

天通控股股份有限公司 2010 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。

天通控股股份有限公司自 1984 年创建后，从“立足现在，放眼未来”需要出发，提出并秉持了“自信、诚心、创新”的企业精神，以“服务现代科技生活，提升客户、企业、员工价值”为使命，坚持以全球化发展为目标，以振兴中国科技产业为己任，创新图强，报效社会。

公司在持续发展过程中，始终不忘肩负的历史使命，促进社会和谐发展是企业义不容辞的责任。针对金融危机过后社会上出现的“用工荒”，公司上下提出了“坚持以人为本，实施员工满意度工程”的工作目标，并把它定为公司全年工作的“一号工程”，从根本上稳定员工队伍，促进社会经济的可持续发展。

一、股东和债权人权益保护

1、完善公司法人治理

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》和中国证监会、上海证券交易所的有关要求，进一步建立健全各项规章制度，不断完善法人治理结构，规范公司运作。2010 年度，公司制订了《董事、监事、高管人员持股及变动管理制度》、《内幕信息知情人管理制度》、《外部信息使用人管理制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》，修订了《公司章程》、《募集资金管理办法》。

2、积极履行信息披露义务

公司严格遵守《上海证券交易所股票上市规则》、《公司章程》和《信息披露事务管理制度》等规定，规范公司信息披露工作，确保公司信息披露的及时、准确、完整。2010 年共编制披露了 4 份定期报告、31 份临时公告。

3、加强投资者关系管理

公平、公正、公开是我们对待所有投资者的原则。为了做好公司投资者关系管理工作，发挥好上市公司窗口的形象作用，提升公司的价值，公司建立了电话、传真、网站、电子邮箱等多种与投资者沟通的渠道，耐心接待投资者的来电询问，主动听取投资者的意见和建议，关注投资者对公司的认识，做好与投资者

之间的相互沟通与交流。按照监管部门的规范要求，认真做好机构投资者和个人投资者的实地调研工作。为了让投资者及时了解公司的动态，及时对公司网站关于信息披露内容进行更新，经上交所核准上网的信息披露材料及时地放置公司网站，方便投资者查询。

二、职工权益保护

员工是企业宝贵的财富，也是企业财富的必然分享者。天通将诚信负责、敬业爱岗的员工视为公司财富。尊重知识、广纳贤才、善待员工、注重团队精神，是天通事业持续发展的内在要求。2010 年度，公司被评为嘉兴市“十佳”企业职工文化建设示范单位。

1、保障员工的合法权益

公司严格遵守《劳动合同法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等法律法规，诚信经营，切实保障职工的合法权益。公司实行全员劳动合同制。

公司针对不同的区域不断改善硬件环境，如对 DR 车间进行改造、制粉线自动化改造等，通过改造，为员工营造良好的工作环境。根据工作性质的不同，确定不同的劳动保护条件，发放劳保用品，并在上岗前组织相关岗位人员进行职业病知识培训，让员工了解从事岗位涉及的职业病类型及防范方法，并定期进行职业病健康检查。目前公司正积极准备 OHSAS18001 职业安全健康管理体系认证，以更加全面的关注员工工作环境和职业健康。

2、提升员工素质

公司积极构建以知识创新提升天通综合竞争能力为主要任务，以内部知识和外部知识互补的知识学习创新体系，通过去高等院校委培深造、聘请专家举行知识讲座、集体封闭学习、拓展训练、与其他先进企业进行经验交流等方式，采取强化培训、自主学习奖励、专家讲学、师带徒等有效的知识管理手段，营造学习的氛围和机制，促进公司员工、顾客、合作伙伴的相互学习和知识共享。

3、提高员工的安全管理

公司一直倡导“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针。近年来，公司在安全生产方面投入了大量的精力，通过对重点位置的技术改造，提高自动化操作程序，减少了安全事故发生的机率。同时在人员培训方面也加大力度，建立了安全责任网，通过各级责任人员来完善岗位的执证上岗、新员工安全培训及

在岗培训，提高全员安全意识。2010 年，公司签定了 3200 余份《安全生产责任书》，落实到员工，并且每月进行一次专项检查工作，有效地加强企业的安全生产管理。此外，根据实际情况，公司还通过请交警培训、宣传画册等方式，对员工进行交通安全的宣传与教育，杜绝上下班途中的交通事故。

4、提升员工的满意度

公司聘请具有国家资质的机构专家，为公司党员干部讲课，历时数月对数百名一线员工召开座谈会，通过员工满意度调查问卷进行分析，提出整改意见。在此基础上，公司党委及所属各党支部带头发动党员制定了党组织、党员“承诺书”。公司还通过减轻劳动强度、提高工资待遇、改善食宿条件、组织员工参观世博会、建立医务室、建造灯光篮球场、开展各种各样的文体活动等实际行动，为改善员工的工作生产和生活福利条件干实事、办好事、做服务，创造一个服务型、满意型的组织。

三、客户权益保护

顾客是企业发展的基石，是企业不断创新和进步的强劲推动力。公司在日常经营活动中，从流程识别、梳理时即以顾客为导向，秉承公司的经营理念——市场导向，一流品质，先进技术，优质服务。通过不断的改进来满足顾客需求，通过高端市场和高端顾客来不断提升公司技术研发和服务水平，以此达到公司追求卓越的目标。

公司建立了 CRM 客户关系系统，基于客户生命周期的客户管理理念，为不同周期的客户提供符合其特定需求的产品和服务。为了能及时接收和处理顾客的投诉，提高顾客满意度，公司还制订了《顾客投诉管理办法》，完善了顾客投诉处理机制。

