

证券简称：顺灏股份

证券代码：002565



2020 顺灏股份 年度社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



上海市普陀区真陈路200号

NO.200 ZHENCHEN ROAD, PUTUO DISTRICT, SHANGHAI.CHINA

021-6695 9697

WWW.SHUNHOSTOCK.COM

上海顺灏新材料科技股份有限公司

前言

报告范围

如无特别说明，本报告所有案例与数据均来源于上海顺灏新材料科技股份有限公司。

报告周期

本报告为年度报告。
报告时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日。

编制依据

参照国家2015年发布的
《社会责任指南》（GB/T36000-2015）
《社会责任报告编写指南》（GB/36001-2015）
《社会责任绩效分类指引》（GB/36002-2015）等标准编写。

报告承诺

本报告由顺灏股份社会责任管理团队组织编制，公司相关高管审核，并经董事会审议通过。报告内容不存在任何虚假和误导性陈述。

指代说明

报告中，上海顺灏新材料科技股份有限公司还以“顺灏股份”、“顺灏”、“公司”、“企业”表示。



SHUNHO

SHUNHO

总裁致辞

2020年面对复杂的经济形势和发展新目标，顺灏股份进一步深化“环保包装新材料+生物大健康”双轮驱动发展新格局，开拓进取，稳中求进，各项工作取得了明显成效。在不断发展的同时，顺灏股份重视承担社会责任，加大在保障员工权利、消费者利益、公益活动、社会捐赠等社会责任方面的投入，把积极履行社会责任融入企业的发展战略，紧紧地与国家发展、社会需求有机融合。通过提升品牌价值和产品质量创造经济价值和社会价值与社会需求形成良性发展。

这一年，公司积极履行对员工、客户、投资者的责任。遵循各项制度规范，及时向广大投资人及社会大众披露企业发展动态，聆听多方发展意见建议，对公司各项管理举措进行优化改善。积极纳税，落实生态环境的保护，有效预防环境污染。关注员工职业安全健康，持续为员工提供安全健康的工作生活环境。推动公益慈善事业发展，促进相应社会资源分配改善，达成高度自律的企业社会责任目标。

这一年，公司持续科技创新投入。公司充分利用国家级实验室的优势资质，高效运用先进技术设备，引进优秀技术人才，继续提高科研实力，并积极进行发明、设计、实用方面的专利权申请和资质保持，精细化知识产权体系，产出优质科研成果。

这一年，公司秉承和谐发展同创共赢的经营理念，在追求经济效益的同时注重社会效益的兼顾，积极关注和参与社会救助、安老扶幼、助残济困、捐资助学等各项公益活动。疫情期间，公司全面落实各级政策关于做好疫情防控工作的决策部署，积极配合园区管理同心抗疫。同时，公司还主动向湖北、上海、汕头、云南等多地捐赠防疫和慰问物资，累计捐赠价值超260万元，与全国人民齐心协力，共担风雨。

顺灏股份发展至2020年已经走过了十六个年头，此次是连续第八年发布企业社会责任报告。积极履行社会责任已经融入顺灏股份的血液脉搏，塑造着顺灏股份的企业文化品格，随着公司经营管理及产品和服务品牌的持续跃升，在秉持“新致远，行无疆”这个理念不断进击的路上，积极承担企业社会责任始终是顺灏股份的闪光初心。



关于我们 ABOUT US

01 公司概况

上海顺灏新材料科技股份有限公司成立于2004年，于2009年8月完成股份制改制，2011年3月18日在深圳证券交易所上市（简称顺灏股份，股票代码002565）。

公司目前注册资本为10.6亿元，近30家子公司广泛分布于上海、香港、深圳、广东、福建、湖北、云南、浙江、安徽、黑龙江、海南等国内重要地区，并延伸布局至美国、柬埔寨。通过升级以特定行业包装为核心的特种环保纸和商标印刷的主营业务，顺灏股份已成为全球领先的高档环保包装制造商和供应包装材料的品牌之一。主营产品不仅在国内销售，还远销北美、南美、巴基斯坦、欧洲、新加坡、印度尼西亚、韩国、日本、泰国等国家和地区，并连续多年获得高新技术企业、外商投资先进技术企业、上海百强企业等称号。

02 业务范围

主营业务主要围绕特种防伪环保纸销售、印刷品的研发生产和销售、新型烟草和非烟草不燃制品、有机生物农业、工业大麻五块业务展开。

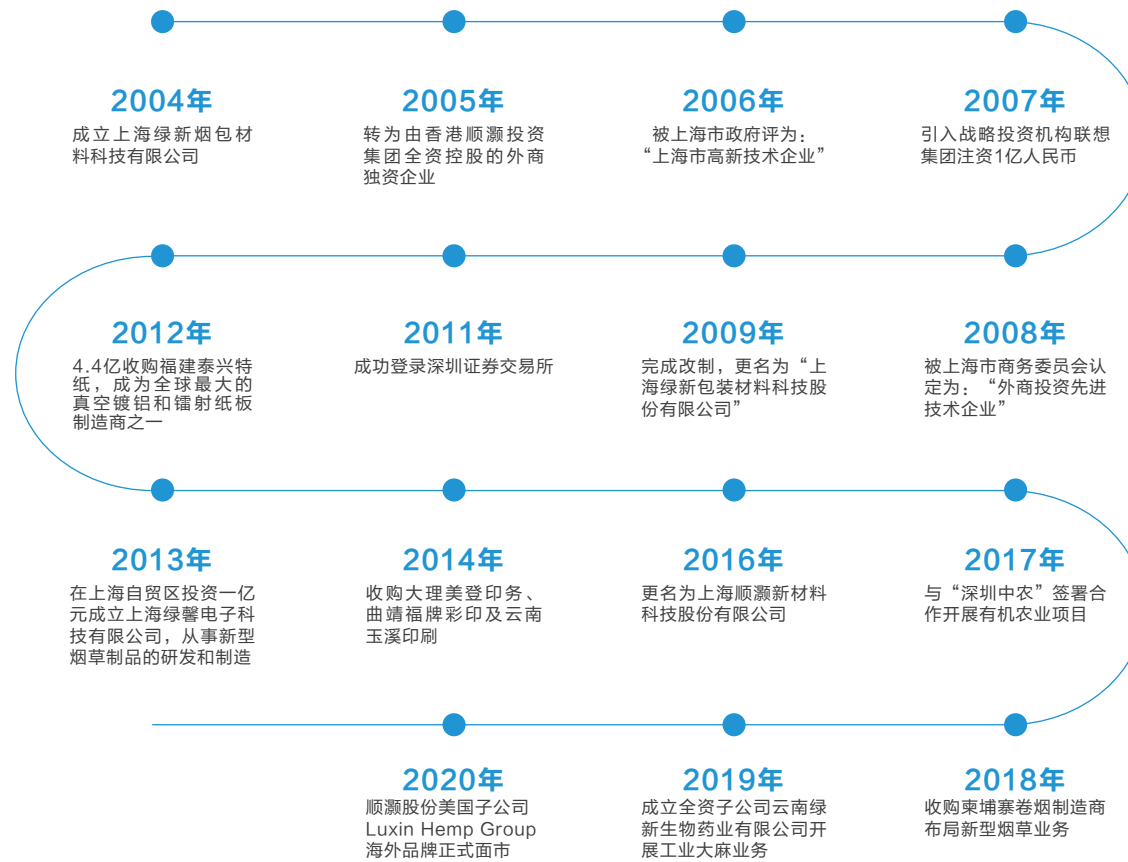
03 性质和规模

上海顺灏新材料科技股份有限公司是一家高新技术企业和外商投资先进技术企业，属港商独资制造型企业，集涂布、模压、镀铝、复合、印刷等全程制作技术，是国内真空镀铝纸生产和研发的龙头企业，是全球最大的真空镀铝纸制造企业之一，也是《中华人民共和国包装行业标准：真空镀铝纸》的起草单位之一。

