

上海威派格智慧水务股份有限公司

2019 年度社会责任报告



目 录

■ 关于本报告.....	2
■ 高管致辞.....	3
■ 走进威派格.....	5
■ 责任荣誉.....	6
一、 公司治理.....	7
(一) 治理结构.....	7
(二) 社会责任管理.....	8
二、 市场绩效.....	9
(一) 股东权益保护.....	9
(二) 规范信息披露.....	10
三、 合规运营.....	10
(一) 依法纳税.....	11
(二) 诚信经营.....	11
四、 高质量发展.....	12
(一) 行业推动.....	12
(二) 高质量产品.....	15
(三) 科技创新.....	15
五、 环保与安全.....	16
(一) 绿色工厂.....	16
(二) 绿色产品.....	17
(三) 环保技术的开发与普及.....	17
(四) 安全生产管理.....	18
六、 员工关爱.....	19
(一) 基本权利保障.....	19
(二) 职业健康与安全.....	20
(三) 职业发展与培训.....	21
七、 客户责任.....	22
(一) 客户关系管理.....	22
(二) 保障客户信息安全.....	23
八、 公益慈善.....	23
九、 展望未来.....	24

■ 关于本报告

本报告为上海威派格智慧水务股份有限公司正式发布的首份社会责任报告。报告旨在对公司社会责任的理念、实践和绩效与利益相关方进行沟通，系统回应各方关注的重要问题。

一、报告范围

报告披露上海威派格智慧水务股份有限公司履行经济、社会和环境方面责任的信息，相关典型案例来自公司实践。时间跨度以 2019 年度为主，适当追溯一些重要年份。

二、发布周期

本报告为年度报告。

三、数据说明

本报告中所采用的信息与数据来自于上海威派格智慧水务股份有限公司。报告中如无特别说明，所有金额均以人民币表示。

四、编写依据

本报告参考 GB/T 36000-2015 系列国家标准和上海市社会团体标准《企业社会责任指南》（T31/01001-G001-2014），并注重与全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI G4.0）以及中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 3.0）》的对标，同时满足上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引的相关要求。

五、称谓说明

为方便表述，上海威派格智慧水务股份有限公司在报告中简称“公司”、“威派格”或“我们”。

六、报告获取

获取方式：

本报告以电子版形式发布，可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）查阅获取。

联系方式：

地址：上海市嘉定区恒定路 1 号

邮编：201806

电话：021-69080885

传真：021-69080999

■ 高管致辞

2019年，是威派格品牌创立的第12个年头。

从创立伊始，“阳光正派有信念”始终是团队所有人内心的坚持，“用心善做不取巧”是一路走来务实实现理想的途径，“创造价值赢尊重”是团队在商业环境中立足的基础。

12年来，肩挑重担，初心不忘。在经营好企业的同时始终在践行一个企业公民的义务和责任。

走进敬老院，慰问老一辈军人；走进消防队，致敬消防官兵；走进云南楚雄，对经济欠发达地区进行帮助和支持；走进四川西昌，对口帮扶“经济有困难，精神有志向”的高中学生；捐款99公益基金，号召全单位捐款助贫助困，联合腾讯公益基金，作出应有的贡献……

“赠人玫瑰，手留余香”，我们获得了更加丰富的精神力量。

在创业的艰难时期，团队秉承工业精神，默默耕耘以负责任的产品回报社会，在向智慧水务转型之时，锐意进取，追求卓越，引领行业新的发展。

在新的社会发展阶段和行业背景下，坚持“用心于水，绿色未来”的立业初衷的同时，必须与时俱进赋予她新的内涵：

2019年威派格走过了初始创业的第一个阶段并成功登陆A股资本市场，使得威派格有机会把握时代机遇把智慧水务作为核心战略发展。接下来威派格将开始她的第二个十年创业之路，全面融入工业互联网的理念，积极推动水务产业升级。以智能硬件为基础，以现代化水务运营管理提升为中心，以软件平台化和数据资产化为依托，以全面服务水务全价值链为市场导向，以行业资源整合为支撑，打造“智能硬件+软件平台+行业物联网+全面服务”的综合性解决方案。与客户建立长期的合作伙伴关系，成为世界范围内本行业值得信赖的民族品牌，全面保障和提升居民用水品质，改良人居水环境。

这将是威派格在新经济的大环境下，不断追求卓越，重塑自我的新目标，也是以实际经营行为在更大的范围内以更高的标准回馈社会的良好见证。威派格董事会、管理层、全体员工将为了实现这一愿景，埋头苦干，创新不止，以昂扬姿态引领行业发展。

威派格将继续践行企业的社会责任，不断积累企业的文化底蕴。将继续以

“创新、实践、协作、追求卓越”的企业精神为指引，为全体股东、为员工之福祉努力。同时，威派格将继续怀揣强烈的社会责任感，不断推动企业社会效益、生态效益及环境效益的最大化，努力成为优秀企业公民，不断将创立企业之理想落地。



