
浙江中铭工程机械有限公司

2022 年“浙江制造”认证

社会责任报告



二零二三年一月

目 录

1 报告说明	2
2 总经理致辞	3
3 公司简介	4
4 组织治理	5
5 利益相关方参与和实质性分析	8
6 劳工实践及人权	9
7 环境	17
8 商业道德	19
9 产品责任	21
10 负责任供应链	25
11 公益事业	26

1 报告说明

1.1 报告范围

报告是浙江中铭工程机械有限公司发布的企业社会责任报告, 信息和数据主要涵盖了 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期间公司各项企业社会责任实践活动, 基于报告的延续性和对比性, 部分数据和信息不局限于 2021 年。

1.2 编制原则

本报告参考 GB/T36000-2015《社会责任指南》的要求并结合公司实际情况进行编制。

1.3 内容选择

报告内容在选取过程中, 公司遵循 GB/T36000-2015《社会责任指南》的要求中利益相关方参与原则、可持续发展背景原则、实质性原则、完整性原则, 平衡性原则、可比性原则、准确性原则、时效性原则、清晰性原则和可靠性原则, 从经济、社会环境三个方面进行陈述, 重点报告了公司在劳工实践和人权管理、环境管理、商业道德管理、负责任供应链管理, 产品责任和公益事业管理等方面的责任承担。本报告的数据和信息收集工作按 GB/T36000-2015《社会责任指南》要求的流程和公司现有实际情况进行。

1.4 发布方式

报告发布周期为每年一次, 以网络版形式发布。可在本公司网址查阅(网址: www.chinazmin.com /)。

2 总经理致辞

浙江中铭工程机械有限公司在不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范，随着企业的发展与壮大，公司对环境、对社会、对公众、对员工的关心也在不断地加强。在公共责任方面，公司建立了质量、环境和职业健康安全三体系，推行 6S 管理，在质量安全、环境保护、能源节约、资源综合利用、公共卫生等领域积极创新，持续改善。在道德责任方面，公司推行廉政文化建设，坚持诚信务实、和谐发展的经营理念，诚信守法经营，兼顾相关方利益。在公益支持方面，公司积极支持地方建设、捐助慈善事业、鼓励青年创业、推动教育助学和文体事业等公益事业，积极回报社会。

公司恪守道德规范，在环境保护、能源消耗、安全生产等方面严格执行法律法规，并积极推动公益事业发展，切实履行企业社会责任。

总经理：林平

日期：二〇二三年一月八日

3 公司简介

浙江中铭工程机械有限公司是一家集科研、生产、配套安装和技术咨询服务于一体的专业挖掘机油缸制造的国家高新技术企业，两条挖掘机油缸现代化生产流水线。公司引进油缸设计制造的专业人才，经过多年研制开发，生产各种型号挖掘机液压油缸。产品要求达到国际先进水平，部分出口到欧洲、美国、东南亚、中东等国家和地区，逐步与三一 徐工 晋工 迈斯伯尔等整机公司达成合作事宜，公司坚持以“质量为主，顾客至上”为宗旨，以“顾客的满意，我们的追求”为奋斗目标，不断创新不断发展。目前，我公司拥有的先进设备：油缸内孔刮削滚压设备（SR&B）、深孔珩磨机、加工中心、数控车床、高精度无心磨床、抛丸机、抛光机、数控自动焊机、高精度清洗机、超声波探伤仪、液压试验台、自动涂装线及半自动装配流水线等专用设备，对各类油缸的生产形成了具有中铭企业独特的生产工艺。公司检测手段完善，能满足挖掘机油缸性能的测试，在生产流程管理上严格按照 ISO9001 的各项要求进行管理，使产品的质量和可靠性得到了保证。公司生产的产品质量可靠，在行业中有很高的知名度，并在同行中保持一定的优势。产品畅销国内外，深受广大客户的赞誉和信赖，在市场上享有较高的信誉。

4 组织治理

1) 完善治理结构和落实管理责任

按照《公司法》和公司章程，建立了科学规范的公司治理结构，设立了股东会、董事会和监事会，强化了董事会决策能力。建立组织结构

图，高层领导的职权行使、重大投资、财务收支和经济活动等组织行为均纳入监管范围，上受董事会、股东会和监事会的监督考评，下受来自员工的监督，并负有经营、道德、法律方面的责任。

