



2024

ESG

得力集团
环境社会与公司治理
(ESG)报告



目录

CONTENTS

总裁致辞	01~02
关于本报告	03~04

走进得力	03~04
公司简介	05
企业文化	05
荣誉及大事记	07

关键绩效表	55~58
-------	-------

附录	59~66
指南指标索引	59
鉴证声明	65

01

治理篇

合规与反腐	13
信息安全	15
ESG管理	17

02

经营篇

绿色产品与创新	19
产品质量与安全	22
化学品安全	25
知识产权保护	27
售后服务	28
可持续供应链	31

03

社会篇

职业健康安全	33
员工培训与发展	35
员工权益	40
社区参与	43

04

环境篇

数字化碳管理	47
应对气候变化	48
绿色制造	49
绿色办公	51
排放物管理	53

总裁致辞

以创新驱动行业未来，于变革坚守发展使命。从文教用品行业到文创科技产业，得力四十多年潜心前行、躬身耕耘，恪守“创造美好产品，服务全球用户”的使命。全球消费市场正经历着前所未有的变革，文创产业既承载着基础民生和文化交流的需求，也面临着数字化转型、绿色低碳、社会责任等多重挑战。我们深知，企业的价值不仅在于商业成就，更在于如何以责任为锚、以创新为帆，在全球价值链重构中为行业树立标杆。

客户为本，以极致重构体验。我们始终将用户需求置于研发体系的核心，不断加大研发投入力度，积极吸引和培养优秀的科技人才，建立“需求洞察-技术攻关-场景验证”三位一体的创新机制。截至报告期末，获得创新属性突出专利授权近50个。“得力云”智能办公平台已服务超过150万家企业用户，超过6,000万员工及家庭用户通过数据驱动实现供应链响应效率提升25%，帮助客户降低综合运营成本17%。

员工共进，以成长定义价值。员工是得力最宝贵的资产。我们为员工提供了管理、专业、技术的发展晋升通道，2024年开展职业技能培训覆盖率达98%，投入培训经费超500万元。在员工关怀层面，得力为员工提供内部购房优惠减免；建立心理健康支持系统，员工满意度连续三年保持在92分以上（满分100）。我们的生产线技术工人平均服务年限近5年，高于制造业平均水平。

绿色智造，以低碳塑造未来。得力将绿色转型视为系统性工程，从产品设计到供应链管理，构建覆盖全生命周期的低碳生态。报告期内，通过内部用能优化，减少碳排放超5,000吨，位于宁波的冠北工业园通过工艺革新将能源利用效率提升至行业标杆水平。产品端，我们打造了以中性笔、活页本等为主力品类的碳中和系列产品，积极应用消费后可再生塑料，提高绿色电力在生产制造中的比例，推动办公用品从“功能满足”向“环境友好”进阶。

公益向善，以爱心唤醒希望。商业向善的价值观，深植于得力的发展基因。我们始终相信，企业的社会价值不仅在于捐赠数额，更在于能否精准地满足受助人群的核心需求。为助力教育公平，我们深入中西部地区系统性开展教育公益行动。同时，重点支持县域教育发展，每年结对助学近200名困难大学生。为助力提升社区群众幸福感，捐款700万元助力宁海县慈善教育事业，其中100万元专门用于黄坛镇乡村振兴和慈善事业。

时代赋予责任，责任呼唤担当。得力将继续携手利益相关方，以匠心守正创新，以行动诠释责任，共同绘制可持续发展的时代画卷。

关于本报告

本报告是得力集团有限公司第二份可持续发展（ESG）报告，系统梳理并披露公司在可持续发展的战略方针、管理举措与实践成果，回应利益相关方对企业可持续运营及责任实践的期待。

报告范围

时间范围：2024年1月1日至2024年12月31日。部分文字内容超出上述时间范围的，将在所涉及处说明。

发布周期：年度报告。

报告涵盖实体：报告内容包括得力集团及下属文具办公产业子公司。

指代说明

为便于表述，本报告中以“得力集团”“得力”“集团”“公司”“企业”或“我们”指代得力集团有限公司。

编制依据

本报告参照全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》，参考联合国可持续发展目标（UN SDGs）等相关国际国内标准、框架、原则编制。

报告获取

本报告以印刷版、电子版两种形式发布，您可登陆得力集团官网(<https://www.nbdeli.com/>)获取电子版报告。

本报告以中文、英文两种语言发布，如有歧义，请以中文版本为准。

联系方式

ESG管理委员会

地址：浙江省宁波市宁海县得力工业园

邮编：315600

邮箱：sustainability@nbdeli.com

编制原则

实质性 本报告聚焦于与企业运营及利益相关方高度关切的核心议题，通过利益相关方调研、行业对标与风险机遇分析，确保披露内容契合业务发展战略并回应关键可持续发展诉求。

真实性 本报告基于可追溯的信息来源与可验证的操作流程，所有数据及案例均经内部多级审核与外部必要鉴证，杜绝虚构或误导性陈述。

准确性 本报告定量信息的测算均采用国际通行的计量标准与统计口径，确保数据精度与表述严谨性。

完整性 本报告严格遵循信息披露的完整性原则，全面覆盖利益相关方高度关切的核心议题与关键绩效。

一致性 本报告披露的量化绩效指标均尽可能附可追溯的历史数据，并对同一指标在不同报告期内的统计逻辑与计算方法保持一致，若不一致，将在报告中对相关数据予以充分说明。

其他声明

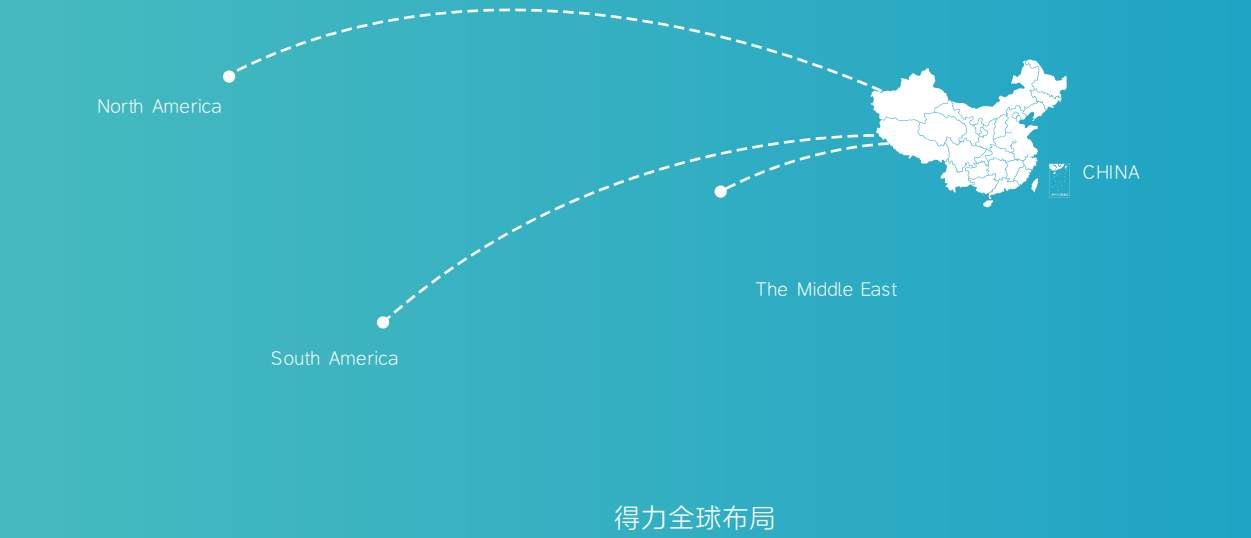
得力集团总裁办保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

走进得力-公司简介

得力集团创建于1981年，历经44年创新发展，已成为一家全球化文创科技产业集团。集团构建了涵盖办公设备、数码打印、儿童益智、精品工具、智能办公、办公家具、美术画材、文房用品、文创周边等等多个领域在内的产品生态体系，并通过得力办公、得力文具、安格耐特、纽赛、得力集实、得力工具等多个子品牌矩阵，为全球140多个国家和地区提供智慧办公、绿色制造整体解决方案。

得力集团致力于通过创新引领，持续为全球用户创造技术领先、品质卓越、体验友好的产品与服务，让消费者心生情感认同，从而让工作与生活更加美好。

我们的产品远销美国、欧洲、南美、中东、东南亚等140多个国家和地区并形成了长期、稳定的合作关系。



企业文化

使命	创造美好产品，服务全球用户
愿景	成为一家值得信赖且受人尊敬的企业
价值观	爱社会、爱企业、爱产品、爱客户、爱同事、爱家人
文化基因	务实、稳健、专注、创新
得力精神	责任、荣誉、勇气、自律

企业荣誉

奖项名称	获奖主体	授予单位	授予时间
浙江出口名牌	得力集团	浙江省商务厅	2024年1月
国家文化产业示范基地	得力集团	文化和旅游部	2024年3月
中国制造业500强	得力集团	中国企业联合会、中国企业家协会	2024年9月
浙江省百强企业	得力集团	浙江省企业联合会、浙江省企业家协会、浙江省工业经济联合会	2024年9月
中国民营企业500强	得力集团	中华全国工商业联合会	2024年10月
长三角民营制造业企业100强	得力集团	上海市企业联合会、江苏省企业联合会、浙江省企业联合会等	2024年11月
入选《2024“美丽中国，我是行动者”企业气候行动案例集》	得力集团	生态环境部宣传教育中心	2024年11月
浙江省雄鹰企业	得力集团	浙江省制造业高质量发展(数字经济发展)领导小组办公室	2024年12月

2024年度企业大事记

产业篇



得力数码打印产业立足市场新形势、消费者新需求，进一步完善产品线，9月发布得力善印系列打印机新品系列。



新环境、新起点：3月宁海总部研发大楼启用、6月杭州总部大楼乔迁，10月智能办公产业园落成、12月上海总部大楼焕新出发。

创新篇



得力多款产品荣获2024年德国IF设计奖。



研发新品总结表彰大会：“创新，不止于此”，产品本质回归，以消费者需求为中心，以价值、品质、创新和成本的优势重塑品牌力，推动内容流量增长，打造品牌传播力标杆，提升品牌战略升级。

品牌篇



京东3C数码合作伙伴大会中，得力荣获“年度影响力品牌奖”及“卓越营销品牌奖”两项大奖，全面提升得力品牌影响力和美誉度。



2024年9月10日，得力集团从Tesco全球数百家供应商中脱颖而出，被评为2024年全球最佳供应商之一。凭借这一认可，得力在全球市场的竞争力显著增强，同时带动了内部管理的提升和优化，为文具行业的持续发展注入了新活力。



3月29日，得力集实凭借卓越的采购服务、先进的数字化平台能力再次荣获由中国政府采购部主办的“优秀供应商奖”。集实作为政企采购数字化服务平台，获此殊荣充分表明集实在政府采购领域的服务能力获得业界广泛的认可。



6月5日，得力集实受邀参加 SIMPL 供应链创新峰会(ACE 会议)。此次会议重点围绕战略、创新和领导力展开，得力集实荣膺“2024 年度中国供应链客户服务先锋”奖。



得力发布东方文彩、墨青言两大文创品牌，以文具为载体，展现大国品牌的实力和担当，让传统绽放新韵！

全球化篇



得力国际化征程持续加速，海外营销足迹遍布全球145个国家。



得力越南海阳工厂落地建设，越南政府副总理胡德福在开工仪式上对得力给予高度评价，不仅标志着得力在全球市场的进一步扩张，更彰显了得力为全球客户提供更优质产品的决心和实力。

文化精神篇



得力亮相联合国气候变化大会：作为行业唯一一个入选“中国企业优秀案例”在现场进行国际交流，赢得了与会嘉宾的关注和点赞，向世界分享中国的减碳经验和实践。



金英奖——我与企业共成长：以金英之光，耀未来之名，本次报告会特别回顾了过去十一年52名金英奖得主的风采。鼓励得力青年精进业务、踏实成长，相信得力人的精神和品格会继续传承在代际之间，激励着后浪们创新突破，不断向前。



集实公司在全国政协会议中，物资保障迅速响应、积极配合。会后人民政协向得力集团发出感谢信。

01

治理篇

合规与反腐
信息安全
ESG管理

合规与反腐

合规经营与廉洁治理是我们可持续发展的核心基石。风控管理委员会统筹构建覆盖战略决策、业务运营及员工行为的风险治理架构，持续完善风险防控体系，下设跨部门协同工作组，建设廉洁舞弊、资金安全、贸易安全等10大风险模块，打造专项审计穿透核查、应急响应快速联动、重大风险闭环处理公示的三级机制，确保重大风险预警、研判与处置的闭环。

为强化监督效能，公司有专用的举报电话、电子邮箱及收件地址，对提供关键信息或有重大贡献的相关方，予以表扬或奖励。同时，为保护投诉人及举报人的举报行为，公司要求各部门共同履行保密与保护责任，严禁对投诉人及举报人或参与调查人员进行歧视对待或打击报复，切实保障监督渠道畅通有效。



反腐倡廉

廉洁从业与反舞弊作为合规管理的重要阵地，被视为引导阳光纯净的价值观的重要抓手，也是推进海外业务发展的必经之路。为此，报告期内修订《得力反舞弊条例》，进一步明确违规行为追责机制，修订《得力员工“五不准”》，将反舞弊范围从“亲属”扩大为“亲友”，进一步限制舞弊发生可能性，强化合规经营，坚守风险底线，构建“不想腐、不敢腐、不能腐”的反舞弊控制机制，为遏制各类舞弊行为提供保障。



多项标准及制度



反舞弊控制机制



遏制舞弊行为

海外合规

海外合规是得力“全球化”战略的核心保障。通过地缘政治风险防控体系规避敏感地区交易隐患，构建体系化风控框架。建立数据跨境合规管理机制应对各国差异化监管要求，完善合资公司信息化系统及应收账款管控，防范资金挪用风险。推行“一国一策”定制化方案，动态适配当地税务、劳工及资金监管规则，以系统性合规能力支撑海外业务稳健可持续发展。

廉洁与反舞弊防控机制

维度	措施
不想腐	审计部、法务部以及重点部门（采购、销售、财务等）对典型案例通过各种渠道进行警示宣导，定期召开风险管控宣导会议。反舞弊培训覆盖员工率达100%。通过内部平台、宣传栏宣传廉洁文化与正面典型，营造崇廉尚洁的公司氛围；与员工签署《廉洁承诺书》，对新入职员工进行廉洁培训课程，塑造廉洁诚信的价值观，打造阳光透明的公司文化环境。
不敢腐	专人查处：公司风控委员会全面负责整个集团的反舞弊工作，在治理结构层面保障反舞弊工作的独立性与客观性。 鼓励举报：建立反舞弊举报机制，鼓励员工和合作伙伴积极举报涉贪涉腐的职务犯罪及违规舞弊行为。 从严处罚：通过反舞弊通告、阳光联盟黑名单实名披露内部查处的舞弊人员信息，涉及刑事犯罪的移送司法机关处理。 普法宣传：定期开展国家对于民营企业反舞弊立法的宣传，包括但不限于非国家工作人员受贿罪，非法经营同类营业罪，为亲友非法牟利罪等。
不能腐	规章制度：严格的规章制度和道德规范，《得力反舞弊条例》《得力员工“五不准”》等制度明确了禁止的行为和相应的处罚措施。 内控改善：对查处案件及风险事项进行复盘，充分分析业务流程和管理流程上的漏洞，进行管控和完善，确保业务流程的合规性和有效性，加强权力制约，健全内部控制体系。 监督程序：通过财务监控、定期内部审计、风险评估等，及时发现潜在的舞弊风险点。

