

浙江伟星新型建材股份有限公司

2019 年度社会责任报告



二〇二〇年四月

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份社会责任报告,报告总体涵盖了公司 2019 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 2019 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》、《“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:

2020 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: 李晓明、章佳佳

办公地址: 浙江省临海市经济开发区 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，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，曾多次荣获“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”、“中国塑料行业突出贡献单位”、“国家知识产权示范企业”等荣誉，并连续九年获评“中国中小板上市公司价值五十强”（五次进入前十强）。

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开发中心、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 90 多项国家和行业标准，获授 620 多项专利。经过二十年的耕耘与磨砺，公司在行业内树立了“品质上乘、服务优质、信誉卓越”的“高端管道典范”品牌形象，产品广泛应用于给水、排水、防水、净水、采暖、燃气、油田等领域，并成功应用于鸟巢、水立方、港珠澳大桥、北京大兴国际机场等重点工程。

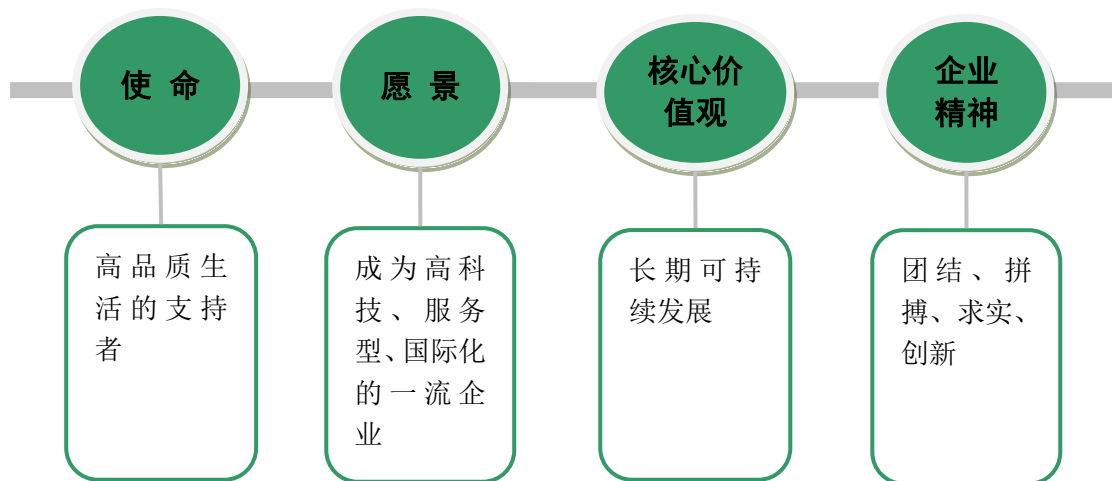
面向未来，公司将坚持以“可持续发展”为核心，以“高品质生活的支持者”为使命，积极履行“企业公民”义务，争创百年伟业，致力成为“高科技、服务型、国际化的一流企业”，成为一家受人尊重的公众公司。



二、公司社会责任体系综述

自创立以来，公司始终坚持“长期可持续发展”的核心价值观，重视企业社会责任的践行，积极承担“企业公民”责任。上市后，公司正式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。2019 年，公司对照 2018 年社会责任的实际履行情况，加强社会责任的系统规划，建立各分支机构履行社会责任的工作流程，进一步探索和完善具有“伟星特色”的社会责任体系。

