

2013 金东纸业社会责任报告书

Corporate Social Responsibility Report





目录

● 高层致辞	01
● 一、企业概况	02
1.1 公司简介	02
1.2 发展展望	02
1.3 获奖荣誉	04
● 二、科学经营	07
2.1 公司管理	07
2.2 经营概况	08
2.3 诚信经营	08
2.4 体系认证	09
● 三、环境保护	09
3.1 环境管理	09
3.2 制程管理	10
3.3 循环经济	12
3.4 园区生物多样性	13
● 四、社会责任	14
4.1 员工	14
4.2 和谐劳动关系	16
4.3 健康与安全	17
4.4 供应商管理	18
4.5 客户互动交流	19
4.6 产品责任	21
4.7 社会贡献	22
● 五、信息反馈	24





前 言

关于本报告

金东纸业（江苏）股份有限公司（以下简称“金东纸业”或“公司”）从2005年度开始对外公开发布《环境报告书》，2007年度起在《环境报告书》的基础上增加了社会责任和经营业绩方面的内容，并更名为《社会责任报告书》，本报告是公司的第10份社会责任报告。

本报告依据GRI《可持续发展报告指南》2011年版（G3.1版）进行编写。

报告范围

本报告主要涵盖金东纸业2013年1月1日至2013年12月31日期间的经济、环境、社会工作等实践活动情况。

报告语言和发布形式

本报告以中英文两种文字出版。

本报告以印刷品和PDF电子文件两种形式向读者发布，其中PDF电子文件可在公司网站（<http://www.goldeastpaper.com.cn>）下载阅读。

联系方式

金东纸业社会责任报告书编辑委员会

联系人：孙炳健

电 话：0511-88996500

传 真：0511-88996502



尊敬的各位朋友：

伴随着以无纸化为显著特征的移动互联网时代的到来，以及环保理念的深入人心，公众的用纸态度和习惯，造纸行业的生产经营都在发生深刻的转变。

而在十八届三中全会上，国家对全面深化改革做出了重要部署，更是将生态文明建设放在重要位置，提出把加快生态文明制度建设作为当前亟待解决的重大问题和主要任务。面对日益加剧的资源和环境压力，中国纸业亟需一个绿色、环保、可持续发展的产业模式来引领未来的发展。这就要求我们所有的造纸企业必须要尽可能高的去利用资源，尽可能低的对环境产生影响，走可持续发展的绿色制造之路。

作为现代化造纸企业，金东一直秉承可持续发展的理念，不断投入先进技术和设备，并将该理念深入到每一位员工的心里，落实到每一个制程的细节里。在运用先进造纸技术及理念的同时，也在积极的探索和推行纸业的循环发展、持续。值得一提的是，以APP(中国)为代表的一些企业已经形成“以林促纸，以纸养林，林纸结合”的良性循环。

我们希望藉助自己的一份绵薄之力，推动中国纸业的可持续发展。

总经理：

馬志明

1.1 公司简介

金东纸业（江苏）股份有限公司成立于1997年5月18日，是由印尼金光集团与镇江金达工贸有限公司合资兴建的大型纸业公司，占地5.33平方公里，总投资35.1亿美元，拥有职工5300多名。金东拥有世界上最先进的2条纸机生产线、2条涂布生产线和1条机内涂布生产线，可年产铜版纸200万吨以上，是世界上单厂规模最大的铜版纸生产企业之一。

公司拥有国内一流的研发机构——金东研发中心，该中心先后建立了镇江市造纸工程技术中心、江苏省认定企业技术中心、博士后科研工作站（国家级）、江苏省铜版纸涂布工艺工程技术研究中心、企业研究生工作站等研发创新平台，下属的浆纸检验中心通过CNAS（中国合格评定国家认可委员会）的国家级实验室认可，可对外承担纸浆、纸张、造纸用矿石和化学品的检测。2004年经国家批准金东博士后工作站挂牌成立，该工作站通过科学与生产应用相结合，促进了企业生产、科研和经营管理，并达到先进水平，带动和培养了一批高水平的技术学科带头人及中青年专业技术人才。2012年9月，公司与南京林业大学合作建设的“江苏省企业研究生工作站”挂牌成立，进一步促进了企业与高校的产学研合作，是高校研究生培养的重要创新实践基地。

公司始终致力于产品创新，自主研发开发出高印刷线数白牛皮包装纸、节能降耗型环保轮转铜版纸、高机械浆含量高挺度商业用铜版纸、环保型商业用铜版纸、食品级可涂蜡用铜版纸、松厚轮转亚光双面铜版纸等高新技术产品，填补了国内空白，提升了产品的竞争优势，对产业结构的调整起到积极的作用。镜面铜版纸获得2013 RISI PPI创新产品奖，为中国纸业首次获得该奖项，标志着中国纸业在世界造纸技术和创新领域的突破，也标志着我司的技术及研发能力开始进入世界造纸一流行列。

成立至今，金东逐步带动中国造纸工业的振兴

发展。先后开发出太空梭、东帆、长鹤、神盾四大品牌，其中“太空梭”品牌的知名度、美誉度更是位居同业之首，商标“太空梭”2007年被认定为中国驰名商标。目前金东产品已远销至海外多个国家和地区，企业运营稳步提升，连续多年登上中国500强企业和中国企业效益200佳排行榜。在自身取得良好经济效益的同时，金东积极履行社会责任，于2003年被授予“环境保护百佳工程”称号；2004年被授予首批“国家环境友好企业”称号；2006年，在由中央电视台与北京大学联合开展的“2006CCTV中国企业社会责任调查”活动中，金东被评为最具社会责任感“前50家优秀企业”及特别单项奖“循环经济贡献奖”；2007年被中华慈善总会授予“中华慈善事业突出贡献奖”，同年，还被国家旅游总局评为工业旅游示范点，2009年被中华全国总工会授予“全国五一劳动奖状”。2010年6月，金东被评为“全国造纸行业劳动关系和谐企业”，同月获得“2009年度中国造纸轻工业造纸行业十强企业”称号。2011年1月，金东获得中国环境标志（II型）产品认证证书。12月，荣获“2011—2013年度中国造纸工业环境友好企业”称号，同月荣获“2011中国优秀企业公民”称号。2012年12月，金东荣获江苏侨商慈善之星（银奖），同年被列为国家“资源节约型环境友好型企业”首批创建试点企业。2013年被评为国家重点行业“清洁生产示范企业”。2013年12月荣获“江苏省慈善之星”。

1.2 发展展望

近年来，在我国经济突飞猛进发展的大背景下，造纸工业也产生了日新月异的变化，无论装备制造水准还是技术研发能力，以及实际生产水平，都迅速成长跃居世界领先行列。同时，由于产能的阶梯式投放和需求的相对平稳增长之间形成了短暂的背离，部分纸业品种的发展也存在着诸多变数，可谓机遇与挑战



并存。

经济：在2014年里，随着国家发展方向由GDP论转而更加注重经济的发展质量和均衡性，预计经济增长幅度将会保持目前稳健的态势，传统经济领域的发展面临更大压力，创新产业、创新模式将成为经济增长的动力和源泉。

政策：新一年里，环境保护和抑制奢侈之风将会继续成为举国上下共同关注的焦点，在此背景下，对于环境保护的法律法规将会被得到更严格的执行，豪华包装、高档消费领域将会被持续压制。预计在未来一段时间，对造纸业落后产能的淘汰整顿仍将保持高

压，由此带来的优胜劣汰、行业整合仍有望为行业龙头提供新契机。

市场：虽然过去的二十年我国造纸行业始终保持着快速的发展势头，面临着严厉的环保压力和“无纸化办公”等市场挑战，但未来相当长一段时间里我国的造纸工业仍将有着广阔的发展前景。当前我国人均年用纸量约73公斤，而世界发达国家高达300公斤以上，根据PPI提供的资料表明，随着国民经济的发展和人民生活水平的提高，到2020年中国的人均耗纸量有望超过160公斤，我国造纸工业的整体发展仍面临广阔的发展前景。

