



2023年度 企业社会责任报告

The Enterprise Social Responsibility Report 2023

共生 共赢 共发展

打造精品 引领高端刀具国产化



上海工具厂有限公司



编制说明

尊敬的读者，感谢您阅读本报。

本报告是上海工具厂有限公司（以下简称：“上工”或“公司”）编制发布的第十一份《企业社会责任报告》，本报告按照中华人民共和国国家标准《社会责任指南》（GB/T 36000-2015）标准编写。

本报告遵循客观、规范、诚信、透明的编写原则，以 2023 年度公司运营、财务、统计和管理绩效报告提供的数据为主，是公司履行经济、环境和社会三大责任的真实反映，涵盖了公司在为顾客提供产品和服务过程中履行社会责任方面的主要实践和绩效。

本报告内容的时间跨度为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。考虑到披露信息的连续性和可比性，部分信息内容在披露时间上向前向后适当延伸。

本报告编制日期：2024 年 10 月 8 日。

请登录上海工具厂有限公司网站 <http://www.stwc.cn> 获取本报告。

如果您对我们的报告有任何建议，欢迎使用附录中的反馈表将信息反馈给我们。

目 录

1 高管致辞	1
2 公司简介	3
3 组织治理	4
4 尊重人权	6
5 劳工实践	7
6 环 境	14
7 公平运行实践	20
8 消费者权益	27
9 社区参与和发展	36



高管致辞

尊敬的合作伙伴、员工以及社会各界朋友们：

随着 2023 年的落幕，我有幸在此回顾我们公司一年来的努力与成就，并展望未来发展的蓝图。在这一年中，我们面临了诸多挑战，包括疫情的持续影响、供应链的不稳定、原材料成本的上涨以及行业订单的波动。然而，正是这些挑战，激发了我们的创新精神和内在活力，而且在逆境中寻求机遇，深耕用户市场，挖掘自身潜能，推动企业实现平稳有序的发展。

我们以“共生、共赢、共发展”为发展理念，始终坚持以人为本，尊重和保护人权，企业的成功不仅仅体现在经济指标上，更体现在我们对员工、股东、合作伙伴、社会及环境的责任担当上。我们致力于为员工创造一个公平、健康、安全的工作环境。通过持续优化管理，我们不仅保障了员工的合法权益，还通过薪酬福利增长机制和员工沟通机制，提升了员工的归属感与幸福感。我们重视员工的个人成长和职业发展，通过多样化的培训计划和畅通的职业发展通道，助力员工实现自我价值。

我们进一步深化了体制机制的创新，通过优化资源配置和提升流程效率，增强了产品质量、环境及职业健康安全等方面的运营管控能力。持续强化品牌建设，聚焦核心制造能力，同时拓展平台建设，以技术进步为发展主线，对内提升产品核心竞争力，对外扩大市场布局和产品种类，以满足顾客的个性化需求。继续以创新驱动为核心，加强与学术界和研究机构的合作，参与并引领多项国家重大科技专项，紧紧围绕“质量为先，立厂之本”的工作要求，致力于打造行业领先的“上工精品”。在环境保护方面，积极履行企业责任，致力于减少对环境的影响，并通过技术创新和产品升级，推动可持续地绿色发展。

我们深知，企业的成功离不开广大消费者的支持。因此，我们始终将消费者



权益放在首位，通过提供高质量的产品和服务，满足顾客的个性化需求。我们承诺公平营销，确保信息的真实性和合同的公正性，保护消费者健康安全，并致力于建立完善的售后服务体系。

社区的和谐发展也是我们关注的重点。我们积极参与社区共建，投身公益事业，救助弱势群体，努力履行企业公民的义务。我们相信，企业的成长与社区的繁荣是相辅相成的。

展望未来，我们将继续发挥品牌和渠道优势，以技术进步和效率提高为抓手，不断提升企业核心竞争力，力争在行业中保持领先地位。我们将携手广大利益相关方，不忘初心，砥砺前行，共创上工美好未来。

感谢大家对我们的信任与支持，我们期待与您共同见证上工的持续成长与繁荣。

此致

敬礼

总经理：

公 司 简 介

上海工具厂有限公司（原上海工具厂）始建于 1949 年，是国内最早生产金属切削刀具的专业工厂，历经代代上工人的顽强拼搏、悉心耕耘和辛勤努力，发展成为品牌信誉好，竞争力强的专业制造企业，在中国机床工具行业享有盛誉。

公司产品主要有：孔加工刀具、螺纹刀具、铣铰刀具、齿轮刀具、拉削刀具、整体/镶硬质合金刀具、超硬刀具、涂层刀具、硬质合金刀片，以及各类量具量表、机床附件、高性能硬质合金材料等。

公司坚持为用户创造价值，为现代装备业提供专业化的切削加工解决方案。公司建立以“省级城市为中心、地区城市为重点、县级城市为辐射”的销售和服务网络，为客户提供方便、快捷、周到的服务。

公司于上世纪九十年代通过 ISO9001 质量体系认证，在行业内率先实施卓越绩效管理，2015 年已建立质量、环境和职业健康安全一体化管理体系。

公司“上工”品牌是中国驰名商标、上海市著名商标。公司先后获得上海市质量管理奖、上海市政府质量金奖（个人）、上海市高新技术企业、上海名牌辉煌之星、全国用户满意产品、国家“守合同、重信用”企业、全国机床工具 30 强等荣誉称号。

公司不断加强核心能力建设，创新商业模式，聚合社会资源，努力实现“以开放的胸怀、合作分享的精神、全球化的眼光，打造上工品牌工具产业链”的发展愿景。



3 组织治理

3.1 公司核心价值观与发展理念

• 核心价值观

以人为本 诚信为魂
用户唯上 共谋多赢

• 经营理念

牢固树立“高性价比典范”的品牌形象
恒久坚持“让员工分享企业发展成果”的人本思想
持续探索“聚合产业资源”的商业模式创新

• 企业精神

大局为重 通力协作的团队精神
爱岗敬业 恪尽职守的负责精神
负重奋进 不辞辛苦的奉献精神

• 发展愿景

以开放的胸怀、全球化的眼光、
合作分享的精神，打造上工品牌工具产业链

3.2 公司社会责任管理体系



公司将社会责任融入企业的发展战略和目标，使企业的发展，与经济发展、社会发展和环境发展保持高度一致。

公司建立了符合上市公司的法人结构,实行党政同责的责任制。完善了质量、环境、安全职业健康一体化管理体系,将社会责任理念和要求融入组织治理,实现对治理结构和运行机制的优化,确保从治理层面上保障履责行为。

公司明确企业对社会的责任,统筹考虑企业发展对社会和环境的影响,严格按标准执行,建立全面责任管理体系,持续提高经济、社会、环境综合创造价值能力,努力成为促进社会进步、建设未来美好生活的支持者和推动者。



4 尊重人权

2023 年 5 月组织召开了上海工具厂有限公司五届三次职工代表大会，会上审议并通过了公司新一轮《2023~2025 年集体合同》、《2023 年工资专项集体合同》和《2023~2025 女职工权益保护专项合同》。一年来，公司积极履行合同，各项条款得到了认真贯彻与落实，对涉及职工切身利益的事项，能充分听取职工代表意见和建议，休会期间审议通过了《2023 年员工薪酬调整的实施方案》。一年来，公司工会严格执行制度、切实履行维护职能，以职代会为载体，及时反映职工心声，调动职工的积极性和创造性，为公司领导了解职工参与企业管理、集中职工智慧搭建坚实平台。



坚持问题导向，聚焦民生热点，畅通信访渠道、化解矛盾纠纷、维护信访秩序、保障职工权益，营造和谐稳定局面。公司建立相应的沟通机制，职工通过职代会职工提案、信访、职工座谈会等方式进行沟通反馈，及时帮助员工，关心员工，使员工心齐气顺

劲足。2023 年公司没有发生歧视相关的申诉事件。

5 劳工实践

5.1 就业和劳动关系

5.1.1 我们的理念

公司倡导并遵循“以人为本”的理念，从生活和成长环节关爱和尊重每一位员工，保障员工合法权益，建立员工薪酬福利增长机制和员工沟通机制，重视员工健康和安全，保护员工个人信息和隐私，建设和谐劳动关系，提升员工归属感与幸福感。

