

ZHEJIANG YUFENG INTELLIGENT HOME CO., LTD.

# 兔宝宝，让家更好

浙江裕丰智能家居有限公司  
社会责任报告2022



## 目 录

总经理致辞.....	2
责任管理.....	4
(一) 责任战略.....	4
(二) 责任文化.....	5
(三) 责任议题.....	5
(四) 责任沟通.....	5
(五) 责任绩效.....	6
价值创造.....	7
(一) 回报股东.....	7
(二) 情系客户.....	7
(三) 携手伙伴.....	9
社会和谐.....	10
(一) 政府责任.....	10
(二) 员工发展.....	10
(三) 安全生产.....	12
(四) 热心公益.....	12
绿色发展.....	13
(一) 环境管理.....	13
(二) 绿色工厂.....	13
(三) 绿色家居.....	14
未来展望.....	15

## 总经理致辞

2022年，国内家居行业经历了转型升级的考验与阵痛，“跨界整合”、“整体家居”已成为行业发展的新动态，产业技术的创新发展成为推动行业发展的中坚力量，这对我们企业提出了更高的要求。面对新时代的机遇与挑战，如何应对市场新的需求，在解决客户需求的过程中谋求企业持续的发展，成为兔宝宝人面前新的使命。

因为，这是企业履行社会责任的基础条件，这是我们一以贯之的观点。

只有企业生存并持续发展，才能为社会做出贡献。基于这样的理解，我们一直紧扣行业发展脉搏，以行业绿色进程为己任，同时实现企业自身不断地做强、做大，创造源源不断的社会价值。

2021年，面对国内外市场新形势和行业新发展，公司始终坚持“稳中求进，改革创新”，公司营业收入实现3.07亿元，保持了稳定发展。

这是我们履行社会责任的基础，和信心来源。

新的一年，我们将继续打造以定制家居业务为主的服务体系，加快推进由产品供应向国内领先的家居装饰综合服务平台运营商的转型升级，这将大大降低企业对环境的影响，提升企业的盈利能力，承担更多的社会责任。

毋庸置疑，经济新常态下的木业发展面临新的历史节点；回顾过去，我们如履薄冰，展望未来，我们信心满怀。德华兔宝宝怀着热切的希望，迎接新一轮的曙光，努力为行业和社会创造一个更加美好、可持续的未来。

浙江裕丰智能家居有限公司

总经理：沈怡强



## 关于我们

浙江裕丰智能家居有限公司是德华兔宝宝装饰新材股份有限公司（股票代码：002043）下属的全资分公司，现拥有全屋定制、地板、木门三大产品品类，专注家居定制产品的设计研发、生产与营销。

母公司拥有省级重点企业研究院、国家级博士后科研工作站等各类科研平台。完备的研发组织以及齐全的检测设备为我们在产品研发、质量、工艺等方面走在家居行业前列提供了雄厚的技术支持。公司现已完成从“E1级”、“E0级”、“无醛级”到“除醛”的健康“芯”飞跃。

同时，兔宝宝家居已建成四大全球基地，分别位于中国浙江、柬埔寨西哈努克港、意大利威尼托、德国卡塞尔。全球化产业基地以及严苛的6S工厂管理，使公司的系列环保产品实现升级换代。

随着市场个性化定制需求不断提升，公司与国际家居设计大师 VALLICELLI GIANFRANCO 等众多设计团队深入合作，只为满足每一位消费者的需求。我们致力于服务每一位经销商家人以及每一位选择兔宝宝的消费者。在定制家居的建设过程中，我们坚持做绿色产品、个性产品。让消费者在咨询、设计、销售、安装、售后等各个环节享受兔管家服务。

从极致单品到全屋系统，从基础研发到智能升级，在定制时代的推动下，兔宝宝家居将不断展现新概念、新模式、新态度、新服务的全新面貌，以品牌实力为消费者缔造一个美好未来。健康定制，让家更好！



