

股票代码:300729

LOCTEK 乐歌

2023 | 年度

环境、社会及治理(ESG)报告



乐歌人体工学科技股份有限公司

☎ 联系电话: 0574-55007473

🌐 公司官网: [www.loctek.com](http://www.loctek.com)

📍 公司地址: 宁波市鄞州区首南街道学士路536号金东大厦15-19层

# 目录

# CONTENTS

<b>报告前言</b>	
关于本报告	01
<b>董事长致辞</b>	03

<b>01</b>	<b>报告综述</b>
走进乐歌股份	07
专题一：打造智能家居、健康办公新方式	17
专题二：公共海外仓，助力中国品牌出海	21
ESG治理	24

<b>02</b>	<b>完善公司治理， 坚守合规经营底线</b>
公司治理	31
内部控制	33
投资者关系管理	35
商业道德与反腐败	37
信息安全管理	39

<b>03</b>	<b>绿色低碳发展， 扎实推进节能减排</b>
完善环境管理	43
降低资源消耗	45
强化排放物管治	49
践行绿色运营	52
应对气候变化	55

<b>04</b>	<b>坚持创新驱动， 强化技术创新能力</b>
研发体系建设	61
产品技术创新	63
知识产权保护	65

<b>05</b>	<b>全面质量管理， 打造卓越领先品质</b>
质量保障	69
优质服务	73
可持续供应链	76

<b>06</b>	<b>筑牢安全屏障， 保障员工职业健康</b>
安全生产	81
职业健康	83

<b>07</b>	<b>维护员工权益， 促进员工共同发展</b>
维护员工权益	87
员工薪酬与福利	90
优化民主管理	92
关爱员工生活	93
促进员工发展	98

<b>08</b>	<b>坚持商业向善， 主动承担社会责任</b>
公益慈善	103
一带一路	107
促进中西部产业发展	108

<b>附录</b>	
企业奖项	109
指标索引	111
反馈意见表	113





## 报告前言

### 报告说明

本报告是乐歌人体工学科技股份有限公司向社会公开发布的第二份环境、社会及管治报告（公司分别于2020年、2021年发布社会责任报告），旨在将可持续发展理念融入公司治理，并向利益相关方全面呈现公司在ESG方面的实践信息和相关绩效，回应期望，凝聚共识，未来更好地履行社会责任。



### 时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为2023年1月1日至2023年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

### 报告范围

本报告以“乐歌人体工学科技股份有限公司”为主体，包括下属分子公司，除特别说明外，本报告范围与本公司年报范围保持一致。

### 数据说明

本报告所使用的经营数据来源于经过审计的公司年报，其他数据和案例来自本公司和附属公司的内部文件、统计报告及相关履责情况的汇总和统计。

### 编制依据

- 深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第2号——创业板上市公司规范运作》
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS—ESG 5.0）》
- 全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告标准（GRI Standards）》（2021年版）
- 联合国可持续发展目标（SDGs）
- 可持续发展会计准则委员会基金会SASB准则

### 资料来源

本报告引用的全部信息数据均来自乐歌股份正式文件、统计报告及财务报告，经过公司统计、汇总与审核的各职能部门、各经营单位的内部数据及公开信息。同时，本报告涉及的货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。财务数据等信息如与年报有出入，以年报为准。

### 报告获取

为了践行低碳环保和可持续发展的理念，本报告可以在公司网站（<https://www.loctek.com/>）、巨潮资讯网（<https://www.cninfo.com.cn/>）在线阅读或下载报告电子版，如果您还想了解本报告以外的公司其他信息，可查阅公司年度财务报告或浏览公司网站。

### 意见反馈

我们十分重视各利益相关方和公众对本报告的看法，若您对本报告有任何意见或建议，欢迎通过以下方式联系我们：

联系地址：宁波市鄞州区首南街道学士路536号金东大厦19层

电话：0574-55007473

传真：0574-88080232

电子邮箱：law@loctek.com

## 董事长致辞

2023年，全球主要经济体普遍面临通胀压力，消费分层明显，叠加地缘政治冲突，使经济复苏充满不确定性。在国内外严峻形势的重重挑战下，公司保持定力，坚守初心，始终围绕客户需求，脚踏实地，仰望星空，朝着高质量、可持续发展的目标坚定前行。

### 夯实法人治理基础，合规方能行稳致远。

合规经营是企业发展的底线，公司持续完善上市公司法人治理架构，提高风险意识，加强内部控制，以数字化赋能企业高效合规，筑牢廉洁防线。确保信息披露真实、准确、完整、及时，恪守商业道德，保护客户隐私安全，以现代化、高效率、高透明度的治理体系为公司的高质量发展保驾护航。

### 聚焦主业稳增长，长期积极回报股东。

一直以来，公司致力于为股东创造长期、稳定、增长的回报，而稳健发展，持续盈利是公司回报股东的必要前提。公司深耕人体工学大健康领域，抓住近年来海外欧美电商渗透率不断提升，以及中国跨境电商蓬勃发展的行业趋势，实现智能家居与海外仓业务融合发展。近三年，营收复合增长超过25%，净利润复合增长超过40%，累计分红2.53亿元，占近三年平均净利润的比例为73.15%。2023年，公司制定并披露《未来三年股东回报规划（2024年度-2026年度）》，充分体现分红政策的持续性、稳定性和可预期性。

**促进员工发展，凝聚团队力量。**人才是企业发展的核心资源，也是企业重要的竞争力。我们崇尚“拼搏创新”的核心价值观，也高度重视员工的获得感、幸福感。公司提供行业内富有竞争力的薪酬，持续开展股权期权激励，畅通晋升通道，中高层中有相当高比例的80后、90后，围绕员工的衣食住行娱，构建了全面、规范的福利保障体系，让员工切实感受到“来乐歌有发展，来乐歌能发财”。

### 践行绿色低碳发展，做环境保护的贡献者。

乐歌坚持“绿色低碳、节能优先、效率为本、全员参与”的环保理念，打造“屋顶发电、废水养鱼、鸟语花香、瓜果飘香”的生态工厂，并积极开展节能减排，通过技术和设备升级、改进工艺和流程、加强数字化建设等方式，降低能源消耗，提高能源利用效率，被评为“国家绿色工厂”、“浙江省节水型企业”等。从提高绿色产品占比，使用更多可再生能源，再到绿色办公，基本实现无纸化办公，公司绿色低碳的理念贯穿企业运营方方面面，也是全员主动践行的重要行为准则。

**用心回馈社会，承担企业社会责任。**乐歌将慈善公益融入企业发展战略，在健康理念宣导、教育公益、乡村振兴等领域积极创造社会价值，利用自身资源和品牌优势，赋能行业发展，公共海外仓服务超过600家外贸企业，助力中国品牌出海。“乐歌项董说”抖音号，持续不断分享商业洞察、管理案例等，为跨境电商参与者、创业者提供更多经验参考。乐歌努力成为时代的建设者，积极推动区域和地方经济发展。

新征程、新思路，新作为。乐歌积极参与行业交流，携手推动行业稳健发展；坚守“客户第一、用户第一”，持续为客户创造价值，以高品质产品和服务满足客户需求。在时代的浪潮中，扎稳步子踏实奋进，全力聚焦高质量发展大局，将ESG理念融入长期发展战略和管理体系中，用实干共谱可持续发展主旋律，用奋斗绘就高质量发展新篇章。

乐歌股份创始人、董事长  
项乐宏





# 01

## 报告综述

---





## »» 走进乐歌股份

### I 公司简介

乐歌人体工学科技股份有限公司（以下简称乐歌股份）成立于2002年，总部位于浙江宁波。经过多年发展，公司已实现智能家居和公共海外仓业务双轮驱动、协同发展，是国内跨境电商行业的创新型、平台型知名标杆企业。公司在全球拥有3000余名员工，在宁波、广西、越南等设立了制造基地，实现全球化生产、营销和运营。

2017年12月1日，乐歌股份在深交所创业板挂牌上市（证券代码300729），是大健康人体工学行业首家A股上市公司，也是通过IPO形式上市的跨境电商第一股。

公司深耕人体工学大健康领域，围绕智能升降核心技术，构建智慧办公场景和智能家居场景下的各类创新应用。公司主营产品包括升降桌、人体工学椅、升降台、功能沙发、智能电动床等，产品畅销75个国家和地区。

截至2023年底，公司已在全球部署12个公共海外仓，全部为自营，总仓储面积28.96万平方米，为外贸企业提供头程海运、一件代发、FBA转运、海外仓储、售后托管、出口代理、供应链金融服务、独立站分销等全流程一站式跨境物流创新服务，已累计服务超600家企业，助力中国品牌出海。

乐歌一直牢记企业社会责任，坚持合法经营，诚信经营，依法纳税。多年来，秉承饮水思源、造福桑梓的慈善理念，为慈善事业添砖加瓦。从2006年起，乐歌在宁波大学、宁波诺丁汉大学等学校设立奖学金，累计惠及师生2,000余人。2022年，乐歌乐善慈善基金增资到4,000万元，在助学、助困、助老、助残等方面贡献乐歌力量！

乐歌倡导“快乐歌唱、快乐生活、快乐创造”的企业精神，积极践行共同富裕理念，让员工共享企业发展的成果。



LEANGS®  
— 乐歌海外仓 —

## 发展历程





### 2023年度大事记

**1月** >>

- 乐歌海外仓华南办事处开业。



**2月** >>

- 董事长抖音个人IP账号“乐歌项董说”粉丝量突破100万，分享创业故事和商业洞察，目前粉丝量已超220万；
- 乐歌人体工学科技股份有限公司第三次捧起“大力鼎”。



**3月** >>

- 乐歌海外仓与潜海汇联手举办“2023跨境电商供应链赋能品牌出海高峰论坛”。



**4月** >>

- 公司首艘1800TEU集装箱船舶在黄海造船有限公司顺利交付。



**5月** >>

- 乐歌总冠名的宁波跨境电商博览会吸引6万余人次参观；
- 公司产品斩获“2022美国IDA国际设计大奖”4项大奖和“2023SIT家具设计奖”3项大奖。



**6月** >>

- 乐歌成功举办2023跨境电商高峰论坛暨投资者开放日活动；
- 乐歌独家冠名央视《中国脊梁》栏目。



**8月** >>

- 乐歌海外仓休斯顿15万平方英尺新仓投入运营；
- 乐歌股份2023年第一次职工代表大会顺利召开；
- 乐仓英国仓获得2023年浙江省省级公共海外仓荣誉。



**9月** >>

- 乐歌股份总部大楼顺利封顶；
- 公司产品荣获2023 MUSE Design Awards铂金奖（最高奖项）；
- 公司荣获2023年浙江省成长性最快百强企业、浙江省AAA级“守合同重信用”企业称号。



**11月** >>

- 中央广播电视总台经济之声《交易实况》走进乐歌股份；
- 公司荣获“全国供应链创新与应用示范企业”称号。



**12月** >>

- 公司荣获浙江本土民营跨国公司领航企业；
- 乐歌股份2023供应商大会圆满召开；
- 公司完成“国家高新技术企业”复评。





2023年度亮点奖项

国家级绿色供应链管理企业

颁发机构：工业和信息化部

绿色供应链管理企业是绿色制造体系里的重要一环，将环境保护和资源节约的理念贯穿于企业从产品设计到原材料采购、生产、运输、储存、销售、使用和报废处理的全过程...



工业和信息化部办公厅关于公布2022年度绿色制造名单的通知

工信部公告(2023) 64号

各省、自治区、直辖市工业和信息化主管部门，新疆生产建设兵团工业和信息化管理部门。

为贯彻落实《“十四五”绿色低碳循环发展行动方案》和《工业和信息化部办公厅关于公布2022年度绿色制造名单的通知》...

一、2022年度绿色制造名单中，绿色工厂174家，绿色设计产品467个，绿色工业园区47家，绿色供应链企业112家(见附件1-4)。

二、按照2022年度动态管理要求，经各地工业和信息化主管部门核实确认，我部将前六和绿色制造名单中的41家绿色工厂、72个绿色设计产品、3家绿色工业园区、1家绿色供应链管理企业移出绿色制造名单...

三、各地工业和信息化主管部门要加强跟踪列入绿色制造名单企业的绿色供应链管理情况，充分发挥示范引领作用，引导企业持续提升绿色制造水平，增强绿色供应链韧性和动态管理能力...

- 附件：
1. 绿色工厂名单.xlsx
2. 绿色设计产品名单.xlsx
3. 绿色工业园区名单.xlsx
4. 绿色供应链管理企业名单.xlsx
5. 绿色供应链企业名单.xlsx

工业和信息化部办公厅 2023年12月11日

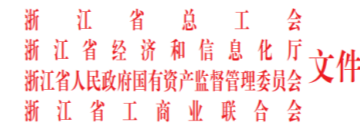
绿色供应链管理企业名单

Table with 3 columns: Rank, Province, Company Name. Includes entries like 常州旭派科技印业有限公司, 天合光能股份有限公司, etc.

浙江省第二批“幸福共同体领头雁企业”

颁发机构：浙江省总工会、浙江省经信厅、浙江省国资委、浙江省工商业联合会

2023年12月，公司获评浙江省第二批“幸福共同体领头雁企业”。多年来，公司积极开展思想连心、建功聚心、技能提薪、服务暖心等工作...



浙总工发(2023) 123号

关于公布第二批“幸福共同体领头雁企业”名单的通知

各市委总工会、经信局、国资委、工商联、省有关产业工会：

根据省总工会、省经信厅、省国资委、省工商联等四家单位工作部署，各地和有关产业开展了第二批“幸福共同体领头雁企业”申报工作...

希望被选树的企业认真学习贯彻落实习近平总书记关于产业工人队伍建设改革的重要指示精神...

- 1 -

附件

第二批“幸福共同体领头雁企业”名单

Table with 2 columns: City (Industry), Company Name. Lists various companies like 万事利集团有限公司, 浙江华铁应急设备科技股份有限公司, etc.

Table with 2 columns: City, Company Name. Lists companies like 三态(中国)健康产业有限公司, 宁波神光集团有限公司, etc.

- 3 -

- 5 -

FlexiSpot荣登2023凯度BrandZ中国全球化品牌50强榜单

颁发机构：谷歌Google&凯度Kantar

Google KANTAR BRANDZ



2023年6月，公司海外品牌FlexiSpot自2022年首登该榜单后再度荣登BrandZ中国全球化品牌50强，排名上升7名位列第42名...

浙江省商业秘密保护示范点

颁发机构：浙江省市场监督管理局

浙江省市场监督管理局文件

浙市监竞争(2023) 11号

2023年12月，公司成功入选浙江省商业秘密保护示范点名单，商业秘密保护更加标准化、规范化。

浙江省市场监督管理局关于组织开展商业秘密保护基地建设验收工作的通知

各市、县(市、区)市场监督管理局：

根据《浙江省商业秘密保护基地建设指南(试行)》(浙市监竞争(2021) 6号)和省局2023年“50200”重点工作任务要求...

- 一、验收对象：2023年申报省级商业秘密保护基地建设单位(须为市级商业秘密保护基地)。
二、验收程序：验收工作分三个阶段进行。

- 1 -

Table with 2 columns: No., Company Name. Lists various companies like 中国银行股份有限公司, 宁波银行股份有限公司, etc.

宁波(27)

## 企业文化

- 企业愿景**  
用科技和创新，成为社会需要的时代企业
- 企业使命**  
用户满意 客户满意
- 核心价值观**  
拼搏 创新
- 企业精神**  
快乐歌唱 快乐生活 快乐创造



## 关键绩效

### 经济绩效

指标名称	单位	2023年
营业收入	亿元	39.02
资产总额	亿元	67.98
利润总额	亿元	7.96
归母净利润	亿元	6.34

### 治理绩效

指标名称	单位	2023年
股东大会召开次数	次	2
董事会召开次数	次	13
监事会召开次数	次	11

### 环境绩效

指标名称	单位	2023年
环保投入	万元	101.15
能源消耗总量	吨标准煤	3,827.09
每百万营收能源消耗总量	吨标准煤/每百万营收	0.98
直接能源消耗总量	吨标准煤	1,977.32
间接能源消耗总量	吨标准煤	1,849.77
温室气体排放总量（范围1和范围2）	吨二氧化碳当量	11,930.75
每百万营收温室气体排放总量（范围1和范围2）	吨二氧化碳当量/每百万营收	3.06
直接（范围1）温室气体排放	吨二氧化碳当量	3,347.19
间接（范围2）温室气体排放	吨二氧化碳当量	8,583.55

### 社会绩效

指标名称	单位	2023年
研发投入	万元	16,061.02
研发投入占营业收入比例	%	4.12
员工总数	人	3,078
纳税总额	万元	17,826.58
公益总投入	万元	341.86

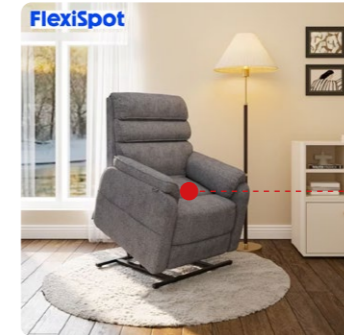
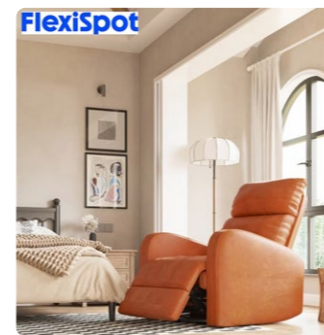
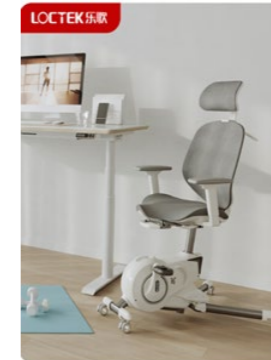
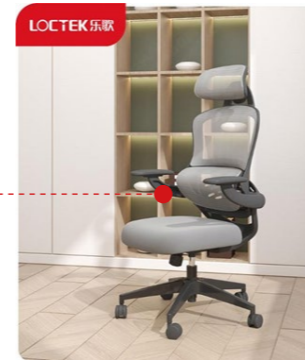


# 专题一

## 打造智能家居、健康办公新方式

### 健康智能，引领新家居生活

乐歌基于线性驱动技术，以人体工学“健康、舒适、安全、高效”为理念，创新研发智能家居和智慧办公产品，为提升国民健康水平和生活质量贡献力量。公司基于“轻健身+轻环保”理念，以科技创新为核心，注重产品的智能化和人体工学设计，推出升降桌、人体工学椅、升降台、功能沙发等智能家居、健康办公产品，通过公司产品的单独或组合应用，可有效改变人们传统的生活和办公习惯，有效缓解解决久坐人群普遍存在的颈椎病、腰椎病、心脑血管疾病以及久坐引起的腰腹赘肉、肠胃不适等亚健康问题，提升生活舒适度及工作效率。





