

桐乡恒益纸塑有限公司

2022 年度社会责任报告



2023 年 6 月

目 录

1.编制说明	3
2.高管致辞	4
3.公司简介	5
3.1 公司概况.....	5
3.2 公司的文化体系.....	6
3.3 利益相关方识别与沟通	6
3.4 公司近几年主要荣誉清单.....	7
4.企业社会责任核心内容	7
4.1 组织治理.....	7
4.2 人权.....	8
4.3 劳工实践.....	9
4.4 环境.....	17
4.5 公平运行实践	18
4.6 消费者问题	22
4.7 社区参与和发展.....	27
5.未来展望	28

1. 编制说明

本报告是桐乡恒益纸塑有限公司发布的企业社会责任报告，展示了公司在不断发展过程中，秉承“行纤维之事 利国计民生”的企业使命，在社会责任方面的理念、实践和绩效，披露了 2022 年公司在组织治理、人权、劳工实践、安全环保、公平运行实践、消费者问题以及社区参与和发展七个核心主题的社会责任信息，部分内容和信息，追溯到以往年份。

本报告依据国家 2015 年 6 月发布的《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）标准编写，报告所有数据，均出自桐乡恒益纸塑有限公司现行有效文件和统计记录或报告，通过公司的审核和批准。

本报告为电子版，也可以通过公司网站，进行获取。

时间范围：2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

发布周期：本报告为年度报告

报告范围：本报告所披露的信息与内容，覆盖了桐乡恒益纸塑有限公司所有业务。

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：0573-88182958

邮箱地址：570197272@qq.com

传真：0573-88182958

网站：<http://www.zjtkgf.com>

2. 高管致辞

首先感谢您阅读桐乡恒益纸塑有限公司《2022 年社会责任报告》，这份报告是桐乡恒益纸塑有限公司发布的第二份社会责任报告，对公司治理、环境保护、员工发展、社会慈善等方面作出汇报，公司以此不断要求、提醒自己承担起应尽的社会责任。

桐乡恒益纸塑有限公司自创立之日起，一直坚持将客户、投资者和社会的利益放在首位。公司遵循“值得尊重的企业 受人欢迎的伙伴”的核心价值观，向行业客户提供安全可靠、经济环保的化纤纸管产品；公司在外部环境、内部机制的发展方式之间建立良性互动模式，以专业的态度、有效的沟通和优良的业绩，积极回应和回报广大投资者；公司坚持科学发展、公平运营、环保节约，努力建立和谐的劳动关系，积极履行各项社会责任，走健康、可持续发展之路，努力获得各级政府和社会公众的认可与理解。



桐乡恒益纸塑有限公司董事长—陈孝英

3. 公司简介

3.1 公司概况：

桐乡恒益纸塑有限公司（以下简称“公司”）成立于 2003 年，是一家专业研发、制造、销售功能性差别化纸管的高新技术企业。公司共拥有职工 455 人，其中从事研发人员 58 人，占比 12.80%。作为中国纸管协会副会长单位及中国纺织器材专业纸管协会会员单位，公司始终坚持科技创新和技术创新，一直走在中国纸管行业前列，在行业内具有一定的话语权。

公司是行业内规模较大的企业。公司具有国际一流的先进设备、工艺技术，及一批高素质的技术骨干和管理团队，基于最先进的生产设备和精良的制作工艺，公司连年获得开发区亩均效益十强企业，并荣获大企业培育工程奖。

公司是行业内研发及成果转化能力较强的企业。公司十分重视自主创新，近三年研发投入达 4416.68 万元，每年技术开发经费均在销售额的 3.2%以上，在

纸管行业名列前茅。公司拥有省级高新研发中心和市级企业技术中心，并借助集团企业技术中心平台，积极与桐昆新材料研究院、嘉兴学院高校等建立长期稳定产学研合作关系，共同致力于纸管新技术、新工艺、高附加值产品的研发和生产。公司具备较强的科技成果转化能力，近三年共立项研发的 22 个项目，全部实现产业化，为公司创造了良好的经济效益。

公司积极参与技术创新。制定企业技术生产标准化，工艺及产品标准化，从纸张选用搭配及胶料使用比例优化调整，巩固完成产品结构多元化。在工业互联网时代背景下，公司率先在行业内开启数字化转型升级，驱动产业智能化，未来将通过人工智能运算，实现产品全域数据采集、汇聚、分析、预测、预警，对实现产品的标准化稳定性建设提供新方法。公司现已拥有授权发明专利 11 项，实用新型专利 27 项，参与国家标准 1 项，行业标准 2 项，主导“浙江制造”团体标准制定 1 项，这些标准的参与与制定进一步规范化纤纸管生产企业的生产经营活动，提升了产品的质量及市场竞争力。

公司坚持“精心设计、精益求精”方针理念，公司通过近二十年经验累积及人才引进，组成了专业研发团队，通过严谨的研发制度与实验机制，开发出适应各类客户、各类机型需求的产品，在量化生产中，严格执行标准，注重每一处细节，对旗下的产品有着高质量、高标准的承诺。同时，也使企业的各个管理环节达到精细化、程序化和业务透明化，从而提高企业在市场上的竞争能力。

未来，公司将继续致力于高分子新材料化纤纸管的研究开发，争取开发出更多具有特殊功能且符合绿色环保要求的高新技术产品，助力碳达峰碳中和，为行业高质量发展作出应有的贡献。



