



美图（福建）铝业有限公司  
V Global Manufacturing Limited

美图（福建）铝业有限公司  
2021 年社会责任报告





目 录

关于美图 (福建) 铝业有限公司:	4
一、2021 年实施社会责任的总体情况	6
二、履行社会责任绩效指标和主题报告	7
第一、经济绩效指标报告	7
1、营销收入	7
2、降本增效	7
3、员工福利政策	7
4、对政府责任	8
5、社会责任与贡献	8
6、环境保护的财务投入	9
7、政府给予的支持	9
第二、环境绩效指标报告	9
1、原材料节约	10
2、节能减排	10
3、节约水资源	11
4、保护并提高生物多样性	11
5、妥善处理废气、废水和废弃物, 防止污染	11
6、温室气体减排	12
7、突发环境事件应急预案报告	13
第三、劳工绩效指标报告	13
1、员工雇佣	13
2、协商、沟通与信息交流	13
3、安全与职业健康	14
4、培训与考核	15
5、多元化与机会	16
第四、人权绩效指标报告	16
1、责任投资和责任采购	17



2、非歧视	17
3、结社自由与集体谈判	17
4、禁止使用童工	18
5、废除强制劳动与强迫劳动	18
6、保安护卫工作中尊重人权	18
7、维护土著人权利	18
第五、社会绩效指标报告	19
1、资源共享	19
2、反腐败和反商业贿赂	19
3、公共政策	19
4、公平竞争	19
5、遵纪守法	20
第六、产品绩效指标报告	20
1、客户满意度	20
2、产品的服务质量保障	21
3、诚信经营	22
三、结语	24



## 关于美图（福建）铝业有限公司：

美图（福建）铝业有限公司位于德化县城东工业园区，由美图铝业环球有限公司投资，为新加坡外商独资企业，注册资本金 1.5 亿元。公司专门从事铝合金型材的生产和加工，引进德国、瑞士、韩国等国外及国内先进的自动化生产设备，生产过程基本实现自动化。原材料来自国内主要铝产区，产品定位为中高端铝合金幕墙、门窗和太阳能铝合金支架、框架等，主要销往国内及日本、东南亚、欧洲、美洲、非洲等地。

公司占地面积 257 亩，计划总投资 6.5 亿元，年产铝合金型材 10 万吨，预计实现年产值 20 亿元。现已投资 3.2 亿元，有 9 条挤压生产线投入生产，员工四百多名，研发人员占比 15%，2022 年产值预计达 5 亿元。

美图铝业门窗型材是基础的建筑铝型材，具有强度高、重量轻、稳定性好、可塑性好、变形量小、防火性强、使用寿命长等优点。生产的铝合金门窗系列型材，包含平开窗、平开门、推拉窗、推拉门、隔热平开门窗、隔热推拉门窗、木纹系列窗。其厚度、力学性能、耐候性等指标符合国家标准的相关规定，现已通过 ISO9001 体系认证，以及隔热型材节能产品认证。我公司开发、设计、生产的铝合金门窗产品加工精细，安装讲究，密封性良好，凭借强大的科研能力，公司先后取得了 1 项发明专利，5 项软件著作权，17 项实用新型专利，如“一种密封性不易破坏的吊挂式折叠门”、“一种便于拆装百叶的百叶窗”、“一种可改变通风方式的自动排水百叶窗”、“一种抗风暴百叶窗”、“隔热型铝型材”、“隔音铝制百叶片”等，科研水平，在业内遥遥领先。公司已在 2021 年底通过国家级高新技术企业申请认定，走自主创新、持续创新的发展道路，提高科技创新能力。



# 美图（福建）铝业有限公司

## V Global Manufacturing Limited

公司目前已完成新加坡勿洛广场、国立大学医学研究生院、圣淘沙名胜世界 Hard Rock 酒店、供应、制造、淡滨尼镇中心、阿摩园等项目。

站在全球竞争的起跑线，研发部科技人员将持续关注国内外市场发展的最新动态，在市场经济浪潮中，面对新的机遇和挑战，研制出更为广大市场及客户青睐的安全环保节能的新产品。

