

社会责任报告 [2018]

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



Social
Responsibility
Report

海纳百川 融合创新 从一做起 追求卓越

Merge all schools of thought,
Innovate, Lay solid foundation and persue excellence



目录/CONTENTS

编制说明	3	第六部分 公平运行实践	42
领导致辞	6	一、反腐败	43
		二、公平竞争	45
第一部分 基本背景	12	三、在价值链中促进社会责任	46
一、组织概况	13	四、尊重产权	53
二、组织主要利益相关方	15	
		第七部分 消费者问题	54
第二部分 组织治理	16	一、公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践	55
		二、保护消费者健康安全	57
第三部分 人权	20	三、可持续性消费	60
一、公民和政治权利	21	四、消费者服务、支持和投诉及争议处理	63
二、经济、社会和文化权利	21	五、消费者信息保护与隐私	65
三、工作中的基本原则和权利	21	六、基本服务获取	66
		七、教育和意识	67
		
第四部分 劳工实践	22	第八部分 社区参与和发展	68
一、就业和劳动关系	23	一、社区参与	69
二、工作条件和社会保护	24	二、教育和文化	70
三、民主管理和集体协商	26	三、就业创造和技能开发	72
四、职业健康安全	27	四、技术开发与获取	73
五、工作场所中人的发展与培训	30	五、财富和收入创造	73
		六、健康	73
第五部分 环境	34	七、社会投资	73
一、污染防治	35	
二、可持续资源利用	37	责任展望	74
三、减缓并适应气候变化	40	评价报告	76
四、环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复	41		



Social Responsibility Report

崇尚“国内领先、国际一流”的品牌理念

Uphold branded ideology of
“Taking lead nationwide & First rate worldwide”

编制说明

▮ 报告简介

本报告是上海电气电站设备有限公司上海汽轮机厂连续第十年发布的社会责任报告。上海汽轮机厂报告的特点是在传承中不断创新，秉承了“匠心卓越 价值创新 合作共赢 成就客户”的企业核心价值观，让国家和社会满意，让员工满意，让用户满意，让股东满意等“四个满意”突出体现了企业的社会责任理念。报告从基本背景、组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运行实践、消费者问题、社区参与和发展等八个方面全面阐述了上海汽轮机厂作为电站设备制造业为社会承担的责任，回顾了2018年社会责任承诺目标的完成情况，展现了企业在转型发展、做强汽机、做精燃机，建设世界级工厂的同时，履行社会责任的良好形象。

本报告以中文版本进行发布。

● 时间范围

报告时间跨度为2018年1月1日至2018年12月31日。

● 发布周期

本报告为年度报告。

● 编制依据

本报告参照中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局、中国国家标准化管理委员会发布的GB/T 36000-2015《社会责任指南》进行编写。

● 指代说明

报告中“上海汽轮机厂”包括“上海电气电站设备有限公司上海汽轮机厂”简称“STP”；“上海汽轮机厂有限公司”简称“STWC”。报告还以“上汽厂”、“公司”、“企业”、“我厂”表示。



总经理 阳虹



党委书记 俞军



领导致辞

上海汽轮机厂是中国汽轮机的摇篮，被誉为共和国经济大厦的重要柱石。上汽厂于1953年正式命名，已拥有六十六年的历史，新中国第一台6千千瓦汽轮机就诞生在这里。60多年来，工厂研发制造的汽轮机单机容量从6千千瓦发展到120万千瓦，并创造了中国汽轮机史上的“二十项第一”，产品遍布全国及世界几十个国家。上汽厂始终把国家战略、社会需要和人民对幸福生活的向往作为企业发展的前进动力，坚持履行社会责任是作为一个卓越的企业公民的要求，为社会提供领先于行业的动力设备，彰显其共和国装备制造业的脊梁、积极承担社会责任的优秀企业形象。

在国家“中国制造2025”、“绿色中国”，上海市“上海制造”等新时代思想引领下，在中国制造转型升级的时代历练下，在因国家高速城镇化发展和石化钢铁等领域工业技术革命而催生巨大工业透平产品市场需求的背景下，上汽厂紧密结合国家和能源行业发展需求，继续秉承“一丝不苟、精益求精”的优良文化传统，加快工业透平发展，万众一心，打造有品质的交货期，彰显上汽“速度”。工厂抓住一切时机，继续秉持“技术领先，质量可靠”的竞争理念，本着一切为了一线，一切为了客户，一切为了市场，众志成城，攻坚克难，练好内功，提升产品品质，降低成本，缩短交货期，借力上汽“质”造和上汽“智”造，不断精进、提升自身能力，为用户创造最大价值，打造“上汽制造”的超级用户，彰显上汽品牌！

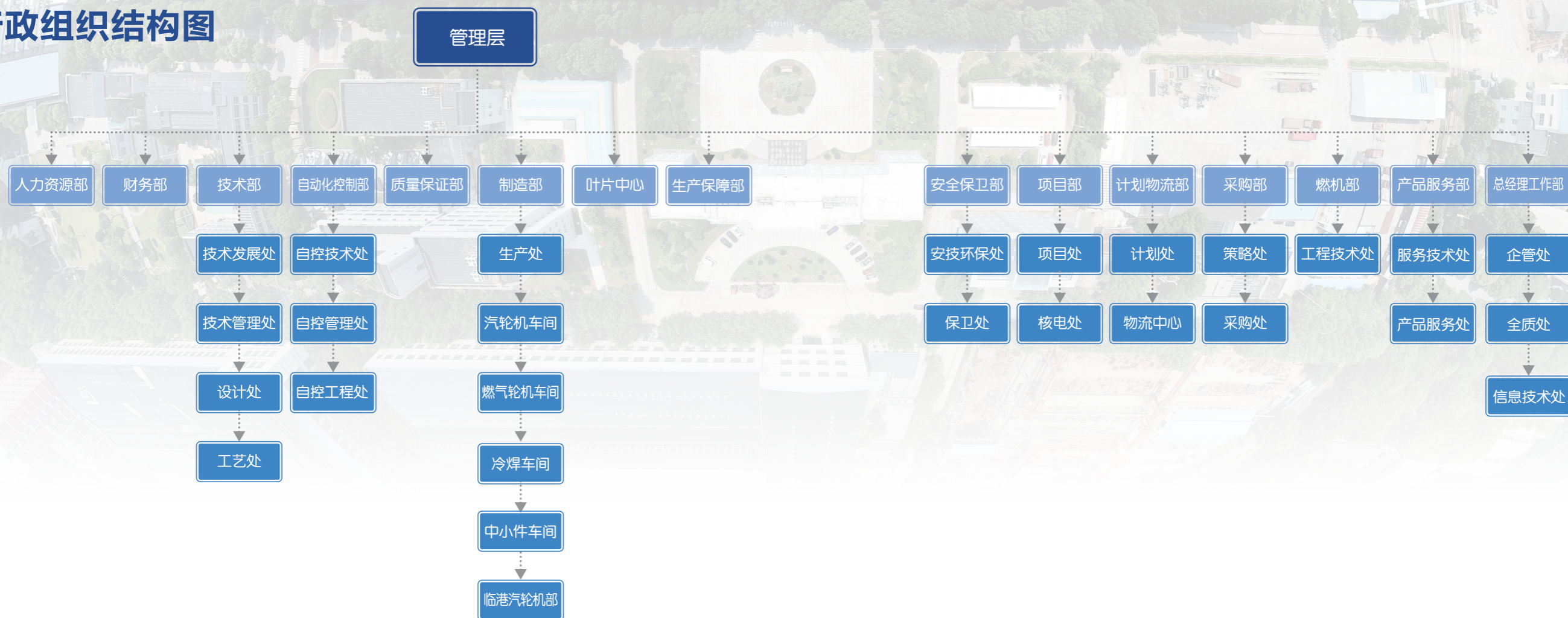
为了实现工厂以上战略目标和切实履行企业社会责任，上汽厂具体通过以下四个方面开展相关工作：在制造转型方面，上汽厂将企业社会责任与工厂战略管理相结合，接轨国际先进，争当“中国制造转型升级”先锋，提出了成为真正意义上国际第一梯队的透平产品制造商和服务商的目标要求；在打造绿色高效发电装备产品方面，上汽厂将企业社会责任与工厂创新变革、转型升级相结合，提出了向社会提供绿色、安全、高效的发电装备，让天空更蓝，是上汽厂技术创新、转型发展的聚焦点；在人才队伍建设方面，上汽厂将企业社会责任与培育高素质人才队伍相结合，提出了实现人的全面发展，是企业承担社会责任的重要体现，培育和铸就一批具有大国重器担当的“大国工匠”；在社会道德建设方面，上汽厂将企业社会责任与社区参与和社会道德建设相结合，坚持将中华民族优良传统教育和道德品格教育融入企业文化建设实践。

服务国家战略，担当社会责任，让国家与社会满意；为职工创造机会，促进职工全面发展，让职工满意；竭诚为用户服务，为用户创造价值，让用户满意；提高核心竞争能力，为股东创造利益，让股东满意。建设“四个满意”和谐企业，是上汽厂永恒的价值追求。新时代下，上汽厂以打造有品质的交货期为目标，对标市场，梳理管理流程，改变生产管理模式，在创新中不断转变，不断前行。上汽厂将不断加强企业的伦理建设，积极履行社会责任，自觉接受社会监督，使企业成为受国家、职工、用户和股东信赖的企业。

总经理：  党委书记： 



行政组织结构图





使命:

能动全球工业 智创美好生活



愿景:

成为国际第一梯队的透平产品制造商和服务商



价值观:

匠心卓越 价值创新 合作共赢 成就客户

价值观解读

匠心卓越

践行工匠精神，持续专注，作风严谨、精益求精。追求技术精进，始终瞄准技术发展前沿；坚持管理精益，始终把握“精、准、细、严”；讲究操作精准，一次做好工作，每次做好工作。

价值创新

价值在于积累，基于创新，贵在持续。面向客户，真心服务，满意用户，创造服务价值；人无我有，人有我优，人优我新，提升产品价值；持续改进，追求卓越、永做一流，实现品牌增值；勤于学习，善于思考，勇于实践，成就人生价值。

合作共赢

倡导开放、透明、责任、分享。战略眼光，全局思考，系统执行，整体利益至上；换位思考，坦诚沟通，共享共担，共同成长；团结协作，互相支持，相互补位，团队精神可嘉。

成就客户

坚守客户为本理念，在客户喜悦时锦上添花，在客户忧虑时雪中送炭；想到客户没想到的，做到客户刚想到的，实现客户心里在想的；真诚服务贴心，优质服务用心，完美服务放心，在成就客户中成就自我。



产品/服务满意率≥90%



基本背景 第一部分



一、组织概况

1、主要业务活动范围

设计、生产发电设备，包括火电汽轮机、核电汽轮机、燃气轮机、蒸汽-燃气联合循环机组及相关产品。在国内外市场上销售上述合营公司自产产品，并提供相关的服务。

2、性质和规模

上海汽轮机厂位于上海市闵行区黄浦江的北岸，占地面积约1平方公里。厂内有专用码头，水、陆运输极为便捷。

目前拥有设备近3000台，主生产设备1200多台，其中精大稀设备近300台和数控设备200多台。

现有员工近3000人，工程技术人员近40%，高级工近50%。

拥有国际一流的大型数控加工设备，成熟的CAD、CAE、CAM、MES和SAP系统的应用，使企业得以高效运行，实现技术和业务过程的高度控制，形成了一个完整的生产体系和科学的管理体系，确保了STP能够满足市场对产品性能及交货期的需求。

各种类型汽轮机的年总生产能力已超过4000万千瓦。

3、发展历程

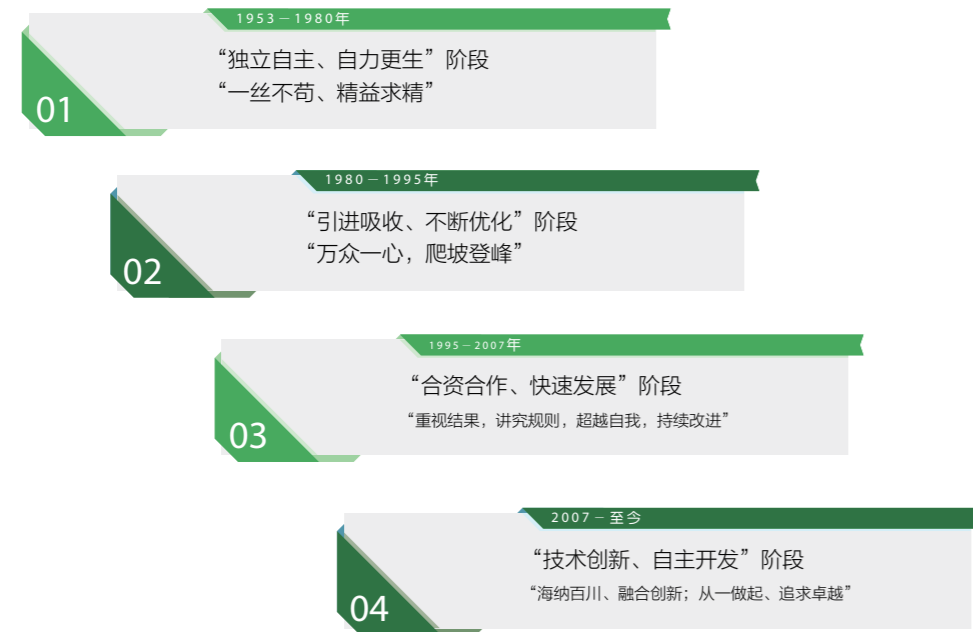
1953年工厂正式命名为上海汽轮机厂。

1995年底与美国西屋公司合资成立上海汽轮机有限公司。

1999年西屋公司股权转让给德国西门子公司，成为德国西门子全球合作伙伴之一。

2007年上汽厂与同为西门子合资的其他两家厂合并成为上海电气电站设备有限公司。

上汽厂发展阶段和企业文化建设



4、业绩

当前，上汽厂正面临着严峻的行业形势，同时也面临着“大透平+清洁能源+多能互补”的新能源格局。技术与工业都在飞速更新发展，互联网的应用即将在工业领域掀起新的浪潮。良好的各项关键财务指标是企业持续发展的保障，也是企业履行社会责任的必要前提。

2018年上汽厂在营业收入和净利润这两个指标上表现抢眼，这两个关键的财务指标都有大幅的增加，资产负债率控制在合理的风险范围内，企业的研发投入每年都在持续稳定的增长，为企业将来的可持续发展提供了有力的保障，随着近几年政府各种降税政策的落地，每年对企业整体的税负都有明显的下降，但上汽厂近几年营业收入和净利润都呈现向上的趋势，所以企业的纳税总额仍然维持在高位，充分履行了企业的社会责任。



二、组织主要利益相关方

利益相关方	沟通方式	责任举措
组织投资者	股东大会 专项活动	拓展市场 夯实管理
消费者	走访调研 问卷调查 服务平台	提供订制化服务 开展满意度调查 保护消费者隐私
合作伙伴	项目合作 信息交流 定期评价	实施公平采购 加强供方管理 建立共赢关系
同业竞争者	行业活动 参观学习	依法公平竞争 推动行业发展
所参加的社会组织	专题会议 信息报告	推进专题技术发展 共享专题数据信息
所在社区	公益项目活动 参与社区建设	关爱弱势群体 关注社区发展

贰

组织治理 第二部分



1、组织的社会责任承诺在其战略、目标和指标中的反映程度

技术的创新与发展，离不开人才的培育与激励，60多年来，上汽厂始终将“匠心卓越 价值创新 合作共赢 成就客户”的企业价值观贯穿始终，本着对公众负责、对社会负责、对环境负责、对子孙后代负责的理念，不断加强企业的精神文明和物质文明建设，积极履行社会责任，自觉接受社会监督，使企业成为受人尊重的企业，成为充满活力永续发展的企业。

接轨世界先进，铸“大国重器”，担当振兴我国装备制造业的先行者和排头兵，向社会提供绿色、安全、高效的发电装备，始终是上海汽轮机厂最重要的社会责任和存在价值，也是上汽厂转型发展、技术创新的聚焦点。

2、证实领导层承诺和担责的证据

上汽厂高度重视反腐倡廉工作，工厂党政领导通过落实“一岗双责”，班子成员带好队伍，强化对权力运行的制约和监督，当好廉洁从业的表率。工厂严格贯彻执行“三重一大”民主决策程序，坚持做到凡是涉及“三重一大”事项，均通过党委会集体讨论决策。近年来，工厂按照“三个更加注重”要求，关口前移，注重防范，大力开展教育引导。工厂把纪检工作与经营管理紧密结合起来，做到效能监察、过程监督、风险监控。

