

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



鞍鋼股份有限公司
ANGANG STEEL COMPANY LIMITED*

(在中華人民共和國註冊成立之股份有限公司)

(股份編號：0347)

海外監管公告

本公告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第13.10B條作出。

茲載列鞍鋼股份有限公司(「本公司」)將於二零一九年三月十九日在《中國證券報》、《證券時報》或巨潮資訊網(<http://www.cninfo.com.cn>)刊登的以下公告全文，僅供參考。

承董事會命
鞍鋼股份有限公司
王義棟
執行董事兼董事長

中國遼寧省鞍山市
二零一九年三月十八日

於本公告日期，本公司董事會成員如下：

執行董事：
王義棟(董事長)
李 鎮
馬連勇
謝俊勇

獨立非執行董事：
吳大軍
馬衛國
馮長利

* 僅供識別

鞍钢股份有限公司 2018 年度社会责任报告

2019 年 3 月 18 日

前 言

报告周期

本报告披露了 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日期间的信息。

报告范围

编制《鞍钢股份有限公司 2018 年度社会责任报告》（以下简称“本报告”），是以鞍钢股份有限公司（以下简称“公司”或“鞍钢股份”）作为报告主体，客观、真实、系统地披露了公司 2018 年度在履行社会责任方面的业绩表现，并作为与各相关方沟通以及接受政府部门和监管机关的监督和检查的平台，同时关注社会公众及新闻媒体对公司的评论。

发布周期

本报告为年度报告。

报告主要参照标准

《社会责任指南》（GB/T36000-2015）；

《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》（2015 修订）；

《环境、社会及管治报告指引》（香港联交所上市规则附录二十七）。

《主板信息披露业务备忘录第 1 号——定期报告披露相关事宜》（2018 年 2 月 13 日第二次修订）

报告保证方法

除有特殊说明，本报告描述的是鞍钢股份（包括位于鞍山市的本部及位于营口市鲅鱼圈分公司以及各子公司）的业绩表现，本报告所涉及货币为人民币。

报告发布形式

报告以网络版形式对外发布，网络版可在巨潮资讯网以及香港联交所网站查阅。

目 录

第一章	公司概况	4
第二章	股东权益保护	5
第三章	员工权益保护	7
第四章	诚信经营、供应商及客户权益保护	15
第五章	环境保护与绿色发展	26
第六章	公共关系和社会公益事业	32

第一章 公司概况

鞍钢股份有限公司于 1997 年 5 月 8 日由鞍山钢铁集团有限公司（以下简称“鞍山钢铁”）作为唯一发起人设立，并分别在香港联合交易所和深圳证券交易所挂牌上市。公司注册资本为 72.35 亿元，拥有全部焦化、烧结、炼铁、炼钢、轧钢等整套现代化钢铁生产工艺流程及相关配套设施，公司生产工艺和技术装备达到国际先进水平，综合竞争力进入国际先进行列。

公司主要生产铁路用材、大型及中小型型材、棒材、钢筋、线材、特厚板、厚板、中板、热轧薄板、冷轧薄板、中厚宽钢带、热轧薄宽钢带、冷轧薄宽钢带、镀层板（带）、涂层板（带）、电工钢板（带）和无缝管 18 大类钢材品种，700 多个产品细类，2000 多个钢牌号，60000 多个规格的钢材产品。广泛应用于机械、冶金、石油、化工、煤炭、电力、铁路、船舶、汽车、建筑、家电、航空、国防等领域。公司累计有 100 多种产品获得省部级以上的名优产品称号，其中，铁路用钢轨、船体结构用钢板、集装箱用钢板获评中国名牌产品。

公司先后获得 GB/T19001（质量）、GB/T 24001（环境）、GB/T 28001（职业健康安全）和 GB/T 23331（能源）管理体系认证。造船用钢通过九国船级社认证，汽车用钢产品通过 IATF 16949 认证，欧洲 CE 认证，日本 JIS 认证等。质检计量中心是公司原材料及产品检测的归属单位，通过中国合格评定国家认可委员会认可，拥有多套国际先进水平的检测设备，可采用 ISO、ASTM、JIS、BS、DIN、NF、API 及 GB 等国际和国内标准进行物理性能测试以及元素的成分分析检验工作。

截至 2018 年 12 月 31 日，公司拥有员工数量 34797 人。2018 年生铁、钢、钢材产量分别完成 2338.12 万吨、2451.5 万吨、2260.45 万吨。

2018 年，是全面贯彻落实党的十九大精神的开局之年，是“十三五规划承上启下的关键一年，是鞍钢由“保生存”专向“求发展”、开启振兴发展新征程的奋进之年。鞍钢股份以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指导，认真践行习近平总书记“三个推进”要求和在深入推进东北振兴座谈会上的重要讲话精神，加强党的建设，围绕“效率、质量、变革”三个关键要素，团结带领广大职工群众，埋

头苦干，奋发进取，各项工作取得了显著成效，企业效益创历史新高。

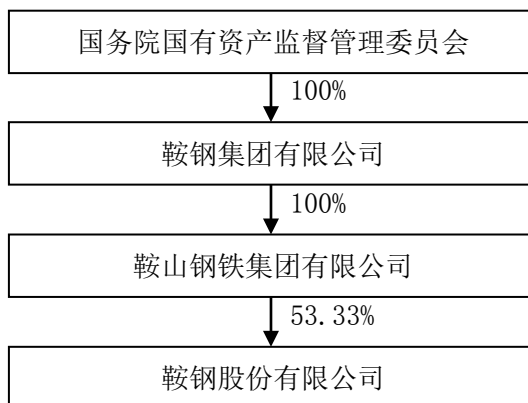
公司通过稳步发展钢铁主业、协调发展相关产业，持续优化产业结构；优化生产组织、人力资源，强化降本增效、推进智能制造，提升运营效率；推进体制机制改革、完善科研体系、优化营销运营模式，释放改革活力；持续提升品牌影响、不断突出质量树牌、调品创牌、科技强牌的作用，增强公司品牌形象，提升公司核心竞争力。并以履行社会责任为己任，恪守社会责任准则，积极保护股东和债权人权益、职工权益、供应商、客户和消费者权益，在环境保护与可持续发展、公共关系、社会公益事业和精准扶贫等方面忠实地履行企业社会责任，积极回报社会。

第二章 股东权益保护

一、公司治理

公司的控股股东为鞍山钢铁集团有限公司。鞍山钢铁为国有独资企业，法人代表为王义栋。

公司与实际控制人的关系见下图。



公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、中国证监会有关规定以及《香港联交所证券上市规则》、《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律法规的要求，制定了《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》和《独立董事工作制度》等各种规章制度，明确了股东大会、董

事会、监事会和经理层在决策、执行、监督等各个方面的职责权限、程序以及应履行的义务，形成了权力机构、决策机构、监督机构和经营机构科学分工、各司其责、有效制衡的治理结构。

董事会由7人组成，其中董事长1人，执行董事3人，独立董事3人。董事会下设战略委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、审计委员会等四个专门委员会，各专门委员会成员均由董事组成，其中审计委员会全部由独立董事组成，提名委员会、薪酬与考核委员会中独立董事占多数并担任召集人，审计委员会中有一名独立董事是会计专业人士。各专门委员会对董事会负责，各专门委员会的提案提交董事会审查决定。公司的制度安排为独立董事、各专门委员会发挥作用提供了充分保障。

监事会由3人组成，其中职工代表监事1人。监事会成员按照《公司法》、《公司章程》及股东大会的授权履行监督职责。

经理层负责组织实施股东大会、董事会的决议事项，主持公司生产经营管理工作，负责组织领导公司内部控制的日常运作。

二、召开股东大会情况

公司坚持从股东权益角度出发，按照相关规定选择合适的时间、地点召开股东大会，并及时通知股东。股东大会全部采用会议现场投票和网络投票相结合的表决方式，保证股东行使权利。

2018年，公司共召开4次股东大会，审议通过了《关于公司在银行间债券市场发行短期融资券的议案》、《关于公司收购鞍山钢铁集团有限公司持有的鞍钢集团朝阳钢铁有限公司100%股权的议案》和《关于变更公司经营范围及修改<公司章程>的议案》等22个议案。

三、信息披露情况

公司严格按照有关法律法规，根据深圳证券交易所和香港联交所的有关规定，履行信息披露义务。公司建立了常态化的信息披露内部审核流程，不断提高信息披露效率和质量，确保信息披露的真实性、准确性、完整性、及时性和公平性。公司通过《中国证券报》、巨潮资讯网以及香港联交所网站，真实详尽地向投资者披露了公司经营业绩以及各重要事项。2018年，公司共对外披露4份定期报告和72份临时公告。

四、利润分配情况

公司高度重视对股东的投资回报，制定了长期稳定的利润分配政策。2012年，根据中国证监会《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》要求，公司修改了《公司章程》，明确了利润分配政策的基本原则、利润分配政策的具体内容和利润分配方案的审议程序，并在《公司章程》中规定“每年以现金方式分配的利润不低于当年母公司实现的可供分配利润的10%”。

2018年6月5日，公司股东大会审议通过了2017年度利润分配方案，2017年度每股收益为0.775元，每股派发现金红利为0.232元，现金分红比例约为30%。2018年6月29日，公司向全体股东派发了现金红利，共计派发现金红利16.82亿元。