1、社会责任的文化理念

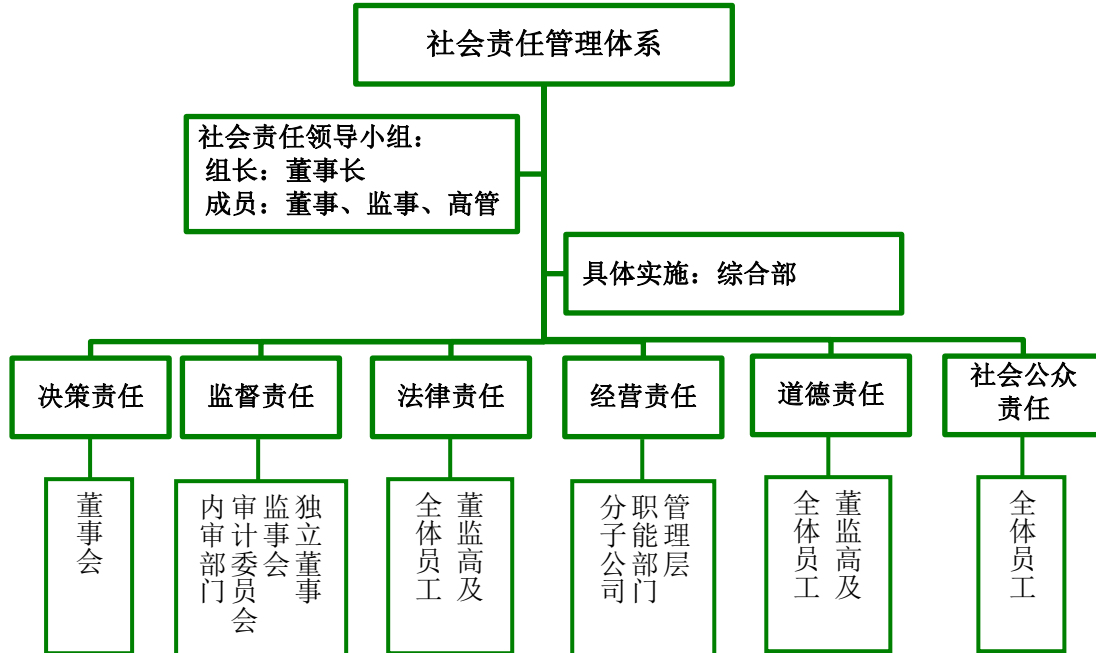


具体诠释如下：

项目	核心诠释
使命	为客户、用户、员工、股东、社会创造高品质生活，提供环保健康的产品、温馨细致的服务，追求互利共赢的价值，不断完善人类生活空间，成为高品质生活的支持者。
愿景	高科技，指科技创新，引领行业；服务型，指广义的大服务，系统集成供应商，做产品，同时做解决方案；国际化，指放眼全球，与国际一流企业同台竞争，追求卓越。
核心价值观	企业一切工作都必须以“可持续”的内涵为核心，不追求短期利益，着眼长远，寻求和建立一整套促进伟星长期可持续发展的保障体系，专心致志把企业做强、做大、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，保障公司资产、资金安全； 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、加强伟星文化宣传，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，完善内部沟通平台和机制； 8、完善园区的硬件设施，建有运动馆、篮球场、阅读室、活动中心、咖啡吧、母婴室等，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。
客户及消费者	产品与服务	1、了解市场需求，确保有能力满足不同客户的要求； 2、诚信经营，严格执行质量管理体系，提供优质产品，保证环保、健康、安全； 3、以顾客为中心，升级完善“星管家”服务，减少后顾之忧； 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、现场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、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

