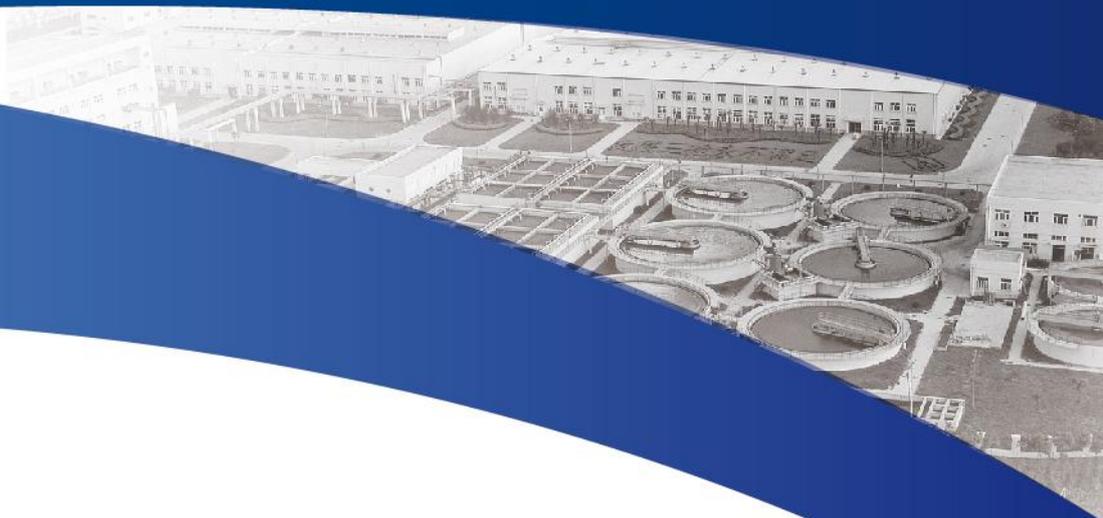


# 2019年社会责任报告



上海三枪(集团)有限公司

2020年3月

# 目录

关于本报告 .....	3
公开陈述 .....	4
公司概况 .....	5
组织治理 .....	8
人权.....	20
劳工实践.....	25
环境.....	34
公平运行实践.....	38
消费者问题 .....	44
社区参与和发展.....	76
结束语 .....	101

## 关于本报告

### 报告简介

本报告是上海三枪（集团）有限公司 2019 年度社会责任报告，报告回顾了公司 2019 年所面临的机遇与挑战，披露了公司在“组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运行实践、消费者问题、社区参与和发展”七大方面的理念、实践和绩效。

### 时间范围

报告中的 2019 年指 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。部分表述及数据适当追溯以前年份。

### 报告范围

报告内容覆盖上海三枪（集团）有限公司及利益相关方。

### 数据来源

报告中的数据主要源于公司年报，其他数据来源于公司内部文件和信息系统数据，所引用的数据为初步统计数据，可能与最终数据略有差异。

### 指代说明

为便于表述，在报告中“上海三枪（集团）有限公司”也以“上海三枪集团”、“三枪集团”、“科技公司”、“实业公司”、“苏纺”、“公司”或“我们”表示。

## 公开陈述

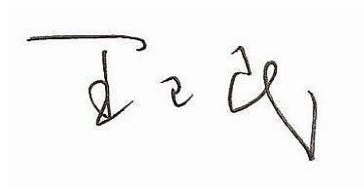
“三枪”一个拥有八十多年历史的中华老字号，民族品牌，一路走来，承载起一代又一代三枪人的梦想和希望，通过不懈努力，品牌实现了一次又一次的自我超越，公司在承担经济责任的同时，还承担对员工、消费者、社区和环境的社会责任。公司健康有序的发展，带动了企业履行社会责任的不断落地，孕育了企业深层内涵和宝贵财富。

作为企业党政的主要负责人，我们一贯秉持推进企业发展所必须把握的责任理念，把经济责任与社会责任放在同等重要的地位，凭借自己对事业的忠诚度和对三枪的责任感，毫无保留地奉献。近年来，随着企业改革力度的不断增强，三枪履行社会责任的步伐也不断加快，特别对员工责任、经济责任、诚信责任、社会责任和环保责任中的具体条款，企业均按照标准要求 and 相应政策认真执行，对此，我们责无旁贷。

此报告真实反映了三枪集团在坚持改革、创新、发展的同时，积极主动履行社会责任，努力构建企业与利益相关方的和谐关系的主要做法。现向社会公开，接受社会各方的指导。

党委书记：

总经理：



## 公司概况：

上海三枪（集团）有限公司是以具有八十二年历史的三枪品牌为核心优势扩张形成的品牌集团。1998 年三枪集团以优质资产整体进入上市公司龙头股份公司，是东方国际旗下龙头股份下属的一家“老字号”纯国资纺织企业。

“三枪”品牌诞生于上世纪 30 年代，其创始人干庭辉先生因在射击比赛中获得三连冠，为庆贺，也为“提倡国货、抵制日货”的爱国情怀而创立。因此，“三枪”品牌从诞生之日起便饱含着民族之情和爱国之心，具有“创一流”、“争第一”的精神品格。秉持“爱国第一、时尚健康”的企业文化，历经八十余年，三枪内衣已成为享誉全国、走向世界的民族品牌，已连续 23 年雄踞全国市场占有率第一，享有“中华老字号”的美誉。

根据上海“五个中心”建设的发展要求，为配合政府的总体规划发展，跟进东方国际集团，走“科技与时尚”为主导的高端纺织产业之路的要求，2017 年底三枪将三枪工业城内的制造板块整体搬迁至江苏大丰，建造了中、高档面料生产基地。新工厂占地面积 93 亩，总投资 1.57 亿元，年生产规模为 9000 吨，主要生产高支高密丝柔面料、派丝特纤维面料、Lyocell 纤维面料、德国腈纶 dralon 纤维面料、生物改性蛋白纤维针织内衣面料等新型面料，其中多个产品被评为上海市高新技术产品，具有良好的市场应用前景及较高的产品附加值。

目前在三枪品牌旗下的民族品牌有：三枪牌、鹅牌、菊花牌；自有品牌有：为年轻消费群体设立的休闲内衣品牌 ElsMorr(艾仕摩)、DICI(迪茨)、MUM 男装品牌、文胸品牌“百利安”以及高端品牌 NEVIGARE，并继续成为海外畅销童装品牌迪士尼品牌授权在国内生产、经销年龄跨度最大的内衣授权商。

三枪拥有自行设计研发、生产、销售的完整供应链体系。产品包括内衣系列、家居系列、打底休闲系列、休闲系列、文胸、袜品等贴身衣物类，以棉、麻、丝、毛、化纤等中高端针织面料为主体。三枪控制了超过 500 家的成衣、辅料供应商，有近百家成衣供应商全力服务于三枪。近年来，又增加了家纺、智能穿戴类产品，为客户提供更多舒适、健康的优品体验。对非针织类产品，三枪采用专业买手机制，100%对每件成品进行合格检验。

三枪集团作为上海市高新技术企业，以“科技、健康、时尚”的设计理念，成为行业的引领者，拥有上海市市级技术中心。每年专项研发投入不低于 2000 万元，累计获得 1137 项授权专利。

三枪集团新开设的以品牌集成为新模式的“ULove 三枪生活馆”，将三枪从主导内衣市场的品牌形象升级为大众时尚的居家形象，成功转型。为顾客提供更全面的产品、更完美的自助式购物体验，不断向消费者的多样化需求迈进。三枪集团以“科技与时尚”为引领，拥有从市场调研、设计开发到生产加工的完整研发体系。每年领行业之先，成功向市场推出紧贴国际流行时尚的高品质系列产品。

三枪集团自 1989 年以来连续十四届荣获“上海市文明单位”称

号，同时也是上海纺织系统首家通过 ISO9001、ISO14001、ISO45001 三项体系整合认证的企业。我们还获得了国家检验检疫局的最高荣誉“进出口产品免验认证”，成为打入国际市场的重要标志。2010 年企业成为首批社会责任实施与评价试点单位，保持连续 7 年向社会公开企业社会责任报告。2012 年企业通过了国家安监总局的验收，评为国家安全生产标准化一级企业。我们还积极申报政府、行业内组织的含金量高、对企业发展、品牌宣传有积极推动作用的各大奖项评选，顺利获得了“全国纺织行业质量奖”、“黄浦区区长质量奖”的组织荣誉，标志着三枪成为符合“品牌引领、自主创新、品质卓越、管理精细、社会责任”要求的高品质品牌标杆，是代表中国参与国际合作和竞争的高端品牌集群成员。

三枪集团竭尽所能，为社会奉献力量，受到上海和国家历届政府的重视，以及公众的广泛好评。



## 一、组织治理

在上海“打响上海服务、制造、购物、文化”四大品牌的道路上，上海三枪（集团）有限公司高层领导明晰了公司的使命与定位，就是要努力发挥 80 余年中华老字号的传统优势，叠加当今时代的时尚特征与科技元素，为全国乃至全世界的消费者提供更加时尚、更加健康、更加舒适的穿着体验。

### 1. 公司使命、愿景、价值观、质量观

公司使命	融合科技时尚 编织多彩生活
公司愿景	全球资源的集成商 时尚生活的创造者
公司价值观	全球视野 正直诚信 成就客户 包容共赢
公司质量观	消费者满意是三枪永恒的追求

### 2. 内部沟通渠道和形式

公司还通过宣传栏、员工餐厅视频点、公司内部邮箱、支部和工会基层网络、微信、微视频等方式，倾听职工的呼声。公司党委和工会每月召开部门书记和工会主席例会、开展员工调研会，收集职工的思想动态和建言献策。

公司高层充分利用各类活动传递公司的经营和发展理念，及以质量为生命线的品牌文化，带领全体员工为实现“百年百亿”的战略目标而奋斗。

利益相关方	沟通渠道和方式	沟通次数
公司高层，领导班子成员	党委会	5次/年
	中心组学习会议	12次/年
	民主生活会议	1次/年
	领导班子会议	按需/年
公司全体中层领导干部	公司经济工作会议	2次/年
	公司管理体系报告评审会议	1次/年
	公司安全工作及责任签约会议	1次/年
	公司廉政工作及责任签约会议	1次/年
	产品订货会	2次/年
	落单、交货、回笼生产专题会	12次/年
	安全生产委员会会议	4/年
	安全生产例会	12次/年
	部门支部书记例会	12次/年
	部门工会主席例会	12次/年
系列专题会议：ISO内审会议、ISO外审会议、中台信息化会议、质量专题会议...等	按需/年	
公司全体党员	全体党员大会	1次/年
	支部大会	12次/年
	党小组会议	12次/年
	支委会	12次/年
	个别谈心	按需/年
公司全体员工	职工代表大会	1~2次/年
	公司劳动竞赛表彰大会	1次/年
	宣贯公司融合创新文化、落实拓宽职工倾诉通道	12次/年
	职工安全教育	256人次/年
	班组学习	12次/年

### 3、营造诚信守法、不断进步的经营环境

公司高层领导始终致力于营造诚信守法的经营环境，致力于营造有利于改进、创新和快速反应的环境，致力于营造促进组织学习和员工学习的环境；

活动名称	活动内容
品牌周年庆活动	开展打造匠心名品、提升质量工作承诺签名活动。
“三个行动”计划	党员“提升行动”，深化党员承诺践诺行动
	员工“亮点行动”：以个人小善成就企业大德，点赞最美三枪人
	青年“粉丝行动”：凝聚青年力量服务企业中心工作。
“三枪杯”技能大赛	设计师大赛：追求设计师的作品是在市场上要能卖掉的
	门店销售大赛：倡导门店开出是要能赚钱的
	采购质量大赛：采购商品质量是要能满足人民美好生活需求的
	针织操作大赛：力求针织面料全年无疵布
	漂染操作大赛：确保染整操作全年无回修
	渠道拓展大赛：成立海外、下乡、压库等突击队
“安康杯”竞赛活动	充分发挥“安康杯”竞赛的积极作用，营造“关爱生命、关注安全”的氛围，遏制和减少各类生产安全事故的发生，增强职工安全意识，切实维护广大职工生命安全和健康
科技创新和转型献一计活动	营造“重视科技、积极创新”文化氛围，激发广大职工创新热情，深化群众性科技创新活动。
“爱心驿站”活动	招募爱心志愿者，发挥党组织战斗堡垒作用、工会桥梁纽带作用、团组织生力军作用，来关心帮助企业内部有困难员工。
“爱国第一，时尚健康”健步走活动	连续三年开展“爱国第一 时尚健康”三枪健步走活动，增强了职工凝聚力与团队协作能力
“三枪杯”摄影活动	为祝福祖国 70 周年华诞，感受中国人民 70 年奋斗历程，增强员工国家、民族自豪感和向心力，面向全体员工举办摄影活动。

#### 4. 党建工作

班子建设一直以来都是企业高层领导所重视的，在这一方面，企业做到以下几点：



班子建设方面

## 一、强化班子中心组学习，不断提高战略决策水平

公司党委以贯彻落实十九大精神为目标任务，围绕市委市政府“五大任务”、“三个引领”的要求，紧扣“不忘初心 牢记使命”主题，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，严格制定中心组学习计划，一年来，重点学习了习近平总书记系列重要讲话，李强书记在东方国际集团调研的讲话要点，童继生书记在集团各项重大会议上的讲话精神，系统研读了时政热词及党员领导干部加强政治建设问答知识，提升了领导班子的政治理论水平与科学决策能力。公司党委还结合三枪品牌自身发展特色，组织班子成员参加了针织行业各大展会，全方位提升了领导班子专业知识水平，拓展了班子成员全球化时尚视野。在此基础上，班子成员还充分利用业余时间学习相关专业书

籍，切实丰富了各方面理论知识水平，真正做到了勇于变革、勇于创新，永不僵化、永不停滞。

## **二、强化双重组织生活的严肃性，不断提高领导干部党性修养**

公司党委高度重视领导干部双重组织生活会制度，把严格组织生活作为落实全面从严治党要求的重要抓手。一年来，班子成员以普通党员身份自觉参与到所属支部主题党日、参观学习等各类形式的支部生活中，与支部全体党员共同学习讨论、交流思想，和党员一起面对面交流心得体会。围绕“不忘初心 牢记使命”这一主题，结合分管条线重点工作，班子成员分批次给全体党员上党课，作辅导，党性意识、组织意识和规矩意识进一步加强。

## **三、认真开展班子民主生活会，提升找短板、强弱项能力**

年初，领导班子成员紧扣强化创新理论武装，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”的要求，开展了“加快建设‘全球布局、跨国经营’努力开创‘夯实基础 防范风险 提质增效 转型升级’”的主题民主生活会。会前，班子成员进行了《习近平总书记在改革开放 40 周年大会上发表的重要讲话》等文件以及《党章》和《中国共产党纪律处分条例》等有关党内法规的集中学习与自学，深入领会了防止和克服形式主义、官僚主义等重要指示精神，为开好民主生活会打牢了思想基础。会上，班子成员结合会前各类座谈会、个别访谈广泛征询的干部、职工群众意见汇总，聚焦思想政治、精神状态、工作作风 3 个方面，真诚的开展了批评与自我批评，深入查找问题、剖析原因，提出整改措施；会后，班子成员针对查摆的问题一一列出整改清单，制订

具体对策，并在一定范围内通过多种形式进行通报，自觉接受党员和群众的监督，确保对查找出的问题做到层层落实，各个击破。切实把民主生活会开出了凝聚共识、团结奋斗、干事创业、狠抓落实的良好效果。此外，班子成员还作为主线参与了分管部门找短板、促提升行动。

