



# 2020 年“浙江制造”认证 社会责任报告



**宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司**

**二〇二〇年五月**

# 目 录

<b>一、报告前言</b>	<b>1</b>
1.1 报告说明	1
1.2 领导致辞	2
1.3 企业简介	4
1.4 主要成绩	5
<b>二、责任管理</b>	<b>8</b>
2.1 责任治理	8
2.2 责任推进	13
2.3 责任沟通	14
2.4 守法合规	14
<b>三、市场绩效</b>	<b>16</b>
3.1 股东责任	16
3.2 客户责任	17
3.3 伙伴责任	20
<b>四、社会绩效</b>	<b>22</b>
4.1 政府责任	22
4.2 员工责任	22
4.3 安全生产	23
4.4 社会参与	24
意见反馈	27



## 1.2 领导致辞：

欢迎了解宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司，感谢各界对我们的关注和支持！

承蒙社会各界的支持和厚爱，宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司走过了近 40 多年不平凡的创业发展历程，获得了业界的认同和社会的肯定。这得益于地区各级政府及社会各界的大力支持，得益于合作伙伴的大力支持，得益于公司员工锲而不舍的敬业精神和对事业孜孜不倦的追求与不懈的奋斗。

公司自成立以来，伴随着经济的快速发展，经历了改革和创新的洗礼，不断走向成熟。宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司作为专业生产高强度紧固件螺母的民营企业，在激烈的市场竞争环境中，逐渐确立了自身的竞争优势，形成了独特的品牌效应，商业价值和社会价值也得以展现。公司是浙江省和全国紧固件标准化技术委员会委员单位，是我国紧固件行业副会长单位，浙江省紧固件行业协会会长单位，是中国最大的紧固件螺母制造商。

宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司一贯高度重视企业社会责任工作。作为企业总体战略体系的重要环节，不断推进企业社会责任长效机制，逐步将可持续发展战略推进到每一个业务环节。

围绕高强度紧固件螺母核心业务，坚持产品创新和管理提升。宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司把握企业和产品的生命周期，不断推进产品、服务和人才的可持续发展战略。

在产品与服务的可持续发展方面，我们将产品质量和环境保护视为保证企业乃至整个社会可持续发展的关键。质量安全是企业不容妥协的

追求目标。从产品研发、原料采购进厂、过程管控直到销售，企业不断改进技术、改善生产工艺流程，为顾客提供更为安全、环保的产品和全寿命周期的售后服务。

企业努力降低污染物排放、优化能资源利用效率、提高工艺安全管理能力、加强职业健康和安全培训和监督，取得了良好的成果；同时，积极推进环境保护政策、实行清洁生产、严格三废治理和达标排放。

在人才的可持续发展方面，我们致力于以人为本的人力资源管理体系，注重现有员工的职业发展，积极培养后备人才。我们通过社会公益支持和教育定向捐助，吸收当地人员就业，回报社会的同时为企业和社会培养和储备更多优秀人才。

2019年，我们在公司治理、环境保护、职业健康安全、产品安全 and 全生命周期服务、员工成长和回报社会方面取得了一些成绩。新的一年，我们将不断进取，勇于实践，积极承担我们应尽的社会责任，为公司、社会乃至人类的可持续发展做出我们应有的贡献。

总经理：袁晓

### 1.3 企业简介：

宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司（原海盐螺帽总厂）创建于 1978 年，是一家专业生产高强度紧固件螺母的民营企业，产品主要涉及工程机械、风电、汽车、压力容器等领域。公司位于上海至杭州、苏州至宁波相交的黄金地段。南依杭州湾，北为沪杭快速大道，东邻嘉兴港及跨海大桥，交通便利，又处于长江三角洲的中心地带，地理位置十分优越。其注册资金 3000 万元，占地面积约 110 亩，总资产约 2 亿元。2019 年销售额 3.51 亿，利润 5300 万，是浙江省和全国紧固件标准化技术委员会委员单位，是我国紧固件行业副会长单位，浙江省紧固件行业协会会长单位，是中国最大的紧固件螺母制造商。公司获有“国家高新技术企业”、“浙江省科技型中小企业”、“浙江省宇星高端汽车精密零部件研究院”、“嘉兴市市级高新技术研究开发中心”等多项荣誉，拥有 6 个发明专利，39 项实用新型专利，“风电螺母”2019 年获得“浙江制造精品”称号。

公司致力于生产高强度紧固件螺母的系列产品，公司螺母分为：德制 DIN、美制 ANSI/ASME B8.2.2、英制 B.S.、日制 JIS、意制 UNI、国际标准 ISO、国家标准 GB 等系列，可用于工程机械、风电、汽车、压力容器等领域，产品主要出口欧，美，亚以及国内市场，出口覆盖美国，德国，法国，意大利，巴西，印度，南非…等，是全球供应商。

