

证券代码：002162

证券简称：悦心健康



**悦心健康**  
EVERJOY HEALTH GROUP

上海悦心健康集团股份有限公司  
2020 年度社会责任报告

二〇二一年三月

## 目 录

|                     |    |
|---------------------|----|
| 一、报告说明 .....        | 3  |
| 二、关于我们 .....        | 4  |
| 2.1 公司概况 .....      | 4  |
| 2.2 公司治理 .....      | 4  |
| 2.3 治理架构 .....      | 5  |
| 2.4 管理团队 .....      | 5  |
| 2.5 理念与目标 .....     | 6  |
| 2.6 社会责任观 .....     | 7  |
| 三、产品与服务 .....       | 7  |
| 3.1 大健康业务 .....     | 7  |
| 3.2 时尚健康建材业务 .....  | 8  |
| 3.2.1 建筑陶瓷 .....    | 8  |
| 3.2.2 负离子健康材料 ..... | 11 |
| 3.3 股东回报 .....      | 12 |
| 四、环境篇 .....         | 13 |
| 五、利益相关方篇 .....      | 16 |
| 5.1 股东 .....        | 16 |
| 5.2 员工 .....        | 17 |
| 5.3 供应商/经销商 .....   | 19 |
| 5.4 用户 .....        | 21 |
| 六、社区篇 .....         | 24 |
| 七、未来展望 .....        | 24 |

## 一、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

2020 年 1 月 1 日至 2020 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

2021 年 3 月 27 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“公司”、“我们”、“本公司”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》

中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》

《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》

### ● 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](http://www.szse.cn)）及巨潮资讯网（[www.cninfo.com.cn](http://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、王颖

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](mailto:zqb@cimic.com)

## 二、关于我们

### 2.1 公司概况

上海悦心健康集团股份有限公司成立于 1993 年 6 月，于 2007 年 8 月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）。目前业务涵盖医疗和养老服务、时尚健康建材的制造销售、投资性房地产租赁等。截至 2020 年末，公司注册资本为 85,377.5 万元人民币，资产总规模逾 25 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。经过近 30 年的精心耕耘，凭借精致的产品、优质的服务，“斯米克瓷砖”在建筑陶瓷行业具有较高的品牌知名度和影响力。公司多次被评为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。

2015 年起，公司转型发展医养结合为核心的大健康业务。经过几年的摸索和实践，业务专注于提供女性医疗服务，以及为“活力长者”和“失智、失能的需要专业护理的长者”，提供从健康管理、医疗服务、康复护理，到养老照护一体化、系统化的医养结合的养老服务。

作为一家上市多年的公司，公司注重规范运作，建立和完善了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，为公司大健康业务平台拓展提供多元的融资渠道，同时也开展股权并购、战略投资等多元的投资模式。公司在上海拥有约 560 亩存量工业土地，该地块也将转型规划建设为以智慧健康医疗研发与转化为主导，以科技金融、技术、投资、培训为支撑集研发办公、产业支撑、生活配套保障为一体的创新型产业集群。

