

上☆工

2021年度 企业社会责任报告

The Enterprise Social Responsibility Report 2021

开放 合作 共享

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”）编制发布的第九份《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 2021 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 2021 年 1 月 1 日至 2021 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:2022 年 8 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	2
3 组织治理	3
4 尊重人权	5
5 劳工实践	6
6 环 境	11
7 公平运行实践	18
8 消费者权益	24
9 社区参与和发展	33

高管致辞

企业在创造利润、追求自身利益的同时，统筹兼顾员工、股东、合作伙伴、社会及环境等相关方的利益诉求，努力担当尽责，做负责任的企业，这是我们上工的理想和追求。

2021 年上工继续保持了稳健运营和持续发展。从经营质量看，公司的销售收入、利润总额、全员劳动生产率、应收账款及存货等经济指标大幅度领先行业平均水平，公司在行业的发展话语权、价格引导权、标准制定权明显增强，行业地位显著提升。

公司以创名牌产品、创五星诚信企业活动为契机，深入推进一体化管理体系建设，优化资源配置，提高流程效率，产品质量、环境及职业健康安全等方面的运营管控能力进一步得到提升。公司以品牌为纽带，聚焦核心制造，拓展平台建设，以技术发展作为主路线，对内不断提升公司产品的核心制造能力，对外加快平台布局、扩充品种，稳步推进企业实现高质量的发展。公司以满足顾客个性化需求为突破口，从关注产品转向关注顾客价值，横向继续丰富和扩充产品品种和规格，纵向努力提升产品能级，市场份额进一步扩大。公司以创新驱动为抓手，加强“产、学、研”密切合作，主持和参与多项国家重大科技专项并取得成效，努力打造“上工精品”，以优质的产品品质赢得更多的市场。公司以与员工分享发展成果为理念，兑现了年初职代会上的承诺，员工平均年收入增长幅度超过了 CPI 的增幅，提升员工的生活质量，共建和谐企业。

2022 年，面对新冠疫情持续影响的这一情况，公司将团结带领全体员工，重拾信心，不畏艰难，凝心聚力，逆势前行，为完成全年目标而共同努力；公司将继续发挥品牌和渠道优势，以技术进步、效率提高为抓手，不断提升企业核心竞争力，力争继续保持行业领先地位；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。

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

公司组织召开了四届六次和五届一次职工代表大会，表决通过了《2021 年公司工



资集体协议书》和《关于 2021 年员工薪酬调整的实施方案》，听取了公司《行政工作报告》和《工会工作报告》。休会期间召开了职代会联席扩大会议，审议通过了《2021 年职工与企业协商解除劳动关系处置办法》和《关于公司职工育儿假实施相关规定》。对涉及职工重大事项，公司一直按照职代会的规定程序，征求职工代表意见，体现职工群众的意愿，并在正式会议上审议通过后再实施，依法落实员工代表的民主参与、民主协商、民主审议等职权。公司始终坚持“以人为本、共享发展”的理念，坚持发展为了职工、发展依靠职工、发展成果与职工共享，实现企业发展和维护职工权益双赢。



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。2021 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 efficient 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。2021年，培训 860 人次。

5.1.3 关键绩效



5.2 关爱员工健康

2021 年针对疫情防控工作的常态化要求，定期组织民管小组加强了职工食堂安全卫生检查，督促食堂做好卫生及消毒工作，同时，制作防疫相关宣传片进行防疫宣传。组织员工收看直播“疫情防控和中医养生”；组织举办健康讲座“人体的防疫系统知识普及和创伤的自救方法”等培训宣传活动，进一步提升员工掌握相关安全健康知识等。

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，送温暖

组织开展“献爱心，一日捐”活动；组织发动女职工参与到机电工会助力“春蕾计划——梦想未来”行动中，公司女职工积极响应，不少男职工也进行了募捐。共有以女职工为主的 335 人参与募捐，捐款金额达 9185 元，并以上海工具厂有限公司工会委员会的名义代表全体捐款职工向上海市儿童基金会进行捐赠；公司工会按照上级工会对困难职工精准帮扶工作要求，一年来在元旦、春节、五一、国庆等困难职工帮扶 34 人次，帮扶金 18000 元，为录取本专科的 7 名职工子女发放购书款 3500 元；公司两级党政工组织共家访慰问职工、大病重病和患病住院职工、献血职工等 118 人次，金额 42060 元。

5.4 构建和谐、凝心聚力

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，公司始终坚持“以人为本、共享发展”的理念，坚持发展为了职工、发展依靠职工、发展成果与职工共享，实现企业发展和维护职工权益双赢。

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，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。激发职工的主人翁意识，充分发挥职工的聪明才智，鼓励职工为企业发展献计献策，发掘有利于促进企业高质量发展的持续改善建议，开展“降本提质增效”合理化建议活动，在公司质

上☆工

量月活动中，紧紧围绕公司提出的“强品质、提能级，转观念、夯基础”的工作要求，组织开展了“提升质量，立足岗位，从我做起，人人有责”为主题的岗位建言活动，在活动中加强了技术和质量管理融合，提升全员质量意识，以品质提升带动竞争力提升。结合公司党委开展的“聚焦高质量发展大讨论”活动，及时在全体员工中开展“我为高质量发展献一计”建议征集活动，为推动企业高质量发展贡献智慧和力量。

