

# “浙江制造”认证 社会责任报告



申报单位：湖州南浔圣邦家私有限公司

二零二一年八月

## 关于本报告

本公司总经理及管理层保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告编制说明所提信息的报告时间：2020 年 1 月 1 日-12 月 31 日，部分内容超出上述时间范围。

报告参照标准：GB/T 36000-2015 社会责任指南（即 ISO26000-2010）

GB/T 36001-2015 社会责任报告编写指南

报告涵盖范围：湖州南浔圣邦家私有限公司（以下简称“公司”）

数据评估方法及运算基础：公司的审计报告及相关统计。

公司地址：湖州市南浔经济开发区东迁村强园路北侧

电 话：0572-3084898

传 真：0572-3651559

公司网址：<http://www.hzsbjs.com/>

电子邮箱：[471860890@qq.com](mailto:471860890@qq.com)

邮政编码：313009

# 目录

第一章 公司简介.....	02
第二章 企业文化.....	03
第三章 维护股东权益.....	05
第四章 维护职工权益.....	06
第五章 维护供应商、客户权益.....	09
第六章 环境保护与可持续发展.....	10
第七章 道德行为与社会公益事业.....	12
第八章 结束语.....	14

## 第一章 公司简介

### 公司概况

湖州南浔圣邦家私有限公司，位于南浔，是沪杭、嘉、湖、苏、锡、常、长江三角洲经济较发达的工业中心城市之中璀璨的一颗明珠。地理优势得天独厚。本公司专业生产高、中档办公家具、宾馆套房家具、以及实木家具的系列产品。经过多年的发展已形成了规模化、专业化、现代化的生产企业。目前拥有标准化厂房 10000 平方米，有高精度进口设备，具有一支较强的管理队伍和生产技术人员，有完善的生产管理体系，在生产中精益求精，“鼎邦”品牌办公家具经浙江省家具质量监督检验站定期监督检验，并通过 ISO9001-2008 国际质量管理体系认证。完善的售后服务、优良的品质、合理的价格深受用户好评。圣者在天，友邦天下。圣贤，自是思想的引领者；友邦，则是家具的领航者。心中的信念有多大，人生的舞台就有多宽。是自信，给予圣邦以大家之气，是行动，让我们收获了丰硕的果实。以仁正己，领域无疆。仁者，以天下为己任也。以仁安义，以仁正己。故，唯仁者，安天下。圣邦家具自创立之初，汲取五千年东方文明之精髓，始终将“仁义智信”作为圣邦家具的核心价值体系之一，内修其身，外行其道，积极进取，融汇各家之所长，秉承天地之胸怀，以儒家风范开办公家具行业新典范！

## 第二章 公司文化

公司基于多年来的实践经验，在充分分析公司的内外部环境、系统总结创业成功因素的基础上，通过内部广泛的讨论，平衡所有利益相关者的价值，逐步形成了 特有的企业文化，具体如下：

使命：为您的办公生活服务

愿景：创造更美好的办公生活环境

核心价值观：仁义智信

经营理念：创优质产品，建良好信誉

公司创建于 2014 年，历经近 10 年的拼搏，企业文化也随着公司的发展不断演变，具体经历以下三个发展阶段，详见表 2-1：

湖州南浔圣邦家私有限公司企业文化建设发展过程表 2-1

阶 段	企 业 文 化	阐 释
2014 年-至今	企业使命： 为您的办公生活服务	任何组织的存在都有其特定的使命，我们企业使命是向社会提供有经济价值的商品和服务。我们的追求是在文体设施领域引导实现顾客的梦想，依靠点点滴滴、锲而不舍的艰苦努力，使我们的产品和服务遍布全国乃至世界各个角落，使人类的精神生活更加丰富多彩
	企业愿景： 创造更美好的办公生活环境	广泛吸收世界文体设施领域的最新研究成果，学习国内外优秀企业，在独立自主的基础上，开放合作地发展领先的核心技术体系，成为世界领先的文体设施系统集成供应商，用卓越的产品和服务引导行业发展。主张在企业、顾客、员工与合作者之间结成利益共同体，为国家繁荣昌盛，为企业做强做久，为顾客持续满意，为员工及其家人的满意而不懈努力
	核心价值观： 仁义智信	提倡讲实话，办实事，言必行，行必果，认真负责，忠于职守，诚实守信 提倡干一行，爱一行，专一行，刻苦钻研，挑战潜力，激情投入

