

浙江凯姆热能设备有限公司

社会责任报告

二〇二五年六月

目录

报告范围.....	3
总经理致辞.....	4
第一章 公司概况.....	5
一、 公司简介.....	5
二、 企业文化内涵.....	5
三、 企业荣誉.....	6
第二章 公司治理.....	7
一、 组织架构图.....	7
二、 风险控制.....	8
三、 股东及利益相关方的保护.....	8
四、 完善公司治理.....	9
第三章 企业绩效.....	10
一、 经济绩效.....	10
二、 安全绩效.....	11
三、 其他绩效.....	11
第四章 员工成长.....	12
一、 员工权益保护.....	12
二、 职业健康与安全.....	13
三、 员工成长.....	13
四、 丰富多彩的活动.....	15
五、 关爱员工.....	14
第五章 安全生产管理.....	16
一、 安全生产.....	16
二、 提升安全生产管控水平.....	16
三、 坚守产品质量.....	17
四、 坚持创新发展.....	20
第六章 客户责任.....	21
一、 顾客满意度调查.....	21
二、 客户投诉及意见处理机制.....	22
第七章 与社会和谐发展.....	23
一、 贡献地方.....	23
二、 慈善公益.....	24
第八章 环保责任.....	25
一、 节能减排.....	25
二、 组织应对环保过程中所采取的措施.....	26
三、 预见和应对公共隐患.....	27
第九章 未来的发展与规划.....	28
一、 制定和规划战略目标.....	28
二、 公司战略目标规划.....	29

报告范围

本报告是浙江凯姆热能设备有限公司发布的第一份企业社会责任报告，报告信息和数据主要涵盖了 2024 年1 月1 日至2024 年12 月31 日期间公司各项社会责任实践活动，基于报告的延续性和对比性，部分数据和信息不局限于 2024 年度。

编制原则

本报告参考《ISO 36001:2015 企业社会责任指南》的要求进行编制。

内容选择

报告内容在选取过程中，从经济、社会和环境三个方面进行陈述，重点报告了公司在组织治理、产品创新、安全环保、员工成长等方面的责任承担。本报告的数据和信息收集工作按公司现有工作流程进行。

指代说明

报告中浙江凯姆热能设备有限公司简称为“凯姆”或“公司”或“我们”。本报告版权归浙江凯姆热能设备有限公司所有。

发布方式

报告发布周期为每年一次，以网络版形式发布。

总经理致辞

自 2007 年 3 月成立至今，浙江凯姆热能设备有限公司始终秉承“客户至上、诚实可信、团队作战、拼搏进取”的核心价值观，“诚信 创新 和谐 安全”的经营理念，专注致力于燃气采暖热水炉事业，致力于行业技术的创新与发展。

16 年励精图治，16 年风雨兼程，凯姆不忘初心，砥砺前行，牢记“以技术为基石，以质量求生存，以创新求发展，以应变争市场，以服务保信誉。”的企业宗旨，不断延伸产业链布局，持续做大做强燃气供暖产业。回首超越的每一步，凯姆在社会各界支持下不断探索前进，优化整合部分上下游资源，实现了管理蜕变和技术创新，更重要的是我们培养了一支年轻而又充满活力的团队。

凯姆在自身不断发展壮大的同时，不忘以温情回报社会。我们坚持对社会和环境负责任的行为将有助于公司效益可持续增长和价值的创造。凯姆将企业社会责任提上升到公司的战略高度，为未来实现可持续增长，凯姆在不断探索市场、寻找新的合作伙伴的同时，也在不断对社会和环境贡献我们的力量。凯姆在慈善捐助和教育支持等方面取得突出的成就，赢得了社会各界的赞誉。

作为生活品质不断创新的推动者，凯姆鉴证优秀，成就卓越，致力打造【凯姆】牌燃气采暖热水炉的世界品牌。凯姆将致力于为客户提供更优质的产品和服务，让每一个人都能享受更美好的生活。凯姆热能积极响应、认真贯彻落实党中央、国务院关于开展质量提升行动的战略部署，为推动质量强省的建设添砖加瓦。

第一章 公司概况

一、公司简介

浙江凯姆热能设备有限公司是一家专业研发、生产和销售燃气采暖热水炉的国家高新技术企业。公司创建于2007年3月，经过多年发展，已具有行业领先的技术、人才和管理优势。

公司主要产品和服务有以下四大类：1、冷凝模块落地式锅炉、烟气回收冷凝炉、全预混冷凝炉等一级能效产品；2、“智慧家”全屋智能生态产品链设计服务；3、全屋水生态系统设计服务；4、壁挂炉混动系统解决方案设计服务。

