



# 社会责任报告

## (2022 年度)



嘉兴捷顺旅游制品有限公司

地址：中国浙江省嘉兴市秀洲区高照街道加创路 229 号

Tel:+86- 573- 82796025

Fax:+86- 573- 82795082-8202 (分机)

# 目录

1 编制说明 .....	2
2 高管致辞 .....	3
3 公司简介 .....	4
3.1 公司概况: .....	4
3.2 公司使命、愿景、核心价值观及经营理念 .....	4
3.3 利益相关方识别与沟通 .....	5
3.4 公司 2022 年主要荣誉清单 .....	5
4 企业社会责任核心内容 .....	5
4.1 组织治理: .....	5
4.2 人权 .....	6
4.3 劳工实践 .....	7
4.4 环境 .....	14
4.5 公平运行实践 .....	15
4.6 消费者问题 .....	17
4.7 社区参与和发展 .....	23
5 未来展望 .....	24

## 1 编制说明

本报告是嘉兴捷顺旅游制品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“让清洁更轻松，让生活更美好”的企业使命，在社会责任方面的理念、实践和绩效，披露了 2022 年度公司在组织治理、人权、劳工实践、环境、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/T 36000-2015）《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）《社会责任绩效分类指引》（GB/T 36002-2015）标准编写，报告所有数据，均出自嘉兴捷顺旅游制品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 2022 年 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，覆盖了嘉兴捷顺旅游制品有限公司所有业务。

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：0573-82790736

邮箱地址：浙江省嘉兴市秀洲区高照街道加创路 229 号

传真：0573-82795082

网站：<http://www.jesun.com.cn>

## 2 高管致辞

嘉兴捷顺旅游制品有限公司是全球最大的家居清洁用具生产制造企业。公司成立于2001年12月，是一家集清洁用具、箱包拉杆、塑料制品研发、生产和销售为一体的国家高新技术企业，是 Rubbermaid、3M、妙洁等世界知名清洁产品品牌的主要供货商。

2022年度公司主营业务收入5.83亿元，排名中国轻工业刷类及清洁用具行业第一。一直以来，公司都认真履行企业社会责任，积极传承中国特色社会主义核心价值理念，坚持以“以人为本，和谐发展，开拓创新，追求卓越”的核心价值观，切实推进公司社会责任工作。

企业既要实现自身的持续稳健发展，也要促进和贡献全社会的可持续发展，常怀感恩之心、践行社会责任、做优秀企业公民。坚持可持续发展的理念，坚持社会责任融入企业的运营。作为对社会、对员工、对股东负责的企业，捷顺认为，责任是企业发展的基石，只有将责任植入企业发展的每一步，才能使企业持续发展，才能真正迸发责任的活力，共筑美好未来。

过去的一年，我们的社会责任工作取得了一定的成效，但在履行社会责任方面仍然任重而道远，有许多需要改善之处。我们需要更加认真地倾听来自员工、客户、合作伙伴等相关方的意见和呼声，直面不足，通过聚焦实质性议题，以行动推动问题的解决。

这次报告是我们公司第一次发布的社会责任报告，其目的是全面系统的反映企业在履行社会责任的理念和所实行的做法，通过发布报告，使企业得到社会公众对我们更多的监督，使我们今后更好的发挥社会责任起到有效的作用，把社会责任贯穿于本企业发展全过程。

嘉兴捷顺旅游制品有限公司董事长

朱雪林

### 3 公司简介

#### 3.1 公司概况：

嘉兴捷顺旅游制品有限公司成立于 2001 年 12 月，注册资本 901 万美元，是一家专业从事清洁用品、箱包拉杆、塑料制品研发、生产和销售为一体的国家高新技术企业，坐落于浙江省嘉兴市秀洲区高照街道加创路 229 号。

公司主要产品有清洁拖把、擦窗器、扫把、家用梯子、毛掸等。产品远销美国、俄罗斯、日本、韩国、加拿大、德国等 30 多个国家和地区，是 Rubbermaid、3M、妙洁等世界知名清洁产品品牌的主要供货商。

公司先后被评为：国家重点领域高新技术企业、中国进出口质量诚信企业、浙江省专利示范企业、浙江省科技型中小企业、省级高新技术企业研究开发中心、浙江名牌产品、浙江省著名商标、浙江出口名牌、浙江省十佳工业设计企业、浙江省知名商号、全国工商联上规模民营企业、中国外贸出口先导指数样本企业、浙江省服务型制造示范企业、秀洲区区长质量奖、嘉兴市绿色工厂。

公司通过了 ISO 9001:2015 质量管理体系认证、ISO 14001:2015 环境管理体系认证、ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证、GB/T 29490-2013 知识产权管理体系认证、GB/T 23001-2017 两化融合管理体系认证。

