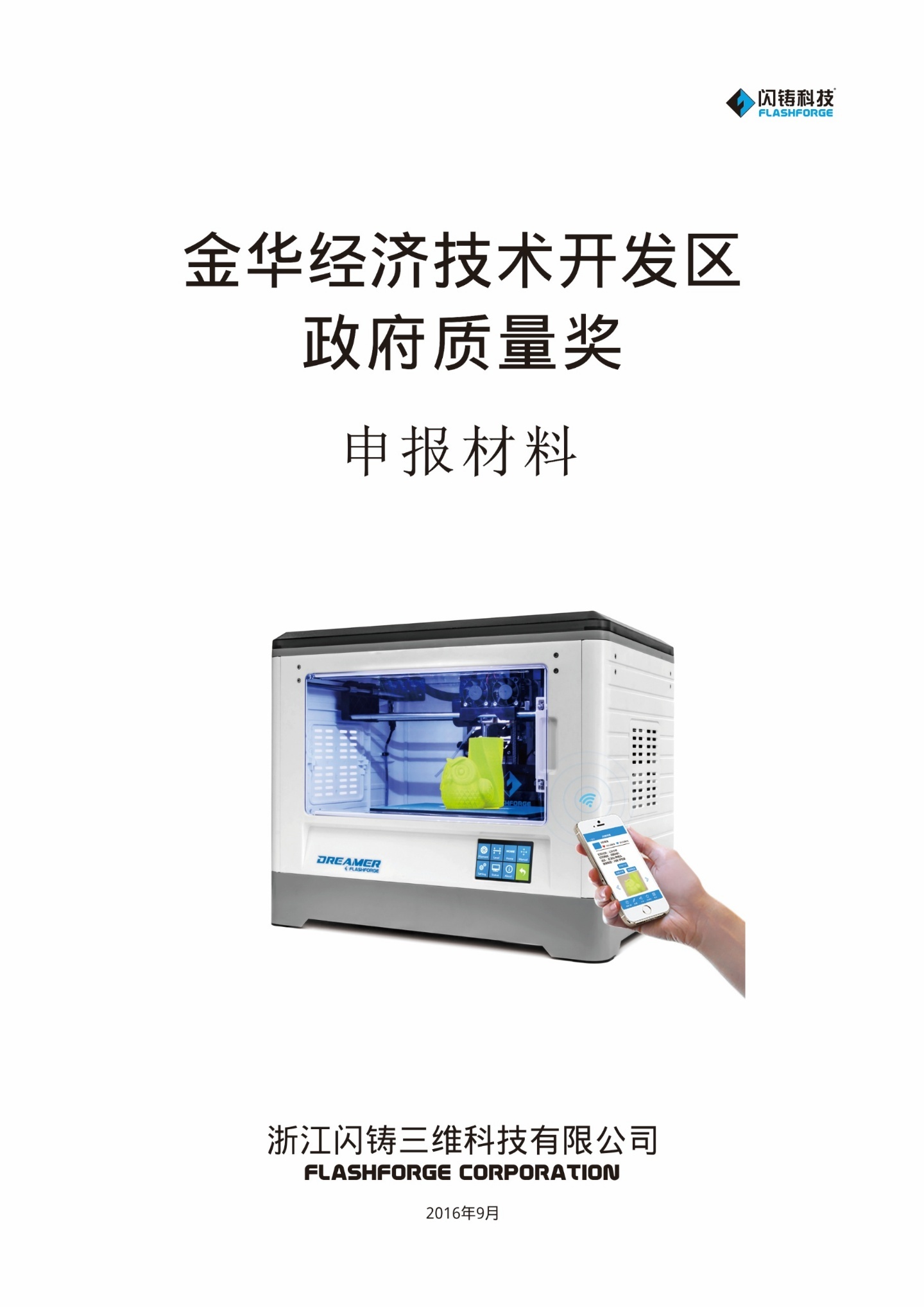
2018年度社会责任报告

****

浙江闪铸三维科技有限公司

FLASHFORGE CORPORATION

2019年1月1日

本公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

**编制说明**

1、报告范围：报告覆盖浙江闪铸三维科技有限公司。

2、时间范围：2018年1月1日至12月31日，部分表述及数据涉及以往年份。

3、发布周期：年度报告。

4、报告简介：本报告为公司社会责任报告。报告按照社会责任标准，真实披露了公司履行经济责任、环境责任、社会责任等方面的理念、实践和绩效。

5、参考标准：本报告参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》编制发布。

6、报告说明：本报告披露的财务数据如与年报有出入，以财务报告为准，其他数据来自公司内部统计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。为了便于表述和阅读，“浙江闪铸三维科技有限公司”还以“闪铸”、“闪铸科技”、“公司”等表示。

7、报告发布形式：本报告以网络版形式发布。网络版敬请登录本公司网站（http://www.sz3dp.com/）查阅。

8、报告解答：浙江闪铸三维科技有限公司

地址：浙江省金华市仙源路518号 邮政编码：312000

电话：0579-89007353

电子邮箱：flashforge@sz3dp.com

目 录

[1 公司概况 1](#_Toc470001219)

**[1.1 企业简介 1](#_Toc470001220)**

**[1.2 企业文化 2](#_Toc470001221)**

**[1.2.1企业文化的理念体系 2](#_Toc470001222)**

**[1.2.2企业文化活动 3](#_Toc470001223)**

**[1.3 发展战略 5](#_Toc470001224)**

**[1.4 主要产品及生产流程 6](#_Toc470001225)**

**[1.5 组织架构 7](#_Toc470001226)**

**[1.6 社会责任成果 8](#_Toc470001227)**

[2 社会责任履行情况 10](#_Toc470001228)

**[2.1 股东 10](#_Toc470001229)**

**[2.1.1利润分配 10](#_Toc470001230)**

**[2.1.2法人治理 10](#_Toc470001231)**

**[2.1.3信息披露 11](#_Toc470001232)**

**[2.2 员工 11](#_Toc470001233)**

**[2.2.1保障员工权益 11](#_Toc470001234)**

**[2.2.2完善员工晋升体系 15](#_Toc470001235)**

**[2.2.3助力员工发展 17](#_Toc470001236)**

**[2.2.4管理员工关系 21](#_Toc470001237)**

**[2.3 供应商、客户、消费者 24](#_Toc470001238)**

**[2.3.1供应商权益 24](#_Toc470001239)**

**[2.3.2客户、消费者权益 25](#_Toc470001240)**

**[2.4 安全运营 26](#_Toc470001241)**

**[2.4.1严控安全事故 26](#_Toc470001242)**

**[2.4.2开展安全培训 26](#_Toc470001243)**

**[2.4.3排查安全隐患 26](#_Toc470001244)**

**[2.4.4完善应急救援机制 27](#_Toc470001245)**

**[2.5 环境责任 27](#_Toc470001246)**

**[2.5.1环境管理 27](#_Toc470001247)**

**[2.5.2环境目标 27](#_Toc470001248)**

**[2.5.3降低环境负荷的措施 28](#_Toc470001249)**

**[2.6 公益支持 28](#_Toc470001250)**

**1 公司概况**

**1.1 企业简介**

浙江闪铸三维科技有限公司是一家集产、学、研为一体，专业研制与生产3D打印设备及3D打印配套产品及服务的国家高新技术企业，属于国家重点支持的高新技术领域第八大类先进制造与自动化，第6小类，增材制造技术：基于三维数字化设计、自动化控制、材料快速堆积成型的培植制造技术。

公司成立于2012年6月，注册资金4116万元，公司座落于浙江省金华市婺城区仙源路518号，目前有生产办公面积26000平方米。浙江闪铸致力于打造国内3D打印设备顶尖的技术中心，建有浙江闪铸3D打印设备高新技术研究开发中心，为省级高新技术研究开发中心。中心充分依托自身的技术和人才优势，拥有强大的科研开发和技术创新能力，目前闪铸科技拥有十大系列，几十款产品，建立了涵盖3D设计软件、3D打印机、3D打印耗材和3D打印服务的完整产业链；产品分为工业级、商业级、民用级3个层次，满足不同类型的用户需求；同时在技术研发、渠道建设、售后服务等多方面均处于行业领先水平。

