

河南东起机械有限公司

社会责任报告

一、企业概况

河南东起机械有限公司是一家总部位于中国河南省的机械制造企业，专注于自主研发和生产欧标起重机。近年来，公司不断引进高端加工设备，同时和太原科技大学、新乡学院（机电工程学院）等多个院校进行校企联合。在传承了欧式起重机节能降耗、自重轻、结构紧凑、占用空间小、工作性能高、免维护、低噪音、安全性高、以人为本的理念上公司不断推出新的欧标产品。

河南东起机械有限公司占地面积 24 万平方米，总投资 2.4 亿元人民币。注册资金 1.23 亿元人民币。现有员工 560 余人，其中管理技术人员 80 余人，高级工程师 20 多人。各种生产设备、检测设备 500（套），起重机年综合生产能力达 10000 多台（套）。

公司深入贯彻“质量第一，客户至上”的理念，明确产品质量责任，不断提高产品质量和满足用户需求；持续完善质量监控体系，以保证产品质量为第一要务，强调过程控制，通过不断改进技术、改善生产工艺流程、推行全面的质量管理制度和标准，建立健全质量保证体系等措施，使产品质量不断优化。

二、经营理念

企业使命：务实、高效、创优、做强

企业愿景：以质量求生存，以科技求发展

企业目标：绿色 智能 高效

企业宗旨：倡科学管理，求质量效益，创卓越品牌，让客户满意

质量方针：以人为本，共创优质，持续改进，满足顾客

经营理念：客户至上，服务至上

服务目标：超越客户期望，超越行业标准

安全理念：生命至高无上，安全责任为天

员工理念：诚实守信，礼貌待人，爱岗敬业，廉洁自律

三、企业荣誉

公司先后荣获“国家级专精特新小巨人企业”、“国家级知识产权优势企业”“河南省质量标杆企业”“市长质量奖”、“高新技术企业”、“长垣市质量标杆企业”、“河南省企业技术中心”、“河南省工程技术研究中心”、“河南省知识产权示范企业”“河南省节能环保示范企业”“河南省服务型制造示范企业”、“河南省能碳管理示范企业”、“质量优胜奖”、“技术创新示范企业”、“AAAA标准化良好行为企业”等荣誉称号。

四、科技创新

公司始终坚持以科技创新为驱动，不断深化创新工作在企业发展中的作用。与 太原科技大学等国内知名高校、科研单位建立科研联合体，并聘请以享受国务院津贴徐格宁博士为首的中国机械工业科技专家顾问团队，共同致力于欧式起重机的研发，建成了“河南省智能欧式葫芦工程技术研究中心”。共授权专利 160 项，其中发明专利 30 余项。获得省级科技成果 7 项，市级科技进步奖 1 项，参与制定国家标准 8 项，形成以“行星传动”为核心的行星转动技术、行星制动技术、行

伺服控制 的三大制造技术，打造出具有东起特色的节能降耗欧式起重机系列产品，作为国内欧式起重机研发制造行业的领军者，河南东起代表着国内欧式起重机制造行业的技术创新水平。逐步突破国外欧式起重机“卡脖子”关键技术。

五、企业合作

公司与欧洲多家机械制造商进行技术合作，如英国 SZW 公司、德国 NORD 公司、德国 SIEMENS 公司、法国施耐德电气公司等多家公司，致力于欧式起重机技术的创新和发展，努力将东起起重机打造成国际知名品牌。近年来公司产品相继得到上海电气集团、中国中铁联运、中国铁路总公司、中国中车、中铁一局、中铁七局、中铁隧道局、中石油技术开发总公司（该公司主要负责中石油集团所有海外投资项目）等大型央企、国企的认可，并已拿到多个订单。我公司是目前继科尼、德马格、法兰泰克等起重机制造商后以欧标起重机进入上海电气集团的国内民营企业，同时拿到了多台套吨位大、技术含量高、可填补起重机行业空白的大型订单。产品广泛应用于钢铁、电力、石油化工、机械制造、军工、仓储物流、造纸等多项领域。

公司主要产品有：各类欧式起重机、欧式电动葫芦、变幅运行机构等，部分关键核心部位采用英国 SZW 公司原装产品，结构件的制作严格按照欧洲工艺标准进行生产，整机性能达到最高水平。

公司申请全包围专利，将原用于军舰、坦克、精密机床、机器人、加工中心、汽车传动等高精度、高传动效率、高可靠性的精密传动设备行星减速机进行技术创新，用于起重装备传动机构，利用

其重载大扭矩特性，远超起重装备传统四大系列 减速机的性能，且减速机为起重装备产品的核心部件，该减速机的应用打破起重机 起升机构、运行机构、变幅机构、旋转机构的设计理念，是国内最早引进全系列行星起升、运行机构的起重装备的生产制造企业。

