

浙江伟星新型建材股份有限公司

2017 年度社会责任报告



二〇一八年三月

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八份社会责任报告,报告总体涵盖了公司 2017 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 2017 年度。

本报告根据公司实际情况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》、《关于完善上市公司履行扶贫社会责任信息披露的通知》、《“浙江制造”评价规范》(DB33/T944.1—2014; DB33/T944.2—2014)的要求,并参考《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR2.0)、《社会责任指南》(GB/T36000-2015)、《可持续发展报告指南(G3.1)》的内容和格式编写而成。

2017 年,公司获得 2016 年度“浙江省企业社会责任优秀报告”、“劳工实践维度企业社会责任示范建设单位”、“消费者问题维度企业社会责任示范建设单位”等荣誉。

➤ 报告披露日期:

2018 年 3 月 24 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 话: 0576-85225086 传 真: 0576-85305080

电子邮箱: wxxc@china-pipes.com

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 存在的不足及改进计划

第一部分 关于我们

一、公司简介

公司创建于 1999 年，专业研发、制造和销售各类高品质、高附加值的新型塑料管道，是国内 PP-R 管道的技术先驱与龙头企业，也是国内塑料管道行业高端管道典范，于 2010 年在深交所上市（证券简称：伟星新材；证券代码：002372）。公司是中国塑料加工工业协会副理事长单位、中塑协塑料管道专业委员会副理事长单位，曾荣获“中国轻工业塑料行业十强企业”、“中国轻工业专项能力百强企业”、“国家知识产权示范企业”、“中国著名品牌”、“浙江创新能力百强企业”、首批“浙江制造”认证等荣誉，并连续七年获评“中国中小板上市公司价值五十强”（四次进入前十强）。

目前公司在浙江临海、上海、天津、重庆、西安建有生产基地，在全国设立了 30 多家销售分公司，营销网络覆盖全国各地。公司拥有国家企业技术中心、CNAS 实验室、中国塑料管道工程技术研究开发中心、博士后工作站以及一流的专业研发技术团队，共主编或参编 80 多项国家和行业标准，获授 460 多件专利。凭借高端品质、卓越性能和精致服务，公司产品率先通过德国 DVGW、英国 WRAS、西班牙 AENOR、欧盟 CE、TUV 等多项国际认证，广泛应用于给水、排水、采暖、防水、净水、燃气等领域，并成功应用于鸟巢、水立方、世博会中国馆、巴西世界杯场馆等重点工程。

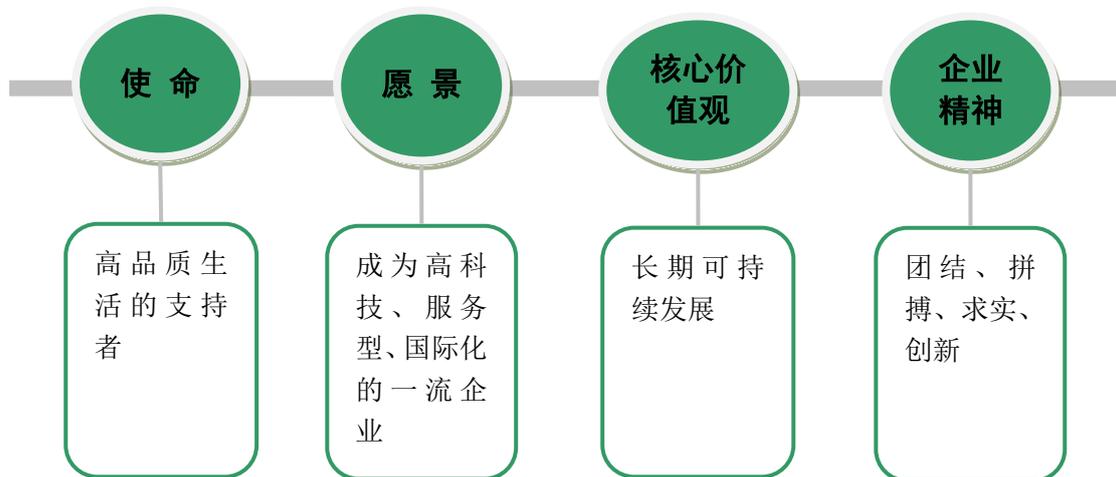
未来公司将坚持以“长期可持续发展”为核心，践行“高品质生活的支持者”的使命，为用户、员工、股东、社会创造价值，致力于成为高科技、服务型、国际化的一流企业，努力打造百年伟业。



