

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

2022 年度企业社会责任报告

2023 年 4 月 12 日

目录

一、关于本报告	5
● 报告简介	5
● 报告时间范围	5
● 报告组织范围	5
● 编制依据	5
● 数据来源	5
● 发布方式	6
● 联系方式	6
二、董事长致辞	7
三、关于本公司	9
● 公司概况	9
● 企业使命、愿景与价值观	11
四、公司治理	12
● 公司治理结构	12
● 信息披露及投资者关系	13
● 合规经营	14
1、公司内控体系的建立及健全	14
2、公司内部合规运营规范	15

● 利益相关方沟通.....	16
五、绿色发展.....	19
● 环境管理.....	19
1、环保投入.....	19
2、建立环保预警及安全应急机制.....	19
3、新建项目进行全方位环境评估.....	20
4、通过环境管理体系认证.....	21
5、积极开展环保、安全培训及宣传.....	22
6、持续开展环保产品以及技术的研发与应用.....	22
● 资源利用.....	23
1、能源管理.....	23
2、水资源使用政策.....	26
3、绿色办公措施.....	26
● 排放物管理.....	27
● 守护生态安全.....	30
六、共创美好生活.....	31
● 员工关爱.....	31
● 发展与培训.....	34
● 职业健康和安全生产.....	37

1、职业健康管理.....	37
2、安全生产管理.....	38
● 客户服务.....	40
1、打造全价值链质量管理模式.....	40
2、持续优化升级服务模式.....	42
● 负责任供应链管理.....	46
七、以专业力量，践行社会责任.....	47
1、持续开展创新投入.....	47
2、开展战略合作机制和产学研合作.....	50
3、践行社会责任，打造「箭牌泽计划」回馈社会.....	52
意见反馈表.....	56

一、关于本报告

✚ 报告简介

本报告是箭牌家居集团股份有限公司（“箭牌家居”、“本公司”、或“我们”，连同本公司各子公司为“本集团”）发布的报告（“本报告”），我们致力于保证本报告内容的准确性、实质性、平衡性、全面性，本报告详细呈现本集团 2022 年度在社会责任方面的管理实践以及履行社会责任方面的工作表现。

✚ 报告时间范围

本报告为年度报告，时间范围是 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。本报告与本公司 2022 年年度报告相辅相成，考虑到这是本集团上市以来发布的第一份社会责任报告，为增强报告的可读性，部分内容追溯至以前年度或延伸至报告披露日。

✚ 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。

✚ 编制依据

本报告依据《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社会责任指引》，并重点参考中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）基础框架》，并结合公司的实际情况编制。

✚ 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各相关

部门的数据统计汇总。除特别说明以外，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>) 或巨潮资讯网 (www.cninfo.com.cn) 下载电子版。

联系方式

如您对本报告或本集团的社会责任方面的表现有任何意见或建议，欢迎联系我们：

地址：广东省佛山市三水区南山镇康裕三路 1 号 1 座

电话：0757-29964106 传真：0757-29964107

邮编：528145 电邮：IR@arrowgroup.com.cn

二、董事长致辞

历经近三十年的发展,箭牌家居集团正在实现从中国卫浴品牌向国际一流智慧家居整体解决方案提供商的转变,我们始终致力于持续改善人们的智慧家居生活品质,用科技创新为人们提供多样化的家居产品,用智慧描述幸福生活的模样。自成立之初,箭牌家居便积极践行低碳节能环保建设的社会责任,将绿色、低碳纳入企业生产和运营的每一个环节,同时积极动员和参与社会公益,推动国家双碳目标的实现。

箭牌家居坚持绿色人文价值理念,将绿色环保理念融入到工厂建设管理与产品生产制造的环节当中,率先布局绿色环保工厂建设,加大投资,引入先进的自动化设备,在减少材料和水的浪费,节约资源和能源的同时,减少污染,达到节能环保的效果;打造“低消耗、低排放、高效率”的低碳发展模式,通过实施节能减排,实现洁净排放。凭借扎实的行业经验和创新的发展理念,为消费者提供更健康、环保、高品质的家居生活方式,引领卫浴行业的绿色转型和可持续发展。

在坚持绿色发展的同时,箭牌家居坚持践行“以人为本”的发展理念,近30年来,箭牌家居集团坚持企业发展与社会责任同行,在节水环保、公益助学、乡村振兴、老年关怀等领域践行善举,积极履行社会责任。基于箭牌家居多年的公益沉淀以及对品牌可持续发展战略的研究,箭牌家居首个公益品牌——「箭牌泽计划」于2022年诞生,该品牌以“细水长流,善泽人心”为口号,以卫生和环保为抓手,通过聚焦社会公益力量,借以丰富的多元化产品满足不同细分场景公益需求,以实际行动诠释社会责任与担当,凝聚每一份细水长流的力量,让世界更美好。

我们有信心,通过不断创新对可持续发展的理解和实践,拓宽社会责任的广

度与深度，为更多的特定空间、特定人群提供智慧健康新体验，为人们创造美好的智慧家居生活。

董事长、总经理

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Chinese characters. The characters appear to be '汪海' (Wang Hai), which is the name of the Chairman and General Manager mentioned in the text to the left.

三、关于本公司

✚ 公司概况

箭牌家居集团创立于 1994 年，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，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、定制橱衣柜等系列家居产品，致力于为消费者提供一站式智慧家居解决方案，目标是成为国际一流的智慧家居品牌。箭牌家居于 2022 年 10 月 26 日在深圳证券交易所主板成功上市（股票代码：001322，证券简称：箭牌家居）。

自成立以来，箭牌家居坚持自主品牌发展，ARROW 箭牌、FAENZA 法恩莎、ANNWA 安华三个品牌具有不同的市场定位，能够满足不同消费群体的需求。经过二十多年的产品研发、市场培育、品牌运营，公司已经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。

依据国民经济行业分类标准 (GB/T4754-2017)，公司属于“制造业”之“非金属矿物制品业”之“陶瓷制品制造”行业，其中陶瓷卫浴产品的研发、生产和

销售属于“陶瓷制品制造”行业之“卫生陶瓷制品制造”子类目（行业分类代码C3072）。

截至 2022 年末, 本公司纳入合并报表范围有 28 家子公司。具体情况如下:

序号	子公司名称	持股比例	
		直接	间接
1	广东乐华智能卫浴有限公司	100.00%	
2	佛山市法恩安华卫浴有限公司		100.00%
3	佛山市乐华恒业厨卫有限公司	100.00%	
4	佛山市顺德区乐华陶瓷洁具有限公司	100.00%	
5	佛山市法恩洁具有限公司		100.00%
6	佛山市高明安华陶瓷洁具有限公司	100.00%	
7	佛山市法恩莎卫浴有限公司	100.00%	
8	肇庆乐华陶瓷洁具有限公司	100.00%	
9	肇庆乐华电子厨卫有限公司	100.00%	
10	肇庆乐华家居用品有限公司		100.00%
11	肇庆乐华恒业五金制品有限公司	100.00%	
12	韶关市乐华陶瓷洁具有限公司	100.00%	
13	景德镇乐华陶瓷洁具有限公司	100.00%	
14	景德镇市乐景高科金属制品有限公司	100.00%	
15	德州市乐华陶瓷洁具有限公司	100.00%	
16	应城乐华厨卫有限公司	100.00%	
17	佛山市安华恒基卫浴有限公司		100.00%
18	广东乐华恒业电子商务有限公司	100.00%	
19	韶关安华陶瓷洁具有限公司		100.00%
20	佛山市沃珑贸易有限公司		100.00%
21	广东乐华恒业家居售后服务有限公司	100.00%	
22	PT.ARROWHOMEPRODUCTSINDONESIA (箭牌家居印尼有限公司)	60.00%	
23	佛山市乐华恒业包装材料有限公司	100.00%	
24	景德镇法恩陶瓷洁具有限公司		100.00%
25	佛山乐华世邦板材有限公司	51.00%	
26	广东乐华住工贸易有限公司	100.00%	
27	深圳箭牌智能家居有限公司	100.00%	
28	佛山市箭牌信息科技有限公司	100.00%	