### 2.2 公司治理

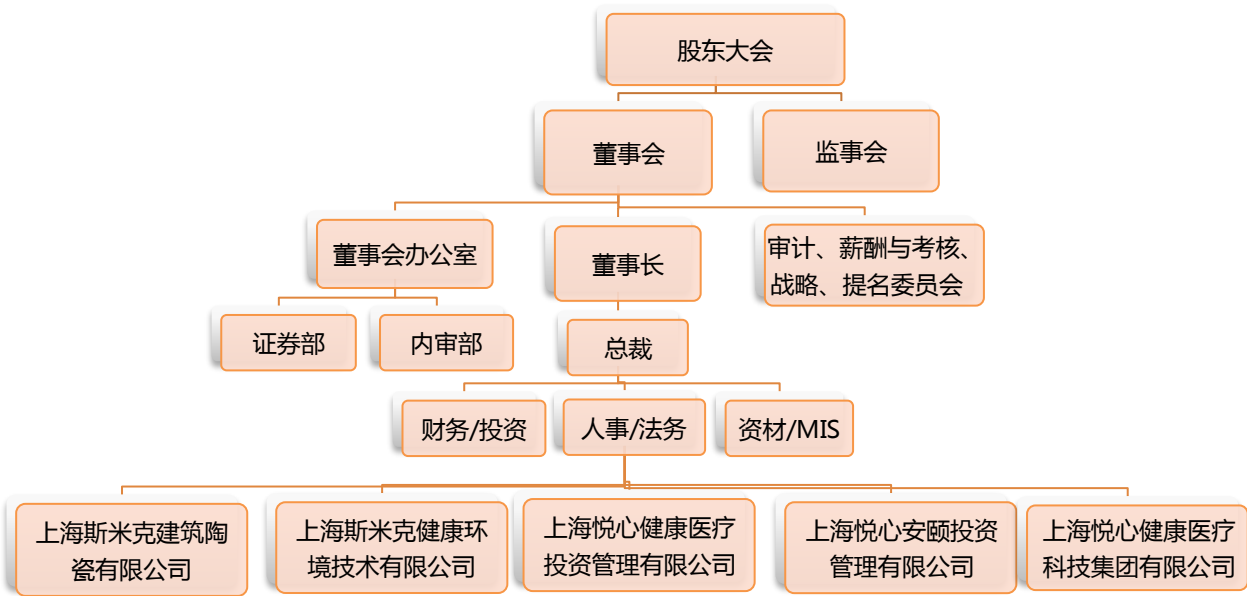
公司自上市以来，严格按照《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》及中国证监会发布的有关公司治理规范性文件的要求，不断完善法人治理结构，优化内部管理，规范运作机制，切实保障所有股东特别是中小股东的利益。

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，形成了权力机构、决策机构、监督机构权责分明的法人治理结构。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业务发展。监事会里有一名职工代表，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。

2.3 治理架构



2.4 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、总裁，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。2018 年 6 月起任公司总裁。

**宋源诚：**董事、副总裁、财务负责人，男，中国台湾籍，1962 年 8 月生，台湾政治大学会计系毕业，中国注册会计师及台湾注册会计师。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、以及 2014 年 3 月至今任公司董事，2004 年 1 月至 2014 年 3

月任公司董事会秘书，并于 2009 年 4 月至 2009 年 10 月期间任公司财务总监，2012 年 12 月至今任公司副总裁，2019 年 6 月至今任公司财务负责人。

**陈前：**董事、执行副总裁，男，中国国籍，1967 年 1 月生，本科学历，工程师。1989 年参加工作，任上海东明电子陶瓷厂工程师，1995 年加入本公司，历任生产技术部工程师、制造一部部长、制造二部部长、生产技术部副部长、玻化石厂副厂长、市场部副总监、产品中心副总监、市场中心产销总监。2012 年 12 月至今任公司全资子公司江西斯米克陶瓷有限公司总经理。2017 年 7 月至今任公司全资子公司上海斯米克建筑陶瓷有限公司总经理。2014 年 10 月至今任公司执行副总裁，2018 年 12 月起任公司董事。

**陈超：**董事、执行副总裁，女，中国国籍，1970 年 8 月生，研究生学历，经济学学士，工商管理硕士及传播学文学硕士。历任上海盛大家庭文化传播有限公司总经理、馨月汇母婴专护服务（上海）有限公司总裁、上海新东苑投资集团有限公司副总裁兼养老事业部总经理，2019 年 8 月加入本公司，现任公司全资子公司上海悦心健康医疗科技集团有限公司董事、总裁，2020 年 1 月起任公司执行副总裁，2020 年 4 月起任公司董事。

**刘晖：**副总裁，男，中国籍，1970 年 3 月生，硕士学历，北京科技大学管理信息系统本科毕业，美国金门大学金融学硕士，拥有美国 CPA 证书。历任华一银行客户经理、上海斯米克建筑陶瓷有限公司外贸部经理、华新（中国）投资有限公司管制长、百超（上海）精密机械设备有限公司财务总监。2012 年 4 月至今任职于本公司，历任销售财务部总监、市场部总监，现任公司全资子公司上海斯米克建筑陶瓷有限公司执行副总经理。

