

得力集团有限公司

2018 年度履行社会责任的报告

重要提示

本公司董事会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，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

二零一九年一月

《得力集团有限公司 2018 年度社会责任报告》总结和反映了 2018 年度得力集团有限公司（以下简称“公司”或“得力”）在生产经营的同时，促进经济可持续发展、社会可持续发展以及环境及生态可持续发展方面所履行社会责任的实践情况。

报告时间:

本报告的报告时间为 2018 年 1 月 1 日-2018 年 12 月 31 日。

报告数据说明:

报告内所涉及数据来源公司, 数据真实、有效

报告范围:

本报告组织范围为得力集团有限公司及下属工厂、分公司。

发布形式:

本报告以电子版形式发布。

目录

一、公司概况.....	3
(一) 公司基本情况.....	3
(二) 公司治理.....	4
(三) 2018 年经营状况.....	5
二、公司对社会责任的认识.....	5
三、在促进经济可持续发展方面履行的社会责任.....	6
(一) 完善公司治理，合法合规经营.....	6
(二) 依法诚信纳税.....	7
(三) 构建和谐的相关方关系.....	7
(四) 为客户提供高质量的产品和服务.....	9
五、在促进社会可持续发展方面履行的社会责任.....	9
(一) 保障股东权益.....	9
(二) 强化员工培训.....	10
(三) 深入了解员工需求，提供员工满意度.....	11
(四) 加强安全生产.....	13
(五) 积极投身公益.....	15
六、公司荣誉.....	15
七、2019 年展望.....	16

一、公司概况

(一) 公司基本情况

得力集团创建于 1988 年，是中国最大的办公与学习用品产业集团，多工作场景整体解决方案的领导者，目前拥有员工约 15000 名。

在过去的 30 多年里，得力通过持续不断的产品创新、管理创新和产业布局，在业内建立了中国第一的市场地位，并成为全球拥有广泛知名度的办公文具品牌。如今，得力已然不止是一家单一的文具产品企业，其产业规模已从文具扩展至办公设备、打印设备、金融机具、安防监控与视频会议系统等。值得一提的是，得力目前已经成为国内首家同时掌握激光和喷墨两大打印品类的核心技术，并拥有全品类打印设备研发与生产制造能力的企业，全面打造了“中国打印机国家队”，打破了国外跨国公司对打印机技术的垄断。得力不仅提供硬件产品，而且还在系统和软件方面为用户提供服务。丰富而完整的产品集群，全方位的满足了企业级用户一站式整体采购的消费需求，同时，也给更多的个人消费提供了多样化与个性化的产品选择。

为全面拥抱“中国制造 2025”，得力坚持“两化”融合，全力打造国际水准的“智能工厂”。得力构建了近千名研发精英组成的具有国际视野和行业领先水平的设计研发团队，以贯通东西方的审美视角沟通世界；分布在中国上海、武汉、深圳，韩国首尔，日本东京，德国斯图加特和美国波士顿等地区的设计创新研究所和集成研发中心构成了得力创新的动力引擎，为全球消费者不断创造更加卓越的价值体验。

为使全球消费者能够更加便捷的感受得力的产品与服务，得力布局分销、B2B、

电商和海外四大业务渠道，并建立了 100 余家国内销售分公司，和十余个海外区域营销总部。随着电子商务蓬勃崛起，得力在各大电商平台上，持续保持办公文具类目市占率第一，在万亿级的中国 B2B 市场，得力通过自建 B2B 商城，抢抓风口，已成为上海、广州、天津等政府及中国移动、国家电网、农业银行等大型央企办公物资集采首选平台。多元渠道的全球化布局，为得力实现可持续增长奠定了扎实的基础。

