

2018 年度社会责任报告

浙江正理生能科技有限公司

2019 年 1 月

关于本报告

1 报告范围

本报告以浙江正理生能科技有限公司为主体，披露了2018年企业履行政治、经济、社会和生态责任方面的内容。

2 称谓说明

为表述方便，报告把“浙江正理生能科技有限公司”简称为“正理生能”。

3 报告时间和频次

2018年1月1日至2018年12月31日，部分数据及内容超出上述范围。
本报告为年度报告。

4 报告发布形式

本报告以电子文档形式发布，其中电子文档可在 www.hien.cn 网站下载阅读。

目 录

一、企业概况.....	1
1、公司简介.....	1
2、企业文化.....	4
3、最高管理者的社会责任承诺.....	5
4、社会责任战略.....	6
5、利益相关方识别和沟通.....	6
二、社会责任绩效.....	6
1、社会责任履行情况.....	6
2、投资人权益保护.....	7
3、员工权利保护.....	8
4、债权人、供应商、顾客等利益相关方的权益保护.....	18
5、产品责任.....	19
6、环境和可持续发展.....	20
7、道德行为.....	21
8、公益支持.....	24
三、总结与展望.....	24

一、企业概况

1. 公司简介

浙江正理生能科技有限公司创立于2000年，注册资金3亿元，是一家集研发、生产、销售和服务于一体的空气源热泵产品专业化企业。公司总部坐落于浙江省乐清市，地处浙南丘陵地区沿海平原，境内水草丰美、山峦环侍。

图表1 公司总部厂区图



公司现有员工近595名，其中大专以上占46.89%。公司率先在同行业中通过ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、OHSAS18001职业健康安全管理体系认证、知识产权管理体系认证、测量管理体系AAA级认证、售后服务认证等。并先后获得“浙江制造精品”、“2018年优秀企业”、“2018年空气能行业领军品牌”、“2018年节能杯设计大赛最佳应用奖”、“2018年北方清洁取暖优秀实践案例”等众多荣誉称号。

图表 2 体系认证证书



生能主营产品包括空气源热泵热水机、空气源热泵供暖机及空气源热泵烘干机，产品从家用到商用有 90 个系列 450 多种规格型号，应用范围覆盖热水、采暖、烘干三大领域。在“开放与合作”的思想下，重视与大专院校、科研机构等的技术交流，目前与浙江大学、浙江工业大学、东南大学、合肥通用机电研究院等都保持了很好的合作。

图表 3 产品种类及用途

产品种类	用途
空气源热泵热水机（器） 低环境温度空气源热泵热水机 空调器（变频式户用及类似用途的冷水（热泵）机组）	医院、学校、政府、家庭、酒店等用 热水/采暖
低环境温度空气源热泵热风机	家庭、学校采暖/制冷
空气源热泵烘干机	果蔬、粮食烘干

一直以来，生能依托优异的产品质量、良好的品牌形象及专业的技术服务不断发展壮大，现已形成空气源热泵热水机、空气源热泵供暖机及空气源热泵烘干机等 90 多个系列产品。现公司在全国范围内下设 23 个分支结构，拥有全国战略合作商 3800 余家，全国渠道实体店 1500 余家；并拥有 AMA 生能、Hien 生能 2 大品牌、3 大子公司、5 大生产基地，生产面积已超 10 万平方米，是目前国内最大的空气能生产基地之一。

2010 年成功中标上海世博会安保园生能空气源热水供应项目并顺利通过验收；2011 年成功中标“深圳第 26 届世界大学生运动会”为大运会综合训练馆、游泳馆以及运动员宿舍提供节能环保的空气源热水系统，为来自世界各国 13000 多名的运动员提供健康舒适的热热水服务。

新能源产业是国家大力扶持的重要产业，也是温州市大力扶持的产业。作为目前国内最大的空气源热水器生产基地之一，近年来生能因凭借在新能源领域做出的卓越贡献而受到政府及有关部门的多项肯定与嘉奖：

2013 年，获高新技术企业、浙江名牌产品、浙江省科学技术奖。

2014 年，获国家火炬计划重点高新技术企业、浙江省绿色企业；还曾获得温州市科学技术奖，温州市重大发明奖。

2015 年，获得国家火炬计划产业化示范项目证书。

2016 年，获得浙江名牌产品证书、浙江省著名商标证书、浙江省专利示范企业荣誉，温州市高成长型企业。

2017 年，获批浙江省企业研究院、浙江省企业技术中心、浙江省工业设计中心称号，技术团队荣获温州市重点企业技术创新团队称号，董事长黄道德先生荣获 2017 年度温州市创业创新领军人才称号；乐清市领军企业。

2018 年，获得浙江制造认证、2018 年浙江制造精品、2018 年度中国热泵行业领军品牌、

2018年节能杯设计大赛空气源热泵商用生活热水最佳应用奖、2018年节能杯设计大赛空气源热泵干燥最佳应用奖、2018年中国热泵行业优秀工农业烘干品牌、2018年北京清洁取暖最佳实践案例、2018年优秀企业、2018年空气能行业煤改电清洁能源突出贡献奖、乐清市领军企业。

