

2018 年度企业履行社会责任报告

淄博大亚金属科技股份有限公司自成立以来，严格执行国家法律、法规，严格履行社会义务，包括完善企业组织治理体系、尊重人权，诚实守信，安全生产，职业健康，保护劳动者的合法权益，满足人的发展需求，保护环境，节约和爱护资源，支持慈善事业，捐助社会公益，追求创新、推动技术进步等等。把履行社会责任的要求融入公司运营全过程和日常管理中，通过建立和运行质量管理体系、职业安全健康管理体系、环境管理体系、开展各种公益事业。完善了公司各部门、各单位、各岗位的工作职责、管理要求与行为守则。在制度、资源和人员上保障公司经营活动满足安全、高效、绿色、和谐的要求，确保企业全面、全员、全过程履行社会责任。

一、公司强化知识产权保护，建立了完善的知识产权保护体系，拥有核心自主知识产权，2017年公司通过了知识产权管理体系认证，并被认定为山东省第二批知识产权培育示范企业。公司目前拥有专利 22 项，其中发明专利 11 项，著名商标 2 件，位居同行业之首，所有知识产权清晰、无纠纷。近年来，随着“大亚”品牌在行业内知名度、美誉度的提升，不少同行业开始使用“大亚”字号在外地注册成立公司或者仿冒销售“大亚”、“低贝”等产品，公司均通过合法渠道进行了有效打击，维护了自身权益。公司还制定了知识产权绩效考核管理办法，对公司产品、工艺改进、性能提升、节能降耗等有创新贡献的部门和个人都将予以奖励和表彰，极大地提高了全员创新的热情。

二、公司按照质量管理体系的要求，制定了客户服务管理标准和工作标准，对产品售前、集中、售后的服务进行了系统量化，销售部负责建立和完善顾客关系，以赢得和保持顾客，增强顾客忠诚，吸引潜在顾客，开拓新的商机，并采取适用的方法调查和测量顾客满意情况，提高顾客满意程度。

公司建立了官方网站（[Http://www.taa.net.cn](http://www.taa.net.cn)）、在线客服、电子商务等模块，设立公司投诉举报电话+86-533-6888345 和邮箱 shichang@taa.net.cn，根据信息披露的要求开通公司官方微博，快速反馈有关信息，并将相关方的意见传达到组织内的相关部门、相关人员进行处理。市场部对顾客投诉意见及时进行汇总、整理、反馈，当日内转交相关区域负责人或领导处理，并视具体情况及时与顾客取得联系，充分沟通，原则上 2 天之内会同相关部门给出反馈意见，市场部予以监督检查。公司每年对顾客满意度调查、顾客投诉记录以及顾客等级进行一次全面审计，主要针对处理顾客投诉时效性的有关记录，以及顾客对处理意见的满意度，对关键顾客的沟通应重点关注。根据顾客的不同情况采用适合顾客的测量方式，对于关键顾客可采用书面回访或现场拜访的方式，也可以根据具体情况，采取电话、电子邮件或调查问卷的方式进行满意度调查和回访。

为便于服务客户，更好地提高公司销售服务能力，公司按销售区域分为五大片区：分别是山东大区、华北大区、东北大区、华中大区、华南大区、西北大区等六个大区进行管理，分各区域业务人员和负责人及时跟进业务，并通过电话或现场拜访等方式定期回访，重点关注

客户对产品和服务的要求，及时反馈信息。市场部负责汇总、整理有关回访情况，并通过适当的渠道，征询和监视顾客满意程度的信息，如向顾客发出《顾客满意度调查表》以及发出产品、服务质量跟踪卡等，其他部门也可以通过顾客投诉、与顾客的日常沟通（电话、邮件等）、相关方的信息反馈等渠道获取顾客满意程度的信息。

三、公司主要客户大多是央企、世界 500 强和上市公司，主要客户有中航工业、中国一汽、东风汽车、通用汽车、丰田汽车、上海大众、中海油、中石油、中石化、中国重工、中船集团、中船防务、中国中车、中集集团、马士基、三一、小松、振华重工、太钢、宝钢、鞍钢、武钢等各行业龙头企业。产品出口北美、欧洲、中东、东南亚、南美等 50 多个国家和地区。由于产品过硬的产品质量和完善高效的服务，得到了客户广泛的好评，多年来公司没有因为产品质量或服务问题造成退换货问题，公司产品美誉度逐步提升。

四、公司拥有完备的《程序文件》和《质量手册》，公司在行业内率先通过了 ISO9001 国际质量管理体系认证、ISO14001 国际环境质量管理体系认证和 OHSAS18001 职业健康管理体系认证，拥有 12 位专职和兼职内审员，控制规范、运行稳定。每年，公司通过定期组织体系内审和管理评审，对更新的技术工艺、技术规范进行规范修编入册，对发现的不合格项进行限期整改，有力的保障了新产品、新技术和新工艺的过程管控和质量控制，以及生产经营的高效运行。

五、公司注重安全生产环境保护。公司十分注重安全生产和环境保护工作，制定了完善的安生生产和环境保持长期规划，并严格实施。

成立了安全生产领导小组，组建了安全生产监督管理机构安环部，公司有十多名专兼职安全生产管理员，定期进行安全生产检查，每年与车间分公司都签订安全生产目标责任制，并严格按责任制进行考核和落实，几年来公司没有发生重大安全生产事故。环境保护方面，近几年来公司投入大量资金对生产线进行环保治理，安装了高标准的环保除尘装置，对厂区周围 300 多亩空闲地块进行了绿化美化，如今，已经建成花园式工厂，整个厂区掩映在绿树环绕之中，厂区绿化覆盖率达到百分之六十。

淄博大亚金属科技股份有限公司



2019年2月