



反馈不良的经销商予以通知整改或者终止合作，来保证海伦品牌的良好形象，保障顾客权益，提高顾客满意度。

#### 保障员工权益与满意

- 1) 公司对所有在职的员工签订规范的劳动合同，给员工缴纳“五险一金”。
- 2) 针对外来务工人员，公司自行建造职工宿舍免费提供给员工居住，并对条件不方便的员工给予住房补贴。
- 3) 公司成立困难员工救助基金，补助困难的员工。一年大约困难员工补助支出超过 10 万元。
- 4) 公司通过调查问卷、茶话会座谈等方式，了解员工对公司的满意程度及相关意见和建议。
- 5) 公司设立了匿名员工投诉电话，员工可以对企业内部管理人员的管理行为进行检举，从而保障自身的合法利益。

#### 保障股东权益

- 1) 公司定期披露财务信息，提交季报、中报、年报，并及时公告披露公司重大信息的变动，向全体海伦股东提供完整准确真实的财务信息和经营情况。
- 2) 公司不定期召开股东大会，并成立董事会、监事会，聘请独立董事，每年董事会、监事会定期出具报告，独立董事进行述职报告，并报请股东大会审议，从而确保股东权益。

#### 保障供方及合作伙伴权益

- 1) 公司所有供应商都签订合法的购销合同。一旦购销合同成立，产品检验合格，公司及时支付货款，至今为止公司未发生供销民事经济纠纷。
- 2) 公司委派相关工作人员对供应商进行现场指导，并提供相关生产图纸和明确产品规格要求，来提高供应商的产品合格率，来达到公司的质量要求，避免供应商的资源浪费。
- 3) 对于专供公司的供应商，公司在定制部分产品时，采取预付货款的形式，使供应商得到流动资金的支持，保障供应商正常的生产经营。

#### 保障社会权益

- 1) 公司通过制定《社会责任战略规划》并有效实施，来充分履行企业公民的责任。
- 2) 购置大型环保设备，降低废气排放。
- 3) 公司依法纳税，准时申报交税，不偷逃国家税收，积极履行纳税义务。
- 4) 积极推进地方文化建设和音乐教育事业的发展，赞助公益演出和赞助学校等。

### 6.2.1.3 人力资源管理

#### 1. 致力于为员工提供一个健康、安全、舒适的工作环境

公司在募投项目的技改项目中总投入 2582 万元，对旧设备的改造并购置新型环保设备，从而来改善员工的工作环境。公司工作环境危害主要是化学有害物如丙酮、甲醛、木粉尘和噪声。公司每年委托第三方专业机构进行检测，并根据检测结果及时采取相应措施。

#### 相应措施

- 1) 督促相关部门加强管理，严格遵守岗位安全操作守则。
- 2) 噪音区操作工人必须佩带耳塞，敏感源工作区工人必须佩带 3M 口罩。
- 3) 淘汰陈旧设备，更新设备，购买环保设备等。
- 4) 定期组织职工体检和职业病检测。

现阶段，公司在工作环境方面都符合环保监测要求，具体监测结果详见表 6.2-2 和表 6.2-3。

表6. 2-2工作场所工作环境测量结果和评价（化学有害物）

岗位/ 工种	检测对象/检测点	职业病危害因素	检测结果				职业接触限值				判定结果
			CMA X	CTW A	CSTEL	超限 倍数	MAC	PC-TW A	PC-STE L	超限 倍数	
铁板安装	2楼码克车间配铁板岗位	木粉尘	-	0.8	-	0.4		3		2	合格
钻孔铲坡	2楼码克车间配码岗位		-	<0.33	-	<0.1	-	3	-	2	合格
木圈打孔	2楼码克车间木圈打孔岗位		-	<0.33	-	<0.1		3		2	合格
加工中心	2楼码克车间边角磨岗位		-	<0.42	-	<0.1		3		2	合格
砂带打磨	3楼砂带房		-	0.9	-	0.4	-	3	-	2	合格
立式琴抛光	3楼立式琴抛光岗位1/	其他粉尘	-	1.6	-	0.3	-	8	-	2	合格
		丙酮	-	0.6	1.1	-		300	450	-	合格
	3楼立式琴抛光岗位2/	其他粉尘	-	1.7	-	0.3	-	8	-	2	合格
		丙酮	-	0.5	1.4	-		300	450	-	合格
	3楼立式琴抛光岗位3/	其他粉尘	-	2.2	-	0.3	-	8	-	2	合格