至今，企业已获得5项软件著作权和七十余项国家专利。

2. 企业文化

✦ 企业使命：

致力于节能、环保的高科技产品，为人类提供优质舒适的生活服务设施。

✦ 企业愿景：

追求卓越发展，把生能建设成为技术领先、管理精益的科技型企业。

✦ 人文理念：

以奋斗者为本，以贡献者为荣

✦ 经营理念：

以客户为中心，深刻理解客户需求。持续创新，及时提供质优物美、领先行业的产品；持续为客户创造最大价值。

✦ 核心价值观：

学习、合作、高效、奋斗、贡献

公司在多年的发展实践中，始终将企业文化作为发展的支撑点和指导思想，紧紧围绕企业经营发展壮大，逐步构建沉淀了包括使命、愿景、价值观等方面在内的独特的企业文化。不断推动公司持续前行。

3. 最高管理者的社会责任承诺

社会责任承诺书

我们承诺：

我们将不遗余力地履行对所有利益相关方的承诺，从产品研发、原料采购、生产制造，到能源资源利用和废弃物管理，始终致力于在产品全生命周期内践行可持续发展。

遵标守法：遵守国家及地方法律法规，国家、地方及行业的相关社会责任标准。

职业健康：向员工工作与生活提供健康安全的环境，关爱员工，禁止童工、反歧视、反强迫劳动、惩罚员工，尊重所有员工自愿组织并加入工会以及进行集体谈判的权力，遵守工时要求，并努力为员工提供成长空间。组织职工进行体检，做好职业病防治工作。

安全环保：遵循安全第一的思想，构建安全管理体系；遵循绿色低碳的理念，防治或整治污染，节能减废，实行清洁生产审核，为社会提供安全环保的产品与服务。

自愿接受评估：我方自愿接受第三方社会责任评估活动，如果公司违反上述承诺，公司愿意依法采取纠正措施，并逐步完善体系，并传达于供应商及分包商。

总经理：



4. 社会责任战略

为保证企业社会责任的有效落实，浙江正理生能科技有限公司成立了由公司高层成员组成的企业社会责任与可持续发展指导委员会，委员会每季度召开一次例会，负责制定战略目标和规划，管理和协调公司的社会责任和可持续发展方面的工作，以此确保企业运营能够为社会、环境及利益相关方带来积极的影响，进而促进企业和整个社会的可持续发展。

5. 利益相关方识别和沟通

利益相关方沟通是企业社会责任管理的重要部分。公司高层领导全方位、多角度地向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行双向沟通，促进企业文化不断繁荣和发展。我们通过多种渠道和方式，了解各方诉求和建议，履行各类责任。

图表 4 多渠道与相关方沟通

沟通对象	沟通渠道
公司员工	入职培训、在职培训、专业培训、选拔培训等
	企业文化墙、《员工手册》、网站、公司文件、车间宣传栏、文化宣传文案等
	优秀员工、创新提案奖、年终总结大会及先进表彰大会等
	员工大会、研讨会、碰头会、座谈会、职代会等
	企业短号、企业邮箱、OA系统、微信公众号、员工满意度调查等
投资者	年度总结会议、年报、季报，公司官网信息、与投资者保持密切交流
客户	高层拜访、电话沟通、服务热线、顾客访谈、顾客满意度调查
	公司宣传册、公司网站、宣传栏、各种展会、企业宣传片等
	新产品培训、技术服务培训、行业高峰论坛等
供方	公开招标、电话沟通、供应商访谈、电子邮件沟通、合同、协议等
	公司宣传册、公司网站等
	技术沟通、技术支持、品质沟通、实地考察、小批量试用、供应商满意度调查等
政府、社会公众	工作汇报、参观指导、公益活动、慈善捐赠、公司网站等

二、社会责任绩效

1、社会责任履行情况

正理生能自成立伊始就一直以“节能减排，保护环境”为己任，近年来，公司积极建设资源节约、环境友好型企业，通过产品结构调整，优化生产工艺技术，提升生产技术装备，实现了产品升级调整，污染物排放却得到了有效的下降。公司秉持“幸福员工，成就客户，引领产业”的使命，以“学习、合作、高效、奋斗、贡献”为核心价值观，致力于成为功能化学品领域的全球顶尖专家。生能全面贯彻落实科学发展观，坚持在发展中兼顾经济效益与社会效益，在实践中为投资人、员工、顾客、供方、合作伙伴和社会创造价值，促进经济、环境、社会的和谐可持续发展。

图表 5 经济绩效

指标	单位	数值
营业收入	万元	35946.9
净利润	万元	1132.93
纳税额	万元	1248.45
净资产收益率	%	2.7%
资产负债率	%	65.8%
研发投入	万元	1312.07
研发人员数量	人	53
知识产权授权数	项	17

图表 6 社会绩效

指标	单位	数值
重大安全事故	次	0
重大信息安全事故	次	0
环境事故次数	次	0
顾客投诉解决率	%	100%
售后维修顾客满意度	%	100%
员工总人数	人	595
劳动合同签订率	%	100%
关键岗位体检	%	100%
员工培训总场次	次	135
对外公益捐赠总额	万元	16

