

# 浙江伟星新型建材股份有限公司

## 2018 年度社会责任报告



二〇一九年三月

## 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九份社会责任报告,报告总体涵盖了公司 2018 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 2018 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》、《“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。

➤ 报告披露日期:

2019 年 3 月 30 日

➤ 报告获取渠道:

巨潮资讯网: [www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)

公司官方网站: [www.vasen.com](http://www.vasen.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@vasen.com](mailto:wxxc@vasen.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

浙江伟星新型建材股份有限公司创建于 1999 年，2010 年 3 月在深交所挂牌上市（证券简称：伟星新材；证券代码：002372）。公司专业研发、制造和销售各类高品质、高附加值的新型塑料管道，并积极延伸同心圆产业链，现旗下有伟星管、ännette 安内特、KALE 咖乐防水等多个品牌。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，先后获“中国轻工业塑料行业十强企业”、“全国五一劳动奖状”、“国家知识产权示范企业”等荣誉，并连续八年获评“中国中小板上市公司价值五十强”（四次进入前十名）。

目前公司在浙江临海、上海、天津、重庆、西安建有五大生产基地，在全国设立了 30 多家销售分公司，销售网点遍布全国各地。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、博士后工作站以及专业的研发技术团队，共主编或参编 90 多项国家和行业标准，获授 490 多项专利。二十年来，凭借高端品质、卓越性能和精致服务，公司产品广泛应用于给水、排水、采暖、防水、净水、燃气等领域，并成功应用于鸟巢、水立方等奥运工程、世博会场馆建设、港珠澳大桥等重点工程，打造了“品质上乘、服务优质、信誉卓越”的“高端管道典范”品牌形象。

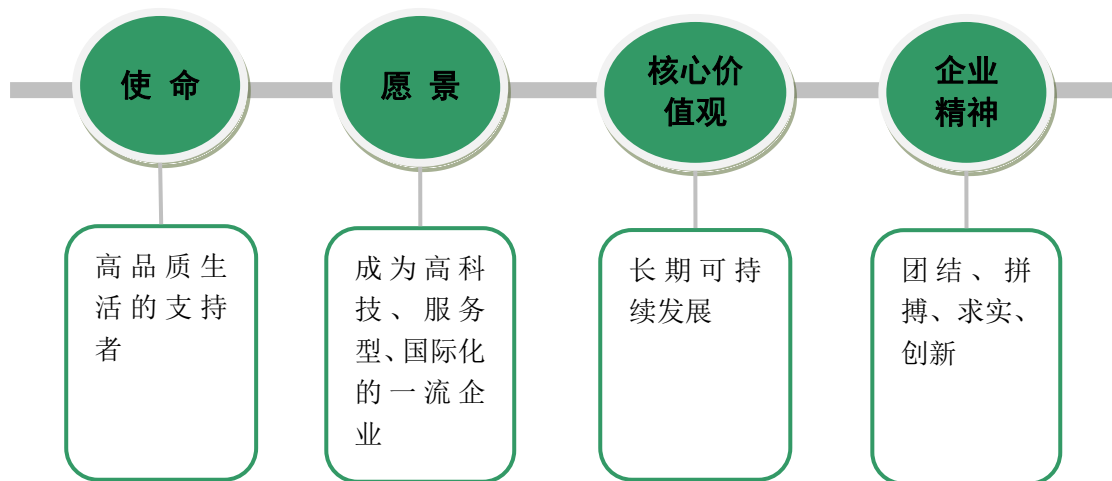
未来公司将坚持以“可持续发展”为核心，以“高品质生活的支持者”为使命，以“成为高科技、服务型、国际化的一流企业”为愿景，积极履行“企业公民”义务，争创百年伟业，成为一家受人尊重的公众公司。



## 二、公司社会责任体系综述

公司坚持“长期可持续发展”，以“关爱与责任”为核心价值，逐步形成了具有“伟星特色”的社会责任文化。上市后，公司正式梳理创建社会责任体系，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 2017 年社会责任的实际履行情况，2018 年公司进一步做好社会责任履行工作的系统规划，并加强在公益慈善活动方面的组织策划和落实，不断扩大公益影响力，切实帮助更多需要帮助的群体，取得了较好的成效。

