

台山市金桥铝型材厂有限公司
2019 年可持续发展报告

关于台山市金桥铝型材厂有限公司：

台山市金桥铝型材厂有限公司(以下简称:KAP)创建于1983年,位于富饶的珠江三角洲区域、侨乡之都—台山市,公司注册资金6257万美元,占地面积38.9万平方米,是一家广东省生产制造铝型材的高新技术企业。公司拥有完整的铝型材加工产业链,年生产能力达12万吨。其产品广泛应用于建筑、运输、电子、汽车、轨道交通,医疗及耐用消费品等领域。创办37年来,公司始终坚持走品牌发展道路,坚持技术创新、追求卓越品质,坚持走标准化、可持续发展的道路;以人为本、精益求精、持续改进、不断提升企业经营管理水平,推动企业持续、健康发展,取得了良好的经营效益和社会效益。KAP是一家领先的铝挤压型材产品生产企业,凭借三十多年丰富生产经验,从模具设计、铝棒铸造、铝材挤压到表面处理和精密加工,KAP致力于为客户提供一站式解决方案,为客户研发新合金、新工艺,可有效提高产品性能和提升产品竞争力。

2019年KAP可持续发展始终绕着以客户为中心,以负责任和创新的方式来持续提升运营效率和竞争力,与社会各界共同面对和把握可持续发展的挑战和机遇,促进社会、经济和环境持续改善。在业务发展的同时,我们更加注重积极承担企业责任,切实为当地社区发展做出贡献,我们关注运营可持续性,让客户更加有效地使用我们可持续的产品、解决方案和服务,并致力于为社会的可持续发展做出贡献。

《台山市金桥铝型材厂有限公司2019年可持续发展报告》从社会责任规划到目标考核、从公司治理到管理体系、从资源配置到运作进

行纵向报告，并从经济、环境、劳工、人权、社会和产品等六个方面进行全面披露，以满足相关方和监管机构的要求。

一、KAP 2019 年实施社会责任的总体情况

2019年度，公司在经营活动中，坚持守法、互利、平等的原则，在追求经济效益的同时，积极保护员工的合法权益，诚信对待供应商、客户，注重环境保护，热心公益事业，在日常经营活动中实行“社会责任”的职责要求，从而有效促进了企业自身与社会的和谐发展。

KAP为一家负责任的企业，严格秉承社会价值观念、道德规范及行业为守则，以回馈社会作为企业经营发展应尽的社会责任，以自身发展带动当地经济和社会的发展，为社会的稳定和繁荣发展作出贡献。守法经营，依法纳税，自公司成立以来，公司不断建立、健全各项规章制度，支持国家政策，积极履行企业社会责任，坚持做到规范经营、守法经营，积极承担并履行法定纳税义务。公司不断扩大招聘规模，努力为当地居民创造就业机会，为人民生活改善做出了应有的贡献，使社会能够共享企业的发展成果。并勇于承担社会责任，积极响应国家扶贫攻坚号召，贯彻落实贫困村的精准扶贫工作。

我们切实贯彻以人为本的经营理念，每年组织党员慰问困难员工，对发生意外变故的困难员工组织干部员工捐款救助；夏季炎热天气，给员工发放凉茶、饮料，防止员工中暑现象发生；使员工感受到公司的温暖，自觉自愿为公司的发展尽职尽责。尊重员工的权利，关心他们的福利和职业发展，并相信公司的成功是来自于每一个金桥人的共同努力！为此，我们评先进及选拔优秀干部、颂扬成果，树立标

杆，给予每一个有梦想的金桥人良好的发展空间，并对员工的职业生涯规划作出指导！同时，我们也倡导员工对公司负责，我们相信一个优秀的人才首先应该是一个富有责任心的人！我们不仅要为员工承担责任，而且还要通过为客户提供高品质的产品和服务，及时回报社会来坚守我们的责任。

二、履行社会责任绩效指标和主题报告

KAP 在追求自身经济效益同时，重视公司的利益相关者、社会、环境保护、资源利用等方面的非商业性贡献，将短期利益与长期利益相结合、将自身发展与促进社会全面均衡发展相结合，努力创造更高的发展目标。

