

山东钢铁股份有限公司

2018 年度社会责任报告



二〇一九年三月二十七日

山东钢铁股份有限公司

2018 年度社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告组织范围：公司总部及其分公司、控股子公司在履行社会责任方面的管理方针及具体工作。

报告时间范围：本报告相关资料和数据的统计时间范围为2018年1月1日至2018年12月31日，涉及的子分公司数据统计时间范围与此时间范围一致。

报告参考标准：本报告根据上海证券交易所发布的《公司履行社会责任的报告》编制指引和上市公司环境信息披露指引要求编写。

报告发布形式：本报告以电子版形式发布。

目 录

第一章 公司介绍	1
一、公司基本信息	1
二、公司发展历程	1
三、公司经营范围和产品	2
四、企业文化	3
五、公司治理结构	3
六、公司治理架构	5
第二章 经济责任	6
一、生产经营高质高效	6
二、资产结构持续优化	6
三、再融资工作成效显著	6
四、信息披露依法依规	7
五、关联交易严格规范	7
六、品牌建设全面提升	7
第三章 环境责任	9
一、绿色生态	9
二、绿色设计	10
三、绿色制造	10
第四章 社会责任	10
一、员工关怀	13
二、安全管理	13
三、客户服务	19
四、公益事业	21
第五章 公司社会责任展望	23



第一章 公司介绍

一、公司基本信息

中文名称 山东钢铁股份有限公司

英文名称 SHANDONG IRON AND STEEL COMPANY LTD

注册地址 山东省济南市工业北路21号

办公地址 山东省济南市高新区舜华路2000号舜泰广场4号楼

首次注册登记日期 二〇〇〇年十二月二十九日

公司员工人数18881人（截至2018年12月31日）

股东人数313500（截至2018年12月31日）

公司股票上市交易所 上海证券交易所

二、公司发展历程

公司前身为济南钢铁股份有限公司(以下简称“济南钢铁”)。济南钢铁经山东省人民政府批准,由济钢集团有限公司(原济南钢铁集团总公司)、莱芜钢铁集团有限公司、山东黄金集团有限公司、山东省耐火原材料公司、山东金岭铁矿五方作为发起人,以发起方式设立。济南钢铁于2000年12月29日在山东省工商行政管理局注册登记,取得营业执照。

2015年12月28日山东省工商行政管理局核发公司的统一社会信用代码: 91370000726230489L

经中国证券监督管理委员会批准,济南钢铁于2004年6月14



日首次向社会公众发行人民币普通股22000万股，于2004年6月29日在上海证券交易所上市。

2011年12月30日，经中国证券监督管理委员会批准，济南钢铁换股吸收合并莱芜钢铁股份有限公司新发行股份2222678152股，于2012年3月8日在上海证券交易所上市；换股吸收合并完成后，济南钢铁作为存续公司，成为山东钢铁集团下属的钢铁主业上市公司，同时更名为山东钢铁股份有限公司，并向济钢集团有限公司购买资产新发行股份405014360股，向莱芜钢铁集团有限公司购买资产新发行股份688123285股，新增发股票于2012年3月19日在上海证券交易所上市。2015年8月6日公司非公开增发1984126984股，并于2015年8月12日上市，增发后公司总股本为8420422781股。2017年6月公司以资本金向全体股东每10股转增3股，本次分配后总股本为10946549616股。

三、公司经营范围和产品

公司经营范围：钢铁冶炼、加工及技术咨询服务，钢材、大锻件、焦炭及炼焦化产品、水渣和炼钢副产品的生产及销售，铁矿石及类似矿石销售，自营进出口业务，专用铁路运输；许可证批准范围内的危险化学品生产、销售（禁止储存），煤气供应，发电，供热，供水。

公司是山东省大型钢铁联合企业，拥有从焦化、原料、烧结、球团、炼铁、炼钢到轧钢完整的生产工艺系统，其中，5100m³高炉、210吨转炉生产系统、2050mm热连轧生产线、2030mm冷连轧生产



线、大型特钢棒材生产线、H型钢生产线等工艺装备已达到国内领先水平。公司钢材品种主要有型钢、棒材、钢筋、板材等,产品结构丰富、覆盖面广、规格较齐全、表面质量好、强度高、技术含量高、绿色环保、适应市场能力强,产品广泛应用于汽车、石油、铁路、桥梁、建筑、电力、交通、机械、造船、轻工、家电等多个重要领域,远销英、德、印、日、韩等几十个国家和地区。

