

浙江伟星新型建材股份有限公司

2020 年度社会责任报告



二〇二一年四月

前 言

本报告是浙江伟星新型建材股份有限公司(以下简称“公司”或“伟星新材”)自 2010 年上市以来编制的第十一份社会责任报告,报告总体涵盖了公司 2020 年度社会责任履行的综合情况。基于社会责任履行的持续性,报告中所涉及的内容包括但不限于 2020 年度。

本报告根据公司实际情况以及深圳证券交易所《上市公司规范运作指引》、《上市公司业务办理指南第 2 号:定期报告披露相关事宜》、《“浙江制造”评价规范》(DB33/T944.1—2018; DB33/T944.2—2017)的要求,并参考《中国企业社会责任报告编写指南》、《社会责任指南》、《可持续发展报告指南》等的内容和格式编写而成。

➤ 报告披露日期:

2021 年 4 月 17 日

➤ 报告获取渠道:

巨潮资讯网: www.cninfo.com.cn

公司官方网站: www.vasen.com

➤ 报告反馈机制:

若您对本报告有任何意见或建议,请通过以下方式联系我们。

公司联系人: 章佳佳、陈银琼

办公地址: 浙江省临海市江石西路688号 邮 编: 317000

电 话: 0576-85225086 传 真: 0576-85305080

电子邮箱: wxxc@vasen.com

目 录

第一部分 关于我们

- 一、公司简介
- 二、公司社会责任体系综述

第二部分 社会责任履行

- 一、股东和债权人权益保护
- 二、职工权益保护
- 三、供应商、客户和消费者权益保护
- 四、环境保护与可持续发展
- 五、公共关系和社会公益事业

第三部分 存在的不足及改进计划

第一部分 关于我们

一、公司简介

浙江伟星新型建材股份有限公司创建于 1999 年，2010 年 3 月在深交所挂牌上市（证券简称：伟星新材；证券代码：002372）。公司专业提供各类高品质的新型塑料管道等产品与服务，坚持走品牌化道路，现有伟星管、KALE 咖乐、ännette 安内特、伟星地暖、伟星水暖等多个产品品牌以及星管家服务品牌。公司是中国塑料加工工业协会副理事长单位、中塑协塑料管道专业委员会副理事长单位，曾荣获“中国轻工业百强企业”、“中国轻工业塑料行业十强企业”、“中国轻工业塑料行业（塑料管材）十强企业”、“国家知识产权示范企业”、“浙江省人民政府质量奖”等荣誉，并连续十年获评“中国中小板上市公司价值五十强”。

目前公司在浙江临海、上海、天津、重庆、西安以及泰国建有生产基地，在全国设立了 30 多家销售分公司，营销网点遍布全国各地并辐射东南亚、南亚、欧美等地。公司拥有国家企业技术中心、中国塑料管道工程技术研究中心、CNAS 实验室、博士后工作站以及专业的研发技术团队，共主编或参编 100 多项国家和行业标准，获授 800 多项专利。经过二十多年的耕耘与磨砺，公司产品涉及给水、排水、防水、净水、采暖、燃气、油田、船舶、海洋养殖等众多领域，广泛应用于鸟巢、水立方、港珠澳大桥、北京大兴国际机场等重点工程，在行业内成功打造了“品质上乘、服务优质、信誉卓越”的品牌形象。

展望未来，公司将坚持以“可持续发展”为核心，以“高品质生活的支持者”为使命，以“成为高科技、服务型、国际化的一流企业”为愿景，积极履行“企业公民”义务，不断做优、做强、做长，成为一家受人尊重的公众公司。



二、公司社会责任体系综述

成立至今，公司始终坚持“长期可持续发展”的核心价值观，在践行企业社会责任的过程中，不断探索和完善，积极履行企业公民义务。上市后，公司系统梳理创建社会责任体系，此后每年根据社会责任履行过程中发现的问题和不足，不断改进和完善，并有效执行落实。2020 年，公司对照 2019 年社会责任的实际履行情况，同时学习借鉴其他优秀上市公司的经验，进一步完善了社会责任具体践行规划，提升公司正面形象和影响力，从而更好地回馈社会。

