

浙江依蕾毛纺织有限公司
“浙江制造”品牌认证

社
会
责
任
报
告

浙江依蕾毛纺织有限公司
二〇一九年十月

目 录

报告范围.....	1
总经理致辞.....	2
第一章 公司概况.....	3
一、 公司简介.....	3
二、 企业文化内涵.....	3
三、 企业荣誉.....	5
第二章 公司治理.....	7
一、 组织架构图.....	7
二、 风险控制.....	7
三、 股东及利益相关方的保护.....	7
四、 完善公司治理.....	8
第三章 企业绩效.....	10
一、 经济绩效.....	10
二、 安全绩效.....	10
三、 其他绩效.....	10
第四章 员工成长.....	12
一、 员工权益保护.....	12
二、 职业健康与安全.....	12
三、 员工成长.....	13
四、 关爱员工.....	14
第五章 安全生产管理.....	17
一、 安全生产.....	17
二、 提升安全生产管控水平.....	17
三、 坚守产品质量.....	17
四、 坚持创新发展.....	20
第六章 客户责任.....	22
一、 顾客满意度调查.....	22
二、 客户投诉及意见处理机制.....	23
第七章 与社会和谐发展.....	24
一、 贡献地方.....	24
二、 慈善公益.....	24
第八章 环保责任.....	26
一、 节能减排.....	26
第九章 未来的发展与规划.....	27
一、 公司战略目标规划.....	27

报告范围

本报告是浙江依蕾毛纺织有限公司发布的第一份企业社会责任报告，报告信息和数据主要涵盖了 2016 年1 月1 日至2018 年12 月31 日期间公司各项社会责任实践活动，基于报告的延续性和对比性，部分数据和信息不局限于 2016 年—2018 年。

编制原则

本报告参考《ISO 36001:2015 企业社会责任指南》的要求进行编制。

内容选择

报告内容在选取过程中，从经济、社会和环境三个方面进行陈述，重点报告了公司在组织治理、产品创新、安全环保、员工成长等方面的责任承担。本报告的数据和信息收集工作按公司现有工作流程进行。

指代说明

报告中浙江依蕾毛纺织有限公司简称为“依蕾”或“公司”或“我们”。
本报告版权归浙江依蕾毛纺织有限公司所有。

发布方式

报告发布周期为每年一次，以网络版形式发布。

总经理致辞

自 2001 年 8 月成立至今，浙江依蕾毛纺织有限公司始终秉承“高效、敬业、诚信、团结、坚持、感恩”的核心价值观，“潜心技艺、悉心品质、用心服务”的经营理念，专注毛纺织事业，致力于毛纺织业技术的创新与发展。

18 年励精图治，18 年风雨兼程，依蕾不忘初心，砥砺前行，牢记“为客户、员工、社会创造最大价值”的企业使命，不断延伸产业链布局，持续做大做强毛纺织产业。回首超越的每一步，依蕾在社会各界支持下不断探索前进，优化整合部分上下游资源，实现了管理蜕变和技术创新，更重要的是依蕾培养了一支年轻而又充满活力的团队。

依蕾在自身不断发展壮大的同时，不忘以温情回报社会。我们坚持对社会和环境负责任的行为将有助于公司效益可持续增长和价值的创造。依蕾将企业社会责任提升到公司的战略高度，为未来实现可持续增长，依蕾在不断探索市场、寻找新的合作伙伴的同时，也在不断对社会和环境贡献我们的力量。2018 年依蕾在社区扶贫、科教文卫、公共环保、福利事业、社会公益等方面取得突出的成就，赢得了社会各界的赞誉。

以诚立信，面向未来。我们看到中国经济的韧性明显增强，中国经济的动力将持久存在，依蕾生长在这自豪的国土上，也一定会坚持做一个绿色环境保护者和美好生活的倡导者。

总经理：沈国良

第一章 公司概况

一、公司简介

浙江依蕾毛纺织有限公司成立于 2001 年 8 月，是一家集研发、生产、销售为一体的现代中型毛纺企业，为消费者提供生产高档面料和轻薄时装时尚、绿色、科技和人性化的理想原料。公司注册资本 818 万元，占地面积 14437 平方米，现有固定资产 7000 余万元，职工 138 人。

公司在 2007 年通过荷兰环保认证机构——管理联盟（Control Union Certifications）有机羊毛国际认证，有机棉认证机构—Organic Exchange 有机棉国际认证的企业；并荣获国家“高新技术企业”、“浙江省创建和谐劳动关系先进企业”、“浙江省诚信企业”、“浙江省守合同重信用 AAA 级单位”、“浙江省科技型中小企业”、“湖州市四星级绿色工厂”、“湖州市工业企业隐形冠军”“湖州市著名商标”、“湖州市名牌产品”等荣誉称号。

公司于 2009 年设立了产品研发中心，并于 2016 年被认定为“省级高新技术企业研究开发中心”。随着研发能力的提升，目前公司的产品形成“依蕾”牌羊毛纱、羊绒纱，混纺纱三大产品，经过本公司技术人员和专家的一系列工作，近三年列入省级新产品 23 项，品种质量均高于国家标准，产品属于国内领先，国内先进水平，这些主要产品的销售额占公司销售收入的 80% 以上。