公司鸟瞰图

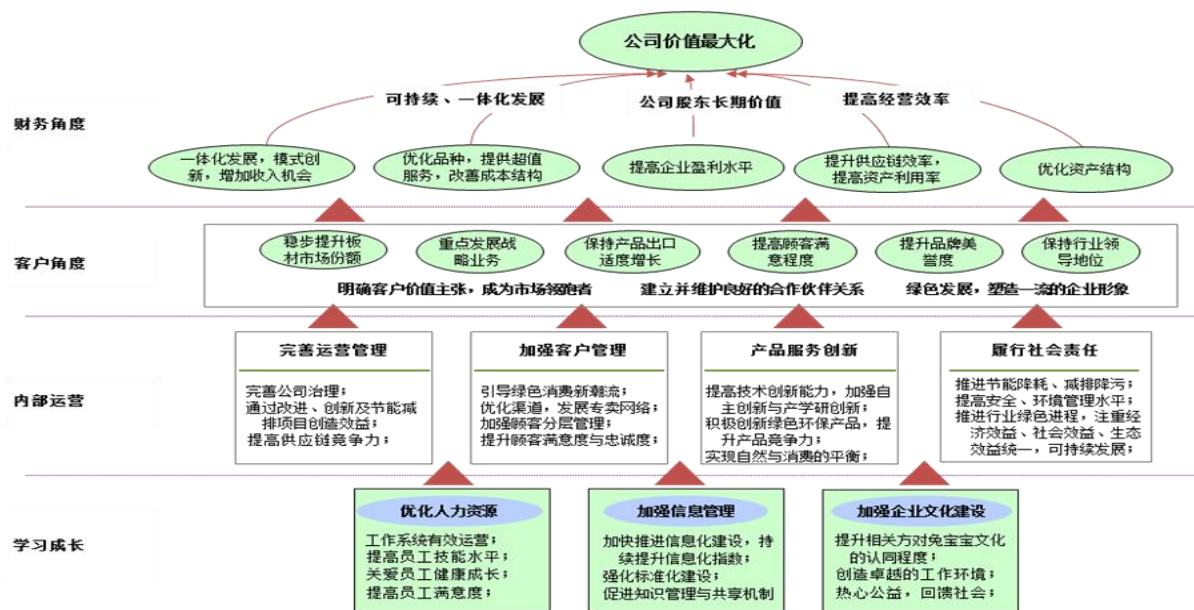
## 责任管理

### 以人载企，责任立企，信誉兴企，创新促企

经过不懈的努力，浙江裕丰已成长为全屋定制行业华东区域强势品牌，公司积极营造良好的企业发展氛围，构建科学的责任管理体系，持续推进技术创新与管理进步，肩负起引领行业绿色发展的使命，履行更广泛的社会责任。

