



圣象

2016

圣象集团 企业社会责任报告

Corporate Social
Responsibility Report



圣象集团

圣象集团有限公司

上海市浦东新区金海路1000号48号楼

邮编：201206

服务热线：400-770-8866

www.powerdekor.com.cn

报告编写说明

REPORT WRITING INSTRUCTIONS

欢迎阅读圣象集团有限公司发布的第5份社会责任报告。本报告全面阐述了圣象集团服务于客户、员工、伙伴、社会、环境等利益相关方的社会责任实践及绩效。同时，报告中设置公司21年的专题报道，系统梳理企业发展历程及发展战略，以便读者全面了解圣象集团概况及责任动态。

组织范围

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

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为2016年1月1日至12月31日，部分表述及数据适当追溯至之前年份。

信息来源

本报告的数据和案例主要来源于公司统计报告、相关文件。公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性和准确性负责。

参考标准

报告编写力求符合可持续发展信息披露相关标准，同时立足行业背景，突出企业特色。2016年重点参考的报告编制标准包括：

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》；

国际标准化组织社会责任指南标准（ISO 26000）；

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》。

报告获取方式

您可登陆圣象集团公司网站<http://www.powerdekor.com.cn>下载报告电子版。

若需获取纸质版报告，或对本报告有任何建议和意见，您可按以下方式联系我们：

电话：021-68553266 E-mail：xhlsunny@powerdekor.com

与社会共享收益，与环境共谋和谐，
与行业共创可持续发展之路



CONTENTS 目录

董事长致辞	01
走进圣象	05
社会责任管理	17
客户服务，以品质筑造力量	23
员工成长，以关爱成就梦想	33
伙伴合作，以诚信实现共赢	39
社区关爱，以奉献共绘和谐	41
绿色发展，以产业继承未来	47
未来展望	59
附录	61

董事长致辞 Chairman message



新关爱，新生态

NEW LOVE, NEW ECOLOGY

自2010年圣象创新提出绿色产业链以来，已经进入到第6个年头，随着不断丰满和调整，已日趋成熟形成了圣象独有的一套系统价值体系。面对新的国际及国内经济体制和消费趋势变化，圣象从自身实际情况出发，坚持“用爱承载”的不变理念以爱之名重新审视自身、社会、环境、经济等，进一步思考提出“新关爱，新生态”的价值主张。

用心关爱环境，构建绿色生态

绿色产业链是我们赖以成功的坚实基础，对于公共资源的思考，我们着眼于绿色可持续发展的恒久课题，着眼于与未来公共资源之间的和谐关系。以“足够就好”的心态，引导科学理性发展，践行绿色增长，坚持可持续绿色发展，专注绿色制造、环保生产，取自自然、回馈自然致力于环境的保护及减缓全球气候变暖。

践行行业责任，引领良性竞争

在数字经济不断发展，全球一体、万物互联、移动跃进的现实情境中，重组和优化显得尤为重要。工业4.0的构想亦将为我们的产业在新思维下进行升级，通过价值链上更优化的资源匹配来达到供需之间更精准的协调，更高效的运作，让有限的社会资源来满足更丰富多样的消费需求，树立行业标准，倡导切实服务，构建健康的良性竞争力。

专注细节审美，催生审美消费

圣象坚信，即使是在机会转瞬即逝的商业浪潮中，缀以爱之名的匠心之妙依然始于规矩，始于近乎偏执地追求细节的精益求精。关注与关怀消费者的核心需求及人居体验，着眼于设计美学与功能性的兼顾，专注

重视消费体验，倡导品质生活

树立“消费者优先”理念，倾听消费者声音，重视消费者诉求，满足消费者需要，赢得消费者对新消费的满意和认可。在推动社会循环经济发展，接轨国际生活的前沿设计的同时，用最执着的态度融合先进环保标准，以用心做到家专业服务装点人文生活，真正给消费者带来“全程服务，全程可感知”的耳目一新的新型消费体验。

勇担社会责任，构建和谐梦想

在圣象，我们倡导物尽其用，人尽其才，随着数字化时代的来临，沟通也日益多元化、网络化、透明化，进一步提振国民的消费信心，让消费者更放心，更安心地消费。圣象正视和注重自身商业性与社会大趋势间的平衡发展，创造多方互利共赢的局面，强化共利方的有效互动，优化人员构成及职责系统，并为中国日益严峻的就业形势开辟大量就业机会。

弘扬共赢文化，共筑消费新常态

深受公众资源眷顾的圣象懂得如何回奉环境、回报市场、回馈社会，作为一家中国企业，圣象深信和谐与爱的重要性，不断地创造和创新，让越来越多的消费者、合作伙伴体验到源自圣象的专业、品质与责任，在员工与社区以及更广范围内传递温馨与希望，关爱社会、关爱环境，用实际行动诠释企业公民的责任与义务，做好表率，引领新常态。

圣象在兼顾自身发展的同时，愈发意识到承担的责任更加扩大和长远，细化、细分更加精准将作为我们关爱生活的一部分，也将以更加感性的呈现照顾到更多人的体验，照顾到生活本身。

圣象集团董事长：



01

走进圣象

集团简介

绿色产业链战略

品牌理念，用爱承载



圣象集团简介

POWER DEKOR
COMPANY PROFILE

圣象集团成立于1995年，总部位于上海。二十多年来，圣象从地板领军者，到家居梦想践行者，始终站在行业的前端；并以前瞻的视野、创新的思维和拼搏的精神，不断超越自我，创造了一个又一个辉煌的成绩，引领和推动行业的整体发展。

如今，圣象构建了完整、庞大、成熟的绿色产业链，打造起绿色、环保、健康并可持续的产品原料、开发、生产、销售和服务的供应链体系。圣象及其股东拥有丰富的林业资源，和规模庞大的生产研发基地，包括8家年产能220万立方米的基材工厂，10家年产能6400万平方米的地板以及800万延米的配件工厂，年产能70万套的圣象木门工厂和年产能2万套的圣象衣柜制造基地。

圣象营销网络遍布全球，设立44家国内分公司，55个海外商业伙伴。在中国拥有3000家统一授权、统一形象的地板专卖店；700家标准门、衣柜、整体厨房专卖店。在美国、德国、韩国、香港、加拿大拥有多个独资、合资、合作的营销公司。拥有1000万幸福满意的忠实用户和超过20000名的员工！

经过20多年的发展，圣象获得了中国林产工业协会“质量信誉信得过企业”、“中国家居产业百强企业”等多项荣誉称号；并多次参加博鳌房地产论坛，并且连续9年受邀出席达沃斯论坛，展现出圣象品牌的行业地位。

