

2021 年度社会责任报告

杭州桑莱特卫浴有限公司

2022 年 02 月

关于本报告

1 报告范围

本报告以杭州桑莱特卫浴有限公司为主体，披露了 2021 年度企业履行政治、经济、社会和生态责任方面的内容。

2 称谓说明

为表述方便，报告把“杭州桑莱特卫浴有限公司”简称为“桑莱特”、“公司”。

3 报告时间和频次

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分数据及内容超出上述范围。

本报告为年度报告。

4 报告发布形式

本报告以电子文档形式发布，其中电子文档可在 <http://www.zjsunlight.com/> 网站下载阅读。

目录

一、企业概况.....	1
1、公司简介.....	1
2、核心价值观和发展理念.....	4
3、最高管理者的社会责任承诺.....	5
4、社会责任战略.....	6
5、利益相关方识别和沟通.....	6
二、社会责任绩效.....	7
1、社会责任履行情况.....	7
2、股东权益保护.....	7
3、员工权益保护.....	8
4、债权人、供应商、顾客等利益相关方的权益保护.....	12
5、环境保护和可持续发展.....	13
6、道德行为.....	14
7、公益支持.....	15
三、总结与展望.....	17

一、企业概况

1、公司简介

杭州桑莱特卫浴有限公司创立于 1997 年 9 月，坐落于“中国制镜之乡”、“中国卫浴配件基地”——浙江杭州萧山瓜沥党山。现有 60000 平米的研发、制造基地，专业生产中高档整体卫浴系列产品，包括浴室柜、室内门等。

公司拥有淋浴房事业部、浴柜事业部、玻璃事业部、整体卫浴事业部。2004 年被评为“质量承诺示范单位”、“萧山名牌产品”和“全国镜业行业质量放心·国家标准合格产品”2005 年被评为“浙江省商业信誉跟踪优良单位”2006 年“桑莱特”牌装饰卫浴镜被认定为“杭州名牌产品”2008 年“桑莱特”商标被认定为“中国驰名商标”2009 年与浙江工业大学合作共建联合研发中心 2010 年企业技术中心被认定为“杭州市级企业技术中心”，全国制镜专业委员会和全国工商联家具装饰业商会卫浴专业委员会理事单位。2008 年在丹麦、马德里协定国分别注册了商标，通过质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证并有效运行。

