



社会责任报告

浙江真爱毯业科技有限公司

2021年9月

报告编写说明

报告简介

本报告是浙江真爱毯业科技有限公司向社会发布的企业社会责任报告，本着真实、客观的原则，重点披露公司2020年度争做优秀企业公民，促进经济、社会和环境可持续发展的有关信息。

时间范围：

报告时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日，部分内容超出上述时间范围。

编制依据

中华人民共和国国家标准《GB/T 36001-2015社会责任报告编写指南》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》
国际标准化组织(ISO)《ISO26000：社会责任指南》

组织范围

如无特别说明，本报告所有案例与数据均来源于浙江真爱毯业科技有限公司。

数据来源

本报告的数据与案例收集主要通过浙江真爱毯业科技有限公司内部相关统计报表、所属各单位报送的企业社会责任实践案例。如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

报告称谓

为便于表达和阅读，“浙江真爱毯业科技有限公司”在本报告中还以“真爱”、“我们”、“公司”等称谓表述。

报告获取方式

通过公司网站下载。

董事长致辞

致家人的信：

真爱经过多年的发展，已成为细旦聚酯纤维拉舍尔毛毯的领先企业，这离不开每一位真爱人的努力和付出，很骄傲有你们一直在一起。

公司秉承“客户 进取 分享”的核心价值观，你们是公司最为宝贵的财富，你们的提升是公司发展最为强劲的动力，公司的繁荣才能为你们提供强有力的保障，这就是我们始终能步伐一致共同进步的真正原因。

如今的社会飞速发展，企业竞争非常激烈，外部环境变化迫使公司做出更加有效的内部变革去迎接挑战。这时候，企业需要什么？需要更为强大的你们，只有这样，企业才能保持长久的竞争力。

企业应该有超越利润之上的追求，利润之上的追求是什么？就是承担相应的社会责任，回报员工，回报社会。公司会提供更多的机会让你们学习，提供更高的平台让你们发挥，提供更丰富的回报让你们幸福。

董事长：郑期中

目 录

报告编写说明.....	2
报告简介.....	2
时间范围.....	2
编制依据.....	2
组织范围.....	2
数据来源.....	2
报告称谓.....	2
报告获取方式.....	2
董事长致辞.....	3
目 录.....	4
一、关于我们.....	6
1、公司简介.....	6
2、组织结构图.....	6
3、愿景与价值观.....	7
4、所获责任荣誉.....	7
二、社会责任理念与管理.....	9
1、社会责任理念.....	9
2、社会责任管理.....	9
3、责任沟通.....	10
三、合规运营 健康发展.....	11
1、深入学习贯彻新思想 加强党建.....	11
2、全力推进党风廉政建设，实现企业廉洁发展.....	12
3、打造高科技特色企业文化.....	13
4、建设“法治真爱”.....	14
四、聚焦核心技术突破 履行产业责任.....	15
五、开放合作 打造共赢产业生态.....	16
1、共同打造细旦聚酯纤维拉舍尔毛毯系统生态圈.....	16
2、构建高效协同研发体系.....	17
3、带动产业结构升级.....	17
六、重视市场 对客户负责.....	18
1、提供优质的产品.....	18
2、高绩效服务.....	18
3、特色及创新成果.....	19
七、关爱员工成长.....	20

1、构建分层分类的职业发展通道.....	20
2、完善人才培养体系.....	21
3、尊重人才 保障员工权益.....	22
4、激励优秀一线员工.....	23
5、关爱困难职工和青年员工.....	23
6、重视员工健康与安全.....	24
八、创新科技 构建绿色环境.....	24
1、打造绿色产品和解决方案.....	24
2、构建绿色供应链.....	25
3、以精细化管理促进节能减排.....	25
九、促民生 关注社会和谐发展.....	27
1、扶贫减困 共赢小康时代.....	27
2、科学帮扶：增强造血能力.....	27
3、教育输出：扶智+扶志并举.....	27
4、慈善捐赠：撒播关爱温情.....	27
5、志愿服务 关心社会弱势群体.....	27
6、培养、培训高学历人才.....	28
十、实现股东权益.....	29
1、公司快速稳健发展，良好经营业绩保护股东利益。.....	29
2、规范的公司治理，形成有效制衡的法人治理结构。.....	29
3、持续提升公司治理水平。.....	29
报告结语.....	30
展望.....	30
读者反馈.....	30
联系我们.....	30

一、关于我们

1、公司简介

浙江真爱毯业科技有限公司是一家集织造、印染、整理、成品于一体的大型毛毯生产企业，年产毛毯 1000 多万条，是世界最大的毛毯生产企业之一。为了不断提升企业的核心竞争力，公司一直虚心向优秀的企业学习、聘请管理咨询公司或专家为企业的管理提升制定方案，并按方案积极组织开展实施。

2010 年，浙江省质量技术监督局/义乌市质量技术监督局举办“卓越绩效模式”培训班，公司总经理郑其明及中高层管理人员参加了相应学习。在学习后的分享中，总经理敏锐的意识到卓越绩效模式是一套系统地引导企业不断改善，从而走向卓越的方法。培训后，公司确立了“导入卓越绩效模式，提升企业管理成熟度”的目标，并成立了卓越绩效模式推行小组。

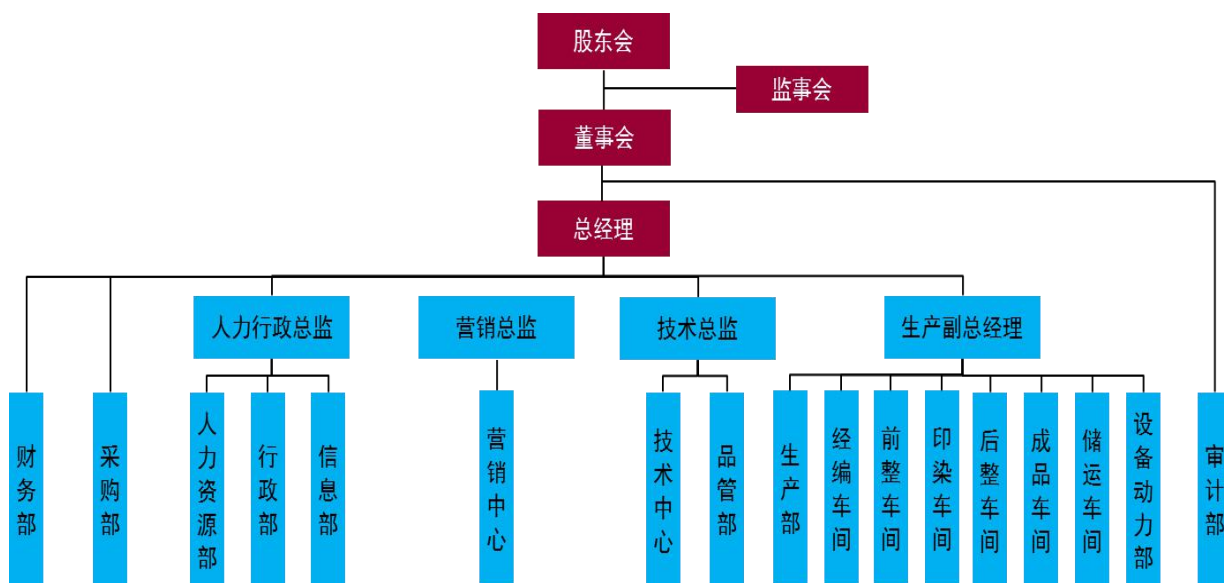
公司聘请了省内“卓越绩效模式”方面的优秀团队作为顾问，从分层次的培训、到各职能部门（关键过程）开展自评及持续改善活动，上下同心，企业管理成熟度得到了极大提升。