3、为营造并培育遵循社会责任原则的环境和文化所采取的措施

在企业内部管理上，工厂编制了《员工手册》、《员工培训手册》、《企业文化手册》等手册，赢得了职工广泛赞赏。企业依据“效率优先，兼顾公平”的思路，梳理了职工岗位体系，逐渐形成了“以岗定薪”的标准。通过调整固定工资与浮动工资比率等措施使职工的收入普遍得到提高，通过与国际著名的咨询公司合作，使企业的薪酬激励制度进一步优化，极大地调动了职工的积极性。



企业文化手册

4、与社会责任绩效相关的经济和非经济激励措施

2018年,为引导部门聚焦重点工作,鼓励员工与企业同命运共发展,人力资源条线对历年的激励方式进行了梳理、整合和优化,搭建了由共享成果奖(G)、达成目标奖(D)、爬坡登峰奖(P)组成的GDP激励机制框架。共享成果奖为厂共同努力为企业达成某项目后发放的奖励;达成目标奖为部门通过自身努力,提升能力完成目标后发放的奖励;爬坡登峰奖为工厂集各相关条线力量,实现工厂某项重点工作后发放的奖励。

制造条线形成了“一料一道一机一价”的全物料价目表,从此改变以前按“人数”分配预算的习惯,今后一线员工的奖金将完全以实际绩效产出作为奖金发放依据,此制度将在2019年1月开始全面推行。

技术条线通过技术质量奖、技术降本等活动,鼓励技术人员多思考多总结,传承设计经验,提升技术标准,降低技术成本。鼓励技术人员参与厂标、行业标准的起草工作,推进设计标准化。

6、为推动社会责任原则和实践得到落实和应用而采取的确保组织高级职位向不同群体平等开放的措施

按照“德、能、勤、绩、廉”的指导精神,公平公正开展绩效考核,给想干事的人以机会、给能干事的人以平台、给干成事的人以舞台,向不同群体平等开放工作岗位、工作内容。党委组织部坚持公平公正的干部选拔机制,在每年年底的部门绩效考评工作中,设置环节由广大职工提名后备干部人选;对于拟提聘干部,严格执行群众调研和任职前公示。

5、为推动社会责任原则和实践得到落实和应用而采取的确保财务资源、自然资源和人力资源得以有效利用的措施

◆ 财务部以“管理改进与提高”为中心,以提高盈利能力为目标,以精细化的财会管理为抓手,以提高会计核算质量、完善会计基础工作、实施内控管理等方面为切入点,全面完成年度主要经济运行财务指标,包括销售收入、利润、存货、资金控制等,并使各项指标都在有效控制目标范围内,保证了企业各项工作健康运行。

◆ 上汽厂依托能源管理平台,深化和细化节能降耗管理,落实节能降耗责任,积极推广应用节能新技术,探索节能降耗工作新思路、新方法和新途径,寻找节能上的效益增长点,取得了不错的成绩。

◆ 为进一步激励人才,上汽厂打造了一系列富有特色的人才蓄水池。2018年深入优化了“职级体系建设”,完善了员工职级的可持续进步路线,有效激发人力资源的活力,合理管控人力资源的使用。技术工人培养体系方面,持续构建“蓝之梦”上汽工匠培养体系,根据工人不同发展阶段设计了“高技工匠”→“精技工匠”→“绝技工匠”→“金牌工匠”培养计划。

7、平衡组织与利益相关方之间需求的措施

邀请、接待投资方莅临参观调研,举办推介会,充分了解投资方的关注点和侧重点;为消费者提供定制化服务,组织客户、业主莅临参观座谈,定期走访,开展用户满意度调查,及时回应他们的需求,解决他们遇到的问题;对于合作的高等院校,接待学生参观学习,组织学生寒暑假期间实习;定期走访合作的供应商,及时传达企业需求,努力建立共赢关系;每年参加汽轮机厂行业会议,与兄弟单位交流行业动态,共同推动行业发展。此外,工厂积极组织职工参加上海市、电气集团和电站集团、区、街道等各类志愿者活动和文体活动。

8、组织与利益相关方的双向沟通过程

在与利益相关方的沟通渠道方面,组织当地政府、投资者、消费者、合作伙伴、街道社区等各个相关方,通过专项座谈会、推介会、专项活动、走访调研等一系列沟通方式和桥梁,建立了良好的关系,营造了良好的行业氛围。



▲ 包头市副市长来访



▲ 捷克媒体人来访

◆ 党委宣传部开设微信公众号“香樟微语”,向所有利益相关方推送公司新闻、产品信息等内容,成为上海汽轮机厂最生动的名片。

◆ 自动化控制部、技术部、服务部联合创建“上汽技术之窗”微信公众号,定期发布汽轮机相关技术文章和工厂自营业务,为用户及相关方进行技术信息分享。定期召开用户交流会,了解用户关切,推广工厂新技术及解决方案。

◆ 服务部通过用户回访、技术交流会、用户技术培训及厂区参观等方式,加强与用户之间的联系,优化同合作伙伴间的工作流程,建立畅通的邮件和微信交流方式。

此外,还会通过行业会议和专题会等形式,加强沟通和交流。

9、鼓励各层次员工有效参与组织社会责任活动的措施

以党委、工会、团委为主体的组织方式,采用有吸引力和影响力的宣传方式,弘扬志愿精神。以融入式党建的工作方式,党员岗位承诺活动为抓手,组织党员群体率先参与组织社会责任活动,由点及面广泛辐射。通过纪念建党和五四运动大会,通过荣誉表彰激励优秀的社会责任活动实践者,从横向各支部的广度中推选出纵向有深度的员工代表。

10、保证组织决策人员的权利、责任和能力相匹配的措施

考核评价,民主监督。上级单位党委组织部采用360度全方位考核办法考核管理层,本单位组织部采用目标考核责任书方式考核中层干部,民主生活会保障群众监督,保证组织决策人员的权利与责任和能力相匹配。

11、组织社会责任相关决策执行情况的跟踪措施

2018年,工厂实行新的绩效考核机制,采用年度目标责任书考核工作制度,由绩效工作小组指导,以联系人为纽带,有效保障相关决策执行。绩效指标分为经济运行类和管理能力类,通过每季度一次的指标考核跟踪实施情况。公司质保部归口社会责任工作,采用台帐管理相关部门,各部门设置专员落实计划、决策、实施、评估闭环。

12、关于组织治理程序的评审、调整和传达的措施

上级单位考核公司的经营绩效和管理层绩效,监督公司的健康经营,扁平化管理方式高效促进上海电气集团合力推进现代化创新发展。公司总经理工作部归口战略管理职能,依托于绩效考核工作、智能化项目、国际化项目、补短板工作等为抓手,滚动实施并按需调整公司战略。公司采用年度干部大会向中层及以上干部传达公司治理的重要精神,采用年度职代会和党代会向全体职工传达公司治理的重要精神。



一、公民和政治权利

1、工厂立足于“人的生命高于一切”的理念，重点关注职工职业健康是否得到有效保障。为此，按职业卫生有关法规标准的规定设置专职人员负责建立和健全职业健康监护。为进一步加强职业病防治，工厂采取了职业病危害因素检测、职业健康知识培训、安排职工参与职业健康体检、组织要害人员疗养等一系列职业病危害防治措施。

2、职代会劳资奖惩民管组为受到厂纪厂规处罚或因重大违纪事项而被除名的职工举行听证，辨清事由，确保职工合法权益得到维护。

3、工厂充分尊重和维护公民的政治信仰自由，支持九三学社、民盟等民主党派人士参与企业经营管理，为企业的发展经营献计献策。



▲ 党代会职代会

二、经济、社会和文化权利

我厂地处黄浦江上游准水源保护区，排放标准严格按照相关标准执行。工厂加强对危险废物的管控，产生的危险废物按环保规定送有资质的单位处置，建立了完善的环境管理制度，环境管理做到了系统化、科学化管理。我厂每年荣获总公司安全环保先进单位等荣誉称号。

三、工作中的基本原则和权利

1、我厂工会组织机构齐全（厂工会、车间部门分会、工会小组），职工入会率100%。

2、集体合同履行情况自查。由厂工会组织行政职能部门开展集体合同履行情况自查，并将自查情况在职代会上向全体职工代表通报。

肆

劳工实践 第四部分



一、就业和劳动关系

本公司自成立以来，对劳动关系的管理严格按照国家法律法规执行。劳动合同签订率100%，员工在入职时，均进行了完整的入司教育并签收了详载企业规章制度的员工手册，数十年来未有一起劳动纠纷。

公司采取公开、公平的方式进行人员招聘：

- 1、对于新进员工，规定了合法的试用期，并积极履行相应的转正定级手续；
 - 2、对于合同存续期间确需对劳动合同内容进行变更的人员，根据生产经营情况，双方在充分沟通、协商一致的基础上进行变更；
 - 3、对于劳动合同期满的人员，在向部门征询续签意见后，分别做出续订、终止合同的处理；
 - 4、对于符合经济补偿条件的员工，在支付经济补偿金后，解除劳动关系。
- 除了劳动保护外，公司采取信息加密技术，确保公司信息与员工信息得到保护。

公司全年运行情况良好，人员配置合理，极少数临时性、辅助性、替代性岗位采用劳务派遣用工形式，无非全日制用工。公司所使用劳务派遣人员占正式员工人数比例符合国家要求，并通过采取定期报备、不定期抽查等方式，积极审查劳务派遣公司包括从业资质、工资发放、社保管理、劳动合同管理等各项基础工作，确保劳务派遣人员的合法权益。

▼ 新进职工入职培训



二、工作条件和社会保护

1、工作条件的合规性

企业员工绝大部分执行每日工作八小时，每周工作40小时，每周休息二天的工作制度。企业按照《上海电气电站集团员工考勤与有关假期管理实施细则》执行员工假期管理，享受带薪年假、探亲假等各类假期，保障员工国家规定的各类休假权利。

企业员工工资按自然月当月支付，新进员工和离职员工当月工作日不满一个月，按在岗期间的实际工作日计发工资。工资支付由企业委托银行代发。集团人力资源部每月通过银行将员工当月工资打入其个人的工资账户。企业每月向员工提供工资单明细。员工最低工资标准按上海市每年发布的最低工资标准执行。

企业依据“效率优先，兼顾公平”的思路，梳理了职工岗位体系，取消或合并了部分已经随着企业的发展而消失或弱化的非核心岗位，更新并明确了各岗位的任职资格与上下级关系，慎重地审定了现有岗级与岗差的合理性，逐渐形成了“以岗定薪”的标准。做到对于同一岗位有上下浮动的灵活性，不同岗位也有不同的赋薪标准。通过调整固定工资与浮动工资比率等措施使员工的收入普遍得到提高，极大的调动了员工的积极性。通过与国际著名的咨询公司合作，使企业的薪酬激励制度进一步优化，真正实现了薪酬外部的均衡性（市场竞争力）、内部的均衡性（岗位价值）、个体的均衡性（个人业绩评估）。近年来企业业务与经济十分迅速，随着企业盈利的增长，我们也及时地制定了一系列薪酬调整的计划，企业按照每年的企业各项业务经济指标分解部门的业务指标，部门按照员工的岗位职责制定员工切实可行的工作目标，真正做到员工利益与企业利益直接挂钩，同时确保员工的生活质量，将薪酬的竞争力始终维持在行业的中上水平。

薪酬结构

应付工资	固定月薪	基本工资
		基本绩效
	浮动部分	部门奖金
		公司奖金
		其他津贴
	扣除部分	税前扣除
所得税		
税后扣除		

社保公积金缴交比例

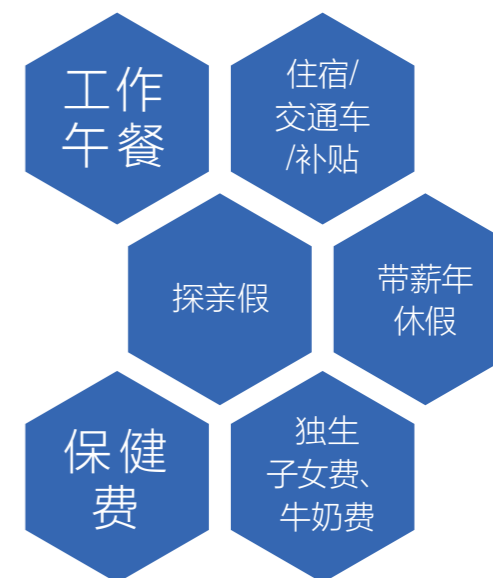
项目	公司缴交比例	个人缴交比例
养老保险	20%	8%
医疗保险	9.5%	2%
失业保险	0.5%	0.5%
工伤保险	0.72%	/
生育保险	1%	/
公积金	7%	7%
补充公积金	4%	4%
企业年金	7%	50元

除此之外，公司还提供商业保险有：上海市总工会保障互助会综合保障计划A类、中国人寿员工综合保险。

2、体面工作条件的提供

2018年，上汽厂福利新举措：

- ◆ 以企业名义向闵行区住房保障中心租赁了20套公共租赁住房提供给员工，解决青年员工与日俱增的住房需求。
- ◆ 我厂对职工体检场所和体检项目进行了升级，为全厂职工提供更优质、更专业的体检环境和健康服务。
- ◆ 建成了工厂第二间“爱心妈咪小屋”，同时“爱心妈咪小屋”的作用将逐步多元化，承担起知识传递、互动交流等多种职能，实实在在地帮助女职工解决最直接的实际问题。



▲ 公司主要福利

▼ 体检



▼ 第二间“爱心妈咪小屋”落成



三、民主管理和集体协商

工厂自1950年3月召开首届职代会以来，至今已有二十七届。目前工厂每年年初和年中各召开一次职工代表大会，年初职代会主要向职工代表通报本年度工厂的改革思路、生产经营目标、职工教育培训计划、工厂制度调整及上年度工资专项集体合同执行情况，年中职代会主要审议表决和签订本年度的工资专项集体合同。

自1996年至2018年，工厂先后进行了49次集体协商，其中有关工资协商就有27次。坚持每三年修订一次《集体合同》《女职工权益保护专项集体合同》，每年签订一次《工资专项集体合同》。



▲ 集体协商



▲ 签订集体合同

四、职业健康安全

1、职业健康安全/环境体系管理

工厂职业健康安全/环境/能源方针为：

以人为本，安全发展；节能高效，绿色发展；遵法守规，创新发展。并通过各种形式向员工和社会发布。

危险源和环境因素的辨识和控制是体系运行的重点，也是控制安全环保事故发生的重要环节，工厂每年作为一项重要工作来抓。进一步落实完善工厂一部门一工段班组一个人的四级安全管理网络，以安全啄木鸟行动为契机，全员参与，提高工厂整体安全生产管理水平。2018年工厂辨识出危险源565只，环境因素380只，以点促面，覆盖到全部岗位。工厂对评价出的重大危险源和重要环境因素通过制订目标、指标和管理方案以及通过运行控制、应急预案和作业指导书进行控制，使重大危险源和重要环境因素始终处于受控状态。在此基础上加强安全风险管控，制订了26项一、二级及30项三、四级风险控制计划，部门落实各项风险控制计划，各类风险可控。

工厂立足于“人的生命高于一切”的理念，重点关注员工职业健康是否得到有效保障。

(1) 对职业危害作业场所的危害因素检测情况及职业危害防护情况进行详细调查，职业危害作业点达标率达到97%以上；

(2) 保障职业危害防护设备设施完好有效；

(3) 对各接触职业危害的作业场所进行危害程度分级，有针对性地制定治理计划；

(4) 按时完成了职业危害因素申报工作，全年职业健康体检覆盖率达100%。

2018年开展职业健康宣传培训，邀请区疾控中心专家以职业卫生知识讲座、授课等形式进行职业健康宣传，邀请3M公司来工厂进行职业健康巡演。



▲ 3M公司职业健康巡演



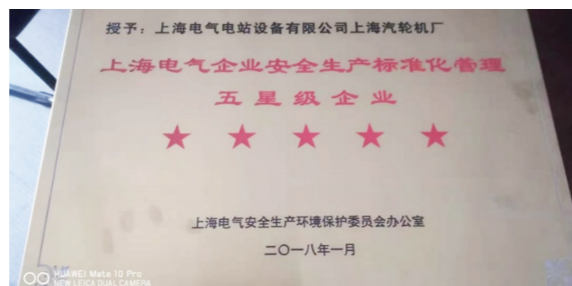
▲ 区疾控中心专家职业健康宣传

2、安全生产管理

上汽厂将职业健康安全管理体系、企业清洁生产、5S管理等有机结合，保障生产进程有序、安全、高效。上汽厂制订了对产品、生产环境，废水污染物排放、能源、事故控制等方面的目标，并制订了具体的完成指标。工厂积极开展一级安全质量标准化复评工作，组织开展工厂“一级安全标准化”复评工作，以961.12高分顺利通过复评，复评不符合整改率达到100%，今年重点持续巩固和提高工厂一级安全标准化水平，每年定期开展企业自评，参与电站集团互评工作。

