



# 2021 年度社会责任报告



浙江真爱时尚家居有限公司  
二零二二年八月八日



# 社会责任报告

浙江真爱时尚家居有限公司紧紧以科学发展观为指导，强化“企业公民”意识，公司始终坚持在企业发展的同时，将承担社会责任为己任，为社会做力所能及的贡献。公司作为当地的利税第一大户之一，2021 年创造税收近 5374.6 万元，并带动周边关联产业发展；公司恪守道德规范，在环境保护、能源消耗、安全生产等方面严格执行法律法规，并积极推动公益事业发展，切实履行企业社会责任。

## 一、 注重文化建设的社会责任

公司管理层十分重视企业文化建设，提出了公司的价值观和愿景：

### ◆ 企业使命、愿景、价值观及其内涵

#### ◆ 公司使命：

让世界充满真爱。

#### ● 公司愿景：

数一数二、赢得尊重。

#### ● 核心价值观：

客户 进取 分享。

#### ● 公司诚信方针：

质量第一、用户至上。

公司营造良好的沟通氛围，通过设置总经理信箱、开展合理化建议活动等，广泛听取各层面员工的意见或建议，保持组织内部沟通顺畅；通过走访、洽谈会、研讨会，听取顾客、供方等相关方的意见及建议。公司领导倡导“沟通无限”，建立了互动双向沟通机制，多渠道听取员工及其他相关方要求，多种方式实现不同部门、



不同职位、不同地区间的有效沟通，如下表。

### 企业文化的传播方式

沟通对象	传播方式渠道	沟通方式
员工	拓展训练、入职培训、在职培训、专业培训、选拔培训等	员工参与
	《公司战略》《员工手册》、公司官网、微信公众号、公司文件、企业文化墙、车间宣传栏、标语旗帜、企业宣传片等	潜移默化 广泛传播
	公司网站、微信公众号、内线电话、TIM 系统、IMS 系统、电子 OA 系统、总经理信箱	双向沟通
	读书交流会、迎春文艺汇演、团拜晚宴、劳动综合技能竞赛、安全知识竞赛、中秋联谊活动、运动会、篮球赛、乒乓球赛、生日晚会等各类文体活动	员工参与
	优秀员工、合理化建议奖、年终总结大会及先进表彰大会等	榜样激励
	职工代表大会、员工座谈会、先进事迹座谈会、生产每日早会、部门月度例会、专题研讨会、绩效评审会、绩效面谈、年度总结表彰大会、员工满意度调查、党支部会议、团委年会	交流座谈
顾客	公司官方网站、企业宣传册、产品手册、广告片、各种展览会、传真、电子邮件	传播为主 注重反馈
	高层互访、客户供应商联合体会议、参加客户的供应商年会、专题交流会议、信息化系统	双向沟通
股东	股东大会、个别沟通、新闻媒体、网站、报刊、投资者关系专线	双向沟通
供应商	年度供应商大会、供应商座谈会、优秀供应商评选、供应商满意度调查、采购展会、实地考察、电话沟通、电子邮件、合同协议	双向沟通
政府 公众	工作汇报、参观指导、公益活动、慈善捐赠、结对扶贫、企业网站、重大事项公告、企业刊物、宣传册、宣传	传播为主 注重反馈

### 企业文化宣贯

#### 二、追求高质量的产品和服务的社会责任

公司认为，企业最大的社会责任，是为顾客提供高质量的产品和服务，这个信念始终贯穿企业经营的始终。企业经营的目的是获取利润，但获取利润的途径，是为社会创造价值。因此我们不断追求进步和创新。“自信、诚信，用心、创新”，通过创新的科技和完善的服务，为顾客创造价值，是我们首要的社会责任。

公司先后通过了 ISO 9001: 2015 质量管理体系认证、ISO14001: 2015 环境管



理体系认证和能源管理体系认证。这些管理体系和标准确保了所有管理行动的全面性、持续性和有效性，确保产品质量。

为履行确保组织所提供产品和服务的质量安全的职责，引导组织承担质量安全主体责任，公司高度重视质量管理体系的建设，在对产品质量进行严格把关，并满足各项标准指标的同时，建立了完善的质量管理体系。

目前公司已制定了一系列的质量控制措施，涵盖了从产品研发、原材料采购、产品生产、产品检验、试验、包装储运到客户服务等各个环节，对各部门的质量控制工作进行有效的指导和监督；同时，公司以满足客户要求作为标准，由各专门部门负责，认真抓好产品质量的持续改进工作。

