

ARROW 箭牌家居集团

智慧家居 全球同享

箭牌家居集团股份有限公司

2024 年度环境、社会和公司治理（ESG）报告

2025 年 4 月 22 日

目 录

一、关于本报告	4
● 报告时间范围	4
● 报告组织范围	4
● 称谓说明	4
● 编制依据	4
● 数据来源	4
● 货币单位	4
● 发布方式	5
● 联系方式	5
二、董事长致辞	6
三、关于我们	8
● 公司简介	8
● 企业文化	10
四、合规治理，促进稳健发展	11
● ESG 管理	11
● 优化公司治理及信息披露	15
● 合规经营	17
● 反商业贿赂及反贪污	18
● 反不正当竞争	18
五、低碳发展，守护绿色家园	19
● 应对气候变化	19
● 环境合规管理	23
● 排放物管理	27
● 资源利用	33
● 守护生态安全	36
六、以人为本，共筑员工幸福	37
● 广纳贤才，促进多元就业	37
● 权益护航，构建和谐劳动关系	37
● 赋能成长，打造学习型组织	39
● 温暖关怀，营造幸福职场	43

●	职业健康和安全生产	47
七、品质箭牌，匠心铸就典范		50
●	打造全价值链的质量管理模式	50
●	客户服务与权益保障	55
●	全方位强化供应链管理，构建可持续共赢生态	63
八、创新驱动，成就行业领先		66
●	创新生态构建	66
●	创新团队建设	68
●	创新成果转化	68
九、细水长流，善泽人心		73
未来计划		76
意见反馈表		78

一、关于本报告

本报告是箭牌家居集团股份有限公司发布的第三份环境、社会和公司治理（ESG）报告。我们致力于保证报告内容的完整、准确以及可比性等，详细呈现本集团 2024 年度在环境保护、社会责任、公司治理方面的理念、管理实践及工作表现。公司希望通过此报告的发布，提高公司社会责任管理水平，回应利益相关方的期望与关切，并进一步加强与利益相关方沟通，有效促进公司可持续发展。

报告时间范围

本报告为年度报告，时间范围是 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，为增强报告可比性和完整性，部分内容及数据适当回溯和延展。本报告与本公司 2024 年年度报告相辅相成。

报告组织范围

如无特别说明，本报告范围覆盖了箭牌家居及其境内主要控股子公司，境内主要控股子公司请参照本报告“关于本公司”部分内容。

称谓说明

为便于表述和阅读，本报告中称谓指代如下：“箭牌家居”“本公司”“公司”“我们”指箭牌家居集团股份有限公司，“箭牌家居集团”“本集团”指箭牌家居集团股份有限公司及子公司。

编制依据

本报告依据《企业可持续披露准则——基本准则(试行)》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》（简称“深交所《指引》”）《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制》，并参照《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》等的相关要求，并结合公司的实际情况编制而成。

数据来源

本报告中的财务数据来源于公司经审计的财务报告，其他数据来源于公司正式文件和统计报告。

货币单位

除特别说明外，本报告所涉及的货币金额均以人民币作为计量币种。

发布方式

本报告可在箭牌家居集团股份有限公司官方网站（<https://www.arrowgroup.com.cn>）、深圳证券交易所网站（<http://www.szse.cn>）、巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）查阅、下载电子版。

联系方式

如对本报告或本集团 ESG 方面的表现有任何意见或建议，欢迎联系我们：

地址：广东省佛山市顺德区乐从镇创兴一路 1 号箭牌总部大厦

电话：0757-29964106 传真：0757-29964107

邮编：528145 电邮：IR@arrowgroup.com.cn

二、董事长致辞

致各利益相关方：

2024 年，箭牌家居集团持续深化可持续发展战略，以 ESG 理念为核心驱动，推动智慧家居生态的绿色转型与社会责任实践。在全球经济转型与环境挑战加剧的背景下，可持续发展已成为企业生存与发展的必然选择。作为“全球智慧家居大家”，箭牌家居始终坚持以“持续改善人们的智慧家居生活品质”为使命，将 ESG 理念融入企业战略，致力于在经济、社会和环境的协调发展上实现突破。

当前，全球正面临气候变化、资源短缺多重挑战，可持续发展已成为各国政府、企业和公众的共同责任。中国提出的“双碳”目标为企业指明了绿色转型的方向，同时，消费者对环保、健康、社会责任的关注度日益提升，推动企业在 ESG 领域不断深化实践。

箭牌家居深刻认识到，可持续发展不仅是外部环境的要求，更是企业自身高质量发展的内在动力。我们通过将 ESG 理念融入企业战略，构建了从顶层设计到基层执行的管理体系。2024 年，公司董事会设立战略与 ESG 委员会，将 ESG 目标纳入公司治理核心，推动绿色制造、数字化转型和公益实践的深度融合。2024 年，我们积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略，通过优化能源结构、推进节能减排和绿色技术研发，构建“低消耗、低排放、高效率”的低碳发展模式，并积极推进“用地集约化、原料无害化、生产洁净化、废物资源化、能源低碳化”绿色工厂建设，开发低碳、环保的绿色产品。以“智能制造”为驱动，我们坚持以客户为中心，以“零”缺陷质量文化为根基，升级“人本服务、暖心相伴”服务模式，形成从需求洞察到价值沉淀的完整闭环，为消费者提供更健康、环保、高品质的家居生活方式。公司坚持“以人为本”的理念，持续优化员工福利与职业发展体系，为员工提供广阔的成长空间，与企业共同成长、共同发展。自 2022 年品牌发布「箭牌泽计划」以来，箭牌家居凭借“细水长流”的公益理念，聚焦节能环保、健康卫生、特定人群关爱、时代议题四大领域，协同社会各界打造系统化、常态化的公益格局。“箭牌泽计划”不断寻找公益实践的创新路径，用更多形式丰富、近距离的公益活动，打造“我给地球植个发”、“让爱澡开始”等公益 IP，以实际行动向社会发起公益价值传递，形成更广大、更生生不息的善意。

尽管取得了一定成绩，但我们深知可持续发展是一项长期而艰巨的任务。2024 年，公司在碳排放管理、供应链协同等方面仍存在改进空间。未来，我们将继续加大绿色技术研发投入，深化公益实践，推动供应链绿色转型，以更高的标准履行社会责任。

展望未来，箭牌家居将继续以可持续发展为核心战略，以创新驱动为引擎，以绿色发展为目标，与利益相关方携手共进，为建设美丽中国和实现可持续发展目标贡献力量。我们期待与您共同见证箭牌家居在

智慧家居领域的更多突破，为人们创造更加美好的生活。

董事长、总经理

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to the Chairman and General Manager mentioned in the text.

三、关于我们

公司简介

箭牌家居集团股份有限公司（股票代码：001322），成立于2013年4月，集团创立于1994年，公司于2022年10月26日在深圳证券交易所上市，股票代码：001322，股票简称：箭牌家居。集团总部位于广东佛山，是一家集研发、生产、销售与服务于一体的大型现代化制造企业，秉承“持续改善人们的智慧家居生活品质”的企业使命，坚持科技创新，不断开发满足和超越客户需求的产品和服务，为客户提供高品质的智慧家居整体解决方案，向“成为国际一流的智慧家居整体解决方案提供商”的愿景迈进。

箭牌家居集团旗下拥有 ARROW 箭牌、FAENZA 法恩莎、ANNWA 安华三个品牌；产品品类范围覆盖卫生陶瓷（包括智能坐便器）、龙头五金、浴室家具、浴缸浴房、瓷砖等系列家居产品；中国区域布局有



十大生产制造基地（1个在建），在中国市场拥有超过10,000个销售网点，经过三十年的产品研发、市场培育、品牌运营，公司已成为国内陶瓷卫浴知名企业，在国内市场拥有较高的市场占有率和良好的品牌美誉度。公司品牌多次被评为中国十大卫浴品牌、十大瓷砖品牌，产品多次获得德国红点设计奖、德国IF产品设计金奖、日本GMark奖、红棉奖等国际国内重要奖项，并于2015年、2020年连续两届被指定为世博会中国馆陶瓷洁具供应商。



截至 2024 年末，本公司纳入合并报表范围的境内外子公司 35 家。具体情况如下：

序号	子公司名称	注册地	业务性质	持股比例(%)	
				直接	间接
1	广东乐华智能卫浴有限公司	佛山市	卫浴产品销售	100	
2	佛山市法恩安华卫浴有限公司	佛山市	卫浴产品销售		100
3	佛山市乐华恒业厨卫有限公司	佛山市	卫浴产品生产与销售	100	
4	佛山市顺德区乐华陶瓷洁具有限公司	佛山市	卫浴产品生产与销售	100	
5	佛山市法恩洁具有限公司	佛山市	卫浴产品生产与销售		100
6	佛山市高明安华陶瓷洁具有限公司	佛山市	卫浴产品生产与销售	100	
7	佛山市法恩莎卫浴有限公司	佛山市	卫浴产品销售	100	
8	肇庆乐华陶瓷洁具有限公司	肇庆市	卫浴产品生产与销售	100	
9	肇庆乐华电子厨卫有限公司	肇庆市	卫浴产品生产与销售	100	
10	肇庆乐华家居用品有限公司	肇庆市	卫浴产品生产与销售		100
11	肇庆乐华恒业五金制品有限公司	肇庆市	卫浴产品生产与销售	100	
12	韶关市乐华陶瓷洁具有限公司	韶关市	卫浴产品生产与销售	100	
13	景德镇乐华陶瓷洁具有限公司	景德镇市	卫浴产品生产与销售	100	
14	景德镇市乐景高科金属制品有限公司	景德镇市	金属/非金属制品表面处理及电镀	100	
15	德州市乐华陶瓷洁具有限公司	德州市	卫浴产品生产与销售	100	
16	应城乐华厨卫有限公司	应城市	卫浴产品生产与销售	100	
17	佛山市安华恒基卫浴有限公司	佛山市	电子商务		100
18	广东乐华恒业电子商务有限公司	佛山市	电子商务	100	
19	佛山市安华晟升陶瓷有限公司	佛山市	电子商务		100
20	佛山市沃珑贸易有限公司	佛山市	电子商务		100
21	广东乐华恒业家居售后服务有限公司	佛山市	卫浴产品售后服务	100	
22	PT.ARROW HOME PRODUCTS INDONESIA	印尼	卫浴产品销售	60	
23	佛山市乐华恒业包装材料有限公司	佛山市	包装材料生产与销售	100	
24	景德镇法恩陶瓷洁具有限公司	佛山市	电子商务		100
25	佛山乐华世邦板材有限公司	佛山市	板材生产与销售	51	
26	广东乐华住工贸易有限公司	佛山市	卫浴产品销售与安装	100	
27	深圳箭牌智能家居有限公司	深圳市	卫浴产品研发与销售	100	
28	佛山市箭牌信息科技有限公司	佛山市	信息系统开发	100	
29	上海法恩宏辉智能家居有限公司	上海市	卫浴产品研发	100	
30	佛山金箭酒店管理有限公司	佛山市	酒店管理		100
31	长沙箭牌电子商务有限公司	长沙市	电子商务	100	
32	广东箭牌电子商务有限公司	广州市	电子商务	100	
33	福州仓山精锐电子商务有限公司	福州市	电子商务		100
34	武汉市生益电子商务有限公司	武汉市	电子商务		100
35	泉州精锐星辰电子商务有限公司	泉州市	电子商务		100

企业文化

企业使命 CORPORATE MISSION

持续改善人们的智慧家居生活品质

坚持科技创新的理念，不断开发满足和超越客户需求的产品和服务；追求客户极致体验，保持企业在质量、服务、成本、性能、环保等方面的持续领先，引领中国智慧家居行业发展。

企业愿景 GROUP VISION

成为国际一流的智慧家居整体解决方案提供商

通过实施全球化、智能化、物联化打造智慧家居集团，运用多品牌多品类协同，打造智慧家居全产业链；为客户提供高品质的智慧家居整体解决方案。

企业定位 POSITIONING

全球智慧家居大家

全球：彰显箭牌家居集团的全球化愿景

智慧：产业方向、企业智慧、产品智慧

家居：彰显箭牌家居集团的行业属性

大家：集大成者，彰显箭牌的专业地位、影响力

企业承诺 CORPORATE COMMITMENT

智慧家居 全球同享

企业价值观 CORE VALUES

以人为本

充分识别与超越顾客期望，充分尊重、关心和理解员工，实现客户、员工与企业的相互成就，为顾客创造价值，为员工创造发展平台。

持续创新

积极营造浓厚的创新氛围，勇于变革，持续探索，引领行业，敢为天下先。

协作共赢

携手顾客、员工、股东、供应商、社会等相关方，努力将公司发展与其需求紧密结合，构筑健康友好的商业生态环境。

追求卓越

持续提高经营质量，聚焦为利益相关方创造价值，兼顾机会牵引的规模增长和效益驱动的有效增长，做行业的领导者，引领行业发展。

企业个性

睿智创新 务实笃行 包容进取

四、合规治理，促进稳健发展

ESG 管理

公司秉承可持续发展理念，将 ESG 管理融入企业发展战略，不断强化责任意识，完善 ESG 风险管控，加强 ESG 管理体系建设，将 ESG 理念融入到公司生产经营和管理运营的各项工作中，助力经济发展与环
境、社会的和谐共荣。

1、ESG 治理架构

为提升环境、社会及公司治理（ESG）管理水平，增强公司核心竞争力和可持续发展能力，公司不断完善 ESG 治理架构。2024 年 4 月 19 日，公司董事会同意将董事会下设的“董事会战略委员会”调整为“董
事会战略与 ESG 委员会”，在原有职责基础上增加 ESG 管理相关职责等内容，战略与 ESG 委员会下设执
行工作组，上下联动、权责明晰的 ESG 管理架构，提升了公司 ESG 管理的系统性和有效性。

组织名称	职责
董事会	箭牌家居 ESG 事宜的最高决策机构，负责识别及判定公司重大 ESG 事宜，并对 ESG 目标、政策及架构提出建议。同时负责全面把控公司的整体策略，并监督管理层的工作。
董事会战略与 ESG 委员会	由公司 5 名董事组成，公司董事长为委员会召集人，并包含 2 名独立董事，负责对公司 ESG 目标、战略规划、治理架构等进行研究并提出建议；识别及评估对公司业务具有重大影响的 ESG 相关风险和机遇，指导经营管理层对 ESG 风险和机遇采取适当的应对措施；监督并指导 ESG 工作小组，全面落实公司策略及相关行动；审阅公司在环境、社会及公司治理等议题的相关表现，以及对外披露的相关报告，并向董事会汇报及提出建议等。
执行工作组	ESG 领导小组：公司董事长担任执行工作组组长，其余组员为公司董事、高级管理人员以及主要部门负责人，主要负责研究公司 ESG 战略、规划、政策和措施等重大事项，向专门委员会和董事会提出报告和议案；研究公司在 ESG 领域的表现和有关风险，提出应对策略；及时督促指导 ESG 工作执行进展；按需召开 ESG 工作会议讨论审议目前 ESG 工作情况、报告编制进展等事项；审阅公司年度 ESG 报告并提出建议。
	ESG 工作小组：设在董事会办公室，各部门负责人及各生产基地、事业部公司负责人参加，主要负责落实与执行 ESG 工作的具体事项。同时，董事会办公室负责协同各部门将 ESG 工作融入部门日常业务管理及运营中，进行 ESG 信息定期收集、上报与审核工作，提升 ESG 相关信息的统计管控效率及 ESG 工作效能，保障 ESG 工作的高效开展与落实。

公司董事会制定了《董事会战略与 ESG 委员会工作细则》，董事会作为环境、社会及公司治理（ESG）的最高决策机构，负责拟订公司在 ESG 方面的战略规划和制度政策，并审议 ESG 相关议案。

2、利益相关方沟通

公司利益相关方主要包括员工、客户、供应商、股东及投资者、政府和监管机构及业务所在地社区。

利益相关方的需求与期望是公司制定可持续发展战略、优化可持续发展管理的核心考量因素，为此公司积极与各利益相关方开展沟通，以增进利益相关方对公司的发展和运营方针的了解，也为其对公司提出意见建议提供更多机会，并将其关切问题纳入运营和决策过程，以积极回应利益相关方的诉求。

关键利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
员工	•员工权益 •薪酬福利 •职业发展 •职业健康与安全	•完善沟通方式 •依法签订劳动合同 •审阅并完善薪酬福利体系 •开展各类培训，促进人才建设 •加强职业安全管理，改善生产和办公环境 •开展员工满意度调查
政府和监管机构	•合规运营 •依法纳税 •创造就业 •促进地方发展 •环境保护及可持续发展 •信息披露	•加强合规运营管理 •政策执行 •接受监督考核 •定期信息报送 •信息披露 •生态环境保护，履行社会责任
股东和投资者	•经营业绩 •公司治理 •收益回报 •信息畅通	•坚持高质量增长，为股东创造价值 •及时、准确披露信息，保障信息透明度 •持续实施现金分红、股份回购 •通过投资者热线电话、深交所互动易平台、现场调研、业绩说明会、电话会议、邮件、公司官网投资者关系专栏等多种方式与投资者互动交流
经销商/客户/消费者	•诚信履约 •品质保证 •优质服务 •产品创新	•产品供应及其质量的稳定性 •加强产品质量管理，加强产品研发，优化产品结构 •开展客户满意度调查
供应商	•商业道德 •透明采购 •知识产权保护	•诚信经营 •合作共赢 •业务交流合作
当地社区	•社区影响 •支持社区发展 •积极开展企业之间的协作交流	•响应乡村振兴 •参与公益事业 •参与社区活动、走访交流、志愿服务

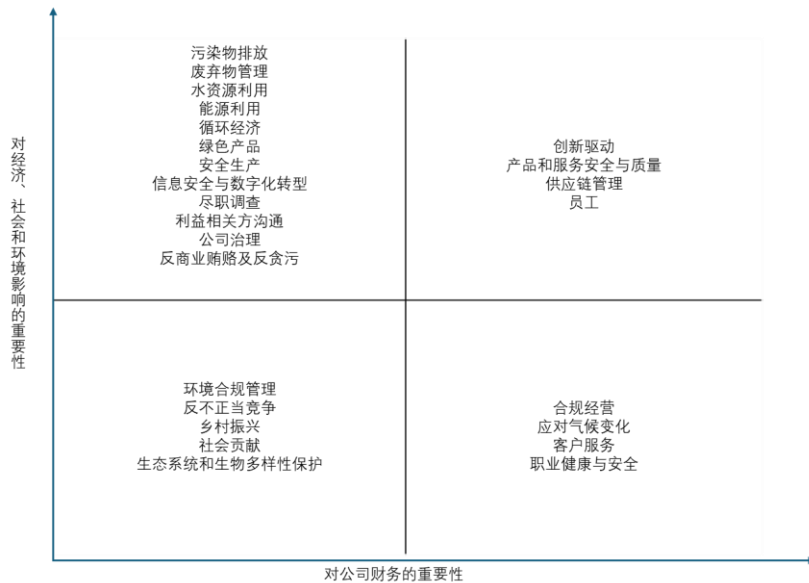
3、议题重要性评估

公司基于实质性、完整性、平衡性原则，结合上一年度工作基础、公司实际情况以及国内外主流可持续发展标准和评级机构要求，通过与利益相关方的持续沟通，结合国家政策趋势、行业要求、资本市场关注要点以及 ESG 相关原则指引，持续开展实质性议题的识别、评估和筛选工作。2024 年，公司识别了 3 个责任领域共 25 项重要性议题，确保这些议题对公司及利益相关方均具有重要性，为可持续发展工作的深入实施提供了明确方向。

议题	2023 年议题	2024 年议题	变动情况	变动原因
环境（ 9 项议题 ）	应对气候变化	应对气候变化	-	-
	排放与废弃物管理	污染物排放	调整	更符合行业通用表述
		废弃物处理		
	生物多样性管理	生态系统和生物多样性保护	-	结合深交所《指引》21 项议题表述
	环境管理体系	环境合规管理	-	
	能源管理	能源利用	-	
	水资源管理	水资源利用	-	
	清洁技术机遇	循环经济	调整	合并部分议题
	循环经济			
低碳产品	绿色产品	调整	更符合行业通用表述	
社会（ 10 项议题 ）	公益慈善与志愿服务	乡村振兴 社会贡献	新增	结合深交所《指引》21 项议题表述
	经济绩效		调整	
	社区沟通与发展			
	技术创新与产品研发	创新驱动	-	-
	产品质量与安全	产品和服务安全与质量	-	-
	负责任供应链	供应链管理	-	-
	客户服务	客户服务	-	-
	安全生产	安全生产	-	-
	职业健康与安全	职业健康与安全	-	-
	员工权益与福利	员工	调整	合并部分议题，结合深交所《指引》21 项议题表述
	人才培养与发展			
	多元化与平等机会			
	信息安全与隐私保护	信息安全与数字化转型	调整	合并部分议题
	数字化转型			
可持续发展相关治理（ 6 项议题 ）	-	尽职调查	新增	结合深交所《指引》21 项议题表述
	-	利益相关方沟通	新增	结合深交所《指引》21 项议题表述
	商业道德与反腐败	反商业贿赂及反贪污	-	-
	公平竞争	反不正当竞争	-	-

