

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
2025 年度社会责任报告

二〇二六年三月

第 1 页 共 19 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 核心价值与责任理念	5
三、产品与服务	6
3.1 大康养业务：以人文关怀与科技赋能，乐享幸福晚年新篇章	6
3.2 建材业务：以绿色创新与责任担当，构筑美好人居	8
3.3 城市更新业务：以存量赋能与空间焕新，共筑宜居宜业美好城市	10
3.4 股东回报：坚守回报承诺，实现价值共享	11
四、环境保护	12
五、利益相关方	14
5.1 股东与债权人权益保护	14
5.2 员工	14
5.3 供应链管理与安全	16
5.4 产品和服务的安全	17
六、社区关系	19
七、未来展望	19

一、报告说明

- **重要提示**

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**

2025年1月1日至2025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”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

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，并于2007年8月在深圳证券交易所上市。公司现已形成以大康养业务为核心，建材业务为基础，城市更新业务协同发展的战略格局。截至2025年末，公司注册资本为91,970万元人民币，资产总规模近20亿元。

公司自成立以来，深耕建筑陶瓷领域，建立了完善的研发、生产、销售一体化体系。旗下“斯米克”瓷砖是国内建筑陶瓷行业的知名高端品牌，凭借卓越的产品品质与专业服务，在行业内树立了较高的品牌影响力和良好声誉。公司秉承“时尚空间·健康生活”的品牌理念，通过持续技术创新、严格质量管理、深化品牌建设及拓展市场渠道等举措，驱动业绩增长，服务广大消费者，不断提升品牌价值。

近年来，公司实施双品牌战略，在巩固并发展建材业务的同时，稳步向大健康产业战略转型。“斯米克”品牌持续引领建材业务发展；“悦心”品牌则聚焦大健康领域，重点布局康养服务业务，以“医养康教研”五位一体的产业模式全面推进。

经过多年探索与整合创新，公司将中华优秀传统孝道文化与中国式现代化养老需求相结合，成功构建了人文关怀与科技应用深度融合的“悦心照护体系”。该体系通过“医养康教研”五位一体的业务模式，有效破解了传统养老服务单一化、碎片化的痛点，致力于打造覆盖广泛、服务连续的康养服务体系。公司的核心价值在于，通过专业化、标准化的服务，保障长者在活力期、介助期、介护期等不同生命阶段，均能获得有品质、有尊严的专业康养服务，实现“老有所养、老有所医、老有所乐”的美好愿景。

展望未来，公司将立足上海，深耕长三角，辐射全国，打造以康养服务为核心、“医养康教研”五位一体的行业领先的康养企业。

2.2 公司治理

作为一家上市多年的企业，我们始终重视规范运作。报告期内，公司严格遵循《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《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各项公司治理规范性文件要求，不断完善法人治理结构，优化内部管理与运作机制，切实保障全体股东、特别是中小股东的合法权益。

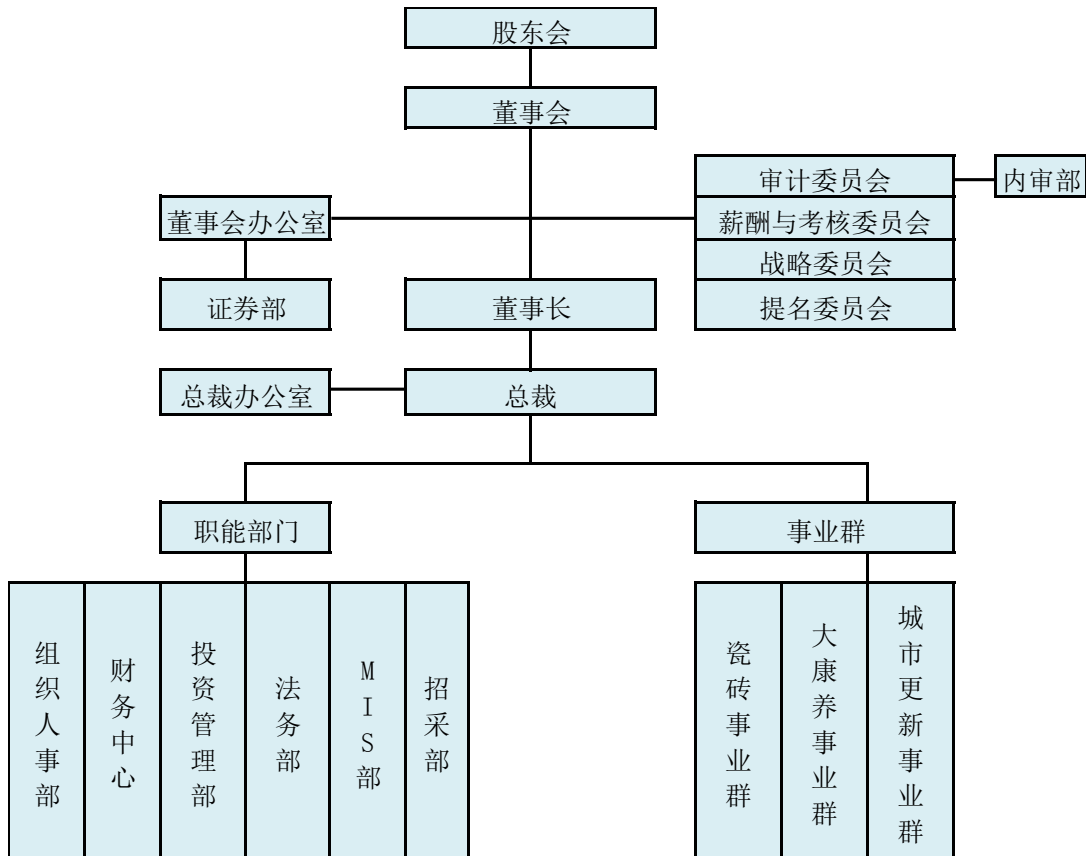
公司股东会、董事会、审计委员会及经营管理层权责分明、有效制衡，公司治理实际情况符合中国证监会发布的上市公司治理规范性文件要求。报告期内，董事会统筹筹备并组织召开股东会2次、董事会会议7次，所有审议议案均获高票通过，确保了公司决策的科学性、程序的合规

