

# 2019 年社会责任报告

上海英雄金笔厂有限公司

2020 年 5 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.....	4
2.2.4 服务行业.....	5
2.2.5 供应商 .....	6
2.3 安全生产 .....	6
2.4 环保节约 .....	7
2.5 社会公益 .....	8
2.6 廉洁公正 .....	9
3. 结语 .....	10

## 1. 前言

### 1.1 真实性承诺

上海英雄金笔厂有限公司（以下简称“本公司”），是上海英雄（集团）有限公司的全资子公司，也是集团公司旗下“英雄”笔类产品的主要生产基地，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，是一家具有 87 年制笔历史的老国有企业。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，把“质量诚信”渗透于生产经营的各个环节，从而保持产品品质的稳定，保持品牌建设的殊荣，为客户提供更多优质满意的产品。积极履行社会责任，是本公司坚持科学发展、充分发挥“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，也是本公司实现百年品牌、百年企业的“英雄梦”可持续发展的必然选择。

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

2019 年 1 月 1 至 2019 年 12 月 31 日。

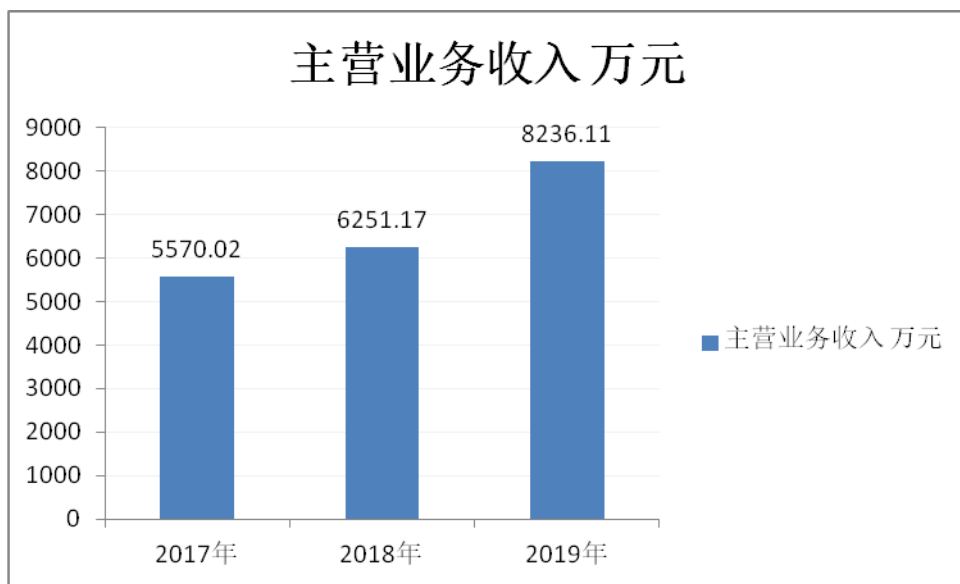
## 2. 履行社会责任情况

### 2.1 发展经营

2019 年是新中国成立 70 周年，是英雄集团为实现“十三五规划”奋力拼搏之年。在普陀区委、区政府、区国资二委、英雄集团的正确领导下，我们遵循新发展理念，紧扣上海打响“四大品牌”工作和主业发展目标，在构建高质量的新制造、六线驱动的新营销、优绩效的新机制中厚植发展新动能，着力推进传统制造业转型升级和高质量发展，为普陀区域经济发展做贡献，为打造新时代新英雄建新功。