公司积极响应政府政策，为政府民生工程源源不断地提供优质的产品。2013-2016年，公司积极参与政府“新农村改造工程”、“国家西藏拉萨地区暖心工程”、“新疆南疆地区建设兵团、农场供暖改造”项目产品的研发与生产，累计提供产品逾20万台；2017-2020年，公司积极响应政府“煤改气”工程，全面参与北京、天津、河北、山东、山西等地区的“煤改气”项目实施，累计提供产品逾50万台。

【凯姆】牌燃气采暖热水炉已经遍布全国，直属各省市办事处12家，经销点266个，售后服务网点266处，公司总部直属专业售后服务人员40余人。针对有别于传统的、专业性极强的售后服务，公司拥有一套完善的超前的售后服务管理体系。我们以优质的产品和完备的售后服务满足国内市场需求。

公司研发中心经过多年建设与发展，已具有较强的研发综合实力，2020年12月年被认定为“国家高新技术企业”。公司现拥有17项国内授权专利，其中16件实用新型专利，1件外观设计专利，另有1件发明专利进入实质审查阶段。此外，公司还拥有11件软件著作权。公司主营产品“冷凝式节能燃气采暖热水炉”通过了浙江省科学技术成果鉴定，JLG24-F6(B)型高热效、环保型壁挂炉获得诸暨市科技进步奖三等奖，技术实力处行业领先水平。

二、企业文化内涵

企业文化

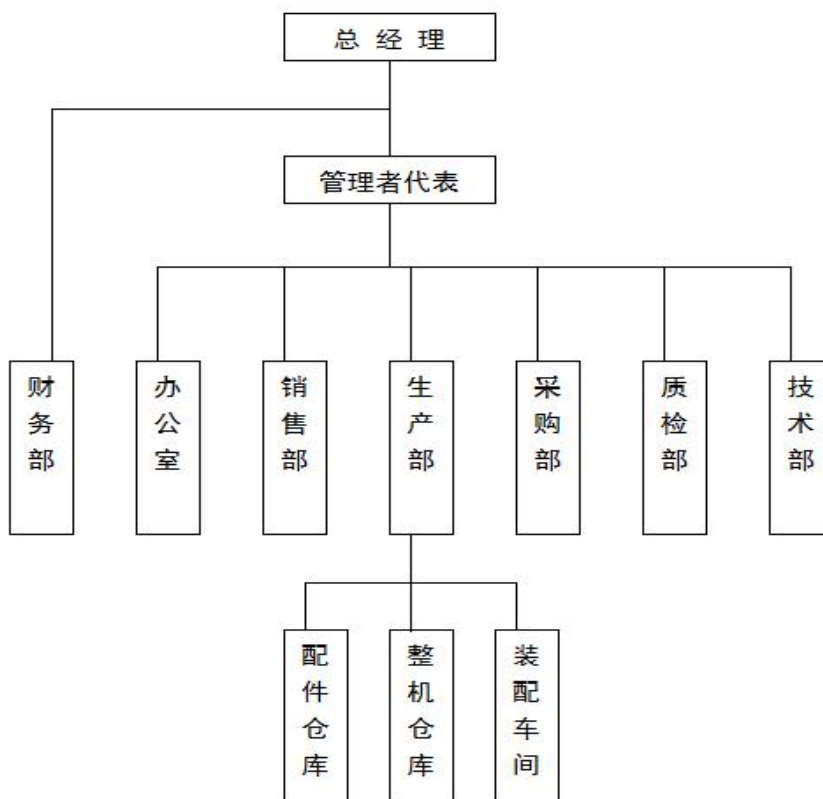
特色企业文化	内容
企业宗旨	以技术为基石，以质量求生存，以创新求发展，以应变争市场，以服务保信誉。
企业愿景	树立现代管理理念，借鉴成功管理经验，推进专业化、科学化管理，与国际先进技术和国际接轨，在经营管理、生产管理、科技创新和队伍建设等方面，始终保持国内管道行业领先水平
企业核心价值观	客户至上、诚实可信、团队协作、拼搏进取
企业精神	爱国 创业 求实 奉献

