

证券代码：002162

证券简称：悦心健康



悦心健康
EVERJOY HEALTH GROUP

上海悦心健康集团股份有限公司
2022 年度社会责任报告

二〇二三年三月

第 1 页 共 20 页

目 录

一、报告说明	3
二、关于我们	4
2.1 公司概况	4
2.2 公司治理	4
2.3 组织机构	5
2.4 理念与目标	5
2.5 社会责任观	5
三、产品与服务	5
3.1 大健康业务	5
3.2 时尚健康建材业务	7
四、环境篇	9
五、利益相关方篇	12
5.1 股东	12
5.2 员工	13
5.3 供应商/经销商	15
5.4 用户	16
六、社区篇	19
七、未来展望	20

一、报告说明

- **重要提示**

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

- **报告时间范围**

2022年1月1日至2022年12月31日，部分内容超出上述时间范围。

- **报告组织范围**

上市公司合并范围

- **报告采用称谓**

报告中采用的“公司”、“我们”、“本公司”均指上海悦心健康集团股份有限公司

- **报告编制依据**

全球报告倡议组织 GRI 《可持续发展报告标准》

中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》

- **报告获取渠道**

本报告以网络电子版形式发布，可在深圳证券交易所网站（www.szse.cn）及巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）查阅获取。

若您在阅读过程中有任何意见或建议，请通过以下方式联系我们。

联系部门：证券部 联系地址：上海市闵行区浦江镇恒南路1288号 邮编：201114

电话：+86-21-54333699 传真：+86-21-54331229 电子邮箱：zqb@cimic.com

二、关于我们

2.1 公司概况

上海悦心健康集团股份有限公司成立于1993年6月,于2007年8月在深圳证券交易所上市。目前业务涵盖医疗和康养服务、时尚健康建材的制造销售、投资性房地产租赁等。截至2022年末,公司注册资本为92,650万元人民币,资产总规模近25亿元。

公司自成立以来专注于建筑陶瓷的制造销售,构建自有研发、生产、销售配套体系。“斯米克”瓷砖是国内建筑陶瓷行业知名品牌,定位高端,凭借精致的产品、优质的服务,在行业内具有较高的影响力和良好的声誉。公司秉承让更多客户享受“时尚空间·健康生活”的理念,通过加强创新、质量管理、打造品牌和开拓市场等手段,驱动业绩增长,服务消费者,提升品牌价值。

近年来,公司发展双品牌的运营战略,在巩固好当前时尚健康建材业务的同时,稳步发展医养结合的大健康产业。一方面以“斯米克”作为建材业务的品牌;另一方面以“悦心”作为大健康业务的品牌,聚焦于医疗服务业务和康养服务业务,采用“医养康教研”五位一体的产业模式积极推进。

康养业务方面,公司正在全力打造三大产品线,一是活力长者康养生活服务品牌“悦心·漫活欣成”;二是失智失能长者专业照护品牌“悦心·安颐别业”;三是围绕照护技能开展职业教育和技能培训品牌“悦心照护教育培训”。

公司将立足上海,深耕长三角,放眼全国,致力于打造以康养服务为核心“医养康教研”五位一体的龙头企业。

2.2 公司治理

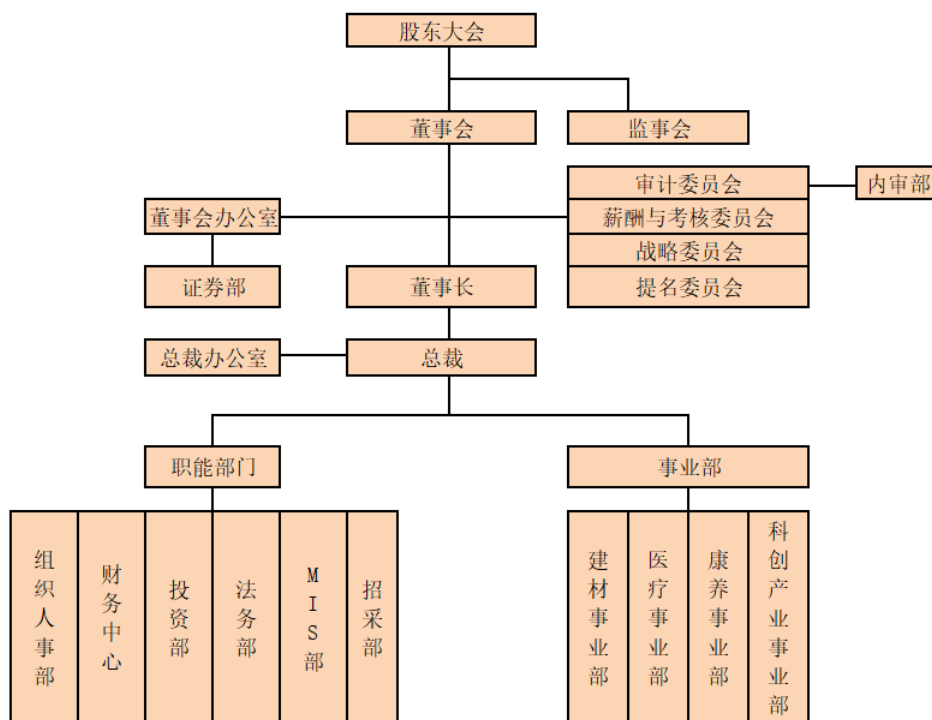
作为一家上市多年的公司,公司注重规范运作,建立和完善了法人治理结构和内部管理机构,形成了完善的公司治理结构。报告期内,公司严格按照《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所股票上市规则》及中国证监会、深圳证券交易所发布的有关公司治理规范性文件的要求,不断完善法人治理结构,优化内部管理,规范运作机制,切实保障所有股东特别是中小股东的利益。