作为一个有高度社会责任感的企业，得力以“成为一家值得信赖且受人尊敬的企业”为愿景，以“致力于为全球消费者提供性价比最优的产品，让工作学习更得力”为使命，奉行“爱社会、爱企业、爱产品、爱客户、爱同事、爱家人”的企业价值观，秉承“务实、稳健、专注、创新”的文化基因和“责任、荣誉、勇气、自律”的得力精神，保持强劲的发展势头，相继成为 G20 杭州峰会、厦门“金砖五国”、“一带一路”北京高峰论坛等重大国际会议的合作伙伴，并成为联合国机构长期供应商，先后获得“国家高新技术企业”、“国家级企业技术中心”、“中国文教用品行业十强第一名”、“中国民营企业 500 强”等荣誉称号。在企业不断做强做大的同时，得力勇于承担社会责任，积极支持公益事业，先后设立得力慈善基金和人民教育基金，善款总额近亿元，爱心足迹遍布全国。

(二) 公司治理结构

公司实行董事会领导下的总裁负责制，建立了包括股东大会、董事会、监事会和经营、职能部门相互制衡的法人治理系统，实行三级组织管理模式，同时保留了职工代表大会制度，参与企业经营管理及企业文化活动中。公司主要负责产品生产

制造、经营、技术、采购、营销等管理职能，各职能部门主要负责公司战略、资源、人事、行政、财务、监督管理机制等服务支持和管理。公司党委、工会、团委、妇联等组织健全，公司成立企业文化委员会，设立企业文化科，专人专职负责公司文化建设工作，以文化助力生产，以组织保障民主，构建起和谐的劳动关系，为企业的高速与稳健发展提供助力。

(三) 2018 年经营状况

近年来，公司的销售收入每年保持高速增长。2018 年公司实现销售收入超 200 亿元，上交税收超 10 亿元。

二、公司对社会责任的认知

社会责任是公司管理理念体系的一部分，其价值也体现在服务理念、制造理念、工匠理念、品牌理念、环保理念、关爱员工、社会责任之中。公司始终认为企业在长期经营并实现利润最大化的同时，还要承担起对利益相关者以及整个社会的责任，以实现企业与经济社会可持续发展的协调关系。认真地履行社会责任，不仅仅是公司提升自身价值，真正实现向现代新型企业跨越的必经之路，更是落实以人为本的科学发展观，构建社会主义和谐社会的具体行动体现。

公司以促进社会和谐发展为己任，将可持续发展和构建和谐社会的理念切实融入企业文化，更好地满足客户要求，带给利益相关人更多的回报。公司不断追求企业与员工、社会、自然的和谐发展，以实际行动回报社会、关爱自然、创建和谐的发展环境，履行社会责任。

公司在实践中承担起的社会责任主要体现在：

1、注重公共责任。对环境保护、节能降耗、安全生产、公共卫生等方面风险进行识别并采取相应对策，积极承担在环保、安全等方面的公共责任；

2、注重道德行为。公司领导非常重视诚信道德建设，强调诚信经营，遵纪守法，恪守职业道德，积极承担对产品应负的责任和义务。

3、注重公益支持。得力主动履行并承担企业公民责任和义务，系统且持续开展公益慈善工作，覆盖扶贫济困、奖教助学、新农村建设、文化事业发展等，近年来已累计向社会公益事业捐赠上亿元，设立了得力慈善基金、得力教育基金等多个专项基金，爱心足迹遍布新疆、西藏、内蒙古、甘肃、宁夏、四川、贵州、云南、河南、河北、安徽、江西等近 20 个省份，以实际行动回报社会，传递企业正能量。

三、在促进经济可持续发展方面履行的社会责任

(一) 完善公司治理，合法合规经营

自成立以来，公司不断完善公司治理结构，建立健全内部制度体系，对董事、中高层管理层、员工贯彻执行法律、行政法规，履行诚信和勤勉的义务等方面做了明确的规定，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，履行法律和道德责任，公司制定了全员必须严格遵守的“五不准”管理规定：

- 1、 不准侵占公司财物及收受任何形式的贿赂。
- 2、 不准在自己职务管辖范围内与亲属发生业务往来。
- 3、 不准在自己职务管辖范围内任用亲属。
- 4、 不准在公司内部发展不正当男女关系。
- 5、 不准在工作时间对外兼职或同行企业担任顾问。

