

浙江伟星新型建材股份有限公司

2012 年度社会责任报告



董秘办编制

前 言

本报告遵照《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》、《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4号：年度报告披露相关事项》和《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR2.0）等的要求编写。是浙江伟星新型建材股份有限公司（以下简称“公司”）自2010年上市以来编制的第三份社会责任报告，总体涵盖了公司2012年度社会责任履行情况，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2012年度。

➡ 公司联系方式：

公司办公地址：浙江省临海经济开发区

公司互联网网址：<http://www.china-pipes.com>

公司电子邮箱：wxxc@china-pipes.com

电 话：0576-85225086

传 真：0576-85305080

邮政编码：317000

➡ 报告披露日期：

2013年4月18日

目 录

第一部分 伟星新材基本情况介绍

- 一、关于我们
- 二、近三年的主要财务指标
- 三、社会责任工作综述

第二部分 社会责任体系

- 一、社会责任的文化理念
- 二、社会责任的组织体系
- 三、社会责任的沟通

第三部分 社会责任履行

- 一、股东和债权人的权益保护部分
- 二、员工权益保护部分
- 三、供应商、客户与消费者部分
- 四、环境保护部分
- 五、公共关系与社会公益部分

第四部分 履行社会责任方面存在的问题及整改计划

第一部分 伟星新材基本情况介绍

一、关于我们

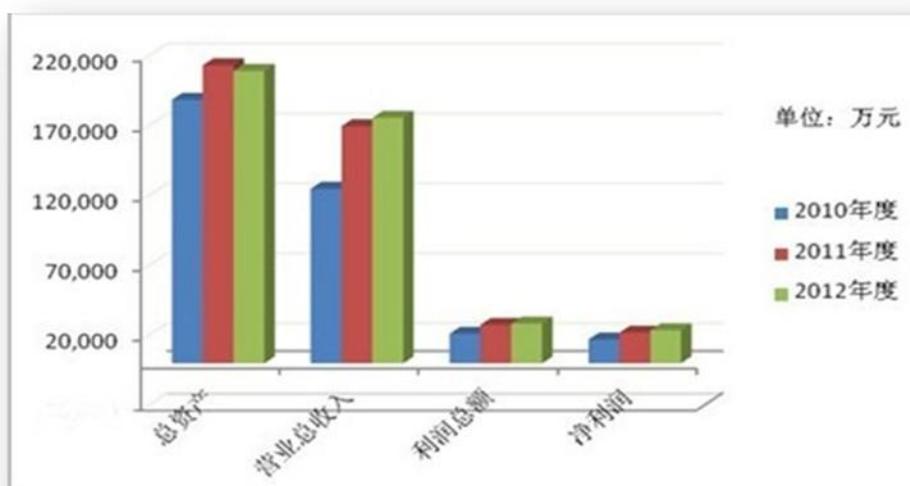
浙江伟星新型建材股份有限公司（以下简称“公司”）创建于1999年，是国内PPR管道行业的技术先驱与龙头企业、中国塑料加工工业协会副理事长单位、中国塑料加工工业协会塑料管道专业委员会副理事长单位、浙江省高新技术企业、浙江省专利示范企业、浙江省创新型试点企业等，也是国内塑料管道行业为数不多的上市公司之一。

公司目前在浙江临海、上海、天津和重庆建有现代化生产基地，专业生产经营各类中高档新型塑料管道，主要产品为PPR管材管件、PE管材管件、HDPE双壁波纹管 and PB管材管件等，广泛应用于居民住宅、商业建筑、市政工程、工矿企业，乃至鸟巢、水立方、世博中国馆等国家重点项目。公司拥有国家级实验室和省级高新技术研发中心，主编或参编了30多项国家标准或行业标准，拥有130多项专利技术，是中国塑料管道行业规模最大、产品配套最齐全、研发实力最强的公司之一。公司在全国主要城市设立了20多家销售分公司、10多家销售办事处，销售渠道覆盖国内各大中城市，在行业内成功打造了“品质上乘、服务优质、信誉卓越”的“伟星”品牌形象。总之，公司在技术与营销、品牌与规模、企业文化与团队管理等方面积淀了较强的综合竞争优势，经营业绩一直呈稳健发展态势。

二、近三年的主要财务指标

单位：万元

年度 \ 类目	总资产	营业总收入	利润总额	净利润
2010年度	188,565.93	124,917.61	21,124.20	17,011.76
2011年度	213,236.34	169,675.52	27,547.76	21,925.25
2012年度	209,229.22	185,730.10	29,308.79	23,593.63



三、社会责任工作综述

在十多年的成长历程中，履行社会责任一直是公司坚定不移的选择，公司也始终认为社会责任是推动伟星不断前行的关键动力源之一。公司积极倡导“诚信共赢、同创共享”的理念，着力探索公司与股东、员工、客户及利益相关者共同成长和发展的道路，形成了包容、开放、与时俱进的企业文化；抱感恩之心反哺社会，在环境保护、公益事业、新农村建设、文化教育等方面努力奉献，使公司成为竞争力、公信力、社会责任感一同成长的企业，2012 年公司履行社会责任付出的努力也得到各方的充分肯定：

