



河南佰利联化学股份有限公司

**2014 年度社会责任报告**

河南佰利联化学股份有限公司

**2015 年 3 月 13 日**

## 企业理念

诚信永远，追求卓越

## 企业使命

浓缩精品，美化生活；萃取精华，服务人类。

## 企业愿景

创新科技，低碳环保，做全球优秀的化学品生产商。

## 企业核心价值观

诚信 勤奋 创新 共赢

# 目 录

一、前 言 .....	- 4 -
二、关于佰利联 .....	- 5 -
(一) 企业概况.....	- 5 -
(二) 竞争优势.....	- 5 -
(三) 组织架构.....	- 6 -
三、打造安全、低碳、资源节约型企业.....	- 8 -
(一) 建立、健全公司安全、环保管理体系，保证体系准确、有效.....	- 8 -
(二) 安全第一，预防为主，综合治理，和谐发展.....	- 8 -
(三) 保护环境，发展循环经济，实现资源综合利用.....	- 9 -
四、保护股东及债权人利益.....	- 10 -
(一) 积极发展为股东创造价值.....	- 10 -
(二) 不断完善公司治理结构，健全内部控制制度.....	- 11 -
(三) 信息披露与投资者关系.....	- 12 -
(四) 重视股东和债权人投资回报.....	- 12 -
五、关注岗位成才，保护员工权益.....	- 13 -
(一) 调整薪酬方案，提升员工薪酬.....	- 13 -
(二) 创新招聘策略，改善留人环境.....	- 13 -
(三) 完善培训管理机制，培训活动有声有色.....	- 14 -
(四) 营造浓厚的文化氛围，丰富员工的精神生活.....	- 14 -
(五) “关爱员工”活动深入人心，赢得员工一致好评.....	- 15 -
六、保护客户与合作伙伴利益.....	- 16 -
(一) 完善采购管理，保证主、辅材质量.....	- 16 -
(二) 严格招标程序，维护公司最大利益.....	- 16 -
(三) 严格生产过程标准化管理，为客户提供优质商品.....	- 16 -
(四) 建立客户服务网络，改善顾客关系.....	- 17 -
(五) 引进新方法，建立健全快速反应机制，解决工艺质量问题.....	- 18 -
(六) 规范物流管理，保质保量发货.....	- 18 -
(七) 坚持客户满意度调查，广集意见或建议.....	- 19 -
七、积极参加社会公益事业.....	- 19 -
(一) 开展绿化硬化活动，美化周边环境.....	- 19 -
(二) 安排劳动就业，为周边村民和员工家属创造就业机会.....	- 20 -
(三) 参加公益募捐，奉献企业爱心.....	- 20 -
(四) 公司诚信经营，荣获河南省纳税信用 A 级企业.....	- 20 -
八、社会责任规划 .....	- 20 -
(一) 完善社会责任管理体系.....	- 21 -
(二) 加强党组织对企业社会公益工作的领导.....	- 21 -
(三) 不断完善公司治理结构，持续为投资者创造价值.....	- 21 -
(四) 优化用户满意的产品形象，提供恒久增值服务.....	- 21 -
(五) 创新质量管理，促进产品质量提升.....	- 21 -
(六) 完善培训机制，为员工打造实现自我发展的平台.....	- 22 -
(七) 开展环境整改活动，营造良好的人文环境.....	- 22 -
(八) 发展循环经济，实现企业低碳环保.....	- 22 -
(九) 热心公益事业，积极回报社会.....	- 22 -

# 一、前 言

1、本报告系我公司第三次向社会公开发布的企业社会责任报告，本报告的时间跨度为 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日，考虑到披露信息的连续性和可比性，部分内容适度向前后延伸。

2、本报告根据深圳证券交易所颁布的《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》的要求编制，范围涵盖公司及全资（控股）子公司。

3、本报告的利益相关方包括：股东与债权人、公司员工、客户、合作伙伴、社区等。

4、本报告经第五届董事会第九次会议审议通过。

5、本报告真实、客观地反映了公司 2014 年在经营管理活动中，积极履行社会责任的情况。希望本报告能加强公司与社会各界的沟通、交流，让社会各界更好地了解公司，使公司更广泛地获得社会各界的监督，促使公司不断进步和发展。

## 二、关于佰利联

### （一）企业概况

河南佰利联化学股份有限公司（以下简称“公司”、“本公司”或“佰利联”）位于焦作市西部工业集聚区，是一家专注于钛、锆精细粉体材料研发制造的大型无机精细化工企业，位于焦作市西部工业集聚区内。公司成立于 2002 年 7 月 1 日，经河南省人民政府《关于变更设立河南佰利联化学股份有限公司的批复》（豫股批字【2002】07 号）批准，由焦作市浩科化工有限公司整体改制变更而来。佰利联于 2011 年 7 月 15 日，在深圳证券交易所挂牌上市，股票代码：002601。主营钛白粉、锆制品等系列产品，钛白粉年产能居全国前二，锆制品规模全国第一。

公司下设科研技术中心、河南省纳米材料工程技术中心产业化基地、河南省钛锆粉体工程技术中心、博士后研发基地等研究机构，公司具有几十项独立产权的金红石型钛白粉关键技术，具备 20 万吨/年单套硫酸法钛白生产线的设计、安装能力。是我国三个钛白粉、六个锆制品、一个硫酸铝和两个无机化工产品检测的国家及行业标准的主要起草单位。

公司是国家级高新技术企业、河南省双百（百强、百高）企业、河南省优秀民营企业，多次荣获“河南省重点出口、进口企业”称号。通过 ISO9001：2008 质量管理体系、GB/T24001—2004 环境管理体系和 GB/T28001—2011 职业健康安全管理体系等认证。2014 年荣获中国外贸出口先导指数（ELI）样本企业、河南省实施卓越绩效管理质量标杆、“三棵树”优秀供应商、河南省科学技术进步奖等荣誉。

公司钛白粉产能、营业收入、净利润等指标处于国内同行业领先水平。氯化法钛白粉项目竣工投产后公司将成为我国钛白行业唯一同时完整掌握硫酸法和氯化法两种工艺的企业，进一步巩固行业规模领先地位。未来发展中，公司将继续优化产业结构，通过对钛、锆主导产品的规模化、延伸性开发，实现企业向高端精细化工和新材料工业产业的全面转型；力争使公司钛白生产规模将居亚洲第一、世界前列，实现向国际大型精细无机化工集团的转型升级，更好的满足市场和客户的需求，回报社会，造福人类。