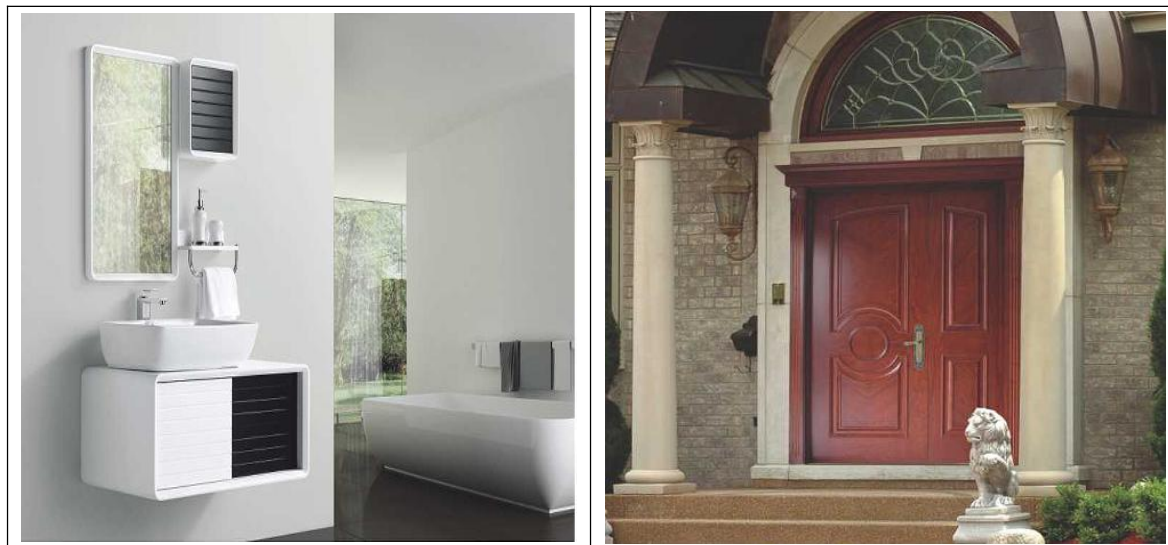
图表 1 公司总部厂区图



通过不断努力，公司取得良好的经营业绩。同时也得到了政府与社会的肯定，近几年获得荣誉，如下：

时间	相关荣誉	授予单位
2009. 4	杭州市企业技术中心	杭州市经济委员会
2015. 9	浙江省省级工业设计中心	浙江省经济和信息化委员会
2013. 12	浙江省知名商标	浙江省工商行政管理局
2014. 1	浙江省知名商号	浙江省工商行政管理局
2016. 10	省高成长科技中小企业	浙江省科学技术厅
2021. 5	杭州市出口名牌	杭州市商务委员会

图表 2 公司产品种类及用途



公司致力于管理和创新工作，先后通过质量（ISO9001）、环境（ISO14001）、职业健康安全（ISO45001）体系认证。公司 2021 年导入卓越绩效管理模式。同时，公司建立了省级高新技术企业研究开发中心，通过引进业内优秀的人才，形成一支高素质的研发团队，并与浙江理工大学合作进行新产品新技术的研究，整体技术水平业内领先。

桑莱特于 2021 年导入“浙江制造”模式进行管理，结合质量、环境、职业健康安全、卓越绩效管理模式、质量诚信标准要求建立了综合型管理体系。

图表 3 体系认证证书



2、核心价值观和发展理念

桑莱特纵观十余年的发展历程，形成了以“诚信、务实、开拓、创新”的核心价值观的企业文化。

优秀的思想源于优秀的文化，尊重人是桑莱特企业文化的精髓。做事踏实认真、待人宽容诚恳、追求博大精深、发展永无止境。我们将继续努力，不断追求一流品质和服务，营造热情开放、真诚协作、开拓进取的共赢氛围。

在董事长和总经理的带领下，逐步梳理、提炼、实践、提升企业文化，形成“开启幸福柜门，照亮美好生活”的企业使命和“一站式高品质整体家居定制的服务商”的企业愿景。

图表 4 企业文化理念体系

使命
开启幸福柜门，照亮美好生活
愿景
一站式高品质整体家居定制的服务商
价值观
诚信、务实、开拓、创新

3、最高管理者的社会责任承诺

社会责任承诺书

我们承诺：

我们将不遗余力地履行对所有利益相关方的承诺，从产品研发、原料采购、生产制造，到能源资源利用和废弃物管理，始终致力于在产品全生命周期内践行可持续发展。

遵标守法：遵守国家及地方法律法规，国家、地方及行业的相关社会责任标准。

职业健康：向员工工作与生活提供健康安全的环境，关爱员工，禁止童工、反歧视、反强迫劳动、惩罚员工，尊重所有员工自愿组织并加入工会以及进行集体谈判的权力，遵守工时要求，并努力为员工提供成长空间。组织职工进行体检，做好职业病防治工作。

安全环保：遵循安全第一的思想，构建安全管理体系；遵循绿色低碳的理念，防治或整治污染，节能减废，实行清洁生产审核，为社会提供安全环保的产品与服务。

自愿接受评估：我方自愿接受第三方社会责任评估活动，如果公司违反上述承诺，公司愿意依法采取纠正措施，并逐步完善体系，并传达于供应商及分包商，努力达到社会责任标准的要求。

总经理：韩祖光

4、社会责任战略

为保证企业社会责任的有效落实，公司每年年底都根据公司年度经营情况，结合内外部环境的最新变化，评估战略规划进展情况，制定战略目标和规划，管理和协调公司的社会责任和可持续发展方面的工作，以此确保企业运营能够为社会、环境及利益相关方带来积极的影响，进而促进企业和整个社会的可持续发展。