公司一直以来诚信经营、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。2019 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三等奖	
4	中国轻工业塑料行业十强企业	中国轻工业联合会、中国塑料加工工业协会
5	中国轻工业塑料行业（塑料管材）十强企业	
6	中国塑料行业突出贡献单位	中国塑料加工工业协会
7	企业信用评价 AAA 级企业	
8	浙江省科学技术进步三等奖	浙江省人民政府
9	浙江省名牌产品证书	浙江省质量技术监督局
10	浙江省塑料行业名优品牌产品	浙江省塑料行业协会
11	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
12	浙江省高新技术企业技术领域十强	
13	浙江省 AAA 级守合同重信用企业	浙江省工商行政管理局
14	质量信得过企业	中国名牌产品市场保护委员会、中国品牌调查统计中心
15	浙江制造认证证书	浙江制造国际认证联盟
16	浙江省建设科技成果推广项目证书	浙江省建设科技推广中心
17	行业积极贡献奖	台州市塑料行业协会
18	安全生产标准化证书	台州市安全生产监督管理局
19	绿色建筑选用产品证书	国家建筑材料测试中心
20	绿色建筑选用产品导向目录入选证书	中国建材检测认证集团股份有限公司
21	2019 年全国水利系统招标产品重点采购目录	中国水利水电出版社有限公司
22	新华节水产品认证证书	北京新华节水产品认证有限公司
23	中国中小板上市公司价值五十强前十名	证券时报、 中国上市公司发展联盟、 中证中小投资者服务中心等
24	中国中小板上市公司十佳管理团队	
25	中国中小板上市公司投资者关系最佳董事会	
26	入选 2019 年“A 股漂亮 100”潜力榜	
27	2019“金质量”奖——公司治理奖	上海证券报
28	2018 年度浙江上市公司“最佳内控奖 TOP20”	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、
29	中国百强企业奖	中国上市公司百强高峰论坛

第二部分 社会责任履行

公司高度重视社会责任的履行，2019 年按照年初计划，将社会责任进一步融入到日常运营中，切实保障股东、债权人的合法权益，积极维护员工利益，诚信对待供应商、客户和消费者，并践行绿色发展理念，积极参与环境保护和公益慈善事业，努力促进企业与社会和谐发展。公司 2019 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、规范运作，切实维护股东和债权人合法权益

自创立以来，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，不断完善内控管理体系和法人治理结构，形成了一整套相互制衡、行之有效、具有伟星特色的现代企业管理制度和体系。2019 年度，公司治理规范、有序，切实保障了公司全体股东、债权人的合法权益。

2019 年，根据经营需要和相关监管制度要求，公司共召开了 1 次股东大会、6 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，有效保障股东的参会权与监督权；审议关联交易事项时，关联股东以及关联董事均回避表决，保障非关联股东的合法权益不受侵害。



年度股东大会



2019 “金质量”奖——公司治理奖

2、信披透明，有效保障所有投资者的知情权

公司严格遵照相关法律法规和《公司章程》等的有关规定，认真做好法定及自愿性信息披露工作，并力求“专业、规范、透明”，公平对待所有投资者。2019 年，公司披露了定期报告以及权益分派、限制性股票解锁、股份质押、台风影响等临时公告，其中带编号公告 47 份，涉及相关资料文件 200 多份。

同时公司进一步强化内部信息管理，一是认真做好深交所互动易等互动交流平台问题的回复管理，确保所有答复内容真实、准确、及时；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；三是对官网、官微以及对外宣传资料等进行复核把关，规范、统一信披口径。

2019 年度公司未发生信息披露违规事项，连续第 9 年获深交所信息披露考核“A”（优秀）级。

3、积极沟通，增进投资者对公司的深入了解

随着进入深股通以及先后入选 MSCI 指数、富时罗素指数、标普道琼斯指数等全球重要指数，公司受到越来越多全球投资者的关注，为了进一步促进投资者对公司的深入了解和认同，公司不断完善沟通渠道，与市场广泛交流，积极开展投资者关系管理活动。具体如下：

一是做好日常基础工作。①保持投资者热线、官网、邮箱、深交所互动易等平台的沟通顺畅，并及时更新官网“投资者关系”栏目信息，有效帮助投资者及时了解公司最新情况。2019 年共书面回复投资者问题 60 多个。②做好投资者关系维护工作，比如不断完善投资者档案、及时发送重要公告提示信息服务等。

二是积极开展投资者关系活动。2019 年公司举办了 1 场业绩网络说明会、2 场投资者现场接待日活动，接待了 17 批次机构实地调研，召开了 14 场电话会议，并积极配合参加浙江上市公司集体接待日活动。2019 年，投资者参与公司专题活动达 170 多人次，电话会议达 400 多人次，现场调研达 100 多人次。

