

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
2023 年度社会责任报告

二〇二四年三月

第 1 页 共 21 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	5
2.3 组织机构	5
2.4 管理团队	6
2.5 理念与目标	7
2.6 社会责任观	7
三、产品与服务	7
3.1 大健康（康养、医疗）业务	7
3.2 时尚健康建材业务	9
3.3 股东回报	11
四、环境篇	11
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	17
六、社区篇	20
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**

2023年1月1日至2023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。目前业务涵盖康养和医疗服务、时尚健康建材的制造销售、投资性房地产租赁等。截至2023年末,公司注册资本为92,650万元人民币,资产总规模23.59亿元。

公司自成立以来专注于建筑陶瓷的制造销售,构建了自有的研发、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,聚焦于康养服务业务和医疗服务业务,采用“医养康教研”五位一体的产业模式积极推进。

公司融合欧美、日本以及台湾地区康养服务的经验和理念,积极整合国内外及两岸相关专家团队和优质资源,不断提升公司的核心竞争力。经过多年努力,公司整合创新,逐渐培养出康养整体化优势团队,并结合地区政策和相应市场情况,形成完整的“悦心照护体系”,全方位提升长者的生活质量和身心健康。“医养康教研”五位一体的发展模式为公司在康养服务业务领域铸就了强大的产业链支撑能力。

康养业务规划上,公司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”;一是失智失能长者专业照护品牌“悦心·安颐别业”;一是养老护理专业培训品牌“悦心照护教育培训”。

公司目前运营的康养服务项目有上海奉贤金海悦心颐养院、江苏宿迁的悦心·泗洪康养中心以及浙江温州龙港市医养康教研示范园。在职业教育领域,公司已投资设立温州东方悦心中等职业技术学校。

公司医疗服务业务主要包括综合医院及专科医疗服务。公司投资的医疗机构及合作项目包括:安徽全椒同德爱心医院、江苏泗洪分金亭医院、江苏泗洪安颐医院(宿迁安颐老年病医院)、美国日星生殖中心、江西宜春市妇幼保健院妇产生殖合作项目等。

