



CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP THOÁT NƯỚC PHÚ YÊN (MÃ CK: PWS)

# BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

## NĂM 2025



PHÚ YÊN 2026

# MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU .....	2
1. Thông điệp từ Ban Lãnh đạo .....	3
2. Về Báo cáo này .....	5
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP THOÁT NƯỚC PHÚ YÊN .....	6
1.1. Giới thiệu chung.....	6
1.2. Tầm nhìn, Sứ mệnh và Giá trị cốt lõi.....	7
1.3. Mô hình Kinh doanh và Chuỗi giá trị.....	8
1.4. Mục tiêu Chiến lược và Kết quả hoạt động năm 2025 .....	8
CHƯƠNG 2: QUẢN TRỊ BỀN VỮNG VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN .....	12
2.1. Cách tiếp cận Phát triển Bền vững.....	12
2.2. Phân tích các vấn đề trọng yếu .....	12
2.3. Đối thoại với các bên liên quan.....	13
2.4. Đóng góp cho các Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs) .....	14
CHƯƠNG 3: MÔI TRƯỜNG (E) - BẢO VỆ NGUỒN SỐNG .....	16
3.1. Quản lý Nước và An ninh Nguồn nước (GRI 303) .....	16
3.2. Năng lượng và Phát thải Khí nhà kính (GRI 302 & 305).....	17
3.3. Quản lý Vật liệu và Tuân thủ Môi trường (GRI 301 & 307).....	18
3.4. Đa dạng sinh học (GRI 304).....	20
CHƯƠNG 4: XÃ HỘI (S) - ĐẦU TƯ VÀO CON NGƯỜI VÀ CỘNG ĐỒNG.....	21
4.1. Trách nhiệm với sản phẩm (GRI 416) .....	21
4.2. Nguồn nhân lực (GRI 401, 403) .....	21
4.3. Phát triển cộng đồng (GRI 413, GRI 203).....	23
CHƯƠNG 5: QUẢN TRỊ (G) - NỀN TẢNG CHO SỰ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG .....	24
5.1. Cơ cấu Quản trị.....	24
5.2. Minh bạch và Công bố thông tin .....	24
5.3. Đạo đức Kinh doanh và Tuân thủ.....	25
5.4. Hiệu quả kinh tế (GRI 201).....	26
5.5. Đầu tư hạ tầng chiến lược (GRI 203).....	27
CHƯƠNG 6: KẾT LUẬN VÀ ĐỊNH HƯỚNG TƯƠNG LAI .....	28
6.1. Nhìn lại chặng đường 2025.....	28
6.2. Định hướng chiến lược 2026 - 2030 .....	28
6.3. Cam kết.....	29
PHỤ LỤC 1: BẢNG TÓM TẮT HIỆU SUẤT ESG NĂM 2025 .....	30
PHỤ LỤC 2: BẢNG CHỈ MỤC NỘI DUNG GRI .....	32

## GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

STT	Từ viết tắt	Diễn giải
1	BHLĐ	Bảo hộ lao động
2	BHXH	Bảo hiểm xã hội
3	BCTC	Báo cáo tài chính
4	DT	Doanh thu
5	ĐTM	Đánh giá tác động môi trường
6	ĐHĐCĐ	Đại hội đồng cổ đông
7	ESG – Environmental, Social & Governance	Môi trường, Xã hội, Quản trị
8	GRI – Global Reporting Initiative	Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu
9	GHG – Greenhouse Gas	Khí nhà kính
10	HĐQT	Hội đồng quản trị
11	KNK	Khí nhà kính
12	KPI – Key Performance Indicator	Chỉ số đánh giá hiệu quả công việc
13	NRW – Non-Revenue Water	Tỷ lệ thất thoát nước
14	NPAT – Net Profit after Tax	Lợi nhuận sau thuế
15	NLĐ	Người lao động
16	NMN	Nhà máy nước
17	PAC – Poly Aluminium Chloride	Hóa chất keo tụ
18	QLDN	Quản lý doanh nghiệp
19	QCVN	Quy chuẩn Việt Nam
20	SDGs – Sustainable Development Goals	Mục tiêu Phát triển Bền vững
21	Thuế GTGT	Thuế giá trị gia tăng
22	Thuế TNDN	Thuế thu nhập doanh nghiệp
23	UBND	Ủy ban nhân dân
24	VDS – Variable Speed Drive	Bộ biến tần

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Thông điệp từ Ban Lãnh đạo

Kính gửi Quý Cổ đông, Đối tác, Khách hàng, và toàn thể Cán bộ - Nhân viên,

Thay mặt Hội đồng Quản trị và Ban Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Phú Yên (PYWASE), tôi trân trọng giới thiệu đến Quý vị Báo cáo Phát triển Bền vững năm 2025. Báo cáo này không chỉ là một tài liệu tổng kết hoạt động, mà còn là minh chứng cho cam kết mạnh mẽ của chúng tôi trong việc theo đuổi sự tăng trưởng hài hòa giữa hiệu quả kinh tế, trách nhiệm xã hội và bảo vệ môi trường.

Năm 2025 là một năm ghi dấu những nỗ lực không ngừng của PYWASE trong bối cảnh ngành nước phải đối mặt với nhiều thách thức và cơ hội đan xen. Chúng tôi nhận thức sâu sắc rằng, là một doanh nghiệp hoạt động dựa trên tài nguyên thiên nhiên, sự bền vững của PYWASE gắn liền với sự bền vững của hệ sinh thái và cộng đồng. Do đó, các nguyên tắc Môi trường, Xã hội và Quản trị (ESG) đã được tích hợp làm kim chỉ nam cho mọi chiến lược và quyết sách dài hạn của Công ty.

Một trong những thách thức lớn nhất mà chúng tôi phải đối mặt là vấn đề an ninh nguồn nước, chịu tác động trực tiếp từ biến đổi khí hậu. Tình trạng bồi cát lòng sông hay khô kiệt của các dòng suối vào mùa khô đòi hỏi PYWASE phải có những chiến lược ứng phó linh hoạt và bền vững. Những thách thức này, dù rất lớn, đã giúp chúng tôi xác định rõ hơn trọng tâm chiến lược và đẩy nhanh các khoản đầu tư vào hạ tầng có khả năng chống chịu cao cũng như các phương pháp quản lý nước bền vững, qua đó định vị PYWASE cho sự ổn định lâu dài. Đáp lại, chúng tôi đã và đang đẩy mạnh quá trình chuyển đổi cơ cấu khai thác sang nguồn nước mặt, đầu tư cải tạo mạng lưới để giảm thất thoát, và áp dụng các công nghệ tiên tiến để đảm bảo chất lượng nước luôn ở mức cao nhất.

Bên cạnh đó, chúng tôi cũng nhìn thấy những cơ hội to lớn trong việc áp dụng các giải pháp năng lượng sạch, tối ưu hóa vận hành để giảm thiểu dấu chân carbon, và tăng cường đối thoại với các bên liên quan để cùng nhau tạo ra giá trị chung. Báo cáo này sẽ trình bày một cách minh bạch những gì PYWASE đã làm được, những khó khăn còn tồn tại và định hướng của chúng tôi trong thời gian tới.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến sự tin tưởng và đồng hành của Quý Cổ đông, Đối tác và Khách hàng. Đặc biệt, tôi ghi nhận và tri ân những cống hiến không

mệt mỏi của toàn thể đội ngũ Cán bộ - Nhân viên PYWASE, những người đã và đang hiện thực hóa cam kết bền vững của Công ty mỗi ngày.

PYWASE khẳng định sẽ tiếp tục kiên định trên con đường phát triển bền vững, vì một tương lai thịnh vượng và một môi trường sống trong lành cho các thế hệ mai sau.

Trân trọng,



**Đỗ Hoàng Long - Tổng Giám đốc**

## 2. Về Báo cáo này

Báo cáo Phát triển Bền vững năm 2025 của Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Phú Yên (PYWASE) được xây dựng nhằm cung cấp thông tin minh bạch, toàn diện về chiến lược, hoạt động và hiệu quả của Công ty trong các lĩnh vực Môi trường, Xã hội và Quản trị (ESG). Báo cáo là công cụ để chúng tôi đối thoại và giải trình với các bên liên quan về những tác động kinh tế, xã hội và môi trường phát sinh từ hoạt động của mình.

- **Kỳ báo cáo:** Năm tài chính 2025 (từ ngày 01/01/2025 đến 31/12/2025).
- **Phạm vi báo cáo:** Báo cáo bao gồm toàn bộ hoạt động của PYWASE và các đơn vị trực thuộc trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk
- **Phương pháp luận:** Báo cáo được xây dựng dựa trên khung tham chiếu của Sáng kiến Báo cáo Toàn cầu (GRI Standards) phiên bản 2021. Đồng thời, các nội dung công bố tuân thủ đầy đủ các yêu cầu về báo cáo tác động môi trường và xã hội theo Thông tư 96/2020/TT-BTC của Bộ Tài chính Việt Nam.

## CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP THOÁT NƯỚC PHÚ YÊN

### 1.1. Giới thiệu chung

Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Phú Yên (PYWASE) là đơn vị chủ lực, giữ vai trò chiến lược trong việc đảm bảo an ninh nguồn nước sạch, phục vụ đời sống dân sinh và các hoạt động sản xuất kinh doanh, qua đó góp phần quan trọng vào sự phát triển kinh tế - xã hội bền vững của tỉnh Phú Yên (cũ) nay là tỉnh Đắk Lắk (sau khi sáp nhập địa giới hành chính mới từ 01/07/2025).