公司在广东佛山高明（三洲、更合（在建））、佛山三水、佛山顺德（乐从）（在建）、肇庆四会（下茆、龙甫）、韶关南雄、江西景德镇、山东德州、湖北应城等地均设有工厂。公司坚持深耕零售渠道，并在此基础上推动全渠道发展，打造出覆盖零售、电商、家装、工程等全渠道营销体系，公司在近 30 年的发展历程中，建设了覆盖广、数量多、下沉深的庞大经销网络，截至 2022 年 12 月底，

公司 ARROW 箭牌、FAENZA 法恩莎、ANNWA 安华三个品牌的经销商分别为 1,259 家、329 家、381 家，公司终端门店网点合计 13,378 家，此外，公司积极布局社区营销，深入下沉到社区和乡镇家装领域，形成对全国市场的有效覆盖。同时，公司通过自营电商和经销电商模式在淘宝、天猫、京东、苏宁、唯品会、抖音等平台拓展线上渠道，促进线上收入的持续增长。此外，公司品牌还得到了众多房地产企业、家装公司、酒店联盟、企业集团和各地政府等客户的广泛认可。

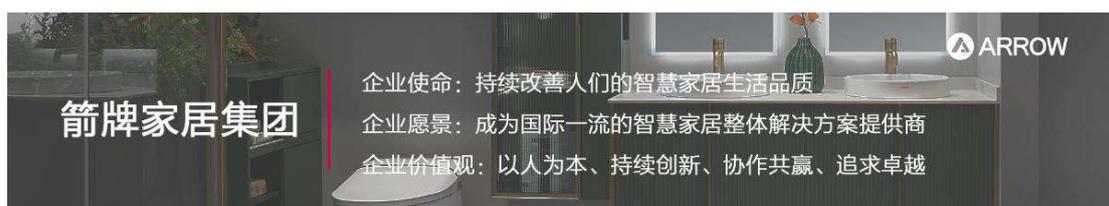


企业使命、愿景与价值观

企业使命：持续改善人们的智慧家居生活品质

企业愿景：成为国际一流的智慧家居整体解决方案提供商

企业价值观：以人为本、持续创新、协作共赢、追求卓越



四、公司治理

✚ 公司治理结构

良好的公司治理机制有助于提升公司价值、维护股东权益，是企业实现可持续发展的重要基础。公司自 2019 年 12 月整体变更为股份公司以来，根据《公司法》《证券法》等有关法律、法规、规范性文件和中国证监会的相关要求，逐步建立健全了公司治理结构，建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理人员组成的治理架构，设置了审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、战略委员会等董事会专门委员会，建立了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间相互协调、相互制衡的机制，并先后制订或完善了以下公司治理文件和内控制度：《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《董事会提名委员会工作细则》《董事会战略委员会工作细则》《董事会审计委员会工作细则》《董事会薪酬与考核委员会工作细则》《独立董事工作制度》《总经理工作细则》《董事会秘书工作细则》《关联交易管理制度》《对外担保管理制度》《对外投资管理制度》《内部控制制度》《内部审计制度》《防范控股股东及关联方占用公司资金管理制度》《控股股东、实际控制人行为规范》《控股子公司管理制度》《重大信息内部报告制度》《信息披露事务管理制度》《内幕信息知情人管理制度》《募集资金管理制度》《投资者关系管理制度》《累积投票制实施细则》《董事、监事和高级管理人员持有本公司股份及其变动管理制度》等一系列规章制度，并能够有效落实、执行上述制度。

在董事会人员组成方面，我们充分考虑到独立性等要素，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和参考;同时将董事的经验背景纳入考量,截至报告期末,公司董事会共有成员 9 人(含独立董事 3 人),其中女性董事成员 4 名,占比为 44.44%,今后我们还将结合发展规划进一步提升董事会成员的多样性,以提高决策水平并降低企业的风险水平。(有关公司董事会成员构成以及董事经验背景情况请参见公司 2022 年年度报告)

自股份公司成立以来,共召开 13 次股东大会,27 次董事会,23 次监事会,其中,2022 年度共召开 3 次股东大会,14 次董事会,12 次监事会。

✚ 信息披露及投资者关系

本公司严格按照有关法律法规以及《信息披露事务管理制度》《投资者关系管理制度》等制度要求,真实、准确、及时、公平、完整地披露有关信息;指定公司董事会秘书负责信息披露工作,协调公司与投资者的关系,接待股东来访,回答投资者咨询;指定《证券时报》《中国证券报》《上海证券报》《证券日报》《经济参考报》和巨潮资讯网(www.cninfo.com.cn)为公司信息披露的指定报纸和网站,确保公司所有股东能够以平等的机会获得信息,持续提高公司信息透明度。自 2022 年 10 月 26 日公司在深圳证券交易所主板上市以来,公司共发布临时公告 60 余份,编制与披露定期报告 1 份,公司以现场会议并结合网络投票方式召开了一次股东大会会议;并通过邮件、投资者热线电话、深交所互动易平台、现场调研、电话会议、公司官网投资者关系专栏等形式与各类机构和个人投资者持续沟通,自上市以来,在深交所互动易平台回复问答 43 次,开展调研和投资者接待 8 次。

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

1、公司内控体系的建立及健全

在遵循财政部、中国证监会等五部委发布的《企业内部控制基本规范》《企业内部控制应用指引》《企业内部控制评价指引》以及其他内部控制监管要求的前提下，结合公司的实际情况，持续建立与《企业内部控制基本规范》所定义的内部控制财务报告目标相适应的内部控制体系，通过内部控制的视角规范与财务报告相关的管理程序与方法，使之符合证券监管部门对上市公司实施内部控制规范的要求。通过梳理和评估公司层面及业务层面的内部控制现状，评估现有制度流程体系的健全性、完整性、合规性和适用性，分析公司内控管理流程和管理架构中存在的薄弱环节，公司进一步建立并完善了内部控制体系，并在此基础上通过流程优化逐步提升了公司管理水平，增强了公司对重大风险的管控能力。

同时，公司设立了审计中心履行审计职能，并定期开展内部日常审计工作，持续对公司治理以及风险控制进行评估与监控，确保公司内部控制体系得到有效发挥，并定期向董事会审计委员会汇报。公司按照一年一次的固定周期对内控体系建设进行自我评价，亦聘请会计师事务所对财务报告内部控制的有效性进行审

