

2022年社会责任报告

上海英雄金笔厂有限公司

2022 年12 月

目录

- 1. 前言 1
 - 1.1 真实性承诺 1
 - 1.2 报告时间范围 1
- 2. 履行社会责任情况 1
 - 2.1 发展经营 1
 - 2.2 各方权益 2
 - 2.2.1 服务社会 2
 - 2.2.2 服务消费者 3
 - 2.2.3 服务员工 3
 - 2.2.4 服务行业 4
 - 2.2.5 供应商 5
 - 2.3 安全生产 5
 - 2.4 环保节约 5
 - 2.5 社会公益 6
 - 2.6 廉洁公正 7
- 3. 结语 7

1. 前言

作为上海英雄（集团）有限公司旗下全资子公司，上海英雄金笔厂有限公司（以下简称“公司或英雄”）发展至今90余年，产品主要有“英雄”18K、14K、12K 和10K 高级金笔系列以及“英雄”高级铱金笔系列。90余年的传承，凝聚几代匠人对精粹技艺、精益标准、精美品质的潜心钻研和智慧创造，奠定了英雄企业和“英雄”品牌深厚的历史底蕴。

公司一如既往地通过质量管理体系的持续改进，保持体系的适应性、有效性和持续性。积极履行社会责任，是本公司外塑形象、内强竞争力、实现科学发展的必然选择。“英雄”笔见证了建国以来历次重要国事外交活动，香港回归、澳门回归、中国入世、上海五国首脑会议、APEC 会议、G20 峰会、一带一路峰会、进博会等重要历史时刻签署重要文件用笔的优势资源、积极回馈社会的重要使命，

作为新一代的英雄人，把“质量诚信”渗透于生产经营的各个环节，保证产品品质的稳定，保持品牌建设的殊荣以为顾客提供更优质满意的产品。也是公司实现百年品牌、百年企业的“英雄梦”可持续发展的必然选择。

1.1 真实性承诺

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，本公司对其内容的真实性、可靠性负责。我们将继续积极承担和认真履行社会责任，把优质资源投入到促进发展经营、协调各方权益、实现安全生产、践行环保节约、热心社会公益以及加强自身廉洁公正建设中去，努力实现与利益相关方的和谐共赢、可持续发展。

1.2 报告时间范围

2022 年 1 月 1 至 2022 年 12 月 31 日。

2. 履行社会责任情况

2.1 发展经营

2022年是十四五规划推进的关键一年，是二十大召开之年，是疫情常态化的一年，更是我们英雄金笔厂建厂91周年。为实现英雄品牌“百年蓝图”，迎合品牌整体发展战略，公司在努力实现产品结构调整和整体品质提升的前提下，继续坚持以发展金笔和高端铱金笔产品为主的经营方向，坚持创造性转化、创新性发展将工业生产与传统文化相融合，设计并打造一系列经典限量版收藏礼品。

技术上为保证持续发展。围绕问题导向，公司连续攻克工艺、技术、装备和产品研发方面的诸多短板。通过吸收国外先进的管理作业图作业法，精确进行计划管理和工艺革新，高端金笔生产突破瓶颈，月销量突破2万枚以上，适应了市场发展的需求。

研发创新方面公司依靠现有优势及资源，与各大院校和优秀设计企业的设计人才引进，共同开展创新研发项目，推进钢笔的创新研发、成果转化、文化交流等产教融合方面的紧密合作。以文创品开发与新品研发为主导方向，积极探索合作模式和实现赋能企业的路径。

营销发展从5个方面深入：“补、深、细、新、实”。补齐国内市场的销售空白点，补强地区销售薄弱点，补好售后服务的不足点。深度拓展渠道，推进渠道下沉，由省会城市、大城市向地县级城市和新型城镇延伸，更接地气。细，就是配合产品开发，做好细分市场，让不同的产品在各自合适的渠道内做精做细。新，就是不断开拓新市场、新客户，拓宽销售受众面，扩大市场容量。实，就是推进销售公司的实体化建设，优化资源配置，降低销售成本， 做大销售市场，提高销售盈利。

管理方面是提质增效的核心是建设好队伍、建设好机制。公司推行扁平化管理，实施与利益捆绑的激励机制和约束机制，有效地从机制上适应市场，提高效率和效能。在充分调动积极性的同时也把产销、质量和降本增效的指标层层分解落实到位，进一步激发了企业的内生动力和巨大活力。同时，英雄积极解决人才“短板”问题：一方面做好现有岗位的新老衔接工作；另一方面根据企业用人所需，运用线上线下的招聘网络加强市场化招聘力度，积累岗位用人信息，积蓄人力资本，支撑企业的可持续发展。