◆ 明确经营责任

公司已实行经营责任制，董事会每年给公司领导下达经营指标，要求公司领导每半年向董事会汇报公司的经营情况，包括生产、营销、资产运行、税务、利润等有关情况，每年对经营者进行一次考核。高层领导又把经营责任层层分解给下属部门，并签订经营责任书和生产安全责任书，每年进行业绩考核。如资产经营责任方面：把“保障所有权、落实经营权”作为实施资产经营责任制的出发点，并把这种思想贯穿到资产经营责任制实施办法的全过程。

◆ 道德责任

公司恪守法律法规的要求，严格按照法律法规的要求办事，依法承担相应的责任。公司重视组织行为和个人行为的道德责任，保护消费者，社会的权益及自然环境。

◆ 法律责任

经营班子及成员对其经营行为必须承担法律责任，确保公司经营活动不得违反国家有关法律法规，规范组织的经营行为。

2) 落实财务责任

◆ 完善财务制度

依据《会计准则》、《财务通则》，建立健全了包括资金管理规范、投资管理规范、资产管理规范、税务管理规范、成本费用管理规范、收

入盈余管理规范、预算管理规范、财务报告管理规范在内的一系列财务管理制度，使财务规范管理。

◆ 明确财务责任和权限

《公司章程》和相关财务管理制度对董事会、经理层的财务责任作了明确的规定。特别是对对外投资和对外担保的数额和程序作了明确的规定，超过授权限额的重大投资要经股东会批准。

◆ 完善财务内部监管机制

根据《公司章程》和相关财务管理制度，监事会对董事会及经理层的财务管理行为实施监督，以规避公司财务风险。

3) 经营管理的透明性和信息披露

公司制定了一系列的制度，对经营管理的透明度做了规定，同时也制定了信息披露的一系列规范和要求。比如，通过详细的年度报告、半年度报告以及季度报告等向公众发布公司的相关经营信息。

4) 确保内部审计和外部审计的独立性

公司制订了《审计管理制度》，独立监督和评价公司财务收支、经济活动的真实性、合法性、效益性，并直接向董事会和监事会汇报，以保证内审的独立性和有效性。

另外，公司聘请与公司及股东无直接经济利益关系的会计师事务所负责外部审计，确保了企业经营绩效的真实性、合法性和权威性，每年都出具了无保留审计意见。

5) 保护股东和其他相关方的利益

◆ 股东利益的保护

公司每年召开股东会议，通报年度财务管理情况；通过会计委派督查制度，定期检查公司会计政策、财务状况和财务报告程序；与外部审计机构进行沟通，对公司的内部控制进行监督，预测公司存在或潜在的各种风险；发挥监事会作用，定期对公司财务行为进行监督。

◆ 员工利益的保护

严格按照国家劳动法有关规定制订和履行劳动合同；实行收入分配公开制度，对各单位绩效薪酬分配过程和结果公开。

◆ 供应商利益的保护

公司保证付款及时、保护供应商知识产权。实行分级管理，分层次提供信息共享、资金支持、订单保障、管理输出等支持。

◆ 顾客利益的保护

设立顾客服务热线，受理顾客对营销服务和产品质量方面的投诉，保护顾客利益。

◆ 其他相关方利益的保护

在依法纳税、诚信经营的同时，公司积极为社会提供就业机会，承担社会责任，注重环境保护和降低能源消耗。

5 利益相关方参与和实质性分析

1) 利益相关方参与

公司在可持续发展建设的过程中,十分重视与利益相关方的互动,重视利益相关方的意见,不断满足利益相关方的期望和需求。公司建立了各种渠道,如电话、邮件、年会、论坛、行业交流和拜访来加强和利益相关方的沟通,为了让利益相关方更加全面和直接地参与公司的企业社会责任建设。