四、企业文化

坚持以先进企业文化凝聚思想共识,引领企业科学发展。通过对齐鲁文化、泰山文化的传承及对内部各单位既有企业文化的融合与提升,传承“学习型企业”创建和“卓越绩效管理”“精益管理”等优秀成果,确立了以“共创、共进、共赢”为核心价值观的山钢文化体系,山钢文化逐步得到广大职工和社会各界的认同,在凝聚职工、回报股东、服务社会、提升企业形象中正在发挥着越来越重要的作用。

五、公司治理结构

公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等规定,设立了股东大会、董事会、监事会、经理层,建立了以《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》为基础,以总经理、独立董事、董事会秘书、各专业委员会工作细则等为具体规范的一套较为完善的治理制度;明确了股东大会、董事会、监事会和经理层在决策、执行、监督等

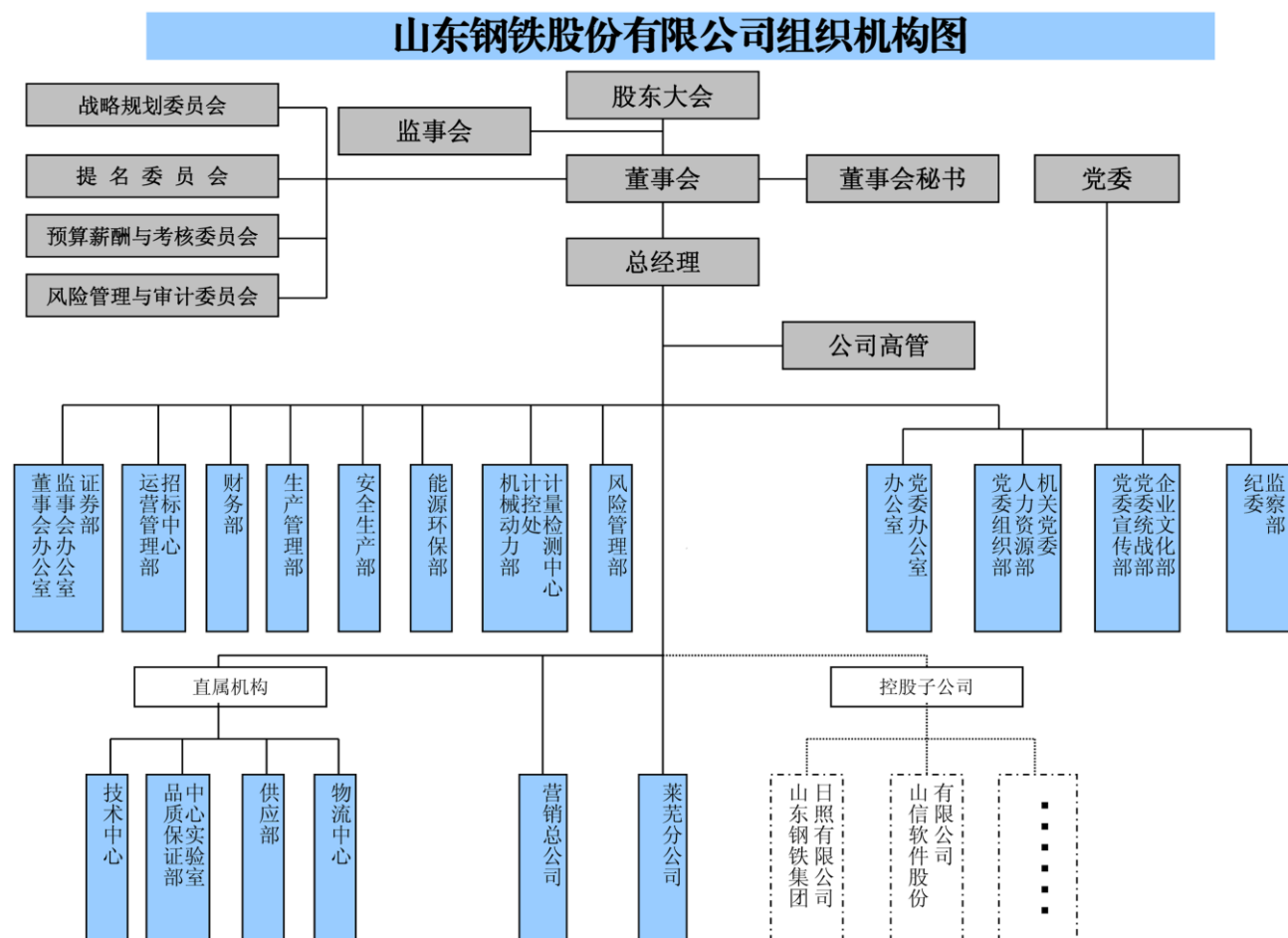


方面的职责权限、工作程序及责任义务，形成了权力机构、决策机构、经营机构和监督机构科学分工、各司其职、有效制衡的治理结构。股东大会是公司的最高权力和决策机构，享有法律法规和公司章程赋予的决定公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的决定权。董事会及下设的四个专业委员会，分别按照各委员会工作细则的要求高效运作、审慎决策，为董事会决策提供支持；独立董事积极参与公司事务，在促进公司规范运作、保护中小投资者利益等方面发挥积极作用；监事会对股东大会负责，依法勤勉尽职，对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督，深入细致开展各项监督检查工作，有效防范公司内外部风险；经理层对董事会负责，主持公司的生产经营管理工作，高级管理人员的职责分工明确。董事、监事和高级管理人员积极参加上交所及山东省证监局组织的相关培训，加强对相关法规、文件的学习，增强自我约束，提高履职能力。

2018年公司根据《公司法》《证券法》等法律法规和《公司章程》规定，严格履行法定程序，完成了董事会、监事会的换届工作，调整补充了新一届董事会各专门委员会成员；聘任了总经理和副总经理等高级管理人员，修订完善了《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《董事会专门委员会工作细则》等文件，进一步健全内部控制体系和约束机制，完善了公司治理关键环节，强化了重大决策执行力。