1.3 获奖荣誉

1.3.1 公司奖章

荣誉	颁发部门
中国轻工业造纸行业十强	中国轻工业联合会；中国造纸协会
2012年度中国轻工业百强企业	中国轻工业联合会
模范职工小家	江苏省总工会
江苏重点名牌产品：太空梭牌铜版纸	江苏省名牌战略推进委员会
江苏慈善奖	江苏省人民政府
2012年度苏浙皖赣沪地区质量工作先进单位	苏浙皖赣沪质量技术监督局
江苏省AA级质量信用企业（2012年）	江苏省质量技术监督局；江苏省社会信用体系建设领导小组办公室
中国质量诚信企业	中国出入境检验检疫协会
全国轻工业卓越绩效先进企业（2010—2011年度）	中国轻工业联合会
全国造纸行业节能减排立功竞赛优胜企业	中国造纸协会
2011年度节能先进企业	江苏省应对气候变化及节能减排工作领导小组节能办公室
江苏侨商慈善之星（银奖）	江苏省侨联 江苏省侨商总会
全国轻工业信息化与工业化深度融合示范企业	中国轻工业联合会
2010—2011年度中国造纸工业环境友好企业	中国造纸协会
2011中国优秀企业公民	中国社工协会企业公民委员会
MBOS管理体系获第四届中国管理学院奖	北大商业评论
中国管理案例联合中心	全国绿化委员会
中国管理学院奖组委会	中华全国总工会
江苏省劳动保障诚信示范企业	江苏省人力资源和社会保障厅
江苏名牌产品证书（太空梭、东帆、长鹤神盾牌文化用纸）	江苏省名牌战略推进委员会
江苏省重点培育和发展的国际知名品牌（2011—2013年度）	江苏省商务厅
江苏省企业知识产权管理标准化示范创建先进单位	江苏省质量技术监督局
江苏省循环经济示范企业	江苏省经济和信息化委员会
国家火炬计划重点高新技术企业	科技部火炬高技术产业开发中心
全国造纸行业劳动关系和谐企业	中国造纸协会
中国财贸轻纺烟草工会	江苏省侨联
江苏省百强企业百亿规模	江苏经济和信息化委员会
江苏省创建学习型企业示范单位	江苏经济和信息化委员会
江苏省工业化与信息化融合试点企业	江苏经济和信息化委员会
江苏省节能先进单位	江苏经济和信息化委员会
全国五一劳动奖状	中华全国总工会
全国制浆造纸三十强企业	中国造纸协会
节水型企业	江苏省建设厅
环境保护重大贡献企业	江苏省造纸行业协会
全国工业旅游示范点	全国工农业旅游示范点评定委员会
中华慈善事业突出贡献奖	中华慈善总会
CCTV2006中国企业社会责任调查 “循环经济贡献奖”	中国企业社会责任调查组委会
全国绿化模范单位	全国绿化委员会
模范职工之家	中华全国总工会
首批国家环境友好企业	国家环境保护总局
全国质量管理先进企业	中国质量协会 六西格玛管理推进工作委员会
国家环保百佳工程	国家环境保护总局
全国用户满意产品	中国质量协会全国用户委员会

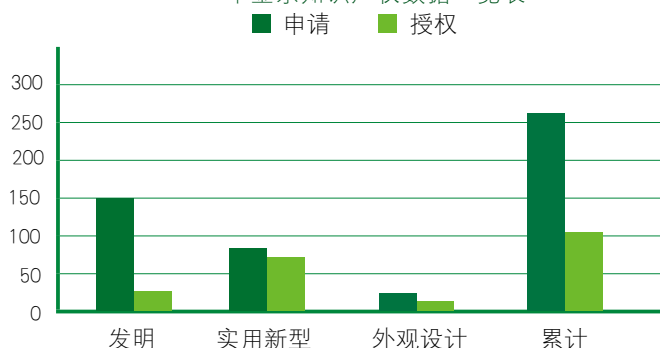
1.3.2 创新成果

金东作为中国最大的涂布纸生产厂，拥有国内一流的研发机构。公司建立了从“新产品开发”、“造纸技术研究”到设备、信息、环境、工程于一体的研发体系。研发中心专门从事新产品开发、造纸原辅材料的研发与应用、涂布新技术的研发与应用等，以持续提高产品质量、优化生产成本、开发适应市场需求的新型纸种为主要目标，取得了丰硕的成果。

序号	项目名称	奖项
1	高效节能铜版纸	2013年中国质量评价协会科技创新奖
2	食品级可涂蜡用铜版纸的研发与产业化	2013年度镇江市科技进步奖三等奖
3	Cast Coated Paper (镜面铜版纸)	2013年PPI全球创新产品奖
4	环保医疗影印用纸	2013年第41届日内瓦国际发明展金奖&俄罗斯代表团特别奖
5	一种高机械浆含量铜版纸的制造方法及其制得的铜版纸	2013年中国第十五届专利优秀奖；2012年镇江市第三届优秀专利奖
6	高效节能铜版纸	2012年全球PPI创新产品入围奖
7	环保型商业用铜版纸	2012年江苏省优秀新产品
8	高效节能铜版纸开发	2012年江苏省优秀QC项目
9	环保型商业用铜版纸	2012年度镇江市科技进步奖三等奖
10	高效节能铜版纸的开发与产业化	2012年度中国轻工业联合会科学技术奖二等奖
11	碳酸钙复合纤维的制造方法及其应用	2011年度镇江市科技进步奖三等奖
12	减少涂布纸纸色差异	2010年全国6Sigma优秀项目
13	造纸工业废水的回收利用方法	2010年镇江市优秀专利奖
14	淀粉改性造纸填料的制备方法及应用研究	2010年度镇江市科技进步奖三等奖
15	轮转印刷用涂布纸及生产方法	2009年江苏省优秀专利奖
16	商业轮转机印刷用高档涂布纸的开发与产业化	2008年度江苏省科技进步奖三等奖
17	造纸节能新技术的开发应用	全国造纸行业节能减排“职工优秀技术奖”(2008) 二等奖
18	循环利用涂料废水的方法	全国造纸行业节能减排“职工优秀技术奖”(2008) 三等奖
19	轮转机用涂布纸及生产方法	2008镇江市优秀专利奖
20	新品亚光铜版纸开发	2008年全国6Sigma优秀项目
21	改善亚光铜油墨干燥时间	2007年江苏省优秀QC项目
22	高白度亚光铜开发	2006年全国6Sigma优秀项目
23	降低高档纸生产成本	2006年全国6Sigma优秀项目
24	轮转机专用亚光铜版纸	2005年度镇江市科技进步奖三等奖
25	DULL级亚光铜版纸的开发	2005年全国6Sigma优秀项目
26	实验室信息管理系统开发	2005年江苏省优秀QC项目
27	高档轮转用纸开发	2005年江苏省优秀QC项目
28	高光泽高白度优质印刷性能系列铜版纸	2004年度江苏省科技进步奖二等奖
29	提升轮转铜耐温性	2004年江苏省优秀QC项目
30	高级商业轮转印刷铜版纸	2003年度江苏省科技进步奖一等奖
31	提升铜版纸品质制程能力	2003年江苏省优秀QC项目

截至2013年底，累计取得江苏省高新技术产品认定19项，其中1项被列入2011年度国家火炬计划产业化项目；登记注册计算机软件著作权9项；累计申请专利258件，其中发明专利153件，实用新型专利87件，外观设计专利18件；获得授权专利103件，其中发明专利24件，实用新型专利67件，外观设计专利12件。

2013年金东知识产权数据一览表



重点创新成果简介：

镜面铜版纸：

2013年12月11日，PPI Awards颁奖盛典在阿联酋迪拜举办，金东纸业“镜面铜版纸”产品入围并首次代表中国纸业夺得PISI PPI“创新产品开发”大奖。

“镜面铜版纸”，即铜版纸表面光亮平滑有镜面效果，相对于传统工艺投资可减少50%以上，生产效率提高200%，获得的镜面效果更佳。本产品适合于化妆品标签、药品和食品类标签、促销标签、各种条码标签等，满足胶版、凹版、

凸版、柔版印刷和各类UV油墨印刷，印纹清晰亮丽，油墨附着牢度高，是高档标签纸客户的绝佳选择。

本产品研发过程充分发挥汕头万顺和金东纸业双方资源融合优势，充分展现金东纸业研发团队的技术攻坚能力，是一次全新技术领域、全新工艺模式和全新配方体系的技术突破，项目获得的技术成果成功实现技术转让，客户满意度提升到新的高度，更值得向其它客户和应用领域推广。

环保医疗显影用纸：

2013年4月10日 第41届日内瓦国际发明展 (International Exhibition of Inventions of Geneva)，“金东环保医疗影印用纸”产品一举荣获最高等级金奖含评审团特别荣誉 (ORAFJ奖) 和俄罗斯代表团特别奖两项大奖。

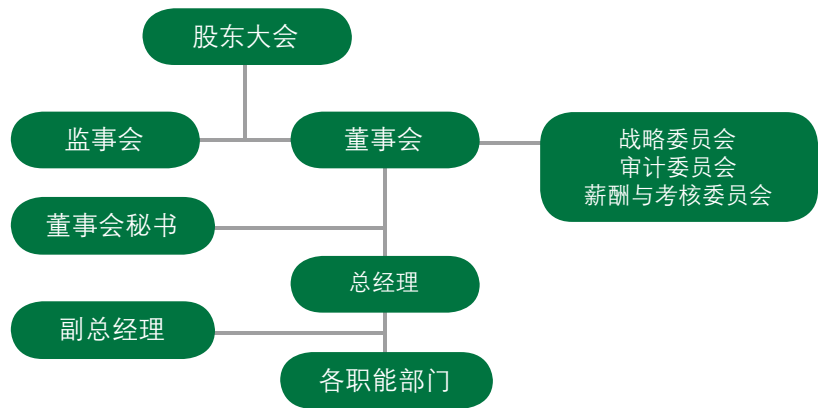
环保医疗显影用纸，采用纸质取代之前的塑料材质，并实现更清晰的显影，可完全的降解，保存期限超过50年，并比传统纸张使用更少的原生纤维、水和能源消耗；将传统塑料胶片需要超过十万年的完全降解时间缩短到十年以内可自然降解；针对性的抑菌和抗菌性能设计符合医疗用途的需求，对于常见的大肠杆菌和葡萄球菌等菌种的抗菌效果达到99.9%，可以有效避免医院各种疾病所带来的交叉感染。本产品印刷适性满足高速胶印、轮转胶印印刷需求。