键盘抛光	3楼立式琴抛光岗位4/	丙酮	-	0.5	1.6	-	-	300	450	-	合格
		其他粉尘	-	1.5	-	0.2	-	8	-	2	合格
	3楼键盘抛光间	丙酮	-	1.3	3.6	-	-	300	450	-	合格
		其他粉尘	-	1	-	0.2	-	8	-	2	合格
刷清漆	3楼底漆打磨/刷清漆区	其他粉尘	-	0.9	-	0.3	-	8	-	2	合格
		苯	-	<0.01	<0.03	-	-	6	10	-	合格
		甲苯	-	<0.01	<0.03	-	-	50	100	-	合格
		二甲苯	-	<0.01	<0.03	-	-	50	100	-	合格
		乙酸乙酯	-	<0.1	<0.3	-	-	200	300	-	合格
		乙酸丁酯	-	<0.03	<0.1	-	-	200	300	-	合格
上装	3楼上装岗位	木粉尘	-	0.7	-	0.3	-	3	-	2	合格
合琴	4楼合琴岗	苯	-	<0.01	<0.03	-	-	6	10	-	合格
		甲苯	-	<0.01	<0.03	-	-	50	100	-	合格
		二甲苯	-	<0.01	0.7	-	-	50	100	-	合格
		乙酸乙	-	<0.1	1	-	-	200	300	-	合格

三角琴抛光	4楼三角琴抛光岗位1/	酯									
		乙酸丁酯	-	<0.03	<0.1	-	-	200	300	-	合格
		其他粉尘	-	4.4	-	0.6	-	8	-	2	合格
	4楼三角琴抛光岗位2/	丙酮	-	1.6	3.8	-		300	450	-	合格
		其他粉尘	-	2.5	-	0.4	-	8	-	2	合格
		丙酮	-	1.5	3.7	-		300	450	-	合格

说明：化学有害因素的检测要求均按照《工作场所有害因素职业接触限值第1部分：化学有害因素》（GBZ 2.1-2007）的规定。

表6.2-3 工作场所工作环境测量结果和评价（噪音）

岗位/工种	检测对象/检测点	检测结果[dB(A)]	职业接触限值[dB(A)]	判定结果
调弦工	2楼琴弦车间调弦岗位1	83.5	85	合格
	2楼琴弦车间调弦岗位2	81.4	85	合格
	2楼琴弦车间调弦岗位3	82	85	合格
刷清漆	3楼底漆打磨岗位	81.1	85	合格
上装	3楼上装岗位	83.8	85	合格
大琴作业	4楼大琴作业岗位（打磨）	81.3	85	合格
综合作业	4楼综合作业岗位1	75.5	85	合格
	4楼综合作业岗位2	75.1	85	合格
木工车间	4楼木工车间	81.9	85	合格
三角琴抛光	4楼三角琴抛光岗位1	81	85	合格
	4楼三角琴抛光岗位2	81.8	85	合格

说明：噪声强度检测的要求符合《工作场所有害因素职业接触限值第2部分：物理因素》（GBZ 2.2-2007）

的规定。

## 2.制定应急预案，定期演习

为了确保工作场所发生紧急状态和危险情况时，把人身危害及财产损失降到最低，公司在相关场所配置了消防设施和应急照明灯，建筑设计上考虑了抗台防台要求，同时公司还组织成立了抗台风领导小组。公司制定了包括消防、台风等多个应急预案，如消防应急预案、抗台应急预案、触电应急预案、食物中毒紧急应变预案、传染病应急预案，并不定期组织模拟演练。近年来，公司组织了多次防火、抗台应急模拟演练（图 6.2-1）。



