

苏州金螳螂建筑装饰股份有限公司公司2016年度社会责任报告

不忘初心 逐梦前行

前言：

2016 年是建筑装饰行业“十三五”规划的第一年。这一年，建筑装饰行业受建筑业增长幅度回落影响，困难较多，环境复杂，但建筑装饰行业发展的基本面没有发生重大变化。一方面，经济结构深度调整过程中，由于功能转换、室内外环境升级而进行装修改造的市场需求增长很快；另一方面，居民自用新住宅装修及旧住宅的装修改造也有一定的增长空间；再一方面，在国家“一带一路”战略的指导下，建筑装饰行业企业走出国门，开拓国际工程市场的步伐更为坚实。

宏观经济形势下，“变”+“机遇”=“势”。金螳螂人将思考总结，拥抱变化，抓住机遇更要创造机遇，顺势而为，在金螳螂的平台上，永葆热情、精进能力，践行着金螳螂的使命--为社会、百姓提供绿色、环保、健康的公共空间和居住家园；以专业的精神、专业的技术、优质的服务为客户打造高品质的作品，努力争创一个竞争对手尊敬的公司、客户首选和信赖的公司、社会认可和股民追捧的公司、员工值得依托实现自我的公司。

一、公司概况

1、简介

苏州金螳螂建筑装饰股份有限公司成立于 1993 年，经过二十多年的积累，已成长为一家以室内装饰为主体，融幕墙、家具、景观、艺术品、机电设备安装等为一体的专业化装饰集团。秉承协同敬业、诚信服务、以人为本、追求卓越的经营理念，金螳螂不断内外兼修，得到客户、消费者、供应商、同行公司、股东等社会各界的认可，获得了诸多荣誉。截止 2016 年末，公司已连续 14 年蝉联中国建筑装饰行业百强企业第 1 名，累计荣获 79 项鲁班奖，275 项全国建筑工程装饰奖。公司入围“ENR 工程设计企业 60 强”，荣获亚太设计中心颁发的“年度杰出设计机构”，多年蝉联“中国建筑装饰设计机构 50 强”企业第一名。同时，公司还荣获了“全国优秀施工企业”、“江苏省装饰装修行业信息化建设标兵企业”等诸多荣誉奖项。

2、金螳螂的愿景

成为客户首选、员工自豪、同行尊重、社会认可的公司。

价值观：以客户为中心，以奋斗者为本，长期坚持艰苦奋斗，批评与自我批评，终身学习。

二、金螳螂社会责任履行情况

1、股东和债权人权益保护

（1）积极发展为股东创造价值

自 2006 年上市以来，公司始终秉持稳健的经营发展策略，保持着有质量的增长，发挥着龙头企业应有的表率作用。2016 年，公司实现营业收入 196.01 亿元，比 2006 年上市之初的 17.75 亿元增长 1004.28%；实现归属上市公司股东的净利润 16.83 亿元，比 2006 年上市之初的 0.67 亿元增长 2411.94%。

（2）不断完善公司治理结构，健全内部控制制度，充分保障股东权益

公司建立了健全的股东大会、董事会、监事会、独立董事和董事会秘书的工作制度，并设立了提名委员会、战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会，促进董事会有效履行职责，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡机制。公司严格遵守中国证监会以及深圳证券交易所相关规定，规范股东大会、董事会、监事会和管理层的运作，保证公司决策科学、有效，充分维护公司和全体股东的利益。2016年公司按照法人治理结构精心组织召开股东大会3次、董事会12次、监事会8次，同时按照相关内控要求组织召开1次薪酬与考核委员会会议、6次审计委员会会议、1次提名委员会会议和1次战略委员会会议，对公司的重大事项进行审议，促进了公司战略决策的科学性和内部控制的有效性。

（3）信息披露与投资者关系

公司严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》等规定，及时、准确、完整地对外信息披露，通过公告、电话咨询（0512-68660622）、深交所互动易平台、公司网站（www.goldmantis.com）、投资者管理信箱(tzgblb@goldmantis.com)和网上交流会等多种方式主动及时地与投资者们进行互动交流，让投资者都有充分的机会了解公司。