坚持开展群众性思想教育和文化体育活动，积极培育健康向上的职工精神文明生活。开展了百题知百年党史知识竞赛活动；开展了“传承红色基因，颂读献给党”朗诵比赛活动；开展了“百年红色工运”——“听党话、跟党走、吹响工人先锋号”活动；根据防疫工作需要，减少集聚带来的风险，各分工会开展了迎春职工体育活动；组织参加了集优乒乓赛、垂钓比赛和数字化辅助设计操作技能大赛获得了奖项；参与了市总组织的职工法律知识线上答题活动；组织员工参加会务拍摄技巧讲座、摄影讲座及职工大讲堂的活动；开展“喜迎建党百年，巾帼岗位展风采——女职工在行动”作品征集活动。

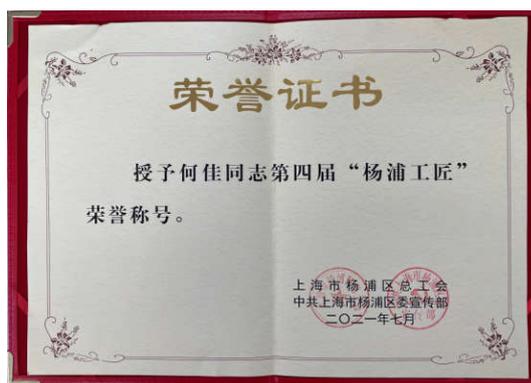


5.5 弘扬先进，传递正能量

深入学习贯彻党的十九大精神，进一步弘扬工匠精神，激励广大职工学工匠、

上☆工

做工匠。螺纹技术室被授予上海市“工人先锋号”称号；螺纹技术班组获 2021 年度“上海市三八集体”称号；何佳获杨浦区第四届“杨浦工匠”荣誉称号；根据杨浦区劳模先进创新工作室创建要求，推荐数控厂“顾立晨刀具研发创新工作室”参与杨浦区劳模（先进）创新工作室创建；组织开展公司 2020~2021 年度优秀学员的评选活动。





环境

绿色发展是公司战略的重要支撑。公司进一步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。

公司确立了推动环保水平由优秀迈向卓越的新目标，即：2021年，实现污染物排放总量比上年下降31%，提前一年全面实现超低排放目标，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。



绿色办公

公司不仅注重生产运营过程中的环境保护，也倡导绿色、低碳的办公方式，引导并带动全体员工形成节能降耗的良好习惯，推行可持续的办公方式，搭建绿色办公环境，构建环境友好型企业。为了提升员工整体的环境保护水平与意识，公司通过各类宣传培训活动，确保每一步生产运营环节达到我们的标准化环境管理要求。

公司积极响应国家可持续发展的倡议，营造绿色环保的办公氛围，推行节能降耗的办公设备，宣传低碳的办公方式，引导全体员工形成节能环保的办公生活意识，公司鼓励员工：

- ◆ 减少开车次数，尽量乘坐公共交通和骑自行车等；
- ◆ 优先采购、使用绿色环保办公产品，减少污染源排放与能耗使用；
- ◆ 公司内部公共区域采用自动感应照明系统、切削液回收系统设备等能源装置；
- ◆ 合理改造更新并定期维护保养办公室使用设备，延长设备使用寿命；
- ◆ 公司办公区域皆采用控制中央空调水温，冬天适当降低或夏天适当增高室内温度来减少能源消耗；
- ◆ 推广使用无纸化办公模式。



节能完成情况	2020年	2021年
综合能耗 (吨标准煤)	5557.9	4821.6
产值 (万元)	52266.6	65605.4
产值能耗 (吨标准煤/万元)	0.0748	0.0732
能源占生产比例 (%)	1.23	1.08





Safe

Operation

安全运营

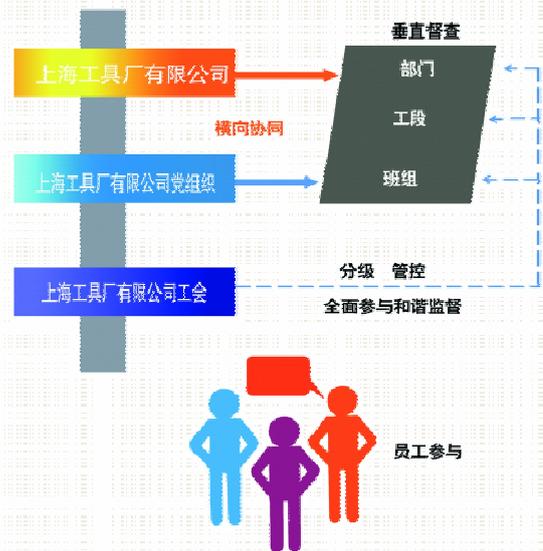
公司认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的工作方针，持续以“知责、尽责、履责”、落实“一岗双责”为核心，以有限空间、检修维修、外协外委“三项专项整治”为重点，突出红线、专业和过程“三个管理”，强化现场安全监察、专项安全督查、曝光和过程问责“三种管控方式”，持续加强安全生产标准化建设，全面开展“安全管理提升年”活动，促进了安全生产工作的有效落实。

