

2018 年“浙江制造”认证

社会责任报告



浙江文信机电制造有限公司

二零一九年八月

社会责任报告

浙江文信机电制造有限公司紧紧以科学发展观为指导，强化“企业公民”意识，公司始终坚持在企业发展的同时，将承担社会责任为己任，为社会做力所能及的贡献。公司作为当地的利税大户之一，2018 年创汇总额 53247 万元，直接提供就业岗位 700 多人，并带动周边关联产业发展；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。

一、 注重文化建设的社会责任

公司管理层十分重视企业文化建设，提出了公司的价值观和愿景；

◆ 企业使命、愿景、价值观及其内涵

- **核心价值观：** 诚信、协作、认真、创新
- **公司使命：** 与员工同发展，与客户共赢利，
创新求变，为社会创造更多的财富。
- **公司愿景：** 以技术为经，引领绿色制造；
以市场为纬，深耕机电产业，潜心打造世界一流的机电精品。
- **公司管理理念：** 定目标 找差距 抓落实 重监督。

公司营造良好的沟通氛围，通过设置总经理信箱、开展合理化建议活动等，广泛听取各层面员工的意见或建议，保持组织内部沟通顺畅；通过洽谈会、研讨会、走访等多种形式，倾听顾客、供方等相关方的意见及建议。公司领导倡导“沟通无限”，建立了互动双向沟通机制，多渠道听取员工及其他相关方要求，多种方式实现不同部门、不同职位、不同地区间的有效沟通，如下表。

企业文化的传播方式

沟通对象	沟通方式	沟通频次	沟通方向	责任领域与举措
经销商/顾客	公司宣传资料	年度	横向	致力于为顾客制造最好的产品；主动倾听顾客反馈，提升产品质量和服务品质；保护顾客信息；快速响应紧急维修和顾客投诉
	客户年会、展会	年度	互动	
	客户回访	计划	互动	
	网站、经销商年会	计划	横向	
	高层及供销部、各职能人员拜访客户	日常	双向	
	顾客满意度调查；顾客关系管理；顾客反馈意见处理	按计划	单向	
	媒体沟通	按计划	横向	
股东	经营分析大会；定期报告；日常管理	按计划	双向	稳定提升经济效益，确保资产保值增值；完善公司治理保护股东权益
员工	员工手册、5S 手册	3 年	双向	提供健康安全的工作环境；建立工会组织及通常的内部沟通渠道；保障员工福利、权益与安全；引导员工多渠道参与公司经营与管理；健全职业培训制度，为各级员工提供培训机会；挖掘员工潜能，提高员工参与积极性；吸纳员工意见和建议
	管理文件、管理手册	每年	向下及互动	
	公司内部网、OA	随时	双向互动	
	宣传橱窗、车间看板	每月	双向互动	
	全体员工大会、职代会、总结会、表彰会、项目启动会	每年	互动及向下	
	各种形式员工座谈会	每季度		
	员工的教育和培训	按计划	向下及互动	
	员工文艺活动	每年	互动	
	总经理信箱	每月	双向	
	工会	随时	双向	
	开展各种形式员工调查、满意度（员工对企业、员工对工会、行政对党支部）测评	年度	互动及向下	
供应商	供应商年会	本年	横向	供应链伙伴 合规性管理、检查与反馈；严格招投标管理，严格履行合同义务，保障供货商合法利益；与供应链伙伴定期沟通，确保合作关系健康持续发展
	供应商培训	每年	双向互动	
	供应链管理系统	每天	单向	
	网站、报纸、杂志等	每月	单向	
社区社会	支持社会公益活动（献血、捐款、救助）	按计划	横向	了解大众的需求和隐忧；保持与社区的沟通并积极回应社区的合理需求；开展多种社区公益慈善活动；建立志愿者团队，鼓励员工通过志愿服务回馈社区
	社区公益；志愿者服务	社区安排	横向	
	参加社会的共建活动	半年	横向	