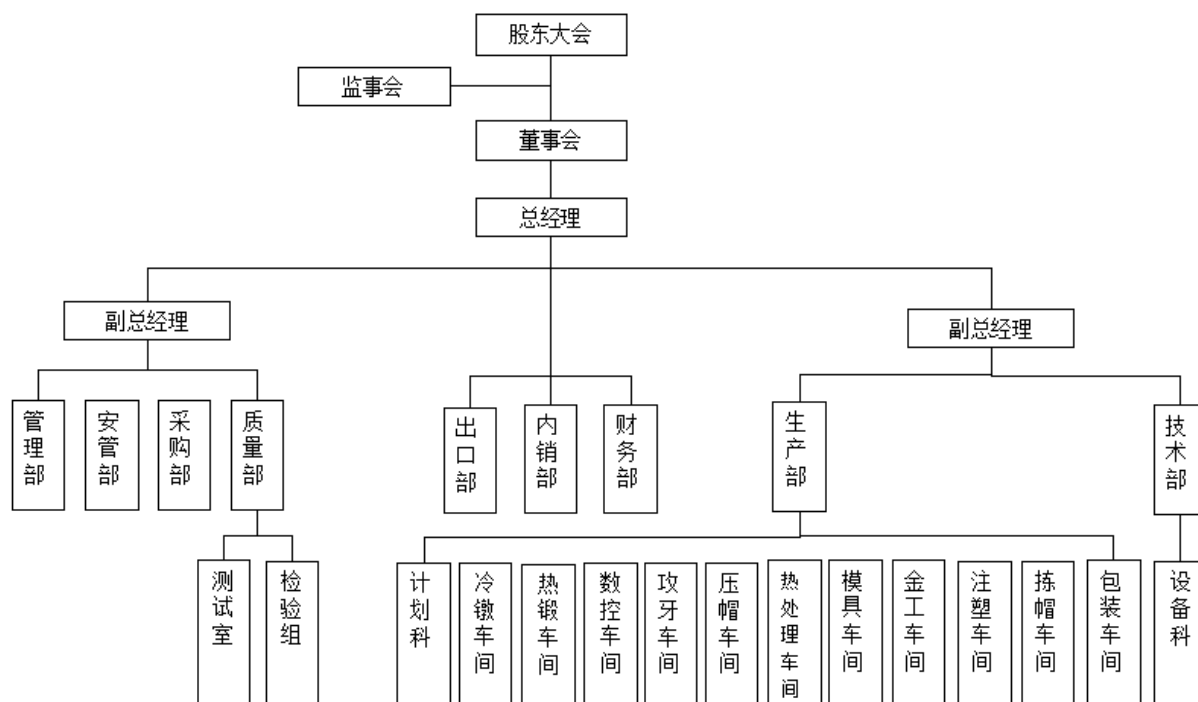
**企业的愿景：**成为紧固件行业内最具责任感的企业

**企业的使命：**产品优质、服务优美、超越需求、引领紧固件行业发展

**企业的价值观：**爱岗敬业、诚实守信、公正奉献

宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司秉承“依靠丰富的经验、高超的技术、严格的管理、精良的设备，生产优质产品”的经营理念，向广大客户提供最优质的产品与服务，尽善尽美，悉查客户需求、超越客户期待，愿与您互谋发展、合作共赢！

## 宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司组织机构图



### 1.4 主要成绩：

#### 关键绩效完成表

类别	指标	单位	往年绩效		
			2017	2018	2019
财务	主营业务收入额	万元	29659	37457	35610
	利润总额	万元	8995	4944	5368
	净资产收益率	%	58	24	20
	存货周转次数	次	5	6	4
	资产负债率	%	45	35	29
顾客与市场	市场占有率	%	4.94	6	5.49
	客户满意度（内销）	%	86	87	88
	订单准时交付率	%	76	78	80
	核心产品占营业收入	%	5	10	16
	研发投入占营业收入	%	3.5	3.6	3.4
	专利数量	项/年	6	6	8
	产能	万吨/年	3.1	3.4	3.2

类别	指标	单位	往年绩效		
			2017	2018	2019
过程有效性	生产计划完成率	%	85	88	90
	采购成本降低费用	万元/年	80	90	87
	采购准时交货率	%	85	87	89
	进货检验合格率	%	86	87.1	88.9
	质量成本损失率	%	0.9	0.88	0.85
	一次校验合格率	%	95	96.5	97
	OEE（设备利用率，仅限冷 锻、热处理）	%	≥56 ≥86.5	≥57.5 ≥87	≥58 ≥89
	采购金额占 销售金额比例	%	30	30	30
	预算准确率	%	75	78	79
员工权益 学习发展	培训计划完成率	%	100	100	100
	人均培训课时	小时	4.56	4.36	4.76
	员工流失率	%	1.8	2	2
	员工收入增长率	%	7	7.7	7.8
	员工满意度		80.2	80.8	81.5
社会责任	人均利润率	元	205849	115532	101396
	环保指标达标率	%	100	100	100
	重伤及死亡事故次数	次	0	0	0
	万元产值综合能耗	吨/万元	1.03	0.85	0.91
	纳税总额（应交）	万元	2107.79	1293	1068
	慈善捐款	万元	5	5	15

### 近三年获奖情况

序号	奖项名称
1	嘉兴市市级高新技术研究开发中心
2	浙江省著名商标
3	浙江名牌产品
4	国家高新技术企业
5	2016年度百强工业企业
6	2016年海盐县重点出口工业企业
7	“415”工程龙头骨干企业