二、公司社会责任体系综述

自创建以来，公司不忘初心，积极承担“企业公民”责任。公司上市后便着手梳理创建具有“伟星特色”的社会责任体系，此后根据社会责任履行过程中发现的问题和不足，不断改进和完善。对照 2016 年社会责任的实际履行情况，2017 年公司进一步完善社会责任价值体系建设，加强社会责任的系统规划，并有效执行，带领更多的员工了解企业社会责任的意义并积极践行，取得了较好的成效。

1、社会责任的文化理念

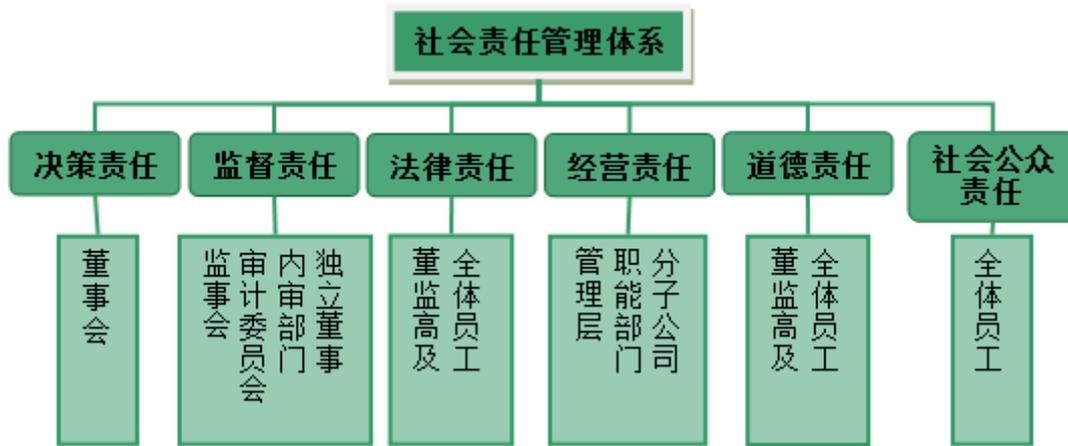


具体诠释如下：

项目	核心诠释
使命	为客户、用户、员工、股东、社会创造高品质生活，提供环保健康的产品、温馨细致的服务、互利共赢的价值，不断完善人类生活空间，成为高品质生活的支持者。
愿景	高科技，指科技创新，引领行业；服务型，指广义的大服务，系统集成供应商，做产品，同时做解决方案；国际化，指放眼全球，与国际一流企业同台竞争，追求卓越。
核心价值观	企业一切工作都必须以“可持续”的内涵为核心，不追求短期利益，着眼长远，寻求和建立一整套促进伟星长期可持续发展的保障体系，专心致志把企业做强、做大、做长。
企业精神	团结、拼搏、求实、创新

2、社会责任的组织体系

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，通过搭建多层次、顺畅的沟通渠道，与各利益相关方有效进行信息的双向沟通、传递与反馈，形成良性互动机制，不断完善社会责任工作。

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	<ol style="list-style-type: none"> 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（网络互动、电话会议、实地调研接待、专题交流活动、参加策略会等）； 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"> 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； 2、遵守用工相关法律法规，发挥工会作用； 3、做好人力资源的开发和职业生涯规划； 4、系统组织各层级员工培训，提供多样晋升渠道和发展平台； 5、召开各层级的骨干工作会议、各业务线工作会议、工会会议，保证员工参与管理的权利； 6、加强伟星文化宣传，做好青工思想工作，为员工创造诚信守法、团结拼搏、求实创新的文化环境； 7、设总经理信箱，完善内部沟通平台和机制； 8、开展社团活动，丰富业余生活，营造伟星大家庭氛围； 9、定期开展员工满意度调查，不断改进以提升员工满意度。
供应商	合作与共赢	<ol style="list-style-type: none"> 1、建立互利共赢的长期战略合作关系； 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； 3、带动供应商产品、工艺、技术或管理的进步； 4、商务沟通，函件往来。

