

# 深圳市飞亚达（集团）股份有限公司

## 社会责任报告

### 一、综述

社会责任是指上市公司对国家和社会的全面发展、自然环境和资源，以及股东、债权人、员工、客户、消费者、供应商、社区等利益相关方所应承担的责任。企业存在的终极目的是服务和回报社会，承担社会责任也是企业的战略选择。

长期以来，深圳市飞亚达（集团）股份有限公司（以下简称“飞亚达”、本公司、公司）本着高度的社会责任感，以“人本”的价值观指导公司的社会责任，在“塑造国际化品牌，成为全球化企业”的愿景指引下，坚持“对员工负责、让利益相关方受益、回报股东、回馈社区和社会、建设国家”的指导思想，开展了多项极富责任感、具有广泛社会效益的活动，为中国体育事业、希望工程、航天事业等做出了很大的贡献，积极回报股东、社区和社会。

公司在追求经济效益、保护股东利益的同时，积极保护债权人和员工的合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者，积极从事环境保护、社区建设等公益事业，从而促进公司本身与全社会的协调、和谐发展。公司在经营活动中，遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则，遵守社会公德、商业道德，接受政府和社会公众的监督。

### 二、2007 年履行社会责任的情况

#### （一）股东及债权人权益保护

##### 1. 逐步完善公司治理结构

公司董事会高度重视建立健全公司法人治理，将公司治理工作作为公司持续健康发展的基石。为此，根据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规要求，公司建立了以股东大会为最高权力机构，董事会领导、监事会监督、经营层具体执行的完善的决策管理模式，明确规定了各层面的权限和职责，并据此制定了激励约束制度。

公司与控股股东、实际控制人及其关联企业在资产、财务、人员、业务、机构等方面保持了独立性，与控股股东或其关联单位不存在同业竞争。

公司的关联交易都经过严格的审批程序，本着公开、公平、公正、透明和市场化原则进行，有效保护了中小股东的权益。

## 2. 建立健全公司内控制度

公司建立了包括《公司章程》、《“三会”议事规则》、《董事会各专门委员会实施细则》、《信息披露管理制度》、《内部控制管理制度》、《接待和推广制度》、《关联交易管理制度》、《独立董事工作制度》、《投资者关系管理制度》、《募集资金管理制度》、《高管持股变动管理制度》、《子公司管理制度》、《对外担保管理制度》、《公司投资管理制度》、《内部审计工作实施细则》等在内的公司治理制度及重大决策的程序和机制，公司董事会、监事会、董事会各专门委员会依法履行的职责完备、明确。

## 3. 加强信息披露的管理

上市以来，公司不断改进信息披露工作，做到信息披露的准确、及时、完整、公开、透明，并致力于加强主动性披露，增强透明度，受到投资者的好评。

## 4. 加强投资者关系管理

公司高度重视投资者关系管理工作，多形式、多层次、多方位与投资者加强沟通，增强投资者对公司的理解，实现与投资者的共同发展。2007年度，公司共接待投资者集中来访 15 次，在法规规定的范围内，详细向投资者全面介绍了近几年来公司作为中国钟表旗舰企业，在战略、品牌提升、渠道建设、终端管理、技术研发与新品研发、雇主品牌建设、人力资源体系、引入新的管理工具等方面的思考和具体措施，共同探讨了国内奢侈品行业的发展趋势，得到广大投资者的普遍认同。

## （二）员工权益保护和增进

企业是因人而设、为人而存在、由人来实现的组织，人是企业发展的关键因素，如何真正尊重人的价值，满足人的需求，激发人的潜能，使公司实现快速持续发展的前提。本公司在实现“塑造国际化品牌，成为全球化企业”的愿景中，持续不断地增进员工权益，从物质、精神与心理层面持续关注人，让员工在企业的高速发展中快乐成长。

## 1. 人力资源管理体系建设

自 2003 年以来，公司在董事会和经营班子的正确领导下，根据公司战略要求，构建特色鲜明的企业文化和独特的核心价值观，坚持“全方位、一体化”的人力资源思想，按照战略人力资源管理的模型——即员工能力、员工思维方式、员工治理方式三方面逐步构建组织能力，将企业战略细化为可执行的细化措施，不断完善企业人力资源的六大模块的工作，努力创建学习型组织，倡导企业与员工的共同成长，取得了较好成绩。

