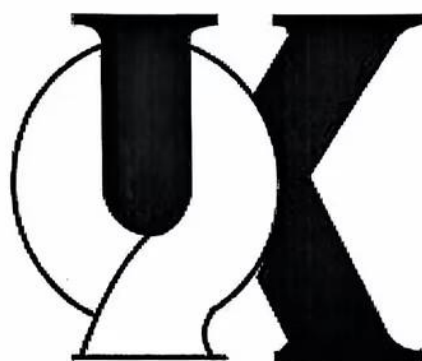

上海市文明单位

2023 年度社会责任报告



上海凯泉泵业(集团)有限公司



2024 年 3 月

目 录

第一部分 公开陈述	1
第二部分 单位概况	2
一、单位规模与性质	2
二、所属类别	5
三、组织机构	5
第三部分 报告内容	9
一、员工责任	9
（一）员工教育	9
（二）员工录用	14
（三）权益保护	16
（四）安全保护	19
二、经济与服务责任	20
（一）利润与经济效益、经营发展情况	20
（二）产品与服务	21
（三）对供应链伙伴的责任	22
三、诚信责任	24
（一）守法诚信	24
（二）诚信经营与服务	25
四、社区责任	27
（一）公益支持	27

(二) 志愿服务	27
五、环保责任	30
(一) 环境管理	30
(二) 低碳节能	30
(三) 环保形象	31
第四部分 报告预期与展望	33
一、报告的预期绩效	33
二、报告展望	33
第五部分 社会评价	35
一、社会荣誉	35
二、领导关怀	36
三、公众反响	38

第一部分 公开陈述

上海凯泉泵业（集团）有限公司是集设计、生产、销售泵、给水设备及泵用控制设备于一体的大型综合性泵业集团公司，是中国泵行业的龙头企业。荣获了“上海市著名商标”、“上海市民营企业 100 强”、“上海市制造业企业 100 强”、“上海市高新技术企业”、“上海市嘉定区质量金奖”、“中国质量信用 AAA 级”、“全国合同信用等级 AAA 级”、“全国水泵行业质量领先品牌”、“中国机械工业百强”等荣誉称号。

连续七届荣获“上海市文明单位”殊荣，是对凯泉集团精神文明建设综合性成果的高度肯定。我们会继续奉公守法，诚信经营，认真履行“员工责任、经济与服务责任、诚信责任、社区责任、环保责任”这五大社会责任。我们会秉承“泵业报国，永续经营”的企业宗旨，从每一位员工做起，从每一个工作岗位做起，为振兴民族工业、为引领中国泵工业的崛起，屹立世界泵业之林而努力奋斗。

本报告客观反映了凯泉集团 2023 年 1 月 1 日~12 月 31 日期间的企业发展和精神文明创建活动，在员工责任、经济责任、诚信责任、社区责任和环境责任等社会责任方面所做的工作，我们发布的社会责任报告，真实客观。

董事长兼总裁



第二部分 单位概况

一、单位规模与性质

上海凯泉泵业（集团）有限公司（以下简称凯泉）是一家集设计、生产、销售泵、给水设备及泵用控制设备的大型综合性泵业集团公司，集产品研发、集工程服务、系统开发、系统集成于一体，是中国泵行业的龙头企业。产品覆盖了核电/电力、石油化工、钢铁冶金、矿山煤炭、建筑、市政、水利七个领域的泵类产品，近百个系列，旗下设有 5 家工业园区、23 家分公司、600 多个办事处、200 多个售后服务网点，服务网络覆盖全国，主营业务已连续 20 年位居国内泵行业第一名。

高端人才和高素质的员工队伍是凯泉基业长青的生命之源，现有员工 6000 多人，70%以上的员工具有大专以上学历，其中本科以上工程技术人员 1000 多名，主要由全国知名水泵专家、教授、博士、硕士以及中高级工程师构成，形成了行业内最具竞争力的梯队人才结构。

凯泉是上海市高新技术企业、上海市知识产权示范企业和上海市专利示范企业，上海市级的“企业技术中心”，每年把销售总额的 4%用于技术创新和新产品研发，引进了世界先进的 CFD 流体力学专业内流场分析、CAE 有限元理论计算及 CIMATRON 三维 CAD、CAM、CAE、FMS 等研究设计软件系统，并与上海核工程研究院、清华大学、上海交大、浙江大学、中国农业大学、江苏大学等近二十所高等院校和研究所建立了长期的战略合作关系，形成了以自主知识产权为核心的技术体系。至今，公司累计获得授权专利 612 项（其中发明专利 28 项，外观专利 31 项，实用新型

553 项)；软件著作权证书 19 项，参与各级别标准制定共 56 项（其中国家标准制定 23 项、行业标准制定 23 项、地方标准制定 1 项、团体标准制定 9 项），发表论文 48 篇（其中 EI 一篇，中文核心 16 篇），注册商标 80 件。

凯泉顺利通过了质量、环境和职业健康安全管理体系“三体系”认证、能源管理体系、知识产权管理体系、信息安全管理体系、测量管理体系认证和美国 RAB 多边国际认证。生产的产品涵盖建筑、市政、电力、石油、化工、矿山、核电数十个大类，近百个系列。如今，“凯泉”产品遍布：南水北调工程、巴基斯坦恰希玛核电站、大唐宝鸡热电厂、魏桥长山电厂、北海电厂、黄岛油库、中石化天津 100 万吨乙烯项目、淮北矿务局、安钢、酒泉卫星发射中心、世博园、东方明珠电视塔、浦东国际机场、上海磁悬浮、北京地铁等全国重点工程之上。



嘉定区质量金奖

企业使命：引领中国泵工业的崛起

凯泉使命的核心内涵是：习总书记将“中国梦”定义为“实现中华民族伟大复兴”，这是我们所有中国人的愿景，并且这个梦“一定能实现”。凯泉“引领中国泵工业的崛起”的使命是企业对“中国梦”的具体诠释，

是企业价值观，是凯泉人必须长久坚持并为之奋斗的“企业梦”，而且一定能够实现。

具体内涵是：凯泉销售额已经连续多年名列全国泵行业榜首，营销能力、技术实力、制造水平都处于泵行业领先地位，在实现“中国梦”的新时代，以及“创新驱动、转型发展”、“中国制造 2025”、“一带一路”等国家战略的大背景下，凯泉作为中国泵行业领军企业，理应勇于承担“引领中国泵工业的崛起”的重大责任。为实现“中华民族伟大复兴”，凯泉的发展必须与中国的发展相匹配，与中国领军企业的地位相匹配，与世界先进泵业相匹配。所以，凯泉有责任成为中国泵业领航者，有责任引领中国泵工业整体水平的提升，并成为世界泵业先进企业、知名企业，带领和引导中国泵业傲立世界泵业前列。

