

目录

关于本报告.....	1
公司介绍.....	2
企业社会责任战略.....	2
与社会和谐共成长.....	3
打造和谐客户关系.....	3
公益捐助 赈灾捐款.....	3
创造满意员工.....	5
与自然和谐共成长.....	8

关于本报告

这是对英思沃公司成立以来在社会责任和环境责任方面的总结。在选择报告内容的过程中，英思沃与利益相关方进行了充分沟通，以了解其对英思沃报告的期望。

报告编写参照了全球报告倡议组织(GRI)标准，根据与企业战略的相关性对信息进行了优先级的排序。

公司介绍

北京英思沃工业科技有限公司（Beijing INDSERVE）总部座落于中国北京，是国内一流的供应链管理公司，专注于服务大型跨国公司 & 国内大中型企业。通过巩固和优化客户的供应链帮助客户获得更多价值以及改善客户的财务表现。英思沃成立于 2000 年初，自成立以来公司始终致力于建设一个强大的供应商管理系统和全球分销网络；提供高质量的、低成本的、客户按需应变的供应链解决方案；促进本地供应商和国际大客户之间的合作；成为世界一流的供应链管理公司。目前，英思沃已在东南亚、欧洲、北美等地建立了供应仓储基地，与北美、欧洲和亚太地区的诸多财富 500 强企业建立并保持良好的商业关系。

英思沃在全球拥有 45,000 平方米仓储能力，并在北京拥有 22,000 平方米待开发仓储。英思沃拥有 150 万美元的库存。我们致力于提供创新、可靠的产品和服务的解决方案,提供技术指导和支持,降低竞争成本,并不断扩大在全球的业务。

企业社会责任战略

企业社会责任战略是实现从优秀到卓越的新跨越的重要推动力。秉承“与客户共同成功”的核心价值观，英思沃在经济责任、社会责任和环境责任的“三重底线”框架内明确了企业的社会责任战略。

1、英思沃积极承担企业社会责任的基础是以高效管理和优化服务实现企业自身以及产业的可持续发展。英思沃将以新跨越战略为指导，不断创新企业管理模式，努力实现企业低成本、高效率运营；巩固和拓展企业规模优势，在新形势下保持战略前瞻，有效管理和控制风险，创造发展机遇，不断提升企业价值创造能力，引领产业进步。

2、英思沃积极承担企业社会责任的核心是以不断提升业务与服务质量和人文关怀推动社会可持续发展。英思沃切实关注和提升业务与服务质量，积极投身社会公益事业，真诚关爱弱势群体，扶危济困，支持教育，助力提升社会物质、文化生活水平。

3、英思沃积极承担企业社会责任的长期关注点是以资源合理使用与回收再生贡献于环境可持续发展。英思沃将以节能减排为重点，高度重视和严格控制企业运营的环境影响，不断强化废弃物管理与循环利用，建设资源节约型和环境友好型企业。

与社会和谐共成长

“科学发展与社会和谐”是有中国特色社会主义的两大基本要求。科学发展，是一种以人为本、统筹兼顾的全面、协调、可持续发展模式；社会和谐是中国特色社会主义的本质属性。科学发展与社会和谐内在统一、相辅相成。

英思沃自成立以来不断努力完善，在实现企业自身可持续发展的同时，追求与社会和谐共成长。针对客户关注的焦点问题，英思沃采取有效措施，努力改进客户服务，积极主动创造满意客户，打造和谐客户关系；积极参与社会公益事业，关怀和帮助弱势群体，共享企业经济发展成果，不断促进社会和谐。同时，继续坚持培育卓越人才，为员工提供良好的培训和发展机会，创造满意员工，为企业发展提供动力源泉。

