

“浙江制造”认证

2021 年社会责任报告

宁波市高格卫浴产品有限公司

2021 年 5 月

社会责任报告

宁波市高格卫浴产品有限公司成立于 2000 年,位于长三角著名的海滨城市—浙江宁波宁海,是一家生产高档水龙头 OEM 和零组件、排水器、角阀、及锻压红冲类卫浴配件等产品的先进制造型企业,并作为德国 Hansgrohe(汉斯格雅)、Grohe(高仪)、美国 KOHLER(科勒)、MOEN(摩恩)、日本 TOTO、LIXIL(骊住)、西班牙 ROCA(乐家)等世界高端品牌的最佳供应商。当前公司员工约 500 人,2020 年实现年销售收入约 3 亿元,每年为社会贡献大量税收和就业岗位。

公司现有梅林与科技园两个厂区。梅林厂区位于梅林下河村,自公司创建伊始并不断扩大规模,现占地面积 15,464 平方米,建筑面积 14,200 平方米。2018 年,公司在科技园区投建 20,000 平方筹建新厂区,且于 2019 年 3 月正式投入使用。并持续加大高端智能设备的引进投入。

作为国家高新技术企业,公司拥有一流的检测、生产设备,设立有技术领先的研发中心,并与国内外多家专业卫浴研发机构建立良好的技术合作关系,具有自主尖端产品设计研发制造的能力。公司高端智能装备区拥有全自动加热锻压机、日本进口 CITIZEN(西铁城)/TSUGAMI(津上)双主轴车铣一体走芯机、双主轴刀塔机、法兰克机械手抛光机、台湾进口多轴专机、意大利 IMR 低压铸造机和重力浇铸机、八轴 CNC 机器、四轴加工中心、全自动 120 米环形电镀线、PVD 表面处理线及喷涂表面处理线、日本 COSMO(科斯莫)检测设备、日本 FANUV(法兰克)检测设备、ITC(意德西)检测设备、X-ray 测厚仪、英国牛津火花直读光谱仪、台湾怡信三坐标、美国 X-rite(爱色丽)色差仪等国际一流开发生产检测设备,公司研发设计能力、试验检测水平已达到国内同行领先水平。

公司坚持“以人为本,服务社会”管理理念,专注人才的引进、培养和发展,并积极回馈社会,致力于打造世界级科研领先的高端品牌卫浴制造商。

一、 注重文化建设的社会责任

宁波市高格卫浴产品有限公司的价值观起源于 2001 年,经历了萌芽、发展、成熟三个阶段的发展和提升。高层领导亲自组织公司各阶层人员总结企业创办以来的成功因素、优势以及发展面临的挑战,结合公司发展过程中积累和沉淀的优秀企业文化因素,拟定企业使命、愿景、价值观和发展方向,经过员工大会沟通,最终完善后确认企业文化中最核心的使命、愿景和价值观:

- 愿景: 打造百年高格,成为全球高端卫浴品牌的战略合作伙伴。为中国工业强国做贡献。
- 使命: 缔造人类美好水生活。
- 核心价值观: 诚信、协作、创新、责任。

诚信: 言必信、行必果,务实守信。

协作：筑目标、共努力，团队合作。

创新：破陈旧、新思维，精益求精。

责任：爱家人、馈社会，勇于担当。

- 经营理念：行远升高、自成一格。

高层领导非常重视核心价值观等企业文化的宣贯和渗透,通过年度总结表彰大会、经营会议、新产品开发例会、质量例会等多种会议,客户交流、员工座谈、公司宣传栏、举办各类活动等方式,向员工和利益相关方诠释、传播企业文化,有力地推进了企业文化的落实,以此凝聚员工、影响供应商和客户,具体见下图表:

愿景和价值观的展开一览表

层次	方式	方式描述	对象
宣传	培训	通过各种专题培训,使员工深入理解公司企业文化内涵,以及如何贯彻落实	员工
	公司外网、公众号	利用网络传媒的时效性和互动性,向社会广泛传播、讨论公司文化理念,并提供反馈	员工、社会公众
	宣传栏	宣传企业文化	员工
	员工座谈会	宣传公司核心价值观理念并了解员工对价值观的认可、认知程度	员工
	年度总结表彰大会、经营会议、质量例会、生产协调例会、周例会等多种会议	传递高格公司核心价值观理念	员工
	文体、考察、现场参观等各类活动	通过文体活动、“员工家庭日”、社会公益等活动,传递和渗透公司文化	员工、政府、社会公众
	客户交流	传递公司价值观理念	客户
贯彻	制度落实贯彻	将核心理念落实到具体的制度中,使公司核心理念融入各项业务、管理及服务标准、程序和规范	员工
	干部任用	将是否符合“为顾客创造价值、为员工创造机会、为社会创造效益”的企业核心价值观作为提拔任用干部的基本标准	员工
检查落实	会议检查	每季度各部门工作会、周例会检查落实情况	高层领导、各部门
	员工座谈会	通过员工座谈会了解员工的意见和建议,确定并实施调整和改进	员工
	专题调查、座谈会、拜访	通过员工满意度调查、客户满意度调查以及与相关方座谈、拜访,了解员工、客户和其他相关方的反馈,并进行改进和创新	员工、客户和其他相关方

层次	方式	方式描述	对象
创新	制度检讨	每年至少一次进行制度检讨，根据上述各项的结果，确定和实施制度的完善与修订	制度体系

为了确保良好的互动沟通，高层领导从系统上确保组织与员工及相关方沟通的畅通，建立了多种沟通渠道，以意见箱、各种会议、宣传窗、网站等媒介，向员工及相关方宣传公司的价值观、发展方向和目标，与员工及相关方就各方面问题进行及时的互动沟通，详见下表：

双向沟通

沟通方式	沟通渠道	沟通内容	频次
正式沟通	高层领导定期宣讲企业文化	宣传价值理念、介绍公司发展目标	不定期
	员工座谈会	专题性调查了解	不定期
	经营会议	月度工作情况，公司运营情况，以发现与目标值的差距并督促完成改进计划	每月
	总经理办公会，听取汇报、实地调查	年度战略目标及运营状况和重大事项沟通研讨、决议与落实跟踪	每周
	年度经济工作会	通报上一年度公司经营情况，明确本年度的工作方针、部署本年度与战略相关联的重要工作事项	每年
	产品开发、质量例会、市场拓展等专题会议	通报产品开发、质量、销售、市场开发等业务计划进展情况、解决进程中出现的问题	不定期
	职代会	公司制订的厂纪厂规、战略等，听取职工代表的意见和建议	不定期
非正式沟通	员工意见箱	倾听员工意见和建议、解释公司决策、解答员工对公司行为的疑问	不定期
	高层领导定期走访车间、宿舍	深入基层了解员工工作和生活情况	每月
	大合唱、拔河比赛等文体比赛各种文化活动	落实公司价值观	不定期
	公开高层领导电话	听取民情民意，及时掌握职工动态	长期
	工作餐、节日聚会、员工家庭日等活动	听取民情民意，及时掌握职工动态	不定期

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。

公司先后通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。

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，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，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《应急准备和响应控制程序》，充分将上述公众隐忧纳入制度规范。

公司开展的一切商业活动和经营行为，均有相应的规章制度和行为规范加以约束和监督，公司营建了遵纪守法、遵守道德的经营环境，与此同时，还建立了完善的制度体系、行为规范，在行为上引导和约束员工，确保组织在经营活动过程中，遵守道德行为，其监控的关键过程和测量指标具体见下图表：