## 2. 雇主品牌建设

“雇主品牌建设”是飞亚达提升品牌和人才战略的重要举措。公司通过多项细化措施塑造雇主品牌。2006、2007 年度，公司连续两年蝉联由《北大商业评论》、中国注册人力资源管理师协会、新浪网等 30 多家机构共同评选的“中国年度最佳雇主 TOP10”称号，同时荣获 CCTV“2006 年度最佳雇主前 20 名”称号，公司案例入选清华大学出版社出版的《中国人力资源管理优鉴》一书。

荣获最佳雇主称号，一方面可以促进公司提升人力资源管理水平，最终在实现自身战略、提升整体品牌形象上发挥重要作用，另一方面，可以持续增进构建和谐劳动关系，获得更多的吸引和留用人才的机会，给公司员工很强的荣誉感，实现企业与员工的共赢。

## 3. 强化人力资源管理创新、持续构建和谐劳动关系

公司严格遵守《劳动法》，依法保护职工的合法权益，公司在内部大力提倡相互欣赏、相互合作的人文观，提倡快乐工作、快乐生活，尊重职工人格和保障职工合法权益，促进劳动关系的和谐稳定。

(1) 公司建立和完善了包括薪酬体系、激励机制、社保、医保、休假等激励、福利制度，2007 年公司还推行了员工补充养老保险制度，并积极探索长效激励机制；

(2) 公司通过有效授权、员工参与设定自己的工作指标和绩效评价，鼓励员工提合理化建议，设立总经理邮箱，重大决策（如企业理念、战略制定、薪酬政策）出台前鼓励员工参与座谈会发表意见和建议等方式鼓励员工广泛参与企业管理；

(3) 通过美化办公和生产环境，发放健康类书籍，增加安全生产、心理健康培训，在各级主管层面推广“盖洛普工作环境 12 问”，推广各级主管与员工的

绩效面谈、交流谈心、开展年度员工满意度调查等方式，不断增进员工安全和心理健康；

(4) 通过全员参与企业理念、企业战略大讨论、定期向员工公布经营业绩、实施 EAP (企业援助) 计划；寄送生日贺卡、员工生日餐、员工俱乐部活动、每年春节公司高管到一线慰问员工等方式增强企业凝聚力；

(5) 公司为设计师和一线营业员设立了新的职业晋升通道，通过制度激发和调动员工积极性，促进员工的快速成长，近两年已有 5 名设计师得到晋升，24 名一线营业员晋升为“销售顾问”；

(6) 公司组建了足球俱乐部、影迷俱乐部、登山协会、羽毛球俱乐部等多个兴趣小组，组织了丰富多彩的活动，丰富员工业余文化生活；

(7) 在引导和培养新聘大学生方面，公司通过强化岗前培训、提供丰富多样的入职培训、细致到位的行政安排、指定“辅导员”、定期召开座谈会、一线轮训等方式尽早让学生融入公司和快速成长，取得了良好效果，目前已有多名近三年内毕业的学生走上了分公司(店)经理的领导岗位。

#### 4. 爱国主义、职业道德和廉洁教育

公司通过多种形式，加强员工爱国主义、职业道德和廉洁教育。每一批新员工进入公司的第一节培训课就是公司自己开发的企业文化和职业道德培训课程，2007 年 8 月，公司组织在深员工集体观看了记录影片《南京》。在现代社会优越的环境中，给员工适时进行爱国主义教育，告诫所有员工勿忘国耻，以史为鉴，唤醒其爱国热情和自强不息的民族精神。

#### (三) 供应商、客户、消费者权益保护

公司按照诚实守信、互惠互利、合法合规的交易规则，与供应商和客户保持了良好的合作关系，为消费者提供优质的产品和售后服务。

##### 1. 亨吉利与国际品牌之间的合作

随着亨吉利网络规模的快速发展、网络质量和专业化运营能力的不断提高，亨吉利在行业中的地位和影响力也在迅速提升。基于对名表文化的透彻理解，也基于对品牌经营哲学的共同认识，亨吉利与国际诸多钟表集团、奢华及主力品牌建立了良好关系，获得了包括 SWATCH 集团、劳力士集团、RICHEMONT 集团、SOWIND 集团、以及爱彼、雅典、萧邦、蕾蒙威、梅花等品牌的广泛支持。