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。

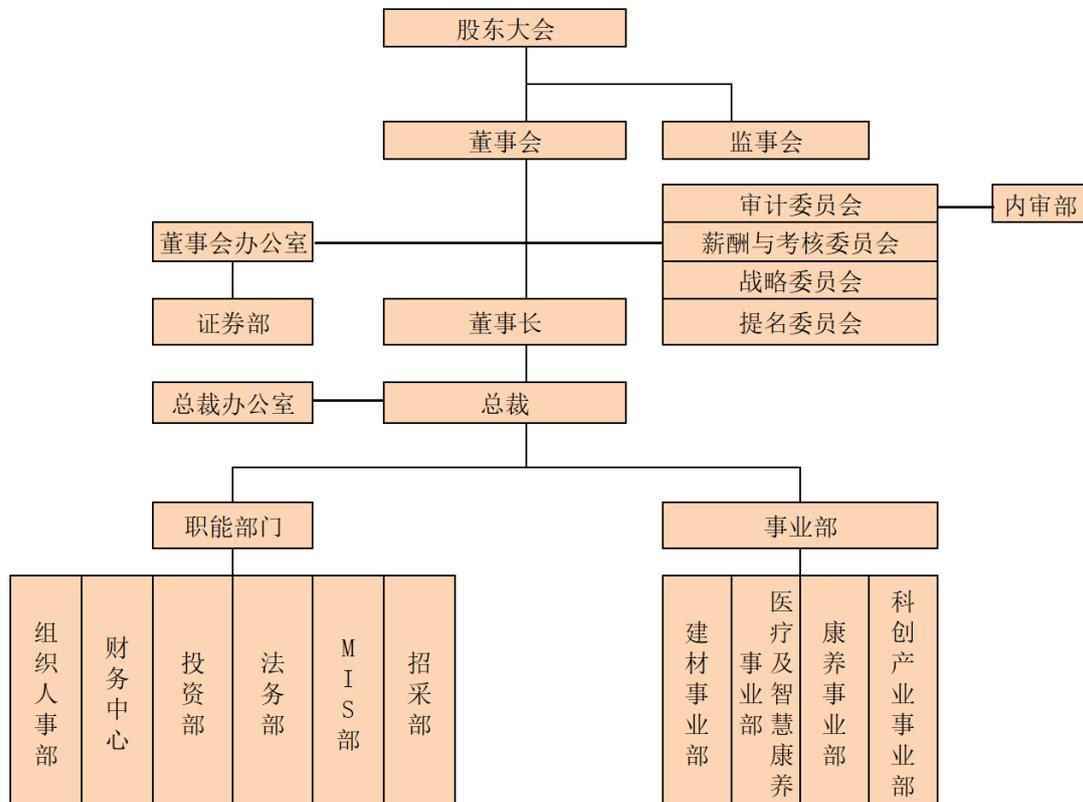
2.2 公司治理

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 管理团队

李慈雄先生：董事长，1956年10月生，台湾大学电机系毕业，美国斯坦福大学博士。1982年在世界银行任职，1984年至1987年在AT&T公司任职，1987年至1989年在波士顿咨询公司任职，任职期间于1988年由波士顿咨询公司派驻中国，担任世界银行委托贷款项目的国营企业工业改造项目经理；1989年创办斯米克有限公司，1990年5月起开始中国的企业投资，于1993年设立了公司的前身上海斯米克建筑陶瓷有限公司并担任董事长至今，2011年8月至2014年12月、2018年7月至2021年9月、2022年5月至2023年2月期间任公司总裁。

余璟先生：董事、总裁，1976年5月生，大学本科学历，国际工商管理硕士，中国注册会计师。1998年8月至2012年8月，历任中国工商银行上海市分行国际业务部交易员、科长、副总经理。2012年8月至2022年7月，历任中国工商银行上海市分行第二营业部副总经理、青浦支行行长、卢湾支行行长等职。2022年11月起加入公司，2023年2月至今任公司总裁，2023年4月至今任公司董事。

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

陈超女士：董事、执行副总裁，1970年8月生，研究生学历，华东师范大学经济学学士，上海交通大学工商管理硕士及传播学文学硕士。历任上海盛大家庭文化传播有限公司总经理、馨月汇母婴专护服务(上海)有限公司总裁、上海新东苑投资集团有限公司副总裁兼养老事业部总经理，2019年8月至今任职于公司，现任公司全资子公司上海悦心医康养教育科技集团有限公司董事、总裁，2020年1月起任公司执行副总裁，2020年4月起任公司董事。

刘晖先生：副总裁，1970年3月生，硕士学历，拥有美国CPA证书。历任华一银行客户经理、上海斯米克建筑陶瓷有限公司外贸部经理、华新(中国)投资有限公司管制长、百超(上海)精密机械设备有限公司财务总监，2012年4月至今任职于本公司，历任销售财务部总监、市场部总监，现任公司全资子公司上海斯米克建筑陶瓷有限公司执行副总经理。2018年7月起至今任公司副总裁。

何志明先生：副总裁，1974年2月生，上海财经大学经济学学士，本科学历，中国注册会计师协会会员。1997年任上海三鼎经济发展总公司会计，1998年任上海斯米克有限公司软件系统分

析员，2002年任华东电脑股份有限公司软件应用顾问，2003年任上海顺胤科技有限公司软件应用顾问，2005年至2021年9月，任职上海东冠健康用品股份有限公司，历任财务经理、财务总监、副总经理、总经理。2021年9月至2021年12月任斯米克集团副总裁，2022年1月加入本公司，2022年4月至今任公司副总裁。