## 绿色创新，开启环保产品新时代

乐歌股份致力于构建绿色全生命周期的产品体系，形成涵盖绿色采购、绿色设计、绿色研发、绿色制造以及绿色消费等环节的完整价值链。公司积极响应国家环保政策，严格按照《GB/T 24256-2009 产品生态设计通则》要求，采用数字化、低碳化、轻量化、循环化、模块化、集成化、设计制造一体化等方面绿色设计关键技术，开发高性能、高质量的绿色低碳环保产品。此外，公司以提供产品层面的低碳化解决方案为目标，聘请第三方公司对部分升降桌进行全生命周期碳足迹核查，深入分析了产品生产、使用和废弃阶段对气候变化、能源、水资源、非生物资源等方面的影响。

为提高产品全生命周期的可再生利用性，在产品设计阶段，公司深入开展产品拆解分析，并进行专门的产品可回收再生评估，公司确认产品的回收率可达到100%。在产品生产阶段，公司主要使用瓦楞纸箱、纸卡、护角、塑料袋等实行平板包装模式，通过可拆卸设计，实现产品包装的循环化和模块化，公司的总体包装可回收率平均达到了98.4%。

公司践行环境可持续发展理念，在原材料的使用上，大力推崇竹制品作为木材的替代方案。竹子作为一种可再生木材，不仅具备卓越的环保特性，还拥有强大的固碳能力，其释放的氧气量相较于其他树木高出35%。从2020年起，公司开始充分利用当地丰富的毛竹资源，成功打造一系列竹制产品，如竹制家居桌、竹制学习桌等，并通过多种营销手段大力推广竹制系列产品，从供应链源头提高再生资源的采购比例，减少对自然资源的依赖，有效降低对环境的影响。2023年，乐歌因为使用竹桌板，减少了超过**5,000**立方米木材的砍伐。

### 关键绩效

2023 年公司生产绿色产品 **246.33** 万件，对竹制品的总采购额超过 **460** 万元，公司绿色产品在产品结构中比重、销量及销售额占比均为 **100%**。





专题二

公共海外仓，助力中国品牌出海



乐仓助力产业共生共荣

跨境电商作为电子商务的一种新业态新模式，近年来发展较为迅速，中国跨境电商已经成为全球贸易的新势力。从发展模式看，跨境电商零售模式快速发展，中间环节不断缩减，盈利能力持续提升。而海外仓作为跨境电商发展的重要组成部分，是新型外贸基础设施，与跨境电商存在着密切的关系，两者相互促进、共同发展。

公司自2013年在美国设立首个海外仓，于2020年基于自身跨境电商业务衍生推出跨境电商公共海外仓创新服务综合体项目并大力推进，截至报告期末，公司在全球部署**12**个海外仓，全部为自营，仓储面积**28.96**万平方米，可提供从工厂端到最后一公里派送的端到端一站式跨境物流服务。经过近年来的快速发展，“乐歌海外仓”已深受客户认可和信赖，已累计服务超过600家外贸企业，未来将服务更多企业品牌出海，助力新质生产力发展。



美国加州佩里斯仓12万平方米

乐歌海外仓致力于为中大件产品跨境卖家提供公共海外仓创新综合服务，包括头程海运、一件代发、FBA转运、海外仓储、售后托管、出口代理、供应链金融服务等一站式跨境物流服务。截至报告期末，公司已拥有14年跨境电商及12年海外仓运营经验，拥有超过100人的IT团队优化系统和流程，同时配备了英语售后客服团队和美国本土团队，可实现99%单日处理订单、99.9%库存和发货准确率。报告期内，公司将近500万个包裹安全送到消费者手中。

乐仓荣誉

2023年省级公共海外仓	2022年省级海外仓	2021年省级海外仓	中国贸促会业态创新示范案例
亚马逊官方推荐SPN服务商	eBay官方认证对接仓	Wayfair合作服务商	PingPong认证服务商
晓生排行榜中国TOP10海外仓	蝉联十大人气海外仓	2022跨境电商行业物流服务之星	2023中国(山东)跨境电商交易博览会“跨境电商优质品牌”
中国仓储与配送协会副会长单位	宁波市跨境电子商务协会副会长单位	宁波市家居产业协会第七届理事单位	山东省跨境电子商务协会常务理事单位





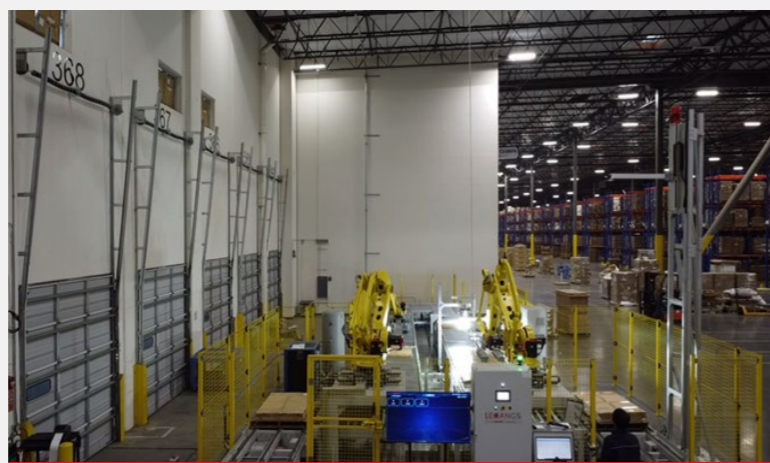
### 不断完善跨境物流体系建设

乐歌海外仓专注于中大件商品的全流程物流供应链管理，通过“仓+网”建设赋能行业，采用“小仓并大仓”策略，持续优化海外仓布局。乐歌海外仓积极整合美国本土物流网络资源，建立美东宾夕法尼亚州/新泽西州和美西洛杉矶/旧金山的卡车车队，实现港口拖柜的运输网络支持，为客户提供货柜到港后的“清关 - 拖柜 - 仓储 - 配送”完整解决方案，形成国内拼货、目的国内陆运输、仓储、多地发货、收货、退货服务及英语客服托管等核心竞争力，进一步满足市场的多元化需求。

### 提高海外仓自动化、信息化

乐歌海外仓积极探索解决中大件商品物流自动化的难点痛点问题。为了提升物流处理效率和准确性，乐歌特别组建一支由教授和博士领衔的自动化研发团队，积极整合外部设备供应商的资源，开发适合中大件商品的物流自动化解决方案。目前，乐歌已落地实施了大件“货到人”拣选机器人、中大件自动拆码托贴标流水线、可移动式DWS和核心仓的数字孪生等项目，可自动完成货物的搬运、分拣等任务，提升库内物流的智能化和自动化水平，减少人工干预，提高工作效率。

乐歌海外仓持续深化物流信息化建设，助力海外仓运营服务能力的进一步提升。自主研发海外仓信息系统，在原有的OMS和WMS系统基础上自研TMS系统，实现可视化物流、尾端配送最优化对接和卡派业务对接，显著提高物流运作的透明度和效率。此外，为支持财务自动结算，乐歌推出BMS系统，使系统具有更强的高可用性、高并发性，系统架构也更加健壮，为未来提供更多客户服务和处理更多订单流量打下坚实基础。

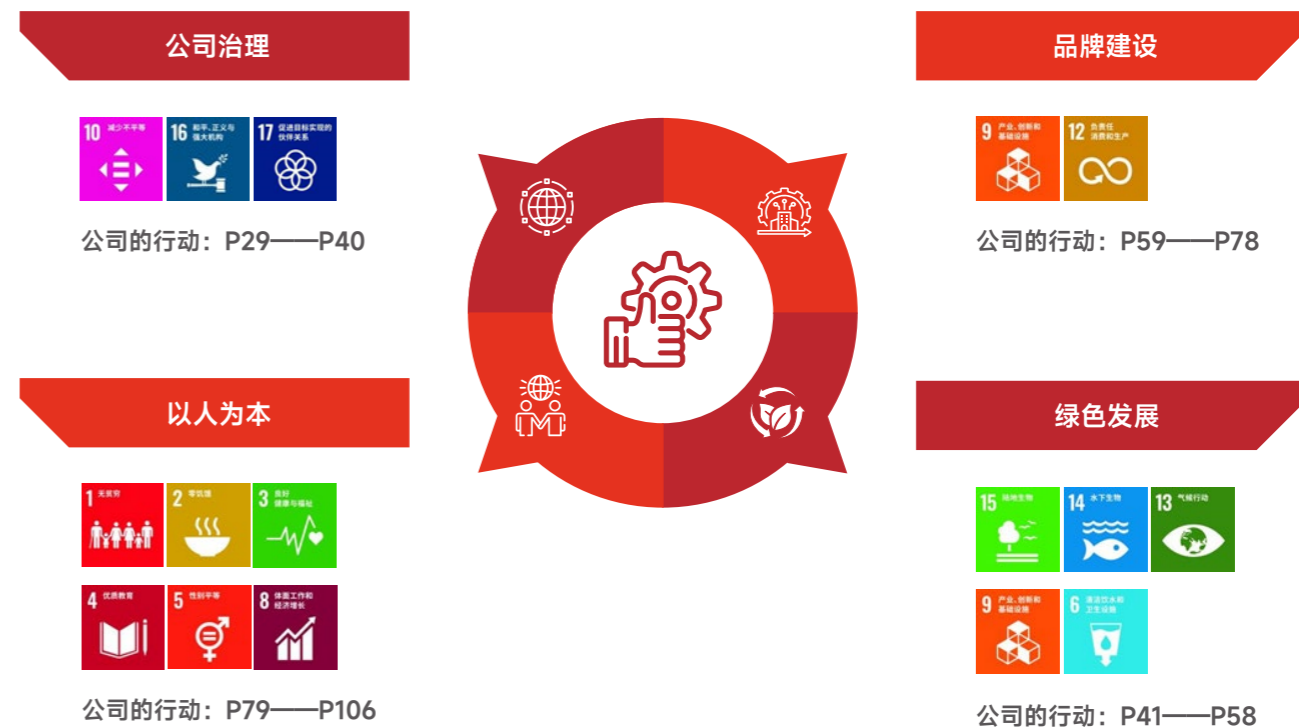


中大件自动拆码托贴标流水线

## ESG治理

### ESG理念

公司高度重视长期可持续发展，积极响应“健康中国2030”国家战略，将“环境保护与社会责任”为核心的“环境、社会和管治（ESG）体系”融入企业发展战略中。公司不断完善ESG策略体系，确立公司整体的ESG管理理念，并为公司的各个层面制定了具体的ESG发展目标，确保公司的发展与联合国2030可持续发展目标（SDGs）紧密相连。同时，公司也在不断优化自身的ESG管理体系，力求在减少对环境的影响的同时，加强高质量产品的研发、保障员工权益和培养优秀人才，为社会的和谐发展做出贡献。



### ESG组织与架构

为推进并落实ESG工作，公司建立三级管理体系，包括决策层、管理层和执行层。三级管理架构将对公司ESG相关事项，进行深入的研究分析和评估。在此基础上，公司将制定并严格落实ESG战略、政策、风险管理、目标设定、规划制定和绩效评估等工作，实现ESG的流程化管理，推动公司可持续发展。





## 利益相关方沟通

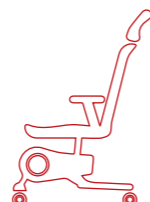
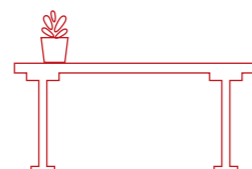
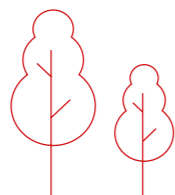
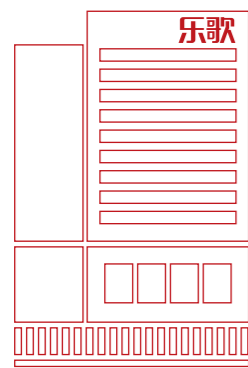
乐歌股份将利益相关方的认同作为公司开展业务、持续经营的重要前提，通过建立常态化沟通合作机制，不断拓宽与利益相关方沟通的渠道，及时了解、积极回应利益相关方期望与诉求，并将其融入战略和运营管理中，最大化地为利益相关方创造经济、环境和社会综合价值，实现与利益相关方共同发展。



利益相关方	期待与诉求	作出回应
 <b>投资者</b>	投资回报 稳健经营 沟通渠道 管控风险	利润分配 加强风险管理 股东大会定期报告 业绩说明会 日常投资者交流
 <b>政府及监管机构</b>	响应国家政策 守法合规 依法纳税 产业发展	遵纪守法 诚信经营 足额纳税 提供就业机会 参与标准制定
 <b>客户</b>	提供优质的产品和服务 多样化的客户沟通渠道 保障客户权益 提升客户满意度	保证产品质量 客户满意度调查 加强客户信息保护 完善产品售后服务
 <b>员工</b>	权益保障 薪酬与福利 职业发展 培训教育 职业健康 关爱互动	员工代表大会 健全晋升机制 员工股权激励 员工满意度调查 完善培训机制 职业健康体检 组织各类员工活动 设立员工关爱互助金
 <b>供应商及合作伙伴</b>	公平采购 商业道德 合作共赢 供应链可持续发展	健全供应商管理体系 合同履行 供应商大会 制定供应商行为准则 公开透明的商业原则与流程 现场调研与走访
 <b>环境</b>	环境保护 应对气候变化 资源使用 排放物管理 业务连续性	节能减排 三废管理 绿色办公
 <b>社区及公众</b>	公益慈善 志愿服务 社区发展	积极参与公益事业 “一带一路”建设 推行健康理念 支持社区发展

## 实质性议题分析

乐歌股份基于利益相关方期望、经营范围及可持续发展情况，参考同行优秀企业的可持续发展议题，结合资本市场关注点，公司对ESG实质性议题进行了识别、梳理和重要性评估，根据议题重要性程度从“对公司的重要性”及“对利益相关方的重要性”两个维度形成实质性议题矩阵。





# 02

## 完善公司治理， 坚守合规经营底线

### 公司的理念：

乐歌股份着眼于企业持续健康发展，持续优化公司治理结构，不断提高风险防控能力，坚守依法合规运营底线，保护投资者权益，恪守商业道德，严守信息安全保护防线，保护客户隐私安全，筑牢公司可持续发展根基。

### 公司的行动：

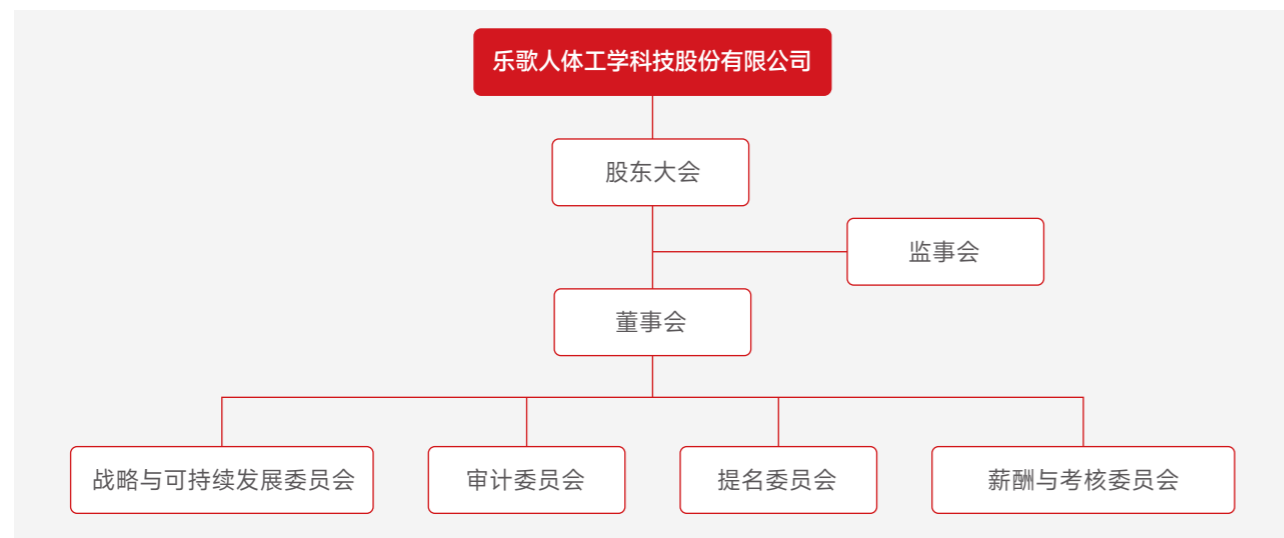
- 公司治理
- 内部控制
- 投资者关系管理
- 商业道德与反腐败
- 信息安全管理

### SDGs：



## 公司治理

乐歌股份严格执行《中华人民共和国公司法》（以下简称《公司法》）《中华人民共和国证券法》（以下简称《证券法》）《上市公司治理准则》《上市公司章程指引》等法律法规的要求，深化公司治理，规范公司运作，完善法人治理结构，结合公司实际情况建立了股东大会、董事会、监事会和公司管理层组成的治理机构及运作机制，形成了决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范、相互协调的公司治理体系。公司董事会通过完善的制度、工作机制等促进董事会成员勤勉尽责，维护公司及全体股东，特别是中小股东等利益相关方的利益。



### 关键绩效

报告期内  
公司共召开股东大会

**2**次

审议共通过了

**29**项议案

## 股东大会

股东大会是公司的最高权力机构。报告期内，董事会严格按照《公司章程》和《股东大会议事规则》等相关规定的要求召集、召开股东大会。股东大会的通知、召集、决议、表决方式及签署、信息披露均符合《公司法》《证券法》及中国证监会和深圳证券交易所的各项规定，公司充分保障股东依法行使权益，尊重中小股东权益，未发生损害中小股东权益的情况。

### 关键绩效

报告期内  
公司共召开董事会

**13**次

审议共通过了  
**59**项议案

独立董事占比

**33.33%**

女性董事占比

**44.44%**

## 董事会

董事会是公司的决策机构，对股东大会负责。董事会严格按照相关法律法规以及《董事会议事规则》《独立董事制度》的要求开展工作，各位董事以维护股东利益为立足点，认真负责地审议各项议案，勤勉、忠实地履行职责，确保公司长期稳健运营。

公司坚持董事会成员的多元化，董事会由9名董事组成，其中包含3名独立董事。公司在董事提名及董事选举过程中了解董事候选人的职业、学历、职称、工作经历及兼任情况等信息，选择来自不同背景及拥有多元视角的人士参与公司治理决策，强化公司的治理水平、适应性和创新能力。

