

唐山三友化工股份有限公司

2013 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。

作为一家负责任的社会公众公司，唐山三友化工股份有限公司（以下简称“公司”）一直关注企业的社会责任。为构建和谐社会、美丽中国，推进经济社会可持续发展，实现企业自身与社会、环境的全面协调可持续发展，公司积极承担企业的社会责任，履行对股东、职工、供应商、客户、消费者、社会等利益相关方所应承担的责任和义务，努力践行科学发展观，做合格的企业公民。

报告期：2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日，包含必要的历史数据。

本报告是公司自 2008 年度以来发布的第六份社会责任报告。从股东责任、职工权益、供应商、客户和消费者权益责任、保护环境、社会公益等五个方面详细、综合、完整地介绍了公司 2013 年在履行社会责任各方面的工作，不断加强利益相关方与公司之间的理解和联系，旨在真实、准确的向社会呈现公司在履行社会责任方面所做的努力，以促进公司全面、协调、可持续发展。

企业精神：“创业守成，事在人为”，是指创业与守成，关键在人为。其核心是倡导以人为本，发挥人的主观能动性。

企业使命：“利益共融、美景共创、幸福共享”。其内涵是创造最佳经济效益，创造美好前景，给员工带来幸福。为实现这一目标，公司坚持的根本宗旨是：共融、共创、共享。其核心是幸福美景共同创造，劳动成果共同享有。

企业愿景：“坚持以人为本，构建富有、成功、完美新三友”。就是坚持以企业员工为本，充分认识员工是企业发展的宝贵财富和不竭动力。坚持为了广大员工去发展，依靠广大员工去发展，发展成果由广大员工共享，把三友建设成为“员工富有、企业成功、团队完美”的新三友。

“三友人”在“创业守成、事在人为”的企业精神激励下，遵循为股东负责、为股东创造价值的理念，紧紧抓住各项发展机遇，实现了跨越式发展。

一、公司概况

唐山三友化工股份有限公司于 1999 年 12 月 28 日成立。2003 年 6 月 18 日在上海证券交易所上市，股票代码“600409”，股票简称“三友化工”。

截止 2013 年 12 月 31 日，注册资本 1,850,385,487 元。

公司坐落于渤海之滨唐山曹妃甸新区，交通便利，区位优势明显。公司现已由成立之初单一纯碱业务发展成为具有“纯碱、氯碱、化纤”独特循环经济模式、从无机化向有机化工、基础化工向精细化工转型升级的集团型企业，是我国纯碱和粘胶纤维行业的排头兵。

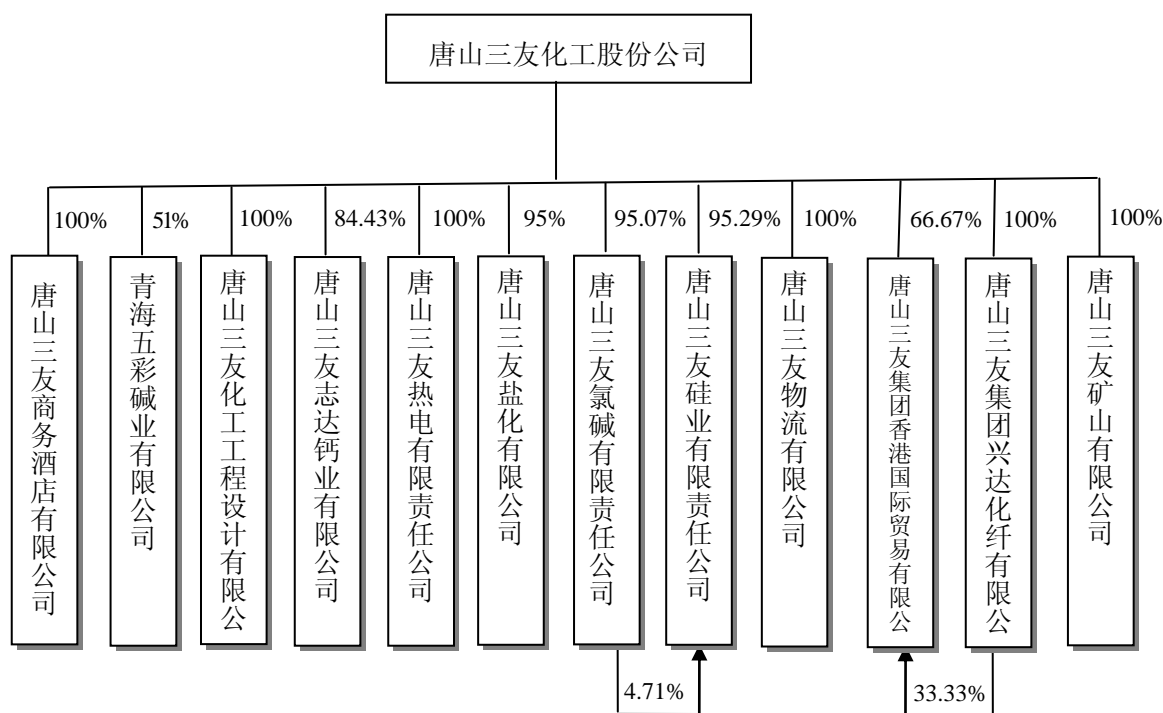
自上市以来，公司持续完善法人治理结构，提高规范运作与技术创新、制度改革、管理创新水平，努力提升核心竞争力和可持续发展能力，资产规模从 2003 年底的 15.7 亿元增长到 2013 年底的 187.93 亿元，增长了 11 倍；净资产由 10.3 亿元增长到 57 亿元，增长了 4.5 倍；主营业务收入由 9.96 亿元增加到 114.75 亿元，增长了 10.5 倍；净利润由 4,891 万元增加到 44890.71 万元，增长了 8.2 倍；总股本由 35000 万股增长到 185,038.55 万股，增长了 4.3 倍；公司市值由 21.42 亿元增加到 86.04 亿元，增加了 3 倍。公司得了持续快速健康发展。