### （二）竞争优势

公司是国内钛白行业最大的上市公司，拥有引领行业发展的技术、市场、品牌等核心竞争力，在项目驱动，产业循环方面具有显著优势。

**1、技术优势。**通过近 60 年的技术积淀，公司凝聚了深厚的技术竞争力，在钛白

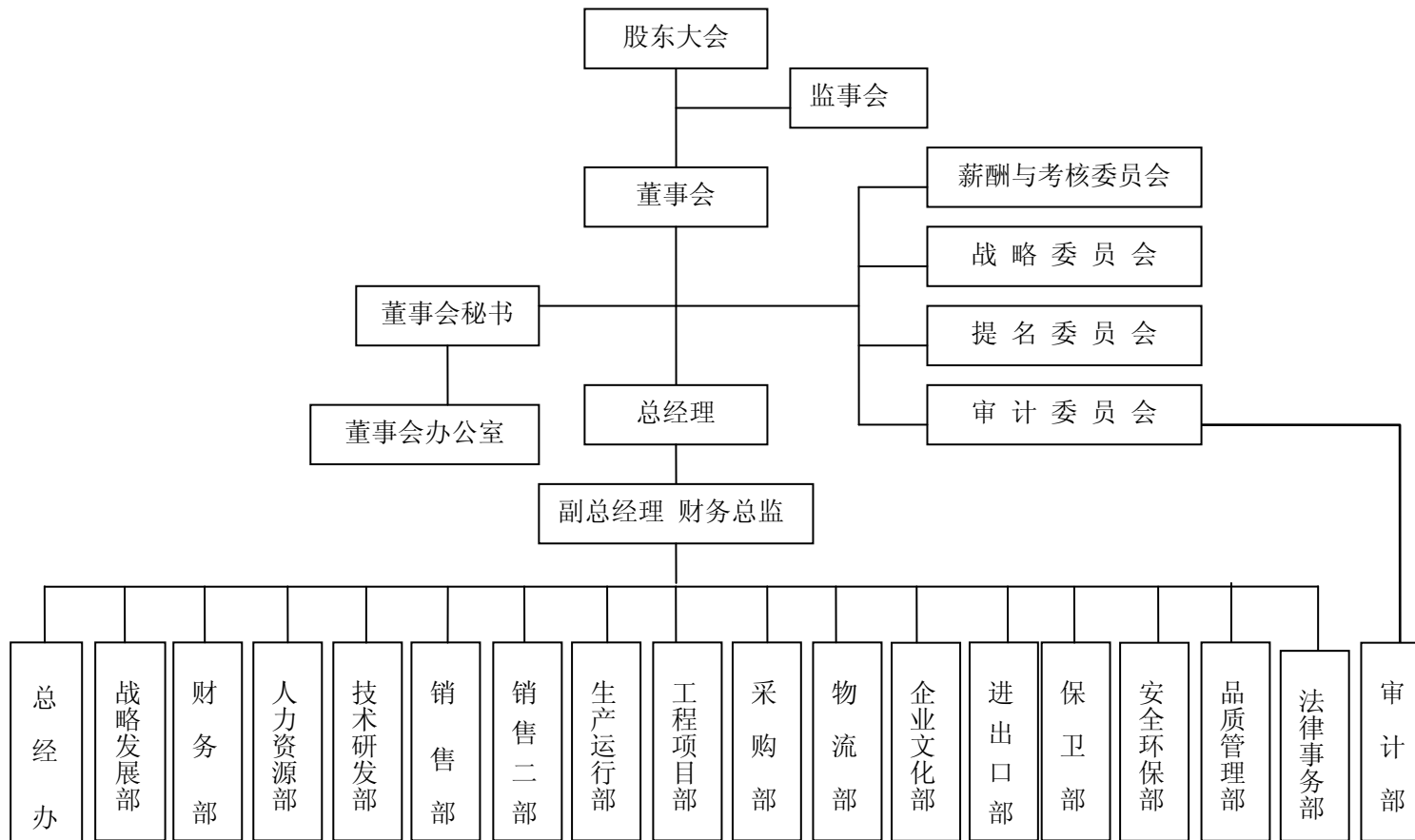
粉生产工艺管理与控制、设计制作等方面取得了明显优势,在钛白粉外加晶种水解技术、多元元素盐处理掺杂技术、多元复合包膜技术、产品粒径控制技术和表面修饰技术等方面处于国内领先,具备 20 万吨/年单套硫酸法钛白生产线的设计、安装能力,自主研发的“硫铁钛联产法钛白粉清洁生产工艺项目”获得中国石化工业联合会科技进步三等奖、河南省科技进步二等奖。2014 年,公司引进了亨斯迈 TR52 钛白粉生产技术,更加提升了公司在高档硫酸法金红石钛白粉领域的国际竞争力。

**2、国际市场优势。**公司产品畅销 70 多个国家和地区,与国际塑料巨头科莱恩、国际涂料巨头阿克苏诺贝尔、PPG 工业公司、宣威 (SHERWIN-WILLIAMS)、威士伯 (The Valspar Corporation)、立邦等建立了良好的合作关系,产品出口渠道广泛且稳定。此外,公司设立了“佰利联香港有限公司”和“佰利联欧洲有限公司”,将进一步扩大公司海外市场的份额和国际影响力。

**3、质量与品牌优势。**公司“雪莲牌”注册商标被评为河南省著名商标,“雪莲牌”钛白粉为“河南省优质产品”,深受国内外客户好评。公司严格执行质量管理体系、环境体系认证和职业健康安全管理体系,并制定了严格的质量控制标准,推广生产控制类相关的数学模型,不断细化质量控制,产品品质和性能不断提高。同时依靠完善的售后服务体系和技术支持体系,为客户提供高品质、个性化的服务,品牌形象持续提升。

**4、循环产业优势。**公司建立了完善的产业循环体系,钛白粉、锆制品和硫酸等系列产品工艺相同,不同工序产生的产品或废弃物可直接或回收后再次进入生产环节,实现了各生产系统能量和产品的互循环。随着新项目的建设,公司产业循环链条更加完善,其中富钛料项目产品为氯化法钛白粉的原料,钛石膏资源综合利用项目可消耗大量硫酸法钛白粉固废钛石膏,经济与环保效益明显。