### 关键绩效

报告期内  
公司共召开监事会会议

**11**次

审议议案

**49**项

## 监事会

监事会是公司的监督机构。公司监事会由3名监事组成，其中职工监事1名，女性监事2名，占比66.7%。监事会均按照《公司章程》及《监事会议事规则》规定的程序召开，保证监事会规范运行，监事会对公司财务及董事、高管人员履行职责的合法、合规性进行有效监督，积极维护公司及股东利益。



### 董事会专门委员会

公司董事会下设战略与可持续发展委员会、审计委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会四个委员会，专门委员会就专业性事项进行研究，提出意见及建议，供董事会决策参考，各委员会成员依据相关委员会工作细则履行职责，充分保障董事会议事决策的专业和高效。



## 内部控制

### 内控体系

公司遵循《企业内部控制基本规范》和《中国内部审计准则》等相关法律法规，制定《内部审计实施程》《财务管理制度》等制度，规范经营、优化治理、有效管控风险，加强内部控制力度与效率，并明确权责落实。公司内控体系以“为公司保驾护航”为一个中心，围绕“内部控制+内部审计+法务合规”三个职能，通过“风险识别+内控优化+内部审计+在线审核+法务管理+反舞弊”为六个抓手，基本达成公司“合法合规运营+资产安全+财务信息真实可靠+经营效率效果”四大内控目标。

### 合规经营

公司加强合规管理，坚持合规经营，将合规要求、风险管理要素嵌入业务流程，实现合规风险内控要求与业务深度融合，达到风险管控与效率的高质量动态平衡。报告期内，公司合计开展内控内审项目127个，其中内控审计5个、内控合规专项64个、费用专项47个、离任审计3个、反舞弊8个。



### 强化合规领导

由董事会审计委员会和内审部门共同组成风险内控管理组织，负责对内部控制管理进行监督和评价，确保公司内控体系的完整合规、有效可行，助力实现公司运营目标。



### 开展内控核查

审计工作的开展聚焦内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等核心要素，涵盖方案制定、实施审计、报告编制及结果整改与跟踪，形成内控核查的完整闭环。



### 培育合规文化

公司强化境内外律所资源整合，为日常运营及新业务合规提供专业咨询与支持；开展普法培训，深入解析企业合规要求和业务内控流程，树立公司合规意识与文化。

### 风险管理

为了规范公司开展经营风险识别、评估与控制的各项具体工作，公司制定《经营风险识别、评估与控制程序》，由经营风险评估小组主导，宣贯公司全面风险管理基本要求，通过实施风险评估计划、实施风险评估、风险控制、跟踪审计与改进、汇总总体风险受控水平、更新经营风险清单等措施形成完整的风险管理程序，同时加强风险管理文化的宣传和风险管理专题培训的开展，全方位增强员工风险意识，助力公司高质量发展。报告期内，公司开展风险合规业务内控流程培训，进一步提升公司的风险管理能力和合规水平。

### 税务管理

公司遵循“自觉诚信、依法纳税”的原则，依据相关税务法律法规，结合公司实际情况，制定涵盖各税种的详细管理流程，并建立完善的税务工作机制，使税务工作贯穿于业务运营的全流程，从而确保公司在经营活动中始终遵循税法规定，实现合规经营和稳健发展。

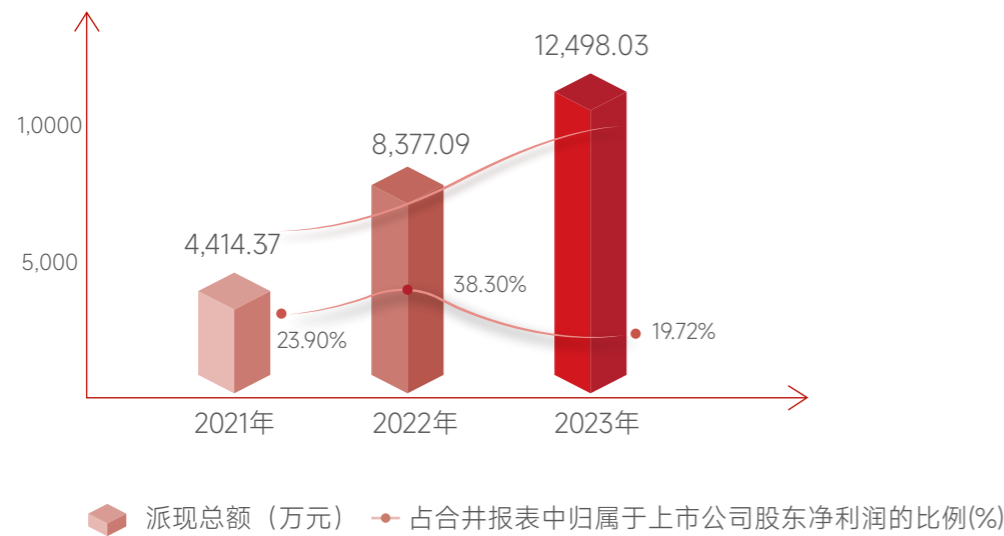
### 关键绩效

报告期内  
公司依法纳税金额  
**17,826.58** 万元

## 投资者关系管理

### 股东回报

公司自上市以来，始终坚持积极回报股东的理念，严格遵循《公司章程》中规定的利润分配政策。为进一步明确公司对新老股东的合理投资回报，提高利润分配决策的透明度和可操作性，公司自2019年起多次制定并发布《未来三年分红回报规划》。2023年6月，公司再次发布《未来三年分红回报规划（2024年度-2026年度）》，展现公司对投资者的真诚相待和共享共赢的承诺，让全体股东分享企业的成长收益和持续回报。



### 信息披露

公司严格遵守《上市公司治理准则》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等相关法律法规，制定《信息披露管理制度》，认真履行信息披露义务，确保信息的真实、准确、及时、公平和完整，使所有股东都能平等地获取信息，让投资者及时了解公司的发展动态。同时，公司制定《关联交易管理办法》规范对关联交易的审议及披露程序、定价原则等程序。通过有效地监督与管理，维护市场的公平性、透明度，保护投资者的合法权益。

关键绩效

报告期内，公司共对外披露 **5** 份定期报告，**207** 份临时报告，信息披露考评获评 **A** 级，不存在因信息披露违规受到监管机构谴责或处罚的情况。

### 投资者交流

公司重视与投资者交流，制定《投资者关系管理制度》等管理规定，构建多元化沟通模式与投资者保持高效沟通。综合运用投资者开放日、股东大会、现场路演、热线电话、电子邮箱等多种渠道积极与投资者进行沟通，积极回应投资者所关心的问题，保障投资者的知情权、表决权等各项合法权益，保持公司与投资者良好的信任关系。

6月19日，公司组织2023跨境电商高峰论坛暨投资者开放日活动，邀请跨境电商行业专家、学者、企业代表做主题演讲，超过150位投资者参会。公司董事长项乐宏、国泰君安证券研究所所长黄燕铭、国际仓储与物流联盟副秘书长周武秀、复旦大学教授李志远共同探讨跨境电商发展新趋势、展望前景。活动中，公司管理层与现场投资者和媒体进行了深入交流，回答了公司业务未来发展规划等投资者关注的内容。



关键绩效

报告期内 公司接待投资者调研	公司接听投资者电话	互动易回复	投资者问题回复率
<b>117</b> 次	<b>1,598</b> 次	<b>96</b> 次	<b>100%</b>



## 商业道德与反腐败

### 理念与制度

乐歌股份遵循腐败“零容忍”原则，严格遵守《联合国反腐败公约》《中华人民共和国反不正当竞争法》等公司业务所在司法管辖区有关反腐败的法律要求，依据透明国际组织的反腐败原则等相关规范，制定《员工反商业贿赂守则》《员工手册》等制度，明确要求所有单位或个人在交易中不得收受或索取贿赂，也不得通过任何方式给予对方财物。风控中心负责监管公司反贪腐、反贿赂等商业道德相关事务，一旦发现有人私下给予或收受回扣等行径，该行为将被视为违反商业道德的行贿或受贿行为，相关人员将依法受到相应处罚。报告期内，公司实现100%的廉洁条款签署率。

### 反腐意识培养

为促进公司内部商业道德合规意识的建设，营造合规环境，公司定期组织开展各式商业廉洁培训和廉洁意识建设活动，引导员工提高自身思想道德。报告期内，公司召开员工廉洁培训12次，共400余人。

## 新员工反舞弊培训

为提高对反舞弊的认识，公司在新员工培训中加入了反舞弊培训课程，由风控总监亲自授课，通过多个真实的腐败案例，深入浅出地讲解了舞弊的基本概念、产生原因以及预防措施，提高员工的廉洁意识，营造廉洁文化氛围。



新员工反舞弊宣导

### 举报人保护

公司积极鼓励员工和利益相关方对任何违反商业道德、法律法规以及舞弊行为进行举报，并为此设立了反腐警示牌、开通了举报电话和邮箱等多种便捷且保密的渠道，并充分告知利益相关方。同时，公司采取措施对举报人进行保护，举报人的个人信息及举报人提供的材料均严格保密，杜绝和打击报复检举人或相关证人的行为。一旦举报信息经查证属实，公司将依法移交司法部门处理，以坚决维护一个合规、廉洁、诚信的工作环境。

## 举报信息通道



### 举报邮箱:

haitao.wang@loctek.com  
lianjie@loctek.com



### 举报电话:

13685818299  
0574-56809494



### 廉洁乐歌微信号:

LGlianjie



### 举报信件的地址:

宁波市鄞州区首南街道金东大厦15楼风控中心

### 反垄断与公平竞争

乐歌股份高度重视反垄断合规工作，并始终坚持合规经营。公司根据《反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等法律法规，制定健全的反恶性竞争措施及方案，由公司法务部和专利团队负责执行。通过组织内部培训，公司向员工传达反垄断法律法规和企业反垄断合规政策的重要性，包括竞争政策、市场行为规范等知识；公司建立反垄断合规监控系统，通过检查广告宣传、价格政策等方面的合规情况，确保公司在市场竞争中遵守公平竞争原则；公司与相关组织和行业协会保持紧密沟通，共同关注反垄断法规的最新动态，分享实践经验，并参与行业自律工作，以促进整个行业的健康发展。报告期内，公司积极参与由宁波市市场监督管理局组织的宁波市平台企业反垄断合规辅导培训。



# 信息安全管理

## 信息安全体系

为了维护公司信息的安全，确保公司不因信息安全问题遭受损失，公司制定《信息安全事件管理制度》《网络风险管理政策》等制度，建立起从硬件、数据、系统、客户信息等全覆盖的信息安全管理体系，公司并设立信息安全管理小组，负责包括制定风险检查、制定规范和核查执行情况，发现问题及时整改等工作确保公司不因信息安全问题遭受损失，增强公司经营过程中信息安全保障。

## 数据安全保护举措

乐歌股份高度重视隐私保护和内部数据安全，始终致力于严格保障客户隐私。公司在与员工签订劳动合同时，明确告知了泄露客户数据的惩罚措施，并定期开展培训活动，以进一步落实隐私保护和数据安全保护措施。报告期内，公司未发生侵犯客户隐私权及遗失客户资料的事件。

关键绩效

报告期内  
开展信息安全与隐私保护相关培训

1次

培训参与

86人

数据安全总投入情况

152.7万



### 风险管理

识别可能发生的信息安全与客户隐私泄露的威胁，并进行风险评估，根据风险等级提出解决方案并实施相应措施。公司评估已实施的安全控制措施，检查其效率并进行评估。

### 设备管理

定期排查设备、线路，检查设备使用期限，适时更换；重要信息区域需上锁、安装监控，无关人员不得接触；监控机房环境，保持整洁有序，确保电子设备和电路设施安全；配备基础灾备设施等措施。

### 信息安全管理

防范和杜绝各种泄密事件的发生，对保密信息的密级分为“绝密”“机密”“秘密”三个等级；将等级保护纳入网络与信息安全工作，按照保密协定及《信息分类和安全等级管理》制度对信息保密进行严格管理。

### 网络安全

对网络安全风险进行识别与评估包括网络访问控制、安全机制、网络服务、网络隔离等，基于威胁的规模、影响、可能性和发生率参数，确定不同威胁的风险管理优先次序采用数据加密、身份鉴别、电子签名、防火墙及安全漏洞侦测等不同安全类型的技术或措施。

### 信息安全培训

公司从个人信息安全意识、企业信息安全意识、口令安全、网站访问安全、电子邮件使用安全等多个维度进行培训，帮助员工将理论知识与工作实践紧密结合，并充分树立起网络和研发安全风险的防范意识。报告期内，公司开展信息安全培训1次。

### 信息安全应急管理

制定《安全事件处置与应急管理制度》规范安全事件应急预案，建立自上而下分级负责的信息安全事件应急处置体系。报告期内，公司开展信息安全信息演练3次。



# 03

## 绿色低碳发展， 扎实推进节能减排

### 公司的理念：

乐歌股份积极响应国家“双碳”战略，践行绿色发展理念，坚定不移地推动低碳化和绿色可持续发展，履行企业环保责任，争做生态文明建设的先行者，为实现美丽中国的宏伟目标而不懈努力。

### 公司的行动：

- 完善环境管理
- 降低资源消耗
- 强化排放物管治
- 践行绿色运营
- 应对气候变化

### SDGs:





## 完善环境管理

### 环境管理体系

乐歌股份严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，以“环保、节能、守法、改进”作为公司在环境方面的追求、宗旨和方向，制定《环境手册》《环境程序文件》等内部制度，围绕项目环境风险评估、环境风险防护、环保意识宣传、污染物排放管理等多个维度，全面落实环境管理。报告期内，公司已通过环境管理体系认证。



#### 关键绩效

报告期内  
公司环保投入为  
**101.15** 万元



### 组织与目标

乐歌坚持“谁主管，谁负责”原则，建立健全环境保护责任制，明确总经理为环境保护第一责任人，对公司环境保护全面负责；环境保护管理小组人员对环境保护工作负直接管理责任。同时，公司制定环境保护长远计划与目标，将环保理念融入企业文化和战略发展中，实现可持续发展。



#### 目标

- 依据环境保护法规及标准，落实各项环境保护硬件设施和各项管控措施方案，加大环境保护监督检查和处罚力度；
- 污水综合排放达标、粉尘排放达标、噪音排放达标、节约资源能源达标；
- 固废合法处置；
- 重大环境污染事故为0。



#### 规划

- 学习并贯彻执行《浙江省大气污染防治条例》及其他环境保护法规及标准中的各项要求；
- 坚持环境监督检查同步进行，加大环境保护投入，落实各项硬件设施；
- 完善从公司主要负责人到环保员的管理体系，逐级落实责任制，确保不发生严重环境污染事故。

### 环境风险与应急管理

#### 风险评估

为有效预防环境风险，公司建立《环境因素识别和评价程序》，通过环境风险和机遇的系统识别和评估，明确环境风险防控重点岗位的责任机构，并及时采取改进措施，尽可能减少和消除生产运营的环境风险，强化环境风险管控。

风险单元	风险物质	风险评估	应对措施
危化品仓库	盐酸、脱脂剂、润滑油、机油等。	如泄漏导致大气环境污染、地表水环境污染、地下水环境污染、土壤环境污染、人员健康受损等。	原料均为桶装，且仓库已有防腐防渗处理。
危废仓库	污水站污泥、废润滑油、废皂化液等。	如淋溶泄漏导致地表水环境污染、地下水环境污染、土壤环境污染等。	危废仓库外设有导流沟，经导流沟流进水池，企业设有1套应急抽水泵，可将汇集在水池的泄漏液泵入应急池。
废水处理设施	未经处理的生产废水。	如事故排放导致地表水环境污染、地下水环境污染、土壤环境污染等。	企业应立刻排查事故点，若短时间内无法排查出问题原因时，应停止酸洗线的运行，已产生的废水暂存于调节池中，待污水处理设施恢复正常运营后，污水再由调节池进入处理系统处理。



### 应急管理

公司制定《突发环境事件应急预案》，经专业机构评审合格后在当地生态环境局报备。公司建立健全预案体系，根据风险识别，定期调查、评估环境危险源与区域，制定针对性预案，明确厂内外环境污染事故的指挥调度与处置流程。公司搭建由应急指挥部、应急救援专业处置小组组成的突发环境污染事故的应急救援组织，配备应急设施与物资并置于显眼处，定期开展应急演练和培训，提升危机应对能力。报告期内，公司开展隐患排查，环保设施均正常运行并且危险废物管理措施均符合要求，未发生环保违法违规事件和环保事故。

### 环境污染事故演习

5月19日，公司进行模拟磷化污泥保运过程中倾倒遗撒的处理流程演练，参与人员包括车间主管、安全管理员等相关人员。在演练中，应急抢险指挥人员组织相关人员进行污泥清理和现场恢复工作，抢险组人员有序进行了抢险救援活动。演练结束后，指挥人员进行了总结，并指出了不足之处和改进措施。



环境污染事故演习

## 降低资源消耗

### 能源管理

#### 能源管理体系

乐歌股份坚持“节能优先、效率为本、可持续发展、创新驱动、统筹协调”理念，制定《能源管理制度》《能、资源控制程序》等一系列内部制度，设定能源管理目标，每月统计并定期检查和不定期抽查能源消耗情况，规范能源动力介质的审批、调动和日常工作。

### 组织机构

公司高度重视能源管理，设立能源管理办公室，由副总经理领导，构建三级管理网络，各部门、车间建立能源管理机构，实施岗位责任制。公司根据生产计划和设备运行情况，制定能源消耗定额和目标规划，分解指标至班组、机台，落实到人。为规范管理，公司建立能源使用考核制度，对超标使用能源的部门或个人进行经济处罚。公司采用数字化能源管理系统，实时监测和记录能源使用情况，为能源精细管控和节能降耗分析提供数据支持。

### 节能减排措施

公司制定《节能减排制度》规范用水、用电、用煤、用油等资源能源消耗，并积极开展节能减排行行动，公司通过加强技术和设备升级、改进工艺和流程、加强数字化建设等方式，降低能源消耗，提高能源利用效率。报告期内，公司已通过2023年度自愿性清洁生产审核企业评审验收。



### 关键绩效

报告期内  
能源消耗总量  
**3,827.09** 吨标准煤

每百万营收能源消耗总量  
**0.98** 吨标准煤 / 每百万营收

直接能源消耗总量  
**1,977.32** 吨标准煤

其中：天然气  
**100.31** 万立方米

汽油  
**85.24** 吨

柴油  
**42.22** 吨

液化石油气  
**266.15** 吨

间接能源消耗总量  
**1,849.77** 吨标准煤

其中：外购电力总量  
**15,050,944.07** 千瓦时



**设备升级**

开展注塑机红外加热改造，加装的节能加热瓦热效率高，保持在95%以上，保温层可减少热量散失；  
创新升级喷涂工序烘箱，减少烘道高度，选用可调节烘道，通过减少烘道体积来减少能源损耗，改造前年使用天然气146万立方米，改造后年使用天然气100万立方米，年减少二氧化碳排放710吨。



