



# 上海民族乐器一厂 2018 年度 社会责任报告

*The 2018 Annual  
Social Responsibility Report*

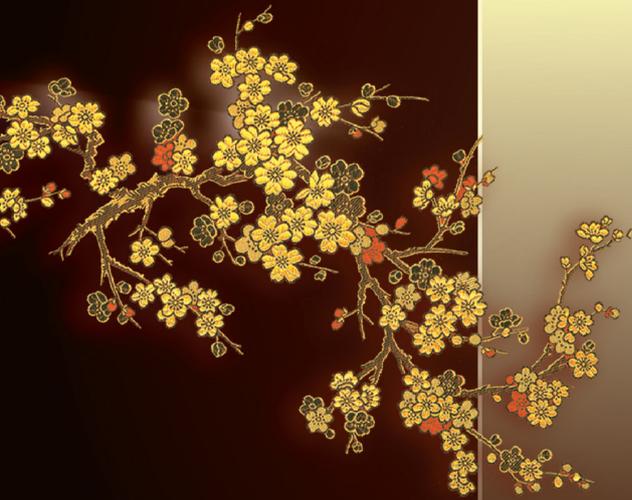
传承经典 引领时尚





上海民族樂器一廠  
Shanghai No.1 National Musical Instruments Factory

傳承經典  
引領時尚





## 报告概述 Release Notes

### 发布周期：

本报告为上海民族乐器一厂发布的第六份社会责任报告，自 2014 年起每年定期发布报告。

### 时间范围：

本报告为上海民族乐器一厂第六份对外公开发布的《社会责任报告》。除部分内容追溯到以往年份，本报告主要时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

### 内容界定：

本报告覆盖上海民族乐器一厂及下属机构。

### 参考依据说明：

本报告参照中华人民共和国国家标准《社会责任指南》（GB/T36000-2015）、《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）、《社会责任绩效分类指引》（GB/T36002-2015），并结合企业自身情况及具体实践编写而成。

### 报告反馈：

对本报告的内容如有疑问或建议，欢迎来电或来函询问。

联系电话：021-54865776

邮寄地址：中国 上海市 闵行区 联明路 400 号

上海民族乐器一厂 厂部办公室

邮政编码：201101

传 真：021-54865771

网 站：www.dunhuanguoyue.com



# 目录

# Contents

## 前言

## 组织治理 (Z)

## 人权 (R)

## 劳工实践 (L)

## 环境 (H)

## 公平运营实践 (G)

## 消费者问题 (X)

## 社区参与和发展 (S)

## 展望

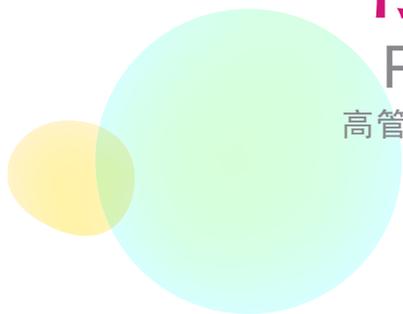
P6	高管声明
P8	组织概况
P10	主要荣誉
P12	决策程序和结构
P16	公民和政治权利
P19	工作中的基本原则和权利
P21	工作条件和社会保护
P21	民主管理和集体协商
P23	职业健康安全
P24	工作场所中人的发展与培训
P27	可持续资源利用
P29	反腐败
P30	尊重产权
P33	公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践
P35	保护消费者健康安全
P37	消费者服务、支持和投诉及争议处理
P39	基本服务获取
P42	教育和文化
P45	技术开发和获取



# 前言

## Preface

高管声明 企业概况





# 高管声明

2018年，在宏观经济下行压力加大的背景下，上海民族乐器一厂为实现稳增长作了提前布局，全厂员工在红双喜集团公司的指导下，在企业党政班子的领导下，以民乐文化为主线，发挥品牌新优势，链接社会新资源，创造发展新动力，营建企业新格局。经过一年的拼搏奋进，不仅实现了经济上的稳健增长，也获得了品牌影响力的进一步提升。



## 发挥品牌优势，深入推进文化营销战略。

2018年，上海民族乐器一厂迎来建厂60周年华诞，诚邀民乐名家、文化学者等共同举办了一系列丰富多彩的庆典活动，包括“丝绸之路”主题音乐作品展播、“敦煌故事”征集、中国民族音乐文化传承系列活动、庆典音乐会等等。企业基于一定的品牌积淀和受众认知度，携手行业专家学者开展了高质量的民乐文化活动。4月，赴西安开展“敦煌国乐”刘德海琵琶研修班；8月，在上海举办第三届“敦煌杯”中国古筝艺术菁英展演；9月，企业在上海音乐厅主办了三场“敦煌国乐”系列音乐会；10月，企业邀请中央民族乐团在上海音乐厅演绎了两场“敦煌之夜”音乐会。

为了推动中国民族乐器走向世界，2018年，企业继续赴海外展示“敦煌”乐器文化，先后参与了美国阿纳海姆国际乐器展、德国法兰克福国际乐器展等大型国际乐器展览。8月，企业参与协办的“文化越古今——生活中的上海非物质文化遗产展”在世界最古老的图书馆——埃及亚历山大图书馆展出，精美的技艺、典雅的乐器以及优美动听的中国音乐受到了埃及媒体和观众的欢迎。



## 深耕乐器市场，提升销售业绩。

2018年，企业坚持大力开拓二、三线地县级市场，发展教育培训市场和政府招投标市场。南京路门市部转型升级，装修焕然一新，定位为集乐器展示、演绎、宣传及销售为一体的“敦煌”品牌旗舰店。

与此同时，企业加强与海外合作伙伴的联络，策划举办了音乐会、讲座等形式丰富的文化营销活动。企业继续拓展线上营销渠道，开通京东自营旗舰店——敦煌牌乐器官方旗舰店，并进驻上海音乐出版社“乐海书情”平台，开辟营销窗口。

## 着力推进产品力建设，创造发展新动力。

2018年，企业在产品研发上深入实践“+文化”思维，推出了“敦煌”到敦煌系列、一带一路系列、海派风情系列、大唐雅韵系列等近50款新品乐器。其中，售价128万的珍藏版小叶紫檀木“海上凤韵”金箏，更是以顶级的制作技艺、极致的装饰工艺备受瞩目，一经推出，即被购买收藏。

企业注重提高乐器的声学品质，积极与民乐演奏名家、团体，以及专业研发机构合作，以前瞻性研究开辟乐器市场新领域。与上海艺术研究所等合作，成功研发出了六角形、瓷瓶形民族低音拉弦乐器；与罗兰数字音乐教育合作研发的“敦煌·罗兰智能交互古筝”，真正实现了“一对多”的互动式智能化古筝教学。同时，企业高度重视质量管理工作，严格贯彻执行国家和行业标准，上榜首批“上海品牌”，成为代表“上海文化”的一张名片。

