



山東晨鳴紙業集團股份有限公司

SHANDONG CHENMING PAPER HOLDINGS LIMITED*

(於中華人民共和國註冊成立之股份有限公司)

股份代號: 1812



2020

環境、
社會及管治報告

* 僅供識別

目錄

引言	2
董事長的話	2
與持份者溝通	6
環境保護	8
<i>低碳生產</i>	8
<i>廢棄物管理</i>	12
<i>水資源使用</i>	14
<i>臭氣管理</i>	15
<i>綠色供應鏈</i>	16
關愛員工	17
<i>僱傭政策</i>	17
<i>職業健康及安全</i>	21
<i>發展及培訓</i>	23
<i>勞工準則</i>	24
<i>供應商管理</i>	25
<i>產品責任</i>	26
<i>質量監控</i>	26
<i>顧客需求和期望</i>	27
<i>售後服務</i>	27
<i>保障知識產權</i>	28
<i>保護資料訊息</i>	28
<i>反貪污</i>	29
<i>社區參與</i>	30
環境、社會及管治報告 指引內容索引	31

引言

山東晨鳴紙業集團股份有限公司（「本公司」）是中國造紙龍頭企業，世界紙業 10 強，中國企業 500 強自一九五八年創立至今，歷經 60 多年創新發展，現已成為以製漿、造紙為主的現代化大型綜合企業集團。目前本公司在山東、廣東、湖北、江西、吉林均設有生產基地。



董事長的話



報告期內，面對突如其來的新冠疫情和複雜多變的國際貿易環境，公司堅決貫徹落實國家關於疫情防控的決策部署，積極統籌推進疫情防控、復工復產和支援疫區等各項工作，主動踐行社會責任，充分彰顯了民族造紙企業的責任和擔當。2020 年上半年，公司子公司除武漢晨鳴、黃岡晨鳴位於疫情中心區停產抗疫外，其他主要生產基地在做好疫情防控的同時，基本實現滿負荷生產，漿紙一體化優勢逐步顯現。2020 年度公司各項經營指標較去年均有所增長，完成機制紙產量 577 萬噸，同比增長 15.17%；銷量 561 萬噸，同比增長 6.86%；實現營業收入人民幣 307.37 億元，同比增長 1.12%；實現利潤總額及歸屬於母公司所有者的淨利潤分別為人民幣 21.72 億元、人民幣 17.12 億元，同比增長 6.04%和 3.35%。

本公司連同黃岡新落成的生產基地，現時合共擁有約 996 公頃地和超過三十條高水準的製漿造紙生產線，以製作紙漿及紙品，產品主要分為印刷用紙、包裝用紙、辦公用紙、工業用紙和生活用紙五大類。產業定位走高中檔路線，產品系列涵蓋高檔膠版紙、白卡紙、銅版紙、輕塗紙、生活紙、靜電複印紙、熱敏紙、格拉辛紙等，主要產品市場佔有率均位於全國前列。本公司總資產約人民幣 915.75 億元，年漿紙產能 1,100 多萬噸，亦是一家擁有 A、B、H 三種股票上市公司，是以制漿、造紙為主導，金融、林業、物流、建材等協同發展的大型企業集團，連續 11 年榮登《財富》中國 500 強榜單。公司亦榮登 2020 中國實體經濟排行榜 TOP300，蟬聯 2020 中國造紙企業 20 強榜首，“2019 年度中國輕工業造紙行業十強企業”。以及先後榮獲“2019 年度全國造紙產業優秀企業新聞獎一等獎”、“2020 年度環境社會責任企業”稱號等榮譽 200 餘項，企業經濟效益主要指標連續 20 多年在全國同行業保持領先地位。

中國雖是全球最大紙和紙板生產國，但同時也是全球最大消費國。以參照歐美等發達市場造紙行業發展歷史及現狀，國內紙企依然存在較佳的紅利，但普遍面對原材料紙漿供應短缺的情況。本公司因而致力實現漿紙產能平衡，自主穩定供應原材料，省卻原材料供應短缺的問題。另一方面，隨著環保規例愈趨嚴格、排污許可證制度及外廢管控政策(如「禁廢令」、「限塑令」)實施。本公司明白需要持續在環保方面投入更多資源，淘汰落後產能，並善用我們漿紙一體化的優勢，提升產能，以繼續維持行業競爭力。

本公司意識到合法合規的重要性。故為各子公司生產部及環保部人員定期安排培訓，要求嚴格按照國家的法律法規的要求排放和處理排放物。公司及各子公司均配套完善的環保處理設施，並且每個季度政府部門定期到公司內對線上監測資料比對，同時委託有資質單位定期開展審查工作，並在網上發佈污染物的排放。

道阻且長，行則將至。2021 年是國家十四五戰略規劃開局之年，亦是挑戰和機遇並存之年。新的一年，公司將以「振興民族造紙工業」為己任，持之以恆深化聚焦主業發展；堅持綠色、低碳、迴圈、可持續發展的總基調，將環保工程當做企業發展的「生命工程」來抓，全面推行清潔生產、節能減排和資源迴圈利用，履行社會責任，實現經濟效益、社會效益和生態效益的「共贏」；堅持以科學發展為主題，以提質增效為中心，全面提升企業管理水準和運行品質；堅持漿紙一體化發展戰略，重點建設中部地區的湖北黃岡生產基地，形成北有壽光、中有黃岡、南有湛江的三大生產基地格局，增強協同效應，努力開創企業高品質發展的新局面，夯實造紙龍頭地位。

關於本報告

報告範圍

由於製漿造紙業務對本公司具有重大的財務意義和環境影響，故本報告只涵蓋前述的業務，並包括以下共六個生產基地在環境、社會及企業管治方面之表現。因上海晨鳴實業有限公司從事的房產信託業務對本公司的財務以及營運上的影響十分輕微且對環境、社會及企業管治方面不如製漿造紙業務般重大，故從本年度的報告範圍剔除。

- 山東晨鳴紙業集團股份有限公司壽光本埠工廠（「壽光本埠工廠」）；
- 江西晨鳴紙業有限責任公司（「江西晨鳴紙業」）；
- 湛江晨鳴漿紙有限公司（「湛江晨鳴漿紙」）；
- 吉林晨鳴紙業有限責任公司（「吉林晨鳴紙業」）；
- 武漢晨鳴漢陽紙業股份有限公司（「武漢晨鳴漢陽」）；及
- 黃岡晨鳴漿紙有限公司（「黃岡晨鳴漿紙」）。

註：壽光本埠工廠包括壽光美倫紙業有限責任公司。

報告標準及報告期

除另有說明外，本環境、社會及管治報告書涵蓋本公司於中國內地共六個造紙基地於二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日止十二個月期內（報告期）本公司在環境、社會及企業管治上的承諾和實踐。

