

浙江康洁丝新材料科技有限公司

2023 年“浙江制造”认证

卓越绩效自我评价报告



2024 年 6 月

## 目录

4.1 领导.....	5
4.1.1 总则.....	5
4.1.2 高层领导的作用.....	5
4.1.3 组织的治理.....	11
4.1.4 社会责任.....	13
4.2 战略.....	16
4.2.1 总则.....	16
4.2.2 战略制定.....	16
4.2.3 战略部署.....	18
4.3 顾客与市场.....	23
4.3.1 总则.....	23
4.3.2 顾客和市场的了解.....	24
4.3.3 顾客关系与顾客满意.....	27
4.4 资源.....	30
4.4.1 总则.....	30
4.4.2 人力资源.....	30
4.4.3 财务资源.....	44
4.4.4 信息和知识资源.....	46
4.4.5 技术资源.....	48
4.4.6 基础设施.....	49
4.4.7 相关方关系.....	51
4.5 过程管理.....	52
4.5.1 总则.....	52
4.5.2 过程识别与设计.....	52
4.5.3 过程的实施与改进.....	53
4.6 测量、分析与改进.....	55
4.6.1 总则.....	55
4.6.2 测量、分析与评价.....	55
4.6.3 创新与改进.....	56
4.7 经营结果.....	58
4.7.1 总则.....	58
4.7.2 产品和服务的结果.....	59
4.7.3 顾客与市场的结果.....	59

4.7.4 财务结果.....60

4.7.5 资源结果.....60

4.7.6 过程有效性结果.....61

4.7.7 领导方面的结果.....61

## 4.1 领导

### 4.1.1 总则

#### 4.1.2 高层领导的作用

公司高层领导是团队经过多年的打磨，从企业创立伊始，一直坚守岗位，了解公司在各阶段的运行规律，高瞻远瞩，致力于谋求与员工、客户、供应商、及环境的科学和谐发展，同时使得企业快速发展。在企业长期的经营实践中，制定相关的可持续发展的长短期经营战略，不断优化公司治理，营造良好的经营环境，积极承担社会责任，努力创建自主创新型、资源节约型企业。

##### a) 确定和展开组织的愿景、使命、价值观

公司创建于 2016 年 5 月，核心团队在纺织抗菌技术、防水技术、功能纤维领域有着 30 年的沉淀，现已形成了一支诚信务实、团结进取的高层领导团队。公司以科技创新、绿色环保为导向；以高品质、高服务、高附加值、多元化为发展思路，充分依靠自身领先的技术力量，结合多年的研究成果和专利技术，已发展成为全球抗菌纤维、防水纤维的细分行业龙头企业。公司自创建以来，始终以“用康洁丝的梦想，点燃一群人的理想”为追求，重视团队建设及企业文化建设，积极营造良好的工作氛围和生活环境，提升企业的凝聚力和向心力，同时确立了公司的愿景、使命、核心价值观为：

- 1) **愿景：** 让每个人的身边都有康洁丝产品。
- 2) **使命：** 让人们的生活多一“丝”康洁舒适。
- 3) **核心价值观：** 诚实守信 创新为要 成就客户

高层领导通过多种方式将公司的使命、愿景、核心价值观层层贯彻到全体员工，并影响到相关方：

图表 4.1-1 使命、愿景、核心价值观的传递方式

传递对象	传递方式	传递效果
1、公司员工 2、客户 3、供应商、合作伙伴	公司通过墙上公布、标语、网络邮件、专题会议等方式进行传递。	通过墙上公布后，顾客、供应商、合作伙伴、社会及其他相关方，都清楚公司的使命、愿景、核心价值观。

4、社会及其他相关方		通过标语、网络邮件、专题会议等宣传，使公司员工明确公司的使命、愿景、核心价值观，并为之践行。
------------	--	--

**b) 在实践中建立的沟通机制、企业文化体系**

公司与全体员工及其他相关方实行角色互换的沟通方式。高层领导非常注重企业文化建设，以使命、愿景和核心价值观为核心理念，构建了企业文化体系，行政人事部全面负责企业文化的推进工作。公司在经营活动中不只考虑自己的利益，同时还兼顾客户、供应商以及社会的共同利益。公司的成就建立在员工、企业、客户、供应商的共同成功的基础之上，这种理念要求公司把关注点延伸到供应、生产、销售、服务的各个环节上。重视价值链上每个环节的增值，从而与合作伙伴形成共赢局面，以多样的沟通渠道保证不同层次、部门与区域有效地沟通公司价值观、发展方向和绩效目标。

图表 4.1-2 企业文化的传播和双向沟通

方式		传播途径	传播目的
双向沟通	内部沟通	(1) 每年不定期组织管理职培训。 (2) 公司介绍宣传、企业文化手册、食堂宣传栏、各可视化看板、电子邮件、产品说明书等详细介绍的企业文化。 (3) 各科组织对公司员工进行培训。 (4) 将企业文化作为新员工入职培训、员工晋升的考核内容之一，强化员工的理解等。 (5) 在微信工作群中经常有发送相关信息	对企业文化进行诠释、系统解读和宣贯，提升员工的认知、认同和践行。
		每年评选优秀员工，采用不记名投票的方式，评选出大家心目中最具企业文化的员工。	
	外部沟通	顾客、供应商、政府及其他相关方参观公司厂区来了解产品的制作过程，召开相关会议，如双方沟通洽谈等方式来展示企业文化。	提升企业形象，为与顾客、供应商和合作伙伴的长期合作、奠定文化基础。

公司通过绩效管理等各类激励措施，鼓励各部门各层次人员主动参与形式多样的改进和创新活动，营造创新氛围。设置的活动有旅游、文艺、体育比赛、户外拓展、团建等活动。



图表 4.1-3 丰富多彩的员工文体活动

### c) 营造诚信守法、有利于改进创新和快速反应、促进学习环境的情况

#### 1) 建立分类授权体系

高层领导倡导授权，建立了清晰、明确的分类授权机制，实行了有效的分级管理，这样可以集中精力思考战略、人才等重大问题。

#### 2) 营造员工主动参与和创新的氛围

员工是公司最活跃、最具创造性的资源。公司高层领导非常重视引导和发挥员工的主观能动性，搭建各种平台让员工充分展示其才华，让广大员工在丰富多彩的活动中得到锻炼，受到启发，增强意志，培养员工对公司的归属感。

#### 3) 建立快速反应机制，营造学习环境

公司建立对顾客需求的快速响应机制，及时受理顾客投诉。公司积极营造员工的学习氛围，总经理亲自带领高层管理团队定期开展学习讨论，定期组织岗位经验交流会，同时鼓励并组织员工参加自学考试、函授和职称考试。公司通过创造学习环境和全面培训，提升员工素质，提高工作技能和效率。

#### 4) 守法重德并影响相关方

公司高层领导坚持“诚实守信 创新为要 成就客户”的核心价值观，恪守国家法律法规，坚守对顾客及相关方的承诺，并时刻教育员工实行企业的核心价值。公司的经营管理、项目投资、环保安全、员工权益保护方面以及购销合同，都严格遵守法律法规，确保相关方的利益不受损害。

公司也非常强调内在诚信理念的树立，把诚信理念作为企业的行为准则，主动遵守诚信的原则。围绕公司核心价值观，把诚信品格作为新员工入职的首要测

评因素，严把招聘入口关，并对新员工进行诚信相关内容的培训。营销人员在恪守诚信准则的同时，还把这种理念传递给客户，使诚信在社会更大范围内得到传播。公司依法诚信纳税，切实履行纳税人的义务。

#### d) 履行确保提供产品和服务质量安全的情况

企业最基本、最重要、最普遍的责任，就是无条件保证每一件产品与服务的质量。公司作为国内外轻纺行业知名企业，本着对产品负责，主动承担企业应该有的责任。

公司在控制产品安全、可接受风险、产品质量、价格、商标、避免伤害和预防伤害等方面对客户承担的责任，主要从以下几个方面来进行：

1. 做到产品不危害。产品安全的首要义务要求产品对客户不伤害，这个首要义务对个人和企业都产生约束力，这是生产者的道德底线，也成为产品安全和环境保护的核心原则。生产者的产品安全责任要求产品安全准则必须贯穿于产品设计、生产、信息沟通。这些产品安全准则包括：

(1) 将产品安全置于首位。公司除恪守法律法规和国家强制性标准、关于产品（包含服务）质量和安全的规定，同时针对新产品开发和技术升级可能造成的标准缺失或滞后，改进生产技术，确保产品符合当时技术水平的质量和安全性要求。

(2) 监督生产过程，严格要求产品不放入有害物质，确保原材料符合相关环保健康的要求，确保产品的储存、运输、销售、使用等环节符合保证产品质量和安全性的要求。

#### e) 如何推进品牌建设，不断提高产品质量和服务水平

1) 公司重视品牌建设，加大媒体、社交平台的宣传；加强和客户的沟通，是客户增加对公司及品牌的了解；多方位，多渠道宣传品牌，提升售后服务品质，努力将“康洁丝”打造成为轻纺行业知名品牌，从而扩大销售，提升市场占有率。

2) 维护大客户关系管理：对于公司的重点客户，持续提供客户满意的产品和服务，获得客户认可，建立稳固的长期的客户关系尤其重要。为此设立管理专员，定期走访客户，了解客户需求，及时解决问题。并根据客户需求实施不同的服务。开展各项市场活动，增强客户经理、业务经理和高层管理人员的情感交流，提高客户忠诚度，建立互相信任和长期互惠互利的战略合作伙伴关系。

经过多年的执着追求，公司已累计获得授权专利 9 项，其中发明专利 1 项，实用新型专利授权 8 项。每年均有 5 个以上的新产品推向市场，产品技术性能指标保持先进水平

序号	授权项目名称	类别	申请日期	授权日期	授权号	获得方式
1	一种抗菌除臭包覆纱	实用新型专利	2016-3-31	2017-2-22	ZL201620267343.9	转让

2	一种双皮芯结构新型高效抗菌加吸湿排汗纤维	实用新型专利	2016-12-1	2017-12-15	ZL201621306233.5	自主
3	一种除菌抑菌的壳聚糖-纤维素防粘连材料的制备方法	发明专利	2014-8-29	2016-3-2	ZL201410436296.1	转让
4	一种多用途加弹机	实用新型专利	2018-10-29	2019-10-25	ZL201821761459.3	自主
5	一种丝束介质喷涂机构	实用新型专利	2018-10-29	2020-2-28	ZL201821761454.0	自主
6	一种狼牙棒结构的防泼溅防油防污纤维	实用新型专利	2019-7-16	2020-6-30	ZL201921110558.X	自主
7	一种纤维级等离子发生装置及发生系统	实用新型专利	2020-3-18	2020-12-18	ZL202020342404.X	自主
8	一种纤维级超声波游轮上油装置	实用新型专利	2020-3-18	2020-12-18	ZL202020347162.3	自主
9	一种纤维级雾化上油装置	实用新型专利	2020-3-18	2020-12-18	ZL_202020347179.9	自主
10	一种一步法制备高弹功能纤维的方法	发明专利	2020-3-18	2022-5-10	ZL202010191085.1	自主
11	一种喷丝模头更换自动感应举高装置	实用新型专利	2022-5-27	2022-11-8	ZL202221351187.6	自主
12	一种微升级的精确计量微量泵	实用新型专利	2022-12-16	2023-4-14	ZL202223399323.1	自主
13	一种微升级的精确计量微量泵	实用新型专利	2022-12-16	2023-4-14	ZL202223399323.1	自主
14	一种大功率等离子体发生器	实用新型专利	2022-12-16	2023-7-25	ZL202223390635.6	自主
15	一种二次皮芯结构喷丝模头	实用新型专利	2022-12-26	2023-7-25	ZL202223520323.2	自主

图表 4.1-5 近年来获得的专利清单

**f) 如何强化风险意识，推进持续经营，积极培养未来领导人**

——强化风险意识，实施风险管控：

公司注重各类风险预防，特别是产品开发风险、财务风险、市场预测风险、

技改投入风险等。为有效预防和降低各类风险，公司有通过定期拜访客户了解市场走势状态。同时公司管理层积极学习有关风险管理和专业的知识，积极稳妥应对各项风险的发生，企业取得了良好的持续经营效果。

——未来领导人的培养：

公司根据发展战略，有组织地开展团队学习。帮助员工在工作中创造学习的机会，通过不断的创造和传递价值，促进人才成长，实现企业领导的新老交替。公司通过内部培养、选拔、培训等方式，为实现企业的可持续发展，高层领导通过对后备干部的各种形式的沟通和对话，将管理思路和管理经验传授给未来领导人，把公司的企业文化和战略目标传承给未来领导人。

**g) 如何采取关键绩效指标考核与评价，改善公司业绩，以实现战略目标**

维度	序号	KPI名称	关注方	评审周期	评审方式
财务与预算	1	流动资产周转率 (%)	股东、经营者	次/年	ERP
	2	主营业务利润 (万元)		次/月	ERP
	3	销售收入 (万元)		次/月	ERP
	4	总资产贡献率 (%)		次/月	ERP
顾客	5	顾客满意度 (%)	顾客	次/年	顾客满意度调查表
	6	客户投诉反馈及时率 (%)		次/月	反馈投诉处理记录
生产运营	7	新产品产值率 (%)	股东、经营者	次/月	ERP
	8	一次检验合格率 (%)		次/月	质量报表
	9	交付及时率 (%)		次/月	ERP
	10	设备完好率 (%)		次/月	生产报表
	11	原材料检验合格率 (%)		次/年	年度总结
以人为本	12	员工满意度 (%)		次/年	员工满意度调查统计
	13	员工培训费用 (万元)		次/月	人事报表
社会责任	14	纳税 (万元)	社会	次/年	年度总结
	15	安全、环境保护		次/月	安全事故报告、环境测试报告
	16	公益事业 (万元)		次/年	公益事业记录

图表 4.1-6 公司关键目标指标

**4.1.3 组织的治理**

**a) 公司治理的关键因素**

1) 总经理是高层管理，对公司的经营负责。通过逐级授权管理的原则，由经

营层管理公司内部各部门的经理，同时根据公司的授权、考核及目标管理规则，对中层干部实行一年一考核，由此确保了公司依法规范运作。

## 2) 落实财务责任，确保资产保值增值

公司依据国家会计准则以及相关法律法规要求，建立健全了包括资产管理规范、资金管理规范、技术开发费用管理规范、发票管理规范、成本费用管理规范、财务报告管理规范等规章制度。建立了全面的财务报表体系，按月编制和上报各类财务会计报表。对公司重大投资决策和经营活动进行财务分析，规避公司经营风险。

根据公司相关财务管理制度，公司完善内控制度，强化内部制约制度，所有业务均须由经办人注明事由，部门负责人审核和公司领导审批，以确认其真实性和合法性，管理者代表严格把关。公司各类费用支出严格按照规定权限进行审批，必要时填写用款申请书，对重大项目建设资金支出，按项目实施计划和工程进度，由主管部长审核，总经理签署确认，经理部严格把关。

### 1) 审计的独立性

在内部审计方面，公司已开始建立内部审计方案，并将按方案进行实施。在外部审计方面，公司聘请会计师事务所进行外部审计分年度及出具审计报告，以保证公司的会计报表符合国家的《企业会计准则》和《企业会计制度》，真实、公正地反映公司的财务状况，经营成果和现金流量。

### 2) 员工利益的保护

公司认真贯彻执行《劳动法》等国家相关法律法规，依法与员工签订劳动合同，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训、员工体检等内容进行具体规定，有效维护了员工的合法权益。公司员工合同签订率100%，加班时间按照国家法律法规规定执行，按法律法规规定缴纳社会保险，为员工办理住院补充商业医疗保险；向员工发放红包；提供工作餐及员工宿舍；定期体检，话费补贴、车辆补贴、工龄补贴、高温补贴、外地员工车票报销等。公司还通过举办年度年会，召开表彰大会，工会组织体育锻炼等，活跃丰富员工的业余生活，增加企业的凝聚力。

对管理层人才的需求，公司招聘的渠道将主要通过以下方式：院校合作和人才网搜寻。在员工招用以后，公司想方设法留住新员工。公司经过多年发展，公司拥有一支经验丰富、高素质的管理团队。

