政策和程序中定义的标准对供应商进行全面分析，以最大程度地降低风险。





其他风险

鉴于公司的严格管控, 其他风险被认为不会发生或发生概率极低。因此, URBASER将其归类为“低风险”。它们将在以下章节中介绍:

- 循环经济, 垃圾的预防和管理
- 健康与安全
- 社会关系
- 全面普及残疾人士无障碍设施
- 平等
- 尊重人权
- 就业: 缺乏具有足够技术技能的人员

将全球挑战转化为机遇



人口增长和垃圾的产生

挑战

到2050年, 全球废物预计每年将增长至34亿吨, 是同期人口增长的两倍多。

来源: 世界银行

机遇

垃圾管理领域将有增长机会。URBASER保持其国际化战略并在2019年巩固了其国际影响力, 以便能够为更多市场提供服务, 不断提供将垃圾转化为资源并将其重新投入市场的技术解决方案。通过这种方式, 公司将与更多的可持续发展城市进行合作。



促进循环经济

挑战

2015年, 欧盟委员会启动了针对循环经济的一揽子措施, 其举措涵盖了产品的整个生命周期, 在2016-2020年期间的公共资金预算超过100亿欧元。在2019年, 欧盟委员会宣布该计划的54项措施已在实施中, 这将有助于提高竞争力, 促进经济和工业现代化, 创造就业机会, 保护环境并实现可持续增长。

资料来源: 欧盟委员会

机遇

URBASER与循环经济密切相关, 其承诺通过不同的行动得以体现。本公司在西班牙遵守由生态转型部推动的《循环经济公约》。URBASER通过创新研发项目将废物转化为新的原材料, 从而减少了其在垃圾填埋方式下的处理。并在各个部门协会的参与下, 我们就循环经济领域的欧洲和国家立法建议开展技术研究和咨询合作。



气候变化

挑战

《联合国气候变化框架公约》缔约方大会 (COP25) 于去年12月召开, 峰会的目标在于继续在《巴黎协定》的签署国中开展低碳经济工作, 他们将针对既定目标提高其气候野心, 并通过对温室气体 (GHG) 减排量进行融资和转让的新机制, 最终确定应对气候变化的国际合作基础。

机遇

URBASER作为一家能源服务公司(ESE), 从事能源效率项目的开发, 并对街道照明, 建筑设施以及电动汽车充电站设施进行维护。

此外, 公司还通过可持续经济碳基金(FES-CO2)推动了西班牙温室气体减排项目等气候项目。

同时, URBASER还代表fGER (废物能源生产协会) 参加了COP 25峰会, 并通过以“可再生气体, 转型和未来的载体”为主题的圆桌会议强调了正确处理市政垃圾中可生物降解部分对于减少温室气体排放的重要性。

URBASER的日常工作在于减少排放, 自2013起开始计算其碳足迹至今, 温室气体排放量在国际水准上已减少13%, 国内水准 (西班牙) 降低了24%。这一切归功于可再生能源的利用和能源效率的提升。

创新

创新是获取竞争优势的关键，其重点在于保证业务的可持续性和创造价值。

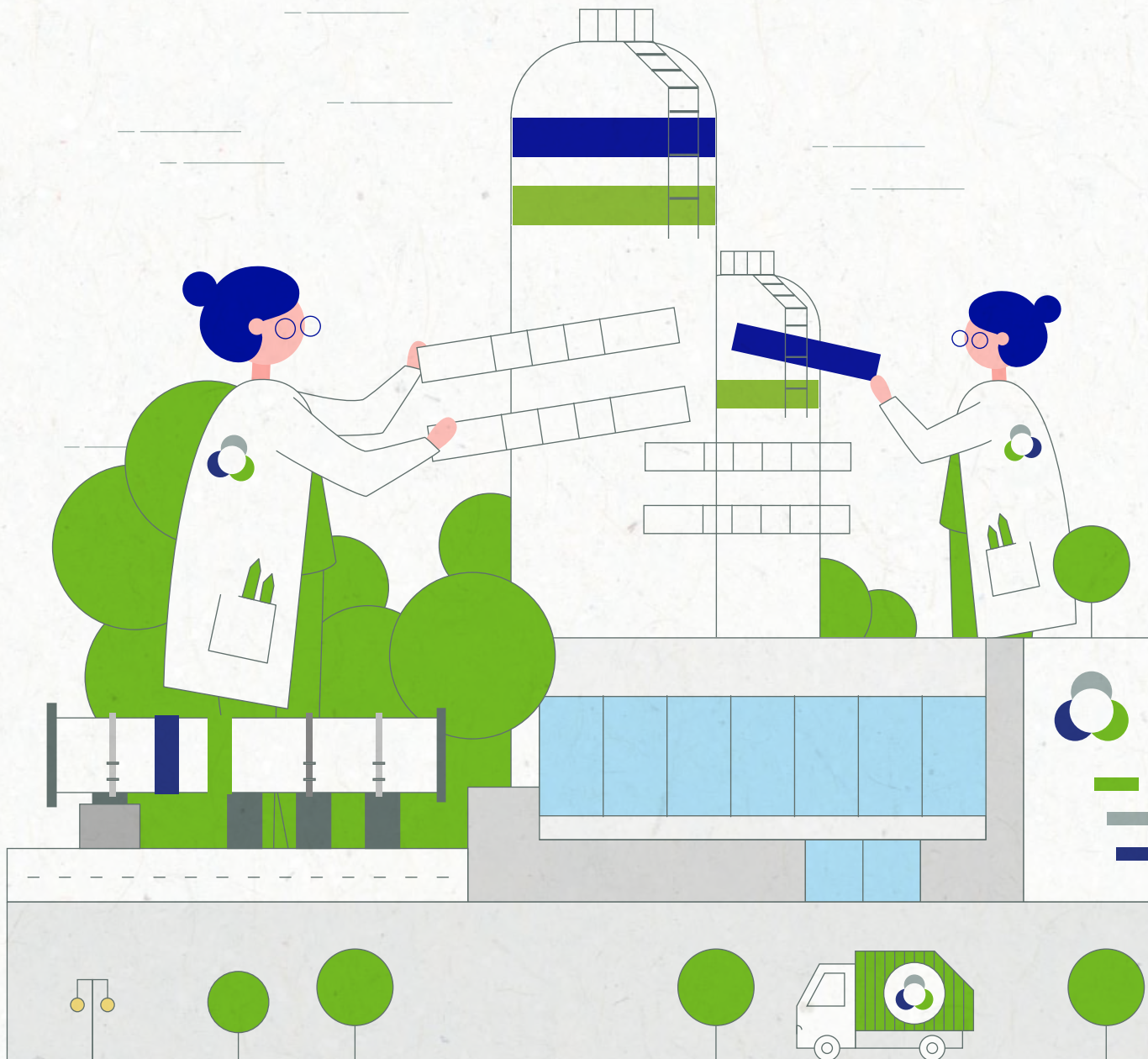
URBASER认为创新是为城市服务的可持续发展，水综合治理及市政和工业垃圾处理提供解决方案的关键要素。

创新的主要任务是为URBASER的业务领域提供横向支持，以在所有环境，服务和生产过程中促进并加强I+D+i (创新研发)。

通过**I+D+i (创新研发) 政策**为关于研发创新进行的活动内容定义了行动框架和基本准则，并将其整合到公司战略中去。

URBASER在创新研发方面的愿景是成为环境领域的标杆，为城市服务的可持续发展，水综合管理，市政垃圾和工业垃圾处理提供解决方案。

URBASER的创新活动是通过I + D + i项目开展的，在2019年该项目共**投资1124万欧元**，共40个研发项目。并通过《技术创新总体规划》，涵盖了与循环经济，“智慧城市”和文化创新相关的主要研发路线。



2019年目标

批准和实施2019-2023年新战略创新计划并从中得出新的战略方针和目标。

2019年启动了新的《**2019-2023年技术创新总体规划**》，其中有5条战略路线并将逐线逐步发展。



L1

经济概念下的垃圾处理过程



L2

城市服务中可持续移动性的解决方案



L3

减少环境影响的技术



L4

关闭水循环的过程



L5

城市空间管理的创新解决方案

URBASER S.A.U. 在西班牙通过UNE 166002: 2014标准中的认证系统以及欧洲标准化委员会UNEEN/ TS 16555-1:2013标准中关于创新管理的建议，管理其I+-D+i- 第1部分: 创新管理系统。

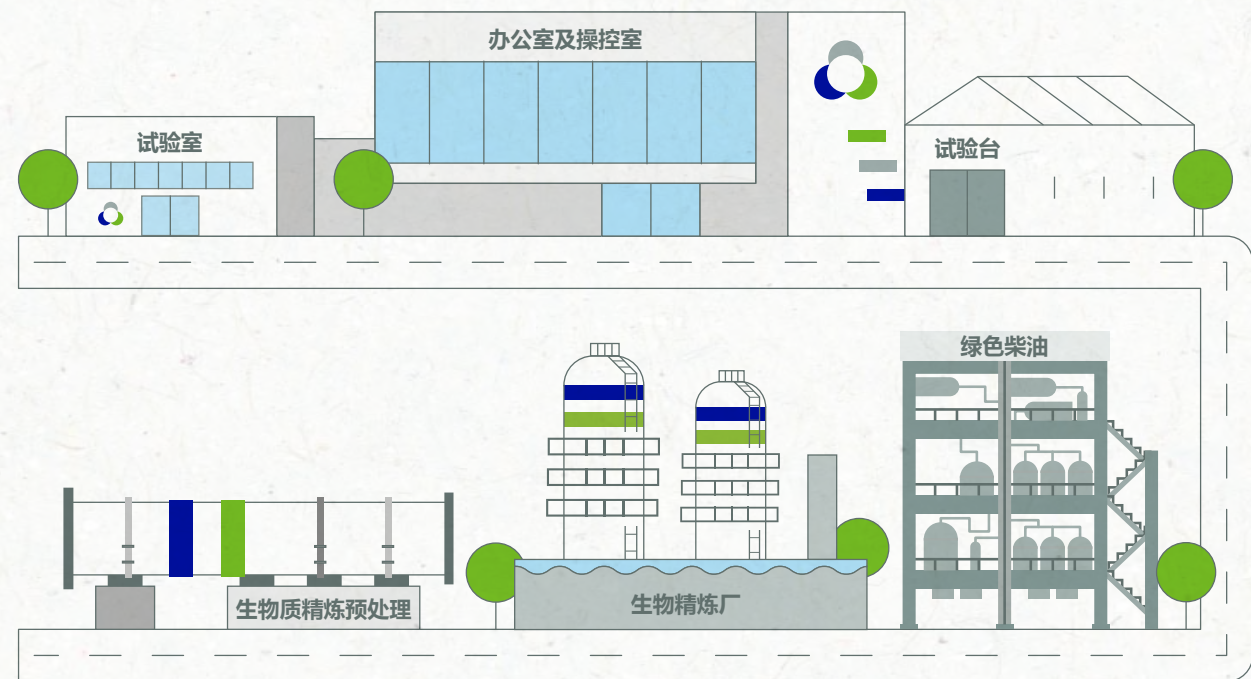


CIAM

“阿方索·马洛” 垃圾处理技术创新中心

在国家和国际环境下以促进公私合作实施**创新研发项目**的国际基准中心。

这些设施为推进垃圾处理领域循环经济项目的发展提供了机会。



- 一间实验室
- 八名全职工人
- 两个欧洲项目
- 六个国家项目
- 一位教授
- 四位公共合作伙伴
- 十位私人合作伙伴

创新文化

URBASER的创新模式旨在通过I+D+i (实施调研+发展+创新) 的行动来创造价值, 在创新项目的管理和开发中, 系统地促进了公司所有成员, 客户和供应商的参与。

对于I+D+i (研发创新) 项目的设计和执行, 我们致力于树立一种创新文化以促进思想的产生, 并能将其转化为提高公司竞争力和产生新商机的项目机会。

因此, 自2018年以来, 每年举办两次**创新讲习班**, 来自不同业务领域的员工参加, 以360°视角分析要分析的主题。在2019年, 研讨会的重点是部署新技术创新总体规划中所定义的战略路线。

为了研讨会的发展, 运用了诸如“设计思维”和“创造性解决问题”之类的方法, 此类方法可以更轻松地将对服务的实际需求和垃圾处理厂提出问题并尽可能地发现创新解决方案。在2019年, 来自不同地区和业务领域的18名公司技术人员参与了该研讨会。

最后应该指出的是, URBASER实施了知识管理和技术监督系统, 用以捕获, 分析, 传播和利用有效的内部信息和外部信息, 提高公司市场地位。每月都会在内网上发布新闻咨询, 其中包含最重要的环境信息。

2020年目标
部署2019-2023年新的技术创新总体规划





3R2020项目

在西班牙, 由工业技术发展中心 (CDTI) 的CIEN战略计划联合出资赞助的3R2020+项目专注于对高附加值产品中剩余价值高值化的创新技术研发, 该项目已于2019年11月结束。特别指出的是, 从城市固体废物中的塑料薄膜中获取柴油的研究路线, 使液体燃料生产技术的热化学工艺得以优化, 并在实验室和试点工厂中得到了技术验证。 所获得的产品适用于商用柴油发动机, 其特性已经通过了第61/2006号皇家法令的鉴定并在电机试验台和垃圾收集车上进行了常规路线的测试。

ICAREPLAST项目

根据2015年相关资料显示, 欧洲约70%的塑料废物最终被焚烧或填埋, 出于对污染, 温室气体排放和社会意识等多种因素的考量, 该项目由欧盟委员会通过H2020计划共同出资赞助, 旨在研发一种可以增加再生塑料量的工艺方法。

iCAREPLAST项目方案将在URBASER位于萨拉戈萨的阿方索·马洛研究中心 (CIAM) 的试点工厂中进行验证, 该方案拟开发热解, 催化处理, 膜分离和含氧燃料的组合工艺, 进而从城市固废的塑料异质混合物中提取高附加值化学品 (芳烃和烷基芳烃)。 这些产品可能作为新型原材料用于石化, 精细化工, 汽车和洗涤剂/表面活性剂行业中。