公司发展壮大的同时不忘支持社会事业的发展建设，积极履行纳税义务，2013 年度公司缴纳包括所得税、增值税、营业税金及附加等在内的税款达 39768 万元。

截止 2013 年底，公司下辖子公司 12 家，员工 14720 名。具有年产纯碱 330 万吨、粘胶短纤维 48 万吨、烧碱 50 万吨、PVC40 万吨，有机硅单体 10 万吨、氯化钙 15 万吨的生产能力。主要产品包括粘胶短纤、纯碱、PVC、有机硅单体等 8 大类 100 多个品种。三友商标是“中国驰名商标”。产量、质量、出口创汇等五项指标连续多年居同行业首位，产品远销亚、非、欧、美、澳五大洲 90 多个国家和地区。

多年来，在三届全国人大代表、全国劳动模范、全国五一劳动奖章获得者、

董事长、党委书记么志义同志的带领下，公司实现了快速、科学发展，走出了一条具有自身特色的发展道路。



二、资产增值 业绩提升 稳定回报股东

1、经营业绩稳步提升

2013 年是金融危机以来形势最为严峻的一年。面对复杂的经济形势，在以董事长、党委书记么志义同志为核心的董事会带领下，公司积极应对严峻形势，全力以赴稳增长、调结构、促改革，各项工作都取得了新成绩，特别是在宏观经济低迷、同行业大幅亏损的背景下，公司重点突出主观，项目建设抓实效、内部挖潜抓降本、供销运作抓联动、新品研发抓前沿、品牌建设抓提升，每月指标层层分解和考核及时跟进，突出各个层面职工的主观能动性，有力确保了公司一季度逐月大幅减亏、二季度在行业内再次成功扭亏，三、四季度盈利水平逐渐提升，公司整体经济实现稳健效益发展。

2013 年全年共生产纯碱 218.76 万吨、粘胶短纤维 44.35 万吨、烧碱 44.09 万吨、PVC 36.71 万吨。累计实现营业收入 117.87 亿元，同比增长 12.43%；利润总额 53,052 万元，实现归属于上市公司股东的净利润 44,516.96 万元，同比增长 291.82%；实现基本每股收益 0.2406 元。截止 2013 年底，资产总额为 187.93

亿元。

2、规范治理 用制度保障权益

设立以来，公司始终秉承“创业守成，事在人为”的企业精神，以超前的管理模式引领企业健康、快速发展。公司形成了以股东大会为最高权力机构、董事会为决策机构、经理层为执行机构、监事会为监督机构，各司其职、各尽其责、相互协调、相互制衡的现代化法人治理结构。公司严格依照《公司章程》、《股东大会会议事规则》及有关法律法规的规定，召集、召开年度及临时股东大会，聘请律师现场见证，充分保障所有股东，尤其是中小股东的平等权利，保证每个股东均有表达自己意见和建议的权利，充分行使股东的表决权。

2013年，公司进一步加强规范运作，为适应公司业务规模不断发展扩大对提升公司治理水平的要求，对公司董事会、监事会成员结构及部分高级管理人员进行了调整，董事会成员由9人增加到13人、监事会成员由3人增加到7人，相应的董事会下设各委员会委员也进行了增选。同时，公司不断健全和完善“三会”议事规则及相关法规制度，结合中国证监会、上海证券交易所的最新法规要求，对《公司章程》、《信息披露事务管理制度》、《独立董事工作制度》、《董事会审计委员会工作细则》等7项管理制度进行了修订、完善。在日常经营管理工作中，更加注重完整、细化决策规则，保证决策的客观性、科学性。