三是走出去参加研究策略会和路演。2019 年共参加了高盛、花旗、瑞银、中金、中信、国泰君安、广发、长江、海通证券等 30 多场境内外知名证券研究机构组织的投资策略会及反路演活动，与投资者进行深入交流，同时借助各平台加强了与海外投资者的对话，积极面向全球投资者，传递公司价值。

2019 年，公司股票关注度持续提升，被出具 68 份买入和强烈推荐的调研报

告。同时公司荣获第十届天马奖中国上市公司投资者关系评选“最佳董事会”，董秘荣获投资者关系管理“最佳董秘”。



现场接待日活动；天马奖投资者关系“最佳董事会”

4、稳健发展，充分保障股东和债权人利益

面对复杂多变、充满挑战的宏观经济环境和行业市场，公司坚持以“可持续发展”为核心，贯彻“稳中求进、风险控制第一”的经营理念，确保财务稳健，资产、资金安全，实现了稳步健康发展，充分保障了全体股东和债权人的利益。

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)	净利润 (万元)	综合 毛利率	净资产 收益率
2017 年度	319,829.71	390,295.82	96,331.25	82,128.57	47.19%	28.19%

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%

5、持续分红，积极回报股东

上市以来，公司坚持“同创共享”理念，十分重视对投资者的合理回报。公司制定了长期和相对稳定的利润分配政策和办法，在《公司章程》、《公司未来三年（2018-2020 年）股东回报规划》中明确了具体的股东回报计划，并主动将在满足现金分红条件时公司以现金方式分配的利润不低于当年实现的实际可分配利润的比例提高到 30%。公司最近三年实际分红比例不低于当年实现的净利润的 60%，切实保障股东收益权。

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
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%
2016 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)	46,541.80	67,070.35	69.39%
最近三年累计现金分红金额占年均净利润的比例				225.52%

2019 年度，公司拟以现有总股本 1,573,112,988 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 2019 年度股东大会审议批准后方可实施。

二、职工权益保护

公司秉承“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，坚持“以人为本”，构建并不断强化凝聚力体系，让员工真正感受到“干在伟星、爱在伟星、学在伟星、成在伟星、乐在伟星”。在这里，每一位员工都因同一个身份而团结、而自豪，那就是“伟星人”。

1、健全保障机制，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，与全体员工签订了劳动合同，严格执行社会保障制度，建立和谐的劳动关系，同时设有工会、职工代

表监事等，从各方面促进员工参与公司的运营和管理，充分保护员工合法权益。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，全面通过 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，切实保障员工人身安全。公司遵循“论功行赏”、“按劳分配”的原则，建立了一套适合公司实际的员工绩效管理体系，为员工提供良好的薪酬保障。同时，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、上下班车、高温补贴、季度劳保、家庭财产险等全方位的福利待遇，为员工的日常生活提供有力保障。



临海园区宿舍大楼、洗衣房

2、强化培育体系，拓宽员工事业天地

公司针对不同职别，制定了明确的晋升评估和管理办法，为员工提供“横向”“纵向”并存的“双轨制”职业发展通道，使不同职业工种、能力素质的员工都能找到适合自己的晋升路径，充分给予员工职业生涯拓展的空间。2019 年，公司在稳健发展的同时，也给优秀骨干提供了更广阔的平台和更好的发展机会，依据“德才兼备、以德为先，重表现、看发展、凸显‘双赢’”的用人思路，共提拔干部 362 人，其中核心骨干 75 人、新经理人 12 人。

公司高度重视人才的培育，不断完善培训体系，积极提升员工综合素养。公司的培训主要把握四大原则：一是按需培训，培训和培养结合；二是学以致用，学用对口；三是实效评估，促进提升；四是以内部培训资源为主，外部讲师资源作为优化补充。2019 年，公司组织了领导力项目、产品经理培训、业务组长培训、技术线青蓝工程、IPD 项目等专项培训，同时充分利用 ELN 学习平台，发挥了线上“图书馆”的作用，有效帮助员工自我提升。

