

# 苏州金螳螂建筑装饰股份有限公司2017年度社会责任报告

## 坚守初心 秉持匠心 激情奋进

### 前言

回顾 2017 年，可以看到宏观经济和行业趋势发生着诸多深刻变化：欧美主要经济体复苏，我国经济增速探底回升，供给侧改革持续发力，新经济在创新驱动下如火如荼。行业方面：在宏观经济稳中向好的背景下，公装市场逐步回暖，家装市场欣欣向荣。党的十九大报告中指出：我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。金螳螂人意识到，在建筑装饰行业中同样存在这样的发展不充分矛盾，而这种不充分恰恰是金螳螂人的机遇！在消费升级的趋势下，公装、家装客户对产品的设计理念要求更高，对产品品质、环保的诉求越发强烈，对一站式服务的需求更为明显，对科技化智能化产品的关注度更高，而这一切必然带动行业新一轮产业升级。随着我国经济由高速增长转向高质量发展的阶段，金螳螂顺应趋势，致力于将领导建筑装饰行业由粗放型向精细化，由标准化向定制化，由传统装修装饰向绿色、环保、智能化装修装饰转变。

### 一、企业概况

#### 1、公司简介

苏州金螳螂建筑装饰股份有限公司（以下简称“公司”、“金螳螂”）成立于 1993 年，总部设于中国苏州。公司是综合建筑装饰工程承建商，主要从事建筑装饰工程的设计、施工，具备室内装饰、幕墙、景观、软装、家具、机电设备安装等全产业链设计施工服务能力，是绿色、环保、健康的公共与家庭装饰产业的领导者，是国家高新技术企业。

公司是中国建筑装饰行业首家上市公司，股票简称“金螳螂”，股票代码“002081”。公司已连续 14 年蝉联“中国建筑装饰行业百强”第 1 名，累计荣获 91 项“鲁班奖”，320 项“全国建筑工程装饰奖”，被评为“中国上市公司百强”、“最受投资者尊重上市公司”，曾被美国《福布斯》杂志授予的“亚太最佳上市公司 50 强”，连续多年被评为“中小板上市公司 50 强”、“金圆桌优秀董事会奖”，入围“ENR 工程设计企业 60 强”，荣获“全国优秀施工企业”、“江苏省优秀装饰

企业”等众多荣誉。同时，因公司在标准化设计、工厂化生产、装配化施工、一体化装修、信息化管理及智能化应用等方面取得的显著成果与建设成效，公司成为首批获得中华人民共和国住房和城乡建设部办公厅认定的国家“装配式建筑产业基地”之一。

金螳螂深耕于装饰产业，业务已遍及全国及部分海外市场，具备建筑装饰全产业链设计施工服务能力，为业主提供“一次性委托、全方位服务”的一站式服务。公司相继打造如北京奥运会主会场（鸟巢）、北京人民大会堂、国家大剧院、国家博物馆、北京 APEC 峰会官邸别墅、杭州 G20 峰会主会场、上海中心、南京青奥中心、南京牛首山佛顶宫、无锡灵山梵宫等顶级工程，并成为四季、希尔顿、喜达屋、洲际、万豪、香格里拉、凯宾斯基、雅高等一系列国际知名酒店管理集团的设计施工服务商。

2015 年以来，金螳螂借助在公装市场上多年沉淀的施工经验和管理服务理念，以“金螳螂·家”、“品宅”、“定制精装”三个品牌，在智能家装、高端住宅及定制精装领域取得重大突破，围绕线上线下营销、产品迭代升级、新工艺、新技术研发以及售后服务体系等各环节，建立起以家为核心的深度垂直、服务闭环的一站式家居服务平台。

经过二十五年的发展，金螳螂积淀了独特的企业文化，始终致力为客户提供绿色、环保、健康的公共空间和家居环境。

## **2、公司愿景**

成为客户首选、员工自豪、同行尊重、社会认可的公司。

## **3、价值理念**

以客户为中心，以奋斗者为本，长期坚持艰苦奋斗，批评与自我批评，终身学习。

## **二、股东及债权人权益保护**

报告期内，公司严格遵守并执行《公司章程》等各项基本管理制度，进一步完善公司治理；认真做好信息披露工作，加强投资者关系管理，确保包括中小股东在内的公司所有股东地位平等；公司着力提高经营管理水平，积极拓展创新业务，争取为股东创造最大效益。