	合规经营	合规经营	-	-
	公司治理	公司治理	调整	合并部分议题
	风险管理			
	ESG 管理			

在议题重要性评估过程中，公司一方面评估各议题对经济、社会 and 环境的潜在影响程度（即影响重要性），另一方面评估各议题对公司商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等可能带来的风险与机遇（即财务重要性）。



公司也将与其他优秀上市公司进行对标分析，系统性梳理各部门 ESG 工作现状，识别 ESG 提升方向，并开展针对性改善提升，加强 ESG 宣贯，开展员工 ESG 培训，提升员工对 ESG 的理解。公司严格遵循相关法律法规、行业标准及监管指引要求，结合所处行业特性、行业发展情况、公司自身商业模式以及发展阶段，系统性设定涵盖环境、社会和公司治理（ESG）维度的可持续发展目标与量化指标体系，确保目标的可操作性、可衡量性与战略协同性，相关目标及指标的框架设计、实施路径及阶段性成果，请参阅本报告各实质性议题章节。公司也将每年进行 ESG 目标动态复盘，结合政策变化、行业趋势和企业发展灵活调整，确保目标的适应性与前瞻性。

4、2024 年度 ESG 荣誉与认可

2024 年 4 月，箭牌家居荣获广东省妇女儿童基金会颁发的“孤独症儿童家庭关爱联盟荣誉会员”称号。

2024 年 6 月，箭牌家居集团荣获广东省农业农村厅 2023 年度广东扶贫济困红棉杯铜杯。

2024 年 7 月，以“迈向碳中和之路”为主题的 2024 第三届国际绿色零碳节暨 2024 ESG 领袖峰会，凭借“箭牌泽计划”在赋能企业 ESG 建设的突出表现，箭牌家居在本次大会荣获“2024 ESG 特别推动力奖”，箭牌家居集团董事、公益负责人谢安琪荣获“2024 ESG 影响力人物”。



2024 年 8 月，箭牌家居获授深圳市关爱退役军人十大行动“幸福家改造计划 关爱共同体成员单位”。

2024 年 11 月 7 日，第七届中国国际进口博览会-“品牌，让世界更美好”中外品牌论坛在沪举办，本次活动由新华社新闻信息中心、新华社上海分社主办，箭牌家居作为首个评价“绿色可持续发展企业”的团体标准《通用 ESG 企业评价标准》的共同制定单位，获“通用 ESG 企业评价规范年度可持续发展品牌”殊荣。



优化公司治理及信息披露

1、公司治理

良好的公司治理是实现企业可持续发展的基础，三会的规范运作是实现公司有效治理的必经之路。公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》等法律法规要求，不断完善由股东大会、董事会、监事会和管理层构成的公司治理架构，持续优化公司内部控制制度，形成权责明确、有效制衡、决策科学、运作协调的公司治理体系。公司董事会下设战略与 ESG 委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会四个专门委员会，为董事会重大决策提供咨询、建议，保证董事会议事和决策专业化、高效化。报告期内，公司股东大会、董事会及各专门委员会、监事会和管理层均依法运作，勤勉尽责，未出现违法、违规现象。

公司积极推进董事会多元化建设，为董事会决策提供多元视角。在选举董事会成员时公司充分考虑性别、年龄、文化及教育背景、专业经验、知识技能等多方面因素，以确保董事会构成的最优化。截止本报告披露日，公司董事会成员 9 人，其中独立董事 3 名，女性董事 4 名。同时，公司充分考虑到独立性要素，对独立董事在董事会各专门委员会中的人数做出明确要求，独立董事在审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会三个专门委员会中占多数并担任召集人，为公司董事会的决策提供科学和专业的意见。

2024 年，公司召开股东大会 1 次，董事会 6 次，监事会 5 次，董事会战略与 ESG 委员会会议 1 次，

董事会提名委员会会议 1 次，董事会薪酬与考核委员会会议 3 次，董事会审计委员会会议 5 次，决策程序合法合规，决议内容均得到有效实施。

2024 年，公司依照监管规则的最新要求，对《公司章程》及《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《审计委员会工作细则》《薪酬与考核委员会工作细则》《提名委员会工作细则》《关联交易管理制度》《对外担保管理制度》《募集资金管理制度》《独立董事工作制度》《投资者关系管理制度》《董事会秘书工作制度》等制度进行梳理及修订，确保公司治理规范、合规。调整审计委员会委员，审计委员会成员均为不在公司担任高级管理人员的董事；对独立董事任职资格和独立性进行核查，确认公司现任独立董事均符合《上市公司独立董事管理办法》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》等相关法律法规中对独立董事独立性的相关要求，不存在影响独立性的情形。

2、信息披露及投资者接待

信息披露是连接上市公司与投资者的纽带，高质量的信息披露是传达公司经营和发展情况的重要途径。公司严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》及公司《信息披露事务管理制度》《投资者关系管理制度》等相关要求，履行信息披露义务，确保信息披露真实、准确、完整、及时、公平，持续提升公司信息披露质量。2024 年度，公司共披露了 104 份公告及文件，主要涉及定期报告、募集资金使用与管理、回购股份、权益分派、关联交易、对外担保、公司治理制度等事项。

2024 年，公司通过现场调研以及网络会议方式开展投资者接待活动超过 20 场次，接待投资者数量超过 300 人次，在深交所互动易平台回复问答 10 次，回复率 100%；举办网上年度业绩说明会 1 场，并参加 2024 广东辖区上市公司投资者网上集体接待日活动，同时公司通过投资者热线电话（0757-29964106）、公司网站、投资者关系信箱（IR@arrowgroup.com.cn）等多种畅通的渠道，主动及时地与机构投资者、个人投资者、证券相关机构、潜在投资者保持了较好的沟通与交流，让广大投资者更加了解和认同公司，形成与投资者之间的良性互动，切实保障投资者的合法权益，树立公司良好的资本市场形象。

此外，公司积极通过现金分红、股份回购等多种途径，提高投资者回报水平，2024 年，公司现金分红总额为 12,754.20 万元（含税），占当年度合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的 30.04%。基于对公司未来发展前景的信心以及对公司价值的高度认可，为维护广大投资者利益、增强投资者信心，在综合考虑公司经营情况、财务状况、未来战略、未来盈利能力，并结合公司股票二级市场表现等因素的基础上，公司于 2023 年 10 月 27 日召开的董事会审议通过不低于 5,000 万元且不超过 1 亿元的股份回购方案，至 2024 年 10 月 25 日方案实施完毕，回购 1,250.23 万股，占总股本 1.2908%，成交金额 9,996.57 万元（其中 2024 年回购成交金额 8,998.40 万元）。2025 年 1 月 6 日，公司董事会再次审议通过新的回购

方案，拟使用不低于 5,000 万元且不超过 1 亿元自有资金及回购专项贷款继续回购股份，截至 2025 年 3 月末，该回购方案已实施回购 303.70 万股，成交金额 2,499.3510 万元。即，截至 2025 年 3 月末，公司已累计回购 1,553.93 万股，占股本比例为 1.6043%，总回购金额为 12,495.92 万元。

报告期内，公司严格按《内幕信息知情人管理制度》等相关制度加强内幕信息的管理，未发生内幕信息违规行为。

- 公司官网：<https://www.arrowgroup.com.cn>
- 深圳证券交易所互动易平台：<http://irm.cninfo.com.cn/ircs/index>
- 投资者关系专用邮箱：IR@arrowgroup.com.cn
- 投资者服务热线：0757-29964106

 合规经营

公司秉持“防风险、强内控、促合规”的核心理念，集中管理资源，构建风险、合规、内控“三位一体”管控体系。通过统筹协调推进，充分实现资源优化配置，实现风险控制工作从事后应对向事前防范转变，推动风险防控体系向各级企业、前端业务延伸，避免企业产生系统性风险的同时全面提升集团风险管理及依法合规经营水平。

公司持续优化风控体系，通过采取全面辅导、以查促建、专项为辅等措施，打造一、二、三道防线协同一体化模式，确保风控体系的有效性。公司定期发布《内控专刊》，通过政策与法规速递、风险案例剖析等方式，有效增强员工的风险防控意识。同时，公司持续开展内部控制自我评价工作，董事会评估认为，根据公司财务报告及非财务报告内部控制重大缺陷的认定情况，于内部控制评价报告基准日，公司不存在财务报告、非财务报告的内部控制重大缺陷。信永中和会计师事务所（特殊普通合伙）认为公司于 2024 年 12 月 31 日按照《企业内部控制基本规范》和相关规定在所有重大方面保持了有效的财务报告内部控制。详细报告内容请参见公司披露的《2024 年度内部控制评价报告》及《内部控制审计报告》。



2024 年，公司积极参与行业联盟活动，如企业海外合规与风险防控交流活动、企业风险管理与反舞弊策略研讨交流会等，与行业伙伴共同交流并分享最佳实践案例，共同推进前沿的风控技术和管理创新，并结合自身实际优化了风险识别、评估与应对策略，从而有效提升了企业整体风险管理水平，为企业的稳健发展筑牢了坚实防线。

反商业贿赂及反贪污



公司审计中心下设廉正监察部，全面负责公司四大职能体系的反商业贿赂及反贪污管理工作。公司从完善制度体系建设、加强反腐倡廉教育和加强监督检查等三个方面入手，构建闭环的廉政体系。公司制定了《关于员工近亲关系回避与竞业限制的通知》《企业红线管理办法》等用以规范员工行为，并积极开展廉洁宣传教育培训活动，通过“廉洁箭牌”微信公众号、《内控专刊》、廉洁宣讲、拍摄“亮箭”廉洁教育片等多种方式加强廉政文化建设，致力于营造风清气正的组织氛围。公司持续保持对腐败治理的高压态势，坚持以“零容忍”的态度惩治腐败，报告期内未发生商业贿赂及贪污事件。此外，公司积极参与行业联盟组织的培训交流活动，与广大联盟会员单位共同净化营商环境、助力企业健康可持续发展，2024 年，箭牌家居获得企业反舞弊联盟工作委员会颁发的“突出贡献奖”。



在员工申诉方面，公司高度重视员工的诉求表达，建立了完善的员工申诉机制。审计中心为员工及合作伙伴提供投诉、问询及意见反馈的即时响应通道，践行全流程跟踪管理机制，确保各利益相关方对腐败行为、违反商业道德及反贪污等事项的举报诉求得到及时、高效、妥善的处理。同时，公司还制定了明确的举报者保护政策，保护举报者的合法权益，避免举报者受到打击报复。公司通过多种方式拓宽举报途径，包括公司官网、内部邮件、培训、公告栏等，方便员工及合作伙伴进行投诉、问询、意见沟通等。

- **举报邮箱：**dongshizhang@arrowgroup.com.cn、arrow110@china-lehua.com
- **举报电话：**0757-29964110、13790001587
- **受理部门：**集团审计中心
- **受理地址：**广东省佛山市顺德区乐从镇箭牌总部大厦 19 楼

反不正当竞争

公司尊重市场规则，遵守契约精神，致力于建立公平的竞争环境。公司严格遵守《中华人民共和国反垄断法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，避免从事、参与垄断和不正当竞争行为，并积极引导员工保持良好的商业行为，维护行业正当竞争秩序。报告期内，公司未发生因违反上述相关法律法规而受到处罚的事件。

同时，公司高度重视商标和品牌保护，通过全面的商标注册、维护、经销商监督和打假维权措施，确保市场公平竞争。公司坚持“品牌未动，商标先行”的原则，提前在国内外相关类别和国家进行商标布局，目前在国内已拥有超过 600 件有效注册商标，并通过马德里国家注册和单一国家注册等方式在近 100 个国家及地区获得核心商品品类的商标注册，不断扩大品牌保护范围。为维护商标的有效性，公司实时监测商标状态，动态梳理商标信息，及时清理模仿抢注行为。针对经销商，公司通过合同约定、宣导培训和规范使用要求，确保其合法使用商标标识，防止窜货、假冒等侵权行为。此外，公司对假冒、仿冒及不正当竞争行为零容忍，通过刑事、行政和民事手段全面打击侵权行为，2024 年刑事拘留 53 人，行政查处案件 212 件，查扣侵权产品万余件，涉案侵权产品金额超 5000 万元，处理电商平台侵权店铺超过 1000 个。通过这些措施，箭牌家居有效维护了市场秩序，保护了品牌权益，为公平竞争创造了良好的市场环境。

五、低碳发展，守护绿色家园

低碳转型是制造业迈向可持续发展的智慧选择，更是箭牌家居践行“持续改善人们的智慧家居生活品质”使命的必然行动。作为以“全球智慧家居大家”为定位的行业先行者，箭牌家居积极响应国家关于“碳达峰、碳中和”的战略目标，将应对气候变化纳入企业战略，多维度落实绿色发展战略，实施“低消耗、低排放、高效率”的低碳发展模式。公司通过建立健全环境管理体系，推动绿色技术研发与应用，优化生产流程，打造高效、清洁、低碳、循环的绿色制造体系建设，实现企业全生命周期的绿色发展，为建设美丽中国贡献力量。

应对气候变化

公司将气候治理深度融入公司战略布局和日常运营中，结合自身特点，对潜在影响公司资产的物理风险、转型风险及机遇进行识别、排序和管理，从而有效应对气候风险，并为实现国家碳达峰、碳中和的愿景助力。

1、气候变化治理

我们将气候变化风险作为一项重要的关注议题，依托公司 ESG 组织体系，建立了由董事会参与的气候议题治理机制，构建了从战略规划、组织协调到执行的三级管理架构，决策、实施箭牌家居应对气候变化的相关事宜。

治理层	管理层	执行层
董事会	战略与 ESG 委员会	ESG 执行工作组
负责决定公司气候相关的战略、政策、机制，定期检视并将气候相关议题及风险机遇等纳入公司经营。	了解气候相关议题的重要性，并定期检视气候相关策略及管理方法、审视气候相关风险与机遇及相关应对措施，督促执行层实践相关工作任务。	结合实际气候风险状况以及气候模式的情景结果统计公司在短期、中期和长期面临的物理和转型气候风险与机遇，按照风险对全部资产的影响程度进行排序，并将结果汇总报委员会审核。

2、气候情景分析

箭牌家居深知气候变化对公司业务和运营的潜在影响，积极识别并应对气候变化风险，从而能够更好地管理和应对气候变化带来的挑战，同时抓住相关的机遇。

风险类型	风险描述	潜在影响	影响周期	应对措施
物理风险	急性	由洪涝、台风、雷暴、极端高温等极端天气带来的经营场所可能无法正常经营，供应链、生产及交付延期的风险。 ◆可能影响产品的物流运输以及供应链的稳定性 ◆可能增加修复或更换损坏、毁坏资产的成本 ◆可能导致停工及工期延误	短期	◆长期与原料供应商保持多年良好的合作关系，保障稳定原料供给 ◆进行全国性生产基地布局，形成多方产品供应格局 ◆合理采取商业保险等手段，降低财务损失 ◆制定极端天气应急预案，结合天气预报等信息，加强隐患排查，稳妥保障办公场所、生产基地、门店等的安全
	慢性	由于全球气候变暖和水资源压力的不断加剧，导致能源使用和工厂运营效率产生更为显著的波动。 ◆可能需要增设办公场所及生产场所的制冷设备，增加运营成本 ◆制冷用能增加间接温室气体排放量的波动。	长期	◆对长期性气候风险进行前瞻性识别及评估 ◆实施节能技术改造、推进工艺流程调整、升级改造设备等 ◆推行精细化管理，减少能源浪费和使用
转型风险	政策和法律	国家积极推进“碳达峰、碳中和”目标，持续扩大碳定价机制覆盖面，不断完善“双碳”政策体系，企业将面临更严格的政策和监管环境。 ◆公司应用光伏发电等相关绿电设施等，将增加运营成本 ◆公司部分子公司需参加碳排放配额交易，该些子公司需投入减排设施或如需购买碳配额，将导致经营成本的增加；如碳配额和碳汇价格的上涨也将导致公司经营成本提升	中期	◆积极进行低碳转型与技术改进，多元化能源应用，积极建设太阳能光伏发电等系统，提高清洁能源应用率； ◆逐步完善公司碳战略，做好碳减排规划；将碳排放相关重要指标逐步纳入日常经营
	技术	向较低排放技术转型的成本；新工艺、新设备等低碳节能技术应用；新一代信息技术及自动化等智能设备的广泛应用 ◆未来新的低碳政策驱严，可能导致现有产品技术面临淘汰及更新升级，导致经营成本提升 ◆低碳设备升级的增加公司固定资产支出 ◆研发低碳技术等可能导致研发投入提升	中期	◆在现有基础上持续精进研发，逐步推动生产及运营向更低碳转型，同时进行有前瞻性的加强节能技术改造、设备创新 ◆搭建数字化平台，积极打造数字化工厂

风险类型		风险描述	潜在影响	影响周期	应对措施
	市场	随着消费者对环保和可持续性的关注度提高，市场需求可能发生变化 气候变化和环保要求可能为新的竞争对手提供市场机会，加剧市场竞争	如果行动力不足，可能会导致市场份额和营收下降	中期	加快推动绿色低碳转型升级，持续开展市场调研了解客户和消费者需求，持续研发升级绿色可持续的技术、产品与服务
	声誉	气候变化可能引发利益相关方对产品低碳性能和环保性能的更多关注，若未能有效应对气候变化带来的挑战，可能会损害其声誉和品牌形象	如无法响应积极应对气候变化的相关诉求，投资者或客户可能流失，对公司产生负面影响	短期	积极就气候变化应对以及 ESG 工作与利益相关方开展沟通与交流，加强信息披露，维护良好企业形象

气候变化为企业带来风险的同时也带来了机遇。公司不仅对上述识别出的气候变化风险进行响应，也高度关注气候变化转型机遇，并努力将这些机遇融入日常运营及战略中，通过优化生产工艺、采用先进节能设备以及智能制造等，降低产品单位能耗，从而降低生产成本；公司将进一步增加对太阳能、风能等清洁能源的使用，减少对传统化石能源的依赖，降低碳排放；广泛应用节能新技术、新工艺、新设备、新材料，开发低碳、环保的绿色产品，满足市场对可持续产品的需求，提升品牌竞争力，赢得消费者认可。气候变化会带来水资源短缺、气温上升以及更频繁的极端天气与自然灾害等影响每个人日常生活的影响，也因此成为当前全球密切关注的重要议题。箭牌家居将不断研究并更新应对气候变化的方法，努力降低气候变化对公司业务的影响。

3、温室气体排放情况

公司各生产基地在生产过程中产生的温室气体主要为二氧化碳，其计算方法主要参考《广东省企业(单位)二氧化碳排放信息报告指南》，主要涉及范围 1 排放源中的固定源排放、工业制程排放以及范围 2 的外购电力。

根据《广东省碳排放管理试行办法》《广东省生态环境厅关于印发广东省 2023 年度碳排放配额分配方案的通知》等有关规定，公司全资子公司韶关乐华、肇庆乐华、高明安华自 2023 年纳入广东省碳排放管理和交易范围，根据核查情况，2023 年度碳排放履约量均在配额使用范围内。广东省生态环境厅于 2025 年 3 月 10 日印发了《广东省 2024 年度碳排放配额分配方案》的通知，上述子公司正按照上述通知要求开展 2024 年度碳排放履约量核查。

按照《广东省企业碳排放信息报告与核查实施细则》、《广东省企业碳排放核查规范》以及《广东省企业(单位)二氧化碳排放信息报告指南》的要求，第三方机构公司全资子公司高明安华、韶关安华、肇庆乐

华出具了《碳排放核查报告》。

根据第三方机构于 2024 年 5 月 31 日出具的《碳排放核查报告》，核查的排放活动主要包括化石燃料燃烧排放、工业生产过程二氧化碳排放、净购入电力等产生的排放，公司全资子公司佛山市高明安华陶瓷洁具有限公司 2023 年度经核查的直接碳排放量为 26218 吨二氧化碳当量，经核查的间接碳排放量为 16819 吨二氧化碳当量。

根据第三方机构于 2024 年 7 月 5 日出具的《碳排放核查报告》，核查的排放活动主要包括化石燃料燃烧排放、工业生产过程二氧化碳排放、净购入电力等产生的排放，公司全资子公司韶关市乐华陶瓷洁具有限公司 2023 年度经核查的直接碳排放量为 10860 吨二氧化碳当量，经核查的间接碳排放量为 6759 吨二氧化碳当量。