公司依据相关的法律法规,建立健全了完善的“三会”议事规则,并在董事会下设立了审计委员会、薪酬与考核委员会、战略委员会、提名委员会等专门委员会,形成了权力机构、决策机构、监督机构权责分明的法人治理结构。

公司按照《公司法》、《证券法》和相关法律法规的要求,制定了公司章程、三会及各专门委员会议事规则等规章制度,形成了健全、完备的规章制度体系,明确了股东大会、董事会、监事会、经理层的职责和权限,形成了各司其责、协调运转、有效制衡的法人治理结构,从制度上保

障了公司经营行为的合法合规、真实有效，很好地促进了公司的生产经营和业务发展。监事会里有一名职工代表，代表广大员工对公司的经营活动、董事和高管的履行职务情况进行监督。

2.3 组织机构



2.4 理念与目标

服务理念：视您如己，全心关爱

愿景：百年基业，百亿事业

核心价值观：诚信务实、开拓创新、关怀共赢

经营哲学：提供舞台，成就人才，东西合璧，共创事业

经营宗旨：通过创新的产品、优良的质量、一流的服务，为客户创造价值，为公司提升业绩。

2.5 社会责任观

以人为本，为健康幸福的生活贡献力量

三、产品与服务

3.1 大健康业务

2022年，公司克服市场环境不利等多重困难，持续稳步发展大健康业务，继续聚焦发展及稳固康养业务平台。

2022年，中高端康养项目运营稳步推进，公司投资的位于江苏省宿迁市泗洪县的上海悦心·泗洪康养中心项目发展迅速，上海悦心·泗洪康养中心是集医疗、康复、养老、培训和健康管理于一体的健康服务综合体，以医养康教相结合，是保障老年人健康养老的民生工程。其中泗洪县安颐医院于2021年3月取得三级老年病专科医院资质，2021年10月与江苏省老年病医院建立老年医学专科联盟，2021年12月被评为江苏省老年友善医疗机构优秀单位；泗洪安颐养老院于2020年底开放220床普惠制养老，2021年通过政府公开招标，托管运营重岗街道和临淮（城头片）两家区域养老服务中心，承接县内12个乡镇街道五保对象供养服务，2022年通过政府公开招标，获县城内7家社区居家养老服务站点运营。康复中心、大管家职业专业人才培养中心运营也稳步推进。

2021年5月，公司中标上海市奉贤区金海悦心颐养院公建民营托管项目，2021年7月与上海市奉贤区人民政府金海街道办事处签署了《上海奉贤区金海悦心颐养院委托整体运营合同书》，金海悦心颐养院核定床位数约310张，其中护理型床位占比不低于核定床位数的60%，并设有认知症长辈专区，面向60岁以上自理、半自理、失能、失智长辈。金海悦心颐养院是一家集健康管理、医疗救治、康复训练、专业护理、生活照护、培训及学科研究于一体的现代化护理型养老机构，于2021年10月下旬正式对外运营，是“悦心·安颐别业”上海首家运营的、专注于为失智失能长者服务的康养项目。目前已正式运营1年多，在克服各种困难的情况下，入住情况良好，金海悦心颐养院以温馨的环境、周到细致的服务，视您如己的人文关怀深受长者的欢迎。

“悦心照护教育培训”是养老服务产业链向上游延伸，是养老服务人才保障和质量保障的重要一环，公司不但在现有机构中引进相关专业教学机构进行合作，还设置了护理实训中心，同时进一步在上游职业教育端发力，打造产教融合，育训结合，“中职—高职—企业”的一体化贯通培养模式和体系。2022年，公司全资子公司上海悦心健康医疗科技集团有限公司与温州市现代服务业投资集团有限公司下属企业温州现代养老产业发展有限公司、浙江东方职业技术学院在温州共同举办温州东方悦心中等职业技术学校，发挥各方的资源优势，采用轻资产运营模式，拟建设成一所高水平康养特色的中等职业学校。2023年2月，学校注册成立，预计2023年9月开学。学校将引进海峡两岸高层次师资，坚持专家办学，打造一流实验实训基地，开展两岸康养特色订单班，共建海峡两岸智慧康养学院，打造成全国示范性“医康养”人才培养基地。公司将以温州东方悦心中等职业技术学校为依托，组建融通海峡两岸、辐射长三角、面向新时代的康养技术学校群。

2022年，公司继续强化目前运营的医疗项目，如全椒同德爱心医院、美国日星生殖中心、宜春市妇幼保健院合作项目等，提升服务量和服务质量。



上海奉贤金海悦心颐养院



上海悦心泗洪康养中心

3.2 时尚健康建材业务

3.2.1 建筑陶瓷业务

2022 年原材料、能源价格上涨使得成本继续增大，叠加房地产市场行情低迷等综合因素，建筑陶瓷企业继续面临较大的经营压力，导致整体营业收入下滑。产能下降、物流不畅、海运价格高等因素阻碍行业发展。不少建筑陶瓷企业以减产能降本增效，开窑率仅为 65%，甚至部分企业选择停产减少开支，行业需求持续萎缩。为应对市场寒流公司依托集团多品类集成供应链优势，建立设计和工匠共享平台，实现供应链生态化、客户资产化和数据价值化，提高消费端的便捷化、好看化、智能化、高品化。对“产品创新”的理解更为开放，不单单局限于产品花色的创新，对整体产品进行升级与格新，致力于为消费者提供理想家居，以匠心和品质彰显品牌高度。持续坚持“品牌、渠道、产品”全方位发力的经营策略，从产品、渠道及品牌推广三方面开拓市场，提升“斯米克瓷砖”品牌价值。

