

深圳市大族激光科技股份有限公司
2009 年度社会责任报告

2010 年 4 月 27 日

前 言

深圳市大族激光科技股份有限公司作为国内激光设备生产龙头企业，在公司发展的过程中，始终坚持不断为股东创造价值，同时也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、职工、客户、消费者、供应商、社区等利益相关方承担相应的社会责任，实现公司与社会的和谐、协调、统一，可持续发展。

大族激光在从事经营活动中，遵守法律、行政法规及相关政策，遵守社会公德、商业道德，诚实守信，接受政府和社会公众的监督，积极承担履行社会责任的总结，是公司落实科学发展观，推动经济社会可持续发展，参与构建社会主义和谐社会的真实体现。

本报告为年度报告，报告中部分数据适当追溯以前年份。

一、大族激光企业文化：

1、大族激光的标志释义

大族激光的商标 **HAN**S* LASER** ,其中 **HAN**S*** 代表汉族，汉族是世界上人口最多的民族，是中华民族的代表；**LASER** 是激光，汉族的激光就是中国的激光；**HAN** 与 **S** 之间的红五星代表我们的五星情结，每当看到了五星就想到了中国，更加验证了这是一个中国自己的企业；还有一个寓意是：希望我们的企业持续发展壮大，形成一个庞大的族系，预示着我们的事业能够获得持续发展。

2、大族精神

大族激光倡导“自我、忘我、无我；正义、正直、正确”的文化

精神，即满足自我的物质需求，实现自我的价值，超越自我，投入忘我的工作状态，达到为人无我的思想境界；坚持振兴民族工业的正义经营理念，实行正直的企业管理制度，制定正确的企业方策略。为打造国际化民族激光企业而奋斗。

3、大族愿景

成为世界范围内最受尊敬和信赖的行业专家。

4、大族价值观

因为需要，所以存在——做一个别人需要的人；做一个对社会有用的企业；帮客户创造价值，并力争超出预期。

5、大族使命

强大民族，装备世界。

二、公司概况

1、发展战略

大族激光以振兴民族工业为己任，立足自主创新，通过国际化、深度营销、技术创新、管理提升和兼并收购等五项举措，将民族激光设备制造业做大做强，成长为一个具有国际竞争力的企业。

2、治理结构

大族激光依照公司法的要求，形成了股东大会、董事会、监事会和经理层共同构成的完善的法人治理结构，明确界定股东大会、董事会、监事会及经理层的管理责任，达到权责明确、运行高效、决策科学、激励有效、监督有力。实现决策、执行、监督体系和激励及约束机制的有机结合，使公司治理水平位居中国上市公司前列，确保企业持续快速健

康发展。

3、公司 2009 年获得的荣誉

国家火炬计划重点高新技术企业

广东省装备制造业 50 骨干企业

国家创新型企业

2010 年第二届深圳进出口诚信企业 AAA

三、股东和债权人权益保护

大族激光严格按照《公司法》、《证券法》及《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司内部控制指引》等法律、法规、规章的要求，不断完善法人治理结构，规范公司运作，健全内控制度，逐步形成了以公司《章程》为基础，以公司《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《总经理工作细则》为主要架构的公司治理规章体系，形成了以股东大会、董事会、监事会和经营层为主体结构的决策、监督和经营体系。

2009 年共召开 10 次董事会，4 次监事会，5 次股东大会，审议通过了 60 多项议案，公司独立董事先后对公司 9 项议案发表了独立意见及事前认可意见。2009 年公司制定或重新修订了《内幕信息知情人登记和备案制度》、《对外担保决策制度》、《证券投资内控制度》及《公司章程》等制度，进一步完善了公司规章制度体系。2009 年 6 月 15 日，深交所通报上市公司 2008 年度信息披露考评结果，公司的考评结果为“优”。