## 继续推进企业精细化管理工作，推动企业高质量发展。

企业紧抓员工队伍建设，一方面，继续做好关键岗位的人才引进工作，培养储备干部，目前已有本科及以上学历员工67人，其中研究生19人。另一方面，加强对外来务工人员招聘管理工作，调整改善生产分配、工艺改革、设备改进、工时定额等内容，以减少不必要的人员流动。此外，企业坚持将发展成果与员工共享，2018年全厂员工增资幅度达10%以上。

2019年，企业将继续坚持以文化为主线，以品牌运作和创新驱动为两翼的发展战略，深入推进民族乐器制造与文化产业的有效融合，也将继续为传承和弘扬中国民族器乐文化而努力、积极履行社会责任，再创佳绩！

王涇



# 企业简介

上海民族乐器一厂成立于 1958 年，是目前我国民族乐器制造行业的领军企业，主要生产古筝、琵琶、二胡、柳琴、月琴、扬琴、笛、箫等中国民族乐器，产品销往全国各个省市、自治区及香港、澳门、台湾地区，并远销日本、美国、加拿大、新加坡、澳大利亚等国家。

十几年来，企业坚持以品牌建设为核心，推行文化营销战略。通过建立民族乐器陈列馆、举办民族器乐大赛、组建上海馨忆民族室内乐团、创建敦煌艺术学校等，将民族乐器文化渗透到文史馆展、社会公益、演艺、教育等多个领域。2008 年北京奥运会期间，代表上海市参加中国故事文化展览，在“祥云小屋”内向全世界展示中国丝竹之美；2010 年上海世博会期间，成为世博会宝钢大舞台“中国元素”乐坊传习区的承办单位，宣传中国传统器乐文化；2016 年，“敦煌”乐器再次漂洋过海、亮相狮城，共庆新加坡华乐团建团二十周年；2017 年，“敦煌”联合主办首届澳门国际古筝音乐节，开幕式 2520 人成功创下了同台演奏“敦煌牌”古筝的吉尼斯世界纪录；2018 年，举办第三届“敦煌杯”中国古筝艺术菁英展演，来自中国大陆和香港、台湾地区，以及美国、加拿大、澳大利亚、日本、泰国、马来西亚等国家的近 2000 名选手踊跃参与。

在积极开拓市场的同时，企业还十分注重产品的创新和研发，坚持“传承经典，引领时尚”“世界眼光，全球坐标”“持续创新，勇于突破”的理念。近年来，企业推出了仿古、巨型、时尚、微型、人文纪念、限量版等系列乐器，包括珐琅、书画、漆器、竹编等系列乐器，备受瞩目。2016 年，与漆艺大师合作，推出了五行系列“金、木、水、火、土”限量版古筝，运用中国传统髹漆工艺阐述五行哲学观，在古筝视觉样式上进行了创新性探索。2017 年，推出“廿四节气”系列限量版古筝，古筝与二十四节气，同样是两千多年沉淀的文化瑰宝、非物质文化遗产，共同彰显中国传统文化的魅力。2018 年，售价 128 万的珍藏版小叶紫檀木“海上凤韵”金筝，在设计上嫁接国家级非物质文化遗产项目——老凤祥金银细工制作技艺，黄金如浓墨行于纸间，绿松石和孔雀石等宝石点缀其间，凤凰栩栩如生，一经推出，即被收藏。

频繁的国内外文化交流活动，不仅使企业形成了独有的人文效应、馆藏效应、文化名人效应以及书刊效应，提高了“敦煌”品牌的知名度和影响力，树立了良好的企业形象，更将中国民族音乐文化、将“敦煌”之美，传递给了世界。作为中国民族乐器文化的传承者和开拓者，务实进取的敦煌乐器人将继续往开来，再谱中华民族乐器制造业的新华章！





## 主要荣誉

- 2001年至2018年，“敦煌牌”商标连续被认定为“上海市著名商标”
- 自2006年起，连续荣获“全国轻工业卓越绩效先进企业”称号
- 自2009年起，“敦煌牌”民族乐器连续荣获“全国用户满意产品”称号
- 自2009年起，连续荣获“中国轻工业乐器行业十强企业”称号
- 自2010年起，连续通过ISO9001:2008认证
- 2010年，“敦煌牌”商标荣获“中华老字号”称号
- 2011年，“上海民族乐器制作技艺（古筝、二胡、琵琶）”入选国家级非物质文化遗产保护名录
- 自2012年起，连续荣获“中国轻工业百强企业”称号
- 自2013年起，连续荣获上海市“五星级诚信创建企业”称号
- 自2013年起，连续荣获“安全生产标准化三级企业（轻工）”称号
- 2014年，获“全国工业企业品牌培育示范企业”称号
- 2014年，荣获“闵行区劳动争议预防调解示范企业”称号
- 2014年，被评为“上海市民族团结进步教育基地”
- 自2015年，“敦煌牌（民族乐器）”连续荣获“上海轻工卓越品牌（产品）”称号
- 2015年，“敦煌牌”古筝荣膺“轻工品牌竞争力优势产品”称号
- 2016年，荣获“全国轻工品牌培育管理体系先进企业”称号
- 2017年，荣获“闵行区首次企业社会责任报告示范企业”称号
- 2018年，获“全国轻工业先进集体”称号
- 2018年，企业及“敦煌牌”民族乐器获首批“上海品牌（上海文化）”认证