性与执行的高效性。

为积极顺应资本市场监管政策的更新迭代，进一步提升公司治理规范化水平，公司以新《公司法》、《关于新公司法配套制度规则实施相关过渡期安排》及《上市公司章程指引（2025年修订）》等最新监管要求为纲领，启动了制度修订专项工作。通过对现有制度的全面梳理与逐项研判，本次专项工作累计完成《公司章程》、《股东会议事规则》、《董事会议事规则》等24项核心制度的修订与完善，构建起一套更为健全、规范且适配的制度体系，为公司治理及经营管理提供了坚实的制度保障。

与此同时，公司稳步推进监事会职能向董事会审计委员会的平稳过渡，顺利完成治理结构的重大优化，提升了公司治理效率与风险防控能力，推动公司治理水平迈上新台阶。

2.3 组织机构



2.4 核心价值与责任理念

秉持“诚信务实、开拓创新、关怀共赢”的价值观，以“以人为本，为健康幸福的生活贡献力量”为社会责任导向，致力于在发展中践行对员工、客户、社会及环境的责任。

三、产品与服务

3.1 大康养业务：以人文关怀与科技赋能，乐享幸福晚年新篇章

近年来，公司立足长三角，积极拓展康养产业版图，深耕康养服务领域。2025年，在市场需求持续释放及行业政策持续利好的双重驱动下，公司大康养业务板块展现出强劲的发展韧性与增长潜力。

（一）核心业务与项目布局

公司以托管运营公建民营项目为核心，采用“医、养、康、教、研”五位一体模式，在上海、江苏、浙江等地成功托管并运营多所康养机构。截至2025年末，已落地运营上海奉贤金海悦心颐养院、江苏宿迁悦心·泗洪康养中心、浙江温州龙港市医养康教研示范园及龙湾悦心城市颐养中心等多个标杆项目。此外，通过投资控股浙江康芮嘉养健康管理有限公司，公司康养业务进一步辐射至浙江省的杭州、宁波、绍兴、湖州、台州和丽水等地。



上海奉贤金海悦心颐养院



江苏宿迁悦心·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



温州市龙湾悦心城市颐养中心



智联康复元诊疗示范基地

（二）服务体系与品牌建设

作为专业运营管理方，公司致力于构建标准化服务体系，依托医养结合、文化营造、智慧化管理及产教融合四大核心支柱，为高龄自理、半失能、失能、失智长者提供全方位照护服务。通过机构养老为基点，积极辐射社区与居家照护，逐步形成覆盖机构、社区、居家的综合照护服务网络。

公司品牌影响力持续提升，上海奉贤金海悦心颐养院床位使用率长期保持95%以上，稳居高位，成为长三角高品质普惠型养老机构典范；浙江温州龙港市医养康教研示范园自2023年四季度运营以来，入住率快速攀升，截至2025年末已达70%以上。该园区内的龙港悦心护理院，设有中医、内科、老年病科等多个专业科室，提供医疗护理、康复促进、安宁疗护等多元化服务，并与温州医科大学附属第一医院龙港院区建立紧密合作，确保危重患者及时转诊。2025年12月，公司在“2025上海养老产业发展论坛”上荣获年度“优秀单位奖”，彰显行业认可。

（三）智慧康养探索

公司积极布局智慧康养赛道。2025年4月，全资子公司上海悦心多宝智能科技有限公司（“悦心多宝”）与上海金矢机器人科技有限公司（“金矢机器人”）及上海大学工程训练中心签署产研战略合作协议，三方将在康养机器人、健康管理、智慧康复领域展开合作。同年6月，悦心多宝战略投资参股金矢机器人并合资设立公司；10月，合资公司上海悦心金矢机器人科技有限公司正式成立，未来将致力于研发及销售智能护理机器人、康复辅助器具等高科技产品，以科技提升护理效率、降低人工成本、保障长者安全、优化用户体验。同时，公司推动智能技术在养老场景的应用及医养结合的数字化转型，包括利用智能穿戴设备实时监测生理数据并预警风险、开发涵盖智能监控与远程医疗的管理系统、通过数据分析提供个性化健康管理方案等。