三、企业荣誉

授予时间	授予称号	授予单位
2015.05	辐射供暖供冷行业优秀供应商	中国建筑金属结构协会辐射供暖供冷委员会
2013.04	第一届“中国燃气壁挂炉十大品牌”	国土木工程协会燃气分会燃气供热专业委员会
2015.05	第二届“中国燃气壁挂炉十大品牌”	国土木工程协会燃气分会燃气供热专业委员会
2019.12	中国供暖行业民族品牌 100 强	中国建筑金属结构协会清洁供热分会 中国供暖大会委员会
2019.07	中国舒适家居行业成长力品牌	中国建筑金属结构协会舒适家居分会
2018.07	中国舒适家具大会年度突出贡献奖 2018	中国建筑金属结构协会舒适家居分会
2019.07	中国舒适家具大会年度突出贡献奖 2019	中国建筑金属结构协会舒适家居分会
2020.09	中国舒适家具大会年度突出贡献奖 2020	中国建筑金属结构协会舒适家居分会
2019.11	诸暨市信用管理示范企业	诸暨市信用工程建设领导小组办公室
2019.11	诸暨市诚信守法示范企业	诸暨市普及法律常识办公室
2017.06	燃气燃烧器具安装维修资质证书	诸暨市住房和城乡建设局
2021.05	燃气器具星级产品认证证书（五星级）	中国市政工程华北研究设计总院
2019.10	中国国家强制性产品认证证书	中国市政工程华北研究设计总院
2021.03	中国节能产品认证证书	中国质量认证中心
2021.06	中国环境标准产品认证证书	中环联合（北京）认证中心
	中国土木工程协会燃气分会理事单位	中国土木工程协会燃气分会
2018.09	浙江省燃气具和厨具厨电行业协会理事单位	浙江省燃气具和厨具厨电行业协会
2018.08	山东清洁能源供暖产业联盟理事单位	山东清洁能源供暖产业联盟
2020.12	国家高新技术企业	浙江省科学技术厅
2022.03	浙江省科技型中小企业	浙江省科学技术厅
	壁挂炉行业售后服务联盟发起单位	壁挂炉行业售后服务联盟
2022.09	绍兴市绿色工厂	绍兴市经济和信息化局
2011.11	GB25034 标准起草单位	建设部城镇燃气标准技术归口单位
2014.06	GB/T30597 标准起草单位	住房和城乡建设部燃气标准化技术委员会秘书处
2012.05	CJ/T395 标准起草单位	建设部城镇燃气标准技术归口单位
2017.07	绍兴市著名商标	绍兴市市场监督管理局
2015.12-2017.12	全国房地产总工优选品牌产品	中国房地产总工工作委员会 中国土木工程协会燃气分会燃气供热专业委员会
2011.04	诸暨市科学技术奖	诸暨市人民政府
2020.01	浙江省科学技术成果鉴定证书	国家科学技术委员会 浙江省技术市场促进会

第二章 公司治理

一、组织架构图



浙江凯姆热能设备有限公司组织架构图

二、风险控制

为确保公司运营管理符合法律法规的要求，提高经营活动的效率和效果，降低实现经营目标的不确定性和风险，确保发展战略的有效实施，公司制定了一套风险管理机制和流程，主要包括：

- 1、收集风险管理的内、外部初始信息，对企业各项业务的管理及其重要业务流程进行风险识别和评价，根据评价结果确定各项风险的管理优先顺序和策略。
- 2、根据公司的自身条件和外部环境，围绕企业发展战略，确定风险偏好、风险承受度、风险管理有效性标准，选择适度的风险管理工具及策略，确定风险管理所需人力，财力资源的配置原则。
- 3、根据风险管理策略，针对各类风险或每一项重大风险制定风险管理解决方案。

案，采取外包和内部控制的方式付诸实施。公司制定了《内部质量体系审核控制程序》、《内审控制程序》等风险管理制度、程序和措施，规范员工的行为，控制营运风险。

4、监督和改进是风险管理的重要环节，公司销售部门定期对风险管理的有效性进行检查和检验，及时发现缺陷并进行改进。

三、利益相关方的保护

公司一贯坚持合作共赢的法则，通过各种方式实现对股东、员工、客户及其它相关方等方面利益的负责。

股东利益的保护。公司每年召开股东大会，通报年度财务管理情况：定期检查公司会计政策、财务状况和财务报告程序；与外部审计机构进行沟通，对公司的内部控制进行监督，预测公司潜在的各种风险。

员工利益的保护。建立员工代表大会制，凡涉及员工切身利益的方案议案都必须经过员工代表大会讨论。

客户利益的保护。对客户实现分级管理，与核心客户建立战略合作伙伴关系，通过技术合作，管理输出、品牌推广等方式与客户共享成功。

其它相关方的利益保护。公司依法纳税、诚信经营，积极为社会提供就业机会，承担社会责任，注重环境保护和降低能源消耗。

四、完善公司治理

1.管理层所采取行动的责任

管理层所采取行动的责任包括经营责任、道德责任和法律责任三方面：

经营责任。股东大会是公司的权利机构，依法决定公司的经营方针和投资计划，股东依法对公司的经营进行监督，提出建议或者咨询；董事会应及时了解公司的经营情况，决定公司的经营计划和投资方案等；总经理对董事会负责，主持公司的生产经营管理工作，组织实施董事会决议。