#### 四、强化党建与经济工作融合 夯实“1+8”核心能力建设

2019年，是公司发展历程中不平凡的一年，三枪党委坚持以党的十九大及十九届二中、三中、四中全会精神为思想指导，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，按照党中央的决策部署，全面贯彻落实“不忘初心 牢记使命”主题教育活动，积极响应市委、市政府提出的“五大任务”，“三个引领”和打响“四大品牌”的要求，在东方国际集团“全球布局，跨国经营”战略框架指导下，坚持“围绕中心、服务大局、保障有力、监督到位”的工作定位，围绕公司“1+8核心能力建设”要点，坚持全面从严治党，扎实开展党建工作，团结带领广大干部职工进一步解放思想、努力探索，为实现品牌新的突破和跨越提供坚强有力的思想和组织保证。

为推进公司战略目标的实现，各项工作能够系统化的落实，公司党委在“党风、作风、初心、使命、责任”主题教育实践活动中，不断提炼总结，形成了“1+8”的核心能力建设地规划。1指——党建引领、文化落地、业务融合的能力建设。8指——信息化能力建设、产品设计能力建设、渠道能力的建设（235模式）、国际化能力建设、供应链能力建设、品牌推广能力建设、人才队伍建设、基础管理能力

建设。

除了领导班子的建设，企业还开展特色文化主题活动，提升企业员工综合素养。通过“三枪杯”技能大赛的举办，我们提升企业员工综合素质。

**质量是企业生产的根本 创新是企业发展的灵魂**

**2019年半年度龙头股份“三枪杯”技能大赛明星榜**

**设计师大赛明星**

- ★家纺事业部 商品企划部 阮文静
- ★针织事业部 技术中心品牌设计三部 邵一超
- ★针织事业部 技术中心品牌设计三部 傅竟仪

**针织操作技能大赛明星**

- ★针织事业部 苏纺针织 吴俊秀
- ★针织事业部 苏纺针织 刘焕丽

**销售技能大赛明星**

单店利润排名

- ★三枪上海制造局路专卖店
- ★三枪福建厦门汇腾天虹专柜
- ★三枪上海宝山友谊专卖店

单店利润增幅排名

- ★三枪浙江临安国贸大厦专柜
- ★三枪浙江宁波第一百货 MINI 柜
- ★三枪辽宁沈阳中兴专柜

**漂染操作技能大赛明星**

漂染前工段

- ★针织事业部 苏纺漂染 汪凤胜
- ★针织事业部 苏纺漂染 杨伟
- ★针织事业部 苏纺漂染 王留焰

漂染后工段

- ★针织事业部 苏纺漂染 偶志峰
- ★针织事业部 苏纺漂染 刘志鹏
- ★针织事业部 苏纺漂染 谢时英

注：采购质量、渠道拓展、模式创新、提升“五文指标”效率、提质“用户满意度”服务、职工综合素养，以上6路大赛每月或每季度跟踪，年底集中排名。

### 技能大赛张榜公示

不仅是班子建设、员工综合素养，良好的人力资源管理制度建设也是企业每一位职工所要考虑的问题。完善的制度，有利于人力资源部门工作的开展、绩效的评估以及员工的激励，更何况，制度的建设从不是人力资源部门单打独斗，还需要与战略挂钩、其他部门间的配合。在这一方面，公司结合人才市场趋势，集中力量修订了新的中层及以上管理岗位的绩效考核方案。同时，在企业内几大部门试点运营了捆绑制绩效考核方案，进一步激发业务骨干人员的工作激情，以公司合伙人的心态投入事业发展中去。公司每年也会结合人才市场情

况，对相关部门的核心岗位进行了重新评定与薪酬设计，并对他们的绩效方案做了更新调整，使得核心岗位在薪酬等方面更具市场竞争力。每年，对于所有部门在现有企业转型调整下，组织结构和人力资源配置的现状进行调研与及时调整，对每个岗位的任职资格与岗位职责进行梳理与完善。公司严格按照劳动法、相关法律规定的要求以及《上海三枪（集团）有限公司干部选拔任用管理办法》，招录员工流程规范，根据使用部门需求，结合岗位职责与任职要求公开进行招聘，对于入选人员安排入职体检，合格后经由使用部门、条线领导、人力资源总监及总经理分级审批后入职。

据调查显示，公司的地点是大部分职工以及求职者首要考虑的问题。2019年，公司所有部门搬迁至康桥三枪工业城，许多员工碰到了上下班不方便的情况，为保证公司与员工的双方利益，在职工代表大会上通过了给不坐班车上下班的员工每月补贴400元车费的政策。公司为保障员工的便利，增加了班车路线，根据员工的意愿，给予员工选择权，乘班车或自行前往公司。线路开通后，为了让大家选择更方便的乘车线路，多次进行了更改调整，也允许换成不乘班车。这就大大方便了员工的上下班。

除此之外，公司纪委不断加强日常监管检查力度，加强对企业“三重一大”贯彻落实情况督查，着重检查制度是否健全、决策程序是否公开、台账管理是否规范、会议材料是否齐全等级方面，做实监督责任，抓好过程监督，落实“三首”负责制和纪检日常监督机制，定期开展专项检查，严格对企业管理人员进行监督。

在职代会上，总经理向代表作年度经济工作报告，把上一年公司生产经营状况以及当年的工作重点、目标向各位职工代表进行阐述。同时工会主席也会把年度集体合同履行情况向职工代表进行汇报，通过数据向各位代表报告工会在三个集体合同履行方面的完成情况。

三枪肩负着上海市委、市政府“五大任务”、“三个引领”和打响“四大品牌”的使命。在推进集团“全球布局、跨国经营”的战略进程中，三枪在“非洲资源、欧美智力、亚洲制造、东方集成、全球销售”的工作方针指导下，正以中国内衣领航者的崭新形象迈出国门，走向世界，由三枪工会发起，联合党群工作部、人力资源部等相关部门开展的全公司大调研活动，旨在充分倾听员工的声音，集众人智慧、在思想的碰撞中激发创新灵感，筚路蓝缕，勇往直前，梦圆百年辉煌。2019年公司层面共召开座谈会8站，参加人数219人次，听取职工意见、建议及诉求共计（分类汇总）157条，并到部门进行个别访谈，对每一条意见、建议、诉求，工会及各职能部门都予以积极响应，部门主管给出解决方案，分管领导督导落实，及时和相对应的部门联系协调解决职工的困难，对职工给公司提出的建设性意见和合理化建议认真对待，让职工提出的每一个意见和建议都有反馈声音。全年收到反馈意见157条，已有139条反馈意见得到采纳并落实具体工作，另有18条意见正在跟进落实中。

关于合理化建议一块，主要是涉及职工的福利和对工作流程的建议，主要有：

1. 对食堂的饭菜质量，供应品种、数量提出建议。
2. 对工作流程提出合理化建议，涉及品种开发，生产节点的控制，生产流程的合理性，产品质量的提高，消费者的满意度提升，产品设计满足消费者的需求。
3. 对公司安全生产的建议，职工劳动保护措施，职工健康体检的诉求。。。。。



工会召开座谈会听取职工意见

企业利益相关方也是组织治理的一环，其需要与维持并扩大的之间把握好平衡，就可以最佳地增进企业的长期生存能力。示例：与商场联营合作做促销活动，充分发挥商场企业的客流资源，并根据活动前期预热需求衡量未来的需要，以扣点方式给予商场利益，促进双赢。在秋冬旺季新场促销场次很多，这部分就是新场渠道产生的额外的销售。

每个利益相关方都对企业产生影响或者有利害关系，企业在运营过程中必须了解不同利益相关方的需求、期望和关注，建立通畅的沟通机制，并满足他们的诉求。示例：通过会员制度建立与顾客的沟通机制，比如钉钉软件，洽客软件，能够给予顾客的需求通道，增强彼此的信任和消费体验。

■ **志愿服务：**三枪在注重品牌发展的同时，也不忘志愿服务的文明建设，通过多重志愿活动履行社会责任，共创文明新风尚。积极发动员工参与志愿服务活动，组成企业志愿者队伍；为稳定志愿活动队伍，将志愿服务活动落到实处，三枪更是采用了志愿者实名注册形式，系统性固化志愿者队伍。经统计，单位员工多数为志愿者在册，党员志愿者、团员志愿者更是 100%覆盖。常态化学雷锋志愿服务——每年 3 月 5 日的学雷锋日，三枪志愿者们便进社区参与“传承雷锋情志愿浦东行”浦东职工志愿服务康桥镇集市活动，利用企业专业化优势，为广大居民免费调换缝补领罗纹、袖口罗纹等志愿服务，以自身点滴的实际行动向社区居民提供便民服务，宣传并传承雷锋精神。积极参与全市组织的开展创建交通文明示范路口、交通文明示范线路、交通文明示范商圈的活动，旨在通过问题导向加强创建指导，动员各级文明单位参与文明交通创建，条块结合、资源整合、以点带线，努力提高交通管理工作整体水平。我公司也义不容辞参与其中，组织员工在浦建路东方路宣传文明交通、安全出行的理念，并制止各类交通不文明的行为。同时我们还组织员工前往世纪大道公交站点进行了清整洁大行动，为道路交通次序井然，尽到自己的绵薄之力。发扬服务奉献精神，传播品牌文化正能量。团委条线更是每年积极组织青年志愿者队伍去虹口惠馨儿童福利院，用爱心和责任关爱儿童，用实际行动回报社会，逐步扩大影响力，传递正能量。



“三枪”与天猫平台合作，于纽约时间 9 月 4 日登上纽约时装周舞台，这也是具有 80 多年历史的中国内衣品牌首次走出国门。此次“三枪”品牌在纽约秀场展示了 40 套内衣服饰，将老品牌的美感与当下的时尚审美相结合，运用了华夫格、螺纹、扎染等传统元素，呈现出中国内衣品牌创新的国际化风貌。



## 二、人权类

### 1、公民和政治权利

企业的安全生产管理工作，全面贯彻国家、地方各项安全生产文件精神，在东方国际、龙头股份上级公司的指导下，在我公司党政领导下积极开展安全生产各项工作，坚持安全第一、预防为主、综合治理的安全生产方针政策，连续十八年实现了东方国际“五无”安全工作目标，2014 年-2018 年连续五年被评为上海纺织集团安全生产红旗

单位。

公司成立安全生产委员会，明确职责，与车间、部门签订了安全生产责任书，制定详细的安全生产考核方案，逐月对其进行安全生产工作考核，与部门业绩直接挂钩。

坚持“关乎民生无小事”原则，认真落实工会主席联系职工制度。在 2018 年倾听职工意见、意见箱、舆情报告的基础上，2019 年推出落实“三条通道”中拓宽职工倾诉通道，召开每月一次部门调研会，倾听职工的想法和建议，流动意见箱到哪里调研会就开到哪里。流动意见箱和调研会就是尊重言论自由，建立领导和群众沟通的常态化渠道，有利于稳定和谐的劳动关系，体现的是劳动法的权威，维护的是职工的根本利益。

作为民主管理的重要形式职工代表大会，一直是工会民主管理工作的一个重点。公司工会坚持和完善以职代会为基本形式的厂务公开和民主管理制度，建立健全厂务公开的长效机制。以加强集体协商为基本抓手，确保三项集体合同得到落实。通过合适的渠道，让职工充分享有言论自由的权利。

为了维护公司于员工的合法权益，保障员工与职能部门及公司管理层的沟通，及时发现和处理隐患问题，从而简化和谐的劳动关系，增强企业凝聚力，公司纪委对于有关涉及违纪违规的员工给予充分的听证权和申诉权，为员工的申诉和意见表达提供各种畅通渠道。



## 2、经济、社会和文化权利

如何做到经济、社会与文化权利三者平衡，是企业长久以来所要思考的。工会对员工积极参与经济、社会和文化权利的维护持正面的支持态度，“爱国第一、时尚健康”已成为企业文化的内涵，任何试图对这些权利的破坏、阻挠或妨碍都将置于法律的规范之下。

三枪大丰制造业基地的迁建，就是为了响应上海市政府的号召，环境治理和产业升级并举，转型智能制造，对上海的经济社会发展做出贡献。工会关心驻大丰员工的生活，致力于驻外员工的福利保障和娱乐，倾力解决他们的后顾之忧，帮助员工家庭解决实际困难。

近年来，三枪品牌在不断强化一二线市场占领的同时，更加注重品牌的渠道下沉。一方面通过三枪在全国各地的分公司与办事处构建

起的营销管理网络，积极推进在三到五线城市乃至县级市的直营终端布局。另一方面，三枪组织专业团队积极利用社会资源，推进经销加盟业务、批发业务的拓展，让三枪品牌走进乡村、走进每一个寻常百姓家庭。2018 年三枪与临沂市蒙阴县人民政府签定了战略合作框架协议。三枪品牌“爱国第一”的初心和沂蒙老区的红色基因高度契合，两年多来，双方取长补短，在产业链对接、精准扶贫工作推进、品牌渠道拓展等多方面，全面推进战略合作。目前，三枪品牌已经覆盖全国 51 个三线城市，37 个四线城市，64 个五线城市与县级市，品牌知名度、美誉度不断提升。





### 3、工作中的基本原则和权利

在企业日常管理中，基本原则权利约束着企业以及每一位职工。公司每年招聘大量新进员工加入公司，采取外部招聘和内部推优的方法进行招聘，并在线上线下渠道进行招聘信息的发布，严格按照招聘信息发布原则，积极促进就业平等机会，公司领导班子成员男女比例为 1.75:1，2019 年通过校招与社招的一般管理岗共 83 人。在每位新员工入司之前，做好培训与告知工作，积极组织员工学习《劳动法》，积极构建和发展和谐稳定的劳动关系，员工劳动法知晓率达 100%。近两年在企业上下共同的努力下，主要经营指标都有了长足的提升，经济效益良好，职工收入也在逐年提高，职代会上都会讨论并通过职工每年的工资性收入增长方案。

在一年一度的职代会上，代表们除了听取总经理的经济工作报告外，还认真听取了党委副书记、工会主席作的《三个集体合同履行情

况报告》，以及职能部门人员作的年度业务招待费使用情况、社会保险费缴纳情况和职工医疗救助基金使用情况汇报。充分保障了职工对企业重大经营活动的知情权。

工会对员工就业平等和非歧视就业给予充分保护，员工有诉求也会到工会进行维权，工会会在第一时间与相关部门进行沟通协调，在不违反政策、法律的前提下，尽可能维护职工的权益。

### 三、劳工实践

#### 1、就业和劳动关系

劳动关系，始终是衡量企业稳定就业的标准。在这一方面，劳动合同起着非常重要的作用。在这一方面，公司加强对其管理，严格遵照《劳动法》和上海市《劳动合同管理条例》，执行劳动合同制度，劳动合同内容合法，依法杜绝使用童工，无任何随意性或歧视性的解雇行为，员工劳动合同签订率 100%，对于试用期，公司严格按照劳动法相关规定设立试用期，对于试用期不合格的员工，人力资源部协同用人部门根据一系列对于该员工的跟踪数据和考核结果作为依据，理由依据充分的情况下才可解聘试用期员工。同时，公司与合法的劳务派遣机构签订协议，适当适量使用劳务派遣员工；