8	浙江省科技型中小企业
9	浙江省隐形冠军
10	宇星高强度螺帽省级高新技术企业研究开发中心
11	浙江省出口名牌企业
12	浙江省工商企业信用 AAA 级守合同重信用单位
13	2018 海盐县政府质量奖
14	嘉兴市企业技术中心
15	第一批专精特新“小巨人”企业
16	浙江省宇星高端汽车精密零部件研究院
17	浙江制造精品
18	嘉兴市瞪羚培育企业
19	海盐县沈华技能大师工作室
20	清洁生产企业
21	安全三级标准化企业

## 二、责任管理

### 2.1 责任治理

#### 2.1.1 企业文化

公司按照《公司法》和《公司章程》的规定，并结合业务发展的需要，建立了规范的法人治理结构和健全的内部管理制度。

公司致力于生产高强度紧固件螺母的系列产品，注重企业文化建设，多年来运营的文化沉淀形成了“成为紧固件行业内最具责任感的企业”的愿景、“产品优质、服务优美、超越需求、引领紧固件行业发展”的使命，以及“爱岗敬业、诚实守信、公正奉献”的企业价值观。不遗余力地为顾客提供优质产品、为员工创造福祉、为股东创造效益、为社会创造价值，全面践行企业商业伦理；努力追求人与人之间、人与企业之间、企业与社会之间最健康、最融洽、最利于协同发展的共赢关系，促进公司全面协调可持续发展。

#### 2.1.2 风险、机遇及可持续发展分析

公司战略领导小组通常运用 PEST 分析、SWOT 分析、波士顿矩阵图、KSF 等工具和方法进行战略分析。

##### ——宏观环境 PEST 分析

战略领导小组运用 PEST 方法对政治、经济、技术和社会这四大类影响企业的主要外部环境因素进行分析，见下表。

## PEST 方法外部环境因素

项目	内容
政治	<p>全球化趋势进一步深化，中国崛起并推行一带一路政策。国内政治局势稳定，国家的综合实力不断强大，国际地位日益突出。</p> <p>2015 年国家提出了实施《中国制造 2025》和工业 4.0 发展战略，为实现中国制造产业升级，发展高端装备制造指明了方向，确定了基调，也为紧固件行业发展高性能级别产品提供了良好的发展契机。</p> <p>2025 中国制造、“一带一路”、供给侧结构性改革，必将会推进中国制造业的新发展机遇。</p>
经济	<p>经济运行面临的不确定性因素将进一步增多，形势依然严峻；世界经济持续温和复苏、中国经济运行稳中向好。</p> <p>转变经济增长模式，向高端路线发展。当前由于内需的拉动，高铁、航空、核电、风电等特殊领域对紧固件需求强劲，高端紧固件面临着巨大商机。</p>
社会	<p>随着环保要求的越来越严，要求企业转型升级。</p> <p>目前紧固件行业普遍存在规模小，产品质量中下为主。</p> <p>随着老龄化发展，用工成本将上升。</p>
技术	<p>公司引进德国先进抛丸机，不断提升了效率，还解决了废酸等污染。</p> <p>紧固件行业使用领域广，但行业内大部分小企业技术实力较为薄弱，主要生产中高端产品，产品竞争较为激烈。</p>

### ——行业环境分析

战略委员会根据行业竞争能力、供应商议价能力、顾客议价能力、替代品的替代能力和新进入者的进入能力分析，运用波特五力模型分析。见下表。

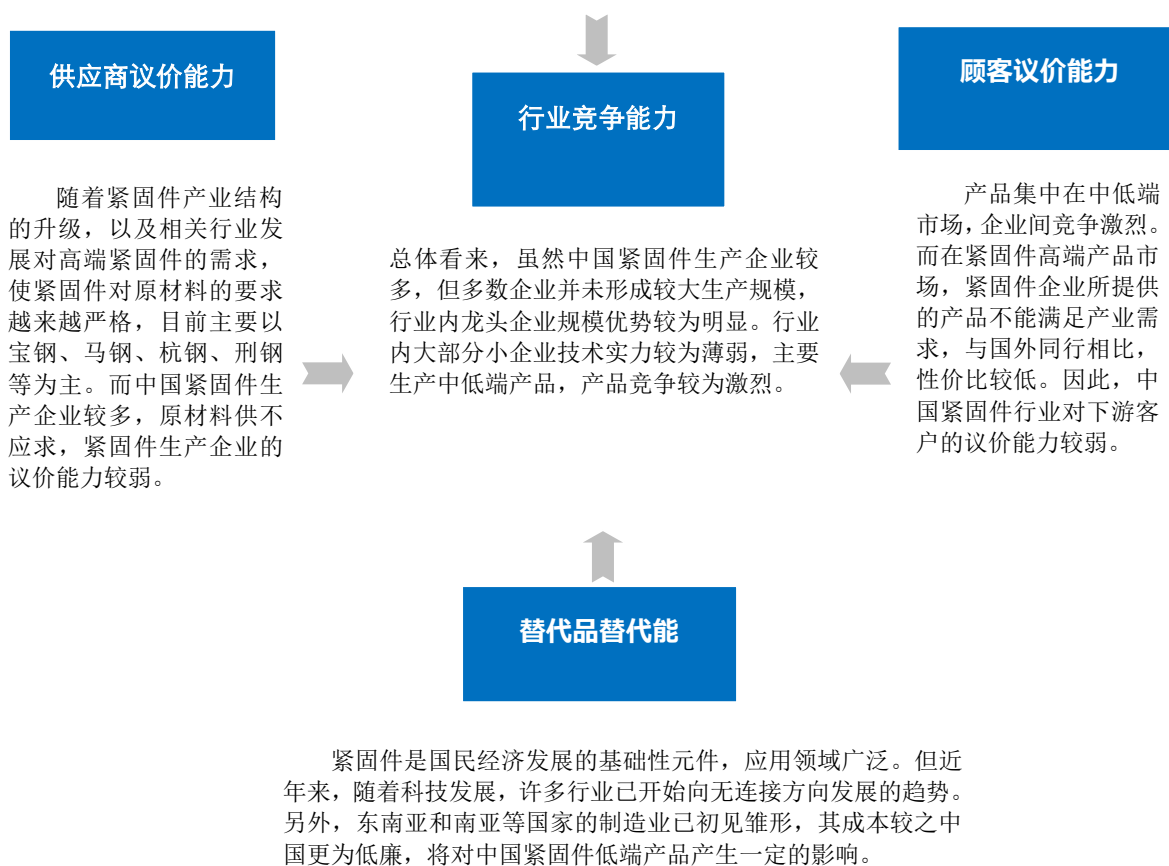
日泰（上海）汽车标准件有限公司集聚现代化运营模式，机械化和自动化程度高。公司以开发、设计、生产大批量有质量保证的汽车高强度紧固件为主，公司生产产品完全可以替代进口部件。公司凭借先进的生产工艺技术，严格的管理制度，确保所生产的产品技术在国内外处理领