- **Tên đầy đủ:** CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP THOÁT NƯỚC PHÚ YÊN
- **Mã chứng khoán:** PWS
- **Vốn điều lệ:** 383.635.790.000 đồng
- **Cổ đông chiến lược:** UBND tỉnh Đắk Lắk và Công ty Cổ phần nước Aqua One.
- **Địa chỉ trụ sở chính:** 05 đường Hải Dương, phường Tuy Hòa, Tỉnh Đắk Lắk. (sau sáp nhập tỉnh)
- **Lịch sử hình thành và phát triển:**
  - **Tháng 9/1996:** Thành lập Công ty Cấp nước Phú Yên.
  - **Tháng 12/2005:** Chuyển đổi thành Công ty TNHH MTV Cấp thoát nước Phú Yên.
  - **Ngày 10/11/2015:** Chính thức chuyển đổi sang mô hình Công ty Cổ phần.
  - **Ngày 30/06/2017:** Công ty thực hiện giao dịch chính thức trên sàn UPCoM với giá tham chiếu là 10,200 đ/CP.
- **Lĩnh vực hoạt động chính:** Sản xuất và cung ứng nước sạch.
- **Địa bàn hoạt động:** Cấp nước cho các khu cấp nước của dự án trong tỉnh Đắk Lắk bao gồm:
  - **Phường:** Tuy Hoà, Đông Hòa
  - **Xã:** Sông Cầu, Đồng Xuân, Tuy An Bắc (H.Tuy An), Sơn Hòa, Sông Hinh, Phú Hòa 1.
  - **Khu Công nghiệp:** Hoà Hiệp, An Phú, Đông Bắc Sông Cầu và các khu công nghiệp khác.
  - **Trạm Cấp nước:** Vũng Rô (xã Đông Hòa).
- **Các Chi nhánh trực thuộc:** Công ty hiện có 4 đơn vị trực thuộc hoạt động theo hình thức hạch toán phụ thuộc và không có tư cách pháp nhân riêng. Danh sách cụ thể bao gồm:
  - **Chi nhánh Cấp nước số 1:** (Mã số thuế: 4400115690-005), đăng ký thay đổi lần thứ 4 vào ngày 28/07/2025.

- **Chi nhánh Cấp nước số 2:** (Mã số thuế: 4400115690-002), đăng ký thay đổi lần thứ 3 vào ngày 28/07/2025.
- **Chi nhánh Cấp nước số 3:** (Mã số thuế: 4400115690-004), đăng ký thay đổi lần thứ 3 vào ngày 28/07/2025.
- **Chi nhánh Dịch vụ - Xây lắp:** (Mã số thuế: 4400115690-001), đăng ký thay đổi lần thứ 10 vào ngày 28/07/2025. Chi nhánh này chuyên trách các dự án xây dựng hạ tầng cấp thoát nước.
- **Hệ thống các Nhà máy nước (NMN):** Các nhà máy nước được phân bổ theo địa bàn quản lý của các chi nhánh để cung cấp nước sạch cho phường Phú Yên và các xã. Các nhà máy chính được đề cập trong tài liệu bao gồm:
  - (1) **Nhà máy nước Tuy Hòa:** Đây là hệ thống cấp nước trọng yếu với công suất hiện trạng **28.000 /ngày đêm**.
  - (2) **Nhà máy nước Sông Cầu:** Đang được đầu tư nâng cấp mở rộng từ 5.000 /ngày đêm lên **8.000 /ngày đêm**.
  - (3) **Nhà máy nước khu vực Đông Bắc Sông Cầu:** Dự án chiến lược nâng công suất từ 900 /ngày đêm lên **10.000 /ngày đêm** để ứng phó xâm nhập mặn và đảm bảo an ninh an toàn cấp nước.
  - (4) **Nhà máy nước Phú Hòa:** Vận hành tại khu vực xã Phú Hòa 1, tỉnh Đắk Lắk.
  - (5) **Nhà máy nước thị trấn Củm Sơn, Sơn Hòa:** Phục vụ cấp nước tại khu vực xã Sơn Hòa, tỉnh Đắk Lắk.
  - (6) **Các trạm/nhà máy khác:** Nhà máy nước Vũng Rô, nhà máy nước Tuy An, nhà máy nước Đồng Xuân, nhà máy nước Sông Hinh.

## 1.2. Tầm nhìn, Sứ mệnh và Giá trị cốt lõi

- **Tầm nhìn:** Trở thành doanh nghiệp hàng đầu trong ngành cấp thoát nước tại khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ, tiên phong trong việc áp dụng công nghệ hiện đại, quản trị hiệu quả và phát triển bền vững, đảm bảo an ninh nguồn nước cho tỉnh Đắk Lắk.
- **Sứ mệnh:** Cung cấp nguồn nước sạch, an toàn và dịch vụ chuyên nghiệp, đáp ứng vượt trội nhu cầu của cộng đồng và doanh nghiệp; đồng thời quản lý hiệu quả tài nguyên nước, bảo vệ môi trường và kiến tạo giá trị chung cho xã hội.
- **Giá trị cốt lõi:** Chất lượng - Trách nhiệm - Bền vững - Sáng tạo
  - **Chất lượng:** Cam kết chất lượng nước đạt chuẩn quốc gia, dịch vụ ổn định và tin cậy.
  - **Trách nhiệm:** Luôn đặt lợi ích của khách hàng, cộng đồng và người lao động làm trọng tâm.

- **Bền vững:** Hòa hòa giữa tăng trưởng kinh tế, bảo vệ môi trường và an sinh xã hội.
- **Sáng tạo:** Không ngừng cải tiến, ứng dụng công nghệ để tối ưu hóa hiệu quả hoạt động.

### 1.3. Mô hình Kinh doanh và Chuỗi giá trị



Chuỗi giá trị của PYWASE được xây dựng khép kín, tối ưu hóa từng khâu để mang lại sản phẩm và dịch vụ tốt nhất cho khách hàng, đồng thời giảm thiểu tác động đến môi trường.

- **Khai thác nguồn nước:** PYWASE chủ động đa dạng hóa nguồn nước, ưu tiên khai thác nước mặt để đảm bảo tính bền vững lâu dài. Nguồn nước ngầm sẽ được dự phòng cho tương lai và sử dụng tăng cường khi thiếu nước hoặc các nguồn nước mặt có sự cố về chất lượng nước.
- **Xử lý & Sản xuất:** Các nhà máy nước được vận hành theo quy trình nghiêm ngặt, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015.
- **Mạng lưới phân phối:** Công ty liên tục đầu tư cải tạo, nâng cấp mạng lưới đường ống, phân vùng tách mạng, tối ưu vận hành để giảm tỷ lệ thất thoát và đảm bảo cung cấp nước ổn định 24/24h.
- **Khách hàng:** PYWASE phục vụ đa dạng đối tượng khách hàng, từ sinh hoạt đến sản xuất, là một mắt xích không thể thiếu trong đời sống và kinh tế địa phương.
- **Quản lý thoát nước:** Góp phần bảo vệ môi trường đô thị thông qua việc quản lý và bảo vệ nguồn nước.

### 1.4. Mục tiêu Chiến lược và Kết quả hoạt động năm 2025

**Bảng 1.1: Các mục tiêu chiến lược năm 2025**

Hạng mục	Mục tiêu 2025	Nguồn
Sản lượng nước thương phẩm	13.200.000 m <sup>3</sup>	Kế hoạch thực hiện năm 2025
Tỷ lệ thất thoát nước (TB2)	15,0%	Kế hoạch thực hiện năm 2025
Doanh thu	145,3 tỷ đồng	Kế hoạch thực hiện năm 2025
Lợi nhuận trước thuế	31,5 tỷ đồng	Kế hoạch thực hiện năm 2025
Phát triển khách hàng mới	3.900 khách hàng	Kế hoạch thực hiện năm 2025

**Bảng 1.2: So sánh kết quả tài chính năm 2025 và năm 2024 (Đơn vị: VNĐ)**

Chỉ tiêu (Đơn vị: VNĐ)	Thực hiện 2024 (Đã kiểm toán)	Thực hiện 2025 (Đã kiểm toán)	Biến động (+/-)	% Tăng trưởng
Tổng Doanh thu & Thu nhập	136.483.957.345	133.643.815.949	(2.840.141.396)	-2,1%
Trong đó: DT bán hàng	136.483.957.345	133.643.815.949	(2.840.141.396)	-2,1%
Giá vốn hàng bán	70.649.827.369	72.593.339.333	+1.943.511.964	+2,7%
Lợi nhuận gộp	65.834.129.976	61.050.476.616	(4.783.653.360)	-7,3%
Chi phí QLDN	7.262.359.143	11.392.724.250	+4.130.365.107	+56,9%
Lợi nhuận trước thuế	41.920.678.305	29.324.197.270	(12.596.481.035)	-30,0%
Lợi nhuận sau thuế	38.799.736.240	26.259.116.798	(12.540.619.442)	-32,3%

### Phân tích nguyên nhân biến động (Materiality Analysis)

Dựa trên văn bản giải trình số 02/BC-CTN ngày 17/01/2026, chúng ta có thể "giải mã" các con số trên dưới lăng kính ESG:

- **Doanh thu giảm (GRI 201-1):**

**Nguyên nhân:** Doanh thu giảm 2,1% chủ yếu do sản lượng tiêu thụ giảm.

**Chi tiết:** Có sự dịch chuyển khách hàng lớn (cơ quan hành chính) khi Trung tâm hành chính tỉnh chuyển về địa điểm mới, dẫn đến mất đi nhóm khách hàng có đơn giá nước cao (nhóm cơ quan/dịch vụ). Đây là rủi ro thị trường mà PYWASE cần đa dạng hóa nguồn thu để bù đắp.