**吴蕾：**副总裁，男，中国籍，1963 年 6 月生，本科学历，中国人民大学法学本科毕业。历任上海欧乐-B 有限公司人事总监、上海斯米克建筑陶瓷股份有限公司销售人事部长、上海华东电脑股份有限公司人力资源部经理、上海斯米克控股股份有限公司人力资源中心副总经理、上海炫动传播股份有限公司人力资源部主任。2014 年 3 月至今任职于本公司，任总裁助理兼组织人事部总监，2019 年 2 月起任公司副总裁。

## 2.5 理念与目标

**服务理念：**视您如己，全心关爱

**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

**经营哲学：**提供舞台，成就人才，东西合璧，共创事业

**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。

## 2.6 社会责任观

以人为本，为健康幸福的生活贡献力量

## 三、产品与服务

### 3.1 大健康业务

公司发展大健康业务，以医疗服务和养老服务两大业务方向为主，专注于提供女性医疗服务，以及为“活力长者”和“失智、失能的需要专业护理的长者”，提供从健康管理、医疗服务、康复护理，到养老照护一体化、系统化的医养结合的养老服务。

#### 1、医疗业务

公司自 2015 年发展大健康产业以来，在医疗业务领域，陆续投资了综合医院、高端门诊部、口腔专科医院等项目，同时也与江西省宜春市妇幼保健院合作了妇产生殖项目。经过几年的摸索和实践，为进一步强化医疗核心业务的运营，2020 年公司对医疗业务布局进行了调整，处置了部分低效的医疗项目，如出售广州悦心普通专科门诊有限公司、上海悦心同舸医疗器械有限公司股权等。使得公司将医疗业务更加专注于为女性客户提供专业的医疗服务，包括妇产医疗服务和医疗美容服务。公司目前运营的妇产医疗服务项目包括：上海悦心综合门诊部、美国日星人工生殖中心、宜春市妇幼保健院合作项目。近几年，上述项目发展有序，为公司妇产医疗服务的进一步发展奠定了坚实的基础。此外，2019 年，公司位于上海新虹桥国际医学中心内的上海悦心门诊部增设了医疗美容科、美容外科、美容皮肤科，上海悦心门诊部具备医疗美容资质，具有百级和万级层流专业手术室，公司将进一步整合上海医疗整形美容的核心专业资源及团队，拓展上海悦心门诊部医疗美容业务，建设医疗美容核心医疗和市场营销及品牌推广团队。



图 1：新虹桥国际医学中心



图 2：上海悦心综合门诊部

#### 2、养老业务

2020 年，公司积极推进中高端养老项目建设及运营。2020 年 8 月起，公司终止与杭州市第三社会福利院社会化合作项目，将优秀成熟的团队集中精力投入到即将于 2021 年四季度开业运营的上海“悦心·安颐别业”养老项目。上海“悦心·安颐别业”是公司在上海与闵行区浦江镇政府合

作共建的高端护理型养老项目，针对该项目，公司 2020 年主要围绕运营筹备、组织架构搭建、营销推广方案设计等三方面展开运营前的准备工作。同时，公司管理运营的位于江苏省宿迁市泗洪县的上海悦心泗洪康养中心项目（医疗、康复、养老、教育培训一体化大健康综合体）也于 2020 年开始试运营，其中泗洪县安颐医院已于 2020 年 8 月获得二级老年病专科医院资质，目前三级老年病专科医院资质申报已通过验收；泗洪安颐养老院也已于 2020 年末试运营，共设置床位 1000 床，含普惠制养老、失智失能护理、活力中高端养老、旅居养老，目前已开放 220 床普惠制养老；康复项目正在紧锣密鼓地筹备中，将于 2021 年分期开业成人康复及儿童康复；培训中心已开设育婴员、养老护理员等工种，长年开展专业技术人员培训，后续计划开设保育员、家政服务等培训科目。

公司发展养老服务，专注于为“活力长者”和“失智、失能的需要专业护理的长者”，提供从健康管理、医疗服务、康复护理，到养老照护一体化、系统化的医养结合的养老服务。同时结合养老护理专业人才的培养，发展医养康教研一体化产业。目前公司建设及规划的“中高端养老”产品线共有三个：“悦心·安颐别业”专注于失智、失能长者的专业照护；“悦心·漫活欣成”专注于活力长者的生活服务；“悦心照护培训中心”专注于开展护理培训服务。同时，培养五支养老项目专业的团队：投资拓展团队、开发建设团队、运营服务团队、营销管理团队及培训发展团队。通过品牌和队伍建设，打造高品质的康养服务体系及照护培训体系，贯穿养老服务行业上下游。



