索菲亚家居

索菲亚家居

索菲亚家居股份有限公司

2020年度环境、社会责任和公司治理报告

Envirronmental，Social and Governance Report

SOGAL

Contents

目录

Ⅰ 公司简介

Ⅱ 社会责任履行情况

环境保护与可持续发展.....5
职工权益保护.....9
产品安全与责任.....16
信息安全.....21
供应商、客户和消费者权益.....23
公共关系和社会公益事业.....24
党建工作.....26
公司治理状况.....27

Ⅲ 展望未来

前言

一、关于本报告

本报告为索菲亚家居股份有限公司连同其控股子公司刊发的环境、社会责任和公司治理报告，以透明、公开方式披露公司履行环境、社会责任和公司治理方面的理念、践行和成绩，以加强利益相关者对索菲亚环境、社会责任和公司治理方面的了解。

二、编制依据

本报告是依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《中华人民共和国环境保护法》、《上市公司信息披露管理办法》、《上市公司治理准则》等法律、部门规章、规范性文件和《深圳证券交易所股票上市规则》（以下合称《股票上市规则》）等的有关规定，并结合公司在履行环境、社会责任和公司治理方面的实际情况编写而成。

三、时间范围

本报告期间为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。

四、发布周期

本报告为年度报告。

五、报告范围

报告覆盖索菲亚家居股份有限公司及其子公司，内容包括对国家和社会的全面发展、自然环境和资源，公司治理信息披露以及股东、供应商、客户、员工、社会等利益相关方所应承担的责任。

六、数据来源

报告中的经营数据源于经过审计的索菲亚家居股份有限公司年报，其他数据来源于公司内部文件以及自身信息统计数据。

七、指代说明

为了便于表述及方便阅读，在本报告中，索菲亚家居股份有限公司简称“公司”或“索菲亚”。

八、报告获取

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。

公司简介
Company Profile

索菲亚家居股份有限公司是一家主要经营衣柜、橱柜、书柜、电视柜等柜类定制家具的研发、生产和销售的公司。公司于2003年开始生产、销售“索菲亚”品牌定制衣柜以来，凭借量身定做的定制衣柜和壁柜门相结合的崭新产品概念，成功把定制衣柜推向市场并获得中国消费者的认同。公司于2011年在深交所成功上市，是行业内首家A股上市公司（股票代码：002572）

索菲亚通过个性化设计及高效运营为顾客提供美好体验，致力于成为值得信赖、全球领先的家居企业，以“用科技和创意轻松装好家，让世界的美融入新的生活”为企业发展使命。自成立以来，积极创立和引进优秀的产品和品牌，给消费者带来更好的家装体验，与消费者一起定制美好生活。目前公司产品主要品牌为“索菲亚”柜类定制、“司米”定制橱柜、“索菲亚 · 华鹤”定制木门以及“米兰纳定制家居”，业务涵盖定制衣柜及配套家具、定制橱柜、定制木门、木地板、配套五金、家具家品、定制大宗业务等。

在中国市场20年以来，特别是2011年成为行业首家A股上市公司以来，插上资本的翅膀，索菲亚在全国信息化和工业化布局方面突飞猛进。在定制家具智能制造技术水平的创新和提升方面，公司自主研发了IT、电气以及机械等诸多核心技术专利，让索菲亚的智能制造水平在全球定制家具行业都是遥遥领先。今天，索菲亚遍布在中国东南西北中七大制造基地，可以为中国消费者提供更快、更高品质和更具性价比的产品和服务。

社会责任履行情况

Corporate Social Responsibility Performance

索菲亚在创造利润，对股东利益负责的同时，积极履行对利益相关者权利的保护，包括股东和债权人权益保护、职工权益保护、供应商、客户和消费者权益保护、环境保护与可持续发展和社会公益事业等，以实现企业与经济社会可持续发展的协调统一。

1 环境保护与可持续发展

Environmental Protection And Sustainable Development

依据《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，**公司秉持遵守法律法规、追求持续发展、保护生态环境、节约资源的环境保护方针**，目前不存在重大环境保护问题。在日常的管理运营中，公司加大对生产过程中产生的“三废”进行监测与治理，与专业的有资质第三方机构签订处置合同，确保“三废”100%达标排放，减少对环境的影响。

公司自创立以来先后获得**“中国环境标志产品认证证书”**、**“ISO14001环境管理体系认证证书”**、**“广州市清洁生产企业证书”**、**“测量管理体系认证证书”**、**“标准化良好行为证书”**、**“中国环境标志证书”**等环境保护、节能降耗相关证书（当前以上体系持续有效运行）。

公司持续加强环境保护、节能降耗的管理工作、2020年重要环保工作内容及信息如下：

01 / 排污信息

排放物

索菲亚将绿色发展理念贯穿到整个生产运营中，引导和规范工厂实施绿色制造，持续构建绿色管理和绿色制造体系。国家工业和信息化在2020年发布了《第四批绿色制造体系建设示范名单》，其中**索菲亚华东生产基地、索菲亚家居（浙江）有限公司作为定制柜类行业唯一入选者，被评为“国家级绿色工厂”**。

索菲亚积极披露环保部门要求公布的重点排污单位的相关信息，包括主要污染物、特征污染物及其排放方式、排放口数量，各项指标均为达标排放。具体信息详见公司《2020年年度报告》。

废气排放达标率 **100%**

废水 **零排放**

固废合规处置率 **100%**

废物

按照《危险废物贮存污染控制标准》我们在厂区专门设计建设危险废物仓库以收集、储存有害废物，并对有害废物进行分类存放。根据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及《危险废物管理制度》，我们定期委托有资质危险废物处置企业妥善处置有害废物。

02 / 建设项目环境影响评价及其他环境保护行政许可情况

索菲亚长久以来非常重视环境保护工作，严格执行环境保护“三同时”制度。在进行各项技术改造项目之前，必须按照环境保护的法律法规，对项目做环境评价报告，并将报告交环境保护管理部门批准。索菲亚严格遵守国家和地方政府的法规和要求，执行“三同时”制度，具有完善的环保审批手续和文件。

03 / 突发环境事件应急预案

为了防止突发事件影响到周围的环境，公司及各子公司制定了**《突发环境事件应急预案》**和**《环境风险评估报告》**，对可能发生的环境保护问题进行预测，制定了突发环境事件应急准备和响应控制程序，确定了负责指挥和组织抢险的人员组成，并且配置了救援器材用于处理紧急事故时使用。通过《突发环境事件应急预案》的制定，认真仔细的对公司的环境管理风险进行分析，并制定了改善措施和预防方法，更好指导公司开展好环境事故防控工作。

