蒙娜丽莎集团

2015 年社会责任报告

■ 关于本报告

报告目的：本报告为蒙娜丽莎集团股份有限公司正式发布的首份社会责任报告。报告旨在对公司社会责任的理念、实践和绩效与利益相关方进行沟通，系统回应各方关注的重要问题。

报告发布周期：年度报告

报告范围：报告披露蒙娜丽莎集团股份有限公司及下属子公司履行经济、社会和环境方面责任的信息，相关典型案例来自公司所属企业。时间跨度以 2015 年度为主，适当追溯一些重要年份。

报告数据说明：本报告中所采用的信息与数据来自于蒙娜丽莎集团股份有限公司总部及各下属子公司。报告中如无特别说明，所有金额均以人民币表示。

编写依据：

报告实质性议题参考了中国 GB/T 36000-2015 系列国家标准；

报告框架结构以及披露的核心指标主要参考中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 3.0）》，部分参考了全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI G4），同时突出了企业特点和行业特色。

称谓说明：为方便表述，蒙娜丽莎集团股份有限公司在报告中简称“蒙娜丽莎集团”、“公司”或“我们”。

获取方式：本报告纸质报告请与本页联系人联系索取。

联系方式：

地址：广东省佛山市南海区西樵轻纺城工业园

邮编：528211

电话：0757-86803287

传真：0757-86822096

■ 高管致辞

转型升级谋发展，创新求变赢未来

蒙娜丽莎集团董事、总裁萧礼标

2015 年，两大生产基地产量、质量再创新高。由于年前技改、维修工作扎实，新产品订货成绩喜人，今年开春以来，集团两大生产基地早早点火投入生产，集团安全、环保也取得良好业绩。

销售业绩持续、稳步、增长。蒙娜丽莎瓷砖事业部、板材事业部、QD 瓷砖均保持了一定的增长速度，但与同为行业一线品牌相比，还有较大的提升空间。

新常态下，我们需要认清内外部市场环境未来的变化趋势，制定科学、有效的经营战略，踩准市场变化的节拍，引领行业发展的方向，才能使蒙娜丽莎集团在未来的市场竞争中立于不败之地。

坚持科技创新。无论是生产效率的提高、产品质量的提升、新产品的研发和生产成本的降低，都离不开科技创新。“十二五”期间，蒙娜丽莎集团在科技创新方面投入巨资，先后建成了院士工作站、博士后科研工作站和国家企业技术中心三大创新平台，培养了一大批创新型人才、取得了一大批科研成果。接下来，我们要紧紧依托这些创新平台，通过产学研合作，通过创新激励，多出科研成果，尤其是可以产业化、市场化的科研成果，以新技术、新工艺、新产品保持企业在行业内的领先地位，并依此获取丰厚的利润回报。

优化产品结构。我们要继续加大新产品研发和推广的力度，多开发、生产、销售高附加值的产品、与竞争对手形成差异化的产品、引领消费需求的产品，同时，加快淘汰低值、低价、竞争激烈的低端产品；通过产品结构的优化，树立品牌的核心竞争优势。未来，蒙娜丽莎要把重点放在产品档次的迭代升级和产品结构的优化提升上来，要多与世界一流、顶尖的专业公司合作，通过装备、材料、工艺技术和设计等手段，不断提升高值产品的生产比例，并始终将高品质瓷砖、陶瓷薄板、薄砖、超大规格陶瓷薄板作为集团的战略产品引领和谋取市场蓝海的突破口。

转变生产方式。随着中国人口红利的减少，通过自动化、智能化以机替人已是制造业的必然趋势。近年来，蒙娜丽莎集团通过技术改造，不断提升自动化、智能化生产水平，减轻了员工的劳动作业强度。接下来，我公司将对标“德国工

业 4.0”、“中国制造 2025”的发展战略，继续加大这方面的投入，尤其在包装、物流等劳动密集型的工序和环节要引入专业的机器人，实现机器替人计划，同时不断提升研发创新领域的人员比例，加大个性化订制和柔性化生产，从而彻底改变以往的生产方式。

创新营销模式。公司营销团队要转变观念，加强营销模式的创新，探索营销方法的升级，在店面建设、渠道管理、活动促销、货款回收等方面不断地创新求变，同时，提升营销团队的整体素质、专业水平和业务能力，结合互联网发展的趋势，加强线上线下（020）渠道、资源的融合，以适应年轻一代消费群体的需求。

提升管理水平。提高各部门之间的配合、协调，通过标准化、流程化，持续有效推行 6S 管理、精益管理及卓越绩效管理模式，强化目标管理和过程控制，提升经营质量和效益。加强生产计划管理，合理安排生产，保证计划的精准、有效执行，减少库存，提高库存周转率。加强员工技能培训，以适应新的生产方式下不同岗位对员工操作技能的要求。加强企业文化宣传，增强员工对企业文化的认同感和归属感，提升员工队伍的凝聚力和战斗力。加强环保、安全管理，认真落实各项管理制度和考核目标，为企业发展保驾护航。加强合规管理和内控措施有效实施，保证经营稳健，避免出现大的经营风险。

蒙娜丽莎人要严格遵照董事会年初制定的各项决议，以更加强烈的使命感和责任感，对标各自的岗位和行业先进水平，选准目标，找出差距，制定措施，抓住重点，狠抓落实，确保全面、超额完成各项经营目标！

■ 走进蒙娜丽莎集团

➢ 公司简介

蒙娜丽莎集团股份有限公司成立于1992年，是一家集科研开发、专业生产、营销为一体的大型陶瓷企业，致力于高品质建筑陶瓷产品研发、生产和销售的国家级高新技术企业。公司位于中国“陶都”—广州佛山，坐落在西樵风景度假区。公司以“美化建筑与生活空间”为理念，引入人类艺术经典创立了“蒙娜丽莎”和“QD”陶瓷品牌。公司已经形成较强的技术实力，拥有“国家认定企业技术中心”。目前，公司拥有广东清远蒙娜丽莎建陶有限公司、广东蒙娜丽莎贸易有限公司、广东蒙娜丽莎创意设计有限公司、广东蒙娜丽莎物流有限公司、广东绿屋建筑科技工程有限公司等七家全资子公司。截至2015年底，公司主营收入15.50亿元，利润总额1.23亿，纳税总额为1.554亿元。

蒙娜丽莎集团坚持服务于高端市场与重点客户，先后与万科、珠江、金地、恒大、保利、中海等知名房地产企业达成战略合作伙伴关系，同时成为解放军总后系统、建设银行、农业银行等政府、金融机构的指定选用产品，是奥运会7大场馆、亚运会13大场馆的瓷砖供应商。蒙娜丽莎集团通过科技创新，已形成涵盖陶瓷砖、陶瓷板、瓷艺三大系列产品的产品结构，是国内建陶行业涵盖产品最丰富的企业之一。截至2015年底，蒙娜丽莎集团已经建成覆盖全国所有省区的近3000个专卖店，在国外建立了近400家销售网络，坚持自主品牌出口，抢占国际市场。

蒙娜丽莎公司是建陶行业唯一拥有企业博士后科研工作站、省市区三级院士工作站、国家认定企业技术中心和中国轻工业无机材料重点实验室四大科研创新平台的企业。先后通过了ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO50001能源管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系、3C产品、优质产品、环标产品、绿色陶瓷等体系认证和获得国家首批建筑卫生陶瓷三星级绿色建材评价，并且标良体系四年评审确认一次，连续3次评定为AAAA级单位。

➢ 责任足迹

2007年，蒙娜丽莎公司率先在国内研制开发出陶瓷板、无机轻质板两项产品以及与之相配套的绿色化、智能化生产工艺，在建筑陶瓷薄型化方面成为了行

业内的开拓者。陶瓷薄板不但具有节能节材、轻质坚固的特点，还突破了建筑陶瓷产品的传统应用领域，为国内建筑陶瓷行业进一步转型升级开辟了新的路径。

2009 年 6 月，建成的“中国蒙娜丽莎文化艺术馆”成为国内规模最大的蒙娜丽莎主题文化艺术馆、佛山市知名的博物馆。

2010 年 12 月，成为中华人民共和国工业和信息化部、财政部、科学技术部联合发布的国家首批“资源节约型、环境友好型”试点企业。

2011 年 7 月，蒙娜丽莎集团徐德龙院士工作站正式揭牌，是中国建陶行业首家院士工作站。

2013 年 12 月，蒙娜丽莎企业技术中心经国家发改委等五部委认定为国家企业技术中心，成为建陶行业唯一拥有企业博士后科研工作站、省级院士工作站、国家认定企业技术中心三大科研技术平台的企业。

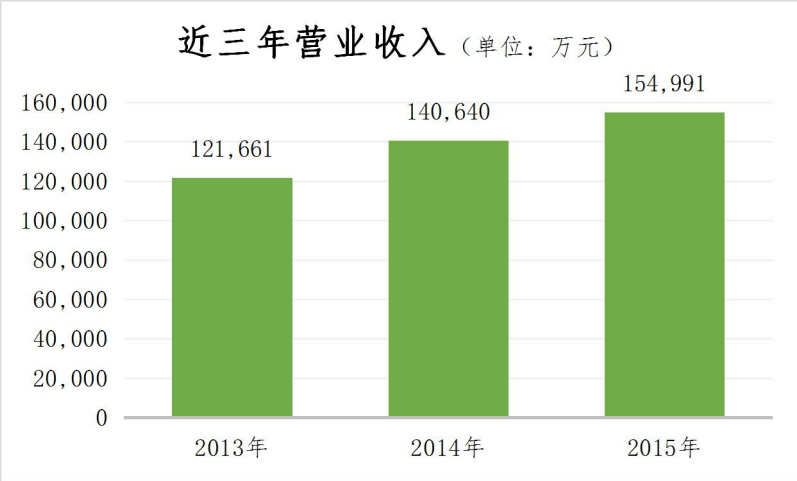
2015 年，公司获得佛山市政府质量奖、广东省政府质量奖。

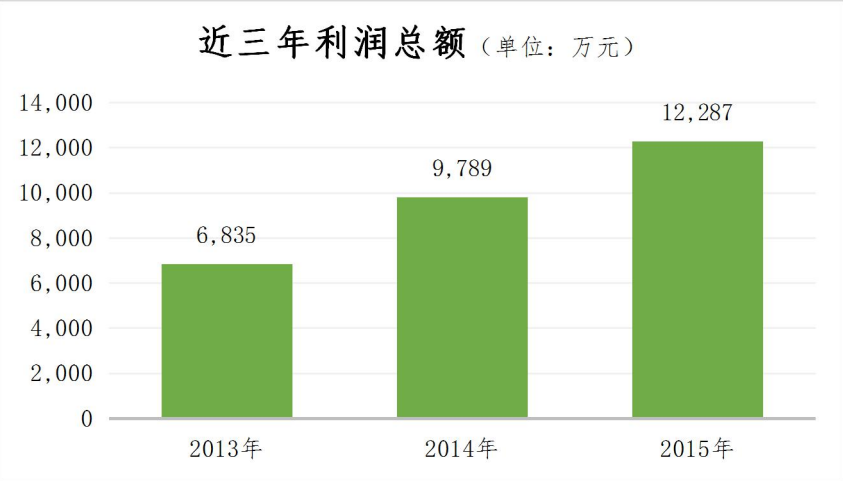
2015 年，被评为佛山市仅有的两家 “绿牌”企业（环保诚信企业） 之一。

另外公司承担国家“十一•五”、“十二•五”科技支撑计划重大项目，是全国建筑卫生陶瓷技术标准委员会副主任单位，现主编、参编国家与行业标准 26 项，拥有发明专利 26 项、实用新型专利 12 项、外观设计专利 409 项。

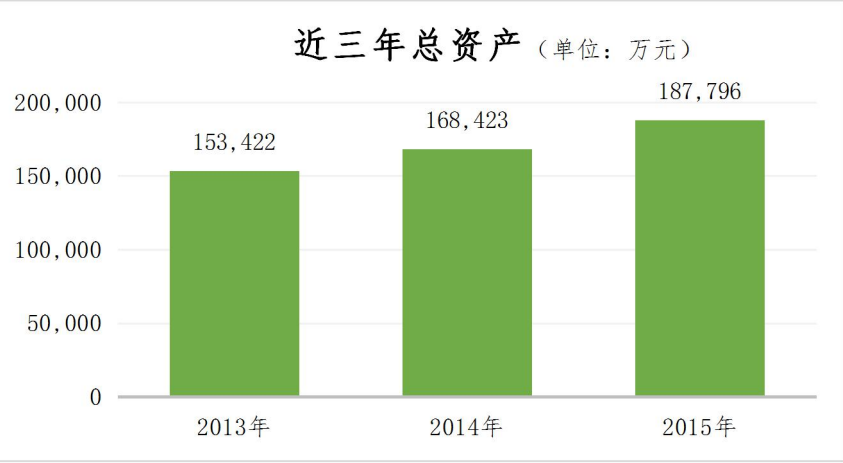
责任绩效

市场绩效

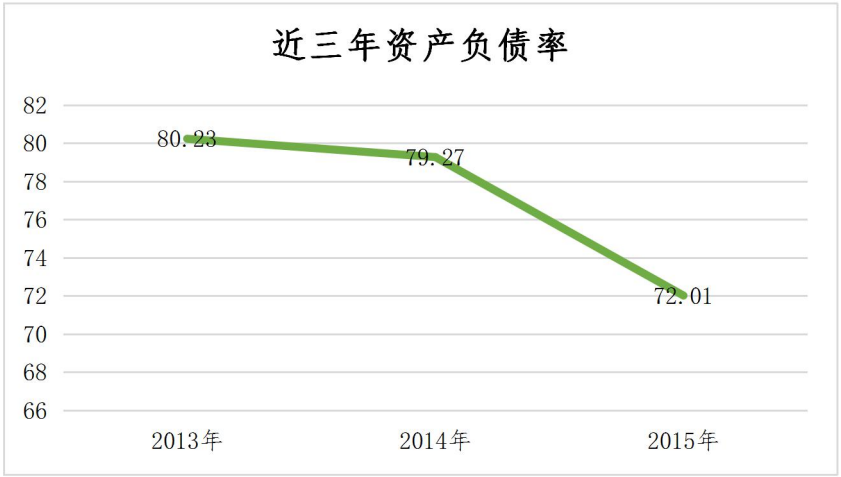

近三年营业收入（单位：万元）
160,000
140,000
120,000
100,000
80,000
60,000
40,000
20,000
0
121,661
140,640
154,991
2013年
2014年
2015年


近三年利润总额（单位：万元）
14,000
12,000
10,000
8,000
6,000
4,000
2,000
0
6,835
9,789
12,287
2013年
2014年
2015年

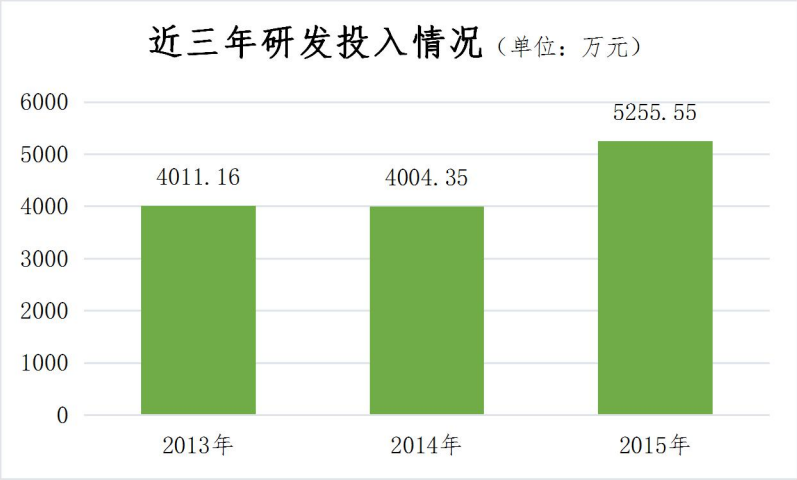
近三年净利润（单位：万元）
12,000
10,000
8,000
6,000
4,000
2,000
0
5,790
7,080
10,368
2013年
2014年
2015年

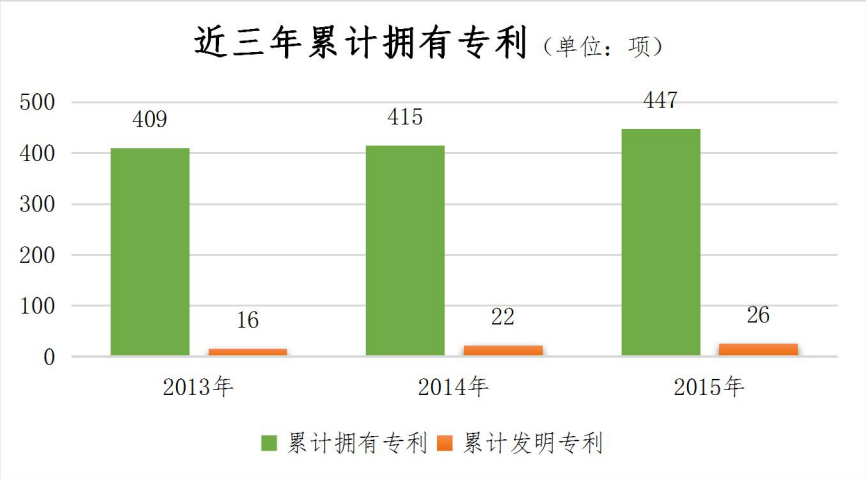

近三年总资产（单位：万元）
200,000
150,000
100,000
50,000
0
153,422
168,423
187,796
2013年
2014年
2015年