依蕾毛纺通过不懈的努力，产品遍布全国各地，远销日本、香港、东南亚等国家和地区。

二、企业文化内涵

■公司使命：为客户、员工、社会创造最大价值

含义： 为客户创造价值：客户是公司的生存根源、发展之本；公司与客户是互惠互利，共生共赢，共同成长的关系；为客户创造价值也是为自己创造价

值；为客户创造价值才能赢得尊重，体现自己的价值。

为员工创造幸福：过上幸福生活是员工工作的目的，只有用工平等、丰富职工生活、帮助员工学习与成长，才能更多更好的吸引人才留住人才；才能更好的为客户创造价值，为社会创造财富。

为社会创造财富：这是企业存在的最大意义，这也是企业应尽的社会责任。

■公司愿景：致力成为行业标杆、具有影响力的企业

含义：标杆是一种姿态，它引领行业发展，是市场的主导者、市场规则的制定者、市场价格的决定者。具备追随者们无法复制的独特性。掌握先进的管理理念与核心科技，拥有业内顶尖的专家专才……有系统性竞争优势的企业。我们唯有坚持领先的战略，依靠专业的人才，依托稳固的平台，才能赶超标杆，成为标杆。

■价值观：高效、敬业、诚信、团结、坚持、感恩

含义：高效——管理高效、沟通高效、工作高效、服务高效

敬业：只有敬业才能从优秀成就卓越；

诚信：诚信是为人处世、立企之本；人只有守诚信，才能取得别人的信任。待人处事真诚、老实、讲信誉、言必行、行必果、一言九鼎。

团结：团结因目标一致而存在，并因此产生强大的驱动力。

同事之间互相帮助，共同解决工作和生活中遇到的各种困难。

坚持：“不耻最后”，即使慢，驰而不息；不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。

感恩：员工之间相互感恩，企业与员工间双向感恩，企业和员工对社会感恩。

■企业精神：同心、诚心、恒心、爱心、信心

对待工作讲同心——勤奋工作：依蕾的发展与创业历程，凝聚了全体依蕾人敬业同心创一流的精神，是依蕾人为追求事业，勇于拼搏、同心同德、甘

于吃苦、超越自我的精神，同时也体现了全体依蕾人务实和谐、同心跨越、乐意奉献的优良品格。

服务客户讲诚心——服务顾客：依蕾人从最初创业初期就树立了以诚心为宗旨，一如既往的要求依蕾人做到诚信经营，诚心对待每一位客户，同时依蕾创业者也以一颗真诚的心对待每一位员工，创诚信企业，树企业诚信社会形象。

克服困难讲恒心——持续创新：依蕾人对事业的追求，是以百折不挠的工作热情辛勤工作；依蕾人为取得事业的成功，有一股永不退缩的精神和追求事业成功的恒心；同时，以企业持续创新为动力，激励全体依蕾人加强技术创新、管理创新、体制创新，为企业追求永恒发展努力拼搏。

回报社会讲爱心——回报社会：依蕾的发展离不开社会各界的关心和支持，回报社会是体现企业社会责任的形式，依蕾的创业者将爱心回报社会作为一种企业的自身责任，帮助贫困家庭子女入学；向慈善机构捐款；向贫困地区捐物、捐款等爱心活动，热心社会公益事业，积极回报社会。

对事业充满信心——缔造辉煌：依蕾的创业者与全体员工，对事业的追求充满了必胜的信心，依蕾有一支坚强的创业团队，企业培养和造就了一大批敢于拼搏，敬业爱岗、刻苦钻研、不断创新的骨干队伍，依蕾人有信心创一流企业，铸百年依蕾。