#### 3.2 公司使命、愿景、核心价值观及经营理念

##### 3.2.1 公司的使命：让清洁更轻松，让生活更美好。

捷顺始终以用户需求为核心，以优良的体验为目标，以简单、实用和智能化为创新驱动点，为用户创造轻松高效的清洁体验，让居家环境变得更加整洁美好。

##### 3.2.2 公司的愿景：打造民族自主洁具品牌，成为清洁用具行业引领者。

捷顺始终以打造优秀的民族品牌为己任，坚持在技术上自主创新，不断提升自主品牌的影响力，从技术和规模上实现在洁具行业的引领。

##### 3.2.3 核心价值观：以人为本，和谐发展，开拓创新，追求卓越。

以人为本是企业价值的根本。捷顺的发展始终将人的需求和发展作为首要目标，为员工提供优良的工作环境，保障员工的权益和福利待遇，提供多方位的职业发展指导，创造企业是员工的第二个“家”。

### 3.3 利益相关方识别与沟通

公司主要从顾客、员工、社会 3 个方面进行利益相关方的识别与沟通（见表 1）

表 1 利益相关方识别与沟通

利益相关方	要求与期望	沟通方式与回应
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
社会	促进经济发展 可持续发展的能力 支持社会公益事业	微信公众号 公益活动

### 3.4 公司 2022 年主要荣誉清单

公司每年积极参加各级政府及相关部门的荣誉争创，2022 年公司获得的主要荣誉见表 2。

表 2 2022 年度主要荣誉清单

证书名称	发证日期	发证部门
2022 中国轻工业数字化转型先进单位	2022 年 7 月	中国轻工业联合会
国家级新型信息消费示范项目	2022 年 8 月	工业和信息化部
浙江省绿色工厂	2022 年 12 月	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：

公司拥有较完善的法人治理机构，其中股东大会是公司的最高权力机构；董事会为决策机构；公司实行董事会领导的总经理负责制，经理层负责公司的日常经营，执行公司董事会的决议，目前设立了多个职能部门，相互间协调合作、各负其责。组织机构图见图 1。

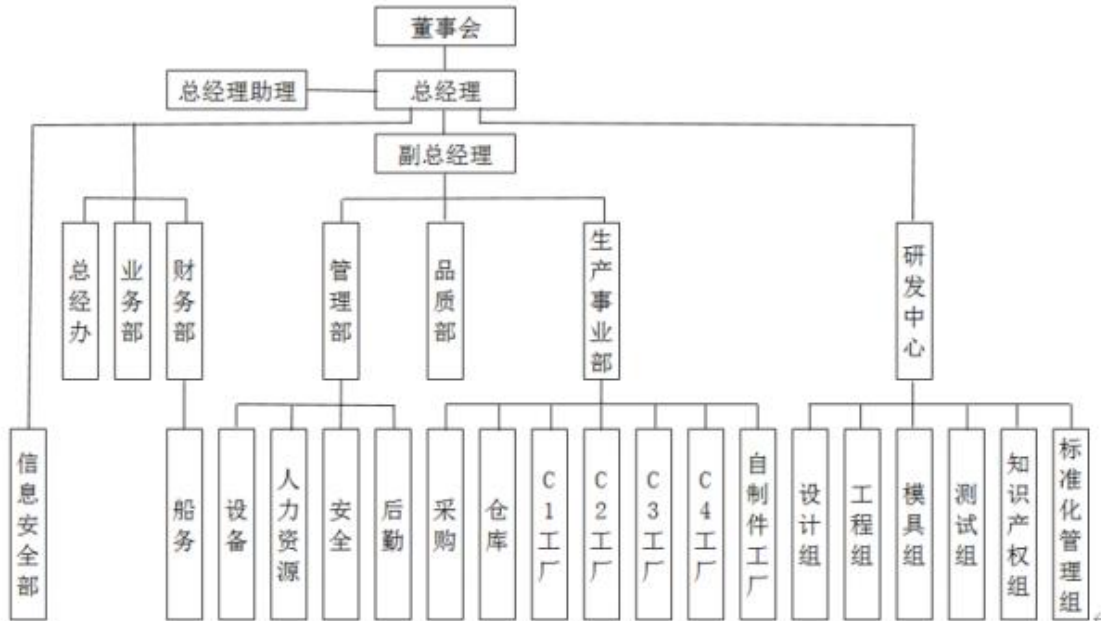


图 1 组织结构图

公司以《公司法》为指导，高层领导制定《公司章程》作为公司治理机构运行规范，界定董事以及经营管理层重要成员在公司中的具体治理、决策中的权责关系。高层领导的职权行使、重大投资、财务收支和经济活动等组织行为均纳入监管范围，上受董事会和股东监事会的监督考评，下受来自员工职工代表大会的监督，并负有经营、道德、法律方面的责任。

- ◆ 经营责任：董事会与经营班子确定年度经营目标指标体系，高层领导收入与经营结果挂钩，保证公司年度经营目标实现，确保公司资产保值增值。
- ◆ 道德责任：公司章程对经营班子及成员行为作出规定，高层领导不得从事与公司有利益关联的经营行为，并建立公司道德防范机制，规范组织的道德行为。
- ◆ 法律责任：经营班子及成员对其经营行为必须承担法律责任，确保公司经营活动不得违犯国家有关法律法规，规范组织的经营行为。

## 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，在职员工 100%签定劳动合同。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，将人才战略作为企业发展的重点，严格遵守相关法律法规，尊重和

维护员工的权益，切实关注员工健康、安全和满意度。同时重视人才培养，积极实施人才工程，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。