图表 3-1 公司厂区照

3.2 公司的文化体系

恒益纸塑是一家具有一定规模和发展前景的成长型企业，十多年的创业成长，磨炼打造出了一支实战经验丰富，充满责任感，充满激情创新的团队，公司也因此形成了具有一定特色的适合公司发展的企业文化。

3.2.1 我们的使命

行纤维之事，利国计民生

3.2.2 我们的愿景

打造百年桐昆、实现永续经营

3.2.3 我们的经营理念

团结、拼搏、务实、创新

3.2.4 我们的管理理念

精益求精，服务至上 以质取胜，追求卓越

3.3 利益相关方识别与沟通

图表 3-2 利益相关方识别表

利益相关方	要求与期望	沟通方式与回应
股东	利润最大化	股东会议
顾客	高品质服务 信守承诺	客户满意度调查 客户意见收集 客户关系维护
员工	基本权益保障 健康与安全 职业发展 企业文化	职工代表大会 工会 合理化建议
社会	促进经济发展 可持续发展的能力 支持社会公益事业	公司网站 公益活动

3.4 公司近几年主要荣誉清单

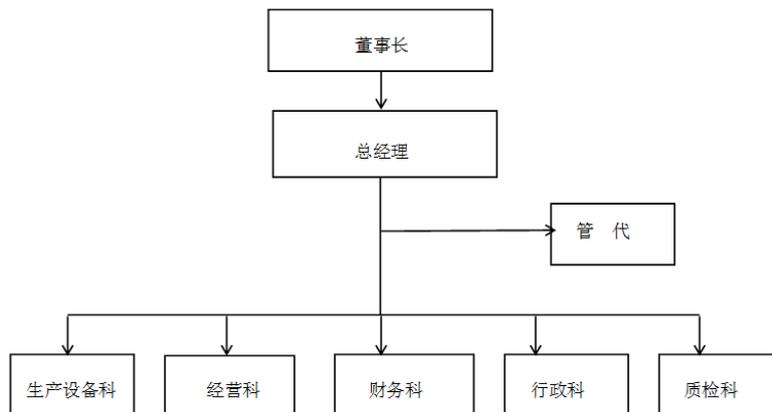
图表 3-3 公司主要荣誉清单

证书名称	发证日期	发证部门
桐乡市企业技术中心	2017-12	桐乡市经济和信息化局
桐乡市企业高新技术研究开发中心	2017-12	桐乡市科学技术局
浙江省科技型中小型企业	2017-12	浙江省科学技术厅
嘉兴市企业技术中心	2018-11	嘉兴市人民政府
桐乡市创新型企业	2018-12	桐乡市科学技术局
嘉兴市高新技术研究开发中心	2019-12	嘉兴市科学技术局

高新技术企业	2019-12	浙江省科学技术厅；浙江省财政厅；国家税务总局浙江省税务局
省级高新技术研究开发中心	2021-01	浙江省科学技术厅
诚信民营企业	2018-06	嘉兴市文明办；嘉兴市市场监督管理局；嘉兴市私营（民营）企业协会；嘉兴市个体劳动者协会
浙江省工商企业信用（AA级）守合同重信用单位	2018-07	嘉兴市市场监督管理局
安全生产标准化三级企业（轻工）	2018-1	国家安全生产监督管理局
大企业培育工程奖	2019	桐乡经济开发区（高桥街道）
2018年度亩均效益十强	2019-03	浙江省桐乡经济开发区管理委员会
2019年度亩均效益十强	2020-03	浙江省桐乡经济开发区管理委员会
2020-2021年度纸管行业分会执行会长	2022	中国纺织机械协会
浙江省AA级“守合同重信用”企业	2020-09	嘉兴市市场监督管理局
2020年度亩均效益十强	2021-03	浙江省桐乡经济开发区管理委员会
2021年度亩均效益十强	2022-03	浙江省桐乡经济开发区管理委员会
安全生产标准化三级企业（轻工）	2021-02	国家安全生产监督管理局
嘉兴市第二批无废工厂	2022-12	嘉兴市生态环境局
浙江省创新型中小企业	2023-01	浙江省经济和信息化厅

4.企业社会责任核心内容

4.1 组织治理：



图表 4-1 公司组织结构图

公司结合自身的经营特点，建立了一套较为健全、合理的内控制度，得到了较好的贯彻

和执行，能够对公司各项业务的健康运行及经营风险的控制提供合理保证。同时，我们坚持风险导向原则，结合经营管理实际状况，对公司内部控制体系进行持续的改进及优化，以适应不断变化的外部环境及内部管理要求。

4.2 人权

4.2.1 员工基本权利

公司遵守劳动合同法等法律法规，保护员工权益，营造公平、公正、公开的良好环境。公司尊重和维护国际劳工标准，恪守平等，非歧视的用工政策，公平公正对待不同种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，实现男女同工同酬。

公司本着公平、诚信的原则，依法维护员工的合法权益，构建与发展稳定的劳动关系，在职工 100%签订劳动合同。为员工按时足额缴纳社保，并成立了工会委员会。

公司坚持以人为本，将人才发展与企业发展战略紧密结合起来，严格遵守相关法律法规，切实尊重和维护员工的权益，关注关爱员工健康、安全和满意度。同时重视人才培养，积极实施人才梯队建设，加强员工再培训和再教育，努力提升员工整体素质，实现员工与企业的共同成长，构建和谐稳定的劳资关系。

