



2024 环境、社会和公司治理 ESG 报告

中顺洁柔纸业股份有限公司

目录

报告编制说明	01
ESG 数据表和附注	81
对标索引表	87



01 走进中顺洁柔

公司简介	03
发展历程	04
年度荣誉	05

04 产品篇

创新驱动	35
负责任营销	41
供应链安全与管理	42
产品和服务安全与质量	46
数据安全与客户隐私保护	51

02 ESG 治理与管理

ESG 治理架构	09
议题重要性评估	10

05 员工及社会篇

员工雇佣与权益	55
员工培训与发展	59
职业健康与安全	61
乡村振兴与社会贡献	63

03 环境篇

环境合规管理	17
能源与水资源管理	19
原材料及包装材料管理	22
污染物排放与废弃物处理	24
应对气候变化	28

06 治理篇

党建引领	69
公司治理	71
风险管理与内部控制	74
商业道德	76

报告编制说明

本报告是中顺洁柔纸业股份有限公司第七份《环境、社会和公司治理（ESG）报告》，向各利益相关方披露了公司在经营中对于环境、社会和公司治理（ESG）议题所秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作与达到的成效。

报告范围

本报告范围涵盖中顺洁柔纸业股份有限公司及其附属公司（简称“中顺洁柔”“集团”“公司”）。除非特别说明，与公司（股票代码：002511.SZ）同期合并财务报表范围一致。

公司名称对照表

公司简称	公司全称
江门中顺	江门中顺纸业有限公司
浙江中顺	浙江中顺纸业有限公司
云浮中顺	中顺洁柔（云浮）纸业有限公司
四川中顺	中顺洁柔（四川）纸业有限公司
湖北中顺	中顺洁柔（湖北）纸业有限公司
唐山纸业	中顺洁柔（唐山）纸业有限公司
达州中顺	中顺洁柔（达州）纸业有限公司
渠县洁竹	渠县洁竹建设发展有限责任公司
江苏中顺	中顺洁柔（江苏）纸业有限公司

报告期间

本报告期间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。本报告中的数据如无特别说明，均为在此期间内数据。

编制依据

本报告依据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》（简称“《指引》”）、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》（2023 年 12 月修订）编制。

数据说明

报告中的数据和案例来自公司实际运行的正式记录，财务数据均以人民币为单位。财务数据与公司年度报告不符的，以年度报告为准。

报告编制原则

重要性	公司识别出各利益相关方关注的与经营相关的重要性议题，作为本报告汇报重点。本报告中对重要性议题汇报的同时关注公司所处行业 and 经营业务的特点。议题重要性分析过程及结果详见本报告“议题重要性评估”章节。
准确性	本报告尽可能确保信息准确。其中，定量信息的测算已说明数据口径、计算依据与假定条件，以保证计算误差范围不会对信息使用者造成误导性影响。定量信息及附注信息详见本报告“ESG 数据表和附注”章节。董事会对报告的内容进行保证，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。
平衡性	本报告内容反映客观、真实的事实，对涉及公司正面、负面的信息均予以不偏不倚的披露。
清晰性	本报告以简体中文发布，并包含表格、模型图等信息，作为本报告中文字内容的辅助，便于利益相关方更好地理解报告中文字内容。为便于利益相关方更快获取信息，本报告提供目录及 ESG 标准的对标索引表。
量化性	本报告披露关键定量披露项，并尽可能披露历史数据，详见“ESG 数据表和附注”章节。
可比性	本报告对同一定量披露项在不同报告期内的统计及披露方式尽量保持一致；若数据的采集、测量与计算方法有更改，对相关数据进行追溯调整，并在报告附注中说明调整的情况和原因，以便利益相关方进行有意义的分析，评估公司 ESG 数据水平发展趋势。
完整性	本报告披露对象范围与公司合并财务报表范围保持一致。
时效性	本报告为年度报告，覆盖时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。公司尽力在报告年度结束后尽快发布报告，为利益相关方决策提供及时的信息参考。
可验证性	本报告中案例和数据来自公司实际运行的原始记录或财务报告。公司采用 HiESG 绩效管理信息系统管理历年 ESG 数据，所披露数据来源及计算过程均可追溯。

报告获取方式

本报告以简体中文电子版形式发布，可登录深圳证券交易所指定的信息披露平台或公司官方网站（<https://www.zsjr.com>）在线浏览或下载。



走进中顺洁柔

公司简介

中顺洁柔纸业股份有限公司成立于 1999 年 5 月 28 日，是一家集研发、生产及销售为一体的多元化集团企业，是国内首批 A 股上市的主营生活用纸龙头企业。

公司始终围绕着“产品要品牌，企业要品牌，做人更要品牌”的核心文化理念，践行“只在乎你”的企业初心，打造以用户为中心的“消费者集团”，致力于成为“国民美好生活的陪伴者”。

公司基本信息

- 📖

公司名称：中顺洁柔纸业股份有限公司
- 📍

总部地址：广东省中山市西区彩虹大道 136 号
- 🅐

外文名称：C&S Paper Co., Ltd.
- 👤

员工人数：6,111 人
- 📈

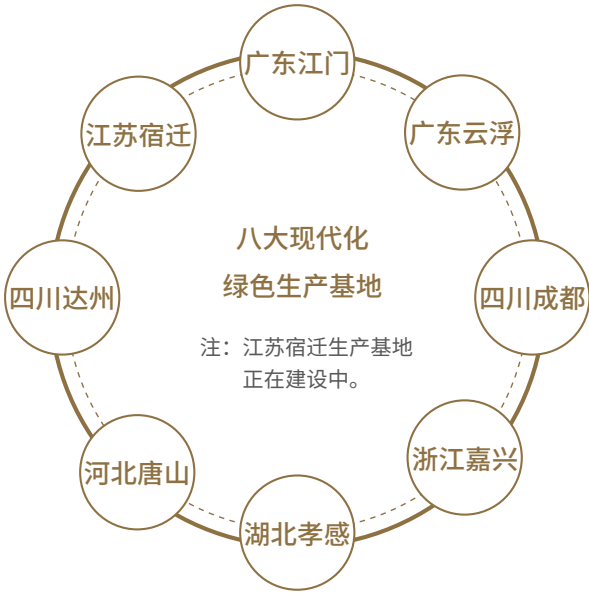
股票代码：002511.SZ
- 💰

营业收入：81.51 亿元
- 🕒

成立时间：1999 年
- 🏢

资产总额：93.36 亿元
- 📋

主要业务：公司主要经营生活用纸以及生活用品产品的研发、生产和销售，目前拥有洁柔、朵蕾蜜、太阳、洁仕嘉、洁柔面子、悦已柔、新棉初白、柔可适八大核心品牌，产品涵盖生活用纸、护理用品、家清用品、健康精品、护肤用品、母婴用品、商旅一次性用品和商用消费品。



公司产品覆盖全国 **2,000 多** 个城镇，拥有经销商（GT）、大型卖场连锁卖场（KA）、商用消费（AFH）、电商（EC）、新零售（RC）及国贸（EX）六大渠道，包括 **2,000 多** 个合作伙伴、**超 200 万** 个终端销售网点，销售网络覆盖全国。公司稳健立足中国市场的同时，不断拓展全球化的销售网络，产品远销东南亚、东北亚、大洋洲、北美等海外市场。

发展历程



年度荣誉



治理领域

治理领域



获评“广东省诚信兴商典型案例”



子公司云浮中顺被中共云浮市委授予“云浮市2023 年度高质量发展先进集体”称号



获评“中山市企业知识产权保护流动工作室”



获评广东商标协会商标海外保护专业委员会“委员单位”



中山市法治文化共建企业



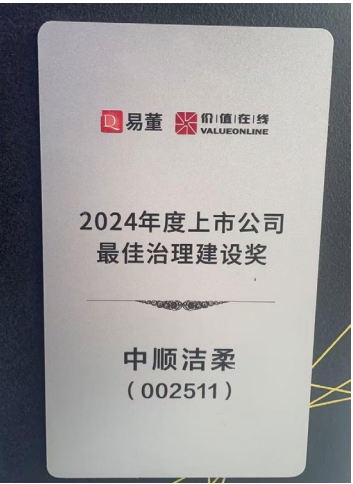
连续三年获得中国上市公司协会颁发的“上市公司董事会典型实践案例”奖项



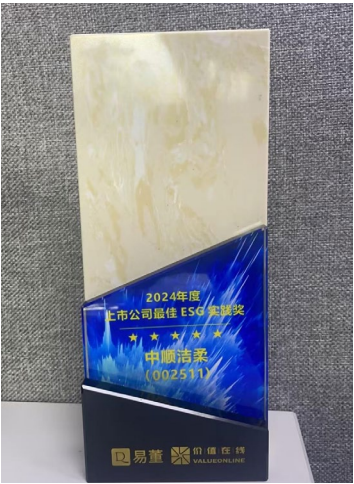
《证券市场周刊》ESG 金曙光奖 - 公司治理奖



中国赛道与 ESG 可持续发展大会颁发的 2024 年度上市公司最佳治理建设奖



价值在线颁发的“2024 年度上市公司最佳治理建设”奖项



价值在线颁发的“上市公司最佳 ESG 实践奖”奖项



深圳市公司治理协会颁发的“大湾区上市公司绿色治理 TOP20”奖项

年度荣誉



环境领域

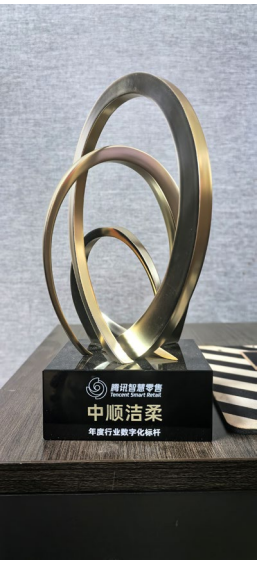


子公司江门中顺获评广东省造纸行业协会颁发的“能效领跑者”



子公司云浮中顺获评广东省“绿色工厂”

产品领域



腾讯智慧零售“年度行业数字化标杆”



2024 全国制造业优秀数字化案例



TBI 杰出品牌创新奖“年度品牌奖”



巨量引擎奖“年度行业标杆”



2024 年全国“质量月”质量诚信倡议企业

员工与社会领域



2023 年度中国公益企业



2024 中国上市公司慈善公益500 强



2024 中国企业乡村振兴 500 强



深圳市慈善会·慈善新会员单位



子公司云浮中顺被中华全国总工会授予“全国模范职工之家”称号



子公司达州中顺被渠县总工会颁发“渠县五一劳动奖状”



大国品牌 -75 年 75 品牌



京东金榜“2024 年度纸品金奖”



洁柔霸总 IP 获得鲸潮奖“年度影响力 IP”



洁柔“10 元 6 箱”危机公关获得金梧奖金奖

ESG 治理与管理

ESG 治理架构

中顺洁柔坚持“追求绿色效益、履行社会责任”的理念，将 ESG 管理融入公司日常经营中。为实现公司资源的最优配置，更高效地开展 ESG 治理工作，公司已建立董事会及董事会战略与可持续发展委员会、可持续发展执行委员会以及各执行小组三层 ESG 治理架构，自上而下地推进公司 ESG 治理工作的规划布局，并不断完善信息报告与监督机制，确保公司 ESG 治理工作稳步有序推进。

中顺洁柔 ESG 治理架构



议题重要性评估

议题分析流程

议题重要性分析是公司开展可持续发展管理的重要基础。2024 年，《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》发布，为公司开展议题重要性评估工作提出了更加全面的要求和更加清晰的指导。

公司依据深交所要求，在报告编制过程中开展识别和应对可持续发展相关负面影响或风险的尽职调查程序，结合自身业务及行业发展动态，参照国内外 ESG 相关标准，认真聆听各利益相关方对公司的期望，按照了解背景、建立议题清单、评估与确认以及议题报告的流程开展重要性议题的分析工作。

中顺洁柔 2024 年议题双重重要性分析流程



利益相关方沟通

公司始终坚守初心,以开放包容、积极主动的姿态,与利益相关方保持沟通。公司充分考虑自身生产运营对利益相关方的影响,认真聆听并全面理解各利益相关方的声音与需求,精准捕捉各利益相关方对公司的期望与诉求,以实现公司与各利益相关方的互惠共赢。

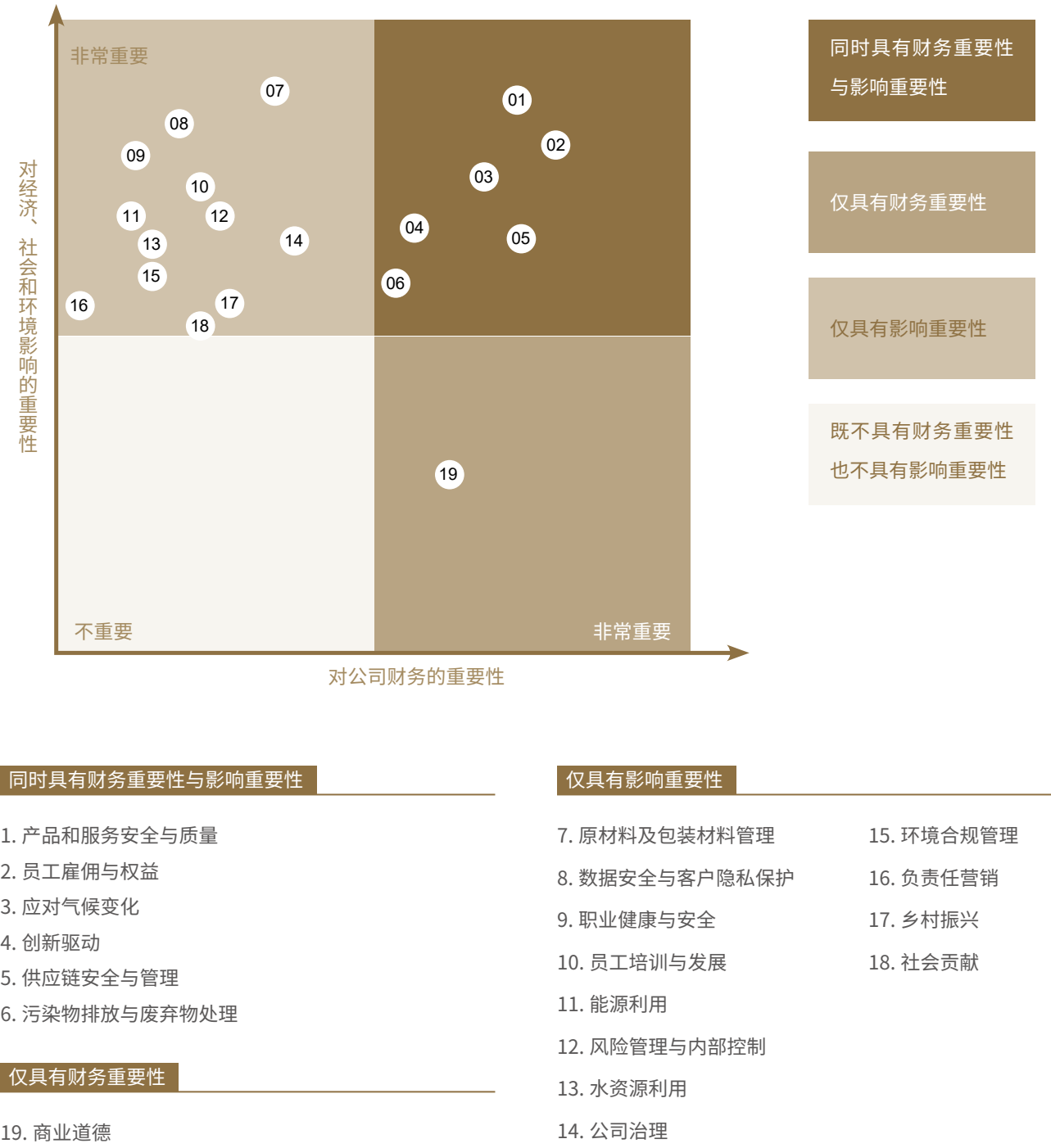
利益相关方关注议题及公司的回应方式

利益相关方	关注议题	沟通方式及渠道
 股东与投资者	- 公司治理 - 商业道德 - 风险管理与内部控制	- 股东大会 - 投资者调研 - 交易所互动易平台 - 路演活动 - 投资者热线、专用邮箱
 政府与监管机构	- 风险管理与内部控制 - 产品与服务安全与质量 - 商业道德 - 乡村振兴	- 现场调研 - 日常沟通与汇报 - 项目审批与监管 - 工作研讨会议 - 指导检查
 消费者 / 客户	- 产品和服务安全与质量 - 创新驱动 - 原材料及包装材料管理 - 负责任营销 - 数据安全与客户隐私保护	- 公司官网及新媒体平台 - 线下、线上沟通渠道 - 客户投诉渠道 - 市场调研 - 客户满意度调查
 员工	- 职业健康与安全 - 员工雇佣与权益 - 员工培训与发展	- 公司内网 - 员工满意度调查 - 内部培训 - 职工代表大会
 合作伙伴	- 风险管理与内部控制 - 供应链安全与管理 - 商业道德	- 经销商大会 - 日常沟通与培训 - 供应商会议 - 业务拜访
 社区及公众	- 污染物排放与废弃物管理 - 产品和服务安全与质量 - 乡村振兴 - 社会贡献	- 社交媒体 - 新闻报道 - 现场调研
 行业组织及专业机构	- 创新驱动 - 产品和服务安全与质量 - 负责任营销 - 商业道德	- 行业研讨交流会 - 协会会议 - 行业论坛与峰会

议题重要性评估结果

通过与利益相关方和内外部专家沟通,公司结合自身实际情况,识别并筛选出 19 个重要性议题,通过对议题的影响重要性和财务重要性进行评估和排序,最终形成公司 2024 年重要性议题矩阵。其中,具有双重重要性的议题有 6 个,仅具有财务重要性议题 1 个,仅具有影响重要性议题 12 个。

中顺洁柔 2024 年重要性议题矩阵



中顺洁柔 2024 年重要性议题变动情况

2024 年重要性议题	2023 年实质性议题	变动原因
污染物排放与废弃物管理	废气管理	依据深交所《指引》议题界定，结合公司运营实际，在原有议题基础上合并或调整表述，以更贴合监管要求。
	固体废物管理	
环境合规管理	环保体系建设	
能源利用	能源资源管理	
水资源利用	水资源管理	
社会贡献	慈善事业	
产品和服务安全与质量	客户服务	
	产品管理	
员工雇佣与权益	员工关怀	
商业道德	商业道德	
	廉政行动	
风险管理与内部控制	合规经营	
公司治理	信息披露	
	公司决策	
应对气候变化	——	基于深交所《指引》要求，结合公司经营实际和利益相关方关切，新增议题。
创新驱动		
供应链安全与管理		
数据安全与客户隐私保护		
员工培训与发展		
职业健康与安全		
负责任营销	——	结合行业发展动态和国内外 ESG 标准，自主识别重要性议题。
原材料及包装材料管理		

公司董事会和董事会战略与可持续发展委员会审阅并确认本年度议题矩阵。针对具有财务重要性的议题，公司在报告中围绕“治理—战略—影响、风险和机遇管理—指标与目标”四要素内容重点披露。