除产生可重复使用的原料外, 该工艺还可对富含碳氢化合物的液态和气态物流进行回收和高值化处理, 包括二氧化碳, 以及固态副产品 (碳)。该过程旨在最大程度地实现材料与能量之间的平衡, 最小化对环境造成的影响并确保经济的可持续发展。

iCAREPLAST是一个遵循URBASER关于循环经济指导理念的项目, 旨在以经济和环境的可持续发展方式增加塑料回收量并创造出新的高附加值化学产品。



CEUS项目

该项目由工业技术发展中心 (CDTI) 的CIEN战略计划共同出资赞助, 旨在研究和实施对目前无重复利用价值塑料垃圾新的处理方法。

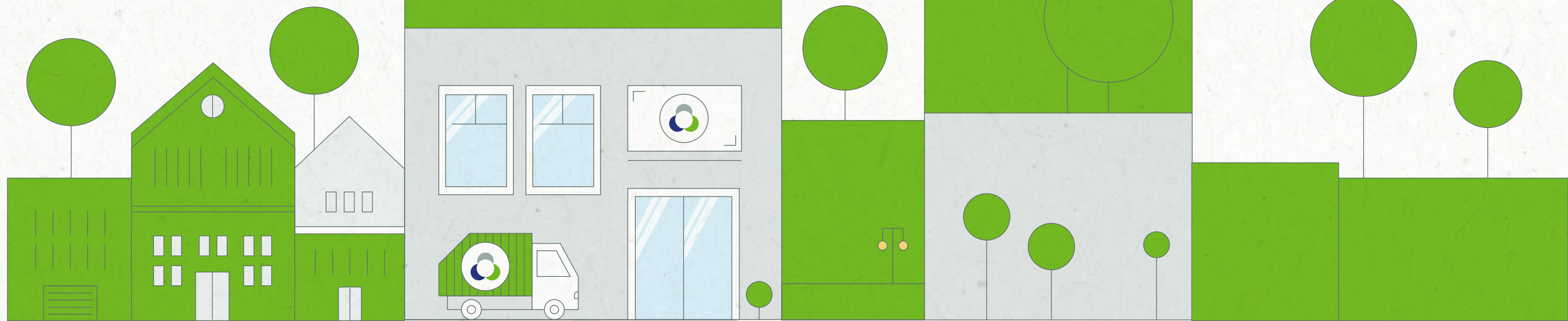
该项目将侧重于对灰色垃圾桶中剩余分类垃圾部分进行处理和转化的过程, 具体说, 是到目前为止尚未被使用的薄膜和混合部分。



道德规范和企业 管理

恪守道德原则，透明度和在善政领域应用最佳国际惯例的领导力，其目的是在公司及其利益相关者之间建立信任和长期承诺。

URBASER内部管理以其决策的效率，有效性和透明度为原则，有助于公司盈利和可持续发展。



公司治理

URBASER的管理机构通过不同的公司章程，政策及程序进行管理，旨在做出负责的决策并保证公司内部的正常运作。

公司章程包括管理其内部职能的所有规定。

主要管理机构，即董事会，负责监督，评估和跟进URBASER经营战略，目标是通过具有长期价值的经济活动来寻求盈利。此外，合规性和内部审计是URBASER S.A.U.治理模式的另一支柱，通过制定和实施相关条例从而进行严格管控，确保公司始终保持最优发展。

2019年共召开了**5次**董事会，成员出席率达到**100%**。



股东

自2016年12月起, URBASER S.A.U.由斐利昂投资公司 (Firion Investment S.L.) 100%控股。

管理结构: 决策过程



董事会成员构成

D 董事长 Shengjiun Yan	E 副董事长 首席执行官 José María López Piñol
I 董事 Juan Evaristo Fábregas Sasiaín	秘书 Eduardo Domínguez-Adame Bozzano
I 董事 José Jaime Isern Alegri	D 董事 M. Sioen Herman Maurits

E 执行者 **D** 决策者 **I** 独立董事

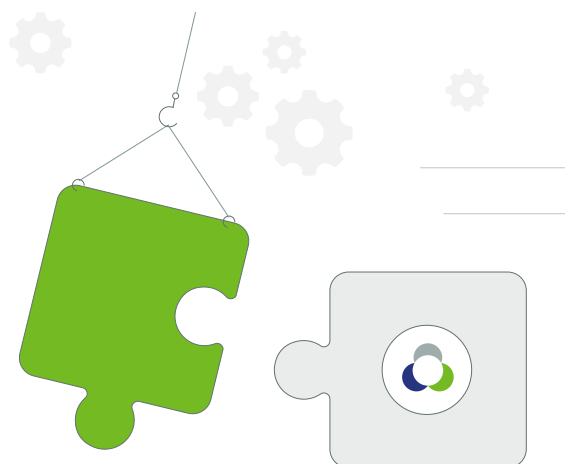
董事会所有成员均为男性。其中四人年龄超过50岁, 一人年龄在30至50岁之间。

董事会薪酬政策

公司股东按照章程, 批准董事会成员薪酬的最高金额。

指导委员会

指导委员会由7名成员组成, 具有丰富的跨学科经验。该委员会是董事会与公司其他部门之间的纽带。企业社会责任领域直接取决于管理委员会的成员, 因此可持续性决策是在最高级别上做出的。



行为准则

公司的《企业行为准则》应涵盖指导URBASER所有公司行为的价值观。该准则适用于公司的所有董事会成员, 领导层和员工, 其目的是建立**道德规范和行动指南**, 规范公司业务活动和业务关系, 该准则对内针对公司所有员工及管理层的行使职能; 对外针对整个市场以及其他竞争对手。

同样, 该《企业行为准则》力求依据契约精神和现行立法的基本原则, 在遵守道德规范, 严肃, 专业和诚实守信的环境中促进日常活动的发展。



2020年目标

- 通过《企业行为准则》以及内部沟通和投诉渠道的相关举措, 加强URBASER的企业道德文化。
- 在公司整个2020年开始运营的所有国家/地区内, 建立内部沟通和投诉渠道。

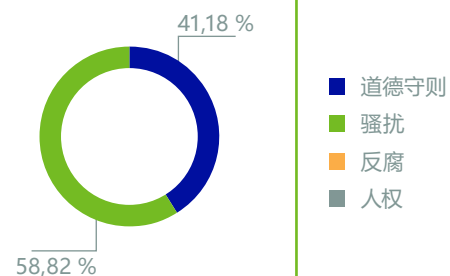
内部举报渠道

内部举报渠道之目的在于促进对URBASER任何违反道德及法规条款的不正当行为的检举, 公司运营区域的所有员工, 客户, 供应商, 合作伙伴都有权使用本国家/地区提供的“**举报热线**”, 检举有关可能违反《企业行为准则》的事件。



2019年期间, 通过“举报热线”和/或其他正式投诉机制共计收到17件举报(2018年, 同年解决了21件), 其中7件与《企业行为准则》中的规定有关, 6件与骚扰行为相关, 未收到有关违反公司反腐败政策或侵犯人权的举报。上述所有举报都已被调查并解决。

2019年所收到的举报性质(百分比)



2019年期间, 通过不同渠道向超过2万8597名员工传达了《企业行为准则》。

URBASER企业政策

URBASER旨在建立**行动框架以确保合规**的企业政策并已获得首席执行官的批准, 并且适用于URBASER的所有公司。



企业社会行为政策



企业社会责任政策



企业反腐败政策

随上述政策的发布, 该公司旨在加强其对良好公司治理实践和透明度的承诺, 以此作为实现可持续增长, 提高竞争力, 信任以及在公司运营环境下产生的积极影响的战略支柱。

反行贿受贿与反洗钱

为了防止洗钱, 贿赂和其他腐败行为, 促进企业合规文化, URBASER制定了**反腐政策**, 严肃打击行贿受贿及其他非法行为。

另一方面, 公司拥有《犯罪预防模式》, 该模式是一种结构化控制系统, 旨在降低对公司产生法律责任的犯罪风险, 包括涉及腐败的行为。

为了遵守该模式, URBASER设有**法律合规机构**, 确保遵守

公司的道德承诺, 检测并减少违反法规的不当行为。

公司还制定了一项行动协议, 以调查可能归因于公司的非法行为, 以防止其最终被委托承担风险。

在2019年期间, Urbaser未通过内部沟通和投诉渠道收到任何与腐败有关的案件(2018年没有一起案件), 没有任何一位因腐败而被解雇的员工, 也未对此采取任何纪律处分。没有发生任何因腐败相关罪行而终止合同的案件, 但因工会歧视被提出了刑事诉讼。



人权

尊重人权是公司社会责任文化中所有行为的构成基本。

根据经管理委员会批准的《企业行为准则》，《企业社会责任政策》以及《健康与安全政策》，URBASER承诺并尊重联合国《世界人权宣言》所倡导的人权和公共自由。

尊重人权适用于所有包含公司政策和行为准则的个人和实体。

同样，2019年，URBASER继续在其运营的活动和市场中开展**尊重、保护和补救人权的计划**。URBASER一直在制定一项人权政策，该政策将在2020年获得批准。





另一方面，国际上扩展了针对人权风险的分析。对于新产生的分析，URBASER已审查了风险类别，并分析了在其运营所在国家/地区相关的潜在人权风险。对那些因立法不严格而可能增加侵权风险的国家/地区给予了特别关注。

分析涉及的人权方面是：结社自由，参加工会自由和集体谈判自由，公平报酬，工作时间，强制劳动，雇用童工和歧视。

经该分析得出：公司有18%员工位于存在人权风险的国家（与公司活动没有直接联系），尽管如此，URBASER在已经建立的控制机制上，增强控制，以发现并减少可能出现的风险。



URBASER以其《供应商行为准则》制定了**专门适用于供应商、承包商和合作伙伴的行为准则**，其中包括拒绝和消除强制劳动，拒绝雇用童工以及反对歧视等。

公司运营区域的所有员工，客户，供应商，合作伙伴都有权使用本国家/地区提供的“举报热线”，检举有关可能违反《企业行为准则》的事件。

2019年期间，没有任何通过“举报热线”和其他正式投诉机制收到与侵犯人权行为有关的投诉。

正如其《企业行为准则》所表现出的，URBASER承诺遵守联合国全球协定的原则。根据这些原则，其分支机构和

子公司以及与之签订合同的任何公司均不得从事涉及强迫或强制劳动或雇用童工的行为。

从这个意义上讲，尽管公司没有发现任何与雇用童工相关的风险，但该公司在2019年制定了关于雇佣年龄的国际准则，并定义了适用于所有国家的具体控制措施。此

外还为人权准则的合规进行了管控，以确保公司在阿曼和巴林工人的福利。

同样，即使一些经营所在地不是《国际劳工组织国际协议》的签署国，URBASER仍然尊重属于最弱势群体人民的人权。



当地社区

将公司项目的重点放在公司经营所在当地社区的需求和期望上,以使公司与当地城镇获得共同进步。

社会行动

URBASER意识到它在其经营所在的国家为社会可持续发展做出的贡献以及在改善城镇居民生活质量方面所发挥的作用。通过其社会行为,公司所采取的行动会在其所处的环境中产生积极的影响。

URBASER的社会行动是根据公司的经济活动制定的。公司制定了一项《社会行动政策》,该政策行政框架是其《企业行为准则》和管理企业社会责任方针中所包含的原则和行为。政策包括URBASER为社区利益而自愿做出的所有行动和贡献,其唯一目的是对社会福利产生积极影响。



URBASER于2019年在西班牙发布了其**社会行动项目管理程序**,其中包括在进行捐赠,赞助,合作或支持情况下的一般行动准则。该程序旨在确保遵守现行法律,《企业行为准则》和《企业社会责任政策》中所规定的原则。通过此程序,对这些项目的批准和监控进行了规范,以确保它们与《社会行为政策》和公司的可持续发展战略保持一致。

URBASER的社会行动计划由以下活动领域组成:

- 环保意识及教育活动
- 社区福利活动
- 艺术,文化及体育支持
- 企业志愿服务



西班牙企业志愿服务计划

2019年URBASER致力于志愿者计划的设计,旨在引导员工对此领域的关注,使公司的承诺与建立的活动领域保持一致。

该计划将于2020年在西班牙开始,并将在以下领域提供合作:

- 通过体育运动实现社会包容
- 环保意识
- 处于社会排斥风险人群的再就业

致力于改善环境教育

萨拉戈萨大学 (西班牙) 第三届URBASER 创新技术讲坛。

讲坛的职责是按照URBASER行动范围内的不同主题开展研究项目,尤其是与可持续性相关的主题。其奖项是针对课程中完成的研究工作而设立的,集中在对垃圾的回收,高值化,处理和城市空间或城市垃圾和废水管理等一系列关于循环经济的主题。

巴塞罗那 (西班牙) 第一届循环挑战

在2019年,公司对第一届“循环挑战赛”进行了赞助,该项目由加泰罗尼亚理工大学(UPC)组织,其中不同的大学团队针对循环经济中的实际和紧迫挑战提出了创新解决方案,并使循环经济获得了可持续发展。

在2019年,不同的跨学科大学生团队针对“塑料垃圾和塑料薄膜”这一挑战提出了循环经济解决方案。



回收教育, 埃尔切 (西班牙)。

“回收教育”运动是URBASER和埃尔切市议会发起的一项倡议,旨在鼓励儿童进行垃圾回收,教导他们正确分类垃圾的重要性。

2019年期间,在埃尔切的26个教育中心向8200名学生进行了130次讲座。

URBASER员工通过实例解释了垃圾回收的重要性,并向他们展示了如何正确使用垃圾箱以及如何让垃圾重获新生。此外,还使用了移动分类回收点车辆,以介绍可在生态园中存放的垃圾类型。