计,并对其注意到的非财务报告内部控制的重大缺陷进行披露。董事会评估认为,公司内部控制体系健全,执行有效,未发现公司存在内部控制设计或执行方面的重大缺陷。信永中和会计师事务所(特殊普通合伙)认为公司于2022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《2022年度内部控制评价报告》及《内部控制审计报告》。

2、公司内部合规运营规范

公司在劳动保障、环境保护、消费者保护、廉洁经营等领域不断建立健全守法合规体系,并持续开展守法合规培训,2022年,公司法务部门对公司财务人员以及销售人员开展了票据法律风险的识别及预防专项培训,品牌中心对各事业部的市场部门及销售部门开展了广告法相关要求的培训。

同时,公司审计中心开展对集团及各子公司营销系统、财务及职能系统、供应链系统、研发及生产制造系统等财务收支、经营绩效、运营管理进行全面及专项审计,并收集、分析和传递风险信息,组织研究风险控制策略及实施方案。审计中心下设廉正监察部,聚焦对资源投放重点的廉正监察,确保资源合规使用,通过多点的廉正宣贯及专项行动,营造廉政氛围,负责完善检举渠道,落实信息反馈机制,反腐倡廉,对违法违规行为进行内部调查,实现腐败“零容忍”;同时下设市场巡视部、各生产基地稽核部,分别对市场人员的舞弊等违规行为进行调查、接收和处理生产基地的投诉举报实践;公司发布了《投诉举报管理办法》,明确投诉举报处理流程及机制,并不定期在公司OA主页或通过海报展示等方式宣传投诉举报邮箱及电话,提供投诉举报渠道,以保证各利益相关方能及时对任

何的腐败、反商业道德、反劳工准则的相关事件予以报告，确保诉求得到及时有效的处理。

- 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：佛山市禅城区南庄镇绿岛湖科洋路 20 号箭牌大厦



公司制定《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》《营销系统人员十大职业禁令》等相关规章制度，以建立并持续完善反商业贿赂及反腐败体系。

利益相关方沟通

本公司社会责任的利益相关方主要包括员工、供应商、客户、股东及投资者、政府和监管机构及业务所在地社区。本公司认为，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，为此公司通过常态化的沟通机制与利益相关者保持沟通，增进其对本公司的发展和运营方针的了解，也为利益相关者提出建议提供更多机会，并将其关切问题纳入运营和决策过程，同时进行及时而有效的反馈，确保双方增进合作关系，携手共同发展。

关键利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
员工	<ul style="list-style-type: none"> •员工权益 •薪酬福利 •职业发展 •职业健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> •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	<ul style="list-style-type: none"> •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 	<ul style="list-style-type: none"> •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	<ul style="list-style-type: none"> 经营业绩 公司治理 收益回报 信息畅通 	<ul style="list-style-type: none"> •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 •通过股东大会、热线电话、互动易、电子邮箱、组织参观、现场调研、电话沟通会、公司官网、微信公众号等多种沟通渠道

关键利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
经销商/客户/消费者	<ul style="list-style-type: none"> •诚信履约 •品质保证 •优质服务 •产品创新 	<ul style="list-style-type: none"> •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	<ul style="list-style-type: none"> •商业道德 •透明采购 •知识产权保护 	<ul style="list-style-type: none"> •诚信经营 •合作共赢 •业务交流合作
当地社区	<ul style="list-style-type: none"> •社区影响 •支持社区发展 •积极开展企业之间的协作交流 	<ul style="list-style-type: none"> •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

我们也将对各利益相关方保持持续关注，不断复核并更新重要议题，并在条件成熟的时候引入外部的利益相关者，从而更准确而充分地了解多方诉求，为企业经营与社会责任工作的开展提供指引和方向。

五、绿色发展

✚ 环境管理

公司致力于打造以科技带动绿色环保产品发展、造福环境的“零污染”企业文化，坚持“安全第一、环保优先、稳健发展、回馈社会”的原则，在不断发展的同时充分履行公司的社会责任。

公司积极落实绿色发展战略，实施“低消耗、低排放、高效率”的低碳发展模式，充分应用节能、环保、资源再利用等技术，推动公司生产技术、业务流程等创新和变革，进一步推进高效、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。

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，2022年度，公司环保支出为人民币3,173.91万元，包括环保设备及污染物处理设施的投入等。

项目	2022年	2021年
环保投入	3,173.91	3,877.18
公司营业收入	751,346.31	837,347.67
占比	0.42%	0.46%

2、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,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。

3、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。

4、通过环境管理体系认证

公司主要生产基地均已通过环境管理体系认证，并取得环境管理体系证书。



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知识储备，注重员工环保意识的培养。2022年，公司开展环保培训情况如下：

	单位	2022年	2021年
培训次数	次	83	63
培训费用	元	41,000	31,000
培训人次	/	26,294	16,885
培训总时长	小时	40,264.5	21,468.5

6、持续开展环保产品以及技术的研发与应用

公司始终将绿色环保理念融入到产品生产制造环节当中，实施“低消耗、低排放、高效率”的低碳发展模式，通过实施节能减排，实现洁净排放，走可持续发展道路，研发制造健康环保产品，严格执行质量标准、环境管理体系标准，致力于为消费者创造舒适健康、有质量保障、低碳环保的产品。节水、节能技术也是公司一直自主开发创新的技术，公司多款产品获得中国绿色产品认证、水效领跑者产品、“能效之星”产品，同时，公司积极布局“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。报告期内，不存在环保

违法违规事件，也不存在处罚事件。



资源利用

1、能源管理

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的能源计量器具;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。

2022 年度,公司能源消耗情况如下:

指标名称	单位	2022 年	2021 年
全年电力消耗总量	万度	15,970.82	19,989.49
全年天然气消耗总量	万立方米	6,177.29	7,638.06
全年燃煤消耗总量	万吨	2.75	3.1
全年能源消耗总量	万吨标准煤	11.73	13.97

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	2022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	1.927	3.599	/	行业平均
2	单位建设用地产值	万元/平方米	0.338	/	/	/
3	单位产值综合能耗	吨标准煤/万元	0.163	0.421	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	0.384	1.168	/	行业领先
5	可再生能源占比组织能源消耗总量	%	2.726	/	/	/

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2022》,“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》。

在使用低碳清洁能源方面,公司生产基地充分利用厂房楼顶空间,开展分布式光伏发电项目建设,装机容量达到23.825MW。2021年及2022年光伏发电



量分别为1951.12万千瓦时、2392.2万千瓦时。

2、水资源使用政策

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，公司设立了创建节水型企业工作领导小组，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，切实加强领导，明确职责，落实措施，责任到人，层层抓落实，力求取得实效。2021年、2022年，公司循环用水量分别为85.75万吨、93.69万吨。

3、绿色办公措施

公司积极响应政府的节能减排的号召，积极落实相关措施，创造绿色办公环境，树立良好的企业形象：

(1) 实现办公无纸化，实现信息化办公。利用电子公文传输系统收发和处理文件，利用微信、钉钉和邮箱等传递和发布信息，严格控制纸质文件印刷数量。打印机全面实行双面打印，打印机、复印机的墨粉用完后，重新灌装，重复使用。