五、与投资者沟通情况

公司制订了《投资者关系管理办法》，规范公司与投资者联络沟通工作。2018年，公司共开展了10次投资者关系活动，与投资者就行业发展前景、生产经营状况等问题进行了互动交流，传递公司价值资讯。此外，公司还通过互动平台回答投资者的提问、设置专线电话接听投资者电话咨询等方式与投资者进行交流，为投资者答疑解惑，确保公司与投资者沟通桥梁的畅通。公司严格遵循《上市公司公平信息披露指引》的要求，沟通交流的问题都基于公司已经公告的内容。

第三章 员工权益保护

一、员工概况

截至2018年12月31日，公司拥有员工数量34797人，拥有在岗员工数量29906人，其中，管理岗位2279人，专业技术岗位2915人，生产岗位24264人，服务岗位448人。公司在岗女性员工2983人，占在岗员工总数9.97%。45周岁以下在岗员工13711人，占在岗员工总数45.85%。

截至2018年12月31日，公司具有中专以上学历人员20676人，占在岗员工总数69.13%。其中，具有博士学位56人，占在岗员工总数的0.18%；具有硕士学位462人，占在岗员工总数的1.54%；具有本科学历8074人，占在岗员工总数的26.99%；专科8590人，占在岗员工总数的28.72%；中专3494人，占在岗员工总数的11.68%。

公司具有中高级技术职称 4711 人，占在岗员工总数 15.75%；高技能人员（高级工以上）12247 人，占在岗员工总数 40.95%。

2018 年，公司招聘应届毕业生 92 人，占 2017 年初在岗员工的比例为 0.23%；在岗解除劳动合同 55 人，占 2018 年初在岗员工的比例为 0.14%。

二、员工权益保障

依据《劳动法》、《劳动合同法》、《劳动合同法实施条例》等法律法规，制定公司《劳动合同管理办法》，明确了公司和员工双方的权利和义务，并严格遵守执行。公司遵守国家相关的法律法规，保障员工合法权益，禁止使用童工，不允许强制劳工。公司坚持按劳分配原则，实行就业机会平等和同工同酬制度，对性别、年龄、疾病、种族、宗教信仰等没有歧视政策。公司与建立劳动关系的员工 100%签订劳动合同。公司制定并下发了商业秘密涉密人员管理相关办法及流程，切实履行了保守国家秘密义务，保护员工相关权益。

公司按照国家、省、市保险政策要求，建立健全了基本养老保险、基本医疗保险等员工保险体系，建立了补充医疗保险制度，形成了“基本医疗保险、超限额医疗保险、企业补充医疗保险、医疗救济资金”四位一体的医疗保障体系。积极参加鞍钢集团企业年金计划。按时足额缴纳各项保险费用，并按规定提取福利费，提高员工的福利待遇。员工依法享有带薪年假、探亲假、婚丧假、产假等假期，员工加班和假期工资待遇按照国家有关政策和公司制度执行。

公司始终将《集体合同》和《女职工权益保护专项集体合同》作为构建和谐劳动关系、维护职工合法权益和女职工特殊利益的具体措施，认真履行《集体合同》和《女职工权益保护专项集体合同》，集体合同覆盖率达到 100%。加强集体合同履行情况的检查监督，保障职工合法权益的落实。10 月份，组织职工代表大会专门委员会和职工代表对 23 个基层单位在劳动用工、劳动报酬、工作时间和休息休假、职工教育和培训、保险和福利待遇、女职工权益保护、劳动安全卫生等方面履行《集体合同》《女职工权益保护专项集体合同》情况进行了专项检查，并将《集体合同》履行情况向职工代表大会进行报告。严格执行《女职工劳动保护特别规定》《女职工禁忌劳动范围的规定》等规定要求，以及公司有关女职工劳动保护管理办法的各项条款，在同工同酬、职业教育、技术培训、晋职晋级、参与企业民主管理等方面实现男女平等。开展

女职工“两病”普查，组织全体女职工进行专项体检，普查率达 100%，降低女职工妇科癌症发病率，有效维护女职工身体健康。为 3141 名女职工办理女性团体“安康保险”，6 名女职工得到理赔金 30 万元。

三、员工与公司关系

1. 畅通员工参与公司管理渠道

公司认真贯彻落实中共中央、国务院《关于构建和谐劳动关系的意见》，加强以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度建设，突出抓好深化改革中的民主管理工作，做到依法依规，程序规范，不出纰漏。召开一届十五次职工代表大会，审议了公司行政工作报告、2018 年职工培训计划等 12 项内容，审议率 100%。其中对涉及职工切身利益的《2018 年福利费使用方案（草案）》《2018 年绩效与薪酬考核办法（草案）》等进行投票表决。公司召开了职工代表提案审查委员会会议，对征集上来的提案进行审查并立案处理，及时反馈结果给基层单位和职工本人，处理结果向年度职代会进行报告。职工代表提案和意见建议处理率 100%。全面落实厂务公开制度，拓宽厂务公开渠道，推进基层作业区、班组事务公开。开展民主评议领导班子、领导干部工作，评议率达到 100%。

2. 创建劳动关系和谐企业

公司始终坚持全面开展创建劳动关系和谐企业活动，建立规范有序、公正合理、互利共赢、和谐稳定的新型劳动关系，维护企业和职工合法权益，促进企业健康发展。深化厂务公开，落实集体协商和集体合同制度，强化劳动关系矛盾调处机制，着力推动构建和谐劳动关系各项工作的落实。开展“网络问企”专项活动，畅通职工意见建议和诉求渠道，调动职工参与民主管理的积极性。全年职工通过“网络问企”平台提出意见建议 49450 项，通过初审 17316 项，已经完结 26889 项。发挥劳动争议调解委员会的作用，及时掌握劳动关系矛盾的发展动向，加大职工来信来访和劳动争议调解力度，做到表达职工利益诉求渠道畅通有序，调解劳动关系矛盾及时有效，努力把矛盾化解在萌芽状态，把问题解决在基层，构建和谐劳动关系。进一步加强民主管理接待日、领导干部定期与职工交流恳谈、职工代表视察等工作，了解职工诉求，倾听职工呼声，尊重职工意愿，研究解决职工提出的意见和建议，纠正及解决存在的问题。

3. 改善员工工作环境

公司重视职工劳动保护工作，深入宣传和贯彻落实《劳动法》、《工会法》、《安全生产法》和《职业病防治法》等相关法律法规。强化班组安全生产标准化达标基础建设。开展“夏送清凉”活动，在调研职工需求的基础上，公司工会为一线职工购置了57万元的电风扇、医药箱、盐汽水等防暑降温用品。开展“冬增温暖”活动，为冬季长期从事室外作业的一线职工购买御寒防护物品价值3.75万元。积极开展“安康杯”优秀论文、劳动保护工作经验及班组安全标准化管理成果征集活动。在全国钢劳联第34次年会上，鞍钢股份有5篇论文荣获优秀论文奖。

深入开展“群安之星”评选活动。对在生产作业中及时发现、排查、处理安全隐患，及时纠正人的不安全行为，提出安全重大合理化建议，预防事故发生等方面有突出贡献的职工进行表彰，全年共有65名一线职工受到表彰奖励。

强化工会参与职能。以“安全生产月”活动为契机，组织开展事故隐患和职业病危害因素排查治理活动，共查出各类安全隐患13123项，整改13103项，其余20项暂时不能整改的均采取了相应的防护措施；开展安全板报、画报展示活动，组织安全教育1541场。各级工会组织紧紧围绕“全面落实企业安全生产主体责任”，立足一线、立足班组、立足岗位，以预防安全生产事故为目的，组织广大职工认真学习安全和职业健康知识，大力提升安全素质。

4. 帮扶困难员工

公司进一步完善帮困扶贫长效机制，按照上级工会要求，对全公司特困、困难职工进行了重新界定，完善档案，精准识别，纳入全总和政府帮扶网络，拓展了救济渠道，提高了救济力度，确保帮困救助精准到位。开展“温暖送万家”大走访活动，全年走访慰问劳模、困难职工、困难退休人员14767人次；发放救济金719.46万元，发放医疗救济金305.87万元，救济765人。关心职工生活，开展“为会员过生日”、鹊桥会、女职工健康讲堂、法律咨询等办实事活动，打造工会服务品牌。

5. 帮助关心残疾员工

公司现有残疾职工458人。为了加强残疾职工的管理和服务工作，公司建立了残疾人联合会。扎实开展关爱残疾职工活动，走访慰问困难残疾职工469人次，向困难残疾职工发放慰问品价值6.2万元。为活跃残疾职工的文化体育生活，先后组织残疾

职工开展诗歌朗诵、技能竞赛、读书等活动，组织参加市级以上乒乓球、羽毛球、飞镖、田径等比赛。

6. 广泛开展员工文化体育活动

把统一思想、凝聚力量作为工会思想政治工作的首要任务。面向职工，贴近一线，深入开展习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九大精神学习宣传活动。举办“学习十九大精神，做新时代好工人”主题演讲比赛、“建功新时代 为高品质鞍钢添彩”劳模主题宣讲报告会等系列活动，推进十九大精神进基层，到班组。广泛开展适合职工特点的文化体育活动，重视职工文化素质养成，鼓励文艺创作，发展职工兴趣爱好，全年举办“文化大讲堂”10次。组织开展元宵灯谜会、送文化下厂，以及羽毛球赛、职工团队登山赛等职工喜闻乐见的活动。