本产品性价比提高和更加环保的特点促进了客户群的拓展和良好的广告效应，产品生产效率提升、能耗降低和成本节降转化而来的利润可以为各级客户共同分享。

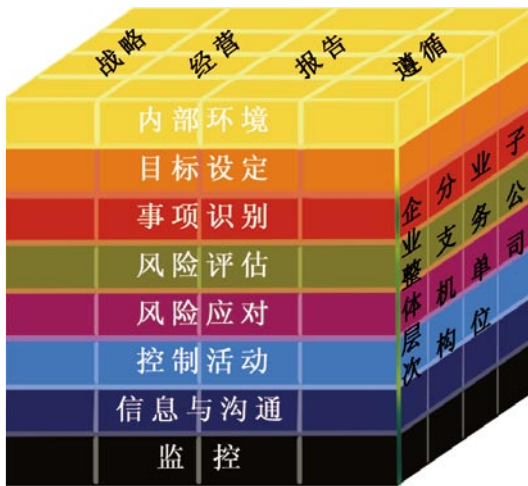


2.1 公司管理

2.1.1 管理架构



2.1.2 内部管理



COSO 框架图

公司将业务流程作为内部控制制度建设重点，在全公司范围内建立完善各项内部管理制度，主要的内控制度就有 300 多项。公司还建立了提案系统、KPI(关键绩效指标)竞赛系统、SDA(技能开发活动)、效奖考评系统、PPO(个人绩效目标)、sixsigma、CTR 等先进的 MBOS 管理平台和完善的激励机制；同时还设立了“能上能下”和“末位降免”的约束机制；建立员工举报制度，在全公司树立全面风险防范意识。

COSO 框架图

公司采用 COSO(全国虚假财务报告委员会下属的发

起人委员会)内部控制框架建立全面风险管理体系，根据相互牵制、协调配合和岗位匹配原则设计公司各项管理制度，从制度层面控制企业战略、经营、政策法规、财务、市场、环境安全和道德等全面风险。

目前，公司已经形成了战略管理、资金预算管理、资金使用管理、采购销售管理、风险控制、融资及担保管理、采购管理、人事管理、物流管理、行政管理、生产管理、环境安全管理等方面组成的完整、有效的经营管理框架，并严格执行各项制度。在日常经营管理过程中，公司注重对各级授权的监督管理，责权利挂钩，同时公司注重对执行内部管理制度的监督检查，定期对制度的执行情况以及制度的有效性进行评估，不断根据公司的发展情况对制度进行修订和完善，确保公司内部管理制度的始终有效。

公司经营管控部设立经营审计处，负责全公司的内部审计工作，增强内部审计的独立性和客观性。其职责是建立全员参与的风险管控体系，完善内部审计制度(如公司内部审计章程等)，对公司的各流程进行审计，降低公司的运营风险。同时，参与和监督公司的重要流程(如招投标)，加强“事前、事中”监督，确保公开、公平、公正。如参与公司内所有工程和采购发包业务。公司规定：除一些较小的采购案件外，皆须采用公开招标的方式，并且必须通知使用部门、经营审计处和总部稽核组参加，务必在四方确认标书完好后，方可当面拆封，并当场确定得标厂商，对一时不能确认的案件，必须注明其原因，对需要与

包商议价的项目，要求当场以免提方式打电话与包商议价，直到价格确定并做出决标决议。

2013年审计各类案件47项，发现薄弱环节或风险点342项，改善建议329条，协助完善了相关作业流程，优化了管理体系，避免了公司资产流失，降低了经营风险。同时，审计处还积极参加了各类鉴证活动，参与招投标147场次，合同审核184项，工程结算审核253项，参与流程研讨98场次，协助其他部门完善内控制度105项。

知识产权管理：为有效保护公司技术创新成果，从组织、制度、系统、人才培养、政府合作与交流等方面，建立健全知识产权管理体系，设立知识产权专职部门，制定了《专利管理办法》、《商标管理办法》、《计算机软件著作权登记办法》等知识产权制度，同时引进eIAM专利系统。公司是首批通过《企业知识产权管理规范》国标认证企业之一。截止2013年底，共培养知识产权工程师48名（其中23人入选镇江市知识产权后备人才）、知识产权内审员42名，6人考取国家专利代理人。2013年12月，公司顺利通过江苏省企业知识产权战略推进计划项目验收，并持续与政府、行业联盟、协会合作交流，增强公司知识产权的创造、维护、运用、保护，从而实现知识产权战略目标。

2.2 经营概况

公司2013年完成产量202万吨，销量199万吨，较2012年略微下降1.6万吨和0.5万吨。主要是2013年造纸行业延续了2012年的颓势，特别是铜版纸市场。国内市场是供大于求，海外市场则贸易壁垒重重，内外销压力巨大。但公司化“危”为“机”，顶住压力，通过实施组织再造、五阶KPI考核制度、运用新技术、推出新产品，不断改革创新，使公司朝着持续、健康的方向发展。2013年全年实现销售收入80.12亿元，其中出口创汇24.52亿元，缴纳各项税金5.64亿元，为国家和地方经济做出了巨大贡献。

2.3 诚信经营

诚实守信既是国家的法律规范，同时也是现代企业的社会责任。公司一直以来都十分重视诚信建设，建立了完善的诚信管理制度，包括《合同管理办法》、《商业秘密管理办法》、《招议标管理办法》和《法律援助管理办法》。

公司的经营活动体现了“诚为先”这一企业文化精髓。

2.3.1 强化合同管理

建立合同专管制度，规范公司签约行为。从合同签约对象的资质审查、合同条款协商确定、合同履行的过程监督等方面着手，杜绝无效合同和合同欺诈。建立了合同范文库，共5大类31份，合同推荐文本共3大类8份，规范了合同相关方的权利义务，在签订的对外合同中相应加入知识产权保护与利益冲突条款，有效防止纠纷，实现合作互信双赢。2013年全年共签订合同1725份，合同履行状况良好，未发生任何违约诉讼，树立了公司良好的诚信形象。

2.3.2 招议标管理

公司为有效节约成本，规范和明确招（议）标作业程序，以“公平、公正、诚实信用”原则进行招（议）标作业，制定了《招议标管理办法》，明确了招标小组的职责和招标作业的流程。包括一些有效管理措施和手段防止投标人中标后发生弃标、提供虚假证明文件、任何不正当竞争或其他违反诚实信用原则的行为。对防止不正当竞争和抑制腐败起到了显著的作用，2013年，公司完成重要工程、采购、运输、劳务等招标196项，为公司营运带来了高绩效、低风险。

2.3.3 商业秘密管理

商业秘密是公司的重要知识产权，依照《反不正当竞争法》、《劳动合同法》等法律的规定，为防止公司商业秘密被违法窃取、泄露、使用及其他违法行为，公司制订了《商业秘密保护管理办法》，划定保密区域、规范保密文件、确定保密人员并签订保密协议或竞业限制协议、与供应商签订保密协议，建立“三级密级”商业秘密保护管理体系，既保护公司的商业秘密，也从制度上保证了对各相关方商业秘密的保密责任。公司共划定保密范围计100条，依照法律规定的条件，筛选出商业秘密48条，其余52条作为重要保密信息予以保护。针对各类型商业秘密，建立了不同的反泄密机制，并对配套制度进行了检讨和修订。商业秘密保护制度的建立为公司降低经营风险，防范纠纷提供了制度保障。

2.4 体系认证

金东通过了ISO14001环境管理体系认证，建立并实施环境管理体系，定期组织内审员对体系进行内部审核，并定期接受外部审核，以确保环境管理体系的持续改进。公司积极推行在产品的设计、物料采购、生产控制和废弃物处置等领域进行全面环境管理，以实现“保护自然环境，营造绿色工厂”为目标，大力发展循环经济，最大限度地减少自然资源消耗，降低环境负荷，追求社会效益、经济效益和环境效益的高度统一。

金东取得各类认证体系汇总表

认证体系	认证单位	初始取得时间
医疗器械注册证	江苏省镇江市食品药品监督管理局	2012年12月
知识产权管理体系	江苏省知识产权局	2012年12月
安全生产标准化	江苏省安全生产监督管理局	2012年12月
全国工业产品生产许可证	江苏省质量技术监督局	2011年10月
计量管理体系认证 (ISO10012)	中启计量体系认证	2008年8月
PEFC林产品产销监管链认证	SGS通标标准技术服务有限公司	2007年11月
计量保证确认证书	江苏省质量技术监督局	2007年8月
实验室认可 (ISO17025)	中国合格评定认可委员会	2006年7月
职业健康安全管理体系认证 (OHSAS18001)	中国质量认证中心	2004年12月
环境管理体系认证 (ISO14001)	中国质量认证中心	2001年2月
质量管理体系认证 (ISO9001)	SGS通标标准技术服务有限公司	2000年2月

3.1 环境管理

3.1.1 管理方针

- 维护自然生态环境
- 符合法律、法规及标准的要求
- 制程减废、资源回收、中水回用
- 节能降耗、减碳，有效利用资源
- 污染防治、持续改善
- 定期审核环境系统的適切性

