



2020 年度企业社会责任报告

2020 Corporate Social Responsibility Report

## 关于本报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

尊敬的利益相关方，《上海晨光文具股份有限公司 2020 年度企业社会责任报告》是晨光文具向社会公开发布的第三份企业社会责任报告。本报告旨在真实反映本公司社会责任的发展与实践，向股东、员工、政府、客户与消费者、合作伙伴、公众等利益相关方公开报告企业运行情况，帮助利益相关方全面了解公司的企业社会责任实践信息。

**时间范围：**2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日

**发布周期：**本报告为年度报告

### 报告范围

报告覆盖上海晨光文具股份有限公司及下属公司，为便于表达，在报告的表述中分别使用“晨光文具”、“晨光”、“公司”、“我们”等称谓。

### 编写标准

本报告撰写参照全球报告倡议组织 GRI《可持续发展报告指南》（GRI-standards）、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 4.0）》。

### 报告获取

本报告以中文简体编写，以中文简体印刷，并有纸质版和电子版两种形式。其中，电子版可在上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）下载阅读。

### 报告审验

本报告经公司 2021 年 3 月 26 日召开的第五届董事会第五次会议、第五届监事会第四次会议审议通过。

---

# 目录

一、公司概况	1
(一) 基本情况	1
(二) 发展历程	2
(三) 本年度新增荣誉	4
(四) 运营概况	4
(五) 责任沟通	5
二、环境	6
(一) 碳排放	6
(二) 能源消耗	6
(三) 清洁能源	6
(四) 绿色工厂	7
(五) 绿色产品	7
1、环保材料	7
2、可循环使用	8
(六) 绿色经营	8
(七) 环保行动	8
三、社会	10
(一) 产品责任	10
1、设计研发	10
2、制造优势	10
3、化学安全	11
(二) 利益相关方	13
1、消费者	13
2、供应商	14
3、经销商	14
(三) 人力资源	15
1、基本权益	15
2、人才培养	16
3、职业发展	17
4、沟通渠道	17
5、福利体系	17
6、安全生产	18
(四) 公益慈善	19
1、抗击疫情	19
2、脱贫攻坚	19
3、晨光彩虹创意教室	20
4、彩虹在行动	20

5、晨星的孩子.....	21
四、治理.....	22
（一）公司治理.....	22
1、治理体系.....	22
2、内部控制.....	23
（二）公司行为.....	24
1、守法合规——反腐败.....	24
2、纳税义务.....	25
3、分红回报.....	25
4、投资者关系.....	25
5、信息披露.....	26
五、未来展望.....	27

# 一、公司概况

## (一) 基本情况

上海晨光文具股份有限公司是一家“整合创意价值与服务优势，倡导时尚文具生活方式，提供学习和工作场景解决方案的综合文具供应商”，传统核心业务主要是从事**M&G晨光**及所属品牌书写工具、学生文具、办公文具及其他产品等的设计、研发、制造和销售以及互联网和电子商务平台**晨光科技**；新业务主要是发展办公一站式服务平台**晨光科力普**和零售大店**晨光生活馆**、**九木杂物社**。



公司以“让学习和工作更快乐、更高效”为使命，坚持“真诚、协作、专注、共赢、以消费者为中心”的价值导向，致力于实现“世界级晨光”的愿景。

**使命**  
Our Mission  
让学习和工作更快乐更高效

**愿景**  
Our Vision  
成为世界级晨光

**价值观**  
Our Value  
真诚 协作 专注 共赢  
以消费者为中心

晨光文具在全国覆盖超过 8 万家零售终端，拥有晨光生活馆、九木杂物社等 441 家零售大店。同时基于市场需求每年推出上千款新品，产品远销 50 多个国家和地区，合作伙伴遍及全球。公司在过去十余年持续保持两位数的快速增长，2020 年总营收 131.38 亿元，同比增长 18%。

公司总部位于中国上海，拥有总占地面积达 350 亩的工业园区——晨光文具工业园。中国制笔工业基地、中国制笔中心、国家级工业设计中心，以及中国轻工制笔工程技术重点实验室均落户于此。2019 年晨光文具实验室正式获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可，检测能力与世界接轨。

公司每年投入超过 1 亿人民币用于产品和技术的设计研发，生产线上的新品只需 7 天就能呈现在全国的所有零售终端，目前已拥有专利超过 700 项。晨光文具多次获得金点设计奖、红星奖等重量级设计类奖项。2020 年公司防断芯自动铅笔荣获美国 IDEA 设计大奖，公司实现工业设计国际四大奖项（分别为德国红点奖、德国 iF 奖、日本 G-Mark 奖、美国 IDEA 奖）大满贯，产品设计水平再次得到国际专业的认可。

作为深受中国消费者喜爱的民族品牌，晨光文具正在开创一条中国文具的创新之路，从文具到文创到文化，实现中国制造向中国创造转变，从本土品牌到国际品牌的跨越式发展，成为“世界级晨光”。

## （二）发展历程

2020



携旗下以色列设计品牌 Peleg Design 亮相进博，并宣布设立全球设计中心以色列工作室；



晨光文具成功收购上海安硕为控股子公司；携旗下意大利知名绘画品牌 CARIOCA 快乐画进博首秀；

2019

2017



探索行业新零售，开启“以品牌为核心，从文具到文创生活”战略转型；晨光科力普成功收购欧迪中国；



晨光文具在上海证券交易所正式登陆沪市 A 股(股票代码: 603899);