1、社会责任的文化理念



核心价值观

长期可持续发展

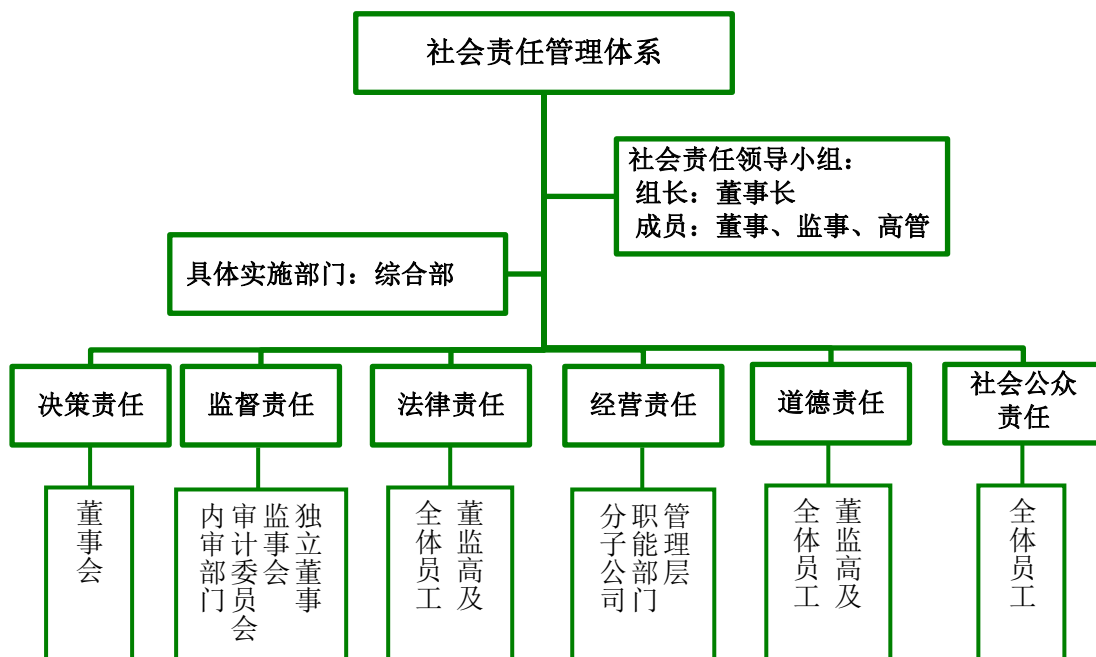
核心阐述：一切工作必须以“可持续发展”为核心，努力寻求、建立并完善一整套促进伟星长期可持续发展的保障体系，专心致志地把伟星做优、做强、做长。

企业精神

团结、拼搏、求实、创新

2、社会责任的组织体系

公司社会责任领导小组由公司董事长担任组长，成员包括董事、监事及高管。社会责任的具体组织和实施工作由综合部负责。



3、社会责任的沟通

公司现行的社会责任体系建立在各利益相关方的权益保护基础之上,通过搭建多层次、顺畅的沟通渠道,与各利益相关方有效进行信息的双向沟通、传递与反馈,形成良性互动机制,不断完善社会责任工作。

利益相关方	关注点	沟通的方式及权益保障措施
股东和债权人	公司持续健康发展,管理层勤勉尽职,股东获得稳定投资回报	1、规范经营,稳健发展,保障公司财产安全; 2、完善公司治理结构和内部控制体系,提高规范运营水平; 3、制定并实施合理的利润分配政策; 4、做好信息披露工作; 5、做好投资者关系管理工作(网络互动、电话会议、实地调研接待、专题交流活动、参加策略会等); 6、做好企业的价值创造与市值管理等工作。
员工	培养、晋升、激励,以及安全感和归属感的建立	1、公司全面通过 ISO14001 环境管理和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证,提供健康安全的工作环境; 2、遵守用工相关法律法规,发挥工会和职工代表监事作用; 3、做好人力资源的开发和职业生涯规划; 4、组织系统化和实战化培训,提供多样晋升渠道和发展平台; 5、召开各层级的骨干工作会议、各业务线工作会议、工会会议等,保证员工参与管理的权利; 6、加强文化引领,传承文化底蕴,做好青工思想工作,为员工创造诚信守法、团结拼搏、求实创新的文化环境; 7、设总经理信箱、钉钉意见箱等,完善内部沟通平台和机制; 8、打造系列员工体验中心,满足员工需求,建有运动馆、篮球场、阅读室、活动中心、咖啡吧、母婴室、瑜伽室、微书吧等,为员工创造良好的环境; 9、开展社团活动,丰富业余生活,营造伟星大家庭氛围; 10、定期开展员工满意度调查,不断改进以提升员工满意度。
供应商	合作与共赢	1、建立互利共赢的长期战略合作关系; 2、共同研发,在销售、质量、工艺、运输等方面建立紧密关系,分享信息与技术; 3、促进供应商产品、工艺、技术或管理的进步; 4、商务沟通,函件往来。 5、制定廉政建设相关制度,公平公正对待所有供应商。
客户及消费者	产品与服务	1、深挖市场需求,确保有能力满足不同客户的要求; 2、诚信经营,完善质量管理体系,提供环保、健康、安全的优质产品; 3、以顾客为中心,升级完善“星管家”服务,让用户舒心; 4、开设天猫、京东等官方旗舰店,积极探索电商模式,为消费者提供便利; 5、通过网站、电话、云参观等多种渠道交流,方便消费者查询信息,了解公司和产品,放心消费; 6、制定《客户投诉处理制度》、《售后服务流程》等制度,

