

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

2023 年度环境、社会及治理 (ESG) 报告

2024 年 4 月 20 日

一、关于本报告.....	5
● 报告时间范围.....	5
● 报告组织范围.....	5
● 称谓说明.....	5
● 编制依据.....	5
● 数据来源.....	6
● 货币单位.....	6
● 发布方式.....	6
● 联系方式.....	6
二、董事长致辞.....	7
三、关于我们.....	9
● 公司简介.....	9
● 企业文化.....	11
● 企业荣誉.....	11
四、合规治理，促进稳健发展.....	12
● ESG 管理.....	12
● 优化公司治理.....	17
● 信息披露与投资者关系.....	18
● 合规经营.....	20

●	诚实守信 .....	21
●	反腐倡廉 .....	22
●	公平竞争 .....	23
五、低碳发展，守护绿色家园 .....		23
●	环境管理 .....	24
●	排放物管理 .....	30
●	资源利用 .....	35
●	守护生态安全 .....	42
六、以人为本，增进员工福祉 .....		44
●	人才招聘 .....	44
●	权益保障 .....	44
●	能力建设 .....	47
●	员工关爱 .....	51
●	职业健康和安全生产 .....	55
七、品质箭牌，匠心铸就典范 .....		60
●	打造全价值链的质量管理模式 .....	60
●	客户服务与权益保障 .....	65
●	负责任供应链管理 .....	69
八、创新驱动，成就行业领先 .....		72

●	创新生态构建 .....	73
●	创新团队建设 .....	74
●	创新成果转化 .....	75
	九、责任担当，感恩回馈社会 .....	79
	意见反馈表 .....	83

## 一、关于本报告

本报告是箭牌家居集团股份有限公司发布的第二份环境、社会及治理 (ESG) 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，详细呈现了本集团 2023 年度在环境保护、社会责任、公司治理方面的管理实践及工作表现，以系统性地回应利益相关方的期望与关切。

### 报告时间范围

本报告为年度报告，时间范围是 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，为增强报告可比性和完整性，部分内容及数据适当回溯和延展。本报告与本公司 2023 年年度报告相辅相成。

### 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。

### 称谓说明

为便于表述和阅读，本报告中称谓指代如下：“箭牌家居”“本公司”“公司”“我们”指箭牌家居集团股份有限公司，“箭牌家居集团”“本集团”指箭牌家居集团股份有限公司及子公司。

### 编制依据

本报告依据《可持续发展报告标准 (GRI Standards)》《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》《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG5.0) 基础框架》

的相关要求，并结合公司的实际情况编制而成。

## **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正式文件和统计报告。

## **货币单位**

除特别说明外，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>）、巨潮资讯网（[www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)）查阅、下载电子版。

## **联系方式**

如对本报告或本集团 ESG 方面的表现有任何意见或建议，欢迎联系我们：

地址：广东省佛山市顺德区乐从镇创兴一路 1 号箭牌总部大厦

电话：0757-29964106      传真：0757-29964107

邮编：528145      电邮：IR@arrowgroup.com.cn

## 二、董事长致辞

深耕家居三十年，“持续改善人们的智慧家居生活品质”的企业使命有力支撑着我们应对所有新的机遇和挑战，我们为那些我们所付诸的积极行动以及为利益相关方带去的有利影响感到自豪。

箭牌家居始终将环境、社会与治理融入企业文化与治理基因中，积极探寻绿色发展新模式与双碳目标实现路径，不断推动企业数字化转型，通过科技创新与数字化赋能，助力经济转型升级和可持续发展，共创绿色零碳未来。

在节能减碳，减少对环境的破坏方面，我们积极推进“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，严格遵照“安全第一、预防为主、节能减排、绿色发展”的方针；在能源结构合理优化方面，我们坚持科学投入，淘汰和改造落后工艺装备，自铺设厂区光伏系统，采用低挥发涂料，引进高效 VOCs 处理器，提高处理效率的同时降低有害物质排放，并对生产用水工艺优化，使得生产废水集中处理循环利用，同时生产余热回收用于产品烘干节能等，打造“低消耗、低排放、高效率”的低碳发展模式，严格执行质量标准、致力为消费者提供更健康、环保、高品质的生活洁具，引领家居行业的绿色转型和可持续发展。

随着年轻一代消费者的崛起，更开放多元的消费观正逐渐影响着市场。多年来，我们基于消费者需求的变化，在产品上聚焦“以人为本”的核心理念，通过在工艺、设计、技术上的整合实现了卫浴空间的优化利用和协同。智能马桶集成芯历经八次迭代，每一次蜕变都是箭牌家居用技术的创新迭代为产品加码升级、为用户提升体验的体现。经过多年矢志不渝的研发投入和产品打磨，我们推出搭载多项专利技术的智能马桶等洁具产品，集颜值、洁净、品质、智能于一身，旨

在用智能开启洁净新生活，也让产品更有温度。

以回馈社会为己任，箭牌家居发起成立了“箭牌泽计划”公益品牌，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”。回顾 2023 年，“我给地球植个发”——蚂蚁森林造林计划、“让爱澡开始”——大山里的小澡堂改造计划、“一点一滴做好事”——公益合作人计划等项目，我们以专业的品质和服务助力民生健康生活，让公益真正“入微”，我们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。

未来，我们有信心以科技创新为锋刃，展现卫浴科技人文关怀，贯彻执行可持续发展理念，与万千企业共同实现人类高质量发展，促进人与自然和谐共生。

董事长、总经理





### 三、关于我们

#### ✚ 公司简介

箭牌家居集团股份有限公司（股票代码：001322），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，秉承“持续改善人们的智慧家居生活品质”的企业使命，坚持科技创新，不断开发满足和超越客户需求的产品和服务，为客户提供高品质的智慧家居整体解决方案，向“成为国际一流的智慧家居整体解决方案提供商”的愿景迈进。



箭牌家居集团旗下拥有 ARROW 箭牌、FAENZA 法恩莎、ANNWA 安华三大品牌；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；中国区域布有十大生产制造基地（1个在建），在中国市场拥有超过 17000 个销售网点，经过近三十年的产品研发、市场培育、品牌运营，公司已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。



截至 2023 年末，本公司纳入合并报表范围有境内子公司 28 家。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	佛山市乐华恒业包装材料有限公司	100.00%	
23	景德镇法恩陶瓷洁具有限公司		100.00%
24	佛山乐华世邦板材有限公司	51.00%	
25	广东乐华住工贸易有限公司	100.00%	
26	深圳箭牌智能家居有限公司	100.00%	
27	佛山市箭牌信息科技有限公司	100.00%	
28	上海法恩宏辉智能家居有限公司	100.00%	

## 企业文化

企业使命：持续改善人们的智慧家居生活品质

企业口号：智慧家居 全球同享

企业愿景：成为国际一流的智慧家居整体解决方案提供商

企业定位：全球智慧家居大家

企业价值观：以人为本 持续创新 协作共赢 追求卓越

企业个性：睿智创新 务实笃行 包容进取

## 企业荣誉

- ◇ 2023年1月，箭牌家居荣获第七届广东省政府质量奖提名奖
- ◇ 2023年2月，以“ORI系列 搓淋按摩花洒”斩获2022国际CMF设计奖金奖，是8个品类金奖中唯一一个家居领域的产品
- ◇ 2023年3月，箭牌家居荣获网商银行颁发的数字供应链金融“卓越星秀”奖
- ◇ 2023年3月，国家工信部公示的2022年度绿色制造名单中，集团旗下德州生产基地——德州市乐华陶瓷洁具有限公司入选绿色工厂
- ◇ 2023年3月，箭牌卫浴、安华卫浴荣获“2023房建供应链企业综合实力TOP500 首选供应商”称号
- ◇ 2023年3月，2022年度沸腾质量奖测评结果发布，集团三个品牌包含智能坐便器、连体坐便器、浴室柜、定制淋浴房、恒温花洒、面盆龙头等多个品类共计31款产品获得“沸腾质量金奖”、“沸腾质量奖”“沸腾质量性能标杆奖”“沸腾质量性能单项奖”等多个奖项
- ◇ 2023年4月，公司5款产品获得2023年度德国iF设计大奖
- ◇ 2023年4月，2023年德国红点产品设计奖发布，集团三个品牌共计8款产品获奖，包括智能坐便器、花洒、淋浴房、儿童向卫浴套间、浴室柜等
- ◇ 2023年4月，公司出席第十一届亚太酒店设计年会并被授予“2023年度战略合作伙伴亚太酒店设计首选品牌”
- ◇ 2023年5月，ARROW箭牌家居再度亮相中国品牌日，并成功入选“2023点赞!我最喜爱的上市公司品牌”，并获得“品牌海外社交平台传播新势力”
- ◇ 2023年6月，2023年度第十三届“建筑卫生陶瓷十大品牌榜”，安华瓷砖凭借工程实力斩获“工程推荐品牌”重量大奖
- ◇ 2023年7月，箭牌家居获得2022年度广东扶贫济困红棉杯铜杯
- ◇ 2023年9月，箭牌家居集团董事、副总经理谢炜担任第19届杭州亚运会第150棒火炬手传递逐梦的亚运“薪火”
- ◇ 2023年9月，ANNWA安华入选“2023央国资房地产开发企业优选供应商(民族品牌)·卫浴洁具类”
- ◇ 2023年9月，箭牌家居以轻智能坐便器AKE1131，智能坐便器AKE1135、AKE1134等

多款产品斩获 2023 金麦品质奖殊荣

- ✧ 截至 2023 年 9 月，箭牌家居智能马桶全球销量突破 500 万台
- ✧ 2023 年 10 月，2023 年度沸腾质量奖测评结果发布，集团三个品牌共计 27 款产品获得“沸腾质量金奖”、“沸腾质量奖”“节能智能坐便器奖”等多个奖项
- ✧ 2023 年 10 月，在由中国家用电器协会指导、国家电网主办的“智·愈·享空间 2023 中国智能卫浴行业高峰论坛”上，箭牌家居荣获“2023 中国智能卫浴行业智享空间先锋品牌”、“2023 中国智能卫浴行业智能空间优选产品”两项大奖
- ✧ 2023 年 11 月，在第三届家居质量大会上，公司的企业标准 Q/JPJJ03-2022 符合标准中的“领跑者”要求，成为 2023 年“领跑者”，获得企业标准“领跑者”证书。
- ✧ 2023 年 11 月，箭牌家居智能制造示范工厂入选工信部公布的 2023 年度智能制造示范工厂揭榜单位名单
- ✧ 2023 年 11 月，箭牌家居集团创新设计中心荣获“国家级工业设计中心”殊荣
- ✧ 2023 年 11 月，箭牌家居获评国家知识产权优势企业
- ✧ 2023 年 12 月，中国质量认证中心在 2023 家电行业质量影响力大会上，颁发了首批家电领域网络安全认证和个人信息保护评价证书，公司的智能坐便器（AKB1315-HMM,AKB1315-HML。WiFi 模块型号：HF-LPT270-1-B APP 名称及版本：智慧生活 V13.1.0.308 云平台：Device Partner 管理中心）获得物联网产品网络安全认证。
- ✧ 2023 年 12 月，箭牌家居集团荣获 2023 第一财经中国企业社会责任榜“ESG 创新实践奖”荣誉
- ✧ 2023 年 12 月，箭牌家居集团荣获南方周末 2023 筑梦者公益大会“年度公益进取”荣誉
- ✧ 2024 年 2 月，公司全资子公司佛山市高明安华陶瓷洁具有限公司荣获 2023 年佛山市政府质量奖。
- ✧ 2024 年 2 月，箭牌家居荣获“家居业产品质量评价★★★★★级企业”“家居业服务能力评价★★★★★级企业”，以及“家居业信用评价 AAAAA 级企业”三项荣誉。
- ✧ 2024 年 3 月，箭牌家居、法恩莎卫浴荣获“2024 年度家居行业服务榜样”

## 四、合规治理，促进稳健发展

### ESG 管理

公司秉承可持续发展理念，将 ESG 管理融入企业发展战略，不断强化责任意识，完善 ESG 风险管控，加强 ESG 管理体系建设，将 ESG 理念融入到公司生产经营和管理运营的各项工作中，助力经济发展与环境、社会的和谐共荣。

#### 1、ESG 治理架构

为提升环境、社会及公司治理（ESG）管理水平，增强公司核心竞争力和可持续发展能力，公司不断完善 ESG 治理架构。2024 年 4 月 19 日，公司董事

会同意将董事会下设的“董事会战略委员会”调整为“董事会战略与 ESG 委员会”，在原有职责基础上增加 ESG 管理相关职责等内容，董事会战略与 ESG 委员会负责对公司长期发展战略和重大投资决策以及 ESG 相关事宜进行研究并提出建议。战略与 ESG 委员会下设执行工作组，公司董事长或董事长授权人士担任执行工作组组长，负责推进 ESG 相关工作。公司董事会办公室负责董事会战略与 ESG 委员会的日常事务、会议筹备和联络等相关工作。上下联动、权责明晰的 ESG 管理架构，大大提升了公司 ESG 管理的系统性和有效性。

