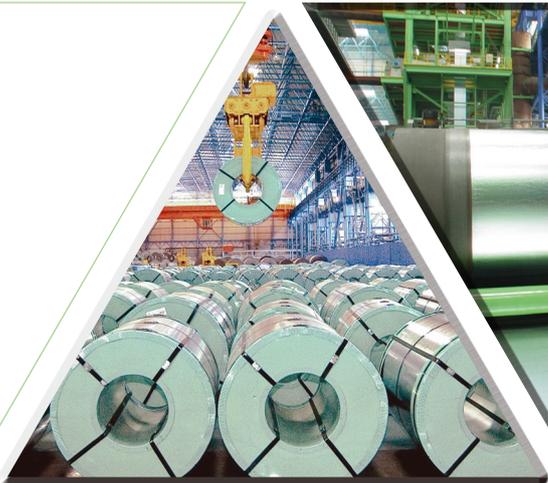




鞍 鋼 股 份 有 限 公 司  
ANGANG STEEL COMPANY LIMITED\*

股份代號：0347



**2016**  
環境、社會與管治報告

\* 僅供識別

## 報告範圍

編製《鞍鋼股份有限公司2016年度社會責任報告》(以下簡稱「本報告」)，是以鞍鋼股份有限公司(以下簡稱「公司」或「鞍鋼股份」)作為報告主體，客觀、真實、系統地披露了公司2016年度在履行社會責任方面的業績表現，並作為與各相關方溝通以及接受政府部門和監管機關的監督和檢查的平台，同時關注社會公眾及新聞媒體對公司的評論。本報告為年度報告。

## 報告主要參照標準

《社會責任指南》(GB/T36000-2015)；

《深圳證券交易所主板上市公司規範運作指引》(2015修訂)；及

《環境、社會及管治報告指引》(香港聯交所上市規則附錄二十七)。

## 報告保證方法

除有特殊說明，本報告描述的是鞍鋼股份(包括位於鞍山市的本部及位於營口市的鮫魚圈分公司以及各子公司)的業績表現，本報告所涉及貨幣為人民幣。

## 報告發佈形式

報告以網絡版形式對外發佈，網絡版可在公司網站及巨潮資訊網以及香港聯交所網站查閱。

2016年，鞍鋼股份認真踐行「五種發展理念」，抓住市場回暖的有力契機，調整戰略佈局，優化生產過程管控，穩定規模效益；實施創新驅動，調整品種結構，對接市場拓寬銷售渠道；推進精益管理，防範各類經營風險；強化安全基礎工作，踐行環保法律責任，堅持綠色發展。同時，公司積極保護股東權益、員工權益、供應商及客戶權益，積極從事社區建設等公益事業，促進公司本身與全社會的協調、和諧發展，忠實地履行企業社會責任，積極回報社會。

展望2017，經濟發展面臨的經營風險和不確定因素仍然很多，鋼鐵行業結構調整，化解過剩產能，市場環境將更加公平有序，作為國有控股上市公司，公司繼續以履行社會責任為己任，恪守社會責任準則，依靠深化改革，提升內在實力，築牢競爭基礎。推進品牌營銷、特色營銷、服務營銷，提升品牌影響力、價格主導權和市場佔有率。以新工藝、新技術、新機制促進生產成本降低，不斷提升企業競爭力。優化管控模式，提升管理水平，防範經營風險。堅持發展依靠職工，匯聚改革發展的正能量。牢記發展使命，堅定信心，搶抓機遇，切實增強危機意識、責任意識和拼爭意識，實現創新發展。

# 目錄

第一章 公司概況.....	3
第二章 股東權益保護.....	5
第三章 員工權益保護.....	8
第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護.....	19
第五章 環境保護與綠色發展.....	36
第六章 公共關係和社會公益事業.....	46

# 第一章 公司概況

鞍鋼股份有限公司於1997年5月8日由鞍山鋼鐵集團有限公司(以下簡稱「鞍山鋼鐵」)作為唯一發起人設立，並分別在香港聯合交易所和深圳證券交易所掛牌上市。公司註冊資本為72.35億元，擁有全部焦化、燒結、煉鐵、煉鋼、軋鋼等整套現代化鋼鐵生產工藝流程及相關配套設施，公司生產工藝和技術裝備達到國際先進水平，綜合競爭力進入國際先進行列。

公司主要生產鐵道用材、大型型鋼、棒材、鋼筋、線材(盤條)、特厚板、厚板、中板、熱軋薄板、冷軋薄板、中厚寬鋼帶、熱軋薄寬鋼帶、冷軋薄寬鋼帶、鍍層板(帶)、塗層板(帶)、電工鋼板(帶)和無縫管17大類鋼材品種，700多個產品細類，2,000多個鋼牌號，60,000多個規格的鋼材產品。廣泛應用於機械、冶金、石油、化工、煤炭、電力、鐵路、船舶、汽車、建築、家電、航空、國防等領域。同時公司以EVI活動為基礎，不斷完善以銷售為龍頭、以市場技術總監統籌協調為核心的技術營銷模式，提供「點對點、門對門」的行業客戶技術支持與服務，跟進用戶使用評價，改進技術方案，持續拓寬市場。

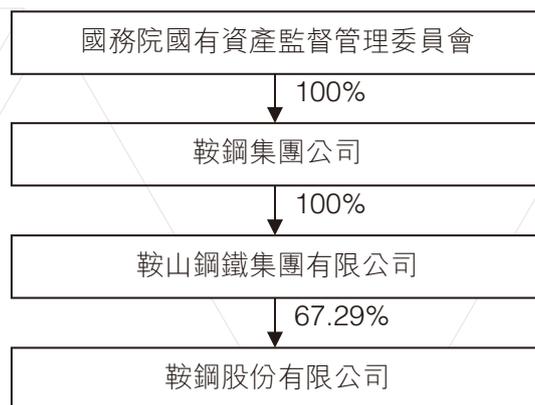
公司先後獲得GB/T19001質量管理體系、GB/T24001環境管理體系、GB/T28001職業健康安全管理体系和GB/T23331能源管理體系認證。造船用鋼通過中、美、德、英、意、法、挪、韓、日九國船級社認證，汽車用鋼產品通過ISO/TS16949認證，出口歐洲建築用產品通過CE認證，出口日本產品通過JIS認證等。

截至2016年12月31日，公司擁有員工數量36,364人。2016年生鐵、鋼、鋼材產量分別完成2,183萬噸、2,182萬噸、1,986萬噸。

公司的控股股東為鞍山鋼鐵集團有限公司。鞍山鋼鐵為國有獨資企業，法人代表為姚林。

## 第一章 公司概況(續)

公司與實際控制人的關係見下圖。



## 第二章 股東權益保護

### 一. 公司治理

公司嚴格按照《公司法》、《證券法》、《上市公司治理準則》、中國證券監督管理委員會（「中國證監會」）有關規定以及《香港聯交所證券上市規則》、《深圳證券交易所股票上市規則》等相關法律法規的要求，制定了《公司章程》、《股東大會議事規則》、《董事會議事規則》、《監事會議事規則》和《獨立董事工作制度》等各種規章制度，明確了股東大會、董事會、監事會和經理層在決策、執行、監督等各個方面的職責權限、程序以及應履行的義務，形成了權力機構、決策機構、監督機構和經營機構科學分工、各司其責、有效制衡的治理結構。

董事會由7人組成，其中董事長1人，執行董事3人，獨立董事3人。董事會下設戰略委員會、薪酬與考核委員會、提名委員會、審計委員會等四個專門委員會，各專門委員會成員均由董事組成，其中審計委員會全部由獨立董事組成，提名委員會、薪酬與考核委員會中獨立董事佔多數並擔任召集人，審計委員會中有一名獨立董事是會計專業人士。各專門委員會對董事會負責，各專門委員會的提案提交董事會審查決定。公司的制度安排為獨立董事、各專門委員會發揮作用提供了充分保障。

監事會由3人組成，其中職工代表監事1人。監事會成員按照《公司法》、《公司章程》及股東大會的授權履行監督職責。

經理層負責組織實施股東大會、董事會的決議事項，主持公司生產經營管理工作，負責組織領導公司內部控制的日常運作。

## 第二章 股東權益保護(續)

### 二. 召開股東大會情況

公司堅持從股東權益角度出發，按照相關規定選擇合適的時間、地點召開股東大會，並及時通知股東。股東大會全部採用會議現場投票和網絡投票相結合的表決方式，保證股東行使權利。

2016年6月8日，公司召開2015年度股東大會，審議通過《2015年度董事會工作報告》、《關於選舉第七屆董事會執行董事的議案》、《關於選舉第七屆董事會獨立董事的議案》、《關於選舉第七屆監事會股東代表監事的議案》、《關於公司在銀行間債券市場發行短期融資券的議案》和《關於修改〈公司章程〉的議案》等12個議案。