### 1、社会责任的文化理念

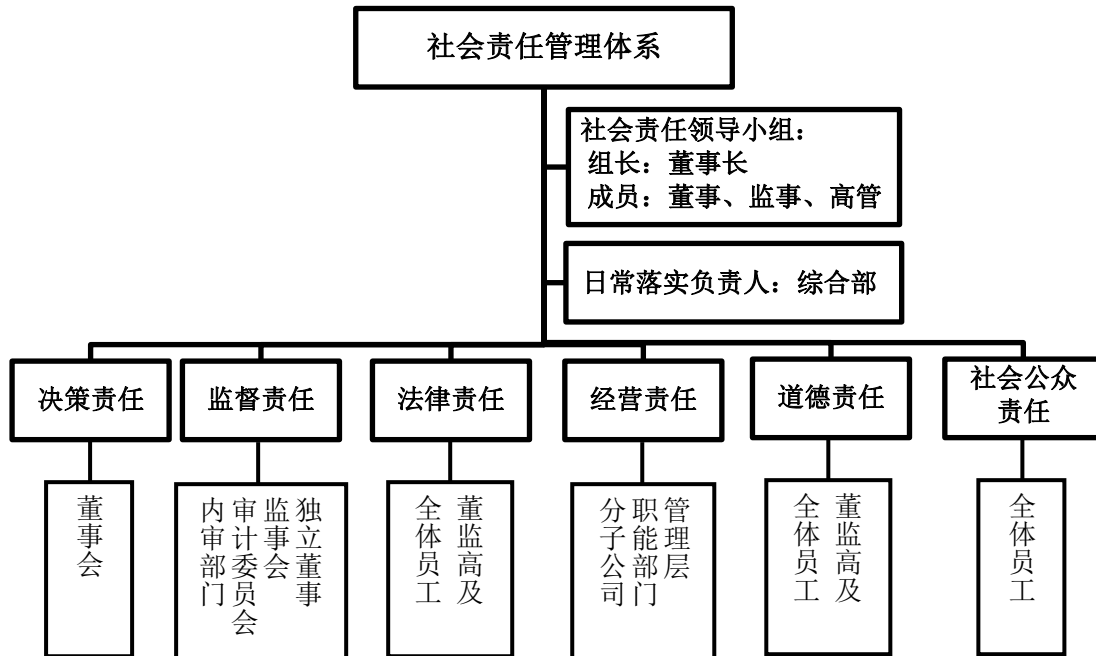


具体诠释如下：

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，追求互利共赢的价值，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	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	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

		议等，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	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，减少后顾之忧； 4、开设天猫、京东、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，放心消费； 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，有效带动行业产品、工艺及技术进步； 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，乐于交流和分享。
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、做好信息披露，促进对公司的了解，提高认可度和支持度； 4、综合运用各金融工具，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

长期以来，公司诚信经营、规范运作，积极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。2018 年度，公司获得相关荣誉主要如下：

序号	奖项名称	颁发机构
1	全国五一劳动奖状	中华全国总工会
2	国家知识产权示范企业	国家知识产权局
3	中国轻工业塑料行业十强企业	中国轻工业联合会
4	中国轻工业联合会科学技术进步三等奖	
5	2018 年智能制造新模式应用项目	中华人民共和国工业和信息化部
6	中国智能制造产业技术创新战略联盟理事单位	中国智能制造产业技术创新战略联盟
7	浙江省专利优秀奖	浙江省科技厅、浙江省知识产权局
8	浙江名牌产品证书	浙江省质量技术监督局
9	2018 年浙江省 PP-R 管材质量比对质量优胜奖	浙江省化工建材协会
10	浙江省高新技术企业创新能力百强	浙江省高新技术企业协会
11	浙江省高新技术企业技术领域十强	
12	名优品牌产品	浙江省塑料行业协会
13	浙江省 AAA 级守合同重信用企业	浙江省工商行政管理局
14	企业信用评价 AAA 级信用企业	中国塑料加工工业协会 中国名牌产品市场保护委员会、中国 品牌调查统计中心
15	质量信得过企业	
16	安全生产标准化证书	台州市安全生产监督管理局
17	华夏建设科学技术奖二等奖	华夏建设科学技术奖励委员会
18	科学技术成果登记证书（4 个）	浙江科技厅
19	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
20	中国中小板上市公司价值五十强	证券时报、 中国上市公司发展联盟
21	中国中小板上市公司十佳管理团队	
22	中国上市公司投资者关系评选最佳董事会	