5.1.2 我们的措施

1) 保障员工合法权益

公司严格遵守《劳动法》及相关法律法规，坚持合法雇佣员工，不断强化依法用工、规范用工、诚信用工，落实劳动合同管理，不因年龄、性别、婚姻状况、种族等差异区别对待员工，杜绝雇佣童工，保护员工权益以及员工个人信息和隐私。按时、足额为员工缴纳医疗、生育、失业等社会保险和住房公积金，创建和谐稳定的劳动关系。

重视残疾人就业，积极创造就业岗位，促进残疾人就业。

尊重民族习惯和宗教信仰。对回族员工每月发放的清真饮食补贴，并为开斋节规定了带薪休假日。

2) 薪酬与效益同步增长

公司规范薪酬管理和支付，保障员工的利益，严格遵守国家有关法律法规，落实最低工资保障制度和最低生活保障制度，支付员工加班工资。建立员工薪酬正常增长机制，每年根据企业经济效益的增长情况，进行薪酬调整，让员工共享



公司发展的成果，激发员工积极性和创造力。

3) 助力员工成长

公司重视每一位员工的成长，为员工成长、实现自我价值提供广阔的发展空间，制定多样分层的培训计划，建立畅通的职业发展通道，帮助每一名员工不断挖掘自身的无限可能，促进员工的成长和企业的高效发展。公司按收入提取一定比例的员工教育经费，做到专款专用，保证了年度培训计划的有效落实。2023年，培训1475人次。

5.1.3 关键绩效



5.2 关爱员工健康

加强职工食堂安全卫生检查，督促食堂做好安全、卫生及消毒等工作；在高温期间，督促各分工会做好高温期间的安全巡查工作，尤其是高温作业工间休息室的安置、现场药箱药品的准备等，2023年新增一处现场工间休息室；高温期间关心和监控患慢性病职工的健康状况，发现有高温禁忌的，建议调离岗位或回家休息，确保职工生产安全。

落实做好上海市职工保障互助会推出了各类保障项目，参加了《住院基本保障》，《特种重病基本保障》和《意外伤害基本保障》，同时，继续参保了工会服务卡B+类专项保障，进一步帮助职工提高抵御疾病和意外风险的能力。组

组织职工进行健康体检和女职工专项体检,切实维护职工身心健康促进企业与员工的共同健康发展。

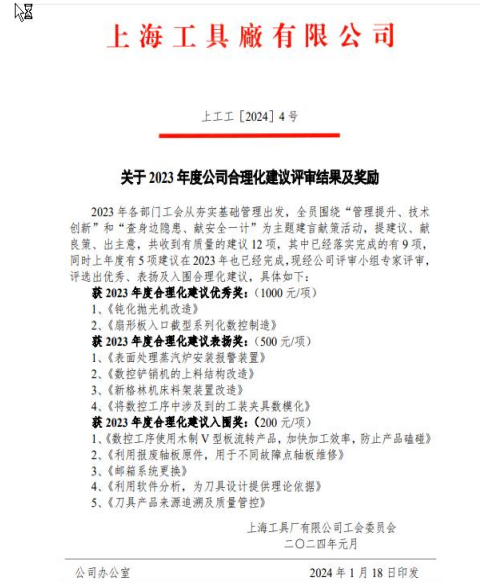


5.3 互助互济，传递温暖

组织开展“献爱心，一日捐”活动，公司431名员工捐助金额16230元。按照精准帮扶工作要求，一年来在元旦、春节、五一、国庆、金秋助学等困难职工帮扶31人次，帮扶金31200元，为录取本专科的10名职工子女发放购书款5000元；公司两级党政工组织共家访慰问大病重病和患病住院职工、献血职工等76人次，金额34480元。

5.4 构建和谐、凝心聚力

开展“管理提升、技术创新”和“查身边隐患、献安全一计”为主题建言献策活动。一年来共收到建议13条，并经合理化建议评审组评审，评选出2023年度合理化建议奖项，例如《扇形板入口截型系列化数控制造》和《钝化抛光机改造》获得优秀奖。推荐《走芯车M8~M24外圆车刀刀片的国产替代与降本增效》参与上海电气职工优秀合理化建议评选获优秀奖。



落实推进劳动竞赛活动。积极贯彻落实电气集团“稳中求进，守正创新，坚定不移走高质量发展之路”工作总基调，并根据集优工会《关于开展 2023 年度劳动竞赛的通知》工作部署，在全员中组织开展了《“奋战 40 天，实现销售新突破”主题竞赛活动》和《“提信心、全力拼、冲刺四季度”主题劳动竞赛活动》。在劳动竞赛活动中，各分工会在部门党政指导下，围绕生产经营、技术创新、质量控制、服务提升、技能竞赛等主题，积极组织好全员参与，并成立竞赛组，定方案、定措施、定目标。



助推螺纹和数控工作室活动。制定工作室的制度，加强工作室的“项目制”管理及实施。公司“数控刀具研发创新工作室”和“螺纹技术开发服务工作室”，在工厂发展中起到承上启下的作用，从产品的设计开发、对外客户的技术服务以

及对内的生产流程控制都发挥其积极的作用。

组织开展形势任务学习与团建活动。开展形势任务宣传与学习，把职工的思想 and 行动引导到促进企业的发展中来，深入学习公司党政主要领导的职代会讲话精神，通过上工@、宣传栏、班组学习等形式进行宣传；持续深入宣贯“主人翁精神”，组织班组观看劳模报告会视频活动等，通过宣传劳模、学习劳模，进一步增强广大干部职工的责任担当，为企业高质量发展营造良好环境，凝心聚力，为企业的不断强大而共同努力。组织一场以“扛起新使命，一起向未来”为主题的团建活动，此次活动的主要目的是增强团队凝聚力，提高员工之间的相互了解与合作，为公司的持续发展注入新的活力，齐心协力共同推动公司的发展。

开展丰富多彩的文体活动。如组织参加“集优杯”职工钓鱼比赛、2023 秋趣嘉年华及“集优杯”羽毛球赛、“三八节”等各项文体活动；组织开展“扛起新使命 一起向未来”团建活动、上工羽毛球赛、“迎双庆、展风采”系列活动。





5.5 弘扬先进，传递正能量

评先树模弘扬先进，营造了学先进、比先进、赶先进的良好氛围。数控“钻攻一体螺纹铣刀技术迭代”竞赛项目获 2023 年度上海市机电工会劳动竞赛优秀项目；公司工会赛“双创”获上海市机电工会优秀品牌；李伟、孙磊获全国智能产线装调与运维职工职业技能竞赛优胜奖；螺纹技术服务开发室入选 2023 年度上海电气创新工作室运维助推名单。



环境

公司积极响应国家低碳环保号召，深刻学习领会习近平生态文明思想，牢固树立“绿水青山就是金山银山”理念，将绿色发展作为公司新时代高质量发展的关键一环，大力传播和自觉实践“环境保护、人人有责、从我做起”的绿色文化，进一步强化全员环保责任意识，提高全员生态环境素养，为建设更高水平的绿色工厂献计出力。

绿色发展是公司战略的重要支撑，坚持绿色发展，持续加强环境管理，推进节能降碳、绿色制造，厚植绿色底蕴，推动环保水平由优秀迈向卓越，持续建设“三不一合格”（看不见污染、听不见噪音、闻不见异味，排放浓度和总量双控合格）的现代化美丽工厂。



② 绿色办公

优先采购、使用绿色环保产品，减少排放污染源，降低能耗使用；鼓励员工少开车，尽量乘坐公共交通、步行、骑行等绿色出行方式，减少空气污染，缓解城市交通拥堵问题；加强对排放物的管理，如总污水井的排放确保水质达标后纳入市政管网；由具有固体废物回收专业资质的单位回收废电池、废塑料、废灯管、废玻璃等废弃物；在企业办公的过程中推广使用无纸化办公，工作流转使用网络邮件及双面打印，节约纸张的用量，减少对树木的砍伐，减少使用一次性用品，从而减少对地球资源的过度使用。



③ 提升用电效益

通过对所使用设备进行合理改造更新，定期维护保养，确保设备的正常运行，在中央空调的使用上要求员工能够养成随手关门关电的良好习惯，同时技术上采用控制水温达到降低能耗，通过冬天适当降低与夏天适当增高室内温度来减少能源消耗。鼓励员工加强锻炼，多走楼梯少乘电梯。经过多渠道宣传环保知识与普及，以及采取有效措施，在全体员工的共同努力下，用电效益显著提升。



▶▶ 环境管理体系

公司严格按照 ISO14001 环境管理体系规范各单位生产经营，不断提升环境管理绩效。

公司积极组织开展环境管理体系审核，按照最新环境管理体系标准重新修订了体系文件中相关内容，管理手册和程序文件进行换版。报告期内自主完成环境管理体系内审、管理评审，并通过第三方监督审核，保持认证注册。