### **1、股东权益保护**

### **（1）切实维护股东利益**

公司建立了健全的股东大会、董事会、监事会、独立董事和董事会秘书的工作制度，并设立了提名委员会、战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会，促进董事会有效履行职责，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡机制。公司严格遵守中国证监会以及深圳证券交易所相关规定，规范股东大会、董事会、监事会和管理层的运作，保证公司决策科学、有效，充分维护公司和全体股东的利益。

2017 年公司按照法人治理结构精心组织召开股东大会 2 次、董事会 6 次、监事会 4 次，同时按照相关内控要求组织召开 1 次薪酬与考核委员会会议、6 次审计委员会会议、2 次提名委员会会议和 1 次战略委员会会议，对公司的重大事项进行审议，促进了公司战略决策的科学性和内部控制的有效性。

### **（2）重视投资者关系管理，保护投资者利益**

公司严格按照深交所的披露要求及时履行信息披露义务，通过《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》、《证券日报》、巨潮资讯网站等及时向投资者披露各项信息，确保公司信息披露的真实、准确、完整，继续获得深交所信息披露优秀评级。公司还通过电话咨询、深交所互动易平台、公司网站、投资者管理信箱和网上交流会等多种方式主动及时地与投资者们进行互动交流，让投资者都有充分的机会了解公司。2017 年公司累计完成信息披露公告 43 份，召开了 2016 年度报告网上说明会，认真热情接待投资者来访，及时回复深圳证券交易所投资者关系互动平台以及公司官方网站投资者留言，耐心接听投资者的咨询电话，与证券相关机构及投资者建立了畅通的渠道，保持了较好的沟通与交流。

### **（3）制定长期稳定的利润分配政策，积极回报股东**

自 2006 年上市以来，公司不但保持着业绩稳步的发展，同时也注重高质量发展，始终发挥着龙头企业的标杆作用。2017 年，公司实现营业收入 209.96 亿元，比 2006 年上市之初的 17.75 亿元增长 1082.87%；实现归属上市公司股东的净利润 19.18 亿元，比 2006 年上市之初的 0.67 亿元增长 2762.69%。

在业绩稳步增长的同时，公司重视对股东提供持续、合理的回报，坚持稳定的分红政策并将其在《公司章程》中予以明确。在保证日常经营活动所需的基础上，综合考虑业务发展规划对投资性现金的需要，合理制定股利分配政策，安排

筹资计划。上市以来，公司每年均进行利润分配，累计现金分红金额达到 18.55 亿，累计送红股 11.47 亿，以资本公积金转增股本 13.55 亿，共计回报股东 43.57 亿元。随着公司业绩的增长，回报股东的金额也将进一步增加。

## **2、诚实守信，保护债权人利益**

公司一直秉承诚信、稳健的经营原则，通过增强盈利能力、提升资金周转能力、降低经营风险等措施保障公司偿债能力。公司是江苏省守合同重信用企业，经江苏中诚信信用管理有限公司评定为资信等级 AAA 级。公司 2012 年发行的 7.00 亿元公司债券（代码：112118），在 2017 年 10 月 28 日已期满五年，债券有效期内，公司每年均按时进行债券利息的支付，每年均获得债券跟踪评级机构中诚信证券评估有限公司对于公司主体长期信用等级为 AA+级，本期债券的信用等级为 AA+级的综合评定，并于 2017 年按时进行了公司债的兑付。

公司将一如既往严格按照与债权人签订的合同履行债务与还债义务，并积极与债权人沟通，及时通报与其权益相关的重大信息。未来公司还将继续加大债权人权益保护力度，营造与各债权人之间良好的合作关系。