2019 年，公司人均培训 17.89 课时，培训满意度 95.62%，其中：组织一级核心培训 25 场；销售公司人均培训 29.12 课时，约占工作时间的 1.46%（全球

五百强参考值 1.5%-3%)。同时，员工通过 ELN 平台在线学习共 1930 人，总学时 55275.33。



产品经理培训



IPD 项目培训

3、丰富文娱生活，共筑员工“幸福之家”

✚ 搭建多样文化宣传载体，持续推进伟星文化建设。员工可以通过公司内部刊物、官网、微信公众号、宣传橱窗等，了解企业文化、掌握经营动态、学习技能经验、分享生活乐事、传达正能量、产生思想碰撞等，从而让新员工了解伟星、融入伟星，让老员工认同伟星、忠诚伟星。2019 年，公司《伟星新材》出刊 3 期、《工作简报》出刊 5 期、网站稿件登载 75 篇、微信公众号文章分享近 200 篇。

✚ 开展丰富多彩的文体活动，让员工真正地“爱在伟星、乐在伟星”。每年公司总部、各工业园、分公司等从不同层面积极组织各类文体活动，例如晚会、节日活动、运动会、户外拓展、员工亲子会、集体婚礼等，让员工有更多展现自我风采和交流沟通的机会，为他们的生活增添一份精彩。同时，公司建有运动馆、篮球场、阅读室、员工活动中心及咖啡吧等，积极为员工创造良好的工作和生活环境。



新办公乔迁仪式



工业园/分公司温暖“三八”



贵阳分公司春季运动会



5月20日，在这个充满爱的日子里，公司邀请了20对“小家庭”，共赴伟星520集体婚礼，见证他们走向幸福未来。💖 (^_-)💖💖💖



✚ 坚定推行“凝聚人心”工程。公司设有总经理信箱、车间员工意见箱，认真对待每一条建议；定期组织员工座谈会、茶话会、满意度调查等，了解最真实心声，倾听员工意见和建议并积极改进；重视员工身心健康，例如统一安排员工定期体检、发放住房补贴，设置母婴室、星餐吧，夏天加强车间防暑措施、发放防暑药品，为困难员工发动爱心捐款等，切实解决员工实际不便和困难。

三、供应商、客户和消费者权益保护

公司秉承“诚信经营、互利共赢”的理念，一直视上下游客户为重要的事业合作伙伴，也真诚地输出文化与管理，共赢共创未来！

1、诚信合作，与供应商共赢发展

公司秉持“诚实守信、合作共赢”的原则，与众多优质供应商建立了良好的长期合作伙伴关系，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，公司制定了供应商准入制度，并不断完善采购机制与流程，严控商业贿赂等不正当交易情形的发生，建立了公平、公正的评估体系和竞争环境，有效保护供应商的合法权益。