六、公司治理架构





第二章 经济责任

一、生产经营高质高效

2018年，公司以经济效益为核心，按照做强做优做大新要求，持续深化精益运营，有序推进各项改革，潜心打造比较优势，持续加大产量提升、降本增效、结构优化、改革调整、管理创新等工作力度，把握钢铁市场持续向好的有利时机，强化生产运行组织，提高物流保障能力，生产运行平稳有序，产销研有效衔接，产品盈利能力及营销创效能力显著提升。全年累计生产生铁910.9万吨、钢1031.4万吨、钢材1000.7万吨；实现营业收入559.08亿元，归属于上市公司股东净利润21.07亿元，全公司保持了持续健康发展的良好态势。

二、公司产业布局持续优化

落实“突出沿海、优化内陆、精品与规模并重”发展战略，积极推进新旧动能转换项目，进一步提升济南钢城基地工艺装备水平和产品档次，打造国内一流的内陆钢铁生产基地。瞄准高端高质高效、绿色智能创新，提速推进日照基地工程建设，初步建成世界一流的沿海先进钢铁制造基地。

三、再融资工作成效显著

积极开展融资业务，完成“2018年非公开发行公司债券”发行任务，募集资金50亿元。充分利用国家产业政策，以日照精品基地绿色发展为题材，启动80亿元绿色公司债发行申报工作，已



获得上交所无异议函。

四、信息披露依法依规

按照“真实、准确、完整、及时、公平”的原则，依法依规做好信息披露工作，围绕全年董事会、监事会和股东大会决议事项和公司资产调整、债券跟踪评级、债券发行、股东股权变动等应披露事项，规范做好披露工作，全年披露发布各类公告信息88项。按照计划节点、相关法律法规和公司章程以及上交所的格式要求，组织公司相关业务部门和单位高质量、高标准、高效率完成公司年度、半年度和季度报告编制工作，并在相关媒体和上交所网站进行了公告。

五、关联交易严格规范

以保护公司和股东权益为出发点，遵循“公平、公正、公开”的原则开展关联交易，严格落实相关监管要求和《关联交易管理办法》等内部管理制度，按规定签订日常关联交易协议，执行关联交易的识别、界定、审批权限和披露程序，切实执行好关联人回避表决制度，以不优于非关联方同类交易的条件进行关联交易。

六、品牌建设全面提升

公司坚持以市场和用户需求为导向，大力拓展高端市场，产品质量与品牌形象得到全面提升。公司20CrMnTiH齿轮钢产品获得中国钢铁工业协会冶金产品实物质量“金杯奖”、冶金行业“品质卓越产品”“山东名牌产品”荣誉称号，螺纹钢荣获“国家免