河南东起机械有限公司始终秉承“务实、高效、创优、做强”的经营理念，实现以质量求生存，以科技求发展的企业愿景，将为您提供优良的设计方案，以高效的技术和经济指标为客户量身打造标准的欧标起重机的欧标起重机

六、员工

本公司通过招收应届毕业生、社会公开招聘等多种形式，积极吸纳各类专业背景和学历的人才。2019-2022 年度，我行继续加大招聘力度，向社会提供就业岗位 200 个。招聘人员数量保持递增趋势。

本公司坚持以人为本，秉持公正、公平的人力资源管理原则，禁止任何形式的歧视。在员工招聘，职位聘任、绩效考核、福利薪酬、培训开发等人力资源管理政策规定中，严格遵守国家有关法律政策的要求，不因性别、年龄等做出差异性安排，严格做到同工同酬。

严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》，执行国家的各项福利制度，为员工提供社会保险、住房公积金、法定节假日等福利。

高度重视员工的健康安全，严格遵守国家劳动保障方面的法律法规，重视工作场所的安全，努力为全体员工提供舒适、安全的工作环境，制定紧急情况下的人员疏散预案，定期进行防火、防抢等安全演练，不定期组织全体员工进行常规健康检查。

坚持定期对员工满意度进行调查，了解员工的意见，加强沟通反馈，不断完善人力资源管理，提升员工的满意度，保持了员工队伍的稳定。全面落实人才规划，持续加强经营管理、专业技术和技能操作三支人才队伍建设。公司建立以岗位价值和作业绩为基础的价值分配体系，构建具有市场竞争力且跟随市场变动的激励性考核分配方案，通过动态绩效和嘉奖等激励性薪酬的设计，着重体现岗位价值、个人贡献、业绩导向和市场竞争力，鼓励员工长期为企业服务，共同致力于企业成长，共享企业发展成果。

七、企业社会责任

公司履行社会责任的宗旨和理念，企业发展源于社会，回报社会是企业应尽的责任。公司坚持主动把社会责任融入到企业经营理念、发展战略和核心价值中，在不断追求企业发展的同时，兼顾回报社会，注重企业的社会价值，践行企业社会责任。公司尊崇企业社会责任，将企业社会责任作为公司发展壮大的基本价值观念，强化企业对社会的责任感和使命感，将履行社会责任作为企业可持续发展和提升核心竞争力的重要举措，使其与公司发展战略、生产经营和企业文化相融合努力实现企业发展与员工成长，生态环保、社会和谐协调统一。

公司贯彻国家《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《安全生产法》、《消防法》相关法律法规，确立减少污染、排放治理和设计双达标的环保工作目标，按照“规范环境管理、满足法规要求、排放达标受控、持续节能降耗”的工作方针，以 PDCA 循环为手段，建立环境管理体系和职业健康与安全

管理体系，并通过认证。通过实施对安全和环境的危害辨识、 风险评价，落实环境因素识别与评价控制程序、环境运行控制程序等，实现环 保目标。公司技术开发中心通过不断的技术攻关和改进，对产品进行标准化设计，积极寻找环保、节能的材料进行替代，实现节能降耗的目的。

公司一贯坚持企业与环境的和谐发展，在管理实践中，开创性地构建了行之有效 EHS 一体化管理体系，逐级分解 EHS 目标，促使生产模式从粗放型向集约型转化，发展循环经济，践行生态文明。东起内部检测队伍能力建设，开展外部培训，按照环境保护计划要求及行业准入的标准制定环保计划，提升工艺技术、加强现场管理，提升公司整体环境保护水平，公司每年编制环境报告，完成环境信息披露。

公司在产品研发过程中，不但考虑产品的性能，更将产品与社会的发展需求相联系，通过创新使用行星起重机，实现起重机轻量化，自重减少 10 到 30%，利用行星减速器体积小、扭矩大的绝对优势，将结构形式设计更为紧凑合理；减速器形式的改变和布置方式的改变，使起重机小车自重大幅度降低；而小车自重作为计算主梁等结构件的重要因素，其自身重量的降低也使起重机金属结构重量和本身自重相应的降低，降低了材料的消耗，同时提出“五年免维护”，对客户安装使用条件降低，能源节约提升，改变了产业链的能耗状态。

本公司对生产中产生的“三废”进行回收或处理，防止资源浪费和环境污染，对暂时不能利用而须转移给其它单位利用的三废，必须

由公司安全环保部批准,严格执行逐级审批手续,防止污染转移造成污染事故。开展节水减污活动,采取一水多用,循环使用,提高水的综合利用率。在生产过程中,要加强检查,减少跑、冒、滴、漏现象。对检修中清洗出的污染物要妥善收集和处理,防止二次污染。对检修中拆卸的受污染的设备材料要进行处理,避免造成污染转移。