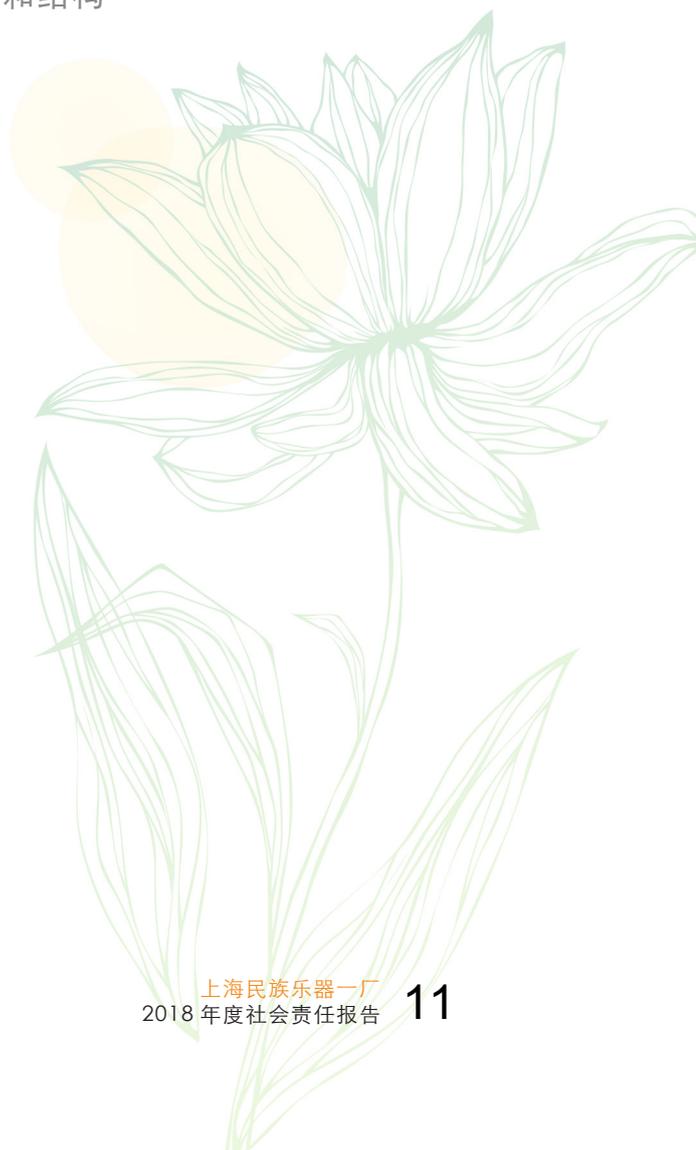




# 组织治理 (Z)

## Organization Governance

制度建设 决策程序和结构





## Z-1 决策程序和结构

组织制定了一系列制度，包括《行政管理制度》《党务制度》《人力资源管理制度》《生产供销管理制度》《财务管理制度》等，并定期做出修改审核，从而推动社会责任原则和实践的落实及应用。



上海民族乐器一厂部分制度照片



# 职工代表大会制度的制定：

为贯彻落实党的全心全意依靠工人阶级的指导方针，切实保障职工的民主管理权利，充分发挥员工的积极性，推动上海民族乐器一厂的持续发展，根据《中华人民共和国工会法》《中华人民共和国公司法》等有关精神，制定了上海民族乐器一厂职工代表大会制度。

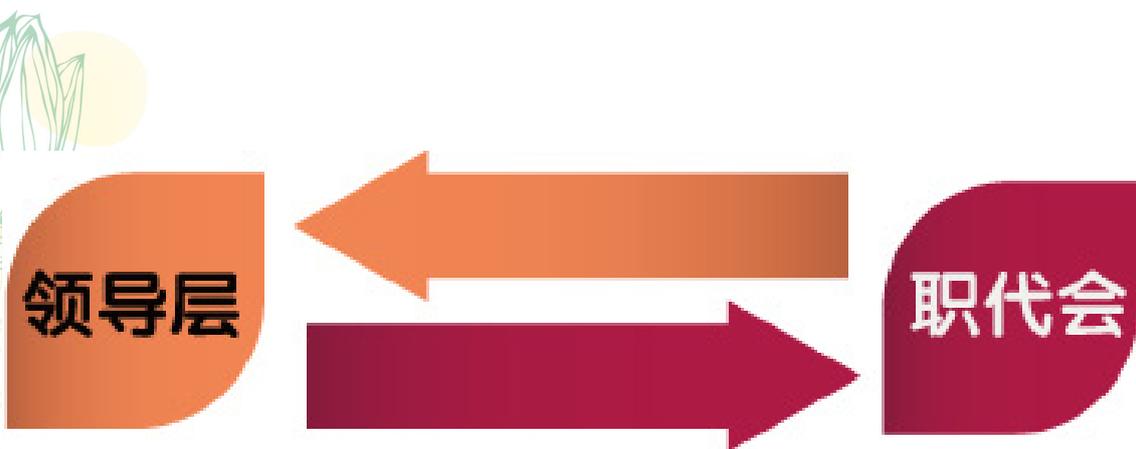




## 程序：



## 决策框架：

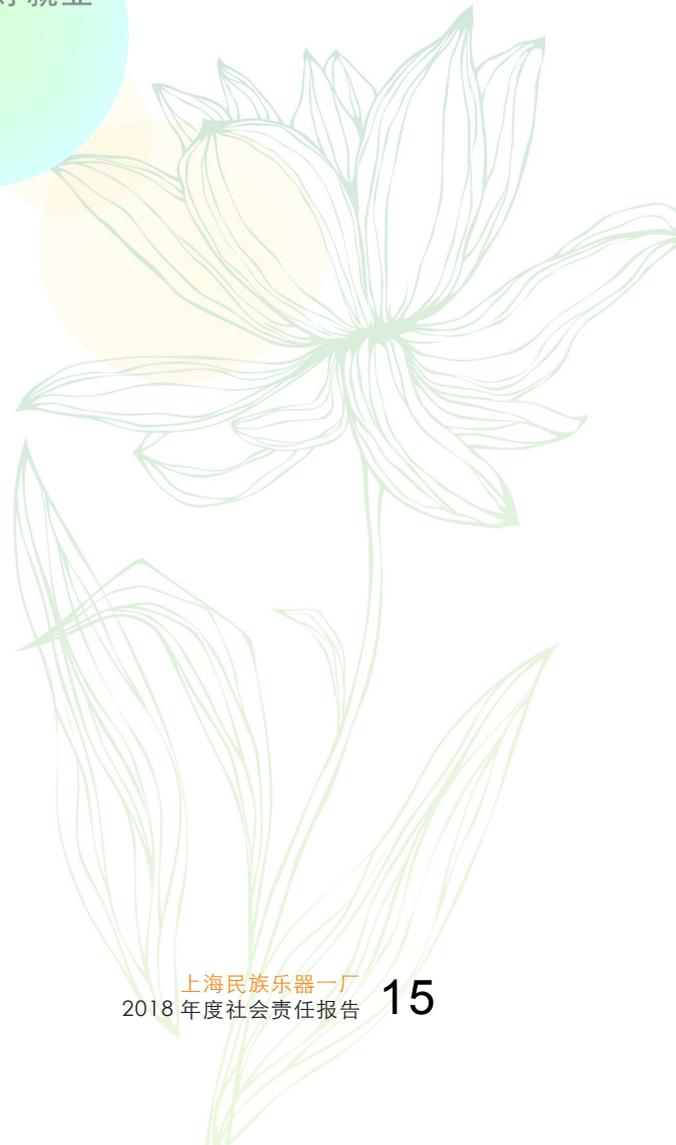




# 人权 (R)

Human Right

安全责任 平等就业





## R-1 公民和政治权利：

### 强化安全责任意识，创建安全生产环境。

企业将保护员工生命安全作为安全生产工作的首要任务。据统计，年内未发生重伤以上事故，未发生火警以上事故，未发生单位机动车辆重大交通事故，无职业病例，未发生不稳定的苗子，未发生治安以上案件，按期实现六个为“零”的安全目标。