（四）人才培养与产教融合

为保障康养服务人才供给与质量，公司向上游延伸产业链，布局职业教育。2023年投资设立温州东方悦心中等职业技术学校，以“护理为主体，一老一小为两翼”定位专业，开设护理、康复技术、婴幼儿托育等专业，打造“中职—高职—企业”一体化贯通的人才培养体系。学校坚持升学就业并重，通过“校企结合”“工学结合”培养“订单式”人才，截至2025年末在校生规模近1,700人。此外，龙港市悦心职业技能培训学校专注于在职人员技能提升。“产教融合”模式不仅为公司输送了大量高素质专业护理人才，也为行业培养了生力军，有效缓解了专业人才短缺难题。

（五）医疗服务协同

在医疗服务领域，公司投资布局了综合医院及专科医疗服务。截至本报告披露日，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)、江西宜春市妇幼保健院妇产生殖合作项目等,也为后续深化康养业务与医疗服务的协同融合创造基础条件。

3.2 建材业务：以绿色创新与责任担当，构筑美好人居

公司建材业务核心品牌“斯米克”，专注于高端建筑陶瓷的研发、生产与销售，拥有独立完整的采购、生产及销售体系。我们始终秉承“匠心智造产品、品质塑造价值、环保缔造健康、创新引领时尚”的企业宗旨，致力于满足消费者对“时尚空间·健康生活”的向往，为社会提供绿色、安全、高品质的建筑材料。

斯米克瓷砖产品线丰富，按外观特色分为玻化石、大理石、云石代、釉面砖、岩板、艺术瓷等多个品类，并配套外墙干挂、挂贴产品、花砖、腰线、转角等配件，能够全方位满足各类室内外空间、不同档次及风格的装修用砖需求。我们的客户群体广泛，包括国内中大型房地产开发公司、建材经销商、家装公司及国外特约经销商等。

2025年，面对上游行业调整带来的建筑陶瓷市场需求增长压力，以及复杂严峻的行业环境与市场挑战，公司坚定推行“技术驱动、设计引领、绿色赋能”的研发战略，将产品创新与可持续发展理念深入融合，视其为企业履行社会责任、实现长远发展的核心驱动力。

(一) 坚持创新引领，赋能绿色发展与品质生活

1、聚焦产品升级与标准共建，推动行业高质量与可持续发展

公司持续投入产品研发，不断向市场推出创新成果。高端特色产品玻化石实现多项技术突破，通过设计成果转化，满足了客户对高端化、差异化产品的需求，不仅提升了合作伙伴与经销商的盈利能力，也强化了自身的核心竞争力。我们提供定制化、柔性化生产供货方案，致力于提升产品附加值。作为GB/T 45817-2025《消费品质质量分级陶瓷砖》国家标准的参编单位，公司多款产品荣获5A认证，以实际行动参与行业标准建设，推动行业高质量发展。同时，公司积极响应国家适老化发展战略，成功研发并推出适老防滑瓷砖，通过专业认证，为改善老年人生活环境贡献力量。

2、携手渠道伙伴，共筑价值生态，拓展品牌社会影响力

在激烈的市场竞争中，销售渠道不仅是产品流通的桥梁，更是品牌与消费者沟通、建立信任的重要纽带。渠道合作伙伴是公司可持续发展的命运共同体。我们持续优化“工程+零售”两大核心销售渠道，通过精细化的渠道赋能，有效传递品牌的绿色价值与社会责任理念。

在零售渠道，公司不断优化线下网点布局，积极开发空白市场，坚持以经销商为主、直营为辅的运营模式。通过扶持潜力经销商发展壮大、助力优质经销商做强做优、淘汰不符合标准的经

销商，并引入与品牌发展理念契合的新伙伴，持续优化经销商队伍。同时，通过系统化培训提升终端服务与动销能力，利用线上内容矩阵培训、品牌官方直播等方式，提升品牌触达率，为门店精准引流。线上线下联动，为客户提供专业便捷的搭配方案，不仅提升了客户选购体验，也增强了品牌在本地市场及细分圈层的专业度与可信度。

在工程渠道，公司深耕客户资源，巩固战略渠道，拓展区域商业合作伙伴。凭借三十余年在建筑陶瓷领域的专业积累，斯米克在工装领域为战略采购客户提供高品质的产品、定制化解决方案及专业团队服务。通过参与标志性工程项目，打造标杆案例，彰显了品牌在中高端市场的专业实力与社会责任担当。我们以精细化的优质服务赢得了良好的市场反馈，并结合市场动态推出一系列支持举措，与渠道商携手共进，实现共建共赢。

（二）提升服务品质，践行客户至上与社会关怀

1、拓展应用边界，提供系统解决方案，深化科普与民生服务

公司拥有专业的设计师团队，不仅为不同空间提供搭配展示方案，更能为有个性化应用需求的客户提供专业顾问支持，如瓷砖异形加工、岩板台面应用等，实现从展厅展示到客户案例落地的精细化服务对接。