鞍钢股份炼钢总厂男子拔河队代表中国参加在徐州举办的世界室内拔河锦标赛，获得560kg第四名，这是中国男子拔河队在世界锦标赛上取得的历史最好成绩。

7. 关爱员工身心健康

公司每年组织员工进行健康体检，员工体检及健康档案覆盖率达到100%；分批组织员工开展度假活动，全年有28011人参加度假。

四、员工培训与提升

2018年，公司教育培训工作紧密围绕企业生产经营和转型升级需求，以培养行业科技领军人才和核心团队为引领，以树立全局意识、提升提质增效能力为重点，全面提高职工队伍业务能力和综合素质，为确保建设最具综合竞争力的钢铁企业目标提供了良好的人才保证和智力支持。

公司在充分调研的基础上，精心组织、合理安排职工培训计划，组织职工参加集中培训18347人次，培训总课时为1563600学时，人均培训课时55.6学时，人均培训费用452.4元。从政治理论、管理创新和科学决策能力培训，自动化、信息化、智能化建设能力培训，新技术、新设备、新工艺培训，现代物流、国际化经营、互联网钢铁电商发展趋势研修培训，岗位创新技能大师及操作技能传承培训等方面，有效提升职工职业化能力、职业化行为和职业化素质。截至2018年12月31日，公司目标计划组织完成全员培训计划完成率达到93%以上；培训学时完成率达到93%以上；实际计划完成率为97.2%，实际学时完成率98.4%，全面实现培训目标计划。

五、员工职业健康与安全权益保护

2018年，鞍钢股份继续全面推进0123安全管理模式，进一步完善“党政同责、一岗双责”安全管理责任体系，以安全生产标准化为主线，以建立健全“双重预防”、“双零机制”为重点，突出抓好“一月一主题、一月一课堂”安全培训，强化安全隐患整治，有效提升了安全管理及风险防控水平。

2018年，鞍钢股份实现较大以上生产安全事故为零的目标，共发生生产安全事故4起（其中：死亡、重伤事故各1起，轻伤事故2起），千人负伤率0.1%，完成了全年0.15%的目标。2018年鞍钢股份未发生重特大火灾事件。

1. 强化安全制度的辨识与修订，进一步完善安全制度体系

(1)结合安全生产实际，组织修订了《安全生产责任制》、《操作牌使用安全管理办法》、《有限空间安全管理办法》等管理制度，不断规范、优化安全管理流程，提升制度有效性、实效性；

(2)组织辨识国家安全相关法律法规、部门规章及标准，对照2018年实施的国家强制安全标准，组织各单位进行辨识，消除安全隐患，确保依法合规。

2. 强化安全责任的细化与落实，进一步健全安全责任体系

(1)分解目标，层层压实责任。组织召开了2018年安全生产起步会，将安全、职业健康目标指标分解到各单位。组织层层签订安全生产目标责任状，人人签订安全承诺书，实现安全责任“横向到边、纵向到底”全覆盖。

(2)细化责任，实现一岗一责。组织公司各部门、各单位按岗位编制全员安全生产责任制，切实将安全职责落到每个岗位，明确指标，压实责任，确保实现“一岗一职责”。

(3)多措并举，增强履职意识。继续推行“安全管理点检”，采用“定部位、定内容、定周期、定责任人、定量化指标、定考核评价结果”的模式，有效提高了各级管理人员的安全管理责任意识。同时，建立“安全履职档案”模板，组织各单位按照规范，建立健全各级管理者履职档案。各单位共建立“安全履职档案”272个，有效提升了各级管理者安全履职意识。

3. 强化安全风险的预防与控制，进一步提高风险防控能力

(1)全面推进双重预防机制建设。组织各单位开展风险辨识，绘制安全风险四色

图，建立安全风险清单，制定风险控制方案，形成数据库，建立健全风险防控措施及管理制度，重点部位实现安全风险公告警示，确保安全风险全方位受控。

(2) 进一步强化重大风险防控。组织各单位从专项类、行业类两方面开展重大事故隐患辨识、排查、整改，消除重大安全隐患。鞍钢股份炼钢总厂非铸造吊车、龙门钩等重大隐患已全部整改完毕。

(3) 严守法律红线，确保依法合规生产。组织完成鞍钢股份危险化学品安全生产许可证延期换证工作；组织各单位主要负责人、安全生产管理人员 268 人进行新取证、继续教育培训；依法对 21 个新、改、扩建项目实施安全及职业健康“三同时”评价，确保依法合规。

4. 强化安全隐患的排查与整治，进一步提升本质化安全水平

(1) 强化部门联动，始终坚持“常态化”安全检查。为全面落实国家安监总局、国资委、省、市各级要求，按照鞍钢集团公司整体部署，组织相关部门（中心）分阶段、分小组，制定具体检查方案及重点内容，重点对所属单位、技改工程施工现场，分包方安全管理等进行“常态化”安全检查。

(2) 强化专项治理，努力推进“专项整治”取得实效。全年共计开展了液态金属、煤气、危险化学品、粉尘涉爆、有限空间作业、特种设备、防汛等多个专项隐患整治，公司统一下发了“专项检查通知”，全公司共计检查问题 397 项，已全部整改完毕。

(3) 加大安全投入，促进“本质化”安全水平再提升。2018 年，公司全年实际投入安全生产费 4217.47 万元。通过安全生产投入，完善了现场的安全防护设施，配备了应急救援器材，提升了本质化安全水平。

(4) 举一反三，做好“外部检查”的封闭工作。2018 年，辽宁省安委会、省、市安监局及河南省安监局组织专家先后 7 次对公司开展了专项安全检查，共计检查 29 个部位、135 项问题。针对检查问题，公司逐项落实资金、时限、责任人，确保问题按期整改。同时，各单位对照省局检查的问题，举一反三，全面开展自检自查，确保检查全覆盖，不留死角，截止目前已经全部整完毕。

5. 推进安全生产标准化达标与晋级，进一步夯实安全基础管理

先后两次组织外部专家对鞍钢股份炼铁总厂、鲅鱼圈炼铁部等 15 个单位进行安全生产标准化评审，对评审出的 586 项问题，组织整改封闭，炼铁总厂等 15 个单位

成功晋级安全生产标准化一级企业。同时，每季度对 13 个基层单位进行安全管理绩效评价，共计评价问题 332 项，通过限期整改，复评验收，不断提升安全基础管理水平。

6. 推进安全文化的建设与创新，进一步提升安全意识及安全能力

(1) 组织开展了安全生产月及安全事故综合演练，提升全员安全意识及应急响应能力。深入开展安全主题月活动，共组织“推行目标管理、层层落实责任”等 12 个安全主题月活动。

(2) 继续深入推进“一月一课堂”培训，全年重点对 537 人次管理人员进行了双重预防、相关方管理等内容的宣贯培训，提升各层级管理者安全能力及水平。同时，组织各层级管理人员进行安全生产知识和管理能力考试，全公司共计抽考 221 人。

7. 健全完善分包方准入与退出机制，进一步落实分包方监管责任

(1) 按照“谁发包，谁负责，谁主管、谁负责”的原则，组织开展相关方评审准入。全年，共计准入相关方单位 40 家。同时，修订《相关方安全管理办法》，建立完善相关方诚信体系，完善分包方安全监管和“黑名单”等规定，不断加大相关方监管力度。

(2) 按照“统一标准、统一要求、统一培训、统一奖惩”的四统一原则，重点对各单位相关方评审、日常监管、相关方自主管理等情况进行了专项评价，不断提升相关方安全管理能力。

8. 不断强化职业健康管理，进一步提升职业危害防治效果

按照国家《职业病防治法》的规定的要求，下发《职业健康检查及作业场所职业病危害因素检测计划》，并对各单位职业健康目标指标进行分解。与鞍钢劳动卫生研究所签订《2018 年职业健康检查及作，场所职业病危害因素检测技术服务合同》，鞍钢劳动卫生研究所，对公司各单位进行职业病危害因素检测，100%完成检测计划，检测结果通过各种方式向岗位职工公布，各单位将鞍钢劳动卫生研究所出具的《职业病危害因素检测报告》归入本年度《职业卫生档案》存档；同时，对接触粉尘、噪声、毒物、高温、射线和从事特业的员工进行职业健康体检，体检率达到 100%，将个人《职业健康检查报告》归入《劳动者个人职业健康监护档案》，并告知本人签字确认。

第四章 诚信经营、供应商及客户权益保护

一、依法诚信经营

1. 全面加强内部监督

按照“内外监防、系统防控”的工作设想，“政治化要求、管理化思维、信息化手段、模块化实现”的总体建设思路，开展监防平台建设，确保治理商业贿赂等监督工作取得实效。开展廉洁档案更新工作，强化领导人员、重要关键敏感岗位人员的日常监督管理工作；组织各级纪委书记全程参与领导人员、中层干部等选拔任用、职务调整及廉政审查。持续推进廉洁地图建设，动态维护廉洁地图信息系统，推动廉洁风险、管理问题的实时查摆、即时整改，有效提高公司管理水平。推进“五违反”深化治理，组织党员干部签订杜绝“五违反”行为承诺，畅通职工群众参与监督渠道，营造风清气正、干事创业、公开透明的经营环境。

