

贵州国塑科技管业有限责任公司 2022 年社会责任报告



2022 年 6 月

报告编制说明

本报告为贵州国塑科技管业有限责任公司（以下简称“国塑”“公司”和“我们”）以年度报告形式发布的第4份社会责任报告，是对国塑公司积极履行经济、社会和环境责任，实现高质量、可持续发展的真实反映。

报告信息披露范围为2022年1月1日至12月31日，数据均来自公司的正式文件、统计报告与财务报告，以及经由公司统计、汇总与审核的社会责任实践绩效。报告中如无特殊说明，均以人民币为单位表示。

本报告主要参照国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》，上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR4.0）、全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准》（GRI Standards），国际标准化组织 ISO 26000: 2010《社会责任指南》国际标准以及联合国可持续发展目标（SDGs）进行编写。

您可以在贵州国塑科技管业有限责任公司门户网站主页的“社会责任”频道浏览本报告的PDF文件以及公司有关社会责任活动的动态信息（网址：<http://www.gskjgy.com/>）。

我们的联系方式：

地址：贵州省安顺市平坝区黎阳高新技术产业园夏云工业园观音路3号

联系：贵州国塑科技管业有限责任公司

电话：0851-34288888

传真：0851-34288888

目 录

第一章 企业概况.....	1
1、企业基本简介.....	1
2、公司近年的经营情况.....	3
3、企业文化.....	4
第二章 污染防治、绿色发展.....	5
1、节能减碳.....	5
2、三废处理.....	5
3、污染防治.....	6
4、工艺改进.....	6
5、绿色办公.....	7
6、绿色制造.....	7
7、工业资源综合利用.....	8
8、社区活动.....	8
第三章 疫情防控、抢险救灾.....	1
1、积极响应.....	1
2、全员参与.....	1
3、联控机制.....	1
4、疫情防控信息化管理.....	2
5、协调采购保障防疫防护物资.....	2
6、协助社区疫情防控.....	2

第四章 供方及客户满意度.....	3
1、采购供应管理及检验.....	3
2、外包方选择及管理.....	3
3、售后服务及用户满意度.....	3
4、消费者权益保护.....	4
第五章 员工福利.....	5
1、保障员工权利.....	5
2、员工体检.....	5
3、员工职业发展.....	5
4、员工福利.....	6
5、员工关爱活动.....	6
第六章 社会贡献.....	7
1、创收缴税.....	7
2、提供就业岗位.....	7
第七章 社会责任管理.....	8
1、社会责任方针.....	8
2、社会责任目标.....	8
3、社会责任管理制度.....	8
4、利益相关方的期望与沟通.....	8
5、实施五本模式.....	10

第一章 企业概况

1、企业基本简介

贵州国塑科技管业有限责任公司成立于 2009 年 4 月，位于有着“高原明珠”美誉的贵州省安顺市平坝区夏云工业园观音路 3 号，距贵州省省会贵阳市及黔中重镇安顺市仅 38 公里左右，紧邻昆沪高速、贵黄公路，交通便捷。经过十余年的发展，已成为一家拥有国际先进水平生产线及检测仪器的现代化企业，是贵州省规模较大的专业从事新型塑料管道研发、制造、销售的新型环保科技企业之一，在贵州有 2 个生产基地，公司主要从事改性塑料制品和绿色环保建材，以及相应的管、配件系统的研发、制造与销售。主要产品有 PE 给水管、PE 实壁排水管和 PE 灌溉管、增强高密度聚乙烯 (HDPE-IW) 六棱结构壁管、HDPE 双壁波纹管、PE 钢带增强螺旋波纹管、HDPE 钢塑复合缠绕管、HDPE 缠绕结构壁 B 型管 (克拉管)、MUHDPE 合金波纹管、MPVE 双壁波纹管、HDPE 打孔波纹管、PVC-U 双壁波纹管、MPP 电力护套管、埋地用 PVC 电力电缆护套管、地下通信管道用实壁管/穿线管、双壁波纹管、梅花管、栅格管、蜂窝管、塑合金管、PP-R 给水管、增韧改性聚氯乙烯 (PVC-UM) 管、H-CPVC 耐热污水压力管道、磷石膏增强塑料管、PVC-U 灌溉管、PVC-U 排水管, PVC 线管、线槽等管材以及与管材相应的管、配件系统，产品覆盖了国家标准或行业标准所列主要规格，被广泛应用于给水、排水、排污、农业、水利、矿山、燃气、消防、电力、通信、路桥、隧道、建筑等领域。我公司立足科技创新，大力投入技术研发及新产品、新材料的开发，凭借着先进的生产工艺、优质的塑料管道产品、完善的配套服务赢得了业主单位的信赖和行业企业的认可。