客户及消费者	产品与服务	1、了解客户需求，确保有能力满足不同客户的要求； 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； 3、以“顾客为中心”，完善升级“星管家”服务，减少其后顾之忧； 4、开设天猫、苏宁等官方旗舰店，积极探索电商模式，为消费者提供便利； 5、通过网站、电话、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，从而选择公司产品和服务； 6、制定《客户投诉处理制度》、《售后服务流程》等制度，确保客户投诉得到有效、快速解决，并将投诉信息用于改进。
行业与科研机构	促进行业规范发展	1、主编或参编国家和行业标准，促进行业规范发展和进步； 2、保持研发领先能力，有效带动产品、工艺及技术进步，对行业具有带动作用； 3、与行业协会、科研机构、专业院校等紧密联系，合作开发新项目、新技术； 4、参加行业会议及活动，并通过电话、邮件等保持沟通。
政府和社区	守法、纳税与就业，带动当地发展，共创和谐社会	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； 2、积极参与基础设施、新型城镇化和新农村建设； 3、积极参与社会公益和慈善事业； 4、积极支持并参与政府和社区的活动，保持良好沟通。
金融机构	保持合理的资金需求以及风险可控	1、加强银企合作，促进合作共赢； 2、加强内控管理，控制资金风险； 3、及时披露信息，促进对公司的了解，提高认可度和支持度； 4、综合运用多种金融工具，拓宽融资渠道，提高资金使用效率。
环境	关爱自然，推动环境保护和治理工作	1、加大环保宣传力度，增强全员的环保意识； 2、积极参与环境治理，加大绿色环保产品的研发和推广力度； 3、识别环境因素，防备可能发生的紧急情况，做好应急预案演练； 4、做好清洁生产、节能减排工作，保护生态； 5、倡导绿色办公、低碳生活。

4、社会责任成果

一直以来，公司规范运作、诚信经营，认真履行企业公民应承担的各项社会责任，受到了各方的认可和肯定。2017 年度，公司新获得相关荣誉主要如下：

序号	奖项名称	颁发机构
1	2016 中国中小板上市公司价值五十强前十强	证券时报
2	2016 年度金牛投资价值 150 强	中国证券报
3	“2017 年度中国上市公司市值管理绩效百佳榜”第 28 位	中国上市公司市值管理研究中心
4	中国轻工业塑料行业十强企业	中国轻工业联合会
5	中国轻工业专项能力百强企业	
6	国家知识产权示范企业	国家知识产权局

7	浙江省技术创新示范企业	浙江省经信委、浙江省财政厅
8	“浙江制造”企业品牌价值评价证书	浙江省浙江制造品牌建设促进会
9	浙江省专利优秀奖	浙江省科技厅、浙江省知识产权局
10	企业信用评价 AAA 级信用企业	中国塑料加工工业协会
11	质量信得过企业	中国名牌产品市场保护委员会、中国品牌调查统计中心
12	质量、服务 3A 企业	浙江品牌产品市场保护委员会、中国品牌调查统计中心
13	全国建设行业科技成果推广项目证书给水用 PE 管材管件	住房和城乡建设部科技发展促进中心
14	全国建设行业科技成果推广项目证书 PE 波纹管双壁波纹管	
15	浙江省建设科技成果推广项目证书	浙江省建设科技推广中心
16	2017 年度浙江省优秀工业新产品新技术三等奖	浙江省经济和信息化委员会、浙江省财政厅
17	中国环境标志产品认证	中环联合（北京）认证中心有限公司
18	中国百强企业奖	中国百强论坛组委会、华顿经济研究院
19	临海市政府质量奖	临海市人民政府

第二部分 社会责任履行

公司高度重视社会责任的履行，努力实现业绩的持续稳健增长，切实维护公司股东、债权人、员工的合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者，积极从事环境保护、关爱贫弱、社区建设等公益慈善事业，不断促进公司与自然、与社会的和谐发展。公司 2017 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、加强规范运作，保证股东和债权人合法权益

自上市以来，公司严格遵照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》以及公司章程等相关规定，加强风险管控，提高规范运作水平，不断完善公司内控体系和治理结构，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体系，为全体股东和债权人的合法权益保护提供了机制保障。

2017 年，公司共召开了 1 次股东大会、7 次董事会，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》的规定进行。同时，公司注重对股东尤其是中小股东合法权益的保护，在股东大会召开过程中设置中小股东监票、股东发言环节等，促进中小股东行使合法权利；在审议关联交易事项时，要求关联股东或董事回避表决，杜绝损害中小股东利益的情况发生。



年度股东大会和董事会会议

2、加强信披管理，充分保障股东和债权人知情权

随着“以信息披露为核心”的监管理念和执行力度不断强化，上市公司的信息披露工作更要做到合法合规、严谨到位。2017 年公司主要从以下几方面加强信息披露规范工作：

一是严格按照监管制度要求，有效做好法定信息披露工作，同时积极规范自愿性信息披露，公平、公正地对待所有投资者。2017 年如期披露定期报告，并对设立防水子公司、股权投资基金进展、限制性股票解锁、权益分派、购买理财产品、股份质押等重要事项进行及时披露，共发布公告近 60 份，涉及相关文件 300 多份。