为全面提升公司管理水平和风险防范能力，公司及9家主要子公司建立了全面内部控制管理体系。同时为全面加强公司法律风险防控体系建设，有效规避法律风险点，公司及各子公司均设专职的法律事务管理部门，负责对公司重大合同和重大合作项目的审查，为各业务部门提供法律咨询服务。2013年，公司聘请了北京博奥纵横投资管理咨询有限公司协助审计部对公司内部控制建设的有效性进行了全面分析评价，修订了《公司内部控制管理手册》，完善了风险管理评价和风险应对机制，明确了对子公司内部控制评价的管理。实现了全面风险管理与内部控制的融合与衔接。

公司以先进的管理团队、严谨的披露原则和透明的投资者沟通机制来不断完善公司治理。全年按照“一跟（跟市场）、一压（压成本）、一保（保生存）”的工作思路，加强内控、优化管控，实现系统运转；变革组织，实现效率运作；简

化流程，实现了经济运行。子公司硅业公司经济运行监控模型获评“2013 年省级企业管理现代化创新成果一等奖”。公司完善的治理结构、良好的治理水平、科学的治理机制有效保证了对所有股东的公开、公平、公正，保障了所有股东依法享有的各项权益。

3、信息披露及时合规

为了进一步提高上市公司信息披露的质量和效率，促进市场主体归位尽责，切实保护投资者合法权益，自 2013 年 7 月，上交所上市公司信息披露业务实行网上直通车，监管模式由“事前审核”转变为“事后审核”，对公司信息披露的质量提出了更高要求。公司通过加强对监管新规学习，不断提升业务能力、熟练掌握新业务流程，密切与各部门、各子公司沟通，不断提高信息披露的针对性和有效性，提升公司信息披露工作的质量和水平，保证信息披露的真实性、及时性、准确性、公平性，充分保障广大股东的知情权。

2013 年，公司共召开股东大会 3 次、董事会会议 13 次、监事会会议 6 次，审议通过了涉及公司生产经营计划、关联交易、对外投资等 100 多项议案。及时完成 2012 年年报、2013 年一季报等定期报告及 70 份临时公告的编写和披露工作，内容涉及资产收购、对外担保、项目投产及股权激励等多个方面，及时保证了中小股东的知情权。

4、回报股东持续稳定

为不断提高公司的透明度和治理水平，更好地维护公司资本市场形象，维护全体股东特别是中小股东的利益。公司通过咨询电话、邮箱、公司网站及接待投资者来访等形式为投资者提供方便顺畅的咨询渠道，使投资者可以及时了解和掌握公司动态。同时公司加大投资者关系管理人员培训，不断提升业务水平、专业知识和工作态度，保证咨询电话、传真和电子信箱等对外联系渠道畅通，确保咨询电话在工作时间有专人接听。公司尊重中小股东的意见，耐心回答股东或投资者提问，并通过有效形式向投资者答复和反馈相关信息，与股民保持了良性互动。

2013 年，公司共接待投资者现场调研 15 批次，涉及投资机构 40 余家、50 多人次，密切了公司与投资者的沟通，增强了投资者对公司的了解，提升了投资者对公司以及购买、持有公司股票的信心。为便于中小股东与公司高管的沟通交

流，公司每年年报披露后都积极参加河北证监局组织的辖区上市公司年度业绩网上集体说明会，就公司生产经营、资本运作、项目建设等情况与广大投资者进行深入交流。公司还通过上交所 E 互动平台与投资者进行良好的双向沟通。

在经济效益稳步增长的同时，我们十分重视对投资者的合理回报，让股东分享公司发展的成果。2013 年 7 月 26 日，公司实施了 2012 年度利润分配方案：以总股本 1,850,385,487 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 0.20 元(含税)，共计派发现金股利 3700.77 万元。

自上市以来，除 2009 年度受金融危机影响未分红外，公司每年坚持现金分红，已累计现金分红 67869.69 万元，充分保障了股东的权益。公司历年现金分红情况如下表：

年度	归属于母公司所有者的净利润 (万元)	年度利润分配方案	现金分红 金额 (万元)	现金分红金额占 当年归属于母公司所有者净利润 的比例 (%)
2003	4890.91	每 10 股派 1.0 元 (含税)	3500	71.56
2004	11196.87	每 10 股转增 2 股派 1.5 元 (含税)	5250	46.89
2005	12664.93	每 10 股转增 3 股派 1.3 元 (含税)	5460	43.11
2006	15398.85	每 10 股派 1.1 元 (含税)	6006	39.00
2007	32355.39	每 10 股送 3 股转增 3 股派 2.4 元 (含 税)	14087.04	43.54
2008	20604.58	每 10 股派 0.25 元 (含税)	2347.84	11.39
2009	3846.63	不分配不转增	0	0
2010	28876.66	每 10 股派 1.2 元 (含税)	12714.96	44.03
2011	58666.53	每 10 股派 1.2 元 (含税)	14803.08	25.23
2012	11361.51	每 10 股派 0.2 元 (含税)	3700.77	32.57
合计	199862.86	——	67869.69	33.96

