

# 浙江伟星新型建材股份有限公司

## 2015 年度社会责任报告



二〇一六年四月

## 前 言

本报告是浙江伟星新型建材股份有限公司(以下简称“公司”或“伟星新材”)自 2010 年上市以来编制的第六份社会责任报告,报告总体涵盖了公司 2015 年度社会责任履行的综合情况。基于社会责任履行的持续性,报告中所涉及的内容包括但不限于 2015 年度。

本报告根据公司实际以及《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》、《中小企业板信息披露业务备忘录第 2 号:定期报告披露相关事项》、《“浙江制造”评价规范》的要求,并参考《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR2.0)、全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南(G3.1)》的内容和格式编写而成。

➡ 报告披露日期:

2016 年 4 月 9 日

➡ 报告获取渠道:

巨潮资讯网: <http://www.cninfo.com.cn>

公司官方网站: <http://www.china-pipes.com>

➡ 报告反馈机制:

若您对本报告有任何意见或建议,请通过以下方式联系我们。

公司联系人: 李晓明、章佳佳

办公地址: 浙江省临海市经济开发区 邮编: 317000

电子邮箱: [wxxc@china-pipes.com](mailto:wxxc@china-pipes.com)

电 话: 0576-85225086 传 真: 0576-85305080

---

## 目 录

---

### 第一部分 关于我们

- 一、公司简介
- 二、公司社会责任体系综述

### 第二部分 社会责任履行

- 一、股东和债权人权益保护
- 二、职工权益保护
- 三、供应商、客户和消费者权益保护
- 四、环境保护与可持续发展
- 五、公共关系和社会公益事业

### 第三部分 存在的不足及改进措施

## 第一部分 关于我们

### 一、公司简介

公司创建于 1999 年，2010 年 3 月在深交所中小板上市（证券简称：伟星新材；证券代码：002372），是国内 PP-R 管道行业的技术先驱、国内塑料管道行业综合实力最强的企业之一、国内率先通过德国 DVGW 认证的管道企业，是中国塑料加工工业协会副理事长单位、中国塑料加工工业协会塑料管道专业委员会副理事长单位，曾荣获“中国轻工业百强企业”、“中国中小板上市公司投资价值五十强”、“国家火炬计划重点高新技术企业”、“中国家居产业影响力品牌”等荣誉。

目前公司在浙江临海、上海、天津、重庆建有四大生产基地，在全国设立了 30 多家销售分公司及办事处，拥有 1100 多名专业营销人员，销售网点遍布全国各地。公司拥有国家级实验室、浙江省企业技术中心、博士后工作站等以及一流的专业研发技术团队，是行业内公认的技术领导型企业。

公司始终坚持“质量第一”原则，专业研发、生产、经营 PPR 管材管件、PE 管材管件、HDPE 双壁波纹管等各类高品质、绿色环保的塑料管道，产品成功应用于鸟巢、水立方、世博会中国馆、巴西世界杯场馆等重点工程，打造了“品质上乘、服务优质、信誉卓著”的“高端管道典范”形象。

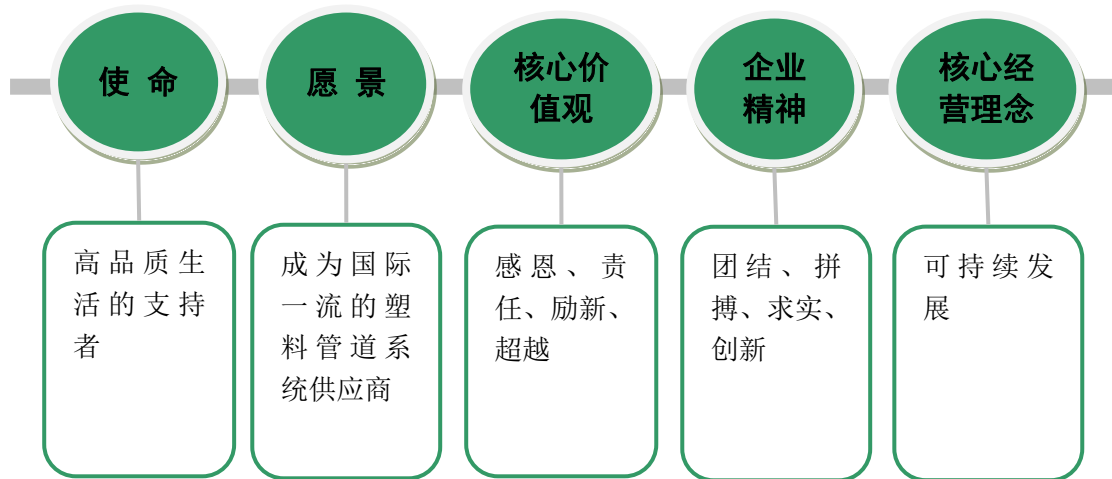
未来公司将坚持以“可持续发展”为指南，以“关爱与责任”为品牌核心，坚定“大建材”战略，争创百年伟业，成为一家受人尊重的公众公司。



## 二、公司社会责任体系综述

公司坚持“长期可持续发展”核心经营理念，一直坚定不移地履行社会责任，也始终认为这是公司迈向百年伟业的动力源之一。公司于 2011 年正式梳理创建社会责任体系，此后每年根据社会责任履行过程中发现的问题和不足，不断进行改进和完善，逐步形成了具有“伟星特色”的社会责任价值体系，并取得了良好的成效。