		确保客户投诉得到有效、快速解决，并将投诉信息用于改进。
行业与科研机构	促进行业规范发展	1、主编或参编国家和行业标准，促进行业规范发展和进步； 2、保持研发领先能力，有效促进行业产品、工艺及技术进步； 3、与行业协会、科研机构、专业院校等紧密联系，合作开发新项目、新技术； 4、树立服务标杆，带动行业规范发展。 5、参加行业会议及活动，并通过电话、邮件等保持沟通，乐于交流和分享。
政府和社区	守法、纳税与就业，带动当地发展，共创和谐社会	1、与政府、监管部门保持良好的沟通，贯彻法规政策，积极履行应尽义务； 2、积极参与基础设施、新型城镇化和新农村建设等； 3、积极参与社会公益和慈善事业； 4、积极支持并参与政府和社区的活动，保持良好沟通。
金融机构	保持合理的资金需求以及风险可控	1、加强银企合作，促进合作共赢； 2、加强内控管理，控制资金风险； 3、做好信息披露，促进对公司的了解，提高认可度和支持度； 4、综合运用金融工具，拓宽融资渠道，提高资金使用效率。
环境	关爱自然，推动环境保护和治理工作	1、践行绿色发展理念，深入宣贯培训，增强全员环保意识； 2、积极参与环境治理，加大绿色环保产品的研发和推广力度； 3、识别环境因素，防备可能发生的紧急情况，做好应急预案演练； 4、做好清洁生产、节能减排工作，保护生态； 5、倡导绿色办公、低碳生活。

4、社会责任成果

一直以来，公司诚信经营、规范运作，积极履行企业公民应承担的各项社会责任，受到了各方的认可和肯定。2020 年度，公司获得相关荣誉主要如下：

序号	奖项名称	颁发机构
1	国家知识产权示范企业	国家知识产权局
2	中国轻工业二百强企业	中国轻工业联合会
3	中国轻工业联合会科学技术进步奖三等奖	
4	中国轻工业塑料行业十强企业	
5	中国轻工业塑料行业（塑料管材）十强企业	中国塑料加工工业协会、中国轻工业联合会
6	企业信用 AAA 级	中国塑料加工工业协会
7	中国塑料加工行业“十三五”“科技创新型优秀会员单位”	
8	中国塑料加工行业“十三五”“优秀科技成果”	
9	浙江省人民政府质量奖	浙江省人民政府
10	浙江省科学技术进步奖三等奖	

11	浙江省 AAA 级“守合同重信用”企业	浙江省市场监督管理局
12	浙江省高新技术企业“创新能力百强”	浙江省高新技术企业协会
13	浙江省高新技术企业“新材料技术领域十强”	
14	浙江省名牌产品证书	浙江省质量技术监督局
15	浙江省塑料行业名优品牌产品	浙江省塑料行业协会
16	浙江制造认证证书	浙江制造国际认证联盟等
17	浙江省科学技术成果登记证书	浙江省科技厅
18	售后服务体系完善程度“七星级（卓越）”认证证书	全国商品售后服务评价达标认证评审委员会等
19	全国顾客满意行业十大品牌	中国商业联合会、全国商品顾客满意度测评活动办公室
20	2019 中国舒适家居行业畅销品牌（伟星地暖）	中国建筑金属结构协会舒适家居分会
21	金点设计奖	台湾设计研究院
22	当代好设计奖	当代好设计委员会
23	中国中小板上市公司价值五十强前十强	证券时报、中国上市公司发展联盟等
24	中国上市公司最佳新媒体运营奖	
25	2019 年度浙江上市公司“最佳内控奖 TOP30”	浙江上市公司协会、浙江大学全球浙商研究院、浙江大学管理学院
26	2020 中国上市公司公益奖	中国上市公司论坛