图 3:上海闵瑞路“悦心·安颐别业”



图 4：上海悦心·泗洪康养中心

### 3.2 时尚健康建材业务

#### 3.2.1 建筑陶瓷

2020 年一季度，受疫情影响，建筑陶瓷行业大受影响。随着二季度市场复苏，建筑陶瓷行业逐步走出疫情的影响，国内市场持续向好。2020 年，公司仍坚持“品牌、渠道、产品”全方位发力的经营策略，从产品、渠道及品牌推广三方面开拓市场，提升“斯米克瓷砖”品牌价值，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

公司专注产品创新，2020年新推出“黄金洞石”、“大岩板”、“云石代-高档瓷化木”等系列，成为瓷砖行业热门产品，市场关注度高。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：**包含大岩板、至尊石、玻化大理石、铂晶大理石、柔光石5大系列产品；
- **玻化石：**包含斯米克黄金洞石、花岗岩、炫采石、澳洲沙岩等20大系列产品；
- **百丽晶：**包含克罗格、贝斯米、莱姆蒂、天羽灰等近50套系列产品；
- **云石代：**包含原石、都会、水泥、木纹，四大系列产品；
- **釉面砖：**包含碧云石、诺丁山、德瑞西、珠光沙岩等30多套产品；
- **艺术瓷：**包括大料、中国画、西洋画、背景墙、装饰画5种类别产品。

### （1）玻化石：斯米克黄金洞石，创新一代多管布料技术，全通体布料

2020年，公司顺应市场需求，发挥自身玻化石实力，全力打造新型抛光砖产品。力推750\*1500mm全通体黄金洞石系列，以珍贵洞石石材纹理为蓝本，仿石效果逼真，采用先进的数码魔术喂料系统 Digital Loading System、意大利的黄金色料，成为公司高档亮点产品。

### （2）大岩板：超大规格，石材纹理，设计新宠

2020年，公司紧跟时尚潮流，新推1200\*2400mm大岩板系列，以珍贵石材纹理为蓝本，仿石效果逼真，产品大气连贯，设计感强，突显品牌与质感。

### （3）云石代：一石多面，原石纹理，高端设计

为了适应装修潮流高端消费市场，2020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趋势，研发并推出了引领市场潮流的新产品，200\*1200mm高档瓷化木系列产品，取材珍贵木纹，纹理自然，色调高雅时尚，为设计师所钟爱，受到设计师市场追捧。

### （4）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。高档通体抛釉，通透色彩。

2020年，公司继续丰富大规格900\*1800、600\*1200、900\*900mm等规格铂晶大理石，坚持高品质，还原臻石本色，适合高端建筑设计空间，产品墙地面通用，满足客户个性化需求。



图 5：黄金洞石： 750\*1500mm



图 6：大岩板-天堂鸟 1200\*2400mm



图 7：瓷化木-北美桦木：200\*1200mm



图 8：铂金大理石-雅图灰：600\*1200mm

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。未来，公司将继续加大投入，使更多新产品面世，为渠道开拓提供有力的产品保障。

## 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，实施“工程+经销”双轮驱动，借助品牌优势，大力拓展工程渠道业务，发展地产战略客户及拓展商业连锁渠道。公司已经从瓷砖生产商转型为瓷砖生产销售服务商，通过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。

另一方面公司对现有经销商进行持续的整合、升级，淘汰业绩不好的经销商。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、产品服务

### （1）专业好评，8 星服务

斯米克瓷砖制订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、直播来推广瓷砖业务，为客户提供更直观、更快捷的服务。

### **3.2.2 负离子健康材料**

2013年末，公司自主研发推出了斯米克负离子健康板。并于2014年12月投资设立了子公司上海斯米克健康环境技术有限公司，专门负责运营负离子健康材料业务。截至目前，已陆续开发推出负离子健康板、负离子吊顶板、负离子健康泥、水性无机健康涂料等多系列斯米克负离子健康材料产品。负离子健康材料产品具备释放大量的负氧离子的功能，对居住和工作的室内空间有显著的净化效果，同时具备调湿防潮、减霉抑菌、防火保温的特性，可营造室内空间负离子森林浴环境。