2019 年我们通过进一步深化提升产品创新、技术创新、营销创新与管理创新工作，促进企业的高质量发展。着眼竞争，进一步针对方兴未艾的品牌跨界合

作，分别实践了借力创新的 1.0 版和联合创新的 2.0 版模式的品牌跨界合作，英雄金笔厂与人民日报社人民文创共同推出的纪念中华人民共和国成立 70 周年的《英雄 1949》系列钢笔套装成为热销产品，为英雄金笔厂贡献了近 1/4 的年度销售额，有效践行了“英雄+”的品牌发展战略。着眼增效，企业针对年度经营目标和重点工作，围绕评价经营绩效的指标体系，积极研究流程再造，不断完善践行经营新机制，推动高质量发展。英雄金笔厂实施团购销售和产品开发的项目化管理，通过责权利的统一和联动，提升工作效率与效益。在面临经济下行压力和诸多不确定因素中，得益于创新发展，2019 年英雄金笔厂合计主营业务收入同比增长 31.75%，续创新高。



## 2.2 各方权益

### 2.2.1 服务政府

积极投身上海打响“四大品牌”工作中进一步擦亮“英雄”品牌。一是抓住纪念中华人民共和国成立 70 周年的重大历史机遇，通过在献礼片《我和我的祖国》中植入英雄鉴证历史的场景、与人民日报社人民文创共同推出热销的《英雄 1949》钢笔套装纪念礼品等方式，把“祖国是人民最坚实的依靠、英雄是民族最闪亮的坐标”的主旋律宣传与英雄品牌内涵有机结合，展现了“英雄”契合新时代主旋律文化的标识度。二是今年英雄成功参加了第二届进博会、第二届中国自主品牌博览会等数十个国家和区域性品牌展示会。在自主与跨界合作开发的新产品中，《礼遇上海》两款产品入选上海特色伴手礼、融合了非遗苏绣工艺的《玉兰

飘香》礼盒入选第二届进博会礼品、在天猫“国潮来了”活动中推出的由卡地亚设计师设计的《无尽·探升》笔和“锐澳墨水鸡尾酒+英雄酒香味墨水”套装成为网红产品，给消费者“上海购物”的体验度和“上海服务”的获得感。三是英雄金笔厂通过了上海品牌认证的复审，英雄集团在质量月活动中“以提升用户的感知质量”为主题，围绕给用户更多的满意度为导向展开质量提升工作，不断做优产品品质，彰显“上海制造”的美誉度。通过在上海打响“四大品牌”的工作中不断传导品牌文化、品质产品和温馨服务，进一步擦亮了新时代新英雄品牌。

### 2.2.2 服务消费者

为了给企业消费者提供更专业化服务，建立《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。真正做到：一、在使用说明书中明确：对于您所选用的各款英雄牌产品不论该产品的使用时期的长短，我们都能保证提供永久的机械故障维修，任何不再生产和无法修复的产品将以相同等级的英雄品牌来替代。某些在正常使用中消耗的笔尖，墨水囊，吸水器等，以及笔上的标志和个人订做的装饰的损坏将不包括在保证范围之内。由于撞击、不合理使用或明显破坏的金笔尖和其他零件也不属于此保证的范围之内。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、通过市场顾客满意度调查，本公司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。三在产品交易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。优质的产品服务质量得到消费者和客商高度认可，顾客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；开

展技术比武活动，提高员工的学习技术的热情；加强 ISO 质量管理体系培训，普及这方面的认识与了解。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，近年来职工工资年均增长幅度不低于 8%；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。通过举办乒乓球比赛，大家既收获了愉快的心情，又加强了员工的凝聚力。六是积极参加普陀区区长质量奖和上海市质量金奖的评选，刘根敏同志先后荣获普陀区区长质量奖和上海市质量金奖。