第一、经济绩效指标报告

（1）直接经济价值

2019 年度，KAP 实现销售收入人民币 18 亿元。

（2）经营成本

为减轻恶劣的铝业市场形势下的成本压力，2019 年度，继续推进以降本增效为重点的精益生产管理活动，公司建立了健全的生产成本核算管理体系，每月、每季完成情况月报形式公布，指标完成情况与干部绩效考核挂钩，来提高各部门降本增效积极性，从而较好地完成了降本增效活动目标。

（3）员工的工资和福利

严格按照国家法律、法规要求和相关的政策规定，结合行业和企业实际，建立不同形式的工资制度，维护职工的基本权益。依法为

员工缴交养老、医疗、工伤、生育、失业保险等各种法定义务，确保员工的合法权益。为员工创造更好的工作机会，KAP 提出了“打造百年企业”的战略远景，保证企业的稳定和持续发展，为员工进行职业生涯规划，企业和职工共同成长，为员工创造更美好的发展平台。

（4）对政府责任

KAP 依法纳税，2019 年度向政府缴纳各种税费总额 2.06 亿元人民币。公司每年组织定期工作内审，对违反公司管理规定及地方政策的行为作出纪录、核查及纠正，对相关责任人作出教育及处分。至今未发现任何违反法规的行为现象。

（5）社会投资和投入

在 KAP 发展的同时，也一直不忘回馈社会和对社会公益事业的支持，公司高度重视公益活动，并依据企业发展战略和实际情况，做出不同的公益活动，收获公众的信赖，提升企业的社会形象及声誉。截止目前公司及实际控制人累计为公益慈善事业捐款 2000 多万元，为构建和谐社区贡献力量。在各类公益活动中，公司高层领导充分发挥模范带头作用，引导和带领企业广大员工，量力而行，积极参与，从我做起，奉献爱心：

A. 社区支持

为了建立和谐的社区关系，公司对周边乡村在建桥、修路、江河治理、美化乡村等方面积极行动，累计捐款达 150 多万。

B. 扶贫助困

作为 KAP 的对口扶贫单位，北陡镇石蕉村自来水长期失修，群众

喝不上干净健康水的民生问题，公司党委及时研究讨论制定方案，在 KAP 向市慈善活动捐资 20 万中定向 7 万元专款支持石蕉村解决修复自来水工程，对困难户更是积极捐助。

C. 教育支持

KAP 先后为大江中学、振育小学、越华中学捐款共 200 多万元为学校修建教学楼、体育馆、运动场和添置教学设备，并每年定期向大江中学捐款 10 万元奖教奖学、向越华中学捐款 8 万元奖教奖学和培英职校捐款 10 万元奖教奖学，为支持教育培养人才不遗余力。

D. 体育支持

KAP 先后捐建台山体育馆、大江文体馆，并积极支持多项体育赛事活动。

E. 员工帮扶

为有效缓解员工紧张的工作与现代快节奏生活方式的压力，公司成立团队基金，团队基金的经费用于困难员工支持，以及员工的文艺康乐活动，团队拓展等有益身心活动的开展。

F. 慈善支持

对于各种慈善活动，公司都在第一时间做出回应。2008 年汶川地震时，公司董事长对灾情高度重视，紧急召集会议，商讨以实际行动赈灾救灾，呼吁全公司员工积极行动起来捐款捐物，帮助灾区人们早日渡过难关，同时 KAP 捐款 100 万元人民币救灾。2020 年新冠肺炎疫情最严重时，公司义不容辞地捐款 120 万元人民币支援救灾。

(6)、为应对环境保护的财务投入

一直以来, KAP 非常重视环保, 投入先进除尘设备和废气净化设备, 保证了达标排放, 减少温室气体排放, 减少对水源及大气的污染等等; 同时, 严格管理固废分类并按要求处理。多年来, 对电机自主改良部分设备、优化线路布局等方面, 达到了合理提高设备利用率、降低电费的目的, 每年为企业节省电能 170 多万 kw/h, 为资源综合利用、可持续发展做出了贡献, 取得了良好的社会效益。

(7)、固定福利计划

按照国家和当地政府的政策, 依法为员工缴纳基本养老、医疗、工伤、生育、失业保险费, 员工享受相应的各项社会保险待遇。

(8)、政府给予的支持

KAP 由创立至今, 一直得到政府及社会各界的大力支持与指导; 公司积极响应各项政策与制度的实施与实践, 不断投入各种先进设备、新型生产设施, 不断进行技术开发与技术创新, 并积极参加国家有关科研项目研究, 得到了政府及社会各界的肯定与认可, 获得政府各界的大力支持。