#### 2017-2019 年劳务派遣员工数

年份	人数	比例
2017 年	115	7.34%
2018 年	96	5.56%
2019 年	101	6.22%

为确保外包决策考虑对就业产生的影响，公司严格控制外包业务。公司制定了公平合理的薪酬制度，按时足额支付员工薪酬，在规定时间内通过银行进行工资的发放。除此之外，每年职代会上的会针对薪酬给出相应的调整办法。公司严格遵守国家有关劳动法律法规，为全体员工办理了养老、医疗、失业、工伤、生育等各项社会保险，足额缴纳住房公积金，落实年假、其他国家法定假日等各种带薪休假权利，并提供健康体检、防暑降温费、午餐补助等在内的各项福利，并未发生一起相关的劳动纠纷。

不仅是企业内，对合作的加工厂，企业也一视同仁。成衣加工厂存在较多的员工工作工时的违规行为，为了改善这一情况，保证加工厂安全生产及员工的利益，实业公司下达了规范加工厂员工用工工时的通知，对加工厂进行纠正和规劝，加工厂都表示积极配合，实业公司在中间起到监督作用，在大家的共同努力下，这一违规行为也明显减少。

## 2、工作条件和社会保护

工作条件不仅影响着员工的工作，还影响着社会的安定。为此，公司严格遵守国家和地方的法律法规，结合自身的实际情况，制定《集体合同》，明确劳动者的工作时间，对部分员工实行综合计算工时制。若因生产经营需要，安排加班，并对多做工时进行结算，依法足额支付加班费。同时，在制定劳动定额时考虑到 80%人员的劳动强度，也考虑到了休息时间。员工依法信仰宗教不受任何阻碍，公司根据国务院于 2004 年制定并于 2017 年修订《宗教事务条例》依法保护信教公

民正常宗教活动，保障宗教界的合法权益，同时通过有效引导和管理，最大限度发挥宗教的积极作用，最大限度抑制宗教的消极作用；针对特定民族宗教习俗禁忌，公司同样在饮食等方面作出适当安排，给予员工更多选择。

企业积极采用以人为本的经营理念，处处为员工着想，为其提供相应的合规合法的工作场所及相应的工作条件，确保了员工的根本利益。为了加大关爱员工身体健康，创新职工普惠服务，三枪集团行政根据职代会提案，并在充分听取广大职工意见的基础上，于 2019 年 9 月 24 日——27 日邀请上海市总工会流动体检车的医护人员来我公司为企业员工进行健康体检，此次体检共有 407 人次参加。工会还将关心员工的工作、生活始终作为日常工作常抓不懈，向驻外员工提前



职工进行健康体检

致以节日的祝贺，关心、重视职工的工作、学习和生活情况，帮助他们解决实际问题。关爱驻外员工家属，派志愿者协助他们解决在生活中碰到的困难，职代会通过女职工专项保护合同，落实女职工的健康保护。



工会关爱驻外员工

### 3、民主管理和集体协商

民主管理与集体协商，为企业的管理提供了不少依据。工会定期召开工会主席联席会议，在会上进行有关工会工作布置和检查，工会法律法规的学习，并要求将会议的精神带到部门的每一位员工。派工会委员参加劳动保护工作的专项培训。工会坚持和完善以职代会为基本形式的厂务公开和民主管理制度，建立健全厂务公开的长效机制。以加强集体协商为基本抓手，确保三项集体合同得到落实。公司和部门工会建立了“工会工作微信群”，及时将工会的相关工作进行传达和落实，提升了工作效率。职代会建立了四个专业小组，分别为经营管理、工资奖惩、生活福利和提案小组。小组成员分别由工会、管理部门和相关职能部门的人员组成，在审议职代会的各项内容时，各个专业小组都能根据自己的特点，对提交职代会讨论表决的内容进行前

期的论证与审议，对一些比较专业的术语和数据进行前期验证与审核，并及时提出专业建议与修改意见，为提交职代会审议表决的内容保驾护航。公司高层通过职工代表大会、公司年度经济工作会议、七一党员大会、销售生产专题会、“宣贯公司融合创新文化、落实拓宽职工倾诉通道”调研会议、产品订货会，向职工代表、公司员工和相关方宣传公司的发展战略和目标，宣贯企业文化，在推进着集团“全球布局、跨国经营”的品牌国际化战略进程，进一步提升员工对民族品牌的责任心和使命感。在职代会上还进行民主评议，对于上一年度的各项工作进行评价。

三枪因业务发展以及产业结构调整，组织架构和员工分布发生变化，为方便工会组织更好地开展工作，根据工会章程及规定程序选举产生了新设立的部门工会委员和工会主席，两个新成立的部门工会苏纺工会和后勤保障工会已上岗履职，目前全公司有部门工会 10 个，各项工作全面开展，履行职能良好，充分保障了职工的民主、民生权利。

#### 4、职业健康安全

俗话说，健康为本，一个企业能够长久发展，离不开员工的健康。全体员工的劳动保护工作一直是公司对员工安全、健康方面最主要的关注点。三枪集团一直以来为职工提供符合国家职业健康要求的工作环境和条件，制定安全标准化生产各项规章制度（如消防管理制度、应急预案等），并定期对规章制度进行修订，建立了完善的应急管理体系，责任到人。结合企业的实际情况，《警示标志和职业卫生安全

保护的管理制度》、《个人防护装备管理制度》等劳动保护文件也相继出台，并在此基础上，制定了《女职工特殊利益专项集体合同》。每年6月公司还针对不同高温工种按照其工种的性质和特点，按规则发放了包括毛巾、茶叶等防暑降温用品。公司全面推进环境管理体系建设，持续加强环境基础管理工作，强化内部考核，严格规范操作，为公司的环境保护与可持续发展提供了有力的支撑。公司环保管理体系规范，运作正常，先后制定并颁布了《环境职业健康安全管理手册》、《环境职业健康安全管理程序文件》等文件，2019年公司在实行新版《环境管理体系文件》基础上，对已经辨识和评价的环境因素和危险源作为公司本年度重点控制的目标，其中，重要环境因素51个，不可接受风险35个。同时，对适合企业的法律法规进行重新辨识并做合规性评价，严格执行和深化环保管理体系，通过体系的建立、运行和保持，在提高环境绩效的同时，提高了公司自身的环保形象。

公司邀请第三方机构对苏纺厂区内涉及职业危害因素（棉尘、噪音、氢氧化钠等）的场所进行了检测，检测结果均达符合国家要求的标准。并粘贴于对应场所，告知在岗职工。

公司对员工根据不同工种发放相应的劳防用品，指导其正确佩戴和使用，确保生产过程中的劳动者保护。同时做好登记和更换审批手续，按规则发放26种劳动防护用品，全年支出劳防用品费用近8万元。

对外包施工公司人员进行安全教育，今年已累计教育21次，86人参加。与21家外包公司签订安全生产协议，并要求其提供各类相

关资质证明。我们对全厂临时施工现场，积极做好各类安全宣传工作，树立各类警示标志，倡导文明施工。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，全年共新增、更换标示、标牌 382 块，确保了场地的安全。至今为止企业未发生一例职业危害病例。

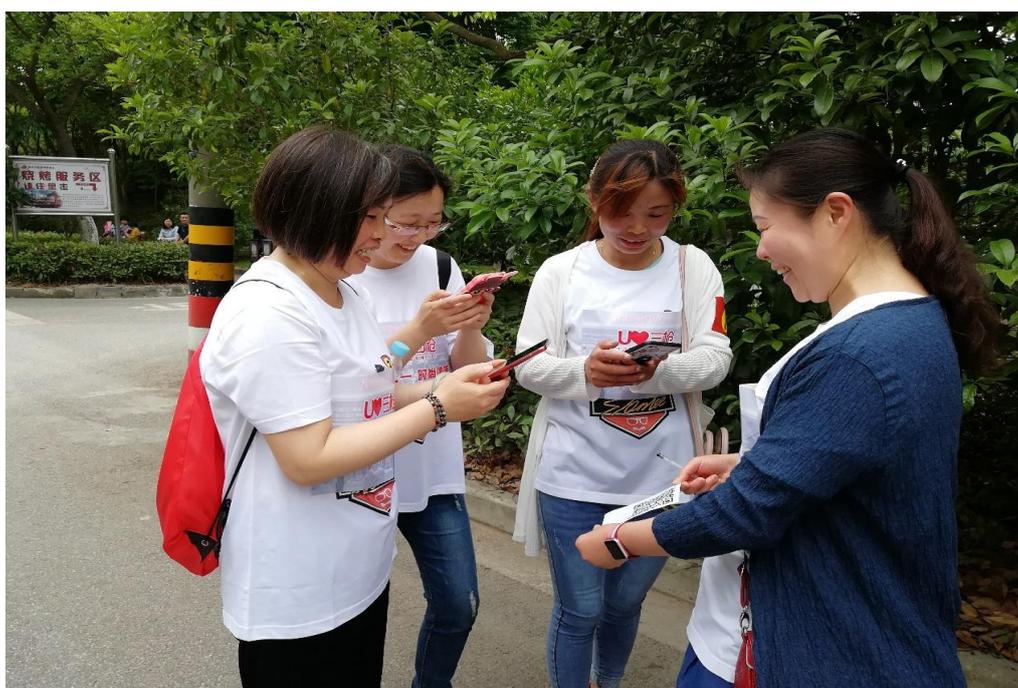
工会在这一方面，也起到不可或缺的作用，工会通过基层网络、微信群、意见箱、工会接待日等渠道，深入一线班组广泛听取职工意见和想法，了解职工的思想动态，收集职工所思所想形成舆情报告。另一方面，通过在职工餐厅定期滚动播放视频、更新宣传栏等方式将企业的各项活动和重大决策向广大职工进行宣传、传播，让职工随时了解企业的文化和理念，以及公司转型发展中的各个大事项。工会还按时召开部门工会主席例会向各个部门了解职工的需求和想法，疏通好上下级之间的沟通渠道，让基层民意可以更畅通的上达至领导层面。从而调动职工的工作积极性、主动性，营造平等协商、宽松和谐的民主氛围，促进员工健康发展。工会还组织开展了健康保健知识培训，为职工身心健康保驾护航。

三枪举办的“安康杯”竞赛活动坚持以《安全生产标准化》为统领、标本兼治、综合施策，牢固树立安全生产“红线”意识，坚持“底线”思维和安全发展理念，以预防生产安全事故和控制职业病危害为切入点，广泛组织开展群众性安全生产活动，以实现“五无”为安全工作目标，工会按照“安康杯”活动的实施计划，为各班组订阅了安全生产的报刊杂志，各部门分别进行了突发事件的演练，在大丰生产

园区进行了安全文明生产的现场检查，园区安全的培训和演练，在健步走活动中开展了“安康杯”知识问答和宣传，在职工食堂张贴安全生产月宣传海报。持续开展的各项安全工作措施，确保了企业安全平安稳定。



2019 三枪服务全民健康健步走合影



在健步走活动中开展了“安康杯”知识问答和宣传

## 5、工作场所中人的发展与培训

集体合同的履行是职工民主管理的重要体现，健全和完善工会劳动保护监督检查制度，改善职工生产劳动环境和生活环境，确保必要劳动保护及安全设施的投入；关心职工身体健康，安排体检工作；开展职工技能练兵劳动竞赛；保护怀孕女职工等方面做到有计划、有检查、有落实。工会同时也把弘扬先进，传承匠心精神作为工作重点，通过二个劳模工作室、一个技师工作室弘扬劳模工作作风、传承三枪发展精神、云集企业创新力量的工作室，带动了身边一批青年人共同提升，为企业的发展提供了源动力，全力为职工打造一个和谐愉快的工作环境。



曹春祥时尚内衣设计劳模创新工作室



崔岳玲电子商务劳模创新工作室



李勇针织面料研发技师创新工作室

#### 四、环境

##### 1、污染防治

防范于未然，公司建立《上海三枪集团有限公司安全生产事故应急预案》、《上海针织九厂安全生产事故应急预案》，并上报黄浦区、浦东新区安全生产监督管理局备案，我们编制了综合应急预案，还根据企业的实际情况编制了火灾爆炸、人身伤害、化学品泄漏 3 个专项应急预案方案。今年我们共组织消防演练 9 次，共有 399 名职工参加了消防和应急逃生的演练。物化测试中心组织了危险化学品泄露的专项应急演练等等。

## 2、可持续资源利用

随着全球和我国的经济的发展，环境日益恶化，环境问题成了经济发展的瓶颈，因此企业一定要担当起保护环境、维护自然和谐的重任。我们企业在选择谁作为供应商伙伴时，不得不重视其社会责任履行情况，我们越来越关注如何在质量、价格、服务这些传统因素外，供应商在生产时是否符合保护环境、合理排污等要求，也一并纳入了我们在选择供应商的条件之内。

## 3、减缓并适应气候变化

企业生产过程中对环境的影响的主要有以下几个方面：厂内的生活废水；食堂天然气废气；一般工业固废；卫生所的医疗废弃物；实验室废液、电子废弃物、废机油等危险废物。

2018 年上海三枪（集团）江苏纺织有限公司自投产以来，积极主动响应国家环保号召，落实环保设施，积极进行第三方定期检测。

为了企业的生存与发展，我们必须牢固树立环保社会责任意识，做好环保对外联系协调工作，配合上级环保部门的抽查、监测工作。设备能源科负责生活用水、用电、用天然气统计，物业负责危废处置、

统计，卫生所负责医疗废物的处置与统计。

① 生活废水：

康桥制造搬迁后，园区已无工业废水排放，公司对污水处理系统进行了改造，以满足生活污水处理要求，并完成了排水许可证的变更。我厂纳管生活污水新的排放标准要求《污水排入城镇下水道水质标准》(GB/T31962-2015)表 1B 级指标：PH: 6.5~9.5, COD<sub>cr</sub>: 500mg/l, SS: 400mg/l, NH<sub>3</sub>-N: 45mg/l, 总磷 8mg/l, 硫化物: 1mg/l, 动植物油 100mg/l, 石油类 15mg/l, 阴离子表面活性剂 20mg/l。

② 废气

食堂油烟废气：

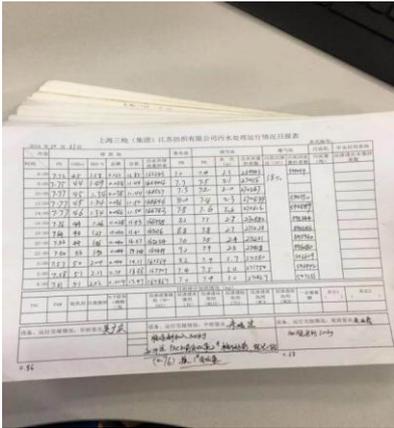
随着 2017 年 12 月 4 日，康桥制造业产业结构调整，针织、漂染生产线停产搬迁到江苏大丰异地生产，意味着三枪工业城的园区功能转变为以办公、电商、物流周转仓储为主。

公司投入近 16 万元，改造了厨房油烟排风系统，使油烟的排放，符合《餐饮业油烟排放标准》(DB31/844-2014)的排放标准要求：餐饮油烟浓度排放限值 1.0mg/m<sup>3</sup>。为上海的天更蓝、水更清，尽到了我们企业的社会责任。

2019 年园区能耗数据：

分类	水 (万立方)	电 (万度)	汽油、柴油 (吨)	天然气 (万立方米)
总计	15.2874	285.054	89.1	2.9391

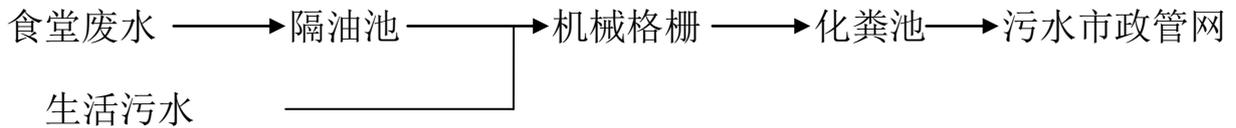
■ 苏纺落实污水运行台账，并存档；实时监控主要污水指标，相关检测仪器与当地环保局联网，共同监控；确保污水指标合规，确保排污合法。



