

东艺鞋业有限公司 社会责任报告



2021年 01 月

郑重声明

本公司出具的社会责任报告，是依据国家有关质量法律、法规等进行撰写。报告中关于公司社会责任是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

东艺鞋业有限公司

目录

郑重声明	1
前言	4
企业简介	5
社会责任实践	5
一、股东权益保护	7
二、员工权益维护	9
三、供应商、客户和消费者权益保护	13
四、注重保护环境	16
五、热心社会公益和公关建设	17
总结与展望	19

前言

本报告为东艺鞋业有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业社会责任报告》。本公司保证报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告范围：

本报告的组织范围为东艺鞋业有限公司。本报告描述了 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间，公司在经济责任、社会责任、环境责任等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

报告发布形式： 本公司一至二年定期发布一次社会责任报告，本报告以 PDF 电子文档

形式在本公司网站（<http://www.dongyi.com/>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

企业简介

东艺鞋业有限公司创建于 1991 年 9 月，在“营销满意、开拓永远”的企业理念鼓舞下，现已发展成为中国鞋业界的巨头企业之一，是中国轻工工艺品进出口商会鞋类分会理事单位。公司拥有温州、宿州两处工业园，总占地面积为 500 来亩，拥有职工 2000 多人，已成为全国专业生产中、高档男、女皮鞋的重要基地。产品 95% 以上出口世界 30 多个国家与地区，皮鞋出口量与创汇量居全国同行前列。东艺鞋业以鞋为主，围绕鞋业发展第三产业。2006 年 5 月经杭州海关批准成立了“东艺公共保税仓库”，“东艺物流公司”。2016 年公司为了实现企业转型升级，将温州工业园进行城市有机更新，设立温州时尚港购物中心，为温州西部提供生活配套设施；同时实施总部经济战略，以达到扩大品牌效应、降低生产成本、提高产能效率，保持东艺鞋业强劲的出口发展态势。通过转型升级的战略调整，实现东艺鞋业有限公司温州总部经济销售和税收的持续增长。

东艺公司以良好的企业形象和过硬的“东艺”品牌，赢得了市场和信誉。是中国 500 强民营企业之一。从 94 年开始相继被评为“重合同，守信用”单位和 AAA 级资信单位，“中国十大真皮鞋王”和“浙江名牌产品”等的光荣称号，2002 年成为国家免检产品。“东艺商标”被国家工商局认定为中国驰名商标。2005 年被商务部认定为“中国出口名牌产品”。2007 年被中华人民共和国海关评为 AA 级管理企业。公司自 94 年起年年被温州市政府评为“功勋企业”，并多次获得“百强企业”等称号。

社会责任实践

公司在注重企业运营的同时，尽可能兼顾各相关方的不同需求，将保护他们的权益视为自身责任，并付诸于实际行动之中。作为一家民营实业企业，公司切实履行了企业社会责任，从社会、环境、经济和谐的大系统角度，审视社会责任和企业长远发展的关系，把社会责任转化为企业发展的动力和长期利益。

一、股东权益保护

（一）公司快速稳健发展、实现良好经营业绩是保护股东利益的重要基础。2020年度，公司实现销售收入 12831.6 万元；利润为 601745 元；根据公司战略规划，下一年公司主营业务收入将达到 1.4 亿元。

（二）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，不断完善股东大会、执行董事、监事制度，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。股东大会享有法律法规和《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。执行董事对股东大会负责，依法行使公司的经营决策权。监事对股东大会负责，监督公司股东和其他高级管理人员依法履行职责。股东大会、执董、监事运作不断规范，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，公司召开了股东大会，公司股东大会、董事会以及监事会的召集、通知、召开、审议事项、表决程序及决议公告均符合法律

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。

（三）2020年，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，提高信息披露质量，忠实勤勉地履行了公司的社会责任。