2015

2013



青村工业园落成, 全国文具行业最大的立体仓库投入使用;



在文具行业率先启动“连锁加盟”项目, 同时光明园区落成, 中国制笔中心、中国制笔工业基地挂牌成立, 奠定了文具行业龙头地位;

2008

2005



成为博鳌亚洲论坛指定文具供应商, 至今已助力博鳌论坛十余年;



国内首支按动中性笔 k35 问世, 180 天工艺调试, 17 项工艺优化, 匠心打造晨光经典产品;

2002

1999



晨光落户浦东六里, 拥有员工 100 余人, 先后成立了模具、注塑、印刷装配车间, 生产体系初具雏形;



“晨光”商标正式启用, 确立了自主品牌的发展路径; 并与全国各地的文具代理商合作, 建立伙伴关系;

1997

1989



在汕头谷饶镇横山村的两间小平房, 晨光文具迈出了创业第一步;

### （三）本年度新增荣誉

题名	颁发单位
“上海品牌”认证	上海品牌国际认证联盟
中国轻工业联合会科学技术进步奖一等奖（笔头和中性圆珠笔制造关键技术研发与应用）	中国轻工业联合会
中国轻工业联合会科学技术进步奖一等奖（包含调控器的直液式水性圆珠笔开发及产业化）	中国轻工业联合会
合同信用等级认定证书（2018-2019年度，AAA级）	上海市合同信用促进会
2020 上海民营制造业企业 100 强（第 9 名）	上海市企业联合会/上海市企业家协会/解放日报社
2020 上海制造业企业 100 强（第 27 名）	上海市企业联合会/上海市企业家协会/解放日报社
2020 上海民营企业 100 强（第 39 名）	上海市企业联合会/上海市企业家协会/解放日报社
中国文教体育用品行业抗击疫情、复工复产突出贡献单位	中国文教体育用品协会
金蜜蜂成长型企业奖	商务部可持续发展经济导刊
慈善品牌项目奖	中华慈善总会

### （四）运营概况

2020 年，公司全年实现营业收入 131.38 亿元，同比增长 18%；归属于上市公司股东的净利润 12.55 亿元，同比增长 18%。截至 2020 年末，公司总资产为 97.10 亿元，同比增长 28%；归属于上市公司股东的净资产为 51.93 亿元，同比增长 23%。公司保持健康增长，资产运行状况良好。

主要财务指标	2020 年	2019 年	同比增减(%)
营业收入（元）	13,137,745,727.18	11,141,101,364.44	17.92
归属于上市公司股东净利润（元）	1,255,426,655.27	1,060,083,625.03	18.43
总资产（元）	9,709,908,436.32	7,565,115,311.74	28.35
归属于上市公司股东净资产（元）	5,193,568,712.05	4,201,500,384.99	23.61
基本每股收益（元/股）	1.3558	1.1523	17.66
加权平均净资产收益率（%）	26.91	28.17	-1.26

## （五）责任沟通

晨光文具所获得的价值源于各利益相关方的认可和支持，公司一直坚持通过构建有效的沟通机制同利益相关方建立紧密联系，为利益相关方搭建良好的沟通平台，通过公司官网、官方微博、官方微信、股东大会等形式，与利益相关方进行更积极的交流与沟通。我们主动倾听利益相关方的期望和诉求，并将反馈意见融入到公司有关决策的制定当中。

通过参考自身经营策略、所处行业标准、国内外企业社会责任准则等方面，晨光文具辨识出可能对公司或利益相关方造成影响的企业社会责任重大性议题。未来我们期望达成一年一次的利益相关方访谈，汇总各方关注的要点，在此基础上结合法律法规、社会热点及行业趋势，确认公司年度重大性议题。公司也会持续关注议题的适当性，并及时进行修正。

利益相关方	关注议题	沟通方式	期望
政府	1. 经营绩效 2. 产品与服务 3. 社会责任	现场访查 咨询答疑 征询资料及评估	加强社会责任建设，积极配合政府，带动当地的经济发展与建设
股东	1. 公司治理 2. 经营绩效 3. 社会责任	定期/临时报告 业绩说明会 股东大会	管理层能够为股东和投资者争取最大利益，实现公司的可持续发展目标
消费者	1. 产品与服务 2. 品牌形象 3. 社会责任	满意度调查 促销活动 售后服务	能够提供更为贴心的产品服务，在运营过程中融入更多的绿色环保理念
供应商/经销商	1. 诚信经营 2. 供应链管理 3. 产品与服务	供应商评选 经销商培训 意见反馈	保持密切良好的合作关系，一起实践社会责任，实现可持续发展目标
员工	1. 合法权益 2. 人才培育 3. 职业发展	薪酬福利 员工培训	期望公司能够继续关怀员工，保障员工权益并不断提高员工福利
媒体	1. 经营绩效 2. 品牌形象 2. 社会责任	公司官网 新闻发布	发挥行业标杆效应，带动更多同行参与到社会责任实践当中去
社区	1. 经营绩效 2. 扶贫救济	公益活动 志愿者服务	在带动当地发展的同时，通过举办更多各式各样的社区活动，增强与社区居民的沟通和交流
环境	1. 节能减排 2. 清洁能源 3. 生态保护	限制有害物质使用 减少碳排放 开展环保宣传活动	公司在生产过程中严格把控有害物质使用，主动承担起减少温室气体排放的责任