二是加强内部信息管理，有效防范风险。一方面对公司刊物、报送文件、官方微信微博等资料进行把关复核，并针对公司对外传递信息中的常见问题及时沟通交流，确保信息披露口径一致；另一方面严格按照《公司内幕信息知情人管理制度》，加强内幕信息管理，有效防范内幕交易。

2017 年度，公司未发生信息披露违规事项，连续第 7 年获深交所信息披露考核“A”（优秀）级。

3、完善沟通渠道，促进投资者深入了解公司

随着资本市场日益成熟，投资风格转向“业绩为王”、“价值投资”，公司受到了越来越多投资者、特别是海外投资者的关注。为了更好地促进全球价值投资者对公司的了解与认同，2017 年公司主要从以下几方面立体化地开展投资者关系管理活动：

一是加强日常沟通渠道建设，保持投资者热线、董秘邮箱、深交所互动易等平台的沟通顺畅，并加强官网建设，及时更新“投资者关系”栏目信息，有效帮助投资者及时了解公司最新情况。2017 年公司共书面回复投资者问题 160 多个；召开电话会议 6 次，200 多位机构投资者参加；现场接待投资者调研 20 多批次 60 多人次。

二是围绕定期报告和热点业务，积极举办网络业绩说明会、现场投资者接待日活动。2017 年共举办 1 场网络业绩说明会，举办了 3 场投资者现场交流活动，公司高管与近 150 名机构及个人投资者面对面进行深度交流，获得高度认同。

三是走出去参加研究机构投资策略会，2017 年应邀参加国泰君安、广发证券、海通证券、长江证券、中金证券等 20 多场策略会，积极与机构投资者进行

深入交流，答疑解惑，传递公司价值，有效促进投资者对公司的了解和认同。

四是做好投资者信息管理工作，建立并完善投资者档案，加强对投资者的服务。例如对于公司定期报告或重要公告及时通过短信等方式予以提醒等。

2017 年，公司机构投资者持股数增长明显，公司市值较年初增长 50%以上。公司投资者关系管理得到各方充分肯定，未发生投资者及媒体质疑、投诉举报等情况。公司获评“2016 年度金牛投资价值 150 强”、“2017 年度中国上市公司市值管理绩效百佳榜”（第 28 位）；董秘获评“天马奖第八届中国中小板上市公司投资者关系优秀董秘”。



年度、半年度投资者现场接待日活动

4、稳健发展，有效保障股东和债权人利益

近几年，面对复杂的国内外经济形势以及激烈的行业市场竞争，公司坚持以

“可持续发展”为核心，加快转型升级步伐，不断创新突破，实现经营业绩的稳健增长，充分保障了全体股东和债权人的合法权益。公司近三年主要财务指标如下：

年度 \ 类别	净资产 (万元)	营业收入 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)	综合 毛利率	净资产 收益率
2015 年度	239,330.87	274,650.15	57,815.13	48,441.00	44.18%	21.46%
2016 年度	274,705.47	332,149.34	79,549.87	67,070.35	46.99%	26.15%
2017 年度	319,829.71	390,295.82	96,331.25	82,128.57	47.19%	28.19%

同时，在经营过程中，公司严格履行合同约定，充分考虑债权人的权益，2017 年公司再次获评“企业信用评价 AAA 级信用企业”。

5、持续现金分红，积极回报股东

在业绩持续增长的同时，公司坚持“同创共享”理念，高度重视投资者回报问题。在《公司章程》、《公司未来三年（2015-2017 年）股东回报规划》中，公司明确了具体的股东回报计划。自上市以来公司也一直积极开展现金分红，充分保障股东收益权。

公司前三年现金分红政策及分配情况如下：

分红年度	现金分红政策	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
2016 年	每 10 股派发现金红利 6 元(含税)	46,541.80	67,070.35	69.39%
2015 年	每 10 股派发现金红利 6 元(含税)	35,801.39	48,441.00	73.91%
2014 年	每 10 股派发现金红利 6 元(含税)	26,708.76	38,775.16	68.88%
最近三年累计现金分红金额占年均净利润的比例				212.04%

2017 年度，公司拟现有总股本 1,008,405,762 股为基数，向全体股东按每 10 股派发现金红利 6 元(含税)，同时以资本公积金向全体股东按每 10 股转增 3 股。该预案还须经公司 2017 年度股东大会审议批准后方可实施。