中顺洁柔 2024 年度财务重要性议题影响、风险和机遇分析

议 题	影响范围			受影响的 主要利益相关方	风险与 / 或机遇类型	时间范围	财务影响
	价值 链上 游	自 身 运 营	价 值 链 下 游				
产品和服务安全与质量	✓	✓	✓	政府与监管机构 消费者 / 客户 合作伙伴 行业组织及专业机构	市场机遇 产品与服务机遇	短期、中期、长期	营业收入增加 运营成本增加
员工雇佣与权益		✓		政府与监管机构 员工	责任风险 声誉风险	短期、中期、长期	运营成本增加
应对气候变化		✓	✓	政府与监管机构 股东与投资者	政策风险 能源来源机遇 产品与服务机遇	中期、长期	运营成本增加 营业收入变动
创新驱动		✓	✓	消费者 / 客户 行业组织及专业机构	产品与服务机遇 市场机遇	短期、中期、长期	营业收入增加 运营成本增加
供应链安全与管理	✓	✓	✓	合作伙伴	市场风险 声誉风险	短期、中期、长期	营业收入下降 运营成本增加
污染物排放及废弃物处理		✓		政府与监管机构 社区及公众	声誉风险 政策风险 责任风险	中期、长期	合规成本增加 营业收入减少
商业道德	✓	✓	✓	股东与投资者 政府与监管机构 合作伙伴	声誉风险 责任风险	中期、长期	合规成本增加 营业收入减少

注：影响时间范围参考中国财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》和公司运营实际设定。短期是指报告期间结束后 1 年以内（含 1 年）；中期是指报告期间结束后 1 年至 5 年（含 5 年）；长期是指报告期间结束后 5 年以上。

03

环境篇

环境合规管理	17
能源与水资源管理	19
原材料及包装材料管理	22
污染物排放与废弃物处理	24
应对气候变化	28



环境合规管理

中顺洁柔的生产运营活动严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等国家及地方政府的环境保护相关法律法规，依据 GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015《环境管理体系规范及使用指南》等标准，公司编制《质量环境职业健康安全管理手册》作为公司对内开展环境管理的纲领性文件和行动准则，并结合公司实际情况不断完善环境管理体系。

报告期内，公司未因为环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任。

公司已投产的七大生产基地均已通过 GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015 环境管理体系认证，且每年开展复审工作，动态提升内部环境管理水平。

公司制定了“改善环境、绿色工厂、美化生活、社会价值”的环境方针，并通过各种方式，将其宣传到公司的各层次，确保环境方针得到正确的理解和切实的执行。公司建立以总裁为最高管理者，生产管理部、安环部等各个部门各司其职、相互协调的管理架构，保证公司环境管理体系的平稳有效。为提高员工的环保意识，提升公司环保表现，公司在新员工入职对其开展环境保护相关培训，并定期开展如污水处理、无废工厂、危险废物管理等专题培训。报告期内，公司共开展环境保护相关培训 7 场，参与培训 103 人次。



在突发环境事件应急管理方面，公司开展了突发环境事件风险评估，制定了《突发环境事件应急预案》，依据预案要求，匹配了相应的劳保用品和应急物资。同时，公司定期开展应急预案的适宜性评估、应急培训和应急演练，确保应急预案的有效性和可执行性。

中顺洁柔突发环境事件应急管理主要措施

风险评估

应急预案

应急资源调查

应急培训及应急演练

公司对各项目存在的环境风险进行系统排查，充分识别厂区内存在的重大环境风险源，并提出环境风险防范措施建议，以提高公司的风险防范意识和风险管理水平。

公司依据突发环境事件应急管理相关规定，制定了《突发环境事件应急预案》，依据突发事件的严重性和紧急程度进行分级管理，对环境事故的预防系统与预警机制、信息报告机制、应急处置机制及应急终止后处理作出规定，并提交上级监管机构审核和备案。

公司定期开展突发环境事件应急资源调查，对本公司内的“人、财、物”等应急物资资源展开清查并登记汇总成表。公司还同步开展外部救援资源调查工作，了解周边企业应急资源储备概况，摸清公司发生突发环境事件时可依靠的外部救援力量。

公司定期开展应急培训、应急演练及应急预案适宜性评估工作，确保应急预案的有效性和可执行性。

案例

江门中顺开展化学品泄漏应急演练

2024 年 8 月 28 日，为提高公司在发生化学品泄漏事故时的应急响应速度与组织协调能力，提升员工的应急处理能力和环境保护意识，江门中顺开展了一场化学品泄漏应急演练。此次应急演练包括了预案启动、人员疏散、确认泄漏物质、信息通报、区域警示、泄漏源控制和泄漏物处理在内的整个应急处置流程。

通过此次演练活动，江门中顺检验了应急预案的有效性和公司在化学品泄漏事件中的应急管理能力，确保在真实情况下能够迅速反应、有效应对，保障人员安全与环境安全。

能源与水资源管理

能源利用

公司在生产经营中涉及的能源类型包括原煤、天然气、汽油、外购蒸汽和外购电力。为规范公司能源管理工作，实现能源的合理、充分利用，公司制定了《能源资源消耗控制程序》《能源管理工作制度》等制度文件，明确公司能源管理架构与岗位职责，规范公司能源管理活动。

报告期内，公司通过使用可再生能源、优化生产工艺、改进设备性能、提高节能意识、推行绿色办公等措施提高能源的利用效率。公司单位产品能源消耗量不超过 330 吨标准煤 / 吨产品，优于《制浆造纸单位产品能源消耗限额》（GB31825-2024）生活用纸单位产品综合能耗先进值指标，项目能效处于行业先进水平。

湖北中顺、云浮中顺已通过 GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018 能源管理体系认证，认证覆盖率达

28.6%

中顺洁柔能源利用的主要管理措施

使用可再生能源

公司湖北、云浮、唐山、浙江生产基地在厂房屋顶安装了太阳能发电系统，能源消耗量可减少 12%，每年可减少碳排放 15,300 吨。

改进设备性能

公司逐步淘汰厂区内能耗高的设备，优先采购一级能耗设备，优化现有生产设备的运行参数。报告期内，公司通过更换磁悬浮真空泵、除尘设备等设备，提升能源利用效率。

加强能源管理

公司建立了完善的能源计量与监测体系，通过数字化手段对厂区设备运行状况和能源耗用情况进行日常监测，以及时发现异常情况。公司定期开展能源审计工作，全面掌握公司能源利用状况。

提高节能意识

公司在生产车间张贴醒目的节能标语，并开展节能宣导、节能技术培训，提高员工的节能意识。

优化生产工艺

公司持续优化现有生产工艺，关注生产系统可能存在的用电损耗大、供浆效率低等问题，通过改造原有管道或生产设备，添置新设备等方式降低能耗。

推行绿色办公

公司加强对灯具、空调等用电设备的节能管理，通过定期开展绿色办公宣传活动，培养员工的节能习惯。



高效电机设备



分区开关

中顺洁柔 2024 年度能源利用管理指标与目标

指标	目标	达成情况
吨纸电耗	较上一年度下降 1.5%	

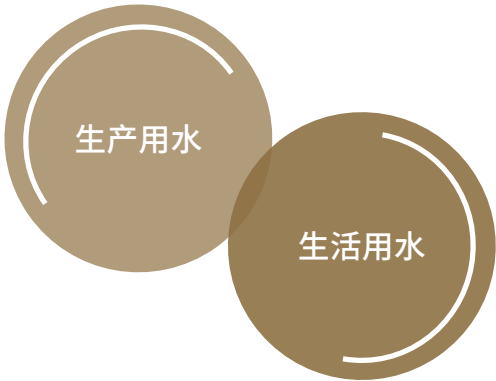
水资源利用

公司生产经营中使用的水资源类型为市政供水、地表水与地下水。报告期内，公司在水资源求取及使用方面不存在困难，亦未发生由取水、耗水、排水导致的直接或间接水资源重大影响。公司严格遵守《中华人民共和国水法》等水资源保护法律法规，并制定了节水规划和年度用水计划，不断完善公司水资源管理体系。

公司积极开展水资源循环利用、节水设备维护、生产工艺升级、节水文化宣导等工作，实现水资源的科学使用，提升公司水资源利用和回收效率。

中顺洁柔水资源节约利用的主要管理措施

- **开展用水审计：**按规定周期开展水平衡测试或用水审计，高度重视测试及审计结果，积极采纳节水建议。
- **优化生产工艺：**积极引进新生产设备、设施，不断优化生产工艺，保持国内同行业领先水平。
- **加强设备维护：**建立定期巡回检查制度，定期检查用水设备、设施的使用情况，如发现有跑、冒、滴、漏等情况及时上报，并尽快修复。
- **推广白水利用：**生产过程中产生的白水经多盘过滤回收循环系统回收纤维后回用于生产环节，减少生产过程中的耗水量。

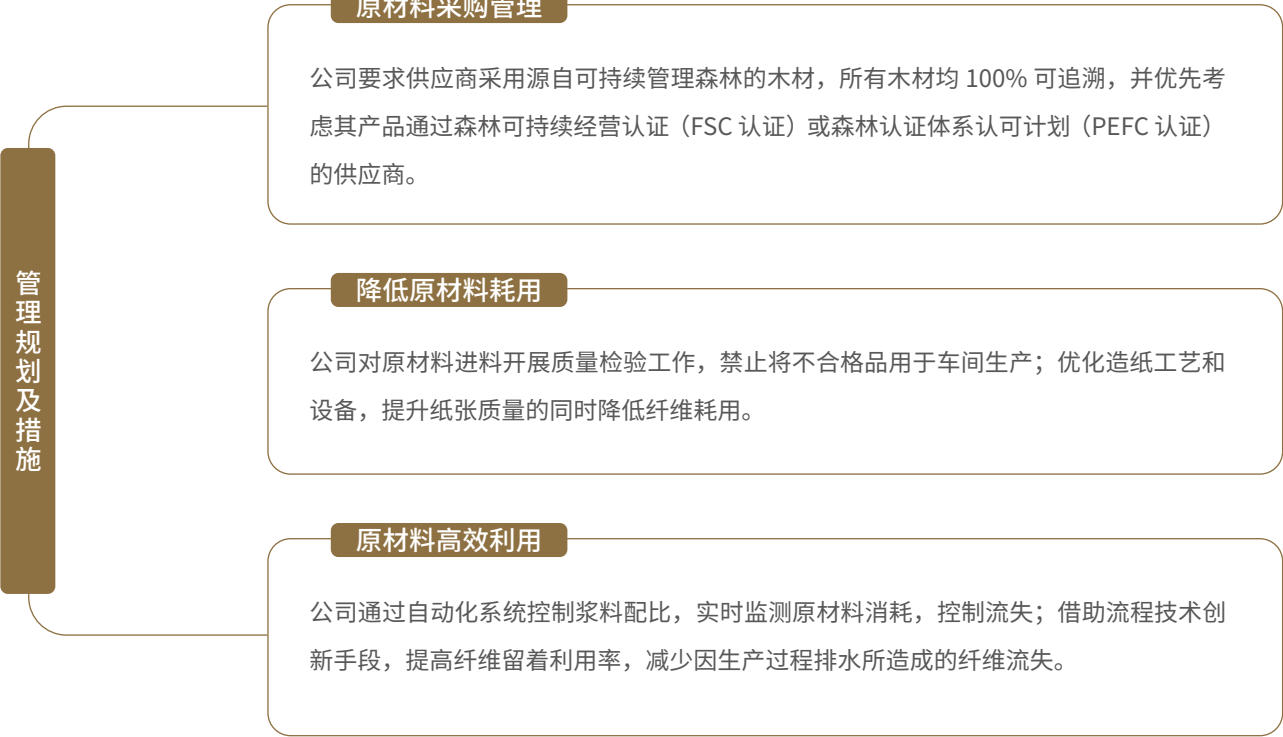


- **倡导节水文化：**定期开展节水宣传教育工作，在醒目处张贴节水宣传海报、摆放节水展板、张贴节水标识，向员工分发节水宣传手册，并开展节水意识问卷调查。
- **加强用水管理：**公司使用感应水龙头、小容量蹲便器水箱等节水型用水器具，并对公共场所和员工宿舍的用水情况进行定期检查和

原材料及包装材料管理

作为国内生活用纸龙头企业，公司的主要原材料为纸浆，主要包装材料包括塑料薄膜包装袋和纸盒等。公司制定了《原材料采购管理制度》《不合格材料处理流程》等制度，不断完善原材料管理体系，规范原材料的采购流程和

中顺洁柔原材料管理规划及措施



在包装材料方面，公司采购废包膜、再生纸制作的纸箱等可再生材料作为产品包装，并在产品设计阶段，通过研究产品特点、规格、形状等流通条件，不断优化产品包装结构，制定科学的内外包装方案，避免包装过剩。



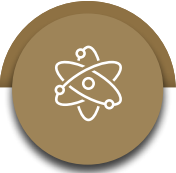
报告期内，中顺洁柔



废包膜、纸箱等包装材料回收率达到

100%

中顺洁柔产品绿色设计主要管理措施



原材料选择

优先选用人工经济林木，实现森林资源的可持续培育和利用，避免对原始森林的依赖。



包装设计

采用简约包装，减少包装材料使用，并积极探索可降解、可循环利用的包装材料。



生产工艺

引进先进的生产设备和技术，降低能耗和排放，减少污染。

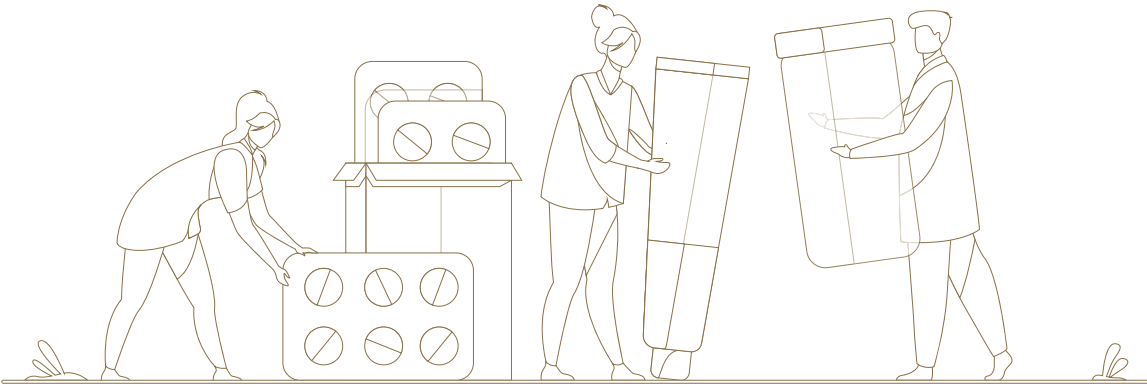
中顺洁柔 2024 年度原材料及包装材料管理指标与目标¹

指标	目标	达成情况
吨纸浆耗 ²	较上一年度下降 0.2%	✓
包材损耗率（有芯卷纸中袋）	较上一年度下降25%	✓
包材损耗率（软抽中袋）	较上一年度下降20%	✓

注 1：在包装材料管理方面，公司依不同区域、品类、规格制定包材损耗率目标，此处仅选取部分指标与目标。

注 2：吨纸浆耗 = 浆板用量 / 原纸产量。

下一步，公司将在现有的原材料及包装材料管理的基础上，进一步深化原材料的质量管控机制，致力于推动原材料的可持续发展。同时，针对包装材料的管理，公司将持续优化产品设计，以实现包装材料的高效利用。



污染物排放与废弃物处理

随着《造纸产业发展政策》等多项行业规划及国家政策的发布，造纸行业面临更为严苛的环保要求。公司全面贯彻国家及地方相关制度和管理要求，始终秉持“改善环境、绿色工厂、美化生活、社会价值”的环境方针，致力于降低公司生产经营对外部环境的负面影响。

中顺洁柔“污染物排放与废弃物处理”议题四要素管理框架

治理

- 公司严格遵守国家环境保护相关法律法规，制定了《工厂环保管理规定》《废弃物管理制度》《危废仓库管理制度》等管理制度，明确了以总裁为最高管理者，由安环部统筹负责、各相关部门协调配合的管理架构。

战略

- 公司若在污染物排放与废弃物处理方面管理不到位，可能面临罚款、诉讼和监管制裁的风险，损害公司声誉，甚至影响生产许可和业务发展。通过优化污染物及废弃物处理方式，公司能够降低处置成本，提高资源回收率，提升企业形象，对财务状况产生正面影响。
- 公司建立污染物排放与废弃物处理管理体系，对污染物及废弃物开展全面的控制管理。

影响、风险和机遇管理

- 公司根据国家及地方性法律法规的要求，开展污染物的自行监测及委托检测工作，并通过直接排放或者间接排放的形式，确保污染物达标后排放。在废弃物处理方面，公司集中处理无害废弃物，并委托有资质的第三方处置有害废弃物。
- 报告期内公司在“污染物排放与废弃物处理”议题下的其他管理措施及成果详见本章节。

指标与目标

- 下一步，公司将不断完善污染物排放与废弃物处理管理机制，优化管理流程，在保证合规的前提下不断降低自身生产运营实践对环境的影响。
- 公司设定主要污染物及特征污染物排放量、有害、无害废弃物产生量等指标作为“污染物排放与废弃物处理”议题的管理指标，通过减排实践不断优化公司环境表现。

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等国家环境保护相关法律法规，并严格执行《制浆造纸工业水污染物排放标准》（GB 3544-2008）等国家及地方污染物排放标准，对污染物及废弃物开展全面的控制管理，确保各项污染物处理及排放符合法律法规要求。

为规范公司污染物排放与废弃物管理,确保各项工作有序开展,公司制定了《工厂环保管理规定》,明确了由安环部统筹负责,环保水处理车间、锅炉车间、生产车间等各部门各司其职的管理架构。

中顺洁柔“污染物排放与废弃物处理”治理架构



污染物排放

公司生产过程中排放的主要污染物种类包括废水、废气及噪声，公司已按相关部门要求开展自行监测及委托检测工作，并在各省企业环境信息依法披露平台公开污染物排放情况。报告期内，浙江中顺、云浮中顺、达州中顺因排污许可证到期，唐山纸业因更换公司主体，重新申领排污许可证，其他已投产的生产基地排污许可证均在有效期内。

报告期内，云浮中顺、浙江中顺、唐山纸业、达州中顺、四川中顺、湖北中顺 6 个生产基地为重点排污单位。各生产基地污染防治设施均正常运行，各重点排污单位的排污信息等详见公司 2024 年年报。

中顺洁柔污染物排放情况及管理措施

维度	主要污染物及特征污染物	管理措施
废水	化学需氧量 氨氮 总氮 总磷	监测方式：手工监测和自动监测结合，同时委托有资质单位定期开展监测工作。 处理工艺：采用预处理 -AO-BAF 深度处理工艺，先通过预处理去除大颗粒杂质并调节水质，再经厌氧 - 好氧工艺（AO）脱氮除磷，最后通过曝气生物滤池（BAF）对污染物深度处理。 排放形式：江门中顺、四川中顺、浙江中顺、湖北中顺、唐山纸业产生的污水经过公司集中处理后，再由当地污水处理厂处理后排；云浮中顺、达州中顺经过公司内污水处理站处理达标后有组织排放。
废气	颗粒物 二氧化硫 氮氧化物	排放情况：四川中顺、唐山纸业、渠县洁竹配有天然气锅炉，湖北中顺为燃煤锅炉，均安装了废气在线监测设备。 处理工艺：采用布袋除尘 - 石灰石石膏法脱硫、选择性非催化还原法（SNCR）脱硝。 排放形式：四川中顺、唐山纸业通过烟囱直接排放，湖北中顺通过脱硫脱硝后达标有组织排放，渠县洁竹通过 FGR 烟气再循环系统达标后排放。
噪声	—	监测方式：每季度委托有资质单位开展监测工作。 管理措施：在噪声源方面，公司采购低噪声设备；在噪声传播途径方面，公司安装了消音房、声屏障、消声器等隔声、减振、消声装置，降低噪声影响。