市场绩效


近三年资产负债率
82
80
78
76
74
72
70
68
66
80.23
79.27
72.01
2013年
2014年
2015年

科技创新





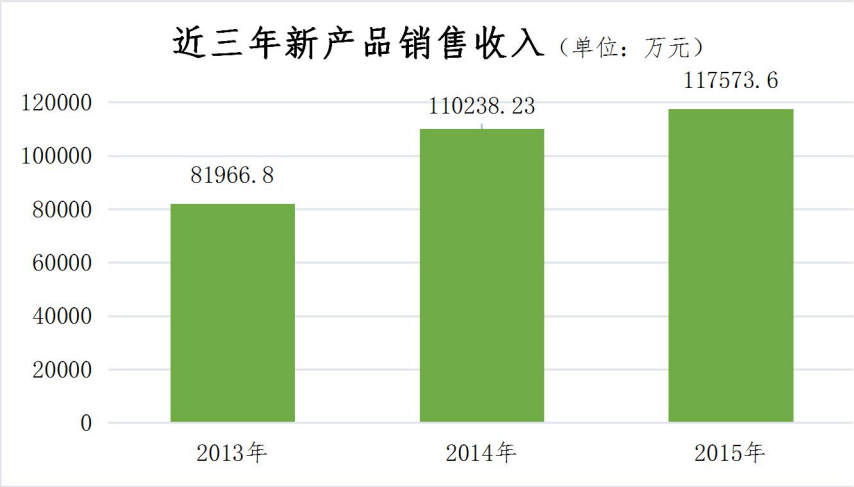
近三年年度专利申请及获得授权（单位：项）

	2013 年	2014 年	2015 年
新申请专利	27	4	93
其中：发明专利	10	4	40
新获得授权专利	65	6	32
其中:发明专利	4	6	4

近三年获得省部级以上科技类奖项（单位：项）

	2013 年	2014 年	2015 年
累计省部级以上科技奖励	3	4	8
其中：省级科学技术奖	3	4	5
其中：技术革新奖	0	0	2

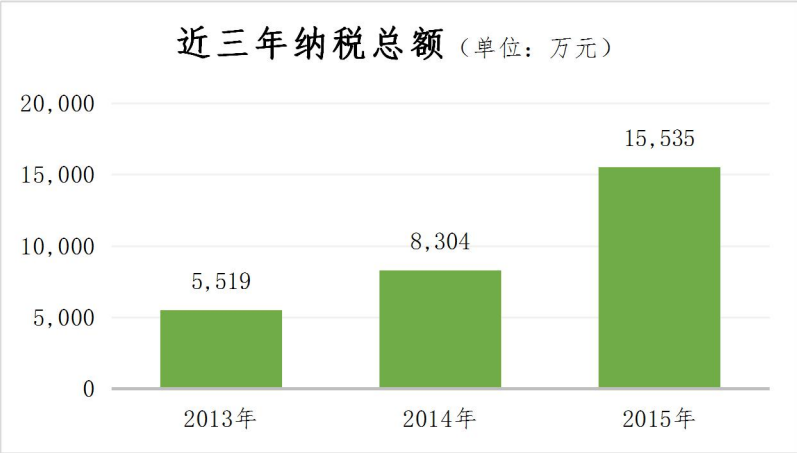
科技创新

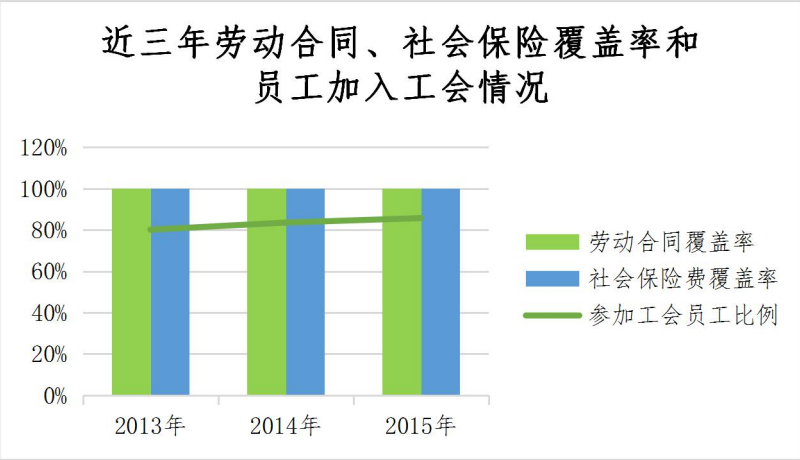


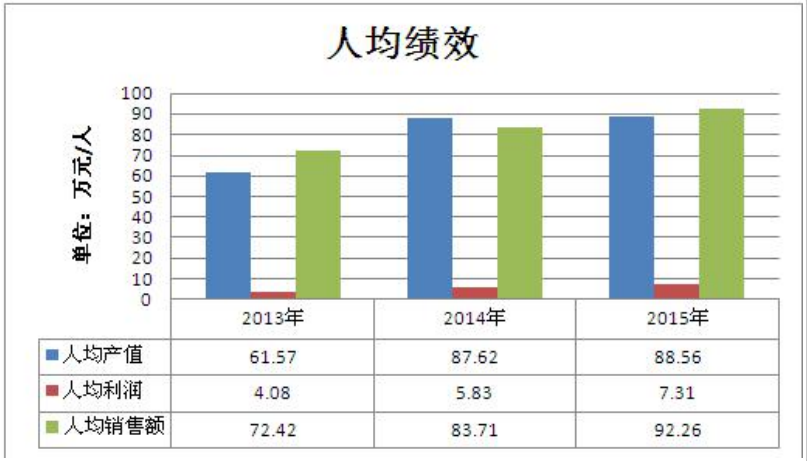
近三年主持和参与编制或修订的标准（单位：项）

	2013 年	2014 年	2015 年
累计标准总数	8	8	9
其中：国家	3	3	4
行业	5	5	5

社会和谐


近三年纳税总额（单位：万元）
20,000
15,000
10,000
5,000
0
5,519
8,304
15,535
2013年
2014年
2015年

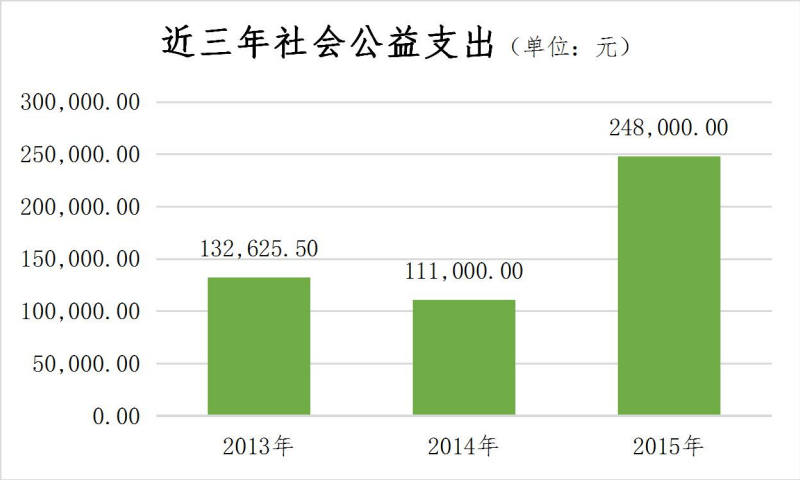

近三年劳动合同、社会保险覆盖率和员工加入工会情况
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
2013年
2014年
2015年
劳动合同覆盖率
社会保险费覆盖率
参加工会员工比例


人均绩效
单位：万元/人
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
2013年
2014年
2015年
人均产值 61.57 87.62 88.56
人均利润 4.08 5.83 7.31
人均销售额 72.42 83.71 92.26

全员劳动生产率
单位：万元/人
100
80
60
40
20
0
2013年
2014年
2015年
全员劳动生产率 61.57 87.62 88.56

社会和谐

近三年社会公益支出（单位：元）



近三年员工培训绩效

	2013 年	2014 年	2015 年
举办和组织参加的培训项目（单位：个）	18	18	11
员工参加培训情况（单位：万小时）	141.4336	38.0787	106.752
支持员工在职取得学历学位（单位：个）	6	9	68

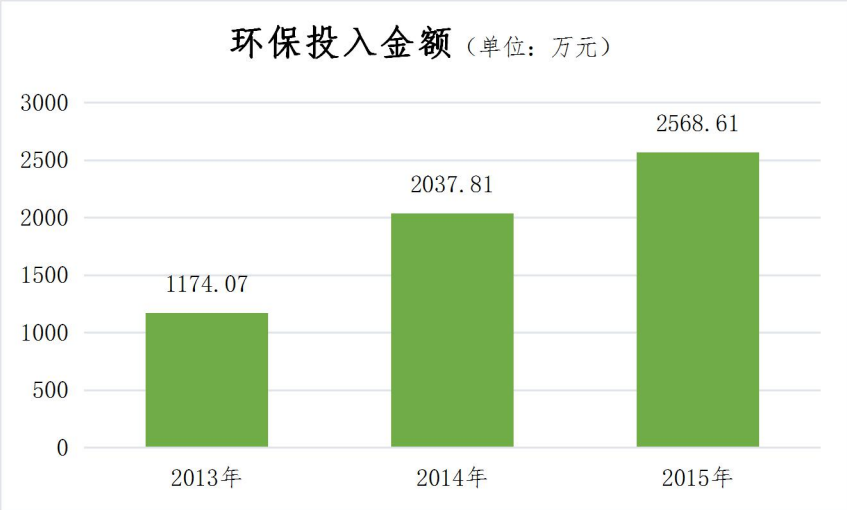
近三年新增就业人数（单位：人）

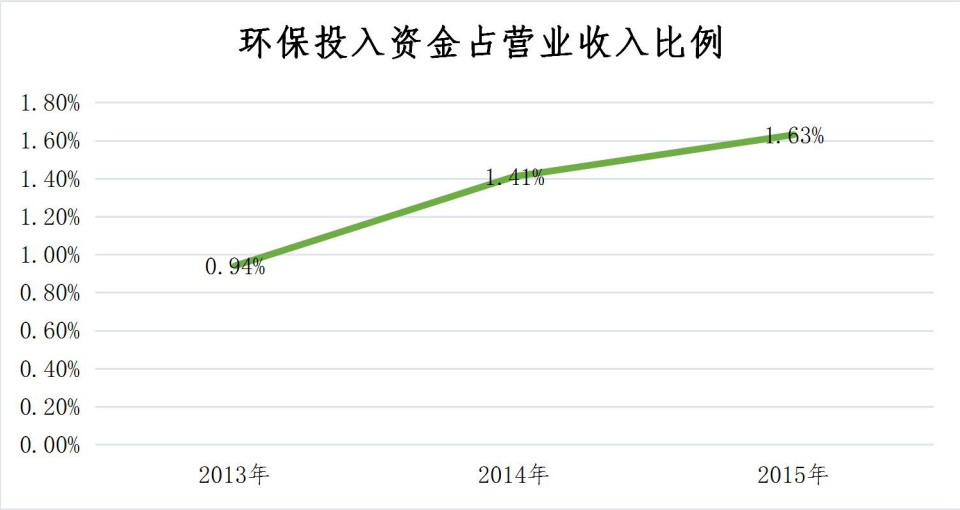
	2013 年	2014 年	2015 年
新增就业人数	639	720	348
其中：招收应届毕业生	19	23	28
其中：招收转业军人	2	5	3

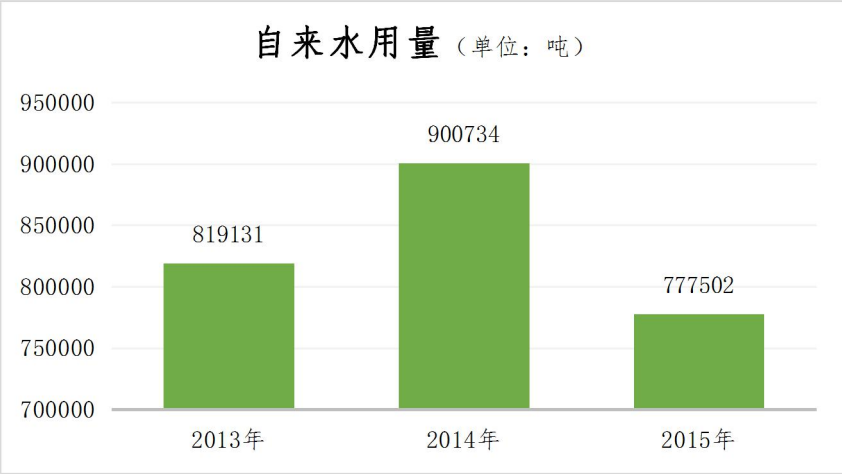
近三年集团员工概况（含子公司）（单位：人）

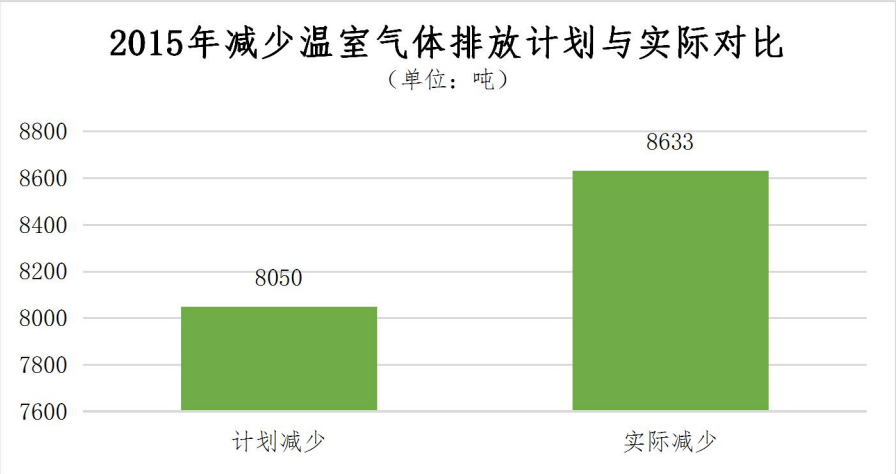
	2013 年	2014 年	2015 年
员工总数	3369	3616	3565
少数民族员工	108	139	126
管理层人员中女性员工占比	1.16%	1.27%	1.26%

环境友好

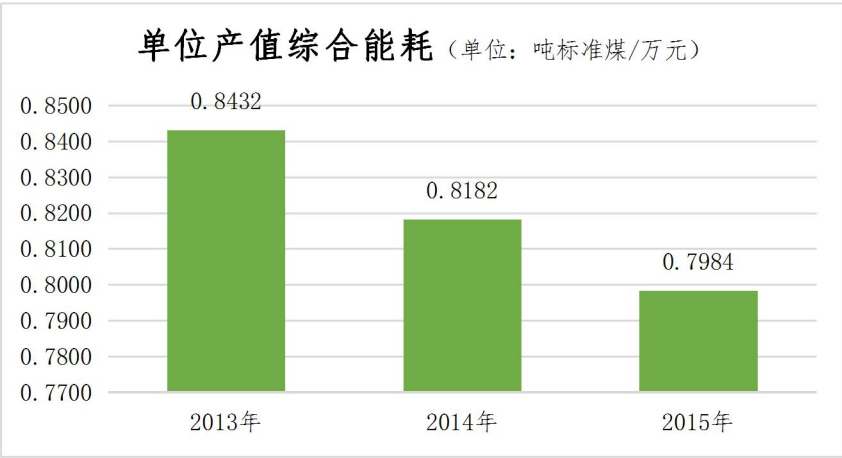

环保投入金额（单位：万元）
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
1174.07
2037.81
2568.61
2013年
2014年
2015年

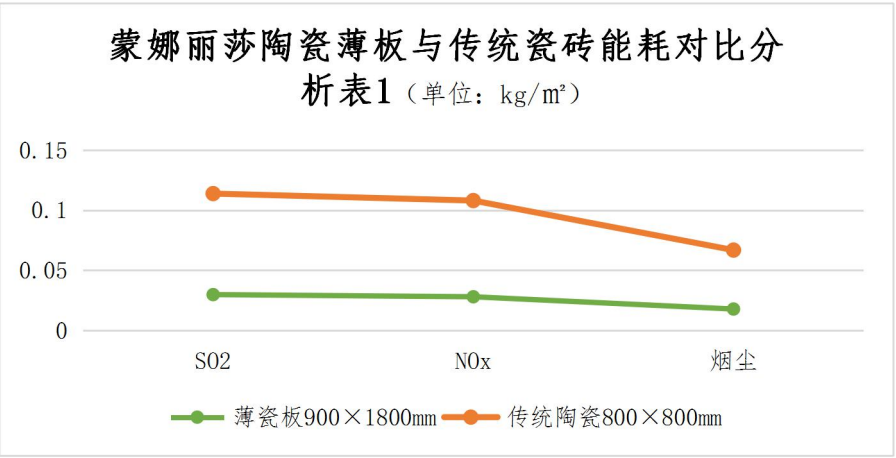

环保投入资金占营业收入比例
1.80%
1.60%
1.40%
1.20%
1.00%
0.80%
0.60%
0.40%
0.20%
0.00%
0.94%
1.41%
1.63%
2013年
2014年
2015年

