



清美集团
Tramy Group

上海清美绿色食品（集团）有限公司

2023 年度企业社会责任报告

2024 年 10 月

目 录

- 一、基础信息
- 二、责任管理
- 三、责任绩效
- 四、责任展望
- 五、报告附录

一、基础信息

1. 报告编制说明

1) 发布周期

本报告为年度报告，每年 5 月份发布。

2) 时间范围

本报告为上海清美绿色食品（集团）有限公司第 5 份社会责任报告，报告时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，部分内容适当追溯以往年份。

3) 内容界限

本报告覆盖上海清美绿色食品（集团）有限公司及下属机构。

4) 参考依据说明

本报告编写参照 T31/01001-G001-2014《企业社会责任指南》。

2. 高管声明

企业社会责任是清美在当下社会经济环境下获得长期成功的关键因素、核心竞争力之一，是我们长期坚持的目标，将其放在极其重要的位置。

近年来，清美公司紧跟“大力发展现代农业，做精、做强、做优，推进农村一二三产业融合发展”的政策导向和号召，以打造都市现代化农业产业体系、增加农民就业、提高农民收入为目标，建设清美鲜食全产业链模式（自有基地+自有中央工厂+自营门店）。目前，清美已从“豆制品专家”向“城市生鲜食品综合服务商”转型，实现“一二三产业融合发展”。

清美公司在最大做强的同时，主动承担对利益相关者的社会责任，重视安全生产和环境保护，关注员工的福利、健康和权益，支持社区发展，全力拉动就业，关爱弱势群体。通过不断加强和改进自身社会责任，增加企业核心竞争力，实现公司的长远发展。



清美集团董事长 沈建华

3. 企业简介

上海清美集团创立于1998年，是集基础研究、现代农业、研发设计、智能制造、全球供应链、冷链物流、智慧零售、餐饮管理和综合服务为一体，立足长三角，辐射全国的全产业链、高科技健康食品产业集团，是菜篮子工程、早餐工程、乡村振兴工程的合作伙伴。依托清美集团极具竞争力的自有品牌、绿色营养健康的自营食品、以及数智化的供应链和运营服务，形成高效、持续创新的清美特色生鲜商业模式。

集团现有各类公司90多家，其中5家上海市高新技术企业、3家上海市专精特新企业、3家科技型中小企业。建立了包含农业产业研究院、食品设计研究院、高标准实验室、市级企业技术中心、大企业开放创新中心在内的“两院一室两中心”的科研体系。清美产品包括预制菜、预制早餐、面制品、豆制品、

蔬果、禽蛋、肉制品、轻食、粮油等21大类，年产量超180万吨，在上海城市保供中发挥核心骨干作用。2023年集团位列上海制造业百强第53位。

清美集团是国家农业产业化重点龙头企业、全国农产品加工业和主食加工业示范企业、全国服务型制造示范企业、全国供应链创新与应用示范企业、全国豆制品行业领军企业、中国驰名商标获得企业。近几年来，集团还先后获得浦东新区区长质量奖、上海市质量金奖、上海市质量标杆、上海市五一劳动奖状、上海品牌认证、上海市五星级绿色供应链、上海市五星级绿色工厂、上海市智能工厂等荣誉称号。

坚持全链发展：

经过26年沉积和发展，清美集团健康食品全产业链、全球供应链、质量管控链以及商业运营管理链日臻成熟和完善，已经形成纵向一体化的产业生态和价值体系，为集团快速发展奠定了坚实的基础。

一产农业

上海基地 11000 多亩：上海已建成数字化高标准设施农业示范基地 11000 多亩，日产各类绿色蔬菜 200 多吨。清美还通过建立蔬菜产业联合体带动周边农户实现共富，在浦东对接 10 个镇，年采购蔬菜 50 多个品种约 3.5 万吨，带动农民增收 5000 多万元。

外延基地 50 多万亩+：清美集团已在山东、黑龙江、甘肃、新疆、贵州、云南、江苏、浙江、安徽、福建等省建立 50 万亩定植定养基地，年生产和采购各地优质特色农产品 100 亿元。

二产工业

清美食品产业园占地 12 公顷，现有厂房 35 万平米。拥有八大智能工厂，生产预制菜、预制早餐、预包装蔬果、肉禽蛋、豆面制品、烘焙糕点、盒饭套

餐、轻食、熟食等 21 大类鲜食，日产能超万吨，每天新鲜直送到长三角地区 30 多个核心城市。

清美正在建设的四期工程总投资 15 亿元，建筑面积 35 万平米，将建设包括智能化综合食品生产基地、智慧冷藏大仓及保供配送基地、全产业链创新中心以及配套人才公寓在内的产业链示范园，建成投产后清美集团整体产能将实现翻番。

三产服务业

清美自建冷链物流公司，拥有大中型冷链物流配送车 600 多辆。在长三角地区设有冷链终端 7000 多家，发展 ToB 客户 5 万多家。清美鲜家长三角零售门店 900 多家，未来 3 年长三角地区清美鲜家门店预计将达到 5000 家。

打造五大模式：

清美集团深耕城市生活服务，聚焦提升城市生活品质，围绕 15 分钟公共服务圈，打造五大商业模式：

模式一、清美鲜家会员店模式

清美会员店主打仓储式优选模式，通过规模采购、仓储量贩、自有品牌、自建物流、自营严选，实现高品质、低价格，为广大会员带来物超所值的 5000 多款生鲜和产品，满足会员对高性价比食品和线上线下消费场景的需要。

模式二、清美鲜达 B2B 直配模式

清美鲜达主打 B2B 直配模式，依托自身全球供应链和中央工厂定制加工能力，采用冷链物流、热链物流、限时配送等灵活方式，为长三角地区企事业单位、学校食堂、酒店餐饮等提供上万款新鲜食材和日杂百货的定制和直送服务。

模式三、清美云超线上超市模式

清美云超主打线上超市模式，通过清美云超 APP 或小程序，为消费者提供一站式生鲜定制和到家服务。清美云超提供包含新鲜蔬果、河鲜海鲜、肉禽蛋

等生鲜农产品，预制菜、预制早餐、豆面品、熟食、轻食等加工食品，以及粮油、调味、休食、洗化等生活必需品，可满足家庭的日常需求。用户 22:30 前下单，次日即可新鲜送货到家。

模式四、清美味道餐饮连锁模式

清美味道主打社区餐饮模式，产品覆盖中式八大菜系，服务社区居民的一日三餐。所有食材统一由工厂采购、检测和初加工，食材配送到店后再由门店烹饪，现制现售，为居民提供全天候堂食和外卖服务，助力养老型社区建设。

模式五：清美海外跨境电商模式

清美优选适合跨境销售的 1000 余款食品，通过在海外销区建设自营仓，更好地服务于海外华人市场需求。同时通过清美自研 App 和第三方平台，面向海外华人超市、社区、家庭提供生鲜直配服务，让海外华人更便捷地享受地道中国美食。

聚焦万亿产业：

未来，清美集团将坚持“聚焦食品主业做足鲜字文章”的发展定位，以“传承中华美食 振兴民族品牌”为使命，以“全球竞争力的健康食品全产业链”为愿景，积极投身长三角都市群和 15 分钟公共服务圈建设，实施大健康、大品牌、大数据、大产业、大服务“五大”战略，生产和销售“安全好吃又便宜”的健康食品，不断满足人们对美好生活的需求，向着万亿级健康食品产业集团进军。

清美集团主要经济与质量指标

序号	项目	单位	2021 年	2022 年	2023 年
1	资产总额	万元	239619.79	258368.05	269119.33
2	投资收益	万元	365.19	915.47	455.22
3	主营业务收入	万元	326086.22	428089.67	396036
4	非主营业务收入	万元	4300.53	5810.91	4536.21
5	利润总额	万元	25102.34	25979.95	34563.41
6	纳税总额	万元	16630.88	19936.02	22374
7	销售额	万元	330387	433900.59	411658
8	创汇总额	万美元	2.7	0	3.8
9	总资产贡献率	%	20.53	19.6	21.33
10	资本保值增值率	%	120.45	107.63	112.31
11	资产负债率	%	54.61	54.65	53.11
12	流动资产周转率	次	3.72	4.10	3.88
13	成本费用利润率	%	8.13	6.38%	9.22
14	全员劳动生产率	万元/人	77.6	23.24	78.8
15	万元总产值综合能耗 年下降率	%	-6.4	44.15	5.5
16	主要物料消耗（大豆）	万元	20145.89	17510.46	21125.77
17	质量损失率（外部赔偿）	万元	3.57	3.22	3.33
18	新产品产值率	%	21	21	22
19	产品销售率	%	97	98	97
20	市场占有率（江浙沪）	%	66	66	66
21	顾客满意度（内部测量）	%	90.89	90.91	90.94

二、责任管理

1. 战略与治理

战略是企业发展的方向，集团高层领导高度重视企业战略的制定工作，牵头主持全局性战略制定工作。集团战略制定过程主要包括对市场的分析和调查，收集内外部关键信息、了解市场状况进行战略分析、分析企业现状，确定战略方向、制定战略目标等。战略制定过程中，高层领导团队及员工积极参与其中，采用多种分析的方法，广泛收集信息，多层次沟通分析，确保战略制定的质量。集团战略制定及责任管理由三级体系组成，由清美董事长、总经理等最高领导人主持，高层领导团队组建战略规划委员会，由各部门抽调专人组成跨部门战略规划小组，对内外部关键信息进行整理分析，制定战略草案，经反复修改最终形成公司战略方案，三级体系保证战略决策的有效性。

同时，建立完善的战略风险管控机制，积极应对市场的变化，分析评价战略发展态势，并能对战略发展做出有效性改进，弥补企业发展中的不足，推动企业为实现规模化和多元化发展战略目标奠定基础。