2021 年美图铝业可持续发展始终绕着以客户为中心，以负责任和创新的方式来持续提升运营效率和竞争力，与社会各界共同面对和把握可持续发展的挑战和机遇，促进社会、经济和环境持续改善。在业务发展的同时，我们更加注重积极承担企业责任，切实为当地社区发展做出贡献，我们关注运营可持续性，让客户更加有效地使用我们可持续的产品、解决方案和服务，并致力于为社会的可持续发展做出贡献。

《美图（福建）铝业有限公司 2021 年社会责任报告》从社会责任规划到目标考核、从公司治理到管理体系、从资源配置到运作进行纵向报告，并从经济、环境、劳工、人权、社会和产品等六个方面进行全面披露，以满足相关方和监管机构的要求。



## 一、2021年实施社会责任的总体情况

2021年度，公司在经营活动中，坚持守法、互利、平等的原则，在追求经济效益的同时，积极保护员工的合法权益，诚信对待供应商、客户，注重环境保护，热心公益事业，在日常经营活动中实行“社会责任”的职贵要求，从而有效促进了企业自身与社会的和谐发展。

美图铝业为一家负责任的企业，严格秉承社会价值观念、道德规范及行业为守则，以回馈社会作为企业经营发展应尽的社会责任，以自身发展带动当地经济和社会的发展，为社会的稳定和繁荣发展作出贡献。守法经营，依法纳税，自公司成立以来，公司不断建立、健全各项规章制度，支持国家政策，积极履行企业社会责任，坚持做到规范经营、守法经营，积极承担并履行法定纳税义务。公司不断扩大招聘规模，努力为当地居民创造就业机会，为人民生活改善做出了应有的贡献，使社会能够共享企业的发展成果。并勇于承担社会责任，积极响应国家扶贫攻坚号召，贯彻落实贫困村的精准扶贫工作。

我们切实贯彻以人为本的经营理念，每年组织慰问困难员工，对发生意外变故的困难员工组织干部员工捐款救助；夏季炎热天气，给员工发放防暑降温饮品、物品，防止员工中暑现象发生；使员工感受到公司的温暖，自觉自愿为公司的发展尽职尽责。我们评先进及选拔优秀干部、颂扬成果，树立标杆，给予每一个有梦想的美图人良好的发展空间，并对员工的职业生涯规划作出指导！同时，我们也倡导员工对公司负责，我们相信一个优秀的人才首先应该是一个富有责任心的人！我们不仅要为员工承担责任，而且还要通过为客户提供高品质的产品和服务，及时回报社会来坚守我们的责任。



## 二、履行社会责任绩效指标和主题报告

美图铝业在追求自身经济效益同时，重视公司的利益相关者、社会、环境保护、资源利用等方面的非商业性贡献，将短期利益与长期利益相结合、将自身发展与促进社会全面均衡发展相结合，努力创造更高的发展目标。

### 第一、经济绩效指标报告

#### 1、营销收入

2021 年度，美图铝业实现销售收入人民币 3.63 亿元。

#### 2、降本增效

为减轻恶劣的铝业市场形势下的成本压力，2021 年度，继续推进以降本增效为重点的精益生产管理活动，公司建立了健全的生产成本核算管理体系，每月、每季完成情况月报形式公布，指标完成情况与干部绩效考核挂钩，来提高各部门降本增效积极性，从而较好地完成了降本增效活动目标。

#### 3、员工福利政策

严格按照国家法律、法规要求和相关的政策规定，结合行业和企业实际，建立不同形式的工资制度，维护职工的基本权益。依法为员工缴交养老、医疗、工伤、生育、失业保险等各种法定义务，确保员工的合法权益。为员工创造更好的工作机会，美图铝业提出了“打造标杆企业”的战略远景，保证企业的稳定和持续发展，为员工进行职业生涯规划，企业和职工共同成长，为员工创造更美好的发展平台。



#### 4、对政府责任

公司自成立以来诚信经营、依法纳税，历年来都主动向税务部门报缴税款为纳税信用 A 级纳税人，2021 年纳税额 1183 万元，跃居德化县民营制造业首位；公司工艺创新、技术改革，努力提高生产总值，每年社会贡献总额约 8000 万元。公司每年组织定期工作内审，对违反公司管理规定及地方政策的行为作出纪录、核查及纠正，对相关责任人作出教育及处分。至今未发现任何违反法规的行为现象。