公司拥有核心自主知识产权50项，其中专利39项（1项发明专利、28项实用新型专利、10项外观设计专利），软件著作权11项。2015年公司通过了高新技术企业认定，先后被评为“浙江省成长性中小企业”“金华市工业设计中心”、“金华市专利示范企业”、“金华市创新型企业”、“金华市信息经济十大软件与信息服务业企业”、“2016年浙江省创新型示范中小企业”、“2016 3D打印优秀品牌网络人气奖”、“2016年度浙江省小微企业创业之星”、“2016年浙江省成长性科技型百强企业”、“浙江省AA级守合同重信用单位”“金华市出口名牌”“2017年（第17届）浙江省电子信息50家成长性特色企业”、“2017浙江省信息经济创新引领型企业”、“浙江省第三批大数据应用示范企业”“浙江名牌”“浙江省服务型制造示范企业”“2018年省级制造业与互联网融合试点示范企业”“浙江省专利示范企业”“浙江省隐形冠军”“浙江制造认证”等资质和荣誉称号。

公司重视品牌建议，为扩大品牌影响力并树立欢乐且富含科技感的品牌形象。闪铸建立了全面立体的市场宣传计划。与全球20多家核心3D打印媒体建立合作伙伴关系，全年提供优质3D打印资讯稿件，在3D打印主流媒体网站发布研发新闻、产品咨询，广泛进行本品牌的产品及服务的宣传；结合企业及产品的优势利用互动平台进行价格竞猜互动；结合公司全年海内外节日宣传计划，利用官网、B2C、B2B平台及经销商销售体系，以各种方式进行宣传；不定期举办3D打印主题活动，吸引消费者的目光，扩大品牌的知名度与美誉度。

**1.2 企业文化**

**1.2.1企业文化的理念体系**

**a）企业文化的形成**

2011年，闪铸三维科技有限公司成立，“闪铸”寓意以闪电般迅速的铸造，形象化的表达了“快速成型”技术的意义。从成立之初，闪铸即明确其事业是制造稳定易用高性价比的3D打印机，顾客需求即快速精确的获得高性价比的成品，公司追求以专业的研发团队和务实的工作为核心竞争力满足并超越顾客需求，树立闪铸品牌，赢得市场。

2011年4月15日 AdventuerII 面市，是闪铸科技首款在开源技术基础上自主升级研发的产品。升级后的部件稳定性明显高于市场同类产品，坚定了闪铸研发团队的信心，公司自主研发之路确定；2011年6月20日 AdventurerIII产品面市，其独有的设计新颖、使用便捷的触摸式LCD操控面板得到国外客户的一致好评；2012年1月闪铸科技淘宝旗舰店上线。成为国内首家基于国际开源3D打印技术的专业桌面级3D打印机电商商城，并开始确立了“做每个人都买的起的3D打印机”的企业愿景。公司不断进行技术创新与市场拓展，2013年闪铸科技快速布局全球分销网络，与产业链上下游企业建立广泛合作，并与多家知名跨国企业达成战略协作，产品行销海内外30多个国家，累计销量超万台，获得较高的市场份额。2014年至2015年期间，公司积极推陈出新、鼓励创新、完善制度、提升技术水平并逐步形成公司现有的企业文化体系，使公司人员为现有目标团结奋进。

公司高层领导意识到不同的时期，不同的产品，需要不同的价值观体系的内涵，公司的价值观应该随时势要求，不断地被定期审视和更新。闪铸自创立以来，基于行业特点及企业发展逐步凝练了核心价值观，并随着公司的发展而不断调整和提升，最终提炼形成了公司的核心价值理念体系。

**图表1-1 闪铸企业文化体系**

| **类别** | **主要内容** |
| --- | --- |
| 愿景 | 中国最大的3D打印设备生产基地和全球3D打印设备领域的领导者 |
| 使命 | 为人们更便捷的工作、更快乐的学习、更舒适的生活而努力创新 |
| 核心价值观 | 成就客户、务实进取、专业热情、团队协作、不骄不躁 |

**b）公司企业文化内涵**

**使命：为人们更便捷的工作、更快乐的学习、更舒适的生活而努力创新**

公司客户群是“所有需要个性化定制和小批量制作的单位和个人”，公司希望通过不断努力与创新、打造出每个客户所需求的产品，希望所有需要个性化定制和小批量制作的单位和个人都能从3D打印技术中获益。

闪铸致力于用3D打印技术为各行各业提供行业应用解决方案，用技术的进步来改变行业的发展。

**愿景：中国最大的3D打印设备生产基地和全球3D打印设备领域的领导者**

闪铸的事业即是制造稳定易用高性价比的3D打印机，在成立之初，公司希望能制造每个人都买的起的打印机，随着公司的迅速发展以及对行业深入的研究，公司不断提升技术研发实力和售后服务水平，以高性价比和稳定的质量不断获得客户信赖，公司将保持高水平生产能力，努力成为中国最大的3D打印设备生产基地，并不断通过技术创新成为全球3D打印设备领域的领导者。

**核心价值观：成就客户、务实进取、专业热情、团队协作、不骄不躁**

**成就客户：**帮助客户解决应用痛点，用3D打印技术更好地成就客户的事业。

**务实进取：**始终保持务实的工作态度，坚持自主研发，打造国际一流的3D打印产品。

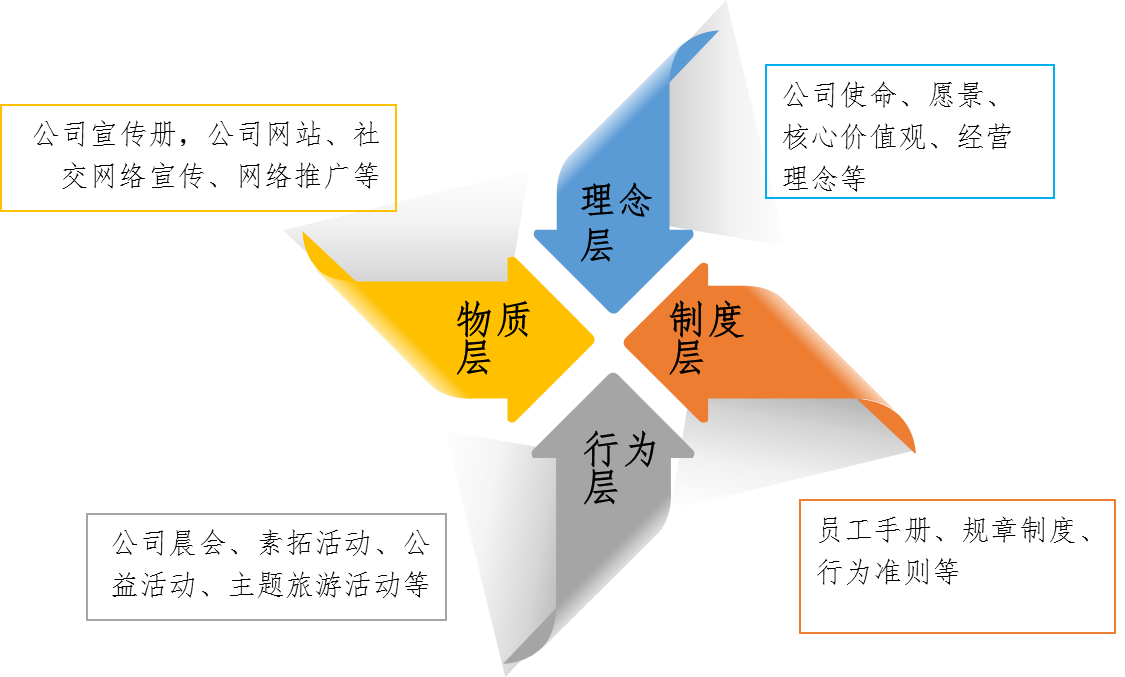
**专业热情：**用最专业的行业知识和最热情的服务态度来接待每一位客户。

**团队协作：**聚沙成塔，企业的发展进步，离不开每一位员工的努力，只有依靠团队，企业才能稳定持久的发展。

**不骄不躁：**无论面对荣誉还是低谷，始终保持谦卑的态度。

**1.2.2企业文化活动**

公司高层领导为使员工和相关方了解组织使命、愿景、价值观和经营理念等企业文化，通过多种方式和途径，全方位、多角度的向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行沟通，实现企业凝聚力作用，推介企业，促进企业文化不断繁荣、发展。



