

证券代码：002162

证券简称：悦心健康



上海悦心健康集团股份有限公司
2017 年度社会责任报告

二〇一八年二月

第 1 页 共 32 页

目 录

一、关于我们	3
1.1 公司概况	3
1.2 公司治理	3
1.3 治理架构	4
1.4 管理团队	4
1.5 理念与目标	5
1.6 社会责任观	7
二、报告说明	7
三、产品与服务	8
3.1 大健康产业	8
3.2 健康环境	8
3.3 建筑陶瓷	16
3.4 股东回报	16
四、环境篇	21
五、利益相关方篇	21
5.1 股东	23
5.2 员工	23
5.3 供应商/经销商	26
5.4 用户	28
六、社区篇	31
七、未来展望	32

一、关于我们

1.1 公司概况

上海悦心健康集团股份有限公司（原上海斯米克控股股份有限公司、上海斯米克建筑陶瓷股份有限公司）于 1993 年 6 月成立，是一家在深圳证券交易所中小板上市（股票简称：悦心健康，股票代码：002162）的投资控股型企业。公司经过多年发展，已从最早从事建筑陶瓷制造销售等建筑材料业务转型为大健康领域的控股型企业。截至 2017 年末，公司注册资本为 8.5555 亿元人民币，资产总规模达 21 亿元。

公司自成立以来专注于建筑陶瓷的制造销售，构建自有研发、生产、销售配套体系，是国内高端建筑陶瓷行业的领先企业，凭借精致的产品、优质的服务，斯米克瓷砖成为享誉千家万户的明星产品，公司通过 ISO9001、ISO14001、欧盟 CE 等多项专业认证，是上海市高新技术企业、先进技术企业、技术密集型知识密集型企业。近年来公司通过整合两岸医疗和养老资源及并购和战略投资优质股权等集团化运营方式，积极转型进入以医养结合为核心的大健康产业，努力在中国的大健康产业中谋划更重要的市场位置，力争早日实现让“悦心健康”成为中国重视健康的中高端家庭的首选品牌。悦心健康未来继续延续集团化、品牌化、多元化的经营方向发展，打造“悦心”和“斯米克”双品牌的运营战略。

作为一家上市多年的公司，公司注重规范运作，不断建立和完善法人治理结构和内部管理机构，形成了完善的公司治理结构。公司依托股票上市的资本平台，为公司大健康产业平台拓展提供多元的融资渠道，同时也可开展股权并购、战略投资等多元的投资模式；公司在上海拥有的约 560 亩土地可用于开发大健康产业。作为台资背景企业，结合在大陆二十多年的深耕发展积淀，公司具备能力整合台湾丰富的大健康领域资源，可借鉴台湾优质的服务理念，引入成熟的运营模式和资深管理人才，与本地管理人才相结合，形成管理和品牌差异化的核心竞争力。

1.2 公司治理

2007 年 8 月 23 日，公司股票在深圳证券交易所成功上市，自上市以来，公司严格按照《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》及中国证监会发布的有关公司治理规范性文件的要求，不断完善公司治理结构，诚信规范运作，建立健全了内部管理和控制制度，有效提高了公司的治理水平。

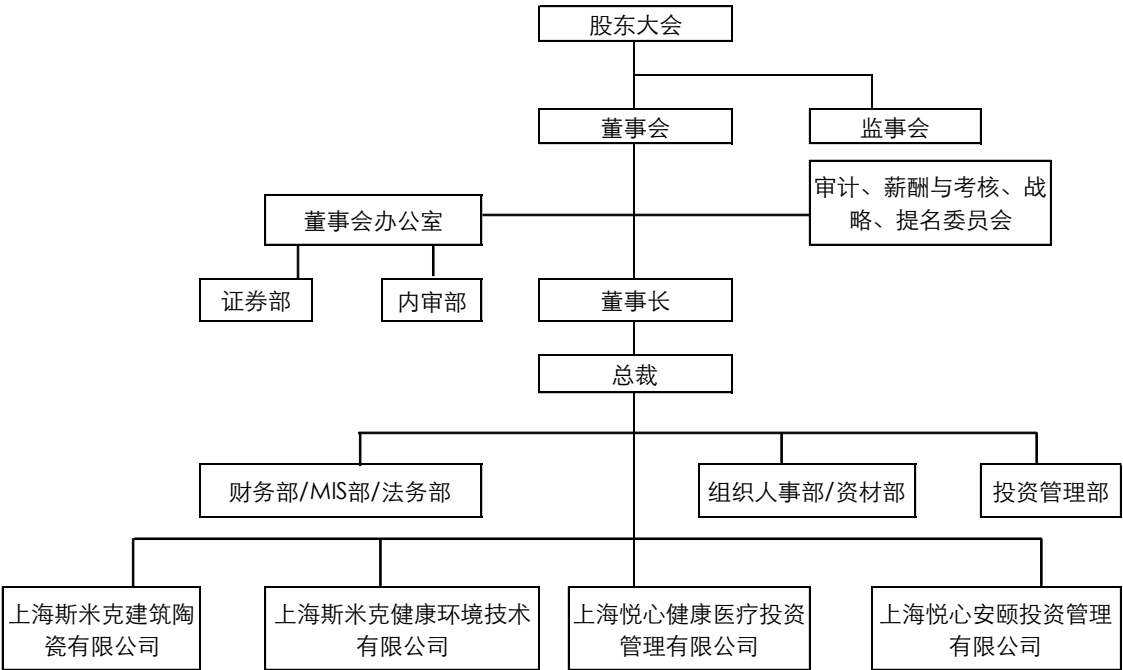
公司依据相关的法律法规，建立健全了完善的“三会”议事规则，并在董事会下设立了审计委员会、薪酬与考核委员会、战略委员会、提名委员会等专门委员会，形成权力机构、决策机构、监督机构权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策、协调运作的法人治理结构。此外，公司董事会中设 4 名独立董事，占全部董事比例的 44%，独立董事认真履行职责，维护公司整体利益，

关注中小股东的合法权益不受损害，有效地保证了公司决策机制的稳健运行。

公司按照《公司法》、《证券法》和相关法律法规的要求，制定了公司章程、三会及各专门委员会议事规则等规章制度，形成了健全、完备的规章制度体系，明确了股东大会、董事会、监事会、经理层的职责和权限，形成了各司其责、协调运转、有效制衡的法人治理结构，从制度上保障了公司经营行为的合法合规、真实有效，很好地促进了公司的生产经营和产业发展。监事会里有一名工会代表，代表广大员工对公司的经营活动、董事和高管的履行职务情况进行监督。

公司根据相关法律法规的变化修订《公司章程》，保证公司规章制度的及时性和有效性。

1.3 治理架构



1.4 管理团队

公司聘任了资深及专业能力强的职业经理人担任公司高级管理人员，提升公司的运营管理水平。

李慈雄：董事长，男，中国台湾籍，1956 年 10 月生，台湾大学电机系毕业，美国斯坦福大学博士。1982 年在世界银行任职，1984 年至 1987 年在 AT&T 公司任职，1987 年至 1989 年在波士顿咨询公司任职，任职期间于 1988 年由波士顿咨询公司派驻中国，担任世界银行委托贷款项目的国营企业工业改造项目经理；1989 年创办斯米克有限公司，1990 年 5 月起开始中国的企业投资，于 1993 年设立了公司的前身上海斯米克建筑陶瓷有限公司并担任董事长至今，2011 年 8 月至 2014 年 12 月任公司总裁。

王其鑫：总裁，男，中国台湾籍，1959 年 4 月生，台湾大学经济系毕业，美国伊利诺大学企管硕士。历任美商花旗银行副理、台湾第一信托副理、美商永信证券协理、台达电子工业股份有限公司董事长特别助理、中达电通股份有限公司总经理、中达电通股份有限公司董事、曜中能源集团总裁。2002 年 1 月起担任公司董事，2014 年 12 月起任公司总裁。

陈克俭：副董事长、执行副总裁，男，中国国籍，1950 年 2 月生，大专学历，高级工程师，历任上海拉丝模厂技术副厂长，上海斯米克金刚石磨具有限公司常务副总经理，公司前身上海斯米克建筑陶瓷有限公司副董事长、总经理，广东东鹏陶瓷股份有限公司总经理、总裁高级顾问。2011 年 8 月因公司业务发展的需要应邀重新加入本公司，任公司副总裁兼上海斯米克健康环境技术有限公司总经理。

徐泰龙：财务负责人，男，中国国籍，1952 年 10 月生，大专学历，高级会计师，中国注册会计师。1989 年至 1996 年在上海轮胎橡胶（集团）股份有限公司任董事、副总会计师兼财务处长，1996 年起历任浙江南洋纸业有限公司及上海斯米克机电设备有限公司财务总监，1998 年加入本公司，2004 年 1 月至 2009 年 4 月任本公司财务总监，2009 年 4 月至 2011 年 8 月任斯米克集团审计总监。2011 年 2 月至 9 月任公司监事。2011 年 9 月起任公司财务负责人。