5、创新提质 稳健发展

“科技创新是企业加速转型发展的‘引擎’和‘催化剂’。” “创新，就是否定自我、超越自我；创新既是能力，更是思想” “没有创新，就没有进步，创新是企业不断发展的源头活水，力量之本。”……这种创新理论、观念，成为了公司创新的思想体系，为公司的科技发展注入了思想和文化执行力。得益于此，公司构筑了“战略层、研发层、执行层、基础层”四级技术创新管理体系。完善的《技术创新管理办法》、《专利管理办法》等规章制度，科技成果员工命名制等激励机制，每年提取营业收入的3%以上用于科技创新的科研投入稳定增长机制，确定了公司科技发展的总目标：自主创新，以提高自主创新能力为核心；重点跨越，以产品低成本和差异化为重点；支撑发展，以机制创新、队伍建设为支撑；引领未来，以高端产品、核心技术研发为引领。

得益于科技创新，公司转型升级的步伐越迈越坚实，科技竞争力显著增强。“十二五”以来，公司已累计科研投入14多亿元。截止2013年底，174项新技术成功申请国家专利，116项获得专利授权；66项技术获得省部级科技奖励；主持并参与纯碱、粘胶短纤维、氯化钙融雪剂等6个国家标准、5个行业标准制定；成功开发莫代尔纤维等62个新产品，其中29项填补国内、省内空白。“高湿模量纤维素纤维关键技术与产业化”获得中纺联科技进步二等奖；“制备无溶剂高含氢硅油的方法”获河北省知识产权优势企（事）业培育工程专利奖三等奖；《利用氨碱滤过母液制备氯化钙溶液的工艺方法》、《无溶剂法高含氢硅油的研发与产业化》分获中国石化工业联合会技术发明奖和科技进步奖。

公司以技术升级、产品升级带动产业升级。纯碱生产能力由设计时的60万吨提高到目前的330万吨，增长了4.5倍；粘胶短纤维由2万吨提高到48万吨，增长了23倍；氯碱、有机硅从无到有；资产总额由15.7亿元提高到188亿元，增长了11倍；主营业务收入由9.96亿元增加到114.75亿元，增长了10.5倍。集团公司先后荣获“中国化工行业技术创新示范企业”“河北省十大发明创造单位”。

2013年，公司为加大科研创新的工业化推广力度，先后聘用中、高级工程师513人，其中高级工程师139人，中级工程师374人，累计完成工艺技术革新5800多项。化纤公司自研自制的冷却器，再次对外销售，累计销售各类设备23台套，

实现了由卖产品向卖设备、卖技术的跨越。

上市十年来，公司不仅在企业内部建成了国家级技术中心、博士后科研工作站、特邀院士工作站等机构，同时还与中科院、浙江大学、北京化工大学等 12 家科研院所实现产学研对接，广泛开展联合技术攻关。继化纤公司后，硅业公司被认定为国家级高新技术企业。化纤公司荣获省技术创新示范企业称号。

三、与员工利益共融、美景共创、幸福共享

公司始终致力于实现“利益共融、美景共创、幸福共享”企业使命，在追求企业持续、稳健发展的同时，不断为员工提供发展事业的平台和富有竞争力的薪酬福利，助力员工实现个人价值。员工是企业财富的创造者，企业的发展离不开员工的贡献。作为一个富有责任感的企业，公司高度重视员工的权益，充分善待自己的员工，尊重员工的价值，发挥员工的创造性，为员工提供广阔的发展平台和施展个人才华的机会。

1、有效保护员工合法权益

公司严格执行国家《劳动合同法》和地方相关法律法规与所有员工签订了《劳动合同》，明确了职工享有的权益和应履行的义务。制定了《劳动用工管理规定》、《劳动合同管理办法》、《职工培训工作管理办法》、《工资支付管理办法》、《职工休假管理办法》等一系列人力资源管理制度，及时为每位职工办理了社会养老保险、医疗保险、失业保险、补充养老保险、工伤保险以及住房公积金，自2012年7月1日起又为职工缴纳了生育保险，保障了职工各项权益。

2、积极创建学习型企业

公司始终致力于创建学习型企业组织，一直把提升职工技能水平、创新能力，打造学习型、技能型、创新型“三型”队伍，作为企业长远发展战略。多年来公司不断加大培训投入，建设培训基地，实现职工培训网络化。持续不断的提高全体职工的职业素质、专业素质、文化素质。构建完善的培训管理体系，为员工发展提供了更多的机会。