反舞弊成果

0

员工利用职务便利，挪用公司资金归个人使用的事件数为0

0

员工索取他人财物或非法收受他人财物，为他人牟取利益的事件数为0

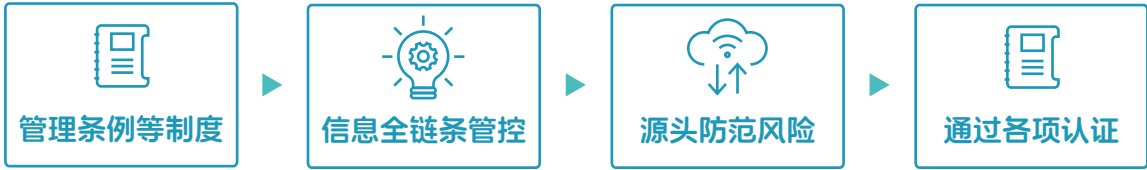
0

员工利用职务便利，为自己或亲友谋取利益的事件数为0

信息安全

信息安全与保护公司核心资产与商业声誉息息相关。信息安全部统筹推动信息安全管理、运行、技术三大体系联动，涵盖信息数据、物理区域、信息系统、人员、办公终端、供应链等6大模块，对集团信息进行梳理、分级，并分别制定相应的管控措施，形成集团级和体系级的《敏感信息管控表》，从源头防范数据泄露与合规风险。

报告期内，集团修订了《保密与信息安全管理规定》和《信息系统账号和权限管理规定》，新制定《信息安全运营管理制度》，进一步明确保密职责、强化网络安全管理，并完成集团412处区域风险定级划定；同步推进基础设施建设，新建数据中心大楼并计划于2025年完成迁移。2024年投入超千万元用于安全运维、视频监控升级、IT系统建设及网络安全提升，业务系统软件开发和软硬件运维顺利通过ISO 27001信息安全管理体系、ISO 20000信息技术服务管理体系年审，新获ISO 27701隐私信息安全管理体认证，报告期内未发生重大信息泄密事件。



关键绩效

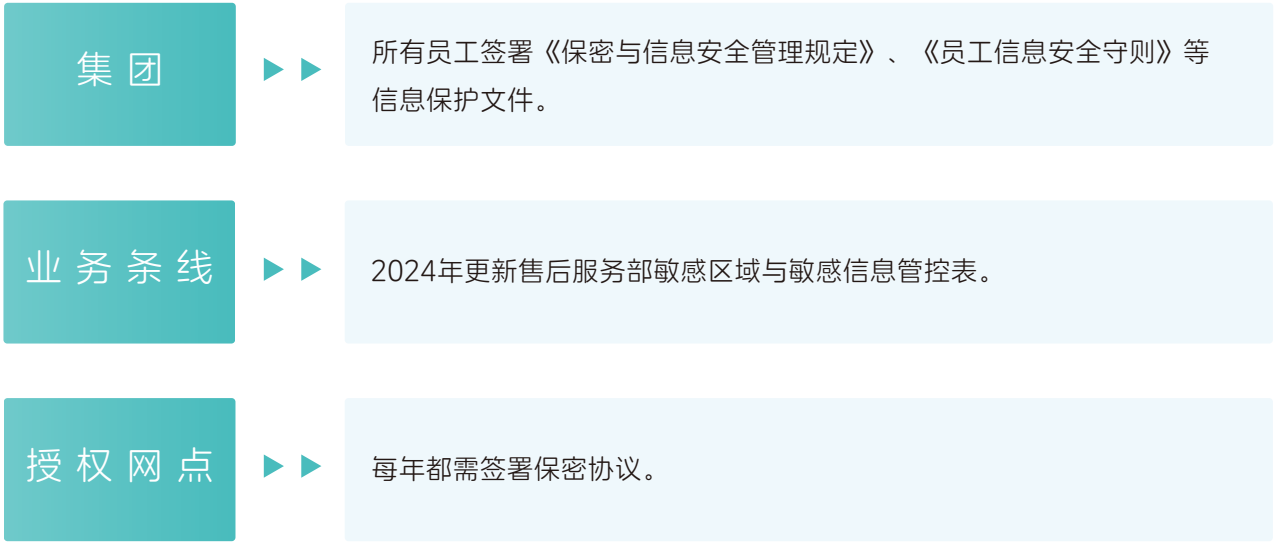
审计类型	开展频率
信息安全管理体系内部审计	每年1次
第三方机构 ISO/IEC 27001	每年1次

信息安全管理方法

策略	内容
制度刚性约束	以信息资产分级保护机制捍卫企业技术专利、客户数据及供应链隐私，规避因信息流失导致的经营损失与法律纠纷。
技术监控支撑	通过“权限最小化+操作痕迹化”双原则，打造覆盖物理环境、数字系统、人员行为的“多层级防御体系”。
文化共识纽带	依托常态化安全培训、红线案例警示及“保密承诺书”签署，将“人人都是信息守卫者”理念融入组织基因，强化全员风险敬畏意识。

客户隐私防火墙

集团专门邀请外部专家开展相关培训,提高员工信息保护意识与能力。定期开展全员信息安全培训，主要包含网络安全防范知识宣讲、勒索病毒防范、个人信息保护、反电信诈骗等内容，提高了员工网络安全和个人信息保护意识，另外在制度上从集团、业务条线、授权网点三重维度确保客户信息保密。



报告期内，集团未发生任何相关隐私信息泄露事件

案例：多维赋能筑牢合规防线，知行合一护航业务发展

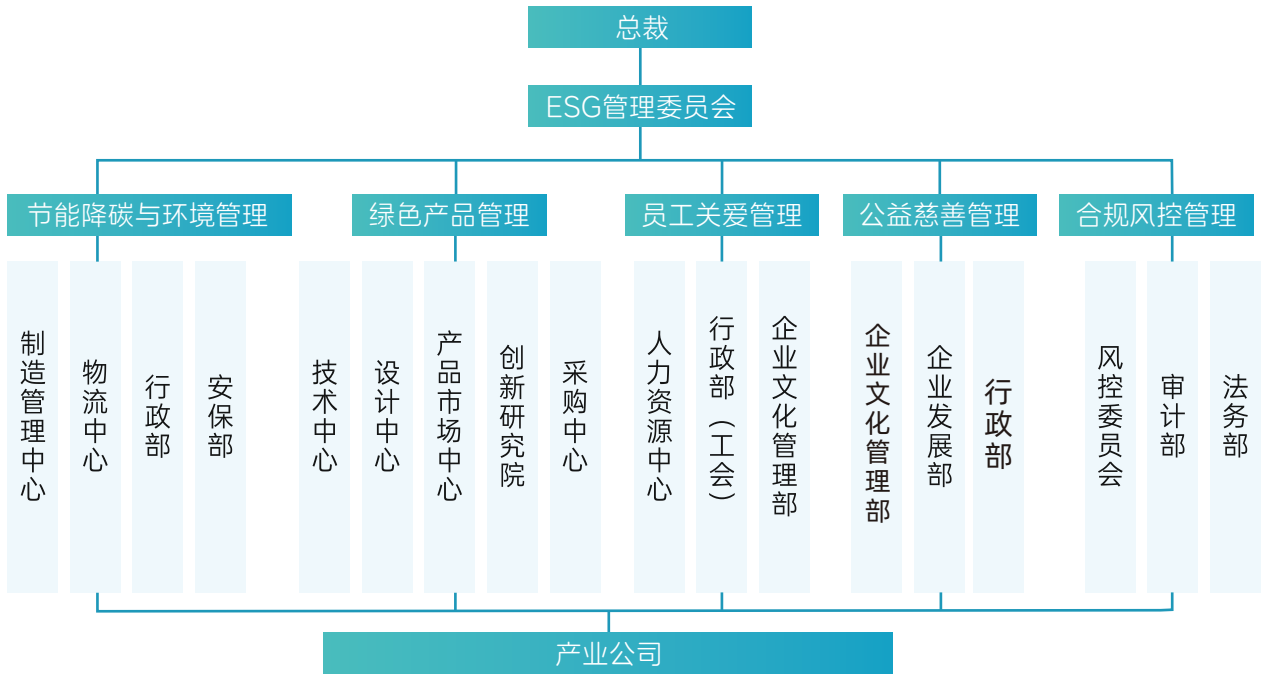
面对日益多样化的信息安全威胁,为更好保护客户数据隐私,我们围绕得力的《保密与信息安全管理定》，设计了理论与实践结合的客户信息安全培训课程框架。邀请外部专家解读《个人信息保护法》核心条款并辅以行业典型案例警示;同时,内部信息安全部门基于实操演练复盘,向员工演示了加密工具使用及风险识别的要点,设置了钓鱼邮件识别、敏感信息脱敏等场景化模拟训练,最终依据《员工信息安全守则》完成风险评估。通过系统性培训,有效降低运营合规风险,推动信息安全意识从“被动遵守”向“主动防御”升级。



图注：客户隐私保护培训

ESG管理

ESG在价值观剧烈重构的商业文明新周期中，变得尤为重要。作为一家全球化文创科技产业集团，得力始终合理回应各利益相关方诉求，以“成为一家值得信赖且受人尊敬的企业”的愿景为引领，不断推动企业可持续高质量发展。为推动ESG理念贯穿企业运营的各个环节，集团总裁负责制定ESG策略；ESG管理委员会负责识别关键议题与制定ESG详细目标；相关职能部门负责人、产品公司负责人组成ESG工作小组，分别负责节能降碳与环境管理、绿色产品、员工关爱、公益慈善及合规风控管理等具体事务。



在文创产业领域，ESG最重要的议题之一是如何始终将“低碳”贯穿于产品设计、生产制造、物流运输三个阶段。与此同时，为员工营造一个以人为本、和谐、公平的工作环境，帮助他们获得有竞争力的收入并不断扩大成长空间。

消费者对品牌的认知正在经历从“价值交换”到“价值观共振”的转变。得力意识到以ESG为代表的可持续发展理念，正从边缘化的道德叙事演变为核心竞争力的战略支点。为此，我们极力在环境类数据里展现工程级的严谨，在社会议题中保持人文温度的精微平衡，让ESG管理不仅是企业内部的自我约束，更是与用户建立信任的桥梁。

利益相关方沟通与回应

利益相关方	对得力的诉求	沟通与回应	报告章节
客户与用户	1.质量稳定 2.性价比优 3.场景适配性强 4.售后便捷 5.原料安全、无毒无害	1.品质管理贯穿产品全生命周期 2.售后体系响应及时，渠道多样 3.打造碳中和产品，强化信任背书	产品质量与安全 绿色产品与创新 化学品安全 知识产权保护 售后服务
员工	1.具有行业竞争力的薪酬与福利 2.清晰的职业发展通道 3.和谐工作环境 4.多元包容的组织文化	1.推行学习型组织和弹性工作制 2.线上线下、理论实践相结合多元培训体系 3.清晰明确奖惩与晋升体系	职业健康安全 人因工程 员工培训与发展 员工权益
供应商	1.订单稳定性 2.账期合理 3.技术升级支持 4.数据共享 5.联合降本	1.供应商分级管理，对战略伙伴提供更多支持 2.助力中小供应商运营优化、数字转型 3.责任捆绑，将ESG考核纳入供应商准入标准	化学品安全 可持续供应链
经销商	1.稳定的产品供应 2.有竞争力的价格 3.良好的售后支持	1.建立完善的经销商管理体系 2.提供市场推广支持和培训服务	产品质量与安全 绿色产品与创新 化学品安全 知识产权保护 售后服务 可持续供应链

利益相关方	对得力的诉求	回应方式	报告章节
社区与公众	1.生产过程的污染防 2.创造就业机会 3.重大信息透明公	1.社区需求纳入 ESG战略，设立“ 一地一公益”计划 2.举办或赞助文创相 关的社区活动	化学品安全 数字化碳管理 应对气候变化 绿色制造 排放物管理 社区参与
政府及监管	1.遵守法律法规 2.区域经济贡献 3.保护数据安全	1.积极与政府及监管 机构沟通 2.参与行业标准制定， 为监管决策提供参考	合规与反腐 信息安全 排放物管理

报告期内，公司更新修订《得力集团可持续发展管理制度》《得力集团碳核查与气候变化管理手册》《得力集团温室气体盘查作业指导》，旨在进一步完善ESG治理架构，规范碳核查流程，为能源管理目标提供有效及时的反馈，确保在《巴黎协定》及国家“双碳”战略框架下采取有效行动。

员工是得力ESG得以落地并不断迭代深化的关键力量，公司通过“三维一体”的ESG培训体系构建了全员参与的可持续发展生态。报告期内，针对大学生开展的入职培训，新增了ESG理念的普及，帮助新同事理解得力在可持续发展、社会责任和绿色生产等方面的实践与成效；利用集团“得道力行”数字化平台，实现了ESG培训的全员覆盖，通过在线课程、视频讲解、互动问答等形式，将ESG理念传递给每一位员工；针对采购、人力资源和制造体系等核心职能部门开展了专题培训，为他们提供专业工具和具体操作指南，推动关键部门在各自领域内实现具体的可持续发展目标，最终在集团整体层面形成强大合力。