### (三) 组织架构



## 三、打造安全、低碳、资源节约型企业

### （一）建立、健全公司安全、环保管理体系，保证体系准确、有效

公司视安全和环保为企业最大的效益。2014 年进一步建立、健全了安全、环保管理体系，从组织机构、制度建设、过程监督、检查整改、应急预案诸方面扎实开展工作，安全环保部对安全、环保工作进行全面督导与管理。一是公司组织全员深入学习新的《安全生产法》、《环境保护法》，修订安全、环保责任制，明确各级职责，落实各级责任，进一步提升公司安全环保水平。二是认真落实在建项目的安全、环保“三同时”审批工作。三是有效运行环境管理体系和职业健康安全管理体系。2014 年 3 月开展了体系内审，对查出的不足进行了有效整改。同年 9 月完成中国质量认证中心对公司年度三体系外审工作。

### （二）安全第一，预防为主，综合治理，和谐发展

#### 1、规划安全管理，开好月度例会，治好日常隐患，营造良好环境

一是明确公司 2014 年度安全工作目标和工作重点，制定年度安全、环保工作计划，细化、量化、分解到月，扎实开展安全工作；二是每月按时召开安全例会，认真总结上月工作，精心部署下月计划，有效解决事故隐患。三是针对冬季寒冷、风大，夏季高温、多雨等季节特点，灵活部署安全工作。四是年初与各单位签订 2014 年安全工作目标责任书和重点部位目标责任书，并督促各分公司逐级签订到车间、班组，重要部位签订到个人。此外，公司还与租赁承包单位签订安全协议，与重点部位外来单位签订煤层气安全运输协议。五是严格公司安全环保管理，特别是将体系管理、安全标准化管理、应急管理纳入考核，重奖重罚，夯实公司各级基础管理。

#### 2、强化安全教育，提升安全素质

一是 2014 年一季度以“查隐患、重整改”为安全工作重点，对公司各单位各岗位各类危险、有害因素进行系统而全面辨识，针对识别出的危险、有害因素，制定出相应的安全防范措施，并装订成册下发到各岗位组织员工学习，此举提高了员工危险因素防范能力。二是 4 月份组织全员安全考试，达到了全员持证上岗。三是 6 月份开展了以“强化红线意识、促进安全发展”为主题的“安全生产月”活动。先后组织了企业安全标准化知识培训、安全征文、安全演练及安全月事故警示活动“现身说法——讲述我们身边真实的安全故事”等形式多样的活动。据统计，安全月里共举行公司级硫磺起火应急演练 2 场、分公司级演练消防、危化品事故、压力容器事故、天然气泄露事故等各项演练 50 余场，参与人员达 1000 余人。同时“现身说法”安全月事故警示活动共举行 10 期，



公司历年事故亲历者以他们的惨痛教训、血的事实警醒员工关注安全生产，提高安全意识。全年开展危险危害因素辨别、消防安全及环保方面的培训达 40 场，为公司的安全生产奠定了基础。

### **（三）保护环境，发展循环经济，实现资源综合利用**

针对企业“三废”排放特点，公司大力发展循环经济，以“节能减排、综合治理为手段，以全面利用为目标”，进一步实现资源综合利用和循环经济优化升级，顺利通过了 2014 年第四批和第五批河南省节能减排科技创新示范企业复核，荣评优秀示范企业名称。

#### **1、循环水系统节能改造项目成效显著**

2014 年 7 月，公司与上海瑞晨环保科技有限公司签订了循环水系统节能改造项目合同，11 月完成施工验收，节能率达 23%，按照年运行 8000 小时计算，年节电量为 76.08 万度，节约资金 50 余万元。同年 12 月 15 日调试完毕，正式投运。

#### **2、实施节能改造技术，钛白降本增效好**

公司改造钛白水解 3#线水洗泵及打浆槽减速机，技改后既不影响水洗时间又不影响水洗质量，同时节约电能、水资源，降低劳动及维修成本，年可节约电能 150 多万度，3#线软化水单耗由 13 吨下降至 11 吨

#### **3、引进先进的节电技术，节能功效大**

非晶合金变压器是采用新型导磁材料——非晶合金带材来制作铁心的新型高效节能变压器。其最突出的特点就是空载损耗和空载电流非常小，比用硅钢片作为铁心的 S9 型变压器空载损耗下降 70%以上，空载电流下降约 80%，是目前节能效果非常好的配电变压器。公司使用非晶合金变压器 6400KVA，年可节电约 51.2 万度。同时采用最新节能设备——永磁耦合器，可实现节电 21.2 万度，推广后可实现年节电 200 万度。同时更新循环水泵，年可节约电量 60 万度，推广后可实现节电 320 万度。

#### **4、蒸汽巧利用，循环利用节煤大**

利用硫磺制酸产生的 3.82Mpa 的过热蒸汽，经电厂背压机组发电后，2.2Mpa 中压蒸汽用于钛白的汽粉系统，0.5Mpa 低压蒸汽用于钛白的浓缩系统，而后冷凝水又用于水洗系统。2014 年，硫磺制酸产中压蒸汽量 35 万余吨，可节约标煤 45445.8 吨；年产低压蒸汽量 30 万余吨，可节约标煤 31387.6 吨。

#### **5、以废治废，2 亿块/年标砖生产线投产成功**

公司建设的 2 亿块/年钛石膏烧结技术生产砌块项目 2014 年 9 月 20 竣工，并于 2014 年 10 月中旬投产成功，最高日产量达 28 万块，年可消耗钛石膏超过 30 万吨，环保效