■ 走进威派格

上海威派格智慧水务股份有限公司成立于2011年，注册在上海市嘉定区恒通路1号，已逐步发展为供水行业集调研咨询、方案设计、智能生产、软件开发与运维服务于一体的高新技术企业。企业于2019年2月22日在上海证券交易所挂牌上市，股票简称“威派格”，股票代码603956。

威派格始终以“用心于水，绿色未来”为企业使命，以“引领中国智慧水务发展”为企业愿景，坚持阳光正派的企业文化，坚持“诚信、责任、创新、追求卓越”的价值观，秉承严谨务实的工业精神，以现代化水务运营管理提升为中心构建专业能力，以软件平台化和数据资产化为依托，以全面服务水务全价值链为市场导向，以解决实际问题创造客户新价值的用户场景为牵引，以行业资源整合为支撑，打造“智能硬件+软件平台+行业物联网+全面服务”的综合性智慧水务解决方案，致力于成为客户进行水务运营管理值得信赖的合作伙伴。



■ 责任荣誉

2019 年公司在社会责任领域获得的重要荣誉与奖项，见表 1。

表 1 2019 年公司获得重要荣誉与奖项

序号	时间	奖项名称	颁发机构
1	2019.1	第二届嘉定区区长质量奖金奖	上海市嘉定区人民政府
2	2019.4	嘉定区高技能人才培养示范单位 (试点)	上海市嘉定区人民政府
3	2019.6	第九届全国售后服务评价暨标准宣贯活动 全国顾客满意行业十大品牌	中国商业联合会、中国保护消费者基金会、全国商品售后服务评价委员会
4	2019.6	第九届全国售后服务评价暨标准宣贯活动 全国售后服务十佳单位	中国商业联合会、中国保护消费者基金会、全国商品售后服务评价委员会
5	2019.8	2019 上海民营制造业企业 100 强 第 81 名	上海市企业联合会、上海市企业家协会、解放日报社
6	2019.8	外冈镇学生暑期活动优秀体验基地	外冈镇暑期办
7	2019.9	2015-2019 年嘉定区捐资助老模范单位	上海市嘉定区老年基金会



一、 公司治理

（一） 治理结构

公司建立了现代化的企业治理机构，按照《中华人民共和国公司法》（以下简称“《公司法》”）、《中华人民共和国证券法》（以下简称“《证券法》”）和有关监管要求及《上海威派格智慧水务股份有限公司章程》（以下简称“《公司章程》”）设立了董事会、监事会、高级管理层，董事会下设薪酬与考核委员会、战略委员会、提名委员会和审计委员会，职责权限明晰，形成了决策、执行和监督相互分离、相互制衡的内控组织架构体系，实际运作良好。部门之间及内部建立了适当的职责分工与报告关系，以确保各项经济业务的授权、执行、记录及资产的维护与保管由不同的部门或人员相互牵制监督。

公司明确了各高级管理人员的职责，并建立了与经营规模相适应的组织机构，形成相互制衡机制。总经理按《总经理工作细则》全面主持公司的日常工作，设有十三个职能部室，即：审计管理部、物流与供应链中心、标准和信息化中心、质量保障部、生产中心、营销中心、研发技术中心、行政中心、人力资源部、财务部、法律事务部、公关企划部、证券管理部。各部门权责分明，并定期互通信息，确保控制措施切实有效。公司组织治理结构见图 1。