公司重视员工留存，特别是关键人才的留存，通过提高薪资待遇、组织员工座谈、设立员工谈心室，建立员工申诉渠道、离职人员面谈等方法进行员工挽留，设法降低员工流失率。通过一系列举措，近年来公司员工流失率得到有效降低。

4.2.2 关爱员工

公司实行全员劳动合同制，为员工缴纳“五险一金”、过年送大米福利、三八妇女节女员工免费体检项目、员工节假日免费餐、员工宿舍、员工免费体检、高温补贴等。公司从劳动（集体）合同、职业安全卫生、员工民主管理、工资福利待遇、女职工保护、职业教育、劳动争议调解等方面共制定了管理制度。针对不同员工群体，充分了解个性化需求，提供多样化支持，切实保障员工的合法权益，维护稳定和谐的劳动关系，旨在建立德、智、体全面发展的长久企业。

4.3 劳工实践

4.3.1 就业和劳动关系：

公司严格遵守劳动合同法，截止 2022 年 12 月底，公司拥有大专以上学历 37 人、高中学历及以下 418 人，与职工劳动合同签订率为 100%，对正式职工和劳务工实施同工同酬。

4.3.2 工作条件和社会保护：

4.3.2.1 公平合理的薪酬体系：

公司建立了科学的薪酬管理体系，薪酬和福利分配依据人力资源职级管理体系，结合绩效考核体系及年度薪酬福利规划，遵循公平性、竞争性、激励性、经济性、合法性的原则，建立“共创共赢，和谐共进”的公司经营机制。

公司员工的整体薪酬福利结构由薪酬、福利和管理基金中奖励项目构成。不同职级员工的薪酬结构有所不同，具体如下：

图表 4-3 公司薪酬结构表

薪酬类型	薪酬项目
薪酬	月度岗位工资、保密工资、绩效奖金、加班工资、补贴、夜餐费
福利	基本福利：社会保险、公积金、节气福利等；
基金	公司管理基金、部门基金、小组基金

4.3.2.2 丰富多样的员工激励措施：

公司实施一系列适宜的激励政策和措施，包括物质和精神激励政策，有效地提高员工的积极性与主动性。具体如下图表 4-4：

图表 4-4 丰富多样的员工激励措施

类别	福利项目	说明
物质激励	住宿	公司为员工提供住房补贴
	膳食	食堂就餐中餐+晚餐；餐补
	手机及话费	高层管理人员手机话费公司支付或补助
	各类补贴	高温补贴、外派补贴、工龄补贴、待工补贴、职称补贴、学历补贴等，根据不同岗位核发放。
	额外奖励项目	有技术申报补贴项目奖励、政府补贴项目奖励、专利申报奖、销售目标达成奖、产量目标达成奖、增收节支奖励、合理化建议奖，企业设备改造及创新奖
精神激励	先进工作者	每年 1 次，年终总结会颁奖
	先进团队	每年 1 次，年终总结会颁奖
	各类活动奖	活动结束后颁奖
	职业性肯定	晋升机会、职业保障、自我发展、决策参与、工作挑战性、自我成就感等
	社会性肯定	优越的工作环境和人际环境

4.3.2.3 民主管理和集体协商

公司每年至少召开一次职工代表大会，确保员工行使自身权利。支持员工参与组织管理活动，尊重和保障员工依法享有的知情权、参与权、表达权和监督权等民主权利。凡是与员工切身利益有关的制度，都需提交职代会审议通过才能执行。

公司实行厂务公开，建立广泛的信息沟通渠道，让员工及时了解企业的战略发展与经营决策信息。

公司行政部定期组织员工座谈会（茶话会），听取员工意见；公司工会积极组织各类员工活动，丰富员工的业余生活；公司致力于为员工提供良好的工作环境，营造和谐的工作氛围。



图表 4-5 座谈会照片

4.3.3 职业健康安全：

4.3.3.1 保障员工的职业健康和安全

公司重点将职业病危害告知、作业场所职业卫生监测、职业病体检、职业健康监护和职业病预防措施等重要环节的各项管理措施落实到位，通过资金投入和工艺创新不断改善员工的工作环境和生活条件。

公司每年委托有资质的第三方对作业场所职业危害因素进行监测，并将监测结果通报给全体员工。对于有职业病危害风险岗位的从业员工，公司建立员工职业健康档案，100%进行岗前、在岗、离岗职业健康体检。截止 2022 年底，公司无职业病个案发生。

图表 4-6 关键工作场所的危害因素测量和改善措施

关键场所	检测项目	检测/评价依据	标准要求	改进措施
精切车间	噪声强度	《工作场所物理因素测量》第 8 部分：噪音 GBZ/T189.8-2007	85Db	<ul style="list-style-type: none"> ● 选择低噪音设备 ● 加强个人防护 ● 定期进行职业病体检
分纸车间	总粉尘浓度	《工作场所空气中粉尘测定》第 1 部分：总粉尘浓度 GBZ/T192.1-2007	3mg/m ³	<ul style="list-style-type: none"> ● 做好个人防护 ● 戴防尘口罩 ● 定期进行职业病体检

4.3.3.2 预防为主，制定各种应急预案

公司一直坚持“精心设计、精益求精”的方针，2014 年通过了三级安全标准化，按照《安全生产管理制度》中的要求，设有安全管理委员会，每年与各部门人员层层签订安全生产目标管理责任书，明确奖惩。同时，按照《环境因素识别与评价控制程序》的要求，对危险源进行辨识和评价，根据评价结果，制定相应的《专项应急预案》、《现场应急处理方案》，对应急预案开展演练和评估。