### 1、社会责任的文化理念

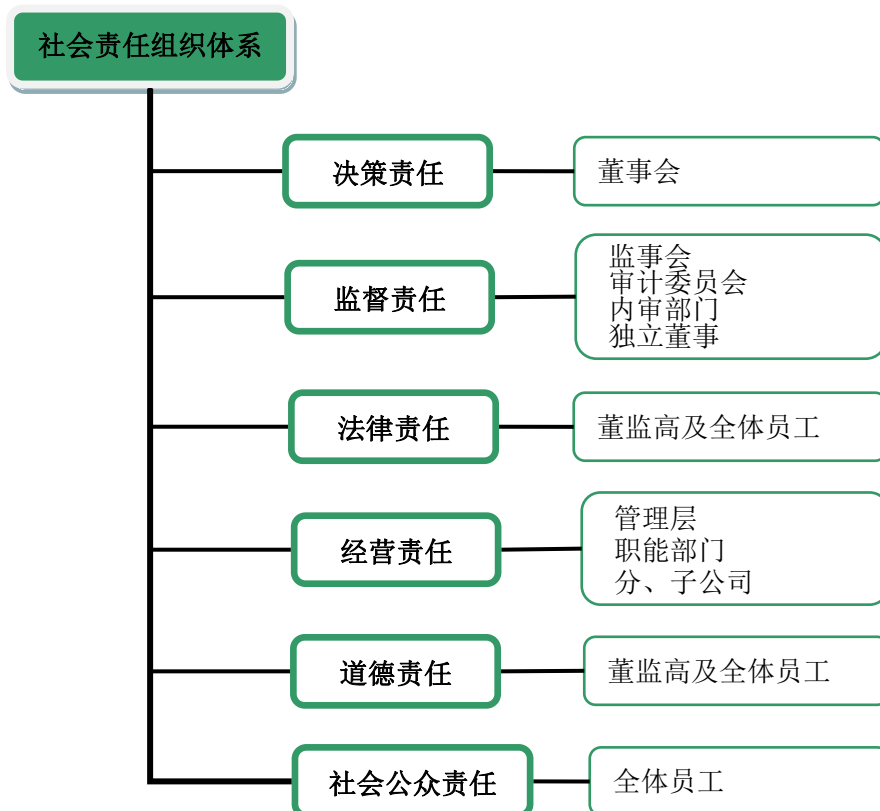


具体诠释如下：

项目	诠释
使命	通过创新研发、专业设计、优质的产品和服务为消费者带来环保、安全的产品；提供一个节能、健康、绿色的生活空间；引导高品质的生活方式。
愿景	紧绕环保、健康的理念，一如既往地提供绿色产品、精致服务；从细微处着手，把关爱和责任渗透到与受众相关联的各方面，不断改善人们的生活环境，提高人们的生活质量，全心为顾客和社会服务，打造国内塑料管道第一品牌，成为国际一流的塑料管道系统供应商。
核心价值观	常存感恩之心，确立正确的义利观并积极践行；清晰了解公司目标和部门责任，不折不扣履行责任；站在行业制高点持续创新、研发；超越对手、超越自我，最终实现基业长青，实现可持续发展。
企业精神	团结、拼搏、求实、创新
核心经营理念	一切工作都必须以“可持续发展”为核心，稳中求进，风险控制第一，专心致志将伟星做强做大做长，争创百年伟业。

## 2、社会责任的组织体系

公司建立了互融、互通的社会责任管理体系架构，目前公司社会责任领导小组由公司董事长担任组长，成员包括董事、监事及高管。社会责任的具体组织和实施工作由综合部负责。



## 3、社会责任的沟通

公司现行的社会责任体系建立在各利益相关方的权益保护基础之上，通过搭建多元化、顺畅的沟通渠道，与各利益相关方进行信息间的双向沟通、传递与反馈，形成良性互动机制，持续、有效地改进社会责任工作。

利益相关方	关注点	沟通的方式及权益保障措施
股东和债权人	公司持续健康发展，管理层勤勉尽职，股东获得稳定投资回报	1、规范经营，稳健发展； 2、完善公司治理结构和内部控制体系，提高规范运营水平； 3、制定并实施合理的利润分配政策； 4、做好信息披露工作； 5、做好投资者关系管理工作（投资者接待日活动、互动平台交流、董秘信箱、专线电话、网站等）； 6、做好企业的价值创造与市值管理等工作。

员工	培养、晋升、激励，以及安全感和归属感的建立	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、公司全面通过 ISO14001 环境管理和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，提供健康安全的工作环境；</li> <li>2、遵守用工方面的法律法规，发挥工会作用；</li> <li>3、做好人力资源的开发和职业生涯规划；</li> <li>4、开展系统培训，提供晋升渠道；</li> <li>5、召开总经理办公会议和扩大会议、工会会议，保证员工参与管理的权利；</li> <li>6、加强伟星文化宣传，做好青工思想工作；</li> <li>7、设总经理信箱，完善内部沟通平台和机制；</li> <li>8、开展社团活动，丰富业余生活，营造伟星大家庭氛围；</li> <li>9、定期开始员工满意度调查，促进全体员工的满意。</li> </ol>
供应商	合作与共赢	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、建立长期战略合作关系；</li> <li>2、共同研发，在销售、质量、工艺、运输等方面建立紧密关系，分享信息与技术；</li> <li>3、带动供应商产品、工艺、技术或管理的进步；</li> <li>4、商务沟通，函件往来。</li> </ol>
客户及消费者	产品与服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、了解客户需求，确保有能力满足不同客户的要求；</li> <li>2、严格执行质量管理体系，提供高品质产品，保证环保、健康、安全；</li> <li>3、以“顾客为中心”，完善并推广“星管家”服务，减少其后顾之忧；</li> <li>4、完善天猫官方旗舰店，积极探索电商模式，为消费者提供便利；</li> <li>5、通过网站、电话、邮箱、现场参观等多种渠道交流，方便消费者查询信息，了解公司和产品，进行交易。</li> <li>6、制定《客户投诉处理制度》、《售后服务流程》等制度，取保客户投诉得到有效、快速解决。并将投诉信息用于改进。</li> </ol>
行业与科研机构	促进行业规范发展	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、主编或参编国家和行业标准，引领行业规范发展；</li> <li>2、与中塑协、科研机构、专业院校等紧密联系，合作开发新项目、新技术；</li> <li>3、参加行业的各种活动，通过电话、邮件、短信等保持沟通。</li> </ol>
政府和社区	守法、纳税与就业，带动当地发展，共创和谐社会	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、与政府、监管部门保持良好的沟通，贯彻法规政策，积极履行应尽义务；</li> <li>2、参与基础设施、新型城镇化和新农村建设；</li> <li>3、参与社会公益和慈善事业；</li> <li>4、积极支持并参与政府和社区的活动，保持良好沟通。</li> </ol>
金融机构	保持合理的资金需求和可控的风险	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、加强银企合作，提高资金使用效率；</li> <li>2、加强内控管理，控制资金风险；</li> <li>3、及时披露信息，增加公司透明度；</li> <li>4、综合运用多种金融工具，拓展融资渠道。</li> </ol>
环境	关爱自然，推动环境保护和治理工作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、加大环保宣传力度，增强全员的环保意识；</li> <li>2、积极参与环境治理，加大绿色环保产品的研发；</li> <li>3、识别环境因素，考虑可能发生紧急情况，做好应急预案演练；</li> <li>4、做好清洁生产、节能减排工作，保护生态；</li> <li>5、倡导绿色办公、低碳生活。</li> </ol>