先地位,在坚持以自主科技创新的前提下,企业已经走向良性发展阶段,为国内知名汽车厂家的主要配套供应商之一,宇星将其定为标杆。

宇星螺帽在产品质量、经营模式等方面与浙江乍浦科技股份有限公司、宁波海信紧固件有限公司接近,宇星将其定为竞争对手。

### 新进入者的进入能力

紧固件行业属于完全竞争行业,进入门槛不高。但由于中国紧固件行业的低端产品充斥,产业整体竞争实力不强,新进入者若没有相当的实力也难以在行业中立足,故对于已有紧固件企业来说,中小企业的进入威胁不大。



## 宇星五力模型

——内外部环境 ksf 分析:

公司通过 KSF 分析,总结企业关键成功因素,指导企业发展战略制定,详见下表。

## KSF 分析

关键成功因素	内部资源、能力分析
市场营销	<p>董事长投入紧固件行业几十年载，具有敏锐的市场观察力</p> <p>紧固件产品的订货，主要以紧固件客商上门订货及外贸公司订单业务为主。1983年公司获得自营出口权，同时积极参加国内外各大订货会、展览会等，广交各路客商朋友，每年定期回访国内外新老顾客，充分了解客户需求。公司知名度在欧洲市场非常高，近 30 多年的客户群体稳定，国内外市场占有率高，近几年订单量呈现出供不应求的状态。</p> <p>与 CAT、三一重工、伍尔特、内德史罗夫、一汽、二汽等知名企业建立了长期的合作关系。</p>
财务资源	<p>近几年无银行贷款，财务信用等级高，银行信誉良好，市场形象较好。</p>
生产	<p>公司拥有行业内最先进的环保型生产设备，可生产国家标准、国际标准、德国标准、美国标准、英国标准等及各种异型螺帽，年生产能力达到 45000 吨/年，是紧固件行业内生产产品型号、规格最齐全的企业。</p> <p>公司生产的螺帽其性能达到 ISO 898.2 标准中 10 级要求；防松性能达到 TB/T 3019 标准要求。</p> <p>掌握了冷挤压成型等工艺，使用产品性能更稳定。</p>
设备设施	<p>生产设备智能化、信息化、自动化程度高。</p> <p>公司引进德国先进抛丸机，不断提升了效率，还解决了废酸等污染。</p> <p>拥有影像自动挑选机 9 台，台湾产先进冷镦机 68 台，环保型抛丸机 1 台，自动攻牙机 95 台，半自动包装机 5 台等，同时提高产品质量管控，安装了 SK、SPC 等质量监控仪，生产计划使用了 ERP 系统，大大提高了生产计划的效率。</p>
研发	<p>公司建有独立的检测实验室，配备光谱仪、金相分析仪、荧光测厚仪等检测设备，实行严格的质量管理。2018 年计划通过 ISO 17025 实验室认证体系。</p> <p>公司每年提取销售收入的（3-4）% 的费用作为研发费，主要用于技术合作、新产品的研发和工艺的改进，为技术开发提供可靠的保障。2017 年建立了省级研发中心，中心现拥有研发人员 33 人，本科及中级职称以上的有 20 人，占总研发人员的 60.6%。</p> <p>公司大力开展了汽车用高精度、高强度紧固件和高铁、地铁、电力、公路用防甩、防松、防盗类紧固件的研究开发工作，加强与国内高等院校、科研院所的技术交流与合作，进一步提高了生产工艺的先进性和生产控制的稳定性。</p>
人力资源	<p>公司员工忠诚度高，约 1/3 员工和高层领导一起见证了宇星的经营成长，平均司龄达到 6 年，员工流失率在 5% 以下。</p> <p>公司不断引进高层次人才，重视储备干部的培训。</p>
供应链管理	<p>我们与邢钢、马钢等几家大型原材料生产厂家已建立了 10 多年的友好合作关系，公司直接与原材料厂家签订年度性的合作协议，而不是通过经销商，我们可直接在原材料厂家官方平台查看厂家产品以及库存情况，并可直接下订单，大大提高了原材料的采购速度。</p>