图注：面向新入职大学生的ESG可持续发展岗前培训



学会如何阅读ESG报告

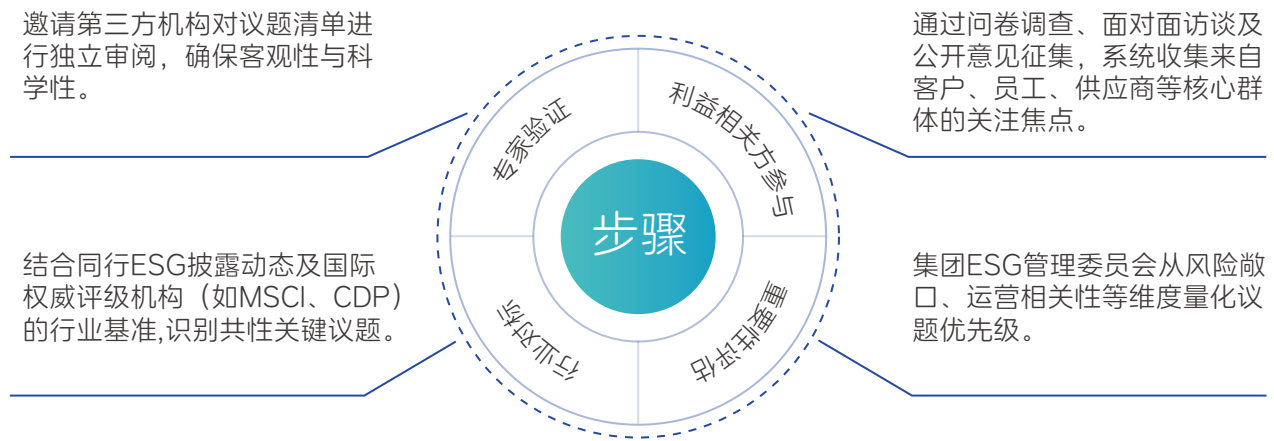
1071人学习 | 2580次浏览



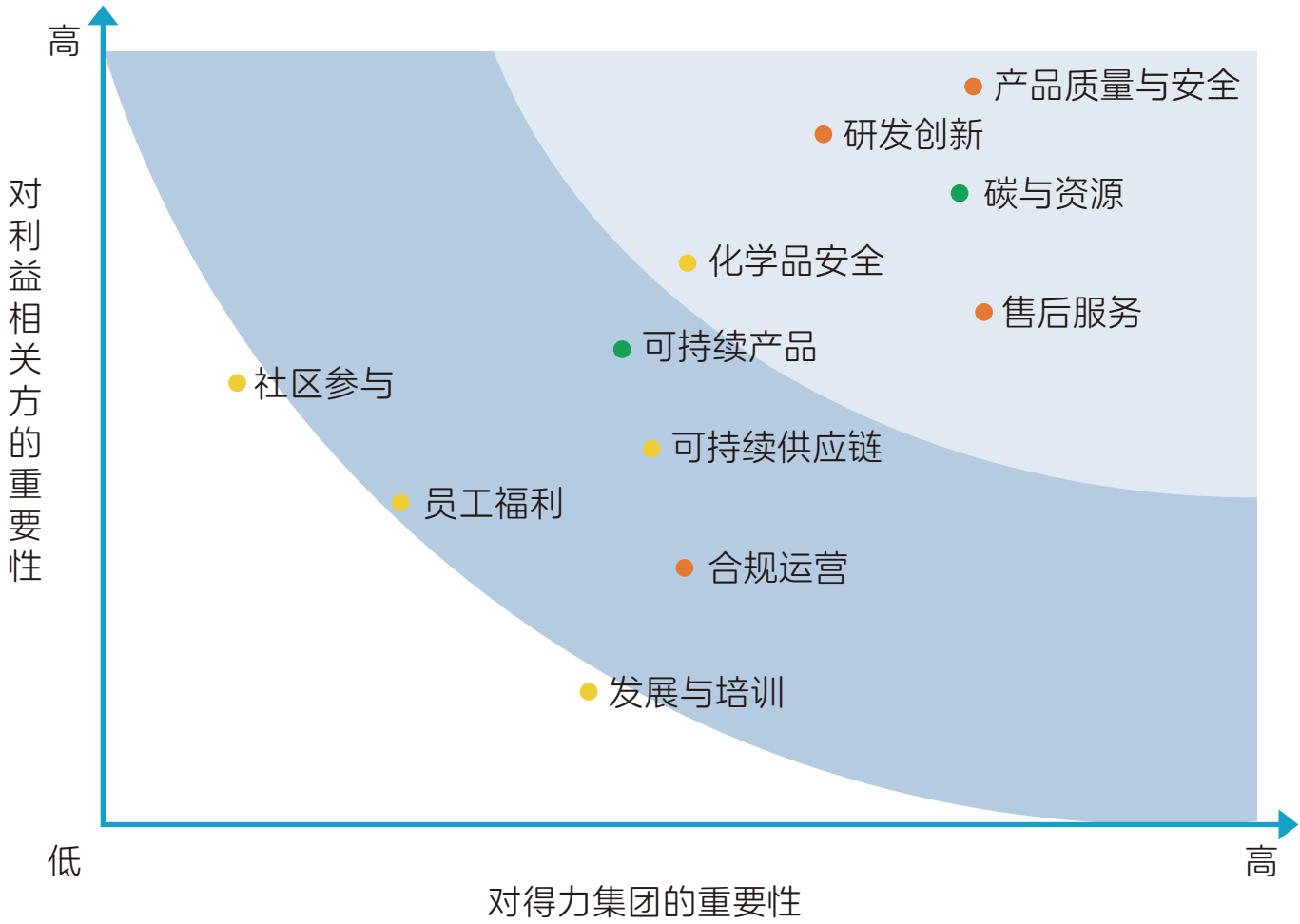
图注：“得道力行”平台的ESG可持续发展频道（左），职能部门专题实操培训（右）

实质性议题重要性评估

为确保ESG工作有的放矢，得力基于《全球报告倡议组织标准》（GRI Standards）和联合国可持续发展目标（SDGs）开展议题筛选，并根据集团战略与领导层意见，提高对售后服务、化学品安全议题的关注度。



议题名称	重要性释义
产品质量与安全	产品质量与安全一直是得力运营的核心，确保消费者使用的产品符合甚至超越相关标准，避免因质量问题导致的伤害或损失。
碳与资源	资源管理、排放物处置与碳排放管理密切相关，通过优化资源使用、完善废弃物管理，减少碳排放，降低对环境的影响。
研发创新	创新是公司发展的活力之源，通过技术突破、模式迭代和管理优化持续驱动价值创造，成为企业应对ESG挑战、实现可持续发展的核心动能。
售后服务	为响应公司高质量服务建设与客户、经销商等多方诉求，我们提高对售后服务的关注，持续推进客户关怀提供维修、退换货等优质服务。
化学品安全	基于客户、行业、政府监管及自身管理的需求，我们提高了对化学品安全的关注度，更加严格地控制化学品的使用和储存，减少对环境和人体健康的潜在危害，避免环境安全事故。
可持续产品	推动循环经济，减少资源浪费，满足消费者对绿色产品的需求等驱动因素持续稳固，公司坚持通过系统性设计降低产品全生命周期环境影响。
可持续供应链	基于政策需求、市场需求，我们提高对供应链可持续性的要求，整合环境责任、社会公正与经济效率要求，不断推动供应链实现资源高效利用、风险最小化及长期价值共创或损失。
社区参与	坚守“六爱”价值观，投资社区基础设施建设、支持教育和公益活动等方式，推动地方经济和社会发展。
合规运营	确保经营行为符合法律法规、行业标准、国际规范和公司内部规章制度，保护知识产权等商业秘密，规避舞弊行为，推动风险防控。
员工福利	保障员工基本权益、提升福祉、促进职业发展以及增强归属感而提供的制度、资源和服务，涵盖法律强制要求的基础保障和自愿提供的补充性福利。
发展与培训	坚持提供公平的发展和晋升机会，充足的培训资源，不断激发员工的潜力，促进个人与企业的共同成长。



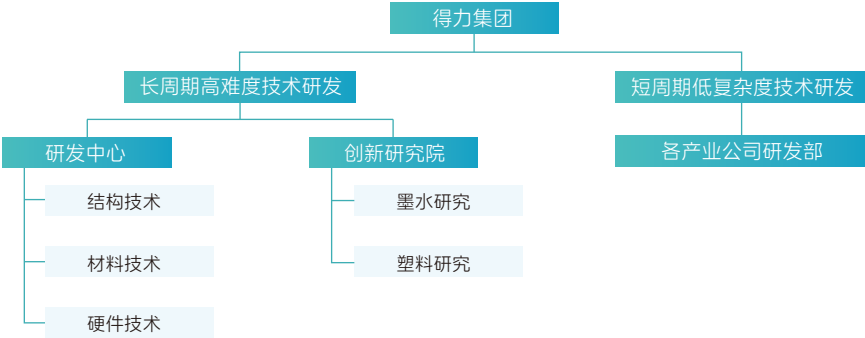
02

经营篇

绿色产品与创新
产品质量与安全
化学品安全
知识产权保护
售后服务
可持续供应链

绿色产品与创新

得力始终秉持“从源头到终端”的全生命周期环保理念，以技术创新为引擎，以绿色材料为着力点，推动绿色产品的开发与应用。



图注：创新体系架构图

制度保障

得力致力于建立健全技术创新相关管理制度，以规范集团的技术创新与研发工作。目前已制定《新产品开发管理程序》《创新提案管理规定》《重点技术攻关管理规定》《设计变更管理规定》等标准文件，涵盖了研发类项目全生命周期各个阶段，包括概念阶段、方案阶段、验证阶段、技术鉴定阶段、技术成果转化复盘，以及相应的项目变更程序、项目中止程序及奖励发放规则等，从制度上保障了创新工作的常态化开展。

创新成果

截至2024年末，集团累计获得实用新型专利1,566个，发明专利139个，报告期内4个产品项目获得德国IF设计奖。

德国IF设计奖获奖作品展示



图注：学生站立钢笔



图注：双激光数码翻页笔



图注：纽赛双头双色抗晕染荧光笔



图注：纽赛源钛保温杯

案例：创新PET透明鞋盒结构，提升用户使用体验

部分透明鞋盒产品受限于材质和结构，存在易变形，难拆装、物品不易拿取的痛点。我们高度关注用户体验，采用高韧性PET材质，结合180° 旋转开门设计、开门缓冲装置及模块化堆叠结构，推出行业首款PET透明鞋盒。该产品可单手开合、自由堆叠及快速拆装，解决了传统鞋盒易损难用的痛点，显著提升用户长期使用体验。



图注：PET透明鞋盒

案例：创新提案大会联动研发平台，构建数字化创新生态

为加速落实集团创新发展战略，推动研发与制造体系深度融合，集团推动制造体系将创新提案大会与精益生产月会合并，并在后续上线了研发创新管理平台，共享优秀创新案例、表彰先进组织与个人，塑造得力创新管理文化。这一系列举措切实推动创新成果跨部门共享，提升研发与制造协同效率，显著增强了集团创新资源的整合效能。



图注：创新提案大会

报告期内，集团在可持续产品开发领域取得显著进展：新开发绿色产品数量突破1,300万件，覆盖多元应用场景；现有产品线中10%的材料已采用可再生或可回收资源，初步构建低碳化生产体系。与此同时，可持续产品市场销售额达2,600万元，同比增长15%，进一步满足市场对于绿色可持续产品的需求。

针对因工厂研发打样及试制被污染的ABS、PS、PC等工程塑料废料，公司通过委托第三方专业再生机构，采用污染物分选剥离、高压水循环清洗、低温破碎及可控温熔融造粒技术，将受污染塑料转化为符合ISO/GB标准的再生颗粒。另外，为进一步支持低碳转型，助力减塑自然，集团积极采购经GRS、RCS等专业认证的消费后再生塑料，作为可持续产品系列的原材料之一。

案例：全链路碳中和文具实践，打造碳中和产品标杆

为探索文具行业碳中和路径，得力集团与某饮料品牌展开创新合作，共同推出涵盖中性笔、修正带、点点胶、活页本、直尺、套尺六大高频使用品类的碳中和文具系列。该系列通过三大核心举措推动碳中和：一、产品主体采用消费后再生塑料，实现资源循环再生；二、生产过程接入绿色电力，替代部分电网用电；三、针对工艺残余碳排放，创新购买全国首个建筑垃圾碳减排量交易项目（建筑再生砖）进行精准抵消，经第三方机构认证实现全生命周期碳中和。此次合作突破性地整合了原料替代、生产降耗与碳抵消机制，打造文具行业“可量化、可追溯、可复制”的低碳产品开发模型。未来，得力将深化产业链协同创新，通过建立材料数据库、开发低碳墨水配方、布局分布式光伏等举措，加速构建碳足迹透明化、减排技术模块化、生态伙伴协同化的绿色办公生态体系。

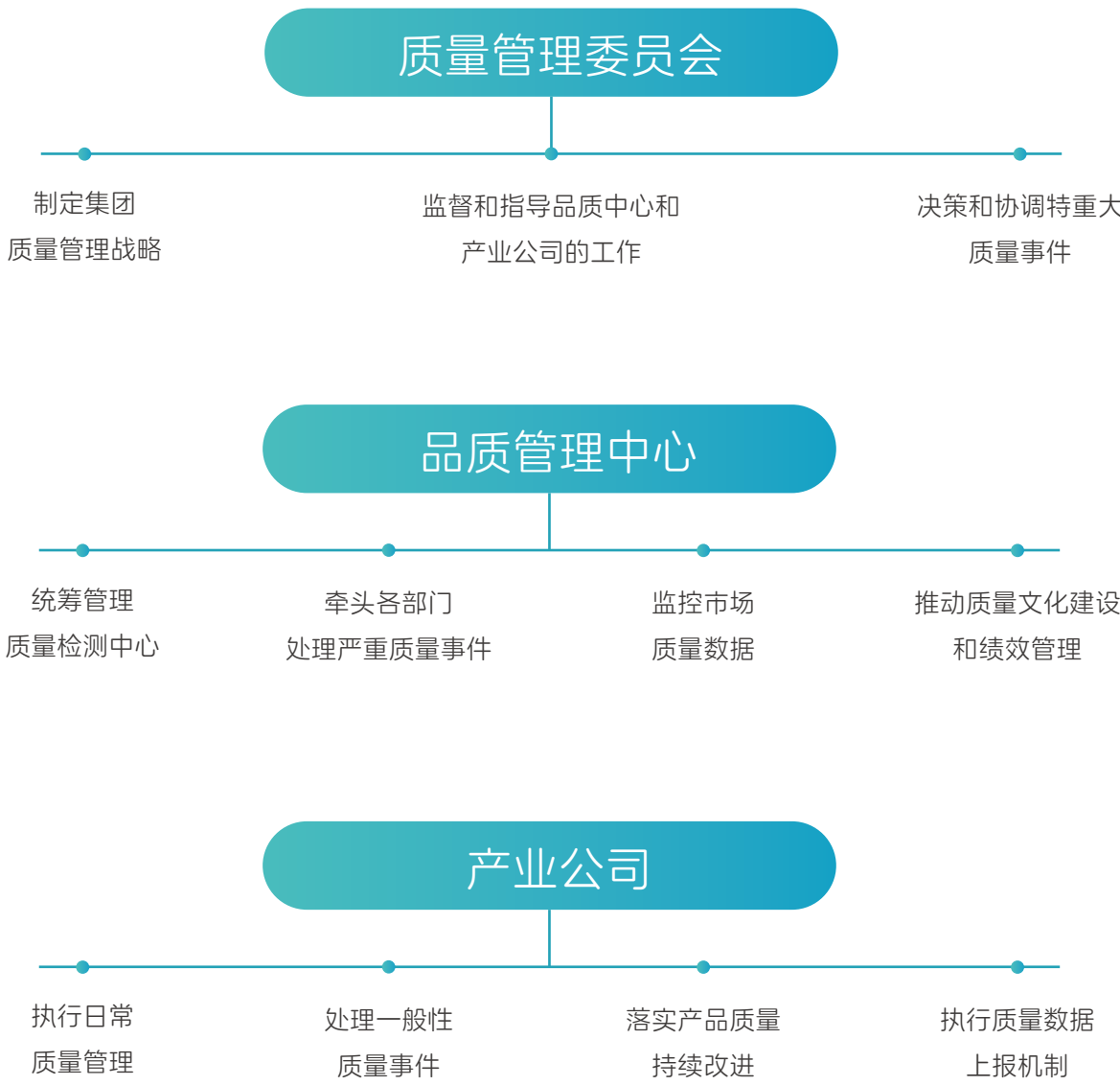


图注：三大核心举措构建闭环减碳体系

产品质量与安全

得力始终将质量作为生存与发展的根本基石，致力于为客户提供高质量的产品、服务及解决方案，快速响应客户需求，持续创造最大价值。为推动各产业公司增强自主管理意识，激发其在质量管理方面的主动性和创造性，从而提升集团整体质量管理效率。报告期内，我们将培训、产品改善、标准与技术法规研究等职能下沉至各产业公司，使各产业公司成为质量管理的主体。