**图表1-2 公司企业文化宣贯体系**

公司建立了全方位的沟通渠道，采用双向沟通、互动交流、单向传播和榜样激励等多种方式，对于不同的利益方建立的多样化的沟通渠道。

**图表1-3 公司与相关方双向沟通方式**

| **沟通对象** | **沟通方式** | **沟通方向** | **沟通内容** |
| --- | --- | --- | --- |
| 内部员工 | 员工手册、宣传手册、车间宣传栏、员工活动室布置等 | 双向 | 企业文化、企业目标、员工对企业的建议，包括：企业的核心价值观、精神、愿景、战略目标、发展方向、绩效期望、公司动态、经营情况；听取、收集员工的心声和合理化建议 |
| 管理文件、管理手册 | 向下及互动 |
| 公司内部网、微信平台、交流群 | 双向互动 |
| 宣传橱窗、车间看板 | 双向互动 |
| 全体员工大会、每日晨会、总结会、经营例会、表彰会、项目启动会等 | 互动及向下 |
| 各种形式员工座谈会 |
| 员工的教育和培训（内外训、领导授课、素质拓展等） | 向下及互动 |
| 员工活动如旅游活动、文艺活动、年会等 | 互动 |
| 开展各种形式员工调查、测评 | 互动及向下 |
| 股东 | 经营活动分析会 | 互动 | 明确公司经营发展动态及发展方向，提升企业形象，加强企业文化建设等 |
| 网站、报刊、新闻媒体宣传、个别沟通 | 互动 |
| 关键顾客 | 公司宣传资料 | 横向 | 企业文化、企业形象、产品信息、经营动态、发展方向；提升企业知名度和美誉度；与企业互动，推广企业成功经验 |
| 营销会议、展会 | 互动 |
| 客户来访 | 互动 |
| 经销商年会、培训 | 互动 |
| 共同举办相关工艺慈善及赞助等活动 | 横向 |
| 日常沟通（客户调查、回访等） | 双向 |
| 媒体沟通与公关策划（报刊、行业协会、广告、网络推广等） | 横向 |
| 供应商 | 供应商考核、评价 | 横向 |
| 供应商沟通、交流 | 双向互动 |
| 网站、报纸、杂志等 | 单项 |
| 政府和社会公众 | 支持社会公益活动 | 横向 | 如盲卡活动、3D打印校园活动、比赛赞助等活动 |
| 参与社区的活动 | 横向 |
| 参加社会的共建活动 | 横向 |

|  |  |
| --- | --- |
| 微信图片_20181210142016 | **新安县新城实验学校3D打印活动1** |
| **急救培训** | **3D打印进校园活动** |
| **1.22于局来访** | **1** |
| **市市场监督管理局领导来访** | **市委常委纪委书记郎文荣莅临考察** |
| **13.webp** | **_MG_0115-S** |
| **少儿智慧教育体验课程活动** | **公司团建** |

**图表1-4 公司企业文化宣贯示例**

**1.3 发展战略**

统计数据显示，2014年全球3D打印市场规模同比增长33.9%，达到41.1亿美元。在全球3D打印市场竞争结构方面，目前呈现以下态势：

——美国、德国等国家的企业占据3D打印市场主导。具体企业要包括3D Systems （美国）、Stratasys（美国）、Exone（美国）、EOS（德国）、Solido（以色列）、Envisiontec（德国）等，这些公司分别在特定领域和细分市场具有比较优势。

——在目前的全球工业级3D打印机市场，由美国、日本、德国和中国占据主要份额。据 Wohlers Associates 统计，2013年工业级3D打印机出货量占比最高的是美国，达到38%。德国、日本和中国紧随其后，占比均在8%以上。中国的3D打印市场仍然处在初期发展阶段，目前国内主要的3D打印竞争企业包括MakerBot、3D Systems、EOS和Stratasys。2013年，中国共生产21550台3D打印机，其中共有12810台出口。

**图表1-5 2013年全球工业级3D打印机出货国家分布**

未来全球3D打印的竞争核心点主要集中在三大领域和五大重点。随着3D打印市场规模的不断扩大，全球3D打印行业将面临更激烈的竞争，其中以上游打印材料生产、政府政策和资金支持、专业化的材料供应、个人3D打印制造与核心技术研发成为众多企业的竞争重点；同时，民用领域、模具设计以及军工领域有望成为3D打印厂商的重点竞争领域。

技术体系的完善、应用领域拓展以及产业链形成将推动全球3D打印市场实现爆发式增长。预计至2020年全球行业市场规模将突破200亿美元。

通过详细的分析，公司选择制定了未来3年的发展战略，并制定了如下战略方向和目标：

积极合理利用国家政策，持续推进3D打印行业产能的拓展及规模的发展；针对产业发展方向，利用技术研发优势，加快工业级设备、3D打印耗材的设计与开发，加快产业的延伸等；利用与科研院所产学研合作的平台，开展深度合作，加大对前瞻性、储备性的技术投入及开发；制订有效策略，积极开发推广品牌，推进品牌建设，提升企业整体形象及品牌议价能力；利用现有市场渠道覆盖优势，积极推进欧洲、美洲以及国内重点区域市场及客户的合作。

**1.4 主要产品及生产流程**

闪铸致力于推广3D打印技术，打造友好的3D打印生态系统，公司主导产品为桌面式3D打印设备，同时为全球不同领域用户定制了完善的3D打印解决方案，帮助用户找到最合适的产品。目前公司拥有十大系列，几十款产品，建立了涵盖3D扫描仪、3D设计软件、3D打印机、3D打印耗材和3D打印服务的完整产业链。

**图表1-6 公司主要产品**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **产品类别** | **产品示例** | **顾客需求及市场特点** |
| FDM技术3D打印机 | 金刚狼，梦想家，发现者，发明家 | 教育市场需求安全易用的产品，准工业市场打印精度高，适用多种耗材以及大尺寸的机器。 |
| DLP技术3D打印机 | 探索者、狩猎者 | 牙科、珠宝类等高精度打印需求。 |
| MJP技术3D打印机 | WaxJet 300 | 精密铸造、珠宝等精密熔模铸造领域应用需求为主要市场。 |
| 3D打印耗材 | PLA, ABS，光敏树脂 | 教育市场主要需求PLA材料  工业级客户需求ABS及其他特殊耗材。 |

为达到生产过程的主要要求，实现公司的经营目标，充分利用现有资源，实现可持续发展，公司制定了生产管理相关制度，严格按照产、供、销安排来编制生产计划，以生产计划为产品制造过程的行动指南，使产品制造过程及时、高效、降耗、质量可靠。公司总体生产管理流程如下所示。

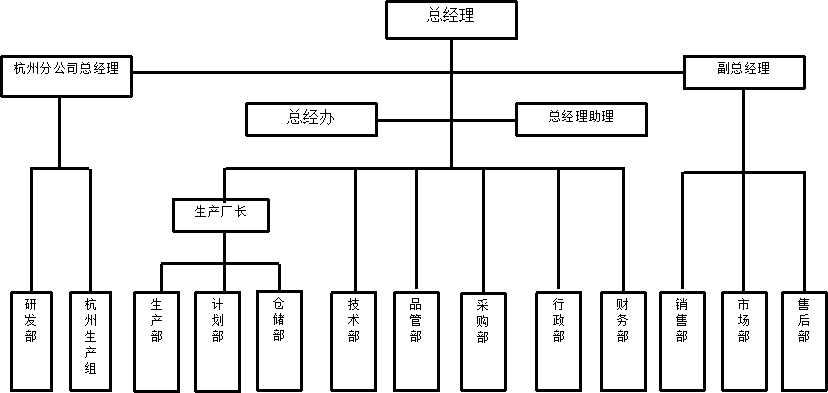


**图表1-7 公司生产管理流程图**

**1.5 组织架构**

公司为实现愿景与战略目标，按照“高效、规范、合理”的原则，构建了适合公司的组织架构。严格按照《公司法》和其他相关法律、法规的相关规定，不断完善公司法人治理结构，设立了符合自身发展需要的组织结构和治理系统，自觉履行信息披露义务，做好投资者关系管理，不断提升企业规范运作水平。

**图表1-8 公司组织架构**



**1.6 社会责任成果**

2016年度公司实现销售收入10082.8万元，比2015年增长42.46%；实现利润总额3158.94万元，比2015年增长122.34%，上交税收451.93万元，比2015年增长了299.20%。公司以惊人的速度成长，2018年公司3D打印机销量排名全国第一，全球第三。