道德责任。公司坚持依法纳税，诚信经营，并不断影响利益相关方的行

为。

法律责任。公司高层领导致力于营造守法重德的环境，每年组织各部门开展法律法规合规性评价，严格遵守国家的法律法规，建立商业行为准则和员工商业行为规范。

2.财务方面的责任。

在财务管理方面，公司遵守国家会计准则、企业会计制度及相关财务法规，结合公司性质及财务特点，建立健全了全面预算管理、固定资产管理等一系列财务管理制度。使财务管理有法可依、有规可循。

公司对董事会、监事会、经营层的财务责任做了明确区分，对年度财务预算、结算和利润分配方案的制定及审批权限作了明确规定，建立了完善的财务审批授权管理体系，并把纳税责任作为履行社会责任的主要内容之一。

3.经营管理的透明性以及信息披露的政策

为规范员工的信息披露行为，加强信息披露事物管理，根据公司法信息披露管理办法及公司章程等，结合公司实际情况，制定了公司的《信息披露管理制度》。

4.内、外部审计的独立性

内部审计的独立性：公司董事会下成立审计委员会，负责组织、实施、指导、监督公司各级内部审计工作；审计委员会负责公司董事会任免；审计委员会负责应向能使内部审计活动履行其职责的层级报告；审计委员会能独立行使审计监督权。

外部审计的独立性：公司聘请天阳会计师事务所对公司进行外部审计。

第三章 企业绩效

一、经济绩效

2020 年--2021 年，公司在资产总额、主营业务收入、利润总额、税收总额、社会贡献率等方面略有波动，所有者权益的方面成逐年上升趋势。

二、安全绩效

2020 年--2024 年，公司在对员工的安全培训、设备、装备、设施等方面的投入呈现逐年上升的态势。

三、其他绩效

公司制定了完善的员工福利制度，每年年会根据员工对于福利满意度情况进行适当调整，主要福利措施如下：

类别	项目	内容
法定福利	社会保险	公司按照国家法律法规和地方政府相关政策，为员工购买社会保险，社会保险包括养老保险、工伤保险、失业保险、生育保险、基本医疗保险/住院保险（含重大疾病补助）
	法定假期	按国家规定，员工享受国家规定的假期，即元旦、清明、五一、端午、中秋各一天。国庆、春节各三天，女工享受三八妇女节半天假，放假期间享受正常的工资和福利。
	其他假期	公司按照国家法律法规和地方政府相关规定，员工享受婚假、丧假、产检假、哺乳假、看护假、产假。假期期间享受标准工资和正常福利待遇。
非法定福利	节日福利	公司逢中秋及春节给员工发放节日礼物。
	生日福利	员工每年过生日，发放生日现金。
	培训福利	所有员工享受公司教育培训的机会，公司每年制定年度培训计划，根据不同岗位安排不同培训课程，包括新员工入职培训，在职员工在岗业务技能培训，个人素养和职业素质培训。
	体检福利	每年一次免费员工体检福利，特殊工种按要求提供体检内容。

第四章 员工成长

一、员工权益保护

1、基本权益保护

(1) 不断改善安全生产（劳动保护）环境

公司执行《劳动法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等法律法规要求，不断改善员工工作环境。测量项目、测量方法和指标。

此外，针对生产过程中遇到的各类安全状况，制定了详细的管理规定、操作规程及预案，并定期进行员工安全生产培训及检查考核。

(2) 制定应急预案，做好应急准备

公司坚持履行有关法律法规规定的各项责任和义务，合法经营，自觉维护客户权益。为确保公司生产经营的连续性，公司制定了《突发环境事件应急预案》，公司组建了各种应急小组，建立快速反应机制。根据预计可能发生的紧急状况和危险状况如火灾电器等，迅速启动相应的应急预案，充分发挥应急小组的作用，保证员工的利益及避免因事故造成财产损失和停产，满足客户要求。

2、劳动薪酬

近年来，全员劳动生产率等员工绩效指标呈快速上升趋势。

二、职业健康与安全

公司于2022年通过了ISO45001职业健康安全管理体系认证，制定了《职业病防治与职业卫生管理制度》、《劳动防护用品管理制度》等制度，确保职业卫生管理工作的顺利开展。公司职业卫生管理包括三道防线，分别是源头控制，培训、现场检查，以及劳动防护管理，在三道防线的基础上，分别是入职前、离职前、入职后定期对员工进行体检，并由人力资源部建立了个人档案，出现职业健康问题，及时采取适当措施。

同时安全环保管理部门根据企业特点，按照管理体系文件要求，对所有设备设施进行重大环境因素和危险源识别、管理，并预先对各种需要处置的

基础设施制定方案。公司配备消防、安全设备，特别是在重要部位配置了干粉灭火器，增强了应急处置能力。公司成立了安全管理委员会，各车间专设安全小组，定期组织安全检查并跟进安全隐患的整改，同时对容易产生安全环境和职业健康安全问题的基础实施进行改造、升级。