企业愿景：成为世界泵业前十名

这是凯泉远大的企业愿景。凯泉不仅作为中国泵行业的领军企业，引领泵业发展潮流，还要走向世界，为日臻完美的世界提供凯泉的产品和服务，在惠泽世界的同时成就世界级的凯泉企业，进而立于世界泵行业知名企业之林。

企业价值观：诚信、务实、以仁为本、持续为用户创造新价值

凯泉价值观是凯泉集团所独有的思维、判断、行为和认知方式。“诚信”指以真诚之心，行信义之事，真诚讲信用，信守承诺。诚信是公司管理之基础，唯有诚信之企业文化，才能建立凯泉的永续经营。无论是公司规章制度、客户关系、供货商管理等，所有的一切都建立在诚信文化基础上。此企业文化是凯泉人的血脉，是公司规范经营之基石。“务实”指深

入一线，崇尚做实事，讲效率，求实效。务实是公司做事之基础，唯有务实之企业文化，才能建立凯泉的稳健发展。无论是公司的基层员工、中层管理者，还是企业的决策层。

“只要你觉得好，就马上行动”的务实理念深入人心，崇尚实干。务实文化是凯泉人的骨骼，是公司发展的保证。

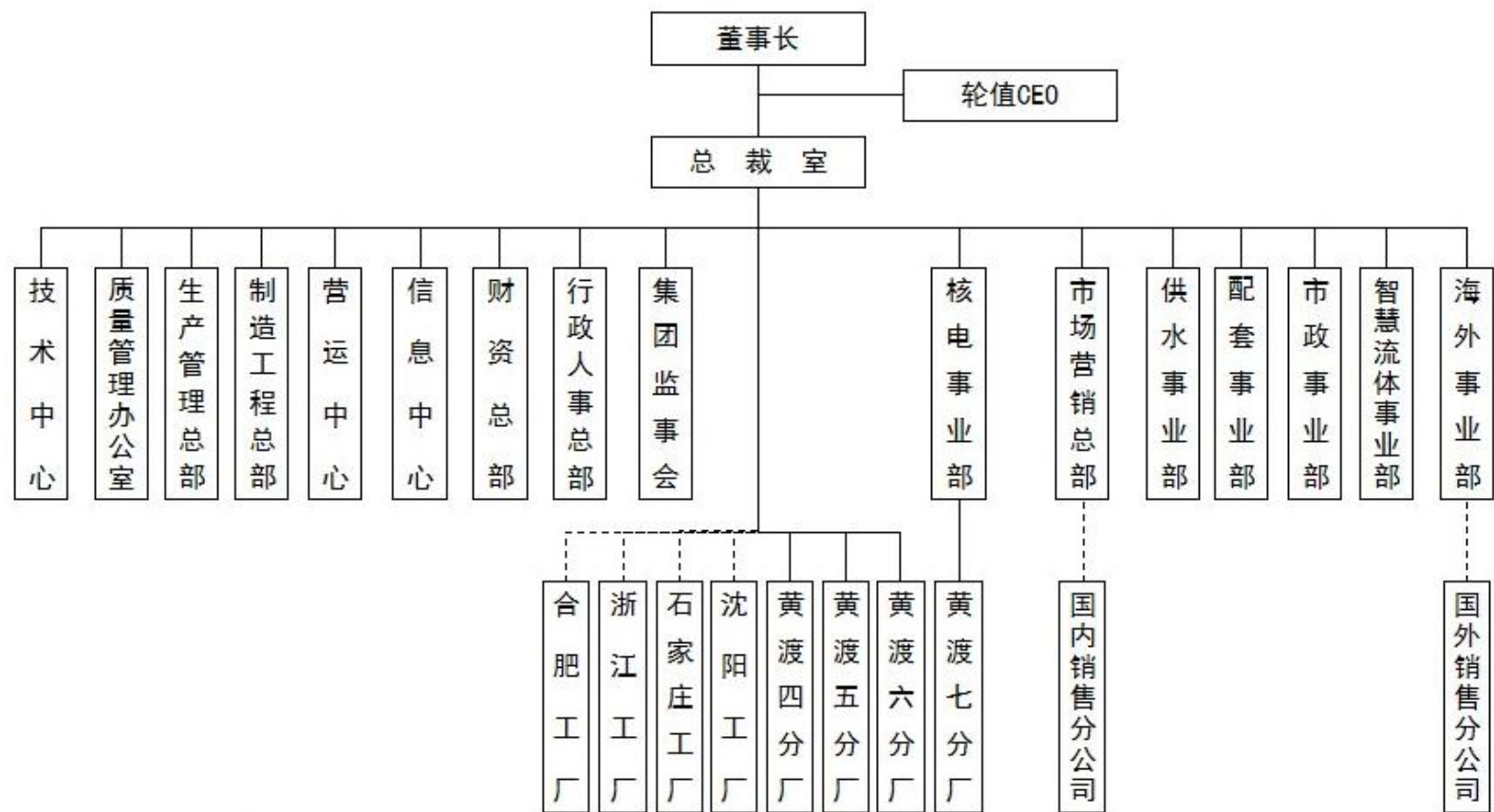
“以仁为本”指要有“仁爱之心”，为人处事将心比心，爱己爱人。以仁为本是公司待人之准则。“仁”是切身性、实践性于自觉性的全面反馈，是公司对员工、对客户、对供应商、对客户的责任体现，克己复礼，真心回报社会。

“持续为用户创造新价值”是公司考量工作结果的核心价值，是公司评价之准则，唯有客户至上的文化，才能确保凯泉长期的竞争优势。公司倡导在满足用户功能要求的基础上，还必须通过技术创新、产品创新，服务创新，不断提升产品性能和可靠性，满足用户最重要的价值需求，让客户尊重凯泉，信任凯泉。

二、所属类别

本公司属制造型企业。

三、组织机构



凯泉荣获“2023 上海民营企业 100 强第 84 名”、“2023 上海制造业企业 100 强第 52 名”和“2023 上海民营制造业企业 100 强第 33 名”三大奖项。

凯泉已连续多年入选上海市百强榜单，以“引领中国泵工业的崛起”为使命，为中国泵工业的发展、重大产品国产化以及中国民族工业崛起贡献价值。凯泉及各百强企业必须坚定信心，站稳脚跟，按照党中央、国务院和上海市委市政府的重大决策部署，服从服务国家战略，紧紧咬住长三角一体化高质量发展目标，对接国内外优质要素资源，突出接轨创新，接轨国际最高标准，突破关键技术和核心技术，加快传统支柱产业转型升级，加快新兴产业产能扩张，推动百强企业高质量发展，为上海经济发展做出新的贡献！



