



2018 圣象集团企业社会责任报告

# 大美若象 2018

## 亲近万家

圣象集团企业社会责任报告  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



圣象集团有限公司  
上海市浦东新区金海路1000号48号楼  
邮 编：201206  
服务热线：400-770-8866  
www.powerdekor.com.cn



圣象集团官微二维码

## 报告导读

尊敬的利益相关方，欢迎阅读圣象集团有限公司发布的第八份企业社会责任报告。本报告全面阐述了圣象服务客户、环境、员工、社区等利益相关方的社会责任实践及绩效。报告中设置“行业先锋，引领绿色产业”“圣象生活，营造梦想之家”两大责任专题，系统梳理圣象发展战略，方便读者全面了解圣象概况及责任动态。

### ◎组织范围

本报告涵盖圣象集团有限公司及其下属板块。报告中圣象集团有限公司也简称“圣象集团”“圣象”“集团”“公司”“我们”等。

### ◎时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2018 年 1 月至 2018 年 12 月 31 日（部分内容超出上诉范围）。

### ◎信息说明

本报告的数据和案例主要来源于公司统计报告、相关文件，且通过相关部门审核。报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性和准确性负责。

### ◎参考标准

报告编制力求符合可持续发展信息披露相关标准，同时立足行业背景，突出企业特色，2018 年重点参考的报告编制标准包括：

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》  
国际化标准组织社会责任指南标准《ISO 26000》  
中国社科院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》

GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》

### ◎编制流程



### ◎获取方式

您可登录圣象网站 [www.powerdekor.com.cn](http://www.powerdekor.com.cn) 下载报告电子版。

若需获取纸质版报告，或对本报告有任何意见及建议，您可按以下方式联系我们：

电 话：021-68553266

E-mail: [wenchengzhang@powerdekor.com](mailto:wenchengzhang@powerdekor.com)





# 目录

CONTENTS

卷首语	06
报告导读	06
董事长致辞	08
<b>走进圣象</b>	
产品创新，成就信赖品牌	10
行业领军，引领绿色产业	10
社会先锋，倡导亲近文化	10
<b>责任管理</b>	
责任理念	10
责任治理	10
责任沟通	10

<b>客户美满</b>	
共绘健康美丽幸福家	
匠心制造，品质家居	20
科技圣象，创新不止	20
圣象管家，贴心服务	20

<b>环境美好</b>	
共筑绿色家居新生态	
与时俱进，绿色管理	20
节能减排，绿色生产	20
绿色办公，低碳生活	20

<b>员工美谐</b>	
共启活力圣象新征程	
人本圣象，权益保障	20
活力圣象，相伴成长	20
和谐圣象，关爱员工	20

<b>伙伴美德</b>	
共谱相伴成长新篇章	
诚信经营，公平竞争	20
跨界合作，携手共赢	20
责任采购，协同履责	20

<b>社区美善</b>	
共享圣象发展新成果	
捐资助学，关爱儿童	20
保护环境，传递绿爱	20
服务社区，关爱居民	20

<b>未来展望</b>	<b>25</b>
<b>附录</b>	<b>25</b>
关键绩效	20
年度荣誉	20
指标索引	20
意见反馈	20



## 董事长致辞



圣象集团董事长 陈晓龙

近五年来中国政府对企业履行社会责任的要求是“稳中有进”，2019年，李克强总理在十三届全国人大二次会议上作的政府工作报告中，对企业践行社会责任、实现可持续发展提出了新的要求，明确了新的方向，社会责任仍将以高质量发展、提升产品服务品质、守法合规经营、绿色发展转型为重点。作为中国建材家居领域的领军者、中国地板行业的领袖品牌，圣象从企业发展初期就建立了绿色产业链的绿色可持续发展，践行“用爱承载”的品牌理念为消费者提供高品质产品和服务，以谦逊之心回报社会。

上善若水，客户美满，大美若象，环境美好。作为家居行业供应体系中的重要一环，圣象深知只有合理、高效利用资源，将可持续发展理念融入产业链，才能实现长远发展。怀着对生态环境和企业发展的思考，秉承健康、环保、可持续发展的理念，圣象在探索和实践明确了要走的路。从2002年至今，公司成功打造了行业领先的绿色产业链，将绿色环保理念深深根植于产业链的每个细节，贯穿于林业资源、基材、工厂、研发、设计、营销、服务七大环节，同时也打造了一条全程自控的品质链，保证持续不断地提供环境友好型产品，亲近万家与千万客户共绘健康美丽幸福家，共筑绿色家居新生态。

上善若水，员工美谐；大美若象，社区美善。在实现自身发展的同时，圣象早已意识到身为企业公民所承担的责任应当更长远深厚。公司于2017年将圣象管理学院升级为圣象大学，打造组织学习、管理创新、发展变革的新平台，2019年与IBM合作为员工提供国际化的科学职业平台；积极投身社会公益事业，开展扶贫救困、捐助灾区、慈善助学、绿校园等多种形式的公益行动，其中圣象绿校园公益行动从2001年至今，足迹已遍布四川、江西、山东、陕西、云南、青海、广西等20多个省市，圣象用爱传递绿色希望，唤起更多人对环境、生态、社会的关注，亲近万家与员工共启活力圣象新征程，与伙伴共谱相伴成长新篇章，与社区共享圣象发展新成果。

水善利万物，象美亲万家！未来圣象将持续创造和创新，让更多消费者和合作伙伴感受到源自圣象的专业、品质与责任，在员工、社区以及更广的范围内传递温馨和希望，诠释企业公民的责任和义务！圣象今年更是提出了“让每一个家更亲近”的新品牌主张，为和谐社会贡献一份“家的向心力”，为新中国70周年喝彩！

# 产品创新 成就信赖品牌

二十多年来，从地板领军者到家居梦想践行者，圣象始终站在行业前端，以前瞻的视野、创新的思维和拼搏的精神，不断超越自我，构建完整、庞大、成熟的绿色产业链，打造绿色、环保、健康、可持续的产品原料、开发、生产、销售和服务的供应链体系，创造一个又一个辉煌成就，引领和推动行业整体发展。

## 圣象概况

圣象成立于 1995 年，总部位于上海，是以地板及其相关产业为主，涉及家居系列产品开发、生产、研究、销售和服务的大型企业。圣象及其股东拥有丰富的林业资源和规模庞大的生产研发基地，包括 8 家年产能 220 万立方米的基材工厂，10 家年产能 7100 万平方米的地板及 1000 万延米的配件工厂，年产能 70 万套木门工厂和年产能 50 万平方米衣柜制造基地。圣象营销网络遍布全球，在国内设立 43 家分公司，拥有 55 个海外商业伙伴，在中国有 3000 家统一授权、统一形象的地板专卖店，470 家标准门、衣柜、整体厨房专卖店，在美国、韩国、香港、加拿大有多个独资、合资、合作的营销公司。经过二十多年发展，圣象获得中国林产工业协会“质量信誉信得过企业”“中国家居产业百强企业”等多项荣誉称号，多次参加博鳌房地产论坛，连续 11 年作为中国家居建材领域的唯一代表受邀出席达沃斯论坛。2018 年，圣象以 415.62 亿元的品牌价值获得“中国 500 最具价值品牌”荣誉，高居中国家居行业榜首，并在世界经理人峰会上，荣登“亚洲品牌 500 强”榜单。



**第一家**

- 将强化复合木地板从欧洲引入中国的地板企业。
- 逆向 OEM 的中国地板企业。
- 引进国际一流的强化复合木地板生产线。
- 以品牌专卖店形式销售地板的中国地板企业。
- 通过在央视投放电视广告启动品牌全面塑造的地板企业。
- 打造完整产业链的中国木业企业。
- 在中国推出国际领先的环保标准。
- 全面采用 F★★★★ 国际环保至高标准。
- 中国林产工业协会颁发“质量信誉信得过企业”的地板企业。



## 品牌主张

一块木地板意味着什么？可靠的材质？新潮的拼花？  
 一块木地板不只是装修的材料，更能拉近家人间的情感。  
 温润的木质记录下生活的时光，木地板，见证了点滴，承载了期许。  
 更能让我们褪去修饰，激发真情实感，交流、陪伴、了解，朝着家的方向，它，激发了心与心贴在一起的力量。  
 木地板不再仅仅是装饰，当我们在客厅、在卧室、在家与家人贴近，当我们在在冬天，在四季，感触家的温热，它，打开了我们对家的向往！  
 一块木地板意味着什么？意味着，家的向心力！  
 家的向心力就是让一家人凝聚在一起，心与心更亲近的力量。



## 品牌文化



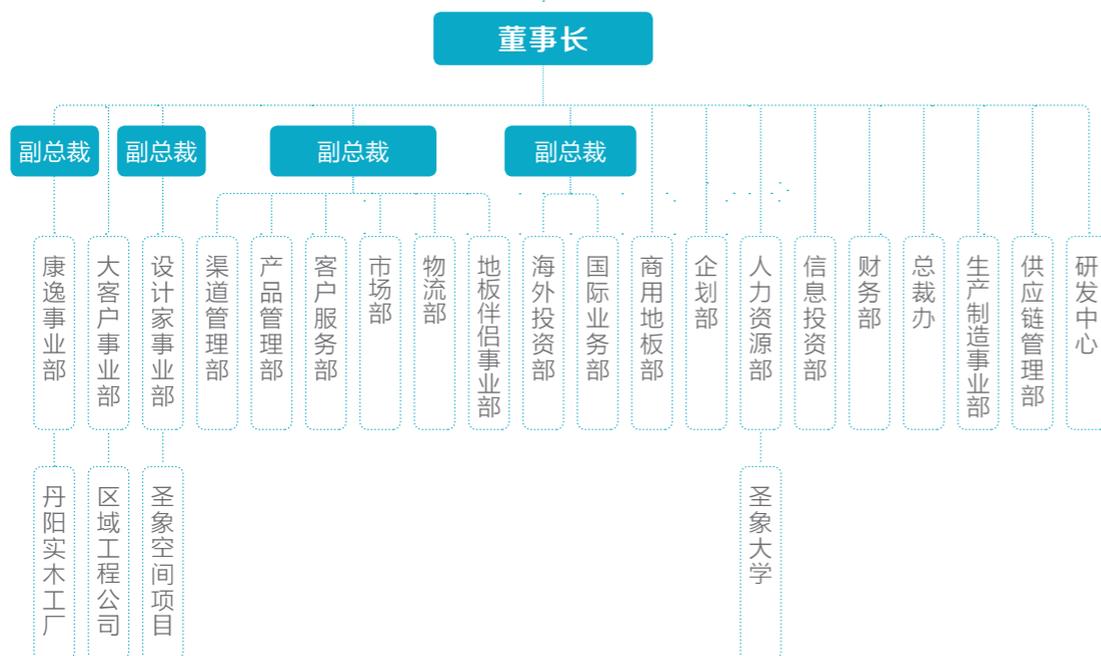
## 品牌理念



品牌愿景  
品牌使命  
品牌口号  
品牌主张  
品牌定位

- ▶ 以地板墙板为核心的受人尊敬的大家聚品牌
- ▶ 成为有统治者地位的思想领导者品牌
- ▶ 家的向心力
- ▶ 让每一个家更亲近
- ▶ 当代年轻家庭

## 组织架构

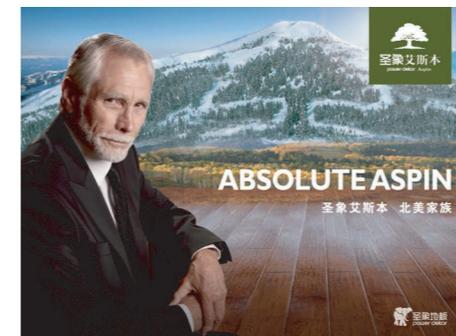


## 主要产品

圣象地板是圣象旗下最具代表性的产品，也是中国地板行业的领导品牌，拥有多项荣誉。圣象拥有目前世界上最先进的地板生产设备及产品组合，在地板行业中率先采用严格的F★★★★国际环保至高标准，不断引领和刷新健康环保的品质最高标准。



