

2019_{年度} 社会责任报告

蒙娜丽莎集团股份有限公司



关于本报告

本报告是蒙娜丽莎集团股份有限公司发布的第一份社会责任报告。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。

时间范围

2019年1月1日至2019年12月31日，部分内容往前后年度有所延伸。

报告边界

公司及其下属公司。

编制依据

深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》
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）

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。

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。

报告获取

您可以在蒙娜丽莎官网上下载本报告的电子文本，如对报告内容有疑问或者需要纸质版报告，请致电0757-81896639或传真至0757-81896639



目录

●	○	○	○	○	○
	P05-06	P07-16	P17-18	P19-22	P23-40

致 辞

关于蒙娜丽莎

- 公司概况
- 组织架构
- 企业文化
- 2019责任数据
- 责任荣誉
- 2019大事记

治理概况

- 公共发布数据
- 平台回答投资者提问数据
- 股东沟通
- 内部控制
- 内部审计

责任管理

- 责任理念
- 组织保障
- 坦诚沟通

社会责任履行情况

- 股东和债权人权益保护
- 员工权益保护
- 供应商、客户和消费者权益保护
- 环境保护与可持续发展
- 公共关系和社会公益事业
- 精准扶贫工作

董事长致辞

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)，集团下设10个子公司，截至2019年12月31日,员工总人数3787人。集团拥有“蒙娜丽莎”、“QD”两大品牌和佛山、清远、藤县三大生产基地，2019年建筑陶瓷销售量7802万平方米。

多年来，蒙娜丽莎集团不断丰富、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.....在企业健康发展的同时，持续强化企业的社会责任。

蒙娜丽莎的社会责任，首先体现在为社会创造价值。“为美化人类建筑与生活空间做出贡献”，这是我们的经营理念，也是我们的奋斗目标，蒙娜丽莎人始终严格践行这一理念，在品牌建设、科技创新、品质管理、绿色制造、市场营销等领域走在市场前列，尤其是在绿色制造和环保治理方面，为行业转型升

级、高质量发展提供了一个可资借鉴与学习的标杆。

蒙娜丽莎集团通过现代企业制度建设，不断提升企业的经营管理水平，优化企业的经营生态与内外部环境，倡导诚信经营、阳光经营，形成了企业与政府、企业与员工、企业与供应商、企业与经销商、企业与消费者之间全范围的良好合作关系和良性互动的生态格局，为优化市场环境做出了自己应有的贡献。

蒙娜丽莎集团从一家早期的集体企业发展为一家上市公司，一切都得益于市场，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，让员工在物质与精神层面不断提升幸福感，让合作伙伴能够以与蒙娜丽莎合作而感到自豪，同时，尽企业所能，积极参与扶贫济困、公益活动、慈善捐助、精准扶贫、社区建设等，让社会各界感受到蒙娜丽莎是一家有爱心、有温度、有强烈社会责任感的企业。

2020年，蒙娜丽莎将继续践行社会责任，在扶贫济困、精准扶贫和社会慈善与公益事业领域，做出新的、更大的贡献。

蒙娜丽莎集团股份有限公司董事长 萧华



公司概况

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)，下设10个子公司，截止至2019年12月31日，员工总人数3787人。公司拥有两大品牌：蒙娜丽莎、QD和佛山、清远、藤县三大生产基地，2019年建筑陶瓷销售量7802万平方米。

多年来，蒙娜丽莎集团不断丰富、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.....在企业健康发展的同时，持续强化企业的社会责任。