數據描述

本公司透過內部系統收集上述的報告範圍的環境及社會關鍵績效指標以統計及分析。董事會有責任審查和核准數據以及披露的內容。

匯報原則

根據報告指引中列明的四個報告原則所編寫的，以使其具年度代表性，和比較多年的表現。本公司在制定本報告時遵循以下的報告原則：

- **重要性**：本公司定期參考同行的本地和國際的可持續發展標準，致力與其接軌。同時亦透過定期與各方持份者溝通，以識別對本公司而言最受關注及重要的可持續發展議題。該可持續發展議題亦會在公司的營運總基調下，融入公司的發展方針。
- **量化**：本公司參照 2020 年最新出版的上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》，持續量化和披露如環境方面的關鍵績效指標及數據，並在適當可行的情況下解釋收集數據和計算的方法，審視表現。
- **平衡性**：我們的目標是維持報告的平衡，並就公司表現最關鍵的可持續發展議題的進度及持續挑戰作出公平披露，以提高透明度。圖片、圖表和圖表反映了本公司的實際表現，並採用了適當的演示格式，以避免產生誤導。
- **一致性**：我們乃遵循香港聯交所發佈的《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》和《附錄三：社會關鍵績效指標匯報指引》以量化 C 部分「主要範疇 A.環境」和「主要範疇 B.社會」中各項關鍵績效指標，讓我們可就過去的表现按年作出有意義的比較。

寶貴意見

為了持續地改善本公司在環境、社會及管治方面的表現，本公司十分歡迎持份者與公司聯絡並就此提出寶貴意見。

山東晨鳴紙業集團股份有限公司

地址：山東省壽光市農聖東街2199號

郵編：262705

電話：0536-2158008

電郵：chenmmingpaper@163.com

與持份者溝通

本公司渴望在業務發展的同時也能兼顧持份者的要求，滿足他們的期望，以取得平衡及美滿的結果。但本公司亦明白不同持份者對本公司的期望及要求各異。所以為充分瞭解持份者對公司業務及環境、社會和企業管治範疇上的關注，特意識別出外部及內部持份者，並透過公開而有效的溝通管道，有助本公司識別重大的議題，從而制定長遠的發展目標。報告期，本公司與員工、顧客、供應商、和投資者溝通，收集他們對僱傭、合法合規、供應鏈管理和產品責任範疇的意見，以下為意見的總結。至於顧客的意見，請瀏覽顧客需求和期望部分。

持份者	意見收集管道	持份者的意見 / 關注的範疇	公司的回應
員工	每月座談會、電子媒介通訊、會議、問卷、即時通訊軟件	希望公司能夠提高員工福利待遇，改善員工工作環境，加強員工的培訓與學習，保障員工身心健康。	<ol style="list-style-type: none"> 1) 建立了完善的培訓和學習計劃，以允許來自不同部門的員工參加相關的培訓。此外，並開放了線上學習平臺供公司員工學習； 2) 制定優秀員工評選機制，每季度評選優秀員工幹部，組織民主評議，以激發員工勤奮工作，並獎勵優秀員工，留住人才； 3) 不定期徵詢員工對餐飲、住宿要求，根據意見建議整改； 4) 疫情期間，全面做好內部環境衛生和消毒工作，如公共區域配備消毒劑、洗手液等醫用防疫用品，加強人員及車輛進出工作場所登記管理，要求測量體溫、佩戴口罩，實行就餐分餐等舉措，保障員工自身健康；及 5) 充分利用 BPM 線上辦公平臺和微信工作群等方式，及時下發各類防控檔，將中央、省、市關於新冠疫情防控工作安排傳達到每位員工，要求全體幹部員工高度重視，全力以做好防疫工作。
投資者	官方網站、專線、股東大會、線上交流會	希望能夠加強與投資者的溝通交流，多多傾聽來自投資者的聲音。	<ol style="list-style-type: none"> 1) 疫情期間，公司第一時間成立了防控工作小組，制定防控應急預案，明確劃分集團和子公司的職責，管理行程及通力合作，做好聯防聯控。公司將繼續健全創新與投資者的溝通機制，利用多管道與投資者加強線上交流； 2) 報告期內，公司通過電話通訊方式接待部分投資者及行業調研員的調研，並利用全景·路

演天下平臺參加山東轄區上市公司 2020 年度投資者網上集體接待日活動，與投資者就公司主要經營狀況、業務情況及專案進展情況等方面進行溝通交流；3) 公司安排了專員不定期查看“互動易”平臺、股吧，以及接聽股東電話，及時解答股東問題，報告期內共回復「互動易」平臺問題共計 140 個；

4) 由於原料成本上漲，有意提高產品定價；

5) 公司透過各渠道向投資者說明公司內的防疫安排及營運情況，以釋除疑慮。



2020 新品發佈會



2020 年中國國際造紙和裝備博覽會

環境保護

公司積極踐行「綠水青山就是金山銀山」的理念，依託先進的生產工藝和製造裝備、豐富的廢棄物治理經驗和各種完善的處理系統，堅定不移地走走科技含量高、資源消耗低、環境污染少的新型工業化道路，大力實施綠色低碳戰略，致力打造完整的產業鏈，持續提高產業競爭力，實現經濟效益、社會效益和生態效益的「共贏」。本公司自創立以來，一直視環保生產為業務重要的一環。多年來亦積極配合國家的環境政策，投放大量資源開展環保工程，逐步淘汰低效能、高污染的設備以及優化生產流程。同時，本公司亦引入先進的造紙設備及技術，改善資源的運用及提升產品質量，減少污染，保護環境。年內，公司堅持從生產源頭抓起，實行橫到邊、縱到底的全程控制，實現了以低消耗實現低排放、以再迴圈實現減量化，大力發展迴圈經濟，全面推行清潔生產，實行現場6S管理，實現公司了「節能、降耗、減污、增效」目標，成為環境友好型和資源節約型企業標杆，被授予「2020年度環境社會責任企業」的榮譽稱號。此外，本公司亦透過引用先進的污水處理設備，實現廢水零排放的目標。而且嚴格按照法定要求和標準排放污染物，確保污染物排放濃度和總量達標。未來，本公司會密切留意國家以及全球在可持續發展方面的走勢，與時並進，按需要投資相關環保項目，進一步提高環保表現。

低碳生產

近年碳排放和環境污染的問題備受關注，中國政府也已於二零一五年實施環境保護法，除提高罰則及收緊排放上限外，亦加強監管各個產業的碳排放和治理污染物排放的問題。由於製漿造紙過程耗時，過程中需使用高耗電量的生產設備，消耗大量能源，排放大量溫室氣體。有見及此，本公司於山東、吉林、武漢、江西以及湛江等生產基地興建熱電廠。這不單能為廠房供電供熱，減輕廠房對營運地點的電力負荷外，熱電廠所生成的副產物—廢熱還能被回收重用，善用能源。至於二零一八年第四季才投入生產的黃岡晨鳴漿紙亦已完成興建發電站並為自己提供電力。報告期內，本公司熱電廠提供的電力約佔公司總用電量的百分之七十四。不過單靠熱電廠為生產基地供電是不足以應付日常用電需要，所以本公司致力開拓更多元的能源發電模式。例如多類型的再生能源(如：使用燃料乙醇、生物質能、生物柴油)為本公司提供約63萬電量，以減少碳排放。



以上方法雖能為生產基地供電，但本公司也不能忽視熱電廠處理塔和焚化爐所帶來的空氣污染問題。有見及此，本公司投放資源更新多套除塵脫硫系統，將二氧化硫和粉塵排放達到國家超低排放標準。而且，鍋爐中的煙塵也透過吊膜及玻璃鋼等封閉和收集起來，及後利用生物除臭設備集中處理，絕不隨意棄置。