**图表1-9 公司近三年来社会责任成果示例**

| **荣誉名称** | **颁发单位** | **获奖时间** |
| --- | --- | --- |
| 浙江省“火炬杯”创新创业大赛大赛先进制造领域组优胜企业奖 | 中国创新创业大赛组委会浙江赛区组委会 | 2015 |
| 中国创新创业大赛先进制造企业组第二名 | 中国创新创业大赛组委会 | 2015 |
| 第四届中国创新创业大赛优秀企业 | 中国创新创业大赛组委会 | 2015 |
| 中国3D打印最具创新力企业 | 中国名企排行网、采标网、3D时空 | 2015.7 |
| 中国3D打印行业最具影响力国际品牌 | 中国名企排行网、采标网、3D时空 | 2015.7 |
| 高新技术企业 | 浙江省科技厅 | 2015.9.17 |
| 金华市高新技术研究开发中心 | 金华市科学技术局 | 2015.12 |
| 金华市创新型企业 | 金华市人民政府 | 2015.12 |
| 金华市专利示范企业 | 金华市人民政府 | 2015.12 |
| 金华市工业设计中心 | 金华市经济和信息化委员会 | 2015.12 |
| IF Design Award（IF国际工业设计大奖） | iF Industrie Forum Design （德国） | 2016.1 |
| 十大软件与信息服务业领军人物 | 金华市网络经济发展局 | 2016.1 |
| 2015年度十大软件与信息服务业企业 | 金华市网络经济发展局 | 2016.1 |
| 金华名牌 | 金华名牌产品认定委员会 | 2016.1 |
| 学生创新创业实践基地 | 金华市技师学院 | 2016 |
| 人力资源培训基地 | 金华市技师学院 | 2016 |
| “双创”导师 | 金华市技师学院 | 2016.5 |
| 浙江省浙江制造品牌建设促进会团体会员单位 | 浙江省浙江制造品牌建设促进会 | 2016.6 |
| 2016年3D打印优秀推荐品牌 | 三迪时空网 | 2016.7.8 |
| 金华市工业自主创新产品与名优产品 | 金华市经济和信息化委员会、金华市财政局 | 2016.6.20 |
| 浙江制造精品 | 浙江省经济和信息化委员会、省发改委、省财政厅 | 2016.8.25 |
| 2016年度浙江省小微企业创业之星 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2016 |
| 2016年浙江省成长性科技型百强企业 | 浙江省高新技术企业协会 | 2016.11 |
| 浙江省A级守合同重信用单位 | 金华市市场监督管理局经济技术开发区分局 | 2016.12.20 |
| 金华市先进装备制造业人才协会 | （裴文剑）理事 | 2016.9.29 |
| 中国增材制造产业联盟 | 理事单位 | 2016.1 |
| 2016年浙江省创新型示范中小企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2016.11.21 |
| 金华市出口名牌 | 金华市商务局 | 2016.12.30 |
| 安全认证三级 | 金华安监局 | 2016.12.30 |
| 2016年十大软件与信息服务业企业 | 金华市网络经济发展局 | 2017.2 |
| 十大信息经济技术创新人才 | 金华市网络经济发展局 | 2017.2 |
| 2016年度金华市十大高成长标杆企业 | 金华市人民政府 | 2017.2 |
| 金华市2016年度信息经济诚信企业 | 金华经信委、金华网络局、金华市场监管局、金华信息协会 | 2017.3 |
| 金华经济技术开发区政府质量奖提名 | 金华经济技术开发区管委会 | 2017.2 |
| 金华市企业技术中心 | 金华市经济和信息化委员会 | 2017.5.26 |
| 2017年（第17届）浙江省电子信息50家成长性特色企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2017.6.1 |
| 2017浙江省信息经济创新引领型企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2017.7 |
| 浙江省第三批大数据应用示范企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2017.11 |
| 2017年度中小企业“隐形冠军”培育企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2017.10 |
| 省工业新产品（新型蜡质热熔材料） | 浙江省经济和信息化委员会 | 2017.11 |
| 2016年度规上企业亩产税收十强企业 | 金华经济技术开发区管委会 | 2017.2 |
| 2016年度节约集约用地十佳企业 | 金华经济技术开发区管委会 | 2017.2 |
| 2016年度规上工业企业经济密度十强企业 | 金华经济技术开发区管委会 | 2017.2 |
| 浙江名牌 | 浙江名牌战略推进委员会 | 2017.12.26 |
| 电子商务A级企业 | 金华经济技术开发区网络经济发展局 | 2017.9.15 |
| 第一届科技婺商 | 市科技局、市人才办、市工商联合会 | 2017.11 |
| 开发区政府质量奖 | 金华经济技术开发区管委会 | 2018.1.23 |
| 金华市首届最美IT人奖 | 金华市经济和信息化委员会、金华信息产业协会 | 2018.3 |
| 服务贸易十强企业 | 金华市人民政府 | 2018.3 |
| 浙江省医疗器械行业协会会员 | 浙江省医疗器械行业协会 | 2018.4 |
| 2017年金华市诚信企业 | 市委宣传部、商务局等 | 2018.5.7 |
| 浙江省服务型制造示范企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2018.7.12 |
| 2018年省级制造业与互联网融合试点示范企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2018.7.12 |
| 三名企业 | 金华市“三名”联盟建设会议办公室 | 2018.8.27 |
| 浙江制造认证 | 浙江制造国际认证联盟 | 2018.8.15 |
| 全国百强企业家（陈总） | 中国电子企业协会 | 2018.10.16 |
| 2018年度省专利示范企业 | 浙江省经济和信息化委员会、浙江省知识产权局 | 2018.9.25 |
| 浙江省AA级守合同重信用单位 | 金华市市场监督管理局 | 2018.10.16 |
| 浙江省隐形冠军企业 | 浙江省经济和信息化委员会 | 2018.10 |
| 65.2018年浙江省物联网年度产品及科技创新奖 | 浙江省物联网产业协会 | 2018.12 |
| 2018年浙江省信用管理示范企业 | 浙江省市场监督管理局 | 2018.12.21 |
| 2018年浙江省小微企业成长之星 | 浙江省“小微企业三年成长计划“工作领导小组 | 2018.10 |

**2 社会责任履行情况**

**2.1 股东**

**2.1.1利润分配**

公司在努力实现企业规模快速成长、企业经济效益稳步增长的同时，根据盈利情况和生产经营发展需要，结合对投资者的合理回报等情况，制定了长期和相对稳定的利润分配办法及切实合理的分红方案，积极回报股东。

公司通过规范化管理，确保股东利益保值增值；定期召开股东大会，对重大事项发表各自意见；公司及时、准确、严格向股东披露财务信息及其他重大信息，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。

**2.1.2法人治理**

公司自设立以来，法人治理结构日趋完善，制度不断健全，充分保障公平、公开、公正的对待所有股东，确保公司股东能够充分享有法律、法规、规章所规 定的各项合法权益。

**a）管理层所采取的行动责任**

**经营责任：**公司的经营管理中对总经理、副总经理为代表的经营管理管理层的职责和权限都进行了明确规定，公司股东会批准总经理提出的工作计划、批准和审议年度预决算和执行情况、利润分配方案，决定公司的生产规划、融资、投资、收购、合并等一切重大事宜。经营管理实行总经理负责制，总经理组织领导公司的日常生产、技术和经营管理工作。

**道德责任：**《公司章程》明确规定高层管理者不得从事与公司有利益关联的经营活动，要求高层必须严格遵循道德规范和准则，坚决杜绝行为不正之风。公司定期对关键领导岗位进行内部审计，促使高管人员肩负起忠实义务和勤勉义务。并不断推进企业廉政文化建设。

**法律责任：**公司高层认真学习并履行《公司法》、《经济法》、《社会法》、《行政法》、《安全生产法》、《劳动保护法》等有关法律法规规定的各项责任和义务，自觉维护相关方权益。在国家规定的法令、规章、制度范围内进行经营活动，遵守企业的章程、决议、制度。同时《公司章程》对总经理层贯彻执行法律、行政法规，履行诚信和勤勉的义务等方面做了明确的规定，并通过签订保密协议、竞业协议、授权代理职务协议等方式，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。同时，公司定期组织高管团队成员参与相关的宣传和培训活动，提高法律意识。

**b）财务方面的责任**

在财务管理方面，公司遵守国家企业会计准则、企业会计制度以及相关财税法规，结合公司性质及经营特点，建立健全了全面预算管理、固定资产管理等一系列财务管理制度，使财务管理有法可依、有规可循。

公司财务部按相关制度进行财务预算和决算，建立全面财务报表体系，按月编制和上报各类财务会计报表。对公司重大投资决策和经营活动进行财务分析，规避公司经营风险。

根据《公司章程》和相关财务管理制度，公司完善内控制度，强化内部制约制度，所有业务均须有经办人注明事由，部门负责人审核和公司领导审批，以确认其真实性和合法性，财务部门严格把关。公司各类费用支出严格按规定权限进行审批。