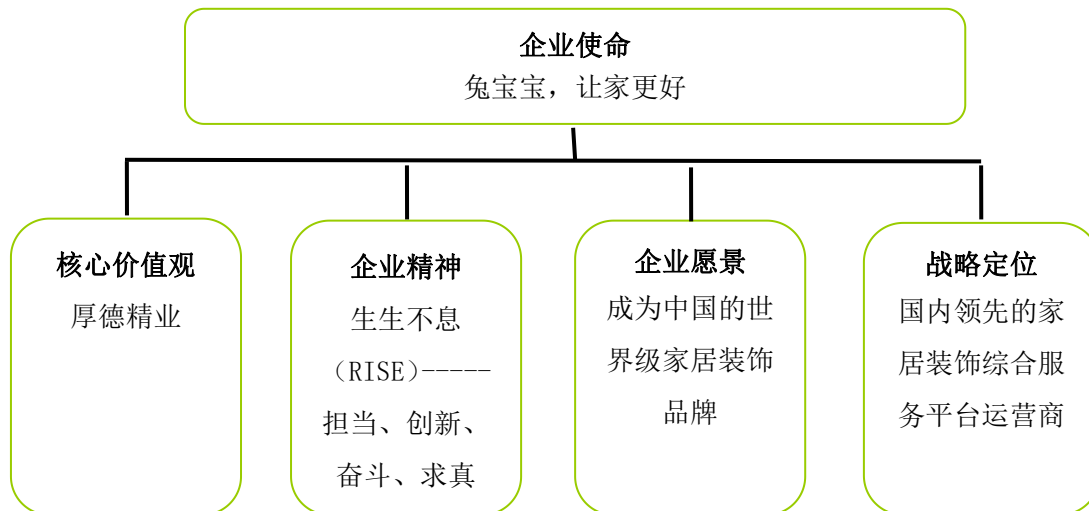
#### (一) 责任战略

责任始于战略。通过识别关键功因素，公司从“财务、顾客与市场、内部运营、学习与成长”四个维度描绘了责任战略，制定了完善的总体战略规划，以确保战略的有效实施。



## （二）责任文化

责任源于使命，成于文化。公司非常重视企业文化建设，始终坚信优秀的企业文化是铸就一流企业不可或缺的基础条件。在长期经营实践中，公司提炼形成具有浓郁企业特色的企业文化价值体系，并通过开展各类企业文化建设活动，使企业文化深入人心。



## （三）责任议题

浙江裕丰深知，实施企业社会责任战略是实现公司从优秀到卓越跨越的重要推动力。因此，公司在经济、社会和环境框架内明确了企业的社会责任核心议题。

责任议题	议题目标	公司行动	现阶段成果
<b>创新环保产品</b>	强化消费权益保障，推动行业绿色进程	公司采用 E0 级、无醛加防蛀级环保板材，现大力推广采用纯天然植物胶生产的有机板材。	公司已成为行业内环保产品的标志和象征
<b>品牌营销</b>	提升产业附加值，回报客户和社会	2015 年开出第一家全屋定制店，探索专卖店网络营销体系之路。	门店已遍布全国各省市，构建起一张覆盖全国的营销网络；
<b>关爱员工</b>	营造卓越的工作环境，促进个人价值实现	建设企业文化，导入 ISO14001、ISO45001 等管理体系，为员工提供职业成长的空间，和各项福利保障。	员工积极上进者得到及时、合理的回报；企业持续成长，员工个人价值得以实现。

## （四）责任沟通

公司通过多种渠道加强企业的社会责任治理与责任融合，包括构建内外部沟通平台、举办培训研讨活动、组织客户座谈和加入行业组织等形式。

### 1、公司内部沟通方式

内部沟通方式	责任部门	频次
党代会	党委	两年一次
职工代表大会	工会、办公室	每年一次
职工代表座谈会	工会	每年一次
员工研讨会	各部门	半年一次
QC活动总结会	品管部	半年一次
《德华报》	编辑部	每月一期
宣传窗	党委	每月一期
员工座谈会	工会、人力资源部	不定期
员工合理化建议	生产部	不定期
意见箱	人力资源部	不定期
员工面谈	人力资源部	不定期
OA、云之家	全公司	不定期
公司网站、微信等	信息部	不定期

此外，公司还设置董事信箱、总经理接待日等多种沟通方式，让每一位员工都能理解公司价值观和发展方向，形成良好的工作生活氛围，提升员工的企业责任感和社会责任感。

### 2、公司外部沟通方式

针对经销商等客户，公司每年定期召开“经销商大会”、“优秀客户座谈会”、“新产品发布会”等，发布公司绩效目标和发展动向，让经销商了解公司的发展历程，最新动态和新产品、新工艺，推动企业和相关方的共同发展。同时还鼓励经销商相互学习，促进共同承担社会责任。

#### （五）责任绩效

为全面了解和落实社会责任战略目标实施的可行性，公司将战略目标量化成具体的考核指标，每年对各项指标的完成情况进行评审，从中查找问题，探讨解决方法，以进一步提高对目标的执行效率。为及时、准确测量和评审公司绩效，高层领导根据公司发展战略，从财务、销售、内部运营、人力资源、基础设施等方面确定了多项指标用于评价组织的核心绩效测量指标。

## 价值创造

### 做大做强是目标，做久是根本

创造价值，并使价值最大化，是企业履行社会责任的前提与基础。2022年，公司上下凝心聚力，力争使股东收益有所提高、使客户要求得到满足、与商业伙伴合作共赢，在“成为国内领先的家居装饰综合服务平台运营商”道路上迈出坚实的一步。