在公司追求卓越的道路上，为避免“井底之蛙坐井观天”，公司将申报各级政府质量奖作为外部动力，将与追求卓越企业的同台竞争，以及将荣获“质量奖”荣誉的企业作为卓越的对标单位，作为企业追求进步的“捷径”。

2015 年以来公司确立了“通过创奖持续提升企业管理成熟度”的目标，计划通过对义乌市政府质量奖、金华市人民政府质量奖的创建，进一步推动企业对卓越绩效模式的实践。2017 年公司荣获义乌市政府质量奖。2019 年，我们继续申报政府金华市人民政府质量奖，推动企业管理成熟度的进一步提升。公司于2021年4月在深交所成功上市，股票代码：003041。

2、组织结构图

公司的组织结构图如下：



3、愿景与价值观

【使命】：数一数二，赢得尊重。

【愿景】：让世界充满真爱

【核心价值观】：客户 进取 分享

4、所获责任荣誉

近年来，公司重点申报并获批国家、省、市等各级奖项，并参与推进标准化工作，所获荣誉如下：

获奖名称	颁奖部门	获奖时间	获奖说明
浙江省QC成果三等奖	浙江省质量协会、浙江省科学技术协会	2020.11	
金华市QC成果一等奖	金华市质量协会	2020.05	
义乌市QC成果一等奖	义乌市创建“全国质量强市示范城市”	2020.05	
产学研合作创新成果奖优秀奖	中国产学研合作促进会	2021.01	
科技成果优秀奖	中国纺织工业联合会	2020.11	
科技成果优秀奖	中国纺织工业联合会	2019.11	
义乌市亩产效益A类企业	义乌市人民政府	2019.05	
浙江省企业技术中心	浙江省经济和信息化委员厅	2019.03	

标准化工作先进单位	全国纺织品标准化技术委员会	2019. 01	
优秀工业新产品三等奖Viloft纤维拉舍尔毛毯	浙江省经济和信息化委员会	2018. 12	
高新技术企业	浙江省科学技术厅、浙江省财政厅、国家税务总局浙江省税务局	2018. 11	
浙江省专利示范企业	浙江省知识产权局	2018. 11	
义乌市政府质量奖	义乌市人民政府	2018. 10	
“品质浙货”浙江出口名牌	浙江省商务厅	2018. 01	

二、社会责任理念与管理

1、社会责任理念

办好企业，实现让顾客用上天然、舒适、健康的产品，享受高品质生活是真爱的首要责任；推动行业进步，提升产业链综合竞争优势，是真爱义不容辞的产业责任；贯彻“创新型国家”战略，积极探索高科技领域实现创新发展的模式与道路，实现企业资产保值增值是真爱对股东的承诺；完善科技创新、高端定位，做优秀企业公民，是真爱自觉肩负的社会责任。



2、社会责任管理

真爱将社会责任理念一以贯之，努力推进社会责任培训，加强社会责任理论研究，积极开展对标分析，明确社会责任议题，加强社会责任治理，完善社会责任管理体系，不断改进和创新社会责任工作，逐步建立自我学习、自我管理、持续改进的社会责任动态发展机制。

从2016年开始，真爱开始在战略研讨过程中包含“社会责任”的研讨；2016年以来，在战略层面明确社会责任的资金预算，保证社会责任的实施。2020年公司开始发布社会

责任报告。

3、责任沟通

真爱积极传播社会责任理念与实践，不断加强与利益相关方的沟通与对话，坚持从利益相关方视角，积极回应社会关切，不断增进企业内部员工和外部利益相关方的价值创造，努力实现与各利益相关方共同发展、和谐共赢。

沟通对象	沟通方式	沟通频次	沟通方向	责任领域与举措
经销商/消费者	公司宣传资料	年度	横向	致力于为消费者制造最好的产品；主动倾听消费者反馈，提升产品质量和服务品质；保护消费者信息与隐私；快速响应紧急维修和消费者投诉
	客户年会、展会	年度	互动	
	客户回访	计划	互动	
	网站、经销商年会	计划	横向	
	高层及采购中心、各职能人员拜访客户	日常	双向	
	顾客满意度调查；顾客关系管理；顾客反馈意见处理	按计划	单向	
	媒体沟通	按计划	横向	
股东	经营分析大会；定期报告；日常管理	按计划	双向	稳定提升经济效益，确保资产保值增值；严格依法履行信息披露义务；完善公司治理，保护股东权益
员工	企业文化手册、战略手册	3年	双向	提供健康安全的工作环境；建立工会组织及通常的内部沟通渠道；保障员工福利、权益与安全；引导员工多渠道参与公司经营与管理；健全职业培训制度，为各级员工提供培训机会；企业文化建设挖掘员工潜能，提高员工参与积极性；吸纳员工意见和建议
	管理文件、管理手册	每年	向下及互动	
	公司内部网、OA	随时	双向互动	
	宣传橱窗、车间看板	每月	双向互动	
	员工大会、职代会、总结会、表彰会、项目启动会等	每年	互动及向下	
	各种形式员工座谈会	每季度	互动及向下	
	员工的教育和培训	按计划	向下及互动	
	员工文艺活动	每年	互动	
	青藤计划、领导力提升计划	按计划	互动	
	总经理、董事长信箱；问题管理体系	每月	双向	
	工会	随时	双向	
	安全健康保障	按计划	单向	
开展各种形式员工调查、满意度（员工对企业、员工对工会、行政对党支部）测评	年度	互动及向下		
供应商	供应商年会	本年	横向	供应链伙伴 合规性管理、检查与反馈；严格招投标管理，严格履行合同义务，保障供货商合法利益；与供应链伙伴定期沟通，确保合作关系健康持续发展
	供应商培训	每年	双向互动	
	供应链管理系统	每天	单向	
	网站、报纸、杂志等	每月	单向	
社区社会	支持社会公益活动（献血、捐款、救助）	按计划	横向	了解大众的需求和隐忧；保持与社区的沟通并积极回应社区的合