## 二、环境

### （一）碳排放

公司坚持绿色低碳发展理念，积极推进节能降耗工作，将保护环境、促进可持续发展视为企业不可推卸的责任。

根据2020年度碳核查单位对我公司的碳排放核查，2019年度公司碳排放总量为57,773吨。2020年公司继续开展降本增效节能改善：（1）光明园区光伏发电全面投入使用；（2）青村园区光伏发电开工实施，下半年并网发电；（3）光明园区空压机余热回收；（4）青村园区压缩空气跑冒滴漏改善；（5）水泵节能改善等等。预计全年可减少用电500万度，降低碳排放量3,940吨。

鉴于公司产品市场保持快速增长会带来一定的能耗增加，同时上半年受疫情影响，2020年度公司碳排放总量下降5%，约55,528吨。

### （二）能源消耗

为落实上海市委、市政府关于能耗总量和强度“双控”工作部署，确保完成“十三五”能耗“双控”目标，根据上海市发改委《关于印发2020年节能减排和应对气候变化重点工作安排的通知》要求，经信委2020年能耗总量和强度控制目标为：规上工业单位增加值能耗力争有所下降；能耗增量170万吨标准煤左右，力争控制在140万吨以内。

2020年，晨光文具年耗总量和强度控制目标如下表所示：

单位名称	能耗总量目标 (吨标准煤)	能耗强度目标		
	目标值	目标值	强度指标名称	强度指标单位
上海晨光文具股份有限公司	17,385	0.051	单位产值能耗	吨标煤/万元

### （三）清洁能源

公司积极推荐清洁能源建设，已经先后在光明园区与青村园区开展了光伏发电项目的建设，并且已经全面并网发电投入使用，总容量达8Mw。2019年光伏发电

电量为 414 万度，减少碳排放量 3262t/CO<sub>2</sub>，2021 年预计发电量为 800 万度，可以减少碳排放量约 6300t/CO<sub>2</sub>。由于公司整体用电量较大，碳配额运用的是历史排放法，光伏能源不足以抵消公司的碳排放，只能实现相对减少。

#### （四）绿色工厂

依据《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，公司秉持可持续发展理念、贯彻保护生态环境、节约资源的方针。

公司重视环境保护：厂区绿化率较高；塑料原粒边料通过粉碎再造粒循环使用，不会产生固体垃圾，避免环境污染；用于包装的纸板边角料通过分级卖给当地回收站后再造纸循环使用。

公司生产过程中没有掺加有危害的回收废料，不会产生对人体健康造成危害的挥发性气体，生活废水按照当地政府的污水处理规定操作执行。在日常管理中，公司加大对“三废”的监测与治理，确保“三废”100%达标排放，减少对环境的影响。

#### （五）绿色产品

##### 1、环保材料

全食品级水彩墨水的研发和制造取得突破，极大提升儿童美术品类的安全性，为消费者的健康提供保障；开发国产无铅材料应用于笔头的制造加工，解决核心材料供给安全性，为国家的环保事业添砖加瓦；国家十三五重点研发计划项目《制笔新型环保材料》的工作顺利开展中，且已完成多个子课题的研究。

随着世界各国对笔类产品的环保和质量要求不断提升，高环保性、高功能性和多样性是笔类产品发展的必然趋势，采用新型环保制笔材料成为制笔行业的必然要求。公司对无铅材料的开发和应用，可提升我国制笔行业整体技术水平，提高产品利润率和附加值，加快我国制笔行业由大国向强国转变。制笔新型环保无铅材料产业化推广后，可以减少非环保材料的年使用量，避免铅等重金属元素对

人体的危害，减少 VOC 排放量，降低能耗，具有良好的社会生态效益。

## 2、可循环使用

公司产品倡导长期使用：使用便于替换的替芯等消耗品，减少浪费；采用大容量笔墨笔芯，更加耐用。

近年来，废弃产品回收处理日益受到政府和社会各界的关注，相关法律、法规的出台对回收处理提出了更高的要求，公司下设质量分理小组根据规定流程对废旧产品进行回收利用。

### （六）绿色经营

公司不同中心及部门各司其职履行绿色经营理念，其中生产中心负责系统持续节能降耗、清洁生产、保护环境的管理，实现自然资源最大化节约；研发中心负责节能新工艺新技术的研发和推广；设备工程部负责能源使用的监督和管理，对能源数据进行统计，帮助工厂改进和提高，同时根据公司能耗状况，提出节能减排方案，并组织实施；基建部对新建项目进行环境评估，保证满足生产、生活所需资源的环保需求。

除此之外，公司积极倡导绿色办公，鼓励员工从工作和生活的点滴入手，养成低碳生活习惯；利用世界环境日等契机，组织形式多样的环境保护活动，倡导践行绿色环保生活方式，提高员工和公众的环保意识。

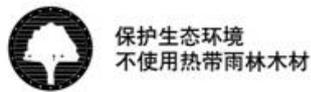
### （七）环保行动

2020 年底，晨光公益基金会与甘肃省红十字会以及青梭公益发展中心开展合作，在中国四大沙漠策源地的民勤县建立梭梭林，首期投入 35 万元，所有善款在 2021 年将能种植近 900 亩梭梭树。



晨光的控股公司安硕文教在保证安全品质的前提下，逐步改善工艺、减少浪费，最大限度利用现有资源。

为了减少在铅笔生产中对椴木（国家二级保护树种）的使用，安硕文教于2009年率先攻克“采用速生杨木代替了椴木制作铅笔笔杆”的工艺难题并开始投入生产。从伐木取材到种树造林，安硕文教将安全环保的理念渗透至从上游到下游的整个产业链中，在国内拥有上千亩的原材料用材林基地。