第二部分 社会责任履行

社会责任履行是公司运营的重要一环。2020 年，全球经济环境复杂多变，新冠疫情肆虐，公司保持战略定力、积极调整应对，通过多层次、全方位的责任管理体系，将社会责任融入到日常经营之中，切实保障股东和债权人的合法权益，做好员工利益及供应商、客户和消费者权益的保护，同时积极参与抗疫救灾和公益慈善事业，用实际行动彰显责任担当，努力促进企业与社会的和谐发展。公司 2020 年度社会责任的履行情况主要如下：

一、股东和债权人权益保护

1、治理规范，切实保障股东和债权人合法权益

上市以来，公司严格遵守《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》以及《公司章程》等相关规定，建立并不断完善公司治理结构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的协调与制衡机制。2020 年度，公司股东大会、董事会、监事会和管理层运营有序，保证了公司决策科学、有效，切实保障了股东、债权人的合法权益。

2020 年，根据经营发展需要，公司共召开了 3 次股东大会、8 次董事会，所有会议的召集、召开和表决程序均符合规定，合法有效。同时，公司非常重视对中小股东的合法权益保护，例如：股东大会召开以现场和网络结合方式投票，并设置股东发言环节、安排中小股东监票等；在涉及关联交易、股权激励等事项的审议时，关联董事、股东回避表决，有效保障非关联股东的合法权益。



年度股东大会



年度董事会

2、制度为准绳，做好信披规范，保障投资者的知情权

公司严格做好法定及自愿性的信息披露工作，确保公告信息真实、准确、完整、及时。2020 年公司披露了定期报告以及业绩网上说明会、权益分派、股权激励、理财、担保等临时公告，其中带编号公告 49 份，涉及相关资料文件 300 多份。

同时公司严格做好内部信息管理，一是积极配合做好公司官网、微信公众号、报刊杂志等宣传载体以及对外报送文件等资料的复核和日常监督，建立统一的信息披露标准；二是严格执行《公司内幕信息知情人管理制度》，有效防范内幕交易；三是认真做好深交所互动易、公司网站等平台的投资者互动交流，确保所有答复内容合规、真实、准确、及时。

2020 年，公司未发生信息披露违规事项，并连续第 10 年获深交所信息披露考核“A”级。

3、创新沟通交流方式，加强投资者对公司的了解与认同

受全球疫情以及宏观经济环境变化的影响，2020 年的证券市场跌宕起伏，对公司的投资者关系管理工作提出了更多的挑战和要求。为此，公司积极创新投资者交流沟通渠道和方式，与各类投资者保持了良好的沟通。具体工作如下：

一是坚持做好每天的电话接听与网络平台交流工作，耐心解答投资者的每一个问题，加强与投资者的日常交流。2020 年共书面回复投资者问题 100 多个。

二是举办了 1 场网上业绩说明会，并安排公司高管、证券部和财务部等相关人员一同参与，全面地解答投资者关心的问题，促进与各层次的投资者交流。

三是以电话会议代替现场交流，满足不同投资者的沟通需求。疫情的肆虐阻挡了投资者到公司现场调研，为了保持与专业投资者的密切交流，公司组织了

30 多场电话会议，极大地满足了投资者的信息沟通需要，其中与高盛、花旗、首域、瑞银、贝莱德等境外投资者的交流频次不断增加。

四是以云参观代替现场参观，满足投资者的考察需求。尝试性举办了云参观及 ZOOM 交流会议，有 100 多名机构投资者参加，反响较好，也为今后创新开展投资者关系活动积累了一定的经验。

五是线上、线下双轮驱动，积极参加研究机构组织的投资策略会。2020 年，积极参加了瑞银、中金、中信、国君、广发、长江等研究机构组织的 30 多场投资策略会，强化与机构投资者的深度交流。

2020 年，公司被国内 26 家研究机构出具了 78 份调研报告，市值首次突破 300 亿元，创历史新高，并受到越来越多的全球价值投资者的青睐，境外投资者持股比例达到 10%。同时，公司荣获天马奖投资者关系评选“最佳新媒体运营奖”；董秘荣获天马奖投资者关系评选“中小板最佳董秘”。



线上云参观、天马奖“最佳新媒体运营”

4、逆势有为，维护股东和债权人切身利益

面对错综复杂的大环境，公司遵循可持续发展的理念，发扬伟星艰苦奋斗精神，坚定信心应对挑战、奋发有为，实现业绩逆势增长，维护了全体股东和债权人的切身利益。

公司近三年主要财务指标如下：

年度 \ 类目	净资产 (万元)	营业收入 (万元)	利润总额 (万元)	归属于母公 司股东的净	主营业 务毛利	净资产 收益率
---------	-------------	--------------	--------------	----------------	------------	------------

