

苏州金螳螂建筑装饰股份有限公司2018年度社会责任报告

坚守品质 创新变革 攻坚克难 砥砺前行

前言

回顾 2018 年，是充满挑战的一年，国内经济下行压力凸显，叠加中美贸易争端扰动，给宏观环境增加了诸多不确定性，但金螳螂人意识到唯有攻坚克难方能赢得未来，唯有积蓄内功方能历经严寒而绽放。这一年公司坚守品质，以引领建筑装饰行业高质量发展为己任，建造了众多的建筑装饰精品工程；这一年公司积极创新变革，不断加大 BIM、VR 等科技元素在施工领域的应用，夯实了公司核心竞争力；这一年公司乐善好施热心公益，以实际行动履行社会责任。

一、企业概况

1、公司简介

苏州金螳螂建筑装饰股份有限公司（以下简称“公司”、“金螳螂”）成立于 1993 年，总部设于中国苏州。公司是综合建筑装饰工程承建商，主要从事建筑装饰工程的设计、施工，具备室内装饰、幕墙、景观、软装、家具、机电设备安装等全产业链设计施工服务能力，是绿色、环保、健康的公共与家庭装饰产业的领导者，是国家高新技术企业。

公司是中国建筑装饰行业首家上市公司，股票简称“金螳螂”，股票代码“002081”。公司保持蝉联“中国建筑装饰行业百强”第 1 名，累计荣获 99 项“鲁班奖”，356 项“全国建筑工程装饰奖”，曾被美国《福布斯》杂志授予的“亚太最佳上市公司 50 强”，被评为“中国上市公司百强”、“金圆桌-董事会价值创造奖”、“最值得投资者信任的上市公司”，入围“ENR 工程设计企业 60 强”，荣获“中国绿色建筑装饰品牌最具影响力机构”、“全国优秀施工企业”、“江苏省优秀装饰企业”等众多荣誉。同时，因公司在标准化设计、工厂化生产、装配化施工、一体化装修、信息化管理及智能化应用等方面取得的显著成果与建设成效，公司成为首批获得中华人民共和国住房和城乡建设部办公厅认定的国家“装配式建筑产业基地”之一。

金螳螂深耕于装饰产业，业务已遍及全国及部分海外市场，具备建筑装饰全产业链设计施工服务能力，为业主提供“一次性委托、全方位服务”的一站式服务。

公司相继打造如北京奥运会主会场（鸟巢）、北京人民大会堂、国家大剧院、国家博物馆、北京 APEC 峰会官邸别墅、国家会展中心（进博会展馆）、杭州 G20 峰会会场、青岛上合峰会会场、上海中心、南京青奥中心、南京牛首山佛顶宫、无锡灵山梵宫、山东曲阜尼山圣境、上海长江商学院、深圳华为 B2 办公楼等工程并成为四季、希尔顿、喜达屋、洲际、万豪、香格里拉、凯宾斯基、雅高等一系列国际知名酒店管理集团的设计施工服务商。

2015 年以来，金螳螂借助在公装市场上多年沉淀的施工经验和管理服务理念，以“金螳螂·家”、“品宅”、“定制精装”三个品牌，在智能家装、高端住宅及定制精装领域取得重大突破，围绕线上线下营销、产品迭代升级、新工艺、新技术研发以及售后服务体系等各环节，建立起以家为核心的深度垂直、服务闭环的一站式家居服务平台。

经过二十六年的发展，金螳螂积淀了独特的企业文化，始终致力为客户提供绿色、环保、健康的公共空间和家居环境。

2、公司愿景

成为客户首选、员工自豪、同行尊重、社会认可的公司。

3、价值理念

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、股东及债权人权益保护

报告期内，公司严格遵守并执行《公司章程》等各项基本管理制度，进一步完善公司治理；认真做好信息披露工作，加强投资者关系管理，确保包括中小股东在内的公司所有股东地位平等；公司着力提高经营管理水平，积极拓展创新业务，争取为股东创造最大效益。

1、股东权益保护

（1）切实维护股东利益

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。

2018 年公司按照法人治理结构精心组织召开股东大会 2 次、董事会 8 次、监事会 6 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。

（2）重视投资者关系管理，保护投资者利益

公司严格按照深交所的披露要求及时履行信息披露义务，通过《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》、《证券日报》、巨潮资讯网站等及时向投资者披露各项信息，确保公司信息披露的真实、准确、完整，继续获得深交所信息披露优秀评级。公司还通过电话咨询、深交所互动易平台、公司网站、投资者管理信箱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。2018 年公司累计完成信息披露公告 52 份，召开了 2017 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，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。

