

“浙江制造”认证

2018 年社会责任报告



浙江长生鸟健康科技股份有限公司

二零一九年四月八日

社会责任报告

浙江长生鸟健康科技股份有限公司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大户之一，2018年创造税收163多万元，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

◆ 1.1 企业使命

把美丽和健康带给更多的人！

◆ 1.2 公司愿景

致力于成为珍珠护肤品行业领航者。

◆ 1.3 核心价值观

诚信第一 顾客至上 忠诚团结 卓越高效。

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	沟通方式	沟通频次	沟通方向	沟通内容
内部员工	员工手册	每年	双向	企业文化、企业目标、员工对企业的建议,包括:企业的核心价值观、精神、愿景、战略目标、发展方向、绩效期望、公司动态、经营情况;听取、收集员工的心声和合理化建议
	管理文件、管理手册	每年	向下及互动	
	公司内部网	随时	双向互动	
	宣传橱窗、车间看板	每月	双向互动	
	全体员工大会、职代会、总结会、经营例会、表彰会、项目启动会等	每年 每月	互动及向下	
	各种形式员工座谈会	每月		
	员工的教育和培训(内外训、领导授课、劳动竞赛、技能大比武等)	按计划	向下及互动	
	员工文艺活动:三八妇女节、生日会、年会等	每年	互动	
	其他形式团体活动:球赛等	按计划	互动	
	开展各种形式员工调查、测评	计划	互动及向下	
股东	经营活动分析会	每月	互动	明确公司经营发展动态及发展方向,提升企业形象,加强企业文化建设等
	网站、报刊、新闻媒体宣传、个别沟通	不定期	互动	
关键顾客	公司宣传资料	年度	横向	企业文化、企业形象、产品信息、经营动态、发展方向;提升企业知名度和美誉度;与企业互动,推广企业成功经验
	营销会议、展会	计划	互动	
	消费者回访	计划	互动	
	网站、经销商年会	计划	横向	
	日常沟通(消费者调查、回访等)	日常	双向	
	媒体沟通与公关策划(报刊、广告、展览会、电子商务、促销等)	按计划	横向	
供应商	供应商会议	年度	横向	
	供应商培训	每年	双向互动	
	网站、报纸、杂志等	每月	单项	
政府和社会公众	支持社会公益活动	按计划	横向	环境、公益活动、联谊、文明创建等
	参与社区的活动	社区安排	横向	
	参加社会的共建活动	半年	横向	

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。“诚信第一 顾客至上 忠诚团结 卓越高效”，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。

公司先后导入 ISO9001:2015 质量管理体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证、ISO45001:2018 职业健康管理体系认证。并于 2018 年导入卓越绩效模式，开展对标改进，制定了长期战略规划并为未来的可持续发展奠定了坚实基础。同时，我们通过了安全生产标准化三级企业验收，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，涵盖了从产品研发部、原材料采购、产品制造、产品检验、性能测试、包装储运到消费者服务等各个环节，对各部门的质量控制工作进行有效的指导和监督；同时，公司以满足消费者要求作为标准，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《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《安全生产法》等国家法律法规，制订了《突发环境事件应急预案》、《环境卫生管理考核办法》、《员工手册》、《产品退货管理制度》、

《设备管理控制程序》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95%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。近三年公共责任指标完成情况详见下表所示：

责任指标测量与控制方法

控制项目		内控指标	2016年	2017年	2018年
质量安全	化学	使用公司产品发生伤亡事故数（次）	0	0	0
	物理危害				
环境保护	废水	废气排放达标率（%）	100	100	100
	废气	废气排放达标率（%）	100	100	100
	固废	固废处理达标率（%）	100	100	100
	噪音	厂界噪声符合率（%）	100	100	100
能源资源利用	水电	万元总产值综合能耗（吨标煤/万元）	0.027	0.022	0.017
	气				
公共卫生	油烟	油烟排放合格率（%）	100	100	100
	粉尘	垃圾处理及时率（%）	100	100	100
	噪音 高温	员工体检率（%）	100	100	100

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《突发环境事件应急预案》，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

未来隐忧	应对措施	识别、评价 隐忧方法
粉尘和噪声等控制	1、组织措施主要是建立环境保护的管理机构和监测体系； 2、经济措施主要是：三废处理设施、除尘设施、噪声防止设施；绿化；环境监测设施。 3、其它类措施：落实环境保护责任、大力发展绿色制造、智能制造、循环经济、加大环境保护投入。 4、按照法律法规要求，在达到企业当前相应的废弃物排放标准的基	三同时 自我评价 他人评价 第三方评价

未来隐忧	应对措施	识别、评价 隐忧方法
	础上，不断自我提高，提升一个或者更上一个档次。	
废包装桶的综合利用	废包装桶回收综合利用	
水、电、油等能源消耗	节约能源，充分利用节能装备和技术，建立节能降耗管理机制	
职业危害	做好员工职业安全防护；运用新设备；研究新工艺；采用新材料	
新建项目	落实“三同时”制度；做好环境评估	