公司通过事业留人，帮助设计职业生涯发展计划，建立健全提升个人能力的培训机制、顺畅的职业发展通道，待遇留人建立有效的激励机制和薪酬体系及福利待遇，提高员工的收入水平，感情留人设立爱心基金解决员工困难，送生日礼物、发放年货等，文化留人企业文化的熏陶，向员工传输发展理念，环境留人改善、美化（工作）环境；修建活动中心等。

公司建立了一套“引才、育才、用才、留才”的人才机制，通过安排科学合理的培养计划提升人力资源管理的水平，积极推进人力资源的开发，为员工的职业生涯发展提供广阔舞台。另外，公司积极关注各类员工的关键需求和期望，并制定相应薪酬福利制度加以满足。公司注重人才培养，建立适合人才成长的职业规划体系，打造管理、技术研发、营销等各种通道职业晋升体系。

公司本着“合作共赢”的精神，和供应商等相关方进行友好协商合作，按国家的相关政策等经济法律法规签订《采购协议》，并严格履行，不拖欠供应商货款。

公司还定期组织开展合格供方评价工作，及时分享我们的经验，并提出我们的合理化建议，帮助供方不断提升自身的技术、管理及服务水平。

#### 4) 其他相关利益的保护

公司还注重保护其他相关方利益，在保护员工权益方面，公司注重发挥工会的作用，支持工会维护员工合法权益。设立员工信箱等投诉方式，负责妥善处理内部员工各类投诉、举报等事项，同时指定行政人事部负责收集各科合理化建议等事项。

#### b) 高层领导及治理机构成员的绩效评价及其结果的运用

公司高层领导每年度召开一次公司绩效评审会议，对上一责任年度战略目标的实现情况、公司的预警和应变能力、公司长短期战略方向等进行一次全面评审；每月度组织一次部门绩效评审会议和经营分析会、质量分析会，对各项工艺指标完成情况、月度技术指标完成情况、工艺能力状态、产品及服务质量、财务收益等指标进行综合分析与评估。根据评审、分析结果，与相关方进行沟通，确定公司绩效改进的关键和次序，全面提高公司绩效水平。

### 4.1.4 社会责任

#### 4.1.4.1 提要

a) 公司以严格遵守国家法律、法规为准绳，以实现“安全生产、环境治理、节能降耗”等为工作主线，开展各项有益工作，承担各项公共责任，生产出让社会满意的优质产品。

b) 公司在生产经营过程中，本着互惠互利的原则，树立“诚信经营”的理念，追求供应商、经销商、社会和自身等多家共赢原则。在各项管理上遵守国家法律和社会道德规范，正确处理企业内部之间、企业与合作者、公众、社会之间的关系，做到讲道德、守信用、遵合同、依法纪。

c) 公司确立“发展经济，回报社会”的公益性管理理念，开展各种公益事业活动，高层领导以身作则，员工对各种爱心活动都踊跃参与，以实际行动回报国家和社会。

#### 4.1.4.2 公共责任

康洁丝公司高度重视企业作为一个社会公民应该履行的公共责任和应该恪守的道德规范，制定了相关的制度，采取各种措施来确保企业在环境保护、节能降耗、安全生产、公共卫生等方面满足法律法规和相关标准的要求。

公司建立了环境和健康、安全管理体系，在企业运营中可能给社会造成的危害影响进行风险识别与评估，对重要环境因素和重大危险因素进行有效控制。按照体系标准每年开展改善项目，涵盖安全、节能、废物处理等不同领域，持续改进环保和健康安全管理，从而达到了公司经济效益与“环保、健康、安全”的和谐发展。见图表 5.5-1:

控制项目	影响指标	相关风险	国家行业标准	内控指标	测量方法	控制过程及方法
环境保护	污水 废气 噪声 废物等	水体污染 导致酸雨 空气污染 干扰居民生活	《污水综合排放标准》三级标准 《工业企业厂界噪声标准》的要求	执行相应的国家标准；废物管理：分类管理、妥善处置	环境监测 部门测量	1. 制定文件控制 2. 按环境管理体系标准定期委外监测 3. 环境影响评价 4. 一年一度三废排放检测
能源资源利用	水、电、 气等	增加生产成本 浪费能源资源 影响可持续发展	按市经贸委下达年度节能控制指标	按年度公司节能降耗目标指标	统计与分析	1. 制定文件控制 2. 按环境管理体系标准定期委外监测 3. 环境影响评价

安全生产	火灾 中毒等	人员伤亡 财产损失 影响社会稳定	火灾安全事故为 零、爆炸事故为零	安 全 事 故：0 次	安全性评 价 定期检 查	1. 按职业健康安全 要求管理 2. 制定文件控制 3. 签订安全管理责 任状
------	-----------	------------------------	---------------------	----------------	-----------------------	---

图表 5.5-1 公共责任风险评估及控制措施

公司采取调查等方式，识别公司在产品、服务和运营在产品安全、环保、能源消耗、安全生产、公共卫生各方面的隐忧，做出应对准备，如：应对公众对新建基础设施的环境安全隐忧，确保配套环境安全设施的同时设计、同时施工、同时交付使用；应对公众对突发事件的隐忧，制定应急预案并在可行时定期演练。

控制项目	隐忧	提前准备
环境保护	目前国内外加大了对低碳环保、节能降耗的重视、噪声影响居民生活	实现节能减排，消除公众隐忧 按照《工业企业厂界环境噪声标准》、ISO14001 环境管理体系实施
	增加生产成本、浪费能源资源、影响可持续发展	推广利用节能新技术、新材料、新设备、新工艺
产品质量安全	产品原材料成分、产品设计制造	严格按照 ISO9001:2015 质量管理体系要求进行产品质量管理，运用先进质量管理工具，建立产品追溯体系
安全生产	安全事故	制定管理制度和应急预案，采取有效的控制和治理措施；制定安全管理制度；消防演练；组建应急救援小组；进行安全检查与考核
	随着《新劳动法》实施，以员工为焦点成为社会发展的新趋势	每年安排员工体检，发放劳保用品，注重特殊岗位员工职业健康安全维护。
公共卫生	生活垃圾、固废等会影响员工的健康及周边环境	制定员工行为手册和准则，对生活垃圾进行分类管理并按照相关要求进行处理。

图表 5.5-2 公共责任的预见及应对

公司遵守《产品质量法》等法律法规，依据国家法律法规来组织生产，认真接受各级监督部门和检验机构对公司产品的生产情况与产品质量的监督管理。在与供应商、销售商合作时，遵守《合同法》，依法履行应尽的义务。遵守《公司法》及公司的相关规定，保证所有者利益，遵守相关环境保护法律法规。

公司根据 ISO14001 环境管理体系要求，建立《法律法规与其他要求控制程序》、《合规性评价控制程序》，由行政人事部负责产品和服务用于法律法规和其他要求的收集、识别、更新和适用性判断，并负责使用法律法规和其他

要求的存档，并将信息传递到各相关部门。行政人事部建立法律法规和其他要求的获取途径，如：通过可靠的、权威性强的，具有代表性的渠道获取，市开发区环保部门和上级主管部门；行业、部门、委、局或团体等归口管理机构、组织；互联网；专业性咨询组织并不断持续改进。

公司还结合每年的管理评审时组织合规性评价，对公司遵守法律法规和其它要求的情况进行检查与评价。评价内容为：公司在环境方针、目标中的承诺；具体环境因素对应法律法规条款及环境标准值；重要环境因素的控制与法规要求；环境管理体系程序及运行合规性承诺；与重要环境和职业健康安全因素相关人员了解并遵守法规的状况。

#### 4.1.4.3 道德行为

公司注重搞好与外部的协作与合作，与客户、供应商和终端用户实行战略合作，实现多赢；与社区、社会各界和睦相处；在内部，倡导为员工营造一个和谐的企业环境和文化氛围，并将企业文化和思想化为员工的自觉意识和自觉行为。

为规范员工职业行为，树立廉洁从业、勤勉敬业的良好风气，公司制订了一系列道德行为准则，组织员工认真学习，遵守公司的职业道德和行为准则。公司行政人事部对各部门的经营行为和业务往来进行法律指导和监督把关，保证企业诚信经营。公司遵守社会道德规范，诚信经营，遵纪守法。正确处理好与顾客、投资者、合作伙伴、银行、社会等关系，做到重信誉、重承诺、重合同、守信用，精诚合作、互惠双赢。

公司管理团队以自身行动为表率，自觉纳税，遵纪守法，切实履行法律法规和道德规范所赋予的各种义务，得到了社会的肯定，树立了良好的企业形象。

公司努力在企业内部建成诚信道德的环境，引导员工遵纪守法、诚实守信。公司在与供应商、客户等的交易和来往中建立起了诚信合作、互惠互利的伙伴关系，为保障其利益，公司实现透明化管理。每年公开发布质量诚信报告。

公司领导层十分注重法律法规的宣传教育工作，恪守经营道德，遵循国家法律法规、履行对员工应尽的义务。同时，公司制定《员工手册》，在规范员工行为的同时灌输员工企业文化的内涵，藉以直接的应用在工作当中。

#### 4.1.4.4 公益支持

公司非常重视公益活动，根据公司的企业精神、愿景、使命与核心价值观等，通过公益事业，提升公司品牌知名度和美誉度。公益事业的费用列入公司的年度预算范围，由行政人事部负责综合协调和日常管理，制定公益支持计划，每年发布社会责任报告。

公司以奉献爱心回报社会，诠释企业的价值观念和人文精神。公司积极参与行业发展、环境保护、送温暖等多项社会公益事业。

支持领域名称	支持内容	金额（元）
捐款捐物	救灾扶贫、困难家庭救助、爱心食堂	5000
员工关怀	发放红包；提供工作餐及员工宿舍；定期体检，话费补贴、车辆补贴、工龄补贴、高温补贴、外地员工车票报销等。	992014

图表 5.5-3 公共责任的预见及应对



图表5.5-4 捐款、员工关怀

## 4.2 战略

### 4.2.1 总则

制定战略，实施战略是康洁丝公司发展的导向，公司高层凭借多年从事轻纺行业生产、研发积累的经验，依托国内外市场的高度成长性，以战略引领发展，并通过自下而上、自上而下的反复分析论证来确定公司的发展战略。通过战略的制定和部署，明确目标，建立适合康洁丝公司的战略体系，并通过不断评价和战略绩效考核来持续改进战略，形成战略制定、评价、反馈、修正系统，并以此来驱动康洁丝公司管理系统能力的不断发展前进，实现战略规划中各阶段与各层次的目标指标。公司分析了内部资源和外部资源、公司优势和劣势、外部环境所带来的机会和威胁，最终提出公司总体发展战略发展方向：**立足于纺织抗菌技术、防水技术、功能纤维领域，精耕细作，不断创新，使“康洁丝”成为全球著名**

品牌，实现年产值 5 亿元。

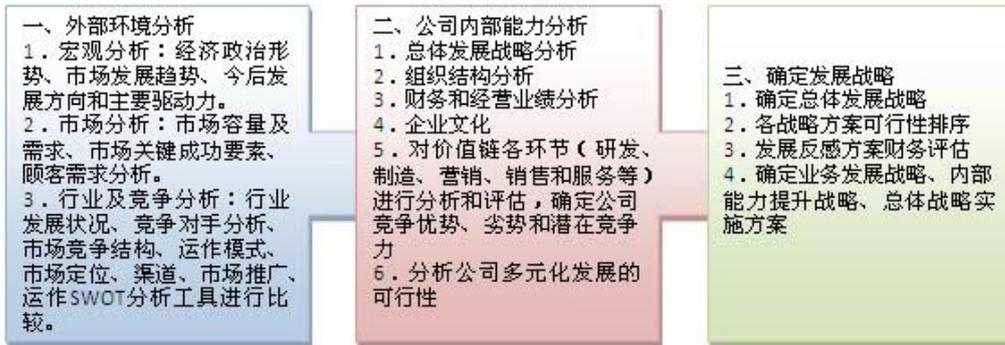
#### 4.2.2 战略制定

公司基于使命、愿景，按照战略管理体系与战略制定流程，在多渠道收集内外部环境信息的基础上，利用 PEST、波特五力模型、SWOT 等方法分析并进行战略定位和战略选择，明确如何抓住机遇和应对挑战，确定康洁丝公司未来发展方向和目标，编制康洁丝战略规划。

##### (1) 健全的战略管理组织

公司成立战略小组负责公司的战略制定，战略小组由总经理负责，高层领导、各相关部门领导参与。对内外部环境进行分析，并充分听取了管理人员、技术专家、上级主管部门领导及相关职工代表和顾客、合作伙伴的意见后形成战略讨论稿，战略小组根据讨论稿进行进一步讨论，根据讨论意见对总体战略方案进行了修改和综合平衡，从而形成了公司长、短期战略目标。

##### (2) 清晰的战略规划过程



图表 4.2-1 公司战略制定流程

① 成立由总经理挂帅、核心管理团队构成的战略小组；

② 总经理提出初步设想，由核心管理团队和职能部门负责人组成的战略小组通过核心层会议和职能层会议进行讨论，从公司的使命和愿景出发，结合企业自身的优劣势和内外部环境上进行广泛收集信息论证，经过对行业、顾客与市场、竞争状况、业务与技术、企业自身资源和整体社会环境现状和发展趋势进行认真分析与论证，进行战略讨论稿；

③ 在战略讨论稿的基础上，由总经理主持，战略小组对战略规划内容进行复议调整，针对部分重要事项进行审议，最终形成公司总体发展战略；

④ 战略公示与动员：公司总体发展战略形成后，即将战略通过电子文档、内部报刊、OA、纸制文件进行传达与宣传，并作战略实施动员会。

#### **a.战略规划时间区间：**

浙江康洁丝新材料科技有限公司在每一个长、短期计划的末期，根据内、外部因素和竞争态势的变化，结合上一阶段战略目标的执行情况，制定下一阶段的发展战略，由各职能部门负责对公司内外部环境关键信息的收集、整理和筛选，职能部门通过电话调查、客户问卷调查、绩效测评等各种渠道和方式常年收集、整理和筛选信息，向公司管理层传递，以利管理层在制定战略时予以充分考虑。

#### **b.战略制定与长短期时间区间相对应：**

公司每半年进行一次公司高层管理层工作总结会议，对战略执行情况进行回顾、分析与下半年工作的调整与布置；每月召开管理层会议，按月安排与战略相关的工作内容；每周召开周会，对每周的工作数据继续分析和统计，充分保证数据的及时性。

### **4.2.3 战略部署**

公司在每年年末根据上年战略规划及市场变化情况制定未来3年、未来5年期计划。根据内、外部因素和竞争态势的变化，结合上一阶段战略目标的执行情况，制定下一阶段的发展战略，且每年末公司高层领导组织召开战略研讨会，对本年度战略实施情况,进行分析和评价，并制定下一年度公司的经营目标和年度计划，确保公司战略制定过程与短期计划区间的适应性。

由各职能部门负责对公司内外部环境关键信息的收集、整理和筛选，职能部门通过大型展会、互联网络、供方座谈会、顾客问卷调查、绩效测评等各种渠道和方式常年收集、整理和筛选信息，向公司高层传递，以利高层领导在制定战略时予以充分考虑。

#### **4.2.3.1 提要**

战略是企业发展、调整、提升的整体性、长期性、基本性、前瞻性问题 的计 谋，战略规划 的制定与部署具有重要的意义。公司制定战略目标时，充分考虑国 际形势、宏观经济环境、行业政策、相关行业发展等方面带来的挑战，制定应对 策略，同时也把握行业发展带来的机遇，促进公司发展。公司通过平时的安全环 境现场检查，绩效考核，供方评价、顾客满意度调查、内审和管理评审、收集内 外部信息，对内、外因素的监视和评审表等对内、外因素进行监视和评审。结合 公司发展实际情况，制定了 2021 年至 2025 年五年规划。

#### 4.2.3.2 实施计划的制定与部署

公司采用 SWOT 分析法，积极从内、外部因素着手，收集优势、劣势、机会、 威胁四方面关键信息，并将这些信息运用 SWOT 分析，建立战略矩阵，据此确定 公司的战略目标。