#### （一）回报股东

2022年，公司面对国内外经济环境的不景气和房地产宏观调控带来的行业不利因素，公司依然保持较好的发展势头，取得了稳中有升的经营业绩。

##### 1.完善公司治理

建立了股东、执行董事、监事、经理的法人治理结构，促进了与投资者和潜在投资者间的信息沟通，促进了公司诚信自律、规范运作，提升了公司的投资价值。

##### 2.规范信息披露

严格遵守公司管理准则，向股东汇报公司近期运作情况。及时、准确披露财务信息及其他重大信息，让广大投资者及时了解公司动向。

##### 3.加强财务管理

建立完善的公司财务管理制度，每年定期出具季度、半年度和年度财务报告，及时反映公司的财务状况和经营成果。

#### （二）情系客户

##### 1.建立合作共赢的客户关系

经销商是浙江裕丰最关键的战略合作伙伴，公司大部分的业务通过经销商来实现。公司通过规范流程与经销商建立合作关系，建立标准化全屋定制店体系，大力推进品牌在各区域市场的整合，提升经销商队伍素质和实力。

公司每年举办经销商大会，定期邀请经销商代表参加销售研讨会，搭建及巩固合作的桥梁，听取市场发展趋势建议，聆听客户对产品的建议或意见，并将其贯彻到生产、制造、销售与服务过程中去。

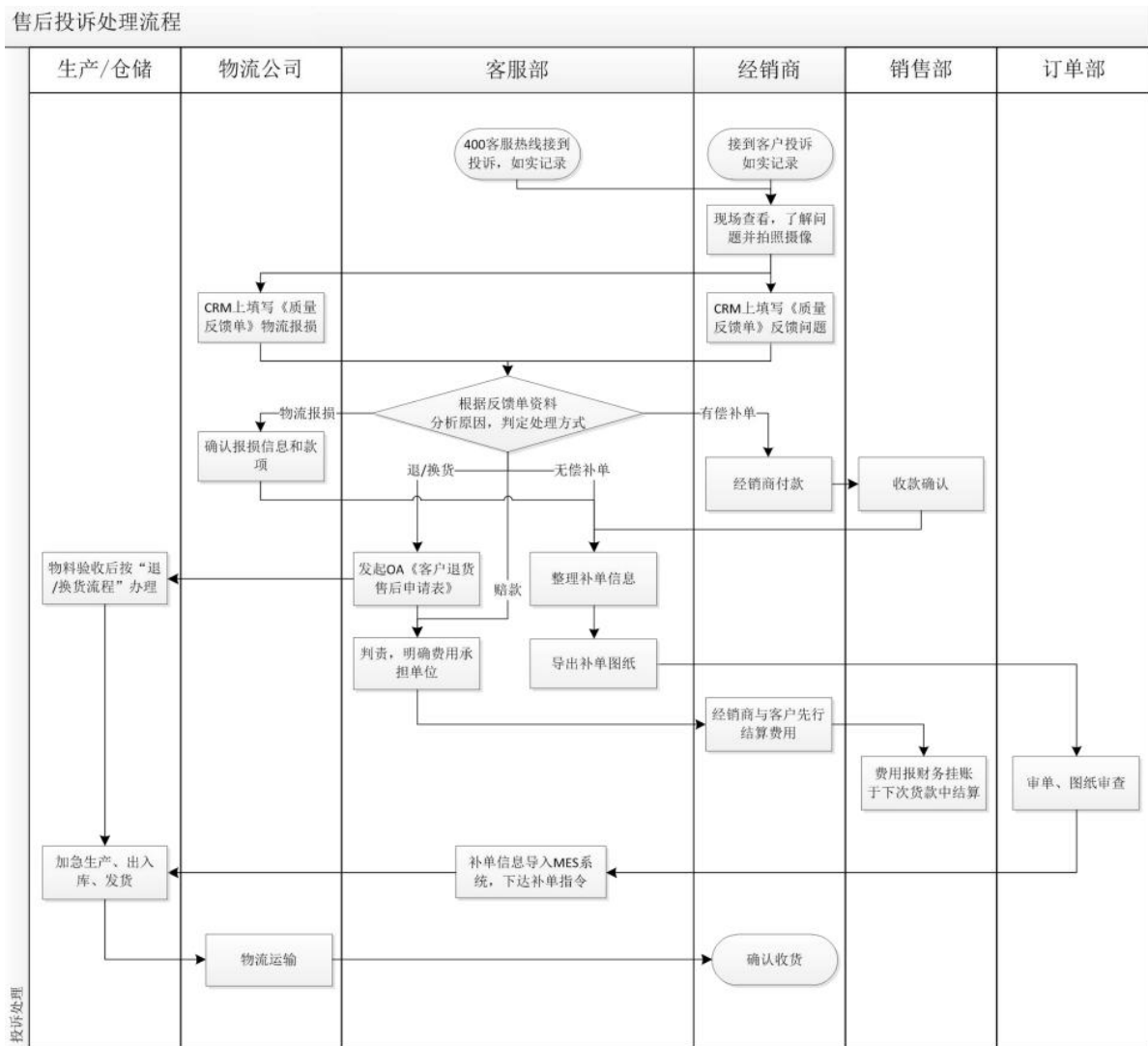
公司定期培训经销商销售人员，提升销售人员的工作能力和服务技巧，增强经销商团队的凝聚力。