(非热带雨林树种认证标志)



## 三、社会

### (一) 产品责任

#### 1、设计研发

凭借出色的设计理念，晨光文具悦动摇摇笔获得德国 iF 设计奖；晨光自主研发的自动切胶带座包揽两项国际大奖——德国 iF 设计奖与红点奖；晨光防断芯自动铅笔荣获美国 IDEA 设计大奖，公司实现工业设计国际四大奖项大满贯。



公司倡导环保设计，提出设计简约化和设计无色化。设计简约化指简化零件，减少机械工序，节约能源，降低二氧化碳排放量；设计无色化指采用无色塑料，尽量避免有色印刷，降低使用污染环境的色粉，为地球减负。

#### 2、制造优势

公司突破国外技术壁垒，掌握了具有自主知识产权的原材料配方和生产制造工艺，大幅提高文具原材料和成品的国产化率。公司自 2010 年起就被认定为国家级高新技术企业，并建设有“国家级工业设计中心”、“中国轻工业制笔工程技术重点实验室”、“上海制笔工程技术研究中心”等多个国家级或省部级的技术平台，公司检测实验室具有 CNAS 认证资质。

同时基于多年的规模化制造经验、自主模具研发能力、稳定的供应链体系、完善的品质控制体系以及多种信息管理系统的引入，公司具备了大规模制造情况下的优良的制造质控水平。优良稳定的品质赢得了消费者的普遍认同和好评。公

司大力推广智能制造技术在文具行业生产和检测环节的应用，在各项关键环节中应用机器视觉技术，大幅度提高生产检测效率，为整个行业由粗放型向精细化升级转型起到标杆示范作用。



### 3、化学安全

#### (1) 原材料安全

公司不仅为消费者提供高品质的产品，还承担了强烈的社会责任，非常关注消费者对产品的健康安全需求，在产品的全生命周期都使用绿色、环保材料，并且要求产品满足国内外的环保、安全标准要求。我们生产的学生文具全部通过了中国的强制性安全标准 GB21027-2020《学生用品的安全通用要求》，满足其中 8 种可迁移元素限量要求（详见下表 1）。除此之外，我们的儿童美术产品，还满足欧盟最先进的环保标准 EN71-3 中 19 种可迁移元素的限量要求（详见下表 2）。

表 1 可迁移元素的最大限量

单位：毫克每千克

产品名称	元素的最大限量							
	锑 Sb	砷 As	钡 Ba	镉 Cd	铬 Cr	铅 Pb	汞 Hg	硒 Se
油画棒、蜡笔、水彩画颜料、橡皮擦、修正液、修正带、修正贴、修正笔；水彩笔、自来水笔、油墨圆珠笔、中性墨水圆珠笔、水性墨水圆珠笔、记号笔、白板笔、荧光笔、铅笔、油墨/墨水、铅芯；可触及的学生用品的印、刷、涂部分	60	35	1000	75	60	90	60	500
彩泥	10	10	350	15	25	25	10	50

表 2 玩具材料的迁移限量

元素	迁移限量		
	第 I 类 mg/kg	第 II 类 mg/kg	第 III 类 mg/kg
铝	5625	1406	70000
铍	45	11.3	560
砷	3.8	0.9	47
钡	1500	375	18750
硼	1200	300	15000
镉	1.3	0.3	17
三价铬	37.5	9.4	460
六价铬	0.02	0.0005	0.2/0.053
钴	10.5	2.6	130
铜	622.5	156	7700
铅	2.0	0.5	23
锰	1200	300	15000
汞	7.5	1.9	94
镍	75	18.8	930
硒	37.5	9.4	460
锶	4500	1125	56000
锡	15000	3750	180000
有机锡	0.9	0.2	12
锌	3750	938	46000
第 III 类玩具材料（可刮取玩具材料）的六价铬迁移限量已由委员会指令 EU2018/725 修订。新限量（0.053mg/kg）的生效日期为 2019 年 11 月 18 日，在此日期前，适用 0.2mg/kg 限量。			

## (2) 供应商管理

公司在新供应商导入前的现场审核时，开展污染源是否取得环评手续、文件及批复的调查，并在引进审批表中点检确认。

## (3) 安全管理

根据国务院发布的《危险化学品安全管理条例》规定，危险化学品安全管理，应当坚持安全第一、预防为主、综合治理的方针，强化和落实企业的主体责任。

公司不同部门各司其职承担起原材料安全管理的职责：技术中心负责原材料安全性清单；品管部负责原材料安全检测；采购中心对化工危化品严格实施定量采购，定点存放；安全办则严格把控危化品流动状态。

## (4) 产品召回

晨光文具为加强对缺陷产品召回事项的管理，消除缺陷产品可能导致的伤害，保障消费者的人身和财产安全，根据《中华人民共和国产品质量法》、《缺陷消费

品召回管理办法》等法律法规制定了《产品召回管理制度》，并按制度执行。

## **(二) 利益相关方**

### **1、消费者**

公司始终将客户放在首位，致力于为客户提供更为优质的服务、提升客户服务体验、不断加强服务创新、丰富服务渠道、保障消费者权益。

#### **(1) 满意度调查**

赢得客户满意是我们对产品及服务的不懈追求。公司定期从服务、产品质量、业务水平及顾客忠诚度等方面开展满意度调查，了解客户对公司产品及服务的反馈，为提升服务质量提供有力保证。同时，公司积极规范市场竞争行为，防止不正当竞争、打击假冒伪劣产品、保护消费者权益。