<p style="text-align: center;"><b>内部优势与劣势</b></p> <p style="text-align: center;"><b>外部机遇与挑战</b></p>	<p><b>优势 (S)</b></p> <p>S1 产品采用国际先进行业标准， S2 公司品牌优势 S3 自主研发和新技术引入，产品 结构趋于多样化 S4 国内市场占有率高，海外市场 取得突破性进展 S5 优秀的领导团队和员工队伍， 新工厂的建成能提升生产能力 S6 战略目标及战略管理适宜 S7 企业信誉良好，财务资源充足 S8 导入“6S”现场管理有成效</p>	<p><b>劣势 (W)</b></p> <p>W1 快速发展造成人力资源紧 张 W2 产品上下游产业链有待延 伸和健全 W3 对趋势产品及其潜在市场的 研究和开发不足，不能满足 高端客户要求 W4 成本控制机制不够完善 W5 人民币升值及欧美债务危 机对出口影响</p>
<p><b>机会 (O)</b></p> <p>O1 纺织行业是国民经济传统 产业，对就业等民生产业起 着至关重要作用。 O2 自动化的发展，对传统产 业改造提升是一个机遇。 O3 国家振兴民族工业 O4 新产品运行情况良好</p>	<p>方案一：SO 战略 (发挥优势，把握机会) (1) 利用公司现有市场地位和品 牌优势，积极开拓海外市场尤其 是新兴市场； (2) 开拓新的产品领域，满足市 场需求。 (3) 深化模式转变，海外营销 自主品牌开展。</p>	<p>方案二：WO 战略 (剔除劣势，把握机会) (1) 引入和培养专业人才， 加强信息收集，提升公司的市 场敏感性，健全产业链； (2) 完善管理机制，做实基 础工作，提高成本控制能力和 软件资料提供完整性。</p>
<p><b>挑战 (T)</b></p> <p>T1 人民币升值，价格优势削 减，人工成本提高 T2 市场环境变化，竞争对手 产业整合 T3 国外经济形势不稳定，影 响产品出口。</p>	<p>方案三：ST 战略 (发挥优势，应对挑战) (1) 项目设计研发环节减少产品 冗余，降低制造成本； (2) 公司发展定位从单一制造商 转变为功能纤维开发、设计、销 售于一体的供应商。</p>	<p>方案四：WT 战略 (剔除劣势，应对挑战) (1) 利用管理手段，减少仓 库库存，降低产品成本； (2) 理顺产品资料提供流程， 克服短板，提升公司竞争优 势。</p>

T4 原材料价格波动		
------------	--	--

图4.2-2 公司SWOT战略分析

通过分析，公司已经明确竞争环境和公司的竞争能力，目前公司竞争内部环境在上游，能与各竞争对手竞争，本公司在技术、质量、服务方面的有优势，同时公司通过创新，开发新产品，技术改进，提升管理，降低成本等，增强竞争能力。

目前公司产品竞争相当激烈，一是质量竞争、二是售后竞争、三是创新及技术的竞争。公司通过运用 KSF（关键成功要素）等方法，公司识别出品牌、技术、产品、人力资源等方面的竞争优势。

关键成功要素分类	关键成功要素内容
产品质量	公司主要产品性能指标达到等国际先进标准要求，并通过 ISO9000、ISO14000、ISO45001 等认证，产品质量达到国际领先水平。
基础原料研发能力	抗菌包覆纱所需要的基础原料如：抗菌涤纶、抗菌锦纶均为自主研发并且取得相关专利，取得相当大的市场占有率，获得细分领域知名度的品牌价值。
品牌价值及行业知名度	通过多年的品牌运营，如李宁、安踏、七匹狼、FILA、皮尔卡丹等国内国外一线品牌袜子都粘贴“康洁丝”吊牌销售。在细分领域犹如氨纶领域的“莱卡”知名度。
人才、技术	<p>主任由总经理刘荣飞直接担任；副主任由浙江工业大学化学工程与材料学院蒋春跃教授全职担任；现有研发人员 15 人，占公司总人数的 15%，2022 年研发经费 442.19 万，占销售额的 5.2%。公司研发中心已有 580 m<sup>2</sup> 场地，已有低温等离子纤维改性试验机、多功能反应炉、12 锭加弹试验机、包覆纱试验机等 25 套研发设备，科研资产原值 600 余万元。公司已授权发明专利 2 项，实用新型专利 10 项。</p> <p>2023 年，计划引进一名外国专家——穆罕默德·陶西夫博士、副教授，专家将于下月来访。穆罕默德·陶西夫 2012 年获得英国利兹大学（2022 年 QS 排名第 92）设计学院技术纺织品专业博士学位。陶西夫博士的本硕</p>

关键成功要素分类	关键成功要素内容
	<p>就读于国家纺织大学（巴基斯坦历史最悠久、规模最大、排名第一的纺织类专业大学）纺织工程专业，为该校的优秀毕业生。博士毕业近十年来，陶西夫博士一直从事于纺织科学技术的纤维组建（主要是非织造布纤维）以及可持续纺织等领域。曾任巴基斯坦一流工程大学——拉合尔工程技术大学（费萨拉巴德校区）纺织工程技术学院——助理教授一职，目前在英国利兹大学可持续纺织学院担任副教授一职。并在此期间兼职作为英国利兹大学非织造布研究组和纺织技术研究组的研究成员参与多个英国国家和欧盟级别项目。陶西夫博士参与的纺织领域的国家级和欧盟级研究项目共涉及经费近 2000 万人民币。</p>
行业地位	<p>公司为全国抗菌防臭袜产业联盟执行理事长单位兼秘书长单位、全国卫生产业管理协会抗菌产业分会副理事长单位；《抗菌防臭袜》、《消臭袜》、《抗菌口罩》等标准的起草单位，是目前全球抗菌纤维、防水纤维的细分行业龙头企业。</p>

图4.2-3 关键成功要素

通过分析，公司已经明确竞争环境和公司的竞争能力，目前公司竞争内部环境在上游，能与各竞争对手竞争，本公司在价格、质量、服务方面的有优势，同时公司通过创新，开发新产品，技术改进，降低成本等，增强竞争能力。

公司发展方向及目标：

指标纬度	绩效指标	公司各年度战略目标				
		2024 年	2025 年	2026 年	2027 年	2028 年
财务指标	销售收入（万元）	10000	15000	20000	30000	50000
	主营业务利润（万元）	2300	3450	4692	7245	12075
	流动资产周转率（%）	155.44	183.15	183.09	200.61	226.75
	总资产贡献率（%）	7.86	11.62	12.93	12.32	14.01
	资本保值增值率（%）	109.86	115.48	117.55	199.13	157.38
顾客与市场指标	顾客满意度（%）	90	90	90	90	90
	顾客忠诚度（%）	100	100	100	100	100
	市场占有率（%）	10	15	20	30	35
	客户投诉反馈及时率（%）	100	100	100	100	100
内部运营	新产品产值率（%）	30	33	33	35	35
	质量损失率（%）	0.5	0.4	0.3	0.2	0.15
	一次效验合格率（%）	95	95	95	95	95
	交付及时率（%）	98	98	98	98	98
	设备完好率（%）	99	99	99	99	99

指标	新增专利数（项）	4	5	5	6	6	
	原材料检验合格率（%）	97	97	98	98	99	
学习成长指标	员工满意度（%）	90	90	90	90	90	
	员工培训费用（万元）	8	8	10	12	15	
	岗位胜任率（%）	99	99	99	99	99	
	培训人次	200	280	320	350	380	
	培训满意度(%)	90	90	90	90	90	
组织治理与社会责任指标	纳税（万元）	230	450	600	900	1500	
	万元总产值综合能耗（吨/万元）	0.3	0.29	0.28	0.27	0.26	
	环境指标达标率%	100	100	100	100	100	
	安全指标	重伤次数	0	0	0	0	0
		轻伤次数	5	5	5	5	5
	公益支持(万元)	3	5	10	15	15	

图 4.2-5 2021~2025 年公司战略目标

公司在战略目标制定过程中，充分考虑优劣势，并结合机遇威胁，充分掌握竞争对手的相关资讯，制定了把握机遇和应对威胁的措施。

目标类型	战略目标内容	机遇和挑战	影响
短期	2024 年,浙江康洁丝新材料科技有限公司销售收入实现 10000 万元人民币。	原材料价格波动幅度大。	威胁
		人力资源成本不断增加。	威胁
		市场不规范、同行压价等恶性竞争	威胁
长期	2028 年,浙江康洁丝新材料科技有限公司销售收入实现 5 亿元人民币。	销售市场进一步扩展,可投资扩大产能。	机会
		行业竞争的不断加剧,不确定性因素增多。 国家产业政策的不确定性,如环保、资源管控等。	威胁

图 4.2-6 战略目标应对及机遇和挑战

### 1) 战略目标的分解

公司从“顾客与市场、财务、资源、过程有效性、组织的治理和社会责任”五个方面，对长、短期关键战略目标进行了分解。

根据企业优劣势的分析，对战略目标进行细化和分解，制定了未来三年的战略目标。形成各岗位的绩效考核目标具体指标数据和对应时间表。

## 2) 战略调整

公司每年召开会议对短期战略执行的结果进行回顾，根据战略执行过程中出现的问题，重新分析、设定新的目标。从战略制定到目标结果的反馈，这样一个过程充分体现了战略管理的动态特征。

公司每次进行战略调整，均由总经理统一组织，高层领导和各相关部门负责人对战略目标的完成情况进行总结和评估，并根据评估结果对公司发展目标和战略进行修订。

### 4.2.3.3 战略的执行能力

#### 4.2.3.3.1 公司机构和职责保障

公司建立了与战略相匹配，基于业务发展需要的职能机构，集中管控，整合资源，实现集约化运营，并逐步向分公司独立核算方向发展，以强化管理职能。基于公司架构，公司制定实施《人力资源控制程序》，从核心业务流程入手，开展职位分析，实行定岗定编管理，并形成《岗位职责及任职要求》。每年末，行政人事部根据公司来年工作计划和经费预算申请，对各部门的岗位编制进行调整。

#### 4.2.3.3.2 确定部门和岗位的职责任限

公司编制发布了《员工手册》《岗位职责及任职要求》，对各职能部门的职责和权限做出了详细规定，作为开展工作的依据；岗位职责及任职要求明确工作任务、职责、权限、工作环境、任职资格要求等内容，并发放到各个部门和岗位。

#### 4.2.3.3.3 建立各部门的绩效考核机制

公司制定了完善的组织机构规程和内部考核制度，形成了管理制度以及其他工作标准，包括《员工手册》《人事考核制度》《内审控制程序》等管理评审等监督和考核制度，确保管理要求的落地和执行。及时对发现的问题和改进空间，并制定措施落实改进，确保管理体系的适宜性、充分性、有效性。

#### 4.2.3.3.4 绩效预测

公司根据确定的关键绩效测量指标，对主要绩效数据进行收集，通过定期召开绩效评审会议，并结合公司绩效完成情况、主要竞争对手绩效情况、市场形势变化和公司内部产品、技术创新等对绩效进行预测，确定长、短期的预测绩效。预测绩效确定以后，由行政人事部通过经济责任制考核体系，层层分解和落实到

各个部门，并依据经济责任制考核细则考核兑现。考核过程中，根据公司战略调整和客观条件的变化，进行动态调整和持续改进。

### 4.3 顾客与市场

#### 4.3.1 总则

公司本着“平等互利、诚实守信”的原则，遵循“质量为本，顾客至上；精益求精，务实高效”的宗旨，竭诚为每一位客户创造最丰厚的回报，以品质、诚信、创新的精神，推进产品和服务水准的不断提升。实行“生产前-生产中-生产后”三个环节检测，层层把关、严格检验，绝不放过不合格的产品，严格控制产品质量。同时加强对顾客与市场的了解，为顾客提供优质的产品和服务，满足顾客不断提高的诉求，超越顾客期望，使顾客满意度、忠诚度逐年提高，以质量、服务、诚信、创新来获取市场。公司为全国抗菌防臭袜产业联盟执行理事长单位兼秘书长单位、全国卫生产业管理协会抗菌产业分会副理事长单位。先后获得国家高新技术企业、浙江省科技型中小企业、浙江省高新技术企业研究开发中心、绍兴市军民融合企业等荣誉。皮尔卡丹、李宁、安踏、七匹狼、卡帝乐鳄鱼、优衣库、冈本、趣趣安娜等国内外 100 多家一线品牌挂“康洁丝”吊牌在销售。

#### 4.3.2 顾客和市场的了解

##### 4.3.2.1 提要

康洁丝在“让每个人的身边都有康洁丝产品”愿景引导下，通过全面的市场调查和分析，了解顾客和市场的需求、期望和偏好，以确保产品和服务不断符合需要。

##### 4.3.2.2 顾客和市场的细分

###### 1) 识别顾客、顾客群

在“持续改进，不断提高”的产品理念的指导下，公司在以品质制胜的同时，为广大客户提供了良好的售后服务和技术支持，赢得了一致认可。公司致力于品牌建设，争做行业领航者，走创新发展之路，不断开发适合市场的新产品，以适应未来个性化显示的需要。公司坚持以顾客和市场为导向，确定目标市场定位；通过营销网络建设、面对面的深度沟通、技术服务等方式建立顾客关系；通过产品及服务的创新，聚焦公司将产品做精、做优的战略目标，以精准服务、优质服务、特色服务，提升顾客满意度和忠诚度。公司通过建立系统的顾客和市场信息

收集体系，全方位了解和关注顾客当前以及未来需求，识别当前和潜在的发展机遇，锁定目标顾客群和目标市场，不断开发新产品、开拓新市场。

## 2) 市场的细分

为了准确的进行顾客识别与定位，公司通过各渠道广泛收集市场信息，公司营销中心每季度开展市场分析会议，通过对市场细分方法的回顾、检查分析，从而调整顾客与市场细分的方法，进行更精确的顾客市场细分，结合行业特点，确保细分方法满足公司目标市场定位选择的需求，更精确地确定目标顾客。

识别和确定顾客和细分市场，确保市场定位是企业经营成功的关键要素，为了全面准确地制定公司的战略，公司通过各种途径致力于信息收集工作，经过数据分析、识别战略挑战及优势，并重点针对客户需求的变化、市场环境、竞争对手的情况以及本身所具备的优势和弱点。结合公司战略规划和自身优势综合分析，从多维角度对市场及顾客群进行细分。

### 一、按区域市场细分

地区	产品类别（细化）	顾客及交易特点
福建区域	运动类	主要为国内一线运动品牌，注重抗菌功能性，价格不敏感。
广东区域	商务休闲类	国内七成以上高端商务休闲品牌代工厂都在广东区域，对于品质要求较高，价格不敏感
浙江区域	电商、微商类	主要是跑量为主，所以对于价格方面比较敏感，注重功能性。

图表 4.3-1 按区域细分市场

### 二、按业务关系细分

顾客群	产品类别（细化）	顾客及交易特点
稳定顾客	3070 3075 抗菌包纱	跑量为主，对于产品手感要求要更厚实些。支持款到发货
选择顾客	2070 2075 抗菌包纱	品牌客户指定，对于产品品质要求比较高。支持款到发货
潜在顾客	3075 4075 抗菌包纱	周边朋友有采用过我司产品，对于我司产品品质认可，目前就打样与核价格中
流失顾客	4075 3075 抗菌包纱	开发新品较慢，品牌订单会上新较少，订单减少，所以慢慢流失

图表 4.3-2 按业务关系细分市场

### 三、按重要程度对顾客群的细分

顾客群	产品类别（细化）	顾客及交易特点
重点顾客	2070 1570 抗菌超细旦尼龙包纱	高端客户，要求含量越少，抗菌性能越好。支持款到发货。
重要顾客	3070 3075 抗菌包纱	跑量为主，对于产品手感要求要更厚实些。
一般顾客	4075 3075 抗菌涤纶包纱	电商客户群，对于价格比较敏感，支持款到发货