## 2、利益相关方沟通

公司利益相关方主要包括员工、客户、供应商、股东及投资者、政府和监管机构及业务所在地社区。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，为此公司搭建了利益相关方常态化沟通机制，以增进利益相关方对公司的发展和运营方针的了解，也为其对公司提出意见建议提供更多机会，并将其关切问题纳入运营和决策过程，以积极回应利益相关方的诉求。

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"> <li>•员工权益</li> <li>•薪酬福利</li> <li>•职业发展</li> <li>•职业健康与安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•完善沟通方式</li> <li>•依法签订劳动合同</li> <li>•审阅并完善薪酬福利体系</li> <li>•开展各类培训，促进人才建设</li> <li>•加强职业安全管理，改善生产和办公环境</li> <li>•开展员工满意度调查</li> </ul>

关键利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
政府和监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>•合规运营</li> <li>•依法纳税</li> <li>•创造就业</li> <li>•促进地方发展</li> <li>•环境保护及可持续发展</li> <li>•信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•加强合规运营管理</li> <li>•政策执行</li> <li>•接受监督考核</li> <li>•定期信息报送</li> <li>•信息披露</li> <li>•生态环境保护，履行社会责任</li> </ul>
股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>•经营业绩</li> <li>•公司治理</li> <li>•收益回报</li> <li>•信息畅通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•坚持高质量增长，为股东创造价值</li> <li>•及时、准确披露信息，保障信息透明度</li> <li>•持续实施现金分红、股份回购</li> <li>•通过投资者热线电话、深交所互动易平台、现场调研、业绩说明会、电话会议、邮件、公司官网投资者关系专栏等多种方式与投资者互动交流</li> </ul>
经销商/客户/消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>•诚信履约</li> <li>•品质保证</li> <li>•优质服务</li> <li>•产品创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•产品供应及其质量的稳定性</li> <li>•加强产品质量管理，加强产品研发，优化产品结构</li> <li>•开展客户满意度调查</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>•商业道德</li> <li>•透明采购</li> <li>•知识产权保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•诚信经营</li> <li>•合作共赢</li> <li>•业务交流合作</li> </ul>

关键利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
当地社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>•社区影响</li> <li>•支持社区发展</li> <li>•积极开展企业之间的协作交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•响应乡村振兴</li> <li>•参与公益事业</li> <li>•参与社区活动、走访交流、志愿服务</li> </ul>

### 3、实质性议题分析

公司按照实质性、完整性、平衡性的原则，采用多种形式了解利益相关方的期望与要求。公司基于与利益相关方的持续沟通，结合国家政策趋势、行业要求、资本市场关注要点以及 ESG 相关原则指引，开展实质性议题的识别、评估工作，识别出对公司和利益相关方具有重要性的实质性议题。分析流程如下：

#### (1) 识别议题

通过行业调研识别与公司相关的重大趋势，结合国家政策、行业要求、资本市场关注要点，搭建公司可持续发展议题库。

#### (2) 调研评估

对投资者、员工、客户、供应商等内外部利益相关方进行调研，充分了解内外部利益相关方对公司 ESG 议题的重要性评估意见。

#### (3) 筛选排序

对评估结果进行梳理与合理性分析，生成利益相关方实质性议题排序，公司管理层对重要性分析结果进行审阅，结合相关方关注度、议题成熟度、对公司的重要性等因素选定重点披露的实质性议题。

2023 年，箭牌家居实质性议题如下：



#### 4、2023 年度 ESG 荣誉与认可

2023 年，公司获得了 2023 年“南粤慈善公益同行”活动爱心单位、广东省大爱小家安居公益工程项目爱心企业、2023 第一财经中国社会企业责任榜-ESG 创新实践奖、ESG 典范企业奖、企业社会责任行业典范奖、南方周末 2023 筑梦者公益大会“年度公益进取”称号等荣誉。同时，公司参与起草的团体标准《企业 ESG 管理体系建设指南》(T/CIET 376—2024) 于 2024 年 1 月正式发布。



## 优化公司治理

公司致力于推进公司治理体系和治理能力现代化，实现公司发展行稳致远。公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》《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》等法律法规要求，不断完善由股东大会、董事会、监事会和管理层构成的公司治理架构，持续优化公司内部控制制度，形成权责明确、有效制衡、决策科学、运作协调的公司治理体系。公司董事会下设战略与 ESG 委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会四个专门委员会，为董事会重大决策提供咨询、建议，保证董事会议事和决策专业化、高效化。报告期内，公司股东大会、董事会及各专门委员会、监事会和管理层均依法运作，勤勉尽责，未出现违法、违规现象。

公司积极推进董事会多元化建设，为董事会决策提供多元视角。在选举董事会成员时公司充分考虑性别、年龄、文化及教育背景、专业经验、知识技能等多方面因素，以确保董事会构成的最优化。截止本报告披露日，公司董事会成员 9 人，其中独立董事 3 名，女性董事 4 名。同时，公司充分考虑到独立性要素，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。

报告期内，公司召开股东大会 2 次，董事会 7 次，监事会 7 次，董事会战略委员会会议 1 次，董事会提名委员会会议 1 次，董事会薪酬与考核委员会会议 5 次，董事会审计委员会会议 6 次，决策程序合法合规，决议内容均得到有效实施。

公司依照监管规则的最新要求,对《公司章程》及《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《审计委员会工作细则》《薪酬与考核委员会工作细则》《提名委员会工作细则》《关联交易管理制度》《对外担保管理制度》《募集资金管理制度》《独立董事工作制度》《投资者关系管理制度》《董事会秘书工作制度》等制度进行梳理及修订,确保公司治理规范、合规。调整审计委员会委员,审计委员会成员均为不在公司担任高级管理人员的董事;对独立董事任职资格和独立性进行核查,确认公司现任独立董事均符合《上市公司独立董事管理办法》《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》等相关法律法规中对独立董事独立性的相关要求,不存在影响独立性的情形。

为了进一步健全公司长效激励机制,吸引和留住优秀人才,充分调动公司员工的积极性,有效地将股东利益、公司利益和核心团队个人利益结合在一起,使各方共同关注公司的长远发展,在充分保障股东利益的前提下,按照收益与贡献匹配的原则,根据《公司法》《证券法》《上市公司股权激励管理办法》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第1号——业务办理》等有关法律、法规和规范性文件以及《公司章程》的规定,公司制定了2023年限制性股票激励计划,并以2023年6月26日作为授予日,授予价格为8.95元/股,向符合授予条件的173名激励对象授予450.92万股限制性股票。

## 信息披露与投资者关系

公司严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》《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》及《信息披露事务管理制度》《投资者关系管理制度》等相关要求,履行信息披露义务,确保信息披露真实、

准确、完整、及时、公平，持续提升公司信息披露质量。

公司通过投资者热线电话、深交所互动易平台、现场调研、业绩说明会、电话会议、邮件、公司官网投资者关系专栏等方式多措并举加强与投资者之间的交流互动，认真接待股东来访和咨询，展现公司亮点，传递投资价值，确保所有投资者平等获得信息，切实维护投资者合法权益。此外，公司积极通过现金分红、股份回购等多种途径，提高投资者回报水平，2023年，公司现金分红总额为177,672,755.20元（含税），占本年度合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的29.96%；基于对公司未来发展前景的信心以及对公司价值的高度认可，为维护广大投资者利益、增强投资者信心，在综合考虑公司经营情况、财务状况、未来战略、未来盈利能力，并结合公司股票二级市场表现等因素的基础上，公司于2023年10月27日发布了以集中竞价交易方式回购公司股份方案，截至2023年末，公司通过股份回购专用证券账户以集中竞价交易方式累计回购公司股份829,200股，占公司总股本970,122,000股的比例为0.09%；回购的最高成交价为人民币12.56元/股，最低成交价为人民币11.56元/股，成交总金额为人民币9,981,718元（不含交易费用）。

报告期内，公司共发布公告91份，其中定期报告4份；在深交所互动易平台回复问答28次，回复率100%；举办网上业绩说明会1场，并参加2023广东辖区上市公司投资者网上集体接待日活动；通过现场及网络会议方式开展调研和投资者接待超过130场次，接待机构投资者数量超过800人次。

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

健全的合规、内控与风险管理体系是公司稳健治理的保障。公司严格依照《公司法》《企业内部控制基本规范》及其配套指引、中国证监会及深交所等有关内部控制监管要求，结合公司经营管理实际情况，建立涵盖公司四大职能体系的合规、内控与风险管理体系，并确保其有效运行。

公司设立了审计中心履行监督职能，作为公司监督体系的重要组成部分和推进公司治理体系和治理能力提升的重要力量，服务于公司整体战略及合规、内控、风险管理要求。中心下设审计合规部、内控管理部、市场巡视部、廉正监察部、各基地稽核部，每年对内部经营进行审计，对公司层面重大风险开展专项审计，力求覆盖公司经营活动所有业务环节；接收、调查与推进整改市场端投诉；同时加强对生产基地的监督职能发挥。

公司建立合规、内控与风险管理体系，制定《风险评估程序与标准》，从业务流程梳理与优化、风险识别、风险分析与评价、制定风险应对措施、执行业务自评与监管评价、促进整改与管理改善的闭环管理；公司开发合规、内控与风险管理专项培训课程，组织线上或线下培训，持续提升员工风险管控意识，也为有效应对各类风险提供指导思路；公司聘请外部机构进行年度审计与评价，持续推进合规、内控与风险管理工作，持续对公司治理以及风险状况进行评估与监控，确保公司合规、内控、风险管理得到有效发挥。

董事会评估认为，根据公司财务报告及非财务报告内部控制重大缺陷的认定

情况，于内部控制评价报告基准日，公司不存在财务报告、非财务报告的内部控制重大缺陷。信永中和会计师事务所（特殊普通合伙）认为公司于 2023 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《2023 年度内部控制评价报告》及《内部控制审计报告》。

## 诚实守信

公司坚信“诚乃立身之本，信乃道德之基”，始终把诚实守信作为企业管理的首要原则，坚持以真实、准确的信息为基础进行交易和决策，我们坚信只有诚实守信的行为才能够建立起市场的信任，并始终致力于使投资者和企业公平的环境下开展业务。公司始终践行诚实守信原则，遵守社会公德，秉持商业诚信，依法经营，诚信纳税。公司在生产经营活动中尊重并保护供应商、客户的合法权益，同时将诚信道德的经营理念传递给供应商、客户等合作伙伴，主动接受来自合作伙伴的约束和监督，努力建立与各利益相关方和谐的合作伙伴关系，维护公平有序的市场秩序。公司高度重视配合政府相关部门、证监会及深交所等监管机构的工作，认真对待监督、检查，不断提高自身经营质量。公司真实准确核算企业经营成果，积极履行依法纳税的义务，维护公司诚实守信形象。2024 年 2 月 1 日，全国工商联家具装饰业商会发布《关于 2023 年度第一批家居业企业信用评价、质量评价、服务评价结果的公告》，对家居行业最具影响力的家居装饰、建材企业等进行评价，其中，箭牌家居荣获“家居业产品质量评价★★★★★级企业”“家居业服务能力评价★★★★★级企业”“家居业信用评价 AAAAA 级企业”三项荣誉。



## 反腐倡廉

公司审计中心下设廉正监察部,全面负责公司四大职能体系的反舞弊管理工作。从制度建设、文化教育和监督三方面开展反舞弊管理,包括制定《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》《投诉举报管理办法》等相关规章制度;组织开展廉洁宣传教育培训活动,并通过自制廉洁教育片、制作廉洁宣传海报、开设“廉洁箭牌”公众号等方式加强廉洁宣传,营造廉洁氛围;立项调查内部违规、舞弊案件;完善检举渠道、加大对员工违法违规行为的查处力度,对于腐败“零容忍”,持续塑造风清气正的企业主旋律。公司通过加入“企业反舞弊联盟”加强内部管控,并于2023年被评选为中国企业反舞弊联盟第三届副会长单位。公司积极组织并参与联盟组织的培训交流活动,积极吸取优秀会员单位的先进管理经验,同时将违法违规等不诚信人员纳入联盟黑名单。

公司建立全方位的举报途径,包括举报邮箱、举报电话、举报公众号等。举报途径刊登于公司官网,同时通过公司内部邮件、培训、公告栏等多种方式公布给全员。公司员工及合作伙伴也可直接与审计中心办公室取得联系,进行投诉、问询、意见沟通等。