图表 7 相关方利益的保护措施

相关方	具体措施
投资者	通过年初生产经营目标和指标，确定盈余公积等的计提比例和利润分配方案，确定投资者收益分配
员工	建立职工代表大会制度 实行收入分配公开，对各部门的绩效薪酬分配过程和结果公开 实现“五险一金”、劳动合同、集体合同、带薪年假100%
顾客	对于主要客户，公司所有技术创新及成本控制的成果与顾客共享 设立客户投诉受理渠道，受理客户对服务和产品质量方面的投诉 建设完善售后服务体系，实现产品销售与售后服务的无缝对接
供应商	对主要供应商实行技术、资金和管理等方面支持； 给予主要的优秀供应商一定的政策倾斜。
政府与监督机构	依法纳税、保障就业、守法合规经营，促进社会和谐发展、发挥带动作用
环境	有效利用资源、节能减排，节能绿色产品研发、生产建设绿色工厂
社区	援助弱势群体，开展公益项目，改善社区环境、促进社区经济繁荣

2、投资者权益保护

公司根据《公司法》等法律法规的要求，建立规范的公司治理结构，形成了科学有效的公司治理制度和 workflows，在内部控制、风险管理、激励约束等方面，进行了卓有成效的制度建设，有效组织了年度工作总结会议，确保同投资者良好的沟通，确定投资者收益分配。

3、员工权益保护

公司秉持“以奋斗者为本，以贡献者为荣”的人文理念，尊重员工价值创造，为员工创造良好的工作平台和发展环境的同时，积极推行平台引才、借智发展政策，科学系统地形成了一整套规范、灵活、切合公司实际的用人机制，充分调动凝聚士气，共谋发展。

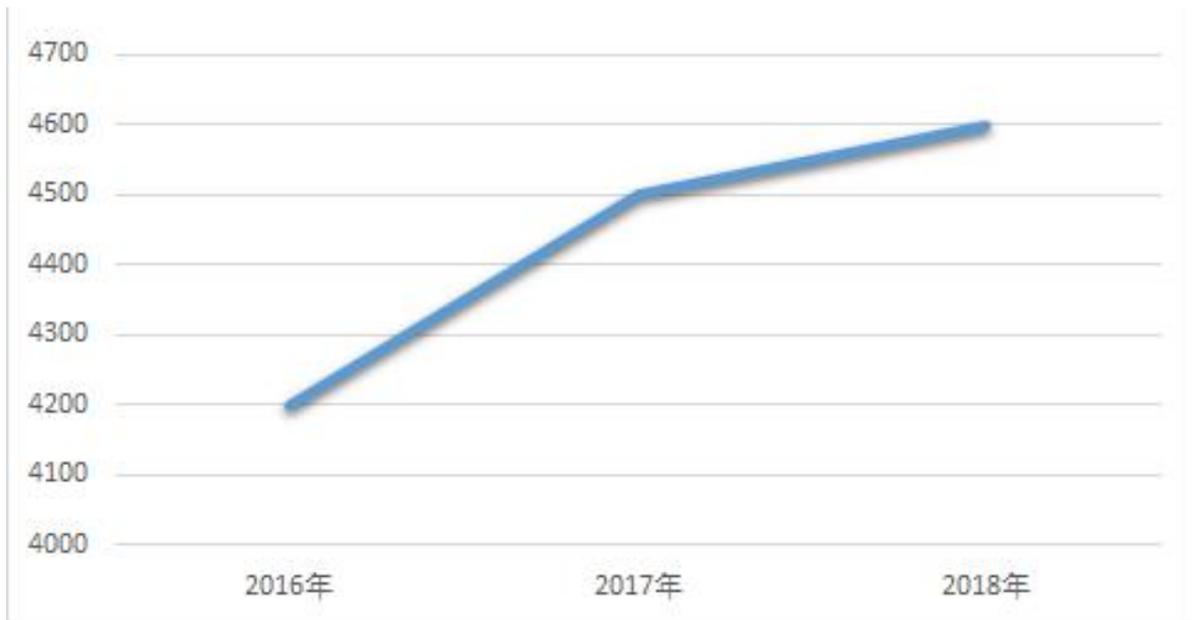
公司严格遵守《劳动合同法》，保障员工的合法权益。建立了包括薪酬管理、激励机制、社会保险、住房公积金、职工医疗补助基金在内的薪酬和福利制度，保护员工合法权

益；建立了完善的劳动保护制度，根据岗位特征为员工配发工装及必要的劳动保护用品；根据区域特征、物价指数等实际情况为员工增加薪酬，并为员工提供良好的工作环境。

3.1、薪资福利

公司建立合理的薪酬福利体系和科学完善的绩效管理体系。人力资源部结合公司业务发展状况、市场行情和公司战略，制定或修订公司薪酬制度或薪酬水平，确保公司的薪酬具备足够的市场竞争力；在相对“同工同酬”的基本框架下，同岗位的员工根据绩效成绩的差异会有不同实际薪酬。公司薪酬体系分别 A-F 六个等级，其中每个等级又划分不同的薪酬档位，具体按照员工职级+薪资档位+绩效考核成绩的方式进行实施。通过将绩效考核的月度与年度相结合，一方面将考核情况及需改时的意见及时反馈给员工，帮助员工改进工作，另一方面将考核结果与员工的薪酬待遇、岗位调整、培训开发及年度评优挂钩，建立能上能下的用人机制，以实现人才在公司内部各岗位的优化配置，促进了高素质、精干、高效的员工队伍的建设。