（3）制定长期稳定的利润分配政策，积极回报股东

自 2006 年上市以来，公司不但保持着业绩稳步的发展，同时也注重高质量发展，始终发挥着龙头企业的标杆作用。2018 年，公司实现营业收入 250.89 亿元，比 2006 年上市之初的 17.75 亿元增长 1313.46%；实现归属上市公司股东的净利润 21.23 亿元，比 2006 年上市之初的 0.67 亿元增长 3068.66%。

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，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，公司每年均进行利润分配，累计现金分红金额达到 23.9 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 48.92 亿元。随着公司业绩的增长，回报股东的金额也将进一步增加。

2、诚实守信，保护债权人利益

根据《中华人民共和国会计法》、《中国企业会计准则》等的要求，公司建立

了完善的会计核算与财务管理体系，依法实行会计监督，有效利用公司的各项资产，提高经济效益，确保资产的保值增值。公司财务管理规范、诚实守信，与各家金融机构建立了良好的合作关系。同时公司内部控制制度健全，资金使用安全、合理，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。公司一直秉承诚信、稳健的经营原则，通过增强盈利能力、提升资金周转能力、降低经营风险等措施保障公司偿债能力，经江苏中诚信信用管理有限公司评定为资信等级 AAA 级。未来公司还将继续加大债权人权益保护力度，营造与各债权人之间良好的合作关系。

三、职工权益保护

员工是公司最核心的财富。公司高度重视员工各项权益的保护，以多项措施促进员工物质文明、精神文明，不断为员工创造美好生活。

1、严格遵守法规制度，维护员工权益

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，公司致力于关注员工健康和劳动保护，建立了完善的职业健康安全管理体系，并通过了 GB/T28001 职业健康安全管理体系认证。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。公司重视员工权益的保护，充分发挥工会组织和职工代表大会的作用。公司监事会有职工代表监事 1 名，职工监事通过监事会的运作实现对公司的监督，保障员工在公司治理中的权利。

2、温暖常驻人心 赋能与公司共成长

公司在员工关怀方面提出“温度”和“赋能”，旨在将正能量传递给公司的每一位员工，而关怀座谈会这一形式便是重要的措施之一。2018 年，公司开展近百次员工座谈会，通过座谈会公司管理层不断了解和关心一线员工实际需求，尽最大可能提高员工的归属感、幸福感、获得感，同时也让员工进一步了解公司未来的发展方向，调动其积极性、主动性、创造性，构建员工与公司管理层的有效沟通渠道，帮助广大员工解决工作和生活中的实际问题，营造更加和谐健康的

企业文化氛围，员工在交流环节中阐述工作、生活中的困难困惑以及对公司管理上的建议，并结合自身工作浅谈公司价值观，大家各抒己见、畅所欲言，领导们对此答疑解惑。公司将在今后继续扮演好“管家”的角色，持续开展此类关怀活动并复制到各子、分公司、各部门，让一线员工常“回家看看”，让更多的员工感受到公司的温暖和支持，感受到公司这个大家庭的力量，并与公司共成长。

3、加强队伍建设，增强发展动力

公司建立完善的培训平台与晋升通道，帮助员工实现职业发展，打造了一套高效人才管理体系。公司聚焦重点培训项目，推动关键岗位人员培训和储备，对各条线骨干开展重点培养，有针对性地组织了企业文化类、岗位技能类、知识管理类培训，如企业文化集训、营销大讲堂、项目经理培训、中青年设计师分享会等，提升员工的业务技能及综合素质。针对管理干部培训，公司推出了百人远航计划，各部门推选部门骨干参训，人才梯队建设有了新的思路和方式。针对新晋管理干部，公司还组织了人力资源、税务、管理驾驶舱等专项培训，指导新晋干部理解和掌握团队管理中定目标、提士气、建机制、化冲突、带队伍、促效能这六大模块的常用工作方法与应用技巧，促进重点岗位管理干部能力的全面提升。公司还定期组织召开外部培训，聘请高校专家资源介绍新理念、新思维、新技术，拓宽员工视野，有效的提升了工作技能。

四、消费者权益保护

金螳螂始终秉承以客户为中心的发展理念，力求为消费者提供最优质的产品与服务。从研发、设计、施工、总装到后期服务，公司全流程为客户提供全体系建筑装饰整体解决方案，在设计理念、施工工艺和产品质量均达到行业领先水准。公司一贯坚持“牢记以客户为中心，以奋斗者为本，多替业主考虑，帮助业主成功就是我们的成功”的经营理念，以优质的客户体验为终极目标。

1、提升管理水平，不断优化客户体验

公司建立和健全了严格的施工质量管理体系，实施了科学有效的质量管理，确保工程质量。公司建立了项目督导机制，通过项目过程检查、项目互检、竣工内检等方式对项目组织定期检查和不定期检查，对项目工期进行 ERP 跟踪，及时解决项目需求，有效促进了项目质量的提升。公司改变现有管理模式和思路，不断完善工管平台的建设，通过平台管理、数据分析、数据整合，分析问题，同时