- 举报邮箱: [dongshizhang@arrowgroup.com.cn](mailto: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：广东省佛山市顺德区乐从镇创兴一路 1 号箭牌总部大厦 19

楼

## 公平竞争

公司尊重市场规则，遵守契约精神，建立公平的竞争环境，视实现市场有效配置资源、推动经济繁荣为己任，坚决反对不正当竞争。公司严格遵守《中华人民共和国反垄断法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，坚决避免从事、参与垄断和不正当竞争行为，积极引导员工保持良好的商业行为，维护行业正当竞争秩序。

报告期内，公司未发生因违反《中华人民共和国反垄断法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》而受到处罚的事件。

## 五、低碳发展，守护绿色家园

公司积极响应国家关于“碳达峰、碳中和”的战略目标，多维度发力落实绿色发展战略，实施“低消耗、低排放、高效率”的低碳发展模式，建立健全环境管理体系，积极开展污染物治理，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，着力打造绿色环保产品，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，为建设美丽中国贡献力量。

## 环境管理

### 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，2023 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	2023 年	2022 年	2021 年
环保投入	2,990.01	3,173.91	3,877.18
公司营业收入	764,817.65	751,346.31	837,347.67
占比	0.39%	0.42%	0.46%

### 2、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。

### **3、通过环境管理体系认证**

公司将环境管理融入公司的生产经营全过程，并基于国家政策和业务发展，不断优化环境管理体系的实施，强化环境管理工作力度。公司坚持贯彻“安全第一、预防为主、节能减排、绿色发展”的方针，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》等法律法规，同时制定了《废水排放管理办法》《垃圾分类管理办法》《废气排放管理办法》《噪音污染管理办法》《节能降耗管理办法》《环保设备检查管理办法》等一系列制度，促进了公司环保管理制度化、规范化。2023年，公司及子公司韶关市乐华陶瓷洁具有限公司、应城乐华厨卫有限公司、肇庆乐华陶瓷洁具有限公司、佛山市高明安华陶瓷洁具有限公司、佛山市法恩洁具有限公司、德州市乐华陶瓷洁具有限公司、肇庆乐华恒业五金制品有限公司、景德镇乐华陶瓷洁具有限公司等均通过了ISO14001环境管理体系认证（乐从基地2023年投产，目前正在办理中），确保公司环境体系落实到位。在环境事件应急管理方面，为及时

有效响应环境风险，公司按照相关法律法规的要求进行了《突发环境事件应急预案》的编制工作，并送交相关主管部门备案，公司及各子公司设应急管理负责人并定期开展综合应急演练，增强应急处理能力。



ISO14001 环境管理体系证书

#### 4、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。



公司生产基地 2023 年突发环境事件应急演练

## 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。2023年，公司开展环保培训情况如下：

	单位	2023年	2022年	2021年
培训次数	次	74	83	63
培训费用	元	39,425.47	41,000	31,000
培训人次	/	14,456	26,294	16,885
培训总时长	小时	23,128.7	40,264.5	21,468.5

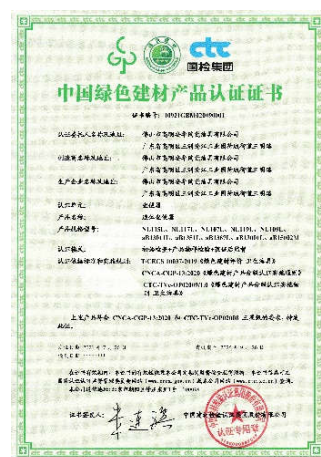
2023年，公司开展安全培训情况如下：

	单位	2023年	2022年	2021年
培训次数	次	496	372	274
培训费用	元	14,258.6	28200	27000
培训人次	/	26,940	279934	274434
培训总时长	小时	68,142	66329.5	61814

## 6、持续开展环保产品以及技术的研发与应用

公司积极推进“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，2023年，公司德州生产基地——德州市乐华陶瓷洁具有限公司就入选了国家工信部公示的2022年度绿色制造名单。此外，景德镇

基地也取得江西省级绿色工厂认证。除将绿色环保理念融入到产品生产制造环节当中之外，公司还致力于打造低碳环保的产品，并在产品开发设计过程中将低碳



环保理念贯彻其中，公司多款产品荣获中国绿色产品认证、水效领跑者产品、“能效之星”产品。



报告期内，公司及各子公司未发生重大环保事故，未出现因环境问题受到行政处罚的情况。

## 排放物管理

公司对于污染物采取了有效的控制和治理措施,有关排放管理措施具体如下:

### 1、废气排放管理

公司严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》等国家以及各生产基地所在省市的废气排放管理法规条例,坚持达标排放。卫生陶瓷、瓷砖生产过程中产生的废气为燃料燃烧废气(包括颗粒物、二氧化硫、氮氧化物等),主要来源于窑炉烧制工序和喷雾塔制粉工序。浴室家具、定制橱衣柜生产过程中产生的废气主要为 VOCs 以及颗粒物,主要来源于喷涂工序、吸塑工序及开料、打磨工序。浴缸浴房生产过程中产生的废气主要为 VOCs,主要来源于铺纤工序。电镀车间中产生的废气主要为硫酸雾、氯化氢、铬酸雾,主要来源于酸碱浸泡。

公司已制定包括《废气排放管理制度》《废气治理设施操作规程》等相关废气管理制度,并严格执行。公司在废气回收处理装置上持续投入,减少排放。公司通过水喷淋+一级高速旋流式 VOC 废气净化器+二级高速旋流式 VOC 废气净化器+干湿分离器处理、水喷淋+UV 光解、二级活性炭吸附等工艺及环保处理设备对 VOCs 进行处理;通过采用天然气等清洁能源的使用,减少燃料燃烧废气(包括颗粒物、二氧化硫、氮氧化物等)的排放,同时采用脱硫、高温布袋除尘工艺等对烧成燃气废气(颗粒物、二氧化硫、氮氧化物等)进行处理;通过采用水喷淋、脉冲布袋除尘回收系统对颗粒物进行处理;通过二级碱液喷淋,冷凝回收等对电镀废气进行处理。公司要求各车间废气收集设施和废气处理系统必须正常运行,并对相关设备定期实施维修保养。燃料燃烧废气在线监测系统目前已在公司全资子公司德州乐华、肇庆乐华陶瓷、高明安华投入运行使用,可逐步实现

排放浓度实时监测。此外，公司按照国家相关法律法规要求，由有资质的第三方对废气排放的各项指标进行定期监测，实施持续监控。

## 2、废水排放管理

公司严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》等国家以及各生产基地所在省市的废水排放管理法规条例，坚持达标排放。公司已制定《废水排放管理制度》并严格执行。公司的废水主要分为生产废水及生活污水，卫生陶瓷、浴室家具、浴缸浴房、瓷砖、定制橱柜生产过程中产生的主要污染物为 COD 等，主要来源于球磨制浆、球磨制釉、洗改坯、喷雾干燥塔、抛光、除尘作业等工序；龙头五金生产过程中产生的主要污染物为 COD、重金属等，主要来源于金属抛光、电镀等工序。对生产废水，公司各生产基地结合生产实践通过污水处理设备对生产废水进行合规处理后，进行循环使用或达标排入市政污水管网；对于生活污水，各生产基地厂区内配备生活污水处理设备进行处理。

公司名称	污染物类别	环境监测执行标准	主要污染物名称	2023 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 GB 25464-2010,广东省《陶瓷工业大气污染物排放标准》DB44/2160-2019,《陶瓷工业大气污染物排放标准》DB44/2160-2019,大气污染物排放限值 DB44/27—2001,广东省陶瓷工业大气污染物排放标准 DB 44/2160-2019,挥发性有机物无组织排放控制标准 GB 37822-2019,恶臭污染物排放标准 GB 14554-93	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》(DB 44/27-2001),大气污染物排放限值 DB44/ 27—2001,家具制造行业挥发性有机化合物排放标准 DB44/814-2010,铸造工业大气污染物排放标准 GB 39726-2020,锅炉大气污	颗粒物(锅炉废气)	20mg/Nm <sup>3</sup>	达标排放
			颗粒物(熔铸废气)	30mg/Nm <sup>3</sup>	达标排放
			二氧化硫	0.22 吨	达标排放
			氮氧化物	0.48 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	2023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 DB44/765-2019,电镀污染物排放标准 GB 21900-2008,挥发性有机物无组织排放控制标准 GB 37822-2019	Vocs	4.11 吨	达标排放
			铬酸雾	0.05mg/Nm <sup>3</sup>	达标排放
			氯化氢	30mg/Nm <sup>3</sup>	达标排放
			硫酸雾	30mg/Nm <sup>3</sup>	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 DB 44/2160-2019,家具制造业挥发性有机化合物排放标准 DB44/814-2010,《陶瓷工业污染物排放标准》(GB 25464-2010) 修改单环保部公告 2014 年第 83 号,陶瓷工业污染物排放标准 GB 25464-2010,合成树脂工业污染物排放标准 GB 31572-2015,大气污染物排放限值 DB44/ 27—2001,挥发性有机物无组织排放控制标准 GB 37822-2019	颗粒物	35.16 吨	达标排放
			二氧化硫	52.75 吨	达标排放
			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 GB 25464-2010,《陶瓷工业污染物排放标准》(GB 25464-2010) 修改单环保部公告 2014 年第 83 号,挥发性有机物排放标准 第 6 部分: 家具制造业 DB36 1101.6-2019DB36 1101.6-2019,大气污染物综合排放标准 GB16297-1996,铸造工业大气污染物排放标准 GB 39726-2020,电镀污染物排放标准 GB 21900-2008,挥发性有机物排放标准 第 4 部分: 塑料制品业 DB36 1101.4-2019DB36 1101.4-2019,《陶瓷工业污染物排放标准》修改单 GB 25464-2010,恶臭污染物排放标准 GB 14554-93,大气污染物综合排放标准 GB 16297-1996	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/Nm <sup>3</sup>	达标排放
			铬酸雾	0.05mg/Nm <sup>3</sup>	达标排放
			氯化氢	30mg/Nm <sup>3</sup>	达标排放
			硫酸雾	30mg/Nm <sup>3</sup>	达标排放
	废水	电镀污染物排放标准 GB 21900-2008,污水排入城镇下水道水质标准 GB/T 31962-2015,污水综合排放标准 GB8978-1996	CODcr	500mg/L	达标排放
			氨氮	45mg/L	达标排放
			总镍	0.01 吨	达标排放
			总铬	0.02 吨	达标排放
顺德乐华	废气	《家具制造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	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	
			二氧化硫		
			氮氧化物		



公司名称	污染物类别	环境监测执行标准	主要污染物名称	2023年	
				排放总量限值/ 排放浓度限值	实际排放情况
德州乐华	废气	山东省工业炉窑大气污染物排放标准 DB / 37 2375-2019,建材工业大气污染物排放标准 DB37 2373-2018,锅炉大气污染物排放标准 DB37 2374-2018,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 DB37/2373-2018,山东省区域性大气污染物综合排放标准 DB / 37 2376-2019,山东省锅炉大气污染物排放标准 DB37/2374-2018,大气污染物综合排放标准 GB16297-1996	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 GB 31572-2015,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 GB 39726-2020,恶臭污染物排放标准 GB 14554-93,挥发性有机物无组织排放控制标准 GB 37822-2019	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 GB 25464-2010,《陶瓷工业污染物排放标准》(GB 25464-2010) 修改单环保部公告 2014 年第 83 号,/,家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 GB 37822-2019,《陶瓷工业污染物排放标准》GB 25464-2010 修改单	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
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、	颗粒物	120mg/Nm3	达标排放
			苯	12mg/m <sup>3</sup>	达标排放
			甲苯	40mg/m <sup>3</sup>	达标排放
			二甲苯	70mg/m <sup>3</sup>	达标排放
			非甲烷总烃	120mg/m <sup>3</sup>	达标排放
世邦板材	废气	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 GB 31572-2015,/,挥发性有机物无组织排放控制标准 GB 37822-2019,恶臭污染物排放标准 GB 14554-93	VOCs	1.10 吨	达标排放
			颗粒物	20mg/m <sup>3</sup>	达标排放
恒业五金	废气	电镀污染物排放标准 GB 21900-2008,大气污染物排放限值 DB44/ 27—	硫酸雾	30mg/Nm3	达标排放
			氯化氢	30mg/Nm3	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	2023年	
				排放总量限值/ 排放浓度限值	实际排放情况
		2001, 锅炉大气污染物排放标准 DB44/765-2019, DB44_2367-2022 (广东省) 固定污染源挥发性有机物综合排放标准 DB44/2367—2022, 挥发性有机物无组织排放控制标准 GB 37822-2019	铬酸雾	0.05mg/Nm <sup>3</sup>	达标排放
			颗粒物	0.96 吨	达标排放
			二氧化硫	0.09 吨	达标排放
			氮氧化物	0.23 吨	达标排放
			VOCs	0.77 吨	达标排放
	废水	电镀水污染物排放标准 DB 44/1597-2015, 广东省水污染物排放限值标准 DB44/26-2001	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