百强证书

上海凯泉泵业（集团）有限公司

2023上海民营制造业企业100强

（第33名）



上海市企业联合会



上海市企业家协会



解放日报社

2023年9月

百强证书

上海凯泉泵业（集团）有限公司

2023上海制造业企业100强

（第52名）



上海市企业联合会
上海市经济团体联合会



上海市企业家协会
解放日报社

2023年9月

上海民营企业、制造业企业、民营制造企业百强

第三部分 报告内容

一、员工责任

（一）员工教育

1、党建引领

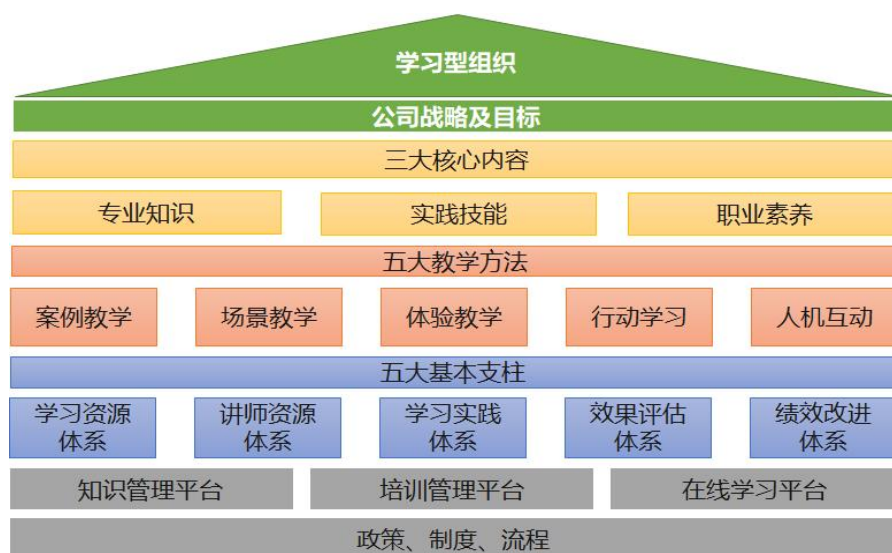
凯泉党委一如既往坚持中心组学习制度、三会一课，召开集团党委会、党员大会，进一步加强党的建设，拓展民营企业党建工作的思路，学习贯彻中央和上级党委关于加强组织党建工作的文件精神，研讨企业党建的工作重点。

2023 年，凯泉党委 5 月“引擎能量周”轮值活动、追梦新时代的志愿者服务活动，凯泉党员共有近三十余名积极踊跃报名参加服务活动，他们在服务中的任劳任怨，勤勤恳恳，务实、肯干的凯泉作风使得每项活动都得到了镇党委领导们的一致好评；5-7 月凯泉党委带领各支部所有党员，积极学习二十大精神，凯泉党委七个支部 124 名党员都以不同的方式，组织支部内所有党员进行了多次以学习二十大为主题的组织生活，远在各地无法参加现场培训活动的党员，通过网络腾讯平台进行云互动学习，保证每月一次的党课学习；8-10 月凯泉党委先后与中国船舶 704 研究所、中广核工程公司、江苏大学流体中心党委、黄渡镇春盛苑社区支部进行了支部共建活动，为企业业务拓展、院企联动、合作共赢谱写了新的篇章；11-12 月，凯泉党委要求各支部组织开展“砥砺前行守初心”为主题的组织生活现场学的系列活动。各式各样的现场学让党员同志们更加坚定不忘初心跟党走，通过持续的艰苦奋斗，创造美好生活的坚定信念。

2、教育培训

为建立学习型组织，公司设立培训中心，分为教研组和教务组两大块。教研组负责课程的策划、开发、审核、教材课件的审核以及教师的评定等。教务组负责培训计划、课程的实施、预算控制、培训前期、中期、后期评估反馈、培训跟踪辅导等。

通过各种学习活动、实践活动等形式推行学习文化。如高层沙龙、推荐书单、部门内自学习等，由高管推动培养员工良好学习习惯，网上课程平台，供员工选择爱好和需要的学习课程，形成了我学习、我优秀的良好学习氛围。



学习型组织培训体系

通过外部引入和内部开发，形成了针对不同人群，具有业务特色和管理要求的课程。包括新员工、管理、销售、研发、生产质量等。2023年3月10日，在公司高层领导的支持下，行政人事总部组织，与第三方“正略咨询公司”在我司开展了上海凯泉泵业第一届“泉优”训练营，首批训练营学院由33名学员组成，在大家共同努力下，提升自己。



凯泉集团“泉优”训练营培训形式

公司培训部积极推动线上线下培训形式和学习活动创新，让员工更有兴趣参加学习。线下包括：外部培训、技能比武、校企研修、轮岗学习、参访交流、座谈会、行业会议等。同时全面开展各类线上培训，利用 OA、钉钉等系统平台在疫情及后疫情时代保证公司培训工作的正常开展。



线下技术培训

3、文化活动

2023 年 8 月 25 日早，凯泉“凯启幸福，泉家快乐”——2023 年开学季家庭日活动在园区内燃情开幕。凯泉各部门 50 组家庭 150 余名员工家属及子女走进凯泉，在精彩纷呈的活动中，以探索收获惊喜，以陪伴链接彼此。



开学季家庭日活动

凯泉总部组织开展叉车工安全技能比武大赛，从“叉车专项检查”、“叉车工安全培训”、“安全操作”三个方面进行考核，通过安全技能比武，既提高叉车工安全意识和知识，又加强人员安全技能交流，丰富公司安全文化。

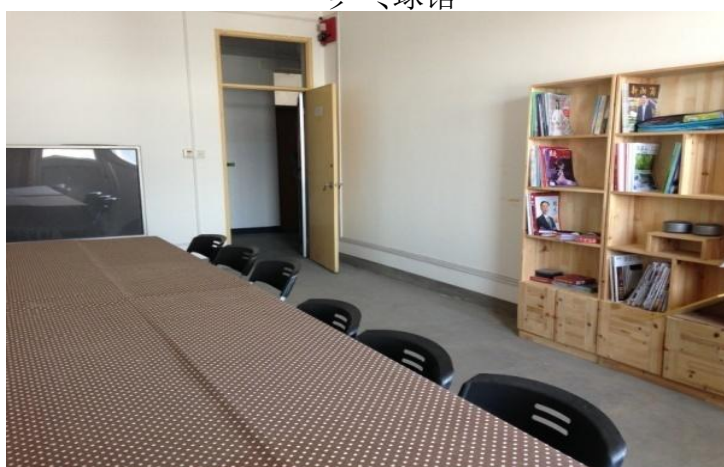


凯泉第一届叉车工技能比武大赛

黄渡工业园建了篮球场、羽毛球场、乒乓球馆、阅览室等。凯泉拥有健身房、阅览室、乒乓球馆、等设施，开展形式多样的文化活动，包括道德讲堂、文明礼仪培训、观看电影、羽毛球比赛等，满足职工精神文化需要。