丰富多彩的文体活动

二、追求高质量的产品和服务的社会责任

公司认为，企业最大的社会责任，是为顾客提供高质量的产品和服务，这个信念始终贯穿企业经营的始终。企业经营的目的是获取利润，但获取利润的途径，是为社会创造价值。因此我们不断追求进步和创新，遵照文信的“诚信、协作、认真、创新”的核心价值观，通过创新的科技和完善的服务，为顾客创造价值，是我们首要的社会责任。

公司先后通过了 ISO9001：2015 质量管理体系认证、ISO14001：2015 环境管理体系认证、OHSAS18001：2011 职业健康安全管理体系认证。成功导入卓越绩效模式，获得椒江区市政府质量奖，并积极争创台州市质量奖。同时，我们通过了安全生产标准化三级企业验收。这些管理体系和标准确保了所有管理行动的全面性、持续性和有效性，确保产品质量。

为履行确保组织所提供产品和服务的质量安全的职责，引导组织承担质量安全主体责任，公司高度重视质量管理体系的建设，在对产品质量进行严格把关，并满足各项标准指标的同时，建立了完善的质量管理体系。

目前公司已制定了一系列的质量控制措施，涵盖了从产品设计、原材料采购、产品制造、产品检验、性能测试、包装储运到客户服务等全过程

等各个环节，对各部门的质量控制工作进行有效的指导和监督；同时，公司以满足客户要求作为标准，由各专门部门负责，认真抓好产品质量的持续改进工作。

三、遵守国家法律法规的社会责任

公司的产品、服务和运营主要涉及质量安全、环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产、公共卫生等方面的影响。公司严格按照《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《安全生产法》等国家法律法规，制订了《节约用电用水作业指导书》、《固体废弃物分类及排放作业指导书》、《员工安全手册》《质量退货制度》、《环境管理处罚规定》等 20 多项社会责任制度。近三年，公司的废水、废气、噪声均达到国家和地方规定的排放标准。

公司一直贯彻 OSHAS18001 体系和内部 HSE 体系评价，根据行业特点系统识别关键场所工作环境的影响因素并制定控制措施，明确责任部门、涉及岗位，确保重大危险源得到有效控制。系统识别工作环境的健康影响因素，确定存在职业危害因素的作业点，对关键场所工作环境确定测量评分项（见下表）并进行持续监控。依据《职业病危害因素监测管理制度》，在职业危害重点场所进行监控，并委托资质单位对以上因素进行现场检测，对相关检测数据进行现场公示。近年来合格率均超过安全标准化一级企业要求标准，详见 4.7.5 结果。

2018 年关键工作场所的测量项目、测量方法和测量指标

有害因素名称	关键场所	监测指标值
粉尘 (mg/m ³)	车间	0.339
	南面厂界	0.205

	北面厂界	0.224
化学需氧量 (mg/L)	东边排放口/西边排放口	41-55
氨氮 (mg/L)		2.17/0.54
悬浮物 (mg/L)		65/70

公司非常关注自身产品、服务及运营方面对未来质量安全、环境、能源消耗、资源综合利用以及公共卫生等方面可能存在的公众隐忧，积极研究对策并预先做出应对准备。为此，识别出可能导致生产中断、造成重大财产损失及人员伤亡的各种风险，如设备损坏、火灾、断电、供应链中断、自然灾害等，建立了包括综合预案、专项预案（火灾/环境污染事故/台风及暴风雨/社会突发事件等）、作业现场应急处置方案（触电应急处置方案、蒸汽泄漏应急处置方案、厂内交通事故应急处置方案等）等方面的三级应急救援预案体系，并定期组织演习培训。充分将上述公众隐忧纳入制度规范。具体见下表：