图表 8 员工平均薪酬增长趋势



公司保障员工合法权益，按照国家相关法定假日的规定安排员工休假和带薪年假制度。缴纳“五险一金”，努力为员工提供健康、安全的生产和生活环境，切实维护员工的切身和合法利益。

福利是在基本工资和绩效工资以外，为解决员工后顾之忧所提供的一定保障。

图表 9 员工福利情况

福利类别	项目	范围	标准
法定福利	社会保险	所有员工	按国家及温州市地区法律法规执行
	住房公积金	所有员工	按国家及温州市地区法律法规执行
普惠福利	工作餐	所有员工	在公司食堂用餐享受公司补贴
	员工宿舍	有需求员工	配置空调、电视的集体/单人宿舍
	工作服	所有员工	统一配发工作服
	春节返乡补贴	所有员工	按实际返乡区域发放
	高温福利	生产岗位员工	公司在夏季为员工发放高温福利
	体检	生产岗位员工	规定的体检项目
	节日福利	所有员工	在中秋、春节等中国传统节日，统一发放节日礼品。
	探望生病员工	生病住院员工	慰问品
	班车接送	所有员工	为上下班员工提供班车

3.2 员工学习和发展

公司致力于打造学习型、知识型的新型企业，十分注重员工培训与职业规划，提高员工自身素质和综合能力，为员工提供更多的发展机会和广阔的舞台，实现企业个人双赢。

3.2.1 员工培训

公司建立培训方案，旨在为每一位员工提供学习、深造和提高技能素质的机会，帮助员工在适应企业快速发展需要的同时，能拓展更大的发展空间。

确定培训需求后，公司共有的培训需求和部门专门的培训需求分别作为人力资源部门和各相应部门制定培训计划的依据，最终形成培训计划表。

图表 10 2017 年培训完成情况表

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
计划	8	3	9	12	7	10	11	9	9	6	14	9
完成	5	0	23	15	16	21	10	9	5	7	15	10

公司构建了内部培训师队伍，开展阶梯式业务培训指导；采用课堂授课、案例分析、

行动学习等多种方式提高培训效果；员工从入职，上岗，晋升的各个阶段均有针对性的接受公司的培训：新员工培训，通用知识培训，专业技能培训，转岗培训，晋升培训等；针对中高层管理人员，通过参加企业家高端论坛、峰会，到国内外成功企业参观学习等形式，提升经营理念，提高科学决策能力和经营管理能力；针对基层员工，公司组织业务与技能相关的内部培训，以“传、帮、带”的形式，提升技能薄弱员工的业务能力。

图表 11 员工培训照片



在培训开展的同时，公司运用多种评估方式对培训效果进行评价，了解受训人员对课程内容、教学方法、培训收获程度以及培训知识和技能的运用情况等方面的评价和建议，为不断改进培训过程和有效性提供了充分的依据。

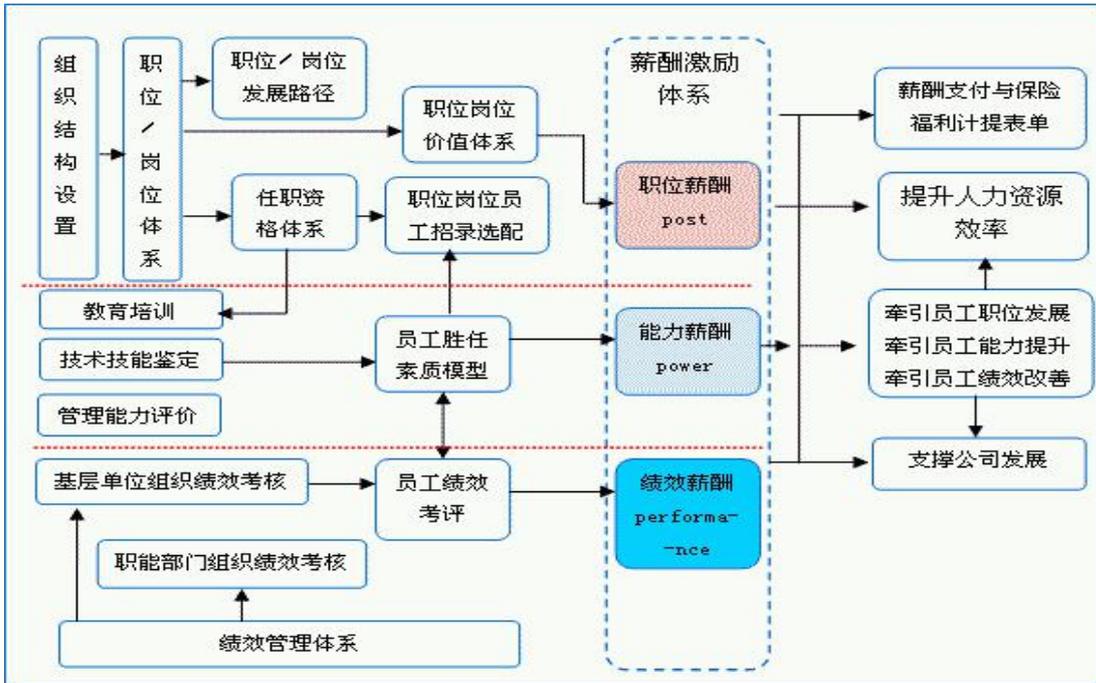
图表 12 培训效果评估方式

评估层次	评估方式	评估重点
反应层评估	面谈法	衡量学员对培训课程、讲师与培训组织的满意度
学习层评估	笔试法、角色扮演等	衡量学员对培训内容、技巧的吸收与掌握程度
行为层评估	绩效评估法	衡量学员在培训后的行为是否因培训而改善。
绩效层评估	个人与组织绩效指标、生产率、缺勤率等	衡量培训给公司的业绩带来的影响