废弃物管理

在废弃物管理方面，公司制定了《废弃物管理制度》《危废仓库管理制度》《危险废弃物标识制度》等，不断完善公司废弃物收集、存储与转运的管理机制，明确各部门管理职责划分。

中顺洁柔废弃物种类及管理措施		
类别	主要废弃物	管理措施
有害废弃物	色带、废矿物油、废包装桶、废弃灯管、在线监测废液等	- 各车间遵循减量化的原则，精准制定设备维修保养计划，避免多次无效的保养活动，减少有害废弃物的产生。 - 各部门及时回收危险废弃物并转运至危废仓库，严格按相应划分区域摆放，并挂上对应标识，由有资质的第三方机构依法合规对危险废弃物进行转移、处置，并由安环部存档备案。
无害废弃物	金属、塑胶类、纸类、生活垃圾等	- 按照固体废弃物资源化、无害化的要求进行综合利用。 - 各部门将实际产生的无害废弃物分类堆放并按要求储存，统一处理。



在日常办公方面，公司制定了《节约管理制度》，号召员工为低碳社会发展做出贡献。在废弃物减量化方面，公司推广无纸化办公，开展光盘行动，倡导员工减少一次性用品的使用，并定期举行面向员工的绿色办公宣传活动，提高员工节约资源、绿色工作的意识。



危废仓库标识清晰

公司每年制定《危险废物管理计划》，全面回顾上年度危险废弃物管理情况，并制定下一年度危险废弃物产生环节、转移环节和利用处置环节的管理工作计划，加强危险废物全生命周期环境管理。公司制定“废弃物贮存与处理合法合规”为废弃物管理目标，各个工厂依据各自的实际情况制定各自的管理目标。报告期内，公司未发生因污染物排放及废弃物处理违规受到重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

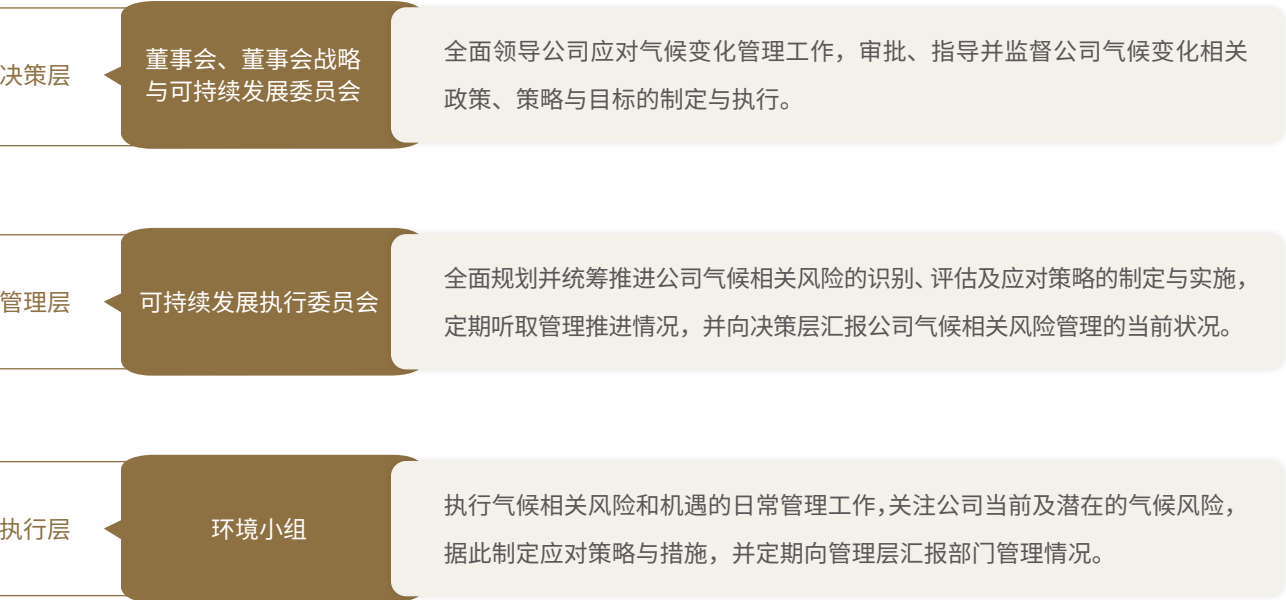
应对气候变化

应对气候变化是全人类面临的共同议题。在全球气候变化的严峻挑战下，减少碳排放、实现碳中和已成为国际社会共同关注的焦点。自从“3060”碳达峰碳中和目标提出以来，国家稳步推进“双碳”工作。中顺洁柔积极响应国家战略行动，根据深交所《指引》的建议框架开展应对气候变化管理与披露工作。

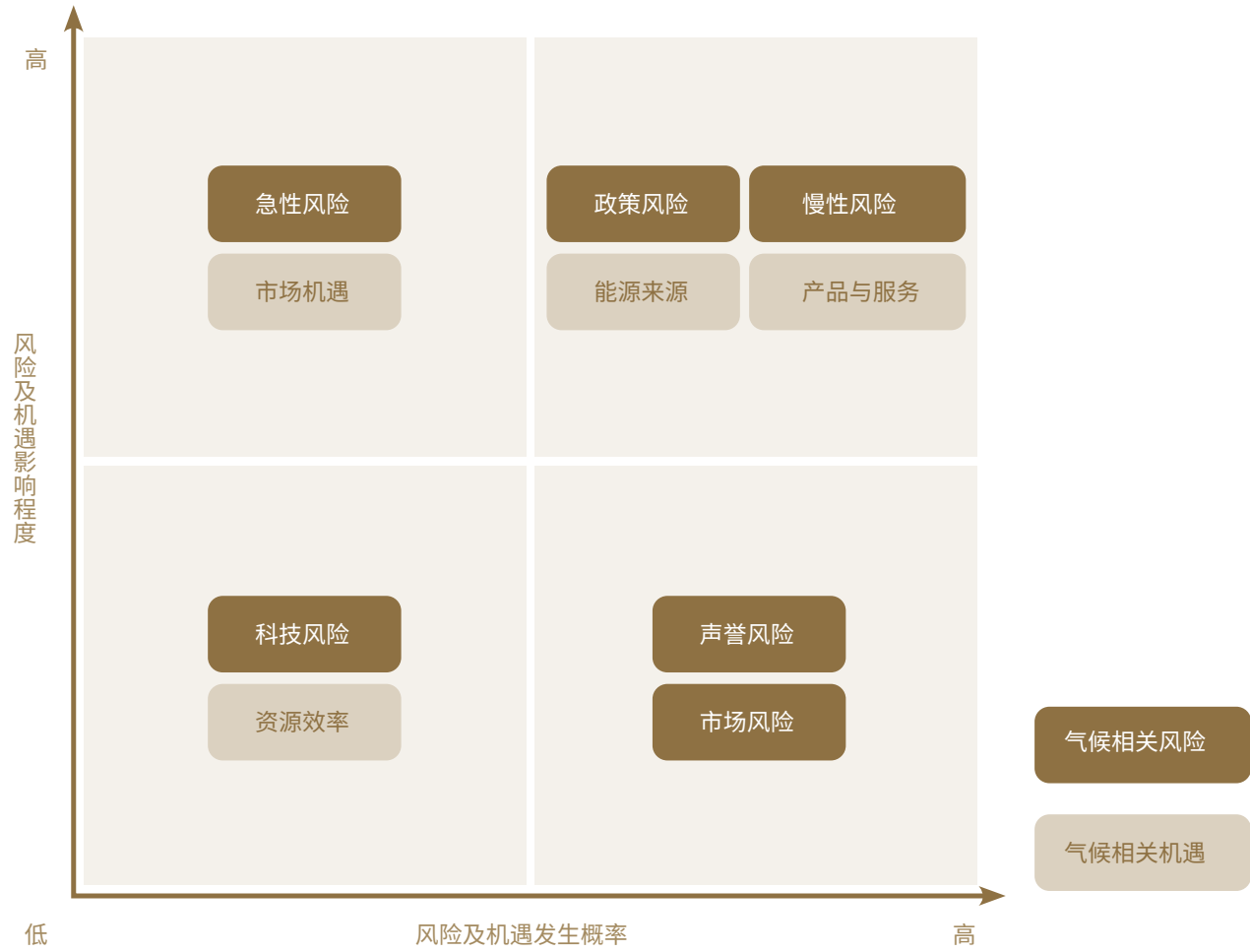


公司建立气候治理架构，明确各层级的人员职权范围，将气候相关因素纳入公司的综合决策考虑中。公司开展气候相关风险和机遇的识别、评估工作，分析气候相关风险和机遇对公司战略、财务规划和资源配置的影响，并据此制定应对策略与决策举措，不断提升公司气候韧性。

中顺洁柔气候变化治理架构及职责

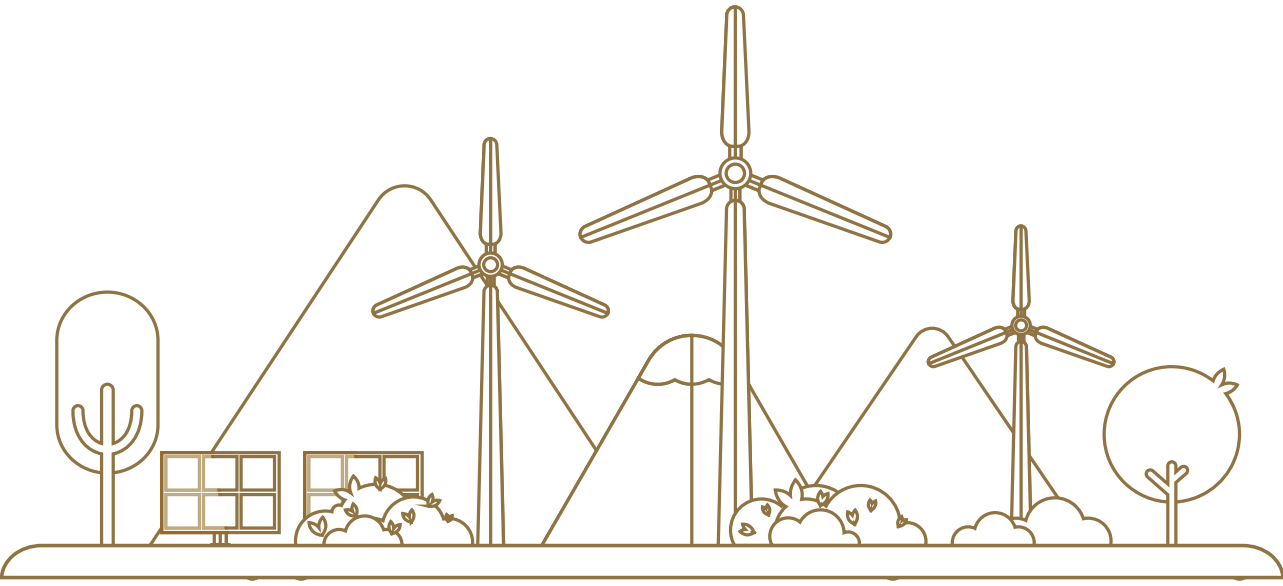


中顺洁柔气候相关风险和机遇识别情况



中顺洁柔气候相关重大风险与机遇管理

类型	具体内容	财务影响	应对策略
慢性风险	气候变化会导致全球气温上升，导致森林生态系统失调，病虫害风险进一步增加，影响公司原材料供应。	- 运营成本上升 - 营业收入下降	建立原材料管理体系，关注原材料供应商的可持续林业管理实践。
政策风险	应对气候变化的紧迫性促使国家和地方政府出台更为严格的减碳政策与规定，增大公司合规运营压力。	运营成本上升	不断完善风险管理与合规管理体系建设，不断提升公司合规管理水平。
能源来源机遇	公司可通过提升生产运营中使用的可再生能源比例，减少碳排放。	运营成本下降	持续强化公司环境管理体系建设，采用先进的环保技术，以高于标准的要求管理公司污染物排放与废弃物处理事宜。
产品与服务机遇	在低碳经济背景下，消费者更青睐气候友好型产品，公司可通过提供低碳产品和配套服务，提升公司竞争力。	营业收入上升	坚持“以用户为中心，以市场为导向”的研发模式，持续优化产品结构。



公司始终坚持绿色低碳的发展理念，严格遵守《碳排放权交易管理暂行条例》等国家与地方政府与碳市场、碳交易相关的文件要求。为监测、控制与减缓气候相关影响，公司实施了一系列碳管理措施，旨在全面掌握公司碳排放的实际状况，以针对性地开展温室气体减排工作。报告期内，公司未因碳排放相关事项被监管部门要求整改或立案调查。

中顺洁柔碳管理主要措施及成果



碳排放权交易

国内碳市场交易制度体系不断完善，公司作为控排企业，积极推进碳排放核查与配额清缴工作。报告期内，江门中顺、云浮中顺、湖北中顺已完成碳排放配额的清缴履约，其他子公司所在地暂未开展碳排放配额发放和碳排放权交易工作。



碳核算及碳核查

云浮中顺、江门中顺、湖北中顺每年开展碳核查工作，以全面掌握生产过程中的温室气体排放现状。



产品碳足迹评价

公司于报告期内计算了一包 PR078-06（Face 粉软抽）120 抽 3 层洁柔纸面巾“从摇篮到大门”的碳足迹，并基于碳足迹评价结果，优化产品设计和工艺，在不影响产品使用性能的前提下降低产品生产阶段碳排放。

2024 年，江门中顺、云浮中顺分别出售广东省碳排放配额（GDEA）

46,380 吨、

68,397 吨，湖北中顺出售湖北省碳排放配额（HBEA）

13,083 吨。



案例

开展产品碳足迹评价工作，科学量化产品碳排放

报告期内，依据 GB/T 24040、GB/T 24044 以及 ISO14067:2018 等标准，公司对一包 PR078-06（Face 粉软抽）120 抽 3 层洁柔纸面巾产品开展产品碳足迹评价，评价其原材料获取和加工、原材料运输及产品生产阶段“从摇篮到大门”的碳排放。

结果显示，一包 PR078-06（Face 粉软抽）120 抽 3 层洁柔纸面巾产品的碳排放为 0.4675 千克二氧化碳当量，在各生命周期阶段中，原材料获取和加工阶段碳排放最高，占全生命周期排放量的 76.66%。

产品碳足迹评价结果

生命周期阶段	原材料获取和加工阶段	原材料运输阶段	产品生产阶段	合计 ¹
排放量/kgCO ₂ e	0.3584	0.0194	0.0898	0.4675
占比/%	76.66	4.14	19.20	100

注 1：合计数据存在尾差，系四舍五入所致。

通过开展产品碳足迹评价工作，公司对产品生命周期的碳排放有了更为直观的认识，公司将结合碳足迹评价结果，进一步优化产品设计和产品工艺，在不影响产品使用性能的前提下降低原材料的消耗，减少产品生命周期的碳排放。

公司致力于降低自身生产运营导致的温室气体排放，通过加强能源管理与污染物排放管理、优化生产工艺、提升环保与节能意识等措施减少碳排放。报告期内，云浮中顺积极构建绿色制造体系，将绿色设计、绿色技术与绿色管理贯穿于产品全生命周期中，实现生产过程中的绿色化，获评广东省“绿色工厂”称号。

04

产品篇

创新驱动	35
负责任营销	41
供应链安全与管理	42
产品和服务安全与质量	46
数据安全与客户隐私保护	51



创新驱动

面对日益激烈的市场竞争和消费者需求的不断升级，中顺洁柔将创新作为企业发展的核心动力，持续推进产品研发、智能制造和数字化转型，以不断优化产品品质、提升生产效率，增强市场竞争力，实现长期稳健增长。

中顺洁柔“创新驱动”议题四要素管理框架

治理

- 公司总部设立研发部，由研发总监统筹管理，负责创新驱动议题的具体执行，制定《创新分享奖励制度》《知识产权工作管理制度》等内部管理制度。

战略

- 公司在创新驱动方面面临的风险包括技术研发投入的不确定性、市场接受度的波动以及知识产权保护的挑战；同时，创新驱动也为公司带来了巨大的机遇，尤其是在新产品研发和技术改进方面，能够提升产品竞争力、开拓新市场并降低生产成本。成功的创新驱动将显著增强公司收入增长潜力和市场份额，同时推动成本效益的提升，对公司财务表现产生积极影响。
- 公司通过构建“以用户为中心、以市场为导向”的研发创新体系，推动智能制造和数字化转型，提升研发效率与生产质量，通过持续加大研发投入，推动技术创新和产品多元化，以满足市场需求和提升竞争优势。

影响、风险和机遇管理

- 公司重点研发项目包括粉 Face 系列产品升级、环保包装、香味产品和超级柔巾等，展现公司在满足市场需求、技术创新和可持续发展方面的战略布局。同时，公司注重知识产权的保护与运用，确保创新成果的长期可持续发展。
- 报告期内公司在“创新驱动”议题下的其他管理措施及成果详见本章节。

指标与目标

- 下一步，公司将持续推动创新研发，围绕提升产品性能与环保可持续发展进行技术突破，不断提升产品的竞争力。
- 公司设定研发投入、研发人员数量等指标作为“创新驱动”议题的管理指标，并不断优化指标表现。

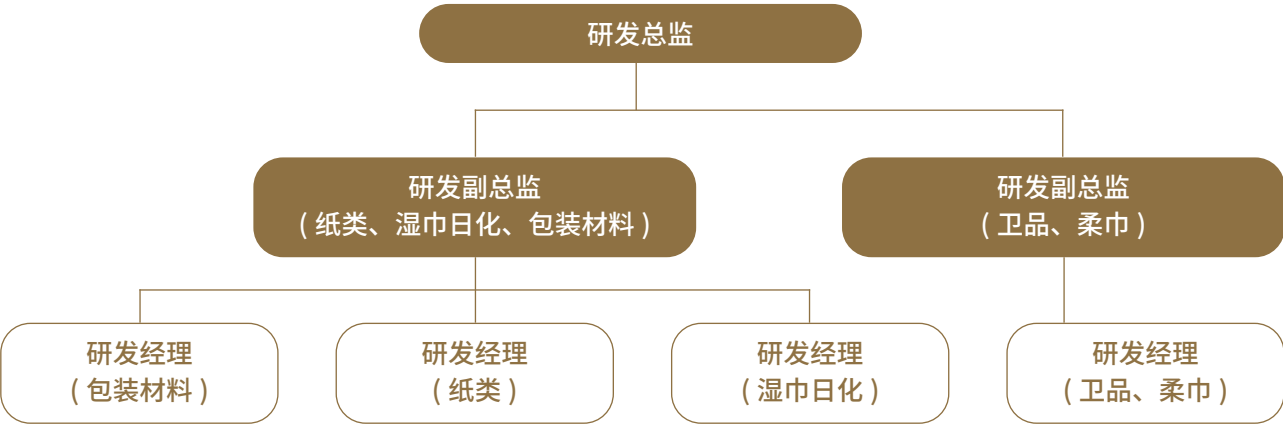
产品研发

公司研发范围涵盖造纸、湿巾、柔巾、卫生用品和家清日化等行业，涉及材料、设备、工艺和检测等多个维度的创新研发，包括在部分领域开展基础性研发与前沿技术探索，并建立生产检测与验证体系，确保技术创新有效转化，推动技术创新和产品优化。