### 三. 信息披露情況

公司嚴格按照有關法律法規，根據深圳證券交易所和香港聯交所的有關規定，履行信息披露義務。公司建立了常態化的信息披露內部審核流程，不斷提高信息披露效率和質量，確保信息披露的真實性、準確性、完整性、及時性和公平性。公司通過《中國證券報》、巨潮資訊網以及香港聯交所網站，真實詳盡地向投資者披露了公司經營業績以及各重要事項。2016年，公司共對外披露4份定期報告和37份臨時公告。

### 四. 利潤分配情況

公司高度重視對股東的投資回報，制定了長期穩定的利潤分配政策。2012年，根據中國證監會《關於進一步落實上市公司現金分紅有關事項的通知》要求，公司修改了《公司章程》，明確了利潤分配政策的基本原則、利潤分配政策的具體內容和利潤分配方案的審議程序，並在《公司章程》中規定「每年以現金方式分配的利潤不低於當年母公司實現的可供分配利潤的10%」。

由於2015年度虧損，2016年公司未對股東進行利潤分配。

### 五. 與投資者溝通情況

公司制訂了《投資者關係管理辦法》，規範公司與投資者聯絡溝通工作。2016年，公司共開展了25次投資者關係活動，與投資者就行業發展前景、生產經營狀況等問題進行了互動交流，傳遞公司價值資訊。此外，公司還通過互動平台回答投資者的提問、設置專線電話接聽投資者電話諮詢等方式與投資者進行交流，為投資者答疑解惑，確保公司與投資者溝通橋樑的暢通。公司嚴格遵循《上市公司公平信息披露指引》的要求，溝通交流的問題都基於公司已經公告的內容。

## 第三章 員工權益保護

### 一. 員工概況

截至2016年12月31日，公司擁有員工數量36,364人，擁有在崗員工數量30,530人，其中，生產人員29,775人，技術人員4,262人，服務人員496人，管理人員1,831人。公司女性員工3,626人，佔員工總數9.97%。45週歲以下員工16,890人，佔員工總數46.45%。

截至2016年12月31日，公司具有中專以上學歷人員22,101人，佔員工總數60.78%。其中，具有博士學位59人，佔員工總數的0.16%；具有碩士學位531人，佔員工總數的1.46%；具有本科學歷8,316人，佔員工總數的22.87%；專科9,486人，佔員工總數的26.09%；中專3,709人，佔員工總數的10.2%。

公司具有中高級技術職稱4,839人，佔員工總數13.31%；高技能人員(高級工以上)14,108人，佔員工總數38.8%。

2016年，招聘應屆大學專科及以上學歷畢業生18人，佔2016年初在崗員工的比例為0.05%；解除勞動合同125人，佔2016年初在崗員工的比例為0.3%。

### 二. 員工權益保障

依據《勞動法》、《勞動合同法》、《勞動合同法實施條例》等法律法規，制定公司《勞動合同管理辦法》，明確了公司和員工雙方的權利和義務，並嚴格遵守執行。公司與建立勞動關係的員工100%簽訂勞動合同。公司遵守國家相關的法律法規，保障員工合法權益，禁止使用童工，不允許強制勞工。公司堅持按勞分配原則，實行就業機會平等和同工同酬制度，對性別、年齡、疾病、種族、宗教信仰等沒有歧視政策。基於「立體ABC人力資源優化配置模型」，實現單位之間、崗位之間分配關係的合理平衡，實現對關鍵、創效崗位的有效激勵。

### 二. 員工權益保障(續)

公司按照國家、省、市保險政策要求，建立健全員工保險體系，依法為全體員工辦理了基本養老保險、基本醫療保險、失業保險、工傷保險及住房公積金。為了提高員工抵禦疾病風險的能力，建立了補充醫療保險制度，形成了「基本醫療保險、超限額醫療保險、企業補充醫療保險、醫療救濟資金」四位一體的醫療保障體系。積極參加鞍鋼集團公司企業年金計劃。按時足額繳納各項保險費用，並按規定提取福利費，提高員工的福利待遇。員工依法享有帶薪年休假、探親假、婚喪假、產假等假期，員工加班和假期工資待遇按照國家有關政策和公司制度執行。

公司始終將《集體合同》和《女職工權益保護專項集體合同》作為構建和諧勞動關係、維護職工合法權益和女職工特殊利益的具體措施，認真履行《集體合同》和《女職工權益保護專項集體合同》，集體合同覆蓋率達到100%。加強集體合同履行情況的檢查監督，保障職工的合法權益落實。8月份，組織職工代表大會專門委員會和職工代表對基層單位在勞動用工、勞動報酬、工作時間和休息休假、職工教育和培訓、保險和福利待遇、女職工權益保護、勞動安全衛生等方面履行《集體合同》、《女職工權益保護專項集體合同》情況進行了專項檢查。嚴格執行《女職工勞動保護特別規定》、《女職工禁忌勞動範圍的規定》等規定要求，以及公司有關女職工勞動保護管理辦法的各項條款，在同工同酬、職業教育、技術培訓、晉職晉級、參與企業民主管理等方面實現男女平等。公司切實保護女職工的合法權益。堅持每年單獨組織女職工開展婦科專項體檢和女職工「兩病」普查，為女職工辦理女性團體「安康保險」，5名出險女職工得到理賠金24萬元。

## 第三章 員工權益保護(續)

### 三. 員工與公司關係

#### 1. 暢通員工參與公司管理渠道

公司認真貫徹落實中共中央、國務院《關於構建和諧勞動關係的意見》，加強以職工代表大會為基本形式的企業民主管理制度建設，特別突出抓好深化改革中的民主管理工作，做到依法依規，程序規範，不出紕漏。召開一屆十一次職工代表大會，審議了公司行政工作報告、2016年職工培訓計劃等12項內容，審議率100%。其中對涉及職工切身利益的《集體合同(草案)》、《女職工權益保護專項集體合同(草案)》、《2016年福利費使用方案(草案)》等進行投票表決。公司召開了職工代表提案審查委員會會議，對徵集上來的提案進行審查並立案處理，及時反饋結果給基層單位和職工本人，處理結果向年度職代會進行報告。職工代表提案和意見建議處理率100%。全面落實廠務公開制度，拓寬廠務公開渠道，推進基層作業區、班組事務公開。經職工代表評議，對廠務公開制度落實滿意率達到100%。開展民主評議領導班子、領導幹部工作，民主評議各級領導班子評議率達到100%。

### 三. 員工與公司關係(續)

#### 2. 構建勞動關係和諧企業

公司始終堅持全面開展創建勞動關係和諧企業活動，建立規範有序、公正合理、互利共贏、和諧穩定的新型勞動關係，維護企業和職工合法權益，促進企業健康發展。深化廠務公開，落實集體協商和集體合同制度，強化勞動關係矛盾調處機制，著力推動構建和諧勞動關係各項工作的落實。開展「網絡問企」專項活動，暢通職工意見建議和訴求渠道，調動職工參與民主管理的積極性。全年職工通過「網絡問企」平台提出意見建議28,739項，各單位正在實施23,643項，已經完成歸檔5,096項。發揮勞動爭議調解委員會的作用，及時掌握勞動關係矛盾的發展動向，加大職工來信來訪和勞動爭議調解力度，做到表達職工利益訴求渠道暢通有序，調解勞動關係矛盾及時有效，努力把矛盾化解在萌芽狀態，把問題解決在基層，構建和諧勞動關係。進一步加強民主管理接待日、領導幹部定期與職工交流懇談、職工代表視察等工作，了解職工訴求，傾聽職工呼聲，尊重職工意願，研究解決職工提出的意見和建議，糾正及解決存在的問題。

#### 3. 努力改善員工工作環境

公司重視職工勞動保護工作，認真組織開展「安康盃」競賽活動，所屬單位、班組參加「安康盃」競賽活動達100%。與基層單位簽訂了2016年《工會勞動保護責任狀》。注意增強職工安全生產和自我防護意識，組織班組安全和職業健康知識答題活動，舉辦工會勞動保護監督檢查員培訓班，職工安全素質得到進一步提升。組織開展高溫季節「送清涼，保安全，辦實事，促發展」活動，為一線職工購買冰櫃、電風扇、防暑藥品等價值31.94萬元。