2018年工厂的安全环保工作以《中华人民共和国安全生产法》及《中华人民共和国环境保护法》为主线，进一步贯彻落实“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的安全环保责任体系，继续推进工厂四级安全环保管理网络建设，发挥工厂二级安全环保教育功能，融入安全环保体验模式，推进安全环保信息化和目视化管理，落实安全环保标准化要求，落实安全环保风险管控措施，培育工厂安全环保文化，加强相关方安全环保管理，以“上汽梦”统领、推动和实现工厂安全环保持续受控并与工厂发展同步的目标，提升工厂整体安全环保管理能力。并进一步加强了工厂外派现场服务人员的安全生产环境保护管理，安全管理向外派服务现场延伸，制定外派现场服务人员安全生产、环境保护管理实施规范，明确了安全管理范围和安全管理职责。

工厂通过组织“安康杯”竞赛、“安全生产月”活动以及安全巡查工作，对生产区域安全隐患和违章操作给予纠正和督促整改，维护职工群众安全健康的合法权益。



▲ 安全荣誉奖牌

2018年期间工厂全面贯彻落实上级关于中博会期间安全环保保障专项整治实施方案的通知精神，制定2018年“中博会”期间安全环保保障专项整治实施方案，开展各项安全环保专项检查以及落实会议期间环保应急措施和错峰生产措施。

2018年工厂不断加强安全文化建设，荣获《上海电气企业安全生产标准化五星企业》以及制作拍摄工厂安全环保宣传片，展示工厂安全环保成果；

3、安全生产教育和培训

上汽厂通过签订员工安全承诺书、与工厂所有部门、外来建筑施工单位、相关单位签订安全责任书；开展各类安全培训；安全宣传月活动提高员工安全意识；通过各类技术培训，重点对起重作业人员进行专业培训以提高员工的安全技能。做到重点区域专人管、专人查、专人防，全面推进区域化管理和属地化管理，加强对部门重点区域的监管和检查，彻底杜绝区域内违章现象。工厂通过评估确定了各生产部门的安全重点控制区域和重点作业进行重点监控，立足防范，控制安全事故的发生。

2018年，工厂推进以二级安全教育模式为基石的教育模式创新，继续发挥部门二级安全教育功能，融入安全体验模式，依托上海电气安全生产体验馆，使安全教育模式更有实效。巩固以一级安全教育培训标准化，二级安全教育培训个性化为特色的工厂安全教育培训模式。工厂每年制订计划分批进行安全体验培训，每三年覆盖到全体员工，各部门根据部门特点制订二级安全教育培训计划，做到有针对性、小范围、不间断。

上汽厂充分发挥班组是企业细胞的功能，通过建立班组安全园地，明确班组安全目标，明确班组安全负责人，班组安全负责人组织员工找隐患、安全隐患在第一时间得到控制；安全事故控制作为班组安全建设的目标，每个班组的安全状况在班组安全学习园地中动态体现。全年组织中层干部、工段长、班组长、劳务人员、实习人员、特种作业和建筑施工等专项安全培训，并开展全员安全复训，教育培训人次达5000人次以上，培训覆盖率达到100%。通过培训不断提高了员工安全意识和技能。

通过各种形式的安全培训，坚持“人的生命高于一切”的安全生产理念，坚持安全生产“一岗双责”和“属地化管理”原则。

从要我安全转
为为我要安全

从被动的检查
转变为员工自查

从短期安全转
变为长期安全

从存在违章转
变为自觉遵章

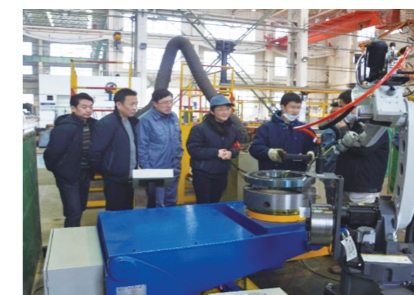
▲ 安全意识“四项转变”

4、安全生产检查

上汽厂巩固安全隐患排查制度，加强安全隐患整改治理工作。建立“五个重点领域”和季节性、专项性的安全检查制度；定期开展建筑施工、危险化学品、特种设备、高处作业、防汛防台、消防、物业、交通安全等专业检查，并在规定时间内得到全部整改，工厂危险作业、重要危险控制点、重点部位、重点设施、关键设备和关键岗位得到重点控制。

上汽厂积极开展“安全生产月”活动，紧紧围绕“全面落实企业安全生产主体责任”的主题和企业发展的总体目标，大力宣传“安全生产月”的精神。通过广播作动员讲话，厂区主要道路和生产场所、各部门及建筑施工现场悬挂宣传安全生产月横幅和张贴宣传画。组织工厂18个部门举办“安全生产月”主题黑板报展评。组织2000名员工观看安全生产事故教育警示片。开展以“我为安全献一计”为主题的安全合理化建议征集活动，共征集合理化建议150条，并召开合理化建议评审会，挑选出优秀合理化建议10条。联合厂工会、团委组织开展了工厂“安全生产法”普及知识竞赛。

工厂领导带队安全检查 ▼



开展安全生产月黑板报展评 ▶



◀ “安康杯”竞赛

5、安全生产事故处理

上汽厂坚持安全生产周报告制度，积极开展各种形式的厂级、部门、班组安全环保检查，坚持工厂安全督察制度。工厂成立了安全督察组，对重点危险区域做到每日必查，对检查发现的不符合必须整改到位、跟踪到位，使安全处于受控状态。

工厂推进应急体系建设，落实防汛抗台等季节性安全工作。2018年共投入专项资金20万元，主要举措有：新型防汛板维保；各类物资的准备；确保防暑降温、防汛抗台工作做到“组织、预案、物资、队伍、措施”五落实。并对工厂各类应急预案进行了梳理和修订，2018年落实风险控制措施；开展“冷焊车间气体泄露、冷焊车间防中暑以及物流中心火灾应急处置演练”等应急演练，重点评估演练实效；提高应急响应能力，加强厂内道路安全管理及消防重点、难点部位的监控。工厂在主要道路上安装了4套测速系统，有效降低了交通事故。



▲ 开展紧急演练

第一、聚焦企业员工应知应会知识体系建设，打造人才培养平台

建立员工以“胜任能力”为主导的人才发展策略，构建岗位应知应会知识体系，对工作岗位员工应当具备的知识、技能明确定义和方向，构建完善的课程和培训管理体系，形成一套员工成长蓝图，可以为员工的学习发展提供导航，加快人才培养的进程，为加速企业转型发展提供动力。

2018年根据企业的实际情况，结合企业“1+3+5”白领员工培养体系，鉴于“1”阶段员工对岗位应知应会知识体系需求的普遍性、迫切性与典型性，先试点针对“1”阶段及转岗员工的岗位应知应会知识体系建设。课程体系建设共涉及16个室，建立将近70门课程。

第二、以服务为基础，以创新为突破，进一步推进培训运营机制建设

企业分层分类培训体系建设在内容层面已经初步进入常态化管理阶段，但如何运作好，还需要培训运营机制的支撑，2018年着重培训运营机制建设。

注重培训体系运作，做好培训顶层设计。进行“蓝之梦”培训体系建设、进行白领应知应会知识体系建设，对培训体系进一步完善与优化。推进培训资源建设，做好培训管理规划。进一步推进内训师与课程体系建设，进一步强化内外资源建设。着力培训项目开展，做好培训育人落地。以“丰富、开放、链接”为关键词，进一步推进培训项目设计、实施、开展。

第三、以学员为中心，以企业发展为导引，优化整合资源，打造优质人才培养项目

2018年度根据企业发展战略需求及员工职业发展需求进一步提升管理人员内部协同和管理能力、技术业务人员的业务能力与专业素养、技术工人的操作能力与专业水平，开展分层分类培训的重点项目如下：

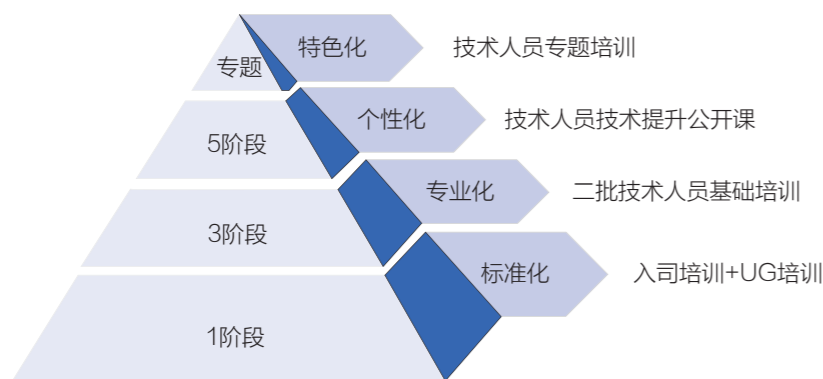
干部培训：根据干部岗位需求，以提高干部队伍素质为核心，以能力建设为目标。采取请进来与走出去相结合的培训方式，培训内容囊括知识更新与技能培训，以提升干部领导力与执行力为目的促进培训落地。

五、工作场所中人的发展与培训

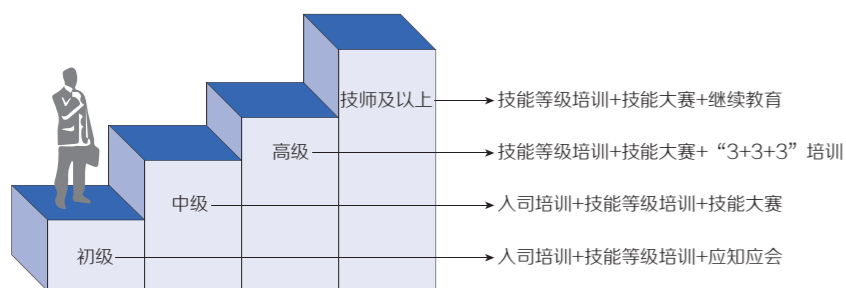
2018年我厂教育培训工作继续围绕工厂“技术领先，质量可靠”竞争策略开展，以战略为引领，以需求为导向，聚焦企业员工应知应会知识体系建设，打造线上线下人才培养双平台；以服务为基础，以创新为突破，进一步推进培训运营机制建设；以学员为中心，以企业发展为导引，优化整合资源，打造优质人才培养项目，提高全体员工的综合素质，为实现“上汽梦”提供人才保证与智力支持。



“1+3+5”青年大学生培养: 对于“1”阶段员工, 提供科学的、专业的培养资源, 实施规范化培训, 帮助其定位职业角色, 尽快实现由“校园人”到“企业人”的转变; 对于“3”阶段员工, 更加关注工作技巧、岗位业务与专业技能方面的培养, 实施多样化培训, 使其迅速成长为业务骨干; 对于5阶段员工, 提供资源, 提供平台, 按照不同类别人员的特点, 因材施教, 实施个性化培训, 以促使其实现自我发展和提高, 成为技术专家或管理者。



2018年根据工厂生产制造任务、业务发展形势等进行技术工人培训, 继续推进“蓝之梦”技术工人培训体系建设, 开展“行车工C级”标准制定、题库开发、技能鉴定并进行试点应用。以转岗培训为契机, 通过岗位实训, 进一步建立蓝领应知应会知识体系。为了进一步推进一岗多技能培训, 进一步支撑新业务发展, 和汽机车间、工艺处等联合开展了移动工厂服务专项培训, 数控编程专项培训等。继续请大师进厂, 请课上门, 并根据企业内部生产加工实际需要, 采取内外训相结合的形式, 继续进行高等级技术工人培训, 进一步提升高技能等级技术工人综合素质与技能水平, 开拓思路、拓展视野。配合工厂安排, 对技术工人进行赋能培训, 进行岗位实训等, 进行各种技能比赛。



2018年培训数据如下:

培训项目	人次	人·课时	培训对象	人次	人·课时
厂级培训	4572	60729	技术人员	9362	44212
外送培训	456	15136	管理人员	3396	18387
部门内训	11189	35377	技术工人	3202	64913
技能等级	63	18830	中层干部	320	2560
合计	16280	130072	合计	16280	130072
人均	5.80	46.34	人均	5.80	46.34

以上合计总培训16280人次, 130072人·课时, 培训覆盖面达到97%, 培训满意度达到98%以上。

▼ 新大学生培训



伍

环境 第五部分



一、污染防治

2018年根据职业安全健康/环境管理方案的要求, 经过讨论和筛选列入职业安全健康/环境管理方案共12项, 涉及安全、职业健康和环境保护, 以提高安全本质度和环境污染控制, 保证体系的不断持续改进。

1、降污减排

我厂遵守环保法律法规, 满足相关方要求, 环境污染事故和环保行政处罚为零, 废水、废气、噪声、固体废物等污染物排放达标率为100%, 污染物排放总量控制每年削减量达20%以上。

1、实施清洁生产, 完成减排目标

2、落实VOC(有机物)减排目标, 改善大气环境质量

工厂于2017年开始建设专门的油漆房, 投资费用600多万元, 增添了漆雾收集净化处理设施, 将污染物无组织排放改为有组织排放, 达到了环保管理要求。项目已于2018年2月通过环保验收, 目前已正式投入使用。



油漆漆雾收集净化系统 ▲

3、污染物排放

1) 2018年, 环境污染事故和环保行政处罚为零, 废水、废气、噪声、固体废物等污染物排放达标率为100%, 污染物排放总量控制削减量达80%以上。

2) 固体废弃物排放量的分类处理, 危险废物进行严格控制, 全部送有资质的单位处置。

4、资源投入

1) 环保投入: 375 万, 主要项目: 全厂除尘设施维保、主要车间VOC治理单机除尘器、车间各类除尘设施修理、电焊烟尘治理、油水分离器改造、油雾净化器改造、抛光粉尘治理等。

主要减排项目: VOC废气治理、漆雾废气治理。

2) 安全投入: 710 万, 主要项目: 安全设施维保(防汛门、登高梯、超载限制器、净水器)、平衡吊梁、特种设备安全修理、电气柜柜板监测维保、机床防滑板、通风风机修理、行车加装安全监控装置、安全警示等。

2、资源节约与综合利用

工厂充分认识到节约能源是企业自身发展和履行社会责任的必然要求，严格按照GB/T 23331能源管理要求，积极推进能源管理体系建设，对工厂主要用电大户进行实时监控，起到了较好的管理实效。

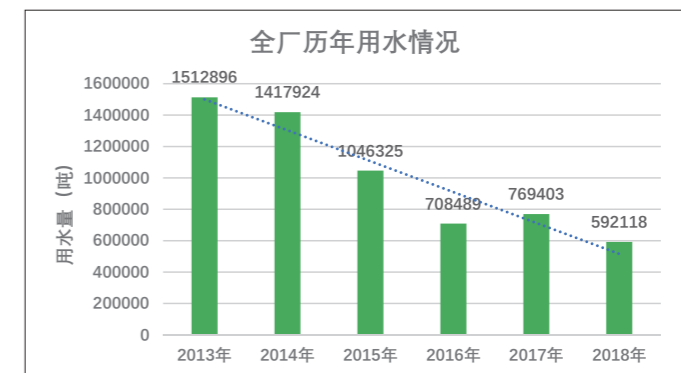


▲ 生产保障部电器控制中心

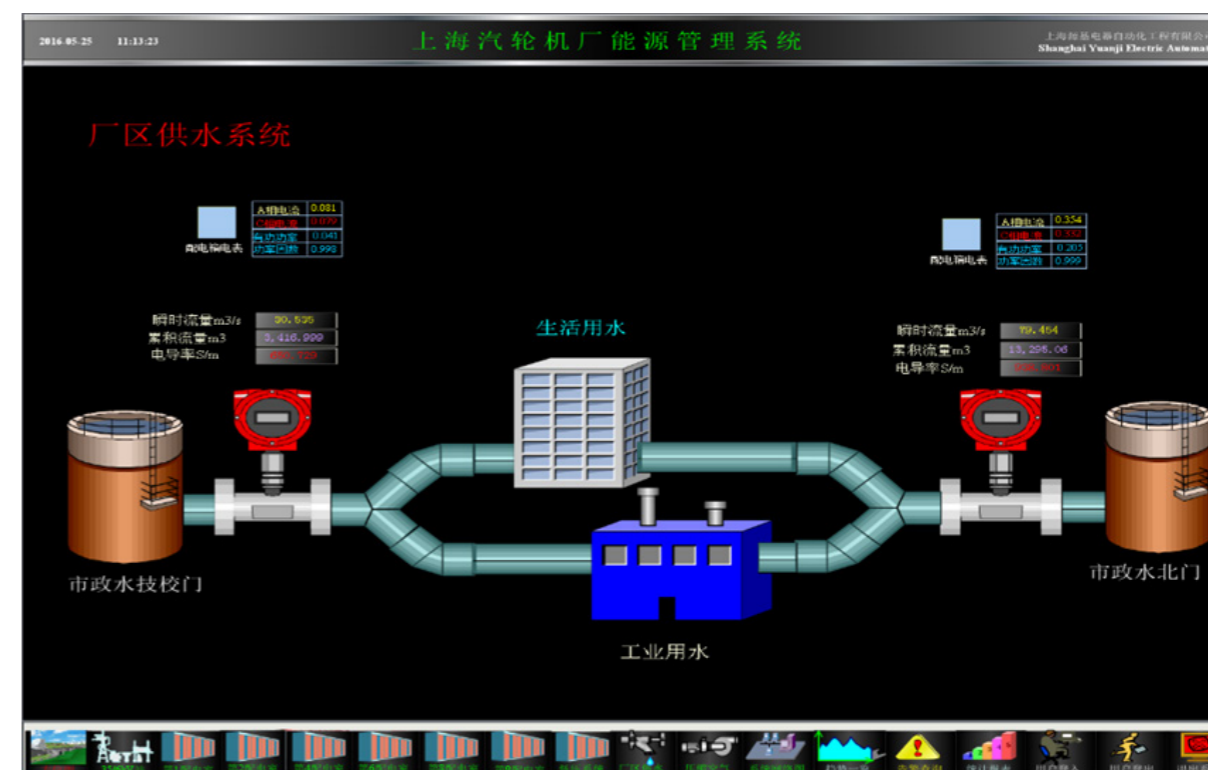
二、可持续资源利用

1、水资源节约与利用

上汽厂自2015年1月13日开始废除自备水厂而改用市政统一供水后，大幅提高了生活用水的质量，同时大幅降低了能源消耗。2018年开始工厂对主要用水部门执行了用水量指标考核，促使用水部门自觉加强用水管理，合理、节约用水。2018年开始逐步将用水量较大的水表改造成智能水表，并接入能源管理系统数据平台，对用水状况进行实时监测，以便及时发现异常用水情况，及时采取措施，减少浪费，持续提高水资源的利用率。2018年工厂投入了110万元用于自来水管网改造，进一步降低了自来水管网泄漏。2018年全厂用水量同比下降了23.04%。