(9)、最低工资与标准比较

严格执行有关工资的制度, 确保企业员工工资不低于当地政府发布的最低工资标准。2019 年度 KAP 在市场严重不景气的情况下, 保持员工的工资不受影响。

(10)、当地供应商采购政策

坚持与供应商建立互利的供方关系, 减少运营风险、降低采购成本, 提高了供应链的创造价值的能力和竞争力。

(11)、从当地雇佣员工情况

KAP 采用属地管理模式，按照所在地法律规定，雇佣当地员工。除个别技术人员和管理人员，90%员工为当地人员。

第二、环境绩效指标报告

公司作为一家负责任的企业，一直积极主动承担着各项社会公共责任，对于生产、服务和运营过程中给社会带来的环境污染、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全等问题都会进行严格评估，并制定一系列指标，研究相应的改进措施。在环境保护方面，管理层坚持“倡导清洁生产，预防污染，积极节能降耗，持续改进”的原则，积极开展生产全过程的环保治理，为公司的长久发展、绿色发展及蓝天行动，奠定了坚实的基础。

1、原材料节约

从保护全球资源的角度出发，实施精益生活管理，积极降低原材料的耗用量，最大限度地提高材料的利用率，节约资源。

(1) 公司建立了健全的生产成本核算管理体系，每月、每季完成情况月报形式公布，指标完成情况与干部绩效考核挂钩，使各部门想方设法降本增效，节约原材料消耗。

(2) 继续坚持办公现代化，使用数字化管理平台进行文件及资料流转，最大程度地降低纸张的消耗，降低办公室环境负担。

2、节约能源

在节能降耗方面，积极履行国家“节能减排、低碳经济”的严谨承诺；与客户共同建立能源管理合作机制，相互提升相互促进；建立

能源管理中心，全面主导公司资源节约工作的规划和实施。多年来，对电机自主改良部分设备，完成了各种较大功率的电机更换工作，更换为节能型电机，更新换代能耗较大的老式旧式设备设施，如活塞式空压机的淘汰换代等；对全公司的照明系统的全面更新工作，计划在未来两年内全面采用 LED 照明光源；同时在优化线路布局等方面，达到了合理提高设备利用率、降低电费的目的，每年为企业节省电能 170 多万 kw/h，积极减少温室气体的排放，为资源综合利用、可持续发展做出了贡献，取得了良好的社会效益。

3、节约水资源

为了节约用水资源，KAP 水房备有 5 台管道泵及 7 台离心泵抽水机，储水池 2 个、沉淀池 2 个及 6 个过滤池，水房供水通过抽取河水，用明矾进行杂物沉淀，再通过沙子过滤后存储在储水池供全厂生产用水，沉淀池及过滤池一天清洗两次，储水池按季度清洗。水房全年自制水约 20 万吨，供应各车间生产用、办公区域厕所用水、消防用水及绿化用水等，从而减少外购自来水的消耗。另外公司配备多台冷却循环水系统，采取向循环水中添加包括预膜剂、杀菌灭藻剂、阻垢防锈剂、防锈防腐剂、杀菌除泥剂、防铜腐蚀剂、清洗剂等，通过处理使水质达到工业循环冷却水国家标准（GB50050-2007），实现循环使用，减少换水、补水频率，达到节约原水的目的，估算全年可少补水 54000 吨。同时，每年定期对公司用水及潭江水进行抽样检测，以保证水源符合标准及要求。

4、保护并提高生物多样性

物种多样性为人类衣食住行等民生行为提供了必要的物质源泉，为人类生存与发展提供了基本的条件，是人类社会可持续发展息息相关的最主要因素。KAP 是一家立足台山的本土企业，在促进当地经济发展与人员就业的同时，不断升级完善生产设备与基础设施，率先使用清洁能源，大力推行改善环境的管理理念与措施；配合政府蓝天行动、碧水计划等行动与倡议，有力保障生态环境持续向好；并持续加强环境保护、员工健康保护等各方面的管理与投入作出不懈努力。KAP 厂区附近没有国家或省重点保护的野生动植物及自然保护区，排污口附近的大江河段也没有水产养殖场。