2016年公司累计完成信息披露公告62次，召开了2015年度报告网上说明会，认真热情接待投资者来访，及时回复深圳证券交易所投资者关系互动平台以及公

司官方网站投资者留言千余条，耐心接听投资者的咨询电话，与证券相关机构及投资者建立了畅通的渠道，保持了较好的沟通与交流。

（4）股东分红权保护

在业绩稳步增长的同时，公司重视对股东提供持续、合理的回报。公司坚持稳定的分红政策并将其在《公司章程》中予以明确。

在保证日常经营活动所需的基础上，综合考虑业务发展规划对投资性现金的需要，合理制定股利分配政策，安排筹资计划。

上市以来，公司累计现金分红金额达到14.59亿，累计送红股11.47亿，以资本公积金转增股本13.55亿，共计回报股东39.61亿元。

（5）债权人权益保护

公司一直坚持稳健、诚信的经营原则，通过保持良好获利能力、资金周转能力和降低经营风险等措施提高公司偿债能力。公司是江苏省重合同守信用企业，取得江苏省企业信用管理贯标证书，并经江苏中诚信信用管理有限公司评定为资信等级 AAA 级。2012 年，公司发行了 7.00 亿元公司债券（代码：112118）。公司于 2016 年 6 月聘请评估机构对公司债进行了跟踪评级：经中诚信证券评估有限公司综合评定，本公司的主体长期信用等级为 AA+级，本期债券的信用等级为 AA+级，评级展望为稳定，表示发行人偿还债务的能力很强，受不利经济环境影响较小，违约风险很低。

公司已按照现代企业制度要求建立规范的法人治理结构，并建立了稳健自律的财务政策与良好的风险控制机制；公司的信誉良好，融资渠道畅通；公司将严格按照与债权人签订的合同履行债务与还债义务，并积极与债权人沟通，及时通报与其权益相关的重大信息，与各债权人之间保持良好的合作关系。2016 年 10 月，公司按时支付了公司债债券利息。未来随着公司业务发展，盈利水平有望进一步提高，债权人的利益将会得到更有力的保障。

2、职工权益保护。

“做员工值得依托、实现自我的公司”是公司的使命之一。人才是金螳螂最为核心的资产。我们不仅关心员工现在的利益，更注重为员工创造美好的未来。人才的升值是公司最重要的升值，也必将给公司的经营发展提供强有力的保障。

（1）充分保障员工权益

公司倡导平等的用工政策，全面执行劳动合同制度，按照《劳动法》规定，与每一位员工签订了劳动合同并鉴定。公司制作了精巧便于携带的《员工手册》，内附公司规章，并向每位员工分发，使员工进一步熟悉公司规章制度，了解自身权利义务。公司建立了完善的用工管理规章制度体系，包括劳动合同管理规定、工资保险与福利制度、考评考核制度、奖惩制度等，从规章制度上保障员工权益。公司按时足额为员工缴纳各项保险费用。作为施工类企业，公司在生产经营环节设立了员工职业安全保护措施，已通过了 GB/T28001 职业健康安全体系。公司还不断加强职业安全与工作环境的管理，努力完善针对员工健康、安全类培训、应急情况等方面的措施，为增强员工抵御意外伤害提供更多帮助。

（2）贴心关怀、提升员工幸福感

公司积极建立和完善各项福利制度，从为员工提供健康检查、落实全员健康附加医疗计划、教育培训、通讯补贴、生日贺卡和蛋糕券、为加班员工提供点心、上门慰问困难、生病员工等点点滴滴小事做起，使员工感受到公司的关怀。公司致力于为员工提供安全、温馨、人性化的工作环境，倡导员工“健康生活、快乐工作、终身学习、实现自我”。公司坐落在苏州市区以及苏州工业园区的园林式办公场所绿树环绕，鸟语花香，环境宜人，并设有独立的医务室、图书阅览室、乒乓球室、篮球场。公司通过如爱跑者协会、艺术团、羽毛球协会、骑行会等社团组织了丰富多彩的文体活动和比赛，还组织家属活动、亲子活动、员工兴趣讲座等活动极大的丰富了员工的业余生活，关怀员工身心健康，增强公司的凝聚力和向心力。公司员工餐厅积极做好食谱管理，科学搭配，为员工提供了良好的餐饮服务，切实做好后勤保障工作。公司还实施离职员工关怀计划，与离职人员保持友好联系，感谢其曾经为公司的付出，欢迎为公司发展建言献策。