## **三、消费者权益保护**

金螳螂始终秉承以客户为中心的发展理念，力求为消费者提供最优质的产品与服务。从研发、设计、施工、总装到后期服务，公司全流程为客户提供全体系建筑装饰整体解决方案，设计理念、施工工艺和产品质量均达到国际领先水准。公司一贯坚持“牢记以客户为中心，以奋斗者为本，多替业主考虑，帮助业主成功就是我们的成功”，金螳螂从未停止前进的脚步。

### **1、重服务打口碑，倾心营造品质家居**

设计个性理想家。针对消费者需求变化，“金螳螂·家”产品包研发也从硬装为主的 1.0 版升级到 4.0 版即全屋整装解决方案，围绕家居全生命周期打造家庭装修、装饰、智能、健康、舒适在内的五大板块产品包，更关注不同阶段及群体消费者的个性化需求，并用标准化的方案加以解决。“品宅”同步国际最新居住趋势，融合功能与美学，舒适与智能，为高端家庭提供值得拥有的家居装饰服务，已完成北京恒大丽宫、苏州国宾壹号等多个高端住宅项目。“定制精装”深度布局精装产业链，创意定制绿色健康品质社区、实现终端消费更多个性化选择。公司为家装业务三大版块提供技术支撑：Qu+VR 及云设计软件，实现产品的所见

即所得，一键生成效果图，一键生成施工图，一键导出报价清单，彻底解决传统家装公司设计周期长、报价久等问题，具有行业领先优势。Qu+BIM 以在线设计为中心，有效连接设计到营销、施工、运营、供应链等家装各个环节，加强内部管理规范，提高了各个环节的生产效率。

甄选好材料，建造绿色健康家。公司持续整合供应链资源，力求打通工厂到消费者之间的层层壁垒，实现 F2C 规模集采模式，去除中间代理商环节，大幅降低了消费者选购材料的成本，为消费者提供更高性价比的产品。在甄选合作品牌时，公司严格遵循“不严不选”原则，深入工厂，实地考察，严格进行材料检测，质量不好不选，服务不好不选，从源头把控产品品质。公司还与 Delos 公司合作，将“WELL 健康建筑标准”引入到室内建筑装饰中，将健康产品理念融入到设计师室内设计作品中，并研发生产健康装饰材料，为消费者提供全屋整装健康家居解决方案。

重视施工服务，倾心营造品质家。传承公装 25 年施工管理经验，公司创造性的制定出一套符合家装行业特点的 20/80 管理体系，保障施工节点和落地交付。公司建立了针对施工班组及技术工人的五星考核管理制度，定期进行质量通病复盘、工艺工法培训，持续提升施工班组施工的标准化及专业化。严保售后服务，及时响应、有效处理，以诚心换放心，让消费者安心居住无后顾之忧。

## **2、高标准严要求，匠心筑造精品工程**

设计方面，主抓设计技术管理，整合、完善各类设计技术标准与规范，定期发布、分享优秀设计案例；优化设计团队的技术能力评估标准，组织评优，营造赛马文化；加强设计技术研发及研发成果的推广应用，提升设计质量。坚持技术导向，走设计专业化道路的发展战略，利用技术平台、人力资源、数据信息等七大支撑板块平台，打造技术、人才、市场、数据联动的作战系统；利用大师工作室、专业化事业部、设计大院等五个作战单位发挥组织能效，打造专业核心竞争力，提升设计水平和服务意识。因高质量的设计水准，公司被中国建筑装饰协会授予杰出酒店空间设计机构，被中国建筑学会室内设计分会授予第 20 届中国室内设计大奖赛最佳设计企业奖，并入围美国《室内设计》杂志评选的中国室内设计企业百强排行榜前三名。