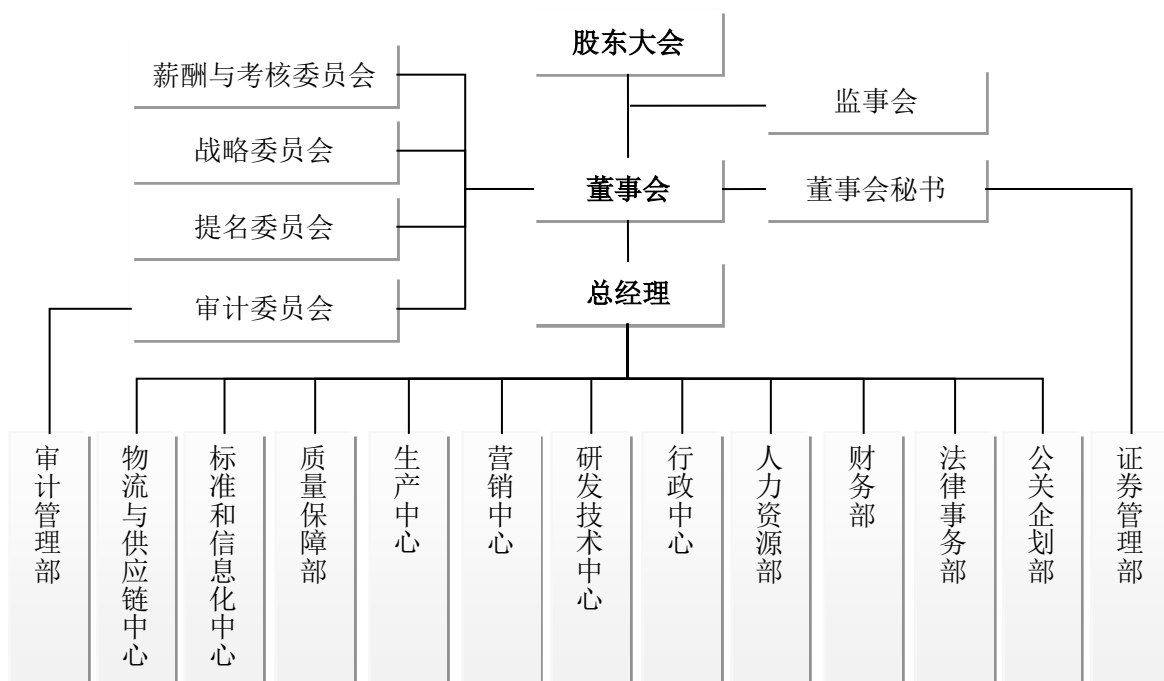


图 1 公司组织治理结构图

（二） 社会责任管理

1. 公司社会责任理念

积极承担社会责任是公司实现可持续发展、追求卓越的重要推动力。公司的责任理念源于企业的使命、愿景、价值观，我们积极践行现代公民责任，积极回应利益相关方期望，重视并推动责任理念向员工、客户、合作伙伴等相关方的传递，以期最大限度地平衡好各相关方的利益。

使命：用心于水，绿色未来。这源于创立公司的初衷，也是公司企业名号的由来“Water Always Be Pure, World Always Be Green”。

愿景：引领中国智慧水务发展。公司最早在行业内提出智联供水的理念，到现在以工业互联网理念开发供水产品和系统平台，都是在引领行业向智慧水务发力。

价值观：诚信、责任、创新、追求卓越。基于公司的核心价值观形成了独特的经营理念：正念，阳光正派有信念；正行，用心善做不取巧；正果，创造价值赢尊重。

2. 利益相关方参与

公司识别并确定关键利益相关方及其诉求，并通过报纸、微信、微博等媒介途径，建立与股东、政府、行业协会、经销商、客户与消费者、战略合作伙伴与供应链、环境、员工、社区等内外部相关方的沟通渠道与机制，传播公司责任实践、绩效、案例等，增强沟通效果。具体沟通交流方式与渠道见表 2。

表 2 公司与利益相关方沟通交流方式与渠道

利益相关方	期望与诉求	沟通方式与渠道
股东	规范治理；保障股东权益； 稳健经营发展；创造公司盈利	定期召开股东大会；公司及时披露经营信息；搭建电话、邮件、网站等互动平台
政府、行业协会	遵纪守法；依法纳税；安全生产；增加就业	依法合规经营；主动纳税；承担政府项目；政策咨询；创造就业机会
经销商	诚信履约；信息透明；高质量产品；高品质服务；厂家关怀；经营信心	合同执行；需求调查；严控生产；建议与反馈；市场考察；经销商峰会
客户与消费者	确保产品和服务质量；诚信经营；	提供满足消费者期望的产品与服务；诚实守信；客户满意度调查；建立完善的客户投诉处

		理机制
战略合作伙伴与 供应链	共同发展，公开采购；合作共 赢，信守承诺；资源共享，保证 付款； 公开公正，质量优良	协议合同执行；高层互访；定 期会议；多渠道合作与研究； 建议与支持；公开采购信息； 谈判与交流；提升产能及质量
环境	节能减排；应对气候变化；节约 资源；生态保护	绿色工厂；绿色产品；环保技 术开发
员工	工资与福利保障；健康与安全； 人文关怀；员工职业发展	员工权益保护；民主沟通；职 业教育培训与晋升通道；各类 表彰奖励
社区	推动社区公共事业发展；支持社 区公益事业	开展公益慈善活动；参与社区 建设

二、 市场绩效

（一） 股东权益保护

公司以优异的经营业绩回报股东和投资者。根据《公司法》、《证券法》、《上市公司股东大会规则》、《上海证券交易所股票上市规则》等法律、法规、规范性文件和《公司章程》等有关规定，用勤勉、尽责的态度保障了临时或定期股东大会、董事会、监事会的落实，管理委员会的各层级领导也都以身作则、孜孜不倦地为了公司的业绩和商誉履行各自职责和工作程序，切实保护股东及其他相关方利益。

在保护广大投资者，包括中小投资者利益之事上，我们始终认真履行上市公司的义务，维护投资者的利益，创造“增进沟通、传递价值”的良性投资者关系，树立资本市场“关心、关爱、关切”投资者的良好对内外整体形象。

2019 年，公司共举办两场投资者走进威派格活动，分别是 2019 年 8 月 16 日由上海证监局主办、上海上市公司协会承办的“投资 参与 共建——投资者走进上市公司”活动，以及 2019 年 12 月 20 日，上海证券报报社及嘉定区上市公司协会联合举办的上海市嘉定区上市公司协会一届五次理事会暨上海证券报“经济形势展望及产业互联网研讨会”活动。在 8 月举办的走进威派格活动中，上海上市公司协会携 30 多位投资者走进威派格专项媒体会，通过现场考察和与公司董秘王浩丞先生的面对面的交流互动，让投资者对公司的经营状况和未来发展，尤其是智慧水务有了深入的了解和认识（见图 2）。