5、利益相关方识别和沟通

利益相关方沟通是企业社会责任管理的重要部分。公司高层领导全方位、多角度地向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行双向沟通，促进企业文化不断繁荣和发展。我们通过多种渠道和方式，了解各方诉求和建议，履行各类责任。

图表 5 多渠道与相关方沟通

沟通对象	传播渠道		沟通方式
员工	媒介类	公司网站、员工手册、宣传栏、企业制度文件	传播
	通道类	内线电话、企业微信、QQ、电子邮件系统、员工满意度调查、总经理信箱、合理化建议	双向沟通
	培训类	新员工入职培训、三级安全教育、企业文化培训、在职培训、专业培训、技能培训	员工参与
	活动类	高层演讲、迎春文艺汇演、运动会、员工大会、工会活动、知识竞赛、团建、应急准备和响应预案	员工参与
	会议类	年度总结表彰大会、专题研讨会、生产周例会，质量周例会、班组安环会议、周高层例会、员工代表大会、内外审	交流座谈
	表彰类	年度总结表彰大会、年度优秀员工、先进集体/个人	榜样激励
顾客经销商	官方网站、企业宣传册、产品手册、传真、电子邮件、客户微信群、微信公众号、顾客满意度调查表		传播为主 注重反馈
	年度经销商大会、经销商培训、优秀客户座谈会		双向沟通
供应商	供应商调查、采购展会、实地考察、电话邮件沟通等		双向沟通
股东	股东大会、个别沟通、新闻媒体、网站		双向沟通
政府公众	工作汇报、参观指导、慈善捐赠、企业网站、企业刊物、宣传册		传播为主 注重反馈

二、社会责任绩效

1、社会责任履行情况

桑莱特在追求自身发展的同时更注重树立良好的社会形象，积极履行社会责任是公司义不容辞的责任和义务。在公共责任方面，不断创新，把绿色环保、节能降耗、安全生产作为重点进行持续改进，不断优化，取得了一次又一次阶段性的成果；在道德行为方面，公司“诚信、务实、开拓、创新”为核心价值观，与公司相关方建立良好的关系。桑莱特全面贯彻落实科学发展观，坚持在发展中兼顾经济效益与社会效益，在实践中为股东、员工、顾客、供方、合作伙伴和社会创造价值，促进经济、环境、社会的和谐可持续发展。

图表 6 相关方利益的保护措施

相关方	保护措施
关爱员工	以良好的平台促进员工发展。围绕职工文体等方面开展活动；员工合同签订率与社保参保率 100%，每年为一线员工体检，梯队人才专项国内外学习培训，定期组织员工活动；提供员工宿舍大楼，每年组织爱心捐助贫困员工。
情系客户	以优质的产品服务追求客户满意。在维护终端顾客权益方面，公司以推进行业绿色进程为己任，挖掘顾客需求，创新研发绿色环保产品，满足并超越顾客需要。针对顾客投诉实现规范化投诉处理，维护客户权益。
规范采购	与供应商建立长期合作关系，严格履行购销合同，按时付款。
携手伙伴	对关键材料供应商等主要合作伙伴实行技术、资金和人力等多方位支持；与外界业务往来依法办事，伙伴利益受合同和法律保护。
反哺社会	公司依法纳税，按时还贷，诚信经营，促进地方经济振兴和繁荣；公司主动为教育事业、文化事业、慈善捐助、地方基础设施建设等公益领域作出积极贡献；

2、股东权益保护

公司和组织治理完全按照上市公司的要求实施，成立董事会、监事会、股东会，实行董事会领导下的总经理负责制，并聘请独立董事、顾问、专家辅助重大决策。制定了《公司章程》、《股东会议事规则》、《董事会议事规则》等文件，将组织治理法定化。

公司按照《公司法》等法律法规要求，定期披露《财务报告》，保护股东及其他相关方利益；公司定期召开股东大会，会议向全体股东开放，公开披露企业生产经营相关财务信息。公司建立了投资者关系管理的长效机制，为广大股东提供沟通交流的平台，真正将股东权益保护落到实处。