公司积极响应国家惠民政策，参与各地消费补贴品牌入库，确保消费者能够切实享受到政策红利。在上海地区，我们推出局改换新服务，聚焦老旧小区厨房、卫生间、阳台的局部改造，助力居民改善生活起居空间。同时，公司获批成为上海地区适老化改造服务商，积极为老年客户的居住环境增设适老化设施，贡献企业力量。

此外，公司顺应年轻消费群体的信息获取习惯，持续强化线上新媒体推广。通过公众号、视频号、抖音、小红书等平台，输出品牌故事与绿色理念，加深公众对品牌的认知。同时，通过直播答疑、测试实验、避坑指南等形式，普及瓷砖选购与使用知识，构建与消费者之间的信任联结。

2、依托专业平台，精准传递品牌价值，高效推广绿色产品

公司连续三年参加广州设计周展会。2025年，公司以“缘·境”为主题携新品亮相，通过沉浸式场景体验，吸引了众多设计师驻足交流。此举不仅提升了品牌在设计师群体中的知名度与影响力，也为绿色、创新产品的推广搭建了高效平台。公司发起的“设计31”飞扬计划，持续发掘并培养优秀年轻设计师，助力其职业成长，为行业注入新鲜血液。通过多维度深化与设计师的互动交流，有效促进了绿色、健康、时尚的瓷砖产品在更广泛领域的应用。

3、秉持客户中心理念，提供卓越服务体验

公司始终坚守以客户为中心的服务理念，推出专业全链路的“八星服务”，涵盖面积测算、专业设计用砖方案、下单保留货源并免费存放、送货上门、免费赠送定位架、铺贴指导、长期贴身

服务及日常保养指导等多个环节。从铺贴设计到安装使用，均有专业团队提供全程指导服务，为业主及设计师提供定制化解决方案。我们的努力赢得了客户的广泛好评，也彰显了品牌对服务品质的执着追求与对客户的郑重承诺。

3.3 城市更新业务：以存量赋能与空间焕新，共筑宜居宜业美好城市

报告期内，为积极响应国家城市更新战略的号召，公司将原“投资性房地产租赁业务”升级为“城市更新业务”。一方面，聚焦公司自身存量资产的高效运营、转型开发，并积极拓展康养业务前期服务；另一方面，公司亦受关联方委托，为其持有的存量资产转型升级提供专业支持，共同推动区域内存量资产的优化升级。

为实现上述目标，城市更新业务秉持“存量盘活、业态创新、产业赋能”的核心发展理念，围绕公司及关联方存量资产的转型需求，着力构建“咨询顾问+前期服务+改造升级+运营管理”的全链条服务体系。通过专业化运作与全链条服务，我们不仅致力于优化资源配置、深度挖掘存量资产的社会价值与经济价值，更旨在通过提升自身综合服务能力与核心竞争力，为焕新城市面貌、改善人居环境、促进城市可持续发展贡献企业力量。

（一）物业租赁与转型推进：保障就业与区域经济稳定，助力城市功能升级

公司位于上海市闵行区浦江镇的投资性房地产租赁业务，主要服务于物流仓储类客户，为区域内企业提供经营场所，间接保障了就业与区域经济稳定。2025年，面对工业物业租赁市场新增供应集中释放、市场竞争加剧及租金下行压力等挑战，公司积极采取应对措施，通过持续提升客户服务质量、优化物业园区综合环境、加强客户关系维护等方式，以稳定并力争提升出租率为核心目标，全力保障存量客户续约，并积极拓展优质新增客户，确保了资产的稳定运营和区域经济的活力。

同时，根据公司战略发展规划及地方政府区域发展布局，依据上海市相关总体规划文件精神，上述对外租赁的存量工业用地将进行转型升级。现阶段，该地块的转型规划功能与空间布局已基本明确，规划目标为打造“产城融合的绿色、生态、健康、智能的产业园区”，建设集研发办公、产业支撑、生活配套保障为一体的创新型产业集群。这一转型不仅将提升土地利用效率，更将优化区域产业结构，改善城市面貌，对区域经济结构优化和城市功能提升具有积极意义。报告期内，公司就该地块的控规调整及转型方案的推进工作，与政府相关部门保持了持续、积极的沟通，并取得了阶段性进展。

（二）物业改造与运营实践：盘活存量资产，提升城市空间品质与服务能级

2025年，公司受关联方上海胜康斯米克房产投资有限公司委托，启动了对其旗下位于上海陆家嘴核心商务区的一处商业办公物业的改造升级项目。公司通过承租该物业，将其改造为亚朵酒店，并负责该酒店的运营管理。该项目不仅实现了存量商业物业的有效盘活和价值提升，也为城市商业注入新活力，提升了区域服务能级。酒店于2025年9月开业运营，2025年度实现营业收入958.40万元，为公司在存量商业物业改造与运营领域积累了宝贵经验，也为探索城市存量空间的高效利用与品质提升提供了实践案例。