公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，并制定多项内部制度，持续完善产品研发管理体系建设。

为确保研发工作高效有序推进，公司构建了“以用户为中心，以市场为导向”的研发创新体系，设立产品研发部，由研发总监领导研发管理团队，研发副总监负责各自领域的研发管理任务，加强各产品研发方向的专业化管理，提高研发效率 and 创新能力。

中顺洁柔“产品研发”治理架构



与此同时，公司还成立创新实验室，重点围绕提升产品性能与环保可持续发展进行技术突破，以提高产品的竞争力，同时减少对环境的影响，助力企业可持续发展目标的实现。

中顺洁柔 2024 年重点研发项目

粉 Face 系列产品升级

公司在“柔厚技术”的基础上进一步提升了产品的绵柔松厚感，致力于为消费者提供更柔软、更舒适的使用体验，满足市场对于高质量生活用品的需求。

分享式纸手帕

作为国内首创的分享式纸手帕，具备轻松易撕和湿水强韧的特点，搭配浪漫印花和加厚四层设计，满足了消费者对于日常便捷与美观并重的需求。

香味产品

公司在香味产品领域的研发注重天然纯净的成分，通过精心调制的香氛赋予产品情绪价值，帮助消费者在日常使用中享受放松和舒缓的情感体验，提升产品的附加值和品牌的情感连接。

“以纸代塑”环保包装

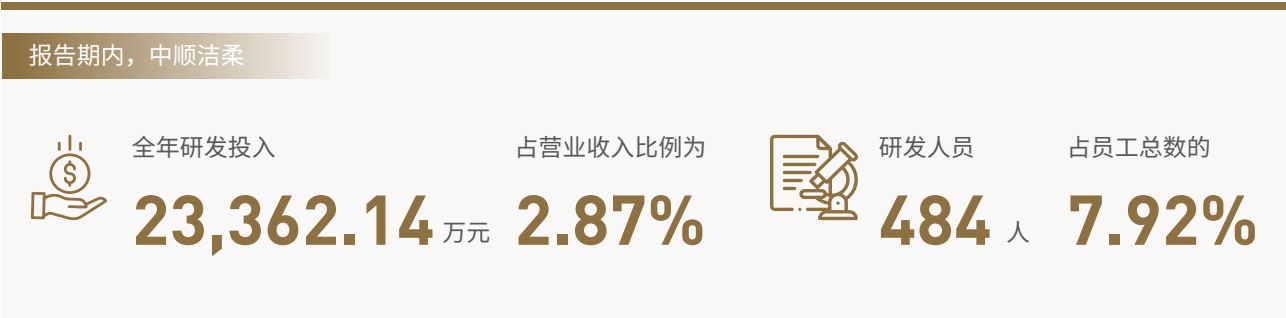
公司致力于环保包装的创新，研发出可替代塑料包装的纸张包装，其性能接近塑料膜，且具有更高的环保价值。这项技术突破不仅减少了塑料的使用，也响应了可持续发展的环保理念，推动了行业的绿色转型。

超柔纸巾

作为国内领先的技术创新，公司推出含有蚕丝纤维的超级柔巾。该产品具备极致柔软的质感，适合敏感肌肤使用，满足了消费者对高端生活品质的追求。

此外，为激励员工的创新热情和分享意识，公司制定《创新分享奖励制度》《创新改善分享管理制度》等制度，并搭建创新分享平台，由技术中心主导、人力资源部提供技术支持，各职能部门和区域制造公司负责执行，在公司学习平台上建立创新分享模块，全体员工可上传并分享创新改善报告，经审核合格后对全员开放，便于推广。

对于具有显著经济效益的创新改善项目，公司将根据相关奖励制度给予奖励，激励员工积极进行自发性创新，以期通过共享公司在成本、品质、效率、安全、环境等方面的创新案例，促进全公司的整体改善和持续进步。

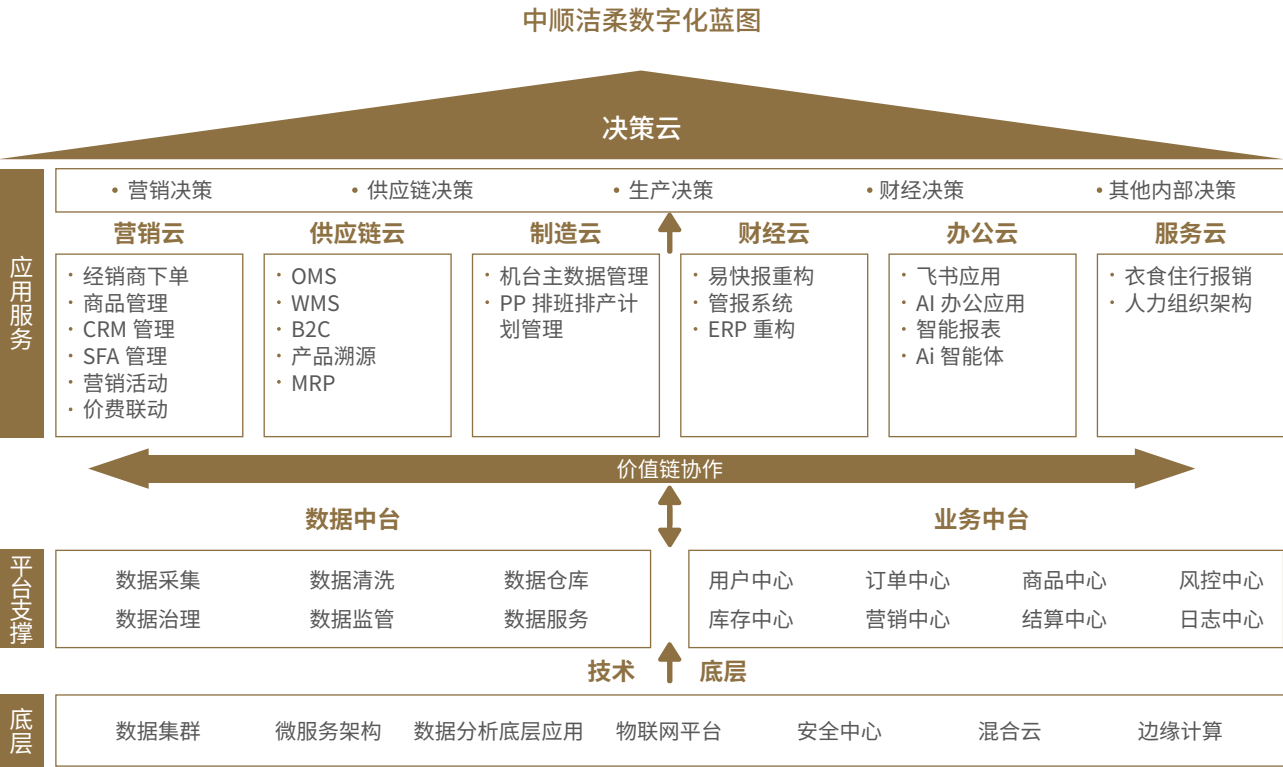


智能制造

智能制造是企业创新驱动的重要实践路径，通过先进技术的创新和应用，企业可优化资源配置和提升生产效率。公司重视智能制造在提升产品质量、降低运营成本和增强市场竞争力等方面的作用。公司建立数字决策委员会，依托数字化转型、自动化生产及智能管理体系，持续深化创新成果的产业化应用，加速企业高质量可持续发展。



公司积极推进管理系统数字化转型，重视数字化技术在业务运营中的应用，通过构建决策云、营销云、供应链云、制造云、财经云、办公云和服务云七大云基础底座，实现核心业务流程线上化与初步智能化，为提升运营效率、优化资源配置和推动可持续发展奠定坚实基础。



此外，为提升制造效率和推动生产的自动化及智能化，公司通过设备改造、设备创新、制定相关制度标准和开展培训交流等措施，进一步提升生产过程的自动化水平，减少人工依赖，并提高产品质量控制的精准度。

中顺洁柔 2024 年度数字化与智能化建设措施及成果

设备改造

- 开展云浮磁悬浮空压机改造、造纸永磁电机节电改造等 16 项设备改造项目，提高设备效率，减少能源消耗，有效降低运营成本。

专项改善

- 开展大型裁切机大圆刀悬停位置安全升级、合金刮刀优化改善等 11 项专项改造，优化设备运行，提升操作安全性与生产效率，降低设备故障风险。

设备创新

- 自主研发视觉检测设备、复卷纸芯剥离机等 7 项创新设备，提升生产过程中的自动化水平，降低人工成本，并提高产品质量控制的精准度。

制度与标准

- 制定纸机成型网更换 SOP、空压机维保技术规范等 28 份制度与标准，通过标准化管理，减少不规范操作对生产效率和设备寿命的负面影响。

培训交流

- 开展轴承基础知识培训、多盘运行与维护培训等 5 场培训，提高员工技能，增强了设备运行的维护能力。
- 与腾讯云 TVP 联合主办“渠道数字化与 AI 创新，驱动商业生态重塑——腾讯云 TVP 走进中顺洁柔”活动，邀请多位零售、AI、数字化转型的专家和优秀代表，多角度分享数字化建设的实践经验和见解，共同探讨零售行业数字化发展的现状与未来方向。

案例

辅助机械臂应用

公司引入的协作机械臂具备小巧灵活、易部署、高性价比等优势，能够在多个生产环节中替代人工，如搬运、码垛、包装和质检等，目前已在四川中顺、云浮中顺、浙江中顺等厂区投入使用，并通过触摸屏设置程序和参数，简便易学，普通员工能够快速掌握操作。



协作机械臂不仅降低了员工的劳动强度，还提升了工作效率。设备安装简便，易于拆卸和转运，能够在不同生产线间灵活部署，进一步优化生产过程，提高了整体生产线的适应性与灵活性。

案例

自主开发视觉检测设备项目

公司自主研发的视觉检测设备结合传统视觉算法与 AI 智能算法，具备自动分类、产品规格自动识别和生产参数调整等功能，提高产品质量检测的效率和精准度。同时，该设备能够实时监控生产线，及时发现异常情况，有效防止不良品流出。

该设备的研发旨在优化生产流程、提升生产质量，并显著降低设备成本，相较于现有市场上的 AI 算法设备，成本降低了 47%。公司计划于 2025 年推广该设备，依托外部技术专家合作，并通过内部员工培训，确保设备能够在工厂内自行安装与调试。



知识产权保护

公司严格遵循《中华人民共和国商标法》等法律法规，制定《知识产权工作管理制度》，规范公司知识产权管理工作，明确知识产权管理的职责和权限，确保公司在知识产权的获取、维护、运用和保护等各方面的活动得到有效实施和控制。

为构建行业公平竞争格局，公司积极开展知识产权维权工作。公司法务部持续维护公司已注册和已授权的知识产权，针对恶意侵犯公司专利的产品及行为，及时进行预警、调查、合理取证，并采取警告及诉讼等措施，维护公司的合法权益。

报告期内，公司针对广东佰晟投资实业有限公司（现更名为中山佰晟投资实业有限公司）等企业大规模使用“洁柔”标识，并注册登记含有“洁柔”文字的商号等行为，已提起民事维权诉讼。目前，该案件仍在一审开庭审理中，公司已制定诉讼策略积极应诉。



负责任营销

中顺洁柔在品牌推广、产品宣传及消费者互动等多个环节涉及广告和营销活动。公司通过线上、线下相结合的方式品牌传播，包括社交媒体推广、短视频营销、直播电商、广告投放等。此外，在产品包装、促销活动、终端陈列等方面，公司运用相应的营销策略提升品牌影响力和市场竞争力。

公司在开展广告及营销工作时，严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国商标法》等法律法规及行业标准，并制定《中顺洁柔商业行为和道德准则》，不断完善对外宣传信息保障机制。

为确保公司产品宣传物料的合规性，对外宣传的广告和营销材料将根据需求提交至法务部进行审批。公司制定《产品包装文案标识与标注管理制度》，对产品专利标识、商标标识及广告合规性进行严格规范，明确禁止使用违反广告法的用语，确保包装信息的准确性、合规性和品牌形象的规范化管理。法务部从知识产权合规和广告宣传合规两个角度对其进行审查，确保材料符合相关法律法规和公司合规要求。

在提升产品的可及性方面，公司通过拓展销售渠道和推动数字化零售等措施，提高消费者获取产品的便利性。公司拓展线上线下销售网络，覆盖电商平台、商超、便利店等多个渠道，确保产品触达更多消费者。

报告期内，公司未发生广告及营销方面的重大违法违规事件或承担刑事责任的情况。

供应链安全与管理

高效、可持续的供应链体系对于企业降本增效、保障稳定运营和提升抗风险能力至关重要。中顺洁柔通过优化采购流程、加强供应链管理，确保供应链的稳定性和可追溯性。同时，公司积极推进绿色供应链管理，降低环境影响，提升整体运营效率和市场竞争力，助力企业可持续发展。

中顺洁柔“供应链安全与管理”议题四要素管理框架



供应链管理

公司供应商主要涉及运输、仓储、海运、装卸、外仓、托盘租赁等领域，根据供应商的供应产品类别分为原材料供应商和辅料供应商两种类型，其中原材料供应商主要为纸浆供应商，辅料供应商涉及包材、委外加工半成品、广告物料等。

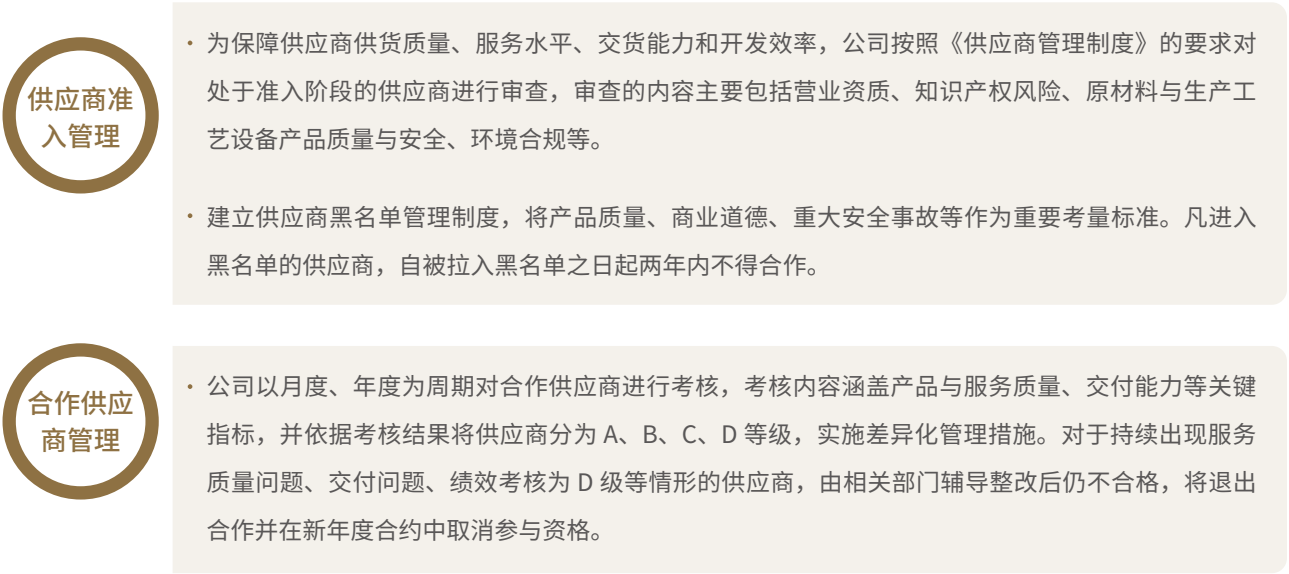
中顺洁柔供应商概况

供应商类型	供应商数量	本地化比例	可持续认证供应商数量	可持续认证供应商比例
原材料供应商 ¹	5家	0%	5	100%
辅料供应商	666家	99%	13	2%
总计	671家	98%	18	3%

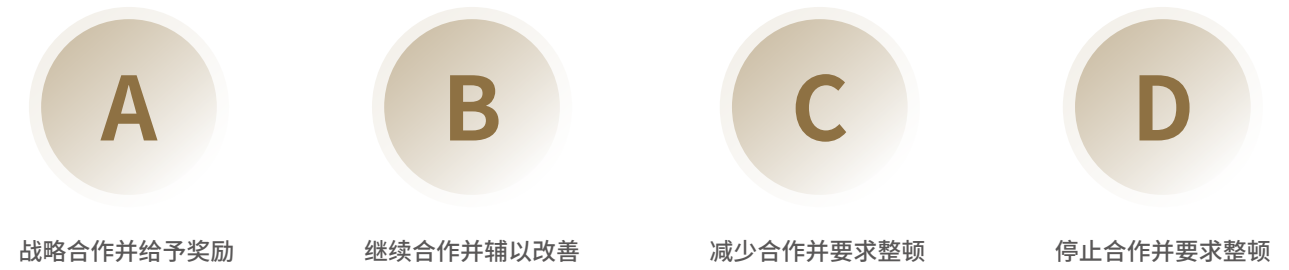
注 1：此处仅统计原材料供应商中采购金额、采购量在前五名的核心供应商数量。

公司不断完善供应商管理体系，制定《供应商开发及管理制度》等内部制度，明确供应商准入、在库供应商评估和不合格供应商退出机制等环节的管理流程，提高管理效率。

中顺洁柔供应商准入及管理措施



中顺洁柔供应商分类分级管理体系



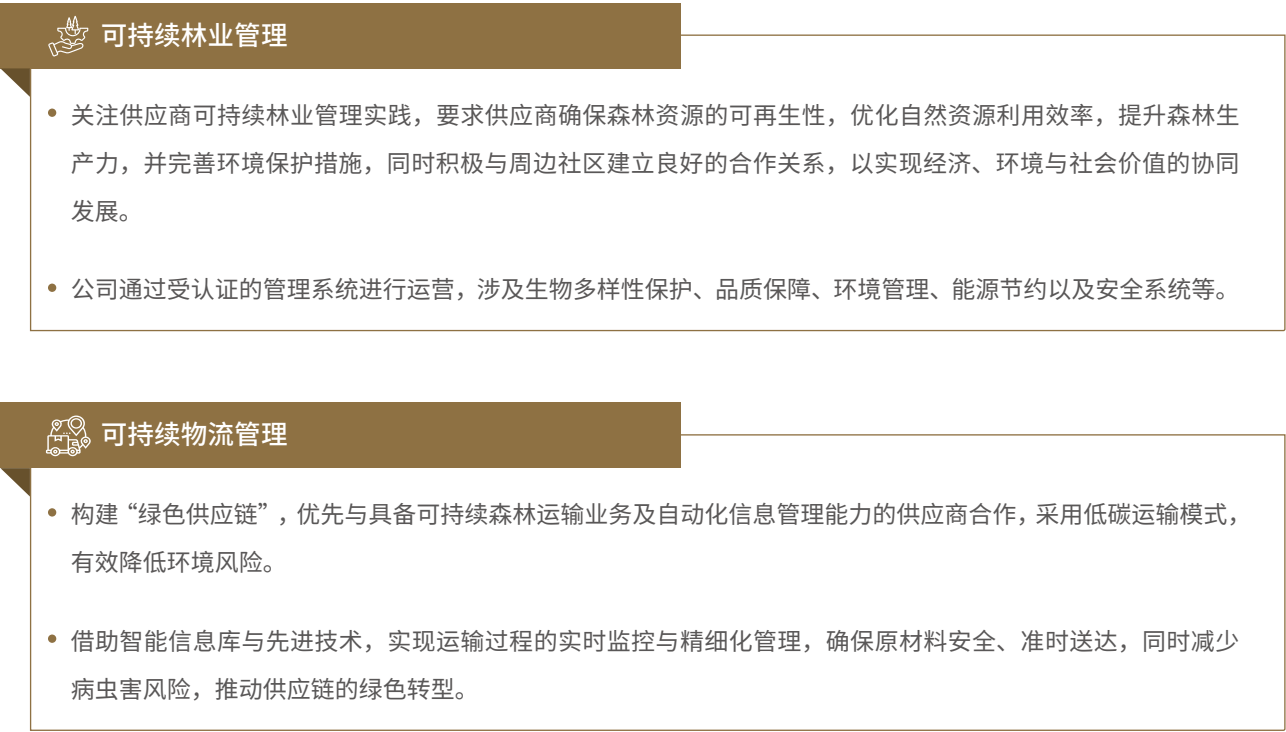
在供应商质量管理方面，公司针对质量评估不合格的供应商实施严格的整改与问责机制，第一时间通知并要求整改，同时持续监测和复查。对整改后仍未达标的供应商，依据合同执行违约责任，包括 KPI 扣分或违约金处罚。若问题严重且整改无效，公司将降低合作级别、暂停合作或终止合同，确保供应链高质量标准，保障产品与服务的稳定性与可靠性。