				利润 (万元)	率	
2018 年度	364,421.15	456,953.77	116,496.92	97,833.43	47.14%	29.45%
2019 年度	388,681.30	466,406.09	119,580.92	98,324.93	46.86%	27.05%
2020 年度	432,308.52	510,480.67	138,447.09	119,261.75	44.14%	29.95%

5、持续分红，积极回报股东

一直以来，公司坚持“同创共享”理念，在自身业绩稳步发展的情况下，非常重视对股东提供持续、合理的回报。为此，公司制定了长期和相对稳定的利润分配政策和办法，并在《公司章程》、《公司未来三年股东回报规划》中予以明确。上市至今，公司每年均进行利润分配，累计派发现金红利 40.20 亿元。

公司前三年权益分派方案及现金分红情况如下：

年度	权益分派方案	现金分红金额 (万元, 含税)	归属于上市公司股东 的净利润(万元)	占归属于上市公司 公司股东的净 利润的比率
2019 年	每 10 股派发现金红利 5.00 元(含税)	78,655.65	98,324.93	80.00%
2018 年	每 10 股以资本公积金转增 2 股, 派发现金红利 6.00 元(含税)	78,655.65	97,833.43	80.40%
2017 年	每 10 股以资本公积金转增 3 股, 派发现金红利 6.00 元(含税)	60,504.35	82,128.57	73.67%
最近三年累计现金分红金额占年均净利润的比例				234.81%

2020 年度，公司拟以现有总股本 1,592,112,988 股为基数，向全体股东按每 10 股派发现金红利 5 元(含税)。该预案还须经公司 2020 年度股东大会审议批准后方可实施。

二、职工权益保护

公司始终贯彻“以伟星文化培育人，以伟星事业凝聚人，以业绩考核人，以学习提高人”的人本管理理念，将员工放在首位，视员工为家人，注重员工的培养和成长，以多种方式增强员工的归属感和幸福感，促进员工与公司同呼吸、共成长，形成利益共同体。

1、完善保障机制，保护员工合法权益

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，倡导平等的用工政策，与每位员工均签订劳动合同，为员工缴纳社保及相关保险费用，同时设立工会、职工代表监事等，保障公司员工的合法权益。公司遵循“以人为本，关爱生命，安全发展，和谐共赢”的职业健康安全方针，致力于员工健康和劳动保护，构建并完善了质量、环境、职业健康安全管理体系，切实保障员工人身安全。2020年新冠疫情肆虐，公司积极应对，在严格做好防疫措施，有效保护员工安全的同时，克服多种困难，积极复产复工，最终实现公司业绩持续稳健发展，确保员工不因疫情而失业。

公司建立“论功行赏、奖勤罚懒”的激励约束机制，建立了一套具有伟星特色的员工绩效管理体系。2020年，公司推出第三期股权激励计划，向143名激励对象授予1,900万股限制性股票，激发骨干团队的凝聚力和创造力。此外，公司为员工提供定期体检、职工公寓、平价食堂、运动场馆、节日福利、上下班班车、高温补贴、季度劳保等各项福利待遇，给予员工360°的关怀。



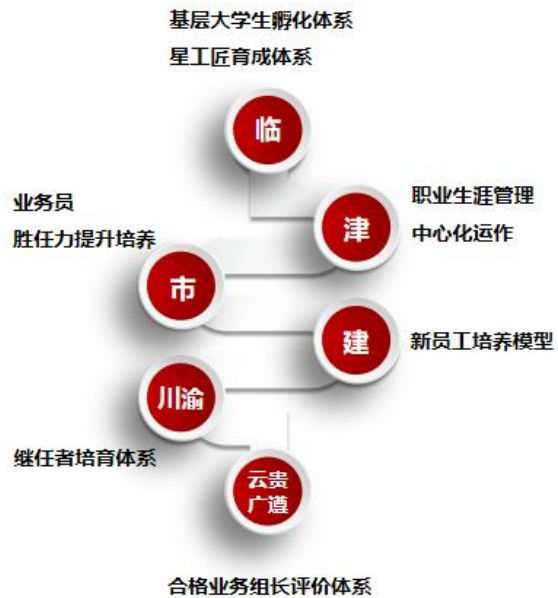
2、完善人才培养机制，构建成才通道与平台

公司以“精兵强将”、“组织活力”为策略，以“人才专业化，干部年轻化”为重点，承接公司战略及各业务、职能发展规划，打造忠诚、善战、创新的人才梯队。针对不同层级，通过“优化组织成就人、机制创新激励人、人才优选看准人、骨干培育发展人、文化传承凝聚人”等组合拳，多元化出招、多维度育苗，打造人才蓄水池，助推各层级员工能力提升。基于业务、职能需求，采取线上线下竞聘方式，大胆任用年轻干部，充分给予员工不断向上的发展平台和空间，助力职业生涯发展。2020年，公司秉承“德才兼备、以德为先，重表现、看发展”的用人思路，通过良性竞争激发团队活力，共提拔干部287人，其中核心骨干