三、企业荣誉

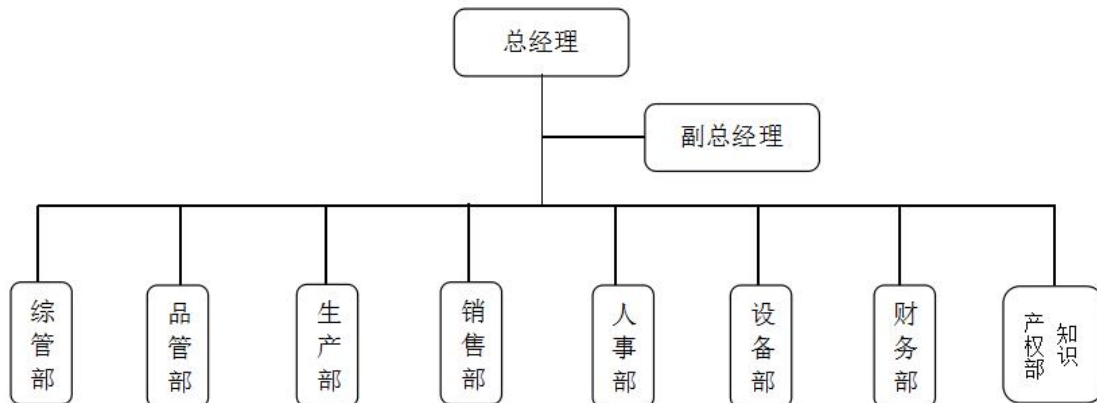
荣誉成就（部分）

授予时间	授予称号	授予单位
2015. 1	湖州市著名商标	湖州市市场监督管理局
2016. 12	省级高新技术企业研究开发中心	浙江省科学技术厅
2016. 10	中国毛纺织行业协会理事会理事单位	中国毛纺织行业协会
2016. 9	浙江省毛纺织行业协会常务理事单位	浙江省毛纺织行业协会
2016. 9	2016 年“新光杯”全国毛纺纱线类名优精品推荐活动优质产品奖	中国毛纺织行业协会
2016. 9	2016 年“新光杯”全国毛纺纱线类名优精品推荐活动精品奖	中国毛纺织行业协会
2017. 12	2017 年全国毛纺纱线类产品名优推荐活	中国毛纺织行业协会

	动精品奖	
2017. 12	2017 年全国毛纺纱线类产品名优推荐活动技术创新奖	中国毛纺织行业协会
2017. 12	湖州市市级技术中心	湖州市经信局
2017. 12	湖州市名牌产品	湖州市人民政府
2017. 10	浙江省科技型中小企业	浙江省科学技术厅
2017. 10	高新技术企业	浙江省科学技术厅
2017. 2	湖州市文明单位	中共湖州市委、湖州市人民政府
2017. 8	浙江省 AAA 级“守合同重信用”企业	浙江省工商行政管理局
2018. 12	湖州市工业企业隐形冠军	湖州市经信局
2018. 12	德清县政府质量奖	德清县人民政府
2018. 12	湖州市四星级绿色工厂	湖州市经信局
2018. 12	“浙江制造”团体标准	浙江省品牌联合会
2019. 8	国家绿色设计产品	工业和信息化部节能与综合利用司
2019. 8	中国绿色产品认证证书	中国质量认证中心

第二章 公司治理

一、组织架构图



浙江依蕾毛纺织有限公司组织架构图

二、风险控制

为确保公司营运管理符合法律法规的要求，提高经营活动的效率和效果，降低实现经营目标的不确定性和风险，确保发展战略的有效实施，公司制定了一套风险管理机制和流程，主要包括：

- 1、收集风险管理的内、外部初始信息，对企业各项业务的管理及其重要业务流程进行风险识别和评价，根据评价结果确定各项风险的管理优先顺序和策略。
- 2、根据公司的自身条件和外部环境，围绕企业发展战略，确定风险偏好、风险承受度、风险管理有效性标准，选择适度的风险管理工具及策略，确定风险管理所需人力，财力资源的配置原则。
- 3、根据风险管理策略，针对各类风险或每一项重大风险制定风险管理解决方案，采取外包和内部控制的方式付诸实施。公司制定了《风险控制程序》等风险管理制度、程序和措施，规范员工的行为，控制营运风险。
- 4、监督和改进是风险管理的重要环节，公司销售部门定期对风险管理的有效性进行检查和检验，及时发现缺陷并进行改进。

三、利益相关方的保护

公司一贯坚持合作共赢的法则，通过各种方式实现对股东、员工、客户及其它相关方等方面利益的负责。

股东利益的保护。通报年度财务管理情况，定期检查公司会计政策、财务状况；与外部审计机构进行沟通，对公司的内部控制进行监督，预测公司潜在的各种风险。

员工利益的保护。建立员工代表大会制，凡涉及员工切身利益的方案议案都必须经过员工代表大会讨论。

客户利益的保护。对客户实现分级管理，与核心客户建立战略合作伙伴关系，通过技术合作，管理输出、品牌推广等方式与客户共享成功。

其它相关方的利益保护。公司依法纳税、诚信经营，积极为社会提供就业机会，承担社会责任，注重环境保护和降低能源消耗。

四、完善公司治理

1. 管理层所采取行动的责任

管理层所采取行动的责任包括经营责任、道德责任和法律责任三方面：

经营责任：总经理是公司最高管理者，依法决定公司的经营方针和投资计划，股东依法对公司的经营进行监督，提出建议或者咨询；总经理应及时了解公司的经营情况，决定公司的经营计划和投资方案等。

道德责任：公司坚持依法纳税，诚信经营，并不断影响利益相关方的行为。

法律责任：公司高层领导致力于营造守法重德的环境，每年组织各部门开展法律法规合规性评价，严格遵守国家的法律法规，建立商业行为准则和员工商业行为规范。

2. 财务方面的责任。

在财务管理方面，公司遵守国家会计准则、企业会计制度及相关财务法

规，结合公司性质及财务特点，建立健全了全面预算管理、固定资产管理等一系列财务管理制度。使财务管理有法可依、有规可循。

公司对财务部责任做了明确区分，对年度财务预算、结算和利润分配方案的制定及审批权限作了明确规定，建立了完善的财务审批授权管理体系，并把纳税责任作为履行社会责任的主要内容之一。