为确保能定期获取并确定与公司的活动、产品、服务中有关环境因素和产品实现所适用的法律和其他要求，并定期对其适用环境法律、法规其他要求遵循情况进行评价，以保证公司持续的符合有关规定。公司建立《信息交流沟通与协商控制程序》、《法律法规及其他要求识别控制程序》、《合规性评价控制程序》，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。

（四）公司严格按照有关法律、法规和规定履行信息披露义务。自觉自愿履行信息披露义务，确保信息披露的真实、准确、及时、完整和公平。公司指定由公司办公室专门负责信息披露管理事务。2019年公司主动、及时地披露了可能对股东决策产生实质性影响的信息，使股东及时全面了解公司的经营情况。

（五）建立全面性强、渠道多、方式广的投资者关系管理方式，构建良好、和谐的投资者管理沟通关系。2020年，公司严格按照监管部门的有关要求，遵循公司投资者关系管理相关制度，明确了公司

网站、内部刊物等各种非正式公告信息的披露和投资者、证券机构和财经媒体等来电来访的接待工作等事项的责任人和相关规定，要求董事会办公室等相关部门积极做好投资者及媒体的来电、来访接待工作，确保公开联系途径有效、畅通，做到工作时间电话有人接听、电子邮件及时回复、网站投资者提问有问必答，认真听取投资者的意见建议，并报公司董事会。

二、员工权益维护

公司建立职工代表大会制度，凡涉及员工切身利益的方案议案都必须经过职工代表大会讨论；严格按照国家劳动法有关规定制订和履行集体合同；保证员工的工资报酬、工作时间、休息休假、劳动安全、社会保险和福利、职业培训等权力，同时促使员工的工作和生活等各方面的条件得到不断的提高和改善；建立高层领导与员工沟通互动的渠道，为员工办实事，解决困难。

（一）公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《安全生产法》、《产品质量法》等法律，依法保护员工的合法权益和安全。并从用工的管理及制度上进行完善，从根本上保障员工合法权益。公司所有员工均已经按照国家 and 地方有关法律法规与公司签订了《劳动合同》。公司按照国家和地方法律法规建立包括薪酬体系、激励机制，以及养老、医疗、工伤、失业、生育在内的保险与福利制度，推进人事制度改革，通过岗位说明书合理设置岗位，在知识、学历、经验、性格气质等方面的需求，通过招聘、内部选用、培训等方式予以满足。将员工主要分为管理人员、技术人员以及生产作业人员等。根据员工

明确岗位职责，规范用工，促进劳资关系的和谐稳定。

（二）公司建立高层领导与员工沟通互动的渠道，为员工办实事，解决困难。为了确保双向沟通，公司高层通过参加劳动技能竞赛、征文比赛、论坛，广播宣传等，听取员工对公司价值观、发展方向的意见和建议。公司致力于营造员工主动参与的企业人文环境，坚持人力资源理念，尊重人才、尊重创新、尊重民主。实施员工关爱文化，通过职工代表大会、合理化建议活动、员工论坛、劳动竞赛等多种形式广泛听取员工的意见和建议，鼓励员工以主人翁的态度为企业发展献计献策，对优秀的合理化建议和创新成果给予表彰和奖励。另外，公司以积极引导、全力支持的方式，鼓励员工开展群众性的 QC 小组、技术创新小组、青年突击队、评选“明星员工”等活动，充分发挥员工的积极性和创造性，为员工主动参与公司各项经营管理活动提供平台支撑。公司对新进员工（特殊岗位）进公司时需要进行身体健康检查。对特殊岗位（接触有毒有害作业一年以上）的员工每年进行健康检查（职业病检查），如员工自觉身体不适而要求健康检查时可向部门主管提出申请，安排进行。公司采用多种方式方法关心关爱员工，不断提高并完善薪酬福利体系，员工的工资收入每年稳步提升，且增幅不断增加，为员工开展元旦文艺晚会、企业运动会、等各种文体活动，充实员工业余生活，每年节假日、高温、妇女节等特殊日子会为员工发放礼品。此外，为提高员工素质和企业综合竞争力，每年投入大量人力物力对员工进行培训。通过以上措施和方法，提高了员工的凝聚力和和工作积极性。