我公司是国家级“专精特新小巨人”企业、国家高新技术企业、贵

贵州省科技领军企业、贵州省工程技术研究中心、贵州省工程研究中心、贵州省企业技术中心、贵州省工业设计中心、贵州省绿色工厂、贵州省节水型企业、推进全面质量管理优秀企业、贵州股权交易中心挂牌企业、精准扶贫先进民营企业、安全生产标准化二级企业。荣获贵州省名牌产品、贵州省著名商标、贵州省质量信用 AAA 级单位、贵州省民营企业 100 强、贵州制造业企业 100 强，多次获得各级政府及行业协会表彰。荣获贵州省科学技术进步奖，履行社会责任五星级企业、先进基层党组织。公司持续通过中国质量认证中心（CQC）ISO9001 质量管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系认证及 ISO10012 测量管理体系、ISO50001 能源管理体系认证等 6 项 ISO 国际体系认证和 GB/T29490 知识产权管理体系认证、GB/T31950 诚信管理体系认证、GB/T27922 商品售后服务评价认证、民营企业社会责任评价认证、GB/T27925 商业企业品牌评价认证等 5 项国推认证及品牌培育管理体系成熟度评价、两化融合管理体系（AA 级）认证等共 13 项国际及国家体系认证。

拥有 1 支省级创新人才团队（贵州省高性能绿色高分子复合材料科技创新人才团队，联合民大创建）并正在建设“贵州省智慧管网技术创新中心”和“贵州国塑管业新设博士后科研工作站”2 个研发平台。公司自成立以来，结合自身实际情况，努力提升软硬件水平、研究试验条件和基础设施，积极开展项目研究与开发任务，同时进一步加大产、学、研结合力度，提升企业设计、研发水平，努力突破产业瓶颈，解决技术难题，取得省级技术攻关项目成果 5 项目，正在参与 1 项目省级技术攻关项目，其中获得省级科技进步奖 1 项，主持或参与起草国家标准 1 项，地方标准 1 项，团体标准 9 项，企业核心专利 46 项，涵盖色环保管道、特种雨污管道、高耐热化工管道等，技术开发能力强和基

础管理条件好，项目管理与整体实施经验丰富。

响应国家“30·60”双碳目标及“数字经济”、“数字贵州”的发展规划，在加大技术研发、升级同时，进行节能降耗新技术新产品车间的改造，引进数字化运营管理平台、自动化生产线，打通数据“孤岛”，实现生产、销售、物流数据全连接。为进一步做好做强“循环经济”，公司一直以来大力投入于再生材料及绿色高效聚合物复合材料的研发并获得省循环经济奖及科技进步奖，目前公司正在进行国家级绿色工厂和国家级绿色设计示范企业建设，并得到各级政府的肯定。

我公司聚焦市政、环保、水务、交通基础设施建设等重大领域，围绕以复合改性材料为核心的新技术，发展配套技术，探索前沿技术，对管道领域进行再创新再升级，我们终坚信科技是生产力，立足于科技研发，为广大用户提供价美质优的产品，把国塑 GUOSU 品牌打造成中国管材的领军品牌。我们不断锐意进取，以人才为资本，科技为依托，品质为根本，实施规模化品牌经营战略，通过我们的努力，用科技美化未来，造福子孙后代。