2、客户和消费者权益保护

(1) 专注品质，质量为先

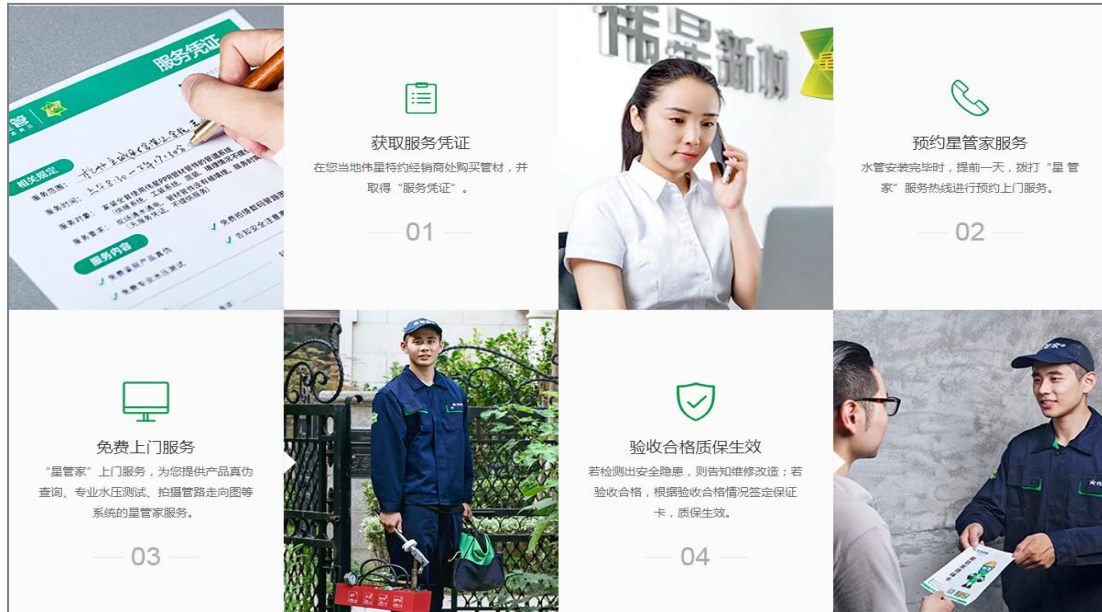
公司高起点成立品质保障中心，一直以产品质量为生命线，弘扬精益求精的工匠精神，实施质量领先战略，遵循“以质量求生存，以品牌求发展，以管理求效益，不断满足顾客需求”的质量方针，坚持为客户和消费者提供放心产品。公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，导入 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 等管理体系文件，建立了较为完善的生产管理和质量管理体系，将生产管理和质量控制有机统一。公司引进国外先进设备，配置在线质量控制技术，确保产品的品质卓越；引进先进质量管理工具和方法，强化源头预防设计，产品从原料选用、生产到销售，整个过程均纳入智能化的监控系统，保障了产品的安全与可靠，通过层层把关，实现制造更高效、品质更优良，成就“高端管道典范”。



(2) 升级“星管家”服务，安全管到家

水管装修是一项“隐形工程”，其安全性的保证除了要有优异的产品品质之外，安装也非常重要，过程中很容易产生一些棘手的隐患。对此，公司在行业内首创“星管家”服务，报告期进行了升级与完善，旨在为业主提供安全可靠的管

道系统的同时，通过“三免一告知”的方式，即免费鉴别产品真伪、免费专业水压测试、免费拍摄数码管路图、告知后期使用安全注意事项等，减少安装隐患，真正解除其后顾之忧。公司力争让每一位伟星产品的用户生活更安心、舒心。



星管家服务预约流程

 <p>刘国全 杭州分公司 在岗时间：12 年 职位：服务专员</p> <p>进公司至今，他兢兢业业，迎难而上，敢为人先，无论是 PPR 还是 PE 工程的施工安装问题他都能够灵活处理。各项工作也都能起到模范带头作用，同时还是公司第一批防水施工人员，得到客户一致好评。</p>	 <p>李文瑞 太原分公司 在岗时间：4 年 职位：服务专员</p> <p>他把“为业主做好每一次服务，享受业主每一声的称赞，提高业主对伟星的认可”作为他自己座右铭。他不仅做服务，又积极帮助公司推广产品，给公司创造了更多的价值，得到了公司全员的一致夸赞。</p>
--	---

“二十佳 星管家服务之星”

(3) 畅通交流渠道，注重消费者满意度提升

公司始终关注消费者的需求和感受，他们的满意是我们前进的支撑和动力。公司秉持“换位思考、流程优化、快速高效、不断创新”的服务理念，制定了《售后服务流程》、《顾客投诉处理制度》等制度，建有完善的顾客意见处理机制，同

