

筑就美好生活

蒙娜丽莎集团股份有限公司2021年度社会责任报告



报告概述

本报告本着客观、规范、透明、全面的原则，面向公司所有利益相关方，阐述公司的社会责任理念，披露企业与利益相关方在共同创造价值的过程中面临的机遇和挑战、为实现可持续发展所制订的战略规划、管理举措及具体成果。

一、时间范围

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分内容往前后年度有所延伸。

二、报告边界

本报告覆盖蒙娜丽莎集团股份有限公司及下属公司。

三、编制依据

深圳证券交易所《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号—主板上市公司规范运作》

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI Standards）

国家标准委《社会责任报告编制指南》（GB/T 36001-2015）

四、数据来源

报告中所引用数据均来自公司正式文件和统计报告。

五、称谓说明

为便于表述，在本报告中“蒙娜丽莎集团股份有限公司”也以“蒙娜丽莎”“蒙娜丽莎集团”、“公司”、“集团”或“我们”表示。

六、报告获取

本报告电子版可在公司官网 www.monalisagroup.com.cn 下载，如对报告内容有任何疑问或者需要纸质版报告，请致电 0757-81896639 或传真至 0757-81896639。

目录

董事长致辞.....	3
第一章 公司概况.....	5
第一节 公司简介.....	5
第二节 蒙娜丽莎集团股份有限公司法人治理组织架构.....	7
第三节 蒙娜丽莎集团股份有限公司内部运营架构.....	7
第二章 责任管理.....	8
第一节 责任理念.....	8
第二节 组织保障.....	9
第三节 坦诚沟通.....	11
第三章 社会责任履行情况.....	13
第一节 股东和债权人权益保护.....	14
第二节 知识产权保护.....	17
第三节 员工权益保护.....	19
第四节 供应商、客户和消费者权益保护.....	27
第五节 环境保护与可持续发展.....	37
第六节 公共关系与社会公益事业.....	48
第四章 总结与未来展望.....	52

董事长致辞

2021 年，是中国共产党成立 100 周年，是实施“十四五”规划起步之年。蒙娜丽莎紧跟党的发展步伐，以创新精进的高质量发展贡献应有的力量，以深入骨子里的可持续发展理念确保环保生产落到实处，以“以人为本”的科学发展观为社会、员工、客户创造最大价值。

这一年，蒙娜丽莎持续推进数字化转型，助推产业高质量发展。代表着蒙娜丽莎最高生产水平的特高板数智化示范车间正式投产，三条线数控装备占有率超过 90%，自动化水平达到 90%，这是蒙娜丽莎持续推进制造数字化转型的重要成果。数字化发展，是国家“十四五”发展规划大力提倡建设的新经济形态，也是佛山市制造业转型升级的大方向。2021 蒙娜丽莎全面开启营销数字化、智能制造数字化和经营管理数字化，推进数字产业化和产业数字化，成为佛山制造业数字化智能化转型升级的标杆企业，成为中央电视台《新闻联播》栏目中《数字化助推“佛山制造”高质量发展》报道的优秀示范案例。

这一年，蒙娜丽莎深化节能减排，积极推进绿色转型发展。国家“双碳”战略目标的大力实施，是对中国传统制造业实现环保升级的新要求，也是蒙娜丽莎打造绿色化产业的时代机遇。截至 2021 年，蒙娜丽莎已完成多个生产基地的能源结构调整，以清洁能源天然气为燃料，实现煤炭消费减量替代目标；通过数字化信息管理技术的引入以及节能技术的攻克，有效提高现有生产线自动化水平，推动建陶生产的节能减排、绿色生产；与英飞腾签约启动氢动力系统在物料搬运领域的商业化应用项目，推进节能减排转型战略任务。

这一年，蒙娜丽莎加强文化建设，持续提升企业价值。尽管自身的发展面临着诸多挑战，但蒙娜丽莎仍然不忘初心，致力于为员工创造机会，为客户创造效益，为社会创造价值。高度注重人才引进和培养，为员工创造绿色、安全、健康的工作环境，提供稳定可靠的福利待遇；在原材料成本激增、房地产暴雷等发展逆势下，依然稳扎稳打，以优质的产品和服务，获得客户和消费者的认可，

实现业绩的持续增长。

蒙娜丽莎从一家早期的集体企业发展为一家上市公司，一切得益于市场，得益于消费者和社会各界对蒙娜丽莎的关心、支持与厚爱。因此，蒙娜丽莎在企业发展的过程中，始终坚持回报社会，尽企业所能，积极投身公益。7 月，面对河南极端强降雨带来的灾情，蒙娜丽莎向河南省慈善总会捐款 100 万元，支持抗洪救灾及灾后恢复重建工作，并积极参与扶贫济困、公益活动、慈善捐款、精准扶贫、社区建设等活动，切实履行社会责任。

2022 年，蒙娜丽莎发展进入第三十个年头。三十而立，蒙娜丽莎将以更沉着稳健的步伐，更开放包容的心态，面对新时代，开启新征程，以创新升级开创高质量发展新局面，做有责任、有爱心、有高度的新时代企业。

蒙娜丽莎集团董事长 萧华

第一章 公司概况

第一节 公司简介

蒙娜丽莎集团股份有限公司是一家集创意设计、研发创新、绿色制造、品牌营销于一体的高新技术建陶企业(股票代码: 002918), 截至报告期末, 公司共有 10 家子公司。

公司拥有蒙娜丽莎、QD、美尔奇三个品牌和佛山、清远、藤县、高安四个生产基地, 产品涵盖陶瓷砖、陶瓷板材(薄板、大板、岩板)、瓷艺等品类, 广泛应用于住宅装修装饰、公共建筑装修装饰, 包括陶瓷板材在建筑幕墙工程、户外和室内陶瓷艺术壁画应用, 以及在装配式建筑、复合部件、定制家居、瓷砖胶等在内的新应用领域开拓, 是迪拜世博会中国馆指定瓷砖供应商, 杭州 2022 年亚运会官方建筑陶瓷独家供应商。

多年来, 公司不断丰富、完善企业的经营理念、使命、愿景和价值观, 使其持续优化、迭代与升级, 并落实到生产经营的各个环节, 诚信经营、照章纳税、科技创新、绿色环保、捐资扶贫、热心公益等方面。在企业健康发展的同时, 持续强化企业的社会责任。





佛山生产基地



清远生产基地



藤县生产基地



高安生产基地

企业文化理念体系

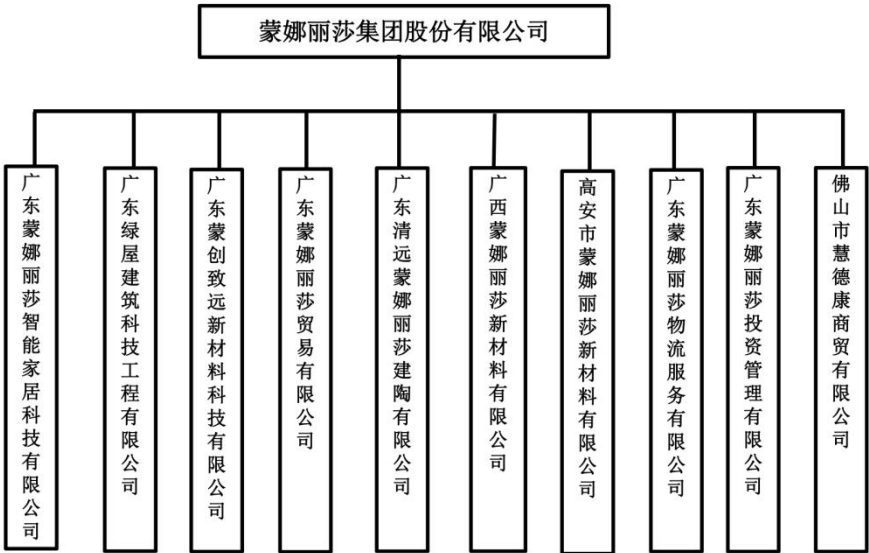
企业愿景：在美化建筑和生活空间的应用领域，成为资源节约型、环境友好型的领军企业

核心价值观：诚信、务实、创新、高效

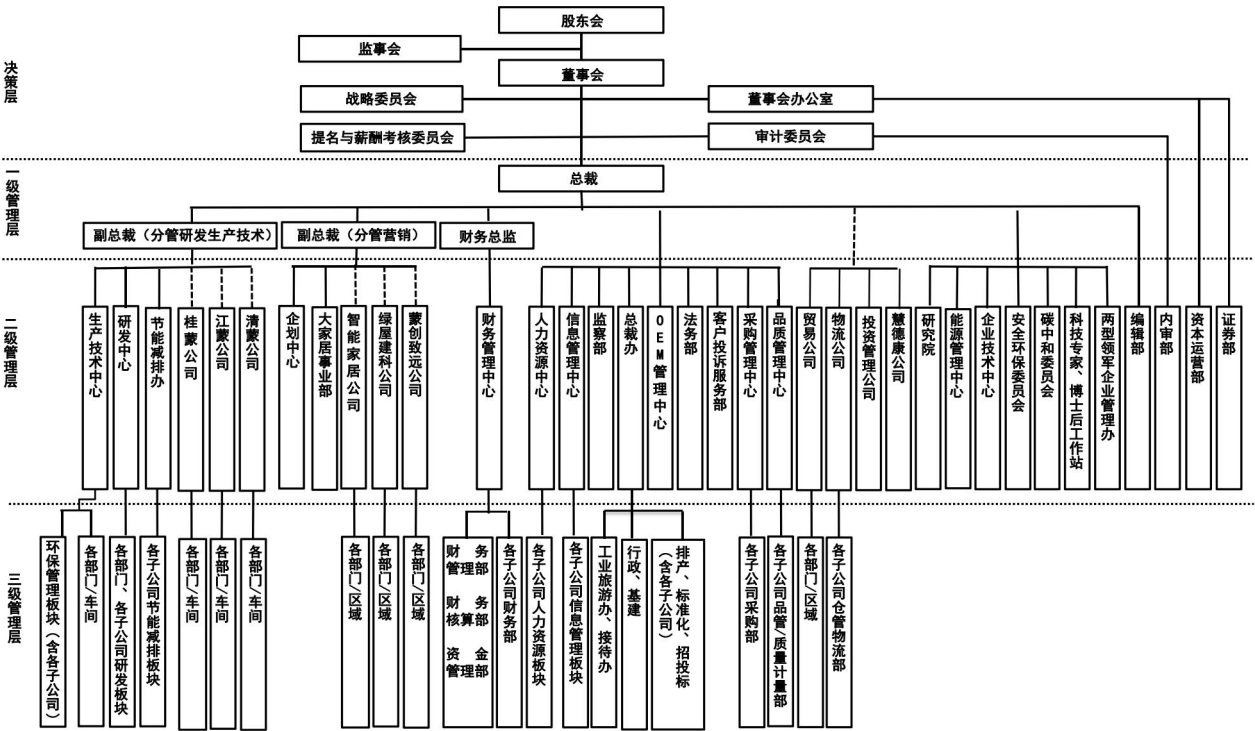
企业使命：美化建筑与生活空间，为员工、客户和社会创造更大的价值

经营理念：追求员工物质和精神两方面幸福，为美化人类建筑与生活空间做出贡献

第二节 蒙娜丽莎集团股份有限公司法人治理组织架构



第三节 蒙娜丽莎集团股份有限公司内部运营架构



说明：本架构中的虚线表示为子公司。

第二章 责任管理

第一节 责任理念

公司承接十九大提出的“把人民对美好生活的向往作为奋斗目标”，根植建筑陶瓷行业，提出“绿色发展，共筑美好”的责任理念，构建起关爱消费者、携手合作伙伴、珍视员工、回报投资者、关注环境、支持政府、回馈社会、服务客户等多位一体的企业社会责任体系，与股东、客户、环境、员工及社区等利益相关方为实现“人民对美好生活的向往”的事业而共同奋斗。