公司重视员工保留，特别是关键人才的保留，通过提高薪资待遇、改善员工食宿条件、组织员工座谈、设立员工申诉渠道、离职人员面谈等方法进行员工保留，近年来员工流失率得到有效降低。

#### 4.2.2 员工关爱

公司采用以“社会法定福利”为主，个性化“补充福利”为辅的福利制度。

- ◆ 员工合同签订率 100%，合同执行良好，五险依法律规定缴纳；
- ◆ 发放福利奖励，享有法定节假日、年休假等；
- ◆ 建立员工食堂、活动室等，每年举办迎春晚会和组织员工吃年夜饭；
- ◆ 适时举办各类文体娱乐活动，丰富员工业余生活，增加凝聚力。

### 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，与职工 100%签订劳动合同。

#### 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

公司在建立良好后勤保障体系，为员工提供良好的食宿条件的前提下，建立了科学的薪酬管理体系，对员工实行自主管理制，自身的表现、绩效跟当年的奖金直接关联。

- ① 制定完善的绩效考评流程，确保考评公开、公平、公正（见图 2）。



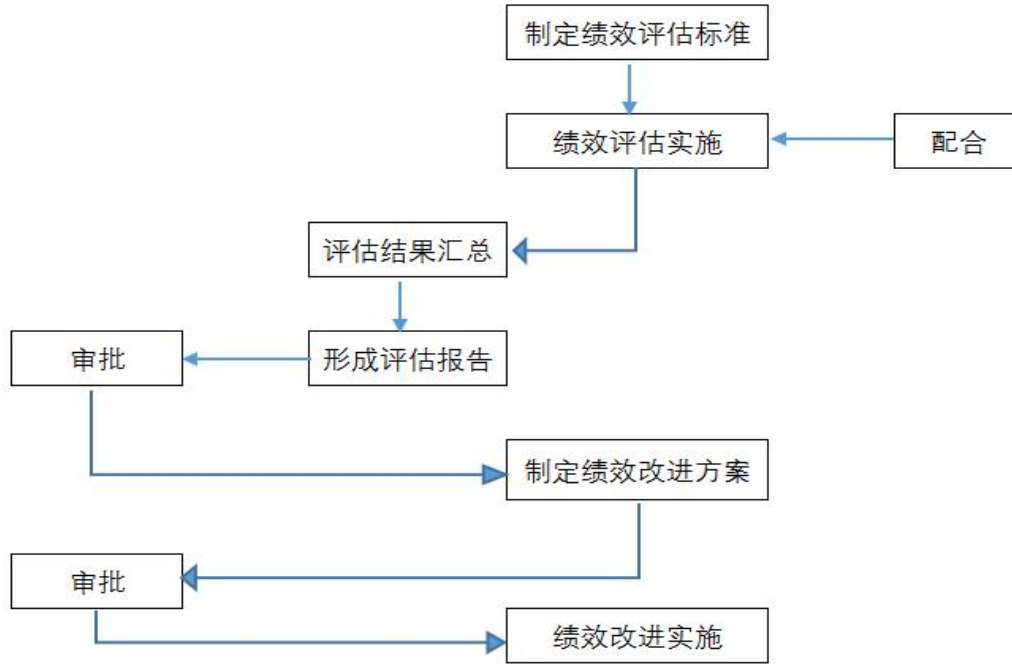


图2 绩效考评流程图表

② 基于员工能力的分类，公司制定了一套完善的绩效考核制度，充分地激励和调动公司各类人员的工作热情和积极性（见表3）。

表3 绩效考核类型

评价人	评价方式	指标类型	考核频次
高管	年度经营目标责任制+分红	公司年度经营指标	年度
中层	目标年薪制	部门级指标	年度
业务	业绩提成、年终奖	业务指标	季度
一线员工	产量奖、年终奖	产量考核指标	月度
行政人员	年终奖	工作态度	年度

#### 4.3.2.2 全面的激励政策和措施：

公司实施适宜的激励政策和措施，包括物质和非物质的激励方式；每年策划一次年度评优评先的工作，建立公司内部的荣誉体系（见表4）。

表4 丰富的员工激励措施

类别	激励措施	说明
物质激励	薪酬激励	全员年终奖（13~14薪）
		全勤奖、考核工资、高温补贴、加班补贴、学历补贴、工龄等
	社保公积金	缴纳五险、公积金、单独工伤
	有薪假日	法定节假日、年休假、婚假、产假、丧假等

类别	激励措施	说明
	体检	新员工入职体检，每年1次职业病体检，员工离岗体检
	春节关爱	奋战到年底红包
		春节准时上班员工给予开门红包
	餐饮	给予员工餐补
	车辆	购车补贴，油费补贴（中层）
话费	通讯补贴	
非物质激励	再教育	技能提升补贴
	岗位晋升	内部晋升、定向培养、储备干部计划
	新居民子女就学	每年安排新居民子女入学
	工会关爱	送清凉活动、志愿服务、年终团拜会、趣味运动会
	评优	年度优秀员工、先进个人、总经理特别奖等
	合理化建议奖励	宣传栏公示、发放不同金额的现金奖励
	生日	送生日蛋糕券
困难员工慰问	公司设立爱心互助基金，年度评审并发放资金补助	