## 第二部分 社会责任履行

公司高度重视社会责任的履行，始终心怀感恩反哺社会，将社会责任进一步融入公司发展战略。2018 年，公司在复杂严峻的经济环境下努力推动企业持续健康发展，切实保障股东和债权人权益，保护员工利益及供应商、客户和消费者权益，同时积极参与环境保护、关爱贫弱及社会公益事业，用实际行动树立了良好的公众形象，赢得了社会各界的广泛好评，实现了企业发展与社会价值的共赢。公司 2018 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、治理规范有序，有力保障公司股东和债权人合法权益

自成立以来，公司严格遵守《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，不断完善内控体系和法人治理结构，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，切实保障了公司债权人、全体股东尤其是中小股东的合法权益。

2018 年，公司共召开了 2 次股东大会、5 次董事会，所有会议的召集、召开和表决程序均符合规定，合法有效。公司审议关联交易事项时，关联股东或董事均回避表决；股东大会召开设有网络、现场投票，并设置股东发言环节、安排中小股东监票等，积极保护中小股东合法权益，有效避免损害中小股东利益的情况发生。



年度董事会、股东大会

#### 2、信披充分有效，切实保障公司股东和债权人知情权

公司严格遵守证监会、深交所以及公司章程等的有关规定，认真做好法定及自愿性的信息披露工作，确保所有公告真实、准确、完整、及时，公平、公正对待所有投资者。2018 年，公司披露了定期报告以及权益分派、限制性股票解锁、购买理财产品、股份质押等临时公告共 60 多份，涉及相关资料文件 300 多份。

另一方面，公司严把内部信息管理关：①对官网、官微、宣传载体、报送文件和外媒视频稿件等资料进行复核和日常监督，规范、统一信披口径，确保信披质量；②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。

2018 年度，公司未发生信息披露违规事项，连续第 8 年获深交所信息披露考核“A”（优秀）级。

### 3、沟通立体深入，有效促进投资者对公司的了解与认同

2018 年是中国资本市场的冬天，低迷而萧条，很多上市公司股价跌幅超过 50%，跌破净资产的上百家。而伟星新材市值 200 多亿元，被公认为建材行业的优质“白马股”，股价走势也非常稳健坚挺，主要原因除了公司良好的业绩增长外，便是公司一直非常尊重投资者，非常注重与投资者的交流沟通，积极促进投资者对公司的了解和认同。具体如下：

一是做好日常基础工作。①做好与投资者的电话交流，特别是深港通开通后，与来自香港、台湾、新加坡、欧美等地的机构投资者电话交流逐渐增多；②维护好官网、邮箱、深交所互动易等交流平台，及时回复投资者问题 100 多个，并实时更新公司官网“投资者关系”栏目；③建立并完善投资者档案，针对不同的投资者进行分类管理和沟通服务等。

二是主动开展投资者关系活动。2018 年共举办了 1 场业绩网络说明会、2 场投资者现场接待日活动、1 场“凤凰行动·浙商股道行”活动、10 场电话会议、接待了 16 批次机构实地调研。投资者参与公司专题活动达 170 多人次，电话会议达 180 多人次，现场调研达 100 多人次。

三是走出去参加研究策略会和路演。2018 年共参加了国泰君安、广发、长江、海通、中信等 30 多场知名证券研究机构组织的策略会，与国内机构投资者进行深入交流；同时参加了里昂、中信、兴业证券和中金公司组织的香港投资者策略会和反路演，借此平台加强了与海外投资者的互动交流。