根据第三方机构于 2024 年 11 月 15 日出具的《碳排放核查报告》，核查的排放活动主要包括生产中原料、窑炉粉尘中含有的碳酸盐类分解，石灰岩、粘土、陶土等原料中的有机碳类燃烧，原料生产中消耗的化石燃料燃烧，陶瓷成品生产中窑炉消耗的化石燃料燃烧，陶瓷成品生产中窑炉消耗的替代化石燃料燃烧，非窑炉消耗的化石燃料燃烧以及消耗的外购电力等导致的二氧化碳排放，公司全资子公司肇庆乐华陶瓷洁具有限公司 2023 年度经核查的直接碳排放量为 78885 吨二氧化碳当量；经核查的间接碳排放量为 18170 吨二氧化碳当量。

4、减排情况

公司积极应对气候变化，持续推动公司绿色低碳转型发展，逐步淘汰高耗能、高排放设备，积极推进现有设备的能效升级改造工作，优化改造生产工艺流程，同时开展能源综合利用、循环利用（如生产余热回收用于产品烘干节能）等，以节能促减排，进一步减少温室气体排放。公司各生产基地充分利用厂房屋面开展分布式光伏发电项目建设，目前已逐步建成装机容量为 47.33 兆瓦的光伏发电系统，较 2023 年增加 17.66 兆瓦，2022 年-2024 年光伏发电量分别为 2,392.2 万千瓦时、2,735.91 万千瓦时、2,849.37 万千瓦时，2024 年减少二氧化碳排放超过 1 万吨。公司高明基地通过核算卫生陶瓷产品的碳足迹，明确了生产环节的碳排放来源，包括原材料获取、能源使用、运输和现场贡献等关键环节，并通过优化生产流程、提升能源效率和减少高排放环节的排放，持续降低产品生命周期内的碳足迹。此外，高明基地积极开展碳排放核查工作，明确重点排放设备（如窑炉）及其运行参数，识别并优化高排放单元（如烧成车间）。



环境合规管理

公司以“安全第一、预防为主、节能减排、绿色发展”为核心方针，将环境保护融入企业生产经营全过程，致力于实现经济效益与环境效益的双赢，通过源头预防、过程控制和末端治理相结合的方式，公司在环境管理中注重短期行为与长远利益的协调，推动绿色工厂建设，引领行业绿色创新发展。集团总经办安环办公室负责统筹集团环境合规管理工作，各基地环境保护管理委员会作为基地环境保护工作的领导机构，把环境保护工作纳入基地中长期发展规划，保障员工健康与安全，切实履行社会责任。

1、环保投入

公司各生产基地均严格按照环境治理和保护要求投入建设并正常运行环保设备设施，并定期维护，2024 年度，公司环保支出为人民币 2,975.80 万元，包括环保设备及污染物处理设施的投入等。

项目	2024 年	2023 年	2022 年
环保投入	2,975.80	2,990.01	3,173.91
公司营业收入	714,282.65	764,817.65	751,346.31
占比	0.42%	0.39%	0.42%

2、新建项目进行全方位环境评估

公司对新建项目进行全方位的环境评估，在项目立项阶段邀请有资质的第三方单位对公司拟选厂址开展可行性研究工作和节能评估工作，开发阶段邀请有资质的第三方单位对公司拟选厂址开展生态环境影响评价工作，全面评估项目建设对周边生态环境可能产生的影响。开发建设阶段邀请有资质的第三方单位对公司建设地方编制水土保持方案，最大限度地减少因工程建设导致的水土流失对周边生态环境的破坏，同时使项目区原有水土流失得到有效治理，生态环境得到改善。项目建设阶段严格执行环境保护“三同时”制度，建设项目中防治污染的设施，应当与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用。防治污染的设施应当符合经批准的环境影响评价文件的要求。项目建成后，为检验生态环境保护成果，落实环境保护设施与建设项目主体工程同时投产或者使用，以及落实其他需配套采取的环境保护措施，防治环境污染和生态破坏，对建成项目进行建设项目竣工环境影响验收。

公司注重源头预防，坚持保护和改善环境质量，充分利用符合时效的数据资料及成果，对项目与所在地产业政策、环保规划、法律法规的相符性，对主要环境影响予以重点分析和评估，寻求可行的预防和减少污染的对策和措施，从经济、社会、环境方面综合考虑，协调短期行为和长远利益，达到合理利用资源、

保护环境、实施可持续发展战略。

3、通过环境管理体系认证

公司将环境管理融入公司的生产经营全过程，并基于国家政策和业务发展，不断优化环境管理体系的实施，强化环境管理工作力度。公司坚持贯彻“安全第一、预防为主、节能减排、绿色发展”的方针，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》等法律法规，同时制定了《废水排放管理办法》《垃圾分类管理办法》《废气排放管理办法》《噪音污染管理办法》《节能降耗管理办法》《环保设备检查管理办法》等一系列制度，促进了公司环保管理制度化、规范化。2024 年，公司及子公司韶关市乐华陶瓷洁具有限公司、应城乐华厨卫有限公司、肇庆乐华陶瓷洁具有限公司、佛山市高明安华陶瓷洁具有限公司、佛山市法恩洁具有限公司、德州市乐华陶瓷洁具有限公司、肇庆乐华恒业五金制品有限公司、景德镇乐华陶瓷洁具有限公司、佛山市乐华恒业厨卫有限公司等均通过了 ISO14001 环境管理体系认证，确保公司环境体系落实到位。在环境事件应急管理方面，为及时有效响应环境风险，公司按照相关法律法规的要求进行了《突发环境事件应急预案》的编制工作，并送交相关主管部门备案，公司及各子公司设应急管理负责人并定期开展综合应急演练，增强应急处理能力。



ISO14001 环境管理体系证书

4、建立环保预警及安全应急机制

公司重视建立突发事件的应急机制，符合《突发环境事件应急预案备案行业名录（指导性意见）》的生产基地邀请有资质的第三方单位对可能存在的环境风险进行仔细评估，制定预防相关风险的管理措施和针对突发环境事件的应急预案，并在相关主管单位进行备案。

公司重视应急培训工作，每年组织应急管理人员参加上级部门组织的应急知识培训，每年邀请当地消防部门、应急管理部门对公司进行消防知识讲座及相关应急知识讲座，通过培训，提高了员工的自身素质和应急管理工作水平，为有效应对突发环境事件提供了人力资源保障。同时，公司每年组织开展各生产基地的专项现场处置预案演练及综合现场处置预案演练，比如消防应急演练、电梯困人事故应急演练、危废泄漏应急演练、有限空间安全培训及演练、突发环境事件应急预案演练、特种设备专项应急演练，通过各种应急演练，既检验了应急预案的适应性和可操作性，也锻炼了应急队伍，同时也可检验事故状态下公司内部应急响应机制，以及各单位各部门之间联合处置突发环境事件的协同作战能力，为预案的修订完善奠定了基础。



公司德州基地持续开展“每周一小练习，每月一大练，每个季度一检验”环保预警及安全应急机制管理工作



乐从基地建立微型消防站，组建了安保应急救援小分队，积极参与乐从镇政府组织的消防比赛，并组织园区消防应急演练

以公司三水基地为例，制定规划安全年轮，细分月度安全主题，周度安全重点工作，隐患治理专项排查，举一反三，横向展开全年全覆盖，向事前预防转型，遏制重大安全事故。



5、积极开展环保、安全培训及宣传

保护环境与资源和我们每个人息息相关，公司通过开展“安全生产月”、“六五环境日”宣传等活动，并开展包括安全、环保、消防、职业健康等的知识、新法规、新规定等培训内容，着力提升公司员工环保、安全知识储备，注重员工环保、安全意识的培养。



乐从基地开展园区现场安全培训，与区卫健委共同组织园区心肺复苏实操培训

2024 年，公司开展环保培训情况如下：

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
培训次数	次	53	74	83
培训费用	元	1,081.82	39,425.47	41,000
培训人次	/	5,056	14,456	26,294
培训总时长	小时	5,342.7	23,128.7	40,264.5

2024 年，公司开展安全培训情况如下：

	单位	2024 年	2023 年	2022 年
培训次数	次	3,215	496	372
培训费用	元	44,041	14,258.6	28,200
培训人次	/	111,828	26,940	279,934
培训总时长	小时	65,743	68,142	66,329.5

6、持续开展环保产品以及技术的研发与应用

公司积极推进“用地集约化、原料无害化、生产洁净化、废物资源化、能源低碳化”绿色工厂建设，公司景德镇生产基地于 2019 年获得江西省省级绿色工厂并于 2025 年 1 月入选国家工信部 2024 年度绿色工厂名单；德州生产基地于 2021 年获得山东省省级绿色工厂并入选国家工信部“2022 年度绿色制造名单”，获得国家级绿色工厂；2024 年 9 月，公司佛山三水基地、佛山高明三洲基地获得广东省级绿色工厂认证。

除将绿色环保理念融入到产品生产制造环节当中之外，公司还致力于打造低碳环保的产品，并在产品开发设计过程中将低碳环保理念贯彻其中，2024 年新增 8 款产品入选水利部办公厅 国家发展改革委办公厅公布的 2024 年度用水产品水效领跑者名单，自 2020 年实施水效领跑者以来，公司共计 25 个型号产品入选水效领跑者产品名单。同时，公司多款产品荣获绿色产品认证、节水认证。

此外，公司积极参与节水标准制定、推行水效标识、节水认证和水效领跑工作，凝聚每一份细水长流的力量，带动行业绿色节水创新发展。箭牌家居集团积极参与国家和行业标准的制修订工作，其中主导制定了国家标准《智能坐便器能效水效限定值及等级》《蹲便器水效限定值及水效等级》《水嘴限定值及水效等级》等，行业标准《“领跑者”标准评价要求 陶瓷坐便器》《“领跑者”标准评价要求 一体式智能坐便器》《“领跑者”标准评价要求 水嘴》《卫生陶瓷行业绿色工厂评价要求》等。2024 年 9 月，在由中国水利企业协会组织的“2024 水利企业发展论坛”，箭牌家居集团因在卫浴产品节水技术方面的创新引领而荣获“节水服务企业”资质，也是卫浴行业内首家获此殊荣的企业。公司积极参加绿色建材下乡活动，获得全国绿色建材下乡活动推进组遴选的绿色建材下乡活动优秀企业案例，有效发挥示范带头作用，促进绿色建材产业高质量发展。



报告期内，公司及各子公司未发生重大环保事故，未出现因环境问题受到行政处罚的情况。

排放物管理

公司按相关法律、法规的规定办理了《排污许可证》等，相关环保资质手续齐全，具体情况如下：

序号	名称	公司名称	编号	有效期	排污种类
1	排污许可证	箭牌家居	91440600065160777Y001U	2022.11.4- 2027.11.3	废水、废气
2	固定污染源排污 登记回执 ^注	顺德乐华	91440606231933086N001W	2020.3.26- 2025.3.25	废水、废气、 工业固体废物
3	排污许可证	高明安华	91440600749166723W001W	2023.10.8- 2028.10.7	废气
4	排污许可证	法恩洁具	91440600768424716D001P	2023.11.10- 2028.11.9	废水、废气
5	排污许可证	肇庆乐华	914412007929275916001R	2023.12.11- 2028.12.10	废水、废气
6	排污许可证	韶关乐华	9144028267517122XT001V	2022.10.12- 2027.10.11	废水、废气
7	排污许可证	景德镇乐华	91360222799490249U001V	2021.12.17- 2026.12.16	废水、废气
8	固定污染源排污 登记回执 ^注	应城乐华	91420981576959468G001W	2023.8.3- 2028.8.2	废气、废水、 工业固体废物
9	排污许可证	德州乐华	91371400679201692X001V	2023.7.11- 2028.7.10	废水、废气
10	排污许可证	肇庆五金	91441284324971284Y001P	2023.10.8- 2028.10.7	废水、废气
11	排污许可证	乐华世邦	91440607MA52WL2TXK001U	2023.8.19- 2028.8.18	废水、废气
12	固定污染源排污 登记回执 ^注	乐华恒业厨卫	91440606MA4UH6DU9N001X	2024.8.13- 2029.8.12	废气、废水、 工业固体废物

注：(1)《固定污染源排污登记工作指南（试行）》规定如下：固定污染源排污登记，是指污染物产生量、排放量和对环境的影响程度很小，依法不需要申请取得排污许可证的企业事业单位和其他生产经营者（以下简称排污单位），应当填报排污登记表；排污登记采取网上填报方式。排污单位在全国排污许可证管理信息平台（<http://permit.mee.gov.cn/permitExt>）上填报排污登记表后，自动即时生成登记编号和回执，排污单位可以自行打印留存。(2)根据公司发展规划，乐从大墩基地（即顺德乐华）目前已停止生产，顺德乐华目前已不开展生产业务，仅承担销售相关职能，因此其固定污染源排污登记回执到期后不再续办。

箭牌家居严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等相关法律法规，规范环保设施配置及日常运行管理，在生产运营过程中降低废气、废水和废弃物排放，同时，认真做好排污监测工作，制定年度监测计划，及时发现问题，认真落实整改，定期委托第三方检测机构开展废气、噪声、污水等排放监测工作。2024年，未发现污染物排放超标情况。公司对于废气、废水和废弃物排放采取了有效的控制和治理措施，有关排放管理措施具体如下：

1、废气排放管理

公司严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》以及各生产基地所在省市的废气排放管理法规条例，坚持达标排放。卫生陶瓷、瓷砖生产过程中产生的废气为燃料燃烧废气（包括颗粒物、二氧化硫、氮氧化物等），主要来源于窑炉烧制工序和喷雾塔制粉工序。浴室家具生产过程中产生的废气主要为 VOCs 以及颗粒物，主要来源于喷涂工序、吸塑工序及开料、打磨工序。浴缸浴房生产过程中产生的废气主要为 VOCs，主要来源于铺纤工序。龙头五金生产过程中产生的废气主要为颗粒物，主要来源于铸造、打磨抛光工序。电镀车间中产生的废气主要为硫酸雾、氯化氢、铬酸雾，主要来源于酸碱浸泡。

公司已制定包括《废气排放管理制度》《废气治理设施操作规程》等相关废气管理制度，并严格执行。公司在废气回收处理装置上持续投入，减少排放。公司通过水喷淋+一级高速旋流式 VOC 废气净化器+二级高速旋流式 VOC 废气净化器+干湿分离器处理、水喷淋+UV 光解、二级活性炭吸附、沸石转轮吸附+催化燃烧等工艺及环保处理设备对 VOCs 进行处理；通过采用天然气等清洁能源的使用，减少燃料燃烧废气（包括颗粒物、二氧化硫、氮氧化物等）的排放，同时采用脱硫、高温布袋除尘工艺等对烧成燃气废气（颗粒物、二氧化硫、氮氧化物等）进行处理；通过采用水喷淋、脉冲布袋除尘回收系统对颗粒物进行处理；通过二级碱液喷淋，凝聚回收等对电镀废气进行处理。公司要求各车间废气收集设施和废气处理系统必须正常运行，并对相关设备定期实施维修保养。燃料燃烧废气在线监测系统目前已在公司全资子公司德州乐华、肇庆乐华陶瓷、高明安华投入运行使用，可逐步实现排放浓度实时监测。此外，公司按照国家相关法律法规要求，由有资质的第三方对废气排放的各项指标进行定期监测，实施持续监控。

2、废水排放管理

公司严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》等国家以及各生产基地所在省市的废水排放管理法规条例，坚持达标排放。公司已制定《废水排放管理制度》并严格执行。公司的废水主要分为生产废水及生活污水，卫生陶瓷、浴室家具、浴缸浴房、瓷砖生产过程中产生的主要污染物为 COD 等，主要来源于球磨制浆、球磨制釉、洗改坯、喷雾干燥塔、抛光、除尘作业等工序；龙头五金生产过程中产生的主要污染物为 COD、重金属等，主要来源于金属抛光、电镀等工序。电镀废水在线监测系统目前已在公司全资子公司法恩洁具、肇庆五金、景德镇乐华投入运行使用，可逐步实现排放浓度实时监测。对生产废水，公司各生产基地结合生产实践通过污水处理设备对生产废水进行合规处理后，进行循环使用或达标排入市政污水管网；对于生活污水，各生产基地厂区内配备生活污水处理设备进行处理。

公司及各子公司生产经营过程中涉及的废气、废水等污染物排放的具体情况如下：

公司名称	污染物类别	环境监测执行标准	主要污染物名称	2024 年	
				排放总量限值/排放浓度限值	实际排放情况
肇庆乐华	废气	陶瓷工业污染物排放标准 GB 25464-2010, 广东省《陶瓷工业大气污染物排放标准》DB44/2160-2019,《陶瓷工业大气污染物排放标准》DB44/2160-2019,大气污染物排放限值 DB44/27—2001,广东省陶瓷工业大气污染物排放标准 DB 44/2160-2019	颗粒物	98.48t/a	达标排放
			二氧化硫	48.63t/a	达标排放
			氮氧化物	342.98t/a	达标排放
法恩洁具	废气	锅炉大气污染物排放标准 DB44/765-2019, 铸造工业大气污染物排放标准 GB 39726-2020, 家具制造行业挥发性有机化合物排放标准 DB44/814-2010, 电镀污染物排放标准 GB 21900-2008	颗粒物 (锅炉)	20mg/m ³	达标排放
			颗粒物 (铸造)	30mg/m ³	达标排放
			二氧化硫	0.215t/a	达标排放
			氮氧化物	0.482t/a	达标排放
			Vocs	4.113t/a	达标排放
			铬酸雾	0.05mg/m ³	达标排放
			氯化氢	30mg/m ³	达标排放
			硫酸雾	30mg/m ³	达标排放
高明安华	废气	广东省陶瓷工业大气污染物排放标准 DB 44/2160-2019,《陶瓷工业污染物排放标准》(GB 25464-2010) 修改单环保部公告 2014 年第 83 号,陶瓷工业污染物排放标准 GB 25464-2010,大气污染物排放限值 DB44/27—2001, 家具制造行业挥发性有机化合物排放标准 DB44/814-2010,合成树脂工业污染物排放标准 GB 31572-2015, 挥发性有机物无组织排放控制标准 GB 37822-2019	颗粒物	35.16t/a	达标排放
			二氧化硫	52.746t/a	达标排放
			氮氧化物	123.101 t/a	达标排放
			Vocs	1.643t/a	达标排放
景德镇乐华	废气	《陶瓷工业污染物排放标准》(GB 25464-2010) 修改单环保部公告 2014 年第 83 号, 大气污染物综合排放标准 GB16297-1996, 电镀污染物排放标准 GB 21900-2008	颗粒物	20.57t/a	达标排放
			二氧化硫	62.33t/a	达标排放
			氮氧化物	130t/a	达标排放
			Vocs	40mg/m ³	达标排放
			甲醛	25mg/m ³	达标排放
			铬酸雾	0.05mg/m ³	达标排放
			氯化氢	30mg/m ³	达标排放
			硫酸雾	30mg/m ³	达标排放
	废水	电镀污染物排放标准 GB 21900-2008,污水排入城镇下水道水质标准 GB/T 31962-2015,污水综合排放标准 GB8978-1996	CODcr	18.758t/a	达标排放
			氨氮	1.876t/a	达标排放
			总镍	0.012211t/a	达标排放
			总铬	0.01875t/a	达标排放

公司名称	污染物类别	环境监测执行标准	主要污染物名称	2024 年	
				排放总量限值/排放浓度限值	实际排放情况
			六价铬	0.007798t/a	达标排放
顺德乐华	废气	《家具制造行业挥发性有机化合物排放标准》(DB44/814-2010)、广东省地方标准《大气污染物排放限值》(DB44/27-2001)	颗粒物	根据公司发展规划,乐从大墩基地(即顺德乐华)目前已停止生产	
			二氧化硫		
			氮氧化物		
德州乐华	废气	山东省工业炉窑大气污染物排放标准 DB / 37 2375-2019,建材工业大气污染物排放标准 DB37 2373-2018,锅炉大气污染物排放标准 DB37 2374-2018,区域性大气污染物综合排放标准 DB37/2376-2019,建材工业大气污染物排放标准 DB37/2373-2018,山东省区域性大气污染物综合排放标准 DB / 37 2376-2019,山东省锅炉大气污染物排放标准 DB37/2374-2018,大气污染物综合排放标准 GB16297-1996	颗粒物	7.2t/a	达标排放
			二氧化硫	25.21t/a	达标排放
			氮氧化物	72.02t/a	达标排放
箭牌家居	废气	《大气污染物排放限值》(DB44/27-2001)、铸造工业大气污染物排放标准 GB 39726-2020,锅炉大气污染物排放标准 DB44/765-2019,《家具制造行业挥发性有机化合物排放标准》(DB44/814-2010),《家具制造行业挥发性有机化合物排放标准》(DB44/814-2010),恶臭污染物排放标准 GB 14554-1993,合成树脂工业污染物排放标准 GB31572-2015	颗粒物(工艺废气)	120mg/m ³	达标排放
			颗粒物(燃烧废气)	0.04t/a	达标排放
			VOCs	3.9t/a	达标排放
			二氧化硫	0.06t/a	达标排放
			氮氧化物	0.51t/a	达标排放
			甲苯+二甲苯	20mg/m ³	达标排放
			苯	1mg/m ³	达标排放
			苯乙烯	/	达标排放
韶关乐华	废气	陶瓷工业污染物排放标准 GB 25464-2010,《陶瓷工业污染物排放标准》(GB 25464-2010)修改单环保部公告 2014 年第 83 号,《陶瓷工业污染物排放标准》GB 25464-2010 修改单	非甲烷总烃	60mg/m ³	达标排放
			颗粒物	3.576t/a	达标排放
			二氧化硫	2.139t/a	达标排放
应城乐华	废气	《大气污染物综合排放标准》(GB16297-1996)表 2	氮氧化物	9.819t/a	达标排放
			颗粒物	120mg/m ³	达标排放
			苯	12mg/m ³	达标排放
			甲苯	40mg/m ³	达标排放
			二甲苯	70mg/m ³	达标排放
世邦板材	废气	大气污染物排放限值 DB44/ 27—2001,合成树脂工业污染物排放标准 GB 31572-2015,挥发性有机物无组织排放控制标准 GB 37822-2019,恶臭污染物排放标准 GB 14554-93	非甲烷总烃	120mg/m ³	达标排放
			VOCs	0.72t/a	达标排放
			苯乙烯	20mg/m ³	达标排放
			颗粒物	20mg/m ³	达标排放