污水运行台账

■防治污染物和废弃物实施的措施及结果:

1)生活废水处理工艺:



2)一般固废管理:

固体废弃物按：建筑垃圾、工业垃圾、生活垃圾、废旧木制品分类管理，做到循环利用，规范处置。

3)危险废物管理

园区建有专门的危险废物收集仓库:

- ① 物业负责危险废物储存库的日常管理
- ② 卫生科负责医疗危险废物临时存放点的管理

■在上海，公司与浦东新区环境事务中心、污防处、环境监察部门，始终保持良好的沟通，按要求完成各面环境事务管理工作。

在江苏，参与当地各类多个平台，积极登录反馈企业情况。如污染源普查，环境应急管理平台，危废管理平台等。通过平台信息的登记，将企业情况反馈给各个当地主管部门，落实信息沟通。同时还加入了

当地多个 QQ 管理群，参与信息交流。

#### 4、环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复

公司加大环保工作宣传力度，利用世界环境保护日、世界水日、臭氧层保护日、生物多样性日等环保纪念日开展环保宣传，通过宣传栏、板报、网络等宣传工具大力宣传环保知识，将环境保护和可持续发展渗透到职工中去，目前，节能减排、清洁生产已能深入人心，公司无环保违规负面信息。公司还热情参与社区植树节认养活动，为绿色梦想助力。

仪礼服、制服具有时代性的流行服装，再加上美的着装和主张个性的心理要素，衣服越来越向着多样化发展伴随着文化的多层次化而个性化更加进步的今天，企业更加要从保护地方性物种不受威胁，积极采取措施，从产品设计，用料上充分发挥聪明才智改用环保，的轻便设计色彩缤纷且不影响产品质量与流行元素。譬如，用人工高科技人造毛领代替原羽绒服真皮动物毛领。

### 五、公平运行实践

#### 1、反腐败

- 公司夯实制度建设，履行监督责任，积极协助党委，扎实开展党风廉政建设和反腐败工作；中国共产党第十九届中央纪律检查委员会第三次全体会议召开后，公司纪委第一时间传达学习会议精神，协助公司党委召开公司党风廉政建设和反腐败工作会议，聚焦主责主业，全面履行主体责任，建立责任落实机制，认真推进落实“四责协同”机制建设，督促党委落实党政班子领导人员签

订《廉政重点项目责任书》和《“一岗双责”及个人廉洁从业承诺书》，形成一级抓一级，层层落实的责任体系和工作格局，切实使规范化建设落到实处，使全面从严治党责任落地生根。

- 公司党委、纪委有效运用多种形式开展廉政风险教育和廉洁文化教育，及时通报社会上的典型案例，强化广大党员干部的自律意识，引导党员干部以案为鉴，把教育成果转化为坚定理想信念、砥砺党性心性、忠诚履职尽责的思想自觉和实际行动，坚持把加强党风作风建设作为公司优质持续发展的重要武器。
- 公司纪委不断加强责任追究工作力度，不断加强制度落实情况的监督检查，通过开展自查、抽查以及专项检查等方式，及时发现制度执行中存在的问题，督促整改落实。同时，通过信访调查、效能监察、审计、执纪办案，开展巡查等监督手段，严肃查处违纪违规行为。对违反制度规定、纪律规矩等问题，发现一起查处一起，绝不姑息迁就。按照党风廉政建设责任制和落实“两个责任”的相关要求，对职责范围内的工作责任、廉洁责任，以及落实问题整改等方面工作的不作为问题，按照《问责条例》和《监督条例》等相关法规，实施严肃的责任追究。

## 2、公平竞争

知识产权部无违反有关竞争的法律法规的情况。

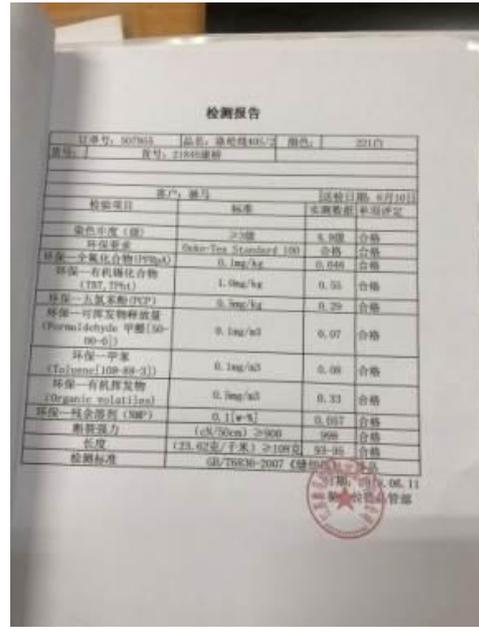
公司尊重工作场所机会均等和员工多元化，坚持同工同酬、男女平等、民族平等的用工政策，在招用、薪酬、福利、晋升等方面没有性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视等现象发生，

不利用贫穷等社会条件来不合理压低员工工资；有关员工的基本信息，人事信息实行严格保密制度，防止员工隐私、信息的泄露；特签订女职工权益集体合同，关注女性健康问题。

### 3、在价值链中促进社会责任

价值链的概念，指出它是对增加一个企业的产品或服务的实用性或价值的一系列作业活动的描述，主要包括企业内部价值链、竞争对手价值链和行业价值链三部分。企业与企业的竞争，不只是某个环节的竞争，而是整个价值链的竞争，而整个价值链的综合竞争力决定企业的竞争力。对企业而言，追求的不仅仅是经济利益，还有更广泛的社会价值的实现。企业社会责任要求企业生产经营活动应对员工、消费者、供应商负责，要求企业发展充分顾及社区发展。

在整个价值链中，采购是重中之重，采购一关把好了，企业的价值链，也体现了。在采购过程中，企业关注生态链社会环保的责任意识，对供应商提出环保要求，优先采购负责任组织的产品，保持稳定的合同关系。如对缝线供应商环保监测要求，每年出厂自检报告；粘合衬供应商通过了OEKO-TEX标准，保证其出厂货品符合该品类产品的最新纺织生态条款。同时，企业明确要求签约双方把社会责任条款，体现在每一份合同中，并且对各供应商提出相应的社会责任要求。



三枪实业在这一方面，也同样值得借鉴，作为多年合作的外加工厂，宜兴市申旭制衣有限公司一直秉承“规范、和谐”的理念，对宜兴地区的经济发展作出了不可磨灭的贡献。在承担社会责任方面也做得很好，包括确保工人的休息时间，提供健康安全的工作场所，按当地法律规定的资率按时支付员工的工资，并在节假日提供额外的员工福利等。基于申旭公司在社会责任方面的优秀表现及多年的订单完成情况，实业公司在业务发单时总会优先考虑把更有挑战的加工订单交给它，申旭公司每次都很好地完成了订单，成为“优秀合作单位”。

尽管如此，实业公司对申旭公司也是会进行随访，查看本年度在职人员人事档案及最近6个月离职的人事档案及劳动合同，最近3个月或12个月的考勤及工资发放记录，检查每周工作时间是否超过60个小时，是否使用童工以及每个月的工资是否低于当地的最低工资标准等。2019年为止申旭公司没有出现违背社会责任的行为，成为了加工企业中的标杆。

2019年，成衣加工厂对RFID电子标签扫描技术使用越来越成熟，大大地加快了收货进程，减少了差错，并能及时对数据进行维护和统计，提高了加工厂的工作效率。这项技术反响热烈，加工厂表示支持这一项目的推进。

实业公司不但关心本企业的员工身体健康及心理健康问题，对所属加工企业的员工同样关怀备至。每年建议加工企业对其旗下员工进行定期体检，并开展“谈心，心连心”活动，加强人文关怀。

每年，实业公司都会定期召开供应商和加工企业的碰头会。特别是年末的总结会上，会对下一年度的新产品合同开展讨论，会议公开公正，对年度优秀合作单位会有相应的鼓励。在年度意向合同中，双方对合同价格与交货期都会进行探讨，谈论热烈，最后总能达成一致，为新一轮的合作打下良好的基础。2019年底仍在合作的企业中绝大多数是多年的合作伙伴，新开发的合作企业也将在2020年继续保持良好关系，携手共进，共创未来。

为了支持企业持续地将履行社会责任作为一种长期的战略，企业社会责任与业务相结合对财务绩效的影响以及选择既造福社会又有利于商业的社会责任项目。把社会责任活动分为与价值链基本活动相关的社会责任、与价值链支持活动相关的社会责任和一般性社会责任，与价值链基本活动相关的社会责任和与价值链支持活动相关的社会责任对财务绩效有积极影响，与价值链活动无关的一般性社会责任对财务绩效有消极影响，他们的交互作用对财务绩效也有方向不同的显著影响。对于业务人员的业绩考核，销售指标为第一要素，多劳多

得，根据自己实现价值为衡量标准，以一种奖励形式的鼓励措施提升公司的工作效率。

企业面对日益加剧的内外部的竞争环境，能否履行利益相关者的社会责任，是企业获取美誉度的关键。人才已经被看作是企业重要的资本，员工的留存率、工作投入度、工作满意度越来越受到企业管理者的关注。组织承诺对这些有关员工工作动力的指标有重要且复杂的影响。企业内部和外部的社会责任,对员工组织承诺有积极的影响,员工的心理资本在这一过程中起到部分中介作用。通过各项指标的考核，按周按月的工作情况跟踪表体系反映各个员工的责任感，对工作的完成情况分析。

质量，社会责任的相互关联,其次说明了质量和社会责任的关系，从产品质量、过程质量、全面质量三个层面阐述了质量是组织社会责任的基础,并根据质量管理中的过程模型，融入社会责任标准中的社会责任原则、社会责任议题,提出了一个组合模型，以说明质量与社会责任的有效融合、质量是社会责任的基石。对于企业质量把关工作至关重要。

伴随着时代的变革，经营环境的变化，管理科学也获得了一定的发展，企业的目标是实现企业利润最大化，企业若积极履行社会责任定会导致成本的增加，从而有损企业的利益。而随着会计研究与实践的有机结合，也从各个方面证实了社会责任与企业经营成本并不是矛盾体。因此，从价值链分析的角度探讨企业履行社会责任对企业经营成本的影响，并将企业活动根据价值链分为九个模块具体说明社会责

任的履行，并证明就企业长期发展而言，主动承担社会责任将会降低企业成本，提升企业价值，以期为企业更好地实施战略成本管理提供借鉴。

#### 4、尊重产权

企业对专利权、商标权等知识产权进行日常的维护和监测确保企业的无形资产保值升值。对传统工艺、技术和现用的先进技术和方法，采用劳模工作室模式将其保留下来，使传统知识得以传承和保护。

企业一直以来秉承不侵犯别人的知识产权，也不被别人侵权的宗旨，在保护自己的知识产权同时，尊重别人的知识产权。对所获得或使用的财产无不支付合理补偿的现象。

### 六、消费者问题

#### 1、公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践

产品的设计与生产工艺一直以来都是制造业所关注的，将产品的特性，特别是特殊工艺的产品，告知每一位消费者，是企业应遵从的义务。在产品中，我们根据产品的工艺，通过相应的标签告知消费者。

特殊工艺的产品，在产品维护洗涤标签上印制提示告知消费者。

比如烫钻类产品，其表述如下。

温馨提示：此商品为特殊工艺，允许少数钻、珠片脱落，洗涤时建议反面手洗轻柔。

比如羽绒类产品，则特别提醒：轻便羽绒服忌干洗、忌水洗过程中使用碱性洗涤剂、忌熨斗烫、忌猛力拍打并搓揉。此商品为追求柔软轻便的风格，对面料进行了特殊加工，未使用内胆。因静电或使用

中的摩擦，有可能会引起轻微的钻绒，这是因设计特性造成的，敬请理解。

近些年，随着社会物质财富的极大丰富,消费文化日益成为一个热门的话题，而广告在消费者整个消费的过程中所起到的作用以及其后继影响可以说是影响到了社会的各个层面，坚守质量安全底线，严厉打击假冒伪劣，营造安全放心的消费环境，牢固树立消费者至上的理念，坚持严字当头，加强产品质量安全监管，坚决守住不发生系统性、区域性安全风险的底线，让人民群众买得放心、用得安心。

首先，在产品的质量上，三枪始终严格把关。公司在新产品研发完成后，都委托物化测试中心，通过第三方机构对产品进行检验检测，确保产品在达标、符合规范的前提下，推向市场。



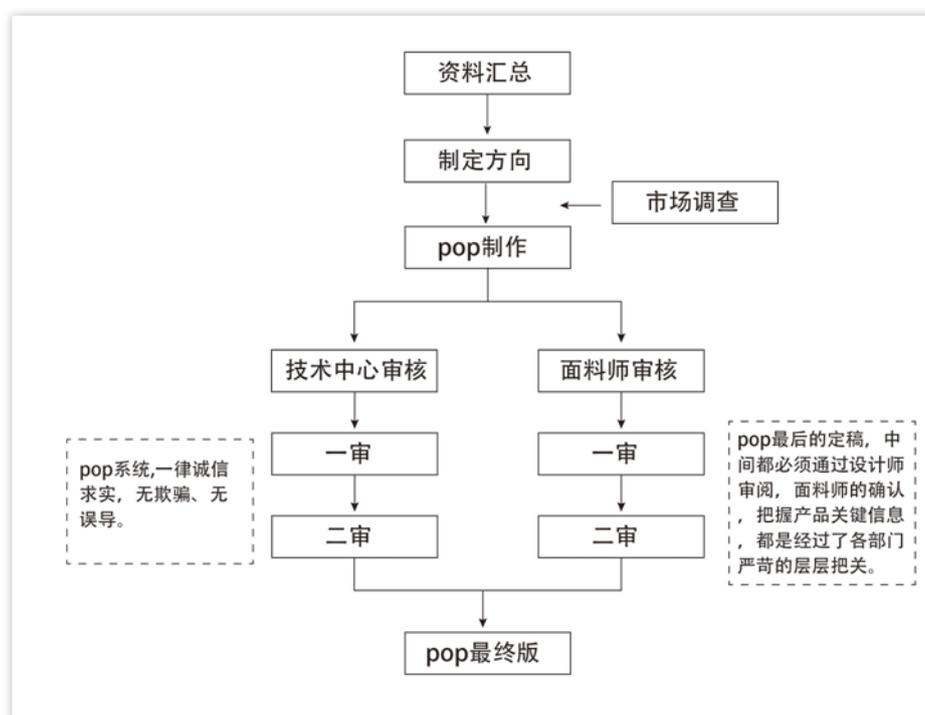
抗菌针织品检验报告

其次，作为宣传的媒介，不论是排版设计还是表述文字，广告都

能从侧面反映出企业的价值观，三枪向消费者展示的语言，一律诚信求实，无欺骗、无误导。不论是包装还是 POP 上的广告语还是产品特点介绍，用字用词都严格遵守最新版广告法的规定，符合社会主义精神文明建设和弘扬中华民族优秀传统文化的要求，健康和谐，绝不使用禁用词。

如果为了一时的销售业绩，弄虚作假或夸大其词，使消费者对商品的预期估判产生误差，会损害消费者权益，也会损害公司的声誉，对品牌产生负面影响，不利于公司的长期发展，所以公司力求文稿严谨务实，以让消费者准确、真实、清晰的了解产品为目标，以实事求是和负责任的态度制作广告文稿。