图表 4.3-3 按重要程度细分市场

### 3) 目标市场选择

为了准确的顾客识别与定位，公司通过各渠道广泛收集市场信息，由营销中心研究细分，结合顾客反馈信息，了解其需求和期望，有针对性地对现有顾客市场进行精确的细分，结合行业特点、分析市场环境的影响，确定目标顾客。

层次	目标顾客	顾客需求与期望分析
A类顾客 (战略伙伴顾客)	FILA、安踏、李宁、361度、鸿星尔克	在抗菌性能更多的增加新型功能性的开发
B类顾客 (重点顾客)	七匹狼、皮尔卡丹、蕉内、特步	抗菌功能性稳定的前提下，成本能再优惠些
C类顾客 (一般顾客)	柒牌、利郎、热风	价格再优惠些

图表 4.3-4 目标市场选择表

### 4.3.2.3 顾客需求和期望的了解

#### 1) 多渠道了解关键顾客需求，明确影响顾客决策的因素。

公司按照倾听和了解顾客需求和期望的方法，对目标市场和顾客群作了深入、详细的调查研究，分析出顾客的主要需求和期望及其对于顾客购买决策的相对重要性，为产品开发、市场拓展、品牌建设及过程改进等指明方向并提供指导。

沟通渠道	调查内容	频次/形式
顾客满意度调查	了解顾客对公司产品及服务的满意程度，了解顾客的需求和建议，从而制定产品质量、服务质量等改进计划	每年/顾客满意度报告
市场调研	了解顾客对产品的需求情况，发现新的机会点、	不定期/调研报告

沟通渠道	调查内容	频次/形式
	改进点作为需求输入研发流程，将顾客需求转换为目标规格	
行业交流	通过行业协会及专业平台了解相关信息	随时
经销商调查	了解经销商对公司产品及服务的满意程度	每年/经销商满意度报告
参加展览会	借助展览会这个平台，与顾客进行交流洽谈，了解顾客需求及最新市场动向	不定期
顾客投诉/建议信息收集	及时了解用户对产品的疑问，解决客户的抱怨，处理投诉、选择有建设性的意见改进	随时
售后服务	通过售后服务了解顾客对公司产品质量的看法	随时
售后电话回访	了解顾客对公司售后服务的满意情况	随时
上门拜访客户	通过上门与顾客直接接触，了解顾客对公司产品和服务质量的评价	随时/客户走访记录
高层互访	了解顾客的发展变化态势及需求、我司所处位置，调整合作策略，改进合作关系	口头/书面报告
顾客上门参观访问	向顾客展示公司的实力，收集顾客对公司的评价信息	不定期
服务热线/网站留言/Email 等	接受顾客对产品和服务的反馈和建议，及时了解顾客对产品的疑问，解决顾客的抱怨，进行咨询答复	随时

图 4.3-5 顾客需求和期望的主要收集渠道

2) 针对不同的市场需求采取不同的了解方法与营销方式，确保客户满意。

为满足不同客户的不同需求，创造超越客户期望的价值，公司采取了不同的了解方法，并有针对性地制订了相应的营销策略和新品开发政策，公司有专门销售服务热线，确保顾客与市场和谐发展。

3) 合理利用意向信息，持续改进，不断拓展新业务。

客户需求信息收集后，由营销团队及时整理汇总上报，为使客户全面了解公司的产品技术、质量、生产规模能力、售后服务，邀请客户来公司考察了解，重大客户由公司高层领导相互进行访问。

4) 定期评价，适时改进

公司定期、不定期对了解客户的需求与期望的方法进行评价、改进，使之适

合公司的发展方向。

在评价改进前，公司主要通过两种方式了解公司对顾客需求与期望的方法是否合适有效：

一是与竞争对手横向对比，即公司了解客户需求与期望的方法与对竞争对手了解顾客需求与期望的方法进行对比分析；

二是纵向了解，即通过回访客户、拜访现有客户、调查潜在客户，广泛征求意见与建议。营销中心汇总相关信息后，由公司高层领导及行政人事部组织专题会议或办公会议进行分析、改进。确保信息的适用性、及时性与有效性，使公司制订的销售和新品开发政策与管理措施更加贴近终端需要，贴近市场。

### 4.3.3 顾客关系与顾客满意

#### 4.3.3.1 提要

公司努力建立、维护和加强顾客关系，重视顾客满意度的测量和应用，提高产品的顾客满意度和忠诚度，力求满足并超越顾客期望，增强顾客忠诚度，吸引潜在顾客，深化现有市场，开拓新兴市场。

#### 4.3.3.2 顾客关系的建立

通过加强与顾客的沟通、定期回访及满意度调查等工作，为顾客提供优质服务。一是市场销售快速反应机制，建立市场销售的前瞻性，建立侧重在营销管理方面，迅速地能够最大化达到顾客的需求，来完成市场的需要；建立完善和高效的业务链和供应链，以最快的速度完成市场销售动作，达成销售目标。

公司的经营活动一直以顾客满意为宗旨，从顾客的角度、用顾客的观点而非自身的观点来分析、考虑顾客的需求。公司定于每年的 12 月份进行一次客户满意度测量，目的在于监视和测量顾客满意度，了解与掌握顾客对本产品及服务等方面的需求信息，采取适当措施，满足客户需求，增进客户满意。对公司的每年一度的顾客满意度调查结果，相关部门必定认真分析总结，得到统计数据不是目的，关键在于通过数据的分析找出企业现有差距和不足，从市场业务、产品与服务、顾客认知、顾客关心事项、竞争对手及其他意见/建议等几个方面深层次挖掘，通过测评结果反映出的问题及时修改弥补、加强完善，从而有效调整公司相关策略，有力打击竞争对手，增强企业实力。

公司充分利用现有资源，通过日常与客户电话、邮件、展会等措施及时了解、

跟踪客户信息,加强各业务主管负责客户的沟通和交流,认真倾听客户反馈信息,掌握客户对公司产品的意见和态度,深层次的挖掘消费动态。

二是技术研发快速反应机制,知己知彼,百战不殆。在确保自身实力的同时,客户的需求与竞争对手的信息不可忽视。我们在对竞争对手的产品信息收集过程中着重突出对方产品在技术及市场上占如何优势,哪些技术产生高附加值,他们的产品与我们的产品在技术上有何冲突等等,掌握竞争对手核心产品技术。与我们公司现状产品进行对比,及时技术改进并不断整合各种资源研发产品在技术上领先、创新并缩短产品的开发周期。

三是生产快速反应机制,公司在确保自身实力的同时,竞争对手的信息不可忽视。我们在对竞争对手的产品信息收集过程中着重突出对方产品在生产制造上占如何优势,他们的产品与我们的产品在生产制造过程中工艺那里有所不同等等。通过对以上竞争对手信息的收集,与我们公司现状进行对比,在生产工艺改进保证质量并缩短制造周期。

四是建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制,公司通过建立顾客投诉处理的快速反应运作机制,确保客诉的要求能及时得到反馈,主要包括以下方面:

1. 建立多渠道的反馈机制。
2. 快速反应投诉。
3. 限时办理回复投诉。
4. 后续跟踪投诉办理的满意度。

公司营销中心采用各种方法(调查、回访、定期评价等)与客户建立良好关系:

从产品质量、合理价格、交货期、售后服务等方面满足并超越客户期望,提高客户满意程度;

明确客户查询信息(如上网、电话、传真查询)、交易(签订合同)和投诉(公布投诉电话)的主要接触方式,并将客户要求传达到组织内有关的每一位员工和过程;

建立便捷的顾客查询渠道,保持与顾客顺畅沟通,与顾客沟通的方式可以是电话、传真、Email、发出客户意见调查表或不定期的拜访等形式,同时展会也是很重要的面对面的沟通的平台。每年至少进行一次详细的客户满意度调查,以

与客户日常沟通为依据，由主管销售业务员和客户充分沟通后完成，主要是针对客户在产品质量、交货、款式和客户服务等方面的意见，形成“客户满意度调表”。

### 4.3.3.3 顾客满意的测量

4.3.3.3.1 公司定期对顾客满意度进行调查，调查的主要方式有：

- (1) 问卷调查。调查项目包括对公司的产品质量、服务、价格、交货期等；
- (2) 电话、传真。公司营销中心定期对所有客户通过电话、传真、网络的方式收集客户对公司产品质量、服务的满意情况并作为改进的依据。

4.3.3.3.2 公司采用面向顾客的调查及市场相关研究人员的调研数据增强对市场和顾客需求的了解，以制定更切合有利于顾客的方案，来超越顾客的需求和期望。做到想顾客之想，急顾客之急。并把这些信息反馈到相关职能部门，据此进行生产改进和挖掘市场能量。

4.3.3.3.3 企业只有“知己”，才能谈到了解对手“知彼”，在竞争中才能保持领先地位。公司通过行业协会、专业咨询机构、新闻媒体、客户访谈等多种途径收集竞争对手的相关信息，进而了解他们的产品、目标、战略等，定期组织市场调研，获取竞争对手在行业中的地位，分析省内外的主要竞争手。公司通过对相关数据的比较，确定公司的竞争优势和存在的不足，并及时调整、改进。

调查方式	调查频次	调查方法	如何考虑不同顾客群的差异	输出结果应用
综合调查	每年一次	发放调查表	统一格式进行调查	形成“顾客满意度调查分析报告”，利用满意信息，形成改进措施

图 4.3-6 顾客满意度测量的主要方式和调查结果应用

## 4.4 资源

### 4.4.1 总则

确保公司战略规划和长期发展目标的实现，确保各过程的有效运行，公司进行有效配置与管理人力、财务、信息和知识、技术、基础设施、和相关方关系等资源。

### 4.4.2 人力资源

#### 4.4.2.1 提要

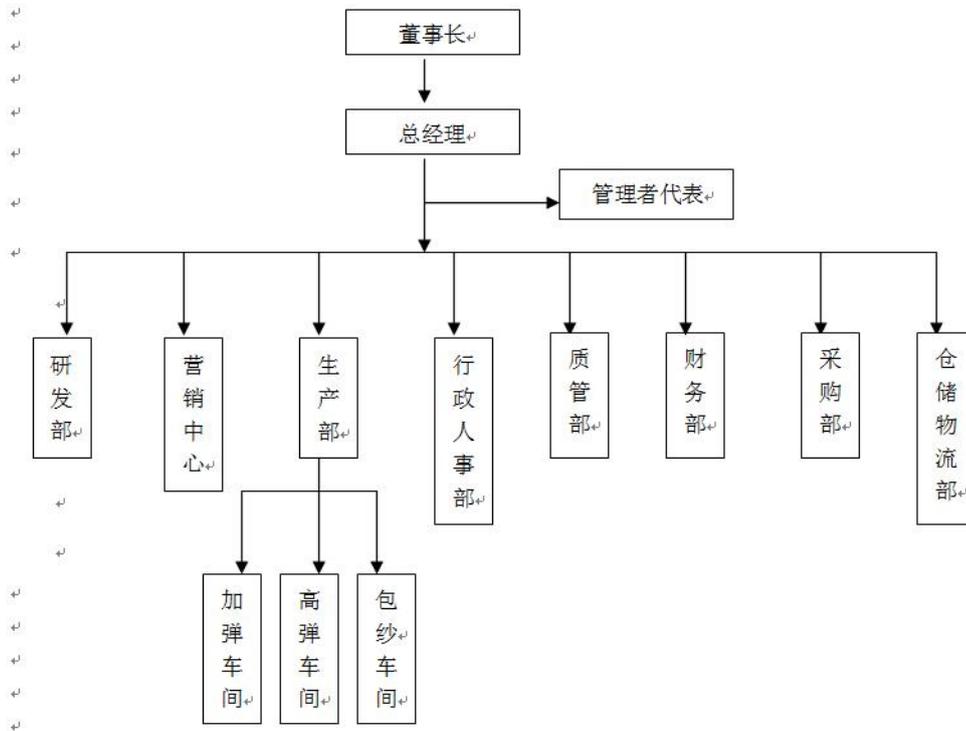
公司在生产经营过程中注重人力资源的管理与开发，编制了《人力资源规划

书》，始终奉行“人才资源是第一资源”和“以人为本、科学管理”的管理理念，以产能、市场开发为导向适时制订和调整人力资源计划，并设置了一套系统的、长期的发挥个人潜能的机制，为员工的发展创造条件。

4.4.2.2 工作的组织和管理

a) 组织机构设置及完善

企业长期发展目标战略的实施，简约、科学、高效的业务管理流程的实现离不开一套行之有效的组织机构。公司在以“团结、拼搏、务实、高效”管理理念的基础上，经过组织诊断、优化业务和管理流程、调整组织机构三个步骤对公司部分机构进行了合并、撤销、分拆并调整，对内部单位部门重新划分工作职责，界定责权范围。



图表 4.4-1：公司组织架构图

b) 岗位设置

科学开展定岗定员工作，是实现人力资源良性循环的重要举措，是真正达到劳动力资源高效、合理配置的一种方法。公司由行政人事部对整个公司岗位在开展前期岗位、人员全面摸底后，经调查、分析、汇总、编制了《岗位职责及任职要求》，具体内容：岗位分类、岗位标准、岗位职责、上岗资格等，为公司人力资源管理中的考核、规划、招聘以及员工薪酬管理提供了科学依据。

c) 配套管理

1) 员工聘用

人员优化：在调整工资制度的基础上，公司进一步深化劳动用工制度改革，逐步推行全员竞争上岗制度，实现优胜劣汰的劳动用工机制。行政人事部每年定期根据各单位的人员现状及公司发展需求，指定人员优化方案，确定人员需求。

人员招聘：对因实施人员优化或其他原因出现的空岗，需面向社会招聘的，借助公司网站、毕业生供需见面会、与高校联合培养等多种形式，完成公司人员需求计划。

2) 员工的职务晋升

公司在领导层管理制度中，对公司级领导、中层管理干部于每年年终进行定期考核，对成绩优异的管理人员进行奖励。

3) 积极搭建各种信息平台，创造条件让员工了解企业、参与企业的管理。例如：公布高层管理人员通讯信息、设置多个意见箱；建立并定期更新公司网站内容，设置了产品展示、企业文化、职工风采、客户服务等多个信息平台；组织召开职工会议，参与公司重大决策活动；提升民主管理，面向全员征集合理化建议等。以此实现了不同部门、不同职位之间的有效沟通和技能共享。

4) 建立和完善劳动争议预防机制。增强公司的守法经营、依法用工意识，在履行劳动合同、劳动保险、职工工资等方面接受职工和社会的监督，充分发挥工会的管理职能，有效地排查劳动争议隐患。针对工作中出现的问题，能够及时化解矛盾，从而减少劳动争议的发生。

4.4.2.3 员工绩效管理

为不断提高员工的业务技能水平，保证公司战略目标的顺利实现，康洁丝公司建立了较完备的绩效考核体系，将全体员工分为两大类进行考核，即中层管理人员、一线员工。

考核类型 (层级)	适用范围	评价人	评价方式	指标类型	考核 频次
第一级	高层管 理人员	董事会	量化考核	公司年销售额、年利润 等指标完成情况	年度考核
		总经理	量化考核	当月分管业务绩效考核	月度考核

考核类型 (层级)	适用范围	评价人	评价方式	指标类型	考核 频次
第二级	中层管 理人员	主管部门 负责人	量化考核	分管部门绩效目标完成 情况	月度考核
第三级	部门人 员	部门负责人	在次月 3 日前将 月度考核结果报 公司行政人事部	岗位绩效目标、工作任 务、劳动纪律	月度考核

