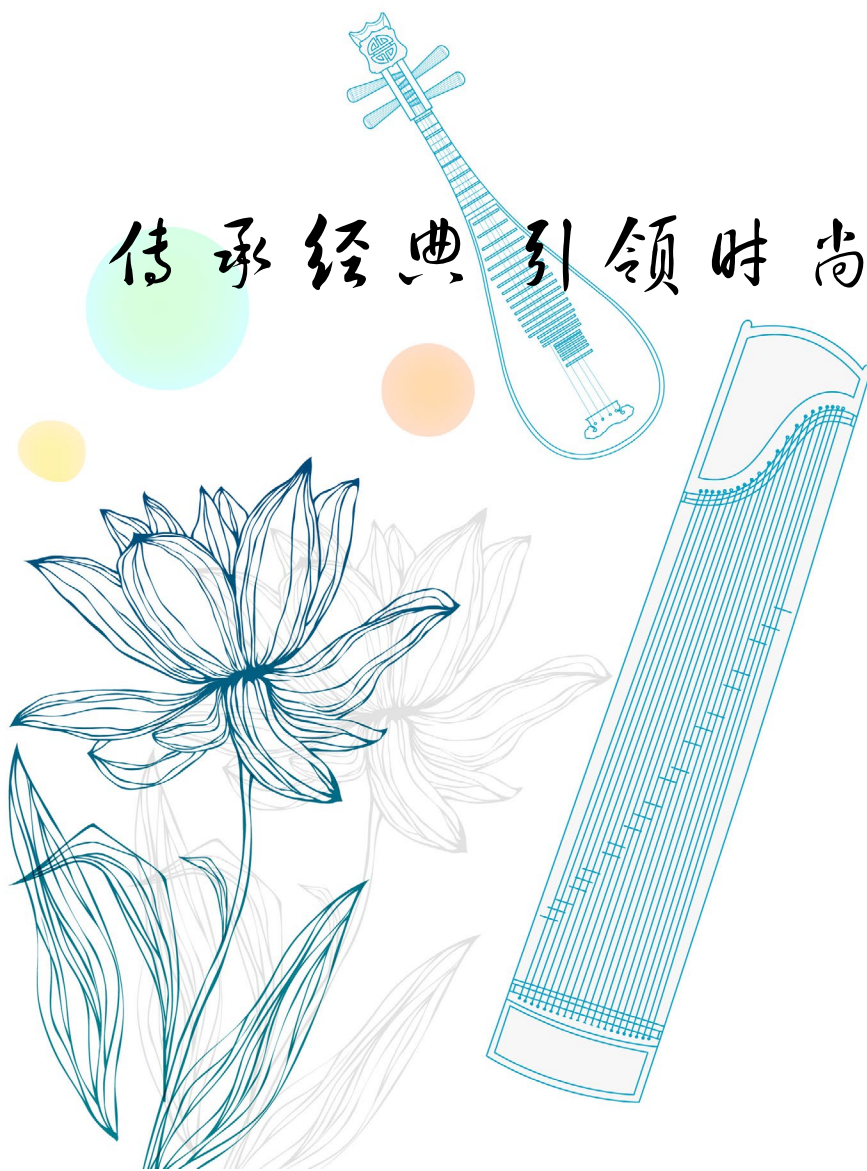




上海民族乐器一厂 2016 年度 社会责任报告

*The 2016 Annual
Social Responsibility Report*

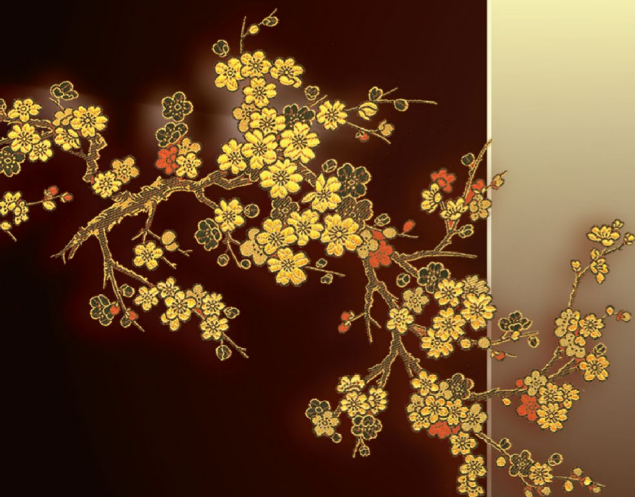
传承经典 引领时尚





上海民族樂器一廠
Shanghai No.1 National Musical Instruments Factory

傳承經典
引領時尚



报告概述 Release Notes

关于本报告:

本报告为上海民族乐器一厂第四份对外公开发布的《社会责任报告》。本报告参照中华人民共和国国家标准《社会责任指南》(GB/T36000-2015)、《社会责任报告编写指南》(GB/T36001-2015)、《社会责任绩效分类指引》(GB/T36002-2015),并结合企业自身情况及具体实践编写而成。

报告范围:

除部分内容追溯到以往年份,本报告主要描述2016年1月1日至2016年12月31日期间上海民族乐器一厂在组织治理、劳工实践、环境等方面的工作。

发布频次:

本报告为上海民族乐器一厂发布的第四份社会责任报告,自2014年起每年定期发布报告。

本报告的内容如有疑问或建议,欢迎来电或来函询问。

联系电话:021-54865776

邮寄地址:中国上海市闵行区联明路400号
上海民族乐器一厂厂部办公室

邮政编码:201101

传 真:021-54865771

网 站:www.dunhuangguoyue.com

目录

Contents

前言

组织治理 (Z)

人权 (R)

劳工实践 (L)

环境 (H)

公平运营实践 (G)

消费者问题 (X)

社区参与和发展 (S)

展望

P6	厂长致辞
P8	组织概况
P10	主要荣誉
P11	决策程序和结构
P16	公民和政治权利
P19	工作中的基本原则和权利
P21	工作条件和社会保护
P21	民主管理和集体协商
P23	职业健康安全
P24	工作场所中人的发展与培训
P28	可持续资源利用
P31	反腐败
P33	尊重产权
P38	公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践
P40	保护消费者健康安全
P42	消费者服务、支持和投诉及争议处理
P44	基本服务获取
P47	教育和文化
P49	技术开发和获取

前言

Preface

厂长致辞 企业概况

厂长致辞

2016年，中央吹响了供给侧改革的号角，着力于提升消费品品质、促进制造业升级。上海民族乐器一厂在集团公司和厂党政领导班子的领导下，全体员工团结奋进，以创新创业、合作共赢、转型发展为增长动力，激发企业内生动力、整合社会优势资源，取得了可喜的成绩。企业发布了《2015年度社会责任报告》，将社会责任细化到各项工作中，并取得了一定成效。



持续推进敦煌品牌文化建设，深入践行文化营销战略。

大型纪录片《中国乐器》第一季于2016年2月在上海电视台艺术人文频道首播。此后，陆续在CCTV音乐频道、东方卫视、上海教育电视台等进行了播映，并由上海音乐出版社出版发行。6月，企业与上海东方卫视中心艺术人文频道联合开设了《纵横经典之敦煌国风》栏目，年度累计播出了26期。7月，企业参展北京音乐生活展，举办了以“风华国乐·诗意生活”为主题的系列展演活动。8月，企业与中国音乐家协会二胡学会等机构联合主办了第三届“敦煌杯”全国二胡大赛，吸引了千余名国内外二胡爱好者参加比赛。10月，企业与中央民族乐团联合主办了《敦煌之夜——泱泱国风》和《敦煌之夜——印象·又见国乐》音乐会。11月，值新加坡华乐团建团20周年之际，企业再次受邀赴新加坡举办民族乐器展览，新加坡总理李显龙为王国振厂长等嘉宾颁奖。