图表 1 公司与相关方双向沟通方式

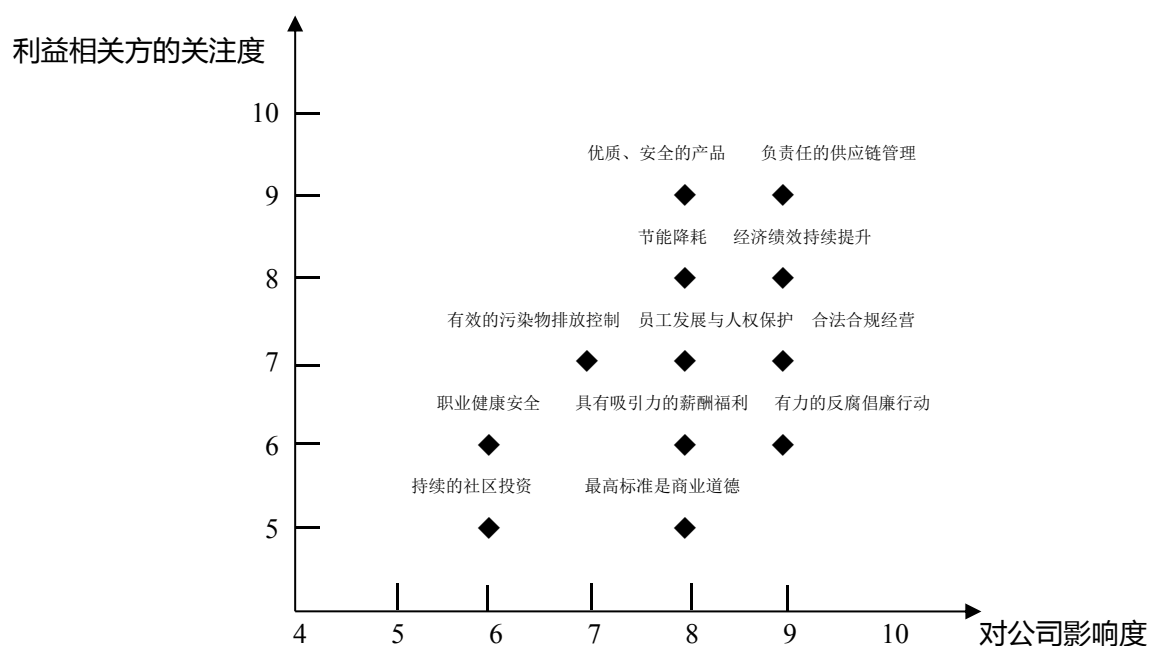
沟通对象	沟通方式	沟通频次	沟通性质
公司员工	公司网站、宣传册、宣传窗	常年	单向
	内部邮箱、合理化建议、QQ	常年	双向
	入职培训、安全培训、技术培训、员工三级培训	常年	双向
	生产例会	常年	双向
	员工大会	定期	双向
	班组会	常年	双向
股东	股东会、董事会、个别沟通、网站、宣传册、宣传视频	常年	双向
客户	高层拜访、现场走访	常年	双向
	业务经理工作联系	定期	双向
	电话沟通、客户服务热线、邮件沟通、顾客满意度调查	常年	双向
	公司宣传手册	常年	单向
	行业展销会、行业会议	定期	双向
供应商	工作联系、工作拜访	常年	双向
	公司宣传手册、公司网站	常年	单向
	供方考察、指导	常年	双向
政府公众	公司网站、宣传册、行业会议、学习交流	常年	双向
	公益活动、新闻媒体	常年	双向

2) 实质性分析

实质性分析包括对业务运营和战略规划及部署会产生影响的议题以及利益相关方关注或其受到这些议题较大影响的议题。

公司将所有议题纳入一个议题矩阵, 分别体现利益相关方的关注度(纵向优先度)和对公司的影响(横向优先度)。

图表 2 实质性议题矩阵表



6 劳工实践及人权

公司秉承“创新、品质、诚信、合作”的核心价值观，以“在学习中成长，在实践中成才”的人才培养理念，尊重人才，在平等的基础上，尊重员工职业生涯的发展目标，并根据员工所长，专人专用，尽可能多地提供发展的平台；其次，在尊重的前提下，视员工为企业的事业伙伴，与企业共同成长，激励员工为实现组织的使命、愿景而奋斗不息。

