

社会责任报告



浙江创新汽车空调有限公司

2020年09月

郑重声明

本公司出具的社会责任报告，是依据国家有关法律、法规等进行撰写。报告中关于公司社会责任内容是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

浙江创新汽车空调有限公司

前言

本报告为浙江创新汽车空调有限公司（以下简称为“创新”或“公司”）公开发布的《社会责任报告》。本公司保证报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

本报告的组织范围为浙江创新汽车空调有限公司在经济责任、社会责任、环境责任等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

报告时间：本报告涵盖的时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

发布周期：一年

报告获取方式：通过公司网站 <http://www.zjlqcx.com/> 下载，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

目录

郑重声明.....	2
前言.....	4
公司概况.....	6
一、公司简介.....	6
二、组织架构.....	8
三、运营状况.....	8
四、企业文化与发展理念.....	8
五、企业利益相关方识别和沟通.....	10
社会责任实践与绩效.....	13
一、股东权益保护.....	13
二、员工权益保护.....	13
三、顾客权益保护.....	13
四、供应商利益保护.....	13
五、合规运作.....	13
六、公共责任.....	14
七、责任展望.....	17
附录.....	19

公司概况

一、公司简介

浙江创新汽车空调有限公司位于“汽车配件基地”——浙江省龙泉市工业园区，创办于 2002 年，是一家从事科研、生产及出口销售为一体的汽配企业，在美国、阿联酋、巴西均设立有分公司。公司年销售额达 1 个多亿，出口金额 1000 多万美金。

公司主要生产产品有：汽车空调平行流冷凝器、管带式冷凝器和层叠式蒸发器、水箱、干燥瓶、膨胀阀等，共有 1000 多个规格可供客户挑选。公司拥有一支富有创新精神和专业能力的技术技术开发队伍，在 2003 年就开始使用 CAD 软件，先后获得 6 项发明专利、39 项实用新型专利，截止 2020 年 1 月，公司有 7 项发明专利正在受理中，通过省级新产品鉴定 4 项，公司是“国家高新技术企业”，并同时建有浙江省级高新技术企业研究开发中心，为龙泉市示范企业、浙江省科技型中小企业。

公司于 2010 年通过质量体系认证，拥有一支工作严谨的质量检验队伍，设有冲气、试压等试验室，重视员工培训，严格推行精细化管理，建立了质量奖罚制度，拥有稳定的生产员工队伍，不断改进工艺和购置先进设备。

公司建有完善的销售与服务网络，市场地位牢固。公司于 2008 年、2009 年两年间分别在迪拜、美国洛杉矶、巴西圣保罗设立了境外销售公司；此后，公司针对美国的汽配市场进行了积极全面的考察调研，结合企业自身多年开拓海外市场比较优势，决定在全球经济最低潮时逆势而上，主攻美国汽配市场，收购汽车空调配件销售网络。在 2010 年 1 月经过几个月多轮的商业谈判，创新公司以 200 万美元成功收购了美国 Frigette A/C Parts, LLC.（福瑞吉特汽车空调配件有限责任公司）以及旗下的 roline compressor rebuilder（普瑞莱压缩机翻新）和 Southwest recovery and recycling（西南旧压缩机回收及循环再造）三家公司，成为丽水市第一家成功收购海外企业的公司。

公司创始人拥有近 20 年的行业经验，现任高层领导不但阅历深，且具有极强的学习能力，并带动企业形成了良好的学习氛围和创新氛围，关注宏观环境和行业环境的发展变化，管理上与时俱进，追求卓越，重视人才的引进和培养，注重员工职业生涯规划，铸就了一支凝聚、互励、博纳、创新的员工团队。

公司 2008 年开始导入 ERP 企业资源管理系统，随后又导入管家婆生产办公系统，通过开展信息化为业务流程提供了强大的支持，并为企业管理分析和决策提供了及时、准确而全面的数据。公司明确了以总经理为核心的管理决策机构，建立了一支年青的富有创新精神的领导队伍，能够对形势的变化做出快速的对策，使公司在管理上具有很强的优势。

公司先后获得国家级高新技术企业，国家火炬计划，省级高新技术企业研究开发中心等荣誉。2012 年，公司“创优”被评定为浙江省著名商标，浙江省出口名牌，浙江省名牌产品。公司坚持技术创新的发展战略，高度重视顾客的需求和建议，把为汽配用户提供优质的产品和