### 3、废弃物管理

公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等以及各生产基地废弃物排放管理法规条例，坚持合法处置。公司制定了《一般固体废物管理制度》《危险废物管理制度》《危险废物污染防治责任制度》《危险废物转移制度》《危险废物贮存设施管理制度》《固体废物管理规定》等相关管理制度，并严格执行。公司将废弃物按照法规要求进行分类收集，分别在独立区域贮存并分类处理。其中，公司主要在电镀环节产生废水处理污泥，在喷涂环节使用油漆（不包括水性漆）过程中产生废物，根据《国家危险废物名录》（2021年版），分别属于 HW17 表面处理废物及 HW12 染料、涂料废物。针对危险固体废物，公司委托专业具有危险废物经营许可证的单位处置，签署《危废处理合同》并确认转运联单。一般工业固体废物主要是废坯、边角料、废模具、废包装物及生活垃圾等，针对一般工业固体废物，公司将其交给有固废处理资质的公司处理或者经处理后

循环使用。

**【案例】**公司德州生产基地按照德州市发布的重污染天气应急响应指令和公司编订的重污染天气应急响应操作方案，德州生产基地共进行 6 次大气污染物减排响应，累计时长 30 天，期间通过加强污染物治理设施维护管理，最大限度减少污染物排放，减少窑炉烟气烟尘、二氧化硫、氮氧化物等主要污染物共 0.6 吨；应急响应期间公司严格控制车辆进出，严禁国 V 排放标准以下车辆进出基地。

## 资源利用

公司坚持科学的能源资源投入，淘汰和改造落后工艺装备，促进能源结构的合理与优化，注重节能降耗、清洁生产、资源回收与综合利用，利用厂房天面安装光伏发电设施，利用低挥发涂料替代高挥发涂料，引进高效 VOCs 处理器提高处理效率的同时降低有害物质排放，并对生产用水工艺优化，生产废水集中处理循环利用，减少新鲜水的使用，同时生产余热回收用于产品烘干节能等，打造“低消耗、低排放、高效率”的低碳发展模式。

### 1、能源管理

#### (1) 能源管理组织体系、管理制度

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。

## (2) 能源管理情况

2023 年度, 公司能源消耗情况如下:

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
全年电力消耗总量	万度	17,532.96	15,970.82	19,989.49
全年天然气消耗总量	万立方米	5,416.62	6,177.29	7,638.06
全年燃煤消耗总量	万吨	1.85	2.75	3.1
全年能源消耗总量	万吨标准煤	9.98	11.73	13.97

2023 年碳排放量 25.74 万吨, 较 2022 年减少 2.17 万吨。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	2023 年	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	2.086	1.927	3.599	/	行业平均

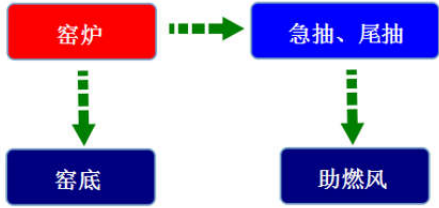
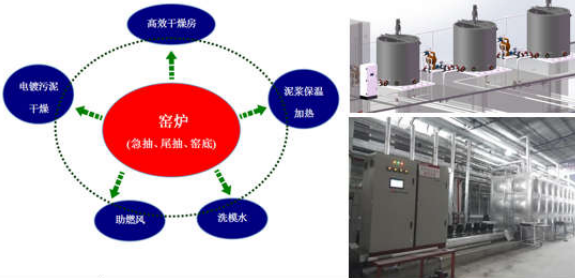
序号	项目	单位	2023 年	2022 年	行业平均水平	行业标准	水平评价
2	单位建设用地产值	万元/平方米	0.336	0.338	/	/	/
3	单位产值综合能耗	吨标准煤/万元	0.175	0.163	0.409	0.2359	行业领先
4	单位产值二氧化碳排放量	吨二氧化碳/万元	0.339	0.384	1.135	/	行业领先
5	可再生能源占比组织能源消耗总量	%	3.367	2.726	/	/	/

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 2023》，“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》。

## 2、能源综合利用、资源循环使用

### (1) 窑炉余热能源综合利用

在能源利用方面，公司各陶瓷生产基地广泛开展使用窑炉余热能源利用综合管理系统，将窑炉的急抽尾抽的热能一小部分转换成窑底热水，一小部分提供给助燃风，大部分转换为能源存储站的热水，为高压注浆提供恒温的洗模水；给高压注浆区供浆系统泥浆加热，最后经过换热后的热风到高效智能湿坯烘干系统，对湿坯进行烘干进行排空。2023 年，公司高明基地窑炉余热能源利用综合管理系统通过浆料预热、洗模水加热、干燥房供热等工艺合计每年节省天然气约 127 万立方米。

窑炉余热能源利用综合管理系统	
改善成效	浆料预热、洗模水加热、干燥房供热等工艺合计每年节省天然气约127万立方米。
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>改善前</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>改善后</p>  </div> </div>	
改善前描述	原卫生陶瓷窑炉余热仅仅只有极少部分转换成窑底热水，急抽尾抽中大量的热量中也只有极少部分的热量提供给助燃风，其他多余的热能全都散失，造成巨大的能源浪费
改善后描述	将窑炉的急抽尾抽的热能一小部分转换成窑底热水，一小部分提供给助燃风，大部分转换能源存储站的热能，为高压注浆提供恒温的洗模水；给高压注浆区供浆系统泥浆加热，最后经过换热后的热风到高效智能高效湿坯烘干系统，对湿坯进行烘干进行排空。

(2) 在清洁能源使用方面，公司各生产基地充分利用厂房屋面，目前公司广东佛山三水基地、广东佛山高明三洲基地、广东肇庆四会下茆基地、江西景德镇基地、广东韶关基地、山东德州基地、湖北应城基地、广东肇庆四会龙甫基地均已开展分布式光伏发电项目建设，形成“低消耗、低排放、高效率”的低碳发展模式，广东佛山顺德乐从基地于 2023 年投产，将于 2024 年开展分布式光伏发电项目建设。目前公司已逐步建成装机容量为 29.67 兆瓦的光伏发电系统，2021 年、2022 年、2023 年光伏发电量分别为 1951.12 万千瓦时、2392.2 万千瓦时、2,735.91 万千瓦时。



景德镇基地



韶关基地



德州基地

(3) 公司积极践行绿色低碳的高质量发展理念,致力于通过资源循环利用,最大程度减少生产过程中的资源耗用,减少废弃物对环境的影响。

**【案例】压榨泥循环利用**

2023 年,公司对现有污水处理的污泥回收进行技改,增加振筛、自动除铁器等过滤除铁设备,管道的改进及连通,同时对源头污水加以管控(包含过滤及除铁),后续压榨泥进行均化化浆处理,经检测达标后,直接回收作为坯料使用,在不影响生产优等品率及产品实物质量的情况下,实现压榨泥循环利用,公司德州基地、景德镇基地、韶关基地、高明三洲基地压榨泥回收利用量共 3.67 万吨。

(4) 同时,公司积极通过技术改造,实现节约能源。

**【案例】**公司高明生产基地通过自动化陶瓷高压生产线技术改造项目,采用高压注浆成型技术、侧压机、立式冷压机进行坯体成型、机械臂操作喷釉工序、坯体自动输送线等自动化产线,替代石膏模具干燥房热风炉、成型车间热风炉;提升机械手喷釉效率,对喷釉路径与时间优化、设备工步优化、釉料参数优化,使机械手喷釉线出坯时间缩短进



一步缩短，减少喷釉过程中的能耗，2023 年，通过上述节能减排措施，高明基地共节约天然气约 144 万立方米，节电 79.266 万千瓦时。

### 3、水资源管理

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，公司成立节水工作领导小组，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；同时，建立日常巡查和保修检修制度及“三同时、四到位”用水管理制度，确保管网系统及用水设备状态良好，节水措施落实到位。2021 年、2022 年、2023 年，公司循环用水量分别为 85.75 万吨、93.69 万吨、87.86 万吨。

【案例】公司龙甫生产基地对铜合金前处理同系水洗槽进行优化串联，挂码喷淋清洗水利用过滤机进行循环喷淋，减少出水口，降低用水量，减少废水产生量，用水量减少 2.94m<sup>3</sup>/h，用水量较改造前降低 34.3%。

### 4、绿色办公

公司在日常生产经营中，积极践行绿色发展理念，提倡绿色低碳办公，注重节能实效，提高全员节能意识，致力于为可持续发展做贡献。

公司在办公活动中主张从身边的小事做起，珍惜每一度电、每一张纸、每一滴水、每一件办公用品，并在实践中采取了多项节能措施：（1）加强用电管理，合理设置空调温度，充分利用自然采光，减少设备电耗，对于插座、开关等设置责任人，严格落实“人走电断”的关停措施，定期对绿色办公措施贯彻情况进行

巡查和考核；(2) 推行无纸化办公，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，实现无纸化公文流转、线上签批，倡导双面打印、复印，提升纸张利用率，减少纸张消耗；(3) 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；(4) 严格公务用车管理，设置用车申请单及用车登记及费用明细表等，对于可合并安排的各部门用车需求进行合并，严格控制非必要支出。

**【案例】**公司三水基地龙头五金车间领料无纸化，实现在线审单和自动过账

三水基地五金龙头车间优化领、退料流程，实现在线审单和自动过账机制，业务线上化、全程可追溯，显著提高了车间领料的效率，降低了人工成本，同时也降低了纸张和耗材的使用成本，预计每年可节省纸张、耗材使用成本 10 万元。

## 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。

2023 年 5 月，「箭牌泽计划」联合蚂蚁森林和中国青少年发展基金会在陕西省延安市甘泉县的蚂蚁森林造林项目地块，种下 30,340 株油松。“箭牌公益林”的成功落地，不仅起到了保护黄河流域生态环境的作用，而且通过改善当地自然条件，促进了西北地区经济民生发展，同时借助更多大型企业的参与和传播，也能促进社会公众，尤其是下一代青少年环保意识的提升。



2023 年 10 月 21 日，“我给地球植个发”第二季正式启动，箭牌家居携手甘泉县政府、蚂蚁森林、中国青少年发展基金会、箭牌泽计划公益合伙人，再次出发陕西省延安市甘泉县，见证“箭牌公益林 2 号林”的正式落地，再度栽植 11,840 株油松，面积约为 160 亩。“箭牌公益 2 号林”种植完成后，该项目累计为延安地区贡献 436 亩生态林，将持续推动陕西生态环境的改善与全民环保意识的普及。

## 六、以人为本，增进员工福祉

### 人才招聘

公司重视人力资源，公司为各年龄段以及女性提供就业机会，2023年，公司员工中50岁以上占比为9.55%，女性员工占比为37.50%。同时，公司在全国各高校开展校园招聘宣讲会、参与双选会，2023年共有5名硕士应届毕业生、153名本科应届毕业生、73名大专应届毕业生入职集团，合计231人。另外，公司积极吸纳建档立卡贫困户人员，2023年，集团共吸纳218名建档立卡贫困户人员，为218名建档立卡贫困人员提供了收入来源，为全面建设小康社会贡献一份力量。

### 权益保障

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2023年12月31日，公司拥有员工数为15,840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2023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
博士	2	0.01%
硕士	71	0.40%
本科	1,804	11.40%
专科	1,778	11.22%
专科以下	12,185	76.93%
合计	15,840	100%
年龄分布		
类别	人数	占比
51岁及以上	1,513	9.55%
41至50岁	4,953	31.27%
31至40岁	6,169	38.95%
30岁及以下	3,205	20.23%
合计	15,840	100%
性别构成		
类别	人数	占比
男性	9,893	62.46%
女性	5,947	37.54%
合计	15,840	100%

公司重视保障女性职工权益，反对任何形式的歧视，严禁强制劳动和招聘童工。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。2023年，公

司为员工缴纳社保和住房公积金基本情况如下：

项目	2023 年度		
	员工人数 (人)	缴纳人数 (人)	缴纳比例
养老保险	15,840	15,651	98.8%
医疗保险	15,840	15,642	98.8%
工伤保险	15,840	15,645	98.8%
生育保险	15,840	15,642	98.8%
失业保险	15,840	15,664	98.9%
住房公积金	15,840	15,373	97.1%