品牌理念，用爱承载

“爱”是温暖人心的字眼，也是你我相连的情感纽带；

“爱”是幸福美好的承诺，更是我们诚挚奉献的行动。

圣象，不仅是我构建和谐完美之家的支撑，更是所有梦想的依托。

圣象，坚守“用爱承载”的信念，持续关注消费者的核心需求、利益和情感，不断完善自我与创新，这也是圣象品牌经营的永续动力。

“用爱承载”是对个性的尊重，国际设计力量倾力打造为您带来时尚与个性的选择。

“用爱承载”是对细节的珍视，精湛先进的工艺技术为您呈现超凡稳定的实用家居。

“用爱承载”是对信任的承诺，卓越的产品品质贴心的售后服务为您排除后顾之忧。

“用爱承载”是对责任与关爱的传递和升华，积极承担社会责任赢得社会良知的共鸣。

第一家

将强化复合木地板从欧洲引入中国的地板企业。

逆向OEM的中国地板企业。

引进国际一流的强化复合木地板生产线。

以品牌专卖店形式销售地板的中国地板企业。

通过在央视投放电视广告启动品牌全面塑造的地板企业。

打造完整产业链的中国木业企业。

在中国推出E0环保标准。

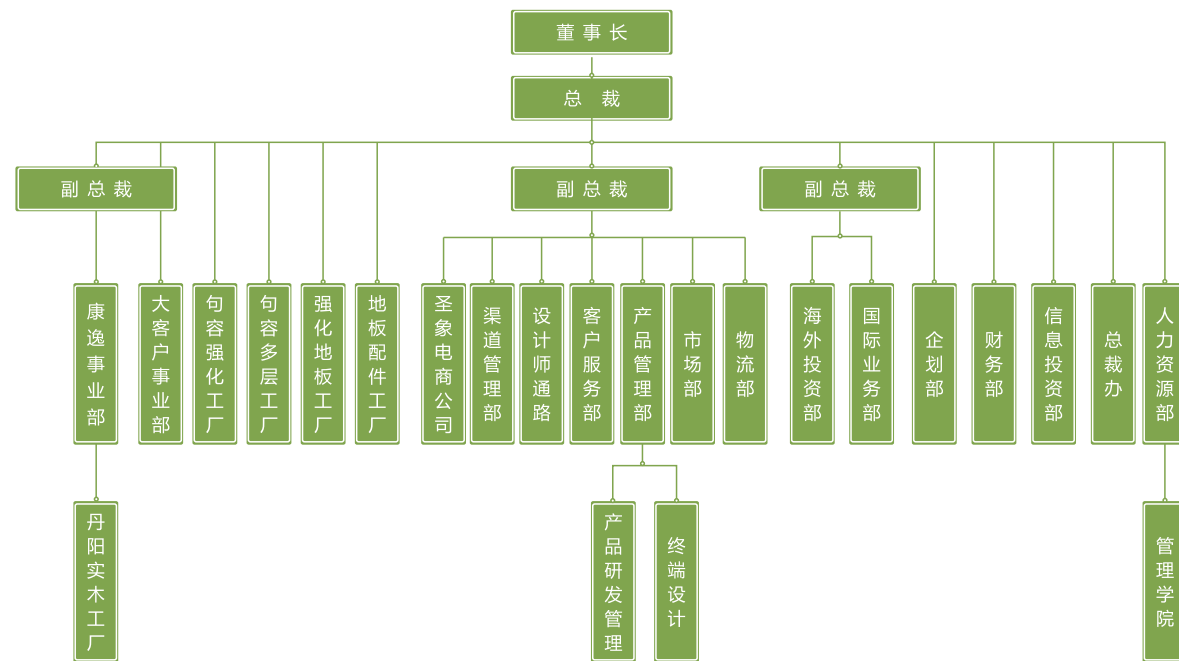
全面采用F★★★★国际环保至高标准。

中国林产工业协会颁发“质量信誉信得过企业”的地板企业。



圣象组织

2016年圣象集团组织架构图



圣象产品

圣象地板是圣象集团旗下最具代表性的产品，也是中国地板行业的领导品牌，拥有多项荣誉。

圣象拥有目前世界上最先进的地板生产设备以及产品组合，在地板行业中率先采用苛刻的F★★★★环保标准，不断引领刷新健康环保的品质最高标准。



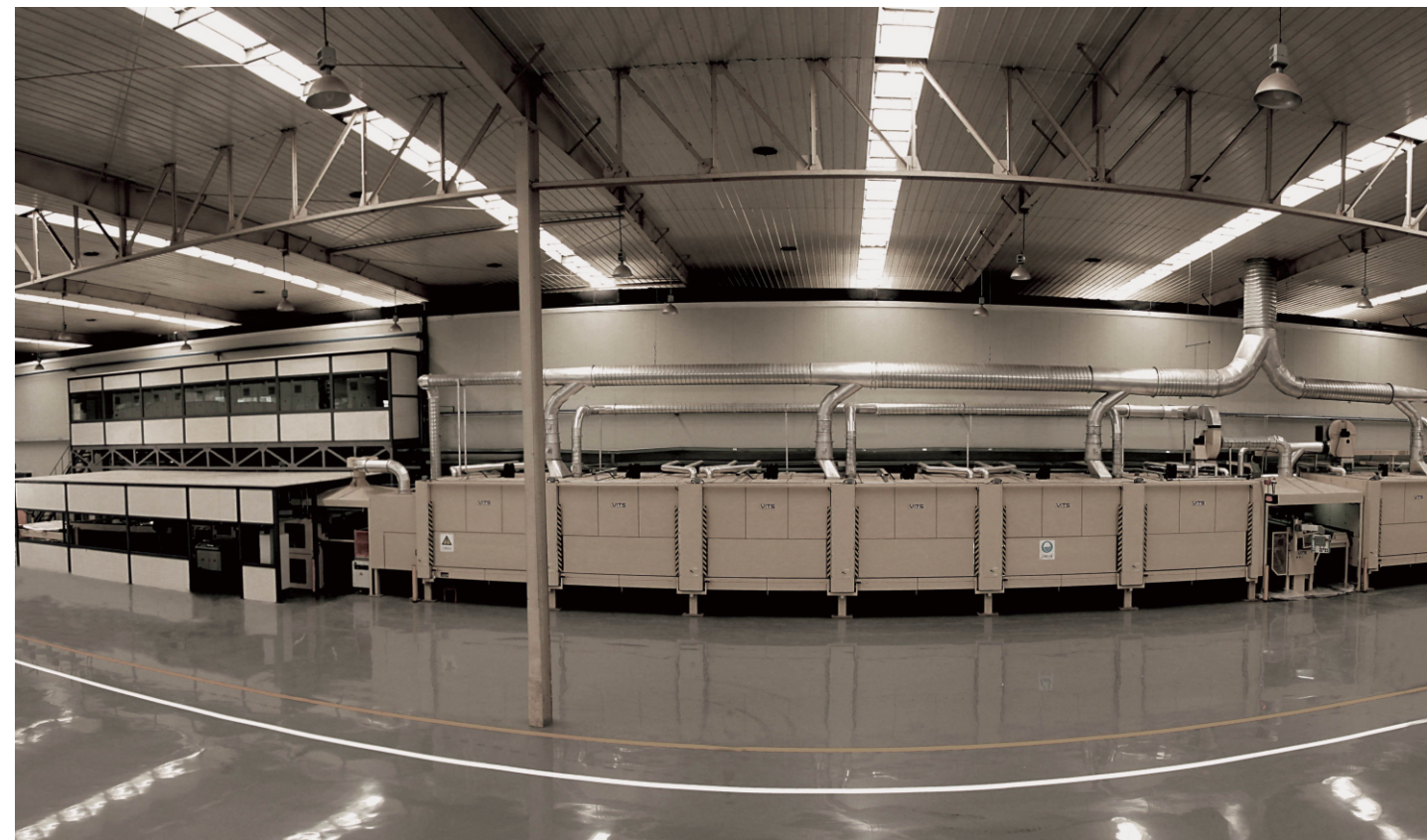
圣象强化
— 中高端地板的领跑者
时尚、乐活的现代风尚



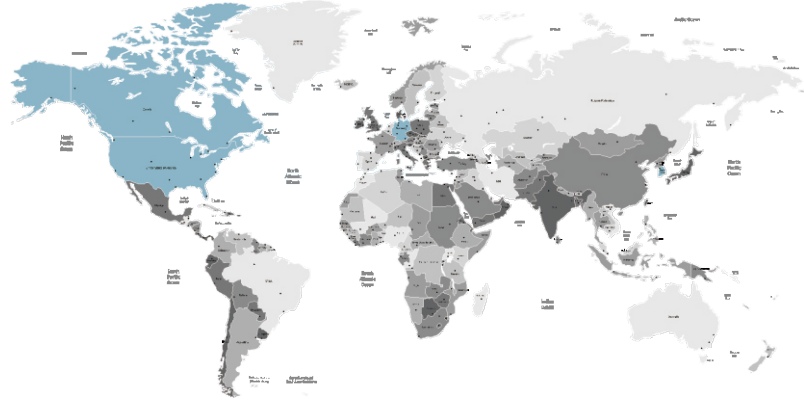
圣象艾斯本
— 美式经典生活
经典、自由、丰富美式生活方式



圣象康逸
— 北欧三层实木风尚
品味、典雅的北欧简约生活



圣象规模



现今圣象已然成为了国际一流木业品牌，
与国际主流生产方式和消费方式接轨，创
造了新的消费价值观，更赢得了圣象品牌
价值的大幅度增长。

遍布全球的林业资源：
在欧洲、北美、南美等木材资源丰
富的地区建立原材料供应基地。

制造实力：

拥有**200万**立方米基材工厂

6400万平方米地板及**150万米**配件工厂

70万套木门工厂

2万套衣柜制造基地

地板累计销量超过**5亿平方米**



圣象品牌实力：

1000万忠实用户，全球超过**20000名**员工



研发实力：

国家级实验室

350平米实验室面积

239件国家专利



全球化布局的营销网络：

美国2个物流仓库，足迹行至**五大洲33个**国家和地区

商务合作伙伴达到**55家**，仅在中国就拥有**3000家**地板专卖店

近万名安装服务人员



绿色产业链战略

Green industrial chain strategy

FOREST RESOURCES

林业资源

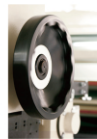
爱环境，更要生活！
绿色健康从头开始！
圣象把家当成地球的一部分，在北美、俄罗斯、南美、非洲等木材资源丰富地区选择原材料供应基地，优选再生资源，为保护森林资源、减少二氧化碳排放、减缓全球变暖做出了贡献，坚持绿色可持续发展，用“足够就好”的态度与环境永续和谐。



FACTORY

工厂

绿色、高效即王道，
健康生活更亲近！
圣象地板、圣象标准门、圣象衣柜、圣象整体厨房等全品类工厂均引进国外先进生产线，率先拥有生产AC5商用33级产品能力，实现了D型台向E平台的飞跃，生产效率大大提高！此外，借助能源循环系统实现了“废料零排放”，让您与健康生活更亲近！



DESIGN

设计

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

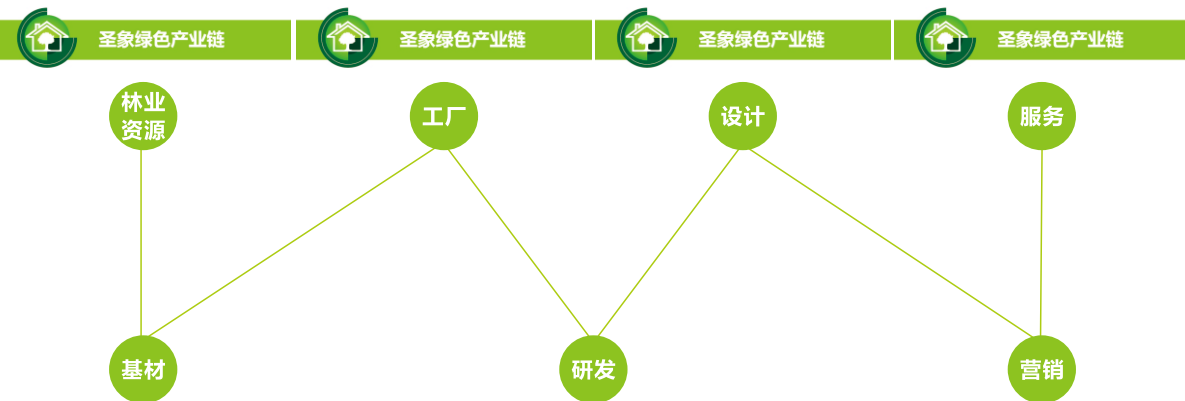


SERVICES

服务

圣象管家，用心服务
耐心放心安心都为您！

圣象全力打造自有精品服务团队，通过19年的经验积累，建设“圣象管家”服务品牌，将服务延伸至各个品类，提供给您标准化及人性化的综合性服务。24小时400服务热线，全国近万名的服务团队，专业、快速、贴心、一站式的服务帮您排除后顾之忧！绿色生活，轻松享受！



BASE MATERIAL

基材

选对好基材，
保证产品“芯”品质！
好品质从“芯”开始。圣象严选经FSC权威认证的合法优质木材，更选用“北美”“北欧”优质树种及全国一流的大亚基材，绿色环保，品质出众。长久稳定的同时，更保证了圣象全品类的品质之“芯”。绿色生活，一路畅享！



RESEARCH

研发

首家国家级实验室
不断创新家居行业新高度！

圣象于2005年成立行业内首家国家认可的国家级实验室，对产品的各项健康指标严格把控！圣象大力倡导更环保、更稳定的多品类家居产品，为您带来舒适安心、健康绿色的完美家居环境！



MARKE- TING

营销

百万消费者的选择，绿色就在身边！

目前，圣象涵盖圣象地板、圣象标准门、圣象衣柜、圣象整体厨房及圣世年轮五大品类，全国拥有3000个营销网点，800万忠实用户，连续19年全国销量第一。通过终端、工程、设计师渠道及电商等多平台多渠道的整合与打通，以及综合展厅的铺设为您提供“化繁为简、一站式”式的家居解决方案，将绿色健康的理念带到您的身边！



“环保，是一场同时间的赛跑！”

从每一粒沙，看时间……

多年来，在八达岭乃至全国坚持植树

是圣象不忘一直敬畏自然馈赠的初心

圣象深知，环保就是一场与时间的赛跑！

从每一棵树，看世界……

圣象21年，践行可持续经营理念

坚持使用获FSC权威认证的木材

圣象深知，绿意生生不息才构成美好世界！

从地球，看每一个你……

圣象率先发起“绿色产业链”革命

生产绿色产品，创造绿色生活方式。

圣象深知，地球的命运就在你我手中！

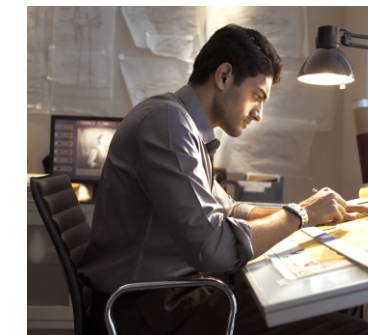
圣象“绿色产业链战略”不仅是品牌理念“用爱承载”的集中体现，也是圣象集团企业经营理念的核心基础。以绿色产业链战略为原点，生产绿色产品，引导绿色整合，为消费者创造绿色生活方式，引领行业向更健康的方向发展，实现人类的绿色发展之路。

绿色产业链战略，实质就是“健康品质硬实力+设计服务软实力”。



健康品质硬实力

是基于可持续发展的理念认知，将绿色理念深深根植于产业链的每个细节，横贯上下游，涵盖林业资源、基材、工厂、研发、设计、营销、服务等七大环节，建立的一条完整的绿色产业链，同时也打造了一条全程品质自控的品质链，是真正全程控制的绿色品质木业产业链体系，也是一个绿色环保的产业承诺。



设计服务软实力

是圣象洞察时代需求，整合多方面资源所构建的一个满足个性化需求和增值服务的平台。

当消费需求从理性的刚性需求逐渐过渡到感性的改善型需求时，感性智慧的打造将成为吸引年轻消费群体的制胜法宝。不仅在设计创意、工艺时尚方面，更在环保理念方面与国际潮流保持同步；不仅考虑专业人士意见，更鼓励普通消费者一起参与到产品与整体家居环境设计中，这就是圣象倾力打造的云设计平台。