图 6.2-1 演习图

## 3.定期进行员工满意度调查

公司人力资源部门通过问卷调查（详见图 6.2-2）的方式，收集、分析影响员工权益、满意程度和积极性的关键因素。通过收集影响员工满意的关键因素，为不同类别的员工提供了具有针对性、个性化的服务和支持。

食堂满意度调查问卷

为不断提高食堂服务质量与水平,充分了解员工对食堂工作的意见,现就食堂工作进行一次满意度调查,我们将在统计分析的基础上,不断好的方法,同时进行有针对性的改善。

调查对象:

调查时间范围:

- 您对服务员的工作态度的评价:  
 很满意  比较满意  一般  不太满意  很不满意
  - 您对目前餐厅环境卫生的评价:  
 很好  比较好  一般  不太卫生  很不好
  - 您对目前餐具卫生的评价:  
 很卫生  比较卫生  一般  不太卫生  很不好
  - 您认为食堂人员是否按要求开展了工作培训和工作督导?  
 经常穿戴上岗  基本穿戴  偶尔个别不穿戴  经常不穿戴不穿戴
  - 您过去六个月中是否曾收到餐厨或厨房中有害虫?  
 没有  偶尔有一次  好几次了  很多次  经常
  - 您认为目前食堂消费水平是否合理?  
 很合理  比较合理  一般  不太合理 (口偏高  偏低)  很不合理(太高)
  - 您对目前的饭菜份量是否满意?  
 很满意  比较满意  一般  不太满意 (口偏多  偏少)  很不满意 (太少)
  - 您到食堂时一般会有几个菜可供选择?(请您将您一般的中午就餐时间作为参考)  
 2个  3个  4个  5个  4个  4个以上
  - 您对目前每餐的自助餐的菜品丰富性的评价:  
 很丰富  比较丰富  一般  不太丰富  不丰富
  - 您过去六个月中是否曾收到餐厨或厨房有害虫?  
 没有  偶尔有一次  好几次了  很多次  经常
- 您对食堂工作的改进有什么好的建议和意见,请写下来:

关于宿舍满意度调查问题

调查目的:

为不断提高生活服务质量与水平,充分了解员工对宿舍工作的意见及需求,现作进行一次满意度调查,我们将在统计分析的基础上,对宿舍工作进行有针对性的

调查对象:

调查时间范围:

- 您对宿舍公共环境卫生的评价:  
 很好  比较好  一般  比较差  非常差
- 您对宿舍安全(门窗安全、消防安全等)的评价:  
 很好  比较好  一般  比较差  非常差
- 您认为宿舍公共设施的完好率达到多少?  
 90%以上  80%左右  70%左右  60%左右  50%甚至以下
- 您对宿舍公用物品(扫把、拖把等)的配置与清理情况的评价:  
 很好  比较好  一般  比较差  很差
- 您的报修一般在几个小时内得到答复?  
 4小时以内  1个工作日内  2个工作日内  3个工作日内  
 工作日以上甚至得不到答复
- 您对报修设施的维修质量的评价:  
 很高  比较高  一般  比较低  非常差
- 您是否遇到过因维修质量不高而引起的返修?  
 没有  偶尔有一次  好几次了  很多次  经常发生
- 您对维修人员(公司内部维修工、 委外维修人员)的服务态度的评价(公司内部人员还是委外维修人员):  
 很满意  比较满意  一般  不太满意  很不满意
- 您对宿舍当前的入住条件和政策认为满意吗,您的评价是如何?  
 很满意  比较满意  一般  不太满意  很不满意
- 如您对宿舍工作有其它意见或建议,请详细填写在下面表格上:

图6.2-2 员工问卷调查样式图

表6.2-4 为员工提供有针对性、个性化的服务和支持

员工类别	服务与支持方式
中高层管理人员	EMBA、MBA培训、带薪考察学习
普通管理人员	带薪培训、重点培养、职务晋升
技术研发人员	技术项目包干、专题项目表彰、技术分享、新技术培训
销售人员	弹性工作时间、内部职务轮换、调整提成政策
生产人员	给予合理的工资待遇、职业技能培训、定期健康体检、改善工作环境、给予员工宿舍及住宿补贴
试用期员工	设立职工之家









图 6. 2-4 宁波市环保模范（绿色）工厂

### 6.2.1.5 道德责任

公司重视产品质量，被评为国家文化出口重点企业（图6. 2-5）；钢琴被浙江省质量技术监督局评定为浙江名牌产品（图6. 2-6）。公司诚信守法经营，历年来无一例违规经营事件发生。公司积极依法纳税，纳税总额在企业所在区的排名中处在前列。近三年公司道德行为测量结果如表6. 2-8所示。



图6.2-5 国家文化出口重点企业



图6.2-6 浙江名牌产品

表6. 2-8 道德行为测量结果

序号	测量指标	2016年	2017年	201 年
1	重大经营活动违规数	0	0	0

2	外部审计合格率 (%)	100%	100%	100%
3	违背职业操守事件数	0	0	0
4	违法违纪事件数	0	0	0
5	劳动合同履行率 (%)	100%	100%	100%
6	重大经营活动违规数	0	0	0

### 6.2.1.6 保护顾客权益

公司设立了完善的顾客满意度测量体系，对产品质量及售后服务采取跟踪制度，定期进行顾客满意度调查，以保障顾客权益。

<b>顾客满意度测定</b>
<p>1) 通过设计质量反馈单，通过问卷调查、电话沟通和上门回访等形式收集顾客满意度数据，测量顾客对公司产品和服务的满意度。顾客满意度调查内容主要包括产品质量、销售、性价比、售后服务、搬运、使用指导等多方面的要素，比较全面和系统地对顾客满意度进行测定。</p> <p>2) 公司每年对顾客群进行评估，不定期地访问流失及潜在顾客，了解这些顾客对公司的满意度情况。公司对顾客满意度调查的方法及时进行评估和改进，学习竞争者是如何来做好顾客满意调查，不断改进为我所用，以更好的满足顾客需求。</p> <p>3) 在售后服务方面，提供客服电话和网站反馈等方式来了解和倾听顾客对产品和服务的满意情况。</p> <p>4) 关注顾客满意和不满意的结果与财务和业务绩效参数之间的联系，以便能进一步增加顾客满意度。</p>
<b>产品、服务质量的跟踪</b>
<p>1) 公司对产品质量及售后服务采取跟踪制度，要求销售员等相关人员及时反馈产品及服务信息。</p> <p>2) 对于新产品，由销售人员、技术人员跟随产品到顾客处，及时了解顾客在试用过程中对产品及服务质量的满意度，尽最大能力给予顾客现场指导和帮助，同时发现产品存在的不足之处，以便及时改进和优化。</p> <p>3) 公司网站设置了“服务和支持”栏目，顾客可在该栏目下的“信息反馈”栏目中对产品和服务质量进行反馈，公司会对反馈信息进行及时整理和回复，并通过各种途径跟踪产品、服务质量，及时获得可用的顾客反馈信息。</p>
<b>顾客满意的调查分析与改进</b>
<p>1) 对顾客的走访，了解大部分客户信赖海伦钢琴的产品和服务质量。</p> <p>2) 通过对部分客户的专项调查，得到可用的反馈信息，由相关责任部门提出改进措施并实施。</p>