#### 4、社会责任成果

一直以来，公司诚信经营，积极履行企业公民应承担的社会责任，也越来越受到各方的认可和肯定。2015 年度，公司获得相关荣誉如下：

序号	奖项名称	颁发机构
----	------	------

1	2014 中国中小板上市公司价值五十强（前十强）	由证券时报与中国基金报共同主办，中国上市公司协会担任权威指导
2	2014 中国中小板上市公司十佳管理团队	
3	2014 年度金牛最佳分红回报公司	中国证券报社
4	2015 中国最受投资者尊重的百家上市公司	中国上市公司协会联合中国证券投资者保护基金公司、上交所、深交所、中国证券业协会、中国基金业协会主办，证券时报承办
5	消费者信赖的家装管道品牌	中国建筑装饰装修材料协会、中国建筑装饰装修材料协会建筑塑料分会
6	工程建设推广产品证书	中国工程建设标准化协会
7	浙江制造认证证书	方圆标志认证集团有限公司
8	全国质量信得过单位	中国质量评价协会
9	企业信用评价 AAA 级信用企业	中国塑料加工工业协会
10	质量、服务、信誉 AAA 企业	中国名牌产品市场保护委员会、中国品牌调查统计中心
11	诚信示范企业	浙江省商贸业联合会
12	浙江省著名商标	浙江省工商行政管理局
13	中国著名品牌	中国中轻产品质量保障中心
14	2014 年浙江省化学建材行业科技创新企业、浙江省化学建材行业质量优胜企业	浙江省化学建材协会
15	2015 年浙江省技术创新能力百强企业	浙江省科技信息研究院、浙江省科技发展战略研究院
16	2015 年度中国家居产业影响力品牌	新浪家居中国家居产业
17	中国轻工业联合会科学技术优秀奖	中国轻工业联合会
18	注塑机联网管理系统项目获优秀奖	浙江省企业信息化促进会
19	中国环境标志产品认证	中环联合（北京）认证中心有限公司
20	质量、环境、职业健康认证	浙江公信认证有限公司



## 第二部分 社会责任履行

作为中国塑料管道行业的佼佼者，公司一直高度重视并积极承担社会责任，并将社会责任融入到公司的长期发展战略中，努力维护公司股东、债权人、员工、供应商、客户的合法权益，参与环境保护，公益慈善事业，为社会发展贡献力量。公司 2015 年度社会责任的履行情况主要如下：

### 一、股东和债权人权益保护

#### 1、健全公司治理，保护股东和债权人合法权益

公司自成立以来，严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等相关法律法规和《公司章程》的要求，不断完善法人治理结构和内控管理制度，形成了一整套相互制衡、行之有效、具有伟星特色的现代企业管理制度和规范运作模式，有效保证公司生产经营活动的高效运作和风险控制，切实保护了全体股东和债权人的合法权益。

2015 年公司共组织召开了 1 次股东大会、6 次董事会和 4 次监事会会议，所有会议的召集、召开和表决程序均严格按照有关法律法规以及《公司章程》的规定执行。同时公司十分重视对股东尤其是中小股东合法权益的保护：在审议关联交易事项时，严格要求关联股东和关联董事回避表决；采用现场表决与网络投票相结合的方式召开股东大会，审议影响中小股东利益的重大事项时对中小股东的表决单独计票且公示，并在现场会议中予以中小股东监票权、专门设置股东发言环节等，不仅便于中小股东参会、行使权利，而且主动听取其合理化建议，促进双向沟通和了解。



公司年度股东大会和董事会会议现场

## 2、做好信息披露，保障股东和债权人知情权

2015 年公司严格按照《上市公司信息披露管理办法》及《公司信息披露管理制度》的要求，从以下方面切实做好信息披露规范工作：

一是梳理制度和完善流程，提高信披质量。随着“以信息披露为核心”的监管理念不断强化，新颁布和修订的相关监管制度较多，公司对日常涉及较多的法规制度和业务操作进行流程梳理和经验固化，进一步提高信息披露的效率和质量。同时在合法合规的前提下，积极做好自愿性信披工作，便于股东和债权人更深入全面地了解公司的情况。

二是加强内部信息管理和外部信息监控。在内部信息方面，把好源头关，对各类宣传、内刊、报送资料、微信微博等内部宣传资料进行事先审核把关，避免未公开信息的泄露。外部信息方面：一方面重点加强各类网站、论坛、股吧和微信微博的监控力度，避免因虚假网络信息的传播、扩散而误导股东；另一方面完善媒体监控和舆情预警机制，安排人员每天收集与公司相关的各类重要信息和股东的建议，提供给公司管理层，有利于科学决策和防范经营风险。