**c）独立的内外部审计**

**内部审计：**公司制定并严格贯彻《审计管理制度》，设立内审机制，开展年度财务审计、经营审计、重大事项专题审计、销售及采购等关键岗位审计等审计工作，监督和评价公司财务收支、经济活动是否真实、合法、高效。负责对各级机构的职能履行进行监督。

**外部审计：**公司聘请金华宏誉联合会计师事务所进行外部审计，该事务所与公司没有关联利益关系，确保了外部审计的独立性，几年来均出具了标准无保留意见审计报告。

**2.1.3信息披露**

公司根据《公司法》关于信息披露的要求制定了信息披露的管理办法，建立健全公司信息披露事务管理，提高公司信息披露管理水平和信息披露质量，保护公司股东及员工的合法权益。

公司新闻信息均在规定的网站上进行披露；每年向税务机关、政府部门等相关方提供相应报告。以此保证企业利益相关方能够及时了解公司发展状况，保护其利益不受损害。

**2.2 员工**

**2.2.1保障员工权益**

**a）依法管理、创造舒适的工作环境**

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《安全生产规章制度》和完善ISO14001：2004环境管理管理体系、GB/T28001：2001职业健康安全管理体系的要求，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，改善劳动条件，有利于保护员工的健康，减少职业病的发生。2018年公司投保人数282人，保险投入费用101.5万元。

**b）公平合理的薪酬体系**

为实现“吸引人才、留住人才、激励人才”的目的，公司实行公平合理的薪酬福利管理体系，激发员工工作热情，提升优秀员工保留度和员工对公司的忠诚度。

公司薪酬标准根据内、外部劳动力市场状况、地区及行业差异、员工岗位价值、员工职业发展生涯等因素进行设定，薪酬政策由高层领导负责制定，薪酬实施由行政部负责，各部门按规定执行。2018年，公司人均薪酬9.69万元，且较2017年提升了25.84%。

**图表2-1 公司薪酬体系结构**

|  |  |
| --- | --- |
| **薪酬结构** | **适用范围** |
| 年薪制 | 适用于对公司整体经营绩效负有较大或直接责任的岗位，主要包括公司高管。 |
| 协议工资制 | 适用于特别聘用的专业人才或者临时聘用的其他用工。 |
| 岗位绩效工资制 | 适用于所有岗位。主要突出岗位价值和绩效贡献。公司主要采用岗位绩效工资制，结合绩效考核，实行下发薪式的薪酬支付方法。 |

公司岗位绩效工资制整体薪酬结构为“岗位工资+工龄补助+全勤奖励+社保+年底奖励+福利”，销售系统另加提成奖，具体构成如下表所示。

**图表2-2 岗位绩效工资制具体构成**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时间** | **名称** | **构成** |
| 月度 | 岗位工资 | 固定工资（基本工资、加班工资、竞业补贴、岗位津贴、学历津贴、外语津贴） |
| 绩效工资 |
| 工龄补贴 | 工龄补贴 |
| 福利 | 社保、全勤奖 |
| 季度 | 销售提成奖 | 销售业务人员销售提成奖 |
| 年度 | 奖金 | 年终奖金 |
| 福利 | 春节探亲福利、生日福利 |

**c）丰富多样的员工激励措施**

为最大限度的调动员工积极性，公司采用物质与精神奖励并举，多种方式并存的激励模式。

**图表2-3 主要激励措施**

| **激励类别** | **激励项目** | **措施说明** |
| --- | --- | --- |
| 物质激励 | 员工奖惩(不定期) | 根据不同的奖惩标准对员工行为进行奖惩 |
| 年终奖 | 入职满6个月以上的员工年底即可享受年终奖 |
| 年会奖品 | 年底公司统一举行年进会，以抽奖的方式进行奖品派送，中奖率100% |
| 合理化建议奖 | 奖励提出有价值的合理化建议的个人或团队 |
| 优秀员工奖金 | 年底会根据一年的总体表现评比10%的优秀员工，发放奖金 |
| 节假日礼品 | 根据各种节假日发放相应的礼品 |
| 股权激励 | 满一年以上的技术骨干和满两年以上中高层，年度绩效达到要求，可享受股激励 |
| 精神激励 | 优秀员工 | 年底会根据一年的总体表现评比10%的优秀员工，并在年会上予以公布 |
| 好人好事表彰 | 各种好人好事在全公司进行表彰及物质奖励 |

**d）预防为主，制定各种应急预案**

为更及时、准确地发现生产运作中存在的不安全因素及事故隐患，有计划地制定纠正措施，防止各类事故的发生，保障员工在工作生产过程中的安全与健康，确保公司安全生产，公司制定《安全生产检查制度》，并针对公司的安全问题进行定期检查、不定期检查、专项检查、季节性检查与全面检查。

为了预防和减少各类事件的发生，控制、减轻和消除所引起的有害环境影响或人员疾病、伤害，规范突发事件应对活动，保护员工生命安全，公司成立安全生产领导小组，进行安全知识培训，并且每年进行应急消防演习、逃生演习，并做好训练记录。2015年公司未发生各类突发事件，未造成任何人员伤亡。

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **急救培训** | **消防演习** |
| **F:\项目资料\金华市\收集资料汇总\人力资源部\人力资源资料\附件8\消防\逃生演习 (1).JPG** | **F:\项目资料\金华市\收集资料汇总\人力资源部\人力资源资料\附件8\消防\逃生演习 (3).JPG** |
| **逃生演习-1** | **逃生演习-2** |

**图表2-4 消防演习**

**e）鼓励群众性管理活动，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。公司特别注重员工参与公司管理，以5S管理、质量管理体系建设等活动，鼓励员工提出合理化建议，参与群众性管理活动，改善公司经营管理流程。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，极大地推动了公司管理的改进工作，增强了员工积极进取的主人翁意识以及在公司经营管理方面的责任感。2018年公司合理化建议数量为29件，采纳25件，合理化建议采用率86%。

**f）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、晚会等，在员工娱乐的同时，充分展示员工才艺、增进了解和交流。2018年公司福利费用支出为93万元，旅游费用12万元。

|  |  |
| --- | --- |
| F:\项目资料\金华市\收集资料汇总\人力资源部\人力资源资料\附件8\活动\2016.3.26春游.JPG | _MG_0358 |
| **春游** | **员工风采** |
| _MG_0345 | _MG_0069 - 副本 |
| **公司年会** | |

**图表2-5 公司员工活动**

**2.2.2完善员工晋升体系**

为满足公司战略发展对人力资源的需求以及员工职业发展的需要，公司逐步建立了人才培养和发展的机制，开始有效管理员工的职业发展。

**a）推拉结合，发挥员工潜能和主动性**

为使员工最大限度的发挥潜能和主动性，建立正确的职业发展规划，公司采用推拉结合的方式，多渠道、多角度的促使员工不断学习，构建学习型组织。

推：公司建立员工任职资格机制，给员工绩效和能力提升加压。如绩效和能力达不到要求的，采用调换岗位、转岗培训等措施，促使员工不断学习，主动发挥。

拉：公司建立了薪酬激励体系。明确岗位职责，充分授权，引导员工自主地创造性工作，充分发挥员工潜能。

**b）建立多渠道的人才培养制度，提供员工学习与发展的空间**

为使不同能力素质、职业兴趣的员工都可以找到适合自己的上升路径，公司明确了不同职系的晋升评估、管理办法，充分给予员工不断上升的机会。公司根据员工能力、爱好以及各类岗位特性的差异，将员工的发展分为销售、管理、生产和技术等四个通道：



**图表2-6 员工职业发展通道**

**c）多管齐下助员工职业发展**

为实现公司利益与员工职业价值的双赢，公司对员工进行职业生涯发展规划与设计工作，共同制定员工职业生涯发展目标与行动计划，并提供相应的支持。

**图表2-7 促进员工职业发展的机制**

| **机制类别** | **说明** |
| --- | --- |
| 内部培训 | 公司定期举行岗位知识技能培训，利用掌握的技术优势，对相关岗位的人员进行针对性强的培训。 |
| 外部培训 | 公司非常注重持续性教育，派送部分员工去外部培训机构进行不断的培训，同时，也根据岗位特点，去参加针对性的短期培训。 |
| 内部竞聘 | 对于部分岗位，公司采用内部竞聘的方式确定人选，为员工提供一个内部晋升的有效通道。 |
| 制度支持 | 公司建立了一系列制度，包括招聘制度、薪酬制度、绩效制度和培训制度等，让每个员工充分了解情况，了解自己可获得的权益。 |