沟通对象	沟通方式	沟通频次	沟通方向	责任领域与举措
	社区公益；志愿者服务	社区安排	横向	理需求；开展多种社区公益慈善活动；建立志愿者团队，鼓励员工通过志愿服务回馈社区
	参加社会的共建活动	半年	横向	

三、合规运营 健康发展

守法合规是企业实现可持续发展的必要前提。真爱不断完善依法合规治理，以党建为统领，落实全面从严治党要求，持续推进反腐倡廉建设，加强内部审计，注重提升员工法治思维意识，增强风险管控能力，持续打造文化兴企“软实力”，为企业健康发展保驾护航。

1、深入学习贯彻新思想 加强党建

真爱党委按照“学懂、弄通、做实”三个阶段明确任务，深入学习宣贯习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，着力增强“四个意识”，毫不动摇地坚持党的领导，全面从严加强党的建设，充分发挥党组织领导核心和政治核心作用，探索“大党建”理念与企业做强做优紧密结合的党建创新之路。

真爱党委组织情况

一、企业党委职权：非公有制经济组织中党的基层组织，贯彻党的方针政策，引导和监督企业遵守国家的法律法规，领导工会、共青团等群团组织，团结凝聚职工群众，维护各方的合法权益，促进企业健康发展。

二、党的基层组织基本任务是：

1、宣传和执行党的路线、方针、政策，宣传和执行党中央、上级组织和本组织的决议，充分发挥党员的先锋模范作用，积极创先争优，团结、组织党内的干部和群众，努力完成本单位所担负的任务。

2、组织党员认真学习习近平新时代中国特色社会主义思想，推进“两学一做”学习教育常态化制度化，学习党的路线、方针、政策和决议，学习党的基本知识，学习科学、文化、法律和业务知识。

3、对党员进行教育、管理、监督和服务，提高党员素质，坚定理想信念，增强党性，严格党的组织生活，开展批评和自我批评。加强和改进流动党员管理。

4、密切联系群众，经常了解群众对党员、党的工作的批评和意见，做好群众的思想政治工作。

5、充分发挥党员和群众的积极性创造性，发现、培养和推荐他们中间的优秀人才。

6、对要求入党的积极分子进行教育和培养，做好经常性的发展党员工作。

7、监督党员干部和其他任何工作人员严格遵守国家法律法规，不得侵占国家、集体和群众的利益。

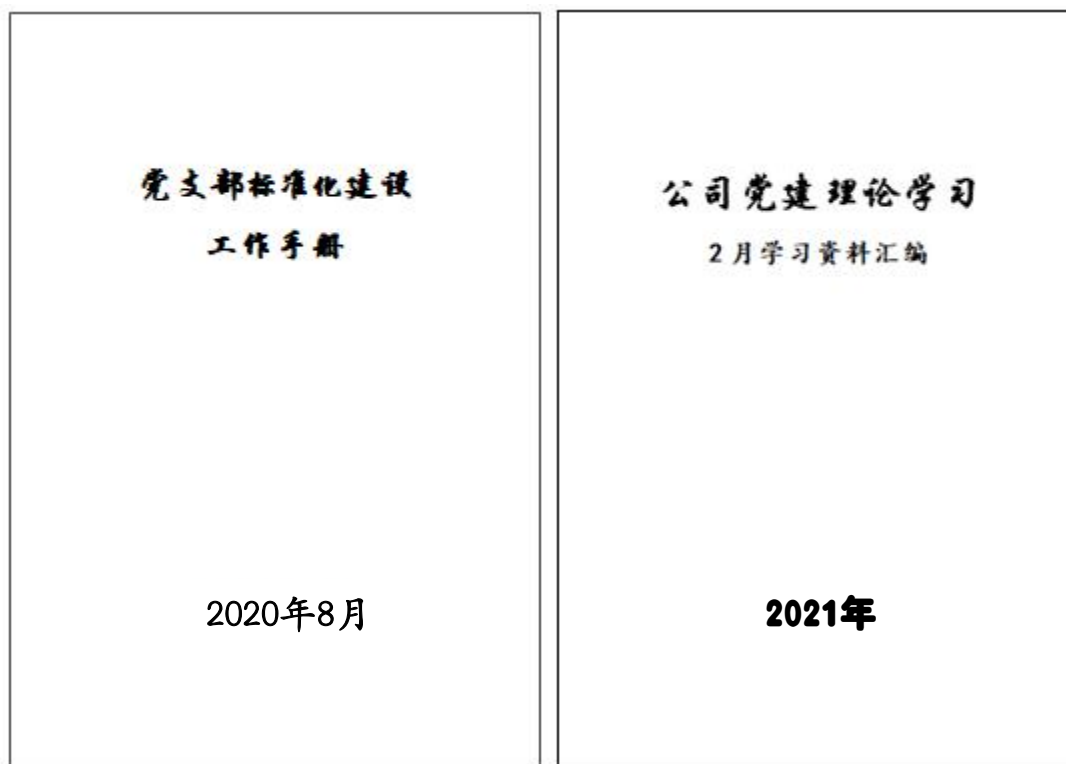
8、教育党员和群众自觉抵制不良倾向，坚决同各种违纪违法行为作斗争。

三、党支部是党的基础组织，担负直接教育党员、管理党员、监督党员和组织群众、宣传群众、凝聚群众、服务群众的职责。

2020年，基层党组织集中学习15次，充分发挥了战斗堡垒作用。

2020年，真爱党委加强党建制度体系建设，先后制定出台《加强和改进党建工作实施意见》、《党建工作责任制实施办法》、《基层党组织工作指导手册》、《党建工作标准及考核评价办法》，推动真爱全面从严治党工作形成管理闭环。

《党组织工作指导手册》



公司推动“两学一做”学习教育常态化、制度化。印发《“两学一做”常态化制度化实施方案》，开展“攻坚克难强党建 提质增效我争先”主题活动。召开二级单位党组织书记现场述职评议大会，实现二级单位党委、总支书记现场述职全覆盖。

2、全力推进党风廉政建设，实现企业廉洁发展

强化源头治理，推进全面从严治党制度体系建设。公司围绕“不敢腐、不能腐、不想腐”目标，坚持从源头入手，积极推进全面从严治党制度体系建设，筑牢廉洁“高线”和纪律“底线”，形成更为全面、系统的制度体系，为监督执纪提供了工作依据，也为干部员工提供了共同遵守的规矩和遵循。

深挖资源潜力，强化“大监督”机制出实效。真爱党支部成立公司党风廉政建设工作领导小组，完善党风廉政建设工作联席会制度，形成了多方参与、专业互补的“大监督”工作体系，实现监督力量同频共振、同向发力。

累计开展廉洁教育活动 20 余场次，100 余人次参加活动；警示教育活动 3 场次 65 人次参与活动。

3、打造高科技特色企业文化

2020年，真爱以党建为统领，党、工、团齐抓共管，深化；真爱企业文化建设，通过丰富的传播载体、创建多样化的员工活动，将企业文化理念内化于心、外化于行、固化于制，筑牢兴企根魂。