三、员工成长

1、纵横结合的发展通道

对员工的职业发展，公司建立了纵横结合的发展通道，提供广阔的发展平台。纵向发展，只要员工在为公司绩效贡献的同时提升个人能力，公司在绩效考核体系中，就能得到公正的认可。不断获得晋升空间，横向发展，为员工通过多个空间，多种可能。只要员工具备胜任不同岗位的知识 and 能力，就可在人力资源部的指导下，分析确认自我职业倾向，选择适合自己的职业道路。

2、多管齐下助员工职业发展

为进一步完善企业管理制度，增强激励和约束机制，建立一支结构优化，业务精良，精干高效的管理队伍，实现人力资源合理配置，公司建立了多渠道、多层次的人才培养制度，为员工的学习与成长创造机会。

促进员工职业发展的机制

机制类别	说 明
内部办班	每年定期举行岗位知识技能培训，利用掌握的技术优势，对相关岗位技术人员和生产人员进行针对性的培训，让一般员工快速了解和学习到先进技术，迅速提升技术水平。
外部送培	公司非常注重持续性教育，与培训结构签订了协议不间断培训，同时根据岗位的特点，针对性参加短期培训。
岗位调动	根据员工的能力特点、员工的自我意愿，以及公司岗位人员的需求情况进行岗位调动，发挥其专长。公司为员工的岗位调动提供了一个开放宽松的环境，岗位调动不仅提高了员工的综合素质和各方面的能力，也提高了公司人力资源价值。
内部竞聘	对于部分岗位，公司提前公布岗位工作职责和要求，采用员工自我申报，竞争上岗、公平面试的方法确定人选，为员工提供内部晋升的有效通道。
外派锻炼	对于销售人员，公司通过本部培养后，派到各地进行工作，充分锻炼员工的能力并使员工的能力迅速获得提升。
制度支持	公司建立了一系列的招聘制度、薪酬制度、绩效制度和培训制度，让每个员工充分了解情况，了解自己可获得的权益。

四、丰富多彩的员工活动

员工在工作之余，公司和各个部门会集中安排，策划组织丰富多彩的活

动，如生日晚会、旅游、文艺比赛、篮球比赛等一方面充实了员工的生活，另一方面也增强了团队的凝聚力。



篮球邀请赛

公司年会

壁挂炉人西藏之行

五、关爱员工

公司领导重视营造良好的人居环境，给员工提供了较好的工作和生活环境，为员工提供宿舍、食堂，篮球场地及室内体育场馆、休闲区等，提升员工生活条件和环境，增加了员工的归属感。

第五章 安全生产管理

一、安全生产

为突出专业部门的职责，公司成立了安全环保管理部门。安全管理更精细化，使安全管理更有保障。公司坚持“安全第一，以人为本”的安全方针政策，不断完善管理机制，加强安全管理人才建设，公司的安全生产长期保持在比较稳定的态势。

公司安全环保管理部门负责建立健全安全生产体系，制定安全操作规程，完善安全责任机制，落实安全防护措施，保障操作人员的人身安全和企业财产安全。在日常生产中，公司严格执行生产安全制度，报告期内未发生重大安全事故。

落实责任，多级考核。公司逐级签订安全（消防）责任书，从总经理、车间主任、班组长及全员签订，确保全体员工安全生产有条款有职责。把安全生产工作目标任务层层分解，形成完整的安全工作保护网。

二、提升安全生产管控水平

完善制度，推进无缝管理。公司不断完善了安全生产管理制度和安全体系，不断完善每个安全生产操作规程。

加强安全生产培训，提高员工的安全生产技能和安全意识。公司采取送出去、请进来和自己组织培训相结合，严抓安全培训工作，严格执行“三级”培训制度，分别对员工进行安全生产法律、法规和公司安全生产管理制度、危化品职业防护、事故案例分析等培训，并对培训效果进行测试。

三、坚守产品质量

1. 质量安全职责

公司建立了完善的质量管理结构和人员配置，设有产品质量管理部门，检测中心、配备了与生产规模相适应的专职 QA、QC 人员。

公司投资了 500 万元，配置了齐全而先进的设施设备，完全能满足质量控制监管要求。公司拥有一支覆盖开发技术人员、标准化人员、原料成品组、

生产过程检测组等不同岗位的高素质质量团队。

公司建立了完善的质量管理制度，公司建有 50 多个“生产质量管理文件”，指导着成品质量监控全过程，并将其作为确保产品生产质量的原则，确保对原材料采购、生产过程、成品检验、产品出库、退货处理各环节都制定了标准化的质量控制流程，并制定了 KPI 考核指标。