宋源诚：副总裁，男，中国台湾籍，1962 年 8 月生，政治大学会计系毕业，中国注册会计师、台湾注册会计师。1988 年起在台湾安达信会计师事务所担任审计，1993 年起在上海安达信会计师事务所担任审计，1995 年起在上海斯米克有限公司历任审计经理、财务经理。2002 年 1 月至 2012 年 12 月任公司董事，2004 年 1 月至 2014 年 3 月任公司董事会秘书，2012 年 12 月至今任公司副总裁，2014 年 3 月至今任公司董事，并于 2009 年 4 月至 2009 年 10 月期间任公司财务总监。

1.5 理念与目标

使命：

让“悦心健康”成为中国重视健康的中高端家庭的首选品牌。

愿景：

百年基业，百亿事业

核心价值观：

诚信务实、开拓创新、关怀共赢

□ 诚信务实

负责任，重承诺，守规则，以身作则，当好表率

尊重规律，讲执行力，讲究方法，谦虚学习，不自以为聪明

讲理想（立意高），不理想化（脚踏实地），不轻言放弃

□ 开拓创新

有使命感，全力以赴

有危机感，不断设立新目标

敢于想前人没想过的，敢于做前人没做过的

□ 关怀共赢

友善、友爱、友好的环境，公平、公正、公开的激励，开放、多样、畅快的沟通，持续、

全面、深入的培训，做到相互尊重，实现体面劳动

为客户创造 舒适、愉悦、高雅的生活和工作环境

为股东提供更高的回报

社会责任：经济、法律、环境、资源、节能、公益慈善

悦心健康核心价值观是悦心健康长期、持续、稳定发展的根本；悦心健康思想方法是在核心价值观主导下思考问题的方法：辩证的，逻辑的，开放的，智慧的，积极的；悦心健康行为方式表现为高度的规范和一致。

企业文化：

使命、愿景和核心价值观传递了公司的文化理念

□ 体现了公司的创业目的：结合中国的人才市场，引进国际的管理理念和资金，建立起中国的国际化企业

□ 体现了公司的经营哲学：提供舞台，成就人才，东西合璧，共创事业

□ 体现了悦心健康的企业特点：

专业的：一批专业的经理人

创业的：用创业的精神

中国的：以中国为基地

国际的：走国际化的路子

□ 折射出公司竭力营造的和谐的氛围

□ 传递出对干部衷心的期望：全力以赴，彻底负责，敢于突破，敢于创新，不怕失败，事事不满足于现状，敢于要求和纠正不够好的人和事，做到德才兼备。

悦心健康文化，将促进公司所有员工以高屋建瓴的姿态，沉着稳定的心态，在激烈的市场竞争中勇敢地突破，不断地创新，夯实自身独特的核心竞争优势。

经营宗旨：

通过创新的产品、优良的质量、一流的服务，为客户创造价值，为公司提升业绩。

管理准则:

- ☐ 创造团队和信任的工作环境
- ☐ 以最诚信的方式来开展我们的工作
- ☐ 全员参与
- ☐ 干部深入现场, 抓好现象, 现物
- ☐ 制度管人, 流程管事
- ☐ 永远不断改进质量, 降低成本和提高效率
- ☐ 业绩表现可以测量和考评的
- ☐ 建立环保、安全的生产环境

1.6 社会责任观

- ☐ 以人为本, 为健康、幸福生活的生活贡献悦心健康力量
- ☐ 源于石材, 胜过石材, 利在千代
- ☐ **尊重自然规律, 取之有竭, 凭借技术用之不竭:** 自然界不是取之不竭的, 我们的使命是通过我们的努力, 在为广大用户提供最具革命性、舒适性、适销性装饰材料的同时, 把最美的环境、最顶尖的石材为子子孙孙永久地保留下去, 并“用”之不竭

二、报告说明

● 重要提示

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。

● 报告时间范围

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日, 部分内容超出上述时间范围。

● 报告发布周期

本报告为年度报告。

● 报告发布日期

2018 年 2 月 28 日

● 报告组织范围

上市公司合并范围

● 报告采用称谓

报告中采用的“悦心健康”、“公司”、“我们”均指上海悦心健康集团股份有限公司。

- **报告编制依据**

全球报告倡议组织 GRI《可持续发展报告指南》（2006 版）

中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南》

深圳证券交易所《中小企业板上市公司规范运作指引》

- **此前报告发布情况**

《上海斯米克建筑陶瓷股份有限公司 2009 年度社会责任报告》 2010 年 2 月 27 日

《上海斯米克建筑陶瓷股份有限公司 2010 年度社会责任报告》 2011 年 2 月 25 日

《上海斯米克建筑陶瓷股份有限公司 2011 年度社会责任报告》 2012 年 3 月 29 日

《上海斯米克控股股份有限公司 2012 年度社会责任报告》 2013 年 2 月 7 日

《上海斯米克控股股份有限公司 2013 年度社会责任报告》 2014 年 2 月 28 日

《上海斯米克控股股份有限公司 2014 年度社会责任报告》 2015 年 2 月 28 日

《上海悦心健康集团股份有限公司 2015 年度社会责任报告》 2016 年 4 月 23 日

《上海悦心健康集团股份有限公司 2016 年度社会责任报告》 2017 年 3 月 29 日

- **报告数据来源**

上海悦心健康集团股份有限公司

- **报告获取渠道**

本报告以网络电子版形式发布，可在深圳证券交易所网站（www.szse.cn）及巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）查阅获取。

- **阅读反馈机制**

若您在阅读过程中有任何意见或建议，请通过以下方式联系我们。

联系人：程梅、王小莹

地址：上海市闵行区浦江镇恒南路 1288 号 邮编：201114

电话：+86-21-54333699

传真：+86-21-54331229

电子邮箱：zqb@cimic.com

三、产品与服务

3.1 大健康产业

公司将透过自建发展、对外购并控股股权、战略投资参股等方式，建立一个从预防保健、

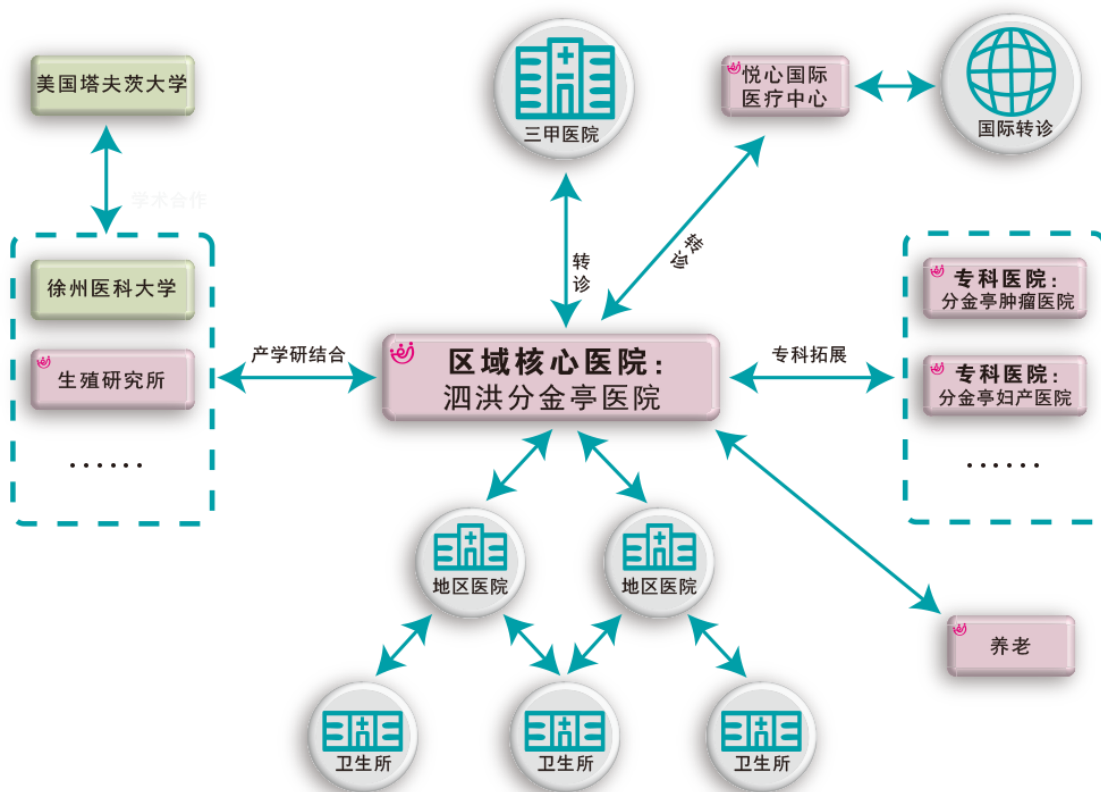
医疗、康复、养老的大健康服务链条，结合医疗和养老保险等大数据管理，建立以地区医院为核心的“区域健康综合体”，为客户提供全面、完整、可信赖的大健康服务体系，成为中国最值得信赖的医养服务平台。