2015 年度，公司披露带编号的定期报告和临时公告共 44 份，涉及相关文件 200 多份，未发生任何信息披露违规事项。公司连续第 5 年被深交所评为信息披露“A”（优秀）级。

## 3、重视投资者关系管理，促进股东和债权人对公司的了解

2015 年公司积极开展各类投资者关系管理活动，加强与投资者之间的交流沟通与公司价值传递，获得了投资者的广泛认可。

一是通过投资者热线电话、公司网站投资者关系栏目、董秘邮箱、深交所互

动易平台等沟通渠道,加强与投资者的交流,并用心聆听中小股东的意见和建议,及时反馈管理层。2015 年,公司共书面回复投资者问题 150 多个。

二是组织了 1 场业绩网络说明会和 2 场现场投资者接待日活动,接待了 9 批次机构投资者的实地调研和 2 次电话会议,参加 10 多场知名券商组织的投资者策略会,有效促进投资者对公司的了解和认同;

三是定期更新和分类整理投资者档案,通过在重要节日发祝福短信、定期报告披露后发短信提醒等方式,加强与投资者的日常联络,并根据其不同特点进行分类管理。

通过以上努力,2015 年公司投资者关系管理工作得到了市场参与各方的充分肯定,未发生投资者及媒体质疑、投诉举报等情况。同时公司机构投资者户数增加 60%,持股数增加 30%;获评“中国最受投资者尊重的百家上市公司”(中小板公司仅 16 家,塑料管道行业仅此一家)。



#### 4、稳健经营，持续发展，充分保障股东和债权人的利益

面对复杂的宏观经济环境和激烈的市场竞争,公司坚持以“可持续发展为核心”,加快转型升级的步伐,不断变革创新、优化企业发展模式,实现了企业的稳健快速发展。公司近三年主要财务指标如下:

年度 \ 类目	总资产 (万元)	营业收入 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)
2013 年度	230,131.33	215,881.44	37,950.92	31,567.30
2014 年度	255,933.96	235,367.76	45,502.37	38,775.16

2015 年度	290,094.88	274,650.15	57,815.13	48,441.00
---------	------------	------------	-----------	-----------

同时，公司一直坚持“同创共享”的理念，在推动企业不断向前发展的同时，充分考虑对投资者的回报，每年均以良好的股利分配回馈股东。2015 年公司制定了《公司未来三年（2015-2017 年）股东回报规划》，进一步明确了未来 3 年具体的股东回报计划，保持股利分配政策的稳定性和持续性，切实保障股东的收益。

公司前三年股利分配情况如下：

分红年度	现金分红金额 (万元, 含税)	归属于上市公司股东的 净利润 (万元)	占归属于上市公司股东的 净利润的比率
2014 年	26,708.76	38,775.16	68.88%
2013 年	26,977.60	31,567.30	85.46%
2012 年	20,272.00	23,593.63	85.92%
最近三年累计现金分红金额占年均净利润的比例			236.20%

2015 年度，公司拟以权益分派实施时股权登记日的总股本为基数，向全体股东按每 10 股派发现金红利 6 元(含税)，同时以资本公积金每 10 股转增 3 股。该预案还须经公司 2015 年度股东大会审议批准后方可实施。

## 二、职工权益保护

“你我伟星人，共筑伟星梦”是公司与员工的共同奋斗目标。为了实现这个共同目标，公司一直坚持“以人为本”的管理理念，采取多种措施，切实维护员工的合法权益，让员工真正感受到“干在伟星、爱在伟星、学在伟星、成在伟星、乐在伟星”，最终实现公司与员工的“双赢”。

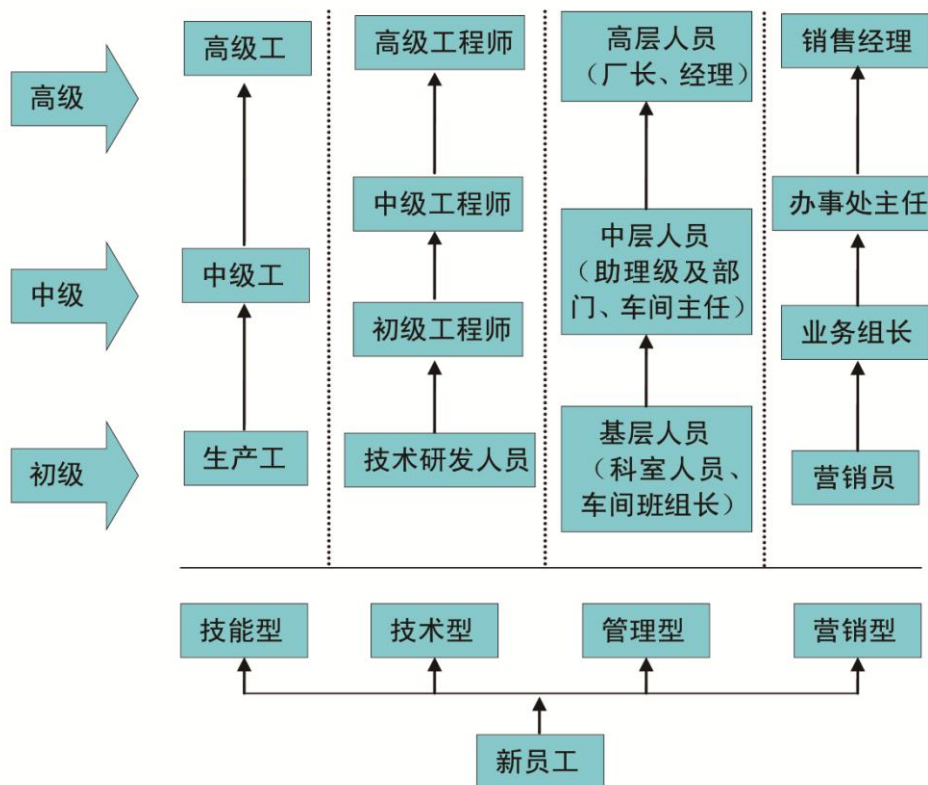
### 1、健全保障机制，保护员工合法权益

公司全面通过 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，建立了一整套完善的职工权益保障体系。在劳动安全方面，制定了“以人为本，关爱生命，安全发展，和谐共赢”的职业健康安全方针，不定期地对公司生产安全进行全面排查，并组织员工参加安全生产知识竞