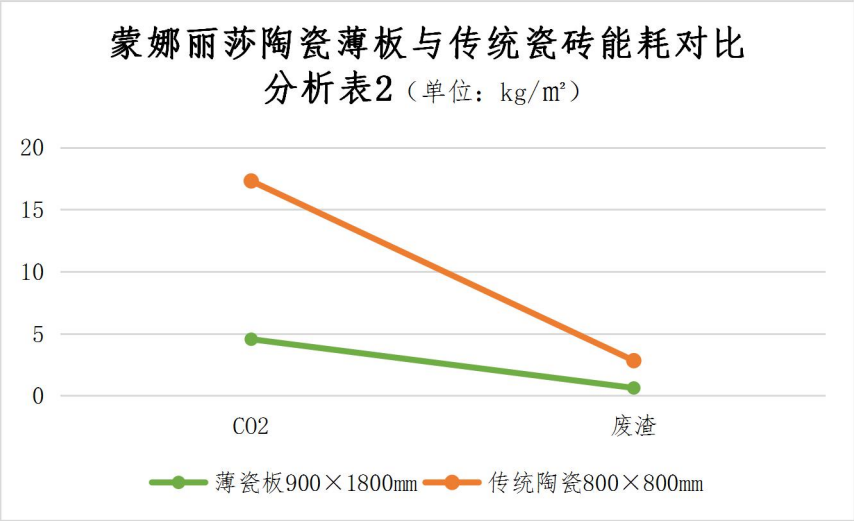

自来水用量（单位：吨）
950000
900000
850000
800000
750000
700000
819131
900734
777502
2013年
2014年
2015年


2015年减少温室气体排放计划与实际对比
（单位：吨）
8800
8600
8400
8200
8000
7800
7600
8050
8633
计划减少
实际减少

环境友好


单位产值综合能耗（单位：吨标准煤/万元）
0.8500
0.8400
0.8300
0.8200
0.8100
0.8000
0.7900
0.7800
0.7700
0.8432
0.8182
0.7984
2013年
2014年
2015年


蒙娜丽莎陶瓷薄板与传统瓷砖能耗对比分析表1（单位：kg/㎡）
0.15
0.1
0.05
0
SO2
NOx
烟尘
薄瓷板900×1800mm
传统陶瓷800×800mm


蒙娜丽莎陶瓷薄板与传统瓷砖能耗对比
分析表2（单位：kg/m²）
20
15
10
5
0
CO2
废渣
薄瓷板900×1800mm
传统陶瓷800×800mm

责任荣誉

2015年度蒙娜丽莎集团获得的社会责任相关荣誉与奖项

编号	荣誉称号	授予机构
1	佛山市南海区2015年度纳税超亿元企业	广州佛山南海区人民政府
2	广东省政府质量奖	广东省人民政府
3	佛山市政府质量奖	广州佛山市政府
4	广东省科学技术奖励二等奖（高耐候性艺术薄瓷板研发及产业化）	广东省人民政府
5	中国陶瓷行业年度社会责任奖	中国陶瓷工业协会
6	中国建材行业履行社会责任优秀企业案例	中国建材联合会
7	3.15国际消费者权益日产品质量合格	中国质量技术监督
8	建材行业标准创新奖建陶生产企业污染物排放控制技术二等奖	中国建筑材料联合会
9	2015年建材行业标准创新奖薄型陶瓷砖一等奖	中国建筑材料联合会
11	科学技术进步奖冰晶釉陶瓷薄板的研发及产业化一等奖	广东省轻工业协会
12	全国质量诚信标杆典型企业	中国质量检验协会
13	第三届中国陶瓷行业优秀企业报刊	中国陶瓷工业协会、中国陶瓷媒体俱乐部
14	广东省用户满意品牌	广东省质量协会、广东省用户委员会
15	定位彩印装饰技术研发及产业化（二等）科技进步类	中国建筑卫生陶瓷协会
16	高耐候性薄瓷板艺术产品及其产业化（科技进步类二等奖）	广东省硅酸盐学会
17	定位彩印装饰技术（亚马逊原石）研发及产业化-二等奖	佛山市人民政府
18	高新技术企业证书	广东省科学技术厅、广东省财政厅、广东省国家税务局、广东省地方税务局

一、 市场绩效

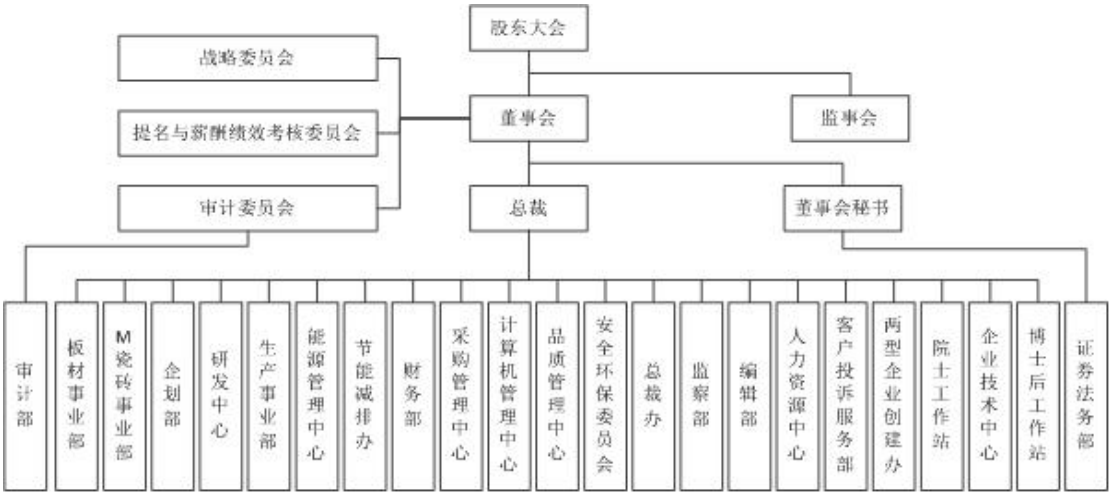
【我们通过不断完善公司治理，保持优异的经营业绩来回报股东和投资者；用“星级微笑服务”和优质绿色产品来维护客户权益；以诚信为立身之本，打造绿色供应链，与合作伙伴携手共赢。】

（一） 股东责任

1. 科学规范的治理结构

公司依据《公司法》、《证券法》等法律法规，不断完善法人治理结构，建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理人员组成的权责明确、运作规范的组织架构，促进公司科学、高效地运行。并制定《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事工作制度》、《总裁工作细则》、《董事会秘书工作细则》等制度和机制。公司重大生产经营、投资及财务决策均按照《公司章程》及有关内控制度规定的程序和规则进行。

图 1-1：蒙娜丽莎集团组织架构图



2015 年，公司召开 3 次股东大会，3 次董事会会议，5 次董事会专门委员会会议。建立董事研讨会，积极推动独立董事参与公司相关决策的制定，提高决策效率；制定了《总裁工作细则》、《董事会秘书工作细则》、《审计委员会工作细则》等工作细则，明晰架构和岗位职能，提升管理效率和管理水平；建立起了《股东大会议事规则》、《董事会议规则》、《关联交易决策制度》等规则制度，确保运行合规合法。建立董事研讨会，积极推动独立董事参与公司相关决策的制定，提高决策效率。

公司根据自身特点，按照有关法律法规和其他相关要求，制定了行之有效的内部控制制度，使本公司的各项业务有章可循，保证本公司业务的正常运营和持续高效发展。

2. 经营业绩稳步提高

公司以优异的经营业绩回报股东和投资者。近三年，公司营业收入、利润总额、人均绩效、全员劳动生产率等核心财务指标均呈上升趋势，业绩突出。

2013-2015 年，公司营业收入分别为 12.17 亿元、14.06 亿元和 15.50 亿元，环比增长 10%以上；公司利润总额分别为 0.68 亿、0.98 亿和 1.23 亿，逐年均有大幅度增长（分别见图 1-2，图 1-3）。

图1-2 近三年营业收入（单位：万元）

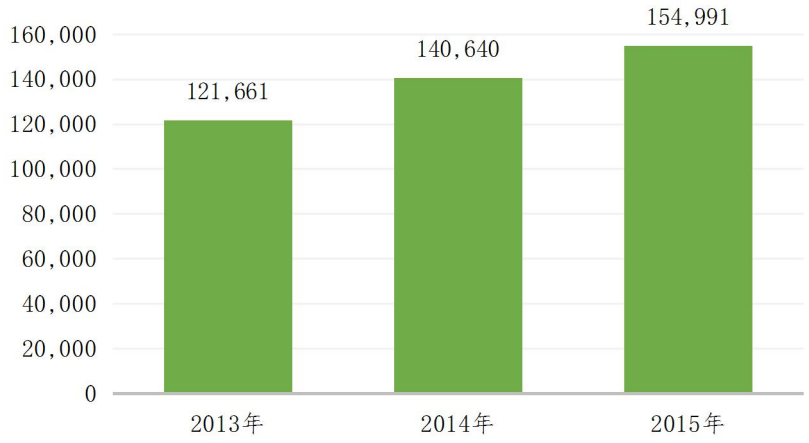
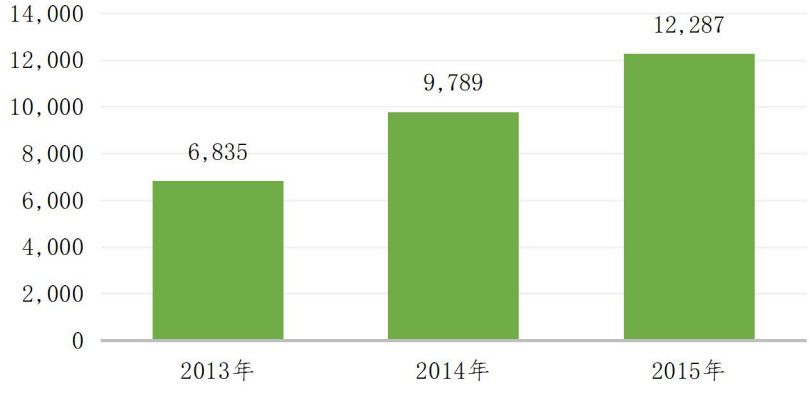
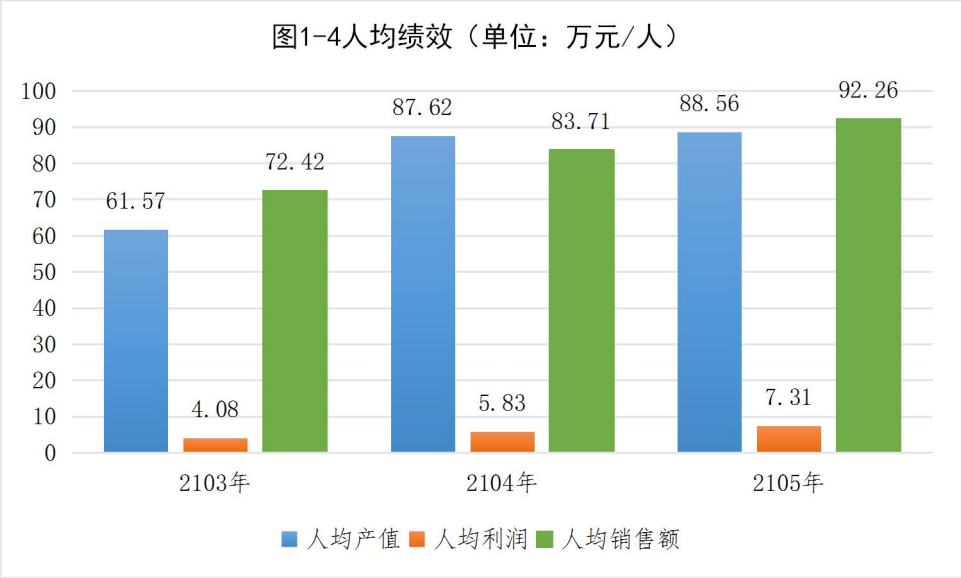


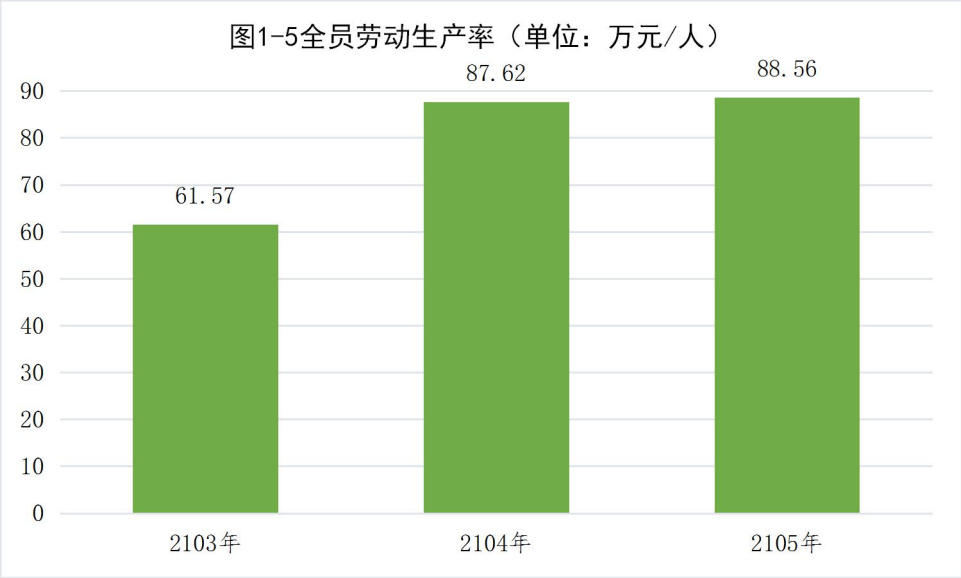
图1-3 近三年利润总额（单位：万元）



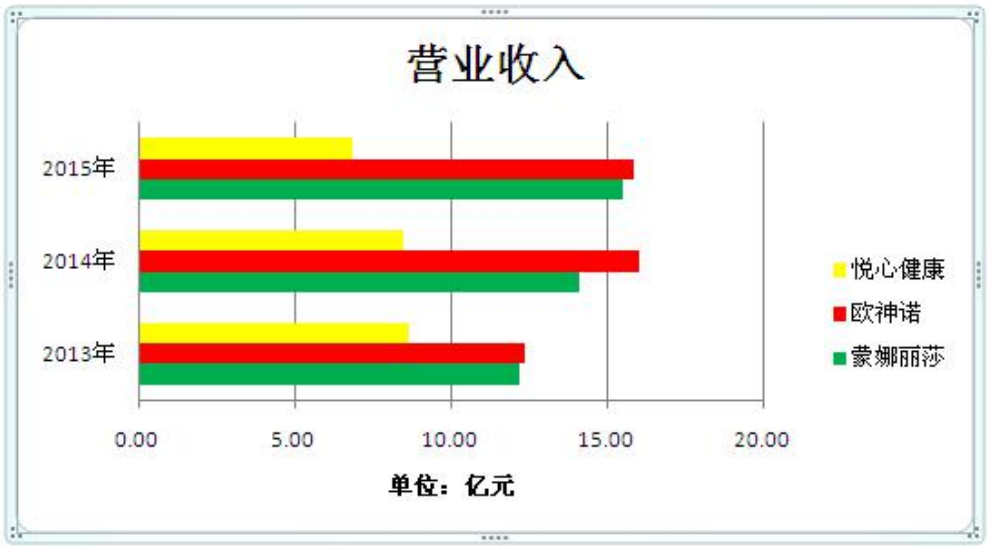
人均产值、人均销售额、人均利润均呈上升发展趋势，相较于 2013 年，人均产值增长 43%，人均销售额增长 27%，人均利润增长 79%（见图 1-4）。



全员劳动生产率呈增长趋势，相较于 2013 年增长了 43%（见图 1-5）。



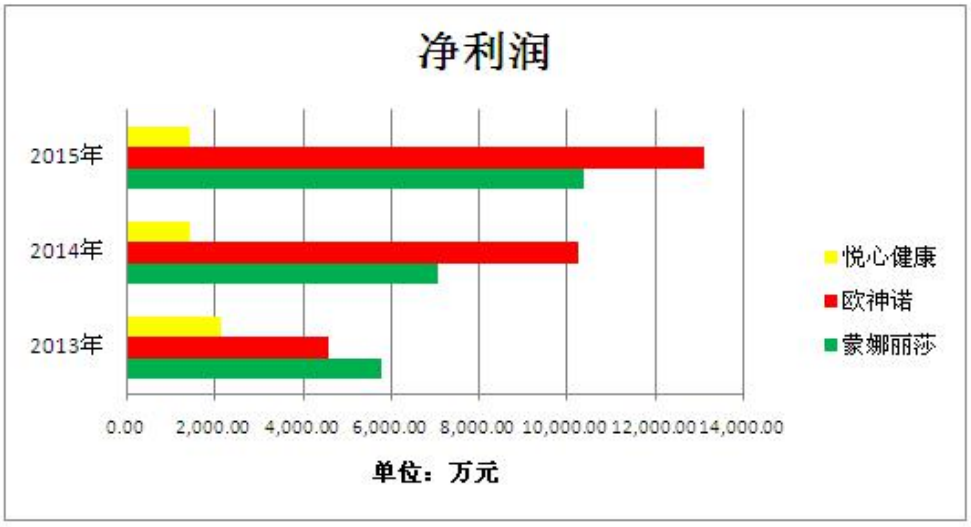
2013-2015 年末，公司与相近行业上市公司营业收入比较如下（见图 1-6）：