图表4.4-2 绩效考核体系框架表

#### 4.4.2.4 员工的学习和发展

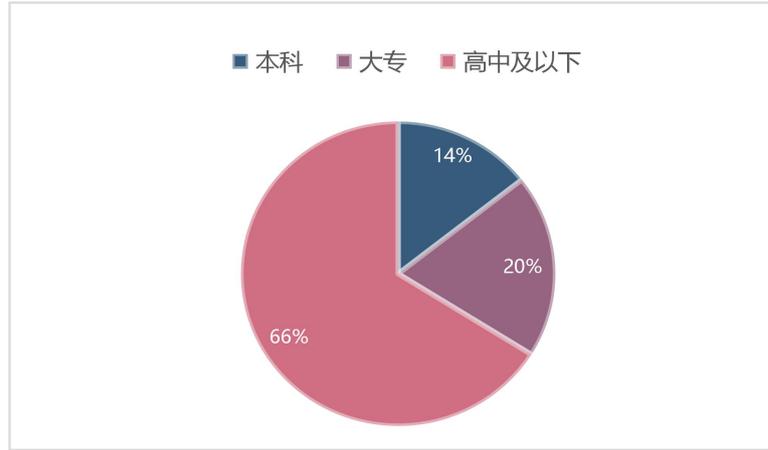
##### 4.4.2.4.1 制订员工职业发展规划

公司根据不同的岗位类别结合岗位不同的培训发展需求，设立不同的培训目标和培训，稳扎稳打，积极开展各类活动，形成“全员参与”的员工培训发展格局。

培训方式实行分层分类、分阶段采取个别以及统一培训集中指导等方式，讲师以总经理及有实际工作能力技术人员为主，为每一个岗位的发展提供机会。

##### 1) 员工储备与培养

员工按照公司的要求流程接受岗位技能基础知识培训，根据其本人的表现和部门的意见，分配到相应的部门，由师傅进行传帮带，进而合理地挖掘、开发、培养后备人才队伍，以建立公司的人才梯队，为公司的可持续发展提供智力资本支持。公司经过多年发展，公司建立了一套“引才、育才、用才、留才”的人才机制，通过安排科学合理的培养计划提升人力资源管理的水平，积极推进人力资源的开发，为员工的职业生涯发展提供广阔舞台。另外，公司积极关注各类员工的关键需求和期望，并制定相应薪酬福利制度加以满足。公司注重人才培养，建立适合人才成长的职业规划体系，打造管理、营销等各种通道职业晋升体系，以实现企业和人共同发展。公司截止 2024 年 6 月拥有员工 118 人，其中本科 17 人，占 14.4%；大专 23 人，占 19.5%；高中及以下 78 人，占 66.1%。



图表4.4-3 员工学历构成

7.1.2.2 对各岗位能力需求与现状进行分析，确定岗位的特点和技能要求、类型和数量的需求

2) 人才梯队的建设（后备人才的培养）

公司非常重视梯队人才的培养，通过制定有效的岗位轮换计划、在职辅导、在职培训等人才培养与开发计划，合理地挖掘、开发、培养后备人才队伍，以建立公司的人才梯队，为公司的可持续发展提供智力资本支持。

为进一步完善企业管理制度，增强激励和约束机制，建立一支结构优化、业务精良、精干高效的管理队伍，实现人力资源的合理配置，公司建立多渠道、分层次的人才培养制度，为员工的学习与成长创造机会。

机制类别	说明
内部办班	公司每年定期举行岗位知识技能培训，利用掌握的技术优势，对相关岗位的技术人员和生产人员进行针对性极强的培训，让一般的员工快速了解和学习到先进技术，迅速提升技术水平。
外部送培	公司非常注重持续性教育，与培训机构签订协议，进行不断的培训，同时，也根据岗位的特点，去参加针对性的短期培训。
岗位调动	根据员工的能力特点、员工自我的意愿、以及公司岗位人员的需求情况，公司为员工的岗位进行适合的调动机会，岗位的调动不仅提高了员工的综合素质和各方面能力，也提高了公司人力资源价值。
外派锻炼	对于一些销售人员，公司通过本部的培养后，派员到各地进行工作，独挡一面的，充分锻炼员工的能力并是员工能力迅速获得提升。

机制类别	说 明
制度支持	公司建立一系列包括招聘制度、薪酬制度、绩效制度和培训制度，让每个员工充分了解情况，了解自己可获得的权益。

图表4.4-4 促进员工职业发展的机制

根据公司《人力资源控制程序》和相关规定，制定了员工的教育与培训计划，包括教育与培训的对象、内容和方式等要素，使之不断强化和完善，最终形成一套结合企业实际的科学有效的教育与培训体系。

### 3) 教育培训需求分析

每年12月，行政人事部根据企业生产发展需要，结合公司战略对绩效测量、改进和技术变化的需求，同时广泛征求各部门对培训的需求意向，起草制定年度员工教育培训计划草案。经行政人事部长审核，总经理批准年度员工教育培训计划，并由公司行政人事部具体负责、组织实施。

### 4) 实施培训，满足不同需求

#### A、培训资源投入

为保证培训计划顺利实施，公司近年逐步加大员工培训力度，保持连年上浮的趋势：

① 人力：由行政人事部负责并指定专项人员对员工进行各类培训。

② 财力：每年培训投入费用，公司根据年度培训计划，组织各部门积极参加生产、技术、安全、管理相关的培训，由公司承担费用。同时，公司鼓励专业人员进行外部继续教育和技能等级考试，对考试合格、获得证书者的培训费用，公司将予以报销。

公司根据年度培训计划，组织各部门积极参加生产、技术、安全、管理相关的培训，由公司承担费用。同时，公司鼓励专业人员进行外部继续教育和技能等级考试，对考试合格、获得证书者的培训费用，公司将予以薪资调升、资格晋升等相关奖励。

③ 物力：公司配备了培训场地，并配置了投影、笔记本电脑等设备，用于理论培训和实操培训等。

#### B、培训方式

公司为不同职级不同岗位的员工设置了丰富的培训方式，详见下表。

培训对象	培训目的	培训内容	培训方式	考核方式
------	------	------	------	------

培训对象	培训目的	培训内容		培训方式	考核方式
管理人员	提升管理技能	高层领导	(1) 新的企业观念 (2) 企业经营理念 (3) 适应及改造环境的能力 (4) 领导控制能力	专题讲座 总部交流 参考考察 远程教学	学习心得 实施方案
		中层领导	(1) 领导控制能力 (2) 管理基础知识 (3) 人际关系 (4) 作业管理 (5) 清洁生产管理		
技术人员	升级操作技能	(1) 岗位技能 (2) 职业资格等级技能 (3) CAD 制图技术		外派培训 内培 自学 师徒帮带 业余进修等	理论考试 实践考核
普通员工	提高操作技能	(1) 法律法规 (2) 厂纪厂规 (3) 消防环保安全知识、安全生产知识 (4) 产品质量知识 (5) 岗位技能知识 (6) 工艺知识		内培 师徒帮带等	
新进岗位员工	了解企业文化、掌握岗位操作技能	(1) 法律法规 (2) 厂纪厂规、企业文化普及 (3) 公司人力资源管理制度 (4) 消防环保安全知识、安全生产知识 (5) 产品质量知识 (6) 岗位技能知识 (7) 企业发展史			

图表4.4-4 主要培训方式及内容

### C、培训效果评估

公司行政人事部对每次内部培训都进行培训有效性评估, 包括对培训内容的评估和对参训方的评估, 所有培训结果均记录员工培训档案。

类型	方式	实施部门	开展时间	目的
反映评估	考试	各部门 行政人事部	培训结束后 进行	了解学员对培训效果的熟悉程度。
行为评估	访谈、 工作检查	各部门	培训后 1-3 个月	考察学员对培训知识的掌握应用程度。
绩效评估	绩效评估	各部门评估 行政人事部	每月	考察学员的工作绩效是否有改进和提高。

类型	方式	实施部门	开展时间	目的
		汇总		

图表4. 4-5 有效性评估的类型表



图表 4.4-6 员工培训

5) 引导员工个人发展与公司相适应

公司积极引导员工个人发展与公司战略发展相适应，为员工的职业发展提供了必要的支持。公司的人力资源战略管理始终把造就一支专业性强、素质高、梯次合理的优秀员工队伍为公司长期发展战略之一，把学习和发展扩展到公司的整个价值链。为使员工能进一步展望未来，公司设计开发的人才培训项目主要有：一、鼓励培养“一人多岗”“一岗多才”的复合型人才；二、对一些提升员工业务、技术素质的培训活动，由行政人事部上报公司分管领导批准后，公费为员工提供培训机会。

4. 4. 2. 4. 2 员工的职业发展

公司从长、短期战略规划出发，结合各部门的培训需求，制定高、中层领导岗位及关键技术岗位的编制继任发展计划，规定各个岗位人员应接受的培训项目和应达到的目标等。

1) 为确保培训工作的有效性与针对性，公司正在尝试通过多种方法进行培训需求的调查与分析。

方法	目的
调查人事档案	对人员基本情况及历史纪录进行调查，了解培训需求。

方法	目的
问卷调查	通过了解员工自身的兴趣、爱好发现培训的需求。
观察法	到工作岗位了解员工的具体情况，从而获得培训需求的最原始的手资料。
报告记录法	通过对组织效力指标的分析与评价，确定培训需求的方法。如员工工作绩效报告、员工流失率、客户投诉率等信息。
访谈法	与员工进行面对面的交流，加深对员工工作的了解以获取培训需求信息。
培训评估	通过培训效果的评估确定是否还需要进一步加强。

图表4.4-7 高、中层领导岗位及关键技术岗位培训需求调查方法

在进行培训需求调查的同时，公司根据公司的高、中层领导岗位及关键技术岗位员工能力现状和人力资源规划，通过组织、业务、个体三个层次的分析确定培训需求。

需求分析层次	主要分析内容	目的
组织分析	结合公司发展战略，从企业内外部的对比分析，从公司生产经营现状和问题对比分析，确定培训需求。	满足公司长期发展战略和绩效改进的需要
业务分析	着重从业务情况、技术变革情况、岗位责任说明书标准与担任职位成员进行对比分析，确定培训需求。	满足公司业务发展和技术革新的需要
个体分析	着重对关键工作、关键岗位的人员素质、工作技能进行分析，从而确定培训需求。	满足员工绩效改进、职业发展的需要

图表4.4-8 高、中层领导岗位及关键技术岗位培训需求分析表

### 2) 高、中层领导岗位及关键技术岗位教育培训计划制定

根据公司战略要求、人力资源规划要求，结合高、中层领导岗位及关键技术岗位员工职业生涯发展需要及岗位胜任能力评价，公司有针对性地开发涉及企业文化、业务技能培训、人员管理技能培训等方向的培训课程，针对各层级人员展开不同类型的培训活动。

### 3) 培训实施

#### A、分级培训体系建立

为保证培训计划的有效实施，公司依据总体培训规划，明确了分级培训体系，分别针对高管人员、中层人员和关键技术岗位人员确定相应的培训目的、培训内容及主要培训方式，使得培训项目的实施更加符合公司整体战略发展规划。

培训级别	培训目的	主要培训内容	培训方式
高管人员	使其掌握经营环境的变化、行业发展趋势以及进行决策的程序和方法，提高洞察能力、思维能力、决策能力、领导能力，以确保决策人正确地履行职责。	侧重于观念、理念方面，此外还有市场经济所要求的系统管理理论和技能，如管理学、组织行为学、市场营销、企业经营战略、企业经营过程控制、领导科学与艺术等。	由公司或外派培训为主。研修班、高级论坛、赴外地考察等等。
中层人员	使其更好地理解 and 执行企业高层管理人员的决策方针，具备多方面的才干和更高水平的管理能力，改善管理工作绩效、提高管理水平和管理质量，为企业决策层培养接班人。	管理基本知识与技能：管理学、组织行为学、人力资源开发与培训、市场学、领导科学与艺术等课程。 业务知识与技能：负责的电缆业务领域如技术、销售等领域的知识与技能。 工作改进：工作分配、工作方法的改进、工作流程的改进。	以公司内训为主，外训为辅。
关键技术岗位基层人员	提高其专业技术水平和业务能力，掌握本专业的最新知识和新技术。	针对在岗员工岗位职责、专业技能、操作规程、业务流程等进行反复强化培训，以使员工在充分掌握理论的基础上，能自由地应用、发挥、提高。	参考中层管理人员。

图表4.4-9 高、中层领导岗位及关键技术岗位培训层级体系表

## B、培训投入

为保证培训计划顺利实施，公司鼓励公司管理层、技术专家作为培训讲师，公司在合理利用内部讲师资源的前提下，保持培训投入的逐步加大。

- 人力投入：公司注重内部培训师的培养，采用“优中选优”原则，选择德才兼备、理论过硬、经验丰富、注重实效的人才作为内部培训师；根据培训技能、开发课程数以及专业知识等方面，将“内部培训师”划分门模块，分管理职内训及专业技术内训；外训方面聘请众多外部专家讲师。
- 财力投入：公司培训费逐年增加，每年按战略方针分解成子目标，根据子目标和公司目前团队的能力、文化和知识现有状况，作出培训规划。公司人力资源教育培训费用，为加大员工培训力度，并将培训执行情况作为年度考核指标之一。
- 物力投入：公司有自己的培训地点，满足网络培训、技术开发培训、公开课演讲培训等要求，并购置符合要求的桌椅、空调、投影仪、电脑、白板、教

材等设施，提高员工受训舒适度和学习效率。

#### C、培训活动多样化

公司培训以内训、外训方式，公司组织学习为辅；采用在岗培训和脱产培训相结合、集中培训与分级培训相结合；思想素质培训与专业技能知识培训相结合。培训类型明确，培训实施形式多样。

#### 4) 培训效果评价

为了检验培训的质量与效果，为培训工作的改进提供依据，公司通过培训有效性评价等多种方式收集员工培训结果。根据公司培训构思，在下一阶段，针对部分重要课程、部分人员尝试依据培训对象、培训内容、培训目的等。

#### 5) 培训改进

公司十分注重对培训效果的评估并及时改进相应的培训方法。人力资源部及各部门在每次重要的培训活动结束后都会进行总结，分析培训实施过程中遇到的问题和改善对策，以备今后举行同类培训时借鉴，促进公司培训管理水平持续提升。

### 4.4.2.5 员工的权益与满意程度

#### 1) 员工权益

##### A、工作环境

#### ① 以人为本，营造健康、安全、舒适的工作环境

公司认真贯彻执行《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，通过 ISO14001 环境管理体系及 ISO45001 职业健康安全管理体系，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。通过加强对员工的安全生产教育宣传，使员工建立安全生产意识，并通过入职培训、岗位培训、转岗培训等专题培训使员工充分了解如何做到安全生产保持健康工作环境。

在产品制造、研发过程中，公司对操作人员的人身安全、身体健康采取合理的保护和防护措施。公司制定了各工序的安全操作规程、常见事故与故障排除方法，并在机械设备的电机及电器配套设备上，加装安全保护(如漏电保护设备)、防护设施等措施，保障员工及周边人员的健康和安全。

#### ② 预防为主，制订各种应急预案

针对各类突发事件，制定了《突发事件应急处理预案》等7个应急预案，提高企业的应急能力和员工处理各种紧急情况的能力。根据公司有关应急预案的处理程序，进行汇总整理，详见下表。

突发事件类别	预防及处理部门	预防措施	危机应急处理小组	应急处理的主要工作
突发性环境污染事件	生产部 行政人事部	1. 按突发性环境污染应急预案； 2. 工艺处理； 3. 监测与消除。	及时成立处理小组	事故原因调查、总结、安全防护。
危险有害因素引起的事件	生产部 行政人事部	1. 应急准备与响应控制程序； 2. 加强管理工作和日常运行检查制度； 3. 积极采取外培和内培的办法。	危险有害因素事故应急处理小组	1. 事故原因调查及总结。 2. 快速实施人员疏散和救援行动。
触电、机械伤害等事件	生产部 行政人事部	1. 启动触电、机械伤害等应急预案； 2. 日常检查，及时整改安全隐患。	应急小组	迅速拉闸断电，将伤员脱离危险地，进行抢救，处理好善后工作。
环境、职业健康安全事故（如火灾、重大工伤、职业病等）	生产部 行政人事部	落实公司安全生产责任制，日常运行制度检查，应急方案演习。	安全生产领导小组	1. 救灾及灾后恢复生产、事故原因调查及总结。 2. 员工沟通、工会沟通。
台风、暴雨、地震、之类的自然灾害	生产部 行政人事部	关注台风、暴雨、地震之类的新闻、媒体报道，落实应对措施。	及时成立处理小组	救灾及灾后恢复生产。