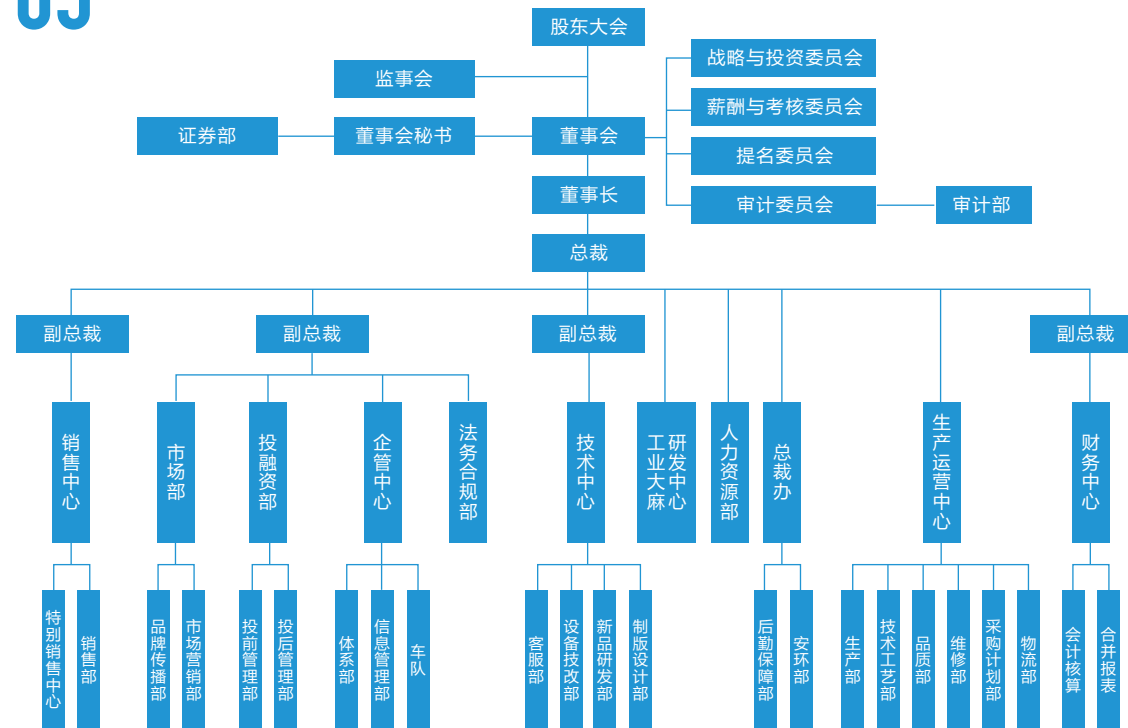
近年来，顺灏股份持续进行产业布局，依托强有力的技术实力、市场资源及资本优势，已逐步成长为一誉优良、技术实力雄厚、产品质量稳定、管理先进的包装材料公司。截至目前，顺灏股份拥有近30家子公司，员工近2000人，广泛分布于上海、香港、深圳、广东、福建、湖北、云南、浙江、安徽、黑龙江、海南等国内重要地区，并延伸布局至美国、柬埔寨。业务涉及特种防伪环保纸、印刷品、新型烟草和非烟草不燃制品、有机生物农业及工业大麻等，业务范围遍及全球。

截至2020年12月底，公司及下属子公司已获专利总数322项，包括发明专利25项，外观专利53项，实用新型专利244项。2020年度在申报专利69项。公司知识产权体系的不断精进有力推动了市场的拓展和产品竞争力的提升，为公司在行业内的发展奠定了坚实的技术保障。

04 发展历程



05 企业组织架构



关于我们 ABOUT US

06 核心价值观与发展理念

顺灏股份以“成长型、学习型、国际型”企业为自身定位，致力于中国环保新材料发展与生物大健康领域的深耕。在此战略方针的指引下，顺灏股份全体员工秉承“你我耕耘、共同收获”的价值理念，带着“为企业、为社会、为国家创造出更大的价值”的使命，注重股东、员工、客户、供应商等多方利益与价值，将公司发展成为中国行业具有活力、成长性快、客户信赖的企业。

07 业绩

经立信会计师事务所（特殊普通合伙）审计，公司2020年实现营业收入1,598,674,368.85元，利润总额23,795,319.87元，其中归属于上市公司股东的净利润7,830,783.21元，总资产3,021,169,640.04元，归属于上市公司股东的净资产1,948,429,527.63元。

08 纳税

2020年度，公司实际合并纳税8292万元。

09 研发投入

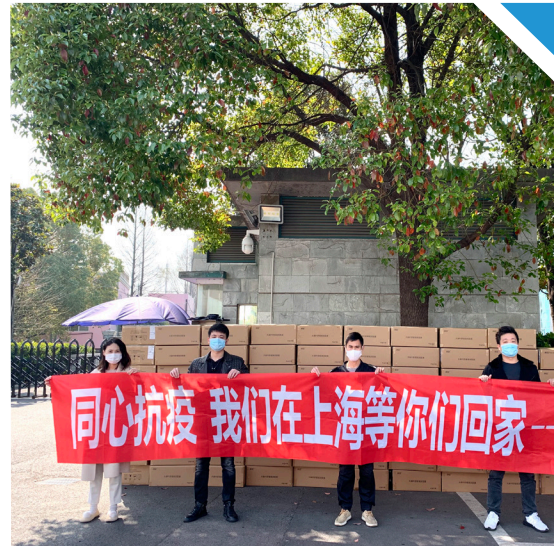
2020年度投入的研发费用达6638万元。

10 捐赠支持

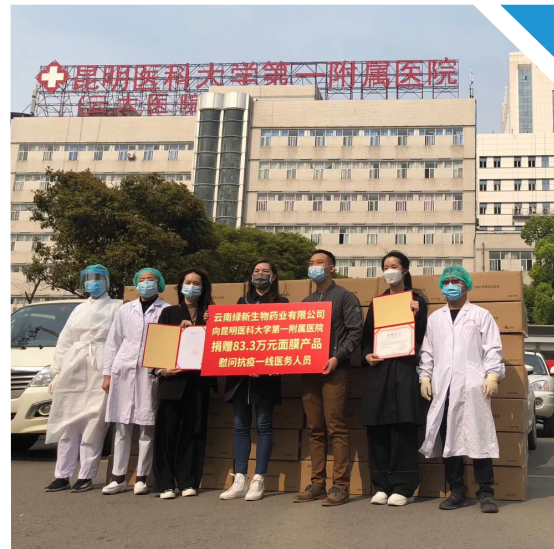
目前，顺灏股份旗下拥有近30家子公司，分布于广东、云南、湖北、黑龙江、海南等全国各地，在帮助解决当地就业岗位情况下，也极力承担起企业社会责任进行各种爱心慈善活动，2020年内累计实施物资及资金捐赠等总价值超过260万元，具体公益活动涉及长期志愿服务、爱心基金捐赠，以及社会突发救灾援助。

长期志愿服务方面，公司于2013年成立的志愿者服务站被评为桃浦镇“五星级志愿服务站”。爱心基金会项目自2005年参与以来，进行了数次超过千万的大额单笔捐赠。尤其针对2020年初突发新冠疫情的救援捐助，公司先后面向武汉、云南、上海、汕头等多地的医护人员及机构、合作伙伴，捐赠数量不等的口罩、消毒液等抗疫物资和麻歆面膜等慰问物资和现金援助。

此外，各子公司在当地也积极配合政府和公益组织的需求践行公益捐助。



[致敬最美逆行者，顺灏股份向上海驻武汉医疗队捐赠一批慰问物资]



[顺灏股份联合子公司云南绿新向昆明医护人员捐赠一批慰问物资]



11 社会责任目标

品质为先，确保产品货真价实，持续提升产品和服务满意度；

加强技术研发投入，引进先进设备，降低企业能源消耗；

全面完成环境目标指标，切实保护生态环境；致力于污染预防，持续减少环境影响，切实保护生态环境；

关注员工职业安全健康，持续为员工提供安全健康的工作、生活环境。

推动慈善事业发展，促进社会资源再分配。

企业荣誉榜

公司自成立以来，坚守绿色创新的初心砥砺前行，以科技创新为核心竞争力提供优质安全产品和服务，并先后获得“外商投资先进技术企业”、“高新技术企业”、“上海包装创新企业”、“上海名牌”、“上海市著名商标”、“中国纸包装行业五十强”、“上海市文明单位”、“上海制造业企业100强”、“上海民营制造业企业100强”、“上海民营企业100强”“最具成长性新材料产业上市公司”等荣誉，并获得多家世界级品牌认可，与众多国际品牌达成良好合作关系，企业品牌认知度、美誉度不断提升，国内外影响力进一步增强。