2、公司近年的经营情况

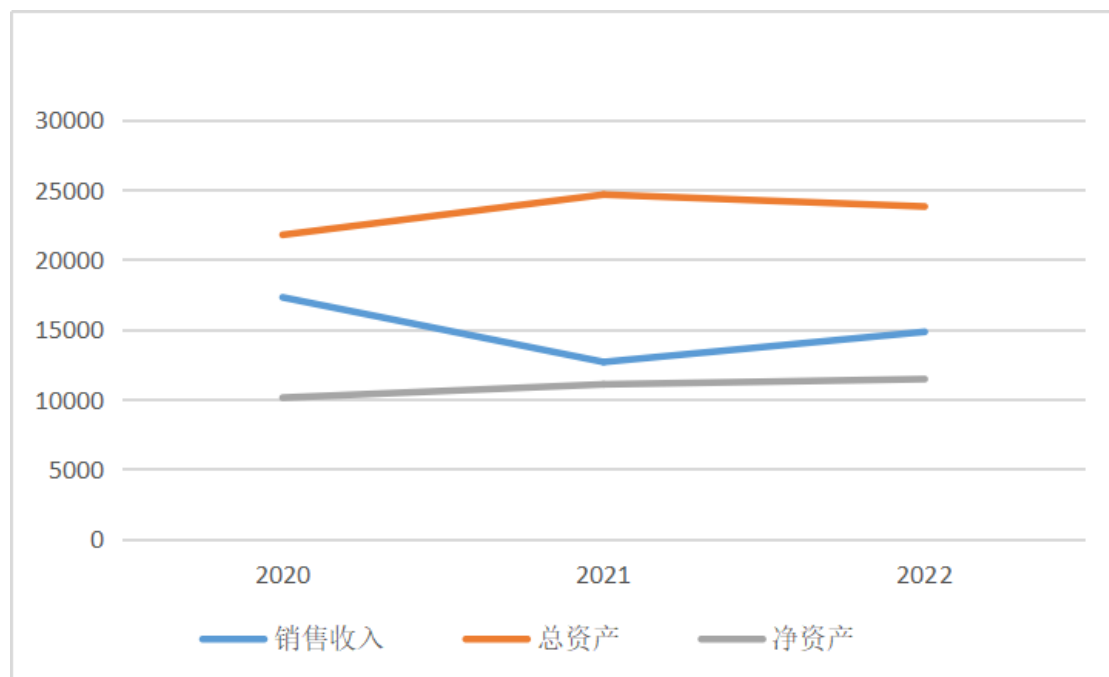
公司近三年财务的主要财务指标：

单位：万元

年份	销售收入	总资产	净资产	利润总额	上缴税金
2020	17300.26	21775.95	10120.39	971.65	322.75
2021	12673.87	24656.81	11073.28	696.40	207.48
2022	14833.46	23803.04	11449.40	508.22	251.60

注：未合并财务报表数据。

近三年主要财务指标的走势图为：



受疫情影响，公司销售收入波动较大，但公司的总资产整体呈现平稳趋势，净资产每年都在稳步增长，资产负债率控制在合理水平。

3、企业文化

公司成立至今，秉承诚信经营为本的精神，以德立身、以诚立业、以信立市
企业宗旨：用完善的技能、科学规范的管理和及时周到的服务，让客户满意。

企业文化：六大红线·六心文化

新领域 新平台 新未来



第二章 污染防治、绿色发展

1、节能减碳

公司坚持贯彻科学发展观，坚定不移地走新型工业化道路，坚持“绿色环保，持续改进”的环境方针，确保质量管理体系、环境管理体系、职业健康管理体系和企业标准化综合管理体系有效运行，加强技术创新，推行清洁生产，积极采用新设备、新工艺、新技术、新材料，推进以节能减排和环保技术进步为主要目标的设备更新和技术改造，以尽可能少的资源消耗和环境占用获得最大的经济效益和社会效益，成立绿色制造体系创建组织机构并划分工作职责，制定目标计划并进行考核。单位产品综合能耗（kgce/t）比上年同比下降 8.17%；

2、三废处理

坚持环境保护工程设施与主体工程同时设计、同时施工和同时投产的“三同时”原则，工艺设计积极采用低毒、低害、无毒、无害的原则，尽量采用不产生或少产生污染的新技术、新工艺，尽可能在生产过程中把污染减少到最低限度。环保工程设计要体现经济合理和技术先进性，因地制宜地采用行之有效的治理和综合利用技术。

1)、减少废气排放

工厂的大气污染物主要为生产废气、粉尘及食堂油烟。根据各类产品的生产工艺，在塑料原料挤出过程会产生少量 VOC，作为无组织气体排放；工厂的破碎车间、混料车间以及 B 区的造粒车间会产生少量粉尘，工厂投资万百元安装两台集中除尘设备和 20 台脉冲除尘器，除尘效果可达 90%，效果良好。工厂食堂油烟采用净化效率 80%以上的油烟净化器处理后经高于食堂屋顶的排气筒排放。净化后的油烟排放浓度低于 2.0mg/m³，油烟排放量为 52.2kg/a，满足《饮食业油烟排放标准》（GB18483-2001）中小型要求。