斯米克“负离子健康板”系列产品先后获得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。2016年，负离子健康板获得发明专利授权证书，2016年，上海斯米克健康环境技术有限公司被评为“高新技术企业”，负离子健康板产品并多次获得科技创新奖；2018年1月，斯米克负离子健康板获“中国环境标志产品认证证书”。2018年6月，斯米克负离子健康板通过首批“上海品牌”认证。2020年，上海斯米克健康环境技术有限公司荣获深圳市重大工程项目—中国资本市场学院建设工程（2020年度中国建设工程鲁班奖）卓越服务供应商奖。



图 9：负离子健康板安装效果图



图 10：负离子吊顶板安装效果图



图 11：水性无机健康涂料效果图



图 12：负离子艺彩泥效果图

斯米克负离子健康材料的销售主要以经销商渠道为主，2015 年开始建立销售网点，到 2020 年底已有 70 多家体验店建成，分布于全国 60 多个城市。随着市场的不断开拓，斯米克负离子健康材料已走进越来越多的家庭、并应用于多项重大工程。工程项目包括北京人民日报大楼、上海中心、南京儿童医院、上海市常春藤幼儿园、上海向明中学、上海浦东机场三期、成都天府机场、中共一大会址改建工程、深圳资本市场学院等。

此外，为更好的服务客户，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，先为客户的房屋空气质量及身体健康检测，通过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。安装结束后，也会定期为客户检测，精确跟踪使用及改善情况，让客户有放心、安心的体验。

### 3.3 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。《公司章程》规定的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，积极参与生态环境保护，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。

公司目前共有两个生产基地，分别为位于江西省丰城市的江西斯米克陶瓷有限公司（以下简称“江西生产基地”）及位于湖北省荆州市的荆州斯米克新材料有限公司（以下简称“荆州生产基地”），江西生产基地主要负责生产建筑陶瓷，荆州生产基地主要负责生产斯米克负离子健康材料。

### （一）江西生产基地

#### 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，各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，努力降低产品能耗和减排，2020 年继续通过了能源体系、环境管理体系、职业健康等体系认证。公司 2020 年耗能折算为 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  $5.52 \text{ Kgce/m}^2$ ，达到国家（地区）能耗限额的准入值（准入值为  $\leq 7.0 \text{ Kgce/m}^2$ ）。

#### 2、所有生产线污染源第三方监测均达标

自 2012 年至今，江西生产基地一直采用清洁能源-天然气作为喷干塔、窑炉、卧干器等燃料，2018 年起污染物排放的监测采用在线监测+第三方检测的方式。2020 年每个季度委托第三方检测单位检测，喷干塔、窑炉、卧干器等工业废水、废气、噪声等各项污染物排放数值均在《陶瓷工业污染物排放标准》（GB25464-2010）及其修改单中标准限值和公司规定的超低排放值。

江西生产基地取得宜春生态环境局核发的《排污许可证》，有效期为 2019 年 10 月 17 日-2022 年 10 月 16 日，2020 年度，工业污水零排放。其余污染物核定的排放总量及实际排放量见下表：

| 公司或子公司名称 | 主要污染物及特征污染物的名称 | 排放方式        | 排放口数量 | 排放口分布情况 | 排放浓度 $\text{mg}/\text{NM}^3$ | 执行的污染物排放标准 $\text{mg}/\text{NM}^3$ | 排放总量 T | 核定的排放总量 T/年 | 超标排放情况 |
|----------|----------------|-------------|-------|---------|------------------------------|------------------------------------|--------|-------------|--------|
| 江西斯米克陶瓷  | 烟尘             | 多级旋风除尘+布袋除尘 | 1     | 公司厂房中部  | 7.79                         | 30                                 | 8.1    | 31.24       | 不超标    |
| 江西斯米克陶瓷  | $\text{SO}_2$  | 脱硫塔半干法脱硫    | 1     | 公司厂房中部  | 17.89                        | 50                                 | 16.8   | 35.21       | 不超标    |
| 江西斯米克陶瓷  | $\text{NO}_x$  | 脱硫除尘一体化     | 1     | 公司厂房中部  | 36.2                         | 180                                | 41.5   | 105.36      | 不超标    |