5、妥善处理废气、废水和废弃物，防止污染

在环境保护方面，KAP 管理层坚持“倡导清洁生产，预防污染，积极节能降耗，持续改进”的原则，积极开展生产全过程的环保治理。铸造设备均采用洁净能源 LNG，减少温室气体的排放。并配备废气处理设施及湿式除尘系统等减少对大气的污染物排放。所有生产过程中产生的废气废水均经相应废气、污水处理设施处理合格后有组织排放，杜绝废气废水污染物不合格排放；同时，在原材料选用方面，公司制定相关制度与指引，对材料的特性进行选用评估，避免或减少对环境人员安全健康等危害因素的影响。公司努力控制减少废弃物的产生，建立了废弃物管理制度，明确各单位工作职责，规定相关废弃物的处理措施与存放要求；要求各单位对生产过程产生的危险废弃物必须严格管控；对各类废弃物分类放置科学管理，各生产现场根据实际需要设立专门的危废临时存放点，做好现场防护设施、专用标志及台账记

录等；并按要求及时存入公司专门危险废弃物仓库，危废仓库配备完善的防盗、防泄漏、自动灭火装置、室温监测等设施，配备专人管理定期巡查及完备的台账记录；公司按相关规定与有资质的危废处置单位签定处置合同，定期对危废物进行转运处置；公司投产至今未发生过环境污染事件。

6、遵纪守法与责任

KAP 的价值观当中，最着重是“守法”，严格依法执行国家的各种法律法规是公司在管理工作中的首要原则。KAP 每年组织定期工作内审，对违反公司管理规定及地方政策的行为作出纪录、核查及纠正，对相关责任人作出教育及处分。至今未发现任何违反法规的行为现象。

KAP 雇用的工人均符合劳动法律法规相关规定签定劳动合同、购买保险、以及实行岗前、在岗及离岗身体健康检查制度；同时，确保准确掌握生产现场有害因素的变化及情况，公司按相关规定对现场各岗位进行定期评价，对存在健康危害的岗位及时采取措施，有效保障员工健康。

同时，依据产品的特性、生命周期对环境的影响突出强调对环境的保护，注重企业所承担的公共责任，公司高度重视质量安全、环保、节能、资源综合利用、公共卫生等工作，落实清洁生产理念，相继建立 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系等，为 KAP 可持续发展提供有力保障。

7、温室气体排放

KAP 十分重视节能减排工作，成立了能源管理小组，建立能源管理制度与运行机制，每年都开展节能减排宣传和培训，制定公司节能技改目标计划，以达成节能减排工作目标；定期向主管部门汇报用能情况和节能自查工作，已开展节能技术改造的部分项目有：

A、时效炉改造：2019 年采用节能型时效炉替代原时效炉，优化 时效炉出料方式和热风循环系统，采用变频电机，从而减少时效能耗。

B、采用节能型挤压机：节能型挤压机比普通型挤压机节能 50%。

C、采用节能型灯具：采用 LED 灯替换原高压钠灯和金卤灯。

D、能源管理中心：公司建设一套能源管理中心，通过实时监测、统计用能情况、分析设备运行状态和预测报警等帮助企业提升用能效益，从而节省成本，达到节能减排、降低能耗和碳排放。

E、高效电机改造：采用高效节能电机替代原普通电机，减少电机耗电量。

8、大气污染物及水污染物排放

因生产需要，相关生产设施及工序会不可避免的产生一些废气或污水，公司根据国家相关法律法规要求对产生废气、污水的生产点配套污染物处理设施，如废气处理、VOCs 处理、污水处理站等环保设施，所有产生的废气、污水均经过规范

处理合格后经过排放口有组织排放，并通过政府环保部门定时、不定时检验合格达标，没发生超标不符合标准排放的事件。

9、泄漏报告

KAP 建立紧急事件报告流程及管理制度，要求各单位及工作人员必须熟悉掌握与执行相关程序；平时加强管理控制确保运行正常；万一发生异常问题要确保能及时发现及时汇报；并要灵活根据相关规定对发现问题逐级上报或特殊情况特殊处理的方式进行汇报与处置；对于发生的异常情况，根据事件情况轻重启动应急机制，及时组织人员处置，把异常问题消除。