服务作为企业责任，把塑造品牌、培育文化，打造长青基业作为目标，不断超越自我，传承文化，创造未来。

二、组织架构

公司实行总经理负责制，设置采购、品质、生产、销售、技术开发、财务、综合办以及相关支持活动的部门。总经理确保对上述部门以及相关岗位的职责和权限得到规定，并在全厂得到沟通，充分利用人力资源配置、资金投入、基础设施、设备等确保管理体系有效运行，见图 2-1。

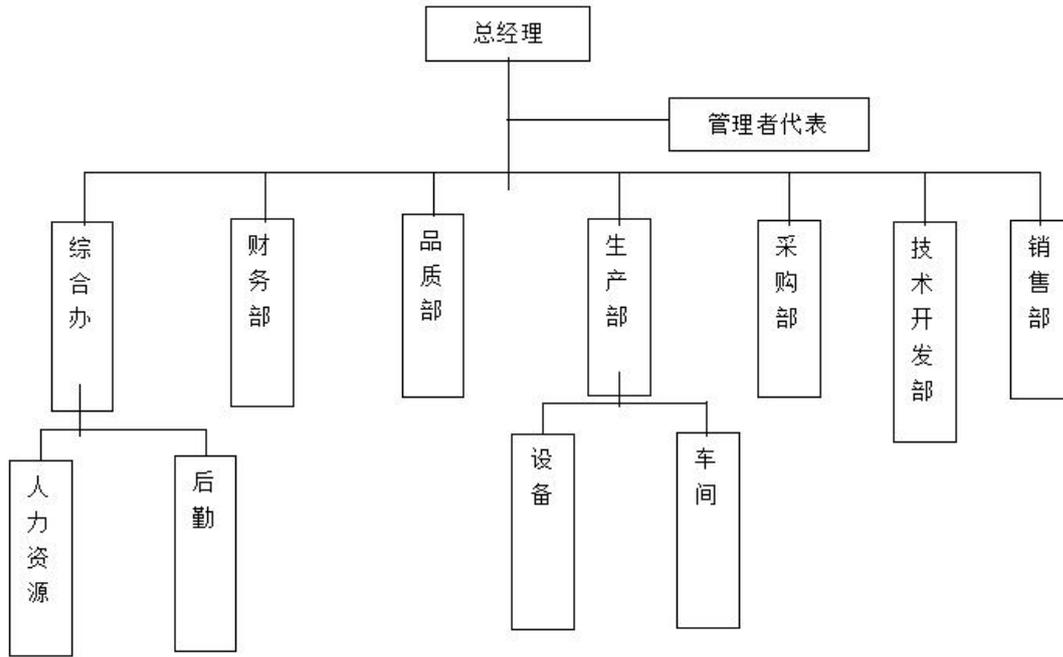


图 2-1 组织架构图

三、运营状况

创业多年来，创新在社会各界的支持下，牢记使命、顺应规律、精于主业，持续发展。尤其是近几年，在经营班子的带领下，公司通过转型变革、整合创新，企业经营业绩、发展实力、创新能力、员工收入、形象面貌都发生了变化，保持良性运行和健康发展。

四、企业文化与发展理念

企业文化是企业的灵魂，是推动企业发展的不竭动力。公司以诚信为本，打造企业之根，不断地进行一系列改革创新，为企业源源不断的注入生机，严格要求做到实事求是，杜绝假大空，做到对社会负责，对员工负责，对消费者负责，团结友爱，把创新当成是一个大家庭，创新的每个员工都是家人，携手创新家人们一起打造创新家文化，营造大家庭氛围让员工们在工作的时候，也能感受到家的温暖。