注：相关数据来源于各上市公司披露的招股说明书或各年年报，蒙娜丽莎数据为母公司数据。

图 1-6 与竞争对手营业收入对比

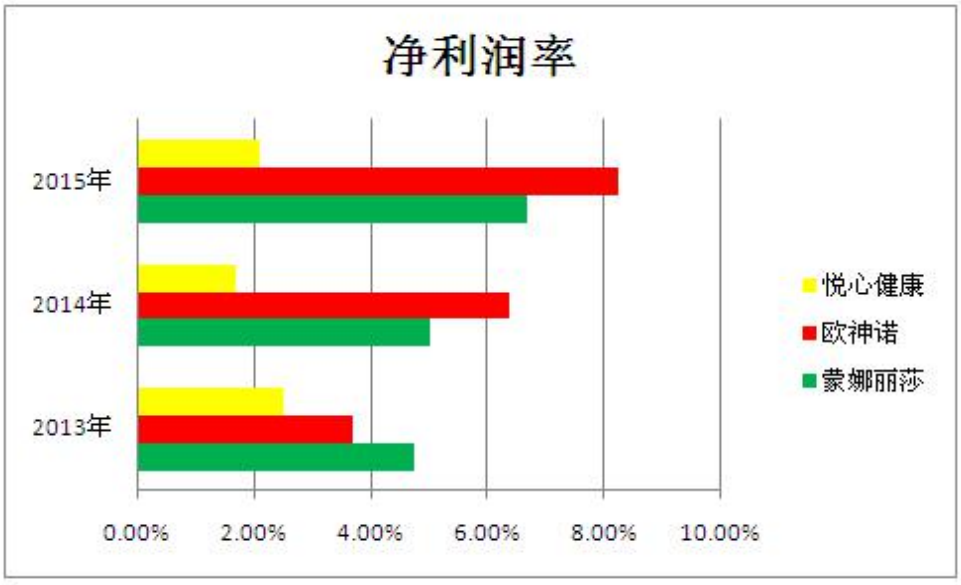
2013-2015 年末，公司与相近行业上市公司净利润比较如下（见图 1-7）：



注：相关数据来源于各上市公司披露的招股说明书或各年年报 ，蒙娜丽莎数据为母公司数据。

图 1-7 与竞争对手净利润对比

2013-2015 年末，公司与相近行业上市公司净利润率比较如下（见图 1-8）：



注：相关数据来源于各上市公司披露的招股说明书或各年年报，蒙娜丽莎数据为母公司数据。

图 1-8 与竞争对手净利润率对比

3. 制度保障股东利益

根据《公司法》、《公司章程》等有关法律、法规的规定，公司制定了《投资者关系管理制度》，为保护中小投资者利益，发挥着重要作用。同时，公司实

行对投资者持续、稳定、科学的回报规划。《公司章程》明确了公司利润分配尤其是现金分红的具体条件、比例、分配形式和股票股利分配条件等，完善了公司利润的决策程序和机制以及利润分配政策的调整原则。同时，公司还制订了《蒙娜丽莎集团股份有限公司股东分红回报规划（上市后未来三年）》，增加股利分配决策透明度和可操作性，便于股东对公司经营和分配进行监督。

4. 规范信息披露

根据《公司法》等有关法律、法规的规定，公司制定了《信息披露管理制度》，规定公司的董事、监事、高级管理人员及其他信息披露义务人应当忠实、勤勉地履行职责，保证披露信息的真实、准确、完整、及时、公平，不得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。董事会秘书为公司信息披露主要负责人，证券法务部负责信息披露和投资者关系管理工作。

（二） 客户责任

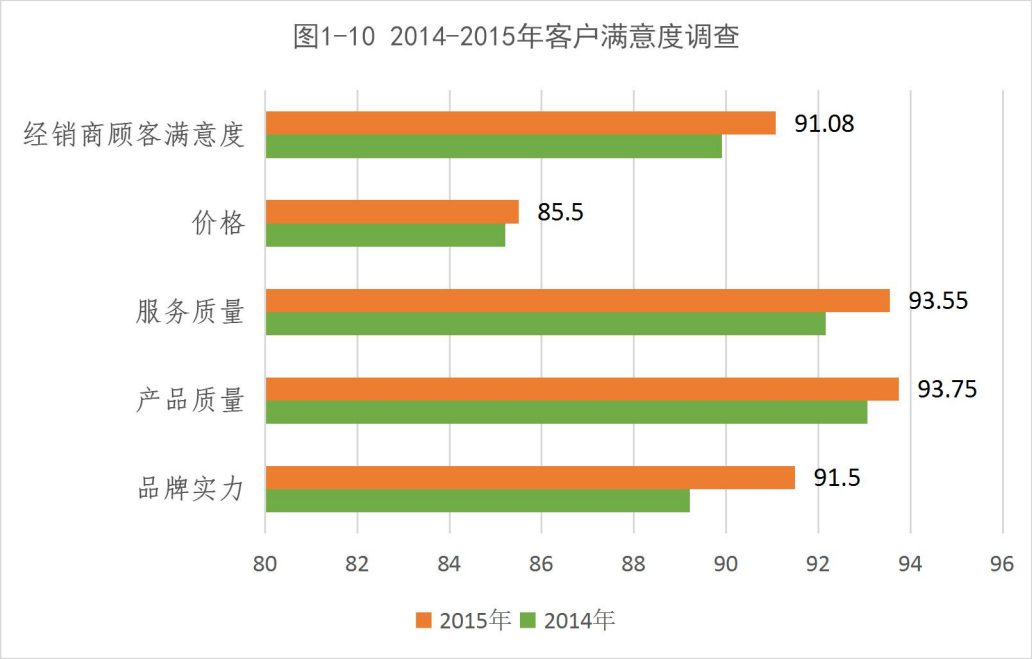
1. 提供星级微笑服务

建立完善的客户关系管理体系。公司设立客户投诉服务部，建立了完善的客户管理和质量纠纷处理机制，制定了严格的《投诉控制流程》以及退换货、投诉制度，能够及时妥善的处理消费者退换货和投诉等事宜。公司时刻关注客户需求、聆听客户心声，不断进行技术研发及质量改进的组合创新，公司提供“星级微笑服务”，努力超越客户期望，依托完善的客户关系管理体系，建立良好的客户关系。见图 1-9。

图 1-9 企业客户服务体系

不断提升客户满意度。公司每年按品牌实力、产品质量、服务质量、价格等维度进行客户满意度调查，并形成专门的统计分析报告提交公司领导及相关部门，以促进各方面工作的改善提升。2015 年，经销商顾客满意度达 91.08 分。

近两年客户满意度如下图所示：



与时俱进，创新服务。公司与时俱进，利用一切可以依托的资源和渠道进行服务的升级，公司所有专卖店都配备了蒙娜丽莎终端应用 MID 设计系统，能够快速为终端客户制作产品铺贴效果图，以促进终端成交率；公司还与搜狐、新浪、腾讯等网站家居频道合作，利用各种互联网平台和微信平台提供线上预约免费上门量房服务，同时利用这些平台以专题形式传授瓷砖的挑选、搭配清洁保养知识等增值服务，2014 年-2015 年线上预约数 8774 次。

积极应对客户投诉。为积极应对客户投诉，公司专门设立了售后服务部门，并制订了《客户投诉管理办法》，建立完善的客户投诉处理流程（见图 1-12）。除提供必要的上门服务外，对因公司行为而造成的客户损失，及时进行止损并赔偿，保障客户权益。

近三年赔偿金额如下：

年度	2013 年	2014 年	2015 年
赔偿金额	189.83 万元	200.4 万元	112.61 万元

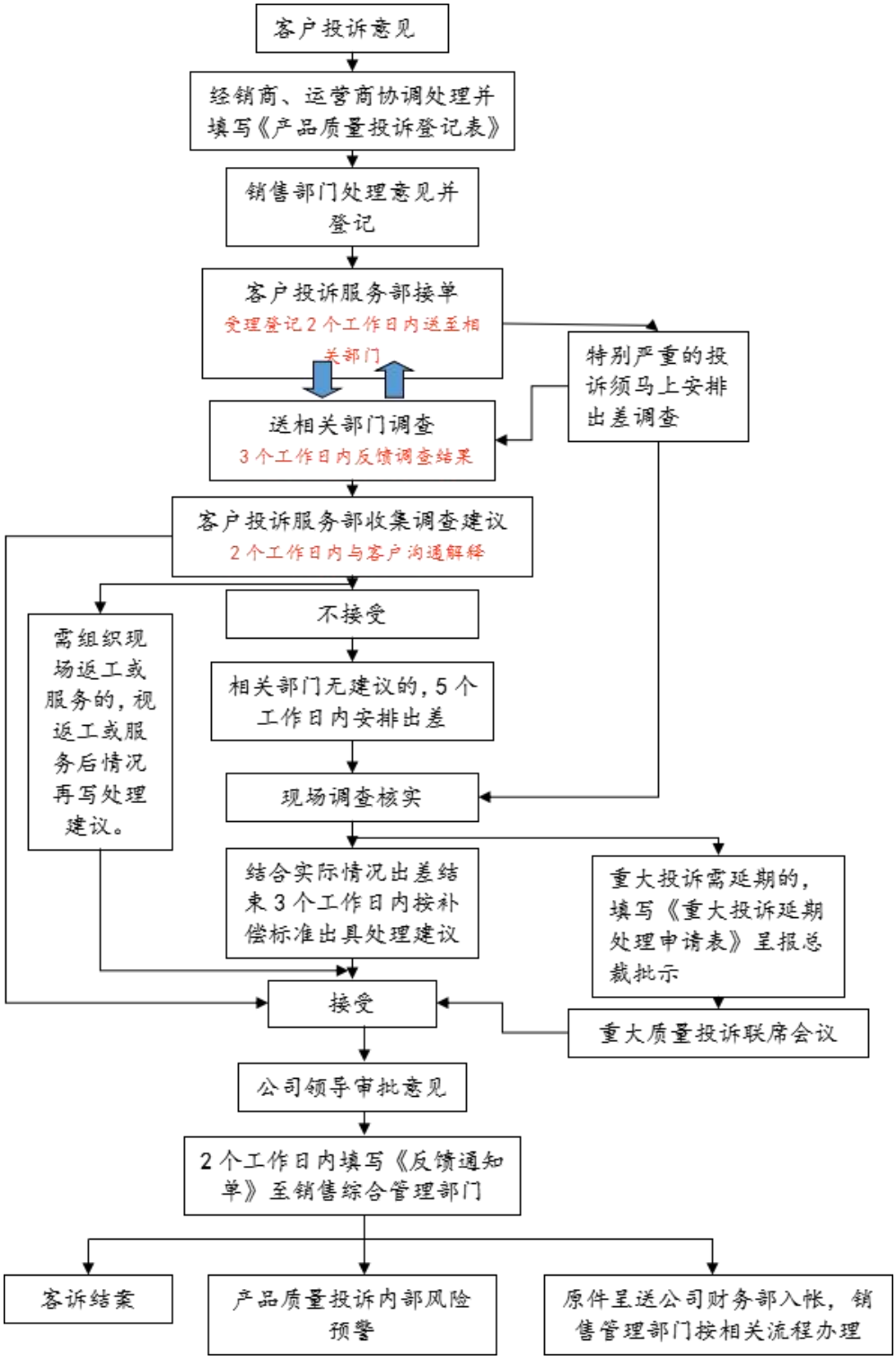


图 1-11：客户投诉处理流程

案例：积极回应客户诉求，妥善解决争议

万科上海七宝广场采用我公司生产的超高仿真石材效果的仿石砖，铺贴于商场地面，设计方案为大圆弧形拼色效果，瓷砖要求加急生产，并保证各项性能远远超出国家标准。整砖生产出来后，再根据设计要求，加工成需要的尺寸。该工程由于时间紧，施工难度大，很多参加竞标企业怕担风险，直接放弃，公司经评估，决定迎难而上，拿下这个项目。

为做好服务，客户投诉服务部派服务专员配合当地经销商在现场蹲点服务，配合工地落实每一批到货产品的种类规格与施工图纸对号入座，并预铺检查无误后，再组织大规模的施工，有效避免因型号出错造成色差现象。

由于工地十分庞大，有的施工单位按要求细分铺贴，效果较好，有的施工单位落实检查不到位，出现了高低差情况，无法达到验收标准，项目方认为这是产品质量问题，要求全部撬起重新换砖铺贴，预计损失费用约 50 万元。我公司售后人员发现，在施工过程中：A、铺贴过程留缝较小；B、现场基层高低不平；C、瓷砖胶没有平整均匀涂抹于砖底。正是由于这些原因直接导致瓷砖在铺贴后出现高低差现象。

我公司售后服务专员马上组织项目甲方、监理、施工方进行沟通：建议铺贴中提前检查瓷砖加工切割后的平整度变化，根据变化情况大小，建议工地铺贴时分类筛选，预留灰缝，基底找平减少误差。

另一方面，马上向公司领导反馈工地信息，要求我公司生产事业部、品管部等部门单位注意生产加工各环节的严密监控，保证瓷砖经过加工后的平整度，缩小误差范围。

我们真诚的服务，最终感动了甲方领导，他们要求施工方人员也向厂家学习，减慢施工速度，精心施工，施工效果每天评比，提高师傅手艺，减少手工误差。通过项目甲方、施工方、我公司售后人员的共同努力下，该项目完美收官，项目甲方、施工方对我公司的产品和服务由衷赞叹，前期返工费用未向我公司提出补偿。

2. 产品知识客户培训

公司每年都会按照不同区域客户的产品知识、业务技能培训的需求，有针对性地做好合理规划和安排，开展一系列针对企业负责人、店长、店员、设计师等

不同板块人员的理论性与实操性培训。2015 年，全国各地开展了 11 场专业性培训活动，蒙娜丽莎品牌全国终端促销活动多达 2360 场，超过一半的终端促销活动都经过公司企划部协助、培训、指导完成，极大提升了终端品牌专卖店的竞争力。

3. 保障客户信息安全

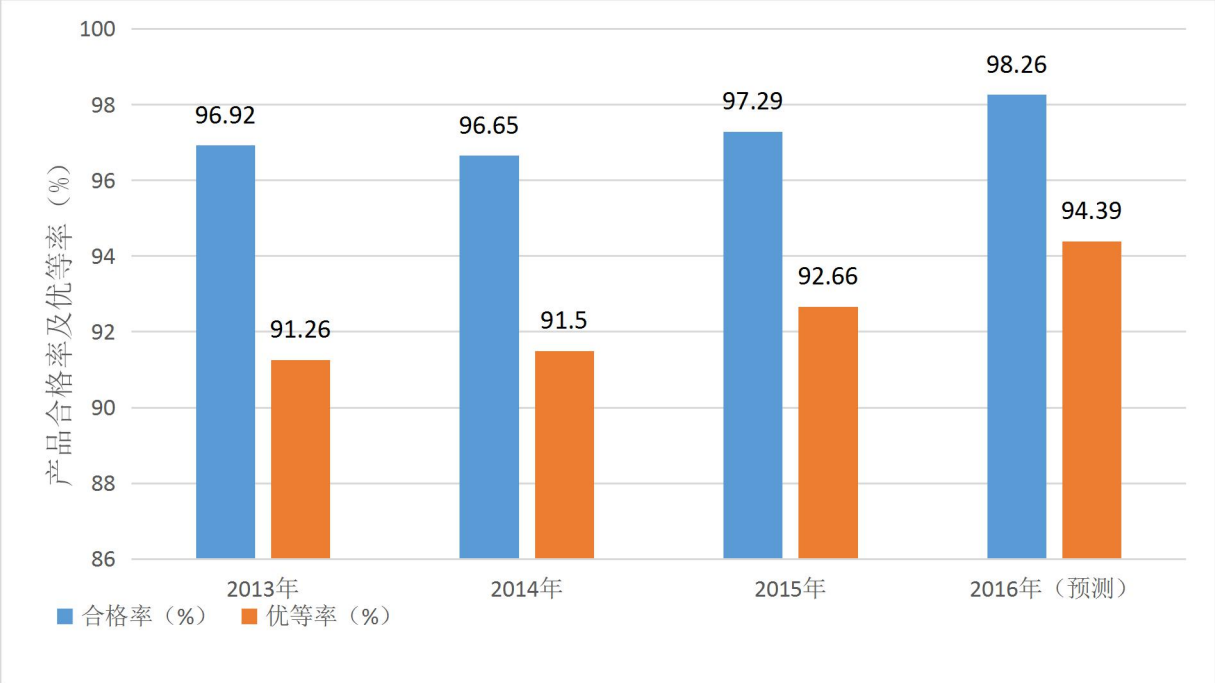
公司对客户信息有严格的保护制度，客户订单、资金帐户、对帐、结算等业务都是通过远程系统专属帐号，采用密码登录进行操作。

4. 注重产品质量管理

完善的质量管理体系。公司通过 ISO9001：2008 质量管理体系认证，2010 年通过陶瓷优质产品认证。并结合自身实际，按 ISO9001:2008 标准所要求的过程方法建立了质量管理体系，并形成了系统的质量管理体系文件。通过对体系文件的有效实施和保持，公司对产品的实现全过程进行了全面有效的监控和管理，确保各环节都严格按照标准执行。公司建立了质量管理组织架构，制定了完善的质量管理制度，实施全过程质量控制。公司各生产单位、职能部门各尽其职，对质量目标进行量化和分解，不断优化质量控制执行程序。公司品质管理中心对实施情况进行督导检查，保证公司质量管理体系有效、良好的运行。公司制定了《品质例会制度》，由生产事业部、品质管理中心每星期召开质量分析会，将客户反馈意见及时传达到责任部门，限期整改；公司还制定了《质量事故责任追究制度》，按事故性质、事故范围及损失情况对责任人进行追究。完善的质量管理体系为不断提升产品质量提供了保障。

公司产品分为优等品和正品两个等级，优等品和正品均符合国家标准。随着公司不断对工艺、设备进行更新改造，产品合格率逐年提高。见图 1-12

图 1-12：近三年主要产品的质量合格率情况



公司生产的传统陶瓷（瓷质砖（抛光）、瓷质砖（有釉）、细炻砖、陶质砖）和薄型陶瓷板的各项指标均优于国家标准，并保持长期质量稳定，同时通过不断研究开发新技术、新设备和新工艺，逐年改进各项指标，目前主要测量指标的水平与趋势见表 1-1：