1、产品研发

公司秉承“人无我有，人有我专，人专我精”的产品研发精神，敢于创新研发，致力于为消费者提供理想家居，以匠心和品质彰显品牌。2022 年推出 1200*2400、800*2600 超大规格大岩板，至尊石 900*1800 理石系列、至尊石 750*1500 无限连纹系列，750*1500 星灿石系列，云石代 750*1500 “莫兰迪”-西蒙系列、750*1500 星烁石系列，600*1200 蓝莲花系列、玻化石莫兰迪 600*1200 纯色系列均成为瓷砖行业热门产品，市场流行度高。以上新产品系列推出后，市场反响强烈。这不仅是公司在研发生产技术上的结晶，更是我们对提升艺术生活和保护环境的紧密结合理念及责任的体现。

目前公司拥有大理石、玻化石、云石代、釉面砖、艺术瓷五大类瓷砖产品，涵盖近百个系列，不同规格及面状的近千个产品，还包括花砖、腰线、转角等各类配件产品，产品丰富度位居国内瓷砖行业前列。

- **大理石：**包含大岩板、至尊石、铂晶大理石、百丽晶、柔光石5大系列产品；
- **玻化石：**包含斯米克黄金洞石、莫兰迪纯色、炫彩宝石、欧珀石、澳洲沙岩等20大系列产

品；

- **云石代：**包含原石、都会、水泥、木纹，四大系列产品；
- **釉面砖：**包含格调空间、梦幻拉菲、珀尔灰、水墨白等两大规格30多套产品；
- **艺术瓷：**包括大料、中国画、西洋画、背景墙、装饰画5种类别产品。

随着行业技术的革新及设计的创新迭代、美学进化，将持续激活瓷砖的产品生命力。未来，公司将持续加大投入，使更多新产品面世，为渠道开拓、销售提升提供有力的产品保障。



大岩板·波斯绿1200*2400



云石代·莫兰迪·西蒙750*1500
大理石：星灿750*1500



云石代·朗格灰750*1500



玻化石·莫兰迪600*1200



至尊石·慕斯啡900*1800



大理石·雅格灰750*1500

2、产品销售渠道

(1) 举办产品推广会

举办产品推广会，同各地经销商见证新产品上市及主推斯米克玻化石系列，初心不改，经典重塑，深化产品应用、分享销售经验、提供专案支持、助力经销商渠道开拓。

(2) 产品多渠道销售模式

公司积极调整产品经营模式不断优化，进一步提高公司产品市场占有率，“工程+零售”双轮驱动，在工程渠道凭借良好的客户口碑沉淀，持续深耕优质战略客户及拓展商业连锁渠道，公司作为自有品牌瓷砖生产销售服务商，通过加大与开发商建立战略合作伙伴关系步伐，已形成多个“战略合作联盟”，积极参与各地区大型项目建设，不断提升品牌影响力。

零售渠道发展以经销商为主、直营为辅，线下布点、线上营销结合；对现有经销商进行持续的整合、升级，淘汰业绩不好的经销商。开发符合品牌发展战略的新经销商，从而提升产品服务，提高市场占比。

3、产品服务

(1) 专业好评，8星服务

公司制订全程人性化服务—“8星服务”。此服务方案包含面积测算、专业设计用砖方案、下单保留货源免费存放、送货上门、免费赠送定位架、铺贴指导、永久贴身服务以及日常保养指导等。从设计到安装由专业团队指导服务，为业主及设计师量身定做，全面满足业主、设计师个性化需求。

(2) 提供产品设计运用服务与新媒体推广

公司拥有强大的设计师团队，提供瓷砖贴图、装修效果图，将房屋装修的风格展现出来，向业主呈现斯米克瓷砖产品的铺贴效果参考，业主可以通过大概直观模型理解平面图，找到适合的瓷砖产品，有更好的产品应用体验。

深入与新媒体平台的合作，通过微信公众号、抖音、小红书等平台发布产品应用、装修风格等内容，让客户对产品认知更直观，服务响应更便捷。

3.2.2 负离子健康材料

公司于2013年末向市场推出了具备释放负氧离子功能的生态型装饰建材—斯米克健康板，同年在湖北省荆州市设立了控股子公司荆州斯米克新材料有限公司，负责该类产品的生产与销售。2014年12月，公司投资设立了全资子公司上海斯米克健康环境技术有限公司（以下简称“健康环境公司”），其后于2015年将负离子健康材料业务相关的经营资产及负债转让给健康环境公司，并提供管理团队参与投资入股健康环境公司。

负离子健康材料业务涵盖负离子健康板、负离子吊顶板、负离子健康泥、水性无机健康涂料等的生产和销售。公司负离子健康材料产品于2016年获得国家发明专利（专利号：201310401006.5）、2018年入选“环境标志产品政府采购清单（第二十二期）”并首批通过“上海品牌”认证，经过多年市场推广具有一定的知名度。但该系列产品问世以来，一直未形成规模销售。

