**大明公司履行社会责任情况**

**一、全面落实疫情防控，确保门店始终开门迎客，员工不被病毒感染。**

新冠疫情发生以来，大明眼镜公司成立了大明眼镜公司疫情防控工作领导小组，明确责任分工，摸清了离京人员情况和上班人员身体状况，落实了返京隔离观察的措施，加强员工防护、建立统计台帐、管控防疫物资、精简会议，按要求上报防控信息，加强值班职守。克服困难，始终开门迎客，保障了社会各界对眼镜的需求。积极联系各方资源，采购口罩、消毒液、测温枪等防疫物资，保证了疫情期间门店运营的需要。根据防控形势的变化，及时调整门店的营业时间，保证了复工达产的需要。严格按照北京市的疫情防控要求，定时对办公区域、营业场所进行消毒杀菌，检测体温、查看健康宝、登记顾客访客、上报疫情措施，确保了员工健康上岗，为顾客创造了安全的营业环境。

**二、坚持“一切以顾客为关注焦点”的理念，不断提高产品质量和服务水平，得到了广大消费者的认同。**

2020年度公司按照“卓越品质、专业精神、诚信为本、持续提升”的十六字方针，确保为顾客提供优异的产品和服务：（1）严把产品质量关。2020年企业通过加强对产品的进货、加工、检验等环节的控制与管理，确保产品质量符合或高于国家行业标准，全年质量管理部对全部配装眼镜的质量进行了最终检验，合格率达100%；北京市产品质量检验检测院及公司质量巡检抽样检验发完成品的合格率为100%，良好的质量意识及严格的质量控制确保了交付产品符合国家标准。（2）加强对强检设备的检查。门店及部门的强检设备依检测计划逐台进行设备的送检，强检设备检定率100%。（3）加强服务设施及店面环境的改造，最大限度地提高顾客感受。

2020年连锁店通过售前、售中、售后服务，坚持诚信经营的宗旨，进一步提升顾客的满意度，全年共收到顾客表扬意见1073件，比同期减少369件，其中网络综合好评占到72.04%，表扬“服务主动、周到、热情”占到23.65%，“售后服务好”占到32.53%。说明企业网络形象较好，得到了消费者的广泛赞誉。

**三、制定和落实各项规章制度，确保企业经营合法合规。**

2020年公司制定和完善了多项制度，确保各项工作有章可循、落到实处。这些制度包括《信访维稳制度》、《费用开支审批权限管理办法》（修订）、《违规经营投资责任追究暂行办法》，《特殊人才引进管理办法》。完善了《设备及环境要求》、《员工考核制度 》、《引导服务流程》、《验光作业指导书》、《 框架眼镜销售作业指导书》、《隐形眼镜销售作业指导书》、《成品销售作业指导书》、《 收款作业指导书》、《取修镜作业指导书》、《连锁店库房作业指导书》、《 质检作业指导书》、《投诉处理作业指导书 》。按照集团法治工作的要求，进一步强化法治工作的组织领导，强化三项法律审核，加强法制宣传和法律培训，不断提高法务人员的法务能力和法律意识，确保各项工作合法合规。

**四、开展了多层次、全方位的培训，不断提高员工的技术技能**。

2020年公司人力资源部重点安排了渐进验配案例讲解、修理、综合验光仪使用等培训。全年共举办镜片、镜架、隐形专业知识，修理、验光技能等各类培训26项、69场次，参加培训达1630人次。在培训计划实施过程中，在注重理论讲解、案例分析及实际操作的演练的同时，不断提高培训的针对性，确保了各岗位员工均能较好地按照岗位作业指导书进行操作，保证了工作质量、产品质量及服务质量进一步提高和员工素质的提升。

**五、坚持免费的小修小配服务，确保顾客获得满意的维修体验。**

换螺丝鼻托、调镜架、焊裂缝、修合页等业务不仅技术要求高，而且费事费时，根本没有利润可言，很多其它品牌的眼镜店不提供眼镜维修服务或只为在自己店配的眼镜服务，大明几十年来始终坚持为全社会服务，并能让免费小修小配成为企业特色。2020年大明眼镜进一步总结小修小配的工作经验，加强前后台的合作，不断提高维修人员的技术水平，获得了良好的口碑，体现了企业的社会担当。

从2020年度消费者满意度调查结果看，产品及服务满意率为95. 98%，比同期的95. 78%提升了0.20个百分点，由此可见良好地履行了社会职责。