2018 年，公司被 25 家券商出具 80 多份调研报告，其中 48 份为买入和强烈推荐，股价走势稳健向上，明显跑赢大盘和各板块指数，获得资本市场及各方的一致认可，公司荣获第九届天马奖中国上市公司投资者关系评选“最佳董事会”；董秘荣获投资者关系管理“最佳董事会秘书”。



现场接待日活动、投资策略会

#### 4、业绩稳健向上，积极回报公司全体股东

面对复杂的宏观经济环境和激烈的行业市场竞争，公司坚持以“可持续发展”为战略指南，加快转型升级步伐，不断变革与创新，实现了稳健快速发展，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
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%
2018 年度	364,421.15	456,953.77	116,496.92	97,833.43	47.14%	29.45%

公司坚持“同创共享”的理念，充分考虑对投资者的回报，在《公司章程》、《公司未来三年（2018-2020 年）股东回报规划》中明确了具体的股东回报计划，并主动将在满足现金分红条件时公司以现金方式分配的利润不低于当年实现的实际可分配利润的比例提高到 30%，充分保障股东收益权。公司自 2010 年上市以来至今，已派发现金红利 24.47 亿元，是首发募集资金总额的 2 倍多。

公司前三年现金分红情况如下：

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
2017 年	每 10 股派发现金红利 6 元(含税)	60,504.35	82,128.57	73.67%
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%
最近三年累计现金分红金额占年均净利润的比例				216.83%

2018 年度，公司拟现有总股本 1,310,927,490 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 2 股。该预案还须经公司 2018 年度股东大会审议批准后方可实施。

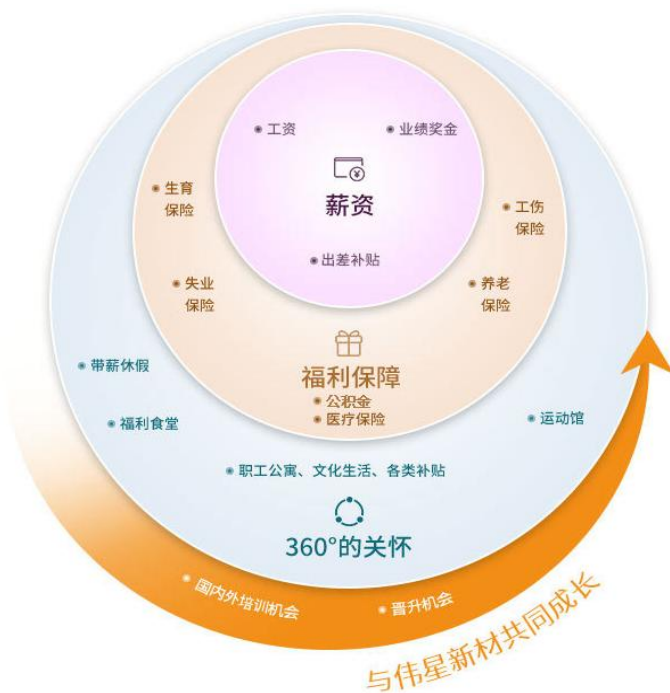
## 二、职工权益保护

公司始终坚持“以人为本”，贯彻执行“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，为每一位员工提供广阔的发展空间，让其能够充分发挥自身价值，快乐工作、健康生活，与公司同进步、共成长！所以，在伟星，很多人工作了 10 年，20 年，30 年，直到退休... 伟星

真正成为员工创业的家园，成长的沃土。

### 1、制定有效机制体系，切实保障员工利益

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，倡导平等、和谐的劳动关系，并严格执行社会保障制度，按时交纳各类险费，同时每年免费为员工购买家庭财险，充分尊重和保护员工权益。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，成立“安全、环保、职业卫生、消防监督管理机构”，不断改善作业条件，加强劳动保护，预防职业病发生，切实保障员工人身安全。