2022年以来，建材行业受国家对房地产行业金融信贷政策调控影响，竞争加剧。公司预期未来房地产行业趋势仍将不利于其未来发展。公司从集中资金于更优势的产品与盈利能力角度出发，决定终止负离子健康材料业务，并对该业务涉及的相关资产进行处置。从而进一步回笼资金，为公司的整体经营发展创造有利条件。

四、环境篇

公司树立“保护环境、节约资源、实现可持续发展”的企业宗旨，在运营中积极履行环境保护方面的使命，积极参与生态环境保护，将环境管理体系贯穿到公司的各项生产经营业务中，不断提高完善环境保护、能源消耗的管理水平，采取措施降低能耗，减少污染，为实现企业与自然

和谐共生做出了努力。

公司共有两个生产基地，分别为位于江西省丰城市的江西斯米克陶瓷有限公司（以下简称“江西生产基地”）及位于湖北省荆州市的荆州斯米克新材料有限公司（以下简称“荆州生产基地”），江西生产基地主要负责生产建筑陶瓷，荆州生产基地主要负责生产斯米克负离子健康材料，公司于 2022 年末终止负离子健康材料业务后，荆州生产基地目前处于停产闲置状态。

（一）江西生产基地

1、积极响应政府高耗能产业结构调整政策，做好节能减排工作，各项指标均达到国家标准

江西生产基地积极开展《建筑卫生陶瓷单位产品能源消耗限额》（GB21252-2013）国标的对标管理、节能管理工作，努力降低产品能耗和减排，2022 年继续通过了能源体系、环境管理体系、职业健康等的体系认证。公司 2022 年耗能折算为 2.25 万吨标准煤，吸水率 $E \leq 0.5\%$ 的陶瓷砖的产品综合能耗为 5.16Kgce/m²，环比下降 0.8%，达到国家（地区）能耗限额的准入值（准入值为 ≤ 7.0 Kgce/m²）。

2、所有生产线的污染源第三方监测为达标排放

自 2012 年至今，江西生产基地一直采用清洁能源-天然气作为喷干塔、窑炉、卧干器等的燃料，2018 年起污染物排放的监测采用在线监测+第三方检测的方式。2022 年每个季度委托经南昌至诚技术服务有限公司（CMA 资质号：181412341272；监测报告编号：（ZC2202031023、ZC2205031018、ZC2208031003、ZC2210031004）检测：喷干塔、窑炉、卧干器等的工业废水、废气、噪声等各项污染物排放数值均在《陶瓷工业污染物排放标准》（GB25464-2010）及其修改单中标准限值和公司规定的超低排放值。

江西生产基地取得宜春生态环境局核发的《排污许可证》，有效期为 2022 年 10 月 17 日-2027 年 10 月 16 日。

3、改进生产技术及工艺等多种方式，减少用气、用电消耗

江西生产基地通过工艺改进粉料特性及提升部分系列产品产能，合理利用窑炉余热，减少窑炉空烧时间。2022 年度公司提出了多条节能降本改进方案，投入资金 1,392.5 万元，其中六大项节能减排项目全部完成。公司通过改进生产工艺，窑炉尾气余热利用、喷干塔升级更新、雷蒙机报废更新等方式，使质量明显提高、能源单耗下降、生产效率提高、也大大提高了产能，降低了生产成本，做到了节能减排。

4、积极做好生产过程中固体废物的循环再利用，降低固废委外处置量

江西生产基地贯彻工业固废“减量化、资源化”理念，促进资源回收和可再生资源的利用。生产过程中产生的压滤泥、回料、碎砖均得到进一步拓展和回用，今年的工业废渣回收利用率达

到公司内控目标。

5、加大环保投入，实现“零”安全事故，工业三废全部达标

公司在生产经营活动中注重环境的保护、改善和社会效益，在保障现有环保设施正常运行的前提下不断加大环保设施的投入，危险废弃物 7.81 吨全部交有资质的环保公司处置，大气排放的各项指标基本达到低排放的标准。2022 年江西生产基地大气排放在线监测设施的监测数据已接入国家生态环境部、省生态环境厅、宜春市生态环境局、丰城市生态环境局、丰城市高新园区数据平台。2022 年度环保支出达 477.22 万元。

2022 年没有发生任何重大环境事故，也没有因违反环境法律法规而受到环保管理部门的处罚和罚款，废气、废水、噪声这“三废”监测数据全部达标。

（二）荆州生产基地

1、环境保护相关政策和行业标准、环境保护行政许可情况

荆州生产基地严格按照：江陵县环保局（江环审【2018】17 号关于荆州斯米克新材料有限公司绿色健康环保建材生产线项目的审查意见；和（江环审【2019】11 号关于荆州斯米克新材料有限公司非金属板材生产项目环境影响报告表的批复意见；执行配套环保设施（三同时）制度；并在 2019 年 12 月底委托湖北天欧检测有限公司进行环评验收检测。2020 年 11 月完成绿色健康环保建材生产线项目（阶段性验收）竣工环境保护验收监测报告表（天欧检验字【2020006】号）；非金属板材生产项目竣工环境保护验收监测报告表（天欧检验字【2020037】号）并进行环评验收的网上公示及生态环境局备案。

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

2021 年通过了能源管理体系、环境管理体系、职业健康安全体系、质量管理体系四个体系认证，2022 年 4 月通过四体系认证监督审核。

2、污染物排放均达标

荆州生产基地一直采用清洁能源-天然气作为蒸汽锅炉、膨化炉、烘干机的燃料，废水经过荆州生产基地预处理后满足《污水综合排放标准》（GB8978-1996）表 4 三级排放标准，同时满足江陵沿江产业园滨江污水处理厂进水水质标准。废水排入市政污水管网进入江陵县滨江污水处理厂集中处理。