- **Chi phí tăng mạnh (GRI 201-2 - Rủi ro khí hậu):**

Tổng chi phí tăng **7,3%** (tương ứng tăng 1,57 tỷ đồng trong riêng Q4/2025).

**Yếu tố Bất khả kháng:** Một phần chi phí tăng là do công tác **khắc phục bão lụt** tại miền Trung để đảm bảo an toàn cấp nước. Đây là minh chứng rõ nét cho *Rủi ro vật lý* của biến đổi khí hậu ảnh hưởng trực tiếp đến Báo cáo tài chính (P&L).

**Yếu tố quản trị:** Năm 2024 có khoản hoàn nhập dự phòng nợ khó đòi lớn (4,54 tỷ đồng) giúp giảm chi phí, trong khi năm 2025 không còn khoản này, làm chi phí so sánh tăng vọt.

- **Hiệu quả quản lý (GRI 302 & 305):**

Giá vốn hàng bán tăng 2,7% trong khi doanh thu giảm cho thấy biên lợi nhuận gộp đang bị thu hẹp (từ 48% xuống 46%). Điều này phản ánh áp lực tăng giá điện và hóa chất đầu vào mà chưa thể chuyển ngay vào giá bán nước sạch (do cơ chế kiểm soát giá của Nhà nước).

- **Đánh giá và khuyến nghị:**

Mặc dù lợi nhuận sau thuế giảm 32,3% (còn 26,2 tỷ), PYWASE vẫn chi trả cổ tức bằng tiền mặt rất lớn trong năm 2025 (dòng tiền chi trả cổ tức là **38,3 tỷ đồng**). Điều này khẳng định cam kết bảo vệ quyền lợi cổ đông (trong đó có AquaOne và vốn Nhà nước) dựa trên nguồn lực tích lũy, bất chấp khó khăn ngắn hạn.

**Chi phí "Bão lụt" là đầu tư cho An sinh xã hội:** Thay vì chỉ coi chi phí khắc phục bão lụt là khoản lỗ, đây là nỗ lực đảm bảo "**Quyền tiếp cận nước sạch liên tục**" (SDG 6) cho người dân trong thiên tai. Việc không tăng giá nước đột ngột dù chi phí tăng thể hiện trách nhiệm xã hội cao.

**Chiến lược thích ứng:** sự sụt giảm doanh thu từ khách hàng hành chính đang được bù đắp bằng chiến lược mở rộng mạng lưới về các vùng nông thôn (Sông Cầu, Xuân Lộc). Dù biên lợi nhuận thấp hơn, nhưng đây là thị trường bền vững và phù hợp với định hướng ESG.

**Cảnh báo và Hành động:** việc chi phí QLDN tăng vọt (+56,9%) là điểm cần kiểm soát chặt chẽ trong năm 2026 thông qua chuyển đổi số và tối ưu hóa quy trình.

**Kết luận:** Năm 2025 có sự suy giảm về về lợi nhuận nhưng là một năm "thử lửa" về năng lực vận hành bền vững của PYWASE. Doanh nghiệp đã hy sinh lợi nhuận ngắn hạn để duy trì an ninh nguồn nước và chia sẻ khó khăn với cộng đồng khắc phục hậu quả thiên tai.

## CHƯƠNG 2: QUẢN TRỊ BỀN VỮNG VÀ CÁC BÊN LIÊN QUAN

### 2.1. Cách tiếp cận Phát triển Bền vững

Tại PYWASE, phát triển bền vững không phải là một hoạt động riêng lẻ mà là một triết lý được lồng ghép vào chiến lược kinh doanh và mọi hoạt động cốt lõi. Chúng tôi tin rằng, việc quản trị hiệu quả các yếu tố Môi trường (E), Xã hội (S) và Quản trị (G) là nền tảng vững chắc cho sự tăng trưởng dài hạn, nâng cao năng lực cạnh tranh và tạo dựng niềm tin với các bên liên quan.

Cấu trúc quản trị bền vững của PYWASE được phân cấp rõ ràng, đảm bảo sự giám sát chặt chẽ và thực thi hiệu quả:

- **Hội đồng Quản trị (HDQT):** Chịu trách nhiệm cao nhất trong việc phê duyệt chiến lược, mục tiêu và chính sách phát triển bền vững. HDQT giám sát toàn bộ các vấn đề trọng yếu liên quan đến ESG.
- **Ban Tổng Giám đốc:** Chịu trách nhiệm triển khai chiến lược, tích hợp các mục tiêu ESG vào kế hoạch hoạt động hàng năm của Công ty.
- **Các Phòng/Ban chuyên trách:** Các phòng ban như Kỹ thuật, Kế hoạch, Pháp chế, Tài chính - Kế toán trực tiếp thực thi, theo dõi và báo cáo các chỉ số hiệu suất ESG thuộc lĩnh vực mình phụ trách.

### 2.2. Phân tích các vấn đề trọng yếu

PYWASE xác định các vấn đề trọng yếu dựa trên quy trình đánh giá kép:

- Mức độ ảnh hưởng của vấn đề đến hoạt động kinh doanh, sự ổn định và tăng trưởng của Công ty;
- Mức độ quan tâm của các bên liên quan chính.

**Ma trận các vấn đề trọng yếu năm 2025**

Mức độ quan tâm của Bên liên quan	Cao	Rất Cao
Cao	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiệu quả năng lượng và phát thải khí nhà kính</li> <li>- Tuân thủ quy định môi trường</li> <li>- Sức khỏe và an toàn lao động</li> <li>- Minh bạch trong quản trị và công bố thông tin</li> </ul>	
Rất Cao		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quản lý và an ninh nguồn nước</li> <li>- Chất lượng sản phẩm và dịch vụ khách hàng</li> </ul>

**2.3. Đối thoại với các bên liên quan**

PYWASE duy trì cơ chế đối thoại thường xuyên và đa chiều với các bên liên quan để thấu hiểu kỳ vọng, tiếp thu ý kiến và cùng nhau giải quyết các thách thức.

Nhóm bên liên quan	Kênh đối thoại	Chủ đề quan tâm chính	Hoạt động phản hồi của PYWASE
Cổ đông / Nhà đầu tư	Đại hội đồng cổ đông, Báo cáo thường niên, Công bố thông tin trên website, Gặp gỡ nhà đầu tư.	Hiệu quả tài chính, Chiến lược tăng trưởng, Quản trị minh bạch, Rủi ro ESG.	Công bố thông tin định kỳ và bất thường theo quy chế thị trường chứng khoán, Báo cáo Phát triển Bền vững.
Cơ quan quản lý nhà nước	Báo cáo định kỳ, Công văn, Các buổi làm việc trực tiếp.	Tuân thủ pháp luật (môi trường, thuế, chứng khoán), An ninh nguồn nước, Chất lượng nước.	Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ báo cáo, Chủ động xin ý kiến hướng dẫn về các quy định mới.

Nhóm bên liên quan	Kênh đối thoại	Chủ đề quan tâm chính	Hoạt động phản hồi của PYWASE
Khách hàng	Hotline chăm sóc khách hàng, Website, Khảo sát mức độ hài lòng, Báo hỏng qua điện thoại.	Chất lượng nước, Dịch vụ ổn định 24/24, Giá nước, Thủ tục thuận tiện, Giải quyết khiếu nại.	Cam kết chất lượng, Đầu tư mạng lưới, Công khai giá nước, Đa dạng kênh thanh toán.
Người lao động	Hội nghị người lao động, Đối thoại định kỳ, Hệ thống email nội bộ, Hoạt động Công đoàn.	Chính sách lương thưởng, Phúc lợi, Môi trường làm việc an toàn, Cơ hội đào tạo và phát triển.	Tổ chức các khóa đào tạo, Trang bị đầy đủ BHLĐ, Xây dựng văn hóa doanh nghiệp.
Cộng đồng địa phương	Các chương trình an sinh xã hội, Hoạt động tài trợ, Làm việc với chính quyền địa phương.	Đóng góp cho ngân sách, Hỗ trợ người nghèo, Tác động môi trường của dự án.	Thực hiện tốt nghĩa vụ thuế, Tổ chức thăm hỏi, tặng quà, Lập báo cáo ĐTM cho các dự án mới.

#### 2.4. Đóng góp cho các Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs)

PYWASE cam kết đóng góp vào chương trình nghị sự toàn cầu vì sự phát triển bền vững. Hoạt động của chúng tôi có ảnh hưởng trực tiếp và tích cực đến một số Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs) của Liên Hợp Quốc.

Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDG)	Hoạt động chính của PYWASE	Phân tích Đóng góp
<b>SDG 6:</b> Nước sạch và Vệ sinh	Cung cấp nước sạch đạt chuẩn, liên tục mở rộng và nâng cấp mạng lưới cấp thoát nước thông qua các dự án đầu tư trọng điểm trong năm 2025 như <b>Nâng cấp nhà máy nước Sông Cầu</b> và <b>Cải tạo nhà máy nước Chí Thạnh</b> .	Đảm bảo quyền tiếp cận nước sạch và vệ sinh cơ bản, trực tiếp nâng cao tỷ lệ tiếp cận nước sạch cho người dân tại Tuy An và các vùng lân cận, cải thiện sức khỏe cộng đồng.

<b>Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDG)</b>	<b>Hoạt động chính của PYWASE</b>	<b>Phân tích Đóng góp</b>
<b>SDG 8:</b> Công việc tốt và Tăng trưởng kinh tế	Tạo việc làm ổn định, đảm bảo môi trường làm việc an toàn và chế độ phúc lợi toàn diện cho người lao động.	Cung cấp việc làm bền vững với thu nhập ổn định cho lao động địa phương, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế thông qua các hoạt động sản xuất kinh doanh.
<b>SDG 11:</b> Thành phố và Cộng đồng Bền vững	Xây dựng, vận hành và bảo trì hạ tầng cấp thoát nước thiết yếu, nền tảng cho sự phát triển đô thị.	Góp phần xây dựng các đô thị và cộng đồng có khả năng chống chịu, an toàn và bền vững thông qua việc đảm bảo các dịch vụ cơ bản.
<b>SDG 12:</b> Tiêu dùng và Sản xuất có trách nhiệm	Triển khai các giải pháp giảm tỷ lệ thất thoát nước (NRW), tối ưu hóa việc sử dụng năng lượng trong vận hành.	Thúc đẩy mô hình sản xuất và tiêu dùng bền vững bằng cách sử dụng hiệu quả tài nguyên nước và năng lượng, giảm thiểu lãng phí.
<b>SDG 13:</b> Hành động về Khí hậu	Triển khai dự án điện năng lượng mặt trời, sử dụng biến tần để giảm tiêu thụ điện	Giảm phát thải Scope 2, góp phần giảm nhẹ biến đổi khí hậu

Những đóng góp này là nền tảng để chúng tôi đi sâu vào phân tích hiệu suất hoạt động trên từng trụ cột E, S, G trong các chương tiếp theo.

### CHƯƠNG 3: MÔI TRƯỜNG (E) - BẢO VỆ NGUỒN SỐNG

Với vai trò là một doanh nghiệp khai thác và quản lý tài nguyên nước, Môi trường (E) là trụ cột cốt lõi và là ưu tiên chiến lược hàng đầu của PYWASE. Chúng tôi hiểu rằng việc bảo vệ nguồn tài nguyên thiên nhiên và quản lý hiệu quả các tác động môi trường không chỉ là trách nhiệm pháp lý mà còn là yếu tố sống còn, quyết định sự bền vững của chính doanh nghiệp trong dài hạn.

#### 3.1. Quản lý Nước và An ninh Nguồn nước (GRI 303)

Đây là chủ đề trọng yếu nhất, phản ánh bản chất hoạt động của PYWASE. Chúng tôi tập trung vào hiệu quả sử dụng, bảo vệ nguồn và đảm bảo chất lượng nước.

- **Sản lượng và Hiệu quả:**

- **Giảm Tỷ lệ thất thoát nước (Non-Revenue Water - NRW):** Đây là chỉ số hiệu suất môi trường (KPI) quan trọng nhất của PYWASE. Chúng tôi đặt mục tiêu giảm tỷ lệ NRW từ mức **15,6%** năm 2024 xuống còn **15,0%** trong năm 2025. Việc giảm 0,6 điểm phần trăm tỷ lệ NRW không chỉ bảo tồn một nguồn tài nguyên quan trọng mà còn trực tiếp chuyển hóa thành doanh thu tăng thêm và cải thiện lợi nhuận hoạt động, thể hiện sự cộng hưởng rõ nét giữa mục tiêu môi trường và tài chính.
- **Hành động cụ thể:** Để đạt mục tiêu này, Công ty đã triển khai các dự án đầu tư trọng điểm nhằm cải tạo mạng lưới, như thay thế các tuyến ống thép cũ (DN200, DN300) tại khu vực NMN Phú Hòa, NMN Củng Sơn và tuyến ống qua cầu Đà Ràng.
- **Tổng lượng nước khai thác (GRI 303-3)** Trong năm 2025, PYWASE đã khai thác và xử lý tổng cộng **15.550.933 m<sup>3</sup>** nước thô. Cơ cấu nguồn nước được đa dạng hóa để giảm phụ thuộc vào một nguồn duy nhất:
  - **Nguồn nước mặt:** Khai thác từ sông Ba, sông Kỳ Lộ và các suối địa phương (phục vụ Nhà máy nước Tuy Hòa, Sông Hinh, Đồng Xuân).
  - **Nguồn nước ngầm:** Khai thác tại các giếng khoan khu vực Tuy Hòa và các trạm cấp nước nhỏ lẻ.
  - **Giải pháp ứng phó xâm nhập mặn (GRI 201-2):** Đặc biệt tại khu vực Sông Cầu, đang đối mặt với thách thức lớn về biến đổi khí hậu (hạn hán, xâm nhập mặn) làm thay đổi tính chất nguồn nước. Áp dụng mô hình "**Thích ứng khí hậu**" (**Climate Resilience**) của Manila Water, PYWASE đã chuyển từ thế bị động sang chủ động:
    - **Đa dạng hóa nguồn nước:** Thay vì chỉ dựa vào nguồn nước ngầm đang suy giảm và nhiễm mặn tại Sông Cầu, chúng tôi đang triển khai dự án "**Nâng cấp Nhà máy nước Sông Cầu**" (nâng công suất lên 10.000 m<sup>3</sup>/ngày đêm) với công nghệ

xử lý tiên tiến để khai thác hiệu quả nguồn nước mặt thay thế, đảm bảo an ninh nguồn nước dài hạn cho thị xã Sông Cầu đến năm 2030.

- **Bảo vệ Nguồn nước:**

- **Thích ứng với rủi ro:** PYWASE đã xác định rõ các rủi ro an ninh nguồn nước do biến đổi khí hậu, bao gồm tình trạng bồi cát lòng sông thượng lưu và hiện tượng các suối dẫn nguồn bị khô kiệt vào mùa khô.
- **Chiến lược bền vững:** Để ứng phó, Công ty đang thực hiện chiến lược chuyển đổi cơ cấu khai thác từ nước ngầm sang nước mặt, với mục tiêu **trên 90% tổng sản lượng là từ nước mặt** vào năm 2025. Đây là một bước đi chiến lược nhằm giảm áp lực lên các tầng chứa nước ngầm và đảm bảo nguồn cung bền vững hơn và dự phòng nguồn nước ngầm cho tương lai và sử dụng khi các nhà máy nước mặt có sự cố.

- **Chất lượng nước:**

- Cam kết chất lượng là ưu tiên không thể thỏa hiệp. PYWASE vận hành hệ thống theo tiêu chuẩn **ISO 9001:2015** và chất lượng nước đầu ra luôn tuân thủ các quy chuẩn của Bộ Y tế.
- Năng lực kiểm soát chất lượng được khẳng định qua Phòng thí nghiệm đạt chuẩn **ISO/IEC 17025 (Mã số: VILAS-746)**, đảm bảo tính chính xác và tin cậy của các kết quả phân tích.

### 3.2. Năng lượng và Phát thải Khí nhà kính (GRI 302 & 305)

PYWASE nhận thức rõ sự phụ thuộc vào năng lượng điện trong chuỗi giá trị và đang tích cực triển khai các giải pháp nhằm tối ưu hóa tiêu thụ và giảm thiểu phát thải khí nhà kính (GHG).

- Tiêu thụ Năng lượng:

- **Tổng quan tiêu thụ:** Trong năm 2025, tổng mức tiêu thụ năng lượng của các nhà máy bao gồm điện lưới và điện từ máy phát dự phòng.

**Bảng 3.1: Tổng hợp tiêu thụ năng lượng năm 2025**

Nguồn năng lượng	Mức tiêu thụ	Đơn vị
Điện lưới	4.536.766	kWh
Dầu Diesel (máy phát dự phòng)	10.001,51	lít

- **Cường độ năng lượng:** Chỉ số cường độ năng lượng trung bình cho toàn bộ hệ thống là khoảng **0,305 kWh/m<sup>3</sup>** nước sản xuất, thể hiện nỗ lực tối ưu hóa của công ty.

- **Giải pháp tiết kiệm:** PYWASE đã và đang áp dụng rộng rãi các bộ biến tần (VSD) cho hệ thống bơm tại các nhà máy để điều chỉnh công suất linh hoạt, giúp tiết kiệm điện năng đáng kể.
- **Phát thải Khí nhà kính (GHG):** PYWASE lần đầu tiên thực hiện kiểm kê phát thải GHG theo Scope 1 và Scope 2.
  - **Phát thải Scope 1:** Phát thải trực tiếp từ việc đốt cháy nhiên liệu (dầu Diesel) của máy phát điện.
    - a. Tổng lượng Diesel tiêu thụ: 10.001,51 lít.
    - b. Hệ số phát thải sử dụng: 2,68 kg CO<sub>2</sub>e/lít.
  - **Phát thải Scope 2:** Phát thải gián tiếp từ việc mua điện từ lưới điện quốc gia.
    - a. Tổng lượng điện lưới tiêu thụ: 4.536.766 kWh.
    - b. Hệ số phát thải lưới điện Việt Nam sử dụng: 0,6566 tCO<sub>2</sub>/, theo công bố của Cục Biến đổi Khí hậu.