亚喀巴 (约旦) 学校的垃圾回收活动

2019年,在URBASER所提供服务的亚喀巴30所学校发起了一项关于环保意识项目的挑战,旨在教育学生通过使用塑料,轮胎,纸板,纸张或木材等可回收垃圾材料,对课间活动娱乐区进行设计。

最终,由业主Aseza (亚喀巴经济特区管理局)和URBASER组成的评估委员会在学校所建立的战略领域中,选择了六个能更充分利用资源的原创设计方案。

在两个月的时间内,URBASER向他们提供了日常垃圾集中提取的回收材料,以及开展活动所需的其他材料。在六所决赛入围的学校中,都组建了一个由导师和至多10名年龄在8-12岁学生组成的工作小组。URBASER每周都对其进行探访以指导工作小组并支持其项目开发。在活动结束后,各个学校对其游乐区,休息区和花园等项目设计进行了展示并举行了颁奖典礼。通过这一举措,加强了回收再利用信息的传递并使得垃圾重获新生。



 **URBASER在2019年为其全球社会行动的活动共投入了170万欧元 (2018年为150万欧元)。**



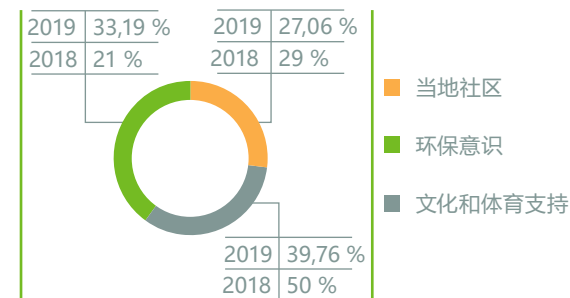
纽尼奥阿 (智利) 的垃圾回收计划

“纽尼奥阿垃圾回收计划”是隶属于URBASER的Demarco公司和纽尼奥阿市政当局共同发起的一项倡议，旨在提高人们的环保意识，并提供必要的工具以对垃圾进行正确分类。在学校，居委会和社区之间开展了活动。

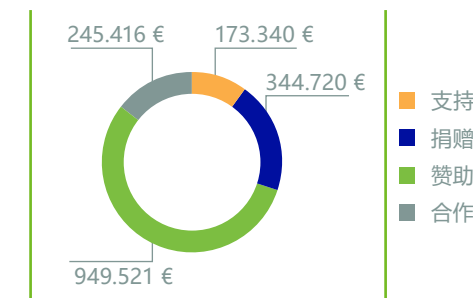
2019年间，共在10个中心对2038名参与者进行了84次讲座。

在活动中，阐明了如何使用垃圾桶进行正确分类，展示了在回收各个阶段中物料的状态，并向与会者赠予了种子。该活动旨在实现对环境保护的承诺。

按工作领域分列的捐款细目 (百分比)



2019年按行动类型分列的投资额(欧元)



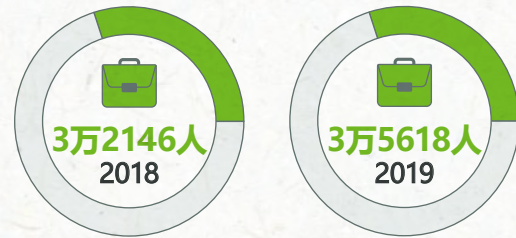
³ 据了解，捐赠数据中涵盖了对基金会和非营利组织的捐款。



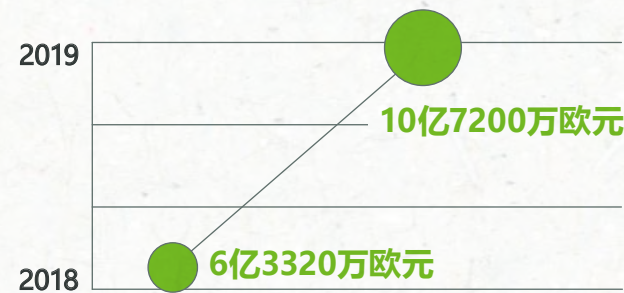
URBASER对社区的社会经济影响

在《2018-2023年企业社会责任行动计划》的框架下, URBASER的目标是根据《社会行动政策》中确定的领域调整100%的社会贡献, 从而在其运营所在的社区产生更加重要的社会经济影响:

遍布全球的工作岗位
公司的业务活动是财富和经济社会发展的明确引擎: 创造稳定, 优质的就业机会。



创造当地就业: 从当地供应商处采购的商品金额 (以欧元为单位)

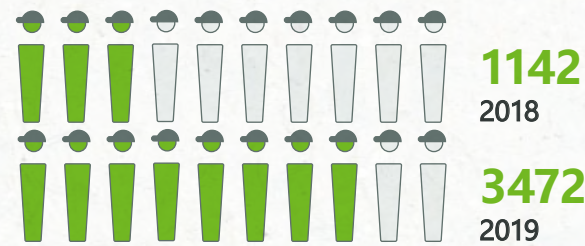


2019年受益于社会倡议的人

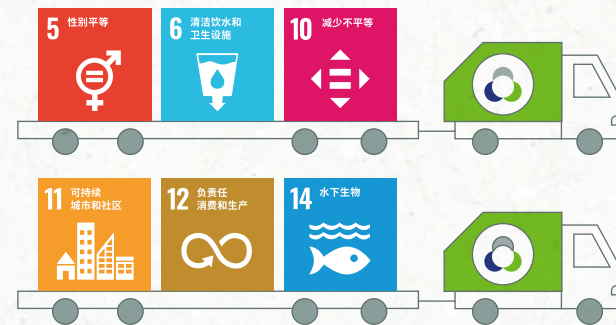


涵盖7个国家的社会项目

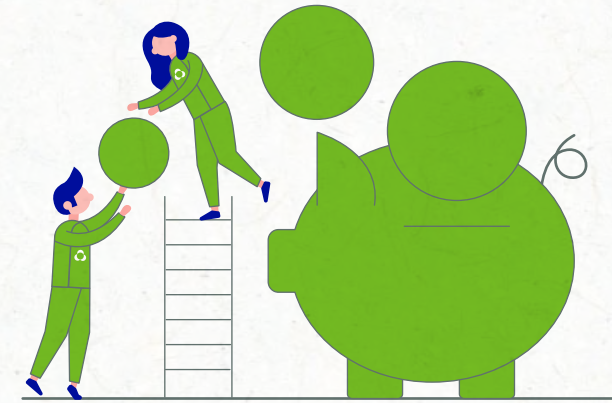
新增合同数量



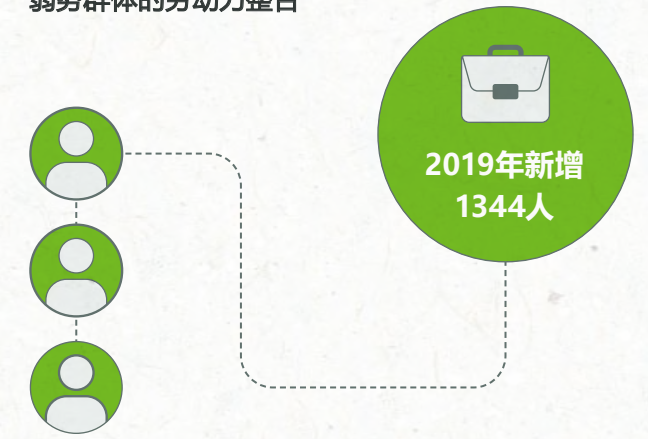
可持续发展目标 (ODS)



2019年, 我们为社会行动活动提供了170万欧元



弱势群体的劳动力整合



改善社区生活条件



通过运动促进健康
2019年投入68万1041欧元用于促进文化和体育活动



社区和公司之间无障碍沟通, 以解决投诉和疑问



提高各类群体的环保意识



日益优化的可持续发展社区, 得益于可持续合作



马略卡 (西班牙) 酒店循环

隶属于URBASER的公司Tirme在2019年与马略卡岛的酒店和农业部门共同启动了一个试点项目, 以促进垃圾管理中的经济循环。

该项目目标在于将旅游场所产生的有机垃圾转化为用于蔬菜种植的堆肥, 并将使用这种天然肥料种植的农作物出售给酒店以供使用。此举既减少了垃圾又促进了环境的可持续发展。



APORTEM, 巴伦西亚 (西班牙) 团结港

Sertego致力于使经济发展, 社会进步及环境保护达到相互兼容。因此, 它与非盈利组织Aportem (该组织与巴伦西亚港口社区合作并坚持为弱势群体提供帮助。) 达成合作。

2019年, 双方合作并开展了以下活动:

- 帮助8k y milla solidaria Nazaret y Pas-ras马拉松比赛进行护栏的搬运和安装。
- 负责管理书籍收集的活动, 并将其运送到该地区的学校。
- 购买和运送该地区学校音乐教室的乐器。
- 将圣诞节和学习用品活动中收集的物品运送到各个目的地。



巴塞罗那大学设计与工程学院ELISAVA基金会与URBASER之间的合作

自2009年以来, URBASER一直在与巴塞罗那(西班牙) Elisava基金会合作, 旨在促进教育, 知识, 研究以及对社会, 文化和经济进步的贡献。每年, 公司都会向即将毕业的大学生提出挑战, 以寻求促进垃圾回收和经济循环的解决方案。值得一提的是, 2019年为学生设定的目标是设计一种用于优化家中及附近社区和街道中垃圾回收的系统, 例如可以对一些垃圾进行监控以识别所存放垃圾的种类。这些项目方案将提交给由URBASER员工组成的评估委员会进行评估, 其中一些方案已经在公司位于巴塞罗那的工厂进行了实施。

社会承诺

URBASER作为城市环境服务的提供者, 直接面向社会并对城市和社区的发展做出了坚定承诺。从这个意义出发, 其社会承诺的重点在于建立一个更公平, 更坚定的社会环境:

与性别暴力有关的沟通和意识行动

URBASER作为一家大型企业, 支持由西班牙首相事务部提出的“创建无性别暴力企业”倡议。其主要目标是提高社会对男女平等的认识, 帮助受害女性进入劳动力市场。作为参与这项倡议的公司, URBASER采取坚定的立场, 提高社会意识, 并雇用遭受性别暴力 (GBV) 女性受害者。2019年, 公司参加了由妇女协会组织的圆桌会议, 与其他公司分享其经验, 讲述了关于对性暴力 (GBV) 受害女性进行工作安置的巨大影响和对公司人才吸引方面所带来的受益, 以及参与此项公司交流的重要性。

今年, URBASER再次发起了一项宣传活动, 向其西班牙员工发送了将近20000条手链, 并传递: “停止: 没有更多的性别暴力”的信息, 以此表明自己的承诺。另外, 来自西班牙不同服务机构的员工聚集在一起以表示对这一信息的支持。在这些服务机构中, 例如埃尔切, 奇卡纳和兰萨罗特, 已经与当地协会组织了信息交流会, 以预防, 发现并消除性别暴力。

在西班牙埃尔切 (Elche), 我们信赖AIVIG (埃尔切反对性别暴力协会) 会长Marina Marroquí。在西班牙兰萨





罗特 (Lanzarote), 我们依靠妇女社会和文化协会MARARÍA。

并与公司提供服务的某些市政府开展了当地合作活动, 例如在Villanueva de la Serena (西班牙巴达霍斯) 在我们的设施和设备上标着“朝着同一个方向”的信息。

URBASER连续第三年作为赞助商参加了6月在西班牙马德里举行的反对性别暴力马拉松比赛, 其员工及家属得以参加。

促进弱势群体和被社会排斥风险群体的就业和社会劳动融合

URBASER是西班牙整合基金会的赞助商, 该基金会自2001年以来一直致力于通过工作整合来帮助处于社会排斥风险中的人们和残疾人。也是La Caixa社会基金会关于就业计划的成员之一, 该计划的目标是使面临社会排斥风险的人群实现劳动融合。2019年, URBASER共计为**1316名处于社会排斥风险中的人**安置了工作 (2018年有345名)。



在VICTORIA-GASTEIS市 (西班牙) 绿地维护服务中安插具有智力障碍的人员。

从2017年开始, Enviser Servicios Medio Ambientales S.A.公司在VICTORIA-GASTEIS市进行绿地维护服务的管理, 该服务主要针对位于绿地的草坪和灌木丛, 学校绿地, 八个大型公园以及萨尔瓦多公墓的绿地进行维护。

2019年, 通过由Lanbide (巴斯克就业服务局) 资助的“就业支持”计划, 与Gureak (巴斯克企业组织) 和Asafes (阿拉瓦家族及个人精神疾病协会) 合作启动了为期一年的试点项目。

在雇用这些人员之前, 它是由Asafes组织的; 为服务的技术人员和中层管理人员提供培训, 以了解项目所带来的挑战。形成两个分别由10名智力障碍人士组成的团队。每个团队由一名园艺官负责组织。

从项目开展之后的几个月来看, 结果是非常积极的, 各个团队正在按照客户设定的质量标准执行分配的任务, 使智力障碍人员真正融入到了工作服务当中。



URBASER 公司专业团队

**尊重与平等是我们员工的价值观，旨在
开创一个可持续发展的未来。**

公司承诺提供稳定，优质的就业，培训和专业发展以及对多元化，机会平等和非歧视的尊重，保证营造一个安全健康的就业环境。

URBASER的员工是一项战略资产，可通过其工作和才能为**创造可持续价值**做出贡献。URBASER的人力资源管理着眼于建立一支高素质，积极进取的人力团队，该团队秉承着公司的价值观，并具有主观能动性和对客户服务的奉献精神，从而使其能够有效，有利地对商业机会进行管理。



8 体面工作和
经济增长



隶属于工会组织的员工共
1万0183名 (2018年, 为1
万1030名)