#### 5、社会责任与贡献

公司在快速发展的时候也不忘回馈社会，积极履行“无私奉献 团结奋进”的企业精神，尽最大努力回报社会。近年来，公司先后捐赠教育资金、敬老扶贫资金、疫情防控物资等希望通过实际行动在全社会营造关心、支持、建设和谐美丽家园的氛围，为公益事业贡献一份力量。并在海外华侨华人传承中华文化方面，公司作为外商在华企业也贡献出自己一份力量，积极与中国华文教育基金会对接推进海外华侨对中华文化的学习和传承。

##### A. 社区支持

为了建立和谐的社区关系，公司与社区建立了微信沟通群，促进积极有效沟通，积极参与社区组织的各项行动。

##### B. 防疫支持

疫情当前美图铝业在做好疫情防控的同时也积极投身疫情公益事业当中，先后捐建了口罩、帐篷、食品、饮料等多种防疫物资，并积极参与多项防疫宣传活动工作，成功创建了无疫工厂。

##### C. 员工帮扶

为有效缓解员工紧张的工作与现代快节奏生活方式的压力，公司成立





美图铝业工会委员会，并设立了团队活动基金，该经费用于困难员工支持，以及员工的团建活动等有益身心活动的开展。

## 6、环境保护的财务投入

一直以来，美图铝业非常重视环保，投入先进除尘设备和废气净化设备，保证了达标排放，减少温室气体排放，减少对水源及大气的污染等等；同时，严格管理固废分类并按要求处理。经清洁生产改造方案投资1376.8万元，创效益453.42万元，审核验收通过，年节水135501吨，节电387.7万kW.h，节天然气34000m<sup>3</sup>，节片碱106.92t，节硫酸80.87t，节约液压油5.7t，减少废品35吨，减少危险废物产生量5.7吨，减少颗粒物排放量0.269t，减少氧化废水28560t，废水中的总镍污染物排放量可削减0.01296t/a，COD可削减1.08t，氨氮可削减0.02t。为资源综合利用、可持续发展做出了贡献，取得了良好的社会效益。

## 7、政府给予的支持

美图铝业由创立至今，一直得到政府及社会各界的大力支持与指导；公司积极响应各项政策与制度的实施与实践，不断投入各种先进设备、新型生产设施，不断进行技术开发与技术创新，并积极参加国家有关科研项目研究，得到了政府及社会各界的肯定与认可，获得政府各界的大力支持。

## 第二、环境绩效指标报告

公司作为一家负责任的企业，一直积极主动承担着各项社会公共责任，对于生产、服务和运营过程中给社会带来的环境污染、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全等问题都会进行严格评估，并制定一系列指标，研究相应的改进措施。在环境保护方面，管理层坚持“倡导清洁生产，



预防污染，积极节能降耗，持续改进”的原则，积极开展生产全过程的环保治理，为公司的长久发展、绿色发展，奠定了坚实的基础。

## 1、原材料节约

从保护全球资源的角度出发，实施精益生活管理，积极降低原材料的耗用量，最大限度地提高材料的利用率，节约资源。

(1) 公司建立了健全的生产成本核算管理体系，每月、每季完成情况月报形式公布，指标完成情况与计件绩效考核挂钩，使各部门想方设法降本增效，节约原材料消耗。

(2) 继续坚持办公现代化，使用 ERP 软件和钉钉 OA 管理平台以及共享盘进行文件及资料流转，最大程度地降低纸张的消耗，降低办公室环境负担。

## 2、节能减排

在节能降耗方面，积极履行国家“节能减排、低碳经济”的严谨承诺；建立能源办，全面主导公司资源节约工作的规划和实施。从原辅材料和能源替代、工艺改进、过程优化控制、设备改进、污染物减排、废物回收利用、加强管理等短期+长期全方位进行节能减排改善，无低费方案投资 76.8 万元，创效益 164.27 万元，年节水 101901 吨，节电 117.23 万 kW.h，节天然气 34000m<sup>3</sup>，节片碱 77.5t，节硫酸 18t，节约液压油 5.7t，减少废品 35 吨，减少危险废物产生量 5.7 吨，减少颗粒物排放量 0.269t。并通过方案的合理性、经济性、技术性调查，进行无镍封孔剂替代含镍封孔剂改善和氧化生产线设备提升改造，其中无镍封孔剂替代含镍封孔剂改善后含镍危险废物预计减少 100%，则年可减少危险废物 0.5t，无镍封孔剂替代含镍封孔剂后方案实施后，年减少含镍废水 540 吨，氧