2020年度，公司获得社会各界授予的荣誉奖项共计15项，其中上海市级评选荣誉10项，普陀区级评选荣誉1项，桃浦镇级别评选荣誉3项，办公园区内评选荣誉1项。



2020年度
公司获得社会各界授予的荣誉奖项共计15项



市级评选荣誉
10项



普陀区级评选荣誉
1项



桃浦镇级别评选荣誉
3项



办公园区内评选荣誉
1项



上海市包装技术协会
团体会员证



上海市认定企业
级技术中心



2019年度
安全生产先进单位
三等奖



桃浦镇第五届
“职工教育和文化体育节”
优秀组织奖



UV透镜辐射转移技术的开发和应用
铜奖



完善无溶剂复合及高生产稳定性的
工艺研究



2020上海民营制造业企业100强
第53名



2020上海制造业企业100强
第81名



普陀区2019年度
五星级党支部



“企业爱心乐助，伴我开心成长”
捐赠活动荣誉证书



社会责任报告



外商投资先进技术企业



高新技术企业



最具爱心慈善捐赠会员企业



优秀科技创新企业

目录 CONTENT

组织治理 13

人权 14

- 1. 公民和政治权利
- 2. 经济、社会和文化权利
- 3. 工作中的基本原则和权利

劳工实践 15

- 1. 就业和劳动关系
- 2. 工作条件和社会保护
- 3. 民主管理和集体协调
- 4. 职业健康安全
- 5. 工作场所中人员的发展与培训

环境 22

- 1. 污染防治
- 2. 资源可持续利用
- 3. 减缓并适应气候变化
- 4. 环境保护、生物多样性与自然栖息地恢复

公平运行实践 27

- 1. 反腐败
- 2. 公平竞争

消费者问题 30

- 1. 公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践
- 2. 保护消费者健康安全
- 3. 可持续消费
- 4. 消费者服务、支持和投诉及争议处理
- 5. 消费者信息保护与隐私
- 6. 基本服务获取
- 7. 教育和意识

社区参与和发展 33

- 1. 社区参与
- 2. 教育和文化
- 3. 就业创造与技能开发
- 4. 技术开发与获取
- 5. 财富与收入创造
- 6. 健康

展望和预期 37

- 1. 社区参与
- 2. 教育和文化
- 3. 就业创造与技能开发
- 4. 技术开发与获取
- 5. 财富与收入创造
- 6. 健康

组织治理

决策程序和结构

根据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》等相关法律、法规、规章和规范性文件的要求，公司不断完善法人治理结构和各项治理制度，提高规范运作水平。公司建立了以股东大会、董事会、监事会为基础的法人治理结构，明确了股东大会、董事会、监事会和管理层在决策、执行、监督等方面的职责、权限、程序以及应履行的义务，形成了决策机构、执行机构和监督机构科学分工，各司其责，有效制衡的治理结构。



人权

公司立足于“以人为本”的理念，尊重每一位员工按其人的本质和尊严享有或应该享有的基本权利，切实维护我国民主政治与政治制度，切实尊重和保障员工在政治、经济、社会、文化、人身等方面的权利，以各项制度和实际行动关注员工的生活质量、发展潜能和幸福指数，确保每一位员工的安全、健康和职业发展。

01 公民和政治权利

公司尊重员工自由，赋予每位员工集体谈判的权利，每年公司组织员工代表参加集体协商会议；公司设有员工沟通、反馈渠道，倡导言论自由；公司尊重员工宗教信仰自由。

公司禁止员工在受雇之时交纳押金或存放身份证，员工个人财产和共同财产严禁剥夺。严禁体罚及侮辱性对待；企业劳动争议调解委员会由员工代表、企业代表和工会代表组成。劳动争议发生后，员工可向公司劳动争议调解委员会申请调解。

02 经济、社会和文化权利

员工在签订劳动合同时明确薪酬待遇，严格按照上海市相关规定缴纳社保及公积金，确保员工依法享受社会保险权。

公司杜绝在雇佣、薪酬、培训、晋升、解雇等事务上基于种族、性别、社会阶级、国籍、宗教、残疾或政治关系的歧视行为。尊重员工合法的风俗习惯、宗教信仰。

公司注重员工的文化权利。每年年初倾听员工培训需求，制定“年度培训计划”，关注员工职业健康安全、专业技能、管理能力等方面的知识和能力提升，采取内部培训、外部培训、网络课程等多种培训方式，展开各类培训。

03 工作中的基本原则和权利

对员工进行安全生产教育与培训，使员工具备必要的安全生产常识，熟悉安全生产制度和安全操作规程，掌握本岗位的安全操作技能；公司为员工建立一个舒适、安全、健康的工作环境，为员工配置合规的安全防护和卫生防护用品；公司每年定期组织员工参加体检及职业危害体检，关注员工身心健康；

公司在相关方的分析中，关注员工的利益。制定了完善的招聘和用工制度，坚持公平、公正、公开的原则。

公司有健全的党组织和工会组织。尊重员工自愿参与集体谈判，依法享受参与协商的权力。公司保护女职工权益，签订了“上海市普陀区桃浦镇女职工特殊利益专项集体合同”，向区工会报备。

劳工实践

01 就业和劳动关系

1) 依法用工

公司秉承“公平、公开、公正”的原则，与所有员工签订劳动合同，依法进行劳动合同的履行、变更、解除和终止。截至2020年底，公司合同制员工180人，劳动合同签订率100%。

2) 积极的劳动力计划

公司组织架构清晰，定岗定编，岗位职责明确，无临时性、过渡性用工。员工享受法定节假日及年休假制度。

3) 无歧视行为

公司在劳动用工上无种族、性别、社会阶级、国籍、宗教、残疾或政治关系的歧视行为。对于少数民族的员工，充分尊重其民族习惯。

对于女性职工予以特别关心，签订了“女职工特殊利益专项集体合同”，截至2020年年底女性职工63人，占总体职工数的35%。

02 工作条件和社会保护

1) 工作条件的提供

公司每年签订“工资专项合同”，2020年公司平均工资高出社会平均工资52%。实行同工同酬，每月按时发放，无拖欠情况发生。

2) 社会保障

公司依法足额给员工缴纳五险一金，缴纳率达100%。公司除了国家规定的社保金外，还为员工购买了额外的医疗保险、雇主责任险等。同时帮助有落户需求、符合落户基本政策的员工办理落户事宜。

3) 上班时间、加班和休息

公司常日班实行做五休二，每天上班8小时（9:00-17:00），其中包含午饭时间。除办公室人员外，车间及其他一线员工均实行综合计时制，报普陀区人力资源和社会保障局备案。合理安排休息时间，确保员工得到充分休息。公司对于加班严格控制时间，并在员工自愿情况下进行。

4) 员工食宿

公司员工食堂提供早、午、晚餐，员工食堂建立和执行严格的卫生管理制度。食品供应商证照齐全，工作人员定期体检，持有健康证；餐具每天高温消毒；食材严格检查，先进先出，生熟分开，所有供应的饭菜均进行48小时留样。在新冠疫情防控期间，公司实施更为严格的消毒和健康检测管理，食堂采用分时段就餐措施，避免人员密集，间隔1米；并建议自带餐具，对餐具用品高温消毒。同时对有住宿困难的员工，解决住宿问题。

公司重视卫生防疫工作，每年开展春季爱国卫生月活动，春夏季节有专人负责灭虫灭蝇。所有进场人员需佩戴口罩，进行日常体温检测登记，对食堂、宿舍等公共场所进行全面消毒，提升全员的卫生健康安全意识。

5) 尊重员工家庭责任

公司关心和爱护每一个员工，设立了“爱心基金会”，以备在员工或其家属遇到困难时给予援助。在疫情期间，公司专门组织慰问回上海隔离员工，以及分公司因工伤回沪会诊员工。同时配合桃浦总工会组织女职工参加体检，为员工申请工会困难补助。

03 民主管理和集体协调

公司工会成立于2007年，在公司党支部和上级工会的领导下，在公司管理层的大力支持下，按照上级工会的工作安排，紧紧围绕公司党政工作部署和公司生产经营实际，以促进企业健康发展、维护员工合法权益为目标，团结广大员工，开拓进取，勇于创新，为公司经营目标的实现和文明单位的创建，发挥了应有的作用。

目前，公司已连续10年坚持坚持职工代表大会制度和集体协商制度，积极推进企业民主管理。工会一直以职代会为载体，拓宽民主参与渠道，设立了党务（司务）公开栏和总裁信箱，及时反映员工心声，增强员工知情权。对文明创建、社区共建、文体活动、节日安排、员工慰问等工作及时做出安排，并分工做好落实。

疫情期间，工会积极创新工作方法，通过召开网络职工代表大会审议相关方案，获得了园区及普陀区政府相关部门的肯定，并在区内进行分享推广。

9月初召开的会员代表大会，根据《中华人民共和国工会法》、《中国工会章程》和《上海市工会条例》的有关规定，经过36代表选举，组成了新一届工会委员会。



[工会会员代表大会现场]

2020年内，工会方与公司方各派代表经协商，召开第四届二次职工代表大会，审议通过了企业集体合同、女职工权益保护专项集体合同、工资专项协议、外来务工人员合法权益保障协议。同时，工会还连续为全体员工办理上海市普陀区非公企业职工综合医疗互助保障计划。