### 三、遵守国家法律法规的社会责任

公司的产品、服务和运营主要涉及质量安全、环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产、公共卫生等方面的影响。公司严格按照《绍兴市环境污染防治规定》、《绍兴市大气污染防治条例》、《绍兴市纳管污水预处理设施管理办法》、《浙江省安全生产条例》等法律法规，制订了《突发环境事件应急预案》、《安全管理制度》、

《员工手册》、《售后服务制度》、《设备管理制度》等制度。近三年，公司的废水、废气、噪声均达到国家和地方规定的排放标准；公司工业固废均进行了处理、处置，危险废物处置率达100%；公司污染治理设施落实专人操作管理，环保设施稳定运行率达98%以上；公司依法领取了排污许可证，排放的污染物达到国家规定的标准，排放总量在控制范围内。公司已经过清洁生产审核。

#### 公司近三年公共责任结果

分类	项目	2019 年	2020 年	2021 年
环境	废水监测合格率 (%)	100	100	100



	废气监测合格率 (%)	100	100	100
	厂界噪声检测合格率 (%)	100	100	100
	危废依法处置率 (%)	100	100	100
能耗	万元产值能耗 (标煤/万元)	0.65	0.63	0.62
品质	产品合格率 (%)	100	100	100
安全	职业健康体检合格率 (%)	100	100	100
	重伤和死亡事故 (次)	0	0	0

公司非常关注自身产品、服务及运营方面对未来质量安全、环境、能源消耗、资源综合利用以及公共卫生等方面可能存在的公众隐忧,积极研究对策并预先做出应对准备。为此,公司制定了现场应急预案和专项应急预案,充分将上述公众隐忧纳入制度规范。具体见下表:

#### 对公众和环境的隐忧预见及应对

涉及方面	识别方法	负责部门	不良影响事项	预防、控制和改进措施
产品质量安全	国标 行业标准 客户投诉等	品管部	对健康及财产的影响	通过产品的 ISO9001 认证,控制材料和产品的质量,从原材料采购、生产工艺到品质控制都严格把关,在研发技术中心中设检测中心,对原材料及产品进行全面的检测,以确保产品稳定性及可靠性。
环境保护	与政府社区的交流 环境检测报告 周边单位和居民投诉	人力行政中心	噪声、固废造成的环境污染	公司通过建立、维护 ISO9001、ISO14001 体系论证来指导安全生产和环境保护,并积极提倡清洁生产,进一步从生产原料、生产工艺和生产流程等环节采取有效措施,以节约原材料,减少污染物的排放。
节约能源	水电能耗/万元产值	生产部	占用社会公共资源	水电能耗/万元产值 $\leq$ 0.5%
资源综合利用	废料回收、循环水利用	人力行政中心	资源浪费	原料回收、循环水利用、双面纸利用等。固废回收选用有资质的单位。
公共卫生	环境卫生 传染病的防治	人力行政中心	对公众健康带来的隐患	1) 定期组织员工体检,厂区环境保持清洁,防蚊防鼠,预防传染病。 2) 根据公司《危险化学品管理控制程序》,集中分类管理固体废物,委托有资质的单位定



涉及方面	识别方法	负责部门	不良影响事项	预防、控制和改进措施
				期进行清理。 3) 成立了膳管会, 对员工食堂进行严格管理。

公司对产品、服务和运营中对在质量安全、环境保护、能源节约、资源综合利用、安全生产、产品安全、公共卫生等方面进行风险识别, 确立目标及测量方法, 并在关键过程采取有力措施。

### 公共责任控制措施与指标

项目		目标	过程控制措施	测量方法	责任部门
资源利用	废料再利用	分类处理, 实施回收	回收再利用或退回供应商	每月监控	生产部
环境保护	噪声	执行《工业企业厂界噪声标准 GB12348-2008》2 类标准 白天 60dB (A) 夜间 55dB (A)	采用低噪设备、增加防噪措施	//	人力行政中心
能源消耗	水电消耗	单位能耗 0.5% (水电能耗/万元产值)	工艺优化、设备改造、更新	每月统计	品检部
生产安全	火灾事故	0	安全生产培训、监督, 识别危险源并控制、设备改造	实施监督检查	生产部
	重大安全事故	0			
公共卫生	环境清洁卫生	整洁、卫生厂区	推行清洁生产、卫生检查	每月检查	生产部
产品安全		无因产品安全造成伤亡事故	依据规范进行产品设计、生产	设计评审、性能测试	质量技术监督部门