公司建立和健全了严格的施工质量管理体系，实施了科学有效的质量管理，确保工程质量。公司建立了项目督导机制，通过项目过程检查、项目互检、竣工内检等方式对项目组织定期检查和不定期检查，对项目工期进行 ERP 跟踪，及时解决项目需求，有效促进了项目质量的提升。公司改变现有管理模式和思路，不断完善工管平台的建设，通过平台管理、数据分析、数据整合，分析问题，同时提高管理能力，找出管理重点，解决管理问题。公司不断完善顾客满意度体系，健全制度约束，提前把控风险，项目施工过程中更加注重顾客满意度的提前及事中沟通，建立起工地管理和互动系统 APP，进一步提高沟通效率，还建立了客户维保体系和客户回访制度，设立了客户投诉与表扬专线，通过多个渠道和客户保持积极的沟通，持续提升客户满意度。

#### **四、职工权益保护**

公司十分重视员工各项权益的保护，不仅关心员工现在的利益，更注重为员工创造美好的未来。

##### **1、严格遵守法规制度，进一步规范劳动关系**

公司倡导平等的用工政策，全面执行劳动合同制度，按照《劳动法》规定，与每一位员工签订了劳动合同并鉴定。公司建立了完善的用工管理规章制度体系，包括劳动合同管理规定、工资保险与福利制度、考评考核制度、奖惩制度等，从规章制度上保障员工权益。公司按时足额为员工缴纳各项保险费用。作为施工类企业，公司在生产经营环节设立了员工职业安全保护措施，已通过了 GB/T28001 职业健康安全体系。公司还不断加强职业安全与工作环境的管理，努力完善针对员工健康、安全类培训、应急情况等方面的措施，为增强员工抵御意外伤害提供更多帮助。

##### **2、温情关怀，关爱员工精神世界**

营造家庭氛围，关爱员工成长。公司认真遵守国家关于员工社会保障与休息休假的法律法规，不断完善公司福利，为员工提供餐费补贴、生日庆祝、亲子活动、趣味运动会、健康体检、健康附加医疗、生病住院慰问、定期集体业余活动等多项公司福利，还通过内部报刊、演讲比赛、25 周年奋斗者照片征集等方式为员工倡导积极向上的精神文化，在丰富职工文化生活的同时，也增强了企业凝聚力。在元旦、春节、中秋国庆等节假日，公司领导深入一线项目对坚守施工一

线的员工进行慰问并座谈，大大激励了一线员工的工作热情。

### **3、加强人才梯队建设，注重员工培养**

拓展人才源头，启动管培生计划，建立管培生培养基金，制定专门培养方案，覆盖其从入司到成长的完整周期。完善培训体系，聚焦重点培训项目，推动关键岗位人员储备。对各条线骨干开展重点培养，有针对性地组织了金牌项目经理外出考察、金银牌项目经理培训、中青年设计师分享会、营销之星培训等，提升他们的业务技能及综合素质。2017 年公司累计组织线下培训达 1.3 万人次，在线学习平台各类课程近千门，学习达 5.3 万人次。推进“千百十”人才梯队建设，在提升相关人员能力的同时发现具有更高素质的人才，加强管理干部队伍的发掘及培养。针对管理干部，公司进行了《以客户为中心的经营管理体系》、《卓有成效的管理者》等系列培训，强化以客户为中心的价值观，统一学习、思变、奋进、创新的理念，提升公司管理干部的领导力。

### **4、倾听八面来风，让员工充分参与公司管理**

公司建立起畅通的沟通渠道，让员工充分参与公司管理，倾听员工心声，与基层员工的连接纽带更加紧密。公司为员工提供多种途径参与公司的民主管理，建立健全职工代表大会制度，选取职工代表担任监事，直接参与并监督公司的运营管理。员工意见征询方式方面，公司设立了员工座谈会、幸福指数调查、微信服务群、开设的工会信箱和工会热线等，与员工“零距离”交流沟通，听取员工的意见和建议，并协调相关部门进行及时处理，以此带给员工认同感和归属感，提高员工的满意度。2017 年，公司开展新员工沟通、新进中高管交流座谈、关键岗位沟通等员工座谈活动 80 余次。各条线员工纷纷踊跃为公司发展建言献策，收集问题和建议近 150 条。部分建议已被公司采纳并在相应条线或部门实施运用，有效地促进了公司管理效率的提升和管理目标的达成。