**Bảng 3.2: Kết quả kiểm kê phát thải GHG năm 2025**

Phạm vi	Nguồn phát thải	Lượng phát thải (tấn CO <sub>2</sub> e)
Scope 1	Đốt dầu Diesel	26,80
Scope 2	Mua điện lưới	2.979
Tổng cộng		3.005,64

- **Năng lượng tái tạo:** Để giảm sự phụ thuộc vào điện lưới và giảm phát thải Scope 2, PYWASE đã đưa vào danh mục đầu tư dự án "**Lắp đặt hệ thống điện năng lượng mặt trời tại NMN Chí Thạnh**". Đây là một minh chứng rõ nét cho cam kết chuyển dịch sang năng lượng sạch và bền vững.

### 3.3. Quản lý Vật liệu và Tuân thủ Môi trường (GRI 301 & 307)

- **Quản lý vật liệu:**
  - PYWASE sử dụng các hóa chất như phèn nhôm và PAC trong xử lý nước. Công ty luôn nỗ lực nghiên cứu và tối ưu hóa liều lượng sử dụng dựa trên chất lượng nước nguồn đầu vào để vừa đảm bảo hiệu quả xử lý, vừa giảm thiểu lượng hóa chất tiêu thụ.
  - Công ty chủ trương thay thế các vật tư đường ống cũ bằng vật liệu mới, bền vững hơn, có khả năng chống ăn mòn và rò rỉ tốt hơn.
- **Đầu tư và Tuân thủ:** PYWASE luôn tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về môi trường và thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính.

**Bảng 3.3: Các chi phí môi trường chính năm 2025**

Hạng mục	Giá trị (ước tính)
Thuế tài nguyên nước	~ 1,23 tỷ đồng
Phí bảo vệ môi trường (thu hộ)	> 8,7 tỷ đồng (số dư phải nộp)
Chi phí “Cấp nước an toàn”	~ 5,6 tỷ đồng

- **Minh bạch hóa tuân thủ:** PYWASE đang triển khai dự án "**Đầu tư thiết bị phục vụ giám sát khai thác sử dụng tài nguyên nước**". Hiện tại, dự án đang tạm thời chậm tiến độ do chờ hướng dẫn kỹ thuật đồng bộ thiết bị từ Sở Tài nguyên & Môi trường. PYWASE cam kết sẽ nhanh chóng hoàn thành ngay khi có chỉ đạo từ cơ quan chức năng.
- **An toàn hóa chất trong vận hành (GRI 301)** PYWASE sử dụng các hóa chất xử lý nước gồm PAC (keo tụ), Clo (khử trùng) và Xút (nâng pH).
  - **Quy trình an toàn:** Tuân thủ nghiêm ngặt quy trình an toàn hóa chất. Các nhà máy như Sông Cầu, Tuy Hòa sử dụng PAC và Clo lỏng được trang bị hệ thống thông gió, thiết bị bảo hộ lao động chuyên dụng và quy trình ứng phó sự cố rò rỉ hóa chất.
  - **Tối ưu hóa liều lượng:** Áp dụng công nghệ châm hóa chất tự động (tại các nhà máy mới nâng cấp) để đảm bảo chất lượng nước ổn định và giảm lượng hóa chất dư thừa xả ra môi trường.
- **Quản lý chất thải (GRI 306-3, 306-5)** Chúng tôi kiểm soát chặt chẽ "dòng chảy" chất thải từ hoạt động sản xuất:
  - **Bùn thải:** Phát sinh khoảng **765 kg** chất thải rắn công nghiệp thông thường (chủ yếu là bùn khô từ sân phơi). Bùn thải được thu gom, phơi khô và hợp đồng với đơn vị chức năng để xử lý, không xả trực tiếp ra nguồn nước, tuân thủ Luật Bảo vệ Môi trường.
  - **Chất thải nguy hại:** Phát sinh **451 kg** (bao bì hóa chất, giẻ lau dầu mỡ). Toàn bộ được lưu trữ tại kho chứa riêng biệt có biển cảnh báo và chuyển giao cho đơn vị có giấy phép xử lý chất thải nguy hại thu gom định kỳ.
  - **Nước thải sản xuất:** Lượng nước xả từ quá trình súc rửa bể lọc là **111.443 m<sup>3</sup>** (chiếm ~0,7% lượng nước khai thác). Nước này được xử lý lắng cặn trước khi xả ra môi trường hoặc tuần hoàn lại bể chứa nước thô để tiết kiệm tài nguyên (tại các nhà máy có công nghệ tuần hoàn).

### 3.4. Đa dạng sinh học (GRI 304)

PYWASE nhận thức trách nhiệm trong việc giảm thiểu tác động đến đa dạng sinh học tại các khu vực có dự án.

Minh chứng rõ nhất là dự án nâng công suất **Nhà máy nước Đông Bắc Sông Cầu**. Trong quá trình triển khai, Công ty đã thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các nghĩa vụ bảo vệ môi trường:

- **Đánh giá tác động:** Hoàn tất lập và được phê duyệt Báo cáo Đánh giá Tác động Môi trường (ĐTM) chi tiết, đảm bảo mọi hoạt động thi công không gây hại bền vững đến hệ sinh thái địa phương.
- **Bù đắp sinh thái:** Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ tài chính cho hạng mục "**trồng rừng thay thế**" khi thực hiện chuyển đổi mục đích sử dụng đất để xây dựng nhà máy và tuyến ống, giúp duy trì độ che phủ rừng và bảo tồn nguồn nước.
- **Giám sát tài nguyên bền vững:** Trong lộ trình phát triển xanh, PYWASE đã đầu tư **3,8 tỷ đồng** để xây dựng hệ thống quan trắc, giám sát khai thác tài nguyên nước và chất lượng nước tại các nhà máy trực thuộc. Việc này nhằm kiểm soát chặt chẽ lưu lượng khai thác theo đúng quy định của Luật Tài nguyên nước, tránh gây suy kiệt tầng nước ngầm và bảo vệ môi trường thủy sinh xung quanh lưu vực sông Ba và sông Kỳ Lộ.

Song song với việc bảo vệ môi trường, PYWASE luôn xác định **con người là trung tâm** của mọi hoạt động phát triển. Công ty cam kết cải thiện môi trường làm việc, chú trọng đào tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để đáp ứng yêu cầu quản trị hiện đại, coi đây là tài sản quý giá nhất giúp doanh nghiệp phát triển bền vững

## CHƯƠNG 4: XÃ HỘI (S) - ĐẦU TƯ VÀO CON NGƯỜI VÀ CỘNG ĐỒNG

PYWASE tin rằng một doanh nghiệp bền vững phải được xây dựng trên nền tảng xã hội vững chắc. Cam kết của chúng tôi đối với người lao động, khách hàng và cộng đồng là yếu tố then chốt để tạo dựng uy tín, củng cố vị thế và đảm bảo sự tăng trưởng hài hòa.

### 4.1. Trách nhiệm với sản phẩm (GRI 416)

**Chủ đề trọng yếu: An toàn sức khỏe khách hàng & Chất lượng dịch vụ.**

Với tôn chỉ "Chất lượng là tiêu chí hàng đầu", PYWASE cam kết kiểm soát nghiêm ngặt chất lượng nước từ nguồn đến vòi, đảm bảo sức khỏe cho hơn 65.000 khách hàng tại Phú Yên.

**Hệ thống quản lý chất lượng đạt chuẩn Quốc tế (GRI 416-1)** Năm 2025, PYWASE tiếp tục duy trì và vận hành Bộ phận kiểm nghiệm đạt tiêu chuẩn quốc tế **ISO/IEC 17025:2017**, được Văn phòng Công nhận Chất lượng (BoA) cấp chứng chỉ **VILAS 746**. Việc đạt được chứng nhận này khẳng định năng lực kỹ thuật vượt trội của PYWASE trong việc kiểm soát các chỉ tiêu hóa lý và vi sinh.

**Kết quả giám sát chất lượng nước:** Các phép thử được công nhận và kiểm soát định kỳ bao gồm các chỉ tiêu quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe:

- **Chỉ tiêu vi sinh:** Định lượng vi khuẩn Coliforms và E.coli (phương pháp màng lọc TCVN 6187-1:2019) – Đảm bảo nước vô trùng, an toàn tuyệt đối cho ăn uống.
- **Chỉ tiêu hóa lý:** Độ đục, pH, Hàm lượng chất rắn hòa tan, độ màu, và Chỉ số Pemanganat – Đảm bảo cảm quan và chất lượng hóa học theo QCVN 01-1:2024/BYT.