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

控制项目		相关风险	法律法规	内控指标	测量方法	控制过程及方法
质量安全	化学	因为化学品伤害等风险	产品相关技术标准	使用公司产品发生伤亡事故数	公司内部监测	内部：认证产品一致性检查； 外部：顾客验厂每年多次
	物理危害				委外监测	
环境保护	废水	水质污染	《污水综合排放标准》	废气排放达标率	公司内部测量 环境监测 部门测量 第三方监测	废渣废物利用 执行环保“三同时”、开展环境影响评价、运行ISO14001环境管理体系、实施6S管理
	废气	轻度大气污染	《大气污染物综合排放标准》	废气排放达标率		
	固废	土壤污染	供方回收利用	固废处理达标率		
	噪音	噪声轻度影响居民生活	《工业企业厂界环境噪声排放标准》	厂界噪声符合率		
能源资源利用	水电	增加生产成本；浪费能源；影响可持续发展	《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国循环经济促进法》等	万元总产值综合能耗、万元总产值综合能耗下降率	统计与分析	推广利用节能新技术、开展清洁生产、新材料、新设备、新工艺
	气					
公共卫生	粉尘 噪音	导致职业病；噪声使员工作业难度加大	《饮食业油烟排放标准》、《城市生活垃圾管理办法》等	员工体检率	委外监测 定期组织职业健康体检	发放劳动保护用品、工作环境改善
						危害点治理和改造

公司以“诚信第一 顾客至上 忠诚团结 卓越高效”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。公司对消费者诚信，以顾客为导向，注重做好产品销售与售后服务，赢得了消费者的信任、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，受到了顾客、供应商、政府、工商、税务、银行等部门的广泛好评。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

监督对象	监测项目	监测依据	测量方法	测量指标
企业经营行为	诚信经营，生产经营活动的规范性	《公司法》 《合同法》 《财务通则》 《会计准则》 《税收制度》等	合同兑现、按时付款、合作情况	付款及时率 合同违约率
			财务检查	报表客观真实
			税务检查及评价	依法纳税
			银行信用评价	按时还贷
高层领导	勤政、廉政	廉政文化建设目标责任书	投诉举报	经营活动无违规
中层干部	管理行为的公正性，工作态度	《目标责任书》 《岗位说明书》	内部审计 职能监察	违纪事件为零
			满意度测评	员工满意度
员工	日常行为道德行为、工作态度	《员工手册》 《劳动合同》 《岗位说明书》 《人事管理制度》 《奖惩制度》 相关法规	违纪处理 媒体曝光	违纪违法事件数

在质量、环境、安全方面，公司本着“诚信第一 顾客至上 忠诚团结 卓越高效”的方针，积极履行职责，严格执行行业标准和法律法规，建立健全公司的质量管理体系和质量保证体系，使长生鸟的质量管理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。质量形成于产品生命周期的

全过程，包括研发部、试制、生产、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、全面质量管理，使公司有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。

在环境保护上，自节能工作开展以来，公司采用先进的设备和技术，精心进行工艺布置，有效提高设备使用率。主要产生的固体废物为珍珠滤渣、废原料桶、废包装材料及员工生活垃圾等，均为一般固废。采取对策措施：1) 珍珠滤渣作为补钙饲料利用；2) 废原料桶回收利用；3) 废包装材料回收利用；4) 生活废环卫部门统一处置。

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，2018 年底，公司共投入培训经费 18.5 万元，人均培训课时达 15 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，如办公室和车间、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。

关注员工身心健康，组织员工座谈、文艺晚会等丰富业余生活，公司依法保障员工的合法权益，在住房、班车、午餐等方面予以员工优厚待遇，发放旅游补贴和各类节日福利，营造良好的工作氛围，有效激励和留住员工。

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

公司在发展的同时不忘回馈社会，逐步建设形成了“公司为主、党委牵头、全员参与、注重实效”的长生鸟公益慈善体系，多年来开展了多种形式的公益活动。长生鸟人踊跃响应诸暨市的号召，积极参与“慈善捐助、发展教育事业、推进环保事业、支持新农村建设”等四个领域确定为公益事业支持重点。根据 2016~2018 年统计结果，公司近 3 年来累计向社会捐款 10 多万元。长生鸟因慈善方面的卓越表现，获得政府和社会的高度肯定。

➤ **慈善捐助、发展教育事业：**长生鸟始终把关注社会、关爱人生作为品牌战略的重要组成部分，努力践行“致富思源，富而思进”，贯彻“为社会做出最大的贡献”的企业宗旨，时刻关注着社会公益事业、时刻不忘回报社会，公司每年制定《公益事业发展计划》，由行政部牵头开展公益活动。公司将“促进地方经济和行业发展、慈善事业、基础设施建设”等领域确定为公益事业支持重点。

支持新农村建设：为建设新农村，2015年起，长生鸟积极响应中共诸暨市号召，累计投入10多万元用于发展村经济、建设当地综合办公大楼、道路硬化绿化、自来水管铺设、路灯架设、扶助病残老人等。

积极开展各类公益工作：长生鸟在公司高层领导的带领下，努力为公司履行社会责任贡献自己的一份力量。公司员工团结友爱，相互扶持，踊跃参加振灾捐款、无偿献血、关爱老人、公益徒步等社会公益活动。如：每年冬天来临之际，为环卫工人送上护手霜。2019年8月，公司联合各企业举办了为期一天的公益徒步活动，此次活动得到了我司领导的大力支持，在公司领导的带领下，本着“为友谊行走”的理念，积极号召全体员工前来参与。



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

评价维度	关键绩效指标	2016年	2017年	2018年
员工权益	人均薪酬（万元/人）	5.04	5.44	5.77
	人均薪酬增长率（%）	5%	8%	6%
	培训计划完成率（%）	94.1%	93.75%	94%
	人均培训学时（小时/年·人）	13	12	15
	员工培训满意度（%）	98.5%	98.4%	98.5%

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，社会责任是长生鸟的应尽的责任，是回报社会的最好方法，我们将自始至终努力实现。

浙江长生鸟健康科技股份有限公司

2019年4月8日