**工艺改进**

采用激光焊接全面替代二氧化碳保护焊，以日产量2000个焊接片管件产品计算，年节约约15万度，节约焊丝约4.7吨，年减少二氧化碳排放约153吨；  
对空压机余热进行回收利用，热水可用于食堂用水等，减少了烧水过程中的能源投入，从而减少二氧化碳排放。



**绿色运输**

采用AGV小车搬运作业淘汰柴油叉车，减少柴油叉车8台，年节约柴油用量8.5吨，年减少二氧化碳排放90吨；  
以电叉车逐步取代柴油叉车，电叉车占叉车总数比重为69%，年节约柴油用量22吨，年减少二氧化碳排放225吨。

### 水资源管理

乐歌持续推进水资源管理，制定《合理用热、用水管理制度》，为自身设立用水目标，并在节约用水和循环用水两方面实施一系列水资源管理措施，荣获浙江省节水型企业、宁波市节水型企业等荣誉。

**关键绩效**

报告期内  
总用水量

225,032.33 吨

每百万营收总用水量

57.68 吨 / 每百万营收

- ### 节水措施
- 按照工厂所在地下达的用水指标，制定用水计划；
  - 根据驻地的实际情况，逐步实行水表计量，加强检查部门水资源的利用状况，及时阻止水资源浪费，分析浪费原因并加以解决；
  - 定期检查与维修管线及节水设备器具，减少跑、冒、滴、漏的浪费现象；
  - 采用循环用水和串级使用的供、用水系统，减少新水的补充量，提高冷却用水装置或其他用水装置的效率；
  - 引进新的喷涂线，前处理线采用“游浸+喷淋+吹水”的处理工艺，减少清洗水的溢流，从而实现节水；
  - 做好节水的宣传教育工作，增强员工节水意识。

### 物料管理

公司所使用的物料种类主要包括五金件、电子件以及珍珠棉等，由采购部门统一负责采购，并每月进行物料盘点和核对，以确保库存的准确性和完整性。为了有效管理物料使用，公司根据实际情况制定定额发放和领用制度，通过加强工艺管理，减少生产过程中的物料浪费，提高物料使用效率，从而保证物料的合理使用和管理。

### 有毒物质管控

公司制定《有害物质控制程序》，通过签署供应商《有害物质等相关的环境承诺协议》并要求提供有害物质环保检测报告，投入资金对原材料和工厂生产物料进行环保检测，保证原材料及零部件产品均需符合国内外法规要求。此外，公司积极参与国家标准《GBT41007-2021消费品安全化学危害表征和暴露评估指南》的编制，推动减少行业有害物质的使用。



## »» 强化排放物管治

公司将继续秉持绿色发展理念，结合产品的特性，使用几乎不含挥发性有机物VOC的环保涂料，通过工艺的迭代升级、原料的有效利用和废物再次利用，减少固废的产生，持续加强循环水的利用等多种措施，来减少“三废”的产生，实现清洁化生产。

### 废水排放管理

公司制定《废水管理制度》，规范废水处理、排放、监测的有效管理，通过加强采用循环水的利用等措施，减少废水排放。报告期内，公司废水经检测达标排放。

废水种类	处理流程
酸洗、硅烷化废水、初期雨水	公司引进智能一体化废水处理设备，生产废水由污水处理站处理后部分回用，其余纳入市政管网，送至污水处理厂处理达标后外排。
生活污水	食堂废水经隔油预处理后会同其他生活污水经化粪池处理后纳入市政管网，送至污水处理厂处理达标后外排。

#### 关键绩效

报告期内  
废水排放总量  
**19,437.00** 吨

每百万营收废水排放量  
**4.98** 吨 / 每百万营收

### 废气排放管理

为加强公司废气排放管理，公司《废气管理制度》等专项管理制度，在确保达标排放的基础上，持续推进废气减排工作。公司定期检查各部门的废气排放管理规定执行情况，并将其纳入绩效考核标准中。为验证废气管理工作成效，公司委托有资质的第三方检测机构对废气排放情况进行监测。报告期内，公司废气均达标排放。

公司主要产生废气为焊接废气、抛光粉尘、喷塑、固化废气（含天然气燃烧废气）和食堂油烟废气等，废气主要污染物为颗粒物、非甲烷总烃、氮氧化物、二氧化硫等气体，所有废气收集后经水喷淋装置处理后通过一根15米高排气筒排放，食堂油烟经油烟净化器处理后通过排气筒高于食堂所在楼顶排放。



#### 废气减排措施

##### 源头控制

- 在满足使用要求和性能的前提下，尽量选购一些产生废气污染物量或浓度低的设备、原辅材料、燃料；
- 将酸性喷塑药剂更换成碱性喷塑药剂，减少酸性废气排放；
- 引进激光焊机10台，减少二氧化碳排放；
- 通过碰焊、激光焊减少气保焊的使用，减少废气排放；
- 通过缩短原材料供应周期，降低原材料生锈率，降低产品不良率，从而减少酸洗工艺的使用，减少废气排放。

##### 过程控制

- 在可能产生异味的工序和场所中，各相关部门采取有效防护措施，保持操作场所通风，操作人员严格遵循操作规程；
- 在生产粉尘烟雾的场所，相关部门采取除尘措施，并且操作人员要采取有效防护措施，减少粉尘烟雾产生和逸散。

关键绩效

报告期内  
废气排放总量  
**1,491.13** 吨

每百万营收废气排放量  
**0.38** 吨 / 每百万营收

## 废弃物排放管理

### 一般废弃物管理

公司制定《废弃物管理程序》《固体废弃物管理规定》等内部管理制度，对废弃物来源进行细致收集和分类，并在指定地点妥善存放，确保其合规性，获评宁波市无废工厂。公司依托浙江省固废处置平台，积极创建数字化危废仓库，每一袋固废都有专属二维码，固废出入数据和浙江省固废系统实时动态联网管控。

对生产中产生的固废一般为废边角料，公司按时统一分类处置，其中废金属边角料经收集后回收利用或出售，废塑料收集后部分回用，部分做出售处理，其中一般的生活垃圾则由环卫所回收。

关键绩效

报告期内  
一般废弃物排放量  
**73.0** 吨

每百万营收一般废弃物量  
**0.019** 吨 / 每百万营收

### 危险废弃物管理

公司遵循环境保护“预防为主，防治结合”的工作方针和“三同时”规定，制定《危险废弃物管理制度》《危险废物污染环境防治责任制度》等管理制度，设立危险废物污染环境防治工作领导小组，实现产生、贮存、运输、处置全流程管控。

公司产生磷化污泥等六类危险废弃物，通过建立台账、制定年度管理计划、设“三防”场所、配备处理设施、设置相关标识等措施降低危害，对于无法处理的危险废弃物，公司会定期委托有资质的单位进行处理。报告期内，公司针对产废岗位、危废台账填写、危废存放、危废泄漏处理方法、危废管理制度和要求进行培训，以便于规范危废处理，提高员工应急处置能力。

关键绩效

报告期内  
危险废弃物产生量  
**251.46** 吨

每百万营收危险废弃物量  
**0.064** 吨 / 每百万营收

## 噪声排放管理

公司制定《噪声控制程序》，明确噪声控制要求与原则，定期维护保养各类设施，每年委托当地政府环保部门进行噪声监测，保证排放符合国家规定的工业企业厂界环境噪声排放标准。报告期内，厂界噪声符合标准排放。

噪声种类	处理措施
设备运行噪声	公司采用环保低噪声螺杆风机减少噪声源，对高噪声设备装减震装置和消声器；空压机独立置于机房，机房实墙封闭提高隔声效果；剪板、冲床车间靠厂界侧采用实墙封闭，采用固定式双层玻璃隔声窗隔音，既采光又隔音。

## 践行绿色运营

### 绿色工厂

乐歌坚持绿色发展理念，落实节能减排措施，走绿色、生态、环保的可持续发展之路，打造“屋顶发电、废水养鱼、鸟语花香、瓜果飘香”式的生态工厂，荣获“国家绿色工厂”称号。



国家级绿色工厂



### 屋顶发电

公司因地制宜，利用工厂屋顶进行光伏发电，并建有储能设备，减少化石能源使用。2023年，公司屋顶光伏电站共计发电 **148.81** 万千瓦时，减少了厂区二氧化碳排放 **1,238.08** 吨。

目前，工厂内全部采用节能灯具，年节约用电 **3.75** 万度电，年减少二氧化碳排放约 **35** 吨。



报告期

公司光伏总发电量达

**1,488,082.2** kWh

二氧化碳减排达

**1,238.08** tCO<sub>2</sub>e



乐歌滨海工厂屋顶光伏发电设施

### 废水养鱼

公司引进先进的生化处理系统，旨在使污水经过生化处理后达到养鱼的标准，从而有效降低对生态环境的影响。公司废水经处理系统处理后，将其排放至清水池，通过提升泵输送废水，利用微生物对水体中的残留有机物进行高效降解，确保废水中的有害物质得到有效处理，使出水水质和悬浮物浓度达到规定标准。最终，处理达标的废水进入养鱼池，并通过纳管排放，展现公司对环保的坚定承诺。



废水养鱼

### 绿色办公

公司在生产运营过程中采取多项措施降低对环境的影响，积极倡导绿色、低碳的办公方式，通过引导和激励全体员工培养节能降耗的良好习惯，进一步推动可持续发展。

#### 绿色办公举措

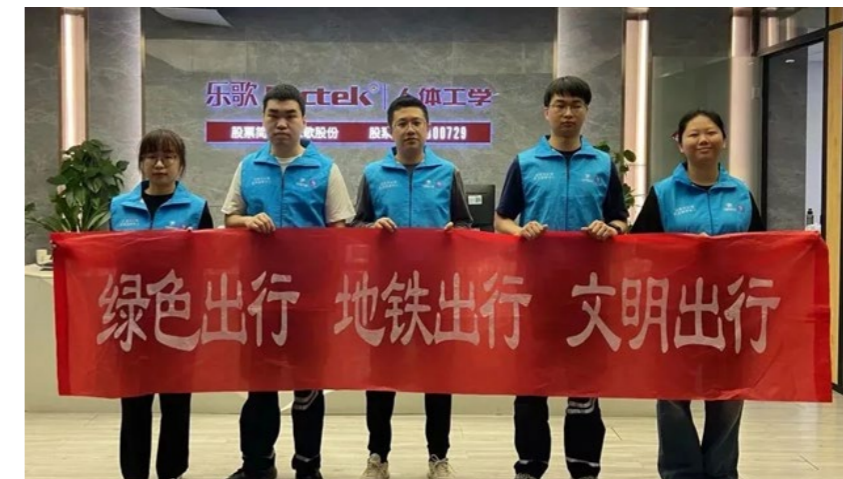
- 推行信息化办公：办公OA系统除日常的业务使用之外，还增加了飞书办公平台；
- 提倡无纸化办公：降低打印机、复印机的使用频率，减少墨盒损耗，内部用纸采取双面环保利用；
- 打造绿色办公环境：办公区域张贴“节约用电，随手关灯”小贴士；水房张贴“节约用水”小贴士；厂房内安装感应照明、感应水龙头、智能灯光控制等节能系统；
- 加强垃圾管理：生活垃圾、纸箱垃圾、可回收垃圾实行分类管理。

### 环保宣传

乐歌股份制定《环境培训管理制度》以确保相关培训的有效进行。公司每年聘请环保、安全和消防专家开设培训班、举办讲座传授事故应对知识，利用厂内公告栏和广播等多种渠道宣传环保理念，加强员工教育培训。

5月，公司安环科负责人开展环保培训，向员工详细介绍了国家法律法规、公司内部管理制度以及三废处理技术等内容和流程，提高员工对环境法律法规、环保意识与行为的认识。

此外，公司还邀请了宁波轨道交通志愿者至乐歌进行绿色出行宣传，强调绿色出行的重要性，吸引众多员工参与绿色出行。



5月18日，宁波轨道交通志愿者走进乐歌，宣传绿色出行



## 应对气候变化

### 气候变化管理

目前，极端天气、海平面上升和生态系统破坏等问题日益严重，乐歌股份关注气候变化议题，参照TCFD框架，开展现状审视、战略制定、风险管理等工作，并评估其有效性，确保应对措施的可持续性。

公司董事会协同各相关部门识别与研究气候变化对本公司业务活动的影响，从而充分把控气候相关风险和机遇。公司通过完善能源管理、增加可再生能源利用、打造绿色产品、增强员工低碳意识等措施减少碳排放，同时拓展绿色供应链，助力应对气候变化挑战。



### 识别和应对气候变化风险

	气候变化风险	应对措施	
转型风险	政策和法律风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府推出更严格政策法规以减缓气候变化，增加企业运营合规工作，相关诉讼或索赔可能增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切监察环境法律法规、政策的变化并及时应对。</li> </ul>
	技术风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>对于低碳技术研发的投资失败可能；</li> <li>未及时识别并应用低碳技术，导致产品低碳转型落后于同行业。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过人才培养与保留等措施，提升公司研发能力；</li> <li>持续研究应用低碳技术，积极开展行业合作。</li> </ul>
	市场风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>未能有效满足消费者对绿色低碳产品的需求；</li> <li>原材料及能源成本价格波动急剧上升。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极开发绿色低碳产品，满足消费者需求；</li> <li>推动资源节约工作开展；</li> <li>节约能源使用，寻找替代原材料。</li> </ul>
	声誉风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>因在应对气候变化及可持续领域表现不佳，导致利益相关方、客户、市场等负面反馈。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升公司可持续发展能力，积极应对气候变化；</li> <li>提升相关管理透明度，及时回复利益相关方关切市场热点问题。</li> </ul>
实体风险	急性风险：台风、暴雨等极端天气	<ul style="list-style-type: none"> <li>极端天气会破坏工厂、办公楼建筑及设备，造成财产损失；</li> <li>因极端天气造成设备损坏、员工无法正常工作、运输中断等情况，影响稳定生产。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定自然灾害的应急响应预案，并不断完善自然灾害应急响应机制；</li> <li>识别可能的资产损坏，设备投保。</li> </ul>
	慢性风险：持续高温、干旱、电力激增导致区域不定时停电等	<ul style="list-style-type: none"> <li>气温升高导致公司需配备更多制冷设备，增加运营成本、员工在高温季可能无法长时间在户外工作，出货效率受影响；</li> <li>长期干旱、不定时停电可能导致生产供给不足。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>办公区域安装制冷设备；</li> <li>科学安排生产计划、周密部署生产组织、制定相关应急处置方案，做好各项应对措施。</li> </ul>



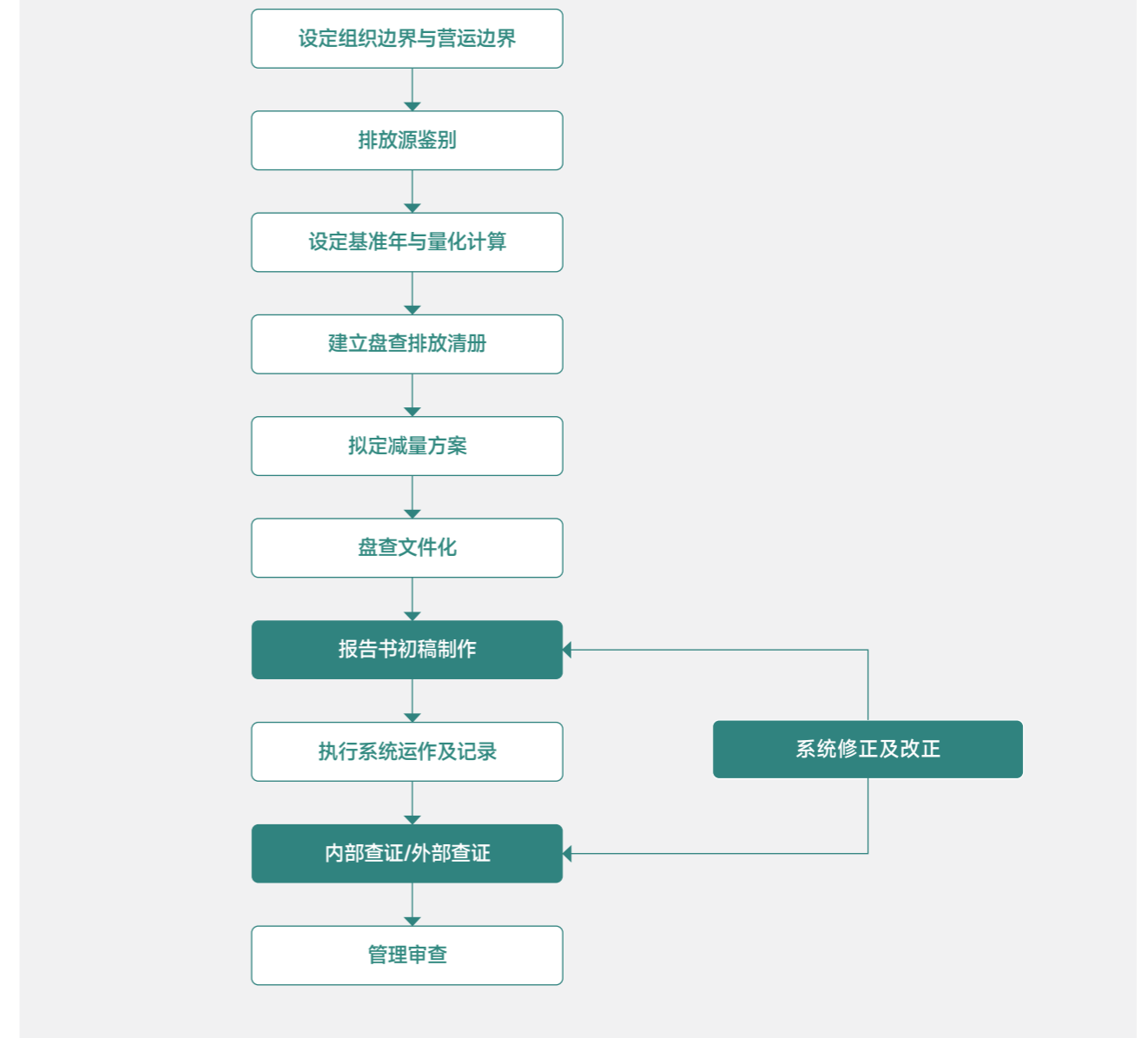
## 识别和应对气候变化机遇

气候变化机遇	应对措施
<p><b>资源效率</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>更高能效的设备及技术</li> <li>能源替代及多元化方案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极探索应用新技术、新工艺、高效能设备，提高资源使用效率，降低能源使用成本</li> <li>识别并响应政府支持性政策及绿色项目</li> <li>加强低碳技术研发与创新，提高绿色低碳产品占比</li> <li>识别、参与新兴市场发展</li> </ul>
<p><b>能源来源</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>参与光伏等可再生能源项目</li> </ul>	
<p><b>产品和服务</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>绿色环保低碳产品持续创新研发</li> </ul>	
<p><b>市场适应力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>用户偏好转变扩大绿色产品市场需求</li> </ul>	