圣象的“绿色产业链”是在上游资源和下游服务的大环保和健康、绿色品质的小环保之间找到的一个平衡的商业模式。

🐘 国际化战略

圣象的国际化战略，实现圣象品牌在横向和广度上的发展，在不断扩张品牌版图的同时，我们完成了一些举措：

引进国际化的思维和经营理念；

以F★★★★星、E0国际化标准生产；

引进国际化品牌与之合作；

直接收购或组建国外销售公司，在国外建立起自有的营销网络系统。

国际化战略实现了圣象产业链和品牌在海外市场的双重延伸，真正将中国的圣象打造成为一个崭新的“世界的圣象”。



自2005年部署以来，取得了长足发展：

- 先后与美国、德国、韩国、加拿大，以及中国香港等国际企业开展战略合作
- 在美国、韩国、加拿大，以及中国香港等地建立直营公司
- 间接打通欧洲、美洲的优质林木资源通道；
- 在俄罗斯建立了原料渠道；
- 在欧洲和美国也建立起了研发中心、营销中心和物流中心，并自建直营公司主动参与国际竞争。

🐘 大家居战略

2014年，圣象将国际化战略与绿色产业链两大战略做一次完美的体现和有力的延伸——正式启动圣象大家居战略。圣象将产品类别由原先的单一的地板品类延伸至标准门、衣柜、整体厨房、家具等多类别家居产品。在大家居时代，圣象以品质、设计、服务三管齐下，打造各品类标杆性产品。

纵向一体化的绿色产业链战略，将把圣象核心地板业务做深做透，以加强优势产业的竞争力；横向多元化大家居战略则是将与木业相关的各个品类做大做全，最大化占领市场份额；国际化战略则为圣象铺开更广阔的市场。

通过关爱、时尚、分享的感性智慧传递，让品牌的理性价值更加深入人心；通过品牌理念、精神和气质的融合让产品组合更具张力；通过全方位的系统提升，切实建立“圣象，不只是家居”的消费者认知，让品牌更具价值，让家居事业腾飞。



社会责任管理

社会责任理念
社会责任管理
社会责任沟通

02



社会责任管理

Social responsibility management

社会责任理念

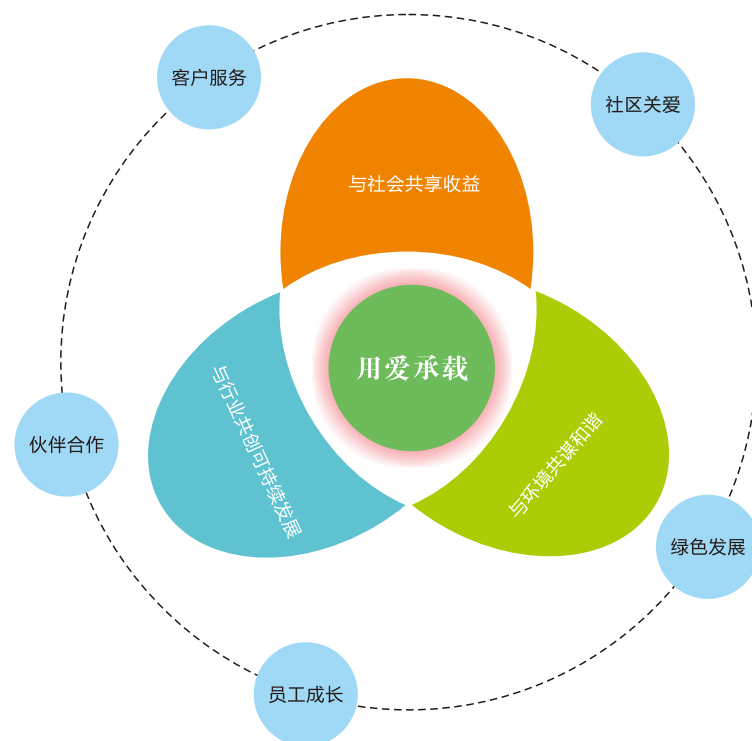
圣象集团以“用爱承载”为社会责任理念，将社会责任融入日常运营，坚持绿色产业链发展战略，致力实现“与社会共享收益，与环境共谋和谐，与行业共创可持续发展之路”的社会责任愿景。



大爱无形，温暖人心！自创立以来，便积极融入中国社会发展，协同利益相关方，共同推动绿色可持续发展，为环境发展、循环经济做出自己的贡献。

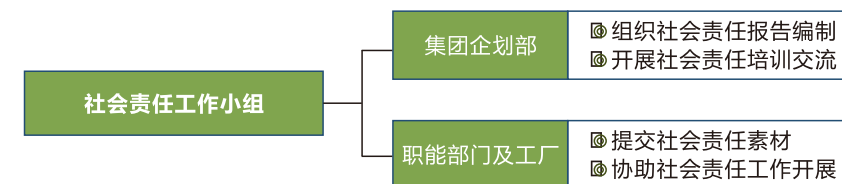
作为行业领袖企业，积极践行着企业的社会责任，开展了植树造林、扶贫救困、捐助灾区、慈善助学、绿校园等公益慈善行动。

分享成就、合作共赢，圣象在为广大顾客提供一流的产品和优质的服务同时，积极与员工、商业伙伴分享企业的发展成就。圣象秉承“用爱承载”的理念，以真诚对待消费者，倡导责任营销，创造价值最大化。



社会责任管理

圣象集团重视与利益相关方沟通，成立社会责任工作小组，定期编制社会责任报告，坦诚披露社会责任信息。高层领导重视社会责任工作的开展，指定企划部为牵头部门，组织开展社会责任报告编制、社会责任培训交流工作；各职能部门及工厂全面参与并积极推进社会责任工作开展，实现上下联动的社会责任工作机制。



案例

2016年6月16日下午，“2016上海市企业社会责任报告发布会”在上海经济管理干部学院隆重召开！圣象受邀出席，一同参加发布会的还有中国建工集团、上海电气集团、中国电信、光明集团、英特尔中国等众多知名企业等共计223家优秀单位！



此次会议由上海市经济团体联合会副会长兼秘书长陈启豪主持
上海市政府副秘书长金兴明发表讲话

大会现场，圣象发布了2015年企业社会责任报告，并获得《社会责任报告发布证书》，报告质量得到了与会领导和中科院专家的好评。这次报告是圣象集团和中国社科院共同完成的，获各界广泛赞誉！



21年来，圣象积极践行企业的社会责任，多年来多次开展了植树造林、扶贫救困、慈善助学、绿校园等公益慈善行动。圣象已为千千万万的孩子们送上绿色希望，点亮孩子们对美好生活的憧憬！



社会责任沟通

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

不只是家居
更是用爱承载的完美生活

不只是品质，更是用心构筑的憧憬
不只是时尚，更是内涵舒放的风格
不只是环保，更是心怀健康的关爱
不只是收纳，更是家居智慧的奏鸣



客户服务，以品质筑造力量

产品质量管理体系
圣象研发中心
圣象管家

03



客户服务，以品质筑造力量

Customer service, to build power quality

品质保障——产品质量管理体系

圣象集团出台《产品质量管制制度及售后管理办法》，从生产条件、原辅材料、半成品、成品等多方面进行产品品质保障；为提升客户满意度，定期组织客户满意度调查，根据调查结果采取相应改进措施。

圣象康逸

公司秉持“创新、服务、爱心、高效”的企业精神，以不断提高产品质量和客户满意度，力争成为全球最具有竞争力的中高档地板制造商为目标，严格按照ISO9001管理体系标准建立了管理体系，并于2005年首次通过国家方圆标志认证集团审核认证；面对新的形势、新的机遇，公司建立了多项质量管理体系，产品的各项质量指标均优于国家标准。

圣象强化

公司建立了完善的质量管理体系，多年来，连续通过ISO质量管理体系认证、香港HKCC认证、美国委托第三方BV公司认证、中国环保产品CQC认证、韩国KS认证，并获得中国驰名商标、国家免检等荣誉。公司承诺为顾客提供品质优良、健康环保、赏心悦目的家居建材产品和主动的、超值的服

产品合格率			
时间	2014年	2015年	2016年
工厂名称			
圣象康逸	99.12%	99.26%	99.13%
阜阳强化工厂	99.00%	99.2%	99.00%
厚邦工厂	99.32%	99.46%	99.5%
福建居怡工厂	99.6%	99.6%	99.8%

圣象研发中心

强化研发中心

江苏省木地板无害化功能化生产工程技术研究中心由圣象（江苏）木业研究有限公司承担建成，共建单位南京林业大学、圣象集团有限公司。中心建设的宗旨是：以产学研共建方式，通过科技创新，科技成果产业化，将本研究中心建成引领我国木材工业行业科技进步、促进行业持续发展的国际先进国内一流的木质材料研究技术平台。



工程研究中心占地总面积1750平方米，设有研发部和检测部等。研发部包括胶粘剂实验区、浸渍实验区、制板实验区、铣槽实验区、分切实验区、原材料准备区及实验产品展示区零配件区等。检测部包括力学检测室、物理检测室和化学检测室等。

中心拥有经验丰富的高新技术人员和国际先进的科研设备设施，可独立完成原料特性分析、胶水试制、工艺改进、产品试压、后处理工艺等产品研发各个阶段，能独立自主开发高新技术产品。中心自成立以来，牵头/参与省级以上科研项目4项，发表论文8篇，申请专利70余项（其中发明专利20项），开发新产品60余项。

占地总面积

1750平方米

申请专利

70余项

开发新产品

60余项

研发中心共有技术研发人员23人，其中博士1名，硕士3名，高级工程师1名，中级工程师3名。



圣象康逸

企业荣誉

- 1、获得镇江市安全生产监督管理委员会颁发的国家安全生产标准化三级企业（轻工业）证书
- 2、2016年市场营销再次获得十大地板品牌奖牌

圣象康逸

签署的外部责任倡议及公司负责任采购方针

- 1、加入GFTN，成为联盟第一批成员，2008年圣象加盟GFTN，制定了2008-2016年行动计划并发表了公开声明。并于2016年重新续签了协议制定了后续的行动计划；



GFTN是“全球森林贸易网络”的简称。由WWF（世界自然基金会）创立，目的是为全球范围内遏止非法采伐森林，推动可信赖的森林认证，保护生物多样性，贡献于人与自然的可持续和谐发展。GFTN致力于通过推动成员之间购买集团与生产集团的贸易链来增加市场对负责任的林产品的需求。提高参与企业的经济利益的同时，鼓励负责任林产工业的发展。GFTN通过对企业提供技术支持、共同制定行动计划、进行年度审核评估和建立合法企业国内外市场联系等一系列措施，使成员企业逐步实现合法贸易并最终进行FSC森林认证产品的经营。



2、丹阳实木工厂通过FSC-COC认证复审。

FSC是“森林管理委员会”（Forest Stewardship Council）的简称，是一个非政府、非营利组织。它成立于1993年，其发起者为国际上一些希望阻止森林遭到不断破坏的非政府机构、环保人士、木材贸易组织及具有社会责任感的消费者等。其目的是为了促进负责任的全球森林经营。FSC-FM认证——针对森林经营企业 FSC-COC认证——针对产销监管链环节，产品生产和交易等一系列链式过程，包括木材从森林采伐后直至最终产品销售至终端客户为止。第三方认证，每5年换证审核，每年监督审核。



圣象康逸

重大创新奖项

产品、技术创新：开发了四层实木复合地热地板中国林产工业协会在北京组织专家对此新产品进行了鉴定。根据中国林产工业协会《关于中国林产工业新产品鉴定管理办法（试行）》，由中国林业院、国家林业局林产工业规划设计院、中国林产工业协会、北京林业大学等单位专家组成的鉴定委员认为该产品达到“国际先进”，同意通过新产品鉴定，编号15-12-04-05。验收委员会认为，该项目开发的我国具有自主知识产权的“复合表板实木复合地板”新产品，具有广阔的应用前景，巨大社会效益和生态效益。