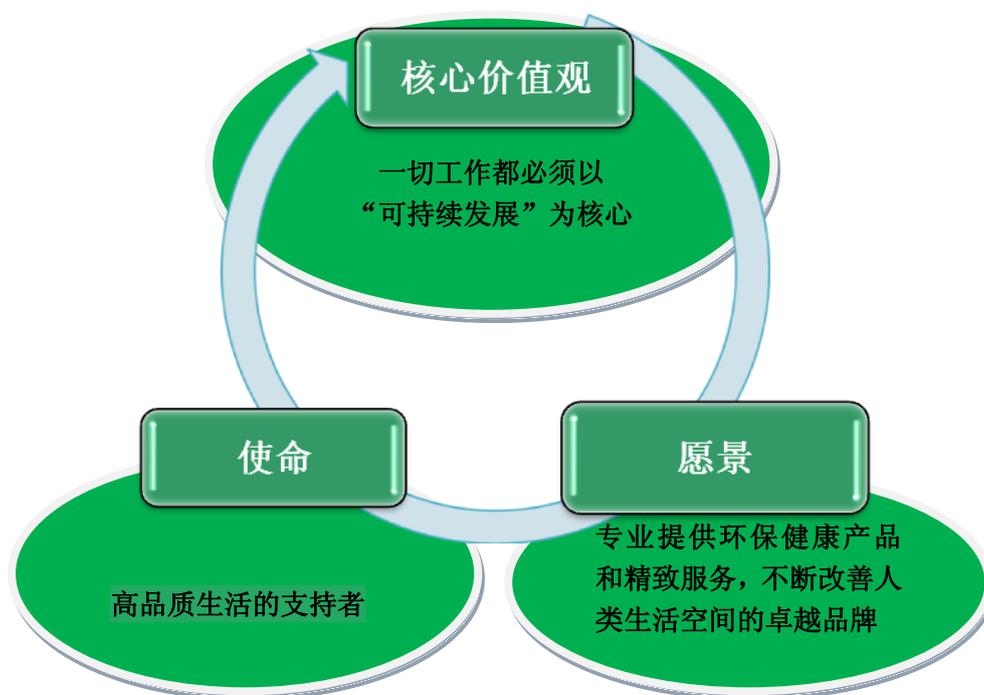
序号	奖项名称	颁发机构
1	2011 年中国中小板上市公司价值五十强前十强	证券时报
2	2011 年度质量强市工作先进集体	台州市人民政府
3	台州市市长质量奖	台州市人民政府
4	浙江省著名商标	浙江省工商行政管理局
5	2011 年中国轻工业百强企业	中国轻工业联合会
6	船级社产品认证	中国船级社

7	浙江省建设系统校企合作先进单位	浙江省建设行业产学研合作领导小组
8	科技创新优秀企业	中国建筑金属结构协会
9	中国家装管道行业十大品牌	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
10	副理事长单位	台州市塑料行业协会
11	副理事长单位	中国塑料加工工业协会
12	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
13	CNAS 实验室认可	中国合格评定国家认可委员会
14	重要质量管理创新项目	浙江省质量技术监督局
15	2011 年度中国轻工业塑料行业十强企业	中国轻工业联合会 中国塑料加工工业协会

第二部分 社会责任体系

“长期可持续发展”是公司的核心价值观，围绕这个核心价值观，公司继承和弘扬了伟星文化，并逐步形成了具有“伟星特色”的社会责任价值观。公司现行的社会责任体系创建于2011年，2012年公司将社会责任体系建设作为社会责任工作的重点之一，并根据2011年公司社会责任履行过程中存在的问题与不足，系统梳理、完善社会责任体系框架，完善与利益相关方的沟通，取得了明显的成效。

一、社会责任的文化理念



项目	内容	诠释
核心价值观	一切工作都必须以“可持续发展”为核心	一切工作都必须以“可持续发展”为核心，恪守人本、责任、诚信、共赢的准则，建立一整套促进伟星长期可持续发展的保障体系，将伟星新材做强做大做长，实现企业的经济价值、环境价值、社会价值的最大化。
使命	高品质生活的支持者	通过创新研发、专业设计、优质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	专业提供环保健康产品和精致服务，不断改善人类生活空间的卓越品牌	紧绕环保、健康的理念，一如既往地提供绿色产品、绿色服务，从细微处着手，把社会责任意识渗透到与受众相关联的各方面，不断提高人们的生活质量，改善人们的生活环境；将目前的产品线和今后可能涉及的领域用品牌串连起来，提高伟星品牌在受众心中的形象，成为全心为社会服务的卓越品牌。

二、社会责任组织体系

目前公司的社会责任领导小组组长由公司董事长担任，成员包括董事、监事及高管；工作小组组长由董秘担任，成员由各职能部门的骨干组成。社会责任组织体系于2011年初步建成以后，2012年，公司进一步将社会责任融入法人治理结构及内部控制体系，并通过多种高效管理运行模式为平台，全面深化改革，落实管理职责，建立互融、互通的社会责任管理体系架构。

序号	管理责任	履职对象	具体职责
1	决策责任	董事会	1、全面行使股东大会赋予的职责，行使经营决策权，审议公司的经营方针、发展方向和重大事项。 2、发挥战略委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会和审计委员会等4个董事会专业委员会的作用，为决策提供专业意见。 3、董事诚信、勤勉地履职，做到平等对待所有股东，谨慎行使权利，在公司重大事项方面形成科学决策。 4、督促管理层的工作，维护公司和投资者利益。
2	监督责任	监事会	对股东负责，履行监督职责，检查公司财务，对董事会、董事和高管的履职情况进行全面监督，确保日常经营的正常运行。
		审计委员会	负责公司内、外部审计的沟通、监督和核查工作，审查和监督内部控制的有效实施，特别关注与财务、信息披露有关的内部控制。

