
Vöhringer

菲林格尔

2023年度
社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

菲林格尔

股票代码：603226

| | |
|------------------------|----|
| 目录 | 2 |
| 关于本报告 | 3 |
| 一、综述 | 4 |
| 二、社会责任履行情况..... | 4 |
| （一）股东权益保护..... | 4 |
| （二）职工权益保护..... | 5 |
| （三）供应商、客户和消费者权益保护..... | 6 |
| （四）环境保护与可持续发展..... | 11 |
| 三、展望未来 | 12 |

关于本报告

报告说明：

本报告是菲林格尔家居科技股份有限公司（以下简称“菲林格尔”、“本公司”、“公司”）旨在向客户、股东、员工、社会环境、政府机构等重要利益相关方，披露公司在经济、社会和环境方面采取的行动和达到的成效。

编写依据：

本报告报告编写过程中，公司遵循上海证券交易所公布的《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》，并认真落实《公司法》第五条关于“公司从事经营活动，必须遵守法律、行政法规、遵守社会公德、商业道德，诚实守信，接受政府和社会公众的监督，承担社会责任”的相关要求。

报告范围：

组织范围：本报告披露范围为菲林格尔家居科技股份有限公司及其子公司，涵盖实体与上市公司年报合并财务报表范围一致。

时间范围：本报告涵盖 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日财务年度（“报告期”）的工作，部分信息追溯以往年度。

发布周期：本报告为年度报告。

报告数据说明：

本报告的财务数据以人民币为单位。若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

确认及批准：

本报告经管理层确认后，于 2024 年 4 月 28 日获董事会审议通过。

报告发布：

本报告以中文版向社会发布，发布形式为电子版。电子版报告在上海证券交易所（www.sse.com.cn）全文披露，并可以在公司网站（www.vohringer.com）阅览下载。

联系方式：

如您对本报告有任何的建议与意见，您可致电官方投资者热线 021-67192899 或发送邮件至官方投资者电子邮箱 zqswb@vohringer.com。

一、综述

菲林格尔家居科技股份有限公司自成立以来始终坚信“我们能通过业务改善人们的生活”。公司以“让菲林格尔成为真正的国际化家居品牌”为战略愿景，重视每个环节参与者的利益保护，将社会责任理念融入公司日常经营管理。

公司始终秉承“德国风范 环保典范”的品牌理念，在核心价值观的领导下，肩负使命、勇担责任、饱含激情、以专业、专注的态度经营发展。秉承对客户、合作伙伴、股东、员工等利益相关方高度的责任感，在实现企业效益的同时，切实履行社会责任，坚持自主创新，研发满足市场需求高质量的绿色产品，不断为消费者带来舒适、环保、健康的生活体验，全力追求公司与客户、合作伙伴、股东、员工及社会等各个方面的共同进步及发展，积极履行社会责任已成为公司企业文化体系中不可或缺的一部分。

二、社会责任履行情况

（一）股东权益保护

（1）规范公司治理

公司历来重视股东利益保护，充分保障投资者的决策权、知情权和收益权。公司一直以来严格遵守《公司法》、《证券法》、《股票上市规则》等法律法规的要求，持续完善公司治理结构，规范公司运作管理。按要求召集、召开股东大会，通过上海证券交易所系统为股东提供网络投票，确保所有股东都享有平等地位和权利，依法行使股东权利。对于可能影响中小投资者利益的重大事项，公司在股东大会中单独对中小投资者的表决结果进行统计并公告。在涉及关联交易议案表决时，关联股东均回避表决，确保审议程序符合规定，充分保护中小投资者合法权益。

（2）合规信息披露

2023年，菲林格尔董事会秘书办公室严格按照相关规定及程序，组织召开三会会议并履行信息披露义务，充分发挥股东大会、董事会、监事会，尤其是独立董事和董事会各专门委员会在公司治理中的重要作用，充分尊重各方股东尤其是中小股东的利益，同时与德方董事、独立董事及监管机构均保持密切沟通。本年度公司共召开股东大会、董事会、监事会及董事会各专门委员会会议共24次，