3.经营管理的透明性以及信息披露的政策

为规范员工的信息披露行为，加强信息披露事务管理，根据公司法信息披露管理办法及公司章程等，结合公司实际情况，制定了公司的《信息披露管理制度》。

4.内、外部审计的独立性

内部审计的独立性：公司财务部负责组织、实施、指导、监督公司各级内部审计工作；

外部审计的独立性：公司聘请第三方会计事务所对公司进行外部审计。

第三章 企业绩效

一、经济绩效

2016 年--2018 年，公司在资产总额、主营业务收入、利润总额、税收总额、社会贡献率等方面呈逐年上升趋势。

序号	项目	单位	2016 年	2017 年	2018 年
1	资产总额	万元	6428.40	7983.85	8861.93
2	主营业务收入	万元	7274.61	10015.36	16378.77
3	利润总额	万元	387.60	698.55	829.48
4	纳税额	万元	378.44	388.51	594.82
5	社会贡献率	%	23.31	27.71	27.00
6	创汇总额	万美元	28.28	33.38	44.50

二、安全绩效

2016 年-2018 年，公司在对员工的安全培训、设备、装备、设施等方面的投入呈现逐年上升的态势：

指标名称	2016 年	2017 年	2018 年
重大(含)以上工伤事故	0	0	0
火灾、爆炸事故	0	0	0
新员工三级安全教育受训率	100%	100%	100%
安全生产目标管理责任书签订率	100%	100%	100%
新、改、扩建项目三同时执行	100%	100%	100%
职业病和职业危害事故	0	0	0
食物中毒事故	0	0	0

三、其他绩效

公司制定了完善的员工福利制度，每年年会根据员工对于福利满意度情况进行适当调整，主要福利措施如下：

类别	项目	内容
	社会保险	公司按照国家法律法规和地方政府相关政策，为员工购买社会保险，社会保险包括养老保险、工伤保险、失业保险、生育保险、基本医疗保险/住院保险（含重大疾病补助）

法定福利	法定假期	按国家规定，员工享受国家规定的假期，即元旦、清明、五一、端午、中秋各一天。国庆、春节各三天，女工享受三八妇女节半天假，放假期间享受正常的工资和福利。
	其他假期	公司按照国家法律法规和地方政府相关规定，员工享受婚假、丧假、产检假、哺乳假、看护假、产假。假期期间享受标准工资和正常福利待遇。
非法定福利	节日福利	公司逢重大节日给员工发放节日礼品。
	生日福利	员工每年过生日，发放生日现金。
	培训福利	所有员工享受公司教育培训的机会，公司每年制定年度培训计划，根据不同岗位安排不同培训课程，包括新员工入职培训，在职员工在岗业务技能培训，个人素养和职业素质培训。
	体检福利	每年一次免费员工体检福利，特殊工种按要求提供体检内容。

员工权益、满意度关键绩效指标当前水平和趋势

项目	2016 年	2017 年	2018 年
员工满意度	92%	95%	97%
福利支出（万元）	78.68	91.41	91.3
合理化建议（件）	3	6	5
员工保险费用（万元）	112.12	97.83	99.8
员工保险缴纳及时率	100%	100%	100%
员工劳动合同签订覆盖率	100%	100%	100%

第四章 员工成长

一、员工权益保护

1、基本权益保护

(1) 不断改善安全生产（劳动保护）环境

公司执行《劳动法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等法律法规要求，不断改善员工工作环境。测量项目、测量方法和指标。

此外，针对生产过程中遇到的各类安全状况，制定了详细的管理规定、操作规程及预案，并定期进行员工安全生产培训及检查考核。

(2) 制定应急预案，做好应急准备

公司坚持履行有关法律法规规定的各项责任和义务，合法经营，自觉维护客户权益。为确保公司生产经营的连续性，公司制定了《应急预案管理制度》，公司组建了各种应急小组，建立快速反应机制。根据预计可能发生的紧急状况和危险状况如火灾、高空坠落等，迅速启动相应的应急预案，充分发挥应急小组的作用，保证员工的利益及避免因事故造成财产损失和停产，满足客户要求。

2、劳动薪酬

近年来，全员劳动生产率等员工绩效指标呈快速上升趋势。

公司员工绩效关键绩效指标当前水平和趋势

项目	2016 年	2017 年	2018 年
全员劳动生产率	12.99	18.37	20.63
人均利税(万元)	4.92	8.24	11.45
员工薪酬增长率	9.86	11.54	13.59
表彰员工数量	20	21	20

二、职业健康与安全

公司于 2019 年通过了 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，制定了《职业病防治与职业卫生管理制度》、《劳动防护用品管理制度》等制度，确保职业卫生管理工作的顺利开展。公司职业卫生管理包括三道防线，分别

是源头控制，培训、现场检查，以及劳动防护管理，并由人事行政部建立了个人档案，出现职业健康问题，及时采取适当措施。

同时安全环保管理部门根据企业特点，按照管理体系文件要求，对所有设备设施进行重大环境因素和危险源识别、管理，并预先对各种需要处置的基础设施制定方案。公司在重要部位配置了消防、安全设备，增强了应急处置能力。公司成立了安全管理委员会，专设安全小组，定期组织安全检查并跟进安全隐患的整改，同时对容易产生安全环境和职业健康安全问题的基础实施进行改造、升级。