**d）建立人才储备机制**

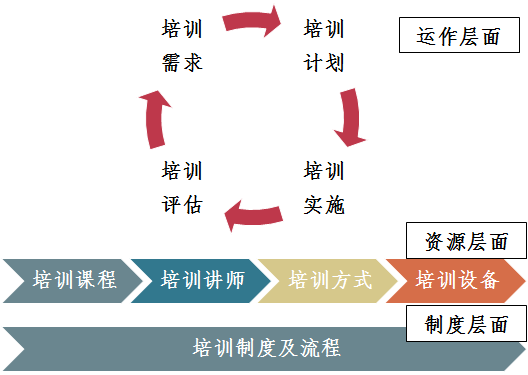
公司在快速发展的同时，致力于打造优秀的企业文化，传承和谐有序开拓进取的企业精神。作为一家重视人才的企业，公司注重搭建优秀的人才培养机制，始终关注优秀应届生等新生力量的选拔和培养。新生力量是公司未来长久发展的核心机制，也是公司的用人机制，各个层次的新生力量是公司未来的希望。

应届生培训是整个公司培养体系的重要组成部分。首先，公司会在每年浙江大学、浙江工业大学、浙江师范大学、金华技师学院、金华实验中学的应届毕业生招聘洽谈会、宣讲会招聘时严格筛选，有效判断出人才类别，以便对不同类别的同学因才培养；其次，公司通过三级培训（应届生入职集训、部门专业培训、岗位技能培训），在帮助应届生顺利实现从学校到社会，从学生到员工转变，提升应届生自身技能的同时，进一步评估和识别人才；最后，优秀应届生在考核通过后会可进入公司培养计划，逐步成长为公司后备梯队和关岗位人员，培养为技术专家或中高层管理者。

**2.2.3助力员工发展**

公司倡导建设学习型组织，以“培养有理想、有道德、有文化、有纪律，掌握职业技能的员工队伍”为目标，建立完善的培训管理体系。公司建立了符合自我发展的培训管理体系，健全了相关管理制度，确保了培训需求、制定培训计划、实施培训、培训效果评价四个环节的有效实施，通过推行多元化的人才培养方式和员工职业发展通道设计，为员工的能力提升与职业发展创造了平台，保障公司发展战略目标的实现。

为实现公司的战略目标，提高企业核心竞争力、全面提升员工综合素质和建立一支有较高专业水平的职业化队伍，公司积极开展各种学习培训活动，提升员工能力，完善员工的知识结构，并且配备了先进的多媒体教学设施，宽敞舒适的学习环境，完善了培训教学的软件环境。



**图表2-8 公司员工培训流程**

**a）识别培训需求**

为满足公司战略规划要求，公司充分考虑绩效测量、绩效改进和技术发展的主要要求，并平衡长短期目标与员工发展、培训与职业发展的需求，通过培训需求调查分析、对比。确定企业的培训需求，有针对性的制定年度培训计划。

公司的各有关部门提出本部门有关人员的培训需求，汇总至行政部，行政部结合公司质量方针、质量目标、顾客需求以及对当前和未来人员能力预期需求，编制《年度培训计划》。

**图表2-9 公司培训需求调查方法**

| **调查方法** | **目的** | **调查时间** |
| --- | --- | --- |
| 访谈法 | 通过沟通与交流，收集员工对培训的真实需求及意见 | 年初 |
| 需求分析法 | 通过分析公司发展规划、绩效状况等，了解培训需求 | 一年一次 |
| 问卷调查 | 通过发放调查问卷，了解员工培训需求 | 年初 |
| 年度申报 | 部门培训需求年度申报 | 年末 |

**b）培训计划制定**

行政部根据公司发展战略目标、人力资源状况、人力资源开发规划以及汇总各部门培训需求，依据培训需求确定的原则，进行培训需求评估与分析，并结合公司下一年度的指导方针、目标，在与各部门充分沟通的基础上，公司有针对性的开发涉及企业文化、产品知识、公司规章制度、法律法规、技术等方面的培训课程，针对各层级人员展开不同类型的培训活动。针对2018年公司及员工发展的需要，公司制定了《2018年度公司培训计划》。

**图表2-10 2018年度公司培训计划（部分）**

| **序号** | **大类** | **类别** | **培训课程/内容** | **受训部门** | **受训对象** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| **1** | **岗前培训** | 公司级 | 新职工岗前制度流程基础培训 | 各部门 | 新员工 |
| **2** | 公司级 | 新职工岗前OA操作培训 | 各部门 | 新员工 |
| **3** | 部门级 | 新职工岗前操作程序培训 | 生产部 品管部 | 新员工 |
| **4** | **在岗培训** | 销售类 | 产品原理、优势、使用操作及相关介绍 | 销售部  售后部  市场部 | 员工及主管 |
| **5** | 竞品分析（产品和公司）培训 | 销售部 | 员工及主管 |
| **6** | 行业应用解决方案培训，针对不同客户推荐合适的产品 |
| **7** | 销售技巧培训 | 销售部 | 销售主管 |
|  | 外贸全网营销课程 | 销售部 | 员工及主管 |
| **8** | Amazon/Ebay/天猫/阿里巴巴/速卖通平台运营技巧 | 销售部 | B2C组 |
| **9** | 市场营销类 | 市场调研方法 | 市场部 | 吴洁、潘炫 |
| **10** | 品牌营销方法 |
| **11** | 顾客心理分析 | 市场部 | 全体 |
| **12** | VI基础及应用 | 市场部 | 全体 |
|  | 公众号运营-实战指南 | 市场部 | 全体 |
|  | 广告创意与文案策划60讲 | 市场部 | 全体 |
| **13** | 修图、渲染、视频制作的培训 | 市场部 | 陈虎、高强 |
| **14** | 生产管理类 | 精益操作管理技巧 | 生产部 | 生产主管 |
| **15** | 如何做好进料、制程、成品质量管理 | 生产部 | 生产主管、品管经理 |
| **16** | 精益基层干部养成实战班 | 生产部 | 生产主管 |
| **17** | 降低年度成本计划与物料控制 | 生产、物控 | 生产主管、PMC、仓库 |
|  | 生产线平衡操作技巧 | 生产部 | 生产主管 |
|  | 以JIT提升生产管理绩效与降低库存 | 生产部 | 生产主管 |
|  | 基层干部能力提升训练 | 生产部 | 基层线长 |
| **18** | 现场管理操作实务 | 生产部 | 基层线长 |
| **19** | 体系 | 内审员培训 | 生产、品管、采购、物控 | 生产、品管、采购、物控 |
| **20** | 人力资源 | 个人职业规划 | 各部门 | 部门主管和员工 |
|  | 如何做一个高效的招聘HR | 行政部 | 人事专员 |
|  | EXCEL实战速成 | 各部门 | 部门主管和员工 |
| **21** | 薪酬体系设计（任职资格在薪酬中的设计） | 行政部 | 部门主管 |
| **22** | 技术研发 | 项目管理培训（PMP） | 技术、研发 | 技术部/项目经理 |
|  | 工业工程 | 技术、研发 | 工程师 |
| **23** | 基础品质培训（8D，抽样检验，基础统计，QC 7大手法，SPC，MSA，FMEA，制程能力分析，工业工程7大手法，精益生产系统） | 技术、研发、品管 | 技术部工程师/经理 |

**c）培训实施**

**①建立分级培训模式**

为保证培训计划的有效实施，公司依据总体培训规划，明确了分级培训体系，分别针对新员工、在岗人员和特殊工作人员确定相应的培训目的、培训内容及主要的培训方式，使得培训项目的实施更加符合公司发展的需要。

**图表2-11 公司培训体系层级**

| **培训级别** | **主要培训内容** |
| --- | --- |
| 新员工 | * 公司教育：包括员工手册、公司层制度、流程、企业礼仪、质量意识等的培训。 * 部门教育：包括部门组织架构、岗位说明、部门内部的各项规章制度及流程。 * 岗位培训：包括车间级安全教育、岗位技能类培训等。 |
| 在岗人员 | * 管理层培训：针对公司管理人员开展的提高管理技能、领导力、决策能力的培训。 * 技术培训：为了提高技术人员开发技能的培训，包括公司层面、部门层面、员工之间组织的各类以提高项目开发效率和质量所需技能的各种形式的培训。可以是培训、小组分享、座谈研讨的形式。 * 转岗培训：针对处于晋升或迁降情况或有意更换岗位的人员，在进入新岗位前就职位说明、工作技巧的培训，由新岗位的部门经理组织进行。 * 业务培训：为了帮助员工尽快熟悉项目所需的业务知识展开的培训，一般由部门内部组织实施，人事部门进行监督。 |
| 特殊工作人员 | * 从事特殊作业的员工，必须按照国家规定经过培训考核，并取得特殊作业或特殊设备资格证书方能上岗。技术工种要求： 从事技术工种或特殊工种类的员工必须经过技术等级培训，参加职业技能鉴定，取得技术等级证书、职业资格证书后方能上岗。 |