图表 4-7 公司应急预案

预案名称	小组成员	具体预案
《专项应急预案》	高层管理人员、各部门负责人、安全质量部	消防应急预案
《现场应急处理方案》	生产经理、班组长、操作员	<ol style="list-style-type: none"> 1) 机械伤害现场应急处置方案 2) 火灾和爆炸事现场应急处置方案 3) 食物中毒现场应急处置方案 4) 中暑事故现场应急处置方案

同时，公司加强对全体员工的安全教育培训，每年不定期进行应急预案演习，并作演习效果评估，对演习中存在的问题进行改进，不断提高公司的应急能力及员工处理各种紧急情况的能力。

图



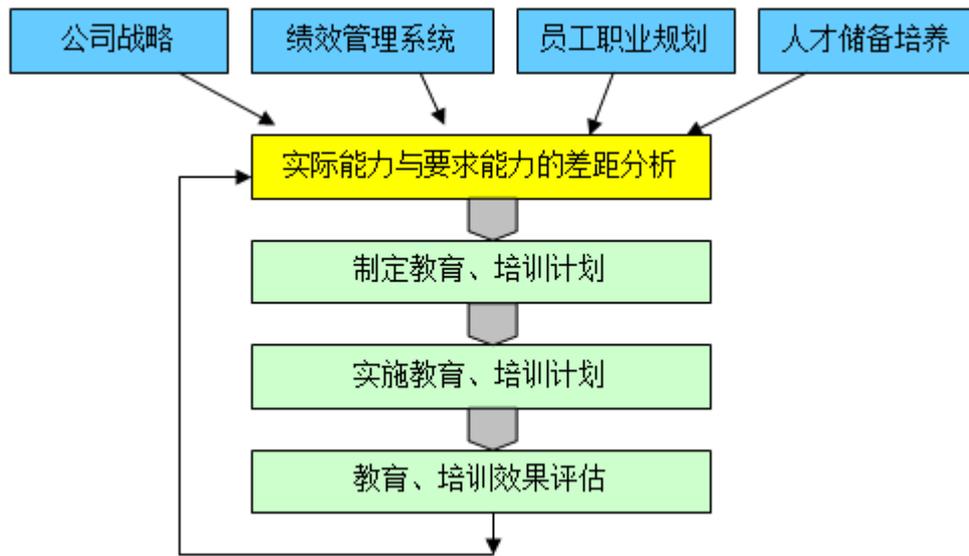
4-8 公司消防演习

4.3.4 员工培训与发展：

4.3.4.1 员工培训

公司建立完善的培训体系，通过教育和培训提高员工的意识、知识和技能，进而提高员工和组织的绩效，促进组织的战略发展和员工的职业发展。

如：22 年两人参加桐乡市企业财务管理资本运营高级人才研修班。



图表 4-9 教育与培训系统图

公司根据教育培训计划，以增强追求卓越意识、提高技能、实现顾客满意为核心，按照管理人员、销售人员、技术人员、操作人员多个类别，开展经营培训、业务培训、技能培训、素养培训、学历培训、拓展培训等模块教育培训。

图表 4-10 技能培训内容及方式

培训对象	培训目标	主要培训内容		培训方式
管理人员	◆提升战略素养 ◆升级管理技能	公司领导及 部门负责人	公司战略管理	聘请外部讲师、 专题讲座、交流
		部门经理/主管	管理能力提升等	
		职员	班组管理、团队建设、 执行力	
销售人员	◆提升销售技巧 ◆掌握产品知识	沟通技巧、商务礼仪、营销推广策略、 品牌认知等		讲座、内训
技术人员	◆技术、工艺	技能工具、新技术、新工艺、新材料等		讲座、内训
操作人员	◆掌握操作知识	各操作岗位操作实训		师带徒、 内训、考核
全体员工	◆提高团队凝聚力	依托专业培训机构，开展各种团队项目		现场团队活动



图表 4-11 2022 年各项培训照片

4.3.4.2 员工的发展

人才，是桐乡恒益纸塑有限公司的第一资源，是公司发展的根本保障。公司始终坚持以人为本，充分发挥人才优势，重视人才储备。为确保公司的可持续发展，公司建立了一支专业的人才队伍，截止 2022 年 12 月底，公司现有员工 455 人，其中大专以上学历员工占公司员工比例的 8%以上。

➤ 建立职业发展通道

为满足公司战略发展对人力资源的需求以及员工职业发展的需要，设计多途径的职业发展通道，包含管理、技术及技能三大类别。每一职系对应相应职业发展通道，结合员工个人实际情况及职业兴趣，员工在不同通道之间有调岗的机会。

表 1：管理类晋升路线

职别	岗位名称	级别
高层管理者	董事长、总经理	7
中层管理者	经理（主任）	9-14
基层管理者	组长、副组长	15-18
基层员工	一线工人（操作工、装卸工、保全工、检验员等）	无