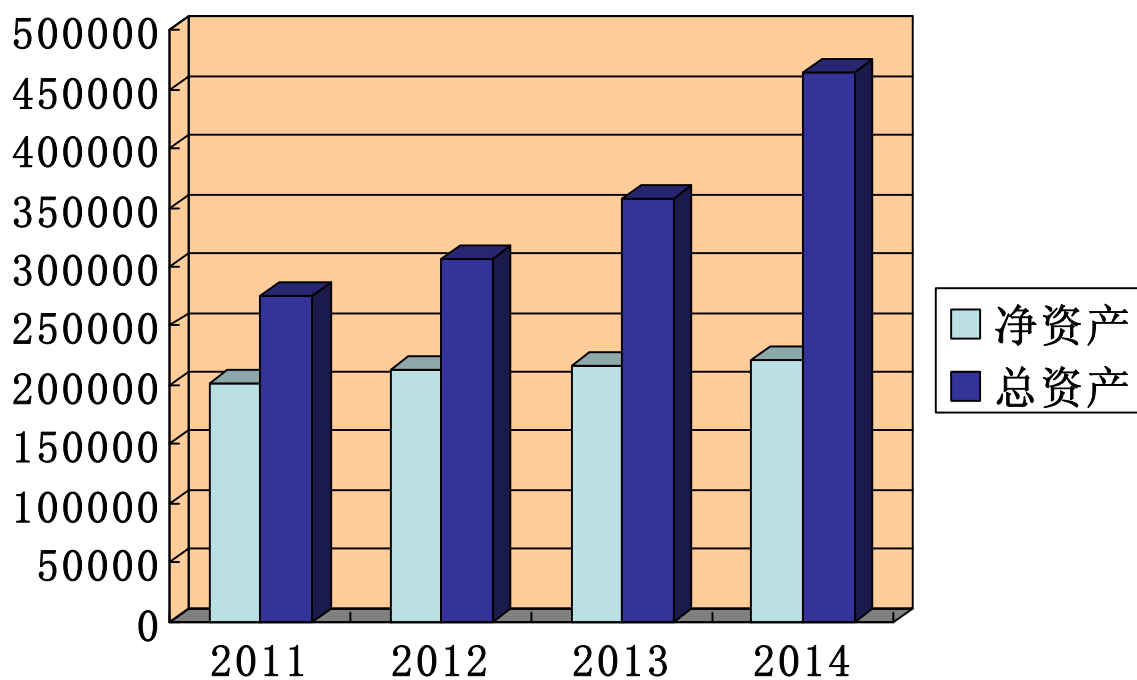
益明显，成为国内钛白行业首家成功实现钛石膏废固物循环利用的企业。



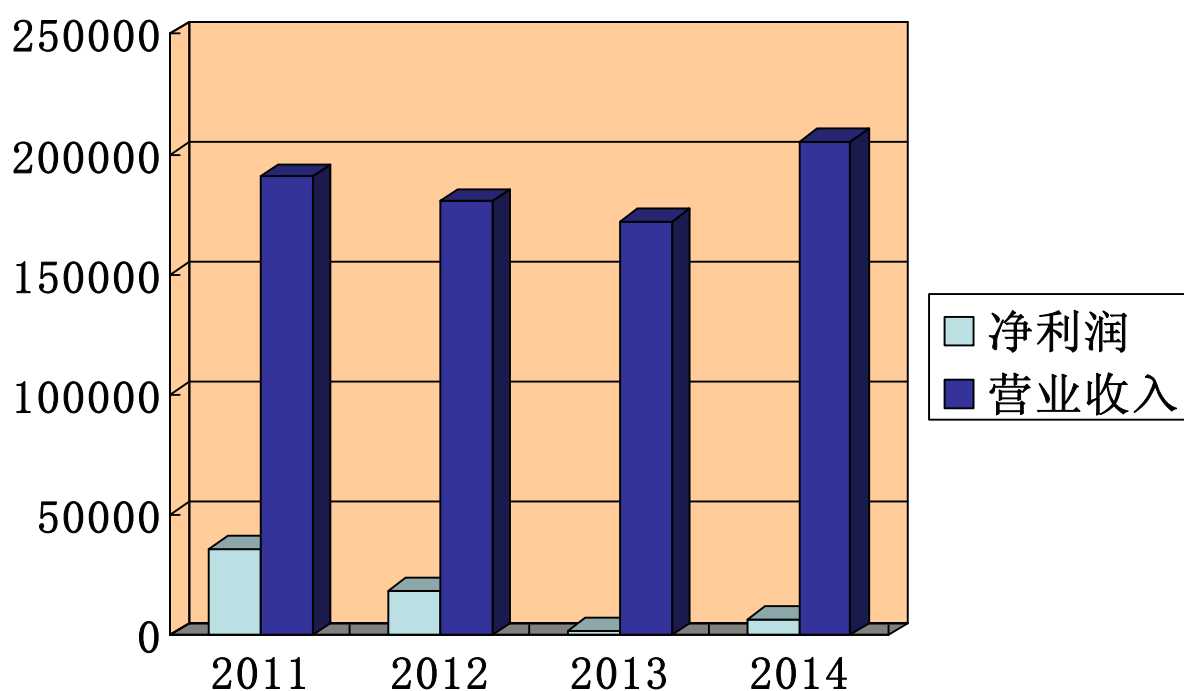
## 四、保护股东及债权人利益

(一) 积极发展为股东创造价值

1、近四年的资产规模（万元）



2、近四年来的业务发展规划及经营业绩（万元）



(二) 不断完善公司治理结构，健全内部控制制度

公司按照《公司法》、《证券法》等相关法律、法规和规范性文件的要求，建立了健

全的股东大会、董事会、监事会、独立董事和董事会秘书等制度，并设立了提名委员会、战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会，促进董事会有效履行职责，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡机制。2014 年公司根据监管部门对于上市公司治理的最新要求，对《公司章程》、《募集资金管理制度》、《股东大会议事规则》进行了修订，并制定了《董事长、监事会主席及高级管理人员薪酬管理办法》、《对外担保管理办法》、《董事长工作细则》、等管理制度，确保公司稳健运行。

公司股东大会、董事会、监事会分别是上市公司的权利机构、决策机构和监督机构，规范三会运作是提高上市公司质量的重要途径。2014 年度公司精心组织召开股东大会 5 次（其中年度 1 次、临时 4 次）、董事会 10 次、监事会 9 次。同时按照相关内控要求组织召开 3 次薪酬与考核委员会会议、6 次审计委员会会议、2 次提名委员会会议和 4 次战略委员会会议，进一步完善了公司的治理结构，健全了公司内部控制体系。