公司执行“论功行赏、奖勤罚懒”的激励约束机制，围绕“规范内部管理、激发全员工作激情、促进全员绩效提升”的主旨，建立了一套较为完善的员工绩效管理体系，并针对骨干员工实施股权激励等长效激励机制，不断地激励人、激发人、激活人，为员工提供具有竞争力的薪酬保障。同时为员工提供定期体检、职工公寓、平价食堂、运动场馆、节日福利、接送班车、高温补贴、季度劳保等多种福利保障，给予员工 360° 的关怀。

### 2、建立完善培训体系，提供广阔发展平台

公司目前拥有员工 4,000 多人，岗位涉及生产、销售、技术、研发、管理、行政等，为使不同职业工种、能力素质的员工都可以找到适合自己的晋升路径，公司明确了不同职系的晋升评估、管理办法，为员工提供“横向”“纵向”并存的“双轨制”职业发展通道，充分给予员工不断向上的发展平台和空间。2018 年公司共提拔干部 165 人，其中总助 6 人、经理人 26 人。

逆水行舟，不进则退。为此，公司非常重视员工综合素养的提升，并建立了三级培训体系，在各工业园和分公司设立培训中心，负责培训实施与运作。根据

培训对象、培训内容不同，公司培训分为入职培训、技能培训、管理培训、转岗培训、特殊工种培训、学历教育等，确保培训的实效性。另外，为了确保学习的便利性和教学资源，公司启动了 ELN 在线学习平台，目前已搭建 561 门内部课程、1155 门外部课程。

2018 年，公司人均培训 18.8 课时，培训满意度 94.5%，其中：组织一级核心培训 20 场；销售公司人均培训 29.1 课时，约占工作时间的 1.46%（全球五百强参考值 1.5%-3%）。同时，员工通过 ELN 平台自主在线学习共 1368 人，总学时 65727.63。



营销员实习管理培训



第二期领导力发展项目

### 3、丰富文娱生活，构建和谐“家文化”

一直以来，公司坚持人性化管理，重视企业人文理念建设，给予员工充分的

尊重、理解、关心和帮助，并积极组织开展丰富多彩的文娱活动，不断增强团队凝聚力和向心力，让每一位员工可以感受到伟星和谐家文化的温暖。

★ 公司重视伟星文化建设，创办了多样化的宣传载体，包括内部刊物、网站、微信公众号、宣传橱窗等，成为公司和员工的沟通桥梁，企业精神传达、经验分享、标杆示范、鼓舞士气、思想碰撞的重要平台。让每一位员工都能深刻感受到公司和其他伟星家人的发展变化和近况。2018 年，公司《伟星新材》出刊 4 期、《工作简报》出刊 3 期、网站稿件更新近百篇、微信公众号文章分享 355 篇。

★ 公司积极开展丰富的文体活动，为员工打造了“快乐工作、健康生活”的良好工作环境和氛围。公司建有运动馆、篮球场、阅读室及员工活动中心，并组建了光影社、女生塑社、球乐汇等特色社团，鼓励广大员工积极参与，充分展现自我风采和丰富业余生活。同时，公司总部、各工业园、分公司等不同层面组织各类文体活动，例如晚会、运动会、户外拓展、节日活动等，增进彼此间的交流互动，增强团队凝聚力。



太原分公司年终答谢晚会



重庆分公司素质拓展活动



重庆工业园管材管件创意大赛



临海工业园三八丽人节 DIY 活动

## 伟星新材创业 20 周年——星之源·再出发 远足活动

全国上千名伟星人跃动创业的激情，从各发源地出发，用 3 万多步、4 个小时丈量、重温伟星的创业之路，全程 20 公里路程献礼伟星新材 20 周年，激情装满怀，足迹遍全国。



★ 公司持续深入开展“凝聚人心”工程，做员工最温馨的港湾。公司设有总经理信箱、员工意见箱，认真对待递交的每一条建议；定期组织员工座谈会、满意度调查问卷、生活交流等，深入开展轻工思想工作，认真聆听并读取员工的心声，了解一线最真实的需求；重视员工身心健康，及时获悉员工工作生活中的实际困难并为其排忧解难，例如为困难员工及员工家属发动爱心捐赠、争取解决子女就学问题、开展家属联谊活动、夏天加强车间防暑措施、发放防暑药品等。