（3）注重人才培养、提升企业发展软实力

加强人才梯队建设，好选人，选好人。建设包括项目经理，优秀设计师及营销人员等专业人员在内的人才池；层层提报、上下联动，推动关键岗位人员储备；拓展未来人才源头，启动管培生计划，建立管培生培养基金，制定专门培养方案，覆盖其从入司到成长的完整周期。不断健全考核评估机制，对人才涵盖转正、晋升、年度述职、全员综合考评在内的各维度考评使公司选人用人更加清晰。

重点培育目标人才，有针对性提升。对各条线层层筛选出来的目标人才开展

重点培养，有针对性地组织了金牌项目经理外出考察、金银牌项目经理培训、中青年设计师分享会、营销之星培训等，提升他们的业务技能及综合素质。同时，加强新进员工管理，通过面对面座谈会、传帮带等形式建立新进员工对公司和工作的正确认识，使其迅速融入金螳螂的企业文化中去。

（4）建立畅通的沟通渠道，搭建和谐桥梁

公司建立起畅通的沟通渠道，倾听员工心声。员工服务方面，公司拓宽服务领域，创新服务形式，结合员工工作、家庭和个人消费需求，充分听取员工意见，联合工会打造了“工会员工服务平台”，为员工提供吃、穿、住、行的各类优惠服务，给员工提供了极大便利和实惠；员工管理化建议方面，自2014年以来，全公司开展了“合理化建议”专项活动，对于员工提出的合理化建议，一经采纳，将根据建议的预期实施收益（如节省时间、提高效率、节约成本等）给予专项奖励。各条线员工纷纷踊跃为公司发展建言献策。部分合理化建议已被公司采纳并在相应条线或部门实施运用，有效地促进了公司管理效率的提升和管理目标的达成。员工意见征询方式方面，公司设立了员工座谈会、幸福指数调查、微信服务群、开设的工会信箱和工会热线等，通过多种渠道倾听员工心声，公司与基层员工的连接纽带更加紧密。除了在职员工的沟通，公司还非常关注退休员工建议和心声，联合工会组织了退休员工座谈交流，听取退休老员工们对公司发展建设的建议。老员工们纷纷踊跃发言表示将继续关心和支持公司的发展，为公司添砖加瓦。通过搭建畅通的沟通渠道，公司已建立起和谐的上下沟通传达桥梁，员工价值感和归属感进一步增强，公司各项运营也更快速更高效。

3、供应商、客户和消费者权益保护。

（1）供应商保护

金螳螂秉承着“客户第一”的理念服务着业主，更以“共赢、服务”为指导思想建设着公司的供应链系统，建立起一套具有金螳螂特色的供应链体系。

1) 加强供应链管理，对内对外协同合作

支持供应商在擅长的领域实现职能专业化，并与公司自身职业职能专业化相结合，打造相依共存的一体化供应链。对内，统筹设计、施工、采购等条线，以供应链的角度共同协作，把控全局。对外，通过信息技术、文化输出、管理帮扶等多种手段实现外部协同。公司健全供应商开发、管理体系，并及时对供应商进

行评估及满意度调查，随时更新优质供应商推荐给分公司及项目部。

2) 多平台优化供应链，加强战略合作

金螳螂将优化供应链自身管理体系作为供应链管理的重要内容之一，先后建立了供应链 EMBA 学习平台、厂家走访帮扶平台、供应链管理层梯次培训平台、供应链竞技平台等，通过这些平台，有效的提高了各级供应链的整体管理水平和技术水平，从而优化供应链管理，提升公司供应链整体抗风险能力。