截至2019年
关, URBASER共有3万
5618名员工, (2018年,
共有3万2146名员工),



其中2万9186名男性



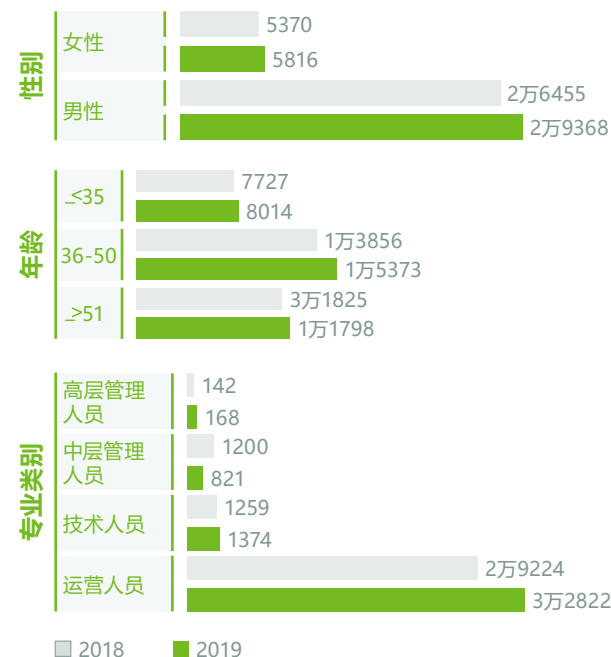
6432名女性



按国家分列的人员发展

年关	2018	2019
瑞典	537	513
英国	653	1008
阿曼	704	315
墨西哥	485	478
摩洛哥	444	406
约旦	341	341
意大利	79	82
法国	1008	1123
芬兰	294	311
西班牙	1万7931	2万0287
智利	4996	5147
巴林	1244	1335
阿根廷	3424	3394
挪威	-	303
丹麦	-	498
委内瑞拉	-	77
总计	3万2146	3万5618

平均员工

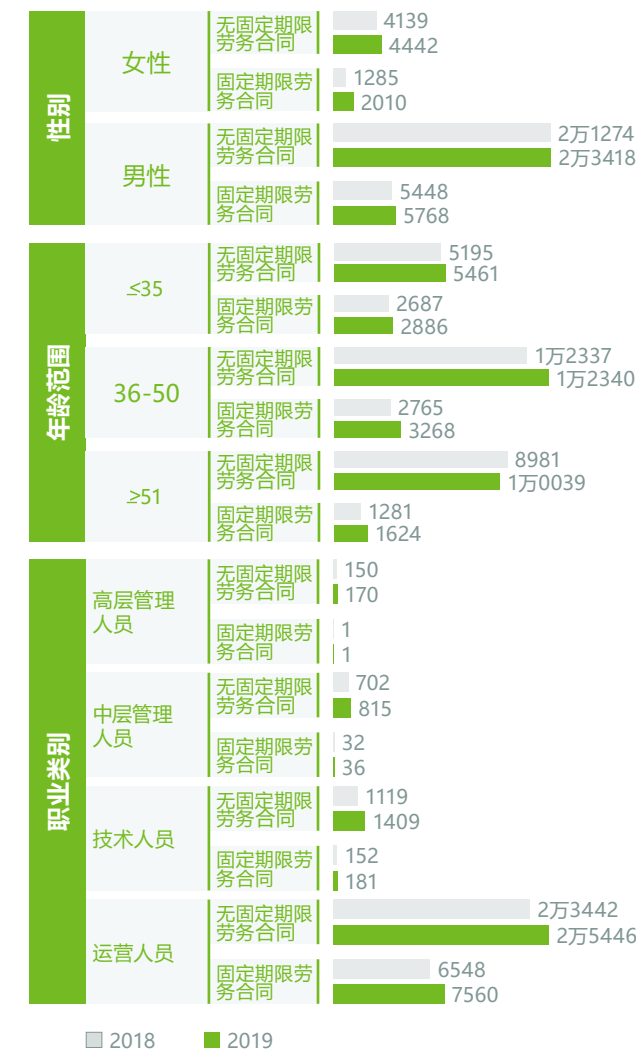


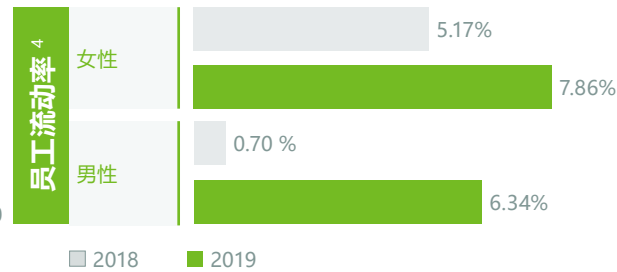
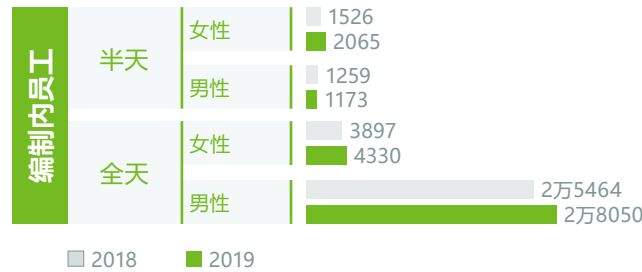
84% (2018年为85%) 的员工受到公司项目和合资企业集体协议的约束，并已与各地工人法律代表达成一致且始终遵循国际劳工组织基本公约的规定，任何组织上的变更（包括通知）均作为这些集体协议的一部分，并依据现行法律执行。

集体合同所涵盖的人员百分比

	2018	2019
瑞典	100%	100%
英国	0%	65%
阿曼	0%	0%
墨西哥	69%	61%
摩洛哥	89%	0%
约旦	0%	0%
意大利	99%	100%
法国	100%	100%
芬兰	100%	100%
美国	0%	0%
西班牙	100%	99%
智利	72%	57%
巴林	0%	0%
阿根廷	89%	89%
挪威	-	100%
丹麦	-	75%
委内瑞拉	-	100%
总计	85%	84%

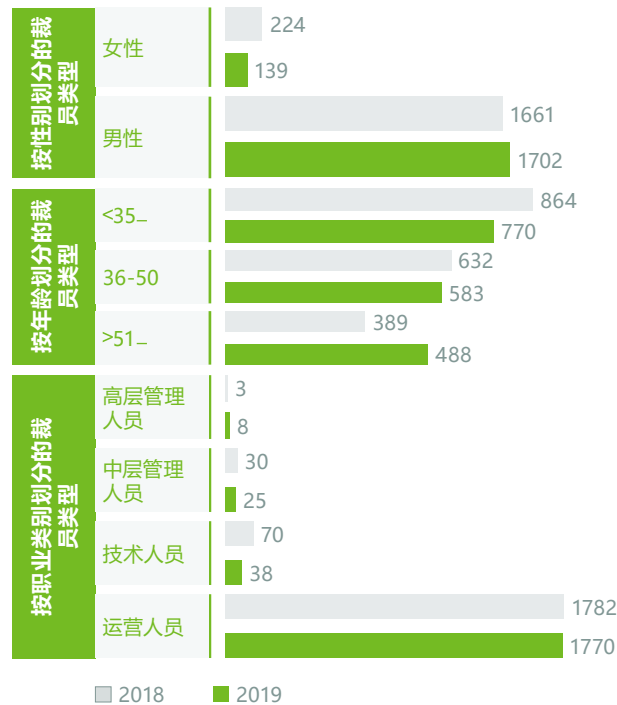
公司最重要的隐形资产之一是其在全球范围内雇用的专业人士所提供的价值，因此公司提倡稳定和高质量的就业。所提供的员工数据是年关统计。





⁴ 员工流动率的计算方法是用自愿离开公司的员工人数除以员工总数。

近年来，公司就业特征发生了变化：由于在安全，健康，培训和薪酬方面提高了就业质量，使得员工类型更具技术化和专业化，因此吸引了更多类型的人才。



	2018	2019
瑞典	31.66%	14.23%
英国	23.89%	14.58%
阿曼	13.92%	19.36%
墨西哥	74.43%	56.06%
摩洛哥	0.68%	0%
约旦	46.63%	11.73%
意大利	1.27%	6.07%
法国	6.55%	1.69%
芬兰	62.59%	24.43%
美国	0.00%	-
西班牙	7.65%	5.15%
智利	32.19%	6.04%
巴林	16.24%	10.33%
阿根廷	7.97%	0.7%
挪威	-	1.98%
丹麦	-	23.93%
委内瑞拉	-	37.66%
总计	14.47%	6.62%

2019年员工流动率为6.62%

2019年缺勤总时长 432万零522小时 (2018年为365万8474小时)

缺勤

URBASER的工作量较大，因此缺勤成了公司最主要担心的问题之一，即在法定工作时间内任何由于公司之外的原因而导致员工不参加工作的情况。

为了解决这个问题，除了用于分析和控制的各种计算机工具外，公司所有中层管理人员都接受了必要的管理培训。



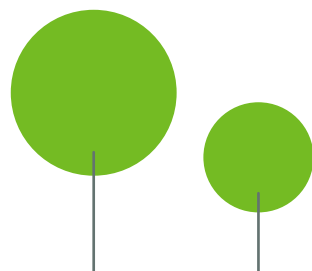
人力资本管理

对于URBASER公司的可持续发展在很大程度上取决于其员工的才能和资历。因此，必须吸引最优秀的专业人员，并为他们提供最佳培训，以促进他们的专业发展。

吸引和留住人才

2019年，公司在西班牙发起了“引领变革”计划，旨在为URBASER培养青年才俊。该计划的目的是将工程师纳入公司的**人才发展计划**中，以便他们可以获得公司的培训和知识可以在其中担任负责职务。

另一方面，在西班牙采取了“雇主品牌”行动，以提高公司在劳动力市场上的地位，并继续使之成为有吸引力的工作场所。这些行动的重点在于吸引和留住公司内部的年轻人才。为此，它参加了例如UC3M大学就业论坛，这是由卡洛斯三世大学组织的马德里大区（西班牙）最大的招聘会之一。

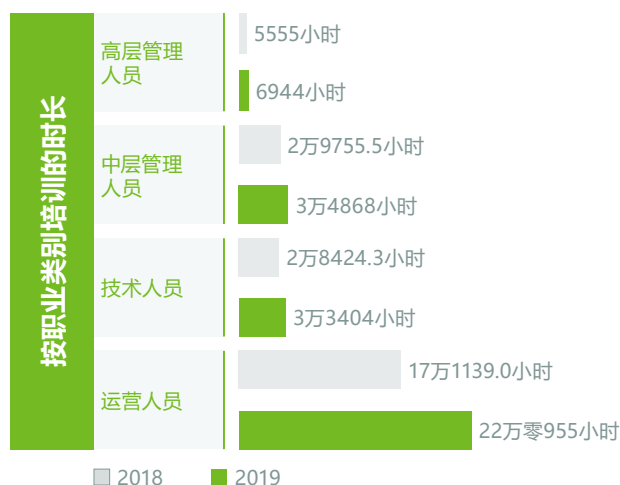


团队的职业发展

URBASER对员工的培养是提高他们积极性、效率以及服务质量的关键因素。公司注重发展员工的专业技能，使其适应公司的扩张和竞争需求；同时不断扩充人力资源，做到与时俱进。

通过“**双年度培训计划**”，确定并重视西班牙劳动力的培训需求，并在全年范围内对其进行宣传。URBASER在各个国家的分公司都制定了专门的个人培训计划。

URBASER一直致力于人才的专业化发展，并试图在日常运营中引入持续学习的理念，以实现更好，更开放的创新态度。2019年，公司**投资220万2191欧元**(2018年，187万零8028欧元)用于员工培训，为**2万1222名员工**（2018年，1万8751名）提供了超过**35万9306小时**(2018年，23万4874小时)的培训。



员工满意度和承诺



开放日

今年第一届“开放日”在位于马德里（西班牙）的公司总部举行。目的是让员工的工作更贴近他们的家庭，以便使工作和家庭成为他们生活的主体。包括员工和家庭成员在内的200多人参加了活动，此外还有机器设备和清扫服务人员的加入，目的是为了让大家寓教于乐，亲身体验到日常清扫和垃圾收集工作的不易。



可持续交通计划

在2019年期间，公司对位于马德里（西班牙）总部的员工进行了调查，以了解他们上下班的交通习惯，目的在于为其制定可持续交通计划，其中包括优化员工的交通方式，减少其花费在交通上的时间，增强可持续交通意识，并减少公司总部的碳足迹。



工作环境调查

2019年，公司人力资源部在西班牙进行了一项关于工作环境的调查，借此了解员工对工作环境，优势，动机和满意度的想法，并确定优化点和价值差异方面。通过这

些结果，已经为最受重视和有待改进的方面制定了行动和加强计划。



对多元化和机会平等的承诺

URBASER相信员工间的多样性将会成为公司的一个丰富要素。在其《公司平等与多样性政策》的框架内，拒绝一切形式的歧视，并致力于保证和促进全体员工的多样性，包容性和机会均等。



纳入不同国籍的人，努力在传统部门增加女性员工的比例，以及与不同组织合作以将有排斥风险或残疾的人纳入劳动力队伍，是公司对其承诺所表现出的态度。

从该项意义出发，URBASER在西班牙致力于发展其《平等计划》⁵中所确立的区域。业已在其他国家/地区实施了平等措施，目的在于保证公司各个区域的机会均等并发展员工队伍的多元化，从而为所有人提供一个安全的工作环境。为此，URBASER与工人代表紧密合作以对各个平等计划作出承诺并建立目标。

通过对平等计划分析得出：风险识别过程包括了公司诊断，以及公司平等代理人对人力资源政策或实践的分析。在其他已确定的风险中，西班牙受“劳动代位权”的影响最为严重，现有劳动力（主要是男性）的长期存在，使雇用女性员工变得更加困难。

URBASER努力创建企业文化，通过正式和非正式章程来发表性别观点。在传统上以男性为主导的部门中，试

图使**女性的存在正常化**。在这项工作中，我们始终把同工人工人代表的合作作为确定不同平等计划中反映共同承诺和目标的关键部分。



⁵ 平等计划适用于URBASER S.A., Socamex S.A., Sertego S.A., Enviser S.A.和Sirsa S.A.U.