同时，公司依据法律法规以及相关方的要求，建立健全了信息披露、内部控制、资产管理、成本管理、财务报告管理等制度，进一步健全公司的管理制度体系，提高了规范化运作水平，为公司合法、合规经营提供了制度保障。

（二）依法诚信纳税

依法纳税是企业应尽的义务，也是企业承担社会责任的具体表现。税收在保证国家财政持续良性增长的同时，也对加快转变经济发展方式、产业结构优化升级、节能减排践行低碳经济等方面产生积极的引导作用。作为行业领军企业，公司既是地方经济的龙头企业，也是纳税大户，始终走在纳税前列，努力争创纳税模范典型。

随着公司业务不断扩展，赢利能力的不断提升，公司为国家创造的税收也逐年大幅增加。2018 年，公司纳税超 10 亿元，为国家税收和地方经济的发展做出了积极的贡献，并蝉联宁波市纳税 50 强。

（三）构建和谐的相关方关系

1、客户：“爱客户”是公司“六爱”价值观内容之一。客户是我们事业的伙伴，坚持客户导向，建立用户思维，关心客户发展，帮助客户成长，通过精诚合作，实现同泽同行，相融相生。

得力每年组织开展新品推广会、合作伙伴培训会，在各地新建样板店、形象店，搭建起覆盖全球的营销网络，分布在全国的 80 余家销售分公司、5000 家授权经销商、50000 个销售终端，与分布在海外的 10 多家海外区域营销总部，让得力的产品远销全球 100 多个国家和地区。得力以最快的响应速度，真诚地为成千上万的客户提供全方位的便捷服务。得力通过参加各种配套会，高层领导间的互访，专业技

术人员的交流和业务员间的信息反馈等方式进行交流沟通，建立了《顾客投诉处理流程》《顾客满意度调查制度》等，为公司产品质量改进、提升服务提供制度保障。

2、供应商：与关键供应商和经销商共同分享发展成果，与质量稳定可靠、服务及时的供应商和经销商建立、巩固和发展良好的协作关系，帮助有一定基础的供应商提升供货能力，选择经营管理理念、技术能力、质量、价格、服务等优秀的供应商和经销商并培育，取得相互的信任和支持，在公司自身获得利益的同时也使对方取得利益使供应商和经销商真正成为公司的合作伙伴。

3、员工：得力建有工会组织、工厂文化建设小组，在每个园区设立总裁信箱、以车间为单位每月开展员工访谈、每半年开展职工满意度调查等，全面有效的收集员工意见与建议，不断提升员工归属感与幸福感。为进一步保障员工权益，提升员工美好生活水平，公司为员工无偿提供公寓式宿舍、四季工作服、工作餐、上下班车，缴纳五险，保证职工工资每年增长；定期组织员工开展健康体检、为职工购买特种疾病保险；设立母婴室等，让得力员工感受得力大家庭的温暖。此外，得力还积极与宁波大学等高校合作，成立得力管理学院，依据不同员工个性化实际需求，组织开展各类技能知识、素质能力、艺术特长等培训，助力员工全面发展。国家级职工书屋、省内首屈一指的得力大剧院、2000 多平方的现代化党群活动中心、以及得力人微信、《得力报》、《得力文聚》期刊、《得力党建》期刊等多形式的文化阵地，丰富员工业余文化生活的同时传递出积极健康的生活态度。

4、同业者：作为行业的龙头企业，得力主导与参与各类国家标准、行业标准的制订与修订工作，积极参与行业协会举办的各类活动，接待兄弟单位的参观与交

流，在发展中持续引领行业前行，并与同业者友好合作，杜绝不正当商业竞争。

5、其他相关方：遵守业务所在地法律法规和政策，合法经营，依法纳税，加强安全管理，接受监管考核。持续稳定发展企业，为吸纳就业和培养人才。积极参与公共事务，与地方经济社会共同发展了解公众的需求与隐患。开展多种形式的公益慈善活动，鼓励员工通过志愿服务回馈社会。