图表 3 公司人员组成结构表

岗位结构分析			年龄结构分析		
岗位结构	人数	比例	年龄结构	人数	比例
高层经理	3	4.62%	25 岁以下	7	10.77%
中层干部	8	12.31%	26-35 岁	28	43.08%
采购类人员	1	1.54%	36-45 岁	13	20.00%
质量类人员	4	6.15%	45 岁以上	17	26.15%
技术类人员	3	4.62%	小计:	65	100.00%
销售类人员	2	3.08%	学历结构分析		
后勤保障类人员	2	3.08%	学历结构	人数	比例
生产一线员工	42	64.62%	大学	10	15.38%
合计:	65	100.00%	其他	55	84.62%
			小计	65	100%
工龄结构分析			职称结构分析		
工龄结构	人数	比例	职称结构	人数	比例
1 年以下	20	30.77%	高级工程师		
1-3 年	45	69.23%	工程师		
小计:	65	100%	助理工程师		
			小计		

公司坚持“平等、公平、公正”的用人原则,为不同年龄,学历的人员提供平等的就业机会,在各自岗位上为公司的事业而奋斗。

公司尊重和维护国际人权法,严格遵守国家的法律法现,建立规范的用工制度,严禁雇佣童工,严禁使用债务(包括债奴)、奴役、监狱或契约的劳工,坚决抵制人口贩卖。持续完善、优化人力资源管理制度,保障员工合法权益,保护员工健康和安全,反对强迫劳动,反对职业歧视。

劳工与人权政策方面,公司持续改进优化相关政策、承诺尊重所有员工的劳动权与人权,也要求我们的供应商尊重其所有员工的劳动权和人权。具体在自由择业与平等就业、合法用工、规范管理与不得强迫劳动、工作时间、薪酬福利、沟通与申述、自由结社与集体谈判等方面进行了明确声明。

1) 增强员工权益、福利与满意程度。

(1) 不断改善工作环境和职业健康安全条件

公司严格执行国家的《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》等劳动、安全生产法律法规，通过建立和完善职业健康和安全生产管理制度，不断采取治理措施和个人防护措施来改进职业健康与安全工作条件，并定期测量和控制关键工作场所的影响因素，积极为员工创建安全的工作环境，此外积极通过培训让员工了解安全常识和个人健康养护常识，增强个人保护能力。

公司建立健全各项安全生产管理制度，把安全生产责任制，责任追究制落到实处。建立健全安全生产、文明施工以及防火组织网络，配齐管理人员。开展公司安全教育，规范员工的安全行为。根据公司安全管理重点及危险源分布情况，明确部门职责，增强各部门的安全责任，促进公司安全绩效地改善。

对有特殊条件下作业的人员，严格按有关规定配置及发放劳保用品。加强对易燃、易爆等危险化学品的管理，化学品的存放需具备良好的贮存条件，分类存放、标识清楚，室内外有安全警示标识，物品存放符合消防要求。加强公司消防安全管理工作，成立消防组织和应急援指挥部，配置必需的消防设施，并定期进行专项和综合检查。为保证电气设备、设施的正常安全运行。

生产车间在必要位置悬挂各种安全标识（如危险标牌、信号装置、严禁火种、易燃易爆、消防等标识）。做好安全防护，配备常用应急物资，保证员工发生职业伤害时能及时救治，设立门卫室、建立门卫制度，配置必要的器材，门卫人员应加强巡逻、做好记录；

为保证公司员工的健康，公司每年组织一次健康体检，以减少和预防职业病的发生；对长期接触噪音等作业活动人员给予定期职业健康检查；公司在招收女工时，要保护她们在工作和劳动时的健康安全，严格执行《中华人民共和国妇女权益保障法》的规定。

为加强应急管理，保障员工人身安全，提高事故防范和应急救援能力，正确指导事故发生后的应急救援行动，保障应急救援行动迅速、准确、有效，最大限度地降低重大事故风险和减少事故造成的人员伤亡和财产损失，编制应急预案，增强应对紧急状态和危险情况的能力。

(3)鼓励群众性质量管理活动，营造主动参与的氛围

公司强调发挥员工的主人翁精神，认为只有员工参与了企业管理，才能切实的提高企业的效益。公司特别重视质量管理，以 6S 管理、改进项目等活动，鼓励员工提出合理化建议，参与群众性质量管理活动，改善作业流程。对于各项改进活动，公司提供活动所需的资源支持，并对活动进行交流评比和分享，有效地调动员工积极性和创造性，极大地推动了公司产品质量管理的工作，增强了员工积极进取的主人翁意识、在质量管理方面的责任感。