公司名称	污染物类别	环境监测执行标准	主要污染物名称	2024 年	
				排放总量限值/排放浓度限值	实际排放情况
恒业五金	废气	电镀污染物排放标准 GB 21900-2008，锅炉大气污染物排放标准 DB44/765-2019，大气污染物排放限值 DB44/27—2001，DB44_2367-2022（广东省）固定污染源挥发性有机物综合排放标准 DB44/2367—2022,挥发性有机物无组织排放控制标准 GB 37822-2019	硫酸雾	30mg/m ³	达标排放
			氯化氢	30mg/m ³	达标排放
			铬酸雾	0.05mg/m ³	达标排放
			颗粒物	1.401t/a	达标排放
			二氧化硫	0.09t/a	达标排放
			氮氧化物	0.231991t/a	达标排放
			VOCs	0.424t/a	达标排放
	废水	电镀水污染物排放标准 DB 44/1597-2015, 广东省水污染物排放限值标准 DB44/26-2001	CODcr	12.69t/a	达标排放
			氨氮	0.6345t/a	达标排放
			总铬	0.2115t/a	达标排放
			总镍	0.0423t/a	达标排放
			总铜	0.1269t/a	达标排放
			六价铬	0.0423t/a	达标排放
乐华恒业	废气	《合成树脂工业污染物排放标准》（GB31572-2015），恶臭污染物排放标准 GB 14554-93，《家具制造行业挥发性有机化合物排放标准》（DB44/814-2010），《大气污染物排放标准》（DB44/27-2001）	非甲烷总烃	60mg/m ³	达标排放
			颗粒物	20mg/m ³	达标排放
			VOCs	30mg/m ³	达标排放
	废水	《水污染物排放限值》（DB44/26-2001）	悬浮物	100mg/L	达标排放

3、废弃物管理

公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等以及各生产基地废弃物排放管理法规条例，坚持合法处置。公司制定了《一般固体废弃物管理制度》《危险废弃物管理制度》《危险废弃物污染防治责任制度》《危险废弃物转移制度》《危险废弃物贮存设施管理制度》《固体废物管理规定》等相关管理制度，并严格执行。公司将废弃物按照法规要求进行分类收集，分别在独立区域贮存并分类处理。其中，公司主要在电镀环节产生废水处理污泥，在喷涂环节使用油漆（不包括水性漆）过程中产生废物，根据《国家危险废物名录》（2025 年版），分别属于 HW17 表面处理废物及 HW12 染料、涂料废物。针对危险固体废物，公司委托专业具有危险废物经营许可证的单位处置，签署《危废处理合同》并确认转运联单。一般工业固体废物主要是废坯、边角料、废模具、废包装物及生活垃圾等，针对一般工业固体废物，公司将其交给有固废处理资质的公司处理或者经处理后循环使用。2024 年一般工业固体废物生成量约 6.74 万吨，危险固体废物生成量为 822 吨，危险固体废物妥善处置率 100%。

2023 年 6 月 19 日，佛山市“无废办”印发《佛山市“无废城市细胞”创建工作方案（试行）》，全面推进“无废城市细胞”建设。2025 年 3 月，佛山市生态环境保护委员会办公室公布佛山市第二批“无废城市细胞”名单，公司以全资子公司高明安华入选“无废工厂”名单。



“无废工厂”（含陶瓷、铝型材行业）：硬性要求、组织管理、绿色生活生产源头减量、固体废物源头减量、固体废物综合利用、固体废物资源化、节能减排、固体废物最终处置、固体废物综合管理、宣传教育活动。

4、环境自行监测方案

公司及各子公司按照相关法律、法规的要求制定环境自行监测方案，其中公司全资子公司高明安华、法恩洁具、肇庆乐华、肇庆五金、德州乐华等按照相关要求安装自动检测设施，同时根据监测方案委托有相关资质的第三方环境监测机构对排放的废气、废水、噪声等污染物进行监测并出具环境监测报告。报告期内，公司、高明安华、法恩洁具、肇庆乐华、肇庆五金、韶关乐华、景德镇乐华、应城乐华、德州乐华、世邦板材、恒业厨卫等均委托环境检测机构对上述公司生产经营场所排污情况进行检测，根据该等检测机构出具的检测报告，公司及各子公司的生产经营场所的排污检测数据显示为达标。

资源利用

公司坚持科学的能源资源投入，淘汰和改造落后工艺装备，促进能源结构的合理与优化，注重节能降耗、清洁生产、资源回收与综合利用，利用厂房天面安装光伏发电设施，利用低挥发涂料替代高挥发涂料，引进高效 VOCs 处理器提高处理效率的同时降低有害物质排放，并对生产用水工艺优化，生产废水集中处理循环利用，减少新鲜水的使用，同时生产余热回收用于产品烘干节能等，打造“低消耗、低排放、高效率”的低碳发展模式。

1、能源利用

（1）能源管理组织体系、管理制度

依据国家 ISO50001:2018《能源管理体系要求》、RB/T110-2014《能源管理体系建筑卫生陶瓷企业认证要求》、RB/T109-2013《能源管理体系人造板及木制品企业认证要求》、RB/T119-2015《能源管理体系机械制造企业认证要求》等相关法律法规及其应遵守的其他要求，结合本公司建筑卫生陶瓷生产运营实际编制《能源管理手册》《节能降耗管理办法》等相关文件制度。上述相关文件制度对建立、实施、保持并改进能源管理体系作出规定，以便为降低能耗、提高能源利用效率，确定能够采用系统的方法来实现能源绩

效目标，包括能源利用效率、能源使用和能源消耗状况的持续改进制定并实现能源方针和目标。

基地总经理作为能源计量管理机构最高管理者，全面负责基地能源计量工作；能源管理办公室依据相关法律法规、标准、规范，结合基地实际情况编制年度能源工作计划并推动实施；设备管理部门负责组织能源计量器具的日常检查、维护、校准，确保在用能源计量器具的完好；采购部门负责采购符合国家标准能源计量器具；财务部门负责确保能源计量工作所需资金；人力资源部门负责对相关人员的培训、教育，并对相关部门能源计量岗位职责、管理制度落实情况的考核结果进行奖惩；各部门负责组织有关能源计量数据的采集、相关表单填写并传递给能源计量专职管理人员及相关部门。公司致力于“能源低碳化”的绿色工厂建设，持续减少对能源的消耗。

(2) 能源管理情况

2024 年度，公司能源消耗情况如下：

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
全年电力消耗总量	万度	18,809.11	17,532.96	15,970.82
全年天然气消耗总量	万立方米	5,632.56	5,416.62	6,177.29
全年燃煤消耗总量	万吨	1.58	1.85	2.75
全年能源消耗总量	万吨标准煤	10.55	9.98	11.73

2024 年碳排放量 29.22 万吨，较 2023 年增加 3.48 万吨，主要系生产线技改完成重新恢复生产。公

司能源消耗强度各项指标均达到行业平均水平，其中单位产值综合能耗优于行业先进值指标：

序号	项目	单位	2024 年	2023 年	行业平均水平	行业标准	水平评价
1	单位产值综合水耗	吨水/万元	2.528	2.086	3.599	/	行业平均
2	单位建设用地产值	万元/平方米	0.312	0.336	/	/	/
3	单位产值综合能耗	吨标准煤/万元	0.2	0.175	0.438	0.2359	行业领先
4	单位产值二氧化碳排放量	吨二氧化碳/万元	0.414	0.339	1.213	/	行业领先
5	可再生能源占比组织能源消耗总量	%	3.094	3.367	/	/	/

说明：因行业能源消耗强度未有公开数据，因此上述各项目中“单位产值综合水耗”的行业平均水平数据来源于《2019 年广东规模以上工业企业用水情况分析》《广东统计年鉴 2020》，“单位产值综合能耗”及“单位产值二氧化碳排放量”行业平均水平数据来源于《广东统计年鉴 2024》，“单位产值综合能耗”的行业标准数据来源于《广州市产业能效指南》。

2、能源综合利用、资源循环使用

(1) 在清洁能源使用方面，公司各生产基地充分利用厂房屋面，目前公司广东佛山三水基地、广东佛山高明三洲基地、广东肇庆四会下茆基地、江西景德镇基地、广东韶关基地、山东德州基地、湖北应城基

地、广东肇庆四会龙甫基地均已开展分布式光伏发电项目建设，形成“低消耗、低排放、高效率”的低碳发展模式。目前公司已逐步建成装机容量为 47.33 兆瓦的光伏发电系统，较 2023 年增加 17.66 兆瓦，2022 年、2023 年、2024 年光伏发电量分别为 2,392.2 万千瓦时、2,735.91 万千瓦时、2,849.37 万千瓦时。



景德镇基地



韶关基地



德州基地



乐从基地

（2）公司积极践行绿色低碳的高质量发展理念，致力于通过资源循环利用，最大程度减少生产过程中的资源耗用，减少废弃物对环境的影响。

【案例】压榨泥循环利用

公司通过对现有污水处理的污泥回收进行技改，增加振筛、自动除铁器等过滤除铁设备，管道的改进及连通，同时对源头污水加以管控（包含过滤及除铁），后续压榨泥进行均化化浆处理，经检测达标后，直接回收作为坯料使用，在不影响生产优等品率及产品实物质量的情况下，实现压榨泥循环利用，公司德州基地、景德镇基地、韶关基地、高明三洲基地压榨泥回收利用量共 3.75 万吨。

（3）同时，公司积极通过技术改造，实现节约能源。

【案例】公司德州生产基地通过引进新型两级压缩节能空压机，浆釉料车间、智能洁具车间以及高压工序压缩气合并改造，除尘柜脉冲震尘改为振动器激荡震尘，洁具二分厂成型车间余热利用，喂料机破碎较刀改造，2024 年，通过上述节能减排措施，德州基地共节约天然气约 3.6 万立方米，节电 122.6 万千瓦时。

3、水资源利用

公司持续建立健全水资源管理措施，提高水资源的综合利用，力求水效最大化，通过培训方式养成优良的节水意识。积极创建节水型企业，公司成立节水工作领导小组，构建主要领导亲自抓，分管领导具体

抓，上下联动，全员共同参与的长效工作机制，将节约用水工作纳入企业日常工作事务；同时，建立日常巡查和保修检修制度及“三同时、四到位”用水管理制度，确保管网系统及用水设备状态良好，节水措施落实到位。2022 年、2023 年、2024 年，公司循环用水量分别为 93.69 万吨、87.86 万吨、77.57 万吨。

【案例】公司龙甫生产基地对不锈钢电镀线同系水洗槽进行开孔串联，减少出水口，降低用水量，减少废水产生量，用水量减少 1.72m³/h，用水量较改造前降低 27.47%。

4、绿色运营

公司在日常生产经营中积极践行绿色发展理念，全面推行绿色低碳办公，注重节能实效，提高全员节能意识，致力于为可持续发展贡献力量。公司从办公活动的点滴细节入手，倡导珍惜每一度电、每一张纸、每一滴水、每一件办公用品，并通过以下措施实现绿色办公目标：

合理规划办公空间：根据员工数量和工作需求优化办公布局，避免空间浪费，提高资源利用效率。

加强用电管理：合理设置空调温度，通过后台数字化管控中央空调使用情况，夏季不低于 26 度，冬季不高于 22 度；充分利用自然采光，减少设备电耗；对插座、开关等设置责任人，严格落实“人走电断”的关停措施；地下停车场更换为感应照明，并定期巡查和考核绿色办公措施的执行情况。

推行无纸化办公：利用电子公文传输系统收发和处理文件，通过微信、钉钉和邮箱传递信息，实现无纸化公文流转和线上签批；倡导双面打印、复印，提升纸张利用率，减少纸张消耗。

加强能源资源节水意识，安装感应龙头，避免水资源浪费，倡导合理使用、杜绝浪费。

倡导员工养成随手关灯、关电脑、关空调等节能习惯，设定空调温度合理区间，进一步强化节能意识。

严格公务用车管理：设置用车申请单、用车登记及费用明细表，合并各部门用车需求，严格控制非必要支出。

通过以上措施，公司不仅在日常办公中实现了节能减排，还通过制度化管理和员工参与，形成了绿色办公的长效机制，为推动企业可持续发展和社会环保事业贡献了力量。

守护生态安全

公司生产基地选址符合所在城市总体规划，符合大气环境、水环境、声环境功能区划，与所在城市生态功能区划相符合，与周围环境相容，选址合理。采用的设备、工艺符合国家当前产业政策，符合清洁生产要求。正常生产运营期间，各环境因素均能达到功能区划要求。

同时，公司按照“预防为主、保护优先”的基本要求，合理配置水土保持措施，努力防止生产建设过程造成的新增水土流失和原有水土流失，以控制和治理水土流失、保护和改善生态环境为主要目标，充分

重视项目建设过程中造成的人为水土流失,在服务主体工程的同时,对项目区环境和周边的生态系统负责。

坚持因地制宜、因害设防的原则,合理布置水土流失防治措施,注重工程措施和植物措施的合理搭配,做到标本兼治。结合工程的建设特点及同类工程的水土保持经验,选用当地适生的植物措施品种和水土保持工程措施的类型及设计标准,提高措施布设的适宜性,注重植物措施的配置,草、花、灌、乔合理搭配,注重临时防护措施与永久防护措施结合布置,减少二次扰动。通过以上措施,达到守护生态安全的目标。同时,公司积极参与生态修复项目,通过“箭牌公益林”、植树造林、修复水系等措施,对受损的生态



环境进行修复和美化,改善工厂周边的生态环境,不断加强设施建设,打造员工休闲区、健身区等,配备各类休闲设施、健身器材,促进员工身心健康,为员工和周边居民创造了宜居的生活环境。目前,「箭牌泽计划」已成功举办三季“我给地球植个发”公益ip活动,累积植树308,180棵,以实际行动维护和修复土壤侵蚀,改善生态环境,“将公益作为一种文化的传承,让守护绿水青山的使命代代相传”。

公司通过系统性环境管理战略和具体举措,全面提升环境治理能力,实现经济效益与环境保护的协调发展。未来,公司将继续坚持绿色发展理念,持续优化环境管理体系,为行业绿色转型和可持续发展贡献力量。

六、以人为本，共筑员工幸福

广纳贤才，促进多元就业

公司高度重视人力资源发展,致力于为各年龄段以及不同性别员工提供平等就业机会。2024年,公司员工中50岁以上占比10.6%,女性员工占比37.1%。通过全国范围内的校园招聘宣讲会和双选会,公司吸引了大量优秀毕业生加入,全年共招聘硕士应届毕业生7名、本科应届毕业生215名、大专应届毕业生5名,合计227人。此外,公司积极履行社会责任,吸纳建档立卡贫困户人员253人,登记失业半年以上人员23人,为社会发展贡献一份力量。

权益护航，构建和谐劳动关系

公司遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规,制定了《招聘管理办法》《人事管理办法》《培训管理办法》《绩效管理办法》《薪酬管理办法》等管理制度,建立了完善的用工管理制度体系,涵盖招聘、培训、晋升、薪酬、福利、休假等方面。截至2024年12月31日,公司员工总数为14,893人,劳动合同签订率100%,其中实习生签订实习协议,已达到退休返聘年龄的员工签订劳

务协议，其余人员签订劳动合同。截至 2024 年 12 月 31 日，公司员工学历分布情况、性别分布情况、年龄分布情况如下：

学历分布		
类别	人数	占比
硕士及以上	75	0.51%
本科	1,875	12.6%
专科	1,422	9.5%
专科以下	11,521	77.4%
合计	14,893	100%
年龄分布		
类别	人数	占比
51 岁及以上	1,573	10.56%
41 至 50 岁	4,787	32.14%
31 至 40 岁	5,728	38.46%
30 岁及以下	2,805	18.83%
合计	14,893	100%
性别构成		
类别	人数	占比
男性	9,362	62.86%
女性	5,531	37.14%
合计	14,893	100%

公司注重员工权益保障，反对任何形式的歧视，重视保障女性职工权益，严禁强制劳动和招聘童工。同时，公司为员工提供劳动保护并按时缴纳各项社会保险和住房公积金。2024 年，公司为员工缴纳社保和住房公积金基本情况如下：

项目	2024 年度		
	员工人数（人）	缴纳人数（人）	缴纳比例
养老保险	14,893	14,701	98.7%
医疗保险	14,893	14,691	98.6%
工伤保险	14,893	14,706	98.7%
生育保险	14,893	14,691	98.6%
失业保险	14,893	14,711	98.8%
住房公积金	14,893	14,582	97.9%

注：其中养老保险及医疗保险不含新型农村合作医疗保险项目。

截至 2024 年 12 月 31 日，公司养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险、住房公积金缴纳比例为 98.7%、98.6%、98.7%、98.6%、98.8%、97.9%，缴纳比例较高。对于少数未缴纳社保和公积金的情况，主要原因是新入职员工尚未缴纳社保及公积金、退休返聘、员工已在外单位缴纳社保或公积金等。为了进一步提高缴纳比例，公司计划采取以下措施，一方面加强对社保及公积金政策的宣传与普及，

帮助员工更好地了解国家相关政策；同时，强化人力资源管理，密切跟踪员工社保及公积金缴纳情况，确保符合规定。在招聘时，公司会向应聘者详细说明社保和公积金的缴纳政策，并要求新入职员工严格遵守国家相关规定，努力提高缴纳比例。

在薪酬管理方面，公司根据自身的生产经营特点，设计了一套适合企业发展的薪酬管理体系。这套体系针对研发、生产、销售和管理等不同岗位的员工，制定了多样化的薪酬结构。固定年薪、浮动年薪组成年薪，基本工资、绩效工资组成月度工资标准。此外，为激励员工的积极性，公司还设置了激励提成、项目奖金、计件工资等多种形式的薪资项目。在日常经营中，公司会根据同行业的薪酬水平、企业的财务能力、发展战略及各地区物价水平等因素，定期对薪酬标准进行调整。这种灵活的调整机制不仅确保了公司薪酬的竞争力，也为员工的职业发展和生活品质提供了保障，促进了企业与员工的共同成长。

赋能成长，打造学习型组织

2024 年，公司围绕赋能组织、激活人才、深化文化建设三大目标，通过系统化培训体系和多样化关爱举措，为业务发展提供坚实支撑。全年培训覆盖新员工入职、岗位技能提升、管理能力强化及创新思维培养，有效增强组织能力，助力业务目标达成。同时，集团注重人才梯队建设，通过完善内部晋升机制、职业发展指导及绩效激励，激发员工潜力，打造稳定人才供应链。此外，集团持续推动文化入心，以健康关怀、团队活动、职业支持等举措营造积极向上的组织氛围，让员工在感受到温暖与关怀的同时，与企业共同成长，为可持续发展奠定基础。