除此之外，企业携手民乐名家冠名协办了“敦煌大讲堂”——刘德海琵琶讲座，以及“敦煌国乐·划时代箏声”古筝大师王昌元音乐会，携手民乐新秀冠名举办了“敦煌之声·宋心馨古筝独奏音乐会”，一同为中国民族音乐文化的传承与发展作出了积极贡献。

整合线上线下、国内国外市场资源，深耕乐器市场。

2016年，企业继续大力开拓二、三线地县级市场，发展教育培训市场和政府招标投标市场。累计发展新客户256家，新增销售额962.6万元（含税）。企业资金回笼实现100%。10月，企业召开了全国经销商洽谈和新品展示会，邀请到来自150多家经销商的200多位代表前来赴会，并评选出了12家“2015年度优秀经销商”。

企业继续推进“互联网+”营销模式，发挥电商平台的灵活、开放性优势，开展创意性销售活动。并进一步整合完善“敦煌国乐网”网站板块，开通敦煌国乐网商城版块，并同步开通敦煌国乐手机端商城，方便消费者购买。在开拓海外市场方面，企业针对不同国家的消费特点实施与之相对应的营销方案，通过乐器展示、民乐演出、知识讲座等形式与目标客户进行了良好互动。

提高创新研发能力，加强质量管理，促进产品创优升级。

高文化附加值的产品以原创性为前提，不仅融入了设计师的理念，还要体现工匠的技能。2016年，企业推出了50款新品乐器，其中与民乐名家、工艺大师合作的高档产品占比76%，如刘德海·高占春八十寿诞限量版琵琶、“金木水火土”五行系列限量版古筝、竹编系列限量版乐器等。

在声学品质的研发方面，古筝设计研发团队自行研制了1.18m短箏。短箏不仅便于携带，而且加入了微调装置，方便演奏者快速调音。此外，古筝设计研发团队与日本演奏家合作研制双排码古筝，并取得了阶段性成果。

加强企业基础性管理工作，继续推进精细化管理。

2016年，企业大力推进人才引进与管理工作，新聘任一批厂经营班子和中层管理人员，其中大学生的比例高达45.5%。2016年，企业按照应发工资10%左右的幅度进行全员增资，并根据相关政策按时、足额为员工统一缴纳上海城镇职工社会保险，保障员工的利益。同时，企业积极为员工争取展示自我、突破自我的机会和平台。企业高度重视安全生产管理，各级责任人认真履职尽责，抓好生产、经营、出租三大场所的安全管理工作，实现了六个为“零”的安全目标。

2017年，国际经济形势依旧扑朔迷离，企业发展面临着更多挑战。对此，企业将扬长避短，充分发挥现有的品牌资源优势，以“创造知识资本，布局共享经济”为主要战略，继续为传承和弘扬中国民族器乐文化而努力、积极履行社会责任，再创佳绩！

王国振

企业概貌

上海民族乐器一厂创建于1958年，是目前我国规模最大、品种最齐全、技术和综合实力最强的民族乐器制造企业。主要生产古筝、琵琶、二胡、柳琴、扬琴、月琴、阮、笛、笙、箫等民族乐器，产品销往全国各个省市、自治区及香港、澳门、台湾地区，并远销日本、美国、加拿大、新加坡、马来西亚等国家。

十几年来，企业坚持以品牌建设为核心，推行文化营销战略。通过建立民族乐器陈列馆、举办民族乐器大赛、组建上海馨忆民族室内乐团、创建敦煌艺术学校等，将民族乐器文化渗透到文史馆展、社会公益、演艺、教育等多个领域。2008年北京奥运会期间，代表上海市参加中国故事文化展览，在“祥云小屋”内向全世界展示中国丝竹之美；2010年上海世博会期间，成为世博会宝钢大舞台“中国元素”乐坊传习区的承办单位，宣传中国传统器乐文化；2013年，为中央民族乐团大型民族乐剧《印象·国乐》量身制作了60余款80多件仿敦煌壁画乐器，并在2014年邀请中央民族乐团来沪连演两场“敦煌之夜”——《印象·国乐》；2016年，“敦煌”乐器再次漂洋过海、亮相狮城，共庆新加坡华乐团建团二十周年。

“敦煌”还参与协办近百项全国及地区性器乐比赛，冠名开展“敦煌国乐”“敦煌之夜”“敦煌之声”等音乐会，为众多的民乐爱好者提供了丰富多样的展示平台。

在积极开拓市场的同时，企业还十分注重产品的创新和研发，坚持“传承经典，引领时尚”的理念。近年来，企业推出了仿古、巨型、时尚、微型、人文纪念、限量版等系列乐器。其中，2008年开发的电声二胡在北京奥运会闭幕式上登台亮相；2010年推出的世博琵琶在上海世博会闭幕式上大展风采；2013年研制的仿敦煌壁画乐器，在《印象·国乐》舞台上寻根文化，弘扬国乐；近年来推出的珐琅、书画、漆器、竹编系列乐器备受瞩目。

频繁的国内外文化交流活动，不仅使企业形成了独有的人文效应、馆藏效应、文化名人效应以及书刊效应，提高了“敦煌”品牌的知名度和影响力，树立了良好的企业形象，更将中国民族音乐文化、将“敦煌”之美，传递给了世界。作为中国民族器乐文化的传承者和开拓者，务实进取的敦煌乐机器人将继续往开来，再谱中华民族乐器制造业的新华章！



主要荣誉

自 2001 年起，“敦煌牌”商标连续被认定为“上海市著名商标”

自 2006 年起，连续荣获“全国轻工业卓越绩效先进企业”称号

自 2009 年起，“敦煌牌”民族乐器连续荣获“全国用户满意产品”称号

自 2009 年起，连续荣获“中国轻工业乐器行业十强企业”称号

2010 年，“敦煌牌”商标荣获“中华老字号”称号

2011 年，“上海民族乐器制作技艺（古筝、二胡、琵琶）”入选国家级非物质文化遗产保护名录

自 2012 年起，连续荣获“中国轻工业百强企业”称号

自 2013 年起，连续荣获上海市“五星级诚信创建企业”称号

2016 年，荣获“闵行区首次企业社会责任报告示范企业”称号

2016 年，荣获“全国轻工品牌培育管理体系先进企业”称号

2015 年，“敦煌牌（民族乐器）”荣获“上海轻工卓越品牌（产品）”称号

2015 年，“敦煌牌”古筝荣膺“轻工品牌竞争力优势产品”称号

2014 年，获“全国工业企业品牌培育示范企业”称号

2014 年，荣获“闵行区劳动争议预防调解示范企业”称号

2014 年，被评为“上海市民族团结进步教育基地”

2014 年荣获“二〇一三年度闵行区企业社会责任达标企业”

2013 年 -2019 年，荣获“安全生产标准化三级企业（轻工）”称号



组织治理 (Z)