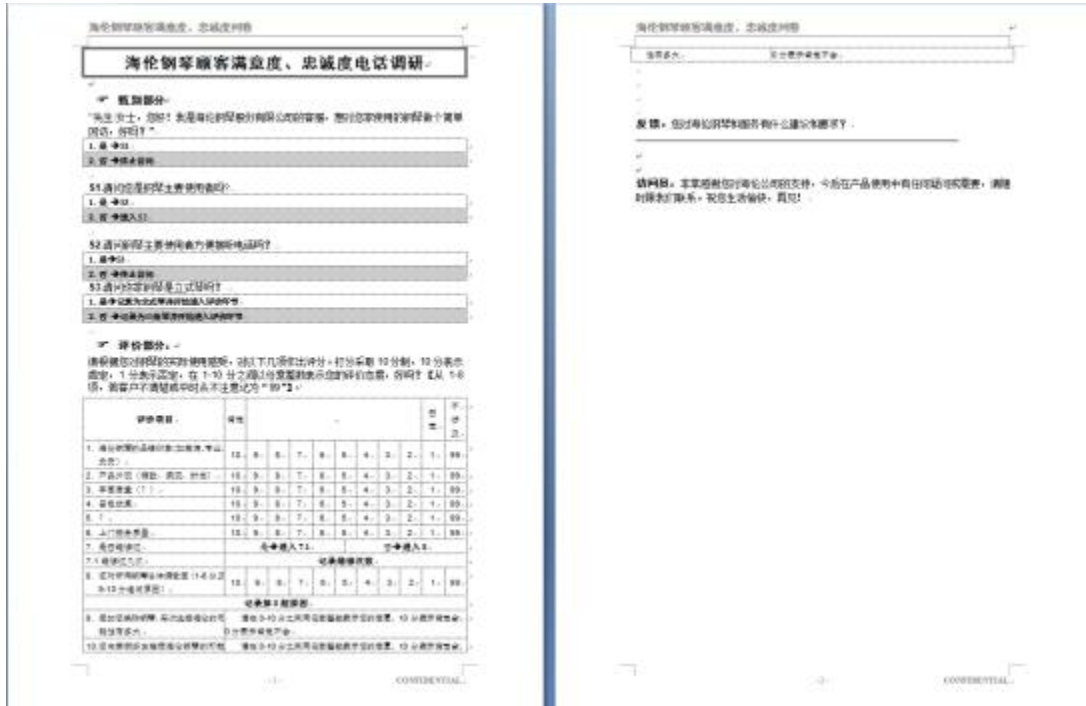


图6.2-7 顾客满意度调查表

表6.2-9 调查报告分析及处理意见报告

客户	调查项目	客户评分	改进措施	责任部门
宁波金通顺贸易有限公司	满意程度	0.9	全方位加强品牌宣传, 提高品牌价值	市场部
吉首市飞达琴行	得到的服务	0.8	加强主动回访, 并提高解决问题的效率	市场部
烟台市虹艺琴行	交货及时性	0.9	加强与第三方物流合作	计划部 物控部
北仑天籁琴行	价格合理性	0.9	加强市场调查, 提供性价比高的产品	市场部
奥地利琴行	产品质量及款式	0.8	加快研究新品, 加大精品系列	品质部 技术中心
上海海音乐器公司	沟通联络	0.9	每年组织 2 次经销商会议	市场部
厦门市华歌琴行	产品满意度	0.9	常务副总领导, 各部门中高层管理者负责制	生产部

### 6.2.1.7 行业引领和社会贡献

#### 1. 开发新产品, 填补行业空白

##### 结合市场需求, 不断研发新品

公司制定年度新产品开发计划时, 结合市场调研及行业发展趋势, 每年选定 4~5 个左右的新产品开发计划。根据新产品开发计划核定相应研制费用, 技术中心成立后先后承担了国家科技型中小企业创新基金 1 项, 国家火炬计划项目 3 项, 国家火炬计划重点项目 1 项。目