04 / 防治污染设施的建设和运行情况

索菲亚内环保治污设施2020年度运行正常，未出现重大异常停机故障。索菲亚根据设备点检、维修等情况建立防治污染设施档案、日常维修管理制度和故障修理记录表等，确保所有防治污染设施请购、验收、使用维护、报废等均能有效管理，保证防治污染设施的正常运行能力，确保污染物达标排放。

此外，在索菲亚成长发展的过程中，**公司逐步建立了完善的环境保护管理制度，ISO14001环境管理体系认证、中国环境标志产品认证等环境体系正在有效运行中**。同时，公司设立环保专职人员负责环境保护管理、三废治理设施的日常维护和运作监督工作、建立环境保护规范化档案36个，并定期委托专业的第三方环境监测机构，定期或不定期对公司三废产生及排放情况进行监测，确保达标排放。

05 / 环境自行监测方案及执行情况

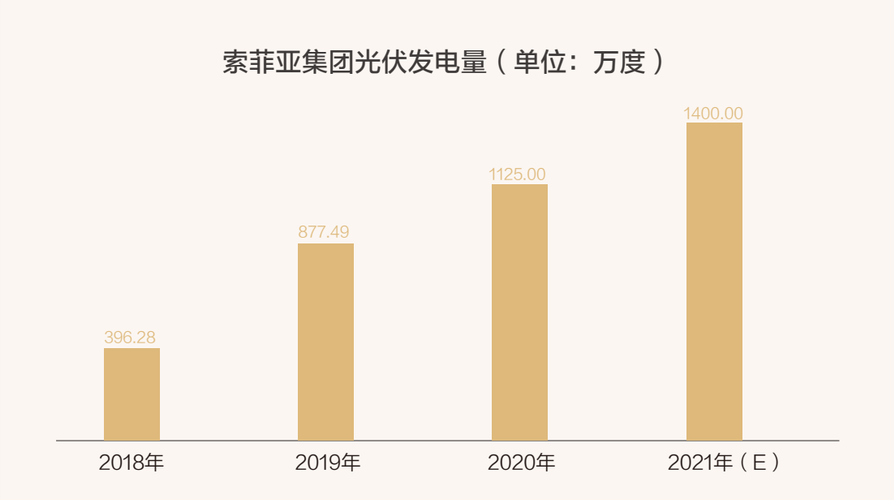
公司及子公司2020年度严格按照政府环保部门及法律、法规要求，制定了环境自行监测方案，每季度对环境污染物进行检测，建立健全公司自行监测档案。公司环保部门根据实时的检测数据，对环保治污设施、排放设施进行梳理自查，确保公司生产过程中产生的总VOCs、NO、颗粒物等污染物监控处置有效，合格达标排放。

06 / 能源节能降耗情况

公司积极响应国家节能减排工作号召，全力建设节能环保型企业，加强对全体员工进行节能降耗教育培训，积极开展节约用电等新技术、新工艺的研究和使用，调整和优化生产工艺，重点对高耗能工段进行技术改进。

节能减排

公司自2017年在生产区域大力推广厂房屋顶太阳能光伏发电项目，成功并网发电。司米厨柜有限公司、索菲亚家居湖北有限公司、索菲亚家居浙江有限公司的屋面光伏发电项目，是一种利用太阳电池半导体材料的光伏效应，将太阳光辐射直接转换为电能的新型发电系统，不仅能够发电供自己用，还能为国家供电。报告期内，**本年度为公司和国家电网提供约1,125万度绿色用电（同比2018年增长183.89%），换算折合减少二氧化碳排放9,872吨，减少二氧化硫298吨，相当于节约标准煤3,565吨。公司2021年持续推广太阳能光伏发电项目，预估2021年光伏发电量将达到1,400万度。**

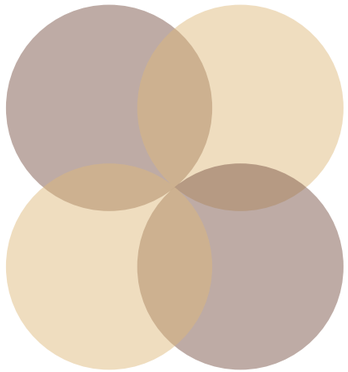


清洁车间

司米厨柜工厂、索菲亚家居湖北工厂、索菲亚家居浙江有限公司采用精密生产设备、中央集成自动除尘系统和5S标准化管理，确保生产全程环保和废弃料节能回收。同时，最大程度上保证厂区的环境卫生和工人的身体健康。

环保设备

在生产过程中公司及子公司注重落实节能减排工作，在生产车间全面推广使用电动叉车，2020年度已完全淘汰使用。



节省材料

索菲亚工厂采用CNC数码控制系统，能够更快速处理生产流程数据，并做出生产预测，提升板材利用率，有效减少木材资源浪费。公司CNC数码控制比例已达100%，板材利用率已接近84%。

对相关方的监督

索菲亚供应链系统推动并监督上游供应商实施清洁能源，使用环保材料，并分阶段淘汰高污染，高耗能供应商，致力于建立良好，可持续，绿色供应生态圈。

环境保护是可持续发展的保障，为加强员工环保意识，提升员工环保技能，索菲亚公司通过定期组织环境保护知识专项培训、专题例会、早会和知识竞赛等多种形式，定时或不定时地与全体员工进行沟通交流，并及时收集其合理化改善建议，鼓励全体员工积极地参与环境保护工作。

同时环境保护也是一项长期的持续性的工作，为了有组织、有计划地在索菲亚公司中持续推行环境保护理念，根据《2020年环境目标与管理方案》的要求，索菲亚公司特制定如下持续环境保护计划：