平均工资总额 (欧元)⁶

职业类别	2018			2019		
	女性	男性	平均工资总额之比	女性	男性	平均工资总额之比
高层管理人员	9万6855.66	12万6864.51	0.76	8万9608.17	12万9747.98	0.69
中层管理人员	3万7279.06	5万2531.55	0.71	3万7994.15	4万7755.65	0.80
技术人员	2万8632.90	3万4495.96	0.83	2万6506.12	2万8548.15	0.93
运营人员	1万7437.10	1万9047.89	0.92	1万8579.39	1万9164.44	0.97

在整个2019年，Urbaser继续与不同的参与者合作，为真正的多元化和机会平等做出贡献：

Urbaser S.A. 加入了由西班牙卫生部，社会服务部和平等部联合发起的“更多女性，更好的公司”倡议活动，致力于通过促进妇女担任领导职务的行动来促进平等。在2019年，与其他成员公司一起参加了协议审查和后续会议。

在2018-2019年之间，URBASER的几位女性高管参加了西班牙妇女研究院和工业组织学院 (EOI) 召集的“女性人才360计划”。其目标是通过培训，职业发展，领导能力的培养，提高女性才干的知名度以及促进妇女担任决策职务。

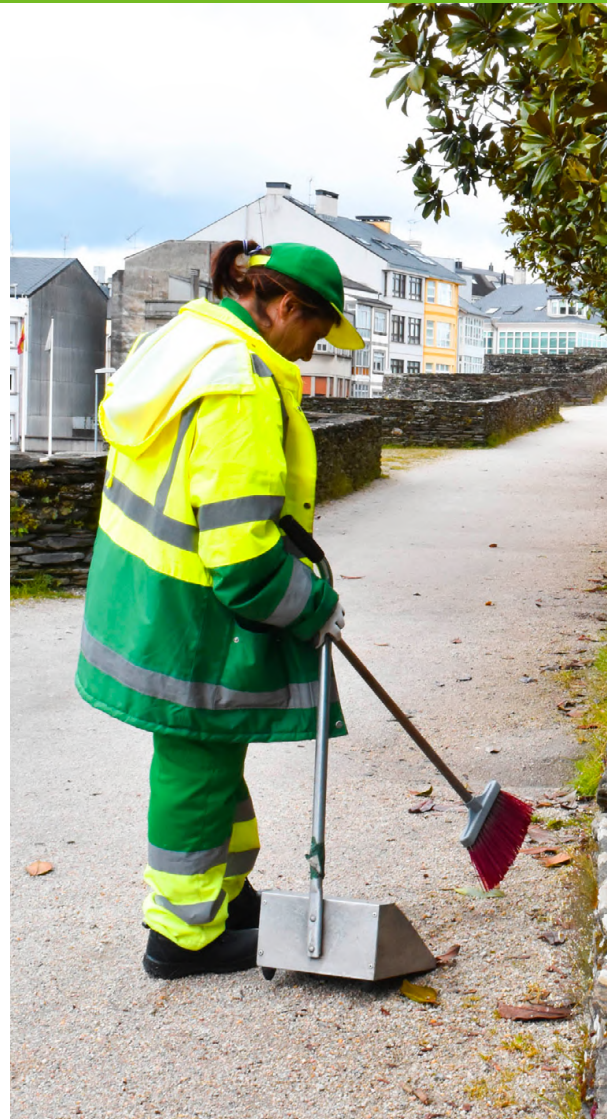
参与由西班牙妇女研究院和CEOE (西班牙商业组织联合会) 组织的2019-2020年“推广计划”。该计划旨在培养高素质女性的专业和领导技能以及能力，促使她们跻身组织高层。

⁶ 包括固定薪酬和可变薪酬。



URBASER是多元宪章的签署方，因此履行对以下平等和反歧视基本原则的承诺：

- 提高对机会均等和尊重多样性原则的认识。
- 推进更多元化员工团队建设，促进不同人群的融合（无论其性别，性取向，种族，国籍，宗教信仰，年龄，残疾等）
- 通过避免工作中任何形式的歧视（直接或间接）来促进包容性。
- 管理政策的多样性
- 处理好工作和家庭之间的关系，使之达到平衡。
- 认识到客户的多样性，有助于创新和发展。
- 为员工，供应商，管理部门，商业组织，工会和其他社会团体传达并拓展对多元化宪章的承诺。
- 支持反歧视活动，具体反映在公司年度报告中**实施多元化政策**所取得的成果。



作为遵从平等机会原则承诺的业界标杆，Urbaser在2019年加入了由西班牙执行董事协会提出的《人才管理和提高公司竞争力的良好做法守则》，其中建议通过采取措施，促进最佳人才在没有性别偏见的情况下承担更大责任的职务，以提升自身的竞争力。

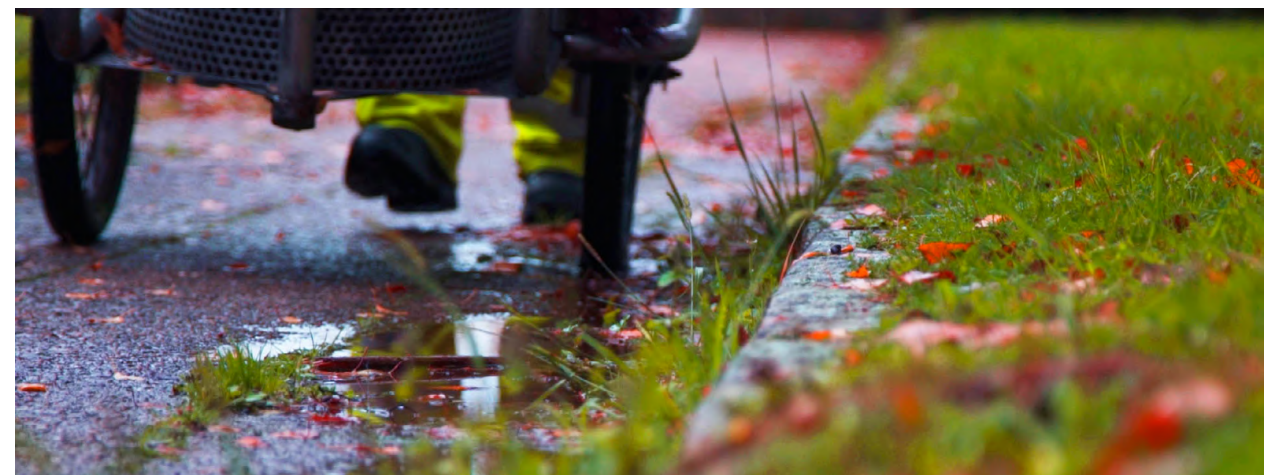


URBASER是社会影响力集群的一份子，该集群由Forética-一个关于对社会内外部影响进行认知，交流，对话和领导的商务会点进行协调。

2019年，它的工作重点放在对公司性别平等的建设，为企业提供有关西班牙证交所关于公司工资差距报告的最新消息，性别差异研究，平等的特点以及企业社会行为的影响。



公司在2019年加入了西班牙多元化空间(Red+D)公司交流平台，该平台为致力于多元化的公司和机构分享观点，经验和计划创造了环境。2019年11月，公司在埃尔切参加了“关于公司包容性和多元化第三次会议”，并在会上向其他公司分享了在这些领域的经验。





URBASER坚定致力于将包容性和多元化作为提高竞争力的关键因素。来自不同文化,不同背景和不同种族的人组成的员工队伍,为公司的业务发展提供了崭新的视角,有利于发展丰富的思想和解决方案。

按原籍国划分的员工人数

	1万9100人	西班牙
	4823人	智利
	3351人	阿根廷
	1035人	印度
	1006人	法国
	6303人	其他
	3万5618人	合计

URBASER注重员工的技能和经验,反对歧视和偏见,但有时这些偏见会无意识地出现在招聘过程中。因此,公司参加了由妇女研究所(西班牙)发起的“匿名履历项目”。

2019年,URBASER新增**245名残疾员工**(2018年为172名),使之加入现有的748名残疾员工团队(2018年为455名),将**1344名具有社会排斥风险的人士**纳入劳动力市场(2018年,为345名),这归功于公司人力资源部,平等与社会责任部在2018年对该工作领域的创建。此外,该领域还负责促进和推动提高意识的活动和行为,发展平等机会。



URBASER致力于保障残疾人的就业机会,并于2010年创建了自己的特殊工作中心“URBACET S.L.”,负责园艺、城市建筑维护以及公园,广场和海滩的街道清扫。该中心是一个非营利性组织,旨在整合这些特殊人士的劳动力,明确承诺维护残疾人利益并为他们提供工作岗位。

一方面,在URBASER主要业务活动里,绝大部分工作需要



在站立的情况下完成,实现残疾人士无障碍工作条件存在一定困难;另一方面,残疾人士的无障碍通行是在设计公司办公楼时需要考虑的标准之一。

公司坚信与组织的合作和互动是变革的动力,因此, Urbaser S.A.U.与以下组织进行合作,旨在实现面临被排斥风险人员的劳动融合:



加入**Integra基金会**(西班牙),该基金会自2001年起致力于帮助那些面临社会排斥风险和残疾人士进入劳动力市场。



参加由西班牙La Caixa基金会发起的“**企业社会实践计划**”



赞助Ecoembes和La Caixa共同组织的“**回收以改变生活**”项目,并邀请学生进行实习。



URBASER“防骚扰政策”主要围绕三个目标：采取必要措施以防出现任何骚扰情况；帮助员工识别性骚扰和职场欺凌；制定行动章程以便调查，一经查证，严惩不贷。

在操作过程中，为确保事件的机密性，公司设立专门的情况调查员，一旦发现任何骚扰情况，将立即报告给法律部门以及相关从业人员。该政策必须为公司所有工作人员所熟知，并供所有人使用，因此必须在内部发布。此外，新员工还将在其入职培训计划中接受有关机会平等和防骚扰培训，公司将向他们提供与平等计划和防骚扰政策有关的所有文件。

防骚扰委员会由公司职工和工会代表共同组成。主要任务是公正、客观的评估调查员上报的内容是否属实，以及决定是否将其定性为职场骚扰，并酌情提出适当的纠正和纪律措施。

工作调节

为促进公司员工在**私人生活与工作之间达到平衡**，URBASER采取了一系列措施。这些措施并未以书面形式告知。

例如，公司总部采取了灵活的上下班时间，以及周五和夏季的特殊工作时间。

84%的员工通过在各个中心谈判达成的集体协议，通过**了不同的调节措施**（2018年为85%）。例如：改善休假和

休假的条件，减少工作时长，实行灵活的轮班制度，因私请假，比法定时间更长的带薪或无薪休假。

作为调节措施，2019年7月，公司向马德里办公室员工提供了使其子女在IFEMA Thinkkids校园免费注册的机会，这一举措帮助并改善了员工在夏季的家庭和工作生活。

同时，在2019年，马德里（西班牙）的公司总部为母乳喂养提供了空间。





健康与安全

Urbaser致力于提供安全健康的工作环境, 在职业风险预防管理所包含的所有领域中寻求改进。

URBASER认为职业安全与健康是公司的首要目标, 也是公司的一项基本准则。公司的《质量, 安全与健康, 环境和能源政策》综合体现了保证安全健康工作环境这一目标。

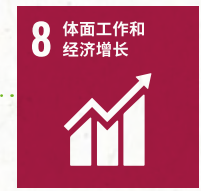
公司倡导在开展关键业务过程中实施OHSAS18001标准, 确保未获该项认证的单位同样满足该标准的要求。

2018年3月发布的45001标准是第一个确定实施《工作场所安全与健康管理体系》所要求的国际标准。在2019年期间, 已将部分中心和子公司由OHSAS18001标准过渡到新的ISO45001标准, 其中包括URBASER OY (芬兰) 和 Urbaser Ltd (英国)。



健康, 高效和安全工作的5个基本原则

- 遵守**
流程, 规章和制度
- 促进**
工作场所内外的身心健康
- 承担**
能够胜任的工作
- 照顾他人**
及团队协作
- 行动前认真思考**
评估和控制风险



2020年目标

为加强对公司员工的培训承诺, 2020年将开展有关街道清扫和垃圾收集的在线培训课程。该课程将侧重于操作过程中的健康与安全问题, 让员工从招聘之初便接受此培训, 使其从一开始就了解相关知识并正确开展工作。



2021年目标

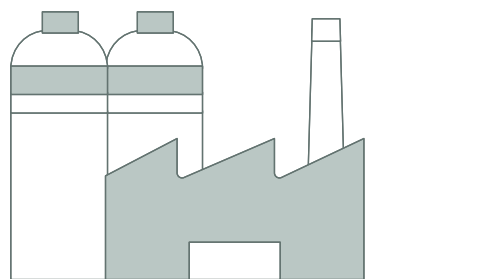
公司目标是能够在2021年将旗下所有子公司由OSHAS 18001标准过渡到ISO 45001标准。

公司已于2019年分批对所有西班牙联合预防服务的专业技术人员进行了职业健康和安全管理ISO 45001标准的培训, 包括实施和审计。

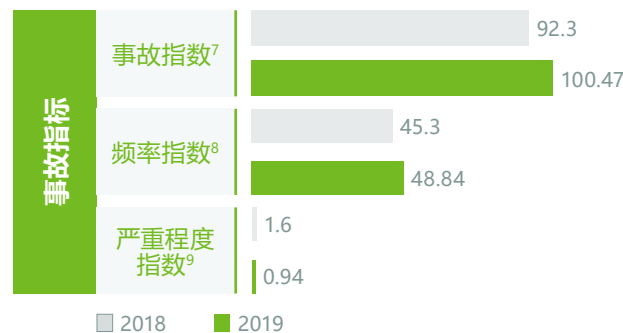


安全原则

作为职业安全承诺的一部分，URBASER特别关注具有高风险的作业任务。首先，这些高风险操作需要专门的工作许可证。其次，为顺利开展各项操作，需要对工作人员进行专业的培训，并保障他们的医疗权益。此外，监管职责也尤为重要，因此这些任务通常被分配给主管级别和具有特殊资质的员工，以便在开展工作的过程中发挥作用，确保在最严格的安全标准下进行操作。



