



嘉兴捷顺旅游制品有限公司

社会责任报告

2019 年度

嘉兴捷顺旅游制品有限公司

社会责任报告

嘉兴捷顺旅游制品有限公司成立于 2001 年 12 月 3 日，是一家集研发、生产和销售为一体的国家高新技术企业，坐落于嘉兴市秀洲国家高新区加创路 229 号。注册资本 901 万美元。

公司主营业务：生产、加工箱包及拉杆、塑料制品及原料，金属五金制品，电器配件，清洁用品，模具，高档建筑管材。

公司主要产品有：清洁拖把、擦窗器、扫把、清洁刷、家用梯子、箱包、拉杆等。产品远销美国、俄罗斯、日本、韩国、加拿大、德国等 40 多个国家和地区，成为 Rubbermaid、3M、妙洁等世界知名清洁产品品牌的主要供货商。

公司占地面积 56840 平方米，现有职工 900 多人。公司拥有智能化制管冲压车间、自动化装配车间、20 多条产品组装生产线。2019 年度销售收入 68258 万元。

作为新材料领域的国家高新技术企业，2017-2019 年公司连续三年研发经费投入超 2800 万元，每年科研产出新产品十多项，每年新申请相关专利技术 30 多件。截止目前，公司拥有清洁用品相关各类专利 300 多件，其中发明专利 50 多件。公司科研产品荣获“美国 IDEA 设计大赛铜奖、嘉兴市科学技术进步三等奖、全国发明展览会发明创

业奖金奖”等荣誉。

公司先后被评为：浙江省专利示范企业、浙江省科技型中小企业、国家重点领域高新技术企业、省级高新技术企业研究开发中心、浙江名牌产品、浙江省十佳工业设计企业、中国进出口质量诚信企业、浙江省知名商号、中国外贸出口先导指数样本企业等荣誉。2017-2019 连续两年排名中国轻工业刷类及清洁用具行业十强企业第一。

本报告是第 2 次向社会公开发布，以 2019 年工作为重点，客观、真实地反映公司在生产经营过程中履行社会责任的重要信息，希望本报告成为与社会各界沟通、交流的桥梁，深化各界对本公司的认知，并以此接受社会的监督，促进公司与全社会协调、和谐发展方面的工作做得更好。

第一部分 股东权益保护

公司不断完善由股东会、董事会、监事和经理层组成的法人治理结构，逐步健全内部控制制度，切实提高规范运作水平，从机制上保护了全体股东的各项合法权益，公司股东会、董事会按照法律和公司章程规定履行各自的权利和义务，召开年度及股东会 1 次，董事会 2 次。公司董事勤勉尽职，及时了解公司的经营情况，积极认真参加公司董事会会议，在公司经营重大事项上发表独立、客观的意见，对董事会科学决策及公司规范运作等方面起到了积极作用，切实维护了公司、股东的合法权益。

第二部分 消费者权益保护

“质量打造系统”是公司一贯以来的方针，质量是企业的生命，

面对市场的激烈竞争，公司始终坚守产品品质第一，致力于从市场调研、产品研发、产品制造、包装运输、售后服务等全方位的整个产品生命周期的品质管理。品牌提升的同时又传承创新，一切经营活动和产品服务的创新都围绕广大消费者的愿望、需求和价值观念来开展，以实现“客户的利益是核心利益承诺”。

一、加强供应链管

原材料的质量直接决定了成品的质量。2019 年，公司加强了对供应商的管理，编制了新供方新品流程规范，签订了新的供应商质量保证协议，持续的对供应商进行了优胜劣汰。为了保证产品质量，公司又对供应商制定了年度评审计划，分阶段、分时间进行审查，制定并严格实施了《供应商考核细则》和不合格评审流程，从而更加关注供应商的过程能力，保证产品质量。

二、加强产品检验检测

公司在把好原材料第一关、加强生产过程控制确保产品品质的基础上，通过全面的出厂检验保证出厂产品的安全可靠，通过关键件的风险检测防止潜在的功性能的安全隐患。公司拥有三坐标测量机、X 射线荧光光谱仪、link 惯性试验台、综合性能试验台盐雾腐蚀试验箱等国际先进的检测仪器，检验检测能力达到国内先进水平，主要用于：焊接结构件高精度的检测，零部件及原材料的材质分析，原辅材料及产品中有害物质的分析测定等。