赛、消防安全应急处理和逃生演练等活动，有效提高员工的安全生产意识和自我保护能力。在薪资方面，公司制定了《薪酬管理制度》，建立了一套多层次的行之有效的薪酬体系。对于普通员工，公司坚持“按劳分配，多劳多得”的原则；对于技术骨干及中高层，推出股权激励等激励措施，2015 年 1 月公司实施完毕首期股权激励计划，取得良好效果。在福利方面，公司为员工投保家庭财产保险，并提供了食堂、职工公寓、定期体检、季度劳保等多种具有伟星特色的福利保障。此外，公司还设有职工代表大会和工会委员会，听取员工的意见，促进员工参与管理，维护员工的合法权益。

## 2、构建职业发展通道，为员工成长提供广阔天地

公司非常重视各类人才的挖潜和培养，以公司发展战略规划为指引，明确了不同职系的晋升评估、管理办法，为员工设计了“技能型、技术型、管理型、营销型”四个序列，“高、中、初”三个等级，“横纵并存”的双轨制职业发展通道，并以此为中心规划员工的职业发展方向，给予员工不断晋升的机会，让每位员工有机会更快地成长和实现自己的价值。2015 年，公司继续推进后备人才培养，给青年骨干提供多元的发展平台，新任命骨干 138 人。





### 3、完善培训体系，助力员工更快成长

公司非常重视员工的学习与发展，于 2012 年创建了伟星新材学院，这是国内管道行业第一家企业大学，学院分为管理学院和经销商学院，遵循“紧扣经营、按需培训、学以致用、学用对口、实效评估”的原则，构建了分层级、分层次、分类别的培训体系。根据不同层级员工的特点和需求，实施多元化的培养方式，不断提升自身素质和综合能力。

培训级别	主要培训内容	培训方式
高层领导	经营新观念、理念的建立，经营决策的系统理论、工具和方法；领导科学、领导力	以外派培训为主：参加国内外高校的 MBA、EMBA 学习，总裁高级研修班、企业家沙龙活动、考察国际一流的优秀企业等
中层骨干	技术、营销、管理类基本知识与技能方法改进，团队建设 “青蓝工程”培训、领导力培训 职业道德培训、法务知识培训、伟星文化理念	伟星新材学院；公司内训及自学为主，外训为辅
基层员工	针对在岗员工岗位职责、专业技能、操作规程、业务流程进行反复强化培训 “雏鹰计划”、“动车组”培训计划 入职培训、职业道德教育培训、伟星文化理念	E-Learning 学习平台；公司内训及自学为主，外训为辅

#### 多元化的培训方式

2015 年，公司一级培训完成率 100%，共组织培训 22 期（直营市场攻坚复盘微信汇报 7 期），共培训 1148 人次（微分享 561 人次），培训满意度平均得分 93.5；二级培训 1314 人次；人均培训 34.86 课时，约占工作时间的 1.35%（据统计世界五百强公司平均培训时间约占工作时间的 1.5-3.5%）。



“砺剑 制胜”工程培训



直营零售负责人专题培训



游学项目



管工技能等级评定

#### 4、丰富文娱活动，凝聚伟星大家庭

● 重视伟星文化建设，通过内部刊物等平台相互交流与学习，分享彼此的快乐和感悟。2015 年，公司《伟星新材》出刊 4 期、《工作简报》出刊 6 期、电子书编制 2 期、网站稿件发布 150 多篇，每一个平台都有自己的特色和主题，深受员工的好评和喜爱。比如《伟星新材》立足公司经营管理，结合时事热点，推出“一带一路”、“智慧家居”、“互联网+”等专题，开拓了员工的视野和增长见识；《工作简报》重点选典型，树标杆，分享内部管理经验，让大家的工作之路更加明朗；公司网站更加关注公司、行业动态、员工的生活和成长感悟分享。

● 积极开展丰富多彩、寓教于乐的文体活动，为员工营造轻松愉悦的氛围，真正做到让员工乐享工作，乐享生活。公司配有运动馆、篮球场及员工活动中心，为员工提供良好的环境；成立“舞光十社”社团，下设球乐汇、爱心社、CBC 等社团，成为多才多艺人才的集聚地，也促进员工之间的交流；组织各式各样的趣味运动会、节日庆典、户外拓展、生日会、主题 Party 等活动，为员工的生活增添了多样精彩。



公司运动馆

**美丽从“头”开始**

公司邀请资深造型师为员工开设了一堂精致的编发课程，课上老师为大家介绍能够自己动手编织的多种发型，以及配合服饰、场合的不同应用。大家兴致勃勃地围绕在老师身边学习讨论，气氛热烈，每个女同事都梳着崭新靓丽的发型度过了愉快的一天。