质量控制的具体流程包括：在原材料采购环节，依据相应国标、行标及企标的原材料验收标准验收；在生产环节，对生产过程中的每一道程序严格按照工艺规范和生产指令进行操作，由质检部对半成品质量进行严格控制，在保证合格后才能进入下一道工序；成品在入库前需进行全项目检验，检验合格后放方可入库；在成品交付客户前需对产品各项指标进行检验和测试，各项指标达到行业标准及客户提出的标准后方可交付客户。此外，公司还建立生产、质量检测设备的控制流程，确保相关设备在申购、选型、制作、验收、使用、维护、保养等环节中处于受控状态，以保证其稳定持续、稳定工作能力。

2. 严格实施产品质量检测机制，确保产品质量

为保证公司产品制造质量可靠稳定和安全，并符合国家法规的要求，质量管理过程严格按照国家、行业标准、凯姆的内控标准，从产品检验特点出发，制定了相关的检验规程和规定，包括《原材料验收规程》、《产品过程检验规程》、《成品检验规程》等检验方面的指导文件，为规范质量检验过程做好先期准备工作。

（1）依据质量管控过程的主要要求，公司制定了质量管控过程的关键绩效指标，依据质量管理、计量理化检测的主要要求，确定了质量管理、计量理化检测的实施步骤和实施内容。

质量管控过程实施内容

项目	实施步骤	实施内容
质量管理	识别过程并作出规定	建立公司质量方针和质量目标，编制公司质量手册，程序文件，作业指导书和质量纪录，确定所需过程及其应用和相互作用。
	分配职责提供资源	提供人力、物力和监测设备等相关资源，责任明确，合理分工，建立绩效考核制度。

	建立程序并得到实施和保护	通过质量目标的检查、过程的监视和测量、内部质量审核、质量考核和奖励、优质产品评选和质量标兵/质量信得过班组评选、工艺纪律检查，质量月活动等方式保证质量体系的符合性和有效性。
	体系和过程是否有效	每月组织质量分析例会、专题质量分析会、质量改进、管理评审、第三方审核等活动，确保质量体系的适应性、充分性和有效性。
计量理化检测	计量管理	组建计量管理体系，实施计量器具监督管理，统一管理测量设备，建立公司级计量标准器开展量值传递、精密测量和测量设备的校准检修工作，标准量值溯源准确可靠。
	产品性能检测	参与产品鉴定、升级和科研成果的技术鉴定；研究和应用先进的计量测试技术，不断从实际完善计量测试手段，组织解决生产、环保、安全科研中的计量测试问题。

（2）质量主管控制对过程质量进行专人监控

在项目质量管理流程中，质量主管对项目执行过程实施监控，并根据项目执行的实际情况对项目执行的操作流程优化；质量主管要确认报告是否提交，对报告中发现的技术问题进行分类整理和统计，统计问题的关闭率和关闭周期等反应项目执行效果和项目组成员工作质量状况的信息，需要向项目经理报告；如果发现问题不能及时处理，经与技术人员交流后制定改进计划，需要向项目经理汇报和建议，以使整个过程始终处于受控状态。

（3）高素质的质量人是高品质的保证

对于凯姆来说，产品质量的保证首先要做到质量管理队伍素质要高，只有高素质的队伍，才有能力和主动性去从各个环节把握产品质量。配备严格、熟练质量管理和技术人员是质量保证体系的前提。凯姆的每位员工必须熟知公司内部质量管理，严格遵守“工作规范”，每位员工均接受质量管理相关培训，并接受行业相关教育。在质量管理队伍的培养上，坚决实行优胜劣汰的原则，组织一批懂管理技术的生产队伍，要参与到管理工作中，要具有丰富的质量管理经验，还要具有很强的解决问题能力及人际协调能力。

3、加强品牌建设，诚信经营

公司高层领导深刻认识到企业在质量品牌方面的主体作用，只有通过推广先进质量管理方法、支持涉及质量品牌的技术改造项目等工作，才能提高企业质量品牌工作的能力。具体措施如下：

◆一是，“以诚实守信为荣，以见利忘义为耻”，让诚信经营成为全体员工共同理念和行为准则。

◆二是,严格遵守法律、法规要求,承担产品周期的质量责任。坚决抵制以次充好、虚假宣传等侵害顾客权益的违法行为。

◆三是,实施全面质量管理,追求卓越,坚持不懈地加强技术创新和质量改进,不断提高产品和服务质量水平。

四、坚持创新发展

高层领导通过完善制度、激励措施和以身作则,鼓励各部门各层次人员主动参与形式多样的改进和创新活动,坚持“眼睛向内”、“眼睛向外”和“眼观四路”的创新原则,营造创新氛围。鼓励员工提出建议,献计献策、工艺改进创新等,针对好的建议给以相应的物质和精神方面的奖励。依据“创新理念-创新制度-创新环境”模型,定期组织科研项目验收、成果发表等活动,并对取得的成果及时进行表彰。