公司将安全环保资金纳入年度生产经营计划和财务预算，对安全环保的投入做到了专款专用，针对各类事故的举一反三工作，落实以安全本质化为中心的安全改善，在安全投入方面积极落实各项措施，通过维修、改善、技改等途径，消除现场安全隐患。2021 年投入资金 381.5 万元。



- 卓越的安全领导力
- 优良的安全学习力
- 积极的安全行为力
- 持续的安全激励力
- 稳定的安全平衡力
- 充分的安全保障力
- 广泛的安全传播力

责任体系





公司 6 月安排 69 名特殊工种人员进行职业健康体检，并建立健康档案。7 月委托专业机构对职业健康危险场所进行评价，岗前、岗中、离岗三类人员均进行了职业健康体检。

营造安全文化是做好生产安全的基础。上海工具厂有限公司通过每年举行“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。



演练

在 2 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、危险化学品泄漏演练，参加 100 人/次，有效的提高员工防患意识和应急、自救、的的应变能力、火灾发生时的逃生自救方法。

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
- 组织 12 次交通安全教育
- 积极开展安全生产法宣传活动，参加宣传 869 人次，引发宣传品 300 份，参加普法培训 1600 人次，安全环保知识竞赛 300 人次



上☆工 Safe Culture 安全文化

在公司党政领导下，我们总结近年来安全管理的成果，固化并推进过渡为安全文化，以打造“彩虹模型”为基本要求制定了安全文化建设三年规划，并通过安全文化建设“六步法”扎实推进优化落地。

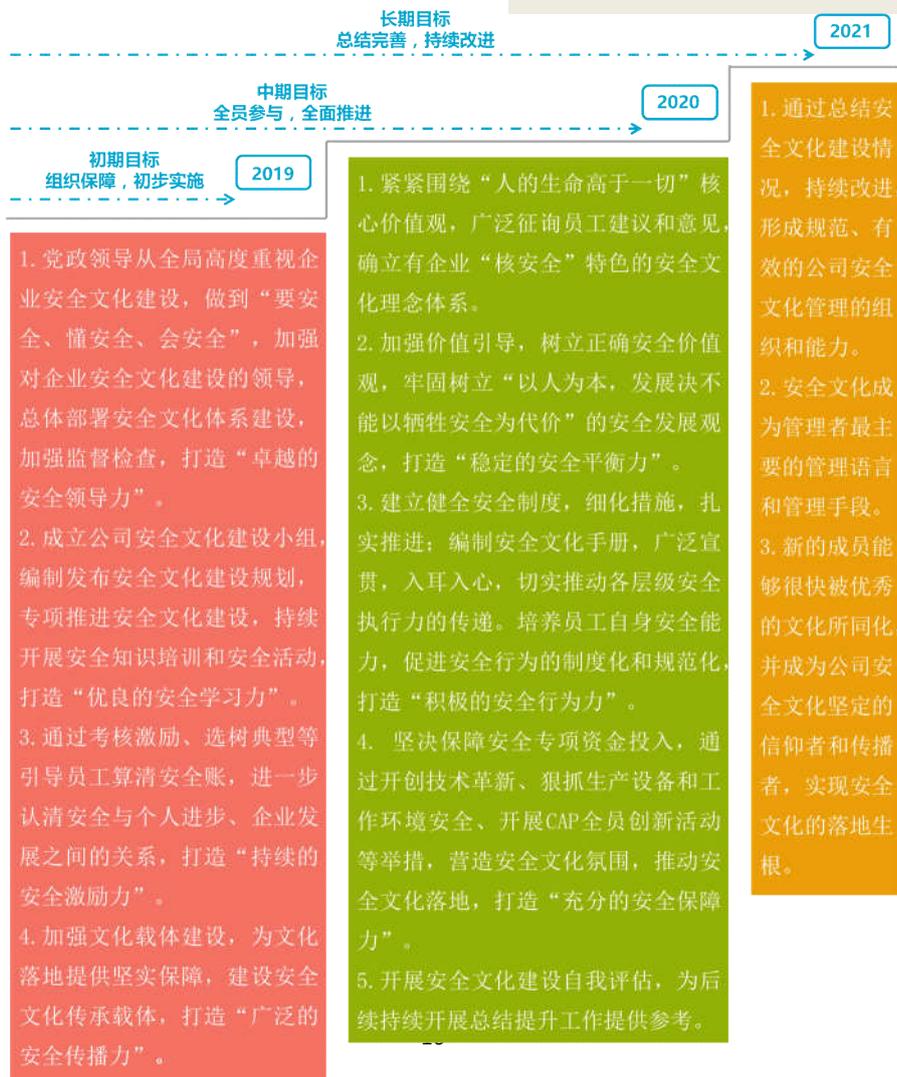
通过安全文化建设活动，实现了“三个促进一个获得”：

一是促进了安全状况的持续好转。公司近几年安全状况持续好转，未发生重伤以上事故，轻伤人数连年下降，与大力开展安全文化建设有着极为密切的关系。安全文化建设落实到位、有声有色，促进了安全状况的持续好转，创出较长的安全周期。