乒乓球馆



阅览室

（二）员工录用

公司录用员工程序规范，严格遵守《劳动合同法》，规范执行劳动用工制度，与职工通过平等协商签订劳动合同，严格执行工作时间和休息休假制度。公司在经济效益稳步提升情况下保持职工工资水平的稳步上升；缴纳养老、医疗、失业、住房公积金等保险金 100%；此外，还提供人才公寓、购房扶持基金、节日补贴、高温补贴等等多项福利，确保员工合法权益和回报，通过这些措施留住人才，用好人才。

1、凯泉招聘录用

员工录用程序规范、透明。公司制订并严格执行《招聘管理规定》，对招聘与录用的原则、职责划分、招聘流程作了明确规定，并以公司发文的形式向公司员工公布。

（1）聘用条件

＜1＞基本要求：

● 年满 18 周岁以上；身体健康；品德优良，未受任何行政、刑事处罚者。

● 沪籍人员须持有《劳动手册》（应届生除外），非沪籍须持有居住证或暂住证/外出务工证，特殊岗位人员须持有相应的《职业（岗位）资格证书》。

● 应聘人员须持有前一家公司或单位的《退工单》及《离职证明》。

● 须符合公司在当地的业务管理或特定要求，符合当地人事劳动用工的法规政策和执行标准及要求。

● 岗位及能力要求、属地特定要求，以行政人事部与用人部门（属地）

共同制定的具体条件为准，具体见各岗位的《岗位说明书》。

〈2〉应聘者入职时须由本人亲自真实全面填写《应聘人员登记表》。

〈3〉面试合格者必须在规定的时间内到指定的医院进行体检，拒绝体检或体检不合格者不予录用。

（2）入职要求

〈1〉被录用的员工应在规定日期办理报到手续，报到时必须按公司规定呈交相应原始证明材料。缺少相关材料，或者提供虚假材料者，人力资源部门按实际情况延期或不予办理录用手续。

〈2〉入职人员须向公司提交的材料清单：

- 《个人简历》（本人亲笔书写）
- 《员工登记表》（本人亲笔书写）
- 《身份证复印件》（验原件）
- 《户口本复印件》
- 最近 3 个月的《体检报告》
- 《毕业证书》、《学位证书》复印件（验原件）
- 各种资格证书复印件（如有）
- 沪籍《劳动手册》及《退工单》、《离职证明》
- 非沪籍《居住证》或暂住证

〈3〉员工报到时本人亲自填写《员工登记表》和其它入职材料（《员工须知》、《入职宣言》、《保险转入通知书》）。

（3）劳动合同

公司实行全员劳动合同制，正常劳动关系员工须与公司签订《劳动合

同》，退休、协保、下岗等特殊劳动关系人员签订《劳务协议》，以明确双方的权利和义务。

（4）试用转正

〈1〉新进员工可约定试用期，试用期期限按《劳动合同法》规定，试用期包含在劳动合同期限内。

〈2〉新进员工在试用期满前一周，以书面形式书写试用期小结申请转正，由新进员工主管及人事部门填写《新进员工试用期考核转正表》，考核合格者予以转正。

2、劳动合同签订率

公司严格执行《劳动合同法》，与所有员工均依法签订了劳动合同，签订率为 100%。

3、杜绝使用童工

公司配置了身份证识别仪，对每一个入职人员的身份证进行真伪识别，确保入职员工的实际年龄大于 18 周岁，无童工从事禁忌劳动。

4、坚持平等就业，无歧视

公司招聘坚持平等就业的原则，无论种族、年龄、性别、宗教、信仰等因素，为应聘者提供平等的就业机会，严格禁止在招聘录用中出现各种歧视。

（三）权益保护

1、尊重并保障员工权利

公司充分尊重并保障员工的权利，鼓励员工对改善经营与管理工作提合理化建议并给予奖励。工会每年召开职代会，审议公司年度社会保险基

金和公积金缴纳情况和年度职工教育经费提取和使用情况。

公司和工会举办关爱活动，尊重并温暖员工。如“亲子游”“夏季送清凉”关爱职工活动；以“我们的节日”为主题贯穿全年开展各类活动发放节日慰问品，包括元宵包汤圆、中秋月饼等等。

公司工会充分履行代表职工利益的职能，在制定、修改或者决定有关劳动报酬等直接涉及职工切身利益的规章制度或者重大事项时，皆有工会和职工代表参与，采用合理化建议、厂务公开、监督检查等形式，广泛听取职工意见和建议。

2、为不同员工群体提供相关的服务和福利

除法定福利外，提供针对性和多样化的支持，如四类重大疾病保障、意外伤害全残或身故保障、职工住院补充医疗保险、特殊工种员工体检、退休返聘人员意外险、外省市员工办理居住证、居转户和子女入学就读等。

在企业日常经营中，以“以仁为本”为核心价值观的企业文化建设战略支撑，凯泉拥有篮球场、阅览室等设施，新建职工宿舍，减少员工路途奔波和租房不便。为上海工作的外地职工特设立《职能总部设立奖励基金》、《工程技术人员、管理人员及关键岗位购房扶持基金管理办法》，帮助员工购房。员工过生日发放生日祝福和礼品，为退休人员送上荣誉证书和礼品。公司安排多条线路班车，解决上下班交通问题。

公司是嘉定区综合实力百强企业，享有各类人才激励政策，如租房补贴、购房优惠政策、人才薪酬激励政策、高端人才政策等。公司及时对接政策，积极为员工办理申报手续，使员工利益最大化。

3、员工满意程度

公司每年对员工进行满意度测评，涉及行政及流程改善、企业文化、组织结构、沟通协作、人力资源、薪酬水平、福利/津贴、工作环境和条件等方面对员工进行问卷调查。通过问卷调查的方式，了解员工的真实心声，检查公司目标的实现情况，了解员工的需求，找出管理上的问题并加以改进。向员工公布满意度调查结果，针对员工不满意的地方，进行根源分析，采取相应整改计划，以提高员工的满意度和信任，通过汇总员工满意度调查反馈及意见征询整理出改进计划，经评审后纳入年度工作计划，按计划实施 TOP3 问题改善方案。以提高员工的满意度和信任度。同时开通企业微信平台，职工群众可通过平台向公司提出合理化建议，针对合理化建议公司积极采纳并作出整改措施。