分别审议议案共 145 份，均形成有效决议，并及时向上海证券交易所提交公告履行信息披露义务，包括 2022 年年度报告及 2023 年半年度报告等定期报告，2022 年年度利润分配方案等重点事项。

（3）维护投资者利益

公司积极通过与投资者就公司战略、公司治理、经营业绩等进行沟通，促进投资者对公司价值的认同，并通过向管理层反馈来自资本市场最新的监管动态，推动公司治理结构的不断完善。2023 年 4 月、8 月、10 月，公司专门就各阶段定期报告情况召开业绩说明会，通过网络在线的交流方式，回答投资者提问，就公司经营情况、未来发展等事项与广大中小投资者进行了充分的沟通与交流，为中小投资者了解公司、行使权利提供便利。

公司每年坚持通过现金分红、资本公积转增资本等多种方式，保障投资者共享企业发展成果。2023 年，公司以总股本 355,491,770 股为基数计算，合计向全体股东派发现金股利 3,554,917.70 元（含税），占 2022 年度归属于上市公司股东净利润的 36.57%；

（二）职工权益保护

公司始终严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规和规范性文件的要求，依法与员工签订劳动合同，为员工缴纳养老、医疗、失业等社会保险及住房公积金，同时公司为员工提供合理的薪资待遇、职业健康保护、职工福利、及学习培训，致力于为员工的工作生活提供舒适的职业成长环境。

（1）员工薪酬

公司员工的薪酬结构由基本工资、职级工资、绩效工资和福利四部分组成，且根据各岗位性质划分岗位序列，各岗位序列采用不同的薪酬结构，以保证薪酬的公平性和激励作用。公司按需设岗，通过薪酬体系实现岗位竞争、动态调整。薪酬分配的主要依据是：岗位重要性、任职者差异性和任职者的绩效表现。公司根据当期经济效益及可持续发展状况决定薪酬水平，并在同行业内保持一定竞争力。公司董事、监事和高级管理人员的报酬先行提交董事会薪酬与考核委员会审议，审议通过后再依据公司治理机构相应职权报董事会、股东大会审议批准后实施。公司设有工会，员工可以通过参加职工代表大会，推选职工代表监事，参与公司的经营管理。同时，工会建立有解决劳动争议的调解机构，切实维护员工合

法权益。

(2) 员工职业安全教育及保险

公司例行开展员工职业健康安全教育，教导员工规划操作机器设备及做好防尘、防噪音等日常劳动防护，所有危险设备物料上均粘贴有警示标志，杜绝安全隐患。同时公司为员工增设补充商业险，员工因疾病需住院治疗的，积极协助员工在 48 小时内保险报案，并集中在每月最后一周周五开展保险报销工作。

(3) 员工学习培训

公司坚持“以人为本”的方针，积极建立务实有效的培训机制，打造“一个体系、两个方向、三大平台”的菲林格尔特色生态化培训体系。公司配备了完善的课程体系、雄厚的讲师团队、组建了部门内部学习小组，保证了学习在制度管理上形成闭环，以激励员工分享知识成果、技能经验，形成良好的学习氛围，使员工的知识储备和能力能满足公司战略发展要求，同时为员工职业生涯的自我完善奠定基础。

(4) 员工福利

公司每逢法定节日为员工送上节日福利，每月集中为生日月员工举办生日会，并专门为退休员工举办感谢会，定期评选“优秀员工”、“工会积极分子”，组织开展素质拓展等多种多样的活动，努力为员工提供丰富多彩的职工生涯。

(三) 供应商、客户和消费者权益保护

(1) 供应商权益保护

公司将“共信、共生、共赢”作为处理供应商关系的准则，倡导与供应商建立精诚合作、相互信任、互惠互利、共同发展的合作关系。与此同时，也致力于合作伙伴的权益保护，公司注重供应链一体化建设，不断完善采购流程与机制，通过建立公开透明的竞争机制，例如招投标等形式为供应商提供参与公平竞争的平台。公司设有专门的内部审计部门，建立健全廉洁制度，约束员工的行为，从制度上预防员工利用职权损害供应商的利益。合同履行阶段，公司严格按照合同条款约定履行支付等权利义务，从各方面加强供应商权益保护。