对每个三枪产品的文稿，从前期的市场调查，到最后的定稿，中间都必须通过设计师审阅，面料师的确认，可谓层层把关。



在三枪生活馆中，每个重点产品都有专属的 POP 系统，POP 结构

也很完整，包括专用灯箱、层板条、KT 板画面在内，一应俱全。完整的 POP 系统，结合多展示点，更全面的展示了产品，让消费者能迅速了解产品。POP 上的每段文案都斟字酌句，既清晰易懂，又能让消费者产生共鸣，同时详尽的介绍了产品的特点。



和线下一样，企业在电商平台方面，同样注重公平、透明，众所周知，在电商平台上，企业是不能对同行业的竞品做对比的，只能在自己的产品新老更替的同时，说明 2 代产品的差异，在展示产品的详情页上说明 2 款产品的对比差异，比如 40451 和前一代产品 40668 在售卖方式上、价格优势上和款式特点上都做了具体的介绍对比，引导消费者购买新一代的产品：

**PROMOTION**

老顾客35年来  
不间断的支持。

纯棉高腰弹力内裤

**全新升级!**

[ 原40668现升级换代货号为40211 ]  
[ 40451是40211的3条优惠装 ]



在封面上说明 40451 是新一代的升级款产品。

CONTRAST THE PRICE  
优惠的价格

04 价格

40211

市场价  
~~¥79~~  
现价  
**¥29**

VS

40451

市场价  
~~¥199~~  
现价  
**¥59**

**3**  
条装

**Win** **¥19.6** / 每条



老产品是单条售卖方式，新款是以 3 条组合的售卖方式，突出价格更优惠。



版型升级的对比

不仅是产品方面，在价格、活动以及服务上，电商集团也始终秉持着公开透明的原则。具体如下：

1 处会根据客户所属地不同，呈现对应的快递费用。

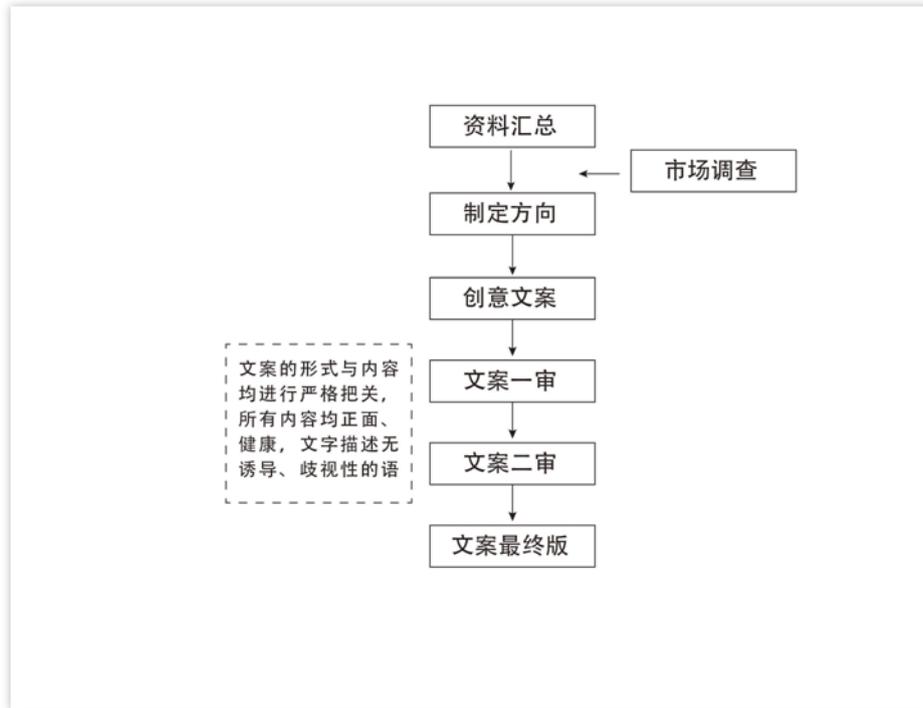
2 处呈现的是服务承诺。

3 处有显示活动价。

三枪 B2B 运营部成立于 2018 年 1 月，部门整合了原三枪电视购物和海螺电视购物部门，主要销售渠道是以电视购物频道为主，目前已经上档销售的电视台达到了 11 家，囊括了所有全国主流的电视购物平台，我们在各电视台播出的节目中，都严格遵守：《广告法》，《消费者权益保护法》等国家相关法律法规以及《中国电视购物行业标准（试行）》等行业标准。如图：



在文案方面，企业对文案的形式与内容均进行严格把关、审核，确保所有内容均正面、健康，无诱导、歧视性的语言出现。



如何让消费者获取产品和服务的信息, 长期以来都是企业所考虑的问题, 不仅要公开透明, 还要结合市场环境、新产品的特色, 与时俱进。

爽滑密棉POLO衫  
秋冬轻商务

¥199

新疆长绒棉系列  
高级别的天然棉柔

¥199

**德绒**

**德国科技纤维**

**薄+暖**

普通内衣 保暖性

维耐寒 保暖性

抗寒保暖 里层短绒蓄热

吸湿透气 锁温保暖 科学配比

**德绒薄加暖系列**

有温度的科技皮肤

¥199

**维耐寒系列**

德国进口科技纤维-Dralon®

有效减缓热量散发 牢牢锁住温暖

兼具良好的吸湿透气性，不一样的舒适感受

最新的灯箱增加了特点品类和价格尺寸高度，产品旁有相对应的特点介绍，在描述上更加直白清晰，能让消费者更直观地了解产品，让消费者无需导购也能轻松地选择货品。达到快销品牌的效果。

**新疆长绒棉**

高品级的天然棉柔

BCI 瑞士良好棉花发展协会成员

- 日照长** 每天长达18小时日晒，另有丰沛雨露滋养，对每一朵的吐絮都十分有利
- 无污染** 源自新疆无污染绿色棉区，尊重原料的“天生天养”
- 纤维长** 纤长是普通棉的1.5倍，柔软而有韧性，细腻倍感温柔
- 吸湿强** 快速吸干汗水，保持肌肤干爽，彻底告别粘腻

**爽滑密棉POLO** 秋冬轻商务

- 01** 紧密织法，具有仿丝一般的**柔和光滑**，摸起来十分清爽
- 02** 原料来自天然，加上**莱卡助力**，弹力无束缚
- 03** **简约设计**，商务休闲 随性切换

30cm 插条，能更清晰地表达产品特点。



配合中岛画面

促销活动方面，企业也是做足了功夫，其画面的设计要能与实际的销售需求相结合，而且要能在短时间内吸引消费者的眼球，所以实效性就成为衡量好坏的标准。为了达到目的，画面要协同文案，以更直接、更清晰的方式言简意赅地把主题贯彻到消费者的心中，吸引消费者。设计前，与各个分公司进行需求对话，在反复沟通后做一对一的设计服务，为了及时有效地解决各个分公司在推进大店过程中的问题，专设微信群，对大店模式的专卖店、商场专柜、超市店的差异性进行有针对性的设计。



促销画面的设计

在包装方面，随着产品本身不断优化与升级，我们的包装也将给消费者带来耳目一新的感觉。综合店包装的设计，针对不同的产品线作系列化的包装设计，本着有限接触的原则，从尽可能方便顾客选购的角度出发，对尺码款式贴作出了改进，保证顾客能够简单快速地找寻到所需的货品。样本如下：

样本

品名： 天丝圆领短袖长裤女家居套	RIFD M
款号：81388D9	
规格：170/85	
颜色：绿色	
执行标准：FZ/T73017-2014 安全技术类别：GB8401-2010 B类	
成份：上衣：92%粘纤 莱赛尔纤维 8%氨纶 裤子：94%莱赛尔纤维 6%氨纶	
一等品 检验合格	
 3 0 2 7 3 A 4 1 1 0 0 5 5 0 W 0 0 4	
 6 9 0 3 5 1 0 1 5 8 3 6 7	
上海三枪(集团)有限公司 上海针织九厂	中国上海市康禧路555号 电话/tel 86-21-58128888 邮编/Zip 201315
建议零售价: <b>168</b> 元	

近年来，随着物流技术的发展，越来越多的企业根据自身战略与条件，采用了新技术来提高效率。RFID 便是其中之一。

三枪 RFID 项目，目前在上海国内贸易部大仓、上海贸易部三枪大仓、电子商务大仓等三个仓使用 RFID 通道机进行收货入库；采用了 RFID 芯片载体为 RFID 不干胶贴纸的应用方案。

本案供应链 RFID 应用中，包含了【加工点-平板装箱发货系统】、【仓库-通道机收货系统】两大关键应用及若干辅助应用，对接富勒 WMS 仓库管理系统，解决了加工点按身份证唯一码装箱发货、大仓以身份证唯一码收货的追溯管理，流程管控；也为解决良品装箱后不可替换性，提供技术基础。同时，为三枪后期推进门店 RFID 应用做了基础数据准备，为三枪后期大数据分析应用打下扎实的数据存储、数据管理基础。

三枪通过引进 RFID 技术进而精细物流管理、提高盘点效率，最终将达到细化流程管理，节省人力成本的功效。三枪传统的加工点装箱发货方式为：人工拣货->装箱发货。

此操作过程需要在仓库收货时，人工核查各加工点入库情况，入库数据为 SKU+批次管理级别。

引入 RFID 之后，可对每箱衣物唯一码身份证进行追踪和管控，通过 RFID 设备进行数据采集，可为将来唯一码级别管理打下技术和数据基础。

本案从 RFID 不干胶贴纸下单开始，引入下单系统、唯一码身份证生成系统；在加工点环节部署平板机装箱发货系统；在仓库入库环节部署通道机收货系统，增强了相关环节的管控，提升了相应环节的效率。

本项目提供了以下几种关键硬件设备：

**平板机装箱发货台：**用于加工点唯一码身份证装箱，作为管理规范化技术工具，完全满足唯一码级别的加工点装箱发货需要。

**RFID 通道机：**用于仓库环节的整箱收货入库复核。

使用 RFID 通道机，将传统的人工核查入库，替换成每箱核验入库，极大提高数据准确性及时效性。

**新产品包装设计流转单**

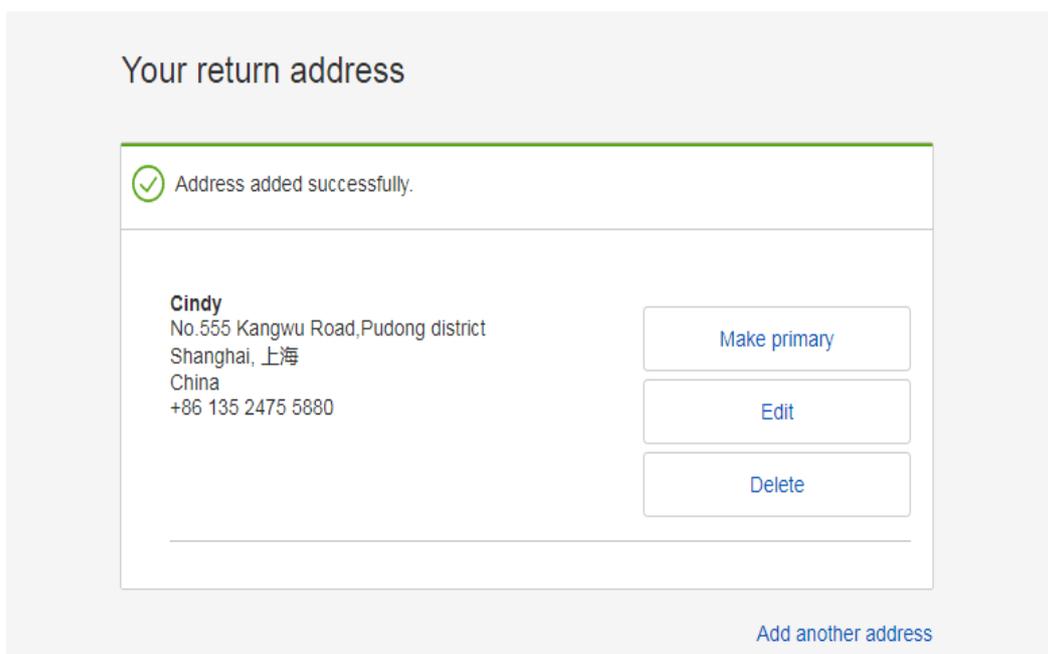
沪针九表(技中)Z31-29

品牌: 三枪		渠道: M3		产品大类: 阿罗裤天地盖				
包装形式	天地盖(小)	√	尺寸	直长	横宽	高		
	款式规格粘 (1.3×5cm)	√		一档	19	13.5	3.5	
				二档				
				三档				
				四档				
			包装材质				备注	
必须	安全技术要求执行 GB 18401-2010 B类							
标注	厂名: 上海三枪(集团)有限公司 上海针织九厂 地址: 上海市康桥路555号 电话: 86-21-58128888 邮编: 201315 特别提醒: 洗涤建议、包装图片请以实物为准。							
注								
货号	品名	颜色	产品执行标准					
50483B0	高支全棉色织男阿罗裤	WX866 蓝条	企业标准 Q31/910110009/3C002-2015					
内容提供者: 冯莹莹		内容审核人:		包装设计人: 宁晴		2017年8月24日		
包装 审查 意见	设计 日期	技术中心 (签字)	企划中心 (签字)	商品管理部 (签字)	知识产权部 (签字)	成衣采购部 (签字)	厂办 (签字)	
	2017.09.27	冯莹莹	沈	沈	沈	沈	沈	
实物	设计 日期	技术中心 (签字)	企划中心 (签字)	商品管理部 (签字)	知识产权部 (签字)	成衣采购部 (签字)	厂办 (签字)	
	2017.11.07	冯莹莹	沈	沈	沈	沈	沈	

236 请注重盒子执行标准 2017/11/07

为了保证包装的实效性和准确性，每一次设计和开发都力求做到过程细化，三枪根据《新广告法》的要求，对老包装的宣传文案进行了妥善调整，对执行标准等信息进行了更新，使之更加规范化。随着产品自身设计的更新，包装图片和信息也作了相应更新。

近年来，随着跨境电商不断崛起，三枪也开始逐步拓展各个海外平台。在目前的境内跨境电商的销售平台中，比如亚马逊，速卖通等，一般都是已互联网形式售卖，为了更好的为消费者提供完整和准确的卖家信息，通常会在平台店铺的一些购买界面和售后页面中显示详细的公司地点、邮寄地址，电话号码等，便于消费者查看。



在跨境电商这一方面，企业也有详细全面的操作流程：客户下单——根据国家匹配运输方式——仓库分拣货品——货代取货——出境——等待客户收货——客户提交反馈。

具体表现如下。

运输范围：全球

发货时间：3 天内

不同国家的运输方式如下表：在详情页的下方

Product Details Feedback (47) Shipping & Payment Seller Guarantees

**US SHIPPING**  
THREEGUN LIFE

Shipping company	Shipping cost	Country	Estimated Delivery Time
AliExpress STANDARD SHIPPING	Free Shipping	Russia  Chile  France  Spain  Netherlands	16-35Days
ePacket	Free Shipping	United States  Saudi Arabia  Australia  Canada Norway  United Kingdom  Italy  Israel	7-25Days
CHINA POST REGISTERED AIR MAIL	Free Shipping	Most Countries	15-35Days
EMS	Charge (depends on countries and package weight)	Most Countries	5-7Days

Recently Viewed

完善的售后：联系方式，售后保障

Q Mouse over to zoom in

Total Price: Depends on the product properties you select

[Buy Now](#) [Add to Cart](#)