Organization Governance

制度建设 决策程序和结构



Z-1 决策程序和结构

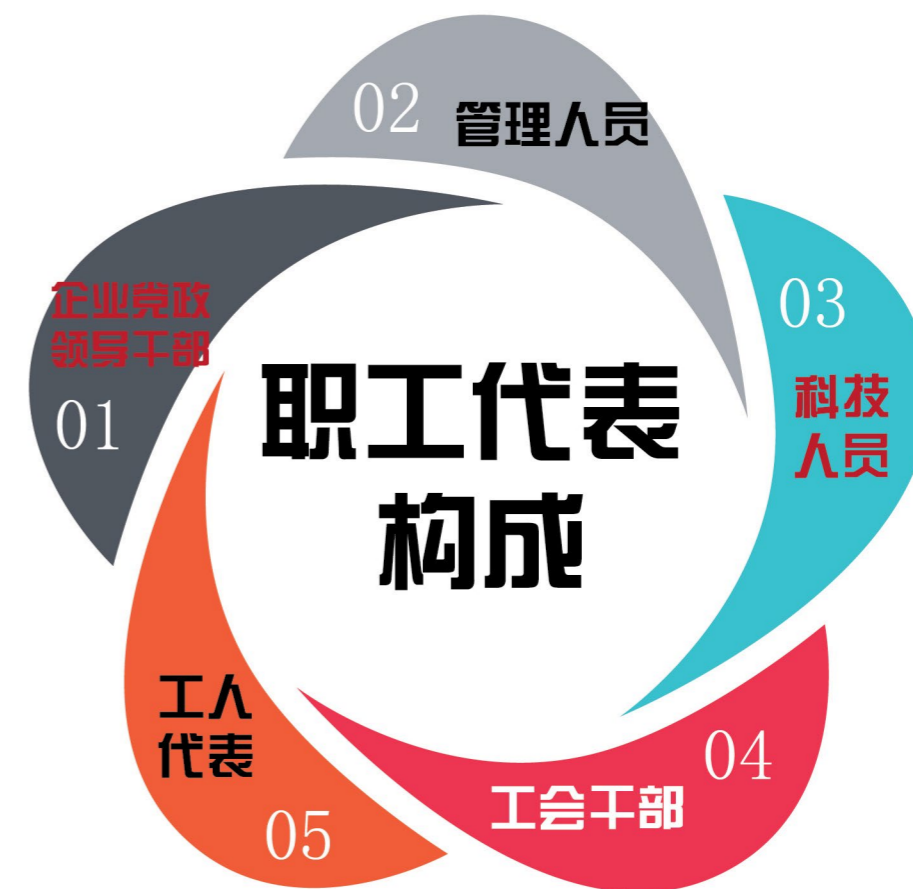
组织制定了一系列制度，包括《行政管理制度》《党务制度》《人力资源管理制度》《生产供销管理制度》《财务管理制度》等，并定期做出修改审核，从而推动社会责任原则和实践的落实及应用。



上海民族乐器一厂部分制度照片

职工代表大会制度的制定：

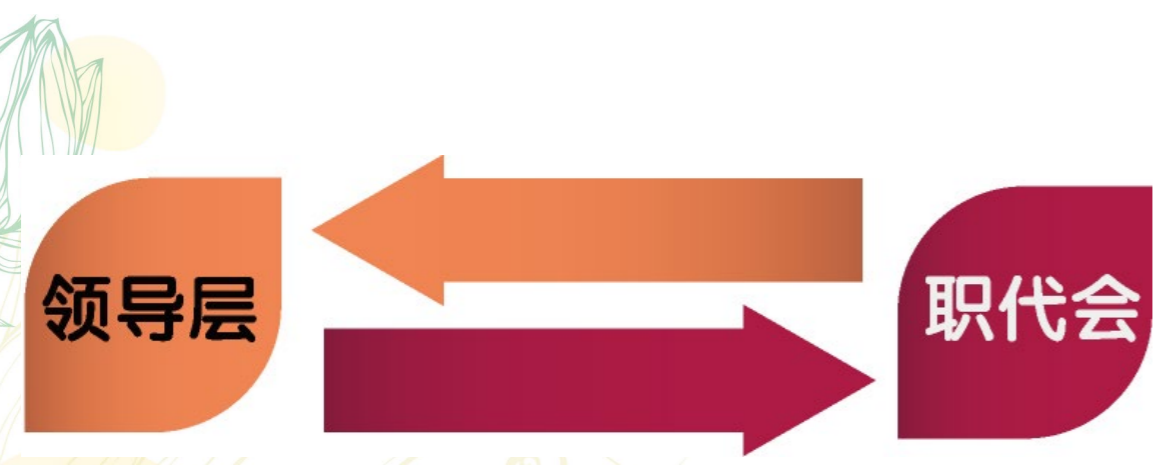
为贯彻落实党的全心全意依靠工人阶级的指导方针，切实保障职工的民主管理权利，充分发挥员工的积极性，推动上海民族乐器一厂的持续发展，根据《中华人民共和国工会法》《中华人民共和国公司法》等有关精神，制定了上海民族乐器一厂职工代表大会制度。



程序：



决策框架：



人权 (R)

Human Right
安全责任 平等就业

R-1 公民和政治权利:

强化安全责任意识, 创建安全生产环境。

企业将保护员工生命安全作为安全生产工作的首要任务。据统计, 年内未发生重伤以上事故, 未发生火警以上事故, 未发生单位机动车辆重大交通事故, 无职业病例, 未发生不稳定的苗子, 未发生治安以上案件, 按期实现六个为“零”的安全目标。

落实责任

厂领导重视企业大安全工作, 认真履行安全稳定双承包工作职能, 全方位抓好企业各级责任人安全生产责任制的落实。2016年, 共签订安全责任书 61 份, 明确责任内容和范围, 形成一级抓一级、层层落实安全责任的工作制度。

安全会议

为有效保障生产经营活动不受影响, 2016年全年召开各类大小安全会议 54 次。其中包括安全专项工作会议 9 次, 安全领导小组会议 12 次, 传达安全工作精神会议 28 次, 保安人员护厂值班、义务消防队员安全工作会议 5 次。



安全检查

为确保企业平安稳定、持续发展, 除了上级公司、金山区国资委、地区安监局、安全办、消防处、卫监所来厂检查指导外, 由厂长、分管领导带队开展对企业生产作业场所、仓储、经营店铺安全隐患排查专项工作 15 次, 隐患整改 17 项, 安全会同设备、总务对施工现场、出租店铺专项检查 9 次, 整改安全隐患 12 项, 检查与整改形成书面资料存档备案。

安全培训

为有效保障生产安全, 控制和减少各类安全事故发生, 通过各种形式利用开展对全员的安全培训, 增强员工安全意识利用安全生产月、交通安全宣传周、职业卫生宣传日、119 消防活动日等形式, 将全员安全培训教育作为企业安全文化建设主要内容。