通过第三方检测机构检测，荆州生产基地工业废水、废气、噪声等各项污染物排放数值均在

国家排放指标范围内。

3、防治污染设施的建设和良好运行

荆州生产基地防治污染设备正常运行，2022 年末公司终止项目生产并对设备进行处置出售。

4、环境自行监测方案

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

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

5、加大环保投入，不断完善环保设施

公司加大投入不断完善环保设施，2019 年至 2022 年，共投入了近 200 万元改进生产循环水项目、改进废气处理设备以及危废及危险品仓库建设等。2022 年没有发生任何重大环境事故，也没有因违反环境法律法规而受到环保管理部门的处罚和罚款，废气、废水、噪声“三废”监测数据全部达标。

五、利益相关方篇

5.1 股东

公司严格按照《公司法》、《证券法》等有关法律法规的规定，致力于健全公司治理制度，完善公司治理结构，在保护股东权益的同时，实现股东价值增长。同时，公司公平对待所有投资者，及时、准确、完整地依法做好信息披露工作，以利于投资者及时了解掌握公司经营动态、财务状况及重大事项的进展情况。截至 2022 年 12 月 31 日，公司共拥有 76,828 名股东。

1、依法做好信息披露工作，维护广大投资者的知情权

2022 年，公司共召开 2 次股东大会、8 次董事会及 3 次监事会，并按相关规定披露了定期报告和临时公告，使投资者全面了解公司财务和经营状况。

此外，公司的法定信息披露报纸有 4 家，分别为《上海证券报》、《中国证券报》、《证券时报》、《证券日报》，投资者了解公司的渠道十分畅通。

2、利用多种途径加强与投资者沟通，实现投资者与公司深层次互动

公司日常设立专人接听投资者热线，积极利用深圳证券交易所“互动易”平台和投资者进行交流与互动，认真及时的回复投资者提问，增强投资者对公司的了解，对于投资者普遍关注的重点问题，及时予以记录归纳，并积极向管理层进行反馈。2021 年度报告对外披露后，公司举行了年报业绩网上说明会，在业绩说明会上，公司董事和高管就投资者提出的各项问题进行了详细解

答和说明。

除此之外，电子邮箱、公司网站也一直保持畅通，确保投资者能够便捷、顺利地与公司取得联系，进行沟通。通过这些措施，有效提升了公司透明度，较好地履行了上市公司信息披露义务。

5.2 员工

5.2.1 员工结构

在职员工人数（2022年12月31日）	920	
公司需承担费用的离退休职工人数	65	
专业构成		
专业构成类别	数量（人）	占比（%）
生产人员	275	30%
销售人员	410	45%
技术人员	85	9%
财务人员	40	4%
行政人员	110	12%
教育程度		
教育程度类别	数量（人）	占比（%）
高中及以下	407	44%
大专	314	34%
本科及以上	199	22%

5.2.2 职工权益

公司在生产经营活动中，坚持“以人为本”的理念，坚持“关怀共赢”的价值观，把保障员工的合法权益，视为自己的神圣责任。

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等国家相关法律、法规以及《公司章程》的规定，与员工建立正规、合法的劳动关系，为员工提供均等的就业、晋升机会，对员工实行同等的福利待遇，积极促进企业与员工之间的共同发展，保障员工合法权益。公司积极搭建内部沟通、交流的平台，通过公司网站、企业内刊、企业微信平台、座谈会等多种方式加强公司与员工之间的沟通交流，积极采纳员工合理化建议，增强公司凝聚力，促进公司和谐、稳定发展。

5.2.3 薪酬福利体系

公司重视薪酬福利制度及绩效管理、绩效考核对调动员工积极性，提高生产工作效率的重大作用，注意调查研究社会收入水平，公司根据企业所在地工资水平变化，以及行业薪资标准，对工资方案、奖金方案等进行优化，实现员工薪酬的调整与公司发展同步。

公司严格遵循按劳分配与绩效考核并重的原则，为员工提供合理的薪酬待遇，促进劳动关系的和谐稳定。另一方面，公司建立了全面的绩效管理体系，通过定期考核、不定期考核等多种考核

方式相结合，将考核结果作为员工薪酬与奖金发放的依据，鼓励、调动员工的积极性，激发员工的工作热情，保证公司健康、稳定发展。

公司在关注同行业的薪酬福利水平的同时，更加关注他们绩效管理的办法，吸取有益经验为我所用，努力做到与同行业的薪酬水平保持同步的同时，在激励考核方面形成自己独特的风格。

公司关心职工身体健康，参加市职工互助保障计划，为在岗职工投保住院互助保障计划，在一定程度上为住院职工减轻了医疗负担，充分体现了公司对员工的责任和关怀。

5.2.4 员工的成长和发展

公司一直致力于员工的发展和成长，2022年公司组织完成线上、线下培训共计16场，通过多类别的培训，增强员工技能，支持经销商，提升业务实战能力。课程包含：新产品、生产工艺、施工工艺、工程案例等，公司新进员工训练营（春季、夏季）、经销商销售人员的专业知识与销售技巧培训、经销商零售经验分享、设计软件操作学习、装饰公司专场讲座。通过多类别的培训，增强员工技能，支持经销商，提升业务实战能力。此外，公司4月-5月组织了2期销售岗人员的线上考试，帮助销售人员掌握必要的产品知识和销售技能。另外公司还升级线上培训平台，及时更新培训资料，对产品介绍、销冠经验分享资讯进行更新，以提高内部其他销售人员销售经验。大健康事业体共开展养老相关业务培训近30场，培训人数近400余人次。通过这些培训提高了员工的职业道德，实操技能和基本操作规范等。