企业文化传播载体丰富，打造企业鲜明的文化标签，真爱网站、微信公众号等宣传平台紧紧围绕企业中心工作，宣传公司形象，主动发声，弘扬企业文化建设的主旋律，使广大干部职工把思想认识统一到企业改革发展大局上来。

加强企业文化工作机制建设：在组织领导机制方面，公司成立企业文化领导小组，全面负责企业文化建设的推进工作。在工作运行机制方面，协同制定《企业文化建设规划》并定期进行滚动修订，保证企业文化建设有组织、有计划、有步骤推进。公司将各单位开展企业文化建设的情况，纳入管理层绩效考评范围，使企业文化建设逐步走向规范化和制度化。

注重企业文化的与时俱进，强化员工对企业文化的认同感：公司确立了“客户 进取 分享”的核心价值观，并提出“求真、求实、求专”的企业精神，与时俱进深入人心。

重视贴近实际的企业子文化建设。制定子文化建设方案，重点加大安全文化、质量文化、廉政文化建设力度；征集企业文化故事，在真爱资讯中开辟企业文化故事专栏，发挥企业文化导向、激励、约束、凝聚等方面的作用。依托公司门户网站、内部信息平台等渠道，并建立公司官方微博或微信，大力宣传公司的成就和实践，使广大员工更加深入地了解公司的企业文化、发展战略。其次，通过演讲、征文、培训等富有特色的企业文化系列活动，把员工群众的思想 and 行动统一到企业整体工作部署上来，增强文化的辐射力、感染力和渗透力，提高广大员工“爱企如家”的责任感与使命感。

发挥企业文化案例的引领和惩戒作用：通过塑造先进典型，挖掘体现新时期真爱精神和核心价值理念的模范人物及典型案例，形成企业文化宣传资源。此外，还应注重收集整理少数破坏公司价值的反面案例，做到从正反两个方面抓好公司企业文化理念的灌输。

公司编制《真爱之声》，并成为企业经营管理的“大纲”，实现纲举目张、统领企业发展的目的。高层领导指示相关部门将《真爱之声》分解为若干项文化要素落地要求，并将这些要求分解应建立的企业制度流程、改进项目指导各系统工作。企业文化理念在

制度流程中有所体现，让制度流程有了灵魂，同时制度流程也强化了企业文化理念的指导作用。以《真爱之声》为指导的工作方式，逐渐体现在公司各系统的工作中，《真爱之声》中的理念逐渐成为公司的特定语言。

公司非常重视企业文化日常机制建设及文化管理队伍建设。由行政管理部发起的员工活动俱乐部，如义工俱乐部等，并正在筹划组建全国文化管理队伍，负责公司文化传播与执行。

将企业文化向外传递，影响到合作伙伴和其他相关方

实施了企业文化对外传播实施工程，通过会议、宣传媒体、宣传资料、市场走访调研等方式向供方和合作伙伴以及客户沟通公司的价值观、发展方向和绩效目标；利用供应商、媒体和经营场所，社会主流媒体、专业媒体资源，向社会各界传递公司企业文化。

4、建设“法治真爱”

2020年，真爱加快推动“法治真爱”建设，致力于提升干部员工法治思维能力、依法治理能力、合规经营能力、规范管理能力和法律工作能力。

对现行规章制度进行全面“体检”，加强内控体系建设，提高风险管理能力，修订了《三重一大决策制度》、《规章制度管理规定》等重要的基础性制度。

四、聚焦核心技术突破 履行产业责任

2020年，真爱面对国际、国内经济发展的复杂形势，积极直面问题和挑战，以调整产业结构和培育核心能力为抓手，更加注重提升经济效益，整体发展脚步更趋稳健，发展基础更加扎实。

技术开发能力是公司战略发展的核心，也是确保业务发展、提升竞争优势的关键。通过不断自主开发技术和产品，不断加强公司的技术势力，建立了强大的技术资源，从而在行业始终保持技术领先。

公司的技术中心负责专利的申请和申报工作，出台了《专利管理制度》，对专利的申请者实施激励。对于不具备申请专利条件、但非常实用的小技术小诀窍，则通过内部培训，经验交流会等方式进行推广。目前公司获得国家专利共89项。

序号	专利名称	专利号(申请号)	授权日期	专利类型
1	一种麦饭石纤维拉舍尔毛毯的生产工艺及其成品	ZL201110338080.8	20130320	发明
2	一种调温拉舍尔毛毯的生产工艺	ZL201210114697.6	20130911	发明
3	一种柔丝蛋白纤维拉舍尔毛毯的生产工艺	ZL201210296895.9	20131113	发明
4	一种麻赛尔纤维拉舍尔毛毯	ZL201220421013.2	20130313	实用
5	一种玉石纤维拉舍尔毛毯	ZL201220420670.5	20130313	实用
6	一种椰炭纤维拉舍尔毛毯	ZL201220420940.2	20130313	实用
7	毛毯（香水花开）	ZL201330026978.1	20130619	外观
8	毛毯（纯真年代）	ZL201330026712.7	20130619	外观
9	毛毯（花香漫舞）	ZL201330026719.9	20130619	外观

公司专利

公司的研发方向应该顺应行业发展的大方向，具有前瞻性，形成“生产一代、储备一代、研发一代”产品研发体系。

五、开放合作 打造共赢产业生态

真爱坚持战略引领与开放合作，积极对接国家战略，充分发挥自身在细旦聚酯纤维拉舍尔毛毯领域的技术优势，通过整合外部资源，与国内外知名企业、研发机构和政府部门的合作，推动产业结构布局调整，持续提升公司影响力和品牌号召力。

1、共同打造细旦聚酯纤维拉舍尔毛毯系统生态圈

公司联合华东大学、浙江理工大学、西安工程大学、上海环科院等国内的高等纺织院校、原辅料供应商、配件外协厂商等产业链多环节合作伙伴，积极构建细旦聚酯纤维拉舍尔毛毯的产业生态圈，推进产业的快速成熟和部署。2020年，公司继续追求与政府、客户、价值链伙伴、同业、公众和谐共生，共同创造价值、分享成功；公司建立保护客户、供应商权益机制，注重与相关方的沟通与互动，构筑信任与合作的基础。注重在企业运营的同时，公司尽可能兼顾相关方的不同需求，将保护他们的权益视为自身责任，努力付诸行动。

(1) 坚持与供应商保持互惠互利、合作共赢的良性关系。

公司坚持诚信经营、利益共享、互惠互利的原则，不断完善采购流程与机制。首先，建立公平、公正的评估体系，尊重供应商的合理报价，维护供应商的产品利益和技术开发利益。其次，严格招标程序，将监督和防范工作贯穿于发标、投标、询标、评标、决标等招标全过程，并不断加强员工的廉政教育，在公开、公平、公正的前提下与供应商建立了良好的战略合作伙伴关系，实现了公司与供应商的双赢局面。