公司非常重视企业文化的打造，为确保公司的使命、愿景、核心价值观深刻影响员工、关键供应商、顾客和其他利益相关者，统一思想，共同努力，公司高层领导以身作则、率先垂范，并通过多媒体、多渠道将公司的愿景、价值观进行宣传和贯彻，使员工、关键供应商、顾客和其他利益相关者等相关方充分了解公司的文化内涵，将企业文化渗透在各个领域。

### 第三章 维护股东权益

公司一直严格遵守《公司法》、《证券法》等法律、法规的要求，努力提高法人治理水平，完善公司内部控制制度，规范公司内部管理运作。在实践中逐步形成以股东大会、董事会、监事会为权力、决策和监督的机构，并在董事会下设立薪酬与考核委员会、战略委员会、审计委员会、提名委员会等四大委员会，同时三会与管理层之间权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策、协调运作的法人治理结构。

通过对国家法规和内控制度的严格执行，已经从机制上有效保证了对所有股东的公平、公开、公正，保障所有股东享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。公司对所有股东一视同仁，通过持续、稳定的分红政策，及时、准备的信息披露，有效、顺畅的投资者沟通渠道，进一步完善投资者沟通平台，强化投资者服务，努力兼顾各方需求，维护公众利益，切实履行企业社会责任，持续回报股东，在各项重大经营决策过程中，充分考虑股东利益，特别在财务方面努力保持稳健政策以保证公司财务安全。

公司严格按照《公司法》、《公司章程》及相关规定，真实、准确、完整、及时、公平地进行信息披露，积极主动履行信息披露义务。在新媒体时代，公司建立了“ ”微信公众订阅号，在符合相关法规、规定的情况下，相关信息披露更主动、更及时，在官网上专设新闻中心模块，以文字、图片、视频等多种形式及时发布公司新闻、行业资讯、公司活动等。

通过多渠道、多样化的投资者沟通模式，促进公司与投资者之间的良性互动，增进投资者对公司的进一步了解和熟悉，反馈投资者对公司经营发展的合理意见，形成服务投资者、尊重投资者的企业文化，认真做好投资者关系管理。

公司一贯秉承稳健、诚信的经营原则，坚持降低自身经营风险从而降低财务风险，降低债权人权益风险的策略，经年来，公司的资产负债率均保持在较低水平。公司在追求股东利益最大化的同时，业兼顾债权人的利益，公司的各项重大经营决策过程，均充分考虑了债权人的合法权益，公司及时向债权人回馈于其债权权益相关的重大信息，按照与债权人签订的合同履行债务。

严格遵守国家法律法规和各项规章制度，坚持依法经营，诚信经营，自觉营造和构建和谐诚信的经营环境，获得了社会各界的认可。

第四章 维护职工权益

公司成立以来，一直致力于创建一只高技术、高技能、高素质的稳定员工队伍。

公司注重员工的学习与发展、权益与满意。

一、员工的学习与发展

A) 员工学习

公司由人力资源部主管培训工作，并制定了《培训管理制度》，以制度形式确保收集培训需求、制定培训计划、实施培训、培训效果评价等环节的有效实施，具体可参考表 4-1 不同员工层次培训内容及方式汇总表。

表 4-1 不同员工层次培训内容及方式汇总表

培 训 主 题	主 要 培 训 内 容	培 训 方 式	培 训 人 员
核心竞争力的培养	领导力、管理思维管理创新、组织管理、团队管理、沟通管理、岗位技能、专业知识、新工艺新技术培训、现场管理	现场授课、专业书籍阅读、研修班、专题讲座 参观考察、技术交流、赴外培训、视频授课、师带徒、轮岗、交叉培训等	全体员工
战略挑战及行动计划的实现	战略管理、宏观经济管理、执行力		管理人员
商业道德规范	职业道德		管理人员 行政人员
技能人才培养	各特殊岗位特殊技能		一线 生产员工

B) 员工发展

公司为不同类型的员工设立多种发展通道，鼓励员工精其所长和一专多能，不同类型的员工职务通道具有相同和平等的晋升机会，给予员工充分的发展空间，详见表 4-2。

表 4-2 职业发展通道

管 理	技 术	技 能
总经理	总工程师	首席技师
副总经理	高级工程师	高级技师
部长	工程师	技师
科长	助理工程师	高级技工



管 理	技 术	技 能
文员	技术员	技工

考虑公司的发展需要，员工个人实际情况及职业兴趣，员工在不同通道之间有转换机会，即技术岗位员工有机会均等转换到管理岗位，技能岗位有机会转换到管理岗位和技术岗位，但转换必须符合其他类型岗位的任职条件。