表 2：技术类（技术）晋升路线

职别	岗位名称	等别
专家	专家	T1
高级技术岗	高级工程师（副）	T2
初级技术岗/	工程师、助理工程师	T3

中级技术岗		
员级技术岗	技术员、质量管理员、检测员、安全员、设备管理员	T4

表 3：技术类（会计）晋升路线

职别	岗位名称	等别
高级技术岗	高级会计师（副）	T2
初级技术岗/ 中级技术岗	会计师、助理会计师	T3
员级技术岗	会计助理、资金专员	T4

表 4：技术类（经济）晋升路线

职别	岗位名称	等别
高级技术岗	高级经济师（副）	T2
初级技术岗/ 中级技术岗	经济师、助理经济师	T3
员级技术岗	行政专员、人事专员、后勤专员、计划统计、采购专员、采购助理、 仓管专员	T4

表 5：技能类晋升路线

职别	岗位名称	等别
高级技术岗	高级技师	T2
初级技术岗/ 中级技术岗	技师、高级技工、中级技工、初级技工	T3
员级技术岗	保全工、操作工、辅助工	T4

图表 4-12 员工职业发展通道

公司根据上述职业发展通道，通过多渠道人才开发方式，对员工进行综合能力的提升，寻求员工与公司共同发展。

- ✓ 工作内容丰富化：多技能培训，轮岗制
- ✓ 增强任务挑战性：项目锻炼式
- ✓ 内部岗位竞聘制
- ✓ 导师培养制
- 制定继任计划，建立人才梯队

为了满足公司战略发展中的人才需要，将公司高层、中层、基层管理以及技术研发人员作为关键岗位，制定相应的继任计划，从而建立并完善公司内部人才梯队，确保公司的可持续发展。

图表 4-13 各层级的继任计划

继任岗位类型	储备岗位及人员	培养方式
高层	董事长、总经理	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 董事长与总经理岗位的并存，工作内容相互交叉进行 ❖ 项目锻炼式 ❖ 导师培养制
中层	科长（经理）、主任	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 科长与副科长的并存，工作职责相互交叉进行 ❖ 鼓励一个科长兼管多个科室或车间 ❖ 项目锻炼式
基层	基层管理者 (班组长、骨干员工)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 引进大学生，作为管培生培养 ❖ 对骨干员工进行技能培训 ❖ 内部竞聘培养 ❖ 多技能培训及轮岗
技术研发人员	应届大学生	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 引进与培养应届大学生 ❖ 内部定向培养 ❖ 行业技术交流 ❖ 参观学习

4.4 环境

4.4.1 能源消耗方面：

公司符合国家、地方的产业政策，与区域总体规划、土地利用规划及产业布局相符的。公司采用国内先进的生产设备，工艺处于国际先进水平，工艺设备符合国家有关先进、节能的标准，符合节能、降耗、创新的要求。能源利用效率能够达到国内同行的先进水平。

图表 4-15 能源消耗方面的措施

能源	目标要求	测量方法	主要控制/改进措施
水	公司月度实际用水量不超报备用水计划	水流量计	安装用水表，每周抄表，核对用水量，发现异常及时排查和解决。宣传节约用水。
电	不发生超电力负荷	电能表	1、监督检查，禁止出现设备空转现象和违规用电现象

能源	目标要求	测量方法	主要控制/改进措施
			2、宣传员工节约用电。
气	不超过目标值	蒸汽流量计	安装蒸汽流量表，核对用量，发现异常及时排查和解决。

4.4.2 环境方面：

公司在 2018 年通过环境管理体系认证，公司通过体系的策划和实施，对内外部环境及相关方需求和期望的理解，系统的识别公司的环境、安全风险和机遇，制定有效的管理制度，并在内部贯彻实施。

历年来三废达标排放，无社会投诉，企业环境和经济同步协调发展。报告期内，公司环保设施总体运行情况良好，“三废”有效处理并进行达标排放。

图表 4-16 环境方面的控制和改进措施

因素	法律法规要求	要求	监视测量方法	“三同时”控制措施
生活污水	GB8978《污水综合排放标准》三级纳管标准	100%达标排放	委托监测	生活污水经化粪池预处理达标后纳管
厂界噪声	GB12348《工业企业厂界环境噪声排放标准》3类区标准	100%达标排放	委托监测	1) 企业应选用低噪声设备，合理布局车间、设备，较高噪声设备安置在隔声厂房内，安装防震垫、消声器（罩）以及包扎消声材料等。 2) 车间通风换气设备采用低噪声轴流风机，进出风管采用软连接。 3) 投入使用后应加强设备日常检修和维护，以保证各设备正常运转，以免由于设备故障原因产生较大噪声；同时加强生产管理，教育员工文明生产，减少人为因素造成的噪声，合理安排生产。
一般固体废弃物	GB18599《一般工业固体废物贮存、处置场污染控制标准》	无害化	内部监测	1) 设置固废暂存间。 2) 出售给物资公司综合利用。
	《嘉兴市生活垃圾管理条例》	100%处置合法	内部监测	环卫清运

4.5 公平运行实践

4.5.1 反腐败

按照公司党委要求，公司探索建立教育、制度、监督并重的预防监督机制。深入开展党风党纪和廉洁自律教育，定期召开党风廉政建设会议，传达贯彻党中央有关精神，总结部署公司党风廉政建设工作，深入开展企业廉洁文化建设。

2022 年，公司以开展深入学习贯彻党的“十九届五中全会”精神，保持共产党员先进性教育，学习实践科学发展观，组织全体党员和公司领导人员集中开展学习习近平等领导同志关于党风廉政建设、反腐倡廉与保持艰苦奋斗优良传统等方面的重要论述。通过开展学习，使公司党员，特别是领导人员增强了廉洁自律的自觉性，在廉洁自律上做到了防微杜渐，警钟长鸣。