检产品”称号。

（一）积极参与国家及行业标准制定

2018年公司共主导参与制定国家标准3项、行业标准7项、企业标准12项、企业内控标准34项。

2018年公司部分参与制定已发布标准明细表

序号	标准编号	标准名称	主持/参与	标准类型
1	GB/T 1499.2-2018	钢筋混凝土用钢 第2部分: 热轧带肋钢筋	参与, 第4位	国家标准
2	GB/T 1591-2018	低合金高强度结构钢	参与, 第6位	国家标准
3	YB/T 4654-2018	船用热轧H型钢	主持	行业标准
4	YB/T 4655-2018	电动葫芦轨道用热轧型钢	主持	行业标准
5	YB/T 4656-2018	抽油机用热轧H型钢	主持	行业标准
6	YB/T 4726.1-2018	含铁尘泥 锌含量的测定 EDTA标准溶液滴定法	主持	行业标准
7	YB/T 4726.2-2018	含铁尘泥 氯离子含量的测定 硝酸银滴定法	主持	行业标准
8	YB/T 4604-2018	转底炉法粗锌粉 锌含量的测定 EDTA络合滴定法	参与, 第3位	行业标准
9	YB/T 4237-2018	叉车用热轧门架型钢	主持	行业标准
10	GB/T 35841-2018	《自卸矿车结构用高强度钢板》	主持	行业标准
11	YB/T 4651-2018	自动柜员机用高强度防爆钢板	主持	行业标准

（二）专利及科技进步成果丰硕

2018年公司共申报专利456项，其中发明专利权224项，实用新型232项；授权专利345项，其中发明专利129项，实用新型216项，其中1项发明专利获得山东省专利奖三等奖。

2018年公司获山东省科技进步奖二等奖1项，获中国钢铁工



业协会、中国金属学会冶金科学技术奖三等奖4项，获山东省冶金科技进步奖一等奖8项、二等奖8项、三等奖12项。

（三）新产品研发增效显著

公司全年试制开发中俄合作阿穆尔天然气加工项目俄标耐低温H型钢、高品质履带钢、德标高端齿轮钢等新产品58项，新产品累计销售184.5万吨，新产品比例15.91%，对比增效15004.31万元。

第三章 环境责任

2018年，公司认真落实生态文明建设要求，努力践行绿色发展理念，坚持夯实环保基础管理，持续加大环保投入，积极推进污染综合整治，各项环境目标和指标稳中有升：环保设施完好率99.81%、同步运行率99.61%，工业水重复利用率97.67%，COD排放量0.0098千克/吨钢，颗粒物排放量0.51千克/吨钢、二氧化硫排放量0.54千克/吨钢，均达到了清洁生产一级标准，保持了环境管理体系有效运行和持续改进，为公司可持续发展提供了坚强保障。

一、绿色生态

落实国家、山东省环保要求，坚定绿色发展道路，以国内先进水平为标准，以实现超低排放为目标，应用先进成熟的节能环保技术，努力打造钢铁制造绿色生态系统；按期达到山东省第四时段大气污染物排放标准和钢铁行业超低排放标准，率先成为坚



持绿色发展方式的推动者、践行者、领跑者，引领山东省钢铁企业实现绿色转型发展。

二、绿色设计

公司重点项目建设始终遵循以下节能环保设计理念：稳定达标排放并逐步改造升级，无二次污染，技术先进，节能减排，自动化程度高，操作维护方便，运行成本低等。

公司积极采用国家推荐的清洁生产环境保护先进技术，加大节能环保、资源综合利用、清洁生产等方面投资，实施了型钢65MW发电、焦炉煤气上升管余热利用项目、焦炉煤气精脱硫、烧结机配料、成品除尘系统和脱硫系统升级改造、6[#]高炉出铁场和矿槽除尘系统升级改造、焦炉机侧除尘改造等60多项节能环保改造和资源综合利用项目，资源能源利用水平大幅提高，污染物实现达标排放。2018年吨钢综合能耗540.35 kgce/t、吨钢综合水耗3.34t/t，分别较2017年降低5.8 kgce/t、0.04t/t。

三、绿色制造

公司集成国内先进环保技术，推进环境保护，保护生态环境，按照“污染物零排放、物质能耗零增长、废弃物零填埋”的清洁生产目标，实现除尘灰、钢渣、高炉渣、粉煤灰、废油脂等均再资源化。构建绿色低碳循环发展新方式，实现公司发展与绿水青山和谐共生。