- 按照“从源头和全过程控制污染物产生和排放”的环境保护基本思路，对重点污染源进行了有效控制，以避免对周围环境造成污染，树立公司良好的社会形象，减少公司潜在的环境风险。
- 环境保护是全员性、长期性的工作，要充分发动群众，调动全体员工的积极性，做到“全员参与，以人为本”。
- 加强环境保护宣传、教育，提高全体员工的环境保护意识，使全体员工了解环境保护活动的必要性和紧迫性，转变思想观念，配合公司环境保护的实施和开展。不断强化公司的管理，促进公司的安全、文明生产，有效提高公司的经济效益、环境效益和社会效益。
- 以环境保护思想指导生产的全过程，结合环境管理，不断完善管理制度，使环境保护从原来的随机性的被动式管理转变为标准化、制度化、规范化的主动式预防管理，保证生产过程中合理
- 利用各种资源和能源，减少原材料的浪费，防治“三废”污染和减少环境风险。
- 大力开展环境保护工作，优化公司生产环境，不断进行技术创新和升级改造，全力实现清洁生产、降低污染和能耗，走可持续发展之路，严守国家环保法律、法规要求，科学合理的大力推动环境保护工作落实。

职工权益保护

Employment、Health & Safety、
Development & Training

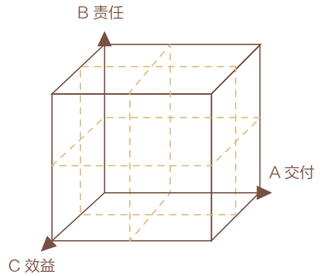
2

员工是企业发展的基石，是业务增长的源泉，市场竞争终归是人才的竞争，索菲亚始终将员工自身利益和发展放在企业发展的第一位，倡导并遵循**“以人为本”**的价值理念，从生活、工作和成长环节关爱和善待员工，努力为员工构建价值实现的平台，充分发挥每一位索菲亚人的创造力。

01 / 员工待遇

在薪酬制度上，为实现集团人才战略目标，激发员工潜能，保持组织持续发展的内在动力，明确公司价值分配导向，有效结合个人发展和企业发展，建立具有竞争力的薪酬体制，吸引、激励和保留人才。

根据企业所在地工资水平变化以及行业薪资标准建立健全考核激励机制。各部门根据岗位职责，遵循价值原则，市场原则，绩效原则和多元化原则，根据岗位性质，从交付，责任和效益三个因素综合考虑定薪。



从工作数量、质量、效率及经济价值等方面制定可量化、可考核的定量、定性指标，体现按劳分配、多劳多得，激励员工提高员工工作效能，实现公司与员工共赢。

公司厂区设立了篮球场、羽毛球场、健身房、电影院、阅览室等活动场馆，使员工充足的活动休息场所。定期举办如职工运动会和迎新春联欢晚会等活动，丰富了员工业余文体生活。

为了进一步提升女员工幸福感，特意**设立母婴室**，照顾哺乳期妈妈们的特殊需求。

索菲亚联合广州市妇联、妇女儿童福利会与中国人寿广州分公司推出了**“来穗妈妈爱心计划”**，在特定女性部位重大疾病保障、交通工具意外伤害保障、孕产妇及新生儿分娩保障等方面提供互助保障。

定期组织假日活动和专项福利。针对三八妇女节、植树节、端午节、中秋节、等节日举办专题活动，并发放相关的节日礼品。

在每年春节前公司内部各中心和分子公司会合办年会聚餐活动，并发放大奖，犒劳辛勤工作的员工，为他们送上节日的祝福。除此之外还会按照中心和部门举办生日会和年度职工旅游活动，通过多项活动提高员工的团结和凝聚力。

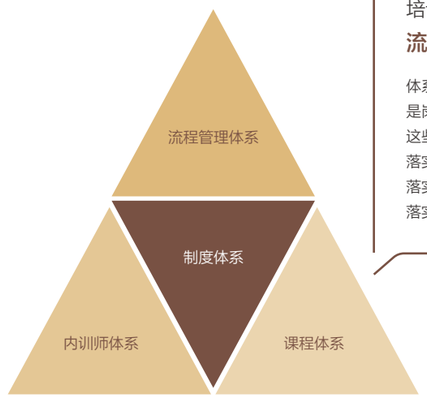
02 / 员工发展

搭建能力素质识别体系，做好选拔、任用、培养工作。索菲亚对人力资源的管理非常重视，视为战略性人力资源管理，引进了业界先进的管理工具：**建立了一套由岗职分析体系、薪酬激励体系、绩效考核体系、培训开发体系、能力素质识别体系等体系构成的人力资源开发与管理系统，模块齐全并有机结合，贯彻在整个人力资源管理流程中**。在满足公司人力资源需求的同时，打造卓越的阶梯式人才培养方式，有效促进企业与员工的共同发展。

索菲亚对**人才的选拔依托内部晋升为主**，配合外部招聘为辅的策略，通过笔试、面试、素质测评等方式方法，对人员招聘和录用进行素质、能力、绩效把关，对人员任用及各专业岗位的任职进行严格的把控，为公司发展提供精准的人才储备。

基于经营发展与实际运作所需要的岗位管理体系。首先制订了**《人力资源管理制度》《人力资源流程管理细则》**从制度上保证了此体系的可持续执行，其次根据公司经营管理需要和业务发展需求，建立岗位职务序列体系和岗位职级体系，定期进行盘点，根据公司经营管理需要与组织结构，新增或合并相应的职务序列和职级，让岗位设置与管理高效合理支持组织发展与经营管理的需要合理。

索菲亚建立了符合自我发展的培训管理体系，健全培训管理制度，确保培训需求、制定培训计划、实施培训、培训效果评价四个环节有效实施运营，为员工的能力提升与职业发展创造平台，保障公司发展战略目标的实现为了满足索菲亚的快速发展，使员工的能力成长速度与公司的发展进度相匹配，**培训紧密围绕“公司的战略和绩效目标实现、运营管理、能力素质要求以及员工的个人职业发展需要”开展**。



培训体系以制度为核心是**课程体系、讲师体系、流程管理体系**三位一体的系统

体系有效的验证方式：
是岗位胜任力、开发课程、培养讲师、实施流程，
这些培训资源的投入，是否最终**可被量化衡量**；
落实到**岗位**员工能力及绩效提升；
落实到**组织**的人才梯队培养；
落实到**企业经营**绩效改善

索菲亚重视员工培训，不仅从软资源入手，更投资了各类培训设施。公司目前拥有超过**36间常用培训室**，另外还有**先进的自动化演示设备和视频会议设备、全时云会议视频系统、 OC网络培训教室**。