注：其中养老保险及医疗保险不含新型农村合作医疗保险项目。

截至 2023 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 98.8%、98.8%、98.8%、98.8%、98.9%、97.1%，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。

## 能力建设

### 1、打造箭牌人才发展屋

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。

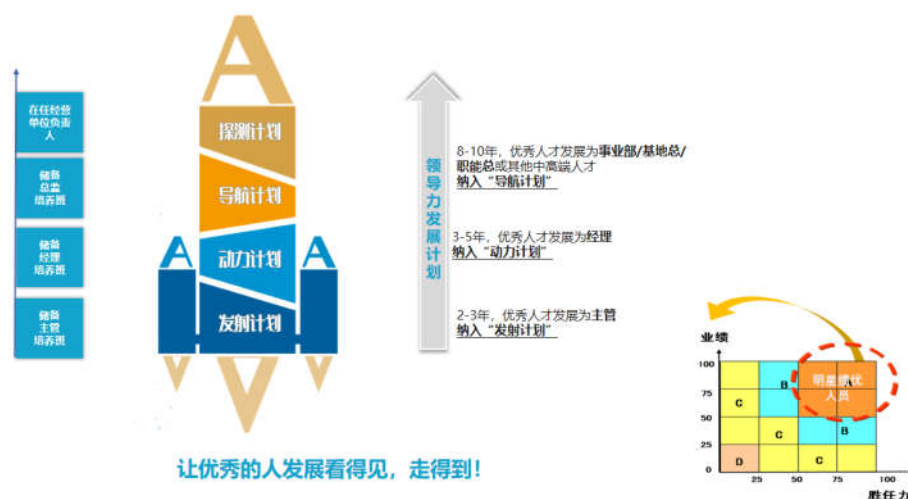
箭牌人才发展屋以人才标准体系、评价体系、发展体系、晋升激励体系为根基，围绕着领导力、专业力以及通用力三大板块，同时开设多渠道学习端口，辅



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。

## 2、内部人才梯队建设

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应届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。



## 3、重视培训资源投入

扎根业务，赋能组织。2023年，公司在培训方面总投入超过660万元，聚焦研发、生产、营销、品质核心业务岗位，打造出DFSS BB培养班、品质/制造高级经理人、研发干将、赢销干将、箭习生发展计划、中层管理技能特训营、基层班组长能力提升训练营、项目管理特训营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，大力推广数字化学习平台，赋能业务搭建二级培训管控体系，共同建设线上学习社区，营造学习氛围，贯彻“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2023年12月31日，集团内部认证讲师125名，认证精品课程157门，为公司萃取组织经验，夯实组织能力。2023年集团累计开展培训约550场，共计约49.5万小时，培训覆盖率达90%。我们始终相信唯有持续学习自驱，才能更好奔赴未来。



六西格玛设计黑带实战研讨



六西格玛绿带训练营



箭牌大讲堂



TTT 内部讲师认证



项目管理特训营



爱乐赛英语项目



领袖星计划-服务礼仪



最强店长特训营



基层班组长训练营

#### 4、表彰优秀，发扬榜样力量

创新驱动发展、科技引领未来。各生产基地及集团持续开展年度科技进步、先进表彰大会，是对践行“持续创新”、“追求卓越”企业核心价值观的先进个人、先进集体和优秀项目的认可。

为鼓励进步、表彰先进、弘扬企业精神，展现先进个人、先进集体风采，形

成“人人争当先进、人人争做贡献”的良好氛围，树立标杆形象，2023年初，组织开展了2022年度集团级及经营单位级评优，共产生89个先进个人、54个先进集体。

为推进公司自主研发、设备工艺技术革新、管理创新等方面工作的开展，充分调动广大职工及各部门的主动性、创造性，在公司上下逐步形成“科技进步、管理创新”的统一思想，促使公司在自主研发、设备工艺技术革新及管理升级工作开展常态化、制度化，积极依靠科技进步、管理创新提高企业经济效益及核心竞争力。2023年初，组织开展了2022年度集团级及管理组级科技进步项目评选，共产生93个科技进步项目。

未来，我们将继续推动科技的力量、发扬榜样力量、提高企业竞争力。

## **5、打造特色赋能活动，扎实专业能力**

### **(1) 质量月活动**

为切实推动质量效益提升，促进集团“基于零文化的四端一网品质管理模式”有效落地，积极响应全国“质量月”活动号召，2023年，品质管理中心开展创新改善成果高峰论坛、首席质量官&质量安全官任职培训、质量明星评选、标准排查、检出能力提升比拼、基础知识普及培训、知识竞赛等多形式的“质量月”专项活动。

### **(2) 技能比武**

为切实提高一线生产员工技术水平和综合素质，激发员工对岗位技术钻研的热情，并在车间形成学技术、练绝活、当能手的良好氛围，各生产基地组织开展年度员工技能比武活动，以效率、质量、数量、技能等为评分标准评出高质量技

能型人才。各班组的积极参与,展现了员工风采,也激发大家不断提高技能技术,形成比、学、赶、超的良好氛围。

## 员工关爱

### 1、开展丰富的节日活动,营造喜悦氛围

为营造节日氛围,丰富员工的业余生活、提升员工幸福感,集团总部和各基地在2023年三八妇女节、世界读书日、端午节、七夕节、教师节、中秋节等节日开展了形式丰富多样的节日活动。

#### 3月8日 三八妇女节



景德镇基地女神节游园会



乐从基地女神节赠花活动



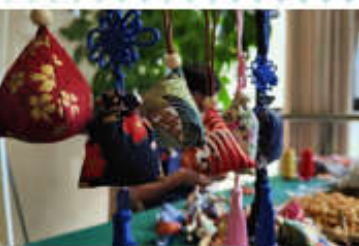
三水基地女神节活动

#### 4月23日 世界读书日



总部“与你共读周”阅读节活动(阅读交流会、阅读打卡分享)

#### 6月 端午节



总部端午活动

三水基地端午活动

8月 七夕节



"潮趣青年 与你相逢" 联谊

9月10日 教师节



总部教师节沙龙活动

英语交流互动



英语角 "以物换物" 活动

9月 中秋节



德州基地



高明基地



乐从基地



三水基地



韶关基地



总部

## 2、全方面的关怀活动

公司与全体员工共同成长,在生日、入职周年、特殊节日、荣誉退休等节点,我们开展了员工生日会、入职周年海报慰问、春节值班慰问、双 11 电商慰问、职工子女夏令营、干部退休仪式等活动,送上温馨的祝福和慰问。



为解决员工子女暑期托管问题，三水基地联合当地工会、广东财经大学国际商学院开展了“感受佛山，快乐成长”职工子女夏令营，历时1周，开班人数35人；德州基地开办职工子女暑假班，历时34天，开设作业辅导、新课预习、特色课程等；景德镇基地开办“七彩夏日·快乐成长”2023年第二届职工子女夏令营，历时2个月，开班人数60人。



“情系老兵、温情关爱”，八一建军节德州基地为退役军人送上节日慰问品，关心关爱退役军人；韶关基地带队参加南雄市第四届重走长征路活动，重温党的奋斗历程，弘扬伟大长征精神。

#### 德州基地八一建军节关怀

“情系老兵、温情关爱”，德州基地为退役军人送上节日慰问品，关心关爱退役军人。



#### 韶关基地重走长征路活动

韶关基地带队参加南雄市第四届重走长征路活动，重温党的奋斗历程，弘扬伟大长征精神。



### 3、关注员工身心健康，举办体育活动

为鼓励员工关注运动健康，培养业余兴趣爱好，集团搭建了运动圈子平台开展内部、外部交流赛；每年组织开展员工运动会，丰富广大员工的业余生活。

#### 2023年“齐心，协作共赢”运动会

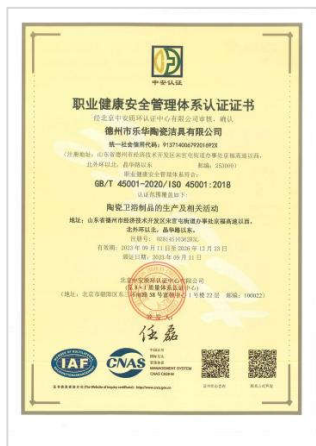
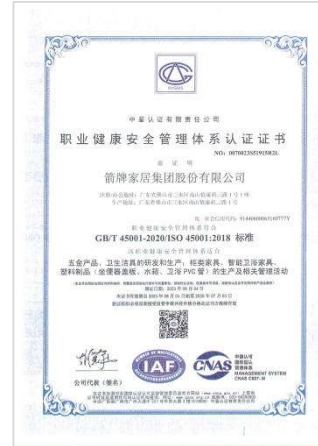
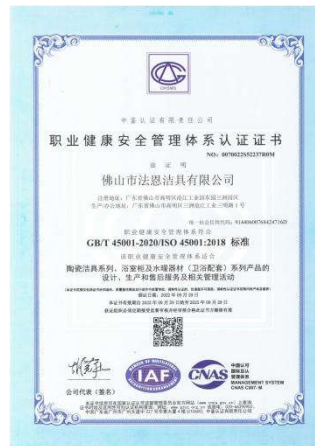
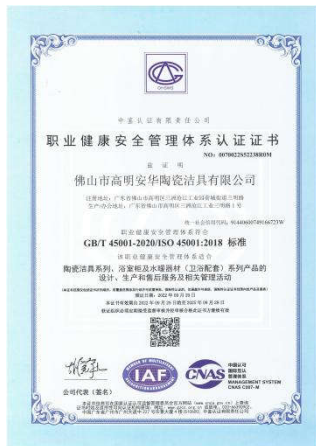


## 职业健康和安全生产

### 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（乐从基地 2023 年投产，目前正在办理中）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。



## ISO45001 职业健康安全管理体系认证

## 2、安全生产管理

公司坚持安全第一、预防为主，牢固树立安全发展理念，抓实抓细安全防范各项工作，从严从实从细落实全员安全生产责任制，加强安全生产标准化建设，



全面筑牢安全生产防线，坚决防范和遏制各类安全事故发生。

为加强对公司安全生产工作的领导，研究安全生产工作的重大政策、决定，协调安全生产中的重大问题，强化安全监督管理措施的落实，确保公司安全管理体系的有效运行，提升公司整体安全管理水平，公司成立了安全管理委员会。安全管理委员会以总经理为组长，分管安全生产负责人为副组长，其他各部门主管为成员，带动全员签订安全生产责任承诺书，落实全体员工安全生产岗位责任，建立健全全员安全生产岗位责任制，明确从主要负责人到一线从业人员（包括劳务派遣人员、实习生等）的安全生产岗位责任，公司总经理带头学习研究本行业领域最新发布重大事故隐患，部署公司安全生产管理工作。

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。

此外，公司各生产基地根据实际情况，设立了应急救援指挥部，生产基地总经理任总指挥，分管安全生产负责人任副总指挥，下设应急抢险组、救护组、警戒疏散组、通讯组、后勤保障组、应急恢复组，旨在有效的应对各种突发事件，灾害和紧急情况，保护公司的财产及职工生命安全，促进公司生产经营全面、健康、协调、可持续发展。

2023 年，公司重大生产安全事故为零、重大交通责任事故为零、重大设备责任事故为零、重大火灾责任事故为零、重大人身伤害责任事故为零。

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。

【案例】2023年，公司安全生产、职业病防护支出共1,053.63万元，举行安全生产、职业病防护教育与培训共3,334次，参与人数共16,940人次，培训总时长共18,142小时。2023年度，公司各生产基地举行多种工伤预防宣传活动，宣传内容包括高温中暑、工伤保险实务等，并组织进行了心肺复苏等实操培训，参加活动人数超1,000人次。



【案例】2023年2月至3月，公司各生产基地认真开展节后复工复产工作，严格执行复工复产“六个一”要求，即召开一次全体领导班子安全生产专题会议，强化组织领导；制定一份科学的复工复产方案，强化工作部署落实；召开一次全体员工大会，强化安全生产责任落实；组织一次全员安全培训教育，强化安全观念；开展一次全面的安全检查，

强化风险管控；制定一套应急救援处置方案，强化突发事件处置能力，开展复工前安全隐患大排查，切实检查配电室、消防中控室等重点场所，与所有员工逐级签订《安全生产责任书》，明确各级安全责任，确保复工复产工作安全顺利推进。

【案例】2023年6月，公司各生产基地统一启动“安全生产月”活动，牢固树立全体员工的安全红线意识，推动防范化解重大风险，促进安全生产水平提升，在此期间，公司组织开展了“安全生产大家谈”活动、班组设备操作安全技能培训、危险作业人员安全培训、员工自救互救技能培训等多种多样的安全知识、技能培训及宣传活动，进一步提高了员工安全意识和安全知识储备，帮助员工识别和应对安全风险，有效预防生产安全事故。