本新产品通过重点对地板结构及表面防护技术的攻关，获专利2件，分别为实用新型专利“四层实木复合地热地板及其生产工艺”ZL 2013 0314060.1和发明专利“四层实木复合地热地板及其生产工艺”ZL201310215713.5；制定企业标准1项（Q/321181 KYD 003-2015《复合表板实木复合地板》。本新产品经国家人造板与木竹制品质量监督检验中心检测，浸渍剥离、含水率、静曲强度等各项理化指标均符合GB/T18103-2013《实木复合

地板》要求；表面耐龟裂和表面冷热循环等表面性能符合LY/T1700-2007《地采暖木质地板》要求；目前以“复合表板实木复合地板”产品技术为支撑的“M系星座地板”已于2016年12月在全国推广上市。

- 2、2016年5月23-24日顺利通过科技部农村司和中国农村技术开发中心关于“十二五”国家科技支撑计划“林木深加工关键技术与示范”项目所属课题验收工作。共计获得新产品及技术工艺专利3项，技术工艺文献一套，发表林产工业专业期刊论文2篇。



厚邦研发中心

厚邦研发中心与南京林业大学建立长期合作关系，并组织成立了“圣象集团-南林大木工院研发中心”，从事科技研究工作的专职人员数量共计9人。2015年，作为主要实施单位参加了“国家十二五专项研究”并承担其中一个课题的研究工作。





贴心服务——圣象管家

圣象在建材行业中首推服务品牌“圣象管家”，并承诺将高枕无忧的专
业化服务、随时待命的快捷服务、无微不至的贴心服务、省心省力的一
站式服务提供给消费者。为方便客户，圣象集团专门成立了服务与信息
中心，主动提醒、定期排查，真正为消费者提供物超所值的消费体验。

客户投诉处理满意度

2014年82%

2015年87%

2016年87%

投诉解决率

2014年97.8%

2015年98.4%

2016年98.5%

无微
不至
的贴
心服

高枕
无忧
的专
业服

省
心
省
力
的
一
站
服
务

随
时
待
命
的
快
捷
服
务

3贴心：

《温馨提示卡》——安装之前多提示，大事小事都贴心

《安装反馈表》——安装质量您督导，贴心程度您打分

《用户回访卡》——贴心主动做回访，所有问题先预防

1明示：

标准全明示——安装维修明标准，用户验收有依据

5承诺：

免费测地坪——地板铺前先找坪，安装品质有保证

上岗全持证——员工上岗全持证，服务水准国家级

配备标准化——着装工具标准化，言行规范到您家

安装无尘化——环保作业无尘屑，铺装完工清妥帖

服务反应快——报修8小时回应，维修24小时上门

定义

圣象管家为圣象客户服务品牌，基于以标准化的服务体系，专业化的配备，诚信的信念，可管控的高品质，为
客户提供一站式的综合性家具服务。圣象管家致力于所有客户提供标准化服务，为重要客户提供VIP服务，
为个性化需求客户提供增值服务及定制服务。

基于多年的专业化、规范化的客户服务实践积累，为了更好的服务圣象客户，形成有效的服务口碑积累200年，
圣象设立“地板管家”，进行服务品牌化运作。2014年，为了适应更多品类的服务需要，将“地板管家”升级
为“圣象管家”，同时进一步规范基础标准化服务，并提出更多的个性化、特色化服务类型。



服务理念

服务品牌口号——圣象管家，用心到家

遵循严格的服务标准、专业化的优秀服务团队，以诚信为根本，圣象管家在标准作业之外努力做到让客户惊喜
的品质，真诚服务于客户。同时凭借高效的监管体系，让消费者清楚购物、享受“一站式”上门服务，安心省
心，真诚恳切。



价值主张

核心价值主张——用心到家

圣象致力于为每一个购买圣象产品的用户提供便利与关爱，并有效解决烦
恼与平衡需求。当持续升级更新的服务特性加上圣象企业文化——诚信的
融入，良好服务体验被越来越多的用户所感知、推崇，同时圣象管家珍视
每一份信赖，用心奉献，服务到家。



理性价值主张——品牌实力、服务优势、客户关系

品牌实力：基于圣象品牌基因，传承尚严谨、重品质
的传统，与用户分忧、共同成长。

服务优势：专注优质服务，耕耘成就信赖，用标准
化、体系感不断提升服务品质。

客户关系：真正懂消费者所需，制造体验附加值，赢
得消费者的认同。

感性价值——活力亲和、体贴关怀、制造惊喜

活力亲和：传承活力圣象理念，将年轻活力、耐心亲和
带给用户。

体贴关怀：知冷暖通人情，脚踏实地，安心可靠，犹如
至亲。

制造惊喜：满足基本服务的同时，给家居生活来点有趣
的。



圣象管家服务优势

1.贴心服务，紧扣需求

客户的需求，就是圣象全力以赴的目标。为更好的服
务客户，一方面，圣象提供贯穿于售前、售中、售后
全程的专业化服务，为更好的服务客户；另一方面，
针对不同的客户需求，构建了完备的标准化服务、
VIP服务、增值服务的服务体系。
希望为客户带来便利的同时，更能高效及有针对性的
围绕客户需求制定专属的解决方案，提供真正的贴心
服务。

2.全国覆盖，网点众多

在全国，圣象拥有超过2000家服务网点，44家分公司
及专业的物流配送体系，各分公司之间也构成了一个
有序的服务网络，覆盖售前、售中、售后，无论客户
身处何处都可以在第一时间享受到管家专业、全面、
快捷的管家式服务，满足安装需求。

3.精细管理，价值提升

为更快速、更高效的服务客户，圣象切实落实管理责

任，将管理责任具体化、明确化，需求每一个岗位及
每环节上的人都做到位、尽全职。同时，优化管理标
准的具体量化、考核、督促和执行，全力满足客户对
优质服务的需求！

4.科学管理，体系完善

经过多年的积累，圣象已形成了完善成熟的服务管理
体系，通过科学的管理机制，规范和提升员工行为，
强化责任落实，形成了良好的服务执行机制和文化。
此外，为了提高服务人员的工作效率和专业技能，圣
象还开设了完善成熟的培训体系以及专门的课程讲授
和内部考核制度，真正将管理和考核科学化、系统
化。



圣象管家服务范围——圣象管家服务覆盖地板、标准门、衣柜、整体厨房四大品类。

1 圣象地板管家式服务

圣象地板的管家式服务，包括高枕无忧的专业化服务、随时待命的快捷服务、无微不至的贴心服务、省心省力的一站式服务。除此之外，地板管家还有严格的服务标准。

前、售中、售后过程中，包括家居配套、风格配套、设计配套的特色服务，同时提供更加完善和实用的功能，在流程标准、产品细节、设计细节、安装细节上更是精益求精。

2 圣象标准门全程服务体系

圣象标准门全程服务体系全面覆盖售前、售中、售后，主要包括：

A、售前咨询、测量，用效率赢得时间；B、全进口生产线，高效生产运作；C、按时按量出货，专业赢得更多时间；D、即时、准确的配送，迅速抢占时间；E、高质量的交付安装，用品质赢得时间。

4 圣象整体厨房的百分百厨房管家服务

A、售前顾问式管家服务：全方位的厨房及产品方面售前咨询；

B、售中体验式管家定制：由专业的设计师给予最专业的专属完美厨房解决方案；

C、售后免费管家式配送：免费配送服务，并确保准时送达；

D、售后管家式专业安装：专业化安装，同时为了保证安装现在以及产品的清洁，安装工人将随时携带并使用鞋套、地垫、干净的拖把、抹布对厨房及周围进行清洁。

3 圣象衣柜精细化量身定制服务

圣象衣柜为客户提供精细化的量身定制服务，涉及到售

VIP服务——

VIP服务是圣象为高端重要客户提供的一对一全程高品质服务，旨在实现精准服务，满足不同客户需求。

如何才能成为我们的VIP客户？

每一位客户都有机会成为圣象管家的VIP高级客户，满足下列要求后，圣象会按一定比例在当期成交客户中进行选取：

- ♥ 所购地板单价超过350元/平的客户；
- ♥ 所购地板总价超过2万元的客户；
- ♥ 多次发表优质评论、多次购买及转介绍3次以上的忠实老客户；



VIP客户享有的权利

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

The background of the slide features two elephants in a savanna setting. On the left, the head and trunk of a large elephant are visible, with its trunk reaching down towards the bottom. On the right, the head and trunk of a smaller elephant are visible, with its trunk reaching up towards the top. The background is a bright green field of grass with some yellow flowers. There are also some green leaves and a small white flower in the upper right corner. The overall tone is bright and positive.

员工成长，以关爱成就梦想

圣象管理学院

雏鹰计划

确保工作生活平衡

安全生产

04

员工成长，以关爱成就梦想

To care for achievement dream



圣象集团的发展离不开每一位员工的辛勤付出。圣象坚信在企业经营过程中，员工福祉为本，在管理运营中活化管理人本观念，才能持续保持企业运营的活力。天道酬勤人为本，厚德载物和为贵，奉行大是大非之“德”，就会有强大的团队凝聚力、就会有企业的长远发展。

保障员工基本权益

圣象始终坚持以人为本，尊重员工，尊重人权，奉行平等、非歧视的用工政策，不因宗教、种族、性别、政见、地域、肤色等因素歧视员工，实行男女同工同酬，完善绩效考核和薪酬分配制度，建立健全突出岗位价值、工作业绩并符合各类人员特点的薪酬福利制度，让员工更好地体现自身价值。严禁并抵制任何形式的雇佣童工，尊重和维护国际人权公约和劳工标准。圣象集团人力资源部依照《劳动法》、《劳动合同法》以及业务所在国的相关法律、法规和制度，制定了严格的人力资源管理制度，集团各事业部、工厂、分公司严格执行有关管理制度。同时保证集团范围100%与员工签订劳动合同，以保障员工的合法权益。

员工签订劳动合同率
100%

员工共成长

为员工提供公平和平等的发展机会，圣象集团建立了一个完善的人才发展的机制，集团下属各公司的员工具有平等的职业发展机会，从分公司到集团总部，公司会结合每个职业发展序列的发展特点，制定完善的职业发展通路，让员工能够结合自身的职业发展特点，延伸自身的职业发展路径。同时，集团公司和所属工厂、事业部、分公司建立了多种与员工沟通联系的渠道，开展多层次沟通和交流，广泛听取员工意见，鼓励员工参与企业经营管理，给予各职级的员工共同的交流和学习的平台，相互交流，相互提升。

圣象集团尊重员工，视为集团可持续发展的生命线，充分重视员工的价值，通过尊重员工辛勤劳动和生命健康、畅通员工沟通渠道，使员工形成主人翁的意识，在彼此无拘束的交流中互相激发灵感、热情和信任。

圣象管理学院：为梦想插上翅膀，让学习成为一种生活方式

为了提高圣象集团高层团队、管理团队，以及一般员工的综合素质，圣象集团建立和完善一整套适合地板行业教育和发展的教育培训体系，并成功的以圣象管理学院的方式加以管理和实施。

目前，圣象管理学院已经拥有100多位核心内训师团队以及强大外训讲师支持团队。主要课程有：《圣象全产品系列知识》《区域管理能力提升》《促销实战提升》《金牌店长系列课程》《专业销售人员销售技巧提升》《色彩搭配与装修风格组合》等20几门专业课程。自主开发和编制了《圣象门店店长管理手册》《圣象导购销售100问》《木材知识和地板生产工艺》《圣象电话营销手册》等多部专业培训教材及培训教具。