公司的采购控制程序，进行年度内外部管理体系审核，确保制约公司在采购和合同签订过程中，内、外人员采用欺骗等违法违规手段，谋取个人不正当利益，损害公司正当经济利益的行为，接受群众的监督。



图表 4-17 2022 年党员学习活动

4.5.2 诚信经营、公平竞争

公司重视诚信经营，依据依法经营，建立了完善的信用体系，营造良好的道德环境。公

公司坚持对产品作符合规范和实际情况的正面宣传，维护行业长期健康、稳定发展，公司绝不以非正当手段进行市场交易，从不进行不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为。多年来，公司未发生过一起偷税漏税等事件。

公司领导为了确保企业行为符合诚信准则等道德规范，运用多种形式与方法监视公司内部、相关合作伙伴、公司各级管理人员行为道德运行过程的有效性。公司坚决落实党风廉政建设，严格执行领导干部述职述廉、任前廉政谈话和廉政检查考核等机制，深层次规范公司经营管理工作，提升内部员工和相关合作伙伴的满意度。公司注重与供方及合作伙伴建立良好的战略合作关系，积极履行合同责任，既实现了合作共赢，又在行业中赢得了良好的诚信口碑。

4.5.3 风险管理

公司制定了《风险和机遇控制程序》，按照“业务工作谁主管，风险管理谁负责”的风险管理原则，建立了结构化的风险管理框架和过程，包括风险管理过程的设计、执行、监控、评审和持续改进，并将风险管理嵌入到企业所有层级和业务活动中。各部门按照《风险和机遇控制程序》定期进行风险的识别、评估和控制，高层领导定期组织监督风险管理控制措施的实施情况，并配备资源，推进改进、持续开展质量、安全、保密等各方面的教育、学习、宣传等活动，提升全员风险意识。

图表 4-18 风险管理分工表

类别	风险类型	归口管理部门
战略	战略风险	董事长、总经理
财务	财务风险	财务科
顾客与市场	产品与服务风险	销售科
	质量风险	质检科
	供应链风险	采购办
内部运营	生产过程风险	生产科
	技术研发风险	生产科、质检科
	基础设施风险	生产设施：生产科 计量：质检科 办公后勤公共：行政科

类别	风险类型	归口管理部门
战略	战略风险	董事长、总经理
财务	财务风险	财务科
顾客与市场	产品与服务风险	销售科
	质量风险	质检科
	供应链风险	采购办
	人力资源风险	行政科
	信息和知识管理风险	行政科
学习与成长	文化风险	行政科

4.5.4 尊重产权

公司通过产品自主研发，产品技术形成企业核心竞争力并具有自主知识产权，公司制定了《专利管理办法》、《知识产权管理办法》等明确了知识产权的各项管理工作职责和要求，通过专利方面的培训，提高了企业的自主知识产权意识，到 2022 年底，授权的有效专利一共有 31 项，其中发明专利 11 项（自主研发 1 项，受让 10 项），实用新型专利 20 项。

公司尊重知识产权，维护档案所有权、合法权、处置权、制定了档案管理制度，规范了各部门文件的形成、收集、整理、保管工作。

公司注重标准化和知识产权的建设，2016 年专门成立了标准化工作小组，对公司所有内部标准进行修订整理，公司还积极参与国际标准的修订。

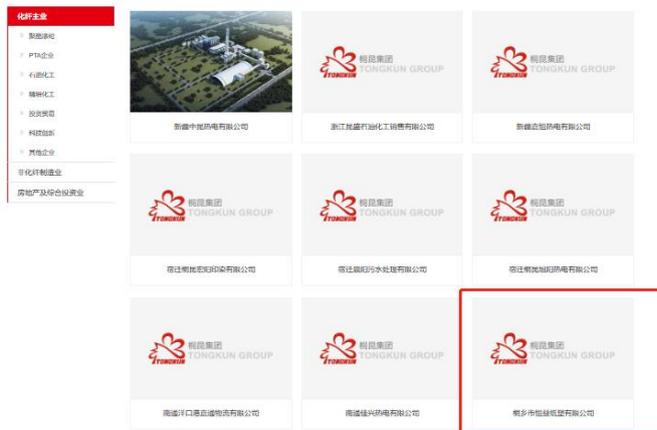


图表 4-19 公司部分专利证书照片

4.6 消费者问题

4.6.1 公平营销、真实公正的信息和公平的合作实践

公司通过集团公司网站投放广告，广告内容正面向上，真实宣传公司产品特性。






纸管

化纤纸管包括POY纸管、FDY纸管和DTY纸管，主要用于化纤行业纤维长丝高速纺丝卷绕机和加弹机上，是纺丝卷绕必不可少的配套纺丝器材，对纺丝的卷绕生产、退绕加工起着关键性的作用。化纤纸管是由多种工业纱管纸、纸管胶和工业羊皮纸精工而成，具有优良的径向抗压强度、防爆裂变形性及抗取油性。在涤纶长丝生产过程中，化纤纸管的径向抗压强度高，保证了纺丝丝饼的成型效果及正常退绕，满足了纺丝工艺参数的要求，使用该纸管的纺丝可正常进行后道客户的正常生产加工工艺使用。

[在线留言](#) [联系电话](#)