針對著營運過程中釋出的臭氣，本公司採用生物濾池生物除臭工藝。臭氣經由收集管道由離心風機抽送至一體化生物濾池除臭裝置進行除臭處理。而且本公司會為污水處理過程中的曝氣池覆膜，將廢氣引入臭氣處理系統，通過城洗及生物除臭法，去除臭氣。另外，為進一步提升室內空氣質素，本公司還安裝了通風系統，加強空氣流通，並定期清潔生產區域。

不過，硬體配套如沒有配合合適的監察系統也是徒勞無功，不收果效。因此，在管控廢氣排放方面，本公司會定期抽查排氣筒的排放物濃度，亦會委任外部顧問為熱電廠處理塔和焚化爐進行年檢，以確保廢氣排放合乎國家標準。而本公司也在生產基地安裝實時監察系統，系統會與環保局聯網，嚴密監察污染物排放，以確保達致當地法律法規所要求的排放量上限。政府部門也可直接查閱相關排放數據。在報告期內，本公司沒有錄得其他有關廢氣排放超標或違反環保法規的行為。

除了在生產工藝上採用高效能、低污染的設備外，本公司亦在恆常營運上實施節能減排的措施，以加強公司節約能源的表現，改善環境品質。例如本公司在生產基地當眼處張貼節能標語，提醒員工關燈關空調，又維持室內空調溫度在24 至26 度之間。同時，本公司又倡導員工盡量使用公共交通工具出行及優先安排視訊或電話會議以取代商旅，減少溫室氣體和空氣污染物的排放。另外，本公司的生產設施也逐漸換上電動車及歐盟五期的車輛，以減少燃料消耗，更逐步淘汰傳統照明系統，換上具能源效益的T5管或LED 燈具。



(截至於二零二零年十二月三十一日止)

排放物	單位	二零二零年
溫室氣體總排放量(範圍1及2)	噸二氧化碳當量	7,630,810,171
	單位	二零二零年
直接排放(範圍1) ¹	噸二氧化碳當量	244,151,824
間接排放(範圍2) ²	噸二氧化碳當量	7,386,658,347

¹包括車輛柴油汽油耗量、固定源的天然氣、柴油、煤炭、乙炔使用之溫室氣體以及可再生能源的排放。

² 只包括向電力公司購買電力之排放。

溫室氣體總 排放量(範圍 1及2)密度	噸二氧化碳當量 / 每產量 單位(噸)	1,013
氮氧化物 (NOx) ³	千克	29,552
硫氧化物 (SOx) ⁴	千克	34
顆粒 ⁵	千克	2,125
資源使用		
購買電力	千瓦時	632,849,884,734
人均購買電 力	千瓦時	59,624,071
柴油(移動 源) ⁶	公升	2,036,150
	千瓦時	20,022,812
柴油(固定 源) ⁷	公升	3,616,814
	千瓦時	35,566,528
蒸氣	噸	15,103,020
汽油(移動 源) ⁸	公升	87,809
	千瓦時	766,891
天然氣	立方米	88,050,705.00
	千瓦時	1,204,785,509,710
乙炔	千瓦時	50,246

³ 根據武漢、江西、湛江以及黃岡柴油和汽油汽車的行駛裡數計算。

⁴ 根據武漢、江西、湛江及黃岡的柴油和汽油汽車耗油量計算。

⁵ 根據武漢、江西、湛江以及黃岡柴油和汽油汽車的行駛裡數計算。

⁶ 根據武漢、江西、湛江和黃岡的柴油汽車用油量計算。

⁷ 根據武漢、江西、湛江、黃岡和山東的柴油鍋爐機耗油量計算。

⁸ 根據武漢、湛江及黃岡的汽車用油量計算。

熱電廠使用的煤炭	噸	3,586,145
	千瓦時	20,827,547
可再生能源 ⁹		
燃料乙醇總耗量	千瓦時	276,624
生物質能燃料總耗量	千瓦時	109,880
生物柴油總耗量	千瓦時	246,851
氫能總耗量	千瓦時	0
總能源消耗密度	千瓦時/每產量單位(噸)	243,949

⁹ 再生能源設備包括黃岡晨鳴漿紙、武漢晨鳴漢陽紙業、湛江晨鳴漿紙和吉林晨鳴紙業。

廢棄物管理

本公司明白妥善而合適的廢棄物管理措施有助減輕堆填區以及焚化爐的負荷，同時亦有效促進資源運用。本公司規範廢棄物須按可回收及不可回收兩類分類存放，並積極根據不同的纖維成分，尋求相應升級再造的方法，期望盡可能回收及重用廢棄物。例如，把回收而得的廢紙經打碎去色製漿後，轉化成為再造紙，減少砍伐樹木；為造紙過程中收集回來的污泥除去有害物質及高溫處理後，轉化成有機肥料供農田使用，為農作物提供養分；以及加工熱電廠高溫燃燒後所產生灰色粉末狀的煤灰及煤渣，再製成水泥、石膏板和磚塊等建築材料。這些不僅能物盡其用，善用資源，還能為公司帶來經濟裨益，一舉多得。本公司會繼續開發更多廢紙再生的方法，使它能廣泛地回收重用。由於廢紙漿、廢木屑具備一定的回收價值，所以江西晨鳴紙業不僅一直按照有價副產物回收，並在固廢平臺申報。



至於有害廢棄物方面，本公司根據《國家危險廢物名錄》把廢棄物分類，由不同的部門負責收集和管理。處理程式會依照名錄執行，從儲存、轉移、入庫、以及揀選承辦商均設有一系列的管理流程，更在生產基地劃分合適的場地暫存有害廢棄物，更會妥善存於有蓋容器內，最終由合資格的承辦商定期處理及運送，以確保有害廢棄物得到有效的處置，避免造成二次環境污染。與此同時，本公司亦十分注重承辦商的資格，規定要求處理有害廢棄物的承辦商必須具有政府機關頒發的《危險廢物經營許可證》及《道路運輸經營許可證》，並需具有處理有害廢棄物的經驗，才獲成為本公司合資格的承辦商。在報告期內，本公司沒有錄得其他有關廢棄物棄置違反環保法規的事宜。

不過，本公司還需要從源頭減廢入手，從而減少廢棄物生成量。本公司提倡以電子方式存檔、善用電子通訊如郵件、微信、QQ 等傳遞檔，旨在減少紙張消耗和墨水匣的使用。多年來本公司也實施了不少的減廢措施，以鼓勵及推動員工間的減廢意識，從源頭減廢做起，響應綠色生活。如：於辦公室設置廢紙回收欄；提倡雙面影印及重用二手紙打（複）印；重用舊檔夾；及由專業單位回收重用印表機墨水匣。此外，運輸過程中往往會為了避免成品受損，無可避免地預先使用紙製包裝物料包妥成品，促成廢棄物被棄置。每年都因而消耗大量包裝物料，加重堆填區以及焚化爐的負荷。因此，本公司盡力重用包裝物料，減少棄置。本公司亦會把回收而來的廢紙，重新用作紙張生產，以減少原材料的投入。有關本公司的廢棄物棄置量及包裝物料消耗量可參閱下表。

（截至於二零二零年十二月三十一日止）

廢棄物	單位	二零二零年
有害廢棄物	噸	420

有害廢棄物密度	噸 / 每產量單位(噸)	0.000056
無害廢棄物	噸	1,510,213
無害廢棄物密度	噸 / 每產量單位(噸)	0.20
包裝物料		
塑膠	噸	667
紙張	噸	121,073
木材	噸	1,953,096
所用包裝材料的 總量	噸	2,046,497
包裝材料總量的 密度	噸 / 每產量單位(噸)	0.27