03 / 员工安全

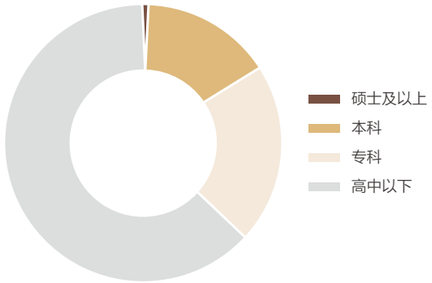
索菲亚高度重视安全生产和职业健康管理工作，以 **“关爱生命，以人为本”**的管理理念，为全面做好公司的安全生产和职业健康管理工作，坚持**“安全第一 、预防为主、综合治理”**的基本方针，大力推进安全生产和职业健康管理工作，充分的落实安全生产主体责任，运用中长期预算，支持公司大中型生产基地的安全生产技术改造和升级项目，进一步夯实了安全生产的基础。

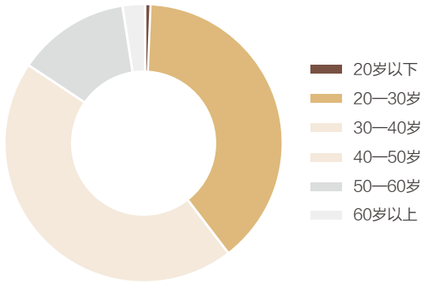
通过持续的安全生产管理活动的提升，已通过ISO14001《环境管理体系》认证，并得到**OHSAS18001《职业健康管理体系》认证**，有效推进安全生产管理各项工作落实，认真维护安全生产成果。

公司各项安全生产目标顺利达成，未出现各类重大生产安全事故，未出现人员伤亡和职业病病例，实现了良好安全工作绩效。

04 / 雇佣关系

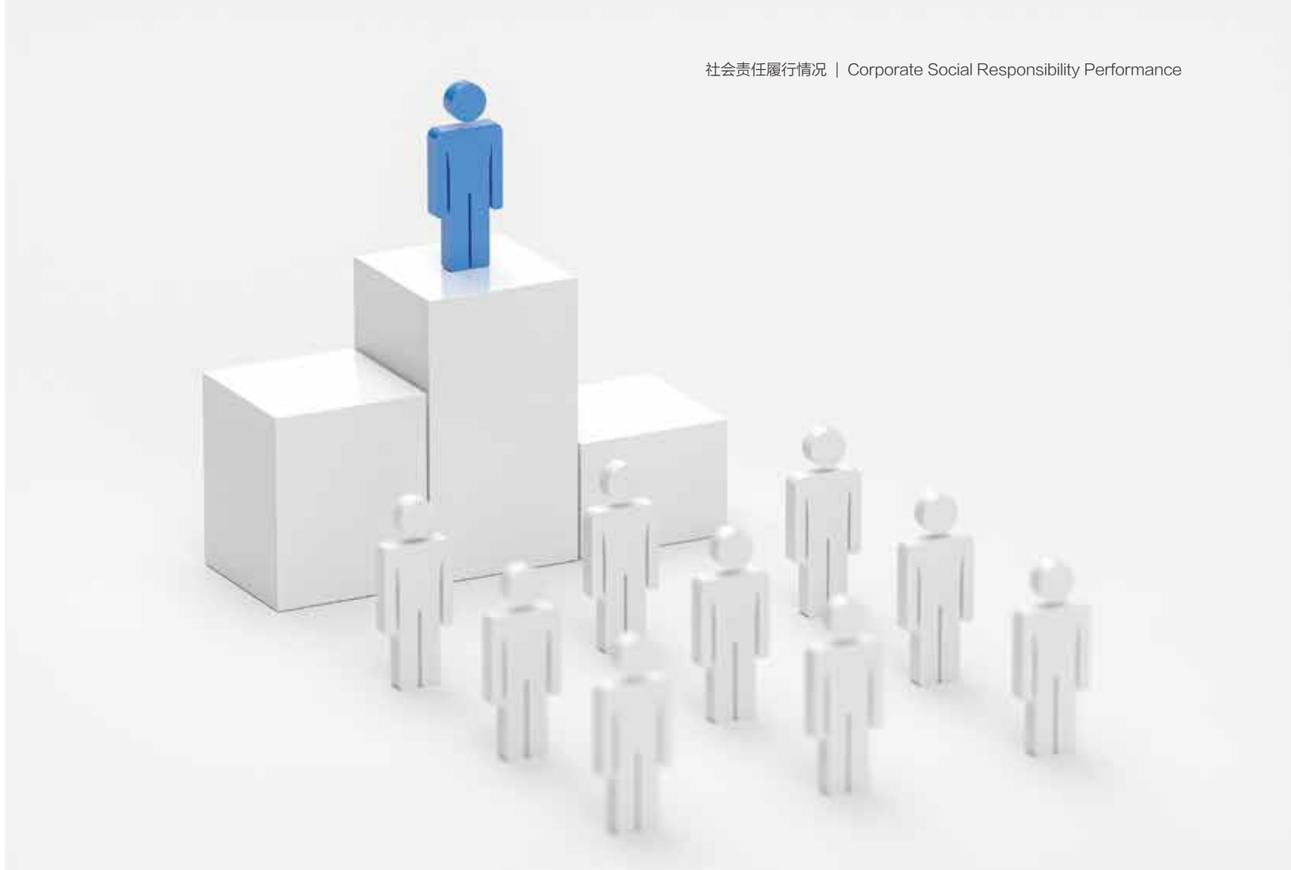
员工结构：截至2020年底，在岗员工总数13,166人，平均年龄为32岁，女性员工占比26.8%。40岁以下员工占比达到84.4%，女性管理人员占总体管理人员接近30%，同比增长逾25%；





索菲亚严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动合同法实施条例》、《中华人民共和国社会保障法》以及当地相关法律法规，依法维护员工的合法权益。并依此制定并不断完善公司的劳动用工管理制度。公司与全体员工均签订了劳动合同，建立了规范的劳动用工关系，同时严格按照劳动保障部门要求，规范劳动用工秩序，维护劳动者和公司的合法权益。

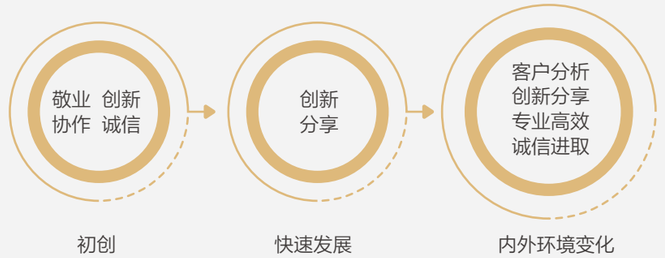
严格执行国家有关社会保险的规定，按月足额缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等社会保险及住房公积金确保员工及时享受相关待遇。