**②培训教师管理**

培训师队伍是培训管理体系的重要资源，是企业人力资源的核心。主要承担了企业文化的传承和知识技能的梳理、沉淀、传授、创新的使命。

培训师分内部培训师、外聘培训师两类：内部培训师指企业内部非专职，但参与培训授课的人员，公司各部门负责人和技术主管均为本部门内部培训责任人，承担本部门或其他部门的业务技能培训任务；外请培训师指来自于企业外部参与公司内培训授课的人员。

为保证培训师培训的质量和效果，公司行政部在每次培训结束后均对培训师培训效果展开调查，找出差距，以便做出持续改进。

**③培训方式多样化**

公司组织培训的基本形式主要有：外派培训、内训、自学、内部分享、座谈研讨、户外拓展等。

|  |  |
| --- | --- |
| F:\项目资料\金华市\新建文件夹\收集资料汇总\人力资源部\人力资源资料\附件8\培训\2016.3.8绩效管理培训.JPG | F:\项目资料\金华市\新建文件夹\收集资料汇总\人力资源部\人力资源资料\附件8\培训\2014.8.15员工培训.JPG |
| **绩效管理培训** | **车间员工培训** |
| 微信图片_20181219150444 | F:\项目资料\金华市\收集资料汇总\人力资源部\人力资源资料\附件8\活动\2016.4.6户外拓展.JPG |
| **消防知识培训** | **户外拓展培训** |

**图表2-12 培训活动举例**

**d）培训效果评价**

公司的培训已经形成分层次、分阶段、多样化的课程体系，同时采用不同的评价方式评估培训效果，便于公司对整个培训过程综合评价和改进。如下表所示。

**图表2-13 公司培训评价方式**

| **测评方式** | **测评时间** | **适用的培训类型** | **测评人** | **测评重点** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 培训评估表 | 培训结束 | 内部培训 | 行政部 | 员工对培训的满意度 |
| 外派培训总结 | 培训结束 | 外派培训 | 部门负责人 | 培训内容及效果 |

**e）培训改进**

公司十分注重对培训效果的评估并及时改进相应的培训方法，针对一年来所组织的培训工作，行政部结合员工、公司绩效以及培训满意度、各项培训效果对教育培训的有效性、实用性进行综合评价，改进不足，并再次制定、实施、跟踪、反馈，不断提高培训效果。

**2.2.4管理员工关系**

**a）多渠道沟通，合理采纳相关方建议**

有效沟通是平衡和调节员工心理的有力杠杆。公司建立有效地沟通机制，全方位、多层次、多途径地听取和采纳员工意见和建议。

公司制定《员工合理化建议管理办法》，鼓励员工提出关于节约成本、改进工作流程或管理创新的合理化改善建议，以及技术改进、检测技术、市场营销方案等诸方面的提案，对相关的改善建议和提案进行评定分级，并进行奖励。

**图表2-14 公司与员工及其他相关方沟通渠道**

| **分类** | **对象** | **渠道** | **参与人员** | **沟通内容** | **频次** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内部沟通 | 内部员工 | 满意度调查 | 全体员工 | 针对公司文化、管理、福利等方面的调查 | 年度 |
| 公告栏 | 全体员工 | 公司相关的规章制度 | 不定期 |
| 生产总结会议 | 生产部 | 当天的生产完成情况 | 每天 |
| 合理化建议 | 全体员工 | 改善建议和提案 | 不定期 |
| 销售会议 | 销售部员工 | 总结一周的销售完成情况及存在的问题 | 每周 |
| 质量会议 | 技术、生产、品控主管 | 在生产过程中发现或存在的质量问题讨论及总结 | 每周 |
| OA系统 | 各部门 | 企业文化、制度以及日常工作联系等 | 不定期 |
| 邮箱 | 各部门 | 日常工作联系 | 不定期 |
| 公司网站 | 全体员工 | 公司各类信息、新闻等 | 不定期 |
| 年终大会 | 全体员工 | 公司总结与规划 | 每年 |
| 体系文件 | 各部门 | 公司内部管理信息 | 不定期 |
| 员工座谈会 | 全体员工 | 员工对公司的意见及建议 | 不定期 |
| 早会 | 各部门主管 | 前一天工作完成情况及当天工作计划 | 每天 |
| 管理评审 | 各部门 | 公司体系审核 | 每年 |
| 外部沟通 | 供应商 | 走访供应商和高层领导互访 | 采购部 | 新产品样件确认、供货质  量异常问题、供应商供货绩效情况等 | 不定期 |
| 顾客 | 电话、传真、E-mail | 销售部  市场部 | 产品信息、顾客反馈、抱怨或投诉以及客户建议等 | 每年 |
| 满意度调查 | 顾客对公司产品、质量、交期等各方面的满意程度 | 每年 |
| 政府机构 | 走访 | 公司高层  行政部 | 行业发展政策、法律法规等 | 不定期 |
| 认证机构 | 电话、传真、走访 | 行政部 | 体系审核等 | 不定期 |

**b）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2-15 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 |
| 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 | 高层管理  人员 | 成就感 | 激励政策 |
| 企业文化 | 归属感 | 人的行为规范整合 |

**c）员工满意度测量**

公司每年进行一次员工满意度调查，对于满意度较低的共性问题，经分析问题原因后，指定责任部门、落实责任时间和整改措施。另外，公司还会要求行政部同关键岗位主动离职人员进行离职面谈，听取其在工作中的满意和不满意的信息，以便做后续改进。2018年，公司员工满意度为88.9%，员工抱怨处理及时率100%。

**d）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2-16 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 |
| 营销基层人员 | 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  社会认可的需要 | 提供富有竞争力的薪酬，提供购车补贴 |
| 学习成长的需要 | 送外培训 |

**d）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，由行政部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。

**2.3 供应商、客户、消费者**

公司秉持“客户第一、迅速反应、发展共赢”的客户之道。要求全员树立全环 节的零缺陷质量意识。客户的利益所在，就是公司生存和发展的利益所在，通过向客户提供个性化、标准化、规范化的服务，来提高客户的整体满意度。

**2.3.1供应商权益**

公司本着合作共赢、构建和谐生态原则，与合作伙伴建立稳定、互信的合作关系。采购部依据零部件的不同类别将采购的产品分为塑料件、五金件、钣金件、电气（线）、包装材料等五大类。根据《供应商管理办法》，公司对供应商从产能、管理水平、体系认证情况、企业规模、产品质量等方面对进行与评估，选择合格供应商。

公司公开、公平、公正地选择供应商，保证付款及时行、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。公司与重要供应商建立长期合作关系，与战略供货商建立战略合作伙伴关系，保持紧密合作关系；严格履行购销合同，按时付款。对主要供应商实行技术、资金和质量评价，定期或不定期进行评审；并依据评审结果给予主要的优秀供应商一定的商务政策倾斜。

公司通过高层互访、不定期拜访、供应商评价等方式，对供应商的设备能力、供货能力、财务能力、经营管理情况等进行摸底，实现与供应商之间相互面对面的有效沟通。

2018年，公司原材料供应渠道安全稳定，保证公司稳定生产。公司无拖欠供应商货款而被供应商起诉之情况，商业贿赂案件和腐败案件为0。

**2.3.2客户、消费者权益**

**a）履行组织所提供产品和服务质量安全的职责**

产品和服务质量是赢得顾客信赖、维护顾客忠诚的基础，闪铸认真履行产品质量安全的责任与义务，全面加强质量安全管理，提高自主创新能力，不断建立和完善全员、全过程、全方位的质量安全保障体系。2014年初,公司制定了《过程开发设计控制程序》，产品设计引入了FMEA的质量控制方法，后续开发的产品都会进行DFMEA分析，以进行设计过程的质量控制。

为保证向消费者提供满意放心的产品，公司以质量为本，在经营管理的各个环节严格把控，建立了国际领先的产品制造和品质控制体系。目前公司已通过ISO 9001：2008、ISO 14001：2004、OHSAS 18001:2007等三体系和ISO/IEC 27001：2013信息安全管理体系、ISO/IEC 20000-1：2011信息技术服务管理体系，是国家高新企业和双软企业，同时公司全系列产品通过CE、FCC、RoHS认证，部分产品通过UL认证，为保证产品质量打下坚实的基础，同时公司将保持并持续提升产品质量水平，以打造公司品牌美誉度，赢得顾客信赖与忠诚。