### **（三）信息披露与投资者关系**

在信息披露过程中，公司严格按照监管机构的要求，及时、准确、完整地对外信息披露，帮助投资者了解公司发展情况。2014 年公司累计在深交所指定信息披露网站及指定媒体完成信息披露公告 101 次（其中年报 1 次，半年报 1 次，季报 2 次）。在完成信息披露工作的同时，严格做好相关事项的内幕信息知情人登记备案和对外报送信息的管理工作。

作为上市公司，与投资者的沟通尤为重要。按照深交所相关要求，2014 年 3 月 14 日召开了公司 2013 年度报告网上业绩说明会，回答投资者提问 44 条；2014 年共接待证券机构、基金公司及个人投资者调研 30 人次，及时回复投资者互动平台问题 231 条，耐心接听投资者的咨询电话，并认真回复，与证券相关机构及投资者建立了畅通的渠道，保持了较好的沟通与交流。

### **（四）重视股东和债权人投资回报**

公司董事会根据《公司法》和《公司章程》，制订了公司股利分配方案和弥补亏损方案，并经股东大会以普通决议的形式通过。公司注重给予股东较理想的现金分红回报。在保证日常经营活动所需的基础上，综合考虑业务发展规划对投资性现金的需要，合理制定股利分配政策，安排筹资计划。2014 年 5 月 26 日，公司实施了向全体股东每 10 股派发现金红利 0.5 元（含税），共计派发现金红利 9,575,750.00 元，为投资者带来了良好的回报。此外，公司 2014 年度共计向银行金融机构按期支付借款利息 4726 万元，不

存在违约情况，为股权投资者和债权投资者创造了良好的收益。

2011年至2013年，最近三年累计现金分红金额占最近年均净利润的比例59.7%，高于证券监管机构的最低分红比例要求。此外，多年来公司都能够按期还本付息，与银行保持了良好的合作关系，多家银行给予公司贷款综合授信额度超过了54亿元。

## 五、关注岗位成才，保护员工权益

坚持“让合适的人做合适的事，使所有人成为人才”的人才理念，公司为员工搭建了实现自我价值的平台，形成了人力资源规划、招聘录用、培训开发、薪酬管理、绩效考核五大模块组成的人力资源开发与管理体系，以卓越的人才培养、多渠道的职业发展空间，实现了企业与员工的和谐发展。

### （一）调整薪酬方案，提升员工薪酬

2014年年初，公司为355名员工上调薪酬等级，并优化《薪酬调整方案》，在原有薪点基础上对部分岗位上调工资200元。全年以成本、工艺质量、环保安全、设备、培训及文明生产等为考核指标，采取“吨工资”考核，将个人收入同其工作绩效直接挂钩，提升了员工绩效。

### （二）创新招聘策略，改善留人环境

公司坚持以人为本的招人、留人原则，为大学生创造并提供行政和专业技术职务上升空间，先后制定了《员工职业发展及培训规划》、《工人技师评定方案》及《专业技术职务评定管理办法》，为员工提供了各项社会保险、就餐补助、医疗补贴、组织免费体检等福利。具体表现为：2014年度组织公司生产一线大专以上学历员工竞聘营销工作，选录营销人员9名；选拔分析化验人员，安排储备分析化验人员12人，为46人提供了取证培训机会；组织中层后备管理人员选拔，对95名符合中层后备管理人才选拔条件进行考试、面试等层层选拔，最终聘任29名作为公司中层后备管理人才；在公司近两年招聘的大学生及实用人才中选拔53名充实到中层管理岗位。

在改善留人环境方面，一是开展关爱员工工作，2014年为在岗员工进行了五官、内外科、妇科及特检项目检查，组织有毒、有害岗位员工进行职业危害体检；二是加强员工劳动保护，保证员工的合法权益。2014年加强安全帽、防尘帽、3M防尘口罩、耳塞、防静电服、耐酸碱服、棉衣、反光背心等劳动保护用品配置。根据国家安监总局51号令，2014年完成了公司的职业病危害现状评价，并制定了耳塞、防尘口罩、防尘帽、安全帽等职业健康劳保用品发放规定；三是投资3000万元左右，在建员工公寓，设施齐全，配备有暖气、空调、卫生间，同时提供了文化娱乐中心、生活超市、就餐中

心等服务设施，同时配备新班车 9 辆，改善了员工的乘车环境。

### **（三）完善培训管理机制，培训活动有声有色**

全年各类培训共完成 2400 余场次，达 2.5 万余受训人次，共发放培训师奖励费 11.5 万余元，包括安全体系培训、生产技能体系培训、经营管理培训体系、企业文化培训体系四大体系培训及各单位内部培训。同时创新培训形式，开展了“以师带徒”活动和技能工种专项培训，实施了两述法考核，员工工作技能和综合素质大大提升，为打造学习型企业奠定了良好基础。

**1、开展技能工种专项培训。**2014 年 3 月份，公司组织电、钳、仪技能工种人员 500 余人进行为期三个月的强化技能工种培训工作，聘请了厂家技术人员、技校老师以及分公司内部培训师轮流进行理论及实践操作培训，包括电焊、切割、电路基本知识和常见故障排除等的理论、仪表基础知识培训及实操等，于 6 月底完成考核，对成绩优秀的 33 人给予精神和物质奖励，评选出了 16 名“技术能手”。

**2、实施两述法考核。**根据各操作岗位的实际情况，联合品质管理部、生产运行部和单位工艺员组成评委组，深入操作岗位一线对员工手指口述情况进行系统考核，对考试合格的 283 名员工予以上调薪酬，缩短了新、老员工之间的收入差距。

**3、“以师带徒”活动稳步推进。**全年共有 567 对师徒签订了师带徒协议，其中协议期满 415 对，经过分公司、班组、师傅的分级考核以及所在岗位组织进行的“两述法”考试或现场实操考试，合格 295 人，基本合格 112 人。对考核合格的人员进行了奖励，发放奖金 79000 余元。

### **（四）营造浓厚的文化氛围，丰富员工的精神生活**

2014 年，公司开展了一系列的文化文体活动，既丰富了员工的文化生活，强健了体魄，又陶冶了员工情操，激发了创业激情。相继开展了“庆元宵”“三八”系列文化活动、篮球联谊赛、“佰利联梦 劳动美”书美影展活动等。特别是盛情举办的“中国梦·佰利联梦”劳模颁奖晚会和“金色十月——我们的佰利联梦”大型国庆晚会最引人注目，规模之大，形式之新，深受广大干部员工好评。同时公司组织的全员军训活动和“全员健身，健康幸福，和谐发展”为主题的太极文化培训也颇具特色，大大提升了企业的团队凝聚力，呈现健康向上的精神风貌。