▼ “能源管理系统”平台—供水系统

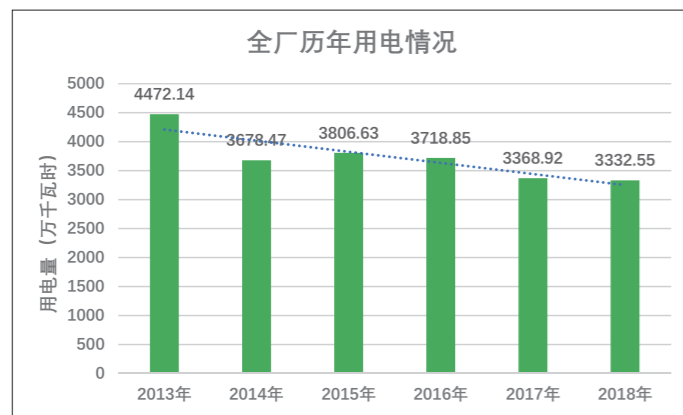


2、电力资源节约与利用

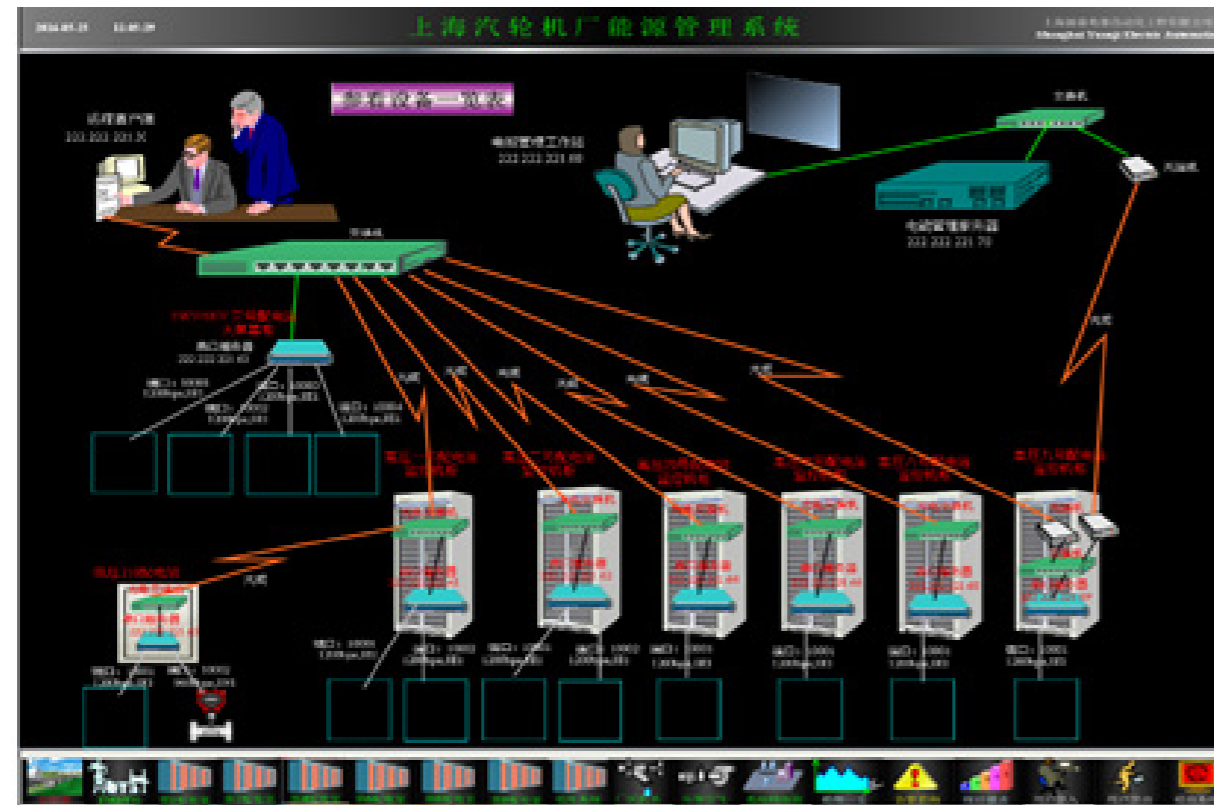
通过多年的节能改造，工厂用能结构日益清洁环保，2018年电的消耗占总耗能比例已达97.3%，完全符合清洁生产要求。

为了逐步减少和最小化间接的温室气体排放，进一步挖掘工厂节电潜力，2018年起逐步将中央空调用电量单列能源考核指标，促使相关部门自觉加强中央空调的用能管理，采取有效措施，大幅降低空调用电量，取得了很好的效果。2018年试点考核的三个部门中央空调用电量平均同比下降14.43%，同比节电46.6万千瓦时。

2018年工厂投入约376万元用于节能技术改造，包括更新改造电力变压器、功率因素补偿装置、工厂照明、行车、空调、电机等，进一步提高了能源的利用率，降低了能源消耗，减少了碳排放量。



“能源管理系统”平台—供电系统



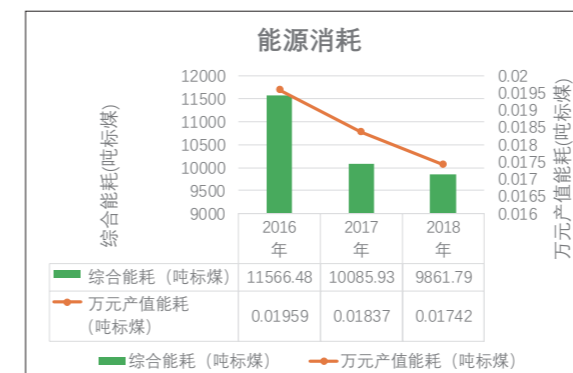
3、能源管理体系

上汽厂充分认识到节约能源是企业自身发展和履行社会责任的必然要求，严格按照能源管理体系GB/T 23331标准要求，积极推进能源管理体系建设，于2012年6月通过了GB/T23331-2009能源管理体系认证，2014年6月又通过了新标准GB/T23331-2012/ISO50001:2011能源管理体系认证，并通过了每年的监督或换证审核，保持了证书的有效性。上汽厂已将低碳制造、节能减排列入工厂生产议事日程，并不断推向新的高度。能源管理体系认证证书的获得是我厂管理提升的一种具体体现。能源管理体系的有效运行，将鞭策我厂进一步降低能源消耗、提高能源利用率，进而对提升企业的经济效益和树立勇担社会责任的良好企业形象提供重要的支撑。

Social Responsibility Report

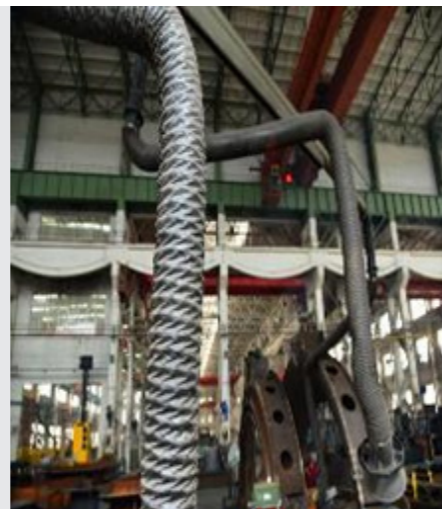
4、能源消耗指标

2018年上汽厂综合能耗为9861.79吨标煤，同比下降2.22%，万元产值综合能耗0.01742吨标煤，同比下降5.20%，在国内同行处于领先水平。



三、减缓并适应气候变化

我厂近年来加强对危险废物的管控，产生的危险废物按环保规定送有资质的单位处置。工厂建立健全了完善的环境管理制度，环境管理做到了系统化、科学化管理。工厂重视源头控制，实施了一系列环境污染治理项目。如实施车间冲洗作业烟尘净化系统，保护大气环境和员工健康，车间安装油水分离机提高油品使用寿命，减少废乳化液产生量、安装油雾分离装置改善车间作业环境，保护员工身体健康，安装焊接除尘器及修理除尘系统减少粉尘排放、建造清洗废液回收系统保护水资源等。工厂每年环境治理投资费用达300多万。多年来，各项环保节能工作有条不紊开展，在集团公司中起到表率作用。



新增的焊接废气除尘装置 ▶



▲ 机床上更新的油雾净化装置



▲ 油雾分离、油水分离装置

四、环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复

工厂遵守有关环境法律、法规，依靠群众，全员参与，综合治理，全过程控制，实现污染物排放浓度和总量控制“双达标”，识别和防止对生态系统和生物的潜在不利影响，坚持做好绿化工作和生态保护。目前厂内被列为古树名木有2棵，被列为后续资源的有10棵，企业鸟语花香，绿树成荫，如香樟大道、梧桐大道等为市内少见，绿化率达到23%以上，被称为“花园式工厂”。工厂利用每年的“六·五”世界环境日，通过厂报、黑板报、广播台等宣传媒体进行宣传教育和全员培训，不仅覆盖整个公司层面，而且延伸至社区，取得了较好的社会效应。为保障工厂在实施生产经营活动中不对相关方造成影响，工厂重视源头控制和及时与相关方进行交流，以满足相关方需求。工厂始终把改善职业健康安全/环境行为放在重要地位，取得了明显的社会效益，得到了社会各方的好评。



陆

公平运行实践 第六部分



一、反腐败

上海汽轮机厂认真学习贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持全面从严治党，在上级纪委和厂党委的领导下，推进落实“三不机制”，认真履行纪检监察职责。主要做了以下四个方面的工作：

落实“两个责任”，完善“四责协同”责任体系

工厂按照《上海电气落实党风廉政建设责任制实施办法》，细化各项纪检监察任务，通过贯彻落实党风廉政建设专题部署，不断完善“四责协同”责任体系。

一是落实党委主体责任。工厂党委制定了《上海汽轮机厂落实“三不机制”责任清单》，明确了落实“三不机制”的具体内容和责任部门。以党委会、中心组学习等形式及时传达党中央、各级纪委精神，讨论、研究、部署工厂党风廉政建设工作。

二是纪委履行监督责任。工厂纪委以落实“不能腐、不敢腐、不想腐”三不机制为抓手，对照集团考核要求补齐工作短板。针对两个“一百分”要求，组织各部门对标“点检卡”开展专项检查，并通过“自查情况反馈表”反馈检查和整改落实情况，纪委全程监督检查和整改过程，确保自查整改到位。

三是召开党风廉政大会，强化责任落实要求。年初，工厂召开党风廉政建设会议，对党风廉政建设工作进行部署，明确了各级领导干部的责任。会上所有班子成员签订了《“一岗双责”任务书》，部门正职干部签订了《党风廉政建设责任书》，重点关键岗位人员签订了《廉洁从业承诺书》，把主体责任不断向基层延伸。



修订落实管理制度，健全廉政保障制度体系

工厂坚持目标导向、需求导向和问题导向，围绕集团“三步走”发展战略，融入企业管理，不断完善廉洁制度保障体系。

一是细化落实“三重一大”制度。党委充分发挥“把方向、管大局、保落实”的领导核心作用，领导开展“三重一大”的决策、执行和监督。经过调研、讨论，对“三重一大”的决策事项范围、决策机构、协调部门以明细表的形式进行了明确；确定了工厂“大额度资金”的界定标准，为工厂规范科学决策提供了制度保障。

二是完善企业内控管理制度。根据《内控手册》等管理制度，完善业务招待、采购销售、改革改制、资产处置等有关内容，明确纪律红线，从源头防范管理风险。将《供应链控制要素点检卡》各控制要素嵌入制度流程，完善采购管理；修订了物资外借管理制度，完善了企业生产物资的线上管理。

三是加强对供应商的管理。采购供应是工厂价值链的重要环节，2018年，工厂组织与企业有业务往来的供应商全部签订了《廉政协议》或《商业行为准则》，加强对供应商的廉政约束。

加强教育引导，构建廉政教育体系

工厂坚持严格管理和关心爱护相统一，通过加强教育提醒，严明党的纪律，让领导干部和关键岗位人员知敬畏、存戒惧、守底线。

一是加强对党纪党规的学习组织。工厂党委切实履行廉政主体责任，强化“四个意识”，树立“四个自信”，把新修订的《中国共产党纪律处分条例》、《中国共产党问责条例》等党纪党规纳入党委中心组学习内容。通过集中学习、互动交流，学深悟透条例要义，彰显纪律建设的根本要求，确保党中央权威和集中统一领导。

二是日常教育和专门提醒相结合。纪委每月编发《党风廉政学习参考资料》供党员干部学习，坚持在重要节日前通过邮件、座谈等方式对党员干部进行专门提醒，要求所有干部严守纪律，严防“节日腐败”。

三是开展新任干部“四个一”廉政教育。为了让新聘干部牢固树立廉洁观、勤政观，强化纪律意识。组织新提任干部进行了多种形式的警示教育，对照“四个一”要求，向新任干部赠送一本《廉洁从业行为规范》，做一份《企业基层干部廉洁从业知识试题》，开展一次廉政专题培训，进行一次廉政谈话。

创新特色工作，开展课题研究探索

工厂积极贯彻集团纪委提出的加强对关键岗位廉政风险管控的要求，开展了“涉敏岗位轮岗交流‘1+3+1’工作机制”课题研究。制定了《涉敏岗位工作人员轮岗交流管理办法》、《涉及敏感业务岗位的分级评价标准》、《轮岗实施路径》和《涉敏岗位人员发展计划》。

二、公平竞争

企业是技术创新的主体，汽轮机厂遵守《中华人民共和国反垄断法》等国家制定的法律法规，注重知识产权保护，依法经营，诚实守信，严格自律，主动接受社会公众的监督，生产经营活动符合国家相关法律规定。工厂内部运用法务内网平台，在发物管理、合同范本库、律师库、法律与制度等方面开展一系列的培训活动和流程规范化建设，保证企业各项活动遵章守法规范运行，无论在产品制造、客户服务上都获得社会的好评。