加强战略供应商合作资源开发，整合公司内部资源搭建共享平台，全面打造网络材料采购平台，加强源头材料采购及优势资源的整合，通过整合预期采购计划，形成量的集中，推动联合集中采购，从而有效控制采购成本，提高公司在市场中的核心竞争力。公司与部分优势供应商进行战略合作，在业务、品牌和市场拓展等方面平等互利合作，共同打造资源共享合作平台，共享营销推广渠道，探索更加务实双赢的战略伙伴关系。

(2) 客户保护

1) 以客户为中心，提升客户满意度

一切以客户为中心是公司的服务宗旨。公司将客户满意度作为衡量企业经营质量的关键指标。施工方面，为确保服务质量，公司建立了项目督导机制，通过专人检查、项目互检等方式对项目组织定期检查和不定期检查，公司项目竣工内检的覆盖率已达 100%，有效促进了项目质量的提升。项目施工过程中更加注重顾客满意度的提前及事中沟通，建立起工地管理和互动系统 APP，第一时间了解到客户满意度的真实情况，更好地为客户提供服务，进一步提高沟通效率，与客户建立起长期良好的合作关系，共同发展。设计方面，倡导“一切以客户需求为设计导向”，加强与各条线的沟通和配合，优化项目信息和设计资源的适配，在设计过程中，提升客户的设计体验感。对重点设计项目进行重点评审、全程把关，从而提高整体设计项目品质 and 客户服务满意度。加强专业化推进，打造专业核心竞争能力，提升设计水平和服务意识，提高客户满意度。

公司不断完善顾客满意度体系，健全制度约束，提前把控风险，还建立了客户维保体系和客户回访制度，设立了客户投诉与表扬专线，通过多个渠道和客户保持积极的沟通，持续提升客户满意度。

2) 多项措施并举，巩固公装业务管理能力

提升综合服务能力，加强营销管理。在布局全国的营销网络基础上，从客户的需求角度出发，从公司业务各个环节提升综合服务能力、工程质量和客户满意度，以品质和态度打动客户。升级改革管理模式，提高管理效率。通过改变绩效考核、升级构建团队模式等方式，鼓励、培养、激励更多员工到公司一线打拼，为客户服务，为公司创造价值。建设公司内部的专业化管控、服务平台。报告期内，公司已完成了作战指挥中心、设计共享大平台、财务共享中心、供应链采购平台、综合管控系统等服务、管控平台。加快审计收款过程管理和风险预判，加快审计速度，提升审计效率和质量，对重大项目、风险预警项目进行更加周密的审计前期策划，提升将公司利润转化为现金流的能力。

3) 家装市场稳步推进，未来可期

①金螳螂·家通过对全国战略布局、线上线下齐发力、产品迭代升级、施工质量把控等各方面的提升，初步获得了市场及消费者的认可。目前，已开线下直营店 90 余家，逐步实现点面结合的全国市场布局。金螳螂·家将线上产品信息展示与线下产品体验相结合，线上入驻天猫、京东，自建微信平台、官网、APP 等线上营销渠道；线下门店加强服务管理及施工质量把控。通过家装 BIM 系统及 Qu+云设计、VR 系统，带给消费者更加顺畅的体验。

② 金螳螂·品宅立足于专业化别墅装饰，旨在为高净值人群提供融合设计、施工、景观、智能化、家具软装个性化服务为一体的管家式服务。目前，金螳螂·品宅已在北京、上海、南京、苏州、徐州等地成立分部，重点占据别墅市场核心区域。2016 年，金螳螂·品宅与研发全球第一部以人为本的 WELL 健康建筑标准的 Delos 公司强强联合，依托其与梅奥医学中心联合创建的全球首座国际人居健康实验室，针对室内环境，提供相应的健康家居解决方案。

③金螳螂·定制精装全国深度布局。金螳螂·定制精装以楼盘装饰为入口，提供设计、品牌、空间、收纳、智能、安防、健康、环保、软装、品质共计 11 项系统化定制服务。目前金螳螂·定制精装业务已全面开拓至江苏、湖北、浙江、北京、天津等多个省市。