（一）环保型全封闭料场

原料存放一次料场和二次料场均设计为封闭式料场，封闭料



库内一次料场堆取料作业时采用远程射雾抑尘设施，厂房抑尘和堆取料抑尘总共设置9台射雾器，减少风力扬尘和雨水冲刷带来的物料损耗，有效控制无组织排放和二次扬尘，减少环境污染。



（二）炭基催化剂脱硫脱硝一体化脱除技术

烧结机、球团烟气采用中国科学院863课题研究成果——炭基催化剂干法烟气多污染物一体化脱除技术，该技术的核心反应器采用移动床结构设计，烟气以错流方式进入反应器系统。



目前，烧结、球团烟气排放指标 SO_2 含量 $\leq 50\text{mg}/\text{Nm}^3$ ， NO_x 含量 $\leq 100\text{mg}/\text{Nm}^3$ ，颗粒物小于 $10\text{mg}/\text{Nm}^3$ ，实现稳定达标排放。

（三）预荷电袋式除尘技术

转炉二次烟气、转炉三次烟气、精炼废气、脱硫扒渣废气、料仓除尘等均采用预荷电直通袋式除尘器，除尘效率 $\geq 99\%$ ，控制出口颗粒物浓度 $\leq 10\text{mg}/\text{m}^3$ 。

预荷电直通袋式除尘器为国





家863计划“钢铁窑炉烟尘PM2.5控制技术与装备”课题研究，该项技术运行可靠、性能稳定、除尘效率高，兼具节能和高效双重优势，与传统袋式除尘器相比，总能耗可降低40%，设备占地减少20%；排放浓度 $\leq 8\text{mg}/\text{m}^3$ 。

（四）焦炉烟气NO_x治理措施

工程采用意大利PW公司设计的7.2m直装焦炉，为了降低氮氧化物，一是采用双联火道及废气循环技术，燃烧室由36个共18对双联火道组成，在每对火道隔墙间上部设有跨越孔，下部设有废气循环孔，将下降火道的废气吸入上升火道的可燃气体中，起到拉长火焰作用，有利于焦炉高向加热的均匀性，减少了氮氧化物的产生量。二是采用分段加热技术，焦炉燃烧室分段供给空气进行燃烧，有利于炉体高向加热的均匀性，且减少了氮氧化物的产生。火道温度控制在1310℃以下，能够保证焦炉燃烧产生的NO_x在300mg/Nm³以下。



（五）废水分级处理利用技术

水利用遵循“源头治理、减量化”原则，系统化考虑、多措施并用，提高水的重复利用率。各工序内部采取循环用水、串级排水；焦





化、冷轧生化处理废水全部进入膜法处理回用；全厂废水处理采用了预处理、深度处理、浓盐水再利用的工艺流程；规划设置浓盐水分盐技术。水处理采用高效、安全、可靠的先进技术和工艺，实现工业废水零排放。

（六）膜法海水淡化生产技术

建设海水淡化厂，作为生产新水水源的主要补充，尽力减少对当地淡水资源的利用，海水淡化项目属于《产业结构调整指导目录》中鼓励类项目，是国家鼓励发展的产业。精品基地海水淡化项目采用膜法处理技术，设计供水能力为2万立方米/天。

（七）建设LNG，推进燃气的高效清洁利用

建设焦炉煤气制LNG项目，是实现焦炉煤气的综合利用和下游产品的多元化，从根本上治理环境、解决焦化企业困境的必然选择。依托焦化的剩余焦炉煤气资源制取清洁无污染的LNG，减少了焦炉煤气直接排入大气对环境的污染。

（八）充分利用余热余能及废水利用

2018年，全年余热余能发电累计5.06亿kWh，创效1.0亿元。累计处理工业废水407.5万吨，一级除盐水28.2万吨，二级除盐水108.6万吨，纯水87.6万吨。

第四章 社会责任

一、员工关怀

（一）改进激励与约束机制



建立适合公司各类人才发展的激励约束机制，打造由劳动、资本、知识、技术、管理等要素决定的分配机制。健全员工职业发展通道，出台了《员工职业发展管理办法》。实行全员竞争上岗，管理及业务技术人员实行聘任制和任期制，建立员工收入能增能减、激励灵活有效的薪酬制度，激励政策向核心层员工倾斜，增强企业凝聚力。