公司对环境管理体系与能源管理体系实施一体化管理，实现节约能源与环境改善的有机结合与统一。

▶▶ 环境管理创新

标本兼治。公司在推动标本兼治的基础上，加快实现环境管理由治标向治本的转变。

技术改造。公司通过高水平的技术改造，实现全流程装备的大型化、集约化、高效化和绿色化，彻底淘汰落后工艺装备，从源头上消除环境污染。

结构优化。公司采用先进工艺技术，持续优化原料结构，实现所需稀缺和宝贵原料的替代性开发利用，助力建设环境友好型和资源节约型社会。

激励约束。公司强化环境保护的激励和约束机制，加大对环境保护的奖惩力度，在单位和个人的评先评优上，实行环境保护一票否决制。

宣传教育。公司通过宣传教育和政策激励机制，将环境保护的企业行为转化为全员全过程全方位的自觉行为。

④ 提升用水效益

在取水用水排水方面严格遵守国家规定，未发生相关问题。公司重视节水管理与降本增效，不断加强能源计量统计、分析、考核，并推广应用节水新技术、新工艺，安排专人负责节约用水管理工作，确保各项工作落实到位；加强节水法律法规的学习，确保严格按照计划用水；加强宣传教育和培训，积极开展各种形式的节水宣传教育活动，鼓励员工通过网络平台加强学习。通过一系列举措，节水效果明显，有效提升了用水效益。



资源节约和综合利用

节能完成情况	2022 年	2023 年
综合能耗（吨标准煤）	3930.05	3374.28
产值（万元）	56988.2	45921.8
产值能耗 （吨标煤/万元）	0.069	0.0735
能源占生产比例（%）	2.03	1.22



绿色生产

公司实施精益化管理，努力打造“绿色工厂”，同时积极开展节约能源的管理模式，整合社会资源和节能减排新技术，引领金属切削行业朝着更加绿色环保的方向发展。

绿色营运

公司激励员工注重日常工作中的细节，减少环境影响。公司数据分析更深层次地挖掘节能潜力。2023 年总打印用纸量相比 2022 年减少了 2.5 万张；减少公务用车数，相当于减少出行里程 18 万公里。

绿色采购

公司生产经营中原材料总量消耗不断减少，2022 年为 794 吨；2023 年为 718 吨，使用的原材料中可循环再生物料的百分比不断提高，2022 年为 21.7%；2023 年为 22.3%。

绿色处废

严格执行《废弃物管理程序》，强化生产结构和工艺，淘汰落后产品线，提高工业固体废弃物的综合利用率。对生活垃圾进行分类，提升资源转化率，保护环境。



应对气候变化



公司积极响应国家政策与战略方向，承担应对气候变化的重大责任，公司持续控制并逐年减少温室气体排放量，包括公司运营所产生的直接碳足迹（范围 1：生产制造过程产生的碳排放；范围 2：员工通勤过程产生的碳排放）和间接碳足迹（范围 3：办公用纸燃烧产生的碳排放）。



环境保护关系到社会的发展，也关系到每一个人的生活。上海工具厂有限公司将绿色环保作为企业文化的重要组成部分，与环保公益组织合作开展环保活动，倡导员工参与环保公益行动，将环保理念传递给更多人，用心共同呵护我们的美丽家园。

安全运营



公司认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的工作方针，持续以“知责、尽责、履责”、落实“一岗双责”为核心，以有限空间、检修维修、外协外委“三项专项整治”为重点，突出红线、专业和过程“三个管理”，强化现场安全监察、专项安全督查、曝光和过程问责“三种管控方式”，持续加强安全生产标准化建设，全面开展“安全管理提升年”活动，促进了安全生产工作的有效落实。



安全风险管

公司构建风险管控和隐患治理双重预防机制，完善风险分级防控机制，实施隐患闭环管理，将风险和隐患消除在事故发生之前。强化危化品、高危作业等重点领域和关键环节管理。针对重点企业、重大项目和高风险领域开展安全环保技术诊断和管理评估，确保重大风险可控受控。全力推进应急能力建设，制定有针对性的应急预案。



公司4月安排54名特殊工种人员进行职业健康体检，上岗前、在岗期间、离岗时三类人员全覆盖，并建立职业健康监护档案一人一档。6月委托具有相关检测资质的专业机构开展职业病危害因素检测，各项检测结果均符合标准。

营造安全文化是做好生产安全的基础。公司通过每年举行“安全生产月”和“我为上工献一策”活动，开展相关培训和应急演练，在全体员工中进行安全生产教育，提高他们的安全生产意识。

公司持续开展“安全隐患随手拍”活动，通过扫描二维码方式，及时发现并消除安全隐患，形成整改闭环，保障安全生产。



演练

在3月、7月、11月组织员工进行消防知识和消防器材使用培训，开展火场逃生演练、危险化学品泄漏演练，参加100人/次，增强了员工的安全意识、逃生能力和应急能力，同时也提高了自救互救方法的应用。

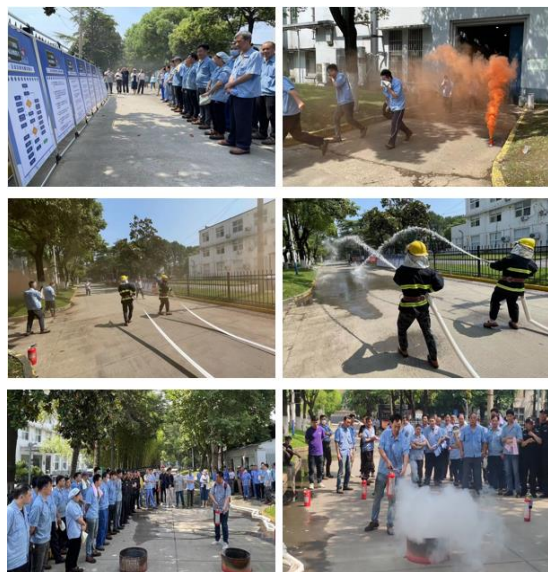
培训与应急预案

安全事故 0

职业病人数 0

工伤人数 0

- 开展2次职业健康培训
- 组织3次义务消防员培训
- 开展5次机械伤害安全培训
- 组织9次交通安全教育
- 积极开展安全生产法宣传活动：参加宣传710人次，参加普法培训1600人次
- 安全环保知识竞赛400人次。



7 公平运行实践

7.1 廉政建设与反腐败

公司党政同责，党委书记能履行党风廉政建设 and 反腐败工作第一责任人职责，领导班子其他成员坚持“一岗双责”，以“组织推进责任、教育监管责任、示范引领责任”形成“一岗双责”目标任务书，根据分工抓好职责范围内的党风廉政建设和反腐败工作。

公司加强对中层干部的关心教育管理和监督，以“六个一”形式开展好对新任干部的廉政教育，贯彻“四强化”、落实“十严禁”把公司的反腐倡廉基础工作做扎实。

公司建立了反对商业贿赂和防止腐败相关的《上海工具厂有限公司党风廉政建设责任制》、《上海工具厂有限公司党风廉政建设工作会议制度》、《上海工具厂有限公司领导人员廉洁从业若干规定》等共计 9 项制度，并严格贯彻实施中央“八项规定”，有针对性的开展示范教育，警示教育和岗位廉政教育。



公司年初对全体中层及以上领导干部签署了《廉洁从业承诺书》，对廉洁从业做出庄严承诺。公司积极配合电气集团纪委做好各项专项检查工作，年内未发生公司领导班子成员违反《上海电气关于开展领导干部履职待遇、业务支出、防范利益输送等专项工作抽查点检卡》内容的情形，并都能遵守廉洁从业规定，正确行使经营管理权。

公司纪检部门注重参与跟踪重大项目的调研立项及评审工作，监督重大项目民主程序的履行，关注项目洽谈及建设经营活动中，党员干部的廉洁自律，经济纪律的执行情况，防止腐败问题的产生。公司设置举报信箱及纪检邮箱，能及时收到并分析处理检举控告类信访，做到调查和治理相结合。