## （五）“关爱员工”活动深入人心，赢得员工一致好评

### 1、完善公司困难救助机制，帮助困难员工度过难关

2014年春节，本着“关爱员工”的宗旨，公司工会对115名困难员工进行救助，共发放困难救助金9.7万元。2014年底，对6名大病员工给予2000—5000元不等的救助；在2013年成立公司工会互助金委员会的基础上，进一步扩大互助金的帮扶范围，截止2014年12月份底已为26名员工借助现金31万元，解决了员工的燃眉之急；在2014年“金秋助学”活动中，对员工子女发放奖金5.73万元。

### 2、加大公司激励机制建设，“创先争优”氛围浓厚

2014年，公司继续举办“科技融合文化、创新助推发展”为主题的科技创新沙龙活动，全年发布96个项目，对21个项目进行了奖励，发放奖金1.6万余元，同时组织技术人员积极参加焦作市一年一度的QC成果发布会，2014年获二等奖2个、三等奖4个。2015年初，公司对2014年度技术创新项目和工程项目中涌现出的技术代表进行表彰，发放奖励达531万余元。

2015年年初，推荐评出了2014年度劳动模范，对周平喜等19名劳动模范，李萍等159名先进生产工作者进行表彰。

2014年6月，公司隆重举行庆“七·一”新党员入党宣誓大会暨优秀共产党员表彰会，对荣获2013年—2014年度优秀共产党员称号的22名员工进行了表彰。

2014年4月—12月，公司开展了“岗位作业标准化活动”，梳理岗位作业标准化规程，采用笔试、手指口述、现场操作等形式，对岗位员工进行了全员强化考试和考核，奖优表优，发放奖励达3万余元。此举不仅大大调动了员工的学习积极性，提升了员工的操作技能，而且稳定了产品质量，优化了产品形象。

## 六、保护客户与合作伙伴利益

公司通过市场研究确定公司顾客群，按照顾客对产品和服务的不同需求进行市场细分确定目标市场。通过建立“长期、稳定、合作、共赢”的顾客关系，赢得和保持顾客信任，实现顾客与公司的共同发展。

### （一）完善采购管理，保证主、辅材质量

2014年，公司采购部门主要从保证采购计划完成率、提高采购性价比、加强采购程序管理诸方面扎实开展工作，维护了企业与客户的共同利益。

一是制定新的考核办法，将采购计划完成率纳入业务员日常工作考核管理；二是将“深入一线，服务车间”活动制度化，对服务时间、具体内容、管理办法等提出明确要求，使采购人员深入了解所购各类原辅材料、备品备件等物资实际使用情况，及时协调解决生产经营所需采购物资上存在的问题。三是对常用易损物资采购根据其保质期限，按综合性价比进行采购，建立“物资使用质量跟踪表”，对采购物资实际使用时间进行质量跟踪记录。

### （二）严格招标程序，维护公司最大利益

公司建立了完善的招投标管理办法，规范采购招标程序，特别对指定采购、季度招标采购等方面程序进行了完善，指定采购须有公司总经理签字同意，季度招标后，在价格有效期内严禁和非中标供应商进行谈价采购。为使采购价格更透明，所有招标报价单开标前必须是密封状态，由公司审计部参加的招标小组共同在开标现场拆封，汇总后当场公布中标供应商和中标价格，较好地维护了公司利益。

### （三）严格生产过程标准化管理，为客户提供优质商品

坚持“共同发展，共享成果”的企业文化发展目标，秉承“满足需求，超越期望”的质量理念，公司在销售与市场开发、产品研发、采购、生产、服务、安全诸方面实行全过程标准化管理，全年为客户提供优质产品达20余万吨。2014年，公司喜获河南省“质量标杆”企业称号，“雪莲牌化工产品”品牌荣获“2013-2015年度河南省国际知名品牌”，并再次荣获河南省质量信用AAA级工业企业称号。

在技术合作方面，与PPG、SHW、AKZO等客户建立了多层次的战略合作伙伴关系



系。2014年10月，公司隆重举行了“PPG&佰利联”涂料应用实验室揭牌仪式，双方深入交流，标志着公司在技术合作领域迈进了新的一步。



#### （四）建立客户服务网络，改善顾客关系

为了改善顾客关系，有效地进行沟通，进一步完善了客户投诉管理流程，增设技术情报科，并同售后服务科一起收集技术信息和解决客户投诉问题。由技术、质检、生产单位技术人员和销售人員一起组成的“商务、技术、服务”团队，定期、分区域对客户进行走访，收集客户信息、建议和要求，为客户提供技术服务，最大限度地了解、满足客户需求，促进产品销售，维护与客户良好关系。

##### 1、实施差异化竞争，超越顾客需求和期望。

公司优化产品结构，向客户提供差异化产品和服务，增强公司产品强势竞争地位。2014年取得发明专利13项，先后研发出了通用型BLR—698、造纸专用型BLR—674和脱硝用钛白粉等，满足了客户需求。一是优化BLR—601表面处理工艺，提高了产品分散性；二是完成装饰纸专用钛白粉BLR—674试车，产品耐光性达到客户要求；三是完成钛白生产的分线分级生产，对盐处理、煅烧、砂磨等工序进行了参数调整，满足市场需求。

##### 2、实行新产品技术跟踪服务。

在新产品开发过程中，为提高顾客满意度，提高产品开发的针对性和实用性，指派

技术人员进行跟踪，获得第一手资料。凭着对市场的准确判断和市场售后服务体系的完善，公司技术精英潜心研究，刻苦攻关，有效解决技术难题，为客户提供样品 1300 多个，共开发新客户及新合作项目 53 个，较好满足了客户提出的指标要求，深受客户青睐。