我们在上证 e 互动平台上，也能对非恶意提问的股东给予及时、客观、审

慎的回答，与各关心公司方方面面发展的广大投资者进行有益、双向、及时的互动。2019 年，回答 e 互动上股东的提问共计 82 条。同时，我们在接听投资者来电时，亦能做到详细解答，做到“时时有跟进、处处有反馈、事事有记录”。



图 2 公司举办“投资者参与共建——走进上市公司系列活动”

（二） 规范信息披露

公司建立了较严格的信息披露制度，已按照《公司法》、《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》、《上海证券交易所股票上市规则》、《上海证券交易所上市公司信息披露事务管理制度指引》等法律、法规、规范性文件及公司章程的规定和要求制定了《信息披露管理办法》，明确了公司信息披露的基本规则、内容、程序、披露流程、披露权限和责任的划分以及相应的保密措施。积极履行上市公司信息披露义务，及时、公平地披露相关信息，并严格保证所披露信息的真实、准确、完整。针对重大事项和决议，公司及时发布公告，并在证监会指定报刊和网站上进行公开披露。2019 年，公司共计发布公告 30 次，其中定期报告 4 次，临时公告 26 次。公告上网文件共计 120 份。

公司每年编制《总经理年度工作报告》及《董事会年度工作报告》并提交公司董事会及股东审议，详细汇报生产经营情况与财务效益情况；每年，通过年度全体员工大会向全体员工通报生产经营、财务等管理状况，并按要求在全国企业信息公示系统进行相关信息的填报与公示。同时，我们还通过网站向相关方宣贯社会责任核心价值观及“诚信、责任、创新、追求卓越”的企业价值观，及时披露国家重点科研项目进展、公司资质荣誉等，增加企业的透明度与社会公信力。

三、 合规运营

（一） 依法纳税

公司遵守国家法律法规，依法纳税。2019 年，公司纳税总额达 12101.11 万元，积极履行纳税人义务。

（二） 诚信经营

公司积极倡导并推进企业诚信守法环境建设，公司领导恪守以“诚信”为核心的道德规范并率先垂范，确保生产经营各项工作规范、有序、高效地运作。成立了审计部与法律事务部，建立各项规章制度并依规管理。先后制定并发布了《内部审计制度》、《内部控制制度》等相关制度。

采用多种方式对全公司员工定期进行普法宣传教育，强化员工法律意识，通过公司定期培训会和企业微信公众号，对招投标法、合同法等与公司业务相关的重点领域法律法规进行摘录宣传。不断增强管理层依法经营管理能力和员工法治意识，形成良好的合规文化氛围。现已获得上海市合同信用促进会颁发的 2016-2017 年度上海市“守合同重信用”企业及“AAA 级企业”，嘉定区发展和改革委员会颁发的 2018 年度嘉定区社会信用体系建设示范单位（试点）。





图3 公司获得诚信经营方面的荣誉

公司制定《管理者行为指引》和《员工行为规范》，明确领导干部和员工的基本道德规范。定期组织开展会议、培训和案例分享，把诚信理念融入到设计、研发、生产、销售、服务、管理等各个工作环节。结合党风廉政建设、党的群众路线教育实践活动和“诚信经营”专题教育，开展“道德讲堂”建设，签订《阳光销售承诺书》，进一步倡导在经营活动中坚持诚实守信和道德规范，建立合同评审、顾客投诉和满意度测评等主要过程和监测方法，提高干部员工的服务意识，努力营造多方共赢的道德环境。

四、 高质量发展

（一） 行业推动

公司积极致力于在智慧水务行业促进行业内部交流，推动行业发展。公司作为国内首个加入国际工业互联网联盟成员，牵头做了城市智慧供水的 Testbed 项目；作为首批中国“工业互联网产业联盟”理事单位，连续每年承办水业“两会”——水业院士专家论坛、全国建筑二次供水与水质安全保障技术经验交流会，协助推动二次供水规范管理与高效运营，促进行业健康发展。如今，水业院士专家论坛已逐步成为我国水行业颇具感染力和号召力的非商业高端论坛，不断推动全行业关注政策、管理、技术，为大家架起了沟通的桥梁，为水行业的进步作出了积极贡献。



图 4 2019 年 4 月，“第九届中国水业院士专家论坛”在北京顺利召开



图 5 2019 年 10 月，公司协办第十届全国城镇二次供水安全保障与智慧水务技术交流会召开

同时，公司每年参与多个行业展会。如：中水协会议等全国性水大会、苏州水大会等地区水务行业交流展会等。2019 年 12 月，公司还作为牵头单位，联合中国信通院、北控水务、华为、中国移动等 14 家公司，在工业互联网产业联盟垂直行业下正式成立工业互联网产业联盟垂直行业水务组，以工业互联网为手段，探索智慧化转型之路。