时设立 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，方便每一位消费者进行咨询、投诉、建议等。

（4）精诚合作，携手经销商共成长

在伟星，经销商并不只是生意合作关系，他们是长期事业合作伙伴，也是与伟星拥有共同目标并为之共同奋斗的“伟星人”。公司除了为其提供品类齐全、独具优势的高品质产品和一站式专业服务，还会尽可能地发挥自身优势，通过培训、会议、搭建交流平台、活动等方式，有效提升经销商经营管理能力与水平，助推其事业发展。2019 年公司针对经销商继续推出了第二季经销商 mini MBA 班第 3-4 期，也热情邀请这群与伟星走过 20 年星光岁月的“非凡梦想家”们共享二十周年生日喜悦，让“共赢”在每一个伟星人的心中传递。





共享二十周年喜悦和祝福

四、环境保护与可持续发展

公司坚守“关爱自然、控制污染、节能降耗、持续发展”的环境方针，积极践行绿色可持续发展理念，虽然不属于重污染企业名单，但依然不放松对环保的高要求，严格遵照相关法律法规，积极履行环保责任，切实做到绿色生产、绿色办公，积极研发生产环保节能产品，努力实现公司发展与生态保护的和谐统一。

1、绿色生产和办公，坚守环保职责

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，对环境的影响极小。同时公司重视预防工作，积极开展零排放和节能方面的技术研究，在产品生产过程采用高效、节能、环保的新工艺，有效实现清洁生产。日常中，公司积极响应国家节能减排号召，鼓励全员参与节能减排工作，全面践行绿色低碳文化。

2、研发绿色环保产品，积极参与时代发展

20 年来，公司专业生产各类新型环保塑料管道和提供系统解决方案，我们的身影遍布家庭装修，城市供水管网、燃气管网，农村饮用水和城乡供水一体化等，从家庭用水到市政供水，用心守护万千家庭和管网。我们致力于浙江五水共

治、江苏 263 行动、各地供热改造、煤改气等工程，全力参与治水治污、生态治理，让天更蓝水更清；我们积极投身城市建设，助力城市品质升级，例如产品应用于商丘博物馆、吉林省图书馆、济宁文化中心、梦廊坊大剧院等；我们践行“高端管道典范”，积极参与重点工程，例如北京奥运会场馆、上海世博会场馆、杭州亚运会场馆、港珠澳大桥等。同时，公司产品获“中国环境标志产品认证”、“新华节水产品认证”等荣誉，2019 年伟星新材获“绿色建筑选用产品证书”、“绿色建筑选用产品导向目录入选证书”，入选“全国水利系统招标产品重点采购目录”等。

✦ 积极投身重点民生工程，助力城市品质升级



✦ 积极打造“舒适家居系统”，助力生活品质提升



五、公共关系和社会公益事业

作为国内塑料管道行业优秀的上市公司，公司在保持自身快速发展的同时，始终不忘饮水思源，对于政府和社会各界给予的关心和支持都牢牢铭记，也竭尽所能发挥自身的社会价值，积极回馈社会，以实际行动诠释并传递爱的力量。

1、诚信经营，推动地方发展

公司一直以来诚信守法、规范经营，严格遵守有关法律法规以及道德规范，积极开展商业秘密保护、知识产权保护等工作。公司依法纳税，是地方经济建设的排头兵和纳税大户，2019 年公司实现利税 14.82 亿元。同时公司面向社会广纳贤士，为应届毕业生、退伍军人、专业技术人员以及其他适龄人员提供广阔的就业平台，有力支持地方就业，促进社会和谐发展。2019 年上海园区荣获“上海市五一劳动奖状”。

2、持续创新，促进行业技术进步与提升发展

一直以来，公司不仅仅只局限于自身的发展，也高度重视推动整个行业的健康发展。一方面，公司坚持“以研发为先锋”，积极关注行业前沿和高端技术领域，踊跃参与行业前瞻交流以及标准制定等工作，引领行业技术创新，2019 年公司承办了中国塑料管道行业发展论坛，促进行业的学习和交流。另一方面，公司积极完善并全面推广“星管家”服务，有效促进行业服务标准和服务水平的提

升。截至 2019 年底，公司共主编或参编了 90 多项国家和行业标准，获授 620 多项专利；获“国家知识产权示范企业”、“中国塑料行业突出贡献单位”、“行业积极贡献奖”、“中国轻工业联合会科学技术进步奖”、“浙江省科学技术进步奖”等多项荣誉。