建成高新技术企业研发中心,为员工提供的改进、创新平台,先后通过产学研合作,自主创新等方式开发处多项省新产品。

第六章 客户责任

一、客户满意度调查

（1）测量客户满意度的方法

销售部每年定期根据《客户满意度调查办法》对客户满意度调查和分析测量工作，就产品质量、价格、交货期、包装、服务等情况，请客户填写《客户满意度调查表》。每年在12月分完成收集、统计汇总，以此作为质量管理体系业绩的一种测量，明确需要改进的地方，采取措施，以使客户满意度的不断提高。

销售部应对客户满意度调查情况进行统计分析，当测量结果低于目标值时，应采取预防和纠正措施；当单项测量结果为“不满意”时，对客户反应不满意的地方，确定客户的需求和期望及公司需要改进的方面，形成方案后，管理者代表发出《纠正和预防措施处理单》给责任部门执行，并监督其实施效果。

（2）将客户满意度测量结果用于改进活动

公司通过客户满意度调查结果、客户投诉意见，退货索赔等情况，综合分析，提出整改方案，制定专门措施，进行跟踪、调查、确认，将结果反馈给客户，以消除不满和提高满意度。

针对调查中满意度的项目和客户的建议，制定、实施管理改进措施，比较结果，并开始新一轮满意度测评活动。公司还将客户反馈的各种问题进行分类汇总，注明原因及解决办法，建立数据库，实现内部信息共享。

（3）对客户进行产品和服务质量的跟踪，及时活动反馈信息

公司通过以下方式，及时得到客户关于产品和服务的信息，以改进产品和服务质量，密切客户关系。

建立客户档案，及时了解跟进客户信息。

公司每年实现一次以上的客户满意度调查，及时获得客户反馈信息。

（4）获得和应用可供比较的竞争对手和标杆的满意度信息

公司销售部发展竞争对手的客户满意度信息收集，主要采取客户满意度调查、电话、走访客户、客户座谈会，行业网站和第三方渠道等。另外，在测评公司客户满意度的同时，加入让被调研者对竞争对手品牌的相关问题，从而获得竞争对手的客户满意度信息，比较客户满意度信息，分析自身的优势和差距。

二、客户投诉及意见处理机制

为规范客户投诉处理流程，公司制定了相应的顾客投诉管理机制，对公司产品质量管理，及时处理并答复客户反馈质量信息，销售部门受到质量反馈信息，及时传递到生产车间、技术部、由销售部负责处理客户反馈意见。

销售部负责客户投诉的受理、传递，负责将处理结果与投诉客户沟通、解释，包括对客户投诉的情绪进行安抚。办公室负责投诉处理的分类传递和呈报审批，组织投诉原因的追查、纠正预防措施的监督落实，其他部门对投诉原因进行分析和调查。

根据顾客投诉处理规范，编制汇总表，对投诉信息进行收集、整合和分析，及时解决并加以反馈，将其用于公司及合作伙伴的改进，并对整改进行监督、评价。

信息收集、整合管理。通过回访客户、网站发布信息、客户反馈等方式收集投诉信息，收到投诉信息后，进行纪录、分析和整理，并改进流转程序转发到相关部门进行处。在分析投诉信息时，借助相关统计分析工具，在分析一些技术类或人员素质的问题时采取头脑风暴等方式。

信息分析、共享与改进管理。公司通过分析客户信息，应用客户信息，进行管理改进来提高经济效益。

第七章 与社会和谐发展

一、贡献地方

公司高层致力于营造守法重德的环境，坚持诚信经营、遵纪守法、依法纳税。公司严格遵守经营、环境、安全、质量等方面的法律法规，带动和规范履行商业道德。公司高层领导带头学习法律法规，依法决策；制定《合同管理制度》、《员工手册》等制度，通过培训、例会等形式和渠道，培养员工诚信守法的公民意识；建立了总经理信箱和电话、邮箱等举报箱渠道，严格检查和严肃处理违法、违规和违纪，规范严格行为；定期向供应商发布杜绝请吃送礼等要求的公告，杜绝行贿受贿等，严格遵守合同，公开服务承诺。2019年11月公司被评为“诸暨市信用管理示范企业”和“诸暨市诚信守法示范企业”。

二、社会公益

1) 重点支持慈善活动，大力发展教育事业

公司在不断发展的同时积极回报社会。企业发展离不开社会各界的支持，同时企业对社会也应履行社会责任。公司领导十分重视公益支持，积极主动履行公共责任，回报社会，重点支持社会慈善捐助、教育事业等。公司高层领导高度重视公益事业，充分发挥表率作用，董事长经常支持公益捐助，支援灾区或者义务献血，他都以身作则、身体力行。