3.3.2 员工的职业发展

公司重视员工的职业发展，为员工在公司内的多元化发展开辟了多条途径，并为员工职业生涯规划的实施进行了卓有成效的努力。

图表 13 人力资源系统图



公司为员工创造了公平、公正、公开的良好竞争环境，实行中层干部公开竞聘制、重要岗位轮换制、考核淘汰制等，严格考核，科学激励，倡导“能者上、庸者下”，为各类人才提供上升通道，特别是对技术、营销、项目管理等专业性强的岗位，建立多渠道晋升体系，极大地鼓舞了员工志气、团队精神，增强了公司的核心竞争力。

3.3 职业健康与安全

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，通过鉴定劳动合同、法律基础知识培训等工作保障员工的基本权益和提高员工的自我保护意识。

公司领导重视环境与职业健康安全管理，建立并实施 ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理，在环境管理方面通过改善施工人员的生活环境，如在车间增加冷风扇改善作业环境，增加新设备将手动改成自动化作业。加强作业环境的安全，为广大员工创造良好的生活、生产环境；通过重点控制粉尘、噪声、固体废弃物等，杜绝因生产制造原因发生环境污染事件。

图表 14 改善环境安全投入

项目名称	完成日期	投入资金	改造成果
工程机自动流水线	2018-09	170 万元	现场从用叉车搬运，改为自动流水线有安全防护装置
粉尘废气综合治理	2018-08	35 万元	改善车间环境，净化废气排放，保护环境不受污染
喷涂流水线	2018-03	45 万元	从叉车搬运改为自动流水线，提高生产效率
铜管免酸洗	2018-08	13 万元	环境保护，改善工艺

公司重视安全生产和劳动保护，总经理为安全生产第一责任人，建立了严格的安全生产检查制度和安全生产管理网络，强调“安全生产，以人为本”，当生产与安全发生矛盾时，在安全不到位的前提下生产让位于安全。公司成立安全领导小组，制订《安全生产检查制度》，统筹安排安全培训、安全检查、安全设施的购置及维修、防护用品的购置等工作与费用；公司与部门、部门与车间、车间与班组均签订了安全生产责任书，做到安全职责明确，责任落实到人；各部门负责人都是区域第一责任人，配备技术好、责任心强的干部作为专职安全员，下属车间均配备兼职安全员，建立安全管理台账，做到能及时发现问题、解决问题；各生产班组建立每月一次的安全活动和隐患查找整改制度，做好详细记录的同时及时消除事故隐患。

图表 15 车间设备的安全防护网



电柜防护网

升降机防护网

电机防护



生产线防护网

下线防护网

制订完善员工健康档案，邀请有资质的职业病体检中心对特殊工种、接毒工种进行健康检查，加强对特殊工种、接毒工种的防护；2018年组织30人参加体检，涉及职业病危害因素有苯、苯甲、二苯甲、苯乙烯、乙酸乙酯、乙酸丁酯、环乙酮、锰及其无机化合物、电焊弧光、电焊盐城、金属粉尘、噪声、聚乙烯粉尘、铜烟，经体检复检发现无疑似职业病人员。

2018年11月10日，邀请浙江中环检测科技股份有限公司对各作业车间进行可工作场所职业病危害因素的检测，本次检测涉及6个车间。化学有害因素检测共11个检测点，检测项目为铜烟、聚乙烯粉尘、苯、苯甲、二苯甲（全部异构体）、乙酸乙酯、乙酸丁酯、环乙酮、锰及其无机化合物、其他粉尘、电焊烟尘、苯乙烯。这14个检测点的化学有害因素检测结果均符合《工作场所有害因素职业接触限值 第1部分：化学有害因素》GB Z2.1-2007的标准。

本次物理因素检测共7个检测点，检测项目为噪音、紫外辐射（电焊弧光）。这7个检测点的物理因素检测结果均符合《工作场所有害因素职业接触限值 第2部分：物理因素》GB Z2.2-2007的标准。

公司严格运行OHSAS18001职业健康安全管理体系，建立员工健康档案。夏天做好防暑降温措施，免费发放防暑药品和冷饮，发放高温补贴；对员工的关心和人性化管理，创建和谐劳动关系企业。