#### **(2) 产品质量**

公司制定了一系列严格的产品质量内控标准和制造流程管控制度，从原材料采购、产品制造到后续的销售服务各个环节，公司产品均严格执行相应的国家标准、行业标准，没有国家或行业标准的，严格按照本公司制定的企业标准来执行，确保产品质量符合标准要求，不断提升消费者的使用体验。

#### **(3) 售后服务**

投诉联网机制是上海市消保委一直以来探索与企业建立合作，使消费争议能够先行和解的成果。消保委通过“12315”系统及时将投诉信息转派至被诉企业，使企业第一时间知晓并处理投诉案件。

为了最好的发挥联网机制的作用，公司制定了售后服务工作制度，明确处理消费者投诉的部门和人员。相关人员每日登陆 12315 投诉处理系统查看与公司有关的投诉信息，于收到投诉的 1 个工作日内及时联系消费者，记录联系内容，并且在 15 个工作日内与消费者协调和解，无法达成和解的，均耐心与消费者进行沟通解释，力求使消费者满意。

#### **(4) 隐私保护**

公司充分尊重客户的隐私权，加强客户信息安全管理及保护，防止客户信息泄漏，维护客户权益。

## 2、供应商

### (1) 协作共赢

公司秉承伙伴天下的经营理念，长期致力于建设高水准的供应链伙伴生态体系。公司不断迭代升级供应链的科学管理，在全价值链信息协同、全流程库存优化、供应链金融支持、品质及订单管理信息化及供应商绩效优化等领域取得新的实践成果，让合作伙伴具备更强的经营体质，合作伙伴的忠诚度与经营能力同步提升。

### (2) 公平诚信——反腐败

公司建立公平诚信的采购供应体系，定期召开供应商大会，加强与供应商的交流与合作，实现合作关系的稳定和发展。通过建立健全相关制度，加强资金管理和财务风险控制，保障资产和资金安全，确实保障供应商的合法权益。

为增强业务人员的廉洁意识，公司还严格按照国家相关法律法规要求约束经营人员的从业行为，防范商业贿赂，推行公开招标，实行阳光采购，杜绝徇私舞弊、暗箱操作、商业贿赂等不正当交易，切实保障公司和供应商的合法利益，维护良好的交易环境

### (3) 责任共担

公司对供应商通过质量管理体系（ISO 9001）、环境管理体系（ISO 14001）和职业健康安全管理体系（ISO 45001）认证方面提出了一定要求，敦促供应商增强社会责任意识，使其认识到推行社会责任有利于企业健康发展和长期利益，从而能够积极实施企业社会责任管理，完善企业运营理念。

## 3、经销商

### (1) 协作共赢

基于文具产品特性以及国内文具消费的现状，公司针对性地建立了以区域经销为主，结合办公直销、直营大店销售、KA 销售、线上销售和境外经销的销售模式，并且率先在国内文具行业规模化开展零售终端的品牌销售管理和特许经营管理。

公司在文具行业零售终端网络覆盖的广度和深度具有明显的先发优势和领先优势，体现在高效的分销体系管理与高覆盖的国内终端网络。截至 2020 年，

公司在全国拥有 36 家一级（省级）合作伙伴、覆盖了 1,200 个城市的二、三级合作伙伴和大客户，超过 8 万家零售终端。



## （2）持续优化

为更好了解各合作伙伴对相关服务的满意程度，公司每半年进行一次客户满意度调查，以此为依据把握客户真正需求，将其转化为公司服务目标。通过客户填写回传《客户满意度调查表》反馈的有关情况及提出的建议进行细分，针对性地为不同客户制定有效的解决方案，弥补服务上的不足，满足客户个性化服务需求，为客户提供更全面更优质的服务。

## （三）人力资源

过去的成就，依靠的是每一个晨光人的努力付出；未来的伟业，需要更多的晨光人接力奋斗。人才是公司未来发展最宝贵的资产；同时，公司未来广阔的发展空间，是各位伙伴最好的职业平台。我们倡导真诚、协作、专注、共赢、以消费者为核心的价值观。我们致力于为大家提供可持续发展的机会和空间，创造实现人生价值的氛围和环境。

### 1、基本权益

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》等法律法规，建立完善的招聘机制及薪酬福利体系，尊重、保障和维护每一位员工的基本权益。

公司秉承公平、公正的原则，依据岗位素质要求招聘员工，杜绝性别、年龄、地域等歧视。公司坚持“以人为本”的理念，合法合规进行劳动关系管理，劳动合同签订率 100%。同时公司严格按照国家和地方有关规定执行社会保障制度为员工办理五险一金。

## 2、人才培养

晨光文具人力培养的基本目标是打造“世界级团队”，建立一支道德高尚、工作热诚、素质优秀的员工队伍，通过创造一种自我激励、自我约束和促进优秀人才脱颖而出的人才选拔培育机制，为企业的快速成长和高效运作提供保障。

公司为员工提供多种形式的培训，包括但不限于以下几项：

### (1) 新员工培养体系

不仅帮助新员工顺利地适应新环境和新的工作岗位，更点亮了新员工认同晨光文具的企业文化，增强责任感和使命感的星星之火。



### (2) 专业能力培养体系

晨光文具为生产骨干提供系统性职业技能培训，提高生产骨干的专业素养；让公司多年的技能积淀得以传承，形成“传、帮、带”的组织氛围，从而为公司培养“技术优、有认证”的技能人才。