#### 落实责任

厂领导重视企业大安全工作，认真履行安全稳定双承包工作职能，全方位抓好企业各级责任人安全生产责任制的落实。2018年，共签订安全责任书62份，明确责任内容和范围，形成一级抓一级、层层落实安全责任的工作制度。

#### 安全会议

为做好风险管控，确保企业平安稳定，2018年，相关领导提出具体工作要求有16项；定期召开安全领导小组会议10次；安全部门会同车间、设备、总务、销售、子公司生产单位负责人就各阶段防汛防台、高温、秋冬季节安全生产、防火安全等内容召开安全专题会议，共计12次。各项安全工作通过各类会议有计划地布置和落实。



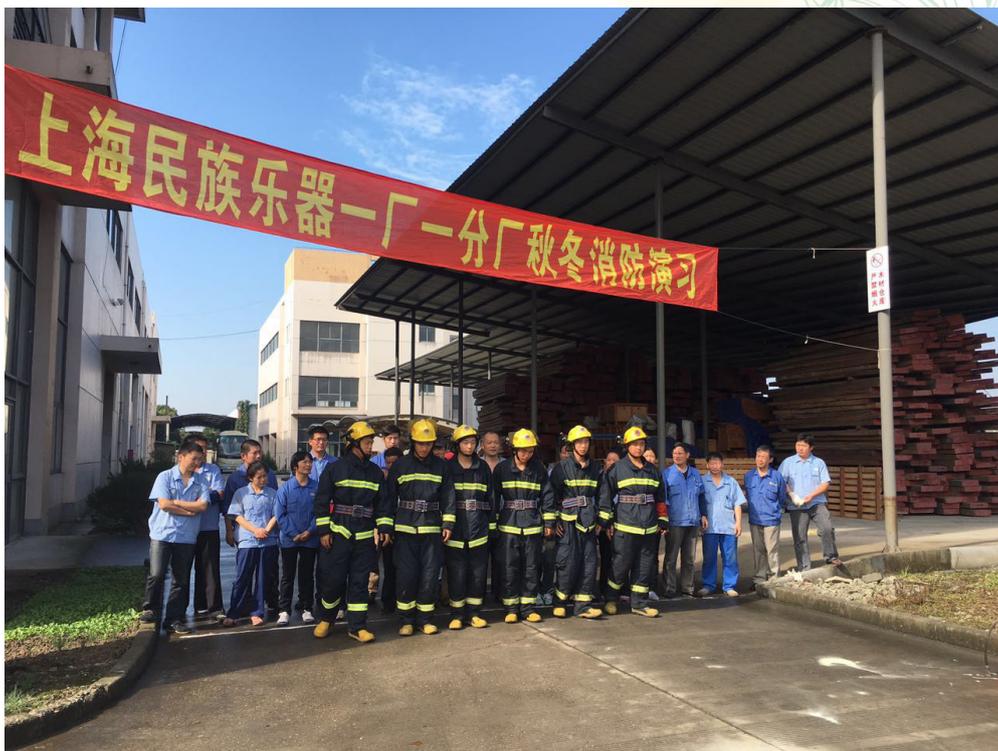


### 安全检查

为了防控各类事故，安全部门对经营店铺专项检查4次，对作业场所检查13次，分管厂长会同安全部门、设备总务对厂本部、子公司生产单位进行专项检查10次。开具安全整改通知书12份，整改内容21项均已落实整改和验收。厂领导接待市、区、镇安全职能部门对于我厂粉尘涉爆区，设备升级改造验收、确认工作8次。

### 安全培训

为有效保障生产安全，控制和减少各类安全事故发生，通过各种形式开展对全员的安全培训，增强员工安全意识。利用安全生产月、交通安全宣传周、职业卫生宣传日、119消防活动日进行专项培训及演练，举办安全生产知识竞赛等形式，将全员安全培训教育作为企业安全文化建设主要内容。





上海民族乐器一厂消防演练

## 安全投入

为了保障企业安全生产，2018年，企业在完善、改造和维护安全防护设施设备、安全教育培训以及配备劳动防护用品等8类项目上共投入经费596万余元。其中，用于安全评价、重大危险源监控、事故隐患排查评估和整改上的经费投入达487万余元。



## R-3 工作中的基本原则和权利

企业依法杜绝使用童工，并积极促进就业机会平等和非歧视就业，企业目前为超比例安排残疾人就业单位，企业残疾职工为 **11.67** 人，残疾职工比例为 **2.8886%**，2018 年收到超比例安排残疾人就业单位奖励 **37450.2** 元。



残疾人分散安排就业申报核定通知书

超比例安排残疾人就业单位奖励通知书



敦煌國樂

DUN HUANG GUO YUE

# 劳工实践 (L)

Labour Practices

民主 职业发展 提升员工幸福指数





## L-2 工作条件和社会保护

依法签订劳动合同，签约率 100%；按时发放工资、按时缴纳社保等，为员工提供自由、公正、安全和有尊严的工作条件。

### **完成增资工作，确保员工利益。**

2018 年，企业坚持将发展成果与员工共享，全厂员工增资幅度达 10% 以上。

## L-3 民主管理和集体协商

企业每年召开一次专题研讨会——经济工作研讨会，各部门就同一主题进行交流发言，激发集体的智慧产生和创新设想。



2018 年上海民族乐器一厂经济工作研讨会



每年至少召开一次职工代表大会，确保职工行使自身权利。包括对企业长远发展规划、年度工作计划、重大经营管理决策行使知情权、建议权；审议企业与工会签订的《集体合同》；开展民主评议干部活动；先进表彰等。



2018 年职工代表大会



## L-4 职业健康安全

为确保在岗人员人身安全与健康，单位在年内组织员工职业病体检 267 人次，无一例职业病患者，共计经费 52159 元；安全部门会同劳资科、车间对新进人员进行岗前安全培训和教育，主要内容包括职业卫生、交通安全、消防安全、职业道德等教育，并进行考试，将有关信息资料存档，建立一人一档。





## L-5 工作场所中人的发展与培训

企业积极为员工争取展示自我、突破自我的机会和平台，鼓励员工弘扬工匠精神，激发创新热情，争做优秀员工。经企业申报，成功推荐员工徐仲荣为“金山工匠”，推荐员工李东浩为“闵行当代工匠”。

此外，企业邀请上海交通大学声学和力学专家，对一线员工和管理人员开展了2场声学和力学知识讲座，提高员工的乐器理论素养。



专家讲座



2018年，举办“敦煌杯”第117届古筝制作比赛、第118届琵琶制作比赛和第119届二胡制作比赛，不断提高员工的技能水平，为一线员工提供与知名民乐演奏家、教育家交流的机会，促使员工查缺补漏、精益求精，提高技能水平。