(2) 加强能源资源节水意识，合理使用，杜绝浪费。为了加强用水的监督管理和控制，安装了感应龙头，避免水资源浪费。

(3) 加强空调和办公设备管理，实现高效照明。积极进行节能改造，照明灯更换为LED节能灯；在夏季开空调温度设置不得低于26℃。每天确保下班后电脑显示器、饮水机、打印机等电源关闭，自然光源比较好的办公室尽量避免白天开灯，养成随手关灯的习惯，做到人走灯灭，杜绝“长明灯”、“白昼灯”。

2022年，公司办公用水、用电及用纸情况如下：

	单位	2022 年	2021 年
办公用电量	万千瓦时	70.83	71.79
办公用水量	吨	7,457	8,262
办公用纸量	包	3,202	3,214

排放物管理

公司生产基地实行雨污分流，工业废水按污染物性质分类进行处理，并合理控制药剂使用量，部分废水经过预处理后循环回用于本生产工艺。公司陶瓷产品生产基地通过建设污水集中处理工作站，将各个车间和生产工序所产生的废水经管道输送、粗过筛、斜筛、振动筛、除铁、絮凝分离和压榨等工序，将水、污分离，经处理的回用水作为生产用水重新利用。

同时，公司各生产基地引进废气处理先进设备，提升废气治理水平；同时，加强废气处理设备的巡查、维护和管理，保持废气处理设备的良好运行，制定治污设施相关管理制度并严格执行，从而达到废气减排目标。

公司名称	污染物类别	环境监测执行标准	主要污染物名称	2022 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》(GB25464-2010)、《大气污染物综合排放标准》(GB16297-1996)	颗粒物	98.48 吨	达标排放
			二氧化硫	48.63 吨	达标排放
			氮氧化物	342.98 吨	达标排放
法恩洁具	废气	广东省地方标准《大气污染物排放标准》(DB44/27-2001)，家具制造行业挥发性有机物排放标准 DB44/814-2010，电镀污染物排放标准 GB21900-2008，锅炉大气污染物排放标准 DB44/765-2019	颗粒物	0.06 吨	达标排放
			二氧化硫	0.25 吨	达标排放
			氮氧化物	0.48 吨	达标排放
			Vocs	4.11 吨	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 DB44/2160-2019，《陶瓷工业污	颗粒物	35.16 吨	达标排放
			二氧化硫	52.75 吨	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	2022年	
				排放总量限值/ 排放浓度限值	实际排放情况
		染物排放标准》(GB25464-2010)修改单环保部公告2014年第83号,陶瓷工业污染物排放标准GB25464-2010,《家具制造行业挥发性有机化合物排放标准》(DB44/814-2010),大气污染物排放限值DB44/27-001,合成树脂工业污染物排放标准GB31572-2015	氮氧化物	123.10吨	达标排放
			Vocs	1.64吨	达标排放
景德镇乐华	废气	陶瓷工业污染物排放标准》(GB25464-2010)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)挥发性有机物排放标准第6部分:家具制造业DB361101.6-2019	颗粒物	205.69吨	达标排放
			二氧化硫	62.93吨	达标排放
			氮氧化物	130.00吨	达标排放
			Vocs	40mg/Nm3	达标排放
	废水	《污水综合排放标准》(GB8978-1996)	CODcr	220mg/L	达标排放
			悬浮物	200mg/L	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 二氧化硫 氮氧化物	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	
德州乐华	废气	《陶瓷工业污染物排放标准》(GB25464-2010)、《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》(DB372373-2018)	颗粒物	7.20吨	达标排放
			二氧化硫	25.21吨	达标排放
			氮氧化物	72.02吨	达标排放
箭牌家居	废气	《家具制造行业挥发性有机化合物排放标准》(DB44/814-2010)、《大气污染物排放限值》(DB44/27-2001)、合成树脂工业污染物排放标准GB31572-2015、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GB39726-2020,恶臭污染物排放标准GB14554-93、挥发性有机物无组织排放控制标准GB37822-2019	颗粒物(工艺废气)	120mg/Nm3	达标排放
			颗粒物(燃烧废气)	0.04吨	达标排放
			VOCs	9.87吨	达标排放
			二氧化硫	0.06吨	达标排放
			氮氧化物	0.51吨	达标排放
韶关乐华	废气	《陶瓷工业污染物排放标准》(GB25464-2010)、《大气污染物综合排放标准》(GB16297-1996)、家	颗粒物	3.58吨	达标排放
			二氧化硫	2.14吨	达标排放
			氮氧化物	9.82吨	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	2022年	
				排放总量限值/ 排放浓度限值	实际排放情况
		具制造行业挥发性有机化合物排放标准 DB44/814-2010、挥发性有机物无组织排放控制标准 GB37822-2019	Vocs	2.0mg/Nm ³	达标排放
	废水	广东省水污染物排放限值标准 (DB44/26-2001)	CODcr	90mg/L	达标排放
			氨氮	15mg/L	达标排放
应城乐华	废气	《大气污染物综合排放标准》(GB16297-1996)表2二级标准、《湖北省印刷行业挥发性有机物排放标准》(DB42/1538201937422-2019)表2	颗粒物	0.94吨	达标排放
			VOCs	0.26吨	达标排放
	废水	《污水综合排放标准》(GB8978-1996)三级标准	CODcr	500mg/L	达标排放
世邦板材	废气	《合成树脂工业污染物排放标准》(GB31572-2015)、家具制造行业挥发性有机化学物排放标准 DB44/814-2010	VOCs	1.10吨	达标排放
			颗粒物	20mg/m ³	达标排放
恒业五金	废气	电镀污染物排放标准 (GB21900-2008), 大气污染物排放限值 (DB44/27-2001)	硫酸雾	30mg/Nm ³	达标排放
			氯化氢	30mg/Nm ³	达标排放
			铬酸雾	0.05mg/Nm ³	达标排放
	废水	《电镀污染物排放标准》(DB44/1597-2015), 地表水环境质量标准 (GB3838-2020)	CODcr	30mg/L	达标排放
			氨氮	1.5mg/L	达标排放
			总铬	0.05吨	达标排放
			总镍	0.01吨	达标排放
			总铜	0.03吨	达标排放
六价铬	0.01吨	达标排放			

同时,公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及相关的法律法规的规定,实施废弃物减量化,贯彻绿色制造理念,积极引进先进、高效节能生产设备和生产工艺,采用绿色原材料,合理回收利用废弃物中有效成分进行资源化,并无害化处理,厂区内按要求设置固体废弃物存放地点,与有资质的单位签订处理合同,并按要求转移。

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。

六、共创美好生活

✚ 员工关爱

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》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国妇女权益保障法》及《禁止使用童工规定》等法律法规，制定并公布《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，建立了涵盖招聘、员工培训、晋升、解聘、工作时间、工资保险与福利、休假、薪酬、平等机会、多元化、公平待遇等方面的用工管理制度体系。

截至 2022 年 12 月 31 日，公司拥有员工数为 15,885 人，签订合同的比例为 100%，其中实习生签订实习协议，已到达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 2022 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
本科及以上	1,851	11.7%
大专	1,715	10.8%
大专以下	12,319	77.6%
合计	15,885	100.0%
性别构成		
类别	人数	占比
男	9,863	62.1%

女	6,022	37.9%
合计	15,885	100.0%
年龄构成		
类别	人数	占比
30岁以下	3,004	18.9%
30~40岁	6,621	41.7%
40岁以上	6,260	39.4%
合计	15,885	100.0%