劳工实践

04 职业健康安全

公司建立职业健康安全(ISO45001-2018)管理体系,围绕职业健康安全管理方针:“致力于污染及安全预防,不断提升环境及职业健康安全绩效,关注环境和职业健康安全风险变化,保持危机和变革意识,走可持续发展之路”展开职业健康安全全面管理。

公司对于职业健康安全的风险进行辨识,并制定管控方案,包括工程控制、标识警示、防护、应急方面的措施。对于所有的管控和改善方案,均向员工进行宣贯。对于应急预案,则每年至少进行一次演练。



[职业健康安全管理体系认证证书]



[职业防护标识]



[2020年消防演练]

公司收集和整理职业健康安全类的法律法规,并辨识其需要合规的条款,每年收集、汇总、分析其合规数据,进行合规性评价。公司十分重视职业病的防治,每年根据“职业病现状评价”,对职业病风险的工作场所进行检测(包括物理性、化学性方面),并在职业病防护官网上进行申报备案,获取备案回执。

在职业病风险的岗位上张贴警示标识和检测实际数据;员工入职时告知其职业病风险,在员工无异议的情况下签订劳动合同;为员工提供合规的防护用品,并督促员工佩戴;岗前、岗中、岗后均进行职业病体检,岗中每年进行一次职业病体检;除职业病体检,公司实行入职体检制度,且定期为全体员工安排健康体检,特殊工种员工体检专项安排。体检由公司统一组织,在专业体检机构进行。

劳工实践

2020年度危险因素辨识评价控制策划清单

序号	部门、岗位	活动	危害事件	可能存在的危险源			危险源类型			发生事故的 可能性 (L) 分值	暴露于 危险环境 的频率 (E)	发生事故的 后果 (C)	危险等级 划分 (D=L*E)	风险等级	直观判断法	是否为不可接受风险	预防				紧急应对	
				根源	状态	行为	物理性	化学性	生物性								社会心理	消除	替代	工程控制		标识/警告/行政控制
1	生产部/复合	上下纸、膜过程中	搬运过程中，压伤/碾伤	纸/膜		操作不当	压伤/碾伤			3	6	1	18	I		否				加强注意	防砸鞋	送医救治
2	生产部/复合	攀爬扶梯至烘箱	从楼梯上跌落	烘箱扶梯		攀爬扶梯	摔伤			1	6	1	6	I		否				加强注意		送医救治
3	生产部/复合	拼接纸卷时，使用刀片	刀片划伤手	刀片		操作不当	划伤			3	6	1	18	I		否				加强注意		送医救治
4	生产部/复合	生产过程中，设备滚轴转动	人、衣物、头发被卷入，夹伤	设备		操作不当	夹伤			1	6	3	18	I	√	不可接受风险		加装紧急制动拉绳		张贴标识		送医救治
5	生产部/复合	生产过程中，添加化学品	化学品沾入眼睛	化学品		操作不当				1	6	3	18	I		否				加强注意	洗眼器	送医救治
6	生产部/复合	生产过程中，添加化学品	化学品倾倒，接触身体	化学品		操作不当				3	6	1	18	I		否				加强注意		送医救治
7	生产部/复合	加料过程中，手接触化学品	化学品对手部皮肤损害	化学品	接触					1	6	1	6	I		否				加强注意	手套	送医救治
8	生产部/复合	化学品现场存放接触明火或高温	火灾	化学品	存放不当					0.2	3	100	60	II		否		温湿度控制		张贴标识		应急响应预案
9	生产部/复合	设备电线老化，产生火花引起火灾	火灾	电线	老化					6	6	40	1440	V		不可接受风险		定期点检		加强注意		应急响应预案
10	生产部/复合	生产过程中，纸膜在烘箱自燃	火灾	纸/膜	自燃					1	3	40	120	III		否				加强注意		应急响应预案
11	生产部/复合	生产过程中，辊轴搬运	搬运过程中，压伤	辊轴		操作不当	压伤			1	6	3	18	I		否				加强注意	防砸鞋	送医救治
12	生产部/复合	使用液压车搬运	液压车撞、压人员	液压车		操作不当	压伤、撞伤			1	6	3	18	I		否				加强注意	防砸鞋	送医救治
13	生产部/复合	人员行走在不平整的地面上	人员摔倒	不平整地面		走路	摔伤			1	6	3	18	I		否		地面修缮		加强注意		送医救治
14	生产部/复合	地面湿滑，摔倒受伤	人员伤害	地面	湿滑	行走	摔伤			1	6	1	6	I		否				加强注意		送医救治
15	生产部/复合	生产过程中，人员接触设备	设备漏电，人员触电	设备	漏电		触电			0.5	6	40	120	III		否		安装漏电保护器		加强注意		送医救治
16	生产部/复合	生产过程中，人员触碰到灯具	灯管破裂，使人员身体受伤	日光灯		操作不当	受伤			1	6	1	6	I		否		危险区域安装防爆灯具		加强注意		送医救治
17	生产部/复合	人员私接电线，造成电线拖出。	人员行走时，被绊倒。	电线	私接电线拖出		摔伤			3	6	1	18	I		否	严禁私接电线			加强注意		送医救治

18	生产部/复合	人员私接电线	触电	电线	私接电线		触电				1	6	15	90	III		否	严禁私接电线								加强注意		送医救治
19	生产部/复合	人员私接电线	造成负载过大，火灾	电线	私接电线		火灾				0.5	3	40	60	III		否	严禁私接电线								加强注意		应急响应预案
20	生产部/复合	托盘堆高放置时，被撞倒	托盘倒下，造成人员受伤	托盘	摆放不当		砸伤				1	6	3	18	I		否									加强注意		送医救治
21	生产部/复合	产品下机，升降平台损害	产品跌落，造成人员受伤	升降平台	破损		压伤				1	6	1	6	I		否									加强注意		急救箱、送医就诊
22	生产部/复合	使用电葫芦吊装纸膜	电器失灵，跌落伤人	电葫芦	失灵		砸伤				1	6	3	18	I		否			定期点检		加强注意				加强注意		送医救治
23	生产部/复合	使用电葫芦吊装纸膜	挂钩断裂，跌落伤人	电葫芦	挂钩断裂		砸伤				1	6	3	18	I		否			定期点检		加强注意				加强注意		送医救治
24	生产部/复合	使用电葫芦吊装纸膜	按键漏电，人触电	电葫芦	按键漏电		触电				1	6	15	90	III		否			定期点检		加强注意				加强注意		送医救治
25	生产部/复合	使用电葫芦吊装纸膜，吊装物品重量超过其额定重量。	物品跌落，伤人	电葫芦		操作不当	砸伤				1	6	3	18	I		否					加强注意				加强注意		送医救治
26	生产部/复合	生产过程中，刮胶	手带入，压伤。	设备		操作不当	压伤				3	6	3	54	II		否					加强注意				加强注意		送医救治
27	生产部/复合	生产过程中，更换刮刀	手割伤	刮刀		操作不当	割伤				1	6	1	6	I		否					加强注意				加强注意		送医救治
28	生产部/复合	生产过程中，使用刀片拆纸膜包装。	刀片割伤	刀片		操作不当	割伤				1	6	1	6	I		否					加强注意				加强注意		送医救治
29	生产部/复合	生产过程中，使用铁棍拆桶芯塞	铁棍脱手，伤人	铁棍		操作不当	受伤				1	6	1	6	I		否					加强注意				加强注意		送医救治
30	生产部/复合	检查时使用频闪仪器和看样台	眼睛不适	光线			不适				1	6	1	6	I		否					加强注意				加强注意		送医救治
31	生产部/复合	生产过程中，使用的化学品挥发	空气中化学品挥发品吸入	化学品	挥发				健康受损		1	6	1	6	I	√	不可接受风险					职业病体检	口罩			加强注意		送医救治
32	生产部/复合	违规动火、吸烟等	物料燃烧，造成火灾	车间物品		违规动火、吸烟	火灾				1	6	40	240	IV		不可接受风险			单独开辟吸烟区		各区域张贴严禁吸烟的标识				加强注意		紧急扑灭/人员疏散/报警
33	生产部/复合	物品堆放堵塞消防通道、消防设施失效	无法及时扑灭火源	物品及设施	通道堵塞、失效设施		火灾	烧伤			1	6	40	240	IV		不可接受风险			保持消防通道畅通、确保消防设施完好		警示标识				加强注意		应急准备和响应
34	生产部/复合	应急指示灯失效、逃生通道堵塞	人员无法及时疏散，造成伤害	物品及设施	通道堵塞、失效设施		火灾	烧伤			1	6	40	240	IV		不可接受风险			确保应急设施完好，逃生通道通畅		警示标识				加强注意		应急准备和响应