水資源使用



無可否認，造紙過程由前期製漿、造紙的工序以至後期加工的漂白、染色工序中均需消耗大量水資源。不過水資源是極至珍貴而有限，人人賴以維生。近年水資源愈見緊拙和不足，聯合國在二零一八年發表的《水資源發展報告》更指出，全球正受不同程度的缺水的問題所威脅，在未來廿、三十年內情況會變得更惡劣。這驅使本公司在水資源運用上不敢怠慢，竭力出謀顯策以節約用水。

在污水處理方面，本公司的各個生產基地均設有污水循環系統，規定所有的污水必須經過斜篩、初沉池、曝氧池、二沉池和芬頓深度等工序處理、淨化後才可排出，部份淨化後的水甚至會再次用於生產。而沉池產生的沉積物和淤泥會瀝乾後放回熱電廠中焚燒處理。這有效地減少約百分之九十三的懸浮固體(SS)、百分之八十的氨和氮。全年約可處理超過95,450,000立方米的污水。本公司亦會定期檢測污水，檢驗污水中的化學需氧量(COD)、生化需氧量(BOD)、氨、氮、懸浮固體、酸鹼值(pH)等指標，確保符合以及優於《制漿造紙工業水污染物排放標準》GB3544-2008等的排放標準，方會排出。與此同時，為了實時監察本公司的用水量，政府部門亦已在生產基地安裝線上監察系統，排放數據會直接上載到監測部門。此外，生產基地實行雨污分流和建有雨水回用系統，收集雨水用於綠化養護和水景噴泉系統用水，善用資源。

中水回用的技術進一步降低水耗量。因此本公司投資四億元在壽光本埠工廠建設了中水回用膜處理項目。目前，公司採用“超濾膜+反滲透膜”工藝，建成中水回用膜處理專案，中水回用率達到75%以上，回用水質達到飲用水標準。預計中水回用膜處理項目能為壽光本埠工廠每年額外提供1,904萬立方米的工業用水。項目已於二零一九年五月投入服務。



報告期內，生產基地總用水量達77,024,300立方米，人均用水密度為7,257立方米/人，用水密度則為10.22立方米/每產量單位(噸)。二零一九年度內，江西晨鳴紙業的廢水排放口錄得懸浮物排放濃度超出排放濃度30mg/L的排放要求，二零二零年度內，南昌市生態環保局就此出具行政處罰。就此，生產基地已即時停止該區的污水排放，並採取如下措施：（1）調整水處理工藝、精細化加藥操作、提高污泥壓榨品質，建立BTMP原料配比、負荷變化時，中段水車間的來水量、來水指標監測回應機制等措施（2）在南、北曝氣池設置有50台表曝機的基礎上，兩池各增設10個射流曝氣裝置，並對曝氣池進行深度技改，以降低溶解氧氣和COD的濃度；（3）加強線上檢測管控，落實機控預警。（4）注重各級專職環保管理人員素質培訓提升，嚴格執行任職資格標準，加大環境保護法律法規的學習力度，定期組織考評優選，提高全員環保意識和責任意識，嚴格遵守相關法律法規。基於此，南昌市生態環境局認定江西晨鳴廢水超標(SS指標)整改到位。

除此之外，本公司分別在江西晨鳴紙業和湛江晨鳴紙漿紙業記錄了兩宗與污泥和廢水不當處理相關的違規行為。就此，生產基地已繳納300萬元罰款和按時間進度表完成污泥無害化處置和傾倒點生態修復工作，並通過了政府相關部門和江西省環保專家驗收評審會。就排放水污染物的情況，採取的整改措施如下：（1）採用沙袋封堵等方式阻水污染外流，將水溝內截留的水污染物回收到污水處理系統，對涉事雨水溝進行了全面清洗。（2）立即停止對清水池的清洗，將清洗排泥管道直接改到污水系統，不再利用雨水溝進行回收。（3）立即停止苛化工段生產（綠液罐所在工段），對罐區增

加圍堰和污水回水泵，對綠液流到主雨水溝的入口加裝閘門。（4）對雨水溝回收泵和閘門進行修復，同時在閘口前端增加一台回收泵，放置沙袋應急備用。（5）對現有突發環境事件應急預案開展回顧性評估，現已完成並備案。（6）重新修訂《雨污分流管理制度》等環保管理制度，加強培訓，嚴格執行，嚴禁生產廢水進入雨水收集系統，並安排專人不定時巡查。（7）各分廠實行廠長負責制並設一名環保管理專員，配合廠長負責本單位的環保管理。（8）2020年5月14日與北京市金杜律師事務所（國家生態環境部法律顧問）簽訂合作協定，委託該律所從中央環保督察的高度為我司全方位查找存在的環保隱患，提出最優的解決辦法。在此之外，本公司沒有錄得其他有關污水排放超標或違反環保法規的行為。

臭氣管理

製漿造紙過程難免會使用化學劑，導致有異味逸出。就此，本公司的各個生產基地設有臭氣處理系統。臭氣經由收集管道抽送至臭氣處理系統進行除臭處理，再作有組織排放，令排放濃度優於國家標準。處理因應生產基地位置不同而有所不同。如武漢晨鳴會採用生物濾池除臭工藝；江西晨鳴採用厭氧、好氧臭氣處理系統以及或密封式管理，以分解臭氣。黃岡晨鳴也會使用除異味劑直接加入到異味來源。



至於壽光本埠工廠污水處理廠氣味問題，前期已在曝氣池及污泥濃縮池進行了封閉除臭管理。為進一步治理氣味問題，二零一七年投資了1,200萬元對三個污水處理廠的初沉池及配套集水井進行臭氣密閉收集和處理。此項目已於二零一八年3月份竣工並投入使用，並預期總臭氣處理能力達每小時110,000立方米。廢氣經收集處理後污染物排放濃度達到《惡臭污染物排放標準》（GB14554-

93）及《大氣污染綜合排放標準》（GB16297-1996）中相應限值。

黃岡晨鳴為此亦採用不同工藝以杜絕可能產生的異味。1) 制漿車間漂白廢氣滌氣塔由高空排放改為地面城洗池吸收，2) 亦將車間內的排氣管道連接到制漿DNCG洗滌塔，經洗滌後利用風機送至臭氣爐燃燒。3) 臭氣爐中的pH值會自動調節，並通過電腦控制使其保持在8以上，杜絕異味散發。4) 用除異味劑直接加入到異味源；5) 對異味工序進行密閉處理；6) 善用科技，監測氣味釋放。

此外，各生產基地也有成立專項領導小組，由主要領導親自掛帥，巡查廠內外的排放源。任何異常都會查找原因並作出糾正。同時，各生產基地都會加強監測，裝設警報裝置，以確保排放符合法規。報告期內，本公司沒有錄得有關臭氣排放超標或違反環保法規的行為。

綠色供應鏈

疫情催生一切與環境有關的可持續發展業務，而綠色供應鏈是眾多業務中，本公司多年來穩步開拓發展的大方針。本公司作為國家重要的造紙企業之一，正積極發展「林-漿-紙」一體化循環發展理念，肩負起造林的責任，解決木材原料供應的問題。以便能適時調整產業結構，降低規模成本。同時也致力發展生態造紙，促進造紙企業和造紙工業的可持續發展，成為環境友好的企業。