		内审部门	独立开展内部审计工作，对公司各职能部门和分子公司的财务收支及经济活动进行审计、检查和监督，向董事会、董事会审计委员会负责并报告工作，并接受监事会的指导与监督。
		独立董事	参加董事会和股东大会，主动、全面地了解公司的经营情况，对公司重大事项进行核查、监督并发表独立意见，保护全体股东尤其是中小股东的利益。
3	经营责任	管理层	负责公司生产经营管理，实施董事会的决议，并根据各自职责权限，对公司实施有效的内部控制。
		职能部门及分子公司	公司 19 个职能部门、4 家生产型子公司及 24 家销售型分公司各司其职，规范经营，健康发展。
4	社会公共责任	全体员工	在安全生产、产品安全、资源利用、环境保护、公共卫生等各方面，达到甚至高于国家标准。
5	道德责任	董事、监事、高管	依法诚信经营，忠实、勤勉的履行职责，强化与利益相关者的“共赢”理念。
		全体员工	遵守国家法律法规和公司制度，“以德为先、德才兼备”，做好本职工作，促进公司发展，实现自我价值。
6	法律责任	董事、监事、高管及其他员工	1、谨慎、认真、勤勉地行使公司所赋予的权利，以保证公司的商业行为合法合规。 2、对自身违法违规等的行为，承担相应的司法责任，若给公司造成损害的，还承担赔偿责任。

三、社会责任的沟通



公司现行的社会责任体系建立在五大利益相关体的权益保护基础之上，通过搭建顺畅的沟通渠道，与各利益相关体进行信息间的双向沟通、传递与反馈，形成良性互动机制。

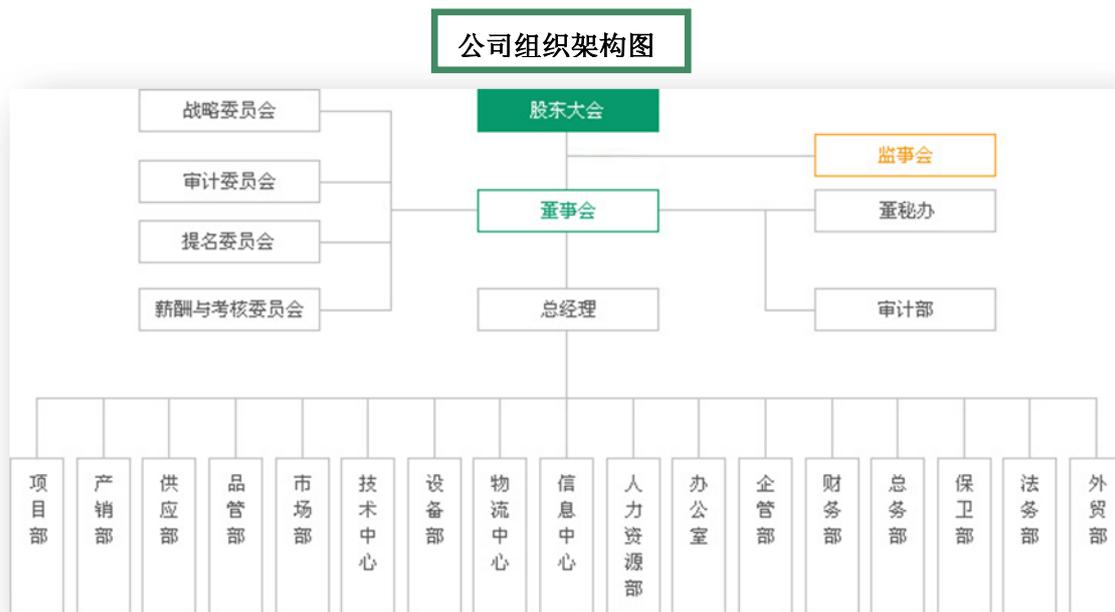
利益相关方	关注点	沟通的措施和渠道
股东和债权人	公司持续健康发展，管理层勤勉尽职，获得稳定投资回报。	<ol style="list-style-type: none"> 1、规范经营，稳健发展； 2、完善公司治理结构和内部控制体系，提高上市公司质量； 3、制定并实施合理的利润分配政策； 4、定期召开“三会”； 5、做好信息披露和投资者关系管理工作； 6、做好企业的价值创造与价值经营方面的工作。
员工	培养、晋升、激励，以及归属感的建立	<ol style="list-style-type: none"> 1、遵守用工方面的法律法规，发挥工会作用； 2、做好人力资源的开发和职业生涯规划； 3、开展系统培训，提供晋升渠道； 4、加强伟星文化宣传，做好青工思想工作； 5、设总经理信箱，完善内部沟通平台和机制； 6、组织团队活动，营造温馨的伟星大家庭氛围。
供应商	合作与多赢	<ol style="list-style-type: none"> 1、建立长期战略合作关系； 2、共同研发，分享信息与技术； 3、商务沟通，函件往来。
客户及消费者	产品与服务	<ol style="list-style-type: none"> 1、严格遵循 ISO9001 质量管理体系，持续提升产品品质，使之更加环保、健康、安全、绿色； 2、“以服务支持品牌”，推出“星管家”等增值服务； 3、以“顾客满意为中心”，重视消费者满意度调查； 4、通过网站、电话、邮箱、现场参观等多种渠道交流。
行业与科研机构	促进行业规范发展	<ol style="list-style-type: none"> 1、主编或参编国家和行业标准； 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； 3、参加行业的各种活动，通过电话、邮件、短信等保持沟通。
政府和社区	守法、纳税与就业，带动当地发展，共创和谐社会	<ol style="list-style-type: none"> 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、参与基础设施、新型城镇化和新农村建设； 3、参与社会公益和慈善事业； 4、参与政府和社区的活动，保持良好关系。
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"> 1、加强银企合作，提高资金使用效率； 2、加强内控管理，控制资金风险； 3、及时披露信息，增加公司透明度； 4、综合运用多种金融工具，拓展融资渠道。
环境	关爱自然，推动环境保护和治理工作	<ol style="list-style-type: none"> 1、提供全员的环保意识； 2、参与环境治理，促进绿色环保产品的研发； 3、做好清洁生产、节能减排，保护生态； 4、倡导绿色办公、低碳生活。