3、员工权益保护

公司严格遵守《劳动合同法》，保障员工的合法权益。建立了包括薪酬体系、激励机制、社会保险、住房公积金、职工医疗补助基金在内的薪酬和福利制度，保护员工合法权益；建立了完善的劳动保护制度，根据岗位特征为员工配发工装及必要的劳动保护用品；根据区域特征、物价指数等实际情况为员工增加薪酬，并为员工提供良好的工作环境。

3.1、员工学习与发展

根据公司战略规划要求，为了更好的实现长短期战略目标和规划，根据绩效测量、绩效改进和技术变化的要求制定员工教育、培训计划，在分析各种需求与员工现有能力基础上，根据人力资源规划制定，“为每一个岗位的发展提供机会，为每一个员工的攀登创造条件”，我们本着“以德为先，以才为重，德才兼备，知人善用”的用人理念，将其作为建立完善培训管理体系的依据。

图表 7 员工培训





3.2、员工权益与关爱

公司成立党委和工会，保持良好的工作环境和员工参与的氛围，维护全体员工的权益。公司营造良好的工作环境和氛围，通过提供班车接送、食堂、毅行活动、演讲比赛等根据不同需求，提供个性化支持，提高全员参与的积极性和满意度。

图表 8 员工活动图



建立了员工满意度管理制度，通过多种途径来识别影响员工满意的因素。针对不

同的员工群体采用适当的方式，包括组织部门会议、职工代表会、新进员工座谈会、离职员工访谈，收集员工抱怨和投诉，开展专项调查等多种方式来识别影响员工满意的关键因素，最终确定影响整体员工满意的关键因素。

3.2、职业健康与安全

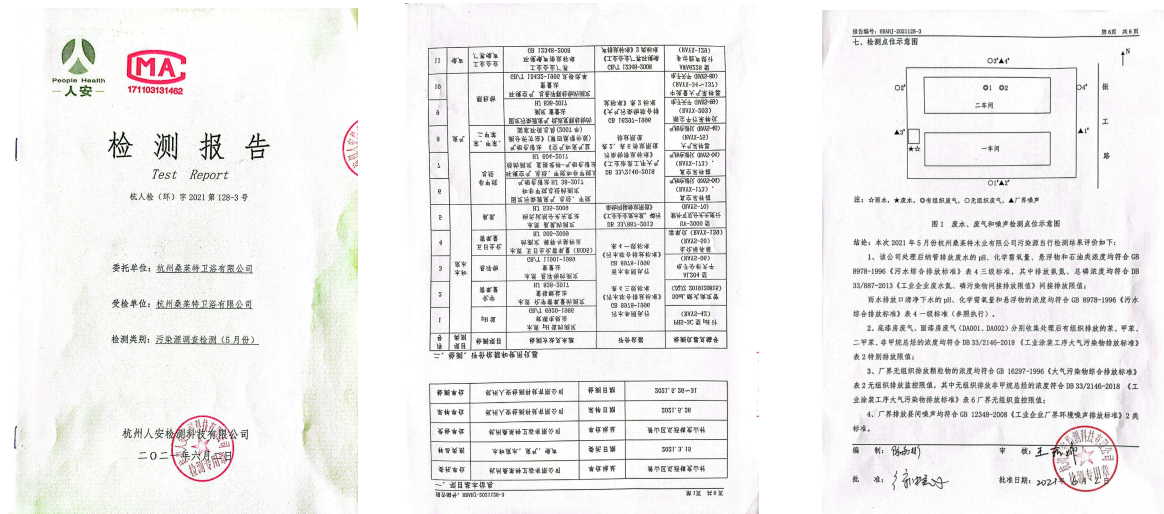
公司严格执行国家的《劳动法》、《安全生产法》、《职业病防治法》等劳动、安全生产法律法规，通过 ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系认证，并有效运行，不断改善员工工作环境中的职业健康安全条件。

公司定期对生产车间进行危险源识别与职业病危害因素监测，并通过对危险源实行定置管理等方式开展针对性地改进。同时，公司还定期聘请安全卫生专业人士（包括安全、消防、急救和医疗等）负责安全卫生工作，安排定期检查及检测，评估公司活动的安全卫生状况，减少潜在的危险因素，预防意外事故。