图6 公司牵头的工业互联网产业联盟垂直行业水务组成立

此外，公司还运用多种新、快、好的方式传播行业理念。如：“暖春直播 水业在线”的云直播中，公司与全国各大水务企业携手举办在线智慧水务解决方案分享会，邀请不同专家进行各类在线讲座和答疑解惑，大力推广线上服务途径，传播行业理念。



图7 “暖春直播 水业在线”智慧水务解决方案线上分享会

（二） 高质量产品

公司坚持以“安全无小事”、“质量有保障”为各项工作的指导方针，凡涉及研发设计、生产制造和日常运营的各项工作必须以安全质量为前提进行决策。

我们制定了“人才为本、创新为源、顾客为上、质量为先”的质量方针，坚持市场为导向，通过资源的有效配置，不断管理创新、技术创新，开发生产以提高可靠性、经济性、环保性为目标的高质量产品，最大限度满足顾客的期望和要求。通过建立质量管理体系，建立健全的质量目标，并在相关职能和层次上进行了目标分解；制定计划、落实责任、充分发挥监督机制的作用，组织开展“管理评审”、“内部审核”和不定期的质量抽查工作。确保所提供的产品服务符合法律法规、满足顾客的要求。

公司还设有质量保障部，通过全产业链的把关，对出厂产品的严苛监测，保证产品质量，在质量方面严格维护客户的权益；同时，标准和信息化部也根据国际权威的业内标准，对公司的质量管理体系进行规范、更新和抽检。



图 8 公司主要产品示例

（三） 科技创新

公司立足于企业的长远发展，积极保障对研发的持续投入，通过提高创新能力，提升企业的核心竞争力。目前公司拥有 200 余人的研发团队，并设立了系列科技创新基金和科研投入，进行自主研发、人才培养和创新基础建设，多年来已获得 20 余项软件著作权和 100 余项专利技术。科研创新紧贴市场客户需求，取

得良好的经济效益。在材料、自动化控制、系统集成、工程、设备等领域形成了较强的专业优势和丰富的知识积累。2019 年，公司加强产品研发创新，并获得了 8 项专利授权，为公司的可持续发展提供了有力的科技支撑。

此外，公司以“用心于水，绿色未来”为企业使命，采用全生命周期设计思想，利用传感技术、自动化控制技术、软件技术及大数据和云计算技术，建立的多租户多角色的城市智慧供水管理云平台。主持编写了《稳压补偿式无负压供水设备》等六项国家及行业标准。作为工业部认定的工业互联网应用代表企业，承担了国家“十二五”重大科技专项水专项“新型二次供水设备研制其产业化”课题并参与国家“十三五”重大科技专项课题。

五、 环保与安全

（一） 绿色工厂

公司在注重企业发展的同时，对环境保护、节能减排工作非常重视，通过 ISO14001 环境管理体系认证、ISO50001 能源管理体系认证等相关管理体系的推动，持续加强对环保方面的投入。

不以牺牲环境为代价、处理好现代生产与环境的关系、与自然和谐相处是威派格智能化工厂建设中始终践行的准则。公司在嘉定建成的以工业互联网为理念的数字化工厂，以“生态社区”为建设理念，实现了绿色生态、智造生态和行业生态的完美融合，是上海第一个三星级绿色厂房，以减少使用市政水电资源，达到节约水电资源的目的，并获得了三星级绿色建筑设计标识证书及上海绿色建筑贡献奖，也是国内先进的水资源综合利用示范厂区。公司还获得了中国建筑金属结构协会给水排水设备分会颁布的 2017-2018 年度全国给水排水行业突出贡献企业。

厂房配备了太阳能收集系统、保温墙体及屋面、中水回收、采光屋面、雨水收集屋面及收集水源二次使用系统，把雨洪控制与利用纳入到实际的工程建设中，实现雨水资源化。一方面将提高工厂水资源的利用率，另一方面，也减轻上海威派格工厂及周边防洪和排水压力，加强水资源的综合利用。园区内还通过雨水收集系统、中水回收系统、软水系统和直饮水系统，实现全网分质供水、全区集约用水的水资源综合利用示范社区。在绿化方面，上海威派格整个工厂的绿化面积

是 35%，普通工业厂区是 20%。



图 9 公司以工业互联网为理念的数字化工厂

（二） 绿色产品

公司作为中国工业节能与清洁生产协会理事单位，工厂所生产的产品严格按照相关标准进行生产制造，所使用的钢材全部为 304 不锈钢，其他原辅材料全部符合相关标准要求，公司的主要产品曾先后获得绿色建筑节能推荐产品证书、新华节水认证证书、中国节能产品认证证书、中国环境标志（II 型）产品认证证书、上海市国产涉及饮水卫生安全产品卫生许可批件等荣誉与资质。