## 第三章 員工權益保護(續)

### 三. 員工與公司關係(續)

#### 3. 努力改善員工工作環境(續)

充分發揮群眾安全生產監督作用，建立了完善的職工代表巡視檢查制度，組織職工代表對員工勞動保護、女職工特殊保護等進行專項視察。開展危險源動態辨識、全員安全評價活動，全方位加強安全生產監督檢查。全年共開展檢查1,718次，共排查各類安全隱患23,186項，整改22,881項。開展「安康盃」優秀論文、勞動保護工作經驗徵集評選活動和安全板報、安全畫冊展評活動，人人重視安全、人人關心安全、人人遵章守紀蔚然成風。開展「群安之星」評選活動，評選表彰「群安之星」25名。

#### 4. 熱心幫扶困難員工

公司進一步完善幫困扶貧長效機制，確保幫困救助精準到位。開展「溫暖送萬家」領導幹部、黨員大走訪活動，全年走訪慰問勞模、困難職工、困難退休人員6,481人次，發放救濟金324.1萬元，大病醫療救濟669人，發放醫療救濟金306.5萬元。關心職工生活，開展「為會員過生日」、鵲橋會、女職工健康講堂、法律諮詢、送清涼等辦實事活動，打造工會服務品牌。

#### 5. 關心幫助殘疾員工

公司現有殘疾職工461人。為了加強殘疾職工的管理和服務工作，公司建立了殘疾人聯合會。紮實開展關愛殘疾職工活動，走訪慰問困難殘疾職工100餘人次，向困難殘疾職工發放救濟金11.4萬元，發放慰問品價值6.1萬元。為活躍殘疾職工的文化體育生活，先後組織殘疾職工開展登山、遊園、美術、攝影、讀書等活動，組織參加市級以上乒乓球、羽毛球比賽。

### 三. 員工與公司關係(續)

#### 6. 豐富員工文化生活

組織職工認真學習宣傳貫徹黨的十八屆五中、六中全會精神和習近平總書記系列重要講話精神，結合職工實際，深入開展「做李超式好員工」、「跟著郭明義學雷鋒」活動，組織「我與改革同行」演講比賽等活動，把社會主義核心價值觀教育融入形勢任務教育、改革發展教育之中。

廣泛開展適合職工特點的文化體育活動，重視職工文化素質養成，鼓勵文藝創作，發展職工興趣愛好。組織開展元宵燈謎會、趣味健身班組行、送文化下廠，以及羽毛球賽、登山團體賽等職工喜聞樂見的活動，活躍職工文化生活，為職工提供展示才華、提高素質的舞臺。技術中心、大型廠獲鞍山市職工書屋稱號，大型廠職工書屋被推薦為全國職工書屋示範點。

鞍鋼股份男子拔河隊在馬鞍山舉行的全國(室內)拔河錦標賽上奪得男子560kg、600kg兩項冠軍；在鄂爾多斯舉行的國際拔河邀請賽上奪得600kg、640kg兩項冠軍。

#### 7. 關愛員工身心健康

每年組織員工進行健康體檢，員工體檢及健康檔案覆蓋率達到100%；分批組織員工開展度假活動，全年有33,850人參與此項活動。

## 第三章 員工權益保護(續)

### 四. 員工培訓與提升

2016年，公司培訓工作緊密圍繞生產經營實際，以深化人力資源改革和企業轉型升級為中心，全面適應改革創新和轉型升級需要，提高新常態下鋼鐵生產經營主戰場上的競爭優勢，培訓工作向實效、管用轉變。培訓工作以創新驅動、質量創效、結構優化、兩化融合、綠色發展為引領，以抓改革、保生存、促轉型、求發展為主線，激發員工創新驅動活力，強化培訓效果應用引領，加快核心人才隊伍建設，加大員工自主學習力度，加強培訓成果驗收轉化，促進了員工隊伍整體素質的提升。

2016年，公司在充分調研的基礎上，科學制定員工培訓計劃，以自上而下、自下而上的方式，組織開展了培訓需求預測，以「四個推進，四個建設」全面制定培訓計劃並開展培訓工作。即：推進領導崗位人員戰略能力提升培訓，建設一支能打勝仗，善打硬仗的領軍人才隊伍；推進專業技術人員創新能力提升培訓，建設一支智能高端，製造精湛的研發人才隊伍；推進營銷崗位人員服務能力提升培訓，建設一支客戶至上，服務一流的經營人才隊伍；推進生產操作人員崗位能力提升培訓，建設一支崗位創效，操作過硬的技能人才隊伍。其中，核心領導力論壇培訓1,385人次，智能製造高端技術講座培訓561人次，營銷團隊系列培訓850人次，技師及以上人員高技能人才攻關項目推進培訓和技師交流論壇培訓932人次；委託教育培訓中心組織開展領導幹部培訓1,905人次，中層管理人員培訓4,789人次，黨建項目培訓370人次，其它各類10個專業技術項目合計8,071人次。同時按照一專多能組織方式，實施崗位操檢一體化執行力培訓，實現點對點強化有效輸出，做到崗位需要什麼培訓什麼，崗位缺什麼補什麼，委託基層單位自辦新技術、新工藝專業能力提升培訓6,779人次，有效提升了員工崗位操作的培訓效果。

### 四. 員工培訓與提升(續)

公司2016年員工培訓總課時為1,010,660學時；人均培訓課時39.6學時。培訓經費1,008.44萬元；人均培訓費用268.9元。

### 五. 員工職業健康與安全權益保護

2016年，公司認真貫徹「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全生產方針，依法推進安全生產工作。牢固樹立「人的生命大於天、安全責任重於山」安全理念。以保護人的生命為宗旨，以實施安全生產標準化達標為主線，以落實「黨政同責」、「一崗雙責」作保障，以強化安全風險防控管理為手段，以提升教育培訓有效性、夯實班組基礎管理為抓手，全面提升了公司整體安全管理水平。

2016年，公司共發生人身傷害事故5起，死亡1起、重傷1起、輕傷3起，造成1人死亡，1人重傷，2人輕傷。千人負傷率為0.082‰。

#### 1. 落實安全生產責任，夯實安全基礎工作

公司各級領導高度重視安全工作，全面落實安全生產責任，嚴格履行「黨政同責」、「一崗雙責」安全管理職責，層層簽訂安全生產責任狀，全員簽訂了安全承諾書，將2016年安全、職業健康目標、指標分解、下發至各單位，層層分解、落實安全職責。全面推行安全管理點檢，實行安全管理區域負責制，分產線、分區域、分專業，逐級劃分責任區域，量化各級管理者安全檢查指標，實現安全生產責任體系「橫向到邊、縱向到底」全覆蓋。

## 第三章 員工權益保護(續)

### 五. 員工職業健康與安全權益保護(續)

#### 1. 落實安全生產責任，夯實安全基礎工作(續)

為加強公司安全管理制度體系建設，公司依據國家法律法規及鞍鋼集團公司相關制度，組織修訂了《安全生產責任制》、《重大危險源安全管理辦法》、《安全管理信息平台管理辦法》、《安全教育培訓管理辦法》等制度，完善了制度體系建設，提升制度的實效性。

#### 2. 加強文化建設，不斷提升全員安全意識及能力

一是公司下發了全面推行「0123」安全管理模式的通知，組織對相關單位管理者進行宣貫、培訓，並同步下發了「推進實施計劃」，確保「0123」安全管理模式「落地」，搭建了企業安全文化的整體框架。

二是持續開展「一月一主題」、「一月一課堂」安全管理活動。全年組織開展了「依法落實安全責任、消除違章安全隱患」等12個安全主題月活動，各單位逐級開展安全主題週、安全主題日、班前五分鐘活動。分層次量化各級管理者參與班組「安全主題日、班前五分鐘」等活動的頻次，細化活動內容，確保活動取得實效。

三是重「實戰」，提升職工安全意識及能力。組織建立應急處置方案及重點崗位應急處置卡。進一步加強了全員持證上崗工作，強化實際考評效果，切實提高員工危險辨識和標準化操作水平。組織危險化學品中毒、火災事故綜合實戰演練，提升應急實戰能力。

### 五. 員工職業健康與安全權益保護(續)

#### 3. 構建安全預警信息平台，有效防控安全風險

公司研發、建立了安全管理信息平台，實現安全管理信息化，完善隱患排查治理流程，對危險作業實現了過程監控；對各類安全教育培訓、應急管理和特種作業管理等實現了建檔管理和實時更新。

#### 4. 堅持常態化安全生產大檢查，實現安全生產

2016年，公司始終堅持綜合檢查、專項檢查、日常檢查相結合，實現檢查範圍「橫向、縱向」交叉全覆蓋。公司領導帶隊，各部門參與，集中開展安全生產大檢查2次；吸取事故教訓，結合季節特點，組織重大危險源、有毒有害氣體、施工檢修等專項檢查56次，共計檢查問題260項。