2.5 理念与目标

服务理念：视您如己，全心关爱

愿景：百年基业，百亿事业

核心价值观：诚信务实、开拓创新、关怀共赢

经营哲学：提供舞台，成就人才，东西合璧，共创事业

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

2.6 社会责任观

以人为本，为健康幸福的生活贡献力量

三、产品与服务

3.1 大健康（康养、医疗）业务

报告期内，公司持续完善悦心照护体系，打造康养服务产业链。公司目前的康养服务业务以托管运营公建民营项目为主，主要针对高龄、半失能、失能、失智长者客户群体。

2023年，除已运营的上海奉贤金海悦心颐养院、江苏宿迁的悦心·泗洪康养中心之外，公司新落地了运营项目——浙江温州龙港市医养康教研示范园。浙江温州龙港市医养康教研示范园前身是抗击新冠疫情期间兴建的龙城健康驿站，为盘活抗疫资产，龙港市联合公司将龙城健康驿站改造建设成集生活照护、健康保健、医疗救治、康复训练、专业培训和学科研究于一体的综合示范园，示范园内设有悦心颐养院与悦心护理院，合计床位610张，致力于打造成为浙江省新型养老模式的示范和标杆项目。该项目实现了“疫情时代”大型资产的有效整合利用，避免国有资产浪费的同时，也符合积极应对人口老龄化的国家战略，惠及当地及周边“银发族”。

公司作为运营管理方，负责建立标准化的服务体系，借助医养结合、文化营造、智慧化管理和产教融合四大支柱，通过养老机构及内设医疗机构为入住长者提供专业的生活照料服务和医疗护理服务。

在医养结合方面，上海奉贤金海悦心颐养院和温州龙港市医养康教研示范园的内设医疗机构和护理院已经获批设立，公司还通过远程医疗手段，形成了“互联网医疗+养老院”服务体系，并

建设部署了相关平台，目前已经在上海奉贤金海悦心颐养院和温州龙港市医养康教研示范园开始试运行。

在文化营造方面，公司秉承悦心“愉悦的心灵，健康的身体”的理念，致力将孝道文化和中国式现代化相结合，给长者打造一个符合中式文化和习惯的健康养老环境和幸福生活模式。公司在上海市企业健康促进优秀案例中获得最佳文化营造奖。

在智慧化管理方面，公司根据养老机构的特点、业务流程、服务项目、管理要求和各种延伸需求的特点，利用先进的信息技术手段实现“以入住长者为中心，规范养老服务，强化内部管理，宣传品牌形象”为目的，针对长者心理生理特点，以信息化技术为核心，采用传感网络、物联网、移动互联网、云数据分析等先进技术和理念，为长者提供一个安全、便捷、高效、舒适的养老综合服务。

在产教融合方面，公司着力打造“悦心照护教育培训”产品线。这是公司对康养服务产业链向上游延伸、康养服务人才保障和质量保障的重要一环。在现有养老机构中引进医养相关专业教学机构进行合作，并设置护理实训中心，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”的一体化贯通培训模式和体系。2022年，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，2023年9月开学，首届招生近600名学生。学校以“人格养成，技能立身”为校训，把传统的孝道和中国式现代化结合，着力打造康养护人才培养高地，培育一批讲孝道、有情怀、有理念、有技能的现代化康养人才。

公司立足长三角，采取内生孵化和外延并购的方式发展康养业务。报告期内，公司在现有康养相关业务提质增效的同时，也在积极寻找符合公司战略发展的合作项目，持续加大新市场开拓力度，推进康养业务布局。



上海奉贤金海悦心颐养院



上海悦心泗洪康养中心



温州东方悦心中等职业技术学校



温州龙港市医养康教研示范园

3.2 时尚健康建材业务

2023年，受房地产行业下行、居民消费预期下降等多方面的不利影响，建筑陶瓷行业面临前所未有的挑战，行业告别过去高速发展的时代，国内市场已进入存量竞争阶段。在市场竞争形势严峻的当下，公司瓷砖业务逆势增长，彰显发展韧性。