核心内训师团队
以及强大外训讲
师支持团队

100多位

多年来，学院荣获了中国企业商学院最佳实践奖、中国企业教育百强，第十届中国最具价值企业商学院，上海交通大学最佳战略合作伙伴、华商企业大学联合会创始理事，中国优秀企业大学菁英奖，最具成长性企业大学，2015年度中国最佳企业大学等荣誉。圣象管理学院作为最佳企业大学，作为地板行业专业的培养行业人才的企业大学，从圣象管理学院开始全面运营以来，组织开展开各层级课程近千场，课程涵盖终端

销售员、门店店长、生产班组长、核心中层管理干部、经销商老板、以及各事业部、分公司、工厂总经理等，培养学员超过10000人次。

培养学员

10000多人



雏鹰计划

“雏鹰计划”是圣象管理学院的经典学习项目，旨在为圣象集团总部、事业部、工厂、分公司培养优秀的储备干部，为企业的发展输入新鲜的活力。集团每年通过校园巡回招聘、社会招聘择优选拔全国各大高校的毕业生及社会优秀人才加入圣象，通过一系列培训、指导、监督、考核，培养他们的职业技能、责任意识、沟通意识，团队意识，实现自身角色的良好转变，同时，树立正确的职业理念和积极乐观的职业心态。为圣象培养后备团队、培训新生代的优秀人才，为企业发展提供源源不断的动力。



确保工作生活平衡

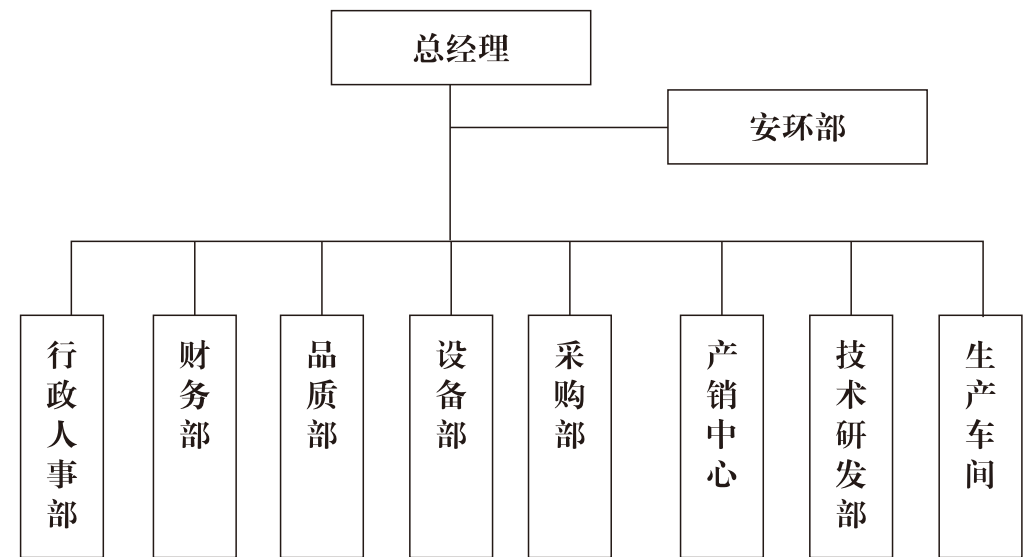
圣象集团关爱员工，尊重员工家庭责任和业余生活。为更好的落实企业文化建设，丰富员工业余文化生活，积极开展羽毛球、读书会、欢乐跑、以及组织员工生日会、旅游拓展等多种形式的文体活动，并通过举办各式各样的讲座论坛活动，建立圣象图书馆等形式，促进员工的身心的良好健康发展。



安全生产

丹阳强化工厂

环境组织管理体系架构图



丹阳强化工厂

为有效预防各类生产安全事故发生，改善公司安全生产管理绩效，提升公司安全管理水平。公司将员工个人安全生产技能作为重点因素考量，通过持续不断的安全教育培训，强化员工安全生产意识，提升员工安全生产技能。公司将新员工入职的三级安全教育培训，在岗员工、特殊工种、转岗、调岗、特殊危险作业项目、义务应急救援人员等的安全意识和安全技能培训作为主要因素，做到全员覆盖，全员合格为培训基础目标，并不断创新培训方式。



厚邦工厂

建立完善的安全生产管理制度，有入职安全培训、岗前安全培训，日常安全培训，对不适合上岗再培训，或调离岗位，加强安全生产意识，让每一位员工懂得安全，提升自我保护意识。坚持每年度消防演习，强化员工的逃生意识及提升公司内部的自防自救能力。



伙伴合作，以诚信实现共赢

By the good faith win-win situation

诚信经营

一直以来，圣象集团秉承“诚信务实、客户至上、可持续发展”的企业核心价值观并贯穿始终，树立了良好企业的信誉！以诚相待，奉守信用，沉稳务实，不为短期利益牺牲未来。

2014年，由全国信用标准化技术工作组牵头，在全国各行业中优选部分企业参与起草国家标准GB/T

31950-2015《企业诚信管理体系》。圣象集团作为建材行业的领军企业，受邀参与了该国家标准起草工作。此标准征询各方意见，历经多次修改，最终通过审核并于2015年8月16日在北京正式发布。此标准的发布，将有效管理及提升企业诚信度，进而促进建立良好社会诚信体系。

公平竞争的理念与制度保障

公平竞争是在公开、平等、公正的环境下，合理利用社会资源，优化配置，与竞争对手进行有利于社会发展的，对市场经济发展有积极作用的活动。它可以充分调动经营者的积极性，不断完善管理，向市场提供优质价廉的新产品，为消费者和全社会带来福利。

在经营中，圣象坚决抵制不正当的竞争，维护和谐积极的市场环境，优化资源配置以实现行业共赢和环境的可持续发展。同时，企业内部遵循公平竞争的理念，完善公司升迁渠道，让有实力的人拥有公平竞争的机会。



负责任采购

圣象集团坚持本地化采购原则，在供应商筛选过程中，优先选择本地供应商，一方面能加快采购速度，节约运输成本、海关通关成本，另一方面能增进本地政府与民众对公司的好感，避免汇率波动带来的成本不可控。在开发本地供应商时注重培养战略合作伙伴，通过信息与知识的传递，加深合作双方的了解，使供应商更紧密地配合企业的业务条件和战略需要。

案例

圣象康逸本地化采购政策

在选择供应商的过程中，本地化采购有“加快采购速度、节约运输成本以节省采购成本；增进本地政府与民众的好感优点。”现因本土企业产能较小，产品结构比较单一，目前在尝试小批量本地采购。在开发本地供应商时更应该注重培养战略合作伙伴，通过信息与知识的传递，加深合作双方的了解，使供应商更紧密地配合我们企业的业务条件和战略需要。



圣象集团坚持绿色产业链战略，严选经FSC权威认证的合法优质木材，保证圣象全品类的品质之“芯”。



供应商管理

我们追求自身可持续经营同时，也积极推动供应商履行社会责任，在筛选供应商时，要求其符合中华人民共和国环境保护行业标准，所有在供货主要辅料均符合相关要求并每年度提供一次第三方检测报告。供应商管理方面对所有供方进行ABC分类，对A/B类物资的供方进行调查、选择及定期评价；严格按照采购控制程序进行有序采购、检验、入库控制，确保公司最终产品的质量满足客户要求。

案例

丹阳强化工厂

企业/供应商环境、能源管理标准化体系建设及通过认证情况

在公司关于《新供应商开发相关的作业标准》的程序文件中设定“所有供应商需满足要通过环境、能源管理标准化体系认证，若未通过的话，要有通过认证的计划”的条件才能成为我们的合格供应商。在对供应商进行管理的过程中，每年对供应商进行体制监查，以监督供应商进行环境、能源管理标准化的体系建设。同时与供应商分享我们在环境、能源管理标准化体系建设过程中的经验，以期达到“共发展，同进步”的目的。

社区关爱，以奉献共绘和谐

Community care, with dedication with harmony

圣象集团自觉参与社会公益事业，回奉环境、回报市场、回馈社会，用实际行动诠释企业公民的责任与义务。圣象绿校园公益活动自2011年至今，足迹遍布四川、江西、山东、陕西、云南、青海等近20个省市，将永续经营“绿校园”之路，让爱在各地孩子心中绽放绿色光彩。

为了支持绿校园公益活动，公司特别成立“圣象公益绿爱基金”，由圣象企业和圣象员工及其家属、社会爱心人士共同捐资捐款，基金募集所得将分阶段的用于绿化全国的希望小学，为小学生们的茁壮成长营造一个良好的学习环境。

2012年

十年树木，百年树人——圣象“绿校园”公益行动

2012年6月1日，“十年树木·百年树人”圣象绿校园公益行动走进江西省乐安县戴坊镇圣象沙堆希望小学。圣象集团在对沙堆小学校园进行全面的修缮和绿化的基础上，又为学校捐赠了学习用具、桌椅、校服等大批物资，以实际行动支援贫困老区的教育事业。2006年6月，圣象捐资20万元的圣象沙堆希望小学正式投入使用，孩子们终于有了像样儿的学校。

圣象捐资
20万元

2012年

圣象2012绿校园——以企业的良心，凝聚向善的力量

以圣象绿爱基金做后盾，“十年树木·百年树人——圣象绿校园公益行动”自2011年11月在四川红光圣象栋梁小学启动，到今天已经走过了近一年的时光。在这一年的时间里，圣象绿校园公益行动的绿色版图覆盖了西南的四川、中南的江西，西北的陕西和东部的山东，在圣象全国各区域40多家兄弟公司的支持下，未来更有望在10年内实现为50所贫困地区小学校园环境以及教学环境的改善提供援助。绿爱正能量正以绵延不绝之势在祖国各地释放，而这，也恰好成为绿校园公益行动收到的最好的周年礼。

2013年

绿爱传递，圣象“绿校园”走进大美青海

2013年5月22日，经过了一个上午的蜿蜒行进，圣象“绿校园”公益行动车队终于翻越崇山走进西宁市鲁沙尔镇大源学校。操场上播放着《美丽的校园我的家》，正如现在的大源学校一样，宽敞明亮的教室、崭新的桌椅教具，最重要的是孩子们脸上挂满了快乐的笑容。在活动现场，圣象集团副总裁张翔伟在接受采访和致辞中都表示，在未来的几年里，圣象都将一如既往的关心贫困小学的孩子们，尽最大努力让他们能够健康快乐的学习和成长。捐赠仪式现场，圣象员工与大源学校小朋友“大手拉小手”，结成一队一帮扶联盟，为小朋友们送上学习用具和书籍，并一起唱响一曲爱与希望之歌。

2013年

圣象绿校园公益活动（贵州安顺站）

贵州公司积极响应集团倡导的绿校园公益活动并付诸了行动。在集团企划部的指导下，预先筛选了几所贫困小学，并与企划部的领导一道进行了实地考察，最终确定了安顺宁谷镇林哨小学作为圣象绿校园行动（贵州站）的捐助对象。

2015年

爱在绿色大草原，圣象捐资助学走进内蒙古包头

绿爱接力，公益永续。2015年5月29日，“十年树木·百年树人”圣象绿校园公益行动走进包头市达茂旗大苏吉小学，集团执行总裁郭辉和圣象包头分公司员工一起看望了留守在草原上的孩子们，和他们一起提前庆祝六一儿童节，并且为学生们带来实用而又意义非凡的儿童节礼物。



5月

绿爱延绵，圣象绿校园活动进辽宁

2015年6月1日，“十年树木·百年树人”圣象绿校园公益行动走进辽宁省抚顺新宾满族自治县榆树乡都督小学，集团副总裁曾欣和圣象沈阳公司员工看望了学生们，并和他们一起度过了一个欢乐有意义的六一儿童节！作为今年第二站绿校园活动，圣象集团和圣象沈阳公司对都督小学进行了校舍外貌的全面翻新，为学生们建立了图书室、购置了新书和多媒体设备、为学生的课余活动添置了篮球架，同时集团副总裁曾欣以个人名义捐赠了电脑，抚顺的经销商也捐赠了乒乓球台和书籍。