截至报告期末，集团现有检测实验室7所，专业检测技术人员51名，内部质量曝光案例13起，完成事件闭环13起，平均处理周期11天。



图注：质量管理组织架构图

制度建设

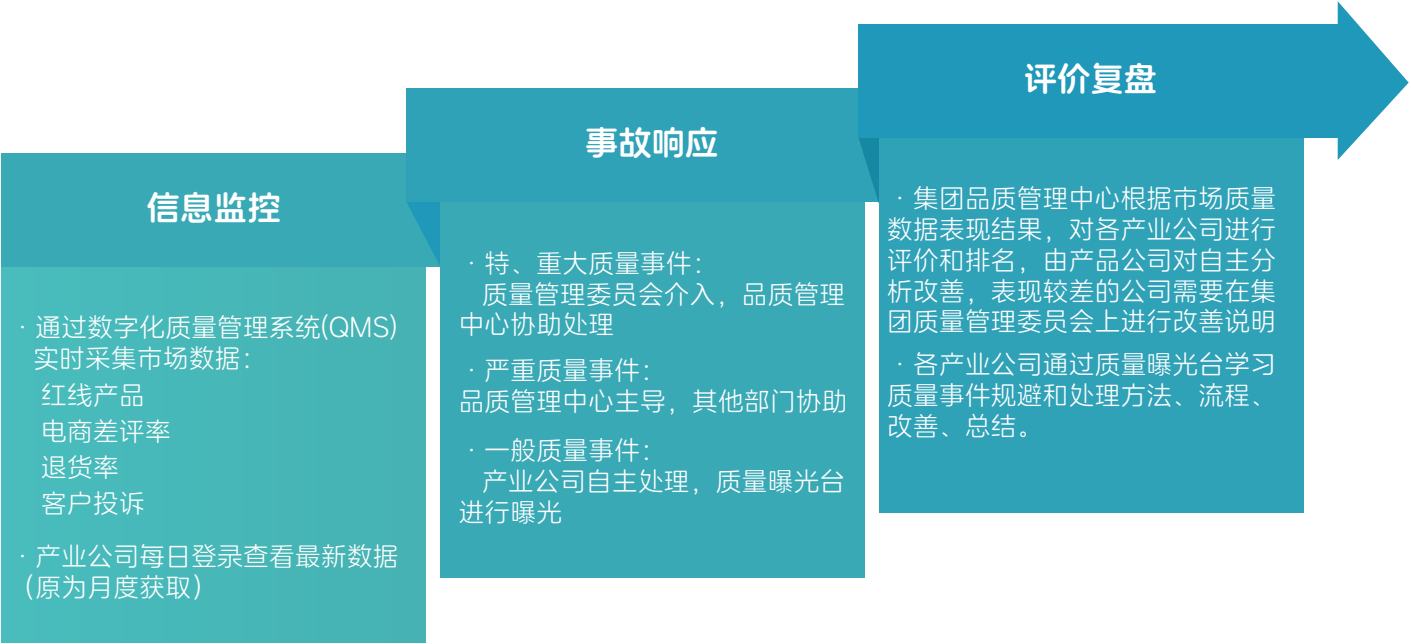
得力集团以ISO 9001质量管理体系为基础，通过搭建29项核心质量管理制度，系统构建了覆盖全流程的品质管理制度体系。报告期内，集团积极推动行业品质建设，参与制修订并发布9项制度，同时，优化内控制度网络，完成22项质量制度的制定与修订工作，实现了管理标准与业务发展同步迭代。

2024年参与制（修）订并发布标准

类别	名称	
行业标准	电工刀	QB/T2208-2024
	办公设备噪声测试方法	JB/T 7476-2024
团体标准	儿童丙烯画颜料和丙烯马克笔	T/SLIA 0003-2024
国家标准	家具阻燃性能安全技术规范	GB 17927-2024
	绿色产品评价打印机及多功能一体机	GB/T 44447-2024
	家用和类似用途单相插头插座型式、基本参数和尺寸	GB 1002-2024
	家用和类似用途延长线插座安全技术规范	GB 2099.7-2024
	自来水笔及其笔尖	GB/T 26717-2024
	消费品质量分级通则	GB/T 44164-2024

品质智能化建设

得力以质量大数据为核心驱动力，全面推进质量管理数字化战略。



案例：搭建纸品实验平台，助力技术突破引领市场

针对全球纸品市场技术标准差异化带来的质量管控滞后难题，得力报告期内战略性投资400万元建设纸品实验室，着力破解传统质量管理中“经验依赖度高、风险响应被动”的痛点。实验室系统采集欧盟、北美、东南亚等目标市场的300+项技术参数，建立涵盖原料成分（如FSC认证纤维含量）、工艺特性（涂布渗透率）、质量阈值（撕裂度/耐折度）的量化指标库，研发阶段即通过参数化模型预判产品合规风险。开发生产环节实时数据监测系统，对关键工艺节点（如浆料配比、烘干温度）进行动态对标分析，当检测值偏离预设参数区间时触发预警机制，较传统抽检模式将质量异常识别时效提升72%。目前实验室正深化推动纸品全生命周期数据闭环，深化造纸工艺数字孪生技术应用，构建覆盖原料采购到终端回收的全程可追溯体系。



图注：纸品实验室

品质文化建设

公司构建了覆盖意识提升、专业技能精进、实战能力比武的三层质量赋能体系：通过31场质量文化大讲堂实现2,230人次覆盖，借助13个典型质量案例开展研讨式沙龙2场，并举办12场质量知识竞赛。

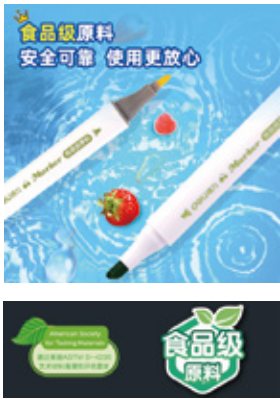
化学品安全

得力高度重视化学品全生命周期管理，充分保障用户和员工的知情权，维护相关方健康权益。根据REACH、ISO 14001、ISO 45001等标准与管理框架，制定《供应商化学品安全审核清单》《化学品泄漏处置规程》等管理制度，在确保产品性能达标的前提下，优先选择更安全的原料。

环节	举措
研发	秉承“安全是第一要求”的核心原则，根据产品分类对标国标（GB 6675、GB 21027等）和欧标（EN71-3等），对于儿童、孕妇等敏感人群接触场景主动增加化学品限制，小试、试产前、试产成品前等阶段由第三方检测机构进行化学品安全检测。
采购	制定《化学品供应商审核清单》，要求提供SDS（安全数据表）和第三方检测报告；产品安全性要求写入双方签核的产品标准；对高风险原料与产品（如油墨、涂层剂）实施批次抽检。
储存	危化品仓库独立设置，按易燃性（如酒精溶剂）、腐蚀性（如酸性胶水）等分区存放，张贴GHS警示标签；配备防爆通风系统和气体泄漏报警装置；针对易制毒制爆药品实行“双人双锁”管理，区域联网监控。
生产	在生产现场，操作人员依据原料特性穿戴合规防护装备；采用封闭式生产线减少VOCs逸散，并安装活性炭吸附装置处理废气。
废弃物	设立危废暂存区，按类别分类贮存并评估可回收性，对无法回收利用的废弃物进行合规处理。

案例：儿童安全食品级墨水，重塑儿童文具新标杆

儿童文具安全性的关注度日益提高，常见的水彩墨水在误触或误食情况下可能引发健康风险，得力针对3-12岁儿童绘画场景，提出“可接触即安全”理念，研发非食用食品级原料墨水，墨水核心成分（着色剂、稳定剂等）均选自欧标(EC) No 1333/2008和(EU)No 231/2012许可清单，经全链路安全验证19种可迁移元素均符合EN71-3标准。通过将食品级安全标准跨界引入文具行业，构建成分透明化与国际标准结合的安全体系，重新定义儿童文具安全门槛，为家长提供“看得见的安全”。



图注：儿童安全食品级墨水马克笔

案例：创新环保胶带：以可降解材料重塑产品核心

传统封箱胶带采用BOPP塑料，基材难以实现降解，使用后丢弃于土壤易造成环境污染。为在保留封箱胶带强粘力、强抗拉力等功能优势的前提下，提升材料环境友好属性，企业从基材材料源头切入，以具备可降解功能的纤维素薄膜替代BOPP塑料基材，同时使用可降解胶水生产胶带成品。参照有氧堆肥验证，我司胶带产品经过180天模拟测试，相对生物降解率达95.7%。最终实现胶带全生命周期环保性能提升，传递减少塑料污染的绿色理念，推动用户消费习惯与产业链材料创新的双重转型。



图注：可降解封箱胶带

知识产权保护

主动的知识产权管理有助于消费者在市场上购买到真正的得力品牌产品，避免因购买假货而遭受经济损失或健康风险，同时也是打击“搭便车”等不正当竞争行为，构建健康行业生态产生的重要举措。

知识产权部负责统筹知识产权管理工作。2024年，得力集团通过知识产权管理体系的年度监督审核，满足GB/T29490-2023标准的要求并保持有效运行。在研发/产品设计初期启动IP识别机制，通过对技术方案、外观设计、品牌标识等进行分类建档，根据业务情况在合适时机对知识产权成果加以注册申请。对于产品开发项目中的知识产权保护方面，得力全面进行风险识别和排查，针对高风险项目制定差异化设计策略，以规避、获取许可、无效分析等方法确保研发创新符合法律规范。

产品上市后，根据《假货、商标侵权、专利侵权发现机制》，建立覆盖员工、合作伙伴及消费者的侵权线索举报机制，形成多方参与的协同治理网络，依托数字化平台实现侵权线索快速响应，分级处理侵权行为。报告期内，收集有价值线索48条，其中15条正式立案维权。

2024年知识产权指标

被授权的环保属性强的专利

7个

被授权的创新属性强的专利

47个

自主举办知识产权培训次数

39次

外部老师知识产权培训次数

24次

知识产权培训覆盖人数

600+人

知识产权宣传文章

4篇

知识产权部对外交流

4次

案例：打击不正当竞争行为，保护消费者合法权益

随着得力市场规模持续扩大，部分市场主体尝试以近似商标申请的方式模仿“得力deli”品牌标识。此类行为可能导致消费者对商品来源产生混淆，并对品牌市场辨识度形成潜在影响。为维护品牌标识的独特性与消费者权益，我们对商标注册风险进行系统性管控，通过法律相似性分析、消费者混淆可能性评估及历史判例研究等多维度论证，制定差异化的异议策略，并协同国家知识产权局、行业专家等开展合规性审查，依法对可能引发混淆的商标申请提出异议，确保市场公平竞争秩序。报告期内，累计对137件高风险商标申请提出异议，其中103件经审查后被宣告无效或主动撤回，无效成功率达75.18%。基于此成效，得力入选第三方机构发布的《2023企业商标异议维权风云榜TOP100》，印证了在品牌保护领域的合规治理能力。



图注：对上述商标（部分）异议开展维权工作

售后服务

全链路服务标准建设

得力始终以客户为中心，持续完善客户服务制度体系。报告期内，制定《得力售后服务协议书》和《客户服务部授权网点运营管理规定》，与既有的6项制度(《客诉管理程序》《市场应急事件处理规定》《呼叫中心服务处理流程》《客户服务部客诉处理流程》《客户服务部信息处理流程》《异常投诉处理规范》)，形成“2+6+N”服务制度矩阵，覆盖从服务承诺到异常事件处置的全场景，持续提升客户的体验，妥善解决客户疑难。

2020到2024年，连续五年通过GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》五星级认证，2024年获得《售后服务管理成熟度认证实施规则》规定的十星级认证，属于全国全行业范围内领先性等级。



图注：售后服务五星级认证（左），售后服务管理成熟度十星级认证（右）

数字化客户服务

集团通过数字化驱动的客户服务系统集中管理客户投诉，从记录与排查问题，移交相关部门处理到跟进进展及反馈，实现客户服务全生命周期闭环管理，切实保障客户权益。

400话务系统：由智能在线客服和人工话务服务构成。智能在线客服依托全品类产品知识库，提供7×24小时服务。用户咨询时，系统先通过智能问答进行解答，若两轮交互未解决，自动转接至人工。2024年，智能客服自主服务解决率达到69.7%。

CRM客户关系管理系统：对客户从初次联系到最终回访完成的各节点进行系统化管理。各业务节点信息共享，避免客户重复举证，提升服务流程的连贯性与客户体验。

WMS售后物料管理系统：网点下单后，系统智能匹配就近仓库自动调拨，提高售后物料调配效率，保障供应及时性。2024年备件供应两天内发出率达到94%。

客户服务人数

846,776 → 928,567 ↑ 9.66%

客户服务平均处理时长

2分13秒 → 2分25秒 ↑ 9.02%

电话客户满意度

95.5% → 95.7% ↑ 0.20%

投诉解决率

100% → 100% 持平

用户自助服务率

45.5% → 62.6% ↑ 17.10%

经销商客户售后满意度

88.5% → 90.8% ↑ 2.30%

用户维修满意度

97.8 → 98.0 ↑ 0.02%

网点维修时效

38.40小时 → 36.71小时 ↓ 4.40%

网点分布数

996个 → 1,106个 ↑ 11.04%

网点工程师培训场次

458次 → 501次 ↑ 9.39%

案例：知识库与一码通双擎驱动，助力售后服务效能升级

针对用户购买多品类产品后常面临的验伪难、操作指引缺失、问题解决耗时等痛点，得力构建了覆盖全场景的用户自助服务体系以减轻消费后顾之忧。基于真实用户反馈与渠道服务数据，一方面构建标准化产品知识库，涵盖8,000余个跨品类高频问题点和2,700多个操作视频；另一方面，为全品类设备配置“客户服务一码通”专属二维码，用户扫码即可完成真伪验证，并直接获取拆箱指引、安装教程、故障排查方案及知识库关联内容。该体系使大部分的常规问题都能通过扫码或知识库自主解决，提升用户咨询响应效率，降低经销商技术支援负荷，在保障多品类服务标准化的同时，显著优化了用户体验与渠道服务成本。



图注：一码通界面

可持续供应链

得力集团高度重视供应链的可持续发展，深化供应商审核中的ESG要求。报告期内，集团修订供应商准入和评估细则，充分调研供应链现状和利益相关方诉求，从资源能源、污染防治、员工权益、职业健康、商业道德、供应链管理六大方面审核供应商的表现。实施供应商分级管理，在年度质量体系审核之外，对非核心供应商进行滚动式抽样审查，对核心供应商实施全面符合性评估。