2023年六五环境日，公司组织员工观看危险废物环境安全警示教育片，弘扬生态文化、培育生态道德，参加人数共4,021人。



## 七、品质箭牌，匠心铸就典范

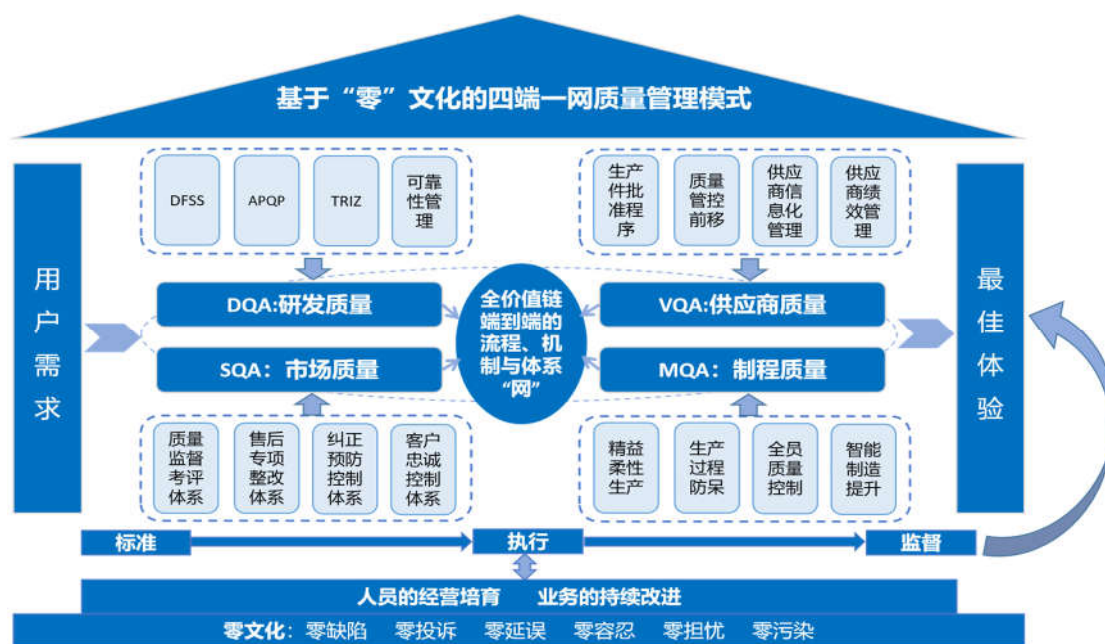
### ✚ 打造全价值链的质量管理模式

#### 1、质量管理体系的构建与发展

质量管理是企业赖以生存和发展的前提，是客户关注的焦点，也是开拓市场的生命线。为了取得持久的竞争优势，经过多年的质量管理摸索与实践，公司逐渐建立了“基于全价值链的质量管理模式”，该模式以顾客需求作为输入，以 KM (Knowledge Management) 知识库、大数据为基石，通过研、供、产、销四个维度的质量管控，形成全链条、快速反应的高质量服务能力，为客户及消费者提供智慧家居综合服务。

公司围绕“用户第一、产品领先、品质制胜”的发展理念，不断加强全面质量管理理念，持续推进卓越绩效管理，深入践行六西格玛管理、精益生产等科学工具和方法，系统构筑卓越运营管理体系，探索并应用“基于‘零’文化的四端一网质量管理模式”，探索出一条具有行业特色的绿色可持续发展之路，通过全业务流程的协同运营，持续推动质量精细化管理，构建箭牌家居全流程可靠性保障体系，确保实现六个“零”目标。公司以提高产品质量为核心，建立了《质量安全与风险管理办法》和《首席质量官管理办法》等质量管理制度，深入贯彻落实关键岗位责任制、“品质一票否决制”、质量考核等相关制度，加强各个环节的质量控制与保证，增强客户满意度与公司全员质量责任意识，提升公司整体质量管理水平，优化各项质量安全措施和风险收集、预防与评估措施，促进产品质量的持续改进，提高用户满意度。

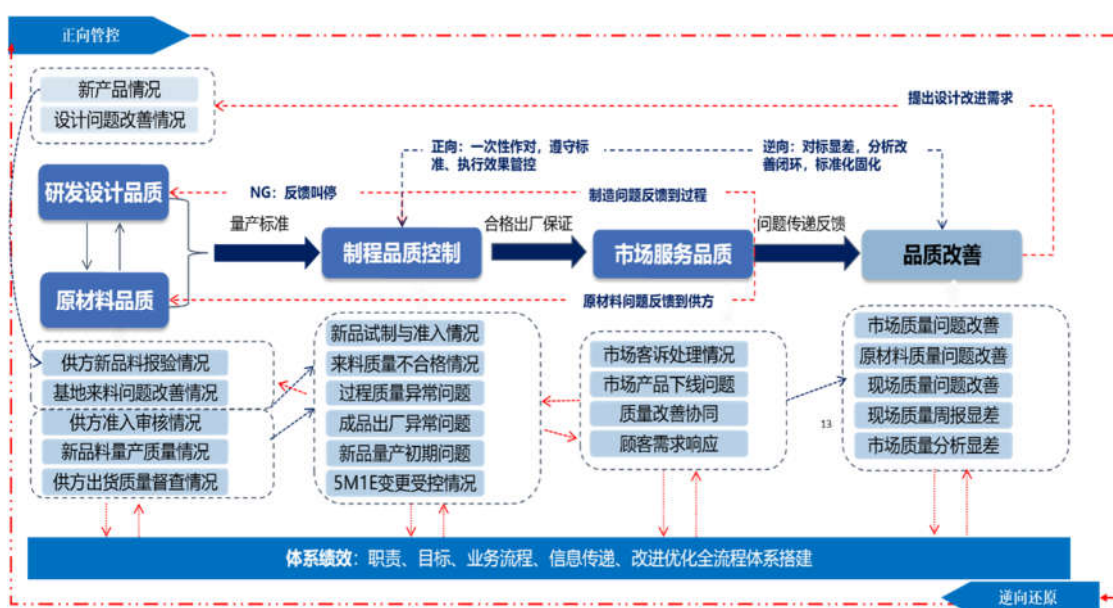
公司先后通过 ISO 9001 质量管理体系和 ISO 10012 测量管理体系认证，基于零文化的“四端一网”管理模式持续赋能公司品质管理体系建设。公司坚持不制造缺陷、不传递缺陷、不接受缺陷、不放过缺陷，2023 年，公司保持零违反法律法规行为和零发生重大质量投诉。



基于“零”文化的四端一网质量管理模式

公司建立了产品质量方面的法律法规和外来标准收集制度，并根据相关法规和标准建立了《新产品开发管理办法》《设计变更管理程序大纲》《专利管理办法》《采购订单管理办法》《供应商质量索赔管理办法》《基地互供物料检验管理办法》《来料检验管理办法》《现场报废管理办法》《质量责任考核及问责管理办法》《阳光验货管理办法》等 137 项质量安全保证制度，覆盖公司整体运营的全过程。为充分展现质量诚信，让客户和终端消费者买到真正优质、放心的产品，公司制定了《产品召回管理办法》《市场产品质量监督抽查管理办法》等制度，必要时启动产品召回，坚定维护客户和终端消费者核心利益，履行公司质量诚信承诺。

公司践行“标准先行，精工细作，品质制胜，用户满意”的质量方针，策划并推进全价值链各节点的质量管理制度、标准体系、管理体系、流程优化等工作，并对流程、制度和体系落地实施进行监督。通过正向管控和逆向还原对过程中的问题进行指导和服务，系统构建了全价值链端到端的流程网、制度网、体系网，为质量管理水平持续良好发展和提升保驾护航。截至 2023 年末，质量管理体系审核和产品认证通过率 100%。



公司质量管理体系运营业务信息流

## 2、质量管理制度与责任落实

公司质量管理的全价值链在研、供、产、销四个端均可直面用户，每位员工都是用户声音的倾听者、用户需求的实现者、用户体验的缔造者。通过信息化的互联互通，用户需求点对点地传递到相应的岗位责任人，结合客户需求第一时间进行对接和处理，通过不断改进提升和创新开发新产品等方式提升在性能和感知体验方面的产品质量水平。为进一步完善质量考核管理，确保产品质

量稳定提升，公司在 2023 年初修订实施《质量责任考核与问责管理办法》，该制度明确了质量考核与质量问责的细化流程和具体要求，同时制定了多项质量管理相关目标，通过每月的数据统计、分析、纠正和实施等工作。

为确保用户的最佳体验，公司成立“箭牌家居集团标委会”，并根据标准化对象建立工厂评价分委、设计标准分委、产品标准分委、流程标准分委。公司围绕《国家标准化发展纲要》的纲领要求，对接国际六西格玛实施中统计及相关技术应用工作组（ISO/TC69/SC7），作为国内在六西格玛领域具有重要影响力的企业，我们致力于参与和推动六西格玛相关国际标准和国家标准的制定、修订以及推广应用工作。截至 2023 年年末，公司合计参与编修订的相关标准中，国家标准已发布 27 项、行业标准及团体标准已发布 42 份。

### **3、质量文化与人才培养**

在质量人才培养方面公司建立有品质学院，针对研发、供应商、制程、服务等全流程质量岗位，制定初、中、高不同级别的质量课程共计 60 门，通过建立内部讲师团队、引进外部资源开展理论与实际的质量教育，为质量文化的落地实施提供专业的人才队伍。2023 年累计培养全价值链质量人才 800 人次，其中 QCC 543 人，六西格玛绿带 105 人，首席质量官&安全官 60 人，研发设计黑带 48 人，制造黑带 44 人。

基于完善的质量人才培养体系，在持续改善推进委员会统筹策划下，按照质量改进项目方法，在研发、供应商、制程、服务端等全价值链识别需改进问题，并运用 QCC、QFD、TRIZ、六西格玛等先进质量创新工具方法开展改进

活动，推动产品质量得到长期可持续性的提升。2023 年，公司开展各类改善项目 416 个，在持续推动产品品质提升的同时，也取得了一定的经济效益。



#### 4、质量荣誉与社会认可

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



(涵盖物理力学、材料、环境和化学等 6 个细分检测子领域)。

公司 6 个系列产品获得绿色产品

认证、4 个系列获得绿色建材产

品认证，智能马桶获得了能效之星认证、并通过了日本抗菌制品协会认证、澳洲 Water Mark 认证、欧洲 ROHS 认证、北美 UPC 卫浴洁具产品认证等。

近年来，公司在产品质量提升和质量管理体系优化升级方面获得国内外社会的一致认可，获得“广东省政府质量奖提名奖”、“佛山市政府质量奖”、

“全国优秀质量管理小组”、“亚洲质量创新一等奖”、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 500 余项国家、省、市级荣誉。



## 客户服务与权益保障

为进一步深化服务能力，箭牌家居集团于 2019 年 1 月成立独立的客服公司，发展至今，已从服务设计、交付执行、服务监督三个方向建立起一套独立且完整的客户服务标准体系。面对消费端用户，分别从售前、售中到售后三个层面，打造一站式家居服务解决方案，为消费者提供高效精准的服务体验；面对行业端用户，提供专业的技术服务支持，确保工程项目的顺利交付，赢取优质服务口碑。

公司始终秉持客户至上的服务理念，高度重视客户满意度的提升。公司建立了完善的客户服务体系，持续健全客户服务相关制度，加强客户服务团队建设，拓展多种客户沟通渠道，完善客诉处理机制，不断优化服务模式，深入开展客户满意度调查，积极回应客户诉求，持续提升客户服务体验，实现和超越客户期望。

2024 年 3 月，网易家居“寻找家居服务榜样”315 特别策划重磅奖项“2024 年度家居行业服务榜样”揭晓，箭牌家居荣获“2024 年度家居行业服务榜样”奖项。

### 1、客户投诉

公司以客户诉求为导向，拓展、完善多种客户沟通渠道。公司现有客户沟通渠道主要有 400 服务热线、微信服务号、邮箱、电商平台、官方网站等。公司制定了《客户投诉管理办法》，明确顾客投诉处理责任部门、规范客诉处理全流程、设定投诉处理关键要求和追责机制，从制度层面确保客户投诉得到快速响应和有效处理。公司通过 NECAS 全国商品售后服务认证体系，荣获“NECAS 全国商品售后服务达标认证五星级”证书，在家居行业处于领先水平。

