

# 2019 年度“浙江制造”认证

## 社会责任报告



**浙江英士利卫浴有限公司**

二零二零年五月八日

## 社会责任报告

浙江英士利卫浴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骨干企业，2019年税收达到803万元。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

##### 1.1 企业使命

让生活因智能更美好。

##### 1.2 公司愿景

成为健康监测马桶的开拓者和领导者。

##### 1.3 核心价值观

敬顾客，守承诺，求卓越。

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；通过走访、洽谈会、研讨会，听取顾客、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	传播方式渠道	沟通方式
员工	拓展训练、入职培训、在职培训、专业培训、选拔培训等	员工参与
	《员工手册》、公司官网、微信公众号、公司文件、企业文化墙、车间宣传栏、标语旗帜、企业宣传片等	潜移默化 广泛传播
	公司网站、微信公众号、内线电话、ERP 系统、电子邮件系统、总经理信箱	双向沟通
	读书交流会、迎春文艺汇演、团拜晚宴、劳动综合技能竞赛、安全知识竞赛、中秋联谊活动、运动会、篮球赛、乒乓球赛等各类文体活动	员工参与
	优秀员工、合理化建议奖、年终总结大会及先进表彰大会等	榜样激励
	职工代表大会、员工座谈会、先进事迹座谈会、生产每日早会、部门月度例会、专题研讨会、绩效评审会、绩效面谈、年度总结表彰大会、员工满意度调查、党支部会议、团委年会	交流座谈
顾客	公司官方网站、企业宣传册、产品手册、广告片、各种展览会、传真、电子邮件	传播为主 注重反馈
	高层互访、客户供应商联合体会议、参加客户的供应商年会、专题交流会议、信息化系统	双向沟通
股东	股东大会、个别沟通、新闻媒体、网站、报刊、投资者关系专线	双向沟通
供应商	供应商大会、供应商座谈会、优秀供应商评选、供应商满意度调查、采购展会、实地考察、电话沟通、电子邮件、合同协议	双向沟通
政府 公众	工作汇报、参观指导、公益活动、慈善捐赠、结对扶贫、企业网站、重大事项公告、宣传册、宣传	传播为主 注重反馈

## 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。“诚信、合作、创新、担当”，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、OHSAS18001:2007 职业健康安全管理体系认证。成功导入卓越绩效模式，并积极争创椒江区区长质量奖。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《突发环境事件应急预案》、《环境卫生管理考核办法》、《员工手册》、《质量退货制度》、《设备管理控制程序》等制度。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；公司工业固废均进行了处理、处置，危险废物处置率达100%；公司污

染治理设施落实专人操作管理，环保设施稳定运行率达95%以上；公司依法领取了排污许可证，排放的污染物达到国家规定的标准，排放总量在控制范围内。公司已经过清洁生产审核。

### 公司近三年公共责任结果

指标	项目	2017年	2018年	2019年
环境保护（噪音、固废、污水）	环保指标达标率（%）	100	100	100
安全生产管理	重大隐患整改率（%）	100	100	100
	一般隐患整改率（%）	100	100	100
	安全教育受训率（%）	100	100	100
	火灾、爆炸事故（起）	0	0	0
	安全生产事故数（起）	0	0	0
职业健康管理	职业病和职业危害事故（起）	0	0	0
	重大工伤事故（起）	0	0	0

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，公司制定了《安全生产事故应急救援预案》，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
------	------	------

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、固废；	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《安全生产事故应急救援预案》。
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、专门设立品管部。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，再纳入城市污水处理厂处理； 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。

### 公共责任方面的控制和改进措施

关键过程	主要因素	主要控制/改进措施
环境保护	废水	1、建立环保组织网络，完善环境保护管理制度，定期组织环保培训； 2、严格执行法律法规要求，控制各项指标在法律法规允许的氛围之内； 3、开展环境因素识别评价，对重要环境因素确定管控措施； 4、定期进行监测； 5、生产使用循环水，生活污水纳入城市管道。
	废气	
	厂界噪声	
	危险固废	
节能降耗	能耗	通过设备改造、严格控制能耗并作为考核指标，日常检查。
安全生产	工伤 火灾事故	1、建立安全管理组织网络，层层签订安全责任书，落实安全责任； 2、开展危险源辨识和风险评价活动，组织开展各类隐患排查治理活动。以重点项目的方式推进重大安全隐患整改； 3、加强安全教育培训和职业技能培训； 4、加大安全检查和隐患排查整改力度；
职业健康	噪音	督促职工按要求佩戴好耳塞。
	有害气体	督促职工按要求佩戴好防尘口罩。

公司以“敬顾客，守承诺，求卓越”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，公司先后获得优秀产品奖、十大卫浴品牌省著名商标、台州市装饰建材行业桂花奖、杰出贡献奖、优秀产品奖等荣誉，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
	员工	行政部	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	销售部 采购部	1、严格按照公司制定的《产品和服务要求控制程序》、《采购管理制度》等规章制度与供应商和客户展开业务关系； 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