**Cơ chế phản hồi và Minh bạch thông tin (GRI 417)** PYWASE duy trì quy trình "Quản lý khách hàng" (QT.CN1.01) chặt chẽ. Mọi phản ánh về chất lượng nước, áp lực nước đều được tiếp nhận, kiểm tra hiện trường và lập biên bản xử lý trong vòng 24h. Đặc biệt, công ty công khai minh bạch các đợt tạm ngừng cấp nước để súc rửa đường ống hoặc bảo trì, đảm bảo quyền được thông tin của khách hàng.

**Giải quyết khiếu nại khách hàng:** Công ty cam kết vận hành cơ chế tiếp nhận và phản hồi khiếu nại minh bạch, kịp thời. Trong kỳ báo cáo, công ty ghi nhận 01 vụ việc khiếu nại liên quan đến vấn đề đồng hồ nước chạy bất thường dẫn đến tiền nước tăng cao. Ngay sau khi tiếp nhận, công ty đã phối hợp cùng khách hàng kiểm tra hệ thống đồng hồ và mang đi kiểm định tại Sở Khoa học và Công nghệ Phú Yên dưới sự chứng kiến của các bên.

### 4.2. Nguồn nhân lực (GRI 401, 403)

**Chủ đề trọng yếu: An toàn lao động, Thu hút & Giữ chân nhân tài.**

Đến tháng 12/2025, PYWASE có tổng số nhân sự là **247 người** trong đó bao gồm 183 lao động nam (74%) và 64 lao động nữ (26%). Về loại hình hợp đồng lao động, công ty duy trì tỷ lệ lao động có việc làm ổn định dài hạn khi có **200 người lao động (81%)** làm việc theo hợp đồng không xác định thời hạn. Bên cạnh đó, loại hình hợp đồng xác định thời hạn chiếm **16,6% (41 người)** và nhóm loại hình lao động khác chiếm **0,4% (1 người)**. PYWASE ưu tiên xây dựng lực lượng lao động bền vững, hạn chế phụ thuộc vào lao động ngắn hạn. Ngoài ra, chúng tôi kiến tạo một môi trường làm việc mà ở đó an toàn là văn hóa và phúc lợi là động lực.

**An toàn & Sức khỏe Nghề nghiệp (GRI 403)** Ngành nước tiềm ẩn nhiều rủi ro vận hành. PYWASE áp dụng cách tiếp cận phòng ngừa chủ động:

**Đào tạo an toàn (GRI 403-5):** Năm 2025, công ty đã tổ chức huấn luyện An toàn vệ sinh lao động cho **132 người**, tương đương **53% tổng số lao động** và đào tạo vận hành máy bơm cho 31 kỹ thuật viên, với tổng ngân sách đào tạo **hơn 44 triệu đồng**.

**Chăm sóc sức khỏe (GRI 403-6):**

- Tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho **188 người lao động (chiếm 76%)** với ngân sách dự kiến gần 250 triệu đồng.
- Danh mục khám chuyên sâu bao gồm: Siêu âm tuyến giáp, xét nghiệm dấu ấn ung thư, và khám phụ khoa chuyên sâu cho 63 lao động nữ (chiếm 98% lao động nữ).
- Công ty đảm bảo **100% người lao động (56 người)** làm việc trong môi trường có yếu tố độc hại (tiếng ồn, hóa chất) được khám bệnh nghề nghiệp riêng biệt (đo thính lực, chức năng hô hấp).

**Quản lý sự cố (GRI 403-9):** Công ty thực hiện báo cáo minh bạch các sự cố. Điển hình, vụ tai nạn lao động năm 2024 (nhân viên bị gãy tay do tường rào đổ khi đi kiểm tra đồng hồ) đã được điều tra kỹ lưỡng, công bố biên bản và thực hiện đầy đủ chế độ bồi thường, đồng thời rút kinh nghiệm toàn hệ thống để ngăn ngừa tái diễn.

**Phúc lợi & Giữ chân nhân tài (GRI 401-2)** PYWASE áp dụng chính sách phúc lợi vượt trội so với luật định để giữ chân nhân sự tại địa phương, đặc biệt là các nhân sự kỹ thuật cao:

- **Hỗ trợ an cư:** Trợ cấp tiền thuê nhà từ **300.000 – 500.000 đồng/tháng** cho nhân viên phải công tác xa nhà (tại các chi nhánh huyện).
- **Bồi dưỡng hiện vật:** Cấp phát sữa và đường hàng tháng cho nhân viên làm công tác xét nghiệm, tiếp xúc hóa chất để bồi dưỡng sức khỏe.
- **Phụ cấp đặc thù:** Hỗ trợ tiền điện thoại, xăng xe cho nhân viên kỹ thuật và chăm sóc khách hàng thường xuyên phải di chuyển.

- **Bảo hiểm con người:** Mua thêm gói bảo hiểm thân thể 24/24 cho toàn bộ người lao động ngoài BHXH bắt buộc.

Kết quả là tỷ lệ biến động nhân sự duy trì ở mức rất thấp (năm 2024 chỉ có 4 nhân sự nghỉ việc/kết thúc hợp đồng trên tổng số hơn 240 nhân sự).

### 4.3. Phát triển cộng đồng (GRI 413, GRI 203)

Chủ đề trọng yếu: Mở rộng tiếp cận nước sạch & An sinh xã hội.

**Mở rộng mạng lưới - Đảm bảo quyền tiếp cận nước sạch (GRI 203-1) PYWASE** không chỉ tập trung vào các khu vực đô thị có lợi nhuận cao mà còn thực hiện sứ mệnh chính trị - xã hội là đưa nước sạch về vùng sâu, vùng xa, thích ứng với biến đổi khí hậu:

- **Dự án trọng điểm:** Đang triển khai dự án "Nâng cấp, mở rộng nhà máy nước Sông Cầu" (nâng công suất từ 900 lên 10.000 m<sup>3</sup>/ngày đêm) và phát triển mạng lưới đường ống tại các xã **Xuân Cảnh, Xuân Lộc** (Thị xã Sông Cầu). Đây là khu vực thường xuyên chịu ảnh hưởng của xâm nhập mặn, dự án sẽ giải quyết triệt để bài toán thiếu nước ngọt cho người dân địa phương.
- **Đầu tư hạ tầng:** Phát triển tuyến ống cấp nước cho Khu công nghiệp Đông Bắc Sông Cầu và Nhà máy giấy Hoàng Hà, hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương.

**Chương trình An sinh xã hội tại Phú Yên (GRI 413-1) Năm 2025, PYWASE** tiếp tục khẳng định vai trò "Doanh nghiệp vì cộng đồng" thông qua các hoạt động thiết thực với tổng ngân sách thiện nguyện gần **100 triệu đồng**:

- **Hỗ trợ khẩn cấp:** Ứng hộ 20 triệu đồng hỗ trợ đồng bào khắc phục thiệt hại do bão số 10.
- **Chăm lo người nghèo:** Đóng góp 20 triệu đồng vào "Quỹ vì người nghèo" năm 2025.
- **Bảo trợ trẻ em:** Chi 30 triệu đồng hỗ trợ nuôi dưỡng **05 trẻ mồ côi** có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn theo chương trình "Mẹ đỡ đầu".
- **Hỗ trợ đoàn viên:** Dành 10 triệu đồng để hỗ trợ đoàn viên, người lao động và ngư dân có hoàn cảnh khó khăn trong các dịp "Tết sum vầy" và "Tháng công nhân"

## CHƯƠNG 5: QUẢN TRỊ (G) - NỀN TẢNG CHO SỰ PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Quản trị doanh nghiệp minh bạch và hiệu quả là xương sống cho mọi hoạt động bền vững của PYWASE. Chúng tôi cam kết xây dựng một hệ thống quản trị vững mạnh, tuân thủ các thông lệ tốt nhất để bảo vệ lợi ích của cổ đông, nâng cao trách nhiệm giải trình và tạo dựng niềm tin bền vững.

### 5.1. Cơ cấu Quản trị

Cơ cấu quản trị của PYWASE được tổ chức chặt chẽ theo quy định của Luật Doanh nghiệp và Điều lệ Công ty, đảm bảo sự phân định rõ ràng về vai trò, trách nhiệm và quyền hạn giữa các cơ quan



- **Đại hội đồng Cổ đông:** Là cơ quan quyết định cao nhất, thông qua các định hướng chiến lược và các vấn đề trọng yếu của Công ty.
- **Hội đồng Quản trị:** Cơ quan quản lý, chịu trách nhiệm trước ĐHĐCĐ về việc hoạch định chiến lược, chính sách (bao gồm cả chính sách ESG) và giám sát hoạt động của Ban Tổng Giám đốc.
- **Ban Kiểm soát:** Hoạt động vi phạm, giám sát tính hợp pháp, trung thực trong quản lý, điều hành của HĐQT và Ban Tổng Giám đốc, đảm bảo tính minh bạch của báo cáo tài chính.
- **Ban Tổng Giám đốc:** Chịu trách nhiệm điều hành hoạt động kinh doanh hàng ngày, triển khai các nghị quyết của ĐHĐCĐ và HĐQT, bao gồm việc thực thi các mục tiêu ESG.

### 5.2. Minh bạch và Công bố thông tin

PYWASE đặc biệt chú trọng đến tính minh bạch. Cam kết này được thể chế hóa bằng "Quy chế Công bố thông tin," ban hành kèm theo Quyết định số 18/2021/QĐ-

HDQT ngày 22/12/2021, tuân thủ nghiêm ngặt các quy định tại Thông tư 96/2020/TT-BTC của Bộ Tài chính.