三、员工成长

1、纵横结合的发展通道

对员工的职业发展，公司建立了纵横结合的发展通道，提供广阔的发展平台。纵向发展，只要员工在为公司绩效贡献的同时提升个人能力，公司在绩效考核体系中，就能得到公正的认可。不断获得晋升空间，横向发展，为员工通过多个空间，多种可能。只要员工具备胜任不同岗位的知识能力，就可在人事行政部的指导下，分析确认自我职业倾向，选择适合自己的职业道路。

2、多管齐下助员工职业发展

为进一步完善企业管理制度，增强激励和约束机制，建立一支结构优化，业务精良，精干高效的管理队伍，实现人力资源合理配置，公司建立了多渠道、多层次的人才培养制度，为员工的学习与成长创造机会。

促进员工职业发展的机制

机制类别	说 明
内部办班	每年定期举行岗位知识技能培训，利用掌握的技术优势，对相关岗位技术人员和生产人员进行针对性的培训，让一般员工快速了解和学习到先进技术，迅速提升技术水平。
外部送培	公司非常注重持续性教育，与培训结构签订了协议不间断培训，同时根据岗位的特点，针对性参加短期培训。
岗位调动	根据员工的能力特点、员工的自我意愿，以及公司岗位人员的需求情况进行岗位调动，

	发挥其专长。公司为员工的岗位调动提供了一个开放宽松的环境，岗位调动不仅提高了员工的综合素质和各方面的能力，也提高了公司人力资源价值。
内部竞聘	对于部分岗位，公司提前公布岗位工作职责和要求，采用员工自我申报，竞争上岗、公平面试的方法确定人选，为员工提供内部晋升的有效通道。
制度支持	公司建立了一系列的招聘制度、薪酬制度、绩效制度和培训制度，让每个员工充分了解情况，了解自己可获得的权益。

四、关爱员工

企业工会建立了员工调解委员会和调解室，帮助职工解决困难，疏导心理，近年来，调解事务 5 起，解决外地员工子女就学问题 4 起，困难职工补助 2 起。

2018 年下半年以来，公司投入资金 140 万元，对职工食堂、宿舍进行改造装修。

宿舍改造情况（免费提供）

设施	改造前	改造后
宿舍房间	12 个	14 个
厕所	公用	宿舍自带
淋浴间	公用	宿舍自带
夫妻房	无	有
空调	无	有
电视机	无	有
热水器	无	有

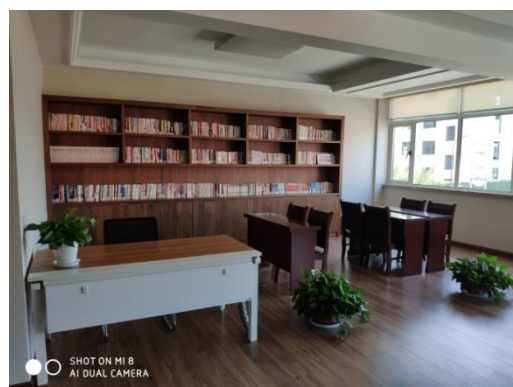
此外，公司还建立了职工阅览室、党群活动室，阅览室为员工提供了各类书籍近 1000 册。新改造的员工活动室包括跑步机、台球桌、乒乓球桌等设备，丰富员工业余生活，缓解员工工作压力，同时也能增进员工交流，活跃团队气氛。

公司环境照片

职工食堂



阅览室



员工活动室



党群活动室



员工宿舍



2019年1月，公司举办了有史以来的第一次新春年会，员工表演了自己编排的文艺节目，设置了有奖游戏和抽奖活动。会上还表彰了优秀员工，公司领导给这些员工颁发了奖状奖金。年会营造了积极向上的工作氛围，有效增强员工之间的凝聚力。



第五章 安全生产管理

一、安全生产

为突出专业部门的职责，公司成立了综管部，负责安全环保管理，使安全管理更精细化，更有保障。公司坚持“遵守法规，预防事故；全员参与，改善健康”的安全方针政策，不断完善管理机制，加强安全管理人才建设，公司的安全生产长期保持在比较稳定的态势。

公司生产部负责建立健全安全生产体系，制定安全操作规程，完善安全责任机制，落实安全防护措施，保障操作人员的人身安全和企业财产安全。在日常生产中，公司严格执行生产安全制度，报告期内未发生重大安全事故。

落实责任，多级考核。公司逐级签订安全（消防）责任书，从总经理、车间主任、班组长及全员签订，确保全体员工安全生产有条款有职责。把安全生产工作目标任务层层分解，形成完整的安全工作保护网。

二、提升安全生产管控水平

完善制度，推进无缝管理。公司不断完善了安全生产管理制度和安全体系，不断完善每个安全生产操作规程。

加强安全生产培训，提高员工的安全生产技能和安全意识。公司采取送出去、请进来和自己组织培训相结合，严抓安全培训工作，严格执行“三级”培训制度，分别对员工进行安全生产法律、法规和公司安全生产管理制度、危化品职业防护、事故案例分析等培训，并对培训效果进行测试。