公司对所有的岗位进行了识别，识别出本公司的关键岗位，关键岗位识别的标准分别为岗位的战略价值和岗位的不可替代性。并对关键岗位的职业通道进行了建设，每一级岗位的建设应与岗位的胜任力相关。

## 2、实施继任计划，形成人才梯队

公司重视人才梯队的建设，对各个岗位储备相应的人才。各部门负责人及以上岗位及关键岗位均配备储备人员，领导需对各自的储备人员进行重点培养和教育，并进行适当轮岗，使其掌握所要储备岗位的各项工作技能和要求，对没有培养合格的后备人员，则领导不能晋升。高技能人才公司实行师傅带徒弟制度，公司对师傅进行物质奖励并考核徒弟。公司常设岗位及特定岗位继任者由内部培养，为适应公司发展新开拓岗位和不成熟岗位可进行外部招聘。

## 二、员工的权益与满意

### A) 员工权益：

#### 1、员工职业健康安全

公司严格执行《劳动法》、《劳动合同法》、《安全生产法》等有关法律法规，通过规范的管理过程支持安全和健康的预防理念。为保障员工的职业健康，公司自 2020 年起执行 ISO45001:2018 职业健康安全管理体系，针对不同的关键工作场所确定相应的测量指标和目标。

公司成立安全生产委员会，制订公司安全生产的重要决策，下设立安全生产领导小组，负责公司日常安全生产事务；公司安全生产部门组织每月一次的安全生产大检查，对公司所有区域内进行安全隐患排查，发现苗头及时整改。安全管理员每天对车间每天进行日常安全巡查，对机器设备、生产区域、人员进行安全隐患排查。

#### 2、应急准备

为保障员工的职业健康，根据安全因素制订相关的安全预防措施和组织相关培训，从火灾、工作岗位安全要求、交通、急救等方面内容进行宣讲、培训。

3、针对不同的员工群体，提供针对性、个性化和多样化的支持，保障员工合法权益

公司通过员工满意度调查、员工座谈会、领导走访、员工代表反映及日常沟通等多种途径识别员工对福利的需求。2020 年根据了解到的不同员工的福利政策需求所采取的个性化支持如下表 4-3:

表 4-3 员工福利政策一览表

员工类别	关键需求	个性化支持措施	共同支持
基层人员 (操作类员工)	生活的需要	子女就学、春节回家安排、膳食窗口、旅游、困难家庭帮扶	社会保险、假期、公积金、团体意外险及团体意外医疗险、医药用品、节假日慰问、晚会、开设员工阅览室、建立党员活动中心、文体活动中心。
	学习成长需要	以老带新、一人多岗、培训机会、安全生产防护、时效奖、质量奖、出勤奖	
行政人员	实现个人价值的需要	职称评定、弹性工作时间、通讯费、工具补贴	
	发展空间的需要	畅通的职业通道、有计划的培训、配备助理、出国境学习交流机会	
管理人员	实现个人价值的需要	有适当的授权、职称评定、股权激励、团队激励、充分的医疗保障、购车补贴、通讯费	
	事业成功的需要	创造良好的与高层沟通渠道、良好的团队工作氛围、国内外考察学习机会	

#### B) 员工满意

公司通过离职调查、面试调查、员工座谈会、工资协商会、总经理信箱、员工满意度、职代会等途径了解影响员工满意程度积极性的关键因素，建立了完善的满意度调查程序，明确了人力资源部和各部门的职责，调查方式采取抽样调查的方式，对于不同的人群不同的抽样人员组成与数量。满意度调查固定为半年一次，一般采取问卷调查的形式。

2020 年下半年满意度调查从文化氛围、管理环境、工作环境、职业发展、薪酬福利五个方面进行调查，区分职级、年龄和岗位，并设计相应的问题。通过数据收集、统计分析，形成满意度调查报告，报总经理审批后，反馈给各相关部门整改，并将满意度调查的落实情况作为人力资源部的目标考核指标。