（三）公司健全劳动保护制度，注重安全生产体系建设工作，落实安全生产责任，不断提高公司的安全管理水平。公司对新进员工在入职培训中设有专门的安全培训课程，通过定期基础管理工作检查落实安全生产工作的执行与监督，将安全生产工作纳入到日常的绩效考核体系中。在日常工作中，公司为生产工人购置全套劳保用品，如劳保手套、防尘口罩、防噪音耳塞等，定期检查和更换并按文件进行严格有序的管理，公司根据《劳保用品管理规定》，对劳动防护用品质量和使用情况检查。

同时公司已经通过职业健康安全管理体系认证，并根据要求，公司对特殊工种及全体普通员工的体检覆盖率达 100%，切实保护员工身心健康。根据环境和职业健康安全管理体系的目标：全年无火灾事故；无员工中毒事故；无员工伤亡；职业病事故为 0 起/年。

（四）推行集体合同，建立有效的薪酬体系。切实维护员工民主管理权益。每年年底，公司严格按照《集体合同》的要求，遵循工资集体协商制度和流程，对来年的集体合同和工资进行集体协商。

（五）公司支持工会依法开展工作，重视民主公开管理。对工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及员工切身利益的事项，通过职工代表大会、工会会议的形式听取员工的意见，关心和重视职工的合理需求；公司还通过平等协商，成功化解劳资矛盾，解决了多起员工内部矛盾，维护当事人利益。同时，公司对除国家法律、法规规定的保密事项和商业秘密外，公司还对企业理念与愿景、发展规划、年度计划和总结、重大经营决策、改革方案、内部干部选拔、职工奖罚及

教育、培训、工资、福利、劳动保护措施、职业病危害监控情况等涉及职工切身利益事项通过职代会、公告栏、企业内部微信群、公告、各类例会、协调会、分析会、总结会、网站、信箱等方式进行公开。来维护员工对企业重大事项的知情权和参与权。

（六）人才是企业立身之本，建立育才留才机制，培养员工成为岗位专业的人才，并且使员工切实感受的企业家文化与组织凝聚力，才能保障企业人才与核心员工的稳定。举办员工教育培训，开展各种文体体育活动。公司坚持“以人为本、以人兴企”的用人理念，构筑学习型组织，创立员工与企业同步发展的人才战略是波菲不懈的追求。公司采用公开选拔、公开招聘、竞争上岗等形式，旨在通过激发员工的潜力，提升员工工作的愉悦度，实现公司与员工的双赢。2020年度，公司通过图文视频、案例教学、课堂讲授、操作演练、部门例会、模拟实践、研讨会、个人进修、在职开发、“请进来、走出去”式培训、内部研讨、轮流任职、在职学历教育、专题培训、以师带徒等方式，开展车间员工产品管理执行力、员工职业素养、现场急救知识、消防安全知识等方面培训，以新员工培训、在职培训、专业培训、技能培训、案例宣讲、网格学习等形式展开。通过各种专业培训，不仅提升了员工的专业素质和综合素质，而且大大提高了工作的效率和质量。

（七）公司为丰富员工业余活动，组织员工开展形式多样丰富多彩的文化娱乐活动，每年年末的文艺晚会、每年春季的春游、秋季的企业运动会，让员工在工作之余体会到集体生活的乐趣，放松身

心。总公司还会不定期举办技能比赛，在为员工带来趣味放松的同时又增强员工的技术能力。

（八）公司将创新作为企业实现可持续发展的关键要素，坚持技术创新与管理创新两手抓，同时公司重视员工的培训和发展，加快知识与经历的更新。通过规划职员职业发展通道，提供内部竞聘、换岗轮岗制度，给员工提供高工作保障，同时给予员工创新和发展的平台。