表 4-1 创新核心理念解读

主要指标	内容	详细内容	测量指标
使命	“为客户创造价值，为员工谋求发展，为股东实现利益，为社会承担责任”	<p>为客户创造价值：创新公司相信，保持企业竞争力的最好方法，是与客户携手并进，助客户跨上更高更大的舞台。创新公司致力于与客户共同成长、共享利益，为客户创造最大的价值。</p> <p>为员工谋求发展：员工将劳动、创造、智慧贡献给企业，是企业财富的创造者，企业必须让员工分享企业发展的成果，找到家的感觉，体会到团队的温馨。</p> <p>为股东实现利益：追求盈利和业绩的持续增长，为股东提供长期、稳定和良好回报是创新公司一直以来的追求。</p> <p>为社会承担责任：创新公司致力于做负责任的社会公民，诚信经营，不断扩大就业，为社会创造更多的财富。致富思源，公司始终不忘回报社会，积极投身公益事业，承担社会责任。</p>	顾客满意度，员工满意度等。
愿景	“打造卓越的汽车零部件提供商”	<p>创新公司的未来：将是在制造工艺和制造技术上成为国内外同行业的绝对领导者，致力于把企业打造成一无论在管理、服务、工艺、技术、质量等各方面均达国际一流水平的汽车零部件提供商。</p>	顾客满意度，新产品开发数量，发明专利数量，新产品销售占比
企业精神	以市场为导向，以生产为后盾，以创新为平台，以人才为根本	<p>以市场为导向：根据市场的需求来指导自己该生产什么样的产品。</p> <p>以生产为后盾：公司重视生产过程管理，加大科研投入，设备改造力度，以生产做后盾，以灵活的生产方式，确保公司的持续运转。</p> <p>以创新为平台：是企业快速发展的动力，创新公司为员工提供理想的工作环境及良好的发展机会，让员工全情投入事业发展，忠诚为客户服务，敬业乐业，企业才能更快速的发展壮大，社会才会受惠。</p> <p>以人才为根本：企业发展离不开人才聚集。谁拥有最丰富、最优秀的人才资源，谁就能在竞争中胜出。优秀的人才团</p>	发明专利数量，新产品销售占比

主要指标	内容	详细内容	测量指标
		队是创新公司发展的不竭动力，也是公司今后创新发展的源泉。	
核心价值观	创新，务实，诚信，互利	<p>“诚信”：乃企业立身之本，诚信乃立人之本；诚信乃成功之道；诚信乃心灵良药！世界上最珍贵的不是金子，比金子更珍贵的是一一诚信。</p> <p>“创新”：是企业快速发展的动力，创新公司为员工提供理想的工作环境及良好的发展机会，让员工全情投入事业发展，忠诚为客户服务，敬业乐业，企业才能更快速的发展壮大，社会才会受惠。</p> <p>“务实”：务实就是讲究实际、实事求是。我们要求员工能注重现实、崇尚实干精神的体现。排斥虚妄，拒绝空想，鄙视华而不实，追求充实而有活力的人生。</p> <p>“互利”：互相给对方恩惠或者好处，给对方带来便利。互相给予好处，对双方都有利。互利原则是指在创新公司的经营过程中实现顾客，股东，员工，供应商，社会公众等相关方利益的互赢，共赢和多赢等。</p>	新产品开发数量，发明专利数量，新产品销售占比，合同履约率，顾客满意度，员工满意度

五、企业利益相关方识别和沟通

公司始终以增强顾客满意和理解与质量、环境、职业健康安全管理以及卓越绩效和企业质量诚信管理体系有关其他利益相关方的需求和期望为目的，识别、理解并满足顾客利益相关方的现实需求和未来的期望，包括应尽的责任或义务，以及法律法规方面的要求，并把这些需求、要求和期望转化为公司明确、具体的管理目标和指标，通过实施管理体系实现并争取超越相关方的需求和期望。

表 5-1 公司与各相关方沟通渠道及沟通方式

沟通对象	传播方式渠道	沟通方式
------	--------	------

沟通对象	传播方式渠道	沟通方式
公司员工	新员工培训、在职培训、转岗培训；	员工参与
	公司网站、企业宣传册、宣传片、宣传栏、标语板、品牌口号；	潜移默化、广泛传播
	公司网站、电子邮件系统、企业信箱；	双向沟通
	各种文体娱乐活动，如年会、员工旅游等；	员工参与
	优秀员工、先进团队等荣誉评选活动；	榜样激励
	职工代表大会、年度总结表彰大会、月度经济分析会、部门例会、周会、董事会；	交流座谈
顾客、合作伙伴	高层拜访、现场走访、客户服务热线、邮件沟通、顾客满意度调查、行业会议、用户恳谈会；	双向沟通
	企业宣传册、宣传片、网站；	广泛传播
供应商	电话沟通、电子邮件、合同协议；	双向沟通
政府公众	工作汇报、参观指导、公益活动、慈善捐款、企业网站、宣传册、宣传片。	传播为主、注重反馈