2013年公司以“减亏、扭亏、增效”为目标，广泛开展劳动大竞赛、技术大比武、全员大献策和小革新、小发明、小改造、小设计、小建议“三大、五小”活动，

激发全员创新活力，涌现出了一大批技术状元和技术能手。全年征集职工合理化建议6800项，创新成果390项，累计创效5500万元，同比增长35%。为各类高技能、高素质人才提供更加广阔的发展空间。

公司始终把人才资源作为第一资源，高度重视职工教育培训工作。特别是近年来，积极探索职工培训新模式，率先开发了网络培训考试系统和“模拟仿真培训系统”，实现了练兵、培训、考核一体化；坚持校企联合办学并不断提高继续教育奖励标准，与河北工业大学、河北联合大学等院校合作开办了化工生产工艺等6个专业的专科、本科函授班，361名职工通过在职培训取得大专以上学历；不断完善职业技能鉴定工作、专业技术职称及职业资格聘任制度，打造了一支职业化、专业化、知识化的职工队伍。截至目前，公司高级工以上人数占生产技术岗位人数的25.2%以上。集团公司先后获“全国职工教育培训示范点”、“中国企业教育百强”等称号。

3、建立新的薪酬体系和激励体制

为加强对员工的激励、约束，充分调动职工工作积极性和主动性，实现自主自发管理，保障职工和企业目标同向和共同发展，公司根据自身特点，制定实施了全员绩效考核制度，即员工自主提升考核。公司建立了以职业能力为导向，以工作业绩为重点的薪酬福利体系，使每个岗位都有较大调整和发展空间，使每位职工的工作业绩直接与薪资密切挂钩，有效实现员工价值贡献与价值共享的和谐统一。2013年在国内经济如此困难形势下，公司不减产、不减员、不减薪，重视核心技术人员，不断提高技术职务津贴标准，执行特级技师制度，同时将高级工纳入津贴享受范围，享受范围扩大一倍。

4、为员工创造良好工作环境

公司通过了职业健康安全管理体系，通过公开竞聘方式选拔任用领导干部，在保障职工各项权益的同时，积极采取各项措施，为员工提供安全健康的工作环境，降低工作中的危险因素，及时消除安全隐患。

2013年，公司投入资金200万元，开展“心系职工、夏送清凉”活动，不断改善工作环境，慰问高温岗位职工近万人次；组织1000余名各类先进参加暑期休养，组织干部职工、离退休和退养职工1.8万人次进行健康体检。投资500万元，

推进“四个放心工程”，让广大职工喝上了放心的水，吃上了放心的肉、粮食和蔬菜，组织食品卫生安全、节约型食堂创建、盐化公司生态农场三个专项巡视，不断提高职工幸福指数。

5、关心员工身心健康、丰富员工业余生活。

2013年公司学习贯彻十八大和全会精神，深入开展“健康、平安、安全”活动，不断丰富职工文化生活，以组织各式各样的活动为载体，为员工提供健康、安全、舒适的工作环境。如专门设立“员工之家”活动室、每年组织员工进行健康体检、组织各类文体赛事等等；开展“幸福三友季”、“健康大家行”等系列活动，视需求开展各种协会活动40次300多场，依托协会举办的节日文化、广场文化和“四季行”体育活动日益规范。在持续两个月的暑期“幸福三友”广场系列活动中，先后组织了电影放映、广场舞表演、才艺展示、健身展示等四个版块13场活动，600多名职工家属登台表演，近万名职工群众观看，影响广泛，深受职工好评。以广告宣传、发放光盘、健康讲座、开班培训等形式引领和指导职工健身，各级工会组织创造条件开辟健身场地，配备运动器材，满足健身需求，开展小型、多样、大众化体育赛事，做到每周有活动，每月有交流，每季有比赛，年内举办长跑、游园、球类以及大众趣味活动、比赛等500多场次，以形式多样、积极向上的文体活动引领健康新风尚，在不断丰富员工的业余生活的同时，增强了员工凝聚力和对企业归属感。

6、健全工会制度，召开职工代表大会

公司每年度都组织召开职工代表大会，一切战略规划与调整、投融资、机构改革、绩效原则等关系员工切身利益的事项，均通过职代会表决通过，并通过三友新闻频道、三友报、宣传栏等形式，确保员工知情权。公司还积极开展职工代表调研月活动，征集调研报告100篇，全面查找问题，监督整改，发挥了职工代表的监督职能；坚持“四级公开”、“八项公开”，严格履行程序，进一步规范厂务公开工作，确保真实、准确、及时公开，赢得了广大职工的信任。