（三）康养项目前期服务支持：服务民生需求，助力养老服务体系建设和

在积极推进城市更新的同时，公司亦关注民生福祉。2025年，公司继续为已承接的公建民营养老机构项目提供从规划设计到具备运营条件的全流程专业支持服务，推动了公司康养项目的高效落地。具体服务内容包括：规划设计与资源整合，如制定科学的功能分区（护理、康复、活动空间等）及适老化解决方案；场地改造与设施筹备，如对既有场地进行改造评估、监督施工进度、配置智能化设备等基础设施。这些服务直接支持了养老机构的建设，有助于提升养老服务质量，满足社会日益增长的养老需求，体现了公司对民生事业的积极贡献。

（四）关联方物业转型咨询与服务：发挥专业优势，协同推动区域产业升级

2025年，受关联方上海斯米克信息科技有限公司委托，公司为其所持有的位于上海浦东新区曹路镇的工业物业提供转型提容改建整体解决方案。公司通过空间重构与功能升级助力关联方实现物业资产的增值。主要服务内容包括：现状评估（涵盖结构安全、合规性审查及关联方产业需求分析）、规划设计（优化容积率、空间复用，明确产业园区、创新综合体等转型方向）、工程实施（旧改施工组织、智能设施接入、绿色节能改造），以及合规与效益平衡（政策对接、成本精细化控制、运营协同方案制定）等。此项目不仅实现了资源优化配置和资产增值，也为区域产业升级贡献了力量。

3.4 股东回报：坚守回报承诺，实现价值共享

在追求自身成长与发展的同时，公司始终将保障股东权益、特别是中小股东的合法权益放在重要位置，致力于与投资者共同分享企业发展成果，构建和谐共赢的投资者关系。

公司严格按照《公司法》等相关法律法规要求，并在《公司章程》中明确了利润分配的原则、条件、比例以及决策机制，从制度层面保障了股东，特别是中小股东的分红权及参与重大决策的权利，确保中小股东有充分的渠道表达意见和诉求。

为提升股东回报水平，增强投资者对公司未来发展的信心，2025年，公司通过集中竞价交易方式累计回购公司股份2,405,700股，并完成注销，回购总金额9,998,228元。

未来，公司将继续严格遵守《公司章程》，坚持以股东利益为导向，不断完善利润分配机制，努力提升经营业绩，以持续、稳定、合理的股东回报，回馈广大投资者的信任与支持。

四、环境保护

公司秉持“保护环境、节约资源、实现可持续发展”的企业宗旨，将环境保护理念融入生产运营的每一个环节，积极履行生态环境保护的社会责任与使命。公司的主要生产基地位于江西省丰城市，由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”）负责建筑陶瓷的生产。江西生产基地在日常运营中，严格落实各项环保要求，致力于打造绿色、低碳、环保的生产模式。

（一）节能降耗，严控能耗与排放指标

江西生产基地积极响应国家关于高耗能产业结构调整的政策导向，将节能减排工作落到实处。基地严格按照《建筑卫生陶瓷单位产品能源消耗限额》（GB21252-2013）国家标准进行对标管理和节能管控，持续提升能源利用效率，努力降低产品综合能耗和污染物排放。2025年，公司各项能耗及排放指标均达到国家标准，并继续通过了质量管理体系、能源管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、CCC产品认证及5A产品等多项体系认证，为环保工作的系统化、规范化提供了坚实保障。

2025年，公司总耗能量折算为1.43万吨标准煤。其中，吸水率 $E \leq 0.5\%$ 的陶瓷砖产品综合能耗为 5.17 Kgce/m^2 ，远优于国家（地区）能耗限额准入值（ $\leq 7.0 \text{ Kgce/m}^2$ ）。此外，基地积极推广清洁能源应用，2025年通过光伏发电项目累计产生清洁电力730.55万KWh，相当于减少二氧化碳排放约6282.70吨，为区域碳减排目标贡献了积极力量。

（二）严格控排，确保污染物达标排放

自2012年起，江西生产基地便全面采用清洁能源天然气作为喷干塔、窑炉、卧干器等主要生产设备的燃料，从源头上减少污染物产生。为确保排放数据的准确性和权威性，自2018年起，基地建立了“在线监测+第三方检测”的双重监测机制。2022年，基地大气排放在线监测设施已与国家生态环境部、省生态环境厅、宜春市生态环境局、丰城市生态环境局及丰城市高新园区数据平台实现实时联网，接受各级环保部门的在线监管。

2025年，江西生产基地每季度均委托第三方专业检测机构——南昌至诚技术服务有限公司，对生产污水、生活污水、有组织废气（窑炉、喷干塔、卧干器等排放口）、无组织废气及厂界噪声等进行全面检测。所有检测结果均符合《陶瓷工业污染物排放标准》（GB25464-2010）及其修改单中的标准限值，并达到公司内部设定的更严格的超低排放控制指标，全年实现污染物稳定达标排