(2) 公司积极树立公司在客户心目中的良好形象，提升品牌形象。

公司定期进行客户满意度调查，征集客户意见，制定整改措施，有针对性地加以整改，并完善服务机构配置，提供优质的售前、售中及售后服务，进一步提高产品质量和服务水平，提高客户满意度，保证客户利益。

(3) 坚守道德诚信，树立正气形象。

公司非常重视诚信建设以及对反商业贿赂的内部监督，严格执行廉正监察制度，完善防治商业贿赂的长效机制，严格监控和防范公司或员工与客户和供应商的各类商业贿赂活动，在公司内部树立正气，坚决抵制歪风邪气，严格遵守商业道德和社会公德。同时，公司不依靠虚假宣传和广告牟利，不侵犯供应商、客户的著作权、商标权、专利权等知识产权。公司荣获浙江省诚信企业。

(4) 生态圈打造。

为了打造行业内一流的产业链，真爱一直致力于培养供应商、经销商和企业家人，这个过程也是真爱文化复制的过程。真爱在与供应商、经销商的合作中，输送的是真爱理念、价值观，真爱希望产业链上下专注细旦聚酯纤维拉舍尔毛毯领域，携手打造“创高品质、高价值的中国细旦聚酯纤维拉舍尔毛毯领军品牌”的共同目标。

2、构建高效协同研发体系

“技术专利化、专利标准化、标准产业化、产业市场化、市场国际化”是真爱在自主创新过程中探索实践出的一条科学发展之路。围绕“五化”发展道路，公司构建形成开放合作的高效协同研发体系：以国内知名高校和科研院所展开全面战略合作，建设重点实验室、市级技术中心等。

真爱整合内部创新资源，依托重点实验室，成立创新技术中心，专注于技术标准基础研究；加强与外部高校、科研机构的开放合作，提升科研水平，增强创新能力；以成就客户价值提升为目标，推动技术产品开发与市场需求的紧密衔接，紧贴客户核心需求，提升产品和服务能力；最后实施以价值回报为导向的知识产权战略，保障成果转化和产业发展。

3、带动产业结构升级

《细旦聚酯纤维拉舍尔毛毯》产品系列是公司的重要产品，营销体系的建立对促进营销服务具有明显推动作用。真爱坚持布局核心产品的设计与制造、全球营销布局等高端环节和关键领域，成功打造形成细旦聚酯纤维拉舍尔毛毯产业链。

伴随持续的技术创新的应用将不仅可以直接为细旦聚酯纤维拉舍尔毛毯业和运营带来效益增长，而且将为原材料、生产自动化、信息服务等高端配套产业的发展提供

新引擎，推动产业链转型升级。

六、重视市场 对客户负责

2020年，真爱坚持市场导向，主动作为，全年营业总收入为52913元，实际缴纳的税费总额为3392.18万元。

1、提供优质的产品

真爱秉承用户至上的服务理念，发挥技术优势，向社会提供优质的产品、服务和解决方案，树立品牌。

公司的产品性能稳定提高，产品性能的主要指标按照国际先进水平设定。公司每年不断增加技术收入，产品性能逐年提升。

公司产品关键质量特性指标结果

主要技术指标	本企业（组织）水平	国内先进水平代表者	国际先进水平代表者
PH 值	6.3	4.0-7.5	4.0-7.5
甲醛	≤20	≤75mg/g	≤75ppm
异味	无	无	无
可分解芳香胺染料	未检出	禁用	不使用
耐水色牢度	4-5	≥ 3	≥ 3
耐酸汗液色牢度	4-5	≥ 3	≥ 3-4
耐碱汗液色牢度	4-5	≥ 3	≥ 3-4
耐干摩擦色牢度	4-5	≥ 3	≥ 4
耐湿摩擦色牢度	4-5	≥ 3	≥ 2-3
总体质量指标	2018 年	2019 年	2020 年
质量稳定提高率	12. %	21.0%	23.3%
优等品率	40115/91.8%	45388/90.5%	48327/91.3%
一等品率	3564/8.2%	4765.96/9.5%	4586.46/8.7%
合格品率	-	-	-

2、高绩效服务

公司坚持以顾客为中心，不断提升服务水平。为满足顾客对准时交付的时间要求，

公司从营销、技术、生产和采购等各环节严控时间，按期交货。

公司产品整体质量和服务质量近年来变化趋势

服务绩效指标	2018 年	2019 年	2020 年
一次交检合格率	96.34	96.62	97.34
退货率 (%)	2.2	1.8	1.6
客户定制达成率 (%)	100.0	100.0	100.0
合同履约率 (%)	100.0	100.0	100.0
客户投诉处理率 (%)	100.0	100.0	100.0
客户投诉处理满意度 (%)	98.00	98.22	98.32

绩效的主要测量指标过去水平和趋势

服务绩效指标	绩效水平和趋势		
	2018 年	2019 年	2020 年
城市覆盖数	118	125	132
服务及时率	96.5	96.8	96.85

营销服务

营销价值观	崇尚正气、高效执行、开拓创新、合作共赢
营销指导思想	价值营销，以“完全客户体验周期”为核心的营销价值链
渠道创新模式	渠道理念创新，渠道模式创新，运营模式创新
四大服务关爱体系	用户满意度体系，服务技术体系，备件销售体系，服务培训体系
品牌建设	品牌定位差异化、品牌营销四要素
渠道创新	经销商盈利模式创新，网络规划三项原则，金融支持，经销商信用等级管理、EKP 知识管理平台，经销商关键岗位认证
服务关爱	“真爱微信公众号”、优质服务工程，技术协会建设

3、特色及创新成果

公司主导产品“真爱毯业”家纺，获评浙江名牌。公司每季不断推出新面料、新版型、新工艺新款上市销售，市场占有率逐年上升。最近三年获得 40 项专利，公司属于集研发、生产、销售于一体的家纺企业。真爱毯业在家纺行业内开展的“品牌认知度”调查中，得分 78 分，名列前茅。公司开发完成的“涤纶纤维拉舍尔毛毯抗静电的研究”、“麻赛尔纤维拉舍尔毛毯”、“负离子远红纤维拉舍尔毛毯”等毛毯即具有抗静电、抗菌、释放负离子等效果。