作为预防措施，2019年公司按计划在人类工程学，心理社会风险，化学药剂，热应激，照明，噪声，振动，生物制剂等方面，对不同设施进行了**330多次风险评估（2018年为900次）**。



⁷事故指数 (导致病假事故数量/工人平均数) * 1,000
⁸频率指数 (导致病假事故数量/工作时长) * 1,000,000
⁹严重程度指数 (病假时长/工作时长) * 1,000

事故登记与通报

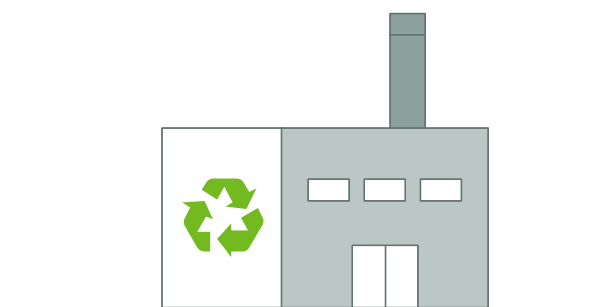
在健康与安全管理体系的框架内，通过用于**调查工作事故和职业疾病的内部程序**，对西班牙的事故登记和通报系统进行了规定，确定了工作中发生事故时应采取的措施，相关人员和必须提供的信息。

此外，针对每种事故或职业病，准备一份调查报告，收集数据进行分析，并采取预防和纠正措施以避免事故再次发生。

在2019年期间，已为实施全球事故登记和通报系统进行了相关测试。该系统有望在2020年投入运行。

2019年累计发生3528起工伤事故（2018年为2966起），0起致命事故（2018年为7起），以及17例职业病确诊病例（2018年为9起）。在发生致命事故时，应首先与公司管理层进行内部沟通，并汇总相关该信息和文档，随后展开调查以还原事件经过，针对不同情况制定必要的预防和/或纠正措施。

尚未明确具有较高职业病发生率或职业病风险的活动。



2019年目标

在全球范围内实施事故登记和通报系统






注重员工健康

Urbaser注重员工健康，积极营造安全的工作环境，并在员工中提倡健康的生活方式。为此，公司从以下四个方面进行规划：**改善工作环境，促进心理健康，提供医疗监测，进行社会干预。**首先通过体检进行健康评估，与此同时，引导和督促各部门开展体育活动，包括团体竞赛。饮食方面，在自动贩售机和食堂菜单中加入健康食品，并倡导员工食用水果；行动方式上鼓励员工使用楼梯以及设立自行车停车位；在适当情况下购买私人健康保险。

此外，公司总部还采取了其他举措，向员工展示了负责任的决策对于维持安全健康的环境的重要性。包括与Fundtrafic合作，开展**道路安全意识讲座**。

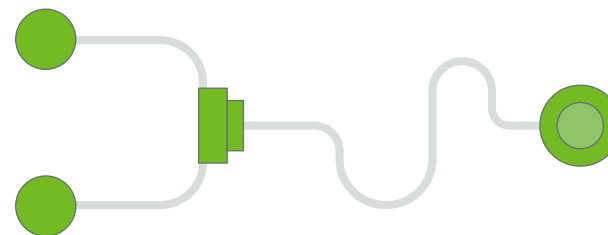
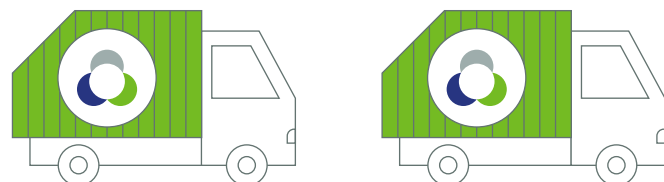
10月，在世界乳腺癌日之际，西班牙抗癌协会（AECC）在马德里（西班牙）公司总部举行了关于**预防乳腺癌的讲座**，目的是提高对这种疾病的研究和早期诊断的意识，并促进健康的生活方式。



2019年正式参与安全与健康委员会中的工人数量: 2万3023人 (2018年为2万257人)

关于安全与健康的集体谈判结果

公司通过有效的集体协议，以及在2019年的集体谈判中达成的其他协议（替换过期协议），日益加强其承诺，以更为显著的改进和效率来**预防职业风险**并减少工作场所的事故。当前已达成在职业健康与安全框架内加强社会对话的协议。公司反复强调集体协议中所提到的必要条件：将信息，咨询和参与相融合，同时指出培训是促进防范意识和思想转变最有效的办法。在预防方面，体检有利于提早发现职业疾病，需对每个岗位采取具体措施以帮助预防此类疾病。



公共卫生

作为一家饮用水处理公司，我们明确承诺，遵守居民饮用水质量卫生标准的要求，确保分析方法，开发方式和商业用途**符合相关法律**。

所有饮用水供应中心均包含**自动控制和供应管理方案或水健康计划**（针对5万以上的人群），包括供应基础设施，维护系统和检测分析程序（频率，取样点，待测参数.....）等。例如，军团菌参数的确定，取决于水质以和环境温度以及水本身，应在卫生检验所要求的指定地点对其进行分析，它包含在上述自动控制和供应管理方案或水健康计划当中（该参数将在未来发布的新指令中使用）。



2019年数据



OHSAS 18001标准下的员工占比为64,66 % (2018年为57,6%)



对安全与健康问题进行了155次内部审计和91次外部审计 (2018年分别为166次和97次)



在安全和健康培训方面投入了794万欧元 (2018年为450万欧元)



健康和安全方面的培训时长为14万9799小时 (2018年为9万8124小时)



可持续环境管理

在所有业务领域中寻求最高水平的环境效率, 并使员工意识到将这种可持续标准纳入到日常工作的重要性。

URBASER的商业模式是对环境的保护和尊重。在其在业务发展过程中贯彻可持续和创新原则, 旨在控制自然资源的消耗, 最大限度地降低废弃物和污染的产生, 并减少碳足迹。

公司的《质量, 安全与健康, 环境和能源政策》旨在通过规范的环境和能源表现, 以及对职业风险的控制, 来确保高质量的服务以及客户满意度。

在URBASER, 我们保护环境并应对气候变化。通过防止污染, 尊重自然资源和环境价值, 并通过创新和最新技术应用解决方案, 变废为宝。在所有业务流程和项目中追求最高水平的环境效率。



12 负责任消费和生产



管理系统

根据ISO9001, ISO14001, OHSAS 18001, ISO 50001标准, 并由第三方独立审计的“质量, 安全与健康, 环境和能源综合管理系统”可确保本政策的实施以及目标的跟进和持续改进。

在公司准备实施环境管理系统的设施中, 将从法律合规的角度对设施进行环境诊断, 检查是否存在未决程序并就其提出建议, 同时明确法律要求和环境要求, 以及相关评估标准, 以建立对重要事项的操控。定期评估各个中心的环境法规, 并审查新法规出台时可适用的新法律要求。

根据ISO50001建立的能源管理系统，能够帮助公司提高其能源绩效并减少业务活动对环境的影响，同时对能源的使用情况进行监督，这将成为公司活动和战略的永久组成部分，也是组织战略的基本工具。

公司对不同的服务和设施进行内部审核，检查对管理系统的遵守情况，减轻影响，并防止质量，安全与健康，环境和能源方面的风险。同样，Urbaser明确了公司成员在实现相应的质量，安全与健康，环境和能源目标的功能和职责。



2019年数据

	获得ISO14001认证或其他环境认证的销售额占总数的67.38% (2018为63.1%)
	2019年有237个内部环境审计中心 (2018为199个)
	2019年有150个外部环境审计中心 (2018为126个)
	根据皇家法令第56/2016号规定，2019年进行了8次与能源管理系统有关的内部审计，以及19次能源审计 (2018能源审计次数为22次)
	2019年收到并妥善处理了13项环境投诉 (2018年为8项)

储备金的金额和环境风险担保

目前，URBASER签订了一项国际保险计划，该计划分为两部分，可承担公司的环境责任。该保险计划符合11/2014 (26 /2007)法律、 欧盟2004/35/CE方针中就环境责任的规定，以及在保单覆盖的地理范围内的任何关于环保法规的规定。

该保单覆盖的地理范围包括全世界¹⁰各个国家发生的人身伤害、财产伤害、不可量物侵害、干扰或阻碍、对环境的伤害、这些伤害造成的结果，以及/或者单纯的伤害。

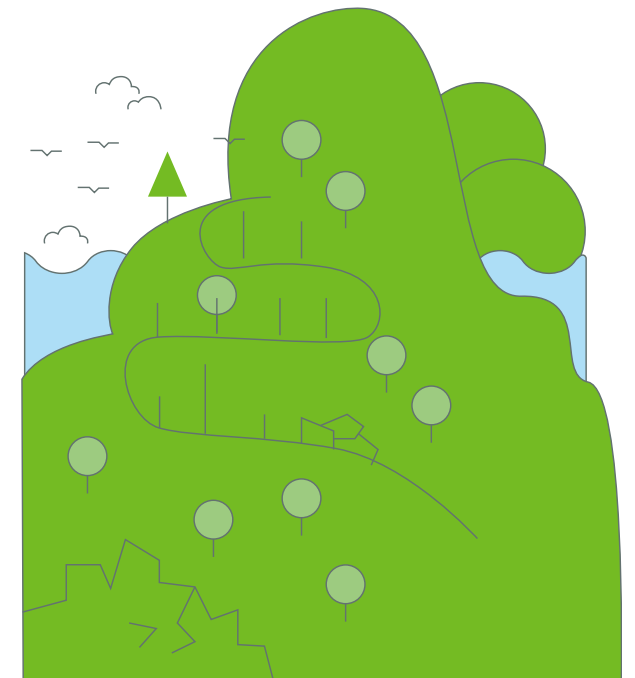
根据年度报告中所体现的工作范围，该计划涵盖了URBASER各个公司所实施的业务，和/或公司章程中体现的公司目的，以及其他补充性信息，或者是在一年中新开展的业务。这些业务都在废弃物综合管理（城市垃圾、生活垃圾，工业垃圾的收集，处理，再生和/或填埋，开发垃圾处理厂，垃圾填埋场等）范围内，促进并开发各种类型的服务（建筑物清洁和维修，设施和家具的整体维护；街道座椅；水循环管理；公园花园的保养维护，自然资源的保护等）。

两种保险的补偿限额分别为4千万欧元和2千万欧元。



¹⁰ 受OFAC (美国外国资产控制办公室) 批准的国家除外。

截止2019年12月31日，URBASER的环保储备金金额为667万欧元。(2018年为2560万欧元)。





能源消耗和碳足迹

Urbaser 提倡对环境做出贡献，致力于高效管理废弃物，并最大程度地利用垃圾新能源，获得可循环利用的材料。《欧洲废弃物指导总方针》也是这样指示的：在预防，再利用和高值化利用废弃物后将能源利用排在第四位。

废弃物能源利用

URBASER处理的后的废弃物可以成为一种新能源，并通过以下方式加以利用：

沼气：垃圾中所含的可生物降解物质通过细菌的作用分解。如果这种分解发生在厌氧环境中，则会产生富含甲烷的沼气，因此沼气也是一种能源。这种分解是在垃圾填埋场中自主发生的，例如生物甲烷化过程或厌氧消化。沼气可用于产生热能或电能，也可在净化后加入天然气网络，以100%可再生的方式代替化石燃料。

垃圾能源化：根据废弃物的类别可以了解到，它们当中的一些具有能量潜力的材料（不可回收）应以能源的形式进行高值化利用。产生的能量中有50%得益于可生物降解材料所含的物质，属于可再生能源。

生物质：可用于加热燃烧的生物质废弃物。

URBASER通过不同的能源化过程产生电能，不仅供自身使用，还可以进行出售。



Urbaser在垃圾处理、水处理业务中使用的大部分能源是电能，车队使用的则是化石燃料。公司通过不同的垃圾能源化过程（沼气、垃圾能源化、生物质）产生电能。其中67%来自可再生能源，**当中的18%用于自耗，剩余82%用于出售**（与2018年相同）。

2019年，**公司通过节能措施成功减少了1711.53MWh的能耗**（2018年为41.39MWh），其中包括：将传统照明设备替换成LED照明设备，并以高效率设备逐步取代其他工艺设备；安置调节系统和自动化设备；对流程进行改善；以及在关键处安装隔热材料。

消耗的能源 (GWh)

	2018	2019
直接消耗总量 (燃料, 自耗电和自耗热量)	1287.84	1462.66
其中可再生能源	-	278.14
间接消耗总量 (电网)	240.35	253.65
其中可再生能源	-	144.39

气体排放和碳足迹

垃圾管理循环过程包括从收集方法的设计到最终的处理。在此过程当中不可避免会产生GHG¹¹，因此**Urbaser希望能够借此机会减少排放。**

《欧洲废弃物指导总方针》规定优先进行材料回收，但是它首先强调了减少垃圾，以及减少垃圾填埋的重要性。这一目标非常关键，因为世界上5%的温室气体是由于废弃物和污水处理而产生的，其主要原因恰恰是垃圾填埋场的泄漏。把垃圾进行填埋不可避免会产生温室气体。