二、职工权益保护

公司坚持以人为本，制定了“以伟星文化培育人，以伟星事业凝聚人，以业绩考核人，以学习提高人”的人本管理理念。公司视员工为企业发展最宝贵的资

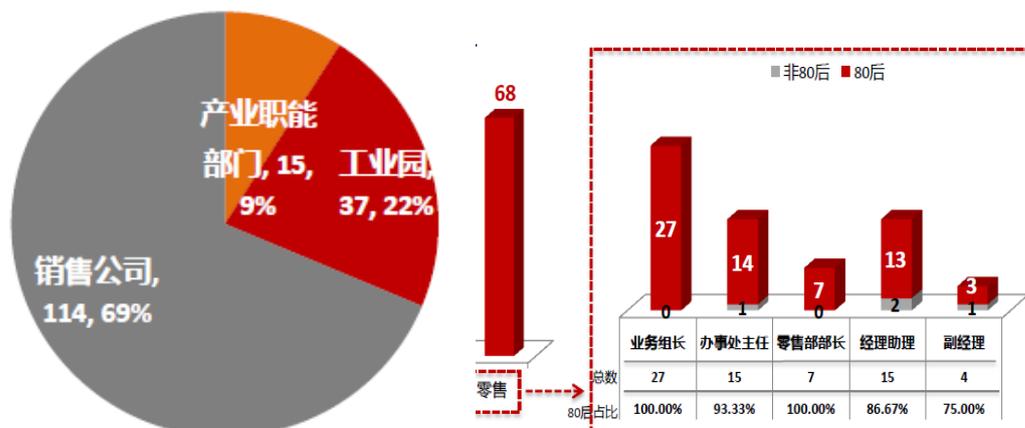
源，人才是最核心的资产，企业的成长和员工的成长密不可分，因此，公司不仅关心员工基本的权益保障，更注重为员工创造事业成就的环境、施才展技的平台、愉悦身心的氛围。

1、健全保障机制，积极保护员工权益

公司严格遵守《劳动法》等法律法规，全面执行劳动合同制，倡导平等用工政策，充分尊重和保护员工的各项合法权益。一直以来，公司遵循“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，全面通过 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，建立安全生产责任制，切实保障员工人身安全。公司坚持“论功行赏、奖勤罚懒”的机制理念，建立了一套较为完善的员工绩效考核体系，并对骨干员工实施股权激励，不断激发各层级员工的积极性和创造性，为员工提供具有竞争力的薪酬。同时为员工提供保险、定期体检、免费宿舍、免费班车、平价食堂、节日福利、高温补贴、季度劳保、家庭财险等多种福利保障。此外，公司设有工会，通过制定《员工意见箱管理办法》等制度，为员工创造民主公平的议事环境，维护其合法权益。

2、注重人才培养，为员工提供良好的职业发展平台

如果企业让员工看不到职业上升空间，每天只能按部就班，那么无论对于员工还是企业，都很难持续向前。所以，一直以来公司非常重视对员工职业生涯的规划，明确了不同职系的晋升评估、管理办法，提供“横向”“纵向”并存的“双轨制”职业发展通道，为员工提供了多元化的职业发展平台。每一位员工都可以通过自身的努力，找到自己的发展舞台。2017 年公司新提拔任命 166 名骨干。



2017 年员工职务晋升情况

公司高度重视人才的培养，建立并不断完善培训体系。公司在本部、各工业

园和分公司设立培训中心，负责培训的实施与运作，确保培训的高效开展。为创造更好的学习环境，公司配备了先进的多媒体教学设施和培训教室，开发了 ELN 平台以支持在线学习及积分管理，完善教学资源。

2017 年，公司针对不同层级的员工实施了专项培训，让员工的综合素养得以不断提升。例如：组织领导力提升项目，聚焦核心管理骨干，促其转型升级；针对不同业务团队，围绕绩效改进项目明确工作重点；举办产品技术讲师训练营，提升研发与技术线人员的授课水平；加强营销员实习管理，帮助新人更快融入工作等。2017 年，公司人均培训 26.81 课时，同比提升 6 个百分点，培训满意度 93.06%，其中：组织一级核心培训 37 场，培训 1855 人次；销售公司人均培训 42.36 课时，约占工作时间的 1.59%（全球五百强参考值 1.5%-3%）。同时，员工通过 E-learning 平台自主在线学习，共 127591 人次，总学时 15151.8，总学分 14949.8。