118 人、新经理人 3 人。

公司高度重视人和事的转型升级，通过提升“专业、创新、高效”的组织能力，一方面紧密联系业务，积极探索业务新模式，帮助业务线萃取最佳实践，赋能推广，助推员工成长；另一方面聚焦生产制造，提升基层人才质量，搭建进阶长梯。2020 年，组织搭建领导力研修班、新经理人提升班、技术线青蓝工程、基层大学生孵化体系、星工匠育成体系等，提炼“管人四步法”、“1+N”、可持续客户二次开发等业务模式，同时借助 ELN 学习、ZOOM 等线上平台，强化数字化学习，有效提升员工综合素质。

2020 年，公司人均培训 27.1 课时，培训满意度 94.4%，其中：组织一级核心培训 23 场；销售公司人均培训 42.87 课时，员工通过 ELN 学习平台在线学习共 1,536 人，总学时 44,676.1 课时。



9月组织了
360度测评

➤



10月13日第一次集中培训

➤



10月14日启动会

➤

10.1-10.25网络打卡情况			11.1-11.20网络打卡情况		
序	姓名	网络打卡天数	序	姓名	网络打卡天数
1	王登	25	1	王登	30
2	金汉	25	2	金汉	30
3	曹德	25	3	曹德	30
4	陈进	25	4	曹德	30
5	林伟	23	5	王自强	29
6	曹林	22	6	林伟	27
7	王自强	22	7	曹德	27
8	曹德	21	8	陈进	27
9	陈进	20	9	陈进	26
10	李国海	18	10	李国海	25
11	胡旭茂	13	11	胡旭茂	14
12	曹才成	13	12	曹才成	14
13	陈耀	12	13	陈耀	13

领导力发展项目



技术线青蓝工程

3、文化引领，打造“凝心工程”，增强幸福感和归属感

✚ 传承文化底蕴，通过文化+互联网打造伟星融媒体，让每一个伟星人可以通过内部刊物、官网、微信公众号、抖音、宣传橱窗等，了解企业、掌握经营动态、畅谈工作感悟等，体现伟星人的温度，弘扬伟星艰苦创业精神、攻坚战精神、工匠精神和创新精神。2020 年，公司《伟星新材》出刊 3 期、《工作简报》出刊 9 期、书香伟星 13 期、团团 TV 3 期、网站稿件登载 75 篇、微信公众号文章分享 180 篇。



✚ 坚持“爱在伟星、乐在伟星”的理念，积极组织开展各类寓教于乐的文体活动，如品牌活动“青年说”、户外团建、趣味运动会、节日活动、社团文化活动等，给团队注入了新思维、新活力，激发员工的工作热情，提高团队的凝聚力和幸福感。



董事长寄语青年团委品牌活动“青年说”



社团文化节. 员工运动会



形式多样的团建

持续开展“凝聚人心”工程。公司搭建总经理信箱、总经理茶话会、钉钉意见箱、解忧信箱、座谈会等平台，倾听并解决员工需求，做到“心事有人听”；协助解决员工住房、子女就学、家属就医等问题，做到“难事有人管”；2020 年闻“疫”而动，讲究风险控制第一，一把手主动承担责任，做到“疫情有人控”。这些举措，有效增强了员工的凝聚力和归属感。



疫情下的伟星温度

三、供应商、客户和消费者权益保护

公司一直坚守“诚信经营、互利共赢”的理念，把上下游客户视为事业共同体，紧密合作，从而达到共赢的目的。

1、完善管理体系，与供应商携手共赢

原辅料是产品质量的核心要素，供应商亦是公司密不可分的合作伙伴。公司不断完善供应商管理体系，与国内外的供应商建立稳固的合作关系，每年通过技术交流、高层互访、会议洽谈等形式共同分享信息、促进技术交流和进步，推动双方共同发展。同时，公司引进 SRM 供应商管理系统，致力实现供应商从开发、准入、交付到退出的全生命周期质量信息化管理，并通过廉政建设相关制度严控商业贿赂等不正当交易行为的发生，加强了供应商的过程管理，营造了公平、公正的竞争环境，切实保护供应商的合法权益。