## 第五章 维护供应商、客户权益

### 一、关键供方

致力于与供应商建立战略合作关系，维护供应商权益。将“创优质产品，建良好信誉”的经营理念传递到供应商处，帮助配件供应商分析其“顾客的顾客”的需求，以改进产品设计、提高安全可靠。同时，在某些领域，供应商具有更专业的实力，则积极与他们探讨新技术、新材料的应用，借助于他们的实力，为产品品质提供了强有力的保证。公司定期评价现有的供应商，整合供应商的数量，增加一些长期的、战略合作伙伴，增强抗风险能力；通过订单拉动，共同减少库存……

### 二、顾客

顾客关系：实业以“顾客至上，服务第一”为宗旨，配置以“售后服务部”为中心的服务体系。我们有一个固定团队与客户保持密切的联系，同时建立客户档案。

顾客满意：公司从2014年开始每年专门组织了阶段性的顾客满意度调查，其中包括月度的顾客满意度跟踪，季度的满意度调查，年度的满意度的汇总分析等。从2018年开始，公司连续三年顾客综合满意率 $\geq 90$ 分。

### 三、与主要供应商和顾客的伙伴关系和沟通机制

公司每年末定期召开供应商大会，传递的理念与文化，传递的发展讯息，将每月的交货情况和产品质量情况进行统计、反馈给供应商。到供应商处进行第二方的审核，持续传递公司对质量保证的要求。与沟通供方需求，在合作共赢的基础上，相互促成。

为了加强与用户的沟通，及时收集到客户的反馈意见，公司从2014年起在行业中率先开通了24小时销售服务热线和售后服务热线，全天候为用户提供售前、售后咨询服务；设立了网站，方便客户随时随地了解我公司的产品结构和特点，同时可在留言板上提出各自的意见和建议。公司制定了顾客定期回访制度和售后三个月内满意度调查制度，以确保顾客满意，真正为顾客解决实际问题。通过一系列措施，确保了顾客的权益。

## 第六章 环境保护与可持续发展

公司重视环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全、公共卫生等各方面，根据国家法律法规和强制标准的要求，遵循“四不原则”（不以污染环境为代价、不以员工安全健康为代价、不以超越法规为代价、不以浪费资源破坏生态为代价）。公司投入巨大资金投入进行油漆废气环保改善。公司所有固体废物经过分类处理，部分进行回收利用，将其对环境的污染减少到最低程度，见表 6-1。

表 6-1 质量安全、环保、节能、资源综合利用、公共卫生控制方法表

控制方面	质量安全	环 保	节 能	资源综合利用	公共卫生
控制项目	产品质量 安全生产	工业三废	电、水、油漆	木材	木屑尘
风险因素	产品质量缺陷 生产事故	污染水体、大气、 土壤 危险身体健康	增加生产成本 浪费资源	浪费资源	危害身体健康
控制指标	无重大质量事故和 生产事故	达到国家标准 危害固废委托有 资质的机构处理	根据全市工业企 业先进水平，制 定年度计划，每 年下降 5%	资源综合利 用率 90%以上	无职业病发生
测量方面	定期检查	定期监测	内部统计	内部统计	定期进行监测
控制过程 及方法	实施 ISO90001 体 系编制并发放《安 全规范》、安全总监 定期巡视工地、公 司产品的核心部件 均采用国际品牌	实施 ISO14001 体 系、污水纳管、危 废台账建立并委 托有资质的机构 定期处理	改进生产工艺， 采用节能设备和 工艺，制定了能 源计算考核机制 等，开展清洁生 产审核	改进生产工艺， 提供资源利用， 加大资源回收 率，并二次利用	实施 ISO45001 体 系、落实《职业病 防治法》、职业场 所危险因素识别 和控制、人员定期 体检、个人防护用 品的发放和佩戴， 每二年进行一次 体检

通过对顾客及相关方的调研、分析、政府访谈、媒体报道及顾客满意度调查等，预见公众对产品、服务和运营中当前和未来对产品责任、安全责任、环境责任、纳税责任、管理责任等

方面的隐忧，应对措施，见表 6-2。

表 6-2 公众隐忧及应对措施

涉及方面	识别方法	不良影响	应对措施
质量安全	客户投诉	有毒有害物质含量	产品送检
环 保	与政府社区交流、环境检测报告、周边单位和居民投诉	污水、废气、噪声、固废造成环境污染	实施 ISO14001 体系
节 能	能耗指标控制	高能耗占用社会公共资源	开展清洁生产
资源综合利用	废料回收、循环水利用	浪费资源	测量资源利用率实行控制
公 共 卫 生	环境卫生、传染病防治	对公众健康带来隐忧	制定具体管理措施