图表 4-21 集团公司网站

公司网站提供准确、全面的信息，公司相关信息公开透明，产品信息真实，联系方式完整。

4.6.2 保护消费者健康安全

4.6.2.1 建立差异化的顾客关系

➤ 差异化的顾客关系策略

公司以诚信顾客、和谐共赢为做事准则，以为顾客提供卓越的产品和服务为目标，根据顾客的特性和需求提供差异化服务，与其建立良好关系，持续提高顾客满意度和忠诚度，努力实现企业资源与客户需求的最优匹配。根据不同市场确定相应的宣传推广方式、资源投入力度、区域市场的价格定位、区域市场的市场政策。

图表 4-23 差异化的顾客关系策略

顾客关系	建立顾客关系的方式
------	-----------

直接顾客	与公司战略顾客建立全面合作的伙伴关系	高层领导走访； 优先排产，免费寄样； 信用结算期限； 全生命周期服务； 技术联合开发；
	与重点顾客建立稳定合作关系	职能部门走访； 计划重点安排； 信用结算期。
	与一般顾客建立普通合作关系	销售科长负责制； 标准模式合作； 款到发货
间接顾客	与公司战略顾客建立全面合作的伙伴关系	高层领导走访； 优先排产， 免费新品； 信用结算期限； 全面产品推介及广告支持； 授权区域代理
	与重点顾客建立稳定合作关系	销售领导定期走访； 计划适度安排
	与一般顾客建立普通合作关系	预定金排产； 款到发货

➤ 对所有顾客进行分类管理， 重点维护

公司按照顾客分类标准将所有顾客分为 A 类顾客、B 类顾客和 C 类顾客三种，(参见图表 4-24)， 为提高服务质量、促进共赢， 公司实施顾客分类维护管理， 见图表 4-24：

图表 4-24 顾客的分类维护管理

顾客分类	管理策略
A 类顾客	成立专门部门或由高层专人负责制， 进入大客户绿色通道， 公司营销资源和营销政策重点投放客户
B 类顾客	日常化管理和维护， 向 A 类客户发展方向培养。
C 类顾客	专人负责， 着眼长远， 采用针对性、差异化的营销策略和政策帮

	扶， 向 B 类客户培养 。
--	----------------

4.6.2.6 明确顾客接触方式及要求

公司为方便顾客查询、交易和投诉，公司根据顾客的不同特点， 建立多种渠道， 采用多种方案， 采用多种方法， 满足顾客需求， 并及时将要求传达至公司内有关的每位参与员工。

图表 4-25 顾客的主要接触方式

接触方式	主要内容/目的	针对顾客类型	主要接触渠道
各层次人员互访	加强与顾客的沟通 收集并了解投诉信息	直接顾客、分销顾客、 潜在顾客	1、公司高层领导、业务员人员、技术人员走访顾客； 、公司高层领导、业务员人员、技术人员走访顾客； 、公司高层领导、业务员人员、技术人员走访顾客； 顾客 2、邀请顾客来访
参加直接顾客的年会	向直接客户的经销商 推介相关产品	分销顾客	展示产品， 在会上介绍发言
个性化商务政策	满足顾客的个性化需求， 结成合作伙伴	直接顾客， 关键分销 顾客	双方沟通协商， 形成执行文件
个性化服务	满足顾客的个性化需求	直接顾客、分销顾客、 潜在顾客	技术支持，专项技术服务， 形成客户要求技术化台账
参加各种展会、行业会议	宣传企业、展示实力， 推介产品	直接顾客、分销顾客、 潜在顾客	参加国内外综合性或行业性展会及相关会议
公司网站 微信公众号 微信群	查询产品信息 公司动态 公司基本信息	所有顾客	相应的业务技术人员

邮件、电话、传真	及时接听、快速解答 具备专业素养以及熟练的产品相关知识	所有顾客	相应的业务技术人员
----------	--------------------------------	------	-----------

4.6.3 顾客投诉管理

公司建立了快速有效的顾客抱怨投诉处理机制，制定了《顾客满意度管理办法》，确保顾客的抱怨投诉得到及时有效的解决，要求生产部门在 2 个工作日内对于客户的投诉做出明确的回复。

对于重要信息，如批量不合格、影响客户使用、退货等问题，按 8D 流程整改，保证快速度反应；对于一般的信息，如顾客的一般建议、轻微质量问题，由质检科或责任部门按照顾客的要求直接答复或提供整改报告。顾客投诉的流程详见表：

流程	责任部门 (责任人)	工作要求	相关表单/方式
收到投诉信息	销售科长	接收顾客的质量信息反馈	邮件、电话、微信等方式
编辑		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 填写《质量异常报告单》 ◆ 主送生产科长 ◆ 要求在 2 个工作日内给予答复 	《质量异常报告单》
反馈	生产科长	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 根据投诉信息进行调查分析 ◆ 提供改进措施及建议 ◆ 在 2 个工作日内予以回复 	《质量异常报告单》
回复	销售科长	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 接收生产科长提供的《质量异常报告单》 ◆ 及时将反馈信息发给客户，并和客户沟通 	
实施	生产科长	根据《质量异常报告单》进行相应的质量改进活动 根据《纠正和预防措施控制程序》进行质量验证	《客户质量投诉汇总表》