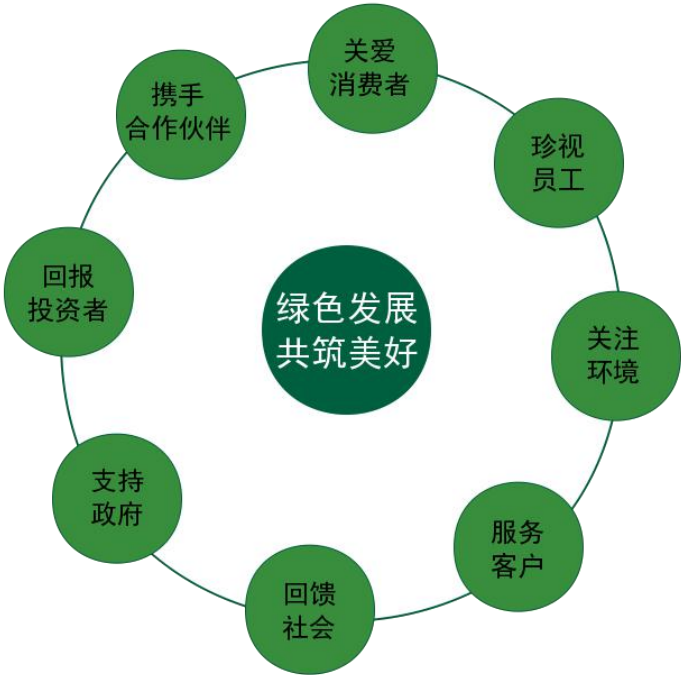


表 2-1 蒙娜丽莎责任发展体系

第二节 组织保障

公司高层领导以身作则，创造良好的守法和道德行为环境，构建了各层级监控的社会责任管理体系，健全“问责”机制，持续优化内外部审计监督和法律风险防范制度，通过强化社会责任绩效管理与信息披露，提升集团整体可持续发展。

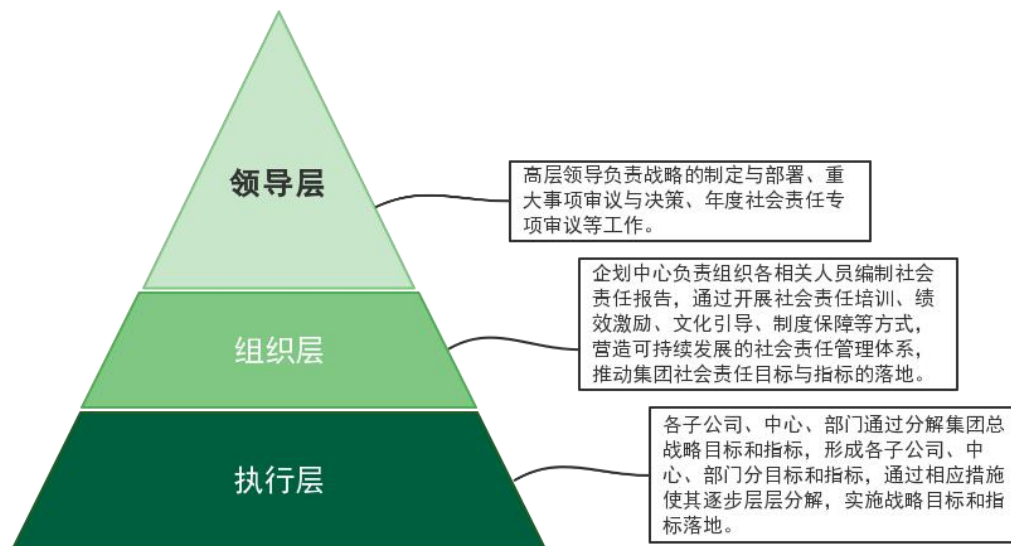


表 2-2 蒙娜丽莎责任组织保障体系

一、合规运营

公司始终严格遵守国家法律法规，诚实守信，同时要求员工严格遵循国家以及地方的相关业务法律法规，将社会规范、企业责任和自律守信融入运营的每一环节，营造公正健康的商业环境，促进行业健康发展。一手抓法律风险防范，一手抓上市公司的合规，将风险防范与合规嵌入到经营管理的各个层面和各个环节，通过加强培训、标准化、督促检查等手段，加强和规范过程管控，为公司的跨越式发展保驾护航。2021 年度，公司未受到相关政府部门或监管单位的重大行政处罚。

二、内部控制

公司重视内部控制制度建设，持续完善公司“三道防线”的内部控制体系建设，全面发现、整改、防范问题与风险。公司业务部门持续完善各业务单元的制

度规范，并实行业务部门风险自检，提升业务部门业务运营的风险合规意识和规章制度执行力；财务管理中心以公司整体视角实施财务管理控制，将风险控制在最低水平，品质管理中心专注于产品质量控制，确保公司产品质量过关过硬，控制产品质量风险；内审部持续对公司治理以及风险控制进行评估与监控，确保公司内部控制体系得到有效发挥。公司内部控制体系有效提高公司运营效率以及抗风险能力，保障公司健康稳定发展。

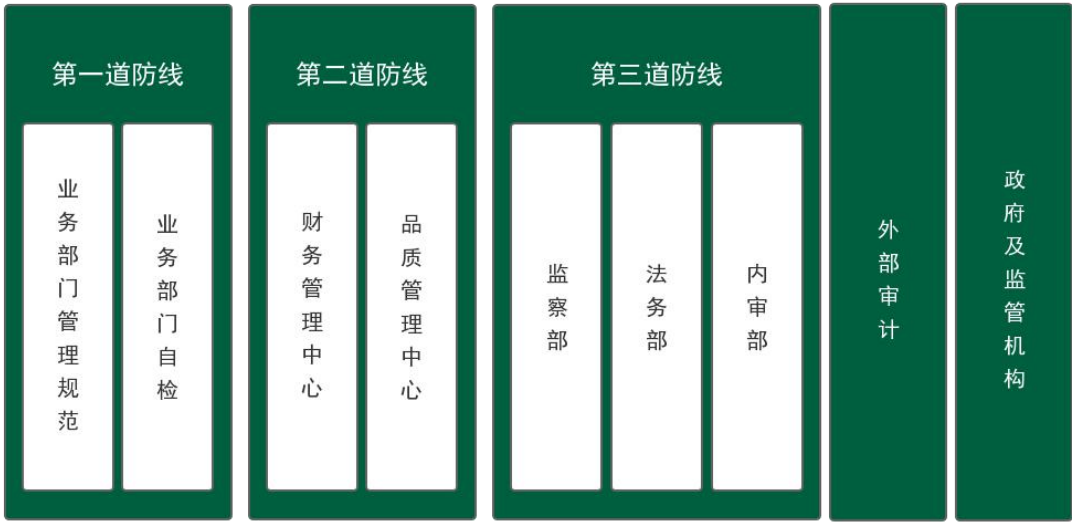


表 2-3 蒙娜丽莎内部控制体系

第三节 坦诚沟通

利益相关方	期望与诉求	回应与行动
股东与投资者	透明信息披露 创造经济价值	加强信息披露 业绩落实股东分红机制
政府与监管部门	依法合规经营 廉洁从业 支持地方发展	合规运营，依法纳税 落实监督政策，开展内部监督 利用专业优势，主动承担社会责任
客户与经销商	提供优质产品 优化客户服务	加强质量管理与控制 提供满意服务
合作伙伴	公开、公平、公正采购 互惠互利，共赢发展	阳光采购 提供合作平台，促进合作共赢
员工	提供工资与福利保障 提供公平晋升与发展机会 关爱员工	及时足额发放工资、缴纳社保 建立公平晋升机制 帮扶困难员工
环境	减少经营活动的环境影响 带动上下游节能减排	打造绿色工厂和产品 开展绿色运营 引导行业和公众参与环保治理
行业组织与协会	持续技术创新 促进行业发展	加强科技创新 参编国家及行业、地方、团体标准 协助行业创新与发展
社区	支持地方发展 加强社区互动 减少社区干扰	开展区域修缮 组织和参与公益慈善活动 鼓励员工参与志愿活动
媒体	诚信运营 主动接受媒体监督 信息公开透明	邀请媒体参访
社会	热心社会公益	积极参与社会捐资和捐物活动 参与扶贫助学活动

表 2-4 蒙娜丽莎坦诚沟通体系

公司以“美化建筑与生活空间，为员工、客户和社会创造更大的价值”为使命。在过程中十分重视识别并确定企业关键利益相关方，并通过企业文化活动、蒙娜丽莎报、微信、微博、官网、抖音、视频号、各类传媒、工业旅游等多种媒介，以及公司文化艺术馆、展馆、示范生产线等多种平台，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。

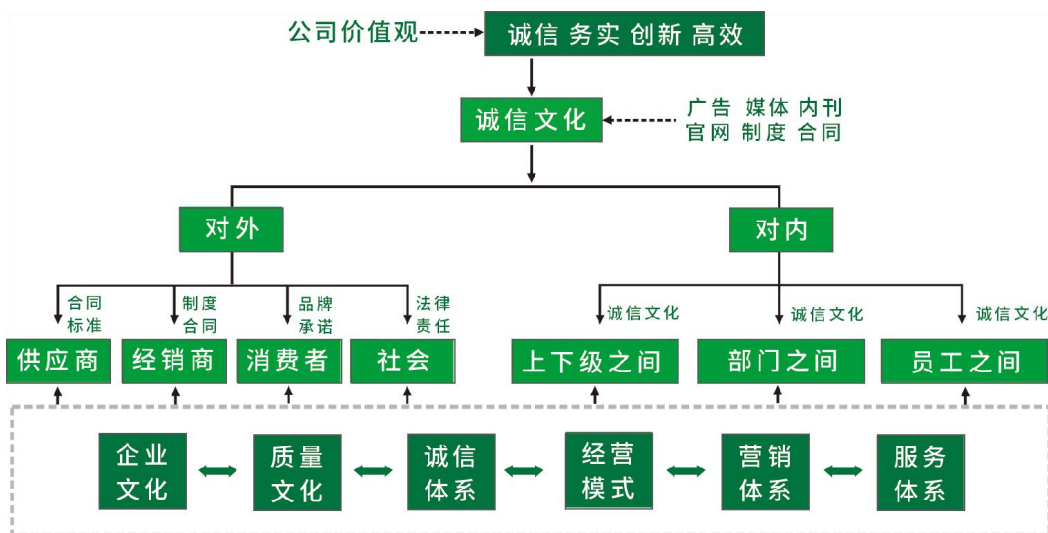


表 2-5 蒙娜丽莎价值观体系

一、在员工沟通方面

公司和各部门会定期和不定期地组织和开展各项文化活动，并在文化活动中与员工进行轻松、坦诚地互动和交流。同时，公司人力资源中心、工会、各部门负责人不定期联合组织员工代表开展员工恳谈会、座谈会、员工满意度测评，设立新员工导师、内部专题会议等，为员工解答疑惑，让员工快乐工作和生活。

除以上沟通方式外，公司还积极运用蒙娜丽莎报和合理化建议、设立总裁信箱、绩效考核面谈、职工代表大会、厂务公开、例行会议制等方式，让更多员工充分参与到公司文化和管理工作来，让员工的聪明才智得以充分发挥和肯定的同时，也让公司在不断建议、改善和提升中获得新的发展。

二、在客户沟通方面

公司以客户为中心，积极倡导全员营销。过程中，除业务人员保持与客户友好沟通外，还积极通过营销峰会、促销活动、蒙娜丽莎报刊发放、培训互动交流、重大活动信息推送、客户投诉处理、客户电话沟通、客户邮件处理、公司门户网