化生产线设备提升改造后预计减少用水 33600t，排污系数按 0.85 计，则减少废水排放量 28560t，减少了 28560t 氧化废水排放量。积极减少温室气体的排放，为资源综合利用、可持续发展做出了贡献，取得了良好的社会效益。

### 3、节约水资源

为了节约用水资源，美图铝业确定了水资源目标管理与计划，从水重复利用率、循环冷却水循环率、节水潜力分析 3 方面节约水资源使产品吨水耗逐步下降，2021 年节约新鲜用水量可达 19300 吨。

### 4、保护并提高生物多样性

美图铝业在促进当地经济发展与人员就业的同时，不断升级完善生产设备与基础设施，率先使用清洁能源，大力推行改善环境的管理理念与措施；并持续加强环境保护、员工健康保护等各方面的管理与投入作出不懈努力。美图铝业厂区附近没有国家或省重点保护的野生动植物及自然保护区，排污口附近的大江河段也没有水产养殖场。

### 5、妥善处理废气、废水和废弃物，防止污染

妥善处理废气、废水和废弃物，防止污染，是我们在环境保护和可持续发展方面的重要承诺和行动。我们深知废气、废水和废弃物的排放对环境和人类健康带来的潜在风险，因此，我们积极采取了一系列有效的处理措施，以确保这些污染物的合理管理和安全处置。

在废气处理方面，我们采用先进废气除尘处理技术，将废气中的有害物质去除或转化为无害物质，确保废气排放符合相关环保标准。同时，我们不断优化生产工艺和设备，减少废气的产生和排放。



在废水处理方面，我们注重源头控制，加强废水预处理，采用物理、化学和生物处理等多种方法，去除废水中的污染物，确保废水排放符合相关标准。我们还积极推广水资源的循环利用，减少新鲜水资源的消耗。

在废弃物处理方面，我们实行分类收集、回收利用和减量化原则，危险废弃物由公司设置专门场地保管，定期交由资质部门处置。处置危险废弃物的承包方必须要出示行政主管部门核发的处置废弃物的许可证或营业执照，公司必须要和承包方签订协议 / 合同，在协议 / 合同要明确双方责任和义务，以保证该承包方按规定处置废弃物。我们还积极推广环保材料的使用，减少废弃物的产生。公司投产至今未发生过环境污染事件。

## 6、温室气体减排

美图铝业十分重视节能减排工作，成立了节能领导小组，建立能源管理制度与运行机制，每年都开展节能减排宣传和培训，制定公司节能技改目标计划，以达成节能减排工作目标；定期向主管部门汇报用能情况和节能自查工作，已开展节能减排改造的部分项目有：

A、设备变频改造：对各类鼓引风机、空压机、主要用能设备进行变频改造，降低电力消耗，预计可减少 194.07tCO<sub>2</sub> 排放。

B、氧化车间整流器维护更新：采用节能整流器，降低电力消耗，预计可减排 73.54 tCO<sub>2</sub> 排放

C、运输货车、叉车节油方案：减少大油门、大起步，定时清理下油路和邮箱内部滤网，定期保养，合理规划，不走多余路线，不空载，提高运载能力

D、生产管理节能降碳：设置能源在线监测系统，加强工艺能源计量；建立健全的节能奖惩管理制度，并定时通报各车间、部门的节能奖惩措施；加强各车间、部门各工序节能指标的考核，制定节能指标，提高产品的一



次合格率和成品合格率，有效地降低循环加工生产量，减少能源资源的浪费

E、生活管理节能降碳：办公、生活做到人走机停、灯关。

## 7、突发环境事件应急预案报告

美图铝业建立了完整的应急预案，专门成立了应急指挥部，设置24小时应急值守电话：对事故应急响应级别由低到高实行三级应急响应：III级响应、II级响应、I级响应，每年进行应急演练，据预警分析研判结果，确定响应级别，应急响应的过程为接警、警情判断、应急启动、应急指挥、应急行动、资源调配、应急避险、事态控制、扩大应急、应急终止和后期处置等。