稳健采购

集团建立全生命周期动态监测体系，依托第三方权威数据平台对在库供应商实施年度风险评估。通过抓取供应商税务合规性、司法涉诉记录、商业信用评级等核心指标，构建风险预警模型。对触发红色预警的供应商实施交易冻结，其他有风险的供应商需及时提交佐证材料的改善报告，如不能按期整改则纳入淘汰清单，逐步淘汰，通过阶梯式退出机制实现供应链优化。

针对品类风险较大的产品，如独家供应的大批量产品，集团每年进行梳理，落实产业公司采购进行供应布局改善，引进新供应商和寻求替代品类，建立供应商替代库，改善供应风险，优化成本。

供应链制度建设

集团以可持续发展为导向，持续完善供应链制度文件，报告期内发布新版《供应商管理规定》，并修订《供应商风险及廉洁管理规定》，明确将供应商ESG表现纳入量化评估体系，并将ESG审核权重提升至评审总分的10%，每年针对供应商的质量体系、环境体系、质量文化建设、安全、消防等核心指标进行考核，实现新供应商准入和核心供应商复审全覆盖。

报告期内集团依照《供应商管理规定》、《供应商风险及廉洁管理规定》等制度审核供应商3,804家。

案例：专项培训深化实践认知，协同机制筑牢管理根基

为协同推进可持续发展战略的落地实施，促进对供应链绿色转型路径的深入理解，集团采购中心联合ESG部门组织专项交流活动。期间通过剖析行业案例、研讨绿色采购及化学品安全管理等议题，系统性提升团队对可持续供应链的认知水平。活动后，供应链团队将ESG理念纳入采购决策框架，制定供应商分级管理方案，为核心供应商可持续能力提升提供明确路径，初步建立绿色供应链管理共识。



图注：可持续供应链培训

供应商能力建设

得力集团以“链主”担当践行供应链战略协同，通过技术标准输出、资源协同及供应商制造能力提升工程，驱动全链技术革新与生态价值共创，发挥链主责任，通过供应商制造能力提升工程，推动全链技术升级与生态共赢。

案例：供应链协同品控升级，效能与品质双提升

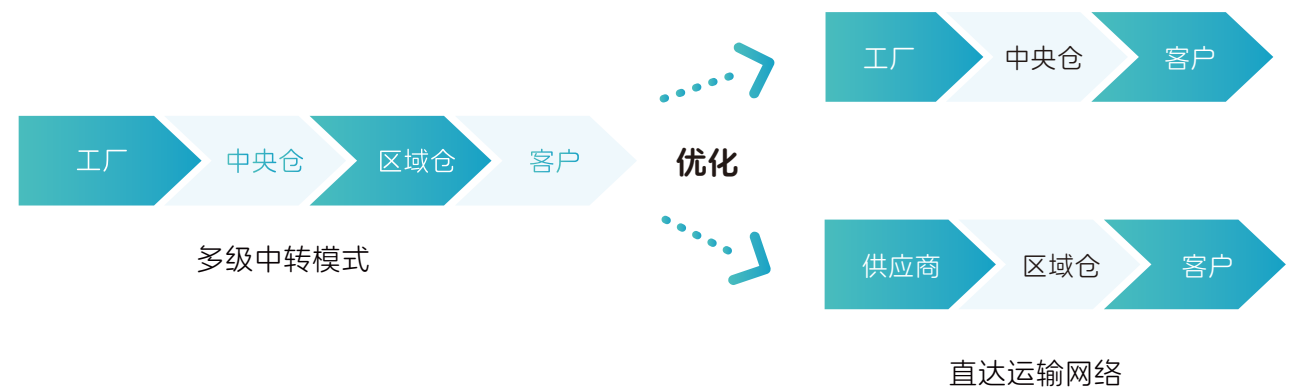
为持续优化供应链协同效能，推动关键部件全流程质量管控升级，得力集团对所属供应商展开系统性帮扶。通过组建跨部门专家，团队驻场核心供应商，实施产线优化与能力培训，同时设立“得力专线”执行严格内控标准，提高供应商生产效能与良率。



图注：得力专业团队到访“得力专线”

供应链物流优化

集团基于供应链协同创新理念，与供应商建立协同化物流网络，依托双方在华北、华东、华南等核心经济圈的仓储节点资源，创新地实施双向循环运输机制。该系统物流模式有效降低车辆空驶率，减少车辆装卸等待时长，实现全链路运输成本优化。另外，集团创新性地重构成品配送体系，将原“工厂——中央仓——区域仓——客户”的多级中转模式优化为“工厂——中央仓——客户”和“供应商——区域仓——客户”的直达运输网络，通过减少中间环节提升整体供应链响应效率。



03

社会篇

职业健康安全
员工培训与发展
员工权益
社区参与



职业健康安全

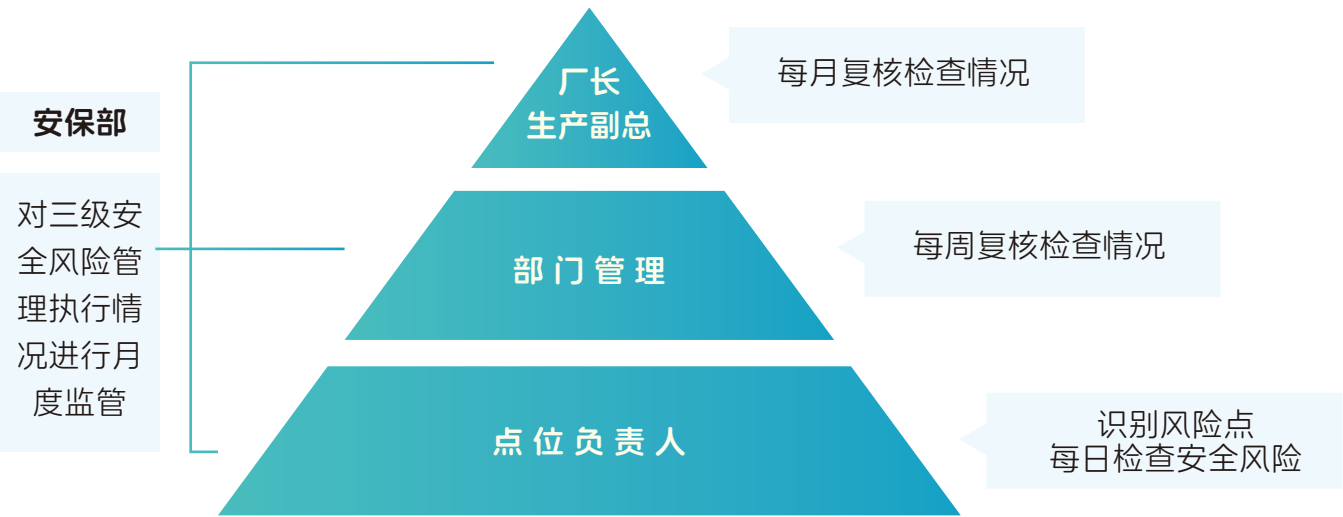
得力集团始终将员工的职业健康安全置于首要位置，承诺为全体员工提供一个安全、健康、舒适的工作环境。集团严格遵循《中华人民共和国安全生产法》以及海外运营地适用的法律法规，制定并实施了一系列全面的安全生产管理制度和风险识别流程，为员工提供安全的工作环境以及采取多种措施保护员工免受职业性危害。

此外，集团严格依法为员工缴纳社会保险，定期安排员工进行职业健康体检，及时妥善处理潜在健康风险，切实保障员工的身体健康，进而提高员工的工作效率和生活质量。

报告期内，得力集团下属的6家工厂获得ISO 45001职业健康安全管理体系认证。

管理方法

为切实筑牢员工职业健康安全防线，公司立足实际，构建多层次安全管理体系。设立专职安保部门，统筹环境、消防、危化品、生产及食品安全监管网络，严格推行“工厂管理、部门管理、点位负责人”三级管控机制，通过安全责任清单逐级分解、岗位承诺书全员签订，实现安全责任精准穿透至每名员工。



图注：三级安全风险管理体系架构图

安保部定期与区域管理层沟通存在的风险点，通过签发《隐患整改通知书》等形式，明确整改要求、技术建议，责任单位须在三个工作日内提交图文整改报告，视紧急程度当月或下月实地复查整改情况。

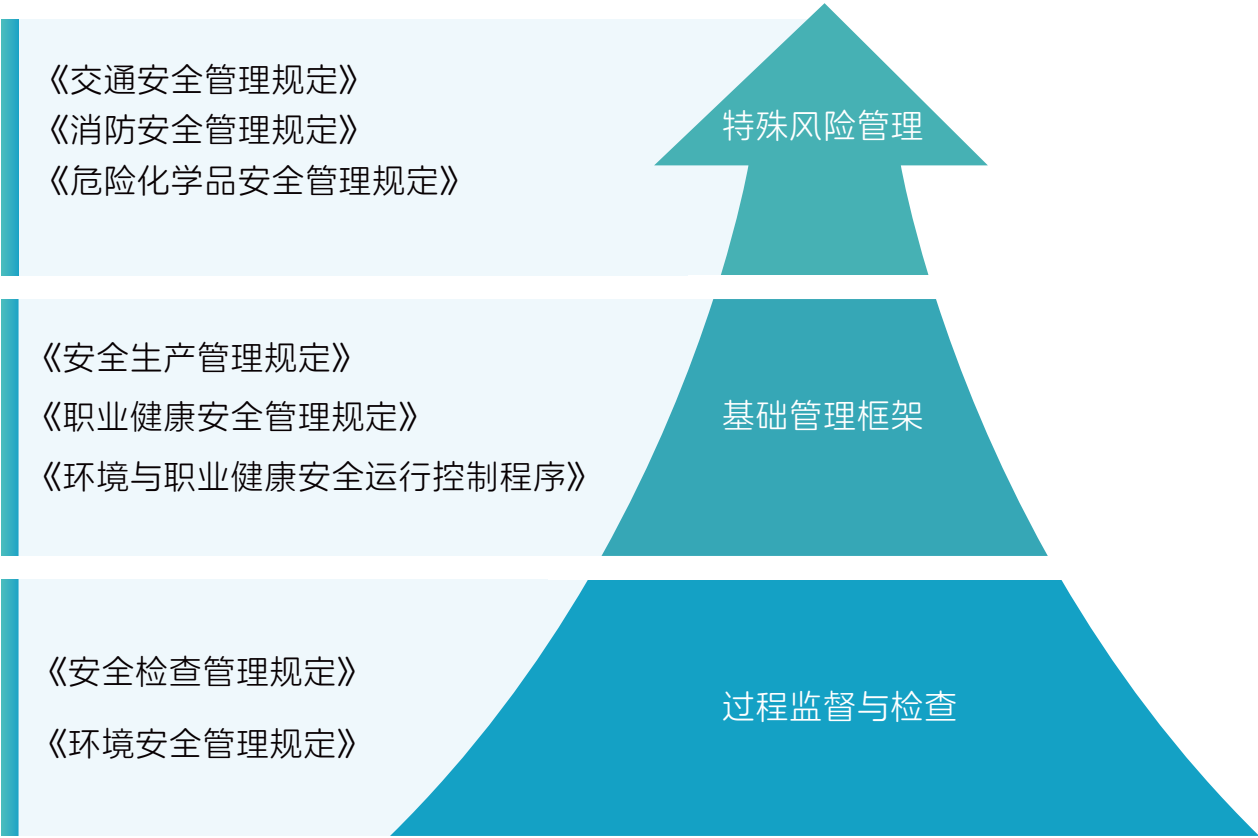
在消防安全管理领域，创新构建“全时段、实战化”考评体系。针对夜间消防事故易发、易变的运营特性，将传统日间检查转为夜间，每半年开展实战化消防演练考核，模拟夜间断电、设备故障等复杂场景，通过烟雾释放装置真实还原火场环境，检验人员应急处置能力。报告期内单次考核通过率稳定在85%以上。

为强化安全管理队伍能力建设，定期组织安全管理人员赋能培训，邀请各子公司优秀代表分享管理经验和专业知识。报告期内，工厂安全生产培训时长达到122,254小时，覆盖率达到100%。

制度建设

为了推动安全工作的体系化发展，从被动响应转向主动防御，各业务单元不断完善职业健康安全管理体系，系统构建安全生产长效治理机制。

职业健康安全制度图

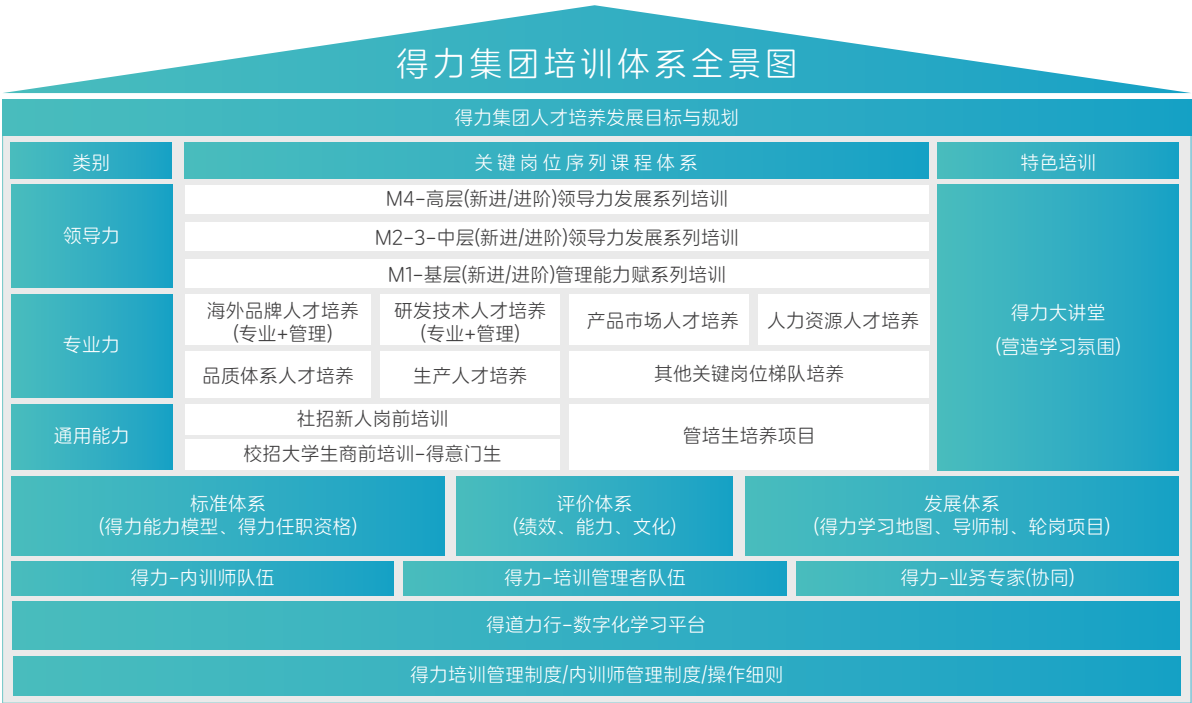


员工培训与发展

秉承“人才驱动长期价值”的核心理念，我们构建与公司战略深度契合的人才培养体系。打破年龄与资历壁垒，建立年轻管理者破格任用机制，通过战略项目历练、跨部门轮岗等路径加速复合型人才成长，为组织注入创新活力。在人才标准上，倡导“正念品格筑基、前瞻思维领航、实干能力落地”的三维素质模型，确保人才发展与公司价值观同频共振；在文化塑造上，持续优化健康透明的职场生态，强化“务实稳健不浮躁、纯粹干净守底线”的组织品格，将廉洁自律、责任担当融入全员行为准则，为公司的基业长青奠定人才根基。