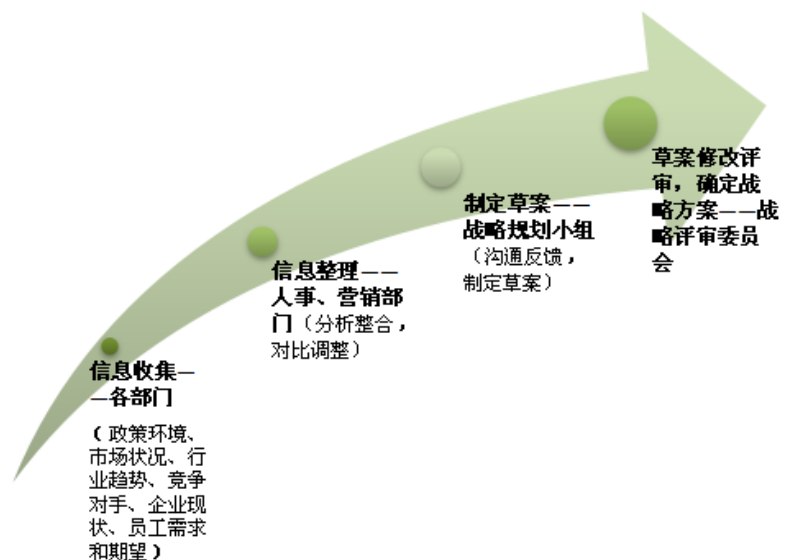


图1 战略制定流程图

2. 利益相关方识别与参与

表 1 利益相关方识别与参与

利益相关方	主要沟通渠道	责任举措
股东投资者	交流会议、函件往来、定期工作汇报、公司年报、公司网站、公司刊物、新媒体平台、大型活动	及时准确披露经营状况和重大事项信息；提供合理投资回报；遵循责任经营和责任投资的基本原则；运行体现环保、节能降耗
政府监管部门	交流会议、函件往来、工作汇报	遵纪守法、照章纳税、促进当地就业、积极履行社会责任 食品安全符合国家标准要求 遵守相关环境及职业健康法律法规、达标排放、节能减排、清洁生产
行业协会	交流会议、函件往来、网络信息平台、行业杂志报道	支持与促进行业发展
区域	网络平台、门口张贴设施	提供就业岗位，提升地方产业及经济发展
供应商及合作方	交流会议、函件往来、信息系统	诚实守信、合规采购、信息保密、互利共赢；稳定的业务关系、良好的回款、相互促进节能减排及环境保护
环境	日常监测、工作汇报	环境保护、节能减排
员工	例会、定期工作汇报、公司刊物、党员工会活动、公告栏、宣传栏、邮件、有度及时通讯工具	稳定增长的收入和福利与职业成长、职业健康安全、运行体现环保、节能降耗
消费者	公司网站，微信公众号、客服电话、面对面沟通、行业展会、消费者满意率调查	提供安全、可口、有益健康、价格合理、食品及优良服务；有环保、节能等措施，承担社会责任

3. 社会责任能力建设

集团将社会责任文化融入公司的日常运营，在产品研发阶段、生产过程、销售过程、供应商合作过程进行全方位社会责任管理。同时接受来自政府、消费者、行业协会或媒体的外部监督。

集团组织员工开展各类培训活动，提升集团内部员工对社会责任、企业文化及专业知识的理解。

表 2 培训课程分类图

培训类别	培训对象	培训内容
职前培训	新员工、新岗位任职人员	企业文化、企业发展战略、公司规章制度
专业技能提升培训	在职人员	生产、质量、研发、营销等专业知识
管理能力培训	基础、中层和高层管理人员（飞鹰人才梯队）	管理能力提升

公司内部建立了相对比较完善的知识管理和共享体系,通过以下几种重要的方式打造学习型组织。

- ①、提倡和鼓励“内训师体制”，形成学习型组织常规机制。
- ②、根据各部门需求制定年度培训（含内训和外训）计划，并落实执行。
- ③、高管主动带头学习，适时分享学习心得，形成上行下效的学习风气。
- ④、建立学习交流平台，企业内刊《清美公司人》定期分享员工学习心得，促进学习型组织的形成。
- ⑤、倡导企业乐于学习、乐于分享、乐于奉献的文化氛围。

三、责任绩效

1. 核心价值观

集团的核心价值观：诚信为本、创新为要、团队合作、卓越执行。其社会责任内涵体现在以下几方面。

诚信为本：诚信是企业面向社会的基本准则，是中华民族的传统美德。古人有云：人而无信，不知其可也。集团各部门员工都要依法合规工作，恪守职

业道德，信守承诺，做人厚道。发现问题，及时改正，敢于承担责任，向社会提供符合法律法规要求、高品质的产品及服务。

创新为要：要善于学习，善于用新知识和新方法发现并把握机遇；关注市场和行业变化，持续满足客户新需求，创新产品、工艺和服务方法，有效应对创新挑战，致力于建立可持续发展的集团企业发展模式，好还要更好，强必须更强；积极促进员工理解和参与创新，博采众长，共创成功。

团队合作：顾全大局，每一位集团成员应将社会责任理念融入日常工作中，充分发挥协作精神，打造清美狼性团队，加强有效沟通实现协同效应；主动分享知识、经验和信息，以帮助他人提高能力和工作效率。

卓越执行：充分理解集团的发展思路，按照《清美 36 条军规》的要求，贯彻“四归零”和“零缺陷”标准，以积极心态参与其中，制定科学合理的工作目标和切实可行的实施方案；勤于实践，善于总结，不断寻求持续的改善并提升执行能力，积极回应客户需求，高效提供优质服务；保持乐观态度，勇于克服困难，努力实现目标。

2. 持续创新

专利创新

企业对于专利创新十分的重视，制定了相应的专利管理制度。专利的质量与数量是企业创新能力和核心竞争力的体现。因此，从企业成立伊始，就着手组建专职专业的人员和高水平的团队，同时也投入了大量精力、财力用于专利发明和创新方面。

表 3 专利状况

大类	数量
专利申请	108
专利授权	80

主要的专利包括：

a) 发酵剂、臭豆腐卤液的直投式发酵方法及臭豆腐卤液

本发明涉及一种发酵剂、臭豆腐卤液的直投式发酵方法及臭豆腐卤液的制作。发酵剂为 4 株乳酸菌复配。臭豆腐卤液直投式发酵方法包括如下步骤：将发酵剂接种于卤液原液中，发酵剂在卤液原液中的初始总浓度为 10^{3-6} CFU/mL，并于 30~45℃ 培养 10~15h，然后以 1~5% 的体积比投入发酵氮源，继续发酵 10~15h，获得臭豆腐卤液。上述方法通过特定的 4 种乳酸菌复配对卤液原液进行混合发酵，各原料和乳酸菌按照配比直投，在特定的发酵条件下发酵可得到质量和风味统一的臭豆腐卤液，且发酵周期短。

b) 一种用豆渣制备纤维素海绵的方法

本发明开发了一种利用豆渣制备纤维素海绵的方法，包括豆渣纤维素的提取步骤和制备豆渣纤维素海绵的步骤。豆渣纤维素的提取包括用碱初步清洗豆渣中杂质的步骤、氧化去除豆渣中杂质的步骤、形成豆渣纤维素长丝的步骤；制备豆渣纤维素海绵。该步骤包括溶解步骤、再生纤维素长丝、调整形成纤维素海绵的孔隙的步骤、去除纤维素海绵的游离离子的步骤、冷冻干燥纤维素海绵的步骤。以豆腐、豆浆制作后的残渣为原料生产纤维素，解决了利用传统制

造工艺中聚氨酯、聚苯乙烯作为原料生产纤维素时产生的硫化氢、二氧化碳等有毒气体问题，同时提高了豆渣的利用率,通过碱液和氧化处理去除豆渣中的杂质,克服传统制造工艺中溶解纤维素的成本高,难以大规模应用的弊端。

c) 一种微生物连续发酵系统以及连接发酵方法（见图 1）

本发明构建了一种微生物连续发酵系统，包括：第一流体，第一流体的输送压强和间隔时长能够调节；发酵罐，发酵罐的侧边设置有入口，发酵罐的底部中心设置有出口，第一流体由入口流入，向出口流出；辅助器材，辅助器材设置于发酵罐内，并且两者的轴线重合，辅助器材包括多个半径不同的辅助筒、与辅助筒固定的多个发光件以及刷毛，多个辅助筒依次套接，辅助筒上设置有贯穿其厚度方向的第一流入口，至少部分辅助筒能够绕轴线旋转，相邻辅助筒的转速不同。本发酵系统适宜微生物的连续发酵，通过相邻辅助筒差速转动使得其上的刷毛实现对筒壁表面的清洁，并且同时形成对其内部液体的搅动，减少微生物团聚沉淀，促使其受光均匀，促进其繁殖。

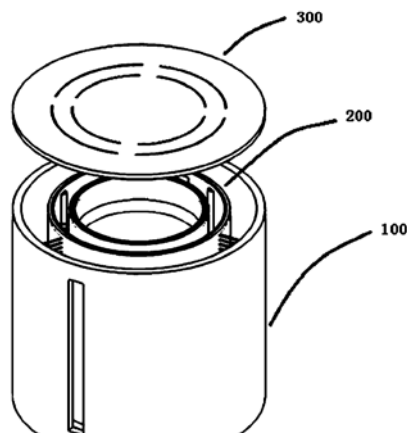


图 1

d) 一种带有仪表盘的生物培养容器（见图 2）

本发明设计了一种带有仪表盘的生物培养容器，包括培养容器，所述培养容器内设有培养腔，所述培养容器上端固设有控制箱，所述控制箱内设有控制壳体，所述控制壳体下侧内壁转动连接有向下延伸至所述培养腔内的第一传动轴，位于所述培养腔内的所述第一传动轴上固设有搅拌棒，所述控制壳体内设有检测显示组件，本发明能够在电机转速加快时，通过滑动齿条向右移动不同的距离，从而通过第一齿轮带动指针指向不同的位置，方便研究人员及时知晓培养腔内的状况，且能通过使副联轴器和主联轴器不再啮合连接的方式，及时使搅拌棒失去动力并不再转动，减少因搅拌棒转速过快而影响培养容器内微生物繁殖效率的情况。

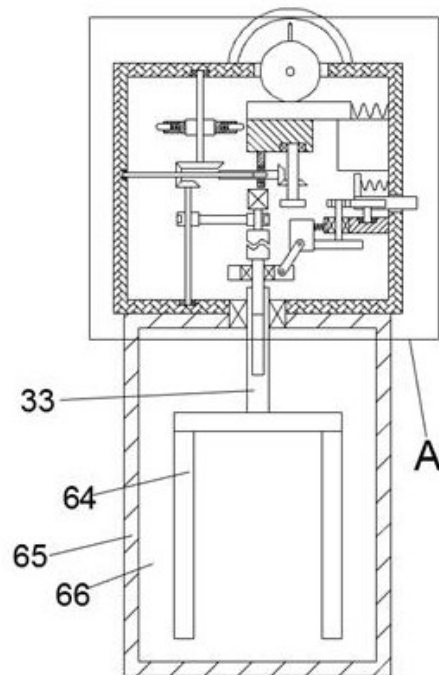


图 2

e) 一种基于抗老化试验的冷链盒饭中米饭的输送装置(见图 3)