本公司重視造林的責任，分別在廣東、湖北，廣西等地建有面積約46,700公頃的自家人工造林，為公司提供合法及可持續的木材來源。與此同時，本公司早於二零零五年成立了林業公司，分別在湛江、陽江、贛州等地建有多個大型原料林基地，主要承擔本公司漿紙專案的原料林基地建設任務，集苗木培育、營林生產和木材開發於一體，成為本公司「實施林漿紙一體化，打造達到國際水準的綠色造紙集團」的重要戰略版圖之一。展望未來，本公司會持續在進口木材的基礎上增加自家林地供應到各個生產基地的比例。期望不久的將來，本公司可以全面實現林漿紙一體化的目標。

為了進一步發展生態造紙，本公司在山東、吉林、武漢、江西及湛江的生產基地已取得由森林管理委員會(Forest Stewardship Council, FSC)頒佈的國際認可的產銷監管鏈認證(FSC CoC)。產銷監管鏈認證是對產銷監管鏈認證如造紙業從原材料採購、倉儲、生產、以至銷售等環節進行監管及確認，以認證本公司生產基地的木材原材料是來自獲得森林管理認證的森林。該認證每年均由協力廠商審核機構進行。

黃岡晨鳴漿紙的環保實例



因應著日漸收緊的環保政策，本公司致力為集團更新及引進新技術，以降低業務對環境所造成的影響。所以新落成的黃岡制漿生產線從世界上先進的芬蘭維美德和安德里茲公司引進了低固形物連續蒸煮、臭氧和無氯元素的漂白環保工藝。此項是低能耗、低水耗和高自動化的工藝。過程中產生的臭氣、木屑和樹皮會分別送入城爐燃燒及進入生物質氣化爐，生成甲烷以代替重油作為石灰窯燃燒能源燃料。城回收苛化產生的白泥經石灰窯煅燒後全部回收再迴圈使用。全部固廢綜合利用，無固廢排放，實現真正意義上的資源高效迴圈利用。

關愛員工

員工是本公司的資產，他們是為集團創造價值的原動力。本公司不單嚴格遵循國家對僱傭的規定及要求，本公司也致力為員工建設一個和諧、安全和健康的工作環境。在報告期內，本公司沒有發生及發現任何重大違反有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的違規事項。

僱傭政策

本公司秉持知人善任適才適所的理念，按照公司長遠發展的目標，為公司組建一個專業和高效的專業團隊。本公司嚴格遵行國家法例聘請和晉升員工，亦會根據業務需求，為不同崗位設置了任職資格及標準，規範招聘程式，更由人事部統一負責所有招聘工作，以達致公平公開公正的招聘原則。所有求職者和員工均享有平等就業和晉升的機會，聘用時只會考慮求職者的學歷、經驗、能力和職位需求，絕不受國籍、民族、種族、性別、宗教信仰和文化背景等因素所影響。每名員工均要參與年度考核評估，以評核員工的工作表現，用以提拔及任用高績效、高潛力的員工。晉升時會以年度考核的結果為依歸，根據員工的工作表現和能力作為晉升要求。本公司也會每年審視薪酬體系和員工的福利，以提供具競爭力的薪酬待遇，留住人才。截止二零二零年十二月三十一日上，本公司的主要報告點共聘用 10,614 名員工。詳盡的人員結構如下：

(截止二零二零年十二月三十一日)			佔全體員工的流失比率	受訓		培訓時數(小時)	
員工總數		人數	百分比 (離職人員總數/全體員工*100%)	人數	受訓僱員百分比 (受訓人數/全體員工*100%)	總數	平均時數 (該類別的總培訓時數/該類別的總受訓人數)
按性別	男	8,035	22.43%	7,960	75.00%	116,503	15
	女	2,579	7.38%	2,579	25.00	67,223	25
按僱員類別	高級管理層	135	NA	135	1.27%	2,162	16
	中級	697	NA	697	6.57%	15,129	22

管理層							
主管	203	NA	203	1.91%	812	4	
一般員工	9,579	NA	9,579	90.25%	165,623	17	

(截止二零二零年十二月三十一日)			佔全體員工的流失比率 (離職人員總數/全體員工 *100%)
員工總數		總員工人數	百分比
按僱傭類型	全職	10,395	NA
	合約	0	NA
	臨時工	73	NA
	學徒和實習生	146	NA
按地區	壽光本埠工廠	5,337	9.35%
	吉林晨鳴紙業	648	0.68%
	江西晨鳴紙業	968	9.12%
	武漢晨鳴漢陽	432	0.75%
	湛江晨鳴漿紙	2,652	7.29%
	黃岡晨鳴漿紙	577	2.62%
按年齡	18-24 歲	809	6.73%
	25-34 歲	3,656	11.12%
	35-44 歲	3,916	7.21%
	45-54 歲	1,775	3.93%
	55-64 歲	458	0.83%

本公司亦根據國家規定為員工繳納「五險一金」。顧名思義，便是養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金。員工同時可享有法定假期、個人和家庭相關的休假如婚假、蜜月假、產假和哺乳假等。員工之獎金、津貼、補貼、福利等均按國家及公司有關制度發放。本公司亦十分重視員工的意見，特設立告事板、每月座談會、電郵等溝通管道收集員工對環境、社會及管治方面的意見，以促進與員工間之溝通，從而作出跟進及改善。本公司亦設立工會，期望可更有效地瞭解員工的訴求和意見。此外，為了倡導生活與工作的平衡，本公司熱衷於在公司內舉辦不同的社交活動和體育競賽活動如慶元旦迎新春文藝晚會、職工演講比賽、合唱比賽、拔河比賽、籃球杯、冬季職工越野賽以及職工技能大賽等，以豐富員工的生活。再者，本公司在傳統節日裡向員工分發應節食品，共度佳節。



主題演講比賽





員工參與各種體育競賽活動

職業健康及安全

安全至上是本公司的營運宗旨。確保員工在安全的工作環境下工作是本公司的責任。故此，本公司成立了安全委員會，負責統籌、協調、指揮和監督有關安全、消防及勞動保護的落實工作。本公司規定生產基地貫徹執行五常法，要求生產基地清晰劃分化學危險品及生產原材料的擺放區域，所有標示亦應該清晰易見易明，以免物品被錯誤使用或因人為原因而導致化學物品洩漏，產生反應。而於漂白工序中，本公司亦加裝液位計和警報系統，以防範具酸性腐蝕性的化學物品逸出。本公司還安裝了通風系統，定期清潔生產區域，以保持良好的空氣質素。

本公司各個生產基地均設有安全部門，按照安全委員會的指引執行各項職業安全措施，更會密切地與安全委員會聯繫，定期視察工作環境，督促安全工作的落實，以確保公司安全營運。而安全部門也會識別涉及高風險的工作程式，制定安全指引及為員工提供適當的個人防護裝備及工具。例如：針對於污水處理池作業的員工，本公司不僅在污水處理池設置圍欄，更配備了救生圈及救生衣。污水車間內也設有應急救援物資。而每名員工均會獲提供手套、安全帽、防護式眼罩、防塵口罩、防護工作服等，以保障員工的職業安全及健康。本公司為每名員工提供身體檢查，如健康情況出現異常，本公司會按照需要作出適當的工作安排。員工亦會受本公司為其購買的保險所保障。