放，无任何超标排放情况发生。基地持有宜春市生态环境局核发的《排污许可证》（有效期：2022年10月17日至2027年10月16日），确保生产经营活动的合法合规。

（三）技术革新，持续提升资源利用效率

江西生产基地始终将技术创新作为节能减排、降本增效的核心驱动力。通过优化粉料特性、提升特定系列产品产能、合理回收利用窑炉余热、减少窑炉空烧时间等工艺改进措施，不断挖掘节能潜力。2025年度，基地积极推进多项节能降本改进方案，投入专项资金进行生产线技术改造。通过生产工艺优化、余热回收利用系统升级、烟气治理设施更新等一系列举措，不仅提升了产品质量和生产效率，扩大了产能，降低了生产成本，更实现了能源单耗的有效下降，持续巩固和提升了节能减排成效。

（四）循环利用，推进固体废物资源化

江西生产基地深入贯彻工业固体废物“减量化、资源化、无害化”的治理原则，积极促进资源回收和循环利用。针对生产过程中产生的压滤泥、回料、碎砖等工业固废，基地不断拓展其回收利用途径和规模，确保2025年工业废渣回收利用率达到公司内部控制目标，有效减少了固废委外处置量，减轻了环境压力，实现了资源的高效循环利用。

（五）加大投入，筑牢环保安全防线

江西生产基地在追求经济效益的同时，重视环境保护、生态改善和社会效益的统一。在确保现有环保设施稳定高效运行的基础上，公司持续加大环保投入。2025年度，环保支出达856.40万元，较上年增加537.16万元，重点用于环保设施的升级改造和维护。对于产生的危险废弃物（5.245吨），全部交由具有合法资质的专业环保公司进行规范处置；一般工业固废则严格按照规定进行回用或合规处置。通过不懈努力，基地大气污染物排放各项指标基本达到低排放水平。

2025年，江西生产基地实现了环境安全“零事故”的目标，未发生任何重大环境事故，也未因违反环境法律法规而受到环保管理部门的处罚。废气、废水、噪声等“三废”监测数据全部达标，充分展现了公司在环境保护方面的责任与担当。

（六）规范信息披露，履行法定义务

按照《环保法》要求，公司全资子公司江西斯米克陶瓷有限公司是纳入环境信息依法披露企业名单中的企业，报告期内未受到生态环境行政处罚。江西斯米克陶瓷有限公司严格履行环境信息网上填报与披露义务，并在指定的政府环境信息披露平台公开其环境信息。

上述环境信息依法披露报告查询途径：企业环境信息依法披露系统（江西）
<http://qyhjxxyfpl.sthj.t.jiangxi.gov.cn:15004/pilouxiangqing?id=3d067bd1624141d9be20774a28dc1a19>

五、利益相关方

5.1 股东与债权人权益保护

公司严格依照《公司法》、《上市公司治理准则》及《公司章程》等规定，规范股东会的召集、召开与表决程序，保障全体股东、特别是中小股东的平等权利与参与权。股东会均采用现场与网络投票相结合的方式，并聘请律师见证，确保程序合法合规。2025年度，公司共召开股东会2次，审议议案17项；截至2025年12月31日，公司股东总数为48,045名。

（一）信息披露规范透明

公司严格遵守《信息披露事务管理制度》，确保信息披露真实、准确、完整、及时，保障投资者知情权。2025年，公司披露定期报告4份，临时公告102份，并通过《上海证券报》、《中国证券报》、《证券时报》、《证券日报》等法定媒体及交易所平台发布，确保投资者获取信息渠道畅通。

（二）畅通投资者沟通渠道

公司严格执行《投资者关系管理制度》，通过投资者热线、深交所“互动易”平台、电子邮箱及公司网站等多种途径，及时回应投资者关切，促进深层次互动。2025年度报告披露后，公司举办年报业绩网上说明会，管理层就投资者提问进行了详细解答，有效提升了公司透明度。

（三）注重债权人权益保障

公司秉持诚信经营理念，在保障股东权益的同时，高度重视债权人利益。通过规范财务管理、健全内控体系、构筑稳健财务结构，确保资产与资金安全。公司与金融机构保持良好合作，及时通报重大信息，资金使用合规，无逾期情况发生，切实维护了债权人的合法权益。

5.2 员工

公司始终坚持“以人为本”的理念和“关怀共赢”的价值观，将保障员工合法权益视为重要责任，致力于构建和谐稳定的劳动关系，促进员工与企业共同发展。

（一）员工的聘用与待遇

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等法律法规及《公司章程》规定，与员工建立合法规范的劳动关系，保障员工享有平等的就业、晋升机会和同等的福利待遇。

用工与招聘：公司招聘录用程序合规透明，为员工提供均等的就业机会。

员工构成：

在职员工人数（截至2025年12月31日）	724	
公司需承担费用的离退休职工人数	72	
专业构成		
专业构成类别	数量（人）	占比（%）

生产人员	173	24%
销售人员	325	45%
技术人员	53	7%
财务人员	41	6%
行政人员	132	18%
教育程度		
教育程度类别	数量（人）	占比（%）
高中及以下	294	41%
大专	251	35%
本科及以上	179	25%