站、市场调研等多种渠道，实现无缝联接和深度沟通。

三、在社会方面

公司积极与各级政府组织保持友好沟通，关注社区，与社区举办联动活动等，并通过资助特困家庭、敬老院、特困学生、修建公路、消防安全、体育事业、义工联等公益支持活动。公司认真履行社会责任和积极参与社会各项公益事业的过程中，获得社会各界的积极认同。

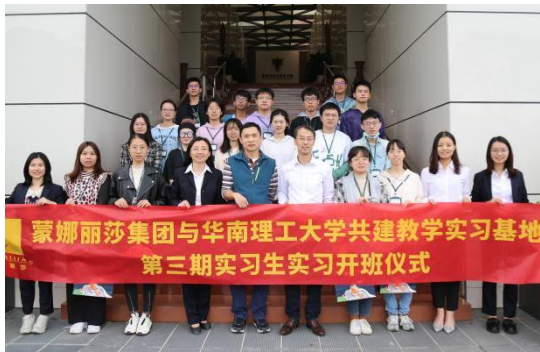
多年来大力支持社会扶贫和支教事业、公益性捐款捐物，高层领导起模范作用，引导和带领员工做出自己的贡献。7月，面对河南极端强降雨带来的灾情，公司向河南省慈善总会捐款 100 万元，支持抗洪救灾及灾后恢复重建工作。



2021 年度卓越标兵



国庆中秋游园活动



华南理工大学第三期实习生实习开班



蒙娜丽莎集团萧礼标总裁走访经销商



杭州亚运会赞助商俱乐部走进蒙娜丽莎



组织员工公益献血活动

第三章 社会责任履行情况

第一节 股东和债权人权益保护

一、完善法人治理，加强规范运作

根据《公司法》《证券法》等法律法规以及《公司章程》的有关规定，公司设置了股东大会、董事会、监事会和管理层的“三会一层”法人治理结构，董事会下设战略委员会、审计委员会、提名与薪酬考核委员会三个专门委员会，并制订了《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等内部治理制度，明确决策、执行、监督等方面的职责权限，形成科学有效的职责分工和制衡机制，三会一层各司其职、相互制衡、科学决策、规范运作。2021 年度，公司共计召开了 7 次股东大会，19 次董事会会议，18 次监事会，累计审议议案达 75 项，会议的召集、召开和表决符合法定程序，重大经营决策事项均履行了相关程序，内部控制体系的建立与有效执行保证了公司各项业务活动的有序、高效开展，起到了较好的风险防范和控制作用，确保公司资产的安全、完整，维护了公司及全体股东的利益。

二、坚持现金分红，持续为股东创造回报

自公司上市以来，坚持现金分红为主的基本原则，根据中国证监会《上市公司监管指引第 3 号——上市公司现金分红》《蒙娜丽莎集团股份有限公司章程》等文件中有关利润分配政策的规定，公司已连续 4 年实施了利润分配方案，现金分红总额累计 447,966,223.50 元，现金分红占比持续提升。利润分配方案充分考虑了公司未来发展资金需求及股东投资回报等因素，兼顾了股东的当期利益和长远利益，与公司经营业绩成长性相匹配，充分保障了中小股东的利益。

单位：元

年度	现金分红金额 (含税)	合并报表中归属于母 公司所有者的净利润	占合并报表中归属于母公 司所有者的净利润的比率
2017	30,597,680.00	301,721,014.54	10.14%

2018	82,803,000.00	362,384,057.61	22.85%
2019	142,113,562.50	432,749,191.18	32.84%
2020	192,451,981.00	566,404,846.61	33.98%

表 3-1 2017 年-2020 年现金分红明细表

三、提升信披质量，保障投资者权益

2021 年度，公司严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号—主板上市公司规范运作》等相关法律法规及《公司章程》《信息披露事务管理制度》等要求履行信息披露义务，真实、准确、完整、及时地披露有关信息，主动在临时报告中增加自愿性披露内容，使投资者更全面地、多层次地了解公司经营状况及未来发展方向，不断提升信息披露质量，确保所有投资者能够公平地获取公司信息，保障投资者合法权益。报告期内，公司共发布编号公告 173 份，信息披露及时、准确、完整、合规。

四、重视投资者交流，传递公司价值

公司重视与投资者的交流，通过投资者热线、电子邮件、深圳证券交易所互动易平台、网上业绩说明会、现场调研活动、电话调研会议、路演等多种方式，积极搭建与投资者沟通交流的平台，使投资者充分了解公司的发展和经营情况，传递公司中长期价值，维护公司企业形象。2021 年度，公司共组织了 8 场现场及线上交流的投资者活动，有效传递了公司价值，并引导投资者正确理解公司价值；通过互动易、业绩说明会、路演等平台累计回复投资者问题 396 条，通过投资者电话、IR 邮箱等形式广泛与中小投资者互动交流，及时解答投资者疑问。报告期内荣获第十二届天马奖中国上市公司投资者关系“最佳董事会奖”及“最佳新媒体运营奖”，荣获上海证券报上市公司“金质量”奖——持续成长奖。此外，公司密切关注舆情动态，紧盯各平台言论、各媒体新闻，切实防范舆情风险。

五、稳健经营，保护债权人利益

公司在追求经济效益，保护股东利益的同时，也充分维护债权人的合法权益。

公司经营过程中兼顾风险和收益，经营稳步提升。公司建立了涵盖财务管理、投资管理、资产管理、资金管理、会计核算管理、票据管理、往来账务管理等在内的系统性内部控制体系，能够有效保障公司资产、资金安全。在经营决策过程中，公司充分考虑债权人的合法权益，并根据债权人的实际需要，给予积极配合，结合公司内部控制制度，合理、有序、平等地清偿债务。公司严格按照与债权人签订的合同履行债务，切实保障了债权人利益，未出现损害债权人利益的情形。公司与利益相关方共享发展机遇，共同应对挑战，实现股东利益与债权人利益双赢。



2021 年第一次临时股东大会



2021 年第六次临时股东大会



网上业绩说明会



可转债发行网上路演

第二节 知识产权保护

以《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国专利法》、《中华人民共和国著作权法》等法律法规为依据，公司高度重视知识产权保护，将创新成果进行知识产权权利固化，保护自有知识产权不受侵犯，是我们长期以来的重要责任。2016 年已通过国家标准《企业知识产权管理规范》GB/T29490-2013 认证，建立了一套系统完整的知识产权管理制度、管理方法、工作体系和工作程序，规范企业各项知识产权活动。为了加强品牌维护和建设，公司建立起完善的危机预防制度和危机处理制度。组建维权小组，切实保护品牌，保护消费者利益。一方面，持续夯实蒙娜丽莎专利和商标、版权合法使用、有效规避法律风险、维护母品牌及子品牌的形象。另一方面，要求公司及子公司形成遵纪守法进行正当市场竞争、诚信经营、保护知识产权的良好氛围。

危机 防范 制度	“M”标识防伪编码	危机 处理 制度	知识产权应急预案
	制度		知识产权预警管理办法
	知识产权使用维护		宣传知识产权保护维权打假管理办法
	制度		知识产权风险防范管理规定
	宣传广告内容合规		应对风险和机遇措施控制程序
	审查管理办法		公司网站微博微信管理办法

表 3-2 品牌危机管理制度

截至 2021 年 12 月 31 日，蒙娜丽莎集团境内确权商标达 1714 件；境外商标注册有上百个国家或地区，确权商标 79 件。拥有授权专利 1038 件，其中发明专利 180 件（含国外发明专利 8 件），实用新型 150 件，外观设计 708 件；总共登记 576 件版权作品。在维护自身知识产权的同时，公司也尊重他人的知识产权，保护公平竞争，杜绝不正当竞争行为。

实践案例 3-2-1:

佛山中院发布 2021 年度十大案例——“傍名牌”判赔 320 万元案

蒙娜丽莎公司是第 22539639 号“超石代”及第 1476867 号注册商标的权利人，其主张某合伙企业、刘某未经许可在其生产、销售的产品之上使用含“超石代”字样等标识构成侵权，要求二者停止侵权及使用“超石代”字号，赔偿损失 320 万元。

佛山中院认定某公司、刘某构成商标侵权及不正当竞争并适用举证妨碍规则，综合考量侵权企业的获利数额、侵权行为类型及持续时间、经法院责令而拒不提供财务账册及资料等因素，判决侵权企业支付 320 万元的损害赔偿。

第三节 员工权益保护

蒙娜丽莎集团始终追求员工物质与精神两方面的幸福，为美化人类生活空间作出贡献。具体分为四个理念：蒙娜丽莎经营姿态理念，将员工的物质和精神幸福放在首位；蒙娜丽莎市场战略理念，追求独特、个性、艺术、差异化、附加值；蒙娜丽莎经营组织理念，以人为本，以认同蒙娜丽莎经营目的、理念、使命、愿景、价值观的员工，为蒙娜丽莎根本性人才；蒙娜丽莎社会性理念，即展现企业的责任与担当，应尽善待员工、税收、环保、公益慈善等社会义务和责任。公司一直以创新求发展、以产品拓市场、以管理增效益、以文化聚人心，将微笑传递在每一个蒙娜丽莎人心中。

一、保障员工合法权益

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求，秉承公开、公平、公正原则招聘员工，杜绝因种族、肤色、性别、年龄等因素产生的歧视行为，倡导平等及非歧视用工政策，防止招聘童工。坚持平等自愿、协商一致的原则与员工签订《劳动合同》，劳动合同的订立、履行、变更、解除或终止都严格按照国家相关法律法规的规定办理。公司坚持“以人为本”，严格执行国家用工制度、劳动保护制度、社会保障制度，按照国家规定为员工缴纳医疗保险、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金，保障员工权益。为构建完善的普惠员工服务体系，切实保障广大员工享有正常的福利待遇，公司建立员工知行馆，为员工提供环境优越的员工食堂以及功能齐全的员工活动中心。与此同时，为员工提供与绩效挂钩的薪资报酬，建立员工职业发展通道，提供专业的技能培训，确保员工学习发展，践行民主管理，积极构建和谐劳动关系。通过“3 工联动”（工会+工会小组+社工）的工作模式，开展各类职工服务达 355 场，服务 27620 人次，涵盖职工关怀、团队建设、技能提升、创先争优、困难帮扶等，助力员工与企业共成长。