5.2.5 员工文化生活

公司把企业文化建设作为一项重要任务来抓，开展并落实了一系列的举动用以关注员工和服务员工。公司通过组织丰富多彩的企业文化活动，宣扬企业文化、丰富员工生活。为丰富员工的业余生活，锻炼员工体魄，公司积极组织员工参加上级工会、地方等联合组织的各项全民健身活动和比赛。通过一系列的活动，加强了员工之间和上下级之间的感情交流，同时也增强企业的向心力与凝聚力。公司还鼓励员工在业余时间学习国学，借此修炼心知、进一步提升内在素养。

5.2.6 职工劳动安全保护

1、建立安全和职业健康管理网络，做好全年安全教育工作

安全生产和职业健康方面，公司建立了安全和职业健康管理网络，先后完善和修订了《特种作业人员技术培训考核管理办法》、《安全教育制度》、《职业健康管理办法》等符合企业实际的管理制度。

2022年，全年三级安全教育培训121人次，特殊工种人员培训、复训人员6人次，持证上岗率达100%；全年未发生重伤和死亡事故（交通意外除外），不论发生大小安全事故，坚持“四不

放过”，即事故原因没查清不放过、事故责任人没查清不放过、没处理不放过、事故整改措施没落实不放过，员工没受到教育不放过。

2022年，公司未发现职业病及疑似职业病病例。

2、严格把控劳动防护用品采购、使用过程

员工的劳动防护用品发放和使用是公司十分关注的大事，公司对采购的劳动防护用品实施严格的管理，对与员工劳动安全密切相关的保护足趾安全鞋、防静电鞋、防刺穿鞋、电绝缘鞋、自吸过滤防颗粒物呼吸器、手套、耳塞等用品，供应商必须持有特种劳动防护用品经营企业证书，并符合特种劳动防护用品安全标志规定的要求。使用过程中，诸如保护足趾安全鞋、自吸过滤防颗粒物呼吸器、耳塞等用品即使未满足使用期限，只要不能满足防护要求，都可以及时领换，取得了明显的保护效果。

3、充分做好高温季节防暑降温工作

公司重视高温季节对高温和室外工作人员的防暑降温工作，提前做好车间里通风扇的维修与保养，夏天除了采用机械通风外，在炉窑、压机等重点场所摆放冰块降温，按照政府的有关规定，在不能把温度控制在35摄氏度以下工作场所的1,974人次发放高温津贴40.69万余元，此外还在所有工作场所的员工提供盐汽水、清凉油、人丹、毛巾、洗护用品等防暑降温用品，确保足够的清凉饮料，公司采取了上述改善工作环境等一系列降温措施，为员工提供了适宜、健康、安全的工作环境。

5.3 供应商/经销商

供应商和经销商是公司产品的提供者、服务的传达者，他们与公司一起生产和创造价值。上下游利益一致化是公司得以持续稳健发展的前提条件，在公平合理环境下进行上下游的有效合作是公司近年来工作的目标。

5.3.1 供应商

公司不断推进供应商体系建设，促进长期稳定合作关系的建立和发展。高度重视合作方利益，不断优化各类材料的采购渠道的同时，形成了自己的核心供应商队伍。对原材料的采购通过招标比价的形式与主要供应商签订长期的《产品供货合同》，以确保原材料价格的相对稳定。取得货物或劳务后，及时进行财务核算，收取合规发票，按合同约定支付结算货款，保障供应商利益不受损害。近年来，由于国家持续加大环保、运输的整顿力度，对主要原辅材料的供应造成一定的困难，各种环节费用持续上涨，为此，公司加强与供应商的沟通，共同面对各种困难，基本保证了原辅材料的及时供应，采购价格随市场行情适度调整。公司不断加强供应商管理，加大质量方针

的宣传力度，增强供应商质量意识，强化采购过程的监督管控，严把质量关。对供货质量进行持续督导，确保所供原料质量符合公司品质要求。

5.3.2 经销商

公司坚持“互惠互利，合作共赢”理念，与广大经销商共同发展，共同成长。公司重视经销商服务团队与经销商自身的协同建设，强化服务团队素质、执行力的同时，积极听取从市场与经销商处反馈回来的合理诉求，通过合理的销售区域规划、渠道推广、产品规划、价格策略、市场推广活动等，进一步优化市场推广投入模式，继续巩固、扩大市场份额，加大力度做好品牌建设，以持续不断的品牌增值服务为经销商产品销售提供基础动力，维护经销商的合理利益。公司还定期召开经销商大会，向经销商发布公司的新产品、新政策、新服务，推广优秀经销商的成功做法与案例，同时也提供给广大经销商一个互相学习、交流经验的平台；公司还安排专业培训团队，前往经销商网点，组织经销商、店长、店员进行培训，培训内容包含“销售技巧、产品知识、店面管理、活动策划、渠道建设”等，同时还会定期在线上开展全国性、地区性的考试，以此来检验和巩固经销商团队的学习成功，更组织部分优秀经销商，以身现法为新经销商进行多场培训。每季度公司牵头制定全国性的促销活动，放价让利回报消费者对我们品牌的支持，同时增加经销商终端销售份额。在市场竞争激烈的形势下做到经销商与经销商“团结一致、发展壮大”；公司与经销商“同心合力、共谋发展”。