公司与德化县瓷都医院签订医疗救护协议，由瓷都医院提供应急医疗救援服务。

## 第三、劳工绩效指标报告

美图铝业坚持科学创新，以人为本，从长期发展战略出发，进一步创新思路、改善管理、优化结构、构建和谐，建立适应美图铝业发展战略要求的领导团队、专业技术人才团队、经营管理人才团队和员工团队。

### 1、员工雇佣

美图铝业推进多元化员工和文化管理，充分吸引、凝聚、激励和使用全国各地的优秀人才，积极推进自身的可持续发展。

### 2、协商、沟通与信息交流

公司始终深入贯彻落实执行《工会法》、《劳动法》、《劳动合同法》、《妇女儿童权益保护法》、《女职工保护条例》等法律法规。建立健全了各种劳动



保障规章制度。成立工会，充分发挥工会维护职工合法权益的基本职能和在协调劳动关系中的桥梁纽带作用，建立了和谐的劳动关系，促进了公司各项工作的开展。

a. 建立健全了各种劳动管理制度、合同制度。与所有职工都签订了劳动合同。合同内容全面、合法，程序到位，公司与员工的劳动合同签订率为100%。

公司依法保障职工劳动经济权益。严格执行最低工资标准，按时、足额支付工资；依法缴纳社会保险；按国家规定保障职工劳动时间、休息休假以及支付加班工资。公司坚持无招用童工，依法维护女职工特殊权益。

建立健全企业劳动规章制度。企业规章制度内容以及制定程序符合法律、法规和国家政策规定。制定《员工手册》让全体员工共同学习了解和遵守各种规章制度。帮助引导新员工了解和适应新的工作环境和公司的各项方针政策。

b. 公司工会组织机构健全，工会切实维护广大职工的合法权益。建立集体合同制度和工资平等协商机制，并荣获泉州市“安康杯”竞赛优胜企业。

c. 建立劳动争议调处机制，成立企业劳动争议调解委员会，公司自成立以来无群体性劳动权益受侵犯而提起的劳动争议仲裁案件，无劳动保障监察部门立案查处的侵害职工劳动权益案件。

德化县人事争议仲裁员流动仲裁庭进驻我司，通过建立“上门咨询、上门调解、上门仲裁”一体化劳动争议调处服务机制，让职工就地就近维权，普及并宣传了劳动保障各项法律法规。

### 3、安全与职业健康

美图铝业重视安全生产和劳动保护，营造良好的工作环境；建立和执



行职业卫生管理制度，保障职工身心健康；建立安全生产管理机构和劳动保护监督检查组织；建立并严格执行安全生产规章制度和安全生产责任制。全面推行“7S 管理实践”，按规定发放个人劳动防护用品，并由现场管理员对劳动防护用品的穿戴进行监督考核，以确保职工生产过程中的健康和安全。积极开展安全生产教育、竞赛等活动，营造一个安全、高效、整洁的工作环境。

美图铝业积极落实安全生产制度的各项措施，组织月度、季度及年度隐患排查、整改、保安全的专项治理活动，全面排查并纠正各类安全隐患，严格落实安全责任制，保障全年安全局面稳定，安全工作成效显著。

美图铝业成立安环部及能源办，负责对公司整体生产安全的宣传、治理与监管。每年制定安全生产管理目标，从公司管理层直至车间员工层层落实，签订安全生产责任书，责任到人。定期对全体员工进行安全生产、法律法规、管理制度、消防安全、安全操作规程等方面的宣传教育培训，定期组织消防安全教育培训、消防应急疏散演练及灭火器消防水带实地操作灭火演练，使员工深刻认识到安全生产的重要性和必要性，提高自身的安全防范意识。美图铝业对在职员工组织健康体检，防止职业病的产生，以保障员工的健康安全，使广大员工深切感受企业的关怀，体现美图铝业大家庭的温暖。2021 年，公司无重大安全事故和火灾事故、无环保污染事故、无职业病产生。