3、心怀感恩，积极支持公益慈善事业

多年来，公司一直积极参与社会公益慈善事业，自觉将回报社会作为企业应尽的社会责任。2019年，公司继续积极组织参与教育文化、爱心助学、扶贫济困、关爱弱势群体、赈灾、社区活动、公共设施建设、环境建设等公益慈善活动。在此过程中，公司积极发动各分（子）公司广泛参与，并带动更多经销商、星工会成员一起行动，将伟星的关爱传递到全国各地。

2019年，台风“利奇马”来袭，公司本部所在地临海暴发了80年一遇的洪水，全市被淹，千年古城危在旦夕，牵动了无数人的心，全国各地的爱心人士相继赶来支援临海。公司在第一时间快速启动应急预案，在确保员工生命安全、积极自救、减少公司财产损失的同时，心系他人，火速成立援助小分队赶赴重灾区方溪水进行灾后救援慰问，并协同街道办事处为救灾部队军人准备爱心便当，感谢他们的大爱！得知“利奇马”转向山东一带，给当地造成了较大灾害后，立即指示青岛分公司组织当地经销商一起成立救援小组前往重灾区寿光救灾。

在支持公益、回报社会的道路上，伟星的身影遍布全国各个角落。贵阳、合肥分公司、西安分公司及其经销商积极开展爱心助学活动；太原分公司大同伟星星工会扶贫助困传递爱；长春、大连、西安、北京、重庆等分公司持续助力高考，为莘莘学子及家长提供贴心服务；重庆工业园响应精准扶贫号召，与关胜村开展结对子扶贫，助力其“农改水”工程，并在重阳节组织敬老爱老公益活动；上海工业园为社区街道困难户送温暖，并持续助力举办社区篮球赛；黑龙江区域携经销商开展松花江畔公益环保行；重庆分公司及经销商在宜宾地震后第一时间成立抗震救灾应急小组积极前往支援……

2020年初，面对新冠肺炎疫情的巨大考验，公司克服各种困难，及时将所需材料运往北京小汤山医院、地坛医院等地，积极支持其工程建设与修缮工作；伟星星工会35名勇士更是冒着被感染病毒的风险逆向而行，火速支援武汉雷神山医院建设等，力所能及之事，希望和全国人民一道早日打赢这场“无声之战”……



开灾无情 伟星有情

临海区域、青岛分公司及其经销商共同抗战“利奇马”



全力制作爱心便当
致敬军人



临海区域救灾



寿光救灾

✚ 重庆分公司及经销商第一时间前往宜宾抗震救灾



各地分公司纷纷助力高考



西安分公司爱心助学活动



黑龙江 松花江畔公益环保行

第三部分 存在的不足及改进计划

2019 年，公司在股东和债权人、员工、供应商、客户和消费者等各相关方权益保护、环境保护和社会公益事业等方面积极承担和履行社会责任，同时也带动更多的员工和客户投入参与社会责任的履行，取得了较好的成效。但也依然存在不足之处，主要为：对社会责任履行工作的统筹规划不够完善，尤其在社会公益慈善方面，虽然积极参与支持，但仍未形成体系，正能量影响力和效果不突出。

改进计划：1、学习借鉴其他成熟的、有丰富社会责任经验的优秀上市公司，进一步探索和完善公司社会责任履行之路；2、利用公司自身现有优势，寻找适合的公益慈善投入方式，从而弥补客观存在的实施局限性，以发挥最大效用。

2020 年，公司将更加注重企业社会责任的履行和社会价值的实现，将社会责任融入公司运营的各方面，诚信对待和保护各利益相关方；同时致力于推进环境保护与可持续发展，积极支持社会公益及慈善事业，努力促进公司与社会、自然的协调、和谐发展。

浙江伟星新型建材股份有限公司

2020 年 4 月 15 日