7、关爱职工 温暖到岗 真情到家

职工是企业的灵魂，是企业长远发展的基石。公司高度重视职工疾苦，动态管理困难职工帮扶系统，建立了困难职工帮扶救助长效机制。要求各公司一定要把因病致困、有急难需求的职工情况摸清楚，保证不漏一户、不落一人，公司董事长、党委书记么志义要求各公司一定要把劳模关心好，把困难职工照顾好，把温暖送到岗位、送到家里，送到职工心坎上。尤其每年春节期间，公司董事长、党委书记么志义同志等领导都要亲自走访慰问劳模代表和疾困党员职工家庭，送上企业的关怀和温暖。

2013 年公司的慰问帮扶工作较往年力度更大，范围更广。包括在职职工、离退休人员及老党员等群体，特别是加大了盐化、矿山等环境艰苦的一线岗位职工及因突发事件、意外情况等导致生活临时困难的家庭帮扶，帮扶标准由 2000 元提高至 3000 元。多形式、多层次开展日常帮扶、节日帮扶、患病帮扶、助学帮扶、走访慰问等活动 1209 人次，发放帮扶慰问款 106.55 万元；为 2740 名女职工完成安康团险续保工作。安排职工子女就业 127 人，帮扶困难职工 758 人次。同时，公司加大力度完善相关制度，建立了《职工帮扶救助办法》，修订了《职工帮扶慰问管理暂行规定》、《职工健康检查管理规定》，让职工尽享企业温暖。

四、注重供应商、客户和消费者权益保护

公司始终坚持“合众诚共赢 携手创未来”的经营理念，本着“一原则、二责任、三诚信”的核心价值观不断满足客户需求，持续改进，提供更全更好更快的解决方案，提供价格合理、质量优良的产品以及优质的服务，为客户创造增值和超值服务。

1、程序公开透明 供应商公平竞争

公司始终以诚信的经营理念，通过建立公开透明的竞争机制，采取招标、比价、定向等方式选择产品质量可靠、价格合理、信守合同的企业作为供应商，为供应商提供了参与公平竞争的平台。公司通过现场考察、战略合作、定期走访、征求意见及各类媒体等都对供应方进行综合信用评价，通过加强与优质供应商的交流合作，构建安全、稳定、可靠的战略供应链，实现公正公平、长期合作、共同发展。

双方通过定期走访，增加互信，并按合同法规，签订平等互利合同，双方严格按照合同条款执行，对每批货物化验、分析，并出具化验单，与供应商所提供分析单进行比对，确保采购物资质量稳定；定期与供应商核对账款，及时结付到期货款，保证客户合法权益，供应商在公司从未有坏账损失，获得了供应商的信任与支持，取得了良好的商业信誉。

2、精细化管理 不断提高产品质量

“关注顾客 全员参与 持续改进” 是我们的质量理念，充分展现了公司以人为本、追求卓越、永无止境的管理思想。设立以来，公司一直致力于打造百年三友品牌形象，奉行“一原则、二责任、三诚信”的核心价值观，凭借工艺技术先进，设备自动化程度高，自主研发能力强，技术力量雄厚等诸多优势，靠稳定可靠的产品质量和优质的服务，追求卓越的质量经营。为了强化职工的质量意识，公司建立健全了各项企业管理制度，不断探索先进的质量管理理念和方法，大力推动品牌建设、全面质量管理和卓越绩效管理模式，使公司管理水平不断提高，公司及下属主体公司全部通过了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证。主导产品纯碱低盐化率 100%、重质化率 80%、散装化率 30%，粘胶短纤维产品差别化率 90%以上均居行业首位，自主研发的洁净高白度粘胶短纤、莫代尔纤维填补了国内空白，盐化工、化纤行业主要工艺技术指标 44 项中 40 项名列第一；“三友”商标为“中国驰名商标”，公司产品远销亚、非、欧、美、澳五大洲 90 多个国家和地区，出口总量和创汇总量均列行业第一。化纤公司被命名为行业唯一的“纤维素纤维新产品研发基地”。

2013 年公司获得“河北省政府质量奖”，化纤公司获得“全国纺织行业质量奖”，全国粘胶行业唯一一家；PVC 荣获“全国用户满意产品”称号，粘胶短纤维被评为“河北城市名片”，集团公司被评为省工业企业质量标杆，并连续 4 年荣获“全国用户满意企业”称号。