1、构筑以地区医院为核心的区域健康综合体

公司拟以发行股份方式购买江苏省泗洪县分金亭医院有限公司、安徽省全椒县同仁医院有限公司、辽宁省建昌县中医院有限责任公司100%股权，该交易已获得中国证监会上市公司并购重组审核委员会于2018年1月17日召开的2018年第4次并购重组委工作会议审核通过。本次交易如顺利实施，上述三家医院将成为公司的全资子公司，纳入公司合并报表范围。综合医院具有经营及客源稳定、抗周期性强，现金流较好等优点，有利于上市公司构建周期波动风险较低且具有广阔前景的业务组合。随着医疗服务行业改革不断深入，优秀的民营医院将实现快速发展，医院未来的盈利能力也可望持续提升。本次交易完成后，优质资产的注入将大幅提升上市公司盈利能力，进而实现股东价值最大化。

上述三家医院均为县级综合性医院，作为“县乡村三级预防保健网”的重要主体，处于基层医疗服务机构向城市大医院转诊的关键环节。公司将以这些地区医院为核心，引入先进的医疗技术和医院管理，提高医疗服务水平；向下覆盖社区医院和卫生所，为当地民众提供优质医疗服务；向上与各地三甲医院合作转诊；横向延伸提供康复、专科医疗、养老等服务；同时与当地有影响力的医科大学合作，在产学研方面进行深入合作，成为名副其实的“健康综合体”。

未来我们还将以这三家二级医院为种子，深化与三个区域医科大学的战略协作，持续收购或整合管理区域内其他医疗机构，输入医院管理模式和医疗技术，复制“区域健康综合体”模式，最终组合形成悦心区域医疗集团。



泗洪分金亭医院为核心的区域健康综合体

2、综合与专科协作，发展特色连锁专科

在妇产生殖专科医疗服务领域，公司于 2016 年 8 月收购 Unity Fertility Center, LLC（中文译名为“美国日星生殖中心有限公司”）60%的股权；通过与美国日星生殖中心有限公司合作，将可提供国内客户更多元化的服务，满足客户多方面的需求。并且透过技术交流，逐步将美国在人工生殖领域方面最新的技术、信息及管理知识引进国内，提升公司在妇产生殖各个据点的技术水平，提高国际能见度，故此举可望带来多方面的效益。

此外，公司也聘请了亚太生殖学会会长曾启瑞先生担任公司妇产生殖业务的最高顾问，以厚植公司在妇产生殖领域的实力。

2017 年 2 月，公司全资子公司上海悦心健康医疗投资管理有限公司在广州投资成立广东悦心医疗投资管理有限公司，并向当地主管部门申请设立以妇产生殖为核心服务的专科门诊部，以拓展华南地区妇产生殖医疗服务领域。

在徐州，公司全资子公司上海悦心健康医疗投资管理有限公司和徐医科技园共同投资设立徐州徐医悦心医院投资管理有限公司。目前已完成徐州医科大学生殖遗传研究所的基础设施建设，并计划申报设置妇产生殖遗传专科医院，逐步获得资质许可，并积极探索和相关医院合作，以取得辅助生殖许可为目标，并以腹腔镜手术，产前遗传检验、无痛分娩、不孕不育等高端妇产医疗为

主要服务范畴。

在高端口腔专科医疗服务领域，公司于 2016 年 5 月与钛极生技股份有限公司签署了《战略合作框架协议》。双方拟通过投资控股钛极生技股份有限公司的全资孙公司上海雅比廷投资咨询有限公司，共同开发国内高端口腔医疗市场。2017 年 1 月，公司与钛极生技股份有限公司的境外子公司 ABC Investment Limited 及其他两位创始自然人股东签署了《增资及股权转让协议》，实现了公司在高端口腔业务的布局。

3、打造高端医疗服务

2016 年底，公司在上海新虹桥国际医学中心内设置上海悦心综合门诊部，将针对高端人群，配套中西医结合的门诊、功能医学的诊疗以及远程咨询等，提供专病诊疗、未病治疗、康复复健、个性健康体检等服务，力求建成上海地区乃至全国最有影响力的国际化有特色的医疗机构。

4、养老事业

（1）引进产业知名品牌，实现两岸合作

公司已与台湾著名养老机构——台湾双连安养中心建立了技术输出、项目辅导、两岸交流的紧密合作关系。

（2）瞄准市场动态，明确战略定位

通过对养老服务业全面市场调研、综合项目评估，结合公司以服务运营为核心竞争力的优势，从整体战略规划——建立养老机构延伸至社区和居家的整体服务体系中，到近期年度目标——聚焦养老机构托管运营、主打失智失能长者“家人式”照护模式，公司不断以明确的市场定位，加大力度，推动项目经营。

（3）结合本土引进台湾经验促成项目落地

2017 年 1 季度公司通过政府采购、公开招标承接了全国首批公办养老机构改革试点单位——浙江省杭州市第三社会福利院护理机构合作项目，结合本土情况，借鉴台湾养老产业的经验，引进适合的运营管理理念，在建设规模 90,000 余平方、设计床位 2,000 张的杭州三福院东区竖起“悦心”大健康品牌的旗帜。

（4）通过实践，根植企业文化，加强人才培养

企业通过项目搭建平台，引进台湾资深的养老产业专业经理人，透过实地运行，培养企业内部实干的养老管理人才，不断强化培训效果，组建成一支技术过硬的在地化基层养老护理队伍，并落实公司对“视您如己，全心关爱”的服务理念，以吸引养老人才加入，造福老龄化社会为己任。

（5）持续关注政府政策导向

2016 年底，国务院办公厅印发了《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》（国办发[2016]91 号），意见着眼于养老服务业当前面临的突出短板，提出了针对性要求，并明确提出到 2020 年养老服务质量明显改善、群众满意度显著提高的目标。2017 年初，国家 13 个部委《关于加快推进养老服务业放管服改革的通知》（民发〔2017〕25 号）要求，加快推进区级公办养老机构运营机制改革，进一步促进社会力量成为养老服务供给主体。公司通过对政策导向的正确解读与落地项目的实践，关注到政府着力解决目前养老服务业发展中存在的供给结构不合理、市场潜力未充分释放、服务质量有待提高三大问题，意识到公办养老机构引进社会企业，决不是政府甩包袱，而是通过尊重社会企业劳动成果、虚心学习产业标杆得以提升政府存量资源的能量和现有机制的创造性，公司现阶段在养老事业的各项投入也是为未来养老产业实现持续盈利打下坚实的基础。

（6）秉承社会责任,深耕项目,持续企业经营

公司养老事业紧扣集团转型契机、把握养老产业机遇、顺势市场发展趋势，深耕落地项目，借助品牌影响力，以企业的社会责任为宗旨，致力于打造国内优秀的养老机构，从而推动公司大健康产业目标的达成和实现盈利。

3.2 健康环境

结合公司向大健康产业战略转型，并促进斯米克负离子健康板经营业务进一步拓展为健康环境技术业务，2014 年 12 月公司投资设立了全资子公司上海斯米克健康环境技术有限公司，并于 2015 年与健康环境业务相关的经营资产及负债转让给健康环境公司，并提供管理团队参与投资入股健康环境公司，激励团队积极性。

1、产品研发

随着城市化进程发展，人们在追求高物质生活的同时，却在追忆山间、林边和水溪旁的清新空气和悠闲的乡村生活。因此，人们对森林绿地趋之若鹜，大口呼吸那里的清新空气，去注入大量的“空气维生素”以求在短短的几天内能够洗肺清心，强健身体。

公司推出的生态型装饰材料——斯米克负离子健康板，产品具备释放大量负离子功能，对于改善我们居住和工作的室内空间环境空气有显著的净化效果，可营造室内空间负离子森林环境，实现把森林带回家的梦想。负离子健康板有以下产品系列：

- **负离子墙面板系列：**包括森林系列，一体板系列，柔性米白健康板
- **负离子天花板系列：**包括云顶系列
- **负离子装饰板系列：**包括原木系列，艺术画系列，液体墙纸系列

➤ **负离子背景墙系列：**包括背景墙系列

(1) 释放大量负氧离子，满足人体需求：

斯米克负离子健康板产品具有可释放满足人体需求的负氧离子功能，已经获得国家认证。根据建筑材料工业环境监测中心检测数据显示，斯米克负离子健康板产品每秒每平方厘米释放负氧离子 4253 个。在室内天花和墙面安装不同面积的健康板，很容易达到含有丰富负离子的森林环境的要求，满足人体负离子的基本需求量。