**b）顾客关系管理**

在经销商管理方面，公司会定期进行培训及业务考核，分为省级代理商、市级代理商及授权经销商，市级代理商由省级代理商管理，授权经销商由公司开发，没有任务量要求但必须满足首批订货量及单次最小提货量，待成熟后给予相应省级代理商或市级代理商管理，在日常经营过程中公司需配合相关经销商需要开展相关推广活动并提供支持。

在合作商管理方面，以项目合作形式展开，进行项目报备，公司以深入高效的配合能力、全面的解决方案定制能力及国际资源整合能力作为大项目跟进基础，公司产品和服务配合合作商资源构成客户关系。

闪铸致力于为客户提供最佳性价比产品和服务，深知售后服务对于提高顾客满意、维护良好客户关系和顾客忠诚的重要性，公司制定并严格实施售后服务程序制度，并设置1年售后服务期，确保顾客满意。

**c）顾客投诉管理**

为了能及时接收和处理顾客投诉，提高顾客满意度，公司制订了《顾客投诉管理制度》，建立完善了顾客投诉处理机制，由销售部、售后部和品管部统一组织对来自顾客的各类投诉信息进行调查、判定和处理，及时响应和处理问题项，落实改进方案和具体措施，明确责任部门和责任人，并不断累积知识，加强改进。

对收集来的顾客抱怨及投诉数据，进行系统性分析并采取改进措施，从根本上防止类似问题的再次发生。对于产品质量及各方面问题向相关部门提出，以便整改。同时不断改进客户投诉处理方法，为维护公司信誉、促进品质改善、全面提高公司品牌影响力提供有力保障。通过落实管理责任，将责任追溯到管理层，有效达成了自上而下的品质管控。公司积极关注顾客投诉信息，对于顾客报怨处理单上所提出的问题、责任归属、原因分析、预防与改进措施及改善追踪活动等均进行了详细界定和说明，通过对顾客投诉有效、快速的答复以及给出解决方案来减少顾客不满和业务流失，把“不满的顾客”转变为“忠诚的顾客”。

公司以顾客为中心，注重产品和服务质量的不断改善与提升，近三年公司产品和服务指标均呈良好趋势发展，从2016年至今公司客诉受理数为30个，在行业内处于极低水平。

公司以满足顾客需求为起始出发点，深知顾客满意是提升公司业绩，促进公司发展的必要条件，不断追求顾客满意的提升，公司每年通过业务员走访、客户活动、电话邮件等形式之间或间接进行顾客满意度调查跟踪，并进行改善调整，近三年顾客满意情况如下表所示，呈逐年上升趋势。

**2.4 安全运营**

**2.4.1严控安全事故**

公司严格按照《安全生产管理办法》、《标准化管理体系》等落实日常管理，遵循OHSAS18001 职业健康安全管理体系，配置有专业的安全管理人员和设备主管，并全部通过专业验收，不时组织培训，使员工具备较好的业务能力。各特殊岗位均有严格的安全操作规程，所有操作人员均持证上岗，确保生产经营工作的安全运行。

**2.4.2开展安全培训**

为了预防和减少各类事件的发生，控制、减轻和消除所引起的有害环境影响或人员疾病、伤害，规范突发事件应对活动，保护员工生命安全，公司成立安全生产领导小组，进行安全知识培训，并且每年进行应急消防演习、逃生演习，并做好训练记录。

**2.4.3排查安全隐患**

为更及时、准确地发现生产运作中存在的不安全因素及事故隐患，有计划地制定纠正措施，防止各类事故的发生，保障员工在工作生产过程中的安全与健康，确保公司安全生产，公司制定《安全生产检查制度》，并针对公司的安全问题进行定期检查、不定期检查、专项检查、季节性检查与全面检查。

公司建立了多层级管理人员的安全隐患排查体系，并依托外部专业机构委派专家对公司各类场所进行安全排查，全面共排查、治理隐患，并定期在公司内进行通报，进一步提升了公司各级现场的安全性并保障了员工作业过程中的安全。

**2.4.4完善应急救援机制**

在突发事件处理方面，公司建立了覆盖各种紧急情况的应急预案，并开展应急演练，培育员工的危机处理意识和能力，实现对意外情况的快速处理，例如火灾、停电等紧急处理预案等。

**2.5 环境责任**

2018年，公司以建设节约型社会，增强可持续发展能力为目标，有效履行环境保护、节能减排的责任。

**2.5.1环境管理**

公司遵循《环境空气质量标准》、《地表水环境质量标准》、《污水综合排放标准》、《大气污染综合排放标准》、《城市区域环境噪声标准》等国家法律法规；引入ISO14001环境管理体系，组织集中式和滚动式的内部审核管理，对体系运行情况进行实时监控，保持体系的有效性，推动环保治理工作的持续改进。

建立健全各级环境保护机构，设立相关岗位。定期委托第三方监测机构对废水、废气、噪声、危险固废等进行检测。

此外，公司参加环保主管部门和行业协会举办的各类培训，公司环境管理体系符合环境管理的要求。

为确保公司环境管理体系的有效运行，不定期组织环境管理人员开展交流会议，学习环境管理的相关制度，研究讨论工作中存在的环保问题。

**2.5.2环境目标**

报告期内，金华科海检测有限公司对本公司进行了环保监测。监测结果显示，各污染物的排放浓度均达到相关排放标准。企业未发生重大环境污染事故、环境违法事件和环境信访案件。公司始终坚持科学发展观，报告期内积极减少资源消耗和“三废”排放，企业与环境和谐发展。

公司在生产经营的各个环节中，需要输入能源、原材料，输出较少的大气、水和废弃物等环境负荷物质。为尽可能少的资源消耗和环境占用，公司不断加强技术创新，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。

经过持续技术创新和结构调整，加大环保投入，提升环保管理水平，公司单位工业产值水耗、能耗及污染物排放量持续改善。

**2.5.3降低环境负荷的措施**

公司利用“节水日”、“节能宣传周”，采用黑板报、电子屏、张贴宣传画等各种途径，开展了形式多样的节水宣传活动，并号召全员开展节水合理化建议活动，促进了企业全员对建设资源节约型企业的认识。

生活污水经处理后入城市污水管网，由城市污水厂处理达标排放；依据《废弃物管理程序》，建立废弃物的分类、标识、收集及处理程序，确保可回收废弃物得到再生利用，危险废弃物得到妥善处置，避免废弃物对公共卫生造成影响。

**2.6 公益支持**

公司的发展依赖社会各方面的支持，闪铸员工在公司高层领导的带领下积极参与公益事业，除了援助不可避免的灾难外，公司将发展行业发展、教育事业及慈善作为重点公益支持领域。

**图表2-17 公益事业支持重点**

| **重点公益支持领域** | **具体支持项目** | **选择依据** | **负责部门** |
| --- | --- | --- | --- |
| 行业发展 | 主导或参加行业组织的活动 | 进一步巩固公司在行业内的影响力，以负责任的态度带动行业发展 | 行政部、市场部等 |
| 主导制定或参与行业技术标准 |
| 引导或参与行业新技术的推广与应用 |
| 教育事业 | 捐助部分教育机构 | 培养优秀人才，同时也为公司吸引、培养后续人才提供保障；履行企业社会责任，提高企业品牌形象 |
| 对口支援偏远或贫困地区学生 |
| 慈善 | 扶助残疾儿童 | 回报社会，符合公司展现企业形象，提升企业社会责任感的要求 |
| 鼓励员工积极参加义务献血 |
| 困难员工帮扶 |

以慈善为例，公司积极捐助贫困山区儿童，同时立足于行业发展特点，与行业客户及相关合作伙伴开展假肢打印公益活动，与创客公益组织Hands on合作开展“3D打印义肢--帮助失翼天使寻找另一双翅膀”公益活动，闪铸提供义肢打印服务和费用。Hands on联系受助者，采集数据，并跟反馈信息；同时积极开展3D打印相关知识公益培训与讲座，促进行业发展及社会各界对3D打印的了解。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **E:\咨询项目\金华项目\闪铸科技\2017年申报材料\市场部资料\公益活动照片\2017年1月北京大学附中线下公益坊.jpg** | | **E:\咨询项目\金华项目\闪铸科技\2017年申报材料\市场部资料\公益活动照片\2015年上海线下公益坊.JPG** |
| **线下公益坊活动** | | |
| **1** | **3** | |
| **校园3D打印科普活动** | | |
| **13** | **13.webp** | |
| **少儿3D打印学习活动** | | |
| **教研2** | **新安县新城实验学校3D打印活动1** | |
| **3D打印进校活动** | | |

**图表2-18 公司公益活动示例**