

“浙江制造”认证

社会责任报告



申报单位：湖州天元宠物用品有限公司

二零二一年十一月

关于本报告

本企业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-2020年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：湖州天元宠物用品有限公司（以下简称“湖州天元”）

数据评估方法及运算基础：企业的审计报告及相关统计。

电话：86-572-86185668

传真：86-572-0572-86185615

网址：<http://www.tianyuanpet.com/>

公司地址：德清县禹越镇杭海路183号

联系人：陈佩珍

目 录

一、企业简介.....	4
二、注重企业文化建设的社会责任.....	5
三、追求高质量的产品和服务的社会责任.....	12
四、遵守国家法律法规的社会责任.....	14
五、关注员工的文化建设和健康.....	18
六、回报社会，参与公益事业.....	19
七、企业与员工双赢发展.....	20
八、结 束 语.....	21

一、企业简介

湖州天元宠物用品有限公司简介

湖州天元宠物用品有限公司（以下简称“公司”或“湖州天元”）位于湖州市德清县禹越镇杭海路 183 号，占地面积 40 亩，总建筑面积 38,653.26 平方米，现拥有职工 300 多名。

湖州天元是一家专业生产宠物用品的企业，主营业务为猫爬架等产品的开发、生产及销售。公司产品种类丰富，拥有多个市场品牌，各品牌均有自己独特的外观和设计，产品销售区域覆盖欧洲、南美洲、北美洲、亚洲、东南亚等发达国家。

公司成立于 2005 年。2012 年，公司通过了中国质量认证中心的“ISO9001-2000”质量管理体系认证，同年，公司被评为“专利示范企业；2013 年至 2016 年，公司被评为开发区“纳税大户”，并通过“国三”验收；2014 年，公司开创新的管理模式，推行全面责任制管理制度；2015 年湖州天元被浙江省科学技术厅、浙江省财政厅、浙江省国家税务局和浙江省地方税务局等部门联合认定为“高新技术企业”（2018 年、2021 年均通过复审）；2017 年，湖州天元猫台产值突破 1 亿元人民币，获得德清县政府授予的“财政贡献奖”。2017 年、2018 年公司再次评为开发区“纳税大户”。2020 年度再次被评为“超五千万元”企业多项奖项等。

截止 2021 年 6 月 30 日，湖州天元拥有专利 44 项，软件著作权 12 项。

湖州天元始终坚持“以人为本,质量为先”的经营管理理念，坚持“诚信、敬业、协同、创新”的企业文化，以致力生产的产品使顾客和自己都满意为公司发展的最高目标。公司不但管理完善,而且拥有一批管理素质过硬,业务能力强,实践经验丰富的管理人员、技术人员,以及大量的熟练员工,经过多年的发展,逐步壮大。

二十一世纪，是和谐社会在中国大发展的时代，宠物用品行业正向着前所未有的机遇迅速发展，公司将一如既往地通过规范化管理和创造性思维来推动企业的可持续发展。

二、注重企业文化建设的社会责任

社会责任报告

湖州天元宠物用品有限公司始终以品质卓越，创新环保为指导，强化“企业公民”意识，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。2020年创造税收1338万元，并带动宠物用品产业发展；企业恪守道德规范，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。

湖州天元管理层十分重视本企业在地乃至全国的社会影响，弘扬和传承老一辈的精神财富，作为企业的价值观和愿景：

1.1 企业使命

使命——让宠爱，更简单。

1.2 企业愿景

愿景——成为全球宠物行业领先的品牌运营商

1.3 核心价值观

核心价值观——创新 拼搏 感恩 同旺

企业文化建设发展过程

中国经济的发展给宠物用品市场提供了很大的空间，也带动了宠物用品市场的发展，前景广泛，发展趋势良好。

企业依靠品牌实体店和电商两把双刃剑，不断稳定企业基石，以产品质量为前提，加强管理向全国品牌方向发展，2015年荣获“高新技术企业”证书。

公司成立于 2005 年。2012 年，公司通过了中国质量认证中心的“ISO9001-2000”质量管理体系认证，同年，公司被评为“专利示范企业；2013 年至 2016 年，公司被评为开发区“纳税大户”，并通过“国三”验收；2014 年，公司开创新的管理模式，推行全面责任制管理制度；2015 年，湖州天元被浙江省科学技术厅、浙江省财政厅、浙江省国家税务局和浙江省地方税务局等部门联合认定为“高新技术企业”（2018 年、2021 年均通过复审）；2017 年，湖州天元猫台产值突破 1 亿元人民币，获得德清县政府授予的“财政贡献奖”。2017 年、2018 年公司再次评为开发区“纳税大户”。2020 年度再次被评为“超五千万”企业多项奖项等。