2023年满意度调查行政TOP3汇总			
项目	TOP1	TOP2	TOP3
流程或制度改善	员工反馈出差住宿标准偏低（普通员工住宿标准150元-180元，一天伙食费40元），根据市场价调整《出差管理制度》，更加符合实际情况，提升员工满意度。	修订《宿舍管理制度》，进一步加强宿舍安全、文明管理，保持良好的卫生环境和公共秩序，提升员工满意度。	修订《年假管理制度》，符合国家《职工带薪年休假条例》的规定，并结合凯泉实际情况，确保员工享受带薪年假福利。
企业文化建设	接林总指示，为构建更加和谐的劳动关系，践行凯泉关爱员工以仁为本的企业文化，今年拟对身体状况、家庭困难、精神心里疾病等相关员工进行摸排，建档，并出台相应政策进行补助帮困和缓解心理压力。	由于疫情原因，这三年的团建活动减少了很多，今年恢复团建活动，满意度调查反馈多关心青年员工的工作及婚姻问题，建议增加年轻职工的联谊团建活动，今年计划联合新时达企业一起举办联谊活动。	根据员工反馈，原普惠性福利较少，增加普惠福利，过年给员工发放《年货大礼包》，标准人均150元/人，按照上海黄渡工厂总人数2千人，总预算30万。（不能发钱，发东西）
后勤服务提升改善	根据员工反馈，增加一家食堂供应商，提高员工选择性。	根据员工反馈，开设特色档窗口（提供：手擀面、干锅、米线、馄饨等），解决品种单一问题。试运行一段时间后，结合员工满意度反馈，可调整现有餐补从12元/餐，提高到15元/餐。	根据员工反馈：交通不便，希望公司附近交通不方便路线增加班车站点，建议开设安亭方向班车，为花桥地区和安亭地区人员提供班车，先调研需求和停靠点踩点后设一辆班车试行，同时能缓解员工停车困难。

2023 年满意度调查 TOP3 汇总

4、自觉保护员工的隐私权

公司严格遵守法律法规，保护员工的合法权益，自觉保护员工的隐私。本公司内部设有档案室，由专人负责管理公司员工人事档案，各项档案管理制度到位，管理常态化，确保员工隐私不外泄。

（四）安全保护

公司设置专门岗位落实职业健康工作。通过《职业卫生安全管理制度》、《职业危害防治责任制度》等制度保障工作落实，成立应急小组，实行模拟演练，以验证应急响应的有效性。组织开展职业健康体检，及时跟踪和掌握员工职业健康，保障员工的健康安全。

对职业危害岗位员工进行岗前岗中离岗体检，并对职业危害岗位进行补贴。高温季节岗位发放盐汽水冰糕等防暑降温物品。车间配备大型屋顶变频吊扇，改善工作区域空气质量和降低温度。车间配备员工休息区和冰柜、微波炉、直饮机，便于员工休息。

公司定期请第三方机构对可能存在职业危害的工作场所进行检测，出具检测报告并向员工公示。为相应的岗位员工配备劳保用品，确保员工身体不受伤害。



公司定期对员工进行安全培训教育

二、经济与服务责任

（一）利润与经济效益、经营发展情况

在国家创新驱动，转型发展的战略指引下，在上海市、区领导的关心和支持下，在全体凯泉人的共同努力下，继续保持泵行业销售额第一。

凯泉美好的未来是属于每一个员工的，是属于每一个客户的，是属于全社会的。客户、企业、员工共同成长、共同发展。作为泵行业的龙头企业，我们的目标不仅仅是获取利润和企业发展，当看到国外同类品牌产品占据我们的市场时，我们有自己的中国民族品牌梦，我们努力将凯泉打造成世界知名的民族品牌，致力于高端产品的国产化，打破国外垄断，填补国内空白。为此，我们与时俱进，以技术创新为驱动，打造先进制造业，研发高端产品，不断实现重大产品国产化；引入工业 4.0，提高效率，满足客户全方位的需求。

2023 年，凯泉荣获“2023 上海民营企业 100 强第 84 名”、“2023 上海制造业企业 100 强第 52 名”和“2023 上海民营制造业企业 100 强第 33 名”三大奖项。凯泉已连续多年入选上海市百强榜单，凯泉及各百强企业必须坚定信心，站稳脚跟，按照党中央、国务院和上海市委市政府的重大决策部署，服从服务国家战略，紧紧咬住长三角一体化高质量发展目标，对接国内外优质要素资源，突出接轨创新，接轨国际最高标准，突破关键技术和核心技术，加快传统支柱产业转型升级，加快新兴产业产能扩张，推动百强企业高质量发展，为上海经济发展做出新的贡献！

凯泉集团积极响应《中国制造 2025》文件精神，不断完善大型测试台测试系统及水力、力学和材料研究室、35KV 变电站等基础建设，从德国

等国引进自动化生产设备，打造核电制造平台。同时，大力引入德国制造工业 4.0 系统，把握机会学习先进技术，推动工业制造向自动化发展，不断提高生产力和生产效率，不断打造先进制造体系，立志为中国泵工业的崛起贡献我们的力量。

（二）产品与服务

公司注重产品质量和安全性，生产的各类产品符合国家法律规定的安全标准，符合客户的技术安全标准，符合国际规则规定的安全标准，并通过相关检测认证。为增加客户附加值，主要是推动产品性能的升级，对公司所有产品（除消防泵及控制柜，建筑用排污泵及控制柜，干式轴混流泵以外）进行配置升级换代，目标向国际一流产品靠齐，产品寿命接近国际先进水平，外观达到国内一流水平。

为了更好地服务客户，凯泉在国内泵行业最早建立了直销体系，直销网络包括 23 个分公司，400 多个办事处，基本覆盖国内县市级用泵市场，实施“蓝色舰队”服务和 4 小时快速反应机制，随时响应顾客需求，打造性能可靠的业界精品。当地业务团队通过多种渠道了解用泵项目及顾客信息，通过分层级拜访，相关设计院拜访，技术营销前期了解客户需求，提供最优的水系统解决方案，同时邀请客户考察实际见证企业的实力，增强客户粘性，为最终赢得客户信任，建立充分的沟通机制。