领导力发展项目



绩效改进系列培训



产品技术讲师训练营

3、关爱员工生活，提升员工幸福感

重视伟星文化建设，完善沟通分享平台

公司通过内部刊物、网站、微信公众号、宣传橱窗、洗手间文化等载体有效搭建公司和员工的沟通桥梁，也是公司内部精神传达、经验分享、标杆示范、鼓舞士气的重要平台。2017 年，公司《伟星新材》出刊 4 期、《工作简报》出刊 9 期、网站稿件更新 100 多篇、微信公众号文章分享 353 篇。其中，《伟星新材》策划“伟星人在杭州”、“争当奋斗者”等专题，厚植“创业创新”文化；微信公众号策划“书香伟星——朗读者”，用伟星人的好声音，讲述伟星人的精彩故事，展示平凡岗位上的“大作为”，提升伟星人的成就感和幸福感。



《伟星新材》专题系列

书香伟星——朗读者

开展丰富多彩的文体活动，倡导“快乐工作、快乐生活”

公司积极开展丰富多彩的文化体育活动，鼓励广大员工积极参与，展现自我风采，打造了“快乐工作、快乐生活”的良好工作环境和氛围，也进一步增强团队凝聚力。公司建有运动馆、篮球场、阅读室及员工活动中心，满足员工健身、

阅读等各种需求；在公司总部、工业园、分公司等各层面，组织各类文体活动，例如元旦晚会、趣味运动会、集体婚礼、户外拓展、庆典活动等，使员工的生活丰富多彩、趣味盎然，团队氛围和谐、活力倍增。



临海工业园社联团队



天津工业园“津彩十年 匠心筑梦”庆典晚会



成都分公司团队融炼活动



杭州分公司集体婚礼

✚ 持续开展“凝聚人心”工程，创造员工“温情家园”

公司通过设立总经理信箱、员工意见箱，以及定期组织员工满意度调查、座谈会等，深入开展青工思想工作，听取员工合理化建议，了解员工与公司的“冷暖点”，并及时解决所发现的问题。同时，公司重视员工身心健康，也把关爱延伸到员工的家庭，如定期体检、夏天免费发放防暑药品、开展家属联谊活动、为困难职工发动爱心捐款等。



天津分公司暑期家属联谊活动

一直以来，公司把保障员工的合法权益作为企业的重要职责，努力打造员工的“第二个家”。通过不断地努力，让员工真正感受到了“干在伟星、爱在伟星、学在伟星、成在伟星、乐在伟星”的良好氛围，公司重庆子公司在 2017 年还被评为“重庆最具幸福感企业”。

三、供应商、客户和消费者权益保护

1、供应商权益保护

公司一直遵循“互惠互利、合作共赢”的原则，与主要供应商建立了长期稳定的战略合作关系。公司不断完善采购流程和机制，对供应链的计划、采购、制造、交付、物流业务等进行全流程整合提升，建立稳固、双赢、有竞争力的供应链体系，并严控商业贿赂和不正当交易情形的发生，为供应商建立良好的竞争环境，有效保护其合法权益。同时，公司深化与供应商的合作，与其建立良好的互动机制，通过互访参观、技术交流、合作研发和共享信息等方式推动共同进步，

实现双方共赢。

2、客户和消费者权益保护

(1) 坚持匠工精神，提供优质产品和服务

匠心匠品，争做高端管道典范

公司自成立以来，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，制定了“以质量求生存，以品牌求发展，以管理求效益，不断满足顾客的需求”的质量方针，先后导入 ISO9001、ISO14001 等相关质量保障体系并严格遵守。公司严格执行原辅料检验制度，选用优质原材料，层层把关；同时，积极推进精益生产模式，不断完善《质量手册》等质量管理制度，对每道工序进行流程化和标准化改造；通过自动检测、数据存储、物联网技术等信息化手段的运用，实现大数据在质量管理中的应用，全面提高产品质量和生产效率。此外，通过 QC 等质量改进活动，确保达到质量最优，从而为客户及消费者提供最可靠的产品，成为行业内高端管道典范。2017 年公司荣获法国威立雅环境集团（全球三大水务集团之一）的供应商“特殊贡献奖”等荣誉。

首创“星管家”服务，为安全多一份保障

水、电是家装中的“隐形工程”，除了产品质量极其重要，安装也是关键。为了让业主拥有一套安全可靠的管道系统，公司在行业内首创“星管家”服务，通过产品真伪查询、专业水压测试、拍摄管路走向图、告知使用注意事项等系统服务，有效避免管道系统中存在的大部分隐患，让每一位伟星管的用戶都拥有安全可靠的管道系统，让消费者用得更放心、更省心。



安全管道家!