7.2 公平竞争

公司切实遵守国家的相关法律法规,制定了一系列规章制度,倡导公平竞争,规范业务运作,杜绝侵犯他人知识产权、虚假宣传、虚假广告、低价倾销、违规销售等不正当竞争行为。

公司坚持“公平、透明、统一”的销售价格政策,通过技术创新、产品质量、企业文化的支撑,将优良的品质,优质的服务融入到市场公平竞争中。

公司严格执行合同(协议)的审会签流程和比质比价流程及招投标流程,为每一位合格的供应商、合作伙伴提供了公平竞争的平台,积极推进企业信用建设提高企业信用等级。

公司依据《上海市企业合同信用评价管理办法》,委托评估公司进行合同信用等级评估,企业合同信用水平优秀,获得上海市“守合同、重信用”企业荣誉称号。公司经上海市“企业诚信创建”活动组委会审核,荣获“五星级诚信创建单位”称号。

公司始终秉持“以人为本,诚信为魂,用户唯上,共谋多赢”的核心价值观。在牢固树立“高性价比典范”的品牌形象的同时不断提高产品质量和售后服务水平。以初心,致匠心,求创新,打造一支业务本领强的专业技术团队,营销本领过硬的销售团队。



7.3 在价值链中促进社会责任

7.3.1 供应商

公司坚持将社会责任理念融入采购全过程，在物资采购合同中签订有关安全、环境方面和“乙方应严格遵守国家和地方的各项相关法律法规，必须保障合作过程中的环境保护、员工职业健康和劳动安全”等条款。确保企业的合作方与企业共同履行企业的社会责任。

公司严格执行“比质比价”的采购管理规定，开展阳光采购，严格甄选和培育优质供应商。坚持“诚信合作、优势互补、公平运作、共拓市场，合作共赢”的原则，建立合格供方企业名录。在互惠互利的原则下，通过公平公开的价格管理政策，建立了平等、公开、务实地处理双方权利义务的合作互信伙伴关系。按照“统一管理、动态考核、扶优汰劣”的原则进行供应商管理，提高供应商履约能力。

择优合作，聚合社会资源

第一步

选择优质合作企业，建立合格供方企业名录，做到目标一致，共同发展。

第二步

与供方和合作伙伴签订框架合同，做到责任共担，利益共享。

第三步

本着做实、做细的工作质量要求，通过信息共享，互访交流，管控检查等，不断提升合作双方的社会责任意识和实践水准。通过保持和增加订单的方式，鼓励和支持积极履行社会责任的合格供应商和优秀、优良合作企业。

已对所有关键供应商进行梳理和资质证书的核实登记,并签订新一年的框架协议。目前《合格供方手册》中的供应商具备符合公司质量要求,能及时提供各类物资,成为公司长期合作伙伴。对 A.B.C 类主要物资采购做到全部按合同执行,凭流程规定的各类单据进行原材料入库或退货,保证采购物资的进货质量。

合作共赢

公司根据社会进步、经济增长、生态效益,以及职业健康安全和环境管理等社会责任要求,结合公司《合作企业年度综合评价办法》《合格供应方质保能力评审》等方法,对合作伙伴进行帮助与指导、监管与评价,并将结果反馈给合作伙伴,促使其持续改进、完善,达到互惠互利长期合作的双赢,不断提高合作伙伴对社会责任的认知度,帮助他们改进社会责任方面的绩效管理。经过多年与合作伙伴的共同努力,使所有合作伙伴在履行社会责任方面,得到了不同程度的发展提高,体现了社会责任,实现了共赢。

7.3.2 责任采购

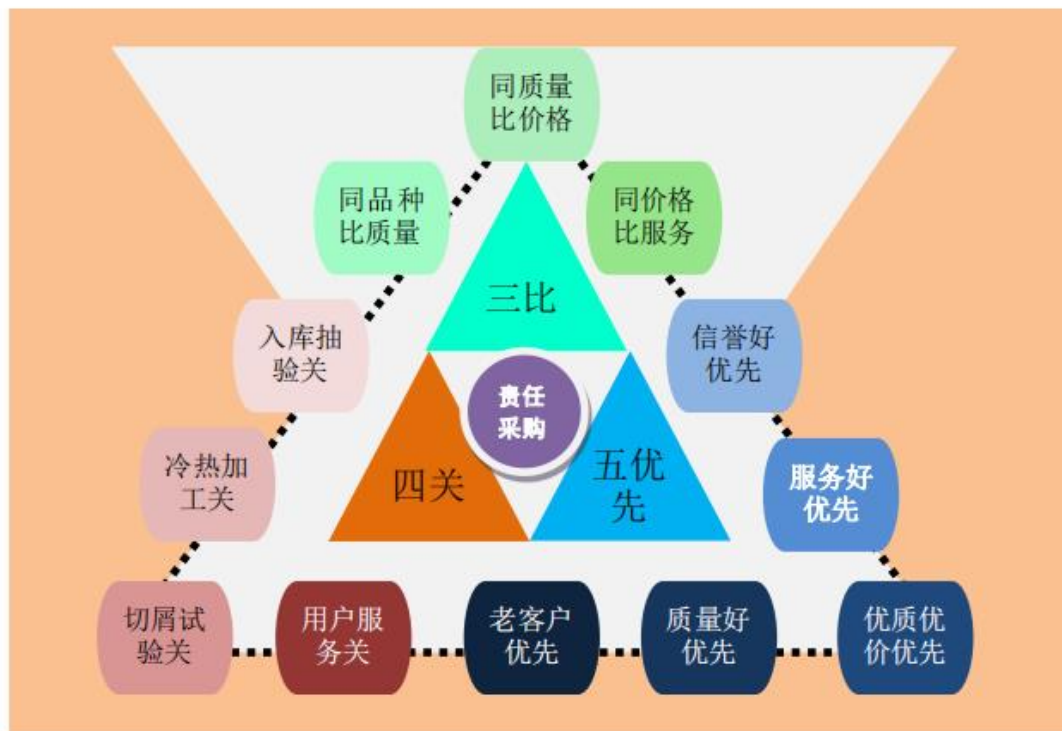
公司围绕遵守法规、环境保护、劳动权益、诚信经营等四方面社会责任要求,加强对责任采购工作的组织领导,制定相关采购管理制度。

公司严格执行合格供方的综合考核和合同管理,在市场环境低迷的态势下,通过维持供应商基本订单的方式,鼓励和支持积极履行社会责任的合格供应商和优秀、优良合作企业。

公司贯彻比质比价的原则,严格把好采购。严格按照各类物资消耗定额管理标准,控制各类原辅料消耗定额或限额,以及劳动防护用品发放标准进行采购

物资，并加强控制实物的供货周期与质量，实行以“三比、四关、五优先”为核心的责任采购。

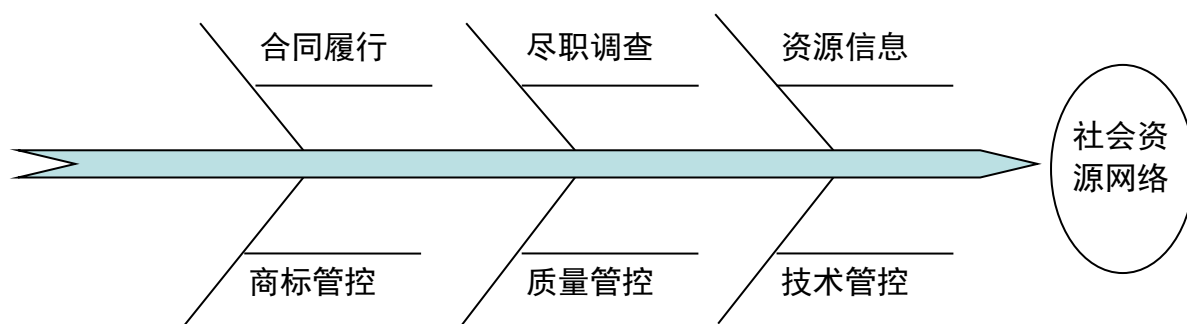
“三比、四关、五优先” 责任采购



合作企业

公司注重创新发展模式，积极推进品牌合作战略，利用上工的品牌优势、渠道优势、技术优势、管控文化优势，共赢发展、诚信合作，进一步聚合社会资源，整合有发展潜力的合作伙伴，扩大有市场前景的产品系列，不断增加产品的品种与规格，2023 年实现收购产品销售收入 9686 万元，打造集技术、服务、营销为一体的上工品牌产业链，取得了良好的企业运营质量和社会效益，体现了互利共赢、包容发展的社会进步的重要性。

以建立聚保管控模式为目标，形成“管理 KPI”：



网络建设鱼骨图分解示例

7.3.3 杜绝隐患，加强危险化学品的使用和泄漏防范

通过上海市环境保护局,与 2 家拥有专业经营许可证的单位签订危险废弃物处置合同。每次处置前登录上海市环保局网站开危险品废物转移三联单,并通过有资格运输危险品的运输单位进行运送。