05 / 文化建设

索菲亚不忘初心，砥砺前行。在面对新的困难和复杂的市场环境下，进入新文化3.0时代，树立新风，以更好的姿态迎接挑战。总结多年创业发展的积淀，明确企业风格，让员工清晰地了解公司提倡恪守的品质。

核心价值观的3次更迭



索菲亚积极搭建内部沟通、交流的平台，强调各级领导和员工之间的双向沟通，以“协作”为原则建立具有索菲亚特色的众多沟通渠道。通过公司网站、企业内刊、座谈会等多种方式加强公司与员工之间的沟通交流，极听取各种意见和建议，传递公司战略信息及要求，了解员工的想法和建议，并对被采纳的意见或建议给予奖励，增强公司凝聚力来促进公司和谐、稳定发展。

沟通方式	描述
公司例会	公司设有各种定期或不定期例会，定期的有月度、周例会，如不定期的有项目协调会，就各个生产环节出现的问题进行沟通商议，共同解决问题。会议纪要由专人跟进，确保会议讨论事项得到落实和处理。
总经理办公会议	公司定期组织总经理办公会议，了解员工的想法，鼓励员工，听取员工的建议。
员工洽谈会	员工关系管理定期、不定期组织一定范围内的员工开展座谈会。
一对一面谈	HR与员工不定期进行一对一面谈，了解员工想法及目前工作痛点，协助其分析未来职业发展。
HR开放日	每月/季度开展一次HR总经理开放日，了解员工的想法，鼓励员工，听取员工的建议。
索菲亚家居股份有限公司内刊	公司内刊传递公司的年度经营主题、员工自己的认识和理解、员工参与管理的活动、员工的生活等，源于员工，面向员工，服务于员工。
工作沟通	季度、月度、年度的绩效面谈中，由直接上级与员工进行沟通，就工作目标、改善和提升达成一致。
员工满意度调查	定期对全体员工进行满意度调查，制作并分发员工满意度调查问卷，了解员工需求，并从中得到来自公司各阶层的合理化建议、意见。
OA系统	公司的O A协同办公平台、企业微信、企业内部邮箱、QQ群、微信群等系统可以实现员工的内部沟通、跨部门、跨地域的沟通。 大量的资料，例如各类通知、内部电话簿、程序手册、培训材料和申请表等都可以被上传到网上，而且不断进行更新。使员工了解组织的信息和知识，从而做出更好的决策，并改进其客户服务。 公司OA系统设立了“员工意见箱”，从不同角度收集员工的想法，以便于管理改进、提升员工的参与感和主人翁责任感。

另外索菲亚通过设立了职工代表大会制度和生活委员会管理制度来实现员工参与企业管理和改进活动，保障了员工的知情权、参与权和表决权。

案例一

通过总裁的一封信活动，陆续推出**“客户至上”“创新分享”**两篇释义，深刻解读核心价值观，总裁与员工在线互动，针对核心价值观问题进行线上小考，通过测试可获得纪念小礼品。

案例二

高层领导演讲-益言堂，高管与员工现场、远程互动，解读核心价值观.

3 产品安全与责任

Product Responsibility

报告期内，严格控制产品质量、实施有效的安全生产制度，在产品质量、生产安全等方面均未发生重大事故。

01 / 产品质量控制

质量保障体系

为确保产品质量得到有效控制，公司先后建立并通过了**ISO9001质量管理体系、ISO10012测量管理体系、中国环境标志产品认证体系、无醛人造板及其制品认证**，并严格按体系要求开展产品质量控制。2020年公司陆续通过了**美国CARB-NAF、美国ERA-NAF、日本F4星、瑞士SGS测评及FSC森林认证五大国际环保认可**，为公司产品质量保驾护航。

部分证书展示

质量产品标准

在产品质量要求方面，公司严格按照国家标准生产定制家居及其配套产品，如GB/T3324-2017《木家具通用技术条件》，GB 18584-2001《室内装饰装修材料　木家具中有害物质限量》等。在产品安全环保方面，公司制定的企业标准**要求人造板甲醛释放量限值E0级≤0.06mg/m^3，康纯级≤0.03mg/m^3**，高于国家标准GB18580-2017《室内装饰装修材料人造板及其制品中甲醛释放限量》E1级≤0.124mg/m^3 的要求。

质量检测手段

2012年增城总部实验室通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的认可，成为定制家居行业首家通过认可的实验室。随着全国各大生产基地逐步建成，各分子公司的实验室也相继成立，每一个实验室都根据国家有关标准开展工作并配备专业的检测设备，开展产品及原材料的理化性能检测工作。

1m^3 甲醛检测气候箱

GC-2010PLUS气相色谱仪

质量追溯及过程管控

①公司独立研发了一套**“原材料可追溯管理”**系统，实现质量全过程追溯。通过要求上游供应商在人造板上喷二维码，即**实现每件材料（人造板）都有属于自己的“身份证”**，再通过我司信息系统自动与客户订单实现匹配，通过二维码向上追溯板材的供货批次、生产工序、生产时间；

板件二维码读取设备

板材二维码读取设备

②引进智能生产设备，防错防呆，如自动化柔性生产线与专线生产，降低员工技能，减少生产出错；国内定制家具行业首条**工业4.0全过程自动生产线**投入使用，减少人为出错；

柔性生产线示意图

③运用**CCD（电荷耦合器件图像传感器）技术**，实时在线检测产品尺寸和机械臂测试产品/五金耐用性，提升产品测试精准度；

智能板材分拣机器人

④通过物流整合，先后引进货物自动进出仓的**智能立体仓、WMS仓储管理系统及智能物流链TMS运输管理系统**，实现订单在途跟踪、车辆调度、签付，提高产品出货准确率，解决物流环节窜货与漏发货的问题。

智能立体仓库

02 / 安全生产控制

2020年，公司以坚守发展决不能以牺牲安全为代价这条不可逾越的红线，把安全管理率先达到行业一流作为目标，强化对安全生产极端重要性的认识，并贯彻到管理决策、生产经营活动中，**坚持追求“零事故”为目标**，通过开展安全生产标准化达标升级、双重预防体系建设，强化各级隐患排查治理，严抓相关方安全管理，加强应急能力建设，落实各级人员安全培训，创新安全文化建设，全力确保集团公司职安环形势稳定向好。主要体现如下：