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

项目	2022		
	员工人数 (人)	缴纳人数 (人)	缴纳比例
养老保险	15,885	15,615	98.30%
医疗保险	15,885	15,607	98.25%
工伤保险	15,885	15,690	98.77%
生育保险	15,885	15,604	98.23%
失业保险	15,885	15,631	98.40%
住房公积金	15,885	15,240	95.94%

注: 其中养老保险及医疗保险不含新型农村合作医疗保险

截至 2022 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 98.3%、98.25%、98.77%、98.23%、98.4%、95.94%，缴纳比例较高，社保未缴纳原因主要有：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，后续公司将加强对员工关于社会保险及住房公积金制度相关知识的普及与宣传，使员工了解国家现行社保和住房公积金制度；同时，加强人力资源管理力度，跟踪员工社会保险及住房公积金缴纳情况，公司在招聘新员工时，充分向应聘人员讲解公司社会保险、住房公积金缴纳政策，并要求新入职员工严格遵守国家社会保障、住房保障相关规定，按照国家法规要求缴纳相应的社会保险及住房公积金，以便进一步提高社会保险的缴纳比例。

公司结合自身生产经营特点制定了适合企业发展的薪酬管理体系，研、产、销、管理不同类别员工均设置了不同的薪酬架构，主要为：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，同时，根据人员类型的差异，薪资结构内中还包含激励提成、项目奖、计件工资等薪资项目。在总体薪酬制度框架下，在日常经营中，公司会根据同行业公司市场薪酬水平、企业财务支付能力、企业战略、各地区物价水平等因素，定期对薪酬标准进行相应调整。

同时，公司定期组织职业体检，关注员工身心健康，组织运动会、中秋游园会、科技进步会、春节游园会等活动，丰富员工业余生活，增加企业凝聚力。



隶属佛山市图书馆旗下藏书量达 12000 册



设备齐全的健身房工作之余能强身健体



KTV、酒吧及各类娱乐活动让每位员工感受到家的关怀

发展 & 培训

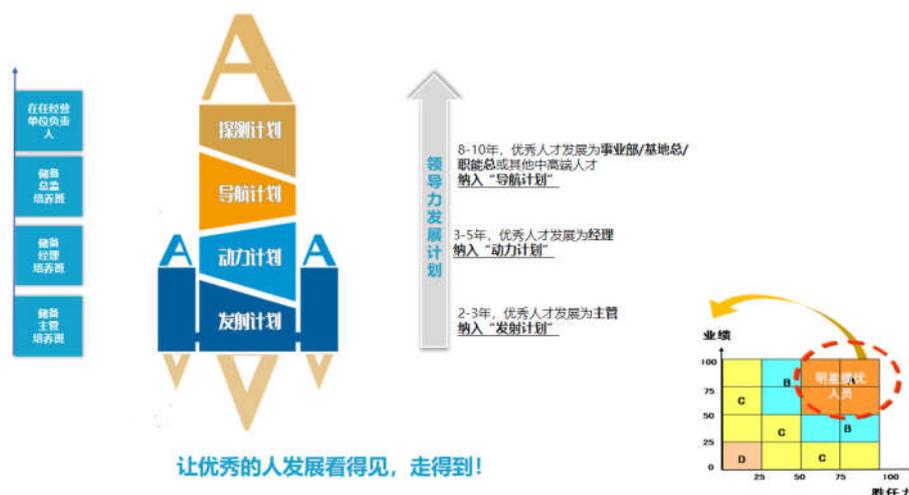
公司始终秉承“以人为本、持续创新、追求卓越、合作共赢”的核心价值观，把人才的成长和发展放在第一位，以创新思想做规划，向下扎根，向上生长，旨在打造箭牌特色的人才培育发展体系，让员工成长有方，发展有路。公司按照管

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》等完善的培训制度支撑，以终为始，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。

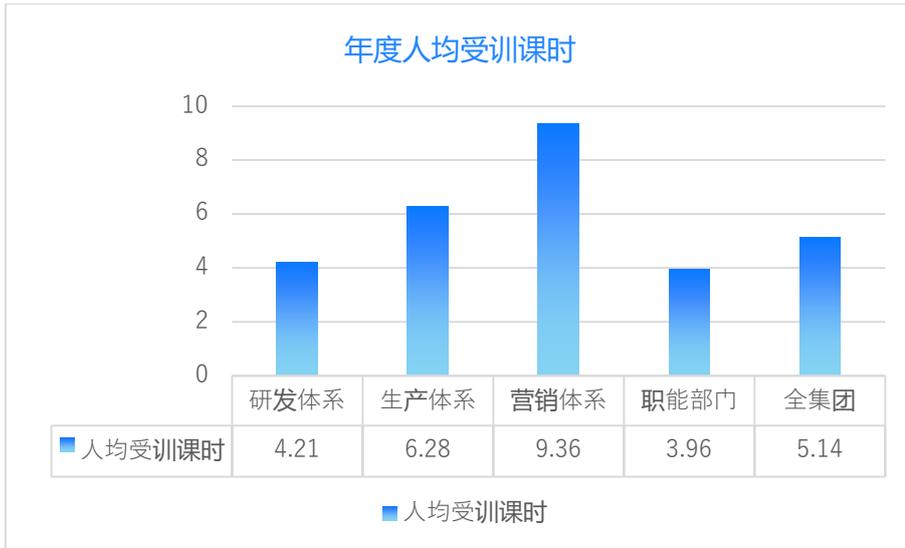


公司致力于持续打造良性的内部人才梯队，形成以“内部发展为主，外部为辅”的用人机制，重点从各高校选拔有潜质的校招毕业生作为公司未来人才的“生力军”（箭习生发展计划），通过“721”培养法则，分层分级培养管理梯队人才。



2022年，公司在培训方面总投入超过600万元，聚焦研发、生产、营销核心业务岗位，打造出DFSSBB培养班、品质/制造高级经理人、赢销干将、箭习生发展计划、卓越运营管理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，“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，截至2022年12月31日，集团内部认证讲师78名，认证精品课程90门，为公司萃取组织经验，夯实组织能力。2022年集团累计开展培训约600场，共计约107万小时，年度人均受训课时达5.14小时，培训覆盖率达90%。



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、现场应急救治方法、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。



2、安全生产管理

为了全面贯彻落实《中华人民共和国安全生产法》《生产安全事故应急预案管理办法》及其他安全生产法律法规、标准规范,规范本公司应急管理工作,提高防范事故和应对风险的能力,保证职工安全健康和公众生命安全,最大限度地减少人员伤亡、财产损失和社会影响,依据《生产经营单位生产安全事故

应急预案编制导则》(GB/T29639-2020), 结合本公司实际情况, 每年组织各部门进行突发应急演练工作, 要求人员覆盖率为 95%以上。

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。2022 年, 公司开展安全培训情况如下:

	单位	2022 年	2021 年
培训次数	次	372	274
培训费用	元	28200	27000
培训人次	/	279934	274434
培训总时长	小时	66329.5	61814

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。

同时, 公司注重建立应急管理体系, 公司生产基地成立以总经理 (主要负责人) 为总指挥的应急救援指挥部, 应急救援指挥部下设专业应急小组, 包括疏散警戒组、后勤保障组、通讯组、抢险组、医疗救护组, 由各部门人员组成。公司