公司每年组织举办“安全月”“消防月”等一系列安全生产、知识竞赛、消防演练等活动。

图表 16 消防救援应急预案



3.4 员工权益与关爱

公司自成立以来，充分重视员工关怀工作，努力为员工提供不同层次个性化需求的支持。

图表 17 员工个性化需求的支持措施

员工类别	个性化需要	支持措施
一线员工	生活保障的需要	提供免费食宿
	工作回报的需要	实行薪酬与绩效挂钩
基层管理人员 (技术人员)	工作回报的需要	实行薪酬与绩效挂钩
	学习成长的需要	提供各类培训
中层干部/技术干部	实现价值的需要	竞争上岗、专业技术职称评聘机制、工作充分授权
	学习成长的需要	管理能力提升培训
	工作回报的需要	提高工资等级档次、晋升机会等
高层领导	事业成功的需要	工商管理 MBA 课程、改进沟通方式、加强交流、营造合作氛围
所有员工	情感的需要	员工聚餐、社会保险、节日福利、团队活动
	生活休闲的需要	提供多种文体设施、举办各项文体活动

公司努力营造亲切、温馨、活泼的大家庭氛围，建立与员工的双向沟通机制，通过积极开展民主生活会、创新提案活动、OA 系统论坛等多种形式；贯彻落实《创新提案管理制度》；及时嘉奖合理化建议提案，保障员工对公司、管理层、工作以及薪酬、培训、福利等各方面的话语权，全面激发员工活力。

公司为吸引和留住人才，提供员工宿舍，增置家具并铺设上网、电话线路，不定期地组织活动丰富员工业余生活，使之尽快融入生能大家庭；除星期天、国家规定节假日外，实行带薪年休假制度；每年评定优秀员工，给予表彰奖励；发放节日福利金及物品，探访慰问离退休老职工并对困难户给予经济帮助；积极组织、参加各类文艺、体育活动，开设篮球场、乒乓球馆，活跃员工业余生活；种种努力无不使员工深深感受到了生能大家庭的温暖，增强了凝聚力，让生能真正成为一个积极向上、团结协作的优良团队。

2018年组织公司级技能比武1次，涉及总装一、二、三、四车间，套换车间、水箱车间，主要以焊接实操和理论为主，涉及1/4以上生产人员，营造了浓厚的“比、学、赶、帮、超”氛围。

图表 18 员工技能比武开展情况



随着城市化的推进，城中村、农民房变得越来越少，在公司周围租房变得越来越难，房租也越来越贵。为解决员工租房问题，公司工会想各种办法在公司周边联系专业租房公司，组织公司需要租房的员工统一租住、统一签订合同，切实解决了员工租房难、房东随意上涨房租的问题。

图表 19 员工宿舍



图表 20 员工文体活动表

序号	员工活动内容	主导部门	时间
1	元宵猜灯谜	行政部	2018-3
2	开设“瑜伽班”	行政部	2018-3
3	乒乓球竞赛	行政部	2018-5
4	公益扫长城	制造部	2018-6
5	歌王争霸赛	行政部	2018-9
6	拔河比赛	行政部	2018-11
7	趣味运动会	行政部	2018-12

图表 21 员工文体活动图





2018年6月6日，2018年公司年度表彰会议在生能新厂隆重举行。本次年会由正理事业部和我生能事业部同仁共同给大家带来了精彩的文艺表演，员工为大家献出了精心编排的小品、歌曲串烧和舞蹈节目，博得了大家一阵阵热烈的掌声。

图表 22 2018 年年会活动



公司通过内部员工调查问卷、内部工作质量征求意见（如食堂供应餐服务质量反馈意见）、设立员工意见箱、员工座谈会等途径，收集、分析、确定影响员工权益、满意度和积极性的关键因素，以及这些因素对不同员工的影响，解决员工工作和生活中的实际问题困难。高层领导还通过内外部正式与非正式沟通渠道和意见收集系统，充分了解员工的心声，听取和采纳员工合理意见。

图表 23 新员工座谈会



4. 债权人、供应商、顾客等利益相关方的权益保护

生能始终尊重债权人、顾客、供方等利益相关者的合法权益，追求相互的平等地位，在经营活动中贯穿“诚信为本”的思想，与债权人、顾客、供方等有关利益相关方建立了良好的合作关系。

公司持续完善内部控制制度，有效发挥风险管理与内部控制评价机制作用，保障生能经营管理合法合规、资产安全。公司保持良好的资信水平，严格按照与债权人签订的合同履行债务，按时支付利息、归还本金，及时通报与债权人权益相关的重大信息，维护与各债权人之间的良好合作关系。公司长期维持信用等级为 AAA 级。

4.1 供应商的权益保护——向采购部确认

公司注重供应链一体化建设，不断完善采购流程与机制，建立公平、公正的评估体系，为供应商创造良好的竞争环境。与重要供应商建立战略合作关系，促进供应商在货源保障、质量、价格、服务方面理念上的提升和转变，从理念上认同生能的管理和程序，形成共识，优势互补，利益共享。公司建立并实施采购和供应商管理相关制度，规范和约束采购过程及供应商的管理，与供应商签订相关的双边合作协议、战略协议等。

每年年初公司组织供应商大会，根据各公司的报价及历年的供货情况确定合作供方，签订采购合同。在合同中规定了付款方式及违约赔偿。常规机型物料供应商在每月5日之前提供结算金额及相应的增值税发票（以到达正理生能公司时间为准），公司在收到发票后在次月31日前支付上月结算金额到供方账户。