对公众和环境的隐忧预见及应对

公众隐忧	产生原因	应对措施
环境污染	设备不正常运转产生噪声； 员工生活、生产过程产生废水、废气；	1、导入清洁生产，从分析工艺流程和物料平衡开始，确定废弃物产生的部位，分析原因，改进工艺与设备，减少固废的产生和减轻影响环境程度，符合环境监测各项指标；2、按时足量发放劳保用品，并对重点部位进行技术改造和工艺改进；3、对所有工厂进行了通风设施改造，加强车间通风。
能源消耗 资源综合利用	电力等资源紧缺，会造成能源价格上涨，导致产品成本提高等。	1、导入清洁生产降低能源消耗；2、利用峰谷值用电，推广利用节能新技术、新材料、新设备、新工艺；
安全生产	火灾；危险品的燃烧、爆炸； 电力的触电等安全隐患。	1、严格执行《员工安全手册》，实行安全管理绩效考核； 2、一旦发生突发事件立即启动《突发环境事件应急预案》。

公众隐忧	产生原因	应对措施
产品安全	火灾、触电时直接关系到人的生命和财产安全；产品含有有害元素	1、专门设立质量管理部。实施质量管理、实物质量监督和考核；2、通过各种认证体系；3、通过内部审核、管理评审、第三方跟踪审核，确保质量管理体系有效运行和持续改进等。
公共卫生	潜在职业病，生活垃圾，固废的污染等。	1、公司规定每年对员工进行体检；2、公司规定垃圾集中收集运到垃圾中转站，由垃圾处理厂统一处理；3、污水纳入污水管网进公司处理站预处理后再纳入镇污水处理厂处理；4、危险固废统一收集由固废处理中心统一处理。

公司对产品、服务和运营中对在质量安全、环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产、产品安全、公共卫生等方面进行风险识别，确立目标及测量方法，并在关键过程采取有力措施。

公共责任控制措施与指标

控制项目	影响因素	公司要求	法律法规要求	测量方法及过程
环境保护	废气、噪声、废水、粉尘等环境污染	废水方面：如 pH：6-9；COD _{Cr} ≤100 mg/L；悬浮物≤70 mg/L；氨氮≤15 mg/L。废气排放浓度；二甲苯≤1.2 mg/m ³ ；噪音方面：3类≤65dB	符合 ISO14001 管理体系，符合《环境管理体系认证》，《环境保护法》等	委托外部检测
能源消耗	水，汽、油类，电力等综合能耗	按照公司制定的单位产品能耗为考核指标，落实到各级管理人员进行考核	椒江区用能企业节能降耗目标责任；符合 ISO14001 管理体系，符合《环境管理体系认证》，《环境保护法》等	内部监测 外包监测
能源综合利用	电力，水资源紧缺等带来的能源危机	按照公司制定的相关节能规章制度，节能管理规范和节能计划来执行。如《节约能源法》，《节约用电用水作业指导书》	按照《中华人民共和国计量法》和《计量法实施细则》等相关法律来节能	内部监测 外包监测
安全生产	火灾等造成人身事故等	按照公司制订的《安全生产管理制度》，《突发事件应急预案》管理规定执行	符合《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等	定期监测

控制项目	影响因素	公司要求	法律法规要求	测量方法及过程
产品安全	因产品发生火灾等	符合《质量管理体系认证》、《产品质量法》、《工业产品质量责任条例》、《产品质量认证管理条例》等	符合《产品质量法》，GB/T14001 等质量/环境管理体系，《安全生产法》等	定期监测
公共卫生	食堂垃圾 生活污水 生活垃圾 危险固废	公司规定垃圾集中收集运到垃圾中转站，由垃圾处理厂统一处理；污水纳入污水管网进公司处理站预处理后再纳入镇污水处理厂处理；危险固废统一收集由市固废处理中心统一处理	符合 ISO14001 管理体系，符合《环境管理体系认证》，《环境保护法》等	内部监测 外包监测

公司以“诚信、协作、认真、创新”为核心价值观，在发展过程中坚持和倡导诚信，强调诚信经营、诚信品质、诚信纳税、诚信守法，切实履行法律法规和道德规范。公司对客户诚信，以顾客为导向，注重做好产品销售与售后服务，赢得了客户的信任、支持和肯定；公司对员工诚信，在工作、生活等方面身体力行关爱员工，提高员工满意度。公司合同履约率 100%，确保与合作伙伴建立健康、规范的良好合作关系，打造信用企业。