公司以“客户 进取 分享”为核心价值观, 在发展过程中坚持和倡导诚信, 强调诚信经营、诚信品质、诚信纳税、诚信守法, 切实履行法律法规和道德规范。公司对客户诚信, 以顾客为导向, 注重做好产品销售与售后服务, 赢得了客户的信任、支持和肯定; 公司对员工诚信, 在工作、生活等方面身体力行关爱员工, 提高员工满意度。公司合同履约率 100%, 确保与合作伙伴建立健康、规范的良好合作关系, 打造信用企业。





通过诚信经营，将“客户 进取 分享”列为公司核心价值观之首，强调诚信经营、诚信品质、诚信纳税、诚信守法，受到了顾客、供应商、政府、工商、税务、银行等部门的广泛好评。如成为毛衫染整协会、桐乡环境科学协会。2019-2020 年被政府评为“桐乡市市长质量奖”、“桐乡创新先锋企业”、2019 年绿色发展奖、2019 年度管理创新等荣誉。

为确保内部运行符合道德要求，公司制定了道德行为测量指标与方法。如下表：

### 公司道德行为监测体系

行为对象	关键过程	测量指标
供应商、合作伙伴	招投标	➤ 索取、收受投标人贿赂或其他不正当利益的次数和金额
		➤ 将项目分拆或以其他方式规避招标的次数和项目金额
	合同管理	因疏忽或故意而导致公司遭受损失的金额
顾客	顾客服务	没有按承诺向顾客提供及时服务而被投诉的次数
其他利益相关者	公司经营	不按要求披露信息对公司产生不利影响的程度
员工	公司经营	不服从工作分配，或无理取闹影响生产和工作秩序的严重程度
		高层领导违背民主管理制度而侵犯员工合法权益的程度
		高层领导以权谋私、损害企业利益的金额和影响程度

在质量安全方面，公司本着“严格科学管理，提高整体素质，确保“以产品质量占领市场，确保使顾客满意；以预防污染保护环境，坚持可持续发展；以防护措施确保安全，提高安全意识强”的管理方针，积极履行质量安全职责，严格执行行业标准和法律法规，定期通过 ISO9001 质量管理体系国际认证复审，建立健全公司的质量管理体系和质量保证体系，使真爱的质量管理体系和质量保证体系与国际接轨。公司始终坚信优越的性能和可靠的产品质量是产品竞争力的关键。质量形成于产品寿命周期的全过程，包括研究设计、试制、试验、制造、分销、服务和使用的过程。因此，必须对产品寿命周期全过程中影响产品质量的各种因素，始终处于受控状态；必须实行全流程的、全员参加的全面质量管理，使公司有能力持续提供符合质量标



准和顾客满意的产品，树立品质超群的企业形象，全心全意地为顾客服务。

在能源节约、资源综合利用方面，作为富有责任感的企业，公司将其作为对社会负责和降低企业成本的一项重要工作来抓。真爱一直以“节能、降耗、减污、增效”，做好环保工作。公司成立了“节能降耗工作领导小组”，倡导节能降耗工作，实现公司健康可持续发展的长久之计，也是企业适应市场需要，降低成本、增加效益、改善环境，提高企业竞争力的必然选择。我们平时在经营中每节约一分资源，就是为公司争取多一分的利润。

在安全生产方面，公司一贯遵循“安全第一，预防为主”的工作方针，为避免安全事故的发生和确保员工的人身安全，公司通过制订、完善资产保全、防火防盗管理制度，确保企业财产安全。同时，从培养员工安全意识、开展三级安全教育入手，针对不同岗位的安全特点，采取岗位安全培训、配备劳动保护用品、为全体员工缴纳养老和工伤保险等安全防范措施，确保所有员工掌握岗位需求的安全知识和技能，以保证职工的人身安全。公司每二年组织全体员工进行一次免费体检，特殊工种员工、已婚妇女每年进行一次免费体检。体检中如发现的疾病，予以提醒、安排就医。

特别要指出的是，我们通过一套体制激发员工自发地参与到公司安全管理体系建设中来，比如我们确立的义务消防员制度以及公司广泛开展的 5S 运动，通过这些员工自身深入参与的活动，来创造更深入人心的安全文化。