提高管理能力，找出管理重点，解决管理问题。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，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，进一步提高沟通效率，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、匠心精神筑精品，铁军奋战保工期

2018 年，公司再次奉献出众多精品工程，包括青岛上合峰会主会场、山东曲阜尼山圣境、南京卓美亚酒店、深圳华为 B2 办公楼等项目，其中青岛上合峰会主会场项目成为金螳螂的又一段佳话。该项目面对时间紧、要求高、工艺复杂，并且涉及冬季施工和春节加班抢工等难题，任务十分艰巨。全公司上下齐心，高效攻坚，为了顺利完成任务，项目部提前思考施工过程中可能遇到的难题，制定了详细的施工计划书，周密部署，确保工程有序推进。项目启动后，公司各平台全力以赴，开辟绿色通道，同时依托公司强大的供应链平台，分批采购材料，全体工人加班加点，项目施工过程中始终能按计划推进，准确完成业主下发的节点要求。最终，金螳螂铁军以高度的责任感和敬业精神奋战三个月，以高昂的斗志、火热的激情、一流的服务赢得了业主的肯定，更为上合组织峰会的圆满召开贡献了心力和智慧。正是这种坚守初心，坚守品质的工匠精神，金螳螂筑造了一个又一个的精品工程，得到客户的一致好评。

3、提升客户服务体验，构建品质生活

金螳螂家创立以来，始终以客户为中心，坚持“创造美好生活”品牌使命，产品设计方面，金螳螂家以满足客户需求、提升消费体验为己任，以标准化中体现个性化、个性化中融合标准化为原则，不断对产品进行升级，同时不断创新装饰套餐模式，构建一体化整装服务生态系统。金螳螂家已正式发布全屋整装 4.0 产品，旨在打造五大系统，即健康系统、软装系统、硬装系统、舒适系统、智能系统，为消费者提供更多的选择和自由搭配的空间，满足不同客户的生活需求。

施工服务方面，金螳螂家传承公司专注装修二十多年的施工管理经验和严格的施工管控，按照施工项目全生命周期逐层分解，全程超 200 个施工工序统一标准化施工工艺，其中，20 个主控节点强化质检验收，规范施工过程，完善施工细节。并通过全程施工经理自检，阶段门店质量员巡检，不定期工程部抽检，营

销、设计人员预验收，施工经理、质检员、客户交付验收这五层体系进行监管，环环相扣，发现问题层层问责。另外，客户可通过金螳螂家 APP 登录，施工全流程可追溯，施工 APP 全程监管，随时了解现场施工情况。全国统一的售后保障，及时响应，让消费者安心居住无后顾之忧。

五、供应商权益保护

供应商是金螳螂密不可分的合作伙伴，金螳螂愿意与供应商建立良好发展生态，建立长久紧密的合作伙伴关系，共谋发展大计，共创发展新局面。

1、打造集采平台，整合资源合作共赢

以实事求是、合作共赢为基础，公司与供应商、施工班组已建立了良好的合作伙伴关系。供应商和施工班组的能力、质量、价格和服务等，直接关系到公司项目的工期、质量、成本和客户满意度。公司整合供应商和施工班组的资源库，进行了有效的分类管理，加大优质供应商、班组的紧密合作度，重点在质量、价格、配合度等方面开展有效的评估体系，定期发起质量评比、服务评比，打造公平、透明的价格体系，推行优胜劣汰的赛马机制。同时，公司通过精细化管理，打造供应链集采平台，优化平台管理和整合资源工作，优化产品、资金和服务，创建良好的供应链生态系统，帮助合作伙伴控制成本、提升管理、创造效益。

2、贴心关怀、共同成长

一直以来，公司为供应商运营管理帮扶、专业技术提升等方面提供多项支持和帮助。对于材料供应商，公司管理团队定期与对方高层互相走访，针对供应商所遇到的问题进行及时跟踪并提供相应帮助，不仅帮助供应商解决经营过程中的资金问题，还帮助他们梳理管理体系，提高其管理水平。公司坚持市场原则，完善了采购流程和采购机制，建立了供应链采购平台及优胜劣汰机制。及时向供应商结算货款、反馈客户信息、维护供应商的利益。对于劳务供应商，公司通过培训、项目走访、交流座谈会等形式，促进班组提高专业技术，提升管理水平。公司建立了工人技术实训基地，为工人提供了现场分组实操演示，组织技术工人观摩，讲解容易出现通病，理论结合实际进行培训，提升工人技能水平。公司还安排专人深入项目走访、召开交流会等方式关心劳务人员生活方面的需求，坚决避免出现拖欠农民工工资等不公平现象，建立了顺畅、友好的沟通渠道。