(2) 具有很强的空气净化功能，尤其是很难净化的有毒气态污染物甲醛，甲苯，二甲苯等净化率超国标，净化室内空气首选

根据国家建筑材料测试中心检测报告：斯米克负离子健康板达到国家净化建材 I 类技术要求，甲醛净化率 94%/24h，达持续性 93%，远远超过国家标准（国标：甲醛净化率 $\geq 75\%$ ，持续性 $\geq 60\%$ 为 I 类净化标准）。此外，对于很难净化的甲苯、二甲苯分别到达 54.5%和 58.8%均达到国家 I 类净化标准(国标：甲苯，二甲苯净化率 $\geq 35\%$ 为 I 类净化标准)，对于氨与 TVOC 也有明显的净化效果，净化效率分别为 76%/24h、30%/24h。

(3) 室内杀菌效果获认证，适用于食品加工厂、学校等公共场所

根据上海市建筑科学研究院检测数据显示，使用斯米克负氧离子健康板后，1 小时内可以使得检验舱内空气中的细菌总数下降 76.4%，使用 5 小时后对空气中细菌总数净化效率可达 81.3%。测试工况下，经过 1 小时净化后，细菌浓度下降到每立方米 35 个（药品生产质量管理规范中规定洁净度级别要求一万级的实验室或者净化室悬浮菌（ $\leq$ 每立方米 100 个）。检测结果明确表示，斯米克负离子健康板可结合实际需求设计用于有杀菌要求的工程中。

(4) 放射性指数远低于国家标准

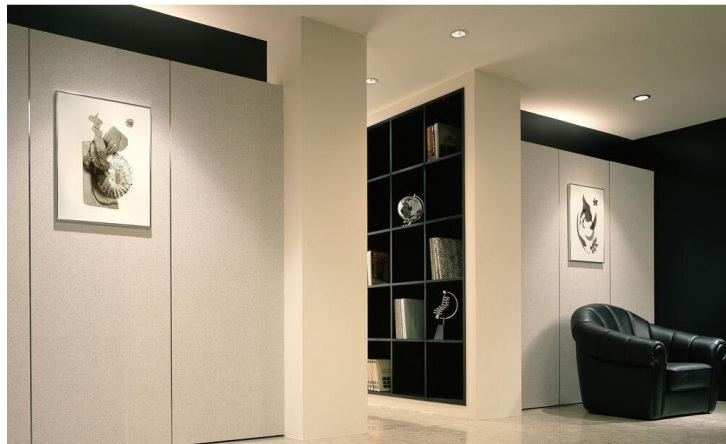
斯米克负离子健康板突破技术瓶颈，做到了在释放大量负氧离子的同时，放射性指数也达到国家标准。根据国家建筑材料测试中心的检测报告：斯米克负离子健康板的放射性指数检测值内照 0.1（国家标准技术要求低于 1.0），外照 0.5（国家标准技术要求低于 1.3）同时放射性氡气也达到 39.6Bq/m³,远低于国标 200Bq/m³ 安全标准之内。

(5) 斯米克负离子健康板在释放负离子同时完全没有臭氧产生，是极少数能大剂量释放空气负离子而又没有臭氧产生的负离子产品

斯米克负离子健康板除上述独特性能外，还具有防火防潮、调节湿度、防霉保鲜等性能。

凭借上述独特功能，斯米克负离子健康板系列产品已取得了中国建筑材料联合会生态环境建材分会关于生态建材的功能特性认可，取得了会标使用证书、调湿功能建材产品标识使用证书、净化功能建材产品标识使用证书，成为消费者改善室内净化空气环境的首选产品。

产品展示：



负离子健康板一体板安装效果图



负离子健康板森林系列效果图

为了迎合市场的需要，与 2017 年经过长期研发，开发了斯米克负离子健康泥、斯米克水性无机健康涂料、斯米克汗蒸房

➤ 斯米克负离子健康泥：

斯米克负离子健康泥是一种能释放大量的生态级负氧离子的新型绿色环保墙面装饰材料。它是以膨胀蛭石为主要原料，采用欧洲先进煅烧技术，结合公司自主研发的独特配方制成。产品可释放对人体健康有益的小粒径负氧离子，高达 500 (ions/s . cm²) 以上，还具有去除甲醛、净化

空气、消烟除尘、杀菌防霉的功能，产品安全、环保，不收缩、不开裂，广泛用于室内墙面及天花的装饰装修。

产品可批涂于室内墙面（已找平的基墙、石膏板、硅酸钙板），根据个人的喜好可上涂料也可不上涂料，也可批涂于现浇混凝土顶棚、轻质板材吊顶、毛细管网、制冷制热墙体和屋顶系统等。

➤ **斯米克水性无机健康涂料：**

斯米克水性无机健康涂料是一种高端环保产品，以无机配方打造。本产品以进口硅藻土、无机硅酸盐为主要成分，辅以天然活性离子氧化物弱碱性配方，能通过对来自表面有机物进行表面脱氧降解环保方式防霉、杀菌，还具有颜色持久、除醛净味、防火阻燃、永久自洁等功能，配合使用斯米克负离子健康板或斯米克健康泥可释放大量负氧离子。

产品用于斯米克负离子健康板或斯米克负离子健康泥表面。

➤ **斯米克天然蛭石浴室脚垫：**

利用斯米克负离子健康板制作而成，适用于浴室，超强吸水力，瞬间吸干脚底水份，保持浴室干燥，吸水力可达 50%。对表面的微生物、细菌、病毒均有灭活速度快，灭活率高的作用，大大减少室内人们之间的交叉感染，真正达到健康卫生洗浴的目的。

➤ **斯米克汗蒸房**

2018 年将大力主推斯米克汗蒸房，主要使用最新的加热汗蒸系统，配以斯米克负离子健康板，利用大自然森林诱生负离子的仿生技术，大量释放负氧离子，负离子高达 20~30 万个/cm³，无毒无害，无辐射，无臭氧，安全可靠。让您犹如置身大自然中，清新空气，呼吸顺畅，温暖舒适，舒筋活络。

2、产品销售渠道

负离子健康板的销售主要以经销商渠道为主，2015年开始建立销售网点，后续将加大力度发展经销商及体验店的开幕。同时与战略合作伙伴共同开发市场，进一步强化市场的推广活动，扩大市场影响力。

3、产品服务

（1）专业的售前售后空气环境检测及身体健康检测

公司专门针对斯米克负离子健康板定制了独一无二的全程服务，在安装使用前，就先为客户的房屋空气质量及身体健康检测，先一步让客户了解自身情况，准确选择合适的产品安装，达到预期的效果。安装完后，也会定期为客户再次检测，精确跟踪使用及改善情况，让客户有个放心，安心的体验。

针对客户的身体健康检测，我司也引进了BFS生物回馈频谱分析仪，利用Trigger sensor驱动低频载波以电磁震动分析作为基础，检测整个身体的完整咨询。

(2) 一体板安装，使施工变得的更加快捷

为使得施工周期缩短，安装更为方便，斯米克针对负离子健康板安装还制定了“一体板”安装，大大加快了施工时间，也使得施工变得更简单，快捷，易打扫，一体板安装方式分为U型明龙骨、工字型明龙、暗龙骨三种安装方式，让客户有更多的选择空间。

(3) 液体墙纸系列、特高产品颜值

针对健康板颜值外观，经研发结合斯米克水性无机健康涂料，斯米克印花料，大大提高了产品的美观度，客户在感受健康空气的同时，也能让家居装潢提升颜值。

3.3 建筑陶瓷

2017年，公司的传统业务-瓷砖业务持续产品创新，主要有以下三个方面：第一，公司在2017年，开发了“铂晶大理石”新系列，运用最新多维通体布料技术，独特拨开纹理釉工艺，高清仿真喷墨技术，完美再现瓷砖王者风范；同时推出通体玻化大理石产品，提升了产品的档次和品味，设计更趋近石材，性能更超越石材，为设计师渠道的开拓提供了有力的产品保障；第二，针对年轻客户群，推出“柔光石”产品系列，柔光瓷砖，石纹设计，光感自然优雅，低调奢华，符合80后、90后时尚一族。全通体布料技术，多面设计，由表及里，回归自然，丝滑亲肤，无光污染，精细釉纹，超越石材，产品引领市场潮流，为公司主打系列中的亮点产品；第三，在未来，公司将在原有基础上对全产品线进行优化和调整，使之更系统、更完善，更适应市场的需求。同时，继续坚持“品牌、渠道、产品”全方位发力的经营策略，提升“斯米克磁砖”品牌价值、优化营销渠道、丰富产品多样性，提升公司产品的市场占有率，实现瓷砖业务稳步增长。

1、产品研发

(1) 六大系列产品精彩纷呈，斯米克磁砖享誉千家万户

公司专注于瓷砖行业24年，是国内建筑陶瓷行业领军企业。凭借精致的产品、优质的服务，斯米克牌瓷砖成为享誉千家万户的明星产品。斯米克专注产品创新，2017年硕果累累，新推出的“通体铂晶大理石”、“通体玻化大理石”、“通体柔光石”等系列成为当年瓷砖行业热门产品，市场关注度极高。目前公司拥有大理石、玻化石、百丽晶、云石代、釉面砖、艺术瓷六大类系列瓷砖产品，涵盖几十个系列，不同规格及面状的近千个产品，还包括花砖、腰线、转角等配件产品，产品丰富度位居国内瓷砖行业前列。