#### 5. 加強職業健康管理，預防職業危害風險

不斷加大安全投入，提供安全工作環境。公司共計投入3,500餘萬元，整治現場安全隱患，配備應急器材，不斷提升本質化安全水平。

下發《2016年職業健康檢查及作業場所職業病危害因素檢測計劃》。委託鞍鋼勞動衛生研究所開展職業健康檢查及作業場所職業病危害因素檢測，職業健康檢查、作業場所職業病危害因素檢測完成率均為100%。

## 第三章 員工權益保護(續)

### 五. 員工職業健康與安全權益保護(續)

#### 6. 推進安全生產標準化達標建設，持續提升安全管理水平

一是完成安全生產標準化達標晉級計劃。經省安監局評審，冷軋廠成功晉級安全生產標準化二級企業，冶金運輸廠等6個單位通過安全生產標準化二級企業覆評。

二是持續開展安全管理績效評價。公司每季度組織對公司15個單位進行安全管理績效評價，全年共計評價問題445項，編製評價報告，督促、驗收問題整改，不斷提升公司整體安全管理水平。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護

### 一. 依法誠信經營

#### 1. 健全懲防腐敗體系，防治商業賄賂

建立健全防治商業賄賂等違規違紀問題制度。下發專項監察和紀律審查協作區、紀委書記履職考核評價辦法等制度，規範商業賄賂等有關問題信訪舉報、紀律審查、案件審理等工作制度程序，為推進紀律審查工作落實提供支撐；制定完善重要問題線索、重大案件的處理、決策、協調機制，為深入推進商業賄賂等違規違紀問題審查工作提供支撐。

深入貫徹《中國共產黨章程》，帶頭遵守《中國共產黨廉政準則》、《關於新形勢下黨內政治生活的若干準則》和《中國共產黨紀律處分條例》等各項規定，創新體制機制，強化重點領域、關鍵環節商業賄賂等問題的監督檢查，確保治理商業賄賂等監督工作取得實效。

懲防體系有效運行。進一步強化監督委員會工作協調、監督管理職能，組織監督委員會成員單位制修訂各類制度28項，確保大監督體系的有效運行。加強領導人員監督，共有29位紀委書記為102名領導人員實施了「畫像」，確保領導人員遵章守紀、規範用權；組織各級紀委書記全程參與244名領導人員選拔任用、職務調整，防止「帶病提拔」、「崗上生病」。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 一. 依法誠信經營(續)

#### 2. 運用「四種形態」，嚴格紀律審查

嚴格紀律審查，嚴肅懲治損害企業利益問題。制定下發正確運用監督執紀「四種形態」的指導意見，確保各級黨委、紀委準確運用「四種形態」；重點查辦上海松巖公司假冒備件產品案件、上海路橋公司騙取工程款案件、鞍山市錯達公司假冒洗滌用品案件等，給予黨政紀處分處分30人，追究刑事責任4人，批評教育、提醒談話、誠勉談話、組織處理46人，實現了懲處極少數、教育大多數的紀律效果和政治效果。

#### 3. 選準薄弱環節，開展效能監察

抓住生產經營管理中的關鍵領域和重要環節開展專項監察工作。2016年，公司各級監察組織開展效能監察67項，發現管理漏洞、管理問題7類、177項問題，提出管理建議55項，健全完善規章制度39項，有效提升了企業管理水平。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 一. 依法誠信經營(續)

#### 4. 依託主題教育，開展廉潔文化建設

結合「兩學一做」學習教育，依託主題教育活動，系統開展黨性黨規黨紀教育和案例警示教育。共組織2,700餘人蔘觀黨風廉政建設警示教育展，對150餘名領導人員、關鍵重要崗位人員開展正風肅紀教育，召開有350名黨員幹部參加的警示教育大會；召開與供應商廉潔誠信、合作共建大會，與1,900家供應商、承包商簽訂「廉潔誠信、合作共建」協議。多種形式推進廉潔文化建設，依託公司微信公眾平台，建立紀檢監察專欄，推送各類微信文章54篇；創辦了《倡廉內刊》，已在鞍鋼日報編發報道13篇。

### 二. 產品質量責任

2016年，公司堅持差異化、特色化、專業化的精品路線，打出「品種鋼+市場對接+用戶服務+創新研發」的組合拳，不斷滿足客戶個性化定制需求。推動新產品開發向高效益、高技術的鋼種發展，暢通立項渠道，加快成果轉化。推進質量管理升級，構建了28條產線、近2,000個關鍵控制節點參數的質量責任體系，以精品滿足客戶需求。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 二. 產品質量責任(續)

#### 1. 建設高效的研發管理體系

積極構築以技術中心為核心，以基層工程技術人員為基礎，借助國內重點高校、研究院所教授、專家作用的科技研發體系。成立鞍鋼科技發展有限公司，探索科技創新合同制運作、創效提成的體制機制。完善科研管理制度保障體系，對22項科技管理制度進行了梳理、修訂，新增《科研設計機構科技創新管理運行指導意見(試行)》等3個管理制度。推進科研設計機構改制，對技術中心獨立核算、科研項目管理、科研經費管理、項目效益評價、國家重點實驗室建設、科研創新能力評價、科研成果轉化和收益分配等工作進行了規範，使其科技管理工作更加科學、系統、規範、有效。為深入抓好「海洋裝備用金屬材料國家重點實驗室」建設，組織召開國家重點實驗室管理委員會工作會議和第一屆學術委員會第一次會議，有效推進了「海洋裝備用金屬材料國家重點實驗室」的建設。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 二. 產品質量責任(續)

#### 2. 標準管理

開展「一帶一路」沿線國家標準研究，完成《出口印度認證鋼鐵產品標準》等5項課題；開展國家重點研發計劃課題的申報，參與了《先進結構材料領域關鍵技術標準研究》及《中國標準國際化鋼鐵領域國際標準研究》2項課題。發佈實施了34項國外標準使用指南；完成了118項國外標準和36項標準比對技術文件；完成ISO4978《焊接氣瓶鋼用扁平鋼材》國際標準工作組草案。完成《鋼簾線用盤條》等13項國家標準的制修訂；開展《核電站用合金鋼》等8項國家行業標準的制修訂；完成《船體及海洋工程結構用鋼》等26項國家行業標制修訂項目的申報；完成111項國家標準和65項冶金行業標準識別確認，發佈實施了104項。完成256項企標的覆審、修訂、換版、廢止等工作；制修訂165項企業標準。對工藝技術規程進行全面修訂，發佈實施了137項工藝規程。

#### 3. 專利、專有技術管理

在專利、專有技術方面，年度專利受理量626件，其中發明專利331件，發明專利比例達到52.9%；獲得授權專利386件，其中發明專利133件。完成專有技術認定542件。「一種低合金耐硫酸露點腐蝕鋼板及其製造方法」等2項發明專利獲得第十八屆中國專利優秀獎。5項專利獲得第一屆鞍山市專利獎，37項專有技術獲得鞍鋼集團公司專有技術獎，14項專利獲評鞍鋼股份優秀專利。舉辦知識產權培訓12期，培訓480人。對外簽訂技術輸出合同16項，合同金額465萬元。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 二. 產品質量責任(續)

#### 3. 專利、專有技術管理(續)

在技術合作與交流方面，分別邀請翁宇慶院士、曾恒一院士做了《海洋裝備金屬材料的需求與趨勢》、《能源形勢與海洋石油走向深水》的學術報告；邀請俄羅斯、烏克蘭專家開展關於耐蝕材料及其製造技術等交流。組織參加了中國國際鋼鐵大會、第三屆海洋材料與腐蝕防護大會、2016年全國電磁冶金會議等大型學術會議。先後與清華大學、北科大、中船重工725所、哈爾濱工業大學等高校、院所開展技術交流。

#### 4. 維護及保障知識產權情況

認真按照「激勵創造、有效運用、依法保護、科學管理」的方針，強化知識產權戰略佈局，提升知識產權維護及保障能力。圍繞公司重點技術領域開展核心競爭力分析，形成了「2015年全世界公開的船及海工用鋼領域發明專利概況」等9篇專利分析報告。積極做好核心專利的佈局，確定了公司核心專利重點領域，在「改善預燒結工藝的超厚料層燒結工藝」技術領域申報專利19件，在「縱向變厚度建築用鋼」技術領域申報專利12件，在「節能環保新工藝」技術領域申報專利10件，在「高強高韌汽車用鋼」技術領域申報專利9件，在重點技術領域形成了專利群，為公司專利技術合理佈局奠定了基礎。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 二. 產品質量責任(續)