上海民族乐器一厂消防演练

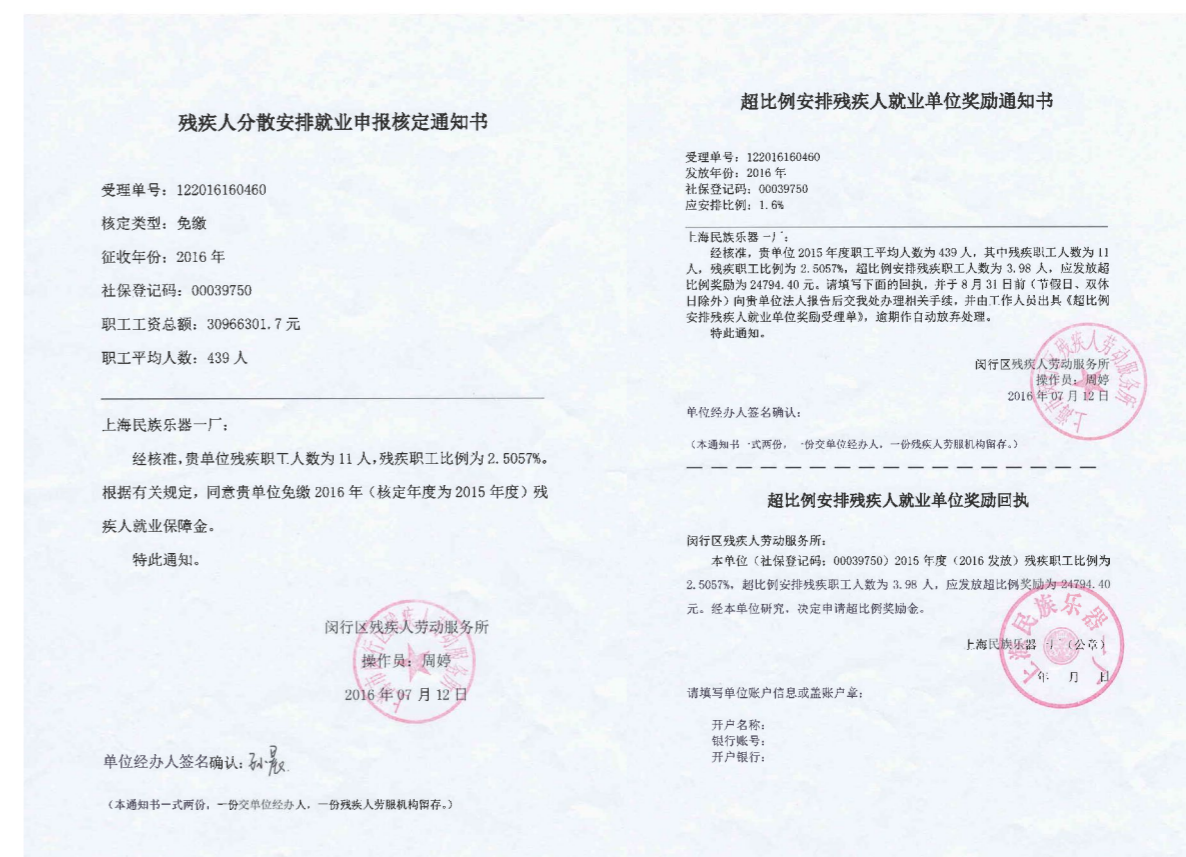
为了保障企业安全生产，用于6类项目投入经费89余万元，如下表所示：



合计：891,436.98 (元)

R-3 工作中的基本原则和权利

企业依法杜绝使用童工，并积极促进就业机会平等和非歧视就业，企业目前为超比例安排残疾人就业单位，企业残疾职工为11人，残疾职工比例为2.5057%，2016年收到超比例安排残疾人就业单位奖励24794.4元。



残疾人分散安排就业申报核定通知书

超比例安排残疾人就业单位奖励通知书

劳工实践 (L)

Labour Practices

民主 职业发展 提升员工幸福指数

L-2 工作条件和社会保护

组织按时发放工资、按时缴纳社保等，为员工提供自由、公正、安全和有尊严的工作条件。

完成增资工作，确保员工利益。

为了与员工共享企业发展成果，2016年，企业按照应发工资10%左右的幅度进行全厂增资，并为所有劳务人员新增交通费，进一步提高了员工的工作积极性；企业根据相关政策按时、足额为员工统一缴纳上海城镇职工社会保险，保障员工的利益。

L-3 民主管理和集体协商

企业每年召开一次专题研讨会——经济工作研讨会，各部门就同一主题进行交流发言，激发集体的智慧产生和创新设想。



2016年上海民族乐器一厂经济工作研讨会



每年至少召开一次职工代表大会，确保职工行使自身权利。包括对企业长远发展规划、年度经营目标、重大经营管理决策行使知情权、建议权；审议企业与工会签订的《集体合同》；开展民主评议干部活动；先进表彰等。



L-4 职业健康安全

为确保新进人员及在岗人员人身安全与健康，单位在年内组织员工职业健康体检 428 人次，其中管理人员体检 162 人，一线员工体检 266 人，共计经费 73057 元；安全部门会同劳资科、车间对新进人员进行岗前安全培训和教育，主要内容包括职业卫生、交通安全、消防安全、职业道德等教育，并进行考试，将有关信息资料存档，建立一人一档。



L-5 工作场所中人的发展与培训

为了全面提升制作一线员工的生产与技术能级，企业组织开展中级工培训班，并组织部分高级工参加技师培训。全年 30.8% 的高级工成为技师，并有一名高级技师——张建平。企业为其申报的“上海市技能大师工作室”也于 2015 年 11 月正式挂牌成立，2016 年为其申报的“国家级技能大师工作室”已经进入公示阶段。此外，经企业申报，张建平荣获 2016 年度“上海轻工工匠”称号。

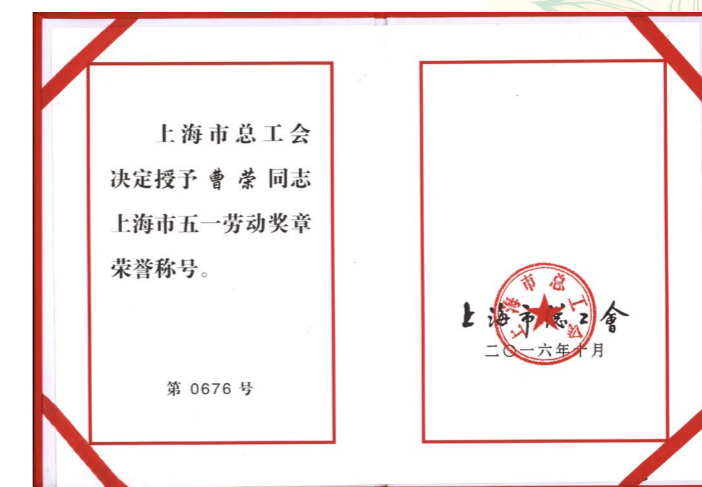


张建平高级技师证书



张建平荣获“上海轻工工匠”称号

企业积极为员工争取展示自我、突破自我的机会和平台，鼓励员工弘扬工匠精神，激发创新热情，争做优秀员工。经企业申报，员工曹荣获“上海工匠”“上海市五一劳动奖章”等荣誉。



曹荣荣获“上海工匠”“上海市五一劳动奖章”等荣誉

2016年,企业举办了“敦煌杯”112届二胡制作比赛和“敦煌杯”113届古筝制作比赛,为一线员工提供与知名民乐演奏家、教育家交流的机会,促使员工查缺补漏、精益求精,提高技能水平。此外,企业下属分厂车间也举办了内部交流评审会。



“敦煌杯”112届二胡制作交流现场评审会



“敦煌杯”113届古筝制作交流现场评审会

环境

Environment

节能 降耗 减污 增效

H-2 可持续资源利用

2011年起，参加绿色生产企业项目，围绕“节能、降耗、减污、增效”的八字方针开展绿色生产，增强环境效益与经济效益。接受上海绿色工业和产业发展促进会的审核监督，进行合理整改，均取得了明显的效果。

2015年，企业派出两名相关人员参加了上海市推进清洁生产办公室举办的“清洁生产内审员培训班”，并获得了合格证书。



清洁生产内审员培训证书

2016年，企业顺利通过了上海市清洁生产审核。



2016年，企业在清洁生产中投入了一定财力和物力，对车间进行了设备等方面的改造。

投入项目	投入资金(元)	取得成就
屋顶加装隔热层	42780	隔热保温
车间安装吸音板	126000	减少噪音 改善工作环境
车间安装变频式中央空调	100980	保证员工的工作环境 保证产品质量 节约用电
油漆净化系统升级	105000	达到环保要求