蒙娜丽莎的经营理念：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。

蒙娜丽莎的核心价值观：诚信、务实、创新、高效。

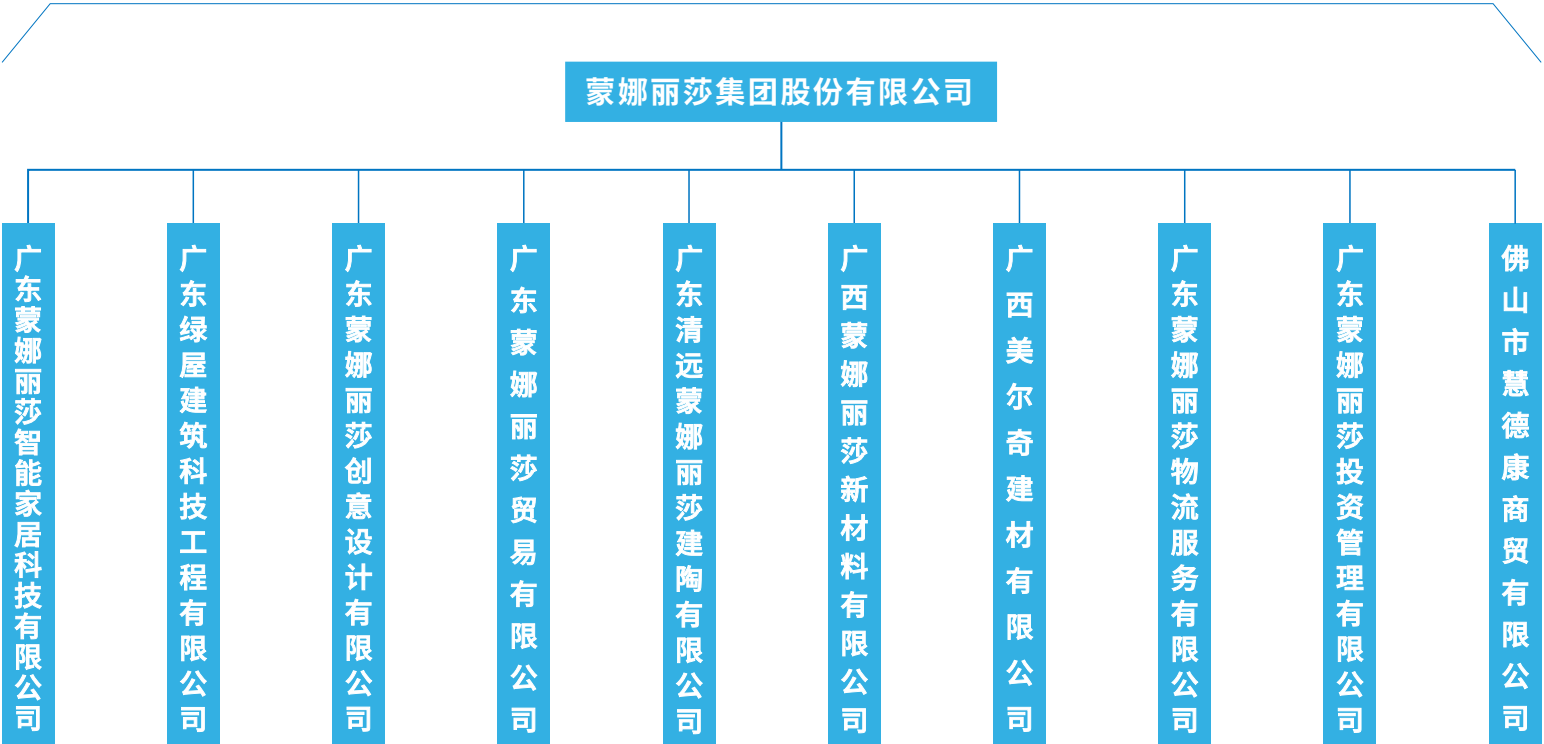
蒙娜丽莎集团的使命：美化建筑与生活空间，为员工、客户和社会创造更大的价值。

蒙娜丽莎集团的愿景：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。

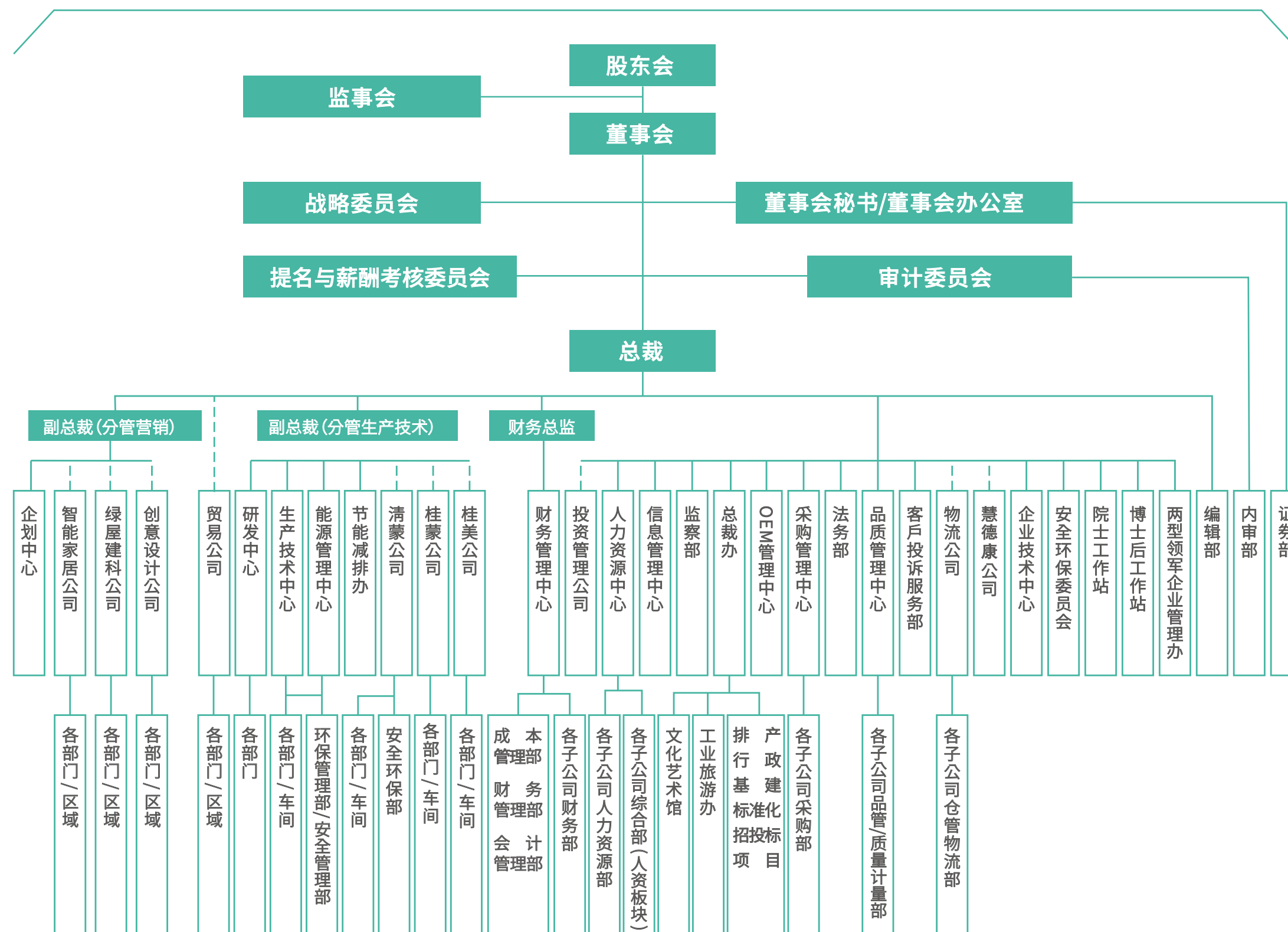
从上面的表述中可以看出，蒙娜丽莎公司把追求员工幸福，为客户、社会创造价值放在首位，而没有强调股东利益。公司坚信，只有为员工创造幸福，为客户、社会创造价值，股东才能够获得长远的利益。