公司对供应商执行严格的合作标准，以实现公司和供应商共同进步发展。

(A) 供应商考核

公司制定了《供应商管理程序》、《新供应商能力评估表》、《供应商实地考察

查表》、《供应商考核表》、《合格供方名单》等文件规定，并严格按照文件进行新供应商的开发，样品测试、价格评审、综合评价、实地考察、进入合格名录。同时以价格、质量、交期、配合度、环境控制等为考核因素每半年进行一次供应商考核并评分等级，淘汰最低级取消与其合作。针对主材生产物料，基于产品质量提升，提高供货稳定性，保证成本的前提下，淘汰设备落后生产供应商，开发选用进口设备厂家。每季度对主材生产物料供应商进行实地考察，开展质量会议，对每季度的质量问题进行沟通反馈，查看质量改进措施。强化采购过程中质量监督和控制要求，达到合作双赢。

（B）供应商合作

在与主要原材料供应商的长期合作中，形成了公司的关键供应商队伍。公司与关键供方进行定期交流，双方建立技术合作关系，参与产品改进，实现信息共享。公司对关键供方进行年度评估并反馈，双方通过邮件、走访参观、电话、座谈会等形式进行沟通交流。公司对供方实施第二方审核，用1年时间帮助供应商从了解、熟悉我司产品标准、产品理念、各种质量监控方法及实验方法等方面进行提升，达到与我司同步接轨。用2年时间从整个质量监控体系的完全接轨，帮助供应商发现问题、解决问题，做到质量的不断优化。公司生产经营过程中充分利用双方的各项资源，与供方建立互利互惠的良好关系，确保供方产品符合我司需求。

（2）客户和消费者权益保护

公司坚持以用户需求为中心，关注用户数据的变化趋势，并基于新材料、新技术的应用，不断开发新产品满足用户的多样化需求。公司将关键顾客分为直接顾客（代理商）和间接顾客（终端消费者），并通过走访调研、自媒体运营、门店反馈等方式收集顾客需求信息。立足品质和服务，将客户需求界定为产品研发和售前、售中、售后业务全流程的核心影响力因素，根据代理商和消费者对产品因素（外观/功能/环保），服务因素（个性化定制/安装/售前售后服务政策），市场因素（品牌优势/市场前景/市场容量）等关注点的不同，满足用户的需求、期望、偏好等各方面需求。

公司注重代理商的权益保护。

（A）代理商学习提升

公司面向终端开通“菲林格尔在线商学院”学习平台，提供企业文化、产品知识、销售技巧及安装售后等相关的课件培训视频，方便终端随时学习。每年公司组织至少 10 次以上的针对各管理层、门店店长、终端销售、安装客服等人员的专业能力提升培训。随时根据代理商需求，组织公司培训人员到代理商区域给予专项门到门培训及销售支持。

(B) 代理商技术竞赛

公司每年组织全国各区域安装技师进行技能培训和比赛，并由公司质量管理部和研发部专业人员进行考评，颁发证书，并将结果于系统内公布，以在代理商区域中形成竞争意识和服务意识，不断提高代理商服务水平。

(C) 代理商销售活动支持

公司在每年的 315、618、周年庆、双十一等促销季，统一召集区域代理商进行促销会议的召开，在会上进行整体促销方案的策划、执行及落地进行详细的讲解及沟通。同时在终端促销上给予产品让利及物料支持。公司每年召开大型代理商业务沟通会议，会上公司会对当年的工作进行总结，并对取得优异成绩的区域进行颁奖，同时就下一年度的工作进行沟通交流。

公司注重消费者客户的权益保护。

(A) 注重产品质量

公司在内部营造了关注质量、追求质量、崇尚质量的良好氛围，将抓质量、做品牌、构建以质量品牌为核心的竞争力作为企业必修课。公司成功将质量管理的系统化、标准化、程序化和规范化的理念推广到企业经营管理的的所有领域，让质量管理融入产品生命周期的全过程，为产品质量提供最坚实的保证。