##### 2.快速反馈解决客户投诉

针对客户投诉，公司实施区域划分管理，对客户异议做到12小时内给予回复，72小时内派专人现场解决，7天内结案。针对典型、重大质量投诉进行专题分析，指定整改措施，实现系统性改进。为确保顾客投诉能够得到及时有效解决，公司建立了明确的顾客投诉程序，每次处理顾客投诉力争做到“五个100”。



顾客投诉处理流程图

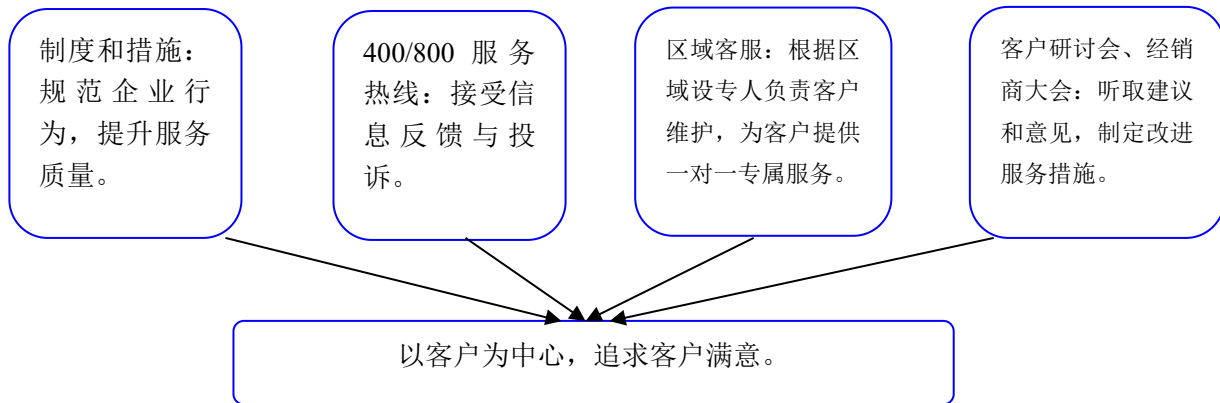


顾客投诉处理“五个100”

顾客投诉信息来源	处理要求
电话 传真 电子邮件 网站投诉等	1、顾客反映信息100%记录 2、记录信息100%处理 3、处理结果100%复核 4、使顾客100%满意 5、处理情况进行100%反馈

### 3. 追求客户满意

浙江裕丰以客户为中心，设立客户服务部门，先后出台多项制度和措施规范企业行为，提升服务质量；通过高层走访、市场调研、行业协会、在线客服等各种渠道了解行业、市场及客户需求信息，深入分析和了解顾客的需求和期望。



### （三）携手伙伴

#### 1. 三公采购

##### 集中招标，统一采购。

公司采取集中招标、统一采购方式，杜绝厂商歧视和商业贿赂。进一步完善《采购过程管理程序》，对供应商进行评估和调查，完善供应商管理体系；根据采购物料的重要性和供应商综合实力及其质量诚信度对供应商进行分级管理，制定并实施相应的合作政策，以稳固双方的合作和推动共赢发展。

##### 规范程序，合法守规。

公司坚持诚信为本，依法经营，制定了规范的采购控制程序，通过对供方评定和选择，确保所采购的物资和供方提供的服务符合规定要求，督促供方的生产活动和产品符合质量环境标准，共同保护环境。同时通过实地考察、高层互访等方式建立良好的沟通机制，缩短采购周期，降低采购成本，提高采购效率。