公司生产产品直接利用市政管网的压力，智能化控制供水，大大降低了用户的电能消耗，响应国家对节能环保的号召，实现对能源的节约和有效利用，为城镇居民进行二次供水设施改造，满足用户对既节能环保，又无二次污染的新型供水方式的期盼。

（三） 环保技术的开发与普及

全国推广智慧供水示范单元打造供水规范，保障供水安全；泵站智慧供水示范单元，提供市政供水专业的运行保障服务；以工业互联网为理念的智慧水务建设，打造供水生态链，推动行业相关产业技术发展，以安全用水、高质量供水、绿色节能供水回馈社会。

公司上海生产基地作为行业工业 4.0 标准的数字化工厂，运用 PDM 产品数据管理系统，整合 CRM 客户系统、SCM 软件配置管理系统、ERP 企业资源计划和 MES 制造企业生产过程执行管理系统，实现了智能工厂的柔性化生产，满足水务企业个性化定制需求。工厂拥有大型 3D 数控管道交贯线激光切割成套设备、自动化焊接机器人集群，脉冲焊接电源、数字化卷板机，全自动立体料库和车间内自动搬运机器人系统，采用管道交贯线激光切割工艺、氩气保护脉冲 MIG 焊单面焊接双面成型工艺，使产品寿命达处于行业领先水平。

（四） 安全生产管理

公司根据国家有关安全生产的规定，结合实际情况，制定了《安全生产责任制》，建立了严格的安全生产管理体系，强化安全生产责任追究制度，分部门、岗位、职能职责落实安全生产责任；加强日常安全生产监督管理工作，定期组织各部门进行综合安全大检查。2019 年，公司共开展安全生产大检查 15 次，消除 123 处隐患，全年无安全事故，切实做到安全生产。制定《事故、事件、不符合控制程序》、《应急准备和响应控制程序》对安全事故发生时进行方案应急指导，并针对消防、断电、食物中毒等多方面制定专项应急预案，并定期组织消防应急演练。同时，公司还从人力、行政、财务、技术四个方面积极配合生产制造过程中对人、财、物、技术指导四个方面的资源需求，保证各项安全措施、各岗位安全标准的落实。公司还于 2016 年通过上海市二级安全生产标准化体系审核，并每年完成监督审核。同时，为了监控员工生产过程中的职业健康状况，每年聘请专业机构进行生产现场工作环境检测并组织员工进行身体检查。

公司充分贯彻预防为主的原则，公司从人员安全意识提升、设备安全隐患排除两方面着手，人力与行政部门定期对公司全体员工针对安全、专业技能方面进行相关培训，提高员工安全意识，确保员工安全应对能力；制造部每年制定设备维修保养计划，定期对设备进行日常维护和年度检修。2019 年，公司共开展 6 次安全生产培训，涉及培训人数 91 人次，做到 100%覆盖。



图 10 公司定期组织消防应急演练

六、 员工关爱

（一） 基本权利保障

公司建立人力资源管理体系，设置人力资源管理部门，以保障人力资源工作有序、规范化的推进。截至 2019 年底，公司现有正式员工 1793 人。公司严格执行《中华人民共和国劳动法》、《社会保险法》等相关法律法规，为在职员工缴纳医疗、养老、工伤、失业、生育各类社会保险，以及公积金，并为员工提供丰富的福利体系。公司坚持维护女职工合法权益，在工作岗位上给予公平竞争的工作机会，在法律规定的各项女性职工权利中，充分遵守国家法律规定，给予孕妇产检假、产假，给予哺乳妇女哺乳假，且公司还会根据具体情况，在特殊情况中给予一部分特殊福利，如生育礼金等；针对外地员工的居住需求，在指定区域内租房的，发放住房补助；针对私车公用员工的车辆需求，给予车辆补助等。

公司注重员工工作与生活的平衡。为丰富公司员工的业余生活，由公关企划部策划，公司会定期或不定期的员工活动，如每年一度的公司年会、集体出游、六一“威二代”家年华；不定期的阳光周末活动；以及两年一届的集体婚礼，着力打造和谐、快乐的家文化，增强团队的凝聚力及员工归属感。通过以上的团队建设、文化建设等活动，员工的满意度及凝聚力大大被提高了，员工流失率大大

降低。



图 11 公司举办两年一届的集体婚礼

公司营造良好的沟通氛围，注重管理层与员工之间进行坦诚、双向的沟通，高度重视和广泛听取各层面员工的意见或建议，保持组织内部沟通顺畅。通过直接上级与下属、人力资源与员工的绩效面谈，专项座谈会、采取员工满意度、敬业度调查等形式，及时了解员工在工作、生活上的诉求，通过职代会、工会活动、合理化建议等鼓励员工积极参加对公司生产、经营、技术创新等方面提供建设性意见。