整洁的生产车间

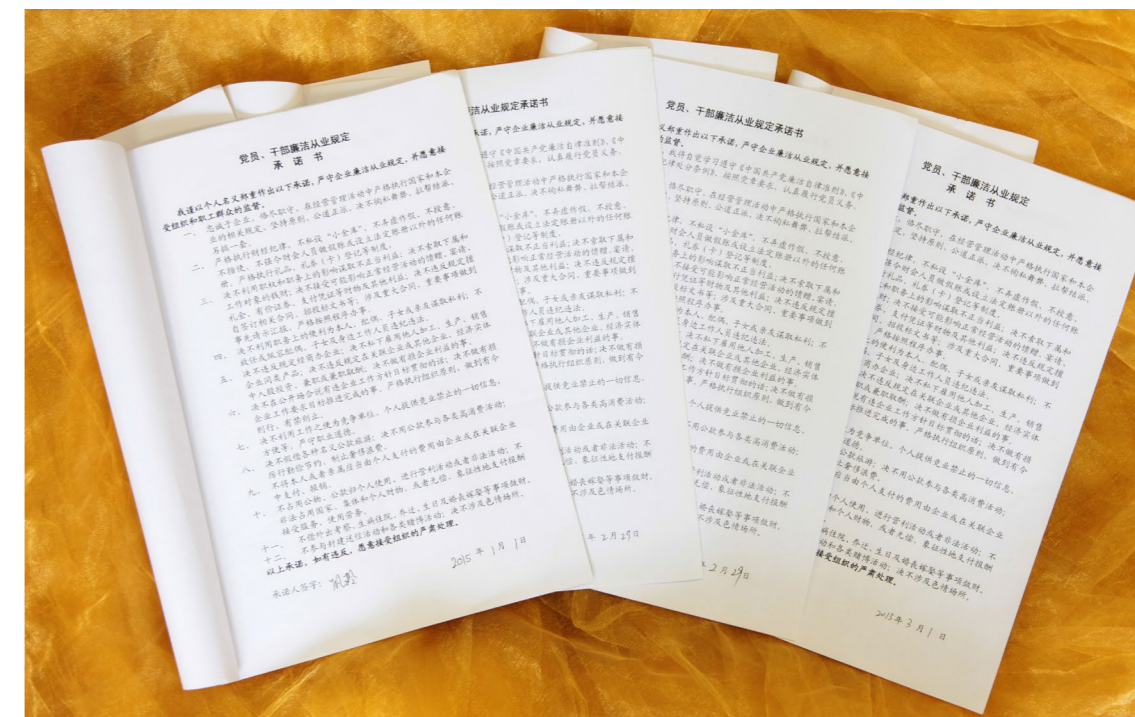
G-1 反腐败

组织成员入职时均需签署一份《上海民族乐器一厂党员、干部廉洁从业规定承诺书》，该承诺书会做定期的修改与完善，企业干部每年都必须重新签署一份。

公平运行实践 (G)

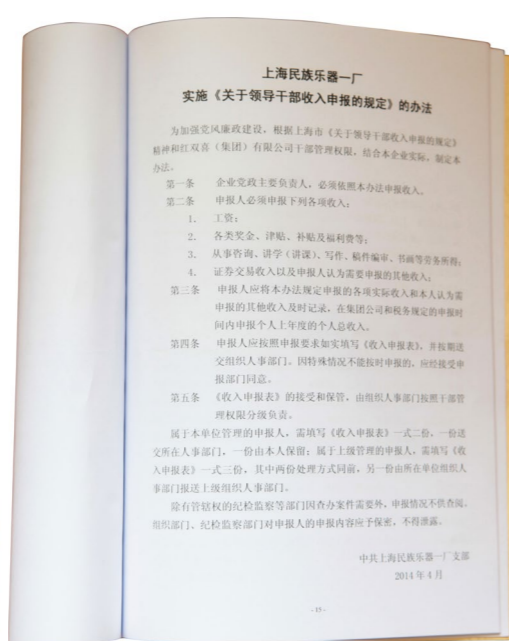
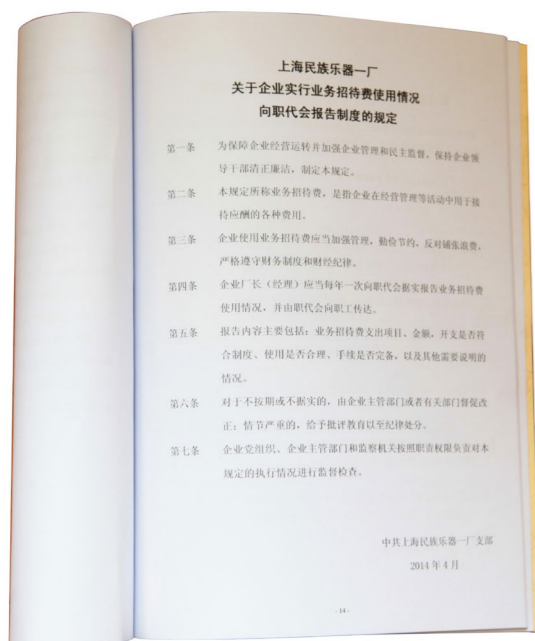
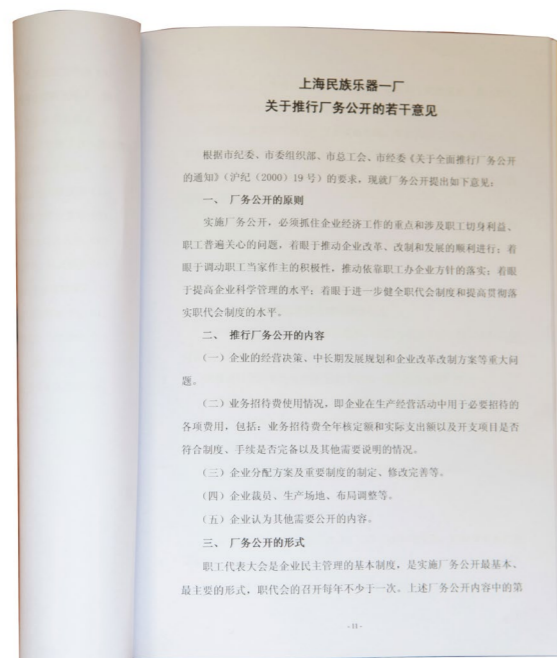
Fair Operating Practices

反腐 尊重知识产权



《上海民族乐器一厂党员、干部廉洁从业规定承诺书》

党组织在《党务制度》中制定了《上海民族乐器一厂关于推行厂务公开的若干意见》《上海民族乐器一厂关于企业实行业务招待费使用情况向职代会报告制度的规定》《上海民族乐器一厂实施〈关于领导干部收入申报的规定〉的办法》等反腐监督措施。2016年，企业对《员工守则》也进行了相关内容的补充与修改。



《党务制度》中关于反腐的规定及办法

G-4 尊重产权

大型纪录片《中国乐器》第一季经过2年多的拍摄，于2016年2月在上海电视台艺术人文频道首播，此后，《中国乐器》陆续在CCTV音乐频道、上海教育电视台等频道播出，并于2016年10月由上海音乐出版社出版发行。

这是中国乐器史上第一次以纪录片形式系统地梳理中华民族乐器历史脉络和当代发展状况的力作，非常具有社会价值和历史意义，得到了社会各界的广泛关注。



加强知识产权保护，维护企业合法权益。

为了维护企业和消费者的合法权益，打击不法商家的违法行为，企业加大打假力度。2016年起，企业全面启用新版防伪商标贴，并针对行业内的恶意商标注册行为向国家工商总局提出异议和撤销等申请。国家工商总局已宣布，恶意注册的“敦煌韵”商标无效。



国家工商行政管理总局商标评审委员会

关于第13473651号“敦煌韵”商标
无效宣告请求裁定书

商评字[2016]第0000116615号

申请人：上海民族乐器一厂
委托代理人：上海中北知识产权代理有限公司
被申请人：郑益富330727198007301633
委托代理人：云南九云商标事务所有限公司

申请人于2016年05月12日对第13473651号“敦煌韵”商标（以下称争议商标）提出无效宣告请求。我委依法受理后，依照《商标评审规则》第六条的规定，组成合议组依法进行了审理，现已审理终结。

申请人的主要理由：一、申请人是中国民族乐器制造业生产规模最大、品种最齐全、综合实力最强的龙头企业，在先注册的“敦煌牌”商标在相关公众中具有很高知名度和显著性。二、被申请人是申请人同行业竞争者，其注册争议商标具有明显恶意，违反了诚实信用原则。三、争议商标与申请人在先申请注册的第100407号“敦煌牌及图”商标、第7297631号“敦煌牌及图”商标（以下分别称引证商标一、二）构成相同或类似商品上的近似商标。综上，依据《中华人民共和国商标法》（以下简称《商标法》）第二十七条、第三十条等规定，申请人请求对争议商标予以宣告无效。