#### 2. 绿色采购

为减少不必要的浪费和污染，控制材料和零部件的购买成本，降低末端环境治理成本，公司内部研发设计、采购、生产和营销等各部门信息沟通、通力合作，保证从材料的选择、产品的结构功能、制造生产过程、包装和运输方式、产品使用及使用后的处理等，都考虑到节省自然资源和保护环境，形成绿色采购。并通过多渠道选取绿色供应商，建立与绿色供应商的联系，帮助企业减少生产成本，提高自身经济效益，达到自身绿色供应链的绿色采购。

## 社会和谐

### 反哺社会，成就员工

企业的发展离不开社会的支持，企业发展之后，反哺社会成了公司的自觉行为。在多年从事装饰材料的研发、生产、销售过程中，公司积极承担对政府、员工、安全生产和社区的责任，努力成为一个优秀的企业公民。

#### （一）政府责任

##### 1. 诚信守法合规经营

公司发展过程中诚信守法，严格执行国家法律法规、政策。收集并鉴别与公司在生产、销售、服务整个经营过程中有关法律法规，对各类环境因素进行规范控制和有效监测，定期开展合规性评价，有效落实各项举措实施持续改进，确保公司守法合规、有效健康运行。

健全完善守法合规体系，完善企业各环节法律风险防范机制，常年聘请法律顾问对公司的法律体系进行培训和梳理，将法律法规融入到公司各项规定和制度中，公司规章制度、经济合同和重要决策的法律审核把关率达 100%。

##### 2. 依法纳税

2022 年，公司在经营活动中无重大违法违规情况。

#### （二）员工发展

公司坚持以人为本，视员工为公司最为宝贵的财富，始终以“尊重人、塑造人、发挥人、成就人”的理念与员工共同成长。根据《人力资源规划》、《员工职业发展管理办法》等一系列制度，建立起一套适合员工成长的体系，为员工的职业发展创造一个良好的平台。

##### 1. 尊重人，维护员工合法权益

- ◆ 改善工作环境：配备专人打扫，保持生产现场清洁，对员工工作环境每年进行环境检测。
- ◆ 保障员工健康安全：导入实施 ISO14001:2015 环境管理体系和 ISO45001:2018 职业健康安全管理体系，实施精益化现场管理。
- ◆ 人性管理及员工福利：公司从细节着手，实施人性化管理；为每一位员工缴纳社会保险；为员工每年进行一次体检；建立了员工食堂和宿舍，宿舍配备空调和独立卫生间；每月发放劳动保障用品、副食品补贴、就餐补贴等；还为员工提供班车接送、高温补贴、出差补贴、春节红包、解决外地员工子女就学等福利。

##### ★ 关怀员工大爱无言

公司通过各种形式关心员工，在妇女节之际，公司为各分子公司的女工送去雨伞、日用品、健康体检卡等礼品，每年过年前夕去困难员工家里慰问，为员工子女发放高考助学金，发放员工回家过年各类补贴等等，抒写了公司对员工的眷眷关爱。每年夏季，公司都会为生产一线员工准备绿豆汤或冷饮，每天由行政部组队送到各生产车间，让一线员工解暑渴、感清凉。

## 2. 塑造人，多通道助员工成才

公司结合员工职业意愿和公司制度，建立一套适合员工成长的体系，为员工的职业发展创造一个良好的工作环境，让每一个德华人，特别是新进员工和一线工人在德华兔宝宝大家庭中拥有实现自我价值和梦想的机会。

**科学招聘，选拔合适人才。**公司根据《年度招聘计划》进行人员招聘，每年统一组织开展公司范围内“员工需求计划调查”，结合公司生产经营实际及人力资源结构现状，制定《各部门人员招聘需求计划》。

**合理岗位，多通道成才。**制定《员工职业发展管理办法》，公司在了解员工性格、兴趣、爱好和特长的基础上，分析其发展潜力，引导其确定自己未来的职业发展方向和目标。为了帮助员工实现职业发展目标，在工作安排上，对基层专业工作人员适当赋予权利和义务，对中、高层人员向复合型发展，通过轮岗、培训、学习等方式，帮助员工发展成长。