为切实落实公司发展战略，成立了跨部门合作的战略实施小组，由总经理室牵头，不断提出和完善各项发展战略实施计划，由研究所提供可行性支持，质检科提供质量技术保障，市场部提供调研信息反馈，经汇总讨论和可行性分析后，交由车间进行实践并反馈结果。

2.2 各方权益

2.2.1 服务社会

公司以全面质量管理体系建设为主导，视产品质量为企业生存和发展的第一生命线。将质量管理体系覆盖到产品设计、开发、生产和服务的全过程，确立了“质量第一、信誉第一、致力开发、服务大众”的经营理念，充分发挥英雄厂在国内领先的市场占有率

和技术的优势，加强市场监管产品质量工作力度。参加上海市质量协会轻工委员会上海市顾客满意度评价中心和组织的“顾客满意指数测评”活动。

疫情期间，公司支部根据市委组织部指示精神，组织企业所有党员参加地区报到工作。在集团号召下奔赴抗疫一线报名工作，经支部推荐，有 9 名党员分别奋战在一线隔离点，有更多党员同志默默奋战在居委及抗疫前线。

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，积极探索新时期党建工作新思路、新途径、新方法。以互建促自建为目的，巩固深化全面战略合作关系。2022 年 6 月由同济大学附属同济医院外科第二党支部与中共上海英雄金笔厂有限公司支部委员会以“结对共建”为载体，巩固深入党史教育成果，扎实推进党史教育走深走实，提升党建工作整体水平。以促进结对双方形成优质资源互补互动、群众文化传承出新、文明素质显著提高、企业文化不断提升、基层社会和谐稳定的生动局面。

2.2.2 服务消费者

为了给企业消费者提供更专业化服务，完善《产品退/换货管理制度》与《服务过程控制程序》，对出厂合格品实行终身维修制度，切实维护消费者权益，并通过规范售后服务流程，加强与终端消费者的沟通。认真做到：一、通过全方位、系统地售后服务流程接受和解决消费者的售后问题，对照售后承诺说明严格执行。英雄牌金笔的永久保证，对每一个英雄金笔的拥有者提供了终生书写的愉快体验。二、公司连续多年委托上海市轻工业协会质量技术委员会和上海市顾客满意度评价中心进行顾客满意度调查测评和分析。通过顾客满意度调查，提高产品质量和服务水平，第一时间了解消费者的信息，及时控制生产过程中质量难点及易产生不合格的原因，尽早应对市场需求做好产品质量控制，有效提升企业产品的市场竞争力。三、新品发布会期间积极搭建交流平台，紧密联系客户，把握客户需求，提供产品销售服务。同时，为企业与相关政府职能部门搭建了一个良好的沟通平台，有力促进相关品牌企业产品质量的提升。优质的产品质量服务得到消费者和客商高度认可，顾户服务满意度进一步得到提升。

2.2.3 服务员工

员工是本公司保持发展活力的重要源泉，在自身发展壮大的过程中，本公司不忘员工辛勤付出，通过各种形式回馈员工：一是绩效工资考核机制，实现同工同酬的同时，进一步提高员工的薪酬待遇水平。在员工遇到困难时，第一时间给与帮困金，帮助困难员工渡过难关。二是加强技术能力培训，提升员工职场竞争实力。通过举办中

级工专业知识培训，进一步巩固员工的专业知识水平；质量月开展对干部职工的比武培训，在职工中树立“爱岗敬业、争创一流”的进取之心。比武人员积极参与，认真完成所有任务，比武工作人员和评分人员认真仔细布置比武要求，努力营造全员以工匠精神引领、树立关注产品质量的良好氛围，提高了全员质量意识和精品意识；加强ISO质量管理体系培训，对公司内审人员做专项培训普及专业方面的认识与了解。开展“英雄质量大家谈”活动，在英雄金笔厂员工中树立起强烈的质量意识、责任意识，形成上下联动、齐抓共管、团结协作的良好氛围，助力企业健康发展。三是保障员工权益，定期召开职工代表大会，向职工代表汇报经营成果，听取职工代表意见与建议，并建立工资协商制度，与职工分享企业发展红利，安排员工每年进行体检，关心员工身体健康，为每位员工购买上海市总工会住院医疗互助保障金。四是进一步优化员工职业晋升渠道，为员工的职业发展规划提供建设性的指导。通过提供继续教育专业课程和职称评审指导，为进步员工申报技术职称提供便利。五是组织丰富多彩的文体活动，进一步丰富员工的业余生活。六是在疫情后复工复产期间做好复工复产防疫预案，切实按照复工复产方案落实工作。确保员工复工复产后的生活及工作安全。