二、加大人才培养力度

公司重视各级人才培养及人才储备，结合员工岗位与未来发展要求，建立系统化的培养、考核、职业发展体系，为员工职业发展设置了双轨制互通发展通道，

使员工在蒙娜丽莎平台上能够得到长期、可持续的晋升和发展。

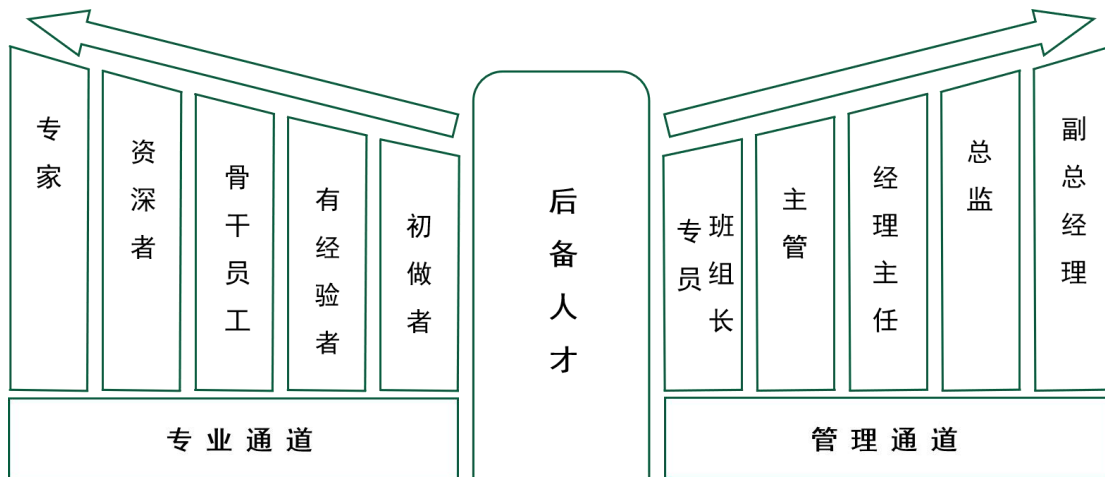


表 3-3 蒙娜丽莎员工职业发展体系

2021 年受新冠疫情影响，公司快速适应现实需要，通过线上学习加线下项目运营相结合的模式促进内部人才发展。2021 年仅公司层面组织各类培训就高达 313 场次，覆盖 16027 人次，培训总学时 64765.86 学时。充分利用公司培训阵地，积极培养内部讲师为员工开发学习课程，同时根据年度培训计划，通过线上、线下结合的方式，以专业知识、专项技能、新工入职、技能考证、员工适岗、网络商学院、学历提升、储备人才等多种形式进行，更好地满足员工学习形式多样化的需求。

除公司层面分层级匹配培训课程，开展不同类型的培训项目外，公司积极推进各部门关注内部员工的成长需求，通过公司级加部门级两级融合的形式全面关注员工的成长。从组织结构上，实现培训系统化、专业化、多渠道、多平台模式，促进员工全面、系统学习与发展。

2021 年，公司持续推动各层次专业人才（管培生集训、专业技能人才技能提升、卓越班组长训练营）培养工作及技能人才评价等方式组织员工培训活动，促进员工学习成长，满足员工发展需求。



卓越班组长训练营



2021 届管培生训练营



数字化转型培训



文化精进：《企业文化分享与研讨》

关注员工的工作，也关注员工的生活，除管理技能提升以外的学习发展活动，公司开展特色化、多样化培训模式，为员工提供内容丰富，涉及面广的培训课程，覆盖了各方面工作领域，培育员工兴趣爱好，让员工在各个岗位和领域找到自己的定位和立足点。



TTT 内训师培养训练营



课程设计与开发培训



手工制作培训



摄影专项培训

三、筑牢安全生产防线

公司严格按照《中华人民共和国安全生产法》等法律法规、地方法规和行业标准履行企业主体安全生产责任，不断建立健全安全生产和劳动保护的规章制度，积极搭建安全文化平台，注重职工的劳动安全教育和培训，增强职工的安全意识、提升操作人员安全技能，大力推动生产设备设施自动化、智能化升级改造，不断完善安全生产作业条件、改善作业环境，保障员工利益。公司成立了安全环保委员会，并设立了安全、环保两个管理部作为专门管理安全生产和环境保护的部门，不断建立健全安全生产和劳动保护、环境保护等的规章制度，将保障生产安全和职工切身权益的各项制度措施落到实处。

实践案例 3-3-1:

公司积极勉励职工要自觉遵法守规，履职尽责，严格管理，加强培训，进一步推进标准化建设，提高安全管理水平，促使公司安全发展。为此，公司积极响应“落实安全责任，推动安全发展”的安全生产月主题，举办第七届安全生产知识竞赛，开展安全生产知识笔试考试、岗位安全操作规程背诵等活动，定期开展工会小组沟通交流会，提供专业知识方面的培训，每年组织开展灭火实操培训和消防演习更能让员工掌握必要的消防安全知识和事故预防知识，增强了自我保护技能，夯实了公司消防安全基础，为企业的持续、健康发展筑起一道坚实防火墙。



蒙娜丽莎第七届安全生产知识竞赛



蒙娜丽莎年度消防演习

四、关注职业安全健康

公司坚持以人为本和持续发展的理念，加强组织保障、完善管理制度，加强对职业健康管理制度与操作规程、前期预防、工作场所管理、防护设施、个体防

护、职业健康监护及应急管理、教育培训等职业安全健康管理工作，充分提升职业卫生管理水平，切实保护广大员工的职业健康，创建和谐的用工环境。

实践案例 3-3-2:

车间生产环境的噪音对工人的影响不容忽视，长期高噪声环境下工作，将对工人健康造成不良影响，严重甚至耳聋。因此，公司对高噪音工作岗位提供耳塞，并持续对生产线进行降噪技改，采用低噪声设备，隔声门窗、减震垫等，并结合落实公司职业卫生管理工作，改善员工生产作业环境，达到《工业企业厂界环境噪声排放标准》（GB12348-2008）的标准要求。2021 年蒙娜丽莎“磨边降噪除尘车厢”在特高板数智能化示范车间投入使用，大大减少车间噪音和粉尘污染。



磨边降噪除尘车厢



员工佩戴口罩耳塞

五、深入推进企业文化建设

公司非常注重企业文化建设，在多年的生产经营活动中形成了以人为本、丰富多彩的企业文化体系。一方面致力于营造丰富多彩，活力向上的企业娱乐生活氛围，另一方面充分挖掘典型文化的力量，使之发挥导向、凝聚、激励的引导作用，帮助公司持续健康发展。

2021 年，不仅是“十四五”的开局之年，也是中国共产党成立 100 周年。公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九届六中全会精神、习近平总书记“七一”重要讲话精神。根据职工群众的新期盼新需求，扎实开展“我为职工办实事”实践活动，通过思想引领、团结防疫、扶弱助困、工会小组建设、民主参与、劳模创新“六个抓手”深入推进企业文化建设。

公司着力营造“勇毅奋发”、“笃行精进”的文化氛围，通过开展先进评选、典型宣传，引导员工树立积极向上、奋斗拼搏的职业价值取向；通过开展生日慰问、节日慰问、“夏送清凉、冬送温暖”、“三八节”活动、中秋国庆晚会等暖心活动，深化公司软性文化，提升员工融入度；搭建文化宣传队伍、员工兴趣俱乐部，如健行社、健身社、瑜伽社、羽毛球社、乒乓球社、烘焙社、摄影社等等，丰富员工业余生活，提高了广大员工的认同感、归属感和职业素养，增强了企业的活力和凝聚力。



“520 爱的表达”摄影打卡活动



工会团建活动



蒙娜丽莎新工茶话会



“五一”劳动拔河比赛

实践案例 3-3-3：党建强基，共建双赢

蒙娜丽莎党组织成立于 1992 年 8 月，2015 年 9 月，正式由“中共蒙娜丽莎支部委员会”升格为“中共蒙娜丽莎集团总支部委员会”。截止至 2021 年 12 月 31 日，中共蒙娜丽莎集团总支部委员会现有在册党员 92 人。

集团党总支部自成立以来，积极围绕产品创新、文化创新、营销创新、管理创新等需要，多方面、多维度采取有效行动，提高党建工作规范水平，循序渐进

形成“强基深化高引领”工作法，为企业创新升级提供了强而有力的发展动力。

一、强化思想政治引领，组织党史学习教育汲取精神力量

2021 年，集团党总支部围绕建党 100 周年主题，开展党史学习教育活动，通过座谈会、党史知识竞赛、劳模工匠宣讲等方式，推动党史学习教育深入基层。聚焦职工群众的不同需求，推动“我为职工办实事”实践活动落地见效。深入开展车间调研走访活动、节庆日精神文化活动、职工提素活动及创先争优等普惠性服务，传播建党百年的奉献、创新、奋斗等精神，培养干部担使命勇担当。

二、发挥党工组织优势，团结动员广大职工落实疫情防控工作

公司于 2021 年紧急动员进行了两次全员核酸检测工作，并在企业内设置新冠疫苗临时接种点，为 1000 多名职工提供了一共三针次的疫苗接种服务。公司党组织、工会发挥自身组织优势，为每次工作动员足够的党员志愿者及工会骨干，他们主动担当，积极投身公司及周边社区的防疫志愿服务。

三、整合资源扶弱助困，“六步走”职工帮扶路走出“广东经验”

2021 年公司共帮扶困难职工 24 名，特别是通过“六步走”（情绪支援，注入希望；链接资源，多方协调；陪伴支持，给予关怀；多方救助，缓解困难；家访慰问，家庭支持；多方沟通，促成协商）缓解工伤职工的痛与忧，得到了广东省总工会肯定。《南方工报》评论蒙娜丽莎工会帮扶路走出“广东经验”，“六步走”举措为企业构建和谐劳动关系探索出行之有效的好经验，值得推广复制。

四、深化工会小组建设，不断满足职工多元化需求助力企业管理

2021 年工会小组服务总场次 535 场，服务职工 40651 人次，协助开展服务的骨干有 3937 人次。服务类型涵盖职工关怀、技能提升、文化建设、团队建设和困难帮扶。随着小组之间的联动合作，促进跨部门职工的互动交流。从职工关怀到预防管理问题的发生，工会小组服务的功能在不断深化。

五、拓宽民主参与渠道，培力骨干队伍发挥工人阶级主力军作用

公司不断拓宽职工民主参与、民主管理、民主监督的渠道。坚持以民主的形式开展工会小组管理工作，让职工代表参与到各个环节中，参与民主议事。通过开展骨干访谈、沟通交流会、团队建设活动、能力提升培训和积分激励来维系职

工骨干队伍的发展。目前大部分工会小组均能自主策划并开展服务，服务设计越来越贴近职工需求，充分发挥工人阶级主力军作用。

六、弘扬劳模工匠精神，凝聚奋进力量不断提质增效与技术创新

在各级技能人手、工匠、劳模的积极奉献之下，公司创新建设硕果累累。2021 年通过科技成果鉴定 8 项，其中国际领先 3 项、国际先进 3 项、国内领先 2 项；授权发明专利 46 件，授权实用新型专利 3 件。开展安全生产知识竞赛、岗位技能竞赛提升企业职工安全生产技能。3 名职工分别获得 2021 年南海区职工劳动和技能竞赛电工项目技能比赛的二等奖及优胜奖。



蒙娜丽莎党员大会



党总支开展贵州红色文化之旅



党课学习



多次开展新冠疫苗接种工作，党员走在前



党员牵头，启动核酸大规模筛查



组织夏日送清凉活动

第四节 供应商、客户和消费者权益保护

公司自创立以来，始终坚持“追求员工物质、精神两方面的幸福，为美化人类建筑与生活空间作出贡献”的经营理念，倡导“诚信、务实、创新、高效”的企业精神。公司力求与利益相关方实现优势互补、价值共享、多方互利共赢，促进建陶行业可持续发展的美好愿景。

一、供应链健全发展

公司在经营活动中，一直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，对所有供应商、客户和消费者权益保护方面，以互惠互赢，长期合作共同发展。

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。

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 年公司成立了招标采购部和招标办公室，每年不定期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。

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。

建立供应链管理愿景，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。

建立反腐倡廉制度化，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支撑。公司单独设立监察部，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，做到有效监督。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。

秉承“每个家都值得拥有蒙娜丽莎”的品牌发展理念，不仅致力于满足人们多样的生活方式需求，同时还注重反商业贿赂的监督和管理，切实保护供应、客户、消费者和股东的权益。公司建立了组织保证体系，在集团管理架构中下设监察部，监察部根据公司管理架构职能划分：生产监察、材料监察、综合监察、质量监察、销售监察五大职能。通过检查各业务流程环节执行合规性与监管道德行为关键过程，防治商业贿赂行为，一经查处，严惩不贷。