**Bảng 5.1: Tóm tắt một số nghĩa vụ công bố thông tin chính**

Loại thông tin	Thời hạn công bố
Báo cáo tài chính Quý	Trong vòng 20 ngày kể từ ngày kết thúc quý.
Báo cáo tài chính Quý đã soát xét	Trong vòng 05 ngày kể từ ngày tổ chức kiểm toán ký, nhưng không quá 45 ngày.
Báo cáo tình hình quản trị công ty bán niên/cả năm	Chậm nhất 30 ngày kể từ ngày kết thúc kỳ báo cáo.
Báo cáo thường niên	Chậm nhất 20 ngày sau ngày công bố BCTC năm được kiểm toán.
Thông tin bất thường	Trong vòng 24 giờ kể từ khi xảy ra sự kiện.

**Quy trình công bố thông tin:**



Quy trình này đảm bảo mọi thông tin được công bố một cách chính xác, kịp thời và đầy đủ đến các nhà đầu tư và công chúng.

### 5.3. Đạo đức Kinh doanh và Tuân thủ

PYWASE cam kết hoạt động kinh doanh dựa trên nền tảng đạo đức và tuân thủ tuyệt đối các quy định của pháp luật. Công ty đã xây dựng và thực thi các chính sách nội bộ về chống tham nhũng, xung đột lợi ích và đề cao văn hóa liêm chính trong toàn hệ thống. Việc tuân thủ Luật Doanh nghiệp, Luật Chứng khoán, các quy định chuyên ngành về cấp thoát nước và bảo vệ môi trường là ưu tiên hàng đầu, là nền tảng cho sự phát triển an toàn và bền vững của PYWASE.

Trong bối cảnh kinh tế năm 2025 còn nhiều biến động và tác động rõ rệt của biến đổi khí hậu tại miền Trung, PYWASE kiên định với mục tiêu kép: Đảm bảo hiệu quả tài

chính cho cổ đông và duy trì nguồn lực đầu tư hạ tầng thiết yếu cho sự phát triển dài hạn của tỉnh.

#### 5.4. Hiệu quả kinh tế (GRI 201)

Chủ đề trọng yếu: Hiệu quả hoạt động & Phân phối giá trị.

**Giá trị kinh tế trực tiếp tạo ra (GRI 201-1)** Năm 2025, PYWASE đối mặt với sự sụt giảm về sản lượng tiêu thụ ở nhóm khách hàng có giá cao và áp lực chi phí đầu vào tăng. Tuy nhiên, Công ty vẫn duy trì được dòng tiền ổn định để vận hành bộ máy.

- **Doanh thu thuần:** Đạt **133,64 tỷ đồng**, giảm nhẹ 2,1% so với năm 2024 (136,48 tỷ đồng). Nguyên nhân chủ yếu do sản lượng tiêu thụ giảm sút ở nhóm cơ quan hành chính và dịch vụ.
- **Doanh thu tài chính:** Đạt **5,18 tỷ đồng**, đóng góp quan trọng vào tổng thu nhập của doanh nghiệp.
- **Lợi nhuận:**
  - Lợi nhuận trước thuế: **29,32 tỷ đồng**.
  - Lợi nhuận sau thuế (NPAT): **26,26 tỷ đồng**, giảm 32,3% so với năm 2024 (38,8 tỷ đồng).
  - *Giải trình trách nhiệm:* Mức giảm lợi nhuận phản ánh trung thực các thách thức khách quan: Chi phí điện năng và vật tư tăng 7,3%; Chi phí khắc phục bảo lụt tại miền Trung và việc trích lập dự phòng nợ phải thu khó đòi đầy đủ theo quy định.

**Phân phối giá trị kinh tế (Economic Value Distributed)** PYWASE cam kết hài hòa lợi ích giữa các bên liên quan, thể hiện qua việc phân phối giá trị tạo ra:

##### Với Nhà nước (GRI 201-4):

- Tổng nộp ngân sách năm 2025 đạt **13,09 tỷ đồng** (bao gồm Thuế GTGT, Thuế TNDN, Thuế Tài nguyên...). Việc tuân thủ nghĩa vụ thuế khẳng định vai trò doanh nghiệp tiêu biểu tại địa phương.

##### Với Cổ đông:

- Chi trả cổ tức năm 2025: Dù lợi nhuận giảm, PYWASE vẫn thực hiện chi trả cổ tức cho cổ đông (bao gồm AquaOne và UBND Tỉnh) với tổng giá trị đã trả trong năm là **38,32 tỷ đồng**. Điều này cho thấy nỗ lực của HĐQT trong việc duy trì cam kết lợi ích với nhà đầu tư dựa trên nguồn lợi nhuận tích lũy.

**Với Người lao động:** Duy trì thu nhập ổn định và các khoản phúc lợi, thưởng (trích quỹ khen thưởng phúc lợi đã chi 2,16 tỷ đồng).

**Với Cộng đồng:** Chi ủng hộ từ thiện, khắc phục bảo lụt: Tổng cộng **122,4 triệu đồng** (bao gồm 4 ngày lương đóng góp của NLD).

### 5.5. Đầu tư hạ tầng chiến lược (GRI 203)

#### Chủ đề trọng yếu: Phát triển hạ tầng & Thích ứng biến đổi khí hậu.

Nhận thức rõ hạ tầng nước là "mạch máu" của đô thị, PYWASE dưới sự định hướng của AquaOne đã và đang triển khai các dự án quy mô lớn, không chỉ để tăng công suất mà còn để thích ứng với điều kiện tự nhiên khắc nghiệt.

**Dự án Nâng cấp Nhà máy nước khu vực Đông Bắc Sông Cầu (Trọng điểm)** Đây là dự án mang tính chiến lược về an sinh xã hội và thích ứng khí hậu:

- **Mục tiêu:** Nâng công suất từ 900 m<sup>3</sup>/ngày đêm lên 10.000 m<sup>3</sup>/ngày đêm.
- **Ý nghĩa ESG:** Khu vực Sông Cầu thường xuyên chịu ảnh hưởng của xâm nhập mặn và khan hiếm nước ngầm. Dự án này chuyển đổi sang khai thác nguồn nước mặt bền vững, đảm bảo cấp nước ổn định cho thị xã Sông Cầu và Khu công nghiệp Đông Bắc Sông Cầu đến năm 2030.
- **Tiến độ & Vốn:** Tổng mức đầu tư điều chỉnh là **110 tỷ đồng**. Đến cuối năm 2025, dự án đã giải ngân lũy kế **34,5 tỷ đồng** (đạt ~86% vốn huy động đợt đầu). Công ty đang phối hợp chặt chẽ với nhà thầu SENCO để đẩy nhanh tiến độ, dự kiến đưa vào khai thác Quý 1/2026 sau những chậm trễ do thủ tục đất đai.

**Dự án "Siêu hạ tầng" Cấp nước TP. Tuy Hòa và phụ cận** Hướng tới tầm nhìn 2030, PYWASE đang chuẩn bị cho bước nhảy vọt về hạ tầng tại thủ phủ của tỉnh:

- **Quy mô:** Dự án "Đầu tư nâng cấp, mở rộng hệ thống cấp nước thành phố Tuy Hòa và các khu vực lân cận" với tổng mức đầu tư dự kiến lên tới **992 tỷ đồng**.
- **Cấu trúc vốn xanh:** Dự án dự kiến huy động 794 tỷ đồng từ vốn vay thương mại.
- **Trạng thái:** Đã được UBND tỉnh chấp thuận chủ trương đầu tư (Quyết định 1202/QĐ-UBND ngày 29/6/2025). Trong năm 2025, công ty đã tạm ứng chi phí tư vấn và đang tập trung nguồn lực cho công tác giải phóng mặt bằng và lập báo cáo nghiên cứu khả thi.

**Các dự án mở rộng mạng lưới an sinh xã hội** Bên cạnh các đại dự án, PYWASE liên tục thực hiện các dự án "vi mô" nhưng có tác động xã hội lớn:

- **Phát triển tuyến ống:** Mở rộng mạng lưới cấp nước về các xã Xuân Cảnh, Xuân Lộc và cấp nước cho Nhà máy giấy Hoàng Hà (1,8 tỷ đồng).
- **Chống thất thoát:** Đầu tư thay thế tuyến ống thép DN300 cũ nát qua cầu Đà Rằng (kế hoạch 8 tỷ đồng) để giảm tỷ lệ thất thoát nước, bảo vệ tài nguyên.

## CHƯƠNG 6: KẾT LUẬN VÀ ĐỊNH HƯỚNG TƯƠNG LAI

### “KIÊN ĐỊNH VƯỢT THÁCH THỨC - KIẾN TẠO TƯƠNG LAI XANH”

#### 6.1. Nhìn lại chặng đường 2025

Năm 2025 khép lại với PYWASE như một "lửa thử vàng". Dù đối mặt với những cơn gió ngược từ biến đổi khí hậu (bão lũ, xâm nhập mặn) và áp lực chi phí đầu vào gia tăng khiến lợi nhuận ngắn hạn chịu ảnh hưởng, nhưng đây chính là năm bản lề khẳng định sức bền của doanh nghiệp.