三、持续提升质量管理水平

“质量打造系统”的质量意识为全体员工所共识，并持续形成了

全员参与质量管理活动的良好氛围，鼓励员工参与技术创新和技术改造，对岗位人员持续培训，通过不间断培训、反复教育、开展质量月活动等手段，将卓越的质量意识自觉转化为具体实际行动，将“精品出自细节，细节源于责任”的质量观落实在生产过程管理的每一个环节，确保产品质量。

全面推行标准作业法，建立产品数据库,规范产品工艺操作、外观实物及包装要求。根据 ISO/TS16949、ISO14001 及 ISO18001 等管理体系的要求，对生产过程设立关键控制点及特殊岗位，并逐步完善和修订，确保整个体系的持续改进和有效运行。公司一直以来推行 5S 管理，明确各工位、区域的要求，将产品要求、工艺流程、关键特性、注意事项，以展示台、看板、图片等形式直观在生产现场呈现，时刻提醒作业人员规范操作。

2019 年，为了提升企业的先进质量管理方法，各大厂区开展了各项技能比赛；持续的质量管理培训学习和相关活动的开展为进一步提高公司产品质量打下了坚实的基础。

四、加强质量控制、提高质量改进

严格按照《进料检验规程》做好对原材料的检验工作，并更新编制了采购产品检验规范和零部件来料检验规范，规范了进料检验作业流程和检验标准，有效地控制了不良物料进入厂区。质量部门采用日报表、周报及月报分析产品的质量动态趋势走向，并通过日常的检验、试验、调整和配备必要的资源来消除异常波动，使产品质量维持在稳定水平。做好质量控制，使生产线处于受控状态，然后在此基础上进

行质量改进，通过不断采取纠正和预防措施增强企业的质量管理水平，使产品质量不断提高，从而不断提高顾客满意度。

五、推行质量过程稽查

积极推行质量过程稽查工作，从人、机、料、法、环五个方面全方位监督至各个岗位和工序。以此对检查中所暴露的问题进行质量曝光，并及时责令车间进行整改及跟踪。借助质量改进的工具以“目视化”的形式记录当天的各厂区生产质量动态数据，并帮助车间对质量问题进行统计分析，旨在提高企业的“过程质量”能力。2019 年自从制定了《产品质量管理制度》以来，产品一次交检合格率和制程交验质量得到了很大的提升，真正做到生产过程品质全员参与。秉承“谁做的产品谁负责”的原则，狠抓员工自互检工作，提高了产品质量和企业市场的竞争力。

第三部分 供应商、分销商合作

公司注重与供应商、经销商的战略共赢关系，保持上游供应链至下游供货端的紧密结合，打造稳定而具有战斗力的供应链体系。外部顾客满意度一直是公司保证客户满意的衡量尺度，按十个方面进行调查，与 2017 年同期调查结果相比，调查显示 2019 年的顾客满意度在“产品价格”“产品实物质量”、“处理问题时的态度”、“业务员综合素质”“处理质量问题的速度”“产品包装”“产品整体形象”上有一定的提高。

1) 从各档满意度来看，顾客对我司的除了“产品价格”、“供货及时性”外，其余各项指标都达到 8.5 以上，尤其在“业务员综合

素质”、“产品实物质量”“产品包装”三方面方面满意度较高，都达到了 9.0 以上；

2) 从改进效果来看，“服务”方面略有提高，“处理质量问题时的态度”和“产品整体形象”两个方面提升最大，将近提高 0.5 个点；

外部顾客满意度调查结果比较客观地反映了公司产品及服务在顾客心目中的情况。基于去年客户满意度调查的结果，我司在“产品整体形象”、“产品价格”等方面做出了针对性的改进措施，进步明显，得到了客户的肯定。

第四部分 职工权益保护

公司始终坚持以人为本，注重员工的发展，把加快企业发展与实现员工自身价值融为一体。着力改善员工工作环境，关爱员工日常生活，注重员工职业发展，提升员工自身能力，使得员工在企业能有展示自己的舞台，从而实现企业和员工的共同发展。

一、员工权益

公司严格遵守劳动法规定，根据所在地有关劳动用工的法律、法规和制度，依法与员工签订劳动合同，为员工参加基本养老、医疗、工伤、失业、生育为主的各类劳动保险、公积金和各岗位所必须的劳动保护，切实保障了员工的利益。