通过诚信经营，公司在 2017 年被台州市市场监督管理局认定为“台州市著名商标”，2017 年获得了由椒江区人民政府颁发的“2016 年度区级优势成长型工业企业“成长之星”称号，同年获得了由浙江省商务厅颁发的“浙江省出口名牌”。受到了顾客、供应商、政府、工商、税务、银行等部门的广泛好评。

为确保内部运行符合道德要求，公司制定了道德行为测量指标与方法。如下表：

公司道德行为监测体系

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	高层领导	董事会	董事会审核公司销售、财务, 遵纪守法、信息真实, 以《公司法》为准绳, 合法生产, 合法经营等。	企业利润、安全、领导能力的纵向评议等
	中层干部 职能部门	工会 上级部门	1、内部审计; 2、意见箱投诉举报; 3、中层干部培训; 4、违法乱纪纪录。	绩效考核得分 综合管理百分考得分
	员工	行政人事部	1、科学地选拔领导与员工; 2、积极开展员工的定期培训; 3、加强道德培训, 提高员工的素质等; 4、制定《员工道德行为规范》, 并进行轮训、学习; 5、开展评先进活动; 6、制订《员工手册》《公司章程》, 开展、岗前培训等。	实行职工代表大会制度, 调查员工满意度, 员工培训时间等
企业之间	供应商 经销商	营销部 采购部	1、严格按照公司制定的《市场营销管理》、《采购管理制度》等规章制度与供应商和经销商展开业务关系; 2、价格适中、交货准时、产品质量稳定、及时交付; 3、加强产品质量控制, 提高优质产品, 及时应对顾客投诉等; 4、在采购上实行公开、公平、公正的“招标采购”制度。	合同违约率, 索赔金额, 顾客满意度等
企业外部	股东	财务部	按照上市公司要求确保信息披露的及时性和透明性, 接受股东及公众监督	重大信息披露及时性与准确性
	政府		1、依法纳税、廉洁自律; 2、严格按照国家的税法、会计法等法律法规进行操作等。	纳税金额等
	银行		内部及外来会计事务所审计。	账本的准确度
	社会公众		1、诚信经营、保护公众利益; 2、开展清洁生产, 保护环境等。	捐赠金额等

在质量安全方面，公司本着“专业专注，超越期望；精益求精，尽善尽美；”的质量方针，积极履行质量安全职责，严格执行行业标准和法律法规，定期通过 ISO9001:2015 质量管理体系国际认证复审，建立健全公司的质量管理体系和质量保证体系，使文信的质量管理和质量保证体系与国际接轨。公司始终坚信优越的性能和可靠的产品质量是产品竞争力的关键。质量形成于产品寿命周期的全过程，包括研究设计、试制、试验、制造、分销、服务和使用的过程。因此，必须对产品寿命周期全过程中影响产品质量的各种因素，始终处于受控状态；必须实行全流程的、全员参加的全面质量管理，使公司有能力持续提供符合质量标准和顾客满意的产品，树立品质超群的企业形象，全心全意地为顾客服务。

在环境保护上，自绿色企业工作开展以来，文信公司对厂区及厂房内外环境进行了大幅度的改善。近年来公司投入大量资金用于改善车间作业环境，如在各车间增设水冷空调 103 台、负压风机 82 台，单这一项投入就有 50 多万元。每年出资 10 多万元购买苗木花草，对公司绿化区做大面积修整，增加花木品种，建设错季景观，努力实现“三季有花，四季常绿”的目标要求，厂区绿化率达 20% 以上。同时坚持推行清洁生产，深化节能降耗，走高效率、低投入、低消耗、低排放的发展新路子，实现企业和社会双赢，促进经济、社会、环境的可持续发展。近几年先后投入近 400 多万对公司废气装置进行改造和集中废水处理站建设，先后投入 80 万建设公司废气处理设备，确保公司废水、废气达标排放。