1、打造和谐客户关系

公司针对业务需要建立一系列客户沟通控制程序，包括期望共享小组，了解客户对英思沃的期望，找出差距并积极改善；根据客户性质和业务需求，不定期举行计划评审会议以了解客户需求和问题；另外还根据客户要求提供定期报告；质量部、商务部和市场部负责收集客户满意或不满意的信息，以及时了解客户的需求及对英思沃的评价。质量部每年年中和年末都会发送客户满意度调查表，了解客户对公司产品及服务的满意程度，收集相关意见和建议；对于客户投诉，相关业务部门会通知质量部，根据问题的严重程度汇报给副总裁，经过分析和探讨，共同解决，尽最大努力达到客户满意，打造和谐的客户关系。

2、公益捐助 赈灾捐款

英思沃公司一贯关注怀柔区的教育事业和社会公益事业，连续四年参与“阳光”工程，资助贫困大学生；从2005年开始，连续两年捐助山区汤河口中学贫困生；从2004年开始，连续四年赞助怀柔区举办“英思沃杯我唱外国歌大赛”；2003年捐资抗击“非典”，累计捐助款物近35万元，用实际行动回报社会，为创建和谐社会贡献力量。由于英思沃公司对怀柔经济的贡献，公司荣获2005年度怀柔区经济贡献十佳企业奖；2008年5.12汶川大地震发生后，公司领导与员工积极捐款，为灾区群众奉献出一片爱心。

2008 英思沃--怀柔区“我唱外国歌总决赛”圆满落幕

网址: http://www.indserve.biz/news/News_View.asp?NewsID=62

2008年5月18日,2008英思沃杯——怀柔区“我唱外国歌总决赛”在怀柔区会议中心隆重举行。区领导焦振华、周东金、尹永利,北京市市民讲外语办公室主任助理周琛出席总决赛现场。副区长周东金讲话,现场采访了北京英思沃工业科技有限公司副总裁刘玉全,区教委、怀柔一中、怀柔二中等单位人员、学生、北京英思沃工业科技有限公司职工、驻怀部队、参赛选手的亲友团和热心观众千余人观看了比赛。活动结束后,怀柔区人民政府在现场组织了“抗震救灾、众志成城”爱心捐款活动,我公司同事纷纷捐出善款,积极踊跃地为灾区人民早日渡过难关、重建家园奉献出自己的爱心。



图为“我唱外国歌”大赛现场



图为英思沃员工为地震受灾群众捐款
资助贫困学生 英思沃支持山区教育

网址：http://www.indserve.biz/news/News_View.asp?NewsID=47

北京英思沃通信系统集成有限公司（现为北京英思沃工业科技有限公司），在第22个教师节之际，出资18000元，第二次资助汤河口中学贫困学生，支持山区教育事业。英思沃公司董事长沈小平以及教委和汤河口镇的领导出席了捐资助学仪式。



图为汤河口中学学生接受英思沃公司捐赠

3、创造满意员工

尊重员工机会均等

英思沃在人力资源管理中严格遵守国家相关劳动法规，支持男女平等，同工同酬，并高度重视女性员工的职业发展。

关注员工职业健康和安全

员工健康与安全是员工发展和企业发展的基础，英思沃建立了严格的规章制度确保为员工创造安全的工作环境。其中，物流中心生产操作人员的工作场所安全管理是英思沃员工健康与安全管理的关键点。为此，英思沃出台了相应的制度与规定。例如，生产操作人员的作业管理规定中对叉车驾驶、高压运行、机器切割等各种存在潜在风险的环境中的作业流程与施工人员的资格认证做出了严格的规定，并为所有施工人员配备了相应的劳动保护用具。同时，英思沃为所有员工办理工伤保险，使员工在遭遇伤害时能够及时得到妥善的医疗救治与经济赔偿，降低员工风险。

在生产中心，采取了多种保障措施确保外勤人员的人身安全：一是制定安全生产管理制度，各级领导签订安全生产责任书，向员工宣传各种操作作业指导书，定期开展安全生产教育培训，定期进行安全生产检查，有效地防止安全事故的发生。二是每年为外勤人员发放劳保用品。