2、客户和消费者权益保护

(1) 质量战略定格局，工匠精神铸品质

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，导入 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 等管理体系文件，通过实施质量领先战略，以技术领先、高品质、管理体系化为三大核心组织能力，推行全面质量管理体系，强化风险预防和监控，着力提升产品竞争力。此外，公司倡导工匠精神，一方面加强研发质量管理，源头规避质量风险；一方面推进“三测三化”，引进在线自动检测设备，提升对设备的管控能力，并以技术攻关和 QC 为抓手，加强质量改进，实现公司产品的全价值链质量数字化管控，铸就高端品质，实现高质量发展之路。2020 年，公司荣获“浙江省人民政府质量奖”。



(2) 完善“星管家”服务体系，专业守护居家品质

服务是现代企业销售差异化的竞争武器。优质的服务可提升顾客满意度，降低顾客流失率，且能赢得更多的新顾客。公司一直以来高度重视服务质量，以追求用户满意为服务宗旨，以换位思考、流程优化、快速高效、不断创新为服务理念，同时联动经销商提供差异化服务，增强品牌核心竞争力。公司“星管家”服务从推出至今已近十年，经过不断完善和升级，为伟星千万用户成功送出专业守护。2020 年，公司获得售后服务体系完善程度“七星级（卓越）”认证，未来

公司将继续提供环保健康产品和优质、专业的服务，用心守护每一位用户的家。



“星管家服务”三免一告知

☛公司制定了《售后服务流程》、《顾客投诉处理制度》等制度，不断完善顾客意见处理机制，并设立 4006289289 全国免费服务热线、官方网站、邮箱、微信公众号、市场部热线等多种渠道，广泛接受消费者的咨询、投诉及建议等，用心倾听消费者的心声，满足消费者的各类需求，并不断提升其满意度。

(3) 赋能合作伙伴，与经销商共成长

公司视经销商为事业共同体，在企业发展过程中始终坚持赋能经销商，助力其快速发展。2020 年疫情下，公司协同经销商快速打响攻坚战，抢占发展先机并联动经销商开展线上学习，从产品知识、营销技能等多维度切入，切实提升经销商团队综合水平。面对不同层级的新老经销商，公司灵活变化内容，设计“mini

MBA、百城千万计划、新伟星人计划” 梯级培训项目，助力老的经销商突破瓶颈实现发展目标，帮助新的经销商快速上手、倍速增长，实现共赢。



合作伙伴担当“伟星代言人”



“百城千万”、“新伟星人” 经销商培训

四、环境保护与可持续发展

公司积极倡导可持续发展的绿色理念，坚持“关爱自然、控制污染、节能降耗、持续发展”的环境方针，以高标准要求自身，积极倡导并切实践行绿色低碳文化，推动公司与生态环境的和谐健康发展。

1、践行绿色办公，倡导节能降耗

公司积极倡导并践行节能减排的理念，一方面鼓励员工从细节做起，尽量避免资源浪费，包括“光盘行动”、及时关灯、减少纸杯使用等；另一方面建立电子化、网络化结合的办公模式，完善 OA 系统、ERP 系统、钉钉等工具，不断推进实现“无纸化办公”。同时，在生产过程中，积极改进工艺，降低资源能耗。

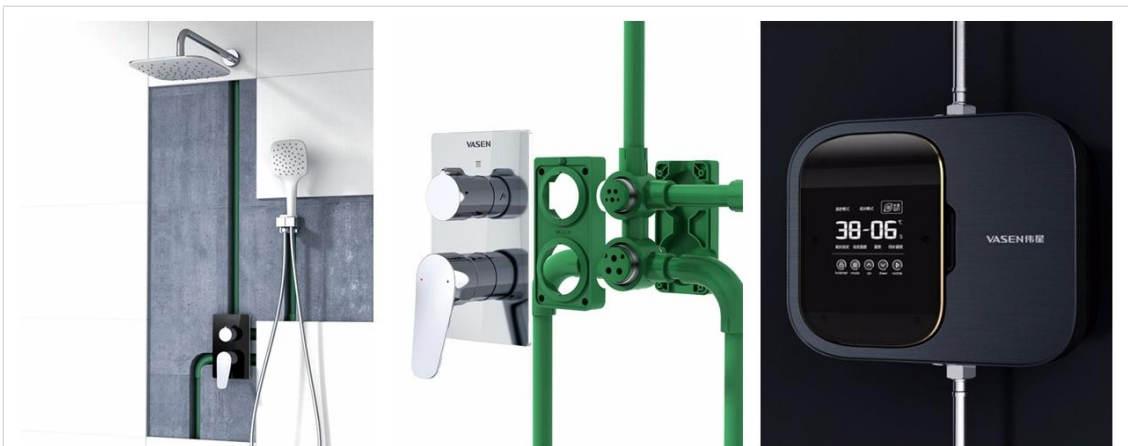
公司专业从事新型塑料管道研发、生产和销售，采用的原辅料均为绿色环保的塑料原料，制造过程为物理加工过程，对环境影响极小。公司也一直坚持积极开展零排放和节能降耗等方面的技术研究和应用，有效实现清洁生产。