#### 5. 加大科技投入力度

緊緊圍繞行業前沿、關鍵、重大、核心、引領、節能減排和綠色製造技術，加快研發進程。為助推「大眾創業，萬眾創新」活動的開展，圍繞創新工作室、「兩革一化」、QC活動、支撐課題、廠級創新等基础性、群眾性創新項目加大投入力度。完成147項課題效益評審，實現科研增值創效4.2億元。完成了31項無合同試制審批、30項快速立項，簽訂28項技術開發(服務)合同，實現「三新」免稅6,215萬元。為加強科技降本增效工作，按照分解指標，落實責任，激勵創效的原則，制定下發了《關於開展2016年度科技降本增效工作的通知》，形成了60個工藝降本項目和15大類產品增效項目。同時，適時下發了兩批科技降本增效攻關項目計劃，累計攻關項目511項。

#### 6. 豐碩的研發成果

「冷軋硅鋼邊部減薄控制核心技術開發與工業應用」等13項成果分獲冶金、遼寧省科學技術獎。其中，「冷軋硅鋼邊部減薄控制核心技術開發與工業應用」項目獲冶金科學技術一等獎、「含鐵塵泥高效再資源化新工藝開發與應用」及「高性能橋樑鋼製造技術及其在國內外重大橋樑工程上的應用」獲遼寧省科技進步一等獎、「鞍鋼鐵路貨車用耐蝕鋼」獲中國鋼鐵工業協會市場開拓獎。國家「863」課題「深海高壓油氣輸送用高強厚壁管材關鍵技術研究」完成了最大 $\Phi 1,016\text{mm}$ 口徑厚壁鋼管的試制，通過了權威機構第三方檢驗及環

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 二. 產品質量責任(續)

#### 6. 豐碩的研發成果(續)

焊評價，完成了科技成果鑒定。國家課題「基於IMO標準的船用耐蝕鋼應用技術研究」完成為期2.5年的國內首艘示範油船的實船服役評價，耐腐蝕鋼板的耐蝕性較普通鋼板提高3倍以上。國家課題「海洋平台用高錳高強韌中厚板及「鈦／鋼」複合板研究與生產技術開發」完成首輪工業化試制，各項指標滿足技術標準要求，海洋平台用高錳高強韌鋼板的冶煉、軋製、熱處理等全流程關鍵生產工藝技術實現突破；鈦／鋼複合板完成兩輪複合鋼板試制，軋製出鈦／鋼複合板。國家課題「三代核電反應堆安全殼用鋼」完成130mm厚規格SA-738Gr.B生產交貨，標誌著產品厚度規格拓展至6-130mm，並完成海陽二期核電項目安全殼用鋼SA-738Gr.B供貨1,600噸。關鍵性科研課題「複合鋼板生產及應用技術開發」開展多輪工業試制，突破了異質複合板生產關鍵技術，初步打通了不銹鋼複合板生產工藝流程，具備承接合同的能力。關鍵性科研課題「系列耐磨鋼板及其應用技術」採用特殊熱處理控制技術試制的5-9毫米NM400-NM600鋼板板型接近進口HARDOX鋼板水平。耐磨鋼市場逐漸打開，推廣NM360-NM500近2,000噸。關鍵性科研課題「高品質工業純鐵生產技術研究」開發出純度99.90%以上ZDCT、FJACT-ZJ和ACT-1等多牌號工業純鐵，達到行業領先水平，年生產量超6萬噸。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 二. 產品質量責任(續)

#### 7. 全面深化產品質量管理工作，提升全員質量意識

2016年，公司組織召開「3.15」質量工作會議，通過全員宣貫、實施「質量一把手工程」、質量責任精準考核、推行現場可視化看板管理、貫徹「零缺陷」理念，有效增強全員「質量是企業生命」的意識，有效推進產品升級換代，提高產品創效能力和市場競爭力，滿足用戶個性化需求，新產品開發向高端化、差異化發展，工作成效顯著，公司具有代表性的新產品品種開發也取得豐碩成果。

建立了從冶煉到軋鋼28條產線26個品種的目標管理體系，構建了近2,000個關鍵控制節點參數的評價體系，有效提升了公司對過程質量控制的能力。

推廣工藝點檢及設備掛牌管理，建立三級點檢和設備掛牌體系，完成工藝點檢掛牌摘牌400餘次；此外，還以重點質量問題為導向，系統梳理出工藝裝備改進需求143項，組織跟蹤推進。

組織完成TS16949標準及其五大核心工具、JIS質量管理責任者資質、六西格瑪知識等專項培訓，提升了公司技術質量、關鍵崗位人員的素質和能力。

為監督現場工藝有效執行、工序間零缺陷傳遞、嚴把產品出廠關，公司制定了更為嚴格的管理細則，並加大督查、考核力度，全年組織質量專項督查60餘次，查出不合格項160個，在公司調度會曝光，並督導整改、封閉。對重大質量事故、質量異議按「四不放過」原則，落實責任、精準考核。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 二. 產品質量責任(續)

#### 7. 全面深化產品質量管理工作，提升全員質量意識(續)

通過聚焦客戶體驗，對標先進，公司針對客戶抱怨集中的船板銹蝕、汽車板夾雜等重點問題發佈兩期72個質量攻關項目，逐步解決了一些長期困擾公司的重點質量問題；開展「兩月一主題」質量攻關活動，效果顯著，如「質量月」突出質量問題改進項目有10個完成或超過預期目標，連續4個月指標穩定提升，解決了鍍鋅捲邊部增厚等多項難題；完成公司第七期21個六西格瑪質量管理項目，線材冷鐓鋼頂鍛合格率等指標明顯提升。

#### 8. 加強產品認證和創優管理，提高產品知名度

2016年公司共完成汽車鋼、熱軋鋼筋、民用球扁鋼、超高強海工鋼、出口印度BIS等國內、外產品認證40餘項，有效推動了產品銷售渠道的進一步拓寬和高端產品市場的開發；3項產品榮獲中國鋼鐵協會「金盃獎」；公司正式加盟遼寧省品牌建設促進會，成為副理事長單位。

通過北汽股份、上海通用、長城鍍鋅板、深圳比亞迪、本田、三菱福建東壁等汽車及家電企業認證；線材汽車鋼通過廣汽集團第一階段認證；完成鋼筋混凝土用熱軋鋼筋生產許可證增項，熱軋鋼筋全品種通過國家質檢總局生產許可證認證；管線鋼平板及捲板雙雙通過新粵浙單爐X80認證；集裝箱船用止裂鋼認證，使鞍鋼成為我國唯一通過90mm止裂鋼認證的鋼企，產品替代進口；最大厚度100mm超高強調質海工鋼通過八家船級社認證；船板通過俄羅斯船級社認證後立即獲得了極地船訂單；鋼軌通過CRCC認證監督審核，新增全長熱處理軌CRCC認證；民用球扁鋼通過九家船級社認證；熱軋、中厚板及線材產品通過印度BIS認證；鍍鋅板通過馬來西亞SIRIM認證；線材及彩塗產品通過日本JIS認證。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 二. 產品質量責任(續)

#### 9. 改進產品包裝質量，進一步提高鞍鋼產品形象

公司通過對各生產單位、物流園、起運港、目的港及所有運輸、存儲和裝卸環節的產品和服務梳理分析，編製下發了《產品包裝質量缺陷圖譜》，對員工進行培訓學習，有效指導了現場生產實踐。每月對包裝標準化作業、包裝質量改進進行專項審核，發佈審核通報，組織相互借鑒和整改。全年線材包裝客戶投訴不超過4起，大幅降低客戶抱怨。全年產品包裝質量檢查70餘次，整改包裝問題40餘項，公司包裝異議降低20%。2016年，公司所用包裝材料的總量為56,783.6噸。

產品包裝材料大量使用可回收材料，冷軋系列產品外包裝材料利用冷軋廠和冷軋硅鋼廠廢次材二次加工後使用，目前冷軋系列產品包裝材料品種多、用量最大，結合運輸特點和用戶個性化要求優化作業標準和包裝方式，避免過度包裝。公司加大與先進企業對標，不斷優化標準和作業方式，提倡節能減排和綠色發展。

### 三. 打造責任供應鏈

#### 1. 完善原燃材料採購管理體系

以制度流程建設作為規範採購業務的重要抓手，不斷優化採購規章制度，使制度體系框架清晰、結構規範、內容務實。修訂《採購管理程序》、《原燃料採購管理實施細則》等重要採購制度。採購供應管理信息系統(ERP)於2016年1月1日開始上線試運行，對合同、招標等重點環節進行持續監督檢查，確保採購業務高效、規範運行。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 三. 打造責任供應鏈(續)

#### 2. 優化供應商的準入及評價

不斷細化供應商準入條件和評價標準。2016年，拓寬煤炭、廢鋼等重點品種的採購渠道，對所有供應商實施動態管控，充實和優化了現有合格供應商隊伍。同時，利用採購ERP系統實現供應商資質材料電子化，實現信息共享和對供應商過期資質進行實時跟蹤，提升了供應商管理水平。2016年通過優勝劣汰，共新增供應商80家，淘汰52家，年底合格供應商數量達到209家。