公司依据岗位价值、个人能力素质和业绩贡献，并参考本地社会平均工资水平和行业平均水平、劳动力市场的供求状况、生活费用与物价水平等，制定了《薪酬管理制度》、《薪级管理办法》等规章制度，坚持工作绩效与薪酬分配联动，加强薪酬管理对企业战略发展的导向作用，体现奖励贡献的薪酬分配原则。依据岗位序列的设置，以岗定薪，确立以岗位工资为主体，多种方式并存的分配模式。公司保证按时发放工资并按照法律规定的要求支付加班工资，或给予员工用于调休。此外，公司还建立了一系列激励制度，给予优秀员工物质、精神奖励和晋升机会，充分调动广大员工的积极性。

（二） 职业健康与安全

保障企业职工的生命，健康和确保职工的工作与收入待遇，这不仅关系到企

业的持续健康发展，而且也关系到社会的发展与稳定。公司高度关注员工健康，每年为员工提供免费的员工体检及特殊工种体检，并且一旦出现工伤情况，本着以人为本的原则，进行相关处理和安排。同时，公司严格执行《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》等劳动、安全生产法律法规，已通过 ISO14001 环境管理体系认证、GB/T 28001 职业健康安全管理体系认证，按照体系要求制定了系统的安全管理制度与机制，不断改善员工工作环境中的职业健康安全条件。以危险源识别、评价为基础，定期检测并采取各项安全措施，通过培训提高员工对劳动安全与产品安全性的认识程度，提升员工安全意识。公司为操作员提供适用的劳保用品，提高劳动安全性。在易发生安全隐患的场所，设立明显的安全警示标志（安全警示语等）。操作员应严格按安全操作规程及相关的作业指导书进行操作，不得违章操作。各部门如发现工作环境不利于劳动安全与保护产品质量，应及时上报以便解决问题。立足防范，强化监督管理，把安全措施真正落到实处。公司每年检测车间和实验场所等生产现场的职业健康危害因素，员工职业健康和安全各项检测指标均远低于危害员工健康的标准。

（三） 职业发展与培训

公司不断优化人才培养环境，为员工建立了横向与纵向并存的职业发展通道。员工可通过内部招聘、岗位晋升、人才储备等方式实现个人职业生涯的发展。针对应届毕业生，实施见习期导师制。通过选拔德才兼备的导师，制定并实施《毕业生见习期培养计划》，帮助应届毕业生加强业务知识学习、加快工作技能转化与掌握，引导树立正确的“价值观”。

建立中高层领导人员后备队伍。由总经理办公室成员及大区总经理成员充分沟通酝酿，提出储备干部初步人选，列入“船长计划”培养体系通过理论培训、岗位培养、等方式，有针对性地培养锻炼。

建立管理培训生培养计划（威派格“星辰计划”）。每年挑选一定数量的优秀应届毕业，由人才发展中心及人力资源部制定定制化、系统化的培养计划，通过 3-5 年的培养计划，使之成为公司各个岗位的中坚力量，来支持公司的战略转型和飞速发展。

同时，公司还建立了完善的培训体系，包括：新员工入职培训→精英培训→

基层管理人员培训→中/高层管理人员培训等等。



图 12 “星辰计划”二期学员走进上海智能工厂

七、 客户责任

（一） 客户关系管理

公司建立顾客关系管理专职团队，通过相应的关系管理与不同顾客群建立稳固的顾客关系。针对关键客户建立互利共赢的合作关系，通过差异化的综合解决方案及灵活高效的商业模式，建立双方的持续合作机制。同时，重视维护客户关系，实行一对一关系管理，通过 CRM 客户关系管理系统，建立客户管理档案，并通过按时回访、问卷调查、价值交流会等方式持续深入沟通，做好客户需求预测，不断地对双方的关系状况和客户满意度进行评估，迅速解决客户的问题。

公司拥有七星级（卓越）售后服务认证，并且每年通过售后服务部开展客户满意度调查并针对调查结果及存在的主要问题改进，同时对公司产品和服务质量进行跟踪，以获得顾客及时、有效的反馈。2019 年，取得中国商业联合会、中国保护消费者基金会和全国商品售后服务评价委员会联合授予的“全国售后服务十佳单位”和“全国顾客满意行业十大品牌”殊荣，是对公司在完善《商品售后服务评价体系》中注重售后服务全过程，为客户提供便捷、高效、优质的服务保障工作的认可及肯定。

公司还建立了快速有效的顾客投诉管理程序，制定相应制度明确客户投诉渠道及处理流程，在售后服务客服部设立客户服务专员管理客户投诉问题，做到在接到投诉 1 小时之内作出响应，24 小时内展开调查，核实情况后做出相应措施，48 小时内给予客户满意回复。

（二）保障客户信息安全

为保障客户信息安全，公司建立了信息安全管理体系统，并于 2019 年获得了 ISO27001 信息安全管理体系统认证。同时，公司的信息系统安全集成服务顺利通过信息安全服务三级认证。公司通过完备的后台运维体系统进行客户关系的电子管理，并设立大客户部，接待客户的来访。在电子和面对面的客户交流中，公司注重客户隐私和信息的保护，员工在入职时需签署《保密协议》保障涉密信息的保密性防护。2019 年未发生客户信息泄露事件。