➤ **大理石系列：**包括玻化大理石、铂晶大理石、柔光石等3种类别产品；

- **玻化石系列：**包括炫采石、澳洲沙岩、天玺玉等16种类别产品；
- **百丽晶系列：**包括瓦西里、爱丁堡、艾伯特、俄罗斯白玉、新西兰冰玉等50种类别产品；
- **云石代系列：**包括钛金石、克里特、哈瓦那、星云石等16个类别产品；
- **釉面砖系列：**包括爱尔兰咖啡、加菲果、蓝山石、沙浪米黄、碧云石等32种类别产品；
- **艺术瓷系列：**包括大料、中国画、西洋画、背景墙、装饰画5种类别产品；
- **工业砖系列：**包括平面、花面2种类别产品。

(1) 铂晶大理石：自然通体，高清仿真，魅力拨釉，臻石再现

斯米克铂晶大理石系列，取材世界名贵石材，运用最新多维通体布料技术，独特拨开纹理釉工艺，高清 3D 仿真喷墨技术，完美再现王者风范。高贵不贵，高档通体全抛釉，任意深加工，表里都如一，幻彩肌理，通透色彩。

铂晶大理石坚持高品质，大气高贵，还原臻石本色，适合高端建筑设计空间，满足都市新贵的个性需求。产品墙地面通用，彰显格调与完美。

产品展示：



铂晶大理石：古堡灰

(2) 玻化大理石系列：全瓷无釉，高端渗透，多维通体，原石本色

继 2016 年斯米克推出玻化大理石系列，2017 年持续创新与提升，开拓了通体玻化大理石。进一步提升了产品的档次，更接近石材本色。其采用独家全瓷配方，将抛光砖的耐磨性能与全抛釉的丰富纹理合二为一，从里到外高温瓷化。超级高温渗透墨水，长驱直入坯体层，通体仿石肌

理，历久弥新，久不褪色。

玻化大理石坚持高端玻化石的品质，大气高贵，坚实持久，耐磨耐污，还原石材本色，尤其适合高档建筑空间，以及具有个性化的设计师的需求。产品墙地面通用，恢弘气派，彰显格调与完美。

通体玻化大理石系列产品展示：



通体玻化大理石：卡士奇灰

(3) 亲肤柔光，自然舒适，斯米克“柔光石”荣耀上市

为了适应装修潮流消费市场，2017 年公司加大研发投入，提高产品研发设计人员的市场调研能力和市场敏感度，把握市场需求和产品潮流，研发并推出了引领市场潮流的新产品，柔光石系列产品，取材天然石材，光感自然优雅，低调奢华，简约不简单，时尚又典雅，经典设计元素，深沉、雅致不失灵性，为设计师所钟爱，符合 80、90 后时尚一族。已发布并上市的柔光石系列新品，维纳米黄，塞浦路斯，伊迪灰，莎士比亚灰，波斯灰等。

柔光石系列产品展示



柔光石：塞浦路斯&普利斯



柔光石：莎士比亚灰

以上新产品系列推出后，市场反响强烈。这不仅是公司在研发生产技术上的结晶，更是对提升艺术生活和保护环境的紧密结合理念及责任的体现。2018 年，公司将继续加大投入，使更多新产品面世。

2、产品销售渠道

(1) 举办新品发布会，推崇创变，聚焦品牌，共谋发展

举办新品发布会，与全国经销商共同见证新品的独特魅力。推崇创变，聚焦品牌，共谋发展，推广新产品，分享销售经验，致力于合力共赢，增强经销商开拓渠道的信心。

(2) 提高公司产品销量，转变产品经营模式。

为进一步提高公司产品销量和市场占有率，公司积极调整产品经营模式，扩大经销营运模式比重，大力发展经销商。

对现有的经销商进行持续的整合、升级，并淘汰业绩不好的经销商，公司在开发新经销商的同时，也注重经销商质的提升，从而提高公司产品服务，提高公司产品销量。

(3) 与开发商建立“战略合作联盟”，助力开拓市场

公司瓷砖事业正逐步从瓷砖生产商转型为瓷砖生产销售服务商，加大与开发商建立起战略合作伙伴关系步伐，已形成多个“战略合作联盟”，助力斯米克开拓更多市场。

3、产品服务

(1) 专业好评，8 星服务

斯米克磁砖制定独一无二的全程人性化服务——“8 星服务”。此服务方案包含面积测算、专业设计用砖方案、下单保留货源免费存放、送货上门、免费赠送定位架、铺贴指导、永久贴身服务以及日常保养指导。

从设计到安装全程由专业团队支持服务，为业主及设计师量身定做，全面满足业主、设计师个性化需求。

(2) 提供产品设计运用服务与新媒体推广

公司拥有强大的设计师团队，提供瓷砖贴图、装修效果图，将房屋装修的风格展现出来，向业主呈现斯米克瓷砖产品的铺贴效果以此参考，引导业主通过大概直观模型理解平面图，从而帮助更好的找到适合的瓷砖产品。

随着新媒体媒介的不断发展，借助微信公众号，来推广瓷砖业务，为客户提供更直观、更快捷的服务。

3.4 股东回报

公司在自身成长与发展的同时，积极为股东创造价值，注重对股东的回报，坚持与投资者共享成长收益。根据中国证监会《上市公司监管指引第 3 号—上市公司现金分红》和《上市公司章程指引（2014 年修订）》（证监会公告[2014]19 号）的文件要求，公司于 2014 年 6 月 27 日召开了第五届董事会第四次会议，对《公司章程》中的利润分配政策条款进行了修订，并经 2014 年 7 月 15 日召开的 2014 年第一次临时股东大会审议通过。

根据《公司章程》第一百五十六条规定，公司利润分配政策为：

（一）公司实行连续、稳定的利润分配政策，公司的利润分配应当重视对投资者的合理投资回报并兼顾公司的可持续发展。

（二）公司采取现金、股票或者现金与股票相结合的方式分配股利。在公司实现盈利且现金流满足持续经营和长远发展的前提下，公司应采用现金方式分配股利，向股东现金分配股利不低于当年实现的可分配利润的 10%；董事会认为公司股本规模与经营规模不匹配时，可以提出并实施股票股利分配预案。

（三）在有条件的情况下，公司可以进行中期现金分红或股利分配。

（四）公司董事会应当综合考虑所处行业特点、发展阶段、自身经营模式、盈利水平以及是否有重大资金支出安排等因素，区分下列情形，并按照公司章程规定的程序，提出差异化的现金分红政策：

（1）公司发展阶段属成熟期且无重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到 80%；

（2）公司发展阶段属成熟期且有重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到 40%；

（3）公司发展阶段属成长期且有重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到 20%；

（五）公司董事会制订公司的利润分配预案，公司独立董事发表独立意见，公司股东大会对利润分配方案作出决议。公司董事会以及股东大会在公司利润分配方案的研究论证和决策过程中，应充分听取和考虑股东（特别是中小股东）和独立董事的意见。

（六）公司根据生产经营情况、投资规划和长期发展等确需调整利润分配政策的，调整后的利润分配政策不得违反中国证监会和证券交易所的有关规定，公司利润分配政策的调整必须经过董事会、股东大会审议通过，其中股东大会应经出席股东大会的股东所持表决权的 2/3 以上通过。

（七）如年度实现盈利而公司董事会未提出现金利润分配预案的，公司董事会应在当年的年度报告中或定期报告中详细说明未分红的原因、未用于分红的资金留存公司的用途和使用计划，独立董事应当对此发表独立意见并公开披露。

（八）存在股东违规占用公司资金情况的，公司应当扣减该股东应获分配的现金红利，以偿还其占用的资金。

（九）公司最近三年未进行现金利润分配的，不得向社会公众增发新股、发行可转换公司债券或向原有股东配送股份。

最近三年，公司由于累计亏损，而未有现金分红。

四、环境篇

公司历来高度重视环境保护工作，积极参与到地球生态系统的环境保护中，不断提高完善环境保护、能源消耗的管理水平，采取措施降低能耗，减少污染，积极履行环境保护、和谐发展的使命，努力尽到企业的社会责任。

公司以“遵守环境法律法规，污染预防，保护环境；合理利用自然资源，节能降耗，持续改进”为环境方针，努力提高、完善环境保护管理的相关制度，采取措施控制环境影响，将环境管理体系贯穿到公司的各项生产经营业务中，公司的管理准则是：全员参与，建立环保、安全的生产环境。