2. 持续加大纪律审查力度

贯彻落实查办案件以上级为主工作要求，坚持无禁区、全覆盖、零容忍，统筹各级监督力量卓有成效地开展纪律审查工作。坚持正确运用监督执纪“四种形态”，2018年，给予党政纪处分31人。

3. 深入推进专项监督工作

深入推进石灰石粉、轻烧镁球、钢尾渣等专项监督，组织有关部门制定整改措施，并督促落实。2018年，共组织基层单位开展专项监督105项，提出管理建议221条，完善规章制度61项。

4. 深入开展主题教育活动

制定下发“严明纪律、强化作风”主题教育活动年度计划，组织各级纪检监察组织扎实开展党规党纪、案例警示、关键重要岗位精准教育等620余次，组织2700多名党员干部参观反腐倡廉教育展览馆。建立了“清廉专栏”公众号，系统生动宣传报道中央和集团公司工作要求、各级党委和纪委工作动态及成果，基层单位好的经验做法等。

二、产品质量责任

公司以“效率、质量、变革”三个关键要素为主线，不断强化质量管理；以问题

为导向，全面提升产品质量；以需求为动力，优化品种结构。坚持走差异化、特色化、专业化的精品路线，以提高品种质量核心竞争力为中心，坚持抓技术创新，抓质量实效，聚焦用户体验，推动新产品开发向高效益、高技术的钢种发展，不断满足用户个性化要求，全年顾客质量外异率同比降低 0.01%。

1. 完善科研体系管理机制，激发科技创新动力

鞍钢股份通过加强科技研发制度建设，按照钢铁材料生产短流程、高效率、轻量化、节能降耗、洁净化、高性能化、多功能化的绿色方向发展趋势，以品种满足客户个性需求为导向，以工艺技术装备研发方向绿色化、生产能力大型化、控制手段精准化、设计研制数字化、设备运行可靠化为中心，以技术、工艺创新与产品全覆盖为核心，以调动科技人员的积极性、主动性、能动性和创造性为基础，以科技管理创新系统为保障，坚持把创新作为产业发展的驱动力，把创新成果转化作为转型升级的重点工程，把节能降耗、绿色制造作为转型升级的重要抓手，把技术创新的长远发展能力作为战略重点，把体系建设作为技术创新的有力支撑，把涵盖铁素资源和能源循环、水资源循环、固体废弃物再资源化的钢铁产品生命周期发展绿色价值作为追寻，推进汽车、铁路、海洋工程及船舶、军工、能源等领域实现主导产品全系列覆盖研发，不断满足下游用户新需求，努力使鞍钢股份成为资源节约、环境友好、可持续发展的绿色制造者，经济效益好、具有较强国际竞争力的现代化钢铁企业。

公司逐步完善科研体系改革，成立科技创新管理委员会和科技创新专家委员会。成功组织召开科技创新大会，强化了“海洋装备用金属材料及其应用国家重点实验室”建设。下发了《关于深化鞍钢集团钢铁研究院（鞍钢股份技术中心）体制机制改革的决定》，组织技术中心形成了1个国家重点实验室、2个研发中心、3个管理部室、10个研究所的组织架构。向技术中心下放了对外合作、设备采购、自足研发立项、用人与自主激励权力。

2. 强化标准化管理工作

鞍钢股份通过强化国际、国家标准制修订等工作，努力提升产品市场影响力。主导修订了国际标准ISO 4978《焊接气瓶用钢板和钢带》，新标准已于2018年8月正式发布实施。完成《船用高强度止裂钢板》、《热轧纵向变厚度钢板》、《连续热镀锌铝镁合金镀层钢板及钢带》等9项国家标准制修订；申报了《极寒环境用结构钢》等32项国家行业标准制修订项目立项；完成128项国家、行业标准和67项国外标准识别、确认

及发布实施；发布实施《贝氏体钢轨》等200余项企业标准和53项技术规程；积极为公司新产品的开发及商品化、原有产品的升级换代、产品质量的提升做好标准支撑。完成98项产品标准网上自我声明公开，保证了公司标准的合规合法性。2018年公司荣获中国标准创新贡献奖二等奖。

3. 专利、专有技术管理及技术合作与交流

(1) 专利、专有技术管理

为夯实知识产权工作基础，制订了知识产权策略和年度知识产权工作计划，修订鞍钢股份《技术输出管理办法》。年度组织获得国家受理专利569件，其中发明303件，发明专利申请比例达到53.2%；获得国家授权专利434件，其中发明197件。代表专利质量的国家授权专利是去年1.28倍。获得公司专有技术认定54件。组织“一种以炼焦用煤镜质组反射率为主要指标的煤岩配煤方法”专利获得第二十届中国专利奖；组织34项专有技术获得公司优秀专有技术奖。组织对外签订技术输出合同106个，金额1790.05万元。成功组织《钢安全壳用高强度钢板研制》项目成为鞍山市唯一获得辽宁省“科技成果转化奖励性后补助项目”。

(2) 技术合作与交流

成功组织召开鞍钢-东北大学学术交流会，东北大学王国栋院士、唐立新副校长率90余人专家团队到鞍钢对接交流，达成55个合作意向，已签订技术开发合同10个。组织与哈工大签署共建海工用金属材料联合实验室协议；组织与相关院校所签订技术开发合同36个，是去年的3倍。组织签订技术服务合同45个。组织100多人参加中国国际钢铁年会、第六届先进钢国际研讨会等20多个国内外学术活动，投稿论文200多篇。联合地方金属学会举办炼铁对标、节能降本及新技术研讨会、低合金钢学术年会、十省市矿业学术交流会等跨省市学术会议。组织完成鞍钢、凌钢等单位完成的13个项目的科技成果评价。

分别组织评选辽宁省金属学会、公司优秀科技论文530篇、122篇，评选优秀“讲、比”活动项目100项。推选庞克亮等2人获辽宁省优秀科技工作者、张晓军等2人获中国金属学会冶金青年科技奖。组织《鞍钢涌动式微损扒渣系统开发及应用》等17个项目分获全国冶金青年创新创意、首届中国创新方法大赛奖。

4. 维护及保障知识产权

鞍钢股份按照“研制一代、生产一代、储备一代”的开发思路，推进知识产权保

护工作进入良性循环轨道。为加强核心技术掌控，在开展专利技术核心竞争力分析的基础上，围绕“HMZL系统钢丝绳用钢及制造方法”、“炼焦用煤精准使用技术”、“热态转炉渣改质技术”、“HMZL系统索节制造及装备”、“液态冶金渣余热回收技术”、“耐土壤腐蚀埋地结构用钢”6个技术领域分别申报专利申请16件、11件、10件、10件、8件、4件，在重点技术领域形成专利群，为优化公司核心专利技术合理布局奠定基础，为鞍钢专利战略制定、实施提供了依据，为提高核心技术掌控能力提供了有力的支撑。

5. 加大科技投入力度

年度下发7批科研项目计划，是去年的1.4倍，共计529个课题。围绕“战略性、前瞻性、颠覆性”技术和高精尖产品开发加大研发投入，完成38项无合同试制审批、79项快速立项、124项课题论证、84项结题验收，超额完成年度计划。组织在研国家项目31个，比去年新增加了6个，完成钛钢复合板等2个国家课题技术结题验收。组织“极地船用低温极端环境用钢”获得国家3300万元资金资助；组织鞍钢牵头的国家项目“高强度安全壳板研制”等2个课题到账资金724万元；组织本部、鲅鱼圈分公司分别获得省研发经费增量奖励200万元。

6. 科技研发成果及主要案例

(1) 培育科技成果

组织核电安注箱基板用18MND5钢板等3个产品全球首发，豪华邮轮用极宽极薄钢等5个产品全国首发；组织中厚板+型材首次实现国内无挑剔整船供货；国内率先成功组织开发1%Ni超低碳高镍系列耐海洋环境腐蚀桥梁钢。组织“超细、超纯高速钢粉末及制备技术研究”等14个项目入选辽宁省企业技术创新重点项目计划。组织“清洁高效炼焦技术与装备的开发及应用”和“全过程优化的焦化废水高效与资源化技术及应用”项目分获得国家科技进步一、二等奖；组织“新一代铁路车辆用耐蚀钢全流程关键技术创新及应用”等13个项目获得省部级奖励；组织“鞍钢超大型集装箱船用高性能钢制造技术集成及应用”获得中国钢铁协会市场开拓奖；组织3个项目通过鞍钢集团科学技术一等奖专家组评审。同时，组织相关项目获得中国铁道学会科学技术奖一等奖。组织115项成果进入省科技成果转化平台；组织完成对《焦炉烟道气SDS干法脱硫联合SCR中低温脱硝技术研发》等13个项目科技成果评价。

(2) 科技研发主要案例

案例：全面推出科技领军计划

——提出发展愿景。按照鞍钢股份一届十五次职代会提出的战略要求，形成“技术领先、品质精良、担当重器、永站排头”的领军愿景。

——明确总体思路。以国家重大产业技术需求为牵引，以行业未来为导向，以公司战略发展规划为指引，开发具有自主知识产权的钢铁精品和一流技术、具有一定影响力的重大专有技术，形成较强的核心技术集成和转移能力。

——确立总体目标。在未来3-5年，在公司重要领域实现新工艺、新产品、新装备、高质量、低能耗、低排放等核心关键技术的重大突破（简称三新一高两低），使公司科技竞争力显著提升，达到世界一流水平，并培养造就一批在行业有重要影响力的领军人才。