公司始终能够严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司公平信息披露指引》和公司《章程》、《信息披露事务管理制度》、《投资者关系管理制度》的有关规定，真实、准确、完整、及时、公平地披露有关信息，未发生选择性信息披露的情形。通过主动电话联系、接待投资者来访、公司网站等多种方式保证投资者的知情权，促进公司与投资者之间的积极沟通，树立了良好的市场形象。2009年，在证券时报组织的上市公司网站评选活动中，获得了“最佳投资者关系互动平台”、“最受投资者欢迎上市公司网站”等奖项。

公司制定了长期和相对稳定的利润分配办法及切实合理的分红方案，积极回报股东。上市以来公司每年持续现金分红，截至2008年度，累计分红约1.13亿元。公司财务稳健，保障公司资产、资金安全，在追求股东利益最大化的同时兼顾债权人的利益。

公司非常重视债权人权益的保护。公司与十多家银行建立了良好的合作关系，从未有过逾期还贷的不良记录。2009年，中诚信对公司信用评级为AA-。

四、员工权益保护

1、以人为本

多年来，公司在发展过程中始终坚持以人为本，把加快企业发展与实现员工自身价值融为一体，切实做到了发展为了员工、发展依靠员工、发展成果与员工共享，实现了企业和员工的共同发展。

公司尊重和保护员工的各项合法权益。严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和《中华人民共和国工会法》

等法律法规，建立了较完善的人力资源管理制度、绩效考核体系。

公平、公正地对待每一位员工，让每一位员工在大族都能得到平等发展机会。是公司一直落实的最基本管理方针，公司都与每位员工在平等自愿、协商一致的原则下签订了劳动合同，劳动合同签订率达到100%。公司积极稳妥地推进各项薪酬、福利和保险制度的改革与完善，建立突出岗位价值、工作业绩的薪酬制度。

2、完善的培训机制

公司视员工为企业最宝贵的资源，长久发展的动力，将员工成长、成才作为公司发展的基础和重要目标之一，做好员工职业培训规划，实现每一位大族员工在工作中技能都得到提升。公司内部建立完善的培训制度，从入职第一天开始就为员工进行系统的培训，从企业制度、安全知识、环保知识、专业知识、礼仪知识都在培训范围内，从培训中注重对员工自身素质的不断提高，每一年公司都在企业内部举行不同类型的生产技能比赛，比赛均取得良好成绩。在培训运作中，公司还将内部培训与聘请外部培训讲师、参加社会培训机构相结合，形成多层次全方位的培训体系，让员工各方面素质都能得到不断提升。

2003年公司与劳动局共同开发了《激光设备操作工》《激光设备维修工》两个培训，并在劳动局的帮忙下，成立了大族激光培训中心，培训中心立足于免费为公司培养激光设备技术人才，在满足企业发展人才需要的同时也为员工技能提升创造良好条件，2008年公司培训中心更被劳动局认定为高技能人才培训基地。

2009年被深圳大学认定为《深圳大学优秀实习基地》。2009年公

司共为新员工举办了各类培训达到 30 次，参加培训的人员达到 317 人，完成 244 个在职培训课程。员工的培训也涵盖到各个层面，技术类、管理类、生产类、营销类、综合素质类等均有涉及。CAE 技术、低压电器技术、马达及直线电机等等技术类的培训在提高员工专业技术素质方面卓有成效。公司多次组织供应商和专业技术人员深入车间，为一线工人普及装配方法、电子电路、刀具模具等各类使用生产知识。同时，公司多次组织了提高员工综合素质的培训，南山区工会的心理学专家为员工讲解了家庭内部的矛盾的处理方法，三八节请专家为女员工普及健康生活知识等多次科普性讲座。

此外，公司还请到了我国著名的激光、非线性光学专家中科院院士姚建铨和德国固体激光之父 Prof. Dr. Horst Weber 为员工做了非常精彩的专业讲座，受到了员工的热烈欢迎。

3、员工福利：

公司为了维护员工切身利益及福利，为员工实施了多项福利，包括法定福利、公司内部福利和其它福利。法定福利项目包含社会基本保险。社会基本保险包括社会基本养老保险、基本医疗、工伤保险、失业保险、生育保险、补充医疗保险六项；2009年公司为每位员工购买了团体意外保险。