### **3、建立新的评价、测试体系，提升质量管理水平**

一是公司建立了造纸耐光性评价体系，可快速、高效对钛白粉耐光性进行评价，从而有针对性的对造纸用钛白粉进行生产工艺的调整；二是建立了型材耐候性评价体系，可及时反馈出钛白粉耐候性的好坏，从而反馈给生产部门进行生产工艺的调整；三是建立了 PPG 北美建涂测试体系，增加钛白粉发货的合格率；四是建立了亚麻仁油分散性检测方法，可快速高效的反馈钛白粉的分散性；而针对粉涂缩孔问题，公司还修订了产品 MSDS 和 TDS，建立了粉末涂料测试方法，提高了产品质量和市场竞争率。

#### **（五）引进新方法，建立健全快速反应机制，解决工艺质量问题**

一是 2014 年工艺质量管理按照“发现问题-解决问题-总结经验-规范制度-督导执行”的路线，坚持每日对钛白生产线进行工艺巡检，及时发现生产过程中出现的异常现象，监督落实各生产分公司的整改情况。二是充分利用 EWMA、Cusum、高斯分布图、SPC 控制图、回归方差分析法、直方图等数据统计分析工具建立钛白生产线数据模型，根据数据科学分析指标的波动情况，及时发现和解决生产中的问题。三是通过引入六西格玛管理方法，开展六西格玛项目，利用 TIME、SMART GOALS、单值极差图、均值极差图、变异性/计数量具图等一系列科学的数据统计分析方法，对产品的工艺质量指标进行精细化控制，降低指标的波动。四是加强产品包装袋使用、托盘质量、产品重量及产品的清洁防护情况的检查力度，召开了以“维护企业荣誉，争创一流品牌”为主题的产品清洁防护专题会议，不仅维护了客户利益，而且优化了产品形象。

#### **（六）规范物流管理，保质保量发货**

1、在为客户备货方面，专门制定了特殊包装、特殊备货管理制度，对特殊包装、特殊备货的入库、出库、保管做出了具体要求，限期对特殊包装、特殊备货进行使用和出库，不仅可避免因长期积压给公司带来损失，而且也是对客户产品包装的绝对负责。

2、在为客户服务方面，加强对保管员业务流程培训，树立服务意识，制订了产品入出库程序，规范了产品从入库、标示管理、销售出库、退货管理等流程。产品在装车前严查清洁状况、包装完好情况，保质保量将货物发送到客户手中。

3、在产品供货方面，以客户需求为目标，从车辆、人力、物力全面给予全方位的服务，根据生产保证钛矿等原料的入库，保证钛白粉的盘运和备品备件的配送，满足钛

白产、销需要。为将货物及时安全的发至客户，公司选择资质与实力强的物流公司做为长期合作对象，对其产品性能、产品包装破损后应急措施、厂区道路行驶管理规定方面进行培训，签订运输合同。2014 年各物流公司均能满足用户需求，保质保量完成运输任务。

4、为更好地服务市场，减少厂区内产品盘运费用，缩短客户提货周期，在全国设了 9 个异地仓库，严格履行异地仓库合同，每月核对账务，做到了有效防范产品异地保管的风险。客户提货时，加快出库办单时间，配合销售部门及时有效地办好提货手续，此举深受客户一致好评。

#### **(七) 坚持客户满意度调查，广集意见或建议**

公司始终坚持开展客户满意度调查，深入了解客户对佰利联产品和服务的意见和建议，不断寻找产品和服务的改进点。

2011 年-2014 年的顾客满意度如下：

顾客满意度调查表

年份	顾客满意度
2011 年	96.5%
2012 年	96.7%
2013 年	96.8%
2014 年	97.0%

由上表可以看出，公司顾客满意度连续四年取得进步，客户对公司产品质量以及服务等各项都较为满意，综合客户反馈意见和建议，公司将通过技术攻关，完善有关管理制度和作业文件，加强各过程的管理和控制，并通过采用新技术、新工艺和加大产品开发力度等途径，改进产品质量和提高产品档次，不断增强顾客满意。

## **七、积极参加社会公益事业**

勇于担当社会责任，展现上市公司风范。公司始终秉承“诚信永远、追求卓越”的企业理念，努力打造百亿企业，在组织好生产经营、企业不断发展壮大的同时，积极开展了形式多样的社会公益活动。

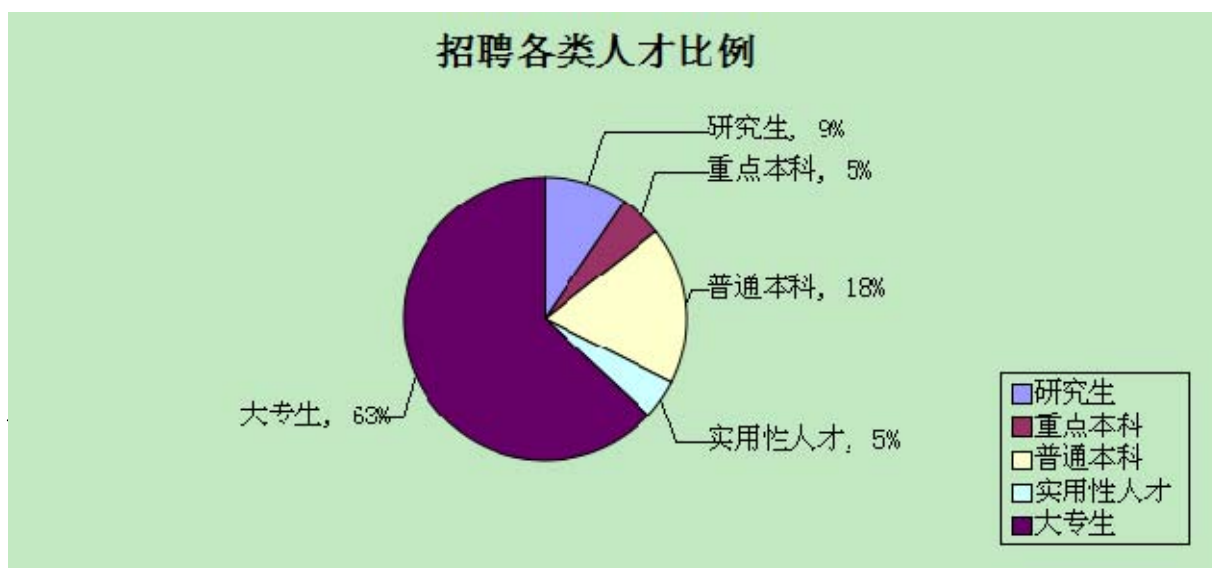
#### **(一) 开展绿化硬化活动，美化周边环境**

公司注重企业发展与环保同行，将绿化、美化和亮化建设纳入公司发展规划，作为长效工作持续开展。2014 年有针对性地开展“保护环境、美化绿色家园”植树活

动，对太行山及周边荒山空地进行绿化，植树一万余棵，同时投资 50 万元绿化红沙岭，美化环境。

### （二）安排劳动就业，为周边村民和员工家属创造就业机会

2014 年公司共招聘二本以上毕业生、实用性人才 195 人，其中硕士研究生 50 人，重点本科 26 人，普通本科 95 人，实用型人才 24 人。招聘大专生 333 人充实到生产一线岗位。如图示：