前已开发了 63 款立式钢琴，35 款三角钢琴。

### 先进的设计理念

1) 公司运用低音阶梯式弦枕、中高音，根据不同音区谐振应力场的不同，设计镶嵌式弦枕、同三角琴的活动式次弦枕等。这个系列所包含技术可以在此行业领先3~5年左右，填补了当时的国内钢琴共鸣盘技术。

2) 公司采用铸造铝合金中盘设计（已获得发明专利，专利号：200610052935.X）。钢琴中盘是保证钢琴键面平整度的基础。气候变化会导致中盘变形，造成键面不平。公司中盘主体采用铸铝合金材料制造，结构牢固稳定，彻底解决了因气候变化所造成键面不平的现象，确保键面平整度。这一新型技术颠覆了木中盘时代，利用金属原件解决了木制品不稳定性问题。

3) 等比式弦列设计理念的运用，使钢琴低音的有效弦长都长于其它品牌钢琴，保证钢琴低音声音浑厚有力，中高柔美圆润，高音欢快明亮，为国内的钢琴音质改善方式上提供了新的技术。

### 注重行业发展，努力做好国内乐器行业的领头羊

1) 牵头制订钢琴新国标 GB/T 10159—2008，为中国钢琴行业整体协调有序的发展作出重要贡献。

2) 在浙江省技术监督局支持下，公司董事长参加了全国钢琴标准化工作技术委员会。

3) 为进一步提高中国钢琴市场的统一性，积极参与国家钢琴行业协会工作，参与协会章程起草和组织成立。公司董事长长期轮流担任主任委员或副主任委员。

## 2.推动艺术教育，提高人民生活水平

### (1) 推动“产学研”计划，培养钢琴制造技术人才

公司与宁波职业技术学院合作，开设钢琴制造调律专业，公司捐赠教学设备和教学用具。作为学校的实践基地，公司每年都会接受学校学生进行技能实践活动，积累的实践操作经验。公司每年开设“边疆钢琴调律师班”，对西北边疆的钢琴调律师提供免费食宿，培养边疆钢琴人才。



图6.2-8 边疆钢琴调律培训班开班仪式

### (2) 重视钢琴启蒙教育，扶持学校钢琴特色办学

公司与宁波邵成小学合作，开办钢琴特色班，提供相关钢琴教学用具。以此支持钢琴启蒙教育，提高人民音乐素质水平，丰富精神文化生活。

### (3) 利用产业优势，助力地方音乐教育培训

为了发展国内艺术教育，公司投资成立子公司—海伦艺术教育投资公司。截

止到 2018 年底，公司已投入 1650 万元，入股 24 家艺术教育培训公司。

海伦艺术教育投资公司
1) 海伦艺术教育投资公司，为各大相关音乐培训学校提供更加充裕的教学资金，配用优质的音乐教学人才，改善教学环境，丰富教学资源，支持学校做大做强，成为当地拉动音乐培训教育的先锋。
2) 基于家长需求，公司目前将海伦艺术教育培训课程体系定位为艺术启蒙、音乐教育、美术教育与舞蹈教育。
3) 海伦艺术教育投资公司成立五大中心来支持各地艺术教育培训日常运营工作，分别为产品研发与教师培养中心、学校经营与管理培训中心、品牌管理与整合传播中心、大型活动与文化传媒中心、整体运营与财务行政中心，打造综合性、品牌性、专业性、全国性的艺术教育培训品牌，从而规范音乐教育市场，带动周边音乐教育事业的发展，提高当地人民音乐文化素养。