2)、水资源管理

工厂用水主要为生产用水及生活用水，生产用水主要用于挤出后的产品形成时冷却产品，该冷却水为循环用水，生产过程中盛装于成套设备的冷却槽

中，当冷却槽中冷却水温度升高经过温控仪及水泵等联合控制，将冷却槽中的过热冷却水抽到冷却塔中冷却，当温度降低后储于循环水池中，回用于生产或火灾防范。工厂生活污水经过厂区内污水收集管网收集排入已建的化粪池，生活污水经过化粪池后直接经园区污水管网排入夏云工业园污水处理厂进行处理。污水排放标准总体执行《污水综合排放标准》(GB8978-1996)三级。

3)、规范固废管理

公司的固废包括生产性固废和职工生活垃圾，生产性固废又分为一般固废和危险废物。一般废物有原材料包装袋、粉尘和残次产品等。危险废物有废机油以及其他含有废物（如括含油抹布、手套等含油废物等）。工厂委托了贵州天时佳利能源开发有限责任公司对工厂产生的危险废物进行处置。

3、污染防治

通过开展多个污染治理项目，编制废弃物管理工作指南，规范、安全处置危险废物、一般固体废物和生活垃圾，同时大力推进固体废弃物综合利用，实现废弃物合理安置、循环利用，实现污染防治三年攻坚圆满收官。公司按排污许可证持证排放并持续减少排放。

4、工艺改进

公司为降低配料过程造成的粉尘污染，积极改进工艺，将PVC原料通过造粒后再行投放到生产线使用，大大降低了混料过程中粉尘的产生。投入上百万元配置造料机数十台，独立划分造料车间，实现集中收尘，统一管理。



5、绿色办公

公司开展环保培训，将绿色环保理念根植融入企业管理的每一个细节，倡导员工自觉践行绿色办公、绿色生活。

公司建设管道全流程数字化综合管控系统，借助平台及手机随时完成各类单据电子签核，完善生产管理体系的数据结构。现场作业人员可通过操作终端显示设备查询所需的作业指导和工艺技术文件，提高工作效率，减少纸张使用。

在工作和生产中践行绿色环保理念。在办公区域，倡导节约用电用水，定期维护办公设备，控制办公用品采购，培养员工人走灯灭、人走水停、人走关机、空调不低于 26℃ 等习惯，推动云办公，提升信息传递效率，减少纸张浪费，并培养员工日常工作中的节约意识，做到物尽其用，减少资源浪费。

国塑数字化综合管控系统-菜单



6、绿色制造

全面贯彻可持续发展理念，坚持循环经济 3R（Reduce, Reuse, Recycle）原则，从能源供给、能源消耗、能源转型三方面部署减碳行动，坚定不移走绿色低碳可持续发展道路，紧跟国家 3060 双碳政策，持续优化生产工艺，提升既有能源使用效率，提升清洁能源使用比率，加大新能源技术开发。严格遵照《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规要求，将冷却水循环利用并提高收集率及利用

率，将生活污水经三级过滤后合规排放，废液由有资质的公司合法处理。

7、工业资源综合利用

推动废料及包装材料回收循环再生利用，在产品开发中融入资源循环设计理念，遵循“减量化、再利用、再循环”原则，将绿色发展目标贯彻始终，工业资源综合利用率达 98%（主要为外购废旧塑料、磷石膏、生产废品再生利用等），公司大力投入研发，提高废旧塑料回收及磷石膏等的使用、提高生产废品的回收利用，对地热能、太阳能等的利用进行分析，充分利用可再生能源，进一步优化公司用能结构及资源再生利用。

8、社区活动

积极参与社区与当地应急管理部组织的“改善生态环境，营造绿色家园”及“安全生产月咨询活动”，协助平坝区应急管理部组织宣传安全生产，安排员工参与传单发放，到小区设点进行宣讲等。

第三章 疫情防控、抢险救灾

2022 年是疫情以来最难一年，新型病株肆虐，贵州经历 1 月风控，国塑认真学习贯彻国家及省市关于防控工作的重要指示批示精神，按照国务院国资委疫情防控要求进行工作部署，担当作为、主动应对，迅速将防控措施落实到位，实现在岗生产人员、销售人员、售后服务人员零感染、复工复产后全员零感染、确诊人员零死亡。