二、员工安全

公司多年来根据自身机械行业的实际情况，积极采取加强安全生

产管理的新方法和新途径，狠抓、细抓安全生产检查防范工作，努力实现了全年度安全生产工作平稳运行的工作目标。连续多年通过三级安全标准化企业复评，并在安全体系建设、日常安全生产管理、安全教育培训等方面取得了较好的成绩。多年以来未发生过重特大事故，无人员死亡发生。

2019 年，公司继续深化安全生产隐患排查整治，抓好安全生产责任制的层层落实工作，根据公司各层次的情况，我们年初上到总经理、下到员工都签订了安全生产责任书，做到了各司其职、各负其责。通过强化安全组织架构来落实，实行安全生产逐级负责制。公司总经理作为公司安全生产的第一责任人，担任安全生产小组组长，并亲自抓安全生产工作。各部门部门经理实行一岗双责，负责分管范围内业务的同时，负责本部门的安全生产工作，接受安委会的监督考核。安全生产管理办公室是安委会的常设管理办公室，负责全公司安全生产管理的检查和监督，目前配备了 5 名专业的安全督察员，其中一名是国家注册安全工程师。落实“三级控制”的原则，将安全压力层层传递，明确了工作职责和重点任务。坚持对各车间月安全会议不少于两次、班组早会制度，及时分析安全生产状况并通报情况，监督事故防范措施的落实，紧紧把握安全生产运行质态。全年各级负责人主持召开安全会议每月不少于两次，公司每月不少于一次的安全会议，安全管理力度得到了加强。

全面开展安全生产活动，采取多种形式开展宣传和现场监督检查，根据安全生产标准化规范内容，现场纠正各类违规行为 200 余人次，

以查促改等方式、手段、排查整治各类问题和安全隐患 120 余项，发放纠正和预防措施处理单 10 余项，处罚违规人员 15 人次，开展新工安全教育 12 期，深入车间（部门）现场安全教育共 12 次，召开班长以上安全管理例会 9 次，请消防部门专业教官来公司开展消防安全知识培训 2 期，安全生产知识竞赛活动开展 2 期。

积极开展安全生产月活动，活动形式多样、内容丰富。利用职工就餐时间，在食堂开展以交通安全展板展示和交通录像电视循环播放为形式的交通安全宣传。为了增强电动车、叉车、行车操作人员的安全操作意识，提高操作技能，公司对以上三工种进行了实际操作培训，并对人员进行了考核发证，要求必须持证上岗。各类车辆除取得质检机构的年度定期验审外，公司还在利用车辆生产企业的自身优势，每年安排专业人员对各类车辆进行验审和维修，保证了车辆的各项安全性能均能在可控范围。

三、员工成长

公司十分重视员工的精神文化生活,经常组织各类企业文化活动,包括技能竞赛、篮球比赛、拔河比赛、志愿献血活动、先进旅游、素质拓展活动、市县各种协办活动等。除了以上各种文娱活动的开展,公司还通过企业宣传栏、车间看板、官方网站和公众微信号等方式,营造浓厚的企业文化氛围,增强了企业员工的向心力与企业归属感。

同时,公司为有效调动员工的工作积极性,为不同岗位不同层面的员工提供发展通道。公司人力资源部设专人负责负责员工日常的培训与开发工作,在培训形式上坚持通过内训与外训相结合来提升培训

效果。

2019 年公司组织的员工培训主要有：

常规培训：新员工入职培训、知识产权培训、消防安全培训等；
管理干部培训：SQE-供应商质量管理高级研修班、行政管理、绩效管理培训、项目管理培训、管理基础培训等；营销系统培训：售后质量专项培训、市场营销与渠道管理、服务管理部-经销商培训；生产系统培训：精益生产系列培训、高效仓储管理与工厂物料配送、危险化学品安全管理、水环境检测高级工培训、班组长目标与绩效管理、高效早会、员工沟通能力培养及激励技术、MES 基础理论培训、焊接换证培训、产品技术知识培训、质量意识与自检知识培训、工艺知识培训、质量体系内审员知识培训等；技术人员培训：solidworks2017、工艺工程师培训、项目管理培训、市场驱动的新产品开发流程和研发项目管理、从技术走向管理等；

为了给公司注入新的血液，展现新的活力，公司每年会引进十名左右大学生。为使应届大学生了解公司的发展历程、管理规定，融入公司企业文化，增进企业归属感和职业使命感，培养职业意识，人力资源部组织开展为期一周的大学生入职培训。为了加强员工之间的团队合作，提高员工的工作热情，鼓励员工参与部门建设，公司组织大型的团队活动。