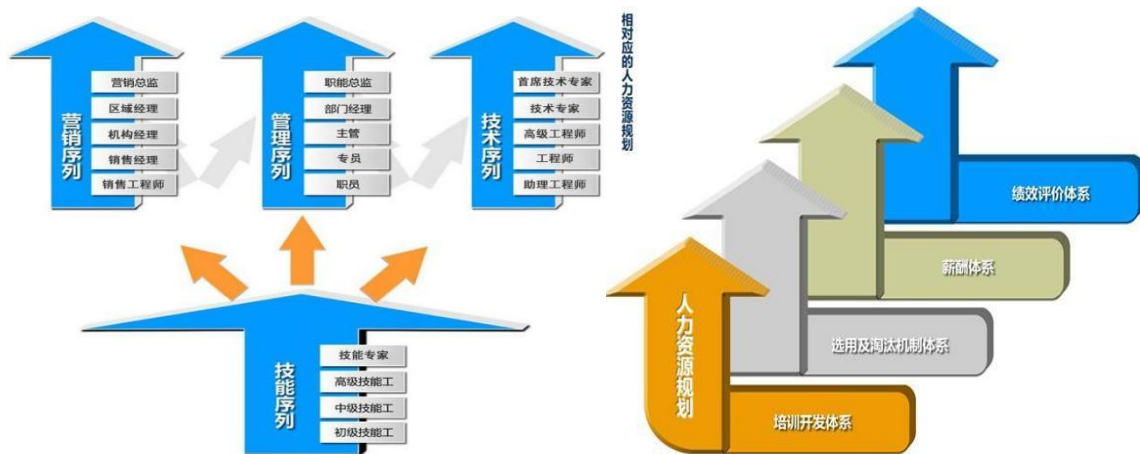
七、关爱员工成长

人才是企业的宝贵财富。真爱努力营造良好的工作氛围，构筑有利于员工价值发挥的机制和体制，创造平等竞争机会，充分发挥员工自身价值，同时加强科研技术、经营管理、市场开拓等高素质人才选拔。2020年，在职员工数847人。

1、构建分层分类的职业发展通道

针对经营管理人才，建立健全“胜任领导力-专业领导力-运营领导力-战略领导力”四层级的培养体系；针对专业技术人才，把握高层次专业技术人才发展规律，推动技术带头人和首席专家制度，逐步畅通了公司“助理工程师-工程师-高级工程师-主管工程师-主任工程师-总工程师-资深总工程师-首席总工程师”的专业技术人才发展通道。

人才成长五级模型



职层	职级	发展通道		专业角色	角色定位描述
P5	P5-10	首席总工程师	首席专家	创造者	◆能够引领行业先进技术或理念
P4	P4-9	资深总工程师	资深专家	项目总监	◆精通本专业多个领域的知识和技能； ◆能够洞悉本领域的发展方向，指导整个体系的有效运作，指导本领域内的重大、复杂的问题解决，并提出具有战略性的指导思想。
	P4-8	总工程师	专家	高级项目经理	
P3	P3-7	主任工程师	质量管理总监	一级项目经理	◆精通本专业某一领域的知识和技能，熟悉其他领域的知识与技能； ◆能够指导本领域内的一个子系统有效地运行，对于本子系统内复杂的、重大的问题，能够通过改革现有的程序/方法来解决之。
	P3-6	主管工程师	质量管理副总监	二级项目经理	
P2	P2-5	高级工程师	质量管理经理	项目管理工程师	◆具有本专业某一领域全面的良好知识和技能； ◆能够独立、成功、熟练地完成本领域一个子系统的工作任务。
	P2-4	工程师	质管主管	助理项目管理师	
P1	P1-3	助理工程师	质管员	项目管理员	◆具有本专业的一些基本知识或单一领域的某些知识点； ◆在适当指导下能够完成单项或局部的业务。
	P1-2		见习生		
	P1-1		实习生		

(1) 多途径搭建员工广阔发展平台

公司充分给予员工不断上升的机会，员工可根据自身的实际情况选择“纵向发展、横向发展、综合发展”三种职业发展方式。

(2) 公司建立职业生涯辅导人制度、动态、常态管理员工发展，不断帮助员工调校职业阶段性发展。

为增强员工职业规划意识，公司设有职业生涯规划课程。公司运用多种测评工具对员工进行个人特长、技能评估和职业倾向调查，帮助员工实现自我。

(3) 公司多种培训平台，帮助员工实现职业发展

在做好员工职业发展指引的基础上，公司还积极构建多种学习成长平台，帮助员工实现职业发展，初步形成了职前培训与职后培训并重、职业发展与培训提升良性循环的职业教育体系，促进员工职业的快速发展。

2、完善人才培养体系

2020年，真爱不断加大员工培训力度，创新培训形式，拓深拓广培训内容，全面推进人才培养培养机制建设，促进各层级各类型人才能力提升。

围绕领导力发展与管理能力培训体系、专项能力发展培训体系、部门协同培训和对外合作培训等四大类培训，2020年组织实施培训21场、累计培训208人次。

真爱讲坛是公司人力资源部与外部培训资源联合开展的内部高端系列讲座，主题围绕中国传统文化、国内外时政热点、中国宏观经济形势、新兴技术、心理健康、卓越绩效模式等展开，旨在帮助员工丰富头脑、开拓眼界和思维，增加知识储备，全面提升员工修养。

完善的培训系统

培训规划					
真爱战略 战略部署及资源配置 人力资源规划 培训体系构建 培训需求分析 年度计划					
	培训资源	任职资格管理	培训	技能发展管理	培训组织体系
培训资源及组织体系	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 培训计划 ✓ 课程地图开发 ✓ 培训课件 ✓ 供应商资源 ✓ 培训硬件设施 ✓ 信息共享 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 任职资格评价 ✓ 任职资格标准 ✓ 导师管理 ✓ 职业生涯规划 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 入职三级培训 ✓ 上岗资格考核 ✓ 真爱商学院 ✓ 培训有效性评价 ✓ 人才梯队建设 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 星级发展评价 ✓ 传帮带 ✓ 技能鉴定 ✓ 技能比武 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 培训发展团队建设 ✓ 专职培训管理团队 ✓ 兼职培训管理团队 ✓ 内部培训师队伍 ✓ 内部考评员队伍
培训运营体系	<ul style="list-style-type: none"> 培训信息化平台 ✓ E-HR 	<ul style="list-style-type: none"> 培训过程标准化 管理计划或方 	<ul style="list-style-type: none"> 培训档案管理 	<ul style="list-style-type: none"> 培训预算及经费管理 	<ul style="list-style-type: none"> 培训业务操作流程 ✓ 培训管理 ✓ 内训师管理

培训规划					
真爱战略 战略部署及资源配置 人力资源规划 培训体系构建 培训需求分析 年度计划					
✓	在线学习平台	案			✓ 传帮带管理 ✓ 任职资格管理 ✓ 导师管理 ✓ 知识管理
		✓ 通知发布 ✓ 过程管理 ✓ 结果测评			

①新员工入职培训，新员工分招聘与招工两类，属一级培训。

②任职能力提升培训。旨在更新/扩展员工知识面、提升任职能力和晋升职务准备、增进工作效率，主要以二三培训为主。培训对象主要为：管理人员、专业技术人员、技工、销售人员。