敦煌國樂

DUN HUANG GUO YUE

# 环境

Environment

节能 降耗 减污 增效







敦煌國樂

DUN HUANG GUO YUE

# 公平运行实践 (G)

Fair Operating Practices

反腐 尊重知识产权

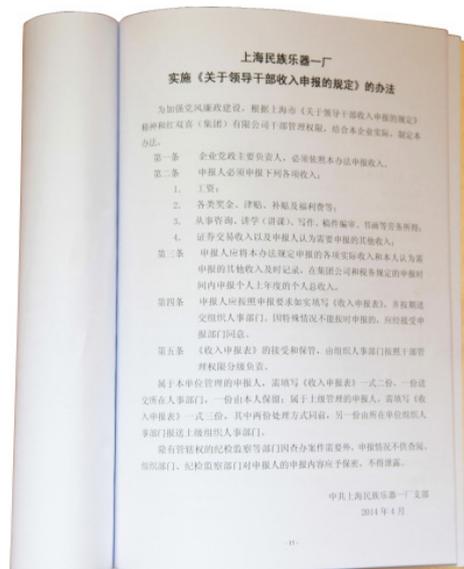
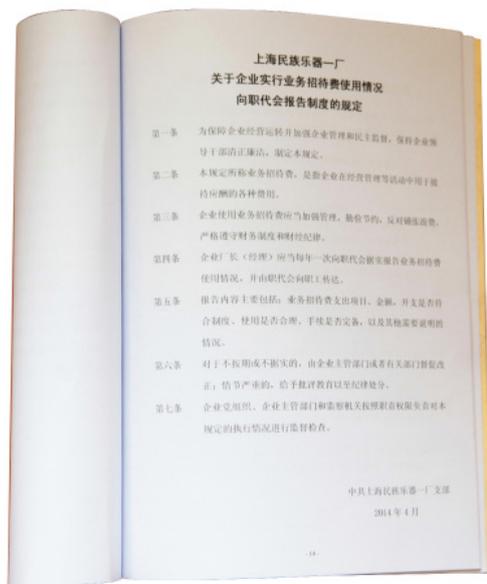
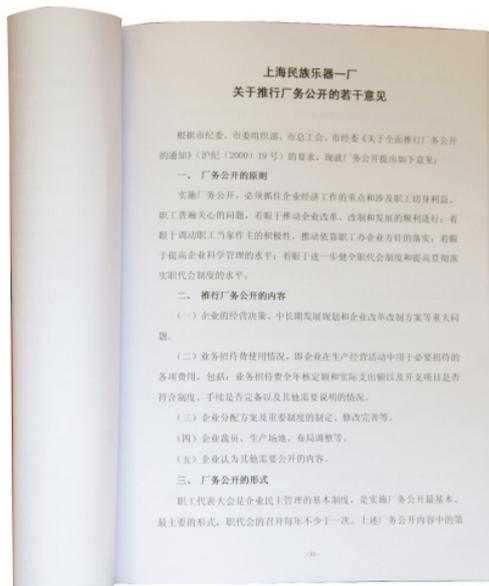




# G-1 反腐败

组织相关人员每年签署《上海民族乐器一厂党员、干部廉洁从业规定承诺书》，并定期修改与完善该承诺书。

党组织在《党务制度》中制定了《上海民族乐器一厂关于推行厂务公开若干意见》《上海民族乐器一厂关于企业实行业务招待费使用情况向职代会报告制度的规定》《上海民族乐器一厂实施〈关于领导干部收入申报的规定〉的办法》等反腐监督措施。



《党务制度》中关于反腐的规定及办法



## G-4 尊重产权

2018年，企业打假工作组密切关注市场动态，在工商、公安等政府部门的协助下，赴连云港东海县、徐州铜山区，以及上海和广州乐器展开展打假维权工作，共查获了假古筝28台，假乐器配件11249件，涉案金额达34万以上。企业与第三方网络打假公司合作，处理知识产权侵权链接2.5万余条。与此同时，企业积极开展商标保护工作，申报《上海市重点商标保护名录》，对“海敦煌”“敦中煌”“敦金煌”等有异议的侵权商标提出撤销申请，对“悲鸿生命”商标被提出撤销予以证据回应。



2018年7月，企业赴徐州铜山区打假



同时,企业也注重产品设计方面的知识产权保护,加大创新、研发力度的同时,持续开展专利申请工作。2018年,企业提交专利申请36项。



企业专利证书



敦煌國樂

DUN HUANG GUO YUE

# 消費者問題 (X)

Consumer Problem

公平 公正 信息透明



## X-1 公平营销、真实公正的信息和公平 的合同实践

企业在正规渠道投放广告，广告内容正面向上，传播中国民族器乐文化。



企业在 CCTV15 音乐频道投放广告



企业在上海新闻综合频道投放广告



企业各销售点均提供完整、准确信息；官方网站及《乐器使用指南》等资料中公开企业信息。



所有商品 | 首页 | 古筝 | 琵琶 | 二胡 | 月琴 | 柳琴 | 配件 | 店铺VIP | 维权打假声明 | 敦煌国乐视频指导

特别声明：本资料上所有内容均经过认真核对，如有任何印刷错误或内容上的误解，本企业保留解释权。

另：产品若有技术改进，会编进新版说明书中，恕不另行通知。

官网网址: [www.dunhuang-yueqi.com](http://www.dunhuang-yueqi.com)  
敦煌乐器旗舰店网址: <http://dunhuang.tmall.com>  
全国统一服务热线: 400-1518-400

销售管理部地址: 上海市闵行区颛桥路409号  
电话: 021-64922652  
传真: 021-5486770  
邮编: 201101

批发部地址: 上海市北海路16号三楼  
电话: 021-63738412  
传真: 021-63226628  
邮编: 200001

南京东路营业部地址: 上海南京东路114号  
电话: 021-63213869  
传真: 021-63213869  
邮编: 200002

龙巷路营业部地址: 上海市龙巷路80号  
电话: 021-63220041  
传真: 021-63220041  
邮编: 201102

上海民族乐器一厂  
Shanghai No.1 National Musical Instruments Factory

电话: 021-54864800 传真: 021-5486771  
联系地址: 上海市闵行区七宝镇颛桥路400号  
邮编: 201101

箏使用指南(T-6)

产品标准号 (GB/T1207.3)