四、员工关爱

公司想方设法切实为职工办好事、办实事，2019 年继续组织开

展职工体检，改善职工食堂用餐条件，丰富食堂菜品，千方百计调动一线职工积极性。通过组织召开基层员工座谈会、茶话会等方式，积极听取员工对薪酬福利、劳动保护、学习机会、职位提升等方面的意见和建议，了解员工的满意程度，有针对性地在交通、文化、事业、娱乐生活上予以重点关注，对员工目前比较关注的问题提出整改方案和措施，尽最大努力满足不同层次员工的需求，给员工一个温馨、和谐的工作环境。公司通过集团公司慈善救助基金等形式做好困难职工帮扶工作。公司领导与当地教育主管部门多次沟通协调，帮助外来员工解决子女求学困难的问题，充分体现了企业为员工办实事、解难事的用心，进一步增强了员工归属感。公司领导班子探访慰问公司患病、遭遇车祸和工伤的职工，送上互助互济救助金和关心关怀，让职工深切地感受到了诺力大家庭的温暖。

第五部分 环境保护

作为一家把环保放在首位的企业，我们坚持不断改变和进步，认真贯彻国家和地方的环境保护方针和政策，坚持可持续发展的科学发展观，统筹人与自然的和谐发展。积极响应国家关于加强环境保护、落实环境保护责任制的要求，积极开展节能降耗、减污增效活动，促进企业与社会的全面、自然、协调发展，从而增强企业综合竞争实力。

一、完善环保管理体系

公司建立了完备的环境管理体系，设立专职的 EHS 工程师，配备 3 名环保管理人员，负责公司的环保设施运行和环境因素达标排放

等日常监督检查工作，对公司环保工作进行监管的同时，还对环保工作所涉及的工艺、工序进行科学调整、改善，进一步完善和推进环境保护工作，各生产车间均配备了兼职环保管理员和“三废”、“危废”处理负责人，负责管理所属的环保监测和环保设施的正常运行。公司于

分别通过了 ISO14001 认证、ISO18001 认证、清洁生产审核，根据 ISO14001 环境管理体系的运行要求，制定发布了废气、废物、废水等管理规定和环境岗位职责。

公司重视生产过程产生的各类环境有害因素处理，规范废物管理，对废水、废气、噪声等均采取了有效的治理措施，其中废水、废气均 100%达标排放；厂内厂界噪声 100%满足相关国家标准；委托资质单位对污泥、废乳化液及漆渣等危险废物进行最终处理处置，工业固体废物及危险废物的安全处置率为 100%；焊接废气吸收装置、酸雾净化塔、污水站、等环保设施达到 100%稳定运行率；除内部定期对环保设备进行保养外，公司每年还会定期请第三方监测机构对设备的处理能力进行数据监测，以实测数据评估设备处理能力，环保监督部门每日都会对各分厂环境控制点、环境管理方案实施、废水处理设施运行、废水监测、废气排放、废物处置、噪声、能耗和化学危险品管理等十项内容进行检查考核，对查出的问题以书面形式落实整改；公司还制订了环境事故和化学危险品事故的应急准备和响应措施预案，并定期组织演练；每年也会定期召开环保工作专题会议，研究解决公司的重大环保管理问题。

第六部分 公共关系和社会公益事业

公司奉行“创造财富，回报社会”的理念，热心支持各项社会公益事业，2019 年，公司组织义务献血 228 人次，累计献血总量达到 76320 毫升；公司还组织员工积极开展“春风行动”活动，向困难地区捐款捐物，送温暖献爱心捐款。同时，公司倡导积极参与结对助学、青年志愿者等各项活动，并按要求履行了相关程序，并得到了社会各界的好评。

第七部分 总结

2019 年，公司将一如既往地履行社会责任，继续完善企业社会责任管理体系建设，进一步深化践行企业的社会责任感，不断完善企业社会责任执行机制，切实做到守法、诚信、稳健、持续的经营，继续围绕经营战略目标，重视安全工作，加强环境保护，以更多、更高价值的创新成果推动社会和谐可持续发展，践行科学发展观，提升企业运行效率，推动企业做大做强，诚信对待客户和供应商，服务地方经济，积极参与社会公益事业，把承担社会责任作为企业自身应尽的义务和责任，持续为员工、客户、股东、社会创造更多的经济和社会价值。