员工培训

报告期内，得力持续深化员工培训体系，构建培训管理、培训课程和培训实施“三位一体”的机制，针对新员工、应届毕业生、在职员工、后备人员的通用类、专业类和岗位实践类的培训需求设计不同的解决方案，大力建设内训师队伍，推动员工培训向标准化、有序化、有效化、数据集成化迈进。



指标名称	单位	2024年
男员工接受培训人数	人	10,505
女员工接受培训人数	人	6,405
基层员工接受培训人数	人	16,017
中级管理层员工接受培训人数	人	728
高级管理层员工接受培训人数	人	165
员工平均接受培训时数	小时	25.3

得道力行——得力的数字化线上学习平台

报告期内，公司推出“得道力行”线上学习平台，该平台利用数字化工具，提升广大员工学习效率、满足个性化学习需求、支持员工自主选课、开放课件共享通道，有效沉淀了得力内部优秀的知识与经验。截至报告期末，共计推送了11门月度推荐课，累计浏览量超过4万人次，累计学习超过2万人次，成为链接企业与员工的重要媒介。



图注：集团每月向全体员工推送一门精品课程，推动学习成长常态化进行

案例：“数智得力，赋能业务”——首届微课大赛

微课是以数字化载体提供的轻型学习资源，通过短时高效（通常5-15分钟）、主题聚焦的课程形式，实现企业业务经验、技术方法及管理智慧的结构化沉淀。为应对集团学习平台上线初期资源缺口，2024年得力集团启动首届微课大赛，依托赛训融合、全员共创及数字化运营闭环的工作路径，产出108门标准化微课，涵盖工艺优化、客户服务、合规管理等20余个业务场景，76门决赛作品平均学习时长8.2分钟，70门课程应用于学习实践，沉淀12名内部课程开发导师，为后续知识管理储备专业力量。此次大赛通过“赛马机制”激发个体智慧，以“轻量化产品”实现知识资产高效流转，为数字化转型中的企业学习生态建设提供可复用的标杆范式。



图注：微课设计与开发赛前培训（上）；大赛颁奖典礼合照（下）

案例：从“经验依赖”到“系统赋能”——产品经理课程体系标准化实践

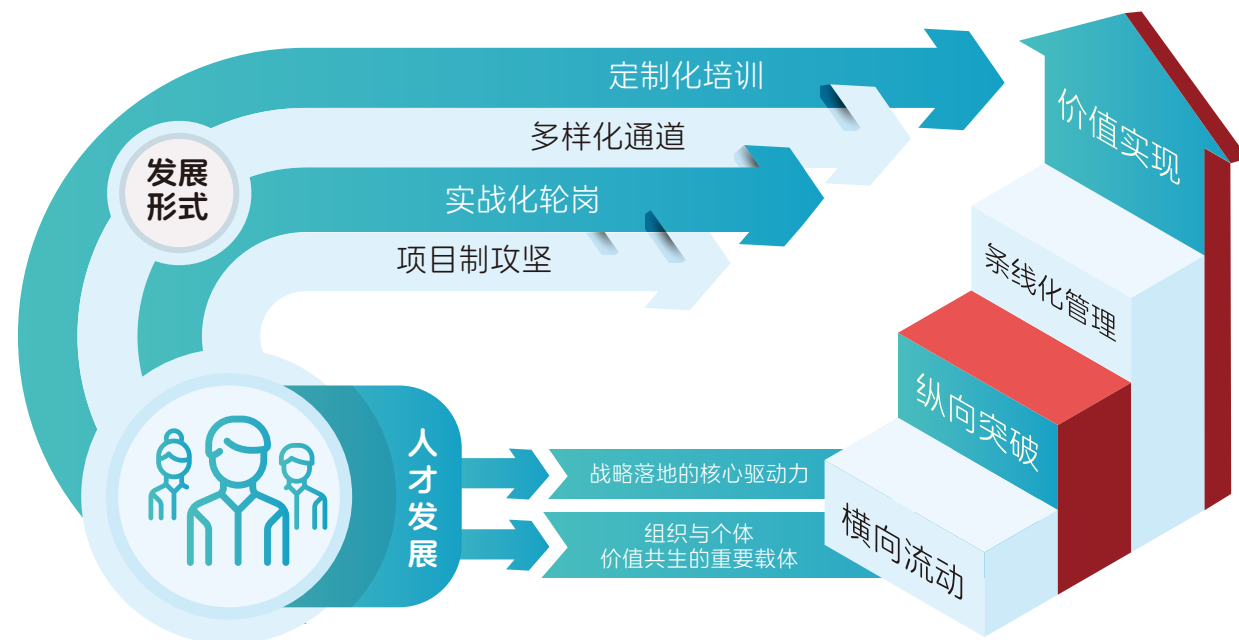
传统的产品经理培养多依赖“师徒制”或碎片化培训，容易导致岗位胜任缺乏科学定义，培养效果受个体经验差异影响大，新人成长周期长且质量参差不齐等问题。2024年，集团启动“产品经理课程体系建设项目”，通过“标准化内容+流程化培养”，打造可复制、可量产的人才制造流水线，实现从“靠天吃饭”到“科学育种”的跨越。截至报告期末，沉淀7门标准化课程、28个实战案例，形成“课程库+工具包+场景手册”三位一体知识资产，累计培养50名产品经理，覆盖80%业务线，新入职产品经理独立承担项目周期从12个月缩短至6个月。



图注：产品经理课程培训现场

人才发展

得力在迈向高质量可持续发展的进程中，人才发展既是战略落地的核心驱动力，也是组织与个体价值共生的重要载体。我们为员工提供了定制化培训、多样化通道、实战化轮岗、项目制攻坚等发展形式，推动人才能力与业务需求的前瞻性匹配；打破传统科层壁垒，构建“横向流动+纵向突破”的立体发展通道，推行“条线化管理”，打破产业公司壁垒，为员工创造多维度价值实现空间。



推动人才能力与业务需求的前瞻性匹配

多维度价值实现空间

助力人才发展核心举措



本土化人才

伴随公司国际化进程，得力在中国招聘在华留学生，经国内培训后优先派回原籍国家/地区工作；同时，积极开展海外基地本土校园招聘活动。



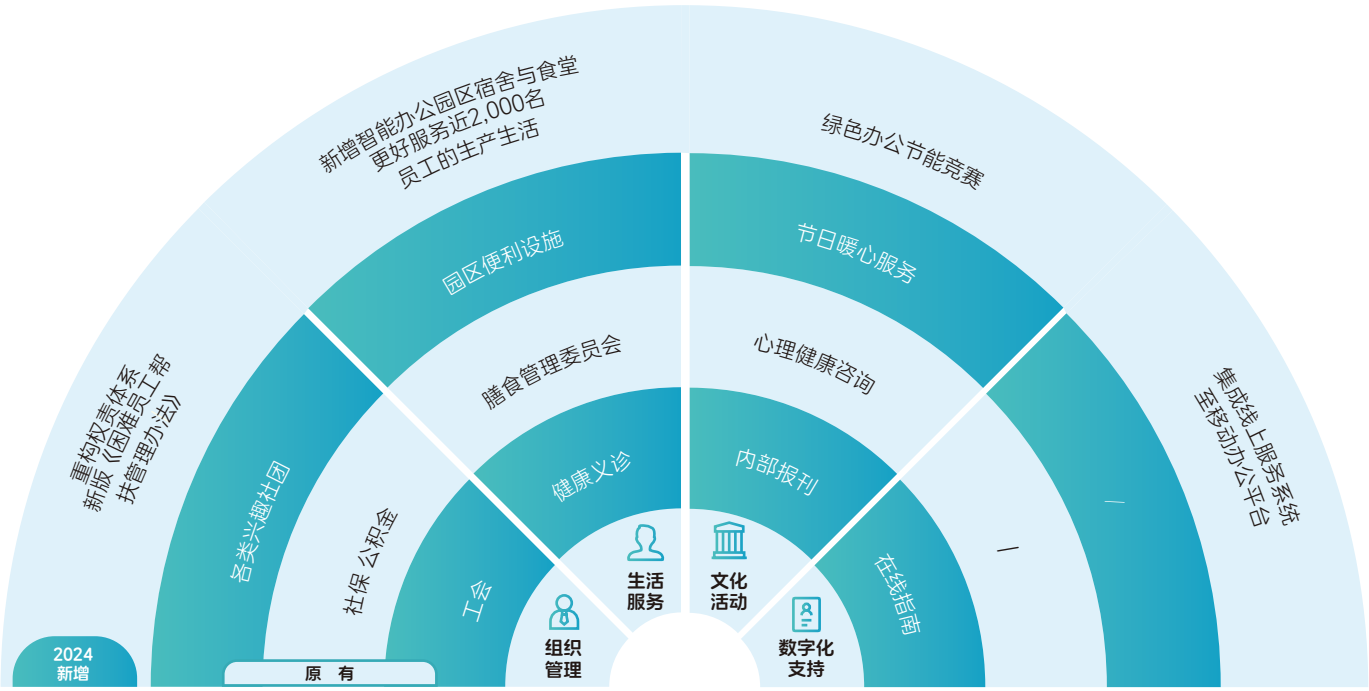
一线员工留存

为稳定并提高一线员工留存率，公司确保一线员工薪酬具备行业竞争力，落实夜班补贴、高温补贴等法定福利，提升员工经济保障；改善生活条件，如优化食堂餐食质量与就餐环境，升级宿舍配备空调与独立卫浴，增强生活舒适度；优化工作硬件设施，包括车间安装空调系统、设置饮水设备齐全的休息区，并提供劳动保护用品供应，保障工作安全与健康；同时拓宽沟通反馈渠道，设立员工关爱热线、定期召开座谈会与员工代表大会，及时响应诉求，并通过离职面谈机制分析流动根源，持续改进管理策略，构建尊重员工、解决问题的长效环境。

员工权益

得力集团致力于打造多元化的员工队伍。集团及各产业公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等国家法律法规，制定并落实《人事管理规定》，杜绝招聘过程中因应聘者的年龄、性别、性取向、种族、宗教、政治面貌、国籍、婚姻状况、是否怀孕、医疗状况、身体特征等社会身份及健康状况等物理身份而产生不公待遇，规范公平招聘、用工规范等日常工作的流程，切实保障员工权益。

员工福利



2024年，得力围绕员工关爱与福利体系展开系统性升级，聚焦组织管理、生活服务、文化活动和数字化支持四大维度。

案例

• 节日关怀职场女性，构建有温度的企业文化

针对职场女性健康管理 with 精神成长需求，集团行政部以2024年国际妇女节为契机，以“绽放她力量·礼赞新风采”为主题，匠心打造职场女性专属关爱计划。活动现场设置春日轻食能量站，精选定制低糖糕点组合与应季鲜果拼盘，搭配草本养生茶饮吧台，安排美甲师提供驻场服务。通过“四个一”专属礼遇——致赠每位女性员工一束鲜花、一杯养颜饮品、一份低糖甜点、一次美甲沙龙体验，将健康管理、美学体验与仪式感深度融合。活动特别设置女性成长宣言墙与主题摄影区，用镜头记录职场女性的自信瞬间，以彰显企业尊重女性价值、激发巾帼力量的文化理念，让节日的温暖浸润每位奋斗者的日常。



图注：女神节“女神”留

案例

• 华灯映暖，情满元宵

随着企业文化建设的深化发展，集团持续探索传统文化浸润与团队凝聚力融合的创新路径。元宵佳节之际，集团以“欢乐元宵，庙会集市”为主题，弘扬传统文化，增强团队凝聚力。活动通过氛围布置、风俗体验、美食共享、游戏互动等环节，将传统文化与欢度佳节有机融合，吸引了众多员工参与打卡。通过活动，参与者们深入了解与体验了元宵佳节的传统风俗与特色文化，感受着公司给予的关心与温暖，内在的归属感与幸福感油然而生。作为开启新一年文化序幕的元宵活动，在各式创新与创意中，持续传播美好与祝福，也将奋斗文化带入企业发展的方方面面，成为广大青年逐梦远航的能量补给站。



图注：元宵猜灯谜

案例

• 激活年轻团队创新势能，构建电商高效协作生态

在电商行业快速迭代与年轻员工主体化的背景下，得力电商公司内部成立文化小组激发组织活力，通过全员共创、深度参与，以“创新有为，进取青年”为关键词，将“人人都需要被看见”作为主题，开展文化月刊、优秀人物专辑、电商话题榜等一系列文化活动。秉持“不怕有意见，就怕视而不见”的理念，打造员工留言板、意见箱，及时发现并解决问题，驱动团队协作效率优化，为业务增长持续注入青年创新动能。



图注：得力电商文化月、人物专辑、文化墙

员工沟通

集团搭建“线上数字化社区+线下物理平台”融合的立体沟通系统，线下设有园区电子屏、总裁信箱、职工说事工作室、员工访谈、集中座谈、满意度调查等，线上整合心声论坛、企业微信、OA系统、微信群、党群热线、QQ群等平台，以双网覆盖+双轨并行模式，畅通员工沟通渠道。

集团始终坚持“事事有回应、件件有着落”的闭环管理工作理念，覆盖职工说事的信息登记、组织评审、立项改善、情况追踪、信息反馈、材料归档，并纳入相关责任部门绩效考核。基于此，各项员工满意度持续提升，稳定在80%以上。

案例

• 智造公司员工代表大会开启民主管理新篇章

报告期内，智造公司召开首届员工代表大会，发布涵盖代表职责、提案机制、文化角建设等内容的制度实施方案，选拔49名跨部门代表构建沟通网络。通过建立规范化的意见反馈渠道，开放员工关怀热线，持续推动管理层倾听员工诉求、改进工作机制、鼓励创新实践。此举既有效保障员工合理权益，又显著提升制度监督效能，营造公平开放的职场生态，实现个人成长与企业发展的良性互动。



图注：员工代表大会

社区参与

得力集团勇担社会责任，积极助推慈善公益事业高质量发展，先后设立得力慈善基金、得力教育基金，捐赠东润基金等公募基金，在国内与国际的扶贫济困、奖教助学、恤病助残、扶老救孤、乡村振兴、应急救援、无偿献血、生态保护、文化传承等方面勇于担当、积极作为，以大爱善举促进共同富裕，为全国乃至全球的慈善公益事业贡献企业力量，荣获全国慈善爱心企业、浙江省慈善奖、浙江省绿叶奖、大爱浙商抗疫英雄等诸多殊荣。