圣象强化



圣象艾斯本



圣象商用地板

## 发展历程

▶ 1995年

公司成立，将强化地板品类产品引进中国。

▶ 2002年

成立圣象集团有限公司，总部迁至上海，并建成国际领先的健康基材生产基地。

▶ 2006年

圣象集团实验室获得国家级实验室认证。

▶ 2004年

提出全球一体化构思。

▶ 2003年

国家质量技术监督检验检疫总局公布圣象强化木地板在行业内首批成为“国家免检产品”。

▶ 2008年

国际化战略全面发布；作为家居建材行业的唯一代表，受邀参加2008夏季达沃斯年会。

▶ 2010年

在博鳌·21世纪房地产论坛上荣获“年度最佳供应商大奖”；建成行业领先的绿色产业链。

▶ 2015年

全球圣象人优秀代表聚集北京人民大会堂，与各界领导和友好人士一起庆祝圣象成立20周年。

▶ 2011年

“十年树木！百年树人”圣象绿校园公益行动启动，首站走进四川绵阳，在安县秀水村红光圣象栋梁小学成立。

▶ 2014年

首次参加广州建博会，并在建博会上发布大家居战略；发起首届圣象力量1115全民地板日活动，取得辉煌成绩。

▶ 2016年

作为发起单位之一，参与首届中国企业社会责任百人论坛；第三届全民地板日取得辉煌战绩，并邀请女排惠若琪、张常宁助力南京主会场。

▶ 2018年

以415.62亿品牌价值荣获“2018年度中国最具价值品牌”，蝉联中国家居行业榜首；“圣象设计家，从地板开始”圣象2019年度发布会在上海世博中心隆重举行。

▶ 2017年

以345.68亿品牌价值荣获“2017年度中国500最具价值品牌”，位居中国家居行业榜首；举办商用地板发布会，正式进军商用地板领域。

# 行业领军 引领绿色产业

十九大报告中提出“保护生态环境就是保护未来”“加快推动形成绿色发展方式和生活方式”。长期以来，圣象始终将环境保护放在重要位置，正确处理人、自然、健康三者间关系，构建绿色产业链战略，打通产业链上下游，并将大家居战略、国际化战略与绿色产业链战略融汇贯通，致力于为更多人带来绿色美好新生活体验。



- A 战略支点  
绿色产业链战略
- B 战略前瞻  
国际化战略
- C 战略总成  
大家居战略

## 绿色产业链战略

绿色产业链战略是圣象全球一体化产业布局的落地，也是品牌纵向价值链、企业整体产业链的优化。圣象将可持续发展理念纵向贯通于产业链上下游，涵盖林业资源、基材、工厂、研发、设计、营销、服务七大环节，形成全面完整高效的品质智控体系，在环保健康、绿色品质、智慧运营之间找到平衡，为圣象家居空间定制提供完美支撑。通过绿色产业链战略，圣象高效利用宝贵资源，引领时尚设计，生产绿色产品，引导绿色消费，创造智慧生活方式，为消费者带来全程高品质体验，带动行业在可持续绿色发展之路上稳步前进。



## GREEN IS ALL 圣象绿色产业链



### FOREST RESOURCES

#### 林业资源

爱环境，更爱生活！  
绿色健康从头开始！  
圣象把家当成地球的一部分，在欧洲、北美、南美等木材资源丰富的地区选择原材料供应基地，优选再生资源，为保护森林资源、减少二氧化碳排放、减缓全球变暖做出贡献，坚持绿色可持续发展，用“足够就好”的态度与环境永续和谐。



### BASE MATERIAL

#### 基材

选对好基材，  
保证产品“芯”品质！  
好品质从“芯”开始，圣象优先甄选经FSC权威认证的合法优质木材，更选用“北美”、“北欧”优质树种及全国一流的木基基材，绿色环保、品质出众、经久耐用的同时，更保证了圣象全品类的品质之“芯”。绿色生活，一路畅享！



### FACTORY

#### 工厂

绿色、高效即王道，  
健康生活更亲近！  
圣象地板、圣象木门、圣象衣柜、圣象整体厨房等全品类工厂均引进国外先进生产线，率先拥有生产AC5高耐磨3级产品能力，实现D平台向E平台的飞跃，生产效率大大提高！此外，圣象还借助能源循环系统实现“废料零排放”，让您与健康生活更亲近！



### RESEARCH

#### 研发

首家国家级实验室  
不断创新家居行业新高度！  
圣象于2006年成立行业内首家国家认可的国家级实验室，对产品的每项健康指标严格把控！圣象大力倡导更环保、更稳定的多品类家居产品，为您带来舒适安心、健康绿色的完美家居环境！



### DESIGN

#### 设计

潮流、温馨、美丽的家，  
源于国际与自然的时尚！

圣象联合国际顶尖设计师完美融合艺术感与实用性同步欧美家居潮流，成就各具特色的多品类综合精品家居。在风格营造上更延续了“北美”及“北欧”的优良家族基因，给您带来更多时尚与个性的选择。圣象将自然的美丽延伸到每个家庭，成就绿色家居的时尚典范！



### SERVICES

#### 服务

圣象管家，用心服务  
耐心放心安心都为您！

圣象全力打造自有精品服务团队，通过二十多年的经验积累，打造“圣象管家”服务品牌，将服务延伸至各个品类，提供给您标准化及人性的综合性服务。开设400热线，24小时待命，全国近万名服务团队遍布全国，用专业、快捷、贴心、一站式的服务帮您排忧解难！绿色生活，轻松享受！



### MARKE-TING

#### 营销

百万消费者的选择，绿色就在身边！

目前，圣象涵盖圣象地板、圣象木门、圣象衣柜、圣象整体厨房及圣世年轮五大品类，在中国拥有超过3000个营销网点，1500万忠实用户。透过终端、工程、设计师渠道及电商等多平台多渠道的整合与打通，以及综合展厅的建设为您提供“化家为简、一站称心”式的家居解决方案，将绿色健康的理念带到您的身边！



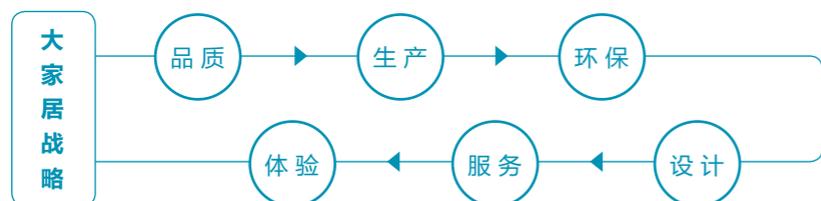
## 国际化战略

圣象的国际化战略实现了品牌在横向和广度上的发展。圣象先后与美国、韩国、香港、加拿大等地区的企业开展战略合作，依托全球战略合作伙伴，间接打通欧洲、美洲的优质林木资源通道；在俄罗斯建立原料渠道，在欧洲和美国建立研发中心、营销中心和物流中心，在美国、韩国、加拿大、香港等地建立直营公司，主动参与国际竞争。圣象还将继续借助资本、合作伙伴的力量与专业，合理布局海外市场，探索海外零售模式，实现资本、人才、技术、品牌和产品的全面“走出去”，进一步完成产业链和品牌在海外市场的双重延伸，真正将“中国的圣象”打造成为“世界的圣象”。



## 大家居战略

2014年，圣象将国际化战略与绿色产业链战略进行完美地体现和有力地延伸——正式启动大家居战略。大家居战略以木业为核心，围绕地板核心品类，加速其他木业品类发展，通过跨品类的资源大整合，综合品质、生产、环保、设计、服务、体验，铸就圣象大家居的硬实力，为消费者提供一站式服务。通过品类延伸，为消费者提供更丰富的家居产品选择，同时也为圣象带来更丰满的产品阵容；通过家居空间定制的创新商业模式，满足不同用户群体对生活空间的多样化个性需求；通过关爱、时尚、分享的感性智慧传递，让品牌理性价值更加深入人心；通过品牌理念、精神和气质的融合，让产品组合更具张力；通过全方位的系统提升，切实建立“圣象不只是家居”的消费者认知，让品牌更具价值，让家居事业腾飞。

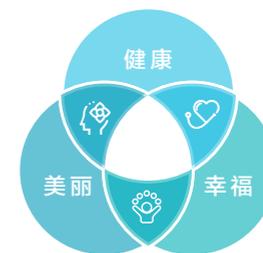


## 社会先锋 倡导亲近文化

家是充满爱的房子，起居生活，点点滴滴的幸福，实实在在的欢乐，时刻传递着浓浓的暖意；家是灵魂归宿的港湾，或是舒适放松，怡情自得，还有贴心的关爱，浓浓的亲情；家，是每个人最温馨的港湾；家是我们最坚实的后盾。回到家，感受的是一种熟悉的味道。对，那就是家的味道。

## 有圣象的家，悦享健康美丽幸福

圣象作为家居行业领军者，24年来以“用爱承载”的品牌理念凝聚了1500万圣象的忠实用户的喜爱与认可和超过20000名圣象员工的热爱与心血！2018年，陈晓龙董事长始终“以消费者为核心”，提出了“设计家，从地板开始”的新战略，同时提出回归初心，作为家居行业领军者，应以家以消费者的场景为核心，将家文化的内涵进一步丰富，提出要为消费者提供一个健康美丽幸福的家，用爱承载中国亿万家庭的美好的家的“象”往！在此基础上，2019年进行了品牌升级，提出了“让每一个家更亲近”品牌新主张以及“家的向心力”品牌口号，家的向心力就是让脚下的每一片地板，让每一个家更亲近，让一家人凝聚在一起，心与心更亲近的力量！



### 亲近健康

绿色产业链战略为圣象健康家与息息相关！它是圣象全球一体化产业布局的落地，打通了产业链的上下游，全面涵盖林业资源、基材、工厂、研发到设计、营销、服务7大环节，形成一个全面而完整的品质智控体系。圣象的绿色产业链是在上游资源下游服务的大环保和健康、绿色品质的小环保之间找到的一个平衡的商业模式。通过绿色产业链战略，生产绿色产品，引导消费者的绿色消费，创造员工的和谐生活方式，引领行业向健康发展，为消费者打造一个和谐的健康家，实现人类可持续发展之道！

## 亲近美丽

国际化战略与圣象美丽家息息相关！圣象的国际化战略，实现了圣象品牌在横向和广度上的发展，先后与美国、德国、韩国、香港、加拿大等国际企业开展战略合作，在产品的各个细节，譬如设备、研发、材料、色彩等方面，与世界级研发企业、全球行业领军者一直保持着同频共振！国际化战略实现了圣象产业链和品牌在海外市场的双重延伸，真正将中国的圣象打造成为一个崭新的“世界的圣象”，为消费者提供国际化美感的美丽家，一个用爱承载、环保科技的家！

## 亲近幸福

大家居战略与圣象幸福家息息相关！圣象大家居战略以木业作为核心，围绕地板核心品类，加快其它木业品类的发展，通过跨品类的资源大整合，综合品质、生产、环保、设计、服务、体验为一体，铸就圣象大家居的硬实力，为消费者的家装提供一站式服务的幸福体验！圣象以地板为主业，通过品类延伸，给消费者提供更丰富的家居产品选择，通过关爱、时尚、分享的感性智慧传递，让圣象品牌带给消费者的幸福感更加深入人心，切实建立“圣象设计家，从地板开始”的消费者认知，让品牌更具有信任感！一个有归属感、有信任感的家！

2018年圣象以品牌价值415.62亿元人民币荣登中国家居行业榜首，一方面这是对其卓越的企业实力与品牌价值的高度赞誉，另一方面也是对于1500万消费者的品牌承诺！而圣象家是一种文化承诺，不在大，在于长久的陪伴、付出与坚持，它以健康为基础用美丽来维系从而引领幸福生活！让脚下的每一片木地板，拉近中国千万家庭的距离，让每一个家更亲近，全新的品牌主张，更是圣象对中国社会的美好祝愿！