#### 3. 原燃材料招投標管理

公司規範招標採購工作，推進綠色採購、陽光採購。堅持公開招標採購為首選，做到能招必招，確保採購工作公開、公正、透明。在此基礎上，大力推進原燃料全品種招標競價採購工作。統一制定招標品種採購標準和相關質量升貼水規則，使招標採購方式適用於所有具備條件的原燃料品種。2016年原燃料採購招標品種的公開招標率達63.50%，公開採購率達80%，招標採購工作水平及效率較往年獲得較大提升。

#### 4. 原燃材料質量驗收管理

公司將質量控制工作前移，加強質量驗收監管工作，對各種物料嚴格按相關國標和鞍鋼企標進行檢測驗收。組織人員到上游廠礦監控發運質量，到港口監督、檢查到貨質量和裝卸質量，對港口物料進行全覆蓋處理，防止揚塵和物料損耗。同時按月匯總分析質量情況，查找問題制定改進措施，使原燃料質量全面滿足公司生產需要。加強與供應商的質量交流、質量反饋，不斷提升供需雙方質量管理水平。2016年，原燃料各項質量均優於考核指標，未出現質量事故。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 三. 打造責任供應鏈(續)

#### 5. 防範採購社會風險

深化採購管理工作，落實各級責任，推進信息化建設，充分依託採購供應管理信息系統(ERP)平台，從流程上實現陽光規範採購。按照「業務誰主管，風險誰負責」的原則，進一步細化原燃料採購過程中重大、重要風險源辨識和防控工作，以重大、重要風險管控為核心，建立健全風險監控預警機制，實時動態辨識風險、控制風險，做到風險預警信息及時傳遞，風險措施應對有效，最大限度地避免重大採購風險對公司生產經營造成重大影響，不斷提升抗風險能力。

### 四. 產品銷售服務管理

#### 1. 加強營銷管理體系建設

(1) 調整結構，統籌管理，產銷協同，提升售價。

加大品種結構調整力度，減少熱軋產品銷量，增加冷軋、鍍鋅產品銷量。抓產線內部小品種結構調整，增加品種鋼銷量。抓統籌管理，對價格實施統一管理，發揮橫向協同作用，實施區域公司全品種銷售，拓展銷售渠道，行業品種價差快速提升。加強產銷銜接，根據公司生產實際能力和市場變化優化組織合同。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 四. 產品銷售服務管理(續)

#### 1. 加強營銷管理體系建設(續)

- (2) 完善佈局，深紮根系，著力提高東北市場佔有率。

認真貫徹集團公司提出的東北核心銷售區域戰略，加快推進營銷戰略落地，完善區域營銷佈局。詳細調研區域內鋼鐵產能、需求總量，對域內用鋼企業逐個走訪登記造冊。根據公司部署，以哈大線為樞紐，向整個東北延伸，在東北三省各主要城市、鋼材集散地設立了多個直銷體驗店和銷售網點，努力開拓市場，加大現貨投放量，提高東北市場佔有率。

- (3) 穩定戰略客戶，拓展終端客戶，穩步提升直供比例。

充分發揮「高層領導+技術人員+銷售人員相結合」的「三位一體」促銷模式的積極作用，認真落實兩級公司領導走訪用戶達成的合作意向，挖掘現實需求及潛在需求，密切供需聯繫，強化營銷服務。在穩定戰略直供渠道的基礎上，充分發揮行業代表、客戶經理的作用，按行業、區域落實直供客戶開發責任人，挖掘潛在客戶，組織公司技術、生產部門快速響應客戶需求，持續跟進落實解決方案。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 四. 產品銷售服務管理(續)

#### 1. 加強營銷管理體系建設(續)

- (4) 激發區域銷售公司活力，橋頭堡作用明顯。

按照公司化經營實體和專業化的要求，對區域銷售公司的營銷體制實施了創新性變革，使其回歸法人經營主體，成為客戶渠道的開拓者和維護者、客戶服務的實施者。橫向上，整合區域銷售公司和加工線，更好地發揮協同作用，縱向上，各區域銷售公司成立了專業化的銷售部門，更好地對接營銷本部，開展專業化銷售，拓展品種。充分發揮區域銷售網絡、加工、配送和現貨銷售的前沿服務優勢，密切與客戶的聯繫和溝通，拓展服務領域，強化貼身服務，實現全品種銷售，橋頭堡作用逐漸凸顯。

- (5) 兼顧效益與風險，統籌國內國外兩個市場。

積極貫徹落實集團公司國際營銷策略，兼顧國際、國內兩個市場。確保國外直供客戶不丟失，穩定出口渠道，調整國際、國內兩個市場資源配置，對沖市場風險。

#### 2. 加強售後服務體系建設實施

不斷強化和鞏固顧客投訴管理體系，持續提升投訴處理工作的質量和效率。緊緊圍繞提升顧客滿意度的目標，以提高投訴處理工作的質量和效率為重點，綜合運用各種管理工具，有效提升顧客投訴處理的響應速度，改進服務質量。

優化制度和措施，力促服務工作效率提升。努力適應市場競爭的要求，2016年修訂了《顧客投訴管理程序》，通過擴大業務授權的額度和範圍，為服務工作的效率建立制度保證。同時，著手籌建營銷服務呼叫中心。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 四. 產品銷售服務管理(續)

#### 2. 加強售後服務體系建設實施(續)

汽車鋼營銷圍繞客戶需求努力實現由產品營銷向技術服務營銷轉變，加強EVI工作管理，推動汽車鋼產品生產體系、營銷體系、研發體系「三繫合一」。營銷服務依託鋼加中心，把鋼加中心作為汽車鋼銷售服務的前沿陣地，近距離服務區域內的客戶，提供加工、配送、倉儲、物流、技術等「零公里」服務。

中厚板銷售改變客戶服務理念，向解決方案式營銷轉變。對客戶進行劃分，有針對性地提供更加細化和專業的服務。確定定期及不定期走訪機制，及時了解用戶需求，轉變營銷意識，發揮EVI團隊的作用，技術服務前移，引導客戶需求，即售前服務；把單一銷售產品向銷售「產品+技術+服務」轉變；跟蹤指導客戶產品應用，為客戶量身定做產品方案；以客戶滿意為目標，提高售後服務質量，中厚板產品在質量異議處理中遵守48小時做出反應的原則，快捷處理每一次用戶投訴及抱怨，得到用戶的一致好評。

#### 3. 完善客戶信息保護制度及措施

建立客戶信息保護制度，按照「業務誰主管、保密誰負責」的原則，嚴格遵守保密制度。通過採取限制客戶管理權限、禁止將銷售管理系統接入互聯網等措施，有效保護客戶信息。2016年，未發生洩漏客戶保密信息事項。

## 第四章 誠信經營、供應商及客戶權益保護(續)

### 四. 產品銷售服務管理(續)

#### 4. 客戶滿意度管理、投訴處理以及對客戶回訪

定期開展顧客滿意度調查和評價。按行業、顧客類別，每年兩次做顧客滿意度調查和評價。調查行業覆蓋石油化工、汽車製造、家電、軍工、船舶等14個重點行業，調查內容包括產品質量、營銷政策、服務狀況等10個關鍵要素。調查表明，顧客滿意度連續多年保持了90分以上的水平。2016年全年的顧客滿意度是92.43分。全年受理顧客投訴1,548起，處理結案1,468起，實現顧客投訴處理結案率98.52%。

整合工作要素，全方位、多層次地回應、滿足顧客的訴求。建立和實行了銷售部門(包括區域銷售分公司和加工線)、售後服務、生產廠、技術部門、物流部門協同、互動的工作機制，有力地促進服務工作向深化和細化發展。堅持對重點區域和重點行業顧客派駐專門人員現場服務的傳統，及時了解產品的質量狀況，及時回應顧客訴求。加強同顧客交流溝通，公司高層定期走訪廣汽、中石油、一汽集團、美的集團、中集等戰略合作企業，傾聽顧客意見。

以問題為導向，實施閉環管理。定期歸納總結顧客投訴所反映出的代表性、傾向性問題，在全公司範圍內反饋質量信息，生產、科技部門針對顧客反映的問題和訴求，積極回應，研究制定和實施相應的糾正與預防措施。

# 第五章 環境保護與綠色發展

## 一. 環境保護管理體制機制

### 1. 環境保護管理方針

公司環境保護工作始終堅持科學發展觀，認真落實國家法律法規要求，推進循環經濟和清潔生產；採用無污染、少污染的新工藝、新技術，以實現源頭治理和管理相結合控制污染，建立環境保護管理體系和環境綜合管理平台，環境保護工作取得明顯成效。