表 1-1 产品质量测量指标的水平与趋势

	主要测量指标	国家或行业标准	2013 年	2014 年	2015 年
瓷质砖（抛光类产品）	吸水率（%）	≤0.5%	≤0.15	≤0.1	≤0.08
	光泽度	≥55°	≥80°	≥85°	≥90°
	平整度（%）	±0.2%最大偏差≤2.0mm	±0.12%	±0.10%	±0.08%
	耐污染性	报告耐污染等级	3～4 级	4 级	5 级
	耐磨性	≤175mm³	≤140mm³	≤120mm³	≤100mm³
	防滑性（摩擦系数）	用于铺地时摩擦系数（干法）≥0.5	≥0.58	≥0.6	≥0.8
	放射性水平	内照射指数≤1.0	≤0.8	≤0.7	≤0.6
	可溶性铅含量（mg/kg）	≤20	≤10	≤5	≤3
	可溶性镉含量（mg/kg）	≤5	≤2	≤2	≤0.5
瓷质砖（有釉类产品）	吸水率（%）	≤0.5%	≤0.15	≤0.1	≤0.08
	平整度（%）	±0.2%	±0.12%	±0.10%	±0.08%
	耐污染性	耐污染等级必须达到 3 级	4 级	5 级	5 级
	有釉表面耐磨性	报告陶瓷砖耐磨性级别和转数	3 级 1500 转	4 级 2100 转	4 级 6000 转
	防滑性（摩擦系数）	用于铺地时摩擦系数（干法）≥0.5	≥0.6	≥0.7	≥0.9
	放射性水平	内照射指数≤1.0	≤0.8	≤0.7	≤0.6
		外照射指数≤1.3	≤1.1	≤1.05	≤1.0
	可溶性铅含量（mg/kg）	≤20	≤10	≤5	≤3
	可溶性镉含量（mg/kg）	≤5	≤2	≤2	≤0.5
细炻砖(有釉）类产品	吸水率（%）	3＜E≤6	5	4.5	4
	平整度（%）	±0.2%	±0.12%	±0.10%	±0.08%
	耐污染性	耐污染等级必须达到 3 级	4 级	5 级	5 级
	有釉砖表面耐磨性	报告陶瓷砖耐磨性级别和转数	3 级 1500 转	4 级 2100 转	4 级 6000 转

	主要测量指标	国家或行业标准	2013 年	2014 年	2015 年
	防滑性（摩擦系数）	用于铺地时摩擦系数（干法）≥0.5	≥0.6	≥0.7	≥0.9
	放射性水平	内照射指数≤1.0	≤0.8	≤0.7	≤0.6
		外照射指数≤1.3	≤1.1	≤1.05	≤1.0
	可溶性铅含量（mg/kg）	≤20	≤10	≤5	≤3
	可溶性镉含量（mg/kg）	≤5	≤2	≤2	≤0.5
陶质砖类产品	吸水率（%）	≥10%	≥16%	≥15%	≥15%
	平整度（%）	＋0.5%、－0.3%	＋0.25%、－0%	＋0.2%、－0%	＋0.1%、－0%
	耐污染性	耐污染等级必须达到 3 级	4 级	5 级	5 级
	有釉砖表面耐磨性	报告陶瓷砖耐磨性级别和转数	3 级 1500 转	3 级 1500 转	4 级 2100 转
	放射性水平	内照射指数≤1.0	≤0.8	≤0.7	≤0.6
		外照射指数≤1.3	≤1.1	≤1.05	≤1.0
	可溶性铅含量（mg/kg）	≤20	≤10	≤5	≤3
	可溶性镉含量（mg/kg）	≤5	≤2	≤2	≤0.5
陶瓷板（瓷质板类）	吸水率（%）	平均值：E≤0.5%；单值：E≤0.6%	E≤0.2%	E≤0.15%	E≤0.1%
	破坏强度（N）	厚度 d≥4.0mm；≥800	≥900	≥1000	≥1100
	断裂模数（Mpa）	厚度 d≥4.0mm；平均值≥45；单个值：≥40	≥50	≥55	≥57
	耐磨性	地面用有釉陶瓷板表面耐磨性应不低于 3 级（转数 750 转） 地面用无釉陶瓷板耐磨损体积不大于 150mm³	（有釉）3 级 1500 转 （无釉）≤130mm³	（有釉）3 级 1500 转 （无釉）≤120mm³	（有釉）4 级 2100 转 （无釉）≤110mm³
	抗热震性	无裂纹或剥落	无裂纹或剥落	无裂纹或剥落	无裂纹或剥落
	抗釉裂性	无裂纹或剥落	无裂纹或剥落	无裂纹或剥落	无裂纹或剥落
	抗冻性	无裂纹或剥落	无裂纹或剥落	无裂纹或剥落	无裂纹或剥落
	摩擦系数	用于铺地时摩擦系数（干法）≥0.5	≥0.6	≥0.7	≥0.9

	主要测量指标	国家或行业标准	2013 年	2014 年	2015 年
	光泽度	抛光的陶瓷板：≥55°	≥80°	≥85°	≥90°
	耐化学腐蚀性	无釉不低于 UB 级 有釉不低于 GB 级	无釉：UA 级 有釉：GA	无釉：UA 级 有釉：GA	无釉：UA 级 有釉：GA
	耐污染性	耐污染等级必须达到 3 级	4 级	5 级	5 级
	放射性水平	内照射指数≤1.0	≤0.8	≤0.7	≤0.6
		外照射指数≤1.3	≤1.1	≤1.05	≤1.0
	可溶性铅含量（mg/kg）	≤20	≤10	≤5	≤3
	可溶性镉含量（mg/kg）	≤5	≤2	≤2	≤0.5
	弹性限度	≥12	≥13	≥14	≥15%
	防滑坡度	用于潮湿、赤足行走的浴室、洗衣房和卫生间等地面时，陶瓷板的防滑坡度≥12°	≥13°	≥14°	≥15°

（三） 伙伴责任

1. 诚信经营

在经营活动中，我们坚持公平公正竞争理念，以诚实守信为核心价值观。主张在自愿、平等的基础上建立良好的合作关系，不采用欺诈、贿赂、恶意压价等不正当的手段和行为侵犯竞争者和合作者权益，并要求所有供应合作单位必须以诚信为本，对所有供应物资必须适时、适地、适价、适质、适量，以达到互惠互赢，长期合作共同发展。2015 年，公司经济合同履约率为 100%。

在诚信经营的同时，将公司的责任理念和要求融入供应链的管理中，从供应物资质量、服务水平、履约能力、环境保护等多个维度评估、筛选和定期评价、梳理优质供应商，我公司以《新供应商引入制度》、《供应商管理制度》、《供应商评估制度》、《供方档案》、《供方优胜劣汰管理》等供方评估项目进行供应商之间的良性竞争。

2. 公平竞争

我们坚持公平竞争的理念，遵守行业规范和商业道德，自觉维护市场秩序，坚决抑制串通投标、掠夺性定价、垄断渠道资源、不正当交叉补贴等不正当竞争手段。2010 年我公司成立了招标采购部和招标办公室，每年会不定期的组织对大标物料进行招标采购工作。公司先后制订了《公平竞争承诺书》、《招标采购管理制度》、《招标计划管理办法》、《招标监督管理办法》、《招标计划投诉管理办法》等管理制度，从机制、流程上和制度上保证公平竞争，避免商业贿赂和腐败现象。

3. 绿色采购

蒙娜丽莎集团通过战略采购确保采购渠道正规，杜绝假冒伪劣产品的使用，尊重产品知识产权；通过严格制定节能、环保、达标的技术要求，提高采购供应链环境责任意识，推动行业向绿色低碳方向迈进。

我公司在 2009 年开始对我公司产品包装物实行绿色采购计划，对供应商的选择评价和开发、内向物流、回收、重用、资源减量使用以及产品的处置。我们非常重视采购供应链生产及运营阶段的低碳环保要求。此举至今，不断促进供应商的低碳绿色改进发展。2015 年，合作供应商中通过 ISO14000 环境管理体系认证的比例为 30%。

案例：2009 年开始推行包装绿色采购计划

•关于木托板。以前，我公司所采购的包装材料木托板为一次性使用，由此造成了大量木材原料的浪费。2009 年开始，我公司开始实行并推广绿色采购计划，对所有木托板的尺寸进行了更改，以达到满足多次回收利用，节省采购成本，节约木材资源。

•关于捆绑带。2009 年以前，我公司购进的包装材料捆绑带也是属于一次性使用材料，对此造成钢材高强丝线原料的浪费，也增加了采购成本。经过与供应商多次不懈的试验，成功将捆绑带的拉力及使用寿命等做到大面积改善，以达到实现可多次回收利用。

从 2009 年开始，我公司对产品包装物实行绿色采购计划，对供应商的开发选择、评价管理、内向物流、回收、重用、资源减量使用以及产品的处置，非常重视采购供应链生产及运营阶段的低碳环保要求。

4. 合作共赢

蒙娜丽莎供应链管理的愿景：建立长期稳定、品质优异、价格合理、供货及时、共同发展的最具竞争力的供应链。由此，蒙娜丽莎发展也带动了一批中小民营企业快速、健康成长，与我公司合作的供应商不仅在合作过程中实现自身企业规模的壮大，其经营程序愈加合规化、合法化，其经营品质更有了显著的提升。

案例：与供应商携手共同致富

广州晨优贸易有限公司从 2013 年转型，从块煤贸易到专业经营粉煤，其发展目标是做专注、专心、专业的企业。2013 年开始与我公司合作，2013 年对其采购金额 333.68 万元，2014 年升至 867.86 万元，到 2015 年达到 1372.58 万。晨优贸易在这短短三年间，迅速发展，为更好服务蒙娜丽莎 2015 年，晨优贸易在蒙娜丽莎十公里半径内设立了占地面积五十亩的专业煤场，用作分选、储存。该企业依托蒙娜丽莎集团的良好合作关系及合作成效，逐渐开发周边相关厂企业务，迅速发展成为目前行业内综合实力前列的专业粉煤供应单位。

二、 科技创新

【蒙娜丽莎集团坚持“价值创新”的理念，技术上，突破了制约建筑陶瓷行业可持续发展的瓶颈，打破了国际垄断；模式上，通过“基于‘美弟奇效应’的绿色艺术智能”质量管理模式,引领业内数百家企业实施建筑陶瓷的薄型化战略，产生了巨大的经济效益和社会效益。】

（一）技术创新

“十一五”、“十二五”期间，蒙娜丽莎以新工艺、新技术、新装备的开发应用与升级换代为契机，实现技术突破。特别是近三年来，共完成各级政府项目**12 项**，其中国家级项目**8 项**，省级项目**4 项**，获各级科技进步奖**29 项**；成功开发新产品**78 项**，其中通过省、市级新产品新技术鉴定和科技成果鉴定的项目有15 项，这些新产品、新技术均达到国内领先或国际先进/国际领先水平，部分被列入国家火炬计划和省级有关计划项目。

1.坚持绿色生产，实现绿色供给

1）大规格干压陶瓷板生产技术突破国际垄断

从2006 年开始，蒙娜丽莎开始自主研发大规格陶瓷板生产技术，项目被列入国家“十一五”科技支撑计划，建了成世界上第一条年产100 万平米的大规格干压陶瓷板生产线并成功产业化，打破了国外对陶瓷板生产技术的技术垄断，从花色品种、抛光技术及规模化等方面，全面超越了意大利等建陶强国，得到中国工程院副院长徐德龙的高度评价，入选国家发改委资源节约和环境保护项目。

该技术将建筑陶瓷砖应用范围扩大到高层幕墙、地铁、隧道、家具、电器等装饰领域、艺术装饰等领域，获授权发明专利6 项，实用新型专利4 项，外观专利258 项，荣获中国专利优秀奖，全国建筑材料科学技术奖励一等奖、全国轻工行业科学技术一等奖、广东省科技进步二等奖、佛山市科技进步一等奖等。

2）大规格无机轻质板生产技术开创绿色供给先河

从2007 年开始，蒙娜丽莎开始自主研发国际先进水平的大规格无机轻质板生产技术，首创添加40%以上陶瓷抛光废渣的1000×2000×（8～20）mm 大规格轻质陶瓷板，该技术突破了制约建筑陶瓷行业可持续发展的瓶颈，实现了陶瓷企业的全过程绿色生产——资源能源节约、废渣循环利用、废水零排放，体现循环

经济和清洁生产效应,实现了工业化生产,成功入选 2009 年粤港澳关键技术招投标项目，并被列入工业和信息化部清洁生产应用示范项目(2010 年)，获得省政拨款 1200 万及发改委(2009 年)资源节约和环境保护项目,市政府配套拨款 1000 万元。

3）高耐候性艺术薄瓷板生产技术实现艺术供给

以陶瓷板为基材的高耐候性陶瓷艺术画及组合壁画等瓷艺画系列产品,是产学研结合、跨界创新的典范。将绘画、书法、摄影等艺术作品进行创意设计，结合陶瓷喷墨打印技术，高温烧成研发出高清晰艺术瓷像产品“高耐候性艺术薄瓷板”，解决了高温色彩仿真、抗老化、大面积图案无缝拼接及拼图色差等难题，获授权发明专利 1 件，技术水平达国际先进、国内领先。荣获广东省科学技术奖励二等奖、佛山市科学技术奖励一等奖、全国建材行业技术革新一等奖。

2.主导行业标准，提升行业发展水平

蒙娜丽莎集团积极推进研发成果专利化和标准化,通过实施专利战略与标准战略，积极参与国家和行业标准的起草和制定，多次代表中国参与陶瓷行业 ISO 国际标准的制订，对公司产品的核心技术进行全方位的保护和提升，一方面在工艺技术上占领行业制高点，另一方面，体现中国建筑陶瓷领域的国际话语权。

公司作为中国标委会副主任单位，共参与主编国家、行业标准**6 项**，参编国家、行业标准**20 项**，参加 ISO 国际标准会议**6 次**，其中公司主编的《陶瓷板》国家标准获 2014 年度中国标准创新贡献奖三等奖；主编的行业标准《薄型陶瓷砖》分别获 2015 年度建材行业标准创新奖一等奖。

3.实现智能制造，引领产业发展质量

蒙娜丽莎集团积极推行信息管理系统技术平台，通过采用流程智能化，建立健全流程信息采集与反馈系统，提高产品质量的稳定性，缩小与国际差距，带动中国陶瓷产业持续发展。

1）数字信息化自动打包分级技术研究。引进品质管理过程控制的全自动控制线，有效减少工人的体力劳动，降低劳动强度，节约 40%劳动力。

2）智能化装饰工艺及装备技术的改造升级。引进并改造最新型的数码喷墨花机及釉线配套设施，只需通过简单的电脑操作即可完成转产，能够灵活处理各种不同批量及品种的订单，更加适合陶瓷装饰时装化、个性化、多样化的发展趋

势。

3)生产原材料使用自动读数信息化和可视化监控系统平台,自动计量和监管生产原材料和能源应用，确保了投入的准确度，提高了原材料利用率、降低了不必要的浪费，提高了生产线的产成品质量和产量。

4）ERP 系统统管生产数据。实现产品研发、PLC/PSC、CAM 辅助制造、生产计量统计、生产监控系统、成本核算、设备管理全过程等。

5)投入超过 6000 万元组建行业唯一的国家示范能管中心平台，对全部能源耗用进行实时监管、统计、分析，对生产过程进行动态可视化监管，提升生产设备利用率，降低生产过程能源耗用。

（二） 管理创新

1.管理模式创新

蒙娜丽莎集团经过多年的发展，逐步形成了以“基于‘美第奇效应’的绿色艺术智能”为核心的质量管理模式，实现了自身质量特征的多方面转变。

图 2-1 蒙娜丽莎管理模式图

绿色，代表蒙娜丽莎的理念，从绿色采购、绿色生产和绿色产品出发，实现了蒙娜丽莎全产业链的绿色供给。艺术，代表蒙娜丽莎的基因，使公司从产品提

供商转变为整体空间解决方案供应商，实现了艺术供给。智能，是蒙娜丽莎的核心，实现了蒙娜丽莎产品全生命周期智能供给。

2.技术创新平台

蒙娜丽莎是行业内唯一一家同时拥有国家认定企业技术中心，博士后科研工作站，省、市、区三级院士工作站，中国轻工无机材料重点实验室等科研技术平台的企业。近年来，技术中心共完成各级政府项目 12 项，其中国家级项目 8 项，省级项目 4 项，获政府支助资金 3000 万元。

科技创新以自主研发平台、联合研发平台及支撑平台“三个平台”的科技研发体系，即以技术工艺人员为主体的自主研发体系及科技支撑体系；以产学研等模式为主体的联合研发体系。