具体措施和办法如下：

（一）鼓励高层管理人员树立道德风范

高层管理人员道德行为管理在整个公司职业道德体系中处于较高层次，对其他员工的道德规范的形成与发展会产生较为明显的影响和示范效应。带动公司改善作风，提高整体道德水平和发挥行为道德规范起到的激励作用。

（二）成立反商业贿赂专项小组

不定时监督检查，一经发现商业贿赂的不正当交易行为先实行自查自纠，步步落实责任人，严格执行公司管理制度作出处理。同时努力找出监管漏洞问题所在，深度分析问题原因，进一步补充和完善管理制度。

（三）制定反商业贿赂工作规范

建立组织保障体系，设立监察部，不断建立健全教育与监督并重的惩治和预

反腐败体系，特制定《员工（客户）意见、建议、投诉举报管理规定》、《基建监察管理规定》、《信息监察程序》、《经营监察程序》、《生产监察程序》、《采购监察程序》、《销售监察程序》等通过检查各业务流程环节执行合规与监管道德行为关键过程防止商业贿赂行为，一经查处严惩不贷。

（四）建立防治商业贿赂的长期有效机制

重点对敏感岗位进行教育培训，对公司全体人员签订廉洁协议，加大反商业贿赂的教育宣传力度；强化企业内部管理，建立并完善监管制度。通过监察部检查国家有关方针政策、财经法规和公司规章制度的贯彻、遵守情况，以及董事会（经营层）决议及公司经营方针、目标、计划的落实与执行情况，将结果导入管理干部和责任人的责任问责。规范人员的道德行为，不断建立健全教育与监督并重的惩治和预防腐败体系，保证组织所有成员具有一定水准的诚信、道德观、价值观和良好的行为能力。

（五）设立举报途径

鼓励员工通过电话、邮箱、信箱、微信、来访等渠道方式，对不道德行为、不遵守公司制度等违法违纪行为举报，同时落实对举报人保密、实时监督等原则，促进公司反商业贿赂工作发展。

（六）利用部门宣传板报宣贯反商业贿赂

在办公区域定点位置做板报宣传，宣贯公司的文化，培育良好的守法和道德行为环境，使价值观成为员工日常行为指南。

二、质量安全管控

公司一直以来严格遵守《产品质量法》、《建筑材料放射性核素限量》、《陶瓷工业污染物排放标准》、《建筑卫生陶瓷单位产品能源消耗限额》等法律法规和国家标准，确保生产经营活动合规、合法、合标。公司设有专员随时了解最新的法律法规和质量标准，确保相关责任的及时性、有效性。公司通过合同明确了其作为制造商所承担的主体责任，在合同中明确规定，公司对各客户提供产品的相应质量及安全性负责。本年度新增江西生产基地，通过数字化转型升级，对 4 大生产基地的产品质量进行协同管控，确保集团所有产品品质一致。建设有大型

质量检测中心及实验室，对原材料、半成品、成品实行严格的质量检测。公司实验室通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的认可，保证产品的质量安全。公司获得中国质量奖提名奖，获得有市、省、国家三大质量奖的光荣。

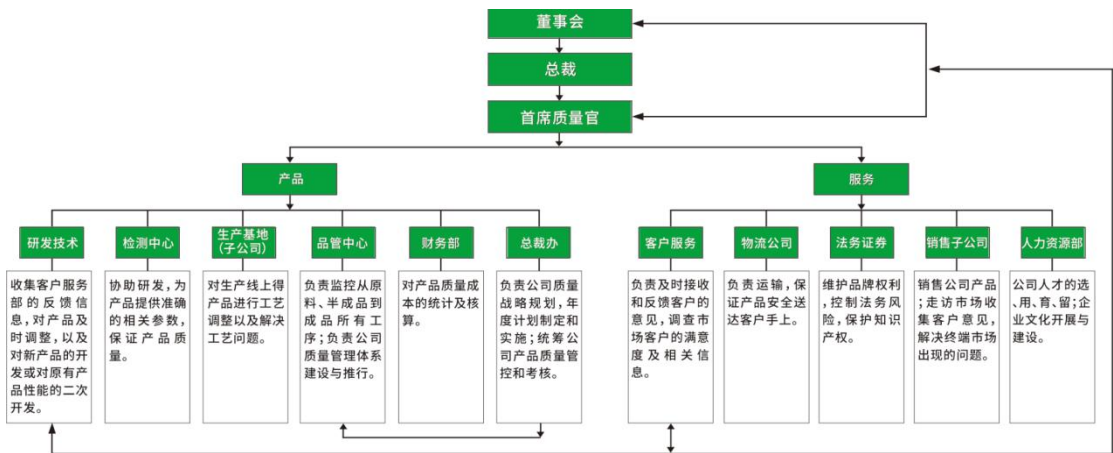


表 3-4 质量责任管理组织架构图

（一）产品质量安全风险监管

公司建立完整的质量安全风险管理体系，制定质量安全保证制度 1100 项，通过质量安全相关认证 15 项，确保生产经营活动合法、合规、合标。通过从董事会、中层管理人员到一线员工的岗位责任体系将相关的责任明确到公司各层级岗位上。确保公司产品不出现因放射性核素限量、摩擦系数不达标而产生的质量安全风险，在原材料引入、原材料检测、配方选择、生产工艺控制、产品检测等生产全过程，针对上述风险进行控制，近 5 年未发生质量安全环保事故和大规模消费者投诉举报情况。

质量安全风险管理体系	内容
产品质量安全承诺	公司向顾客承诺出厂产品优等率达 100%，放射性水平 A 类产品出厂合格率及摩擦系数（防滑）合格率 100%，产品包装箱、说明书、标识等相关产品指标，严格执行相关国家标准要求；公司不定时向战略合作商和工程合作商进行质量诚信承诺。

信用报告发布制度	公司按照 GB/T29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》要求，建立质量诚信体系并实施。确立了质量诚信目标及指标，特别是针对放射性水平核素限量、摩擦系数（防滑）等影响质量安全的关键指标建立了严于国标规定的内控标准。
重大事故报告制度	公司建立重大事故报告制度，如有对社会造成负面影响的重大事故，及时通报政府部门。
质量安全培训	由各销售公司、售后服务部、生产技术中心、品质管理中心定期面对各经销商进行产品质量安全培训，并责成各地经销商对各终端用户进行相关产品的安全培训。
质量安全追溯体系	公司信息系统对产品质量及质量安全进行全过程追溯。

表 3-5 蒙娜丽莎质量安全风险管理体系

（二）实现产品生命周期质量可追溯

公司信息系统对产品质量及质量安全进行全过程追溯。抓住产品溯源、质量跟踪、应急管理三大关键环节提高质量风险控制能力。其中通过溯源（激光条码）管理系统对全部产品实施生命周期管理；从产品设计到生产制造，从出库分销到售后服务，从消费意见到处置答复，全程监控，环环相扣，落实职责分工和协同处置措施；针对重大投诉或质量问题，组建突发事件应急行动小组，做到及时与消费者沟通，减少消费者利益损失，降低对企业品牌声誉的负面影响。

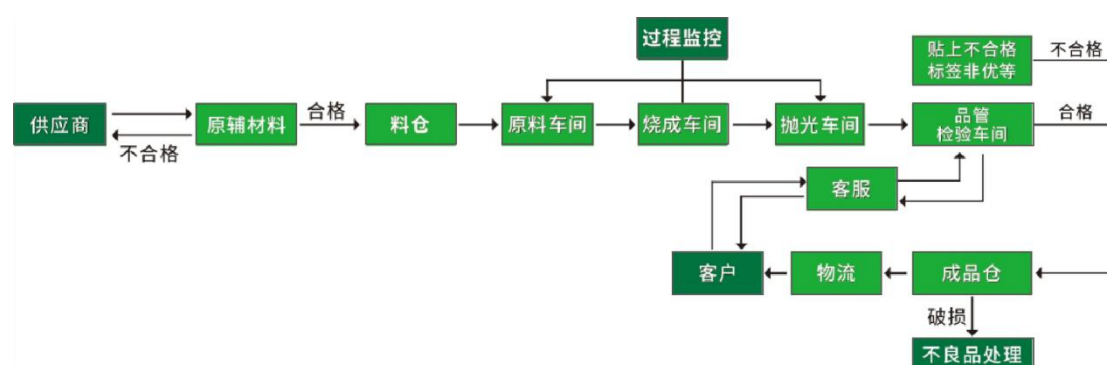


表 3-6 围绕质量安全的全过程追溯体系

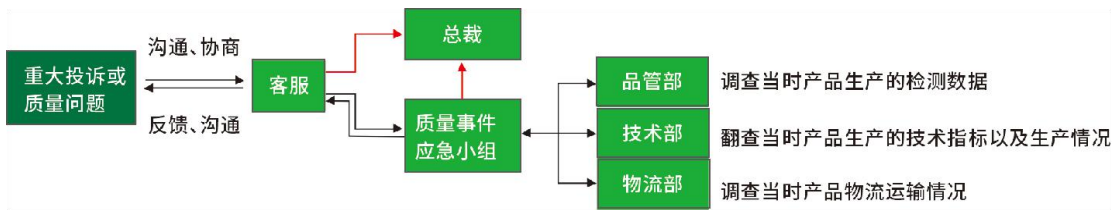


表 3-7 应急管理流程图

与此同时，经营全过程运用 ERP、MES 系统，将质量信息输入系统模块，实时掌握产品所在的位置和所处的状态；制定《产品标识和可追溯性管理规定》，规定从原材料进厂到产品出厂全过程中产品的标识方式、检验和试验状态的分类，可追溯性控制的管理等内容。

（三）质量水平

公司率先导入 ISO9001 质量管理体系要求、ISO14001 环境管理体系要求、ISO50001 能源管理体系要求、ISO45001 职业健康安全、GB/T29490 企业知识产权管理规范要求、GB/T19022 测量管理体系、GB/T 23001 信息化和工业化融合管理体系、3C 产品、环标产品、低碳产品、优质产品、绿色产品、技术领先产品认证、抗菌产品、海关高级认证等 15 项产品或管理认证体系，为了更好的实施，把 15 项体系融合成 1 套标准化良好行为体系，制定内控标准 1100 项，通过第三方专家综合评审，获得广东省首批最高级 AAAAA 企业。与此同时，积极探索并实践卓越绩效管理各项体系相结合的一体化管理体系，持续提升企业管理水平，形成卓越绩效与十五项管理体系有机融合的一体化管理体系。

行业领先的标准化水平：一流企业做标准，公司积极参与国际、国家、行业标准的制定和修订，是中国建筑卫生陶瓷标准化委员会副主任单位，多次代表中国参与陶瓷行业 ISO 国际标准的制订，为中国建筑陶瓷争得国际话语权。截至 2021 年 12 月，主导或参与完成 50 项标准制修订，是陶瓷行业内完成标准制修订最多的企业之一，在工艺技术上占领行业制高点。

引领行业的绿色质量：公司以严于国内、国际标准的企业内控标准为准则，通过科技创新，各类产品质量，尤其是放射性水平、摩擦系数等关键指标达到国内领先水平。企业先后获得质量管理、环境管理、能源管理、3C 产品体系认证，公司产品连续 5 年内通过国家、地方多次抽检，结果全部合格。



先进生产设备保证产品高质量



人工检测与智能检测双重保障



瓷砖“天眼”自动检测系统



“双码”实时防伪、质量溯源系统

三、客户服务满意

（一）专业、便捷的客户权益保障体系

公司始终坚持诚信铸就品牌的经营理念，始终坚持“用户的需求，我们的追求”的服务宗旨。以客户为中心，以质量求生存，以技术求发展，全心全意用心服务，将服务视为企业的第一使命，及时反馈，持续改进，不断提高客户满意度，切实保障客户利益。