此外，生產基地會定期進行例行安全檢查以及職業病危害的檢測（如適用），檢查結果亦會向安全委員會呈交。如發現存在安全隱憂，安全委員會和生產基地會立即採取行動，糾正錯誤。並會一起研究可行的預防措施，防範未然。倘若不幸遇上火災，各生產部門主管必定按照管理機制向公司匯報，更會徹查事故原因，以避免同類事件再次發生。

除了要有清晰的政策和具備良好的工作環境外，適當的職業健康及安全的培訓對提高員工安全意識擔當著舉足輕重的角色。所以本公司規定所以新入職員工必須出席安全培訓並要通過考核。而安全部門亦經常舉辦不同主題的職業安全培訓，以保障員工自身及他人的安全。每天工作前，各部門都會舉行簡報會，提醒員工工作須知。

報告期內，本公司並無違反或發現任何與職業健康及安全相關的法律法規的。

疫情來勢洶洶，本公司馬上召開會議商討抗疫防護的措施。除會密切留意各地區政府的防疫限制，如規定進入處所前必須量度體溫、配戴口罩、曾到高危地區或曾與確診人士接觸的人士須隔離 14

天等要求外，公司亦會要求員工定期匯報健康狀況，若有不適便留家休息。同時，本公司亦按照政府規定為員工提供口罩等防疫物資，在取得營業准許後才運營。環境衛生要求也因應疫情加強廠內的消毒和清潔頻率，務求令爆發感染的機會降至最低。詳細措施如下：

- 1) 全面部署：第一時間成立了防控工作領導小組，制定疫情防控應急預案，第一時間召開集團防控領導小組會議，對抓好新型冠狀病毒疫情防控工作進行研究，切實將各項工作部署落實到位，確保防控堡壘無漏洞。並對集團和子公司的職責進行了明確劃分，形成防控工作合力，積極做好聯防聯控。
- 2) 全力防控：對中高風險疫情區出差及返回人員進行全面摸排統計，建立微信群，進行定位管理，嚴格執行在家隔離制度，每人一天至少提報兩次身體狀況，制定包靠責任人，抓好跟蹤管控，切斷一切疫情傳播。
- 3) 堅決阻擊：緊急採購應急物資，集團公司通過各種管道，緊急採購醫用口罩、消毒用品等應急物資，做好防疫工作，確保員工生命健康安全。公司各單位均設立體溫監測站點，對上班員工測量體溫，對外來人員實名登記；要求全員必須佩戴防護口罩上崗，為員工提供了洗手液、酒精等防護物品，設立專門廢棄口罩回收垃圾箱，定置處理；組織消毒工作，對員工密集的辦公室、操作室、會議室等區域定時消毒，並做好記錄備案；實行員工分散就餐制度，不允許餐廳聚餐，對餐具實行嚴格的消毒措施，發放一次性水杯並做好標記，以防交叉感染，保證各項工作的有序開展；根據疫情防控情況，及時調整員工上班時間，在保證公司正常生產經營的情況下，嚴密防控疫情。
- 4) 加強宣傳：加強有關政策措施宣傳工作，做到不信謠、不傳謠。在廠區懸掛宣傳橫幅或宣傳欄張貼，每天及時轉發通報中央權威媒體相關資訊，並在各單位微信群中轉發，做到全員覆蓋，堅決維護社會大局穩定，打贏新型冠狀病毒防控阻擊戰。

發展及培訓

本公司奉行「培育人、引進人、用好人、留住人」的人事管理方針，本著「學習、超越、領先」的企業精神，定期為員工提供各類型的培訓，以提升個人能力及專業知識。本公司每年會按照需要，為員工編寫年度培訓計劃，內容包括專業技能及管理能力的培訓。本公司亦深明學習新知識及技能，有助員工提升自身的競爭力，以應對現今訊息萬變的市場環境。因此本公司樂意資助員工修讀課程，汲取新知識，學習新科技，掌握市場上嶄新的技術。學成的員工更可透過本公司的內部培訓，向同僚分享所學，教學相長。而每次培訓後都會進行問卷調查，以優化未來的培訓內容及計劃。同樣地，本公司亦十分重視新員工的培訓，以助他們融入和適應公司文化。同時，新員工亦會簽署師徒計劃，由資深員工指導有關崗位的操作、責任及瞭解公司文化。員工亦可藉著年度考核評估審視自己的表現，表達他們對職業生涯的期望，這也是一個良好的平臺給員工及其上司討論未來發展方向及培訓需要，上司亦可從中提拔人才，適才適所。詳細受訓員工人數、時數及百分比記錄在僱傭政策部分。

未來，公司將進一步加強與專業培訓機構合作，提升培訓的質素。同時，提倡創新的學習形式，致力構建實用的線上學習平臺，分層級開發、完善高品質的培訓教材，針對特定群體建立培訓課程。基層側重專業技能和業務知識的培訓，中層側重團隊管理與執行力的培訓，高級管理人員側重領導力的培訓。通過培訓，為本公司培育一支高素質的幹部員工團隊。



員工出席培訓活動

為配合公司長遠發展及為行業發展培育人才，薪火相傳。本公司每年都會在校園進行招聘，為年輕新一代提供實習及就業機會，為莘莘學子提供合適的培訓及人才訓練。培訓會由有經驗的員工指導，協助他們累積工作經驗，及挑選具發展潛力的新世代，從而提供職業發展機會，一展所長，期待他們將來能夠帶領公司展開新一頁。



勞工準則

本公司一律嚴格遵守國家及地區勞動相關法律，確保所有員工獲得公平對待。本公司嚴禁僱用童工，抵制一切形式的強迫和強制性勞動，一經發現本公司會發出警告甚至解僱。為避免以上情況發生，應徵者在應聘時需帶同身分證明檔包括身份證，畢業證，就業經歷，兵役證，體檢報告，甚或需提供《無犯罪記錄證明》等，以核對其年齡、國籍和身份，並符合招聘的法律法規。倘若本公司發現童工，會主動邀請相關機構協助跟進個案，真摯關注兒童的身心發展。如有需要，本公司亦會提供學費及生活援助，好讓他能享受童年，無顧慮地長大成人。

另外，本公司深明工作與生活平衡的重要性。長時間的工作會降低生產力和增加發生意外的風險。不過，基於業務的緣故，部分工序流程需要長時間運作，因此無可避免地部分員工需要輪班或加班工作。有見及此，所有員工除了享有按照國家規定的休息日和調休外，本公司亦不會強逼員工工作，更會安排員工在工作時間內獲得到充足的休息及午飯時間。員工還會獲得根據法定要求而提供的加班津貼，加班時數也不會超過法例上限。如有需要，員工可透過不同的途徑向本公司作出申訴。在報告期內，本公司沒有違反或發現童工及強制勞工的個案，也沒有接獲有關勞動實務的重大投訴。