年度优秀部门



年度优秀员工

#### 4.3.3 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；如对公司年金的管理，广泛征求员工意见形成决议。

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。

公司还通过党员、党组织参与事关企业发展、事关职工利益等重大的决策，进一步实现

企业决策的民主化和科学化，为企业的发展提供强大的动力。

公司建设有自己的网站、局域网络和服务器，使用同一域名的邮箱，保证了公司信息的传递和及时发布以及员工间实时有效的沟通。制定了《合理化建议》，还专门设置了总经理信箱，多渠道收集并采纳员工合理建议和意见。

公司管理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。

#### 4.3.4 职业健康安全：

##### 4.3.4.1 保障员工的职业健康和安

公司严格执行国家的劳动、安全生产法律法规，不断采取治理措施和个人防护措施来改进职业健康与安全工作条件。公司每年委托新滕卫生院为员工进行职业健康体检，并委托第三方对生产过程中涉及的职业病危害因素进行现场检测，对废水、厂界噪声、无组织废气进行检测，及时对超标因素采取改进措施。公司积极为员工创建安全的工作环境，通过培训让员工了解安全常识和个人健康养护常识，增强个人保护能力。特殊敢为危害因素测量和改善措施见表 5，职业病危害因素及三废检测报告见图 3。

表 5 特殊岗位的危害因素测量和改善措施

检测类别	特殊岗位	职业病危害因素改善措施
噪音	冲压工/焊工	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆生产车间室内噪声控制在 65dB(A) 以下</li> <li>◆噪声 85dB (A) 以上佩戴 3M1110 型子弹型带线耳塞</li> </ul>
粉尘	喷塑工/焊工	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆改造抽风系统</li> <li>◆佩戴 3M1211 口罩和连体工作服</li> </ul>
电焊弧光	焊工	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆佩戴 3M1211 口罩和连体工作服</li> <li>◆佩戴 3M1110 型子弹型带线耳塞</li> </ul>
正己烷/乙酸乙酯	喷塑工	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆佩戴 2101 型过滤式防毒面具、3301 滤盒、3N11 滤棉</li> <li>◆佩戴 3M1110 型子弹型带线耳塞</li> </ul>



图3 职业病危害因素及三废检测

#### 4.3.4.2 预防为主，制定各种应急预案

为确保公司生产安全和产品安全，减少生产作业的安全风险，公司尽最大努力避免和降低突发事件造成的损失，制定了应对各类突发事件的应急预案，如《应急响应预案》等自然灾害、火灾的应急管理、环境安全事故等各方面的应急管理（见表6）。

表6 公司应急预案

紧急状况	应急预案	应急准备
火灾	《火灾和爆炸事故专项应急救援预案》	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆成立防火领导小组，负责防火工作日常检查、防火设备的维护和检查</li> <li>◆每年一至两次消防实战演练</li> </ul>
中毒	《食物中毒事故专项应急救援预案》	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆成立公司危险化学品事故应急救援指挥部，负责公司危险化学品事故应急救援工作的组织抢险和善后处理</li> <li>◆中毒事故监测预警</li> <li>◆联系多家医院，建立绿色通道</li> </ul>
台风、暴雨、地震	《防雷应急救援预案》	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆成立防汛防台应急处置小组，负责落实紧急应对措施</li> </ul>
工伤	《工伤管理办法》	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆配备多个医疗箱，可供工伤发生后的简单处理</li> <li>◆联系多家医院，建立绿色通道</li> <li>◆组织公司内部安全、急救培训</li> </ul>

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 火灾应急演练



图 5 危险化学品演练

#### 4.3.5 员工培训与发展

##### 4.3.5.1 员工培训

为打造一个充满活力的学习型组织，给员工提供“工作学习化、学习工作化”的良好氛围，多年来，公司领导一直高度重视对员工的教育和培训，制定了《培训管理制度》，建立“以企业开发为主和员工自主开发相结合”的培训开发体系。多花样培训类型见表 7。

表 7 多样的培训类型

培训对象	培训内容	培训方式
高层	国外合作企业考察与交流	考察
	国内先进同行考察与交流	考察
	行业协会交流	座谈
中层	管理、专业知识培训	内外训结合
	公司文化、公司制度	内训
	质量、环境、职业健康、知识产权、两化融合培训	内外训结合
基层	5S 培训	内训
	安全培训	内外训结合
	QCC 管理	内外训结合
	办公软件操作	内训
	精益管理	外训
	岗位技能培训	内外训结合
	PMC 培训	外训
	入职培训	内训
	传帮带	内训
	工匠、蓝领	外训

公司根据不同层级员工制定切实有效的培训计划（见表 8），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（实训示例见图 6）。