供应链可持续管理

公司重视供应商可持续管理，将环境保护、劳工安全、产品质量、商业道德等 ESG 要求纳入供应商准入、考核及管理过程中，对于 ESG 表现不达标或出现重大 ESG 负面事件的企业，公司采取相应的禁入或淘汰措施，从而管控供应链端的可持续风险。

公司主要生产原材料为纸浆，其成本占生产成本的 40%-60%。为保持纸浆的可持续性，公司优先与符合严格环保标准、供应链可追溯、并积极采用可持续原材料的供应商合作，确保采购过程透明合规。同时，公司坚决抵制非法砍伐和森林破坏行为，推动负责任的采购实践，助力生态环境保护。

中顺洁柔供应链可持续管理主要措施



此外，在供应商廉洁合规管理方面，公司将反商业贿赂及反贪污要求纳入供应商管理体系。报告期内，公司与所有合作供应商签订了反商业贿赂相关条款，包括《廉洁诚信承诺函》和《关联关系声明函》，确保供应商在业务往来过程中遵守公平竞争、诚信经营的原则，杜绝不正当商业行为。

供应链安全稳定

公司深知供应链安全与稳定对业务持续运营的重要性，持续优化供应链管理体系，确保供应链高效、透明、可持续运作，不断提升供应链的韧性 with 协同能力。

中顺洁柔保障供应链安全稳定的主要措施

实时监控与预警	建立备用供应商池	合同条款优化
利用大数据分析对供应链各环节进行实时监控，及时发现潜在风险并提前预警。	在供应商选择过程中，同时确定备用供应商，并定期对其资质和能力进行评估，确保在主供应商出现问题时能够迅速切换。	在供应商合同中加入风险分担条款，明确责任，确保在突发情况下能够快速响应。

此外，公司定期开展供应商沟通与培训，各区域针对合作供应商至少每季度开展一次培训及交流会议，培训内容涵盖安全管理、异常情况处理等核心议题，帮助供应商提升履约能力、优化运营效率，并提高其在可持续发展方面的意识和表现，保障公司供应链管理的规范性与稳定性。

报告期内，中顺洁柔

共开展供应商沟通与培训

19 场

覆盖原材料核心供应商

5 家

核心供应商培训覆盖率

100%



产品和服务安全与质量

面对日益严格的质量监管要求和消费者对高品质产品的期待，中顺洁柔始终将产品和服务的安全与质量作为企业发展的核心原则，持续完善质量管理体系，强化全流程品控，加强供应链管理和技术创新，确保产品符合最高安全标准，不断提升消费者信赖，实现可持续高质量发展。

中顺洁柔“产品和服务安全与质量”议题四要素管理框架

治理

- 公司搭建了产品质量管理与客户服务治理体系，由中顺洁柔总裁统筹管理。在产品质量管理方面，生产管理部负责产品和服务安全与质量的具体执行。客户服务方面，由用户服务部全面统筹，下设用户运营组与用户服务组，分别负责铁粉用户精细化管理、客户投诉处理与电商客户管理。
- 公司制定《质量环境职业健康安全管理手册》等制度及 43 份程序文件，并完善《投诉管理控制程序》和《消费者满意度调查与评价控制程序》，以规范质量、安全与客户服务管理流程。

战略

- 公司主要面临产品质量和消费者信任风险，若管控不力，可能导致召回成本上升、品牌受损，影响市场份额和盈利能力。同时，市场对高质量、绿色可持续产品的需求增长，公司面临优化工艺、强化质量管理的机遇。通过持续完善质量管理体系，公司可降低质量风险，提高运营效率，增强市场竞争力，推动长期稳健增长。
- 公司致力于构建全方位、高标准的质量管理体系，推动技术创新与精益生产深度融合，不断优化产品品质与用户体验。通过完善质量管控机制、强化供应链协同及提升智能制造水平，持续提升产品核心竞争力。

影响、风险和机遇管理

- 公司高度重视产品和服务安全与质量，构建了全链条质量管理体系，覆盖原材料采购、生产控制、产品检测及售后服务，确保产品符合高标准安全与质量要求；同时，公司构建多渠道客户反馈机制，通过实时监测消费者意见、优化售后服务流程，不断提升客户满意度，为消费者提供高质量的产品与优质的服务体验。
- 报告期内公司在“产品和服务安全与质量”议题下的其他管理措施及成果详见本章节。

指标与目标

- 下一步，公司将持续提升产品及服务质量，不断提升客户满意度水平，提供高质量的产品与优质的服务体验。
- 公司设定产品质量合格率、客户满意度等指标作为“产品和服务安全与质量”议题的管理指标，并不断优化指标表现。

产品质量与安全管理

公司的主要产品涵盖生活用纸、健康精品、护理用品、家清用品和商用消费品等。

公司持续优化产品质量与安全管理体系，始终坚持“科技创新、品质优良、诚信服务、客户满意”的质量方针，致力于从设计质量、采购质量、生产质量、交付质量及服务质量全链条，建立健全的管理制度和流程规范，打造 TQM 全面质量管理模式，确保为消费者提供优质的产品。

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、GB/T 20808-2022《纸巾》等法律法规及行业标准，制定《质量环境职业健康安全管理手册》等制度和 43 份程序文件，并依据 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 质量管理体系的要求，不断优化生产过程质量管理措施，规范管理原材料、工艺控制和成品出货的质量控制，确保产品质量。

中顺洁柔产品质量与安全管理架构

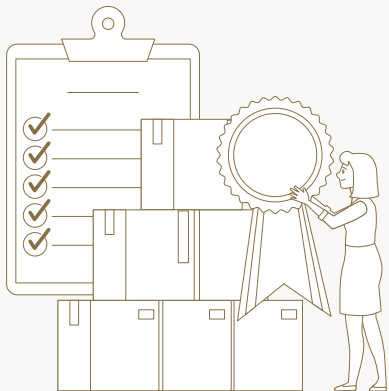
管理层

由中顺洁柔总裁统筹管理，负责制定整体质量与安全管理战略，明确产品质量方针，并协调各职能部门落实相关政策。

执行层

由生产管理部 and 质管部主要负责具体执行，确保产品在研发、生产、采购及销售各环节符合质量与安全标准。研发部、设备技术部等部门共同配合，负责工艺优化、设备维护及产品创新，以提升整体质量控制水平，确保产品符合法规及市场需求。

报告期内，中顺洁柔



具备认证资格的 7 大生产基地均已通过 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 质量管理体系认证。



公司高度重视产品质量与安全管理，特别是在皮肤接触安全测试和微生物控制方面，制定了严于国家标准的内部规范，为消费者提供更高品质的保障。在生产过程中，公司从原材料筛选、生产设备运行到工艺流程优化，均设定严格的技术标准和操作规范。同时，公司强化对人、机、料、法、环、测六大要素的全面监管，确保生产过程的稳定性和产品质量的一致性，为消费者提供安全、健康、高品质的产品。

中顺洁柔 2024 年产品质量管理措施及成果

加强体系监督与优化

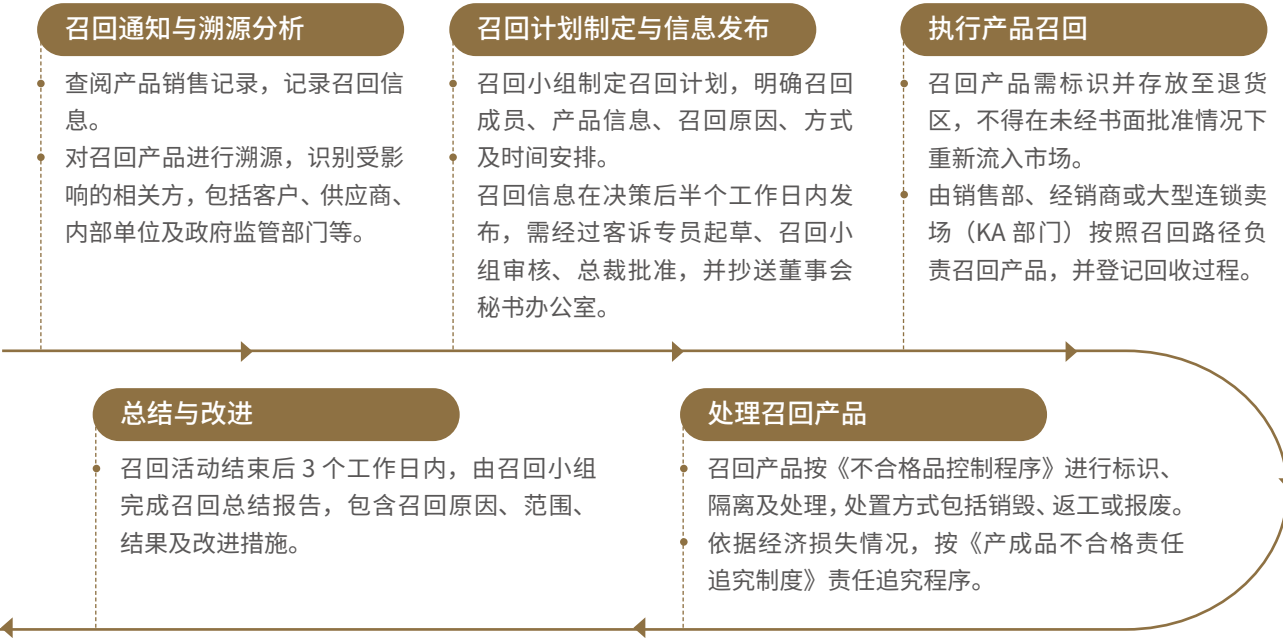
- 公司定期组织开展内部审核，全面评估各业务部门在质量控制方面的执行情况。
- 报告期内，共发现 493 项问题点，公司针对不符合项进行跟踪整改，确保持续改进质量管理体系。同时，公司完成管理评审，输出 29 项改进措施，以优化运营流程、提升质量管控能力，确保产品和服务质量符合行业标准及客户期望。

质量培训体系建设

- 公司通过开展全国范围的质量培训，提升员工专业素养和质量意识。培训内容涵盖专业技术、IE 品管生管和现场管理等多个维度，确保员工在质量控制、生产管理及流程优化等方面具备扎实的专业能力，以持续提升产品质量和运营效率。
- 报告期内，公司共组织质量培训 182 场，累计培训人次达 10,640 人，人均培训时长 1.4 小时。

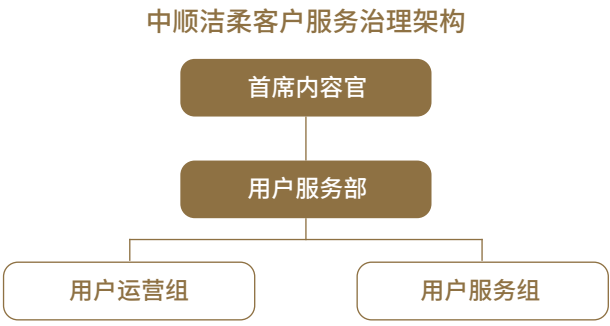
此外，公司还制定《产品召回制度》，当产品交付出厂后产品质量有严重不合格或存在安全危害时，确保及时将有关信息通知相关方，实施产品召回，使有关产品得到迅速且完全的控制，避免或降低危害的影响。报告期内，公司未发生产品召回事件，也未发生与产品质量相关的违法违规事件。

中顺洁柔产品召回程序



客户服务

公司持续完善客户服务治理架构，由首席内容官总负责，用户服务部全面统筹管理，下设用户运营组与用户服务组。用户运营组专注于铁粉用户的精细化管理，通过定制化运营策略、专属福利及社群互动，提升用户粘性与品牌忠诚度。用户服务组则聚焦客户投诉处理及电商客户管理，优化售后服务流程，提升响应效率，确保客户问题得到及时、专业的解决。



为提升消费者服务的质量与水平，公司搭建了电话、电商客服、公司官网等多元的消费者沟通渠道，方便消费者进行咨询、投诉和意见反馈。



公司制定《投诉管理控制程序》，通过统一管理投诉渠道和规范投诉流程，提升市场反馈的响应速度和问题解决效率，持续增强消费者满意度。报告期内，公司接到消费者投诉量 5,292 次，每百万营收客户投诉量 0.65 次，投诉办结率 100%，消费者满意率 98%，未发生重大质量客诉事件。



消费者投诉处理程序



与此同时，公司持续优化电商店铺的服务质量。根据用户的多样化反馈情况、具体需求及个性化偏好，精心制定了一系列个性化的服务方案，如提供个性化服务礼包、短信节日问候、自媒体评论区留言问候等方式，旨在全方位提升用户满意度，并收获用户的一致好评。个性化服务方案的实施，使得产品和服务更加贴近用户需求，提升了用户的购买意愿和忠诚度，为公司的持续增长提供了有力支撑。另一方面，通过收集和分析用户反馈，能够及时发现并解决服务中存在的问题和不足，不断提升服务质量。同时，用户的正面评价和口碑传播，也进一步提升了品牌知名度和美誉度。报告期内，公司共有 35 家自营电商店铺荣获“金牌客服 / 热情掌柜”荣誉称号，其中天猫和京东平台的店铺持续获得该项荣誉，体现公司在提供卓越消费者服务方面的持续努力与承诺。

此外，公司定期开展消费者满意度调研，制定《消费者满意度调查与评价控制程序》，通过每年一次的消费者满意度调研，公司充分聆听消费者的声音、发掘消费者的需求和期望的目标，为品牌、产品和服务工作改善及日后开展专项调研提供方向。

报告期内，公司在天猫平台创新中心（TMIC）开展消费者满意度线上调研，共收集到 2,121 份样本，消费者满意度得分 87.99 分，较去年提升了 5%。其中，在继续购买意愿和向他人推荐的意愿方面，得分均超过 90 分，充分展示了公司品牌的良好消费者忠诚度和强大的品牌粘性。

案例 暖心服务助力客户满意度提升

为了进一步提升消费者满意度，报告期内，公司积极加强与消费者的互动，累计互动超过 3,000 万次，为消费者送出超过 10,000 份礼物，并处理了 5,000 多例消费者反馈。在消费者服务过程中，公司始终注重超越消费者期望，提供了 3,100 次超预期服务，确保每一位消费者的需求得到充分满足。通过这些努力，公司实现了 1,241 位消费者“黑转粉”转化，收到了消费者赠送的 30 份礼物，进一步巩固消费者忠诚度。



超预期礼包服务



消费者回馈礼物

数据安全与客户隐私保护

中顺洁柔的数据和信息涵盖生产运营、供应链管理、客户服务、市场营销及内部管理等领域，包括生产设备数据、供应链及物流信息、消费者隐私、市场调研数据等。公司依托深信服防火墙、亚信防毒墙等安全防护措施，强化数据安全管理，确保信息的完整性、机密性和合规性。

公司严格遵守《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等法律法规，制定《计算机管理制度》《信息管理部异常应急处理制度》等管理制度，加强对公司内部计算机网络及信息系统的安全保护，确保公司信息系统的稳定运行。

为了有效应对信息系统可能发生的各种突发事件，公司将信息系统应急事件分为三个等级，并根据《信息管理部异常应急处理制度》开展应急处理，针对不同等级的应急事件采取不同措施，确保应急事件得到有效响应和管控。

信息系统应急事件分类		
应急事件分类	应急事件定义	处理方式
重大应急事件	多个（两个及以上）地点系统瘫痪，对业务运作造成巨大损失的安全事件。	重大应急事件需要在 2 小时内通报公司总裁。
较大应急事件	两个及以上地点的网络故障或服务器系统受损，对该地点的系统运行及业务运作造成严重损害，持续时间小于 24 小时的事件，超过 24 小时的升级到特大应急事件。	较大应急事件需要在 1 小时内通报信息总监，并由信息总监在 1 小时内通报公司副总裁。
一般应急事件	单一地点的网络故障或服务器系统受损，对该地点的系统运行及业务运作造成严重损害，持续时间小于 24 小时的事件，超过 24 小时的升级到较大应急事件。	一般应急事件需要在 1 小时内通报信息管理部信息总监备案。

公司全面强化数据安全风险管控，采取了一系列有效措施，包括 7*24 安全监测、策略检查、漏洞梳理、威胁情报预警等，确保数据资产安全可控，提升业务连续性和运营稳定性，保障企业及客户信息安全。报告期内，公司未发现任何数据安全和泄露客户隐私的事件。

中顺洁柔数据安全与隐私保护风险管控措施

 7*24 安全监测	公司 2024 年 9-12 月实施了 7*24 小时安全监测，及时识别并有效应对内外部安全风险和攻击行为，确保节假日期间公司业务系统的安全和稳定运行。
 策略检查	公司定期开展策略检查，确保所有数据安全政策和防护措施得到了充分的实施与更新。通过评估当前的安全策略与潜在的风险，及时调整和优化安全防护体系，以应对不断变化的威胁环境。
 漏洞梳理	公司识别出 9 个存在漏洞风险的业务资产，共发现 626 个漏洞，其中 3 个为急需修复的漏洞。
 威胁情报预警	公司积极获取和分析外部的安全威胁情报，结合内部安全数据，实时评估和预测可能的攻击风险。通过威胁情报的有效利用，公司能够快速应对潜在的安全威胁，提升整体的安全防护能力。
 数据安全风险分析	报告期内，公司邀请第三方对公司整体网络环境进行了首次安全风险分析，通过漏洞扫描、资产识别和网络架构分析等方法，对现有系统及网络环境的全面评估，识别出关键风险点。
 网络安全攻防演练	为加强数据安全防护，公司积极配合国家网络安全攻防演练，要求全员关注并防范潜在的网络安全风险。演练期间，员工需警惕社会钓鱼链接，强化身份验证以防止近源攻击，提升账号密码的安全性，确保终端设备具备适当的防护措施，并及时报告任何可疑的安全事件。
 用户信息保护	公司在合法商业需求范围内收集、处理和存储消费者、员工及第三方的个人信息，并确保这些数据仅用于业务相关目的。公司采取严格的安全措施，包括加密技术、权限控制和定期审查，以防止未经授权的使用或泄露。

05

员工及 社会篇

员工雇佣与权益	55
员工培训与发展	59
职业健康与安全	61
乡村振兴与社会贡献	63



中顺洁柔
C&S PAPER CO., LTD.