图表 9 公众隐忧产生原因及应对措施

公众隐忧	产生原因	应对措施
环境污染	废水、废气、噪声、危险固废等对周边的环境带来污染，社会公众环保意识加强	（1）公司每条生产线建设过程中都严格按照环保三同时原则，环保设施与主体工程同时设计、同时建设、同时投运。生产工艺方面积极采用清洁生产，废气系统常年稳定运行，达标排放。 （2）对废水、废气检测结果进行跟踪。成立专门的企业安全生产管理领导小组，定期召开环安例会，对环安治理过程中的经验和不足进行总结分析。 （3）积极到同行业进行现场考察，了解并参考他们的环保治理经验和办法。
能源消耗	电力供给不足或不稳定将导致停产，会影响就业及当地经济的发展	（1）积极推行节能降耗，有效控制能源消耗。 （2）所有设备在设计、选型等诸方面都强调整能和成本控制，选用当今最先进、节能的设备，对环境的影响。
资源综合利用上升	资源紧缺，价格	（1）水资源综合利用方面：采用循环冷却水重复利用，实现废水零排放； （2）电力系统隐患方面：制定了电力中断应急预案，确保电力检修或故障时保证生产正常运行或将损失减少到最小。
安全生产	消防事故和电力事故等，会给周边居民的生活带来影响	针对可能发生的消防等安全事故，公司每年严格按照安全生产管理制度，确保设备的安全运行等。对配电所、化学品仓库，在设计、安装、使用过程中严格按照国家有关规定，并做好相关防护和宣传提醒。
公共卫生	生活垃圾、固废等会影响员工的健康及周边环境	对公共卫生工作坚持“预防为主、防治结合”的方针，实行分类管理，综合治理，减少员工及社区的担忧。

图表 10 环境监测报告



图表 11 桑莱特消防、应急预案演习



4、债权人、供应商、顾客等利益相关方的权益保护

桑莱特始终尊重债权人、顾客、供方等利益相关者的合法权益，追求相互的平等地位，在经营活动中贯穿“诚信为本”的思想，与债权人、顾客、供方等有关利益相关方建立了良好的合作关系。

公司持续完善内部控制制度，有效发挥风险管理与内部控制评价机制作用，保障桑莱特经营管理合法合规、资产安全。公司保持良好的资信水平，严格按照与债权人签订的合同履行债务，按时支付利息、归还本金，及时通报与债权人权益相关的重大信息，维护与各债权人之间的良好合作关系。

4.1、供应商的权益保护

针对不同供应商特性，公司采用不同方式和供应商建立长期、稳定的合作关系。通过对供应商资源的优化整合、培育支持和技术合作等，与战略供应商结成战略合作伙伴关系。

通过多渠道保持与供应商和合作伙伴的沟通与互动，包括公司高层与战略供应商之间定期互动交流，建立市场供需、材料行情日常交流机制等。通过多种方式与供应商共享知识和技术，成立技术交流小组、深入合作共同开发新产品及定制材料、邀请供应商分享改进经验以及为供应商提供技术支持（如通过专家或工程师现场指导提供技术与管理支持、为供应商提供工具和技术援助、指导供应商实施改进项目等）。

4.2、顾客的权益保护

公司通过满意度调查、现场走访、客情维护、服务专线等方式建立快速响应机制与完善的服务体系；在大力做好先进技术的引进、消化、自主创新的同时，积极开展自主研发工作，提升技术多元化与产品的先进性。桑莱特以卓越的品质、高价格性价比的产品与服务，与顾客实现双赢。

公司通过多种渠道及方法了解和测量顾客满意和忠诚情况：1）电话访谈、邮件访问、问卷调查、走访顾客等；2）对顾客的来电、来函、来访所表达的满意或不满意信息进行收集总结；3）每年组织开展一次系统的顾客满意度问卷调查。