3.1.2 管理组织



3.2 制程管理

按照造纸工业“十二五”发展规划总体要求，以建设科技创新型、资源节约型、环境友好型现代造纸工业为目标，充分发挥造纸工业绿色、低碳、循环的特点，大力推进生态文明建设，实现环境效益、经济效益与社会效益多赢。为配合实施2013年9月国务院公开发布《大气污染防治行动计划》，金东加快实施脱硫、脱硝、除尘改造工程建设。为配合即将出台的《水污染防治行动计划》，按照规划要求实施污染物减排，以科学发展观和循环经济为原则，创新发展模式，提高发展质量。在坚持发展的前提下，金东将把“节水、节能、降耗、减碳、减污、增效”作为主攻目标，通过实施清洁生产、技术进步，使资源高效利用和循环利用，在节能减排、资源循环利用方面不断创新。

3.2.1 追求高效率低能耗

作为“十二五”国家重点耗能企业“万家企业”的一员，金东强化节能管理，制定和实施内部部门能耗考核方案，将全年节能目标分解至各工序；制订并执行节能细则，降低能源损耗。应用新技术对造纸工序和用能工艺实施节能改造，联合科研单位进行系统性能源利用分析和诊断，挖掘节能潜力。

2013年继续受金融危机，海外市场反倾销的不利影响，生产纸种克重有所调整，造成产量下降；另外，为满足新的环保标准增设污染物治理设备等增加的能耗，使得全年吨纸综合能耗略有上升。但是，在公司节能与清洁生产委员会领导下，通过全体员工的共同努力，开展工艺余热利用等技术节能项目，深化管理节能，在扣除能耗影响变动因素后，实际节能量为3万吨标准煤。

金东在节能减排工作中，加大宣传和培训力度，鼓励员工参与技改提案和技术创新，发挥员工的智慧和才能。金东纸业连续多年获得省节能先进集体荣誉表彰，连续两年获得全国造纸协会节能减排立功竞赛优胜企业荣誉表彰。

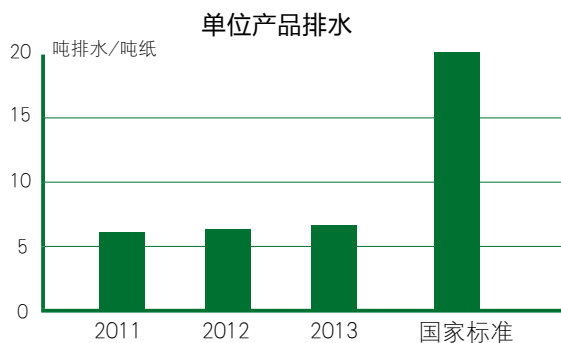
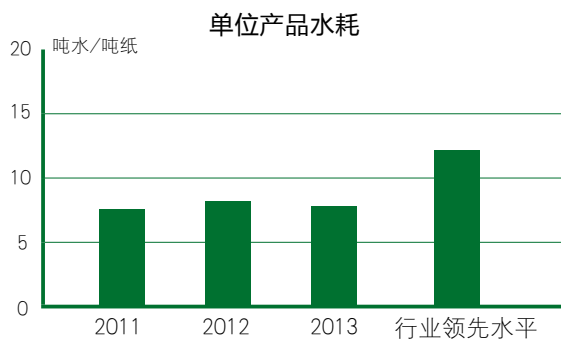
能源资源数据汇总表

能源名称	单位	2013年消费量
原煤	吨	1,293,038
天然气	万立方米	5,810
汽油	吨	122
柴油	吨	3,724
液化石油气	吨	1,195
生物质燃料	吨	674
热力	百万千焦	9,190,786
电力	万千瓦时	145,265

3.2.2 降低水资源消耗

金东纸业一直注重节约水资源与资源的综合利用，积极响应政府的号召，同时从企业长远发展考虑，做到增产不增污。2013年吨纸水耗为8.14吨/吨纸，处于世界领先水平。

金东以科技创新为龙头开展节约用水活动，持续致力于节约用水，减少排污，开展了大量的省水节废技改活动，取得了良好的经济效益和社会效益。继2009年率先成功建设的国内首座日处理量1万立方米的造纸废水逆渗透中水回用



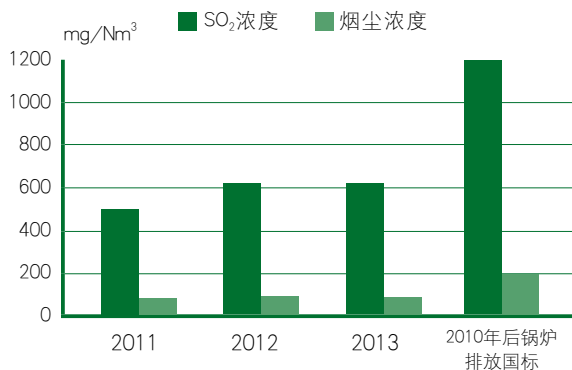
项目后，2013年又开发了两项新的节水项目，一是砂滤深度回收超清水技术，该技术采用连续流砂净化过滤技术，提升白水品质，可直接用于纸机网部喷淋润滑，提高白水回用纸机用途，减少纸机清水耗用。通过该技术与传统白水回收系统结合，可以有效提升回收白水品质，提高白水回用使用量，减少清水耗用，每年可节省清水制造费用和废水处理费用526万元/年；二是对PM1、PM2冷凝器进行升级改善，增设新型消泡罐真空冷凝器，实现冷凝器循环用水，减少清水补充量，可节水170万吨/年，以上两项技改已于2013年订购，2014年中会完成。

金东在减排方面所做出的贡献同时也得到了政府主管部门的肯定和鼓励，2009年金东被镇江市节水型城市创建领导小组评为镇江市节水型企业，2010年被江苏省建设厅评为“节水型企业”光荣称号，2013年获“江苏省首批清洁生产先进企业”，同年被国家工业和信息化部评选为“清洁生产示范企业”。

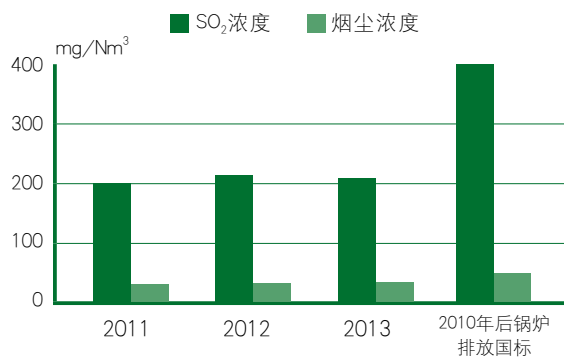
3.2.3 环境监测，达标排放

金东对污染物排放实行三级监测管理，首先在废水、废气排放口安装了在线数据与画面监测系统，并与镇江市环保局联网，24小时实时监控废水、废气排放情况。公司设有专职环保机构环能部负责对废水、废气进行日常检测，检测项目有：烟尘、NO_x、SO₂，废水SS、BOD₅、PH、COD_{Cr}、氨氮、总磷等。随时掌握废水的产生、处理、排放情况及废气的排放情况。镇江市环境监测站对公司废水、废气排放进行定期监督监测，以确保达到国家各项排放标准排放。市环保局为强化排口管理，在重点污染源企业安装视频监控装置，我司废水、废气排污口也安装此装置，以便能及时掌握排污口排污状况。

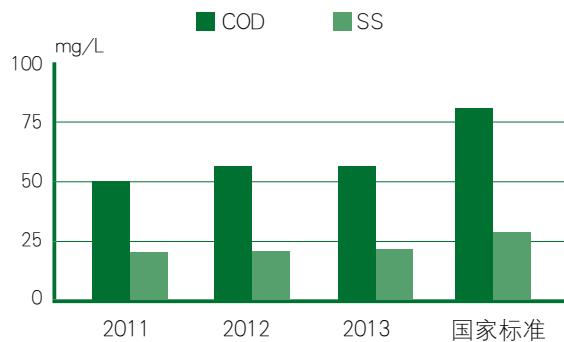
1-3# 烟囱2011-2013年SO₂烟尘浓度



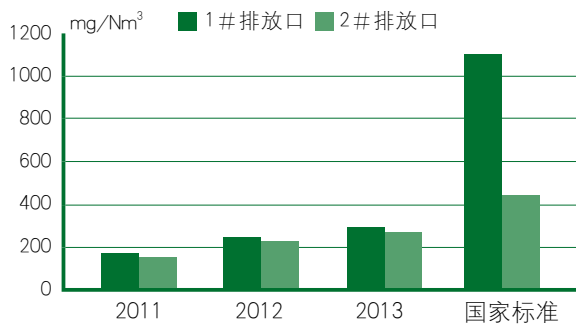
4# 烟囱2011-2013年SO₂烟尘浓度



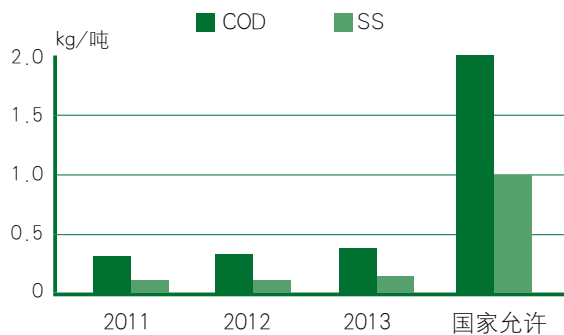
历年COD SS排放浓度比较表



历年NO_x浓度



吨纸COD SS排放量



3.3 循环经济

为了降低生产过程中三废的排放总量，同时也为降低企业的成本支出，金东对产生的废弃物进行了强制的开发和利用工作。我们先后与北京大学、南京林业大学、江苏大学、北京印刷学院等大专院校进行联合公关。例如采用武汉大学粉煤灰加气混凝土砌块砖科研项目，从而替代了传统的粘土砖，实现了粉煤灰的综合利用；利用电厂排放的废烟气当中的CO₂生产造纸填料——轻质碳酸钙；用污水处理厂产生的污泥饼替代碳酸钙送入锅炉进行脱硫；我们还利用处理后的排放水用于厂区抑尘、道路清洗、绿化灌溉等，这既减少了清水的耗用量，又减少了废水的排放量。据不完全统计，仅上述三项为企业节约成本达亿元以上。