在能源节约、资源综合利用方面，作为富有责任感的企业，公司将其作为对社会负责和降低企业成本的一项重要工作来抓。文信一直以“节能、降耗、减污、增效”，做好环保工作。公司成立了“关于成立节能减排领

导小组”，强力推进节能降耗工作，对落后生产设备、工艺流程进行技术改造，淘汰高污染、高能耗高物耗的设备，引进使用环保、低耗的高科技产品。近几年合计完成节能量 906.86 吨标煤，“十二五”节能目标完成率已达 124.21%。

在安全生产方面，公司一贯遵循“安全第一，预防为主，综合治理”的工作方针，为避免安全事故的发生和确保员工的人身安全，公司通过制订、完善资产保全、防火防盗管理制度，确保企业财产安全。同时，从培养员工安全意识、开展三级安全教育入手，针对不同岗位的安全特点，采取岗位安全培训、配备劳动保护用品、为全体员工缴纳养老和工伤保险等安全防范措施，确保所有员工掌握岗位需求的安全知识和技能，以保证职工的人身安全。公司每年组织全体员工进行一次免费体检，特殊工种员工进行专项体检。体检中如发现的疾病，予以提醒、安排就医。

近三年员工体检情况

项目	2016 年	2017 年	2018 年
总共参加体检人数	593	665	701
有毒有害作业体检人数	6	6	8

特别要指出的是，我们通过一套体制激发员工自发地参与到公司安全管理体系建设中来，比如我们确立的义务消防员制度以及公司广泛开展的 5S 运动，通过这些员工自身深入参与的活动，来创造更深入人心的安全文化。

成长和发展对员工来说是至关重要的。公司重视人才引进、培养，为员工提供职业生涯规划，组织各类企业培训，以提升员工素质，根据公司战略目标、年度发展计划、岗位职责和绩效改进的需要，评估员工能力差距，通过《员工需求调查表》识别员工培训需求，将培训内容分为通用管

理类、专业技术两类，包括企业文化、消费、安全生产、5S、质量管理、精益生产、机械制图等课程。采用多媒体，师带徒，轮岗换岗，参观考察，外训进修，网络学习，内训等多种方式，开展有针对性的培训，近三年累计培训费用达 600 多万元，全员人均培训课时 26.2 小时以上。通过培训学习，公司形成了以中青年业务骨干为主体，高、中、初级人才合理配置的人才结构，拥有一支职业素养和职业技能良好的员工队伍。此外，公司还与浙江工业大学、台州职业技术学院等多所高校建立了长期的人才培养合作关系，不断优化了员工队伍结构。

四、关注员工的文化建设和健康

公司除了生产上的安全关注，公司也十分重视员工的文化建设和健康。在员工关爱方面，公司开设“员工关爱基金”并出台《职工关爱激励办法（试行）》，将职工关爱激励落到实处，送上祝福金、慰问金、为职工自学获得毕业证书给予奖励；在节假日生产任务重时，邀请员工家属来公司与员工相聚并安排旅游等；利用社企区域共建平台，组织职工积极参加市总工会、团市委、区总工会等开展的各项文体活动；成立了羽毛球、足球、篮球等协会和俱乐部，定期开展活动。通过以上活动，稳定了员工队伍，提高了员工满意度，为企业发展奠定了人才基础。

如下图：



丰富多彩的文体活动

公司坚持“以人为本”，定期召开员工代表座谈会，及时解决员工关心问题；保障员工薪酬增长，持续为员工改善伙食；逐步降低一线员工劳动强度，员工奖惩公开透明，遏制不公；对困难员工给予温暖和人性关怀，如发放困难补助，增强员工对公司认同感和归宿感。