¹¹ 温室气体



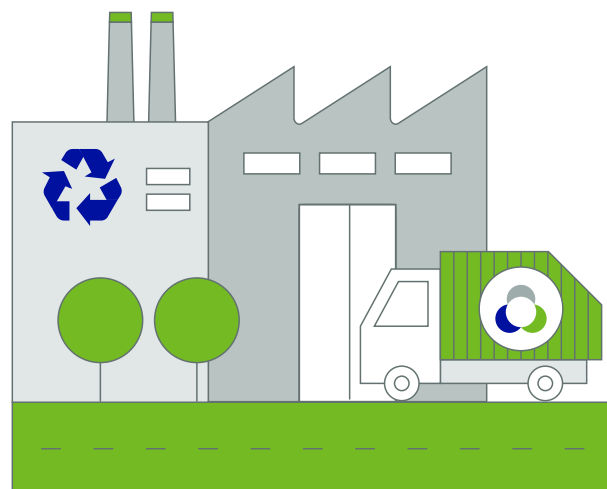
一方面，Urbaser根据当地政府制定的合同对垃圾进行处理，因此无法确认垃圾的最终去向是否为垃圾填埋场。另一方面，公司通过不断优化的工艺优技术实现了更高层次的回收利用。而对于垃圾填埋场，则在收集甲烷方面取得进展，从而有助于减少温室气体排放。由于人口增长，当前城市面临的一个主要挑战之一是改善城市垃圾的收集服务。垃圾收集车辆也是排放的主要来源之一。因此需要对车辆进行预防性维护，并利用遥测技术优化行驶路线，促进高效驾驶。作为适应气候变化的一种措施，公司逐步建立了车队更新流程。目前Urbaser拥有864辆低排放汽车和469辆零排放汽车（2018年分别为737辆和434辆）。

在2019年，公司与Toyota以及Enagás签署了一项协议，将在马德里（西班牙）为电动汽车安装氢燃料储存罐。此举将作为试点经验，并为参与该项目的公司提供服务。该项目与URBASER对可持续出行和对清洁能源的追求相一致。

URBASER 2019全球碳足迹 (范畴1、2和3)

减少排放，提高能源效率有助于实现公司环保目标。

为储存能源和提高效率，Urbaser采取了一系列的措施，以减少其每年的能源消耗。**公司能源强度与2016年相比降低了9% (2018年降低7%)**，2019年实现了: 0.803 GWh /百万欧元 (2018年为0.825 GWh /百万欧元) 。




能量强度降低9%.

能源强度的降低，加深了URBASER对可再生能源消耗的坚定承诺，并进一步增强了其参与气候项目的能力，减少了18万3966.91 吨二氧化碳当量的排放。

此外，得益于可再生能源的产生，材料和燃料的回收以及堆肥的高值化利用，**2019年避免了186万522.29 吨二氧化碳当量的排放**（2018年为148万1280.16吨），与2016年的避免排放量¹²相比增加了49%（2018年为18%）。



2022年目标

将范畴1和范畴2的排放强度降低5% (表示为tCO₂e / k€) 。

URBASER全球碳足迹



¹² 除了构成实体的温室气体的三种排放类别之外，国际标准还确认了避免排放的类别。这些排放不能从组织计算的直接或间接排放中扣除，必须单独报告。避免排放是指由于实体的行为而不再释放大气中的排放。就废弃物管理而言，一些工艺技术有助于能源的产生，材料的循环利用或燃料的替代，从而防止了外部活动过程中温室气体的排放，并产生等量的能源，燃料或原材料。

¹³ 范畴3包括由于以下原因造成的间接排放：获得或购买的商品和服务，租赁的资产，与燃料和能源相关的业务活动以及差旅和通勤。除此之外还包括那些URBASER不对其进行任何类型控制的排放源（根据《EpE Protocol》的要求）。



Urbaser减排战略目标是在2022年将其范围1和范围2排放强度降低5%的目标。由于前文所述举措，与基准年相比，2019年排放强度降低了4.4%，达到0.0708 TCO₂e / k€。根据这一进展，Urbaser有望在规定时间内实现目标。



TIRME所使用的能源100%可再生

Tirme隶属于URBASER，作为马略卡岛城市废物处理服务的特许经营商，该公司于2019年与Naturgy签署了一项协议，以保证其所有用电量的“绿色”来源，推进对循环经济的承诺，这有助于保护环境并为可持续增长模式贡献力量。在垃圾处理系统中使用绿色能源，合理使用自然资源，将大大减少碳足迹，提高效率，是循环经济的优秀案例。

经过六年的碳足迹和减排计划登记，URBASER于2019年连续第三次获得由西班牙气候变化办公室(OECC)授予的“Reduzco”印章，认可了公司过去一段时间(2013-2018)所取得的成果和采用的政策。“Reduzco”印章的获得再次认证了URBASER在应对气候变化方面的所作出的承诺和努力。根据UNE-EN ISO 14064标准，自2013年以来，URBASER在西班牙的碳足迹已得到外部验证。



其他重要气体排放量(吨)

	2018	2019
氮氧化物	1581.11	1279.17
硫氧化物	306.82	186.58
微粒	82.84	80.91
其他气体	1456.22	1386.24

气候项目

“气候项目”是在西班牙进行的，是由“可持续发展碳基金”(FES-CO₂)推广的旨在减少温室气体排放的项目，其中规划了把西班牙生产系统转化为低碳模式的发展道路。

2016年，RESURJA S.A.作为两个主导项目(Linares和Jaén)的参与者参加了气候项目会议。2017年，URBASER S.A.在西班牙全境共有6个气候项目(Caudete, Elche, Palencia, Zaragoza, Madrid y Lanzarote)，并在2018年的气候项目会议上又额外获批了一个项目(Marchena)。

2019年结束后，Urbaser S.A.U预计将提交给“可持续发展碳基金”7万6千吨二氧化碳当量作为在Zaragoza,

Madrid, Elche, Los Barrios, Lanzarote, Linares 和 Jaén填埋场完成的碳减排。(2018年为4万7195吨)。

对于Urbaser而言，生态转型部授予的十个气候项目确认了其可持续发展相一致，减少碳足迹的坚定承诺。

噪音和光污染

URBASER的环境管理体系已通过UNE-EN ISO 14001标准认证，可确保相关保业务活动不超过有关噪音和光污染的现行法规要求，有助于预防和改善对环境的影响，以及对风险和机会的管理。

在公司的环境管控系统文件中规定了相关流程来确定可能会造成噪音污染的活动，并结合各地的现行法规，确定是否需要进行噪音控制。

由于一些业务活动的特殊性质需要获得综合环境许可，因此必须与城市中心保持一定距离，以避免噪音污染和光污染。不论是在国家法规方面还是在自治区、市政府批准的法规方面，本公司都满足相关法律要求。

对可能被认为产生严重噪音的活动，或持有相应许可证或授权才能开展的活动进行噪声测量，测量结果代表了此时间段内业务活动的执行情况。

对车辆设备的运营状态进行管控，对发动机、传感装置、车体和其他可能会引起噪音的部件进行维护，使其维持在良好的运行状态。



日常活动中的用水

由于工作性质，除水资源外，Urbaser不会过多消耗其它自然资源，并且还会**对资源消耗进行控制和测量**，以便最大限度地优化其使用。

在控制自然资源消耗的框架内，公司制定了一系列强制执行标准，目的是避免消耗不必要的水资源。在这些标准中值得一提的是，它不仅涵盖了个人行为准则（例如及时关闭水龙头、冲刷头），也涵盖了管控机制（例如安装水流限制器和其他的节水系统，以及雨水的利用）。



重复使用的水 (m³)	
2018	33万2054.08
2019	29万7046.72

	2018	2019
水消耗总量 (立方米)	557万9486.61	681万3035.81
地下水或井水	105万6304.91	157万9432.10
自来水	376万4704.91	449万2202.77
雨水	17万6104.24	13万9987.40

原材料消耗

Urbaser**有效利用能源和其他原材料**，并且合理使用资源。采用先进技术高效利用资源，这是降低对材料资源、土地资源和生态资源影响的基本原则。目前，公司正在努力寻求解决方案，替换垃圾桶中的塑料袋，减少公司的塑料消耗，同时也避免沿海地区的塑料袋流入海洋。

	2018	2019	单位
钾碱	3328.95	3255.12	t
金属丝	1657.89	1969.06	t
润滑剂	1764.60	1818.73	t
轮胎	1247.87	1685.67	t
垃圾袋	32.72	32.55	百万

	2018	2019
我们的业务活动和管理类型产生的危废 (t)	2万1517.18	2万5487.31
处理	2661.98	2870.72
高值化利用	1万7684.83	2万453.29
污泥	1170.37	2163.30

产生的废弃物

和其他工业部门一样，Urbaser会在自身业务活动过程中产生废弃物。其中包括因设施、设备维护而产生的废弃物，例如废油、电池、被污染的抹布和包装等。

公司保证对其业务活动中产生的危险和非危险废弃物进行正确的管理和处理，这些废弃物由专人（事先选定）进行收集。

2019年，公司业务活动产生了2万5487.32吨危险废物和1万379.90吨非危险废物（2018年分别为2万1517.18和1万246.96）。2019年，我们回收了80%的危险废物（2018年为82%）。

公司的业务发展包括对溢出物的控制，这与废物中的渗滤液以及设施中可能发生的挥发性化合物的渗漏息息相关。





URBASER尽量在处理和管过程中减少废弃物产生的数量。在处理废弃物的过程中优先考虑再利用、循环利用和垃圾资源化, 如果无法做到这一点, 则将它们交付给具有资质的管理者, 以便进行最佳处理。

受收集或排放影响的水体

URBASER需要通过收集和排放用水以开展某些特定活动: i) 工厂废弃物处理; ii) 通过饮用水处理站 (ETAP), 污水处理厂 (WWTP) 和海水淡化厂 (IDAM) 供应饮用水; iii) 工程的实施。因此, 公司和环境管理部门制定了**预防措施**, 以尽量减少对河流生态系统中的物种的影响, 例如尊重环境流量制度和管理部门制定的技术要求。

排水量 (m³)	2018	2019
	运营中产生的废水	50万1097.48
处理的垃圾中所含废水	71万2481.76	82万6996.79

生物多样性保护和恢复措施

Urbaser专注于保护生物的多样性并负责任地使用自然资源, 这是实现可持续发展的必要条件。通过各种原则促进生物多样性保护, 将其作为经济发展和社会进步的必要手段。

在设计, 建造, 运营, 维护和拆除项目工程的过程中, **确定并评估可能对生物多样性产生的影响**。为了对其进行适当的管理, 控制和监测, Urbaser开展了**环境监测计划**, 用来控制和实施与项目相关的预防和纠正措施。

Urbaser在**22个保护区** (2018年为17个) 提供服务, 因此需要对排放, 渗漏等情况的采取**特殊的保护措施**。服务内容从分类收集, 沙滩清洁到水处理领域中的小型工程的执行。确保在任何情况下都遵守服务规范中规定的特殊环境保护 (空气, 水, 土壤, 物种等), 以及其它适用于这些区域的相关规定。



西班牙巴塞罗那绿色屋顶项目

巴塞罗那市政预计对10处建筑物进行绿化, 以推进可持续发展。在与数家企业的竞争当中, URBASER脱颖而出, 获得了其中一个绿化项目。

URBASER技术部门准备的项目方案已将工业空间 (巴塞罗那URBASER总部的屋顶) 改造为自然区域, 以创建小型生态系统, 以此证明任何类型的建筑物均能够以创新建筑系统和最少的非可持续性材料来进行改造, 未来通过连接绿色区域而扩展到相邻的建筑物, 从而创建真正意义上的绿色基础设施, 形成生态城市。

该项目的绿色覆盖物类型广泛, 具有很小的基材厚度, 并拥有高容量的自动再生植物系统, 耗水量少且方便维护。

该方案包含大部分当地植物, 将鸟巢和昆虫之家, 以及容纳两栖动物的池塘融入其中 (经过严格的生物控制)。它还将包括一个与气象传感器和空气质量控制相链接的远程管理灌溉系统, 以评估城市环境中生态系统的演变, 并且拥有3个光伏面板装置, 达到6.8 kW / h的自耗最大峰值。

室外生态系统也将通过绿墙与建筑物内部产生联系, 使公司员工与绿色生物之间的关系



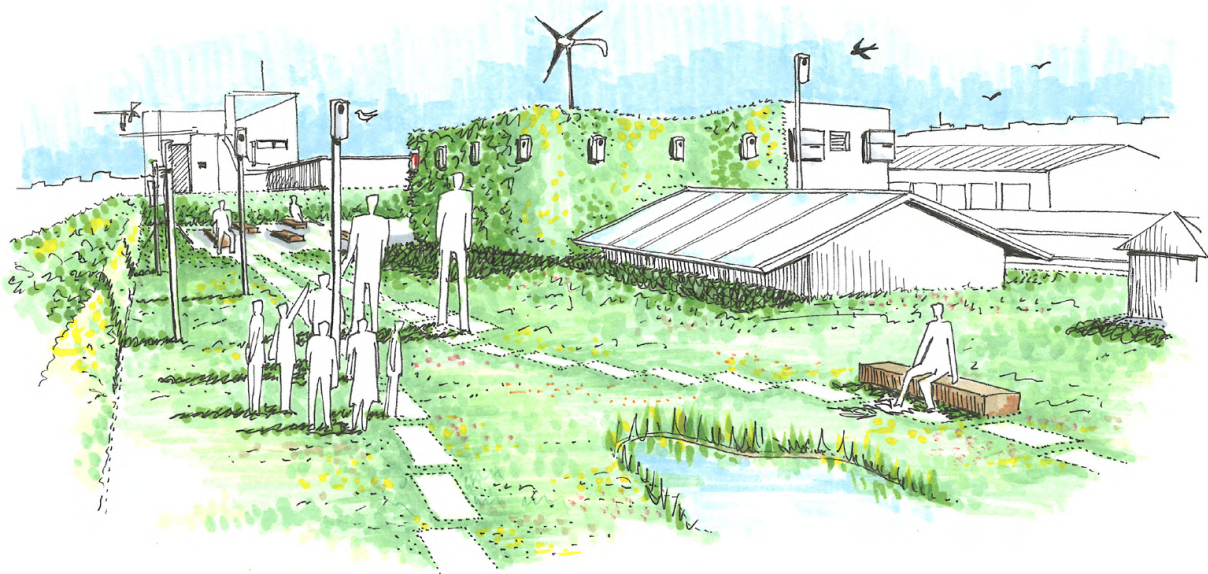
更加紧密，同时还可测量绿墙为建筑物内部提供的空气质量净化程度，创造一个健康的工作环境，减轻员工压力。