（二）加强员工权益保护

1、职业健康和劳动安全卫生

公司积极做好职业病危害因素检测评价工作，定期对存在粉尘、噪声、高温、毒物的岗位、作业点进行职业病危害因素检测，及时发现职业危害超标岗位、源点，积极落实整改措施，实施4[#]265m²烧结机机尾180m²静电除尘器改造等项目的职业病危害因素治理，对原料场、原料装卸过程实施湿式抑尘，降低了岗位扬尘，职工岗位环境得到有效改善。积极做好健康监护工作，对职工进行了健康监护查体。夯实职业卫生管理基础，提升职业卫生管控水平，有力保障职工职业安全健康。

2、工资福利

公司保证职工的合法权益，按月及时支付职工工资，足额提取和缴纳各类社保费用；为保障职工基本生活，公司实行高于当地最低工资标准的内部最低工资标准制度。依法规范职工各类休假管理，保护职工休假权利，职工按照国家规定享受法定节假日、探亲假、带薪年假、产假、男职工护理假、丧假、病假、事假



等各类假期和待遇。

3、劳动关系

公司认真贯彻《劳动法》《劳动合同法》等国家法律、法规，遵循平等自愿、协商一致的原则，与职工签订劳动合同和集体合同，劳动合同签订率100%；严格依法规范劳动合同签订（续订）、解除（终止）等日常管理工作。严格执行职工奖惩规定，依法进行劳动纪律管理。公司对做出优异成绩的职工，均按照有关规定给予荣誉和物质奖励；对违规违纪职工的惩处，严格按照《职工违规违纪处理管理办法》的规定，做到事实清楚、依据充分、程序合法、处理适当，依法依规维护职工权益。

4、关爱女工

公司签订了《女职工特殊权益保护集体协议》，定期为全体女职工查体，建立健全女职工健康查体档案，为全体女职工办理“四病”保险。依托定点医院每季举办健康知识讲座，不断提升女职工的保健意识和对疾病的预防能力。实施关爱女职工心理健康服务行动，采取线下值班与线上咨询相结合的方式，为女职工提供各类心理疏导服务，促进职工心理和谐、身心健康、全面发展。

二、安全管理

2018年，按照公司统一部署，以“大学习、大调研、大改进”为抓手，牢固树立“以人为本，安全发展”理念，狠抓安全生产主体责任落实，加大安全管控力度，强化隐患排查治理，推进安



全本质化改造，实现职工重伤及以上生产安全事故为零的奋斗目标，为生产经营各项工作的顺利开展打下了坚实基础。

（一）安全管理工作

公司高度重视安全文化建设。初步形成了以“以人为本，安全发展”为核心的特色安全文化理念。所有不安全行为和状态须立即纠正等安全文化理念得到员工的广泛认同；组织开展了“生命至上，安全发展”主题征文活动，策划开展了安全文化理念适应性调研，在生产现场建设安全文化长廊，设置安全文化展板，推进在所有班组设置“亲情化”安全教育展板。



（二）安全生产责任制情况

建立全员安全生产责任体系。各单位逐级分解安全生产目标指标，层层签订《安全生产责任书》，按照“党政同责，一岗双责”和“三个必须”的要求建立健全全员安全责任履职清单。通过加强全员安全生产责任制的教育培训，严格责任考核，各级、各岗位人员安全责任履职意识不断提升，安全责任履职记录逐步规范，“层层负责、人人有责、各负其责”的全员安全责任体系



逐步形成。

（三）安全投入情况

2018年，公司安全生产持续投入，济南钢城基地投资8841万元，重点实施了炼钢厂1[#]-3[#]煤气回收系统、特钢事业部6[#]转炉烟道、泡沫夹芯板房等项目，不断提高本质安全化水平。日照基地累计提取安全生产费用2341.37万元，重点为员工配发劳动防护用品，开展各类安全教育培训，完善现场安全警示标识、煤气区域的一氧化碳报警装置和检修平台的防护设施，为重点岗位配备空气呼吸器、灭火器等应急物资，办理安全设施及特种设备检测检验，组织员工进行职业卫生健康查体、岗位职业病危害因素检测。