## 碳排放管理

为加快减碳目标的达成，公司制定《温室气体控制程序》，成立温室气体盘查与自愿减量推行小组，由安委会主任担任召集人监督小组运作，环境管理人员作为执行秘书规划协调一切温室气体相关事务。公司通过温室气体盘查工具 - 活动数据质量管理表收集、管理、量化、盘查温室气体排放情况，根据盘查结果，公司制定年度温室气体减量目标。

盘查程序流程图



温室气体排放种类	单位	温室气体排放量
能温室气体排放总量 (范围1和范围2)	吨二氧化碳当量	11,930.75
每百万营收温室气体排放总量 (范围1和范围2)	吨二氧化碳当量 / 每百万营收	3.06
直接 (范围1) 温室气体排放	吨二氧化碳当量	3,347.19
间接 (范围2) 温室气体排放	吨二氧化碳当量	8,583.55

# 04

## 坚持创新驱动， 强化技术创新能力

### 公司的理念：

乐歌股份致力于以机、电、软一体化的线性驱动技术为核心，以科技创新赋能产业发展，打造创新家居生活与办公方式，通过产品创新与创意组合，为全球用户提供健康、舒适、安全、高效的整体智能解决方案。

### 公司的行动：

- 研发体系建设
- 产品技术创新
- 知识产权保护

### SDGs：





## 研发体系建设

乐歌股份以“用科技和创新，成为社会需要的时代企业”为愿景，不断健全高新技术企业研发管理体系，制定《项目管理制度》《设计管理程序》《产品认证流程》《新品试产导入控制程序》等相关研发制度，从项目立项、新产品研发设计、产品认证、新品导入等方面，确保研发活动的规范化和高效运作，为企业的持续创新提供了有力保障。

### 关键绩效

报告期内  
研发投入

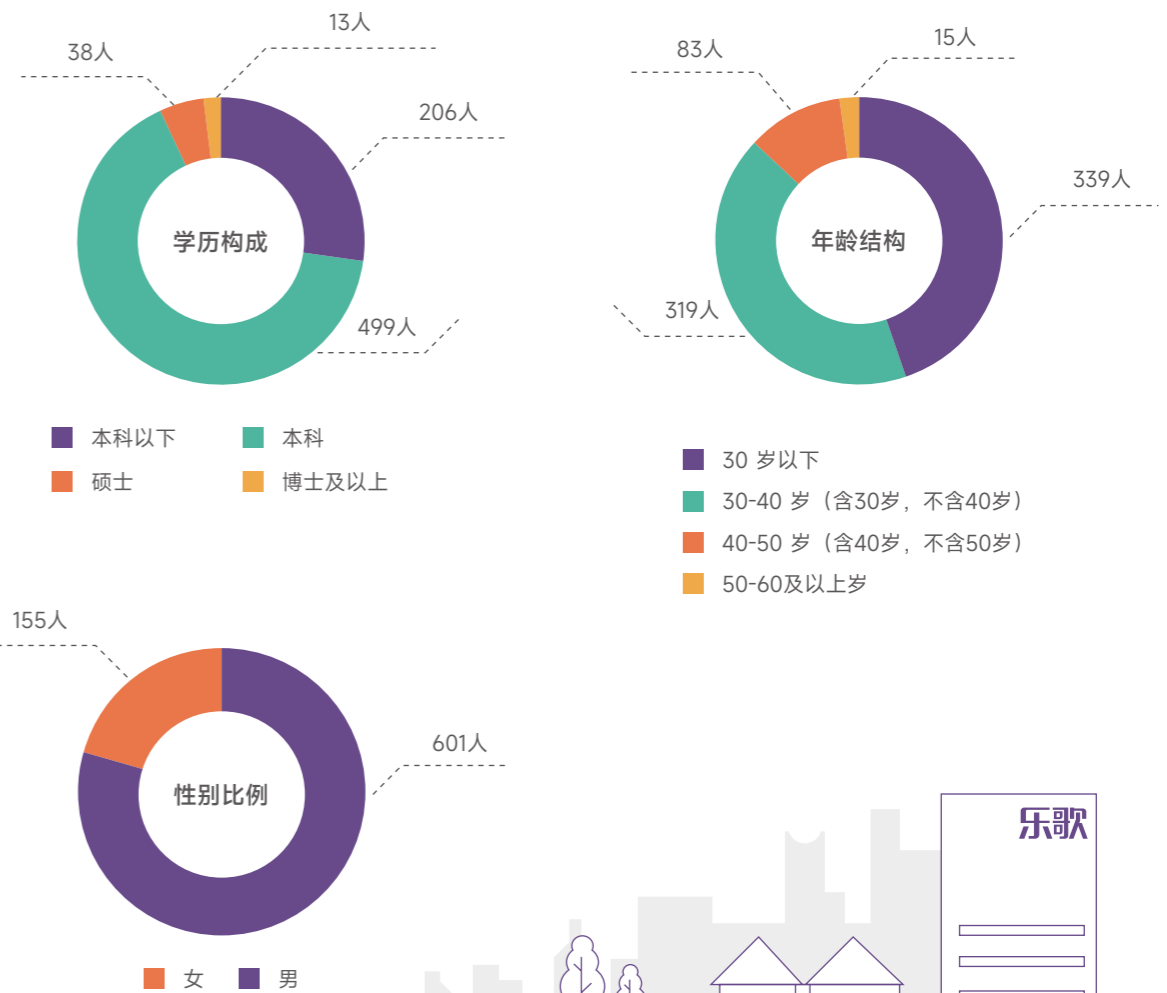
**16,061.02** 万元

### 研发团队

公司拥有一支专业知识深厚、经验丰富的研发团队，专注于研发机电一体化、嵌入式软硬件、物联网、5G技术应用以及高速低噪线性驱动等领域进行研究探索。截至报告期末，公司研发人员共计 **756** 人，占员工总数的 **24.56** %，其中本科及以上学历占 **72.75** %。



### 研发人员情况



### 创新激励

为点燃员工的热情与创新思维,乐歌股份制定《项目开发激励制度》等相关激励制度,采用短期与长期激励制度相结合的策略。在短期激励方面,公司设立了项目奖、专利激励、季度奖金以及年度绩效等多种奖励机制,以此嘉许那些在项目推进中展现出杰出才能和创新精神的员工;在长期激励方面,公司推出员工持股计划、股权期权激励、置业支持、劳动之星荣誉授予等举措,旨在稳固公司的人才基础,助力员工的职业成长。报告期内,公司共发放各类研发奖金 **2,746** 万元,表彰 **150** 人,晋升 **63** 人,期权激励 **81** 人。



乐歌股份新增获评国家企业技术中心

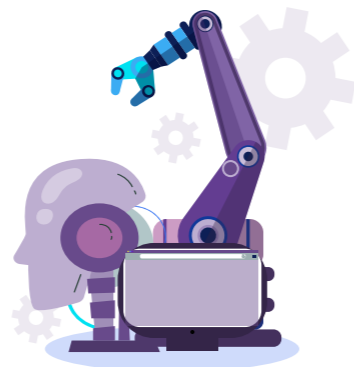


7月，公司获评第30批国家企业技术中心，这是继2022年获评“国家级博士后科研工作站”后，公司在完善创新体系建设、搭建研发平台方面取得的又一重大成果，是公司多年来持续提升研发创新能力，坚持创新引领的重要体现，为未来吸引更多研发创新人才提供良好平台。截至目前，公司已搭建了“一院两站五中心”科研创新平台，包括国家企业技术中心、国家级工业设计中心、国家级博士后科研工作站、中国轻工业工程技术研究中心、省级重点企业研究院、省级企业技术中心、省级博士创新站、省级高新技术企业研发中心等。

乐歌研究院

2021年，公司联合地方政府和知名院校成立行业首个智慧大健康研究院，并于2023年11月更名为乐歌研究院（以下简称“研究院”），开展联合技术攻关，加速技术创新。研究院采用教授指导、工程师执行、专业硕士参与的模式，集结了宁波高校教授、博士、全职工程师、博士后及高校专业硕士等研发人才，开展人工智能、智能制造等相关内容研究。此外，公司还建有国家级博士后科研工作站，截至报告期末，已有5人进站开展科研工作，2位出站。

研究院积极推动科研项目的成果转化，逐步实现产业化。本年度，研究院承担了1项中国创新挑战赛项目和2项宁波市重大科技任务攻关项目，同时积极与浙江大学等多所高校开展产学研合作，进行技术预研和攻关，持续强化公司科技创新能力。



产品技术创新

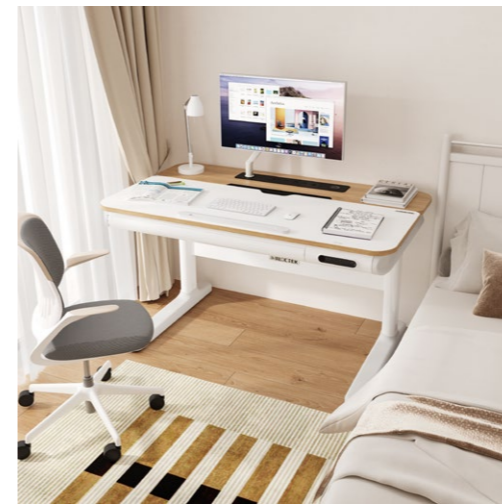
创新研发成果

公司技术创新水平处于行业前列，掌握多项线性驱动全球首创技术，并持续开展相关技术的研发和探索。2023年，公司内设立涉及制造、物流、仓储、智能升降等方向的17项绿色项目。制造类项目主要聚焦于现有生产、制造、运营过程中的技术难点问题，助力生产增效和提升运营管理效率；物流、仓储类项目旨在提升现有仓储、物流环节等的运行效率，助力海外仓高速发展；智能升降类项目利用智能算法控制技术，根据用户身高等参数，设置坐高、站高，实现不同使用场景下，为用户提供智能坐站交替方案。

乐歌产品荣获MUSE设计奖、SIT家居设计奖等多项设计大奖



公司拥有国际化的设计团队，产品设计获得国际广泛认可，设计产品获得中国优秀工业设计奖、广交会设计创新奖至尊金奖、MUSE设计奖、SIT家具设计奖等重量级荣誉奖项。2023年，乐歌IE7全龄段智能学习桌和Flexispot E7 Pro智能升降桌分别荣获2023年MUSE设计奖铂金奖和银奖，乐歌V6智能健身办公椅和FlexiSpot Q8智能升降桌分别荣获2023年度SIT家具设计奖工作椅类目的办公家具类winner奖。





## 引领行业标准

公司作为智能升降家居行业领航者，积极推动智能升降技术在健康办公、智能家居领域的创新应用，并制定相关行业标准。2023年，公司参与3项国家标准、1项行业标准的制定，主导2项团体标准的制定，其中3项标准已发布实施。截至报告期末，公司已累计主持或参与**12**项国家和行业标准的制修订，其中**9**项已经发布实施。



9月28日，公司牵头制定的《智能家居 儿童学习桌》《智能家居 升降桌》团体标准正式发布

## 知识产权保护

### 知识产权管理

公司制定《知识产权管理制度》《知识产权奖惩制度》《专利管理制度》等制度，不断完善知识产权管理体系，提升知识产权管理能力，获评国家知识产权示范企业。报告期内，公司通过知识产权管理体系认证。

截至报告期末，公司共拥有有效专利技术**1,287**项，其中2023年授权专利共计**260**项。



知识产权管理体系认证书

具体获得的境内知识产权数量如下：

类别		累计获批数量 (项)	2023年获批数量 (项)
专利	发明专利	106	36
	外观设计专利	530	142
	实用新型专利	536	77
商标权		415	48
作品著作权		40	2
软件著作权		127	15
发表论文		6	6

具体获得的境外知识产权数量如下：

	累计获批数量 (项)	2023年获批数量 (项)
境外专利数量	115	5
境外商标数量	315	42

### 知识产权保护措施

公司设立知识产权部门，及时申请专利、商标和版权，建立台账以监控进度和期限并投保知识产权相关保险，同时也负责在专利申请和产品上市前进行检索和新品调研，重要项目委托第三方机构再次检索以降低侵权风险，以进一步降低侵权风险。公司高度重视员工的知识产权保护培训，定期组织内部培训和外部专家讲座，提高员工的整体知识产权规范意识。报告期内，公司组织12次知识产权及专利相关培训活动。

此外，公司设立专利侵权应急预案，当遭遇侵权诉讼等情况时，将由专利部、研发部、法务部和业务部门共同组成应急小组，以最大程度地减少损失。



# 05

## 全面质量管理， 打造卓越领先品质

### 公司的理念：

乐歌始终坚持以“用户满意，客户满意”为使命，坚守顾客至上原则，以顾客需求为指引，通过严格的质量控制标准、不断的创新追求以及全员参与的质量管理体系，致力于为全球用户提供更加卓越的产品和服务，更好服务客户和满足客户期待。

### 公司的行动：

- 质量保障
- 优质服务
- 可持续供应链

### SDGs:





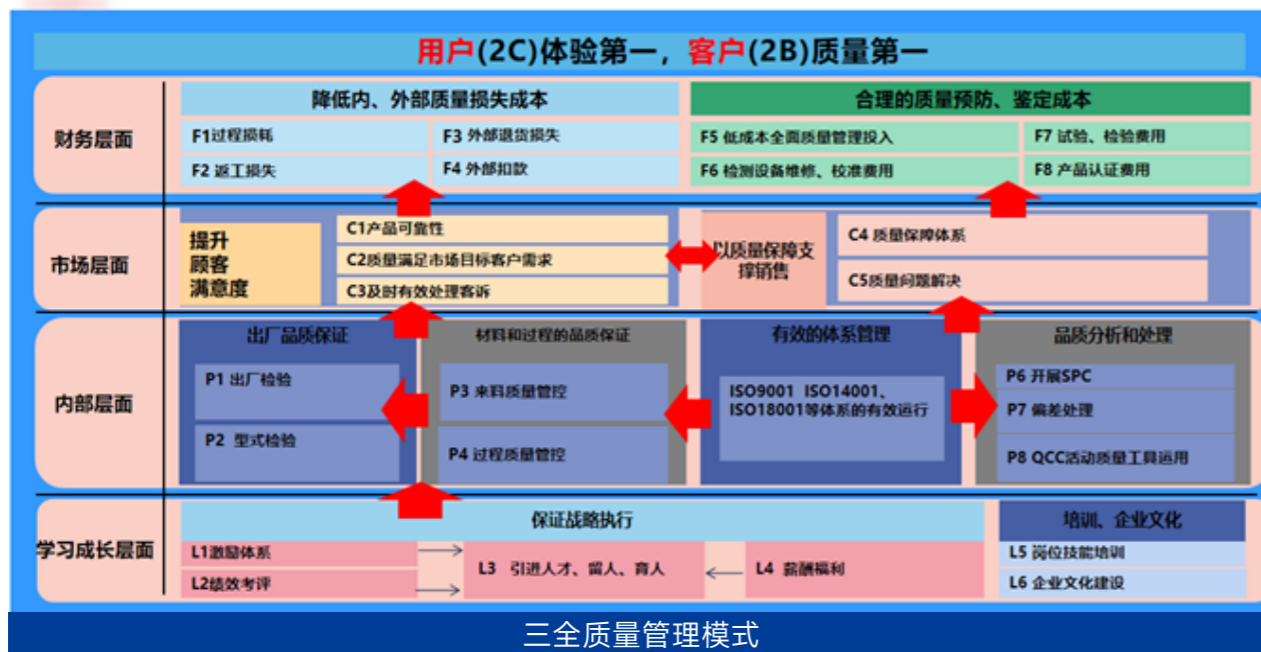
## 质量保障

### 全流程质量管理体系

乐歌股份秉承“精益求精、追求卓越”的质量方针，制定《管理手册》《生产过程控制程序》等内部质量管理体系，建立“三全质量管理模式”，从财务层面、市场层面、内部层面、学习成长层面对产品质量管控，确保产品的质量符合标准、顾客需求和法律法规要求。报告期内，公司通过ISO9001质量管理体系认证。



ISO9001质量管理体系认证证书



### 提升产品质量措施

乐歌股份关注顾客需求，以严格的制度、精细的管理、精致的服务，实现全过程的质量控制，持续提高质量管理水平。报告期内，公司斩获“全国产品和服务质量诚信品牌”“全国质量诚信标杆企业”“全国质量检验诚信企业”“全国智能家居行业质量领先企业”等荣誉称号。

### 质量管理措施

#### 全流程质量管理依据

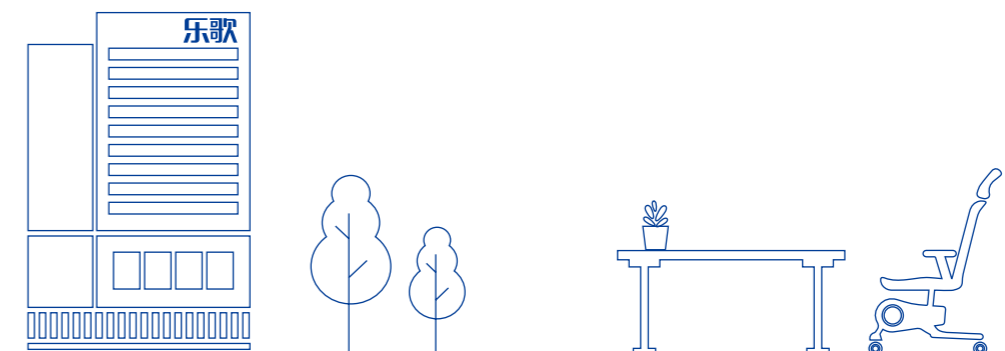
- 制定质量管理方针手册、程序文件（42份）、管理流程（72份）；
- 覆盖国际法律法规、国标、行标（超过160份），零件、制程、成品SIP共计2,172份，指导检验人员的作业；
- 使用DOE、QFD、SPC、MSA、NUDD、8D等数字化质量管理工具，应用于产品设计到生产制造的整个过程；
- 引入FMEA系统，并进行编制规范化管理，推动提升产品质量信息化。