申请人向我委提交了以下主要证据（复印件）：

1/4

- 1、申请人控股子公司相关资料；
- 2、引证商标注册情况；
- 3、“敦煌牌”商标使用许可合同；
- 4、《关于第690762号“敦煌”商标异议复审裁定书》；
- 7、申请人2009—2014年间每年的产量、销量排名；
- 8、申请人所获荣誉证书；
- 9、申请人2009—2014年审计报告；
- 10、申请人2009—2014年广告宣传及相关媒体报道资料；
- 11、昆明市五华区富励乐器经营部工商公示信息；
- 12、申请人“敦煌牌”乐器云南地区销售合同及发票等。

被申请人答辩的主要理由：争议商标是被申请人独创的商标名称，具有较强显著性，是被申请人基于自身品牌保护善意申请注册的，并无抄袭、摹仿驰名商标及不正当竞争之恶意。争议商标与引证商标不构成近似商标，不会造成混淆误认。综上，请求对争议商标予以维持。

被申请人向我委提交了以下主要证据（复印件）：

- 1、被申请人网店销售截图；
- 2、被申请人产品照片；
- 3、第13120225号、第13120169号商标档案。

针对被申请人的答辩，申请人主要质证意见与申请理由一致，并指出商标审查遵循个案审查原则，被申请人列举的两件商标注册情况与本案无任何关联，且申请人已对两商标提起无效宣告申请。综上，请求对争议商标予以宣告无效。

经审理查明：1、争议商标由被申请人于2013年11月4日向商标局提出注册申请，并于2015年2月7日以注册公告，核定使用在第15类“乐器；琴；

2/4

琴码”商品上。商标专用权期限至2025年2月6日。

2、申请人引证商标一、二均在争议商标申请日前申请并获准注册，核定使用在第15类“民族乐器(内外销)”等商品上，且均在商标专用权期限内。

以上事实有商标档案在案佐证。

我认为，《商标法》第七条确立的诚实信用原则为商标注册使用的原则性规定，该条规定的立法精神已在《商标法》具体规定中有所体现，因此，我将适用《商标法》的具体规定对本案进行详审。根据当事人的事实、理由及请求，本案的焦点问题可归纳为：

争议商标与引证商标一、二是否构成《商标法》第三十条所指使用在同一种或类似商品上的近似商标。

商标近似是指商标文字的字形、读音、含义或者图形的构图及颜色，或者其各要素组合后的整体结构相似，或者其立体形状、颜色组合近似，易使相关公众对商品来源产生误认，或者认为其与他人先注册商标具有特定联系。类似商品是指在功能、用途、生产部门、销售渠道、消费群体等方面相同，或者相关公众一般认为其存在特定联系、容易造成混淆的商品。本案中，争议商标核定使用的“乐器；琴；琴码”商品与引证商标一核定使用的“民族乐器(内外销)”商品、引证商标二核定使用的“乐器；乐器弦”等商品属于同一种或类似商品。争议商标“敦煌韵”与引证商标一、二文字“敦煌牌”在呼叫、文字构成等方面相近，已构成近似商标。争议商标若与引证商标一、二共同使用在上述同一种或类似商品上，易使相关公众认为上述商标标识的商品来源于同一主体或者其提供者之间具有特定联系，从而对商品来源产生混淆误认。因此，争议商标与引证商标一、二已构成使用在同一种或类似商品上的近似商标。

3/4

综上，申请人无效宣告理由成立。

依照《中华人民共和国商标法》第三十条、第四十五条第一款、第二款和第四十六条的规定，我委裁定如下：

争议商标予以无效宣告。

当事人如不服本裁定，可以自收到本裁定书之日起三十日内向北京知识产权法院起诉，并在向人民法院递交起诉状的同时或者至迟十五日内将该起诉状副本抄送或者另行书面告知我委。

合议组成员：龙侠
陆咏梅
徐鲁寅



4/4

2016年，企业处理真伪辨别邮件 1.4 万余封，并与第三方网络打假公司合作，处理知识产权侵权链接 2.5 万余条。企业主动通过网络、琴行、乐器展会等渠道收集制假售假信息，并开展追踪调查。2016年，企业已协同工商、公安对上海、江苏铜山、扬州等地的不法商家进行了查处。

同时，企业也注重产品设计方面的知识产权保护，加大创新、研发力度的同时，持续开展专利申请工作。2016年共申请专利27项。



企业专利证书

消费者问题(X)

Consumer Problem

公平 公正 信息透明



X-1 公平营销、真实公正的信息和公平 的合同实践

企业在正规渠道投放广告，广告内容正面向上，传播中国民族器乐文化。

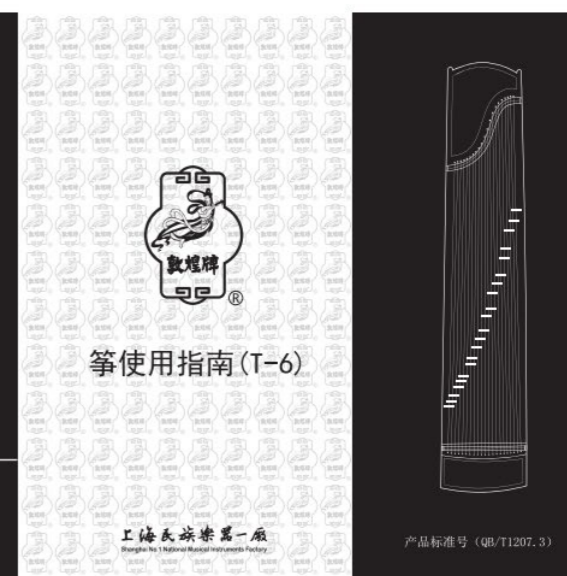


企业在 CCTV15 音乐频道投放广告



企业在上海新闻综合频道投放广告

企业各销售点均提供完整、准确信息；官方网站及《乐器使用指南》等资料中公开企业信息。



保养常识

- 避免过于潮湿，湿度亦控制在45%~75%左右。
- 避免暴晒和极度干燥，温度控制在23摄氏度左右为乐器音色最佳状态。
- 如遇外出演出需托运时，请将琴码卸下，避免琴体碰撞，琴码折断。经常弹奏可使琴体共鸣处于良好的振动状态。
- 经常在琴体四周涂抹保湿膏（面板、底板、琴弦处除外），防止减少琴体材料的开裂。每次练完琴以后用干燥的抹布抹去琴弦上的余液，然后罩上琴罩。购琴后半个月内，建议不弹琴时把塑料袋套上，防止、减少琴体材料的开裂。

古筝配件清单

品名	数量	备注
琴码	21只	
拨音板手	1只	附赠板手布袋1只(699、696、689除外)
标准定音器	1只	d ⁴ e ⁴ f ⁴ a ⁴ b ⁴
文甲	1副	
光盘	1片	古筝示范教学片
古筝定位条	1条	设置琴码位置
清洁刷	1条	清除灰尘(包装外兜内)
保湿膏	1瓶	699、696、689产品无保湿膏
箏使用指南(T-6)	1本	

维修服务保证

- 产品如有质量问题，请与本企业的销售点或客户服务中心联系。
- 1、敦煌牌古筝保修6个月。
 - 2、保修的起始日期以产品发票日期为准。
 - 3、下列情况之一者，不属于保修范围：
 - 消费者使用、保管、维护不当造成损坏。
 - 非本企业维修部自行拆卸修理而造成损坏。
 - 无有效发票。
 - 因不可抗力造成损坏。
 - 属人为造成故障或使用不当造成的故障不属保修范围。
 - 4、不属于保修范围内的产品，本企业客户服务中心仍然热情为您服务。