1、积极响应政府高耗能产业结构调整政策，做好陶瓷生产线的节能减排工作，多项指标均达到国家标准

江西生产基地积极开展《建筑卫生陶瓷单位产品能源消耗限额》(GB21252-2013)国标的对标管理、节能管理工作，努力降低产品能耗，公司 2017 年耗能折算约为 2.94 万吨标准煤，吸水率 $E \leq 0.5\%$ 的陶瓷砖的产品综合能耗为 6.64Kgce/m²,达到国家（地区）能耗限额的准入值（准入值为 ≤ 7.0 Kgce/m²）。

2、所有生产线的污染源达标排放

自 2012 年至今，一直采用清洁能源-天然气作为喷干塔、窑炉、卧干器等的燃料，2017 年 7 月 12 日经江西中检联检测有限公司（CMA 资质号：161412340516；监测报告编号：J201706041）检测：喷干塔、窑炉、卧干器等的工业废水、废气、噪声等各项污染物排放数值均在国家排放指标范围内。

3、利用改进生产技术及工艺等多种方式，减少用气、用电消耗

江西生产基地通过工艺改进粉料特性及提升部分系列产品产能，减少窑炉空烧时间，2017 年全公司的燃气单耗和电单耗继续维持上一年的低能耗水平；粉料分厂通过技术改造和合理安排球磨时间，推进峰谷平电的“错峰填谷”工作，抛光分厂采用平衡负荷和避峰等措施，全年减少电费支出 24.18 万元。

4、积极做好生产过程中固体废物的循环再利用，降低固废委外处置量

江西生产基地贯彻工业固废“减量化、资源化”理念，促进资源回收和可再生资源的利用。生产过程中产生的压滤泥、回料、碎砖得到进一步拓展和使用，今年的工业废渣回收利用率达到公司内控指标。

5、加大生产经营过程中的环保投入，实现“零”安全事故，工业三废全部达标

公司在生产经营活动中注重环境的保护、改善和社会效益，在保障现有环保设施正常运行的前提下不断加大环保设施的投入，危险废弃物 9.7 吨全部交有资质的环保公司处置，2017 年年底新上脱硫除尘一体化超低排放设施，投入费用 1,400 万元左右。在 2017 年度没有发生任何重大环境事故，也没有因违反环境法律法规而受到环保管理部门的处罚和罚款，废气、废水、噪声这“三废”监测数据全部达标。

公司树立“保护环境、节约资源、实现可持续发展”的企业宗旨，在运营中积极履行环境保护方面的使命，为实现企业与自然和谐共生做出了努力。

五、利益相关方篇

5.1 股东

公司严格按照《公司法》、《证券法》等有关法律法规的规定，致力于健全公司治理制度，完善公司治理结构，在保护股东权益的同时，实现股东价值增长。同时，公司公平对待所有投资者，及时、准确、完整地依法做好信息披露工作，以利于投资者及时了解掌握公司经营动态、财务状况及重大事项的进展情况。

1、依法做好信息披露工作，维护广大投资者的知情权

2017 年，公司共召开 4 次股东大会，12 次董事会及 11 次监事会，并按相关规定披露了定期报告和临时公告共 95 份，使投资者全面了解公司财务和经营状况。

此外，公司的法定信息披露报纸有 4 家，分别为《上海证券报》、《中国证券报》、《证券时报》、《证券日报》，投资者了解公司的渠道十分畅通。

2、利用多种途径加强与投资者沟通，实现投资者与公司深层次互动

2017 年，公司进一步加强了与投资者的及时沟通并取得良好效果，在 2016 年度报告对外公告后，公司举行了年报业绩网上说明会，在业绩说明会上，公司董事和高管就投资者提出的各项问题进行了详细解答和说明。2017 年 7 月，公司在披露重大资产重组预案后举办了重大资产重组投资者交流会，向投资者介绍了公司的发展愿景、战略布局以及重大资产重组方案的基本情况，并就投资者提出的各项问题进行了详细解答和说明。

同时，公司积极利用深圳证券交易所投资者“互动易”平台和投资者进行交流与互动，认真及时的回复投资者提问，增强投资者对公司的了解，截止 2017 年 12 月 31 日，公司互动易上投资者提问已全部认真回答，投资者对公司在互动易平台上表现认可。

与此同时，投资者热线电话、电子邮箱、公司网站也一直保持畅通，确保投资者能够便捷、顺利地与公司取得联系，进行沟通。通过这些措施，有效地提升公司透明度，较好地履行了上市公司信息披露义务。

5.2 员工

5.2.1 员工结构

在职员工人数（2017 年 12 月 31 日）	900
公司需承担费用的离退休职工人数	26
专业构成	

专业构成类别	数量（人）	占比
生产人员	282	31.33%
销售人员	361	40.11%
技术人员	86	9.56%
财务人员	58	6.44%
行政人员	113	12.56%
教育程度		
教育程度类别	数量（人）	占比
高中及以下	393	43.67%
大专	301	33.44%
本科及以上	206	22.89%
年龄构成		
年龄分类类别	数量（人）	占比
30 岁及以下	157	17.44%
31~40 岁	385	42.78%
41~50 岁	272	30.22%
50 岁以上	86	9.56%

5.2.2 职工权益

公司在生产经营活动中，坚持“以人为本”的理念，坚持“关怀共赢”的价值观，把保障员工的合法权益，视为自己的神圣责任。

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等国家相关法律、法规以及《公司章程》的规定，与员工建立正规、合法的劳动关系，为员工提供均等的就业、晋升机会，对员工实行同等的福利待遇，积极促进企业与员工之间的共同发展，保障员工合法权益。公司积极搭建内部沟通、交流的平台，通过公司网站、企业内刊、企业微信平台、座谈会等多种方式加强公司与员工之间的沟通交流，积极采纳员工合理化建议，增强公司凝聚力，促进公司和谐、稳定发展。

5.2.3 薪酬福利体系

公司重视薪酬福利制度及绩效管理、绩效考核对调动员工积极性，提高生产效率的重大作用，注意调查研究社会收入水平，公司根据企业所在地工资水平变化，以及行业薪资标准，对工资方案、奖金方案等进行优化，实现员工薪酬的调整与公司发展同步。

公司严格遵循按劳分配与绩效考核并重的原则，为员工提供合理的薪酬待遇，促进劳动关系的和谐稳定。另一方面，公司建立了全面的绩效管理体系，通过定期考核、不定期考核等多种考核方式相结合，将考核结果作为员工薪酬与奖金发放的依据，鼓励、调动员工的积极性，激发员工的工作热情，保证公司健康、稳定发展。

我们在关注同行业的薪酬福利水平的同时，更加关注他们绩效管理的办法，吸取他们的有益

经验为我所用，努力做到与同行业的薪酬水平保持同步的同时，在激励考核方面形成自己独特的风格。

近几年，职工最低工资基数上调，社会保险费用基数提高，给公司人事成本带来了严重压力，但公司按照政策规定，最低工资的补足，社会保险的缴纳无一例外全部完成；公司关心职工身体健康，参加市职工互助保障计划，为在岗职工投保住院互助保障计划，在一定程度上为住院职工减轻了医疗负担，充分体现了公司对员工的责任和关怀。

近几年，职工最低工资基数上调，社会保险费用基数提高，给公司人事成本带来了严重压力，但公司按照政策规定，最低工资的补足，社会保险的缴纳无一例外全部完成；公司关心职工身体健康，参加市职工互助保障计划，为在岗职工投保住院互助保障计划，在一定程度上为住院职工减轻了医疗负担，充分体现了公司对员工的责任和关怀。

5.2.4 员工的成长和发展

公司一直致力于员工的发展和成长，2017 年伊始，结合全国销售会议的召开，对与会的销售骨干进行了新产品发布和产品知识培训。从新产品的设计理念、展示方式等方面，进行了详尽的介绍，为全年的业绩达成做出了良好的铺垫。

据统计，全年各大分公司培训场次 125 场，其中瓷砖 55 场，主要包括上海、济南、苏州、宁波、杭州、武汉、成都、重庆、长沙、南京、沈阳、徐州、常州、扬州等地。培训内容包括：新产品上市推广培训、常规产品培训、专卖店的接待礼仪、销售技巧入门、单店提升培训、室内设计风格、零售七法、轻而易举软件使用方法等；健康环境共计 70 场，主要包括大型的经销商培训有 15 场，主要内容是：产品培训，市场分析，负离子与环境健康知识；内部员工培训 2 场，主要内容是：销售技巧培训，产品调研及市场营销策略，产品培训，施工培训；各区域经销商及分销商培训 53 场左右：销售技巧培训，产品调研及市场营销策略，产品培训，施工培训等。

5.2.5 员工文化生活

公司把企业文化建设作为一项重要任务来抓，开展并落实了一系列的举动用以关注员工和服务员工。随着公司企业文化建设的发展，围绕公司的使命、价值观、愿景和战略，公司创办了“悦心健康同仁”的微信平台，每天通过平台向员工报道和介绍公司的最新动态，解读时事政策，介绍及推荐涉及生活、时尚、健康、读书、职场等的好文及案例，员工也可以通过这个平台与他人分享工作学习心得体。开办以来，已经成为具有公司鲜明特色的内部、上下沟通平台和桥梁。