# 415.62

 亿元

2018年圣象品牌价值

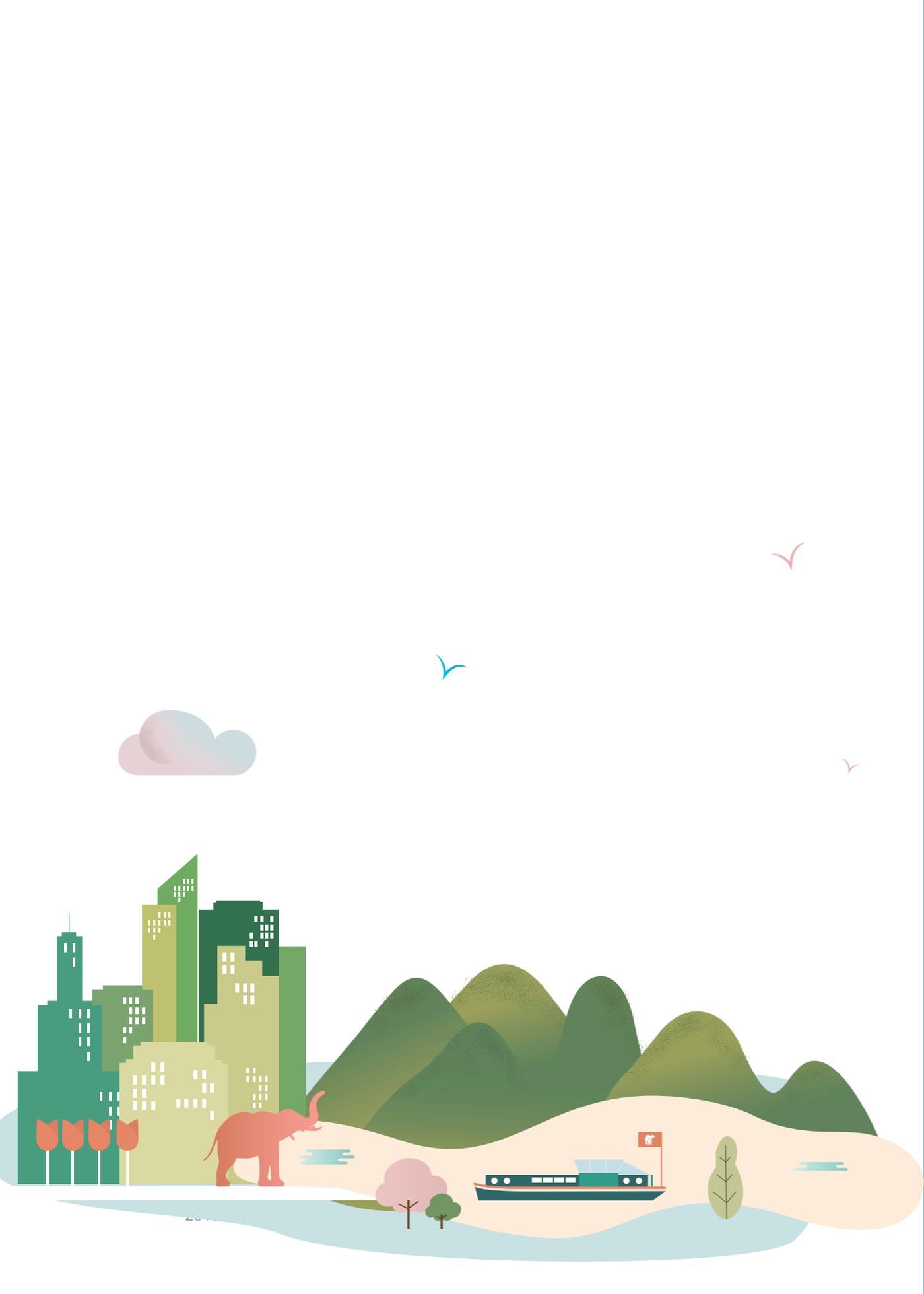
“



圣象研发通过引进高科技的设备及工艺的不断优化最大限度的利用木材资源为社会节约资源，新技术的研发及应用开发制造环保等级最高的绿色产品（绿色生产、生产绿色产品），科学地运用色彩搭配及产品结构设计为消费者提供绿色环保舒适的美学铺地产品为客户创造价值，研发中心通过与外部科研院校的合作研发符合消费趋势和盈利的产品为股东创造效益，给科技人员提供培训机会和实验平台为员工的成长提供保障。

—— 研发中心副主任 王素鹏

”



# 责任管理

---

责任理念	20
责任治理	20
责任沟通	20



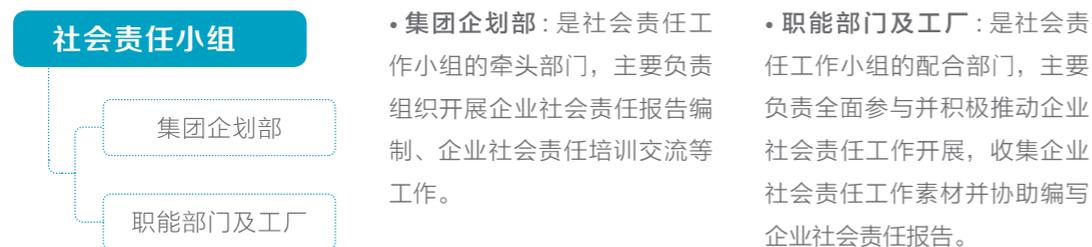
## 责任理念

秉持“用爱承载”的企业社会责任理念，圣象坚持绿色产业链发展战略，按照“客户服务、伙伴合作、员工成长、绿色发展、社区关爱”五大战略方向持续开展可持续经营工作，致力于实现“与社会共享收益，与环境共谋和谐，与行业共创可持续发展之路”的企业社会责任愿景。



## 责任治理

企业履行社会责任，既是实现经济、环境、社会可持续发展的必由之路，也是实现企业自身可持续发展的必然选择。圣象历来重视企业社会责任工作，为进一步发挥统筹协调功能，系统推进可持续经营活动，公司建立了上下联动的社会责任工作机制，成立社会责任工作小组，由圣象集团总裁陈建军担任组长，集团企划部牵头协调，各职能部门及工厂配合工作。



## 责任沟通

企业的发展离不开利益相关方的理解和支持，在长期发展过程中，圣象致力于探索与利益相关方有效的沟通机制，通过定期发布企业社会责任报告、在官网披露企业动态、参加行业内外会议、举办利益相关方交流会等方式，搭建多元化内外部沟通平台，传播公司企业社会责任理念及履责动态，密切与利益相关方联系。

利益相关方	沟通机制	企业回应
投资者	日常沟通 定期股东大会 定期信息披露	持续的投资回报 严格风险管理 及时、全面的信息披露
客户	圣象管家 微信管家 400 服务热线 定期回访机制	注重产品品质提升 提供环保型产品与服务 提高消费者满意度 收集消费者信息并积极应对
员工	员工培训计划 员工意见反馈 探访慰问 内部沟通系统	保障员工合法权益 建立完善的薪酬福利体系 完善教育培训体系 加强内部沟通和文化融合
同行	行业交流大会 项目合作	共建公平、透明的合作环境 经验分享、管理输出 致力于实现双赢
供应商	供应商大会 联合活动 问卷调查	恪守商业道德、按合同规定履约 发展长期战略合作 给予支持与配合
社区	行业知识宣传普及 定期与社区代表沟通	带动当地就业 扶贫帮困、关爱儿童 支持教育事业 鼓励员工参与志愿活动
环境	环境信息披露	使用环保木材 加大节能减排 倡导绿色消费
政府	工作会议 函件往来 工作汇报	遵纪守法 依法纳税 积极响应政府号召

## 案例 “圣象力量” 全国地板日

“圣象力量”超大型活动首创于2014年11月15日，是圣象与消费者沟通的重要桥梁，旨在向消费者全面展示圣象的品牌形象，增进与消费者沟通。“全民地板日”活动是“圣象力量”超大型活动之一，在发展过程中逐渐成为行业、消费者认同并积极参与的消费节日。2018年11月17日，圣象第五次举办“全民地板日”活动，全国43家分公司，3000多家专卖店参与活动，在向消费者展示产品的同时，增进消费者与圣象沟通。

**3000** 多家

参与圣象第四次“全民地板日”活动的专卖店共计



## 责任能力

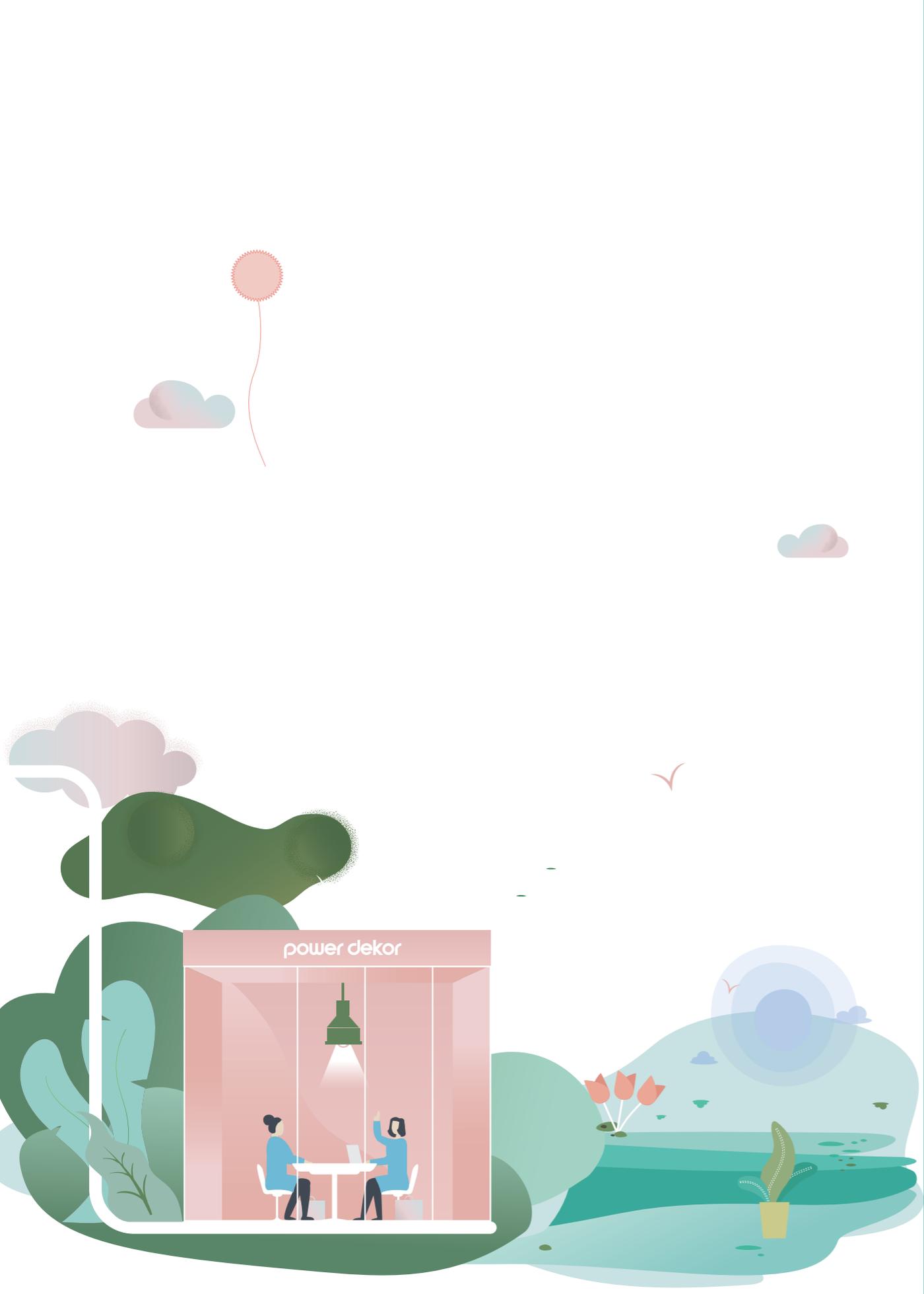
能力的提升是推动企业更好履责的重要保证。圣象一直以谦和进取的态度，不断提升履责能力，是强化木地板、实木复合地板、木质地板铺装规范等国家标准的起草人；加强行业联动，与行业有关部门联合发布《中国强化、实木复合地板消费者指导白皮书》，与中国林产工业协会联合推出《中国林产工业中外合作示范项目》，参与《绿色产业评价规范（人造板）》团体标准制定。此外，圣象还是中国企业社会责任百人论坛发起单位之一，与多家大型企业在全国工商联、国资委、国家发改委、工信部、中国社科院等指导和共同参与下，携手推进中国企业社会责任不断提升与前进，共筑“中国梦”。



## 责任荣誉

圣象多年来持续推动落实社会责任工作，积极回应利益相关方诉求，获得了社会各界的广泛认可。2018年，圣象分别荣获世界品牌实验室“2018年亚洲品牌500强”“中国500最具价值品牌”“2018中国品牌年度大奖”、中国企业社会责任百人论坛“绿色环保奖”、中国林产工业协会“社会责任报告发布证书”等多项荣誉，圣象集团荣获“2018中国最佳雇主品牌企业”奖项；圣象集团董事长陈晓龙先生获评“中国最具社会责任企业家”称号。军被当选为中国木材与木制品流通协会第七届理事会副会长。





客户美满

## 共绘健康美丽幸福家

匠心制造，品质家居	20
科技圣象，创新不止	20
圣象管家，贴心服务	20



## 匠心制造 品质家居

质量是企业的生命线，是企业市场上立足的根本和发展的重要保障。圣象始终将产品质量放在重要位置，从小事做起，关注细节，将品质观念落实到每一位员工心中，形成牢固的品质意识。

### 质量管理

圣象严格按照国内国际最高标准，明确质量管理目标，建立完善的产品质量管理体系，各部门分工协作，层层落实；加强产品质量培训，培育品质生产的企业文化，提升员工对产品品质的重视度；出台《产品质量管制制度及售后管理办法》等制度文件，从生产条件、原辅材料、成品等多方面保障产品品质，为消费者提供满意、放心的产品。圣象连续多年获得中国林产工业协会颁发的“质量信誉信得过企业”“中国家居产业百强企业”荣誉，并连续多年通过 ISO 质量管理体系认证、香港 HKCC 认证、美国委托第三方 BV 公司认证、中国环保产品 CQC 认证、韩国 KS 认证。

#### 案例 句容工厂建立完善的产品质量管理体系

句容工厂自 2015 年正式投产时便成立品质技术部及实验室，严格执行产品质量管理制度和控制程序，工厂许可证范围内实木复合地板生产涉及的相关管理活动已于 2018 年 3 月通过 ISO9001 质量管理体系认证以及 ISO14001 环境管理体系认证。