**FAENZA**  
法恩莎

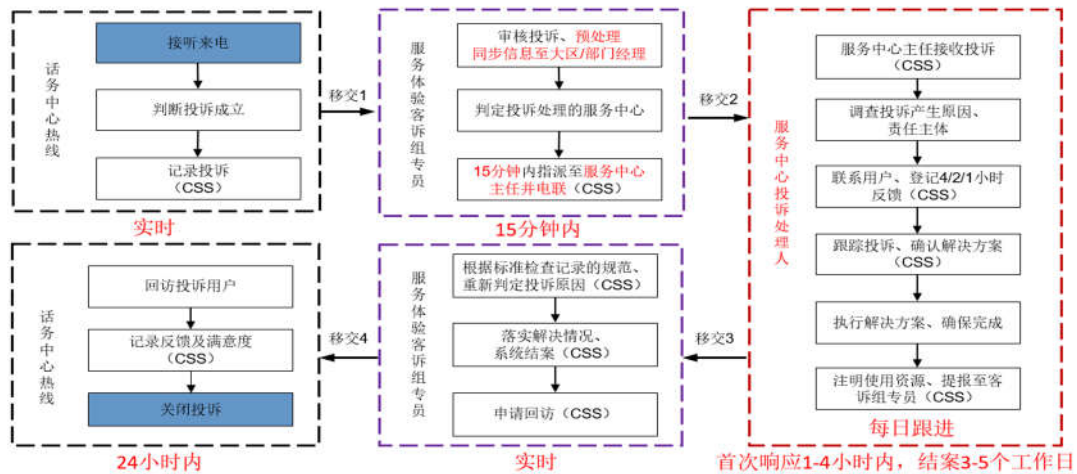
服务热线: 400-101-3862  
 服务时间: 8:15-22:00  
 售后电邮: 4001013862@arrowgroup.com.cn  
 品牌官网: <https://www.faenza.com.cn/>

**ARROW**  
箭牌家居

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>

**ANNWA 安华**

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/>



投诉处理流程

公司对客户投诉严格贯彻“五个 100%”的执行要求，即客户投诉必须 100%快速响应、客户反映的信息必须 100%记录、记录的投诉信息必须 100%进行核实处理、处理的结果必须 100%进行回访、投诉必须 100%闭环管理。公司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。



箭牌家居在今年还引入了“客户费力度”概念，旨在评估消费者在使用箭牌产品和服务时的费力程度，并在服务需求、服务供给端和服务网络建设上做出针对性优化，提高用户体验。箭牌家居持续探索“以人为本”的一站式服务体系，以消费者为核心，打造中国家居行业值得信赖的先进品牌，让用户更省时、省心、省力。服务是连接品牌与消费者的桥梁，也是提升品牌价值和消费者满意度的关键。

公司坚持做好客诉复盘工作，持续跟踪整改效果。公司客服部门每月对客户投诉的原因进行分类汇总，精准输出统计结果，促进公司和合作伙伴采取针对性改善措施。在完成客户投诉处理后，服务体验部定期对顾客反馈的投诉信息进行整理分析，每周、每月汇总《顾客投诉处理工作报告》，呈递公司管理层，并落实整改结果。

## 2、经销商服务运营效率升级

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。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;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;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,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,进一步提高服务质量,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。

### **3、客户数据利用**

为提升用户满意度,公司开发了集消费者投诉、报修、问题收集、服务反馈等信息化服务平台,使消费者能便利、快速的表达诉求,同时内部能及时跟进及整改。

采用 NLP (自然语言处理技术) 和多配套功能 (如预警, 仪表盘, 消息中心等), 制定差异化的数字信息应用平台, 不断强化顾客关系管理, 识别顾客和相关方的需求和期望, 通过运用卡诺模型和大数据信息分析等方法, 发现产品、服务存在的问题, 将结果应用到组织工作的改进与创新活动。公司通过对市场及客户需求的深度了解及综合分析, 促进市场战略的制定、品牌销售的传播、产品改进、服务体验提升, 持续促进公司和合作伙伴业务改进, 给消费者创造更好的购物体验。对于产品问题, 公司客服部门联合研发部门和品质部门, 深入客户使用

场景，洞察客户需求，推动产品迭代优化；对于涉及供应商需要整改的问题，由公司发出整改通知书至供应商处，督促其限期整改并跟踪实施情况，确保整条供应链的质量稳定、供应及时。

#### **4、客户隐私保护**

公司严格遵守《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。相关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》，规范对用户个人信息的收集、储存和使用行为，加强客户隐私的保密管理。公司定期对在职员工进行信息安全与隐私保护相关知识培训，规范客户信息安全与隐私保护行为，确保客户隐私与数据安全。同时公司根据《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，降低客户隐私泄露的风险。

#### **✚ 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》等制度，对供应商进行评估、管理。

##### **1、完善供应链管理体系**

公司不断完善供应链管理体系，全面加强供应商管理，构建良性供应商准入、退出体系，加强供应商考核和评价，优化供应商选择，增加对供应链风险的主动识别与管控，杜绝采购过程中徇私舞弊、暗箱操作、商业贿赂等不正当行为，打造安全、稳定、精益、高效的供应链，提升企业竞争力和客户满意度。

公司致力于与供应商携手共建可持续的负责任供应链,营造诚信守约的供应链生态。公司注重对供应商生产资质、质量保证能力、供货保证能力、生产过程管控能力等方面的审核,听取供应商的建议和意见,尊重供应商的合理诉求,切实保障公司和供应商的合法权益,规避采购环节经营风险。

为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》《供应商退出管理办法》《供应商黑名单管理办法》等制度,对供应商进行考核评估及管理。

公司积极推行“绿色采购”,并建立供应商引入、考核、评价、退出的全生命周期管理机制。

(1) 引入:公司供应商管理(SRM)系统对接天眼查风控平台,在供应商引入阶段,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,以保障采购物资质量、交付周期、价格合理;

(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,按照《供应商现场审核报告》进行审核,审核内容涉及环保、信息安全、社会责任等条款,以提升供应商综合素质,加速供应链企业绿色低碳转型;

(3) 评价:按照《供应商考核评估管理办法》每季度对供应商进行考核,从供应商的质量水平、交货能力、价格水平、技术能力、合作状况、配合力度表现等进行综合评价,并对供应商进行分级管控;

(4) 退出:因不符合集团的管理要求(或供应商与公司发展不匹配),集团将其退出合格供应商名录。主要情形包括: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。

## 2、供应链管理数字化

公司作为家居行业的数字化转型先锋,在供应链管理方面也进行了数字化转型升级。公司从供应链业务流程出发,对现有的 SRM 管理系统、BI 系统进行迭代升级,建立了线上询报价、用电子签章签采购合同、质量异常追踪等功能模块,有效提升了采购效率,降低了签约成本和业务风险。以“赋能协同”、“支持决策”和“匹配数据”为三大核心价值的数字化系统的构建,为公司提供了一个更便捷、高效、绿色、规范的供应链管理体系,提升了供应商数字化管理水平,加强了与供应商的交互沟通,实现了对供应商的标准化、规范化、精细化管理,有利于公司降本、增效、合规目标的实现。

同时,公司导入供应商关系管理 SRM 系统,实现了供应商全生命周期管理的引入、绩效反馈、质量改进、追责索赔、退出、采购协同等功能。高效的信息化技术,确保对供应商数据的收集、整合、统计、分析、决策和共享,实现对供应商质量的实时监控,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。

## 3、供应商审核能力培训

公司持续加强员工供应商审核能力培训,定期或不定期开展供应商审核能力提升实战研讨培训,开展供应商质量管理审核知识、供应商研发管理审核知识、供应商交付管理审核知识、供应商持续改善体系审核知识等内容的培训;并由授课老师带领部分学员现场审核供应商,挖掘质量改善的机会,提升产品质量。

#### **4、产业价值**

在产业价值方面,公司在家居行业深耕多年,在产业链中扮演着重要的角色,并与同行共同努力,推动行业的持续进步。同时,公司充分发挥在家居行业的领先优势,持续提升产品水平、质量和服务能力,加快构建家居行业新生态;不断提高交付能力,强化与供应商的沟通,持续扩大聚合和响应规模;建立流畅的响应及传导工作体系,完善客户和供应商管理系统,建立高效的需求侧响应流程及红利传导机制。公司致力于为推动家居行业发展,助力智慧家居生活发展贡献智慧和担当。

#### **5、带动上下游产业链协同发展**

公司持续关注家居行业产业链供需情况,进一步拉通原材料、泥砂化工料、五金、电子、包装类材料等材料的产供信息渠道,对大宗原材料价格波动进行监控(对比第三方大宗平台价格),及时反馈价格波动情况,完善上下游合作机制。

同时,作为家居行业制造业龙头企业,公司与行业协会建立紧密合作关系,公司董事长、总经理谢岳荣先生现担任全国工商联家具装饰业商会副会长等,并曾担任中装协住宅产业分会轮值会长,通过家装供需链的高层对话平台,促进家装企业和部品企业合作交流,共同探索市场机遇,寻找发展路径,实现资源共享和互利共赢。

### **八、创新驱动,成就行业领先**

公司持续加大研发投入,通过持续创新和改善,已掌握多项国际领先的核心技术,多项产品关键质量指标达到国际先进水平。公司以标准创新引领质量创新,



通过高标准促进高质量，实现了“技术专利化、专利标准化、标准国际化”，创新引领中国智慧家居行业的高质量发展。

## 创新生态构建

公司秉承“持续改善人们的智慧家居生活品质”的使命，持续践行创新发展战略，加强创新生态构建。公司围绕文化引导、组织保障、制度保障、人才培育、经费投入、物质激励等多个方面营造创新氛围。

在文化引导方面，公司将“持续创新”作为公司的核心价值观，激励各级员工在研发、制造、运营和销售等各个环节不断创新和改进，推动公司的持续发展。

在组织保障方面，公司组建战略管理与发展委员会、科技进步委员会，制定《科技进步项目评选管理办法》等制度，由总经理组织并带头参加集团科技进步研讨会议、研发联席会议(创新研究讨论会)，对创新项目的立项、评审、验证、结案推广五项环节管控落实，促使创新管理体系高效运转。公司围绕产品品类以及产品的技术趋势设立了多个研发中心，各研发中心秉持创新、协调、绿色、开放、共享的高质量发展理念，与国内外高等院校、科研机构、卫浴先进企业、智能制造技术企业开展多元合作，不断提升公司创新能力。

在制度保障方面，《科技进步奖励办法》《科技进步项目评选管理办法》《创新研究管理办法》《技术创新管理办法》《新产品开发管理办法》《专利管理办法》《创新改善项目及激励管理办法》等一系列科技创新相关制度的制定，充分调动了公司员工和各部门的主动性和创造性，推进公司自主研发、设备工艺技术革新、管理创新的发展，有效提升了企业经济效益和核心竞争力。

在人才培育方面，公司引进科技特派员和专业人才，建立院士专家工作站，并组织各类培训，提升员工的专业技能和创新能力。

在经费投入方面，公司在技术创新、产品创新方面，每年按不低于销售收入3%预算研发经费，近三年公司研发投入每年均稳定在2亿元以上，在同行业位居前列。在物质激励方面，公司设立了科技进步奖、专利奖、项目奖、优秀工程师奖，表彰技术创新突破、产品设计卓越等。

项目	2023 年度	2022 年度	2021 年度
研发投入(万元)	34,151.63	34,058.48	28,821.40
研发投入占营业收入比例	4.47%	4.53%	3.44%

## 创新团队建设

作为国家高新技术企业和国家知识产权示范企业，公司已组建了广东省院士专家企业工作站、省级企业技术中心、工程技术研究中心、国家级工业设计中心四大创新平台，通过以上四大创新平台的建设对进一步提升产品核心竞争力。

公司高度重视创新团队建设和人才培养，积极开展产学研合作，整合高校、社会、企业等多方资源，加速释放创新活力。公司积极引进高端技术人才，打造科研创新团队，截至2023年度末，公司研发人员共计1,839名，占公司总人数的比例为11.61%，其中本科以上学历人员为592人，并且拥有从事高分子材料、CAE分析等的专业人才。公司积极组织箭牌大讲堂等各类学习赋能，同时聘请专家授课，开展精益设计、卓越绩效、TRIZ工作坊、CAE仿真分析等专业培训，并组织参加德国ISH展等行业展会，激发团队创新活力。

公司近年来积极推动高校产学研合作项目，与中科院、清华大学、华为开展产学研合作，为技术提升带来源动力。自 2012 年起，公司与中科院广州化学研究所持续在陶瓷建材原材料方面进行产学研合作，聚焦陶瓷建材产业链的节能环保、性能改进与工艺升级，逐步开展了高压注浆模具采用多孔树脂材料、托盘用发泡树脂、PMMA 浴缸背板增强材料、木器水性漆、防霉胶等材料研究。通过联动创新，取得了一系列技术成果，其中多孔树脂材料切实推动公司高压注浆技术的发展以及产业链转型升级。