供應商管理

本公司在營運過程中需與不同的供應商合作，與供應商建立長遠而鞏固的關係，有利公司提供穩定，長久而可靠的服務。為此，本公司的所有採購均統一由採購部門負責，規範招標控制流程，規定採購專案須通過公開招標的方式進行招標工作，要求供應商提供報價明細，更須比對多於兩家供應商，以杜絕利益輸送及腐敗發生。再者，本公司制定了供應商管理制度和評審制度，規定供應商必須符合本公司在質量管理、經營理念、環境管理、職業健康與安全及服務表現方面的要求和標準，方可成為公司認可的供應商。本公司始終優先選擇與我們在安全性，責任感和可持續性方面具有相同承諾的供應商。評審過程中，本公司會抽查檢驗供應商產品的樣板，並交由國家認可的公司漿紙實驗中心進行檢驗。如有需要，本公司也會要求供應商出示牌照、證書以及檢測報告。檢驗結果合格才獲納入成為本公司的合格供應商名冊。每年本公司亦會依照管理制度進行供應商評估。如有需要，本公司會要求供應商根據評估結果進行整改及履行相關義務。若個案嚴重，本公司會考慮終止合作，供應商更會從供應商名冊上除名。本次主要報告點按地區劃分的活躍供應商數目如下：

(截止二零二零年十二月三十一日)	供應商數目
中國內地	1,669
香港	60
其他	111

除了嚴格管理供應商的品質外，供應商的產品質素亦對公司的服務品質有著密不可分的關係。本公司會嚴謹地進行品質控制，按照各採購項目的法律法規和行業標準，驗收產品。符合標準要求，方獲公司接收使用。實驗室也會按批次對原材料進行檢驗並對結果進行統計分析，確保產品合格方可向外銷售。所有審核資料和驗收報告都會妥善保存在內部系統內，以便日後查閱及跟進。

除此之外，本公司亦不斷鼓勵供應商在整個供應鏈中採用對環境無害的產品和服務，例如會優先考慮本地的供應商/承辦商〔如：物業管理公司、招租代理商〕的產品及服務。若供應商/承辦商的環保積效表現卓越或具有環保管理系統的證書(如ISO 14001環境管理體系和ISO 9001質量管理體系證書)及/或持有環保標籤的產品，會在招標過程中獲得額外加分/優先考慮採用。本公司還特別在招標文件中聲明，鼓勵供應商採用帶有生態或環保標籤的產品。這有助減少公司的碳足印，並更可推動本地的經濟活動。

產品責任

本公司相信優質的原材料再配合本公司先進的生產技術能為客戶生產各類優質而又環保的紙類產品，保持競爭力。截止二零二零年末，本公司位於山東、江西及湛江的生產基地已獲取由審核機構認證的 ISO 9001 品質管理體系及 ISO 14001 環境管理體系證書。而未獲取相關證書的生產基地亦會遵循 ISO 的要求營運。公司內亦設有國家級企業技術中心、博士後科研工作站及中國合格評定國家認可委員會(CNAS)認可的漿紙實驗中心進行新產品研發及檢測。截止二零二零年年末，獲得國家專利授權 303 項，其中發明專利 25 項，獲得國家新產品 7 項，省級以上科技進步獎 15 項，承擔國家科技專案 5 項、省級技術創新專案 63 項。二零二零年，本公司積極組織申報省級科研專案，“靜電紙高效施膠技術開發”，“宣傳專用銅版紙技術開發”，“文化專用紙技術開發”等 5 個項目被列入 2020 年山東省技術創新專案計畫；“霧凇銅版紙”、“超高松兒童畫冊專用銅版紙”獲得 2020 年山東省技術創新獎優秀新產品、優秀新成果一等獎。多年來本公司在開發及研發產品的領域上屢獲殊榮，這肯定了本公司努力不懈的成果，盡心為客戶帶來優質及多元化的服務和產品。

同時，本公司也制定了《營銷資訊管理制度》，並成立了資訊科，專門由專業人員專責收集、預測、分析產品品質、客戶滿意度、競爭對手動態等資訊，並編制市場訊息週報、月報、資訊簡報等市場分析報告上報相關部門，力求上進。

質量監控

由於製漿造紙的生產過程繁複，亦較易受不穩定因素影響成品質量。故此，本公司由產品設計以至生產流程都由質量保證部及生產基地一同負責檢測和監控產品質量，以確保成品的質量達標。質量保證部會根據與客戶簽定的合約及國際標準以制定檢測方法及數量。而生產基地則會根據質量保證部定下的檢測方法抽查檢驗生產流程中的成品，以確保產品質素。

	質量監控方法	原理
1	原材料驗收	根據各樣原材料的特性設定驗收標準。未符合質量要求的原材料，會被要求更換。
2	生產流程質量監控	檢測按照公司對各個生產步驟的標準進行，及早發現問題。每星期在各條生產線上隨機抽取樣板予技術質量保證部，以便對物理指標、外觀質量等進行檢測。
3	質量分析會議	每月定期會議由銷售部門綜合客戶對產品質量的情況作出匯報，質量及技術部門則會提出產品質量改善的建議、質量不符的分析結果以及改善產品質量的方法。

倘若本公司的產品有任何問題，會啟動管控及產品召回程式。業務員會到達現場視察，將存在質量問題的紙樣、合格證及品質問題回饋卡一同郵寄到公司的質檢科，質檢科於2日內檢測結果，並把結果傳遞至公司行銷部售後管理科。如有需要，本公司將依據既定的程式進行處理，以召回不合規範的產品。本公司會定期透過公司官網的產品資訊平臺進行客戶滿意度調查，以瞭解公司服務質素，尋求改進空間，精益求精。期望客戶滿意度達到90%或以上的指標要求。同時，亦設有客戶服務熱線和郵箱，讓客戶表達他們的意見。在報告間內，本公司並無產品因重大的質量問題或健康及安全理由，被罰款、回收及被政府部門處罰的重大事故。

顧客需求和期望

本公司明白客戶的意見有助提升本公司的服務質素，故貫徹落實“全方位、面對面、點對點、專業化”的方案以全面瞭解顧客需求和期望。為此，本公司建立了一套嚴謹且規範化的走訪流程，從高層到基層員工分為四級，並對於走訪人員組成和頻次分別加以規定。走訪紀要也會提交給公司決策層和品質技術部門，以制定和實施改進措施。

一級訪問	二級訪問	三級訪問	四級訪問
在公司領導帶領下，由行銷總監、品質部門、技術中心及生產廠人員組成一隊走訪小組，主要針對 A 類用戶每年拜訪一次。	由行銷總監或副總監帶領下，組織行銷公司各部門，每季拜訪重要用戶一次，並與他們溝通市場資訊，以瞭解用戶意見。	由產品公司總經理帶領下，組織各分公司經理參與，每月拜訪一般用戶一次，以瞭解使用者對產品的建議。	由管理區區總或分公司首席代表帶領下，組織業務經理參與，每月常規拜訪轄區的用戶群一至兩次，務求能及時識別使用者的需求，且收集用戶資訊和建議。

售後服務

本公司承諾為客戶提供可靠而迅速的售後服務。因此，本公司不僅成立售後服務科，還制定了客戶投訴處理程式，真誠地處理每個意見，絕不怠慢。公司目前在中國設有56個辦事處和9個服務區，在海外擁有43名員工，並在全球範圍內提供售後服務，服務範圍覆蓋亞洲，中東，美洲，歐洲等。公司的服務人員不斷與客戶溝通並提供支援（如果適用）以贏得客戶的信任並建立長期合作關係。