公主系发造型



高盘发造型



日系包头发造型



丸子头



手把手教学

**“花样寿司”**



临海工业园女生活动



上海工业园第九届职工运动会





天津工业园爱的展示

5、**凝聚人心，提高员工的满意度。**设立车间员工意见箱、经理人信箱等，认真对待每一条建议；关爱员工生活，热心解决员工实际困难，如领导至生产第一线送清凉、夏日免费供应解暑药品及汤水、组织员工亲子活动、为困难职工发动爱心捐款等，让员工真正感受到“家的温暖”；定期通过员工问卷调查、茶话会和座谈会等方式，聆听员工心声，测量员工的满意度，识别不同岗位类别人员的需求，持续提高全体员工的满意度。

员工个性化需求表

员工	个性化需要	个性化支持措施
生产人员 一线操作 工	健康的需要	改善工作环境，加大对车间除尘、降温等方面的投入，定期开展员工体检，保障身心健康。
	工作回报的需要	充分调动工人劳动积极性；对于优秀员工进行物质奖励，对于车间创新人员公司给予物质奖励。
	学习成长的需要	通过内部以师带徒、外部送培、转岗等形式提高员工的业务技能。
管理类人 员技术类 人员	工作报酬的需要	中高层管理和技术人员实行年薪制，实施股权激励，提高管理人员积极性和创造性；提供优惠福利房，解决后顾之忧。
	工作精神需要	专题技术课题攻关；青工技术能手竞赛；建立竞赛激励机制，对晋级、晋职与个人绩效挂钩，以“劳动模范”、“先进工作者”、“技术创新能手”等表彰

		形式增强员工的成就感。
	学习、发展空间需要	帮助设计职业生涯，提供紧缺型培训，给内部人才充电补课，给予岗位轮换等支持；与外部资源密切合作，定期选送人员进修、培训。
退休人员	社会认可 医疗的需要	节日慰问，春节拜访；聘用退休员工对企业发展做智力支持；实行医疗保险等。
80 后员工	成长与发展	80 后员工逐步在成为公司的发展后劲，甚至中坚力量，对于该层次员工，公司有针对性的后备选拔，给予其发展通道，提高业务技能和个人素质。

### 三、供应商、客户和消费者权益保护

#### 1、供应商权益保护

公司秉持“诚实守信、互利双赢”的理念，通过与供应商的双向沟通，在原材料销售、质量、工艺、运输等多个环节建立紧密联系和稳固、共赢的供应链体系，与主要供应商建立了长期战略合作关系。同时通过邀请其到公司参观、技术交流，共享信息和共同研发，共同改进现有原材料的性能，推动双方更深层次的合作与发展。另外公司不断完善采购流程与机制，建立了公平、公正的评估体系和竞争环境，严控商业贿赂和不正当交易情形的发生，有效保护供应商的合法权益。

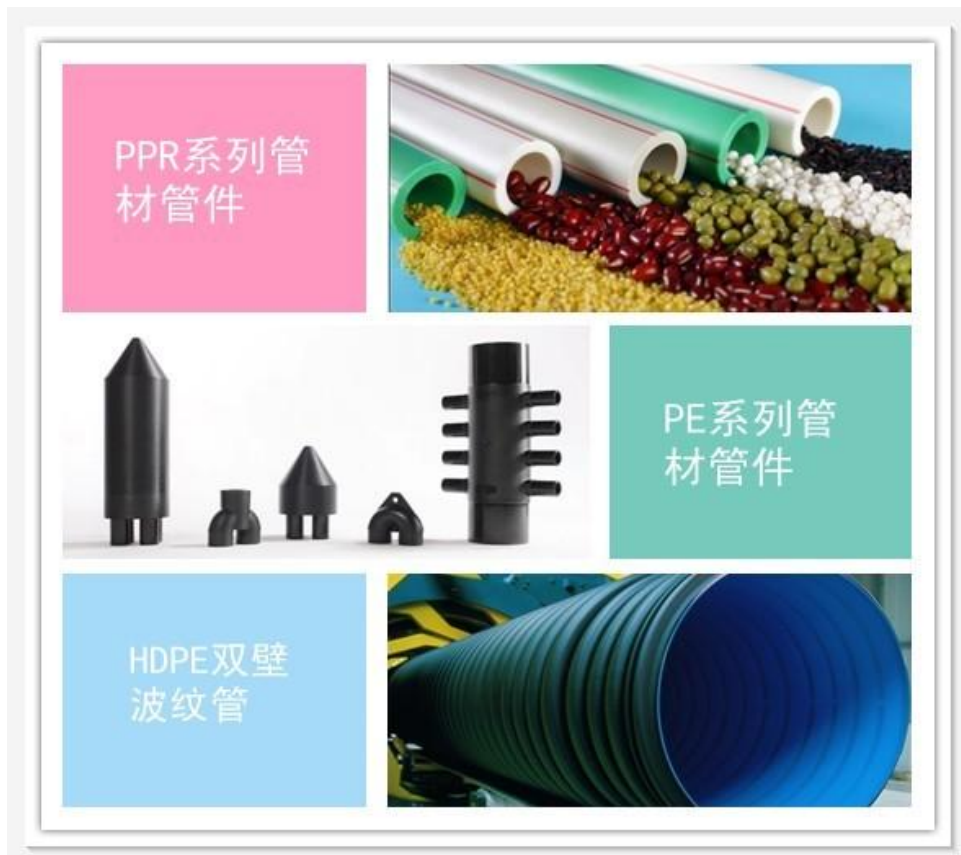
#### 2、客户和消费者权益保护

##### (1) 质量第一，坚持为消费者提供满意产品

公司自成立以来，一直以产品质量为生命线，坚持“以质量求生存，以品牌求发展，以管理求效益，不断满足顾客需求”的质量方针，建立了完善的质量管理体系，坚持为消费者提供放心产品。

公司采用进口管材挤出生产线、高精度全自动式注塑生产线等先进设备，坚持选用优质纯正的专用原料，从源头到出库，整个生产过程层层把关，确保产品的卓越性能和品质。公司先后导入 ISO9001、ISO14001、GB/T28001、CNAS 实验室认可、测量管理等保障体系，运用 PDCA 的科学程序、目标管理、标准化等管理工具和手段，不断夯实质量管理基础；搭建质量管理平台，通过 QC 小组、TQM