三、坚守产品质量

1. 质量安全职责

公司建立了完善的质量管理结构和人员配置，设有产品质量管理部门，检测中心、配备了与生产规模相适应的专职 QA、QC 人员。

公司投资了 3000 多万元，配置了齐全而先进的生产及检测设备，如纤维细度分析仪、条干均匀度测试仪、毛条疵点检测仪、抗起球测试仪等精密检验仪器完全能满足质量控制监管要求。公司拥有一支覆盖开发技术人员、标

准化人员、原料成品组、生产过程检测组等不同岗位的高素质质量团队。

公司建立了完善的质量管理制度，公司建有“生产质量管理文件”，指导着成品质量监控全过程，并将其作为确保产品生产质量的原则，确保对原材料采购、生产过程、成品检验、产品出库、退货处理各环节都制定了标准化的质量控制流程。

质量控制的具体流程包括：在原材料采购环节，依据相应国标、行标及企标的原材料验收标准验收；在生产环节，对生产过程中的每一道程序严格按照工艺规范和生产指令进行操作，由各车间对半成品质量进行严格控制，在保证合格后才能进入下一道工序；成品在入库前需进行全项目检验，检验合格后放方可入库；在成品交付客户前需对产品各项指标进行检验和测试，各项指标达到行业标准及客户提出的标准后方可交付客户。此外，公司还建立生产、质量检测设备的控制流程，确保相关设备在申购、选型、制作、验收、使用、维护、保养等环节中处于受控状态，以保证其稳定持续、稳定工作能力。

2. 严格实施产品质量检测机制，确保产品质量

为保证公司产品制造质量可靠稳定和安全，并符合国家法规的要求，质量管理过程严格按照国家、行业标准、依蕾的企业标准，从产品检验特点出发，制定了相关的检验规程和规定，包括原材料检验、产品过程检验、成品检验等检验方面的指导文件，为规范质量检验过程做好先期准备工作。

(1) 依据质量管控过程的主要要求，公司制定了质量管控过程的关键绩效指标，依据质量管理、计量理化检测的主要要求，确定了质量管理、计量理化检测的实施步骤和实施内容。

质量管控过程实施内容

项目	实施步骤	实施内容
质量管理	识别过程并作出规定	建立公司质量方针和质量目标，编制公司质量手册，程序文件，作业指导书和质量纪录，确定所需过程及其应用和相互作用。
	分配职责提供	提供人力、物力和监测设备等相关资源，责任明确，合理分工，建立绩

	资源	效考核制度。
	建立程序并得到实施和保护	通过质量目标的检查、过程的监视和测量、内部质量审核、质量考核和奖励、工艺纪律检查等方式保证质量管理体系的符合性和有效性。
	体系和过程是否有效	每月组织质量分析例会、专题质量分析会、质量改进、管理评审、第三方审核等活动，确保质量管理体系的适应性、充分性和有效性。
计量理化检测	计量管理	实施计量器具监督管理，统一管理测量设备，每年定期进行校准检修工作，标准量值溯源准确可靠。
	产品性能检测	参与产品鉴定、升级和科研成果的技术鉴定；研究和应用先进的计量测试技术，不断从实际完善计量测试手段，组织解决生产、环保、安全科研中的计量测试问题。

（2）质量主管控制对过程质量进行专人监控

在项目质量管理流程中，质量主管负责对项目执行过程实施监控，并根据项目执行的实际情况对项目执行的操作流程优化；质量主管要确认报告是否提交，对报告中发现的技术问题进行分类整理和统计，统计问题的关闭率和关闭周期等反应项目执行效果和项目组成员工作质量状况的信息，需要向项目经理报告；如果发现问题不能及时处理，经与技术人员交流后制定改进计划，需要向项目经理汇报和建议，以使整个过程始终处于受控状态。

（3）高素质的质量人是高品质的保证

对于依蕾来说，产品质量的保证首先要做到质量管理队伍素质要高，只有高素质的队伍，才有能力和主动性去从各个环节把握产品质量。配备严格、熟练质量管理和技术人员是质量保证体系的前提。依蕾的每位员工必须熟知公司内部质量管理，严格遵守“工作规范”，每位员工均接受质量管理相关培训，并接受纺织行业相关教育。在质量管理队伍的培养上，坚决实行优胜劣汰的原则，组织一批懂管理技术的生产队伍，要参与到管理工作中，要具有丰富的质量管理经验，还要具有很强的解决问题能力及人际协调能力。

3、加强品牌建设，诚信经营

公司高层领导深刻认识到企业在质量品牌方面的主体作用，只有通过推广先进质量管理方法、支持涉及质量品牌的技术改造项目等工作，才能提高

企业质量品牌工作的能力。具体措施如下：

◆一是“以诚实守信为荣，以见利忘义为耻”，让诚信经营成为全体员工共同理念和行为准则。

◆二是严格遵守法律、法规要求，承担产品周期的质量责任。坚决抵制以次充好、虚假宣传等侵害顾客权益的违法行为。

◆三是实施全面质量管理，追求卓越，坚持不懈地加强技术创新和质量改进，不断提高产品和服务质量水平。

四、坚持创新发展

1.完善激励措施，鼓励员工创新

高层领导通过完善制度、激励措施和以身作则，鼓励各部门各层次人员主动参与形式多样的改进和创新活动，鼓励员工提出建议，献计献策、工艺改进创新等，针对好的建议给以相应的物质和精神方面的奖励。