1 强化落实安全生产责任制

坚持“谁主管、谁负责”、“管业务必须管安全、管生产必须管安全、管经营必须管安全”的原则，集团各分子公司主要负责人与各分管业务副总或部门负责人、各部门负责人与各班组负责人、各班组负责人与一线员工逐级签订2020年度职安环目标管理责任书，层层落实安全生产责任制。公司的安全生产绩效考核逐步完善，通过奖罚并举的绩效考核，有效促进安全生产工作落到实处。

2 全方位开展隐患排与治理

公司调动员工的积极性，推动全员参与、全方位的隐患排查与治理机制，**开展三级、车间级、班组级、岗位级的安全隐患排查治理**，提高安全隐患排查治理水平，并根据季节与生产的特点，每月不少于4项安全专项检查，以及开展节假日前安全检查等排查治理隐患；**推行建立和完善风险分级管控和隐患排查治理双重机制**，充分利用科学的安全风险评估、风险分级、风险防范的工具和方法达到风险管控的目的。

3 强化员工安全意识和技能

公司在年初制定完善的安全生产培训计划，并组织落实，开展**新员工“三级”、节后复工、“四新”、转岗、调岗、特种作业人员、职业健康、消防控制（值班）室人员、义务消防队员、环保知识、化学品安全管理、高危作业安全培训、交通安全知识等培训**，教育培训合格率达到100%。狠抓特种设备操作人员、特种作业人员的培训、考核工作，100%持证上岗。

4 安全文化建设

公司充分利用**微信公众号、橱窗、宣传栏、培训、主题竞赛**等方式，宣传公司安全文化建设，通过开展安全生产月活动、**“中秋国庆”安全活动、“119消防安全月”**活动、职业病防治法宣传周、交通日等系列安全文化活动，营造浓厚安全生产氛围，持续提升员工安全意识和法制意识。

5 职业健康管理

根据《中华人民共和国职业病防治法》、《工作场所职业卫生监督管理规定》、《用人单位职业健康监护监督管理办法》、《用人单位职业病危害因素定期检测管理规范》等法律法规要求，委托有资质的职业卫生技术服务机构，**开展工作场所职业病危害因素检测**，并在车间醒目位置进行公示；**开展员工岗前、岗中、离岗、应急职业健康检查**；对员工个体防护用品的适用性、舒适性、合理性进行评估，及时更新本公司员工个体防护用品配置标准，**为员工建立个人职业健康监护档案**。

6 应急管理工作

2020年索菲亚集团**坚持“预防为主、常备不懈”的应急理念**，及时发布台风、强降雨、大雾等极端天气应急处置措施。各分子公司对本公司《生产安全事故应急预案》、《突发环境事件应急预案》的综合应急预案、专项应急预案、现场处置方案**每半年开展2次（白、夜班各1次）应急演练**，检验应急预案有效性，提升应急联动和处置能力，根据演练效果，优化修订应急预案和现场应急处置方案，配备应急资源。非计划消防演练形成常态，确保员工掌握应急逃生能力，应急救援快速应对、妥善处置，保证员工生命安全和公司财产安全。

信息安全

Information Safety & Security

4

索菲亚不断发展的同时其网络规模也在不断的扩大，索菲亚由于其自身业务的需要，在不同的地区建有分企业或分支机构，本地庞大的Internet和分布在全国各地的Intranet之间互相连接形成一个更加庞大的网络。这样一个网网相连的企业网在为公司提高效率、增加竞争力的同时也带来了更多的安全问题。不仅本地网络的安全需要保证，而且更要兼顾总部与分支机构、分支机构之间的机密信息传输安全，以及集团的设备管理等问题。

公司信息与数字化中心利用一系列网络安全产品为索菲亚量身定制一套安全高效的网络安全整体解决方案，方案包含但不限于网络准入机制、杀毒软件、防火墙、虚拟专用网（VPN）、上网行为管理设备、文件扫描监控、系统备份等，建立数据管理和数据安全机制、权限管控等管理体系，开展数据管理成果和管理体系的评估，**从源头加强数据和信息的安全管理。信息安全是一个系统工程，从硬件到软件，从规章制度到日常培训监督都需要统筹安排。**

公司信息安全管理工作多年来不断加强、完善，各项工作和指标已纳入管理正轨，为公司各方面业务和管理工作的信息化运行保驾护航，有效确保公司高速发展、安全运转，发挥出了应有的价值。

01/

在2020年持续规划并投入巨大的资金和人力建设、优化维护信息安全应用系统和设施设备，为信息安全提供了必要的技术条件和设备设施；

02/

不断建立和完善信息安全管理规范和责任制，建立应急预案，落实安全检查和记录工作，加强安全培训、识别安全风险，加大安全投入等；

03/

建立定期的数据备份与安全管理机制，通过系统性的定期巡检和自动化监控方法、手段，加强数据流转的安全控制，避免造成数据安全事故；

04/

加强外部安全防御能力，升级防火墙系统，在2019年，为加强公司互联网边界的安全防御能力，对公司互联网出口进行了防火墙升级，更好的识别恶意程序/恶意行为/未知威胁，更好的避免系统遭到破坏；在2020年对各分支机构互联网出口以及总部与分支机构互联链路的安全防护进行了优化升级，更好的避免各分厂之间病毒的传播。

05/

加强公司核心代码和数据的防泄密管理，引入隔离模式，开发人员须在受监管和权限受限的环境下进行软件开发，防止数据从即时通讯，网页论坛，USB外设等能转移数据的方式泄露出公司网络边界以外。

06/

建立并不断完善网络准入机制，严格把控接入公司网络的设备，只有公司认证的网络设备方可接入网络，对来访人员严格控制其可访问的区域，杜绝其访问公司内部系统的可能性；

07/

建立并不断完善网络冗余机制，随着智能化生产的不对深入，生产车间对网络依赖也越来越高，通过对车间网络主干建立双线冗余，更好的保障车间网络的可用性；

08/

建立完善的数据安全管理和制度流程，定期对公司全员用户开展审计，严格管控漏洞；

09/

发布《信息安全管理程序》和《数据安全管理规范》，对业务信息及数据，客户信息数据等进行分类分级管理和风险规避措施，有效保障客户信息及数据资产的安全；依此制度建立数据安全行为准则，对违规人员追究相关的经济和法律责任；