## 创新成果转化

围绕着使命愿景，根据新产品新技术战略方向，公司按照一年、三年及五年的规划周期，分别制定了短期、中期以及长期的技术开发计划，开发计划主要围绕节水、便捷、制造、材料、健康以及人机交互等领域展开，同时，通过对外合作、引进、消化和自主研究等，公司技术能力不断提升，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，截至 2023 年末，公司拥有授权发明专利 115 项、实用新型 1,859 项、外观设计 871 项，合计 2,845 项。2023 年 11 月，公司获评“国家知识产权优势企业”。同时，公司通过“科技创新×设计创新”融合驱动产品创新，并积极推进技术成果快速转化新产品。

箭牌家居始终坚持以用户需求为核心，致力于让卫浴产品和服务更有温度，希望用人文科技，实现独树一帜的人文智慧卫浴。自 2006 年研发智能坐便器开始，公司持续推动智慧家居产品研发，以“智慧生活”为产品主线，陆续推出了智能花洒、智能浴室镜、智能龙头、智能浴室柜、智能淋浴房等智能产品，持续

完善智能卫浴品类。2023年，公司推出“智慧生活新提案”，由智能健康科技、智能场景等产品套系组合而成，包含X7 ZOOM智能坐便器、H2智能坐便器、Eason伊森系列、MOON盈月系列、DOMINO组合式智能镜柜等科技新品，不仅融入了丰富的智能科技元素，同时也深植人性化的设计理念，体现了对用户体验的深切关怀，以X7 ZOOM智能马桶功能为例，座圈就拆分成14部分设计，力求贴合人体，还提供W智洗、自动除菌除臭、脚感翻盖等多项创新升级。DOMINO组合式智能镜柜则考虑到用户湿手打皂液的不便、化妆品对温度的要求、牙刷存放的脏染风险等，集成了美妆冰箱、皂液机、牙刷消毒器等功能模块。



箭牌家居积极响应“健康中国”战略，为无障碍环境建设和住宅适老化改造研发了全方位的养老服务场景，积极践行“持续改善人们的智慧家居生活品质”的企业使命，履行社会责任。2023年10月，国家工信部公示的《2023年老年用品产品推广目录》中，箭牌家居以“升降助力器、淋浴椅、防滑扶手”产品入选名单。箭牌家居希望，不断优化产品设计，满足老龄化需求，让每一个隐患都

在人性化设计中悄然离去，让每一个细节都带来呵护与关爱，让“养老”变“享老”。也希望能够借助适老产品来提高大众对老年群体的关注，增强社会的参与度及大众的社会责任意识，减少老年人安全事故的发生，由此对老年人的便捷、安全地生活产生深远影响，并推动老年人“银发产业”的快速、平稳并有序的发展，以科技温柔老去的时光。



除了更多的智能单品设计外，公司也致力于提供更加全面的智能家居解决方案



案，“和玥”无障碍康养浴室空间、智慧空间等，进一步拓展了智慧生活的种种可能。

箭牌家居也注重加大对工业设计创新发展的研发投入，2023年11月，在2023第六届中国国际工业设计博览会上，箭牌家居集团创新设计中心荣获“国家级工业设计中心”殊荣。箭牌家居深入践行以极致匠心缔造生活体验的设计理念，创新成果在国际权威工业设计领域赢得了广泛认可。自2019年以来，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）。

目前，箭牌家居的工业设计策略主要聚焦智能化与场景化的有机融合、科技与设计的相互推动、产品和品牌的双向升级，以及跨行业融合以推动整体价值链提升这四个关键方面。在智能化与场景化相结合的方向上，箭牌家居引入了AI智能系统，为产品赋能升级，逐步从单品智能扩展至全屋智能，构建了完善的“智能家居生态链”。箭牌家居整合先进的数字技术，推动产品设计更加智能化、智能体验更为丰富。通过不断提高标准化水平，确保产品设计和制造过程更为高效和可持续。举例而言，公司的智能花洒、智能马桶、智能龙头以及智能镜等产品均融合了自动感应和智能控制等功能。用户能够通过语音指令或手机终端APP远程操控家居产品，实现便捷、高效的卫浴空间全新体验。

## 九、责任担当，感恩回馈社会

细水长流，善泽人心。箭牌家居一直走在社会公益的道路上，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，不断拓宽公益的广度与深度。

箭牌家居集团始终秉承“如果我们能凝聚每一份细水长流的力量，世界将会更美好”为公益愿景的初心，2022年8月，箭牌家居集团在广东省慈善总会内设成立专项基金——广东省慈善总会箭牌公益基金，并确定了9月5日为箭牌公益日，启动基金200万，通过整合行业上下游资源，推动人人公益的实现，开



启箭牌家居公益道路的新篇章。并于2022年9月5日以“箭行使命，善泽人心”为主题举行战略发布会，箭牌家居公益品牌——「箭牌泽计划」正式成立。箭牌家居在公益道路上开启了新一轮的理念传递，将以“卫生、环保为抓手，帮助



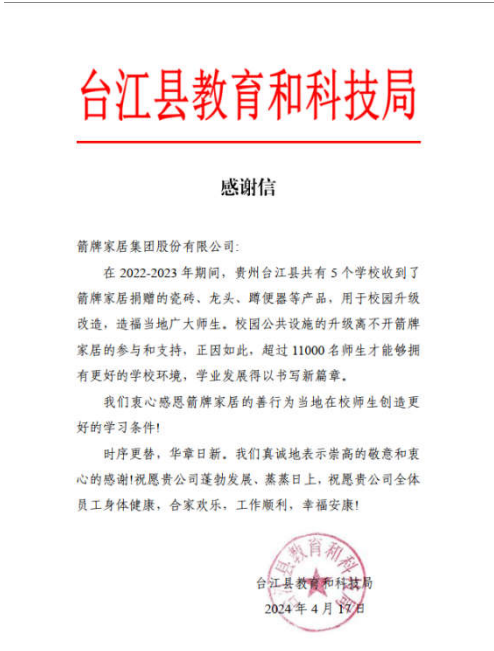
- 箭牌泽计划——首支公益音乐纪录片《我们都会老》  
1月6日发布箭牌泽计划首支公益音乐纪录片《我们都会老》，呼吁大众关注老年群体，老年人也可以活得更精彩。

更多人，解决健康生活难题”使命和“以人为本、高瞻远瞩、可持续发展、协

同共助”的价值观在公益行动中进行着更积极、更具影响力的诠释。2023年，箭牌泽计划通过聚焦公益力量，在“绿色的力量”、“历史的力量”、“岁月的力量”、“温度的力量”等方面进行深耕服务，表达出驱动文化价值和社会价值的品牌善意，让世界变得更美好。作为家居行业首个公益品牌，「箭牌泽计划」代表了箭牌家居社会公益建设进入品牌化、矩阵化的新阶段，也代表了箭牌家居对打造以人为本的“全球智慧大家”这一定位承诺的落地。

箭牌家居集团始终关注着广大儿童和青少年的学习环境与健康问题。为了给更多的孩子创造更优质的学习和生活条件，2022年10月，箭牌家居集团全面启动捐赠广东省揭西县金和镇山湖世乔学校项目，通过慈善总会箭牌公益基金拨款、箭牌家居集团捐赠物，捐赠了包括教室内桌椅升级、厕所改造、园区绿化翻新等内容，并于2023年6月对该项目进行验收；2023年8月24日，箭牌家居集团旨在解决内蒙古锡林郭勒盟正蓝旗那

日图苏木乌日图嘎查当地家庭、牲畜安全饮水问题的“母亲水窖”供水系统项目正式验收。与此同时，2023年，公司通过现金捐赠以及产品捐赠等方式，持续推进江门地区敬老院升级、清远市王田党群服务中心升级、黔东南岑巩县居家改造、黔东南台江县学校改造等公益项目。





## 箭牌泽计划公益事件

序号	时间	捐赠类型	捐赠内容	市场价值 (金额)	进度
1	2023.12.21	现金捐赠	甘肃积石山地震捐赠	50万	进行中
2	2023.12.16	产品捐赠	2023年母亲安居房援建(4户)	6.9万	已完成
3	2023.12.5	现金捐赠	“幸福家园”广东省村社互助工程	10万	进行中
4	2023.11.25	现金捐赠	广州市“安居计划”改造项目	10万	进行中
		产品捐赠		19万	进行中
5	2023.11.7	产品捐赠	云南文山学校澡堂改造项目	10万	进行中
6	2023.10.23	产品捐赠	南雄市长者居家适老改造项目	2万	进行中
7	2023.10.21	产品捐赠	陕西延安植树二期	41万	已完成
8	2023.10.20	产品捐赠	北京市退役军人居家适老改造项目	5万	进行中
9	2023.10.17	现金捐赠	困难家庭慰问	0.8万	进行中
		产品捐赠	顺德困难长者居家适老改造捐赠	待统计	进行中
10	2023.7.20	现金捐赠	四会市“6·30”活动捐款	1万	已完成
11	2023.7.13	现金捐赠	重庆市渝北区集中供水工程	38.5万	进行中
12	2023.7.10	现金捐赠	四会市“6·30”活动捐款	5万	已完成
13	2023.7.5	现金捐赠	三水区南山镇扶贫济困日捐款	1万	已完成
14	2023.7.5	现金捐赠	南雄市“6·30”活动捐款	2万	已完成
15	2023.6.27	产品捐赠	黔东南台江县学校改造捐赠	260万	进行中
16	2023.6.14	产品捐赠	黔东南岑巩县居家改造捐赠	161万	进行中
17	2023.3.8	产品捐赠	景德镇李见深博物馆捐赠	8.9万	已完成
18	2023.2.16	产品捐赠	2023年母亲安居房援建	3.7万	已完成
19	2022.12.23	现金捐赠	陕西延安植树	100万	已完成
20	2022.12.18	产品捐赠	揭西学校厕所改造	32万	已完成
		现金捐赠		42万	已完成
21	2022.12.10	产品捐赠	林克明故居修缮升级	5.8万	已完成
22	2022.11.20	产品捐赠	清远市王田党群服务中心升级	24.5万	已完成
23	2022.11.18	产品捐赠	江门地区敬老院升级	143万	进行中
24	2022.10.25	产品捐赠	2022年母亲安居房援建	46万	已完成
25	2022.8.30	产品捐赠	黔东南学校改造升级	35万	已完成
26	2022.7.19	现金捐赠	广东扶贫济困日活动	0.5万	已完成
27	2022.8.4	产品捐赠	江门市儿童福利院	11万	已完成
28	2022.8.10	现金捐赠	内蒙古集中供水工程	33万	已完成
29	2022.4.25	现金捐赠	高明教育基金捐赠(高明一中)	100万	已完成

2023年，公司总部及各生产基地开展了爱心献血活动。其中佛山地区共181人成功献血，献血总量5.88万毫升。



2023年9月5日，为传递泽计划理念，号召更多人加入公益，箭牌家居联合新浪微公益在广东佛山正式发布“一点一滴做好事”「箭牌泽计划」公益合伙人计划，



以箭牌家居集团为纽带，联动内部员工、经销商，生产供应链、外部供应商、财

务投资者和媒体、公益组织,建立共创共行的公益生态,助推实现“人人有公益,人人有慈善”的善意格局。

2023年11月,「箭牌泽计划」通过“让爱澡开始”公益计划积极响应社会爱心公益的号召,让“细水长流的力量”公益理念得以传递。在本次公益的执行过程中,「箭牌泽计划」围绕山区生活需求领域,相继开展澡堂落成仪式、TX淮海主题公益艺术作品展等动作,携手中国青少年发展基金会与众多公益品牌持续开拓山区公益的新形式,为深入践行山区公益做着积极贡献。



未来,箭牌家居集团将持续聚焦偏远地区发展及特殊群体帮扶,关注绿色低碳发展,肩负起责任与担当,本着人文关怀,在不断践行“持续提高人们的家居生活品质”的同时,为绿色低碳发展之路持续贡献力量,积极履行企业社会责任,为人们创造更美好的家居生活。

## 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环境、社会及治理（ESG）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 ESG 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：广东省佛山市顺德区乐从镇创兴一路 1 号箭牌总部大厦

电话：0757-29964106 传真：0757-29964107

电子信箱：IR@arrowgroup.com.cn

1.您对我们发布的环境、社会及治理（ESG）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环境、社会及治理（ESG）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环境、社会及治理（ESG）有何期待或建议？

5.您对我们环境、社会及治理（ESG）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。