关于蒙娜丽莎

蒙娜丽莎集团股份有限公司法人治理组织架构



蒙娜丽莎集团股份有限公司内部运营架构



 **蒙娜丽莎**
MONALISA
—— 股票代码: 002918 ——



MONALISA
TILES



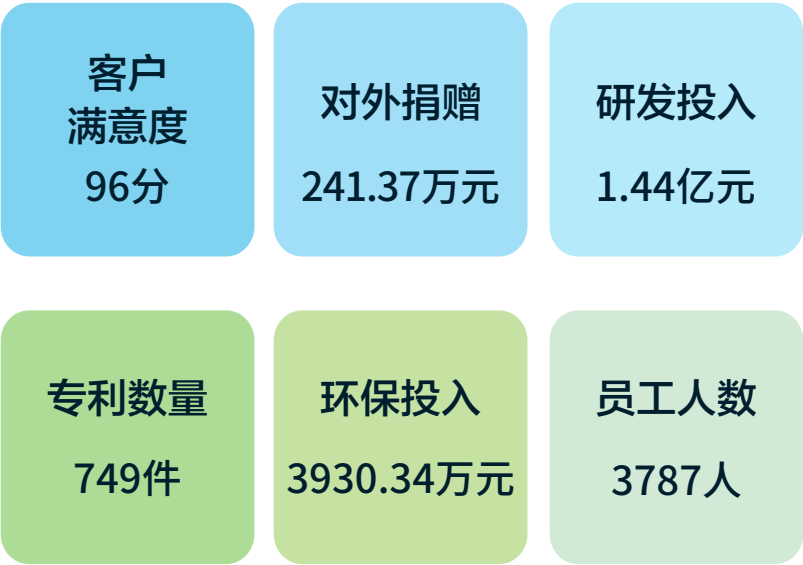
企业文化



蒙娜丽莎的企业文化是立体的、丰满的、鲜活的。具体来讲，有团队文化、创新文化、绿色文化、务实文化、诚信文化、微笑文化、服务文化、分享文化、成长文化、快乐文化、亲情文化、感恩文化、责任文化等等，它们是蒙娜丽莎的文化基因，也是构成蒙娜丽莎企业文化的DNA。