图表4.4-9 危机情况应对措施表

### B、确保经营的连续性

为了确保公司生产经营的连续性，公司组建各种应急小组，并配备应急设备如照明设备、消防设备、通信设备及医疗设备，在可能发生的紧急状况和危险情况，如洪水、台风、断电、火灾等时，迅速启动相应的应急预案，充分发挥应急小组的作用，制定技术保障、物质准备措施，保障员工的利益及避免因事故造成停产，满足顾客对产品及时供给的需求。

同时，公司与供应商建立长期战略合作伙伴关系，通过评审、认证，选择次要供应商作为备选供应商，稳定供应链持续有效运作，确保公司生产经营的连续

性，保障顾客的利益。

C、全员参与质量管理活动

① 品质相关活动

公司重视品质管理以及品质提升工作，通过质管部月度的品质会议，组织生产、技术等部门的技术力量，实施全员的品质管理。其中，公司组建质量小组对产品销售后的各类主要质量问题进行了 PDCA 的讨论、分析、攻关，着重解决了一系列技术难题，取得了一定的成果。通过品质会发现问题、研究问题、解决问题，让关系公司外在形象和生命的品质问题得到关注和解决，对疑难问题采取特记事项的方式跟踪并解决，通过多部门的协同努力，在为企业创造经济利益的同时，也达到了员工自我价值的意义实现和爱岗敬业的精神体现。

② 合理化提案

公司将合理化提案的提出和实施固化与公司就业规则之中，鼓励每个员工和部门提出自己的合理化建议并付诸实施。通过年末合理化提案成果的计算，在年会上对优秀提案进行表彰并发放奖励金。公司近几年每年的合理化提案数量都达到30以上，为公司带来合理化收益的同时，增强了员工参与管理的积极性，收到了良好的互动效应

2) 员工福利

公司实行全员劳动合同制，为员工缴纳“五险”、发放红包；提供工作餐及员工宿舍；定期体检，话费补贴、车辆补贴、工龄补贴、高温补贴、外地员工车票报销等。为中高层管理人员及部分特殊岗位人员报销话费及提供油补。

公司从劳动（集体）合同、职业安全卫生、员工民主管理、工资福利待遇、女职工保护、职业教育、劳动争议调解等方面共制定了管理制度。针对不同员工群体，充分了解个性化需求，提供多样化支持，切实保障员工的合法权益，维护稳定和谐的劳动关系，旨在建立德、智、体全面发展的长久企业。

员工	个性化需要	个性化支持措施
生产人员 一线操作工	健康的需要	改善工作环境，加大对车间卫生、现场管理、降温等方面的投入。
	工作回报的需要	充分调动工人劳动积极性；对于优秀员工进行物质奖励，对于车间创新人员公司给予物质奖励。
	学习成长的需要	通过内部以师带徒、外部送培、技能比赛、转岗锻炼等形式提高员工的业务技能。

管理类人员 技术类人员	工作报酬的需要	高管人员实行年薪制，根据级别可以购买相应数量的股票，成为公司的股东。 中层人员实行年薪制，岗位股与贡献股分红，提高管理人员积极性。
	工作精神需要	现场技术改进攻关；合理化建议制度；以“优秀员工”、等表彰形式增强员工的成就感。
	学习、发展空间需要	帮助设计职业生涯，提供紧缺型培训，对公司储备干部和员工进行培训；与外部资源密切合作，不定期选送人员进修、培训。
青年员工	成长与发展	青年员工逐步在成为公司的发展后劲，甚至中坚力量，对于该层次员工，公司有针对性的后备选拔，给予其发展通道，开展专项培训，提高业务技能和个人素质。

图表4.4-10 员工个性化需求表

公司积极为员工营造民主公平的参政议事环境，鼓励员工树立主人翁意识，设置《合理化提案》制度，对改进和创新成果予以表彰和奖励，提高员工参与热情，吸引员工持续参与管理和改进。

### 3) 员工满意度

公司通过员工合理化建议、员工访谈等形式，确定影响员工权益、满意和积极性的关键因素。

员工	关键因素	支持及保障措施
高层	工作与家庭的平衡	实施带薪年假制度。
	收入与福利	与企业经济效益绩效挂钩。
	采取有效行动获取员工想法和见解来改进工作	加强高层之间的沟通与交流、开展员工满意度调查等。
管理、技术人员	收入和福利	公司的薪资体系逐渐完善，并根据市场竞争力分析和考核结果每年进行薪资调整。
	职业生涯发展和提升	对管理人员考核和专业技术人员职称评定工作。
	工作和家庭平衡	实施带薪年假制度。
一线员工	收入有吸引力	通过薪资市场调查，每年提升工资基数。
	福利待遇	过节费、高温补贴、加班费，福利用品发放。
	学习与成长	师带徒制度、岗位培训、内培与外培相结合等。
	及时获取和自己切身利益相关的信息	加强上级与员工之间沟通和交流：部门恳谈会、月度业务会议等。

图表4.4-11 对影响与员工满意度的关键因素所采取的措施

#### A、关爱员工

公司员工合同签订率 100%，加班时间按照国家法律法规规定执行，按法律法规规定缴纳社会保险，为员工办理住院补充商业医疗保险；员工享有年休假；每年的春节、端午节、中秋节、生日等，均给予福利津贴。公司还通过举办年度年会，召开表彰大会，工会组织体育锻炼等，活跃丰富员工的业余生活，增加企业的凝聚力。

在“员工的关爱”方面，公司还采取了以下措施：

1. 难员工补助：公司对困难员工进行困难补助，帮助他们解决实际问题。
2. 工探访：职工生病住院，公司及部门领导到医院进行看望、慰问。
3. 提升企业文化：迎合唱文体活动、团建活动、操作技能比武等。

#### B、倾听员工的心声，解决员工工作和生活中的实际问题和困难

高层领导及时倾听广大员工的心声，进一步解决员工工作和生活中的实际问题和困难，对困难员工进行适当的补助。公司内设有员工意见箱，无论是建议还是意见，都可以通过意见箱进行反馈。

#### C、重视员工意见，倾听员工呼声

公司内设有工会，通过职工代表倾听员工呼声。公司领导及时解答员工代表提出的意见和建议，并对员工进行满意度调查，以监测员工权益、满意度情况，制定改进措施。内容涉及到工作环境、生活环境、认可和赞同、培训与学习、成长与发展等方面。

#### D、实施员工满意度调查，提高员工满意度

公司每年定期开展员工满意度调查，在汇总员工意见后适时进行反馈。

公司注重与员工长期和谐发展，把员工满意程度视为早期警戒和改善员工关系的重要指针，通过员工问卷调查、员工访谈等方法搜集信息，识别影响员工满意度和积极性的关键因素。通过调查，收集员工意见和建议，分析不满意原因，实施改进，持续提升员工满意度和工作积极性。2021 年员工满意度达 99%。



图表 4.4-12 表彰优秀员工

#### 4.4.3 财务资源

财务部通过财务信息软件，对公司的各项财物指标全面监控和分析，并对未来资金需求做出预算，保证战略目标执行过程中各项资金的及时供给。

##### 1) 统一计划，确定资金需求，保证供给

依据战略与年度营运计划，按《财务管理制度》确定公司年度预算、下年度投资资金与生产经营流动资金需求项目见下表。

资金性质	项目	资金用途
经营性资金	采购	购买商品与接受劳务
	工资福利	工资、福利、社保、教育培训
	税费	税费支出
	财务费用	利息支出
	日常经营	管理、销售费用
	激励	考核奖励、创新、提案、质量、群众性QC活动等
投资性资金	扩、改、建	构建固定资产、无形资产和其他长期资产

图表 4.4-13：经营资金需求

##### 2) 多渠道筹资，保障资金供给

根据《资金管理办法》和年度资金预算，采取内部自有资金与外部融资结合策略，通过自我积累、银行借贷等多种融资渠道和方式，发挥融资资源集聚效应，保证公司日常营运及新投资项目的资金供给，为公司战略推进提供有力保障。

### 3) 建立、执行全面预算管理

依据《财务管理制度》、《预算管理办法》，根据战略规划和年度经营计划，编制公司全面预算方案。

公司实行“覆盖全面、总分结合（总预算与部门和月度分预算结合）、收支平衡、留有余地”的预算原则，由各职能部门编制年度预算和月度预算，财务部审核，形成公司年度和月度总预算草案，经管理团队批准后，通过签订“责任状”下达，对部门预算执行结果纳入绩效考核。

### 4) 精细化成本管理

依据《财务管理制度》“统一指导，分级管理”。所有费用与支出均纳入成本管理范围。

### 5) “箍桶式”财务风险管理

制定《财务风险管理指导办法》，利用识别、评估、内控与调整改进“四根箍桶筋”，控制财务风险。

结合行业特点和公司经营状况，明确财务风险点、预案、措施、责任、评估。依据投资、业务、资金监控结果、标杆与竞争对手财务情报及经营环境变化，财务定期或不定期组织部门内或多部门进行财务风险评估，提出评估报告。

建立内控体系，形成财务风险监督机制。财务通过监控投资、业务、资金风险点数据变动、趋势，提出风险预警。审计通过规范流程、过程监督与结果审计，防范和规避财务风险。

适时调整改进。根据评估报告，对预算、计划和战略进行及时、适度调整，规避风险，保证企业持续健康发展。

### 6) 统一管控，提高资金使用效率和效益

资金合理调整，优化资金配置。以内部“三个平衡”为资金管理导向，即：根据收、付款周期，实行集中付款，保障资金收付平衡；根据客户性质，灵活运用资金付款方式，保证现汇与承兑平衡；根据经济环境与货币政策变动及时调整

融资方式与渠道，确保资金供给与资金低成本平衡。通过实施资金使用情况与预算对比分析、滚动预算调整机制，实行资金的合理配置。

#### 4.4.4 信息和知识资源

公司建立了一整套比较完善的信息收集和分析系统，全面系统地收集、整合内外部信息。公司依据行业特点，与行业协会等公司建立长期战略合作关系，借鉴其成熟的信息化技术及管理经验，近三年先后投入大量资金、开发一系列涉及生产经营等信息化系统（如：财务管理系统、OA 系统等）。公司基本上建立了一体化、规范化、标准化信息平台，实现大系统管理模式，对各个网络分层独立运行，提高企业运行效率和反应速度，确保公司信息系统运行的规范化、标准化。

根据目前公司生产经营活动的需要，确定对以下过程实施数据分析：

1) 物资采购供应过程：采购部负责收集主要原料、辅料、包装材料等物资的市场供求形势、价格等信息，随时掌握各类物资的价格变动情况，并根据质管部对入厂物资的质量检测数据，建立供方档案，对供方的供货能力和产品质量做出综合评价。

2) 生产过程：由各生产车间或相关部门负责记录和提供产品实现过程中的工艺质量、工艺参数完成情况等方面的数据，质管部负责收集关键过程和关键控制点的工艺参数并进行分析改进，质管部负责对产品质量检验数据的收集、整理与分析，随时掌握产品质量的变化趋势和工艺生产能力。

3) 市场调研与产品销售过程：营销中心定期开展市场调研活动，收集掌握市场需求、产品市场占有率、市场和客户培育情况、销售回款额等方面的信息，同时加强产品的售后服务，融洽客情关系，收集客户信息，争取实现公司与客户双赢的最佳效果。

4) 财务与人力资源管理：

公司建立了财务管理和人力资源管理系统，使财务信息和人力资源的相关信息能够及时得以收集、汇总和分析，为公司的各项生产经营活动提供科学的决策依据。

5) 办公自动化管理：公司实施 ERP 系统，通过电子信息传递等手段，不断降低办公费用，减少纸张消耗，提高工作效率。

6) 网络与网站建设: 公司先后投入资金在网络软、硬件方面进行建设, 购置了比较先进的路由器、交换机等网络设施, 保证了公司信息和网络系统的正常运行。同时建立了专门的公司网站, 弘扬企业文化, 宣传公司与产品信息。

信息源	信息源类别	信息内容	获取、传递、共享渠道
外部	市场顾客	行业动态、技术动态、顾客需求趋势、市场动向等; 顾客满意度、顾客投诉、顾客的个人信息、购买产品信息等。	访问顾客网站; 通过公司网站收集顾客、最终顾客反馈; 走访顾客, 收集信息, 通过邮件、报告反馈本公司。
	竞争对手与标杆企业	对手与标杆企业的相关的经营状况、战略、市场占有率等信息。	访问竞争企业网站; 从顾客、服务站获取竞争企业信息; 从供应商处获取竞争企业信息; 通过行业协会收集。
	供应商等合作伙伴	经营范围、设备状况、生产能力、公司结构、管理体系认证状况等。	供应商走访与调查、供应商综合评价。
	政府和相关机构	国家产业政策、国家法律、法规、行业标准、环境安全法规。	官方网站。
内部	员工	个人信息、工作能力、综合素质、业务信息、员工满意度。	对员工满意度调查。
	设计和开发	标准化信息、技术转让产品图纸及设计文件、自行设计技术资料、项目设计技术资料、产品说明书等对外技术文件。	设计软件。
	生产	生产计划、出库/入库信息、交付信息、车间管理信息、供应商名录、采购周期、供应商类别。	生产系统查询。
	质量	各种质量日报、月报表。	质量系统查询。
	售后服务	服务报告、顾客投诉处理、服务满意度报告等。	质量、销售系统查询。
	销售财务	销售业务进度及开支状况、项目信息、销售额、主要竞争对手情况、各类财务报表, 各产品制造成本和销售成本率报表。	财务、生产系统查询。

图表 4.4-14: 主要信息内容及获取方式

#### 4.4.5 技术资源

公司在生产经营过程中坚持以科学技术为先导，以过程控制为抓手，不断进行技术创新，扎扎实实做好各项工作，使产品质量稳步提高。特别是近年来，公司更是加大了科技投入，在硬、软件建设上不断加以强化，使公司在技术设施、科研水平、创新能力、检测能力等各个方面有了长足的发展，走在了全省乃至全国同行业的前列。

为进一步提高企业自主开发的能力和利用社会资源的能力，推动企业技术升级和产品结构调整，加快高新技术的产业化，公司不断进行技术创新和新产品开发，形成了主导产品和关键技术的自主开发能力，增强了企业市场竞争的能力，提高了企业的综合效益。

(1) 建立、健全技术创新组织机构，形成高效运行机制。为使公司技术管理、技术创新工作的有力有效开展，保证公司产品质量的不断提高和保持生产技术的先进性，近年来“康洁丝”先后获得国家高新技术企业、浙江省科技型中小企业、浙江省高新技术企业研究开发中心、绍兴市军民融合企业等荣誉。

(2) 重视人才培养，不断提高技术能力。公司非常重视人才的引进和培养，根据公司快速发展的状况，每年招聘数名大学生进入公司工作，聘请了多名行业资质专家作为公司的顾问。在人才培养上更是多措并举，定期聘请专家和教授来公司进行培训，并派技术人员到高校等进行继续教育再深造，通过培训锻炼，技术人员素质有了很大提高，对技术人员的成长起到了很好的促进作用，形成了具有较强研发能力的技术队伍。

(4) 完善了实验仪器的配置，保证新产品开发顺利进行，注重检测设备和检测技术的与时俱进，使检测能力不断提高，确保产品质量的稳定与安全。

序号	检测设备名称	型号	数量(台)	技术水平
1	电子秤	XK3190-A27	3	国内领先
2	电子纱线捻度仪	Y331A	1	国内先进
3	全自动单纱强力机	YG023B-III	1	国内先进
4	缕纱测长机	YG086	1	国内先进
5	全自动卷缩率测试仪	YG368	1	国内先进

图表 4.4-15: 主要检测/测量设备清单

(5) 制定了符合行业政策和企业实际的技术创新规划。面对激烈的市场竞争，只有不断进行创新才能求得生存与发展。公司制定了技术开发方向和资金使用

用计划，将以现有生产设备、现有产品为依托，利用高新技术、先进实用技术改造提升现有的工艺技术设备，开发一系列高科技含量、高附加值的产品。公司坚持科研与人才开发并举，有计划地培养一批高素质、能力强的科技带头人，为公司高质量快速发展提供了保障。