公司每年通过组织丰富多彩的企业文化活动，宣扬企业文化、丰富员工生活。每天公司“悦

心健康同仁”微信平台都会对当日的寿星员工送上温馨而独特的祝福；为丰富员工的业余生活，锻炼员工体魄，公司积极组织员工参加上级工会、地方等联合组织的各项全民健身活动和比赛。通过一系列的活动，加强了员工之间和上下级之间的感情交流，同时也增强企业的向心力与凝聚力。公司还鼓励干部及员工在业余时间学习国学，借此修炼心知、进一步提升企业领导对领导企业能取得长治久安的内在素养。

5.2.6 职工劳动安全保护

1、建立安全和职业健康管理网络，做好全年安全教育工作

安全生产和职业健康方面，公司建立了安全和职业健康管理网络，先后完善和修订了《特种作业人员技术培训考核管理办法》、《安全教育制度》、《职业健康管理辦法》等符合企业实际的管理制度。

2017年，全年三级安全教育培训161人次，特殊工种人员培、复训人员5人次，持证上岗率达100%；全年未发生重伤和死亡事故（交通意外除外），不论发生大小安全事故，坚持“四不放过”，即事故原因没查清不放过、事故责任人没查清不放过、没处理不放过、事故整改措施没落实不放过，员工没受到教育不放过。

2017年，公司未发现职业病及疑似职业病病例。

2、严格把控劳动防护用品采购、使用过程

员工的劳动防护用品发放和使用是公司十分关注的大事，公司对采购的劳动防护用品实施严格的管理，对与员工劳动安全密切相关的保护足趾安全鞋、防静电鞋、防刺穿鞋、电绝缘鞋、自吸过滤防颗粒物呼吸器、手套、耳塞等用品，供应商必须持有特种劳动防护用品经营企业证书，并符合特种劳动防护用品安全标志规定的要求。使用过程中，诸如保护足趾安全鞋、自吸过滤防颗粒物呼吸器、耳塞等用品即使未满足使用期限，只要不能满足防护要求，都可以及时领换，取得了明显的保护效果。在生产逐步停产的过程中，公司安全部门尤其注意员工工作中是否存在松懈思想，违规操作或不正确使用劳动防护用品，现场监督，现场纠正。

3、充分做好高温季节防暑降温工作

公司重视高温季节对高温和室外工作人员的防暑降温工作，提前做好车间里通风扇的维修与保养，夏天除了采用机械通风外，在炉窑、压机等重点场所摆放冰块降温，按照政府的有关规定，在不能把温度控制在35摄氏度一下工作场所的2743人次发放高温津贴59.19万余元，此外还在所有工作场所的员工提供盐汽水、清凉油、人丹、毛巾等防暑降温用品，确保足够的清凉饮料，公司

采取了上述改善工作环境等一系列降温措施，为员工提供了适宜、健康、安全的工作环境，连续几个高温季没发生中暑病例。

5.3 供应商/经销商

供应商和经销商是公司产品的提供者、服务的传达者，他们与公司一起生产和创造价值。上下游利益一致化是公司得以持续稳健发展的前提条件，在公平合理环境下进行上下游的有效合作是公司近年来工作的目标。

5.3.1 供应商

公司不断推进供应商体系建设，促进长期稳定合作关系的建立和发展。公司重视合作方利益，不断优化各类材料的采购渠道的同时，形成了自己的核心供应商队伍，由于行业特点，公司原材料的采购通过招标比价的形式与主要供应商签订长期采购的《产品供货合同》，建立了长期稳定的合作关系，保持原材料价格的相对稳定，采购所需支付的款项按照合同约定，取得货物或劳务后，及时财务核算，收取合规发票，按约支付或分次支付结算，保障供应商利益不受损害。特别是2017年，国家持续加大环保、运输的整顿力度，对主要原辅材料的供应造成一定的困难，原辅材料的开采、加工和运输环节费用持续上涨，为此，公司加强与供应商的沟通，共同面对各种困难，基本保证了原辅材料的及时供应，采购价格随市场行情适度调整。公司不断加强供应商管理，加大公司质量方针的宣传力度，增强供应商质量意识，强化采购过程的监督和测量，严把质量关。公司实施对供应商质量的持续督导，对主要原料供应商还派出技术人员，不定期检查主要原料产地，对原料供应商开采及加工的每一个环节、每一批产品进行控制和指导，确保所供原料质量符合公司品质要求。

5.3.2 经销商

公司坚持“互惠互利，合作共赢”理念，与广大经销商共同发展，共同成长。公司重视经销商服务团队与经销商自身的协同建设，强化服务团队素质、执行力的同时，积极听取从市场与经销商处反馈回来的合理诉求，通过合理的销售区域规划、渠道推广、产品规划、价格策略、市场推广活动等，进一步优化市场推广投入模式，继续巩固、扩大市场份额，加大力度做好品牌建设，以持续不断的品牌增值服务为经销商产品销售提供基础动力，维护经销商的合理利益。公司还定期召开经销商大会，向经销商发布公司的新产品、新政策、新服务，推广优秀经销商的成功做法与案例，同时也提供给广大经销商一个互相学习、交流经验的平台；公司还安排专业培训团队，前往经销商网点，组织经销商、店长、店员进行培训，培训内容包含“销售技巧、产品知识、店面管理、活动策划、渠道建设”等，同时还会定期在线上开展全国性、地区性的考试，以此来检

验和巩固经销商团队的学习成功，更组织部分优秀经销商，以身现法为新经销商进行多场培训。每年公司牵头邀请经销商在全国举办4场大型的团购活动，放价让利回报消费者对我们品牌的支持，同时增加经销商终端销售份额。在市场竞争激烈的形势下做到经销商与经销商“团结一致、发展壮大”；公司与经销商“同心合力、共谋发展”。

公司继续优化售后服务体系，为广大的经销商、服务商，提供产品支持、政策支持、技术传导等多方支持；为经销商产品销售提供保障与支持；重视经销商与公司之间的合作感受，经销商客服中心始终秉承着成立的初衷，全年一直关怀着处于市场最前沿的经销商，及时了解经销商对公司各类政策的解读、执行情况，收集反馈经销商遇到的有关困难，并能及时解决经销商的困难。让经销商实在的感受到来自公司的关怀，增加双方的感情，提升合作的默契。

随着公司“经销为主、直营为辅”的经营理念不断深化，以大力发展新经销商为核心思路“坚持不懈、贯彻到底”，经销业务团队专业的提升，以及各地成功经销商的不断涌现，2017年，全国各地又陆续有大批优质经销商加入，公司愿与志同道合之士共同创造、分享市场发展的经济效益。

5.4 用户

5.4.1 质量控制

公司自成立伊始，视产品质量为生命，采用了先进的质量管理模式，建立了完善的质量管理体系。确立了以“优化资源，制造一流产品。取信顾客；持续改善，争创卓越企业，回报社会”的质量方针。围绕这一方针，公司建立了质量目标，并对质量目标进行层层分解，落实到基层，明确质量责任，确保全体员工都能参与进来，提高全员质量意识，为树立公司的质量形象共同努力。

1、产品质量获得多项权威认证，倡导绿色建材概念

公司早在1997年就通过了ISO9001质量管理体系认证。2016年5月，公司和全资子公司江西斯米克陶瓷有限公司顺利通过ISO9001、ISO14001和“中国环境标志认证”三体系的年度监督审核，认证单位在审核过程中对公司两地的体系运行给予了积极的评价，肯定了公司在质量体系建设上的长足进步。2017年4月和11月，公司又分别通过了三星绿色建材评价标识证书和ISO5001和OHSAS18001能源和职业健康安全管理体系认证。

公司在国家标准GB/T4100-2015《陶瓷砖》的基础上，建立了严于国家标准的企业内控标准，在质量管理体系的有效运行下，公司能够严格依照企业内控标准的要求，对产品实施检验、验证和出库交付，公司生产的所有产品质量均符合国家强制性标准GB6566-2010，并符合“3C”认证和中国环境标志产品认证要求。全年未发生重大质量投诉及质量安全事故。

公司一贯主张绿色建材概念，为生产绿色建材打下坚实基础，公司产品已连续多次被财政部及环境保护部列入《环境标志产品政府采购清单》，属于政府优先采购的环境标志产品范围。

2、实施全过程控制方法，严格把控产品质量

目前，公司管理体系覆盖了原料选用、产品生产和服务的所有环节，将各过程纳入规范化、程序化的管理和控制之下，从而达到质量和环境行为双优，生产出环保安全可靠的绿色产品。在产品质量控制方面，公司采取供应商管理、进料检验、生产工序控制、成品验收的全过程控制方法，对影响产品质量的各个环节进行专项控制，以保证最终产品质量。为严格控制产品质量，确保检验检测数据的真实性、准确性和及时性，公司还成立了专门的测试中心和检验中心，对影响产品质量的各个工序，通过物理的、化学的和其他科学的手段和方法进行控制。两中心拥有从意大利、日本等国引进众多的高科技、高精密的控制仪器，更加有力地保证了我公司产品的质量稳定性。与此同时，公司建立了内审员队伍，对体系进行维护，并结合公司内部流程的梳理，逐步完善质量管理体系。定期开展体系内部审核和管理评审，及时纠正解决体系运行中出现的问题，保证了管理体系不断完善和持续有效，形成了企业自我完善机制。