### (3) 管理能力培养体系

晨光文具为各级管理者提供的一系列管理能力提升培训，系统性提高管理者的管理素能；让公司内部管理更加规范、有序、高效，形成并沉淀晨光统一的管理语言、管理风格和管理理念，从而为公司形成“懂运营、精管理、善领导”的管理人才梯队。



### 3、职业发展

晨光文具为员工提供同行业中具有竞争力的薪酬，一如既往地提拔那些认同晨光文具文化、具备优秀的专业素质、勇于承担责任的员工，并为他们提供晋升的职业通道。晨光文具建立起了多条职业发展通道，建立不同层次人才梯队，不断培养和选拔职业优秀员工，重点培养通用型和复合型管理人才、精深技能的专业带头人，为员工提供多样的发展路径。

### 4、沟通渠道

公司倡导管理透明、责任明确、主动沟通的执行文化，鼓励员工与员工、上级与下级保持平等畅通的对话，员工可通过上下级面谈、人力资源中心、公司意见箱、公司组织的意见调查、公司所发布信息中的联系方式等渠道和方式，向公司提出合理化建议或意见。

### 5、福利体系

员工关怀是员工健康成长、企业可持续发展的基本保障。通过对员工的照护和关怀，培养员工更加阳光的心态，营造更加和谐的团队氛围；提升团队凝聚力、创新力和执行力，推动企业战略目标的实现。

#### (1) 办公文娱

晨光文具为每一个员工提供快乐舒适的生活环境和轻松愉悦的办公环境。整洁优美的办公大楼、书吧、健身房、室内篮球场、培训室、员工宿舍、员工餐厅等硬件配套设施，定期举行员工工余活动，如运动会、艺术节、周末晚会，让员工能在工作之余，结合各自兴趣，丰富生活，享受生活。

## (2) 晨光心计划

晨光彩虹公益设立晨光心计划，向员工提供重大疾病医疗补助以及优秀子女奖助学金计划，凡是符合标准之员工均可向公司申请补助，申请员工领款后需在未来一年内完成累计 3 小时的志愿服务时数。2020 年晨光心计划共发出 8 万元现金。



## 6、安全生产

在保障安全生产、应对突发事故方面，公司制定了《安全生产管理制度》、《安全生产教育制度》、《消防安全管理制度》、《防台防汛防雷击应急预案》等一系列规范操作指引，通过加强职工上岗前的安全培训、改进火灾等各项事故防护设施的配置、定期或不定期的安全生产检查等多项具体措施，严格防范生产过程中的潜在不安全因素。

2020 年，安全办组织的安全培训包括安全基准培训、特种作业人员培训、预案演练培训、KYT 活动培训、防暑防汛培训等，共计 5600 余人次参加。由人力资源及各分厂负责的新员工入职安全培训，在新员工正式上岗入职前完成；由各分厂负责的日常安全培训，每月至少开展两次有签到记录的日常安全培训，实现一线员工全覆盖。按照国务院《生产安全事故报告和调查处理条例》，2020 年度公司未发生安全事故。

#### （四）公益慈善

晨光文具致力与政府、社区及非政府组织携手，助力运营所在地经济发展、改善居民生活质量，持续开展慈善公益事业，促进社会和谐发展。

2015年9月，晨光文具成立了晨光彩虹公益专项基金。晨光彩虹公益针对乡村教育问题开展了多项公益活动，例如“金种子助学计划”、“彩虹创意教室”、“彩虹在行动”、“晨星的孩子”等。作为文具行业的领跑者，晨光文具希望透过自身的影响力，将善的理念传播给更多的孩子们，相信未来他们也能将这份爱、这些故事传播下去，在社会中播下更多的金种子。

2020年，公司捐赠300万元建立“上海晨光公益基金会”，期望未来能更全面地开展公益事业，将社会责任更好地融入到企业发展战略当中。2020年度晨光文具共捐出600多万文具和现金用于公益事业。

##### 1、抗击疫情

2020年初，全社会都经历了一场没有硝烟的战役，无数英雄们奉献在一线，守护国人的健康安全，公司上下也竭尽所能，为爱支援。公司子公司晨光科力普第一时间排除万难挺进武汉，开通防疫专线，优先向防疫一线提供防护物资；发挥自身渠道优势、优化资源，加强防疫商品及物流等应急保障能力，助力广大企业更高效、全面地开展防护工作。公司子公司晨光办公快速出击，压缩开发周期，在两周内推出办公防疫产品，承载了非常时期的社会责任。晨光彩虹公益也在开学之际，向湖北捐出七万个口罩，向多所学校提供价值40万元的防疫套装，为孩子的开学保驾护航，捐出足够万人使用的防疫套装。

##### 2、脱贫攻坚

2020年是脱贫攻坚收官之年，晨光彩虹公益在脱贫攻坚路上也没有缺席。在国家取得阶段性胜利后，下一步，我们将专注防止返贫，持续关注乡村教育以及乡村振兴。从2015年9月开始，金种子助学计划走过14个省份32个贫困县，发出10万个金种子文具大礼包，价值超过2700万元，扶贫先扶智，教育是连结乡村与都市的桥梁，唯有良好的教育能够带领孩子们走向光明的未来。近五年，

我们发出超过 250 万元的奖金用于奖学助教，以实质的资金支持教育。同时我们紧跟国家扶贫路线前行，面向全国乡村学校开放申请文具大礼包，将公益的理念传递给合作伙伴，现在全国已经发展出 11 个分社，每个地区的彩虹公益分社均由区域合作伙伴总经理担任社长，协助地方政府以及社会组织开展公益活动。