### 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“合作共赢、互惠互利”的原则，与供应商建立了良好的合作伙伴关系与顺畅的沟通机制，谋求共同发展。公司制定了供应商准入制度，对主要采购商品实施公开招标，并严控商业贿赂等不正当交易情形的发生，使供应商之间形成公平竞争、优胜劣汰的良好机制。2018 年，公司天津工业园荣获中国石油华北区“优秀用户”称号。

公司对供应商的关注点和沟通要点如下：

关注点	沟通方式
供应商类别	对供应商实行分级管理：与关键供应商建立战略合作伙伴关系，签订长期供货协议；与重要供应商建立长期合作关系，在合同上保证其采购量；与一般供应商建立长期合作关系。
供应商能力	从企业规模、生产能力、产品质量、交货及时性等方面对供应商进行定期综合评价；并通过意见反馈、产品测试与研发和技术交流促进双方产品质量与技术水平的提升。
产品的价格	通过市场走访、网上查寻、传真询价等方式了解市场信息，通过谈判、招标、集中采购等方式保证采购成本平稳合理。
信息的共享	通过技术交流、高层互访、会议恳谈共同分享市场信息、促进技术交流。
相互间扶持	通过对供应商在资金、技术方面进行支持，促进其能力提升与业务发展；供应商通过优先保障原料、关键设备供应和信息分享等促进公司高效生产。

## 2、客户和消费者权益保护

### (1) 坚持匠心匠品，保证产品质量无忧

公司一直遵循“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，严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，并导入执行 ISO9001、ISO14001 等相关质量保障体系，严格选用优质原材料，做好源头保障；引进德国等先进设备，配置多重在线质量控制技术，搭配好工艺；建立 CNAS 认可实验室，配置高端检测设备，配备多名中、高级职称的专职检测工程师；公司高标准、严要求，构筑层层品质防线，保证产品质量高端。2018 年，公司荣获浙江省 PP-R 管材质量比对质量优胜奖。



## (2) 提供“星管家”优质售后服务，打造舒心消费

☛ 公司致力于以优质的产品，完善的服务，为消费者提供一站式解决方案。公司从消费者的需求出发，确保管道的使用安全，在行业内率先推出“星管家服务”，其核心内容为“三免一告知”，即免费鉴别产品真伪、免费专业水压测试、免费拍摄数码管路图、告知安全注意事项，旨在为消费者提供安全可靠的产品系统的同时，大幅减少安装过程中造成的漏水隐患，有效解决其家庭装修及日常用水中的一系列给排水难题，让每一位伟星管的用戶生活更舒心。



### “星管家”服务

☛ 消费者的需求和满意，是公司不变的关注重点和追求目标。公司建立了比较完善的顾客意见处理机制，制定了《售后服务流程》、《顾客投诉处理制度》等规章，并设有 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。公司坚持做到顾客不满意，服务不终止。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	官网、微信公众号、 企业内刊杂志 400 免费服务热线 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 官网、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) 精诚合作，与客户共谋发展

“你我伟星人，共筑伟星梦”。与伟星合作，只要诚心共进，那么遇到困难、瓶颈，绝不会感到无助；如有才华，一定会有施展的平台。公司一直秉承“精诚合作、互利共赢”，将客户视为最重要的事业合作伙伴，尽可能地发挥自身优势，通过培训、会议、活动等多种方式，提升客户经营管理能力与水平，助推其事业发展，与公司共同快速成长。2018 年公司重点通过经销商学院组织了第二季经销商 mini MBA 班第 1-2 期、经销商讲师年会等，进一步提升经销商公司化运营水平，有效帮助其解决团队管理、人才梯队建设等问题。





第二季经销商 mini MBA 班

## 四、环境保护与可持续发展

公司非常注重绿色环保工作，坚守“关爱自然、控制污染、节能降耗、持续发展”的环境方针，不仅在生产制造过程中重视能效提升，杜绝环境污染，倡导节能办公，而且积极研发生产绿色环保产品，以更好地保护环境，坚持可持续的健康发展。