2) 高层领导率先示范，员工积极支持公益事业

高层领导及员工积极为社会公益事业做出很大的贡献，高层领导起了很好的带头示范作用，累积捐助善款多达 200 多万元。

捐赠机构	捐赠时间	金 额(万元)	意义和作用
诸暨慈善总会	2012.12	200	慈善捐助 教育支持
青海省青少年发展基金会	2021.10	9.5	
青海省希望工程管理办公室	2013.11	2	

第八章 环保责任

一、节能减排

公司已建立了 ISO14001:2016 环境管理体系，按照《监视和测量控制程序》对公司环境管理体系的运行情况实施定期和不定期检查。

三废方面，公司的生产废水进行处理达标《污水综合排放标准》GB8979-1996 三级排放标准后排入市政污水管网；公司通过采用低噪音设备，符合《工业企业厂界环境噪声排放标准》GB12348-2008，指定专人负责技术设备的维护保养等方面减少噪音；固体废物经收集后回收利用，或委托有资质单位处理，生活垃圾则由当地环保部门集中处理。

二、组织应对环保过程中所采取的措施

公司始终把安全、环保列入公司管理工作的红线，主动导入清洁生产、安全生产等标准，积极参与当地五水共治活动。

公司的公共责任及监控措施

项目		国标	企标	控制措施
环境保护	噪音	白天≤65 分贝 晚上≤55 分贝	白天≤63 分贝 晚上≤54 分贝	自行控制
	固废	《国家危废物品名录》	---	《环保管理制度》
能源消耗	水/电/气等消耗	万元产值综合能耗	月度测量	对消耗能源进行测算
资源领用	废弃物处置	废弃物利用回收率	符合节能减排循环经济的要求	改进生产工艺和设备，实现产品清洁生产
安全生产	设备安全操作作业保护、危化品储存	设备正常率；符合国家相关规定；火灾事故率；人员伤亡	符合《安全生产管理制度》及国家安全生产法等	制定一系列安全生产管理制度及应急预案
产品安全	符合产品工艺	重大事故数	年度测量	《事故应急救援预案》、《产品说明书》
公共卫生	公共卫生、员工健康	职业健康体检合格率	每年定期对所有人进行健康检查	《劳动防护用品管理制度》《职业卫生管理规定》

三、预见和应对公共隐患

为了及时有效的预见和应对公共隐患，公司建立系统的预防和应对系统，及时把控各类环保隐患。

应对公共隐患的举措

项目	预见方法	公共隐患	应对措施
对营运的	与政府、街道的交流；	污水、废气、固废造	保持环境、职业健康安全管理体系的运

隐患	设备环境因素、危险源	成的环境；生产能耗；基础沉降	作，污水、废气、固废等达标排放。最大限度减低环境影响，确保公众身体健康；实施节能减排，根据相关安全法律法规和审批要求，进行有效合理的改造，确保相关设备实施符合要求
对环境的隐患	自我诊断和委托第三方诊断	环境安全环保等问题	公司委托第三方安全和环保咨询结构来公司进行诊断，帮助提升。
对产品和服务的隐患	顾客调查和研究；国内法律法规收集；产品标准收集	产品生产安全、产品安全	设计源头控制：使用 QFD、QC 等工具，提升产品安全性，可靠性和能效水平，降低噪音。质量控制等产品安全认证，企业试验检测，研究废弃产品的回收路径、方案。提高员工的安全操作技能，做到按章操作、按规办事、落实安全环保责任，严格考核制度。

公司在认真总结往年公共责任管理的基础上，明确了继续巩固发展，落实巩固责任，不断提升安环的管理水平，为公司员工创造安全的生产环境和工作环境，2025 年的安全和管理目标是：继续减低一般事故的总量，确保“五项为零”。

第九章 未来的发展与规划

公司战略目标规划

公司的整体战略目标是：以公司在行业所取得的技术和市场优势为基础，坚持扎根于燃气采暖炉的研发生产和专业地位，充分发挥产品、客户、技术等方面的优势，积极探索行业发展和整合机遇，进一步优化公司产业链布局，将公司打造成技术领先、管理规范、客户满意的一流企业。

公司从职能层面上对战略进行层层分解，对战略规划和工作方针目标进行制度化和流程化管理，以确保短长期的战略有效实施和战略目标的实现。

司将继续在“社会责任与公司经营”相结合的基础，在努力推动公司持续、稳健向前发展的同时，积极履行企业公民义务，着力维护各相关方利益，促进企业与社会、企业与自然环境的和谐发展，为建设环境友好型，资源节约型社会做出应有的贡献，真正成为受人尊敬的公众公司。

浙江凯姆热能设备有限公司

2025 年 6 月