2013年资源综合利用统计表

废弃物名称	综合利用量	处置方式
二氧化碳(万吨)	410	自备电厂排放废气中的二氧化碳作为生产PCC原料，生产轻质碳酸钙
粉煤灰(吨)	154500	委托镇江盛华粉煤灰利用开发公司综合利用
污泥饼(吨)	59915	委托宁国市科特固体废物处置有限公司综合利用
	27877	用于自备电厂锅炉脱硫
生产废渣(吨)	6192	委托镇江盛华粉煤灰利用开发公司综合利用
	12812	用于自备电厂锅炉脱硫
一般固废(吨)	43010	公司实行公开招标，由包商进行综合利用
危废(吨)	228	具备危废处置和利用资质包商进行处置
生活垃圾(吨)	750	委托镇江新区环境卫生管理处进行及时清运处理

资源综合利用创新

作为国际上享有盛誉、国家环境友好型企业，公司在资源综合利用、循环经济等方面投入一直不遗余力，针对公司目前的能耗、水耗和资源消耗的实际，不断挖掘潜力，继续与国内外科研院校以及技术机构合作，通过实施一系列的改善措施，将持续减排作为我们环境友好的具体体现，近两年已持续投入上亿元用于开展循环经济项目。例如2008年投资4600万元建设反渗透膜处理项目，该项目已成为国内最大的

造纸废水资源化项目，减排成效显著，为公司的吨纸水耗、吨纸排水持续降低开拓了新的途径。

2010年公司又与相关废水治理专业厂家合作，投资700多万元新建了污泥深度脱水干化项目，该项目技术先进，从提高污泥综合利用率、减少固废排放等方面着手改造，在原有基础上提高初沉污泥的综合利用率达40%，资源化和再利用效果显著，是一个循环经济改造的好项目。

另根据公司的远期规划，为更进一步提高初沉污泥再利用率，将利用初沉污泥为原料生产纸盖板项目，用来替代整理部现采购纸盖板，而此项目中增加的初沉污泥的量也为纸盖板项目提供了更充足的原料来源。

3.3.1 污泥综合利用项目

造纸污泥是制浆造纸过程中废水处理的终端产物，由于造纸污泥存在污泥量大，成分复杂，含水量高，处理的难度大等问题，随着国家环保政策进一步严格，污泥本地化综合处置已成为造纸企业目前急需解决的问题。金东经过广泛的市场调研和充分交流后，与相关单位研发出了将污泥生产包装用纸盖板方案，即采用将污泥回收并添加适当填料生产纸盖板的技术对污泥进行回收利用，在减少外运处置的同时也实现了污泥的资源化利用。

作为国际上享有盛誉，国家环境友好型企业，金东在环保方面投入一直不遗余力，将持续减排作为我们环境友好具体体现。2010-2011年公司通过与相关固废治理专业厂家合作，污泥废渣综合利用方面进行了深入研究，取得了较好的试验效果，提出了将试验结果转化为实际应用的具体方案，进行了项目的技术可行性和经济可行性分析，得出了通过引进污泥综合利用项目实施，可以有效减少污泥委外综合处理量，实现造纸污泥的可资源化利用，同时进一步达成减排目标。

该项目的建成投产，有效提高初沉污泥无害资源化再利用率，在资源化再利用方面成效显著，项目的建设使企业真正实现了物料的循环利用，减少污染物排放，降低企业生产成本，有利于环境保护和提高经济效益，实现废弃资源再利用，是循环经济的有力体现，打造企业内部资源循环产业链，推动企业内部的循环化改造。



3.3.2 脱硫、脱硝、除尘设备改造项目：

2011年国家颁布新的《火电厂大气污染物排放标准（GB 13223-2011）》，按法规要求金东将在2014年7月执行新的排放标准。公司本着可持续发展经济增长模式的循环经济发展的原则，投入2亿多元巨资对现有的脱硝、脱硫和除尘设备进行升级改造，以确保在2014年7月新标准实施时排放的氮氧化物、二氧化硫、烟尘等各项污染物能达标排放。

3.4 园区生物多样性

金东始终贯彻“以绿为主，点线面结合，乔灌花草相组合”的原则，设计优化的人工植物群落，充分利用放流水灌

溉绿地，创造良好的厂区生态环境。目前厂区绿化覆盖率达63%，栽种60多个品种，61万余株花木；厂区绿化有效创造了舒适的小气候，同时还起到除尘、降低噪音和降低辐射热等作用。

为了保障员工健康，提升身体素质，达成高绩效之目标，利用公司内空地种植有机蔬菜，开展有机农业，宣传“实践环保理念、引导绿色消费”的崭新模式。2010年，公司成立有机农场，目前供应餐厅各类有机蔬菜57个品种，全年约42万斤；供应有机鸡蛋1.1万斤；有机鸡约7.6万斤；有机猪肉1.3万斤。

公司作为工业旅游示范点，环保公园饲养了梅花鹿、黑天鹅、鸵鸟、孔雀、红腹锦鸡、珍珠鸡、鸳鸯、野鸡、野兔、山羊等动物，供游客零距离的接触。



4.1 员工

员工是企业最宝贵的财富，金东崇尚“以人为本”价值理念，关注员工发展，维护员工权益，努力实现员工与公司共享价值、共同成长。

4.1.1 员工雇佣

截至2013年底公司共有员工5394名。其中本籍员工5316人，外籍员工78人。课（副）长级（含）以上人员354人。

截至2013年12月，签订劳动合同员工5394人，签订特聘合同员工2人。另外金东公司与6家劳务公司签订协议，劳务工人506人。

2013年公司共有79名员工主动辞职，主动离职率为1.48%。

4.1.2 员工福利

公司依法按月足额为员工缴纳养老、失业、医疗、工伤、生育等各类保险及住房公积金，员工自依法退休之日起，按国家及地方政府相关规定享受退休待遇。另外，公司员工享受子女医疗、教育费及贺礼金、奠仪金的待

遇。

公司所在当地镇江市的最低工资为1480元，而公司工资的标准起薪点为2830元，是当地最低工资的1.9倍。

4.1.3 员工培训与成长

公司以员工能力素质模型为基础，进一步完善覆盖全体员工的科学培训体系：

(1) 完善新进员工配套制度，建立Mentor/Angel制度，请资深主管担任Mentor，指导新进员工开展工作，聘请热心员工担任Angel，帮助其快速融入工作环境，理解和适应金东文化。

(2) 开展针对基层员工的技工/技师培训鉴定工作，拓展基层员工的职业生涯空间，同时继续加强基层员工工业安全学习。

(3) 以专业技能，管理素养，员工心理辅导为方向，进一步完善中基层干部培训，帮助干部掌握更多的管理知识，提升管理水平。

(4) 与江苏大学合作开办第四期MBA班，为公司培养更多的高级管理人才。

(5) 开展“MBA学以致用战斗营”课题研究活动，将

按员工类别划分，每名员工每年受训的平均时数

年份	项目	新进员工	基层员工	中基层干部	高层干部
2013	场次	15	421	132	11
	课时	420	5115	982	85
	人次	144	31064	1158	50
	人均培训时数	28	18.4	15.7	7.3

帮助员工延长职业生涯和处理职业危机的各种技能和职业培训

年份	项目	管理知识	信息技术	岗位技能	工业安全	特种作业	其它	合计
2013	场次	15	7	312	179	15	51	579
	课时	175	67.5	3602.5	1202.5	583	971.5	6602
	人次	328	237	8956	20684	919	1292	32416
	人均培训时数	11.6	4.9	9.6	2.3	24.2	17.8	8.47

MBA人才所学以课题研究的方式应用到实际工作之中，为公司创造实际效益。

(6)开展EAP员工心理辅导活动，提升EAP专员理论知识和实战技巧，从而更好的为公司员工提供心理辅导服务。

4.1.4 考核与激励

公司为鼓励先进、鞭策后进，参照所属集团总部颁布实施的绩效考核相关规定，结合企业自身实际情况，制定“员工考核办法”、“新进员工试用期考核办法”等一系列配套的绩效考核制度，定期开展绩效考核工作，以优化员工队伍，并提升企业整体绩效。绩效考核覆盖公司全体员工，考核比例为100%。为提升员工队伍，每半年度对绩效不佳之员工开展岗位轮岗工作，每年度开展全员绩效面谈工作，从而提升企业整体绩效。

优秀员工激励与表彰

为促进公司生产发展，每年都会依照“优秀员工评选办法”选拔出工作中成绩显著，有突出贡献的员工予以表彰。2013年评选出优秀员工42人，授予证书和金质奖章，在企业内刊《太空梭》中刊登其简介及先进事迹，并由公司组织周末双休休闲旅游。