2016年

湘山深处绿意延绵，圣象绿校园用爱筑梦！

6月1日一大早，山区的早晨，还带着凉意。圣象集团执行总裁郭辉、圣象湖南分公司总经理王济民、圣象集团企划部总经理陈治华、圣象宁夏分公司副总经理袁泉、圣象湖南湘潭分公司总经理李其能，圣象湖南城步分公司总经理谢胜芳在绥宁县常委、宣传部长黄俊岭女士，绥宁县教科局局长杨芳斌先生，绥宁县教科局副局长黄剑尘先生，长铺苗族侗族乡党委书记王世刚先生的陪同下，早早便启程向大山深处的枫木团小学行进，出席新修校园投入使用仪式并为这里145名孩子送上六一节的礼物！

枫木团小学位于距离湖南省邵阳市近4小时车程的绥宁县枫木团乡，因交通欠发达，经济落后。学校破旧，设施基础差，学生校园文化也较为匮乏。了解到情况后圣象集团和湖南圣象共同出资对该校操场地面硬化、校门、围墙等项目开展了重建及修缮工作，目前已全部投入使用。



6月



9月

呵护黄土地上的一抹绿色，圣象绿爱在山西！

9月5日上午9点，圣象绿校园公益行动在山西省大同市浑源县吴城小学举行。圣象集团总裁陈建军亲切地探望了在吴城小学的孩子，给孩子们带去了实用的学习用品、校服桌椅板凳等，也用“爱”给孩子们灌溉了绿色新希望！



当代表希望的绿色树苗被陈总和吴城联合小学校长、吴城教育局领导等一种下，一颗颗希望的种子也将在这里生根发芽！希望孩子们能和小树一同茁壮成长，未来为世界出力！



2016年

9月

参加此次圣象公益活动的有圣象集团总裁陈建军、圣象集团大客户部总经理杨同勇、圣象集团大客户部副总经理韩海峰、圣象山西分公司总经理周志刚、圣象集团企划部总经理陈治华、吴城县教科主任张志祥、吴城乡党委书记姚振华、吴城联合小学校长孙志国等领导。圣象人身体力行，在这个秋高气爽的开学季，将爱和希望播种开来！



9月

圣象总裁陈建军在领操台上进行了发言，他表示：孩子是我们的未来和希望，关心、关爱孩子们的健康成长，是我们义不容辞的责任和义务！今天圣象人在这里的黄土地上种植下一份呵护成长的绿色，为这抹绿色的成长壮大营造一个良好的环境！

圣象集团协同圣象山西公司制定了从学校办公设施、学生阅览室、学生生化课程教室、学生体育素质提升四大方面的援建计划。从学校硬件环境的改善到软性教学器材设备的完善，用行动为孩子们筑梦，致力于给孩子们一个无忧的童年！



9月

土家革命山区添新绿，圣象绿爱洒满湖北！

2016年9月9日，圣象“绿校园”公益活动在恩施市红土乡中心小学举办了援助仪式。圣象集团执行总裁郭辉先生带领大家参观修缮一新、设施完备的校舍，并亲切地探望了在绿校园的孩子们。



一同参与的还有恩施市教育局副局长杨传群、红土乡人民政府乡长戴锐、红土乡中心学校校长秦达栋、圣象集团企划部总经理陈治华、客服部副总经理王德松、江苏圣象总经理刘海涛，圣象康逸市场部总经理蒋小冰、湖北圣象总经理马贞亮，湖北圣象副总经理颜鹏，圣象恩施总经理余龙等领导。



05

绿色发展，以产业承载未来

环境管理 环保培训 环保公益
环保产品 节能减排 绿色办公

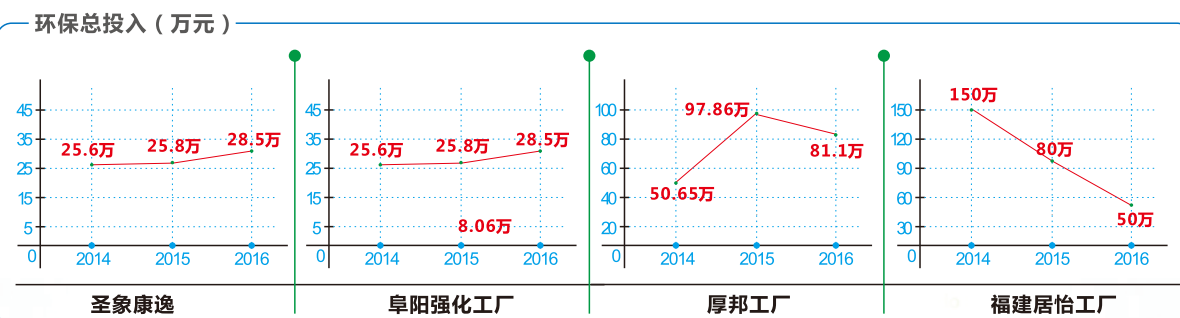
绿色发展，以产业承载未来

Bearing the future green development to industry

坚持以可持续发展为理念，注重绿色环保的经营哲学，圣象不仅取得了21年的成功，在消费者心中树立了绿色品质，同时也有信心和实力向百年企业迈进。

圣象集团贯彻实施《新环保法》，研发节能环保技术，加强节能减排，减少污染物排放；保护生态环境，践行环保办公理念，加强项目环境风险防控，发展循环经济。

环境管理



案例

圣象康逸

建立环境管理组织体系和制度体系

公司建立健全了以总经理为领导职业健康、环境、安全组织，公司制定了《圣象木业（阜阳）有限公司质量环境手册》、《圣象木业（阜阳）有限公司重大事故应急救援和处置预案》，明确了 2016 年公司环境保护目标、指标及管理方案，制度涵盖安全环保相关的突发事件应急救援内容，预案全面覆盖了公司重大危险源，有明确的责任人员和规范处置程序。

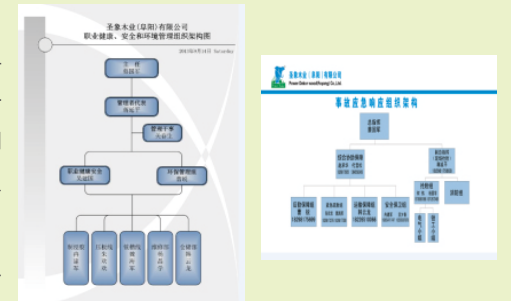


案例

阜阳强化工厂

建立环境管理组织体系和制度体系

公司建立健全了以总经理为领导职业健康、环境、安全组织，公司制定了《圣象木业（阜阳）有限公司质量环境手册》、《圣象木业（阜阳）有限公司重大事故应急救援和处置预案》，明确了 2016 年公司环境保护目标、指标及管理方案，制度涵盖安全环保相关的突发事件应急救援内容，预案全面覆盖了公司重大危险源，有明确的责任人员和规范处置程序。



环保培训

案例

阜阳强化工厂

环保培训措施与绩效

公司制定了2016年培训计划，其中包含环保培训，对环境质量手册细则及控制程序进行了认真学习，实现污染物达标排放、固定废弃物100%分类处置；对公司各部门下达了具体目标和指标。取得环保部门无处罚证明。



环保产品

厚邦工厂

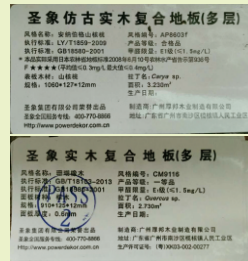
案例

1、产品升级

产品环保性能升级，部分新品由“E1”级升级至“F4星”。“F4星”是日本标准环保最高的健康等级，更被认为是国际上最健康的环保标准。符合这个等级的建材产品甲醛释放限量平均值不能超过0.3mg/L。如果按照国家E0级标准来看的话，那么“F★★★★（F3星）”相当于国家E0级标准，建议限制使用面积，“F★★★★（F4星）”则远高于“F★★★★（F3星）”，在使用面积上无限制。

2、锅炉改造

拆除原有锅炉，积极响应国家环保要求，避免烟气、颗粒等有害物质排放，改为天然气模温机供能。



小知识：

F4星级标准目前是国际上衡量地板甲醛释放量的最高标准，达到这一标准的地板将意味着其甲醛含量每升小于0.3毫克，并且可以无限面积铺装。

决胜关键1

选用环保基材。圣象地板所采用的基材由亚洲最大规模基材供应商“大亚集团”量身定做，特别选择速生林木中的精品。为确保纤维中的精品。为确保纤维规格一致，还特别去掉了树皮和枝杈，并在提高物理性能的同时大大减少了胶的用量。

决胜关键2

精良制胶工艺。除基材要保证健康环保外，地板中所采用的胶水等添加剂也要达到F4星健康标准，才能保证地板最终的健康环保性。圣象地板的基材采用的制胶工艺是完全反应法，即在制胶的化学反应中，有效的控制了化学反应进程，达到完全反应的状态，将游离甲醛释放控制到极致，确保了地板的健康环保。

决胜关键3

筛除不合格原料。圣象地板在生产的过程中，平台采用的基材密度自动扫描系统能找到密度集中或密度分散的部位。这些部位通常都是胶水分布不均匀的地方，也是游离甲醛通常容易超标的地方，自动品检系统将自动筛除这部分原料，从而保证整体制品的健康水平。

决胜关键4

国家认可实验室。圣象拥有国家认可的实验室，是国家认可的唯一具有F4星标准检测能力的实验室。实验室通过定期抽检与出货抽检相结合，确保每一批产品符合标准。

节能减排

气候变化是人类共同面临的全球性重大问题。作为负责任的大型企业，圣象集团将应对气候变化作为自身不可推卸的责任和义务。公司以“节能、降耗、减污”为目标，以技术、管理为手段，推行清洁生产，实现节能减排。

减少三废排放

为了有效减少废水、废气、固体废物的产生、排放，防治环境污染，保证资源的合理利用，降低噪声污染，改善工作环境，保障员工及广大群众身体健康，公司采取积极有效措施进行治理和控制。

案例

圣象康逸：减少废气排放

公司严格履行国家《大气污染综合排放标准》、《锅炉大气污染物排放标准》一方面从污染源头解决或减少污染物的排放，推行清洁生产。公司清洁生产是以节能、降耗、减污为口标，以技术、管理为手段，通过对生产全过程的排污辨识，筛选并实施污染防治措施，以消除和减少工业生产对人类健康与生态环境的影响。虽然现在污染治理不能做到污染物的零排放，但可将污染物的排放量和浓度控制在一定的范围内，即达标排放。公司一直对环境保护关注与重视，工业废气治理技术也在不断的改进和创新。

案例

阜阳强化工厂：减少废水排放

公司根据《废水管理》制度，开展节约用水、减少排放活动，公司生产中不消耗水资源，主要为生活用水，改造车间及宿舍区卫生间上水箱，原来通过浮标控制阀来控制上水量，现利用人工开关，有效减少废水的排放。公司现有废水处理构筑物2座，使废水全部达标排放。将雨水与污水实现分流排放，全部连接市政管网。

案例

丹阳强化工厂：减少废水排放

强化地板工厂的废水排放分为生产废水和生活废水、雨水。为减少废水产生和排放，采取以下措施减少和降低废水产生。

生活废水、雨水

- 1) 通过节约用水宣传教育，尽可能的减少废水产生。
- 2) 对水管管道等设施、设备进行维护、检修，杜绝跑、冒、滴、漏。
- 3) 通过接入厂区的市政污水处理管网排放处理生活污水。
- 4) 雨水自厂区雨水专属管网排入市政污水处理管网。