成长和发展对员工来说是至关重要的。公司重视人才引进、培养，为员工提供职业生涯规划，组织各类企业培训，以提升员工素质，2021 年底，公司共投入培训经费 37.2 万元，培训 2000 多人次，人均培训课时达 30.2 小时。本着“人岗匹配，人尽其才”的基本原则，形成了管理和专业两种职业发展通道，给予员工职业发展方向的选择权，保证公司人力资源优化配置为员工创造良好的晋升渠道，实现员工

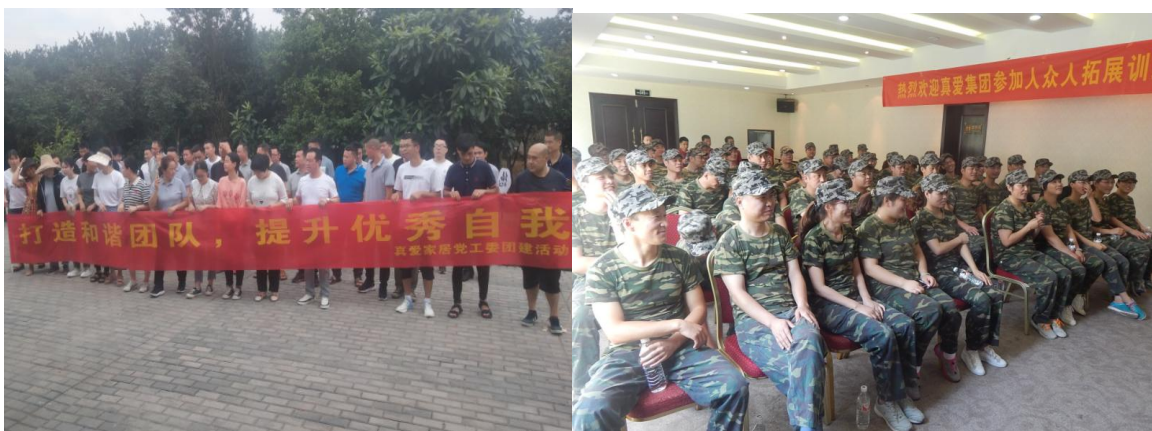




与企业的共同成长。

#### 四、关注员工的文化建设和健康

公司除了生产上的安全关注，公司也十分重视员工的文化建设和健康。这主要体现在我们努力为员工创造舒适的工作环境和生活环境，如文艺晚会、食堂和宿舍、运动和休闲、阅读及娱乐等等。除了硬件保障之外，我们还通过诸如劳动技能竞赛、员工聚餐和文娱活动等员工活动来调动员工的工作激情，丰富员工的业余生活，获得了员工的广泛好评。如下图：



丰富多彩的文体活动

公司坚持“以人为本”，定期召开员工代表座谈会，及时解决员工关心问题；保障员工薪酬增长，持续为员工改善伙食；逐步降低一线员工劳动强度，员工奖惩公开透明，遏制不公；对困难员工给予温暖和人性关怀，如发放困难补助，增强员工对公司认同感和归宿感。

#### 五、回报社会，参与公益事业

公司热心支持公益事业，积极、主动承担社会责任，力争为国家的经济建设、社会和谐发展作出贡献。多年来，公司为社会作出了应有的贡献，表现企业的社会责任感。

#### 六、公司与员工双赢发展



公司注重公司与员工双赢，在公司稳步发展的同时，为员工提供良好的工作环境、适宜的生活条件以及具有竞争性的薪酬福利。如下表：

### 员工福利

项 目	2018 年	2019 年	2020 年
培训费用（万元）	34.7	38.5	37.2
人均工资增长率（%）	6%	15%	7.8%
福利费用（万元）	83.97	108.58	96.82
五险一金及责任险投入费用 （万元）	412.37	120.37	519.39
投保人数（人）	所有员工	所有员工	所有员工
员工体检	所有员工每二年体检一次，特殊工种每年体检一次。		

公司在日常运作过程中，非常注重员工抱怨状况，出现员工抱怨，及时协调相关部门了解情况并尽快处理，以消除员工的不满意程度，全身心地投入工作过程中，快乐学习，快乐工作，快乐生活。

另外，公司每年做一次全体的员工满意度调查，统计分析后形成报告，针对性做改进。该工作逐年持续，取得了良好的成效，员工满意度逐年提升。

总而言之，社会责任是真爱的应尽的责任，是回报社会的最好方法，我们将自始至终努力实现。

浙江真爱时尚家居有限公司

2022 年 8 月 8 日