#### 4、培训与考核

美图铝业重视教育，规划培训，健全企业的育才、用才、留才制度。劳动关系是基本的社会关系，劳动保障守法诚信是企业发展和充满活力的基础，我们始终坚持实行“以人为本”的科学管理理念，把员工的利益放在重要位置。



2021 年度，美图铝业加大力度推进员工培训，行政人事部制定年度培训计划，以文件下发各部门，针对员工的职业规划，为员工提供多个不同专业、不同层次的培训项目，如管理层培训、人员专项培训、业务需求培训等，通过内训和外训相结合的方式，深化人才的知识及技能，提升员工整体素质。公司结合员工的工作岗位及所需技能为员工提供针对性的专项培训。公司重视管理人员的人才储备，开展网上学习活动，加强基层、中层、高层管理人员的管理培训。

## 5、多元化与机会

美图铝业不断健全和完善内部管理，尽最大可能保障员工权益，增强企业凝聚力。公司通过开展安全生产和技能竞赛等各种活动努力提高员工的思想、业务素质。坚持以人为本，创新发展，及时调解内部矛盾；建立员工多种诉求渠道，积极倾听员工意见和建议；加强制度建设，创造和谐劳动关系，维护好员工的合法权益。公司还十分重视员工的福利建设，如“三八妇女节”“端午节”“中秋节”“春节”等传统节日，向员工发放精美礼品、生活用品，向员工表示节日的慰问和美好祝福。公司积极开展各种文化活动，丰富了员工业余生活，为员工个人提供了广阔的职业发展空间，促进了企业的和谐发展。

## 第四、人权绩效指标报告

美图铝业履行尊重人权、不使用童工、不歧视员工、维护当地人权益等承诺。每年组织的员工满意度调查中包括了人权尽职的内容，公司以不同方式收集员工意见，透过班前会及工作会议等等倡导企业公平公正价值观，鼓励员工表达个人意见，至今未收到任何对侵犯人权的意见。





## 1、责任投资和责任采购

美图铝业在投资项目研究、审批和实施过程中，将人权列为绩效评估的内容进行审核，充分考虑雇员在经济实体中应获得的人权保障。在采购过程中重视供应链中人权状况的审查和监察，尤其对重要供应商和承包商方面进行审查，结合采购合同的签署，明确劳动权利、雇用、工资、工作时间、劳动保险和福利等要求。

## 2、非歧视

美图铝业严格遵守行业守则、法律法规建立有效的监察机制，确保非歧视原则在所有经营活动中的贯彻落实。通过专用电子邮箱、信访途径进行申诉，还可以向公司工会反映，由工会代表员工向公司管理者申诉歧视事件，同时也可以通过法律渠道处理歧视事件，并可以对歧视事件进行调查处理。

截止 2021 年末，美图铝业未发生歧视事件。

美图铝业通过成立工会委员会，女职员主任及女职工委员会委员小组对女性员工利益进行保护并监督执行，保障女员工享有同等的晋升机会。

对残疾人公正、不歧视政策，对因公致残的采取关爱保护措施。美图铝业合理安排伤残职工就业，妥善保证了残障人员的正常生活水平和医疗保障。

## 3、结社自由与集体谈判

美图铝业尊重员工行使集体谈判的权利，各级工会根据国家法律法规规定，代表员工与公司就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事宜进行集体协商并签订集体合同，维护员工合法权益。坚持和完善以职代会为基本形式的职工民主管理制度，加强企业民