#### 4.4.6 基础设施

公司根据自身发展需求，为保障与生产、经营快速发展相适应，制定了详细的发展规划，最大限度满足生产、经营、生活所需基础设施。公司计划 2021-2023 年投入近 1000 万元，用于设施的升级和扩产，提高了基础设施技术水平；加快技术改造和设备更新；加强环境综合治理，确保职工健康安全，全方位打造一流的现代化环保友好型企业。

a) 公司根据发展战略要求，结合公司产能需求，配置了大量的自动化生产设备，描准与新型能力目标相适应。生产线实现人机对话，故障自动检测和诊断，数据自动采集，积极提升生产制造的硬件设施

技改类别	项目名称	投入资金 (万元)	预期目标	完成时间
设备新增	三防纤维项目（高速精密络筒、高速倍捻机）	370	1100 吨/年	2022 年 12 月
升级改造	抗菌纤维项目（加弹机和包纱机）	100	优化品质	2022 年 12 月
设备新增	熔喷工艺防水透气聚酯无纺布膜的研发	500	实现小试，战略投资	2023 年 12 月

图表4.4-16 近年基础设施与设备的更新改造项目举例

b) 制定并实施了基础设施的预防性和故障性维护保养制度。

结合公司的《设备管理制度》每年制定相应的设备保养计划实施，并做好相应记录。

设备管理主要注重保养，突出日常预防维护。结合日常点检，推行设备精细化管理。制定设备维修保养计划时，以降耗增效、减少维修为目标，根据设备的实际使用情况和以往的维修记录，分析设备的故障原因及规律，以杜绝因违规、不良操作引起的故障，并识别出设备的薄弱部件，做好备品配件的贮存，以便在设备出现临时故障时能够快速反应，快速恢复生产。

级别	保养周期	保养人员	保养内容
日常保养	每天	白班人员	每天对设备进行清洁、擦拭，保持设备及环境整洁。

级别	保养周期	保养人员	保养内容
			按设备管理制度的要求对设备的各项性能进行检查和维护。
定期维护保养	依年度设备保养计划实施周期执行	全员	根据制定的《设备保养计划实施》，按计划实施维护。定期维护情况在计划表中予以记录。

图表4.4-17 生产设备保养

c) 制定和实施更新改造计划，基础设施的技术水平不断提高。

每年12月，根据公司年度计划制定相应的基础设施、新建、扩建、改建计划，并列入年度技改计划。公司组织实施基础设施建设以及设备设施的采购、安装、调试、验收等，并同步完善设备固定资产的帐目管理，以及相关流程、操作说明、维护保养、点检制度的修订。

d) 预测和处置因基础设施而引起的环境、职业健康安全和资源利用问题，确保设施安全、正常使用。

对所有新建、改建、扩建项目，严格实行环境、职业健康安全“三同时”方针，进行建设项目竣工环境保护验收监测、建设项目职业病危害控制效果评价、安全评价、消防验收，从源头上预防环境和职业健康安全问题。

公司全过程预测和处置由于基础设施而引起的环境和职业健康安全问题，包括采购、使用、改造、维修保养等环节。

公司导入了环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（ISO45001），对可能因基础设施而引起的环境与职业健康安全问题的相关因素进行了预测分析，并纳入了环境/职业健康安全管理体系目标、指标与管理方案。

#### 4.4.7 相关方关系

随着市场经济的发展，企业分工向着专业化、协作化、精细化方向发展，再加上企业管理水平提升、成本观念增强。通过采购与供方形成稳定的供应链进而建立战略合作伙伴关系，有利于企业整合资源，加快开发新技术，拓展市场，壮大企业的实力。为保持供方持续提供合格产品的能力和体系，从供方的选择开始，就实行质量保证体系不健全一票否决制，从根本上保证供方具有持续提供合格产品的控制能力。纳入供方管理后，公司对其质量保证体系进行日常监控，并加强对所产品检验控制和质量监控。

公司对供方的选择就是首先对其质量保证体系的认可。运行有效的品质保证体系是提供合格产品的保障，是后续管理的基础。选择供方就是对供方的质量保证体系和生产制造能力及信誉、服务意识进行考察，同时要引进一些新的供方参与，由公司采购部门牵头，联合质管部、生产部等组成考察组，从上述各个方面进行量化数据分析和评价，得出初评结果。经过产品试验，由采购部门报公司进行评审，确定合格新供方，综合供方出具的资质材料，建立准供方管理制度，健全准供方信息档案，并报公司签批。确认为合格供方，也说是确定了业务合作关系后，采购部门根据生产使用部门提报的需求计划，制订采购计划，报领导批准后实行招标，然后签订合同，根据约定及时跟踪督促供方发货。货到以后，通知公司质管部抽样检验，合格入库；不合格的一律退货。采购部门组织跟踪落实反馈的质量问题，监督整改进度和效果。每年底对供方全年供货业绩进行考核、评价，考核从质量、价格、交货期和服务四个方面着手，建立详细档案，按照公司制订的优秀供方评选办法进行逐项打分。根据评分高低要淘汰一些不符合要求的供方，让竞争名副其实存在，达到选优留强。

## 4.5 过程管理

### 4.5.1 总则

公司按照过程管理的实际，成立专门的体系负责部门，规定各部门的职责，并制定作业指导书，按照职责和指导书实施过程管理，做到各负其责，协调管理，相互衔接，为顾客做好服务，确保顾客满意。

公司坚持生产过程管理和结果管理相结合，始终把提高产品质量、提高生产效率、节约资源、实现安全生产作为工作重点，以“让每个人的身边都有康洁丝产品”为愿景，提高产品市场竞争力，实现“康洁丝”品牌价值。

### 4.5.2 过程的识别和设计

公司营销中心负责识别市场的产品需求量和产品价格；质管部负责新产品的的设计开发；采购部负责识别各种原材辅料需求量和供应成本价格；生产部负责识别生产制造成本价格；财务部负责识别资金占用成本；质管部负责产品、原材物料质量的把关。公司于每年的12月份制定下年度生产经营计划，确定公司的生产经营指标，公司生产经营计划与公司战略目标保持一致，各部门按照计划，进

行计划分解，围绕公司计划和战略，各负其责，积极协调，相互配合，全面组织价值创造过程管理。

公司从原来的产品导向转变到顾客导向，以顾客的需求为出发点，在产品开发上，做到替客户解决实际问题为出发点设计产品。公司由营销中心负责，时刻关注顾客需求，开发设计符合顾客需求的高质量产品。并通过发现顾客的潜在需求并设法用产品去引发这些需求，使顾客感受到意想不到的满意，不断完善产品服务系统，最大限度让顾客放心，从而保证企业在激烈的市场竞争中占据有利地位。

公司产品设计由质管部、采购部、生产部、营销中心等部门共同参与，过程设计应充分考虑识别出过程要求，价值创造过程的设计应当满足顾客对产品质量、市场需求以及服务的要求，以获得最优质产品。过程的设计必须考虑价值链中顾客、员工和社会消费的要求。价值创造过程的设计在传承的基础上，采取与行业协会联合、高等院校合作及自行研发等获得的相关信息和新的技术，确认工艺过程关键过程和特殊过程，重点控制、分析、测算产品的安全质量、产量和生产成本。价值创造过程设计经试运行不能达到规定要求和达不到获得创造价值需求时，及时进行过程评价和改进，需要时进行过程的重新设计。

管理层每年组织公司年度生产经营计划，明确规定价值创造过程的具体要求和指标，包括：订单达交率、产品合格率、销售目标完成率等。各项成本、周期时间、确认时间等。这些要求通过具体可测量的数据加以明确，以经济责任制的形式，发布于各相关单位，作为对价值创造过程的确认。

### 4.5.3 过程的实施与改进

#### 4.5.3.1 过程的实施

按照所设计的过程和措施，进行过程的实施，为公司创造最大利润价值，促进公司大发展。在过程的实施过程中，经常性地组织对过程进行评价，一旦发现实施过程中存在于实施不符合的情况，要立即组织制定整改措施或修改流程或实施更好的创新过程，使过程的实施流程和措施更加完善，从而创造更大的利润价值，促进企业发展。

为确保过程的有效运行，公司按照质量、环境、职业健康安全、能源标准，建立了多体系《程序文件》和《管理手册》，确定了各部门和人员职责，明确控

制程序和要求，对过程因素（人、机、料、法、环）进行管理控制。对影响过程有效运行的问题和缺陷进行分析，由责任部门负责制定纠正和改进措施，以确保过程的有效运行。

管理层负责制定公司年度生产经营计划，并发布到各部门，各部门再将年度生产经营计划按月进行分解并全力实施。公司生产部负责对产品生产过程进行管控；质管部负责对各生产单位的实施过程进行监控和考核；行政人事部负责价值创造过程的安全管理，制定安全管理制度并监督实施，负责危险源的辨识发现，对重大危险源和重点控制点采取有效措施进行控制，保证过程的安全运行；生产部负责设备的管理与维护，制定设备操作规程，定期检查设备的运行状态，制定方案按计划做好设备的维护与保养，保持设备良好的运行状态；质管部负责提供制定技术文件和技术作业指导书，根据顾客需求研发新产品，定时检查各项工艺技术指标的完成情况，解决生产过程中发生的工艺操作存在的问题，调整技术工艺参数，实施技术工艺改进；质管部负责制定质量管理程序文件和质量文件的管理控制，并负责实施半成品、成品以及原材物料和包装材料质量的把关检验，及时处理质量问题，收集产品质量信息，为公司实施产品质量改进提供依据。行政人事部负责质量、安全、工艺、营销、管理等方面的组织培训工作，让所有部门的员工获得新知识，更好地完成各项工作。

公司结合现有产品特点及现代化的管理模式，积极优化方案，对价值实现过程进行设计，满足主要价值创造过程的需求。经常性组织有关人员学习先进企业的管理模式，借鉴其他企业的亮点，并和一些院校实施联合研发，学习先进的工艺流程，及时总结并运用到实际工作中去。

各生产单位按照公司下达的生产任务实施生产，生产部组织对各单位生产过程进行全方位的监控管理，及时处理生产过程中的违章事件，保证生产顺利；生产车间按照质管部下发的工艺指导书进行严格操作，质管部实施工艺技术过程的控制管理，保证有效的工艺参数执行，并根据过程管理及时调整产品工艺参数，确保稳定操作；在生产过程中，由财务部和生产部制定有效的消耗定额控制成本，并采取有效的制度进行奖励，由行政人事部严格考核并予以兑现，使节约增效工作落到了实处，使公司的近几年的水、电、汽和各类消耗成本得到下降；生产过程中，各单位认真执行安全操作规程，严格安全标准化操作，公司按照安全工作

管理要求，狠抓安全责任主体，加强安全教育和宣传，进行事故应急演练，加大安全检查力度，及时处理各类事故隐患，保持了公司连年安全生产无事故，促进了企业生产经营的持续、健康、快速发展。

公司质管部负责产品质量管理，根据顾客反馈的产品质量信息、供方和合作伙伴的数据信息，针对出现的产品质量和原辅材料的质量问题，对过程能力进行组织分析，分析产品和服务存在的缺陷和不足，制定改进产品和服务质量的措施，及时调整或改进。

关于内部质量管理，按照程序文件，对每一个产品内在及包装、每一项原材料物料都制定完善的验收和生产标准，严格按照标准实施生产过程中的质量监督。定期组织质量管理环节部门召开产品质量分析会和质量鉴评会，组织分析公司产品、半成品生产过程中存在的影响质量的问题，并采取措施加以改正，确保产品不出质量事故。

加强了质量信息的传递和处理工作。对内部发现的责任质量问题，公司将由公司质管部牵头组织调查，分析出事故原因，确定事故责任者，按照责任大小进行严肃处理并纠正质量事故。针对外部和市场反馈的质量问题，由公司质管部及时对反馈意见进行落实，分析问题原因，纠正质量问题，并给予顾客和客户最满意的答复。

#### 4.5.3.2 过程的改进

价值创造过程的改进是提升产品质量与服务质量、完善价值创造流程、获得最佳价值利润的重要条件，公司依据 ISO9001 标准规定了实施质量改进的程序和要求，每年对价值创造过程实施评审评价，使质量安全、财务、技术、安全、环境、营销等管理过程持续有效。在推行质量、安全、环境、能源认证的同时，公司全面推行现代化管理模式，同知名院校结合，邀请专家指导，培养并聘用技术开发、质量管理等技术人才，充实技术岗位，出资配备研发设备，完善技术资料，使公司的技术、工艺、质量管理更上一层楼，产品质量稳步提高，公司产品价值得到进一步体现，各项指标一直走在同行前列，成为全国名优品牌。

### 4.6 测量、分析与改进

#### 4.6.1 总则

公司构建了完善的绩效管理体系，通过收集、分析数据、信息，对公司、部门、岗位的绩效进行测量和分析，为公司战略决策提供科学的依据，及时适应市场和顾客的消费需求。同时根据公司发展状况不断改进，营造持续改进、创新的工作氛围，持续改进和提高公司绩效。

#### 4.6.2 测量、分析和评价

公司通过收集采购、生产、销售、管理等方面的信息，定期对这些信息进行汇总，分析绩效，制定年度计划和各部门《绩效考核办法》，从生产、技术、质量等方面确定绩效测量指标，确保绩效数据的纵向传递与横向沟通。

##### 4.6.2.1 提要

##### 4.6.2.2 绩效测量

合理选择和收集，及时、准确、科学地整理数据和信息，监测日常运作及绩效。

###### 1) 收集信息选择

公司重视数据、信息的收集，根据公司战略和生产经营需要，全面识别并持续开发信息源，选择对公司战略有重要作用的内、外部信息源进行分析，以正确判断公司所处的竞争地位和优、劣势之所在，选择适合于公司发展的竞争需要的策略。所选择的信息范围主要包括以下几个方面：

- ①以公司战略目标和年度任务为核心，确定关键绩效指标并层层分解，明确责任。
- ②确定主要价值过程和关键支持过程的绩效测量，从统计报表、财务报表、市场调查、体系内审和管理评审报告等资料中选择收集数据、信息。
- ③充分了解主要竞争对手、市场、顾客、供应商的信息，着力于绩效的持续改进。

###### 2) 数据、信息的收集与整理

公司按照《不符合、纠正措施控制程序》进行系统分工，明确信息收集渠道和责任部门，全面收集、分类整理各类数据和信息并进行测量、分析。

3) 评价绩效测量系统的有效性，确保对组织内外部环境变化的敏感性。为满足公司战略规划和发展要求，确保绩效测量系统的有效性和适宜性，公司每年由行政人事部组织研发部、质管部、生产部、营销中心、财务部等职能部门对绩效测量系统进行综合评价并组织改进，从而使公司能够科学、及时进行决策，不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

#### 4.6.2.3 绩效分析和评价

##### a) 科学分析，综合评价公司绩效

公司在选择、收集和整理绩效测量数据的基础上定期组织召开各种绩效分析会，对公司绩效进行三个层次的综合分析。

1) 公司领导对组织绩效进行分析评价和战略分析，明确战略方向和公司运营情况，为公司经营的改进和创新提供科学依据。

2) 职能部门和相关部门运用直方图、排列图、矩阵图和趋势分析等统计方法对数据和信息进行专业、综合分析，为调整策略和内部绩效改进提供依据。

3) 各职能部门采用“以绩效定薪酬”的办法对员工绩效进行测量、分析和评价。

b) 运用分析结果，为确立战略目标、制定战略规划提供有效的支持 由于市场、供应商及公司内部资源配置变化，会导致战略目标实现结果发生偏差，公司经营决策层和相关职能部门每月、季、半年、年度都要通过绩效分析会议对战略目标实现的关键指标进行分析并适时调整，以避免战略制定过程中的盲目性和随意性。

##### c) 传递分析结果，有效支持决策

公司建立有效的绩效分析传递机制，通过 ERP 信息系统、公司文件、经营调度会、绩效分析会等，确保绩效分析结果及时准确地传递到各部门、岗位和项目团队，以便其作出科学决策。