1、打造箭牌人才发展屋

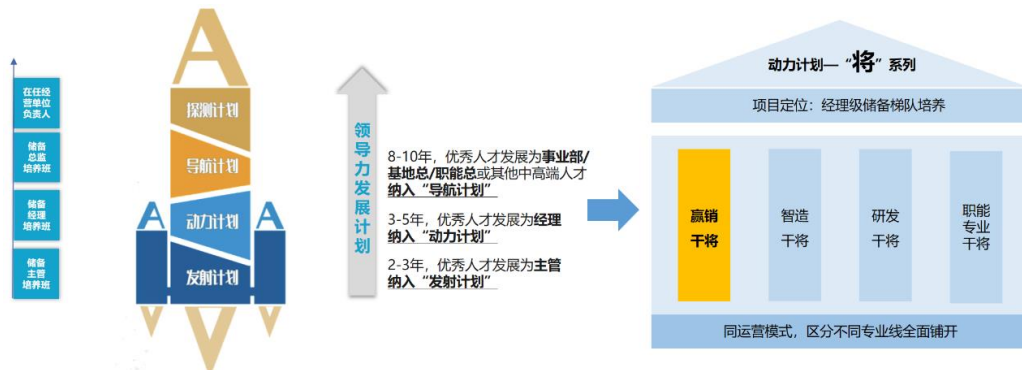
公司始终秉承“以人为本、持续创新、追求卓越、协作共赢”的核心价值观，把人才的成长和发展放在第一位，以创新思想做规划，向下扎根，向上生长，旨在打造箭牌特色的人才培育发展体系，让员工成长有方，发展有路。公司按照管理、技术、营销、操作等四大序列为集团各类员工制定了从员工/助理到总监/专家级的纵向通路，同时打通了四条序列的横向发展，员工可以结合自身优势与职业规划在横向上轮岗发展学习，实现了公司内的多通道发展。

箭牌人才发展屋以人才标准体系、评价体系、发展体系、晋升激励体系为根基，围绕着领导力、专业力以及通用力三大板块，同时开设多渠道学习端口，辅以《人才梯队管理办法》《内部讲师管理办法》《外派培训工作指引》等制度支撑，开展项目制培训，不断的细分完善箭牌特色的人才培育发展体系。



2、内部人才梯队建设

公司致力于持续打造良性的内部人才梯队，形成以“内部发展为主，外部为辅”的用人机制，重点从各高校选拔有潜质的应届毕业生作为公司未来人才的“生力军”(箭习生发展计划)，通过“721”培养法则，分层分级培养管理梯队人才。



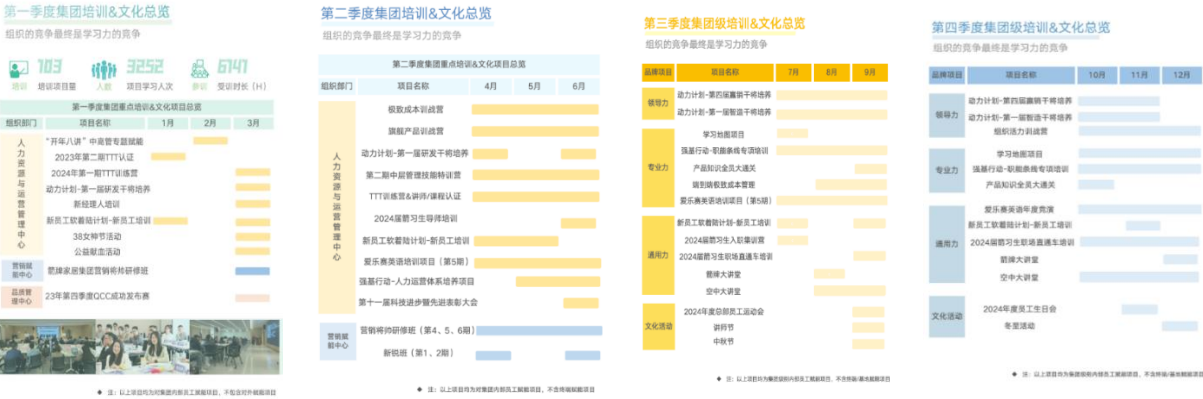
公司各生产基地根据自身情况，开展人才梯队建设。比如，公司乐从生产基地通过内生人才培养，即 3+1 人才梯队建设，专项多能工+核心工序培养项目，持续输出后备人才，逐步形成骨干→核心骨干→继任者递进梯队。



3、重视培训资源投入

扎根业务，赋能组织。2024 年，公司在培训方面总投入超过 530 万元，聚焦研发、生产、营销、品质核心业务岗位，打造出 DSTE 训战营、组织活力、极致成本、旗舰产品训战营、箭习生发展计划、中层管

理技能特训营、基层班组长能力提升训练营、项目管理特训营等一系列品牌人才培养项目，系统化提升员工综合素质和专业水平，为公司快速发展提供人才动能。



同时，公司重视内部培训资源建设，大力推广数字化学习平台，赋能业务搭建二级培训管控体系，共同建设线上学习社区，营造学习氛围。公司数字化学习平台“云课堂”学习情况：

时间	学习人数	学习时长	测练人次
第一季度	1,581	9,684	4,765
第二季度	2,527	26,285	1,135
第三季度	3,552	49,067	2,805
第四季度	3,884	50,903	2,759

同时，贯彻“以输出倒逼输入”的学习理念，旨在打造“人人是讲师，人人是学生”的学习型组织。基于“搭体系-萃经验-产知识-促发展”理念，通过开展 TTT 训练营“赋能+认证”模式培养内训师队伍，搭建培训资源体系，截至 2024 年 12 月 31 日，集团内部认证讲师 104 名，认证精品课程 239 门，为公司萃取组织经验，夯实组织能力。2024 年集团累计开展培训约 560 场，共计约 37.6 万小时，培训覆盖率达 90%。我们始终相信唯有持续学习自驱，才能更好奔赴未来。

公司各生产基地也根据各基地情况，开展了形式多样的培训活动。比如，2024 年，三水基地聚焦“六关键人才举措”及学历提升、企业职业技能等级认定相结合，推动基地发展，紧密协同、互为支撑，全方位增强基地综合竞争力。2024 年，三水基地全年培训时长仅 8.5 万小时，参训人次约 3.5 万人次，覆盖基地各部门、各岗位。2024 年，是三水基地“学历提升”开展的第四年，四年间，103 人报名，99 人成功被录取，34 人成功参加圆梦计划。在推动企业发展与员工成长协同共进中，公司大力开展企业职工技能等级认定工作，共成功认定五级工 624 人，四级工 294 人。



同时，公司各生产基地通过就业体验日、交流会等活动，与多所职业院校开展合作，推动校企协同培养高素质技能型人才，积极促进校企合作、行业技术交流和人才培养，推动共同发展。

4、表彰优秀，发扬榜样力量

为表彰先进、激励创新，弘扬“创新驱动发展、科技引领未来”的企业精神，集团每年举办科技进步暨先进表彰大会，2024 年，对 2023 年度在科技创新、管理升级及企业发展中表现突出的优秀个人、集体及项目进行了表彰，共评选出集团级科技进步项目 11 项、先进集体 13 个，先进个人 38 名；经营单位级科技进步项目 78 项、先进集体 44 个，先进个人 45 名。通过表彰先进、树立标杆，大会旨在展现优秀团队和个人的风采，激发全体员工的创新



热情，营造“人人争当先进、人人争做贡献”的良好氛围。此次表彰不仅是对过去一年成绩的肯定，更是对未来发展的动员。大会强调，科技创新和管理创新是企业发展的核心驱动力，集团将坚定不移地推进自主研发、设备工艺技术革新以及管理升级工作的常态化和制度化。通过充分调动全体员工及各部门的主动性和创造性，集团将进一步依靠科技进步和管理创新，提升企业经济效益和核心竞争力，为实现高质量发展奠定坚实基础。



各生产基地也持续开展形式多样的活动，对践行“持续创新”、“追求卓越”企业核心价值观的先进个人、先进集体和优秀项目进行表彰。

榜样人物宣传：为了弘扬榜样精神，营造拼搏进取，向榜样人物学习的氛围，每周 1 期的榜样人物海报及广播播报宣传，2024 年共计推出 31 期榜样的力量。

绩效荣誉榜宣传：每月对绩效 S 级人员进行宣传，倡导向优秀者学习、不断提升自己，营造比学赶超

的工作氛围。



5、打造特色赋能活动，扎实专业能力

为切实提高一线生产员工技术水平和综合素质，激发员工对岗位技术钻研的热情，并在车间形成学技术、练绝活、当能手的良好氛围，各生产基地组织开展年度员工技能比武活动，以效率、质量、数量、技能等为评分标准评出高质量技能型人才。各班组的积极参与，展现了员工风采，也激发大家不断提高技能技术，形成比、学、赶、超的良好氛围。

德州基地

分级、试水工序技能比武活动

提高工序岗位技能水平与综合素质、工作胜任能力及效率。经过激烈角逐，选手凭借精湛的技能取得了优异的成绩。



高明基地-职工叉车技能大赛

仓储物流部张丽平、高亚弟及高压模具厂罗敏超荣获“技术能手”称号！



温暖关怀，营造幸福职场

1、开展丰富的节日活动，营造喜悦氛围

为了营造浓厚的节日氛围，丰富员工的业余生活，提升员工的幸福感，集团总部及各基地在 2024 年三八妇女节、端午节、中秋节等重要节日精心策划并举办了形式多样的庆祝活动。这些活动不仅增进了员



乐从基地女神节活动



三水基地女神节活动



集团总部女神节活动

工之间的交流与互动，还让每一位员工在忙碌的工作中感受到节日的温暖与喜悦。

2、多方位的关怀活动，传递企业温度

公司始终与全体员工共同成长，在生日、入职周年、特殊节日、荣誉退休等重要时刻，我们组织了员工生日会、入职周年海报慰问、春节值班慰问、“八一建军节”慰问活动、职工子女夏令营、干部退休仪式等多项活动，为员工送上温馨的祝福和诚挚的关怀。



三水基地开展中秋游园会活动，共设猜灯谜、创意 KTV、幸运大转盘等游戏



集团总部开展了“迎中秋、庆国庆”主题活动，400+人次参与 DIY 月饼与心愿签到



总部举办“冬至佳节，结缘墨韵”冬至活动，共同书写对联，DIY 中国结



“放下忙碌，甜蜜常驻”2024 年度集团总部员工生日会



乐从基地按月度组织开展员工生日会活动，生日会由游戏大比拼、美食分享、生日仪式等环节组成，通过有趣的游戏破冰，员工之间互动交流，齐唱生日歌、许愿、吃蛋糕，现场欢声笑语不断，感受满满的生日氛围感。



●-- “八一建军节”慰问活动 --

开展“八一建军节”退伍军人慰问活动，为退伍军人送上节日祝福和暖心慰问品



三水基地员工荣休仪式



为解决员工子女暑期托管问题，三水基地联合当地工会、广东财经大学国际商学院成功举办了第四届职工子女夏令营，活动为期一周，共 34 名职工子女参与，课程涵盖安全教育、书法、科普绘画、语言表达等多个领域，为孩子们提供了充实而有意义的假期体验。德州基地则开办了为期 34 天的职工子女暑假班，提供作业辅导、新课预习及特色课程，帮助孩子们度过一个充实的假期。景德镇基地的 2024 职工子女夏令营更是长达 43 天，吸引了 85 名职工子女参与，进一步体现了公司对员工家庭的关心与支持。

三水基地职工子女夏令营



景德镇基地职工子女夏令营



德州基地职工子女夏令营



3、关注员工身心健康，举办体育活动

为鼓励员工关注运动健康，培养业余兴趣爱好，集团特别搭建了“运动圈子”平台，定期组织内部与外部交流赛事，促进员工间的互动与团队凝聚力。每年，集团及各基地定期举办员工运动会，丰富员工的业余生活，激发员工的活力与热情。同时，集团还积极开展心理咨询活动，关注员工的心理健康，为员工提供温暖的支持，助力员工实现身心全面发展。



“提速，勇夺第一” 2024 年度总部员工运动会



▶ 营销赋能管理中心-营销干部拓展 -

通过户外拓展、情景模拟、实战演练等方式，强化团队凝聚力

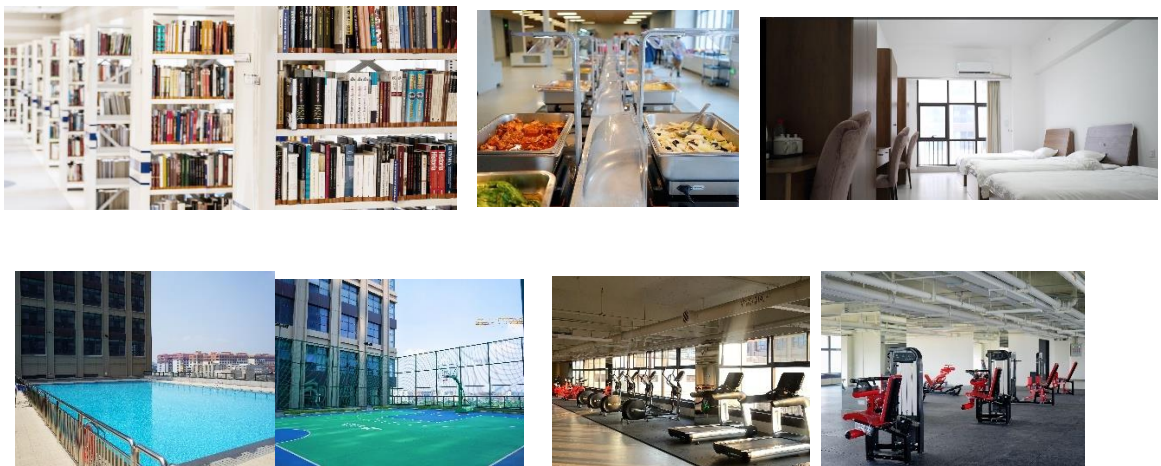


○--- 三水基地2024年职工趣味运动会 ---○

丰富员工生活、纾解压力，提升团队凝聚力，为公司文化添上浓墨重彩的一笔。



同时，公司为员工提供员工自助餐厅与酒店公寓式住宿，提供图书馆、泳池、健身房、停车场等免费设施。



未来，公司将继续秉承“以人为本”的发展理念，进一步加大培训投入，优化培训体系，提升培训质量，为员工提供更加优质、高效的培训服务，助力员工成长成才。同时，公司也将持续深化员工关爱工作，

不断创新关爱方式，为员工营造更加温馨、和谐的工作生活环境。我们相信，每一位员工都能在公司找到归属感和幸福感，与企业共同成长、共同发展。

职业健康和安全生产

1、职业健康管理

公司持续通过各项管理措施，来避免或减少因设施条件、工作环境、劳动强度给员工造成的健康损害，主要包括以下措施：（1）成立了职业卫生管理机构，设置了职业卫生人员；（2）每年制定职业病防治计划，开展工作场所卫生检测评价，为员工提供劳动卫生防护用品以及对职工健康进行监护等，后续也将加强职业卫生宣传及培训；（3）制定职业病危害因素监测评价制度，每年委托有资质的职业卫生技术服务机构进行工作场所职业病危害因素检测；（4）制定了《教育培训管理制度》，对新入职人员，针对其作业岗位所接触的职业病危害因素安排上岗前的安全、职业健康教育培训，对从事接触职业病危害作业的在岗员工，定期组织安全、职业卫生培训；（5）制定了《健康监护档案管理制度》，在岗职业健康检查周期为一年一次，新员工安排岗前职业健康检查，离岗员工安排离岗时职业健康检查；（6）制定了《职业病危害应急救援预案》，对高温中暑的预防措施、现场急救救治方法、应急救援组织机构、厂区基本情况、危险目标及危险特性、个体防护的设备器具及分布情况、报警通讯联络方式、人员紧急疏散撤离路线、预案分级相应条件、事故应急救援终止程序等进行了详细规定；（7）制定职业病危害防治经费计划，切实保障职业病防治所需的经费，如定期检测、职业健康检查、设备维护、个人防护用品使用经费等，严格执行并不可挪为他用。

公司各生产基地均通过职业健康及安全管理体系认证，取得职业健康及安全管理体系证书。





ISO45001 职业健康安全管理体系认证

2、安全生产管理

公司坚持安全第一、预防为主，牢固树立安全发展理念，抓实抓细安全防范各项工作，从严从实从细落实全员安全生产责任制，加强安全生产标准化建设，全面筑牢安全生产防线，坚决防范和遏制各类安全事故发生。

为加强对公司安全生产工作的领导，研究安全生产工作的重大政策、决定，协调安全生产中的重大问题，强化安全监督管理措施的落实，确保公司安全管理体系的有效运行，提升公司整体安全管理水平，公司成立了安全管理委员会。安全管理委员会以总经理为组长，分管安全生产负责人为副组长，其他各部门主管为成员，带动全员签订安全生产责任承诺书，落实全体员工安全生产岗位责任，建立健全全员安全生产岗位责任制，明确从主要负责人到一线从业人员（包括劳务派遣人员、实习生等）的安全生产岗位责任，公司总经理带头学习研究本行业领域最新发布重大事故隐患，部署公司安全生产管理工作。

公司注重隐患排查与整治，各生产基地推行双体系建设，从岗位级到公司级根据实际情况分别进行安全风险分级管控与隐患排查治理体系建设和岗位的风险点、管控措施和应急处理措施。同时，全面推行《隐患排查治理体系建设管理制度》的落实，通过 6S 检查及隐患排查，将安全管理工作贯穿生产、运营各个环节，及时发现隐患，落实隐患整改完善，对相应安全隐患进行及时整治闭环，预防事故的发生。2024 年，公司对《安全生产管理办法》进行修订，重新规范了基地、集团各职能部门在安全生产管理工作中的职责内容，细化明确奖惩细则，督促各基地全面落实安全生产主体责任，建立安全生产长效机制，防止和减少生产安全事故。

此外，公司各生产基地根据实际情况，设立了应急救援指挥部，生产基地总经理任总指挥，分管安全生产负责人任副总指挥，下设应急抢险组、救护组、警戒疏散组、通讯组、后勤保障组、应急恢复组，旨在有效的应对各种突发事件，灾害和紧急情况，保护公司的财产及职工生命安全，促进公司生产经营全面、健康、协调、可持续发展。

2024 年，公司重大生产安全事故为零、重大交通责任事故为零、重大设备责任事故为零、重大火灾责任事故为零、重大人身伤害责任事故为零。

公司每年安排复工复产、危险源识别、安全生产事故预防、职业病预防、化学安全管理等培训内容，组织员工观看安全生产警示教育片，每年 6 月开展安全生产月活动，11 月开展消防安全宣传，并举行安环积分换礼品活动，鼓励员工在日常工作生活中监督公司安全生产工作。

【案例】2024 年，公司安全生产、职业病防护支出共 848.75 万元，举行安全生产、职业病防护教育与培训共 3,215 次，参与人数共 11,828 人次，培训总时长共 65,743 小时。2024 年度，公司各生产基地举行工伤预防宣传、交通安全培训等活动，宣传内容包括应急急救措施、机械伤害预防措施、电动自行车安全行驶措施等，并组织进行了包扎止血、心肺复苏等实操培训，参加活动人数超 1,000 人次。



江西日报刊载景德镇乐华陶瓷洁具有限公司安全生产工作情况

【案例】2024 年 2 月至 3 月，公司各生产基地认真开展节后复工复产工作，严格落实复工复产“八个到位”要求，即关键人员到位、复工方案到位、安排部署到位、教育培训到位、技术交底到位、隐患排查到位、维护保养到位、应急准备到位。

【案例】2024 年 6 月，公司各生产基地统一启动“安全生产月”活动，牢固树立全体员工的安全红线

意识，推动防范化解重大风险，促进安全生产水平提升，在此期间，公司组织开展了畅通生命通道宣传和演练活动、“安全生产大家谈”活动、燃气安全和用电安全培训，组织员工参加社区应急技能大赛、参观消防大队火灾案例展示、参加“安全咨询日”活动，进一步提高了员工安全意识和安全知识储备，帮助员工识别和应对安全风险，有效预防生产安全事故。

2024 年六五环境日，公司组织员工观看危险废物环境安全警示教育片，弘扬生态文化、培育生态道德，参加人数共 3,073 人。

七、品质箭牌，匠心铸就典范

打造全价值链的质量管理模式

1、质量管理体系的构建与发展

箭牌家居集团秉持“产品领先，品质制胜”的经营理念，以消费者为中心，以消费者视角审视标准、管理、产品和服务，致力于超越顾客期望，从而驱动商业价值提升。集团以卓越人才的经营培养和业务的持续改进为支撑，开创并实践了“基于‘零’文化的四端一网质量管理体系”，聚焦全价值链研、供、产、销四个端的系统化、差异化、信息化管理；通过端到端的流程、制度与体系“网”的协同、监督及执行，箭牌家居不断迭代升级质量管理体系，以提升产品质量，达成品质最优、体验最佳、性价比最高的质量目标。

为确保质量管理体系的高效运行，箭牌家居实施精益化管理、标准化作业、全面质量管理、数字化转型等策略，构建了一套适配公司持续发展的质量管理体系与机制，该模式对研发、供应商、制程、服务等全价值链业务过程进行显性化、可视化和智能化的质量管理，持续优化全价值链质量数字信息化水平，推进卓越制造体系和品质保证体系的建设。通过将质量管理工作前置，箭牌家居注重预防而非事后检测来控制质量，减少资源浪费，提高效率，并以解决 TOP 问题及培养品质人才为支撑，系统性地优化流程与产品性能，实现全员参与和长期质量提升的目标。