第三、劳工绩效指标报告

KAP 坚持科学创新，以人为本，从长期发展战略出发，进一步创新思路、改善管理、优化结构、构建和谐，建立适应 KAP 发展战略要求的领导团队、专业技术人才团队、经营管理人才团队和员工团队。

1、员工雇佣

KAP 推进多元化员工和文化管理，充分吸引、凝聚、激励和使用全国各地的优秀人才，积极推进自身的可持续发展。

2、劳工与管理层关系

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等国家相关法律、法规以及《公司章程》的规定，与员工建立正规、合

法的劳动关系，为员工提供均等的就业、晋升机会，对员工实行同等的福利待遇，积极促进企业与员工之间的共同发展，保障员工合法权益。公司积极搭建内部沟通、交流的平台，通过公司网站、意见箱、座谈会等多种方式加强公司与员工之间的沟通交流，积极收集员工合理化建议，增强公司凝聚力，促进公司和谐、稳定发展。

3、安全与职业健康

高度重视安全和职业健康工作，坚持以人为本，确保员工健康和生命不受伤害；坚持安全第一，确保员工及财产不受损失；坚持科学发展，以达到本质安全，实现“零事故、零伤害、零污染”的目标。

KAP 积极落实安全生产制度的各项措施，组织月度、季度及年度隐患排查、整改、保安全的专项治理活动，全面排查并纠正各类安全隐患，严格落实安全责任制，保障全年安全局面稳定，安全工作成效显著。

KAP 成立安全生产管理办公室及 EHS 管理，负责对公司整体生产安全的宣传、治理与监管。每年制定安全生产管理目标，从公司管理层直至车间员工层层落实，签订安全生产责任书，责任到人。定期对全体员工进行安全生产、法律法规、管理制度、消防安全、安全操作规程等方面的宣传教育培训，定期组织消防安全教育培训、消防应急疏散演练及灭火器消防水带实地操作灭火演练，使员工深刻认识到安全生产的重要性和必要性，提高自身的安全防范意识。KAP 对在职员工组织健康体检，防止职业病的产生，以保障员工的健康安全，使广大员工深切感受企业的关怀，体现 KAP 大家庭的温暖。2019 年，公

司无重大安全事故和火灾事故、无环保污染事故、无新增职业病个案。

4、培训与考核

2019 年度，KAP 加大力度推进员工培训，人力资源部制定年度培训计划，以文件下发各分厂，针对员工的职业规划，为员工提供多个不同专业、不同层次的培训项目，如管理层培训、人员专项培训、业务需求培训等，通过课堂面授培训与专题培训相结合的方式，深化人才的知识及技能，提升员工整体素质。公司结合员工的工作岗位及所需技能为员工提供针对性的专项培训。公司重视管理人员的人才储备，开展网上学习活动，加强基层、中层、高层管理人员的管理培训。

6、多元化与机会

KAP 不断健全和完善内部管理，尽最大可能保障员工权益，增强企业凝聚力。公司通过开展安全生产和劳动竞赛等各种活动努力提高员工的思想、业务素质。坚持以人为本，创新发展，及时调解内部矛盾；建立员工多种诉求渠道，积极倾听员工意见和建议；加强制度建设，创造和谐劳动关系，维护好员工的合法权益。公司还十分重视员工的福利建设，如“三八节”“中秋节”“春节”等传统节日，向员工发放精美礼品、生活用品，向员工表示节日的慰问和美好祝福。公司积极开展各种文化活动，组织拔河比赛、篮球比赛、歌唱比赛等，丰富了员工业余生活，为员工个人提供了广阔的职业发展空间，促进了企业的和谐发展，

第四、人权绩效指标报告

KAP 履行尊重人权、不使用童工、不歧视员工、维护当地人权益等承诺。每年组织的员工满意度调查中包括了人权尽职的内容，公司以不同方式收集员工意见，透过班前会及工作会议等等倡导企业公平公正价值观，鼓励员工表达个人意见，至今未收到任何对侵犯人权的意见。

1、责任投资和责任采购

KAP 在投资项目研究、审批和实施过程中，将人权列为绩效评估的内容进行审核，充分考虑雇员在经济实体中应获得的人权保障。在采购过程中重视供应链中人权状况的审查和监察，尤其对重要供应商和承包商方面进行审查，结合采购合同的签署，明确劳动权利、雇用、工资、工作时间、劳动保险和福利等要求。