表 5-2 各相关需求与举措

利益相关方	利益相关方的关注	我们的举措
股东/投资者	<ul style="list-style-type: none"> ● 经营稳健，治理结构健全 ● 权力行使渠道顺畅 ● 持续稳定的投资回报 ● 及时了解公司运营情况 	<ul style="list-style-type: none"> ● 务实经营，不断提高治理水平； ● 创新沟通途径，提高公司透明度； ● 持续增长的利润； ● 推进公司管理；
员工	<ul style="list-style-type: none"> ● 职业发展 ● 健康安全 ● 生活便利 ● 薪酬回报 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立职工代表大会制度，凡涉及员工切身利益的方案议案都必须经过职工代表大会讨论； ● 严格按照国家劳动法有关规定制订和履行集体合同； ● 实行收入分配公开制度，对各部门的绩效薪酬分配过程和结果公开； ● 设立总经理直通箱，建立高层领导与员工沟通互动的渠道，为员工办实事，解决困难。
供应商	<ul style="list-style-type: none"> ● 构建战略合作伙伴 	<p>坚持“长期合作，实现共赢”的理念，建立了科学公平的供应商认定流程和供应商考评制度，同时保证货款及时支付，保证供应商利益，实现双方共赢。</p>
顾客	<ul style="list-style-type: none"> ● 客户投诉 ● 服务质量 ● 未来期望 	<ul style="list-style-type: none"> ● 设立客户投诉监督电话，设立客户对营销服务和产品质量方面的投诉。 ● 公司对主要客户实行商务政策优惠倾斜，把公司每年降成本的成果与客户共享，确保用户得实惠，服务赚得效益。
社会	<ul style="list-style-type: none"> ● 推动地方经济发展 ● 参与社会公益事业 	<ul style="list-style-type: none"> ● 带动就业，依法缴纳税金， ● 捐资助学，关爱弱势群体 ● 参与各种社会公益慈善活动

社会责任实践与绩效

公司在注重企业运营的同时，公司尽可能兼顾各相关方的不同需求，将保护他们的权益视为自身责任，并付诸于实际行动之中。作为行业知名企业，公司切实履行了企业社会责任，从社会、环境、经济和谐的大系统角度，审视社会责任和企业长远发展的关系，把社会责任转化为企业发展的动力和长期利益。

一、股东权益保护

公司建立了信息披露制度，每年召开股东会，通报年度财务管理情况；定期检查公司会计政策、财务和财务报告程序。

二、员工权益保护

严格遵守《劳动法》等要求，保护员工合法权益；完善包括薪酬体系、福利政策、培训发展、职业晋升等在内的用人制度；健全职业健康安全管理体系，定期员工体检，防范安全事故和职业病发生；建立困难职工帮扶基金，解决困难员工后顾之忧。

三、顾客权益保护

对顾客实行分级管理，与核心顾客建立战略合作伙伴关系，通过技术服务、品牌推广等方式与顾客共享成功。设立售后服务电话，第一时间受理顾客对营销服务和产品质量等方面的投诉，保护顾客利益。

四、供应商利益保护

公司与供应商相互尊重、坦诚合作，针对战略与核心供应商建立长期战略合作伙伴关系，提供管理与技术支持、互惠互利政策等，促进协同创新发展。公司严格履行合同，保证供应商合法权益，近年来无拖欠供应商货款情况，商业贿赂和腐败案件为零。

五、合规运作

为了掌握和贯彻国家有关政策法规，公司经常通过厂区宣传栏向员工宣导《治安法》、《消防法》、《员工权益法》、《环境保护法》等法律法规，并结合贯穿到《员工守则》和相关制度中予以严格执行。为达到更好的效果，公司还经常通过图文结合式的展览，宣传相关法律法规。

公司一贯遵纪守法，依法纳税，贯彻了《治安法》、《消防法》、《劳动法》，履行了《公司法》、《税法》、《会计法》、《合同法》、《产品质量法》等，在遵守法规方面无任何不良记录，保障了员工和企业相关利益方的合法权益，保护了员工的生命财产及公司资产安全。

公司定期对法律法规及相关标准进行更新和学习，每年至少进行一次合规性评价，确保满足法律法规要求。

六、公共责任

公司所处行业不属于高危险、重污染行业。自成立以来，公司仍一直十分重视安全生产和环境保护，建立了一套完备的安全生产、环境保护、节能降耗、循环经济制度，以及与此相关的安全生产、环保、节能设施。