为保障员工身心健康，公司每年为员工举行一次免费体检；2009年 10 月份公司邀请深圳相关医院上门为所有员工进行体检，参加体检的人数近 3000 人，所有费用均由公司承担；同时亦聘请专业人士到公司为员工举办健康知识讲座。在 2009 年里公司举行“大族杯篮球运动

会”及各类文体活动比赛等活动；在中国的传统节日中，如元旦节举办新年晚会，中秋节日为员工发放节日礼物等，从各方面上丰富了员工业余生活，增强了员工对企业认同感及归属感。

五、供应商、客户和消费者权益保护

1、供应商权益保护

公司立足于与供应商的长期战略合作，互惠互利，品质共赢。加强供方管理与交流，提高供方质量水平，注重预防性管理措施的制定和产品质量改进工作的落实，确保产品质量满足市场需求。

公司推行阳光采购，对供应商的开发、选择、评审和管理要求采用统一标准，保证每一位供应商都能公平获得知情权、选择权和参与权，保证所有采购在“公开、公平、公正”的原则下进行，公司与每一位供应商签订廉洁采购协议，有效防止商业贿赂。2009年公司主要物资采购方面，采用直接公开招标的项目多达9次，金额达到约2500万元，涉及物资包括工控部件、制冷部件、包装材料、电子元器件等公司主要采购业务。通过公开招标有效降低了公司采购成本，同时引入了一批优秀的供应商，给更多的供应商提供了一个开放的平台。在供应商准入评估中，公司积极推行“绿色认证”，将供应商的环境政策纳入准入评估重要指标，在2009年供应商准入评估中因环境政策不符合公司要求而被淘汰的数量约8家，通过绿色认证有效的保证了公司对环境保护承诺的实现。

公司根据产品特性对采购原材料实行分类管理、质量监控。检验技术人员每月对采购原材料质量状况进行统计分析，及时反馈给合作供应

商，促进供应商及时进行产品改进。通过技术帮扶、质量控制前移及经验交流等工作，不断推进供应商质量保证体系的自我完善，提高供方的质量保证能力，实现共同发展。2009 年公司组织供应商专项技术应用与质量体系保障交流研讨会议约 40 次，专题质量改进 10 余项，供应商涉及机械零部件加工、光学部件以及电子控制部件等领域。其中通过专题质量改进项目较大幅度的提高了公司在机械零部件加工、光学部件等领域的供应质量水平，同时有效促进供应商质量水平的提高。

2、客户和消费者权益保护

长期以来，公司始终秉承“服务赢得市场”理念，针对不同客户的细分要求，制定专门的产品研发战略，从技术及服务上最大限度地满足顾客多样化的需求，为客户提供高品质的产品。

公司在 09 年下半年专门成立了售后服务及质量管理总部，并下设技术中心、运营中心、质量成本控制中心。在运营中心下又成立了 400 呼叫中心，直接接听来自客户的电话反馈，确保第一时间为客户提供各种所需的服务。

09 年售后服务方面的工作开展顺利，并分别在 1 月份和 8 月份对客户进行了电话与问卷调查，其中 1 月份电话调查主要针对产品质量和服务质量进行调查，共调查客户 486 家，满意数为 439 家，不满意为 47 家，满意度达 90.33%。8 月份问卷调查主要针对产品的外观、质量、公司服务、产品价格、用户培训、员工的敬业精神、维修人员的个人素质及处理问题的能力和维修人员与客户的关系九大方面进行调查。共下发了 700 份调查问卷，收回 564 份，其中满意份数为 523 份，不满意份数

为 41 份，客户满意率达 92.73%。并按客户所提出的意见和建议进行汇总共计有 38 类建议和意见。按客户所提的建议和意见分别召集公司各部门开会讨论了客户所提的问题，在 2010 年的工作中采纳了部分建议和意见对相关工作进行改进，为客户节约成本，也使公司产品更能满足客户多元化的需求。