表 8 不同层级员工的培训计划

培训对象	培训需求	培训目的	培训方式
管理人员	行业前沿知识 管理技巧 职业发展规划	具备先进的管理办法 提高决策的正确性 自我认知与管理能力	行业峰会、论坛、学术研讨、专题讲座、名企参观学习 外部培训/学历提升
业务人员	业务知识 业务技巧 沟通能力	掌握业务技巧 突破自我屏障 增加个人魅力	全国经销商培训 拓展训练 内训师培训
研发人员	专业研发知识 工作技能 个人素质	掌握行业先进研发 提高研发创新能力 提升专业研发资质	专题讲座、交流会 特岗培训 外部培训、内部分享
普通员工	岗位知识 专业技能 安全教育 规章制度 企业文化	胜任工作岗位 减少和避免安全事故 增加企业认同感	入职培训 安全教育培训 案例讨论 技能培训



图 6 员工培训

#### 4.3.5.2 员工的发展

人才，是捷顺旅游的第一资源，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，公司现有员工 746 人，其中大专及以上学历员工占公司员工比例的 12%以上。

公司人力资源从四个序列统筹员工发展，形成了“干部能上能下，薪酬能升能降，员工

能进能出”的用人机制，通过自荐、公开招聘、内部竞聘、储备干部等培养形式，使员工根据自己的能力和个人目标实现自己的发展计划（职工晋升通道示意图见图 7，人才培养渠道及内容见表 10）。



图 7 职工晋升通道

表 10 人才培养渠道及内容

培养渠道	内容
外派	相关员工可以申请“上挂、下派、外练、互动”，实现公司内行政职能部、分厂、子公司的全方位互动学习
子公司任职	组织中层干部到子公司任职
定期轮岗	部分特殊岗位或具有较大发展潜力的人员进行岗位轮换，如财务会计、采购人员等
一人多岗 一岗多能	进行多岗位技能培训
发展通道 转换	员工根据个人实际情况及职业兴趣，可在不同通道之间有转换机会，通过公司内部招聘的方式，经过用人部门面试录用后，进行发展通道的转换

#### 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。公司能源消耗管控措施见表 11。

表 11 能源消耗管控措施

项目	环境因素	国家（行业）标准或者地方要求	预防措施和改进结果
能源消耗	万元产值能耗	《重点用能单位节能管理办法》、《中华人民共和国节约能源法》、《节约用电管理办法》	1、设备科负责用电设备的正常运作，消除现场漏水的现象。 2、设备科统计分析各部门的用电、用水情况。 3、使用清洁生产技术，加大循环水利用率，减少生产用电、用水。 4、宣传节约用电、用水。

4.4.2 环境方面：

公司通过环境管理体系认证，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”达标排放并进行有效处理（环境方面的控制和改进措施见表 12）。

表 12 环境方面的控制和改进措施

项目	环境因素	国家（行业）标准或者地方要求		预防措施和改进结果
环境保护	污水排放	《GB8798-1996 污水综合排放标》	6.5≤PH≤7.5 COD≤500mg/L	经生化处理后纳管，最终送嘉兴市污水处理厂集中处理达标后排放。
	噪声排放	《工业企业厂界环境噪声排放标准》	55-65 分贝	更换变频低噪设备，加装隔声罩，给员工发放耳塞等劳保用品。
	固、废物处置	《危险废物贮存污染控制标准》 《一般工业固体废物贮存处置场污染控制标准》		1、按照《固体废弃物分类放置与处理办法》的规定定期收集； 2、危险固体废物交给有资质公司进行处理或集中暂存。
	废气排放	《GB16297-1996 大气污染物综合排放标准》	颗粒物≤1mg/m <sup>3</sup>	1、喷涂车间处理设施出口的颗粒进布袋回收利用，减少颗粒物的排放； 2、采用环保废气处理设施，控制颗粒物排放； 3、食堂油烟通过油烟过滤后高空排放，过滤设备每月清洗；

4.5 公平运行实践

4.5.1 反腐败

按照公司党支部要求，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。



公司以开展深入学习贯彻党的二十大精神，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。

#### 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《风险评价和控制策划程序》，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《风险评价和控制策划程序》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（风险管理分工见表 13）。

表 13 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	总经办
财务	财务风险	财务部
顾客与市场	产品与服务风险	业务部
	质量风险	品质部

类别	风险类型	归口管理部门
	供应链风险	生产事业部
内部运营	生产过程风险	生产事业部
	技术研发风险	研发部
	基础设施风险	管理部
	人力资源风险	管理部
	信息和知识管理风险	管理部
学习与成长	文化风险	管理部

#### 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，公司导入了知识产权管理体系，在 2017 年通过了知识产权管理体系的认证，制定了《知识产权管理制度》、《专利保密制度》、《专利档案管理制度》、《专利管理制度》、《专利奖励管理制度》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 2021 年底，已获得授权专利一共有 357 项，其中发明专利 61 项，实用新型专利 245 项，外观设计专利 51 项。

公司积极参与产品标准的制修订工作（见表 14），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。

表 14 公司参与的标准制定一览表

项目	标准名称	标准类型	参与度	状态
1	《喷雾拖把》（T/ZZB 2628-2022）	浙江制造 团体标准	第一起草单位	已发布
2	《清洁刷 除非用刷》（QB/T 4998-2016）	行业标准	第一起草单位	已发布
3	《纱线平地拖》（QB/T 4744-2014）	行业标准	参与起草单位	已发布