随着现代化的发展，消费水平的提高，人才流失已是所有企业所面临的严峻问题。我公司未来发展将以“人才”，“品牌”，“市场”作为企业发展的组合拳：

一、人才培育

- 1、营造良好的环境，通过向企业内外宣传，提高职工福利待遇，宣扬企业求才若渴的态度，努力用事业和真情感召人才，靠企业形象凝聚人才。
- 2、建立完善的人员培训机制。针对新招企业人员定期进行培训。同时通过企业内部人员技能比赛，行业技能比赛来提升新人员的技术。
- 3、构建核心队伍，凸显核心支撑。结合企业发展状况和未来发展目标的需求，组织专门力量，构建起高级管理人才、技术创新人才、高级制作人才在内的核心人才队伍。通过抓好核心骨干人才的培养，带动和促进全企业员工队伍整体素质的提高。
- 4、完善激励机制，激发人才潜力。我们以素质高低、管理能力，技能能力、创新能力、贡献能力为奖励标准，充分调动人才的积极性。

二、“质”“诚”“品”机制

以“质比金石声、信比日月诚”作为企业宗旨，把质量和诚信作为企业发展的重中之重。我公司把质量诚信经营作为企业的追求，坚持靠信用待用户，争市场，一是建设以质量为本、诚信为首的企业文化体系。二是着眼于道德宣传教育，加强质量诚信意识。三是严格落实对客户的诚信服务。

三、市场机制

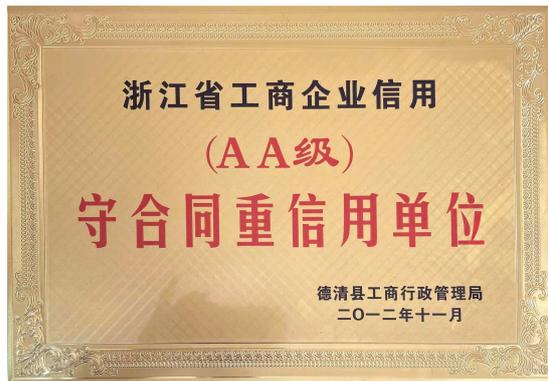
稳固企业现有的市场基础上，扩大线上和线下发展

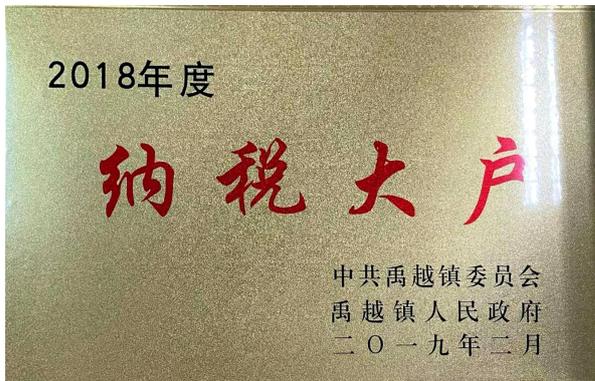
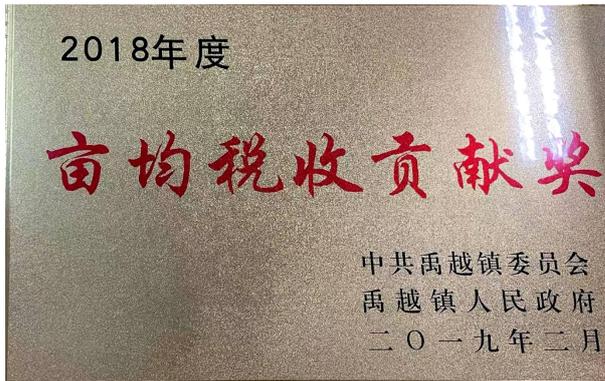
1、线下市场，以扩大全国范围地区的客户，拓展国外市场份额