全面质量管理、QRQC 质量问题快速反应等活动开展，运用 QFD、FMEA 等先进的质量管理工具，进行持续质量改进；分级建立质量检测网络，产品通过“自检、互检、专检”的方式验收，全员、全过程参与质量活动；引进米重控制、超声波测厚、激光定径、C4 电脑自动控制系统、全自动影像仪等尖端在线质量检测技术，确保过程测量及时、精准；构建品质追溯信息系统，可轻松实现精准、快速查询，保证产品可追溯。公司产品先后通过了 DVGW、TUV、CE、WRAS 等国际认证。



## (2) 一站式服务，坚持以“顾客满意为中心”

### ➤ 首创“星管家”服务，安全管到家

水管装修是一项“隐蔽工程”，在安装过程中很容易产生一些棘手的隐患，但很多消费者对此没有过多了解。为了减少顾客的后顾之忧，公司在为业主提供安全可靠的管道系统的同时，推出“星管家”服务，包括产品真伪鉴定、高倍水压测试、拍摄录制管路走向图、专业讲解产品知识和使用须知等服务。2015 年公司进一步完善“星管家”服务内容，不断加大“星管家”服务的推广力度，得

到了市场的广泛认可和好评。



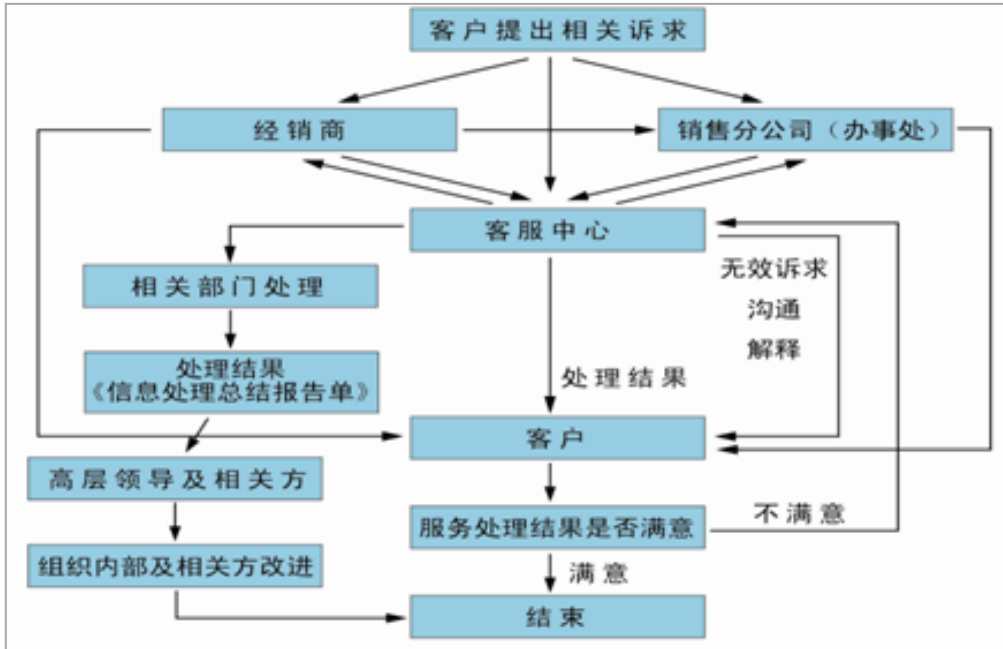
**星管家服务流程**

➤ 完善交流渠道，了解顾客所需

公司十分重视顾客的需求，为了让顾客能快速查询公司信息、了解公司最新动态，同时快速得到顾客的意见和需求反馈，公司通过 800 免费热线和星管家服务热线、官方网站、官方微信微博等平台，搭建了较为完善的售前、售中和售后沟通机制，深入了解客户需求。

➤ 完善售后体系，提供精致服务

公司非常重视对产品、服务质量的跟踪。通过设定和监测质量满意度、顾客投诉率等指标，以售后客服电话回访、深入一线市场调研和拜访老客户等方式，完善售后服务体系，保障产品和服务质量。同时，公司本着“以顾客满意为中心”的服务宗旨，根据《客户投诉处理制度》、《售后服务流程》等制度，建立了比较完善的顾客投诉机制，做到顾客不满意，服务不终止。此外，公司也经常通过官方网站、杂志、微信微博、外部媒体等平台，开设“水管讲堂”，发布管道选择、安装、保养的专业知识及温馨提醒，为消费者提供更多的家装信息和贴心服务。



客户投诉处理流程

### (3) 厂商一体化，携手共进促成长

公司一直秉持“诚信经营、互利共赢”的理念，除了为客户提供品类齐全的优质产品和服务外，也利用自身规范化的管理优势，通过组织经销商会议、搭建交流平台、加强培训等方式，输出管理和经营宝典，促进经销商的转型升级，使其从“简单的经销产品”到“做公司、事业伙伴”的转变，与公司携手共进。2015年，公司组织了“我是行家”经销商实战分享活动、“教学相长·知行合一”经销商讲师沙龙等系列活动，促进经销商队伍与伟星厂商一体化，共同成长，日益壮大。





“我是行家”经销商实战分享活动



“教学相长·知行合一”经销商讲师沙龙活动

## 四、环境保护与可持续发展

一直以来，公司坚持“关爱自然、控制污染、节能降耗、可持续发展”的环境方针，严格遵照相关法律法规，不断完善环境保护管理的相关制度，扎实推进 ISO14001 环境管理与 OHSMS18001 职业健康安全管理，切实保护生产和生活环境，坚持走可持续发展之路。