### 品质产品

圣象注重全流程确保产品质量。在采购环节，严格遴选经 FSC 权威认证的合法优质木材，选用北美和北欧优质树种，坚决抵制不良基材，从源头保障产品质量。在生产环节，建设规模化生产工厂，配备先进的生产设备，采用集全球领先技术于一体的超一流制造 E 平台和在线实时监控系，实现制造全流程的数字化控制；积极引进优良辅料，从细节处保障产品质量；不断提升流水线生产人员技能，设置专门的质量检测岗位，为产品品质保驾护航。在售后环节，建立完善的售后服务体系，成立近万名人员组成的服务团队，在为消费者提供服务的同时，收集产品意见和建议，并及时反馈至相关部门，不断提升产品质量。

生产条件	原辅材料	成品
------	------	----



#### 小知识

FSC 森林认证：又称木材认证，是一种运用市场机制促进森林可持续经营，实现生态、社会和经济目标的工具，包括森林经营认证和产销监管链认证两大部分。



### 圣象地板生产基地



#### 福建

圣象建瓯实木工厂  
年产能达 400 万平方米

#### 广东

圣象厚邦实木工厂  
年产能达 600 万平方米

#### 安徽

圣象阜阳强化工厂  
年产能达 300 万平方米

#### 江苏

圣象强化一厂  
年产能达 1400 万平方米

圣象强化二厂  
年产能达 1000 万平方米

圣象强化三厂  
年产能达 400 万平方米

圣象强化四厂  
年产能达 600 万平方米

圣象丹阳实木工厂  
年产能达 500 万平方米

圣象丹阳强化（新）工厂  
年产能达 1400 万平方米

圣象句容实木工厂  
年产能达 500 万平方米

圣象新饰材工厂  
年产能达 1000 万平方米





强化工厂生产流水线



### 案例 强化工厂注重品质生产

强化新工厂是圣象的重要生产点,位于圣象强化地板制造基地。工厂自 2016 年 12 月 16 日建成,经过 8 个多月的安装、改造、调试、试生产,于 2017 年 9 月份开始正式投入生产,为消费者提供高质量的产品。工厂设计年产能为 1400 万平方米强化地板,配备国内行业最先进的生产线设备,采用全喷涂的两纸工艺,提高产品清晰度;快速贴压可达到 3 个循环(6 张 4~9 尺地板)每分钟,且同步电脑对花,确保产品精准度,提高产品质感;130 米每分钟的开槽线上加装智能扫码系统,使得每片产品都有唯一的“身份证”,保证产品的可追溯性。



**1400** 万平方米

工厂设计强化地板年产能为

### 产品合格率

工厂	单位	2016	2017	2018
厚邦工厂	%	99.50	99.91	99.94
居怡工厂	%	99.8	99.8	99.8
圣象康逸	%	98.27	98.37	96.22
强化工厂	%	98.82	98.93	99.0
句容工厂	%	100	100	99.66

“



作为公司、股东、员工的管理者和信托者,在管理过程中,不仅仅是在为企业创造利润,对股东、员工、消费者承担责任,同时对整个人类的环境保护、安全、社会道德和人文关怀承担相应的社会责任。唯有肩负起更多的社会责任,才能让企业的发展更长远,让众多家庭更幸福。

作为圣象地板的制造企业,我们始终秉承“顾客的需求就是我们的追求”理念,坚决贯彻“以人为本”的企业管理模式,让员工以企业为家,共同努力为消费者提供优质、安全、健康的地板和服务,并不断提高产品质量和服务水平。

—— 圣象生产制造事业部总监 厚邦句容工厂总经理 钟伟

”

## 科技圣象 创新不止

十九大报告中“新”出现近 180 次，中国的社会发展阶段进入新时代，企业发展也面临新要求和新形势。作为中国家居类别领先品牌，圣象深知研发对企业发展的重要性，深度结合工业 4.0 浪潮，在科研和创新上投入大量心力。建设多处研发中心，升级研发中心配套设施；建立地板行业首个国家级实验室，该实验室自建成以来，累计申请并获得授权专利 205 件，牵头参与省级以上科研项目 4 项，发表论文 8 篇，申请专利 75 余项（其中发明专利 26 项），开发新产品 60 余项；引用优灵锁扣技术、负离子技术等先进工艺，增加产品科技含量；申请并设置国家级博士后工作站，构建占总员工数 50% 的科技人员队伍，助力创新发展；组织研发人员交流培训，增强研发能力；与清华大学、南京林业大学等多所院校展开战略合作，为消费者开发放心满意的产品。圣象近三年共计获得授权专利 70 件，其中发明 25 件，新型实用专利 37 件，外观设计 8 件。

# 205

件

累计申请并获得授权专利



专注研发的科技人员



研发设备

## 科技创新绩效

指标	单位	2016	2017	2018
授权专利数量	件	18	19	29
发明数量	件	8	4	5
新型实用专利数量	件	9	13	24
外观设计数量	件	1	2	0

### 案例 圣象研发中心

2018 年合并强化地板研发中心、康逸研发中心、厚邦厚盟研发中心成立圣象研发中心，旨在以产学研共建方式，通过科技创新，技术成果产业化，引领我国木材工业行业科技进步。

# 1750

平方米

研发中心占地总面积

#### 研发中心的工作思路及愿景：

- ◎ 人才队伍建设思路 要专家，不要杂家
- ◎ 研发平台建设思路 广泛交流、开放合作
- ◎ 愿景：建成国际著名研发铺地装饰材料产品、技术及提供装饰整体解决方案的研发中心

研发中心占地总面积 1750 平方米，设有研发部和检测部，拥有国家 CNAS 认证实验室，可独立完成产品研发各阶段工作，共有 163 名人员。其中负责强化产品研发的配有经验丰富的高新技术人员 23 人，其中博士 1 名，硕士 3 名，高级工程师 2 名，进一步巩固了科研实力。截至 2017 年，研发中心共牵头 / 参与省级以上科研项目 4 项，发表论文 8 篇，申请专利 70 余项（其中发明专利 20 项），开发新产品 60 余项。



“

饮水思源，勿忘初心。我所理解的社会责任是一个道德行为，是一个价值观念，这将作为未来企业经营中的一个出发点。检验企业家或者是企业的标准不仅仅局限于产品质量问题或是市场推广和宣传问题上，需要清楚的认识企业是社会的一员，所处市场和供应链上充当的角色，让社会责任回归到价值和本质的轨道上，从而履行责任。



居怡公司秉承圣象“用爱承载”的绿色品牌发展理念。在过去的一年从环保植树到“绿校园”活动，从十年树木到百年树人，向大众展示充满社会责任感的公民形象。3月，积极响应集团号召“万人植树绿动中国”全国大型主题活动，并邀请圣象福州分公司和厦门分公司共同参与植树活动，把“绿色”植入每个人的心中，为绿色美丽的家园贡献力量；9月，圣象“绿校园”公益行动走进建瓯市川石乡，我们和集团共同捐助洋屯小学新的教学楼，命名为“圣象楼”，关爱孩子们的健康成长；同时，坚持以人为本，不断完善薪酬福利体系，努力为员工提供良好的生活保障等，不断提升员工的获得感、归属感。真情关爱员工，做员工幸福的成就者。

社会责任是负责任的管理，作为企业的经营者要把社会责任融入到企业价值创造的全过程。推进绿色发展，做绿水青山的守护者。

—— 居怡工厂总经理 张爱文

”

## 圣象管家 贴心服务

随着消费者对消费质量的日渐重视，服务体验越来越成为消费者关注的重点。圣象在建材行业内首推服务品牌“圣象管家”，承诺将高枕无忧的专业化服务、随时待命的快捷服务、无微不至的贴心服务、省心省力的一站式服务提供给消费者。



搜狐、搜房网家居网消费者调研显示首选圣象的三大理由

## 服务理念

在多年的服务经验积累过程中，圣象不断创新服务理念与模式，构建“圣象管家，用心到家”的服务品牌口号，建立严格的服务标准和高效的监督体系，将责任落实到个人，在标准化作业之外努力做到让消费者满意。

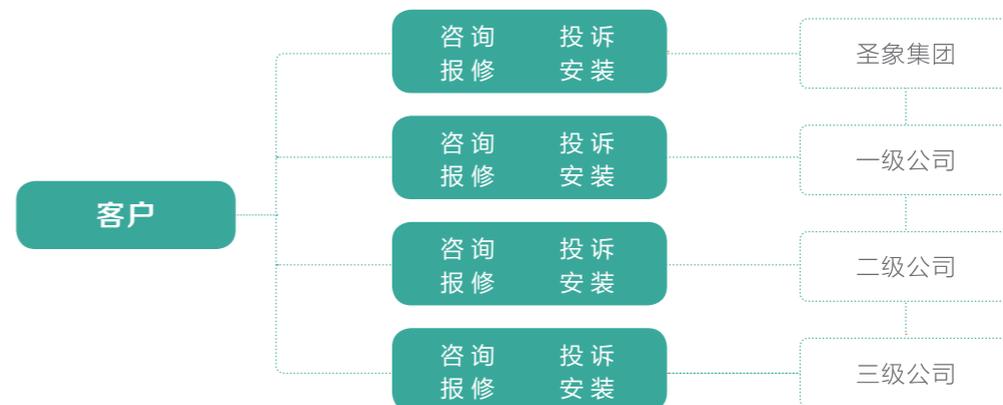
### 服务主张

核心价值主张	用心到家	
理性价值主张	<b>品牌实力</b>	基于圣象品牌基因，传承尚严谨、重品质的传统，与用户分忧、共同成长。
	<b>服务优势</b>	专注优质服务，耕耘成就信赖，用标准化、体系感不断提升服务品质。
	<b>客户关系</b>	真正懂消费者所需，制造体验附加值，赢得消费者认同。
感性价值主张	<b>活力亲和</b>	传承活力圣象理念，将年轻活力、耐心亲和带给用户。
	<b>体贴关怀</b>	知冷暖通人情，脚踏实地，安心可靠，犹如至亲。
	<b>制造惊喜</b>	满足基本服务的同时，给家居生活来点有趣的。

## 满意服务

圣象努力构建完善的消费者服务网络，注重服务人员能力提升，致力于用真诚的态度，让消费者在享受一站式上门服务的同时，感受专业服务带来的安心与省心。圣象的服务得到行业认可，2017年，公司受邀出席“新零售”论坛，凭借自身实力获得“新零售领军品牌”荣誉，成为装修建材8大行业里唯一获奖的地板品牌。

• **客户服务体系：**始终明确“客户至上”的服务理念，各产业板块均拥有固定的客户管理团队、规范的客户服务内容和流程，确保每一个生产经营环节的标准化服务。



• **丰富产品种类：**以木业为核心，围绕地板优势品类做深做透，横向多元化做大圣象标准门、圣象衣柜、圣象整体厨房、圣世年轮家具等木业相关品类，全面构建圣象大家居产品体系，满足消费者对高品质、多元化产品的需求。

• **畅通服务渠道：**在全国配备近万名安装服务人员，开设 400 服务热线，打造专门的信息服务中心和平台，成立电商运营公司，创新“线上平台自营及分销、O2O 销售、网络平台套餐销售”业务类型和“产品 + 平台 + 社区”模式，打通天猫旗舰店、线下体验店等线上线下服务渠道，全方位保障消费者服务的可及性。2018 年，圣象客户投诉解决率为 97.7%。



### 小知识：圣象省心宝典

消费者 A：听说有个叫圣象省心宝典的小程序？

服务人员：是的，它关注消费者消费过程，是您随叫随到的地板智慧管家。

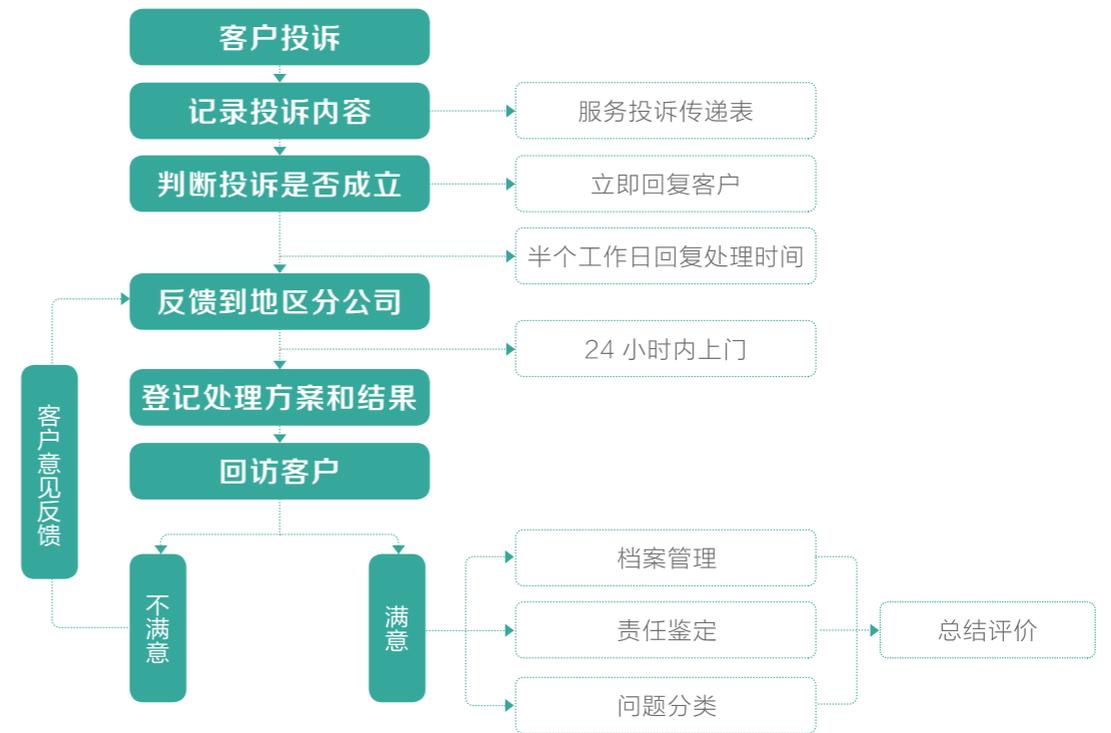
消费者 A：那它都有什么功能？

服务人员：它导引您进入最近的体验专卖店，第一时间配置专属设计和服务人员，为您免费提供一整套圣象空间解决方案，整个消费流程、销售订单、安装服务信息即时显示，方便又快捷。