10/

研究并运用数据动态脱敏技术和工具，对客户相关信息进行脱敏处理，有效防范客户信息的泄漏，避免因此可能造成的损失；

11/

在市场终端开发并应用企业微信工具，客户信息资产不会随销售人员的变动而流失，所有客户信息安全保留在企业的防控范围内；

12/

基于数据管理能力成熟度评估模型DCMM，开展数据管理能力和成果的评估， 涵盖数据生命周期管理的各阶段；成立专门的数据管理组织架构-数据治理委员会，全面规划和指导数据管理工作的开展，建立数据战略制定流程，建立数据模型规范，实现了与公司各应用系统的数据集成与共享，推动数据标准的形成和一致性，制定管理办法控制数据的安全性。

5 供应商、客户和消费者权益

Suppliers, Customers And Consumers' Rights And Interests

报告期内，公司通过多项措施打造、完善供应链体系。公司与广大供应商和客户群建立了长期稳定、合作共赢的合伙伙伴关系，充分尊重并保护供应商和客户的合法权益。

从供应链环节上严格把控供应商甄选，制定了公开透明的甄选流程，编制了完善的采购管理制度并严格执行。**公司上线了SRM供应商管理系统，显著提高了与供应商订单下达、订单确认等方面的时效性和准确率，提升了供应商管理的透明度，有效降低了业务沟通失误等风险**。

公司严格把关供应商的准入门槛，通过制度对供应商的资质和产品进行审核鉴定，在合作中持续对供应商供应服务、供货产能、生产过程控制、产品价格、质量以及稳定性等方面进行监控，以保障客户与消费者的使用体验。

公司遵守商业道德，努力营造公平、健康的商业环境，开展管理人员、采购等岗位员工廉洁纪律学习，并制定了**《廉洁管理条例》**，与供应商、员工签订了业务合作伙伴廉洁承诺协议、自律声明，严格控制并防范商业贿赂和不正当交易情况的发生，给予全体潜在供应商以良好的竞争环境。

6 公共关系和社会公益事业

Public Relations & Community Investment

索菲亚坚持以更高的环保标准要求自身，积极在各个方面做出探索和尝试。其中，在**选材、工艺、生产、管理**等多个方面做出的各种有价值的实践，充分体现索菲亚的前瞻性意识，也是索菲亚积极履行社会责任的强有力证明。

01/更环保的材料和工艺，推出企业E0级标准、无甲醛添加康纯板，引领行业标准

早在2014年初，索菲亚就将旗下包括橱柜在内的板式家具所用板材升级为企业标准E0级，高于国家标准。

索菲亚推出了一款新型板材——**康纯板**，这是真正意义上的**绿色健康板材**，康纯板基材还**获得了美国环境保护署（EPA）的无醛豁免认证 EPA NAF**，意味着康纯板基材出口美国，对甲醛释放量的项目免检。2020年，索菲亚斩获由住绿科技、网易家居联合颁发的绿色环保先锋品牌，而康纯板再次荣获2020年度严选绿色家居产品，该奖项主要授予通过拓格奖A+评级的绿色家居建材产品。另外，索菲亚还获得美国加州空气资源委员会（CARB)的NAF无醛豁免认证、SGS测定、日本国土交通省颁发的F4星认证以及FSC森林认证，环保实力再次获得认可。

索菲亚自身板材的企业E0标准，索菲亚实木康纯级标准已获国家认可。2021年3月9日，市场监管总局和国家标准委发布了标准公告（2021第3号）。上述公告显示，由全国人造板标准化技术委员会归口管理的GB/T 39600-2021《人造板及其制品甲醛释放量分级》和GB/T39598-2021《基于极限甲醛量的人造板室内承载限量指南》将于2021年10月1日实施，上述国家强制性标准确定了人造板的环保标准为ENF级（无醛添加级）、E0级以及E1级。索菲亚的环保产品标准又走在了行业前

02 / 推行超强环保材料3D镭射板，强力保障健康安全

司米橱柜推出**3D镭射板**：采用新型环保材料ABS封边材料和法国先进的激光封边技术，将板材无缝隙包裹起来，有效地阻止了板材内微量甲醛的释放。同时封边带内添加抗菌因子，高温激光热压后在边板结合处形成高硬度抗菌功能层，有效抵御细菌增生，解决了厨房胶缝易滋生细菌的问题，**实现了橱柜“不漏醛、不纳污、不霉变、不起边、不发胀”五大优势**。

03 / 更环保的生产过程

绿色发展理念贯穿到索菲亚整个生产运营中，引导和规范工厂实施绿色制造，持续构建绿色管理和绿色制造体系。2020年，索菲亚华东生产基地、索菲亚家居（浙江）有限公司作为定制柜类行业唯一入选者，**被评为“国家级绿色工厂”**。

公司在迅速发展的同时也注重环保治理和节能减排，实现企业自身的节能、降耗和减污，包括节能减排、清洁车间以及节省材料（见本报告第二节“社会责任履行情况”第（一）点“环境保护与可持续发展”第6项“能源节能降耗情况”的介绍）。

04 / 更环保的行动

索菲亚与爱树公益环保团队合作，**每年定期举办“植树 · 爱树”主题活动**，组织公司员工和员工家庭开展一系列植树育林、植树知识竞赛、植物寻宝等活动。项目实行 “一人 · 一树 · 一生活”植树认养的公益接力模式。每颗树上都有二维码，员工不仅参与植树，还可通过后续关注树的成长过程，从而保护种下去的树木健康茁壮成长。

索菲亚全力支持儿童乐益会**中国首个“医院游戏服务项目”**，为儿童医院住院区的游戏室免费提供板式家具的定制和安装服务，为住院区的儿童定制有趣又安全的游戏区，为住院病童营造一个健康的康复环境（已实施项目包括南京市儿童医院小儿肾脏科项目以及武汉协和医院小儿血液科项目展示）。因为住院儿童身体抵抗力极低，对环境的要求非常高，儿童乐益会和医院对供应商有着严格到近乎苛刻的要求。经过项目发起方的多重考核，最终选定了索菲亚作为项目的定制家具合作商。在合作项目中，索菲亚采用无甲醛添加的环保板材—康纯板，为住院儿童打造绿色健康的空间，同时结合空间规划和量身定制的优势，在空间较小的儿童游戏区实现了多功能设计，按照小朋友的身高比例来设计尺寸。索菲亚的安装团队更是高效完成了现场安装，在不影响病房正常运营和孩子休息的情况下完成了游戏室的改造项目。**与儿童乐益会合作，关怀儿童等弱小人群是索菲亚践行“创新 · 分享”企业核心价值观的一种全新尝试**。