## 3. 发挥人，多重保障人尽其用

“引得进、用得好、留得住”是人力资源工作方针，公司每年召开职工代表大会，就关系员工权益的事项进行广泛的征求意见。

公司主要从以下四个方面巩固员工长久留在企业的决心。

方式	具体措施
环境留人	花园式工厂，美化、绿化生活工作环境；先建宿舍公寓，再建办公楼；企业文化熏陶，开辟图书室，开展运动会、联谊会、春节文艺汇演等丰富员工活动；
待遇留人	提供公平公正的具有竞争力的薪酬，提供职工宿舍、就餐补贴、春节红包，发放生活用品等福利，为员工办理社保、住房公积金等，在物质生活上提供方便；
事业留人	建立共同愿景目标，提供各类培训学习机会；通过员工晋升机制，助推“四通道”职业发展；对优秀人才委以重任；
感情留人	坚持“以人为本”，关心员工工作与生活，多种沟通渠道了解员工心声；及时解决员工问题，让员工感受到兔宝宝家庭温馨。

## 4. 成就人，鼓励员工学习发展

公司坚持“使工作富有生产力并使员工有所成就”的理念，与员工共发展，帮助员工成长、成材，培养了一大批和公司发展历史紧密结合的中高层管理人员。

公司坚持把提高员工的学习能力作为提升企业核心竞争力重要战略举措，切实开展“创建学习型组织、争做知识型职工”培训活动；不断提高员工队伍的文化水平和业务技能素质，帮助员工掌握新知识、新技能，提高员工整体素质。

**按需求多层次培训。**根据员工岗位胜任力及职业生涯发展需求，制定不同层次培训计划，满足“公司级、部门级、岗位级”需求。

**培训活动多样化。**公司开展了丰富多彩的培训活动，对不同岗位人员进行有针对性的培训。



## 6. 绩效管理，激发活力

公司建立“公司一部门一岗位”三层级关键绩效指标，采用“KPI 绩效管理”与“目标管理”相结合的方式开展绩效管理，激发员工工作积极性，变“为企业工作”为“为自己和企业工作”。

### （三）安全生产

**高度重视安全生产工作。**严格遵守《安全生产法》和《职业病防治法》等相关法律法规，聘请第三方机构对公司的安全生产情况进行评估和考核，通过 ISO45001 职业健康安全认证。

**建立系统的安全生产机制。**设置由多部门组成的“综合督查组”，依据《安全生产管理制度》、《安全检查标准》，定期开展综合督查活动。各分公司设立安全管理领导小组，公司负责人作为组长及安全生产第一责任人，与公司签订《安全生产责任书》，逐级落实安全生产责任。生产部门每月“逢九检查”；设备动力部定期对生产设备进行的安生检查；保卫科每月进行一次安全器材检查；每年举行一次消防演习等。

**配套安全设置和预防措施。**在工作场所配置灭火器，安装应急灯，明示安全逃生路线；为防止其它意外事故，如：有毒、有害气体泄漏，潜在的机械伤人等，公司制定多项详细的现场作业规范和环境管理方案加以控制。如在危险化学品使用中，公司根据化学品特性列出详细的“物质安全特性表”，标明相应的危险程度和防护措施，并配备相应的防护用品。

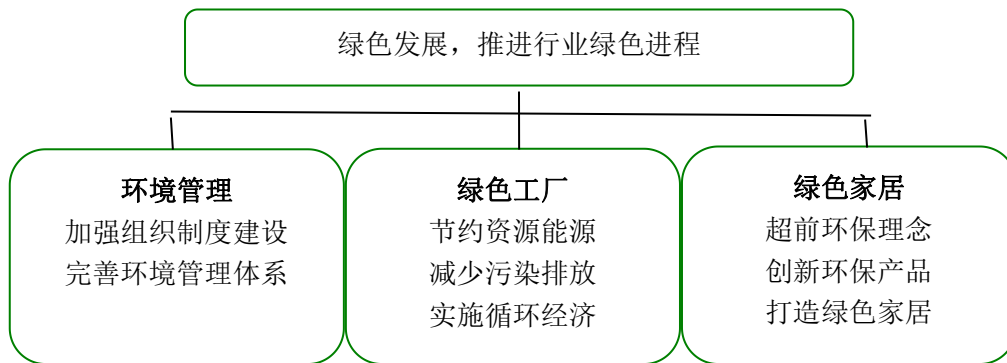
### （四）热心公益

“滴水之恩，涌泉相报。”公司的发展壮大得益于社会各方的大力支持，因此，公司视支持社会公益事业为企业义不容辞的责任和义务。公司领导在捐资助学，扶贫帮困，赈灾救助活动中率先垂范，员工在公司党委、团委的领导组织下，成立了义工协会，积极参加义务献血、植树造林、社区义工等活动。