## 2. 飞亚达品牌积极寻找优秀的供货商，强化供应链管理。

2007 年，公司的供应渠道得到进一步优化：占全球十分之一产量的著名宝石玻璃加工厂商成为公司的优质供应商；公司优化、改进了对供应商的考核和沟通方法，为保证及时交付和提升产品质量打下基础；与供应商合作发挥各自的强项，尝试表盘新的制作模式，充分挖掘各自制作优势，在陀飞轮表生产合作中取得良好效果；公司提升供应链水平，仅用 45 天时间完成 26000 只深圳民政局定制手表，创造了公司生产周期的新高；与优质供应商建立合作伙伴关系工作有突破性进展；通过将供应商加入到公司的 6 西格玛项目中来的方式，使服务的质量和水平得到进一步提升，使顾客能够得到及时、有效、甚至超出预期的高质量服务。

## 3. 质量保证体系

早在 1994 年，公司就通过了国际著名机构荷兰船级社的 ISO9001 质量体系认证，精密的制造工艺和严格的品质保证，确保了每一只飞亚达手表成为名副其实的工艺品。公司共参与制、修订完成 10 个行业标准，1 个国家标准，目前正在参与制、修订 4 个国际标准，4 个国家标准和 4 个行业标准；公司成立以来已累计申请专利 119 项，其中发明 3 项，实用新型 9 项，外观专利 107 项。公司售后服务网点遍布国内各大区域，其中总部维修中心 1 家，区域维修服务中心 26 家，特约维修中心 38 家。

## 4. VIP 顾客服务

飞亚达 飞亚达品牌依托“一切服从顾客的需求”的服务理念，把“帮助顾客实现高品质生活”作为品牌发展的使命。公司着力为 VIP 客户打造的优质服务项目涵盖六大方面：(1) 专业、热情、高效的维修服务；(2) 温馨、体贴的手表保养服务；(3) 涵盖电话、短信、MSN、网站、E-MAIL 等多渠道的全方位咨询投诉处理跟踪服务；(4) 针对 VIP 客户的全面的电话跟踪回访服务；(5) 年终尊贵顾客回馈活动；(6) 根据 VIP 顾客需求研究，为每名顾客提供个性化的互动信息服务（包括新品上市信息、保养常识、打折促销、手表维修时间进度信息等等）。通过全体飞亚达人的持续努力，飞亚达 VIP 客户的忠诚率已达到 90.3%，处于行业前列。

亨吉利 亨吉利拥有高素质的一线服务队伍，秉承“诚信、规范、专业、

温馨”的经营理念，建立完善的VIP管理系统，培育VIP客户群，给VIP客户提供系统的尊贵服务：开展不定期的沙龙聚会、不定期的会员日优惠活动；组织VIP顾客参加品牌发布展示会和公司组织的宣传活动；寄送各种精美的时尚杂志及电子期刊和意外惊喜礼品（生日、纪念日）等等。发挥亨吉利得天独厚的维修技术力量和服务的优势，为VIP客户定制保养计划，提供优质的售后服务，稳定和巩固VIP顾客群。

#### 5.“三层营销”与个性化服务

在名表零售的实践中亨吉利创造性地提出“三层营销”理论，按照名表销售的特点，为使顾客在多个层面得到更丰富的体验，将销售过程细分为表层、中层、深层的“三层营销”，总结出终端销售、管理、服务等方面的技能、技巧，使营销从顾客感官上的享受、交易过程的享受、深层次的心灵需求三个层次逐级深入。

#### 6. 全国服务热线的建立

飞亚达自2006年就开通了国内手表业第一个统一服务热线——95105882，并陆续在国内各主要城市通过分支机构建立了1个全国呼叫中心、30个地区呼叫中心、40个呼叫终端。热线为全国各地的用户提供全天候IVR语音咨询服务，提供上班时间8小时人工服务，在非工作时间提供全系统语音录音。2007年服务热线累计为用户提供人工咨询电话8000多次、IVR语音服务3600多次，累计处理回复顾客留言200多次，累计接收到用户感谢电话和信件量超过1300多条，累计为生产设计部门提供有价值的增值信息近1400条。公司客服中心不断升级改造，新的整合CRM软件功能的客服系统将投入使用。