运用 SWOT 分析形成与确定战略方案综合上述内外部环境分析，形成 SWOT 矩阵，拟定备选方案，详见下表。

## 公司内外部环境 SWOT 分析

		机会 (O)	威胁 (T)
		<b>外部因素</b>	1、全球经济缓慢复苏 2、中国制造 2025、一带一路等产业政策引导，互联网+等，必将会推进中国制造业的新发展机遇 3、环保政策的严格执行 4、人民币汇率为出品企业带来利好 5、汽车行业高速增长，为紧固件行业带来机会 6、新业行业、高端制造业的发展，为差异化竞争创造条件
内部因素		优势 (S)	劣势 (W)
<b>内部因素</b>	1、现有生产规模、技术水平、产品质量综合居于国内前列 2、快速响应的营销网络 3、财务状况良好，现金流健康； 4、独立自主研发团队 5、国际领先的技术与装备 6、以战略合作伙伴为主的供应商	<b>SO</b>	<b>ST</b>
		1、加快新产品开发，提高高端产品比率 2、加强外部品牌宣传，提高品牌的知名度与美誉度，加强自主品牌运营 3、不断提升专业制造能力，做精、做强	1、加强企业文化建设，提升管理人员素质 2、导入卓越绩效，促进核心竞争力提升 3、完善内部绩效考核体系，提高效能
优势 (S)		SO	ST
		1、加快新产品开发，提高高端产品比率 2、加强外部品牌宣传，提高品牌的知名度与美誉度，加强自主品牌运营 3、不断提升专业制造能力，做精、做强	1、加强企业文化建设，提升管理人员素质 2、导入卓越绩效，促进核心竞争力提升 3、完善内部绩效考核体系，提高效能
劣势 (W)		WO	WT
	1、管理团队水平有待提升； 2、信息化有待提升。	1、加强成本管理，促进单位成本降低 2、积极开发国内外市场，拓展业务平台，以技术水平、产品附加值和售后服务赢得客户	1、加强员工绩效考核。 2、实施全面财务预算。 3、优化业务部门组织结构，增强市场拓展能力。 4、加大人才储备，积极开展产学研合作

根据上述内外部分析，用 SWOT 分析方法制定 SO、ST、WO、WT 等四种备选战略，根据公司内外部环境与内部资源能力情况进行战略选择。通过系统分析、战略领导小组讨论，报总经理会议批准，最终选择了 SO 方案“增长型战略”。

### 2.1.3 社会责任领导机构

公司设立战略发展委员会，由总经理亲自挂帅，高层和职能部门中层参加，定期或不定期就企业所面临的内外部环境进行分析，确定企业的应对措施。

## 2.2 责任推进

### 2.2.1 社会责任工作规划

分 项	目 标	主要实施项目
遵法管理	提升经营风险意识	1、风险教育培训 2、普法宣传
顾客权益维护	提高顾客满意度	1、开展满意度调查,了解用户满意度、趋势。 2、根据客户反馈意见,制定改进产品质量、服务质量等计划与措施。 3、处理投诉、选择有建设性的意见 并进行相应改进。
员工权益维护	改善员工工作环境,提高员工满意度,降低员工流失率	1、依法管理、创建舒适的工作环境; 2、预防为主,制定各种应急预案; 3、加强劳动保护,开展安全培训工作。
股东权益保护	完善有效沟通机制,达成互信	1、通过会议、通讯等形式,加强对股东的信息发布; 2、关注股东信息反馈。
供应商权益保护	建设高效、公平的采购体系、维护互赢的伙伴关系	1、通过日常业务联系、互访等机制加强沟通联系,确保合同得到履行。 2、遵守承诺,按时付款,形成良性商业关系。 3、加强与战略供应商合作、技术扶持等政策,实现双赢。
社会公益扶助	积极参与各类社会活动	1、慈善捐款,回报社会。 2、组织参与各种公益活动。
环境管理	打造安全、符合规范的环境	1、遵纪守法,做好环境治理、环境监测工作。 2、实施清洁生产,运行环境/职业健康安全管理体系。
内部交流	增进员工沟通,和谐劳动关系	1通过公司网站、会议、培训等传递企业文化与信息。 2、设置总经理信箱、座谈会等进行双向沟通。 3、举办各种活动,加强员工间互动、交流。
社会交流	增进公众沟通	1、定期更换宣传栏 2、通过网站、微信公众号等与社会、公众互动