生产废水

- 1) 建立污水处理站，负责将生产废水处理达标后排放至接入厂区的市政污水处理管网处理。
- 2) 严格管控废水排放，所有废水一律由水泵自蓄积池抽入专用收集桶后运送至污水处理站，建立污水出库、运送、接收、入库处理台账，确保每一桶污水都有案可查。
- 3) 对生产线的污水蓄积池加盖并覆膜，杜绝雨水混入，改造生产线废水出水口、出水管道，确保废水无跑、冒、滴、漏，全部进入蓄积池。
- 4) 制定废水排放环保考核指标，设立废水排放上限。以此进行绩效考核。



案例

阜阳强化工厂：减少固废排放

公司制定了废弃物的管理制度，部分固废通过回收再利用，剩余固废分类收集，定点放置，合理选择固废处置方式，如：原供应商回收、有资质的固废处理单位进行处理。

案例

丹阳强化工厂：减少固废排放

强化地板工厂的固体废弃物主要为办公、生产、生活垃圾和生产中产生的废胶水固化后产生的固体废胶渣。根据国家相关法律、法规、标准和规定，结合自身实际情况采取以下措施减少和降低固体废物产生

- 1、开展6S管理活动，减少办公、生产、生活垃圾等的产生，办公、生产、生活垃圾由开发区环卫所转移清运
- 2、对生产设备、设施、管道进行积极有效的保养维护、改造升级，杜绝一切跑、冒、滴、漏。各生产车间有效互动，合理调配各类胶水使用，减少浪费、降低胶水固化率
- 3、在生产中产生的对环境有害的固体废弃物，一律

统一收集、运送至专用的、独立的存储库房存储。存储区域按照危废管理法律、法规，设置专属警示标示牌，建立出入库登记管理台账

- 4、危险固废委托具有资质的危废处理企业进行转移处置，整个转移处置过程由环保部门全程监控，确保危险固废安全转移处置完成
- 5、制定危险固废产生环保考核指标，设立危险固废产生上限。以此进行绩效考核



循环利用

公司对生产过程中产生的废渣、回收的产品外包装、不合格产品等进行加工再处理，经检验合格后作为原材料循环利用，实现自产固体废弃物回收利用。

案例

丹阳强化工厂：包装减量化及回收再利用

科学、合理地进行包装设计，在满足正常包装功能需求的前提下，有效利用资源，减少包装材料的用量。主要措施：原来地板纸盒内需放置一张76*18cm的说明书,现直接印刷在纸盒上,每年约节省300万张说明书。

案例

福建居怡工厂：废旧产品回收

对生产过程中产生的废渣、回收的产品外包装、不合格产品等进行加工再处理，经检验合格后作为原材料循环利用，实现自产固体废弃物回收利用。

- 1、不合格品地板执行“大板改小板、小板改短板”、短板、废料外卖或作燃料。
- 2、炉灰作绿化基肥，实现循环利用、再生链闭环。

案例

阜阳强化工厂：废旧产品回收

公司非常重视对废旧物资的回收再利用，从采购、生产、储存等各环节，如在采购原材料中，公司将原材料打包带卸下回收好，充分利用在本公司成品打包上；在浸渍生产过程中，在生产过程中出现的砂光粉，通过除尘设备收集后作为公司热能中心的能源原料，实现自产固废回收再利用。在生产环节中出现的废品地板，通过简单的裁锯作为包装产品的保护板，有效的减少了浪费。

防治噪声污染

案 例

圣象康逸

公司根据《噪声管理》制度，严格按设备操作规程操作，避免因操作不当引起噪声增大；加强对生产设备的运行状态进行检查，并按时维护保养，避免因设备故障而造成噪声增大；如：增加设备缓冲装置，有效降低因设备震动带来的噪音，并且增加高科植物绿化，有效减少噪音对周边环境的影响。

案 例

阜阳强化工厂

公司根据《噪声管理》制度，严格按设备操作规程操作，避免因操作不当引起噪声增大；加强对生产设备的运行状态进行检查，并有问题及时维护保养，避免因设备故障而造成噪声增大；如：增加设备缓冲装置，有效降低因设备震动带来的噪音，并且增加高科植物绿化，有效减少噪音对周边环境的影响。

案 例 丹阳强化工厂

为保障员工听力，减少噪声污染，构建绿色工厂，强化地板工厂针对噪声相对较高的板材生产线采取各种有效措施减少和降低噪声值

- 1、采取“吸隔共用”的方法，将隔声材料和吸声材料制成专用的吸音板，表面为隔声层，内腔填充吸声材料进行吸声处理。
- 2、对岗位管理和工件加工工艺进行调整。通过轮岗的方式减少操作人员受噪声影响的时间
- 3、加强设备保养维护，减少和降低设备因保养维护缺陷造成的噪声污染，为生产线员工配发听力防护用品--护耳塞
- 4、委托江苏省安全生产科学研究院进行生产线隔音房控噪、降噪工程设计和可行性论证，为更进一步减

少和降低噪声污染做好准备

- 5、对厂区外围绿化带进行有效养护，做到厂界噪声控制达到国家相关标准规定

公司由安全环保部门进行牵头，在日常巡视中对各项减噪、降噪设备、设施、措施和劳动防护用品使用等进行检查，对发现的问题及时整改和排除，并对相关责任部门、人员进行绩效考核。



应对气候变化

气候变化是当今国际社会普遍关注的全球性问题，也是人类面临的最为严峻的全球环境问题。气候变化的主要原因是由于人类活动向大气中排放过量的二氧化碳（CO₂）、甲烷（CH₄）和氧化亚氮（N₂O）等温室气体而引起的。因此解决气候变化问题的根本措施也就是减少人为温室气体排放或增加对大气中温室气体的吸收。

案 例

丹阳强化工厂

圣象强化地板工厂在减少温室气体排放上做出了以下措施：

- 1、开展绿色办公和节能活动，减少和降低纸张、电力、水资源的消耗。
- 2、对生产车间照明系统进行升级改造和维护。将生产车间原有的老式白炽照明灯全部更换为具有节能环保功效的LED灯。
- 3、在办公物品、办公器材、机械设备、生产物料等

的采购上，尽量选择具有省电、节能装置的设备与器材，尽量购买由再循环物料制成的设备、物品和物料，避免购买以氟氯碳化物为发泡剂所制成的纸和塑料等产品。

- 4、使用清洁能源。在集团领导下，与政府相关部门配合，在厂区建成了太阳能发电站。太阳能发电站现今已为工厂提供了相当份额的电力资源。

案 例

阜阳强化工厂

公司通过控制能源消耗、提高能源效率手段减少温室，通过除尘设备实现达标排放。公司现有省煤器一套充分利用余热用于生产生活、陶瓷除尘设备一套，有效降低废气排放，利用生产剩余物-生物质燃料木粉充分燃烧有效降低温室气体排放量。增加工厂绿化面积1000平米、节约用电。

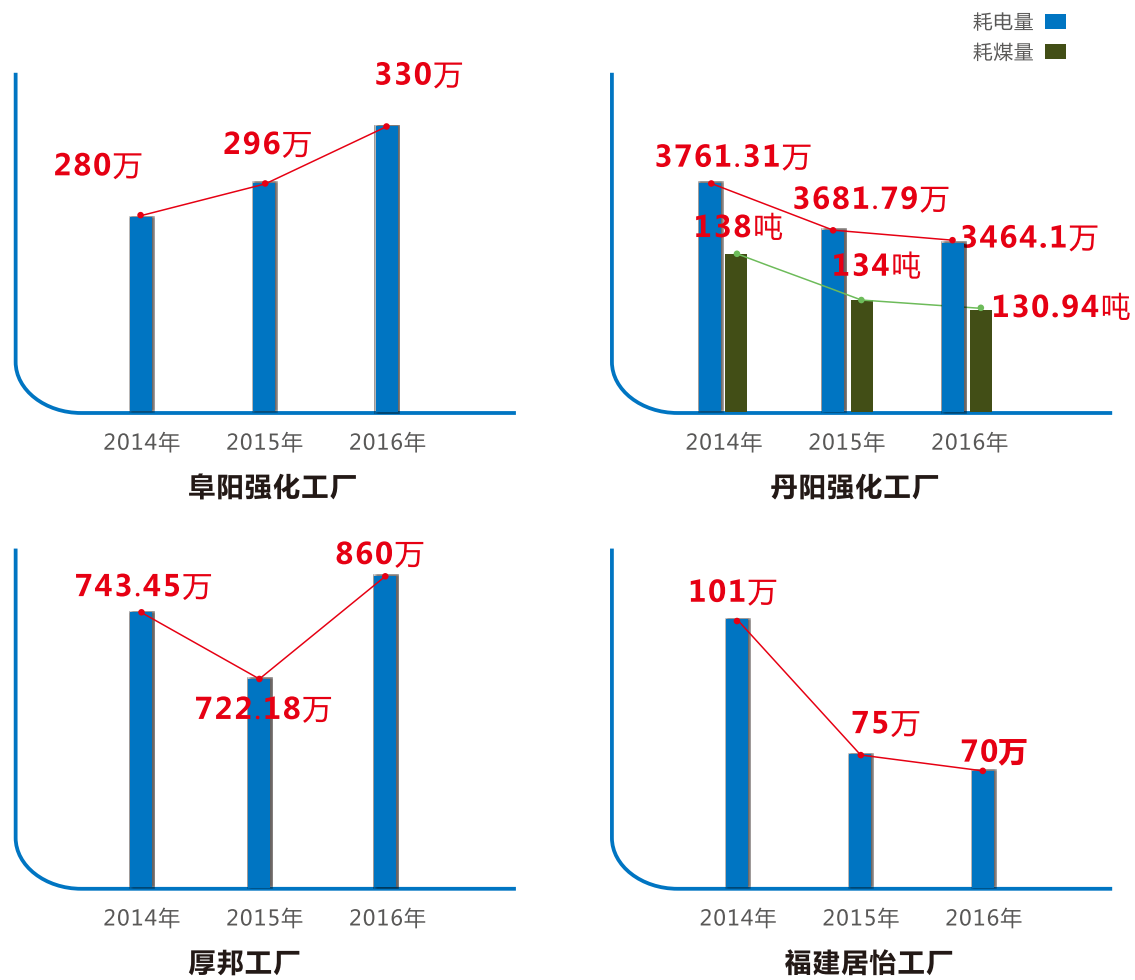


增加工厂绿化面积
1000平方

能源节约

圣象集团秉持尊重自然、顺应自然、保护自然的理念，坚持走绿色发展之路，实施从生产到消费的全过程清洁管理，坚持节约优先、保护优先，着力推进绿色发展，建设环境友好型企业，履行对环境保护的责任。





案 例

丹阳强化工厂

强化地板工厂各车间的能源消耗主要以电能为主，节能减排工作也是围绕如何节电展开，主要有以下两个方面：

1、对部分除尘风机进行变频改造，优化风量参数，节能效果明显，并在二车间压板线进行试点，通过变频改造，节电率达到40-50%，预计每年可节约用电25万千瓦时。

2、对各车间照明灯进行节能改造，将原来的金卤灯（450W）更新为LDE照明灯（实际功率为108W），节电率达到76%，共更新了300盏，全年可节约用电37万千瓦时。

以上两项全年共计节约用电62万千瓦时，相当于少燃烧了250吨标准煤，减少了二氧化碳排放量750吨。

每年节约用电

62万千瓦时

减少二氧化碳排放量

750吨

案 例

圣象康逸

公司成立节能领导小组，由公司总经理担任组长，统筹全公司节能工作。提出目标，并层层分解到车间、分厂、班组和个人，并建立考核制度、奖惩制度或提案制度，全员参与；加强计量管理，组织能源审计，并将能耗数据做为考核依据；同时大力开展节能技术改造工作。