#### 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同实践

公司网站提供准确、全面的信息，公司在天猫、在京东都设有官方旗舰店，店内产品信息真实，公司信息均有公开（相关截图见图 8、图 9、图 10）。



图 8 公司网站

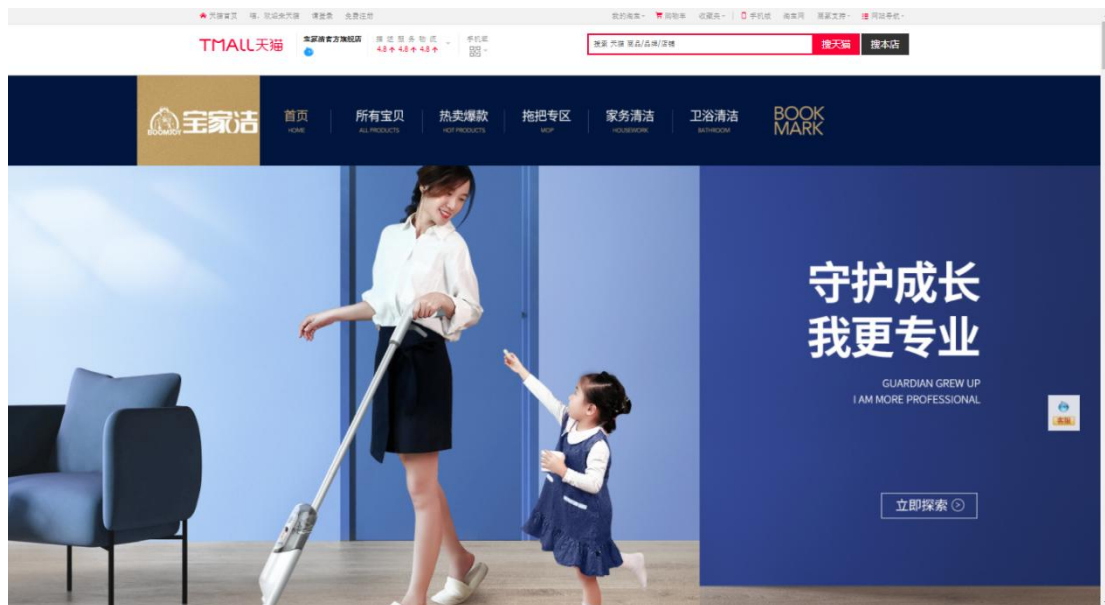


图 9 公司天猫官方旗舰店



图 10 公司京东官方旗舰店

#### 4.6.2 保护消费者健康安全

##### 4.6.2.1 建立顾客关系

公司通过售前、售后服务、回访、满意度调查等方式，与客户建立良好的客户关系，每年底对顾客的满意度进行评测，同时，公司对顾客建立档案，对顾客的流失、反馈信息进行统计与分析，为公司的产品、服务和管理的改进寻求新的契机。

公司采用各种方法与客户建立良好关系，从产品质量、合理定价、售后服务等方面满足并超越客户期望。公司通过各种渠道了解顾客的需求、经营状况及发展前景，对一些战略客户、重要顾客建立长期战略合作关系，每年安排公司高层领导进行走访，听取这些重点顾客的声音，从而增加顾客的信心、培养顾客的忠诚度，把顾客从一般的业务关系提高到战略合作关系。针对国内和国际业务的差异性，采取不同的方式与客户建立和维护关系。

##### 4.6.2.2 品牌为中心

倡导以品牌为中心的发展理念，大幅提升捷顺旅游品牌美誉度及顾客忠诚度。捷顺坚持以“优质的品质，满意的服务，合理的价格”，打造企业。

##### 4.6.2.3 用心服务

深化“用心服务”理念，真正把客户当作自己的亲人看待，全面提高售前、售中、售后服务水平。进一步梳理内部管理框架，充分体现以用户为中心的核心意识，以销售牵头，实行一站式服务，融合内部所有与用户直接相关的服务链。

#### 4.6.2.4 客户分层管理

公司通过各种渠道了解顾客的需求,经营状况及发展前景,对战略顾客和重点顾客建立长期合作关系,每年安排公司高层领导进行走访,听取重点顾客、大客户的声音,从而增加顾客信任、培养顾客的忠诚度,把顾客从一般的业务关系提高到战略合作关系。

为有效协同生产、质检、物流、销售等多个部门,公司组成跨部门、跨职能的大客户服务组织,通过提供现场解决方案设计、24小时技术支持维护和快速供货等多项个性化服务以及一体化解决方案为客户提供了更大价值。

首先,捷顺旅游与客户之间是一种建立在双赢基础之上的合作、互相信任、互相依存,并共同制定产品升级与创新计划或为降低整个系统的成本而共同努力。其次,公司投入大量资源,专注于深度参与客户的发展,客户也深度关注捷顺旅游的发展并尽可能给予支持。

#### 4.6.2.5 接近市场

在主要市场里增加分支机构,加强对区域市场的掌控度,将市场开拓、综合服务、信息搜索、客户关系管理、信息收集的机构前移,增强对市场竞争情况、市场发展热点、市场渠道变革趋势的应对能力进一步提高。