行为类型	监督对象	监督部门	测量方法与过程	测量指标
	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“诚信至上，质量为主，优质高效；节能降耗，防治污染，保护环境；安全第一，保障健康，减少风险；全员参与，遵守法规，持续改进”的管理方针，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 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，使英士利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、服务和使用寿命的全过程。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，全心全意为顾客服务。

在环境保护上，英士利一直以“节能、降耗、减污、增效”，做好环保工作。自节能工作开展以来，公司采用先进的设备和技术，精心进行工艺布置，有效提高设备使用率。委托台州天宏环保科技有限公司对车间废气进行废气处理方案，使得 4000m<sup>3</sup>/h 波峰焊废气集排放工程顺利完成，各个抽气点抽风量阀门都能控制，可操作性强，车间内废气排放量上了，空气质量明显改善，给职工一个工作舒心的环境。

在安全生产方面，公司一贯遵循“安全第一，预防为主”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。公司每二年组织全体员工进行一次免费体检，特殊工种员工、已婚妇女每年进行一次免费体检。体检中如发现的疾病，予以提醒、安排就医。

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，2019 年底，公司共投入培训经费 10 万多元，培训 200 多人次，人均培训课时达 15 小时。本着“人岗匹配，人尽其才”的基本原则，形成了管理和专业两种职业发展通道，给予员工职业发展方向的选择权，保证公司人力资源优化配置为员工创造良好的晋升渠道，实现员工与企业的共同成长。

#### **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。这主要体现在我们努力为员工创造舒适的工作环境和生活环境，如办公室和车间、食堂和宿舍、运动和休闲、阅读及娱乐等等。除了硬件保障之外，我们还通过诸如劳动技能竞赛、员工聚餐和文娱活动等员工活动来调动员工的工作激情，丰富员工的业余生活，获得了员工的广泛好评。如下图：



### 丰富多彩的文体活动

关注员工身心健康，组织员工座谈、文艺晚会等丰富业余生活，企业与台州市总工会合作，创建“全体员工医疗互助”，帮助员工解决医疗问题，营造了“健康生活，快乐工作”的良好氛围。

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。

### 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”的英士利公益慈善体系，多年来开展了多种形式的公益活动。英士利人踊跃响应椒江区区政府号召，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。根据 2016~2019 年统计结果，公司近 5 年来累计向社会捐款 10 多万元。英士利因慈善方面的卓越表现，获得政府和社会的高度肯定。

➤ **慈善捐助、发展教育事业：**公司从 2012 年开始，每年定向椒江慈善总会捐助 5 万，至今已累计帮助了 20 多名学子。公司与椒江区特殊学校开展“结对助学”活动，公司结对帮扶贫困儿童 13 人，并形成长效关注机制，只要是一心求学的（包

含大学、研究生深造)公司都将一路资助学费。每年六一为特殊学校每位儿童准备了学习用品礼包、电脑等物资,还为小朋友带来了不一样的教学课程和互动交流,使特殊学校全体学生感受到了来自社会的温暖和关怀。

**支持新农村建设:**为建设新农村,2015年起,英士利积极响应中共椒江区委号召,主动与贫困村结对帮扶,消除经济薄弱村。累计投入10多万元用于发展村经济、建设综合办公大楼、道路硬化绿化、自来水管铺设、路灯架设、扶助病残老人等。

**积极开展各类社会文明城市创建工作:**公司工会还积极参与台州市、区、街道总工会活动,图为工会参与全国文明城市创建活动。

➤ **员工互助活动:**为弘扬中华民族扶危济困、互帮互助的传统美德,充分体现公司以人为本的企业理念,尽心尽力关爱员工和救助社会困难群体的企业文化,公司设立职工医疗互助基金会,成立专项基金用于困难员工的帮扶和资助。运行以来,员工互助会切实为受助员工排忧解难,让他们真切感受到了公司的关怀和温暖,给他们增添了战胜困难的勇气与力量,用家一般的温暖,诠释了“互助友爱”精神的真谛,进一步营造了公司“济贫帮困、奉献爱心”的优良传统和“真诚关爱、相扶相助”的高尚情操。

## 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。如下表:

员工福利

项 目	2017年	2018年	2019年
全员劳动生产率(万元/人)	9.36	11.12	11.59
培训经费投入(万元)	10	13	16
培训计划完成率(%)	92	90	95

人均培训学时（小时/年·人）	11	13	15
岗位晋升比率（%）	4	5	6
员工表彰/奖励人数（人）	7	8	12
投保人数（人）	所有员工	所有员工	所有员工
员工体检	特殊工种每年体检一次。		

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，社会责任是英士利的应尽的责任，是回报社会的最好方法，我们将自始至终努力实现。

浙江英士利卫浴有限公司

2020年5月8日