——形成项目体系。通过开展项目征集、内部专家论证、会议推进、邀请外部专家审核等方式，在炼铁、炼钢、汽车、核电、海工等21个领域形成了包括总体目标、总体与管理思路、计划构成、具体方向与指标的2025科技领军计划，共440个课题。在工艺领域实现了对前瞻性、引领性、战略性技术，工艺完善、降本增效技术，资源环保技术，智能制造技术，装备集成技术的全覆盖；在产品领域实现了对前瞻性、引领性、战略性技术，产品全覆盖技术，产品质量提升技术的全覆盖。同时，围绕21个领军项目制定了目标、方向、指标、支撑课题、支撑平台和预期效果，筛选出50个方向拟开展产学研合作。

——开展推进工作。下发了公司2025科技领军计划，发布2025科技领军计划领军人、首席专家、技术总监，完成2025科技领军计划目标、指标公示及领军人的招聘和责任状的签订工作。制定了公司2025科技领军计划管理办法及相关配套的管理制度，在管理权限下放、经费保障、成果奖励激励等方面给予充分的保障。同时，通过积极推进与东北大学、哈尔滨工业大学等重点院校所合作，充分发挥国家重点实验室和耐蚀钢战略联盟在聚焦技术领跑中的作用等方式，拓宽领军计划担当重器的渠道，提高担当重器本领，提升担当重器的效果。

7. 推动质量管理不断升级，增强质量竞争力

2018年，公司组织召开“3.15”质量工作会议，以会议为切入点，找差距、补短

板，扎实开展质量管理提升工作。

在质量管理方面，公司着重抓好质量攻关、工艺创新、质量规划、重点质量活动等工作，推动质量管理不断升级，持续提升客户体验及质量创效能力，增强质量竞争力。大力推进 1+10+N 重点质量攻关项目，炼钢工艺管控质量明显改善；通过理清现状查问题，对标行业找差距，制定公司产品质量三年提升规划，并指导基层单位制定厂级规划，明晰了质量工作方向；组织分产线、分品种周统计、月评价，推进合格率、成材率专项指标提升，公司钢材一次合格率、综合成材率同比提高 0.93%、0.34%；推进设立客户需求识别卡，关注影响客户突出问题整改，质量抱怨率、异议率同口径降低 0.03%、0.01%；建立 10 项客户体验量化指标，按用户每月反馈进行评价、考核，客户体验指标改善率同比提高 50%；针对影响质量稳定性问题，通过工艺技术改进创新寻求突破，组织完成工艺优化、工序简化、合金减量项目 40 余项；组织提出 200 余项工艺装备改进需求，积极推进落实与论证工作，并会同设备保障部推进工艺点检设备摘挂牌 500 余个，摘牌率 94.55%；开展质量培训工作，组织第九期六西格玛项目培训、中钢协一贯质量管理研修培训、IATF 16949 六期质量培训等；组织制修订公司 9 个程序文件，11 项管理办法，并按“专兼结合、先关键后一般、先并存后优化”原则，推进公司质检站独立运行和人员专职化，强化成品出厂把关能力；组织质量督查 150 余次，曝光问题 310 项，持续改进。公司成功完成 22 个六西格玛项目，推动了如帘线钢等多项产品指标提升，并选送优秀项目参加冶金行业第三届六西格玛项目发表赛，取得优异成绩，获一等奖 4 个，二等奖 6 个。

8. 加强产品认证，培育品牌知名度

2018 年公司完成汽车钢、超高强海工钢、德国 HPQ、印度 BIS 等国内外认证 60 余项，有效推动了产品销售渠道的进一步拓宽和高端产品市场的开发。主要通过日本 JIS 中厚板、热轧和冷轧产品认证，德国莱茵河大桥用桥梁钢 HPQ 认证，中厚板建筑及结构用钢俄罗斯 GOST 认证，鲑鱼圈 3800 线船体及海工钢认证，鞍营两地热轧、冷轧、镀锌、硅钢、热轧、中厚板、线材产品印度 BIS 认证，韩标螺纹钢筋 KS 认证，重轨 CRCC 质量保证能力认证，热轧铁路车辆用新型耐蚀钢 CRCC 认证，以及各大车企汽车钢和重点用户认证等。

2018 年公司冷轧无取向电工钢被认定为“辽宁省重点名牌产品”，钢轨、船舶及

海洋工程用中厚板钢等 6 种产品被认定为“辽宁省名牌产品”；桥梁钢荣获中国钢铁协会“特优质量奖”，热镀锌钢带及碳素冷顶锻用热轧盘条等 5 种产品荣获“金杯奖”。

9. 监控产品包装质量，提升鞍钢产品形象

公司产品包装、储运质量督查组，每月对生产厂的产品包装质量、各物流园、港口及港外库等十几个单位的产品装卸、运输和仓储质量进行专项审核，对审核中发现的问题进行通报及组织持续改进，督促各问题单位深入开展自检自查工作，严把包装作业、装载作业质量关，严格按铁路、公路、海运的装载标准作业，全年公司包装异议降低 21%，线材散捆包装异议降低 28%。

10. 绿色物流

响应国家政策号召，坚持发展钢铁业绿色物流，持续优化配置资源，积极开展“公转铁”运输、煤炭“散改集”、新能源-LNG 车、甩挂运输、循环框架车等多个绿色运输项目，控制运输污染，保护生态环境。逐年增加集装箱运输比例，在钢铁物流行业率先推行台架式特种集装箱大吨位钢卷运输，减少草制品的使用，降低环境污染，为公司参与“一带一路”建设开辟绿色物流通道，实现经济利益、社会利益和环境利益的统一。

三、打造责任供应链

1. 完善原燃材料采购制度建设体系

2018 年，加大原燃材料采购制度“立、改、废”和“学、练、用”活动力度，不断优化管理流程，吸取各种精益管理经验，通过创新管理方式和内容，修订完善采购《原燃料销售管理办法》、《原燃料供应管理程序》、《采购管理办法》、《供方管理实施细则》等相关制度，有效优化了原燃料供应流程，使采购与销售业务的规范实施，提升公司采购管理工作水平。

2. 严格执行原燃材料采购制度

2018 年公司组织对原燃料采购业务合规性进行了大规模专项普检，对个别品名不统一、执行技术标准不严格、合同签订不规范等问题及时通报，及时处理，做到原燃料采购实行 PDCA 闭环管理。组织相关检查组分别对公司下属被授权采购单位进行了检查。检查采取座谈、查阅资料、现场察验方式，管理制度承接、采购方案、合同、

验收等各采购管理体系运行的合规性和有效性，同时对前期监督检查发现问题整改完成情况进行检查，提出改进意见并分别形成了检查报告向各授权采购单位进行回馈，要求其限期整改，实现对授权采购的闭环管理。

3. 加强原燃材料质量验收管理

公司加强原燃料验收环节质量控制，严格按原燃料质量标准和验收准则进行原燃料检查、检验及验收工作，保证了到货原燃料质量合格。各主管部门随时对原燃料验收环节和原燃料质量进行监督和抽查，保证质量验收环节处于有效、可控的状态。规范原燃料采样制度和检验项目，按月度汇总分析质量情况，形成月报，查找问题制定改进措施，使原燃料质量满足公司生产需要。加强与供应商的技术质量交流、质量反馈，不断提升供需双方质量管理水平。

4. 实施绿色采购和阳光采购

公司以“阳光、降本、安全、高效”采购管理体系为目标，实施公开招标采购。与生产发运能力稳定、质量保证完备的行业重点供应商形成稳定采购渠道的同时，为进一步吸引具备条件的一般供应商参与供应，尽可能加大公开招标范围，形成采购市场的有效竞争。2018年，除战略采购等品种以外的品种公开招标率达到85.22%。通过提高公开招标比例，为更加准确地跟踪市场价格、发现市场价格和供需张力，为公司大宗原燃料的系统降本奠定了坚实基础。

5. 持续改进供应商的准入及评价

2018年，公司修订了《原燃料供方管理细则》、《原燃料供方准入条件》等管理制度。对供方准入的资质文件、合格供方增项、年度评审程序及办法等进行修订及完善，完善了供方资料超期未及时更新的处罚，加强了对采购供应商的管理。不断优化供应商准入条件和相关实施细则，供应商准入标准覆盖率100%。加强供应商动态管理，按照保持、警告、罚款、整改、终止合同和取消资格等标准，对供应商实行动态考核，控制采购风险。2018年对35家供应商发出了书面警告，12家供应商被要求整改，取消物料组资格供方81家，取消全品种供方资格12家。通过优胜劣汰，2018年引入优质供应商83家，淘汰劣质供应商97家，合格供应商年末数量达218家，24家一般供方升级为战略或重点供方，4家战略或重点供方降级为一般供方，供应商队伍实力已得到显著提升。

6. 防范采购社会风险

公司针对采购风险进一步明确采购主责部门，落实管理策略和应对措施，强化风险指标监控预警，重大风险管控成效显著。

(1)建立了与供应商的沟通机制，对国家环保法规、行业准入条件、质量管理体系要求等相关涉及社会风险相关法规制度进行关注，建立了较完善的供应商激励约束机制。

(2)与宝钢、武钢、沙钢等行业重点企业建立广泛的对标机制，研讨原燃料市场动态，实时跟踪外部网站信息，提升集采优势，降低采购成本。

(3)积极拓宽煤炭、废钢等重点品种的采购渠道，引入国内最具实力的动力煤供应商，废钢重点供应商，拓宽采购渠道，增强竞争能力。加强与战略供应商合作，谋划战略采购，增强保供能力。