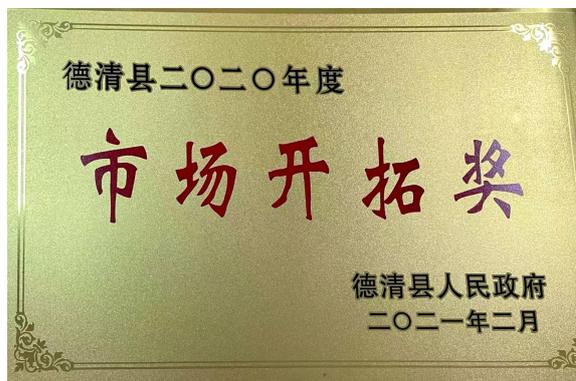
2、线上市场，以企业品牌为展示平台，发展更多线上合作，

在新的发展时期，立足于宠物用品产业的发展，在新的经济环境下，面对机遇与挑战，我公司要按照“强化品牌竞争力，培育技术人才”的总体思想，化挑战为机遇，依托先进的技术，优异的质量，不断推陈出新，开拓市场，加强市场调查与研究，时刻把握最新市场动态，进一步建立和健全市场营销网络，形成一支集研发、设计和经营于一体的优秀企业之一。

湖州天元宠物用品有限公司荣誉









由 扫描全能王 扫描创建



由 扫描全能王 扫描创建



由 扫描全能王 扫描创建



企业文化的沟通和传播方式

企业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。企业领导倡导“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	
	企业内部网	随时	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	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	明确企业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	
顾客	企业宣传资料	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	
	客户回访	计划	互动	
	日常沟通（客户调查、回访等）	日常	双向	
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	
--	-----------	----	----	--

三、追求高质量的产品和服务的社会责任

企业最大的社会责任，是在本行业作出质量过硬的产品，并为顾客持续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。

“诚信经营、以人为本、客户至上”，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。

为了提升企业质量保证能力、法律法规合规能力、保障员工及一方百姓健康能力，企业通过了 ISO9001: 2015 质量管理体系认证。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，企业从贴牌加工生产发展成为具有自主品牌：“高新技术企业”。





由 扫描全能王 扫描创建



由 扫描全能王 扫描创建



由 扫描全能王 扫描创建

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，企业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。

目前企业已制定了一系列的质量控制措施，涵盖了从工艺设计、原材料采购、产品制造、产品检验、性能测试、包装储运到客户服务等各个环节，对各部门的质量控制工作进行有效的指导和监督；同时，企业以满足客户要求作为标准，由各相关部门负责，认真抓好产品质量的持续改进工作。

湖州天元始终坚持“科技为先导，质量创品牌，竭诚为顾客服务”的方针，创造了高品质及个性化的产品，赢得诸多国际品牌的支持与好评。

四、遵守国家法律法规的社会责任

企业的产品、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。企业严格按照《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《突发事件应急预案》、《员工手册》、《客户及利益方投诉记录》、《设备设施安全管理制度》等制度。近三年，企业的废水、废气、噪声均达到国家和地方规定的排放标准；企业工业固废均进行了处理、处置。

近三年公共责任指标完成情况详见下表所示：

公共责任指标测量与控制方法

控制项目		内控指标	2018年	2019年	2020年
质量安全	化学	使用企业产品发生伤亡事故数 (次)	0	0	0
	物理危害		0	0	0
环境保护	废水	废水排放达标率 (%)	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)	0.035	0.030	0.024
	气				
	原材料	万元总产值综合能耗下降率 (%)	10	14	19
公共卫生	粉尘 噪音 高温	粉尘排放合格率 (%)	100	100	100
		垃圾处理及时率 (%)	100	100	100
		员工体检率 (%)	100	100	100

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	因为破碎戳伤、烫伤等风险	产品相关技术标准	使用企业产品发生伤亡事故数	企业内部监测	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	企业内部测量 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 5S 管理
	废气	轻度大气污染	《大气污染物综合排放标准》、《工业炉窑大气污染物排放标准》	废气排放达标率		
	固废	土壤污染	《危险废物转移联单管理办法》	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					
	原材料					
公共卫生	噪音高温	高温使员工作业难度加大	《城市生活垃圾管理办法》等	垃圾处理及时率 员工体检率	体检	高温时期降温防暑
						危害点治理和改造