二是促进了安全管理水平的进一步提高。通过理念导入、机制创新，健全了各项责任制，提高了安全科技装备水平，使安全管理由“靠领导管理、制度控制”向“上下互动、自主管理”转变，促进了安全管理水平的进一步提高。

三是促进了职工安全素质的普遍提升。通过加大安全文化宣传力度，建立安全教育阵地，丰富安全文化内涵，营造了安全文化的浓厚氛围，使职工抓技术、学业务的积极性、主动性明显提高，安全素质、自主保安意识进一步增强，实现了从“要我安全”向“我要安全”的转变，职工安全素质普遍提升，各类违章现象明显减少。

四是获得了上海市杨浦区消防工作示范单位、治安保卫先进集体、爱国拥军模范单位、安全生产优胜单位、安全行车先进集体，上海市文明单位，上海市安全文化示范单位等一系列荣誉。



The battle of epidemic prevention and control

疫情防控

随着全球新冠疫情的持续爆发和变异，公司根据市委相关文件要求，为营造坚决打赢疫情防控阻击战，创造良好的安全生产环境，确保特殊时期复工复产安全生产形势平稳，公司采取了一系列的措施，确保有序复工复产。

一、成立了党委书记、总经理任组长的上工厂应对“新型冠状病毒感染的肺炎”领导小组；成立了分管安全副总任组长的应对“新型冠状病毒感染的肺炎”工作小组；成立了安环部长任组长的应对“新型冠状病毒感染的肺炎”应急小组。



二、制订和分布了《上海工具厂有限公司“新型冠状病毒感染的肺炎”应急预案》、《应对“新型冠状病毒感染的肺炎”防控工作预案》、《上海工具厂有限公司春节休假后复工准备细则》、《上海工具厂有限公司春节休假后复工准备细则（修正稿）》、《上海工具厂有限公司复工后疫情防控工作细则》、《上海工具厂有限公司“新型冠状病毒肺炎”疫情期间员工就餐管理规定》以及疫情期间值班通知和复工通知等。

公司在认真抓好疫情防控各项工作落实的同时，着重做了五个方面工作：一是密切关注疫情信息和疫情防控新要求、新政策，确保各项防控要求和政策在公司有效贯彻落实；二是制定完善各种疫情防控预案和规定，制定实施具体防控措施，及时配备防控物资；三是工会、党群部门认真组织落实疫苗接种工作；四是积极推进公司的疫情防控常态化管理工作。

7 公平运行实践

7.1 廉政建设与反腐败

公司加强对中层领导人员的关心教育管理和监督，认真履行任职前的廉政谈话工作，强化党章、法律知识的学习，必须遵守党的政治纪律等“十个必须”，把公司的反腐倡廉基础工作做扎实。

公司党政同责，领导班子主要负责同志能履行党风廉政建设和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”，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联席会议制度》、《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

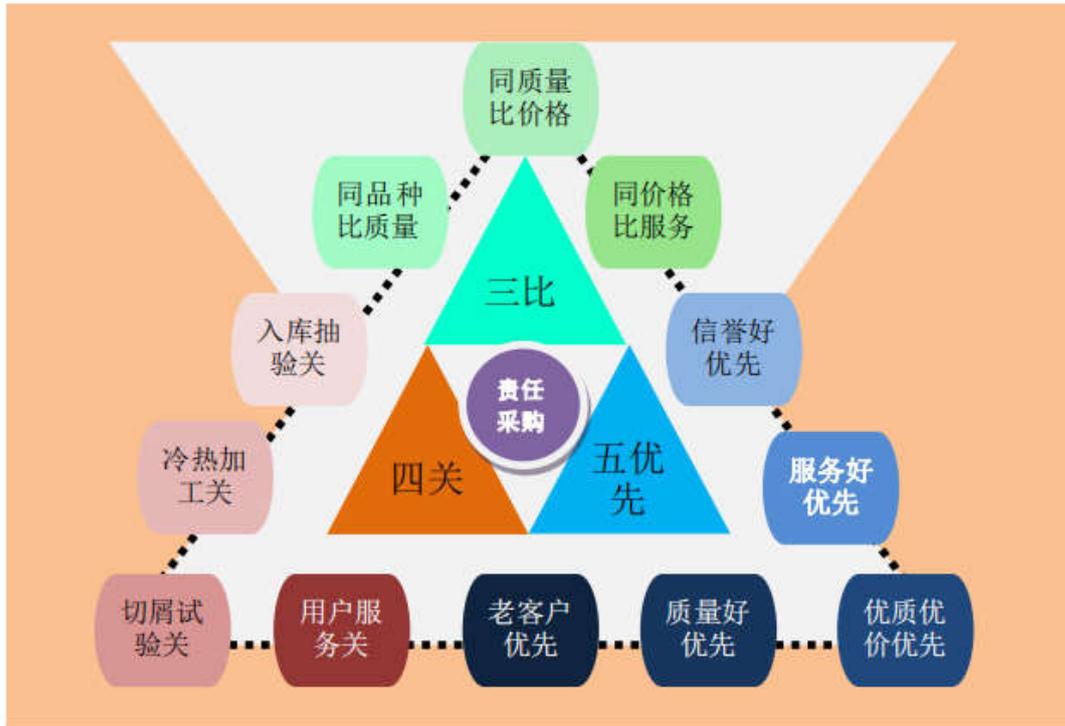
公司坚持将社会责任理念融入采购全过程，在物资采购合同中签订有关安全、环境方面和“乙方应严格遵守国家和地方的各项相关法律法规，必须保障合作过程中的环境保护、员工职业健康和劳动安全”等条款。确保企业的合作方与企业共同履行企业的社会责任。