研发端：零容忍，确保产品可靠

在研发阶段，箭牌家居以零容忍为原则，品质部门全面介入 IPD 流程节点，推动 APQP 关键过程质量控制，执行新产品开发流程合规性稽查，并开展产品可靠性测试验证，以降低新产品质量风险。例如，箭牌智能研究院整合 AI 与物联网技术，其研发的 AKB1315-A 智能马桶拥有 32 项专利，从抗菌釉面到智能冲洗算法，每一项细节都历经千次验证，确保产品的可靠性和创新性。

供应端：零延误，强化供应链管理

在供应端，箭牌家居承诺零延误，全面梳理供应商质量管理体系，完善供应商质量管理标准。通过加强核心原材料风险识别控制和试点推行战略供应商免检认证，箭牌家居有效提升了供应链的效率和品控水平，确保原材料的高质量和供应的及时性。

生产端：零缺陷，严格质量控制

生产过程中，箭牌家居以零缺陷为目标，对生产现场关键工序的质量控制进行精心策划和严格督查，确保标准适宜、流程合规、执行有效。公司完善了以消费者为中心的成品抽查验货机制，推动产品品质的持续提升。例如，从原料采购到生产工艺，每一片陶瓷胚体需经过 136 道检测工序，误差精度严控在 0.1mm 以内，确保产品的高质量和一致性。

在智能盖板的生产中，箭牌家居对产品品质的追求贯穿始终。所有进入智能盖板车间的生产物料都需在来料检验室进行可靠性测试，从源头把控质量。只有通过检测的原材料才能进入生产环节。智能盖板分厂的盖板总装自动线设有十道质检工序，从部件组装到最终成品，每一步都经过严格检测，确保每一个螺丝的拧紧程度、每一个线路的连接是否牢固，都符合高质量标准。此外，箭牌家居还打造了 10 万级洁净室，主要以抗菌检测为主，做到环境控制标准化、数据权威化、成本集约化，为产品的抗菌需求提供稳定、可靠的测试环境，保障产品质量和生产效率。



市场端：数字化赋能，提升客户体验

在市场端，箭牌家居利用数字化供应链系统实现从订单到交付的 72 小时极速响应，并通过分布在全国超过 2500 个区县的线下服务网点以及线上多渠道沟通途径提供 24 小时无忧售后。公司通过易装易修设计、快速解决质量问题、业务赋能、供应商与产品管理以及未来将接入 IoT 设备远程自动故障诊断报修等手段，显著提升售后服务及安装品质，增强客户满意度和品牌忠诚度，实现全价值链品质体系的全面提升。

2、质量管理与责任落实

箭牌家居建立了完善的质量管理制度，包括《首席质量官&质量安全总监管理办法》《质量责任考核及问责管理办法》《新产品开发管理办法》《设计变更管理程序大纲》《供应商品质管理控制程序大纲》《供应商质量索赔管理办法》《基地互供物料检验管理办法》《阳光验货管理办法》《来料检验管理办法》《制程品质管理办法》《品质保证管理办法》《现场报废管理办法》《产品质量管理控制程序大纲》《产品装运品质管理办法》《质量稽核管理办法》《质量责任考核及问责管理办法》等质量管理制度，覆盖公司整体运营的全过程，并深入贯彻落实关键岗位责任制、“品质一票否决制”、质量考核等制度，加强各个环节的质量控制与保证，增强客户满意度与公司全员质量责任意识。同时公司制定了多项质量管理相关目标，通过每月的数据统计、分析、纠正和实施等工作，来促进质量管理工作的持续提升。为充分展现质量诚信，让客户和终端消费者买到真正优质、放心的产品，公司制定了《产品召回管理办法》《市场产品质量监督抽查管理办法》等制度，必要时启动产品召回，坚定维护客户和终端消费者核心利益，履行公司质量诚信承诺。2024年，公司保持零违反法律法规行为和零发生重大质量投诉。

公司践行“标准先行，精工细作，品质制胜，用户满意”的质量方针，策划并推进全价值链各节点的质量管理制度、标准体系、管理体系、流程优化等工作，并对流程、制度和体系落地实施进行监督。通过正向管控和逆向还原对过程中的问题进行指导和服务，系统构建了全价值链端到端的流程网、制度网、体系网，为质量管理水平持续良好发展和提升保驾护航。公司先后通过 ISO9001 质量管理体系和 ISO10012 测量管理体系认证，基于“零”文化的四端一网管理模式持续赋能公司品质管理体系建设。截至 2024 年末，质量管理体系审核和产品认证通过率 100%。

3、实验室与体验中心：品质基石与用户体验的深度探索

目前箭牌家居集团拥有涵盖物理力学、材料、环境和化学等 6 个细分检测子领域的实验室群，其中集团中心实验室于 2019 年 12 月通过中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 专家组的现场评审，并于 2020 年 3 月 27 日正式获取资质认可证书，为行业首个双场所通过 CNAS 认可及水效检测备案认可的实验室，同时也是行业首个同时覆盖亚洲、欧洲、美洲等国际检测标准范围的检测实验室群。箭牌家居通过构建 LIMS (Laboratory Information Management System) 实验室信息管理系统，加强检测计量数据分析深度，与其他系统实现数据共享，形成具有行业特色的“标准-计量-认证认可-检验检测”全链条技术解决方案。

以人为本，关注用户体验是产品设计重中之重，箭牌家居从产品体验出发，建立了以“用户体验研究”为目的的沉浸式卫浴空间体验中心，该中心于2019年12月筹建，并于2021年6月25日正式对外开放，占地面积约4000平方米，该体验研究中心集卫浴家居创新技术展示、实景体验、产品试验研究、产品质量检测、客户感受于一体，设有测试研究区、体验区、试验房、动力房、水质测试研究区，更有力学测试研究区、陶瓷洁具测试区、五金洁具测试区等专业测试区。体验研究中心建立以来，通过充分挖掘、洞察用户在常规要求以外的需求，箭牌家居体验中心对这些信息进行收集分类，并进行系统、科学地研究，从而得出相应的结论或输出研究成果，并将这些研究成果作为产品的立项、设计、研发，品质控制的依据。体验中心还充分利用实验室测试资源，开展包括产品在极端环境（如模拟淋雨、高温高湿）下的使用寿命测试、不同水质条件下的产品适应性检测，以及针对特殊人群（如老年人、残障人士）使用产品时的体验研究，为解决市场难题和提升用户体验提供数据支持，分析产品不足并解决疑难问题。例如，箭牌家居深入全国各地进行区域水质调研，绘制全国水质地图，并在实验室模拟典型区域的水质情况，进行长期的破坏性寿命试验，以确保产品在不同水质条件下都能稳定使用。同时，模拟极端天气等现实条件下的产品使用情况，从设计上规避可能出现的问题。

4、质量文化与质量人才：推动企业发展的双重动力

自创立以来，质量文化建设作为箭牌家居企业文化的关键组成部分，与企业一同成长，历经质量创优、质量创牌、质量创新、质量创智四个战略阶段。在每个阶段，公司紧密围绕战略目标、企业愿景和使命，打造契合当期发展需求的质量文化，逐步打磨出“标准先行、精工细作、品质制胜、用户满意”质量方针，并逐步发展成熟完善。以“零”文化的四端一网质量管理模式为基石，箭牌家居构建起研发、供应、生产、销售各端的质量行为规范与工作制度，清晰界定员工质量行为边界，确保质量要求贯穿业务全流程。同时，通过日常教育与培训不断强化质量理念；借助沟通和宣传搭建质量信息传播桥梁；开展质量月活动、品质改善年活动激发全员参与热情；在活动中鼓励进步、表彰先进、兑现创新激励，营造积极向上、勇于担当、乐于创新的文化氛围，推动质量文化从管理层向基层、从核心向外围层层深入，实现全面覆盖。

2024年，公司启动“以消费者为中心 让消费者满意”为主题的“质量月”活动，从领导层的质量重视示范，到集团上下对质量的共同追求，再到全员对质量的关注参与，营造出全方位的质量文化氛围。全年组织系统性开展质量问题反思研讨、产品实物对标、低级错误“零”发生专题改善、检验人员技能比武、全面质量管理1小时短课实战等系列活动，并鼓励各基地因地制宜创新活动形式，确保质量战略自上而下有效贯彻，让质量文化深入人心。这一系列活动充分调动员工品质管理的积极性，强化品质意识与执行力，

促使公司质量管理水平迈向新高度，同时员工也将个人发展与公司紧密相连，在实现公司愿景、践行价值观过程中奉献自我、成就自我，共同开启质量发展新篇章。

公司对标国际化公司品质人才标准，立足提升用户满意度以及促进企业与员工共同发展的需求，建立品质管理学院，致力于打造一支具备高综合技能、能够支撑企业可持续发展的质量人才队伍。针对研发、供应商、制程、服务等全流程质量岗位，精心设计初、中、高三级课程 60 余门，整合内外部优质资源开展质量教育，确保课程内容贴合实际、富有针对性，为不同层级质量人才提供精准成长路径。建立完善的培训资源孵化体系，深度挖掘内部成功经验并转化为可传承的知识资产，通过知识沉淀与传播覆盖，实现经验共享与技能提升。同时，采用赋能认证及项目孵化双模式，培养专业内训师队伍，构建包含培训课程体系及内训师“赋能 - 认证 - 激励 - 评级”管理机制的完整体系，并以线上云课堂为依托，形成线上线下融合的赋能模式，为质量人才培养提供坚实支撑。2024 年公司在质量人才培养方面成效显著，品质专业人员经营培养数量达 424 人。在培养过程中，积极开展项目实践，累计推进 QCC、PDCA、六西格玛黑绿带改善项目 300 余项，不仅为公司带来丰厚的直接经济效益，更在实践中锤炼出一批高素质质量人才，为公司质量管理水平的持续提升注入强劲动力。

5、标准化工作与行业贡献

箭牌家居成立了“箭牌家居集团标委会”，并根据标准化对象建立工厂评价分委、设计标准分委、产品标准分委、流程标准分委。标委会牵头制定《标准化工作管理办法》，系统规划公司标准化体系架构，整合优化管理体系，规划参与国标、行标的计划，升级迭代企业内部标准。截至 2024 年底，箭牌家居集团累计参与各类标准制修订 108 份（已发布 75 份），其中国家标准 36 份，行业标准 11 份，地方标准 2 份、团体标准 59 份，通过高标准促进高质量，实现“技术专利化、专利标准化、标准国际化”，为行业树立了标杆，推动了整个行业的质量提升和创新发展。

6、质量荣誉与社会认可

为鼓励并引导企业关注质量水平、质量文化建设等，广东省市场监督管理局联合广东经济科教频道特别策划全国首档“质量”主题融媒体节目——《质胜之道》。箭牌家居集团作为全省质量管理优秀企业先进典型受广东省市场监督管理局邀请参与首届关于首席质量官栏目的《质胜之道》节目录制。



2024 年 7 月 10 日，由中国质量认证中心（CQC）召开的电子坐便器 CCC 认证业务交流会暨首批颁证会在北京举行。箭牌家居凭借在质量管理模式上不断创新，成为行业首批电子坐便器国家 CCC 认证的企业。



2024 年 10 月 30 日-31 日，由广东省质量协会举办的 2024 年广东省质量协会质量技术奖单项技术奖评选活动暨第四届广东省质量创新与质量改进成果发表赛活动完成评审。箭牌家居集团获得一等奖 2 项、二等奖 1 项。

2024 年 12 月 24 日，箭牌家居集团成立卫浴行业首家“质量创新中心”，公司将依托质量创新中心平台整合行业内外资源，坚持创新驱动，为全球用户提供更美好、更智慧的生活。

客户服务与权益保障

箭牌家居，不止于品质，更胜在服务。箭牌家居致力于深度挖掘客户服务价值，为客户打造舒适、满意的“理想家”，在“以人为本”的服务理念下，不断创新优化用户服务体验需求，打造高标准严要求的服务质量。2024 年 3 月，公司围绕“智慧人文卫浴”的产品理念，用真正智能的人文产品，正式升级推出“人本服务、暖心相伴”的新服务模式，2024 年 10 月，首支服务视频暖心上线。



1、客户服务体系建设

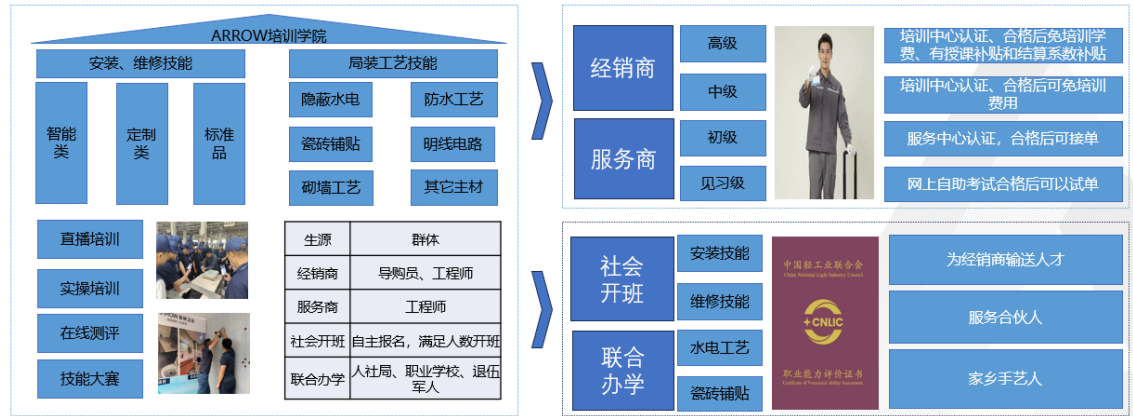
在服务的整体规范化中，箭牌家居集团于 2019 年 1 月成立独立的客服公司，客服公司严格按照内部的市场化机制运作，保证整体服务运作更规范化、透明化；并始终注重客户服务工作，从整体的信息化建设到服务团队建设，投入大量资源，保证服务管理过程趋于精细化，从而提供更优质的服务体验；同时，注重用户在服务旅程中的“峰点”和“终点”的体验，集中资源，在最能影响客户体验的“峰点”和“终点”做好服务，改善服务质量与体验，提升客户满意度，增强消费信心。

目前，箭牌家居集团客服公司已从服务设计、交付执行、服务监督三个职能角色体现服务价值链的综

合考量，建立起一套独立且完整的客户服务标准体系。采用 2+2+3+N 的服务模式，面对零售用户，则从售前、售中到售后打造端到端的服务体验的提升；面对工程用户，主动提供技术服务支持，赢取优质服务口碑。

箭牌在用户服务上一直不断升级，让消费者能够切身体验到品牌服务的温度。例如箭牌家居服务体系中“客户费力度”这个概念，评估消费者在使用产品和服务过程中的费力程度；传统观点认为，取悦客户能够提升客户忠诚度，比如保持微笑的员工、免费的小礼品和优惠券，经过箭牌家居对大量服务交互数据的分析，认为减轻客户在消费过程中花费的精力，为客户提供省心省力的产品和服务才是提升客户忠诚度的关键。箭牌家居目前已经逐步在市场推进“送装一体”服务，让消费者更省心、更省事。

在服务的供给端，针对目前行业内上门工程师供需不平衡的问题，箭牌家居推出了系统的解决方案：2024 年，箭牌服务工程师培训中心建成，对经销商、服务商持续开展专业技能培训；在服务网络建设上，箭牌家居在行业内率先提出服务下沉的理念，在全国设立 20 个直营服务中心，让服务更贴近市场，贴近终端经销商及消费者。



公司通过 NECAS 全国商品售后服务认证体系，荣获“NECAS 全国商品售后服务达标认证五星级”证书，在家居行业处于领先水平。2024 年 9 月，公司认证通过并获得 CTEAS 七星级（卓越）售后服务体系完善程度认证证书，代表公司在服务质量、体系完善度、客户满意度等方面达到行业顶尖水平。2024 年 3 月，网易家居“寻找家居服务榜样”315 特别策划重磅奖项“2024 年度家居行业服务榜样”揭晓，箭牌家居荣获“2024 年度家居行业服务榜样”奖项。



NECAS 五星级认证



CTEAS 七星级（卓越）认证



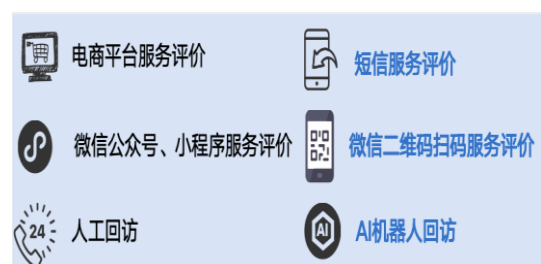
2024 年度家居行业服务榜样



2、客户服务渠道

公司以客户诉求为导向,拓展、完善多种客户沟通渠道。公司现有客户沟通渠道主要有 400 服务热线、微信服务号、邮箱、电商平台、官方网站、客户服务信息平台（CSS 系统）等。

公司致力于提升用户体验，增强服务的便捷性和效率，同时以较低成本获取更多用户反馈，以不断优化服务质量，2024 年，公司持续优化服务入口，推进并落实各品类产品本体粘贴 400 服务热线和公众号标识，当用户遇到服务需求时，查看产品本体标识，便可快速联系厂家；新增视频客服服务入口，用户可直接视频连线，客服人员能更直观、准确地了解问题并给出解决方案；新增客服公司微信视频号，发布产品使用、保养、维修、服务宣传等方面的视频，用户关注后，可随时随地获取所需的信息和帮助。同时，服务 APP 新增短信与微信二维码邀评功能，安装工程师在完工时即可收集用户的即时评价，新增 AI 机器人回访，提升人效及降低人工回访成本。





同时，箭牌家居深耕线下服务网络，织密服务网络，夯实服务根基。2024 年，公司进一步梳理空白区域和服务薄弱区域，挖掘优秀的外部服务商和工程师，补充工程师数量，截至 2024 年末，公司服务网络覆盖区县数量超过 2500 个，覆盖率近 90%；同时，为保障一线安装、维修、测量、鉴定服务的质量，通过从工人招募、入职测评、培训赋能、过失矫正、退出管理等方面的有效机制开展人员技能保障与认证，并对服务全流程输出标准服务 SOP 动作拆解，进一步提升服务质量和响应速度。



3、客户投诉处理

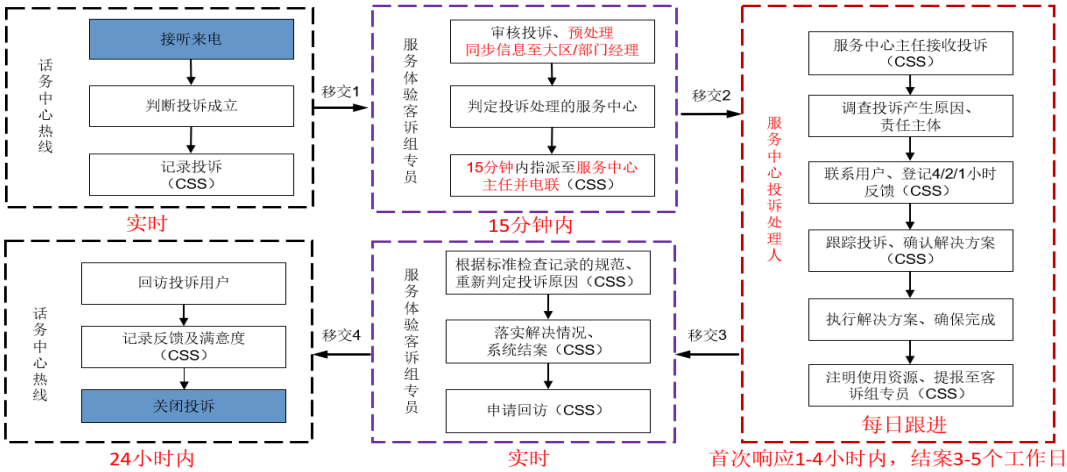
公司制定了《客户投诉管理办法》，明确顾客投诉处理责任部门、规范客诉处理全流程、设定投诉处理关键要求和追责机制，从制度层面确保客户投诉得到快速响应和有效处理。公司通过系统化、规范化的管理，将客户投诉转化为提升服务质量的动力。

快速响应:公司设立 24 小时客诉受理窗口，确保客户问题第一时间被记录、分类并转交责任部门。所

有投诉需在 2 小时内初步响应，明确处理时效承诺，避免客户因等待而失望。

流程透明：从客诉受理、调查、解决到回访，每个环节通过系统追踪进度。客户可通过专属渠道随时查询处理进展，确保全程公开透明，增强信任感。

闭环管理，持续优化：每起客诉解决后，回访客户确认满意度，并定期复盘流程，简化冗余步骤，提升效率。



投诉处理流程

公司坚持做好客诉复盘工作，持续跟踪整改效果。公司客服部门每月对客户投诉的原因进行分类汇总，精准输出统计结果，促进公司和合作伙伴采取针对性改善措施。在完成客户投诉处理后，服务体验部定期对顾客反馈的投诉信息进行整理分析，落实整改结果。