(四) 为客户提供高质量的产品和服务

公司始终坚持以“时刻铭记质量是得力生存的基石，是客户选择得力的理由；承诺向客户提供质量的产品、服务和解决方案，快速响应客户需求，为客户创造价值；坚持创新与持续改进，全员共建质量，成为全球范围内的质量标杆”的质量方针，作为全员共同奋斗的目标，并通过三体系认证、环境标志产品认证、浙江制造。2017 年得力将产品包装上加入品质之框，这是品质 VI 的提升，为树立得力品牌打下良好基础。掌握客户需求，团队协同设计，标准规范制造，监测分析改进，预防减免风险，销售交付得当，技术支持服务，客户满意提升。

多年来，顾客满意度持续上升并稳定在高位，这是客户对得力产品质量、服务质量的认可，也是对得力品牌的肯定。

五、在促进社会可持续发展方面履行的社会责任

(一) 保障股东权益

公司自成立以来，严格按照《公司法》、《公司章程》等有关法律法规和规章制度的要求，规范运作，不断完善公司治理结构，定期召开股东会，对公司重大决策进行监督，定期审计重大项目，以保护股东权益。公司制定并完善了《公司章程》、

《资金管理制度》、《审计总则》、《审计举报制度》、《财务管理总则》、《费用管理制度》、《采购管理程序》、《品质监督管理程序》、《制程管理程序》、《制程检验程序》《员工投诉管理办法》等规章制度，公司董事会、监事会操作规范、运作有效，充分维护了股东、员工和客户的利益。公司以股东利益最大化为目标，追求卓越的运营表现，让股东充分分享公司良好的经营成果。

自 2011 年开始，公司不断进行改革创新，相继邀请 IBM 咨询公司、罗兰贝格咨询公司等对得力组织架构、战略布局、职等职级、管理信息化改善进行改革创新。并将卓越绩效管理融入公司各部门日常管理，将管理模式条款分解至各部门，公司培养一批咨询师，每年对各部门卓越绩效实施情况进行评审、改善。

(二) 强化员工培训

公司与宁波大学合作，创建了得力管理学院，公司建立了全员培训管理体系，公司制定了《内训师管理办法》、《新员工入职导入培训方案》、《年度培训计划》等管理制度。确保全员年度培训需求，保证全员培训计划的实施，同时，管理学院要求各部门自行安排内训计划并实施，创造共同学习的工作氛围。

培训结束后，人力资源中心会同各部门在每次培训后，向至少 50%比例的学员发放培训满意度调查表，调查范围包括课程适宜度、师资力量及人力资源后勤保障度等方面，并由培训专员针对每项培训出具培训效果评估报告，并制定、实施改进措施，不断提高培训效果。为员工的职业能力提升创造平台，保障公司发展战略目标的实现。

针对不同岗位和职位所实施的教育和培训

培训对象	培训项目	培训内容	培训方式
高层	领导力项目	战略管理、组织发展、组织激励、公司理财等	MBA/EMBA 外训、内训、论坛等
中层	梯队建设项目	基本管理技能、跨部门合作、团队建设、业务知识、变革意识等	集中培训、外派学习、高层授课等
基层	阳光普照项目	制造实践、营销实践、团队协作、管理技能、岗位技能、公共基础培训、学历进修、技能认证等。	集中培训、内部培训
新员工	新员工入职培训项目	企业文化、员工手册、产品知识、基层见习、管理体系、安全等	1 个月集中培训、6 个月实习跟进
继任者	继任者及关键人才培养项目	战略眼光、团队建设、自我心智管理、领导与激励等	集中培训、项目训练等
新进大学生	脱岗培训	岗前培训	集中培训 1 个月

(三) 深入了解员工需求，提供员工满意度

1、识别员工需求，确定影响员工满意的关键因素：

公司通过座谈会、员工投诉、离职员工调查、专项讨论会、满意度调查结果相关性分析、员工访谈等方式来识别和确认影响员工满意的关键因素，并将其作为满意度调查的核心内容。

影响员工满意度和积极性的关键性因素

关键因素	影响对象	可能造成的影响
劳动强度	生产一线员工	身体健康、工作负荷
工作环境		员工满意度
薪酬福利		员工满意度、工作态度、工作积极性
劳动安全		薪酬公平性，福利待遇对比
薪酬福利	普通管理员工	薪酬公平性，福利待遇对比