上海民族乐器一厂  
Shanghai No.1 National Musical Instruments Factory

### 保养常识

- ⊗ 避免过于潮湿，湿度亦控制在45%~75%左右。
- ⊗ 避免暴晒和极度干燥，温度控制在23摄氏度左右为乐器音色最佳状态。
- ⊗ 如遇外出演出需托运时，请将琴码卸下，避免琴体碰撞，琴码折断。经常弹奏可使琴体共鸣处于良好的振动状态。
- ⊗ 经常在琴体四周涂抹保湿膏（面胶、底胶、琴弦处除外），防止减少琴体材料的开裂。每次演奏完以后用干燥的软布抹去琴弦上的余液，然后罩上琴罩。购琴后半年内，建议不弹琴时把琴头套套上，防止、减少琴体材料的开裂。

### 古筝配件清单

品名	数量	备注
琴码	21只	
校音扳手	1只	附赠扳手软套1只(699、696、689除外)
标准定音器	1只	d' e' f' a' b'
叉甲	1副	
光盘	1片	古筝示范教学片
古筝定弦条	1条	放置琴码位置
清洁刷	1条	清除灰尘(包做外免内)
保湿膏	1瓶	699、696、689产品无保湿膏
箏使用指南(T-6)	1本	

### 维修服务保证

产品如有质量问题，请与本企业的销售点或客户服务中心联系。

- 1、敦煌牌古筝保修6个月。
- 2、保修的起始日期以产品发票日期为准。
- 3、下列情况之一者，不属于保修范围：
  - 消费者使用、保管、维护不当造成损坏。
  - 非本企业维修部门行装维修而造成损坏。
  - 无有效发票。
  - 因不可抗力造成损坏。
  - 属人为造成故障或使用不当造成的故障不属于保修范围。
- 4、不属于保修范围内的产品，本企业客户服务中心仍然热情为您服务。

### 注意

- 对于因火灾、地震和雷击等自然灾害、第三者的行为、其他事故、用户的故意或过失、误操作、其他超出使用环境条件的使用而产生的损害，本公司不承担任何责任。
- 对于因为采取了本书中所说以外的使用方法而造成的损失，本厂概不负责。
- 为了避免影响演奏时的音效，请将古筝共鸣箱内的吊胆除去。

《乐器使用指南》封底及内页标明企业信息及注意事项



## X-2 保护消费者健康安全

企业注重向消费者传递产品和服务的重要安全信息，《乐器使用指南》中有保养常识及注意事项，外包装上标有搬运警示信息等。



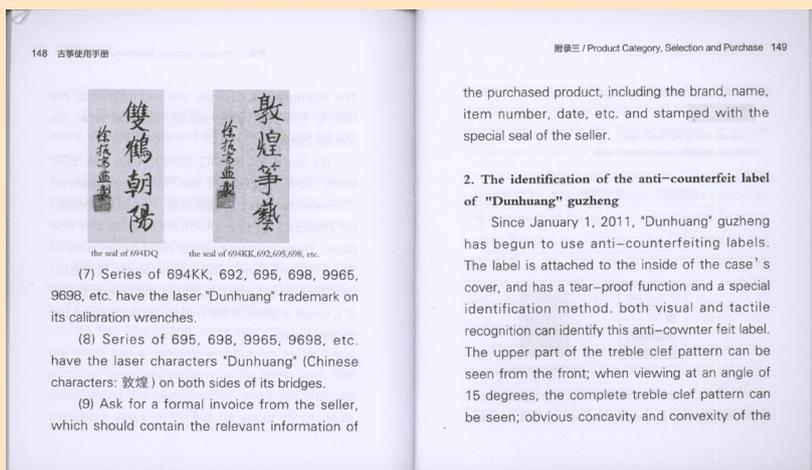
《古筝使用手册》封面、封底



企业编写《敦煌国乐系列乐器使用手册》，并随产品附赠给消费者，为消费者提供产品以外的文化服务，对消费者正确使用产品给予相关指导。

2018年，企业对《使用手册》进行了改版升级，增加了英文版内容，并将拍摄的《敦煌乐器 DVD》数字化，消费者可以直接扫码观看。此外，企业还升级了琴弦包装，原来的纸质包装换成了塑封包装，并且在包装背面增加了防伪标贴，让消费者可以更加放心地购买“敦煌牌”琴弦。