劳工实践

05 工作场所中人员的发展与培训

为了达到最好的培训效果，公司采取多渠道方面进行培训和教育，包括内部宣导培训、知识管理分享、外部专业机构培训、现场演练等方式。对于培训效果，采取多渠道的收集、汇总、分析。例如满意度分析、效果评估、考核等。

建立公司通用能力矩阵，明确规范各职位序列的任职资格、通用知识与工具、价值观、员工核心能力、管理能力及领导力的基础要求，同时推动财务、研发、采购、制造工艺、人力资源及国内营销等职能系统建立《专业能力矩阵》，并明确每一个能力条目的定义、行为表现、课程来源及鉴定方法。梳理及诊断现行人才培养体系，针对发现的问题提出整改措施，根据重要度及紧急度进行排序，制定人才培养计划。

根据公司“培训管理制度”制定年度培训计划，培训计划关注员工对于安全、健康方面的意识培养；关注特种作业岗位的能力培训；关注员工个人职业发展方面的能力培训，以提升人力绩效，提升员工素质。



[培训现场]

环境

01 污染预防

公司建立环境管理体系，通过ISO14001-2015环境管理体系认证。公司围绕环境方针“致力于污染及安全预防，不断提升环境及职业健康安全绩效；关注环境和职业健康安全风险变化，保持危机和变革意识，走可持续发展之路”设定环境管理方案、确定环境管理职责、考核环境管理绩效。

在项目新、扩、改建时，从技术、工艺、设备、原材料等方面考虑污染预防，严格执行环境“三同时”制度，环保设施于主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。按照“环境影响评价制度”进行环境影响报告表的编制、审批及项目验收，通过验收后的项目才进入投产阶段。

公司编制了“环境因素识别与评价控制程序”，利用多因子打分法，对公司水、气、声、渣的排放、能资源的消耗等八个方面进行多时态、多状态的评价和分析。环境因素的识别考虑了生命周期，从原材料的获取到产品最终处置，均进行了分析并提出控制方法。2020年度环境因素47项，其中重要环境因素6项，针对重要环境因素编制控制方案，确保环境合规性。

公司制定了“水污染管理规定”、“废气管理规定”、“废弃物管理规定”，对水、气、声、渣进行管控。生活污水定期实行雨污分流、定期清捞。对危险废弃物严格管理：每年至区环保局进行备案、加强内部放置和转移管理、与第三方资质单位签订处置合同、网上联单申请后进行转运处置。对于生活垃圾实行分类管理。

环境方面的法律法规，公司及时更新和评价，2020年环境方面的法律法规共计64项。根据法律法规中的要求，对生活污水、废气、噪声进行年度检测，每年进行环境合规性评价，确保合规排放。制定了环境应急预案，每年进行环境应急演练，确定应急负责人，预防环境污染发生。另外，2020年全面推进垃圾分类管理，配合政府做好分类、堆放、存储、清运等工作。



[环境管理体系认证证书]



[FSC认证证书]

环境

2020年环境因素识别与评价表

序号	类型	工序过程	作业活动	不利环境因素	可能导致的 环境影响	状态	时态	排放 污染因子	排放量	重要环境因素判断										控制措施			
										打分法					重要环境因素					消除	替代	管理	备注
										A法规符合性	B发生频次	C影响范围	D影响程度	E社区关注度	F合计	G直观经验法	H是	I否	J否				
1	能资源消耗	生产及办公过程	生产及办公过程纸张的使用	森林资源的消耗	生态平衡	正常	现在									√	√				√		
2	能资源消耗	生产及办公过程	生产及办公过程纸张的使用	森林资源的消耗	水土流失	正常	现在									√	√				√		提高产品投入产出率,减少损耗
3	污染排放	生产及办公过程	生产及办公过程纸张的使用	造纸污水排放	水污染	正常	现在									√	√				√		
4	能资源消耗	生产过程	生产中用镀膜铝膜	石油资源的消耗	资源枯竭	正常	现在									√	√				√		膜回收利用
5	能资源消耗	生产过程	生产中用镀膜铝膜	铝资源的消耗	资源枯竭	正常	现在									√	√				√		
6	能资源消耗	生产及办公过程	生产及办公过程用电	煤矿资源消耗	矿产资源枯竭	正常	现在		20万千瓦/月							√	√				√		制定办公室节约管理规定、使用变频设备、节能项目
7	污染排放	生产及办公过程	生产及办公过程用电	矿产开采粉尘排放	大气污染	正常	现在									√	√				√		
8	污染排放	生产及办公过程	生产及办公过程用电	电厂废气排放	大气污染	正常	现在									√	√				√		
9	能资源消耗	生产及办公过程	生产及办公过程用水	清洁用水的消耗	水资源枯竭	正常	现在									√	√				√		
10	能资源消耗	物流	叉车加油	柴油的消耗	资源枯竭	正常	现在									√	√				√		
11	能资源消耗	办公过程	打印机、复印机、传真机	硒鼓、墨盒、色带的消耗	资源消耗	正常	现在			1	5	1	1	1	9		√				√		制定办公用品领用规定
12	污染排放	生产及办公过程	生活用水	生活废水的排放	水污染	正常	现在	氨氮、悬浮物、COD、BOD等	2000吨/月	1	1	5	5	5	17		√				√		格确定期清捞,纳入生活污水管网系统,有排水许可证,没有工业污水,每年请有资质的第三方进行检测
13	污染排放	设计过程	材料的选择	vocS的排放	污染土壤、大气及水资源	正常	将来	丙烯酸等		1	3	1	1	1	7		√			√		√	选择环保材料
14	污染排放	设计过程	工艺过程设计	使用复膜纸工艺进行生产	污染土壤、大气及水资源	正常	将来	无法自然降解的PET		1	3	1	1	1	7		√			√		√	选择转移喷铝工艺
15	污染排放	生产过程	日常作业	废膜、废纸、废筒芯、打包带、缠绕膜等废弃物产生	污染土壤、环境	正常	现在			1	1	1	5	1	9		√				√		集中收集打包,卖予第三方
16	污染排放	生产过程	复合工序	胶水产生的废气	大气污染	正常	现在	非甲烷总烃	见监测报告	1	3	3	3	5	15		√				√		无组织排放,每年第三方有资质机构检测
17	污染排放	生产过程	胶水分装、搬运、使用、储存	泄漏	污染土壤、大气及水资源	紧急	将来			1	3	1	5	5	15		√				√		配置黄沙、吸附桶等物质;出台相应应急预案,处理突发事件
18	污染排放	生产过程	胶水分装、搬运、使用、储存	着火	污染土壤、大气及水资源	紧急	将来			1	1	3	5	5	15		√				√		出台相应应急预案,处理突发事件
19	污染排放	设备维修	设备维修、保养	机油、润滑油泄漏、废油抹布等产生	污染土壤、水源	正常	现在	油性物质		1	3	1	3	1	9		√				√		作业时在地面铺设纸板等吸油物,完成后及时清理;将废油抹布放入垃圾桶
20	污染排放	生产过程	复合、甩刀、剥离、空压机、叉车运行等作业	噪声的产生	噪声污染	正常	现在	噪声	见厂界噪声监测报告	1	5	3	3	3	15		√				√		1、隔离做好隔音措施;2、每年第三方检测;