#### 全产业链质量管理

- 遵循“查、审、改、签、入”的原则，制定《进料检验控制程序》以规范新供方的引入流程；
- 吸收世界500强外销客户的质量检验标准，转为乐歌内部的质量检验标准；
- 以二维码作为产品唯一ID，实现零部件追溯管理，完善售后RMA系统，快速响应客户质量诉求。

#### 全生命周期产品质量管理

- 规划开发阶段：制定《新品试产导入控制程序》运用结构、功能、失效、风险等分析技术进行理论验证；
- 生产阶段：制定《生产过程控制程序》对生产和服务的运作过程进行全面控制，确保工期、成本、质量达标，并通过标识确认追溯产品质量；
- 检验阶段：制定《成品检验控制程序》防止不合格品使用和交付，满足顾客需求；拥有GS和UL目击实验室，具备行业领先的设备和国家CNAS实验室认证，检测能力达117项，其中53项获得CNAS认可。

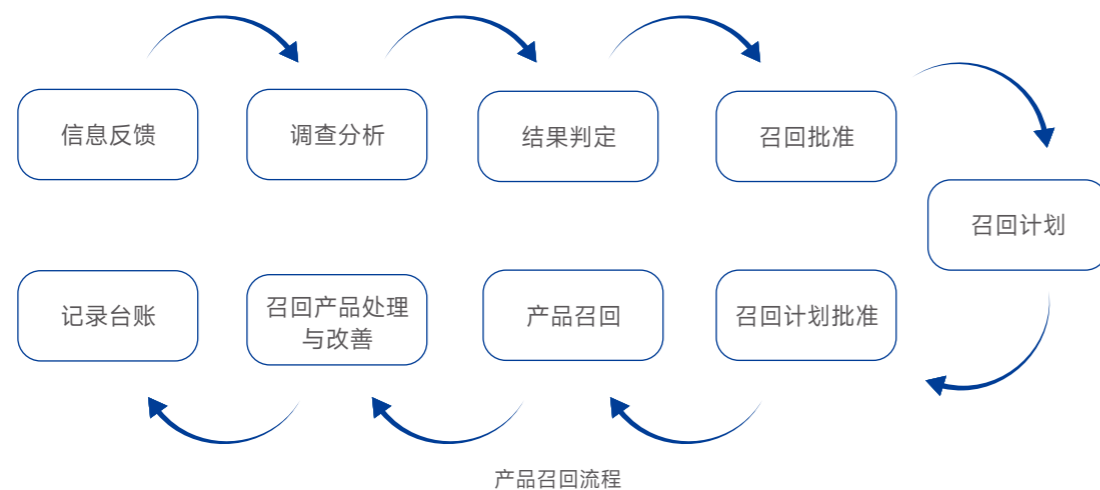




### 产品召回管理

为保证产品质量，乐歌股份制定《不合格品控制程序》《产品召回处理流程》，通过警示、补充或者修正使用说明、撤回、退货、换货、修理、销毁等程序及时处理质量不合格产品，避免对客户造成影响。报告期内，公司没有发生因健康与安全原因须撤回和召回的产品事件。

为了增强对可能交付给顾客的不符合要求产品的应急管理的能力，公司完善相关管理规范，建立完整的购销记录、产品二维码追溯等追溯渠道，确保产品的可追溯性。报告期内，公司开展1次产品召回突发事件模拟应急演练。



### 质量数字化平台建设

乐歌股份积极推动信息化向数字化、平台化、智能化转型，在2023年6月公司成功运用浙江乐歌智能驱动大数据可视化平台，通过明确目标范围、组建FMEA团队、识别与分析故障模式、制定有效的控制措施、持续监控与改进等步骤，将现场实时数据分析处理，转变为支持上层经营决策的有效信息资料，实现顶层对底层逐级管理，推动高效质量管理。



### 质量文化建设

乐歌股份对外注重产品质量服务，对内重视产品质量培训及宣传，通过开展质量月活动、知识竞赛等活动，针对所有质量体系下的人员开展多次专业化、定制化的培训，确保相关员工及时了解外部法规及质量标准变化且具备必要的职业技能与素质，保证质量体系有效运行。



### 质量培训

滨海工厂与姜山工厂共同开展内部+外部培训。其中内部培训包括质量成本知识，环保、有害物质培训、QCC培训等；外部培训包括FMEA实战培训、质量功能展开（QFD）实战培训等。



内部培训



质量功能展开（QFD）培训



FMEA实战训练营



案例：“质量成本月”典型案例活动



9-11月，公司开展“质量成本月”活动，围绕“提质量、降成本、提升竞争力”主题，各部门实施质量意识提升、课程培训、品质指标PK、技能比武、成本改善及工艺提升等活动。全体干部职工总结活动经验，针对薄弱环节采取措施，并持续推广成功经验，提升公司质量水平。



质量成本月

优质服务

客户服务管理

乐歌股份始终坚守用户至上的原则，遵循相关法律法规和外部监管要求，制定《客服工作手册》，覆盖售前、售中、售后全链路的客户体验，确保迅速而精准地满足客户的各项需求。此外，公司对经销商实施严格的管理，特别制定《经销商管理制度》，并与他们签订正式的合作协议，提高公司客户服务管理水平，提升客户品牌忠诚度和市场发展可持续性，保障公司销售管理的整体质量。

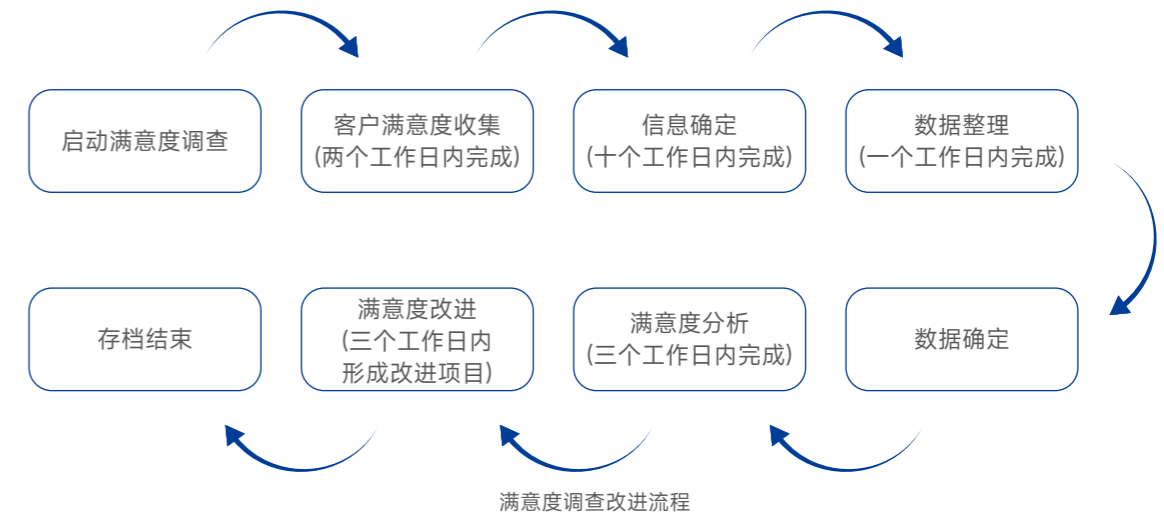
客户服务提升

响应客户投诉

公司制定《客诉处理流程》，设置400电话投诉渠道，规定在产生投诉时，客服人员需在24小时内做出首次响应。公司组建客诉小组，在接到投诉后，小组立即调查、分析原因并提出改善措施，确保客户的建议和投诉能够及时得到处理并迅速反馈至相关业务部门，通常72小时内解决投诉。报告期内，公司客户投诉解决率为100%。

提升客户满意度

乐歌股份坚持“以顾客为中心”，制定《客户满意度调查管理流程》，通过问卷调查、销售中心调查和上门走访等方式，调研产品质量、可靠性、专业性等方面及销售的服务态度、售后响应速度等客户满意度。每年向客户发放《客户满意度调查表》并回收统计，针对产品线制定改进措施，监控新品投诉率，确保产品市场化后客户体验得到有效控制与提升。



客户服务目标	报告期内达成情况
顾客客诉及时处理率 100%	100%
顾客满意得分为满分（满分 5 分）	4.92 分

客户服务培训

乐歌建立专业的客户服务团队，为新客服提供涵盖服务技巧、沟通技巧、产品介绍等关键领域的培训课程，并通过随堂测试、定期抽检等方式，确保每位新客服都能充分掌握所需知识。每季度，公司还为一线客服提供服务意识与技巧、销售意识与技巧的提升培训并评估进步情况。此外，公司持续优化售后体系，增设客服提示到货和安装需求询问，以提供更加便捷的一体化服务。

**关键绩效**

报告期内，公司共召开 **14** 次客户投诉响应专项培训，累计 **280** 人次参与培训，总培训时长为 **280** 小时。

## 负责营销

乐歌严格遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规，始终坚持客户至上，杜绝虚假宣传、误导消费者等不正当竞争行为，定期开展责任营销培训，共同维护市场秩序，实现可持续发展与长期成功。报告期内，公司开展**24**次责任营销培训，累计参与**480**人次，总培训时长**480**小时。

## 产品营销

2023年，公司实施扩品类、市场、价格带策略，推出电动沙发、高性价比升降桌等新品。在国内“这辈子值了”的广告让大家记住了乐歌升降桌，乐歌冠名央视《中国脊梁》栏目和董事长抖音个人IP“乐歌项董说”积累超220万抖音粉丝和2.5亿播放量，让乐歌升降桌和乐歌海外仓的品牌认知深植消费者心中。在中东、东南亚等海外新兴市场，FlexiSpot品牌开始崭露头角，一批高性价比升降桌一经推出就受到了当地消费者追捧。

### 乐歌携手央视致敬“中国脊梁”



6月10日，由乐歌股份独家冠名的中文国际频道品牌栏目特别节目《中国脊梁》正式上线。公司多年积累的产品力和品牌力受到官方机构肯定，公司在央视的加持下，将开启新一轮品牌征程，成为民族品牌在国内国际双循环的新格局下，积极探索内外贸一体化发展的求变者。



## 可持续供应链

### 供应商ESG管理

乐歌股份秉承社会责任理念，制定《采购控制程序》《供应商管理程序》等制度，持续完善供应商ESG管理体系，搭建乐歌绿色供应商信息管理平台，加强供应商准入、选择、履约、评价的全流程管理，持续开展供应商定期评审，更新《合格供方清单》，严格把控因供应商给公司带来的风险，打造供应链生态。

### 供应商准入

在选择供应商时，乐歌制定《供应商开发控制程序》《供应商准入评审标准》，全面考虑供应商的环境管理、劳工职业健康管理和反腐败等ESG因素，同时采购部与质量、研发/工程部门合作，对供应商样品进行现场评估，保障优质供应链资源引入。针对同类物料，公司确保有两家以上的供应商供货，以避免物料供应中断。报告期内，公司共有供应商**575**个，其中中国内供应商**503**个，海外供应商**72**个，当地供应商采购支出占比为**61%**。

地区	2023年供应商数量	2023年供应商占比
本地供应商	281个	48.87%
其余供应商	294个	51.13%

通过质量管理体系认证供应商数量	460
通过环境管理体系认证供应商数量	260
通过职业健康安全管理体系认证供应商数量	30
供应商绩效评价因素包括环境及社会事宜数量占评价总数量百分比	100%
年度新增供应商经环境及社会事宜审核数量占年度新增供应商总数量百分比	38%
原有供应商年度重新评估环境及社会事宜数量占原有供应商年度重新评估总数量百分比	100%



### 供应商考核

公司设置严格的供应商评价标准，通过质量、SQE、技术和采购等多维度评价并按季度评定供应商A/B/C/D类等级，对优秀A/B类供应商，增加其订单份额；对C/D类供应商进行一对一帮扶提升改善，对未满足要求的供应商辅导跟测或淘汰。报告期内，公司淘汰**22**家不合格供应商。

### 供应商帮扶

为了持续提升供应商的各项能力，公司定期举办供应商质保、供应商稽核辅导、供应商质量、环保培训等多项帮扶政策，实现共同创新、可持续发展。报告期内，公司已成功举办约**40**次帮扶培训，确保供应商在成本控制、质量保障和生产管理等方面得到有效提升。

### 关键绩效

报告期内，合作超过 5 年的优秀供应商数量已超过 **290** 家，间接带动超过 **25,000** 人的就业机会。

### 廉洁采购

乐歌股份建立健全采购廉洁制度，保障采购过程公平、公正和透明。公司与供应商签订签署保密协议与签署廉洁协议，并在《供应商合作合同》中明确规定廉政条款，确保所有供应商遵循同样的规则，以防供应商出现社会责任风险。报告期内，对超过**20**家供应商进行廉洁走访、访谈，并答复供应商廉洁回复函；供应商廉洁协议签署率为**100%**。





# 06

## 筑牢安全屏障， 保障员工职业健康

### 公司的理念：

乐歌股份强调以人为本、预防为主、持续改进、全员参与的安全理念，不断优化安全管理流程和制度，营造浓厚安全文化氛围，筑牢安全生产底线，守护员工健康安全。

### 公司的行动：

- 安全生产
- 职业健康

### SDGs：





## »» 安全生产

### 安全生产体系

乐歌股份始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的管理方针，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《企业安全生产标准化基本规范》及运营所在地安全生产相关法律法规，制定《EHS政策》等相关制度。报告期内，公司投入135万元进行安全隐患的改善改进，已实现各类设施设备均有安全连锁保护装置。

### 安全工作规划

乐歌股份避免重生产、轻安全、但求经济效益、忽视安全生产的短期行为，制定《安全生产中长期（五年）规划》，定期更新管理制度，强化安全生产责任，加强隐患整改，完善应急体系，并强化预案培训和演练，提高员工应急处置能力，为构建安全生产长效机制奠定基础。



### 安全生产目标

- 因工轻伤事故率小于3%，重伤事故率小于0.2%，死亡事故率为零，重大危险源受控率100%；
- 交通违法行为控制在10%，交通安全事故为零；
- 消除各类火灾隐患，火灾事故率为零；
- 机械设备安全防护装置齐全有效，机械设备事故率为零。

### 安全生产责任

公司制定《安全生产责任制》《安全目标责任书》等制度，以安委会为主体，落实主体责任、安全风险管控、推动安全生产等安全相关的管理工作，公司设置专/兼职安管员21名，并配备中级注册安全工程师等协助工作，全员签订《安全生产责任书》，落实安全生产主体责任。在日常运营中，安委会时刻关注各种安全隐患，及时采取措施予以解决，以确保员工的人身安全和公司的稳定运营。

### 安全生产实践

#### 过程监督措施

乐歌股份制定《安全生产检查制度》《叉车安全管理制度》《活塞式空压机安全操作规程》等安全生产制度，由安全科核查工作，强化管控与责任落实，通过体系建设、风险识别、安全检查等查明隐患并督促整改，力求从源头控制风险。同时公司建立《相关方安全管理制度》制度，以保护员工、客户及第三方的健康与安全。报告期内，公司进行90余次安全检查，提出3,416项整改项，隐患整改率达100%，相关方教育培训36人次。

#### 应急管理

公司持续加强安全应急管理机制建设，制定《安全应急预案》《事故现场处置方案》《食品安全应急救援预案》的相关制度，建立清晰的应急管理体系，明确救援流程，确保异常监测预警能够迅速响应。报告期内，公司开展化学泄漏应急演练、自动化设备机械伤害应急预案演习等多项应急演练。

#### 安全数字化建设

乐歌股份成立安全数字化平台工作小组，围绕培训教育、隐患排查治理两个中心，搭建安全数字化平台，平台设置一级项目6项、二级目录25项、三级25项，涵盖多个场景，通过隐患排查检查，发现问题，使用APP系统下单，进行闭环整改和培训教育，从而推进数智化安全产品在全业务场景的应用。截至报告期末，乐歌股份滨海工厂已安全生产645天。



#### 安全生产培训

为进一步加强安全生产宣传教育，乐歌股份制定《2023年度EHS年度培训计划》，积极开展“安全生产月”活动涵盖主题宣导、现场安全竞赛等多项安全生产活动，通过活动深化员工的安全意识和风险防范能力。报告期内，公司举行全员安全培训16次，累计培训8,050人次，累计培训时长4,830小时。

### “人人讲安全，个个会应急”安全月活动



为深化安全生产宣传教育，公司积极传播安全文化、普及安全知识、提高员工安全意识。通过“安全生产月”活动，公司在六月第一周进行主题宣导班组活动，第二周组织安全知识竞赛；第三周举办车间现场互动竞赛；七月第一周全员参与三级安全检查，消除隐患；第二周举行“乐歌安康杯”消防比武，进行实操竞赛；第三周评选安康杯先进集体，最后一周颁奖。这些活动有力促进企业安全生产主体责任落实。



安全早会

乐歌第五届消防比武

安康杯颁奖

## 职业健康

### 职业健康安全管理

公司制定《职业病防治管理制度》《EHS政策》等管理制度，由生产部作为职业卫生管理机构，总经理全面负责职业病危害管理与防治工作，对职业病危害警示与告知、建设项目的职业病防护“三同时”、岗位职业健康操作规程等作出详细规定，以预防、控制、减少和消除职业危害因素。

公司对所有影响员工职业健康与安全风险场所进行评估，针对职业危害采取不同整治措施，如告知牌、健康体检等，保障员工作业前预防、作业中屏蔽、作业后诊断，避免职业危害威胁健康。报告期内，公司已通过ISO45001-2018职业健康安全管理体系认证。



ISO 45001职业健康安全管理体系认证证书

#### 关键绩效

报告期内因工亡故人数

0人

报告期内因工伤造成的死亡比率

0%

报告期内，因工伤损失工作日数

30天

### 守护员工健康

#### 职业病危害监测

公司定期维护和保养职业卫生设施，委托专业机构检测并公开结果，确保有效性和透明度。

#### 职业病防护培训

公司举办职业病防治周，通过培训和考试提高员工防护意识和技能，并在车间设置职业病危害告知卡，明确危害种类、后果和应对措施。报告期内，职业病防治周培训学习669人次。

#### 监护员工职业健康

公司开展年度职业健康安全体检。

#### 提供劳动防护用品

公司制定《2023年劳保防护佩戴标准》并提供国家标准的防护用品，如口罩、耳塞和劳保鞋等，严格要求员工严格穿戴，违反者受罚。

#### 关注员工身心健康

公司鼓励员工参与体育活动，提供经费和场地支持，并定期组织篮球、卡拉OK及图书阅读等活动；加强健康安全知识培训和心理疏导，公司连续三年为员工投保“天一甬宁保”。

### 乐歌开展健康大讲堂活动



6月8日，公司邀请宁波大学附属第一医院营养师走进乐歌，开展以“如何科学营养减重”为主题的健康大讲堂。健康的身体不仅是员工幸福的前提，也是和谐劳动关系、企业发展的必要保障。乐歌坚持以人为本，关爱员工身心健康，保障员工的合法权利。