### (1) 扶贫——“金种子”助学计划

2020 年，晨光彩虹公益共捐出 9650 份金种子礼包，总价值约 232 万元，涵盖 10 个省份，受益师生超过一万人。

### (2) 后脱贫攻坚——“春蕾计划”

2020 年底，上海晨光公益基金会与上海市儿童基金会达成合作，捐出 15 万元用于 100 名云南省女大学生的生活补助。春蕾计划是由中国儿童少年基金会发起的抢救失学女女童计划，晨光文具积极响应，为我国女童教育贡献一份力。

## 3、晨光彩虹创意教室

晨光彩虹公益从受助地区反馈的情况发现，创意是素养教育的基础，阅读和艺术教育对于唤醒与塑造儿童人格、美感有著重要作用，晨光文具在文创方面有丰富的资源与经验。利用这些优势，彩虹公益不断建立并完善“晨光彩虹创意教室”，截至 2020 年共创立了 30 间创意教室。



## 4、彩虹在行动

彩虹公益积极与社会中其他志同道合的伙伴一起运用自身优势发挥集合影响力，集合影响力带来的社会创新可让多方获益，近几年彩虹公益深度参与我国乡村教育议题，希望让偏远地区的孩子也能够接受同样优质的教育。

### (1) 马云公益基金会

2020 年持续携手马云公益基金会乡村教师与校长计划，连续第三年资助乡村教师开展教学计划，2020 年共向 100 位乡村教师与 20 位乡村校长提供了价值

215 万元的文具，让学校老师能够放心开展教学计划。

### (2) 深圳壹基金公益基金会

2019 年起，与壹基金达成合作，打造具有艺术风格的温暖包，温暖包提供了各式生活用品，在冬天的时候提供让孩子温暖过冬的物资，2020 年也向壹基金提供价值 86 万元的 5 万盒油画棒，让孩子在穿暖吃饱的同时也能够尽情挥洒创意。

### (3) 抖音公益

2020 年教师节之际，彩虹公益与抖音公益联合发起教师节全网活动，发挥企业彼此优势连动社会关注乡村教育议题，活动期间获得全网点阅读量超过 20 亿，有效采用新媒体方式发挥公益的力量，善尽社会责任同时也展现品牌力量。



## 5、晨星的孩子

2020 年，晨光彩虹公益持续投入 30 万元现金用于支持自闭症孩子的创意培训，并且举办大赛选出优秀作品。2020 年公司开发了四款公益产品，产品所得利润将反馈回项目运营中，同时我们也提供小作者优秀作品奖金，举办参访活动、讲座等，希望带领孩子们融入社会，打造授人以渔的新公益模式。晨星的孩子产品在国内重大展会中展出。





监督机构和经营管理层之间权责明确、相互协调、有效制衡的机制。

公司董事会共有 7 名董事，其中独立董事 3 名。独立董事严格按照公司《董事会议事规则》、《独立董事工作制度》等规定，对公司聘任高级管理人员、关联交易等重大事项的审议过程和决策程序进行了审慎监督，并发表了专业性独立意见，有效地履行了独立董事的工作职责，促进了公司规范运作，为公司的快速发展保驾护航。

公司董事会下设的战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会均严格按照相应实施细则开展工作。2020 年，公司董事会审计委员会共召开 5 次，提名委员会召开 2 次，战略委员会召开 1 次，薪酬与考核委员会召开 1 次，在促进公司经营管理、规范运作中，充分发挥了其专业性作用。

## 2、内部控制

公司董事会根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求建立健全和有效实施内部控制，监事会对董事会建立和实施内部控制进行了有效监督，管理层负责组织领导企业内部控制的日常运行。公司已建立了一整套管理制度和流程，对公司重大经营决策、投融资、关联方交易、资产管理及各种款项支付、费用报销的审批程序、审批权限及责任等皆做了详细的规定。

同时，在董事会审计委员会指导下，审计部独立开展审计工作，对内部控制设计和执行的效果与效率进行评价。2020 年度，公司内部控制体系基本健全，未发现对公司治理、经营管理及发展有重大影响之缺陷及异常事项。

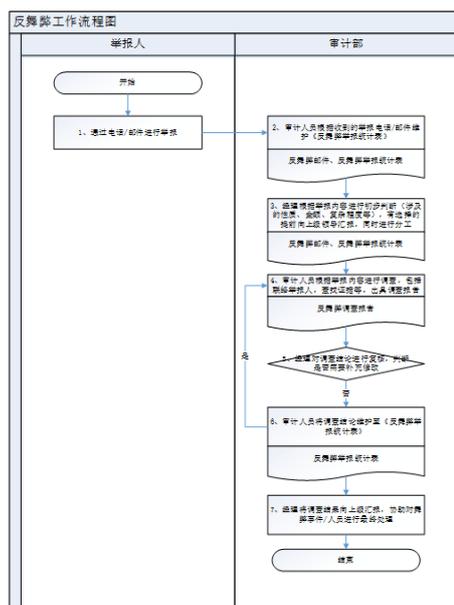
公司关注内部管理风险和内控体系的建设，持续优化、完善内部控制业务流程及相关配套制度，不断改善内部控制环境，加大培训和宣传力度，使包括管理层在内的各级人员能提高风险和控制意识。同时，提高风险管理审计工作效率，强调对风险的实质性消除或降低，避免内控缺陷的重复发生。另外，注重通过 IT 手段或流程改善方法根本性地解决问题，最终提升内控管理水平。