今年，英思沃首次对外披露了以下职业健康与安全方面的绩效指标(见下表)。在未来几年内，英思沃将在新的企业社会责任管理体系框架内进一步加强员工职业健康与安全保障。

员工工伤及因责任事故死亡统计（2008年）

因责任事故死亡人数	0
工伤件数	1

关注员工职业发展

英思沃高度重视员工培训，通过《人力资源管理制度》和《培训控制程序》等文件对员工培训做出具体规定以促进培训工作的制度化和规范化，通过完善的培训考核与评估机制，以及培训跟踪调查制度，不断改进培训工作。

培训形式包括学术讲座、业务研讨、参观考察、岗位轮换和在职辅导等。2008年，英思沃建立了公司内部网络培训系统以促进全员学习，推动学习型组织的建立。

英思沃的员工培训与发展工作以岗位培训为主，坚持全员培训、重点培养。在促进员工队伍整体素质提高的同时，加强对重点、骨干人才的培养，构筑核心人才的竞争优势。同时，注意对培训内容与方式的不断创新，逐步建立和完善适合公司发展的培训体系。

除培训之外，英思沃建立了现代化薪酬管理体系，以竞争性和公平性为原则，通过完善科学的绩效指标考核体系将员工薪酬和绩效挂钩，实现了企业与员工的共同发展。

以人为本 关爱员工

遵照法律规定，英思沃对所有与公司建立劳动关系的在岗员工均足额缴纳各项法定社会保险与福利，主要包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险等，提供带薪年假、旅游度假机会，并为相关员工提供劳保用品；公司在怀柔总部设有员工食堂、宿舍及运动场地，为员工的健康生活尽量提供充足的条件。

为丰富员工生活，锻炼身体，增强体质；集中展示英思沃拼搏进取，共同成功的精神风貌；更好的增进员工之间、部门之间的了解，增强公司凝聚力，公司从2004年至2007年连续开展了四届运动会。



图为英思沃公司2005年第二届运动会颁奖照片

英思沃高度重视维护员工的合法权益，一方面对员工依照人事管理制度从严要求，严格管理；另一方面坚持实事求是的原则，坚持以依法、公正、适当的原则来处理员工违反规定的行为。公司的《人力资源管理制度》对员工奖励和惩罚措施做了详细规定。另外，英思沃在公司内部设立了意见箱，供员工表达意见和进行投诉，公司在坚持保密和不打击报复的原则下对所收到的意见及时回复或采取改进行动。

与自然和谐共成长

环境可持续发展是中国与全世界共同面临的重大议题。2006年，中国用于环境治理的投资总额高达2,566亿元，占当年GDP的1.22%。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》将节约资源和环境保护作为基本国策，明确提出“建设资源节约型、环境友好型社会”，并设定了到2010年单位GDP能耗要比2005年降低20%的节能减排目标。

英思沃自成立以来，秉承“尽物之性”的环境责任观，以节能降耗为核心，积极践行环境责任，倡导系统性降低企业与行业能耗，提高资源利用效率，强化废弃物管理，促进资源回收和可再生资源利用。2002年英思沃通过了ISO14001环境管理体系认证，根据体系要求完善了各项体系文件、作业指导书等，启动了环境指标监测收集工作，建立了环境指标体系和环境管理方案并进行更新；每年组织体系内审和接受第三方机构、客户的外审，逐步改进和完善；接受并通过公司所在区域环境保护机构实施的油烟、噪声、水源等方面的检测；在加强废弃物无害化处理、推动废弃物循环利用、节约资源方面采取积极措施，并取得了一定成效。

运用信息化手段节能降耗，提升管理信息化水平

英思沃高度重视以信息化手段节能降耗，大力推广企业内部信息化应用。英思沃于2008年开始使用办公自动化系统(OA)，既提高了工作效率，又降低了资源消耗和企业运营成本。同时，英思沃在业务和生产中使用ERP系统，不仅大大提高了工作效率，而且在节约大量人力成本和实现资源共享的同时，显著降低了相关的资源消耗。