21	污染排放	理化室	实验	烘箱气体排放	大气污染	正常	现在			1	3	1	1	3	9						√		√	无组织排放,每年第三方机构检测厂界非甲烷总烃和颗粒物
22	污染排放	理化室	实验	实验用化学品倾倒入下水道或地面	土壤和水污染	异常	将来	化学制剂		1	1	3	1	3	9						√		√	集中处理统一回收,不允许直接倒入下水道
23	污染排放	生产过程	日常作业	废膜、废纸、废筒芯、打包带、缠绕膜	污染土壤、环境	正常	现在			1	1	1	5	1	9						√		√	集中收集打包,卖予第三方
24	污染排放	辊件打磨	日常作业	粉尘的产生	大气污染	正常	现在			1	3	1	1	1	7						√		√	
25	污染排放	纸芯切割	日常作业	粉尘的产生	大气污染	正常	现在			1	3	1	1	1	7						√		√	
26	污染排放	叉车	日常作业	尾气排放	大气污染	正常	现在	二氧化碳等		1	5	4	2	1	13						√		√	定期检查维护,控制
27	污染排放	叉车	叉车加柴油	柴油泄漏、废油抹布	污染土壤	正常	现在	油性物质		1	3	1	3	3	11						√		√	地面铺洒黄沙,并在周边准备抹布,废油抹布放入垃圾桶
28	污染排放	食堂	送餐	汤汁的洒落	土壤污染	异常	将来			1	3	1	1	1	7						√		√	
29	污染排放	食堂	泔脚料处理	泔脚料回收时滴落	土壤污染	异常	将来			1	3	1	1	1	7						√		√	有送餐公司回收
30	污染排放	办公过程	打印机、复印机、传真机	废硒鼓、墨盒、色带的报废	大气和土壤污染	正常	现在	化合物		1	3	1	1	1	7						√		√	集中回收,交与有资质的第三方处理
31	污染排放	办公过程	电脑	废电脑的报废	大气和土壤污染	正常	现在			1	1	1	1	1	5						√		√	集中回收,交与有资质的第三方处理
32	污染排放	办公过程	空调	空调维修中氟利昂泄露	大气污染	正常	现在	氟利昂		1	1	1	1	1	5						√		√	委托专业公司维修
33	污染排放	办公过程	空调	废空调的报废	大气和土壤污染	正常	现在	氟利昂		1	1	1	1	1	5						√		√	集中回收,交与有资质的第三方处理
34	污染排放	办公过程	照明	日光灯管报废	大气和土壤污染	正常	现在	汞		1	3	1	1	1	7						√		√	集中回收,交与有资质的第三方处理
35	污染排放	办公过程	办公用品使用	废旧电池的丢弃	土壤污染	正常	现在	镍		1	3	1	1	1	7						√		√	集中回收,交与有资质的第三方处理
36	污染排放	办公过程	垃圾清理	办公和工作中产生的一般废弃物	大气和土壤污染	正常	现在			1	3	1	1	1	7						√		√	分类回收,交与有资质的第三方处理
37	污染排放	办公过程	办公设施维修	废配件、材料的丢弃	土壤污染	正常	现在	塑料等		1	3	1	1	1	7						√		√	分类回收,交与有资质的第三方处理
38	污染排放	办公过程	办公车辆使用	尾气排放	大气污染	正常	现在	二氧化碳等		1	5	1	1	1	9						√		√	定期维修、保养
39	污染排放	客户	印刷	废水的排放	水体污染	正常	现在			1	3	3	1	1	9						√		√	
40	能资源消耗	客户	印刷	纸张的废弃	资源枯竭	正常	现在			1	3	3	1	1	9						√		√	提高产品质量,减少客户损耗
41	污染排放	客户	印刷	墨粉的排放	土壤污染	正常	现在			1	3	3	3	1	11						√		√	
42	污染排放	供应商	运输	化学品的泄露	土壤污染	紧急	将来			1	1	3	5	3	13						√		√	加强对供应商的管控
43	污染排放	废弃物处理	危险废弃物的处置	滴漏	土壤污染	异常	将来			1	1	1	3	3	9						√		√	
44	污染排放	废弃物处理	危险废弃物的处置	非法的处置	土壤污染、大气污染	异常	将来			1	1	5	5	5	17						√		√	有资质的第三方回
45	污染排放	废弃物处理	废化工桶处理	废化工桶内残渣的滴漏	土壤污染	异常	将来			3	1	1	3	1	9						√		√	
46	污染排放	最终产品废弃	废物处理	废纸张填埋	土壤污染	正常	将来			1	3	3	1	1	9						√		√	使用环保工艺,利于自然降解
47	污染排放	最终产品废弃	废物处理	废纸张燃烧	大气污染	正常	将来			1	3	3	1	1	9						√		√	

环境

02 资源可持续利用

公司在环境因素识别中充分考虑了能资源的消耗，从生命周期出发分析了能资源消耗的发生的状态、时态，制定了节约能资源消耗的管理方案，包括“水资源管理规定”、“能源管理规定”、“办公室节约管理规定。” 公司涉及纸包装行业，故对于纸张的需求量十分巨大。为了保护森林环境，确保可持续发展，公司进行了FSC-CoC森林产销监管链的认证，在源头上控制纸张来自于合法的、可被利用的森林。

公司制定了《能源管理制度》、《能源计量管理制度》等管理制度及统计台账，使节能减排能源管理更为规范高效。公司制定并实行了环境因素识别与评价控制程序以及危险废弃物管理规范、固体废弃物管理规范等一系列体系文件；在产品开发中采取各类技术措施，节能降耗、降低成本，实现项目资源的优化配置；工艺流程设计时采用低能耗和环保的清洁生产工艺，减少“三废”排放量。

公司每年组织开展“三个降低一点”节能降耗活动，强化员工低碳节能意识，规范生产管理工作。公司积极倡导绿色办公理念，制定了《办公室节约管理规定》，倡导在日常工作中节电、节水，大力推广应用“双面打印”和网络打印，引入钉钉办公系统，节省纸张，精心维护办公器材，办公用品预算管理，统一采购，专人负责，交旧领新。

在实际工作中，公司将还产生的废旧原料进行售卖等可持续流转。

03 减缓并适应气候变化

为了减缓并适应气候变化公司全面推行了低碳节能工作，在项目设计和施工过程中积极落实节能、节材、清洁生产等有关规定和执行环保法规，从项目建设前期就充分考虑节能和环保的措施，公司承担编制的项目可行性研究、初步设计和环境影响评价均通过了相关部门的审批。

关注环境气候变化，公司在设施设备选择及使用、工艺流程设定、原材料选择等方面进行管控。例如尽量减少空调使用、利用自然通风；使用变频设备，减少能耗使用；采用FSC认证纸张，避免森林不合理砍伐；同时将膜多次循环使用，减少石油资源的过度开采。

04 环境保护、生物多样性与自然栖息地恢复

公司生产的真空镀铝转移纸作为一种可自然降解的印刷材料，从源头上考虑产品生命周期，预防环境污染。与传统的铝箔复合纸相比，转移纸的铝层厚度只是普通铝箔的200分之一，节省了大量的铝资源，而且表现亮度等装饰效果比铝箔更好；与PET镀铝镭射复合纸、纸板相比，不仅同样可以通过模压加载各种镭射防伪信息，而且因为表面没有了膜，产品不但可以回收和降解，其印刷和印后加工性能也大大提高。

顺灏股份真空镀铝转移纸每年节约大量煤电能源，减少碳排放。与传统铝箔复合纸相比，同样的光泽效果，使用真空镀铝转移纸的铝与煤炭用量相应减少200-300倍。

顺灏股份包装产品转移去膜，自然降解可回收。与其他包装材料相比，顺灏股份真空镀铝转移纸中不含塑料薄膜。产品生产时，将30纳米的铝层通过真空镀膜机喷镀在PET（耐高温聚酯）膜上，经镭射印花之后，再将铝层转移到纸和纸板上，实现纸与膜的分离，印与影的再现。生产过程中使用的PET膜可以多次反复使用，当产品使用价值结束，纸可回收再造，铝层可自然降解，实现一个生命周期的循环，整个过程安全无害，利于人体与生态健康。



公平运行实践

01 反腐败

公司重视企业廉政文化建设，崇尚守法经营，摒弃不正当竞争，教育中高层管理人员遵纪守法，廉洁自律。公司建立了严格的内控制度、费用报销规定和管理失效问责追究制度，筑牢反腐倡廉的篱笆。公司设有监事会和审计部门，定期审计，发现问题苗头及时提出整改措施。

为推进商业活动中的反腐败和反贿赂工作，加强企业内控和监督机制，公司制定了“反商业贿赂控制程序”，明确了当利益冲突时的处置要求，信息保密要求，佣金和回款的上缴规定，以及举报及保护举报人的规定，并与所有管理层及敏感岗位签订“反贿赂、反腐败承诺书”。

上海顺源新材料科技股份有限公司

反 贿 赂 / 反 腐 败 承 诺 书

为了上海顺源新材料科技股份有限公司及其员工的正当权益，树立企业良好形象，谨此承诺：

一、在任职期间严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国商业法》、公司《反商业贿赂控制程序》等有关禁止商业贿赂、贪污的法律法规及规章制度，遵守“守法、诚信、公平、公正”的原则。