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。

同时，公司贯彻集中供应的原则，编制了采购计划。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。

2021年已对所有关键供应商（直供供应商8家，流通供应商19家）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。

“三比、四关、五优先” 责任采购



7.3.2 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，2021 年实现收购产品销售收入 10482 万元左右，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。

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识度，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。

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。

7.4 尊重产权

公司着力对知识产权的管理与保护，制订了专利和专有技术的管理制度。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，2021 年公司申请发明专利四项，分别为《一种面向螺纹挤压刀具寿命和加工能耗控制的刀具结构优化设计方法》、《一种基于 CFD 的刀具内冷孔设计方法》、《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案》，同时公司新授权一项发明专利《一种纳米复合涂层及其制备方法》。这

些工艺专有技术和实用新型专利的应用，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

“用户至上、共谋多赢”是公司长期以来坚持企业经营的理念，积极采取公平清晰直观的



方法，简单明了的公布企业营销的方式与举措；真实公正的披露企业销售信息，以此作为消费者知情选择的依据；利用上工网络等的多种渠道，完整正确的介绍上工的优质产品与技术服务及技术支持；以产品展示、价格公开、图文并茂的文字宣传与产品实际使用的影象等透明易懂的方式提供产品和服务的导向，真实地宣传上工产品的高性价比典范；同时不断完善用户服务管理规定，深入现场及时回应与解决消费者的要求；不损害顾客的利益；让所有顾客均享受企业公平的公共政策，在知情的条件下做出消费和购买的决策，并对产品和服务的特点做出比较，以公平清晰的条款，制定规范合同，实行公平营销，诚信为上。

8.2 保护消费者健康安全



上工产品严格执行国际、国家、行业与企业标准，积极推广和应用节能环保的优质材料，正确清晰的指导消费者合理使用产品，建立与完善市场产品退赔与服务管理规定，强化产品的用户沟通与服务，同时公司加强各类培训，不断提升员工的综合素质，创新技术、研发新品、改善服务，以稳定的产品质量和先进的制造工艺向消费者提供高性价比的产品并提供技术支撑，倡导顾客使用公司科技含量和性价比高的新型产品，以实现顾客价值。

8.3 可持续消费

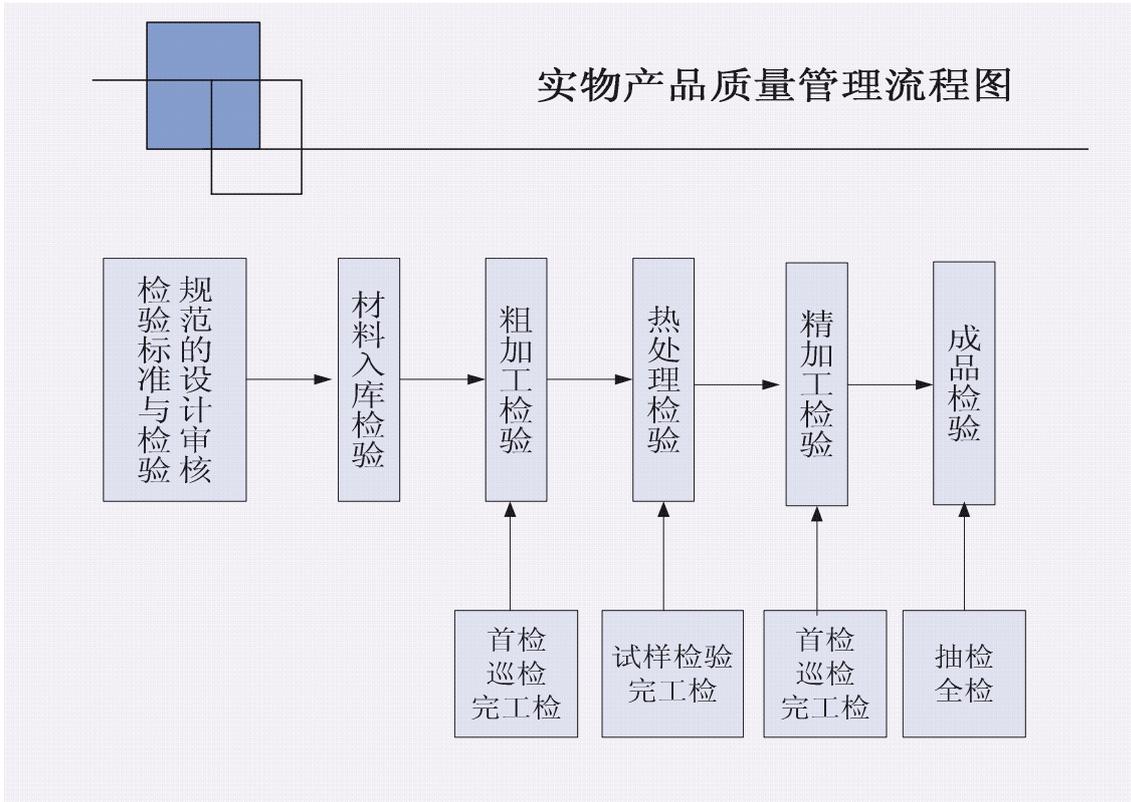
公司一直秉承“用户第一、顾客至上”的经营理念，努力打造诚信企业，发挥品牌优势，聚合社会资源，保证产品的可持续性消费。不断完善与顾客交流的网上平台，采取请进来走出去的互动方式，及时了解顾客对公司产品质量、数量和技术服务等需求，传递公司产品的信息，接受顾客各类反馈，同时针对顾客的意见深入各地区及时进行技术培训与技术指导，分析研究，持续改进，采取必要措施，尽可能的满足顾客的需求，在产品的生命周期中，强化管理，持续改进，稳定提升产品实物质量，确保可持续消费，提升上工产品的美誉度。