薪酬福利：公司建立了与绩效挂钩的薪酬福利体系，根据所在地工资水平、行业薪资标准及公司发展情况，优化工资与奖金方案，确保薪酬合理且具有市场竞争力。公司严格执行国家关于社会保险（养老、医疗、失业、工伤、生育）及住房公积金的规定，为员工足额缴纳相关费用。此外，公司为在岗职工投保职工互助保障计划（住院互助保障），减轻员工医疗负担。

员工关系：公司通过公司网站、企业微信平台、OA 系统、座谈会等多种渠道搭建内部沟通平台，积极采纳员工合理化建议，增强凝聚力。报告期内，公司未发生重大劳动争议纠纷。

（二）职业健康与安全

公司高度重视员工职业健康与生产安全，致力于为员工提供安全、健康的工作环境。

风险识别与管理：公司建立了安全和职业健康管理网络，识别并评估主要职业安全风险（如机械伤害、粉尘、高温等），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》等制度，确保体系有效运行，公司已通过 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。

安全培训与资质：2025 年，公司开展三级安全教育培训 57 人次，特殊工种人员培训、复训 5 人次，确保特种作业人员持证上岗率达 100%。

劳动防护：公司对劳动防护用品（如安全鞋、呼吸器、手套、耳塞等）的采购和使用实施严格管理，确保供应商资质合规、产品符合安全标准，并根据实际需要及时更换，保障员工防护到位。

事故与健康状况：2025 年，公司未发生重伤及以上生产安全责任事故（交通意外除外）；未发现职业病及疑似职业病病例。公司对各类安全事故坚持“四不放过”原则（事故原因未查清不放过、责任人未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受到教育不放过）。

防暑降温：高温季节，公司通过维修保养通风设备、重点场所摆放冰块、为 1400 人次发放高温津贴 28.4 万余元，并提供盐汽水、清凉油等防暑降温用品，改善工作环境。

（三）员工职业发展与培训

公司致力于员工的成长与发展，构建了完善的培训体系，为员工提供多元化的学习与晋升机会。

职业发展机制：公司坚持公平公正的晋升选拔机制，为员工提供均等的晋升机会。

培训开展情况：2025年，公司共组织线上线下培训活动67场，覆盖广泛。其中，瓷砖事业群组织培训24场，参训1400人次，内容包括新产品、生产工艺、施工工艺、工程案例、新进员工训练营、经销商销售技巧与知识培训等，提升了员工及经销商的业务实战能力。大康养事业群开展养老相关业务培训近43场，培训人数近790人次，内容涵盖职业道德、实操技能、操作规范及消防安全知识等。通过系统培训赋能员工，支持公司业务发展。

5.3 供应链管理与安全

公司深刻认识到供应商是价值链中不可或缺的重要组成部分，与公司共同创造价值。保障供应链的安全、稳定与可持续发展，实现上下游利益协同，是公司持续稳健发展的关键前提。公司致力于在公平合理的环境下与上下游合作伙伴进行有效合作，不断加强供应链管理。

（一）供应链风险管理的基本情况

风险管理目标及计划：

公司供应链风险管理的总体目标是确保关键物资的稳定供应，控制采购成本，保障产品和服务质量，并提升供应链应对内外部不确定性的能力。具体计划包括：持续推进供应商体系建设，优化采购渠道，构建核心供应商队伍，以实现供应链的多元化与韧性。

风险应对机制与措施：

公司建立了常态化的供应链风险识别与评估机制。针对物资价格波动、供应中断（如环保政策收紧、运输限制等）、质量不稳定等潜在风险，公司采取了以下应对措施：

多元化与长期合作：通过招标比价等市场化方式，与主要供应商签订长期《产品供货合同》，明确双方权利义务，旨在稳定物资价格和供应。

核心供应商管理：积极培育和发展核心供应商，与核心供应商建立长期稳定的战略合作关系，共享信息，共同应对市场变化。

加强沟通与协作：面对国家环保、运输整顿等外部因素带来的物资供应困难及成本上涨压力，公司加强与供应商的主动沟通，共同协商解决方案。

严格质量管控：加大质量方针宣传力度，增强供应商质量意识，强化采购全过程监督管控，对供货质量进行持续督导，确保所供物资符合公司品质要求。

规范结算与付款：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

商合法权益，维护健康的合作关系。

廉洁合作保障：为进一步规范合作行为、防范商业贿赂风险，与公司合作的供应商均需签署《廉洁承诺书》，明确在合作过程中的廉洁义务（如禁止商业贿赂、利益输送等行为）及违约责任，保障合作的公平、透明与合规，筑牢供应链合作的廉洁防线。

实施效果：通过上述措施的有效实施，公司在报告期内基本保证了各类采购物资的及时供应，采购价格能够根据市场行情进行适度、有序调整，有效缓解了外部环境变化带来的冲击，保障了公司生产经营活动的连续性和稳定性，供应链整体风险处于可控范围内。

（二）保障供应链安全、强化供应链优势的举措和效果

报告期内，公司主要通过优化采购渠道与核心供应商培育保障供应链安全并强化供应链优势。公司不断优化各类物资的采购渠道，通过筛选、评估和长期合作，形成了自己的核心供应商队伍。这有助于提升采购效率，保障关键物资的稳定供应，并在价格谈判中获得一定优势。