近年来，我们以提高客户体验为目标，多次全面升级，实行公司和渠道商二级管理机制，成立总裁直管的客服部以及全国 4000 多个售后服务点，开通热线、网站、邮件、微信等网络渠道，实现 7×24 小时人工+智能服务，有效提升服务时效性和便捷性。同时，推进完善分层化与个性化服务，不断扩大客户专属权益，制定标准化流程与严格的服务指标，为客户提供更实用、高效、优质、便捷的全方位服务，提升客户满意度和信赖度。

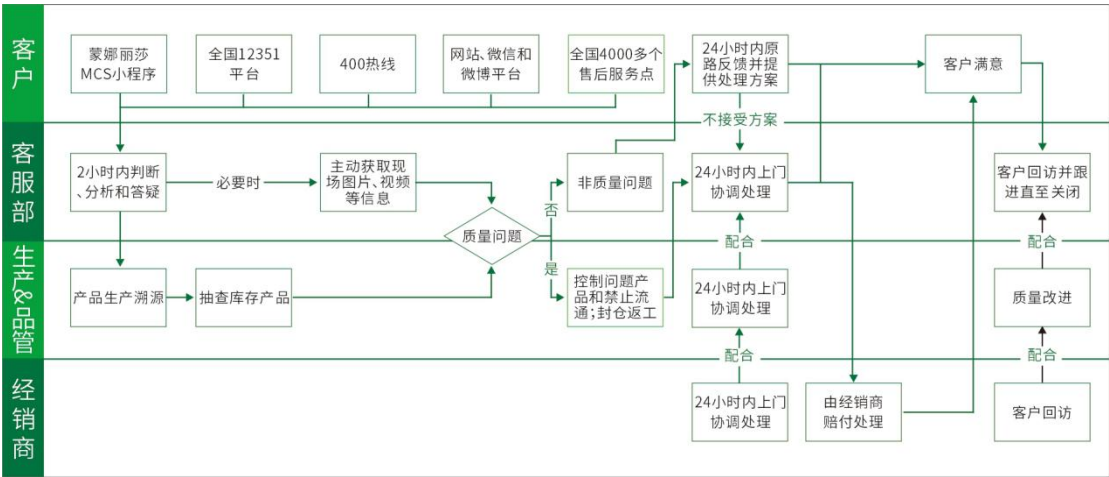


表 3-8 顾客投诉及快速协调解决机制

（二）责任营销，做消费者喜爱的品牌

公司在为客户、社会提供创新、优质服务和良好服务体验的同时，更将社会责任贯穿营销活动中。公司在传承“品质生活值得拥有蒙娜丽莎”理念的基础上，推出一系列的高端产品和配套服务，坚决维护消费者权益，保证营销互动的合法合规，坚持在绿色、可持续、高质量发展道路上深耕民族品牌形象，从长远、可持续发展的角度树立良好品牌形象。

实践案例 3-4-1：2020 年迪拜世博会中国馆指定瓷砖供应商

2021 年 10 月 1 日，迪拜世博会中国馆正式开馆。蒙娜丽莎作为迪拜世博会中国馆指定瓷砖供应商以创新技术、绿色品质为核心完成中国馆主通道、VIP 接待区、卫生间墙地面区域等各大空间装饰，在世博会舞台上展现中国智造硬实力。



实践案例 3-4-2：杭州 2022 年亚运会官方建筑陶瓷独家供应商

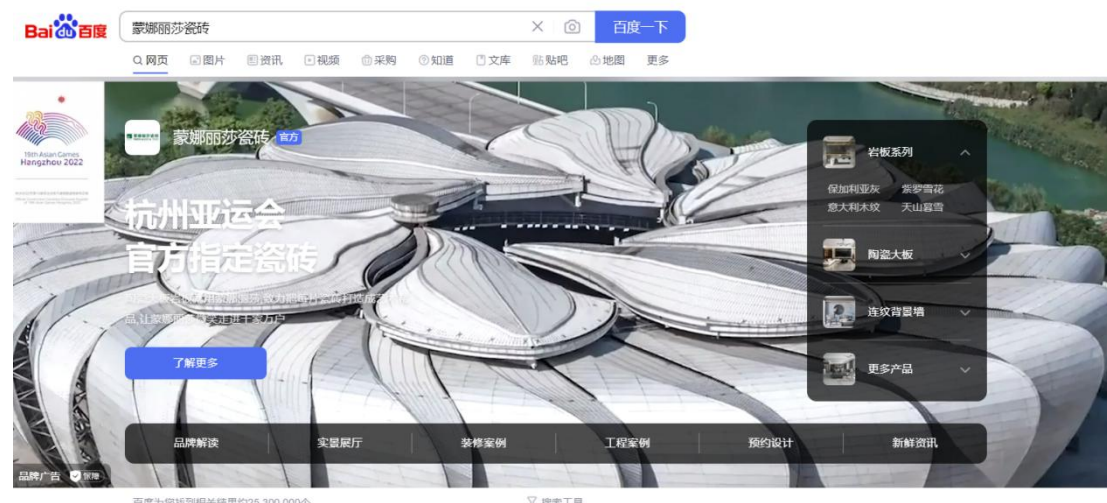
作为杭州 2022 年亚运会官方指定瓷砖、杭州 2022 年亚运会官方建筑陶瓷独家供应商，蒙娜丽莎秉承杭州亚运会“绿色、智能、节俭、文明”的办会理念，全情投入到杭州亚运盛事的筹备中，参与杭州亚运会亚运村等项目建设，以匠心工艺、周到的服务，为亚运会的举办提供有力的保障。与此同时，紧跟步伐，通过不同的创意组合营销对体育文化特色进行策划，全方位传播亚运文化，展现亚运风采，共同传递亚运精神。



签约成为杭州亚运官方独家供应商



参与杭州亚运项目建设



蒙娜丽莎瓷砖百度专区亚运形象宣传

实践案例 3-4-3：推出首届微笑服务日

籍着 3·15 消费者权益保护日，蒙娜丽莎对原有服务体系进行升级，推出“微笑服务日”这样一个服务品牌 IP，除了为消费者带来优惠力度大的装家福利外，

更是通过强化服务管理、延伸服务领域、改善消费体验等途径，新增多项贴心服务，例如微笑星级服务大礼包、全屋清洁服务大礼包等消费体验，使得蒙娜丽莎服务更全程、更贴心、更权威。



实践案例 3-4-4:

公司积极参加各类展会，通过产品和空间结合为广大参观者带来丰富体验，持续输出蒙娜丽莎高端品牌影响力。



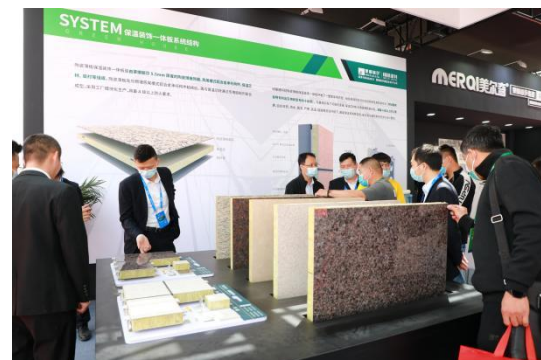
“F·E·W 共生展”亮相潭州展



“美好家·最中国”主题展亮相广州设计周



“构·筑”主题展亮相北京精品陶瓷展



参展雄安装配式建筑及绿色建筑展览会

第五节 环境保护与可持续发展

“碳达峰、碳中和”目标的提出，推动我国经济社会发展全面绿色转型，构建绿色低碳循环发展经济体系。中共中央、国务院提出的四个关键词：“节约、提效、降碳、增新”，前三个关键词是蒙娜丽莎一直在做的事，通过加强绿色低碳科技攻关和推广应用，加强基础研究和前沿技术布局，加快先进适用技术研发和推广，抢占能源转型升级。与此同时，加紧制定企业绿色低碳转型战略，在生产制造环节引进数字化智能化技术，使用更科学的方法进行节能减排，致力于以最低的资源消耗换取最高的生产价值。而最后一个关键词“增新”是我们正在布局的事，2021 年 11 月，蒙娜丽莎与英飞腾签约，启动国内首个氢能叉车应用整体解决方案，开启氢动力系统在物料搬运领域的商业化应用。与此同时，2021 年蒙娜丽莎增设碳中和委员会，并在四个生产基地下设碳中和执行小组，全面推进“双碳双减”工作展开。接下来，蒙娜丽莎也将逐步探索启动屋顶光伏发电、生物燃料取代水煤浆喷雾塔制粉、机械干法制粉取代热风炉湿法制粉、氢混天然气辊道窑高温烧成等途径，优化能源消费结构，降低能源消耗。

公司深刻认同“绿水青山就是金山银山”的发展思想，并且把绿色理念落实到从原料采购、产品研发、生产到销售的各个环节，争做绿色低碳生产生活的倡导者、践行者、示范者，携手共进，形成节约资源和保护环境的生产方式和生活方式，共促经济社会低碳变革。2021 年度，蒙娜丽莎先后获得广东省首批减污降碳突出贡献企业以及责任企业，展现蒙娜丽莎的绿色担当。

蒙娜丽莎集团三大环保理念：

成为“资源节约型、环境友好型”领军企业

环保治理没有句号，只有逗号

以超低排放为目标，执行严苛的内控标准

组织保障	制度完善	考核机制	经费优先
2008年率先成立安全环保委员会，由集团副董事长担任，并设立环保管理部、安全管理部、节能减排办、碳中和委员会等专业专职管理部门，企业一把手（总裁）主导监管环保工作。	建立完善的企业环保管理制度和车间环保运行操作制度，强化和细化环保运行管理。	将环保管理与各级管理人员及相关岗位员工绩效挂钩。	环保深化治理升级改造优先安排资金投入。

表 3-9 蒙娜丽莎环保管理体系



表 3-10 蒙娜丽莎碳中和委员会组织架构

一、治污为表，减排为本，低碳先行

（一）废水处理

严格执行车间用水考核管理，对标《佛山市节水实施方案（2016-2020 年）》、《佛山市经济和信息化局、佛山市水务局关于做好工业企业节水工作的通知》等文件要求，公司通过了佛山市第二批节水型企业验收（佛工信[2019]69 号文件）。公司严格实行雨污分流，实现工业废水净化达标处理后循环使用。

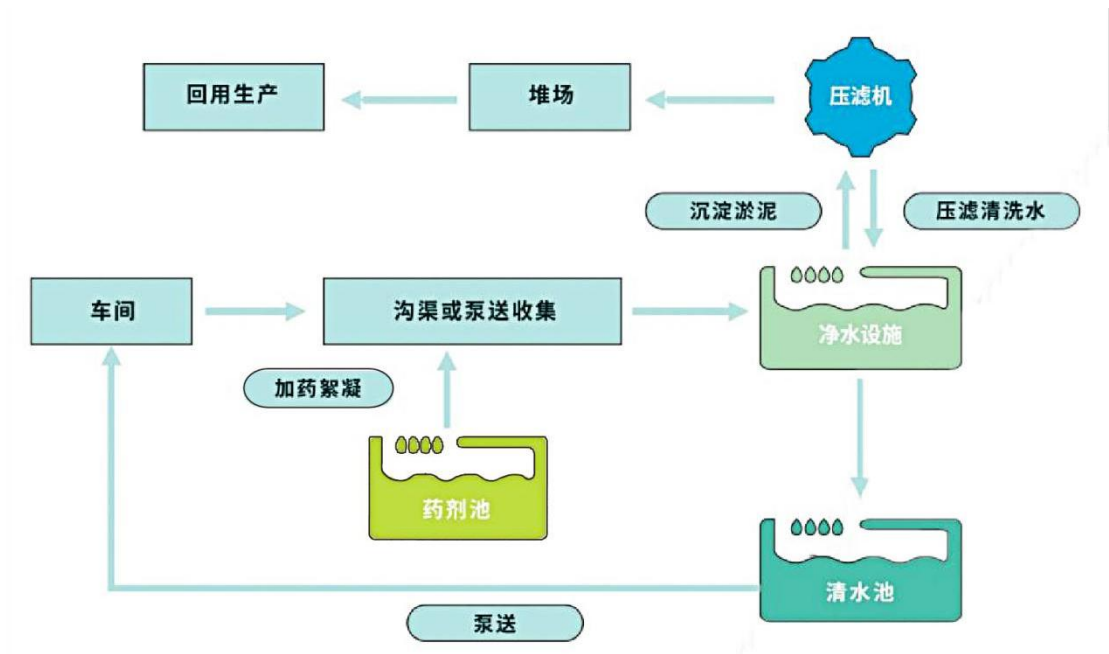


表 3-11 工业废水处理系统

(二) 固废处理

公司严格实行固废分类收集管理（可回收利用废弃物、危险废物、建筑垃圾、餐厨垃圾、生活垃圾、工业垃圾），对可回收利用废弃物进行回收利用，其他固废进行资质合规化处理处置。