表6. 2-10 艺术教育投资合作方明细表

序号	合作方	合作时间	参股比例	增资情况
1	宁波海伦七彩文化发展有限公司	2014年12月	10%	已增资
2	宁波海伦新巴赫文化发展有限公司	2014年12月	10%	已增资
3	宁波海伦育星教育管理咨询有限公司	2014年12月	20%	已增资
4	宁波海伦育星爱乐文化发展有限公司	2014年12月	10%	已增资
5	宁波海伦川音文化发展有限公司	2014年12月	10%	已增资
6	宁波海伦乐音文化发展有限公司	2014年12月	10%	已增资
7	宁波海伦海音文化发展有限公司	2014年12月	10%	未增资
8	宁波梅山保税港区海伦嘉音文化发展有限公司	2015年8月	18%	已增资
9	宁波梅山保税港区海伦飞达文化发展有限公司	2015年8月	18%	已增资
10	宁波梅山保税港区海伦弦音文化发展有限公司	2015年8月	18%	已增资
11	宁波梅山保税港区海伦雅玲文化发展有限公司	2015年8月	18%	已增资
12	宁波梅山保税港区海伦和和文化发展有限公司	2015年8月	18%	已增资
13	宁波梅山保税港区海伦乐翔文化发展有限公司	2015年8月	18%	未增资
14	宁波梅山保税港区海伦金蕾文化发展有限公司	2015年8月	18%	未增资
15	宁波海伦爱琴教育信息咨询有限公司	2015年4月	20%	未增资
16	宁波海伦音妙文化传播有限公司	2014年12月	20%	已增资
17	宁波海伦雅歌文化发展有限公司	2014年12月	10%	已增资
18	宁波海伦宁艺文化发展有限公司	2014年12月	10%	未增资
19	宁波清艺教育科技有限公司	2015年8月	30%	已增资
20	宁波梅山保税港区海伦骏雅文化发展	2015年12月	18%	已增资

	有限公司			
21	宁波梅山保税港区海伦朝阳文化发展有限公司	2015年12月	18%	已增资
22	宁波海伦宏声文化发展有限公司	2015年12月	10%	已增资
23	宁波梅山保税港区海伦艺音文化发展有限公司	2015年12月	18%	未增资
24	宁波海伦新天文化发展有限公司	2015年12月	10%	未增资

#### (4) 推广形式多样的音乐活动，陶冶国民音乐情操

公司盛邀国内外知名钢琴家开展全国钢琴大师班及巡演活动。国内钢琴家赵晓生（图6.2-9）、俄罗斯钢琴家亚历山大·辛查克、维也纳钢琴家弗拉基米尔·卡林（图6.2-10）等优秀钢琴师的全国巡演活动不仅为广大音乐爱好者带去了听觉盛宴，还宣传了国内外先进有益的钢琴学习理念。中国钢琴家杨磊，捷克国宝级钢琴家依奇塔·福勒弗兰科娃（图6.2-11），在全国范围内开展了不同场次的演出，丰富了当地人民音乐文化生活，提升了国民精神生活水平。



图6.2-9 2016上海音乐学院教授赵晓生钢琴独奏音乐会



图6.2-10 维也纳钢琴家弗拉基米尔·卡林全国巡演活动-青岛站





图6.2-11 捷克国宝级钢琴家依奇塔·福勒弗兰科娃国内巡回表演音乐会

除了邀请大师举办钢琴音乐会，公司赞助全国各地经销商协办各种演唱会音乐会，提供表演钢琴赞助，场地费用补助等等，使音乐活动举办的更加丰富多彩，不但陶冶了各地人民的音乐情操，而且推动了当地文化活动的持续开展。