4.3、知识产权的保护

公司已建立一套完整的知识产权管理体系，在知识产权管理方面，公司专门制定并

完善《知识产权管理办法》等制度，开展各类培训以提升技术人员的专利意识，鼓励技术人员申报专利（尤其是发明专利），专利申请数量逐年提高。

同时，公司为应对不断变化的需求和发展趋势，公司定期评审现有的知识的收集和使用情况，确定并获取或收集更多必要的知识和知识更新。以确保公司新知识的应用。公司在进行知识产权引进时，审查知识产权的有效性和法律状态，并通过合同界定双方的权利和义务。

5、环境保护和可持续发展

公司设立环境运营和监督团队，设立及分解年度环境保护目标指标，定期对环保指标完成情况进行跟踪考核。同时紧跟国家及地方各级环保法律法规及标准，及时传达，要求各级团队严格执行环保规范要求，对不符合规范的设备设施进行升级改造或更换，打造行业内先进的合规绿色制造企业。根据标准、法律法规的控制要求，公司设立了高于标准要求与法律法规要求的内控指标，通过实施过程控制，确保完成情况良好，明显高于标准控制要求。

公司关于质量安全、环境保护、节能降耗、公共卫生等方面产生的影响所采取的具体措施。

图表 12 公共责任控制过程及方法

控制方面	控制项目	风险因素	国家行业和企业标准	控制指标	测量方法	控制过程及方法
安全生产	火灾、触电、机械伤害、中毒、高处坠落等	人员伤亡；财产损失；影响社会稳定	环境和职业健康安全管理体系的目标：全年无火灾爆炸事故；无员工重大伤亡事故；无职业病。	杜绝重大生产安全和职业健康保护事故。	安全评价、定期检查	按照职业健康安全管理体系，推进“危险辨别—风险管控—隐患排查及整治—安全培训—评价评估；执行体系相关管理要求。
环境保护	固体废弃物、废气、废水等	影响整体的环境	《大气污染物综合排放标准》（GB16297-1996）；《恶臭污染物排放标准》（GB14554-1993）《工业企业厂界环境噪声排放标准》	达到或超过国家和地方相应标准；废弃物分类管理；	公司内部自测和第三方测量	按照环境和职业健康安全管理体系标准手册、程序文件对项目进行环境影响评价，实施环保“三同时”管理

控制方面	控制项目	风险因素	国家行业和企业标准	控制指标	测量方法	控制过程及方法
			(GB12348-2008)； 污水综合排放标准 GB8978-96			
能源资源消耗	电等	增加生产成本；浪费能源资源；影响可持续发展	中华人民共和国节约能源法	根据环境和职业健康管理体系目标和指标制定能源消耗月计划和指标。	内部监测和统计与分析	构建能源管理体系；加强宣传和各部门的监督力度；推广利用节能新技术、新材料、新设备和新工艺
公共卫生	劳动强度、职业健康	导致职业病等危害	执行安环卫等相关管理程序	执行国家/行业标准	职业危害因素定期检测、评估。	执行职业健康管理，每年进行职业健康体检，定期发放个人防护用品等职业卫生管理；按要求收集、处理、排放生产废气等；

在合法合规方面，我们严格按照国家和地方相关法律法规和行业标准实施安全管理，履行自己的职责，保持了质量、环境体系认证有效性，坚持体系化建设；开展安全标准化建设，实施标准化管理。

6、道德行为

6.1、遵守诚信准则、构建信用体系

公司高层率先垂范“诚信共赢”的理念，积极倡导“诚信为本”和“诚信兴企”，恪守商业道德，遵守国家的法律法规。健全信用管理机制，从强化诚信文化建设入手，通过建立信用评估机制、建立信用档案，与供方与合作伙伴共同建立诚信共赢的合作模式；对员工进行道德、诚信意识以及法律培训，并与评先树优、技术比武等表彰活动相结合，引导员工遵守道德规范，提高自身道德素养。