▲ 法务内网平台

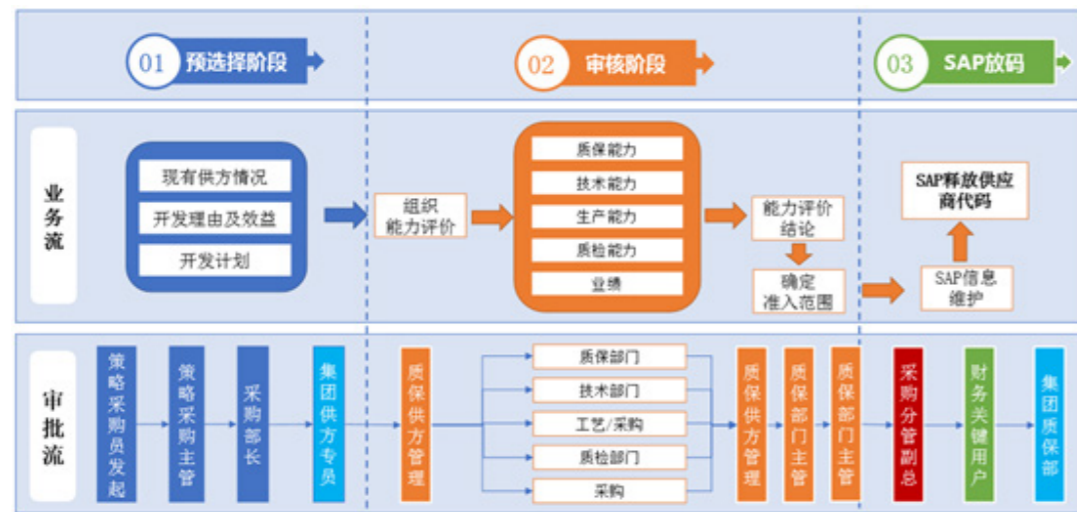
三、在价值链中促进社会责任

1、管理制度的不断完善

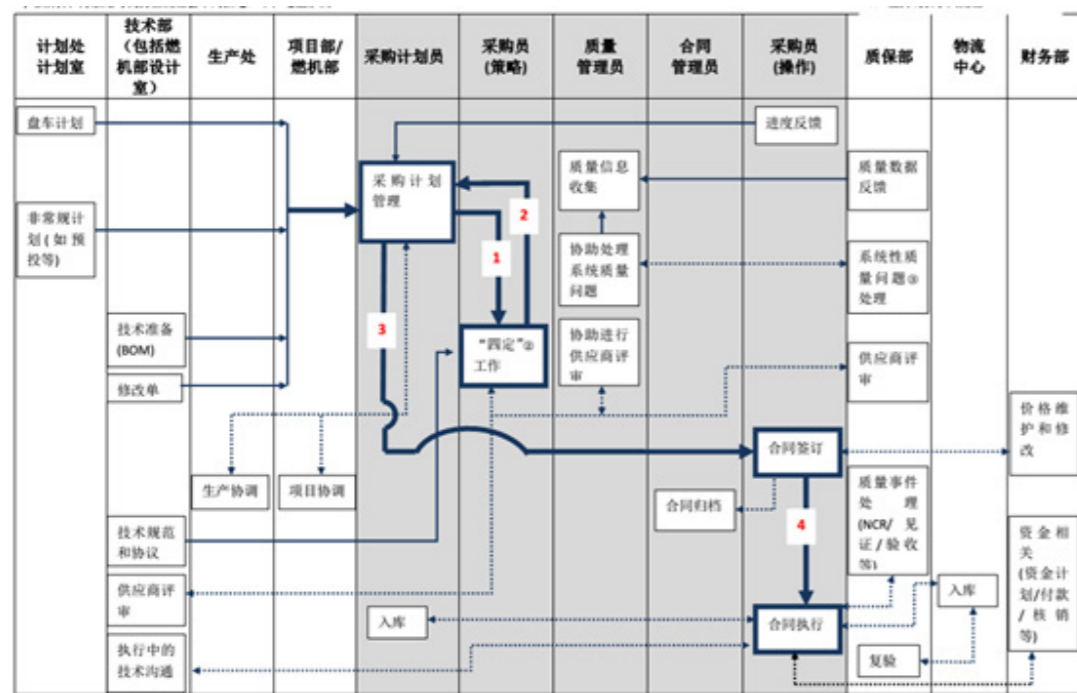
供应商是我厂价值链的重要环节，经过多年的探索与实践，我厂已建立了相对完善的管理制度，并在此基础上不断完善。

1) 流程建设

供应商准入流程：



采购业务流程：



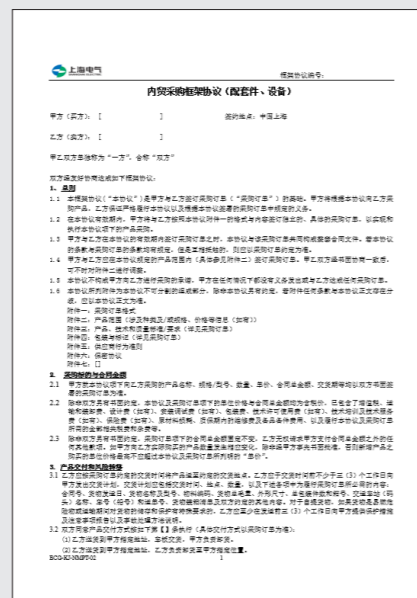
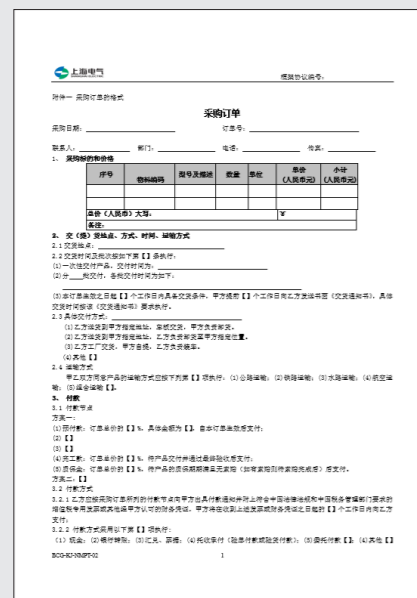
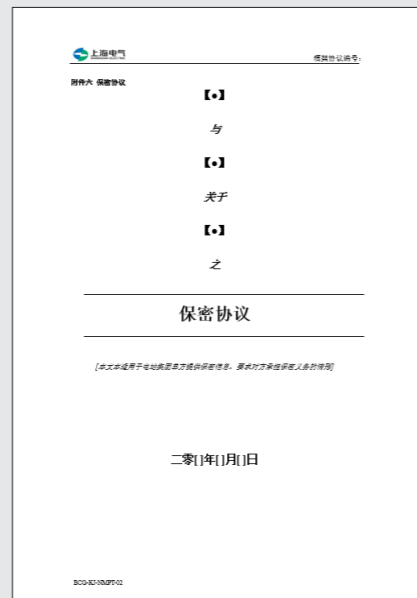
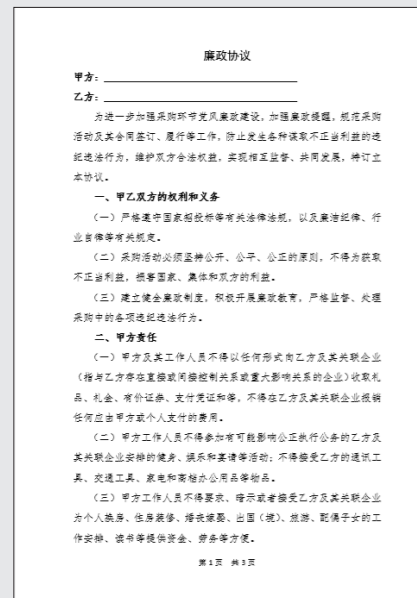
2) SRM系统（采购协同与供应商管理平台）



在日新月异的互联网时代，SRM系统带来了更高效的管理模式。主要体现在以下六大方面：

- 媒介转变**：将基于纸质、电话和邮件方式的业务流程转移到网络上，以电子形式进行信息的存储和沟通，也将支持移动端访问。文档、资料和报告信息电子化，历史数据可及时查询。
- 流程自动化**：在询价报价、招标和投标、采购计划、采购订单、客户收货、发票接收，付款信息这些重点交易上，确保按照规定的流程发出和接收，消除数据的双重输入。
- 异常管理**：SRM系统能够对数据进行分类，并且只向采购方提供他们必须立刻查看的信息。用户可以选择让系统对重要事件进行邮件、短信警报或提醒。
- 数据挖掘和报告**：为了分析供应数据，采购方需要能够从数据库中挖掘有价值的信息，创建历史交易记录、供应商能力以及开支报告。及时监控和处理异常事件。
- 在线协作**：在交易发生之前或之后，供应商和采购方可在线进行更深层次的对话，包括询问和谈判，协作性问题的解决，变更通知和管理以及状态更新。
- 分析**：采购方和供应商应用决策支持工具对低层次收集到的数据进行分析，根据以往的经验为未来作出决策。

3) 高效的管理也离不开合同、协议的保障



2、供应链价值的不断提升

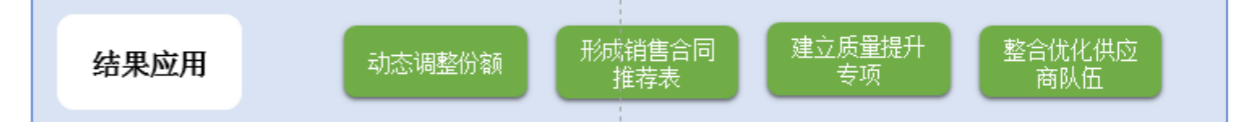
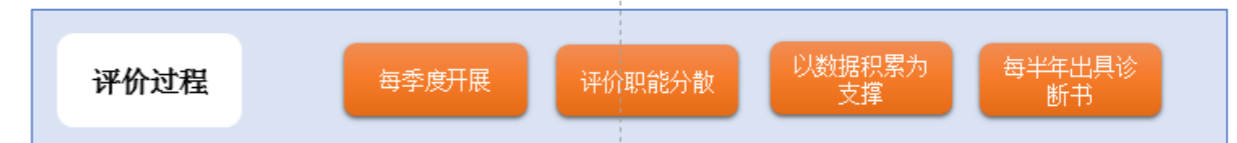
通过多元的评价、审核及改进机制，使整个供应链尽可能的多方位的得以提升，并严格督促供应商积极履行各自的责任和义务，为社会的稳定发展起到积极作用。

1) 供应商绩效评价

通过对供应商更加细化、量化的评价方式，体现其客观性和公平性，以此得到的数据我们用来指导我们短名单的推荐、采购份额的分配以及付款政策的倾斜等等后续工作，体现了采购业务的合规性。并且，我们在指标设置的时候充分考虑到社会责任的重要性，对供应商的品行有一票否决的机制。

评价指标5个维度	成本	交货	质量	服务	能力	
	110家重点供应商					
细分物料7大类						
每类物料3个层级						
差异化细则						
		成本	交货	质量	服务	能力
①钢材/②大型铸锻件	30%	25%	25%	10%	10%	
③小锻件	20%	25%	30%	15%	10%	
④配套件	35%	32%	10%	18%	5%	
⑤自控	25%	25%	25%	15%	10%	
⑥部套外协	40%	20%	20%	15%	5%	
⑦工艺外协	15%	40%	20%	20%	5%	

评价指标	成本	质量	交货	服务	能力
数据来源	策略采购	质保部 操作采购	计划 操作采购	操作采购 策略采购	技术 策略采购



2) 质量提升项目

2018年共开展5项质量提升项目，项目团队通过充分调研，深入现场，和供应商一起开展。帮助供应商分析问题、解决问题，一同提高和进步。

具体项目	进度和成果	问题和困难	后续计划
调制态叶片钢供货	技术交流和澄清已完成，并各自签署了技术协议。首批都已热处理见证，供应商常规试验自检完成，附加试验大部分已完成，部分材料要返修。跟踪第三批，试制均成功之后，可以转为常规产品，稳定供货。预计明年年中可以完成。	由于在试制中三家供应商都出现了一些技术问题，目前推进进度有所延后。	前三批试制成功之后将转为常规产品稳定供货。预计明年年中完成。
铸件质量提升专题	各项整改措施已经落实，并在质量和交货期方面有了明显的改善。总结报告已完成。	暂无	后续将持续跟踪供应商各项绩效表现情况。
江南阀门全方位管理改进	按照前期项目计划，目前供应商所有改进项已经落实完毕。最终总结报告已完成。	暂无	最终总结报告已完成。后续将持续跟踪供应商各项绩效表现情况。
进口阀门交货期缩短	内、外部改进项均已落实。建立了进口阀门的电话会议制度，直接与厂家核对生产交付计划和交货期的具体细节，形成了沟通机制。总结报告已完成。	暂无	暂无
风雷阀门全方位管理改进	2018年9月召开了启动会，明确了各个方面的管理改进项。涉及项目、技术、采购和质量管理四个方面。	暂无	按计划进行改进情况的验证。

3) 专项检查及反馈

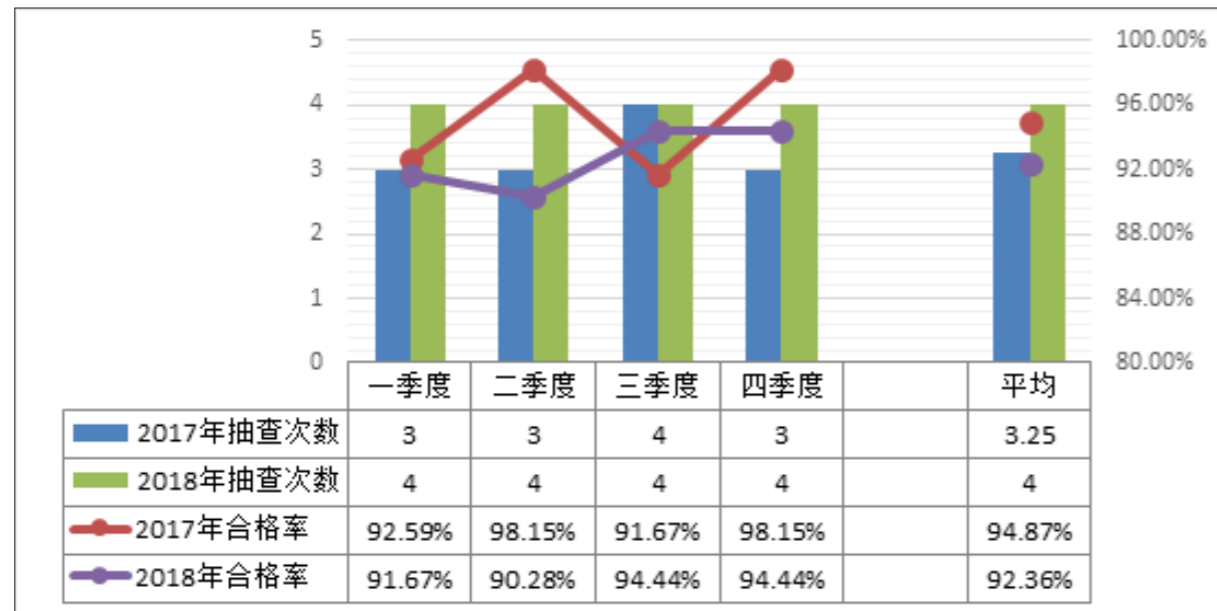
2018年开展了监督检查、装箱质量检查、供应商自检率统计等多项举措，对供应商的供应链质量控制和管理能力进行有效的管控。防止供应商出现背离社会责任承诺的情况发生。

◆ 供应商质保监督检查

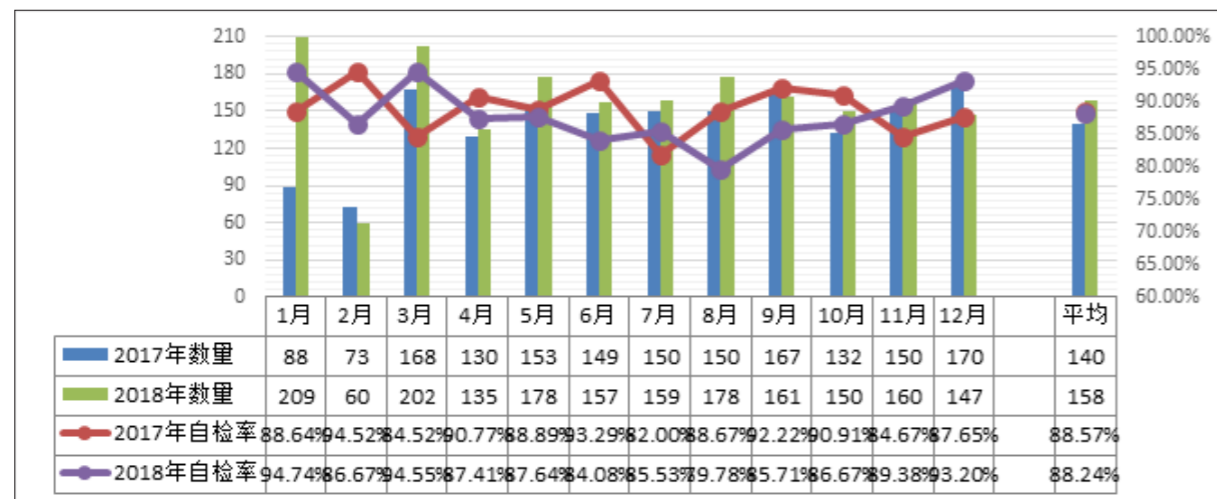
2018年实施供应商质保监督检查12次，全年未开出红、黄牌，也无严重供应商质量问题。供应链质量控制和管理能力表现平稳。