2、非歧视

KAP 严格遵守行业守则、法律法规建立有效的监察机制，确保非歧视原则在所有经营活动中的贯彻落实。通过专用电子邮箱、信访途径进行申诉，还可以向公司工会反映，由工会代表员工向公司管理者申诉歧视事件，同时也可以通过法律渠道处理歧视事件，并可以对歧视事件进行调查处理。

截止 2019 年末，KAP 未发生歧视事件。

KAP 通过成立工会女员工委员会，女职员主任及女职工委员会委员小组对女性员工利益进行保护并监督执行，保障女员工享有同等的晋升机会。

对残疾人公正、不歧视政策，对因公致残的采取关爱保护措施。

KAP 合理安排伤残职工就业，妥善保证了残障人员的正常生活水平和医疗保障。

3、结社自由与集体谈判

KAP 尊重员工行使集体谈判的权利，各级工会根据国家法律法规规定，代表员工与公司就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事宜进行集体协商并签订集体合同，维护员工合法权益。坚持和完善以职代会为基本形式的职工民主管理制度，加强企业民主管理，维护员工合法权益。公司遵照当地法律法规和行业组织要求，履行集体协商制度，维护公司员工的合法权益。

4、禁止使用童工

KAP 遵守国家《劳动法》的有关规定，采取严格的录用程序，杜绝雇佣童工和未成年工的现象。

截止 2019 年末，KAP 均未使用过童工。

5、废除强制劳动与强迫劳动

KAP 支持和遵守国家《劳动法》的有关规定，尊重员工就业和择岗意愿，管理岗位采取自愿参加竞聘上岗的原则，公司也不会以任何方式限制员工的人身自由。

截止 2019 年末，KAP 未发生强制与强迫劳动案件。

6、保安护卫工作中尊重人权

KAP 重视保安护卫工作中的人权问题，加强对保安人员素质的培养和人权培训，制定了保安管理办法，相关保安人员经过班前会议和各种技术、技能、记录等的相关培训，。

截止 2019 年末，KAP 未发生在保安护卫工作侵犯人权的案件。

第五、维护土著人权利

KAP 进行企业经营活动中, 强调员工属地化管理的同时, 尊重土著人的权利和利益政策规定和本地雇员的合法权利。

截止 2019 年末, 未发生因侵犯土著居民权利而产生的投诉。

第五、社会绩效指标报告

KAP 坚持维护与所处社区的和谐关系, 坚持反腐败和反商业贿赂, 推进全面惩治和预防腐败体系建设。

1、社区建设

KAP 对所在社区适合居住性关注。公司对涉及的社区从人身安全和公共健康等方面创造了一个安全健康的环境, 并从保持清洁、安静、空气清新和水流清澈等方面保证了环境的友好。以及主张邻里和谐、公平交流、相互尊重等交往手段以创造一个和谐社会。

2、反腐败和反商业贿赂

KAP 持续推进反腐败和反商业贿赂工作, 组织开展形式多样的反腐倡廉教育, 加强对营运业务的监督工作, 有针对性的开展监察; 持续推进治理商业贿赂工作, 保证企业经营的合法合规; 加强内部控制审计, 推进风险管理审计, 巩固和深化各项财务及效益审计, 进一步发挥完善内控、规范管理、防范风险的作用, 促进公司健康可持续发展。

3、公共政策

KAP 一直致力于促进全国铝业经济的发展、推动全球经济发展和

可持续发展实施，促进社会责任履行、反对商业贿赂和行业垄断，以及建设公平、公正和公开的市场竞争环境为原则，积极参与国家和行业及国际相关活动，通过各种有效途径和场所，展示公司的理念、管理层意识，并向公众做出相关承诺。