消费者 A：那真的很方便，除了这些它还有别的功能吗？

服务人员：它也会为您提供最新的产品和促销活动信息，为您带来更多实惠。

### 400 客户投诉处理流程



• **优化配送网络：**配套专业的物流配送中心，仅在美国就有 2 个物流仓库，足迹行至五大洲 33 个国家和地区；在各个分子公司间构建有序的服务网络，无论客户身处何处都可以在第一时间享受专业、全面、快捷的管家式服务。



圣象物流中心外景



圣象物流中心内景

• **提升服务能力：**注重服务人员技能的提升，培育包括“3 贴心”“1 明示”“5 承诺”在内的优良服务文化，通过科学管理机制不断规范服务，建立完善的服务培训及内部考核制度，将管理和考核科学化、系统化，促进服务人员技能提升。

#### 3 贴心

- ▶ 《温馨提示卡》——安装之前多提示，大事小事都贴心
- ▶ 《安装反馈表》——安装质量您督导，贴心程度您打分
- ▶ 《用户回访卡》——贴心主动做回访，所有问题先预防

#### 1 明示

- ▶ 标准全明示——安装维修明标准，用户验收有依据

#### 5 承诺

- ▶ 免费测地坪——地板铺前先找平，安装品质有保证
- ▶ 上岗全持证——员工上岗全持证，服务水准国家级
- ▶ 配备标准化——着装工具标准化，言行规范到您家
- ▶ 安装无尘化——环保作业无尘屑，铺装完工清妥帖
- ▶ 服务反应快——报修 8 小时回应，维修 24 小时上门

## 案例 圣象地板安装比武大赛

圣象历来重视对安装师傅的技能培训、考核、提升，结合最新的国家和行业标准，以年度为单位，精心组织全国性内部安装比武大赛，为圣象安装技师提供学习和切磋技艺的平台。2017年4月，第九届圣象地板安装比武大赛深圳赛区在博耐家居广场开展，此次活动共计百余人参与，有效提升安装师傅对地板专业知识、规范施工流程及细节的理解，增强安装服务意识，同时挖掘了安装服务优秀人才，带动圣象安装服务水平整体提升。



• **提供增值服务：**为消费者提供多元化增值服务模式，通过产品折扣、积分换礼、上门安装、维护指导、产品维修、定期回访等增值服务形式，不断优化消费的服务体验。此外圣象还针对VIP消费者提供一对一的全程高质量服务。

### VIP 服务内容

	<b>一站式服务</b>	为VIP客户配备服务专员，365天24小时接听VIP客户电话，根据客户需求，协调安排圣象所有服务。
	<b>星级安装</b>	在订单成功后，将由星级最高、沟通能力和安装技术最佳的安装师傅为VIP客户进行安装。
	<b>建立安装档案</b>	在安装过程中全程监管，并在关键节点保留现场照片，为客户建立完整的安装档案，以供日后查询。
	<b>严格验收</b>	根据与客户明示的安装标准内容，逐项检查、严格验收，同时对安装区域进行多次吸尘、清理，让现场更加清洁，并提供地板保养、服务及一对一短信提醒。
	<b>绿色通道</b>	绿色通道，高效服务，圣象为VIP客户提供4小时内服务响应，1000元内理赔，现场解决等服务。
	<b>延长保修期</b>	VIP客户的产品保修期延长至2年。
	<b>深度保洁</b>	在安装完成后，VIP客户会得到圣象免费提供的深度保洁服务一次，以达到入住标准。

• **普及产品知识：**通过广告宣传、官网介绍、电子刊物、媒体活动、行业交流、产品发布会、服务人员面对面、公益活动、产品手册等线上线下渠道向消费者普及产品知识，为消费者选择合适的产品提供指导。

• **开展满意度调查：**定期组织消费者进行满意度调查，对于消费者不满意的情况，24小时内给予回应；在产品安装3天内进行服务回访，询问销售、测尺、送货、安装等环节满意度情况；根据消费者意见反馈，制定针对性问题解决方案，并在服务环节作出改善，为消费者提供更加贴心安心的服务。2017年，圣象客户投诉处理满意率为95%。

### 服务回访



#### 针对安装工人的问题

- 施工工人准时到工地了吗？
- 您认为他们的工作态度热情吗？
- 安装完后有没有对现场进行打扫？
- 现场是否看到安装规范明示牌？
- 安装后，施工人员是否请您对现场进行验收？
- 安装后，施工人员是否向您介绍地板保养常识？
- .....

#### 针对销售人员的问题

- 您在购买地板时有没有了解到，各种配件的相应功能？
- 您认为他们的服务热情吗？
- .....



#### 针对测尺工人的问题

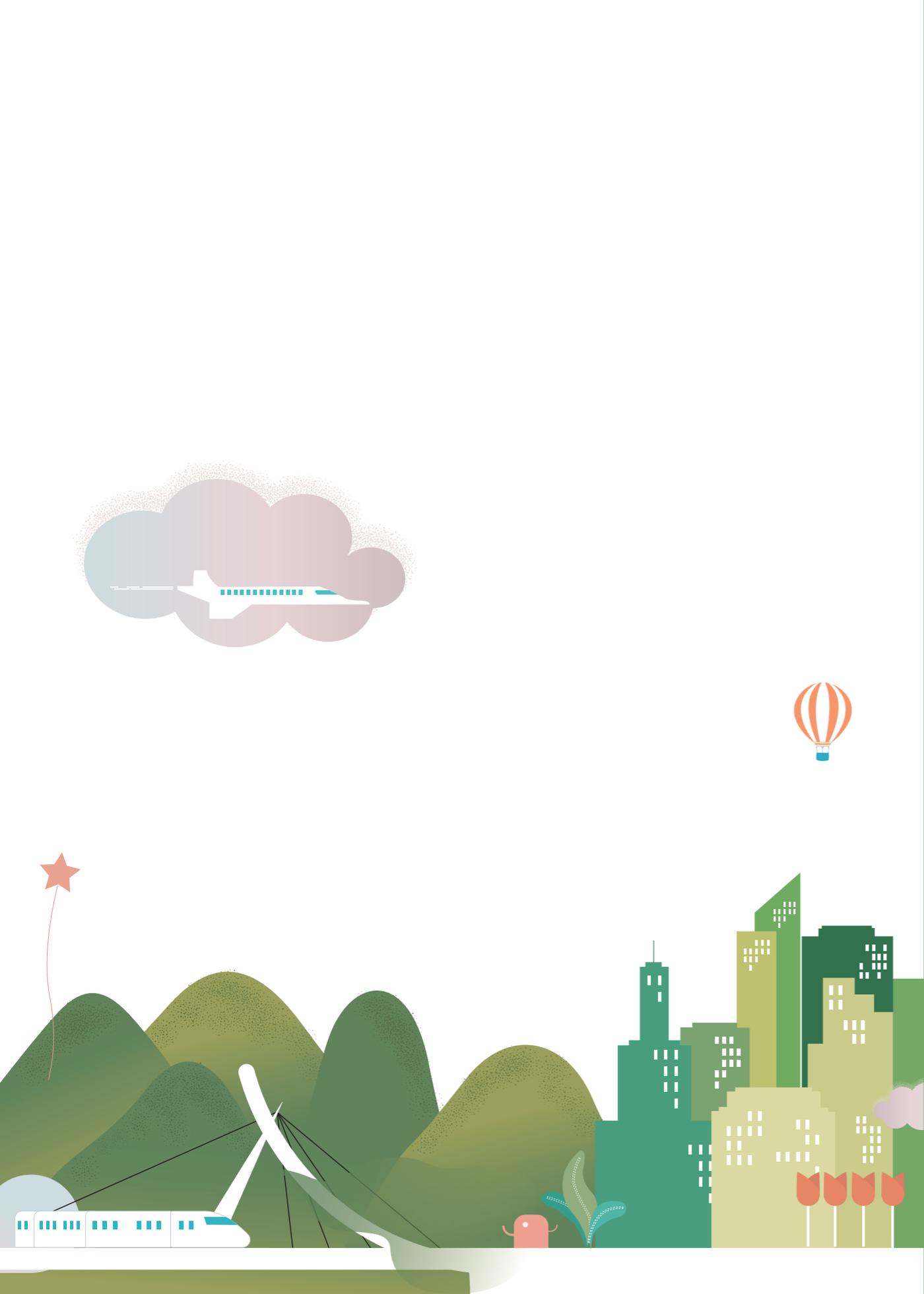
- 您认为他们工作态度热情吗？
- 测量的准确程度您满意吗？
- .....

#### 针对送货人员的问题

- 送货人员是否提前联系确认上门时间？
- 是否做到轻拿轻放，并将地板放到您指定或合适的位置？
- .....



• **保护客户隐私：**严格保护客户私密信息，以公司信息保密制度为依据，对各类信息软件限定权限，对纸质信息严格按照规定发放和保存。2017年，圣象未接到客户关于公司内部人员造成的个人信息泄露投诉。



环境美好

## 共筑绿色家居新生态

---

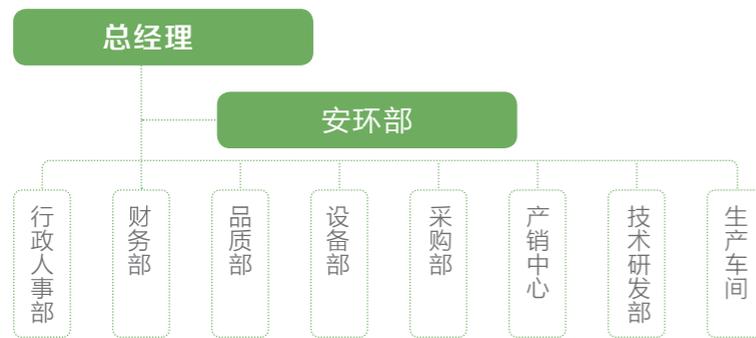
与时俱进，绿色管理	20
节能减排，绿色生产	20
绿色办公，低碳生活	20



## 与时俱进 低碳管理

圣象坚持贯彻《新环保法》等法律法规，建立完善的环境管理组织体系和制度，规范公司经营活动；坚持环境经营活动的信息化、透明化，连续多年发布企业社会责任报告，加强利益相关方沟通，促进社会公众对圣象绿色经营活动的了解与监督；定期组织员工进行环保教育与培训，增强员工的环保意识，规范员工的日常行为，促进公司及社会和谐发展；积极倡导绿色办公，推广 OA 办公系统，培养员工自觉节水节电意识，要求纸张重复合理利用，提倡办公废弃物回收循环利用，实现资源集约化和低碳排放。

### 环境管理组织体系



### 圣象绿色经营理念

#### 价值主张

以“足够就好”的态度实现环境的永续和谐，面对新环境和形势，秉承“用爱承载”的理念不断审视自身、社会、环境、经济，更进一步提出了“新关爱，新生态”的价值主张。

#### 绿色使命

从源头开始，保护森林资源，将环保产品带给消费者。同时，圣象作为房地产供应链的一环，亦通过产业上下游影响力，实现供应链绿色网状扩大化，与行业共同助力地球生态系统的逐渐改善。

#### 绿色行动

从源头出发，使用可持续发展的木材；绿色管控，把握生产细节，优化生产线，降低生产成本，提高效率；建立行业领先的绿色产业链，实现资源优配；创领绿色文化，践行绿色公益。