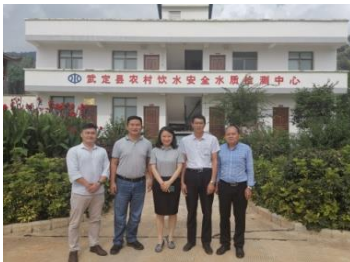
八、公益慈善

积极支持公益事业，主动承担社会责任是公司企业文化工作的重要组成部分。公司每年底将公益事业列入第二年企业文化工作计划，并做好年度经费预算，做到专款专用。

公司非常注重社会公益的支持。2019 年，超强台风“利奇马”登陆临安，公司积极响应临海水务集团抢险救灾的号召，从华东片区各个分公司抽调十几名售后服务精英迅速组建供水保障救援队，赶赴现场抢修设备、疏通管道。武汉抗击“新冠”疫情期间，捐款 200 万，专项支持（嘉定区）卫生系统参与新型肺炎疫情一线防控工作的医护人员以及志愿者。向湖北省内超过二十所高校捐赠总计达 2.5 吨的医用八四消毒液，并在公司内部发起募捐活动。此外，我们每年都会组织员工参加希望工程的互助活动，向贫困地区的孩子捐赠各种生活和学习用品，2019 年公司公益支持事业主要实施内容见表 8-2。

表 8-2 2019 年公益支持事业主要实施内容

公益事业	具体开展	现场图片
开展结对帮扶，帮助视障儿童成长	帮助爱百福视障孤儿，让他们感受到社会的温暖。从 2015 年开始，公司为爱百福的孩子们举办慈善画展，定期到爱百福陪伴孩子们，为他们打扫房间、清洗鞋子，与他们一起做游戏。从 2016 年底至今，威派格一直坚持爱心承诺，每月为爱百福的孩子们做一顿爱心营养午餐并且为孩子们捐赠了一个阳光厨房。	

威派格珍珠班	2019 年公司与新华爱基金会合作，在四川省凉山彝族自治州西昌一中设立“威派格珍珠班”，资助班上的 50 名珍珠生，给予他们每人每月 250 的生活补助，同时西昌一中也减免了珍珠生的学费和住宿费。“捡回珍珠计划”帮助在山区家境贫困、品学兼优的高中生们继续前行，筑梦未来。今年 9 月，威派格组织员工赴蜀进行珍珠班定期探访，给珍珠生们的学习与生活带来帮助，时刻关注他们的身心健康，呵护他们高中三年的成长，助力他们以优异的成绩考入大学，实现人生理想。	
云南楚雄扶贫	威派格参与外冈镇定点扶贫项目。威派格捐助云南省楚雄州牟定县新桥镇政府 10 万元资金用于该镇脱贫攻坚工作。未来将继续配合外冈镇政府持续进行帮扶脱贫工作。	
威派格走进外冈养老院	从 2018 年 8 月至今，威派格与上海养老院达成共建单位合作；通过活动，给老人们关爱，共建共联、实现资源共享、优势互补，进一步弘扬爱心善举，唤起全社会关心、帮助，实现全社会对老人们的关心和关注。	
临海台风“利马奇”抢险救灾	2019 年 8 月超强台风“利奇马”登陆古城临海，临海灵江水倒灌，全市一片汪洋，全市软硬件设施严重受损，包括二次供水设备在内的大量基础设施几乎全部瘫痪。威派格积极响应临海水务集团抢险救灾的号召，从华东片区各个分公司抽调十几名售后服务精英迅速组建供水保障救援队，赶赴现场抢修设备、疏通管道。	
抗击“新冠”疫情	自武汉疫情爆发，上海威派格智慧水务股份有限公司捐款 200 万，专项支持（嘉定区）卫生系统参与新型肺炎疫情一线防控工作的医护人员以及志愿者。向湖北省内超过二十所高校捐赠总计达 2.5 吨的医用八四消毒液。并在公司内部发起募捐活动。	

九、 展望未来

在企业战略发展和推动行业发展方面，在未来威派格将继续以“用心于水，绿色未来”为企业使命，以“引领中国智慧水务发展”为企业愿景，坚持阳光正

派的企业文化，秉承严谨务实的工业精神，保持与国内国际前沿技术的学习交流，持续创新的进行综合性供水方案的研发、生产与服务，为保障居民饮用水的“最后一公里”做出最大的努力。

在企业为社会负责，帮助更多社会慈善项目方面，威派格参加的各项慈善项目，从爱百福公益共建关爱视障儿童项目、到新华爱基金会共筑西昌学子大学梦项目、再到上海外冈养老院共建关怀老人项目，还有更多其他国家或地方政府遇险遇难之时我们付出的爱心慈善捐助，无论是善款还是善物，威派格快速发展离不开社会的支持，所以威派格也会继续回馈社会的各方面，帮助社会部分的困难群体，使之有所保障或更好的未来。

上海威派格智慧水务股份有限公司董事会

2020 年 4 月 20 日