（三）加强供应链管理、促进供应链可持续发展的行动

公司高度重视与供应链伙伴的共同发展，将“上下游利益一致化”作为重要目标。通过保障供应商利益、加强与供应商的沟通协作、共同应对挑战，以及对供应商进行质量赋能等方式，努力构建健康、稳定、可持续的供应链生态，促进供应链整体的协同发展和价值创造。

5.4 产品和服务的安全

（一）产品和服务质量管理体系、制度的建设、执行情况以及具体措施

公司视产品质量为生命，建立了完善的质量管理体系，具体情况如下：

1、体系与制度建设

确立“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，建立质量目标并层层分解至基层，明确质量责任，确保全员参与。专设质量部门负责产品全生命周期质量控制和质量管理体系建设，制定《产品质量安全管理规定》，设置产品质量安全总监和产品质量安全员，落实质量安全主体责任。

2、全过程质量控制措施

供应商管理与进料检验：对原材料采购实施招标比价，与核心供应商签订长期合同，严格把控进料质量。

生产过程控制：管理体系覆盖原料选用、生产工序、成品验收全环节，成立测试中心和检验中心，配备意大利、日本引进的高精密检测仪器，通过物理、化学等手段监控各工序质量。

体系维护与改进：建立内审员队伍，定期开展内部审核和管理评审，形成自我完善机制；加

强质量队伍建设，提升检验团队专业技能。

3、质量风险应对机制

识别分析产品质量风险，建立产品安全事故或重大质量问题补救体系及应急预案，确保问题发生时能迅速控制影响、保障消费者权益。

（二）公司获得的质量管理相关的认证、主要产品和服务质量管理体系认证情况

报告期内，公司及子公司获得多项权威认证，具体如下：

1、管理体系认证：通过 ISO9001 质量管理体系认证，2025 年度公司及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、职业健康、知识产权管理体系监督审核。

2、产品认证：通过 3C 认证、中国环境标志认证、中国低碳产品认证、绿色产品认证、绿色建材产品认证；2025 年 12 月通过新国标 GB/T 45817-2025《消费品质量分级陶瓷砖》AAAAA 级要求，获“AAAAA 陶瓷砖产品认证证书”和适老化产品认证证书。

3、内控标准：在满足国家标准 GB/T4100-2015《陶瓷砖》基础上，建立严于国标的企业内控标准，产品多项性能指标达到或优于国际标准，符合国家强制性标准 GB6566-2010 及上述认证要求，获产品质量合格证书和放射性检验合格证。

（三）报告期内发生的产品和服务相关的安全与质量重大责任事故

报告期内，公司未发生产品和服务相关的重大质量投诉及质量安全事故。

（四）售后服务

1、售后服务体系建设

服务网络与机制：建立全国客户服务中心，覆盖售前、售中、售后服务；构建“销售点服务人员—分公司客服专员—总公司客户服务中心”三级授权服务机制，配备专业培训的服务团队，提供装潢设计、施工指导、保养修复等全流程服务。

服务创新：针对产品更新和施工需求，开发瓷砖修补、空鼓补救、大板铺贴、旧砖翻新等售后服务方案，获客户好评。

2、客户投诉处理

受理途径：设立客户服务热线、公司网站留言板、电子邮件信箱等互动渠道，2025 年新增销售督导专线对接事业部高层，强化监督纠错。

处理流程：形成“受理—查证—处理—反馈—跟踪—整改”闭环系统，开辟投诉处理绿色通道，一般 24 小时内初步答复客户；对集中意见开具纠正预防措施表，监督责任部门整改验证。

处理效果：通过客服人员绩效考评强化服务意识，委托第三方（上海市质协用户评价中心）开展满意度调查，随机抽取 1000 份客户样本（含经销商、施工单位等），针对性优化产品品质、

花色及服务模式。

六、社区关系

公司积极践行社会主义核心价值观，始终将回馈社会视为企业发展的应尽之责，通过诚信经营与投身公益，以自身发展带动地方经济社会进步，为社会稳定与繁荣贡献力量。公司建立健全规章制度，坚持规范经营、诚信为本，积极履行法定纳税义务，有力支持了国家及地方财政，并通过创造就业机会、改善民生，让社会共享企业发展成果。作为上市公众企业，公司主动加强与政府、行业协会等各方的沟通，积极响应社会需求，认真履行社会责任。公司以爱心基金为主要载体，援助困难员工、社会弱势群体，并组织员工参与捐款捐物等慈善行动；志愿者团队亦积极投身各类社会公益，与合作伙伴共同推动地方经济发展与社会和谐。

七、未来展望

展望 2026 年，公司将继续融合企业发展与社会责任，始终践行“以人为本”的理念，并积极推动环保节能与绿色低碳发展。我们致力于以稳健的经营效益回报股东，切实保障消费者、客户及供应商的合法权益，重视员工成长与福祉，推动公司发展迈上新台阶，力求在实现内在价值、市场价值与社会价值的统一上达到新高度，为股东和社会持续创造更大价值与贡献。

上海悦心健康集团股份有限公司

董 事 会

二〇二六年三月二十七日