##### d) 针对相关过程关键绩效进行分析，持续改进

各部门在获取绩效分析结果后，运用对比法、因果分析法等对质量控制、工艺管理、新产品研发、财务管理、采购管理等过程中的关键绩效指标出现偏差的原因进行分析，明确改进方向，制定整改措施和计划，为过程的持续改进提供有效支持。

#### 4.6.3 改进

##### 4.6.3.1 提要

公司根据企业核心价值观和战略发展要求，通过多种途径识别公司内外部创新与改进机会，并组织有效的形式和方法，对创新与改进结果进行测量、分析及反馈。公司通过经营会议以及各部门的月度、年度的绩效评价结果，结合战略规

划和发展方向，根据内外部顾客和其他相关方的要求，制定公司及所有部门的改进计划和目标，改进的目标与关键绩效指标项进行对接。

#### 4.6.3.2 改进与创新管理

公司在质量、环境、职业健康安全的实施过程中，通过内部审核、纠正和预防措施的实施积极寻找改进的机会，确定改进的方向。通过管理体系改进、技术改进、产品和服务改进四个方面提升企业的竞争力。

##### 1、管理体系改进

公司以国外龙头企业为榜样，对照检查企业在管理方面存在的差距，从管理模式、管理机制上实施改进。公司引进先进管理模式，在质量、环境、职业健康安全的基础上，公司组织实施信息化管理，建立了网络信息平台和网络办公平台。通过系统的建设和运营，对客户信息、市场信息进行有效管理，整合记录客户资料进行统一管理，包括对客户类型的划分、客户基本信息状态、合同信息等，并对各市场活动效果进行评价。网络信息平台的建立便于过程信息的收集、传递和处理。企业内部实现了信息共享，同时加快了信息的传递与处理，提高了办事效率。

##### 2、技术改进

近年来公司在技术改进方面获得成效。首先在制度上有了保障，建立了创新奖励办法，对个人或部门取得的创新成果进行奖励。由取得创新成果的个人或部门提出申请，由评委会组织相关领导或专家进行评价和评审，依据评审结果确定等级，予以奖励，提高了技术创新的积极性。

##### 3、产品改进

公司积极开展群众性质量管理活动，成立质量技术攻关小组，利用 PDCA 循环，运用 QC 新老七种工具、8D 等统计方法进行产品改进。

质管部根据市场反馈的问题以及自查分析汇总情况，组织公司各相关职能部门利用质量分析例会的形式，把质量工作层层分解，制订详细地整改计划，并组织落实验收，使许多质量问题得到了解决，并把各种解决措施纳入日常的管理活动中，避免了此类质量问题的再发生。群众性质量管理活动的开展，为企业质量问题改进工作的顺利开展和质量目标的完成奠定了基础。

公司在质量改进方面制定了相应的激励政策，对提出的合理化建议、优秀的QC小组进行奖励，对在质量改进工作中成绩突出的人员全部给予了奖励、提拔。通过群众性质量管理活动的开展、各种改进方法的应用，使质量问题得到解决并得到了预防。公司的质量管理体系基本形成了班组有小循环，车间有中循环，公司有大循环的质量改进滚动状态。

#### 4、服务改进

搞好售后的服务是优质服务的重要一环，是企业的生命力所在。公司从硬软件建设上双管齐下，首先从“人”着手，提升员工素质，通过开展“售后追踪”“销售技能培训”等为主题的活动，提高服务质量。通过开通专线售后服务电话等措施开通了便捷的服务渠道，得到了顾客的高度满意和好评。

#### 5、创新管理

公司积极推进创新驱动和自主创新战略。公司积极推进创新驱动和自主创新战略。不断加大研发投入，持续进行技术创新，为顾客提供更完美的产品。通过研发创新有效满足国内外客户的个性化需求，提升公司主要产品的市场占有率。

a 研发硬件建设：建立了检测室，配置和完善了研发场地、人员、实验设备、测试仪器等。

b 产学研合作：公司与浙江工业大学高等院校开展广泛的产学研合作，引进高端人才，把国外技术所作为企业持续创新发展的重要技术支撑。

c 积极参与各标准制定。

#### 4.6.3.3 改进与创新方法的应用

公司通过召开职工会议、组建质量小组、组建技术攻关小组等形式开展各项改进活动，充分发挥员工的聪明才智，使各项活动有声有色。

公司建立了纠正措施控制程序，规定对不合格实施评审，分析查找造成不合格的原因，并针对造成不合格的原因制定、实施纠正或预防措施，并对措施的实施结果进行验证，对措施实施后问题尚未解决的，按照PDCA闭环管理法实施持续的质量改进。

### 4.7 结果

#### 4.7.1 总则

公司通过主要经营方面的绩效和改进，包括产品和服务、顾客与市场、财务、资源、过程有效性和领导等方面的绩效进行评价情况，与竞争对手和标杆进行对比并进行评价，找出差距进行改进。

#### 4.7.2 产品和服务结果

公司主要产品为纺织原料（包覆纱、功能纤维等），公司通过不断的技术创新，公司 2018 年 11 月获得政府产业基金 3000 万 A 轮投资，多项专利技术国内领先、国际先进，尤其是在低温等离子体改性技术处于国际领先。公司先后被认定为国家高新技术企业、浙江省科技型中小企业、浙江省高新技术企业研究开发中心、绍兴市军民融合企业、绍兴市企业技术中心，是全国抗菌防臭袜产业联盟执行理事长单位兼秘书长单位、全国卫生产业管理协会抗菌产业分会副理事长单位，是《抗菌包覆纱》浙江制造标准、《抗菌防臭袜》、《消臭袜》、《抗菌口罩》等多个团体标准的起草单位。现已与国内外上百家一线品牌如李宁、安踏、七匹狼、优衣库、皮尔卡丹等合作，是目前全球抗菌纤维、防水纤维的细分行业龙头企业。

在同行业竞争方面，我公司扩大生产面，使订单实现全覆盖。在国内品质高于国家标准。为客户不断解决使用中碰到的各种问题，实现工厂与顾客紧密合作关系。

#### 4.7.3 顾客与市场结果

##### 4.7.3.1 提要

公司通过顾客满意度和忠诚度以及市场方面的绩效结果的测量与竞争对手进行对比，获得改进的方向。

##### 4.7.3.2 顾客结果

公司坚持“质量第一，精益求精，不断创新，顾客满意；遵守法规，保护环境，健康安全，持续改进”的质量、环境、职业健康安全方针，在确保交付产品质量的前提下注重产品的售后服务，通过及时周到的服务确保顾客满意。以顾客为关注焦点，确保产品成为顾客信赖的品牌。

公司营销中心定期开展顾客回访活动、市场调查问卷，实事求是地统计顾客满意情况。针对顾客提出的问题和建议，及时组织有关部门予以采纳，落实到生

产、安装技术中，以推出更符合顾客需求的产品。通过回访调查统计，公司顾客满意率达 99。“康洁丝”品牌已成为广大顾客欢迎和信赖的品牌。

#### 4.7.3.3 市场结果

通过近几年的不断努力，公司认真拓展市场，积极发展新的客户群体，并不断改进和开发新产品，加强产品质量管理，逐步提高对客户的服务意识和服务水平，公司的市场竞争力有了显著提升，取得了较好的市场业绩。

#### 4.7.4 财务结果

通过加强财务管理，公司的各项经济业务指标都有了较大的提高。在主营业务收入方面，已经从资金短缺的困境中逐步摆脱出来，公司步入发展的快车道，销售收入稳步增长，每年都有一定幅度的提高。

公司 2020 年实现主营业务收入 6054 万元。业绩的实现主要得益于公司近几年销售理念的调整，引领消费，占领市场，优质产品形象逐步渗入到客户的心目，占领了欧美市场，市场占有率逐年提高，收入、利税也有了一定幅度的增加，企业资产优良状况得到进一步提高。

#### 4.7.5 资源结果

##### 4.7.5.1 人力资源结果

企业之间的竞争实际是人才的竞争，高效、务实的员工是企业最大的财富。公司截止 2024 年 6 月拥有员工 118 人，其中本科 17 人，占 14.4%；大专 23 人，占 19.5%；高中及以下 78 人，占 66.1%。

随着薪酬制度的不断完善，员工劳动报酬稳中有升；劳动保险及住房公积金缴纳基数逐年提高，保险覆盖面达 100%，劳动合同签订率 100%。不同岗位、不同层次的员工在公司内得到锻炼和发展，近几年已有多人通过竞争上岗被选拔到中层管理岗位上来；公司实现了良性、高效管理和运转。

##### 4.7.5.2 其他资源结果

a) 公司高度重视信息化管理建设，投入 100 余万元，合理配置服务器、电脑等硬件设施，针对各类管理信息业务开发软件系统，以实现信息的有效收集和管理，快速传递和共享，形成了一整套完整的信息管理体系。

b) 公司非常重视技术创新工作，公司每年将销售收入的 4% 以上用于研发投入，2021-2023 年分别投入研发费用：332.53 万元、442.19 万元、331.57 万元。公司完善了技术研究、开发和检测条件和仪器设备，引进和培养了一批高素质人才。公司积极与高校、行业协会进行合作与技术交流，公司人员能力得到了极大的提高。

c) 为保持供方持续提供合格产品的能力和体系，从具有较大实力的供方选择开始，实行质量保证体系不健全一票否决制，从根本上保证供方具有持续提供合格产品的控制能力。

#### 4.7.6 过程有效性结果

(1) 生产工艺水平不断完善，产品质量稳步提高，合格率达到 100%，实现人均产值 50.65 余万元，新产品开发周期、生产周期明显缩短，供货及时，服务周到，客户满意度不断提高。

(2) 在产品质量不断提高的同时，设备利用率、财务预算准确率大大提高，生产成本不断下降，经济效益稳步提高。

(3) 各项基础工作的出色完成，使公司的战略目标得以实现。年内目标都能如期 100% 完成，中长期目标完成率超过预期。与此同时，治污设施运行良好，受到环保部门的表扬和社会好评，节能减排项目取得重大突破，公司真正实现了经济效益和社会效益双丰收。

#### 4.7.7 领导方面的结果

a) 在实现战略目标方面的关键绩效指标的当前水平和趋势

过程	关键绩效指标	2021 年	2022 年	2023 年
研发过程	新开发产品数	6	5	6
	新产品产值率 (%)	35	36	36
	授权专利数 (项)	0	2	4
市场营销	新开发客户数	58	56	59
	销售目标完成率 (%)	92	90	85
	市场占有率 (%)	10	10	10
	客户投诉次数	9	6	8
	顾客满意度 (%)	99	99	97

过程	关键绩效指标	2021年	2022年	2023年
采购管理	采购交期达成率 (%)	99	98	99
	一次采购合格率 (%)	99	98	98
	不合格品及时处理率 (%)	100	100	100
	供应商付款及时率 (%)	91	93	95
生产制造	产值达成率 (%)	99	99	99
	生产计划完成率 (%)	98	98	98
	订单达交率 (%)	96	97	97
	重大安全事故数 (起)	0	0	0
质量管理	来料漏检次数占比 (%)	1	0.8	0.8
	产品合格率 (%)	98	98	98
	失效成本 (万元)	100	115	107
设备管理	设备保养执行率 (%)	100	100	100
	设备维修故障率 (%)	1	1	1
	设备维修及时率 (%)	100	100	100
人力资源管理	员工流失率 (%)	21	24.2	19.2
	员工参保率 (%)	80	90	96
	员工满意度 (%)	90	89.7	93.5
财务管理	资产负债率 (%)	60.5	59.6	63.7
	流动资产周转率 (%)	112	108	69
	核算及时率 (%)	99	99	99

图表 4.7-1 近三年公司关键过程绩效指标完成情况

**b) 在组织治理方面的关键绩效指标的当前水平和趋势**

## (1) 获得的荣誉奖项

序号	获奖名称	时间	颁奖部门
1	国家高新技术企业	2018	浙江省科学技术厅、浙江省财政厅、
2	绍兴市企业技术中心	2019	绍兴市经济和信息化局
3	绍兴市企业研究开发中心	2019	绍兴市科学技术局
4	省级高新技术企业研究开发中心	2021	浙江省科学技术厅
5	浙江省高成长科技型中小企业	2018	浙江省科学技术厅
6	浙江省科技型中小企业	2018	浙江省科学技术厅

序号	获奖名称	时间	颁奖部门
7	全国卫生产业企业管理协会抗菌产业分会副理事长单位	2016	全国卫生产业企业管理协会抗菌产业分
8	浙江省专精特新中小企业	2023	浙江省经济和信息化厅
9	绍兴市绿色低碳工厂	2022	绍兴市经济和信息化局
10	省级清洁生产企业	2021	浙江省经济和信息化厅
11	绍兴市数字化车间（功能纤维生产数字化车间）	2024	诸暨市数字经济发展领导小组办公室
12	标准创新型企业（初级）	2024	国家标准创新型企业管理信息平台
13	标准创新奖	2023	全国纺织品标准化技术委员针织品分会

图表 4.7-2 获得的荣誉奖项

## 2) 组织治理结果

——管理责任结果：公司领导恪尽职守、乐于奉献，强化自身廉政建设，遵规守纪，率先垂范，在职工中起到了良好的带头作用。公司遵守国家的法律法规政策，依法经营和履行纳税义务。加强职业道德教育，未出现管理人员和职工违反职业道德。公司履行社会义务，善于承担社会责任，积极支持公益事业，树立社会公德良好形象。

——审计的结果：公司聘请会计师事务所进行审核，审计人员可以直接、自由地接触公司所有的帐簿、记录、职员以及其他涉及被审单位活动、职责和财产状况的信息来源，在审计过程中可以得到相应管理人员的积极协调与配合，审计过程无利益纠纷与瓜葛，确保外部审计工作公正、公平。

——公司成立工会，定期召开职工代表大会，对公司的重大生产经营活动、大型项目立项等全部提交职工代表大会讨论，充分尊重职工代表参与公司管理和民主监督的权利。公司积极采取多项稳定就业措施，从不主动裁员，并根据公司实际情况逐年提高职工工资待遇、工作条件、生活环境，做到最大程度的为职工谋福利，为职工求幸福。

指标	项目	2021年	2022年	2023年
环境保护（噪音、	环保指标达标率（%）	100	100	100

指标	项目	2021年	2022年	2023年
粉尘、固废、污水)				
安全生产管理	重大隐患整改率 (%)	100	100	100
	一般隐患整改率 (%)	100	100	100
	安全教育受训率 (%)	100	100	100
	火灾、爆炸事故 (起)	0	0	0
	安全生产事故数 (起)	0	0	0
职业健康管理	职业病和职业危害事故 (起)	0	0	0
	重大工伤事故 (起)	0	0	0

图表 4.7-3 近三年公共责任指标绩效完成情况

#### c) 在道德行为方面的关键绩效指标的当前水平和趋势

公司履行社会义务，善于承担社会责任。严格产品质量安全，在各级职能部门进行的产品质量抽检过程中合格率 100%。公司投入巨资改进环保设备，废气处理效果均实现达标排放。

监测指标	2021年	2022年	2023年
重大经营活动违规事件 (件)	0	0	0
高层领导违纪违法事件 (件)	0	0	0
中层干部违纪违法事件 (件)	0	0	0
员工违法违纪事件 (件)	0	0	0
采购合同履行比例 (%)	100	100	100
采购岗位违法违纪次数 (次)	0	0	0
招投标违法违纪次数 (次)	0	0	0

图表 4.7-4 公司道德体系绩效

#### d) 在公益支持方面的关键绩效指标的当前水平

创造企业效益，带动员工成长，解决地方就业，为当地政府创造税收，一直是浙江康洁丝新材料科技有限公司秉持善尽社会责任的体现。

公司以奉献爱心回报社会，诠释企业的价值观念和人文精神。公司积极参与行业发展、环境保护、送温暖等多项社会公益事业。

支持领域名称	支持内容	金额 (元)
--------	------	--------

捐款捐物	救灾扶贫、困难家庭救助、爱心食堂	5000
员工关怀	发放红包；提供工作餐及员工宿舍；定期体检，话费补贴、车辆补贴、工龄补贴、高温补贴、外地员工车票报销等。	992014

图表4.7-5 公益事业支持重点领域



图表 4.7-6 员工关怀