信息化 透明化

环境经营活动

### 案例 阜阳工厂开展环保教育培训

阜阳工厂注重培育环保型企业文化，通过制定年度环保培训计划、组织员工对环境质量手册细节内容及控制程序进行学习等方式提升员工环保意识。2017年，阜阳工厂更新关于环保培训的年度计划，并组织大量员工学习该计划，指导员工在日常工作中更好地践行环保理念。

### 案例 居怡工厂积极践行绿色办公

居怡工厂将绿色办公理念融入日常工作：

- 规定空调需设定在 27°C 环保温度；
- 下班前 15 分钟提前关闭空调等耗电设施；
- 倡导纸张重复循环利用，避免浪费；
- 要求书面通知单 / 告知单尽可能简短，控制在一页纸内；
- 回收茶水区余渣，用于厂区内植物绿化及施肥。

### 案例 厚邦工厂开展环保教育培训

厚邦工厂建立环境保护相关管理措施及培训体系，每年组织相关人员进行环境识别、保护等相关培训，讲解和说明生产现场使用油漆及仓库储存油漆的使用和保护规定，避免油漆不合理存储和使用造成环境污染。

### 案例 句容工厂开展环保教育培训

句容工厂制定详细的绿色办公细则：

- 及时关闭闲置或两小时以内不用的电脑，确保“人走机关，机关电断”；
- 空调使用严格执行 26°C 标准，离开半小时以上必须关闭空调，减少能耗；
- 在卫生间张贴节水提示，号召大家节约用水；
- 打印机的废旧硒鼓、墨盒交给专业人员统一处理；
- 非正式文件正反面打印，节约用纸；
- 办公废旧用品分类存放和处理；
- 在办公区域种养绿植，净化环境。



## 节能减排 绿色圣象

作为世界自然基金会（WWF）旗下 GFTN（全球森林贸易网络）联盟首批成员，圣象以“节能、降耗、减污”为目标，深入构筑绿色产业链战略，从林业资源、基材、工厂、研发、设计、营销到服务，全流程融入环保理念，持续在中国推出国际领先的环保标准，率先全面严格采用 F★★★★国际环保至高标准，通过对生产流程的有氧改造、物流运输的低碳管理，以及借助能源循环系统，实现“废料零排放”。



• **林业资源：**在滩涂、荒山、废旧河道复垦速生林地，有效修复区域生态环境，减缓全球气候变暖；优选再生林，为应对全球气候变化作出贡献；积极响应保护濒危树种号召，维护生物多样性。

• **环保基材：**圣象地板特别选择速生林木中的精品，去掉树皮和树杈，在提高物理性能的同时减少胶用量，降低对环境产生的影响；合理利用剩余基材，实现资源利用最大化。

• **绿色研发：**在产品开发过程中，融入绿色设计理念，选用绿色环保原材料，精良制胶工艺，确保产品健康环保；采用先进环保技术，优化管理，减少研发过程中能源资源消耗。

• **绿色设计：**接轨前沿时尚设计，鼓励设计师创新，将绿色环保理念融入产品设计过程，体现简约健康的态度和对健康绿色生活的追求。



### 小知识

F★★★★环保标准：是目前国际上衡量地板甲醛释放量的最高标准，达到这一标准的地板甲醛含量每升小于0.3毫克，可以不限面积铺装。



“

产品质量是企业的生命，绿色节约则可保障企业源远流长。任何企业都具有履行社会责任的服务功能，而产品质量和履行社会责任又密不可分。

作为全国最大的木地板生产基地，强化地板制造将“绿色生产打造高质量地板”的理念贯穿于生产和管理之中：以6S管理为抓手，形成全员参与、常态化管理机制，实现清洁生产；以确保产品零缺陷为目标，在生产过程中严格把控，坚决不把任何一块有缺陷的产品流入消费者手中，实现质量最优化；以节能环保为初衷，做到降低损耗，废料利用，实现资源合理化。

只有在质量上精益求精，在制造中绿色节约，才能把圣象的品质做到极致，引领着圣象走向更广阔的未来，也将能够更好的承担社会责任，履行社会义务。

—— 强化工厂总经理 马龙

”



### 案例 圣象康逸减少废气排放

圣象康逸严格履行国家《大气污染综合排放标准》《锅炉大气污染物排放标准》，从源头减少污染物排放。以技术和管理为手段，全过程辨识生产排污，筛选并实施污染防治措施，减少工业生产对人类健康和生态环境的影响。

### 案例 句容工厂减少固体废弃物排放

句容工厂制定《固废管理制度》，对部分固体废弃物回收再利用，提高资源利用率；对于存在污染可能性的固体废弃物，统一交由有资质的处理单位集中处置。

### 案例 厚邦工厂节约能源资源

厚邦工厂通过技术革新等方式，对紫外线灯干燥机进行综合改造，使用新型电节能子电源替换旧变压器，拆除散热风扇，减少不必要能耗；更新部分砂光机、涂布机等设备，提高设备使用性能，降低故障率，节约资源能源。

### 案例 居怡工厂倡导资源循环利用

居怡工厂将原材料随带的木托盘修护后用作厂内周转；将原材料随带的塑钢再利用，节约成本 0.01 元/m<sup>2</sup>；对不合格品地板执行“大板改小板、小板改短板”政策，将短板、废料外卖或用做燃料；将炉灰用作绿化基肥，实现废弃物循环利用，打造再生链的闭环。

### 案例 圣象康逸减少废水排放

圣象康逸坚持清洁生产，积极加强节能减排工作建设，构建污水处理新循环利用系统，引进泥水分离脱水设备，对污水进行多重处理；实施雨污管道分流，致力于实现清洁环保、节能减排的目标。

### 案例 强化工厂防治噪声污染

强化工厂严格按照相关规定，选用低噪音设备，将空压机、风机等噪音较大的设备放在室内或加隔声罩，对集中分布的设备采取隔震座等措施降低噪音污染；针对个别工艺环节噪声源，委托资质技术科研单位进行专业降噪工程技术改造，以达到国家相关标准和要求；定期委托法定监测单位进行噪声检测和监测，确保在正常工况下，区域声环境质量达标。

### 案例 阜阳工厂积极应对气候变化

阜阳工厂通过控制能源消耗、提高能源使用效率、使用除尘设备等方式减少温室气体排放。配备省煤器、陶瓷除尘设备，有效降低温室气体排放，实现生产剩余物——生物质燃料木粉充分燃烧。

**0.01**元/m<sup>2</sup>

将原材料随带的塑钢再利用，节约成本

• **绿色运输**：拥有强大的物流配送中心，围绕仓储、配送等各个环节，通过互联网全面实现物流管理电子化和智能化；采用先进的物流管理系统，及时优化运输路线，减少运输过程中能源消耗。



• **绿色消费**：积极推出家居空间定制，在传递舒适自然生活态度的同时，将绿色健康概念融入其中；通过保证产品质量的方式延长产品使用寿命，减少资源浪费；鼓励消费者将木地板边角料用作装饰等，提高公众资源再利用意识；结合品牌公益活动，向公众宣导绿色环保理念，培育健康绿色的消费习惯。

### 案例 阜阳工厂积极参与环保公益

阜阳工厂积极践行环境保护理念，连续多年参与世界环境日环保主题活动，旨在倡导绿色消费，培育公众绿色消费观，自觉选用绿色产品，节约资源能源，保护生态环境。

### 案例 圣象康逸积极参与环保公益

圣象康逸积极参与世界地球日、熄灯一小时等公益活动，提升环保意识；提倡绿色出行，积极组织 and 参与环保骑行活动；发起义务植树活动，共计 3.26 万人参与。



员工美谐

# 共启活力圣象新征程

人本圣象，权益保障	20
活力圣象，相伴成长	20
和谐圣象，关爱员工	20



## 人本圣象 权益保障

员工是企业发展的核心。圣象严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，建立健全的人力资源管理制度，依法与员工签订劳动合同，并足额缴纳五险一金；坚持推行本地化就业政策，无差别对待员工；实施民主管理，为员工提供合理的薪酬福利待遇；保障员工隐私，切实关注员工身心健康。2018年，圣象获得中国雇主品牌论坛“最佳雇主”荣誉。

• **包容多样：**积极实施本地化就业政策，传播先进技术和管理经验，提升当地人才素质，2018年，圣象本地化雇佣比例为70%；坚持平等、非歧视的用工政策，公平公正地对待不同性别、宗教信仰、文化背景的员工，2018年，圣象残疾人雇佣比例为1%，少数民族或其他种族员工比例为5%。

• **薪酬福利：**完善绩效考核和薪酬分配制度，建立健全突出岗位价值、工作业绩并符合各类人员特点的薪酬福利制度，严格执行员工有薪假期及有薪病假、婚假、产假、丧假、工伤假、年休假，2018年，圣象人均带薪休假天数为7天。

• **职业健康：**切实关注员工身体健康，为员工提供防暑降温饮品及保暖防寒衣物，定期组织员工体检，加强职业健康培训，2018年，圣象无新增职业病案例；积极关注员工心理健康，启动EAP工作坊项目，缓解员工压力，提升员工情绪管理和问题解决能力；积极关爱女性员工健康，在工作分配上适度降低哺乳期内员工劳动强度。



圣象大学 EAP 心理工作坊

70%

2018年，圣象本地化雇佣比例为



EAP: 是“Employee Assistance Program”的缩写，即员工帮助计划，是企业为员工设置的长期福利和身心健康支持项目，通过专业人员对组织的诊断、建议和对员工及其直属亲属提供的专业指导、培训、咨询，帮助员工及其家庭成员解决各类心理和行为问题。

• **民主管理：**坚持民主管理，成立党支部，组建工会，2018年，圣象员工加入工会比例达80%；畅通员工意见反馈渠道，积极开展满意度调查，及时了解员工期待与诉求，2018年，圣象员工满意度达99%，员工流失率为5%。

99%

2017年，圣象员工满意度达

### 员工相关绩效

指标	单位	2016	2017	2018
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100

## 活力圣象 相伴成长

圣象倡导“物尽其用、人尽其才”之道，通过优化人员构成及职责系统，在日益严峻的就业形势下开辟大量就业机会，为更多员工提供多元化成长和学习机会，助力更多人实现梦想。2017年，圣象吸纳就业人数4000人。

### 培训体系

为了提升员工的综合素质，圣象建立和完善了一整套适合地板行业教育和发展的培训体系，并成功地以圣象管理学院的方式进行管理和实施。2017年11月，经过十年发展，圣象管理学院正式升级为圣象大学。圣象大学的成立在圣象学习型组织建设上具有里程碑意义，是组织学习、管理创新、发展变革的新平台，有利于提高圣象的学习力、创新力和发展力。圣象大学先后荣获中国企业商学院最佳实践奖、中国企业教育百强、第十届/十三届中国最具价值企业商学院、上海交通大学最佳战略合作伙伴、华商企业大学联合会创始理事、中国优秀企业大学菁英奖、最具成长性企业大学、中国企业培训示范基地、中国最佳企业大学、中国最具价值企业大学等多项荣誉。



“



圣象集团作为中国最佳雇主企业的代表，一直致力于为打造民族企业雇主品牌而努力奋斗！让每一位圣象员工在圣象的职业平台上发挥聪明才智，让员工职业成长有目标，工作生活有尊严，职业能力有成长。圣象雇主品牌已经成为助力企业成长的重要力量。践行圣象的社会责任，敢于担当、乐于付出、勤于奉献，让每一位圣象员工都成为社会价值的贡献者。

——圣象集团人力资源部总经理、圣象大学校长 崔学良

”

## 圣象大学文化



• **师资力量：**圣象大学共拥有 100 多名核心内训师，内部建立智库专家、培训导师、培训讲师、培训师等组织体系完善的企业大学讲师团队，并建立强化地板培训中心、厚邦工厂培训中心、句容实木地板培训中心、康逸培训中心等多个培训中心，可承接内部咨询攻关、课程项目研发、课程组织实施等项目。

• **课程体系：**圣象大学自主开发和编制了《圣象门店运营管理手册》《“销”讲手册》《圣象力量》《终端销售技巧工具》《圣象品质检测工具箱》《终端 VR 展示系统》等多部专业培训教材、工具和《区域管理能力提升》《促销实战提升》《圣象门店运营管理系统》《如何做好服务》等 100 余门专业课程，为全面推动圣象学习创新，提高全体员工综合竞争力奠定基础。

• **培训项目：**圣象大学策划实施了“雏鹰计划”特训营、“大国工匠”人才培养项目、林业相关高校“订单班”培训项目、“千人店长”密训项目、“销”讲师认证项目、实战管理硕士研修班、企业精益化生产管理提升、阿米巴经营管理智慧高峰论坛等咨询和学习项目，为圣象管理团队拓展战略视野、提高经营意识、改进管理理念提供重要的学习平台，为培养圣象后备新生力量、促进员工综合技能提升搭建重要的成长平台。2017 年，圣象员工培训参与人数共计 10000 人次。