（四）专项安全培训实施情况

通过安全大讲堂、事故案例教育、规章制度学习等多种形式开展教育培训，进一步提高全体员工的安全意识和操作技能。

组织开展全员应急救护培训。对涉及煤气、电气、烧烫伤等作业风险的所有一线员工进行了全面应急抢救理论与实践



操作培训和考核，累计培训21期，3106人参加。

根据国家法律法规要求，组织





特种作业人员、特种设备操作人员691人取证、复审培训及考试，确保特种作业人员、特种设备操作人员持证上岗率100%。组织消防安全责任人和管理人员消防安全专业培训，全年共有259人参加培训并考核合格。

加强事故案例警示教育。为深刻汲取事故教训，举一反三落实各项安全管控措施，公司每月收集整理当月类比企业生产安全事故案例暨往期事故调查处理报告，并编制印发《钢铁企业煤气生产安全事故典型案例汇编》600余册，组织全体员工深入学习，不断提高自我防范意识，杜绝类似生产安全事故发生。

（五）应急保障体系建设

高标准完成消防站和煤气防护站建设。按照特勤消防队的标准和要求，加快提升专职消防队建设层次，配备专职消防人员37人。消防站配备六辆消防车，其中HW5型泡沫消防车2辆、HW5型水罐消防车1辆、HW5型干粉消防车1辆、W5型抢险救援车1辆、消防指挥车1辆；煤气防护站配备救护车1辆、抢险车一辆，应急保障能力大幅提升。

进一步完善公司应急预案体系。组织完成10项综合应急预案、55项专项应急预案和152项现场处置方案，编制岗位《应急处置卡》1506个，形成了较为完善的应急预案体系；组织开展煤气泄漏事故、危化品火灾爆炸事故、熔融金属生产安全事故、厂前区办公楼火灾事故等应急演练，全年组织演练252次，参演4687人次，安全应急处置能力持续提升。完成安全设施、职业病



防护设施验收。顺利通过职业健康安全管理体系认证。



三、客户服务

坚持“为客户提供满意的产品和服务”的使命，以“共创、共进、共赢”核心价值观及“以市场为导向、以客户为中心，以订单为驱动”的经营理念，充分发挥装备优势和地域优势，大力开展直供，创新商业模式，实施高端营销，构建以资本为纽带的产业联盟，全力打造好为客户服务的窗口。

（一）营销管理体系建设

公司秉承“为客户提供满意的产品和服务”的经营理念，按照“由钢铁产品生产商向综合解决方案提供商”转变的总体部署，聚焦客户需求，构建以客户、人才、营销、生产、研发“五位一体”协同机制为支撑的商业模式。公司构建了专业化管理、终端



化运营、一体化协同的营销组织架构，不断完善“售前一售中一售后”的闭环服务管理流程，深化顾客满意工程。给每家客户指派了客户经理，逐步实现“快速反应、服务规范、用户满意”的服务目标。

（二）产品市场变化情况

2018年国内钢材市场价格总体呈现稳步上涨的态势，钢材年度结算价格同比上涨约540元/吨。钢材价格上涨主要得益于供需两方面：从供给来看，地条钢产能的全面清除以及环保限产是推动钢价不断上涨的政策红利；从需求来看，房地产的持续韧性和国家基础工程建设的持续拉动，突出表现为建筑用钢和工程机械用钢的需求增长。

（三）战略客户开发

将一些在行业或区域市场有较强影响力的客户纳入战略客户进行重点开发，对终端用户坚持“资源优先配置，新产品优先生产，高品质必须保证，交货期必须按时”的营销原则；实施客户经理负责制，提供“一站式”服务，通过建立技术合作、产权合作，形成紧密的产业链关系，有效促进了直供比例的提升。目前有150多家战略用户，2018年直供比例为63.62%，同比增长7.08个百分点。

（四）售后服务管理

售后服务方面，建立了《客户投诉管理办法》，统一受理客户的质量、计量等投诉，统一组织生产、技术、计量部门共同到



现场核实，并设置了理赔、退货、换货、返工等处理方案供客户选择，多渠道解决客户购买产品后产生的异议问题。

顾客满意管理方面，建立了《顾客满意度调查管理办法》，实施顾客满意度调查，充分、准确的表达客户的满意、忠诚评价情况、竞争对手评价情况以及客户的意见和建议。调查结果表明：2018年度顾客满意度91.6分；顾客忠诚度88.6分。顾客满意度、顾客忠诚度均属较高水平。建立客户档案，反馈《客户满意度调查表》，并不定期以对客户进行电话访问、召开座谈会等方式，将用户提出的问题、建议进行记录，并制定相应的整改和推进措施。