公司始终秉持客户至上的服务理念，高度重视客户满意度的提升，建立多维度的满意度评价体系，将客户对产品环保性、服务响应速度的反馈纳入绩效考核，推动服务持续优化。

2024 年，公司成立了信息安全管理委员会，加强集团信息安全管理，规范信息安全建设流程，确保信息系统安全稳定运行，降低集团数据安全风险，并通过制作信息保密&信息安全宣传海报等方式在集团范围内进行“上网安全”的宣导，共同促进员工保密和安全意识的提升。为强化网络安全意识，于 2024 年 11 月 15 日组织开展了信息安全网络钓鱼演练，这些邮件伪装成放假邮件、招聘邮件、补贴邮件、简历邮件、举报邮件、系统通知等邮件，诱导员工点击下载执行其他危险操作，旨在考验员工对钓鱼攻击的识别和防范能力。



4、客户隐私保护

公司严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《互联网信息服务管理办法》等相关法律法规，切实保障消费者的隐私安全。相关员工入职时要求员工仔细阅读并签订《客服公司员工岗位安全责任书》《客服公司员工保密协议》《客服公司员工行为规范》、《企业管理红线》，规范对用户个人信息的收集、储存和使用行为，加强客户隐私的保密管理。公司定期对在职员工进行信息安全与隐私保护相关知识培训，规范客户信息安全与隐私保护行为，确保客户隐私与数据安全。同时公司根据《呼叫中心信息安全及系统权限管理办法》对员工进行权限管理并定期进行抽查检验，降低客户隐私泄露的风险。2024 年，公司未发生客户数据信息泄露事故和网络信息安全相关事故。

5、持续赋能经销商

面对多变的市场与商业环境，2024 年，公司积极推进内部营销体系变革，整合赋能培训、营销管理、品牌管理和整合营销四大板块，成立营销管理培训赋能中心，致力于为公司及经销商提供全方位的营销支持，带来前沿的营销理念、实用的营销策略和优质的营销服务。

（1）体系升级，深度赋能

公司营销管理培训赋能中心统筹公司三个品牌赋能培训工作，整合培训资源，建立更加高效和科学的培训体系，将培训与实际业务相融合，从业务的实际需求出发，用业务语言描述问题，以帮助实现终端业务目标为核心价值，发展营销体系学习成长型组织建设。

市场营销是企业发展的重要环节，其中终端营销人员的综合素质和专业能力，直接影响到门店的经营状况，也关系到企业的经营利润，是企业可持续发展和壮大的重要支撑和保障。公司营销管理培训赋能中心立足于终端业务的发展需要，重视培训课程体系的构建。为了实现培训效果的落地和转化，课程体系与各部门职责、职位体系和岗位认知资格紧密相连，开发各岗位学习地图，从业务中来到业务中去，推出了六大赢销人才培育班：启航班（终端导购）—远航班（店长）—领航班（经销商中高管）—领袖班（经销商老板）—领军班（运营中心经理）—领帅班（总监、总经理）。2024 年，公司营销管理培训赋能中心推出了抖音本地生活、焕新营销、设计师以及服务体验升级等专项特色业务培训，上述培训课程获得了良好反馈。

同时，公司营销管理培训赋能中心还开发了八大课程体系，从培养专业化销售能力，增强渠道拓展能力，提高设计营销能力，一流体验服务能力来培养终端导购的综合能力，助力门店管理从 0 到 1，建立门店管理标准化工作流程，打造门店核心竞争力，为集团和经销商创造更大的价值。

（2）培训落地，触达终端

优秀的培训应该是有用、有趣、有态度的。在提供优质课程的基础上，公司营销管理培训赋能中心通过多种学习方式组合，满足终端学员培训场景化学习，并支持线上、线下完整的学习路径。线下培训，培训师去到一线终端门店，根据门店的培训需求定制一对一专属课程，除了课程讲授，还会结合门店上样产品进行实物讲解，加入了学员笔试+销售话术通关环节，训战一体，把培训落到实处，从实战中提升终端导购的销售能力。

线上培训打破了地域限制，培训方式、内容交付和传播更加丰富和快速。公司营销管理培训赋能中心推出了赋能大讲堂、导购新星训练营、产品微课视频、设计师微课视频、MBO 数字化门店管理系统，满足多种类型的销售岗位需求，更加高效地为终端门店提供业务支持。为了更好地赋能终端，公司营销管理培训赋能中心搭建了完善的评估体系，结合柯氏四级评估模型对课程内容、授课质量、方式进行多维度的评估考核；同时，不断地优化升级培训课程，深入业务一线，致力于为终端提供最具实用价值的培训。

2024 年，公司营销管理培训赋能中心共开展培训 323 场次，授课总课时数 5,894 小时，培训教材归档 343 个，微课开发 146 个。

产品销售培训项目：通过精英导购集训，深度解析产品技术，塑造品牌价值与个人魅力，规范销售话术与体验动作，梳理销售逻辑，优化门店动线，实战演练提升接待技巧，打造以用户体验为核心的销售新模式，助力门店业绩提升。

同城流量培训项目：本地生活运营与短视频直播全套课程，涵盖流量机制、账号搭建、短视频创作、直播策划、选品测品、主播话术等，助力商家掌握流量密码，实现从 0 到 1 的蜕变，打造爆款，精准获客。

门店陪跑赋能--旧改焕新培训项目：焕新营销课程深入探讨了焕新市场蓝图与核心攻克战役，详细解析了旧卫焕新的区域市场分析与目标制定，并围绕五大策略——产品、引流、推广、成交、交付展开详细讲解，通过共创作业加深理解。

领袖星计划：通过培养高素质管理人才，提升服务品质，塑造品牌形象，驱动业务创新，增强组织效能，并传承企业文化，从而为公司实现高质量发展提供坚实的人才保障。





6、营销管理：真实至上，责任同行

箭牌家居严格遵循《广告法》，在广告宣传中如实描述产品功能与性能，确保信息真实可靠。公司依托 ISO9000 质量管理体系和国家级 CNAS 认证实验室，从产品设计、原材料采购到生产过程，全方位把控产品质量，确保产品性能与宣传内容高度一致。以智能马桶推广为例，箭牌家居明确标注关键参数，并通过实验数据或权威认证加以佐证，杜绝夸大宣传，让消费者清晰了解产品的真实优势。

在产品说明书、广告文案及线上线下推广渠道，箭牌家居注重披露产品的使用条件、限制因素及注意事项。对于有特定安装环境要求的卫浴产品，公司会详细告知消费者安装要求，避免因信息不对称引发消费纠纷，充分保障消费者的知情权。

为确保营销内容的准确性，箭牌家居建立了内部审核机制，对所有营销文案、图片、视频等进行多轮审查。同时，公司积极与第三方权威检测机构合作，对产品性能进行独立验证，并在营销中引用相关认证，如节水型产品常获“中国节水产品认证”，并在宣传中明确标注，增强消费者对产品的信任度。

在大型营销活动如“920 超级品牌日”，箭牌家居联合天猫等平台，通过直播形式展示产品真实使用场景，专业人员现场讲解功能细节，避免过度美化或虚构效果，以直观透明的方式帮助消费者理性判断产品价值，做出明智的购买决策。

（2）倡导理性与绿色消费，提升社会责任感

箭牌家居集团以“改善人们的智慧家居生活品质”为企业使命，将倡导理性消费和绿色消费的管理理念贯穿于营销活动始终。公司通过消费者教育、环保理念宣传以及可持续产品推广等多种方式，不仅满足消费者需求，还积极引导其树立正确的消费观和社会责任感。

公司设立全球体验研究中心，在产品上市前邀请消费者试用并提出反馈。这种互动模式不仅提升了产品品质，还通过沉浸式体验让消费者深入了解智能家居如何节约资源、提升生活质量，从而树立理性消费观念，鼓励消费者根据实际需求选择合适的产品。

在抖音、微信等社交平台及线下门店，箭牌家居定期发布节水小贴士、智能家居使用指南等内容，指导消费者合理使用产品，实现节能减排。在“明潮千帆音乐节”活动中，箭牌以“随心所浴 生活大师”

为主题，向年轻消费者传递绿色生活方式，受到广泛好评。

箭牌家居积极研发并推广节水型马桶、节能淋浴系统等环保产品。以节水马桶为例，其产品符合国家一级水效标准，每年可为家庭节约大量水资源。在营销中，箭牌通过数据对比（如“普通马桶 VS 节水马桶年用水量”）直观展示环保价值，鼓励消费者选择绿色产品，为环境保护贡献力量。

箭牌家居提出“合理售价 + 超强产品力”的价值主张，强调产品在质量、外观、功能上的综合优势，避免消费者因盲目追求低价或高端而忽视实际需求。在营销活动中，公司常通过场景化展示（如“三代同堂家庭卫浴解决方案”）帮助消费者根据家庭结构、使用习惯等因素选择合适产品。在国家“以旧换新”政策下，箭牌推出“24 小时极速换装服务”“送 + 拆 + 装”一站式服务，鼓励消费者理性更新老旧家居产品，避免资源浪费，同时提升使用体验，实现消费升级与环境保护的双赢。

全方位强化供应链管理，构建可持续共赢生态

在当今竞争激烈的市场环境中，供应链管理对于企业的生存和发展至关重要。箭牌家居深刻认识到这一点，不断采取积极有效的措施，全方位强化供应链管理，致力于构建一个可持续、共赢的供应链生态系统。

1、加强供应链风险管理

箭牌家居持续完善供应链管理体系，将全面加强供应商管理作为核心工作，构建了一套良性的供应商准入、日常管理及退出机制。通过加强供应商评价及考核，优化询报价流程，提高工作效率，增强过程透明度。公司高度重视对供应链风险的主动识别与管控，坚决杜绝采购过程中的徇私舞弊、暗箱操作、商业贿赂等不正当行为，旨在打造一个安全、稳定、精益、高效的供应链，提升企业的竞争力和客户满意度。

公司致力于与供应商携手共建可持续的负责任供应链，营造诚信守约的供应链生态。注重对供应商生产资质、质量保证能力、供货保证能力、生产过程管控能力等方面进行严格审核。同时尊重供应商的合理诉求，保障双方的合法权益。为有效推动供应链可持续管理，公司制定了一系列管理制度并不断完善，包括《供应商引入管理办法》《供应商日常管理办法》《供应商考核评估管理办法》《供应商品质联络管理办法》《供应商管理控制程序大纲》《供应商品质管理控制程序大纲》《供应商退出管理办法》《战略供应商管理办法》《供应商黑名单管理办法》等制度，建立了对供应商风险的识别、评估、监控及应对机制。

2、与供应商共创共赢，开展全生命周期管理

公司积极推行“绿色采购”，并建立了供应商引入、考核、评价、退出的全生命周期管理机制。

（1）引入环节：供应商管理系统（SRM）与天眼查风控平台对接，对供应商的运营风险进行预警、监控。材料类供应商需提供质量体系认证证书，保障采购物资质量、交付周期和价格合理。建立对关键供应商的寻源、引入、日常管理、绩效考评及淘汰的五大模块质量管理机制，从供应商的质量水平、交货能力、价格水平、技术能力、合作状况、配合力度表现等进行综合评价，秉承优胜劣汰法则，形成以品质零缺陷为目标，制定并实施一系列关键供方质量考核和保证制度，如《供应商品质管理控制程序大纲》《供应商引入管理办法》。

（2）考核环节：公司按照年度审核计划对供应商进行现场评估工作，由采购部门、品质部门、研发部门和监督部门（审计部门）一起参与评审，评审内容主要对供应商的体系管理、来料管理、过程管理、成品控制、品质改进和生产现场进行核实确认。审核严格按照《供应商现场审核报告》进行，审核内容涉及环保、信息安全、社会责任等条款，以提升供应商综合素质，加速供应链企业的绿色低碳转型。

（3）评价环节：依据《供应商考核评估管理办法》，公司每季度对供应商的质量水平、交货能力、价格水平、技术能力、合作状况、配合力度表现等多个方面进行综合评价，并对供应商进行分级管控。同时，通过对现有合格供应商持续进行能力开发与督导，供方诊断赋能、改善管理等措施，加强对供应商质量管理体系、产品质量特性等内容的稽核管理。此外，重点关注供应商的 4M1E 变更管理过程，在产品结构、尺寸及影响产品质量的关键要素（材料、设备/工装、工艺等）发生变化时，需对修改变化点进行申请、评定、实施、验证和会签变更，确保变更过程的稳定受控。

（4）退出环节：若供应商不符合集团的管理要求或与公司发展不匹配，集团将其退出合格供应商名录。

3、供应链管理优化

根据公司规模、行业特点、采购业务分类分工等方面的综合分析，箭牌家居的供应链管理中心分为供应商管理部、供应成本管理部、体系管理部和基地采购部，各部门职责明确。箭牌家居持续关注家居行业产业链的供需情况，进一步拉通原材料、泥砂化工料、五金、电子、包装类材料等材料的产供信息渠道。通过对比第三方大宗平台价格，对大宗原材料价格波动进行监控，及时了解行业信息，并反馈价格波动情况，完善上下游合作机制。

公司从供应链业务流程出发，充分利用 SRM 管理系统、BI 系统等管理工具，建立了线上询报价、线上采购订单、用电子签章签采购合同、质量异常追踪等功能模块。这些举措有效提升了采购效率，降低了

签约成本和业务风险。以“赋能协同”“支持决策”和“匹配数据”为三大核心价值的数字化系统的构建，为公司提供了一个更便捷、高效、绿色、规范的供应链管理体系，提升了供应商数字化管理水平，加强了与供应商的交互沟通，实现了对供应商的标准化、规范化管理，有利于公司降本、增效、合规目标的实现。

同时，公司导入供应商关系管理 SRM 系统，实现了供应商全生命周期管理的引入、绩效反馈、质量改进、追责索赔、退出、采购协同等功能。高效的信息化技术确保了对供应商数据的收集、整合、统计、分析、决策和共享，实现了对供应商质量的实时监控、事前预防、关键过程控制以及售后质量问题追溯与改善闭环机制。

此外，公司持续加强员工供应商审核能力培训，定期或不定期开展供应商审核能力提升实战研讨培训，涵盖供应商质量管理审核知识、供应商研发管理审核知识、供应商交付管理审核知识、供应商持续改善体系审核知识等内容。

4、社会责任与阳光采购

在供应商开发过程中，箭牌家居对供应商是否符合公司要求进行全面审核，包括供应商的环境、社会责任等方面，并在供应商审厂报告中评价其符合性，同时，与合格供应商签订环境安全协议。2024 年，暂无因为社会责任不合格被否决的潜在供应商及被终止合作的合格供应商。

公司在采购流程设计和采购行为实施上坚持公开透明的原则，制定了不同的采购系统文件，实现了制度建设与制度执行的有机统一。在招投标、采购寻源等环节，多部门联合参与评审，确保采购流程顺畅。从采购需求、供应商开发、询报价、合同签订、对账、供应商日常管理、供应商退出等各流程环节，过程连接紧密，运转高效，实现了流程各环节责任、职能、权力、义务的高度细化和统一。

公司组织部门内部交叉审查，促进员工相互学习，查漏补缺。对于重点项目，邀请审计人员参与过程监督，并实施部门内部采购人员轮岗制度，对采购过程实施全方位、有效、有为的监督、制约和保证。利用信息化管理系统，规范标准化表格及流程，明确各环节、各因素的内容，不断提升标准化格式水平，以更好地把握和运用采购模式运转规律，保障采购物资的高效快捷性。通过标准的格式化系统，推进内容的严谨、科学、公正，确保结果的公开、有效、透明、阳光、合理。同时，实现了管理部门、监督部门、执行部门、生产用户、现场使用、供应商等各部门的信息快速流转、有效集成和系统共享，保证了采购全过程的信息流动顺畅。

5、推动供应链协同发展

箭牌家居在家居行业深耕多年，在产业链中扮演着重要的角色。公司与同行共同努力，积极推动行业的持续进步。充分发挥在家居行业的领先优势，持续提升产品水平、质量和服务能力，加快构建家居行业新生态。不断提高交付能力，强化与供应商的沟通，持续扩大聚合和响应规模。建立了流畅的响应及传导工作体系，完善客户和供应商管理系统，建立高效的需求侧响应流程及红利传导机制。将全价值链质量管理模式在关键供应商处推广，策划实施供应商管理高阶赋能活动，通过质量管理模式与机制方法宣导推广、质量标准与原则讲授、市场问题研讨以及行业疑难点问题交互等形式统一质量管理理念、培育战略供应商资源，奠定质量协同发展基础。公司制定了《战略供应商管理办法》，在 2024 年评选了 20 家战略供应商，并签订了《战略供应商协议》，开展深度合作。

八、创新驱动，成就行业领先

创新生态构建

公司秉承“持续改善人们的智慧家居生活品质”的使命，持续践行创新发展战略，为企业的长远发展注入源源不断的活力。

文化引领，塑造创新价值观

公司将“持续创新”融入核心价值观，贯穿于研发、制造、运营、销售等各个环节。这一理念不仅成为员工行为的指引，更是企业决策的基石，激励全体员工不断突破自我，追求卓越，以创新驱动企业发展。

组织保障，搭建创新管理架构

公司成立了技术委员会，并根据产品品类设立了各技术分委会，构建起高效的创新管理体系。围绕产品品类以及产品的技术趋势设立了多个研发中心，各研发中心秉持创新、协调、绿色、开放、共享的高质量发展理念，积极与高等院校、科研机构、卫浴先进企业、智能制造技术企业等开展多元合作，整合各方资源，提升公司整体创新能力，推动技术前沿探索与应用转化。同时，公司制定《新产品生命周期管理办法》等制度，对新产品全生命周期做了详细的过程管理分解说明，针对每阶段所涉及的部门、项目小组的职责以及输出文件做出规范，确保整个项目开发周期能够有序进行，并推动市场及用户需求、创新技术等顺利转化，以保证产品能满足顾客的需求和期望。

制度护航，激发创新活力

一系列科技创新相关制度的出台，为创新生态提供了坚实的制度保障。《科技进步项目评选管理办法》《技术创新管理办法》《新产品生命周期管理办法》《专利管理办法》《创新改善项目及激励管理办法》等制

度，明确了创新项目的管理流程、评价标准和激励机制，充分调动员工和各部门的主动性和创造性。这些制度的实施，不仅促进了公司自主研发、设备工艺技术革新和管理创新的蓬勃发展，更有效提升了企业的经济效益和核心竞争力。

人才培育，构筑创新智力基石

公司高度重视人才在创新中的核心作用，多渠道引进科技特派员和专业人才，建立院士专家工作站，打造高端创新人才集聚地。同时，公司积极开展各类培训活动，如组织箭牌大讲堂、聘请专家授课等，内容涵盖精益设计、卓越绩效、TRIZ 工作坊、CAE 仿真分析等专业领域，全方位提升员工的专业技能和创新能能力，为创新实践提供坚实的人才支撑。

经费投入，保障创新资源供给

公司在技术创新、产品创新方面持续加大投入，近三年公司研发投入每年均稳定在 3 亿元以上且每年按不低于营业收入 4%预算研发经费。充足的研发经费为创新项目的顺利开展提供了强大的资源保障，确保公司在技术前沿探索和产品创新升级方面保持领先地位。

项目	2024 年度	2023 年度	2022 年度
研发投入(万元)	37,172.31	34,151.63	34,058.48
研发投入占 营业收入比例	5.20%	4.47%	4.53%

公司及佛山市高明安华陶瓷洁具有限公司、佛山市法恩洁具有限公司、肇庆乐华陶瓷洁具有限公司、韶关市乐华陶瓷洁具有限公司、景德镇乐华陶瓷洁具有限公司、应城乐华厨卫有限公司、德州市乐华陶瓷洁具有限公司等全资子公司均为国家高新技术企业。

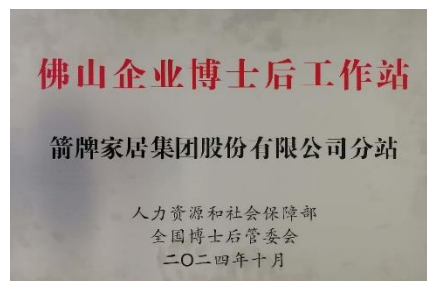
物质激励：点燃创新热情

公司设立丰富多样的创新奖项，其中科技进步项目奖涵盖研发类、制造类、营销类、管理类等多个领域。其中，研发类下设技术创新突破奖、产品设计卓越奖；制造类下设制造创新升级奖、品质改善创新奖；营销类下设营销创新贡献奖；管理类下设数字化引领奖、供应链融创奖、管理创新变革奖。此外，还设有专利奖、项目奖、优秀工程师奖等。

这些奖项的设置，旨在表彰在创新工作中表现突出的团队和个人，激励全体员工积极投身创新实践。例如，技术创新突破奖表彰那些在新产品开发和新技术研究中，实现具有重大市场价值和技术创新成果的项目，并成功将新成果转化和推广应用，实现高新技术产业化，创造显著经济效益；产品设计卓越奖则表彰在工业设计、人机交互设计、体验设计、人体工程学设计等方面表现卓越，取得明显突破，整体提升品类设计水平且获得良好市场反响的产品设计项目。