关键因素	影响对象	可能造成的影响
培训机会		学习机会失衡
职业发展		晋升、留人、流失机会
生活环境		人际关系、员工满意度、团队协作
企业文化		归属感、认同感
尊重与认可	中高层管理人员	成就感、满意度、满足感
薪酬福利		薪酬公平性、自我价值感、存在感
企业文化		归属感、认同感

2.测量员工满意并实施改进

公司基于美国心理学家赫茨伯格教授提出来的双因素理论以及洛克的员工满意度构成的 10 个方面的理论，通过头脑风暴、投票方式分别识别了针对直接员工和间接员工不同维度的调查内容与关键因素，建立了员工满意度指标体系。

公司领导非常关注员工的意见，通过日常的上下级沟通方式及满意度调查，及时收集、了解员工的意见，并做出积极的反应。公司制定了“员工满意度调查与改进方案”，方案规定采取问卷调查方式，抽取 50%的全体员工作为调查对象，每半年对员工进行一次满意度调查，对以上 11 个关键因素进行评价。问卷采取 5 级量表评分法，要求被调查者在“很满意、基本满意、一般、不满意、很不满意”五个答案中选择一个自认为合适的答案，调查问卷的各指标采用 2 - 10 分值标度法，从很不满意到很满意分别赋予 2 分、4 分、6 分、8 分、10 分。另外将员工对企业的认同度、对企业文化建设满意度作为单独项目进行满意度调查，充分了解员工对于企业的满意程度。

满意度调查结果公布后，公司针对员工不满意的指标以及提出的合理化建议，组织召开员工满意度座谈会，听取员工的意见与建议，结合员工流失率、抱怨率、

缺勤率、安全及生产效率等指标，评价、分析找出改进的机会，分层次、分部门制订改善员工满意度工作方案，由人力资源中心跟踪检查，维护员工权益、提高员工的满意程度和工作积极性。

(四) 加强安全生产

得力作为一家生产制造型企业，公司对安全生产工作有着深刻的认识，从安全生产理论、安全生产管理、安全防护措施至最后的本质安全；始终坚持“安全就是生产力”的理念，确保设备安全运行、生产安全运行、职工安全上下岗。

公司先后成立了以总经理为集团安全负责人，各工(分)厂厂长为各单位安全负责人的安全生产委员会，全面负责领导、指挥和协调统筹与监管公司的安全生产工作。集团成立了以行政副总为安全管理负责人，各工(分)厂设立专兼职安全员组建领导小组（安全办），负责全面监督检查公司的日常安全工作。此外，各单位成立了以部门负责人为组长、班组长为组员的安全领导小组，从而形成了覆盖全公司的安全生产管理网络体系，为全面系统的做好安全工作奠定了坚实的组织基础。

2018 年，公司继续坚持“安全第一，预防为主，综合治理为方针；促进以人为本，落实责任，持续改进，建设良好企业安全文化”的工作原则，以落实安全生产责任制为核心，全面贯彻年初制定的安全生产目标管理方针，在政府有关职能部门的业务指导下，依靠各单位的积极参与和共同努力，全面开展对安全生产、消防安全、交通安全、环境安全、食品安全、教育培训、特种作业监管、危险化学品监控、事故调查、安全检查、食品安全等安全生产管理工作。

(1) 创建安全生产（劳动保护）环境

公司严格执行《劳动法》、《安全生产法》和《职业病防治法》等相关法律法规，建立了 OHSAS 18001 和 ISO14000 管理体系，制定和完善了《安全生产管理规定》、《职业健康管理规定》《消防安全管理规定》、《安全检查管理规定》、《环境安全管理规定》《安全培训管理规定》《综合应急救援预防》《食品安全管理规定》等安全相关规定，不断改善员工工作环境。

公司组织开展对重大危险源、环境影响因素及重要场所的安全识别，明确监查方法和指标，采取一系列预防措施：改造、更新置换、设施完善，劳保防护，监测职业病危害因素和定期职业健康体检等。