10000 人次

2017 年，圣象员工培训参与人数共计



圣象大学物流拓展训练



圣象大学“大国工匠”人才培养项目

## 案例 “雏鹰计划”特训营

“雏鹰计划”特训营是圣象大学为培养应届大学毕业生专门设立的培训项目，旨在通过三个月的培训学习、军事素质训练、职业规划、轮岗实习体验和集团、工厂、事业部的培训、指导、监督、考核，培养大学生责任意识、服从意识、沟通意识、团队意识，实现角色转变，树立正确的职业理念和积极乐观的职业心态。2017 年 7 月，圣象大学“雏鹰计划”特训营在丹阳生产基地正式开营，共计 40 多名新员工参与。

“

“每当我们感觉迷茫、陷入瓶颈、寻求提升时，圣象大学总是能够及时出现，增强我们战胜困难的勇气，提升我们突破瓶颈的能力，为我们的职业发展保驾护航。在我们追梦的路上，幸好有你！”

——圣象集团物流部副总经理 王红雷

”

## 职业发展通道

圣象注重员工价值的实现，为员工提供公平和平等的发展机会。建立完善的人才发展机制，结合各职业发展序列特征，完善人才晋升体制机制，畅通员工发展通道；帮助员工明确职业发展目标，树立职业发展信心，让员工能够结合自身特点，延伸职业发展路径。



员工职业导师聘任

## 关爱未来人才

关爱未来人才是圣象人才体系的重要组成部分。圣象携手中国大学生广告艺术节，设立学院奖，鼓励大学生创新创业，培养未来设计人才，2018年初，学院奖活动在成都、西安、南京、北京、沈阳、广州、南昌、上海等地开展，走进西南交通大学、西安外国语大学、南京林业大学、中国人民大学、沈阳工业大学、暨南大学、南昌大学、复旦大学、武汉大学，在传播圣象理念的同时，提升大学生创意能力。此外，圣象大学联合多家企业、大学发起中国企业教育联盟，促进中国企业教育改革，推动中国企业实战教育发展。



学院奖 - 复旦大学站

“

“学院奖是一个从学习到实战的平台，大学生通过对圣象品牌的理解到作品产出这一过程的经历，实现了自身能力提升，对他们进入社会后的人生发展有一定帮助，同时学院奖也是企业选拔人才的一次契机。”

——圣象集团设计师通路总经理  
钱文达

”

## 和谐圣象 关爱员工

圣象努力为员工营造温馨的工作环境和氛围，打造丰富的业余生活；积极落实安全生产，保障员工的职业安全；主动帮扶困难员工，2018年，圣象困难员工帮扶投入达200万元。



员工拓展活动



员工团建活动



国际妇女节活动

## 安全生产

圣象重视生产过程中的安全。建立健全的安全管理制度体系，加强对职业卫生、职业健康、劳保用品发放与使用的管理；定期对危险化学品存放、职业防护设施设立、劳保用品使用、事故应急预案及演练等进行检查与指导，监督安全工作落实到位；每年组织职业健康安全培训近30场，培训内容包括职业安全管理制度、劳保用品使用、劳动防护操作流程等。

### 案例 强化工厂建立完善的完全管理体系

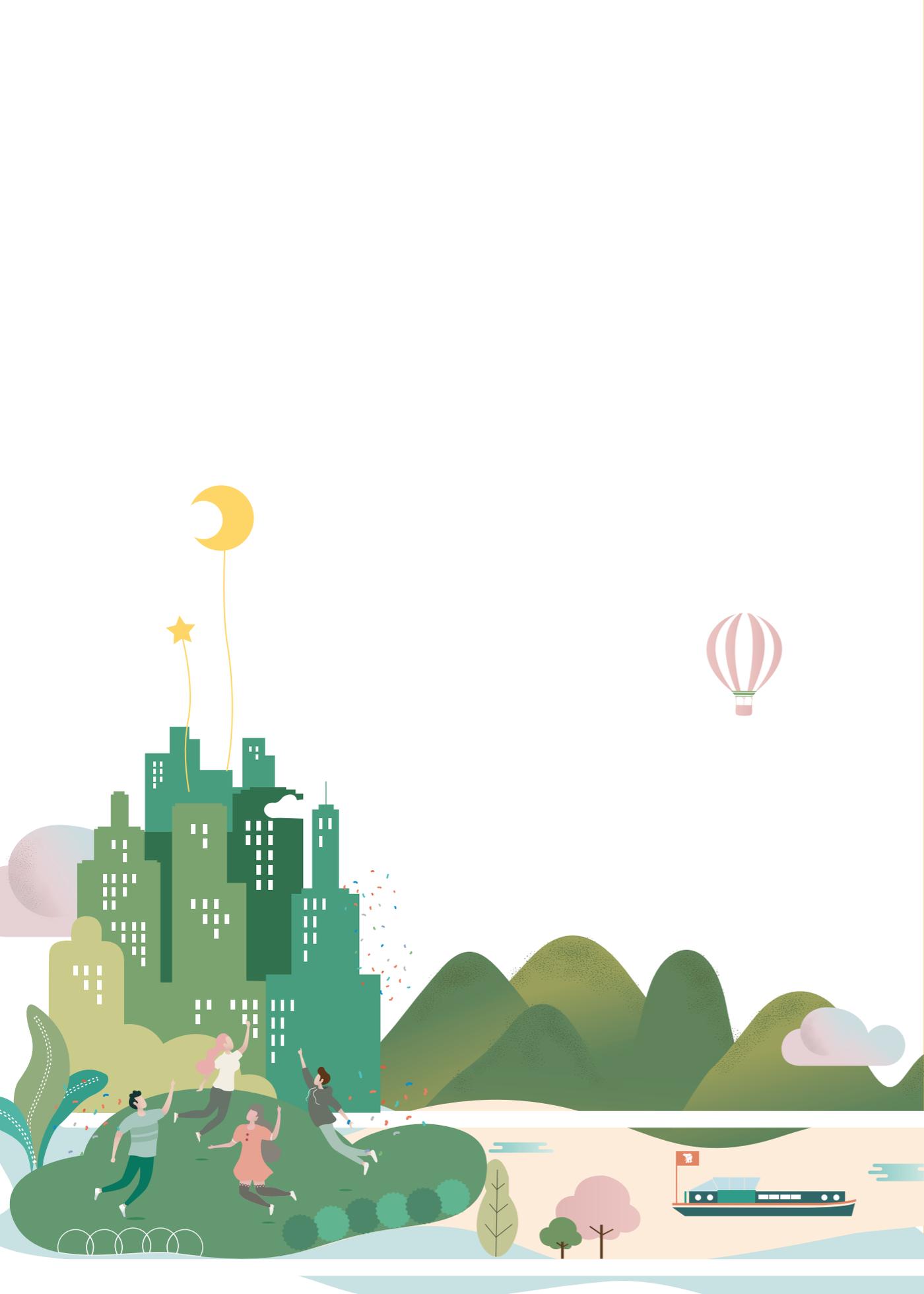
强化工厂依据国家《安全生产法》，建立安全生产管理委员会（以下简称安委会），由总经理担任安委会主席，全面主持工作；安委会下设安全环保部，负责具体执行和推进安委会各项工作开展，督导工厂所属职能部门安全生产工作落实情况；建立工厂、车间、班组三级安全事故应急响应机制，组建安全应急响应队伍并配备应急物资装备，确保安全管理工作落到实处。

200 万元

2017年，圣象困难员工帮扶投入达

## 关怀员工生活

圣象积极开展羽毛球、乒乓球、欢乐跑、员工生日会、旅游拓展等常规活动，组建电影协会、读书会等社群，引入美发室，开展38妇女节、54青年节等主题活动，激发员工活力，点燃员工激情，让生活和工作更好地平衡。



伙伴美德

# 共谱相伴成长新篇章

诚信经营，公平竞争	20
跨界合作，携手共赢	20
责任采购，协同履责	20



## 诚信经营 公平竞争

圣象长期坚持“诚信务实、客户至上、可持续发展”的企业核心价值观，并将该价值观贯穿于企业经营发展的始终，树立了企业良好的信誉，以诚相待，奉守信用，沉稳务实，不为短期利益牺牲未来。

### 诚信经营

诚信是品牌建设的基石。圣象积极贯彻诚信经营理念，遵纪守法，合规经营，依法纳税；构建完善的诚信体系，统筹诚信建设工作；营造良好的诚信文化，提升全体员工诚信意识；将诚信文化融入林业资源、基材、工厂、研发、设计、营销、服务全流程，以品质和诚信赢得消费者信赖。作为建材行业的领军企业，圣象积极参与由全国信用标准化工作组牵头的国家标准 GB/T 31950-2015《企业诚信管理体系》起草工作，助推行业诚信体系建设。



### 公平竞争

公平竞争是在公开、平等、公正的环境下，合理利用社会资源，与竞争对手进行有利于社会发展的、对市场经济发展有积极作用的活动。圣象在长期经营过程中始终坚持公平竞争，坚决抵制不正当竞争，维护和谐积极的市场环境，优化资源配置，实现行业共赢和市场环境的可持续发展。同时，公司还在内部积极贯宣公平竞争理念，积极营造良性竞争环境，助推公司稳健发展。

## 跨界合作 携手共赢

圣象始终坚持与合作伙伴实现可持续共赢发展。凭借着强大的研发、设计、生产、服务能力和高效专业的系统解决方案，公司成为中国房地产行业木质地面铺装材料最大的供应商，是中国房地产开发商500强首选供应商。2018年，圣象获得“中国500最具价值品牌”“竞争力十强”“中国地产金砖奖”等荣誉。



## 工程合作

圣象是万科、保利、中信、龙湖、时代、中海等众多知名房地产开发商的战略合作伙伴。截至2018年底，公司已完成超过5000项工程合作项目，涵盖房地产开发商、商业用户及市政工程等各个领域，工程合作项目累计铺装面积超过5000万平方米。

**5000** 万平方米

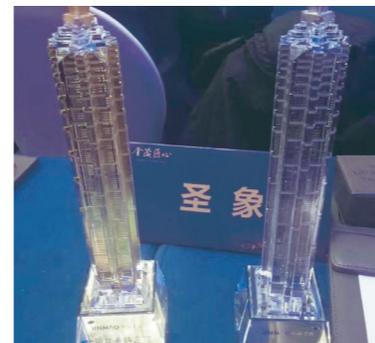
工程合作项目累计铺装面积超过



圣象为中粮 A 级供应商



圣象为万科 A 类供应商



圣象为金茂集团全国优秀供应商



圣象为朗诗优秀合作伙伴

### 案例 圣象发力商用地材

随着圣象在建材家居行业的不断深入，2017年10月26日，圣象商用地材产品正式上市，圣象商用体验馆也正式落成。中国林产工业协会基于圣象良好的品牌优势、产业优势、产品优势和系统优势，特将圣象商用地材纳入中国商用地材产业发展示范项目，圣象也顺势推出木竹商用地材、PVC商用地材及其配件系统，以期与更多企业谋求更多更深的战略合作。

## 设计合作

为了给消费者带来更多舒适体验，圣象积极开展跨界对话，不断提升设计服务软实力，以国际、年轻、时尚的设计理念与技艺，为消费者打造健康、舒适、品位、关爱的人居体验。2013年起，圣象大力发展装饰设计通路 (DDC)，凭借强大的品牌影响力，建立起“圣象 & 装饰行业绿色采供联盟”，与上百家主流装饰公司达成深度合作，目前 DDC 业务发展迅速，每年以 50% 以上速度增长；借助互联网 + 思维，打造圣象装饰设计师平台——VIPclub，与上万名设计师进行实际业务合作。2017 年，圣象开办多场设计师先锋派活动，为推进设计师深入合作模式打下高水准基础。2018 年圣象更是以“设计家，从地板开始”为核心，将设计提到了更高的位置，成立圣象设计家事业部，为消费者、设计师提供更多有设计感的产品。

**50%** 以上

目前 DDC 业务发展迅速，每年速度增长

### 案例 圣象特约！创意先锋派

创意先锋派是室内设计与文化、音乐、电影、建筑、商业、教育等领域的创意先锋们，基于激发创意的灵感、思路、手段等进行对话交流、联合创作、跨界合作的平台，由圣象联合开放设计平台“设计约”共同发起。2017 年 4 月 8 日，创意先锋派首场活动在上海举行，吸引 300 余人参与，以平台为依托，设计师们互动交流，将设计与消费者需求相结合，拉近产品设计与消费者间距离。



### 案例 国际社群连接家与设计师

为了连接家和优秀设计师资源，圣象致力于打造国际社群，为各国设计师打造开放自由的跨界交流平台。2017 年末，圣象在圣象国际馆举行国际社群线下活动，此次活动共计吸引来自八个国家的多名设计师参与，有效传递“家和生活”概念，实现创意火花的碰撞。