四、产品销售服务管理

1. 创新营销管理体系建设

建立“1+4+N”营销模式。优化汽车钢运营管理体系，建立以客户为中心的快速响应协同机制，实现产销研服一体化。

(1) 推进营销系统改革

全面梳理销售单元业务权限，对资源、价格、渠道、客户、销售计划、销售目标等进行统筹管理。坚持市场化原则，进一步夯实区域公司、加工线等市场主动地位，开拓业务渠道及服务范围，增加利润增长点，区域公司影响力、盈利能力持续增强。实现了品种策划、品种评价、客户管理、对接工厂与区域公司等一体化管理。

(2) 实施直供直销

坚持“扩直供、稳渠道、增直销”的理念，稳定现有直供客户，积极开发新的直供客户，大力对接市场主体，优化存量资源配置，扩大优质增量供给，实现供需动态平衡。健全行业代表制度，充分发挥技术总监的作用，深化EVI服务，服务效率不断提升。

(3) 推进品牌建设

以擦亮鞍钢品牌为导向、以ANSTEEL品牌为统领，树立“一盘棋”思想，统筹经营ANSTEEL、TAGAL、AHK品牌，充分发挥品牌集聚要素、整合资源的重要作用，通过

“请进来”和“走出去”的紧密结合，实现“品牌带营销，营销促品牌”。

(4) 加快服务升级

强化合同执行过程跟踪，按份数细化合同执行率统计，及时反馈信息，主动协调生产、物流等环节，满足客户需求。同时，持续开展预期合同组织模式，缩短产品供货周期。

(5) 丰富营销体系

搭建市场分析工作平台，组建集商情收集、信息分析、对策支持于一体的战略“智库”。综合运用“互联网+”与大数据平台抢占市场先机，深挖客户需求，提供更优质服务。

2. 加强售后服务体系建设

鞍钢股份按照“基于事实、授权充分、响应迅速、顾客满意”的基本方针，全力做好客户服务工作。积极处理客户投诉，处理产品异议，将整改措施及实施效果反馈给有关客户；组织收集顾客意见、信息并进行综合分析，评价其要求得到满意的感受程度，并向有关单位反馈需改进的信息；设立客户咨询电话，接受客户咨询或介绍其它部门接受客户咨询；组织相关部门、生产厂对客户的技术支持，参与合同前期技术评审。

3. 完善客户信息保护制度

通过客户管理信息化系统建设，不断完善客户信息保护制度，严格客户档案管理，按照“业务谁主管、保密谁负责”的原则，严格遵守保密制度。通过采取限制客户管理权限、禁止将销售管理系统接入互联网等措施，有效保护客户信息。2018年，未发生泄漏客户保密信息事项。

4. 客户满意度管理、投诉处理以及对客户回访

(1) 持续提升投诉处理工作的质量和效率

紧紧围绕提升顾客满意度的目标，以提高投诉处理工作的质量和效率为重点，综合运用各种管理工具，有效提升顾客投诉处理的响应速度，改进服务质量。

2018年受理顾客投诉1953起，处理结案1910起，实现顾客投诉处理结案率97.8%。

1) 完善顾客投诉管理制度，提升服务工作效率

努力适应市场竞争的要求，再次修订了《顾客投诉管理程序》，通过进一步扩大

业务授权的额度和范围，为服务工作的效率建立制度保证。

组织协调销售、财务、物流、产品技术等部门，围绕客户诉求的焦点和重点因素，精心组织，强化内部量化考核，全力兑现服务承诺。

2) 建立协调、互动的工作机制，回应顾客的诉求

针对客户诉求，建立销售部门（包括区域销售分公司和加工线）、客户服务部、生产厂、技术部门、物流部门协同、互动的工作机制，通过建立完善客户档案，加强客户需求识别等措施，有力地促进服务工作向深化和细化发展。

3) 关注顾客关切，服务工作界面前移

对重点顾客派驻专门人员现场服务，及时了解产品的质量状况，及时回应顾客诉求。

异议处理工作向贴近市场、靠近客户的方向改进，2018年区域分公司处理授权范围内的顾客投诉 948 起。

加强同顾客交流沟通，公司高层定期走访广汽、中石油、一汽集团、珠海格力、美的集团、中集等战略合作客户，倾听顾客意见。

4) 以问题为导向，实施闭环管理

归纳总结顾客投诉的代表性、倾向性问题，按日、周、月、季在全公司范围内反馈质量信息，生产、科技部门针对顾客反映的问题和诉求，积极回应，研究制定和实施相应的纠正与预防措施。

(2) 客户满意度管理情况

高度重视不断规范顾客满意度管理，《顾客满意度测量程序》得到持续有效地组织运行。

定期开展顾客满意度调查和评价。按行业、顾客类别，每年两次做顾客满意度调查和评价。调查行业覆盖石油化工、汽车制造、家电、军工、船舶等 14 个重点行业的 529 个客户，调查内容包括产品质量、营销政策、服务状况等 10 个关键要素。

顾客满意度连续多年保持了 90 分以上的水平。2016 年、2017 年、2018 年顾客满意度分别是 92.43 分、93.53 分和 93.21 分。

第五章 环境保护与绿色发展

一、环境保护管理体制机制

1. 环境保护管理方针

鞍钢股份环境保护工作始终坚持科学发展观，认真落实国家法律法规要求，推进循环经济和清洁生产；采用无污染、少污染的新工艺、新技术，以实现源头治理和管控相结合控制污染，完善环境保护管理体系和环境综合管理平台，环境保护工作取得明显成效。

2. 环境保护管理体系建设

组织重要环境因素辨识、评价，开展法律法规识别与合规性评价，持续改进并确保环境管理体系有效运行。进一步完善环境管理总体框架，细化三大体系（环保指标体系、环保监督体系、环保责任体系）和六个要素（综合指标、管控指标、监控系统、环保监察、责任制度、考评机制），建立环保责任制，明确各级人员的环保责任；充分辨识新发布的法律法规，及时修订了环境管理程序文件，制定了重污染天气应急预案和突发辐射事故应急预案；制定并下发了鞍钢股份污染物总量指标、厂区降尘量指标和污染物排放内控标准，并分解落实到各单位，实现了总量和浓度双控制，为鞍钢股份污染物总量控制和扬尘治理提供了保障。

3. 保持环境体系认证注册资格

2018年，公司环境管理体系顺利通过北京国金衡信认证有限公司换版审核，保持ISO14001环境管理体系认证注册资格。

二、环境保护工作业绩

2018年，鞍钢股份未发生重大环境污染事故；放射源安全使用和危险废物合规处置率100%；开展了厂区扬尘专项治理，厂区降尘量显著降低，厂容厂貌明显改观；环保设施稳定运行，污染物达标排放，排放总量持续降低；依法取得排污许可证，做到持证排污。

1. 完善环境保护体系

2018年，鞍钢股份制定并下发了《污染物自行监测计划》、《污染物排放内控标准》

和《污染物总量控制指标》，对公司内部污染物排放情况进行跟踪，督促，发现异常迅速要求整改。同时，不断丰富《环境质量月报》内涵，系统反映公司环境监测、污染源排放与治理、环境管理等方面的状况，为公司领导做出环保决策提供依据；在建成环境综合管理信息平台的基础上，鞍钢股份进一步完善“信息平台”的各项功能，实现鞍山本部、鲅鱼圈和朝阳钢铁三地联网，全方位反映公司环境监测、污染源排放与治理、环境管理等方面的状况，大大提升了环境保护信息化管理水平。

2. 加强环保设施维护、实施提效达标改造

2018年，鞍钢股份西大沟污水处理厂深度处理工程稳定运行，保证了处理后的废水通过鞍钢总排口达标排放；制定污染物监测计划并严格实施，采用手工监测对在线监测进行补充，对污染物监控全方位覆盖；按照国家新标准，新增74套在线监测设备并与政府联网，实时监控污染物排放情况；对环保设施加强管理和维护，保证其稳定运行；鞍钢股份在烟气治理、异味、噪声治理、料场扬尘整治等方面进行大规模改造，投资23.6亿元，放行了69项环保治理项目，已完成鞍山本部和朝阳钢铁焦炉脱硫脱硝项目、三烧脱硫噪声治理项目和炼铁总厂C19转运站除尘等14个环保改造项目，其它项目正在全力组织实施；深入开展扬尘专项治理，厂区降尘量大幅下降。已从去年19.7 t/km²月降至14.6 t/km²月，实现了2018年工作目标。

3. 污染物排放情况

鞍钢股份环保设施运行稳定，污染物均达标排放。

4. 温室气体

鞍钢股份本部碳排放总量随着钢产量的增加而升高，吨钢碳排放量呈逐年降低趋势。碳排放量最大的工序为炼铁工序，占27.74%，其次为其他辅助工序，占25.68%；第三为发电工序，占17.56%。轧钢工序、烧结工序和焦化工序，分别占12.14%、9.35%和9.28%。公司将进一步采取节能降碳措施，明确实施减排的重点或优先领域。同时提升碳交易方面协同管理能力，建立碳资产管理体系。