对危险化学品在购买、贮存、使用等过程中,严格执行《中华人民共和国安全生产法》、《危险化学品安全管理条例》等法律、法规,制定了《危险源识别、评价和确定控制措施管理程序》、《危险化学品管理规定》、《防爆易燃场所安全管理规定》等一系列控制文件,杜绝使用国家明令禁止的危险化学品,对仓库及现场危险化学品进行经常性检查,仓库化学品均设置了统一区域放置,设由专人管理,实施双人双锁管理,领用前后由班组长负责称重与记录。生产现场均设有警示语标识和防护设施,且有防泄漏措施,未发生泄漏现象,符合《危险化学品安全管理条例》的有关要求。

7.4 尊重产权

公司高度重视商标品牌的维护工作，并据此制定了详尽的商标管理规定。通过全面保护策略、严格执行与监督、加强培训与宣传以及持续优化与更新等措施，公司致力于维护商标的合法权益，提升品牌形象和市场竞争力。

公司注重鼓励员工开拓创新，开展自主研发攻关及专利的应用活动，2023年公司申请发明专利四项，分别为《一种变尺寸复杂曲线刀具刃口的加工方法》、《一种钛合金超高速加工专用刀具设计方法》、《一种 CrN/ZrYN 纳米多层膜涂层及其制备方法》、《一种(TiAlCrZrNb)-Six-N 高熵陶瓷纳米复合结构涂层及其制备方法》，同时公司新授权两项发明专利《一种复合涂层薄膜及其制备方法和应用》、《一种多相 BN-Y/CrAlN 复合涂层及其制备方法》，一项实用新型专利《一种超声辅助脆性涂层金属板材切割设备》。这些工艺专有技术和发明专利的应用，为公司在材料开发、产品生产、质量稳定、效率提高、成本降低上发挥了重要作用。

公司注重对各类专有技术的密级管理，在技术人员中展开知识产权管理和使用培训，避免在产品研发和制造过程中侵犯产权的事件发生。

公司注重商标品牌管理，制订了商标管理规定。

尊重他人知识产权，凡涉及第三方商标、专利及著作权等相关事项，都事先进行检索，避免发生无意之中的侵权行为。



8 消费者权益

8.1 公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践

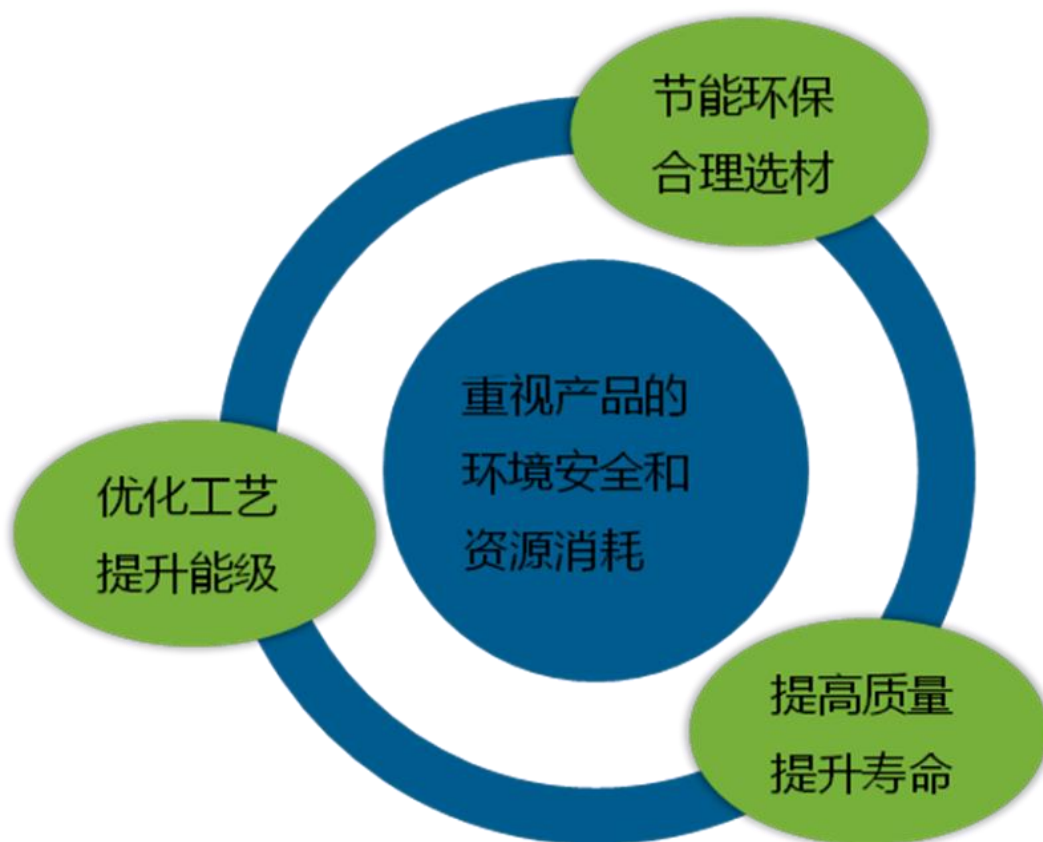
公司一直秉持“以用户为中心，共同创造多方共赢”的经营理念，致力于采用公正、透明且易于理解的方式来公布我们的营销策略和措施。我们



承诺公开真实的销售信息，以便消费者能够基于充分的信息做出明智的选择。通过上工网络等多种渠道，我们全面准确地介绍上工的高品质产品及技术支持服务。我们用直观的产品展示、公开的价格、丰富的图文资料以及实际使用案例来展现上工产品的高性价比。

与此同时，我们不断优化用户服务管理制度，深入一线，迅速响应并解决消费者的各类需求，绝不损害客户的利益。我们确保每一位顾客都能平等地享有公司的各项政策，并能够在充分了解情况的基础上作出购买决定。通过制定公平、明确的合同条款，我们践行公平交易的原则，始终将诚信置于首位。

8.2 保护消费者健康安全



上工产品严格遵循国际、国家、行业及企业标准，积极推广并应用环保节能的优质材料，为消费者提供清晰准确的使用指南。我们致力于建立和完善市场产品退货赔偿与服务管理规定，加强与用户的沟通和服务。公司注重员工培训，持续提升团队的整体素质，推动技术创新、新产品开发和服务改进。我们以稳定的产品质量与先进的制造工艺为基础，向消费者提供高性价比的产品和技术支持，鼓励客户选用公司具有高科技含量及高性价比的新型产品，以此实现客户价值的最大化。

8.3 可持续消费

公司始终坚持“客户为先、服务至上”的经营哲学，致力于建设诚信体系，充分发挥品牌影响力，整合社会资源，确保产品的可持续消费。我们不断优化在线交流平台，通过邀请客户来访与主动拜访相结合的方式，及时掌握客户对我们产品质量、数量及技术服务的需求变化。我们积极传播产品信息，收集客户反馈，并根据客户意见深入各地开展技术培训和指导工作，进行分析研究，持续改进产品和服务。在整个产品生命周期内，我们强化管理机制，不断提高产品质量，确保消费者的持续满意，从而提升上工品牌的知名度和美誉度。