第三部分 社会责任履行

一、股东和债权人的权益保护部分

1、规范运作体系，保护投资者合法权益

自创业以来，公司一直遵纪守法、诚信经营，并根据《公司法》、《证券法》和《上市公司章程指引》等法律法规和规范性文件的要求，建立了较为完善的法人治理结构和现代企业管理制度。2012年，公司根据监管部门的要求和实际运营需要，修订了《公司章程》和《内幕信息知情人管理制度》，进一步健全内部控制体系，提高内幕信息风险防控水平，有效保障了股东和债权人的合法权益。



2012年公司共召开了2次股东大会、7次董事会和6次监事会，所有会议的召集、召开及表决程序均符合相关法律法规及《公司章程》的规定。

在公平公正地对待所有投资者的同时，公司十分注重对中小股东合法权益的保护。如在股东大会上主动安排中小股东监票、预留股东提问时间等措施，方便社会公众股股东的参与；在审议关联交易事项时，关联股东和董事回避表决，公

司不存在损害中小股东利益的情形，充分保证中小股东行使其合法权利。

2、规范信披流程，强化信息“管控”

2012年，公司进一步规范了信息披露流程，加强了对信息的“管控”。一是完善相关制度，做好内幕交易的防控工作。公司于2012年3月修订了《内幕信息知情人管理制度》，通过对涉及内幕信息的策划、编制、传递、审批、披露各环节进行严格规范，进一步明晰了内幕信息知情人范围，强化了对内幕知情人的管理措施，有效规避了内幕交易的发生；二是强化内部信息的报告职责，严把对外报送信息的审核关。一方面进一步提高董监高、持股5%以上股东等相关主体的信息披露义务和保密责任的意识，细化和明确相关主体的职责，完善信息的流转、审核程序，保证重大信息在内部快速有效地传递与报告，提高信息披露工作的及时性和准确性。另一方面加强宣传性资料和对外报送文件的管理，明确各职能部门的相应职责，有效避免内幕信息的无意识泄露；三是加强媒体监控，防范不实信息带来负面影响。公司安排专人负责对各大媒体、各大论坛和市场信息进行持续关注和日常监控，并在公司经营工作会议期间、重大事项策划过程中等敏感时点，提高警惕，强化媒体监控工作，及时发现异常端倪，防范不实信息对公司造成负面影响，预防突发事件的发生。

2012年度公司严格按照有关信息披露要求认真履行信息披露职责，共披露有编号的公告共39份，编制相关的文件达200多份，信息披露考核再次被深交所评为“优秀”，并再次被列入信息披露直通车试点单位。

3、做好投资者关系管理，提高中小投资者参与度

2012年公司严格按照监管部门的要求，进一步完善多层次、多途径的投资者沟通渠道，提高中小投资者的参与度。

一是加强公司网站建设，保证投资者能及时、全面地了解公司的经营情况。公司对原有网站进行了重新改版设计，重点做好“投资者关系”栏目的版面设计和内容审核，并安排专人及时更新公司治理、公司公告以及经营动态、行业新闻等信息，回复“投资者留言”的问题。二是在网站公布投资者热线、电子邮箱、传真等信息，日常指定专人负责投资者的来电、来函咨询和交流。2012年度通

过公司网站、电子邮箱，深交所互动易等平台，书面回复投资者问题达 120 多个；三是做好现场接待投资者参观和调研活动。除现场接待行业分析师、研究员、基金经理等特殊对象调研和媒体采访达 80 多人外，公司还根据有关要求整理现场调研和采访形成的投资者关系活动记录表，并在其互动易网站刊载，以便广大中小投资者进一步了解相关情况。四是积极参加行业投资者策略会、行业研讨会等方式，与投资者及行业分析师以一对一或一对多面对面的方式进行探讨和交流，并形成良好的互动。五是举办 2011 年报和 2012 半年报的网上业绩说明会，就公司经营情况、治理结构、财务状况、内部控制以及发展战略等方面与投资者进行充分的交流与沟通。在上述两次网上业绩说明会上，分别回答投资者问题 169 个和 81 个，回答率均为 100%，与投资者实现了良性互动。

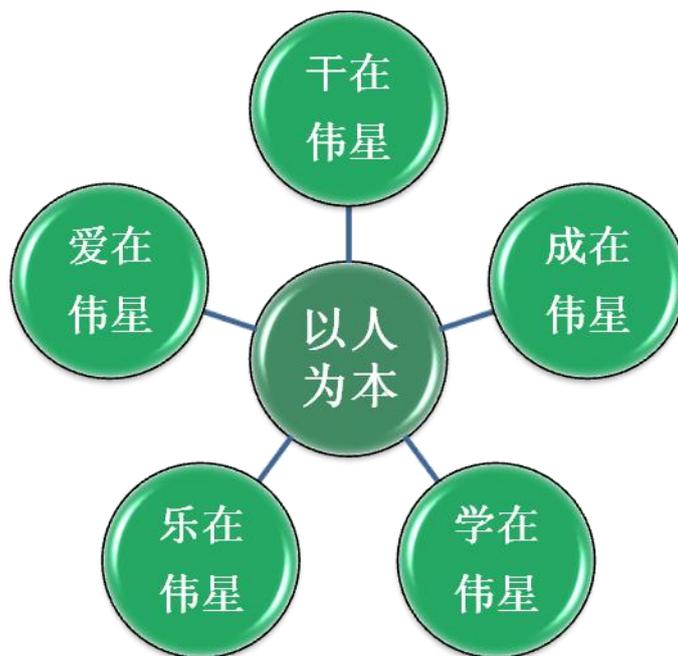
4、稳健发展，注重股东回报

公司在保持稳健发展的同时，也将回报股东作为企业履行社会责任的重要义务之一，报告期内，公司相应制定了《公司未来三年（2012-2014 年）股东回报规划》，规定：“在满足现金分红条件时，公司每年以现金方式分配的利润应不低于当年实现的可分配利润的 15%，且公司连续三年以现金方式累计分配的利润不少于该三年实现的年均可分配利润的 45%”，进一步增强了公司现金分红的透明度，有助于投资者形成稳定的投资回报预期，保护投资者的合法权益。公司最近三年现金分红情况表如下：