菲林格尔对所有主材及辅料都制定了严格的选用准则，主要原材料都选择欧洲顶级品牌，令其生产的木制品从诞生之初就具备卓越品质。在生产工艺上，严格执行优于国标通用的制造标准，多项关键指标代表行业的顶尖水平。公司采用严格的欧洲质量检验标准，坚持使用 15-15-15-5-0 质量内控系统，规范操作，持续质量改进，生产过程中始终坚持木皮二次分选，确保为消费者提供优质健康的产品和完美的消费体验。

公司内部建立了质量管理体系、环境管理体系、卓越绩效管理体系、安全管理体系、知识产权管理体系、实验室、品牌培育等多项管理体系。公司通过导入

卓越绩效模式对各大体系进行了“一体化”整合，将公司各项管理运营形成一个有机整体，与公司的发展战略高度统一，共同促进企业的提升和发展。“多标一体化”的建立有效激发了产品创新过程，明确运行追责机制，提高运行效率，为打造专业化精益生产的能力提供了强有力的支持。

（B）提升研发创新能力

菲林格尔依托 CNAS 实验室平台，与第三方检测机构以比对试验为切入点，定期进行数据失效风险评估，保证公司在设备、技能和操作方面的领先。通过对新产品、新技术验证提出合理化的建议，推动新产品的面市。此外实验室新增数据库功能，通过日常检测中的数据积累和对异常数据的分析，给生产、研发工艺质量监控提供预警，逐步将实验室从单一检测向多功能的方向发展。

优化新标准，打造质量竞争的护城河公司围绕战略发展规划，开展技术创新研究，现拥有授权专利五十多项（其中包括发明专利和实用新型专利），涉及木质家居领域新材料、新工艺、新产品等多个方面。参与编写国家标准、行业标准、团体标准等共 10 项，公司企标《实木复合地板 II》获得“上海市企业标准领跑者五星级标准”称号，同时企业通过参与、承办相关标准会议，不断提升企业标准化水平，为质量竞争打造自己的护城河。

自 2002 年起，菲林格尔已相继通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、知识产权、上海品牌、品牌培育等多项管理体系认证以及环境标志、绿色产品等多项产品认证。近年来公司积极引入国际先进标准，通过了支持绿色可持续发展的 FSC 森林认证，导入国际公认最严苛室内产品甲醛等级认证的 F☆☆☆☆ 认证。菲林格尔始终坚持中国本土化标准与国际化标准双轨运行，持续扩大高品质服务和产品供给，塑造了品质卓越、技术领先、管理科学的品牌形象。通过深化企业的变革及创新，聚焦重点问题实施诊断攻关，发挥质量改革在精细化管理中的技术支撑和制度保障，推动企业产品和服务质量获得广泛认可，使企业品牌实现向更高价值链的延伸。

（C）提升顾客满意度

公司关注顾客网上发布的各类信息，全面收集代理商、经销商及门店反馈的信息，安装人员在现场安装和服务时了解的客户对其他品牌的评价与反馈，以及通过第三方媒体数据报告，以便更全面的了解顾客需求。

公司已升级质保卡系统，近年来通过系统实现客户对安装及整体服务是否满意进行适时评价。公司 800 呼叫系统由原来的仅在总部接听升级至全国层面；通过操作标准、接听规范等提高客户满意度；同时所有客户通过 800 系统的咨询、反馈、投诉我们会通过系统进行适时管控，确保客户需求第一时间得到解决。公司推出 MOIS 营销及运营系统，顾客通过手机 APP，即可查询订单状态、自助预约测量、安装和售后服务等功能；通过该系统公司也能第一时间查询渠道库存、获取所有店面、经销商、代理商的接单、出货、安装信息。全面掌握售前、售中、售后服务的信息，通过该系统的辅助真正实现专业、快捷、无忧的贴心服务。