4) 积极发展海外业务，拓展海外版图

2012 年，公司成立新加坡子公司以开拓海外装饰市场并收购世界排名第一的酒店设计公司美国 HBA，公司以金螳螂国际为平台，在澳门、俄罗斯、中东

(迪拜)、塞班、柬埔寨、斯里兰卡相继设立了子公司，将新加坡金螳螂的成功经验逐步复制到海外。公司对海外事业部的架构进行了优化，引入了有经验的团队，对业务开拓、业务实施进行整合。公司先后承接了老挝万象亚欧峰会官邸别墅、巴哈马大型海岛度假村、澳门巴黎人酒店、阿联酋迪拜的总督酒店、塞班加拉班娱乐度假村项目和阿比亚 Ranches 高尔夫酒店项目。公司正在积极寻找合适项目信息，在风险可控的前提下挖掘更多海外装饰业务空间，形成以点带面的深耕开拓局势。

4、环境保护与可持续发展

(1) 推进技术革新，促进环保可持续发展

深入实施技术创新和推广，以市场为导向征集项目部的技术需求，开展项目技术服务，提供试验检测服务，配合项目技术方案策划。

对BIM技术在建筑装饰行业的运用进行研发，积极引入BIM技术及软件开发并加速推广落地，研发匹配装饰行业BIM系统，并己为舟山观音圣坛项目等20余个项目提供BIM技术服务，有效的提高了项目管理效率和质量，增强了服务水平。

健全技术转移机制，推动科技成果落地转化与产业化。推广三新工艺文件、技术专项方案、应知应会工艺及节支降本视频等工艺资料40余项。公司不断拓展思维，利用现代云技术、物联网技术、BIM技术、VR技术、三维扫描技术，实现服务效益最大化。

(2) 合理利用资源，节能环保

公司倡导节能减排，安全环保，从基础建设、垃圾处理和废水处理、照明、办公区域绿化等方面合理处理，创造良好、绿色和健康的办公环境。

公司倡导绿色办公理念，通过完善ERP系统，不断推进实现“无纸化办公”。公司提倡并推广公司内部沟通采用移动互联网工具，提高了沟通效率，降低了沟通成本。公司倡导纸张回收，双面打印；采取隔夜白水再使用等措施践行节约用水；倡导节约用电，养成随手关灯的好习惯等，公司行政部每日午间和晚间会做办公大楼节能巡检，在一定程度上提高了广大员工的节约意识。

5、公共关系和社会公益事业

作为一家上市公司，金螳螂一直积极投身社会公益事业，以注重教育事业、关爱弱势群体为宗旨，认真践行企业道德高标准和企业责任严要求，将推动行业

发展和社会进步视作企业义不容辞的社会责任。

（1）热心教育事业，培养装饰行业人才

金螳螂以储备人才为先，发展人才为本，整合行、政、校多方资源，搭建校企合作管理平台，针对性开展高素质、高技能行业专业人才培养。

公司率先与苏州大学合作，成立“苏州大学金螳螂建筑与城市环境学院”，作为公司设计类人才储备基地。公司与苏州科技学院合作共建金螳螂·苏州科技学院工程管理实践教育中心，开展工程管理专业生产实践教学活动，培养工程管理相关人才。公司还与同济大学BIM俱乐部开展深度交流活动，并组织同济学子在公司精品工程（上海中心、迪士尼项目）参与现场学习及调研，充分探讨BIM技术的理论与实践发展。公司注重培养国际化的装饰行业人才，为满足客户日益提升的审美需求和体验感受，公司与香港城市大学、意大利多莫斯学院、美国罗德岛学院、英国切尔西学院等顶尖设计院校合作，同时借用了HBA等世界顶尖设计机构的资源，开展了顶岗实践、短期游学、学历教育、访问学者等系列的学习项目和活动，有力的推进了一大批深谙本土文化、具有国际视野的世界级顶尖设计团队的成长。

公司还建立了内部人才培养的基地和人才成长的摇篮-金螳螂商学院。金螳螂商学院不仅仅承担着金螳螂员工和中高层管理学习、交流、提升的功能，同时也是建筑装饰行业的学术交流中心，展示了金螳螂企业文化、理念和品牌，增进了行业合作伙伴之间的相互了解和信任度。金螳螂商学院还将面向全国培养建筑装饰行业人才，分阶段分步骤将成熟的专业知识、管理经验共享行业，回馈社会！