1、积极响应

公司迅速行动，下发《关于做好新型冠状病毒肺炎防范工作的通知》，对新冠肺炎疫情防控作出部署、要求，制定响应机制，建立起一整套具有国塑特色的指挥体系和运转机制，为战“疫”提供体系保障。

2、全员参与

国塑累计向疫情灾区捐款捐物折合人民币 30 万元，全体员工自愿捐款 5 万元。我们把疫情防控当成重要工作来抓，全面投入疫情防控阻击战，确保疫情防控工作不留死角，让员工身心健康得到有效保障。

3、联控机制

应急处置工作组：全面统筹做好国塑内部新冠肺炎疫情防范工作，发布应急防控工作安排，统计每日人员健康（异常）信息，通报每日疫情防控动态。

售后联络工作组：负责铁路运输、城市轨道交通的售后服务人员安全防护保障，负责做好站、段、所等作业场所疫情防范应急响应的配合工作。

生产运营工作组：负责春节后的生产安排，视疫情情况调整经营计划，协助开展疫情防范相关工作。

企业应急指挥中心：公司主要负责人为组长，负责本企业疫情防范与处置工作。

4、疫情防控信息化管理

采用员工客户端上报的方式，实现统计疫情信息和企业防疫工作安排、应急物资配置与需求信息

统一提交和数据自动汇总，快速统计、有序上报，及时、准确、全面掌握全体员工及家属健康状况，

特别是售后服务人员和重点疫区工作人员的健康及应急物资配置情况。

5、协调采购保障防疫防护物资

召开应急防疫防护物资采购，想尽办法保障物资供应，确保员工身心健康；确定防疫防护物资每日

协调会议制度，汇总公司生活物资库存、采购防疫物资情况，主动帮助物资缺口较大的所属企业协调货源，极大缓解防疫物资短缺之困。

6、协助社区疫情防控

自 2020 年疫情开始公司积极与当地政府及社会进行对接，协助工业园区内的员工进行排查，对安顺片区进行消毒，安排专人定期参加社会组织的公路及高速公路口的排查工作。

第四章 供方及客户满意度

1、采购供应管理及检验

在内部管理方面，通过自身积累经营管理经验同时，不断学习和引进先进的管理理念并执行落地。公司通过了 ISO9001、ISO14001、ISO45001 等相关的体系认证。在质量控制标准化方面，公司已制订了《采购管理制度》、《原料检验规范》、《不合格品控制程序》、《过程检验与试验程序》等质量控制标准，以提高产品品质，保证产品质量。同时针对所开发的产品第三方检测机构等对产品性能进行了客观评价，产品质量达到国家相应标准。

2、外包方选择及管理

公司在选择外包时均是优先考虑本社区的单位或团队，提高当地经济效益，带成社区企业发展，如物业管理、货物运输、垃圾清运、固体废物处理回收及临时装修等均优先选择本社区企业。

3、售后服务及用户满意度

公司的产品售后服务体系健全，严格实施《客户服务管理制度》；公司本着诚实守信、顾客满意的原则建立了技术、售后服务人员 24 小时待机制度，销售和技术人员随时、随地的解决客户的问题；对客户有技术服务的要求时，免费提供技术服务，并建立客户投诉抱怨管理机制。公司向顾客提供产品质量承诺书，生产的产品提供质量保证，质量保证期为 50 年，保证提供的产品是全新的，未使用过的任务外购回用料；保证所提供的产品经正确的安装、运行、操作和保养在其使用寿命期内对其无条件进行售后服务；提供的产品实行“三包”服务，经查实属我方责任，承诺全生命周期无条件进行售后服务：包修、包换、包退；保证公司在收到通知后在合同规定的时间内免费维修或更换有缺陷的产品或零部件等等。

公司定期采用拜访或调查问卷的形式对客户进行满意度调查，对客户提出的要求和建议要加强改进和采用，定期检查和分析客户满意度情况。

4、消费者权益保护

为切实维护广大消费者合法权益，推进企业诚信建设，营造和谐、安全的消费环境，贵州国塑科技管业有限责任公司组织，向全市相关同行业组织及广大企业，特别是与本公司合作的供方、外包方等发出倡议，企业要建立并完善内部管理机制，自觉接受社会、舆论及广大消费者监督，将消费者对商品及服务质量的满意度作为衡量行业、企业的重要标准，促进行业、企业建设良性发展。维护消费者合法权益是全社会的共同责任。真诚的希望，社会各界与我们共同努力，为营造和谐、安全的消费环境，为夏云工业园经济发展做出贡献。