垃圾分类管理



废瓷粉回收仓



危险废物储存场所



压滤泥回收处理

（三）噪声控制

公司持续进行降噪技改，采用低噪声设备，隔声门窗、减震垫等，并结合落实公司职业卫生管理工作，改善员工生产作业环境，《工作场所有害因素职业接触限值 第 2 部分：物理因素》(GBZ 2.2-2007)和《工业企业厂界环境噪声排放标准》(GB12348-2008)的标准要求。

（四）废气处理

近几年，公司陆续对各大生产基地全面开展“煤改气”，截止 2021 年，佛山西樵、广东清远、广西藤县已实现天然气清洁能源全面应用。公司持续完善各烟气治理设施的升级改造，确保污染治理设施的正常稳定运行，2021 年废气排放严格按照内控指标运行（颗粒物 $\leq 10\text{mg}/\text{m}^3$ ，二氧化硫 $\leq 20\text{mg}/\text{m}^3$ ，氮氧化物 $\leq 90\text{mg}/\text{m}^3$ ），排放浓度各项指标均达到广东省《陶瓷工业大气污染物排放标准》(DB44/2160-2019)和《陶瓷工业污染物排放标准》(GB25464-2010)及其修订内容，并达到当地环保总量要求。



烟气多种污染物协同控制技术
蒙娜丽莎集团股份有限公司



陶瓷烟气一站式净化技术与装备 2.0 版
广东清远蒙娜丽莎建陶有限公司



烟气多种污染物协同控制技术升级版
广西蒙娜丽莎新材料有限公司



建筑陶瓷烟气一站式净化技术与装备 4.0 版
蒙娜丽莎集团股份有限公司

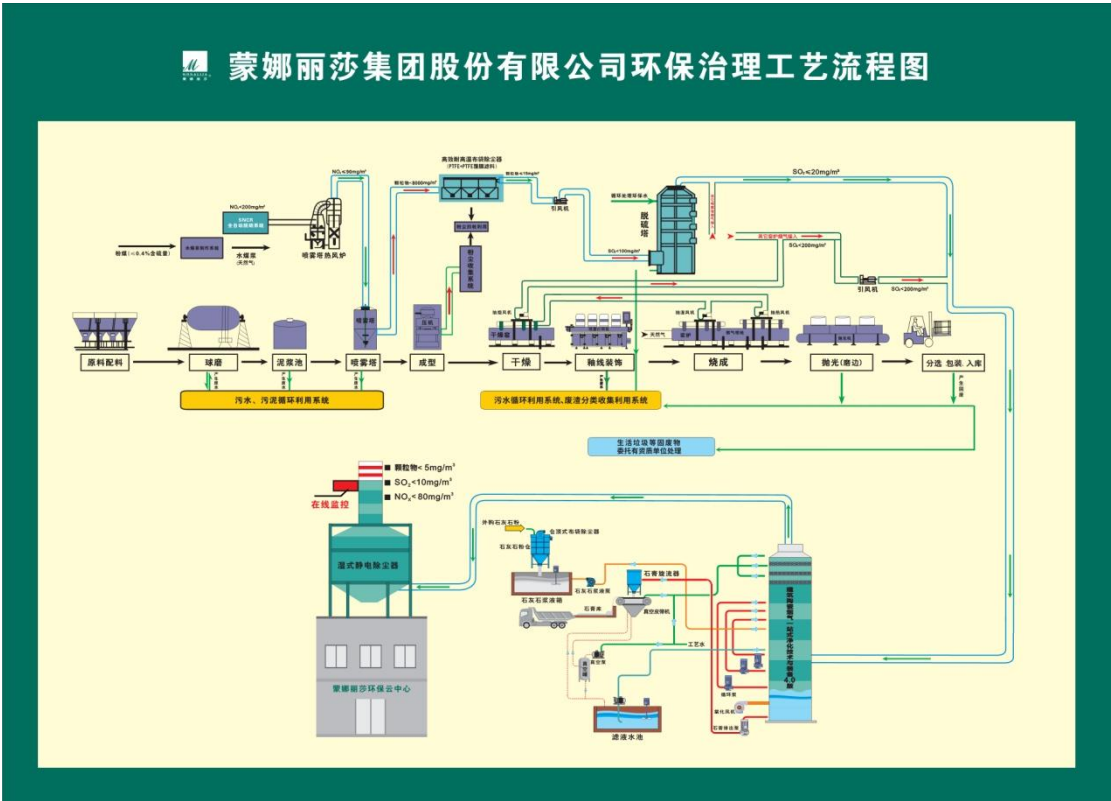


表 3-12 蒙娜丽莎环保治理工艺流程图

（五）环境卫生管理

通过人工和机械配合进行厂区道路保洁，厂区主干道、原料车间通道及堆场通道安排定期洒水车作业，主要原料堆放仓和厂区进出口安装自动洗车装置，有效控制扬尘。



洒水车作业



扫路车作业

（六）多渠道创新实现节能减排目标

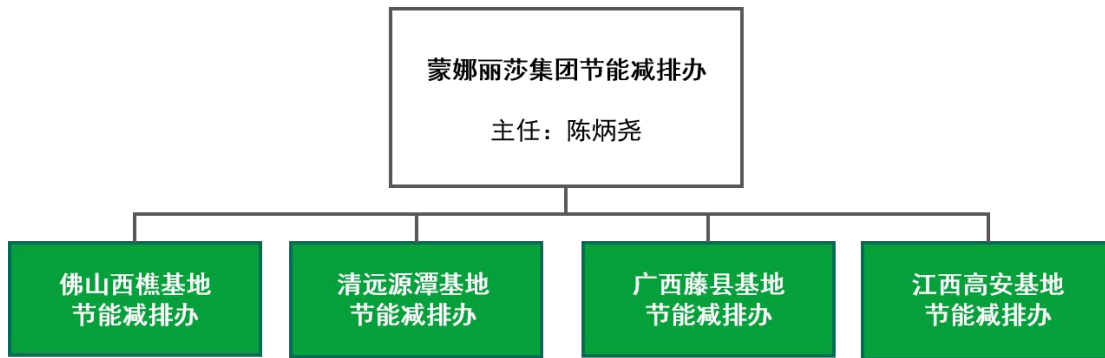


表 3-13 蒙娜丽莎节能减排办组织架构

节能评审：2021 年公司完成省级“十三五”能耗双控目标自查和评审。一直以来，公司按照国家相关法律法规，合法、合规、高效用能，并积极响应国家节能降耗号召，每年都顺利完成政府下达的节能目标任务，并通过政府的节能考核，“十三五”期间总节能目标为 11000tce，蒙娜丽莎完成 236.95%，超额完成“十三五”节能目标任务。

节能监察：2021 年公司完成政府节能监察工作，公司各种产品单位产品能耗均符合《建筑卫生陶瓷单位产品能源消耗限额 GB21252-2013》中限定值要求。

加强能源管理体系和能管中心的管理：公司建立了一套“分布式采集、集中式监管”的能源消耗监测网络，实现“实时监测、自动汇总、灵活报表、动态分析”的企业能耗管理模式。公司已实现包括原煤、电力、水煤气、天然气、水等能耗数据在线采集、实时监测和对相关数据分析。



表 3-14 蒙娜丽莎能源管理体系

数智化车间智能制造大数据中心，以数字设计、数字建造、数字运维为基础支撑，为企业发展提供实时、准确的碳排放数据；能实时显示每条生产线、每个工序的生产状况以及产量、质量、耗能、耗电、耗水等数据，对生产过程进行动态可视化监管，为生产制造管理提供大数据支撑，从而提升生产设备利用率，降低生产过程能源消耗。



蒙娜丽莎智能制造数字中心（佛山西樵）



蒙娜丽莎智能制造数字中心（广西藤县）

开展能源审计和节能规划：每一年公司聘请第三方服务单位开展能源审计，进一步挖掘企业节能潜力，并落实能源审计整改措施，同时进行公司的节能规划。

聚焦双碳双减实施技改：为落实公司双碳战略发展需要，持续提升公司的竞争力，公司设立碳中和委员会，积极实施了一系列节能降碳技术改造。

序号	项目
1	用陶瓷减薄技术，大尺寸陶瓷薄板产业化，从陶瓷产品制造源头与性能功效实现节约能耗。
2	窑炉双层干燥器节能改造及窑炉尾气综合利用项目。
3	引用废气排放领域先进技术，提高治理效果，减少污染物排放。
4	特种高性能陶瓷板材绿色化、智能化技术改造项目。
5	率先开展智慧低碳交通示范，以氢能智能叉车快速响应物流仓储搬运需求，在厂区内运输车辆实现以氢能、电为动力，全面实现低碳交通体系。
6	各生产基地规划布局分布式光伏发电。

表 3-15 蒙娜丽莎节能降碳技术改造项目

配合协助政府做好陶瓷企业碳排放现场调研和碳排放核查，以及聘请第三方

编制企业碳排放报告；公司联合碳中和声明平台，宣言碳中和领跑行动计划，共同宣读“碳中和领跑行动宣言”，并且陶瓷薄板获得“产品碳足迹”证书。



产品碳足迹证书



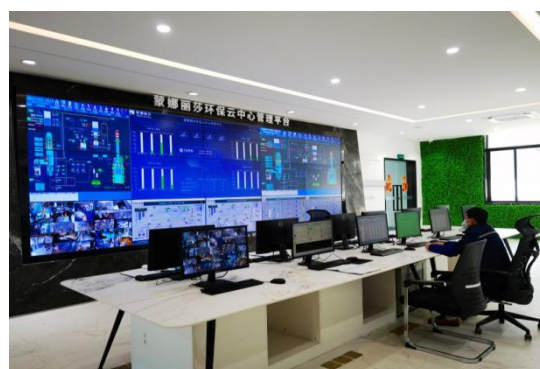
碳中和领跑行动宣言

二、率先行动，实时检测，接受监督

公司在行业率先安装大气污染源在线监控，实时对污染物进行监测与上传政府环保部门平台；企业内部实行环保达标与员工绩效挂钩，加强环保现场管理。



烟气治理在线监控系统



环保云中心

三、最新技术，最高标准，行业标杆

公司坚持先进的污染物治理思路：全过程控制一体化污染物治理技术（源头

预防、过程管控、末端治理)；制定严于国家、地方的环保内控标准，做到超低排放；连续六年蝉联佛山（南海）环保诚信（绿牌）企业，树行业标杆。

序号	污染因子	《陶瓷工业污染物排放标准》 GB25464-2010 及其修订单标准	2021 年蒙娜丽莎 内控指标
1	颗粒物	$\leq 30 \text{ mg/m}^3$	$\leq 10 \text{ mg/m}^3$
2	二氧化硫	$\leq 50 \text{ mg/m}^3$	$\leq 20 \text{ mg/m}^3$
3	氮氧化物	$\leq 180 \text{ mg/m}^3$	$\leq 90 \text{ mg/m}^3$