1、产品研发

2023年公司持续加大生产线升级改造，打造高端特色玻化石系列产品，为公司产品线注入强劲驱动力。坚持“人无我有，人有我专，人专我精”的产品研发精神，持续创新研发，做有辨识度IP产品，打造生活空间新高度。2023年首推超大规格纯色900*1800MM莫兰迪玻化石系列，800*1600、750*1500MM新澳洲砂岩系列；800*1600MM特色超白小岩板，云石代900*1800MM、750*1500MM质感工艺系列、天鹅绒-蓝莲花全规格系列，750*1500MM微光冰肌博尔系列，等“素岩石代”系列均成为瓷砖行业热门产品，市场流行度高。公司通过有创意、有态度的设计，对产品不断创新迭代，打造多维度的产品驱动力，持续激活瓷砖的产品生命力。为渠道开拓、销售提升提供有力的产品保障。

目前公司拥有大理石、玻化石、云石代、釉面砖、艺术瓷等大类瓷砖产品，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、特色超白小岩板、至尊石、铂晶大理石、百丽晶等系列产品；
- **玻化石：**包含新澳洲沙岩、炫彩宝石、黄金洞石、莫兰迪纯色、新花岗岩等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：**包含纽芬、雅兰丝、波利灰、维拉等30多套产品；
- **艺术瓷：**包括大料、中国画、西洋画、背景墙、装饰画5种类别产品。

产品坚持原创设计，以“自然、现代、人文”的产品原创理念，以人为本，从根源解决消费者的需求，原创设计理念结合现代人居空间，从工艺与设计的延伸性考虑产品人性化的诉求。

2、产品销售渠道

(1) 推广新产品特色产品—玻化石&素岩石代

公司集中力量推广新产品及特色产品，并在多地举办多场次落地活动，与各地经销商见证新产品上市，及特色产品玻化石系列设计渠道推广，针对产品深入交流，深化产品应用，提供加工应用方案及展示工具，助推经销商渠道开拓。

(2) 产品销售渠道不断优化，进一步提高市场占比

公司不断优化产品销售渠道，“工程+零售”双轮驱动。公司凭借良好的客户口碑沉淀，在工程渠道持续深耕优化客户资源，拓展商业战略渠道；同时作为自有品牌瓷砖生产销售服务商，通过与优质商业连锁客户建立战略合作伙伴关系，形成“战略合作联盟”，积极参与各地区重大项目建设，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，线下门店布点，线上品牌推广；零售渠道经销商不断优化，助力优质经销商做大做强，淘汰业绩不好的经销商，持续开发符合品牌发展战略的新经销商填补空白区域；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

公司制订专业全程人性化服务——“8星服务”。此服务方案包含面积测算、专业设计用砖方案、下单保留货源免费存放、送货上门、免费赠送定位架、铺贴指导、永久贴身服务以及日常保养指导。

从设计到安装由专业团队指导服务，为业主及设计师提供定制化服务方案，全面满足业主、设计师个性化需求，频获客户好评。

(2) 专业团队提供产品设计应用服务与推广

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，向业主呈现产品的铺贴效果参考，业主可以通过模型更直观的理解平面图，选到适合的瓷砖产品，有更好的产品应用体验。

强化与新媒体平台的深度合作，通过微信公众号、视频号、抖音、小红书等平台发布产品应用、装修风格、项目案例、设计推荐等内容的图文视频，让客户对公司产品认知更直观，服务响应更便捷。

通过参加专业展会，提升品牌影响力，推广展示产品，2023年12月参与广州设计周，以“住进自然 自然不同”为主题概念，探索城市生活方式的更多可能，吸引了众多设计师驻足欣赏，助力产品在设计师渠道的推广。

3.3 股东回报

公司在自身成长与发展的同时，重视对投资者的合理回报，保障股东权益，特别是中小股东的合法权益，与投资者共同分享企业经营成果。公司现行的《公司章程》明确了分红原则、条件、比例以及相关的执行及决策机制，充分保护股东，特别是中小股东的合法权益，中小股东有充分表达意见和诉求的机会。