公司严格遵守并履行合同友好协商解决纷争，以保证供应商的合理合法权益。同时发挥自身优势，协助供应商解决生产和工艺问题，实现共进、共享、共赢。推行公开招标，施行阳光采购，杜绝暗箱操作、商业贿赂和不正当交易情形。公司通过供应商大会、高层互访、供应商审核、电话沟通、邮件沟通、技术交流会等形式，就发展战略、企业文化、业务信息等与供应商开展沟通交流。

4.2 顾客的权益保护

公司的客户即经销商，公司的经营模式通过经销商将产品销售至终端客户手中。公司在于经销商的合作中，换位思考，设身处地为经销商的利益着想，真正做到了以共同利益

最大化为目标，极大地激发了经销商的销售积极性，营销渠道的活力得到大幅提高。

围绕销售任务指标，安排专人对接各经销商，提前主动沟通货源、生产周期等情况，充分利用通讯工具、系统软件、建立便捷性对接微信沟通群，实现库存、下单等有效信息及时共享。

根据公司产品布局及经销商的需求，为打造一线销售和专业售后，全面加强培训体系建设，形成季度培训计划与总结、安全专项培训检查等售后基础制度和检查机制，确保培训资源保障、全员覆盖及规范运行。

公司坚持“真心伙伴，共赢未来”的营销理念，为客户提供一流的产品品质；通过满意度调查、现场走访、服务专线等方式建立快速响应机制与完善的服务体系；在大力做好先进技术的引进、消化、自主创新的同时，积极开展自主研发工作，提升技术多元化与产品的先进性。生能以卓越的品质、高价格性价比的产品与服务，与顾客实现双赢。

5. 产品责任

正理生能通过贯彻落实《产品质量法》等法律法规中有关产品质量责任的要求，制定了详细的《品质即时激励管理制度》和《岗位质量考核表》，将职责落实到具体岗位，实现产品质量责任的无缝对接。结合质量安全风险因素识别及分析，明确研发项目负责人、新产品供应商开发负责人、出厂检验员、项目安装负责人为质量安全控制关键岗位，建立了专门的岗位责任制。

公司建立质量诚信检验制度。按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员；对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验，确保不合格产品不出厂，并按规定保存产品出厂检验记录；对在用的检验检测设备定期进行验定或标准，确保检验检测设备符合要求。

建立售后服务制度。向顾客提供产品使用说明；建立顾客档案；建立售后服务网络，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意。

公司一直关注顾客满意度情况，每年通过问卷调查和会议等途径，全方位收集顾客满意度的信息并听取顾客意见，定期整理和总结相关信息，及时反馈到各职能部门，用于新产品开发以及质量和服务的改进。

2018年公司通过了省级的产品监督抽查，公司每年定期会购买产品责任保险，以确保

顾客的利益不受到损害。

5. 环境保护和可持续发展

公司严格按照 ISO14001 环境管理体系标准的要求，完善公司环境管理基础框架，形成 5S 管理等制度体系与流程，公司定期对环保各项规章制度及执行的有效性进行评估并修订，实施环保设施运行监督检查报告制度，确保环保设施的有效运行，公司环保专业管理水平不断提高。

公司全面落实科学发展观，努力构建资源节约型、环境友好型企业。生能致力于管理、技术、工艺创新，引进先进生产设备，为实现公司总战略发展要求，满足不断变化的顾客、市场和各相关方的需求，提高劳动生产率，降低劳动生产成本，生产设备部每年根据公司的总体规划和生产的技术需求对技术进行改进。公司近年来主要进行的基础设施技术改造项目清单如下表。

图表 24 车间部分改造项目清单

项目名称	完成日期	投入资金 (万元)	改造成果
工程机自动流水线	2018-09	170	现场从用叉车搬运，改为自动流水线有安全防护装置
喷涂流水线	2018-03	45	从叉车搬运改为自动流水线，提高生产效率降低成本
勾缝水箱生产设备	2018-07	37	改善工艺、品质
数控冲床、数控折弯	2018-09	45	提高生产效率降低成本

为确保良好的工作环境、产品质量及生产安全，对运行环境管理进行规范要求，使车间保持足够的通风环境及采光照明，车间温湿度与生产工艺要求相适应，合理布置生产装置，通道畅通无堵塞，地面无积水，设备无渗漏，落实安全及现场管理巡查机制，定期召开安全环境管理会议，使生产车间高效、安全、稳定运作，以保证产品品质。

公司积极配合港区环境监测部门对生能的废气、废水、噪声、固体废弃物及危险废物的排放检测。

废气：大气污染物排放标准采用《大气污染物综合排放标准》(GB16297-1996)中的二级标准。

废水：项目生产废水经厂内污水站预处理达到三级接管标准后接管；生活污水经化粪池处理后接管，一起送紫光污水处理厂处理后达标排放。项目废水纳管执行《污水综合排放标准》(GB8978-1996)中三级标准，其中氨氮参照执行《工业企业废水氮、磷污染物间接排放限值》(DB33/887-2013)。

噪声：项目位于乐清湾港区内，南侧为创新路，北侧靠近河道，营运期南侧和北侧厂界噪声采用《工业企业厂界环境噪声排放标准》(GB12348—2008)中的4类标准，其他厂界执行3类标准。