绿色覆盖物的预计面积为403平方米，这将为建筑物节省能源，对员工和环境产生社会效益和环境效益。

一方面，已与ICO (Institut Català d'Ornitologia) 以及Nius.cat达成协议，对通过URBASER绿色覆盖物中所含的鸟类数量对其进行控制，并向ICO报告此信息，以此评

估巴塞罗那人类环境中的鸟类状况。另一方面，Galanthu将负责池塘中两栖动物的管理（该公司致力于研究和普及环境知识）。

通过该项目，URBASER展示了其对保护生物多样性和创建可持续城市的承诺。



智利安第斯秃鹰保护项目

为保护Til-Til地区Loma Los Colorados填埋场周边的生物多样性，KDM公司（隶属于URBASER）做出承诺：自2006年对安第斯秃鹰（智利国鸟）实施保护举措。

与专家开展合作，对作业区域的秃鹰种群进行表征，研究该区域鸟类与垃圾填埋场的关系，以减轻影响。

该项目合作成果已通过相关科学出版物公布。





供应链

道德规范指导我们与供应商的关系, 以实现有效和可持续的合作。

Urbaser对供应商实行有效和负责任的管理, 并于2019年通过了新的《公司商品和服务采购政策》, 其中定义了URBASER在采购过程中必须采取的行动框架和基本准则, 并对供应商选择方针进行了规范, 目的是**遵守当前法规**, 基于竞争力和透明度标准进行招标, 建立良好信任关系并遵守国际协议。

2019年, Urbaser与1万3324家供应商进行了合同签订和物品采购, 总采购额为11.78亿欧元 (2018为8亿2371万3815欧元)。

2019年目标

与全球所有公司供应商沟通《供应商道德规范》, 并公布公司采购政策。



2019年, 公司公布了其《**供应商道德规范**》, 在此范围内将其治理公司所遵循的价值观和原则传递给所有供应商, 外包商和合作伙伴, 目的是加强现有关系, 确保其政策和承诺的执行。

同样, 在2019年, URBASER签订了专门用于采购管理的新系统, 该系统将于2020年在西班牙全面实施。合同板块包括“供应商管理”(SLP), 可通过该板块中的“采购政策和程序”进行采购管理和批准。

2020年目标

- 完成西班牙供应商管理门户网站的创建, 包括支持供应链管理以及批准流程。
- 沟通和明确全球供应商新程序中对供应商的选择, 批准和评估; 可通过该程序对供应商进行完整的分析, 以最大程度地降低风险。

2021年目标

明确供应商审核程序, 并根据该程序中的标准开始首次审核。

Urbaser的采购策略倾向于就近因素 (前提是在技术上和财务上可行), 并且能够使公司的所有需求得到保障。

2019年, **向当地供应商采购支出的比例为95.91%** (2018年为71%)。

打印系统 (西班牙)

在与供应商的合作范围内, URBASER致力于在获得产品和服务的过程中建立可持续的采购标准, 将回收材料用于生产, 避免或减少废弃物和排放物的产生, 并促进其后的回收。

例如在2019年, 位于马德里的公司总部采取了一系列措施, 获得更具可持续性的印刷方式。因此, 公司与XEROX签订合同, 更换现有的打印设备, 使用无毒墨水和植物墨水。新高效打印设备在设计之初便考虑到了之后的回收和再利用, 并且可以通过打印控制系统使实现安全打印, 减少打印次数。

此外, 公司通过使用FSC认证纸张或再生纸张进一步完善可持续措施。

以上做法将有助于提高能源效率并减少材料消耗和化学物品的使用。

CEO致信

关于此报告

关于URBASER

商业模式

风险和机遇

创新

道德规范和企业
管理



可持续发展报告内容索引

可持续发展报告标准	内容	实质性指标	内容分布
GRI 102: 2016一般披露			
1.组织概况			
GRI 102-1	组织名称		2. 关于URBASER
GRI 102-2	活动, 品牌, 产品和服务		3. 商业模式
GRI 102-3	总部位置		咨询和其他信息
GRI 102-4	经营位置		2. 关于URBASER
GRI102-5	所有权与法律形式		1. 关于本非财务报告
GRI102-6	服务的市场		2. 关于URBASER
GRI102-7	组织规模		2. 关于URBASER
GRI102-8	关于员工和其他工作者的信息		9. URBASER公司专业团队
GRI102-9	供应链		12. 供应链
GRI102-10	组织及其他供应链的重大变化		3. 商业模式 12. 供应链
GRI102-11	预警原则或方针		4.3. 运营风险 4.4. 合规风险 4.5. 声誉风险 4.6. 其他风险 11.2. 储备金的金额和环境风险担保
GRI102-12	外部倡议		1.2. 与利益相关者的关系及其重要性 8.1. 社会行动 9.2. 对多元化和机会平等的承诺
GRI102-13	协会的成员资格		9.2. 对多元化和机会平等的承诺 3.2. 城市垃圾处理 9.2. 对多元化和机会平等的承诺

人权

当地社区

URBASER
公司专
业团队

健康
与安全

可持续
环境管理

供应链

GRI
含量指数

可持续发展报告标准	内容	实质性指标	内容分布
2. 战略			
GRI102-14	高级决策者的声明		CEO致信
GRI102-15	关键影响, 风险和机遇		4. 风险和机遇
3. 道德和诚信			
GRI 103	管理方法	SI	6. 道德规范和企业管理
GRI102-16	价值观, 原则, 标准和行为规范	SI	6.2. 行为准则 6.5. URBASER企业政策 6.6. 反行贿受贿与反洗钱
GRI102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	SI	6.2. 行为准则 6.3. 内部举报渠道
4. 管治			
GRI102-18	管治架构		6.1. 公司治理
GRI102-19	授权		6.1. 公司治理
5. 利益相关方参与			
GRI102-40	利益相关方群体列表		1.2. 与利益相关者的关系及其重要性
GRI102-41	集体谈判协议		9. URBASER公司专业团队 10.2. 关于安全与健康的集体谈判结果
GRI102-42	利益相关方的识别与遴选		1.2. 与利益相关者的关系及其重要性
GRI102-43	利益相关方参与方针		1.2. 与利益相关者的关系及其重要性
GRI102-44	提出的主要议题和关切问题		1.2. 与利益相关者的关系及其重要性
6. 报告实践			
GRI102-45	合并财务报表中所涵盖的实体		1.1. 信息范围
GRI102-46	界定报告内容和议题边界		目录 1. 关于本非财务报告

CEO致信	可持续发展报告标准	内容	实质性指标	内容分布
	6. 报告实践			
关于此报告	GRI102-47	实质性议题列表		1.2. 与利益相关者的关系及其重要性
	GRI102-48	信息重述		-
	GRI102-49	报告变化		-
关于URBASER	GRI102-50	报告期		1. 关于本非财务报告
	GRI102-51	最近报告日期		1. 关于本非财务报告
	GRI102-52	报告周期		1. 关于本非财务报告
	GRI102-53	有关本报告问题的联系人信息		咨询和其他信息
商业模式	GRI102-54	GRI符合GRI标准进行报告的声明		1. 关于本非财务报告
	GRI102-55	可持续发展报告内容索引		13. 可持续发展报告内容索引
	GRI102-56	外部鉴证		担保报告
风险和机遇	经济标准			
	业务连续性计划			
	GRI 103	管理方法	SI	3. 业务模式
创新	GRI 102-10	组织及其他供应链的重大变化	SI	3. 业务模式 12. 供应链
	市场和服务的多元化			
道德规范和企业治理	GRI 103	管理方法	SI	3. 业务模式
	GRI 102 -6	服务的市场	SI	2. 关于URBASER
	管理层参与可持续发展管理			
	GRI103	管理方法	SI	6.1 公司治理
	促进创新			
	GRI103	管理方法	SI	5. 创新
	风险管理			
	GRI 103	管理方法	SI	3.1. 公司活动固有风险 4.2. 风险管理系统

可持续发展报告标准	内容	实质性指标	内容分布
GRI 102-15	关键影响, 风险和机遇	SI	4.3. 运营风险 4.4. 合规风险 4.5. 声誉风险 4.6. 其他风险 4.7. 将全球挑战转化为机遇
Compliance			
GRI103	管理方法	SI	6.1 公司治理
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	SI	6.2. 行为准则 6.5. URBASER企业政策
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	SI	6.3. 内部举报渠道 6.6. 反行贿受贿与反洗钱
GRI 413-1	有当地社区参与, 影响评估和发展计划的运营	SI	8.1. 社会行动
环境标准			
防止污染			
GRI 103	管理方法	SI	4.1. 公司活动固有风险
GRI 102-11	预警原则或方针	SI	4.3. 运营风险 4.4. 合规风险 4.5. 声誉风险 4.6. 其他风险 4.7. 将全球挑战转化为机遇 11.2. 储备金的金额和环境风险担保
环境管理体系			
GRI 103	管理方法	SI	11. 可持续环境管理 11.1. 管理系统
在废物管理中促进循环经济			
GRI 103	管理方法	SI	3.1. 循环经济和能源转型
GRI 306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	SI	11.7. 产生的废弃物

人权

当地社区

URBASER
公司专
业团队

健康
与安全

可持续
环境管理

供应链

GRI
含量指数



CEO致信

能源的管理, 效率和产生			
GRI 103	管理方法	SI	11.3. 能源消耗和碳足迹
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	SI	11.3. 能源消耗和碳足迹
GRI 302-3	能源强度	SI	11.3. 能源消耗和碳足迹
GRI 302-4	降低产品和服务的	SI	11.3. 能源消耗和碳足迹
气候变化与二氧化碳排放			
GRI 305-1	直接(范畴1)温室气体排放	SI	11.3. 能源消耗和碳足迹
GRI 305-2	能源间接(范畴2)温室气体排放	SI	11.3. 能源消耗和碳足迹
GRI 305-3	其他间接(范畴3)温室气体排放	SI	11.3. 能源消耗和碳足迹
GRI 305-4	温室气体排放强度	SI	11.3. 能源消耗和碳足迹
GRI 305-5	温室气体减排量	SI	11.3. 能源消耗和碳足迹
GRI 305-7	氮氧化物, 硫氧化物和其他重大气体排放	SI	11.3. 能源消耗和碳足迹
车队的高效管理			
GRI 103	管理方法	SI	11.3. 能源消耗和碳足迹
在水处理循环管理中促进循环经济			
GRI 103	管理方法	SI	11.5. 日常活动中的用水
GRI 303-1	组织与水(作为共有资源)的相互影响	SI	11.5. 日常活动中的用水
GRI 303-3	取水	SI	11.8. 受收集或排放影响的水体
保护生物多样性			
GRI 304-1	组织所拥有, 租赁, 在位于或临近保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点		11.9. 生物多样性保护和恢复措施
GRI 304-2	活动, 产品和服务对生物多样性的重大影响		4.3. 运营风险

关于此报告

关于URBASER

商业模式

风险和机遇

创新

道德规范和企业
管理



可持续发展报告标准	内容	实质性指标	内容分布
社会标准			
安全与健康			
GRI 103	管理方法	SI	10. 安全与健康
GRI 403-1	职业健康与安全管理体系	SI	10.2. 关于安全与健康的集体谈判结果
GRI 403-2	事故类型和事故发生频率, 职业病, 损失的工作日, 旷工以及因工伤或疾病导致的死亡人数	SI	10.1. 安全原则
GRI 403-3	与业务活动相关的具有疾病高发或高风险员工	SI	10.1. 安全原则
员工团队			
GRI 103	管理方法	SI	9. URBASER公司专业团队
GRI 102-8	关于员工和其他工作者的信息	SI	9. URBASER公司专业团队
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化	SI	8.2. 社会承诺 9.2. 多元化和机会平等的承诺
GRI 405-2	男女基本工资和报酬的比例	SI	9.2. 对多元化和机会平等的承诺
人才培养与发展			
GRI 103	管理方法	SI	9.1. 人力资本管理
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数 ^e	SI	9.1. 人力资本管理
业务活动中侵犯人权的风险			
GRI 103	管理方法	SI	7. 人权
GRI 102-16	价值观, 原则, 标准和行为规范	SI	7. 人权
GRI 102-17	关于道德的建议和关节问题的机制	SI	7. 人权
GRI 406-1	歧视事件及采取的纠正行动	SI	9.2. 对多元化和机会平等的承诺
GRI 408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商		7. 人权

人权

当地社区

URBASER
公司专
业团队

健康
与安全

可持续
环境管理

供应链

GRI
含量指数

CEO致信

可持续发展报告标准	内容	实质性指标	内容分布
GRI 409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	SI	7. 人权
对可持续城市发展的贡献			
GRI 103	管理方法	SI	3.1. 城市服务
客户管理			
GRI 103	管理方法	SI	6.2. 行为准则
内部沟通			
GRI 103	管理方法	SI	9.1. 人力资本管理
供应链			
GRI 204-1	向当地供应商采购支出的比例		12. 供应链
GRI 102 -9	供应链		12. 供应链

关于此报告

关于URBASER

商业模式

风险和机遇

创新

道德规范和企业
管理



咨询和其他信息：
公司地址： Camino de las
Hormigueras 171, Madrid, 28031
Madrid | ESPAÑA



2019



urbaser

www.urbaser.com

info@urbaser.com