二、不利用工作职权方便，开展商业活动，包括投资借贷业务及提供有偿的服务等。

三、不在公司内从事未经许可的外来委托加工任务，或以工作之便从事相关私人业务。

四、不以公司的名义或利用工作时间、动用公司的资源从事兼职工作，不兼职于公司的业务相关单位或商业竞争对手。

五、不索取或收取业务相关单位的利益。

六、不利用公司内幕信息和商业信息，谋取个人利益。

七、不滥用公款谋取个人或其他人利益，不用公款供自己消费。

八、与本人相关的经济单位，不开展任何可能损害公司利益的关联业务。

九、对外业务联系活动中，业务相关单位按规定的合法给予的回扣、佣金，一律上缴公司。

十、不参加超出正常业务联系所需要的交际活动。

十一、 严格保守公司的生产经营、产品技术开发、专利等机密，妥善保管所持有的种类资料、图纸、文件、数据等，未经批准不对外借出。

十二、 不将公司的资金、车辆、设备、房产、原材料、成品、半成品及其它物品等擅自赠与、转让、出租、抵押给其它公司、单位或个人。

十三、 对工作需要配发给本人使用的交通、通讯工具、设备、物品等不违反使用规定，作不适当之用途。

十四、 本人将恪守以上承诺，如有违反，本人愿意接受公司任何处罚并负责赔偿因此给公司造成的损失，同时承担由此引起的一切法律责任。

十五、 此承诺书一式两份，双方各执一份。

十六、 此承诺书自签字盖章之日起生效。

承诺人（签字盖章）：
年 月 日

[反贿赂/反腐败承诺书]

02 公平竞争

公司建立了完善的采购管理制度，始终坚持以“诚信、公正、公平、公开”的方针开展物资采购工作，按要求进行供应商评价、考核，规范对供应商的选择和评价，并通过定期评价促进供应商质量得到保持和提高，对供应商提出了环境、安全、职业健康、劳工方面的要求，并取得其承诺。

① 在价值链中促进社会责任

公司以合作为纽带，以诚信为基础，与供应商建立互利互惠、共同发展的合作制度。采购过程中依据质量管理体系、职业健康安全管理体系以及环境管理体系要求，开展招标（询价）、评标谈判、合同审批、催交检验，并在采购各个环节，建立一系列文件，规范了公司采购工作职责、工作流程和审批权限，保障了采购供应工作规范、顺利、有序进行。

合作过程中向供应商宣贯社会责任的重要性，把环境、安全合规性作为合格供方评审的基础。在现场施工过程中，与施工方签订安全协议，并为施工人员提供安全防护。在产业链中积极倡导低VOCs排放的产品和工艺流程，将环保作为技术研发的必要输入。

② 尊重产权

公司在发展过程中始终高度重视产品技术研发，公司专门设有技术中心，成立多个创新项目组，拥有研发团队专门从事转移、复合、模压及防伪产品的技术研究开发，同时，利用行业研发中心及国家级检测中心的交流平台，制定了企业更加完善的研发体系。

截止到2020年12月底，公司及下属子公司已获专利总数322项，包括发明专利25项，外观专利53项，实用新型专利244项。同时2020年度在申报专利69项，包括：发明专利25项、外观专利1项、实用新型专利36项。同时，公司及下属子公司获得商标注册132项，在申请的商标5项。

公司还注重开展与跨国公司研发机构及国外专业团体的合作研发，并加强与行业协会、国内大专院校、科研所以及业内外上下游企业的联合开发及国外先进技术的引进。

2020年度公司及下属子公司合并累计投入的研发费用达6638万元。其中仅以上海顺源新材料科技股份有限公司为单个主体的技术开发项目有16个，年度投入研发费用达2682万元，占销售收入的3.32%。

目前公司研究开发有一套完整的研发及检测试验设施，为满足研发试制需求，中试车间的环境达到10万级净化标准。现拥有各类研究试验设备、检测仪器、信息化设施2020年度的累计总价值达到10216万元，较去年增加2496万元。

公司产品的市场占有率在同行业内处于领先地位。坚持构筑高新技术研发平台，激发科研人员创新活力，使技术创新真正成为企业的蓄水池、自主知识产权和品牌的孵化器，和企业核心竞争力的源头活水，保持企业在环保包装行业领域的竞争优势。



[公司研发实验室]

消费者问题

01 公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践

公司秉持“以客户为本”的理念，持续改善对客户的服务，不做虚假宣传，向客户传递真实有效的产品信息。公司积极主动地与客户保持沟通联系，以优质服务和业内良好的口碑，持续加强市场维护与开拓。

公司确保重要信息披露、对外营销传播、市场广告信息传导真实准确，符合国家法律法规的各项要求，在完全公平自愿前提下执行合作合同，尊重契约精神。

02 保护消费者健康安全

公司生产的特种环保纸是环保型包装材料，采购无荧光白卡纸、水性环保胶水，其VOCS含量极低。在客户使用环保水性油墨的前提下，对最终消费者的健康无影响。

公司制定了“产品召回管理规范”，以及时召回有缺陷的批量产品，减少公司和客户因缺陷产品导致的损失，当产品的VOCS超标或者其他隐含对消费者产生影响时，公司进行产品召回，并承担相关责任。

03 可持续消费

公司产品从原材料选择到生产加工各个环节注重环保可持续性，严格按照国家环保要求，遵守各项健康节能减排降害的规章制度，注重生产过程中的可持续性，率先引进RTO废气治理设备以处理大风量中低浓度废气，浓度稍高时，还可进行二次余热回收，减少空气污染和环境危害。

不仅确保产品传递到客户的过程符合绿色可持续理念，还在客户享用产品消费时不产生对生活环境有害的物质，支持社会环保建设，满足人们使用需求，避免过度消耗需求，培养和维护市场良性循环，保持正常需求与消费的和谐持续。

04 消费者服务、支持和投诉及争议处理

公司以客户需求为服务导向，销售及客户服务团队严格按照约定的时间、地点、方式等要求，进行及时或提前生产产品交付，规范产品交付确认流程，确保产品交付顺畅、满意。

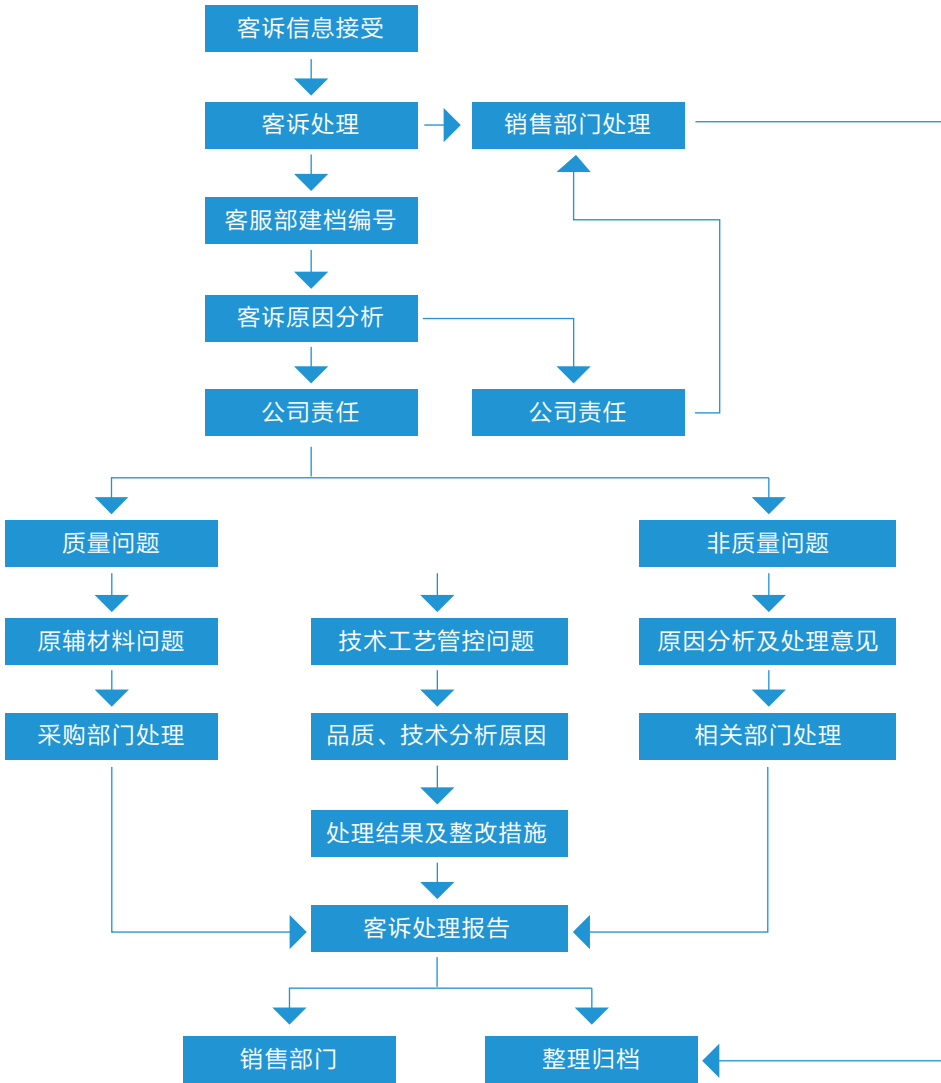
消费者问题

产品交付后，顺灏股份专业的售后服务体系和经验支撑着继续对客户的贴心服务，客服人员每月对客户进行不定期的走访，就产品的交货时间，产品质量和使用情况与客户沟通，组织技术和品管专员定期做技术服务。同时，公司制定了“客户投诉管理规范”，明确了客户投诉的处理流程、职责，规范重要客诉的认定和处理，确保客户投诉得到及时的响应，提高客户满意度及减少公司损失。