序号	供应商名称	采购分级	采购物资类型	是否核电供应商	监查月份	不符合项	其它问题及建议	结论等级
1	江南阀门有限公司	A	配套件	是	3月	3	5	C
2	二重集团（德阳）重型装备股份有限公司	A	铸锻件	是	4月	8	1	C
3	上海红光锅炉有限公司	A	外协	是	5月	3	6	C
4	西安康迪航空技术发展有限公司	B	外协	是	6月	0	5	未评级
5	四川六合锻造有限公司	A	原材料	是	7月	4	10	C
6	共享铸钢有限公司	A	铸锻件	是	10月	5	3	C
7	上海启精机电设备有限公司/上海顺实机电设备有限公司	A	外协	是	11月	4	6	C
8	无锡透平叶片有限公司	A	外协	是	12月	3	6	C
9	金坛市东方汽轮机配件厂/常州辉航动力科技有限公司	A	外协	是	12月	6	18	C
10	浙江申发轴瓦股份有限公司	A	外协	是	12月	4	5	C

2018年共抽查16个箱号的供应商产品装箱质量,覆盖10家供应商,累计发现不符合项22项,均已得到有效整改,综合合格率为92.36%。



2018年,外协供应商共计发生NCR 1896个,共涉及45家供应商,综合自检率达88.24%,总体趋势平稳。



◆ 合作关系的不断深入

上汽对于供应商的态度已经从简单的甲乙双方转变为紧密的战略合作伙伴关系。我们与所有的供应商一道齐心协力,共同面对和解决问题。一系列与供应商的紧密合作,加强了上汽供应链竞争力的同时,为新产品的顺利交付起到了保驾护航的作用。

◆ 召开供应商大会及专题座谈会

通过交流增进与供应商的信息传递,明确了总体发展方向和具体要求,进一步督促我们的供应商在业务开展时要时刻注意自己身上所负担的责任。



▲ 供应商大会



▲ 专题座谈会

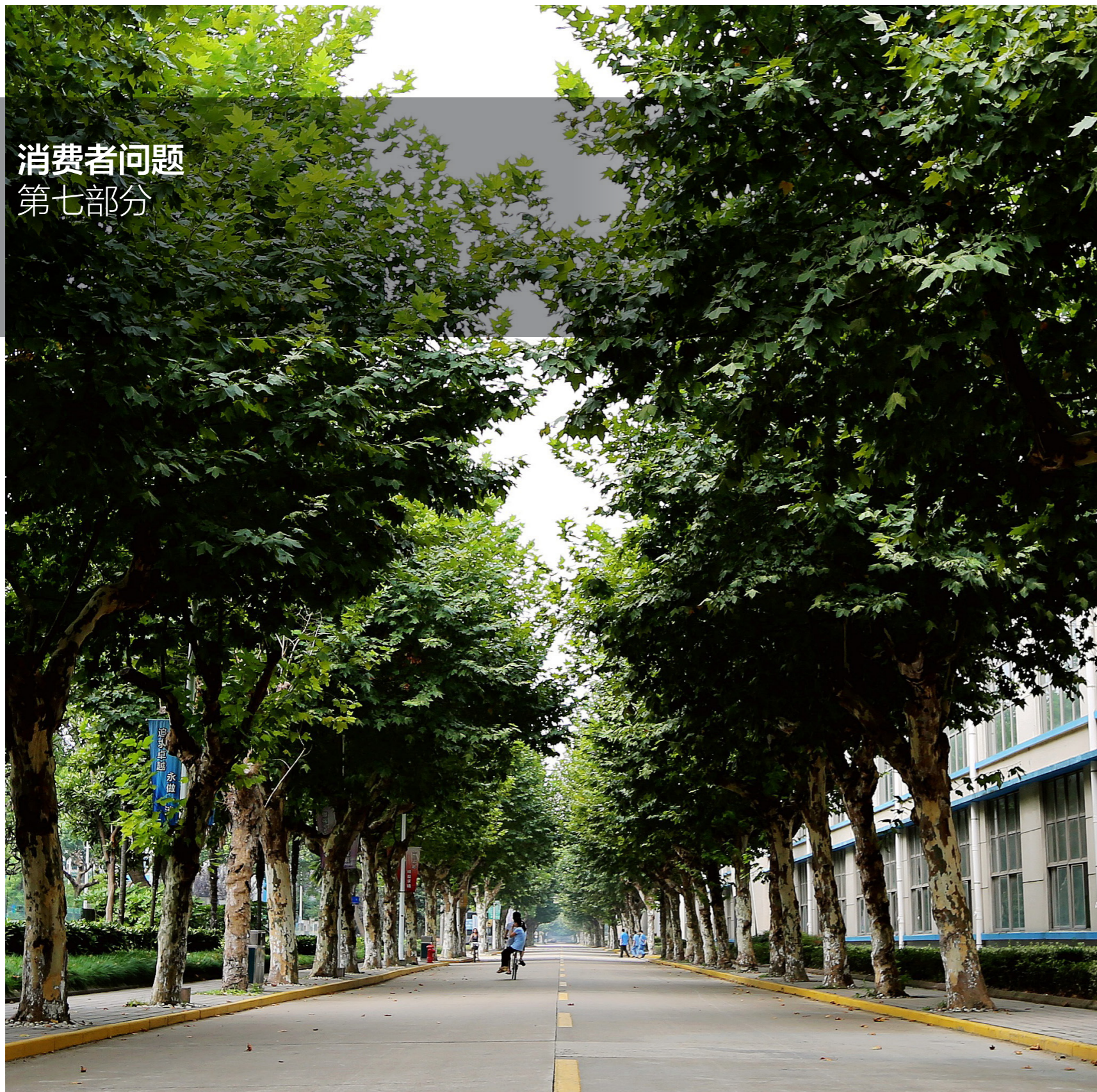


四、尊重产权

上汽厂长期重视知识产权工作,稳步提高自主知识产权工作部署,本着大胆规划、小心推进、稳扎稳打的原则,为知识产权工作进一步开展打下了良好基础。通过知识产权培训和专题讨论,提高职工知识产权保护意识和捍卫知识产权的意识,同时推动工厂管理改进,增强领导层知识产权能力和意识,学习如何识别并处理知识产权相关问题。

同时,在建设信息渠道方面,设计并发布了每月一刊的科技情报信息专递,其中“最新论文”、“最新专利”两个板块专门为技术人员推送经过筛选的我厂主要竞争对手最新情报,为技术人员了解行业技术前沿打造有力渠道。

2018年新申请专利40项,其中发明专利 21项,实用新型专利19项。拥有有效专利数240项。在长期的技术创新和产品开发中,上汽汽轮机厂无发生参与侵犯其他企业或个人知识产权的行为,并在科技创新与新产品开发过程中积极与重要伙伴紧密合作,尊重合作方的知识产权,按合同约定支付技术服务费。



Social Responsibility Report

一、公平营销、真实公正的信息 和公平的合同实践

1、投标前澄清

面向用户，在合同中阐明准确的性能要求保证条款、各部套及备品备件的价格以及运输费用等。不存在模棱两可的信息，并确保用户能了解机组的所有重要信息，避免因信息掌握片面而影响双方合作。由于产品的优越性能，我厂的产品得到了用户的青睐，在同行业中，我厂的市场竞争优势明显，新接订单市场占有率大大领先，向市场推出的新产品得到了用户的广泛认可。

2、保护用户个人信息的不泄露

在合同执行过程中，严格保护用户个人隐私安全，不通过任何途径将客户联系方式告知包括供应商在内的任何人。面对供应商的询问，只可回答与技术有关的问题，不可将问题转嫁给业主或总包方。在收集各方主要联络者的联系方式时，主动并提前告知收集的目的，取得对方的信任。

3、通过产品随附文件告知相关信息

妥善地将产品重量、规格信息、价格信息、质量信息等产品信息，通过产品随附文件递交给业主或者总包方，在机组最后发货期，提交产品质量文件，协助业主更好地装机。在业主要求装吊时，项目经理及时将所需的装吊图纸文件呈交对方，避免信息不对称造成的事故。并就包装材料、废弃物等有害物品的处置办法告知对方，以免对环境造成负担。

4、合同的公平和公正性

合同是项目执行的根本依据，包括商务合同、技术协议及制造质量计划。合同正式签订后，我厂各部门按照合同要求进行分解，满足用户个性化的需求。如用户根据项目需要，提出超出合同范围的要求，在进行费用测算后，在双方协商一致的情况下，签订补充协议，对原合同进行修订。

5、项目执行

在设计联络会上，通过与设计院等相关单位的沟通，我厂技术部门向用户提供明确的资料交付日期。根据电厂计划发电日期，并综合毛坯采购和工厂生产资源落实，我厂与用户协商后，提供明确的产品制造和交付计划，并安排采购和生产制造。在制造过程中，除了工厂内部的质量控制，根据合同约定，与用户签订质量监造协议，在重要环节安排用户质量见证。

我厂向用户提交汽轮机运行维护技术资料和产品质保书，质保书作为产品完工报告，记录了产品在厂内制造、安装、试验及材料性能检验的具体数值。

我厂根据用户现场实际进度，合理安排生产计划，使产品供货进度满足现场安装需求。

6、第三方专业性能测试

在机组投入商业运行一段时间后（一般为半年），在我厂的见证下，用户将请有资质的第三方机构对汽轮机进行性能测试，检验是否达到合同要求。

我厂生产的汽轮机投产后，各项参数指标均优于设计指标，稳定运行，节能环保，为电厂用户创造了良好的经济效益，也为更好地履行社会责任、助推地方经济发展、满足电力供应需求发挥了重要作用。

7、售后服务

根据合同约定，从汽轮机投入商业运行开始，一年内为质保期。在质保期内，如因产品质量问题发生的费用由我厂承担。已过质保期，我厂将根据用户的需求积极提供技术支持和维修服务。

二、保护消费者健康安全

1、产品质量安全

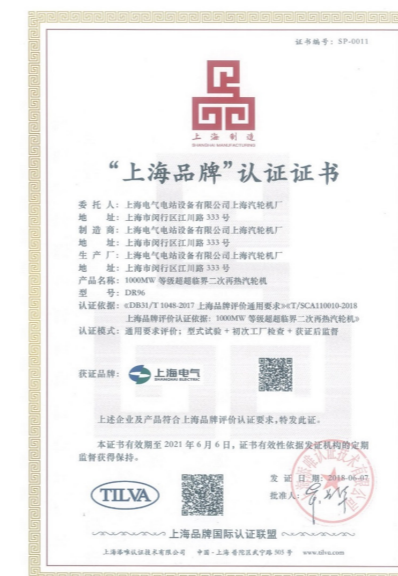
上汽厂是国内首家获得ISO9001认证的企业，拥有完善的质量管理体系，获得全国机械工业质量奖、上海市质量奖、上海市实施卓越绩效先进企业、上海市名牌产品等荣誉，向顾客提供符合国家法律法规要求的合格产品，并确保产品的安全性和可靠性。2018年我厂荣获上海市首批“上海品牌”认证企业，产品名称为1000MW等级超超临界二次再热汽轮机。



▲ 全国第一张质量体系认证证书



▲ 我厂最新质量体系认证证书



◀ 上海品质证书

上汽厂坚持领导带头，全员参与，严格管理，持续改进。要求每个员工第一次把自己的工作做好，以确保质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性。上汽厂提出了“产品是人品的体现”的经营理念，坚持走“注重调研、科学决策、加速开发、领先一步”的经营生产之路，充分利用现有的技术优势进行产品机构调整和高质量、高技术含量的机组加快开发，向市场提供了一台又一台安全可靠、质量信得过的汽轮机，满足了国民经济发展和客户、市场的需求。

鉴于国内外需求的不断变化，企业及时捕捉市场信息，在新产品设计和开发时，认真研究国内外先进技术，以国际先进水平为目标，积极采用新技术、新工艺、新材料和新设备，加速开发过程，并开展对产品的风险评估，消除产品在使用过程中可能存在的安全隐患。

在产品研发过程中，为保障产品的安全可靠，充分考虑产品的运行环境和适应性，严谨考核产品的强度和使用寿命，并对关键部件进行试验测试；汽轮机产品的原材料以金属材料为主，几乎不会对人体健康和环境产生重大不利影响；在控制系统内，设置符合国家相关标准的控制逻辑来防范各种可能的安全风险，并对用户操作人员进行培训与考核，以便操作人员能安全地运行产品。

在提供给用户的产品系列说明书中，包含详细描述产品的运行、安装等内容；在产品部套零件装箱中，提供详细的包含有关图号、名称和规格等信息；并派出专业人员在电厂现场提供装机服务，装机服务是在机组发运至现场后，从开箱验收、安装、调试、试运行，直到168小时考核的全过程中由工地代表常驻现场，跟踪工程进度，快速解决问题，实行优质服务，确保用户和安装单位能够正确安全地安装设备。

“聚焦打造智慧透平，扩大技术领先优势”是上海电气把握当下，面向未来的技术发展方向。“智慧汽轮机”项目将运用“互联网+”技术，对电厂生产运营的设备状态实现远程实时监测和管理。2018年4月20日在西安组织的关于汽轮机科技研发联络会上，双方确定了关于智慧汽轮机的四个研发课题，一是全工况性能在线监测系统；二是阀门流量生成曲线的智能化；三是振动监测及健康分析；四是汽轮机高温部件寿命评估及监控模块。双方约定，将充分利用麟北电厂建设300兆瓦级汽轮机组的契机，建设系统完备、功能齐全、安全可靠技术先进的国内领先的技术创新研究平台，将科研课题落地。对汽轮机的整体寿命和在运行过程中寿命做一个准确科学的预测，这将对汽轮机的服务和维修将起到指导性作用。同年5月15日，上海电气首个300MW等级超临界智慧汽轮机联合研发实践基地在陕西麟北电厂举行揭牌仪式。

通过智慧汽轮机技术合作，以最节能的模式，为电厂实现用最低成本，做最大功率，发最多的电，并且通过对机组30年全生命周期的监测，分析监测数据，精准掌握机组运行情况，对电厂的运行、维修等提供科学建议，电厂服务从被动变为主动，为客户节约成本，创造价值。

随着上海电气电站集团聚焦服务市场步伐的向前迈进，在汽轮机产品上如何进一步做好我们的用户服务，是一个值得思考的问题，此次邀请各电厂人员进行产品培训正是搭建了一座与用户沟通的桥梁。本次培训着重为我厂超超临界机组用户解决产品在安装、调试和生产运行过程中遇到的技术问题，除了汽轮机相关知识培训，还集中解答用户的咨询，提供一个与用户交流的平台。



◀ 与用户的交流

上汽厂在为用户提供新型高效清洁能源发电技术的同时，也十分重视老用户现役机组的技术升级改造工作，采用新技术为用户老机组进行升级改造，提高运行效率，减少环境影响，积极响应国家节能减排号召。



▲ 用户赠予的锦旗

近年来，上汽厂以远低于国际发电设备巨头的价格和国际一流优越性能的产品和技术，为海外电力市场提供了多套性能优越的汽轮机机组。上海电气积极响应和参与“一带一路”建设并取得成果，将先进的电站装备技术和理念输送到丝绸之路沿线各国各地，为当地经济、社会发展和人民福祉做出了积极贡献，在拓展海外市场，企业的核心竞争力日益增强，国际化步履愈发从容，打造了上汽厂“走出去”又一张响亮的名片。通过这些项目的合作建设，造福海外人民，为推动当地社会进步、解决能源需求、增加经济收入、增加就业机会、提高技术水平和管理能力取得了良好的效果。

三、可持续性消费

1、创新产品最新成果

甲湖湾项目

上汽厂一直致力于采用先进技术打造高效节能创新产品。2018年是我国改革开放40周年，地处东南沿海的广东省是我国改革开放的发源地，经过建设者连续几年奋战，这个秋天建成两个重大工程，为改革开放40年献上了厚礼。一个是举世瞩目的港珠澳大桥建成通车，另一个未必受到大众广泛关注，但同样意义非凡，这就是由上海电气建设的，堪称火电机组性价比之王的陆丰甲湖湾项目并网发电。该项目作为广东省“十三五”重点能源建设项目，是目前国内容量最大的高效清洁燃煤电厂，供电煤耗达到268.55g，实现废气“近零排放”，废水零排放，运行系统控制超智能化，甲湖湾电厂成为名副其实的生态园林能源基地。

甲湖湾电厂机组采用上海电气制造的百万等级超超临界机组，机组创新性地配置1套全容量的变转速、抽汽背压式给水泵汽轮机，即BEST小机，可实现10万小时不爆管、不开缸。电厂于2018年10月18日一次性冲转成功，经检测，机组轴振、瓦温等各项运行参数良好，并于11月9日圆满完成168小时满负荷试运。

甲湖湾电厂“性价比称王”决非浪得虚名，她来自用户的口碑。11月14日，陆丰宝丽华新能源电力有限公司发来感谢信，感谢信特别提到，上海电气设计部门精心设计，为甲湖湾电厂量身定做全球首创的EC—BEST双机回热系统，效率、经济性等关键指标达到世界一流水平；制造过程制造精良，严把质量关，最终效率比设计有明显提升。甲湖湾电厂项目更是上海电气科技研发团队，坚持“追求卓越，永做一流”厚积薄发的代表作！将引领我国新一轮高参数超超临界汽轮发电技术的发展，大力推进我国发展高参数超超临界机组的进程，在提升我国电力装备制造能力的同时，也为把我国建设成资源节约型、环境友好型的和谐社会贡献出企业的一份力量。