### 2. 環境保護管理體系建設

認真貫徹落實《中華人民共和國環境保護法》等國家法律法規及其他要求，不斷完善公司環境保護相關制度，修訂《環境因素識別與評價管理程序》等程序文件，組織重要環境因素辨識、評價，開展法律法規識別與合規性評價，持續改進並確保環境管理體系有效運行。建設環境管理總體框架，細化三大體系(環保指標體系、環保監督體系、環保責任體系)和六個要素(綜合指標、管控指標、監控系統、環保監察、責任制度、考評機制)；制定公司污染物排放指標，並將污染物總量指標分解落實到各單位工序，實現了總量和濃度雙控制，為全公司總量控制提供了保障。

### 3. 保持環境體系認證註冊資格

2016年，公司環境管理體系順利通過北京國金衡信認證有限公司審核，保持ISO14001環境管理體系認證註冊資格。

### 二. 環境保護工作業績

2016年，公司未發生重大環境污染事故和公眾環境事件；放射源安全使用，危險廢物合規處置，消除了環境風險；環境管理執行力顯著提升，廠容廠貌明顯改觀，廠區生態性公園初步建成；環境空氣質量持續改進，環境空氣指標SO<sub>2</sub>、NO<sub>x</sub>、PM<sub>10</sub>均達到國家標準；污染物排放總量持續降低，二氧化硫、氮氧化物、顆粒物和COD排放總量分別為11,586.5噸、23,106.9噸、11,744.7噸和281.2噸。二氧化碳排放量由遼寧省發改委統一安排，計劃在2017年上半年由第三方核查機構進行核查確認。

#### 1. 提升環境綜合管理水平

不斷豐富《環境質量月報》內涵，旨在系統反映公司環境監測、污染源排放與治理、環境管理等方面的狀況，為公司做出環保決策提供依據。在建成環境綜合管理信息平台的基礎上，進一步完善「信息平台」的各項功能，通過全天候視頻監控、污染物超標報警管理、環境基礎信息在線申報等功能，全方位反映公司環境監測、污染源排放與治理、環境管理等方面的狀況，大大提升了環境保護信息化管理水平。依據政府環保部門要求，委託北京京誠華宇公司編製了突發環境事件應急預案並到鞍山市環境保護局備案登記。

## 第五章 環境保護與綠色發展(續)

### 二. 環境保護工作業績(續)

#### 2. 強化建設項目環境監管，杜絕新污染

公司對各類新改擴建項目均開展環保設計審查和方案評定，嚴把環保審查關，實施前期管控和預防，杜絕新污染的產生；對以往新建、改建、擴建項目的環保遺留問題進行全面梳理、整改，按照各級政府環保部門的要求，全面完成7個大項目的環保備案工作；取得了中厚板廠高強度熱處理線工程、西大溝深度處理工程、燒結機機尾電除塵改布袋工程等項目的環評批覆，為生產順行提供了保障。

#### 3. 實施環保設施提效達標改造

2016年，公司新建的西大溝污水處理廠深度處理工程建成投運，保證了處理後的廢水通過鞍鋼總排口達標排放。對煉鐵燒結機機頭煙氣、球團煙氣、能源管控中心鍋爐煙氣等11個重點煙肉排放口進行污染物在線自動監測，確保二氧化硫、氮氧化物、顆粒物等指標排放滿足國家新污染物排放標準。對其他生產工序的環保設施加強管理和維護，保證環保設施完好使用。公司投資71.3萬元，對二燒脫硫系統、煉鐵煉焦工序噪聲超標問題進行治理。投資150萬元，對能源管控中心煤氣水封水排水系統改造，避免高濃度廢水直接進入排水系統，降低西大溝總排口超標排放的風險。按照政府環保責任書的要求，實施並完成了燒結機機尾除塵器改造、焦爐煤氣脫硫脫氰設施建設、關停八家子料場等環保工程，為改善市區環境空氣質量作出了貢獻。

### 二. 環境保護工作業績(續)

#### 4. 積極開展清潔生產審核

2016年，按照遼寧省環保部門的要求，公司開展了煉鋼總廠、冷軋廠、中厚板廠、線材廠、大型廠、無縫鋼管廠等6家單位重點生產工序清潔生產審核工作，清潔生產審核報告已初步編製完成。

#### 5. 依法合規處置廢物

2016年，公司合規處理固體廢物，高爐產生水渣498萬噸，全部外銷，發電區域產生粉煤灰20萬噸，爐渣3.9萬噸，全部委託第三方單位綜合利用；公司對危險廢物進行認真排查、確認，摸清危險廢物的產生量、貯存、利用及處置底數，提升危險廢物監管水平，危險廢物處置守法合規。2016年，公司按規定委託有資質的單位合規處置危險廢物，制定危險廢物轉移管理流程，嚴格執行危險廢物轉移聯單管理制度，全年共計轉移處置廢礦物油260噸、廢油泥1,727噸、廢油桶約3萬個、廢彩塗液桶約1.4萬個、含油廢物120噸、廢鉛酸蓄電池80噸、廢樹脂56噸、含鉻廢物63噸。

#### 6. 加強輻射管理，消除環境風險

公司不斷加強輻射管理，確保放射源及射線裝置合規使用，現有放射源及射線裝置全部合規使用，未發生放射源丟失、泄漏事故。為提高輻射人員安全防護意識，組織完成了106名新增輻射工作人員輻射安全培訓工作，消除了輻射環境風險。嚴格執行廢鋼放射性監控制度，加強廢鋼放射性監控系統的管理，在廢鋼鐵進入生產工序前進行全面放射性監測，從源頭上確保煉鋼原料的輻射安全，保證鋼鐵產品安全使用。

## 第五章 環境保護與綠色發展(續)

### 三. 節能減排、綠色製造技術研發與應用實現新突破

公司始終把節能減排、綠色製造作為企業研發戰略之一。2016年，公司研發節能減排、綠色製造項目45項，完成結題驗收17項。完成發明專利申報21項，授權專利12項，形成專有技術11項，發表相關論文9篇。「含鐵塵泥高效再資源化新工藝開發與應用」獲得2016年度遼寧省科技進步一等獎，「降低煤氣放散系統放損率集成技術研究與應用」成果獲得2015年度鞍山市科技進步一等獎，「彩塗線有毒廢氣環保處理技術的開發與應用」成果獲2015年度鞍山市科技進步三等獎，為實現節能減排、綠色製造，踐行企業社會責任做出了突出的貢獻。

#### 1. 綠色製造技術取得突破性成果

承擔的「十二五」國家科技支撐計劃項目《高爐富氧噴吹焦爐煤氣技術》課題分別通過了國家工業和信息化部及國家科技部組織的課題和項目驗收。高爐噴吹焦爐煤氣不僅能夠提高焦爐煤氣的能源利用效率，而且能夠降低高爐的碳素燃料消耗，減少CO<sub>2</sub>氣體排放，為發展綠色環保的鋼鐵工業起到引領作用。承擔單位按期完成了高爐富氧噴吹焦爐煤氣技術的基礎理論研究，進行了相關模擬計算和實驗室試驗，研製了多項噴吹焦爐煤氣工藝監測裝置和設備，並先後在450m<sup>3</sup>高爐和4,038m<sup>3</sup>高爐進行了工業試驗，取得了良好的效果，達到了課題計劃目標。特別是鞍鋼自主開發、設計、建設的4,038m<sup>3</sup>高爐噴吹焦爐煤氣示範工程，採用了煤粉和焦爐煤氣單槍混合噴吹工藝，屬國內外首創，也是在世界範圍內首次在特大型高爐上噴吹焦爐煤氣。

### 三. 節能減排、綠色製造技術研發與應用實現新突破(續)

#### 2. 節能科研領域取得新突破

開展的「軋鋼加熱爐高效—低成本換熱器技術研究」課題研究實現新型換熱器比常規換熱器節能效率提高9%；開展的「優化電網結構，減少外購電費技術研究」課題通過在現場生產實施降低基本電費、減少自發電上網、減少供電損失率及優化無功補償等措施，優化了鞍鋼本部的電網結構，全年共創效3,209萬元。開展的「非放散狀態下煤氣零泄漏節能技術推廣研究」通過改變高爐煤氣放散塔和焦爐煤氣放散塔系統運行方式，實現了新2#、新4#、三排高爐煤氣放散塔和焦爐煤氣放散塔非放散狀態下煤氣零泄漏，年減少放散損失實現效益2,300萬元；開展的「降低1,580線煤氣單耗的研究」課題通過優化生產組織和推行「四流合一」，提高了加熱爐入爐板坯熱直裝率，全年實現熱裝率71.2%，使1,580線能耗降低5%，實現年效益820萬元。