（五）服务创造价值

紧盯高端产品，科学调整市场开发策略，不断深化战略合作关系，以全过程的营销服务提高价值创造能力。与汽车制造、机械制造、矿山、家电等行业领先的客户开展战略合作，产品进入深圳国际会展中心、雄安新区工程、济青高铁、鲁南高铁、青岛新机场、济南地铁等工程。

公司针对中俄“元首项目”之称的中俄合作阿穆尔天然气加工项目，提前介入了解工程项目所需的型钢产品品种，产、销、研一体化运作，为工程项目提供一揽子解决方案，成功拿下了该工程项目所需工程用型钢全部订单，提升了公司产品价值和国际市场影响力，并为公司带来较好的效益。

四、公益事业



公司结合生产经营情况、战略发展规划、人才与资源优势等开展各项精准扶贫工作，始终牢记社会责任与使命，积极回报社会，热心公益事业，关注弱势群体。踊跃参加所在地区的环境保护、文化、卫生、扶贫济困等社会公益活动，促进公司所在地区的发展。

（一）社区责任

1. 开展学雷锋送温暖活动

积极组织爱心志愿服务、社区服务活动，充分展现企业良好的社会形象。开展学雷锋活动，组织了学雷锋志愿者行动队，每年3月5日前后，到公共场所、社区开展便民服务；开展各类献爱心活动，鼓励和发动基层各工会主动承担社会责任，到驻地敬老院为老人送去水果、大米、小米、面粉、花生油等慰问品，为老人包饺子、演节目，带来了快乐和温暖。

2. 开展文体活动

公司组织了“庆国庆，强体魄，学先进，展风采”广播操展示暨健步行活动，600余名干部职工参加活动；举办了“精品杯”乒乓球赛，10个代表队的67名运动员参加比赛；通过职工捐书和上级赠送，建立了职工书屋，藏书4000余册，基层工会建立了自己的书屋、读书角，开展书籍漂流活动，创新读书形式，激发职工读书热情。

3. 关注未成年人、金秋助学等具体工作

公司为解决困难职工家庭子女上学难问题，对符合困难职工



标准、子女考取国家助学体系尚未覆盖的高校，或者虽已覆盖但仍需进一步帮扶的困难职工和曾获原单位工会此项救助但因家庭经济困难子女仍在校且难以完成学业的困难职工进行“金秋助学”救助。为10名职工发放“金秋助学”助学金27500元。

4. 困难职工走访、慰问、捐助情况

公司救助困难职工及家属1327人，发放救助金额199.7万元，实现了在档困难职工家庭救助走访慰问全覆盖，其中，上级工会组织拨款救助金41.9万元，救助困难人员15人，单人最高救助金额达到6.3万元。

（二）积极参与文明城市创建活动

各生产基地积极组织并参加所在地区的文教活动。莱芜分公司工会常年坚持开展职工文化体育活动。以“当好主人翁，建功新时代”为主题，组织开展了第六届职工文化体育节；以“当好主人翁，奉献新时代”为活动主题，开展了职工文化微系列活动，微电影、微视频、微讲堂、微善举活动得到职工广泛参与；组织了“庆国庆”职工美术书法摄影展、“百姓春晚”、新年音乐会、文化下基层等活动；推行职工体育工作“七化”原则（即：协会化、大众化、网络化、自愿化、业余化、节俭化、安全化），实现服务职工、服务基层、服务企业的有效创新；职工拔河队参加2018世界室内拔河锦标赛公开赛夺得混合600公斤级冠军，为企业和国家争得了荣誉。日照公司先后组织57名女职工参加日照市女子樱花马拉松赛；组织143名职工参加日照市万人健步行活动；



组织131名职工参加日照市沙滩跑活动。

第五章 公司社会责任展望

展望2019年，经济社会发展进入一个新的时期，全面建成小康社会的目标即将实现，公司将秉承“共创、共进、共赢”的核心价值观，以履行社会责任作为企业应尽的义务和使命，强化社会责任管理，保持与各利益相关方的交流与沟通，将履行社会责任融入到生产经营管理的各个方面，落实到广大职工生产生活的行为之中。积极维护股东利益，持续推进环境保护和资源的可持续利用，以合理的投入实现最大的社会效益、经济效益和环境效益，坚定走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展之路，为促进地方经济、社会和环境可持续发展作出积极努力，为建设美丽中国贡献智慧和力量。