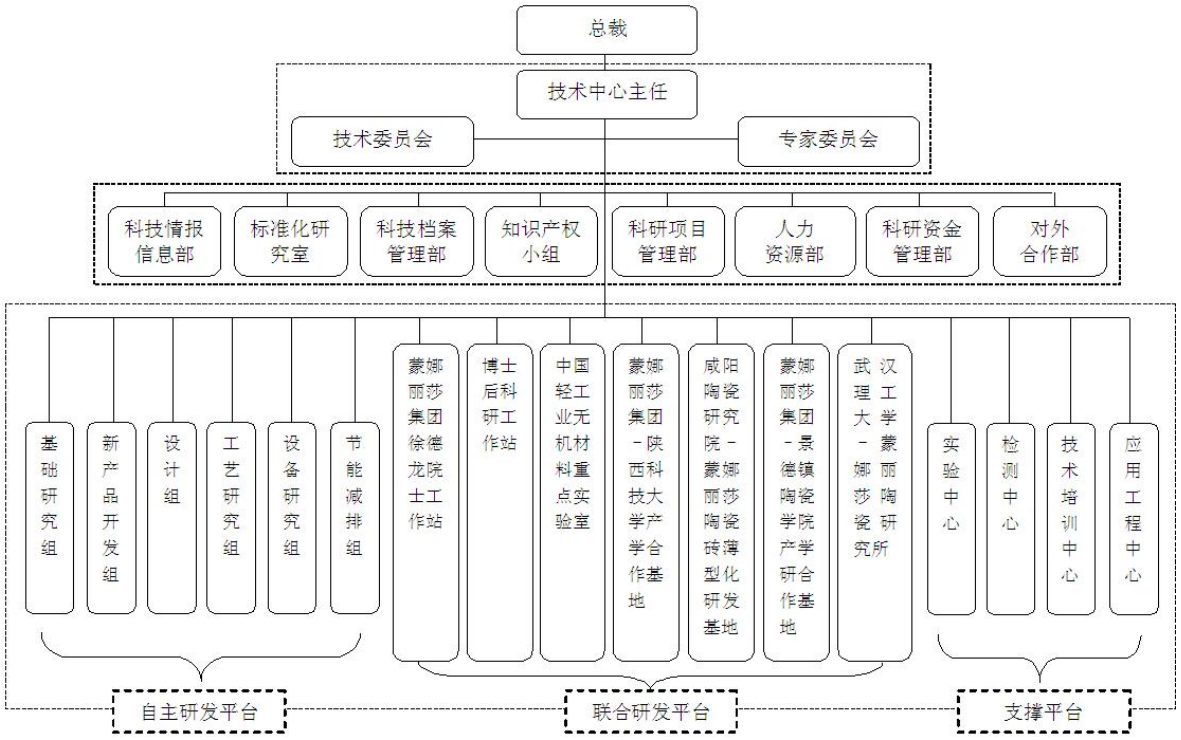


图 2-2 研发体系图

3.人才创新机制

蒙娜丽莎一贯重视人才的队伍建设，企业技术中心现有 180 名研究开发人员，是一支包括西安建筑科技大学、华南理工大学、陕西科技大学、景德镇陶瓷学院、武汉理工大学等国内著名高校毕业生组成的强大技术团队。近几年共培养高级工

程师 10 人、工程师 35 人、高级技师 10 人；国务院特殊津贴 2 人、佛山市领军人才 2 人、佛山市高技能人才 2 人、南海区高层次人才 8 人、南海区重点产业紧缺性人才 6 人。正是如此强大又富有创新能力的技术研发队伍，保证公司的技术和研发水平始终处于国内同行的最前沿。

三、 社会和谐

【我们在实现企业发展壮大的同时，时刻不忘感恩回馈社会。

如果我们只是一味追求金钱和权力，而置人类高尚情操于不顾的话，那么，一切进步及财富都将变得毫无意义。

——世界华人首富李嘉诚】

（一） 合规运营

蒙娜丽莎集团坚持依法治企、合规经营，构建和完善廉洁制度，同时做到依法纳税，不断向社会创造及提供就业岗位，缓解地方就业紧张的情况，为经济和社会发展带来了强劲的动力。2015 年度，公司纳税总额为 1.554 亿元人民币，同比增长 87%，首次实现纳税超亿元，被南海区人民政府授予的“纳税超亿元企业”称号。

1.守法合规

公司严格执行我国法律、法规和产品质量标准的规定，合规经营是蒙娜丽莎永恒不变的企业管理原则，连续多年被评为“重合同守信用单位”。“依法治企、合规经营”写进了 2015 年蒙娜丽莎《企业经营理念手册》中，并免费派发至集团每位员工手中。

蒙娜丽莎拥有完善的合规制度，制定了各项企业内部控制流程、广告合规宣传相关规定、《知识产权保护管理办法》等，要求任何对外文件及经营活动需先通过集团法务部门审核，同时，每年由会计师事务所进行内部控制鉴证和出具相应鉴证报告。

依法治企，必不可少的是在企业内部推行“守法合规培训”，向企业员工灌输法律意识，强化公司合规文化。目前，公司守法合规培训已经例行化，集团总裁办法务部每年都会根据时下热点，面向公司不同业务板块开展各类型风险防范和合规培训，2015 年参与培训员工超过千人，有效提升了集团员工法律意识和合规认识。同时，公司还根据自身守法经营过程中所取得的经验，通过有关协会面向全社会企业组织并举办守法合规培训，吸引了众多企业前来参加商标管理等守法合规培训，充分体现了公司对履行政府责任所作出的重大努力。

图 3-1：商标管理分享会　　图 3-2：周亚超律师给集团员工做守法合规培训

2. 反腐倡廉

廉洁制度条款化。如今禁止商业贿赂和商业腐败的条款已被写进公司各类型经营合同上，防止在经营业务中出现腐败行为，违反条款必须为此付出巨大的违约成本，让合作方、公司员工不想腐，也不敢腐，将腐败扼杀于源头。

监察体系和工作制度为反商业贿赂和商业腐败工作形成常态化提供了有力的支撑。公司单独设立了监察部，按公司管理制度，建立有效的监督机制，对公司各部门进行遵章守纪进行监督检查，强化安全、环保、生产、采购、质量、销售各环节的监督检查，有效监督、发现公司内部出现的商业贿赂和商业腐败现象，对违反公司廉洁规定的行为进行调查处理，维护公司、客户、员工的共同利益。

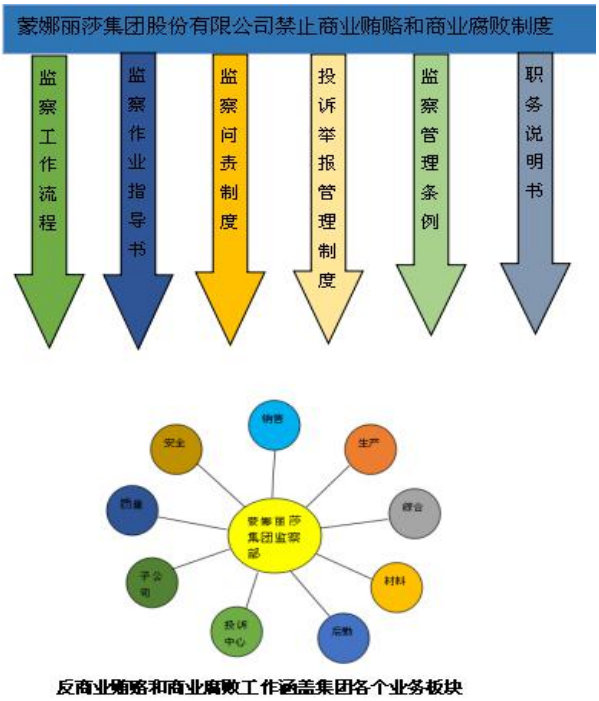


图 3-3：反腐倡廉制度体系

3. 依法纳税

我们积极履行自己作为纳税人的义务，至今未有拖欠税款事项。蒙娜丽莎连续多年被授予“纳税大户”称号。公司每一位员工都有着正确的纳税意识，随着蒙娜丽莎的做强做大，依托公司专业的税务管理队伍，公司纳税总额连续多年稳步上升，公司已连续多年被市级、区级、镇级政府部门授予“纳税大户”称号，近几年纳税总额更是不断呈增长态势，2015 年度，公司纳税总额为 1.554 亿元人民币，同比增长 87%，首次实现纳税超亿元，被南海区人民政府授予的“纳税超亿元企业”称号。

图3-4 近三年纳税总额（单位：万元）

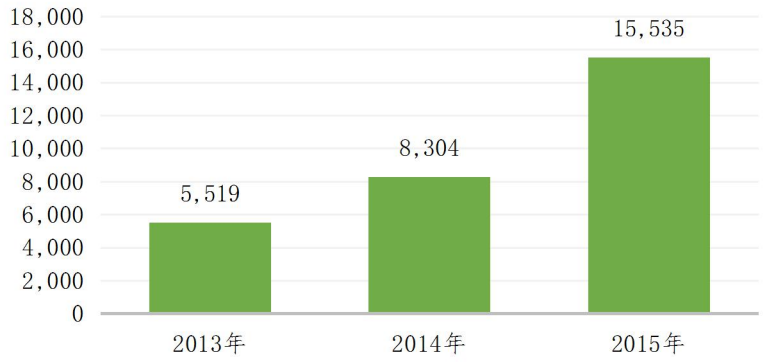


图3-5南海区人民政府授予“纳税超亿元企业”称号

4.响应国家政策

2015 年 5 月 8 日，国务院正式印发《中国制造 2025》，给制造业转型升级，创新驱动指明了方向，意味着新一轮科技革命和产业变革的到来，公司立即响应国家政策，提出了超大规格陶瓷薄板及陶瓷薄板生产线技术改造项目，计划于 2016 年年初，引进首台万吨压机 YP10000 到总部生产基地，以用于生产大规格普通厚度的瓷砖，及研发生产超大规格陶瓷薄板。

图 3-6 集团董事接受中央电视台采访

一带一路，蒙娜丽莎国际贸易遇上良好机遇。公司已经在国外约 100 多个国家和地区进行商标注册，这其中涵盖了大部分一带一路沿线国家，同时蒙娜丽莎陶瓷也积极配合一带一路建设，将产品销往沿线国家，连续多次获得援外项目材料供应资格。

5.带动社会就业

促进经济发展和扩大就业相协调是社会和谐稳定的重要基础。公司自成立以来不断发展壮大，努力增加就业岗位，通过加强与高校合作、定期举办招聘会等形式积极吸纳社会就业。截止 2015 年底，年度新入职员工 250 人。

主要措施有：（1）与高校开展产学研合作，吸纳高校毕业生，公司与陕西科技大学、西安建筑科技大学 武汉理工大学、华南理工大学、景德镇陶瓷大学等多家高等学术单位开展广泛的产学研合作，带动就业；（2）定期举办招聘会，不断从社会吸纳优秀人才。

（二） 员工关爱

1. 基本权利保障

平等雇佣：我们坚持平等雇佣，不将国籍、种族、性别、年龄、宗教信仰等因素作为选择员工的条件，并严格遵守《劳动法》、《就业促进法》等相关法律法规，实行全员劳动合同制，2015 年员工合同签订率达 100%。公司积极保障员工在工作中的各项合法权利，禁止任何形式的强迫劳动，严格保护员工个人信息和隐私。严格遵守法律规定，杜绝以任何形式雇佣童工。2015 年，集团共有在职员工 3565 人，男性员工 2263 名，女性员工 1302 名。女性管理者 45 人，占集团 2015 年在职人员比例为 1.26%，同时，按照公司本地化招聘政策，本地员工占比常年控制在 35%左右。

薪酬福利：我们积极为全体员工缴纳社会保险，完善员工的基本生活保障，实现社会保险覆盖率 100%。并根据住房公积金管理的规定开设住房公积金账户及为员工缴存住房公积金，开户至今无行政处罚记录，亦无因违反劳动保障及社保相关法律、法规而被行政处罚的记录。按照《职工带薪年休假条例》等相关规定实施带薪年休假制度，员工年均带薪休假天数为 11 天。

民主管理：按照《工会法》相关规定，公司成立工会组织，设立工会主席、副主席及其相关成员，建立并逐步完善公司职工代表大会制度。公司每年至少组织召开一次职工代表大会，职工代表 100%参与工会活动（如图：蒙娜丽莎集团职工代表大会）。与此同时，公司建立了每月蒙娜丽莎报、年度或季度员工座谈和恳谈会、每月公司合理化建议提案机制等双向沟通机制，定时或不定时通过这些渠道听取和收集员工意见和建议，并对相关意见和建议做出相应的反馈和处理。

困难员工帮扶：蒙娜丽莎集团注重对困难员工的关爱与帮扶，通过设立员工

互助会帮扶困难员工。2015 年度，对重大疾病困难员工及员工家庭互助金投入达到 41930 元。

2. 职业健康与安全

我们非常重视员工的职业健康与安全工作，本着“预防大于救治，防患于未然”的原则，建立了“职业卫生管理制度、建设项目职业卫生‘三同时’管理制度、劳动者职业卫生监护及其档案管理制度、职业病防护设施维护检修制度”等 10 多项相对完整的职业病防治制度。

公司通过了 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，针对有毒、有害工种每年进行专项健康检查，以及特殊工种和有害工种专项体检，开展对职业病的全面体检及车间生产场所环境因素监测。针对女性员工开展两年一度的妇检。2015 年度，公司体检及健康档案覆盖率为 100%，员工职业健康培训累计 1000 多人次。

图 3-7：员工智能自助图书馆阅读学习

图 3-8：员工健康体检

另外，除生理健康外，公司同样注重员工的心理健康。公司引进专业社工队伍，建立了以“公司、工会及驻厂社工”三维一体的员工关爱中心，关注员工心理健康，开展员工个案辅导和心理疏导，常态化组织员工关爱活动。组织学习粤语、开展各种文体活动、组织暑期员工子女内、外部夏令营活动及父母课堂等，促进员工更快更好地融入公司。

图 3-9：建立员工关爱中心　　图 3-10：员工子女暑期夏令营

3. 职业发展与培训

我们高度重视员工的职业发展，实施“后备人才梯队建设”方案，建立员工职业发展通道和激励措施。公司建立自助图书馆，并通过培训使员工实现自我发展和提升，力求企业与员工的共同发展。除业务技能培训外，公司也在全年多次以授课、讲座、宣传栏等方式开展社会精神文明、企业文化、环保和安全知识等宣讲和培训，拓展企业员工知识面，提升认知能力，传递企业价值观、愿景、使命等企业文化内涵，展示企业社会责任履行情况，培养企业浓厚的社会责任文化。

公司建立了公司级、部门级和班组级“三维一体”的培训组织体系，形成了以“培训制度体系、培训资源体系和培训组织运作体系”为一体的蒙娜丽莎集团特色的员工培训体系。2015 年，针对一线员工、专业技术人员、关键岗位人员等，组织开展了各类质量培训近 380 场次、331 多个课时，合计 7384 多人次参加；全年组织集团各类培训多达 549 场次、754 个课时、23834 人次参加。

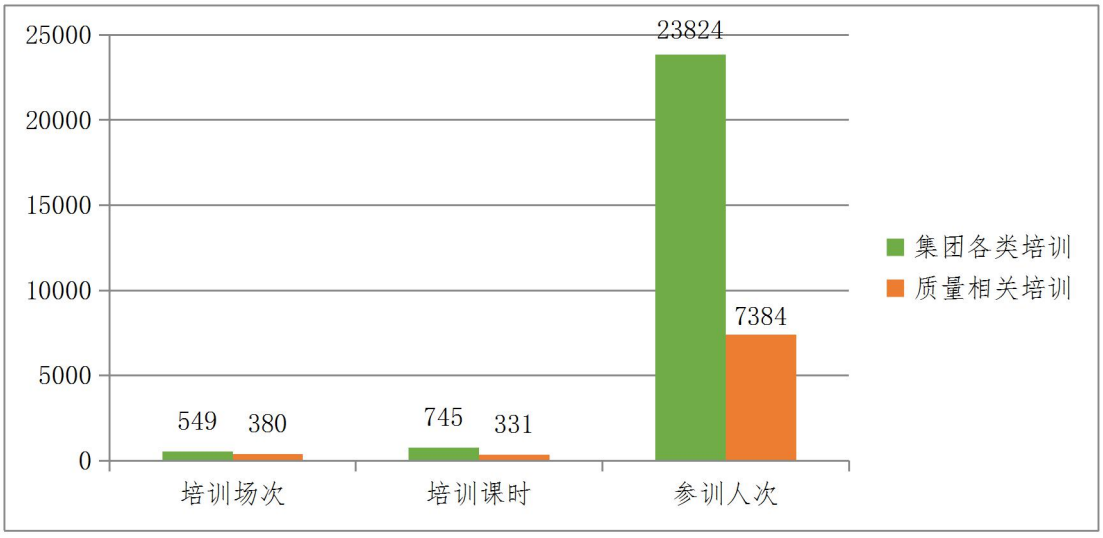


图 3-11：2015 年蒙娜丽莎集团员工培训统计

（三） 安全生产

1. 安全应急预案

为认真贯彻落实《劳动法》、《职业病防治法》的要求，防止突发性重大职业病危害事故发生，并能在职业病危害事故发生后有效控制和处理，根据上级职业卫生主管部门的要求和公司实际情况，本着“反应迅速、处理得当”的原则，制定《火灾应急预案》、《停电应急预案》、《煤气泄漏或爆炸应急预案》、《水灾应急预案》、《自然灾害应急响应》等应急救援预案。

2. 安全生产投入

公司非常注重安全生产的投入和培训，2015 年，包括劳动保护、安全措施、安培训等在内的安全生产投入，已超过 3800 万元。

3. 安全教育与培训

为提高员工煤气安全意识，增强员工煤气安全操作防护、救援、中毒救护等应急处置能力，保证职工生命安全和身心健康，检验现场管理人员对突发事故现场的应变能力，同时验证《烧成车间煤气安全应急处置预案》的可操作性，4 月 22、27、28、29 日上午安全管理部组织烧成一、二、三、五车间及相邻车间部门 801 名员工举行了四场综合演练。

图 3-12：员工消防演习训练

为认真贯彻落实“强化安全发展观念，提升全民安全素质”安全生产月活动，增强员工消防安全责任意识，使员工能掌握火场自救和互救的应急处置技能，保障员工身心健康，体验现场管理人员对突发事故现场临时指挥组织应变能力，同时验证《消防安全火灾应急预案》的可操作性，6 月 9 日安全管理部组织煤气站全体员工举行了两场消防知识及灭火实操培训。此次培训分三个环节：第一环节，主持人借助投影，以 PPT 的形式讲述了全国重大火灾事故和消防安全责任人所负的法律责任，使每一位参训管理人员更加明确了自身职责；并结合检查煤气站发现的消防安全隐患和各岗位危险因素，以图文并茂的形式对参训人员进行培训，现场请出部分参训人员查找途中有哪些安全隐患，以此加深参训人员对培训的印

象；当讲解到家庭火灾预防时，现场提问了几位参训人员家中是否配备灭火器等问题，并建议每家配备两瓶灭火器防患于未然，参训人员用热烈的掌声鼓励参与互动的人员，培训现场气氛十分活跃。