## **五、供应商权益保护**

供应商是是金螳螂密不可分的合作伙伴，金螳螂愿意与供应商、施工班组携手提升合作，共谋发展，真正建立长久紧密的合作伙伴关系。

### **1、探索供应链管理机制，促进管理水平提升**

秉承“客户第一”的服务理念，公司已与供应商融为一体，共同为业主、为项目服务。公司持续探索供应链管理机制，建立严格、透明、规范的供应商审核

流程，启动供应商线上注册的工作，利用信息化系统进行供应商的管理，目前平台吸引注册的合格供应商两万余家，实现有效招标近800次，有效的降低了材料成本，提高了材料采购的效率。公司不断优化供应链采购平台，对供应商进行梳理评估，对平台供应商服务分类重新设定，为精准查找供应商以及招标筛选供应商打下了坚实的基础；细化管理模块，完善搜索维度，为投标及成本管控提供有力支撑。为规范供应商管理，杜绝不良合作供应商的违约行为，公司升级供应商评级、考核制度，推行红黄牌管理制度，根据供应商质量缺失或违约行为，给出降级、黄牌、红牌或黑名单等不同程度的处罚等，并在公司内通报，促进供应商提升产品质量、服务和管理水平。

## **2、贴心关怀、共同成长**

一直以来，公司为供应商运营管理帮扶、专业技术提升等方面提供多项支持和帮助。对于材料供应商，公司管理团队定期与对方高层互相走访，针对供应商所遇到的问题进行及时跟踪并提供相应帮助，不仅帮助供应商解决经营过程中的资金问题，还帮助他们梳理管理体系，提高其管理水平。公司坚持市场原则，完善了采购流程和采购机制，建立了供应链采购平台及优胜劣汰机制。及时向供应商结算货款、反馈客户信息、维护供应商的利益。对于劳务供应商，公司通过培训、项目走访、交流座谈会等形式，促进班组提高专业技术，提升管理水平。公司建立了工人技术实训基地，为工人提供了现场分组实操演示，组织技术工人观摩，讲解容易出现通病的理论结合实际进行培训，提升工人技能水平。对于列入重点培养对象的一线工人技术骨干，通过网上“云学堂”平台，针对性安排施工技术、施工管理等方面的经典课程，给予发展平台，吸收进入管理岗位。公司还安排专人深入项目走访、召开交流会等方式关心劳务人员生活方面的需求，坚决避免出现拖欠农民工工资等不公平现象，建立了顺畅、友好的沟通渠道。

## **六、环境保护和可持续发展**

公司高度重视绿色发展和持续发展理念，在相关领域不断加大建设力度，力求各项业务又好又快的发展。

### **1、绿色办公，深入人心**

公司倡导节能减排，安全环保，从基础建设、垃圾处理和废水处理、照明、办公区域绿化等方面合理处理，创造良好、绿色和健康的办公环境。公司倡导绿



色办公，减少空调、电脑等用电设备的待机能耗，合理设置办公区域空调温度，节约能源。公司建立电子化、网络化办公模式，通过完善 OA 系统、ERP 系统，不断推进实现“无纸化办公”，内部沟通提倡推广移动互联网工具，并积极利用视频会议、电话会议等现代化信息技术手段开展工作，提高沟通效率，降低沟通成本。

## **2、推进绿色装饰，创造完美空间**

公司坚持绿色健康设计，在酒店、医疗、宗教、教育、高端住宅、文旅等多项领域形成公司特有的设计方法和设计规范，坚持以设计为先导，尽多的采用环保材料和节能工艺和产品，使设计作品在满足消费者审美需求的基础上，能够更加环保，健康。公司与 Delos 公司合作，将“WELL 健康建筑标准”引入到室内建筑装饰中，将健康产品理念融入到设计师室内设计作品中，并研发生产健康装饰材料，为消费者提供全屋整装健康家居解决方案。施工方面，公司建立施工方案推广、限制、淘汰公布制度和管理办法，发展适合绿色施工的资源利用与环境保护技术，对落后的施工方案进行限制或淘汰，鼓励绿色施工技术的发展，推动绿色施工技术的创新，建设绿色健康的完美空间。