案 例

阜阳强化工厂

公司根据《资源利用管理》制度，开展节约能源、降本增效为突破口，协调各线生产，做到全厂能源充分利用，如浸渍线和压板线在利用导热环节同时生产，避免单线生产，有效节约能源，在员工就餐时间除关闭主设备外，相关辅助设备也同时关闭，降少电能消耗，并且充分利用错峰用电，提高用电效率和降低用电成本，公司现有省煤器一套充分利用余热用于生产生活并且公司通过改造大功率电机，节约能耗。



环保公益

随着社会的进步及人们环保意识的提高，越来越多的人开始关注环境保护。圣象强化地板工厂牢记企业环保公益责任，一如既往的做出自己的努力。

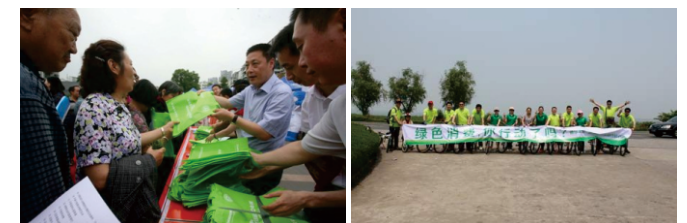


植树节当日，强化地板工厂组织领导层与各部门员工代表一起开展了“种下一棵树，收获万点绿”的活动。大家携手努力，不分职务高低，密切配合、同心协力栽下了一棵棵蕴含圣象强化地板工厂绿色希望的树苗，饱含了为地球母亲增添一片绿的心愿。



倡导绿色消费

2016年，阜阳强化工厂在世界环境日宣传专栏主题为“绿色消费 保护环境 你动了吗？”旨在强调绿色消费的理念，唤起社会公众转变消费观念和行为，选择绿色产品，节约资源能源，保护生态环境。



Base on love



绿色办公

圣象集团不断推进办公人员日常办公方式的“绿色化”，培养自觉节水、节电等节约行为，实现资源集约利用和低排放；公司不仅重视绿色办公带来的直接环境绩效，更重视通过日常对绿色办公的宣贯和执行，提升全体员工的环境保护意识，实现工作方式、生活方式的转变。

丹阳强化工厂

为珍惜资源，保护环境，强化地板工厂积极推行绿色办公。

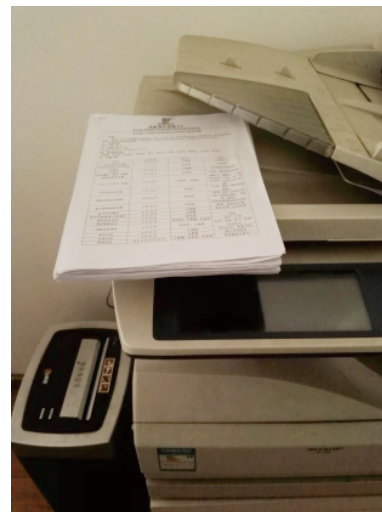
一是倡导“无纸化”办公。大力倡导办公文件等电子化、数字化，减少纸质文件使用。

二是倡导纸张重复、有效使用。废弃纸质文件用作打印非重要文件，减少纸张消耗。新打印纸提倡双面打印，进一步减低纸张消耗。

三是开展节能、节水活动。做到不开无人灯、不开无人扇。午间就餐及休息时间关闭照明灯，办公电脑及空调下班必须关闭。对洗手间水龙头、冲水器等用水设备进行维护，杜绝跑冒滴漏。水龙头在用水完毕后必须随即关闭。复印机、打印机使用可灌装墨盒，采用可降解塑料袋。



午间就餐及休息时间关闭照明灯



无用旧文件纸可重复使用

厚邦工厂

- 公司积极培养员工节水意识，督促落实节水措施，通过安装节水器具、粘贴节水标识等方式减少资源浪费。
- 不开无人灯，空调温度在25度以上。员工离开办公区、岗位，应随手关灯、关电脑、关闭空调等电路设备，切断电源。
- 废纸进行回收处理，使用可重复添加碳粉的墨盒，节约能源。

未来展望

vision of the future

圣象走过21年的发展道路，面对新时代，释放新激情，21岁的圣象是那样的充满着青春和活力。活力是圣象“用爱承载”理念的生动展现，是圣象品牌精神风貌的内在气质。我们用运动展现生命力，不懈追求与超越精彩；我们喜爱探索，勇于突破，不断突破和刷新极限；我们敢于追求自我、追求卓越，对事业充满着激情，同时心怀感恩，更懂坚守。



用运动展现生命力

活力是一种由内而外焕发出来的、极具感染力的生命力。圣象品牌的生命力来源于每一款优质的圣象产品，每一次用心的圣象服务，每一个充满生命能量的圣象人。生命在于运动，运动让生命更有活力，运动能够释放出一种积极向上、阳光正面的生命状态和感觉，它不仅充盈着我们的身心能量，还让我们真切的感受到生活的美好，让我们焕发出朝气蓬勃的精神气质与和积极乐观的心灵世界。圣象人的每一天，用饱满的热情面对工作，面对顾客，面对身边的每一个人。

我们钟情于运动，不懈追求与超越精彩。



喜爱探索，勇于突破

圣象用21年的时间打造产品、赢得信赖，以激情创新超越自我、领跑行业，喜爱探索、勇于突破是圣象品牌精神和企业文化核心特质。圣象人不甘现状、不断突破自我，坚持以创新驱动，让产品技术、工艺和质量水平一次又一次提升，让圣象产品销量一次又一次攀升。面对新起点，拥抱新时代，更好、更高、更强的追求激发着每一个圣象人的潜能，让圣象人向着新的征程，完成新的成长。每一个圣象人的精神都渗透于圣象的产品，一群勇于探索、敢于挑战的圣象人，铸就着圣象品牌的明天。

我们喜爱探索，不断突破和刷新极限。



有自信，更坚守

自成立以来，圣象始终承担着行业领跑者的角色，用实际行动及品牌影响力引领和推动行业的整体发展。一路的披荆斩棘，锻造着每一个圣象人的身心，让圣象人建立了对自我的认知和肯定，让圣象人更加敢打敢拼，更加敢于追求自我、追求卓越。面对未来，我们以虔诚的心感恩于消费者的厚爱 and 认可，心怀感恩让我们更加懂得坚守，坚守的是心中“用爱承载”不变的品牌理念。我们以内心最本源的激情，追逐着心中最真的梦，向着“全球家居领导品牌”的美好愿景迈进。

我们充满自信，满怀感恩与激情。

圣象2016，活力正在进行时！！



附录 THE APPENDIX

关键绩效表（节选）

指 标	单 位	2016年
产品合格率	%	98.77
科研投入	万元	252
科技人员数量	人	52
新增专利数	件	70
客户满意度	%	87
客户投诉解决率	%	98.4
经济合同履约率	%	100
守法合规培训绩效	人次	10000
纳税总额	万元	6051.51
报告期内吸纳就业人数	人	3700
劳动合同签订率	%	100
员工满意度	%	97
员工流失率	%	7
社会保险覆盖率	%	100
女性管理者比例	%	30
少数民族或其他种族员工比例	%	5
体检及健康档案覆盖率	%	100
员工培训绩效	人次	3000
安全事故数	例	6
环保总投入	万元	320.56

年度荣誉

自1995年以来，
圣象一直以谦和进取的态度将消费者利益放在首位，不断创新，与行业共历成长。
国家强化木地板、实木复合地板，木质地板铺装规范等国家标准的起草人；
与行业有关部门联合推出强化木地板、实木复合地板《消费白皮书》；
与中国林产工业协会联合推出《中国林产工业中外合作示范项目》；
连续21年全国市场同类产品销量第一名；
六获中国家居产业百强企业称号；
多年获得中国地产金砖奖•最佳供应商；
获得中国驰名商标；
获得中国环境标志突出贡献奖；
2012年起连续四年出席国家级中国工业经济行业企业社会责任报告发布会；
行业首家获得中国林产工业协会颁发“质量信誉信得过企业”。
2016年度百安居最佳合作品牌奖奖杯。
2016年中国地产金砖奖•年度最佳供应商大奖。
厚邦公司通过美国Floor Score认证
2016实验室认可CNAS201606新证书



F4星采标证书



FSC森林认证



森林贸易GFTN证



高新技术企业



ISO14001证书-中



ISO质量管理体系认证



ISO环境管理体系认证



ISO职业健康管理体系认证



ISO9001证书-中



ISO9001证书-英



国家级实验室认可证书



万科集团A级供应商



中国环境标识
产品认证证书



博鳌地产论坛
金砖奖证书



先进单位



经济突出贡献大奖



优质民族品牌大奖



中国林产工业质量信誉信得过企业



2016年中国地产金砖奖
年度最佳供应商大奖



2016年度安居最佳
合作品牌奖杯



指标索引表

目 录		中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR3.0)	页 码
	报告编写说明	P1.1;P1.2;P1.3;P1.4	扉 1
	董事长致辞	P3.1;P3.2	P1;P2
责任专题	圣象 21年	—	P3;P4
走进圣象	圣象集团简介	P4.1;P4.2;P4.3;P4.4	P7;P8
	绿色产业链战略	E1.1	P13;P14;P15
	社会责任管理	G1.1;G2.1;G2.2;G5.1;G5.2;G5.3	P19;P20;P21
客户服务，以品 质铸造力量	品质保障	M2.5;M2.6	P25
	科技创新	M2.7	P28
	贴心服务	M2.7;M2.8;M2.9	P29
员工成长，以关 爱成就梦想	保障员工基本权益	S2.1;S2.2;S2.4;S2.11	P35
	员工培训	S2.12	P35
	员工关爱	S2.29	P37
	安全生产	S3.1;S3.2;S3.3	P38
伙伴合作，以诚 信实现共赢	诚信和公平运营	M3.1;M3.2	P39
	负责任采购	M3.5	P40
	供应链管理	M3.5	P40
社区关爱，以奉 献共绘和谐	公益理念	S4.2;S4.4	P40
	"绿校园"公益活动	S4.2	P41;P42;P43;P44
绿色发展，以产 业承载未来	环境管理	E1.1;E1.4;E1.5;E3.1	P47;P48;P49
	节能减排	E2.1;E2.3;E2.5;E2.6;E2.7;E2.8	P50;P51;P52;P53;P54; P55;
	环保公益	E4.2	P56
	绿色办公	E1.6	P57
附录	未来展望	A1	P59;P60
	关键绩效表	P5.2	P61
	年度荣誉表	P5.3	P62;P63
	指标索引表	A3	P64
	意见反馈表	A4	P65

读者意见反馈

尊敬的读者：

本报告是圣象集团向社会公开发布的第5份企业社会责任报告，为持续改进公司社会责任工作，不断提高履行社会责任的能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

联系电话：+86 (021) -6855 3266

邮寄地址：上海市浦东新区金海路1000号48号楼 圣象集团

-----●

如果方便，请告诉我们您的信息：

姓名：

工作单位：

职务：

联系电话：

E-mail：

-----●

意见反馈

1、您对公司社会责任报告的总体评价是

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

2、您认为本报告是否能反映公司对经济、社会 and 环境的重大影响

☐ 高 ☐ 较高 ☐ 一般 ☐ 较低 ☐ 低

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

4、您最满意本报告哪一方面？

5、您希望进一步了解那些信息？

6、您对我们今后发布报告还有哪些建议？

我们将认真对待您的建议和意见，并保护您的反馈信息不被第三方获取！