### 1、绿色生产，安全作业

一直以来，公司严格遵守国家相关法律法规，扎实推进 ISO14001 环境管理与 OHSMS18001 职业健康安全管理，做好环境因素和危险源的识别、评价与控制，保护好生产和生活的环境。公司专业从事新型塑料管道研发、生产和销售，采用的原辅料均为绿色环保的塑料原料，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。但公司依然不松懈对环保的要求，重视预防工作，并在产品生产过程积极采用高效、节能、环保的新工艺，开展零排放和节能方面的技术研究，有效实现清洁生产。

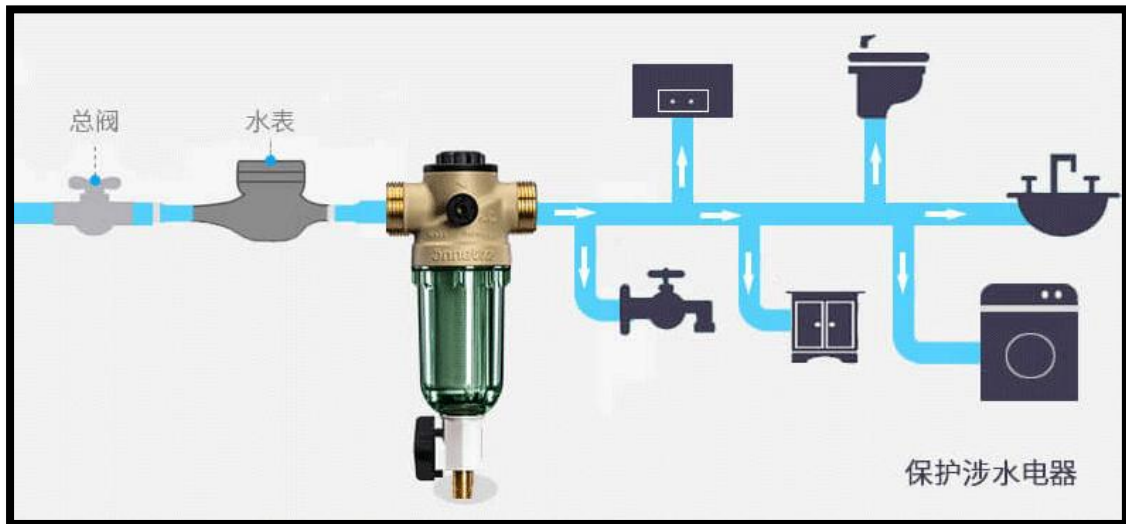
### 2、绿色产品，保护生态，做高品质生活的支持者

多年来，公司坚持绿色开发理念，着力为饮用水的安全卫生、室内新型采暖

系统和给排水系统、家装防水安全、水资源的综合利用、地下水的保护等提供有效的解决途径，积极参与到千家万户的生活及社会基础设施的建设中，广受认可和好评。公司产品获“中国环境标志产品认证”、“新华节水产品认证”、“中国绿色环保产品”等荣誉，2018 年伟星新材入选“中国房地产开发企业 500 强首选供应商”，伟星地暖荣膺“中国舒适家居行业畅销品牌”称号等。

#### ✦ ännette 安内特前置过滤器——用水安全 从此开始

有效滤除水中的颗粒性杂质，如铁锈、泥沙、颗粒物、悬浮物、石棉纤维等，严把“用水安全第一关”；保护洗衣机、净水器、热水器及水龙头花洒等涉水设备的安全，延长其寿命，让更多家庭的用水更放心和安全。



#### ✦ 伟星 SPM 中央集中排水系统——居家享受，告别堵臭



#### ✦ 2018 年参与的重大工程项目



港珠澳大桥

北京大兴国际机场

### 3、绿色低碳文化，倡导全员践行

公司积极响应国家节能减排号召，全面践行绿色低碳文化，鼓励全员参与节能减排工作。日常工作中，公司持续推进 ERP、OA 等现代化办公系统应用，倡导“无纸化”办公；落实 7S 管理理念，强调随手关灯、关水、节约纸张、减少空调设备使用等，从细微之处着手，提升全员节能环保意识，践行可持续发展理念。