第五章 员工福利

1、保障员工权利

我们严格遵守相关法律法规，提倡公平就业，反对因性别、年龄、学历而产生的就业歧视，坚决反对雇佣童工和强迫劳动，构建和谐稳定的劳动关系。坚决维护员工合法权益，为员工提供养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险等基本权益保障。我们重视民主管理，尊重员工参与权与表达权，拓宽员工沟通渠道，组织下属企业召开职工代表大会，聆听员工需求，主动当好广大员工的知情人、贴心人、娘家人。我们拥有健全的福利体系，加强福利年假、节日补贴、工会慰问、员工体检、医疗保险、企业年金等福利保障，提升员工获得感。

2、员工体检

为加强公司员工的健康保障工作，帮助员工在工作之余了解自己的健康状况，根据职业病危害检测评估报告，共有 10 余名接触粉尘作业人员，接触有害化学因素，物理因素（噪音、高温）作业人员进行了职业健康检查。检查结果显示以上人员健康状况良好，无体检不合格人员。

全方位的检查保证了员工身体健康的同时，也为下一年度的工作打下了扎实的基础。

3、员工职业发展

公司拥有良好的内部晋升机会和职业发展规划；

第一，公司主管（含副主管）级管理人员 50%以上由内部晋升；

第二，每季度末公司将聘请专业人力资源讲师，结合每位员工的实际情况定制专业的职业

生涯规划，帮助每位员工更好地实现自我发展以及明确职业目标。

公司建立了人才梯队建设制度，从员工自荐+部门推荐，每季度推选符合要求的人才进行重点培养，通过课程培训及在岗导师带徒的形式，重点提高培养对象各方面的技能，考核通过后，进入公司人才培养储备库中，选拔优秀人才，促进员工工作积极性。

4、员工福利

(1) 节日福利：公司传统节假日均会为员工发放节日礼品：

2022 年春节，组织召开年度总结表彰会以及春节联欢会，并为员工发放粮油、红包作为节日福利；

2022 年3月，三八妇女节，为每位女职工发放洗浴用品及放假半天；

2022 年6月，端午节，为员工发放粽子、新鲜水果及饮料；

2022 年9月，疫情影响贵州省封控，公司保证封在厂区近 200 员工的生活，并积极为封控在家员工提供关怀服务；

(2) 员工生日会：每月为员工举办生日会并发放生日礼品；

(3) 员工依法享有病假、婚假、产假等有薪假；

(4) 薪酬方面：调整员工薪资待遇，2022 年员工平均工资增长至 4000 元，高于安顺市最低工资标准。

5、员工关爱活动

第一、组织对贫困员工建档立卡摸底调查；

第二、先后为公司员工送去困难救助基金 2 万元，筹集募捐善款近万元。

第三、公司组织的对员工身心健康有利的活动，6 月组织“遵义红色长征党团建”等活动。

通过一系列活动的开展，极大的活跃了职工的文体活动，推进了公司企业文化的建设。

第六章 社会贡献

公司的愿景是国内乃至国际管道技术引领者，价值观是传承昨天、打造今天、共享明天；使命是更精品的管材服务社会；企业精神是开放、科学、创新、协作。在谋求公司价值的过程中，积极回报社会，促进国家和社会发展。

1、创收缴税

公司自成立以来，销售收入每年持续增加，截止到 2022 年 12 月 31 日未合并报表数据显示，公司资产总额：23803.04 万元，净资产 11449.40 万元，资产负债率为：51.90%，2022 年实现销售收入：14833.46 万元，比上年增长 17.04%，研发投入持续增长至 1032 万元，利润总额：508.22 万元，上缴税金：251.6 万元。具有良好的经济效益和社会效益，发展势头强劲。

2、提供就业岗位

随着公司逐步发展壮大，对劳动力的需求逐步增加，一方面在当地创造就业，截止目前公司提供有效就业岗位 200 多个，近 2 年帮扶就业人次超过 3000 人次，帮助下岗职工再就业、残疾人就业，大学生就业，积极推动了当地文化、服务业的发展，帮助周边地区居民提高收入。就业促进了社会的和谐稳定，经济和社会效益显著，有力推动地方经济的发展，为地方经济发展提供强有力的支撑。