(4)开展文体活动，营造良好文化氛围

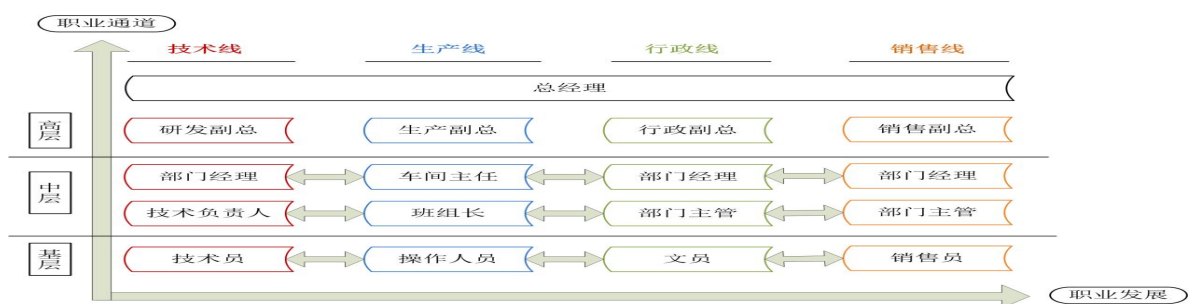
公司还十分重视员工的业余文化生活，经常性的开展丰富多彩的文化娱乐活动，如旅游活动等。

(5) 建立员工职业发展通道

①纵横结合的发展通道

对于员工的职业发展，公司建立了纵横结合的发展通道，提供了广阔的发展平台。纵向发展，只要员工在为公司绩效贡献的同时提升个人能力，在公司的绩效考核体系中，就能得到公正的认可，不断获取晋升空间；横向发展，公司为员工提供了多个空间、多种可能，只要员工具备胜任不同岗位的知识 and 能力，就可在公司的指导下，分析确认自我职业取向，选择适合自己的职业道路。

图表 4 员工职业发展通道



②多管齐下助员工职业发展

为进一步完善企业管理制度，增强激励和约束机制，建立一支结构优化、业务精良、精干高效的管理队伍，实现人力资源的合理配置，公司建立多渠道、分层次的人才培养制度，为员工的学习与成长创造机会。

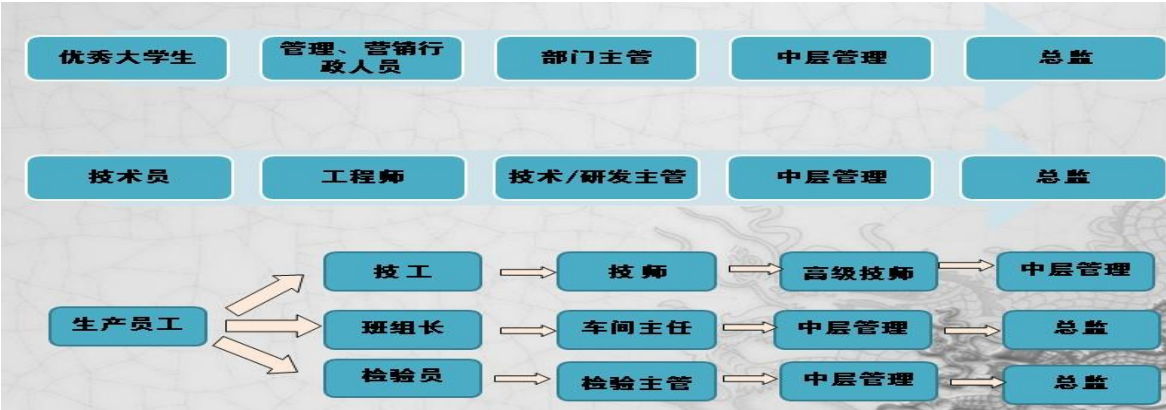
图表 5 促进员工职业发展的机制

机制类别	说明
内部办班	公司每年定期举行岗位知识技能培训，利用掌握的技术优势，对相关岗位的技术人员和生产人员进行针对性极强的培训，让一般的员工快速了解和学习到先进技术，迅速提升技术水平。
外部送培	公司非常注重持续性教育，根据岗位的特点，去参加针对性的短期培训。
制度支持	公司建立一系列包括招聘制度、薪酬制度、绩效制度和培训制度，让每个员工充分了解情况，了解自己可获得的权益。