## 五、公共关系和社会公益事业

公司自创立以来，一直踏实做好实业，在实现企业持续稳健快速发展的同时，心存感恩，不忘政府和社会各界对公司的关心和支持，积极履行优秀法人公民义务，主动承担社会责任，竭尽所能发挥自身的社会价值，积极回馈社会。

### 1、依法纳税，支持就业，促进社会和谐发展

公司自成立以来一直诚信经营，严格遵守有关法律法规以及道德规范，依法纳税，积极为国家财政税收作贡献，成为地方经济建设的排头兵和纳税大户，有力促进地区和谐发展。2018 年，公司实现利税 15.16 亿元。

随着经营规模的不断壮大，公司提供了大量的就业岗位，为支持地方就业作贡献。2018 年，受宏观经济等影响，许多公司通过裁员以求生存，但公司依然通过校园招聘以及社会招聘，为各类人才提供各类工作岗位，解决了上千人的就业问题，并加强校企合作，为在校大学生提供更好的锻炼和实践的平台。



组织社会招聘和校园招聘



浙江工业大学师生到公司参观实习

## 2、持续研发创新，创建服务规范，促进行业发展

公司一直高度重视自主研发和技术创新，不断组建专业研发平台和研发团队，积极关注行业前沿技术领域，踊跃参与行业交流、探讨和合作，引领行业技术创新。另一方面，公司首创“星管家”服务并不断完善升级，促进行业服务标准的建立和服务水平的提升。截止 2018 年末，公司共主编或参编了 90 多项国家和行业标准，获授 490 多件专利，还获得“国家知识产权示范企业”、“浙江省专利优秀奖”等多项荣誉，为中国塑料管道行业的技术进步和服务提升起到了积极的推动作用。

## 3、大力支持公益慈善事业，积极回馈社会

一直以来，公司积极参与社会公益慈善事业，分布在全国各地的公司分支机

构以不同的形式、同样的红心在每一个角落传播爱、分享爱，共同助力构建和谐社会。2018年，公司继续积极参与教育文化、助学、敬老扶贫、关爱特殊群体、社区卫生、赈灾捐赠、公共设施建设、环境建设等公益慈善事业。例如：北京、武汉、西安、沈阳、重庆等分公司持续助力高考，为莘莘学子及家长提供贴心服务；上海工业园爱心捐助贫困家庭、重庆工业园组织敬老爱老公益活动和参加扶贫赶场活动；“洪水无情伟星有爱”，内蒙古区域捐赠救灾应急物资；上海工业园助力举办社区篮球杯、武汉分公司助力家装公益栏目等。



西安分公司“心系学子、助力高考”



重庆工业园助力扶贫攻坚





重庆工业园组织敬老爱老公益活动



内蒙古——洪水无情伟星有爱

## 第三部分 存在的不足及改进计划

作为一名企业社会公民，公司一直将履行社会责任视为一项应尽的职责和义务。2018 年，公司始终在投资者、员工、供应商、客户和消费者等各相关方权益保护、环境保护和社会公益事业等方面积极承担和履行社会责任，并取得了一定的成效。但相较其他成熟的、有丰富社会责任经验的大型上市公司，仍存在着一定的改进和提升空间，主要为：社会责任工作的规划尚不够系统、管理机构尚不够完善，导致具体实施时还是相对分散，未能发挥最大效应。

改进计划：

- 1、借鉴学习其他优秀上市公司，进一步落实做好社会责任的系统规划工作；
- 2、进一步完善公司各分支机构履行社会责任的相关责任部门和工作流程，加强公司社会责任履行的协同效应和效果。

2019 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相结合，将社会责任的发展规划同公司自身的发展目标紧密结合。深入贯彻科学发展观，坚持可持续发展，积极承担和履行社会责任，努力实现企业的社会价值和自身价值的有机统一，成为一家受人尊重的公众公司。

浙江伟星新型建材股份有限公司

2019 年 3 月 28 日