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。





公司深入推进体系建设，夯实管理基础，通过理顺质量管控架构、完善产品标准及检验规范、加强质量检验的结果分析等举措，严格把控产品质量。公司深化落实“通过提高标准来提高质量”，对传统直柄轧制钻进行工艺升级，针对磨制钻加工特性，优化材料成分配比和组织形态，推出适用于磨制钻的专用高速钢材料 GM2，根据市场需求，将原有通用螺旋槽丝锥系列全面升级成为 TV3 高钒材料的高性能螺旋槽丝锥，不断提升产品质量。2021 年末发生批量的产品质量事故，年度质量指标都完成目标，产品质量稳中有升。

公司坚持开展质量月活动，2021 年以“契合企业发展趋势，推进质量强企建设”为活动主题，广泛动员、全员参与，各部门以提升产品实物质量为主导，找问题、寻短板，积极开展专项质量攻关项目 6 项，并进行“回头看”的总结，取得了预期效果，从而进一步加强质量意识教育，以质量求生存，持续改进，促进产品实物质量和管理水平的不断提高。

8.5 消费者服务、支持及投诉与争议的处理

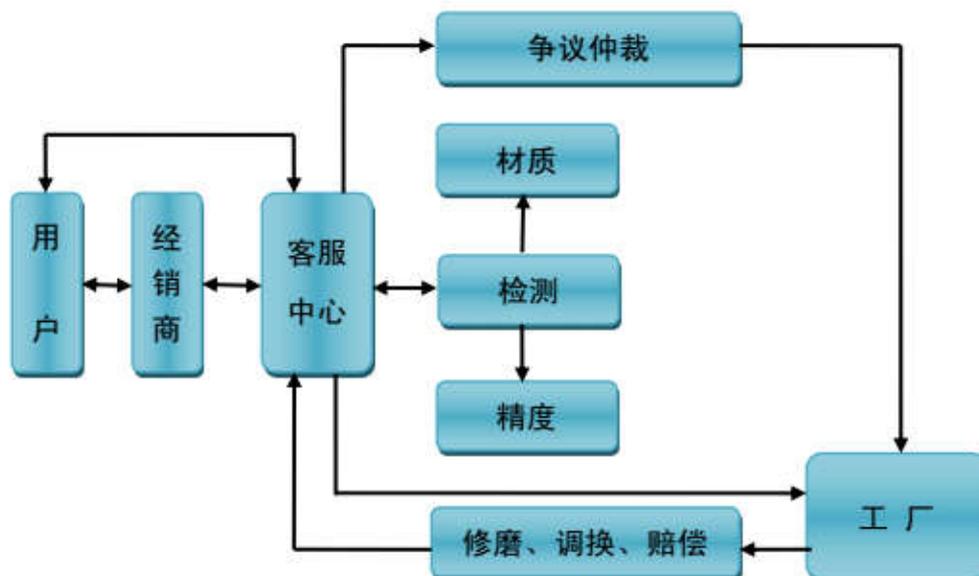
为确保顾客投诉得到有效、快速的解决，公司构建了以客服中心为主，质量保证部、技术中心和各制造工厂为支撑的产品售后服务系统，明确了各自的工作职责与权限，规范了工作程序和处理时限，顾客的利益得到充分的保障。