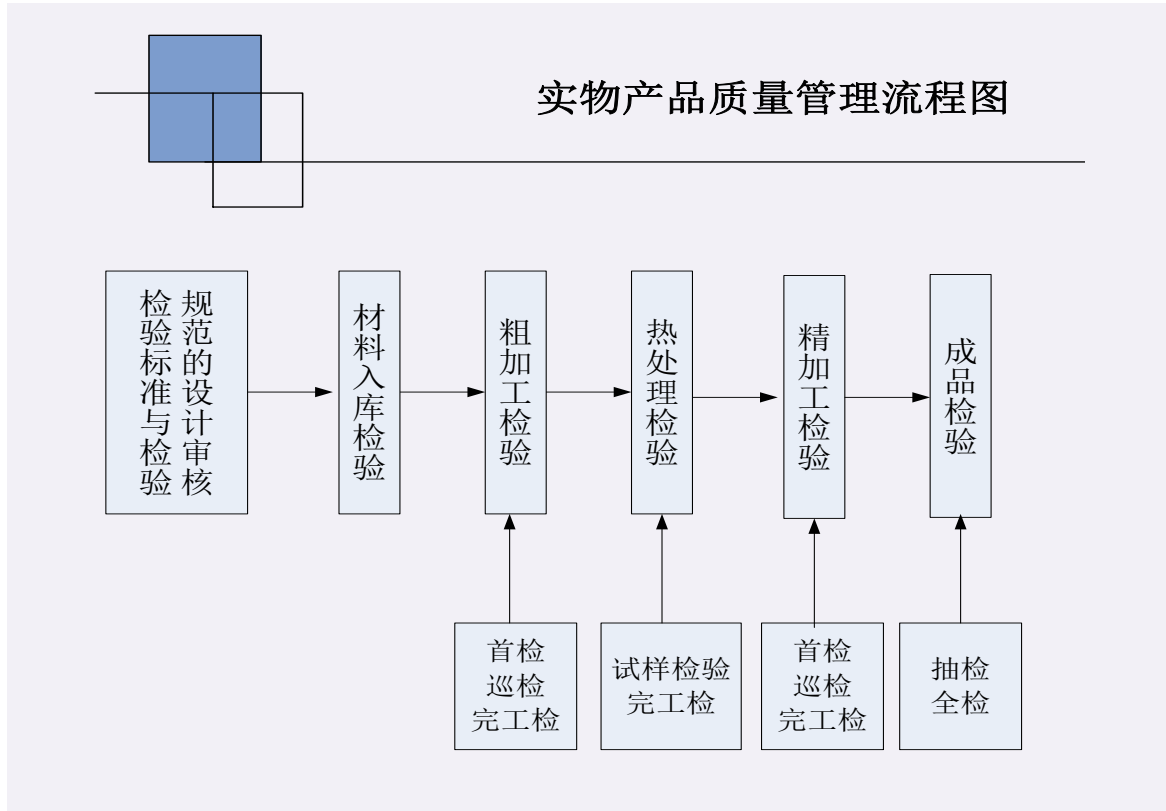
8.4 夯基础，强品质

公司通过了 GB/T19001 质量管理体系标准、GB/T24001 环境管理体系标准以及 GB/T28001 职业健康安全管理体系标准的一体化管理体系认证，贯彻实施，不断完善，持续改进。



公司积极推进管理体系的建设，通过内部审核、外部审核和管理评估等一系列活动，巩固管理基础。我们通过优化质量管理结构、更新产品标准和检验准则、强化质量检测结果分析等方式，严格控制产品质量。公司秉持预防为主方针，加强对产品从原料采购到热处理、加工工序、成品存储直至用户退赔等各个环节的质量监控，确保在每一个阶段都维持高标准的质量水平。2023 年，公司未发生任何批量性的质量问题，各项年度质量目标均已达成，产品质量持续提高。

此外，公司坚持每年举办质量月活动，2023 年的主题是“质量为先，立厂之本”。我们以此为契机，进一步贯彻“提升产品实物质量，推动企业健康持续发展”的战略目标，广泛发动全体员工参与其中。各个部门以提高产品质量为核心，集中精力排查质量风险点、识别质量缺陷、弥补质量不足，并通过对标学习不断提升自身，强化基础管理工作，为公司的长期高质量发展提供了坚实保障。



8.5 消费者服务、支持及投诉与争议的处理

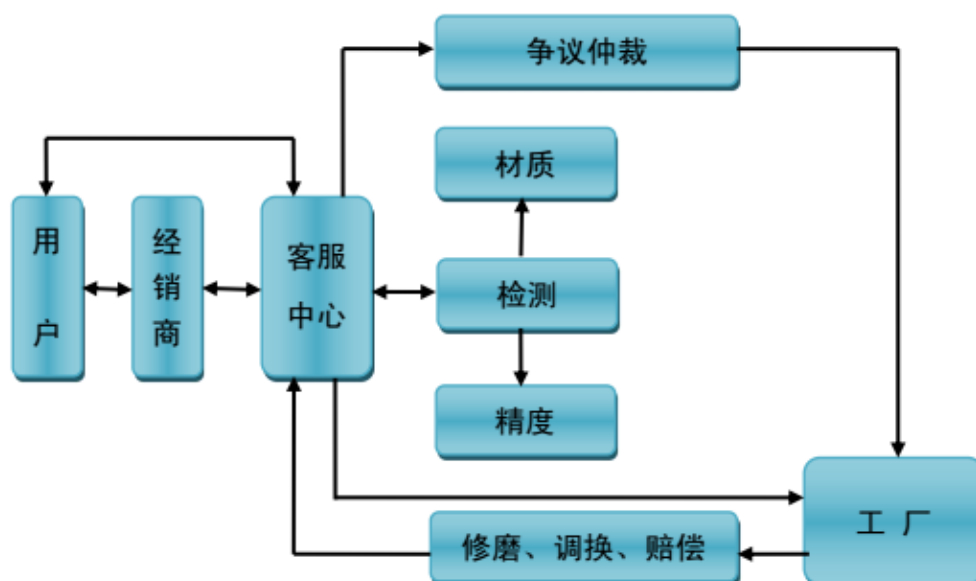
为了确保客户投诉能够得到有效且迅速的处理，公司建立了一个以客服中心为核心，由质量保证部、技术中心以及各制造工厂支持的售后服务体系。该体系明确了各部门的职责与权限，制定了标准化的工作流程和处理时间限制，从而充分保障了客户的利益。

公司严格执行产品“三包”责任和义务，遵循“先解决问题，后界定责任”的原则，确保客户投诉能够得到迅速有效的处理。2023 年，公司未出现任何重大的客户投诉或争议事件。

顾客产品投诉处理时限表

投 诉 分 类	处 理 时 限
“三包”范围内投诉处置	2 天
产品质量复验	3 天
产品修复	10 天
标准产品调换	10 天
标准产品重新制造	15 天
非标产品重新制造	21 天
退赔处理	3 ~ 10 天

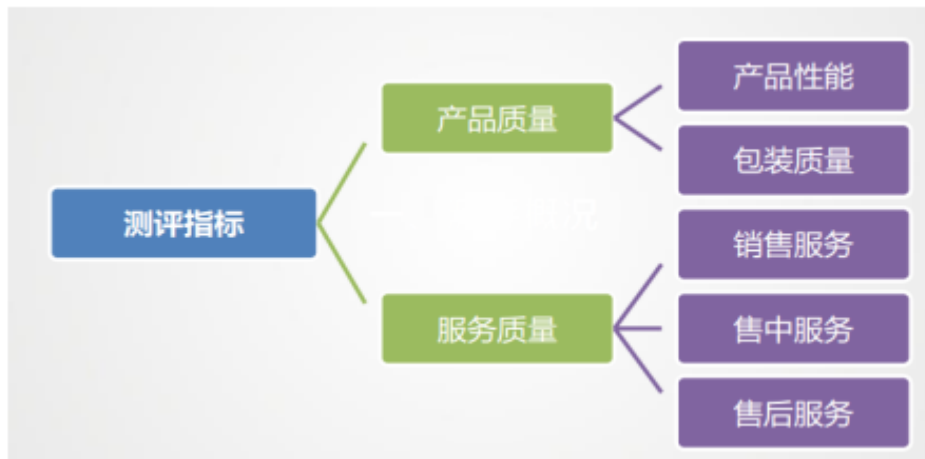
产品售后服务流程图



8.6 顾客满意度评价

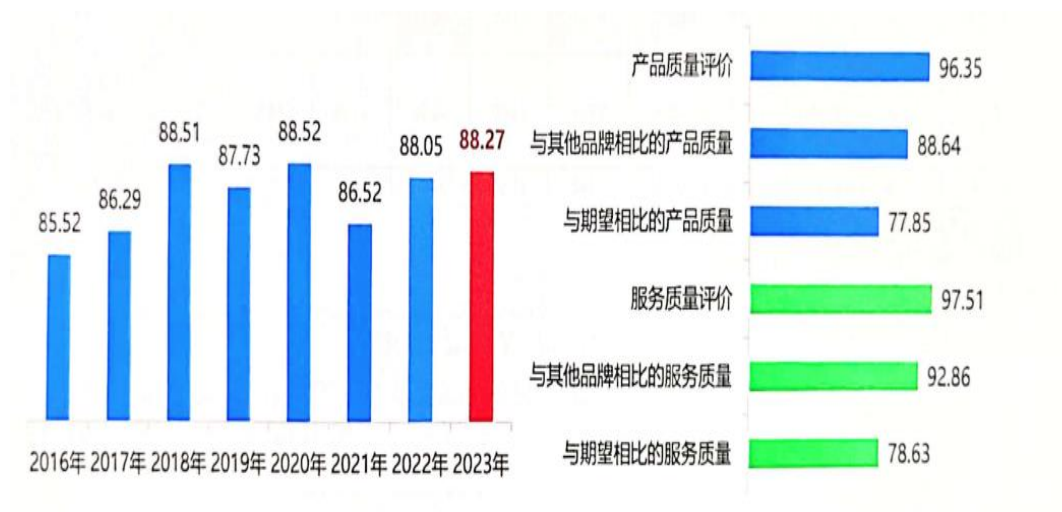
公司以品牌信誉为基石，设立了产品质量市场退赔率的考核指标，并持续加强和提升服务品质，力求提高顾客满意度。本着为客户提供更优质产品和服务的宗旨，公司委托了上海市质协用户评价中心进行第三方顾客满意度调查。