### 1、加强环保管理，积极保护环境

尽管公司采用的原辅料均为无毒、无污染的塑料原料，制造过程为物理加工过程，不会产生污染，但公司依然以保护环境为己任，根据《环境因素识别和评价控制程序》每年开展环境因素的识别，按三种状态、三种时态，采用多因子评分法，对产品、生产过程、设备维护、行政办公及后勤等各项经营管理活动进行充分分析、评价，确定环境因素及重要环境因素，制定和落实管理方案和控制措施，预防环境事故发生，持续提高环境绩效。

在具体生产经营过程中，公司每年在材料利用、固废回收等方面设定目标值，对环境治理设施定期进行检查，开展噪音等项目的内部测量工作，发现问题时及时采取措施进行整改；同时，根据公司制定的火灾、消防相关安全管理制度，编制了《突发生产安全事故总体应急预案》，对可能带来环境问题的紧急情况，每年进行应急演练，防患于未然。公司每年委托专业第三方（宁波谱尼测试技术有限公司）进行噪声、废水、废气等监测，确保环境各项指标满足国家排放要求。

设立以来，公司曾多次获得“清洁生产阶段性成果企业”、“浙江省绿色企业”等荣誉。

### 2、倾心环保产品，专注绿色事业

公司自创立以来，一直坚持“以PPR为龙头，带动管业发展；以管道为龙头，带动整个建材发展”的“大建材”发展战略，坚持绿色研发，先后开发和生产了以PPR系列管道、PE系列管道、HDPE双壁波纹管三大主要产品，常用规格型号上千种，为饮用水的安全卫生、水资源的综合利用、建筑节能节水、室内新型采暖和城市排涝、地下水的保护等问题提供有效的解决方案，成为建材行业绿色环保

的标杆，同时也满足了人们对高品质生活的追求，获得市场认可。公司产品先后获得“德国水汽行业最具权威认证的DVGW国际认证”、“中国环境标志产品认证”、“新华节水产品认证”、“中国优秀绿色保产品”等。



### 3、绿色办公，提升环保意识

公司倡导绿色办公，积极响应国家节能减排号召。通过完善 ERP、OA 等现代化办公系统，推动实现无纸化办公；通过加强宣传和培训，落实 7S 管理，倡导员工回收利用废纸、节约用水用电、减少空调设备的使用时间、低碳环保出行等。倡导从你我身边小事做起，节约每一度电，每滴水，每张纸，为保护环境献上自己的一份薄力。



## 五、公共关系和社会公益事业

### 1、诚信经营，推动地方发展

一直以来，公司诚信守法、规范经营，严守道德规范，积极开展商业秘密保护、尊重他人知识产权等工作。公司多次被评为“浙江省工商企业信用 AAA 级守合同重信用单位”、“浙江省诚信守法企业”、“质量、服务、信誉 AAA 企业”等。同时公司是本地连续多年的纳税大户，2015 年再次被评为“税收超千万企业”；此外，公司每年积极为应届毕业生、退伍军人、专业技术人员等提供广阔的就业平台，为支持地方就业作出贡献。

### 2、创新研发，引领行业发展

作为国内塑料管道行业的技术先驱，公司一直以研发为先锋，积极关注行业前沿领域，踊跃参与行业交流、探讨和合作，引领行业技术创新，促进行业规范发展。截至 2015 年底公司主编或参编国家及行业标准共计 40 多项，获授专利近 280 项，是行业内公认的技术领导型企业。

### 3、支持公益事业，积极回报社会

一直以来，公司积极参与助学、教育文化、敬老扶贫、关爱特殊群体、赈灾、社区卫生、公共设施建设、环境建设等各种公益和慈善活动，向社会传递爱心、温暖与责任。2015 年，临海工业园开展“爱在开学季，心由伟星递”爱心活动，重庆工业园组开展“九九重阳节，浓浓敬老情”关爱活动，济南分公司助力岳峰小学足球队组建，贵州办开展“星连心”爱心助学，武汉分公司开展“爱心满书屋，关爱留守儿童”活动，临海分公司开展“关爱留守儿童大型义卖”活动，台州分公司开展“五水共治人人有责，伟星送清凉携手助力”活动，天津分公司开展“情系滨海，大爱无边”义工活动，合肥、大连和沈阳等分公司开展高考送爱心活动……分布在全国各地的分支机构以不同的方式履行着企业公民的责任，从不同方位向社会传递着爱心。



临海工业园“爱在开学季，心由伟星递”爱心活动



济南分公司助力岳峰小学足球队组建





左：贵州办“星连心”爱心助学  
下：武汉分公司“爱心满书屋，  
关爱留守儿童”



重庆工业园“九九重阳节，浓浓敬老情”关爱活动

## 第三部分 存在的不足及改进措施

2015 年初，公司和外部咨询公司一起策划社会责任工作规划方案，并在实践中不断总结经验和改进，在股东和债权人、职工、供应商、客户和消费者权益保护、环境保护与可持续发展、公共关系和公益事业等方面积极履行社会责任，获得了利益相关方以及社会各界的广泛认可。但同时也认识到公司的社会责任履行仍有较大的提升空间，主要表现为：社会责任履行的高度不够，没有在公司战略规划中得到明确、系统的体现。

### 改进措施：

进一步提高对社会责任的重视程度，从战略高度重新审视和规划社会责任工作，并将该工作融入企业的日常工作中。

在企业的发展过程中，公司充分感受到企业的成长与承担社会责任是相辅相成、密不可分的。2016 年，公司将继续稳健经营，积极履行企业公民的义务，有效促进公司与各利益相关方、社会以及自然环境的和谐发展，继续成为受人尊敬的优秀上市公司，为社会的文明与发展不断贡献自己的力量。

浙江伟星新型建材股份有限公司

2016 年 4 月 7 日