公司严格执行产品“三包”责任和义务，按照“先解决问题，后分清责任”的原则，确保投诉得到有效快速的解决，2021年公司未发生顾客重大投诉和争议事件。

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

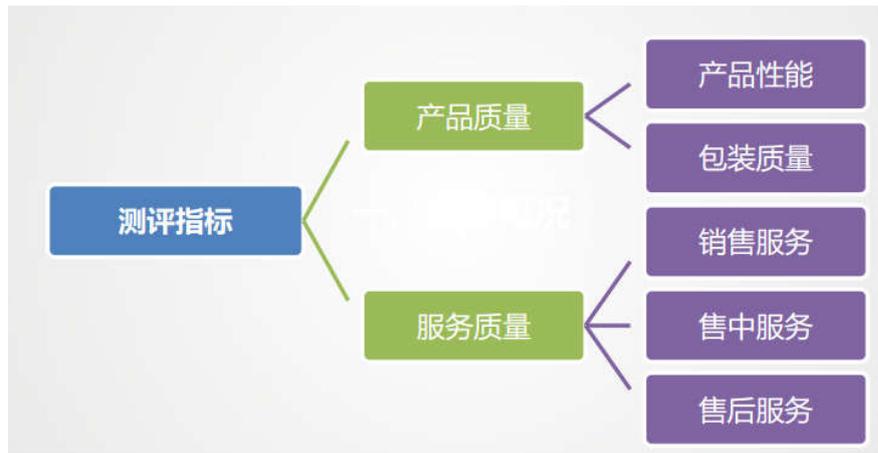
产品售后服务流程图



8.6 顾客满意度评价

公司以品牌立信，建立了产品质量市场退赔率考核指标，并不断加强和提升服务质量工作水平，努力提高顾客满意度。秉持为顾客提供更好的产品及服务的宗旨，委托上海市质协用户评价中心开展第三方顾客满意度测评工作。

测评指标体系



2021年经上海市质量协会用户评价中心对公司的用户满意度调研、分析和评价，公司的满意度总体评价为86.52，达到目标值以上，但较2020年略有下降。历年测评结果来看，满意度水平略有波动。而从具体构成指标来看，与顾客期望相比的产品和服务质量评价结果相对稍低。公司要在保持自身优势的同时，提升创新及其他方面综合能力，增强自身竞争力和吸引力。

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，防止各种诈骗等行为的发生，在经营活动中，公司根据国家有关法律、法规，以公正、合法、必须和自愿的原则，获取顾客和消费者的营业执照、税务登记证、组织机构代码证、法人身份证明、联系方式、销售买卖合同（双方）等相关信息。

为保证顾客和消费者信息的安全，防止泄露和滥用，公司采取了必要措施加以保护。公司销售部设立顾客资料档案室，建立信息库，由专人妥善保管。

8.8 基本服务获取

公司在坚持互惠互利实现双赢的原则下，以公开透明的方式，通过双方的诚信合作，优势互补，共拓市场，与特约经销商和合作伙伴建立良好的战略合作伙伴关系。实行定期互访，专题培训，技术支持等，进行多层次的交流与服务，确保合作双方信息畅通的良好环境，使所有合作伙伴都得到了不同程度的发展。一个以公司为核心，包括供应商、合作企业、特约经销商的上工品牌工具产业链雏形初具。





公司与特 约经销商

在双方平等自愿、协商一致的基础上，订立《销售（买卖）框架协议》和《网点设立协议》。协议中规定了双方的权利和义务，包括



了价格、交货期。合同在履约过程中，双方都严格按照合同要求，规范执行。2021年标准产品合同履行率保持在98%以上，非标产品合同履行率保持在96%以上。



公司与合作企业坚持互惠互利的原则，保证合作企业的收益，公平公开的价格管理政策，签订《定牌定作框架协议》《商标使用许可合同》和《定作收购批次合同》《定作加工批次合同》，严格履行合同约定，并按月足额支付定作资金。

公司采取“走出去，请进来”的方法，为合作企业进行社会责任辅导与培训，派员到合作企业进行现场技术、管理辅导，邀请合作企业次进行热处理检测标准操作要求的培训和环保要求培训。