固体废弃物及危险废物：公司的危险废弃物主要是漆渣，每年定期同温州市环境发展有限公司签订协议，将漆渣定期进行处理。公司执行《危险废物贮存污染控制标准》(GB18597-2001)、《一般工业固体废物贮存、处置场污染控制标准》(GB18599-2001)和公告2013年第36号，以及《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》中的有关规定要求。

在合法合规方面，我们严格按照国家和地方相关法律法规和行业标准实施安全管理，履行自己的职责，保持了质量、环境、职业健康安全三体系认证有效性，坚持体系化建设；开展安全标准化建设，实施标准化管理。

7. 道德行为

7.1 遵守诚信准则、构建信用体系

公司高层明确“遵纪守法”的经营准则、“公平诚信”的待人原则、“公正客观”的处事原则、“勤勉细致”的行为要求、“严密、人性化”的管理原则，遵循国家法律法规、履行对员工应尽的义务，并引导积极的企业文化。另外，公司也积极通过自身的企业文化和制度建设，不断强化员工的道德行为意识。

公司高层领导一致认为：

良好的商业道德是公司健康运营的基本前提，是实现可持续发展的支柱之一；良好的商业道德不仅能使公司获得诚实正直、公平交易的声誉，而且能提高竞争力，为公司带来更多的商业机会，因此公司高层领导高度重视公司的经营道德和员工的行为道

德。

通过《新员工职前培训》、《员工手册》、《员工行为规范手册》的发布执行，让员工深入学习和熟悉商业道德，深入理解并在业务中严格遵守；要求公司的每一位经理人员必须了解其下属的道德行为并对此负责；正确处理相关方关系。

图表 25 员工手册培训



7.2 道德行为监测体系的关键过程及绩效指标

公司道德行为的监测过程、测量方法和指标见下表。

图表 25 公司道德行为的主要过程测量方法和指标

监督对象	监测过程	监督部门	测量方法	测量指标
公司高层领导	德、能、勤、绩	执行董事、员工	会议、绩效考核、民主调查、投诉举报	违纪违规率
公司中层干部及职能部门	管理行为的公正性	公司高层	绩效考核	违纪违规率
		公司的合作伙伴	满意度测评	顾客满意度
		公司工会	监督、通报	劳动权益履行率
		公司员工	满意度测评	员工满意度
	生产经营活动的规范性	税务部门	税务检查及评价	依法纳税
		银行	银行信用评价	按时还贷
		有关主管部门	财务检查	财务报表客观真实
		媒体、监察部门	媒体曝光、违纪处理	杜绝不文明行为
合作伙伴	合同履行情况检查	合同兑现率		

7.3 道德行为方面的绩效结果

公司一直以来坚持诚信为本，依法经营，信守职业道德，树立了良好的商业信用和道德形象，获得顾客、供应商、政府、质监、工商、税务、银行等的广泛好评，赢得了社会各界高度认可。公司先后获得政府、工商、财税、环保、质监等部门颁发的各类奖项。

图表 26 道德行为相关结果

类型	监督对象	项目	2015	2016	2017
组织内部	公司中高层	违纪违法事件（件）	0	0	0
		重大经营活动无违规（件）	0	0	0
组织外部	顾客	合同履约率（%）	100	100	100
	政府	按时纳税（%）	100	100	100
		依法纳税（%）	100	100	100

8. 公益支持

公司不断发展壮大，始终不忘回报社会，依托公司综合资源，承担社会责任，支持公益事业，主要体现在慈善捐助、教育文化、支援协助等活动方式。

图表 27 公司部分公益活动一览表

公益活动名称	时间	主办单位	备注
仙溪镇帮扶结对	2018-02	蒲岐镇政府	
湖雾镇帮扶结对	2018-02	乐清湾港区+蒲岐镇政府	
为高考加油	2018-06	浙江正理生能科技有限公司	
中考公益行	2018-06	浙江正理生能科技有限公司	
春泥计划	2018-07	蒲岐镇党委政府	
第五届青少年器乐大赛	2018-07	中共乐清市委宣传部、乐清市教育局、乐清市文广新局、乐清团市委及乐清文联	

公益活动名称	时间	主办单位	备注
献血	2018-07	乐清市人民政府	
文艺晚会	2018-10	蒲岐镇老年协会文艺晚会	

为及时掌握员工的思想动态，了解他们的呼声和要求，帮助员工排忧解难，做好职工慰问工作，对遇到特殊灾害造成困难的职工，及时做好困难帮扶工作，帮忙他们顺利渡过难关，营造亲情文化的企业氛围。

三 总结与展望

2018年，公司多年来严格遵守法律法规，采取多项措施，坚持预防与治理相结合。切实维护了投资人、员工权益、在追求经济利益的同时，遵守社会公德、商业道德，提倡绿色环保，积极参与公益及慈善事业，对自身的社会责任义务付诸以行。

2019年，是生能致力于高质量发展的开局之年，也是生能争先创优的奋进之年；百舸争流，奋楫者先。生能将深入实践科学发展观，大力弘扬实干精神，迈上新征程、增创新优势，扎实推进节能减排，着力提升经济效益，服务地方经济繁荣，高度重视员工、客户、供应商与社会等相关方的利益，与相关方和协共处、合作共赢；继续展现创和谐、可信赖、负责任的良好形象。