③职业生涯规划和发展平台

为实现公司战略目标与员工职业价值双赢，公司对包括高层领导在内的所有员工进行职业生涯规划与设计工作，共同制订员工的职业生涯发展目标与行动计划，并提供相应的支持。具体见下表。

图表 6 员工职业生涯发展通道及发展平台设计



3) 员工满意程度

(1)确定影响员工权益、满意程度和积极性的关键因素

公司通过员工座谈会、专题会议、意见调查表等多种渠道听取和采纳员工的建议，通过分析、评估，识别确定影响员工权益、满意度和积极性的关键因素。高层领导及时倾听广大员工的心声，了解员工支持和保障措施的效果，进一步解决员工工作和生活中的实际问题和困难。

图表 7 影响员工满意度的关键因素及对策

关键因素	影响对象	可能的影响	对 策
劳动强度、高温、噪声、粉尘等	生产操作人员	身体健康、满意度	改进工艺、改善工作环境
薪酬、福利		满意度、工作积极性	建立公正合理的薪酬体系
薪酬、福利	初、中级管理人员	满意度、工作积极性	建立公正合理的薪酬体系
培训机会		工作质量、职业发展	个性化的培训
职业发展		工作激情、人才流失	职业规划、发展通道
团队合作		工作激情、人才流失	加强团队建设

关键因素	影响对象	可能的影响	对 策
生活环境		工作激情、人才流失	改善生活区环境 ,开展多种健康向上的娱乐活动
薪酬、福利	专业 技术人员	满意度、工作积极性	建立公正合理的薪酬体系
培训机会		工作质量、职业发展	个性化的培训
职业发展		工作激情、人才流失	职业规划、发展通道
尊重与认可	高层	成就感	激励政策
企业文化	管理人员	归属感	人的行为规范整合

(2)员工满意度测量

公司了解员工满意程度的主要方式为满意度调查，并对不同群体及其关注的特性进行区分，见下图表：

图表 8 员工满意度调查分类

调查维度	方式	调查对象	周期	关注内容
员工满意度调查	问卷/访谈	一线员工 非一线员工	1 次/年	薪酬、福利、职业发展方面
新员工满意度调查	问卷	新入职员工	不定期	工作环境和氛围、各项制度、个人岗位说明书、工作关系等方面的了解
培训满意度调查	问卷	参训人员	不定期	培训内容，课程目标清晰度、授课技巧、条理清晰度等

公司通过调查结果了解员工最关心的问题、不满及抱怨之处，从而确定应优先解决或完善的工作，并可应用这些结果来制定、改进行动计划。公司在人力资源管理与开发上，努力为员工创造良好的工作、学习和发展环境，以实现员工与企业的同步发展。

(3)为员工提供针对性、个性化的支持

通过员工满意度调查、合理化建议、员工座谈会等形式，了解不同员工的关注点，进而展开针对性、个性化的支持服务。

图表 9 员工个性化需求及支持

员工类别	关键影响因素	支持措施
生产 基层人员	健康的需要	强化现场管理，进行职业健康体检
	工作回报的需要	实行计件工资制，多劳多得
	工作稳定的需要	采取合同制管理，明确劳动关系
	学习成长的需要	通过内部培训提高员工的业务技能
行政 基层人员	工作报酬福利与社会认可的 需要	提高具有竞争力的薪酬和福利待遇；内部培训
	工作成就感的需要	建立竞争激励机制，实行绩效管理，以多形式表彰增强员工的成就感
销售运维 基层人员	工作报酬与社会认可的需要	提供有吸引力的薪酬，丰富员工福利和节假日福利
	工作支持的需要	相关部门协同解决营销过程中出现的问题
	学习成长的需要	提供营销相关知识的培训
技术 基层人员	学习成长、发展空间的需要	提供内部、外部培训，设计职业发展通道
	良好环境的需要	改善办公及生活环境
	工作报酬福利与社会认可的 需要	提供具有竞争力的薪酬和优厚的福利待遇
中高层 管理者	成就感的需要	提供富有竞争力的薪酬
	社会认可的需要	