倘若收到顧客投訴，本公司規定當天客訴問題當天調查清楚回復客戶，處理週期不得超過7天。對於退貨、換貨、賠償等情況亦制定了售後服務政策，以保障各方利益，期望良好的售後服務能獲取客戶對公司的信賴和支持。並且，專業的售後服務人員恆常走訪各個終端用戶，以瞭解他們的需要及反饋。在報告期內，本公司未有收到有任何嚴重影響本公司營運的投訴及賠償。

保障知識產權

本公司極為尊重知識產權，深刻明白開發產品及研發新的生產技術需投放大量資源和時間。這些都對本公司的獨特性、競爭力和盈利有著深遠的影響。為此，本公司積極與院校、科研單位和國際先進企業進行技術合作，並為具商業價值的獨有產品及工藝申請專利。二零二零年度本公司共獲得授權專利 76 項，其中造紙變性澱粉領域內發明專利 1 項，實現了零的突破；積極組織申報省級科研專案，“靜電紙高效施膠技術開發”，“宣傳專用銅版紙技術開發”，“文化專用紙技術開發”等 5 個項目被列入 2020 年山東省技術創新專案計畫。

保護資料訊息

自動化生產是生產行業的大趨勢，近年更興起了數碼革命的熱潮，大眾也日漸關注保障機密及個人資料私隱的議題。對公司而言，雖說自動化生產及數據管理有助本公司提高管理水準，也能加快公司升級轉型、提升效能及改善品質，但稍有不慎造成資料外洩卻會令公司的聲譽受損，失去客戶的信任。有鑑於自動化生產及數據管理需配合電腦系統使用，所以本公司制定了系統維護政策及嚴格規定員工使用電腦的守則，做好員工教育。守則中更指明所有機密及印有個人資料的文件在棄置前必須碎毀。本公司也有替所有電腦、網上平臺安裝防毒軟件並會定期進行更新，以防病毒入侵。本公司又會定期為公司文件進行備份和加密，以防資料外洩。同時，本公司亦限制員工對客戶個人資料的存取，只會開放存取權限給指定員工。每名員工在首天上班時必需簽訂保密協定，嚴謹遵守協定，未經客戶同意，不得向外披露所有機密及個人資料。一經發現，將會送官究治，秉公辦理，絕不姑息。

報告期內，本公司未有發現任何有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱的違法事宜。

反貪污

品牌形象和業績反映在公司的誠信和良好的企業管治，本公司一直嚴格遵從相關法律法規，任何賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢行為在本公司內是絕不容許。在管治架構中設立審核委員會，負責制定、檢討及監察企業管理政策及常規。並建立有效的內部監控系統，不斷優化管理。並且本公司針對有較大利益衝突風險的部門，如銷售、財務、採購、稽查等，制定反貪污的政策及規條，以收阻嚇之效。公司稽查部門每年都會安排審核，走訪各子公司進行審核。另一方面，由於部份招標項目涉及龐大金錢利益，所以在保密投標人的身份情況下，所有招標檔都在公司網站上公開處理，以加強招標的透明度及公正性。

本公司以高道德標準和專業操守營運，時刻提醒員工有關規定，避免遇上利益衝突。亦會在勞工合同及員工手冊中界定行為準則，並對違規或不道德行為制訂約束力的措施。員工亦可舉報可疑違規或欺詐的活動。法律部定期為涉及高貪污風險的員工組織反貪污法律課程及培訓，以提高意識，減低違法事情的發生。報告期內，本公司的僱員及董事共分別獲得20,971小時和6小時的反貪污培訓，以加強他們的防貪意識。本公司二零二零年年報第124頁中詳述了有關企業管治及反貪治理的措施。於報告期內未有發現任何涉及賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的情況。

社區參與

本公司在營運業務的同時也不忘肩負社會企業責任，致力運用自身優勢及資源，身體力行參與扶貧、安老、助學以及推動文化教育的社區投資活動，支持社區，推動社區達致健康及可持續的發展。公司各個子公司也有成立互助基金會，為有困難的員工及其家人提供支援，發揮團結互助的精神。基金會的資金亦用作舉辦工餘文化活動及為受天災影響的人士提供金錢的援助。

社區投資範疇	
壽光本埠工廠	舉辦捐款振災的活動，支持災後重建，幫助受災人士的生活回復正軌
江西晨鳴紙業	成立公司員工互助會，積極參加當地各項文體活動
湛江晨鳴漿紙	參與扶貧工作，通過就業扶貧形式，解決當地就業問題
吉林晨鳴紙業	參與扶貧工作，按實際需要優先安排周邊村鎮困難居民就業
武漢晨鳴漢陽	參與所在地開展的各項文體活動
黃岡晨鳴漿紙	參與扶貧工作，協同當地政府、其他公司等通過就業，扶貧解困。

本年度本公司攜手人民教育出版社、江西新華印刷發展集團有限公司共同為江西三清山學校舉行了「共用書香 助燃希望」公益捐贈活動，為學校捐贈了傳統文化圖書、體育用品、學習用品及為貧困生捐贈衣物等；疫情期間，本公司及子公司上下一心，守土有責，守土盡責，積極投入到疫情防控的各項工作中，為疫情防控捐款捐物，黃岡晨鳴漿紙向湖北省慈善總會捐贈 500 萬元人民幣，湛江晨鳴漿紙向麻章區各中小學捐贈價值20餘萬的10萬隻口罩，助力做好該區復學復課疫情防控工作，為麻章區各級部門累計捐贈價值2,200萬元的消毒液，同時組織員工自願捐款達31萬餘元。本公司將持續配合業務發展及營運所在地的社區發展需要，進行社區投資，履行社會責任。



前線員工以及管理層參與慈善救助活動

環境、社會及管治報告 指引內容索引

關鍵績效	內容	索引
環境保護		
A1排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	低碳生產
指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	低碳生產
指標 A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	低碳生產
指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	廢棄物管理
指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	廢棄物管理
指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	部分披露於低碳生產
指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、及描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	部分披露於廢棄物管理
A2資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	低碳生產 水資源使用
指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	低碳生產
指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	水資源使用
指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。。	部分披露低碳生產
指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。。	水資源使用
指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	廢棄物管理
A3環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	臭氣管理 綠色供應鏈

關鍵績效	內容	索引
指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	臭氣管理 綠色供應鏈
A4 氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	低碳生產 環保實例
指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	低碳生產 環保實例

關鍵績效	內容	索引
社會		
僱傭及勞工常規		
B1 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	僱傭政策
指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）年齡組別及地區劃分的僱員總數。	僱傭政策
指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	僱傭政策
B2 職業健康及安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	職業健康及安全
指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	暫未披露
指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	暫未披露
指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	職業健康及安全
B3 發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	發展及培訓
指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	僱傭政策
指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	僱傭政策
B4 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	勞工準則
指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	勞工準則
指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	勞工準則
營運慣例		
B5 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應商管理
指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應商管理
指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	供應商管理
指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關	供應商管理

關鍵績效	內容	索引
	執行及監察方法。	
指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應商管理
B6 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策； 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	產品責任
指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	沒有回收
指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	售後服務
指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	保障知識產權
指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式。	質量監控
指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	保護資料訊息
B7 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	反貪污
指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	沒有
指標 B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	反貪污
指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反貪污
B8 社區參與		
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社區參與
指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	社區參與
指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社區參與