▲ 甲湖湾机组

天津北疆二期项目

上汽厂生产制造的天津北疆二期扩建工程#3、#4机组分别于2018年6月22日和6月14日完成168满负荷试运行，10天内相继投入商业运行，运行期间机组出力、抽汽能力各项指标良好。#3、#4机的顺利运行代表着我厂在百万千瓦级超超临界机组上又添崭新业绩。我厂与国投天津北疆发电厂结缘于北疆一期项目，上海电气品牌优良的基因和良好的合作背景促成了双方进一步深度合作，致力于为北疆电厂二期扩建成国际领先、抽汽量更大的高效百万等级超超临界抽汽发电工程。

北疆二期高效抽汽超超临界汽轮机的成功投运，是基于我厂先进的技术体系和研发平台的又一次飞跃。据我厂设计相关人员介绍，首先在蒸汽参数上大幅提高，一期汽轮机参数26.25MPa/600℃/600℃，二期汽轮机参数进一步提升至28MPa /600℃/620℃。初参数的提高，将使热经济性大幅提高，以年运行6500小时计算，每年可节约标准煤2万余吨，可减少二氧化碳排放5.6万吨，大大减少二氧化碳排放量和为业主减少燃煤成本。二期项目抽汽总量翻倍，最大抽汽量1200 t/h，投产可日产30万吨淡水，对外提供居民采暖能力1200万平米，充分满足“发电—海水淡化—浓海水制盐—土地节约整理—废物资源化再利用”循环经济项目模式要求，将形成一条循环的产业链。这种发展大容量、高参数、高效机型的同时，兼顾供热需求，将能源利用梯度化，也逐渐成为了市场需求和机型研制的方向。

▼ 山东莱芜电厂



山东莱芜项目

有着亚洲电力行业“奥斯卡盛典”之称的2018年度亚洲电力奖颁奖典礼日前在印度尼西亚首都雅加达举行，我厂两台1000MW超超临界凭借效率高、能耗低、指标优、环保好、自动化程度高等特点，助力华能山东莱芜电厂获燃煤发电项目金奖，成为今年我国唯一获得该奖的火电机组项目。

据悉，“亚洲电力奖”评选活动由《亚洲电力》杂志社主办，旨在通过综合考量项目表现及其对电力行业的贡献，评选出在亚洲范围内代表电力行业发展最高水平的项目，评委均为亚洲各国电力行业的专家、高管和顾问，自2005年创办以来，通过多年的发展，已得到业界人士的广泛认可，其评选出的获奖项目均对推动亚洲电力行业的发展做出过巨大贡献。

莱芜电厂1000MW超超临界二次再热工程于2012年10月开工建设，是山东省首个投产即达到超低排放标准的项目。该项目汽轮机组采用上海电气自主研发的1000MW等级二次再热机型，主蒸汽压力31MPa，再热蒸汽温度620℃，采用了超长的轴系和全新的汽缸和阀门模块，与现有超超临界机组相比，热耗至少降低3.3%~3.6%，具有巨大的经济效益。汽轮机在启动、冲转、并网、加减负荷阶段运行稳定，具有启动灵活、升速率快、安全可靠的特点。机组的控制系统及辅助系统设计合理，性能可靠。运行数据显示，汽轮机的主要性能指标均达到或优于设计保证值。

性能试验显示，机组发电效率为48.12%，发电煤耗为255.29克每千瓦时，供电煤耗为266.18克每千瓦时，三项指标均刷新了世界纪录，是目前世界上效率最高、能耗最低、指标最优、环保最好的火电机组，一举成为了世界绿色煤电的标杆机组。按照年运行5500小时计算，与常规百万千瓦超超临界一次再热机组相比，该机组每年可节约标准煤9.74万吨，CO2减排27.5万吨，SO2减排102吨，NOx减排94吨，机组节能减排效果更加突出，创造可观的经济效益和社会效益。

此外，我厂2018年科技创新方面获得的荣誉奖项如下表所示。

序号	获奖成果 \ 荣誉名称	获奖等级	颁奖单位
1	高效超超临界 1000MW 等级汽轮机	上海市高新技术成果转化项目	上海市高新技术成果转化项目 认定办公室
2	1000MW 级超超临界二次再热汽轮机 及锅炉研制	中国机械工业科学技术奖一等奖	中国机械工业联合会 中国机械工程学会
3	1000MW 等级超超临界二次再热汽轮机	制造业单项冠军产品 (2019-2021年)	工业和信息化部 中国工业经济联合会
4	能场复合激光表面改性关键技术及应用	中国机械工业科学技术奖一等奖	中国机械工业联合会 中国机械工程学会
5	汽轮机系列化减振阻尼叶片 设计关键技术及应用	国家科学技术进步奖二等奖	中华人民共和国国务院
6	百万千瓦等级 全容量给水泵汽轮机系列化研制	中国机械工业科学技术奖三等奖	中国机械工业联合会 中国机械工程学会



四、消费者服务、支持和投诉及争议处理

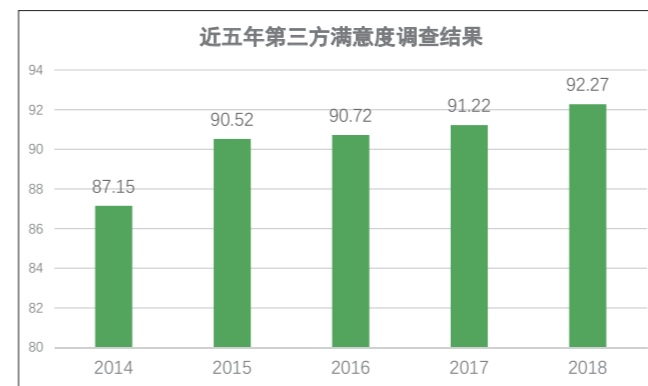
1、顾客满意度测量

上汽厂采用上海电气电站集团统一设置的产品/服务质量问卷调查表，调查内容包括包装及技术资料的完整性、配套件的质量、产品的可靠性、运行的经济性、使用的安全性等十三项内容，不仅涵盖面广，而且将产品质量、服务质量进行了细化，更便于客户进行客观有效的评价。

上汽厂每年还开展用户见证满意度的调查和统计，听取用户对产品制造过程中产品见证点见证工作的意见。产品/服务质量满意度和用户见证满意度综合起来作为上汽厂顾客满意度指标。上汽厂依据顾客满意测量和评价的结果，有效实现产品/服务质量和过程的持续改进和创新。产品/服务质量顾客满意度和用户见证满意度每半年调查一次，每年6月和12月，上汽厂对顾客满意度进行统计，并分析顾客评价意见，提交管理层，发现偏离预期质量目标时，要求有关部门进行改进工作。为了更好地服务用户，产品服务部排定计划，主动走访用户，介绍企业的最新情况、企业服务工作的新理念，积极了解用户机组运行状况，协助电厂确定大小修备件采购清单。

经客户评价，2018年度我厂产品/服务综合满意度为94.58%，比17年增长超过0.5%。

此外，2018年我厂继续委托上海机械工业质量管理协会顾客满意度评价中心开展顾客满意度调查，对我厂汽轮机主导产品的顾客满意度进行公正、科学的评价。本次顾客满意度调查共收到33家顾客的信息反馈，经过以ACSI的框架结构为参考模型的计算，我厂本次调查的顾客满意度指数为92.27，近年来基本处于上升趋势。



2、产品和服务质量的跟踪

在产品生产过程中，有项目经理、质保项目经理配合第三方监理对生产过程进行全程跟踪；在产品制造过程中有制造过程质量控制计划、自检互检专检记录；对焊接、热处理等特殊过程有专门的过程质量控制记录，最后关键记录会由质保项目经理整理入机组质保书中提供给客户；对于生产过程中发生的不符合，上汽厂有专门的处理内部不符合项的系统和相应处理流程规定。

上汽厂派出电厂工代提供装机服务，装机服务是在机组发运至现场后，从开箱验收、安装、调试、试运行，直到168小时考核的全过程中由工地代表常驻现场，跟踪工程进度，快速解决问题，实行优质服务，确保机组一次投运成功。

上汽厂在原有的“二十四小时服务，全方位服务，现场服务，终身服务”的基础上加入了“快速服务”，并提供受到顾客欢迎的特色服务，比如：在出厂前做好主汽门、再热汽门和配套的给水泵小汽轮机的精装等特色工作，并进一步提高精装质量，使上述部套运到电厂不需打开，在安装时一步到位。

上汽厂按用户建立顾客服务手册制度，现经过三年多时间的努力，集数十年数据、经验和智慧积累的《现场监装手册》、《装机手册》、《机组调试手册》和“服务专家系统”，已取得了不同程度的进展。在用户信息平台中，每个机组档案都有机组的质量、安装服务等信息，上汽厂通

过电话回访、高层拜访、交流会议、面谈等多种途径为顾客提供了一整套的高质量服务，及时获得了可用性强的信息，掌握了大量第一手有用资料，都在机组档案中进行汇总备案。这样既保证了服务的及时、有效和顾客满意，也增强了双方友谊。

2018年5月30日上午，珠海电厂汽轮机组突发严重设备事故停机，中压主汽门阀芯与阀盖在满负荷运行时飞出，高温高压蒸汽瞬间冲破汽机房顶，对电厂造成很恶劣的社会影响。但在此时，汽轮机原制造商无法及时提供备件及服务。鉴于此种十万火急的情况，服务技术处紧急派人奔现场提供技术服务。到达现场后，检查发现中主阀门受损情况非常严重，螺栓螺母、摇臂、阀碟、阀轴全部需要更换，英制螺栓产品的测绘加工、准备一个三菱相同尺寸摇臂已经很困难，客户更是提出了严格的供货期要求，要求两天内完成。这对汽轮机厂而言是前所未有的挑战——螺栓螺母毛坯料准备、垫片成品渗氮时间长、间隙配合超差，任务、困难一个接一个摆在了面前。客户阀碟周六早上到汽轮机厂，服务、车间、设计、工艺加班人员早已等候在车间做准备。两天后，所有备件全部按时完成，连夜空运发往现场，配合电厂连夜找加工厂根据阀壳照配臂长。6月5日中主阀门复装按时完成，当天晚上汽轮机冲转成功。汽轮机厂的效率与服务又一次超出了客户的预期，客户对我们的服务交口称赞。

汽轮机监装体系建设

为规范设备的安装流程，加强设备安装过程（非合同范围）的质量控制，确保所供设备的使用性能和质量，进一步提升品牌形象组织建立监装体系，成立了集团层面的领导小组，负责体系建设的组织领导工作；成立了工厂层面的领导小组，负责执行监装工作的推广和宣贯工作；成立了跨职能部门的工作小组，负责监装体系的具体实施和经验反馈工作。为配合监装工作的进行，对技术服务人员进行了培训和补充，并在监装项目增派技术服务人员。经过两年的实施，监装工作取得了良好效果。监装工作推进过程中的经验反馈提升了设备质量和实用性，受到用户欢迎。

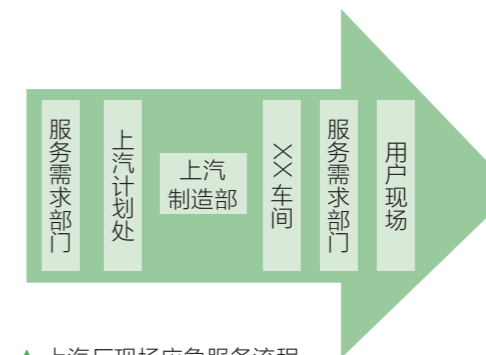
“请进来 走出去”战略

为进一步提高服务质量和效果，工厂提出“请进来 走出去”战略，分两阶段实施。第一阶段的主要工作为组织召开用户交流会，收集产品普遍存在的问题及用户的合理化建议。工厂已成功召开十届用户交流活动，基本覆盖已投运产品。第二阶段为组织各专业定期到电厂进行质保期内现场服务。为用户指定固定的服务经理，并对服务经理的联络方式进行公示。产品投运一个月后进行项目竣工总结，完善机组档案，从而改进服务工作。面向客户的个性服务受到良好反响。

3、投诉与争议处理

1.为了更好地为顾客服务，产品服务部联合各个相关部门建立快速反应机制。除此之外，产品服务部每年坚持开展客户访问、征询意见工作。

2.当产品的质量出现问题时，产品服务部在收到顾客传递的信息后，会在第一时间派经验丰富的技术人员赶赴现场，对问题进行分析。



▲ 上汽厂现场应急服务流程

五、消费者信息保护与隐私

上汽厂所有客户信息均通过当事人同意，以合法、正当的方式获取，并且严格控制相关信息的流转。在对外提供改造以及备品备件服务时，所有咨询、投诉的传真、邮件、信函等，包括事件处理结果、后续跟踪，均留档备案，由专人统一管理。

六、基本服务获取

1、项目执行

在设计联络会上，通过与设计院等相关单位的沟通，我厂技术部门向用户提供明确的资料交付日期。根据电厂计划发电日期，并综合毛坯采购和工厂生产资源落实，我厂与用户协商后，提供明确的产品制造和交付计划，并安排采购和生产制造。在制造过程中，除了工厂内部的质量控制，根据合同约定，与用户签订质量监造协议，在重要环节安排用户质量见证。

我厂向用户提交汽轮机运行维护技术资料和产品质保书，质保书作为产品完工报告，记录了产品在厂内制造、安装、试验及材料性能检验的具体数值。

我厂根据用户现场实际进度，合理安排生产计划，使产品供货进度满足现场安装需求。



▲ 项目执行流程

2、用户沟通和服务

在与用户进行沟通时，我厂无任何欺骗、误导和虚假的做法。为服务好用户，使用户满意，在合同签订后，我厂安排专人负责项目经理，向用户提供姓名和联系方式，负责与用户接口。项目经理推进项目执行，实施设计、制造、发货、补件、收款全流程管理，使交货进度满足用户需要，并协调解决交货过程中遇到的问题。

向客户提供的改造产品、服务信息，包括技术资料、改造业绩、性能保证等，全部客观真实；同时根据用户机组实际情况以及客户的要求进行针对性的承诺，确保机组改造后能达到承诺的性能指标；合同签订前期所作的其他承诺也必会在合同中体现。

在对产品和服务进行宣传时，严格遵守社会公德和企业道德，确保所有的宣传资料不使用带有歧视的或侵权的文字和形象，不对竞争对手和不良客户进行言语上的攻击，所有的宣传内容清晰，言辞准确，杜绝一切虚假。

在与客户签订合同前，销售部门会同财务部、技术部、项目部、质保部以及法务一起对合同进行评审，对价格、交货期、产品性能、报价有效期等方面提供及时、完整、准确的信息。在合同签订过程中，双方公平、公正、公开，在合同中清晰地体现价格、供货范围、交货期限、双方责任义务等，保证合同中的所有条款都切实地得到了双方的认可。

在与客户签订改造合同中明确供货方的服务职责，切实做到为客户提供改造前后的服务，针对客户在改造过程中反映的问题，做好详细记录，了解情况后及时做好落实工作，并对问题反映者以及问题机组进行全程追踪，给予明确的答复。

公司建立了客户信息汇总表，不间断跟踪和了解，开展了“销售服务情况调查”工作，并不定期组织顾客召开改造、备品备件服务交流会议，向用户介绍我方服务的措施和进展，同时收集客户意见，制定相应的改进措施，以提供更好的服务。

上汽厂通过用户交流会的形式，搭建用户沟通平台，走近用户，收集意见，倾听心声。用户服务交流会已连续开了十届，得到了用户良好的反响。我们不断完善服务体系，不断提升服务质量，同时也不断拓展服务。通过签订长期服务协议，在技术支持、设备维修、备品备件供应等方面提供更加及时、便捷、优质的服务。创新是企业进步不竭的动力，产品服务部正在通过不断的服务创新，创造新的服务价值。

▼ 第十届用户服务交流会



七、教育和意识

我厂针对出厂的每台机组，编制概述及运行、监装文件、调节保安系统、安装和结构及系统等20多个说明书。并根据所提供的内容编制相关服务手册。让消费者在得到较为完整的产品信息情况下，促使其更加理智地作出购买决策和更加负责地开展消费活动。



▲ 编制的各类说明书



▲ 编制的相关服务手册

捌

社区参与和发展 第八部分



一、社区参与

工厂积极组织职工参加上海市、电气集团和电站集团、区、街道等各类文体活动，获得了如上海城市定向越野比赛团体第一名、“中国梦·劳动美·香樟情”江川职工舞蹈比赛第二名、第三届“电气杯”羽毛球团体赛冠军、第七届电站杯乒乓球团体赛冠军、第七届电站杯足球比赛冠军、江川街道第一届社区运动会篮球赛冠军及乒乓球团体赛冠军等多项好成绩。2018年继续积极参加社区文明路口执勤志愿者活动、“久久重阳节，浓浓敬老情”社区敬老活动。