## **3、实施技术创新和推广，实现可持续发展**

公司高度重视技术的研发和创新，加大高新费用的投入和技术的研发力度，并将专利研发落地生根，运用到施工过程，推广三新工艺文件、技术专项方案、应知应会工艺及节支降本视频等工艺资料。公司加强信息技术应用，如绿色设计中 Qu+VR 及云设计、绿色施工中的 BIM 技术、数字化工地和物流管理系统等，实现与提高绿色施工的各项指标。公司通过切实有效的管理制度和绿色技术，最大程度减少施工活动对环境的不利影响，减少资源与能源的消耗，实现可持续发展。

## **七、公共关系和社会公益事业**

作为一家上市公司，金螳螂一直积极投身社会公益事业，以注重教育事业、关爱弱势群体为宗旨，认真践行企业道德高标准和企业责任严要求，将推动行业发展和进步视作企业义不容辞的社会责任。

### **1、创造就业机会 勇担社会责任**

公司在行业内率先开辟校企联合的合作模式，积极与苏州大学等高校加强合作，建立校企联合实训基地，对口培养所需人才。通过校企联合的合作模式，推

进产学研一体化，促进企业与高校间技术资源整合、成果转化和人才培养。公司积极响应国家关于普通高等学校毕业生就业工作的开展，创新校招模式，通过新增管培生岗位、走进高校举办专场宣讲会、举办金螳螂 Open-Day 活动，让高校毕业生对公司有了直观了解，加大对专业对口高校应届生的引进工作。公司近年来规模不断壮大的同时，除了自身吸纳了越来越多的劳动力，更是在很大程度上带动了相关下游产业的发展并创造了数以万计的就业机会，为解决社会就业问题做出了应有的贡献。曾多次被人力资源和社会保障部评为“高校毕业生就业见习国家级示范单位”，被省政府评为“劳动就业先进单位”。

## **2、乐善好施 扶危济困**

金螳螂牢记责任使命，积极参与社会公益活动与慈善事业。公司结合行业及自身特色，在贫困地区开展就业扶贫慈善项目，帮助当地贫困劳动力培训装饰技能，并结合他们意愿，辅助他们就业，让当地一批困难群众实实在在地受益，早日依靠双手脱贫致富，实现“一人就业，全家脱贫”的帮扶目标。看到生活困难的群众，公司员工响应当地政府倡议，慷慨解囊，为贫困村捐建水井、修村路，修葺房屋。2017 年，公司举办志愿者公益活动 6 场，450 余人参加，组织敬老、助老类活动如“孝亲敬老·送清凉”、“九九重阳节·浓浓敬老情”；助残、助医类活动如“携手仁爱·与爱同行”、“慈善医疗·爱心暖到家”；助学类活动如“情系教育·公益送教”等，用心关怀，尽绵薄之力帮助更多的弱势群体感受到社会的温暖。

## **3、建立良好的公共关系，践行公民责任**

公司的稳定发展离不开社会的支持。公司重视与社会各方建立良好的公共关系，并以高度社会责任感回报社会、服务社会，践行公民责任。积极主动与政府主管部门、行业协会、监管机关的沟通与汇报，认真听取监管部门的意见。公司依法按时缴纳税款，依法进行税务登记、设置账簿、保管凭证、纳税申报；如实向税务机关反映公司的生产经营情况和财务制度的执行情况，并按有关规定提供报表和资料。公司认真努力做好经营，为区域经济的发展贡献了自己的一份力量，入围了苏州工业园区 2017 年度总部经济十佳企业、纳税贡献二十强。

## **八、未来展望**

面向 2018，面对新的发展机遇，全体金螳螂人将坚守初心，秉持匠心，激

情奋进，以引领建筑装饰行业高质量发展为己任，为社会奉献更多更好的建筑装饰精品工程。时不我待，只争朝夕，一个美好的明天正在迎接奋斗中的金螳螂！

苏州金螳螂建筑装饰股份有限公司

董事会

二〇一八年四月二十七日