#### 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，合理利用窑炉余热，减少窑

炉空烧时间。例如将窑炉余热引入卧干器和烘道每年可减少使用近 40 多万方的天然气。2020 年燃气单耗和电单耗继续稳中有降，经测算：2020 年的电单耗 7.55KWH/M<sup>2</sup>，环比去年下降 4.1%；燃料单耗 3.79M<sup>3</sup>/M<sup>2</sup>，环比去年下降 1.56%。

#### 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、碎砖均得到进一步拓展和回用，今年的工业废渣回收利用率达到公司内控目标。

#### 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 3.272 吨全部交有资质的环保公司处置，2017 年投入脱硫除尘一体化超低排放设施，运行后效果良好，大气排放的各项指标基本达到低排放的标准。江西生产基地大气排放在线监测设施的监测数据已接入国家生态环境部、省生态环境厅、宜春市生态环境局、丰城市生态环境局、丰城市高新园区数据平台。2020 年度环保支出达 505.45 万元，环比增加 42.69 万元。

2020 年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。

### （二）荆州生产基地

#### 1、环境保护相关政策和行业标准、环境保护行政许可情况

荆州生产基地 2019 年处于建设和试生产阶段，2020 年陆续转正式生产阶段。2020 年 11 月完成绿色健康环保建材生产线项目（阶段性验收）竣工环境保护验收、非金属板材生产项目竣工环境保护验收，并进行环评验收的网上公示及生态环境局备案。

2019 年 3 月 19 日，取得江陵县住房和城乡建设局下发的城镇污水排入排水管网许可证（江污排字第 02 号），2020 年 9 月 22 日，取得荆州市生态环境局江陵县分局颁发的排污许可证（证书编号：91421024080949426Y001U）。

#### 2、污染物排放均达标

荆州生产基地采用清洁能源—天然气作为蒸汽锅炉、膨化炉、烘干机的燃料，废水经过预处理后满足《污水综合排放标准》（GB8978-1996）表 4 三级排放标准，同时满足江陵沿江产业园滨江污水处理厂进水水质标准。排入市政污水管网进入江陵县滨江污水处理厂集中处理。

2020 年，经第三方检测机构监测，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、防治污染设施的建设和良好运行

2020 年，荆州生产基地完成以下防治污染设置建设：1、健康板加工车间建设一套 voc 废气处理系统，通过漆雾过滤器+UV 光解+活性炭吸附工艺，满足废气排放标准；2、建设一套污水处理系统，通过隔油调节+（PAC/PAM）絮凝沉淀+过滤处理后满足滨江污水处理厂进水水质标准和（GB8978—1996《污水综合排放标准》表 4 三级排放标准）达标排放。

### 4、环境自行监测方案

荆州生产基地严格按照公司废气污染及噪声污染管理办法的规定委托有环保部门认可具有资质的监测单位，每年至少 1 次对荆州生产基地内生产废气排放、噪声排放实施监测，以掌握废气排放、噪声排放的法规符合性以及作为评价环境表现的依据。

生产废水严格按照《水处理作业指导书》每批进行取样检验、复检、审核流程，对满足排放标准及污水处理厂进水标准的废水，审批批准排放至滨江污水处理厂集中处理。

### 5、加大环保投入，不断完善环保设施

荆州生产基地加大投入，不断完善环保设施。2020 年 5 月投入费用 40 万元完成加工线水处理及废气处理设备的安装调试，9 月完成后设备运行正常，经检测废水废气排放满足国家相关标准。7 月投入 10 万元完成危废及危险品仓库建设。

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。截至 2020 年 12 月 31 日，公司共拥有 58,120 名股东。

#### 1、依法做好信息披露工作，维护广大投资者的知情权

2020 年，公司共召开 3 次股东大会、10 次董事会及 10 次监事会，并按相关规定披露了定期报告和临时公告，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



公司日常设立专人接听投资者热线，积极利用深圳证券交易所“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，对于投资者普遍关注的重点问题，及时予以记录归纳，并积极向管理层进行反馈。2019 年度报告对外披露后，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。