我司三年来，公司无环保立案处罚。

第七章 道德行为与社会公益事业

一、道德行为

A) 确保组织遵守诚信准则，建立组织的信用体系

将“仁义智信”确定为公司核心价值观，充分体现了高层领导道德观。高层以他们实际行动告诉着所有员工，我们是个重道德、讲诚信的企业。是浙江省信用管理示范企业，国家级守合同重信用企业，严格遵守国家法律法规和各项规章制度，坚持依法经营，诚信经营，自觉营造和构建和谐诚信的经营环境，按时缴纳有关税费，合法经营，无任何不良记录。

公司设立了专门的法律顾问、审计稽查部，对经营行为进行法律指导和监督把关；编制了《奖惩制度》及《廉政建设制度》等制度，要求每位员工做出廉洁承诺，对经济交往中的道德行为和违反道德行为查处办法进行了规定；采取了纪律处罚、廉政绩效考核、规范招标流程、任期责任审计、设立总经理意见箱、公布举报电话等措施，从事前预防教育、事中流程控制到事后监督检查，全过程对道德行为进行约束，有力促进内部组织和个人诚实守信、遵纪守法。

B) 确保组织行为符合道德规范，用于促进和监测组织内部、与顾客、供方和合作伙伴之间及组织治理中的行为符合道德规范的关键过程及绩效指标

公司开展的一切商业活动和经营行为，均有相应的规章制度和行为规范加以约束和监督，公司营建了遵纪守法、遵守道德的经营环境，与此同时，还建立了完善的制度体系、行为规范，在行为上引导和约束员工，确保组织在经营活动过程中，遵守道德行为。在与相关方交往过程中，识别了关键过程和测量指标具体见下表：

表 7-1 与相关方的交往过程中的监控

行为对象	关键过程	测 量 指 标
供应商 合作伙伴	合格供应商评价表	一年一审
		违规招标的次数
	合同管理	合同兑现率
顾 客	顾客服务	合同兑现率

表 7-2 公司监控和处理违反道德行为的过程和测量监督表

监督对象	监督措施	目 标	监 督 主 体	处 理 方 式
------	------	-----	---------	---------

监督对象	监督措施	目 标	监 督 主 体	处 理 方 式
高层领导	举报投诉 述职评价 内控程序 公开信箱	违法违纪事件数为零；不收受礼物、现金和回扣、公款消费；不行贿受贿	股东会、监事会	罢免提案、谈话、绩效考核
			审计、财务等部门	按公司规定处理
			职代会	通过否决议案
中层人员	高层领导监督 审计调查 绩效考核 公开信箱	违法违纪事件数为零，不收受礼物、现金和回扣、公款消费；不行贿受贿	高层领导	绩效考核，高层领导现场办公
			审计、财务、人力资源部	按公司规定处理
基层员工	入职面谈 绩效考核	违法违纪事件数为零	上级主管领导	绩效考评、工作班会
			财务、人力资源部	按公司规定处理

## 二、公益支持

公司热衷于公益事业，发动员工组织捐款，同时号召各地经销商响应公益事业，尽自己一点绵薄之力帮助更多需要帮助的人；同时于 2018 至 2020 年，公司每年开展救灾捐款至少 1 万元以上，为社会公益事业贡献自己的一份力量。

此外，圣邦家私还积极投身环保事业，从“绿色公民行动”、“地球一小时”、“全球森林宣言”到“守护珍禽王国—湿地保护”，以实际行动承担绿色发展使命，并将绿色环保实施于产品当中，用实际行动践行生态文明建设，构建美丽家居、美丽中国。

## 第八章 结束语

圣邦家私创立已经有 10 多个年头了，从一个办公家具门店发展经历了无数个风风雨雨。面对 2020 年办公家具行业将近入一个较快增长阶段，高端办公家具市场前景可观，复苏可待。因此公司首先要整合渠道，让渠道更加扁平化的同时，提升供应链效率。其次，多元化发展，加快配套产品捆绑销售形成整装一条龙，精耕细作。同时全体圣邦人将继续以诚信经营为第一要素，实施品牌战略，披荆斩棘，勇往直前，与时俱进，开拓创新，转型升级。创造更美好的明天。

湖州南浔圣邦家私有限公司

2021 年 8 月 17 日