主管理，维护员工合法权益。公司遵照当地法律法规和行业组织要求，履行集体协商制度，维护公司员工的合法权益。

#### **4、禁止使用童工**

美图铝业遵守国家《劳动法》的有关规定，采取严格的录用程序，杜绝雇佣童工的现象。

截止 2021 年末，美图铝业均未使用过童工。

#### **5、废除强制劳动与强迫劳动**

美图铝业支持和遵守国家《劳动法》的有关规定，尊重员工就业和择岗意愿，管理岗位采取自愿参加竞聘上岗的原则，公司也不会以任何方式限制员工的人身自由。

截止 2021 年末，美图铝业未发生强制与强迫劳动案件。

#### **6、保安护卫工作中尊重人权**

美图铝业重视保安护卫工作中的人权问题，加强对保安人员素质的培养和人权培训，制定了保安管理办法，相关保安人员经过班前会议和各种技术、技能、记录等的相关培训，。

截止 2021 年末，美图铝业未发生在保安护卫工作侵犯人权的案件。

#### **7、维护土著人权利**

美图铝业进行企业经营活动中，强调员工属地化管理的同时，尊重土著人的权利和利益政策规定和本地雇员的合法权利。

截止 2021 年末，未发生因侵犯土著居民权利而产生的投诉。

## 第五、社会绩效指标报告

美图铝业坚持维护与所处社区的和谐关系，坚持反腐败和反商业贿赂，推进全面惩治和预防腐败体系建设。

### 1、资源共享

我们充分利用企业自身的资源优势，为社区提供了一些必要的支持，如赞助社区活动、提供就业机会等。同时，社区也为企业提供了良好的发展环境，促进了企业的健康发展。

### 2、反腐败和反商业贿赂

美图铝业持续推进反腐败和反商业贿赂工作，组织开展形式多样的反腐倡廉教育，加强对营运业务的监督工作，有针对性的开展监察；持续推进治理商业贿赂工作，保证企业经营的合法合规；加强内部控制审计，推进风险管理审计，巩固和深化各项财务及效益审计，进一步发挥完善内控、规范管理、防范风险的作用，促进公司健康可持续发展。

### 3、公共政策

美图铝业一直致力于促进全国铝业经济的发展、推动全球经济发展和可持续发展实施，促进社会责任履行、反对商业贿赂和行业垄断，以及建设公平、公正和公开的市场竞争环境为原则，积极参与国家和行业及国际相关活动，通过各种有效途径和场所，展示公司的理念、管理层意识，并向公众做出相关承诺。

### 4、公平竞争

我们始终坚守公平竞争的原则，致力于营造一个公正、透明、健康的竞争环境。通过不断努力，我们在维护市场秩序、保障消费者权益、推动



企业创新等方面取得了显著成效。我们积极配合政府部门加强市场监管，对违规行为进行严厉打击。通过举报、调查、处罚等手段，有效遏制了不正当竞争行为的蔓延，维护了市场的公平竞争秩序。

## 5、遵纪守法

美图铝业一贯坚持遵纪守法的理念，已成为行业遵纪守法的表率，将遵守法律，预防法律风险的发生作为日常工作的原则。

截止到 2021 年，公司未发生因违反法规而受到惩罚的事件。

## 第六、产品绩效指标报告

美图铝业通过建立机制和实施措施，在项目的开发、设计、履行实施及后续服务等环节，重视客户和合作伙伴的安全和健康，同时，公司基于供应商评价体系的进一步完善，投诉及沟通渠道保持畅通，为供应商创造了公平、高效的竞争环境。公司坚决杜绝违反商业道德和市场规则、影响公平竞争的不正当交易行为，有效维护了公平、公正的交易环境，保障了供应商的合法利益，促进公司持续、稳定、健康发展。

### 1、客户满意度

美图铝业通过多种方式收集了客户对产品的反馈意见，并对客户满意度进行了评估。整体来看，客户对我们的产品表示满意，满意度指数稳定保持在较高水平。然而，也有部分客户提出了一些改进意见和建议，我们将认真倾听并努力改进。通过产品质量提升不断改进产品设计、加强质量控制，我们的产品在性能、耐用性等方面得到了显著提升，赢得了客户的认可和好评；优化服务质量，加强了售前、售中、售后服务的培训和管理，提高了服务人员的专业素养和服务意识，使客户在购买和使用产品过程中



得到了更好的体验；保持客户沟通渠道畅通，建立了多种客户沟通渠道，包括在线客服、电话热线、社交媒体等，方便客户随时反馈问题和意见，我们也能及时响应并解决问题。我们将继续加强产品质量管理、优化服务流程、降低成本、提高个性化服务水平等方面的工作，努力提升客户满意度和市场竞争力。同时，我们也将密切关注客户需求和市场变化，不断调整和优化产品和服务策略，以满足客户的不断变化和发展。

## 2、产品的服务质量保障

美图铝业建立完善的质量管理体系、加强质量控制、优化供应链管理、持续改进、加强员工培训与教育、完善售后服务与投诉处理以及强化市场与客户反馈机制等措施，不断提升产品和服务的质量水平，赢得客户的信任和忠诚。