分红年度	现金分红金额(含税) (元)	归属于上市公司股东 的净利润(元)	占归属于上市公司股东 的净利润的比率(%)	年度可分配利润 (元)
2011 年	202,720,000.00	219,252,473.64	92.46	361,014,044.10
2010 年	76,020,000.00	170,117,635.91	44.69	184,462,026.38
2009 年	95,000,000.00	132,625,672.81	71.63	42,691,489.37
最近三年累计现金分红金额占最近年均净利润的比例 (%)			214.79	

2012 年度，公司拟以现有总股本 253,400,000 股为基数，向全体股东按每 10 股以资本公积金转增 3 股，派发现金红利 8 元(含税)。该预案还须经公司 2012 年度股东大会审议批准后方可实施。

二、员工权益保护部分



公司始终坚持“以人为本”的管理理念，提倡人性化管理，极力为员工营造“家的氛围”、“家的温馨”、“家的享受”，打造“安居乐业”的和谐环境。各分子公司深化人本管理理念内涵，充分发挥主观能动性，有计划、有举措、有行动，着力为员工打造一个“干在伟星、爱在伟星、学在伟星、成在伟星、乐在伟星”的成长“生态园”。

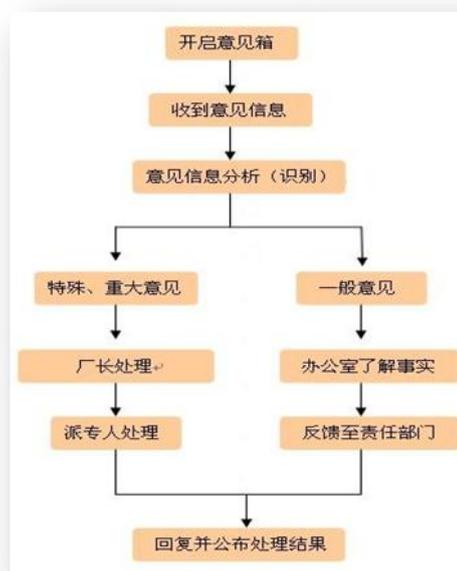
1、健全保障机制，提高满意度，让“干在伟星”无后顾之忧

为保障员工的合法权益，公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等有关规定，建立并逐步完善社会保障体系，每年为员工投保家庭财产险，切实保障员工的合法福利待遇；公司以卓越绩效评价模式为导向建立公司绩效改进系统，激发员工工作的积极性，提高员工的凝聚力和向心力，让“干在伟星”有目标追求，有制度保障。

公司全面导入质量、环境、职业健康安全管理体系，严格遵守《安全生产法》等相关法律法规，逐层签订安全管理目标责任状，定期开展消防演练活动，通过改善作业条件逐步加强劳动保护。另外，公司有温馨的绿化环境，配有阅览室、流动图书柜、运动馆、篮球场及员工活动中心，通过各项软硬件设施为员工营造健康、安全、舒适的工作环境。

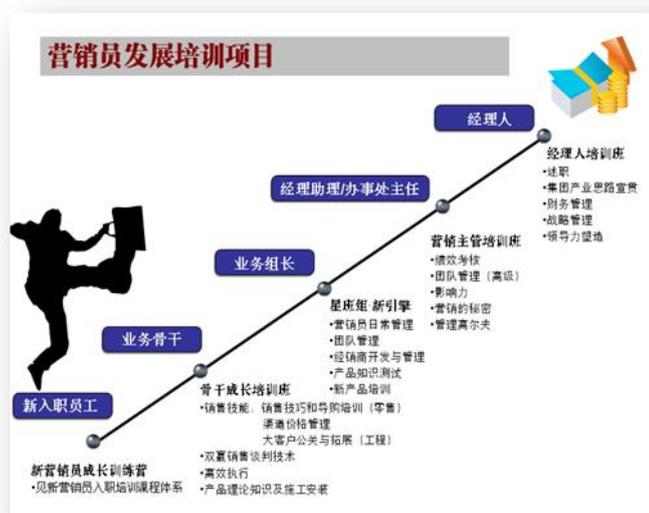
同时，公司建有员工满意度调查制度，从工作回报、工作背景、工作群体、企业管理、企业经营等五个大的方面开展每年一次的员工满意度调查，并根据调查结果进行分析并反馈至责任部门，不断改进提升，增强员工满意度。

员工意见处理流程图



2、完善员工职业发展通道设计，助力“成在伟星”

公司重视各层级优秀潜力人才的挖掘与培养，定期盘点并建有人才储备系统，积极构建多种学习成长平台。如项目研发与人才培养相结合，推行“导师制度”、“项目开发研讨、汇报会制度”、“半月谈会议制度”等；为加强后备管理、技术骨干培养，公司实施“成长之星”、“星起点培训班”、“见习车间主任助理”等人才培养方案。另外，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”和“纵向”并存的“双轨制”职业发展通道，充分给予员工不断晋升的机会，并以此为中心规划员工的职业发展，建设专家型与管理型的团队。例