生产基地编制《安全事故应急预案》《动火安全管理制度》《消防安全管理制度》《高空作业管理制度》等规范安全生产，避免事故发生；公司生产基地每年由安全专员组织各部门进行突发应急演练工作。2022年，公司安全生产投入费用超过500万元。

客户服务

1、打造全价值链质量管理模式

提供质量合格及稳定的产品和服务，是企业最基本的社会责任。公司秉承“产品领先、品质制胜”的发展理念，践行质量保证和质量预防，大力推行全价值链质量管理模式；始终坚持以市场为导向、以顾客为中心，建立起系统的技术评估体系；通过顾客研究及体验流程，在顾客与产品和服务接触的各关键节点开展研究，同时通过全流程可靠性体系、用户测评体系构建、泛安全体系构建形成研发质量体系；围绕智慧型供应链管理体系建立基于准入与退出循环的供应商全生命周期管理的供应商质量体系；由原材料检验、制程侦查、成品寿命试验、质量追溯组成的生产质量控制体系；质量监督考评、售后专项整改、纠正预防控制、客户忠诚度管理组成的服务质量体系。形成研发、供方、生产和营销售后为一体的、





从顾客需求到满足顾客需求的一体式全价值链质量管理模式。结合公司的共享知识库和全价值链大数据中控平台，在质量“零”文化的引导下，实施 6720 质量管理方式，不断提高质量管理水平，达成顾客满意，促进公司整体管理成熟度的提升。

公司拥有经中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认证的、具有一定规模的检测基础设施、齐全的检测设备、雄厚的检测技术力量的智能家居实验室管理平台。在满足国家标准、行业标准的同时也积极拓展国内外不同领域及地区要求的产品认证，确保产品持续符合国内外不同区域客户的要求，如：中国绿色产品认证、绿色建材产品认证、节水产品认证、CCC 认证、中国环境标志产品认证、日本抗菌制品协会认证（SIAA）、CUPC 认证、澳洲 WaterMark 认证等 8 项产品认证共 600 多个型号产品。

同时，公司在质量管理模式上积极创新，建立事前预防，关键过程控制，售后质量问题追溯与改善闭环机制，相继获得“亚洲 QFD 创新一等奖”、“全国质量标杆”、“佛山市政府质量奖”、“广东省政府质量奖提名奖”、工信部“能效之星”、“绿色产品”、“坐便器水效领跑者”、“国家标准创新贡献奖”、“企业标准领跑者”、“沸腾杯”质量金奖等奖项。

产品不止于标准，用户满意才是品质的最高标准，本公司将继续围绕企业使命、愿景和核心价值观，在推广落实“基于全价值链的质量管理模式”基础上，

继续深耕质量领域的精细化管理，让质量“零文化”真正落实到全价值链的各个环节，助力高质量可持续发展。

2、持续优化升级服务模式

公司于 2019 年 1 月成立了客服公司，将服务定位市场化，通过内部的市场化运作来提升在服务方面的整体运营效率，充分发挥三个品牌在后

FAENZA
法恩莎

ARROW
箭牌家居

ANNWA 安华

服务热线: 400-101-3862

服务时间: 8:15-22:00

售后电邮: 4001013862@arrowgroup.com.cn

品牌官网: <https://www.faenza.com.cn/>

服务热线:400-8301-831

服务时间: 8:15-22:00

售后电邮: 4008301831@arrowgroup.com.cn

品牌官网: <https://www.arrow-home.cn>

服务热线:400-1066-828

服务时间:8:15-22:00

售后电邮:4001066828@arrowgroup.com.cn

品牌官网: <https://www.annwa.cn/>



台服务供应链上的协同效应；并对服务进行持续升级：一是用户体验升级，通过为用户提供包括微信、400 服务热线、邮箱、电商平台等多种渠道的在线服务，并且全国服务工程师在手机 APP 上完成服务任务承接，并提供包括微视频在内的各种自助服务资源，从而实现服务全过程的透明可视化，达成用户体验的升级。

二是服务形象升级，三个品牌建立统一的服务形象视觉系统：通过统一的工程师服务工牌、统一的上门工装、统一的服务工具箱、统一的服务车 VI 形象等，



向用户传递我们专业的品牌形象。

三是服务质量升级，通过建立高质量的服务标准体系和强大的 IT 信息系统，实现服务全过程的数字化管理，全场景覆盖的服务评价，从而推动整体服务质量

渠道1：PC端CSS系统

渠道2：“微下单”小程序

推荐使用







的升级。

四是经销商服务运营效率的升级，经销商的服务运营水平影响着我们的服务交付效率，我们通过为经销商提供持续的技术赋能和管理赋能，实现全国经销商



服务运营效率以及服务交付能力的升级;为此，公司编写并发布了经销商《服务手册》，对服务规范的基本要求进行了说明，同时包含了管理规定和作业指引；制定了《上门服务规范》，从上门服务流程的 24 个节点对服务行为制定了详细标准，并由总部和区域组织人员进行培训。

经销商作为公司的重要合作伙伴，公司通过深度合作加深信任，并与客户保持良好沟通和维护，一方面公司销售人员密切跟踪经销商的产品需求，关注当地区域终端消费者的偏好，向经销商及时提供符合其需求、贴合其营销策略的产品；另一方面，及时向经销商传达公司的新产品、新工艺，强化经销商对



公司产品理念和发展战略的理解，加深与经销商的联系，同时，向经销商提供及时、专业的售后服务、人员培训、信息化系统服务及门店装修设计和指导服务等，提高服务质量，保障产品的可靠性，按照公司制度适时对经销商提供支持和帮助，建立双赢合作关系。

五是服务内在价值的升级，我们将强化对用户 VOC 的收集以及产品维修的量化分析，去驱动产品的用户体验和质量表现的持续提升，从而增强产品的竞争力。为确保顾客投诉实现闭环管理，促进业务改进，公司依据《客户投诉管理办法》等制度文件，建立了一套有效的顾客投诉管理体系，包括受理投诉、处理投诉、投诉分析、问题改进、优化管理等过程，确保顾客投诉得到 100%快速响应，100%有效闭环，通过投诉管理体系实现减少客户投诉、提高客户满意度、促进管理提升及提高品牌美誉度。公司一直以来非常关注顾客满意和忠诚度，不断强化顾客关系管理，通过多种途径测量顾客的满意和忠诚，包括经销商满意度调查、顾客回访、电商平台数据收集等方式了解顾客对公司产品和服务的满意度及反馈问题。公司根据《客户满意度调查管理办法》，由营销市场部和客服公司支持牵头，定期开展客户满意度调查工作，收集产品质量问题和服务问题，并把客户满意度调查结果的分析报告发送给相关部门，形成全员关注和全员共同改进的机制。

公司根据《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。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》，并定期对在职员工进行信息安全与隐私保护相关知识培训，让员工明白到客户信息安全