注意

- 对于因火灾、地震和雷击等自然灾害、第三者的行为、其他事故、用户的故意或过失、误操作、其他超出使用环境条件的使用而产生的损害，本公司不承担任何责任。
- 对于因采取了本书中所说明以外的使用方法而造成的损失，本厂将概不负责。
- 为了避免影响演奏时的音效，请将古筝共鸣箱内的吊钩剪去。

《乐器使用指南》封底及内页标明企业信息及注意事项

X-2 保护消费者健康安全

企业注重向消费者传递产品和服务的重要安全信息,《乐器使用指南》中有保养常识及注意事项,外包装上则标有搬运警示信息等。



《古筝使用手册》封面、封底

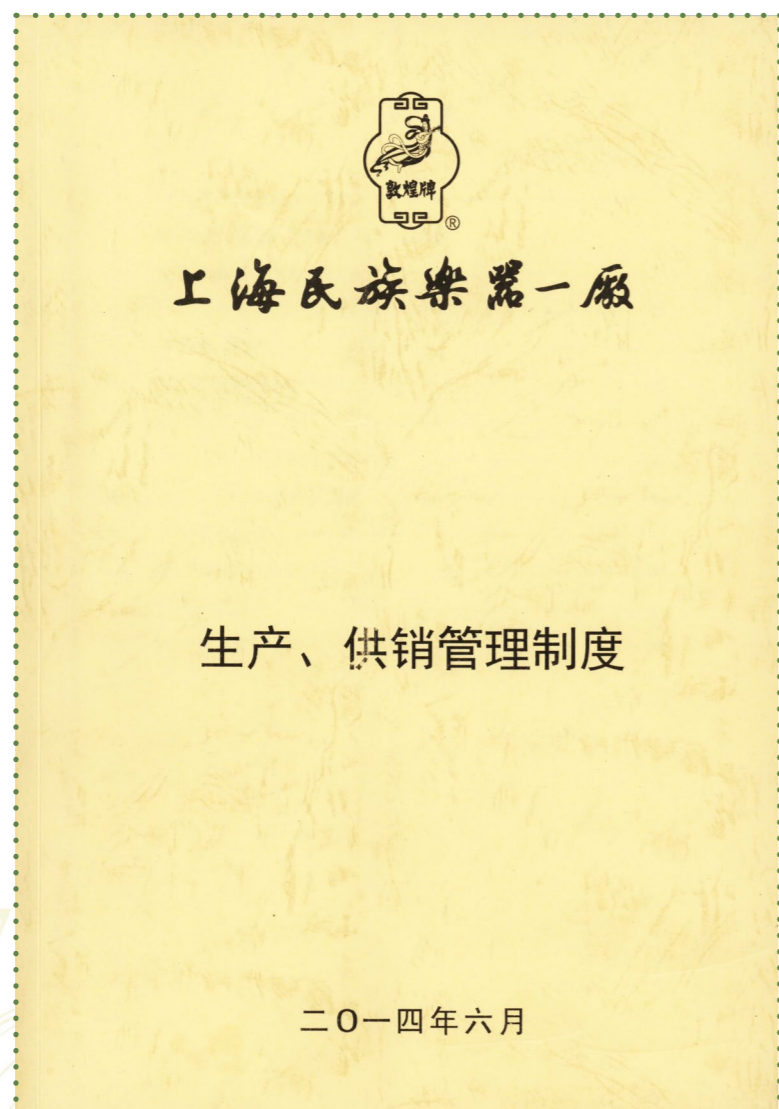
企业编写《敦煌国乐系列乐器使用手册》、拍摄《敦煌乐器 DVD》,并随产品附赠给消费者,为消费者提供产品以外的文化服务,对消费者正确使用产品给予相关指导。



《乐器使用手册》及产品 DVD 等

X-4 消费者服务、支持和投诉及争议处理

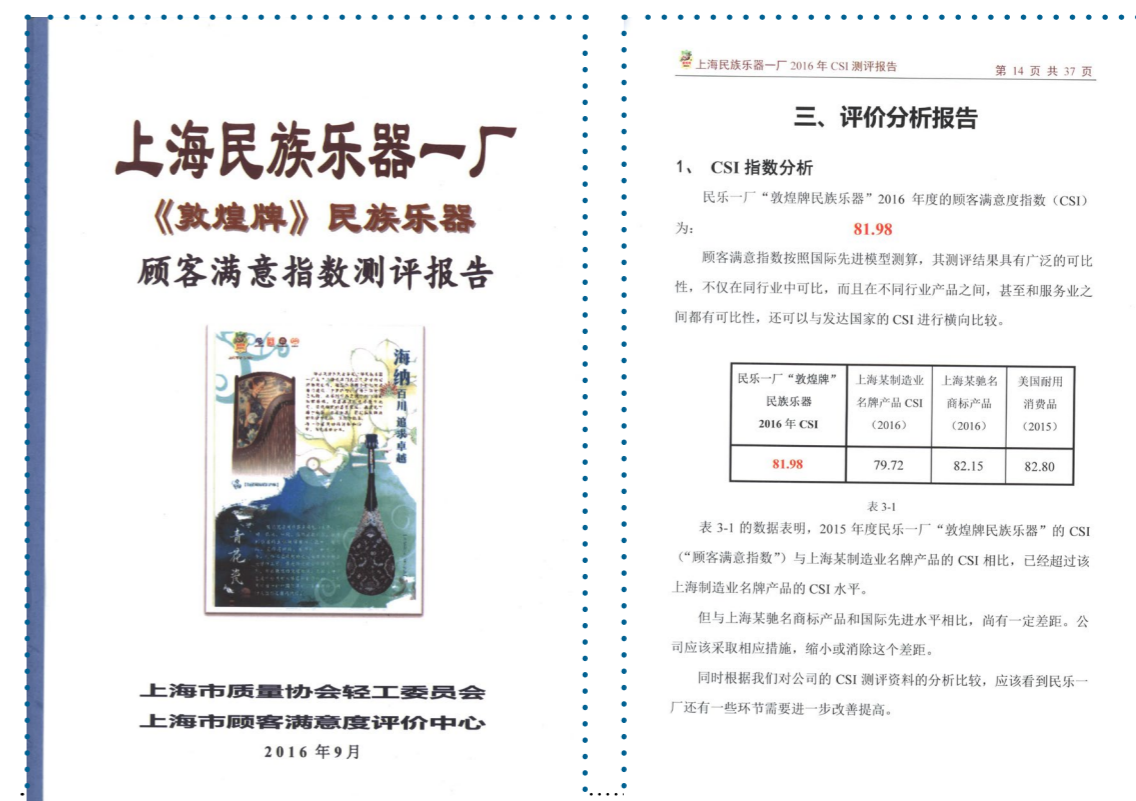
企业制定的《生产、供销管理制度》中包含《产品质量“三包”期限与范围》《退换货制度》《产品投诉与处理制度》等，严格按照制度执行。