公司继续发挥品牌和渠道优势，进一步聚合社会资源，拓展平台建设，优化资源配置，用上工的技术与管理帮助合作伙伴，完成标的，提高管理水平。

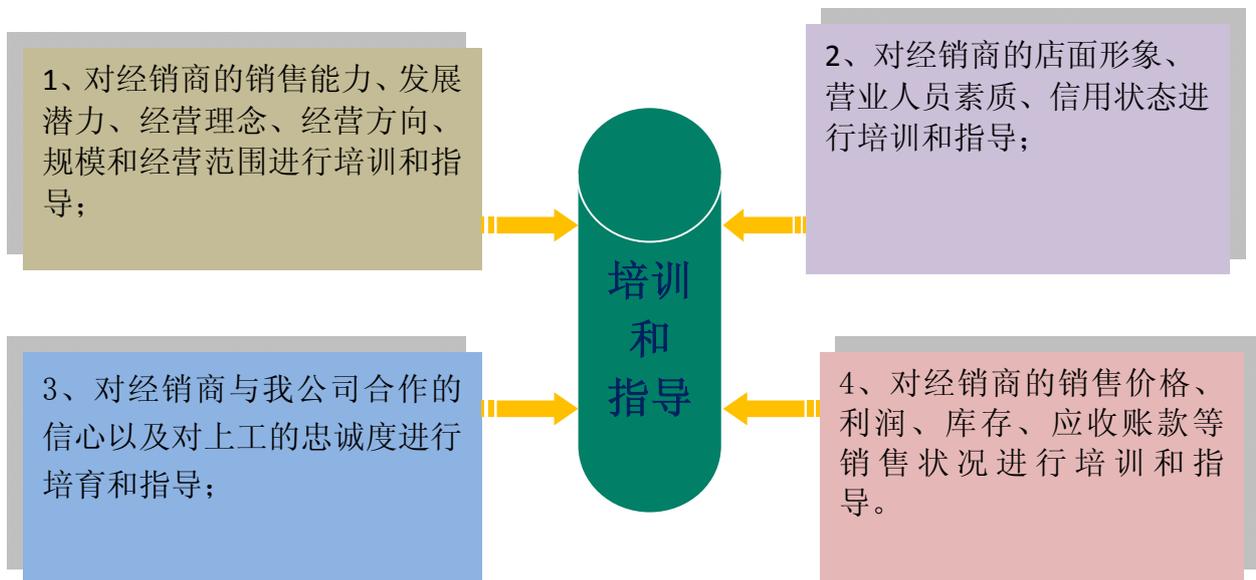
8.9 教育和意识

以顾客为关注的焦点，向消费者提供产品与服务等的各类信息，并承诺上工产品的生产制造必须符合标准，满足客户的需求。

公司通过各种渠道并采取多种措施，把上工产品的经营理念；标准与质量信息；交货与服务措施；价格与销售政策；技术服务与支撑；互惠互利的双赢目的等向消费者进行宣传教育，让消费者认识到自己的职、权、利，尽可能的发挥积极作用，促进消费者提高消费能力，让上工产品家喻户晓。

公司不断采取各种措施与手段，致力于让消费者理智的购买产品，并积极引导消费者开展更加负责任的消费活动。

公司对经销商的成长高度关注，并进行长期有效地培训和指导。



9 社区参与和发展

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。

2021年6月23日，上海工具厂有限公司领导班子成员与长白新村派出所党组织一行来到《张闻天故居》，开展缅怀革命先辈党史学习教育活动。特别邀请了张闻天同志的后代原上工公司党委书记张建平同志，为大家介绍张闻天同志的生平事迹。



公司党委副书记、工会主席魏莉同志向大家介绍了公司发展和开展党史学习教育的相关情况，长白派出所领导向大家介绍了开展党史学习教育以及“我为群众办实事”的相关情况。



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。



公司组织志愿者进社区开展防疫宣传活动，取得了居民的信任和认可，巩固了社区的和谐氛围。

公司积极配合社区开展
新冠疫苗接种活动。



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，2021年由公司主持、参与的国家重大科技专项2项，2项均已完成终验收。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，重点开发硬质合金和螺纹刀具产品，立项开发新产品4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。

公司继续大力发展航天航空领域专用刀具，形成面向钛合金、碳纤维等一系列航天航空难加工材料的专用刀具，并已进入上海商飞、西安西飞、江西洪都航空等生产现场，满足了客户对高效刀具的需求，部分产品达到国际先进水平。

公司于2021年获得了中国机床工具工业协会颁发的2020年度“综合经济效益十佳”，2019年度“自主创新十佳”。



公司2021年项目《复杂刀具用高性能高速钢的稳定化生产与应用研究》获得上海集优第四届科技大会科技进步奖一等奖。

2021 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
复杂刀具用高速钢稳定化生产与应用研究	国家级项目	开发直径 ≥ 100 的高速钢材料,碳化物偏析 ≤ 5 级,由该材料制作的齿轮刀具已在生产现场应用,切削性能良好。	已通过项目全部验收
运载火箭国产五轴数控机床和数控系统规模化示范应用	国家级项目	针对运载火箭薄壁件加工,以国产替代进口为目标,开发航天系列专用刀具。	已通过项目全部验收
M3 ~ M24 DIN 标准直槽丝锥系列产品的开发	公司级项目	开发 M3 ~ M24 DIN 标准直槽丝锥,满足市场特别是进口标准品替代的需求,实现工艺升级,提高产品稳定性。	2021.12 完成验收
整体硬质合金内冷挤压丝锥系列产品的开发	公司级项目	挤压丝锥依据金属塑性变形原理加工内螺纹,适用于强度较低,塑性较好的铝合金等材料,该新产品系列化生产,有利于丰富产品种类,便于市场推广。	2021.12 完成验收
$\phi 16 \sim \phi 40$ 加工钢件用硬质合金螺旋齿锥柄立铣刀系列产品的开发	公司级项目	硬质合金螺旋齿锥柄立铣刀的难点在于焊接,推出硬质合金螺旋齿锥柄立铣刀产品,主要针对市场上应用较广的钢件产品,进行粗加工或半精加工。	2021.12 完成验收
$\phi 31.8 \sim \phi 42$ 不锈钢专用锥柄麻花钻系列产品的开发	公司级项目	根据前期积累的小规格不锈钢专用麻花钻的研究和开发经验,对大规格不锈钢钻的截形进行研究,填补大规格不锈钢钻的市场空白。	项目延期至 2022 年完成



9.3 财富和的收入创造

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。

2021 年上交税费：5184.24 万元；离退休人员养老金及福利性补助（含医药费）：97.31 万元；对外捐赠：5 万元；对投资者现金股利：7078 万元。

9.4 责任展望

展望 2022，公司将继续把握经济结构转型机遇及行业变革趋势，加快适应市场的变化，以“专注于业，立足于品，致力于行，着眼于醇”为发展思路，积极谋划、制定、推进未来的整体业务布局，一手抓聚焦核心制造，一手抓拓展平台建设，坚持业务发展与履行社会责任并重，提升产品服务、完善环境管理、践行社会公益，开拓新思维、紧抓新机遇、谋求新合作，携手利益相关方，实现公司与经济、市场、环境、社会的共生、共融、共赢、共发展。创造上工更加美好的未来！