## 2.2.2 社会责任培训

公司制定一系列安全管理制度及应急预案，推行全员安全教育。对安全知识、防火防爆知识，操作规范等方面进行宣传教育和培训，并组织考试，建立培训档案。

## 2.3 责任沟通

### 2.3.1 识别利益相关方

经识别，本公司的利益相关方主要为股东、客户、员工、合作伙伴、政府等。

我们加强日常沟通渠道建设，充分与利益相关方进行交流与互动，通过了解他们对企业社会责任的意见和需求，以促使我们更好地提升社会责任实践。

### 2.3.2 企业内部社会责任沟通机制

报告期内，企业内部社会责任沟通机制主要有：

- (1) 宣传栏
- (2) 车间看板
- (3) 培训、专题会议

### 2.3.3 企业外部社会责任沟通机制

报告期内，企业外部社会责任沟通机制主要有：

- (1) 发布社会责任报告；
- (2) 公司外网宣传。

## 2.4 守法合规

### 2.4.1 企业守法合规体系与措施

宇星紧固件(嘉兴)股份有限公司高层领导大力营造遵守国家法律、



法规的文化环境，依照《公司法》、《产品质量法》、《劳动法》等法律法规的要求，坚持“依法治企”，在经营活动、合同管理等方面严守法律法规，依法纳税；实施企业法律顾问制度，确保公司经营管理和决策过程的合法性；积极推行普法教育，全面提高员工法律意识。公司大力倡导以守法、诚信为核心内容的基本道德规范，开展依法、诚信、廉洁、高效等理念教育，制定了《员工礼仪行为规范及职业操守》，恪守基本道德规范，保护相关方利益。

#### 2.4.2 守法合规培训

组织守法合规培训，内容涉及法律意识、行为规范培训等。

### 三、市场绩效

#### 3.1 股东责任

##### a. 实施严格的风险控制

报告期内，公司实施严格的风险控制，降低投资风险，减少债务风险，促进了各项业务的平稳发展，实现了资产的保值增值，保持了良好的信用等级。

##### b. 坚持分红政策

现金分红是实现投资回报的重要形式，更是培育资本市场长期投资理念，增强资本市场活力和吸引力的重要途径。宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司在高度重视投资回报的基础上，坚持执行分红政策，通过《公司章程》明确利润分配政策尤其是现金分红政策的决策程序、机制和具体内容等相关事项，强化对股东持续、健康、稳定、科学的回报机制。

##### c. 提升信息披露水平

报告期内，宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司继续优化信息披露管理机制，加强信息披露管理工作，提高信息披露管理水平和质量，通过法制化、规范化、制度化、程序化运营，健全以诚信为指导、合规为主导的信息披露高效反应体系。

#### （1）注重诚信披露，坚持合规披露

宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司信息披露管理机制以诚信披露为基本方针，以合规披露为基本方略。首先，强调信息披露诚信化，将诚信理念融入信息披露管理全过程，贯穿信息披露管理各方面，确保披露内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏；

其次，坚持信息披露合规化，明确披露标准，规范披露流程，加强披露管理，确保披露内容真实、准确、完整、及时、公平，符合有关法律法規以及相关监管机构要求；

最后,促进诚信披露与合规披露相互联动,合力推动信息披露高效反应体系建立健全。

## (2) 实施制度管理, 强化引导教育

一方面,宇星紧固件(嘉兴)股份有限公司以企业文化为纲领,以法规政策为指导,以治理体制为支撑,将制度健全、管理规范作为切入点,从严执行信息披露程序,不断提高信息披露管理水平和质量,保护公司、股东、债权人及其他利益相关人的合法权益。

另一方面,为保证社会各界从正规渠道了解公司情况,客观科学公正地评价公司,公司以公司网站和其他需要披露信息的主导媒体做为信息发布的载体。

报告期内,为保证信息披露持续合规,全面推进信息披露管理机制建设,解决知识诉求,宇星紧固件(嘉兴)股份有限公司组织董事、监事、高级管理人员等参加普及信息披露相关知识的培训,引导相关人员做好信息披露及内部信息保密工作,加强责任规范意识。

## 3.2 客户责任

顾客满意是宇星紧固件(嘉兴)股份有限公司生存发展的命脉。因此,宇星紧固件(嘉兴)股份有限公司坚持对顾客负责,依法经营管理,为客户提供安全合格的产品,报告期内,公司继续完善产品质量管理体系建设,使产品实现各环节处于可控状态,并持续改善产品质量。

### 3.2.1 完善一体化管理体系

宇星紧固件(嘉兴)股份有限公司一直注重质量管理体系建设,结合公司发展战略,先后建立了环境管理体系和职业健康管理体系。

通过了 IATF16949: 2016 和 ISO9000: 2015 质量管理体系认证。此外,公司一直以来非常重视管理,先后导入卓越绩效管理模式,并获得

2018 年度海盐县政府质量奖。通过健全组织、明确权责、规范运行以强化管理体系运行实效。

报告期内，宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司进一步将质量、环境和职业健康安全管理体系进行融合，确保产品品质符合国际标准、国家标准、浙江制造团体标准。在研发、采购、生产、储运等各方面都符合相关标准要求。

### 3.2.2 提升产品和服务质量

#### （1）顾客满意度调查分析及改进

宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司每年进行客户调查,主要调查内容包括价格、质量、交期、服务四大块，并设有客户提议栏；调查方式为所有客户发放调查表；调查结果分析：针对调查结果，对于产品品质，交期放在第一位，根据客户反馈意见进行综合分析，统计后形成《客户满意度调查分析报告》，并递交质量部，针对问题进行相应的改善措施。如：跟踪产品和服务质量：

#### 产品的跟踪

——新产品在交付前，先做样品让客人确认。由技术部门主导新产品的生产过程，品保部对产品的所有项目进行检测，记录测试结果。

——新样品确认后，由销售人员跟踪产品质量的反馈信息，对重点客户跟踪其产品流向。获得的信息及时传递给公司相关部门及领导那里，针对这些信息内容，公司在产品、服务、价格上采取一系列优于竞争对手的措施，通过持续改进，不断达到顾客的期望。