为解决地方居民和员工家属的就业困难问题，公司在招用员工时优先雇佣附近村民，安置大专生、社会劳动力及电、钳、仪技能工种人员就业 1200 余人，年人均收入达 2 万余元，不仅提高其经济收入，极大改善了生活状况。

### （三）参加公益募捐，奉献企业爱心

2014 年 6 月 11 日，公司参加了“情系省运会，我们在行动”河南省第十二届运动会暨首届全民健身大赛联谊会，并给予赞助 50 万元，公司荣获河南省第十二届运动会筹备工作贡献奖。

### （四）公司诚信经营，荣获河南省纳税信用 A 级企业

2014 年公司上交各项税款共计 1 亿余元。2014 年 4 月，公司被河南省国家税务局、河南省地方税务局联合评定为 2012—2013 年度河南省纳税信用 A 级企业，并荣获 2013 年度纳税优秀企业，获得奖励 30 余元。

## 八、社会责任规划

回顾 2014 年，公司切实采取有效措施，以高度的社会责任感，加大对社会公益事

业的支持与投资，履行公司在企业社会责任方面应尽的义务。2015年，公司将继续做好如下工作：

#### **（一）完善社会责任管理体系**

企业社会责任与企业的长期可持续发展紧密相关，公司将继续完善社会责任管理体系，以保证企业社会责任工作的有效实施。2015年，将企业社会责任与经营管理相结合，明确相应的管理制度和管理流程，形成上下畅通的沟通渠道，建立企业社会责任内部沟通平台，在全公司进行企业社会责任传播，同时也便于及时对企业社会责任履行情况进行定期总结和评估，保证企业社会责任管理的规范化、合理化。

#### **（二）加强党组织对企业社会公益工作的领导**

充分发挥企业党组织的政治核心作用，广泛动员和引导广大党员带头履行社会责任，组织公益活动，支持工会、共青团、妇女组织在履行社会捐助、金秋助学等公益活动中发挥积极作用，努力营造有利于企业履行公益工作的良好氛围。

#### **（三）不断完善公司治理结构，持续为投资者创造价值**

2015年，在巩固2014年公司治理方面成果的基础上，公司将继续推进内控制度建设，提升公司治理水平。同时，将更加重视和加强投资者关系管理工作，切实做到及时、公开、公平、公正、准确的信息披露，努力维护和提升公司钛白粉行业龙头企业的上市公司地位，持续为投资者创造价值，全力履行上市公司的社会责任。

#### **（四）优化用户满意的产品形象，提供恒久增值服务**

进一步强化雪莲牌钛白粉品牌，工艺质量管理以“稳定、固化、分线”生产为重点，优化调整产品工艺参数和控制指标，针对市场需求和发展确定产品等级和目标，进行分线生产，满足不同客户的需求。持续在公司范围内开展“标准化生产工艺、精细化操作规程”活动、“科技创新沙龙”活动和“QC小组成果发布”，加大激励措施，激活企业创新活力。

客户、供应商是公司经营管理活动的主要参与者，要始终坚持把服务放在首位。面对客户，要更多地关注客户需求，以销售为龙头，市场为导向，以销定产，通过市场调研，把握客户的个性化与差异化需求，为客户提供多层次多品种的产品，另一方面要更好地做好售后服务跟踪反馈，通过逐步完善售后服务管理体系，实现服务品质的提升。

#### **（五）创新质量管理，促进产品质量提升**

推广和深化六西格玛管理，有效实施SPC统计过程控制，引入方差分析概念，充分利用品质管理QC七大工具，主要包括控制图、因果图、相关图、排列图、统计分析表、数据分层法、散布图等，同时实施测量系统分析，改进工作方法，提高工作效率。

#### **（六）完善培训机制，为员工打造实现自我发展的平台**

员工素质是实现企业发展的内在动力，公司将进一步完善员工培训及考核体系，在公司上下逐步建成一个帮助员工进行职业生涯规划的体系，为员工打造一个实现自我价值的平台，从而吸引和留住更多优秀的专业人才为公司发展做出贡献。

#### **（七）开展环境整改活动，营造良好的人文环境**

大胆引进新设备，采用新工艺，持续不断地开展技术技改活动和环境整改活动，注重绿化、美化建设，全面促进人文和谐。制定公司 2015 年度绿化整改方案，对太行山区、生产区周围及周边环境有针对性地开展“保护环境、美化绿色家园”活动。

#### **（八）发展循环经济，实现企业低碳环保**

加强企业环保建设，促进企业发展与社会、环境的协调统一。以完善改进污水处理设施和中水回用工程为重点，继续投巨资完善环保设施，有效治理“工业三废”。抓好突发环境事件应急预案的修订和演练工作，提高有效预防、及时控制和科学处置突发环境事件的能力，结合安全、消防、技术、监测等部门开展多部门共同参与的预案演练工作。继续做好资源综合利用工作，减轻废水排放和污水处理污泥产生量。同时，优化公司发展战略，突出做强钛白主业，缩短管理链条，合理配置资源，全力打造绿色、资源节约型企业。

#### **（九）热心公益事业，积极回报社会**

公司积极参与社区建设，鼓励员工志愿服务社会。热心参与慈善、捐助等社会公益事业，关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。周边村居民对公司经济给予了很大的支持，为回报社会，公司每年逢重大节日持续开展送温暖活动，到周边村贫困的居民家中慰问老人及员工家属。在发生重大自然灾害和突发事件的情况下，积极提供财力、物力和人力等方面的支持和援助。

特此报告。

河南佰利联化学股份有限公司董事会

2015 年 3 月 13 日