4.1.5 多元化

按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元性指标划分

(1) 按性别和少数族裔划分

a. 本籍女员工1277人，外籍女员工6人，全体女员工所占公司员工总数比例为22.86%

b. 少数民族员工49人，所占公司员工总数比例为0.91%。

(2) 按年龄组别划分

a. 本籍员工的平均年龄为34岁，35岁以下员工占本籍员工总数的比例为54.23%。

b. 外籍员工的平均年龄为42岁，35岁以下员工占外籍员工总数的比例为30.77%。

c. 全体员工的平均年龄为34岁，35岁以下员工占全体员工总数的比例为53.89%。

4.1.6 弱势群体福利

(1) 少数民族福利

公司完全依照法定规定在伊斯兰教开斋节，回族、维吾尔族、哈萨克族、塔塔尔族、塔吉克族、柯尔克孜族、乌孜别克族、东乡族、撒拉族、保安族等10个少数民族的员工放假一天。

(2) 女员工福利

根据国家《宪法》第48条规定，保护女员工的权利和利益，主要措施有：

a. 凡男女职工从事同样的工作时，享有领取同等劳动报酬的权利；

b. 对女员工不以结婚、怀孕、生育、哺乳为理由拒绝录用，或解除劳动合同或降低其工资待遇；

c. 不安排女员工从事特别繁重体力劳动或者对女员工的身体健康特别有害的工作；

d. 实行女员工“四期”特殊保护。

4.1.7 法律援助服务

为宣传法制、服务员工，保障公司员工获得必要的法律帮助，增强员工的归属感和凝聚力，同时提高公司诚信经营的法律风险意识与业务能力，公司制订了《法律援助管理办法》，规范和明确员工法律援助的形式、内容和程序。2013年公司帮助员工解决各类法律咨询39件，内容涉及交通事故、劳动合同、侵权、房产、借款、婚姻家庭等，同时开展各类法律知识讲座。2013年免费帮助困难员工代理诉讼与非诉案件各1起，减轻其诉讼与非诉纠纷处理的经济与时间成本。公司以人为本的法律援助管理制度，帮助解决员工生活中的法律纠纷，使员工能更好的投



入到诚信经营的生产活动中。

4.2 和谐劳动关系

公司依据《劳动法》、《劳动合同法》等国家法律法规的规定，劳资双方经协商一致后签订合同和协议，涉及劳动合同、实习生就业协议、特聘合同、劳务合同、竞业限制协议等。目前，公司与员工协商一致签订协议工作覆盖面达到100%。

EAP

为协助部门主管做好员工管理与心理辅导工作，以达到提高个人及组织绩效，改善组织氛围，促进公司员工上下一心、与公司共同发展之目的，2011年公司率先在造纸行业引进EAP(Employee Assistance Program)员工协助计划，在公司各部门内设立EAP联络员，由部门主管授权赋能，以更好的协助部门主管做好员工的沟通工作，人事处同时在全公司内开展HR同厂在线活动，深入现场，倾听

员工心声，帮助员工解决工作、生活中遇到的问题。同时，公司培养国家二级心理咨询师17名，国家三级心理咨询师51人，并于2013年10月设立金东心理咨询室，为员工提供专业的心理咨询，关爱员工心理健康，营造“爱厂，爱家，爱自己”的EAP理念，帮助员工快乐工作，幸福生活。

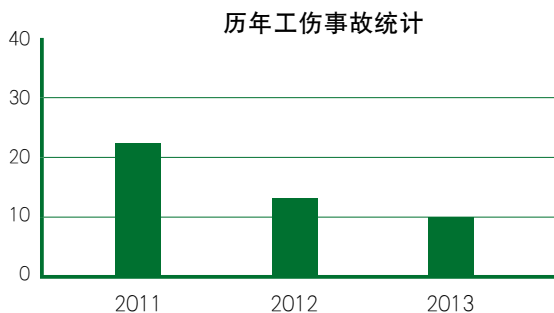
工会

工会将企业文化建设与公司发展紧密结合，通过搭建文化平台、传播企业文化、开展文体活动，形成了充满活力、健康向上的文化氛围。

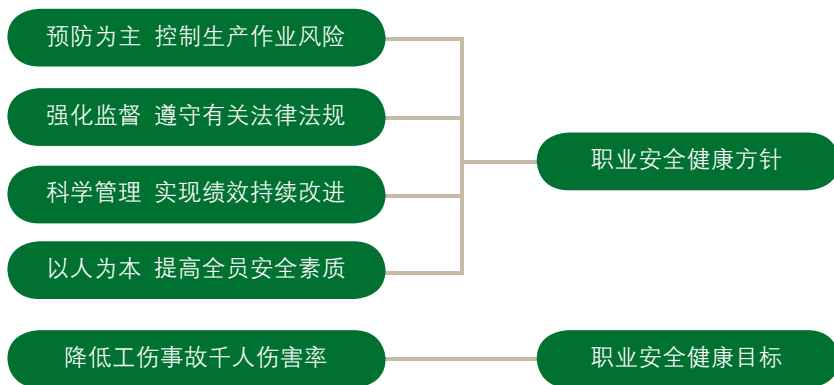
先后成立了乒乓球、篮球、保龄球、文学、户外等16个文化团体，积极组织开展迎春联谊会、运动会、足球、篮球、羽毛球等联谊赛等活动，吸引员工加入社团；聘请专业人士组织培训，培养社团积极分子、文体骨干。截止目前，公司已有近一半的员工加入各类社团，培养文体骨干近500名，成为企业文化建设的中坚力量，实现了年年有活动、月月有活动、周周有活动。

4.3 健康与安全

(1) 金东重视建立完善的职业健康安全管理体系，已于2012年12月通过国家二级安全标准化认证，采用体系标准的十三个要素进行安全生产工作日常管理，不断加强公司的安全生产管理。2013年，制定实施了工业安全隐患发掘与排除考核制度，严格规范了工伤认定标准，不仅保护了员工的合法权益，同时工安事件明显下降。



公司成立职业健康安全委员会，确立职业健康安全方针和目标，为员工提供健康与安全的工作环境。



(2) 公司指定工业安全组为职业健康安全委员会的具体办事机构，并在各部门设有专/兼职工安干事、专职/义务消防员等。兼职工安干事及义务消防员均由基层员工担任，与专职人员一并承担公司的工安监督管理工作，公司及各部门共制定了765份职业健康安全管理办法及作业指导书。

现场部门各级主管、工业安全组人员分片区、工安干事、消防员每天对生产现场进行工安巡查，发现安全隐患及时反馈职能部门，职能部门跟踪监督及时整改，为员工提供安全的工作环境。

(3) 公司根据《中华人民共和国职业病防治法》及相关法规的要求对关键工作场所的环境因素如噪声、粉尘、放射源、危险源点，订定了相应的监测管理办法。由于金东公司

采用的设备比较先进、自动化程度很高，现场人员大多数时间在封闭的DCS室中进行操作；尽管如此，公司还是制定了相关管理规定，要求进入危害因素超标之场所必须佩戴相应的劳动防护用品，并在日常的检查中督促执行。

(4) 制定紧急应变计划，定期举行演习

公司制定各种应对紧急、危险情况的紧急应变计划，并按程序书要求至少每两年做一次演习。过去三年内，公司共举行紧急疏散演习96次，累计5570人次参加。公司还不定期提供员工工安及消防知识等方面的培训。

公司通过演习及培训增强员工应对紧急状况和危险情况的能力，防止事故发生，保障人身及财产安全，确保公司的生产及经营活动不中断，切实维护员工及顾客的利益。

工作场所	环境因素	目标	实际	检测方法		备注
				检测频率	检测部门	
整理部 生产部 制浆部 环能部	噪声	低于85分贝	84.2分贝	每季度一次	工业安全组	整理部 生产部 制浆部 环能部
			84.8分贝	一年一次	镇江市疾病预防控制中心	
环能部 制浆部	粉尘	低于10mg/m3	5.6mg/m3	每季度一次	工业安全组	环能部 制浆部
		低于3mg/m3	3.27mg/m3	每季度一次	工业安全组	
		低于3mg/m3	3.3mg/m3	一年一次	镇江市疾病预防控制中心	
		低于10mg/m3	4.3mg/m3	一年一次	镇江市疾病预防控制中心	
生产部 环能部 技术部	放射源 危险源A级	低于 25 v Sv/h 要求无事故	2.84 v Sv/h	一年一次	镇江市环境监测中心站	生产部 环能部 品管处
		无事故	无事故	每月一次	厂处级	环能部 资材处 生产部
整理部 工务部 环能部	危险源B级	要求无事故	无事故	每周一次	工安干事	整理部 工务部 环能部
				每班一次	班组长	
				每周一次	工安干事	
水环处 工务部 研发中心	危险源C级	要求无事故	无事故	每班一次	班组长	水环处 工务部 研发中心
				每班一次	班组长	

紧急应变计划明细表

《应急准备与响应管理程序》	《消防应变计划》
《化学品外泄应变计划》	《紧急疏散应变计划》
《废水外泄应变计划》	《LPG紧急应变计划》
《易燃易爆物品管理规定》	《加油站紧急应变计划》
《电梯异常状况应变计划》	《防治防汛紧急应变计划》
《码头紧急应变计划》	《食物中毒紧急应变计划》
《放射性同位素安全卫生管理制度》	《LPG明火作业紧急应变计划》
《防治非典型性肺炎管理办法（暂行）》	《锅炉压力容器紧急应变计划》