#### 服务质量跟踪

## 服务质量跟踪表

跟踪方法	主要方式	主要对象
登门拜访	公司中、高层领导、销售人员走访顾客，了解产品及服务质量	国内外战略型客户 重点客户
服务电话跟踪	在对顾客的跟踪服务过程中了解收集产品和服务质量、价格情况	所有顾客
市场调研活动	调研方式有：行业调查、网络查询或者当地代理调研等	所有顾客

公司将了解掌握的各类顾客需求信息作为服务质量改进的重要输入，通过相关性分析，识别出顾客需求和期望的所有方面的关注点，及时将信息反馈给相关部门（如销售部、技术部、质量部等），各部门在获得顾客需求信息后，及时对信息进行分析评估，形成分析报告，以此指导研发、生产过程和客户服务工作，从而保证公司的产品及流程始终能适应不断变化的客户市场需求，最终达到顾客满意。

### （2）完善客户投诉处理流程

接到客户投诉后，了解具体的投诉内容，及时处理投诉内容。公司制定了《产品和服务要求管理规范》，建立及时处理反馈用户投诉意见的快速反应机制，解决顾客的燃眉之急。

“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时”是公司售后服务和技术支持的宗旨。在质保期内，客户有质量问题投诉：

- a. 公司在当天响应，迅速对问题的解决方法进行交流，临时性紧急处理现场的问题；
- b. 2 天内给出临时性改善措施；
- c. 14 天给出根本原因分析；
- d. 40 天内完成永久性措施，并更新 FMEA。

### 3.2.3 产品研发

宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司特别重视技术创新和技术积累，

于 2016 年就顺利通过国家高新技术企业审核，2014 年通过浙江省科技型中小企业认证，每年投入营业收入的 3%以上的专项经费用于技术创新活动，通过设备技术改造、工艺技术改良、新产品开发等活动，不断提升公司核心竞争力。

2016 年，基于行业发展现状和提升产品档次，大力发展汽车、风电、工程机械配套产品，专门成立新的车间，目前该类产品的产值已经达到全厂产值的 30%。在提升产品档次的同时，公司的技术水平也得到飞速的进步，公司的技术水平已成为行业内的佼佼者。

公司参与多个国家标准的编制工作，在 2015 年是行业内的基础标准“GB/T3098.2-2015 紧固件机械性能 螺母”的参加起草单位，在 2016 年参与起草其它另外 8 项产品标准和一项设计标准。2018 年参与起草浙江制造标准“履带螺栓、螺母组合件”，公司共参与制定各类标准 11 个。

公司具有全国一流的冷锻技师，有海盐县级的“沈华技师工作室”，有一批熟练的技术开发人员，为我们研发生产多种类的产品提供了技术保证。

公司研究开发中心基于全球化的战略定位，立足中高端市场（汽车、风电、工程机械），积极参与国家标准的起草，与国内外先进企业深度合作，还邀请顾客、供应商的技术代表，参与公司的技术研发工作，逐步提升自主创新能力，营造技术创新良好氛围。

为鼓励员工进行专利申请，研发中心特制定经济责任制考核方法。截止 2020 年 4 月底，公司成功申请并获得授权专利 45 项，其中发明专利 6 项，实用新型 39 项，都实现量产或应用。

### 3.3 伙伴责任

企业的合作伙伴主要有供应商、同业竞争者、关键顾客、科研机构、高等院校等。

### 3.3.1 加强供应商管理

报告期内，公司继续强化责任采购制度，完善采购流程及相关机制，加强供应商管理。在培育优化供应链方面，公司通过综合衡量供应商的供货能力、质量控制能力、交货及时的生产能力、投资规模、价格供应优势、守法合规、环境保护、劳工权益保护、诚信经营等考核指标，分级确定战略供应商、关键供应商和一般供应商。

### 3.3.2 尊重同业竞争者

公司一直尊重同业竞争者，讲求公平竞争，坚决反对垄断经营、违规操作、商业欺诈等不正当商业行为，在业界塑造了良好的口碑与社会形象。

### 3.3.3 关键顾客

公司通过“强强联合”建立上、下游供应链，建立战略合作伙伴关系。对重要合作伙伴定期进行拜访、沟通、维护和改进，遇到市场波动、供求变化和不可抗力等不确定因素时，处理与顾客关系的方法也将随之作出相应的调整。

### 3.3.4 科研机构

公司与浙江国检检测技术股份有限公司合作，进行“高端汽车精密零部件的研究”，积极推进产品创新、技术创新。

## 四、社会绩效

### 4.1 政府责任

诚信经营，依法纳税。公司坚持法律遵从的原则，依法规范运作，诚信经营，控制公司运行风险。公司积极承担并履行法定纳税义务，建立健全各项规章制度，支持国家政策，践行企业公民的社会责任。

单位：万元

项目	2017年	2018年	2019年
纳税总额（应交）	2107.79	1293	1068

### 4.2 员工责任

#### 4.2.1 推进人本服务体系

宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司坚持以人为本，积极探索构建和谐企业关系，进一步增强了企业的凝聚力和向心力。