公司围绕从提高顾客满意度为中心，建立了顾客信息反馈系统和顾客服务的动态档案，追踪顾客需求和满意程序。针对客户期待的产品和服务，公司每年度在全球范围内进行客户满意度调查。通过对顾客满意度调查、品质跟踪、热线服务、网络互动交流等方式，充分识别客户对于公司产品和服务的要求，以确保设计和生产的产品满足客户需求。2010 年，公司被国内外行业领先者的客户授予“卓越供应商”、“优秀供应商”、“最佳供应商”、“战略供应商”、“最具潜力供应商”等荣誉。

四、注重环境保护

公司一直以来都十分重视环保工作，努力建设环境友好型、资源节约型企业。2010年11月，公司根据嘉兴市环保局《关于建立上市公司履行环保责任核查制度的通知》要求，对环境保护工作进行了认真自查。

1、公司执行环境影响评价和环保“三同时”制度情况

公司所有项目都严格执行环评制度，项目建设竣工后，主动及时请环保监测部门对项目环保建设进行监测，及时验收，做到“三同时”。

2、废水、废气、噪声排放情况和固体废物特别是危险废物的处置情况

（1）废水

公司废水处理基本上全部回用于生产，不外排。公司年入网废水量为 10.89 万吨，CODcr 的入网量为 3.25 吨/年，排环境 CODcr 总量为 10.89 吨/年，达到污水排放量 $\leq$ 18.45 吨/年，排环境 CODcr 总量 $\leq$ 11.48 吨/年的总量控制指标。

（2）废气

公司窑炉的粉尘排放浓度均达到《工业炉窑大气污染物排放标准》（GB9078-1996）表 2 中的二级标准。喷雾造粒经除尘器出口的粉尘和二氧化硫排放浓度均达到《大气污染物综合排放标准》（GB16297-1996）表 2 二级标准。粉尘排放总量为 63.6 吨/年，达到 $\leq$ 75.58 吨/年的总量控制指标。

（3）噪声

公司界昼、夜间噪声值均达到《工业企业厂界环境噪声排放标准》（GB12348-2008）表 1 中 3 类区标准，敏感点昼、夜间噪声值达到该标准中表 1 中 2 类区标准。

（4）固废

公司固废主要为生产过程中产生的废品、废包装袋以及废水处理过程中产生的污泥和生活垃圾等。公司废品产生量为 1440 吨/年，全部回用于生产综合利用；废包装袋产生量为 36 吨/年，委托杭州大地环保有限公司处理；污泥产生量约 1200 吨/年，部分回用于生产综合利用，部分出售；生活垃圾产生量约 1800 吨/年，委托镇环卫部门统一清理。

3、公司环境污染事故的发生、处置及信息披露情况

公司已建立了环境信息披露机制，报告期内，公司没有发生环境污染事故。

4、公司排污权交易、排污许可证申领和污染物总量控制情况

公司积极做好排污权的交易工作，已上报了初始排污权申请资料和核查表。公司已及时办理了排污许可证的申领和换证工作。在污染物总量控制方面，根据2010年最近一次项目竣工验收的监测数据，各污染物均在总量控制指标内。

5、公司污染治理设备资金投入、建设运行情况

公司污染治理设施按规定建设，各处理设施运行良好，并落实专人管理，做好记录和运行台账，一旦发现有故障，及时排除。环保设施的稳定运行率在95%以上。

6、公司环境管理制度的制定及执行情况，环保机构和管理专业人员的配备情况

公司环境管理制度健全，执行良好，并建有环保机构，配备管理专业人员，负责整个公司的环保工作，开展ISO14001环保体系的管理工作。

7、公司ISO14001认证及清洁生产等审核情况

公司于2004年开展了清洁生产审核工作，并取得阶段性成果；2005年获得了ISO14001环境管理体系认证；2003年获得了浙江省首批绿色企业。

8、公司遵守环保法律法规的情况，环保投诉及整改情况

公司认真遵守环保法律法规，通过不断改造和建设，环境治理工作很有起色。报告期内，公司未发生因违反有关环保法律法规而受到行政处罚的情况。

9、公司其他关于环境保护的重要情况

公司近年来致力于环保设备的研发和生产，子公司已成功开发污泥干燥机、脱水机等，主要用于治理污水处理厂和工业企业污泥。

五、积极参与社会公益事业

公司发展不忘履行社会责任，热心社会公益事业，以实际行动支持地方建设。2010年，向浙江省光彩事业促进会资助12万元；向海宁市慈善总会捐资200万元；出资100万元赞助浙江省第十四届运动会；为支持桥牌事业的发展，向海宁市桥牌协会资助3万元；等等。此外，每年春节前夕，慰问盐官镇困难村民和敬老院的孤寡老人。

公司一贯重视困难员工的生活。2010年，一名新疆籍员工得了重病，其家境贫困，为了及时给予救助，公司先后花去40万元医疗费，直至该员工康复回

家。此外，公司还为困难员工进行爱心捐款，春节前夕，向困难员工送上慰问金。

六、回顾与展望

2010 年，通过全体员工的共同努力，公司克服了国际金融“后危机时代”带来的种种不利因素，坚持实施转型升级和科学发展不放松，在继续做大做强电子材料产业的基础上，不断向新能源、新材料、专用装备产业拓展，从单一的磁性材料产业拓展到电子材料与部品、新能源环境技术与应用、专用高端装备三大产业。2011 年，公司将重点围绕这三大产业开展工作，继续做好股东权益保护、员工价值提升、用户满意、环境保护等方面工作，以实际行动更好地履行社会责任。

天通控股股份有限公司董事会

二〇一一年三月二十一日