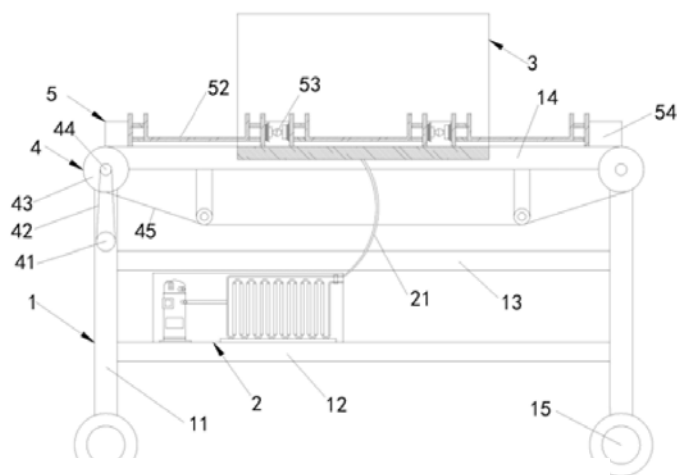


图 3

f) 一种低嘌呤食品生产加工用的嘌呤含量检测装置（见图 4）

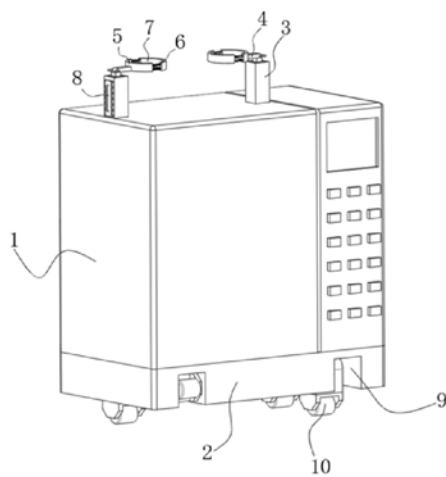


图 4

g) 一种冷冻非发酵面团拉伸特性测定装置（见图 5）

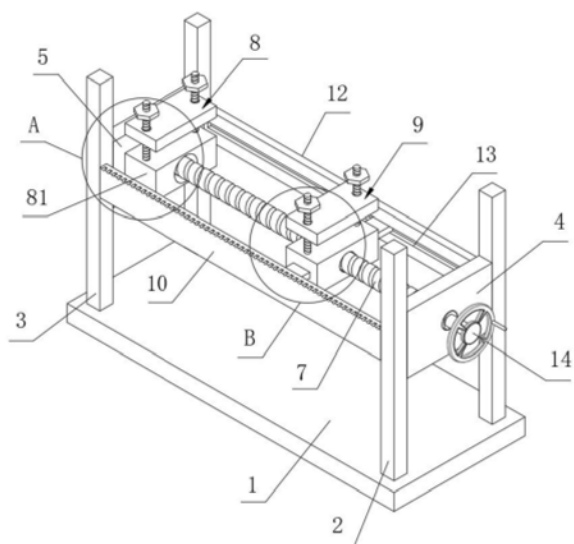


图 5

h) 一种马铃薯酶解反应装置（见图 6）

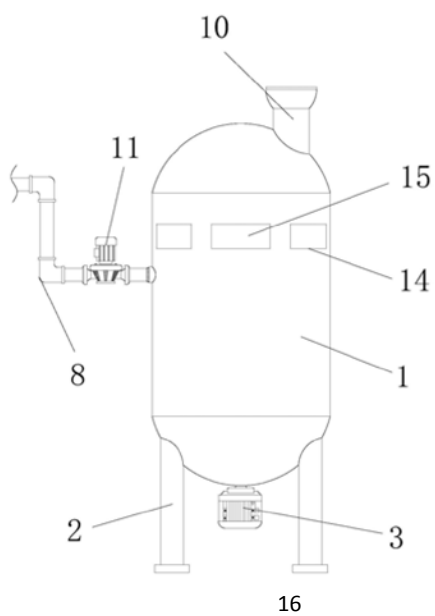


图 6

i) 一种热回收水冷螺杆式冷水装置（见图 7）

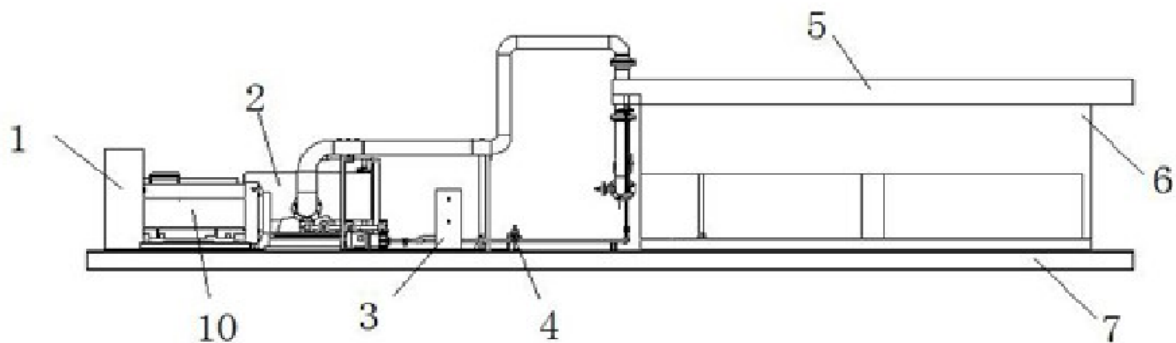


图 7

技术创新

1. 豆制品原料绿色栽培技术

近年来，大豆栽培普遍存在连作障碍严重及化肥农药滥用等现象，由此引发的产量和品质降低，严重威胁到豆制品行业的健康发展。如何从源头保障豆制品原料的安全和足量供应，是当前豆制品加工行业重点关注的问题。为解决上述难题，清美集团在下属农业基地开展了大豆绿色栽培技术的研究。该技术主要基于微生物复合菌剂，深度发掘根际微生物组资源，采用基因重排技术对不同功能的菌株进行重构，以提高其特异性和功能性，建立大豆土壤根际微生物组的数据库，揭示土壤根际微生物群落的结构、代谢功能和调控规律，最终

形成生物防治、土传病害防控、营养强化的新型绿色复合微生物组菌剂系列关键技术和应用体系，为安全、经济而有效地实现大豆健康保护、农业绿色防控和微量营养素强化提供行之有效的解决方案。

2. 臭豆腐直投式发酵工业化生产技术

臭豆腐，中国民间传统特色小吃，是人们喜爱的一类豆腐发酵制品。卤液是臭豆腐“臭”的主要来源，臭卤液发酵是臭豆腐制作的关键步骤。卤液一般是用蔬菜、香辛料等植物为原料，经加工、配制、发酵而成的汁液，具有特异的植物发酵风味。发酵菌剂的合规化、卤汁的配方以及发酵温度、时间、环境安全性的控制都将直接影响臭豆腐的食用安全性和品质。目前我国臭豆腐的制作尚未形成规模性的工业化生产，主要原因在于制作臭豆腐的生产工艺仍采用“敞口发酵”的传统方式，即利用自然界存在的菌种进行发酵，在臭豆腐的生产过程中有益与有害微生物共生，使产品具有独特风味的同时又存在着不容忽视的安全隐患，严重阻碍了臭豆腐的工业化发展。为解决制约臭豆腐行业发展问题，清美集团与华东理工大学共同合作开发，以科学理论为依据，对传统臭豆腐的发酵生产工艺、最适发酵条件等进行深入研究，筛选合适的菌种，开发臭豆腐专用发酵剂或复合发酵菌剂，在无菌的条件下采用专用发酵剂直接进行发酵，在保留产品原有的风味特色基础上，既可做到卫生安全，又可缩短发酵周期，满足工业化生产的要求。

3. 豆制品生产废弃物高效循环利用技术

清美集团大豆日加工能力达 260 吨，相应会产生大量的黄浆水和豆渣，其中黄浆水通过污水处理厂处理后达标排放，但同时产生大量黄浆水污泥，因此，

将豆制品生产副产物豆渣和黄浆水污泥资源化利用是中大型豆制品加工企业发展循环经济、避免环境风险的重要研究方向。结合清美长期产生大量豆渣和黄浆水污泥的实际情况，开发出适合黄浆水脱水污泥与豆渣混合高温堆肥发酵的微生物菌剂，进而快速发酵制备有机肥，有机肥成品可达到国家关于污泥用作土壤改良剂和有机肥料的标准，最终实现豆制品行业固体废物的减排。

4.植物蛋白制品智能化数字车间管理运营系统的创新与应用

基于目前我国生鲜农产品生产、配送条件落后的发展现状，直接、间接造成的经济损失等一系列现实问题和国家“十三五”期间对农产品生产加工、包装仓储、流通配送等环节加大物联网等信息化手段应用提升智能化水平的要求的大背景下，清美开展了清美植物蛋白食品智能化数字车间管理运营系统创建应用（获得 2019 年度上海市经信委工业互联网创新发展专项资金项目立项（2019-GYHLW-01026）），通过智能数控设备与 MES 系统的集成应用，实现对整个生产过程的数据化和信息化管理，将传统产业实现升级，有效提高管理水平和生产效率，降低生产成本，提高产品竞争力。此外，该系统通过大数据分析产生定向植物蛋白食品的需求后，向不同专业化、细分化工厂发送订单需求。通过各个细分行业的工厂的自身专业优势提升所需产品的品质，有效保证食品品质和安全，然后提高消费者的体验，进而满足消费者对植物蛋白食品的各种需求，促进植物蛋白食品行业健康快速发展。