图 3-13：员工消防演习

案例：

为认真贯彻落实“预防为主、消防结合”的消防安全方针，增强员工消防安全法制观念，使广大员工能掌握火场自救和互救的应急处置技能，保证职工身心健康，体验现场管理人员对突发事故现场临时指挥组织应变能力，同时验证》消防安全火灾应急预案》的可操作性，5 月 10 日下午安全管理部组织公司各职能部门、子公司管理人员、展厅工作人员举行了一场消防安全知识培训。此次培训分三个环节：第一环节，主持人借助投影，以 PPT 的形式讲述了全国重大火灾事故案例和消防安全责任人所负的法律责任，使每一位参训管理人员更加明确了自身职责；并结合检查办公大楼、展厅发现的消防安全隐患，以图文并茂的形式对参训人员进行培训，现场请出部分参训人查找图中有哪些安全隐患，以此加深参训人员对培训的印象；当讲解到火海逃生时，主持人邀请了 6 名参训人员模拟现场有较大浓烟，让其佩戴消防过滤式自救呼吸器逃生，并对没有正确佩戴防毒面具的人员进行了纠正；当讲解到家庭的火灾预防时，现场提问了几位参训人员家中是否配备了灭火器材等问题，参训人员用热烈的掌声鼓励参与互动的人员，培训现场气氛十分活跃。参训人员从一幕幕惨不忍睹的画面中更加警醒自己：关注消防、关爱生命、远离火灾。

4. 安全培训绩效

2015 年安全管理部在安全环保委员会和生产事业部领导下，继续坚持“安全第一、预防为主、综合治理“的安全生产方针，积极开展安全生产监督管理工作，通过一系列安全生产规章制度的制定完善和执行，取得了一定的成绩。

2015 年共发生 22 起工伤事故（其中无损工时事故 5 起），比 2014 年全年 46 起减少 24 起，下降 52%。

部门 / 年份	烧成一车间	烧成二车间	烧成三车间	烧成五车间	原料一车间	原料二车间	抛光车间	釉料加工部	技术研发部	动力设备部	环保管理部	煤气站	品管部	仓储物流部	合计
2015 年	1	1	1	6	4	1	3	0	0	0	2	0	2	1	22 起
2014 年	3	3	8.5	3.5	5	4	6	2	1	1	1	1	6	1	46 起

从工伤事故类型分析：

类型 / 年份	机械伤害	物体打击	高处坠落	车辆伤害	扭伤	跌滑倒	碰伤	其它	死亡	合计
2015 年	7	7	2	1	0	1	2	2	0	22 起
2014 年	12	20	1	1	0	7	2	3	0	46 起

图 3-14：领导重视：集团副董事长、公司安全环保委员会主任霍荣铨安全检查

（四） 公益慈善

蒙娜丽莎集团积极投身文化教育、社区帮扶、救灾重建等社会公益事业，在实现企业自身发展的同时，不忘回馈社会，参与社区共建，用实际行动践行企业公民责任。多年来，公司投入累计超过 5000 万元。

1. 支持文化教育

多年来，公司与多家国内知名高校、科研院所建立了良好的合作关系，开展技术交流和产学研合作开发，充分发挥各自的优势，为公司创新提供良好的科研环境。因此，每年都会在多所高校内设立蒙娜丽莎奖学（教）金，以鼓励勤奋好学、成绩卓越的学生，奖励无私奉献的教育工作者。除此以外，2015 年，公司还对佛山一中等地方学校活动或项目捐赠文化教育支持款项；到广东省肇庆市怀集县永固镇保良小学，开展扶贫助学、捐赠善款和文具等爱心行动；子公司广东蒙娜丽莎创意设计有限公司冠名赞助佛山市科学技术学院的“蒙娜丽莎”杯瓷板画创作大赛，有效地推动了院企产学研合作深入发展，强化了学生专业技能和实践动手能力，也为日后双方在人才培养、创意孵化、社会实践等方面进一步加强合作。

图 3-15：蒙娜丽莎奖学（教）金发放　　图 3-16：“蒙娜丽莎”杯瓷板画创作大赛

2. 开展社区帮扶

公司非常重视对公益事业的支持和弱势群体的扶持，将公益活动纳入公司战略规划中，积极参与社区活动。

公司高层领导以董事、总裁萧礼标和董事张旗康为例，坚持深入社区，为基层群众排忧解难。作为基层人大代表和地方企业家，他们能积极深入群众，听取群众意见、反映社情民意，为老百姓解决日常生活中的各种困难和问题是一个人大代表义不容辞的职责所在。深入社区，与群众交流，收集他们的意见、建议，如西樵樵乐居委会管辖范围，个别越战退伍军人年龄大，工作难找，社保没有挂靠单位，后通过协调相关行业协会帮他找到了企业安排适当的工作；又如，居民反映樵乐街道脏乱差问题，需要镇级有关部门才能解决，后通过协调落实，脏乱差得到大大改善；再如，民乐部分居民反映住居附近一染整厂污水沟是明沟，时不时会散发出臭味，后通过与该染整厂沟通，一个星期后明沟段就盖上了水泥预制板。在公司领导的榜样力量带动下，公司每逢中秋节、重阳节、春节等传统节日前夕，均会组织员工走进周边社区开展慰问和关怀活动，送去大米、食用油等生活实用品。

3. 参与救灾重建

多年来，公司认真履行公民义务，积极参与抗震救灾、慈善捐赠等公益事业，高层导起模范作用，引导和带领广大员工做出自己的贡献。

回顾 2008 年 5 月 12 日汶川大地震，震后的第 3 天，集团公司号召全体员工捐款，同时公司也捐款近 200 万元，并及时送到南海区慈善总会；在 2009 年灾后重建过程中，又捐赠了 1000 多平方米的装修用砖用于师范学校的重建。2011 年 11 月，集团公司携手著名书画家开展了“翰墨传情”书画挥毫活动，将募集

的书画作品进行公开拍卖，并将募得善款捐献给慈善团体，帮扶有需要的社会弱势，彰显企业责任感。

4. 倡导志愿服务

蒙娜丽莎集团作为社区里优秀的企业单位，一直乐于积极维护企业周边的和谐社区文化，成立了志愿服务队伍，携手当地社工中心、义工联走进社区、走进山区慰问、帮扶孤寡老人、贫困儿童等社会弱势群体。在公司志愿服务队的带动下，企业爱心公益善举更多次走进边远山区扶贫助困，与周边社区定期开展关爱学龄儿童、孤寡老人等爱心活动。2015 年蒙娜丽莎集团组织党员志愿者和各部门自愿参加志愿服务的义工人员协助公司开展各类大型企业文化活动 4 次，组织志愿者社区关爱和清洁活动逾 12 次，长期以来，公司对志愿者活动都给予了极大的支持，其中包括资金赞助、管理支持、活动经费支出等等。

图 3-17：企业志愿者活动

四、 环境友好

【环境是人类赖以生存的基础，保护环境是企业可持续发展的有效保障。我们秉持“节能减排，绿色制造”的环境方针，建立健全环境管理体系，形成“组织-制度-技术-监控”的闭环管理，将环境保护融入公司日常运营，不断加强污染防治，促进资源的有效利用。】

（一） 绿色运营

1. 健全管理体系

组织体系。为积极开展各项环境保护工作，蒙娜丽莎不断完善环境管理组织体系，成立了安全环保委员会，由集团霍荣铨副董事长担任安全环保委员会主任。委员会全面负责研究制定公司安全生产、环保治理的目标方针、制度规划等，审阅公司年度计划及执行情况。同时公司设立安全管理部、环保管理部、节能减排办公室，形成结构合理、权责清晰的环保管理组织体系。

制度保障。制定和完善公司《环保管理制度》，建立如固废、工业废水以及烟气监测管理制度流程，制定日常控制考核指标，环保达标与员工业绩挂钩，并且建立环保管理工作信息交流网络，及时与车间进行环保信息的交流，提高车间对环保管理的参与度和执行力。

技术支撑。依托集团建立的省级院士工作站、国家级企业技术中心、博士后科研工作站、国家级能源管理示范中心外协合作院所为公司环保治理稳定达标排放提供技术支持和保证。聘请环保顾问，不断探索最适合的环保治理技术，持续投入环保技改，与环保专业机构合作，提升环保治理水平。

节能监控。公司建立的能源管理中心，配备了一系列能源计量器具，开展了能源统计和能效对标工作，对能源利用状况建立了报告制度，建立健全了节能激励约束机制。实施了电机能效提升改造、煤气燃烧节能技术应用改造、球磨电机智能化控制等节能改造工程，显著减少了能源消耗。引进了国内先进的烟气治理在线监控系统，能够有效监测、统计废气中 SO2、氮氧化物等主要污染物的排放情况，并将相关监测数据实时分享给主管环保部门。2015 年，公司通过了政府年度节能考核，专家评分 95 分，考核等级为超额完成。

2009 年公司取得了 ISO14001 环境管理体系认证和环标产品认证。

图 4-1 环境管理体系认证图　　4-2 烟气治理在线监控系统-中控室

2. 倡导绿色办公

蒙娜丽莎在公司内部提倡绿色环保办公的理念，逐步推行无纸化办公系统，制定合理化提案管理制度、办公室空调管理制度、宿舍管理制度等，鼓励员工节约资源、减少污染物产生和排放。

（二） 绿色制造

1. 深化治理升级改造

公司先后投入引进和建立了国内先进的节能窑炉系统、无尘化抛光设备、废水循环系统、污水处理系统、废气成分监测系统、废气排放治理系统等系列节能减排设施，实现了主要污染物的超低排放。截止目前，公司已成为行业内环保节能的典型企业，为塑造品牌良好形象、适应社会经济发展需要、进一步创立“资源节约型、环境友好型”企业奠定了坚实的基础。

早在 2008 年，公司投入 3600 多万建造了三套辊道窑和喷雾塔烟（尘）气集中治理设施，对公司所有烟（尘）气进行集中处理。当年 9 月份投入运行后，排烟口从 21 个降至 3 个，大大改善了原来众多烟囱排烟的状况，并配合南海区环保局的要求，在南海区陶企中率先安装大气污染源排放在线监控设备，走在行业前列，各项排放指标均达到国标 GB9078-1996 及地方政府标准要求。

随着环保要求的日益严格，特别是执行《陶瓷工业污染物排放标准》（GB25464-2010）以来，公司不断进行技改，且每年环保技改投入和运行费用超 1000 万元，污染物排放大幅度下降。为了进一步提高环保治理水平，2014 年 5 月份公司开始通过向全国征求环保治理方案，聘请多位环保专家评审、论证，最

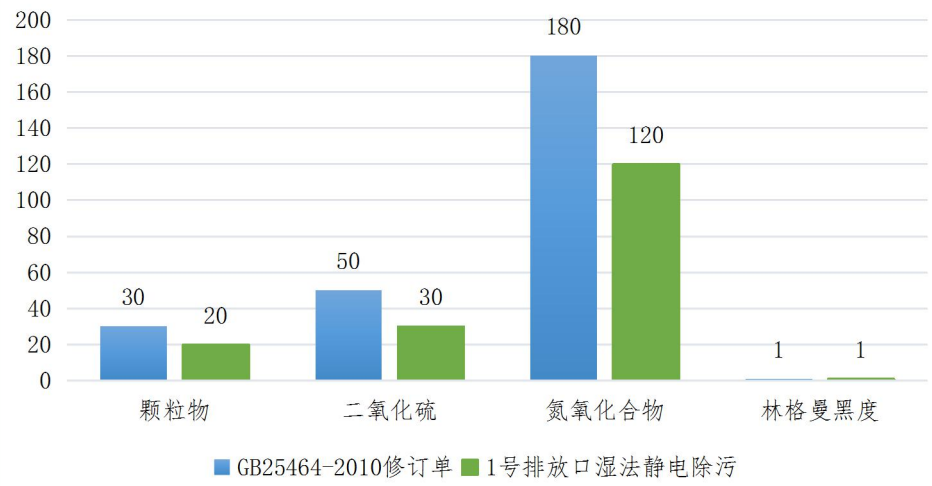
终投入3000多万元进行了一系列深化治理升级改造。在2015再投入1000多万进行进一步深化治理升级改造，引入了最新的多种污染物协同治理设施，成功完成国内首例陶瓷行业烟气多种污染物协同控制技术与设备并且达到超低排放。

案例：环保治理优化提升

公司的环保治理没有句号，只有逗号。在南海区陶企中率先安装大气污染源排放在线监控设备，走在行业前列。多年来，公司投入近2亿元，进行环保治理与优化提升，对公司所有烟（尘）气进行集中处理。

在公司各项类烟气排放指标已经达标的情况下，**投入5000多万元**，成功完成**国内首例、国际领先**的陶瓷行业烟气多种污染物协同控制技术与设备并且达到超低排放，填补了国内陶瓷行业多种污染物协同控制的技术空白。

图4-3 企业对标国家强标情况（单位：mg/Nm³）



2. 全生命周期绿色管控

我们秉持“节能减排、绿色制造”的方针，把“绿色发展”的理念贯穿于产品设计、生产的全生命周期，力求从源头上对产品进行绿色制造管控，通过对喷雾干燥塔进行改造、对窑炉废气进行脱硫治理、在末端上进行环保治理，从而达到节能减排的目的。将废渣、废水经技术处理后循环再利用等，成功实现了废水、废渣的零排放。

源头削减控制：选用优质低含硫煤作气化煤及制备水煤浆来降低烟气中二氧化硫浓度；严格筛选原辅材料，尽可能使用不含重金属或重金属含量低的原辅材

料，减少废气中重金属污染物的排放。

过程控制：通过调整工艺参数及烧成的温度、压力等来降低污染物产生量。

末端治理：发挥创新平台作用（省、市、区三级院士工作站／博士后科研工作站／国家认定企业技术中心），聘请环保顾问，与环保专业机构合作不断探索最适合的治污技术，以及每年不断进行环保技改，通过多种污染物协同治理设施来减少废气排放量和污染物浓度。

（三） 绿色产品

1. 节能低碳产品研发

蒙娜丽莎自主研发生产的大规格陶瓷薄板和新型无机轻质板两种新型节能绿色产品，为行业节能减排、变废为宝、绿色低碳方面做了积极的贡献。

公司研发的建筑陶瓷薄板厚度 3.5-5.5mm，规格 900×1800mm，1 吨原料生产的建筑陶瓷薄板面积至少是传统陶瓷的 3 倍。与传统同类产品相比，陶瓷薄板实现了同等面积节材 64.62%、节电 20.83%、节水 63.20%、综合能耗降低 41.33%、减少二氧化硫等污染物排放 65%、减少废渣排放 71.70%，成为名副其实的低碳建材。

对于产品使用者而言，薄形化、轻量化大规格板材，既节约了物流运输成本，减轻建筑物的荷载，更是直接降低了物流、建筑施工的碳排放。新型无机轻质板材是一种利用渗入 40-60%抛光砖废渣、煤渣，利用新的工艺技术与装备，生产出来的新型轻质无机板材。产品规格为长 2000mm，宽 1000mm，厚度 10-20mm，容重 0.7-1.5t/m3，既可做到浮在水面，更具有防火、降噪音等功能。

2. 废旧产品回收利用

陶瓷产品在生产、运输、和储存过程会不可避免地产生小部分残次品和破损产品。这些经过锻烧后的残次品和破损产品一般会被认为已无利用价值而直接采用清倒填埋方式进行处理，对环境造成永久污染。近年来，经过我们生产研发团队的不懈努力，终于成功把生产、运输及储存过程中所产品的残次品进行 100%回收破碎，使之成为一种质量稳定的坯用原料，重新投入生产。

据统计，蒙娜丽莎每年生产的残次品和破损产品约 2400 吨，按该类坯料的市场价 250 元/吨计算，则至少为公司制造了 60 万元效益，真正实现变为宝。此外，我公司还对生产过程中所产品的磨边、抛光废渣、水煤浆渣等进行 100%回

收和再加工处理。经调试合格后作为坯用原料重新投入生产使用，实现自产固体废弃物100%回收利用。

3. 包装物减量化及回收

陶瓷产品是属于易碎品，其包装的合理性和科学性对防止产品在运输和储存过程发生破损起着关键的作用。

为推动产品减量化包装，我公司率先在行业内实施使用木托和配套捆绑器对所有产品实施打托进仓、堆码储存、装卸、运输和销售。产品在终端销售完毕后，对经销客户所退回的木托板和配套捆绑器进行100%回收和循环使用。采用该打托方式，可大量减少胶角、隔纸等包装耗材。

五、 责任管理

【有效的责任管理是企业实现可持续发展的基石。我们秉持“美化建筑与生活空间，为员工、客户和社会创造更大的价值”的使命，坚守“诚信、务实、创新、高效”价值观，重视并推动责任理念向员工、客户、合作伙伴等相关方的传递，为成为资源节约型、环境友好型的领军企业的愿景奠定扎实基础。】

（一） 责任理念

我们的责任理念源于企业的使命、愿景、价值观，积极回应利益相关方期望，重视并推动责任理念向员工、客户、合作伙伴等相关方的传递，以期最大限度地平衡好各相关方的利益。

使 命: 美化建筑与生活空间，为员工、客户和社会创造更大的价值。

愿 景: 在美化建筑和生活空间的应用领域，成为资源节约型、环境友好型的领军企业。

核心价值观: 诚信、务实、创新、高效

（二） 责任模型

公司于 2008 年起导入社会责任体系，建立履行社会责任的机制和模型，将社会责任意识、理念全方位融入到公司的管理体系，将履行社会责任融入组织的每一项经营管理决策。