#### 2.2.4 服务行业

作为制笔行业领先的企业，本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，为行业制定自来水笔和笔尖的技术标准，有助于行业质量检测手法和检测技术的提升，为标准化工作的实施提供了良好的技术平台。公司经营服务业绩目前主要是逐级代理分销模式。因此为了有效进行顾客关系的管理，通过博览会和全国供销会等渠道，对潜在客户信息进行收集、分析、拜访，进行“面对面”接触、沟通和交流，向客户介绍企业新品及品牌文化，将潜在客户转化为销售商，为“英雄”品牌的进一步市场拓展打好基础。通过《特许经营协议合同》，对销售商进行分类管控，采取举办年度每期大型订货会和新品推介会相结合的方式，进行相互拜访座谈等，及时了解市场变化、产品开发、制造与服务中的需求，建立有效沟通、强化感情联系；以此赢得了众多销售商的认知和信赖。建立微信品牌公众号以及官方微博号，通过主题推广和展会活动的信息发布，实现英雄品牌的推广与普及。针对下游产业链，遍布海内外的“英雄”品牌营销网络是公司的主要资源，公司现有线下的销售网点已覆盖全国 31 个省、直辖市、自治区，线上已覆盖京东、亚马逊、

天猫等多个平台。同时海外市场在占有原印度、东南亚、美洲等市场外更拓展到了东欧（波兰、捷克）市场；销售规模及营销网点数量均在行业内保持领先。

#### 2.2.5 供应商

可持续的产品与服务供应渠道对本中心的发展至关重要。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。为此，本公司通过市场调研、实地考察等多种渠道，不断扩展并完善供应网络，进一步完善采购流程，规范采购标准，评估采购零件及服务的质量。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，实现双赢。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。

#### 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，并从源头上根据新环境、新场地完善安全生产管理制度，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。

#### 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°C 冬季低于 12°C 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。由于实施推广节能减排、绿色、低碳和环保的行动，使企业获得“普陀区环境保护局审批报告”；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.积极参与“送文具到西部校园”、“四川甘孜州阿扎日‘老人之家’公益拍卖会”、“筑梦新声春季慈善晚宴”等各项社会公益与捐助帮困活动，2.向上海市援黔干部联络组、鲁迅文化基金会、上海市慈善基金会普陀区分会、中国共产主义青年团甘肃省委员会等单位进行了实物与现金捐赠，其中“四川甘孜州阿扎日‘老人之家’公益拍卖会”中拍卖的“1999 英雄 18K 澳门回归纪念金笔”，为 300 位贫困老人提供了一年的生活费用。3 本公司困难员工开展送温暖活动，及时向帮扶对象送慰问金。通过类似活动的开展，充分展示了本公司深知感恩回馈社会才能获得生存发展需要。

## 2.6 廉洁公正



本公司在普陀区国资委和上海英雄集团公司的直接领导下，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，确保各项工作都得到有力的监控，努力做到廉洁公正。本公司将廉政文化融入员工的日常工作、学习和生活中，充分利用纪律教育学习月、专题党课学习、组织生活会等活动，通过观看警示教育片、参加廉政讲座、参观教育基地等多种形式深入到党员干部及群众当中开展廉政教育、普及纪检知识，使员工能在意识行为中筑起敏感警戒线，深刻牢记廉政准则，始终保持着廉洁健康文明的好风气。结合“两学一做”，深入开展纪律教育学习月活动，组织全体党员、干部学习《中国共产党廉洁自律准则》和《中国共产党纪律处分条例》，制定《推进基层正风反腐自查自纠工作方案》，确保严格执行中央八项规定常态化。结合工作实际，以销售和采购工作为重点，在抓质量管理体系程序和采购制度等的执行，保持廉洁工作常态化，保证采购工作廉洁高效。在日常业务接待等各方面工作中，本公司严格执行中央八项规定，及时进行厂务公开制度，形成信息及时公开的长效机制。

### 3. 结语

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。面对全力决胜“十三五规划”收好官，全心擘画“十四五规划”新蓝图的繁重任务，我们要在普陀区委、区政府、区国资二委的领导下，在英雄集团的指导下，坚守如磐的初心，肩负奋斗的使命，只争朝夕、砥砺前行、不负韶华。为圆“百年企业、百年品牌”的“英雄梦”众志成城加油干；为普陀“转型蝶变、崛起赶超”基本建成“科创驱动转型实践区、宜居宜创宜业生态区”积极贡献；为全面建成小康社会，实现第一个百年奋斗目标奋发作为。