服务热线：4006-289-289

			
 免费产品真的鉴定，现场演示鉴别方法。	 免费专业水压测试，检测管道密封性能。	 免费拍摄管路走向图，方便日后管路改造。	 安全隐患排查，系统应用注意事项讲解。

“星管家”服务

(2) 完善沟通渠道，提升消费者满意度

消费者的需求和满意始终是公司关注的重点和追求的目标，公司通过设立 400 免费服务热线、800 咨询投诉热线、官方网站、微信微博等多向渠道，接受消费者的咨询、投诉、建议等。此外，公司建立了比较完善的消费者投诉机制，做到消费者不满意，服务不终止，有效提升消费者的满意度。消费者与公司联系的主要渠道如下：

类别	主要内容	接触渠道	接触要求	展开落实到相关部门、员工和过程
查询	产品信息 服务 营销政策 价格 物流配送	公司网站、微信公众 号、企业内刊、 杂志 400 免费服务热线 800 咨询热线 业务人员走访 经销商会议 展示会	查询方便、响应及时； 数据准确、详实； 受理人员态度热情、耐 心。	利用各种信息平台，如 OA、电话、邮件等方式， 将顾客要求及时传递 到相关部门和员工
交易	合同 授权 物流配送	业务人员 电子商务 信函传真 ERP 系统	受理人员热情礼貌、业 务熟悉。	将合同、招投标要求等 快速、详细传递到各职 能部门，严格按照要求 提供产品和服务
投诉	产品质量 服务 意见建议	业务人员 800 咨询投诉热线 满意度调查 公司网站、微信公 众号	及时受理、快速反应； 通情达理、熟悉产品知 识及服务政策。	营销和服务人员在公 司内部成为顾客的利 益代言人，并及时跟进

(3) 诚信经营、互利共赢，与客户共谋发展

理念合则力量合，力量合则事业聚。公司一直将客户视为最重要的事业合作伙伴，除了为其提供品类齐全、独具优势的高品质产品和一站式专业服务，同时利用自身的经营管理经验和优势，通过会议、培训、市场调研等多种方式，促进其对公司经营理念和文化的认同，明确发展目标 and 方向，提升其经营管理能力与水平，实现共赢。2017 年公司组织了一系列专题培训，促进厂商一体化，特别是千万级经销商培训、经销商 mini MBA 培训班等，不仅让经销商在业务水平方面获得了进步，而且在思想觉悟方面有了质的提升，取得了较好的成效。



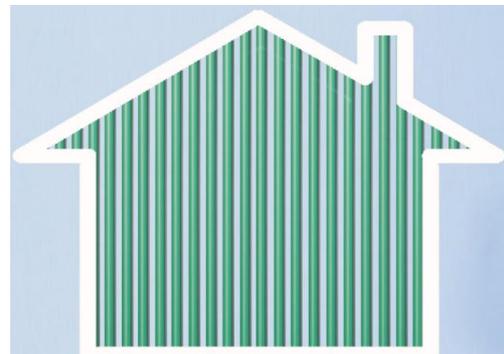
伟星新材经销商 mini MBA 第一期

四、环境保护与可持续发展

公司坚守“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，积极履行环保责任，切实做到绿色生产、绿色办公，生产研发绿色环保产品，坚持走可持续发展之路。

1、节能制造，保护绿色家园

公司专业从事新型塑料管道研发、生产和销售，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，生产经营过程中对环境带来的负面影响极少。但公司依然高度重视环境保护工作，严格遵守国家相关法律法规，制定了“关爱自然、控制污染、节能降耗、持续发展”的环境方针和“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，做好环境因素和危险源的识别、评价与控制，扎实推进 ISO14001 与 OHSMS18001 管理。公司积极响应国家号召，节约资源、推行清洁生产、减少污染物排放；产品生产过程中积极采用高效、节



能、环保的新工艺。公司先后获得“清洁生产阶段性成果企业”、“浙江省绿色企业”等荣誉。

2、绿色办公，倡导节能环保

公司积极推广绿色办公理念，倡导全员节能环保。公司大力推行信息化，努力实现“无纸化办公”；积极推广移动互联工具，降低沟通成本，提高沟通效率；倡导员工废纸回收、节约用水用电、减少空调设备使用、低碳出行等，不断增强全员节约资源、保护环境意识，从而创造良好的绿色、健康的办公环境。

3、绿色研发，生产环保产品

公司坚持绿色开发理念，自创立以来一直致力于为饮用水的安全卫生、水源的综合利用、地下水的保护等问题提供有效的解决途径，同时不断加强对新技术、新材料、新领域的研究力度，寻求公司产品在安全、卫生、舒适、环保等方面的突破。近年来，公司积极进入净水、防水领域，创建了以环保健康为核心主题的 ännette 安内特净水、KALE 咖乐防水品牌，进一步满足消费者对绿色环保生活的需求。孜孜不倦的努力使公司产品先后荣获“中国绿色环保产品”、“中国环境标志产品认证”、“新华节水产品认证”等，广受市场认可和好评。