我们在乎坚定不移的信念
we care about the firm belief

产品要品牌 企业要品牌 做人更要品牌
Building brands of products of craftsmanship
enterprise of cutting-edge and staff of excellence

员工雇佣与权益

面对不断变化的就业环境和人才竞争的加剧，中顺洁柔将员工雇佣与权益保障作为企业可持续发展的重要基石，通过完善薪酬机制、构建多元化成长通道以及营造安全健康的工作环境，提升员工的满意度和归属感，实现企业与员工的共同成长。

中顺洁柔“员工雇佣与权益”议题四要素管理框架



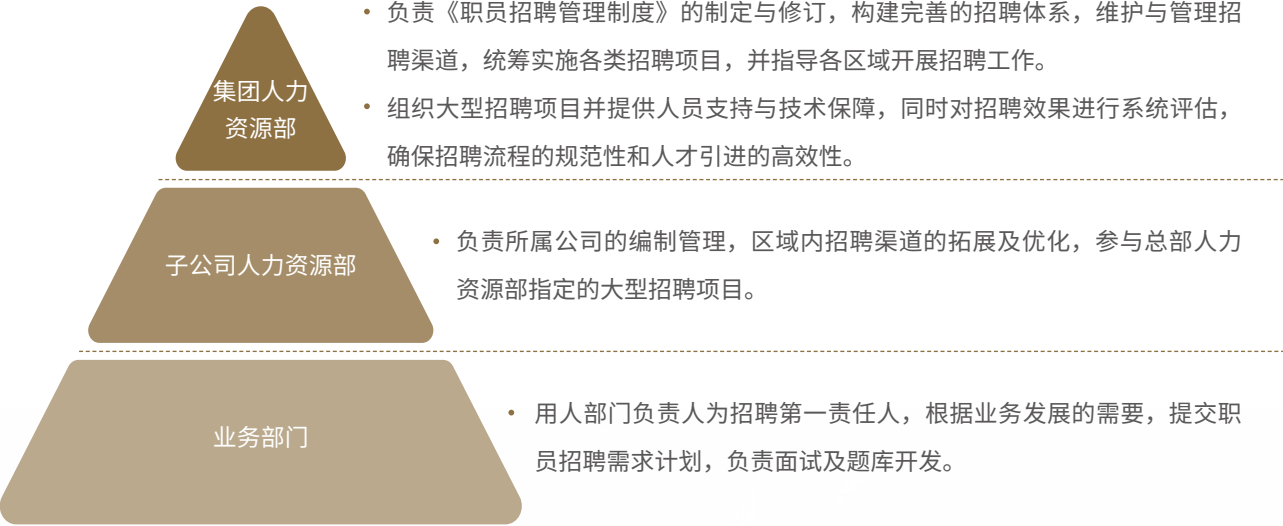
员工招聘与雇佣

公司的员工类型主要包括劳动合同工、劳务派遣工、退休返聘工、实习生。

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，制定《职员招聘管理制度》《薪资管理制度》等内部管理制度，规范公司在员工招聘与雇佣等环节的管理。报告期内，公司未发生员工歧视、雇佣童工或强制劳动的事件。

公司建立并持续完善人力资源治理架构，由集团人力资源部统筹管理，在各子公司设立相应的人力资源职能团队，各业务部门负责人担任招聘第一责任人，确保招聘及组织管理的有序推进。

中顺洁柔人力资源管理架构



中顺洁柔招聘渠道



员工权益与福利

公司坚持公平公正的用工原则，在员工招聘过程中，明确禁止雇佣童工与强制劳工，禁止强迫劳动。在人才甄选过程中，公司综合考察候选人的知识、技能、品德、经验、健康状况及岗位胜任力，同时重视候选人与公司战略及企业文化的契合度。此外，公司秉持“先德后才、德才兼备”的选才标准，确保人才选拔与企业可持续发展目标相匹配。

公司按时发放员工工资，为员工缴纳五险一金，提供多样福利补贴，开展安全培训和健康体检，并确保员工享有法定节假日、年休假、病假、婚假、生育假、陪产假等带薪休假待遇，保障员工基本权益。

公司制定《职员福利管理制度》，不断完善福利体系，致力于为员工提供涵盖健康保障、生活福利等多维度的福利措施。公司人力资源部负责制定、修订和实施相关福利政策，财务部负责监督和审核各项福利费用，确保员工在工作中获得全面关怀与保障。

中顺洁柔员工福利概览

年度体检

商业保险

员工宿舍

接驳班车

员工食堂

文体活动

生日福利

节日福利



中顺洁柔 2024 年度员工关爱活动



关爱女性员工

- 公司致力于增强女性员工的归属感与幸福感，助力其在工作与生活中实现全面发展，打造公平、包容、多元的企业文化。
- 报告期内，公司升级“妇女微家”为“中顺洁柔妇联”，进一步强化对女性员工的关怀与支持，履行维护妇女儿童权益的责任。公司积极推动妇女组织建设，搭建沟通与支持平台，倾听女性员工诉求，推动性别平等和职业发展机会的提升。



关爱员工家庭

- 公司关注员工家庭福祉，推出一系列关爱员工及其子女的福利举措。
- 为新生儿员工家庭提供满月至六个月的全系列母婴产品支持，确保宝宝健康成长。
- 为员工大学生子女提供社会实践机会，并满足其一学期所需的各类生活用品。
- 开展母亲节特别活动，如“带上妈妈去旅行”等，提升员工家庭的幸福感与归属感。
- 组织夏冬令营，帮助双职工家庭缓解假期照护压力。



重视员工沟通

- 公司高度重视员工沟通，积极搭建正式、开放、高效的交流平台，旨在持续跟进员工的诉求和建议，确保员工诉求得到有效反馈与落实。
- 报告期内，公司召开 1 次职工代表大会，共有 39 名职工代表参与，会议通过《工伤管理制度》《实习生管理制度》等 6 项制度。



洁柔为你花式宠妈之带上妈妈去旅行



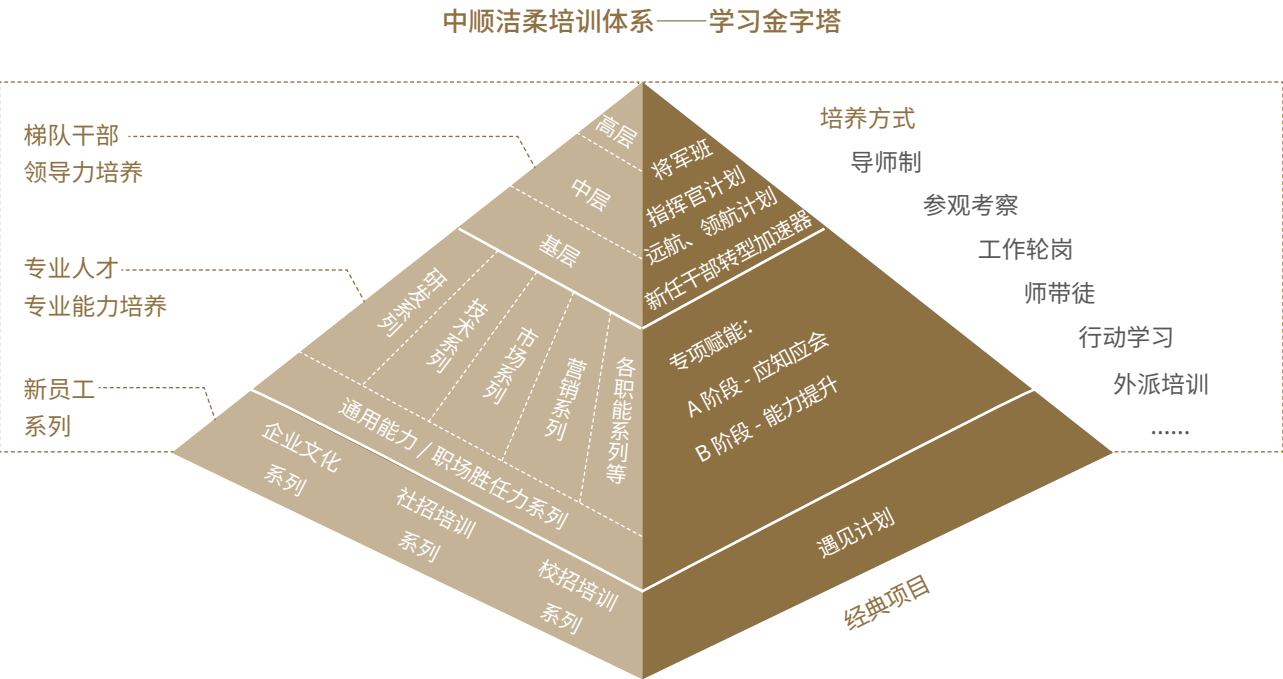
职员子女夏冬令营

员工培训与发展

员工培训

中顺洁柔重视人才发展，密切关注全体员工在不同职业发展阶段的能力提升需求。公司制定《培训管理制度》，致力于促进员工全面发展与成长，塑造积极进取且富有持续学习氛围的学习型组织。

公司由集团总裁统筹提出培训管理的总体方向，集团人力资源部负责落实培训管理要求并审批年度培训预算和计划，人力资源部作为培训管理的核心机构，负责培训运营、年度培训计划制定、集团管理能力及通用素质类培训的组织与实施。



人才梯队项目：梯队干部领导力培养

公司围绕从基层到高层各层级梯队人才的成长需求，推出“将军班”“指挥官计划”“远航计划”等多元化培养项目，助力企业全面发展各层次梯队人才建设。

在岗专业能力系列：专业人才专业能力培养

公司为全体员工提供系统化的专业能力培训，涵盖研发、产品、技术、市场、营销等领域，并按照职业发展需求分为 A 和 B 两个阶段，确保员工能够高效适应岗位要求。

新员工系列

为加速新员工融入团队，公司推出企业文化、社招培训和遇见计划（管培生）等系列培训项目，帮助新员工尽快适应企业环境，理解核心价值观，并为后续的岗位技能提升奠定基础。

在人才梯队项目中，为持续强化中高层管理团队的战略思维与决策能力，提升管理者的综合素养，公司开展领导力培训，组织企业文化学习、战略工作坊及各类经营管理课程，围绕核心管理议题开展深度学习，通过话题研讨、课程共学、线上领读、讨论分享等多元化学习形式，促进管理者深入理解行业趋势、优化经营决策，并提升跨部门协同能力。

案例

开展管培生领导力培训

2024 年 7 月，集团人力资源部联合营销总部和华南战区，组织 2024 届 75 名管培生开展车铺城市挑战赛，让员工在实战中锻炼营销能力，进一步提升其在团队管理中的领导力、组织力以及沟通 and 创新能力。

活动前一周，学员们线上线下紧密协作，制定目标、分工方案及销售策略。活动当天，75 名学员分区进入中山市场，通过陌拜方式推广趋势单品，在挑战中锤炼应变能力与市场洞察力，最终 6 小时内销售近万元，并建立 10 条商消订购意向，在实践中进一步锻炼了目标导向型领导力和解决问题的能力。



针对应届新员工，公司持续升级“遇见计划”管培生项目，构建系统化、标准化的人才培养体系，确保高质量人才的稳定输入。2024 届管培生已接受企业文化、行业与产品知识、业务流程实战等系统培训，确保人才成长的科学性与精准性。公司通过总导师、业务导师、人力导师及人力资源部的全周期线上线下辅导，为管培生提供多维度支持。公司每半年对管培生进行一次综合评估，2024 届管培生综合留存率达 84%。

报告期内，中顺洁柔



培训投入

26

万元

员工覆盖率

90%

其中共开展在岗培训

603

场，覆盖各层级员工



员工接受培训平均时长

13

小时

员工晋升与绩效考核

公司根据业务发展需求和市场变化，持续优化岗位等级划分和晋升通道体系，确保人才梯队建设与企业战略相匹配。报告期内，公司对新增岗位进行重新评级，并对各区域销售和工厂的岗位层级进行全面梳理，统一岗位名称，提升岗位体系的规范性与透明度。

同时，公司依据《职员晋升管理制度》，积极推动内部人才流动，完成相关岗位的内部竞聘，确保优秀人才得到公平、公正的晋升机会，激励员工持续成长，为企业提供有力的人才支撑。

此外，公司梳理各部门的工作价值和职责，明确岗位职责分工，并基于此制定科学合理的组织绩效考核体系。通过量化关键绩效指标（KPI），公司推动各部门在提升运营效率、优化资源配置和强化团队协作等方面实现持续改进。

职业健康与安全

公司的职业病危害因素主要包括噪声、高温、粉尘等。公司持续优化作业环境，实施降噪、通风和粉尘治理等措施，并定期开展职业健康监测和防护培训，确保员工的职业安全与健康。

公司贯彻“预防为主、防治结合”的原则，严格遵守《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，制定《职业健康管理制度》《安全操作规程管理制度》等，为员工提供安全、健康的工作环境，保障员工身心健康。

公司设立安全生产委员会（简称“安委会”），由安委会主席和副主席统筹管理，并下设消防安全、隐患排查及专项改善、高风险作业安全、设备本质安全和仓储安全等 5 个专业安全委员会，覆盖企业安全管理的关键领域。

安委会通过制定年度目标与行动计划、实施日常抽查及定期召开安全会议，确保各项安全管理措施的有效落实。安委会主席每月至少开展一次专项抽查，以强化安全管控，持续优化安全管理体系，确保企业各业务环节的安全运营和高效运行。报告期内，四川中顺、唐山纸业、湖北中顺、江门中顺、云浮中顺和浙江中顺共 6 个工厂获得 GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证。



中顺洁柔 2024 年职业健康与安全管理措施

职业病危害因素识别与管控

- 定期开展职业病危害现状评估和控制效果评价，每五年进行一次系统复评，同时对职业健康安全管理体系进行内审与年度评审，持续优化职业健康安全管理水平。

危害告知

- 在劳动合同订立或变更时，人力资源部需明确告知员工潜在职业危害因素及相应保护措施。
- 在作业场所设立职业危害警示标识，在公共信息区域发布职业危害管理信息，并定期更新相关内容。
- 对于接触粉尘、毒物、噪声等职业危害的岗位，公司制定针对性培训计划，组织安全主题培训，并定期公示监测、检测及评价结果。

职业健康体检

- 入职体检：接触职业病危害因素的新员工做入职职业健康体检，体检发现职业禁忌证不予入职，体检合格后入职并建立个人职业健康监护档案。
- 在职体检：每年进行一次接触职业病危害因素的在职员工职业健康体检。员工转换工作岗位时组织转岗体检。
- 离职体检：接触职业危害因素且距离上次职业健康体检时间超过三个月以上的员工，需要进行离职职业健康体检；出现疑似职业病参照在职职业健康体检流程处理。

定期隐患排查

- 公司按照计划定期开展隐患排查，覆盖各生产环节及关键作业区域，对发现的安全隐患进行分级管理，并采取针对性措施进行整改。
- 所有隐患数据均上传至风险管控平台，确保隐患问题得到实时跟踪和闭环管理。通过定期检查、隐患整改跟踪及复查，有效降低安全风险，保障员工健康与运营稳定。

宣传教育培训

- 公司建立职业健康宣传教育培训体系，由安环部负责制定年度培训计划，培训对象覆盖全体员工，确保所有相关人员掌握职业健康安全知识。
- 公司开展多项专项培训，包括高风险作业制度培训、职业卫生健康知识培训、应急处置流程培训及岗前三级安全培训等，提高员工安全意识和应急处置能力。

应急演练

- 公司制定火灾事故和受限空间等专项应急预案，预防火灾、车辆伤害、机械伤害等事故，关注员工身心健康，致力于营造安全、健康、和谐的工作氛围。同时，公司积极开展消防知识宣传和技能培训，定期进行灭火和应急疏散演练，确保疏散通道和安全出口畅通无阻。

案例 组织开展受限空间应急演练

公司组织开展受限空间作业应急演练，围绕受限空间作业安全管理展开，重点涵盖作业许可证申报、安全防护措施落实、通风检测、作业监护要求及应急救援器材使用等关键环节。

模拟场景中，作业人员在受限空间内出现不适，监护人迅速上报，现场指挥立即组织救援，各小组高效协同完成气体检测、通风处置、伤员救援及紧急医疗救护。此次演练不仅强化了员工对受限空间作业风险的认知，还提升了团队协作及应急响应能力，进一步筑牢企业安全生产防线。



乡村振兴与社会贡献

公司始终秉持企业公民精神，积极投身社会公益事业，以实际行动助力乡村振兴和社会福祉。公司制定《对外捐赠操作制度》，构建规范化公益行动体系，并在基层治理、乡村振兴、防灾救援、关爱弱势群体、心理健康支持、文化体育等多个领域持续投入。

为确保公益战略更加有组织性和系统性，公司 2024 年专门成立社会责任部，进一步优化公益项目的执行和管理。

报告期内，中顺洁柔



开展社会公益慈善捐助共计

389 万元

获得中国上市公司慈善公益 500 强

中国企业乡村振兴 500 强等奖项

乡村振兴

案例 圆梦行动“亮美乡村计划”

在乡村振兴的大背景下，中顺洁柔积极投身公益事业。2024 年 2 月，公司助力中华慈善总会开展“亮美乡村计划”，为偏远乡村捐赠太阳能路灯，改善乡村夜间出行环境，提升乡村居民生活质量。该项目实施过程中，团队面临着严峻的挑战，不仅要在短短半月内完成任务，还需克服长达 4,800 公里的长途运输难题。此次行动不仅为乡村基础设施建设贡献了力量，也展现了洁柔在公益事业中的责任与担当。



社会公益

案例 抗震救灾，情系新疆

2024 年 1 月，新疆阿克苏地区发生地震，给当地居民的生活带来了极大影响，尤其是女性群体在灾后面临生理健康用品短缺等实际困难。灾情发生后，中顺洁柔旗下品牌朵蕾蜜迅速响应，第一时间启动紧急援助行动，向灾区捐赠价值 60 万元的卫生巾，帮助受灾女性度过特殊时期。

作为长期关注女性健康的品牌，朵蕾蜜始终致力于提升女性福祉，不仅通过产品创新改善生理护理体验，还积极投身公益事业，持续为社会提供正能量。



案例 洁柔爱心筑梦项目

2024 年 4 月，中顺洁柔携手中华慈善总会正式签署“洁柔爱心筑梦”项目战略合作协议，标志着双方在公益事业上的深度长期合作迈入全新阶段。该项目致力于关注不同行业、身份与背景的人群，挖掘凡人善举，礼赞平凡英雄，为“好人好事”榜样力量提供奖励，同时关爱弱势群体，帮助行业代表实现公益梦想。会上，公司还进行了“关爱退伍老兵”捐赠签约，向玉树州退役军人事务局捐赠价值 60 万元的物资，以实际行动致敬退伍军人为国家和社会作出的贡献。



教育公益

案例 艺术赋能产业，校企共创未来

2024 年 3 月，中顺洁柔与广州美术学院围绕“艺术赋能企业”展开新一年度合作交流，深化校企合作模式。此次会议进一步加强了双方在人才培养、设计创新、公益助学等方面的合作，共同探索艺术与产业融合的发展新路径。

会上，双方正式签署战略合作协议，中顺洁柔获授“就业创业实践基地”，并聘请企业高管担任“创新创业导师”，以实际行动推动设计人才培养和产业融合发展。双方还达成公益助学共识，共同推进“关爱困难女大学生计划”，设立洁柔专项奖学金基金，为贫困生提供系统性帮扶。此外，中顺洁柔现场捐赠总价值 10 万元的“关爱礼包”，传递品牌温暖。