▲ 文明路口执勤志愿者活动



▲ 重阳节敬老活动

二、教育和文化

2018年5月,工厂举办了“上汽家园·温暖你我”首席技师家庭日活动,邀请厂首席技师家属参加活动,参观车间厂区,了解企业文化,共同见证上汽厂的发展。6月举办了“星在上汽·童享缤纷”亲子家庭日活动,近80个职工家庭参加了活动。7月底举办了“2018年新员工家庭开放日”活动,来自全国各地18个家庭的34位新员工家属应邀参加。通过“家庭日”这个平台,邀请职工的家属进入厂区参观活动,进一步感受上汽家园文化氛围,增进职工家庭的和谐指数和幸福指数。



开展了以“品质·未来”为主题的第十三届职工文化艺术月活动,设置了演讲比赛、厂庆LOGO征集、厂庆书画展、厂史知识竞赛等十余项活动,为职工搭建了一个展示艺术才华、彰显精神风貌、弘扬上汽品质的大舞台,进一步增强了职工凝聚力,推进了企业文化建设。



在全厂班组范围内开展了“36.5℃行动”——职工凝聚力活动,进一步激活班组活力,增进团队凝聚力,为职工营造舒适、愉快、温馨的工作环境。

生活保障工作有序开展,在帮困送温暖项目中共计有1138人获得补助,总计金额93.6万元。在金秋助学活动中,有22名困难职工获得了总计3.47万元的助学金。医疗保险赔付金额415万元,赔付率122.86%。另外,工厂中层正职以上干部个人出资6.08万元,用于结对帮困。在今年的“一日捐”活动中,参与的职工人数有3075名,捐款总计45.7万元,人均捐款再创新高。每年三月都举办“因为爱,你我同心”学雷锋活动。



三、就业创造和技能开发

多年来，我厂持续为促进就业奉献着一份力量。在安排实习方面，我厂与清华大学、上海交通大学、上海理工大学、西安交通大学、同济大学、哈尔滨工业大学、复旦大学等知名院校合作，以优质的师资、先进的设备、周全的保护构筑了稳定的校企实践平台。另外培训与招聘职能挂钩、成为招聘的先锋队，教培加强与各高校联系，全年累计接待大学生暑期实习、参观、学习的大专院校18所，超过5000人次，通过参观实习，学生能事先了解熟悉我们单位，帮助学生科学地做好自我定位，做好就业选择。

2018年根据工厂生产制造任务、业务发展形势等进行技术工人培训，继续推进“蓝之梦”技术工人培训体系建设。与李斌技师学院合作，引进李斌技师学院的师资与适合我们的课程，结合企业自身实际，设计基于内外训的培训项目。通过请李斌技师学院上门办班的形式，让我们的员工在自己的企业收获了知识的盛宴。上海电气集团李斌、上汽集团徐小平、宝钢集团王军等多位全国著名的技术工人专家深入企业，在课堂上与学员们面对面交流，使学员们对“工匠精神”有更直观的感受与更深刻的思考。此外我们还安排了“走出去、拓视野”到三菱电梯厂的参观学习，进一步提升高技能等级技术工人综合素质与技能水平，开拓思路、拓展视野。



▲ 2018年厂技能比赛-检测技术专场

依托上海电气“李斌杯”职工技能大赛平台，举办了天车工、测量技能和一线班组长安全、质量管理技能比赛，促进了职工岗位技能水平的提升和一线班组长管理意识的增强。

四、技术开发与获取

上汽厂积极参加国家和行业标准编制工作，近年来主持和参与了国家和行业多项标准的制定工作。

开展第十二届职工科技创新月活动。在生产、技术、管理条线征集职工先进操作法，共计征集19项；组织技术人员参加上海市第八届“上图杯”设计大赛，我厂荣获团体一等奖和个人一等奖等多个奖项；上海市技能大师庄秋峰获得第五届全国职工优秀技术创新优秀成果奖。

五、财富和收入创造

为了响应集团和工厂管理提升的总要求，从2014年开始，采购部将部门内的内控检查列入了CIP竞争力提升项目，至今仍严格执行。

此举目的是为了检查流程和制度执行的规范性，对采购业务的运作提出改进建议，并进一步加强廉政体系建设。

检查内容包括合同文本规范性、策略过程合规性（包括采购范围）、合同合规性、供应商评估和核电专项5个板块，共21个要素。

对检查中发现的各种问题，各相关部门制定整改计划并落实闭环。

合同文本规范性					策略过程合规性				合同合规性			供应商评估		核电专项					
是否使用供方合同文本	差异合同文本是否有审批	合同文本与范本是否符合	是否有通用条款、有效期	是否供方法授权书、有效期	主合同条款的合规性	是否为合格供方	是否在供货范围之内	审批流程是否合规			是否有计划依据	是否有策略依据	是否有合同台帐	是否有图纸和相关技术文件的传递和签收记录	是否按时进行供应商评估	评估结果是否合理	是否合格供商并在规定的供货范围内	A、B级物料是否有MOCP	是否签署质保协议
								计划需求信息	询价	策略审批过程									
查通用条款、授权书、合同文本					查合格供方清单		计划需求编号	询价编号	策略审批编号	策略结果输出	查计划依据	查策略依据	查合同台帐与SAP数据的关联性	查签收记录	查评估记录		查核电合格清单	查MOCP	查质保协议

六、健康

2018年工厂对职工体检场所和体检项目进行了升级，为全厂职工提供更优质、更专业的体检环境和健康服务。同时根据体检数据分析结果，针对多发病、易发病等现象，组织专家开办甲状腺结节、肺功能检查等多个健康讲座及体检报告解读活动，丰富职工的保健知识，提高大家的健康水平。

七、社会投资

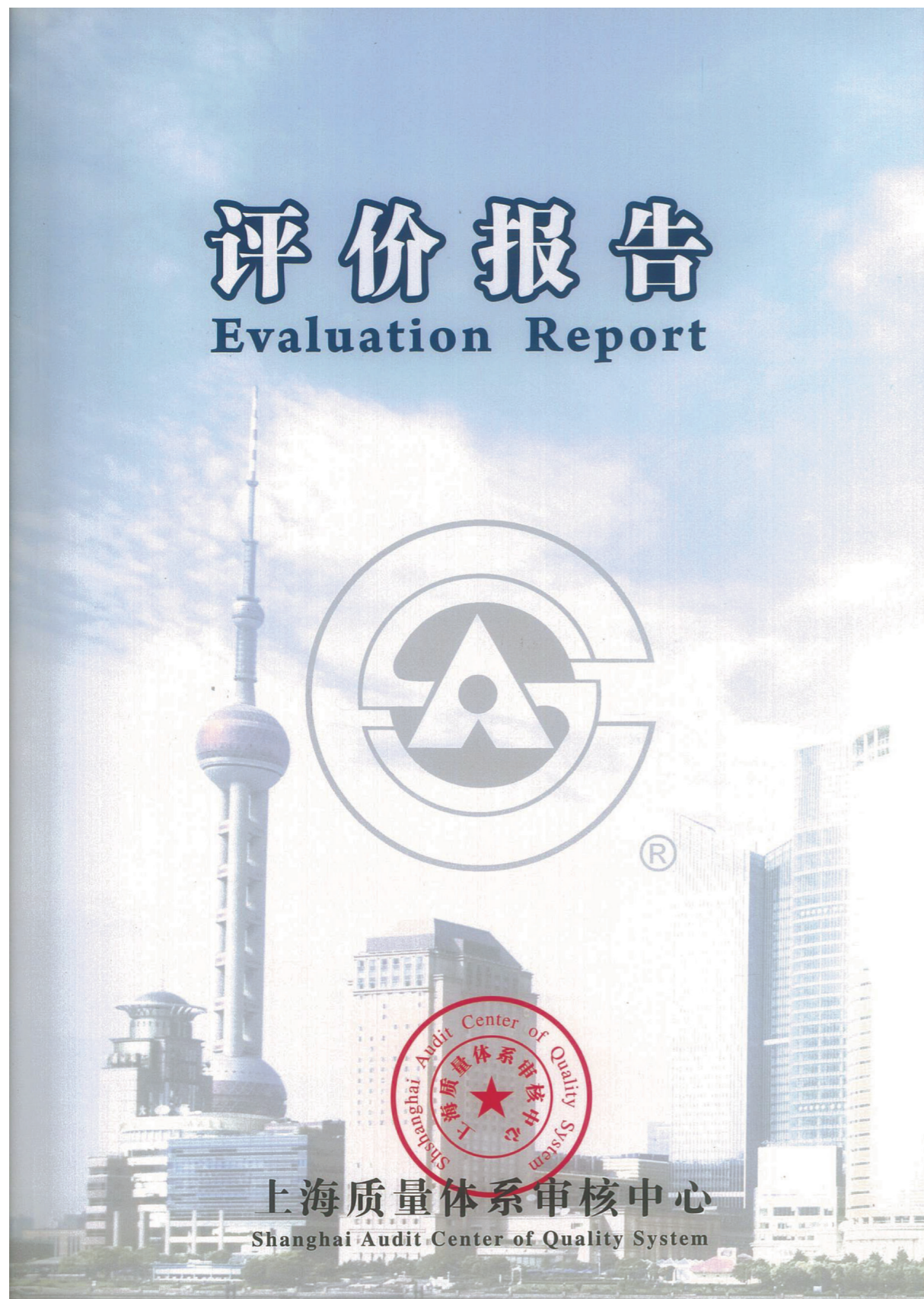
为保障工厂在实施生产经营活动中不对相关方造成影响，工厂重视源头控制和及时与相关方进行交流，以满足相关方需求。工厂始终把改善职业健康安全/环境行为放在重要地位，取得了明显的社会效益，得到了社会各方的好评。



责任展望

2018年是上海电气“三步走”战略开局之年，也是电站集团转型发展关键之年，在厂“扎根上海制造，锤炼上汽品质，打造超级用户，专注创造价值”的政策引领下，通过企业社会责任要求的导入，规范企业生产经营活动行为，不断提高持续盈利的能力；增强自主创新和科技进步，推进企业的知识化管理；推进节能减排、资源节约和环境保护工作；加强职工的劳动保障、生产安全和职业健康工作，维护职工的合法权益，为企业健康、持续、和谐发展奠定坚实的基础。

2019年，我们将围绕“电气梦”和集团“三步走”战略部署，进一步解放思想、转变观念，在传承和发扬企业六十多年的优良传统中，一以贯之地践行社会责任，按照上海市委书记李强提出的上海要打好“上海制造、上海服务、上海购物、上海文化”四张牌，发展实体经济，推动国有企业做强主业，捍卫“上海品牌”荣誉，重塑“上海制造”的辉煌。要基于核心技术，创造上汽品质，提升品牌价值，用我们的智慧，用我们的能力，用我们的真诚，奋力实现“建成全球化、国际一流的汽轮机、燃气轮机企业”，从而实现我们的上汽梦。



企业社会责任报告书面评价意见

No K00360

报告名称	2018 年度 社会责任报告
企业名称	上海电气电站设备有限公司上海汽轮机厂
企业概况	<p>上海电气电站设备有限公司上海汽轮机厂（以下简称：工厂）成立于1953年，是中国汽轮机的摇篮。</p> <p>工厂占地面积约1平方公里，现有员工近3000人，其中：工程技术人员近40%，高级工近50%。</p> <p>工厂主营业务为发电设备的设计和生产，包括火电汽轮机、核电汽轮机、燃气轮机、蒸汽-燃气联合循环机组及相关产品。经过六十余年的努力，工厂研发制造的汽轮机单机容量已从6000千瓦跃升至100万千瓦，各种类型汽轮机的年生产能力已超过4000万千瓦，产品销往国内外市场。</p> <p>工厂的发展经历了“独立自主、自力更生”，“引进吸收、不断优化”，“合资合作、快速发展”，“技术创新、自主开发”四个阶段；同时，工厂努力地将企业社会责任融入到科技创新、转型发展之中。</p> <p>工厂地址：上海闵行区江川路333号； 邮编：200240。</p>
报告发布	第 10 次发布。
评价依据	《社会责任 指南》（GB/T36000-2015）
评价方法	<p>按照《社会责任 指南》（GB/T36000-2015）要求，对上海电气电站设备有限公司上海汽轮机厂《2018 年度社会责任报告》（简称：《报告》）进行书面评价。</p> <p>评价过程包括借助互联网、企业官网等途径，确认《报告》披露的信息的来源及其可信性。</p>
评价事项:	
结构完整	工厂的社会责任报告结构规范、内容完整，覆盖了工厂履行经济、社会和环境责任的基本内容，包含了 GB/T36000-2015 所要求的主要关键绩效指标项目。披露了 2018 年度工厂履行社会责任的实践情况、绩效和下一步责任展望的信息。
内容实质	<p>《报告》围绕《指南》提出的七项核心主题，披露了工厂 2018 年度履行社会责任的实践和绩效。</p> <ul style="list-style-type: none"> —— 工厂坚持组织治理的制度化，党政领导通过落实“一岗双责”，强化对权力运行的制约和监督；积极贯彻执行“三重一大”民主决策程序，保证党委会集体讨论决策；尤其是近年来，工厂严格执行“三个更加注重”要求，关口前移，注重防范，做到效能监察、过程监督、风险监控。 —— 工厂建立并畅通与利益相关方的沟通渠道，通过专项座谈会、推介会、走访调研等一系列方式，保持了与利益相关方的良好关系。

上海质量体系审核中心

	<ul style="list-style-type: none"> —— 工厂尊重和维护员工的公民和政治权利，支持各级工会开展活动，确保员工合法权益得到维护；支持民主党派人士参与企业经营管理，为企业的发展经营献计献策。 —— 工厂重视企业劳动关系的管理，严格遵守国家法律法规，建立健全了员工管理制度体系；尊重并充分发挥职工代表大会的作用，坚持民主管理和集体协商，为员工提供体面的工作条件、有竞争力的薪酬和福利。 —— 工厂持续完善职业健康安全管理体系，坚持“人的生命高于一切”的理念，完善“工厂一部门一工段班组一个人”四级安全管理网络，全员参与，巩固“一级安全生产标准化”水平，有效地提高了工厂安全生产管理能力。 —— 工厂大力推进环境管理体系和能源管理体系建设，积极贯彻“环境保护”的核心理念，持续加大节能环保资源的投入，并融入信息化技术，进一步提升了环境管理的能力和效益。 —— 工厂不断完善公平、公开、公正的经营环境，进一步加强“腐败预防”工作体系的建设；聚焦“供应链价值提升”，推进关键环节的风险管控，强化供应商管理，与供应商结为紧密的战略合作伙伴；尊重知识产权，采取严格保护措施，有效防止了侵害产权现象的发生。 —— 工厂建立了公平营销经营机制，坚持“技术领先、质量可靠”的竞争策略，确保信息真实、竞争公平；工厂致力于采用先进技术打造高效节能创新产品，全力以赴为用户提供新型高效清洁能源发电产品，并为用户老机组进行升级改造，取得了多项科技创新荣誉奖项，顾客满意度持续提升。 —— 工厂将企业社会责任与社区参与和社会道德建设相结合，通过“一日捐”、“帮困”、“结对”、“志愿者服务”等活动，为社区文明建设尽心出力。
绩效可比	《报告》披露了工厂 2018 年度实践社会责任的绩效，同时引入了历年的数据，具有较好的纵向可比性；希望能增加目标的标杆比照，使之更具有良好的横向可比性。
内容可信	《报告》展示了工厂的企业使命、愿景、企业战略、企业文化和社会责任治理宗旨，以及实践的典型示例和数据，本评价借助互联网和企业官网等途径进行验证，确认其提供的信息是可信的。。
可读性	《报告》的结构清晰、语言平实，以文字、数据、图表和照片等形式，展现了工厂社会责任管理、实践和绩效等，便于阅读和理解，具有较强的可读性。
时效性	《报告》以披露 2018 年工厂履行社会责任信息为主，实践事例与绩效数据，大部分取自 2018 年度，部分信息有适当的追溯和延伸，具有一定的时效性。
利益相关方参与	《报告》介绍了主要利益相关方参与的政策及其关注的核心问题；披露了组织与外部利益相关方进行沟通的情况。
综合意见	《报告》所披露的关键信息、数据及实例，较客观地反映了工厂在 2018 年度社会责任管理和实践方面的实际情况。

上海质量体系审核中心

声明 本评价意见仅对《报告》和企业提供的 2018 年度相关资料进行评价。

评审人员： 邹继琛

评定人员： 严卓明

评价机构： 上海质量体系审核中心

评审日期： 2019 年 4 月 28 日