[Add to Wish List \(288 Adds\)](#)

Save up to **US \$6.00** on orders over **US \$65.00**  
[Get Select Coupon >](#)

Store Promotion: **US \$2.00 off per US \$30.00**

Return Policy: Returns accepted if product not as described, buyer pays return shipping fee; or keep the product & agree refund with seller. [View details >](#)

Seller Guarantees: On-time Delivery **20 days**

Payment: [View More >](#)

**Buyer Protection**

Full Refund if you don't receive your order

Full or Partial Refund, if the item is not as described

[Learn More >](#)

Sold By **THREEGUN Official Store**  
China (Shanghai)

98.7% Positive feedback  
[Detailed seller ratings >](#)

[Visit Store](#) [Follow](#)

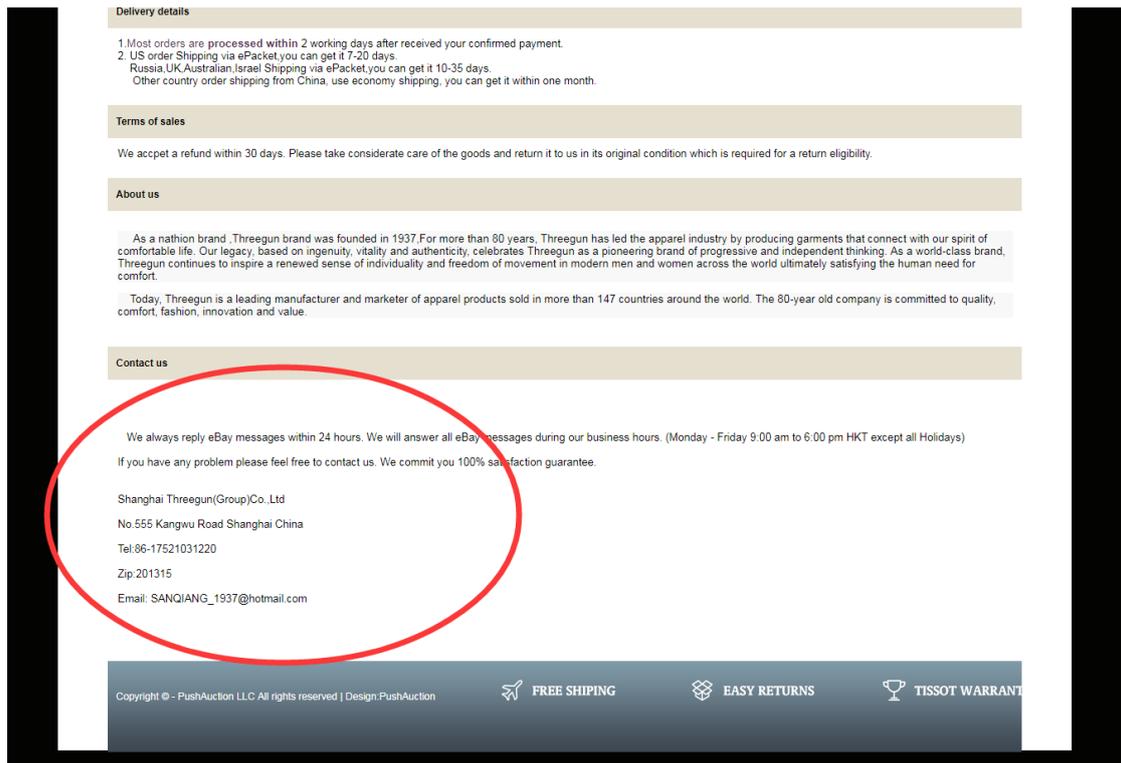
Contact Seller  
[Contact Now](#)

This Seller's Categories

Product Details Feedback (47) Shipping & Payment Seller Guarantees Report item

Return Policy	If the product you receive is not as described or low quality, the seller promises that you may return it before order completion (when you click 'Confirm Order Received' or exceed confirmation timeframe) and receive a full refund. The return shipping fee will be paid by you. Or, you can choose to keep the product and agree the refund amount directly with the seller. <a href="#">long details</a>
Seller Service	<b>On-time Delivery</b> If you do not receive your purchase within 20 days, you can ask for a full refund before order completion (when you click 'Confirm Order Received' or exceed confirmation timeframe).

[see more details about Seller Guarantees](#)



而在对外所签订的所有合同中，本公司严格遵守公平公正合理原则，提供清晰且全面的信息，包括价格，产品特点，条款，条件，费用，合同期限等，决不以“店大欺客”，也不能签不公平的合同，始终保持对等公平原则。

## ■ 通过积极的品牌合作与市场推广活动，建立与消费者互动

公司通过与各类时尚品牌、时尚资源联动与合作，积极推动三枪品牌在市场中的发声与露出，提升三枪品牌形象。

### (1) 推进三枪与网易云音乐合作

2019年，以三枪 X 网易云音乐联合推出乐系列音乐内衣产品为开场，打响三枪品牌事件营销第一枪，重用户体验，将产品作为品牌与消费者沟通桥梁，激发用户表达自己感想，通过网易云音乐平台引爆传播。这次跨界合作不仅仅是品牌上的溢价，更是一种新模式的探索；三枪以全新的年轻人视角接触用户，用他们喜欢的方式与之对话，扩

大三枪品牌在年轻人中的影响力。



## (2) 推进三枪与斯坦李工作室合作

2019年，三枪与斯坦利工作室联手，推出限量版联名款T恤。2019年1月30日洛杉矶举办大型悼念斯坦李的主题活动，三枪提供主持



人 Kevin Smith（美国知名导演、编剧、演员）以及现场VIP嘉宾与志愿者服装。

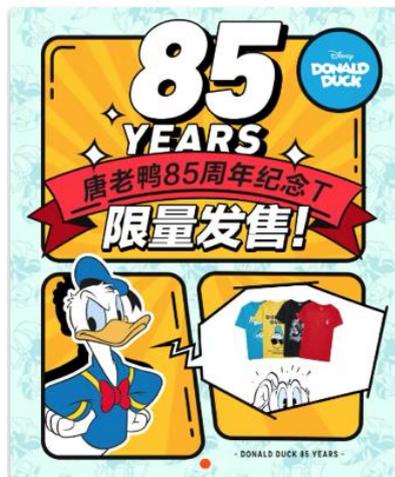
## (3) 推进三枪与美国艺术家坦尼斯合作



三枪与美国艺术家坦尼斯合作，推出限量合作款 T 恤，于 2019 年 5 月 11 日在中国品牌日首发，现场互动人气爆棚，消费者坦言见到了与以往印象中不一样的三枪，新闻晨报与央广网上海频道两家媒体进行了专访。

(4) 三枪与知名娱乐品牌迪士尼长期保持战略合作伙伴关系

2019 年 6 月 9 日唐老鸭诞生 85 周年之际，三枪推出 4 款唐老鸭亲子系列 T 恤，引发热烈反响。



(5) 与海派独脚戏《石库门的笑声》合作

三枪与海派独脚戏《石库门的笑声》合作，该剧对三枪内容的植入时间长达近 10 分钟，段子中用诙谐的方式讲述了三枪创始人于庭辉创建三枪品牌的励志故事，现场笑声不断，演出效果良好，抽奖环节更是引发了观众的积极表现，多家媒体针对本次合作进行了报道。

除了台上的段子，“棉毛裤”也将在台下和观众互动——2019年即将拉开新一轮演出的独脚戏《石库门的笑声》，将携手上海老品牌“三枪”带来暖心又暖心的观剧新体验。



“三枪”作为“上海制造”的老品牌，从来是上海人冬天的信赖。现如今，老字号在谋求创新转型，除了棉毛衫裤外，还推出了保暖内衣、居家服以及睡衣系列，既保暖又时尚，让爱美的姑娘们再也不用“楚楚动人”。独脚戏《石库门的笑声》和“三枪”的携手，也正是“上海文化”品牌和“上海制造”品牌的强强联合，向人们展示更时尚、更精致也更有内涵的上海。

来源：新民晚报 作者：朱渊

说到上海人的精致和讲究，人们常喜欢拿“假领子”来举例，专用于冬天的双层翻毛衫尚未普及的年代，冬天流行的搭配就是棉毛衫外套个“假领子”，在穿一件鸡心领的毛衣，加件外套里外就都很“登样”了。

在《石库门的笑声》演出中，沈奕海和毛猛达也专门说起这个“段子”，“秋裤至今最热搜上的高频词，秋裤是什么？就是阿拉上海小囡从小穿到大的棉毛裤呀……”在一大波被逗笑的观众中，就有上海“三枪”集团的老总。



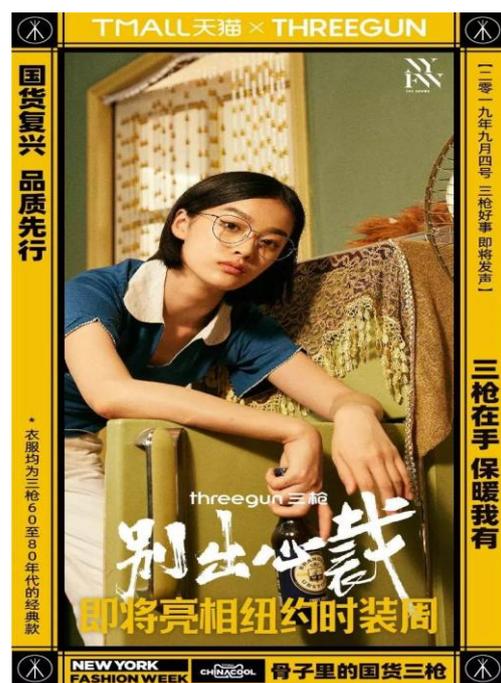
图说：剧场内几乎座无虚席 主办方供图

“三枪”作为“上海制造”的老品牌，从来是上海人冬天的信赖。现如今，老字号在谋求创新转型，除了棉毛衫裤外，还推出了保暖内衣、居家服以及睡衣系列，既保暖又时尚，让爱美的姑娘们再也不用“楚楚动人”。独脚戏《石库门的笑声》和“三枪”的携手，也正是“上海文化”品牌和“上海制造”品牌的强强联合，向人们展示更时尚、更精致也更有内涵的上海。

新民晚报 最近更新: 01-14 17:56

上观新闻 01-16 06:53

(6) “三枪”与天猫平台合作，于纽约时间 9 月 4 日登上纽约时装周舞台，这也是具有 80 多年历史的中国内衣品牌首次走出国门。



## ■入驻各类新媒体渠道，建立与年轻顾客的关联与互动

除了在传统渠道的发声与露出，在新媒体发展更加多元化的今天，三枪入驻抖音、今日头条。除了传统的图文形式，尝试趣味短视频推广、直播推广，让更多年轻人参与进来，了解到三枪品牌。目前已发布抖音作品 35 个，发起话题挑战 1 个，收获近 2000 名粉丝。

## 2、保护消费者健康安全

安全，不论是产品还是服务，始终是我们不可逾越的底线，尤其是对于那些可能没有能力识别以及潜在危险的弱势群体而言，更为重要。

在产品生产设计方面，我们对婴幼儿童这类可能没有能力识别或评估潜在危险的弱势群体的安全措施，具体如下。

- 将部分儿童服装安全技术提升至安全技术标准要求 A 类（婴幼儿产品要求达到 A 类）。如图：



- 在机械安全方面，尽可能在设计中避免对儿童颈部，肩部，腰部等不同部位的绳带设计和婴幼儿童服装上出现锐利尖端的辅料产品。如图：



而对产品面向消费者与使用有关风险信息以及所有必要警示：

- 在婴幼儿与中大童产品包装上印有警示告知文字。如图：



产品包装上印制洗涤，产品洗唛上使用标准规定的图形知道消费者维护产品参考。





## 安全使用须知

1. 本产品如需要用适配器使用加热, 请先将热敷与1.5米连接线连接, 再连接适配器使用。
2. 本产品连续使用二小时会自动关闭, 如需再次使用重启即可。
3. 建议隔薄款内衣使用, 避免影响温度体验。
4. 建议每日使用二至三次, 每次60分钟至120分钟, 请勿长时间使用, 以免引起低温烫伤。
5. 禁止靠近火源、腐蚀性液体及各种不利环境;
6. 洗涤时, 必须确保移动电源已经取出, 洗涤完毕, 必须待产品彻底干透后方可开启使用, 不建议机洗。

## 禁用人群

1. 中度及重病心血管疾病, 严重心脏病患者发病期间禁止使用;
2. 有皮肤知觉障碍或皮肤异常的患者禁止使用;
3. 痛风患者发病期间或曾患痛风症未完全康复者禁用。

特殊类服装产品（电加热服装），在使用说明上会专门写明已知的或者可预见的使用风险，产品安全须知。



外箱按照外箱国家标准里标注图形符号进行安全搬运提示。

### 3、可持续消费

在可持续消费的推广过程中, 既有的政策依赖制度规范、经济刺激、观念教育等路径, 取得了一定成效, 但是政策红利逐渐达到瓶颈。从基础设施的视角来看, 供给端作为提供资源和规则的结构对于消费者具有制约作用。可持续消费态度对于中低阶层可持续消费实践的影响显著, 但对于中间阶层的影响不显著。因此, 应将政策范式从强调“教育”和“补贴”转变为强调“供给”。

消费关系到社会经济的发展, 是关乎每个消费者切身利益的课题。消费者社会责任的提出是经济社会发展的必然产物, 在过度消费、奢侈消费、炫耀消费等多种错误消费观念的引导下, 我国的社会问题和生态环境问题日渐凸显, 使我们不得不考虑消费者社会责任承担的新命题。在总结国内外各学者对消费者社会责任所界定的基础上, 应当将其定义为: 消费者应当把个人利益和社会的整体及长期利益统一起来, 在进行产品或服务的选择、使用 and 处理的整个过程中加以考虑,

并构建可行的和操作性强的配套自律、社会等机制,从而承担的维护社会可持续发展和推动社会文明进步的自觉性的道义责任。

#### 4、消费者服务、支持和投诉及争议处理

在处理投诉与争议方面,三枪对消费者始终秉持着认真负责的态度。企业通过制定《客服中心作业指导书》规范操作流程,坚持“顾客第一方针”,对产品质量实行“三包”。在接待销售部门、顾客的过程中,要热心,尽可能当场给予解决,使顾客满意而归。如遇特殊情况,根据顾客需要派专人上门服务,帮助顾客解决各种困难。

对于顾客的电话投诉,以方便顾客为原则,委托就近的专卖店处理。凡由销售部门受理的投诉,自投诉处理过程结束时起,由售后服务在 2 日内采取电话回访的方式进行回访验证处理结果。

针对顾客反馈的信息,每月对售后退疵产品的各类品牌、各产品大类、各采购公司进行分类汇总统计、分析,并将结果反馈给相关部门,使产品品质得到不断改善。

产品外包装标注有企业名称、本产品执行标准、安全技术要求执行地址、电话,使消费者获取产品售后服务和支持方式和渠道有明确告知,如发生争议处理和补偿的按《客服中心作业指导书》规定执行。

负责每月进行一次顾客满意度问卷的测评,对测评结果进行统计、汇总、分析,并将信息反馈给相关部门。客户中心汇总测评问卷,确定每次测评数(测评问卷不低于 30 份)。顾客满意度测评得分:2018 年度 82.83 分,2019 年度 88.14 分。