### a. 建立质量管理体系：

制定明确的质量管理程序和标准，确保产品在研发、生产、销售等各个环节都符合既定的质量要求。引入质量管理工具和方法，如六西格玛、ISO 9001 等，以系统化和标准化的方式管理质量。

### b. 加强质量控制：

通过严格的检验、测试和监控措施，确保产品在生产过程中的质量稳定。采用统计过程控制（SPC）等方法，实时监控生产过程，及时发现并纠正质量问题。

### c. 优化供应链管理：

与供应商建立长期稳定的合作关系，确保原材料和零部件质量可靠并定期对供应商进行评估和审核，确保其质量管理水平符合公司要求。

### d. 持续改进：

通过收集客户反馈和市场信息，识别产品服务中的问题和改进点。采



用质量改进工具，如 Kaizen 活动、质量统计分析等，推动产品和服务的持续优化。

e. 加强员工培训与教育：

为员工提供充分的质量培训和教育，提高其对质量标准和要求的认识。培养员工的质量意识和技能，使其具备解决质量问题的能力。

f. 完善售后服务与投诉处理：

建立完善的售后服务体系，为客户提供及时、高效的技术支持和解决方案。设立专门的投诉处理部门，快速响应客户投诉，并通过处理投诉来改进服务流程和质量。

g. 强化市场与客户反馈机制：

定期收集和分析市场与客户反馈，了解产品服务在市场上的表现和客户需求的变化。根据反馈结果调整产品和服务策略，以满足市场的变化和客户的期望。

美图铝业在产品/服务信息和标志方面，未因违反相关法律法规及自觉行为规范，导致不良事件和投诉。

### 3、诚信经营

诚信经营是美图铝业的终生信条，也是美图铝业多年来赢得市场和客户信任的关键。我们始终坚守诚信原则，致力于为客户提供优质的产品和服务。

a. 坚守诚信原则，树立企业良好形象

美图铝业深知诚信是企业的生命线，因此始终将诚信作为企业经营的核心价值观。在与客户、合作伙伴及员工的交往中，美图铝业始终坚持诚实守信，以真诚的态度和行动赢得了广泛的信任和赞誉。

b. 严格把控产品质量，确保客户满意



产品质量是企业的生命线，因此严格把控从原材料采购到生产制造的每一个环节。美图铝业通过引进先进的生产设备和技术，加强质量管理体系建设，不断提高产品的性能和品质。同时建立了完善的售后服务体系，及时解决客户在使用过程中遇到的问题，确保客户满意度。

**c、遵守法律法规，规范经营行为**

美图铝业始终严格遵守国家法律法规和行业规范，坚决杜绝任何违法违规行。在经营过程中，注重保护客户的合法权益，尊重知识产权，维护市场秩序。通过规范经营行为，美图铝业赢得了众多客户的信任和尊重。

**d、加强内部管理，提升员工诚信意识**

美图铝业注重加强内部管理，通过建立健全的规章制度和流程，规范员工的行为和决策。加强员工诚信教育，提高员工的诚信意识和素质。通过内部管理的不断加强，确保企业经营的稳健和可持续发展。

未来，美图铝业将继续坚守诚信原则，不断提升产品和服务质量，加强内部管理，为客户和市场提供更加优质、可靠的产品和服务。我们相信，只有坚持诚信经营，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。



### 三、结语

回顾过去，美图铝业深知作为一家有影响力的企业，肩上所承担的社会责任重大而深远。展望未来，我们将继续秉持可持续发展理念，努力将社会责任融入公司的每一个决策和行动中。

我们深知，社会责任不仅是一个目标，更是一个过程，需要持续的努力和不断的改进。在未来的日子里，我们将进一步加强与利益相关方的沟通与合作，积极回应社会期望，努力提升公司的社会责任绩效。

我们坚信，只有与社会共享发展成果，才能实现企业的长远发展。我们将一如既往地关注社会热点，积极参与公益事业，以实际行动回馈社会，为构建和谐社会贡献我们的力量。

在此，我们衷心感谢所有关心和支持我们发展的利益相关方。我们期待在未来的日子里，与您携手共进，共同书写企业社会责任的新篇章。