测评指标体系



2023 年，根据上海市质量协会用户评价中心对公司用户满意度的调研、分析与评估，公司的整体满意度得分为 88.27，超过了预定目标，并且比 2022 年有所提高。从历年测评结果来看，满意度水平存在一定的波动。细分指标显示，在产品和服务质量方面，相对于顾客的期望，评分相对较低。公司需要在保持现有优势的基础上，加大创新力度，更快地响应客户需求，继续提供高质量的服务。

顾客满意度总体结果



8.7 消费者信息保护和隐私

为保护企业利益，防范各类欺诈行为，在经营活动中，公司依据国家相关法律法规，遵循公正、合法、必要和自愿的原则，获取客户和消费者的营业执照、税务登记证、组织机构代码证、法定代表人身份证明、联系方式、销售买卖合同（双方签署）等相关信息。

为了确保客户和消费者信息的安全，防止信息泄露和滥用，公司采取了一系列必要的保护措施。公司销售部设立了专门的客户资料档案室，建立了信息数据库，并由指定人员负责管理和保管这些资料。

8.8 基本服务获取

公司秉承互惠互利、双赢合作的原则，以公开透明的方式，通过诚信互动和优势互补，与特约经销商及合作伙伴共同拓展市场，建立了稳固的战略合作关系。我们通过定期互访、专业培训和技术支持等多种形式，开展多层次的交流与服务，确保双方信息畅通，为合作伙伴创造了良好的发展环境，促使他们在不同的领域内取得了进展。

目前，一个以上工公司为核心，涵盖供应商、合作企业和特约经销商的品牌工具产业链已初具规模。



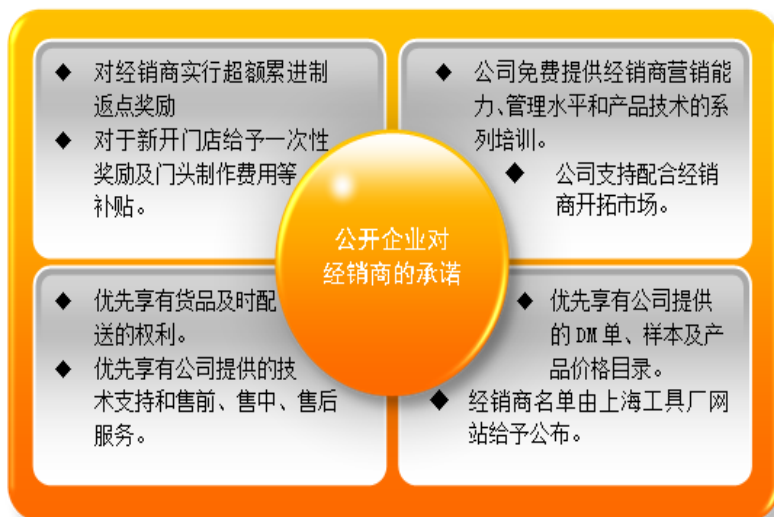
顾客

公司与特
约经销商

基于平等自愿、协商一致的原则，签署了《销售（买卖）框架协议》和《网点设立协议》，明确了双方的权利与义务，涵盖了定价和交货期限等内容。在合同

履行期间，双方均严格按照合同条款规范操作。2023 年，标准产品的合同履约率达到了 98%以上，而非标准产品的合同履约率也维持在 97%以上。

公司继续发挥其品牌和渠道的优势，进一步整合社会资源，优化资源配置，并运用上工的技术和管理经验支持合作伙伴，协助他们达成目标，提升管理水平。

合作
企业

公司与合作企业坚持互惠互利的原则，确保合作企业的收益，并实行公平公开的价格管理政策。双方签订《定牌定作框架协议》《商标使用许可合同》以及《定作收购批次合同》和《定作加工批次合同》，并严格遵守合同条款，每月按时全额支付定作款项。

公司采用“走出去，请进来”的策略，为合作企业提供社会责任辅导与培训，派遣专员前往合作企业进行现场技术和管理指导，并邀请合作企业参加热处理检测标准操作及环保要求的相关培训。

公司继续发挥其品牌和渠道优势，进一步整合社会资源，扩展平台建设，优化资源配置，利用上工的技术和管理经验支持合作伙伴，帮助他们达成目标，提升管理水平。

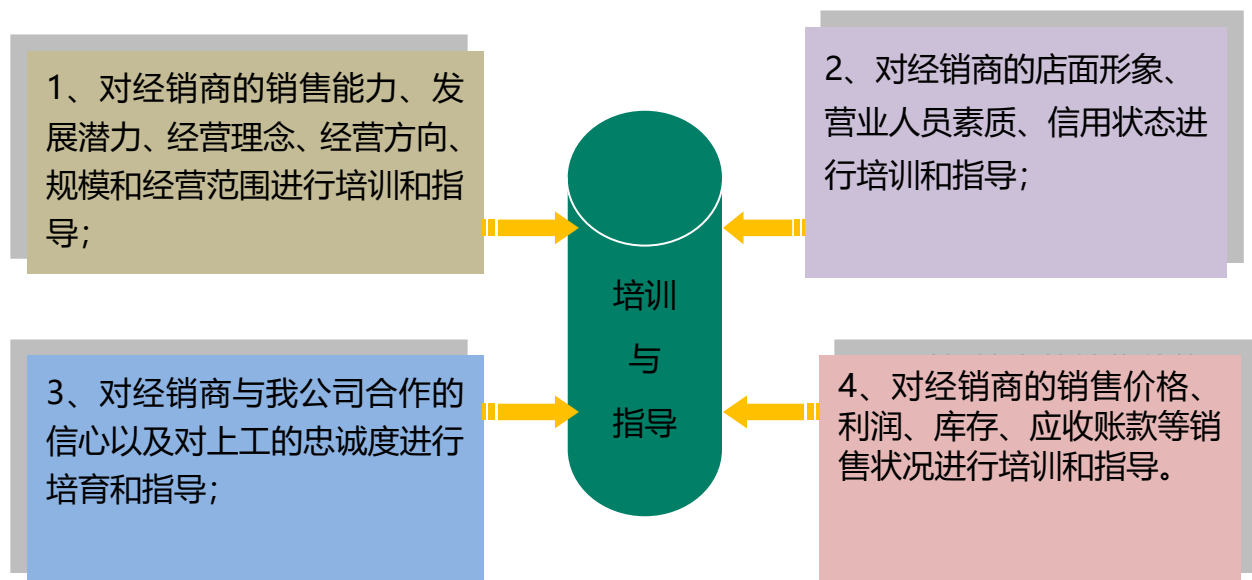
8.9 教育和意识

公司以顾客为中心，致力于向消费者提供全面的产品与服务信息，并承诺上工产品的生产制造完全符合相关标准，以满足客户的需求。

通过多种渠道和措施，公司积极传播上工的经营理念、产品标准与质量信息、交货与服务政策、价格与销售策略、技术支持与保障，以及互惠互利的合作理念。这一系列行动旨在提升消费者的认知，使其明白自身的权利与义务，激发其积极作用，增强消费能力，使上工品牌深入人心。

公司还采取多种措施，引导消费者理性消费，并积极倡导负责任的消费行为。同时，公司非常重视经销商的成长，为其提供长期且有效的培训和支持。

这样，公司不仅提升了消费者体验，还促进了经销商的发展，形成了良性循环。



9 社区参与与发展

9.1 社区参与



公司积极参加社
企共建，积极参与社区
的发展，投身公益事业，
促进社会和谐，救助弱
势群体等，履行着企业
公民的义务。公司关心、

参与社区党建，担任长一路二居民区党总支兼职支部委员，带领公司志愿者走进社区，服务社区，推动文明社区建设。

公司与长白社区开展组团式服务，公司志愿者定期和长白社区开展组团式服务，走访慰问了长白社区困难党员和居民。



9.2 技术开发和获取

公司坚持走“产学研用”道路，积极参与高效切削刀具的设计、制备和应用，由公司联合上海交通大学、上海航天精密机械研究所，共同申请成功上海市融办专项 1 项，公司为主持单位，目前正在进展中。结合企业发展和市场需求，公司加大在新产品开发、技术改造及工艺革新等方面的推进力度，重点开发整体硬质合金和螺纹刀具产品，立项开发新产品 5 项，在努力形成新的经济增长点的同时，推动产品整体升级换代。