组织的主要公共责任及其监控措施见表 6-1。

表 6-1 组织的公共责任和监控措施

控制项目	影响指标	相关风险	测量方法	控制过程及方法
环境保护	污水，废气，噪声，废弃物等。	水体污染，空气污染，干扰居民生活。	公司内部测量与控制，外部由环境监测部门测量	按环境管理体系标准管理，工业冷却水经沉淀之后循环使用，酸洗、清洗废水经污水系统处理达标后统一排放；生活污水统一排放，并由市政统一处理。 污水剩余污泥交由有资质方回收处理
能源资源利用	电、水等	增加生产成本，浪费能源资源，影响可持续发展。	统计与分析	充分利用峰谷，降低用电成本；建立工业循环用水系统。
安全生产	机械伤害、触电、火灾中毒、化学品泄漏、物体打击	人员伤亡、财产损失影响社会稳定	安全性评价、定期检查	按职业健康安全管理体系管理；张贴 MSDS，定期检查培训，应急准备和响应控制程序，签订安全管理责任书等
公共卫生	粉尘、有害物质等	导致职业病的发生	定期检查	按职业健康安全管理体系管理，针对特殊岗位进行定期体检；要求相关岗位员工必须佩戴口罩，防护眼罩；建立排风系统等。

◇安全生产

为加强安全生产管理，监督、防止和减少事故发生，保障员工人身安全和财产的安全，入职、转岗前必须进行三级安全教育，贯彻“安全第一、预防为主”的工作方针，达到“消除事故隐患，杜绝和控制事故发生”的要求，促进企业发展。

公司在生产过程中严格贯彻执行国家各项安全法规、制度和标准。公司设有职业健康安全事务代表，主要负责建立健全安全生产体系，制订安全操作规程，完善安全责任机制，落实安全防护措施，保障操作员工人身和企业财产的安全。在日常生产中，公司严格执行安全生产制度，报告期内未发生重大安全事故。

◇环境保护

公司所处于行业不属于高危险、重污染行业。自成立以来，公司仍一直十分重视环境保护，坚持保护环境与发展企业同步走，实现“发展与环保双赢”，在产品研发时，运用产品生命周期理论设计产品的性能、使用的材料、回收等环保性要求。公司生产中所产生污染物较少，主要为噪声和固体废弃物，不存在重污染的情况。

◇废水主要为生活污水，经城市管网分流。

◇噪声主要是车间的机器设备运转时产生的，公司通过选用低噪音设备、指定专人负责技术设备的维护保养等方式减少噪音，对周围环境影响较小。

◇固体废弃物主要为生活垃圾等，生产废料经收集后回收利用，或委托有资质单位处理，生活垃圾则由当地环卫部门处理。

◇生产中的废品或边角料，根据不同产品质量要求进行回掺，同时，严格控制生产过程中的产品质量，减少不合格品的产生。

◇道德行为

公司高层非常重视企业道德行为的构建，在《员工手册》、公司章程中明确规定，企业在员工、顾客、供应商和社会等的管理中应坚持道德操守：

◇公司以“创新成就卓越 品质铸就辉煌”为企业发展理念，在发展企业的基础上，丰惠员工利益，履行社会责任，对社会、对员工、对公司负责相统一，“以人为本”经营管理企业。

◇公司倡导“团队合作，高效务实，卓越品质，精益求精”的企业精神和“务实、诚信、高效”的服务理念，实行与客户合作共赢、与员工共创共享。

◇坚持以为用户提供优良的产品品质和服务品质，是企业讲诚信的首要体现，是构筑诚信文化的基础和要件。创新建立健全质量管理体系，为顾客、为社会安全负责的姿态服务社会，履行企业的公民责任。

◇公司厉行节约，杜绝浪费、降低消耗，努力实现资源的最大利用和效应。

◇公司注重保护环境，预防污染，努力实现生产与环境和谐发展。

公司建立了健全的道德行为监测体系，用于监测公司全体员工（包括中高层领导）的道德行为，见表 6-2。

表 6-2 公司道德行为监测体系

监督对象	监测过程	监督部门	测量方法	测量指标
高层领导	勤政、廉政	纪检部门	投诉举报	违纪事件
公司职能部门及中层干部	管理行为的公正性	工会	内部审计、效能监察	重大经营活动
		公司合作伙伴	按实付款、诚信经营	逾期应付款、合同违约率
		公司员工	满意度测评	员工满意度
	生产经营活动的规范性	税务部门	税务检查及评价	依法纳税
		银行	银行信用评价	按时还贷
		有关主管部门	财务检查	财务报价表客观真实性
		合作伙伴	合同兑现	合同兑现率
公司员工	日常行动	纪检部门	投诉举报	违纪事件