5 标准化体系的建设

公司的标准化体系以技术标准体系为主体，以管理标准体系和工作标准体系相配套，从采购、生产、销售到物流都制定了相应的标准，将流程、操作、

管理过程标准化、制度化，做到有法可依、有章可循。此外，清美还积极参与国家标准，行业标准的制修订，近两年参与了 1 项国家标准《非发酵性豆制品》（GB/T 22106-2008）的制修订，2 项行业标准《方便菜肴》（QB/T5471-2020）和《生湿面制品》（QB/T5472-2020）制定，以及 6 项团体标准的制定，分别为 T/STIC 110073-2022《非发酵豆制品》、T/CNFIA 138-2021《全豆豆浆》、T/CNFIA 137-2021《全豆腐腐》、T/CNFIA 139-2021《全豆腐乳》、T/CNFIA 108-2018《千页豆腐》。同时，行业内首次针对豆制品生产工艺制定了健全的标准体系和作业指导书，过标准化的实施，使浸泡、磨浆、煮浆、点浆等各个工序都有了标准，不仅可以大大改善产品质量、提高人力和设备的利用率；也更利于规模化自动化标准化生产，为引领豆制品行业规范化生产起到了先锋带头作用。

服务创新

为更好履行社会责任，不断满足人民群众对美好生活的向往，集团创新商业服务，打造全产业链服务支持周边 15 分钟都市生活圈。

清美鲜食鲜家便利店是由集团创新打造的全产业链、全程冷链、一站式、线上线下融合的鲜食服务平台，是集团未来五到十年的战略重心。该平台对标欧美、日本最高标准的鲜食运营模式，定位于 15 分钟公共服务圈，不断满足人民群众对高品质食品 and 高质量生活的向往，致力于为城市居民提供全品类、中低价、超便利的社区鲜食服务，是 2.0 版菜篮子，每天可提供 3000 多种鲜食，其中 95%的鲜食为清美自产、自制 和浦东本地农产品。。

清美公司建立了完善的信息系统，形成了由公司信息部牵头，各职能部门配合，经销商和销售网点积极参与的多级信息网络，关注和收集与公司日常经营相关的体现公司经营绩效的各类信息。且依托 20 多年来我们专注生鲜食品的集研发、种植、生产和销售的全产业链优势，以自建的各种农产品种植基地和自有物流配送为保障，搭建了清美生鲜全供应链管理平台，通过自有基地和订单农业、自有工厂生产直供+自建电商平台+自有冷链物流+终端门店+终端消费者形式，实现对采购、生产与合理库存的管理。生鲜全供应链管理平台包含八大系统：商品管理系统，营销管理系统，订单管理系统，移动订货系统，采购管理系统，仓储管理系统，门店管理系统及财务管理系统，覆盖了公司从采购、生产、销售到财务的各个业务流程环节，并在清美各大门店应用，目前平台客户数已达到 9500 个，通过平台下单的订单数平均达到 8000 单/天，通过生鲜全供应链管理平台的建设，显著提高了供应链流转效率，降低生产成本。一方面通过系统对生产，销售和采购数据的分析，合理安排生产和采购，促进销量提升，另一反面，信息透明度显著提高，解决了“信息孤岛”问题，通过内部员工的协同工作，提高了工作效率，能快速对用户的需求进行响应，特别是订货的需求，同时可以让管理者根据系统分析更快速的做出精准决策。同时也完成了“清美云超”线上平台的开发，包括清美新鲜到家 APP(Android/iOS)，清美新鲜到家骑手 APP(Android/iOS)、清美鲜到订单系统、清美鲜到仓库系统、清美云超小程序以及清美鲜到门店管理系统等，下单后最快 28 分钟即可送货上门。

目前清美集团与上海产业研究院大数据中心开展产学研合作，正在进行清

美生鲜食品销售预测系统的开发，通过分析数据，了解客户需求，消费者的消费习惯、行为模式、消费偏好等一系列信息，深入挖掘分析生鲜行业的各个维度数据，形成供给侧和终端销售模型，不断促进供给侧改革和销售的个性化推荐及预测，以实现模块化生产、订单化生产，标准化生产、柔性化生产，提高企业内部的运营效率，降低成本。

3. 环境保护

环境管理绩效结果

集团一直重视环境保护和污染治理，每年会请第三方检测机构对废水、废气、噪音等进行检测，公司的废水、废气、噪音经治理后，各项指标都符合国家和上海市环保法规要求，无超标排放、政府主管部门的处罚和其它相关方投诉事件，说明环境管理卓有成效。

职业健康安全绩效结果

保护员工免受职业病危害是公司对每一位员工的承诺，公司每年委托上海申丰地质新技术应用研究有限公司对职业健康危害的关键场所进行检测，各项指标均满足要求。公司每年组织关键岗位上的员工进行职业病体检，并建立员工职业病健康监护档案，截止到目前尚未出现职业病病例，没有出现政府相关部门的处罚事件，职业健康管理体系运行有效。

表 4 2021 年-2023 年职业危害因素监测结果

项目	标准	2021 年	2022 年	2023 年
面包车间搅拌岗位面粉粉尘(总尘)/ C_{TWA} / (mg/m^3)	8	0.22	0.87	0.83
面包车间投料岗位面粉粉尘(总尘)/ C_{TWA} / (mg/m^3)	8	0.23	0.90	0.77
馅料车间搅拌岗位高温/ C_{TWA} / ($^{\circ}C$)	29	28.5	28.3	28.5

泡豆车间投料岗位谷物粉尘(总尘)/C _{TWA} /(mg/m ³)	4	0.14	0.14	0.13
磨浆车间烧浆岗位高温/(℃)	30	29.3	28.3	28.6
维修车间氩弧焊岗位噪声(dB(A))	85	70.7	82.6	82.9
维修车间氩弧焊岗位一氧化氮/C _{TWA} /(mg/m ³)	15	<0.1	<0.1	<0.1
维修车间氩弧焊岗位二氧化氮/C _{TWA} /(mg/m ³)	5	<0.012	0.011	0.012
维修车间氩弧焊岗位一氧化碳/C _{TWA} /(mg/m ³)	20	0.1	0.4	0.2
维修车间氩弧焊岗位二氧化碳/C _{TWA} /(mg/m ³)	9000	928	928	928
维修车间氩弧焊岗位臭氧/C _{MAC} /(mg/m ³)	10	0.01	0.01	0.01
维修车间氩弧焊岗位电焊烟尘/C _{TWA} /(mg/m ³)	4	0.04	0.8	0.8
维修车间氩弧焊岗位电焊弧光/(μW/cm ²)	0.24	<0.1	<0.1	0.24
锅炉房巡检岗位噪声(dB(A))	85	72.6	77.7	77.3
锅炉房巡检岗位高温/(℃)	33	26.4	26.2	20.9

4. 信用建设

公司切实遵守社会公德和商业道德，积极促进企业信用建设，获得政府部门、行业协会、媒体和社会公众推崇与信任。

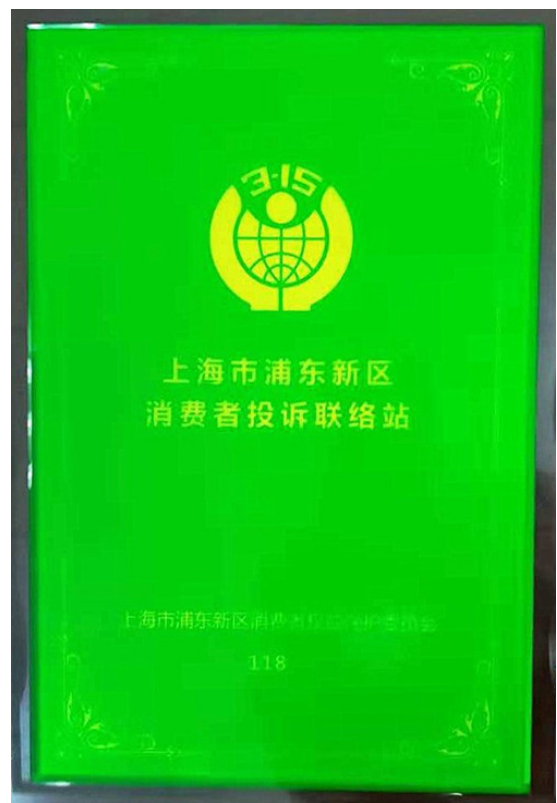


表 5 获奖情况

获奖内容	颁发时间	颁发单位
国家级绿色工厂	2023 年 11 月	中华人民共和国工业和信息化部
上海市五星级绿色工厂	2023 年 10 月	上海市经济和信息化委员会、上海市发展和改革委员会
上海市五星级绿色供应链	2022 年 11 月	上海市经济和信息化委员会、上海市发展和改革委员会
上海市质量金奖	2021 年 1 月	上海市人民政府
第三届浦东新区区长质量奖荣誉证书	2020 年 3 月	上海市浦东新区人民政府
高新技术企业证书	2019 年 10 月 28 日	上海市科学技术委员会
“七个一”质量安全管理模式作为先进质量管理方法在 2020 年苏浙皖赣沪“质量月”期间进行宣传推广	2020 年 9 月	浙江省市场监督管理局、江苏省市场监督管理局、安徽省市场监督管理局、江西省市场监督管理局、上海市市场监督管理局
上海市抗击新冠肺炎疫情先进集体	2020 年 9 月	中国共产党上海市委员会、上海市人民政府、中国人民解放军上海警备区
公司被评为全国主食加工业示范企业	2020 年 6 月	中华人民共和国农业部
被评为全国农产品加工业示范单位	2010 年 12 月	中华人民共和国农业部
2019 年度上海市平安示范单位	2020 年 2 月	中共上海市委政法委员会
上海市守合同重信用企业	2020 年 7 月	上海市合同信用促进会
2018-2019 年度合同信用等级为 AAA 级	2020 年 7 月	上海市合同信用促进会
上海市乡村产业行业协会会员	2020 年 6 月	上海市乡村产业行业协会
中国豆制品行业科技创新推选项目证书	2020 年 7 月	中国食品工业协会豆制品专业委员为
2020 年上海市首发经济引领性本土品牌	2020 年 10 月 30 日	上海市商业联合会
2020 年上海市质量标杆	2021 年 1 月	上海市经济和信息化委员会

5. 责任投资

公司根据总体规划、关注民生和环境、卫生，提高生产力，合理配置相关基础设施，投入资金 780 万元扩建污水处理项目、新增设备 496 台套，并实施了多种预防性和预见性的维护保养制度和办法，不断提高基础设施的技术水平和管理水平。

a) 根据过程管理的要求提供设备、设施公司根据豆制品工艺的特性特点，在充分考虑设计、制造、测量、环保、安全等要求的基础上，对所需的基础设施如：厂房、生产设备、检测设备、试验设备进行合理的规划和配置。为提高豆制品产品品质，公司引进国外先进的卧式离心机，淘汰老式离心机，渣浆分离更彻底，蛋白质含量更优；同时引进日本豆奶杀菌生产线，产品品质得到进一步提升。就这两项投入就达到三千多万元。

b) 制定和实施更新改造计划，提高设备技术水平

1) 公司不断提高设备设施的技术装备水平，近年来不断加大设备改造和更新的力度。淘汰落后产能香干设备 20 台套，更新三台香干自动生产线，淘汰能耗高、性能不稳定的杀菌槽 6 台套，新增全自动杀菌机 8 台套。