责任数据



责任荣誉

2019

获奖时间	获奖概况
2019年3月7日	蒙娜丽莎荣获“万科A级供应商”和“十年长期合作奖”。至此，集团已连续4年获评“万科A级供应商”。
2019年3月7日	蒙娜丽莎荣获碧桂园集团颁发的“卓越供应商奖”。这是继2015至2017年连续三次获碧桂园“优秀供应商奖”后，再次获得碧桂园集团的肯定。
2019年5月23日	“2019中国房地产上市公司测评成果发布会”在香港举行，会上，蒙娜丽莎集团荣获“2019中国房地产供应链上市公司投资价值5强”称号。
2019年6月20日	由工信部、国务院国资委等单位指导，中国新闻社、中国新闻周刊主办的第十届“低碳发展·绿色生活”低碳公益展开幕式暨“2019中国低碳榜样”发布会在雄安新区举行，蒙娜丽莎等9个企业获得“2019低碳榜样”荣誉。
2019年8月11日	由证券时报社主办、中国上市公司发展联盟承办的“第十三届中国上市公司价值论坛暨首届最受上市公司尊敬的投行论坛”在深圳开幕，会上，蒙娜丽莎集团以稳健的高质量增长荣登“中小板上市公司价值50强”。
2019年9月20日	以“凝心聚力著臻品，携手同行赴美好”为主题的融创中国第四届供应商战略峰会在无锡举行，蒙娜丽莎集团荣获“优秀供应商奖”。
2019年11月13日	广东省制造业协会、广东省产业发展研究院、广东省社会科学院企业竞争力研究中心共同发布了《2019年广东制造业500强企业研究报告》，包括蒙娜丽莎在内的15家陶瓷卫浴企业上榜。
2019年12月26日	中国社科院企业社会责任研究中心等单位共同发布了《2019粤港澳大湾区上市公司企业社会责任报告》，蒙娜丽莎以优异成绩获得上市公司社会责任发展指数四星级,以及其细分领域市场责任指数五星级。

2019大事记

1月1日，“蒙娜丽莎瓷砖号”主题飞机全球首飞，航班CZ3443从广州飞往成都。

7月，蒙娜丽莎品牌广告再次登陆南航最大的客机A380。南航A380是目前国内最大的客机，总共只有5架，蒙娜丽莎品牌广告一次性走进5架A380。



1、“蒙娜丽莎瓷砖号”主题飞机全球首飞

2月26日,一场以“回归本源，创变致远”为主题的蒙娜丽莎瓷砖2019全国营销峰会在肇庆奥威斯酒店举行。来自全国各大销区的1300多名蒙娜丽莎瓷砖营销精英、全球战略合作伙伴和集团公司领导齐聚一堂，深入探讨营销战略，开创共赢发展新策略。



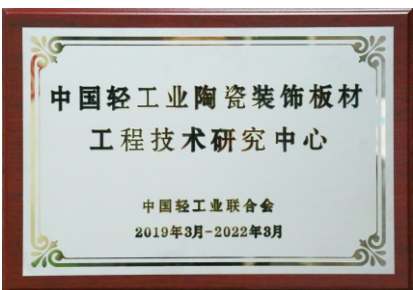
2、蒙娜丽莎召开2019年度营销峰会

3月27日，蒙娜丽莎集团旗下广西蒙娜丽莎新材料有限公司与广西美尔奇建材有限公司在广西藤县中和陶瓷产业园区举行奠基仪式。

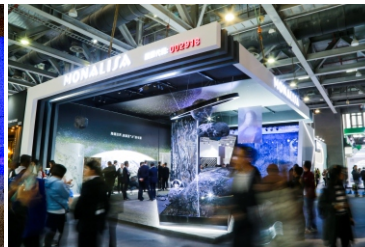


3、藤县新生产基地举行奠基仪式

3月7日，中国轻工业联合会颁发“关于认定首批中国轻工业联合会工程技术研究中心的通知”（中轻联综合（2019）86号），59家企业正式认定为首批中国轻工业联合会工程技术研究中心，其中蒙娜丽莎集团通过认证的平台为“中国轻工业陶瓷装饰板材工程技术研究中心”。