负责对销售部门投诉的处理,对于顾客的上门投诉,要求顾客填

写<上海三枪（集团）有限公司消费者来访登记表>，根据顾客投诉的具体情况，售后服务按“三包规定”及时履行包修（免费）、包换、包退。

遵守国家各项法律法规，对产品标准执行中发生争议或消费者维权行为，给予配合和妥善处理。2019年度产品流通领域抽查 13 起，合格率 100%，2019 年度顾客投诉为零。（见附表）

附表

2019 年度产品流通领域抽查 13 起，合格率 100%

	日期	检测单位	委托单位	品牌	货号	品名	规格	判定结果	报告编号
1	2019 年 1 月 4 日	远东正大检验(重庆)有限公司	上海市质量技术监督局	迪士尼	98549A0	婴幼儿内衣	60/45	合格	ECT/CQGS 2018-12-018
2	2019 年 1 月 16 日	上海市纺织纤维质量监督检验站	上海市质量技术监督局	迪茨	49024B1	生理舒木尔弹力女三角裤	165/90 L	合格	JS1939001809
3	2019 年 2 月 22 日	苏州市纤维检验院	江苏省市场监督管理局	百利安	B31862N	文胸	A75 B75	合格	2019-JSA004
4	2019 年 8 月 7 日	宁波市纤维检验所	上海市质量监督检验技术研究院	三枪	81425D9	花灰水柔棉圆领短袖短裤男家居套	180/100 2XL	合格	NFI(G) 20190049
5	2019 年 9 月 18 日	天津市纺织纤维检验所	天津市市场监督管理委员会	三枪	10476A9	冰感密棉翻领短袖女 T 恤	170/95 XL	合格	19-024797
6	2019 年 10 月 16 日	广州纤维产品检测研究院	广东省市场监督管理局	三枪	50433B9	高支全棉色织男阿罗裤	185/92B (3XL)	合格	192900102401
7	2019 年 10 月 16 日	广州纤维产品检测研究院	广东省市场监督管理局	三枪	23221A9	丝柔棉圆领短袖男打底衫	175/95 (XL)	合格	192900102411
8	2019 年 10 月 16 日	广州纤维产品检测研究院	广东省市场监督管理局	三枪	30477A9	舒肤高支棉男背心	170/90 (L)	合格	192900103101
9	2019 年 10 月 24 日	苏州市纤维检验院	江苏省市场监督管理局	三枪	23269D9	舒服超棉弹力棉圆领男内衣套	170/90	合格	2019-JSZ039
10	2019 年 10 月 24 日	苏州市纤维检验院	江苏省市场监督管理局	三枪	23269D9	舒服超棉弹力棉圆领男内衣套	170/90	合格	2019-JSZ043
11	2019 年 11 月 5 日	上海市纺织纤维质量监督检验站	上海市市场监督管理局	三枪	23090A0	新疆长绒厚棉圆领长袖女内衣	175/100 (2XL)	合格	19SJ00521
12	2019 年 11 月 13 日	上海市纺织纤维质量监督检验站	上海市市场监督管理局	三枪	23101D9	新疆长绒棉磨毛圆领长袖男内衣套	175/95 (XL)	合格	19SJ00520
13	2019 年 11 月 20 日	江苏省纺织产品质量监督检验研究院	江苏省市场监督管理局	三枪	23239D9	舒肤棉罗纹弹力 V 圆领男内衣套	180/100	合格	JST-FJ201900427

消费计划部——客服中心 2020 年 2 月 25 日

## 5、消费者信息保护与隐私

消费者信息隐私的安全与保护，也是企业在处理争议时所要重视的一个环节。企业在日常运营时充分重视对顾客个人隐私信息的保护，并承诺对个人隐私信息的保护。企业通过经营活动获得顾客个人身份信息的同时，将“顾客个人隐私信息的保护”作为一项重要的工作来执行，在日常运作中，顾客的个人信息用于回复顾客咨询、投诉，2019年度无此案例。

企业通过制定《客服中心岗位职责》管理制度，要求客服人员严格遵守《企业对顾客个人隐私的保护声明》中的规定，正确用好顾客个人身份信息，并对顾客来信、来电、来访等个人信息资料进行归档管理，保护顾客和消费者信息的安全工作纳入考核机制。2019年度未发生顾客个人身份信息泄漏和滥用情况的案例。

企业严格遵守《消费者保护条例》，对违反条例的人和事，将严肃处理。对顾客来信、来电、来访等个人信息资料进行归档管理，2019年度无此案例。

## 6、基本服务获取

在客服这一块工作中，企业也是非常注重细节。

客服中心的工作是不收取任何费用，包括：鉴定费、材料费、人工费、快（邮）递费等。

处理客户抱怨与投诉的方法的“七一点”：1、耐心多一点；2、态度好一点；3、动作快一点；4、语言得体一点；5、补偿多一点；6、层次高一点；7、办法多一点。

服务过程中任何群体都一视同仁，无偿维修。

负责对顾客信息收集和管理，尤其是顾客的穿着习惯、意见、需求、建议的予以尊重并反馈。

购买商品后，消费者想退货，而经营者不给退的，属于普通的商品买卖合同纠纷，应当到法院起诉解决。如果经营者涉嫌违法经营或者损害消费者权益的，可以拨打 12315 消费者保护热线投诉。购买商品后，消费者与经营者之间形成买卖合同关系。合同一经成立并生效，买卖双方均应当严格遵守。是否可以无条件退货以及退货的条件，由双方在买卖合同（包括口头合同）中协商确定。双方没有特别约定的，在商品没有质量问题的情况下，经营者有权不予退货。实体店的售后服务仍执行“国家三包规定”，即产品自售出之日起 7 日内，发生性能故障，消费者可以选择退货、换货或修理，有额外约定的除外。

## 7、教育和意识

包装，作为体现企业与产品商业价值的载体，对消费者同样具有宣传与教育意义。

“可持续消费”定义为“提供服务以及相关的产品以满足人类的基本需求，提高生活质量，同时使自然资源和有毒材料的使用量最少，使服务或产品的生命周期中所产生的废物和污染物最少，从而不危及后代的需求”。



作为 BCI（瑞士良好棉花发展协会）成员单位之一，三枪新疆长绒棉系列的所有原料，均经过 BCI(瑞士良好棉花发展协会认证)的权威认证，保障了棉花的高质量与高品质。在 BCI 规范下新疆棉花在种植过程中专注于化肥的合理运用，整个生产过程无公害。

此外，产品说明书也是体现产品价值的载体，它是产品的介绍和说明，包括产品的外观、性能、参数、使用方法、操作指南、注意事项等。产品说明书的作用有：

（1）传播知识。当说明书伴随着产品走向消费者群的时候，它所包含的新知识、新技术，也为群众所了解。

（2）指导消费。说明书对商品或服务内容进行客观的介绍、科学的解释，可以了解产品的特性、掌握产品的操作程序，从而达到科学消费的目的。

（3）宣传企业。说明书在介绍产品的同时，也宣传了企业，因而兼有广告宣传的性质。比如三枪热敷产品的使用宣传活动。

在我们产品包装说明上，含有产品相关的信息：货号，颜色，规格，产品执行的标准，成分，产品质量等级，产品条码，建议零售价，

厂名厂址和联系电话。



特殊品类比如鞋类要求有质量三包证，印在包装吊牌上。

**质量“三包”规定**

**包修：**自购买之日起，凡在1个月内出现开裂、脱胶、掉跟、帮面脱落、断线、掉浆、泛酸等质量问题，负责包修。

**包换：**自购买之日起2个月内出现断底、断面、断跟、断帮等严重质量问题，负责包换。

**包退：**客户购买产品之日起7天内，如出现因挑选不当未穿过，新鞋不配双，尺寸大小不一，顺脚，可以退货、换货。

**下列情况不实行三包：**穿用或保管不当而损坏的；已标明“处理品”、“等外品”的；无购物凭证的；超过三包期限的。

今年我们研发了一款纯天然本色竹纤维纸巾，健康环保的产品理念使得这款纸巾推广后获得了很高的认可度，采用竹子作为原料生产，砍伐后不会破坏生态环境，减少砍伐树木。

- Tissue of Bamboo -

### 天然触感 亲肤柔软

竹纤维易吸附污渍，清洁到位不残留，反复擦拭不易泛红，拒绝过敏，更适宜儿童使用

CLEAN

源于一自然，环保公益

根据竹子的生长繁殖特性  
进行合理砍伐不仅不破坏生态  
而且还有益其再生  
促进大自然生态良性循环

DESIGNED BY THREEGUN

### 好纸 保护森林

150KG = 浆板30KG = 纸巾27KG = 6箱纸巾

6箱纸=1棵树

使用6箱竹纤维纸巾  
可以减少砍伐一棵树  
竹可快速生长  
砍伐后不会破坏生态环境

Protection ENVIRONMENTAL

我们始终推动行业健康持续发展，我们不仅遵守行业标准与规范，还积极参与行业标准或规范制定，推动行业健康持续发展。具体如下。

- 我们严格遵守纺织品服装相关行业标准与规范，严格执行强制性标准《GB 18401-2010 国家纺织产品基本安全技术规范》、GB3170-2015《婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范》，以及产品

相应产品国家标准、行业标准或企业标准。

- 我们参与 2019 年制定的企业、行业或国家标准。具体如下：

序号	标准类型	标准编号	标准名称
1	行业标准	FZ/T 73025-2019	婴幼儿针织服饰
2	行业标准	FZ/T 73020-2019	针织休闲服装
3	行业标准	FZ/T 73022-2019	针织保暖内衣
4	行业标准	FZ/T 73029-2019	针织裤

## 七、社区参与与发展

### 1、社区参与

企业的发展离不开社会的支持和帮助，关注民生、回报社会是企业应尽的责任和义务。作为历史悠久的民族品牌，三枪想给社会大众的印象中贴上的标签不仅仅限于：高质、高品，在我们企业越来越注重社会责任、公益形象的当下，三枪更立志于让社会认可我们是一个拥有高度社会责任感的企业，我们乐于向企业所在的社区做些力所能及的事情，向社会给予些许回报。



与康桥镇政府组织团建活动



慰问周浦消防中队



党员参与植树活动

## 2、教育和文化

三枪是一个具有 80 多年历史的老品牌，它见证了从抗战、公私合营、改革开放、到 21 世纪的飞跃发展，展现了一个老字号品牌不屈不挠勇往直前的爱国精神和适应当代数字经济勇气，为保存和保护三枪品牌文化我们用历史成立馆来记录这一切，让新老员工重温三枪精神鼓励岗位立功。

当然，让企业长久发展，除了爱国精神和适应新形势的勇气，还

需要新鲜血液的输入以及与时俱进的思想。为了充分发挥企业与高校双方的优势以及高等教育为社会为企业服务的功能。更好地为社会培养高素质、高技能的应用型人才，同时也为大学生实训提供更多空间，公司与东华大学，工程技术大学等相关专业高校建立了近 10 年的长期的友好合作。通过开展多层次多领域多形式的合作，例如设立专项奖学金，提供实习场所，开设专业技能培训班，研发合作创新公司产品等，实现校企资源的有机结合和优化配置，为大学生拓宽了就业渠道、提高了实践能力，实现了双方互惠共赢。为共同培养经济社会发展需要的人才提供了新的契机。同时，企业还积极开展社会公益活动，为大学生提供实习培训基地，拓展社会实践能力，提供奖励基金，为工技大设计专业的大学生进行资助奖励。





此外，公司也积极与社区结对开展爱心志愿者活动，公司工会积极组织 and 参与上级工会的公益活动，建立公司爱心驿站，招募爱心志愿者，通过发挥党组织的战斗堡垒作用、工会组织的桥梁纽带作用、团组织的生力军作用，来了解并关心、帮助企业内部有实质需求员工，从而进一步弘扬职工互助、奉献的志愿服务精神，积极营造“创新、责任、开放、分享”的企业文化。

为帮助老区人民脱贫致富，公司积极响应国家战略和上海市委市政府号召，积极参与精准扶贫工作。在山东蒙阴，通过产业扶贫拉动当地针织业发展，参与捐学援建项目，合计捐赠 100 万元用于三枪希望学校的建设。在贵州习水，三枪给习水县桑木镇土河小学捐赠自有品牌校服，给一万名贫困村民捐赠市场价值 100 万元的三枪内衣；在蒙阴县联城中学、蒙阴县三枪希望学校进行对口扶贫，真正体现“爱国第一”企业文化，把产业扶贫和渠道下沉进行精准对接，在这样的背景下，三枪集团与学校签订了新的捐助协议，三枪将拿出品牌宣传车在临沂市实现销售收入的 5%，捐赠给蒙阴县三枪希望学校。同时，

对云南楚雄的扶贫工作也做出具体举措，在年底公司员工福利发放时采购当地的土特产作为大礼包发放给员工，为精准扶贫做出了积极的贡献，全体员工也奉献了爱心，同时也接受了生动的爱国主义教育。



在蒙阴县联城中学、蒙阴县三枪希望学校进行对口扶贫

### 3、就业创造和技能开发

公司员工守则中对奖惩制度有明确的规定，每位员工入职均有相关的职业健康安全培训，培训结束后会针对培训内容进行笔试考试，考分高于 90 分才可算作培训合格，否则员工需重训，暂停上岗。公司工会、信访办等部门安排接待并答复有诉求的员工，做好了相关政策解释工作，并尽力帮助办理相关事宜。对于 11 位残疾员工，公司合理安置其适应的工作岗位上开展工作，并可行时，优先安置残疾人就业。

我们都知道，企业提升自身实力、激励员工最佳途径就是培训，如何结合战略以及职能来制定并实施培训计划，始终是企业所要考虑的。2019 年部门结合需求调研以及总部的战略发展要求将培训分成

生产管理、经营管理、通用管理、开发设计、自我提升、内训模块、线上课程这 7 个模块进行模式探索，2019 年度参训员工共达 3920 人次。

推出企业大讲堂，聚焦核心管理知识实战技能，激发领导力发展潜能；8 月中旬，“双十一”专项电商操作技能培训，分别对应着视觉营销、搜索和数据运营的主题，解决多品类商品的规划，搜索运营模型，大促规划等问题，做到更新知识，提升效能，抢占先机，备战双十一；大丰教育基地揭牌仪式于 11 月在集团大丰纺织产业园区举行，随着大丰教育基地的落地，园区的人才培养又迈出了更坚实有力的一步，将全力支持大丰教育基地搭建科学、系统、规范、有效的学习平台与机制。



线上培训部分，通过微信公众号“三枪微学堂”开展，截止 19 年年底已发送图文推送 160 篇产品知识与服务推送，总用户数 4501 人。每周一篇销售相关的知识推送，每季度一次的“企业大讲堂”的线下线上联动培训。三枪微学堂自开设以来着重于各方面销售知识的培训，希望把培训日常化，并且辐射到三枪所在的全国销售网络。



除了企业内部，三枪还与知名机构合作，推出一系列培训课程，广受员工好评。2019年，三枪与洽客携手，推出了“神枪手训练营”、“王牌店长”、“陈列视觉营销”与“标杆店落地”等线下与线上培训活动。

### ● 神枪手训练营

全国十一个销售区域分公司，开始以导购为中心的大型培训课程，神枪手训练营，通过集中培训，提高三枪门店导购的销售技能和服务水平。整体课程生动有趣，内容贴近实际，很受导购欢迎，其中门店落地活动中，门店整体销售提升很大。





- 王牌导购课程

王牌店长课程是针对门店店长的集中培训，以区域为中心，全国推广，对我们三枪店长的职能进行强化，提升店长的整体素质，使其更好的管理门店，管理好自己的店员，充分发挥店长职能！整个课程下来，我们店长职能意识加强，店长能充分的管理好自己的小团队，门店工作更井井有条！