创新团队建设

作为国家高新技术企业和国家知识产权示范企业，公司凭借强大的创新实力，组建了广东省院士专家企业工作站、省级企业技术中心、工程技术研究中心、国家级工业设计中心、博士后工作站等创新平台。这些平台不仅提升了公司的产品核心竞争力，更为创新团队的建设和发展提供了广阔空间和有力支撑。

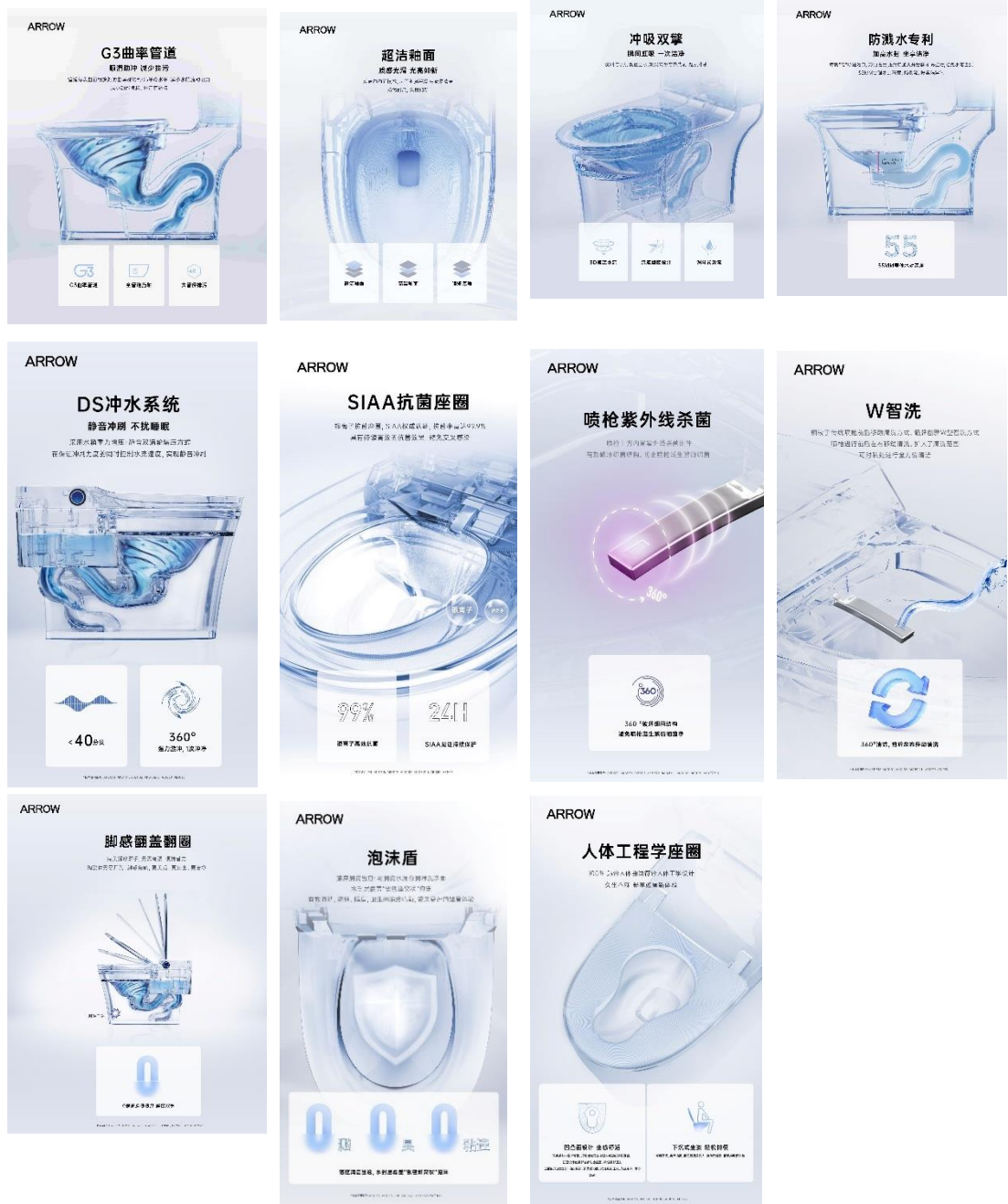


公司始终将创新团队建设和人才培养置于战略高度，积极整合高校、社会、企业等多方资源，加速释放创新活力。通过与中科院、清华大学等顶尖科研机构 and 高校开展产学研合作，公司为技术提升注入了源源不断的动力。自 2012 年起，公司与中科院广州化学研究所持续在陶瓷建材原材料方面进行产学研合作，聚焦陶瓷建材产业链的节能环保、性能改进与工艺升级，取得了多孔树脂材料、木器水性漆、防霉胶等一系列技术成果，有力推动了公司高压注浆技术的发展以及产业链转型升级。

在团队构成方面，截至 2024 年度末，公司研发人员共计 1,758 名，占公司总人数的比例为 11.80%，其中本科及以上学历人员为 750 人，并且拥有从事高分子材料、CAE 分析等的专业人才。公司通过组织参加行业展会，为创新团队拓宽视野、获取前沿信息提供了平台，激发团队创新活力，确保公司在行业竞争中始终保持领先地位。

创新成果转化

围绕着使命愿景，根据新产品新技术战略方向，公司按照一年、三年及五年的规划周期，分别制定了短期、中期以及长期的技术开发计划，开发计划主要围绕节水、便捷、制造、材料、健康以及人机交互等领域展开，同时，通过对外合作、引进、消化和自主研究等，公司技术能力不断提升，通过持续创新掌握了包括覆盖全品类的抑菌抗菌技术、节水大冲力便器冲洗技术、水路记忆合金恒温技术、智能马桶研发平台技术、花洒舒适水型技术、高压注浆工作站等数十项具有自主知识产权的核心技术。



采用 G3 航天级曲率抛物线式管道结构和 360°瀑布式冲水技术，增加重力势能斜坡式下水，配合加粗大管径，实现瞬间虹吸，水流阻力倍减，水势更强劲，能快速排污，顺畅不堵塞，使产品更节水。

在陶瓷体节水技术基础上采用冲水控制模块和双泵技术，通过控制冲水阀（喷射阀）启闭时间，从而达到控制出水量大小，可短时间产生超大冲洗流量，形成强劲虹吸，缩短持续洗刷工作时间，达到减少出水量的目的。

应用高效恒流节水起泡器技术，通过压力补偿结构实现在高中低水压环境下持续稳定恒流，提供更舒适用水体验的同时，实现比普通水嘴节省 50% 以上的用水量。



2024 年，公司提交了 739 项专利申请，其中 194 项发明专利申请，新增授权专利数 491 个，其中新增发明专利授权 76 项。截至 2024 年末，公司累计拥有专利 3,142 项，其中拥有授权发明专利 191 项、实用新型 2,123 项、外观设计 828 项。其中，应用于主营业务的授权发明专利超过 150 项，这些专利在公司的核心业务中发挥了重要作用。此外，2024 年公司的专利成果获得了业界的高度认可，申请号为 202211546493.X、名称为“防爆组件及角阀”的授权发明专利，在 2024 首届全国建材与家居领域高推广价值专利大赛中荣获金奖，“陶瓷坐便器自动化高压注浆成型关键技术和产业化应用”项目被评为 2024 年度中国建筑卫生陶瓷行业科技创新二等奖（科技进步类），这一成就彰显了公司的创新能力和技术实力，也进一步提升了公司的品牌影响力和市场竞争力。



箭牌家居也注重加大对工业设计创新发展的研发投入，工业设计策略主要聚焦智能化与场景化的有机融合、科技与设计的相互推动、产品和品牌的双向升级，以及跨行业融合以推动整体价值链提升这四个关键方面。2023 年箭牌家居集团创新设计中心荣获“国家级工业设计中心”殊荣。箭牌家居深入践行以极致匠心缔造生活体验的设计理念，创新成果在国际权威工业设计领域赢得了广泛认可。自 2019 年以来，公司产品连续多年获得德国红点设计奖、德国 IF 产品设计奖、红棉中国设计奖等国内外设计奖项，2024 年，公司多款产品总计荣获 38 项设计类国际奖项。



一直以来，箭牌家居都将“智慧”、“人本”、“科技”的核心概念放在公司的战略首要位置。同时，公司通过“科技创新×设计创新”融合驱动产品创新，并积极推进技术成果快速转化新产品。2024 年，联合宝马集团全球创新设计工作室 Designworks 打造的“极光瀑布系统 WATERFALL”荣获了 CMF 至尊金奖，箭牌将进一步结合科技与美学，朝高端化、智能化的目标前进，持续深耕创新领域，为消费者创造更加美好的生活方式。



以箭牌家居 P3 智能马桶为例，采用了智净双动力冲水系统，可实现 0 压冲水，自带水箱模块，为冲水提供稳定水量，突破水压限制，无惧老旧小区与高楼层，确保马桶冲洗效果清洁无残留。同时，采用“双感应”技术巧妙破解生活痛点，实现了“无感冲水”，通过携带的“灵动智慧冲”功能依靠内置的红外、重力双感应模块，分别监测人体和座圈压力变化。两个模块采集的信息传至智能芯片，经过分析和判断，



只有符合条件时才会触发自动冲水程序，为用户带来舒适便利的如厕体验；同时，该功能可自动识别大小冲，可省水 20%。



箭牌家居聚焦健康生活品质，秉持高度人文关怀，作为无障碍智能家居先行者，2024 年 5 月 15 日，联合采筑举办“康养产品共建发布会”，共同推出康养套系产品，从舒适、智能、人文、绿色等维度，从产品研发、服务体验、空间解决方案等多维度，积极投身卫浴康养空间改造中，让“养老”变“享老”，打造全智能化的无障碍卫浴空间解决方案。





九、细水长流，善泽人心

箭牌家居集团始终将绿色环保理念融入到产品、研发和生产中，并通过设立“95 箭牌公益日”和公益品牌“箭牌泽计划”，积极践行企业社会责任。自 2022 年 9 月 5 日以“箭行使命，善泽人心”为主题举行战略发布会以来，“箭牌泽计划”始终秉承“如果我们能凝聚每一份细水长流的力量，世界将会更美好”为公益愿景的初心，以“卫生、环保为抓手，帮助更多人，解决健康生活难题”使命和“以人为本、高瞻远瞩、可持续发展、协同共助”的价值观，联合蚂蚁森林、中国青少年发展基金会、中国妇女发展基金会、广东省妇女儿童基金会等组织，围绕节能环保、健康卫生、特定人群关爱、时代议题等领域，持续开展公益活动，坚持企业发展与社会责任同行，践行善举，不断拓宽公益的广度与深度。

三年来，“箭牌泽计划”通过资源整合、跨界合作和持续行动等方式，与社会各界的向善力量“一块做好事”，共同深入“看不见的角落”，将轻量化、持续性的公益行动下去。例如，鼓励老年人勇敢重拾热爱，放胆精彩的公益音乐纪录片《我们都会老》、响应国家绿色发展，联合蚂蚁森林等单位捐赠种植树木的“箭”证绿色、“我给地球植个发”活动、让每个孩子洗一个舒服的热水澡的“大山里的小澡堂”、联合新浪微公益发布“一点一滴做好事”公益合伙人计划等，均以创新形式诠释了公益的温度与深度。目前，箭牌家居已与多个公益基金会展开合作，陆续打造“我们都会老”、“我给地球植



个发”、“让爱澡开始”等公益 IP，全面助力企业践行社会责任。

2022 年，“箭牌泽计划”以“细水长流 善泽人心”为主题，开启公益征程；2023 年，倡导“一点一滴做好事”，汇聚微小善意；2024 年，提出“一块做好事”的理念，邀请更多人共同参与公益行动。

2024 年 4 月 18 日，“箭牌泽计划”再次联合蚂蚁森林、中国绿化基金会开展“我给地球植个发”



公益 ip 活动第三季，深入锡林郭勒沙地种植 170,000 穴黄柳，覆盖 1,025 亩沙地。截至目前，从延安、甘泉到锡林郭勒，箭牌泽计划累积植树 1,461 亩，种下了 212,180 颗树苗，为国家绿色发展贡献积极力量。2025 年 3 月 12 日植树节，箭牌家居携手蚂蚁森林一起“碰出春天，种下美好”，

通过轻互动的形式，将虚拟种树兑换为实体树木的种植权，截至目前，「箭牌泽计划」在蚂蚁森林已经为地球种下超 200,000 棵树。这种“轻量化”公益降低了公众参与环保的门槛，将传统公益的宏大叙事解构为每个人都可以参与的生态保护行动，在全社会形成了可持续的行为驱动力。公司各生产基地也积极开展形式多样的植树活动，如，2025 年 3 月 18 日，三水基地组织了一场以“春风十里，不如植‘树’有你”为主题的大型植树活动，共栽种 300 余棵树木苗，覆盖面积达 6,000 平方米，预计每年可吸收二氧化碳超 12 吨，释放氧气约 8 吨。“箭牌公益林”不仅是箭牌家居绿色低碳、环保理念的践行，也是“箭牌泽计划”公益行动的延伸。



2024 年 9 月，箭牌家居携手中国青少年发展基金会，在久久公益节之际，邀请公众捐一元成为爱的一员，发起#让爱澡开始#第二季之阳光浴室募捐项目。根据实际需求，阳光浴



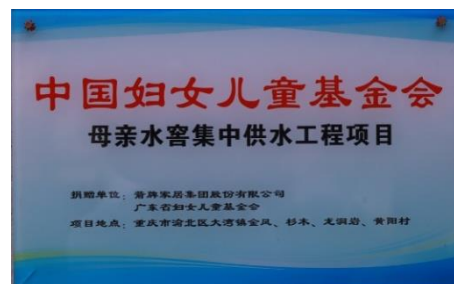
室项目将为农村义务教育寄宿制学校包括已建成的希望小学，提供浴室的新建、改建或扩建服务，通过让孩子们洗一个舒适的热



水澡，来帮助他们在更干净、更卫生的环境中成长。

2023 年 12 月 18 日，甘肃省积石山县发生 6.2 级地震后，公司向青海省慈善总会捐赠了价值 98.58 万元物资、向广东省慈善总会捐赠了 50 万元现金，用于民和县甘沟乡的灾后恢复重建。

箭牌家居持续推进“母亲水窖”公益捐赠项目，2023 年，箭牌家居集团携手中国妇女发展基金会、广东省妇女儿童基金会向重庆市渝北区大湾镇金凤村、杉木村、黄阳村、龙洞岩村等地捐赠“母亲水窖”供水系统，解决当地 1400 余户家庭的安全用水问题。2024 年 9 月 11 日，“母亲水窖”供水系统项目正式验收，该项目的实施，不仅改善了当地卫生条件，解决了群众生活用水问题，减少了因不良水质引起的疾病，还从根本上提高了居民的健康水平。同时，“母亲水窖”项目与国家乡村振兴战略是相结合的，通过改善基础设施，推动了乡村地区的良性发展。



2024 年 5 月 22 日，在六一儿童节即将来临之际，公司三水基地参加南山镇教育发展专项资金募捐启动仪式，启用“箭牌公益基金”，向南山镇的四所小学及幼儿园捐赠 225,000 元，用于购买崭新的桌椅，以及作为助学慰问资金，为孩子们创造良好的学习环境。同年 9 月，公司韶关基地同事们前往全安中学、南雄市实验小学开展教师节慰问活动，并向学校分别捐赠 20,000 元慰问金，体现了对教育事业的高度重视和对教师的关心关爱，进一步营造尊师重教的良好氛围。



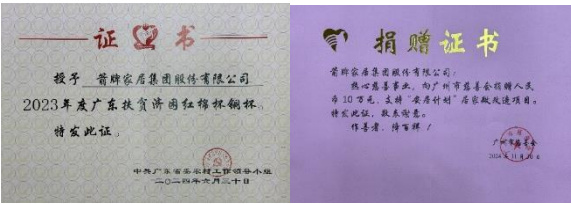
作为广东省妇女儿童基金会孤独症儿童家庭关爱联盟荣誉会员，箭牌家居联合发起广东省关爱孤独症儿童家庭行动，捐赠 100 小时“温情关怀、心理疏导”关爱时数。此外，公司积极倡导员工参与公益事业，将社会责任融入企业文化。在“箭牌泽计划”的引领下，2024 年，公司总部及韶关基地、德州基地、三水基地、龙甫基地等生产基地开展了爱心献血活动，公司员工积极参与，其中，三水基地开展了 3 次献血活动，119 人次参与，累计献血量为 34,300 毫升。



热血传递生命，致敬大爱担当！公司“90后”设计师邓意豪用行动诠释大爱，7次献血、2800毫升热血，自2019年起，他7次参与无偿献血，累计捐献2800毫升血液，并于2022年5月登记加入中华骨髓库。2025年1月，他接到与一名白血病患者配型成功的通知后，迅速完成高分辨检测与体检，并于2月26日成功捐献312毫升造血干细胞混悬液，成为全国第19,479例、广东省第2,237例、顺德区第45例捐献者。



2024年，公司通过现金捐赠以及产品捐赠等方式，持续推进黔东南岑巩县居家适老改造项目、广东省（汕尾）慈善幸福家园捐赠项目、韶关新丰党群服务中心升级项目，联合广州市慈善会发起困境长者、儿童家庭居家改造的安居计划项目，四会市2024年助力“百千万工程”捐赠、四会市2024年630助力乡村振兴捐赠以及教育捐赠等公益项目，现金捐赠以及产品捐赠合计金额超过350万元。公益无小事，我们汇聚多方力量，让微公益成为常态化现象。



未来，箭牌家居集团将聚焦偏远地区、特殊群体发展帮扶，深耕绿色低碳发展领域，参与公益ip实践，在不断践行“持续提高人们的家居生活品质”、秉持人文关怀理念的同时，积极履行社会责任，为人们创造更有温度的智慧家居生活。

未来计划

箭牌家居集团始终致力于“持续改善人们的智慧家居生活品质”，通过研发节水、节能技术，推出高品质的智能卫浴产品，向全民传递绿色健康环保的生活理念。未来，我们将继续以创新智慧推动绿色健康生活环境的建设，为实现可持续发展目标不懈努力。

环境方面，箭牌家居将继续深化绿色发展战略，通过优化生产流程、采用先进节能设备和清洁能源，进一步降低能源消耗和碳排放，持续推进绿色工厂建设，持续开发并实施资源循环利用项目，如生产余热回收和水资源循环利用，减少资源浪费。此外，箭牌家居还将持续研发和推广节水、节能的绿色产品，满足市场对可持续产品的需求。

社会方面，公司将继续关注员工的权益和福利，提供更多的职业发展机会和培训资源，以促进人才的成长和多元化。箭牌家居将加强与社区的互动，积极参与公益活动，特别是在节能环保、教育支持、乡村振兴和健康关怀等领域，通过公益项目为社会做出更大贡献。

可持续发展治理方面，箭牌家居将不断完善 ESG 管理体系，加强信息披露和透明度，确保公司治理结构的规范和高效。公司将继续优化董事会的多元化结构，提升决策的科学性和专业性，并加强内部控制和风险管理，以保障公司的稳健运营。

在未来的发展中，箭牌家居将致力于将 ESG 理念融入到企业的每一个决策和运营环节中，通过持续的创新和改进，为实现可持续发展目标而不懈努力。

意见反馈表

尊敬的读者：

非常感谢您阅读本报告，为更加深入地了解您对箭牌家居环境、社会和公司治理（ESG）工作的期望和需求，特开展此次问卷调查。在此，我们诚挚地邀请您参与调查，您的观点和见解对于我们提升 ESG 的工作水平至关重要。欢迎您通过邮寄、电子邮件或电话的方式向我们传达您的宝贵意见和建议，再次感谢！

联系方式：箭牌家居集团董事会办公室

地址：广东省佛山市顺德区乐从镇创兴一路 1 号箭牌总部大厦

电话：0757-29964106 传真：0757-29964107 电子信箱：IR@arrowgroup.com.cn

1.您对我们发布的环境、社会和公司治理（ESG）整体是否满意？

☐满意 ☐较为满意 ☐一般 ☐较不满意 ☐不满意

2.您是否能从本年度报告中了解到箭牌家居的环境、社会及和公司治理（ESG）理念与实践情况？

☐是 ☐否 ☐一般

3.您所关注的信息在本年度报告中是否有体现？

☐是 ☐否 ☐一般

4.您对我们明年发布的环境、社会和公司治理（ESG）有何期待或建议？

5.您对我们环境、社会和公司治理（ESG）工作有何期待或建议？

如果方便，请留下您的联系方式：

姓名：

职业：

工作单位：

邮编：

邮箱：

联系电话：

联系地址：

我们将充分考虑您的意见和建议，并承诺妥善保管您的信息。