例如：

伟星 PE 地源热泵系统：比传统空调系统运行效率约高出 30%-50%，全年的运行费用比热网集中供热或燃油燃气供热系统低 20%-60%；利用地热和电力这种清洁能源，大大减少了二氧化碳的排放以及大气污染问题。



伟星 PE 同层排水系统：拥有较高节水性能，一是内壁光滑，45 度配件，能真正有效地改善水力条件；二是双冲水技术，大小冲水可任意选择，避免不必要的浪费；三是冲水即停技术，可随时停止冲水。

近年来，公司各项业务规模不断发展壮大，也增加了许多就业岗位，很好地为各类经营、管理、技术以及营销人员提供了就业机会。2017 年，公司新增就业岗位 350 多人，其中，招聘大学生 204 人，普通员工 146 人。此外，公司通过子公司，积极为具有一定劳动能力的身体残疾人员安排就业，帮助其解决生活困难等。

3、技术领先，推动行业进步和规范

公司将“技术研发”作为企业可持续发展战略之一，高度重视自主研发和技术创新。一方面，公司积极关注行业前沿领域和高端技术，积极参与行业研讨与标准制定等工作，促进行业标准体系完善，引领行业技术创新；另一方面，积极推行产品+服务的营销模式，不断完善“星管家”服务，促进行业服务标准的建立和服务水平的提升。截止 2017 年末，公司共主编或参编了 82 项国家和行业标准（其中 46 项已经发布），获授 460 多件专利（其中发明专利 31 件），还获得“国家知识产权示范企业”、“浙江省技术创新示范企业”、“浙江省专利优秀奖”等荣誉。

4、大爱无疆，积极投入公益慈善事业

对于公司而言，公益慈善事业是一种责任，也是一种自发的义务。一直以来，公司积极支持各类公益活动和慈善事业，特别是对社会贫困弱势群体给予了特别关注，并通过多种方式进行帮助。2017年，公司参与的公益慈善活动包括爱心助学、教育文化事业、关爱特殊群体、敬老扶贫、助力高考、赈灾、社区卫生、环境建设等。同时，公司还用自己的行动成功带动更多经销商一起加入公益慈善事业。

➤ 关爱贫困弱势群体。以下活动场景为天津分公司发起“爱心助学圆孩子读书梦”、北京分公司组织“慈善星相悦公益心相印”看望太阳村无人抚养的孩子、重庆工业园为社区福利院的孩子送物资、临海、重庆工业园到敬老院慰问老人等。



北京分公司“慈善星相悦 公益心相印”活动



重庆工业园 温暖“童”行，与“星”相伴



临海、重庆工业园组织敬老院活动

- 助力高考，为莘莘学子及家长提供贴心服务。高考学子承载着千万个家庭的重托，他们在考场上奋斗，公司为他们加油鼓劲，如武汉、成都、贵阳、济南、南昌、合肥等分公司纷纷为其保驾护航。
- 扶贫济困，一方有难八方支援。如临海工业园帮助周边村镇扶贫；西安分公司在陕西子洲洪灾发生后，立即发起爱心众筹活动，帮助灾区群众共度难关、重建家园等。



西安分公司赈灾活动

第三部分 存在的不足及改进计划

2017 年，公司高度重视与股东、消费者、员工、供应商、客户等各利益相关方以及与自然、社会的和谐发展，在全体员工的共同努力下，取得了不错的效果。但与此同时，公司的社会责任履行仍然存在着一定的改进提升空间，主要为：对社会责任履行工作的系统规划落实不够到位，相对琐碎、比较零散，尤其是公益慈善事业这一块，没有形成较好的专题策划和总体规划。

改进计划：

- 1、根据公司战略规划和历史经验，结合实际情况，进一步做好社会责任履行工作的系统规划；
- 2、进一步做好公益慈善活动总体规划，并加强专题策划和落实，扩大公益影响力，切实帮助有需要帮助的群体。

社会责任，任重而道远。2018 年，公司将不忘初心，继续把公司的发展战略和企业的社会责任有机结合，进一步将社会责任的具体工作落到实处，并积极带动和影响更多的企业公民，不遗余力地承担和履行社会责任，努力实现企业的社会价值，成为一家备受尊敬的公众公司。

浙江伟星新型建材股份有限公司

2018 年 3 月 22 日