与隐私是不能触碰的红线。同时我们根据《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。

负责任供应链管理

为能有效推动供应链可持续管理，公司制定了《供应商引入管理办法》《供应商考核评估管理办法》《职业健康安全环境运行控制程序》等制度，对供应商进行评估、管理。

公司积极推行“绿色采购”，在对供应商进行现场评估时，按照《供应商现场审核报告》进行审核，审核内容涉及：环保、社会责任、信息安全等条款。

(1) 引入：在供应商管理（SRM）系统对接天眼查风控平台，对供应商引入阶段，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；(2) 考核：公司按年度审核计划对供应商进行现场评估工作，对供应商资质文件和现场进行符合性检查；(3) 评价：按照《供应商考核评估管理办法》每季度对供应商考核结果进行分级；(4) 退出：因不符合集团的管理要求（供应商与公司发展不匹配），集团将其退出合格供应商名录。包括：品质、价格、交期、服务、运营风险、无采购需求、违法违纪、法律纠纷等不符合集团管理要求)。

同时，公司对供应链管理进行数字化转型，从供应链的成因和目的出发，高屋建瓴般的顶层设计,并以此为蓝图,对现有的 SRM 管理系统进行升级，建立同供应商在 SRM 系统进行更多的交互沟通，构建具有“赋能协同”、“支持决策”和“匹配数据”三大核心价值的数字化系统。

七、以专业力量，践行社会责任

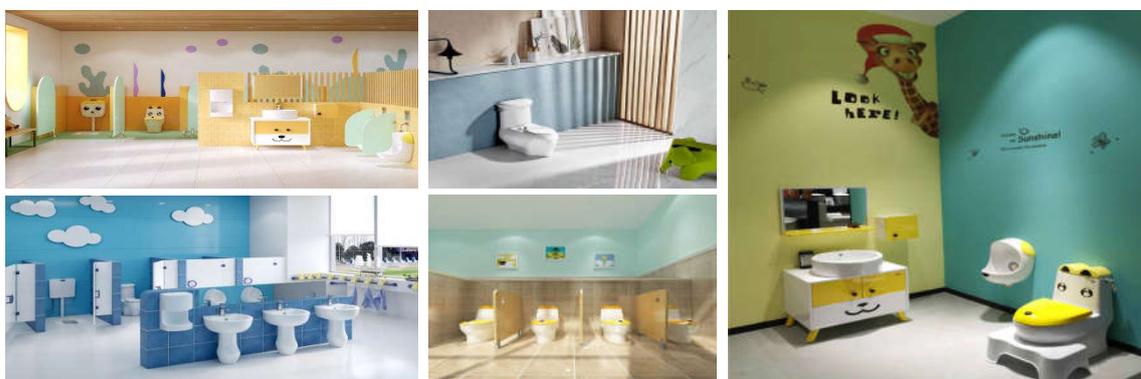
1、持续开展创新投入

公司深耕卫浴全品类，实现了卫浴品类全覆盖，并形成卫浴定制，在此基础上衍生瓷砖和全屋定制业务，同时，以使用场景、用户体验为出发点，进行卫浴空间全场景、全智能化产品线布局，深度开发客户需求。公司将人性化的设计、实用的功能、优雅的外观融合于一体，为产品注入生命力，切实为消费者考虑，获得了消费者的广泛认可。

公司现有研发人员超过 1,800 人，设立智能家居研究院、创新设计中心等 16 个研发部门，并设立院士工作站、中科院新材料应用基地、清华大学联合研发中心作为有机补充，开展自主研发和产学研联合开发等研发活动；同时拥有 1 个国家级 CNAS 认证的中心实验室，8 大检测中心，1 个用户体验研究中心，获中国首批坐便器水效标识备案实验室，掌握多项功能强大的实验能力，为研发提供了坚实的检测保障。2022 年公司研发投入增加至 34,058.48 万元，同比增加 18.17%，占公司营业收入比例为 4.53%，为公司保持创新驱动、产品领先战略提供坚实保障；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，同时公司积极推进技术成果快速转化新产品。

福祉产品：基于满足老年人无障碍、安全、舒适、健康的卫浴空间解决方案，旨在为老年人提供安全、便利、舒适的浴室空间，增加老年人的操作使用

独立性，提升幸福感。满足老人自理自立使用浴室的同时，让老人过有健康、尊严的老年生活。

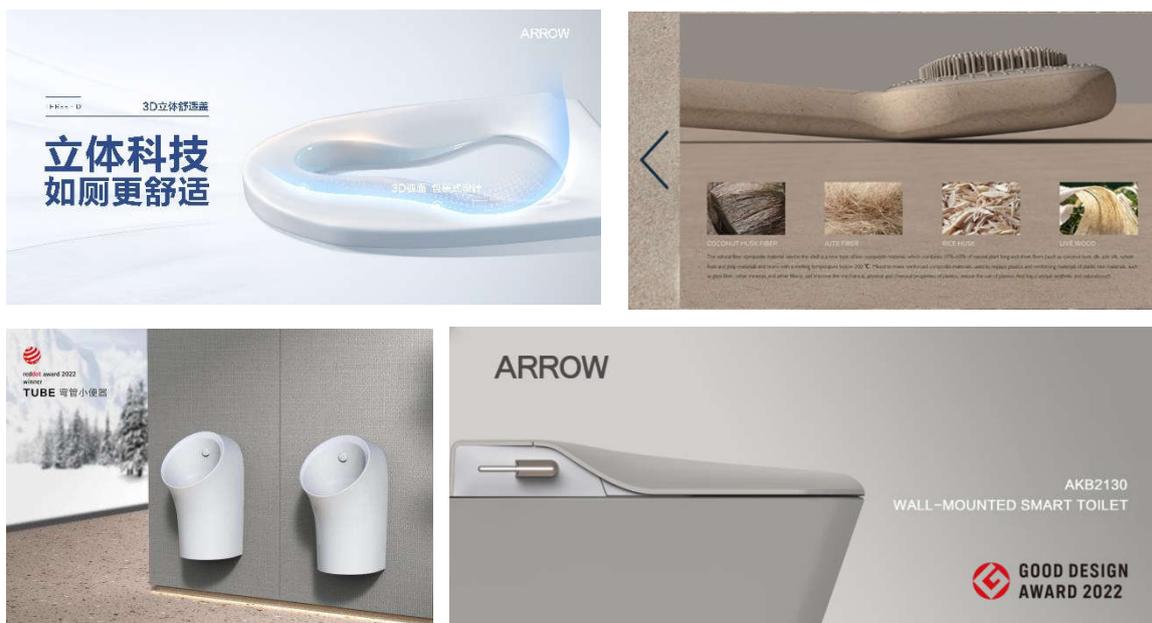


箭牌家居将“以人为本、永恒设计、追求完美和全球视野”四大原则运用到日常研发实践中，不断加大对产品设计的资源投入，持续提升工业设计水平，自2019年至今，公司产品连续多年获得德国红点设计奖、德国IF产品设计奖、红棉中国设计奖等国内外设计奖项，多款产品荣获2022GOODDESIGNAWARD6



项奖项，以及2022国际CMF设计奖产品类金奖（家居）。以人文本，关注用户

体验是产品设计重中之重，公司从产品体验出发，建立了集检测、体验、客户感受于一体的家居体验研究中心，通过体验场景的科学化仿真还原，深入研究用户在不同家居空间和产品应用情景下的真实反映，并通过数据统计和分析，以用户体验的真实反馈为依据，持续优化用户的正向体验，满足用户的真实需求。