一直以来，公司致力于质量队伍的建设，采取了多项措施来提升质量检验团队的整体素养和专业技能，为提高产品质量、完善管理体系、塑造品牌形象、满足消费者需求提供了有力的资源保障。

作为同行业里的龙头企业，公司先后被评为高新技术企业和全国质量检验先进单位，公司专设的质量部门，主要负责产品全生命周期质量控制和质量管理体系的建设和提升。为了确保产品质量检测结果的客观公正性，公司最高管理层郑重声明，任何组织和个人均不得干预质量部检验业务工作，支持质量部为保证检验结论公正性所采取的各种措施。并尽力帮助质量部检验室改善检测条件，提高检测结果准确性。

3、积极参与国家及行业相关产品及质量标准的编制修订工作

公司是全国建筑卫生陶瓷标准化技术委员会会员单位，积极参与标委会发起的相关产品及质量标准的编制及修订工作，与同行积极交流，为推动产品总体质量水平的提升贡献力量。后续的工作中，还将积极参与标委会正在组织的建筑卫生陶瓷“十三五”技术标准体系的编制工作，根据工作实际和行业情况提出“十三五”标准项目建议。

4、建立产品质量问题应对机制，保障消费者权益

公司基于对产品质量的重视，对产品质量风险做了分析评估，建立了应对产品安全事故或重大质量问题的补救体系和运行机制。当产品发生重大质量事故时，公司会迅速启动应急预案，控

制不良危害和影响，并及时向顾客说明问题的严重性和后续改进措施，最大限度地减少产品质量问题造成的危害，保障消费者的权益。

5.4.2 企业销售服务网络建设

公司倡导全员树立“顾客第一”、“第一次就把对的事情做好”的服务理念，全力以赴满足顾客的基本要求，在思想观念、组织机构、管理制度上注重对市场的快速反应，以及时了解、分析、掌握并采取应变的措施尽力为顾客提供方便。

1、充分发挥全国客户服务中心的作用，积极促进公司与客户互动

公司全国客户服务中心全面负责售前、售中及售后服务的培训、管理，组织开展全员质量和服务意识的培训，强化员工服务意识，保障售前、售中、售后服务工作齐头并进，设立多条与顾客的互动沟通渠道（客户服务热线、公司网站客户留言板、对外电子邮件信箱等），快速及时地解决消费者在产品使用中遇到的各种问题，并及时将消费者对产品、服务质量的意见和建议反馈至公司总部改进和完善，客服部对整改进程、结果全程追踪。2013 年总部客户服务中心将售前、售中、售后服务培训相关资料重新整理，将各个销售环节的具体服务事项细分。2014 年颁布的新消法对经营者的责任和义务重新定义，公司安排总部客服人员参加上海市消协、质监局举办的新消法培训，并且将新消法编入客服培训资料，计划覆盖全国销售网络。2016 年新编制客户服务手册，内容涉及加工、铺贴、保洁三大板块，全面覆盖售前、售中、售后服务。2017 年针对近年地暖的普及和玻化砖上墙特殊铺贴工艺，新编铺贴指导意见，填补行业空白。提供客户优质产品的同时让客户感受到斯米克的一流服务。

2、建立客户服务网络体系，为客户提供全过程优质服务

除客户服务中心外，公司还建立了配合全国销售网络的客户服务网络体系，只要有销售点的地区都会配备服务部门和人员，对客户购买使用产品的全过程提供优质服务，确保顾客满意。同时开辟投诉处理绿色通道，尽量缩短投诉处理流程，规避客观因素。让客户的问题能在第一时间得到妥善解决，让客户真实感受到优质的品牌服务。

3、建立三级授权服务机制，保证客户服务的时效性

公司的服务工作采取“销售点服务人员---分公司客户服务部---总公司客户服务中心”的三级授权机制，各级工作人员均按不同层次要求进行产品生产工艺、建筑陶瓷相关标准、建筑装饰装修工程质量、产品质量法和消费者权益保护法、ISO 认证体系等相关知识的系统培训，人员综合素质和工作能力水平较高。此种灵活有效的服务机制能最大限度地保证了客户服务的时效性，让各服务部门能迅速准确的判断问题的原因并在自身权限内进行快速处理，从而加快了信息的传

递和处理速度，提升公司的整体服务工作效率，确保客户要求的及时处理。公司可根据客户的需要提供售前、售中和售后各项服务。如：售前用砖装潢设计、产品推荐，各项产品设计、铺贴、使用的问题解答；售中施工的现场指导；售后斯米克用砖的使用、保养、清洁等各项指导。

公司早在 1996 年就全面实施了计算机信息管理，加快了信息的传递和处理速度，提升公司的整体服务工作效率，确保客户要求的及时处理。

5.4.3 对消费者意见处理

公司每年第一季度开展客户满意度调查，由中质协用户评价中心汇总市场和顾客的意见建议，每季度总部客服整理汇总客户意见建议与生产开碰头会。迎合市场、客户需求，不断提升产品质量，采取纠正和预防措施，不断提升售后服务工作质量。2016 年与中质协合作开发新的问卷和调查方式，了解 2016 年斯米克的总体顾客满意度情况，并细分各类顾客的满意度结果，便于内部总结、分析，调整市场方向。测评范围需覆盖全国销售网络，全部采用 CATI 电话调查的方法。

公司不断开展全员质量和服务意识的培训，强化员工的“质量第一，客户第一，服务至上”的意识，为搞好诚信服务打好思想基础。客服人员的服务态度、处理时效列入年度个人绩效考评，把优质服务理念灌输到每一个员工的内心深处。

公司把客户意见当成一种良好资源，是产品和服务改进的动力和方向。在处理客户抱怨时积极主动上门，热情与客户交流，虚心听取意见和建议，不推诿拖延，一般情况下 24 小时内即可初步答复客户。同时开辟投诉处理绿色通道，简化报备审批流程，保证第一时间处理客户需求。公司内部形成了“受理、查证、处理、反馈、跟踪、整改”的闭环系统，建立了高效的客户保障体制。“将顾客抱怨转化为第二次销售”。

六、社区篇

公司严格秉承社会价值观念和道德规范，将回馈社会作为企业经营发展应尽的社会责任，努力经营，以自身发展带动当地经济和社会的发展，为社会的稳定和繁荣发展作出贡献。

（一）诚信经营，依法纳税

自公司成立以来，公司不断建立、健全各项规章制度，支持国家政策，积极履行企业社会责任，坚持做到规范经营、诚信经营，积极承担并履行法定纳税义务。公司连续多年为上海市闵行区的纳税大户之一，为支持国家和地方财政实实在在地出了一份力。有力地支持了国家和地方财政税收，促进和带动了自身及地方经济的发展。公司努力为当地居民创造就业机会，为人民生活改善做出了应有的贡献，使社会能够共享企业的发展成果。

（二）投身公益、回馈社会

作为上市的公众企业，公司积极、主动地加强与政府、行业协会、监管机关以及媒体的沟通与联系，建立畅通的沟通渠道，并积极响应政府部门、企事业单位、媒体的参观、考察、采访等要求，如 2017 年 9 月份对上海市拥军拥属基金会闵行区分会进行无偿捐赠等。

公司认真履行作为一个社会公民应尽的职责和义务，在力所能及的范围内，想社会所想，急社会所急，坚持参与社会公益活动，帮助弱势群体，以公司名义或组织员工举行捐款捐物的慈善行动，努力推动社会和谐发展。爱心基金是公司参与慈善事业的主要载体，用以援助困难员工，同时积极救助社会弱势群体和受灾群众。公司主动履行社会责任，2017 年悦心健康志愿者团队积极参加各类社会活动与团体活动，与合作伙伴一起推动地方经济的发展，把促进社会和谐和经济繁荣作为企业应尽的社会义务和企业对社会的承诺。

七、未来展望

2018 年公司将继续把公司的发展和企业的社会责任相结合，贯彻科学发展观，积极带动当地经济和社会的发展，继续倡导环保节能、绿色低碳，将一如既往地推进节能减排，将建设节约友好型企业融入公司经营发展的血液中，推进公司可持续发展，维护公司全体员工的利益，为建设环境友好型和资源节约型社会做出应有的贡献。公司将持续关注社会责任的履行，我们愿意时刻接受社会各界的监督，促进公司与社会、自然环境的协调、和谐、可持续发展。

上海悦心健康集团股份有限公司

董 事 会

二〇一八年二月二十六日