Chúng tôi tự hào vì đã:

- 1) **Đảm bảo an ninh nguồn nước:** Duy trì cấp nước liên tục cho hơn 65.000 khách hàng bất chấp thiên tai.
- 2) **Giữ vững cam kết với cổ đông:** Chi trả hơn 38,3 tỷ đồng cổ tức, minh chứng cho nền tảng tài chính tích lũy vững chắc.
- 3) **Minh bạch hóa tác động:** Lần đầu tiên công bố Kiểm kê khí nhà kính (Scope 1 & 2) và áp dụng tiêu chuẩn GRI toàn diện.

#### 6.2. Định hướng chiến lược 2026 - 2030

Kế thừa định hướng "Phát triển Xanh" từ cổ đông chiến lược AquaOne và UBND tỉnh, PYWASE xác định lộ trình cho giai đoạn tiếp theo dựa trên 3 trụ cột:

##### TRỤ CỘT 1: HẠ TẦNG THÔNG MINH & THÍCH ỨNG (Smart & Resilient Infrastructure)

- Hoàn thành và đưa vào vận hành **Nhà máy nước Sông Cầu (10.000 m<sup>3</sup>/ngày)** trước Quý 3/2026 để giải quyết triệt để bài toán xâm nhập mặn.
- Khởi động dự án **Nâng cấp hệ thống cấp nước TP. Tuy Hòa (992 tỷ đồng)**, đưa PYWASE trở thành đơn vị cấp nước có quy mô và công nghệ hàng đầu Duyên hải Nam Trung Bộ.
- Số hóa mạng lưới quản lý để giảm tỷ lệ thất thoát nước xuống dưới 15% một cách bền vững.

##### TRỤ CỘT 2: CHUYỂN DỊCH NĂNG LƯỢNG (Energy Transition)

- Triển khai lắp đặt điện mặt trời áp mái tại các nhà máy (Tuy Hòa, Chí Thạnh) nhằm giảm chi phí vận hành và giảm phát thải gián tiếp (Scope 2).
- Tiếp tục thay thế hệ thống bơm cũ bằng công nghệ biến tần để giảm cường độ năng lượng tiêu thụ trên mỗi m<sup>3</sup> nước sản xuất.

**TRỤ CỘT 3: QUẢN TRỊ THEO CHUẨN MỰC QUỐC TẾ (Global Governance)**

- Duy trì và nâng cao chất lượng phòng thí nghiệm ISO/IEC 17025.
- Tích hợp sâu rộng hơn nữa các chỉ số ESG vào hệ thống đánh giá hiệu quả công việc (KPIs) của Ban điều hành và từng đơn vị trực thuộc.

**6.3. Cam kết**

Hành trình phía trước còn nhiều thách thức, nhưng với sự đồng hành của Tập đoàn AquaOne, sự ủng hộ của chính quyền địa phương và sự đoàn kết của tập thể người lao động, PYWASE cam kết tiếp tục "**Phụng sự**" cộng đồng bằng những dòng nước mát lành, an toàn và bền vững. Chúng tôi tin rằng, những hạt giống "Xanh" được gieo trồng hôm nay sẽ mang lại mùa quả ngọt thịnh vượng cho Phú Yên trong tương lai.

## PHỤ LỤC 1: BẢNG TÓM TẮT HIỆU SUẤT ESG NĂM 2025

Lĩnh vực	Chỉ số (KPI)	Đơn vị	Kết quả 2024	Kết quả 2025	Mục tiêu 2026	Liên kết SDGs
<b>MÔI TRƯỜNG (E)</b>	Tổng lượng nước khai thác	m <sup>3</sup>	-	15.550.933	-	SDG 6, 12
	Tổng lượng nước sản xuất	m <sup>3</sup>	15.103.919	14.977.402	-	
	Tỷ lệ thất thoát nước (NRW)	%	15,6%	~15,5%	< 15,0%	SDG 6, 13
	Tổng tiêu thụ điện năng	kWh	-	4.536.766	-	SDG 7, 13
	Cường độ năng lượng	kWh/m <sup>3</sup>	-	0,305	0,295	SDG 7, 12
	Tổng phát thải KNK (Scope 1+2)	tCO <sub>2</sub> e	-	3.005,64	Giảm 2%	SDG 13
<b>XÃ HỘI (S)</b>	Tổng số nhân sự	Người	240	247	260	SDG 8
	Tỷ lệ nhân sự nữ	%	26,25 (63/240)	25,9 (64/247)	Duy trì	SDG 5
	Ngân sách đào tạo	VNĐ	-	> 44 triệu	Tăng 10%	SDG 4, 8
	Số giờ tai nạn lao động	Giờ	-	0	0	SDG 8

Lĩnh vực	Chỉ số (KPI)	Đơn vị	Kết quả 2024	Kết quả 2025	Mục tiêu 2026	Liên kết SDGs
	Ngân sách an sinh xã hội	VNĐ	-	~100 triệu	> 120 triệu	SDG 1, 11
<b>QUẢN TRỊ (G)</b>	Doanh thu thuần	Tỷ VNĐ	136,48	133,64	145,0	SDG 8
	Lợi nhuận sau thuế	Tỷ VNĐ	38,80	26,26	30,0	SDG 8
	Cổ tức chi trả (dòng tiền)	Tỷ VNĐ	-	38,32	Theo ĐHĐCĐ	SDG 16
	Nộp Ngân sách Nhà nước	Tỷ VNĐ	-	13,09	> 13,5	SDG 16
	Tuân thủ công bố thông tin	%	100%	100%	100%	SDG 16

**PHỤ LỤC 2: BẢNG CHỈ MỤC NỘI DUNG GRI**

**Tuyên bố sử dụng:** PYWASE đã báo cáo thông tin được trích dẫn trong bảng chỉ mục nội dung GRI này đối với giai đoạn từ 01/01/2025 đến 31/12/2025 theo các Tiêu chuẩn GRI. **GRI 1 sử dụng:** GRI 1: Foundation 2021.

<b>Tiêu chuẩn GRI</b>	<b>Chỉ số (Disclosure)</b>	<b>Vị trí trong báo cáo (Chương/Mục)</b>	<b>Ghi chú /Lý do bỏ sót</b>
<b>GRI 2: General Disclosures 2021 (Công bố chung)</b>			
	2-1 Chi tiết về tổ chức	1.1. Giới thiệu chung	
	2-2 Các thực thể trong báo cáo	2. Về Báo cáo này	
	2-3 Kỳ báo cáo và tần suất	2. Về Báo cáo này	
	2-6 Chuỗi giá trị	1.3. Mô hình kinh doanh	
	2-7 Nhân viên	4.2. Nguồn nhân lực	
	2-9 Cơ cấu quản trị	5.1. Cơ cấu Quản trị	
	2-22 Thông điệp lãnh đạo	1. Thông điệp Ban lãnh đạo	
	2-29 Tiếp cận các bên liên quan	2.3. Đối thoại bên liên quan	
<b>GRI 3: Material Topics 2021 (Chủ đề trọng yếu)</b>			
	3-1 Quy trình xác định chủ đề	2.2. Phân tích vấn đề trọng yếu	
	3-2 Danh sách chủ đề trọng yếu	2.2. Phân tích vấn đề trọng yếu	
<b>GRI 200: Economic (Kinh tế)</b>			
GRI 201	201-1 Giá trị kinh tế trực tiếp	5.4. Hiệu quả kinh tế	
	201-2 Rủi ro biến đổi khí hậu	3.1 & 5.4 (Chi phí bảo lụt)	
GRI 203	203-1 Đầu tư hạ tầng	5.5. Đầu tư hạ tầng chiến lược	

Tiêu chuẩn GRI	Chỉ số (Disclosure)	Vị trí trong báo cáo (Chương/Mục)	Ghi chú / Lý do bỏ sót
<b>GRI 300: Environmental (Môi trường)</b>			
GRI 301	301-1 Vật liệu sử dụng	3.3. Quản lý Vật liệu	
GRI 302	302-1 Tiêu thụ năng lượng	3.2. Năng lượng & Phát thải KNK	
	302-3 Cường độ năng lượng	3.2. Năng lượng & Phát thải KNK	0,305 kWh/m <sup>3</sup>
GRI 303	303-3 Lượng nước lấy vào	3.1. Quản lý nước	
	303-5 Mức tiêu thụ nước	3.1. Quản lý nước	
GRI 305	305-1 Phát thải KNK trực tiếp (Scope 1)	3.2. Năng lượng & Phát thải KNK	
	305-2 Phát thải KNK gián tiếp (Scope 2)	3.2. Năng lượng & Phát thải KNK	
GRI 306	306-3 Chất thải phát sinh	3.3. Quản lý chất thải	
<b>GRI 400: Social (Xã hội)</b>			
GRI 401	401-2 Phúc lợi nhân viên	4.2. Nguồn nhân lực	
GRI 403	403-5 Đào tạo an toàn lao động	4.2. Nguồn nhân lực	
	403-9 Chấn thương nghề nghiệp	4.2. Nguồn nhân lực	
GRI 413	413-1 Phát triển cộng đồng	4.3. Phát triển cộng đồng	
GRI 416	416-1 An toàn sức khỏe sản phẩm	4.1. Trách nhiệm sản phẩm	ISO/IEC 17025