5. 危险废物

鞍钢股份按规定委托有资质的单位合规处置危险废物，全年共计合规处置危险废物5300吨。

6. 固体废物

高炉水渣 527.25 万吨，钢渣 300.5 万吨，粉煤灰 21.4 万吨，污水厂污泥 6.65 万吨。

7. 减低排放量的措施及取得成果

2018 年，鞍钢股份实施了所有焦炉脱硫脱硝改造、炼铁除尘器改造、灵山料场棚化封闭改造等环保设施提效达标改造，污染物排放量大幅降低，二氧化硫、氮氧化物、化学需氧量分别为 9885.9 吨、20863.4 吨、127.14 吨，与 2017 年相比削减 15.4%、5.4%、64.6%。

8. 处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及成果

鞍钢股份产生的危险废物全部按照国家要求委托有资质的单位合规处置，有价值的废物资源回收利用或按公司规定外销，无价值的工业垃圾全部合规排放到辽阳县黑牛庄工业垃圾排放场，生活垃圾全部排放到鞍山市指定的垃圾处理场。

9. 清洁生产开展情况

鞍钢股份在生产、管理过程中持续实施清洁生产，合理利用自然资源，始终坚持采用能耗小、物耗小，污染物产生量少的清洁生产工艺，始终坚持严格的管理制度，科学合理地对产品的生产过程进行控制，不断提高职工的清洁生产意识。

10. 减低公司对环境及天然资源造成重大影响的政策及采取管理有关影响的行动

鞍钢股份深入贯彻习近平总书记绿色发展理念，围绕“打好污染防治攻坚战”，完善环保管理体系，严格管控环境风险，制定环保责任制，明确各级人员的环保责任，做到人人有责；加强环保培训，提高全员环保意识和业务水平；积极推进环保设施提效达标改造，加强现有环保设施运行管理，确保稳定运行，实施环保设施提效达标改造，有效减少污染物排放，降低对环境的影响。鞍钢股份未产生重大环境污染事件。

11. 主要环境信息

(1) 排污信息

2018 年度公司重大环保情况

公司或子公司名称	主要污染物及特征污染物的名称	排放方式	排放口数量	排放口分布情况	排放浓度 (mg/m ³)	执行的污染物排放标准 (mg/m ³)	排放总量 (吨)	核定的排放总量	超排情况

鞍钢股份	化学需氧量	达标排放	1	鞍钢厂区	小于 50	50	98.14	280	无
鞍钢股份	氨氮	达标排放	1	鞍钢厂区	小于 5	5	12.58	—	无
鞍钢股份	颗粒物	达标排放	337	鞍钢厂区	小于 20	20	8578.4	—	无
鞍钢股份	二氧化硫	达标排放	142	鞍钢厂区	小于 50	50	7624.9	8500	无
鞍钢股份	氮氧化物	达标排放	124	鞍钢厂区	小于 100	100	14410	16980	无

(2) 防治污染设施的建设和运行情况

2018 年，公司在废气、异味、噪声治理等方面进行治理，放行了灵山料场块矿球团料场棚化封闭、炼钢总厂转炉一次除尘提标改造项目、鲅鱼圈分公司煤场增设储煤筒仓环保项目等重点环保改造项目 69 项。公司现有环保设施全部运行稳定，污染物达标排放。

(3) 建设项目环境影响评价及其他环境保护行政许可情况

2018 年公司先后开展了鞍钢股份炼焦总厂焦炉烟气脱硫脱硝工程、精品钢绳项目、化工事业部针状焦项目和煤焦油加工产品质量升级与品种结构调整项目等 33 个建设项目的环评工作并取得了政府部门的环评批复文件。

2018 年公司取得了全部 7 个排污许可证，各项污染物许可排放量均满足公司产能需要，为公司发挥规模效益做出了突出贡献。

(4) 突发环境事件应急预案

2018 年公司制定了《辐射环境事故应急预案》和《重污染天气应急预案》，修订了《突发环境事件应急预案》，并分别于 2018 年 6 月和 12 月开展了突发环境事件应急演练和重污染天气应急演练。

(5) 环境自行监测方案

2018 年公司按照国家相关规定要求，下发了环境监测计划，每月、每季度按照监测计划开展环境自行监测。

12. 处罚事项

2018年，因灵山料场存在扬尘问题，鞍钢股份被鞍山市环保局环保罚款5万元，已按时缴纳罚款并整改完毕。

三、强化能源管理

2018年公司围绕生产经营目标，继续加大节能减排力度，实施节能减排项目提升工艺装置本质化节能减排能力；细化能源指标分解和分级管控，强化能源指标专项对标，落实相应激励机制，能源指标有明显改善和有效提升。其中以“牵百姓冷暖 担减排重任”为题编写中央企业社会责任案例获得国资委评审通过。

1. 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策及管理方法

根据国家“十三五”节能规划及相关节能减排政策，公司继续推进节能降耗工作有效开展，加大节能投入力度，采用先进节能技术，提高能源利用设备装备水平；加强能源使用管理，继续实施能源阶梯价格收费管理，开展用电“避峰填谷”工作，控制能源消耗；优化水系统运行模式，规范用排水定时定量管控措施，强化水平衡管理，提高水循环利用率，实施生活用水定时提压供应等能源使用制度。2018年，公司电消耗1402951万kWh，吨钢耗电536.4kWh/t，焦炉气消耗62984347GJ，高炉气消耗111991035GJ，转炉气消耗13758463GJ，新水消耗6009万吨，吨钢耗新水2.3t/t。吨钢余热蒸汽回收1.03GJ。

2. 能源使用效益计划及成果

2018年公司围绕生产经营目标，强化节能基础管理工作，细化能源指标分解和分级管控，强化能源指标专项对标，落实相应激励机制，推进系统节能降本深入开展。全面优化能源使用，高效经营能源，做到能源分质、梯级、经济、可调供应，拓宽渠道增加能源销售，提高余热水供暖、低温液体、煤气等外销收入创效盈利能力。在完善能源系统降本措施基础上，落实节能降本项目，深入挖掘降耗潜力，促进能源指标的明显改善和有效提升。加强节能监察管理，鼓励全体职工积极参与节能监督管理，促进合理用能、有效用能，节约能源，降低能源浪费损失。2018年吨钢综合能耗、吨钢耗新水及余热余能回收利用指标取得较大进步和改善，部分指标创历史最好水平。吨钢综合能耗为570kgce/t，同比降低4.0kgce/t；吨钢耗电536.4kWh/t，同比降低16.6kWh/t，吨钢新水消耗为2.3t/t，同比降低15%，达到全国重点钢铁企业先进水平。自发电量实现49.29亿kWh，与去年相比增加2.82亿kWh，增幅6.1%。

3. 水资源使用及提升用水效益成果

2018年进一步提升水资源利用水平，优化生产组织，加强指标及水量平衡管理：固化生活水、新水、净环水系统运行模式，规范调度调控技术，控制用水总量等各项指标最优；规范各工序用排水管理，通过设定各工序新水用量限值，以及行业对标促进工序节水减排；强化水量平衡管理，对各单位系统补水及排水实施定时定量管控，同时加强各产线检修用排水变化的预判，降低用水波动及检修大量排水对系统的冲击，合理调控系统水量平衡，控制外排水量；加强循环水系统浓缩倍数管理，2018年各循环系统平均浓缩倍数稳定在2.5以上，保证了水的利用率，水循环利用率达到98.5%以上；规范水质管理，促进水处理技术进步、降低新水消耗：以水处理技术、经济最有利为运行目标，推行水质系统管理概念，重点关注水系统重点、难点和关键影响因素管理；西大沟除盐水处理站改造后提升处理能力，增加废水处理回用量，通过动态调整水源结构及外排水量，减少取新水量。

持续推进科技创新，加强数据储备，通过科技手段定期开展数据分析，指导系统经济运行，保证供水水质安全，满足生产需求。

4. 节能减排项目及绿色制造项目

(1) 实施节能减排科研系项目，提升本质化节能减排能力

公司始终把节能减排、绿色制造作为重点研发战略。2018年，完成10#高炉热风炉富氧燃烧技术成果转化，降低排烟温度10℃，节能5.21%。优化了热风炉格子砖和冷风分流板运行参数，使11#高炉4#热风炉平均热风温度提高30℃以上。完成鲑鱼圈转炉煤气放散塔节能技术改造，取消了焦炉煤气长明灯。完成反渗透浓盐水中试实验及各模块参数优化工作，高压反渗透系统浓盐水回收率93.3%，电导在78.6–85.7 μ s/cm之间，COD小于10mg/L，打通了浓盐水减量化处理工艺路线，水质达到回用标准要求。通过开展高碱金属含量除尘灰及高氯元素含量除尘灰技术研发，开发出资源化回收利用工艺方案和除尘灰有害元素脱除技术，完成整体工艺方案设计及技术经济评估，提交工业实施建议书。