- 陈列视觉营销培训



- 标杆店落地

《标杆店落地》项目是《神枪手训练营》课程的训练落地。

《标杆店落地》项目累计执行16场，累计产生业绩927747.65元，执行期间门店业绩同比增长633%，训练孵化424人。该项目不仅让标杆店团队在落地“神枪手”标准接待流程、VIP邀约入会标准话术，更能通过标杆店落地学习VIP电话邀约前中后步骤，回店领礼品流程等营销活动落地技巧。洽客教练在标杆店落地过程中，带教标杆店团队了解标杆店落地前中后流程、带领标杆店团队达成业绩目标，同时

深入了解三枪品牌和三枪终端门店现状，及时与课程主讲老师沟通反馈，解决终端诉求。



#### 4、技术开发和获取

贫富差距的合理性具有量和质的双重蕴涵。在量的意义上，这一合理性主要表现为差距大小、拉距速度的适度性和趋富人口的“大数”

比重；在质的意义上，则主要表现为致富资源的可选择性、致富手段的正当性和贫富走向及关系的非对抗性。没有人愿意生活在贫困和饥饿中，每个处于这一状况中的人，都有走出贫困和饥饿的最强烈动机，这是消除贫困和饥饿的基本动力。所以，要真正消除贫困和饥饿，最需要做、也是最应当做的就是给予困难偏远地区工厂提供，技术帮助，降低他们生产成本做到事半功倍。

在采购过程中，企业会适时帮助供应商引入新设备，通过技术支持减少供应商长期成本，利用供应商企业劳工性质增加当地经济收入，对消除贫困产生积极影响。

三枪实业从多方面进行实践，派出质量管理人員亲临工厂指导生产流程，质量把关。

此外，三枪集团以市场为导向，重点围绕客户需求与流行的针织创新产品、智能穿戴内衣、环保功能性针织产品等领域的原料到时尚终端产品的产业链开发。

历年来，三枪集团在品牌开发中不断技术创新和科技进步，在发挥技术支撑、技术保障、技术储备作用方面取得显著成绩，经过长期有效的对自主知识产权工作投入后，对企业所取得技术成果进行发掘和开发，推动老字号品牌针织产品从传统元素向科技+时尚发展技术创新开发的进步。

近年来三枪集团主持承担了产业链一条龙产品开发的多个项目，有许多产品起到了领航中国针织行业产品开发的作用。公司自主立项的技术创新项目有；

## 智能化石墨烯功能性针织健康产品的研发

本项目由三枪集团与东华大学先进功能材料研究团队合作，通过制备具有良好水分散性、浓度可调（1 mg/mL-10 mg/mL）的氧化石墨烯浆料，生产化学转化石墨烯薄膜，研发一种适温型电热转换新型电热材料的主动导电类发热材料——石墨烯薄膜发热模块，并与其它功能纤维混纺通过一系列特殊针织结构的面料进行集成，开发的一种可以随外界环境和穿着空间变化通过手机 APP 自主调控的智能即热针织健康时尚产品。

## 新型舒肤弹力绒针织内衣面料关键技术及产业化

本项目是为三枪品牌产品的新一轮发展而立项的。项目优选超细纤维、德绒纤维和木代尔等原料，通过针织、染整加工技术的试验和技术开发，包括起绒设备和起绒工艺路线的研究，特别是针织物起绒技术的创新开发，并解决针织绒织物绒面落毛问题，提升绒面的丰满度、平整度和保暖效果，在超细纤维、德绒纤维与木代尔纤维的交织和混纺绒类针织内衣面料的开发和品质提升中，开发出时尚、优质、舒适的立体绒针织内衣面料，在三枪生产基地搭建生产线，实现产业化生产和推广应用。

## 三枪品牌新零售背景下智慧门店的建设

通过本项目建设，打造一个整合了线上销售，线下实体零售，统一收银，店员分销，业务考核，客户沉淀，多平台订单物物流统一管理的综合系统。系统整合营销资源，进一步发展线上线下融合模式与实体模式相结合的营销渠道，不断提高组织整体（一体化）营销能力；

主动顺应消费升级趋势，大力促进新消费领域发展；探索新零售智慧门店新的营销模式，适应新消费环境带来的一系列挑战和机遇。三枪“智慧门店”的诞生，将给品牌销售注入了新的活力。

集团通过技术创新，每年有多项专利申请，每2-3年推出一项高新技术产品，使三枪的设计创新、科技创新工作步入了稳健的良性发展。

近年来现获得专利34项，其中授权发明专利2项，授权实用新型专利32项。公司注重知识产权保护，使公司独享知识产权带来的市场利益，规避侵权风险，并通过对知识产权信息的分析利用，及时了解所属领域的知识产权状况，避免侵犯他人的在先权利，造成“无效”研发，浪费人力、物力和财力，保证了公司的经营安全，且利用关键技术上的自主知识产权，提高了商务谈判中的地位。

公司依靠技术创新推动关键技术及重点产品发展，全力开发有国内外市场的、有产业化前景的、高品位、高科技含量、高附加值的产品。研发中心统筹公司的技术创新工作，是公司技术创新体系的核心。先进的数据化管理遍及企业的每个生产、管理、质保、后勤环节，极大的方便了员工的工作，并有专人负责管理专利、标准化等工作。在知识结构上，充分发挥实践经验丰富的技术人员与知识面广的技术人员的优势互补，讲求实绩的用人机制和奖励机制。每一专业都配有技术带头人，要求理论与实践相结合，特别强调、鼓励技术创新能力和实际动手能力，并建立了多种奖励制度，重点奖励科技成果研发、专利和产业化活动中做出突出贡献的科技人员，通过对优秀人

员的奖励，调动更多科技人员的积极性和创造性，对产品研发起到推动作用。此外，为了加强本厂研究开发费用管理，规范研究开发费用会计核算，提高纳税管理水平，加速科研和新技术的推广应用，促进经济效益的提高。集团在建项目；

## **中国纺织工业联合会科技指导项目《高密柔软纬编产品关键技术及产业化》**

### **项目主要内容**

上海三枪（集团）有限公司坚持创新与创意，根据针织内衣轻薄化和细密化趋势，通过合理选择纱线、高支紧密纺针织纱线研制、针织物组织结构设计、高机号低张力编织技术和染整技术整体突破，分别开发了在32机号和42机号上编织的柔软透气棉针织两大系列产品（以下简称“密棉”），其织物不仅具有手感柔软、滑爽、吸湿透气等良好服用性能，且具有良好弹性和延伸性，适于高档针织内衣，带动和引领内衣行业渠道的变革、打开品牌创新模式转型升级的新路径。

### **经济效益和社会效益**

#### **经济效益**

本项目研发的高机号柔软透气棉针织内衣面料，已产业化应用于本公司“三枪”品牌，并推出了一系列三枪牌“密棉”针织服装，比常规产品更为轻薄细密而富新意，且柔软透气而舒适，深受市场欢迎，拓展了三枪牌针织服装的市场，改进了针织内衣企业春夏和秋冬产品、厚型和薄型产品的布局。市场热销的密棉针织服装主要有以下几

类：

(1) 舒暖密棉针织内衣：秋冬内衣，全棉（长绒棉）产品，双面结构，包括舒暖密棉圆领长袖衫、舒暖密棉长裤等。

(2) 爽滑密棉针织内衣：春夏内衣，棉/莫代尔混纺，单面结构，包括爽滑密棉彩条翻领T恤衫、爽滑密棉半襟短袖打底衫、爽滑密棉V领长袖长裤女家居套和爽滑密棉翻领长袖衫等。

(3) 与三枪特色产品相结合的密棉针织内衣：采用密棉面料提升产品品质，包括刷绒整理的莫代尔密棉舒绒圆领长袖内衣装，氨纶交织的莫代尔密棉弹力圆领短袖衫，氨纶半熔融的莫代尔密棉无痕内裤等。

本项目高机号柔软透气棉针织内衣产品项目研发成果，已形成了三枪品牌密棉系列产品生产线，产品迎合发展趋势开拓了市场，为三枪品牌产品可持续发展作出了贡献。

年份	产值（万元）	利润（万元）	税收（万元）
2017年	4255	654	512
2018年	8561	1335	1041
2019年	10276	1605	1248

## 社会效益

本项目研发的高机号柔软透气针织面料具有手感柔软、滑爽、吸湿透气等良好服用性能，且具有良好弹性和延伸性，适于制作高档针织内衣；有效解决了传统针织面料柔软舒适、透气滑爽功能欠

缺等问题，提升了产品的质量、档次和附加值。

本项目的研究成果和产品的产业化推广应用，实现了功能性针织面料柔软、滑爽、透气等舒适性特征，得到了针织内衣品牌用户和消费者的称赞，其产品具有良好的功能性，不仅提升了我国功能性针织产品的质量和档次，提升了产品的附加值，而且对促进纺织和服装行业及相关产业科技进步有积极的推动作用，具有很好的社会效益。

三枪集团拥有上海首批市级认定的企业技术中心、上海市“曹春祥原创设计大师工作室”、上海市总工会“曹春祥时尚内衣设计劳模创新工作室”；旗下的上海市针织科学技术研究所，具有中长期研发和行业技术咨询力量；其主体企业上海针织九厂多年来一直是上海市高新技术企业。2019年中国纺织联合会授予三枪集团纺织行业“针织时尚内衣技术创新中心”。这些团队集聚了企业的创新力量，成为针织时尚服装设计师的孵化器；成为可持续发展的创新团队；成为科技与时尚互动、信息与成果互动、设计与生产互动、企业与市场互动的创新工作平台。成为了企业发展的技术支撑平台，推动了集团科技研发、产品设计、经营拓展等领域的工作，把原创的创意理念变为设计成果，进入产业化，并引领时尚设计，为大都市纺织服装行业拓宽科技+时尚之路而体现其起引领和示范作用。

三枪集团注重加强与国内外纺织科研机构、高校、企业的科技交流与合作，产学研结合加快工作进展共同推进科技发展。企业与东华大学等院校联合，由项目负责人组织、协调，制定整体研究方案，将各项工作具体化，在项目的基础研究、工艺探索、产品设计、论文撰

写等方面进行统筹，并各负其责、紧密协作。主要有：

### 紧贴市场形成产学研联盟

以市场需求为导向，以高校和企业利益为切入点，依托高校雄厚的科研力量，确定技术含量高但实施过程简单的研究项目，以最终产品促中间和源头产品，设计和开发适销对路的产品。

### 加强校企合作和联合攻关

充分利用上海三枪（集团）有限公司的产业化优势和院校的研发优势，通过强强联合，攻克难关。并在项目的研究过程中，通过校内材料学、染整工程、纺织工程和服装工程等4个国家级重点学科的交叉，依托纤维材料改性国家重点实验室、教育部面料重点实验室、国家染整工程中心等重要的高水平研究基地，实现纺织、染整和服装一条龙开发和产业化，确保项目顺利实施和科技成果的成功转化。

### 产学研合作所取得的成果



2019年上海三枪（集团）有限公司、东华大学获得中国纺织工业联合会专利优秀奖



2019年上海三枪（集团）有限公司、东华大学等单位共同研发“高耐磨色牢度热湿舒适针织产品开发关键技术”项目获中国纺织工业联合会科学技术奖 一科技进步壹等奖



2019年上海三枪（集团）有限公司、东华大学等单位共同研发“高密柔软纬编产品关键技术及产业化”项目获中国纺织工业联合会科学技术奖 一科技进步贰等奖

## 5、财富与收入

如何选择优质的采购资源，一直以来都是企业所考虑的问题。实业公司辅料供应商优先选择在上海的优质资源。辅料的采购是一套复杂的流程，在上海寻找供应商有助于双方的及时沟通，也能最大限度

得配合成衣的生产。

2019 年三枪集团在中美贸易冲突所引起的经济增幅放缓的背景下，内销市场面临较大冲击，库存压力明显增大。我们克服以上诸多不利因素，努力设计新型内衣面料及产品，始终以为消费者提供装着舒适，款式新颖的产品为目标进行工作。同时作为一家国资上市公司，我们始终以为国家税收作出贡献。集团本部及上海针织厂一如既往的保持企业纳税信用 A 类企业优良品质，为国家税收事业尽职尽责。2019 年两家主体企业共上缴国家各类税收总计为 1.1 亿元。

列表如下：

税种	集团本部	针九	合计
增值税	4,042.00	2,916.00	6,958.00
企业所得税	2,054.00	435	2,489.00
房产税	772		772.00
土地使用税	18	46	64.00
印花税	10	2	12.00
城建税	283	29	312.00
教育费附加	121	87	208.00
地方教育费附加	43	46	89.00
合计（万元）	7,343.00	3,561.00	10,904.00

## 6、健康

企业积极配合各车间部门做好健康咨询，对患上大病的职工积极做好心理疏导，消除职工的消极情绪和恐惧感根据厂部要求，积极配合员工做好体检后的随访就医。

做好健康宣教，也是必不可少的。企业通过健康宣传专栏，开展健康知识的宣传传播，提高企业员工自身健康意识，做好急救知识的宣传发放急救知识小册子，制作专题宣传栏在康桥及大丰巡展，做好自身健康防护，此外，企业还利用党建宣传窗口做好脑卒中预防急救

知识的宣传。

不仅是在生理方面，心理方面也同样不容忽视。为了消除新员工因环境而产生的心理问题，企业会同相关部门，策划心理健康知识讲座，在上海心理咨询中心的相关专家的支持下，邀请他们来公司做了《入职前心理》辅导专题讲座，受到听课人员一致好评。

## 7、社会投资

由于三枪工业城位于康桥，在增加社区就业方面具有资源优势，也乐于为地区提供就业岗位，在这方面我们已有经验，与康桥镇政府也有对接，三枪公司实验室为地区择业人员提供了就业岗位，为增加社区就业和增强脱贫能力做出了积极的贡献。

而工会作为为职工排忧解难的职能部门，广泛做好困难群体的排摸工作，掌握第一手资料，工会主席带队到困难员工家中进行慰问探访并送上三枪工会的一份关爱。每逢重大节假日，工会和爱心志愿者代表，一起走访困难帮扶职工家庭，为他们送去节日的祝福与关怀。



在走访慰问中，工会和爱心志愿者代表与帮扶对象深入交谈，实地了解他们的身体、生活、

家庭情况，并为他们送上慰问品和慰问金，2019 年对职工生活困难补助有 225 人次，共计 11.5 万余元。

三枪 2020 纽约春夏时装周走秀以“裁”为主题，充分运用了天猫趋势中心提供的 2020 春夏“战术服”“露胃装”“皮肤衣”等趋势元素，设计师瞿创及团队从“三枪”历史上的经典服饰中获得灵感，



在保留品牌舒适亲肤面料的高级质感同时，利用现代设计手法进行分割和剪裁，并加入未来感和科技功能感，让过去的经典时尚在新世纪依然能绽放出耀眼的时尚魅力。这些设计不仅针对中国市场，也同样适用于全球不同肤色的消费者，多元化成为此次走秀中突出的表达风格。





### 结束语:

我们深知,企业社会责任工作是一项系统的工程,践行社会责任的过程是一个不断提高和完善的过程。今后,我们将继续扎实推进企业社会责任制度,完善企业社会责任工作机制,明确各主要部门的企业社会责任职责,加强社会责任各方面的持续发展,不断促进自身的企业文化与社会责任相结合,同时强化责任理念与经营管理的有效融合。让企业积极承担企业社会责任,把社会事业与企业竞争战略有机地结合起来,不断探索履职的可持续发展道路。