4、公平竞争

KAP 鼓励公平竞争，积极参与保护铝业市场公平竞争，维护客户、合作伙伴和社会公共利益，促进铝业市场健康发展。

5、遵纪守法

KAP 一贯坚持遵纪守法的理念，已成为行业遵纪守法的表率，将遵守法律，预防法律风险的发生作为日常工作的原则。

截止到 2019 年，公司未发生因违反法规而受到惩罚的事件。

第六、产品绩效指标报告

KAP 通过建立机制和实施措施，在项目的开发、设计、履行实施及后续服务等环节，重视客户和合作伙伴的安全和健康，同时，公司基于供应商评价体系的进一步完善，招投标流程及事后审计得到坚决贯彻，投诉及沟通渠道保持畅通，为供应商创造了公平、高效的竞争环境。公司坚决杜绝违反商业道德和市场规则、影响公平竞争的不正当交易行为，有效维护了公平、公正的交易环境，保障了供应商的合法利益，促进公司持续、稳定、健康发展。

1、提高服务质量，关注客户健康和安全

KAP 对铝型材产品生产、物流及相关产品生命周期的各阶段，充分评估和考虑客户健康安全的相关事项，不断满足客户所赋予产品和

服务在各个阶段的有关要求和期望。进一步进一步完善了相应的管理方案，严把运输质量和服务质量关，降低差错率，提高服务效率，不断提升各项质量指标和客户满意度，确保了企业在保证安全健康与环保的前提下，圆满完成了各项生产经营指标。台山市金桥铝型材厂有限公司未遭受因产品和服务影响健康与安全方面的投诉和处罚。

2、产品和服务标志

KAP 充分利用各种有效途径，开展客户满意度信息的收集和分析活动，针对客户提出的有效意见或建议，制定纠正措施并落实到具体部门，及时改进。

KAP 的各项工作都是以顾客当前和未来的需求为出发点，以满足顾客需求并争取超越顾客期望为目标。通过信息识别，理解顾客当前的需求和未来的期望，将顾客的需求和期望转化为公司的要求，努力满足并争取超越顾客的需求和期望。公司定期在工作会议中对顾客关系建立方法加以评价、总结和归纳。评价本公司所采用的方法建立的顾客关系是否给公司带来了直接的利益，是否可作为公司经营的生命线，是否能够帮助公司树立正确的经营理念，是否形成了稳定的顾客群。由公司管理层主导，业务部、生产部、品质部、研发部相关人员参加，会议的主要议程是客观地评价建立顾客关系的方法，对这些方法的实用性、有效性进行分析和讨论，对顾客关系建立的各个环节作充分必要的讨论和评判，并提出保持和改进的建议，并为下阶段工作做好总体布置和谋划，为经营制定下一年的战略规划和方向做好铺垫。

KAP 建立有完善的客诉处理制度和流程，同时设有专门主导部门和客服电话。客服接待人员，第一时间接受所有客户的各种意见和建议，并且记录在案。将客户反馈的信息进行初步归纳分类，按照日常管理，及时传达到对应的职能部门。公司规定回复客户时限设为 48 小时，最佳处理时限为 24 小时。相关责任部门，负责对投诉的信息进行原因分析、采取纠正、纠正措施及预防措施改进，并负责投诉回复及时率的分析及改进。对顾客投诉的措施完成情况进行跟踪验证，每月对投诉进行分类汇总并归档。

KAP 在产品/服务信息和标志方面，未因违反相关法律法规及自觉行为规范，导致不良事件和投诉。

3、诚信的市场推广和营销宣传

KAP 坚持以顾客为中心，紧紧围绕顾客需求进行品牌塑造、产品和营销创新，不断为客户创造价值；坚持以市场诉求为导向，以技术创新为动力，打造金桥产品的卓越品质，致力于为客户提供优质、环保的产品。积极实行“巩固现有客户保证需求，再深入开发不同产品需求，同步开发不同行业产品铝型材的需求及深加工产品需求”营销理念，不断创新营销模式，加快产品推广和市场扩张，KAP 的产品不仅得到顾客的广泛赞誉，产品更是远销全球；在与合作伙伴的长久合作中坚持互利共赢、协同共进，创造了卓越的市场效益和顾客满意度。在市场推广和营销宣传方面，未因违反相关法律法规及自愿性守则而受到处罚。

4、保护客户隐私及遵守法律

KAP 始终以法律为基石，守法经营，维护顾客的合法权益，力求为顾客提供安心及高效的优质服务，在行业内树立良好口碑。2019年，KAP 在产品和服务责任方面，未发生因违反相关法律法规而遭受重大罚款事项。

台山市金桥铝型材厂有限公司

2019年12月25日