教育支持

得力集团大力支持教育事业发展，切实助推国家科教兴国事业蓬勃发展，先后设立得力教育基金、得力助学金、得力奖学金，覆盖大中小学生与教师，持续开展六一慰问、自闭症儿童关爱、留守儿童关怀、困难大学生助学、优秀大学生奖学、中西部儿童圆梦、市级以上教科研成果奖励等品牌公益活动。报告期内，投入教育事业经费近千万元，获得社会各界高度赞许。

案例

• 美育启航，少儿书画比赛激活文化传承新路径

面对青少年美育发展的政策导向与社会需求，得力集团联合专业机构发起全国少儿书画征选活动，以广州揭幕赛为起点，通过双赛道创作、专家指导及互动体验吸引超150名选手参与并产出128份有效作品，结合媒体传播与品牌化运营，既为青少年提供艺术表达平台、传承传统文化，又通过赛事影响力塑造企业“文化赋能者”形象，推动美育实践与品牌价值的协同提升。



图注：得力艺术星球全国少儿书画征选(第一季)广州揭幕赛

案例

• 爱心筑梦，点亮乡村助学星光

得力集团以教育帮扶为纽带，跨越川滇峻岭与陇原苍茫，深入四川、云南、甘肃三省偏远县域（普格县、甘洛县、民乐县、雷波县、宁蒗县），系统性开展教育公益行动，通过捐赠爱心文具与先进教学设备，传播先进教育理念，助力中西部地区教学条件改善，让更多大山里的孩子感受社会的温暖与大爱，播撒希望的种子，为乡村教育发展注入新鲜活力，持续助推国家科教兴国与乡村振兴战略走深走实。



图注：得力捐赠位于甘肃民乐县、四川甘洛县、四川凉山、四川普格县的学校

案例

• 困难大学生助学

报告期内，得力集团携手宁海县教育局、宁海县教育基金会，开展困难大学生助学活动，为近200名困难学子发放新学年的助学金与学习物资。

十几年来，得力集团持续开展贫困大学生结对助学活动，每年结对助学200余名困难学子，助力困境青年更好求学，以知识改变家庭命运，书写大好青春年华。活动现场，县教育局领导高度肯定了得力的爱心善举，并对得力大力支持教育事业发展表示衷心感谢；受助学生代表也对得力助学表达真挚的感谢，感谢得力的雪中送炭，让自己得以圆梦大学，未来定不负期望，将以优异成绩回馈社会关心，回报得力爱心助学。



图注：困难大学生助学

国际援助

作为中国民营企业参与全球发展的实践样本，得力集团将“天下大同”的东方智慧纳入企业全球化战略框架，在东南亚区域进行常态化教育帮扶、图书馆援建、特殊群体关怀，报告期内惠及惠及80,000余名中小學生（含幼儿园）。而在超强台风“摩羯”肆虐后，更是第一时间派遣援助队伍，赶往受灾区域，配合当地机构捐赠防霉纸张、防水教学用具等。



图注：得力为印尼学子捐赠4万份文具包（左），得力向“摩羯”台风灾区师生捐赠教学用品（右）

教育帮扶

报告期内向越南海阳省学校捐赠文具套装7,800份；与印尼慈善机构合作向贫困地区学校捐赠40,000份文具套装。

图书馆援建

向越南宣光省咸安县延富坊延香小学图书馆捐赠500份文具用品。

受灾援助

2024年9月，超强台风“摩羯”肆虐东南亚沿海，得力为支援受灾当地教育系统重建，共捐赠现金20亿越南盾，及文具套装30,000套。

特殊群体关怀

支持河内市为儿童心脏手术筹措善款的慈善马拉松，发起心愿墙许愿活动，并提供文具物资支持，共计3,000人参加此次活动。

慈善公益

集团围绕企业爱社会、爱企业、爱产品、爱客户、爱同事、爱家人的“六爱”价值观，勇于承担社会责任。2024年，共捐赠超千万元，涉及奖助学金、扶贫济困、敬老爱老、文化建设等项目，以实际行动促进和谐企业与和谐社会创建，更好助推国家共同富裕战略行稳致远。



图注：得力集团捐款700万元助力宁海县慈善教育事业

案例

困难人员春节慰问

1月15日，黄坛镇联溪、班竹园等村迎来暖心时刻，得力集团联合黄坛镇党委政府启动专项帮扶行动，为困难家庭送上慰问金与生活物资。该集团通过宁海县慈善总会定向捐赠100万元，针对重病、残疾、单亲等特殊困难群体实施精准救助。

为确保帮扶实效，得力集团陪同黄坛镇专项工作组，历时一个月完成全镇困难家庭摸排，经村级申报、镇级联审、公开公示等全链条监管程序，最终锁定200户重点对象予以慰问帮扶。



图注：得力向黄坛镇政府捐赠100万

04

环境篇

数字化碳管理
应对气候变化
绿色制造
绿色办公
排放物管理

数字化碳管理

报告期内，依据ISO 14064和GHG Protocol标准，得力运用数字化工具对集团下属所有自制工厂开展覆盖范围一、二、三的季节性碳盘查，通过数据分析精准识别主要碳排放源与关键环节，为制定针对性的减碳措施提供科学依据。

利用数字化工具的另一个优势体现在让“碳”一定程度上走出了ESG专职部门，动员更多人参与到该工作中。项目启动以来，接受培训人员超800名，活动参与员工近万人。各工厂的碳排放管理员基于用能统计数据 and 改善活动成果，在集团内部ESG可持续发展信息播报平台发布节能降耗推文近20篇，并在宁波、杭州等地举办节能竞赛趣味活动约10起。



图注：内部积极踊跃的交流氛围

应对气候变化

管治

- 总裁办作为最高负责及决策机构，负责制定ESG战略方向、监督ESG工作的执行情况、决策ESG重大事项，并针对制造、物流、行政三大板块设立定量的ESG目标，将目标完成情况与管理人员的考核奖金挂钩，共同推进ESG战略。

战略

公司积极响应国家“双碳”战略，深化碳管理工作，从可持续产品、工厂节能、绿色办公三个角度制定应对气候变化的战略。

- 1.逐步提升环保材料在设计和制造阶段的应用比例，为优先考虑环保性能的消费者提供基于消费后回收材料（PCR）、可降解材料的产品。
- 2.定期对工厂用能情况进行审计，升级生产设备，推动厂内运输工具“油改电”，稳步推动自制工厂碳排放强度下降，最大化分布式光伏部署，不断提升清洁能源使用比例。
- 3.实施能源分级管理，重点监控空压机、中央空调等高耗能设备，假期关闭非必要照明和设备；逐步推进使用电动商务车替代传统汽油和柴油班车，降低对化石燃料的依赖。



可持续产品



工厂节能



绿色办公

风险管理

- 实体风险：得力自制工厂集中在“长三角”区域，在气候变暖的背景下，汛期区域性和阶段性洪涝灾害明显，极端天气气候事件偏多偏强，发生气象灾害的风险较大，诸如暴雨、台风、洪水等突发事件可能导致工厂、仓库等基础设施受损，生产中断，增加维修和维护成本，因气候变暖导致的海平面上升也有可能迫使沿海工厂停产转移。但目前基于与供应商的沟通，气候模式转变短时间尚未对原材料供应和能源供应的稳定性造成可预见性的负面影响。
- 应对举措：提升基础设施的气候韧性，如对工厂和仓库进行加固和防洪处理，提高其抵御极端天气的能力。同时，优化供应链管理，实施原材料的多元化供应布局，以降低因气候变化导致的供应中断风险。
- 转型风险：得力全球化战略面临各地区碳税、碳市场等政策带来的合规成本压力。同时，消费者环保偏好升级，得力需要进行产品创新和技术升级，以满足市场需求，否则可能面临市场份额下降的风险。
- 应对举措：不断提升可持续系产品占总品类的比例。

指标与目标

- 目前内部设置碳排放强度、用电强度、天然气强度、用水强度、用柴油强度作为核心的管理指标，并根据上一年的数据，制定下一年度的年度目标。

关键数据¹

●	指标	2023年	2024年	2025年目标
	直接温室气体排放量 ² （吨二氧化碳当量）	8,259	9,180	9,000
	外购能源间接温室气体排放量 ² （吨二氧化碳当量）	61,544	65,138	65,000
	绿电使用量（MWh）	14,160	15,007	20,000
	节能改造项目所降低的二氧化碳排放 ³ （吨）	1,180	1,848	/

注：1. 2024年温室气体核算新增宁波得力科贝有限公司、宁波得力物流有限公司、得力智能物联技术有限公司、苏州得力科技有限公司。2. 根据碳核查证书更正2023年直接温室气体排放量和外购能源间接温室气体排放量。3. 指通过设备改造或优化用能方式，基于完成相同作业所避免使用的电量。由于挖掘内部节电潜力有限，为给利益相关方准确合理的信息，故未披露2025年目标。

绿色制造

绿色制造是得力可持续发展观的核心之一，秉承对节能降耗和资源高效利用的原则，我们通过人工统计与部分工厂的数字化能源监控平台结合，实现对能源消耗的精准监测与管理，不断革新生产工艺提升资源利用效率，减少废弃物排放。以绿色成为企业发展的鲜明底色为目标，持续推进厂房集约化、原料无害化、能源低碳化。



图注：得力集团获ISO 50001能源管理体系

案例：园区推进能源精细化管理

报告期内，位于浙江宁海县的得力冠北工业园正式投产，为进一步推进能源精细化管理，园区全新设计了一套智慧能源管理系统。通过智能传感器和物联网技术，实现电、气、水等能源数据的秒级采集与可视化展示，覆盖生产、办公、公共设施全场景。更好配合用能端分析历史数据，优化空压机、注塑机等设备运行策略，减少非必要能耗。整合光伏发电、储能系统与电网供电，实现多能互补与“削峰填谷”，低谷电利用率超30%。



图注：得力冠北二期工业园鸟瞰示意图

案例：管理能力向上，生产能耗向下

管理优化是提升能源使用效率不可或缺的支柱之一。在对车间进行能源审计过程中，宁波文教产品公司发现，生产车间加热装置在自然工况下持续运行能耗较高，且表面散发的热量导致车间温度上升，尤其在高温天气中，间接增加了空调系统的制冷负荷。经大胆假设、细致推敲，通过包覆耐高温、抗侵蚀的隔热材料，减少加热装置的热量散失，降低其对车间温升的影响，车间整体温升减少后，空调制冷能耗同比下降，年总节电量超13万度，减少碳排放约80吨。



图注：裸露的加热装置（左），包覆隔热层的加热装置（右）

指标	2023年	2024年
内部立项节电项目数量	36	79
节电成效（万千瓦时）	212	332

绿色办公

报告期内，可持续发展理念进一步融入日常办公场景，通过优化办公空间布局，充分利用自然采光和通风、逐步替换节能灯具、倡导垃圾分类与资源回收等方式，增强员工环保意识与责任感，形成健康低碳的办公文化。



图注：报告期内发起以“低碳办公”为主题的员工福利活动

绿色办公举措

商务出行减排

报告期内，车辆管理部开展“低碳驾驶技术”培训，覆盖油门控制、预判性刹车、怠速管理等核心技能，配套《节油操作手册》，把节油纳入司机考核绩效，对优异者予以表扬和奖励。其次，引导员工出行首选高铁、地铁，合并相邻部门公务用车需求，利用路径优化减少空驶率，年度总行驶里程同比下降15.4%。

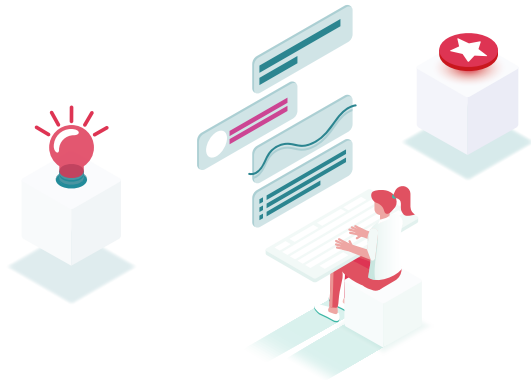
办公环境调节

报告期内，办公区域推行“温控锁定+智能调节”办法，核心在于通过OA系统定时推送下班前提醒，提前20分钟关空调，结合室内温度惯性维持舒适度。冬季供暖温度 $\leq 24^{\circ}\text{C}$ ，夏季制冷温度 $\geq 26^{\circ}\text{C}$ 。



员工行为引导

无论是空调、投影仪这类“耗能大户”，还是小风扇、接线板这些低功率电器，都强调做到“人走即关”。行政部联合安保部每日对行政大楼和研发大楼进行降碳减排例行巡检，对表现优异的楼层进行奖励表彰。



排放物管理

得力在生产经营中严格按照《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国清洁生产促进法》《浙江省生态环境保护条例》等法律法规要求，系统性管控生产全流程环境影响，持续提升清洁生产水平，积极拓展绿色技术应用场景。

废水排放管理

企业严格依据国家、地方及行业相关废水排放法律法规及标准，规范废水的处置与排放。按照排污许可证要求安装了废水在线监测系统，对生产过程中喷涂工艺产生的废水进行实时监测与管理，保证污水处理及排放的合规性。

指标名称	单位	2023年	2024年
废水总量	吨	112,128	71,193
化学需氧量	吨	10.11	4.27
氨氮	吨	1.44	0.12

废气排放管理

严格遵循相关法律法规，规范废气排放管理，防止环境污染，确保废气污染物排放浓度、总量控制指标“双达标”。针对性投入建设环保设施，运用先进的环保技术与硬件设备进行废气污染物的处理，降低浓度与排放量。

指标名称	单位	2023年	2024年
颗粒物	吨	3.20	2.15
挥发性有机物（VOCs）	吨	12.12	12.45
氮氧化物（NOx）	吨	0.19	0.0485

废弃物管理

按照集团“再生利用优先、合规处置为本”的原则，严格遵循《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法规要求，对生产运营中产生的废弃物实施精细化分类管控。

通过源头分拣与循环利用最大化减少环境影响，生产过程中产生的一般废弃物尽可能采用综合回收利用措施，无法回收再利用的危险废弃物按照法规要求，由具备资质的第三方机构进行处置。办公生活产生的生活垃圾由相关部门定期清运，避免对环境产生二次影响。

指标名称	单位	2023年	2024年
废旧塑料橡胶制品	吨	172	499
废旧金属	吨	358	534

指标名称	单位	2023年	2024年	处理方式
污泥	吨	7.34	12.11	焚烧
废活性炭	吨	7.05	7.24	焚烧
废过滤棉	吨	2.81	8.17	焚烧
废胶粘制品	吨	281.27	255.78	焚烧
废抹布	吨	0.33	3.64	焚烧
废弃溶剂桶	吨	4.46	1.22	焚烧
废乳化液	吨	36.40	57.31	焚烧
废硒鼓	吨	0.01	16.54	焚烧
废油	吨	30.12	54.44	回收利用
废油漆桶	吨	20.10	11.25	焚烧
油墨废弃物	吨	131.52	81.64	焚烧
油漆渣	吨	10.88	13.88	焚烧