#### 4.6.2.6 明确顾客接触方式及要求

公司明确了各类顾客查询信息、交易和投诉的主要接触方式,探索、确定顾客对接触方式的要求(见表15),界定相关过程和人员,制定满足要求的方法,并对相关人员进行教育、培训,使顾客接触服务符合和超出顾客期望。

表 15 顾客的主要接触方式及要求

类别	接触内容	接触方式	接触要求	相关人员	满足要求的方法
信息查询方式	相关信息咨询	来信来访、公司网站	了解产品和服务信息的最新动态、礼貌倾听、及时解答	业务部	掌握产品知识、服务政策、沟通技巧,及时更新信息等
交易方式	获得产品	双方单位	了解公司加工环境、生产能力。	业务部	提高公司生产能力、加工周期、产品质量等
投诉方式	产品投诉	售后服务热线、来信来访	熟悉产品知识、礼貌倾听、迅速受理并及时反馈处理意见	业务部	掌握产品知识、法律知识、沟通礼仪技巧,熟悉投诉处理流程
	产品建议	邮件、公司网站	熟悉产品知识、礼貌倾听、迅速传达并及时反馈结果	业务部	掌握产品知识、沟通礼仪技巧,熟悉公司各部门工作流程等

### 4.6.3 顾客投诉管理

公司制定了《客户投诉流程》，明确客户投诉处理流程（见图 11），统一规定客诉的对接窗口都是业务部，由业务部将投诉信息转达到品质部门进行处理、跟踪和反馈。同时规定了客户投诉处理的 8D 基本要求，包括：处理组织部门、客户投诉的受理、客户投诉的内容分析、客户投诉的回复、客户投诉的内部责任界定、客户投诉的改进及改进措施的跟踪、关闭等内容，要求：

- 接到投诉起的 24-72 小时之内快速响应顾客；
- 针对重大投诉或因相同问题造成的反复投诉，成立品质专案组，涉及到原材料问题，则请供应商一同参与改进。
- 所有投诉都必须形成闭环，由品管部为主导，每月进行汇报统计。

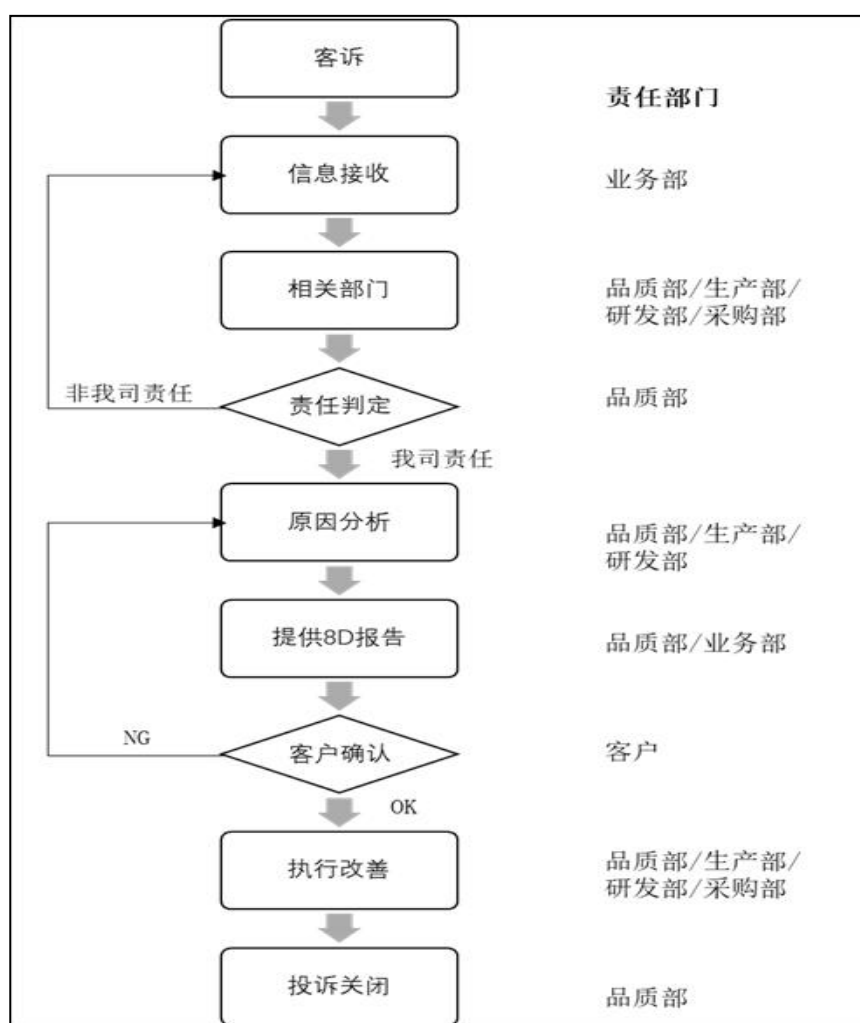


图 11 顾客抱怨和投诉处理流程图

#### 4.6.4 顾客满意的测量

公司注重顾客满意度的测评，制定了《客户满意度调查表》，每半年开展一次顾客满意度调查，以收集顾客满意信息用于公司全面改进，有针对性的开展满意度调查（见表 16）。

——调查表内容覆盖价格、质量、交期、服务四大块，并设有客户提议栏；

——调查方式为每个业务按照渠道划分，从进口品牌商、经销商、电视购物等营业额排名前五的，以及增长速度超过 20% 的客户，通过邮箱发放调查问卷。

——调查结果分析：针对调查结果，统计各项平均分，根据客户反馈意见进行综合分析，统计后形成《客户满意度调查统计表》，针对问题进行相应的改善措施，针对客户的意见进行讨论反馈。