国际化是公司战略发展中的重要一环，凯泉积极响应国家“一带一路”大战略，助力“中国制造”，积极打造“凯泉”国际化形象，实现进入世界泵行业十强的愿景。公司积极布局国外市场，远景规划海外销售网点布局覆盖 100 个以上的国家及 8 个大区：东南亚，南亚，中亚，北非，中东，

俄语区，欧洲区，美洲等 80 个办事处。

公司主张“为用户着想，让用户满意”的理念，组织、协调、处理产品全生命周期内的顾客抱怨。公司建立了《顾客服务管理程序》、《顾客满意度测评控制程序》、《质量数据统计分析程序》等程序，健全相关投诉管理的规章制度。同时建立用户档案以及服务档案，按照用户投诉管理流程对顾客的各类投诉进行管理，最终形成投诉闭环，并进行投诉信息的归档，形成可追溯性顾客服务档案。为了降低顾客的投诉率，凯泉在对顾客的日常维护中，对重大产品，以及重要顾客，积极主动地针对产品质量问题及服务问题进行跟踪回访，记录顾客反馈的问题，针对问题形成解决方案，更有效地提升产品质量和服务质量，并对反馈的问题形成记录，并进行归档。

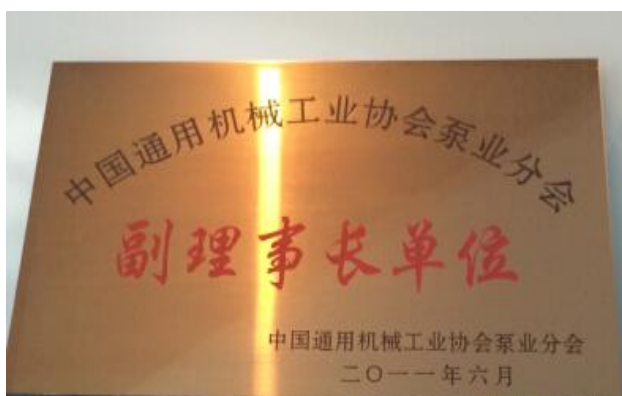
（三）对供应链伙伴的责任

凯泉集团目前合作的主要供应商上百家，涉及的供应物资主要是电机、铸件、电气、钢材、机封、轴承、阀门、五金、标准件等。在合作中建立了长期的友好合作关系，并本着互利互惠的原则签订长期合作协议，明确了合作双方应承担的责任和权利。企业合作的宗旨是友好平等合作、互惠互利、共同发展。

制定《采购控制程序》文件，加强采购责任管理，每季度进行“合格供应商”全面评价，形成《供应商业绩评价报告》。严格执行《各类物料供应商资质标准》，对新开发的供应商从严把关，为提高外购物料质量打下基础。制定详细的《供应商管理程序》文件，外购、外协供应商的开发、考察、评价、重新评价和处置按《供应商管理程序》实施。根据质量、交

期、服务、价格四方面的业绩平等考核和选择供应商。同时加强采购责任管理，与供应商签订采购协议，对已完成供货，并经过验收通过的商品，公司按合同要求及时付款。对于大宗商品或需经使用检验的商品，通过供需双方协商，实行分期付款的，则严格按照合同执行。保障供应商的合法权益。

凯泉积极参与与本单位相关的协会及其他活动，是中国通用机械工业协会泵业分会副理事长单位、上海嘉定区工商联会长单位，中广核核电设备国产化联合研发中心成员单位，上海市工商联军工产品协会副理事长单位，嘉定区合同信用促进会副理事长单位，上海浙江商会副理事长单位，嘉定区光彩事业促进会副会长单位。



三、诚信责任

现代的“诚信”，即诚实守信，即是一种人们行动的基本准则，又是一种人们应当普遍遵守的伦理道德，既是一种伦理道德观和价值观，又是一种做人做事的基本准则。对企业来说，就是“依法经营、公平竞争、规范有序、诚实守信、共同发展”，凯泉注重诚信建设，树立了良好形象。

（一）守法诚信

公司高层领导始终认为现代的“诚信”，即诚实守信，既是一种人们行动的基本准则，又是一种人们应当普遍遵守的伦理道德，既是一种伦理道德观和价值观，又是一种做人做事的基本准则。对凯泉来说，“诚信”是凯泉自创立伊始一直以来坚持并秉持的重要企业价值观。通过公司内部规范和宣导，正确处理公司与相关方之间的关系，“依法经营、公平竞争、规范有序、诚实守信、共同发展”，凯泉注重诚信建设，树立了良好形象。

公司领导率先垂范，带头遵守法律法规，并倡导员工讲文明、懂礼貌，从未发生过任何违背法律法规、社会公德、商业道德以及行业规则的行为。

公司主要产品为单级泵、双吸泵、给水设备、控制柜等产品，公司在激烈市场竞争中，坚持以产品和服务取胜，赢得顾客的信赖，提倡公平、诚信经营，无重大违法、违规的负面信息，无商业活动中的行贿腐败行为。

公司已把法宣纳入日常培训计划中，开展了《劳动法》《民法典》《社会保险法》等常识性法律法规，并作为员工文明素质建设的主要内容。

人事用工方面，严格遵守《劳动合同法》，员工 100% 签订劳动合同，有关合同条款均符合有关规定，全力维护职工的合法权益，及时为员工缴纳社会保险和公积金。人事部门在招聘和培训时将合同的有关内容

及本公司的情况向员工进行培训。能够达到员工劳动法的知晓率为 100%。

公司设立聘请专业的法律顾问和集团办公室配合工作，对公司各部门的经营行为和业务往来进行法律指导和监督把关。公司在与外部相关方的合作过程中，要求做到重信誉、重承诺、重合同、守信用，降低逾期应收账款，建立与顾客和合作伙伴的共赢关系，促进公众和社会的和谐发展。

在企业经营行为上，在每位新员工正式入职之日，即与其签订《员工行为规范》、《廉洁承诺书》，尤其针对业务员签定《业务人员岗位安全责任书》，要求员工在日常工作、业务往来中，严格遵循道德规范并秉持“诚信”原则。

（二）诚信经营与服务

企业始终坚持诚信经营的理念，坚持精心制造，尽心服务，追求一流品质，坚持客户满意的价值观，为顾客着想，让顾客满意坚持。

质量方针：精心制造，尽心服务，追求一流品质

凯泉泵是凯泉的立身之本，高质量是凯泉泵的立身之本。高质量能锻造出卓越的凯泉质量形象、产品形象和服务形象。凯泉一流的品牌，一流的服务，一流的客户，都来自于凯泉人良好的质量意识、质量行为、始终如一的质量策略、严格科学的质量控制和对客户的认真负责精神。凯泉泵倾注了凯泉人的爱心，凯泉服务倾注了凯泉人对顾客的独特理解，凯泉品牌传播着凯泉文化，是凯泉集团永续经营的基石。