在推动校企合作的同时，中顺洁柔也积极拓展年轻人才培养渠道。公司计划于广州美术学院举办专场招聘会，提供 40 个就业岗位，助力毕业生顺利走向职场。



案例 洁柔朵蕾蜜支教公益行动

2024 年 7 月，中顺洁柔携手共青团南阳市委、南阳市青联共同启动“洁柔朵蕾蜜 2024 暑期大学生支教公益行动”，来自全国 13 个省市的 60 名大学生支教代表共同参与。作为此次公益行动的独家合作品牌，洁柔朵蕾蜜为支教学生提供全方位支持，助力乡村教育振兴。

南阳之行不仅彰显了中顺洁柔积极履行社会责任的担当，也体现了企业在品牌年轻化、渠道下沉化、产品多元化方面的市场战略。未来，中顺洁柔将持续践行“企业发展与社会进步同频共振”的理念，将公益责任深度融入企业战略，为推动社会可持续发展贡献力量。



推动文化事业发展

案例 青春舞韵，燃情巴蜀

2024 年 6 月，“洁柔朵蕾蜜杯”四川省第 22 届全国青少年国际标准舞锦标赛及四川省第三届中国舞蹈公开赛在成都成功举办。本次赛事由四川省文化和旅游厅社会组织联合委员会监督指导，四川省舞蹈艺术协会等机构主办，中顺洁柔冠名支持，吸引了 2,500 余名舞者参赛，并邀请 100 余位专家级评审。

作为舞蹈界重要赛事 IP，“洁柔朵蕾蜜杯”不仅推动美育教育，还促进舞蹈文化多元融合。中顺洁柔西南团队在赛事期间提供产品支持、互动体验及专属服务，助力舞者展现最佳状态。同时，公司与四川省舞蹈艺术协会建立长期战略合作关系，持续支持舞蹈事业发展。



06

治理篇

党建引领	69
公司治理	71
风险管理与内部控制	74
商业道德	76



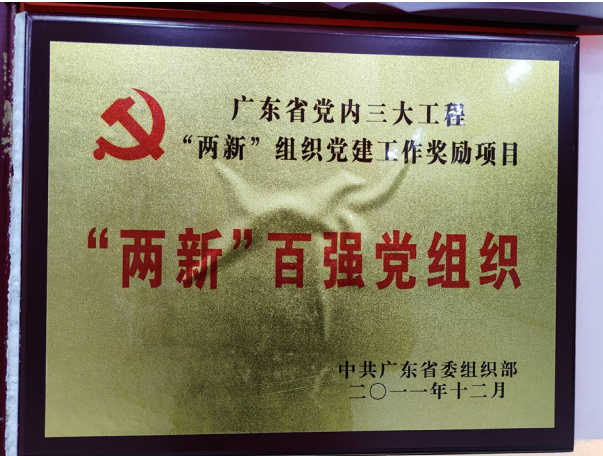
党建引领

中顺洁柔以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，充分发挥党建的引领作用，严格依据《中国共产党章程》《中国共产党支部工作条例（试行）》《中国共产党党员教育管理工作条例》《中国共产党纪律处分条例》等文件要求，深入贯彻“企业发展到哪里、党的基础组织就建到哪里”的发展理念，坚持“把支部建在产业链上”的特色路径，大力推动党建工作，为企业发展提供坚强组织保障和支撑。



公司以党建引领为核心，围绕党员管理、社会责任和企业发展三大维度，扎实推进各项工作，不断夯实组织基础，实现党建与企业发展深度融合，赋能公司高质量发展。

公司在党建方面的工作获得了广泛认可，获评中共广东省委组织部颁发的“‘两新’百强党组织”称号，并被评选为“中山市两新组织党建工作示范点”。



中顺洁柔 2024 年党建具体措施

党员管理与发展

- 严格发展、管理党员，确保新入职党员、离职党员的党籍排查和关系转移在规定时间内完成。
- 每季度落实党费收缴工作，确保党费缴纳规范、及时。
- 定期开展“三会一课”，加强党组织学习和党员思想教育。

党建活动与社会责任

- 积极参与党代表会议和慈善万人行动员会，推动党员参与社会公益。
- 举办“强信念，肃党纪，促发展”主题党日活动，强化党员纪律意识。
- 参与“共植青年林”活动，助力绿美中山建设，推动绿色发展。
- 参与小榄镇老年干部大学活动，关注老年群体，弘扬敬老精神。
- 投身“百千万工程”百日攻坚，聚焦“三清三拆三整治”，助力乡村振兴。

党建引领企业发展

- 与移动公司建立党建共建战略合作，推动企业数字化转型。
- 搭建“三新”领域战略合作平台，促进企业多元化发展。
- 举办企业合规经营座谈会，推动法治民企、清廉民企建设。
- 参与小榄镇高质量发展大会和组织工作会议，推动企业融入地方经济发展。
- 参加第十五次党代会代表履职能力提升培训班，提升党代表的综合素质和履职能力。
- 参加“红心互联汇”走进省互联网企业活动，学习加强党组织在互联网企业中的引领作用。



小榄镇“两企三新”领域党组织书记示范培训班



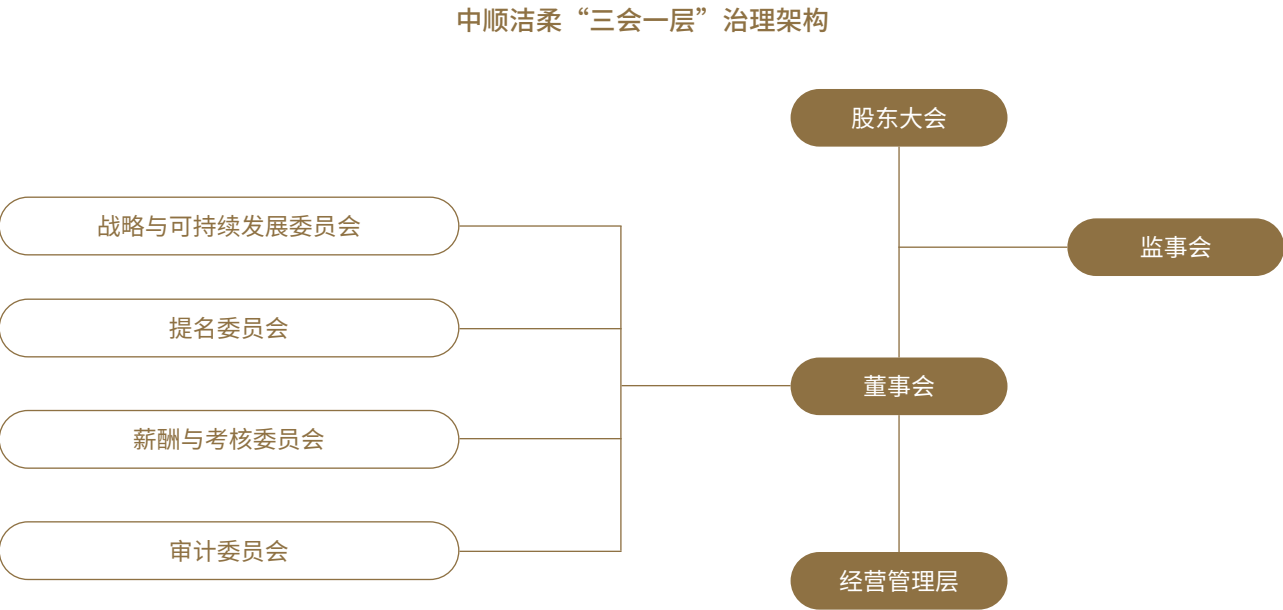
共植青年林，助力绿美中山建设

公司治理

“三会一层” 治理架构

完善的公司治理是实现企业长期稳健运营的基础。公司聚焦优化治理架构、健全信息披露制度与流程、提高投资者关系管理水平，为公司的高质量发展提供有力支持，为股东创造价值。

公司遵守《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》等文件要求，制定《董事会议事规则》《股东大会议事规则》等内部管理制度，搭建由股东大会、董事会、监事会和经营管理层组成的“三会一层”治理架构，为公司的高效运营提供制度保障，以高质量党建带动公司高质量发展。



公司持续提升治理效率，明确“三会一层”的分级决策机制，公司各层级在其职责与权限范围内各司其职、各负其责，形成科学有效的职责分工和制衡机制。

中顺洁柔 2024 年加强治理规范性主要措施

强化委员会履职	发挥独董作用	完善治理制度	提升合规水平
为专门委员会提供业务支持，帮助其识别风险、提出专业建议，确保其 在公司重大事项中发挥 决策支持作用，助力公 司应对市场挑战。	加强与独立董事沟通， 邀请其参与重大决策会 议，听取专业意见，确 保决策科学合理，充分 发挥独立董事的监督和 指导职能。	修订董事会议事规则等 多项制度，夯实制度基 础，强化执行监督，确 保公司治理规范运作， 防范违规操作和风险事 件。	组织董监高合规培训， 提高合规意识和风险防 控能力，提供合规咨询 与指导，确保依法依规 履行职责，提升决策效 率。

同时，公司高度重视董事会多元化体系的建设，致力于打造一个具有广泛代表性、专业性和包容性的决策机构。公司基于性别、年龄、专业和文化背景等多样性条件选拔成员，确保董事会成员具备多维度视角和经验互补。

在保障董事会有效性方面，公司定期评估董事会结构，提供持续培训，倡导包容性文化，并引入外部顾问，保障董事会有效性，提升公司治理水平。

报告期内，中顺洁柔

- 董事会董事 **9** 人，其中女性董事 **1** 人，占比 **11.11%**；独立董事 **3** 人，占比 **33.33%**；董事会成员平均任期 **6.78** 年。
- 监事会监事 **3** 人，其中职工监事 **1** 人。
- 独立董事任期均未超过 **6** 年，且不存在于超过 **3** 家国内上市公司担任独立董事的情况。
- 董监高年龄标准差为 **9.82** 岁。
- 召开股东大会 **4** 次，审议议案 **21** 项；董事会会议 **8** 次，董事出席率 **100%**，审议议案 **49** 项；监事会会议 **7** 次，审议议案 **19** 项。
- 召开战略与可持续发展委员会会议 **2** 次、提名委员会会议 **3** 次、薪酬与考核委员会会议 **3** 次、审计委员会会议 **6** 次。提名委员会、审计委员会和薪酬与考核委员会独立董事占比均为 **66.67%**。

信息披露

公司的信息披露文件类型主要包括招股说明书、募集说明书、上市公告书、收购报告书、定期报告和临时报告等。公司严格按照《中华人民共和国证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规及规范性文件的要求，制定《信息披露事务管理制度》等内部制度，秉持公平、公开、公正的原则，统筹管理信息披露工作。

公司通过完善信息披露工作机制与流程、明确团队分工与责任划分、加强信息披露规则培训等措施，确保披露内容准确、完整，保障以股东、投资者为首的各利益相关方能够公平、及时地获悉公司重要信息。



报告期内，中顺洁柔



共披露临时公告
120 项



定期报告
4 份



投资者关系管理

公司高度重视投资者关系管理，根据《中华人民共和国公司法》《上市公司与投资者关系管理工作指引》等文件要求，制定并完善《投资者关系管理制度》等制度，以真诚、坦诚、友善的态度与投资者沟通，加强投资者关系维护。

公司积极处理来自投资者的问询，同时密切关注深交所互动易平台提问，快速响应投资者的疑问。公司通过定期举办业绩说明会、投资策略会以及邀请投资者实地调研等方式，多层次地与投资者进行交流与互动，全方位地展示运营与发展成果，持续提高投资者关系管理水平，维持与股东及投资者的良好沟通。

公司在兼顾业绩增长及高质量可持续发展的同时，持续强化回报股东的意识，通过对投资者持续、稳定、合理的投资回报回馈股东，共筑与投资者互惠互利、协作共赢的优质关系。

报告期内，中顺洁柔

- 组织召开 **2** 场业绩说明会，处理投资者电话、邮件约 **80** 次，回复互动易平台问询 **102** 条。
- 派发 2023 年度现金红利约 **7,867.12** 万元，注销回购股份 **3,245.02** 万股。



风险管理与内部控制

公司严格遵守深交所发布的《上市公司内部控制指引》《企业内部控制应用指引》《企业内部控制评价指引》等相关规范要求，借鉴国际成熟内部控制构架，搭建确保公司稳健运营和可持续发展的风控合规管理体系。

中顺洁柔风控合规管理架构



合规管理委员会

- 组织领导、统筹协调合规管理工作，推动完善合规管理体系，确保合规要求融入各业务部门。
- 定期召开会议，研究合规管理重大事项，向董事会提出合规管理的意见或建议。
- 及时制止并纠正不合规的经营行为，追究违规人员的责任并提出处理建议。

法务部

- 负责合规管理办公室的运行，向合规管理委员会汇报工作。
- 负责指导公司各部门、子公司、分公司开展合规管理工作。
- 参与公司重大事项合法合规性审查，提出意见和建议。
- 组织开展合规风险识别和预警、合规评价和预警，组织做好重大合规风险应对，督促违规行为整改和持续改进。
- 组织或协助各部门开展合规培训。

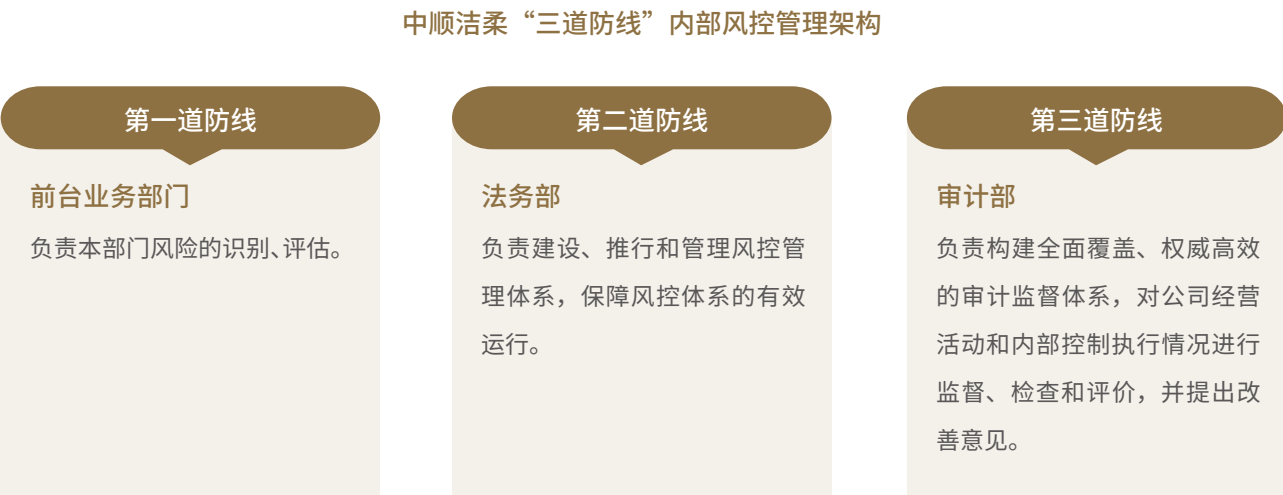
审计部

- 对公司经营管理行为进行监督，对公司合规管理工作开展全面检查或专项检查，为违规行为提出整改意见，对公司和相关部门整改落实情况进行监督检查。
- 在职责范围内对违规事件进行调查，并结合违规事实、造成的损失等情况追究相关部门和人员责任。
- 对完善公司合规管理体系提出意见和建议。

其他各部门

- 按照合规要求完善本部门的业务管理制度和流程，制定本部门的合规管理指引及有关清单。
- 负责本部门合规风险识别、评估、处置等工作，及时通报风险事项，组织或配合开展合规风险事件应对处置。
- 组织或配合进行本部门合规评估、违规问题调查并及时整改。
- 接受合规管理方面的指导和培训。

围绕风控合规管理体系，公司制定《风险与机遇控制程序》《法律风险管理制度》等管理制度，构建风险识别、评估、控制和应对程序，保障公司稳健运行。同时，公司建立以前台业务部门、法务部、审计部为主导的“三道防线”内部风控管理架构，不断完善风控体系，提升风险防范水平。



公司遵循独立性原则，开展专项审计、离任审计等多类型审计项目，持续识别内控缺陷，提出改善意见并跟踪落实，不断加强风险管理与内部控制工作，确保公司经营活动合规合法开展。



报告期内，公司共开展审计项目 21 项，其中财务信披审计 2 项、经营绩效 2 项、合规审计 8 项、任期审计 9 项，识别控制缺陷 77 个，其中控制执行缺陷占比 45%。以上控制缺陷均已与被审计部门制定达成一致的改善行动，并由审计部监督改善行动的完成情况改善效果。

商业道德

商业道德是公司实现高质量发展的“压舱石”。公司不断强化自身道德规范与全员合规意识，努力构建诚信廉洁的经营环境，提高企业的稳定性。



反商业贿赂及反贪污

公司严格遵守《中华人民共和国刑法》《独立董事和审计委员会履职手册》等法律法规及文件要求，制定并完善《中顺洁柔商业行为和道德准则》《中顺洁柔廉政宣言》等管理制度，构建法务部牵头的“管理层 - 协调与监督层 - 执行层”三级管理架构，持续推动公司反商业贿赂及反贪污工作落实。

中顺洁柔“反商业贿赂及反贪污”管理架构		
层级	组织	职责
管理层	法务部	• 负责制度的制订、修订及监督执行。
		• 负责主导合规管理办公室的运行，向合规管理委员会汇报反商业贿赂工作。
		• 负责指导各部门、子公司、分公司开展反商业贿赂的合规管理工作。
协调与监督层	投资管理部、审计部、营销中心、财务管理部、董事会办公室、市场品牌中心	• 负责受理职责范围内的违规举报。 • 组织或参与对商业贿赂违规事件的调查，并提出处理建议，督促违规整改和持续改进。
执行层	各部门	• 负责本部门业务领域的反商业贿赂合规管理工作。
		• 负责本部门和业务范围内的反商业贿赂合规审查工作，并按照合规要求完善业务管理制度和流程。
		• 组织或者接受违规事件调查，按要求向合规管理办公室提供合规管理相关资料。

公司坚决筑牢反商业贿赂及反贪污的防线，持续倡导践行《阳光中顺，往来无“礼”情不减》宣言，与员工签订《廉洁承诺书》、在合同中对合作商设置廉洁条款，强化公司整体的廉洁意识。

同时，公司公开举报渠道，鼓励员工和社会各界监督举报，并积极处理举报信息，严格查处被证实的违规舞弊案件。针对举报人，公司严格保密举报人信息，并给予对应的举报奖励。报告期内，公司持续践行《中顺洁柔廉政宣言》，向提供违规、舞弊线索的人员发放现金奖励，共计 10.4 万元，有效激发全员监督积极性，提升公司反商业贿赂及反贪污的治理水平。

中顺洁柔公开举报渠道

 举报电话：
13005555196

 廉政邮箱：
zsjrlz@zsjr.com


廉政举报微信

报告期内，中顺洁柔

 共开展廉政宣讲
9 场

 覆盖
6,111 人

 《廉洁承诺书》签订覆盖率为
100%

反垄断与公平竞争

公司遵循《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《禁止垄断协议暂行规定》《禁止滥用市场支配地位行为暂行规定》等文件要求，积极建设、维护公平公正的市场竞争环境，针对虚假宣传、实施垄断行为、侵犯商业秘密等垄断及不正当竞争行为进行事前预防、事中控制、事后改进的方式，确保所有市场活动符合行业规范和法律要求。