③灵活多样的培训方式。除传统的课堂教学外、公司还采取多种培训方式，例如：多媒体、网络学习、短期培训等，以提高培训效果，提高在岗人员的岗位能力。

针对培训需求采取的培训形式

需求类型	运作模式	培训形式	关键人才培养
长期人才储备	人才素质提升计划（学历、专业、技能）	院校联合、网络培训相结合的学历教育	关键人才识别与定义 班组长：卓越班组长 质量人员：卓越质量管理；TS 五大工具；质量预防与质量改进 设备管理人员：TPM；设备维修技能培训 技术人员：TS 五大工具；技术管理提升 基层管理人员：全能人才塑造培训等
员工职业生涯发展规划	职业生涯规划	在线学习+任职资格培训体系	
干部晋升培养后备人才储备	干部领导力培养体系；素质提升计划等	项目制混合式培养+行动学习	
员工绩效提升	绩效测评、面谈	导师制+培训+绩效面谈	
质量人员培训	质量培训	培训+标杆企业交流	
技能人才培训	标准化培训	标准化培训+传帮带+持证上岗	
营销与售后人才培训	培训+认证	培训+参观交流	
通用技能	培训+知识管理	真爱商学院	

3、尊重人才 保障员工权益

真爱恪守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规和相关国际劳工公约，依法与员工签订劳动合同，保障员工平等就业，尊重员工人权，保障员工个人信息和隐私，禁止强迫劳动。公司始终坚持“以人为本”的管理理念，重视人才的吸引、激励和保留，努力为员工提供良好的职业发展平台、有竞争力的薪酬和福利待遇。

◆推动建立健全反映劳动力市场供求关系和企业经济效益的工资决定及正常增长机制，强化以岗位价值和业绩贡献为衡量标准的薪酬体系，全面提升收入分配管理水平。

◆深入开展多元化中长期激励实践，促进员工价值创造，鼓励增量价值分享，不断完善与企业发展相匹配的全面激励体系，有效发挥薪酬体系在人才吸引、保留和激励管理中的重要作用。

◆公司除为员工缴纳“五险一金”（即养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金），还建立了企业年金、补充医疗保险、意外伤害保险、重大疾病保险、子女补充医疗保险等保障制度，搭建了员工“微福利”管理平台和“大健康”福利体系，增强了员工的获得感和幸福感。

◆公司还为员工安排年度体检、带薪年假、公共健身平台等多项福利措施，鼓励员工平衡好工作与生活的关系，给员工提供良好的工作环境和生活保障。

4、激励优秀一线员工

真爱以人为本发展企业，注重树立先进典型，发挥优秀典型的示范、鼓舞和引导作用，一批爱岗敬业、争创一流、艰苦奋斗、甘于奉献的一线工程师、技术骨干、业务标兵和道德模范相继涌现，在他们的带动下，公司全体员工发扬主人翁意识，参与企业建设的热情高涨。

真爱每年度开展文化激励先进集体和优秀个人的评选，表彰对公司转型发展有突出贡献的团队和个人，发挥先进企业文化的激励和鼓舞作用。

5、关爱困难职工和青年员工

公司设立帮扶基金，根据使用原则，每年度对一线员工开展“送温暖”活动，共计帮扶人数19人，帮扶金额达13.24万元。

◆关爱老党员和生活困难职工：2020年春节、七一前夕，公司领导带队对老党员、生活困难的员工进行走访、慰问、帮扶。

◆关爱青年员工：公司组织各类竞赛、培训活动鼓励员工成长，近三年来共计200人次参与，发放奖励十余万元；同时组织各种交友联谊活动，丰富青年员工的文化生活，共计参加120人次。

6、重视员工健康与安全

(1) 深化职工健康工程

真爱重视员工健康，通过多种举措，增强员工的健康意识，引导员工强身健体，以健康的体魄和心态投入到工作中。

公司每年度举办健康日主题活动及多种形式的文体活动，充分利用“职工之家”活动中心增强工会活力，号召公司员工利用空闲时间积极健身，深化员工健康工程，平衡工作和生活。

(2) 创造适宜、可靠、规范的安全生产环境

2020年，公司持续加强安全生产管理，完善、健全安全生产管理制度和应急预案体系，积极开展安全风险管理工作，切实开展安全生产大检查。

典型举措：

● 编制印发了安全生产管理手册，切实推动主体责任落实；修订印发生产安全事故综合应急预案，保持应急预案的完善性、实用性；修订印发安全生产考核细则，补充、细化考核标准。

● 切实开展针对岁末年初、重大节日及会议期间的安全大检查，排查事故隐患，下发检查通报，事故隐患均已督促治理到位。

● 组织开展“安全生产月”活动，通过展板、宣教片、培训等形式开展宣传工作。

● 开展消防安全的宣传和制度落实，提高员工消防安全意识和应急处置能力。真爱2020年全年未发生生产安全责任事故，未出现因生产安全责任事故导致的人员伤亡和财产损失。

八、创新科技 构建绿色环境

2020年，真爱坚持“节能低碳，绿色发展”的原则，立足实际，从宣传教育、技术创新、科学管理等方面开展了各项节能减排工作，积极开发设备节能环保技术，持续建设绿色供应链，扎实做好科研办公节能降耗，切实承担起应尽的社会责任。2020年共投入36万元用于节能减排工作。

1、打造绿色产品和解决方案

真爱作为创新型高科技企业，将科技创新与绿色发展紧密结合，致力于开发绿色技

术，打造绿色产品和解决方案，支撑、帮助用户节能减排。

2、构建绿色供应链

真爱积极推进包括绿色制造、绿色物流等的绿色供应链建设，通过生产设备节能改造、扩大绿色包装比例、开展物流外部合作、优化生产工艺技术等措施，有力推动了供应链环节的节能和减排。

◆公司在自研产品生产方面，始终将低碳理念贯穿于整个产品设计、生产过程之中。采购的原辅料、外协件都需要进行成分分析，确保符合生产加工及销售要求；设计开发过程运用FMEA进行分析，识别潜在失效模式及风险评估；通过向供应商输出技术，帮扶供应商生产过程的节能与效率，以生产出更多符合绿色环保要求的产品。

◆公司以打造智能制造示范企业为目标，加快管理手段创新工作，开发智能加工设备、申请智能制造项目，建立积极有效的绿色智能制造体系。另外，改善始终遵循生态原理和生态经济规律，节约资源和能源，避免生态环境污染和破坏，从源头减少废物增加量，从生产过程考虑，以实现产品生命周期成本总和最小化为目的进行技术创新。

3、以精细化管理促进节能减排

公司始终把环境保护作为公司可持续发展的重要内容。坚持技术革新，节能减排，力争把公司发展对环境的影响降到最小程度。通过不断的技术革新，降低了能源、资源的消耗，同时减少了废弃物的排放。公司拥有完善的组织机构和环境管理制度，污染治理工作效果显著、运行规范，并致力于按ISO14001环境管理体系要求来指导完善公司的环境保护与可持续发展。