公司始终将绿色环保理念融入到产品生产制造环节当中，实施“低消耗、低排放、高效率”的低碳发展模式，通过实施节能减排，实现洁净排放，走可持续发展道路，研发制造健康环保产品，严格执行质量标准、环境管理体系标准，致力于为消费者创造舒适健康、有质量保障、低碳环保的产品。节水、节能技术也是公司一直自主开发创新的技术，公司多款产品获得中国绿色产品认证、水效领跑者产品、“能效之星”产品，同时，公司积极布局“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。

按照可持续发展战略，公司将“绿色节水”理念纳入产品研发设计环节，持

续推进节水产品的研发和制造，是节水型卫生洁具行业标准起草单位之一，拥有包括 G3 曲率排污管道技术、360°瀑布式冲水技术、低水压冲洗技术等节水冲洗技术群，目前公司主要的连体座便器产品都实现了一级水效。集团中心实验室为首批坐便器水效标识备案实验室以及第一批通过智能坐便器水效备案的实验室，



2020 年公司三个品牌共计 12 款产品入选了国家发改委、水利部、住房城乡建设部、市场监管总局联合印发《2020 年度坐便器水效领跑者产品名单》，占全名单产品品类 60%，2022 年公司有 5 款坐便器产品入选《2022 年度用水产品水效领跑者名单》。

2、开展战略合作机制和产学研合作

在产学研合作方面，公司积极与专业机构及高等院校开展技术合作交流，与国家日用及建筑陶瓷工程技术研究中心、景德镇陶瓷大学科学艺术学院、清华大学美术学院、德州学院、中科院广州化学有限公司等高校、外部机构建立了良好的产学研机制，为公司保持行业技术领先提供有力支持。

2022 年，ARROW 箭牌卫浴与北京航天科发发展有限公司达成战略，共同成立航天健康卫浴实验



室，在产品研发与品牌建设上，突破行业研发壁垒，给消费者带来更安心、高科技产品。

另外，作为卫浴领域的领先企业，公司加入中国建筑卫生陶瓷协会、中国建筑装饰协会住宅装饰装修和部品产业分会、中国家用电器协会智能卫浴电器专业委员会、广东陶瓷协会、广东省电镀行业协会、佛山市建材行业协会等行业自律组织，并积极输出公司技术标准，通过国家标准、行业标准、团体标准及地方标准的参与编制，不断规范行业技术及质量向好发展，包括 GB/T6952-2015 卫生陶瓷、GB/T23131-2019 家用和类似用途电坐便器便座、GB38448-2019 智能坐便器能效水效限定值及等级等国家标准以及行业、团体及地方标准等超过 40 份（其中 2022 年参加征求起草及修订并发布 5 份），进一步奠定了公司在卫浴家居行业的领先技术地位。

公司成立智能家居研究院，搭建基于物联网平台的智能家居产品开发系统，不断研发适配智能家居产品，同时也积极与华为 HarmonyOS Connect 以及天猫精灵等专业平台开展合作，共同为用户提供智慧家居全场景新体验，2022 年，支持上述平台的部分产品已经上市。



3、践行社会责任，打造「箭牌泽计划」回馈社会

箭牌家居一直走在社会公益的道路上，践行着企业应有的社会责任。箭牌家



居曾联合香江社会救助基金会，援建重点贫困地区学校，陆续为湖南、广东内十所在建小学捐赠卫生间瓷砖、坐便器、蹲便器、立柱盆、龙头等洁具产品，帮助当地改善教育环境，提升相关卫生体验标准和儿童卫生常识；还携手广东省妇女儿童基金会，聚焦对特殊母亲及其家庭的关怀和扶持，为 50 个特殊家庭提供洁具产品，帮助特殊家庭解决健康生活的难题。

此外，2022 年年末，箭牌家居更是将公益的核心聚焦老年人群体，联合天猫、中国老年学会和老年医学学会共同发起“黄扶手计划”，向社会送出 5 万个适老扶手，为老年人群体送去精神和生活的支柱。

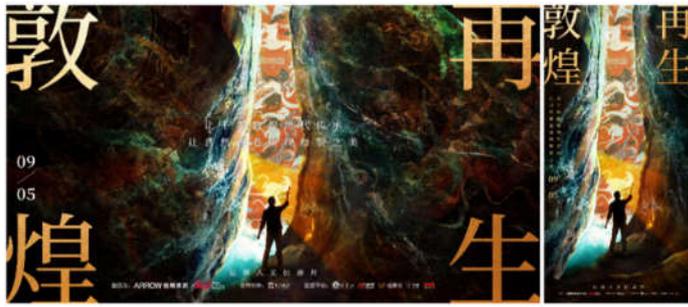
以回馈社会为己任，努力践行社会责任，箭牌家居发起成立了“箭牌泽计划”公益品牌，并在广东省慈善总会申请设立“箭牌泽基金”，以卫生和环保为抓手，希望凝聚各方细水长流的公益力量，配合品牌科技驱动打造“可持续的生活解决方案”，通过践行“可持续的”公益模式，为需要的人提供长期的帮助，以长远的眼光看待并解决公益难题，赋能他人；也希望通过公益品牌的建立，成为多方善意的凝聚者，持之以恒地为公益事业贡献力量，让更多人关注健康生活的社会话题。

2022 年，公司三水基地、高明基地、景德镇基地以及南庄总部开展爱心献血活动，报名员工人数超过 1500 人，其中 572 人成功献血，献血总量超过为 18 万毫升。

箭牌泽计划公益事件

序号	时间	捐赠内容	进度
1	2022.4.25	高明教育基金捐赠（高明一中）	已完成
2	2022.8.10	那日图苏木乌日图嘎查集中供水工程	已完成
3	2022.8.4	江门市儿童福利院	已完成
4	2022.7.19	广东扶贫济困日活动	已完成
5	2022.8.22	敦煌画院改造升级	已完成
6	2022.8.30	黔东南学校改造升级	已完成
7	2022.10.25	2022年母亲安居房援建	已完成
8	2022.11.18	江门地区敬老院升级	进行中
9	2022.11.20	清远市王田党群服务中心升级	进行中
10	2022.12.10	林克明故居修缮升级	进行中
11	2022.12.18	揭西学校桌椅升级	进行中
12	2022.12.18	揭西学校厕所改造	进行中
13	2022.12.23	陕西延安植树	进行中
14	2023.2.16	2023年母亲安居房援建	进行中





- 箭牌泽计划——首支公益人文纪录片《敦煌再生》

2022年8月，与敦煌艺术结伴，与匠人匠心同行。传播箭牌泽计划的公益理念与敦煌人文、自然生态再生的结合。

- 箭牌泽计划——首支公益音乐纪录片《我们都会老》
- 1月6日发布箭牌泽计划首支公益音乐纪录片《我们都会老》，呼吁大众关注老年群体，老年人也可以活得更精彩。

2023年3月12日箭牌泽计划&蚂蚁森林达成公益战略合作，通过中国青年发展基金会向陕西延安捐赠种植超30000株油松。



未来，箭牌泽计划将会持续打开更多元的公益格局，使公益触达更广泛的群体，让箭牌泽计划的善意之花持续绽放。

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社会责任工作的期望和需求，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社会责任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：广东省佛山市三水区南山镇康裕三路 1 号 1 座

电话：0757-29964106 传真：0757-29964107 电邮：IR@arrowgroup.com.cn

1.您对我们发布的社会责任报告整体是否满意？

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社会责任理念与实践情况？

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社会责任报告有何期待或建议？

5.您对我们社会责任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。