在投诉处理方面，在 09 年一年中接到客户来自电话、函件等方面的投诉共计 150 余宗，并一一作了解决和回复。对有实际问题的解决实际问题，并进行后续的跟进和回访；对提出抱怨的给予合理的解释；对提出建议的及时反馈至公司相关的部门。

六、产品质量、环境保护与可持续发展

公司于 2001 年 8 月全面通过 ISO9001 质量管理体系认证审核，2009 年 9 月顺利通过 ISO9001:2008 换证审核，并依据 ISO9001:2008 质量管理体系及 ISO14001:2004 环境管理体系标准，制订年度内（外）审计计划，按计划定期对体系进行稽核检查，我们坚持在各工序内部开展自查和互查活动，进一步完善质量保证体系，提高工艺操作和控制水平；并以客户为中心，通过开展工序互访、强化供应链管理、测评顾客满意度指数等，进一步提高顾客满意度。通过调查，公司客户满意率均达到公司所制定的目标，体系一直在有效运行中，没有出现过重大质量事故责任，并且得到认证机构 DNV 的高度评价。公司本着“将永不停息地进行质量改进，使质量成为公司的核心竞争力，力创‘大族’名牌产品”的宗旨开展各项活动。

公司于 2007 年推行 ISO14001 环境管理体系，并通过挪威船及社

(DNV) 的认证审核。自推行环境管理体系以来，公司在环境的管理和控制方面均取得了一定的成效：公司的界外噪声、生活废水、生活废气的排放，均通过当地相关部门的监测，监测结果全部符合法规标准要求；同时，自公司成立至今，从未出现过重大环保事件，从未受到过环保部门的处罚；在节能降耗、污染防治、污染治理方面，公司每年都不惜重金投入用于环保投资和建设。为了减少纸张的用量，公司从 07 年开始，就持续不断地加大投入，购置和开发多个先进的电子化管理系统，通过电子化信息平台运作来减少纸质文件的流转，大幅度降低了公司对纸资源的消耗需求。针对水资源、电资源的消耗，公司内部通过管理体系的完善和持续改进，深化和细化内部管理，成效显著，公司每年对水、电的消耗量均呈下降的趋势。针对废物的回收和综合利用，公司均严格选取有资质的回收机构进行回收，并对废物的再利用情况实施严格的监控和跟进。公司通过废旧产品的处理再生利用，减少环境污染，提高资源的循环利用效率，有效降低了公司成本。

公司激光打标机、激光焊接机、激光切割机、激光内雕机产品已获得由中环联合（北京）认证中心有限公司颁发的“中国环境标志（II 型）产品认证证书”；公司自我环境声明：可拆解；产品所有部件基本都为公司自己开发，方便安装、调试、维修的模块化（可拆解）设计思想贯穿产品的整个设计过程；实现企业的和谐、绿色循环、可持续发展。在环境保护方面，公司将更多地承担社会责任，向消费者、商业伙伴传递绿色产品、循环经济理念，共同推动中国的环保事业。

七、公共关系和社会公益事业

公司在经营活动中十分注重社区的利益，与社区保持良好的沟通，并积极参加所在地区的环境保护、教育、文化、科学、卫生、社区建设、扶贫济困等社会公益活动，促进公司与社区和谐相处、共同发展。通过坚持不懈的公益活动，获得了良好的社会效益和行业口碑。

2009年，公司组织员工为困难员工进行捐款 23 万元

八、履行社会责任情况的自我评价

2009年度，是公司成立以来发展最为艰难的一年，在克服困难的同时，公司兼顾股东、职工、供应商、客户及消费者权益的保护。展望未来，公司将继续坚持社会责任理念与公司发展战略相结合，不断提升社会责任管理体系的建设，加大对各方权益的保护力度，继续支持社会公益，扶助弱势群体。作为一个年轻的企业，公司在履行社会责任方面还有很多需要完善和提高的地方，我们将不断努力，努力实现企业价值与社会价值的统一。

深圳市大族激光科技股份有限公司

2010年4月27日