为加快推进上工品牌在重点领域的刀具应用，公司于 2023 年继续做好与中国商飞上海飞机制造厂有限公司、上海航天精密机械研究所、中航工业、中国航发等航空航天企业的技术对接、技术交流工作。通过产品研发、产品试制、现场服务等，积极做好航空航天刀具的开发与市场拓展。

公司 2023 年《不锈钢用整体硬质合金叶面精铣刀在燃气轮机叶片加工上的应用》获得“第二届金属切削刀具优秀加工案例专业技术奖二等奖”，授奖单位“中国机械工业金属切削刀具技术协会”。

《航天钛合金专用系列化刀具开发》获得“高性能工具装备创新创业大赛二等奖”，授奖单位“中国机械工业金属切削刀具技术协会”。

2023 年公司实施的科技项目

项目名称	项目来源	项目成果	完成情况
M3 ~ M24 高钒高速钢螺尖丝锥系列产品的开发	公司级项目	针对公司现有螺尖丝锥，TV3 高钒高速钢替代现有 W6Mo5Cr4V2 普通高速钢材料，提高刀具耐磨性，同时对现有螺尖丝锥截形进行优化。	完成验收
No.6-32UNC ~ 7/8-9UNC 高性能美制螺旋槽丝锥(UNC)系列产品的开发	公司级项目	提出了 No.6-32UNC ~ 7/8-9UNC 高性能美制螺旋槽丝锥系列产品的开发的项目，则是增加了相应的产品种类，填补了美制螺旋槽丝锥系列化产品的空缺。	项目延期至 2024 年 12 月份完成
D0.5-D2.95 整体硬质合金不锈钢专用小直径麻花钻系列产品的开发	公司级项目	推出针对不锈钢的专用刀具，针对不锈钢被加工材料，优化刀具设计几何参数，选用更合适的含硅涂层，丰富公司产品内容的多样性。	已完成验收
M8-M18 整体硬质合金螺纹铣刀系列产品的开发	公司级项目	在非标产品成功的基础上，抢占数控刀具的市场，通过新产品研发，对螺纹铣刀新产品系列化生产，丰富产品种类，提升产品技术含量和附加值。	已完成验收
D3-D12 整体硬质合金石墨专用二刃圆弧头立铣刀系列产品的开发	公司级项目	基于市场需求，针对石墨材料加工，推出新系列立铣刀产品，提升公司产品整体技术含量和附加值。	项目延期至 2023 年完成
航天高性能刀具形性协同设计制备集成技术与规模化应用	上海市级项目	针对航天难加工材料典型应用工序或典型关键零部件，开发复合制孔刀具，钛合金铣削刀具，镁合金铣削刀具，镁合金复合钻削刀具	在进展中



9.3 财富的收入创造

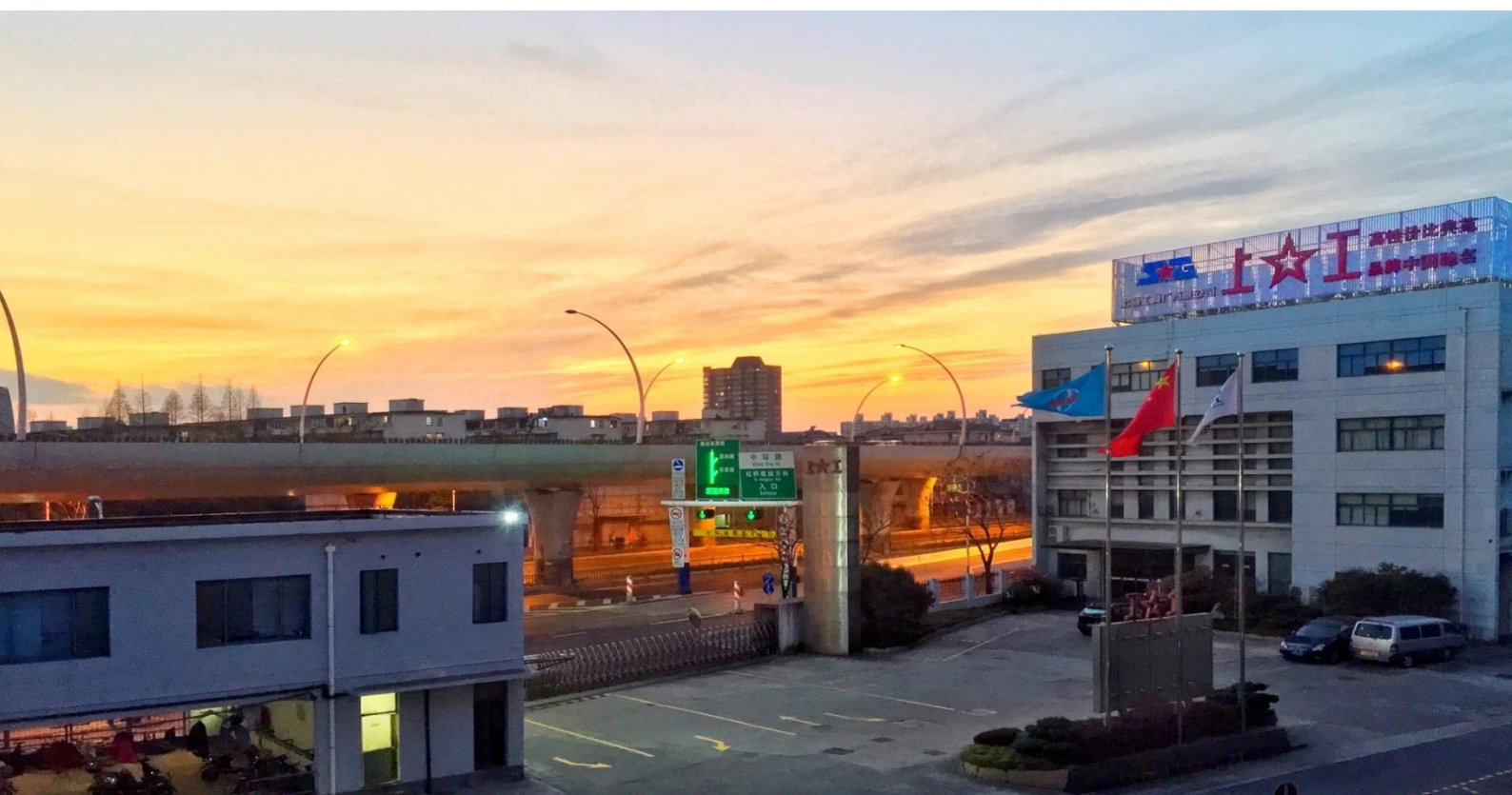
公司始终做到诚信纳税，自觉遵守税法，向国家正确计算缴纳应缴纳的各项税收，按时足额，应缴尽缴，为当地经济社会发展作出了应有的贡献。

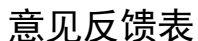
2023 年上交税费：2002.74 万元；离退休人员养老金及福利性补助（含医药费）：105.86 万元；对外捐赠：5 万元。

9.4 责任展望

展望 2024，我们站在新的起点上，积极适应市场变化，把握经济结构转型和行业变革的机遇。进一步聚焦核心制造，拓展平台建设，确保业务发展与履行社会责任并重。我们将持续提升产品和服务质量，完善环境管理体系，积极践行社会公益。

面对未来，我们将开拓新思维，紧抓新机遇，谋求新合作，与所有利益相关方携手共进。我们相信，通过持续的创新和合作，能够实现公司与经济、市场、环境、社会的共生、共融、共赢、共发展。我们期待在 2024 年，与您共同见证上工更加美好的未来，共创辉煌。





您好，感谢您阅读本报告。为了持续改进上海工具厂有限公司社会责任工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并可通过以下方式反馈：

邮寄：上海市杨浦区军工路 1060 号党群工作部（邮编：200093）

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

6. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？

7. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映?

8. 您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议?

姓名: 职业

机构:

联系地址:

邮编: E-mail:

电话: 传真:

注：请您在相应的“□”中打“√”