六、环境保护和可持续发展

公司高度重视绿色发展和持续发展理念，在相关领域不断加大建设力度，力求各项业务又好又快的发展。

1、绿色办公，深入人心

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，减少空调、电脑等用电设备的待机能耗，合理设置办公区域空调温度，节约能源。公司建立电子化、网络化办公模式，通过完善 OA 系统、ERP 系统，不断推进实现“无纸化办公”，内部沟通提倡推广“钉钉”等移动互联网工具，并积极利用视频会议、电话会议等现代化信息技术手段开展工作，提高沟通效率，降低沟通成本。

2、健康装饰先行，提升居住体验感

公司坚持绿色健康设计，在酒店、医疗、宗教、教育、高端住宅、文旅等多项领域形成公司特有的设计方法和设计规范，坚持以设计为先导，尽多的采用环保材料和节能工艺和产品，使设计作品在满足客户审美需求的基础上，能够更加环保，健康。家装业务方面，金螳螂家甄选知名家装主材，致力打造健康环保家装，从源头终结装修污染，绿色环保品质呵护，营造舒适环境。公司与 Delos 公司合作，将“WELL 健康建筑标准”引入到室内建筑装饰中。2018 年，By Delos™苏州展厅的 WELL 健康建筑标准™金级认证授牌仪式在苏州举行，公司孙公司得乐室（苏州）健康科技有限公司的苏州展厅项目喜获 WELL 金级认证，并成为江苏省首个获得金级认证的项目，充分显示公司在绿色建筑，健康建筑，科技建筑领域的成果，公司未来还将不断探寻健康元素与建筑装修的结合与实际应用，不断推动健康室内空间的发展。

3、技术创新敢为人先，产业升级勇当先锋

建筑装饰行业近年来依靠技术升级在施工工艺方面得到长足进步，科技元素渗透渐广，公司作为行业龙头，始终引领 BIM、VR、装配式建筑等行业关键技术的发展，研发适配装饰行业 BIM 系统，有效的提高了项目管理效率和质量，增强了服务水平，Qu+VR 及云设计软件实现产品的所见即所得，可一键生成效果图，一键生成施工图，一键导出报价清单，彻底解决传统家装公司设计周期长、报价久

等问题，具有行业领先优势。公司还积极布局装配式建筑装饰领域，是首批获得中华人民共和国住房和城乡建设部办公厅认定的国家“装配式建筑产业基地”之一，目前已完成 1.0 版本的装配式样板工程。公司积极组织参与建筑装饰行业相关质量技术标准编制，主编、参编如《建筑信息模型分类和编码标准》、《建筑工程设计信息模型（BIM）制图标准》、《建筑工程设计信息模型交付标准》、《建筑装饰装修工程质量验收标准》等 40 余项建筑装饰行业国标、行标等标准的编制工作。截止本报告期，公司已累计获得授权专利近 1200 项。

七、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、乐善好施 扶危济困

金螳螂牢记责任使命，积极参与社会公益活动与慈善事业。公司结合行业及自身特色，在 2018 年 3 月和 8 月，分别为陕西省延川县、山阳县两地共 680 名贫困人口提供就业技能提升培训，帮助当地贫困劳动力培训装饰技能，并结合他们意愿，辅助他们就业，让当地一批困难群众实实在在地受益，早日依靠双手脱贫致富，实现“一人就业，全家脱贫”的帮扶目标。此外，公司还参与筹建老人日照中心、残疾人幸福亮居工程、启航助学等项目，一大批具有社会意义、示范意义的项目逐步发挥其公益作用。

公司报告年度暂未开展精准扶贫工作。

2、建立良好的公共关系，践行公民责任

公司的稳定发展离不开社会的支持。公司重视与社会各方建立良好的公共关系，并以高度社会责任感回报社会、服务社会，践行公民责任。积极主动与政府主管部门、行业协会、监管机关的沟通与汇报，认真听取监管部门的意见。公司依法按时缴纳税款，依法进行税务登记、设置账簿、保管凭证、纳税申报；如实向税务机关反映公司的生产经营情况和财务制度的执行情况，并按有关规定提供报表和资料。公司认真努力做好经营，为区域经济的发展贡献了自己的一份力量。

九、未来展望

展望 2019 年，将是金螳螂砥砺前行的一年，前方有挑战更有机遇，困难不容低估，信心不可动摇，干劲不能松懈。面对新的发展机遇，全体金螳螂人将坚守品质、创新变革、攻坚克难、砥砺前行，以负责的优秀龙头企业形象鞭策自身，为股东、为客户、为员工、为社会践行自身的社会责任。

苏州金螳螂建筑装饰股份有限公司

董事会

二〇一九年四月二十七日