人权

公司注重对员工及来访人员的人权保障，严格遵守人权相关的国际法规，不参与妨害人权或是阻碍人权等活动。在聘用员工、提供待遇以及商务往来等所有的活动中，尊重每位员工的人格与个性，不以性别、年龄、国籍、人种、民族、思想、信仰、宗教、社会身份、出身门第、疾病、残障等原因差别对待。对于来访人员保安依法履行治安保卫职责，禁止非法拘禁和其他方式非法剥夺或者限制他人的人身自由，禁止非法搜查他人的身体，并作为作业规范进行培训。

4.4 供应商管理

4.4.1 供应商管理

金东对所有的供应商都遵照集团总部的统一标准化管理，新的大宗原料供应商均会实地考察+面谈了解其实际状况。所有的纸浆、化学品供应商均已要求提供MSDS（物质安全资料）；生产所需的所有的危险化学品原料的供应商经营、生产和运输均遵照国家相关危险化学品管理规定—《危险化学品经营许可证》经营、《危险化学品运输许可证》运输。

而对让售的危险废弃物处理包商，均要求必须有环保部门认可的处理资质。此外，公司主要原物料供应商均被要求熟知金东的环境方针，并签署产品不含环保管控物质之承诺书。

2010年开始，金东开始推行绿色供应链管理，建立金东产品安全管理体系，在化学原料供应商中进行“绿色承诺”活动，即根据客户的要求或欧盟、美国等地的新法案、新标准，要求供应商调查、检测其产品中是否含有有害物质并做出绿色承诺。2011年金东已通过QS论证，所有

食品包装纸原料供应商均已要求必须提供相关卫生指标符合的证明资料。

2013年开始，金东秉承对相关方负责的理念，在对外的订单及合同文本上呼吁所有的供应商与金东共同遵守环保、人权及劳工方面的规定。

4.4.2 供应商绩效考核

金东对于供应商考核每半年一次，使用的是SAP系统内的供应商考核系统，具体会对半年内有合作的供应商（上半年为重要供应商）的价格、交货、品质和服务四个方面在考核期内的表现（根据SAP系统内的客观数据）进行评估，而评估结果分为A、B、C、D四个等级，并根据不同的结果对供应商进行保留、要求改进、淘汰等不同的处理。

4.4.3 绿色采购

金东纸业的造纸用浆料100%为优质木浆（其中约1%为竹浆），其中约90%为ECF（无元素氯漂白）和TCF（完全无氯漂白）浆，纸浆原产地主要为海南、东南亚、南美洲、北美洲。公司于2007年11月份通过了PEFC（Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes）认证，实现了从纸浆生产到制成纸张全过程的监控。

金东纸业一直按照国家及行业的产品环保相关法规及要求进行采购作业，并努力满足客户的要求：

1. 采购原物料时凡按国家规定需提供3C认证的产品，均要求供应商提供；
2. 所有采购的易制毒化学品均按国家规定取得公安系统批准采购许可；
3. 根据客户需求和相关标准，进行化学原料中含有害物质如VOCS的调查。
4. 公司已通过QS论证，所有用于食品级包装纸的生产原料均已按标准做有害物质检测和管控。

4.5 客户互动交流

“客为尊”是金东的企业文化之一，提供超越市场

价值的服务、超越客户期望、达到客户全方位满意是公司努力的方向。“您的满意，我的行动”一直是公司服务工作的准则。金东通过多层次、多元化、全方位的客户服务体系及交流机制，为全球客户提供热情、周到、温馨而又个性化的服务。通畅的沟通渠道、持续的交流合作、先进的满意度测评机制等贯穿于售前、售中、售后各个环节，在与客户建立良好合作伙伴关系的基础上共同打造“生命利益共同体”，如800免费服务热线、电话拜访、互动空间、短信服务、客诉处理、参访交流、培训互动、各类展会、海外期刊、中英文网站等途径提供全方位的交流平台，倾听客户心声，与客户有效互动，共同成长。

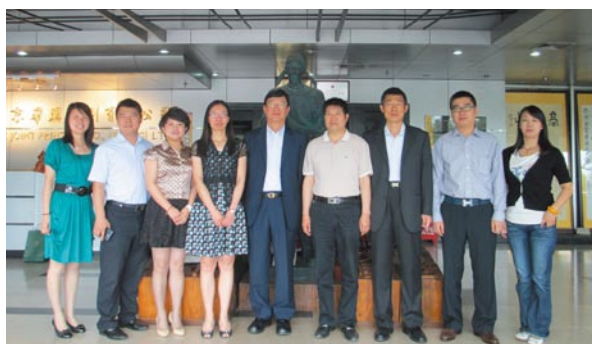
通过蓝天行动及印艺大奖的不断深入，加强客户多元化互动交流，分享纸张、印刷、服务、管理的相关信息及观念，打造印艺互动的平台，探索新品发展之路，建立客户对公司及产品的信心，提升公司美誉度和客户满意度。

4.5.1 金光印艺大奖

金光印艺大奖是由金东发起，旨在鼓励全球印刷企业进行广泛交流合作，积极应用新材料、新工艺，促进印刷企业共同发展，是一项遍及全球的印艺产品评比活动。同时，主办方也期望通过对全球印刷行业中优秀企业和作品的评选来更多地展现其印刷技术与工艺的风采，从而提升参赛企业的全球知名度与影响力。自2007年创办以来，金光印艺大奖持续创新、不断完善，并逐步受到国内外印刷出版界的关注和重视，影响范围亦从最初的中国区，逐步扩大到大中华区、亚太区，再到全球范围，送选作品数量和参赛企业也以迅猛的态势增长。第六届金光印艺大奖吸引了1339家印刷界企业的2814件印艺作品参与，其中184家企业的289件精品获奖。2013年10月，第六届金光印艺大奖颁奖典礼在杭州成功举办。

4.5.2 蓝天行动

“蓝天行动”为公司自2008年开始在服务方面的创新和突破之举！2008年下半年起正式由品质服务组升华而成立，精选全世界各地重要客户，由公司高层领导挂帅，建立跨部门联动服务团队，与客户各层级对接，进行从品



质到管理的全方位互动，建立战略合作伙伴关系，更深层的挖掘客户需求，打造绿色服务通道，提供多元化服务。通过不断细分，从国内拓展到国际市场，目前已实现了内外销各具特色的顺利运作。

自“蓝天行动”正式开展以来，已拜访2000余家客户，解决近3000项客户问题。通过面对面的沟通，心与心的交流，为国内外客户提供全面而又有效的服务，以服务促进销售，与客户共筑双赢，更加增强了客户与金东合作的信心！

4.5.3 客户满意度调查

公司从2004年起，一直坚持通过各种渠道了解客户对产品及服务方面的评价，每年积极开展综合满意度调查，内容涵盖品质、服务等诸多方面，以便全面了解客户的满意程度。

2011年起，外销市场从日本开始并不断拓展到亚洲新加坡、马来西亚、泰国片区并扩大到巴西和澳洲，并顺利完成了对日本市场的回访。

2013年，公司聘请第三方江苏省现场统计研究会采用国际先进的调查模式进行顾客满意度调查。通过顾客的感知与期望的对比、顾客对本公司的满意度与对其他企业

的满意度的对比，结合抱怨、满意、忠诚度各项调查，挖掘出更多的顾客信息，调查结果如下：

指数	平均值 (%)
顾客期望	88.07
感知质量	78.76
感知价值	61.27
顾客满意	79.78
顾客抱怨	27.52
顾客忠诚	72.97

通过一系列的调查活动，听取客户意见，结合客户建议，金东自我期许不断提高，品质要求更加严格，各项服务更加完善，工厂各部门环环相扣、通力协作，朝着客户100%满意度的目标前进。

4.5.4 供应商资料调查

为力争成为优秀供应商，及时、高效满足客户需求，公司特设专人服务国内外客户，为客户提供公司所需营运基本资料、产品信息、各类环保证书、环境管理物质检测报告等。2013年公司对外完成834起供应商调查。为了方便客户及时、快捷查阅相关资料，已在我司外部网站

上公布了各类常用证书、环境管理物质检测报告等，便于客户下载，达到资讯公开透明化并常年更新。

4.5.5 环保宣传

随着全球对环保议题的关注日益升温，金东处于一个敏感地区的敏感行业，面对客户对企业在永续发展上的疑惑和误解，公司主动出击，澄清事实，深入到公司内部和客户中开展永续发展的相关培训和宣导。2013年外销市场环保宣传持续推进，各类环保培训10余场。为推动可持续发展项目也开展了环保系统工程，全力加强营销支援。

4.5.6 外销期刊

从2010年开始，公司开始自行创办外销期刊，陆续推出每月发行的电子期刊E-LETTER、纸质季刊NEVIA NEWS及Sinar News。E-LETTER针对全球客户发送，内容丰富、可读性强，发送对象涵盖了各类客户及分公司并成功与友厂合办，共同宣传。NEVIA NEWS是公司泰国重点客户合办的季刊，为英、泰双语版，内容包括新闻、国际纸浆行情、产品信息、环保宣传等，面向泰国市场的客户发放。为了满足日本客户深入了解金东产品的强烈需求，2012年起由金东主导，集结集团内9家工厂，创刊面向日本客户的杂志Sinar News，围绕产品、市场、环保等版块，提升金光集团知名度，这在集团是第一家也是唯一一家。