◆公司积极响应环保部门有关要求，淘汰老旧设备、高能耗设备，更换为低排放、绿色高效率的设备，消减了排放浓度，能耗较上年有较大减少。

◆2020年，公司噪声检测值为55分贝，符合三级排放标准，比2017年减少3分贝，废水减少100余吨，基本无废气排放，万元产值能耗降低0.004吨标准煤，比2017年下降5.2%。

◆2020年成功引进行业最先进的全自动生产设备，实现在线检测。一条生产线可使车间人员减少10人，全员劳动生产率提高20%，使生产过程无粉尘，并减少废料排放。

◆公司通过宣传栏、内部报刊、横幅等形式，不断增强员工节能降耗、环境保护的意识，培养员工在工作和生活中养成自觉节约用电、用水、用纸、用油的习惯。公司建

立了一套完整ERP、OA办公系统资源管理系统软件，通过无纸化办公系统，通过对打印、复印集合统一管理，纸张双面综合重复利用，墨盒、晒鼓以旧换新等，节约了大量纸张、墨盒消耗，减少资源占用。

◆在日常生产过程中，公司对可利用和不可利用废弃物分别进行回收和集中处理，对生产过程中产生的废油统一收集，聘请有资质的废弃物处理公司进行统一回收处理，严格按国家环保要求操作，最大限度地减少企业对环境的影响。

九、促民生 关注社会和谐发展

作为社会家庭的一员，真爱始终坚持回报社会的理念，不仅推行先进技术与解决方案提升广大用户对产品高性能的需求，更积极热心参与社区建设，促进经济和社会和谐发展。

1、扶贫减困 共赢小康时代

多年来，真爱积极践行“结对子”工作，帮助改善受助地区经济发展条件，提高当地人民生活水平。针对对口单位的资源特色和发展现状，公司制定扶贫规划，提供扶贫资金，逐步落实扶贫项目，深入地帮助解决贫困问题。

2、科学帮扶：增强造血能力

真爱通过加大技术和管理输出，帮助地区配套产业链供应商体术提升、管理提升，共投入7万元，用于供应商帮扶培训，通过系列帮扶，核心供应商企业们共计新增雇员10余名，并且通过技术提升、质量提升和管理提升源源不断从真爱等企业获得更多订单，推动企业健康有序发展。

3、教育输出：扶智+扶志并举

支持希望学校及与贫困生结对帮扶，2020年度帮扶，公司支出费用36万元。公司建立教育基金，每年度捐赠51万元。

4、慈善捐赠：撒播关爱温情

每年度公司参与慈善捐赠活动，2020年捐赠20万元，传播公益理念，撒播关爱温情。

5、志愿服务 关心社会弱势群体

公司成立“青年志愿者服务队”，不断拓展志愿服务领域。至今，公司已涌现出一大批热心公益事业的员工，长期对口社会公益组织，开展捐款、捐献图书衣物等活动，关心关怀社会弱势群体。自2015年起，公司志愿服务者援助贫困学生，提供爱心助学金，帮助他们顺利完成了初中学业。后续为了帮助更多的贫困学生解除学习上的后顾之忧，公司员工再次为该校贫困学生捐资助学，奉献爱心，传递正能量。

6、培养、培训高学历人才

公司以“奖学金”、“带薪学习”等方式鼓励公司管理团队、技术人员等参与学历、EMBA等培训提升，以提高人才素养，加大公司高学历人才比例。

(1) 校企合作开展工程实践实训

真爱整合公司内外部教育资源，多维度探索工程教育和校企合作的新模式。2020年，开展在校本科学生工程实践实训，接待十余名大学生参加工程实践实训；同时，真爱讲师进入职业技术学院，在学校内开展学生工程实践实训，助力高校学子积累社会经验和提升专业素质。

(2) 培养高学历人才

真爱近四年累计招聘大学生30余人，为公司、培养了大量人才。

十、实现股东权益

1、公司快速稳健发展，良好经营业绩保护股东利益。

2020年度，公司实现产品销售额44400万元，利润总额为7362万元。

2、规范的公司治理，形成有效制衡的法人治理结构。

公司根据《中华人民共和国公司法》等法律、法规和本公司章程，建立了规范的公司治理结构，不断完善股东会、董事会、监事会制度，形成权力机构、决策机构、监督机构与经理层之间有效制衡的法人治理结构。股东会享有法律法规和《公司章程》规定的合法权力，依法行使确定公司经营方针、重大筹资、投资、利润分配等重大事项的职权。董事会对股东会负责，依法行使公司的经营决策权。监事会对股东会负责，监督公司董事和其他高级管理人员依法履行职责。“三会”运作不断规范，制度不断健全完善，形成了一整套相互制衡、行之有效的内部管理和控制制度体系。公司完善的法人治理结构，从根本上保障了股东和债权人的合法权益。2020年度，公司召开1次股东会议、2次董事会会议、和2次监事会。公司“三会”的召集、通知、召开、审议事项、表决程序及决议均符合法律法规和《公司章程》的规定，公司公平对待所有股东，确保股东充分享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

3、持续提升公司治理水平。

公司遵循根据相关法律的要求，结合公司实际运行状况，修订了各项规章制度，不断完善公司法人治理结构，健全内部控制体系，进一步规范公司运作，提高公司治理水平。公司在加强各项制度建设，完善公司决策程序，保护股东的利益等方面做了大量工作，忠实勤勉地履行了公司的社会责任。

公司时刻关注监管部门出台的最新法规和规章，对公司内部控制制度进行了持续完善。通过不断完善内部控制制度，切实提高公司的治理水平。同时结合公司的实际情况，对公司的业务流程及经营管理各层面、各环节的控制制度进行了不断的完善与改进。

报告结语

展望

实施社会责任管理是真爱适应全球企业发展潮流，提升企业竞争力和影响力的重要举措。作为细旦聚酯纤维拉舍尔毛毯领域的领先企业，真爱学习和借鉴国际一流企业的先进管理经验，把履行社会责任作为提升企业综合实力的重要途径，积极应对各种机遇和挑战，推进企业科学发展，为打造细旦聚酯纤维拉舍尔毛毯领域具有特色和独特竞争力的企业，推动民族高科技产业高速发展和真正实现“中国创造”而不懈努力。

读者反馈

感谢您在百忙之中阅读浙江真爱毯业科技有限公司2020年企业社会责任报告。

报告在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，我们十分愿意倾听您的意见和建议，帮助我们持续改进报告编制方式和社会责任工作表现。

联系我们

本报告为中文版。若需获取纸质报告，请联系：

浙江真爱毯业科技有限公司

电话： 0579-89982890

传真： 0579-89982893

E-Mail： 8310@truelovegroup.com

同时，您可以在真爱网站下载本报告的电子版文档，网址为：

<http://www.truelovegroup.com>

浙江真爱毯业科技有限公司
报告编制日期：2020年10月