表 3-16 蒙娜丽莎污染物排放标准与国家标准对标

四、环保治理，没有句号，只有逗号

“环保治理，没有句号，只有逗号”是蒙娜丽莎的环保理念，成为所有蒙娜丽莎人的环保行动指南。

实践案例 3-5-1：环保云中心

2021 年，蒙娜丽莎西樵生产基地环保云中心正式投入使用。该中心引入智慧环保云平台解决方案，全方位部署云计算数据中心，解决环保信息化难题。该中心汇聚重点污染源自动监控实时的数据，将生产制造与环保治理系统进行整合，以更精细和动态的方式，实现环境管理与决策的智慧化。在环保云中心不仅可以随时掌握重点污染源的基本信息、生产工艺、污染治理设施、排污状况，还能看到全景实时视频以及实现自动预警，从而能够对污染源实行全周期管理。

整个环保云中心在于通过智慧环保云平台建设，为企业的环保工作提供信息化支撑；通过物联网技术，提高企业环境运维管理水平；通过提供开放监督平台，促进政府及公众参与监督，从各个层面推动和实现企业绿色高质量发展。



实践案例 3-5-2：打造绿色化数字化智能化工厂标杆

2021 年，蒙娜丽莎特高板数智化示范车间投入使用。该车间导入建筑陶瓷与空间美学、能源资源和互联网+相融合的蒙娜丽莎微笑管理模式以及打造营销、研发、工艺、制造、质控和物流的全流程数字化管理模式的双模式，拥有三条国内领先的陶瓷大板、岩板生产线，并引入意大利萨克米大吨位辊压机、双层窑炉、七层干燥窑、AGV 机器人和数字化管理等先进设备。

制造业的转型升级，首先是工厂的转型升级。公司依托强大的科技创新，以绿色化、数字化、智能化为核心，成功打造出一个行业新的样板工厂。它的建成与投产，不仅在于将蒙娜丽莎的高质量发展推向一个全新的高度，而且为行业未来三五年发展树立一个学习标杆，引领行业在高质量发展的道路上行稳致远。





蒙娜丽莎特高板数智化示范车间

实践案例 3-5-3：布局氢能源，加快能源结构调整

11 月 16 日，蒙娜丽莎集团与全球顶尖的氢能动力系统提供商英飞腾正式签约，启动氢动力系统在物料搬运领域的商业化应用项目。该氢能叉车项目由英飞腾联合合力叉车、中集安瑞科、联悦气体等供应商伙伴提供从供氢、加氢到氢能叉车的一揽子解决方案，以氢能智能叉车快速响应物流仓储搬运需求，赋能蒙娜丽莎厂区特种交通智能化、低碳化升级发展。这是蒙娜丽莎积极响应并逐步推进能源结构转型的调整，助推双碳目标的又一个重要举措。



蒙娜丽莎与英飞腾氢能叉车项目签约仪式

第六节 公共关系与社会公益事业

蒙娜丽莎围绕“美化建筑与生活空间，为员工、客户和社会创造更大价值”的使命，在提升自身经营能力的同时，注重社会价值的创造，主动履行社会责任，通过捐资助学、精准扶贫、关爱社区等方式积极投身公益事业，并且成立志愿者服务队，组织员工参与义务献血、爱心捐款等不同形式的公益活动，用实际行动传递温度，用爱心为生命加油，用博爱之心彰显社会担当和责任。

首先，蒙娜丽莎的社会责任体现在对社会负责。作为一家上市公司，蒙娜丽莎坚持依法经营、合规经营，公司连续多年被授予“重合同、守信用”企业；采取远严于国家标准的企业内控标准组织生产，为社会、消费者提供高质量的产品和服务；积极倡导阳光经营，照章纳税，在佛山陶瓷行业连续多年高居纳税榜前列；推行节能减排、绿色生产，获广东省首批企业能源管理中心示范企业，在节能减排、清洁生产、循环经济和环保治理方面走在同行前列，连续六年获得佛山市（南海）环保诚信企业称号，是国家“资源节约型、环境友好型”创建试点企业；重视企业所在地的村居、社群建设，利用党、团、工、妇和群众性组织，经常开展社群建设联谊活动，实现企业与社群的和谐相处；积极参与扶贫济困活动，经常帮扶社会孤寡老人，救助贫困人群，并积极参与慈善捐助、精准扶贫和各类公益活动，同时，鼓励员工、经销商大力从事各类公益慈善活动，从而树立了良好的企业形象。

其次，蒙娜丽莎的社会责任体现在对员工负责。每一位蒙娜丽莎的员工，都因自己是蒙娜丽莎的一员而感到自豪。随着企业的健康发展，公司为员工提供了稳定的工作岗位，为渠道销售人员和合作伙伴提供了事业发展的平台和机会。在蒙娜丽莎这个大家庭里，每一位蒙娜丽莎人不仅收获一份物质财富，而且收获一份精神财富，在这里，员工可以得到成长，收入可以持续提高，平台可以越做越大；公司建立了完善的员工成长和人才培养机制，以老带新、技能培训、专题讲座、学历教育、社团活动等常年不断；新员工入职，可以得到优厚的福利待遇和清晰的职业规划，老员工退休，能够把自己的一生奉献给蒙娜丽莎而感到自豪。

蒙娜丽莎的社会责任体现在对企业负责。蒙娜丽莎集团制定了长远的战略目

标和发展规划，建立了科学的治理架构，培育了优秀的企业文化。通过科技战略、品牌战略、质量战略、人才战略、绿色战略、文化战略等，形成了领先行业的竞争优势，使企业在持续、稳步、健康发展的同时，也为行业、为地方树立了一个制造业的杰出标杆和样本。尤其在节能减排、绿色制造和质量管理方面，为行业树立了学习的样板，受到社会各界的高度评价。

履行社会责任，彰显企业担当

公司根据《中共中央、国务院关于打赢脱贫攻坚战的决定》（中发[2015]34号）、《国务院关于印发“十三五”脱贫攻坚规划的通知》（国发[2016]64号）、《中国证监会关于发挥资本市场作用服务国家脱贫攻坚战略的意见》（证监会公告[2016]19号）等相关文件内容，结合自身生产经营情况、战略发展规划、人才与资源优势等，主动承担社会责任，开展精准扶贫工作，积极响应国家精准扶贫攻坚号召，通过捐资助学、以购代捐等方式积极助力扶贫帮困事业，进而提升当地社会经济发展水平。2021年公司通过结对帮扶等形式全力支持国家乡村振兴战略，帮扶周边乡村建设、贵州从乡县等地区，持续助力社会发展。与此同时，全力以赴，共克时艰，积极响应国家号召做好疫情防控，驰援河南抗洪救灾等，截止2021年12月31日，公司及子公司对外捐赠累计225.59万元。

实践案例 3-6-1：驰援河南贡献企业力量

7月17日以来，河南省遭遇极端强降雨，郑州等多个城市乡镇出现洪涝灾害，人民生命财产遭受重大损失。灾情牵动着全国人民的心，驰援义不容辞。面对河南极端强降雨带来的灾情，蒙娜丽莎决定驰援河南，向河南省慈善总会捐款人民币100万元，联合前线的救援机构与慈善组织，用于支持抗洪救灾及灾后恢复重建工作。

实践案例 3-6-2：联合阿拉善发起工业绿色供应链行动

9月5日起，蒙娜丽莎加入阿拉善SEE珠江项目中心发起的“工业绿色供应链行动”。通过该公益活动的举行，致力让公众清晰了解到产品及其背后的产业链在环境保护中的角色与意义，结合对产品生产、加工、上线等环节的绿色严选，创造一个绿色无毒的工业产品环境。与此同时，通过联合更多力量，推动环保共识的建立，与公众建立有效的联合机制，辅助环境数据实时监测的技术力量，推

动更严格的绿色、低耗、无毒的生产加工标准和规范的建立。

实践案例 3-6-3：众志成城，抗击疫情

5 月中旬以来，新冠肺炎疫情“卷土来袭”。响应疫情防控工作，6 月 5 日，蒙娜丽莎 18 小时紧急动员，在总部设置核酸检测点进行集团全体员工的核酸检测。在接到西樵重点企业需进行新一轮核酸检测的通知后，6 月 24 日完成第二轮核酸检测。其中，两轮核酸检测，蒙娜丽莎党员志愿者及所影响参与志愿活动的群众志愿者超 200 人次，服务超 5000 人次开展核酸检测。

实践案例 3-6-4：村企共建，创美好未来

近几年，“村企共建”成为推动农村经济发展的创新举措。蒙娜丽莎通过与周边各村居社区建立紧密合作关系，多次开展残疾人暖心帮扶捐款，孤寡老人关爱活动，定期联合社区组织居民活动等，为改变社区村居环境面貌献出力量，探索一条村企携手共建新路子。2021 年度用于周边地区帮扶金额累计近 20 万元。

实践案例 3-6-5：爱心助学，助力教育事业

少年强则中国强，青少年的求学路一直是蒙娜丽莎公益重点关注的领域。多年来，蒙娜丽莎不忘初心，全力支持教育事业，努力做好教育扶贫，加大人才培养的扶贫力度，为我国教育事业的发展做出贡献。2021 年度蒙娜丽莎陆续向源潭中心小学、大连小学、藤县滕州镇奖教助学协会、贵州从江县高增乡教育事业、景德镇陶瓷大学教育基金会、华南理工大学教育发展基金会等捐资捐款，捐款金额累计 30.5 万元。

实践案例 3-6-6：无偿献血活动，护航生命健康

10 月 14 日，蒙娜丽莎组织广大员工积极参与无偿献血活动，为无偿献血公益事业贡献绵薄之力。此次无偿献血活动共计 147 名员工报名参加，其中 84 人成功献血，采集血液达到 27,210 毫升。

实践案例 3-6-7：结对帮扶，以购代捐暖人心

11 月蒙娜丽莎通过“以购代捐”方式订购对口精准扶贫地贵州省苗族侗族自治州从江县的苹果农产品。并于 11 月 5 日，开展主题为“结对帮扶显担当，以购代捐暖人心”心系职工·情暖金秋送福利活动，免费向全体员工发放 7000

多箱苹果，向员工及员工家属送去最真挚问候与祝福。



公司内增设临时便民疫苗接种点



向周边地区中秋慰问活动



组织多场献血活动



结对帮扶，采购苹果关爱员工

第四章 总结与未来展望

2021 年，站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点，面对百年未有之大变局的新形势，蒙娜丽莎顺应国家战略，抓住时代机遇，坚定信念，以科技创新引领企业高质量发展，以健康高品质的产品守护人们的美好生活。

2022 年，蒙娜丽莎将朝着“稳健、高效、增益”的目标，进一步加快发展步伐，锚定“30·60”双碳目标，打造蒙娜丽莎“双碳”核心竞争力，发挥研发创新优势，以数字化和智能化推动产业升级，以绿色技术改造实现全过程绿色生产，大力发展绿色产品，最大程度地节约资源、保护环境、减少污染，赋能绿色人居。

三十而立，风华正茂。蒙娜丽莎将继续围绕以“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”为愿景，以“美化建筑与生活空间，为员工、客户和社会创造更大的价值”为使命，坚持“诚信、务实、创新、高效”的核心价值观，加强同利益相关方的紧密沟通，与社会各界携手同心，在新的征程中创造更大价值。