(2) 实施节能管理措施及节能成效

2018年公司秉承绿色发展理念，以实施节能契约化管理为抓手、努力创新能源管理，通过开展碳排放核查、工序能耗检查、重点用能设备能效评价、能源专项监察等

一系列工作，节能工作不断拓展，在推进能源对标的实践中，鞍钢股份与宝钢、沙钢等国内先进钢铁企业建立了更加深化的对标交流渠道，在鞍钢股份内部以“三地对标”平台为载体，分工序组织产线对标，实现了在节能理念、节能制度和节能指标指导下的“鞍山本部、鲅鱼圈、朝阳”三地的能源统筹管理和高效互动，不断加大节能领域的技术引进和改造投资，拓展余热余能回收利用途径，在消污减排、降低能耗工作方面成效显著。鞍钢股份通过全面推进实施节能创效工作，2018年钢铁板块实现节能量10.50万吨标煤，同比节能量增加9.74万吨标煤。

第六章 公共关系和社会公益事业

公司坚持“立足企业、面向社会”的思路，以学习郭明义活动为契机，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，履行社会责任，广泛开展青年志愿者服务活动，取得了良好的社会影响。

1. 志愿者团队管理

公司各级团组织以“郭明义青年敬业奉献团队”为载体，积极开展“跟着郭明义学雷锋”主题实践活动，所属各基层团委组织开展青年敬业奉献活动901次，参与青年人数达8906人次。

(1) 打造志愿者服务队。以团干部“爱心基金会”为抓手，建立“奉献爱心”长效机制，培养广大团干部助人为乐的高尚品格，让奉献爱心成为一种习惯，自“爱心基金会”成立以来，累计捐助善款三万余元。

(2) 打造绿色家园。鲅鱼圈钢铁分公司开展了“保护生态环境、共建碧海蓝天”主题活动，组织200名郭明义爱心分队队员赴山海广场对海边沙滩垃圾进行了拉网式清理，得到当地群众的高度赞扬，充分展现了鞍钢青年的良好形象。组织了擢秀园景观清理维护活动，参与青年达200余名。

(3) 打造美丽社区。公司团委组织300余名青年志愿者对鞍钢老干办迎宾服务中心、鞍钢老干部大学、敬老院进行卫生清理，共清理活动室8个，擦洗门窗290扇，清洁地面卫生2000余平。

2. 增进社区关系建设

组织各单位集中开展“跟着郭明义学雷锋”活动，近 9000 人次干部职工参与，建设美丽厂区、服务社区环境、帮扶困难群众。开展纪念雷锋到鞍钢工作 60 周年活动，编发雷锋在鞍钢的故事 20 篇，近 4 万字；组织学雷锋小分队到社区服务，提升学雷锋活动影响力和持续力。炼焦总厂退休老党员房洪瑾荣登 11 月中国好人榜，他退休后积极参加关心下一代工作，个人累计捐款 4.2 万元，资助了 68 名贫困儿童。

加强遗产保护工作，和城市社区共融。承办第九届全国工业遗产学术研讨会，3 个国家部委、6 个国家、70 所高校、学术机构等 180 多名专家学者到鞍山参加会议，提升鞍钢工业遗产保护工作水平。承办中央企业工业文化遗产（冶金钢铁行业）发布会和工业文化遗产保护开发利用座谈会。4 个国家部委、21 家央企代表参会，公司在会上介绍经验并被作为央企的工作样板。被国家文物局评为国家级工业遗产保护单位。

3. 开展金秋助学

2018 年，鞍钢股份有限公司在“金秋助学”活动中，向 43 名困难学生家庭发放金秋助学金 6.95 万元。

4. 开展精准扶贫工作

2018 年，鞍钢股份认真贯彻党中央、国务院关于精准扶贫的要求，从企业和扶贫点的实际出发，有序推进精准扶贫、精准脱贫工作，切实履行企业社会责任，对促进当地经济和社会各项事业发展起到了积极作用。

(1) 精准扶贫规划：一是加强精准扶贫政策学习，提高政治站位，把握中央精神。二是加强扶贫工作组织领导，落实扶贫工作组织体系和责任体系。三是做好顶层设计，制定扶贫规划，完善管理制度，使扶贫工作做到规范操作。四是加强调查研究，精准部署脱贫工作。实现目标：以被帮扶地区 2018—2020 年脱贫攻坚目标为指导，协助县、镇（乡）、村三级组织，积极开展脱贫攻坚工作。

(2) 精准扶贫成效：

2018 年，鞍钢股份从资金上主要帮扶点是：辽宁省建昌县、岫岩县石灰窑镇（村）、朝阳市上桃村。鞍钢股份实施扶贫项目 16 项，实际投入扶贫资金 627.3 万元，比年初计划的扶贫资金 300 万元，增加了 327.3 万元，完成率 209.1%。为对口帮扶单位完成精准脱贫的进度目标做出了较大的贡献。

a) 建昌县光伏扶贫电站项目。公司派专人赴建昌县实地考察调研，与地方扶贫办协商，充分利用建昌县所享有的国家政策和当地自然资源优势，经过深入的研究论证，投资 200 万元在建昌县天增隆村、兴盛永村建设 2 个村级光伏扶贫电站，于 2018 年 9 月开工建设，12 月年底前完工并网发电，实现了当年投资、当年见效，可带动周边 5 个村 260 户贫困建档立卡户脱贫。初步测算，户均年增收 1000 余元。村民自发送来锦旗。

b) 救灾及时，心系百姓、勇于担当，紧急情况雪中送炭，全力做好石灰窑镇被洪水冲毁道路、桥梁的修复重建，保证尽快恢复通行。8 月份岫岩县石灰窑镇遭遇了强降雨，受灾严重。接到求助后，迅即开展了对石灰窑镇被洪水冲毁道路、漫水桥等设施的抢修恢复重建工作。投入机械设备 19 台，历时 11 天开展救援工作，还为受灾居民倒塌和破损的房屋修缮购买水泥 708 吨。两项折合 62 万元。为此，石灰窑镇政府代表全体村民发来感谢信—感谢“钢铁脊梁”带来的温暖与希望！

指标	计量单位	数量/开展情况
一、总体情况	-	-
其中： 1、资金	人民币万元	627.3
2、物资折款	人民币万元	
3、帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	1518
二、分项投入	-	
1、产业发展脱贫	-	
其中： 1.1 产业发展脱贫项目类型	-	村集体经济
1.2 产业发展脱贫项目个数	个	6
1.3 产业发展脱贫项目投入金额	人民币万元	314
1.4 帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	868
2、转移就业脱贫	-	-
其中： 2.1 职业技能培训投入金额	人民币万元	
2.2 职业技能培训人数	人次	37
2.3 帮助建档立卡贫困户实现就业人数	人	2
3、易地搬迁脱贫	-	-
其中：帮助搬迁户就业人数	人	
4、教育脱贫	-	-
其中： 4.1 资助贫困学生投入金额	人民币万元	
4.2 资助贫困学生人数	人	
4.3 改善贫困地区教育资源投入金额	人民币万元	1
5、健康扶贫	-	-

其中：5.1 贫困地区医疗卫生资源投入 金额	人民币万元	
6、生态保护扶贫	-	-
其中：6.1 项目类型	-	
6.2 投入金额	人民币万元	
7、兜底保障	-	-
其中：7.1“三留守”人员投入金额	人民币万元	
7.2 帮助“三留守”人员数	人	
7.3 贫困残疾人投入金额	人民币万元	
7.4 帮助贫困残疾人数	人	
8、社会扶贫	-	-
其中：8.1 东西部扶贫协作投入金额	人民币万元	
8.2 定点扶贫工作投入金额	人民币万元	
8.3 扶贫公益基金投入金额	人民币万元	
9、其他项目	-	-
其中：9.1 项目个数	个	10
9.2 投入金额	人民币万元	312.3
9.3 帮助建档立卡贫困人口脱 数	人	650
三、所获奖项（内容、级别）	-	-

(3) 下一年度精准扶贫计划

以被帮扶地区 2018—2020 年脱贫攻坚目标为指导，协助县、镇（乡）、村三级组织，积极开展脱贫攻坚工作。以‘输血’为辅，‘造血’为主，两者相结合的原则，重点选择好扶贫项目，提升其脱贫的内生动力，助力地方政府确保 2019 年实现贫困立卡户 3362 户、11762 人脱贫。

2019 年是建国 70 周年，是打赢脱贫攻坚占的关键一瞬，我们要努力奔跑，一步一个脚印，全面贯彻落实习近平总书记关于扶贫工作的重要论述，与对口扶贫点一道，凝心聚力，助力对口帮扶地区 2020 年实现全面脱贫的宏伟目标，做出鞍钢股份更新、更大的贡献。

结束语

公司自 2008 年度起连续发布年度社会责任报告，真实、客观地披露了公司在社会责任方面的表现，以“制造更优材料，创造更美生活”为使命，认真履行社会责任的宗旨和理念，树立“长子风范，世界品牌”的鞍钢形象，保护股东和债权人权益、职工权益、供应商、客户和消费者权益，在环境保护与可持续发展、公共关系、社会

公益事业等方面与全社会保持协调，和谐发展。针对公司在编制报告过程中发现的一些问题，我们将在今后的工作中予以解决。2019年，公司将继续深化社会责任理念，持续改进公司的社会责任工作，忠实地履行企业社会责任，深入贯彻习近平总书记在深入推进东北振兴座谈会上的重要讲话精神，以“一以贯之加强党的建设”为核心，以客户为中心，锐意进取、改革创新，加快推动企业高质量发展，努力争当最具行业竞争力的钢铁旗舰，以更加开放、更富情怀、更有效率，踏上新征程，实现新跨越，争当最具行业竞争力的钢铁旗舰。

鞍钢股份有限公司

董事会

2019年3月18日