2、研发环保产品，做绿色先行者

公司积极投身绿色环保产品的研发、生产，在家庭给水净水、排水排污、城

乡供水、燃气管网、城市供暖等领域形成了优质的产品链，为城市建设及家庭用水安全贡献出自身的一份力量。此外，公司提供系统集成的设计解决方案，通过整合资源，将绿色设计的理念落地，营造舒适的生活环境。2020 年，公司产品及设计获“中国环境标志产品认证”、“新华节水产品认证”、“金点设计奖”、“当代好设计奖”等荣誉，同时公司入选“中国舒适家居行业畅销品牌（伟星地暖）”、“全国水利系统招标产品重点采购目录”等。

系统集成，打造舒适家居



五、公共关系和社会公益事业

在二十多年的发展历程中，公司得到了政府和社会各界的众多关心和支持。对此，公司不忘初心，常怀敬畏之心、感恩之情，积极履行企业公民的责任，认真践行企业道德标准，竭力回馈社会。

1、招贤纳士，保障就业

随着公司的发展，每年公司都会对外招收大量的员工，为各类人才提供广阔的就业平台。每年，公司除了向社会广纳贤才，还积极与高校保持稳定合作，一方面创新升级校企合作，通过星创客训练营挖掘、前置培养创新型、潜力型人才，也为在校大学生提供更好的平台提升自我；另一方面积极搭建横向产学研合作平台，与多所知名高校展开合作，促进就业。



“星创客”校企合作

2、依法纳税，积极履行公民责任

成立至今，公司一直严格遵守有关法律法规以及道德规范，诚信经营。作为地方经济建设的标杆和纳税大户，一直依法纳税，2020年实现利税16.57亿元。同时，公司与政府部门、监管机构保持了良好的沟通交流，认真听取指导意见。今后公司将继续做好主营业务，为区域经济的发展贡献自己的一份力量。

3、常怀感恩，积极支持社会公益事业

一直以来，公司以社会责任为己任，常怀感恩之心，积极参与社会公益事业，从教育文化、公共设施建设、对特殊群体的关爱等多方面回馈社会。2020年，新冠疫情爆发，公司积极参与控疫防疫工作，伟星星工会勇士支援武汉雷神山医院建设和石家庄新冠疫情隔离点建设，与所有人一起奋力打赢这场抗疫战。

伟星人一直在传递爱心，在播撒希望的道路上前行。2020年，公司组织分子公司、经销商、星工会等各层级广泛参与教育文化、爱心助学、社区活动、敬老活动、无偿献血等公益慈善活动，用爱心回馈社会。例如西安分公司助力高考，

为家长提供阴凉；贵阳分公司为家庭贫困孩子的梦想插上翅膀，爱心助学；荆州办事处开展春风送温暖便民维修；成都分公司开展无偿献血，助生命续航；沈阳分公司在中秋节给老人献上爱心……



分公司助力高考



成都分公司爱心献血



贵阳分公司“为梦想插上翅膀”



支援抗疫

第三部分 存在的不足及改进计划

2020 年是具有里程碑意义的一年，国家历经磨难，却也是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标之年。公司亦是如此，虽然疫情影响较大，但是公司在全体员工的共同努力下，依旧保持了持续稳健发展，在股东和债权人权益保护、职工权益保护、供应商、客户和消费者权益保护、环境保护与社会公益事业等方面取得了良好的绩效。当然，也存在许多不足之处，主要为：1、社会责任履行的总体规划及执行体系仍需不断完善；2、公司在环保方面做的较好，但相关数据指标统计呈现有待加强。

改进计划：1、加强社会责任履行的统筹规划，并进一步思考和探索适合公司的公益之路；2、在切实做好环保工作的同时，进一步加强对数据统计呈现的重视，让公司环保成效展现更加清晰。

2021 年，是公司未来 5 年战略规划的开局年，公司将秉持初心，坚持长期可持续发展，并贯彻落实社会责任理念，不断提高履行社会责任的能力和水平，真诚对待和保护各利益相关方，并在环境保护和社会公益慈善事业上不断加大力度，实现公司与社会、自然的和谐发展。

浙江伟星新型建材股份有限公司

2021 年 4 月 15 日