## 绿色发展

### 注重经济效益的实现与社会效益、生态效益的统一

加强环境管理、应对气候变化是人类共同的责任。公司秉承绿色发展理念，以推进行业绿色进程为己任，不断完善环境管理体系，节约资源能源，减少污染排放，取得良好绩效。



### （一）环境管理

#### 1. 加强组织制度建设

公司成立以总经理为组长的环保节能领导小组，负责节能减排和环保技术改造。各分公司成立 QC 小组，将在节能减排管理中所取得的成效和项目加以整理，鼓励员工创新思维，获得明显成效。

专设创新奖评审制度，尤其重视节能减排等涉及环保工作的工艺或设备创新，通过奖励各创新团队和个人，激发全员的创新热情，公司在环保设备、技术方面的创新成果不断涌现。

#### 2. 完善环境管理体系

公司导入 ISO14001 环境管理体系，制定一系列环境管理制度和作业规范，并通过培训宣传使广大员工了解公司执行的环境管理标准。成立以总经理为领导班子的环境管理小组，落实各岗位的环境管理职责，制定环境目标，为环境管理体系的有效开展提供了可靠的保证。

### （二）绿色工厂

#### 1. 节约能源资源

**利用可回收资源。**“尽可能地利用一切可再次利用的资源创造企业价值”。如对工厂内废旧的塑料和加工木材生产出的锯末、废木料进行分类处理，然后进行再次利用等。

#### 2. 减少污染排放

严格执行环境有关法律法规要求，在三废排放中严格遵守 GB8978《污水综合排放标准》、

GB13271《锅炉大气污染物排放标准》、《工业企业厂界噪声标准》相应标准。每年投入数十万元进行环境控制和监测，做到严格操作，规范管理，达标排放。环保设施随着企业产品的生产而同时启用，运转率达到95%以上。

### 3. 节能减排绩效

公司建厂至今，从未发生环保事故，也没有因环境问题引起投诉和行政处罚。

#### （三）绿色家居

在发展过程中，浙江裕丰也曾受到过诱惑，但是对社会的高度责任感使得裕丰始终不渝坚持标准和原则，用长远发展眼光抵抗外来侵蚀。凭着独特的环保经营理念和超强的研发能力，公司不断创新的环保产品，在产品质量、环保理念和品牌建设上优势凸显，给消费者带去健康享受。

## 未来展望

未来，公司将以市场为导向，以品牌建设和市场网络建设为突破口，积极推进技术创新、产品创新和管理创新，加快从产品经营向产品经营、资本经营与品牌经营并举转型，从制造为主向技术研发、集成服务并重转型，增强企业的综合实力和核心竞争力，成为中国最具影响力的绿色家居服务商。

### ——以创新产品实现企业自身和产业的可持续发展。

公司将始终以消费者的需求为导向，在产品研发上持续投入，引领环保产品的研发生产，营造健康、安全、放心的消费环境，不断提升企业价值创造能力，打造具有完整产业链的家居装饰综合服务平台运营商，实现企业自身和产业的可持续发展。

### ——以创新科技推动企业自身和社会的可持续发展。

通过科技创新不断降低生产成本，提高生产效率。以新型适用技术为突破口，既满足当前市场需求，同时符合产业未来发展趋势。尤其加强对原材料利用率的管控，实现产业的可持续发展，推动社会的可持续发展。

### ——以创新资源推动企业自身和环境的可持续发展。

掌控资源是企业历久弥新的不竭动力，公司将以提升全屋定制领域核心竞争力为目标，继续上延下展产业链，把保护天然林木资源作为公司的责任和使命，从根本上减少天然珍贵木材的消耗，推动企业自身和环境的可持续发展。