2.2.4 服务行业

作为制笔行业领先的企业，公司不仅专注于自身生产能力与业务的发展进步，也不忘与行业伙伴，加强业界交流，共享技术成果资源，共同钻研技术难题，助推产业转型升级。通过全国制笔行业协会组织的技术交流研讨会，2022年9月27号自来水笔及其笔尖国家标准修订工作正式启动，2022年11月15日正式进入实施阶段。此次《自来水笔及其笔尖》标准起草工作由本公司负责。在接到任务后，成立以董文斌总经理为组长的标准起草工作组，由上海英雄金笔厂有限公司主持制定，上海英雄金笔厂丽水有限公司、贝发集团股份有限公司等单位参与制定，收集相关的技术资料，认真梳理，对标准的内容进行了全面细致的分析；同时积极听取全国制笔标准化委员会专家的建议和意见，着手起草标准工作组讨论稿。在2011版《自来水笔及其笔尖》国家标准和相关企业标准客户需求的基础上，确定了自来水笔及其笔尖的各项性能指标，确定了标准工作组讨论稿。

自2019年《墨水囊》团体标准立项以来，作为主要起草单位：上海英雄金笔厂有限公司成立了以质技部牵头的标准起草工作组。协同起草的有上海英雄金笔厂丽水有限公司、上海精细文化用品有限公司、天津鸵鸟墨水有限公司。历经2年多时间，在公司领导及各位编制成员的共同努力下，标准于2022年6月正式进行专家评审。经制笔协

会及各位专家评审的仔细审评，对标准提出相关修改意见。经工作组和起草单位对所有意见做了进一步讨论修改，《墨水囊》团体标准于2022年10月15日正式发布。

2.2.5 供应商

可持续的产品与服务供应渠道对公司的发展至关重要。为使企业可持续发展的需要，进一步拓展市场能力，确保公司能按计划有序进行组织生产，供应商开发和原有供应商的关系维护显得极为重要。公司通过质量管理体系对供应商建立了全面的管控体系。基本做法有：制定《外部提供产品控制程序》对OEM和零部件代加工的供应商实行分类上和流程上的管控。对供应商提供的加工品和半成品实行“每批皆检”和“年度评分资格考核”，对评分不合格的供货商采取淘汰制。从而使公司长期以来在保证正常经营、价格合理、质量可靠、服务优良的前提下，经过公平、公正的供方评价程序，选择了一批重信誉、服务优的合格供方作为长期的合作伙伴。同时，为了实现供需信息对称，及时掌握供应商产品更新信息，减少采购失误给双方带来的损失风险，本公司与供应商在双方供需合同中进一步声明告知义务，完善与深化合作机制。一直以来本公司本着“互利共赢，共同发展”的理念，致力于保障供应商的合法权益，与供应商建立多层面的信息沟通，实现与供应商从发展战略、企业文化、到业务信息的多层次有效沟通，使双方的合作更加契合。日常采购过程中，本公司均认真履行合同，切实尊重和维护供应商的合法利益。实现、满足服务策划和业务需求，实现资源共享和互惠双赢。

2.3 安全生产

安全生产始终是企业经营发展中的重要义务与责任。本公司积极树立“安全生产”的理念，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产工作方针，认真落实安全工作责任制，严格按照各项法律法规开展安全检查工作，确保相关配套设施的安全检查均严格符合标准要求。依据安全健康管理要求对新老员工开展安全知识培训，不断完善安全操作规程，加强对涉及物安全或者其他高风险领域的检测安全管理，对生产环境依据相关标准定期开展安全检查和评价，强化全员安全意识。本公司每年开展生产安全自查活动，在全厂范围内加强部门自查与厂部监督检查相结合，从政治安全，社会稳定、生产安全、消防安全、交通安全、信息安全等方面，全面梳理排查，分解任务点，列出问题清单、逐项提出解决措施。加强安全责任意识的培训，明确安全检查职责。尤其是关于公司安全管理、生产工作提效、环境安全等各方面的整顿改善，充分利用全新的工作环境，力求提高工作效率、减少资源浪费、保障人员安全，进一步优化生产流程，规

范和建立工厂安全管理新秩序。

根据市委、市政府关于有序复工复产的统一部署以及市区两级有关部门的要求，结合公司所在园区的具体情况，公司于2022年6月中上旬进行复工复产做了有效管理方案并按照方案严格落实。提高员工防疫意识同时确保全员的防疫安全。