在公司全体员工的共同努力下，飞亚达的用户满意度逐年提升，2005年、2006年、2007年用户满意度分别达到86%、87.6%、88.4%。

### （四）环境保护与可持续发展

1. 公司两栋大厦的建设、装修过程中，选用了环保节能材料等，采用隔离灰尘、减低噪声等措施保护周边环境。同时，加大对绿化的投入，建设空中花园，为员工营造了园林式、花园式的办公环境。

2. 公司建立起一整套电子化、网络化工作模式，充分利用现代信息技术手段，推进节约型社会建设。公司为每位员工建立了一个相对应的帐号和邮箱，同时建立短信收发平台，通过以上系统运作，大量节省纸张耗费、通信费用和邮寄

费用。

## **(五) 公共关系和社会公益事业**

### **1. 中国航天事业**

(1) 公司在航天表的研制上为中国的航天事业做出了突出贡献：2003 年由飞亚达研制的中国航天表伴随“神舟五号”飞船成功发射，使飞亚达跻身世界三大航天表之列，并使中国成为世界上第二个能生产航天表的国家；2005 年，飞亚达航天表再次伴随“神舟六号”成功发射；将于 2008 年发射升空的“神舟七号”飞船，将要出舱行走的航天员仍将佩戴飞亚达研发的“神七航天表”。目前，神七航天表研制项目正样研制阶段已经完成。

(2) 公司长期赞助中国航天事业，累计赞助金额达 1000 万元。

### **2. 体育、社会公益事业**

(1) 2003 年 6 月 24 日，飞亚达公司向深圳市红十字会捐赠了价值 15 万元的飞亚达手表，转赠给抗击非典的医务工作者。

(2) 2004 年 10 月，飞亚达公司联合中国青少年基金会在北京发起“关注未来时刻”的大型公益活动，飞亚达向希望工程捐款 100 万元，并号召社会各界人士捐赠 6 万块手表。

(3) 2007 年 7 月 27 日，飞亚达为驻港部队捐款 20 万元。

(4) 2007 年 11 月 14 日，飞亚达为深圳市慈善会——中航爱心基金会捐赠 150 万元。

(5) 2007 年，飞亚达成为第 6 届亚洲冬季运动会配置计时设备独家赞助商，见证并全力支持全程赛事。此前，飞亚达曾多次赞助国家体操队等。

### **3. 对钟表行业的贡献**

公司作为中国钟表行业的领军企业，在技术研发、标准制定上一直走在行业前列。公司在 5 年内举办了三届“飞亚达杯手表设计大赛”，被中国钟表协会誉为：“为钟表行业开启了一条取之不尽的创新之源”。截止 2007 年 12 月，公司共参与制、修订完成 10 个行业标准，1 个国家标准，目前正在参与制、修订 4 个国际标准，4 个国家标准和 4 个行业标准；公司累计申请专利 119 项，其中发明 3 项，实用新型 9 项，外观专利 107 项。

## **三、履行社会责任的自我评估**

在竞争日趋激励的现代社会，企业要在竞争中获胜，除了需要具备强大的经济实力外，还要有超越商业的经营之道和优秀的企业文化，良好的社会形象和高度的公众认同也是不可或缺的重要条件。而社会认同在很大程度上来自于社会责任的有效实践。

2007年，在社会各界的关怀、支持下，在公司所有员工的共同努力下，公司在股东和债权人权益保护，职工权益保护，供应商、客户、消费者权益保护，环境保护与可持续发展、公共关系和社会公益事业这五个方面都作了很多工作，积极履行了社会责任，取得了良好的效果。

公司通过履行社会责任，创造了有利于公司发展的内外部环境，把公司社会责任变成了公司的内在约束和主动行为，通过回报社会营造外部社会和公司内部的和谐氛围，为飞亚达的持续发展提供环境保证。

在以后的工作中，公司将继续长期坚持履行社会责任的义务，不断探索有效履行的着力点，并与政府、企业及媒体等社会各界合作，分享经验，承担企业社会责任。

深圳市飞亚达（集团）股份有限公司

董 事 会

二 〇 〇 八年四月九日