2) 根据豆制品发展情况和生产工艺等的变化情况，公司更新豆奶磨浆、杀菌、灌装设备，使设备达到国际先进水平。

6. 公平运营

反对商业贿赂和防止腐败

我国《反不正当竞争法》第 8 条对商业贿赂行为做出了禁止性规定：“

经营者不得采用财物或其他手段进行贿赂以销售或购买商品。

集团坚决杜绝商业贿赂和其他腐败行为

a) 为扎实推进集团治理商业活动的腐败和贿赂工作，加强企业内控机制，树立以守法诚信、优质服务为核心的经营理念，结合公司的实际情况，强化制度监督，推进制度防腐，引导公司管理人员依法办事，诚实守信，自觉抵制见利忘义、损公肥私、不讲信用、欺骗欺诈等消极腐败现象，树立企业良好形象，制定《清美反舞弊腐败反贿赂管理办法》。

b) 清美集团的所有员工必须严格遵守《清美集团反腐败反贿赂管理办法》及公司其他管理制度。公司禁止侵占公司财物、禁止挪用公司财物、禁止商业贿赂、禁止公司内部任何人员、外部人员为谋取自身利益，采用欺骗等违法违规手段使公司正当经济利益、股东正当经济利益遭受损害的一切不正当行为。公司反腐败机制建设坚持“事前预防”和“事后惩罚”并举的原则，建立举报投诉机制，及时发现，有效处理，以减少内部腐败、舞弊行为的发生。

c) 公司的反舞弊政策和程序及有关措施应在公司内部以多种形式（如员工手册、公司规章制度发布、日常培训宣传等方式）进行有效的沟通和培训，确保员工接受有关法律法规、职业道德规范的培训，帮助员工识别合法与违法、诚信道德和非诚信道德的行为。

d) 在公司重要环节、重要部门的人员和有经济往来活动的单位均要签订一份《预防反腐败反贿赂承诺书》，规范双方的行为，达到廉洁自律的目的。

公平竞争

集团认真落实各项《反不正当竞争法》、《反垄断法》等相关法规要求，

杜绝虚假宣传，规范市场营销行为，积极配合政府部门开展打击侵权假冒工作，制定各项管理制，做好企业自身的知识产权保护，杜绝各种商业贿赂在公司的发生。

尊重产权

集团注重品牌建设，清美品牌经历了从无到有，从少到多，从弱到强的过程，对品牌培育、品牌维护、品牌创新、品牌策略的全面管理，制定《清美品牌战略五年规划》，品牌策略上，以清美为企业核心主导品牌，同时针对不同商业模式建立品类品牌，在品类品牌之下打造独特内涵的细分品牌，占据消费者的心智空间，同时在产品、价格、渠道和促销方式上进行管理和区分操作，建立各品牌不同的品牌性格，进一步巩固清美集团品牌的结构性壁垒和防御体系，实现清美公司在鲜食领域市场份额的最大化，掌控品牌话语权。品牌保护方面，公司现已拥有“清美”这一国际保护性商标，同时还注册了“高房”、“六源纯”、“申豆”等防御型商标，在内地拥有注册商标 206 件，并在香港、台湾、日本等国家和地区已拥有注册商标 11 件，为清美品牌的全球化发展打下良好的基础。为了更好的倡导“清美连接健康生活”的核心理念，接受全社会全方位、全过程的监督，清美公司面向消费者免费开放了豆制品科普教育基地和工业旅游项目，搭建和消费者更广阔的沟通交流平台，进一步促进品牌的发展和企业文化的传播。

清美集团品牌架构图



在专利保护方面，集团对于专利创新十分的重视，制定了相应的专利管理制度。因此，从企业成立伊始，就着手组建专职专业的人员和高水平的团队，同时也投入了大量精力、财力用于专利发明和创新方面，目前公司获得 10 项专利申请及 30 项专利授权。

尊重他人的知识产权：集团注重知识产权保护，也尊重他人知识产权。集团和北大方正集团公司达成字库使用协议，获得了方正公司 6 款字体的使用授权，对未获得使用授权的字体进行了替换。对办公使用的电脑安装正版软件，杜绝使用盗版软件，保护信息安全。

推动行业健康持续发展

清美作为“上海市豆制品行业协会”会长单位，坚持以自身发展，带动行

业不断转型，实现了豆制品从手工生产向机械化大生产的转变，并让豆制品全程冷链得到普及和推广，确保了上海市菜篮子工程的豆制品供应和食品安全。清美还积极参与豆制品国家标准（3项）、行业标准（2项）和团体标准（2项）的制定，为企业、行业和社会做出自己的贡献。

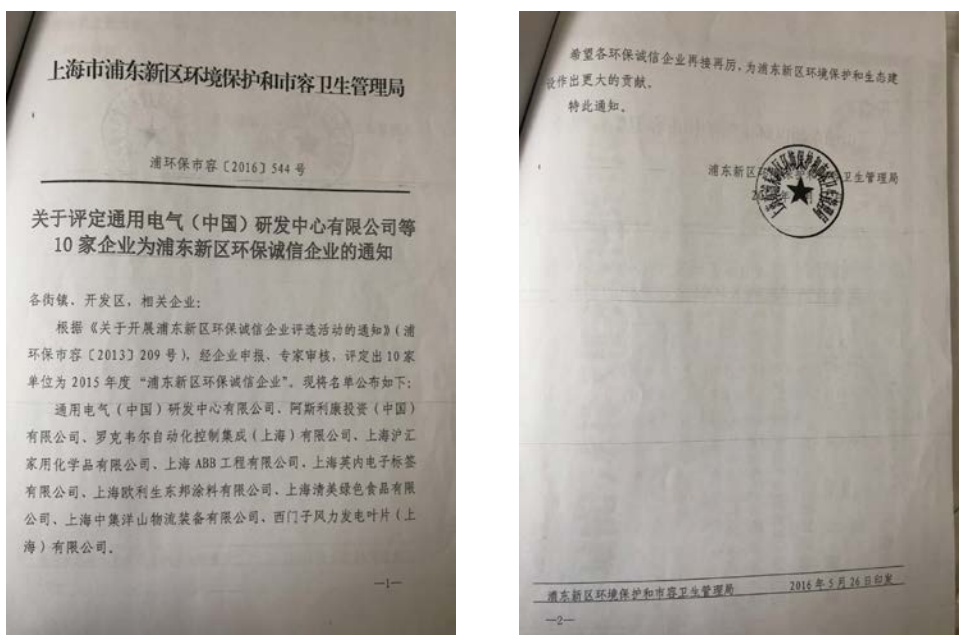
7. 环保节约

环境管理

公司建立了完善的环境管理体系，获得 ISO14001 环境管理体系认证，并在此后的运行过程中持续改进环境绩效。

公司结合食品行业特点，以控制废弃物排放、能源资源消耗为重点，落实各级职能环境管理责任，组织开展环境因素识别评价；工厂生产前制定有针对性的环境管理方案和相应控制措施（如：靠近居民区一侧围墙处搭设隔音屏，使用低排放天然气锅炉，厂区使用水循环系统等）。

公司以创建文明单位、绿色环保为载体改善现场环境，每年制定创优目标指标，层层分解落实到厂部和车间，明确岗位责任和创优计划节点；实施中，由主管部门牵头不定期组织对生产部进行检查、指导，确保过程受控。公司主动与政府部门沟通，努力推荐、组织开展综合创优观摩和绿色生产观摩，发挥样板示范效应，提高集团生产现场环境管理的整体水平。



垃圾分类

形成绿色智慧园区垃圾分类管理方案，践行习近平新时代中国特色社会主义思想的学习强国的明文示范，全面贯彻落实《上海市生活垃圾管理条例》的科学补充，是全面展现“生活垃圾分类就是新时尚”的有颜值有内涵的企业文化和“不分类，不收运”的社会责任担当，成为发展清美绿色智慧园区的知识图谱和有力保障，创建无废工厂“美丽中国”的“军事”条例。

资源节约与综合利用

公司响应资源节约与综合利用的理念，提高废弃物的再利用与资源化水平，用可持续、可再生和低影响资源补充或替代不可再生资源 and 能源。建立 500 立方的储气罐将废料产生的沼气储存，利用储存的沼气进行发电，两台 250KW 的发电机组进行用电高峰时段（7 点至 22 点）发电，取得了非常好的效果，按高峰时段 1 度电 1 元计算，目前可产生效益每月 24 万元。后期预计会增加至四台，每月效益可增至 48 万元。



生态保护

在工程建设中，公司为绿化项目投入了 500 万元，投入运行后每年为绿化投入的费用达 60 余万元。公司绿化养护管理工作坚持业余和专业相结合、美化和治理环境相结合、绿化与节能环保相结合三项原则。公司每年都大力发动和组织全体员工积极参与绿化工作。员工们不仅负责做好责任区的绿化工作，还参加辰山植物园等公司外的绿化植树活动。同时还聘请了有资质的专业园林公司负责绿化养护管理工作。

在环境治理方面，我们为了防止公司污水外泄，用雨水管网加阀门的方法阻止污水扩散污染。在公司 3 个雨水出口全部安装阀门并设置蓄水池防止雨污混流污染环境。

为了节能环保，公司在绿化养护上的灌溉用水以及厂区外围的补充用水全部采用经环保处理后的“工业循环水”进行浇灌，每年可节约 2 万吨自来水，相当于节约 7 万多元人民币。在病虫害的防治上，我们积极采用高效低毒的药剂逐渐取代传统对环境副作用大的药剂，取得了良好效果。



8. 安全生产

安全生产管理

为确保安全管理工作有序开展, 公司针对企业实际, 建立并实施了安全管理制度, 进一步完善以安全生产责任制为核心的一系列安全管理制度以及制定安全相对应的 9 个安全生产应急预案。坚持每月定期召开公司监管中心的重大危险源分析会, 对公司所有工程重大危险源进行识别、排查、辨识工作, 以便