## 责任采购 协同履责

圣象逐步优化供应商管理体系，建立完善的供应商选择和考评机制，积极加强与供应商沟通，努力构建供应商公平贸易关系。

### 供应商选择

为了强化对供应商的品质管控，确保供应商供货的及时性和有效性，圣象及其下属事业部 / 工厂均建立严格的供应商选拔机制，优化供应商选择流程。公司及时收集备选供应商基本信息和企业相关证件，为综合评定提供依据；要求供应商供货主要辅料均需符合公司相关规定，并出具证明材料；针对入选供应商，公司依据条例将其划分为 ABC 三大类，其中对 AB 类供应商公司将组织定期调查及评价，对于发现的问题及时提出改进意见和建议，并监督其改善，及时淘汰不合格供应商。

### 本地化采购

圣象始终坚持本地化采购原则，优选本地供应商，在加快采购速度的同时，减少运输过程对环境及周边社区造成的影响。同时，公司在开发本地供应商的同时，还注重培养本地战略合作伙伴，通过信息与知识的传递，加深合作双方的了解，实现公司与供应商的双重成长。

### 供应商管理

圣象积极落实责任采购政策，将环保理念融入采购流程并延伸至供应商管理体系，要求地板基材、涂料等与环境紧密相关的供应商具有环保资质相关评定；制定关于供应商管理的相关规章制度，并将环境、人权、诚信、合规等指标融入其中，要求供应商在降低生产经营活动对环境造成影响的同时，坚持诚信守法，合规经营，保障人权。

### 案例 强化工厂加强供应商环境管理

强化工厂制定关于《新供应商开发相关的作业标准》的程序文件，要求所有供应商必需通过环境、能源管理标准化体系认证，如未通过，则需制定通过计划。此外，工厂还以年度为单位对供应商进行体制审查，监督供应商在环境、能源管理方面的体系建设进展，并分享工厂在环境、能源管理标准化体系建设方面的经验，实现与供应商“共发展，同进步”。

### 供应商培训

圣象积极组织走访供应商，强化供应商沟通，帮助供应商提升生产经营水平；表彰优秀供应商，发挥优秀供应商的示范作用；定期组织供应商培训活动，及时向供应商宣传国家相关法律法规和政策，讲解公司发展战略，帮助供应商更好成长。



社区美善

# 共享圣象发展新成果

捐资助学，关爱儿童	20
保护环境，传递绿爱	20
服务社区，关爱居民	20



## 绿爱公益 慈善助学

公益是一种力量，凝聚人心，公益是一种关怀，温暖他人，公益是一种责任，要勇于承担。多年来，圣象积极践行企业责任，投身社会公益事业，深刻认识到在公益面前最需要的不是一掷千金，也不是快餐式的一次性捐赠，而是延绵、广阔的文化与精神传承。秉持“用爱承载”的品牌理念，圣象每年举行“绿校园”公益活动，并成立“圣象公益绿爱基金”，更好地支持“绿校园”公益活动。截至2017年末，“绿校园”公益活动已连续举办7年，足迹遍布四川、江西、山东、陕西、云南、青海、广西等20多个省市，为20多所乡村小学的数千名学子捐赠学习用品并改善教学环境。

### “绿校园”公益地图



▶ **河北石家庄**  
修善灵寿北羊沟小学

▶ **黑龙江哈尔滨**  
助学双城第八小学

▶ **青海西宁**  
结成帮扶鲁沙尔镇大源学校

▶ **云南曲靖**  
修善会泽县马路乡弯寨小学

▶ **江西乐安**  
援建圣象沙堆希望小学

▶ **山东章丘**  
援建圣象樊家小学

▶ **陕西蓝田**  
助学小寨乡下岱峪小学

▶ **四川绵阳**  
成立红光圣象栋梁小学



### 小知识

“圣象公益绿爱基金”的资金主要来源为圣象集团、公司员工及其家属、社会爱心人士，基金募集所得，将分阶段用于绿化全国的希望小学，为学生营造良好的学习环境，助力学生茁壮成长。

▶ **宁夏海原**  
援助海原县关桥乡脱场小学

▶ **广西凤山**  
助学广西凤山县拢弄小学

▶ **安徽潜山**  
助学安庆市潜山县暗冲小学

▶ **湖南邵阳**  
助学绥宁县枫木团小学

▶ **山西大同**  
修葺扶助浑源县吴城小学

▶ **湖北恩施**  
援助恩施市红土乡中心小学

▶ **辽宁抚顺**  
助学新宾榆树乡都督小学

▶ **内蒙古包头**  
援助达茂旗大苏吉小学

▶ **甘肃兰州**  
助学丁沟乡漫湾小学

▶ **贵州安顺**  
修善安顺西秀林哨小学



圣象连续7年发布《社会责任报告》，这即是圣象的荣耀，更是圣象的责任所在。不仅仅是企业，每一位圣象人都应该用实际行动去践行所应该承担的社会责任，这份《社会责任报告》正是圣象对自身的思考和实践所作出的一份总结与展望。

有所担当，方能远行。社会责任的意义正在于让更多企业认识到对社会的多维度贡献和价值，这样才能推动社会发展，惠及更多的消费者。圣象康逸事业部的每一位员工也将从产品、设计、服务、管理、环保等诸多方面和圣象家人们一起，承担起更多的社会责任！

—— 圣象集团副总裁、康逸事业部总经理 刘海涛



## 万人植树 绿动中国

随着社会的进步及人们环保意识的提高，越来越多的人开始关注环境保护。圣象牢记企业环保公益责任，积极动员公司及下属事业部/工厂员工参与环保公益事业，每年举办义务植树活动，播撒绿色希望，并向公众传递绿色理念，为地球家园增添更多绿色。

### 案例 “万人植树、绿动中国”活动

树木和圣象有着不解之缘，树木成就了圣象宏伟的产业蓝图，木文化让圣象识木、爱木、善用木，为千万家庭带去木的温润与呵护，也赋予圣象从地板到家居空间定制的产品生命力，同时见证圣象成长、发展和升级。圣象深知木业行业是资源依赖性行业，积极推进绿色产业链延伸，承担起绿色发展的责任。2018年3月26日，圣象发起“万人植树，绿动中国”活动。此次活动在丹阳市司徒镇正式启动，现场联动全国43个分会场，超过10000名志愿者，共同开展植树造林的公益活动，在全国范围内传递圣象绿色发展理念，为当代人民和子孙后代创造绿色空间，引领美好生活。

“



企业的长远发展始终离不开健康、绿色、可持续的原则。圣象集团做为建材行业销量领先的优秀品牌，一直以来都遵循这项原则，并承担着重大的社会责任。未来，圣象地板信阳公司将继续跟随集团的步伐，坚定不移的贯彻实施集团的要求，共同为社会及国家的发展贡献力量！

—— 信阳圣象分公司总经理 樊胜杰

”

## 10000名

2018年3月26日，圣象发起“万人植树，绿动中国”活动，参与志愿者超过

## 用爱承载 支持体育

在长期发展过程中，圣象积极关注民族体育事业，组建中国圣象砂板乒乓球代表队，主动参与世界砂板锦标赛、中国砂板乒乓球超级联赛等，支持中国砂板乒乓运动的推广与发展。



## 志愿行动 传递爱心

圣象积极参与社区活动，包括义务植树、困难帮扶、社区慰问等，共赢社区和谐发展；关注贫困地区发展，用点滴行动，践行企业公民应尽的社会责任。



- 义务植树
- 困难帮扶
- 社区慰问

### 案例 厚邦工厂积极参与志愿服务

厚邦工厂坚持在社会发展的大潮中担当责任，积极组织、参与各项社会公益活动，公司团支部号召公司员工注册志愿者，通过各种形式的志愿服务活动，引导更多青年职工树立志愿服务意识。2017年12月24日，厚邦工厂与榄核镇家庭综合服务中心合作，开展题为“爱行榄核—厚邦木业志愿服务行动”，为辖区有困难的家庭提供支持。

### 案例 折叠纸鹤助力公益

2017年末，圣象在圣象国际馆举行国际社群线下活动，活动期间在折纸艺术家的带领下，参与者们一起动手折叠纸鹤，现场每折叠一只纸鹤，圣象国际馆将代为捐赠1元人民币至联合国儿童基金会，为西部贫困地区献出一份爱心。



# 未来展望

作为一家拥有二十多年发展历史的家居建材企业，圣象以优质的产品与服务赢得消费者及行业的认可和赞誉。不忘初心，方得始终。未来，圣象将持续以人民的美好生活为中心，以家居为主场，探索消费者需求，利用自身多元资源优势，整合专业智慧，借助智能化生产体系，以相亲相爱与和睦同心的家文化，信赖温情与力量承载的象文化，自然质朴与匠心治木的木文化为核心，在绿色产业链战略、国际化战略与大家居战略的指引下，扮演好“美好家居空间生活的首席设计师和引领者”“家居实体经济的引领者”“绿色生态的引领者”“家居创新模式的引领者”四大角色，不断用新标准、新品质、新战略、新文化勾勒未来美好发展蓝图，致力于成为深受年轻群体喜爱、全球人尊敬的智慧家居生活创造者！

**美好家居空间生活的首席设计师和引领者：**为人民的美好家居空间搭建丰富多彩又具个性的生活场景，实现家居生活一体化、有尊享感、轻社交功能。

**家居实体经济的引领者：**发挥家居行业领袖企业作用，携手更多利益相关方，为推动中国实体经济高质量平稳发展贡献力量。

**绿色生态的引领者：**秉持“用爱承载”的品牌理念，以绿色产业链为根基，继续走大环保和小环保平衡发展的可持续之路。

**家居创新模式的引领者：**探索具有圣象特色的发展模式，致力于实现包容性可持续增长，同时引领整个家居行业创新发展。



# 附录

## 指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	页码	
报告导读	P1.1-1.3	P01	
总裁致辞	P3.1-3.2	P04	
产品专家, 成就信赖品牌	P2.1-2.2, P4.1-4.4, M1.6-1.8, S1.3	P06	
行业先锋, 引领绿色产业	P3.1-3.2, M3.6	P12	
圣象生活, 营造梦想之家	P3.1-3.2, M3.6	P15	
责任管理, 推动持续发展	责任理念	G1.1-1.2	P20
	责任治理	G2.3-2.4, G3.1-3.3	P20
	责任沟通	G2.4, G6.1-6.3	P21
	责任能力	G5.1-5.2	P22
	责任荣誉	A3	P23
关爱客户, 共绘健康家居新生活	匠心制造, 品质家居	M2.2-2.3, M2.8	P26
	科技圣象, 创新不止	M2.4-2.7	P30
	圣象管家, 贴心服务	M2.1, M2.9, M2.13-2.18	P32
关爱环境, 共筑绿色家居新生态	与时俱进, 低碳管理	E1.1-1.3, E3.1	P40
	节能减排, 绿色圣象	M2.12, E1.5-1.7, E1.9, E2.1-2.3, E2.6, E2.8, E2.11, E2.13, E2.15, E2.17-2.19, E2.21-2.24, E3.4, E3.6	P42

目录	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	页码	
关爱员工, 共启活力圣象新征程	人本圣象, 权益保障	S2.1-2.4, S2.6-2.13, S2.19-2.20, S4.2-4.3	P48
	活力圣象, 相伴成长	S1.5-1.6, S2.5, S2.14-2.16	P49
	和谐圣象, 关爱员工	S2.17-2.18, S3.1-3.4	P53
关爱伙伴, 共谱相伴成长新篇章	诚信经营, 公平竞争	M1.1, M1.3-1.4, M2.11, M3.1, M3.3, M3.7, S1.1-1.2	P56
	跨界合作, 携手共赢	M2.14, M2.12, M3.4, M3.6	P56
	责任采购, 协同履责	M3.8, M3.10, M3.14-3.15	P59
关爱社区, 共享圣象发展新成果	绿爱公益, 慈善助学	S4.1, S4.6-4.7, S4.9, E3.6	P62
	万人植树, 绿动中国	S4.1, S4.6-4.7, S4.9, E3.6	P64
	用爱承载, 支持体育	S4.1, S4.6-4.7, S4.9	P65
	志愿行动, 传递爱心	S4.1, S4.6-4.7, S4.10-4.11, E3.6	P65
未来展望	A1	P66	
附录	指标索引	A5	P68
	意见反馈	A6	P70

## 意见反馈

尊敬的读者：

您好！本报告是圣象向社会公开发布的第 8 份企业社会责任报告，为持续改进公司社会责任工作，不断提高履责能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

**联系电话：**021—68553266

**联系地址：**上海市浦东新区金海路 1000 号 48 号楼 圣象集团

**如果方便，请告诉我们您的信息：**

姓 名： \_\_\_\_\_

工作单位： \_\_\_\_\_

职 务： \_\_\_\_\_

联系电话： \_\_\_\_\_

电子邮件： \_\_\_\_\_

**意见反馈**

1、您对公司社会责任报告的总体评价是

好  较好  一般

2、您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响

高  较高  一般  较低  低

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

好  较好  一般  差  不了解

4、您最满意本报告哪一方面？

5、您希望进一步了解哪些信息？

6、您对我们今后发布报告还有哪些建议？

我们将认真对待您的意见和建议，并保护您的反馈信息不被第三方获取！