表 16 有针对性的顾客满意度调查方法

范围	顾客类别	主要方法
国内	经销商客户	问卷调查抽样 经销商培训/经销商导购培训 投诉跟踪 展会
	终端客户	电话回访 微信互动 网络调查 上门安装时沟通交流
国外	战略顾客	问卷调查抽样 高层互访 展会上交流 派技术人员到现场解决客户投诉
	重要顾客	问卷调查抽样 拜访客户 展会
	一般顾客	日常走访

公司根据对顾客满意度的测量结果进行分析总结，持续改进，不断满足顾客和市场需求，主要通过问卷调查分析，年会、培训会分析和走访分析的三种方式去分析改进（见表 17）。

表 17 顾客满意度测量方式的应用改进

测量方式	具体内容
问卷调查	根据不同顾客设计针对性的调查内容 分析总结调查结果对公司发展，产品创新方面的影响

测量方式	具体内容
	将调查结果应用到产品及服务的改进创新中,通过 PFK 和项目制使建议或意见落地
年会、培训会	通过年会与顾客面对面交流沟通 通过培训会与顾客探讨市场需求或产品待改进点并记录 将顾客提出问题纳入相关职能部门中讨论,开展持续改进
顾客走访	及时了解客户动态,倾听顾客的需求与期望 将最新资讯信息及时反馈给公司高层 按地区指定区域销售人员,加强日常走访 通过定期销售会议进行分享和讨论

公司采取不定期的产品和服务质量跟踪调查,包括回访、市场调研等,根据调查反馈进行分析评价,寻找改进机会。

公司高层、业务部通过销售例会以及卓越绩效自评等方式,评审和改进顾客满意度调查的方法,确保与公司战略同步。如公司以前对于客户满意信息的收集主要靠业务员电话沟通,公司改进了顾客满意度调查的方式,不仅通过电话了解,增加了客户回访和顾客满意度调查问卷、经销商年会及分区域工作会议等,通过改进满意度调查方法和内容,使调查信息更加丰富、全面和客观真实。

#### 4.7 社区参与和发展

公司在取得发展的同时,不忘感恩和回馈社会。管理部统一管理,确定重点支持的公益领域为:行业发展、教育、文化三方面,累计公益支出两百余万元,在公司及经销商进行宣传,履行社会责任,弘扬公益正能量(部分公益支持内容见表 18)。

表 18 重点公益支持内容

重点领域	支持项目	战略意图	取得成效
行业发展	工业设计协会 机器人与装备协会 轻工业协会	提升行业领导地位	加强与行业的交流互动,为行业的发展做出自己的贡献
教育事业	连续多年爱心资助家庭贫困学子 	体现企业支持中国教育事业责任心	资助生活困难的贫困学生,加强校企合作力度,助力中国教育事业



重点领域	支持项目	战略意图	取得成效
慈善捐助	内蒙古奈曼旗和都兰县扶贫捐助 向秀洲区慈善总会和嘉兴市慈善总会捐款 	体现企业的社会担当	改善贫困地区与个人的生活环境
社区支持		反哺当地政府和民众，提升企业当地影响力	促进社区共建，为社区发展做出贡献

## 5 未来展望

面向未来，捷顺旅游将继续致力于引领全球清洁产业的发展，应对人类健康家居需求的挑战，同时为建立民族品牌和家居产业新模式做有益的摸索和实践。

2023 年捷顺将不断实现企业和社会共同发展，始终坚持实施社会责任实践和管理，通过实施社会责任管理，履行社会责任来提高企业可持续发展能力。一是强化产品质量提升，持续改善品牌形象，以提高质量拉动销售规模扩大、强化生产效率提升，以最小的投入获取最大限度的适应市场需求、强化经营服务，切实提高盈利能力、强化管理水平，提升创新管理模式，实现管理突破。二是加强与外部利益相关方的沟通合作，维护平等、互利、诚信的战略合作伙伴关系，加大产品研发力度，保证产品质量，优化客户服务，加强客户沟通，最大限度地提升客户满意度。三是公司将继续履行社会责任，积极开展各项志愿者活动、积极参与新农村共创共建，支持新农村工作，积极关心社会弱势群体，关爱老人。持续维护公共关心，热忱社会公益事业，塑造良好企业形象，带动地方经济发展，追求企业与社会和谐共生。四是积极倡导企业文化建设，提升企业形象，塑造员工精神。五是继续坚持落实科学发展观，投身环境保护工作，完善环保制度，利用环保设备技术减轻和避免污染，加大环保宣传力度，展开环保节能活动，提高员工的环保节能意识，构建绿色环保企业，实现一个企业应对社会责任的担当。

捷顺会持续关注可持续发展进展，推动我们事业更进一步，期待建设更加美好的未来。