菲凡尊享 5+1 服务

| 服务 | 明细 | 作用 |
|--------|--|--|
| 安装全无尘 | 脚线使用无尘角度切割锯切割，达到脚线无尘安装。 | 达到真正意义上的整体无尘安装，体现菲林格尔服务品质。 |
| 地板全清洁 | 铺装完毕后，安装技师将对地面进行清洁服务，达到做成品保护要求。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 清洁大颗粒，防止划伤地面。 2. 提升整洁度，更好的呈现地板效果。 3. 为成品保护的实施做基础。 |
| 保护全做到 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 强化地板进行表面覆盖保护。 2. 实木地板进行精油保养一次。 | <p>强化地板：防止其他品类在施工过程中，对地板造成二次污染。</p> <p>实木地板：增加光泽度，有效避免部分售后问题（表面划伤、响声）。</p> |
| 防潮全方位 | 切割开的断面做防潮处理。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 有效防潮，较低售后风险。 2. 给客户专业，精益求精的品牌精神体现。 |
| 泡水全无忧 | 客户家出现泡水情况，终身免费服务。24 小时接受反馈，8 小时内达到现场。 | 24 小时全天服务，8 小时反馈处理理念，处理问题及时周到。 |
| 安装全程直播 | 安装现场全程直播。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 方便客户可以不在现场而能够随时了解安装进度。 2. 公司人员监督检查，提升顾客被重视心里。 3. 可作为店面销售人员销售辅助，拉动销售。 4. 有利于安装师傅的自我约束。 5. 迎合消费主流消费群体的需求，与时代接轨。 |

公司会根据用户需求进行信息评估并将用户需求应用于产品设计、工艺改进/创新、新品上市推广，以及市场开发和营销的全程控制。新技术和新工艺的应

用，让菲林格尔的新产品不断为用户提供优质健康的生活方式选择，为用户提供了更多元的产品空间应用解决方案。

（四）环境保护与可持续发展

（1）环境管理

公司始终坚持绿色发展道路，生产经营中识别与企业活动相关的环境影响，持续改进，努力推进环境保护和污染防治。为满足环保、节能、质量安全等方面的要求，公司按照 ISO9001 和 ISO14001 要求，严格生产过程管理，逐个识别过程中的重要环境因素，采取必要的防护措施，并以远高于行业标准的要求约束自身，致力于成为环境友好型绿色生产企业。

2023 年公司入选国家知识产权优势企业和被评定为 2022 年度国家绿色工厂示范企业、2022 年度上海市级设计创新中心。

（2）节能增效

公司高度重视能源消耗管理，公司不断通过优化流程工艺、创新技术、设备上新、合理安排生产计划等方式，减少生产环节能源消耗达到碳排放减少的目的。日常生产环节，通过中国质量认证中心在浸渍纸层压木质地板、复合实木地板、板式家具制品设计及生产等范围内能源管理体系认证最新的规范要求，开展能源的日常管理工作，标准化、体系化的减少生产环节能源消耗。

公司日常办公过程中，有效利用生产车间产生的剩余热能，在冬季采取为行政办公区提供集中供暖的方式来提高能源利用率。相关部门要求员工严格落实节能减排等各项管理规定，积极倡导无纸化办公、双面打印、空调温度限定、下班随手关闭电源等措施，培养员工的绿色环保意识，减少日常能源消耗。

（3）降污减排

公司现有生产厂房均设有废气收集设施和废气采样检测平台，收集的废气接入催化燃烧装置进行处理，确保作业环境和达标排放，公司每年聘请外部有资质的检测机构进行厂界噪声、锅炉废气、生活污水等方面的第三方检测，确保各项指标符合国家标准。截至报告期末，2023 年公司投入废气处理、危废处理等环保资金约 149.50 万元。

公司积极使用清洁能源，减少碳排放量。公司优先使用厂房顶部分布式光伏产生的电力，全年共使用光伏发电量约 338 万度，预计节约标准煤 414.60 吨。

【公司光伏项目基本情况：与第三方合作，光伏组件 12,020.00 块，总安装容量 4.998MWp】

三、展望未来

2024 年，公司将不忘初心，砥砺前行，更加积极的承担社会责任和履行企业公民义务，更多的将企业发展成果与股东、员工、合作伙伴、客户及社会等相关方共享。菲林格尔全体员工必将以行践言，努力确保我们所做的一切与我们的企业文化和品牌价值保持一致。

我们将始终如一的走下去，并在这段旅程上与您为伴！

菲林格尔家居科技股份有限公司董事会

2024 年 4 月 28 日