当发生客户投诉时，一天24小时，一周七天随时响应保障机制启动。销售、技术、品质形成处理小组，2小时内进行回复，国内客户3天到达现场，国外客户7天到达现场。

针对客户提出的质量疑异，客服人员需输出给品管和技术部门进行持续改进整改，并及时反馈持续改进的措施和方案，以及实施时间。建立客户满意度的调查，以督促和评价客户服务不断的改进和提高。

客诉处理流程



05 消费者信息保护与隐私

公司采用集中管理制妥善保护客户的商业、技术等信息，对与公司业务相关并可能接触此类信息的员工签订保密协议。

06 基本服务获取

公司本着诚实守信、顾客满意的原则，建立了销售、技术、品控、客服相关人员24小时待机制度，便于及时、现场解决客户提出的问题。公司根据产品及区域划分，设立区域经理，并配备技术、品控人员组成快速服务小组。对客户有技术服务要求时，免费提供技术服务。公司关注、满足并争取超越客户期望，通过对客户回访、满意度测评，及时采取纠正措施或预防措施，增强公司产品、服务的竞争能力和优势。

07 教育和意识

公司通过合规的对外信息披露，以及官方网站、微信公众号、新浪微博号等社会媒介与消费者们进行信息交流，并通过日常更新维护传达相关市场教育和行业知识的提升普及。



社区参与和发展

01 社区参与

2020年，公司在顺灏股份党支部和工会的组织领导下，积极参与桃浦镇和新杨园区社区建设，积极配合上级工会工作，同时做好公司内部工会工作，踊跃参加桃浦镇、新杨园区组织的各种社会公益和企业责任互动，特别参与了“二工联动，同心同梦”系列活动，先后参加了“上海市乐思汇志愿者联盟爱心认领活动”、桃浦镇5名准孤儿助学协议续签、慰问百丽敬老院老人、“3.5”志愿服务活动等等，展示了企业形象，得到社区群众的好评，也提升了员工的荣誉感和责任感。

在社区文化共建方面，宣传和践行社会主义核心价值观，强化员工的企业价值理念，积极参与社区组织举办或自发倡导的公益、运动健身、文化节日等联合活动。

公司工会通过对企业内部组织及员工的综合评审，推选了优秀代表参与社区荣誉的竞赛角逐并收获颇丰。2020年内，公司共荣获3项优秀个人奖、1个优秀组织奖和2个优秀发明项目奖。

02 教育和文化

公司通过组织和参与丰富多彩的党建学习、培训分享、户外运动拓展、志愿服务等各项活动，开展员工文化思想教育和促进与所在社区的和谐联动，构建更美好的工作氛围和生活环境。



“青春心向党·建功新时代”
普陀团员青年学习习近平新时代中国特色社会主义思想演讲比赛
顺灏股份企业代表进入决赛



[顺灏股份参与“新时代·扬志愿精神，爱桃浦·建美丽家园”主题志愿日宣传活动]



[顺灏党支部组织参加“建设人民城市，绽放青春精彩”2020年新杨园区主题团日]

各种社区或团队活动之外，公司以内刊《顺灏人》为企业教育和文化培育的阵地，加强与社区建设和文化生活的互动提升，从实际接触、相关活动参与到形成内刊文字表达，传达企业发展的各方面喜人成果，并倡导科学文明健康的生活方式，引导员工珍视工作、珍爱生活、珍惜健康，促进家庭和睦、生活和美，企业和谐。



共创和谐园区 顺灏股份获2020年度安全生产先进单位一等奖

4月14日，在新杨工业园区一年一度的安全稳定工作会议上，顺灏股份荣获“2020年度安全生产先进单位一等奖”荣誉表彰。现场桃浦镇党委副书记方维吾，园区班子成员、相关部门及企业代表80余人出席了会议，见证了园区安全工作的成绩和共同部署新一年的安全工作方向。



紧绷安全生产弦，牢记安全生产理念。二是组织落实，建立健全安全管理架构体系，做到各司其职、分工合作。三是制度落实，制定安全生产制度，抓好安全制度落实。四是设施落实，完善安全技防设施，做到人防技防相结合。



社区参与和发展

03 就业创造与技能开发

公司建立健全各部门组织发展，提供员工专业技能和知识储备的价值发挥平台，确保员工基本就业平稳，达成相应发展目标并努力壮大团队，提供更多就业岗位。

作为多年连续获评“文明单位”的公众企业，公司还利用自身优势服务社区，积极打破技术壁垒，跨界学习融合新知。

04 技术开发与获取

公司的研发中心被评定为中国包装行业国家级技术中心并持续保持资质，还利用与跨国公司研发机构的合作不断完善企业更加强健的研发体系。2020年内，公司技术中心提交两个技术项目参与上海市优秀发明奖项的评比，同时荣获第三十二届上海市优秀发明选拔赛优秀发明铜奖。

印刷包装材料、新型烟草、工业大麻种植和产品研发各项业务发展过程中，撰写多篇专业著作论文发表，推动行业技术提升及市场教育，积极申请专利授权保护，2020年底统计数据显示69项专利项目处于申报中。

05 财富与收入创造

2020年度公司按时发放薪资，实现对全体员工的合法劳动所得予以分配。疫情环境下遵循不裁员、少裁员责任理念，配合各级政府全民抗疫的同时，积极复工复产，确保职工财富及收入维持在正常状态。

倡导促进公司及子公司终端产品销售推广及市场拓展的内部动员，为职工增加更多收入来源提供销售渠道和产品等相关资源支持。



06 健康

公司倡导科学文明健康的生活方式，要求员工珍视工作、热爱生活、珍惜健康，促进家庭和睦、生活和美，企业和谐。通过推动、自律、养成，形成积极向上的工作态度，团结协同的工作氛围，互相关心的同事关系，健康文明的业余生活。

公司充分利用和有效管理员工活动设施，五一劳动节参加镇总工会网上智力竞赛，举办第六届“职工教育和文化体育节”之公司员工桌球赛，24名员工报名参加，还组织举行了第六届桃浦镇总工会“职工教育和文化体育节”之公司员工中秋节趣味运动会。各项与社区互动的健身运动，既能丰富员工业余生活，也强健了体魄提升了文化精神修养。



[2020中秋趣味运动会]

展望和预期

2020年是顺灏股份发展过程中极不平凡的一年，面对复杂的经济形势和疫情压力下的发展新目标，公司积极调整战略，稳中求进，厚积薄发，进一步深化“环保包装新材料+生物大健康”双轮驱动发展新格局，多产业链布局及资源协同优势凸显，公司经营发展再跃上新台阶。随着疫情的退散、市场的回暖、党和人民的发展决心空前高涨，顺灏股份的2021也将更加信心十足和充满期待。

企业以业务经营为本职，公司将继续坚持“环保新材料+生物大健康”的绿色创新发展战略不动摇，确保以特定行业包装为核心的特种环保纸和商标印刷的主营业务优势，作为国内外领先的高档环保包装制造商和供应包装材料的品牌之一，提供更优质的产品和服务回报客户信任，进而满足广大投资人、股东、员工的美好期待。协调推进工业大麻种植加工研发、新型烟草制品的研发生产、有机农业的多元发展，产出更多符合社会文明进步的物质财富和精神财富，更准确地践行企业社会责任理念并与时俱进，顺应国家发展战略，顺应时代发展趋势。

对于2021年的企业社会责任发展的部署，公司将进一步完善企业组织治理结构和管理水准，运用科学管理理论引领团队组织前进的战略和方向，结合优势经验和资源积累，掌控成本提升效率，促进绿色发展和创新升级。同时为企业员工、合作伙伴等带来良好的社会效益，创造和保持就业，实现财富收入创造。外部将联合所在市区等各级政府服务及监管部门、优秀的合作伙伴等，在环境污染治理、自然资源保护、社会公平运行、资源分配等方面紧密配合、积极协同，促进生态文明的新进步，参与社会公益活动传递企业价值，切实为可持续的社会经济发展贡献企业力量。

2021年，顺灏股份将一如既往承担企业社会责任，维护良好企业口碑和公众形象，以自身企业发展效益提升为根本，配合所在园区、社区的治理举措，以优异的业绩表现回应“十四五”规划的开局之年，共同奋力迈向社会主义现代化强国和实现中华民族伟大复兴。



新致远 行无疆

SHUNHO