公司继续优化售后服务体系，为广大的经销商、服务商，提供产品支持、政策支持、技术传导等多方支持；为经销商产品销售提供保障与支持；重视经销商与公司之间的合作感受，经销商客服中心始终秉承着成立的初衷，全年一直关怀着处于市场最前沿的经销商，及时了解经销商对公司各类政策的解读、执行情况，收集反馈经销商遇到的有关困难，并能及时解决经销商的困难。让经销商实实在在地感受到来自公司的关怀，增加双方感情，提升合作默契。

随着公司“工程+经销”双轮驱动的经营理念不断深化，公司大力发展新经销商，有大批优质的经销商陆续加入到我们的大家庭中，公司愿与志同道合之士共同创造、分享市场发展的经济效益。

5.4 用户

5.4.1 质量控制

公司自成立伊始，视产品质量为生命，采用了先进的质量管理模式，建立了完善的质量管理体系。确立了以“优化资源，制造一流产品，取信顾客；持续改善，争创卓越企业，回报社会”的质量方针。围绕这一方针，公司建立了质量目标，并对质量目标进行层层分解，落实到基层，

明确质量责任，确保全员参与，提高全员质量意识，为树立公司的质量形象共同努力。

1、产品质量获得多项权威认证，倡导绿色建材概念

公司早在1997年就通过了ISO9001质量管理体系认证。2021年度，公司和全资子公司江西斯米克陶瓷有限公司顺利通过质量、环境、安全、能源管理体系监督审核，同时还通过了3C、中国环境标志、绿色产品、绿色建材产品认证。

公司在满足国家标准GB/T4100-2015《陶瓷砖》的基础上，建立了严于国家标准的企业内控标准，产品多项性能指标达到或优于国际标准水平。在质量管理体系的有效运行下，公司能够严格依照企业内控标准的要求，对产品实施检验、验证和出库交付，公司生产的所有产品质量均符合国家强制性标准GB6566-2010、“3C”认证、绿色产品、绿色建材产品认证和中国环境标志产品认证要求，并获得产品质量合格证书和建材产品放射性检验合格证。全年未发生重大质量投诉及质量安全事故。

公司一贯主张绿色建材概念，为生产绿色建材打下坚实基础，公司产品已连续多次被财政部及环境保护部列入《环境标志产品政府采购清单》，属于政府优先采购的环境标志产品范围。

2、实施全过程控制方法，严格把控产品质量

目前，公司管理体系覆盖了原料选用、产品生产和服务的所有环节，将各过程纳入规范化、程序化的管理和控制之下，从而达到质量和环境行为双优，生产出环保安全可靠的绿色产品。在产品质量控制方面，公司采取供应商管理、进料检验、生产工序控制、成品验收的全过程控制方法，对影响产品质量的各个环节进行专项控制，以保证最终产品质量。为严格控制产品质量，确保检验检测数据的真实性、准确性和及时性，公司还成立了专门的测试中心和检验中心，对影响产品质量的各个工序，通过物理的、化学的和其他科学的手段和方法进行控制。两中心拥有从意大利、日本等国引进的高科技、高精密的控制仪器，更加有力地保证了公司产品的质量稳定性。与此同时，公司建立了内审员队伍，对体系进行维护，并结合公司内部流程的梳理，逐步完善质量管理体系。定期开展体系内部审核和管理评审，及时纠正解决体系运行中出现的问题，保证了管理体系不断完善和持续有效，形成了企业自我完善机制。

一直以来，公司致力于质量队伍的建设，采取了多项措施来提升质量检验团队的整体素养和专业技能，为提高产品质量、完善管理体系、塑造品牌形象、满足消费者需求提供了有力的资源保障。

公司为全国质量检验先进单位，公司专设质量部门，主要负责产品全生命周期质量控制和质量管理体系的建设和提升。为了确保产品质量检测结果的客观公正性，公司规定任何组织和个人均不得干预质量部检验业务工作，支持质量部为保证检验结论公正性所采取的各种措施。并尽力

帮助质量部检验室改善检测条件，提高检测结果准确性。

3、积极参与国家及行业相关产品及质量标准的编制修订工作

公司是全国建筑卫生陶瓷标准化技术委员会会员单位，积极参与标委会发起的相关产品及质量标准的编制及修订工作，与同行积极交流，为推动产品总体质量水平的提升贡献力量。

4、建立产品质量问题应对机制，保障消费者权益

公司基于对产品质量的重视，对产品质量风险做了识别、分析评估，建立了应对产品安全事故或重大质量问题的补救体系和运行机制。当产品发生重大质量事故时，公司会迅速启动应急预案，控制不良危害和影响，并及时向顾客说明问题的严重性和后续改进措施，最大限度地减少产品质量问题造成的危害，保障消费者的权益。

5.4.2 企业销售服务网络建设

公司倡导全员树立“顾客第一”、“第一次就把对的事情做好”的服务理念，全力以赴满足顾客的基本要求，在思想观念、组织机构、管理制度上注重对市场的快速反应，以及时了解、分析、掌握并采取应变的措施尽力为顾客提供方便。