如：

3、创新培训模式，丰富宣传载体，充实“学在伟星”

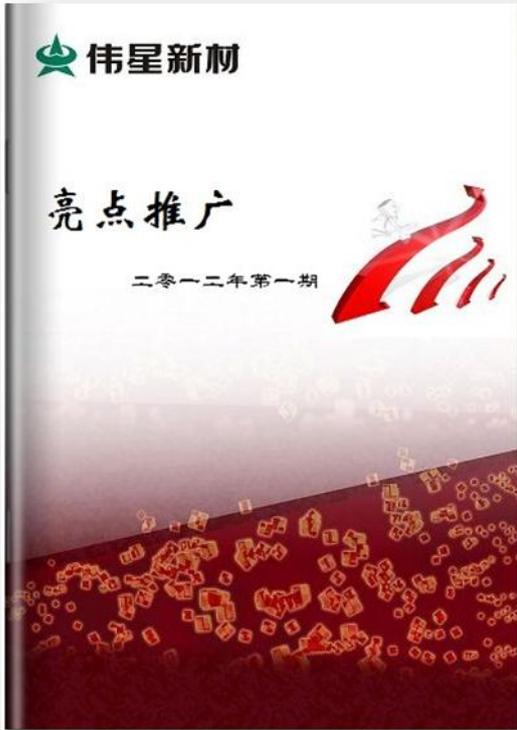
公司构建了分层级、分层次、分类别的培训体系，逐步完善网络学院的有效运作，推进培训的三驾马车建设（课程体系、讲师、平台与机制）。公司的培训把握四大原则：一是紧扣经营，按需培训；二是学以致用，学用对口；三是实效评估，讲究培训的投入产出效能；

四是以内部培训资源为主，外部讲师资源作为火种引进，是内部培训资源的优化补充。公司注重培训规划、整合与创新，努力推进“学习型组织”建设，打造知行合一的学习型团队。



2012年，在做好常规一级培训的同时，公司继续深化定制化培训合作，加强分区域专题培训；转变培训运作模式，充分借力，强化与各职能部门协作；不断完善培训体系，整合培训资源，成立伟星新材学院，探索培训和培养相结合，将培训工作和公司人才梯队发展结合在一起，建立营销员培训与发展模型，力争将培训落到实处，做出效果。2012年，公司共组织一级培训23期，培训1054人次；二级培训1490人次，人均培训课时约为24.12课时，培训满意度为92.2%。

2012年公司继续推进伟星文化的宣传，有效利用宣传载体，对内紧扣经营多渠道宣贯公司思路，并深入基层一线，利用特刊等编制，增进与员工在思想和情感上的交流，让新员工了解伟星，融入伟星，让老员工领悟伟星、深入伟星。全年出刊《伟星新材》4期、《工作简报》9期、《亮点推广》等电子书编制6期、网站稿件更新近200篇。其中，《亮点推广》电子书以其简洁大方、层次分明、制作创新、灵活细致的特点深受好评。



4、丰富业余生活，畅享“乐在伟星”

公司每年都会开展内容充实、形式活泼、寓教于乐的团队活动，让员工舒缓工作压力，保持工作激情。2012年公司先后组织运动会、知识竞赛、联谊活动、厨艺联盟等系列活动，让员工在充满惊喜的各类活动中丰富文娱生活，增进沟通交流，加强团队精神。



南京分公司赛
龙舟迎端午



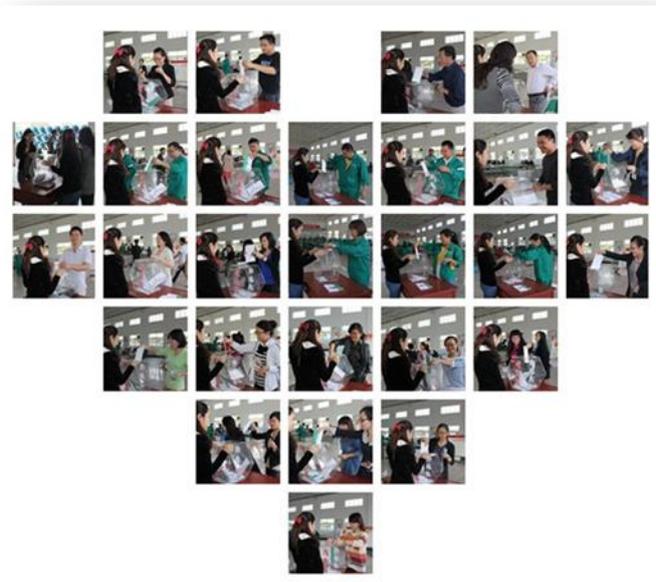
上海工业园
文艺演出



5、多渠道搭建沟通互助平台，凝聚“爱在伟星”

公司 2012 年继续坚定推行“凝聚人心工程”，多渠道沟通与内部互帮互助，搭建相互信任与尊重的良好氛围。一是组织员工座谈，认真倾听呼声，2012 年，公司临海工厂组织厂办领导、部门主管与员工座谈近 50 期，500 多人参加座谈，加强了公司与员工的互助交流；二是营造团结互助、平等友爱的工作氛围，使员工真正感受到集体感、归属感，如在高温时宣传中暑预防和解救措施、公司

领导至生产第一线送清凉、为困难职工发动爱心捐款。



2012 年 10 月，公司为身患急性淋巴细胞白血病职工朱贤亭组织的“托起生命的光辉，挽留朱贤亭的生命”爱心捐款活动得到积极响应和支持，短短几天时间里共筹善款 14 万多元。