企业以“创新 拼搏 感恩 同旺”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。企业对客户诚信，以顾客为导向，注重做好产品销售与售后服务，赢得了客户的信任、支持和肯定；企业对员工诚信，在工作、生活等方面身体力行关爱员工，提高员工满意度。企业合同履约率 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，企业制定了道德行为测量指标与方法。如下表：

企业道德行为监测体系

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	《企业法》 《民法典》 《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》 《领导、部门和人员职责和权限》	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》 《领导、部门和人员职责和权限》 《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，企业本着“科技为先导，质量创品牌，竭诚为顾客服务；遵守法律、法规，持续减废节能；保护员工健康安全，建设绿色家园。”的方针，积极履行职责，严格执行行业标准和法律法规，定期通过 ISO9001 质量管理体系国际认证复审，建立健全企业的质量管理体系和质量保证体系，使湖州天元的质量管理和质量保证体系与国际接轨。企业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。质量形成于产品寿命周期的全过程，包括设计、试制、制造、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，使企业有能力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、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”即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。企业投入巨资进行厂房改造，实行环保作业，减少对环境的污染。企业所有固体废物进行分类有效处置，保持排放合格。企业生产的主要产品是宠物用品猫爬架，主要产生的是生活固废。固废:与固定的处理商进行合作，变卖给对方；生活垃圾等一般固废已集中交由环卫部门统一处理。

在安全生产方面，企业一贯遵循“安全第一，预防为主、综合治理”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，企业通过制订、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。企业开展员工免费体检，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。

成长和发展对员工来说是至关重要的。企业重视人才引进、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，2020年度，企业共投入培训经费100多万元，培训300多人次，人均培训课时达25小时以上。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，保证企业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。

五、关注员工的文化建设和健康

企业除了生产上的安全关注，企业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、阅读及娱乐等等。除了硬件保障之外，我们还通过诸如产业活动、技能大赛、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，企业依法保障员工的合法权益，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。

企业坚持“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，增强员工对企业认同感和归宿感。

六、回报社会，参与公益事业

企业在发展的同时不忘回馈社会，逐步建设形成了“企业为主、党委牵头、全员参与、注重实效”的湖州天元公益慈善体系，多年来开展了多种形式的公益活动。湖州天元人踊跃响应政府的号召，积极参与“慈善捐助、发展教育事业、推进环保事业、支持困难员工”等四个领域确定为公益事业支持重点。根据近几年统计结果，企业近几年来累计向社会捐款近 2.5 万元物资，获得政府和社会的高度肯定。

慈善赞助、发展文化产业：湖州天元始终把关注社会、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，企业每年制定《公益事业赞助计划》，由行政部牵头开展公益活动。企业将“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。

支持困难家庭：为了救助生活贫困的百姓，企业会与当地的街道进行结对子，每年定期给该街道的困难家庭送温暖。

积极开展各类社会救助工作：湖州天元在企业高层领导的带领下，努力为企业履行社会责任贡献自己的一份力量。企业员工团结友爱，相互扶持，踊跃参加振灾捐款、无偿献血、关爱老人、社区志愿活动等社会公益活动。

近几年公益支持情况

时间	支持领域名称	支持内容	金额（万元）
2019. 11. 29	慈善	11. 28 付禹越政府慈善捐款活动	1. 2
2020. 10. 19	慈善	11. 28 付禹越政府慈善捐款活动	1. 2

七、企业与员工双赢发展

企业注重企业与员工双赢，在企业稳步发展的同时，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	单位	2018年	2019年	2020年
员工权益	工资增长率	%	16	20.40	28
	福利费用	万元	118.75	139.68	188.68
	保险投入费用	万元	266.5	310	157
员工满意	员工满意率%	%	95.04	95.69	96.78

企业在日常运作过程中，非常注重员工抱怨状况，出现员工抱怨，企业工会组织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，企业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，社会责任是湖州天元的应尽的责任，是回报社会的最好方法，我们将自始至终努力实现。

八、结束语

湖州天元经过十多年来的发展，始终以“以人为本,质量为先”的企业经营理念，以“诚信、敬业、协同、创新”的企业精神，同时全体湖州天元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，努力将湖州天元打造成为一家受社会尊重、受员工爱戴的伟大企业。

湖州天元宠物用品有限公司

2021年11月