公司聘请了环境治理专家担任公司的环保顾问，对各单位的环保处理设备、生产工艺、作业流程、生产原料、排放标准等进行排查整治，后续由环境专员进行时时监控检测；集团安全生产管理办公室进行对各单位进行环境卫生监督检查，并形成台帐。

(2) 落实安全生产责任制，制定应急预案

公司坚持“安全第一，预防为主，以人为本，落实责任，持续改进，建设良好企业安全文化”方针，完善三级安全生产网络组织，逐级量化安全生产考核，全面提升安全生产技防水平，新技术和新设备得到广泛应用，事故率明显降低，确保全年无死亡事故，职业病发病率为零。

(3) 积极推进工程安全建设

在分承包管理上签订“安全协议”，针对用电、治安、特种设备、特种作业人员、动火、危险作业的施工人员和设备、安全管理组织机构配置专职安全监督管理人员、

安全管理规章制度等方面，开展定期和不定期的施工现场检查，通过现场教育下达责令限期整改、经济处罚等形式，做好新、改、扩建项目“三同时”的安全工作，确保工程在施工期间不发生重大事故。

(五) 积极投身公益

得力一直将社会公益活动视为企业活动的一个重要组成部分，为社会发展贡献力量。高层领导和相关部门对公益支持进行系统策划，根据企业不同发展阶段和战略重点确定投入公益支持的原则和优先次序，做到既真正有利于社会，又利于企业发展。

多年来，得力积极投身各类社会公益慈善事业，覆盖扶贫济困、奖教助学、新农村建设、文化事业发展等，近年来已累计向社会公益事业捐赠上亿元，爱心足迹遍布新疆、西藏、内蒙古、甘肃、宁夏、四川、贵州、云南、河南、河北、安徽、江西等近 20 个省份，以实际行动回报社会，传递企业正能量。得力因此荣获了：中国文具和谐企业、浙江省慈善奖、浙江省绿叶奖、浙江省和谐企业、宁波市十大最具爱心企业、宁波市无偿献血爱心单位等荣誉。

六、公司荣誉

得力一直以来都非常重视企业形象建设，通过不断努力，赢得了社会各界广泛认可。主要荣誉有：

- 1、国家级企业技术中心
- 2、中国文教用品行业十强第一名
- 3、中国民企 500 强、中国制造业 500 强

- 4、中国文具和谐企业
- 5、浙江省著名商标
- 6、全国重点保护品牌
- 7、G20 峰会特级赞助商
- 8、浙江省文化产业基地
- 9、浙江省双强百佳企业
- 10、浙江省科技成果转化奖
- 11、浙江省慈善贡献奖
- 12、浙江省绿叶奖
- 13、宁波市市长质量奖
- 14、浙江省政府质量奖提名奖
- 15、全国质量诚信标杆典型企业
- 16、全国文具行业质量领军企业
- 17、浙江省百强民营企业
- 18、浙江出口名牌
- 19、浙江省信用管理示范企业
- 20、浙江省商标品牌示范企业
- 21、宁海县县长质量奖
- 22、“品质浙货”出口领军企业

七、2019 年展望

面对整体经济下行的严峻环境，为把握市场发展机遇，明确发展目标，强化发展措施，全力做好各项经营工作，主要内容有：

一、智能生产、智能物流

1、持续推进物流大仓建设完善工作，打造智能物流新体系。

2、推进中央仓建设工作，完善能够快速响应多品类、多业态、大纵深的三级物流体系，为更好的服务于市场需求。

二、品牌建设

1、得力将通过央视、一线卫视的持续投放，巩固并扩大得力品牌的知名度；

2、积极探索新媒体运用与合作，扩大得力品牌的声量，充分运用内容营销、粉丝运营、节目冠名和 IP 引进等。

三、业务布局

1、着手建设中国最大的 B2B 产业集团；

3、在电商领域，持续保持全网遥遥领先的市场占有率；

4、立足于本土化经营，全面推进得力品牌推广，完善海外营销网络。

得力集团有限公司

2019 年 1 月 5 日