英文版《使用手册》



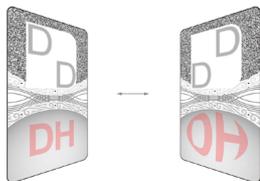
上海民族乐器一厂  
激光全息标签防伪说明



请于灯光下任意角度轻转



请于灯光下左右轻转



“D”光学焦变影像技术,随观看角度不同逐渐相对360度转动  
“DH”光曲率动画技术,随观看角度不同逐渐改变外观

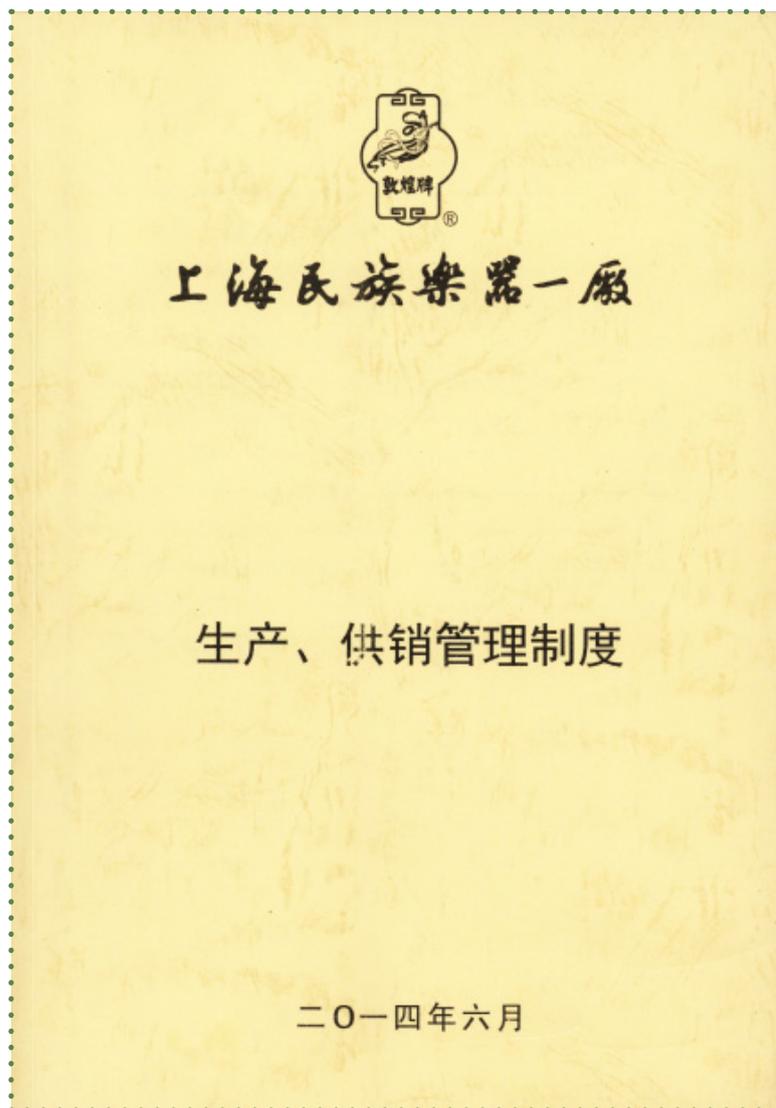
DH DH DH OH OH OH OH

激光全息防伪标签



## X-4 消费者服务、支持和投诉及争议处理

企业制定的《生产、供销管理制度》中包含《产品质量“三包”期限与范围》《退换货制度》《产品投诉与处理制度》等，严格按照制度执行。

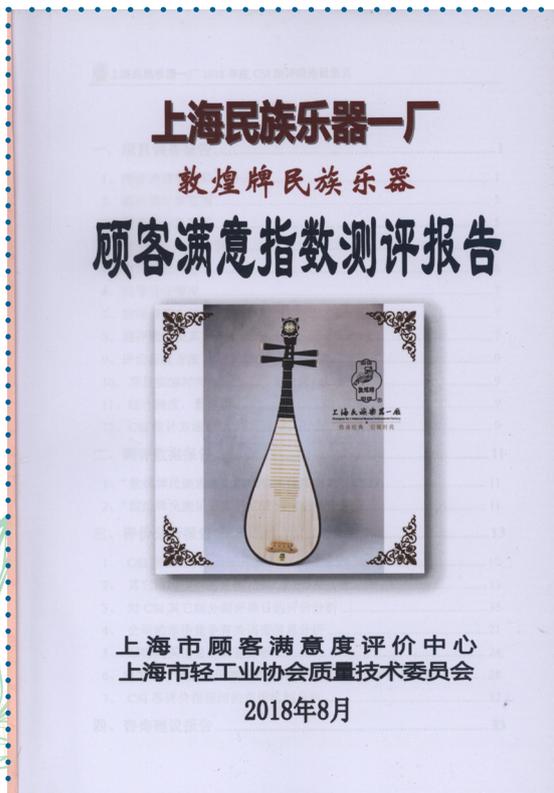


上海民族乐器一厂《生产、供销管理制度》



企业开通客服热线 4001518400 及打假办邮箱 dunhuangdajiaban@163.com, 帮助顾客解决售后问题及真伪查询服务。

企业邀请第三方进行了“顾客满意指数”的测评, “敦煌牌民族乐器” 2018 年度的顾客满意度指数 (CSI) 为 82.33 分。



### 三、评价分析报告

#### 1、CSI 指数分析

民乐一厂“敦煌牌”民族乐器 2018 年度顾客满意度指数 (CSI) 为：  
**82.33**

顾客满意度按照国际先进模型测算, 其测评结果具有广泛的可比性, 不仅在同行业中可比, 而且在不同行业产品之间, 甚至和服务业之间都有可比性, 还可以与发达国家的 CSI 进行横向比较。

民乐一厂“敦煌牌” 民族乐器	上海某制造业 名牌产品 CSI (2017)	上海某驰名 商标产品 (2017)	美国耐用 消费品 (2016)
2018 年 CSI <b>82.33</b>	80.50	82.45	83.20

表 3-1

表 3-1 的数据表明, 2015 年度民乐一厂“敦煌牌”民族乐器的 CSI (“顾客满意度”) 与上海某制造业名牌产品的 CSI 相比, 已经超过该上海制造业名牌产品的 CSI 水平。但与上海某驰名商标产品和国际先进水平相比, 尚有差距。因此根据我们本年度 CSI 测评资料的以下分析比较, 公司应该采取相应措施, 做进一步改善提高, 缩小或消除这个差距。

#### 2、其它结构指数的分析

指数项目	民乐一厂	
	分值	序
品牌形象	83.77	1
质量期望	80.71	4
质量感知	81.97	3
价值感知	75.39	7
满意度	82.33	2
顾客抱怨	76.70	6
忠诚度	80.44	5

表 3-2

《2018 年度顾客满意指数测评报告》

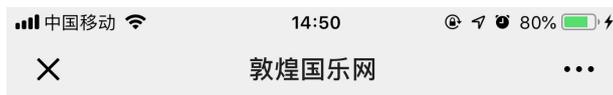


## X-6 基本服务获取

2018年，企业着力打造以敦煌国乐网为主体，以微博、微信为两翼，以Bilibili、抖音、Finger等第三方平台入驻账号为补充的自媒体矩阵，让用户通过不同渠道获取企业的相关信息，实现快速传播，以提升企业的品牌形象。2018年，企业进一步优化了敦煌国乐网的PC端和移动终端页面，丰富视频库，并在官网上开展了上海之春“敦煌杯”古筝网络通俗曲展演、三场“敦煌杯”听音大挑战等互动性投票活动。



“敦煌国乐网”网页版



## 文化聚焦 / CULTURAL FOCUS



“敦煌”掌门人王国...  
03-01 2019  
2019年2月26日，2018年上海市优秀企业家表彰会在中...



“敦煌”乐器亮相第1...  
02-03 2019  
2019年1月24日，第119届美国阿纳姆国际乐器展在加...



“敦煌国乐网”手机版

2018第117届敦煌杯古筝制作比赛  
**敦煌杯古筝听音大挑战**

刘文佳 陆晶 江淮曦 李婧 庄蔚 吉炜 李瑜 王琦

登录敦煌国乐网 50台古筝等你来侧耳倾听

第118届“敦煌杯”琵琶制作比赛  
**第四届“敦煌杯”琵琶听音大挑战**

刘石 刘刚 吴玉霞 周丽娟 周毓

登录敦煌国乐网 你能听中金银铜奖吗

“敦煌杯”听音大挑战活动



# 社区参与和发展 (S)

Community participation and  
development

公益 传承 探索





## S-2 教育和文化

### “爱心在召唤”系列活动——进社区 献爱心

企业旗下的敦煌青少年民族乐团自成立以来，坚持“公益、兴趣、快乐、进步、成长”的活动宗旨，践行社会主义核心价值观，宣传正能量，为多所福利院、敬老院、消防队送去爱心与祝福，所到之处都充满欢乐与温暖。2018年，乐团共完成了7场公益演出。





## 建立中国民族乐器陈列馆——展示中国乐器文化

为向广大市民展示中国乐器的历史和文化，上海民族乐器一厂积极建立中国民族乐器陈列馆，集中展示仿古、精品、微型等各类民族乐器。陈列馆被列为“上海市民族团结进步教育基地”。2018年，喜迎上海民族乐器一厂建厂60周年，民族乐器陈列馆装潢一新，吸引了众多游客前来参观。