员工类别	关键影响因素	支持措施
	学习成长的需要	送外培训

(4)了解员工意见和建议，及时做出积极的反馈和处理

高层领导通过员工满意度调查、座谈会、邮件、OA 系统等形式调查、了解员工的意见和建议，评价、分析找出存在的问题和改进的机会。公司制定相关改进的措施和方案，并负责跟踪督办，要求各相关职能部门在规定时间内进行处理。高层领导注重现场了解情况并在承诺时间内及时做出积极的反馈和处理。

4) 公司注重公司与员工双赢，在公司稳步发展的同时，为员工提供良好的工作环境、适宜的生活条件以及具有竞争性的薪酬福利，见下表。

图表 10 员工福利

项 目	2020年	2021年	2022年
人均收入（元/年·人）	44528	36428	68618
工资增长率（%）	5%	-18%	88%

7 环境

公司成立的检查小组，由公司总经理任组长，分管厂区环保工作，各部门配备兼职任组员，负责厂区环保日常工作。行政人事部负责环保管理、三废治理环保的监督检查，建立了完善的环保档案。

公司每年召开管理评审会，进行生产过程的环境因素的识别，设立目标指标和实施方案并分解至各部门，每月跟进方案的进展，并在管理评审会报告年度目标、管理方案的达成状况，制定控制和改进措施。

——环境保护

公司采取了三方面的措施来提升环境保护能力。

首先，加强整个公司的环境保护加强环保。

其次，通过不断的创新研发，从工艺上进行改革，减少排放量。

再者，公司坚持一手抓生产经营，一手抓环境治理，推行和建立了ISO14001 环境管理体系。公司采用先进的生产工艺和节能技术，提高管理水平和员工的操作技能。

----应急事件

为了应对突发性事件，公司制定突发环境事件应急预案，科学规范的应急事件处理流程，从工作流程上保障应急事件的及时有效处理。

图表 11 环保控制指标及对策

项目	关键指标	目标	控制措施	测量方法
环境保护	废气	1、工艺废气 GB16297-1996《大气污染综合排放标准》表 2 中二级标准；	1、委托环境监测部门进行检测； 2、加强废气处理设施管理。	委外监测
	噪声	GB12348-2018《工业企业厂界环境噪声排放标准》表 1 中的 3 类功能区标准。	根据噪声管理制度执行	委外监测
	固体废物	100%处理	委托、清运	统计分析
能源消耗	水、电、原材料等等	能耗降低目标	采用节能设备，推动工艺革新，推广节能产品，鼓励管理与技术创新	统计分析
公共	水质、	环境良好	三废管理规定，6S 管理等	定期检测

项目	关键 指标	目标	控制措施	测量方法
卫生	苯等			

(2)做好应急准备，确保员工职业健康安全

每年通过全员寻找本岗位的不安全环境、不安全操作规程及相关方，对危险源进行识别、分析和评估。每年组织实战演习，确保工作场所的员工为紧急状态和危险情况下做好应急准备。组织有奖安全知识活动竞赛，签定安全承诺书，营造“人人讲安全、事事讲安全、时时讲安全”的良好氛围。

根据应急预案设立负责人，应急预案小组都下设通讯联络组、救护组、疏散引导组、事故调查组等组织机构，分工明确。

8 商业道德

公司自创立以来,一直秉承着最高标准的商业道德,并以“诚信”作为企业的核心价值观之一,公在营运过程中,遵纪守法,公开承诺反对任何形式的贪污腐败、挪用公款、敲诈勒索行为;避免一切形式的利益冲突;尊重知识产权,保护客户信息;遵守市场规律,抵制虚假广告和不公平竞争;设立有效的沟通渠道为申诉和检举提供便利,并为申诉者和检举者提供身份保护,禁止任何形式的打击报复行为;尊重与公司有业务往来的所有人士的隐私。