一是让员工共享发展成果。注重员工薪资福利，实施规范的劳动合同制度。同时，在遵守国家法定的福利政策的基础上，进一步为员工提供人性化福利，例如：向没有买房的员工提供住房补贴；给员工提供午餐补贴，夜班提供免费晚餐；节假日向员工发放慰问金；涉及有毒有害工种员工一年1次体检；关心女员工的工作、生活，并特定假期发放津贴等。

二是发挥员工的主人翁精神，鼓励员工参与企业的管理。公司重视质量管理、环境管理、职业健康安全的管理，以节能降耗项目、节能减排项目、技术创新项目等活动，鼓励员工提出合理化建议，参与群众性质量管理活动，改善作业流程。对于提出改进建议并实施的项目，公司提供活动所需的资源支持，并对表现优秀者进行表彰和奖励，有效地调动员工积极性和创造性，同时企业也获得了客观的经济效益。例如“ERP运营推行项目”、“精益生产项目”、“质量考核”、“安全评选”、“合理化建



议”等，对各部门各车间各班组成员进行改进激励，激发了员工的积极性，调动了员工参与管理、改进工作的热情，为达成企业的使命、愿景贡献力量。

三是丰富员工工作生活。举行各种活动，组织员工积极参与，增强企业凝聚力。



企业内训

## 4.3 安全生产

### 4.3.1 安全生产管理

宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司是安全标准化三级达标企业。严格按照国家有关安全生产的法律法规落实日常管理，坚持“安全第一，预防为主”的方针，在安全生产方面实行责任制，配备专业的安全管理人员，建立了公司、车间、班组三级安全管理网络。配置专业的消防管理人员和设备，消防管理人员均通过专业培训。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。

### 4.3.2 安全教育与培训

全年新入职员工的三级安全教育率达 100%，没有出现未培训先上岗的现象；对外协施工队伍和临时施工人员在作业前进行安全告知和教育，

并签订安全协议书，确保外协作业纳入安全管理范畴。

通过组织安全知识培训、安全工作会议等将安全生产的理念贯彻到每个岗位。



安全教育、安全会议

#### 4.3.3 应对突发性事件

公司对应急预案等进行了备案。并强化应急演练，在演练中不断总结经验。应急演练照片如下：



图一：应急演练

图二：灭火器操作

#### 4.4 社区参与

##### 4.4.1 企业运营对当地的影响

宇星紧固件（嘉兴）股份有限公司认真开展项目建设环境影响评价，在工程规划、设计、施工、运行管理等各个环节优先考虑生态环

境保护问题，并把生态环境保护作为工程达标投产验收和项目后评价的重要内容，实现企业与自然的和谐发展。

#### 4.4.2 公益活动

公司将积极参与社会公益事业建设作为履行公司社会责任，履行企业家道德表率，塑造公司形象的重要途径。在取得发展的同时，不忘感恩和回馈社会。公司重点在“帮困扶助、灾后援建”等领域开展公益事业，并组织公司员工在 512 汶川大地震、雅安地震后捐款，参加了县组织的村企结对丽水贫困村对接扶贫等，为公益事业做出了积极贡献。公司多年来一直捐赠于县慈善总会，近三年共捐赠 17 万元，总经理被评为海盐慈善家，在公司及经销商进行宣传，履行社会责任，弘扬公益正能量。

### 重点公益支持内容

序号	重点领域	支持项目	选择依据	负责部门
1	支持地域行业发展	为海盐紧固件行业提供公共检测平台和技术研发平台，以及培训基地	支持地方产业发展 提升产业链竞争力 提升对外贸易质量	技术部
2	教育	成为上海大学、清华大学等高校的制造中国的调研基地 与上海标准件研究所进行产学研合作	产学研合作 专业人才定向培养 提升一线工人素质	管理部
3	社区	提供“树好家风”等惠民项目	回报社会 反哺家乡	管理部
4	慈善捐助	捐助县慈善总会、扶贫帮困、赈灾捐助汶川地震等	展现企业形象 提升企业社会责任感	

公司高层积极参政议政，履行政治职能，承担社会责任。总经理沈家华担任全国紧固件协会副会长、浙江省紧固件协会会长、县人大代表、县工商联副主席、开发区商会会长；生产副总为县技术带头人；管理副总为县青企协会会员。

# 意见反馈

尊敬的读者： 您好！

非常感谢您百忙之中阅读本报告。报告在编写过程中难免存在瑕疵与纰漏之处，为不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈表中提出的相关问题。

公司邮箱：yuxing@yuxingnuts.com

**选择性问题：**（请在相应的位置选择“√”）

（1）您对本报告的总体印象：

很好    较好    一般    较差    很差

（2）您认为本报告所披露的社会责任信息质量：

很好    较好    一般    较差    很差

（3）您认为本报告结构安排

很好    较好    一般    较差    很差

（4）您认为本报告版式设计：

很好    较好    一般    较差    很差

（5）您认为本报告可读性：

很好    较好    一般    较差    很差

**开放性问题：**

（1）您对本报告议题的披露情况有什么意见？

---

（2）您更希望报告披露哪些议题？

---

（3）您更希望报告以何种形式披露您所关心的议题？

---

（4）您对超越动力社会责任工作有什么建议？

**如果方便请留下您的联系方式：**

姓名：

联系方式：