道德行为的测量及监控

行为对象	关键过程	测量指标
供应商、 合作伙伴	招投标	索取、收受投标人贿赂或其他不正当利益的次数和金额 将项目分拆或以其他方式规避招标的次数和项目金额
	合同管理	因疏忽或故意而导致公司遭受损失的金额
客户	客户服务	没有按承诺向提供及时服务而被投诉的次数
组织内部	公司经营	不服从工作分配，或无理取闹影响生产和工作秩序的严重程度
		高层领导以权谋私、损害企业利益的金额和影响程度

公司对道德行为实行监督的措施、职责、监督处理方法见下图表：

公司道德监督体制表

监督对象	监督措施	目标/指标	监督主体	处理方式
高层领导	举报、投诉 离职审计 述职评价 内控程序 公开信箱 直接面谈	无违法违纪事件 重大经营活动违 规事件数	财务中心门	按公司规定处理
			职代会	通过否决议案
			媒体、公众	媒体报道、公众投诉
管理人员	举报、投诉 高层领导监 督 公开信箱 直接面谈	无违法违纪事件	高层领导	高层领导现场办公
			财务、人力资源部	按公司规定处理
			媒体、公众	媒体报道、公众投诉
普通员工	举报、投诉 领导监督	无违法违纪事件	领导	工作班会
			财务、人力资源部	按公司规定处理
			媒体、公众	媒体报道、公众投诉
各部门	投诉、内审	无违法违纪事件	公司相关部门、高 层领导	合同履行率 100% 无违法违纪事件 无重大经营风险

在质量安全方面，公司积极履行质量安全职责，严格执行行业标准和法律法规。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、服务和使用的过程。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，全心全意地为顾客服务。

在环境保护上，公司从原材料采购到生产过程，全过程进行有害物质的管控。每年根据管理体系运行绩效及年度管理评审会议结果制定不断改进的目标和管理方案，并落实、分解到各责任部门，人资行政中心每季度进行跟踪，实现环境、能源资源、安全管理绩效的不断提高。

在安全生产方面，公司一贯遵循“关注安全，预防为主”的工作方针，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。公司每年组织接触职业病危害岗位的员工进行一次免费体检，体检中如发现疾病，予以提醒、安排就医。

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。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、运动和休闲、阅读及娱乐等等。

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；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。



团建活动

五、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。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。

高格卫浴一直将社会公益活动视为企业活动的一个重要组成部分。公司在实现战略和日常经营中，把促进和提高公益支持、赢得公众口碑、提升社会形象作为重要的一项工作，公司成立以来，公司积极关心下一代，赞助学校相关产品，赠送孩子各种学习用品，鼓励孩子专心学习；同时关爱老人，敬老爱幼是公司一项传统，每年重阳节公司都会购买生活物资如被子、餐具、食物等，送给村里的老人。公司明确了公益支持重点为“助老、助困、助学”，并在每年的经营计划中拨出专款，来进行公益活动。截止2020年，在公益事业方面已累计支出700~800百万。

公益支持一览表

序号	时间	关键社区支持/公益支持项	金额
1	2015年	宁海县胡陈乡村节	5万
2	2015、2016、2019	宁海体育馆体育活动赞助	18万
3	2015-2020	职工留守儿童补助	15万
4	2005-2020	下河村老人节	60万
5	2014	凤潭敬老院	7万
6	2015-2020	梅林小学	20万（水龙头等物资）
7	2012年	社区支持	30万
8	2016年	为受伤员工募捐	3万
9	2017年	梅林长寿村乡村建设赞助费	20万
10	2018-2020	深圳小学	5万
11	2019	浙江丽水景宁县结对资助	23万
12	2019	宁波工商职业技术学校	100万
13	2020年	疫情物资赞助	32万（8万个口罩）
14	每年	职工困难补助、奖学金	3万/年



总而言之，社会责任是高格应尽的责任，是回报社会的最好方法，我们将自始至终努力实现。

宁波市高格卫浴产品有限公司

2021年5月12日