(1) 精准扶贫，共对 50 户建档立卡贫困家庭发放慰问金 10000 元及大米、食用油等慰问品。

(2) 公司经营所在地农业剩余物综合利用产业集群发展。公司的快速发展也势必带动上下游产业的发展 and 集聚，带动地区相关产业的发展。

(3) 推动公司经营所在地废旧塑料回收行动，2022 年共回收废旧塑料 10000 余吨。

第七章 社会责任管理

将履行社会责任作为深化企业改革、提升企业核心竞争力的必然要求，不断推动社会责任理念融入企业经营管理。

1、社会责任方针

安全第一、预防为主、全员参与、综合治理、控制风险、持续改进。

2、社会责任目标

严禁招用童工、严禁歧视或虐待、严禁强迫劳动、最低工资达标率 100%、加班费符合率 100%、社保购买率 100%、符合七休一、火灾事故为 0、轻伤(包括意外伤害)≤10、重伤≤2、意外死亡为 0、患职业病为 0、食物中毒为 0、行贿/受贿事件为 0

3、社会责任管理制度

建立了一系列社会责任管理相关程序或管理制度，如《反歧视管理控制程序》《温室气体控制程序》《紧急医疗救助管理程序》《劳动保障规章制度》《供方及外包方管理制度》《结社自由和集体谈判的权力管理制度》《廉洁自律管理制度》《事故事件报告调查和处理管理制度》《售后（技术）服务管理办法》《售后服务及三包情况》等等。

4、利益相关方的期望与沟通

利益相关方	期望与诉求	沟通与交流方式
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none">• 合法合规运营• 保证产品质量• 落实节能减排任务• 实现国有资产保值增值	<ul style="list-style-type: none">• 参与制定法律法规• 认真执行国家政策• 接受监管考核• 与地方政府沟通

	<ul style="list-style-type: none"> • 推动技术进步 • 服务国计民生 	
投资者	<ul style="list-style-type: none"> • 稳定增长的投资回报 • 稳健经营 • 信息公开透明 	<ul style="list-style-type: none"> • 提高盈利能力 • 及时披露信息
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 提供高质量的产品和服务 • 满足客户多元化需求 • 为客户创造价值 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司网站 • 走访交流 • 客户满意度调查 • 公司手册
公众	<ul style="list-style-type: none"> • 安全可靠的服务 • 提高运营透明度 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升服务能力 • 沟通互动
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 维护员工权益 • 保障职业健康 • 提升职业能力 • 健全发展通道 • 平衡工作生活 	<ul style="list-style-type: none"> • 厂务公开 • 管理层对话 • 职工代表大会 • 员工满意度调查 • 探访慰问
供货商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 公开、公平、公正采购 • 信守合约 • 互利共赢、长期发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 合作研发 • 联合活动 • 日常沟通
同行及行业组织	<ul style="list-style-type: none"> • 公平运营 • 合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> • 行业会议 • 协会活动

	<ul style="list-style-type: none"> • 促进行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 研讨会
社区	<ul style="list-style-type: none"> • 开展精准扶贫 • 参与社区发展 • 支持公益事业 	<ul style="list-style-type: none"> • 合作共建 • 公益活动 • 志愿者活动
环境	<ul style="list-style-type: none"> • 节能减排 • 支持绿色产业 • 绿色办公 	<ul style="list-style-type: none"> • 坚持绿色运营 • 开发绿色产品 • 践行绿色公益

5、实施五本模式

公司深入实施本土化制造、本土化采购、本土化用工、本土化维保、本土化管理“五本模式”，争当文化的“传译者”、人才的“孵化器”、产业的“推进器”、社区的“好邻居”，努力在更多领域与各利益相关方实现共商、共建、共享、共赢。

本土化制造：产品生产本地化，生产基立在国内建设。

本土化采购：推行本地化采购策略，小部件方面，积极寻找本地最优供应商替代进口，拓宽采购渠道；中部件方面，帮扶当地制造商实现零部件本地化制造，完善产业链；致力于提供全寿命周期的本地化服务，提高服务响应速度。

本土化用工：拓宽当地化用工规模，开展员工技能、语言和文化培训，提升员工职业素养。近年来，公司员工基地本地化员工数量持续稳定上升。

本土化维保：致力于提供全寿命周期的本地化服务，提高服务响应速度。为解决本地化服务人员技能不足问题，采取开展技能培训等方式有效解决困难。

本土化管理：本地化管理有益于熟悉当地法律法规、风俗人文及市场规则，增强身份认同，贴近市场、贴近客户，第一时间获取信息。