➡ 三、供应商、客户与消费者部分

1、诚信合作，力求与供应商互利共赢

秉持“长期合作、互利双赢”的经营理念，公司与供应商和顾客建立了良好的合作伙伴关系与顺畅的沟通机制，每年通过技术交流、高层互访、会议恳谈共同分享信息、促进技术交流和进步，推动双方共同发展。

2、专注品质，不断为客户打造卓尔不群的优质产品

(1) 优质原料，严格检验，从产品源头层层把关

原材料是决定管道品质的首要因素。原材料进入公司后需经过严格的科学检测，确保各项性能优越。优质纯正的专用料，从基因上决定管道的卓越性能与环保品质。



(2) 先进设备，精湛工艺，确保产品的卓越品质。

公司采用进口管材挤出生产线、高密度全自动式注塑生产线等先进设备，自动化程度高，质量控制精确，确保产品的卓越品质。

(3) 高标准严要求，360°深入细节

公司建立了完善的质量管理体系，通过“自检、互检、专检”层层检验，严把质量关。每批产品出厂前均由专业质检员按内控标准进行检测，从产品外观、尺寸、理化性能、包装等方面确保产品质量可靠、系统运行安全。完善的质量保证体系，现金的检测手段，严格的检测制度，保证了公司产品的卓尔不群。



3、以“顾客满意为中心”，提供一站式专业服务

公司一贯坚持诚信经营的宗旨，“以品牌统领营销，以服务支撑品牌”的经营理念，以“顾客满意为中心”作为经营活动的导向，来实现顾客与市场的双赢。

(1) 完善营销体系，为顾客服务到家

公司十分重视消费者的需求研究，并以此作为营销活动的出发点和归结点。除了传统经营中提供优质的产品外，在业界率先推广销售、物流、设计、施工、培训、管理一体化的服务功能，构建了高效的营销网络和诚信的服务体系，设立了 800 免费热线和星管家服务热线，树立了售前、售中和售后一站式服务新理念；成立了专门的应用技术服务部，为各类客户提供准确快捷的全程技术服务。



(2) 畅通交流渠道，了解顾客所需

为顾客能快速查询公司信息、了解公司最新动态，确保公司产品满足顾客的需求，使企业与顾客之间的沟通更加顺畅，并为顾客提供便捷周到的服务，实现双赢，公司为顾客提供了多种沟通平台，如建立公司客服中心处理顾客投诉、公司网站等。

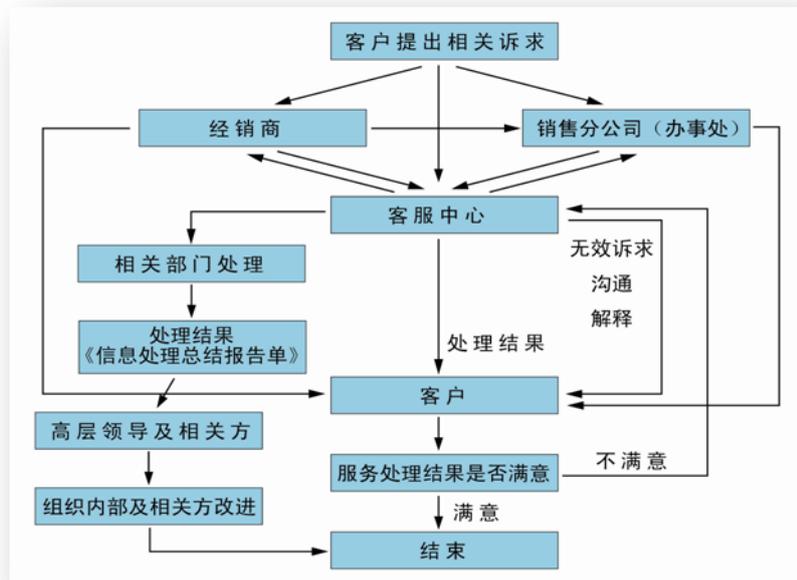
(3) 追踪服务质量，完善售后体系

公司非常重视对产品、服务质量进行跟踪。销售经理经常深入市场一线，了解产品和服务情况。同时，公司经常组织技术人员、研发人员、品质管理人员到市场进行调研，通过设定和监测质量满意度、发货准确率、顾客投诉率等指标信息，保障产品和服务质量。

同时，为保障售后服务质量，公司也制定了《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，并设计有关顾客投诉的系列表单，如《客户服务中心信息处理单》，方便顾客将信息填写后反馈至客服中心或拨打免费服务

热线。公司本着“以顾客满意为中心”的服务宗旨，做到顾客不满意，服务不终止。

顾客投诉处理流程：



➡ 四、环境保护部分

1、重视绿色生产，坚守环保职责

公司自成立以来，专业从事新型塑料管道的研发、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，生产经营过程中对社会带来的影响极少。公司先后获得“清洁生产阶段性成果企业”、“绿色企业”等荣誉。

公司遵循“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，扎实推进ISO14001与OHSMS18001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。

2、专注绿色事业，倾心环保产品

公司自创立以来一直以绿色事业为己任，在做好PPR、PE等传统大类节能环保型塑料管道产品的同时，大力开发新型的建筑节能、节水新技术，如同层排水、地源热泵等产品，不仅获得了市场的高度认可，而且有效推动了我国节能减排事业的发展，为“美丽中国”添力。具体情况如下：

(1) 同层排水

同层排水是指所有卫生器具的排水横支管不穿越楼板至下层，在本层直接接入主立管，一旦发生需要疏通清理的情况，在本层内能解决问题的排水方式。与



传统的排水管相比，公司同层排水管道具有以下优点：一是设计理念先进，排水支管不穿越楼板，弯道少，排水通畅，可以保护建筑结构；二是产权明晰，维修和改造在本层内解决，避免产生邻里纠