企业服务准则：为顾客着想，让顾客满意

以诚意的态度对待客户，让顾客满意，真心诚意地为顾客着想。凯泉集团一直以来就是以诚意的态度提供顾客所需要的商品和服务，让顾客满

意，口碑相传，达到以顾客创造顾客，以顾客培养顾客的良性循环，从而树立上海凯泉良好的企业形象。集团要求每一位同仁在与顾客的交往中，必须以诚意的态度对待客户。这主要表现在以凯泉人亲切的笑容，谦虚诚恳的谈吐，周到的礼节和整洁的仪表，以及规范的行为，缩短与顾客的距离；以积极的行动，锲而不舍的工作精神，丰富的专业知识和对顾客的了解关心，诚信正派的作风，让顾客无形中感受到凯泉人内心的诚意。“精诚所至，金石为开”。诚意的态度，增值的服务，必能获得顾客的信赖，赢得顾客对凯泉事业的支持。

2023 年，凯泉获得“全国国标五星级售后服务企业”荣誉证书。



凯泉严格执行《上海凯泉泵业（集团）有限公司出纳、会计工作职责与内部控制基本规范》、《物资管理规定》，确保集团规范、有序运营，运用先进的 ERP 系统和电子商务系统快速响应用户需求，全程控制订单执行流程,从原材料采购到成品的结算，全由专业的财务软件进行管理，确保每一项工作保持财务工作的严谨、细致、完善。

四、社区责任

公司在经营发展过程中，秉承“引领中国泵工业崛起”的使命及“诚信、务实、以仁为本、持续为用户创造新价值”的价值观，积极承担社会责任，始终认为回馈社会是凯泉应尽的义务和责任，对利益相关方、对社会公众责任、对环境还负有一份应尽的义务和责任，以实际行动承担企业公民责任和义务，体现了行业领军企业的责任担当与社会价值。

（一）公益支持

凯泉在打造品牌、做强企业的同时，饮水思源，回馈社会，已累计捐赠超一亿元，创立“林凯文教育基金会”，主要用于资助贫困学生、贫困家庭、优秀师生。自 2003 年以来已累计出资超千万，帮助千余名学生完成了学业，实现了梦想！2003 年设立“凯泉-江苏大学教育发展基金”用于表彰水力机械行业优秀老师；与行业协会共同组织“凯泉杯-杰出青年工程师”评选，鼓励行业优秀设计研发人员；设立兰州及镇江技术研发中心，依托行业知名高校，解决当地学子就业问题，同时提升企业技术实力。

三年疫情防控期间，凯泉免费捐赠新建抗疫一线医院所需的泵类设备累计达 1000 万元，全力以赴驰援疫区，捐款、捐物超 500 万元，总裁林凯文获得“全国抗击新冠肺炎疫情民营经济先进个人”称号，是上海市五个先进个人之一。

（二）志愿服务

作为一家泵、给水设备及泵用控制设备制造企业，凯泉积极响应国家政策号召，重磅推出“两免一送一回收”服务，全面助力客户实现泵类设备的节能改造与技术升级。

“两免”服务

免费的设备诊断与升级改造方案。面对老旧设备的改造难题与高维修率，凯泉资深技术工程师团队将深入现场，全面评估设备使用状况与性能。通过精确评估，结合设备使用人员的实际需求，为客户量身定制设备升级改造方案，覆盖设备选型、系统改善、安装指导及设备调试等各个环节。

免费的节能检测和节能改造方案。据权威机构统计，约 20% 的电能被各类泵产品所消耗。作为能耗大户，泵设备的节能潜力不容忽视。对此，针对高能耗泵类设备，凯泉节能技术工程师将携带专业设备，提供免费的上门检测服务。基于客户生产需求与检测结果，为客户量身定制节能改造方案，助力实现节能降耗，降低运营成本。



“一送”服务

在为客户提供免费诊断和节能检测的同时，凯泉将赠送专业、免费的设备运维技术培训。无论客户使用的设备是否为凯泉产品，都能获得这一服务。通过培训，客户将更好地理解水泵与管路系统的关系，掌握相关参

数的调节与使用，从而降低设备故障率，延长设备使用寿命，实现更高效节能的运维管理。

“一回收”服务

若客户选择凯泉作为改造设备的合作伙伴，在完成设备改造和技术培训后，凯泉将在征得客户同意的情况下，以高于市场的回收估值，对更换的老旧设备进行回收。这一举措旨在减轻客户负担，解决后顾之忧，同时实现资源的循环利用。

专业的设备维护保养服务：

凯泉提供全面的设备维护保养服务，包括年度、季度及单次维护保养服务，确保供水泵房、污水泵站等设备的长期稳定运行。

其他品牌水泵的配件测绘和供应：

针对客户在供货慢、维护成本高等方面的难题，凯泉提供其他品牌水泵的配件测绘和供应服务，帮助客户解决后顾之忧，实现设备的长期稳定运行。

未来，在国家政策的指引下，凯泉将持续秉持“持续为用户创造新价值”的企业核心价值观，为客户提供更加专业、高效的服务。

我们期待与客户携手前行，共创绿色智能的美好未来！

五、环保责任

（一）环境管理

1、严格落实环境法规和环保三同时制度

公司所有改扩建项目均取得环保设施验收文件，严格执行环保三同时制度。公司雨污分流，取得水务部门的排水许可证。

2、废水、废气按规定治理，定期检测

公司生产废水经过废水处理装置处理达标后，排入市政管网。生产过程的废气经过废气处理设施处理达到标准后排放。食堂产生的含油废水经过隔油池处理后，排入市政排污管道。公司 EHS 管理部每月组织各分厂对公司环保设施的运行情况检查，公司废气处理装置定期进行维护；确保环保设施的有效运行。

3、固体废物分类收集，危险废物交资质单位处理

公司主要固体废弃物为工业废物、生活垃圾、危险废物，生活垃圾采取集中收集和避雨堆放措施，统一承包给市政环卫所处理。

生产固体废弃物为金属边角料、刨花、废旧电机等由供货商回收利用。

危险废物包括漆渣、废油漆桶、废油水等，按规定转移至资质危废处置单位进行处置，并按要求做好危废网站填报、备案管理工作。

（二）低碳节能

1、低碳节能管理

为了推动国家碳达峰、碳中和战略，凯泉力求在自身的经营活动及生产、施工过程中最大限度减少对环境的影响。公司通过创新节能减排的理念，技术和管理机制，不断提高能源利用率，切实提高能效，循环利用资