图6.2-12 宿迁美杰三重奏音乐会



图6.2-13 苍南县纪念红军长征胜利80周年音乐会



图6.2-14 蔡大生等歌唱家携手海伦为G20峰会献歌杭州

公司举办、赞助各地多种多样的音乐比赛和考级比赛，让音乐爱好者能集聚一堂，交流音乐心得，促进音乐教育事业的发展。公司投入 50 万元与厦门大学

合作举办“海伦杯”钢琴比赛，让音乐爱好者和学习者相聚厦门，在比赛的同时畅谈音乐。公司每年赞助各地琴行和地方文化部门举办钢琴比赛，推动当地音乐教育水平的提升。



图6.2-15 第十三届“星星火炬”全国青少年英才钢琴比赛

### 3.公益支持

公司领导重视对公益事业的支持，通过公益事业来回馈社会给予公司的支持。近几年来公司公益支持情况如表 6. 2-11。

表6. 2-11 公司近3年公益事业支持情况（单位：万元）

公益项目	2016年	2017年	2018年	举例
钢琴比赛赞助	30	40	40	1) 云南大理博纳乐器合办海伦杯钢琴大赛； 2) 中国音乐国际比赛； 3) “伯牙奖”钢琴大赛比赛； 4) 湖南第二届青年键盘音乐老师才艺大赛； 5) 浙江省音协主办的海伦杯

				全省大学钢琴比赛； 6) 2013CCTV 少儿艺术大赛； 7) “星星火炬”全国青少年艺术英才推选比赛等。
音乐教育赞助	30	28	32	1) 宁波职业技术学院教学用具捐赠； 2) 绍成小学钢琴捐赠； 3) 鄞州中学教学钢琴捐赠； 4) 南京艺术学院钢琴捐赠； 5) 上海音乐学院钢琴捐赠； 6) 边疆调律班等。
行业推广活动赞助	250	318	411	1) 各地乐器协会活动赞助，如湖南、河南、浙江、陕西等等； 2) 汪洋、杨磊等钢琴演奏会赞助； 3) 举办赵晓生等大师公益巡回演奏会； 4) 地方文化部门举办的公益音乐会赞助。 5) 全国乐器考级赞助等。
公益捐赠	35	40	45	1) 北仑慈善总会捐赠； 2) 台江县善济小学； 3) 北仑地区各大学校的六一礼等。
合计	345	426	528	

## 6.2.2 社会影响

### 6.2.2.1 荣誉表彰

公司作为国内文化事业的推动者，不仅是中国文化产业协会的会员单位（图 6.2-16），还获得众多政府部门奖励（表 6.2-12）。



图6. 2-16 中国文化产业协会会员单位

表6. 2-12 公司近几年获得市级以上荣誉（主要）

序号	奖项荣誉名称	获奖时间	颁发部门
1	浙江省工业旅游示范基地	2013年10月	浙江省旅游局
2	2013-2014年度国家文化出口重点企业	2014年5月	中华人民共和国商务部、中央委员会宣传部、财政部、文化部、国家新闻出版广电总局
3	2013年度中国乐器行业50强	2014年4月	中国乐器协会
4	高新技术企业	2014年9月	宁波市科技局、财政局、税务局
5	2015-2016年度国家文化出口重点企业	2016年6月	中华人民共和国商务部、中央委员会宣传部、财政部、文化部、国家新闻出版广电总局

### 6.2.2.2 树立良好企业形象

#### 1. 用创新来提升“HAILUN”品牌形象

基于“诚信、创新、服务”的核心价值观，公司持续投入人力，财务资源等支持产品的创新和质量的提升。在经营战略切换调整中，公司继续施行“标杆市场”战略，将有限的资源集中投入到专业客户群（专业教师、专业院校等）和普通消费群（主要是学生），迅速提高目标市场的知名度。以满足顾客服务为基准更新管理服务理念，维护“HAILUN”这一品牌形象。

#### 2. 履行公共责任，支持公益事业

公司积极履行公共责任，近三年投入约4000万元购买环保设备，更新生产设备，以此来优化员工工作环境，并降低环境污染。

公司为城镇化进程中失去土地的农民提供保安岗位或者普通操作工种岗位；优先招聘当地生源大学生，为其提供拨音岗、管理储备岗等，缓解当地就业压力。公司不断赞助教育事业的发展，加大和音乐各大院校的合作，丰富各地音乐文化活动。公司近三年公益支持累计达 1300 万元，赞助钢琴比赛、音乐教育、行业推广活动及公益捐赠。