在生产中,由于突发性事件造成排污异常,要立即采取应急措施,防止污染扩大,并及时向公司安全环保部汇报,以便做好协调工作。对于具有挥发性及产生异味的物品,要采取措施防止挥发性气体造成污染环境或产生气味,避免污染环境或气味扰民事件的发生。凡在生产过程中,开停工、检修过程产生噪声和震动的部位,应采取消音、隔音、防震等措施,使噪声达标排放。

八、顾客关系

公司建立完善的顾客关系管理系统,制定了《顾客满意度管理制度》,通过了解顾客的需求、开发顾客满意的新产品、不断加强销售服务,满足顾客要求,赢得顾客信任。对于不同顾客提出的问题,都能够在客户要求的时间内给予答复,针对不同顾客采取差异化管理,满足并超越顾客期望,提高顾客满意度,培育了忠诚客户,取得了良好口碑。

公司通过遍布国内外的销售网点收集顾客的需求期望及对产品使用的意见和建议,接到顾客需要提供服务的信息后,及时安排技术支持人员确定顾客需求,为其提供准确的技术方案和价格信息;对顾客提出的备件要求,在最短时间、以最优惠的价格提供;每年不

定期地对各销售网点的人员进行业务培训，使其能更好地服务顾客。

针对公司优质顾客群，与其建立战略合作伙伴关系，在顾客附近就近设立服务机构，全方位满足顾客需求，增强顾客满意通过遍布国内外的销售网点收集顾客的需求期望及对产品使用的意见和建议，接到顾客需要提供服务的信息后，及时安排技术支持人员确定顾客需求，为其提供准确的技术方案和价格信息；对顾客提出的备件要求，在最短时间、以最优惠的价格提供；每年定期召开销售大会，传达公司最新政策及发展方向，使全体业务人员能更好地服务顾客。

公司定期进行客户分析，对重点顾客实施包括批量价格优惠、付款形式优惠在内的销售政策，形成了利益共同体；每半年制定并实施高层拜访及技术服务计划，通过高层领导定期走访，与重点顾客保持良好的高层沟通。

公司售后服务承诺体现的是公司强大的售后服务体系，从公司产品生产环节、销售时的运输环节、到使用等全方位的服务，而公司统一的独特的产品质量追踪则保障了客户与公司之间的诚信基础。

为及时有效处理顾客信息，公司建立了《客户质量信息反馈及处置规定》《顾客投诉管理制度》等信息收集、整理、分析、运用、回复体系，由公司售后服务部负责收集顾客反馈信息，及时通过信息平台反馈到责任部门分析原因、评审，限期制定改进计划加以改进。东起组建了以遍布全国各地的销售网点为依托，对顾客投诉做出快速反映。对于一般性问题投诉，1小时回复解决；对于重点顾客及较大问题投诉，省内12小时，省外24小时到达现场勘查确认并迅速

予以解决。为了使投诉的处理更加快捷、有效，公司在 2020 年对投诉处理流程进行了优化。

公司在全国设立了用户服务中心，配备了首席服务师、长驻服务人员，开展主动服务、巡回服务，实现服务区域全覆盖，全面提升服务质量，极大提升客户满意度。

公司采取调查问卷、客户座谈的方式开展顾客满意度调查，调查内容包括产品质量、服务质量、价格、合作意愿等方面，调查问卷由售后服务人员和销售客户管理人员在日常工作中进行收集，发现问题及时解决，每年度对所收集到的调查问卷进行分析测量，计算出平均综合分数，按五级评价方法，计算出顾客满意度，形成报告；客户座谈每年进行一次，由高层领导主持，销售管理部收集客户的意见和建议反馈给各相关部门，以此评定的客户的年度满意度，并将座谈会议纪要报给公司领导和相关部门。公司定期对收集到的满意度调查信息进行汇总、分析，针对顾客意见实施整改，并对整改结果反馈、监督，进一步提高顾客满意度。

九、社会支持

公司在致力于自身发展的同时，还积极主动地履行社会责任，以“奉献社会、服务社会”为荣，坚持开展爱心捐款活动，大力开展群众性职工文化活动，积极扩大企业影响，增强企业的竞争优势，为构建和谐社会贡献力量。

公司的发展离不开社会的支持，回报社会是公司的使命，王立建

董事长提出“发展企业为的是服务社会、员企共赢”的理念，自公司成立以来一直重视公益事业，高层领导身体力行，亲自参与策划、开展公益活动。同时积极参与国有企业改制，安排下岗职工再就业，并推动改制企业持续稳健发展。根据公司的发展战略和绩效评价结果，公司有计划地确定公益支持重点领域，制定公益支持计划，并列入公司年度预算予以保障。

近几年公司运用企业产业优势为杨寨村、高店村提供援助等帮扶活动，累计捐资 36600 元，助学捐款 5000 元。2021 年向慈善总会捐款 7625 元，用于乡村振兴项目，2021 年向组织员工爱心防疫、抗震救灾捐款 8000 元。