3、树立质量观念 强化服务意识

高标准抓质量，一切从市场需求出发，牢固树立“质量第一，顾客至上”的思想。公司将“把一流的产品和服务及时提供给客户，让客户满意”作为企业生

产经营的出发点和落脚点，在企业内部积极引导职工树立“下道工序就是顾客，为顾客服务”的思想，组织开展“零缺陷”活动，强化“次料不进厂、次品不出厂”过程管理，确保了产品质量和工作质量的稳步提高，主导产品粘胶短纤、纯碱的质量水平长期稳定在国家优级品标准之上。公司紧跟市场前沿加快新产品研发，2013年全年共研发新产品10项，其中：竹代尔纤维实现国内首发；彩色纤维入选中国纤维流行趋势代表产品；有机阻燃纤维、消光树脂、糊树脂、SY650型PVC逐步规模化生产，消泡剂、甲基硅油等被市场认可并实现批量生产。

4、追求客户满意 不断提升服务

公司始终坚持“以顾客为中心，以市场为导向”的销售策略，在满足顾客需求的基础上，不断扩展市场宽度和深度，通过不断优化营销服务，加强新产品和服务开发，实现公司与顾客的共同成长，打造稳定和优质的市场基础，实现优良顾客群与市场份额的持续稳定和增长。

公司与顾客建立了各种接触方式，主要包括电话、网站、电子邮件、传真、会面和营销人员上门服务等，可随时查询信息、交易、投诉、沟通情况，公司建立了详细的顾客投诉、查询、交易渠道，保证可以及时解决顾客疑问。销售部及各业务科定期召开部务会、科内会，对客户关系的维护方法、策略进行分析、探讨，对形成的有利于改进客户关系的方式、方法、操作策略进行完善实施。每年使用《顾客满意率测评指标体系》对顾客满意度情况及顾客意见情况进行调查，达到和客户的有效沟通和及时、快捷、准确服务。同时，公司对销售人员也进行定期培训，以适应市场及下游客户的不断发展。

为更好地服务客户，公司以用户需求为第一标准，在公司及各子公司均成立了售后服务科，保证客户信息流的畅通。在“快速反应、及时传递、及时处理”的原则指导下，通过定期走访、销售人员日常沟通、产品推介会、订货会以及书面调查等方式，以及各种媒体和网络详细了解客户对产品和服务的各项要求，找出公司产品和服务的不足，明确客户现在和未来对产品和服务的需求，将这些信息提供给公司产品研发和售后服务等部门，指导、改进、提高公司的产品和服务。公司通过加强对关键和忠诚客户的各项服务，提高公司形象、凝聚力和号召力。通过公司与客户信息的双向交流，共同明确未来的产品、服务发展方向，从而达到共赢。公司精准化的服务态度和服务意识得到下游客户的高度认可和一致赞

誉，被多家用户评为“优秀供应商”。

5、权力制约 廉洁公平 监督有效

为给企业健康发展营造一个良好的生产经营环境，公司制定出台了《领导干部廉洁从业“十项禁令”》，做到有的放矢，对症下药。对“三重一大”等重要事项和基建、采购、招投标等权力运行过程，建立廉政风险预警防控和动态管理机制，严格实行审批、备案、效能监察和审计监督制度，确保了用权过程规范透明。2013年围绕生产经营中心，立足预防、保护，突出监督、震慑，以供销、储运、项目建设等领域为监察重点，选题立项99项，审核备案各类业务23546份，发现各类问题62项，下发整改通知书8份，实现专项治理日常化。突出信息掌控和市场调研，建立采购业务供应商和工程项目承包商信息数据库，2008家客户管理底数清、信息灵；完成各类调研报告27份，提高了监督话语权。定期对关键岗位从业人员进行廉洁从业警示教育，加强党风廉政建设，提高了腐防变能力，为公司稳健发展提供了有力保障。

五、安全生产 节能降耗 坚持绿色发展

公司成立以来一直奉行“生命至高无上、安全责任为天”的安全理念，珍视生命、重视安全，时刻把职工的生命安全健康放在一切工作的首位。从点滴做起，管住源头，让安全成为一种工作态度，成为工作和生活的第一需要。在确保安全的前提下，公司不断创新安全管理模式和思维理念，统筹资源的综合、高效利用，树立全面、协调、可持续的发展观，确保安全生产、科学发展。

1、标准化管理 实现安全效益生产

通过内外结合的科研创新措施，公司在国内首创了纯碱、氯碱、化纤一步到位的“两碱一化”循环经济发展模式，全部生产工序实现了DCS计算机控制，技术装备和自动化控制达到了国际先进水平，做到了专业化、精细化、细致化管理。

2013年公司全员发动，开展“保安全就是保生命、保设备就是保生存、抓管理就是抓未来”安全大检查活动，建立了隐患排查长效机制，积极推进安全管理工作标准化。按照“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”的总要求，从公司实际出发，对各方面存在的隐患以及软硬件方面存在的薄弱环节进行全面整治，实