1) 诚信建设

公司加强组织诚信体系建设,将诚信与企业文化相结合。公司特制定了廉政建设制度等各项制度,关键岗位签署廉洁宣誓承诺书。多年以来,在严格诚信体系的监管和公司高层领导的带领下,公司认真实践诚

信理念，严格履行道德准则，做到诚实守信、合法经营、依法纳税，合同违约率为零，从不拖欠银行贷款和供应商货款，赢得良好的社会声誉；公司高层、中层领导均无违法乱纪记录，在客户、供应商、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

2) 道德规范关键过程及绩效指标

公司建立健全了道德行为监测体系，用于监测公司全体员工（包括中高层领导）的道德行为，具体见下表所示。

图表 12 公司道德行为检测指标

道德行为 类型	监督 对象	监督部门	测量方法与过程	测量指标
企业内部	员工	行政人事部	1) 加强道德培训，提高员工的素质等。 2) 制定《员工道德行为规范》。 3) 开展评先评优活动等。	员工满意度， 员工培训时间 等。
企业外部	股东	行政人事部 及相关部门	1) 遵纪守法、信息真实。 2) 以《公司法》为准绳，合法生产，合法经营等。	股东满意度， 企业利润等。
	政府		1) 依法纳税、廉洁自律。 2) 严格按照国家税法、会计法等法律法规进行操作等。	纳税金额等
	社会 公众		1) 诚信经营、保护公众利益。 2) 实施环境管理体系，保护环境等。	捐赠金额等

	顾客	销售部	1) 加强品质控制，提高优质产品。 2) 对于顾客投诉解决应对等。	顾客满意度等
--	----	-----	--------------------------------------	--------

9 产品责任

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结控制研发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是公司设计开发工作的重要内容之一。

2) 原材料采购诚信管理

公司根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。对特种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

3) 生产过程诚信管理

公司生产部门具体负责产品生产管理和现场流程管理工作。制定并逐步完善了生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流

转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格记录的管理，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合账、物、卡一致的要求。

员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。生产结束后，记录汇总、复核，及时上交，记录由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，在应用 ERP 系统对整个生产过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理。同时，挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

（三）营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为不同类型。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，

以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群需求特点的汇总资料，提供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《顾客投诉处理流程》、《顾客满意度》，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客满意率。

公司及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。

（四）标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

（五）计量管理

公司严格执行《监视和测量资源控制程序》等文件规定，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和控制程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

（六）认证管理

公司已通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按“浙江制造”团体标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障。公司建立以来，公司从未出现过重大质量投诉。

（七）产品监测管理

公司通过对进货的检验与试验，保证提供的原材料符合《商用车驾驶室液压举升油缸》（T/ZZB 2502—2021 ）规定的要求。品质部负责编制《来料抽检流程》，负责物资进货的抽检；采购部负责不合格物资，材料处理；仓库负责点收物资的进货数量、名称和重量和系统及账务等。

10 负责任供应链

- 1) 签订长期合同，提高战略合作伙伴关系的采购数量控制成本；
- 2) 采取多家供应商询价、议价、比价等方式引起供方竞争，降低或控制产品成本；

-
- 3) 成本分析、对比，跟踪市场行情，把握时机签订合同，降低或控制产品成本；
 - 4) 根据《采购流程》，利用经济批量采购，订立采购计划与目标，分级落实，提高采购效率，降低成本；
 - 5) 规避风险使意外成本最小化：根据产品的特性，对交货期较长的供应商，采取就近发货的原则，加快交货速度节约运输成本；开发新供方、储备供方，扶持弱小供方，降低风险；
 - 6) 新技术，新设备的应用：提高了加工效率、提高了工人安全防护等级、降低了能耗、降低了生产成本、降低了工人的劳动强度。

11 公益事业

1) 重点支持教育事业，大力发展慈善活动

公司在企业不断发展的同时积极回报社会，积极关爱员工，并履行社会责任。公司领导十分重视公益支持，积极主动履行公共责任，回报社会，支持公益事业。

2) 高层领导示范，员工积极参与慈善事业

领导及员工积极为社会公益事业做出很大的贡献，高层领导起了很好带头示范作用。公司高层非常重视企业承担的社会公益责任，实现企业与地区、社会的协调、和谐发展。