关键绩效表

| 环境范畴¹

关键绩效指标		单位	2023年	2024年
废气排放量	挥发性有机物（VOCs）	吨	12.12	12.45
	氮氧化物（NOx）	吨	0.19	0.0485
	非甲烷总烃	吨	2.68	1.42
	颗粒物	吨	3.20	2.15
废水排放量	氨氮	吨	1.44	0.12
	化学需氧量（COD）	吨	10.11	4.27
	废水总量	吨	112,128	71,193
	污泥	吨	7.34	12.11
有害废弃物	废活性炭	吨	7.05	7.24
	废过滤棉	吨	2.81	8.17
	废胶粘制品	吨	281.27	255.78
	废抹布	吨	0.33	3.64
	废弃溶剂桶	吨	4.46	1.22
	废乳化液	吨	36.40	57.31
	废硒鼓	吨	0.01	16.54
	废油	吨	30.12	54.44
	废油漆桶	吨	20.10	11.25
	油墨废弃物	吨	131.52	81.64
	油漆渣	吨	10.88	13.88
	有害废弃物总量	吨	532.29	523.22
一般废弃物	废旧塑料橡胶制品	吨	172	499
	废旧金属	吨	358	534
	一般废弃物总量	吨	530	1,033

关键绩效指标		单位	2023年	2024年
能源使用	用电量	兆瓦时	117,284	130,611
	清洁能源使用量	兆瓦时	14,161	15,007
	柴油使用量	千克	113,191	1,039,409
	汽油使用量	千克	34,544	24,996
	液化石油气使用量	千克	86,254	109,593
	外购蒸汽量	立方米	0	0
	天然气使用量	立方米	2,251,035	2,972,381
	能耗总量	吨标煤	17,772	21,745
用水量	用水量	万吨	42.63	88.22

| 社会范畴²

已进行腐败风险评估的运营点的总数及百分比

关键绩效指标	2023年	2024年
公司运营点总数	58	62
已进行腐败风险评估的运营点数量	56	59
已进行腐败风险评估的运营点占比	96.55%	95.16%

经确认的腐败事件和采取的行动

关键绩效指标	2023年	2024年
经确认的腐败事件总数（件）	2	4
员工由于腐败而被开除或收到纪律处分的事件总数（件）	2	4
由于腐败相关的违规事件，与业务合作伙伴的合同被终止或未续订的事件总数（件）	0	0

1. 环境范畴统计增加宁波得力科贝有限公司、宁波得力物流有限公司、得力智能物联技术有限公司、苏州得力科技有限公司。
2. 2024年公司运营点新增4家。

公司反贪腐政策和程序宣贯工作

关键绩效指标	2023年	2024年
覆盖员工占比	100%	100%

歧视事件及采取的纠正行动

关键绩效指标	2023年	2024年
报告期间发生的歧视事件的总数（起）	0	0

职业健康与安全

关键绩效指标	2023年	2024年
因工死亡的人数	0	0

职业健康安全演练和巡查

关键绩效指标	2023年	2024年
安全应急演练（次）	193	212
安全培训时长（小时） ³	113,724	122,254
安全宣传（次）	174	186
安全推广活动（次）	21	26
安全计划巡查（次）	7,851	7,851
安全非计划巡查（次）	811	900

客户服务数据

关键绩效指标	2023年	2024年
客户服务人数	846,776	928,567
客户服务平均处理时长	2分13秒	2分25秒
电话客户满意度	95.5%	95.7%
投诉解决率	100%	100%
用户自助服务率	45.5%	62.6%
经销商客户售后满意度	88.5%	90.8%
客户服务培训次数	244次	177次
用户维修满意度	97.8	98.0
客户投诉平均回应时间	20.39分钟	18.65分钟
网点分布数	996个	1,106个
网点工程师培训次数	458次	501次
网点维修时效	38.40小时	36.71小时

涉及市场营销（包括广告、促销和赞助）的违规事件

关键绩效指标	2023年	2024年
因违反规定而受到罚款或处罚的事件（起）	0	0
因违反规定而受到警告的事件（起）	0	0
违反自愿性守则的事件（起）	0	0

3. 2023年安全培训时长更正为工厂所有实际安全培训时长。

附录
GRI 内容索引

GRI 标准	披露项	对应章节
GRI 2： 一般披露2021	2-1 组织详细情况	公司简介
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	报告范围
	2-3 报告期、报告频率和联系人	报告范围/联系方式
	2-4 信息重述	/
	2-5 外部鉴证	外部鉴证
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	走进得力
	2-7 员工	社会篇
	2-8 员工之外的工作者	/
	2-9 公司治理架构和组成	公司篇
	2-10 最高公司治理机构提名和遴选	/
	2-11 最高公司治理机构的主席	总裁致辞
	2-12 在管理影响方面，最高公司治理机构的监督作用	ESG管理
	2-13 为管理影响的责任授权	ESG管理
	2-14 最高公司治理机构在可持续发展报告中的作用	ESG管理
	2-15 利益冲突	/
	2-16 重要关切问题的沟通	ESG管理
	2-17 最高公司治理机构的共同知识	ESG管理
	2-18 对最高管制机构的绩效评估	/
	2-19 薪酬政策	/
	2-20 确定薪酬的程序	/
	2-21 年度总薪酬比率	/
	2-22 关于可持续发展战略的声明	总裁致辞
	2-23 政策承诺	公司简介
	2-24 融合政策承诺	公司简介

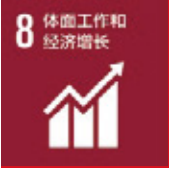
GRI 标准	披露项	对应章节
GRI 2： 一般披露2021	2-25 补救负面影响的程序	/
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	公司篇
	2-27 遵守法律法规	/
	2-28 协会的成员资格	/
	2-29 利益相关方参与的办法	利益相关方沟通活动
	2-30 集体谈判协议	/
GRI 3： 实质性议题2021	3-1 确定实质性议题的过程	实质性议题识别
	3-2 实质性议题清单	实质性议题识别
	3-3 实质性议题的管理	实质性议题识别
GRI 203： 间接经济影响2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	教育支持/国际援助
	203-2 重大间接经济影响	教育支持/国际援助
GRI 205： 反腐败2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	关键指标绩效表-社会范畴
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	关键指标绩效表-社会范畴
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	关键指标绩效表-社会范畴
GRI 301： 物料2016	301-1 所用物料的重量或体积	/
	301-2 所用循环利用的进料	/
	301-3 再生产品及其包装材料	绿色产品与创新
GRI 302： 能源2016	302-1 组织内部的能源消耗量	能源使用
	302-2 组织外部的能源消耗量	/
	302-3 能源强度	关键指标绩效表
	302-4 降低能源消耗量	绿色制造/绿色办公
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	/
GRI 303： 水资源和污水2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	/
	303-2 管理与排水相关的影响	废水排放管理
	303-3 取水	用水量
	303-4 排水	废水总量
	303-5 耗水	公司简介

GRI 标准	披露项	对应章节
GRI 305: 排放2016	305-1 直接（范围1）温室气体排放	应对气候变化
	305-2 能源间接（范围2）温室气体排放	应对气候变化
	305-3 其他间接（范围3）温室气体排放	/
	305-4 温室气体排放强度	/
	305-5 温室气体减排量	应对气候变化
	305-6 臭氧消耗物质（ODS）的排放	/
	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大气体排放	废气排放量
GRI 306: 废弃物2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	排放物管理
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	排放物管理
	306-3 产生的废弃物	废弃物管理
	306-4 从处置中转移的废弃物	/
	306-5 进入处置的废弃物	废弃物管理
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	可持续供应链
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	/
GRI 401: 雇佣2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	/
	401-2 提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	员工福利
	401-3 育儿假	/
GRI 403: 职业健康与安全2018	403-1 职业健康安全管理体系	职业健康安全
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	职业健康安全
	403-3 职业健康服务	职业健康安全
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	职业健康安全
	403-5 工作者职业健康安全培训	职业健康安全
	403-6 促进工作者健康	职业健康安全/人因工程
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	职业健康安全/人因工程

GRI 标准	披露项	对应章节
GRI 403: 职业健康与安全2018	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	/
	403-9 工伤	职业健康安全
	403-10 工作相关的健康问题	职业健康安全
GRI 404:培训与教育2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数,	员工培训与发展
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	员工培训与发展
	404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	员工培训与发展
GRI 405:多元化与平等机会2016	405-1 公司治理机构与员工的多元化	员工培训与发展
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	/
GRI 406:反歧视2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	关键指标绩效表
GRI 408:童工2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	员工培训与发展/可持续供应链
GRI 409:强迫或强制劳动2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	员工培训与发展/可持续供应链
GRI 414:供应商社会评估2016	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	可持续供应链
	414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	/
GRI 416:客户健康与安全2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	产品质量与安全/化学品安全
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响违规事件	产品质量与安全/化学品安全
GRI 417:营销与标识2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	知识产权保护
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	知识产权保护
	417-3 涉及营销传播的违规事件	/
GRI 418:客户隐私2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	客户隐私防火墙

联合国可持续发展目标(SDGs) 对标索引

SDGs	相关内容	对应章节
	目标1:无贫穷	社区参与
	目标3: 良好健康与福祉	社区参与/员工权益
	目标4: 优质教育	社区参与
	目标5: 性别平等	员工培训与发展
	目标6: 清洁饮水和卫生设施	职业健康安全/废弃物管理
	目标7: 经济适用的清洁能源	应对气候变化

SDGs	相关内容	对应章节
	目标8: 体面工作和经济增长	社区参与/员工权益
	目标9:产业、创新和基础设施	绿色产品与创新/产品质量与安全/售后服务
	目标10: 减少不平等	员工权益
	目标12: 负责任消费和生产	走进得力/环境篇
	目标13: 气候行动	环境篇
	目标16: 和平、正义与强大机构	总裁致辞/走进得力/治理篇/经营篇/社会篇/环境篇

鉴证声明



独立审验声明

介绍

莱茵技术（上海）有限公司，是德国莱茵 TÜV 集团成员之一（以下简称“TÜV 莱茵”或“我们”），受得力集团有限公司（以下简称“得力集团”或“公司”）的委托针对其 2024 年环境、社会与公司治理（ESG）报告（以下简称“报告”）进行独立第三方审验。报告披露得力集团在 2024 财年内（2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日）的可持续发展信息。

职责

得力集团不仅负责 ESG 报告的准备以及符合适用报告准则的可持续发展信息收集与提报，而且有义务落实和维护有效的信息和数据的内控以支持报告编撰流程。

TÜV 莱茵是一家世界性的服务供应商，在超过 65 个国家提供企业社会责任和可持续发展服务，并拥有在环境、企业社会责任、可持续发展和利益相关方参与等领域具有丰富的审核和验证经验与专业技术能力的资深专家。莱茵审验团队遵循 TÜV 莱茵全球商业道德合规政策和程序，涵盖诚信合规和利益冲突原则。因此，我们的审验服务遵循独立性和公正性原则，并不参与得力集团的报告编制和准备。莱茵的职责是依据审验协议以及约定的审验工作范畴执行独立审验工作，并对 ESG 报告做出独立和公正的判断。

审验标准

TÜV 莱茵依据 AccountAbility AA1000 审验标准 v3（AA1000AS v3），针对得力集团 ESG 报告披露的可持续发展信息按类型-1 和中度等级进行审验。

审验目的

审验旨在为得力集团管理层和关注公司可持续发展信息与绩效的利益相关方提供独立的审验观点，具体包括：评估报告内容是否遵循 AA1000AP（2018）审验原则（包括包容性、实质性、回应性和影响性），以及对可持续发展信息披露进行验证。

审验准则

下列评估准则用于审验工作：

- 全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 联合国可持续发展目标（UN SDGs）
- 遵循 AA1000 AP 审验原则，即，包容性、实质性、回应性和影响性

审验方法

我们的审验活动和程序包括：

- 问询管理层和负责可持续发展绩效信息收集和汇总的人员，以理解可持续发展绩效信息的管理流程、系统和控制。
- 基于抽样原则，审查和评估绩效信息的可用性、充分性以及和审验的相关性。
- 应用分析程序评估可用绩效数据的信息准确性。
- 收集和检查可用绩效信息的支持性证据，以评估相关证据和 ESG 报告中与审验范围有关的信息提报支持和遵循 AA1000AP 审验原则的程度。
- 汇报审验观察项或建议给公司管理层以给予在审验过程完成之前修正错误的机会。

局限性

TÜV莱茵依据审验协议规定的审验范围策划和执行审验工作，以获得所有信息证据和必要的解释，为按照AA1000AS v3中度审验的审验结论提供依据。

与审验有关的信息和绩效数据会局限于本报告的内容披露。我们的审验未涵盖财务年报及其财务数据，以及其他与可持续发展主题不相关的信息。

审验结论

基于执行上述审验程序、方法以及获得的证据，我们的结论是没有任何实例和信息与下述声明有所抵触：

- 得力集团 2024 年 ESG 报告及其内容遵循了 AA1000 审验原则。
- 得力集团已实施相关系统或流程，用于收集和汇总在报告边界内与重要议题有关的关键绩效数据。同时，公司已对实质性议题进行识别、评估和界定。
- 报告披露的可持续发展信息和绩效已经过评估，并获得书面证据的支持。

针对任何第三方依据此份审验声明来对得力集团做出的评论和相关决定，TÜV 莱茵将不承担任何责任。

对 AA1000AP 审验原则的遵循程度

包容性：得力集团识别的主要利益相关方包括客户与用户、员工、供应商、经销商、社区与公众、以及政府及监管。证据表明，2024年，公司主要职能部门就ESG议题征询了客户、员工、供应商等核心群体的意见，为实质性议题评估提供了相关参考依据。我们建议得力集团构建并落实利益相关方参与策略，并衡量利益相关方参与成果。

实质性：基于同行对标、国内外ESG标准、公司行业发展战略等分析，得力集团从对利益相关方的重要性和对集团的重要性这两个维度进行了重要性议题评估和优先级排序，其中高重要性议题包括但不限于产品质量与安全、售后服务、碳与能源、化学品安全等。集团ESG管理委员会审议和批准了上述重要性议题评估的结果。

回应性：得力集团与主要利益相关方沟通的渠道是多元化的，其中包括客户服务与满意度调查、员工培训、供应商审核与培训、投诉与举报、参与行业标准制定、社区公益活动等。报告披露了对利益相关方诉求的回应方式，以及关键绩效指标（如排放与废弃物、能源使用、温室气体排放、客户服务、反腐败等）数据，且这些绩效数据具有历史可比性。

影响性：得力集团聚焦重点领域（诸如合规与反腐、产品质量、环境与气候、供应链等）的风险管理，并能结合运营管理以及实施内控体系以管控重大 ESG 风险。我们建议得力集团披露设定的 ESG 目标与指标，并开展可持续发展影响评估，包括社会主题（如员工雇佣）。

潘敏

企业可持续发展服务技术经理
莱茵技术（上海）有限公司
中国上海, 2025 年 8 月 26 日





地址：浙江省宁海县辛岭得力工业园

电话：400-185-0555

邮箱：sustainability@nbdeli.com