#### 关键绩效

报告期内员工体检覆盖率

100%

报告期内新增职业病数

0例

报告期内职业病危害因素检查覆盖率

100%

报告期内  
从业人员岗前三级安全培训率

100%

报告期内  
特种作业从业人员持证上岗率

100%



# 07

## 维护员工权益， 促进员工共同发展

### 公司的理念：

乐歌股份致力于为员工创建平等、尊重、包容、多元的工作环境，助力员工成长和价值创造，为员工提供优越的福利待遇和人性化的管理服务，守护员工权益与健康，关爱员工福祉，实现企业和职工的共赢发展。

### 公司的行动：

- 维护员工权益
- 员工薪酬与福利
- 优化民主管理
- 关爱员工生活
- 促进员工发展

### SDGs:



## 维护员工权益

### 员工权益

人权是国际社会的重点关注，乐歌股份在国际化运营中，人权标准会因不同运营地的法规和文化差异而产生变化。公司始终遵循联合国全球契约原则UNGPs、《联合国人权宣言》以及《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等公约及所在国的相关法律法规，制定《劳动合同管理制度》《员工手册》等规章制度，建立包括劳动合同管理、工资保险与福利、休假、绩效考核等在内用工管理制度体系，保障所有员工的合法权益。2023年，公司劳动合同签订率为**100%**，社会保险覆盖率为**100%**。

### 反歧视及反骚扰

公司致力于打造平等、开放、多元化的工作环境，建立《反歧视程序》《反骚扰反虐待程序》，设立申诉程序，员工可以通过公司的投诉意见箱、员工座谈会或政府设立的投诉机构进行投诉，杜绝因国籍、种族、性别、宗教信仰或文化背景不同等方面的歧视、骚扰暴力威胁、公开警告或惩罚、罚金、扣除合同规定的福利等行为，保证公平公正地对待所有员工。对于违反规定的人员，公司给予记大过处分，情节严重者给予解除劳动合同。同时，公司促进合作伙伴、供应商遵守国际人权标准，共同维护基本人权。



### 申诉程序

- 以信件方式放入公司投诉意见箱；
- 向上级主管反映；
- 到工会投诉，向政府机构投诉；
- 举报电话：0574-56809494；
- 举报邮箱：haitao.wang@loctek.com；lianjie@loctek.com。

### 反强迫劳动与童工雇佣

公司制定《禁止强迫与惩罚劳动程序》《禁止使用童工和未成年工管理制度》明确禁止使用童工，通过招聘筛查机制避免误招童工，并制定相应补救措施应对误招情况。此外，公司坚决抵制非法手段限制人身自由，禁止强迫劳动或超负荷劳动。报告期内，公司未发生强迫劳动申诉事件和雇佣童工事件。

**用工程序**

- 对招聘人员进行证件识别、面试技巧和提问方式以及如何合理保存面试记录及文件查证等方面培训；
- 招聘过程中对身份证原件、户口所在地公安派出所证明等证件严格查验；
- 定期对新入职员工合同和档案进行复查。

**补救措施**

- 即刻送童工返乡，交至父母/监护人并签字确认；
- 公司承担护送童工回原居住地的全部费用，并提供支持，确保童工接受学校教育至16周岁；
- 公司负责治疗患病或伤残的童工，并承担其全部医疗和生活费用；严禁任何部门或个人不负责任地遣散童工。



### 关爱女性员工

公司充分重视女性员工的权益保护，制定《员工手册》等制度，为女性职工提供产期、哺乳期、妊娠期保护，保障女性员工依法享有产假、产检假、哺乳假、产检假等特殊假期，在工厂和总部设置母婴室，公司在女卫生间提供应急卫生巾的自助售卖箱，举办下午茶会并针对女性专门提供热饮。2023年妇女节，在金东总部、姜山工厂、滨海工厂等地，公司在三八妇女节为所有女性职工举办了包含美食、音乐驻唱、艺术插花在内的活动，并为所有女同胞们都送上了精美礼品。

#### 关键绩效

报告期内  
公司吸纳

**4**名残疾人加入团队

2023年全年入职应届毕业生人数

**99**人

### 员工招聘

乐歌股份坚持公开招聘、公平竞争、人岗匹配原则，编制《招聘管理制度》，健全人才选用机制，明确招聘需求，通过内部选拔、外部招聘和校园招聘等方式吸引优秀人才。公司积极推进残疾人招聘，设有特定的残疾人生产线，开设残疾人培训班并由特定的班组来指导。报告期内，公司吸纳4名残疾人加入团队，积极营造平等、包容、共享的工作氛围。

### 员工流动情况

公司制定《离职管理制度》《劳动争议管理办法》等内部制度，指导劳动合同的签订、续订、履行、变更、解除和终止工作，人力资源部进行离职访谈以改善管理。若遇劳动争议，部门负责人先调解，不满意可向人力资源部申诉，调解委员会介入。被动离职引发的争议，公司提前协商并补偿，也欢迎离职员工再次加入。

### 员工结构情况

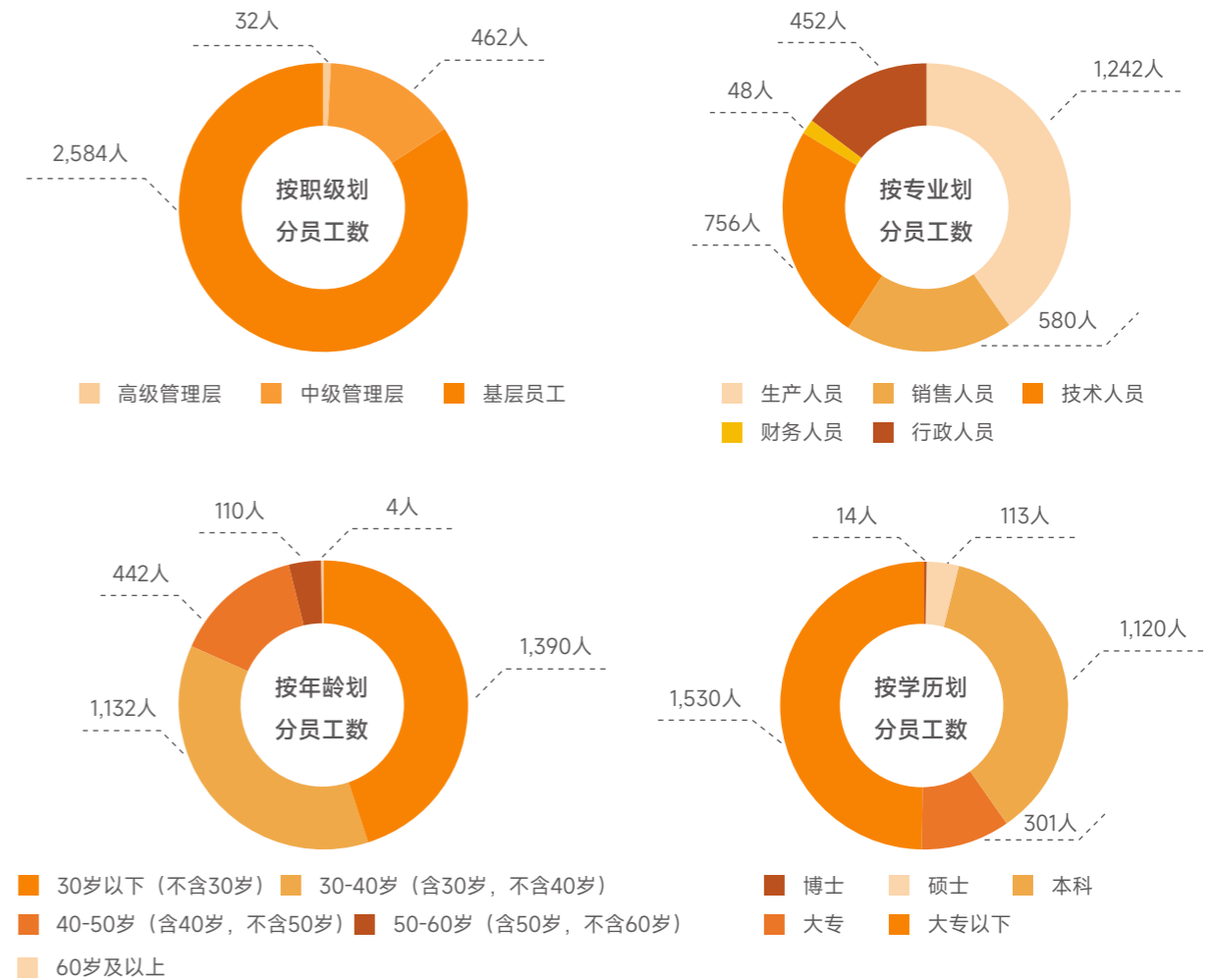
乐歌秉持着拼搏与奋斗的理念，打造一支年轻化的员工团队，鼓励员工追求梦想，致力于实现以拼搏奋斗为基础的共同富裕，为公司注入创新力和创造力、适应力和学习能力、动力与热情，以及全球视野和文化敏感度。公司为员工提供良好的发展平台，让他们能够充分展示自己的才华，并分享企业发展的红利，共同创造更加辉煌的未来。

#### 关键绩效

员工总人数	残疾员工人数	少数民族员工数
<b>3,078</b> 人	<b>26</b> 人	<b>146</b> 人

按性别划分员工数	
女性	男性
<b>1,903</b> 人	<b>1,175</b> 人

### 员工情况



### 员工薪酬与福利

#### 完善薪酬福利

##### 薪酬与绩效管理

公司制定《薪酬体系管理制度》《组织绩效管理制度》《绩效考核管理制度》，明确了整体薪酬结构，包括固定收入、绩效收入、专项奖等薪酬来源，规定绩效考核结果与员工晋升、薪酬调整、股权期权分配以及组织负责人的职级升降等多个维度挂钩。公司重视薪酬结构与绩效结果的公平与公正，并依据年度薪酬对标情况更新各职级薪酬框架，确保现有员工的稳定性和对外部人才的吸引力。公司强调员工与上级领导的双向沟通，员工可通过公司内网内审举报或直接联系人力资源部反馈薪酬绩效考核异议，相关部门将及时处理并告知结果。报告期内，宁波整月在职基层员工，月均薪酬水平超当地最低标准工资**173%**；广西整月在职基层员工，月均薪酬水平超当地最低标准工资**259%**。

**福利体系**

公司设立多元化的福利体系，为员工提供全方位的福利计划。



**2023年度股票激励计划**

2023年7月14日，公司董事会和监事会审议通过了《关于向2023年限制性股票激励计划激励对象首次授予限制性股票的议案》，决定向210名符合条件的激励对象授予244.3万股第二类限制性股票，吸引和留住核心骨干及优秀人才。

**优化民主管理**

**搭建员工沟通渠道**



公司坚决捍卫员工的结社自由和集体协商权益，严格遵循《中华人民共和国工会法》和《中国工会章程》开展各项工作，设立工会，持续优化以工会和员工代表大会为基础的企业民主管理体系，鼓励员工积极参与民主管理。同时，公司构建多元化的员工沟通平台，其中包括厂区意见箱、员工之声和Boss听我说等渠道。此外，员工还可以通过“乐歌范”微信公众号与办公OA系统（飞书）以及张贴的反馈二维码进行实时互动和交流。

**公司2023年第一次职工代表大会圆满召开**

8月11日，乐歌股份2023年第一次职工代表大会顺利召开，应出席职工代表129人，实到118人，符合法定人数，本次会议以线上、线下相结合方式开展，在金东总部、姜山工厂、滨海工厂分别设立会场。本次会议修订《乐歌股份职工代表大会规章制度》《员工手册》制度文件，各项议案均获全票通过。



2023年第一次职工代表大会

**完善员工申诉机制与程序**

乐歌股份建立《员工沟通投诉控制程序》《劳动争议管理办法》，保证员工在遇到企业内部矛盾时，可以通过口头反映、公众号投诉反馈、开展座谈会等多元化形式进行反馈，无论投诉是否合理，人力资源部均会进行调查，并在五个工作日内回复投诉人调查结果。对于有益实效的建议，公司及时反馈有关部门并给予奖励。

**员工满意度**

乐歌股份倡导员工“快乐歌唱、快乐生活、快乐创造”，积极践行共同富裕理念，围绕人文环境、工作环境、工作安排、工作回报、公司福利五个方面开展年度满意度调查，持续倾听员工心声，设立工会委员会、员工代表和高层投诉热线等实行反馈机制加以改进。报告期内，公司进行满意度调查，并针对反馈意见进行整改。如工厂员工反馈工厂食堂菜品单一问题已做整改，食堂定期研发新菜品，创造新口味和菜式，同时改良原有菜品，提升口感和营养价值，并推出季节性菜品。公司积极关注员工反馈，并作出相应回应，以满足员工的期望和需求，增强员工的归属感和满意度。

**关键绩效**

2023年  
公司宁波工厂参与满意度调研人数  
**440**人  
员工满意度  
**98.8%**



## 关爱员工生活

一直以来，乐歌股份高度关注员工幸福感和归属感，为了让员工“安居乐业”，公司为员工提供了员工宿舍、班车接送、免费三餐、节假日礼品、不定期组织专题活动丰富员工业余生活、提供部门团建经费等多种福利，主动关心关爱驻外员工及其亲属，并为员工提供舒适的工作环境，设有专门的篮球场地、乒乓球室、台球室等各种运动场所。报告期内，公司已连续10年举办小候鸟暑期夏令营活动关爱员工子女，连续3年为员工投保“天一甬宁保”，举办“劳动之星”颁奖仪式等，当公司员工子女突发疾病时，公司迅速启用困难员工帮扶政策，及时提供援助，以帮助他们解决当前困境。

### 打造员工温馨家园

为了给员工们营造一个温馨的居住环境，乐歌在员工住房问题上倾注了大量心血，力求为员工们创造一个舒适、安心的生活空间。公司为员工提供了居住舒适的员工宿舍，公司在鄞州滨海工业园区公租房区域租赁了一整栋宿舍楼，命名为“乐歌家园”，有线电视、无线网络、热水器、空调等日常所需一应俱全；同时，公司在北海市购买108套居住用房，用于广西乐歌核心骨干员工的居住使用。此外，公司还设立了员工购房免息借款资金池，为符合条件的员工提供财务资助，报告期内资金池总额从300万元提升至**1000**万元，截至报告期末公司累计对外提供财务资助金额达**550**万元。



“乐歌家园”宿舍环境



广西乐歌员工住房环境

### 免费三餐暖人心

公司向员工提供“免费三餐”，不断改善餐厅服务质量，丰富早餐品类，努力打造五星级早餐，公司利用各地冷库，集中采购海鲜，为员工提供荤素搭配、种类多样的午餐，以及下午茶等，深受员工好评。



### 节假日礼品

公司始终将员工关怀放在心上，每逢佳节公司更是用实际行动来表达对员工的深深关怀，为员工送上精心准备的节假日礼品，让每一位员工都能感受到公司给予的温暖。2023年1月，新春佳节即将来临之际，公司特意为员工们准备了丰富多彩的新春年货礼包，包括坚果、牛奶等18样礼品，每一样都经过精心挑选，旨在满足员工们的不同需求。





### 丰富员工娱乐生活

公司为每一位员工提供团建经费，鼓励各部门开展形式多样的活动，丰富员工生活，增进感情。报告期内，公司结合节日，组织了多次活动，包括开门红活动、三八妇女节活动等，打造了乐歌大舞台，每周五邀请现场驻唱，丰富员工业余生活。



开门红活动



三八妇女节活动



丰富的团建活动

### 关心关爱驻外员工

公司关心关爱海外员工，组织丰富多样的员工活动，包括公司高管与海外员工聚餐；制定《外派人员薪酬福利管理细则》，为外派员工提供丰厚的福利与津贴，定期开展外派员工家属慰问活动，从物质和精神两方面把关怀和关爱送给海外员工家属，提升海外职工归属感和幸福感。



董事长和美国海外仓员工进行午餐交流

### 营造舒适办公环境

公司注重为员工营造优质办公环境，致力于为员工打造一个安全、安心且舒适的工作场所。公司在工厂现场精心布置了绿植，为员工创造了一个绿意盎然的办公环境和休息环境。同时，还设有员工休息室、健身房等场所，内部配备了直饮机和功能性沙发等休闲用品，让员工在忙碌的工作之余能够得到充分的休息与放松。



工厂员工休息区域



员工健身房

### 乐歌第十届“小候鸟”夏令营活动

8月，为期两周的乐歌第十届“小候鸟”夏令营活动在金东总部和滨海工厂两地开展，共90余名小朋友参加。该活动向所有员工子女开放，成为公司关爱员工的一项品牌活动。十年来，有近600名员工子女在这里度过了欢乐的暑假。



第十届“小候鸟”夏令营活动



公司连续三年为员工投保“天一甬宁保”



“以人为本”是乐歌重要的经营理念，公司已连续三年为员工投保“天一甬宁保”，为员工健康保驾护航。报告期内，公司完成 **1,979** 名员工的“天一甬宁保”投保工作。截至报告期末，已有 **6** 名员工获得理赔，切实减轻了家庭负担。



公司举行2022年度“劳动之星”颁奖仪式



2023年4月29日，公司举行了“激发内在光芒，成就人生太阳”2022年度“劳动之星”颁奖仪式，这也是公司连续三年表彰爱岗敬业、拼搏创新的员工，肯定工作成绩突出的优秀员工，培养员工的集体荣誉感、责任感和使命感，鼓励人人争当太阳，主动发光发热，不断增强公司的凝聚力和向心力，促进公司健康、快速发展。本次评选共评选出9名“劳动之星”并予以表彰和奖励。



2022年度“劳动之星”颁奖仪式

促进员工发展

加强人才培养

公司始终坚持公平、透明的用人原则，制定全球化、数字化、平台型、创新型的“两化两型”人才发展战略目标。公司每年修订和完善培训制度，持续优化人才培养体系，通过多元化的培养模式，打造一个学习型、知识型的新型企业模式。

关键绩效

报告期内 公司员工培训总投入	培训场次	接受培训总人次
<b>55</b> 万元	<b>280</b> 场次	<b>23,000</b> 人次
培训总时长	员工培训覆盖率	
<b>260</b> 万小时	<b>100%</b>	