4.6 产品责任

公司作为社会一员，高度重视产品质量，从“消费者的健康与安全—产品和服务标识—营销沟通—消费者隐私—合规”，每个环节都设置了缜密的控制体系，进行严格的管控，对所有原辅包材严格执行国家标准，实行按批检验，确保合格物料、半成品进入下一道工序。

4.6.1 消费者的健康与安全

公司建立了ISO9001—2008质量管理体系标准、GB/T28001—2011职业健康安全管理体系规范，涵盖了整个生产质量管理过程，制程管制程序，原物料收料、储存、

发料管制程序，进料检验管制程序，成品检验程序，检验与测试状态管制程序，规定所有与质量、健康、安全有关的变更都须经过专职部门审批；针对生产、储运、销售各个环节，定期进行专项跨部门、全过程的内部自检，形成自检报告，并编制系统的纠正预防实施计划，追踪与监督。

2013年10月通过了“食品级可涂蜡用铜版纸”项目荣获2013镇江科技进步三等奖，2013年11月获得了“高印刷线数白牛皮包装纸”高品认证，这些促进了公司质量管理体系的完善和提升，进一步保障了公司以优质的产品服务市场，维护了消费者的健康与安全需求。

4.6.2 品质保证

公司以中高档铜版纸为主要目标市场，先后开发的外销品牌有“NIREUS、NEVIA、SPACE SHUTTLE、SUNBRITE、ART-TECH XPLOR”，内销品牌有“NEVIA、太空梭、东帆、长鹤、神盾”，以适应不同顾客需求。

公司在1999年建厂投产之初，即建立了ISO9001质量管理体系和ISO14001环境管理体系，后续又陆续通过了OHSAS18001职业健康安全体系、ISO17025实验室认证、ISO10012计量体系认证和PEFC/COC林产品产销监管链体系，并通过内部稽核和外部的监督访问不断改进和完善质量保证体系。

1. 自动化品质控制

采用国际先进的设备，对重点品质参数进行在线监视、检测，并自动进行调整，确保了产品品质的稳定及一致性。主要有：ABB公司的QCS在线检测控制、ULMA纸病在线侦测系统、BTG湿端参数在线侦测系统等。

2. SPC（统计制程控制）与SPDA（品质诊断和调整）系统的应用

自行开发出生产各段之SPC电脑系统，充分体现了“品质管理，预防为主”的思想，生产部门根据在线异常反馈，及时进行分析改善，减少了异常品的产生，真正实现品质的预防控制。

3. 实行全过程检验制度

采用源头控制，优先选用通过ISO9001、ISO14001认证、合作信誉良好的供应商，以此确保原材料的质量。

对生产过程进行班查、日检等自主检查工作；对重要工序进行巡查、巡检、抽检；开展整体工序质量审核，

保证了生产过程的工序质量，避免不合格品流入下道工序。

4. 全员品质管理制度

公司开展全员质量管理活动，建立起各工段岗位质量责任制，明确工作责任，严格按照标准实施生产，通过开展经验交流、技能比赛以及对特殊岗位进行技术培训、考核等手段提高员工技能。

5. 全面开展各种类型改善小组

运用CTR、6 Sigma等先进管理方法，通过广泛的SDA/SGA技能开发和品管圈等小组活动，持续优化和改善流程，做到了预防为主的全过程控制和改进。

公司2003年开始推行全面质量管理，先后获得江苏省质量管理奖、全国质量管理奖鼓励奖、全国用户满意企业、江苏省质量信用等级AA级企业、首届镇江市市长质量奖。公司产品获得了省、市名牌产品和全国用户满意产品，“太空梭”牌铜版纸还被评为“重点名牌产品”。

4.7 社会贡献

公司作为镇江地区的一家大型外资企业，从建设伊始就将“和为贵”作为企业文化的核心价值观，并且一直在构建“和谐社区”、履行企业社会责任上积极行动着，主要体现为敦亲睦邻、爱心助学、扶贫帮困、文化事业、

公益慈善、全员义工等方方面面。2013年公司公益捐赠费用总额为1992437.87元。

4.7.1 帮学助困

捐资助学，扶贫帮困一直是金东公益活动的重点项目之一，从公司到个人都持续开展捐助活动，其中包括新春慰问公司贫困员工及周边社区居民，设立员工大病基金，邀请贵州谷林小学师生来镇交流学习，并且为所有谷林小学学生统一购置春秋季校服，在镇江新区针对所有大港街道社区设立敦亲睦邻奖助学金，向特教中心捐赠爱心修车房，开展希望工程助学活动以及向镇江市慈善总会及新区慈善总会捐款等。

4.7.2 义工制度

金东鼓励员工多参加社会公益活动，积极倡导员工为社区服务。从2008年起公司正式规范实施《员工义工管理办法》，倡导员工积极参加义工活动，并且规定员工每年必须满8小时义工时间方具有晋升资格。

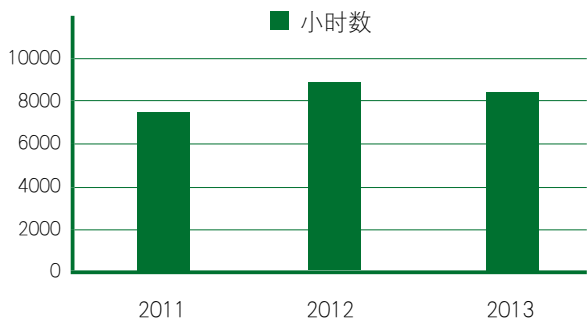
目前，金东已在镇江各大医院、社会福利机构、米山社区、火车站、博物馆等公共场所共设立了15个义工服务点。2013年，增设了大港兴港路口和镇江丁卯桥路口两

2013年主要捐赠情况一览表

序号	捐赠内容	现金 (元)
1	联合国全球契约捐款	62,779.00
2	谷林小学捐赠课桌椅	37,774.00
3	捐赠新区消防大队一辆消防车	805,000.00
4	捐赠谷林小学校服	11,900.00
5	谷林小学奖助学金	3,190.00
6	2013年谷林小学支教费用	7,030.00
7	儿童节大港等小学捐赠费	15,000.00
8	感恩活动向残联捐赠电脑	3,230.00
9	高桥镇扶贫捐赠	150,000.00
10	中秋慰问高桥村困难家庭	15,000.00
11	南林大基金会捐款	200,000.00
12	镇江慈善总会捐赠费	500,000.00
13	捐赠大港派出所一辆面包车	181,534.87
合计:		1,992,437.87



2011—2013年金东义工活动情况



个义工站点，协助交警值勤，道路疏导工作。

2013年全年参加义工8124人次，累计奉献35808小时。

4.7.3 感恩活动

2013年公司为了创建“和谐工厂、和谐社区”，开展了一系列感恩活动。

感恩桌面设计、感谢卡比赛、感恩提案征集，营造浓厚的感恩氛围。

“你用纸，我种树”3.12植树活动，旨在通过开展

植树造林，保护自然，美化环境，倡导感恩文化，体现企业与自然的和谐，促进中国造纸业的可持续发展。

地球一小时活动于2013年3月23日晚20:30-21:30进行，倡导低碳生活方式，对树立员工的环保意识起到了较好的引导作用，提高公众的节能意识。

“无肉日”活动，在员工中提倡讲营养、吃素食，此举旨在呼吁人们共同关爱地球。“保护环境，美化镇江”环保拣垃圾活动。以实际行动感化和影响周围的人，纯净我们的生存环境，为建设美好的家园贡献一点力量。

爱心助残，向健康路街道残疾人综合服务中心捐赠了一台电脑设备，并安排IT人员教导社区残疾朋友如何操作，圆了残疾朋友的电脑梦。

在新区平昌新城开展“消防安全服务”活动，通过展牌和画册宣传消防知识；指导小区群众灭火器的正确使用方法；演练紧急逃生办法；检查小高层消防设施。藉此增强新区全民消防安全素质，改善新区消防安全环境。

此外，公司还组织志愿者走进敬老院，与老人和孤儿们共度重阳节；组织义工带空巢孤寡老人们游镇江新区，览城市新貌；组织各社团暑假在镇江米山社区开设丰富多彩的课程，丰富孩子们的暑期生活。

金东纸业非常关心您对这份社会责任报告书的意见。请就本报告提出您的意见和见解并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

1、在本报告中，您有没有找到您需要的内容？如果没有，请写下您想要的内容。

Blank area for providing feedback on the report's content.

2、报告中哪一部分您最感兴趣？

Blank area for indicating the most interesting part of the report.

如果愿意，请告诉我们关于您的信息：

姓名 _____	职业 _____
机构 _____	联系地址 _____
邮编 _____	E - mail _____
电话 _____	传真 _____

金东纸业（江苏）股份有限公司

GOLD EAST PAPER (JIANGSU) CO.,LTD.

免费服务热线：8008283768 www.goldeastpaper.com.cn

电话：86-511-88998888 传真：86-511-88997000

地址：江苏省镇江市大港兴港东路8号 邮编：212132