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。

公司生产基地位于江西省丰城市，全资子公司江西斯米克陶瓷有限公司（以下简称“江西生产基地”）负责生产建筑陶瓷。

（一）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，2023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2023年耗能折算为2.705万吨标准煤，吸水率 $E \leq 0.5\%$ 的陶瓷砖的产品综合能耗为 5.38Kgce/m^2 ，远低于国家（地区）能耗限额的准入值（准入值为 $\leq 7.0 \text{Kgce/m}^2$ ）。

2023年使用光伏发电897.9万KWH，减少碳排放约7721.9TCO₂。

（二）所有生产线的污染源第三方监测为达标排放

2012年至今，江西生产基地一直采用清洁能源-天然气作为喷干塔、窑炉、卧干器等燃料，2018年起污染物排放的监测采用在线监测+第三方检测的方式。江西生产基地2023年每季度均委托第三方检测机构南昌至诚技术服务有限公司进行环境监测（CMA资质号：181412341272；监测报告编号为：ZC2302031029、ZC2305031033、ZC2308031022、ZC2310031046、ZC2310031055），涉及生产污水、生活污水、有组织废气（窑炉、喷干塔、卧干器等）、无组织废气、厂界噪声等的检测数据均在《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。合格排放，无超标排放情况。

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。

（三）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。2023年度江西生产基地提出了多条节能降本改进方案，投入技改资金对生产线进行了技改。通过改进生产工艺、窑炉尾气余热利用、空压机报废更新等方式，使产品质量明显提高、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。

（四）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。

（五）加大环保投入，实现“零”安全事故，工业三废全部达标

江西生产基地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 4.163 吨全部交有资质的环保公司处置，固废按照要求回用和处置，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。2023年度环保支出达 532.17 万元。

2023年江西生产基地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。

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 2023 年 12 月 31 日，公司共拥有 61,339 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

2023年，公司共召开 2 次股东大会、7 次董事会及 7 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。2022 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（2023 年 12 月 31 日）	899	
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	256	28%
销售人员	413	46%
技术人员	67	7%
财务人员	42	5%
行政人员	121	14%
教育程度		
教育程度类别	数量（人）	占比（%）
高中及以下	399	44%
大专	296	33%
本科及以上学历	204	23%

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，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，2023 年公司共组织线下线上培训活动 84 场，其中总部职能部门完成线上培训活动 7 场，通过这些线上课程使员工对人生有了新的感悟、新的启发，提高了员工对生命的认知。

瓷砖事业部组织完成线上、线下培训共计 17 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，还举办了玻化石销售分享会，从经销商团队里挖掘出 5 位讲师，收集有效做法，萃取经验，进一步完善培训资料。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、销冠经验分享的资讯进行更新，以提高内部其他销售人员销售经验。

康养事业部共开展养老相关业务培训近 60 场，培训人数近 1200 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。

2023年，全年三级安全教育培训170人次，特殊工种人员培训、复训人员9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。

2023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2,081人次发放高温津贴46.19万余元，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,以身说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公司品牌的支持,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,为广大的经销商和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,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、积极落实产品质量安全责任制

为了有效贯彻落实《工业产品生产单位落实质量安全主体责任监督管理规定》（市场监管总局第75号令）的要求，切实承担产品质量安全主体责任，确保产品满足国家和国际的质量安全标准、保护消费者权益促进公司品牌信誉，公司结合实际情况拟定了产品质量安全管理规定，设置了产品质量安全总监和产品质量安全员。

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。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”。通过不断完善客户服务内容，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，2023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，公司将继续关注公司股东、债权人、员工、供应商、客户、环境等相关方的权益

保护，通过规范运作保护股东和债权人利益，通过创建良好的工作环境、提供良好的福利待遇和晋升空间保护职工权益，通过提供优质产品和服务、遵守商业道德、诚实经营保护公司供应商、客户权益，通过倡导环保、节能减排等实现环境保护，通过社会捐赠等方式参与社会公益事业。在实现企业经济利益同时切实履行社会责任，推动公司发展再上新台阶，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

二〇二四年三月二十八日