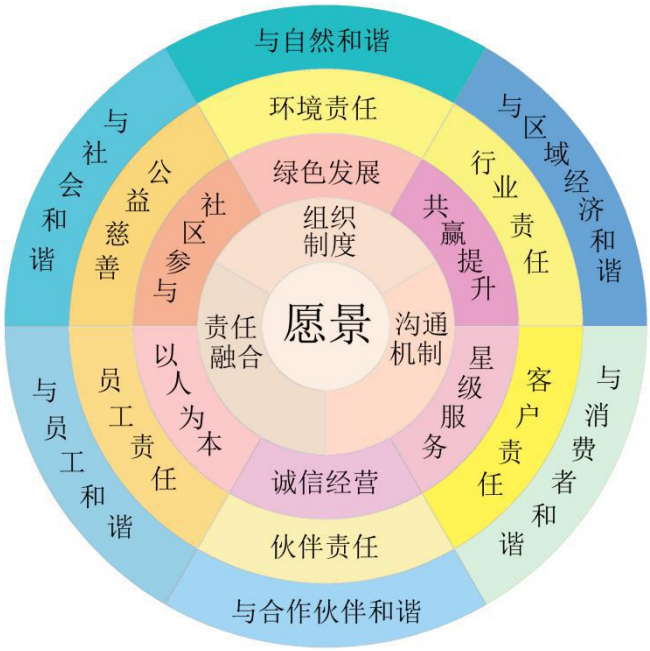


图 5-1 蒙娜丽莎社会责任机制模型

公司以现有的运营组织架构为基础，由公司高层管理人员和各部门负责人组成的社会责任委员会，统筹规划公司整体社会责任工作。

其中，主要以高管萧礼标总裁为委员会主任，张旗康董事为副主任；由总裁办牵头各部门开展制定公司相关的社会责任工作规划、管理制度，标准化项目、组织实施社会责任实践，对外开展社会责任交流、社会公益活动；由节能减排办牵头，编制发布可持续性报告。

（三） 责任沟通

我们识别并确定企业关键利益相关方，并通过蒙娜丽莎报纸、微信、微博等媒介，以及公司文化艺术馆等五大场馆和工业旅游线路（每年到公司参观人员约2万人），建立与员工、客户、股东、供应商、社会公众等内外部相关方的沟通渠道与机制，传播公司责任实践、绩效、案例等，增强沟通效果。

表5-1 利益相关方沟通表

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应方式
股东	收益回报 权益保护 了解公司经营情况	提高盈利能力 及时披露信息 搭建互动平台
经销商	诚信履约 信息透明 高质量产品 高品质服务 厂家关怀 经营信心	合同执行 需求调查 严控生产 建议与反馈 市场考察 经销商峰会
环境	节能减排 应对气候变化 节约资源 生态保护	绿色制造 绿色产品 绿色办公
员工	共同成长 工资与福利保障 健康与安全 人文关怀 晋升发展 认同肯定	权益保护 民主沟通 教育培训 劳动保护 提供内部竞聘机会 各类表彰奖励

政府、社区和社会公众	遵纪守法 依法纳税 促进就业 社区参与 带动当地产业发展 推动社区公共事业发展 了解企业特色	合规运营 主动纳税 支持与引导 培训与宣传 沟通活动 公益慈善活动 建言献策 完善工业旅游线路
战略合作伙伴与供应链	共同发展，公开采购 合作共赢，信守承诺 资源共享，保证付款 公开公正，质量优良	协议合同执行 高层互访 定期会议 多渠道合作与研究 建议与支持 公开采购信息 谈判与交流 提升产能及质量
行业	公平竞争 推动行业技术进步 提升行业管理水平	提升研发能力 参与行业发展论坛 管理提升

六、展望 2016 年

2016 年，我们将积极适应新常态，紧紧依托四大创新平台，坚持科技创新，推动企业转型升级，带动行业共赢提升；坚持以人为本、和谐发展、绿色发展。

（一）市场责任

创新营销模式，稳步推进销售业绩的持续增长。认清内外部市场环境的变化趋势，踩准市场变化的节拍，合理调整产品结构，提升高附加值重点产品的销售份额，提高产品竞争力及销售服务水平；在店面建设、渠道管理、活动促销、货款回收等方面不断地创新求变；同时，提升营销团队的整体素质及业务技能。

（二）技术创新

1.提升两大生产基地的产质量。积极推动企业转型升级，完善排产系统，保证计划的精准，减少库存，提高库存周转率；引进万吨压机投入使用，保证 2016 年研发生产出 1200×2400×5.5mm 超大规格陶瓷薄板并通过科技成果鉴定，在大板领域继续保持领先优势。

2.合作交流，激励创新。与跟多世界一流、顶尖的专业公司合作，通过装备、材料、工艺技术和设计等手段，逐步全面实现自动化、智能化生产；充分发挥技术研发人员作用，通过产学研合作，多出可以产业化、市场化的科研成果，以新技术、新工艺、新产品保持企业在行业内的领先地位。

（三）社会责任

1.加强社会公益参与。加大企业周边及地区的走访和调研，加强社会公益的帮扶投入，做到人力、物力齐出力。

2.关爱员工。围绕民主管理、安全培训、职业健康、绩效改革、薪酬管理、文体活动等，深入落实相应管理政策的制定和完善工作，提高管理效益。

（四）环境责任

优化产业结构，做好节能减排工作。加大节能减排资金投入，利用能源管理中心等监控平台，强化节能减排监督管理，淘汰落后产能。引进先进环保生产设备，继续大力推行绿色制造、低碳生产，推动生态文明。

（五）责任管理

加强利益相关方沟通。创新与各利益相关方的沟通渠道及方式，最大限度地满足各方需求，保障沟通的及时性及效果效益。

附录

（一）第三方评价

企业社会责任报告
评价证书
EVALUATION CERTIFICATE OF SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

蒙娜丽莎集团股份有限公司
Monalisa Group Co.,Ltd.
注册地址：广东省佛山市南海区西樵轻纺城工业园 528200
Registered Address: Industrial Park, Light Textile City, Xiqiao, Nanhai District, Foshan, Guangdong 528200

经书面评价：你公司提供的 2015 年度企业社会责任报告所披露的关键信息、数据及社会责任事实基本符合企业社会责任指南（T31/01001-G001-2014）相关要求（详见评价意见）。

Has been written evaluated: The key information, data and society responsibility facts that your company offered in 2015 meet the relevant requirement of The Guidelines of Social Responsibility (T31/01001-G001-2014) (see the evaluation opinion of SAC).

证书编号：CSR2016R0051
Certificate No.:
发证日期：2016-12-29
Certificate Date:

上海质量体系审核中心
Shanghai Audit Center of Quality System
上海市长宁区武夷路 258 号
No.258 Wuyi Road, Changning District, Shanghai http://www.sac.org.cn

（二）指标索引表

CASS-CSR3.0 指标索引表

编号	内容	章节
市场绩效		
（M1）股东责任	M1.1 股东参与企业治理的政策和机制	市场绩效/股东责任/科学规范的治理结构
	M1.2 保护中小投资者利益	市场绩效/股东责任/制度保障股东利益
	M1.3 规范信息披露	市场绩效/股东责任/规范信息披露
	M1.4 成长性（包括营业收入及增长率等）	市场绩效/股东责任/经营业绩稳步提高
	M1.5 收益性（包括净利润增长率、净资产收益率和每股收益等）	市场绩效/股东责任/经营业绩稳步提高
	M1.6 安全性（包括资产负债率等）	责任绩效
（M2）客户责任	M2.1 客户关系管理体系	市场绩效/客户责任/提供星级微笑服务
	M2.2 产品知识普及或客户培训	市场绩效/客户责任/产品知识客户培训
	M2.3 客户信息保护	市场绩效/客户责任/保障客户信息安全
	M2.4 止损和赔偿	市场绩效/客户责任/提供星级微笑服务
	M2.5 产品质量管理体系	市场绩效/客户责任/注重产品质量管理
	M2.6 产品合格率	市场绩效/客户责任/注重产品质量管理
	M2.7 支持产品服务创新的制度/科技创新	科技创新
	M2.8 客户满意度调查及客户满意度	市场绩效/客户责任/提供优质客户服务
	M2.9 积极应对客户投诉及客户投诉解决率	市场绩效/客户责任/提供优质客户服务
（M3）伙伴责任	M3.1 战略共享机制及平台	市场绩效/伙伴责任/合作共赢
	M3.2 诚信经营的理念与制度保障	市场绩效/伙伴责任/诚信经营
	M3.3 公平竞争的理念及制度保障	市场绩效/伙伴责任/公平竞争
	M3.4 经济合同履约率	市场绩效/伙伴责任/公平竞争
	M3.5 供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率	市场责任/伙伴责任/绿色采购
社会和谐		
（S1）政府责任	S1.1 企业守法合规理念和政策	社会和谐/合规运营/守法合规
	S1.2 守法合规培训	社会和谐/合规运营/守法合规
	S1.3 禁止商业贿赂和商业腐败	社会和谐/合规运营/反腐倡廉

	S1.4 纳税总额	社会和谐/合规运营/依法纳税
	S1.5 响应国家政策	社会和谐/合规运营/响应国家政策
	S1.6 确保就业及（或）带动就业的政策或措施	社会和谐/合规运营/带动社会就业
	S1.7 报告期内吸纳就业人数	社会和谐/合规运营/带动社会就业
(S2)员工责任	S2.1 劳动合同签订率	社会和谐/员工关爱/基本权利保障
	S2.2 民主管理	社会和谐/员工关爱/基本权利保障
	S2.3 按运营地划分的员工最低工资和当地最低工资的比例	不适用
	S2.4 社会保险覆盖率	社会和谐/员工关爱/基本权利保障
	S2.5 按雇佣性质（正式、非正式）划分的福利体系	不适用
	S2.6 女性管理者比例	社会和谐/员工关爱/基本权利保障
	S2.7 职业病防治制度	社会和谐/员工关爱/职业健康与安全
	S2.8 职业安全健康培训	社会和谐/员工关爱/职业健康与安全
	S2.9 年度新增职业病和企业累计职业病	——
	S2.10 体检及健康档案覆盖率	社会和谐/员工关爱/职业健康与安全
	S2.11 员工职业发展通道	社会和谐/员工关爱/职业发展与培训
	S2.12 员工培训体系	社会和谐/员工关爱/职业发展与培训
	S2.13 员工培训绩效	社会和谐/员工关爱/职业发展与培训
	S2.14 困难员工帮扶投入	社会和谐/员工关爱/困难员工帮扶
(S3)安全生产	S3.1 安全生产管理体系	社会和谐/安全生产/
	S3.2 安全应急管理机制	社会和谐/安全生产/安全应急预案
	S3.3 安全教育与培训	社会和谐/安全生产/安全教育与培训
	S3.4 安全培训绩效	社会和谐/安全生产/安全培训绩效
	S3.5 安全生产投入	社会和谐/安全生产/安全生产投入
	S3.6 安全生产事故数	社会和谐/安全生产/安全培训绩效
	S3.7 员工伤亡人数	社会和谐/安全生产/安全培训绩效
(S4) 社区责任	S4.1 员工本地化政策	社会和谐/员工关爱/基本权利保障
	S4.2 企业公益方针或主要公益领域	公益慈善/支持文化教育、开展社区帮扶、参与救灾重建
	S4.3 捐赠总额	公益慈善
	S4.4 企业支持志愿者活动的政策、措施	公益慈善/倡导志愿服务
	S4.5 员工志愿者活动绩效	公益慈善/倡导志愿服务
环境友好		

(E1) 绿色经营	E1.1 建立环境管理组织体系和制度体系	环境友好/绿色运营/健全管理体系
	E1.2 企业环境影响评价	环境友好/绿色制造
	E1.3 环保总投资	环境友好/绿色制造
	E1.4 环保培训与宣教	社会和谐/员工关爱/职业发展与培训
	E1.5 环保培训绩效	环境友好/绿色制造
	E1.6 绿色办公措施	环境友好/绿色运营/倡导绿色办公
(E2) 绿色工厂	E2.1 节约能源政策措施	环境友好/绿色运营、绿色制造
	E2.2 全年能源消耗总量	走进蒙娜丽莎/责任绩效
	E2.3 企业单位产值综合能耗	走进蒙娜丽莎/责任绩效
	E2.4 减少废气排放的政策、措施或技术	环境友好/绿色制造/全生命周期绿色管控
	E2.5 废气排放量及减排量	环境友好/绿色产品/节能低碳产品研发
	E2.6 减少废水排放的制度、措施或技术	环境友好/绿色制造/全生命周期绿色管控
	E2.7 废水排放量级减排量	环境友好/绿色产品/节能低碳产品研发
	E2.8 减少废弃物排放制度、措施或技术	环境友好/绿色制造/全生命周期绿色管控
	E2.9 废弃物排放量及减排量	环境友好/绿色产品/节能低碳产品研发
	E2.10 发展循环经济政策/措施	环境友好/绿色产品/废旧产品回收利用
	E2.11 再生资源循环利用率	环境友好/绿色产品/废旧产品回收利用
	E2.12 建设节水型企业	环境友好/绿色运营
	E2.13 年度新鲜水用水量/单位工业增加值新鲜水耗	走进蒙娜丽莎/责任绩效
	E2.14 中水循环使用量	不适用
	E2.15 减少温室气体排放的计划及成效	走进蒙娜丽莎/责任绩效
(E3) 绿色产品	E3.1 供应商通过 ISO14000 环境管理体系认证的比例	市场绩效/伙伴责任/绿色采购
	E3.2 废旧产品回收的措施和绩效	环境友好/绿色产品/废旧产品回收利用
	E3.3 包装减量化和包装物回收的政策和绩效	环境友好/绿色产品/包装物减量化及回收
(E4) 绿色生态	E4.1 保护生物多样性	——
	E4.2 环保公益活动	社会和谐/公益慈善/倡导志愿服务
责任管理		
(G1) 责任战略	G1.1 社会责任理念、愿景、价值观	责任管理/责任理念
	G1.2 辨识企业的核心社会责任议题	——
(G2) 责任治理	G2.1 社会责任组织体系	责任管理/责任模型
	G2.2 社会责任组织体系的职责与分工	责任管理/责任模型

	G2.3 企业在经济、社会或环境领域发生的重大事故，受到的影响和处罚以及企业的应对措施	——
(G5) 责任沟通	G5.1 利益相关方的关注点和企业的回应措施	责任管理/责任沟通
	G5.2 企业内部社会责任沟通机制	责任管理/责任沟通
	G5.3 企业外部社会责任沟通机制	责任管理/责任沟通
	G5.4 企业高层领导参与的社会责任沟通与交流活动	责任管理/责任沟通
(G6) 责任能力	G6.1 通过培训等手段培育负责任的企业文化	社会和谐/员工关爱/职业发展与培训
触手可及的未来		
未来计划	公司对社会责任工作的规划	展望 2016 年
附录		
第三方评价	社会责任专家或行业专家、利益相关方或专业机构对报告的评价	附录/第三方评价
指标索引	参编标准要求披露指标的采用情况	附录/指标索引表
意见反馈	读者意见调查表及读者意见反馈渠道	附录/意见反馈表

（三）GBT36000-2015 议题覆盖情况

GBT36000-2015 议题覆盖情况说明

核心主题	议题	章节
组织治理	决策程序与结构	责任管理、市场责任/股东责任/科学规范的治理结构
人权	公民和政治权利	社会和谐/员工关爱/基本权利保障
	经济、社会和文化权利	社会和谐/员工关爱/基本权利保障
	工作中的基本原则和权利	社会和谐/员工关爱/基本权利保障
劳工实践	就业和劳动关系	社会和谐/员工关爱/基本权利保障
	工作条件和社会保护	社会和谐/安全生产
	民主管理和集体协商	社会和谐/员工关爱/基本权利保障
	职业健康安全	社会和谐/员工关爱/职业健康与安全
	工作场所中人的发展与培训	社会和谐/员工关爱/职业发展与培训
环境	污染预防	环境友好/绿色制造
	资源可持续利用	环境友好/绿色产品/废旧产品回收利用
	减缓并适应气候变化	环境友好/绿色制造
	环境保护、生物多样性和自然栖息地恢复	——
公平运行实践	反腐败	社会和谐/合规运营/反腐倡廉
	公平竞争	责任管理
	在价值链中促进社会责任	伙伴责任/绿色采购
	尊重产权	社会和谐/合规运营/守法合规
消费者问题	公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践	社会和谐/合规运营/守法合规
	保护消费者健康安全	客户责任/绿色产品
	可持续消费	——
	消费者服务、支持及投诉和争议处理	市场绩效/客户责任/提供星级微笑服务
	消费者信息保护与隐私	市场绩效/客户责任/保障客户信息安全
	基本服务获取	市场绩效/客户责任/提供星级微笑服务
	教育与意识	市场绩效/客户责任/提供星级微笑服务
社区参与和发展	社区参与	社会和谐/公益慈善/开展社区帮扶
	教育与文化	社会和谐/公益慈善/支持文化教育
	就业创造和技能开发	社会和谐/合规运营/带动社会就业

	技术开发和获取	——
	财富和收入创造	市场绩效/股东责任、伙伴责任
	健康	社会和谐/员工关爱/职业健康与安全
	社会投资	社会和谐/公益慈善

（四）意见反馈表

为了持续改进蒙娜丽莎集团的社会责任工作及社会责任报告编写工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真到0757-86822096。或者发邮件至449087897@qq.com。

1.报告整体评价（请在相应位置打“√”）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1.本报告全面、准确地反映了蒙娜丽莎集团的社会责任工作现状？					
2.本报告对利益相关方所关心的问题进行回应和披露？					
3.本报告披露的信息数据清晰、准确、完整？					
4.本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					

2.您认为本报告最让您满意的方面是什么？

3.您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？

4.您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议？

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓　　名：　　职　　业：

机　　构：　　联系地址：

邮　　编：　　e-mail ：

电　　话：　　传　　真：