依据“创新理念-创新制度-创新环境”模型，定期组织科研项目验收、成果发表等活动，并对取得的成果及时进行表彰。

2.创新平台及投入

建成高新技术企业研发中心，为员工提供的改进、创新平台，先后通过产学研合作，自主创新等方式开发出多项省级新产品。

2016-2019 年公司技术创新和开发项目计划和目标

序号	技术创新方向	计划完成时间
浙江省经济和信息化委员会		
1	超细精纺羊绒锦纶面料纱	2016
2	精半纺羊绒铜氨丝纤维混纺针织纱	2016
3	超细精半纺水溶丝绒面料纱	2016
4	超细精半纺羊驼绒绢丝混纺纱	2016
5	超细精纺环保易护理羊毛面料纱	2017
6	超细 120 公支羊毛维纶混纺纱	2017
7	超细水溶驼绒机织面料纱	2017
8	高支精梳羊绒绢丝混纺针织纱	2018
9	高支精梳羊绒圆机纱	2018

10	高支精纺生态羊绒针织纱	2019
11	超高支精梳水溶羊绒面料纱	2019
12	超细精梳易护理羊绒面料纱	2019
13	高支精梳山羊绒桑蚕丝混纺针织纱	2019
浙江省科技厅		
14	超细铜氨丝羊绒绢丝针织纱	2016
15	超细精纺美丽诺羊毛天丝针织纱	2016
16	超细精纺巴素兰羊毛面料纱	2017
17	超细 100NM/2 羊绒维纶面料纱	2017
18	超高支精梳羊绒莫代尔面料纱	2018
19	超细精梳羊毛锦纶包芯圆机面料纱	2018
20	高支精梳有机羊毛针织纱	2019
21	超高支精半纺羊绒铜氨丝纤维针织纱	2019
22	高支精梳 80Nm/2 羊绒面料纱	2019
23	超高支精梳 120Nm/2 桑蚕丝、羊毛混纺面料纱	2019

第六章 客户责任

一、客户满意度调查

(1) 测量客户满意度的方法

销售部每年定期对客户满意度调查和分析测量工作，就产品质量、价格、交货期、包装、服务等情况，请客户填写《客户满意度调查表》。每年在 12 月分完成收集、统计汇总，以此作为质量管理体系业绩的一种测量，明确需要改进的地方，采取措施，以使客户满意度的不断提高。

销售部应对客户满意度调查情况进行统计分析，当测量结果低于目标值时，应采取预防和纠正措施；当单项测量结果为“不满意”时，对客户反应不满意的地方，确定客户的需求和期望及公司需要改进的方面，形成方案后，发出《纠正和预防措施处理单》给责任部门执行，并监督其实施效果。

(2) 将客户满意度测量结果用于改进活动

公司通过客户满意度调查结果、客户投诉意见，退货索赔等情况，综合分析，提出整改方案，制定专门措施，进行跟踪、调查、确认，将结果反馈给客户，以消除不满和提高满意度。

针对调查中满意度的项目和客户的建议，制定、实施管理改进措施，比较结果，并开始新一轮满意度测评活动。公司还将客户反馈的各种问题进行分类汇总，注明原因及解决办法，建立数据库，实现内部信息共享。

(3) 对客户进行产品和服务质量的跟踪，及时活动反馈信息

公司通过以下方式，及时得到客户关于产品和服务的信息，以改进产品和服务质量，密切客户关系。

建立客户档案，及时了解跟进客户信息。

公司每年进行客户满意度调查，及时获得客户反馈信息。

(4) 获得和应用可供比较的竞争对手和标杆的满意度信息

公司市场部发展竞争对手的客户满意度信息收集，主要采取客户满意度调查、电话、走访客户、客户座谈会，行业网站和第三方渠道等。另外，在

测评公司客户满意度的同时，加入让被调研者对竞争对手品牌的相关问题，从而获得竞争对手的客户满意度信息，比较客户满意度信息，分析自身的优势和差距。

二、客户投诉及意见处理机制

为规范客户投诉处理流程，公司制定了《与顾客有关的过程控制程序》，对公司产品质量管理，及时处理并答复客户反馈质量信息，销售部门收到的质量反馈信息，及时传递到生产部、品管部、由销售部负责处理客户反馈意见。

销售部负责客户投诉的受理、传递，负责将处理结果与投诉客户沟通、解释，包括对客户投诉的情绪进行安抚。生产部负责投诉处理的分类传递和呈报审批，组织投诉原因的追查、纠正预防措施的监督落实，其他部门对投诉原因进行分析和调查。