（2）创造就业机会，培训提升促进双赢

1) 创造就业机会，吸纳高校毕业生及农民工就业

公司积极响应国家关于普通高等学校毕业生就业工作的开展，被人力资源和社会保障部评为“高校毕业生就业见习国家级示范单位”。公司创新校招模式，通过新增管培生岗位、走进高校举办专场宣讲会、举办金螳螂 Open-Day 活动，让高校毕业生对公司有了直观了解，加大对专业对口高校应届生的引进工作。

公司所处的建筑装饰行业是典型的劳动密集型产业，公司近年来规模不断壮大的同时，除了自身吸纳了越来越多的劳动力，更是在很大程度上带动了相关下游产业的发展并创造了数以万计的就业机会，为解决社会就业问题做出了应有的

贡献。截至2016年底，金螳螂共聘用员工14,000名左右。在全国各地为众多农民工兄弟创造了就业机会。公司还曾多次被省政府评为“劳动就业先进单位”。

2) 提升工人技能水平，为项目优良质量的实现提供保障

公司建立了工人技术实训基地，为工人提供了岗前技能培训，考核通过后持证上岗。针对工人提升自身技能的强烈需求，公司还为工人提供了现场即时性培训，分组实操演示，组织技术工人观摩，讲解容易出现的通病，理论结合实际进行培训，强化记忆，降低出错率；进行高技能人才专业培训，举办各工种的技能比赛，通过以赛代训，选拔优秀技术工人，再进行针对性封闭式理论、实践培训，并在全公司推广他们的经验，储备高技能人才；举办技术骨干培训，通过网上“云学堂”平台，对劳务工人中的技术骨干针对性安排基础理论、施工技术、施工管理等方面的经典课程，对于列入重点培养对象的一线工人技术骨干，提供回炉深造的机会，给予发展平台，吸收进入管理岗位。通过以上方式，提升工人技能水平。

(3) 共襄善举，大爱无疆

金螳螂始终致力于扶贫济困，回报社会，积极参与社会公益活动与慈善事业，心怀“利他之心”，始终践行着“发展企业、奉献社会”的经营理念。在苏州大学、苏州科技大学，公司设立了专项教育基金，帮扶贫困学生完成学业；在苏大附一院和苏州儿童医院，公司的爱心基金帮助困难重症患者获得医疗救助，在“全国助残日”，金螳螂志愿者为苏州工业园区仁爱学校特殊的孩子们“地铁之旅”保驾护航。公司股东金螳螂集团发起成立的公益慈善基金会秉承“主动担当，积极参与社会公益活动与慈善事业”的理念，积极回报社会。捐资成立慈善医疗救助金，保障困难家庭医疗需求；捐赠“老人日间照料中心”，关爱老年人。2017年，金螳螂公益慈善基金会将面向贵州松桃县首个专项扶贫“标准化村级卫生计生服务室”，为山区人民提供基本医疗卫生保障；启动“千人工匠”精准帮扶计划，设立帮扶基金，资助当地贫困人员学会1-2门专业技能，公司将给其提供就业机会，尽早实现贫困人员“一人就业，全家脱贫”的精准脱贫目标，为松桃县脱贫以及经济快速发展打下坚实人才基础。

公司尽自己绵薄之力，帮助更多的弱势群体感受到社会的温暖，更期望用这样的举动带动更多的企业和社会公众，共同帮助社会弱势群体，弘扬奉献精神，

为构建和谐社会传递正能量。

三、金螳螂的未来展望

作为一名企业公民，企业的成长和持续发展是我们永远肩负的使命。金螳螂人将积极沟通、学习、思变、提升，用饱满的热情、顽强的毅力、不屈不挠的精神铲除前行压力为成长的动力，不忘初心，逐梦前行，实现公司持续健康的发展！

苏州金螳螂建筑装饰股份有限公司

董事会

二〇一七年四月二十七日