确定下一阶段安全监管工作的重点; 每季定期召开安全生产委员会会议, 对安全生产工作的全面分析与排查, 不断完善和补充, 确保公司 2023 年度安全生产工作和文明施工的各项制度全面落实、有序稳定。

安全生产投入

公司将安全环保资金纳入年度生产经营计划和财务预算, 对安全环保的投

入做到了专款专用。2023 年公司安全生产投入达 600 万元，与 2022 年投入近 560 万元，2021 年 530 万元同比稳步增长。

安全生产教育和培训

每年年末环境健康安全部会对详细制定次年的安全生产培训计划。主要是对在岗的特殊工种进行初训和复训工作。至目前为止，今年共有 48 人次参加此类培训，覆盖率达 100%。同时 2023 年环境健康安全部共对 2500 位正式工进行了安全教育培训，并经过书面考试，合格后方能上岗作业，覆盖率达 95%。

开展 2023 年“安全生产月”活动和“119”消防活动周活动。运用了出黑板报、挂横幅、出宣传海报的形式做好各类宣传工作。

对全厂生产现场, 积极做好各类安全宣传工作，树立各类警示标志，倡导文明生产。在厂区辨识出有可能出现危险的地方，均按照要求粘贴各类警示标牌、标识，至目前为止今年共新增、更换标示、标牌 300 块，确保了车间的安全。

安全生产检查

公司由环境健康安全部牵头做好现场检查监管工作，与保卫、生产等部门组成监管中心安全文明组，对生产部进行全覆盖检查，每周根据不同检查重点制定相应监管中心检查计划，安排四个检查小组实施对在生产车间全面巡查；同时，针对汛期期间，夏季、冬季等季节性施工，组织好季节性专项检查；坚持双休日、节假日派出检查小分队对现场包括值班管理等各项安全工作进行抽查，保证生产与安全管理同步。对检查过程中发现的各类违章和安全隐患立

即落实整改、跟踪复查。每月坚持对监管检查情况进行统计分析，明确阶段性安全监管工作重点，2023 年日常开展车间检查多达千次以上，开具整改单 300 多张，发现安全隐患 1000 多条，处罚金额超 10000 元。通过每月公司月度生产例会上以多媒体形式对每月安全生产情况进行讲评，切实推进各项安全管理工作的力度。

安全生产事故处理

全年安全生产事故百万工时损工事故率得到较好的压减，千人负伤率小于 0.4%。通过吸取事故教训，进一步完善《突发事件（件）应急预案》，稳步提升全体管理干部的安全生产管理能力。为加强对事故善后处置工作的领导，集团成立由总经理任组长、副总经理为副组长，相关部门负责人及基层单位主要党政领导为组员的重大事故应急处置领导小组，下设 3 个专项工作组，即事故处置善后工作组、人员维稳安抚工作组、信息归口报送工作组。应急处置领导小组定期召开工作例会，听取各专项小组工作汇报，研究分析事故善后处置工作事宜。详细了解事故处置进展情况和安全整改工作落实情况，帮助指导相关部门及基层单位开展事故善后处置工作和安全整改工作。同时为防止类似事故再次发生，进一步加强安全生产管理，开展安全自查整改工作，建立完善长效机制。

公司安全生产管理体系治理能力进步明显，人才梯度式培养管理骨干，促使全员参与，通过现场观察并能结合生产实际，灵活运用专业技能，切实转化为企业自身的生产能力。经过各部努力，公司在 2022 年 5 月通过了 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。

9. 顾客与消费者权益

产品质量与安全

“成为全球竞争力的生鲜食品全产业链”是清美公司愿景，公司在多年实践经验基础上，融入全面质量管理、大Q质量管理、卓越质量管理重要元素，总结提炼创立了“15753”质量管理路径：

1：全产业链

一二三产产业链、农工商深度融合

5：5 归零管理目标

工业 5 归零、农业 5 归零、商业五归零，高目标牵引形成组织合力

7：“7 个一”质量安全管控模式

一个愿景：打造全产业链质量安全竞争力

一个定位：支撑品牌，服务运营

一条路线：群众路线

一个目标：五归零（食品安全事故零发生、食品质量零投诉、生产安全零工伤、环境卫生零差错、员工不良行为零出现）

一套机制：三级检查机制、三级品评机制等

一批项目：进博会保供、质量奖、上海品牌、绿色转型等

一个指南：1434 行动指南：1：一条路线（群众路线）；4：四个抓手（法规、体系、目标、项目）；3：质量运营三步骤（合规、标准化、三级检查）；4：质量改进四步骤（培训考核、对标整改、监管检查、考核整改）。

5:5C 行动：文化 Culture/顾客 Customer/成本 Cost/创新 Creative/质量链 Chain)

3:3P 数字化模型

品牌建设及高质量发展

清美集团“15753”质量管理路径



1全产业链



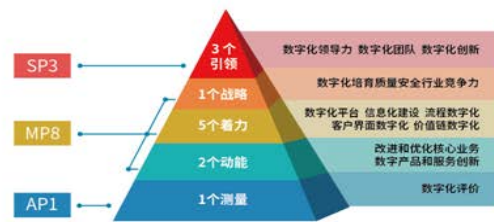
“5归零”目标



“7个一”质量安全管控



5C行动



3P模型

公司以“五归零”为管理目标，追求卓越实践，要实现管理目标，必须发动群众，坚持群众路线，构建全产业链质量管理统一战线，提出以一个指南（1434 行动指南）作为实现目标的路径；实现管理目标的保障是“一套机制+一批项目”；以“支撑品牌，服务运营”为品牌支撑。构成了有愿景、有目标、有路径、有保障、有支撑的系统化质量管理模式。



1、愿景系统（一个愿景）

管理模式要永葆活力必须能促进公司经营效益提升、增强市场竞争力，要持续提升经营效益，必须要不断提高质量安全竞争力，因此，公司确定“打造全产业链质量安全竞争力”为管理模式愿景系统，通过全产业链质量安全竞争力的构建促进公司经营效益的持续提升，从而达到内提效益、外树标杆成为全球受尊敬的企业。

2、目标系统（一个目标）

即“五归零”目标——食品安全事故零发生、食品质量零投诉、生产安全零工伤、环境卫生零差错、员工不良行为零出现。公司始终坚持“人民至上、生命至上”、坚持“不断满足人民对高品质生活的向往”理念，要把理念落到实处，必须保证食品安全，必须保证生产经营过程员工安全、保证美好环境、保证服务质量。

3、路径系统（一个指南、一条路线）

一个指南——1434 行动指南，一条路线即群众路线。员工是公司的财富，坚持走群众路线，激发员工使命感、责任感，实现全员参与，构建全产业链质量安全管理统一战线，创造企业价值、创造社会价值。



1434 行动指南

4、保障系统（一套机制、一批项目）

一套机制——双重预防机制、三级检查机制、三级产品品评机制、“五不”农残管控机制、重大项目保供机制、重大公共卫生防疫机制、客服快速处理机制，改进与创新机制；一批项目是围绕实现愿景展开的专项提升行动，是保障、监督重点事项的专项治愈行动，是动态的、适时更新的。

1) 双重预防机制

公司通过管风险、治隐患建立完备的双重预防机制，构筑质量安全防火墙；通过科学合理方法从上到下全面识别风险，将风险从高到低分为高风险、较高风险、中等风险、低风险，调配公司资源分级管控不同等级的风险。识别出来的风险，制定治理计划，彻底整治风险管控过程中的失效环节，并动态管理风险。风险分级管控和隐患排查治理共同构建起预防质量安全事故发生的双重机制，构成两道保护屏障，有效遏制事故的发生。

2) 三级检查机制

公司实行最严格的监管，搭建三级检查架构，形成公司级督查、厂部级抽查、车间或门店、班组级日常检查，确保事事有检查，事事有监督，异常问题得到及时纠偏，保证良性循环。

3) 三级品评机制

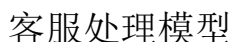
要实现人民群众对高品质生活的向往，不仅要保证产品安全可靠，而且要保证产品感官满足消费者体验需求，公司坚持人民至上的理念，构建公司级、厂部级、班组级三级品评机制，全范围、全品类把控产品感官体验，力求把产品质量做到极致，坚决落实以客户为中心的理念。

4) 重大项目保供机制、重大公共卫生防疫机制

清美是民族品牌，紧紧团结在党的领导下，服务于广大人民群众是公司不变的追求，世博会、进博会、疫情保供公司快速反应，合理布控，以全程冷链、一二三产业融合发展为基础保质、保量、保价完成重大项目保供工作。防疫和保供如影相随，新冠疫情的爆发，给全社会治疫防疫带来重大考验，公司迎难而上，一手抓保供，一手抓防疫，实现零感染目标，通过防疫和保供的锤炼，公司健全了应急管理体系，打造了完备的重大项目保供机制、重大公共卫生防疫机制，为后续应对突发事件搭建了硬核屏障。

5) 客服快速处理机制

清美坚持以客户为中心，构建全程客服快速处理闭环机制，24 小时内妥善解决客户关切，通过 100%回访提升客户体验感，重视客户后服务需求，并将其作为公司促进内部提升的信息输入，公司通过质量工程牵引价值链全体行动，专项提升价值链贡献度，不断满足客户的需求，提升客户满意度，从而达



公司成立改进与创新委员会，组织进行改进创新活动，对改进和创新活动进行策划、指导、实施、成果验证，自主创新能力不断提升。根据市场需求、产品需求以及未来技术发展趋势等信息输入，制定全产业链改进与创新活动规划，不断完善产品开发、信息技术、知识产权、数字化等改进创新活动，通过平台搭建、团队建设、产学研合作、投入保障、商业模式等机制创新，全面驱动创新发展，提升公司创新能力。

公司打造了一批以品牌建设为核心，以卓越绩效管理为基础，以“5+2”模式体系为抓手的项目活动，以项目带动专项提升，以项目凝聚团队，以最严监管贯穿始终，从农业基地、原料采购、生产制造、冷链物流、销售、客户服务，纵横整个价值链，构建了全产业链最严格的标准化管理系统。

5、支撑系统（一个定位）

一个定位——支撑品牌，服务运营。愿景的实现要通过品牌效益影响来外化体现，“七个一”质量安全管理模式要实现愿景、达成目标，根本上是要支撑品牌效益的提升，服务于生产经营过程。