三、供应商、客户和消费者权益保护

为更好的对供应商、客户以及消费者权益进行保护与控制，公司制定了一系列与供应商、客户以及消费者等利益相关方的制度。2020年，公司继续追求与保持和政府、客户、价值链伙伴、同业、公众的和谐关系，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兼顾各相关方的利益，将维护相关方的利益作为维持与相关方友好和谐的合作关系的重要纽带，视相关方利益为己方利益不可分割的部分。

（一）公司的发展，离不开与供应商之间的合作，供应商提供的高质量的产品成为企业成功的重要因素之一。因此公司以坚持诚信经营、利益共享、互惠互利的原则，“长期合作，实现共赢”的理念不断完善采购流程与机制，确保质量控制与管理程序在生产经营的初期就得到很好的控制，为此公司制定了《管理手册》和《文件和资料

控制程序》、《检验、测量和试验设备控制程序》、《不合格品控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》等系列制度，从“研发、采购、生产、出厂检验”，每个环节都设置了严密的管理制度，进行严格的管控。公司特别强调品管部门在生产过程中，从原材料到生产加工的每一道工序严把质量关，公司以“诚信为本，市场为导”的经营理念来开拓市场，以客户的满意为首要标准，通过操作规范学习、安全教育宣传和质检等手段，使产品质量意识深入到每一位员工内心和每一个工作环节当中。通过与各相关方的合作交流，对相关供应商和客户在守法经营、环保责任、安全生产理念、质量第一及产品安全责任营造有效的影响。同时保证货款及时支付，保证供应商利益，实现双方共赢。

建立文本化、程序化以及合理化的评估体系，对供应商的以及原材料做出公平、公正的评估，与供应商协调得到一个合理的报价，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采购全过程，并不断加强员工的廉政教育，在此条件下公司，公司实现了与供应商的互利双赢的局面并建立了长期友好合作的关系。

（二）用户是企业的衣食父母，公司一直重视提升顾客对公司的印象，树立品牌形象。公司严抓质量关，保证客户对产品质量的需求；通过向战略用户和重点用户让利，获取合作的机会和双方的互信。站在用户的角度，考虑用户对产品的需求，研发更方便用户的产品和技术方案，方便用户对能源资源的管理和使用。公司制定《合同评审和

顾客沟通控制程序》，定期进行客户满意度调查，及时识别顾客的各项要求并得到满足，并测量顾客对本公司产品生产、技术、服务、交付等的满意程度。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。对于顾客的投诉及不满意，营销部受理客户质量反馈信息，通过信息系统及时传递到开发部和品管部，开发部负责分析问题并及时反馈给营销部。

营销部负责投诉的受理、传递，负责将处理结果与投诉客户沟通、解释，包括对客户投诉当时情绪的安抚。

品管部负责投诉处理的分类传递和呈报审批，组织投诉原因的追查、纠正预防措施的监督落实。

其他部分对投诉的原因进行分析与调查。客户反馈的质量异常问题，要求在 3 个工作日内完成处理，并回复给客户。如果因为疑难质量异常的产生原因的追踪验证问题，或者其他非正常的客观原因导致无法及时回复处理的，需与客户联系沟通，并取得客户认可，直至问题妥善处理。处理完成后，由品管部将客户投诉及退货情况每月进行统计分析，并将统计结果填写在《客户投诉一览表》中。对投诉信息进行收集、整合和分析，及时解决并加以反馈，将其用于公司及合作伙伴的改进，并对整改进行监督、评价。

信息收集、整合管理。通过顾客回访、网站发布信息、顾客反馈等方式收集投诉信息，受到投诉信息后，进行记录、分析和整理，并根据流程转发到相关部门进行处理。在分析投诉信息时，借助相关的