公司基于外部法律法规，结合公司业务特征和发展实际，制定《反垄断合规管理制度》等管理制度，开展包括风险识别、风险应对、考核评价、合规培训等系列管理活动，保障公司合规稳健发展。

中顺洁柔反垄断与公平竞争主要管理措施

风险识别与应对

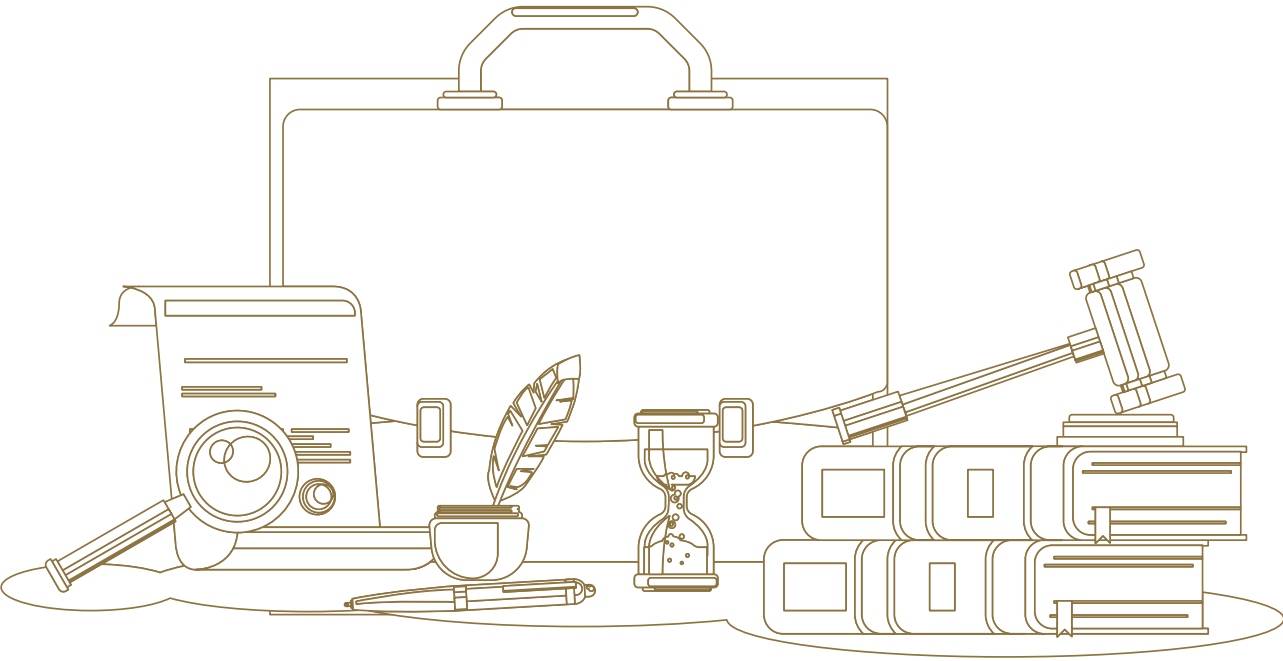
- 制定反垄断风险清单、自查清单识别在生产经营过程中可能出现的违法行为，以预防或降低反垄断领域合规风险。
- 对合同、促销行为、包装和宣传物料进行严格审查，确保遵守反不正当竞争相关法律法规以及内部制度要求。

考核评价

- 强化部门对反不正当竞争审查的执行力度，完善业务管理制度和流程，促进公司合规运营体系搭建。

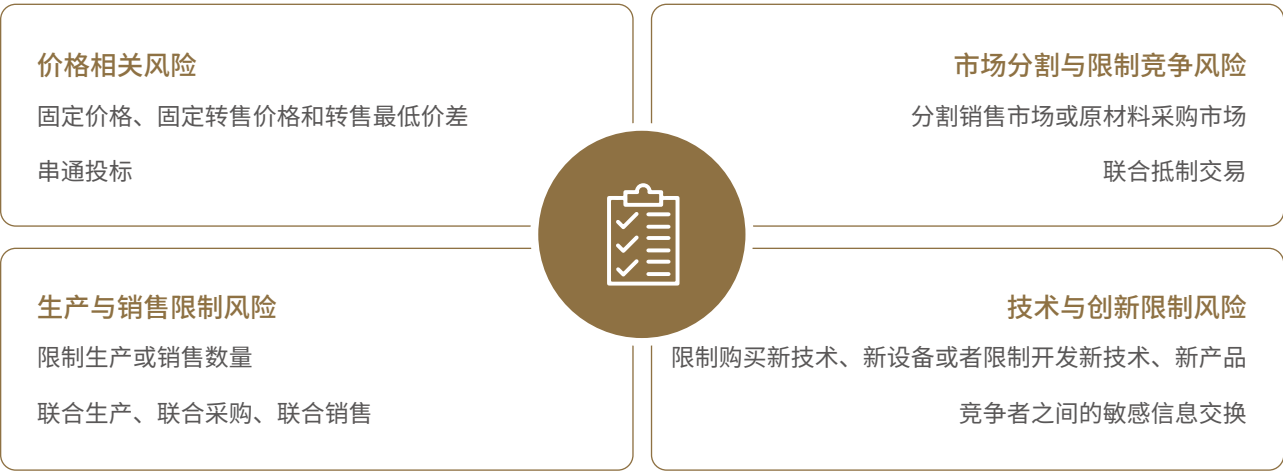
合规培训

- 合规管理办公室要按照合规体系培训的总体要求，组织不同层级、不同核心岗位人员开展专项反垄断合规培训。



公司基于反垄断风险清单，明确在与合作方签订协议时需要避免达成的协议内容，提升在反垄断与公平竞争方面的风险控制能力。

中顺洁柔反垄断与公平竞争风险清单



报告期内，中顺洁柔



开展反垄断及公平竞争相关培训

2 次



覆盖营销端员工

2,320 人



培训覆盖率

100%

税务管理

公司高度重视税务管控与风险管理，严格遵守经营所在地的税务法律法规，依法按时足额纳税。公司加强增值税、所得税等各税种的税务管理工作，制定多项内部制度，规范税务管理流程，严格防范税务风险。

同时，公司搭建了精细化、自动化的税务管理系统，保障日常税务工作的顺利落实，将税务风险管理落实到各个流程环节，形成能够快速响应的税务管理体系。根据国家税务总局发布的《纳税信用管理办法（试行）》和《纳税信用评价指标和评价方式（试行）》，公司被中山市税务局评为“纳税信用 A 级企业”。

ESG 数据表和附注

经济领域

经济数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
资产总额	万元	833,726.13	955,823.06	933,582.64
营业收入	万元	856,969.44	980,095.07	815,057.95

环境领域

环境合规管理数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
环保总投入 ¹	万元	1,759.68	2,196.82	2,484.91
环保总投入占营业收入比例	%	0.21	0.22	0.30
因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚的事件数	件	0	0	0
因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚的处罚金额	万元	0	0	0

注 1：2024 年，环保总投入统计口径发生变动，投入包括环保车间的费用，因此本报告对 2022 年、2023 年 ESG 报告中披露的相关数据进行追溯调整。

能源利用数据表 ¹

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
综合能源消耗量 ²	吨标准煤	212,986.80	224,023.13	193,078.69
直接能源用量	吨标准煤	76,355.99	76,947.64	72,836.58
间接能源用量	吨标准煤	136,630.81	147,075.49	120,242.11
单位营收综合能源消耗量	吨标准煤 / 万元	0.25	0.23	0.24
原煤用量	吨	61,324.00	57,869.00	50,033.00
天然气用量	立方米	24,460,537.00	26,751,196.00	27,869,649.00
公务用车汽油用量 ³	升	18,918.90	30,789.80	29,457.77
外购蒸汽用量	吉焦	2,156,681.20	2,392,149.00	1,851,073.20

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
外购电力用量	兆瓦时	511,855.72	531,372.97	463,491.53
可再生能源电力	兆瓦时	29,432.50	32,934.32	34,451.94
非可再生能源电力	兆瓦时	482,423.22	498,438.65	429,039.59
清洁能源用量	吨标准煤	36,152.36	39,629.62	41,303.81

注 1：数据统计口径为江门中顺、浙江中顺、云浮中顺、四川中顺、湖北中顺、唐山纸业、达州中顺七大已投产的生产基地。
注 2：综合能源消耗量的计算参考《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）。其中，直接能源包括原煤、天然气和汽油，间接能源包括外购电力和外购蒸汽。
注 3：2023 年，公司业务规模有所增长，公务用车使用频率增加，因此公务用车汽油用量增加。

水资源利用数据表 ¹

指标		单位	2022 年	2023 年	2024 年
总取水量		万立方米	921.08	939.68	817.50
按取水来源划分	市政供水	万立方米	349.35	345.65	364.91
	地表水	万立方米	328.21	349.58	304.88
	地下水	万立方米	243.52	244.45	147.71
总排水量		万立方米	759.37	795.02	755.91
按排放去向划分	地表水域	万立方米	210.08	250.81	236.15
	市政管网	万立方米	549.29	544.21	519.76
总耗水量 ²		万立方米	161.71	144.66	61.59
单位营收耗水量		立方米 / 万元	1.89	1.48	0.76

注 1：数据统计口径为江门中顺、浙江中顺、云浮中顺、四川中顺、湖北中顺、唐山纸业、达州中顺七大已投产的生产基地。
注 2：总耗水量 = 总取水量 - 总排水量。

污染物排放数据表 ¹

指标	单位	2024 年
废气排放总量	万立方米	233,572.41
颗粒物（PM）排放量	吨	8.38
硫氧化物（SO _x ）排放量	吨	23.86
氮氧化物（NO _x ）排放量	吨	66.84
废水排放总量	万立方米	755.91
化学需氧量（COD）排放量	吨	215.58

指标	单位	2024 年
氨氮（NH ₃ -N）排放量	吨	7.10
总氮（TN）排放量	吨	24.89
总磷（TP）排放量	吨	2.90

注 1：数据统计口径为江门中顺、浙江中顺、云浮中顺、四川中顺、湖北中顺、唐山纸业、达州中顺七大已投产的生产基地。

废弃物管理数据表¹

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
产生的有害废弃物总量 ²	吨	53.97	43.93	45.21
每百万营收产生的有害废弃物总量	吨	0.0063	0.0045	0.0055
产生的无害废弃物总量 ²	吨	25,238.50	20,328.01	19,498.69
每百万营收产生的无害废弃物总量	吨	2.9451	2.0741	2.3923

注 1：数据统计口径为江门中顺、浙江中顺、云浮中顺、四川中顺、湖北中顺、唐山纸业、达州中顺七大已投产的生产基地。

注 2：有害废弃物包括色带、废矿物油、废弃灯管等，无害废弃物包括金属、塑胶类、纸类、生活垃圾等。

温室气体排放数据表¹

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
温室气体排放总量	万吨二氧化碳当量	46.76	46.98	60.88
范围一温室气体排放量 ²	万吨二氧化碳当量	—	—	15.65
范围二温室气体排放量 ³	万吨二氧化碳当量	—	—	45.23
单位营收温室气体排放量	吨二氧化碳当量 / 万元	—	—	0.75

注 1：2022 年、2023 年温室气体排放总量为云浮中顺、江门中顺和湖北中顺经审核机构核算的数据。2024 年数据统计口径包括江门中顺、浙江中顺、云浮中顺、四川中顺、湖北中顺、唐山纸业、达州中顺七大已投产的生产基地。

注 2：范围一温室气体排放量包括使用原煤、天然气、汽油等产生的直接温室气体排放量，相关系数来自《中国能源统计年鉴》（2023）、《省级温室气体清单编制指南（试行）》（2011）。

注 3：范围二温室气体排放量包括外购电力和外购蒸汽产生的间接温室气体排放量，采用基于位置的方法计算，相关系数来自中国生态环境部、国家统计局《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》和国家发改委《造纸和纸制品生产企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》（2015）。

社会领域

创新驱动数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
研发人员数量	人	415	443	484
研发人员占比	%	6.26	6.20	7.92
研发投入金额	万元	20,388.33	26,757.02	23,362.14
研发投入占营业收入比例	%	2.38	2.73	2.87
报告期内专利申请数量	件	107	102	93
报告期内专利授权数量	件	64	27	28
应用于主营业务的发明专利数量	件	7	7	7
报告期内有效专利数量	件	356	367	335

供应链管理数据表¹

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
供应商总数	家	638	544	671
其中，中国内地的供应商数	家	631	534	660
港澳台及海外的供应商数	家	7	10	11
报告期内开展供应商评估次数	次	5	5	5
接受环境、劳工、道德等方面评估的供应商数	家	638	491	671
接受环境、劳工、道德等方面评估且合格的供应商比例 ²	%	100	100	100

注 1：数据统计口径包括采购金额、采购量在前五名的原材料核心供应商和所有的辅料供应商。

注 2：接受环境、劳工、道德等方面评估且合格的供应商比例 = 接受环境、劳工、道德等方面评估且合格的供应商数量 / 接受环境、劳工、道德等方面评估的供应商数量。

产品和服务数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
接获关于产品及服务的投诉数量 ¹	件	2,037	2,324	5,292
接获关于产品及服务的投诉办结率	%	100	100	100
客户满意度	%	99	98	98
报告期内发生的产品和服务相关的重大责任事故损害涉及的金额	万元	0	0	0

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
数据安全事件涉及的金额	万元	0	0	0
客户隐私泄露事件涉及的金额	万元	0	0	0

注 1：2024 年，公司广泛开拓渠道，电商店铺增多，因此投诉数量增加。公司通过统一管理投诉渠道和规范投诉流程，提升市场反馈的响应速度和问题解决效率，持续增强消费者满意度。

员工雇佣与培训数据表

指标		单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工总人数		人	6,633	7,143	6,111
按性别分类	男性	人	3,326	3,602	3,238
	女性	人	3,307	3,541	2,873
按年龄分类	45 岁以上	人	1,047	1,131	993
	35 岁至 45 岁	人	3,006	3,298	2,892
	25 岁至 35 岁	人	2,276	2,354	1,921
	18 岁至 25 岁	人	304	360	305
按学历分类	本科及以上学历	人	777	978	1,028
	大专学历	人	1,620	1,807	1,678
	高中及以下学历	人	4,236	4,358	3,405
按岗位类型分类	技术人员	人	708	808	818
	生产人员	人	2,292	2,510	2,125
	销售人员	人	2,816	2,962	2,320
	财务人员	人	154	159	166
	行政管理人员	人	663	704	682
残疾人员工人数		人	25	29	27
劳动合同签订率		%	100	100	100
社会保险覆盖率		%	100	100	100
员工培训总投入 ¹		万元	—	50	26
每百万营收员工培训投入		万元	—	0.0051	0.0032
员工培训次数		次	—	668	603
员工培训覆盖率		%	—	90	90
员工接受培训平均时长		小时	—	16	13

注 1：员工培训相关数据统计口径仅为集团人力资源部组织开展的培训。2024 年，公司加强费用管控，提高培训效率，因此员工培训总投入减少。

职业健康与安全数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
工伤发生次数 ¹	次	30	25	26
员工工伤人数 ¹	人	30	25	26
因工伤损失的工作日数	天	814	537	437
因工伤关系而死亡的员工人数	人	0	0	0
员工工伤保险投入金额	万元	282	361	438
员工工伤保险覆盖率	%	100	100	100
职业健康与安全培训次数	次	396	392	465
职业健康与安全培训人次	人次	30,469	30,953	29,872
因违反职业健康与安全法律法规而受到处罚的事件数	件	0	0	0

注 1：员工因工受伤原因包括上下班途中发生交通事故、拜访客户途中摔倒受伤、生产过程中因意外或操作不规范受伤等，均为轻伤。公司知悉员工因工受伤情况后，根据当地工伤管理机构的要求积极配合工伤认定申报工作，确保员工享受各项工伤权益保障。公司已为全体员工购买意外伤害保险，持续加强安全意识宣导，及时整改发生场所的防护措施。

乡村振兴和社会贡献数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
对外捐赠金额 ¹	万元	445	212	375
乡村振兴投入金额	万元	—	—	14

注 1：公司对外捐赠金额包括投入资金和捐赠物资折款。

治理领域

商业道德数据表

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事人数	人	6	6	6
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事比例	%	66.67	66.67	66.67
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层员工人数	人	105	129	126
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的管理层员工比例	%	100	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工人数	人	6,633	7,143	6,111
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的员工比例	%	100	100	100
报告期内对公司或员工提出并已审结的贪污诉讼案件数 ¹	件	0	1	2

注 1：公司 2024 年度审结案件 2 起，均为员工利用职务便利侵害公司利益，涉嫌违法犯罪的行为，并移送涉案人员 2 人，其中 1 人为涉嫌触犯合同诈骗罪，另 1 人为涉嫌触犯职务侵占罪。上述案件发生后，本公司在第一时间对全体员工进行了专项通报及相关警示宣导，针对暴露出的管理问题，通过修订并优化管理细则，持续防范控制风险。

对标索引表

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》对标索引表

披露要求		章节索引
应对气候变化	应对气候变化 ESG 数据表和附注	
污染物排放	污染物排放与废弃物处理 ESG 数据表和附注	
废弃物处理	污染物排放与废弃物处理 ESG 数据表和附注	
生态系统和生物多样性保护	公司为造纸业公司且无自营林地，公司生产运营均不在生态保护红线范围内，且离生态保护红线较远，周边无自然保护地，也无其他具有重要生态功能或环境敏感脆弱区域，因此该议题和公司自身运营的相关性较低，但公司价值链上游纸浆等原材料采购活动与该议题相关性较高，公司对此的管理措施详见“供应链可持续管理”。	
环境合规管理	环境合规管理 ESG 数据表和附注	
能源利用	能源与水资源管理 ESG 数据表和附注	
水资源利用	能源与水资源管理 ESG 数据表和附注	
循环经济	原材料及包装材料管理 污染物排放与废弃物处理	
乡村振兴	乡村振兴与社会贡献 ESG 数据表和附注	
社会贡献	乡村振兴与社会贡献 ESG 数据表和附注	
创新驱动	创新驱动 ESG 数据表和附注	
科技伦理	公司不涉及生命科学、人工智能等科技伦理敏感领域的科学研究、技术开发等活动，因此公司不涉及该议题。	
供应链安全	供应链安全与管理 ESG 数据表和附注	

披露要求			章节索引
平等对待中小企业			公司报告期末应付账款（含应付票据）余额未超过 300 亿元，且占总资产的比重未超过 50%，合并报表范围内企业均无需在国家企业信用信息公示系统披露逾期尚未支付中小企业款项信息。
产品和服务安全与质量			产品和服务安全与质量 ESG 数据表和附注
数据安全与客户隐私保护			数据安全与客户隐私保护 ESG 数据表和附注
员工			员工雇佣与权益 员工培训与发展 职业健康与安全 ESG 数据表和附注 在投保安全生产责任险方面，公司不属于《安全生产责任保险实施办法》中定义的应当投保安全生产责任保险的高危行业、领域生产经营的单位，故暂未为员工购买安全生产责任险。
尽职调查			议题重要性评估 风险管理与内部控制
利益相关方沟通			议题重要性评估
反商业贿赂及反贪污			商业道德 ESG 数据表和附注
反不正当竞争			商业道德
自主披露的议题	负责任营销	负责任营销	
	风险管理与内部控制	风险管理与内部控制	
	公司治理	公司治理	
	原材料及包装材料管理	原材料及包装材料管理	