图表 4-26 顾客抱怨和投诉处理流程图

4.6.4 顾客满意的测量

4.6.4.1 顾客满意度的调查

公司专门制定了《顾客满意度管理办法》，由销售部主导，开展每年多次的满意度调查活动；调查方式及内容详见下图表 4-27：

图表 4-27 顾客满意度调查方式及内容

客户类别	调查频率	调查涉及内容	输出结果
A 类客户	每季度一次	产品质量、交货及时率、包装质量、技术支持、客户服务、公司信用等	专项改进、产品创新、技术支持、服务改进、价格策略等
B 类客户	半年一次		
C 类客户	一年一次		

4.6.4.2 跟踪产品跟服务质量

公司授权营销人员及客服人员通过电话、传真、面访等方式对产品与服务质量全程跟踪，如下表 4.3-19。获取的信息及时传递到公司领导及相关部门，针对这些信息内容，公司在产品、服务、价格上采取一系列优于竞争对手的措施，通过持续改进，不断超越顾客期望。

图表 4-28 公司产品、服务质量主要的跟踪方式

客户类别	主要方式	主要对象
销售人员拜访/驻派人员	公司中、高层领导、销售人员、技术人员、服务人员走访顾客，了解产品及服务质量	重点客户
服务电话跟踪	在对顾客的跟踪服务过程中了解收集产品和服务质量、价格情况	所有顾客
服务过程	在对顾客的跟踪服务过程中了解收集产品和服务质量、价格情况	所有顾客
市场调研活动	调研方式有：行业调查、网络查询或者委托中介结构调研等	所有顾客

4.6.4.3 不断完善测量顾客满意程度的方法

公司积极采取多种方法不断完善顾客满意度测量方法，使其与公司的发展战略相一致。

- 对于顾客满意度调查的方法进行定期评价。由供应部对各项调查内容进行评比分析，并结合公司发展情况及年度销售策略，设计有针对性的调查问卷。

- 积极采用优、弱勢分析、头脑风暴等方法进行比较改进，确定存在的问题，积极调整满意度调查方法。如改进了顾客满意度调查问卷，使产品和服务满意度调查更加全面，针对国内外顾客类别改进了消费者调查问卷，使满意度测量信息更加丰富。
- 根据顾客等相关方的意见和建议，向相关生产管理部等部门宣导顾客意见及改善建议，请各部门针对顾客建议提出改进措施，并及时对改善措施加以追踪。
- 定期评析销售订单状况、顾客销量变化、顾客数量增减、顾客投诉处理等情况，对于尚未完全处理好的顾客投诉问题，做好记录并作为重点追踪的工作事项；针对多发性的顽固问题，则组织召开专题会议、QC 小组，并协同责任部门提出切实有效的改善措施，进行追踪、评价。

4.7 社区参与和发展

公司在发展的同时不忘回馈社会，逐步建设形成了“公司为主、党委牵头、全员参与、注重实效”的公益慈善体系，多年来开展了多种形式的公益活动。

支持领域名称	支持内容	金额
员工关怀	员工福利、劳动防护、奖金奖品等	159.27 万
社会公益	慈善捐款	5000 元
	贫困帮扶、救助等	20000 元
	参与行业发展建设（协会、基金等）	5000 元

5.未来展望

2023 年，桐乡恒益纸塑有限公司将继续秉承“行纤维之事，利国计民生”的使命，不断向“打造百年桐昆、实现永续经营”的愿景靠拢，在“团结、拼搏、务实、创新”的行动方针指导下，以提高顾客满意为宗旨，鼓励从“现场、现物、现实”中学习和改善，通过团队合作，勇于挑战新目标，从而推进事业活动的变革和发展，不断创造新的企业价值。

桐乡恒益纸塑有限公司，作为生产型企业，长期注重打造让员工放心工作的安全工厂，“安全第一”一直是所有工作的重中之重。在新的一年里，公司将灵活运用《安全风险分级管控与隐患排查》中的分析结果，利用已建立的职业健康安全体系，完善职业健康安全相关风险的识别，落实重大风险的对策管理，努力减少并预防安全生产事故的发生。同时，在事务性工作方面，公司将进一步提升办公流程优化，实现日常重复性事务工作的系统化，从而大幅提高工作效率，降低员工疲劳感。

在坚持经济效益和社会效益并重的思想指导下，公司将企业社会责任的理念融入公司的日常管理，在公司稳健、持续发展过程中，履行社会公民的责任，实现公司与利益相关方的协同发展，推进公司与社会和谐共处、文明发展。

经总经理牵头担任组长的战略管理小组，建立了战略管理过程，公司收集了内外部环境信息，通过对信息的评估、分析和审核、审批，形成了战略方向。制定了公司的五年规划，将战略作为实现公司愿景的途径。针对战略方向公司建立了长短期战略目标和相关的战略实施计划：

序号	战略内容	战略具体要求
1	品牌战略	通过打造技术先进性，产品专业化，体现差异化，提供品牌产品的顾客满意度和忠诚度，提升公司的品牌知名度。
2	技术创新	据行业发展的特点，确保技术领先，保持和提升市场竞争力。
3	新型能力	根据公司产品发展的特点，确保质量、技术领先，增强市场竞争力。
4	产业协同	重要原材料是决定产品品质、交期、价格的关键，通过加强战略供应商管理，整合供应链优势，强化产业协同。
5	社会责任	关注社会弱小群体，继续支持公益事业。

通过将公司战略分解为各职能部门的职能战略，将公司战略实施计划分解为各职能部门的指南战略实施计划，通过建立各岗位的关键绩效指标，形成了绩效管理系统，确保了战略实现。