质量问题分析工具；在分析一些技术类或人员素质的问题时采用头脑风暴等方法。

信息分析、共享，与改进管理。针对难以解决的投诉问题，由品管部把它列入专门台账，进行分析、整理后共享。对出现类似投诉后，按数据库的知识处理，提高投诉处理效率。

（三）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。

四、注重保护环境

公司以“**保护环境 造福人类 健康安全 预防为主 遵守法规 持续发展。**”为环境、职业健康安全方针，在快速发展的同时兼顾节能环保，把环境保护作为公司可持续发展的重要内容是作为一家国家级高新技术企业的责任与义务。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。公司通过环保宣传、技术创新、制定相关程序并严格遵守相关法律法规将节能环保的意识深入到企业的日常运营与生产中。公司按照环境管理体系中相关控制程序对公司生产过程中产生的环境污染因素进行规范化的控制，严格遵守《环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》，执行《环境空气质量标准》、《工业企业厂界噪声标

准》、《污水综合排放标准》的要求，并致力于按 ISO 14001 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。

此外，公司还将节能环保等理念通过宣传栏、横幅等形式进行宣传，为提升员工在节能降耗、环境保护的主动意识，鼓励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、硒鼓以旧换新等，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渣统一收集，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。

公司多年来严格遵守环境法规，采取多项措施，坚持预防与治理相结合，环境排放指标均已达到当地环保要求，同时积极采取有效措施达到了较好的节能减排效果。

五、热心社会公益和公关建设

回报社会的使命感是企业不断卓越的动力，公司坚持对社会负责，主动承担企业的社会责任，并在企业发展中，以社会责任感的行为来增强公司的竞争力，积极支持公益事业和社区建设，高层领导率先垂范，员工踊跃参与，积极回报社会。

（一）建立健全公益支持规划 公司以积极的态度组织员工参加各类公益性活动，在公众场合展示公司的良好精神风貌，树立企业的公众

形象。公司围绕战略目标，根据企业特点，制定了公司的公益支持规划，如图表 5-1 所示：

表 5-1 公益支持规划

支持方向	支持项目	理由	计划
行业发展	支持行业协会	提高公司在行业的影响力	支持技术委员会的宣介活动和协助维护市场秩序
环保	危险废弃物回收处理	降低公司的环境污染	纳入清洁生产项目
周边社区支持	社区卫生、文体活动支持和基础设施建设	改善职工的宿舍的生活环境	改造职工宿舍楼和新增职工活动设施和场所
慈善	扶持残疾人事业和对贫困和受灾地区的捐款	培育爱心和责任感，改善周边关系	对周边农村贫困、受灾家庭进行帮扶

（二）积极参与公益事业，切实履行社会责任 公司强调企业的社会责任，在企业不断发展的同时不忘真诚回报社会以及支援行业建设。总经理及公司各管理层十分重视公益支持事业，大力倡导并以身作则，在公益支持方面高层领导起了很好的带头示范作用，员工积极参加，不断回报社会。

近三年来，公司先后参加了多项慈善活动，企业发展的同时也积极参与社会公益，不遗余力的投身爱心事业，回报社会，做有责任的企业公民。

公司也将随着企业的不断发展坚持不懈的把公益事业发展下去。公司配合企业的战略每年规划公益支持的费用和公益支持的方向。公司将继续以企业家协会建设、慈善会建设以及公益基金会建设等作为公益事业的重点对象。

总结与展望

未来几年，公司将继续注重股东的资本增值和企业价值的提升，实现公司的可持续稳定健康发展。公司要以业务提升、管理升级为主线，巩固提升，稳健发展，拓市场、抓现场、重科研、强内控，努力打造技术领先、装备先进、管理科学、融资多元、极具品牌影响力的高度务实、负责、诚信、受人尊敬的企业。

公司将加强安全生产管理，杜绝安全生产事故；加大安全生产投入，提高职工的职业健康水平。

公司将积极推进绿色环保发展，开创环保科技创新，加快新技术、新技能、新设备的应用。努力建设资源节约型、环境友好型企业。

公司将继续大力建设人才队伍，改变人才结构，提升员工素质；加强企业民主管理，让企业文化建设更上一层楼。

公司将继续认真履行企业公民的社会责任，回馈社会，回报股东，赢得市场肯定和客户信赖，促进企业与社会和谐、协调发展。

东艺鞋业有限公司

二〇二一年一月二十日