除此之外，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，有效提升了公司透明度，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（2020 年 12 月 31 日） | 881   |       |
| 公司需承担费用的离退休职工人数          | 0     |       |
| 专业构成                     |       |       |
| 专业构成类别                   | 数量（人） | 占比（%） |
| 生产人员                     | 257   | 29.17 |
| 销售人员                     | 359   | 40.75 |
| 技术人员                     | 88    | 10.00 |
| 财务人员                     | 50    | 5.68  |
| 行政人员                     | 127   | 14.42 |
| 教育程度                     |       |       |
| 教育程度类别                   | 数量（人） | 占比（%） |
| 高中及以下                    | 371   | 42.11 |
| 大专                       | 298   | 33.83 |
| 本科及以上                    | 212   | 24.06 |

### 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。

2020 年初，疫情突如其来，公司高度重视疫情防控工作，成立了疫情防控领导小组和工作小组，建立了快速有效的反应机制，认真落实公司及各子公司所在地政府防疫要求，积极采取有效

措施开展疫情防控工作，做好防疫物资准备、人员管理、应急预案制定、突发事件处置工作，确保员工健康，确保公司复产复工的顺利进行及生产经营安全。

### 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，提高生产工作效率的重大作用，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。

公司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。

### 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，2020年伊始，结合全国销售会议的召开，对与会的销售团队及经销商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，报告期内，全年各大分公司培训场次65场，培训内容包含企业文化、产品编码、生产工艺、产品知识、室内设计和产品应用、导购技巧、负离子与环境健康知识施工培训等，参与培训的学员总人数约1080人。

### 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。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。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》、《职业健康管理办法》等符合企业实际的管理制度。

2020年，全年三级安全教育培训75人次，特殊工种人员培、复训人员8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。

2020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。

#### 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摄氏度以下工作场所的2,324人次发放高温津贴98万余元，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、洗护用品等防暑降温用品，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。

### 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。高度重视合作方利益,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。对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的《产品供货合同》,以确保原材料价格的相对稳定。取得货物或劳务后,及时进行财务核算,收取合规发票,按合同约定支付结算货款,保障供应商利益不受损害。近年以来,由于国家持续加大环保、运输的整顿力度,对主要原辅材料的供应造成一定的困难,各种环节费用持续上涨,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管控,严把质量关。对供货质量进行持续督导,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。每季度公司牵头制定全国性的促销活动,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“工程+经销”双轮驱动的经营理念不断深化，以大力发展新经销商为核心思路，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，2020年公司继续发展壮大经销商队伍，有大批优质的经销商陆续加入到我们的大家庭中，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。2019年5月，公司和全资子公司江西斯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，2019年4月和11月，公司又分别通过了三星绿色建材评价标识和ISO5001和OHSAS18001能源和职业健康安全管理体系的监督审核。

公司产品质量稳定，达到了国际先进水平，并获得了采用国际标准证书。同时，公司在满足国家标准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和“3C”认证和中国环境标志产品认证要求，并获得产品质量合格证书和建材产品放射性检验合格证。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、日本等国引进的高科技、高精密的控制仪器，更加有力地保证了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。

公司为全国质量检验先进单位，公司专设质量部门，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，公司规定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。

## **2、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。

## **3、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识别、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。近几年，为适应市场需求，产品更新换代频繁，产品规格多样化，对施工、加工等环节提出了更高的要求。公司售后服务结合现场施工碰到的问题，与品保、设计、研发团队一起借鉴国际上流行的施工方案，开发了瓷砖修补、空鼓补救、大板铺贴等售后服务方案。在应用中得到了广大客户的好评。

## **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；售后用砖的使用、保养、清洁等各项指导。

### **5.4.3 对消费者意见处理**

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”。通过不断完善客服服务内容，提高处理客户投诉的时效性和有效性。

## 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。

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，2020年公司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

新的一年，机遇与挑战并存，公司将持之以恒的把公司的发展和企业的社会责任紧密结合，继续倡导环保节能、绿色低碳，坚持以良好效益回报股东，积极保护消费者、客户和供应商各项权益，维护公司全体员工的利益，推动公司发展再上新台阶，更好的实现公司内在价值、市场价值和社会价值，为股东、为社会创造更多的价值和回报。

上海悦心健康集团股份有限公司

董 事 会

二〇二一年三月二十五日