6.2 道德行为监测体系的关键过程及绩效指标

公司道德行为的监测过程、测量方法和指标见下表。

图表 13 公司道德行为的主要过程测量方法和指标

道德行为类型	监督对象	监督部门	测量方法与过程	测量指标
组织内部	高层领导	董事会办公室	每年底全体中层干部对高层领导测评。以达到高层领导勤政、廉政的目标。	政治思想、领导艺术、工作态度、遵纪守法、联系群众、民主作风、全局观念、违纪率等
	中层领导	行政中心	根据有关规定方法进行民主测评，并评价打分。接受群众监督举报。通过《部门负责人考核制度》从德、能、勤、绩、廉五个方面进行考评。	上岗者实际工作业绩、群众评价、违纪率等
	公司员工	行政中心	针对员工的日常行为参照《员工手册》、《安全生产法》、《工伤保险条例》执行。	工作认真、礼貌待人，说话和气、办事公道，服务热情。员工违纪率等。
组织之间	供应商	供应部	严格按照《合同法》等原则来遵守合同。	合同违约率
组织外部	股东	董事会办公室	重大决策按《公司法》、《公司章程》执行。	股东收益增值率等
	政府等	财务部	严格按照《增值税暂行条例》，《企业所得税》执行依法纳税的义务	纳税总额，税率
	社会	行政中心	按照《污水综合排放标准》GB8978-1996，《大气污染物综合排放标准》GB16297-1996等标准来保护环境。	各种污染物排放标准等
	顾客	质量部、营销中心	贯彻《产品质量法》，确保质量，提高顾客满意度。严格按照《年度工作计划目标》、《与顾客有关的过程控制程序》来执行。	顾客满意度等

6.3 道德行为方面的绩效结果

公司一直以来坚持诚信为本，依法经营，信守职业道德，树立了良好的商业信用和道德形象，获得顾客、供应商、政府、质监、工商、税务、银行等的广泛好评，赢得了社会各界高度认可。

图表 14 道德行为相关结果



7、公益支持

公司热心于社会公益事业，积极参与各种社会慈善活动和福利事业，开展捐款、扶贫帮困、走进社区关爱老人、抗震救灾等活动。公司每年都制定“年度公益计划”，计划中明确公益财政预算，并且在战略规划中将主动公益投入逐年增加，将来逐步在本地基础设施、文化建设、解决民生就业等方面加大扶持力度，每年春节期间，公司主要领导和工会负责人专程拜访困难职工及其家属，为他们送去温暖。公司为社会公益事业献上一份真情，较好的履行了企业的社会责任，获得社会的一致好评。

图表 15 桑莱特部分公益活动一览表

序号	公益名称	公益内容	公益相关方	日期
1	爱老敬老	慰问老人	孤寡贫困老人	每年不定期
2	困难扶持	困难帮扶	共庆贺、吊唁、慰问 员工 10 多人次	对遇到特殊灾害造成困难的职工，及时做好困难帮扶工作，帮忙他们顺利渡过难关
3	义务献血	义务献血	义务献血共计 50 人次	每年 11 月份
4	残疾人帮扶	解决残疾人就业	社会残疾人士	每年不定期
5	公益植树	公益植树活动	公益植树活动	每年植树节前后
6	环保宣传	环保公益宣传	组织志愿者环保公益宣传	不定期
7	公益捐助	抗疫捐助	供应商、街道	不定期

图表 17 桑莱特部分公益活动一览表



公司为及时掌握员工的思想动态，了解他们的呼声和要求，帮助员工排忧解难，做好职工慰问工作，对遇到特殊灾害造成困难的职工，及时做好困难帮扶工作，帮忙他们顺利渡过难关，营造亲情文化的企业氛围。

三、 总结与展望

2021 年，公司严格按照法律法规等有关规定，切实维护了股东、员工权益、在追求经济利益的同时，遵守社会公德、商业道德，提倡绿色环保，积极参与公益及慈善事业，对自身的社会责任义务付诸以行。

2022 年，是桑莱特做大做强、实现再次飞跃的重要之年。桑莱特将深入实践科学发展观，大力弘扬实干精神，立足新起点、增创新优势，扎实推进节能减排，着力提升经济效益，服务地方经济繁荣，保障更安全、更高效、更清洁、可持续的原料供应，关注员工需求，关注社会弱势群体，追求环境、经济、社会综合利益最大化，继续展现创和谐、可信赖、负责任的桑莱特良好形象。