根据《与顾客有关的过程控制程序》，对投诉信息进行收集、整合和分析，及时解决并加以反馈，将其用于公司及合作伙伴的改进，并对整改进行监督、评价。

信息收集、整合管理。通过回访客户、网站发布信息、客户反馈等方式收集投诉信息，收到投诉信息后，进行记录、分析和整理，并改进流转程序转发到相关部门进行处。在分析投诉信息时，借助相关统计分析工具，在分析一些技术类或人员素质的问题时采取头脑风暴等方式。

信息分析、共享与改进管理。公司通过分析客户信息，应用客户信息，进行管理改进来提高经济效益。

第七章 与社会和谐发展

一、贡献地方

公司高层致力于营造守法重德的环境，坚持诚信经营、遵纪守法、依法纳税。公司严格遵守经营、环境、安全、质量等方面的法律法规，带动和规范履行商业道德。公司高层领导带头学习法律法规，依法决策；制定《员工手册》等制度，通过培训、例会等形式和渠道，培养员工诚信守法的公民意识；建立了总经理电话、邮箱等举报箱渠道，严格检查和严肃处理违法、违规和违纪，规范严格行为；定期向供应商发布致客户的公开信，杜绝行贿受贿等，严格遵守合同，公开服务承诺。

2017 年公司被浙江省工商行政管理局评为浙江省 AAA 级“守合同重信用”企业。

二、慈善公益

1) 重点支持慈善活动，大力发展教育事业

公司在不断发展的同时积极回报社会。企业发展离不开社会各界的支持，同时企业对社会也应履行社会责任。公司领导十分重视公益支持，积极主动履行公共责任，回报社会，重点支持社会公益事业、教育事业、慈善、扶贫等。公司高层领导高度重视公益事业，充分发挥表率作用，董事长经常支持公益捐助，支援灾区或者义务献血，他都以身作则、身体力行。

重点公益支持内容

序号	重点公益支持领域	选择依据	具体内容	负责部门
1	慈善，扶贫捐助活动	符合公司展现承担社会责任的企业形象，提升企业的社会责任感。	向慈善总会捐款；向消防捐款；安老助孤、扶贫济困、助医助学、救难赈灾	综管部 财务部
2	其它公益活动	提高企业形象，对社会负责等。	其它社会捐助如社会福利企业赞助款等。	

2) 高层领导率先示范，员工积极支持公益事业

高层领导及员工积极为社会公益事业做出很大的贡献，高层领导起了很好的带头示范作用。

项目	捐赠时间	金 额（元）	意义和作用
六一儿童节	近三年	3000	教育支持
县慈善总会	近三年	120000	慈善事业

第八章 环保责任

一、节能减排

公司已建立了 ISO14001:2016 环境管理体系，按照《监视和测量控制程序》对公司环境管理体系的运行情况实施定期和不定期检查。

三废方面，公司采用封闭式车间，对外界产生噪音较小，符合《工业企业厂界环境噪声排放标准》GB12348-2008，指定专人负责技术设备的维护保养等方面减少噪音；固体废物经收集后回收利用，或委托有资质单位处理，生活垃圾则由当地环保部门集中处理。

为了及时有效的预见和应对公共隐患，公司建立系统的预防和应对系统，及时把控各类环保隐患。

公司在认真总结往年公共责任管理的基础上，明确了继续巩固发展，落实巩固责任，不断提升安环的管理水平，为公司员工创造安全的生产环境和工作环境，2019 年的安全和管理目标是：继续减低一般事故的总量，确保“五项为零”。

第九章 未来的发展与规划

公司战略目标规划

公司的整体战略目标是：以公司在毛纺织行业所取得的技术和市场优势为基础，坚持扎根于毛纺织新产品的研发生产和专业地位，充分发挥产品、客户、技术等方面的优势，积极探索行业发展和整合机遇，进一步优化公司产业链布局，将公司打造成技术领先、管理规范、客户满意的世界级一流的毛纺织产品生产企业。

未来三年，公司将以提高资产运营效率和创新为中心，在不断加大投入前提下，通过技术改造和工艺革新，通过三年的努力，到 2021 年，主营收入达到 20000 万元。

公司从职能层面上对战略进行层层分解，对战略规划和工作方针目标进行制度化和流程化管理，以确保短长期的战略有效实施和战略目标的实现。

公司战略目标时间表和关键指标

指标维度	绩效指标	2019 年目标	2021 年
财务	利润总额（万元）	900	1000
	销售收入（万元）	18000	20000
	上交税金（万元）	620	800
	资产负债率（%）	40	38
顾客与市场	顾客满意度（%）	97.5	98
	（国内）市场占有率（%）	3	3.5
	销售回款率（%）	97.5	98
内部运营	成品交验合格率（%）	100	100
	产品制成率（%）	94	95
	千人工伤率（%）	3	2
员工的学习成长	员工满意度（%）	97.5	98
	员工薪酬增长率（%）	14	15

2019 年，公司将继续在“社会责任与公司经营”相结合的基础，在努力推动公司持续、稳健向前发展的同时，积极履行企业公民义务，着力维护各相关方利益，促进企业与社会、企业与自然环境的和谐发展，为建设环境友好型，资源节约型社会做出应有的贡献，真正成为受人尊敬的公众公司。

浙江依蕾毛纺织有限公司

2019 年 10 月