上海民族乐器一厂《生产、供销管理制度》

企业开通客服热线 4001518400 及打假办邮箱 dunhuangdajiaban@163.com，帮助顾客解决售后问题及真伪查询服务。

企业邀请第三方进行了“顾客满意指数”的测评，“敦煌牌民族乐器”2016 年度的顾客满意度指数（CSI）为 81.98 分。

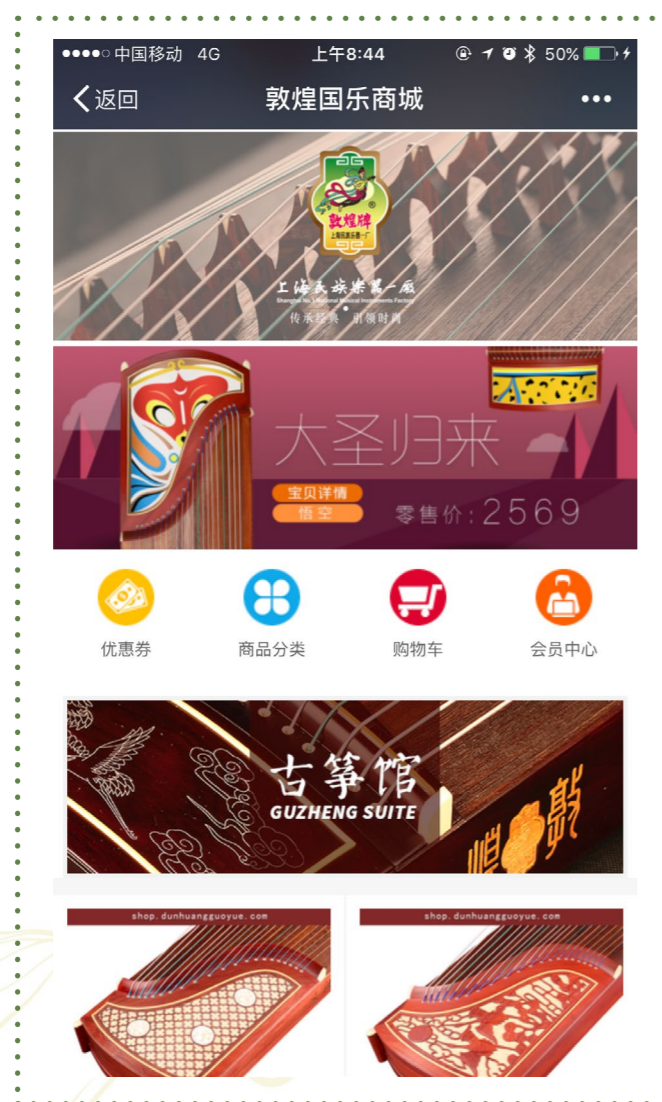


《2016》年度顾客满意指数测评报告》

X-6 基本服务获取

2016年,企业进一步整合完善“敦煌国乐网”网站板块,充实国内外经销商网点信息,方便消费者查阅;开通敦煌国乐网商城版块,并同步开通敦煌国乐手机端商城,方便消费者购买。

官方门店及网店的商品明码标价、信息透明、开具正规发票。



“敦煌国乐”商城手机端



敦煌国乐网商城版块

社区参与和发展(S)

Community participation and development

公益 传承 探索

S-2 教育和文化

“爱心在召唤”系列活动——进社区 献爱心

企业旗下的敦煌青少年民族乐团自成立以来，坚持“公益、兴趣、快乐、进步、成长”的活动宗旨，践行社会主义核心价值观，宣传正能量，为多所福利院、敬老院、消防队送去爱心与祝福，乐团所到之处都充满欢乐与温暖。2016年，乐团组织和参与了多项公益演出及主题活动日演出。



敦煌青少年民族乐团“爱心在召唤”系列活动

乐团倾情演绎——推广民乐文化

企业旗下的上海馨忆民族室内乐团，常年活跃在国内外的各类舞台上，旨在传承传统文化，推广民族音乐。2016年，乐团驻演由企业上海音乐厅共同推出的民乐类品牌项目——“玲珑国乐”及城市剧院专场演出等公益惠民的项目，并走进社区、楼宇，与观众进行寓教于乐的互动。



城市剧院专场演出



玲珑国乐演出现场

S-4 技术开发和获取

发掘传统手工技术——提升产品文化附加值

2016年，企业推出了50款新品乐器，其中与民乐名家、工艺大师合作的高档产品占比76%，如刘德海·高占春八十寿诞限量版琵琶、“金木水火土”五行系列限量版古筝、竹编系列限量版乐器等，这些乐器嫁接了雕刻、漆器、竹编、书画等代表中国优秀传统文化的工艺技术，在民族乐器的视觉样式上持续进行了创新性探索。



琵琶头饰选用传统朱砂红天然漆多遍漆涂做底，牛的图案采用局部堆高和贴绘工艺，加之红、金相映的视觉冲击，一头饱满强悍、富有力量和生气的犏子牛尽显眼中。琵琶背板处，选用24K金粉描绘刘德海先生的琵琶曲谱手稿，并附有两位大师的亲笔签名，极具纪念意义和收藏价值。

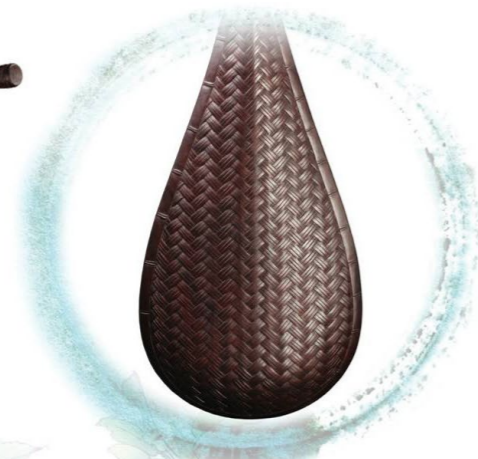
值得一提的是，此次推出的80把限量版琵琶，每把琵琶均由高占春监制、刘德海鉴定，并按照音色效果享有不同的名称，匠心独具。



货号：LG80
琴名：刘德海高占春
80寿诞限量版琵琶
类别：琵琶
主材：特选酸枝木



五行系列限量版古箏



货号：6542ZZZ
琴名：限量版竹编琵琶
（技师级）
类别：琵琶
主材：玫瑰檀木

与高校、研究所合作——加强技术攻关能力

2016 年，企业继续开发定制产品市场，为谭盾“敦煌遗音”多媒体音乐会研发制作了 4 款葫芦琴，实现了“反弹琵琶”边舞边奏的艺术表现方式，获得谭盾的认可和好评。



在声学品质的研发方面，古筝设计研发团队自行研制了 1.18m 短筝。短筝不仅便于携带，而且加入了微调装置，方便演奏者快速调音。此外，古筝设计研发团队与日本演奏家合作研制双排码古筝，并取得了阶段性成果。

展望

prospect

2017年，国际经济形势依旧扑朔迷离，企业发展面临着更多挑战。对此，企业要扬长避短，充分发挥现有的品牌资源优势，以“创造知识资本，布局共享经济”为主要战略，布局品牌建设、生产研发、销售运营等领域，通过累积和创造知识资本、加强与 社会合作，增强自身的抗风险能力。

2017 年企业发展重点

创造知识资本——知识资本是企业获取竞争力的核心资产。对企业而言，信息技术、员工的创造力、品牌经营能力等，均是非常重要的知识资本。

布局共享经济——共享经济的本质是整合资源、共同受益。各部门要注重资源共享，善于将自身资源与企业内外部资源相链接，通过合作实现互利共赢。



联系我们

为加强对上海民族乐器一厂社会责任工作的监督和指导，提高企业履行社会责任的能力和水平，我们诚挚期待您的意见和建议。

- 您对上海民族乐器一厂在管理责任方面的评价： 好 较好 一般
- 您对上海民族乐器一厂在经济绩效方面的评价： 好 较好 一般
- 您对上海民族乐器一厂在环境绩效方面的评价： 好 较好 一般
- 您对上海民族乐器一厂在社会绩效方面的评价： 好 较好 一般
- 您对上海民族乐器一厂社会责任报告的总体评价： 好 较好 一般

您对上海民族乐器一厂社会责任工作和本报告的意见和建议：

.....

.....

.....

.....

.....

.....

非常感谢您的宝贵意见和建议，谢谢！

意见反馈邮箱：Dunhuang_yueqi@163.com



敦煌国乐，让世人共享

Chinese national music delights the world

www.dunhuangguoyue.com

地址：上海市闵行区联明路 400 号

电话：021-54864800

邮编：201101

全国服务热线：400-1518-400