## （二）公司行为

### 1、 守法合规——反腐败

遵纪守法是企业开展运营的前提和基础，晨光文具注重经营风险管理，持续推进合规制度建设，积极倡导合规文化，全面保障企业的稳定运营。公司不定期组织各职能部门相关人员参加守法合规培训，2020 年度开展了包括广告合规培训、产品标签标识合规培训、知识产权合规培训等 13 场法律法规培训。

除相关培训以外，公司建立了完善的反舞弊制度，设立了举报专用电话、邮箱，鼓励举报舞弊行为。在晨光云集成平台以及 OA 的显著位置，公司都放置了链接，以宣传举报舞弊的具体方式。公司定期制作反舞弊宣传海报，在公司人流量大的区域以及各个分厂进行全面张贴，对于张贴的海报进行定期检查，如果有遗失情况还会进行补充张贴。



不仅是对于内部成员，对外公司还与所有年度供应商签订《阳光采购廉洁公约》，其中也包含举报方式。员工及与公司直接或间接发生业务关系的社会各方可通过举报电话、电子邮箱等各种途径举报公司及其工作人员实际或疑似舞弊案件的信息。与此同时，公司还利用微信公众号平台及企业微信平台面向公司全体员工以及供应商进行反舞弊宣传。

## 2、纳税义务

公司把依法纳税作为履行社会责任、回馈社会的最基本要求。长期以来，公司以依法经营、诚信纳税为荣，严守各项税收法律法规，依法履行纳税义务，及时、足额缴纳国家税款。2020 年度，公司依法纳税总额近 7 亿元。根据税务局 2020 年纳税信用评价结果显示，公司 2019 年纳税信用等级为 A 级。

## 3、分红回报

公司重视对投资者的合理回报，充分保障中小投资者利益，实施积极的利润分配政策，并保持连续性和稳定性。根据证监会《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》、《上市公司监管指引第 3 号——上市公司现金分红》，公司制订了《未来三年分红回报规划（2020-2022）》，在具备现金分红条件的情况下，优先采用现金分红进行利润分配。近 3 年公司现金分红占合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的比率逐年上升，均高于 30%，让投资者一同分享公司的经营成果。

分红年度	每 10 股派息数 (元) (含税)	现金分红的数 额(元) (含税)	分红年度合并报表归 属于上市公司普通股 股东的净利润(元)	占合并报表中归属于上 市公司普通股股东的净 利润比率(%)
2020 年	5	463,713,800	1,255,426,655.26	36.94
2019 年	4	368,000,000	1,060,083,625.03	34.71
2018 年	3	276,000,000	806,847,308.41	34.21

## 4、投资者关系

2020 年 3 月 1 日，新《证券法》正式实施，把投资者保护提升到了一个新的高度。加强投资者保护对于资本市场长期稳定健康发展的作用和重要意义已无需多言，如何提高各市场参与方对于投资者保护的主动性和自觉性是进一步提升市场投资者保护水平的关键。对于上市公司而言，投资者关系管理既是加强投资者保护工作的重要内容，也是持续提升投资者保护水平、与投资者形成良性互动、实现公司整体利益最大化的重要抓手。

2020年，公司主动召开了年度业绩说明会，通过线下、线上、电话等多种方式与投资者进行交流，解答投资者的问题，并定期通过上证E互动公开。对于网络平台的投资者提问，公司全部进行了答复，并连续多年积极参加上海辖区上市公司投资者集体接待日活动，集中公开回答投资者关注的问题，保障全体股东权益。

## 5、信息披露

公司按照《上海证券交易所股票上市规则》、《上市公司信息披露管理办法》等法律法规的要求，完善公司信息披露管理制度，严格执行信息披露的有关规定，保证公司信息披露的真实、准确、完整、及时和公正。除此之外公司还积极配合中国证券监管机构通过制度建设进一步加强公司的信息披露工作，全面提升信息披露质量，提高信息披露透明度，为促进整个资本市场的有效性贡献自己的力量。

2020年度完成临时公告40份，定期报告4份，做好重大事项内幕信息知情人登记并及时报备，杜绝内幕交易情形的发生，保证广大投资者能够公平获取公司信息。公司2019-2020年度信息披露工作被上海证券交易所评价为A等。

## 五、未来展望

随着我国经济发展，居民收入快速增加，中等收入群体持续扩大，消费结构不断升级，消费者对产品和服务提出更高要求，更加注重品质，讲究品牌消费，呈现出个性化、多样化、高端化消费特点。

面对消费升级的时代背景及年轻消费群体的需求变化，晨光文具主动迎接挑战，在变革与创新中实现品牌、产品及渠道升级，始终保持着高质量发展的强劲势头。在未来发展的道路上，晨光文具将一如既往地专注匠心品质，应消费者需求变化而不断创新求变，建设具有国际竞争优势的知名品牌，推动行业可持续健康发展，助力中国经济高质量发展。

2020 年是不平凡的一年，所有人都面临了许多挑战，晨光文具在发展的过程中牢记使命，不忘初心，力求回馈社会与助力社会，疫情会让社会缓下脚步，但不会让我们停止脚步。2021 年晨光文具将继续“不忘初心、为爱前行”，以自身在文具产业领域的独特优势，承担社会责任，践行企业责任，在教育事业、慈善事业、扶贫救助等多个领域做出自己的贡献，助推我国乡村教育事业健康发展。