1、充分发挥全国客户服务中心的作用，积极促进公司与客户互动

公司全国客户服务中心全面负责售前、售中及售后服务的培训、管理，组织开展全员质量和服务意识的培训，强化员工服务意识，保障售前、售中、售后服务工作齐头并进，设立多条与顾客的互动沟通渠道（客户服务热线、公司网站客户留言板、对外电子邮件信箱等），快速及时地解决消费者在产品使用中遇到的各种问题，并及时将消费者对产品、服务质量的意见和建议反馈至公司总部改进和完善，客服部对整改进程、结果全程追踪。近几年，为适应市场需求，产品更新换代频繁，产品规格多样化，对施工、加工等环节提出了更高的要求。公司售后服务结合现场施工碰到的问题，与品保、设计、研发团队一起借鉴国际上流行的施工方案，开发了瓷砖修补、空鼓补救、大板铺贴、旧砖翻新等售后服务方案。在应用中得到了广大客户的好评。

2、建立客户服务网络体系，为客户提供全过程优质服务

除客户服务中心外，公司还建立了配合全国销售网络的客户服务网络体系，只要有销售点的地区都会配备服务部门和人员，对客户购买使用产品的全过程提供优质服务，确保顾客满意。同时开辟投诉处理绿色通道，尽量缩短投诉处理流程，规避客观因素。让客户的问题能在第一时间得到妥善解决，让客户真实感受到优质的品牌服务。

3、建立三级授权服务机制，保证客户服务的时效性

公司的服务工作采取“销售点服务人员—分公司客户服务部—总公司客户服务中心”的三

级授权机制，各级工作人员均按不同层次要求进行产品生产工艺、建筑陶瓷相关标准、建筑装饰装修工程质量、产品质量法和消费者权益保护法、ISO 认证体系等相关知识的系统培训，人员综合素质和工作能力水平较高。此种灵活有效的服务机制能最大限度地保证了客户服务的时效性，让各服务部门能迅速准确的判断问题的原因并在自身权限内进行快速处理，从而加快了信息的传递和处理速度，提升公司的整体服务工作效率，确保客户要求的及时处理。公司可根据客户的需要提供售前、售中和售后各项服务。如：售前用砖装潢设计、产品推荐，各项产品设计、铺贴、使用的问题解答；售中施工的现场指导；售后用砖的保养、清洁、修复、翻新等各项指导。

5.4.3 对消费者意见处理

公司不断开展全员质量和服务意识的培训，强化员工的“质量第一，客户第一，服务至上”的意识，为搞好诚信服务打好思想基础。客服人员的服务态度、处理时效列入年度个人绩效考评，把优质服务理念灌输到每一个员工的内心深处。

公司把客户意见当成一种良好资源，是产品和服务改进的动力和方向。在处理客户抱怨时积极主动上门，热情与客户交流，虚心听取意见和建议，不推诿拖延，一般情况下 24 小时内即可初步答复客户。同时开辟投诉处理绿色通道，简化报备审批流程，保证第一时间处理客户需求。公司内部形成了“受理、查证、处理、反馈、跟踪、整改”的闭环系统，建立了高效的客户保障体制。“将顾客抱怨转化为第二次销售”。通过不断完善客服服务内容，提高处理客户投诉的时效性和有效性。对于客户较集中的意见，总部客服部会开具纠正预防措施表，全程监督责任部门分析、整改以及最终验证。

为了更好地了解顾客对公司产品的满意度水平，公司连续多年委托上海市质协用户评价中心作为第三方，旨在了解顾客对公司产品质量和服务质量的总体满意度，找出现有产品和服务中的短板和优势。了解直接顾客和间接顾客（经销商、装饰设计单位、家装装潢公司、施工单位和房地产公司）的满意度。研究顾客的潜在需求，不断改善产品品质和产品花色、优化和调整现有服务模式。

六、社区篇

公司积极践行社会主义核心价值观，将回馈社会作为企业经营发展应尽的社会责任，努力经营，以自身发展带动当地经济和社会的发展，为社会的稳定和繁荣发展作出贡献。

（一）诚信经营，依法纳税

自公司成立以来，公司不断建立、健全各项规章制度，支持国家政策，积极履行企业社会责任，坚持做到规范经营、诚信经营，积极承担并履行法定纳税义务。公司连续多年为上海市

闵行区的纳税大户之一，为支持国家和地方财政实实在在地出了一份力。有力地支持了国家和地方财政税收，促进和带动了自身及地方经济的发展。公司努力为当地居民创造就业机会，为人民生活改善做出了应有的贡献，使社会能够共享企业的发展成果。

（二）投身公益、回馈社会

作为上市公众企业，公司积极、主动地加强与政府、行业协会、监管机关以及媒体的沟通与联系，建立畅通的沟通渠道，并积极响应政府部门、企事业单位、媒体的参观、考察、采访等要求。

公司认真履行作为一个社会公民应尽的职责和义务，在力所能及的范围内，想社会所想，急社会所急，坚持参与社会公益活动，帮助弱势群体，以公司名义或组织员工举行捐款捐物的慈善行动，努力推动社会和谐发展。爱心基金是公司参与慈善事业的主要载体，用以援助困难员工，同时积极救助社会弱势群体和受灾群众。公司主动履行社会责任，2022年公司志愿者团队积极参加各类社会活动与团体活动，与合作伙伴一起推动地方经济的发展，把促进社会和谐和经济繁荣作为企业应尽的社会义务和企业对社会的承诺。

七、未来展望

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

上海悦心健康集团股份有限公司

董 事 会

二〇二三年三月十六日