2.4 环保节约

本公司始终把“保护环境、节约资源”视为责无旁贷的社会义务与责任，在推进品牌发展战略的过程中，积极响应国家的号召，针对企业产品和服务的实际，开展了节能降耗、环境保护和绿色低碳的活动。一是在节能降耗方面采取了：公司照明灯具上广泛使用LED节能灯；在用电高峰（夏季），各生产部门积极落实节能措施，在日常经营活动中在确保正常照明的情况下，尽量少开灯、错开灯，空调开启温度严格控制在夏季超过30℃冬季低于12℃才能使用空调。二是在环境保护方面进行了：健全规范的环境管理制度，对废弃物管理、废水排放都做了严格的规定，每年接受区环保监测部门对废水的监测、危险废弃物委托有资质的机构收集并处置，环保设施基本满足生产和服务的需求，运行正常，无污染物排放。三是在生产环境方面做了：为保障员工身体健康，在生产条件允许的条件下，对成品组装车间和笔尖部分生产小组安装空调，在需要通风的工作场所配置必要的通风设备以及降噪装置。并取得了近年来没有发生环保处罚和居民投诉的良好结果。

2.5 社会公益

本公司获取社会资源满足自身发展需求，深知感恩回馈社会才能获得生存发展。因而本公司积极参与各项社会公益事业，认真履行社会责任。近年来，公司在努力完成各项经营指标，大力推进品牌发展战略，实现“百年英雄”的同时，从企业文化及核心价值观出发，通过积极参与各项社会活动，履行了一个民族企业应承担的社会责任，强化了与企业员工和消费者的向心力和凝聚力，树立了良好的企业形象。公司企业社会责任的履行主要体现在：

1、在此次疫情期间，公司支部根据市委组织部的指示精神，要求公司所有党员参加地区报到工作。20名党员都到社区报到，接受社区自愿者工作，第一时间组织党员群，经支部推荐，公司有9名党员自愿报名参加，后经普陀区组织部审定：由六位党员经组织召唤奔赴抗疫一线。参加英雄厂小分队，他们不畏疫情风险，忘我在居委会和隔离点奋战了两个月，出色的完成了防疫工作，平安归来，得到区组织部的肯定和表扬。

2、疫情后的复工复产进行的同时，我们不忘疫情期间的最美逆行者，是他们临危受命，义无反顾，坚守家园是逆行者们的坚持。为感谢全国援沪医疗队对上海的大力帮助，公司提供了1000支英雄953型铌金笔和1000瓶墨水作为这次来上海抗疫的纪念礼品赠送给援沪医疗队。

3、2022年9月29日，在第9个烈士纪念日即将来临之际，上海市拥军优属基金会在延安饭店举行了“缅怀先烈、崇尚英雄”座谈会暨上海市拥军优属基金会——崇敬英雄专项基金签约仪式。英雄金笔厂有限公司总经理董文斌在发言中还特地介绍了为几代人所熟识的英雄金笔厂在1966年从华孚金笔厂改名而来的经过，从建厂初期厉行“实业救国”和“国货当自强”的初心与匠心，到以时代英雄精神为激励，励精图治，对标世界先进自来水笔，孜孜以求钻研自己的一流“英雄”制笔技术，充分体现了英雄精神在上海各界的历史和传承。

2.6 廉洁公正

公司在普陀国资委和上海英雄集团公司的直属领导下，严格按照相关法律法规执行各项工作，从机制体制上做好对权力运行的防控，确保各项工作都得以有力的监控，努力做到廉洁公正。

首先以人为本，注重教育。廉洁文化建设发挥作用主要靠“以人为本”。从关心爱护职工出发，注意职工思想动态，了解职工的精神文化需求，结合企业实际，有计划、有步骤地开展多型式的反腐倡廉教育，坚持用科学理论引导、廉洁理念教育、先进文化熏陶，不断增强职工拒腐防变的意识，打牢廉洁从业的思想。

领导带头，做好典型示范作用。企业廉洁建设，领导人员是关键。各级领导人员特别是党政一把手不仅要认真履行职责，切实抓好企业廉洁文化建设的组织工作，扎实推动各项工作落实，以身作则，积极主动参与各项活动，发挥模范带头作用，以实际行动推动企业廉洁文化建设深入开展。

岗位廉政风险排摸工作。将每年分析出的廉政风险点，结合各岗位在实际运作中遇到的可能再存在的风险进行认真梳理排查，制定出新出现的风险点，整改措施，规范工作。党支部召开专题会议落实、分析、讲评在上年工作中大家普遍存在的问题和倾向进行回顾总结。

3. 结语

作为老字号国民品牌的制笔企业履行社会责任是我们当仁不让的义务和责任。通

过履行社会责任的同时不断提升企业形象、增加竞争力，内促发展对公司各层面建设提升一个台阶。我们将把经济效益和社会责任感紧密联系起来，使我们在市场竞争中立于不败之地，成就英雄金笔的今天，共筑英雄百年的经典！