现全年安全零事故。通过高频次、多方位的检查，共查出各类隐患和问题 600 余项，隐患整改率达 98%。为了有效控制事故，公司编制了重大危险源应急救援预案，并通过省级评审，公司应急救援队为省级危化行业二级救援队，人员训练有素、设备先进，有消防指挥车 1 辆、消防车 5 辆，高喷车 1 辆，保证事故状态下进行有效处置。为公司生产安全稳定运行奠定了坚实基础，实现了安全、效益生产。

2、特色循环经济 实现持续发展

为了更好地利用资源和保护环境，公司主动寻求经济增长模式的转变，以资源的循环利用和高效利用为核心，以“减量化、再利用、资源化”为原则，积极发展循环经济。公司以科学发展观统领全局，按照“产业对接、工艺衔接；产业集群，资源集约，管理集成”的发展思路和管理理念，通过项目带动布局调整，构筑起以纯碱、氯碱和粘胶短纤维为主导产品，原盐、碱石为原料支撑的系列共生产业链，在国内首创了“两碱一化”的特色循环经济模式。

纯碱生产产生的蒸氨上清液可用于生产氯化钙和晒盐，氯碱公司的废料电石渣浆可替代石灰石用于纯碱生产，碱渣可用作工程回填土，粉煤灰可用于生产空心砖、便道砖，氧化塘废水已全部实现回收利用等等。利用曹妃甸工业区海水淡化产生的排废浓海水作为生产纯碱原料；纯碱产生的废液生产氯化钙；氯碱产生的电石渣再用于纯碱生产；液体烧碱通过管道直供粘胶短纤生产；利用氯气、氢气生产氯化氢，为 PVC、有机硅生产等提供原料支撑。公司实现了氯碱公司电石渣浆的全部回收利用，属全国首创。2007 年 1 月，公司被河北省政府列为首批循环经济试点企业，全资子公司兴达化纤公司成为国家级循环经济试点企业。

循环经济的实施实现了蒸汽的梯级利用，提高了公司部分副产品和“三废”的附加值，又减少了环境污染和成本支出；增加了经济效益，增强了公司可持续发展能力。公司充分发挥了各产业链之间的协同作用，使公司各生产系统上下游紧密结合，兼顾“效益、低碳、环保”，达到物质的闭路循环和能量多级利用，真正做到了环境与经济的协调发展。

3、节能降耗 坚持绿色发展

企业要发展就要坚持“绿色发展”，即在发展中不断降低能源资源消耗，减

少并治理环境污染，担当起企业的社会责任，在发展中实现经济效益、社会效益和环境效益的共赢。

多年来，公司高度重视节能减排工作，着重做好“水”文章，科学谋划“气”学问。2013 年公司狠抓制度落实，在公司范围内全面开展环境风险排查评估工作，有效规避环境违法风险。年实现节能量 8521 吨标准煤，完成年度目标的 170%。轻质、重质纯碱、烧碱单位产品综合能耗较上年分别降低 0.72%、0.97%、0.65%。近几年投资近 2.5 亿元完成烧碱系统节能改造、芒硝溶解化盐、含汞废水治理、4#锅炉烟气脱硝改造等重点节能环保项目。集团公司先后荣获“十一五”全国石油和化工环保先进单位、河北省节能协会“十一五”先进企业和省节能减排目标考核优秀单位等荣誉。

六、积极参与公益事业 真诚回报社会

公司秉承“利益共荣、美景共创、幸福共享”的企业使命，注重企业的社会价值体现，把为社会创造繁荣作为自己应尽的职责，努力以自身发展影响和带动地方经济，促进企业与社会和谐发展；通过慈善捐助、赈灾、济困、助学、组织志愿者义务献血等公益活动，积极参与公益事业，带头履行社会责任，真诚回报社会。

多年来，公司高度重视社会公益活动，以感恩文化提升社会责任感，在赈灾、助学、帮困、拥军等公益事业方面的累计捐赠已达 4000 多万元，充分体现了公司无私的奉献精神和高度的社会责任感。同时，公司助力青年志愿服务、希望工程等一系列主题公益活动蓬勃开展，组织的“让爱心在三友传递”青年志愿服务活动等已坚持开展 6 年。

2013 年是唐山市希望工程实施 20 周年，在“美丽唐山 我的梦”希望工程圆梦行动助学金发放仪式上，集团公司荣获唐山市“希望工程特殊贡献奖”。

七、总结

2014 年，公司将继续坚持“利益共融、美景共创、幸福共享”的企业使命，深化企业社会责任理念，加强与各利益相关方的沟通与交流，完善企业社会责任执行机制。践行科学发展观，提高企业经济效益，坚持环境经营、绿色发展，通过

诚信、守法、稳健、持续的经营为员工、客户、股东、社会创造更多的经济价值和社会价值，为促进公司可持续发展和社会和谐发展作出更大的贡献。

唐山三友化工股份有限公司

2014年3月29日