“七个一”质量安全管理模式 5 大系统、7 个要素之间相辅相成，相互协作，构成了有机的统一整体，以愿景激发人，以目标引领人，以行动路径来实现市场的多样化需求，以一套机制和一批项目保证产品的稳定、持续改进及推广。“七个一”横跨全产业链，渗透入生产经营方方面面。

责任营销

公司经过多年的耕耘发展通过多种途径，与不同的顾客群体建立起长期合作关系，采用多种渠道和方法，及时与顾客沟通，听取顾客反馈，维护顾客关系。

1) 建立顾客建交通道，发掘潜在顾客，开拓新客户

销售管理部使用各种途径和方法与潜在顾客建立联系，达成初步意向后再通过预约、接触和沟通，最终建立顾客关系。

2) 与顾客建立长期合作关系

公司通过各种渠道了解顾客的需求、经营状况及发展前景，对一些战略顾客、重点顾客建立长期战略合作关系，每年安排公司高层领导进行走访，听取这些重点顾客的声音，从而增加顾客的信任、培养顾客的忠诚度，把顾客从一般的业务关系提高到战略合作关系。

3) 建立渠道方便客户沟通和信息查询以及投诉

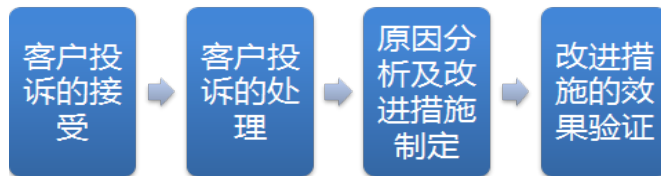
建立稳定的同顾客接触沟通的渠道是企业发展中获取顾客反馈信息，进行产品研发和改进的重要方式，同时方便快捷的投诉方式对于企业及时处理产品问题，提升产品质量以及尽可能的减少顾客不满和业务流失具有重要意义。企业非常重视沟通和投诉渠道的建立（具体方式方法见下表）。

顾客主要沟通渠道

接触类别	接触方式	传递过程
信息查询方式	定期拜访顾客	面谈交流
	400 服务热线	按照规定记录并传递
	行业展会	面谈交流
	业务电话、传真、电子邮件	按照规定记录并传递
	公司网站、微信公众号	信息留言板
	顾客来访	面谈交流
	顾客满意率调查	由销售人员反馈各流程环节的信息
交易方式	传统店铺销售、批发、零售等	按照公司销售管理制度进行信息的记录与传递
	超市合作销售	
	企事业单位供应	
	电商销售等	
投诉方式	业务电话、传真、电子邮件、信件、	如实记录客户抱怨和投诉内容并传递
	公司网站、微信公众号、顾客来访等	

投诉与争议处理

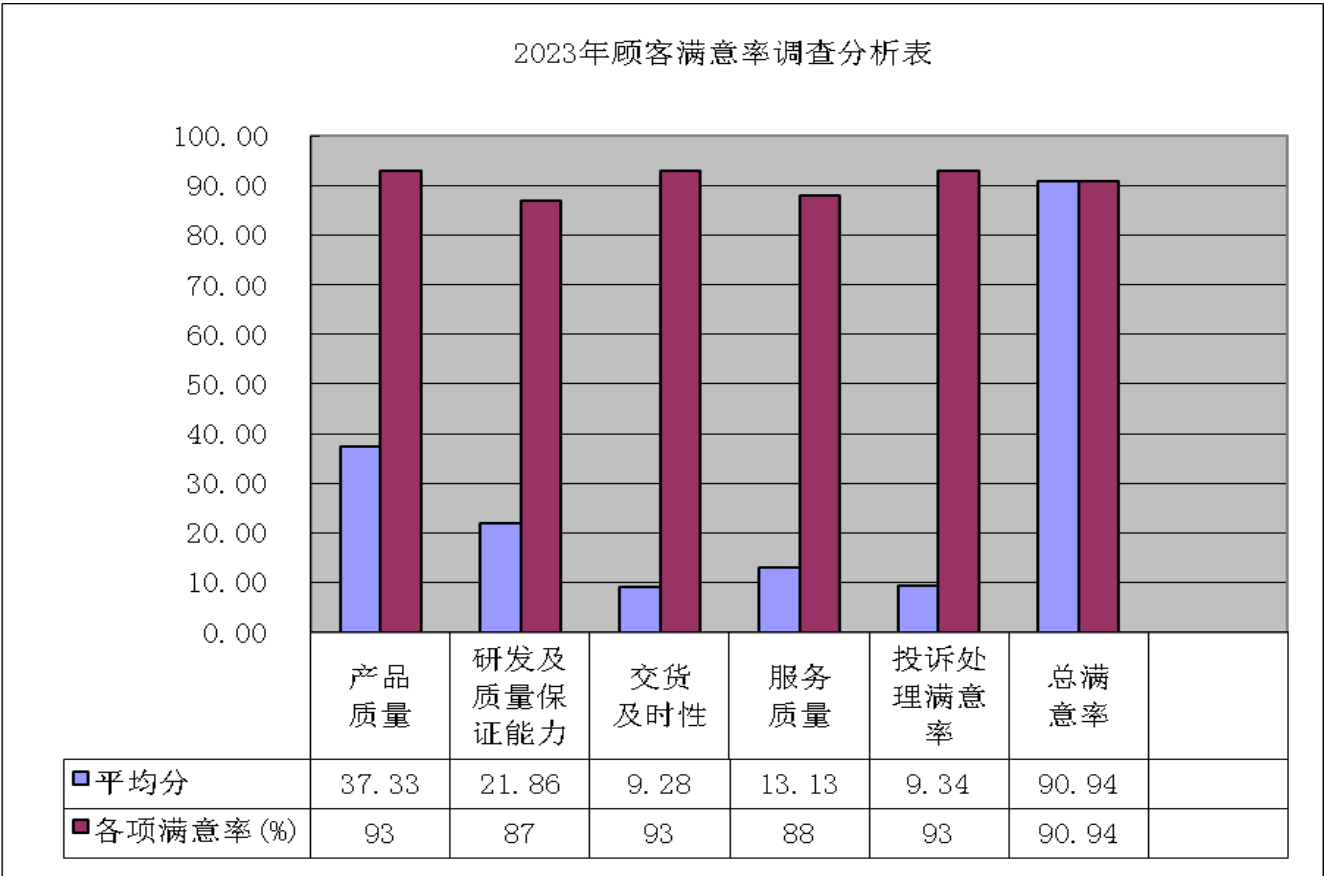
集团设置了 400 客服热线，制定了相关的顾客投诉处理程序，确保顾客投诉能够得到及时有效的解决，最大限度的减少顾客不满和业务流失。



客户投诉处理流程

集团通过对顾客满意度调查结果、顾客投诉意见、退货索赔情况、顾客服务报告等的综合分析，针对顾客意见实施整改。2020 年顾客总满意率为 90.88%，2021 年为 90.89%，2022 年达到 90.91%，逐年都有所提升，产品质量、交货及时性与投诉处理满意率全部达到 93%的满意度，说明公司的产品质量、

时交货与投诉处理满意率得到顾客的充分认可。



隐私保护

清美集团对客户信息的管理制定相关的制度，保证客户信息管理规范化使用，遵守商业道德，为客户信息保密。凡经过评定成为合格供应商的各类供货商，采购部均建立档案、合格供方名录，内容包括：公司名称、地址、供货产品、联系人、联系电话等。同时对供方和客户的信息保密，公司运营至今无一例侵犯客户信息权现象发生。

10. 合作共赢

权益保障

公司秉承“透明采购过程、规范采购程序、严控采购成本”的宗旨，高度

重视与相关供应商的良好合作关系，积极推进与供应商直接的有效沟通，建立“公平、公正、透明”的竞争环境，物资采购合同履约率达 100%，从而建立牢固的互信关系，良好的品质关系、廉洁的采购关系。针对提供关键物资的供应商，寻找经营合法，资质齐全，供货能力强的供应商签订战略合作协议，共同抵御市场变化带来的经营风险。

为了对物资采购进行全程在线跟踪和督查，推进企业管理工作的制度化、程序化、规范化建设，公司 IT 部研发了一款各部门协同办公的平台(OA 系统)，让我们能及时了解所需物资的下单情况，这样既能保证车间生产的需求，也能给供应商足够的供货周期。我们对合格供方名录设置了资质过期提前预警，及时了解供应商资质、贯标等情况的更新，加强双方沟通。

每年对合格供应商名单进行年度审核，对《合格供应商》名单进行修订，与供应商建立良好的长期合作关系。在合作过程中，严格按照签订的合同及时支付货款，不拖延，缓解供应商的资金压力与供货成本，形成良性循环。

责任采购

公司围绕遵守法规、环境保护、劳动权益、诚信经营等四方面社会责任要求，加强对责任采购工作的组织领导，制定相关采购管理制度。

公司严格执行“比质比价”的采购管理规定，实施合格供方的综合考核和合同管理，通过保持或增加订单的方式，鼓励和支持积极履行社会责任的合格供应商和优秀、优良企业合作。

公司贯彻按需采购的原则，由仓库按生产每日所需量来编制采购订单，每日上传订单至系统由相应采购主管执行采购，严格杜绝浪费、减缓库存压力。

公司本着绿色发展规划，和供应商签订《环境信息沟通单》，传递公司环保理念，督促供应商共同参与环境保护和节能降耗。逐步增加绿色供应商数量及绿色原辅料数量，目前绿色供应商数量 7 家，绿色原辅料 44 个。

责任监督

公司通过与供应商签订采购合同，合同明确所需物资的技术、质量要求，对所有原辅料供应商要求其提供产品有效的第三方检验报告和出厂检验合格证明，同时要求供应商在我们反舞弊腐败贿赂的文件上一并签字，共同维护采购队伍的廉洁。倡导供应商在履行社会责任方面也能做到先知先行，力求通过我们施加影响，带动整个供应链上下游的共同可持续发展。