源，减少污染排放，积极建设节约型和环境友好型企业，推动环保政策和经济发展实现同频共振。

例如，积极实施老旧设备及工艺技改升级，三年内技改投入达 3 亿元人民币，提高单位生产面积产出的同时降低单位能耗；投入粉尘吸附装置、废气处理装置、废水处理装置等，确保各项环保要求得到有效落实；合肥工厂通过技术改造利用雨水净化基本实现厂区日常用水需求，上海、合肥、浙江实施光伏节能项目，80%的电力可自给自足；每年投入企业销售额的 3%-5%用于新品研发，特别是泵产品效率提升相关技术的研究，助力国家碳达峰、碳中和战略。

产品类别	冲压泵	双吸泵	单级泵	排污泵
二级能效认证数量	418	1352	479	270

各类产品二级能效认证数量

2、绿色办公理念、制度、措施和绩效

凯泉一直以来都坚持投身绿色环保的公益事业，充分发挥无纸化办公，可以在 OA、ERP、CRM、SRM 等系统上实现与内外部相关方的资源共享，提倡办公用纸重复使用，双面打印，废纸二次利用等方法，节约用纸。车间、办公楼内照明设备全部采用节能灯具，在满足基本照明的情况下，适当减少一些灯具，杜绝长明灯现象。严格执行公车使用制度，按照公司规定的公务车申请上路规定，严禁公车私用，节假日期间，公务车辆统一停放在公司内。

（三）环保形象

公司大力宣传低碳环保生活，鼓励员工尽量坐公交车或骑自行车上下班。在公共场所禁止吸烟，车间有专门的吸烟点，对公司食堂进行改造，

采用新型油烟过滤网。并对环保方面持续不懈的教育宣传，已产生明显成效。

本公司在多年运作中并无任何有相关环保违规的负面信息。历年来积极响应号召，主动进行宣传环保信息教育，并积极参与政府的环保活动，对周边环境未造成不良影响，未受到政府监管部门和周边社区、居民的投诉。

第四部分 报告预期与展望

一、报告的预期绩效

2024 年，我司继续通过产品升级、提高产品性能、保证产品质量和性价比，凸显产品竞争力；不断满足客户需求。提高生产制程能力，不断实现信息化、自动化、通过全面提高效率，提升企业竞争力；继续完善面向客户和市场的事业部制，进一步发挥分公司和事业部的合力，强化销售竞争力，提高产品市场占有率。面向客户、敢于突破、共同发展。凯泉获得上海市百强企业，获得全国守合同重信用企业，中国机械工业百强。上海凯泉将继续为客户和社会创造价值，将继续为中国泵工业及上海市经济贡献我们的力量。

凯泉绿色办公、绿色生产、低碳节能的理念以逐步成为全体员工的自觉行动。随着各项环保制度、措施的进一步完善，本公司的环保责任将会得到进一步落实。

二、报告展望

展望新的一年，凯泉将继续在今后的经营管理中，进一步强化社会责任意识，通过多种途径履行社会责任，进一步遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则，遵守社会公德、商业道德，接受政府和社会公众的监督。

在进一步追求经济效益、保护股东利益的同时，积极保护债权人和职工的合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者，积极从事环境保护、社区建设等公益事业，加强对职工社会责任的培训教育，从而促进公司与社会、环境以及相关利益群体的和谐发展。履行其社会责任，为企业周边社

区送去关爱的同时，也将进一步拓展志愿者活动范围，使更多社会弱势群体能够得到来自众达全体员工的关怀与温暖；同时，公司也将在原有基础上，继续开展更多的送温暖活动。继续把绿色低碳的理念融入其产品设计研发中，为社会创造现实的节能环保的社会效益。

期望公司在新的一年中，经济、社会等诸方面都能跃上一个新的台阶，并担当起更大的社会责任。

第五部分 社会评价

一、社会荣誉

以下是 2023 年度公司获得的荣誉奖项：

序号	奖项名称
1	2023 上海民营企业 100 强第 84 名
2	2023 上海制造业企业 100 强第 52 名
3	2023 上海民营制造业企业 100 强第 33 名
4	2022-2023 年度合同信用等级为 AAA 级
5	2023 年国家企业技术中心
6	节能低碳活动基地
7	全国国标五星级售后服务企业
8	全国顾客满意度测评行业 TOP10

二、领导关怀

2023年8月30日，上海市政协副主席金兴明一行来到凯泉上海工业园，参观考察工厂，调研企业高质量发展情况，了解企业当前面临的困难和问题，并就政协工作进行了沟通交流。此次调研活动中，金兴明副主席现场参观了厂区的生产加工车间、测试装配流水线等板块，了解了公司的智能制造发展进程、重点产品性能、车间效益以及员工发展状况等内容，对凯泉以质量为核心的智能制造、以节能为核心的性能改进、以降低客户成本为核心的集成创新等工作表示赞赏。

全国政协委员、上海市工商联副主席、上海凯泉泵业（集团）有限公司董事长兼总裁林凯文对上海市政协对企业的支持和关心表示衷心的感谢，并向金兴明副主席介绍了凯泉的基本情况。他强调，凯泉始终以技术创新、产品创新带动业绩的增长和企业的高质量发展。在当前的严峻经济形势下，凯泉1-7月份订单增长10%，目标全年同比增长20%。后期，凯泉将继续加大科技创新和产品研发力度，以客户为导向，主动承担社会责任，努力打造中国泵工业的国际品牌。

座谈会上，金兴明副主席对凯泉逆势增长、以客户为导向的技术创新和主动承担社会责任等表示了充分肯定。他指出，企业的发展是对国家和地方经济发展的最大贡献。希望凯泉作为中国泵工业的领军企业，要进一步对标国际水平，抓紧建设国际化的研发中心，加大科技创新和产品研发，进一步提升工厂智能化水平和系统性，为上海经济发展和中国泵工业发展贡献力量。



三、公众反响

2023 年度，公司在上海市、嘉定区及安亭镇政府的正确领导下，在社会各界的大力支持和关心下，在公司全体干部、员工的共同努力下，公司在经济建设和文明创建过程中均取得了可喜的成绩，各项经济指标持续向好，业绩创历年新高。员工的福利待遇逐年提升，得到了公司员工的好评。同时，公司还积极承担各种社会责任，开展慈善捐款活动，志愿者活动，为社区居民排忧解难，积极参加各级层面举办的文体活动，在社会上取得了良好的反响。

上海凯泉泵业（集团）有限公司

地址：上海市嘉定区曹安公路4287号

电话：69590428

网址：<http://www.kaiquan.com.cn>