在2020年，索菲亚成为了深圳市妇幼保健院病产房柜体类产品服务商，旨在为孕产妇与婴幼儿提供更环保舒适的医疗环境。医院人流量大、人群特殊，选材更为谨慎。而基材无醛添加康纯板成为了此次深圳市妇幼保健院项目主要选用的板材。在本次项目中，索菲亚为多间产科产房和护士工作室提供了近百套康纯板柜类产品。

05 / 勇于承担社会责任，抗击疫情，义不容辞

2020年1月26日公司向黄冈慈善总会捐赠100万元款项，用于黄冈抗击疫情。随着疫情越来越严重，医疗物资比捐款更急需，在大量企业春节休工期，医疗物资严重匮乏时，行动小组快速反应，最终在2020年1月28日与爱德基金合作，捐助100万，用于购买驰援湖北医疗急需物资，第一批物资在各种困难之下于2020年1月31日深夜抵达黄冈。

2020年1月31日深夜搭建筹款渠道，于2020年2月1日开始呼吁公司高管、内部员工、经销商及其员工以及主要合作伙伴进行捐款，30小时共10558人加入这次献爱心行动，共募集善1,292,085.44元，展示了索菲亚人面对疫情的担当。

从2020年1月31日23：00第一批物资抵达黄冈，连夜发往黄冈地区的7家医疗机构，到最后一批物资在2020年3月10日抵达黄冈，历经一个多月，我们成功将1,200桶消毒液，1,966个防护面罩，106套呼吸器及100个呼吸器头罩，1,600套防护服，驰援了湖北武汉、黄冈、黄石、鄂州、宜昌、孝感、襄阳共七个城市疫情区超过30多个医疗单位及急需物资的机构。

同时，公司积极采取措施维持零售渠道经营体系的稳定，包括但不限于对身处疫情区域的优质经销商实施3亿元赊销信用额度专项援助、折扣让利等。疫情期间，整个经销商网络保持稳定，现金流状况良好。

我们深知，企业社会责任的工作任重道远，除了捐款捐物，从更多维度去关怀有需要的人，与他们携手共创美好生活，是一种更为持久、更有渗透力的善举。这也是索菲亚致力于成为值得信赖的大家居企业的坚定实践。

7 党建工作

Party Construction Work

公司在2014年11月建立了党支部，随着党员人数的增长于2019年成立了党总支并下设两个分支部，截至2020年12月支部党员共81人。至今公司及下属子公司已组建相应独立党支部。

公司党支部定期举办民主生活会，三会一课等组织生活，邀请增城讲师团讲师为党员讲党课。不定期举办党员观影、参观学习等活动，与珠江钢琴集团举办红棉共建活动，资料共享，共同组织党建活动。并设立了公众号和党建休闲长廊用于党建宣传教育。党支部积极发挥党员的先锋模范作用，要求党员亮身份设立示范岗。同时要求党员作表率，积极为身边群众办实事好事件，组织在职党员前往附近社区参加志愿清洁等公益活动。疫情防控期间组建党员抗疫小组，积极协助测温等工作。

公司治理状况

Corporate Governance

8

01 / 加强公司内控管理、完善公司制度

根据《公司法》、《证券法》以及《上市公司治理准则》等法律法规及规范性文件要求，公司已经制定了**《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》等三会制度，以及《信息披露管理制度》、《投资者关系管理制度》、《重大信息内部报告制度》、《内幕信息知情人登记制度》**等信息管理及投资者关系管理制度。报告期内，根据监管部门的最新要求和公司实际情况的变化，公司修订了公司《章程》。

公司制定了《股东大会议事规则》并切实执行，严格按照《上市公司股东大会规则》和《公司章程》的规定和要求，保护全体股东特别是中小股东的合法权益。公司严格按照中国证监会有关要求召集、召开股东大会，并聘请律师出席见证。报告期内公司召开股东大会3次，每次股东大会均提供网络投票方式，并按中国证监会和深圳证券交易所的有关规定对中小投资者的表决单独计票，以最大限度的提高中小投资者参与公司决策的程度，维护中小投资者的利益。

在未来，公司将严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》和中国证监会、深圳证券交易所等法律法规以及公司《章程》规范运作，落实各项内控制度的实施，以进一步规范公司运作，提高公司治理水平。

02 / 提高信息披露透明度，做好投资者关系管理

公司严格按照深圳证券交易所信息披露指引等规定，履行信息披露责任，确保信息披露内容的真实、准确、完整，不存在任何虚假记载和误导性陈述。公司指定信息披露媒体为《证券时报》、《中国证券报》、《证券日报》、《上海证券报》和巨潮资讯网(www.cninfo.com.cn)，信息披露内容包括定期报告及其他临时性公告，基本涵盖了公司所有的重大事项，使投资者能够迅速了解到公司发展状况，保障了广大投资者的知情权。公司按时召开年度网上业绩说明会，同时设置投资者热线和邮箱，由专人负责解答投资者咨询，通过各种方式加强与中小投资者之间的沟通。报告期内，公司通过组织多场线下调研活动，积极参加广东上市公司投资者关系管理月活动，努力构建互信和谐的投资者关系。

03 / 科学合理的分红政策，积极回报投资者

为完善和健全公司科学、持续、稳定的分红决策和监督机制，积极回报投资者，引导投资者树立长期投资和价值投资的理念，公司制订了**《未来三年股东回报规划（2012年-2014年）》**，并在随后**每三年提交股东大会审议并更新《未来三年股东回报规划》**。

公司股利分配采取现金或股票两种形式。公司努力实施积极的利润分配政策，特别是现金分红的政策，保证利润分配政策的连续性和稳定性。公司确定采取现金分红方式分配利润的，每年以现金方式分配的利润不少于当年实现的可分配利润的20%。

自2011年4月公司上市以来，公司一直践行稳定的现金分红政策，积极回报投资者。

公司一直积极落实现金分红承诺

2011年度至2019年度

公司累计向全体股东派发现金分红（含股份回购）

合计 **25.60** 亿元

展望未来

A Glimpse into the Future

2020年，公司在股东和债权人权益保护、职工权益保护、供应商、客户和消费者权益保护、环境保护与社会公益事业等方面积极履行社会责任，取得了值得肯定的成绩。2021年，公司将一如既往地做好经营管理工作，推动企业创新发展，支持社会公益事业，把履行企业社会责任与企业发展紧密结合起来，为股东、为社会创造更多的价值和回报。