文信公司根据新形势下企业发展的特点，2017年，新推企业文化“五做五不做”、“廉洁文化建设”等。“五做五不做”的建设推广，从知与行的角度，充分挖掘公司每个员工心底蕴藏的良好职业道德意愿，内化为个人意识，外化为个人行为规范，以凝心聚力，焕发战斗力。针对廉洁文化建设，公司下发了红头文件，成立了廉洁领导小组及办公室，明确了廉洁文化建设推进的具体方案，并制订了与之配套的员工廉洁行为规范、员工廉洁自律公约、公司与合作单位的廉洁自律责任书等文件。让廉洁自律深入人心，对“不正之风”形成高压态势，以不断增强企业凝聚力和竞争力。

五、回报社会，参与公益事业

公司在发展的同时不忘回馈社会，逐步建设形成了“公司为主、党委牵头、全员参与、注重实效”的文信公益慈善体系，多年来开展了多种形

式的公益活动。文信人踊跃响应椒江区委和县政府的号召，积极参与“慈善捐助、发展教育事业、推进环保事业、支持新农村建设”等四个领域确定为公益事业支持重点。经统计，历年来公益支持金额近 300 多万元。

慈善捐助、赞助文体事业发展：公司每年定向向椒江区慈善捐赠 30 万，帮助贫困学子完成学业。同时公司每年对当地的文体事业给予大力的支持，如 2017 年，以公司为冠名的“2017 年首届鑫棋道·浙江文信杯”华东地区少年象棋精英赛和“司太立”杯中美篮球对抗赛，共资助 6 万元；2018 年赞助峨边彝族自治县帮扶资金 20 万和 5 万元助学基。



公司峨边彝族扶贫现场照片

支持区域建设：为建设新农村，与椒江区三甲街道村干部一起，将钱物进行合理安排：用于修路、购买果木树苗、修理老年人协会、慰问病残老人等。

积极开展各类社会救助工作：组织员工参与区委区政府、各社会慈善机构组织的各类扶贫帮困、捐赠活动。如：开展了文信爱心小分队敬老院关怀，爱心献血活动等多项活动。由高层领导带头，组织开展了无偿献血活动，每年数次，截止到 2016 年鲜血达到 600 余人次。除了自身积极投入公益活动之外，文信还利用自身影响力，积极影响相关方参与到社会公

益活动。

重点公益支持领域

类别	2016 年	2017 年	2018 年
文体事业、助学	8 万/20 人次	10 万/26 人次	11 万/28 人次
区域发展	10 万	15 万	16 万
慈善事业	6 万	10 万	10 万
援助灾区	5 万	8 万	8 万
志愿者活动	139 人次	155 人次	165 人次
献血	25 人次	26 人次	30 人次

六、公司与员工双赢发展

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。公司先后投入了 800 多万元建造了可容纳 600 多名员工入住的生活区，内设食堂、网吧、乒乓球活动室、台球室、阅览室，浴室。其中员工住房面积达 3000 m²，解决了大部分员工住房问题，同时公司还为员工提供了住房公积金福利。

员工福利清单

项 目	2016 年	2017 年	2018 年
公司人均年收入（万元）	46375	51287	51815
薪酬增长率（%）	10.39	10.59	10.29
全员劳动生产率 （万元/人）	29.18	31.12	32.34
培训经费（万元）	188.22	218.88	227.3
五险一金及责任险投入费用 （万元）	108.76	114.01	131.3
投保人数（人）	所有员工	所有员工	所有员工
员工体检	所有员工每年体检一次，特殊工种每年专项体检一次。		

公司在日常运作过程中，非常注重员工抱怨状况，出现员工抱怨，及

时协调相关部门了解情况并尽快处理，以消除员工的不满意程度，全身心地投入工作过程中，快乐学习，快乐工作，快乐生活。

另外，公司每年做一次全体的员工满意度调查，统计分析后形成报告，针对性做改进。该工作逐年持续，取得了良好的成效，员工满意度逐年提升。

总而言之，社会责任是文信的应尽的责任，是回报社会的最好方法，我们将自始至终努力实现。

浙江文信机电制造有限公司

2019年8月