装潢一新的民族乐器陈列馆



## 乐团倾情演绎——推广民乐文化

2018年，敦煌·馨忆乐团国内外演出近50场，其演出品牌“玲珑国乐”票房基本实现饱和。为进一步提升曝光率，乐团在原有宣传渠道——官方微信微博、视频网站、直播账号等基础上，与今日头条、抖音、文化云等多个平台进行资源置换，以实现信息的精准性传播。此外，乐团多次受邀远赴俄罗斯、拉脱维亚、埃及、日本等国进行演出，将民族音乐文化传到世界不同角落，吸引了国内外主流媒体的报道，有效提高了乐团及“敦煌”品牌的知名度与曝光率。



玲瓏國樂演出現場



廿四節氣民族室內樂音畫劇場



## S-4 技术开发和获取

### 推进乐器制作与文化创意的融合发展——为市场提供新动力

2018年，企业在产品研发上深入实践“+文化”思维，推出了近50款新品乐器，为“敦煌”乐器的升级发展集聚动能。此次推出的“敦煌”到敦煌系列、一带一路系列、海派风情系列、大唐雅韵系列等新品乐器，嫁接了漆器、敦煌画作、鍍金画、海派剪纸、景德镇青花瓷等艺术，体现了企业“传承经典·引领时尚”的产品研发理念。其中，售价128万的珍藏版小叶紫檀木“海上凤韵”金箏，更是以顶级的制作技艺、极致的装饰工艺备受瞩目，一经推出，即被购买收藏。



珍藏版小叶紫檀木  
“海上凤韵”金箏



货号: 8537PP60  
琴名: 限量版敦煌飞天琵琶  
类别: 漆画类琵琶  
主材: 大红酸枝木



限量版敦煌飞天琵琶

货号: 8541Y  
琴名: 限量版海上花开琵琶  
类别: 银片篆刻类琵琶  
主材: 特选酸枝木



限量版海上花开琵琶



## 改良乐器声学品质——开辟乐器市场新领域

2018年，企业注重提高乐器的声学品质，积极与民乐演奏名家、团体，以及专业研发机构合作，以前瞻性研究开辟乐器市场新领域。企业与罗兰数字音乐教育合作研发的“敦煌·罗兰智能交互古筝”，真正实现了“一对多”的互动式智能化古筝教学，为古筝教育市场注入新动力。企业与著名伽倻琴演奏家彭丽颖合作，成功研发推出了“敦煌”新型伽倻琴，在延续伽倻琴传统外观风格的前提下，对制作方法加以改良，将传统的12弦五声音阶改为25弦七声音阶。该成果得到业内专家的认可，已成功获得专利。



中国民族低音拉弦乐器研发成果发布会



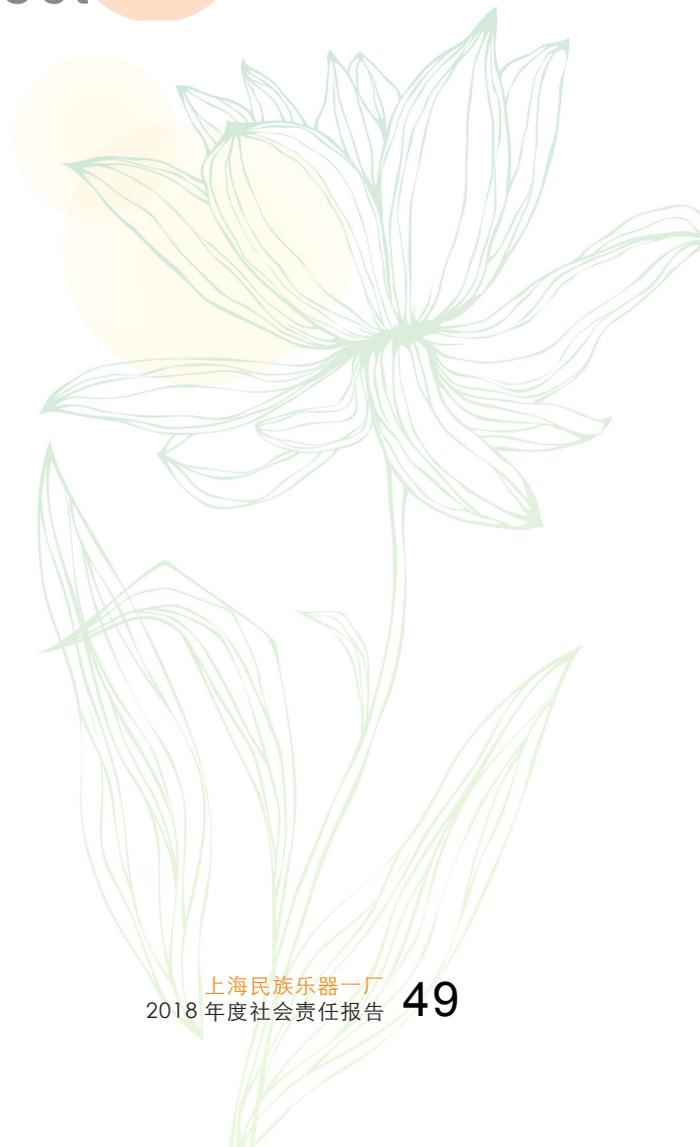
敦煌·罗兰智能交互古筝学堂新闻发布会



“敦煌”新型伽椰琴



展望  
prospect





敦煌國樂

DUN HUANG GUO YUE

2019年，企业将继续坚持以文化为主线，以品牌运作和创新驱动为两翼的发展战略，深入推进民族乐器制造与文化产业的有效融合，成为中国民族乐器行业中优秀文化的承载者、创新驱动的领跑者、走向世界的开拓者。





# 联系我们

为加强对上海民族乐器一厂社会责任工作的监督和指导，提高企业履行社会责任的能力和水平，我们诚挚期待您的意见和建议。

您对上海民族乐器一厂在管理责任方面的评价： 好  较好  一般

您对上海民族乐器一厂在经济绩效方面的评价： 好  较好  一般

您对上海民族乐器一厂在环境绩效方面的评价： 好  较好  一般

您对上海民族乐器一厂在社会绩效方面的评价： 好  较好  一般

您对上海民族乐器一厂社会责任报告的总体评价： 好  较好  一般

您对上海民族乐器一厂社会责任工作和本报告的意见和建议：

.....

.....

.....

.....

.....

.....

非常感谢您的宝贵意见和建议，谢谢！

意见反馈邮箱：[Dunhuang\\_yueqi@163.com](mailto:Dunhuang_yueqi@163.com)





# 敦煌国乐，让世人共享

Chinese national music delights the world

[www.dunhuangguoyue.com](http://www.dunhuangguoyue.com)

地址：上海市闵行区联明路 400 号

电话：021-54864800

邮编：201101

全国服务热线：400-1518-400