## 第五章 環境保護與綠色發展(續)

### 三. 節能減排、綠色製造技術研發與應用實現新突破(續)

#### 3. 環保與減排科研領域取得良好成果

開展的「節水減排降低噸鋼水成本技術研究」建立了鞍鋼各生產工序生產廢水重金屬排放清單和污染物特徵數據庫，形成了鞍鋼本部廠區內的工業新水使用平衡圖和淨環水使用平衡圖，建立了各工序用水單元詳細的水質信息表，構建了水系統智能管控平台；開展的「鞍鋼1,780線平流池油泥在線除油技術研究」完成了項目中試研究和現場工程化改造；開展的「熱風爐廢氣替代氮氣用於高爐爐頂和煤氣淨化」課題研究實現了熱風爐廢氣替代氮氣3,000m<sup>3</sup>/h，年節約費用527萬元；開展的「礦焦槽除塵灰高爐噴吹工業試驗研究」將高爐除塵灰直接進行高爐噴吹，實現年創效1,500餘萬元；開展的「焦爐煙氣清潔排放控制技術研究」通過控制焦爐煙氣中氮氧化物排放量，使氮氧化物排放量達到國家2015年新標準，排放量不超過500mg/m<sup>3</sup>，並提出了降低二氧化硫排放的有效方法。

### 四. 強化能源管理

#### 1. 以經營能源理念為指導，完善能源管理體系

公司堅持全面經營能源理念，不斷加強節能管理基礎工作，推進管理創新、技術創新，持續組織能源對標並與台灣中鋼等企業開展節能管理交流活動，通過強化用能監管和用能評價，不斷挖掘各產線工序的能源利用潛力。通過細化能源指標的管理與考核，實施節能項目，推進節能技術、工藝裝備進步，節能效果顯著。

#### 2. 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策及管理方法

根據國家「十三五」節能規劃及公司相關政策，現執行能源使用階梯價格收費；用電「避峰填谷」、生活水定時提壓供應等能源使用制度。2016年，公司電消耗12,513,762.7MWh，噸鋼耗電573.54kWh/t，焦爐氣消耗56,866,321GJ，高爐氣消耗95,385,020.6GJ，轉爐氣消耗12,537,368GJ，新水消耗7,031.73萬噸，噸鋼耗新水3.22t/t。噸鋼餘熱蒸汽回收1.2GJ。

#### 3. 推進能源項目實施

2016年，公司對接國內外先進節能企業和科技公司開展節能技術交流和應用轉化，在充分論證的基礎上先後分三批投資放行廠級節能項目24項，計劃投資2,911萬元，預計年節能效益3,125萬元，目前正在實施階段。立項放行合同能源項目11項，總投資21,370萬元，預計年經濟效益11,880萬元，項目已陸續開始施工建設。2016年合同能源管理項目實現創效21,213萬元。

## 第五章 環境保護與綠色發展(續)

### 四. 強化能源管理(續)

#### 4. 能源使用效益計劃及成果

2016年公司節能管理工作圍繞生產經營目標，強化能源基礎管理工作，細化能源指標管理，加強能源專項對標，全面推進系統降本工作深入開展。以經營能源理念為指導，實現了精用、減用、高效利用能源的目標。在實現能源流建模的基礎上，進行對比分析，挖掘節能降耗潛力，明確系統降本項目和目標，促進各單位節約能源、提升指標。同時，加強節能監察管理，鼓勵全體職工積極參與節能監督管理，促進合理用能、有效用能，節約能源。2016年噸鋼綜合能耗、噸鋼耗新水及餘熱餘能回收利用指標取得較大進步和改善，部分指標創歷史最好水平，實現節能量10.82萬噸標煤，噸鋼綜合能耗為574kgce/t，同比降低1%；噸鋼新水消耗為3.22 t/t，同比降低10%，達到全國重點鋼鐵企業先進水平。自發電量實現37.79億kWh，與去年相比增加2.4億kWh；噸鋼外購能源成本完成282元/t，同比降低4.2%，降低成本20,490萬元，成效顯著。

### 四. 強化能源管理(續)

#### 5. 水資源使用及提升用水效益成果

公司對地下水、河水、水庫水和深度處理回用水四種水源在不同構成比例的條件下混合後水質的變化規律，採用建立數學模型的方式通過計算機模擬進行低價優質的配比計算，實現了地下水使用最小化、深度處理回用水使用最大化的目的。同時將工業新水水質與淨環水水質進行對比，將部分符合條件的工藝所用的新水用淨化水替代，實現了噸鋼耗新水比上年降低10%。以工業新水消耗降低和淨環系統的減量降壓為基礎，充分挖掘西大溝現有的污水設施處理能力，實現了生產廢水西大溝全部處理，外排廢水南大溝二次強化處理，外排廢水水質改善效果明顯，外排廢水量減少50%，實現達標排放。供水系統持續優化，實現削峰減量化運行，全年減少電耗費用1,617萬元。

## 第六章 公共關係和社會公益事業

公司堅持「立足企業、面向社會」的思路，用愛心回饋社會，與社區共建和諧。公司在運營所在地區，以多種方式融入當地社區，積極投身公益事業，吸納就業人員推動社區環境、教育等方面建設。促進地方經濟社會和諧發展，打造良好的社會環境。

### 1. 打造志願者隊伍

公司各級團組織以「郭明義青年敬業奉獻團隊」為載體，積極開展「跟著郭明義學雷鋒」主題實踐活動，所屬各級團組織共開展青年敬業奉獻活動774次，參與青年人數達13,238人次。結合生產經營實際，公司團委組織14個基層團委、100餘名團員青年開展了管道塗裝亮化示範區創建活動，活動歷時35天，塗裝亮化管道總長度約450米、總面積約300平方米，引領廣大團員青年弘揚新時期「工匠精神」，進一步發揮了共青團組織生力軍和突擊隊作用；組織80餘名青年志願者為「鞍鋼盃」第八屆全國鋼鐵行業職業技能競賽提供自願者服務工作；組織110餘名團員青年到鞍鋼老幹辦迎賓服務中心和鞍鋼老幹部大學開展志願者服務活動，共清理活動室及教室13個、擦洗室內外門窗320餘扇、清潔地面衛生1,400餘平方米、清除雜草100餘平方米；組織40餘名青年志願者參加了「跟著郭明義學雷鋒」造血幹細胞血樣採集大型義務奉獻活動；組織近200名青年志願者對綠色鋼鐵主題公園—擢秀園進行了清理維護。

### 2. 打造美麗社區

鮫魚圈分公司團委組織100多名青年志願者走進鞍鋼公寓四個社區，開展了「進社區、做奉獻、揚風尚」活動，清理社區面積達5,000餘平方米，用實際行動宣傳了「同住社區共建和諧」的文明理念。

## 第六章 公共關係和社會公益事業(續)

### 3. 開展金秋助學

2016年公司開展「金秋助學」活動，向74名困難職工子女發放助學金12萬元。公司基層團委赴岫巖李堡小學開展愛心助學活動，為學校師生送去電腦、學習用品、籃球、跳繩等各類體育用品，贏得很好反響，為鞍鋼樹立美好的形象。

### 4. 開展扶貧工作

2016年7月，建昌縣連續三次遭受特大水災，道路、橋樑、河道、房屋、水庫等基礎設施損毀嚴重。公司向建昌縣捐贈價值71.6萬元螺紋鋼200噸，援助建昌縣做好災後生產重建工作。

## 結束語

公司自2008年度起連續發佈年度社會責任報告，真實、客觀地披露了公司在社會責任方面的表現，在追求經濟效益、保護股東利益的同時，積極保護員工的合法權益，誠信對待供應商、客戶和消費者，積極從事環境保護、社會捐贈等公益事業，從而促進公司本身與全社會的協調、和諧發展。針對公司在編製報告過程中發現的一些問題，我們將在今後的工作中予以解決，通過不斷提升編製報告標準要求，以期使報告內容能夠更加豐富、系統。2017年，公司將繼續秉承一貫的社會責任理念，持續改進公司的社會責任工作，忠實地履行企業社會責任，深化公司治理，實現管控能力新突破；深化企業經營，實現市場能力新突破；深化內部挖潛，實現降低成本新突破；深化科技創新，實現核心競爭力新突破；深化企業管理，實現運營效率新突破；深化群眾路線，實現和諧企業新突破，堅定信心，銳意進取，擔當振興發展責任，履行企業公民義務，努力為經濟社會的持續健康發展做出新的貢獻。



鞍 鋼 股 份 有 限 公 司  
ANGANG STEEL COMPANY LIMITED\*