纷；三是卫生、清洁、噪音少，可以降低 30 分贝的噪音；四是无需吊顶，上层的排水管不会侵占空间，卫生间可以自由设计，体现个性化。近年来，随着人们环保意识的逐步增强和对生活品质的追求提高，同层排水管道受到青睐，成为一种新趋势。



(2) 地源热泵

地源热泵指一种利用地下浅层地热资源（包括地下水、土壤或地表水等）进行热交换，可对建筑物供暖、制冷并能提供生活热水的新型节能技术。地源热泵系统利用地下土壤巨大的蓄热蓄冷能力，冬季把热量从地下土壤中转移到建筑物内，夏季再把地下的冷量转移到建筑物内，一个年度形成一个冷热循环系统。地源热泵能有效利用浅层地表的热能带动中央空调系统，具有节能、环保等优点，其节能效果比传统的中央空调高 30-50%左右。此外，地源热泵没有任何污染物排放，低噪声，并且系统内装有新风装置，能有效改善室内的空气环境，使人感到更加舒适。该产品主要应用于公共建筑、高档住宅和别墅等的中央空调和热水供应系统。公司于 2003 年开始生产地源热泵用 PE 管道，为最早生产该产品的国内企业。

地源热泵系列产品



3、主动预防，消除潜在危害

公司始终认为环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全以及公共卫生等方面将在未来对公司的发展与经营产生重大的影响，因此，公司隐忧预见，并将应对措施融入日常生产经营之中，主动预防，消除潜在危害。

公共责任的预见和应对一览表

控制项目	隐忧预见	应对措施
环境保护	环保意识增强，“三废”排放指标趋于严格。	严格执行环评和“三同时”，确保“三废”处理和综合利用设备在装置投产之际同时投入使用。
能源消耗、资源综合利用	加大能源消耗控制和新能源的开发力度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司加快技术改造和设备更新，减少能源消耗。 2. 实施节能减排，开展全员节能降耗活动。
公共卫生	员工身心安全逐步成为社会公众关注焦点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新识别评价公司特殊岗位。 2. 持续对危害点治理与改造，从源头减少危害。

➡ 五、公共关系与社会公益部分

公司坚持将“持续经营，稳健发展”作为履行社会责任的前提和基础，同时将“做优秀法人公民，主动承担社会责任”作为自我职责，积极回馈社会，与社区、政府等公共部门建立了良好的关系，也为地方经济和行业的发展作出了应有

的贡献。

1、依法纳税，支持就业，促进本地发展

作为当地知名企业之一，公司一直严格遵守法律法规，诚信经营，依法履行纳税义务。2012年公司实现利税3.52亿元，在当地企业中名列前茅；同时，公司面向全社会广纳贤士，并积极为应届毕业生、退伍军人、农民工等群体提供就业机会和成长平台，为支持当地就业作出贡献。

2、勇于技术创新，促进行业发展

作为塑料管道行业的技术先驱，公司一直高度重视与坚持技术创新。2012年筹建了博士后科研工作站，加大力度引进高层次人才，促进研发创新，主动承担行业前瞻性技术研发工作：如加强工业管道、特殊领域管道和新材料的前沿研究，成功开发耐压、耐高温、耐磨型系列管道，申报船用、矿用等新领域的管道，加大特种工程塑料材料的研发，相关项目已获国家发改委立项。此外公司积极促进行业交流、探讨与合作，推动行业的技术创新和健康发展。全年公司共申请40多项专利，主编或参编7项国家、行业标准及技术规程，其中发布的有4项。

3、积极参与公益，回报社会

公司主动参与当地的教育文化事业、公共设施建设、环境建设、慈善事业，积极开展各种公益活动。在教育方面：修建教学楼、捐赠教学物资，慰问聋哑学校；在公共设施建设方面：积极支援对道路、桥梁、水利等基础性设施建设以及市区环境美化绿化工程建设；在慈善事业方面：积极组织各种爱心慈善活动，在公司内部建立爱心基金，援助困难员工等。同时我们还赞助各大高校的活动，推动大学教育的发展。2012年公司在公益事业上共投入200多万元。



“新学期，星愿望”亲子活动



“高考有我，回馈社会”公益活动

第四部分 履行社会责任方面存在的问题及整改计划

“穷则独善其身,达则兼济天下”,作为社会公民,企业社会责任履行越来越受到社会各界的重视,每年都会不断有更多上市公司主动披露社会责任报告,每年也都会有更多的主流媒体关注企业履行社会责任情况。

2012年是公司自上市以来第三次披露社会责任报告,也是公司社会责任体系建立并启动运行的第二个会计年度,公司基于2011年运行的社会责任情况,从完善社会责任体系架构、深化执行力度入手采取了一系列改进措施,取得了明显的成效。然而,相比较拥有丰富社会责任经验的上市公司,公司目前还存在着不小的差距,主要表现为以下几个方面:一是公司社会责任执行主体较为分散,缺乏主导性职能部门理顺职能分工与执行流程;二是公司在执行细分职能时由于缺乏经验,造成投入力度暂时无法满足部分利益相关体需求。

基于以上问题,2013年,公司将会继续积极汲取优秀社会责任企业经验,加大相关职能主体的人力、物力、财力的投入,不断完善公司社会责任管理体系,将社会责任融入到公司发展的各个层面上,努力探索有效履行的着力点,同时主动接受社会各界监督,为促进公司与社会和谐发展做出贡献。

浙江伟星新型建材股份有限公司

2013年4月16日