◇公益支持

多年来，创新在推动企业快速发展的同时，也以其满腔热情投身于公益事业，以实际行动回报家乡父老。公司倡导“做有爱心的人、做有责任的人；做有爱心的企业，做有责任的企业”。为促进“五水共治”、“工业强县”和构建“五大桐庐”做出了积极贡献。公司高层更是起了

模范作用，引导和带领广大员工做出自己的贡献。根据愿景与核心价值观等，公司将五水共治、春风行动、捐资助学、新农村建设和关爱老人等列为重点支持领域。创新企业通过公益事业，提升公司品牌知名度和美誉度，公司近几年的公益活动举例见表 6-3。

表 6-3 公益活动

序号	重点公益支持领域	选择依据	具体内容	2013 预测	负责部门
1	慈善, 扶贫捐助活动	符合公司展现承担社会责任的企业形象, 提升企业的社会责任感。	看望福利院老人, 为他们送去羽绒衣, 折合人民币 1.8 万元 员工重疾医疗费捐 5 万 地震 2 万	30 万元	总经办, 工会, 财务部等部门
2	助学及教育事业	为地方、国家培养优秀人才, 同时也为公司吸引、培养后续人才作保障	给山区贫困学校捐赠衣物, 折合人民币 1.1 万元 给周边贫困小学赠送爱心营养餐和学习文具, 折合人民币 1 万元 青少年宫 5 万	35 万元	
3	其他	提高企业形象, 对社会负责等。	华岩塔 5 万 修马路 5 万 青瓷节 10 万	10 万元	

关爱员工

在工作中, 为员工提供广阔的平台, 让他们在自己擅长的领域发挥出更大的作用, 在生活找那个, 关爱员工生活, 为员工提供健康的工作环境, 开展户外活动强身健体, 为员工举办大型的生日晚会, 打造温馨的创新家园, 让员工在工作和生活都能感受到爱与责任。

七、责任展望

2020 年, 创新将继续全面开展社会责任履行工作, 并重点关注以下方面:

一、完善公司治理, 建立社会责任长效机制

以持续完善公司治理制度为基础，以推动实施内部控制为重点，自觉主动规范运作，积极提升治理水平，保障公司、员工利益，实现公司可持续发展。

公司将围绕着“服务提升，管理创新”主线，抓好“为社会、行业和企业发展服务”、“抓服务质量提升”、“抓管理”三个方面工作的同时，推进机制创新。

二、深入推动社会责任履行

(1) 强化以确保质量安全、促进可持续发展为基本要求的社会责任理念。

(2) 建立健全履行社会责任的机制，将履行社会责任融入经营管理决策。

(3) 强化诚信自律，践行质量承诺，在经济、环境和社会方面创造综合价值，树立对社会负责的良好形象。

(4) 充分运用市场机制和手段，积极开展与高校和科研院所的战略合作，确立技术创新主体地位，形成产学研相结合的可持续发展模式。

(5) 将扶贫济困、安老助孤等慈善爱心活动作为基础性、常态化的社会责任内容。

2020 年，公司将深入实践科学发展观，大力弘扬实干精神，立足新起点、增创新优势，扎实推进节能减排，着力提升效益，服务行业生态文明，追求环境、经济、社会综合利益最大化，展现可信赖、负责任、创和谐的美好公司形象。

附录

意见反馈：

我们希望得到社会各界的意见和建议，新的建议和意见将有助于我们更好的履行审核责任和做出改进，反馈的意见可以根据您的要求得到保密对待。

您对本报告的整体评价？

很好 较好 一般 差

您认为本报告的信息披露质量如何？

很高 较高 一般 较低 非常低

您觉得报告的哪部分最具有阅读价值？

前言 公司概况 社会责任实践与绩效

您认为本报告在创新与利益相关方的沟通方的作用如何？

很大 一般 较小

对我们的建议和意见：

您的信息：

姓名： _____	所属行业： _____
单位及职务： _____	电子邮件： _____
固定电话： _____	移动电话： _____
邮政编码： _____	通讯地址： _____