11. 和谐劳动关系

尊重人权

a) 规范的员工录用程序

清美集团建立规范的用工管理流程与制度，员工录用从初试、复试、入职手续办理、劳动合同签订、员工转正、员工异动、及员工的晋升到员工的离职有明确规范的流程。

b) 杜绝使用童工

清美集团严格遵守劳动法律法规，拒绝法定工作年龄以下的人员，不进行任何形式劳动。

c) 公平公正，消除歧视

清美集团公平公正对待每一位员工，拒绝民族及性别歧视，目前在清美集

团的少数民族有白族、藏族、土家族、彝族、苗族、白族等 10 多种少数民族。男女比例为：男：58%，女：52%。集团建立以员工工作能力和集团技能的公平绩效考核体系，让每一位员工的付出都能得到公平的回报。

d) 保护员工个人信息和隐私

集团为每位员工建立员工档案，并指定专人进行保管，严禁泄露员工个人信息。

劳动合同与薪酬

a) 集团严格遵守《劳动法》及《劳动合同法》员工劳动合同签订率为 100%。

b) 公司建立了薪酬管理制度，形成了宽带薪酬制和绩效工资制的综合工资管理制度。宽带岗位薪酬建立了管理职系、专业技术职系、销售职系、支持服务职系和一线职系等 5 个职系和专家级、资深级、高级、中级、员工级 5 个职级（配套 A、B、C 三个子级）的 21 个薪资等级，员工工资的高低由员工对应的职位级别决定。员工的绩效工资与员工的绩效考核结果挂钩。公司根据公司年度经营效益、部门年度目标的达成率、员工岗位晋升级别、外部物价等综合因素对员工进行年度薪资调整。

社会保障与福利

集团依法为每一位员工缴纳社会保险，其中包括医疗保险、养老保险、生育保险、工伤保险、失业保险、公积金。并为员工购买商业意外险及重大疾病险。集团为员工免费提供员工宿舍，为员工免费提供每日三餐。节假日为员工发放节日礼品，此外，集团还为员工提供年度体检、女职工体检、特殊工种员工专项体检、患病和困难员工等福利。

职业健康安全

- a) 对生产作业现场进行噪声、高温等项目进行检测，监测检验结果，全部符合国家相关工业卫生标准。
- b) 组织接触危害作业人员参加每年岗中体检工作。（接触危害噪声、电焊尘因素作业的人员岗中体检工作）
- c) 对职业危害点的员工健康监护档案建档工作。
- d) 及时给员工发放劳防用品，并定期对员工进行安全教育工作。
- e) 集团指定安全负责人对各个部门及生产现场的危险源进行重新梳理，更新。并对各个部门安全员进行危险源的识别、评估和控制方面进行培训和指导。
- f) 通过ISO45001职业健康安全管理体系认证，体系运行良好，为集团职业健康安全提供制度保障。

员工培训与发展

集团建立了完善的培训管理制度，主要培训的项目有：新员工入职培训、员工技能培训、质量管理培训、人力资源专业知识培训等。集团针对高层管理干部定期组织管理能力提升的培训项目。为了保证集团人才的发展，做好人才储备，人力资源部建立“飞鹰人才梯队”，每年制定并执行“飞鹰人才梯队”培训项目。



员工沟通与关爱

集团强调员工与员工之间，部门与部门之间的双向沟通，清美集团建立了员工内部多渠道沟通方式。积极听取基层员工的心声及各部门员工给与集团的意见和建议。并制定出《清美员工内部沟通管理机制》，清美集团内部沟通方式如下：

a) 集团内刊：集团每月发行一次集团内部报纸，刊登集团内部当月重大事件，传播企业的管理理念，描述企业未来的发展方向，反映企业的总体规划。并鼓励员工积极撰稿。

b) 集团年度全员工作推进会、总结会：多种会议的召开有效统一全体员工的思想，鼓舞员工的士气，促进集团年度目标的达成。

c) 总经理信箱：总经理信箱面对集团全体员工，定期收集和整理基层员工对集团意见和建议，针对合理的意见集团给与改善措施。

内部沟通渠道表请见如下：

表 7 内部沟通渠道

1、各部门早会、月度例会、季度例会	5、三八节总经理座谈会
2、全体员工年会	6、总经理信箱
3、集团内刊	7、集团公告栏、宣传栏
4、党员工会活动	8、e-mail 邮件、有度即时通讯工具

d) 为关心员工中的困难群体，增强帮困救助的力度，集团每年定期组织员工捐款献爱心活动。三八妇女节集团为表达对女性员工的关爱，召开妇女代表大会，向集团妇女发放慰问品，组织女员工外出旅游活动。





12. 社区参与和发展

社区建设

清美集团做大做强得到社会各界的支持和帮助，回报社会、关注民生是我们应尽的义务。清美公司志向于成为一个拥有高度社会责任感的企业，长期以来，集团公司坚持不懈，向社区提供力所能及的服务和帮助

参与社会共建共治，开展单位与社区共建、扶贫帮困，清美集团与杨浦区福利院、浦东新区欣松苑、浦东新区世博家园等签订了共建协议。从 2003 年元旦起，清美连续 17 年，每天从不间断，先后为杨浦区社会福利院、浦东新区世博家园颐养院、南汇三灶宣桥敬老院、南汇航头养老院等敬老院免费赠送清美豆浆，每年赠送豆浆达到 150 吨豆浆。

每年教师节，清美集团公司都会为附近的几所中小学和幼儿园



送去暖心的问候。同时，我们坚持开展拥军优属活动，为附近武警部队送去清美对子弟兵的慰问。

公共事业发展

清美集团作为上海科普教育基地和上海市工业旅游景点，是上海交通大学食品科学与工程系实习基地，海洋大学、理工大学教学实习基地，临沂小学、宣桥镇小学的德育基地、国家发改委“西部地区管理人才创新培训二期上海展望培训基地清美现场教学点”。

清美集团公司每年接待各类参观访问者近万人次。2021 年，清美公司继续坚持公益发展道路，全年参观人数突破 8700 人, 2022 年 9500 人次, 2023 年达 10000 人次。参观群体更加广泛。2022 年度“科技活动周”在清美如期举行，成为 2022 年度科普活动的重头戏和规定项目。

与此同时，公司积极参加各类公益活动，2018 年 7 月，清美公司被授予宣桥镇敬老模范团体。



促进就业

2023 年，清美集团公司解决上海本地就业 470 多人。公司坚持坚持以人为本，自成立以来，关心员工生活，免费为员工提供吃住。公司斥资全力打造星级员工餐厅。公司在浦东地区已建立 2000 亩蔬菜种植示范基地，引导周边 1000 多农民开展科学规范种植，带动浦东周边蔬菜种植近 5000 亩，践行了国家级农业龙头的担当。

近年来，清美集团公司紧紧围绕乡村振兴战略，在推动公司不断向前发展的同时，切实承担社会责任，在云南大理扶贫攻坚（购买当地核桃等农产品、安排就业 64 人）、带动本地农民致富等方面发挥了积极作用。在



带动本地农民就业方面，有 150 多人在家门口就业，通过“订单农业”带动基地周边 1000 多农民实现增收；通过规模化、集约化、科技化的农业基地建设，做大做强浦东地产农产品，打响浦东农业品牌，更好的服务上海人的餐桌。

保护弱势群体

清美公司 2022 年慈善公益联合捐款 67.97 万元。2018 年 7 月向黑龙江省龙江县雅鲁河中心学校（九年一贯制）捐赠联想牌电脑 3 台，2018.11.7 为云南弥渡县苴力镇水田村委会 20 名高中生助学金 15000 元。为资助贫困地区教育事业做出了贡献。

2020 年新冠肺炎疫情蔓延，清美为社会各界共计捐赠 47 万只口罩，捐赠的口罩和各类民生物资总价值 116.7 万元；2022 年参与浦东新区光彩事业促进会企村结对帮扶，捐赠 4 万元。捐赠扶贫专项资金 14 万元。

2023 年慈善投入 395 万元，为慈善事业做出很大贡献。

每年春节，清美公司也会为公司光明村老人献上关爱。光明村紧邻清美公司总部，2022 年，清美公司赠送 780 份礼品，给光明村老人带去诚挚的祝福，并送上慰问金总计 8.15 万元。

防灾救灾

清美公司在不同季节组织闽泰环境服务公司对厂区环境和车间进行消杀，做好疾病防疫工作。

2018年5月，清美公司启动全产业链体系建设项目，在工厂环节建立EHS体系，集团已通过ISO 24001环境管理体系、ISO 45001职业健康安全管理体系及能源管理体系，门店物流环节、农场环节建立覆盖EHS要素的运营管理体系。主要包括（1）公司层面和各部门设定环境管理目标和管控方案。（2）识别环境因素和针对重大环境因素重点管控，强化危险废弃物、固体废弃物、污水、噪音排放管理，对水电气高能耗提出改善措施。（3）EHS体系中每年对噪音、粉尘组织监测，对污水排放连线监控，组织员工职业病检查。（4）制定化学品应急预案并演练。（5）每年组织内审和管理评审完善体系运行。（6）高风险的区域如烹饪环节、各车间油炸工序安装自动烟雾报警装置，等等。

四、责任展望

2024年，集团公司根据发展战略目标，在经济、社会、环境等多方面进行发展，已获得更好的经济效益、社会效益和环境效益。具体如下：

1. 经济效益

清美鲜食便利店将成为清美“转型发展”新的增长点。2024 年上海门店将扩展到 1500 家，未来五年上海地区将开设 2000 家清美鲜食便利店。今年清美整体业务将实现 75%的增长，达到 50 亿元。未来五年，清美主营业务收入将超过 100 亿元。

2. 社会效益

2024 年，清美集团持续全产业链发展，开设门店及工厂新增就业岗位 1200 多个，预计还可解决本地农民 300 多人的就业。

3. 环境效益

2024 年，清美污水处理设备再次升级改造，处理能力和处理效果进一步提升，为迎战更大规模的清美鲜食生产任务做足了准备，确保生产废水排放 100%达到国家和上海市制定的排放标准。清美鲜食正在门店大力度推广净菜和半成品菜，此举将大大减少城市生活垃圾，为美化城市环境做出有益的贡献。

五、报告附录

报告反馈

上海清美绿色食品（集团）有限公司非常关注您对本报告的意见和反馈，如果您对清美履行社会责任有任何意见或建议，可通过书信、电话、传真、网络等方式告诉我们，具体联系方式如下：

公司名称：上海清美绿色食品（集团）有限公司

公司地址：上海市浦东新区宣桥镇三灶工业园区宜春路 201 号，宣夏路 666 号 1，2 幢，宣夏路 661 号 1-10 幢

联系电话：021-58032099

公司网页：<http://www.sh-tramy.com/>

联系邮箱：quqiang@sh-tramy.com