公司培训遵循分层分级模式，结合线上线下优势，建立了培训评估机制。公司通过问卷和访谈等方式，确保培训内容与员工需求相匹配，并为不同岗位的员工提供定制课程，助力其更好地履行职责并提升专业能力。同时，公司运用多维度考核机制，包括课后考试、实操检验等多个方面，全面评估培训效果。报告期内，公司员工管理类培训平均受训约**36**小时/人、专业力培训平均受训约**33**小时/人、领导力培训平均受训约**36**小时/人，员工年均培训时长约**30**小时/人。

新员工培养

针对新员工提供围绕企业、制度、技能、产品、制造、董事长分享等多维度全方位培训课程，帮助新员工快速了解企业。

专业性培养

针对不同专业岗位的员工提供岗位技能、职业素养、导购人员接待培训、销售培训等专业课程。

管理力培养

建立管理序列后备人才梯队培养方案，通过全方位、体系化、立体化的培养方式，针对管培生、主管后备、经理后备、专业技术骨干设置多样化培养模式，促进战略/组织/人才价值链优化。

讲师培养

自2021年建立内部讲师机制，设立内训师团队，提供课酬激励，促进员工主动分享经验与技能，实现传承与发展。报告期内，公司共培养讲师109名，其中高级讲师25名、认证讲师84名。

员工自身发展培养

提升员工学历：公司鼓励员工学历提升，员工取得国家承认的专/本科学历证书后，公司将给予学费报销。  
鼓励资质认证：公司大力支持员工职业技能培训，积极提供培训渠道和资源。报告期内，员工踊跃报名参加“2023年技能大赛电子商务师大赛”。

金牌班组长管理能力提升训练



公司推出金牌班组长管理能力提升训练营，旨在教授科学管理方法，提升问题分析与解决能力，并构建班组作业标准体系，以提高团队效率与生产质量。此次培训吸引**65**名一线管理人员及后备力量参与。



金牌班组长管理能力提升训练

数字化平台建设

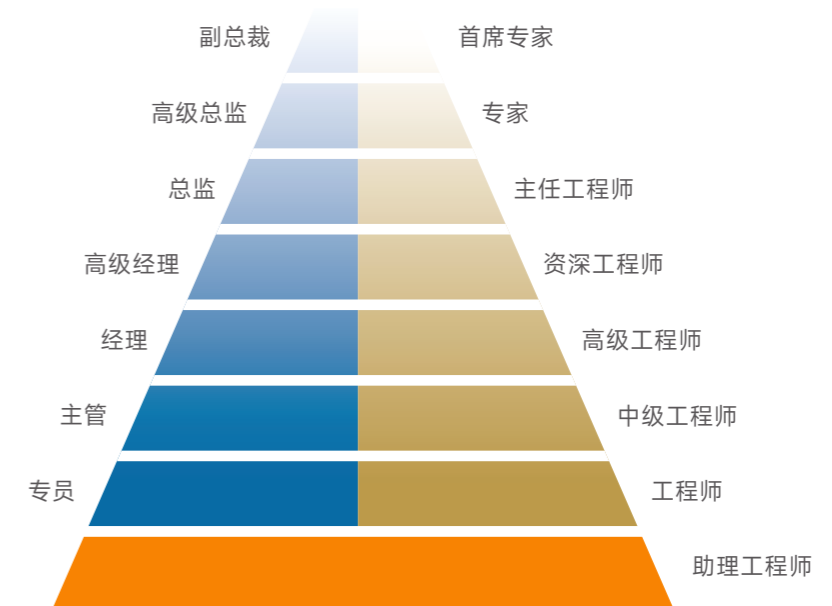
为赋能公司可持续发展，公司与云学堂紧密合作，共同创建一个集成线上微课、直播、讲师管理、学习地图和线上考核等功能的综合性学习平台“乐学堂”。目前，“乐学堂”已经覆盖了**1,500**余名员工，共计上线了**1,352**门在线课程，为所有岗位的员工提供了系统化、高效且便捷的线上学习和培训机会。

搭建职业通道

公司提供自由发展空间和透明晋升机制，制定《员工晋升管理制度》，建立双体系人才发展通道，根据员工特点和兴趣规划个性化职业路径，吸引和培养年轻人才，为符合条件者提供晋升机遇和更多挑战。截至目前，公司建立一个充满活力和创造力的年轻化管理团队，包括**3**名80后副总裁、**4**名85后高级总监、**7**名专家、**8**名90后总监、**4**名90后专家、**16**名90后高级经理以及**10**名资深/主任工程师，这些优秀的年轻人才共同为公司的发​​展贡献力量。

晋升双通道

- ▲ 管理通道
- ▲ 专业通道



关键绩效

截止到报告期末  
公司现有获得高级职称员工  
**32**人

获得中级职称员工  
**90**人

关键绩效：乐歌股份晋升数据

类别	总人数	较去年同期职级晋升人数	晋升比例
非操作类	<b>1,314</b>	<b>219</b>	<b>16.67%</b>
操作类	<b>1,764</b>	<b>108</b>	<b>6.12%</b>
合计	<b>3,078</b>	<b>327</b>	<b>10.62%</b>



# 08

## 坚持商业向善， 主动承担社会责任

### 公司的理念：

乐歌股份积极响应国家共同富裕号召，秉承饮水思源、造福桑梓的慈善理念，主动承担社会责任，持续开展慈善公益事业，以实际行动和成效展现使命担当。

### 公司的行动：

- 公益慈善
- 一带一路
- 促进中西部产业发展

### SDGs：





## 公益慈善

乐歌始终牢记商业向善，秉承饮水思源、造福桑梓的慈善理念，积极利用自身资源和品牌优势服务社会，持续开展公益事业，承担企业社会责任。目前，乐歌已在鄞州慈善总会成立4000万元乐善慈善基金，用于助学奖教、医疗救助、助贫助困、助老助残等慈善公益项目。

报告期内，乐歌在全球范围内践行负责任的企业担当。在美国，Flexispot和当地社区组织建立良好的联系，向美国青少年社区组织Variety Boys & Girls Club捐赠了一批人体工学椅，改善他们办公环境。



## 助力教育发展

公司在稳步发展、创造经济效益的同时，不忘责任和使命，以自身发展影响和带动地方经济，与社会分享公司发展的经济成果，重点支持教育事业、慈善捐助，累计捐款捐物超**3,000**万元，连续十七年在宁波大学、宁波工程学院、浙江大学宁波理工学院等高等院校设立教育基金，累计受益学生超过**2,000**余名。

关键绩效		
2023 年度 乐歌对外捐赠	开展公益项目	对外捐赠物资折合
<b>341.86</b> 万元	<b>19</b> 项	超 <b>100</b> 万元

## 乐歌雅安助学结对（二期）项目

1月10日，“9.5”泸定地震发生后，公司了解有7名学生所在的家庭在泸定地震中受灾程度较为严重，生活陷入困境，公司方面立即联系共青团石棉县委，并在团县委的牵线下，结对了7名学生，作为公司雅安助学结对（二期）项目，承诺每人每年资助一万元，直到学业结束。



乐歌雅安助学结对（二期）项目

## 首届茅山小学乐歌奖学金颁发

3月31日下午，茅山小学2022年度“乐歌奖学金”颁奖仪式顺利举行，96名表现优异的五、六年级学生获得“乐歌奖学金”。该项目的资金来源于乐歌全体员工的“慈善一日捐”所得善款以及乐歌4000万元乐善慈善基金，是乐歌“人人慈善”理念的重要体现。



首届茅山小学乐歌奖学金颁发现场

## 乐歌茅山小学结对助学公益活动



乐歌·茅山小学结对助学公益活动首场见面会现场

2月18日上午，乐歌·茅山小学结对助学公益活动首场见面会在宁波善园举行，乐歌的爱心人士和结对学生通过游戏和手工活动，积极互动，深入交流。

11月26日，乐歌的爱心人士与受助学生再次相聚，在投喂小动物、制作美食中，增进了解，建立彼此间更深厚的情感纽带。



乐歌×茅山小学结对助学公益活动现场



宁波大学第十七届“乐歌创新创业奖励基金”颁奖典礼



6月9日上午，宁波大学第十七届“乐歌创新创业奖励基金”颁奖典礼举行，共评选出2021—2022学年“乐歌创新创业奖学金”学生团队（个人）75个，“乐歌创新创业专项奖金”教师团队（个人）80个。获奖教师代表以及学生代表分别发言，分享参与开放课题研究所带来的收获和对创新创业的感悟。



乐歌再向宁大图书馆捐赠40台智能健身椅



2023年11月，乐歌向宁波大学真诚图书馆和梅山校区图书馆捐赠40台智能健身椅，公司捐赠的智能健身椅结合了骑行单车和人体工学椅，旨在提供“轻运动”理念，帮助学生释放压力、减轻疲劳，实现“学中健身，健身中学习”。



传递健康理念

在国家“健康中国2030”战略的指导下，乐歌积极推广智能升降桌在国内外市场的应用，以通过企业提供的产品和服务来解决社会问题为导向，践行“商业向善”理念，公司通过向社会各界捐赠公司的产品，致力于传播坐站交替的健康理念，倡导健康生活方式。

乐歌捐赠20万元助力宁波市中小学生脊柱健康关爱慈善基金行动



5月21日是世界脊柱健康日，宁波市发起中小学生脊柱健康关爱行动，普及脊柱健康知识，促进青少年身心健康发展。乐歌股份积极参与，捐赠20万元支持该基金，用于脊柱健康科普和康复治疗。

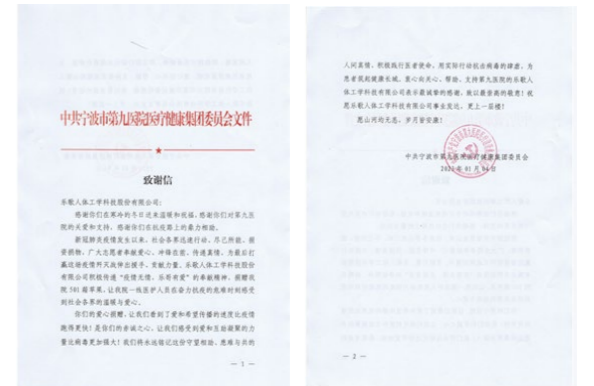
支持乡村振兴

公司认真践行习近平总书记关于“全面推进乡村振兴、巩固拓展脱贫攻坚成果”的要求，持续关注乡村发展，通过结对帮扶、以买代捐、实物捐赠等方式，助力脱贫攻坚和乡村振兴。乐歌近几年一直坚持以买代捐，采购落后地区的农产品，或作为福利提供给公司内部员工，或赠送给为社会做出特殊贡献的人群，积极承担起乡村振兴的社会责任。

乐歌采购3.5万箱大凉山盐源苹果捐赠甬城20多家医疗机构



2023年1月，乐歌从大凉山采购了3.5万箱盐源苹果，涉及金额80多万元，通过宁波市慈善总会赠送给甬城20多家主要医疗机构的医护人员。从1月3日开始，鄞州二院、鄞州人民医院、妇儿医院、宁大附属医院、宁波中医院、镇海区人民医院等20余家市本级和县市区医院都陆续收到了乐歌的这份心意。乐歌希望用“用最甜的苹果”，致敬甬城最辛苦的医护人员。



## 一带一路

在习近平总书记提出的共建“一带一路”倡议下，乐歌积极贯彻总书记精神，早在2016年就投建了越南制造基地，累计投资4000万美元，年产值最高达4亿元，用工高峰时员工近千人，超过80%的出口美国产品在此制造。越南制造基地通过本地化用工和本地化采购，为当地创造了更多就业岗位和经济增长点，有效推动了当地产业链供应链的持续完善，提高了当地居民生活水平；此外，跨国管理也促进了文化交流与合作，进一步建牢了中越双方的深度合作基础。

乐歌还在菲律宾设立了全球客服中心，有员工150人左右，为全球客户提供全方位的技术支持和服务，为当地创造就业机会。



越南制造基地

## 促进中西部产业发展

在国家积极引导发展中西部产业的指引下，公司于2021年正式在广西北海投建了乐歌智慧大健康西部产业园。截至报告期末，项目已进入试生产阶段，通过本地化用工和供应链建设，拉动当地经济发展。未来，公司将继续关注和跟随国家战略指引，积极发展实体经济，参与中西部大开发。



广西乐歌智慧大健康西部产业园项目



## 附录

## 企业奖项

荣誉名称	颁发单位
国家绿色供应链管理企业	工业和信息化部
2023凯度BrandZ中国全球化品牌50强	谷歌Google&凯度Kantar
国家企业技术中心	国家发展和改革委员会
国家高新技术企业（复评）	宁波市科技局
全国供应链创新与应用示范企业	商务部
第二十四届中国专利奖优秀奖——用于升降桌腿的摩擦件及其使用方法ZL201610316638.5	国家知识产权局
第二十四届中国外观设计优秀奖——健身车ZL201730121362.0	国家知识产权局
首批“千企百城”商标品牌价值提升行动企业	国家知识产权局
2023工信部老年用品产品推广目录	工业和信息化部
2023中国品牌价值评价榜	中国品牌建设促进会
广交会设计创新奖（银奖）——乐歌IE7全龄段智能学习桌	中国对外贸易中心集团
美国MUSE国际创意大奖铂金奖——IE7全龄段智能学习桌	美国博物馆联盟（AAM）与美国国际奖项协会（IAA）
美国MUSE国际创意大奖银奖——E7 Pro智能升降桌	美国博物馆联盟（AAM）与美国国际奖项协会（IAA）
IDA美国国际设计大奖金奖——V6智能健身椅	Farmani集团/组委会

荣誉名称	颁发单位
SIT家具设计奖WINTER奖——Q8升降桌	SIT组委会
SIT家具设计奖WINTER奖——V6智能健身椅	SIT组委会
浙江省AAA级“守合同重信用”企业（复评）	浙江省市场监督管理局
浙江省商业秘密保护基地	浙江省市场监督管理局
浙江省知识产权二等奖——健身车ZL201730121362.0	浙江省市场监督管理局
浙江省第二批“幸福共同体领头雁企业”	浙江省总工会、浙江省经信厅、浙江省国资委、浙江省工商业联合会
第二批省级服务型制造示范企业	浙江省经信厅
浙江本土民营跨国公司领航企业	浙江省商务厅
2023年浙江省公共海外仓——英国仓	浙江省商务厅
浙江省文化出口重点企业	浙江省商务厅
2023年浙江省成长性最快百强企业	浙江省企业联合会、浙江省企业家协会、浙江省工业经济联合会
宁波市工会组织建设工作成绩突出集体	中共宁波市委办公厅、宁波市人民政府办公厅
宁波市信用管理示范企业	宁波市市场监督管理局
宁波市研发投入百强企业	宁波市科技局

## »» 指标索引

报告目录	CASS-ESG5.0	GRI Standards	
报告前言	关于本报告	P1.1/P1.2/P1.3	102-45/102-46/ 105-50/102-52
	董事长致辞	P2.1/P2.2	/
报告综述	走进乐歌股份	P3.1/P4.1/P4.2/P4.3/P4.4	102-6/102-10
	打造智能家居、 健康办公新方式	E1.8	302-5
	公共海外仓， 助力中国品牌出海	/	/
	ESG 治理	G2.1/G3.1/G3.2/G3.5/G3.6	102-31/102-33/102-40/ 102-40/102-47/103-1
完善公司治理， 坚守合规经营底线	公司治理	G1.1/G1.2	102-18/102-22/ 102-24/405-1
	内部控制	G1.3/G1.4	102-15
	投资者关系管理	G1.10/G1.11	/
	商业道德与反腐败	G1.5/G1.6/G1.7/G1.8/G1.9	102-16/102-17/ 205-2/205-3
	信息安全管理	S4.6	418-1
	完善环境管理	E1.1/E1.2/E1.3/E1.4/ E.6/E1.9	307-1
	降低资源消耗	E2.1/E2.2/E2.3/E2.9/E2.10	302-1/302-2/302-3/ 303-1/303-3/303-5
绿色低碳发展， 扎实推进节能减排	强化排放物管理	E3.1/E3.2/E3.3/E3.4/E3.5 /E3.6/E3.7/E3.8/E3.9	302-5/303-3/306-1/ 306-2/306-4/306-5
	践行绿色运营	E1.7/E2.4/E2.5/E1.14	/
	应对气候变化	/E5.1E5.2/E5.4/E5.5/E5.6	305-1/305-2/305-4

报告目录	CASS-ESG5.0	GRI Standards	
坚持创新驱动， 强化技术创新能力	研发体系建设	V2.1/V2.2/V2.3	/
	产品技术创新	V2.4/V2.7	/
	知识产权保护	/	/
全面质量管理， 打造卓越领先品质	质量保障	S4.1/S4.2/S4.9	416-1/416-2
	优质服务	S4.3/S4.4/S4.5/S4.8	417-1/417-2
	可持续供应链	S5.1/S5.2/S5.3	308-1/414-1
筑牢安全屏障， 保障员工职业健康	安全生产	S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/ S3.8/S3.9	403-5/
	职业健康	S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/ S3.10/S3.11/S3.12	403-1/403-3/403-6/403-7/ 403-9/403-10
维护员工权益， 促进员工共同发展	维护员工权益	S1.1/S1.2/S1.3/S1.4/ S1.5/S1.8	401-1/405-1/405-2/406-1/ 408-1/409-1
	员工薪酬与福利	S1.7	/
	优化民主管理	S1.6	/
	关爱员工生活	S1.10	/
	促进员工发展	S2.1/S2.2/S2.3/S2.4	404-1/404-2/404-3
	公益活动	V3.4/V3.6	415-1/
	一带一路	V1.1/V1.3	/
坚持商业向善， 主动承担社会责任	促进中西部产业发展	V1.4	102-55
	指标索引	A4	/
意见反馈表	A5	/	



## »» 反馈意见表

尊敬的读者：

非常感谢您阅读本报告。公司非常重视并期望聆听您对本报告的反馈意见。您的意见和建议，是公司持续提高企业ESG信息披露水平、推进企业ESG管理和实践的重要依据。公司欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

### 1 您对公司履行ESG的总体评价是：

非常好  好  一般  较差  差

### 2 您对本报告的总体评价是：

非常好  好  一般  较差  差

### 3 您认为公司在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好  好  一般  较差  差

### 4 您认为公司在产品责任方面做得如何？

非常好  好  一般  较差  差

### 5 您认为公司在环境、安全和职业健康方面做得如何？

非常好  好  一般  较差  差

### 6 您认为公司在员工责任方面做得如何

非常好  好  一般  较差  差

### 7 您认为公司在ESG方面做得如何？

非常好  好  一般  较差  差

### 8 您对公司履行ESG及本报告有何意见和建议？

---

您可以通过以下方式联系公司：

地址：宁波市鄞州区首南街道学士路536号金东大厦19层

电话：0574-55007473

邮箱：law@loctek.com