4、蒙娜丽莎获批“中国轻工业工程技术研究中心”认定



4月19日-22日，2019中国国际陶瓷与卫浴展览会在佛山潭洲国际会展中心举办，蒙娜丽莎集团旗下蒙娜丽莎瓷砖、绿屋建科、QD瓷砖、蒙娜丽莎瓷艺同台参展。

7月8日，第21届中国（广州）国际建筑装饰博览会在琶洲展馆开幕，蒙娜丽莎携陶瓷大板、集成墙板、岩板家居进驻大定制馆。

12月5日，2019广州设计周开幕，蒙娜丽莎以“探索”为设计理念，将最新科研成果3600×1600mm陶瓷大板与星际空间的设计相结合，邀请全场数万名参观者共赴一场浪漫的“探索之旅”。

5、蒙娜丽莎参加中陶展、建博会、设计周

7月4日，HT36000吨压机在蒙娜丽莎集团西樵生产基地118K生产线正式投入运行，并成功压制出首片3600×1600×15.5mm超大规格陶瓷大板。超大吨位压机的运行和超大规格陶瓷大板的投产，标志着蒙娜丽莎在陶瓷装备研发领域和陶瓷大板生产领域迈上了一个全新的台阶，成为中国建陶行业发展史上一项具有里程碑意义的创新成果。



6、36000T压机投产，推出1600×3600mm陶瓷大板

7月30日上午，2020年迪拜世博会中国参展路演（北京站）在北京世园会园区举办，会上，蒙娜丽莎被授予2020年迪拜世博会中国馆指定瓷砖供应商。



7、蒙娜丽莎成为2020迪拜世博会中国馆指定瓷砖供应商



8月，第十一届蒙娜丽莎微笑节如约而至。作为微笑节第二个十年的起点之作，蒙娜丽莎微笑节再次创下8月销售新高，单月实现销售4.2亿元，比2018年8月3.9亿增长了7.7%。

8、第十一届微笑节再创新高

8月23日，佛山市生态环境局发布了佛环[2019]132号“佛山市生态环境局关于发布2018年度佛山市企业环境信用评价结果的通知”，共有7家企业获得“环保诚信企业”（绿牌），蒙娜丽莎集团成功再次入围，连续四年蝉联佛山环保诚信（绿牌）企业。



9、连续四年获得环保诚信企业

9月18日晚，由蒙娜丽莎集团营销、销售、研发、技术、经销等人员组成的考察团一行20余人赴意大利博洛尼亚，参加在博洛尼亚展览中心举行的2019年意大利博洛尼亚国际陶瓷卫浴展CERSAIE。意大利博洛尼亚国际陶瓷卫浴展是当前全球范围内最高规格的陶瓷展，多年来一直是全球瓷砖市场的风向标。



10、蒙娜丽莎组团参加意大利博洛尼亚展

10月19日，广东省工业和信息化厅发布了“关于第三批省级工业设计中心名单的公示”，拟确定中国电器科学研究院股份有限公司等106家单位为广东省第三批省级工业设计中心。包括蒙娜丽莎在内共11家陶瓷企业设计中心入选。



11、蒙娜丽莎入选广东省工业设计中心

11月5日上午，由蒙娜丽莎集团主办，中国陶瓷工业协会、中国建筑卫生陶瓷协会、人民在线为支持单位的2019中国陶瓷大板（岩板）科技创新绿色发展高峰论坛暨蒙娜丽莎新品发布会在北京人民大会堂举行，蒙娜丽莎3600×1600mm陶瓷大板新品正式发布。



12、陶瓷大板（岩板）新品发布会在人民大会堂举行

11月8日，蒙娜丽莎岩板全案设计中心在中国石材城——福建省泉州市水头镇开业，这是蒙娜丽莎集团绿屋建科面对全新市场竞争，通过渠道升级、跨界合作、服务创新等方式，从传统建材卖场向新型服务经营模式转型的一次战略性布局。



13、蒙娜丽莎岩板全案设计中心开业

12月27日，蒙娜丽莎集团广西藤县生产基地首期工程两条生产线举行点火仪式。此举，既标志着藤县蒙娜丽莎基地建设按期完成了第一阶段的工程任务，也标志着蒙娜丽莎集团的发展进入了一个新的阶段。



14、藤县生产基地两条生产线点火

治理概况

公共数据发布/平台回答投资者提问数据

报告期内，公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》和中国证监会及深圳证券交易所其他有关法律法规的要求，不断完善公司的法人治理结构，建立健全公司内控制度，股东大会、董事会和监事会运作规范，独立董事、董事会各专门委员会各司其职，不断加强公司管理，控制防范风险，规范公司运作，提高运行效率。

2019年公司共召开12次董事会会议，审议通过了49项议案。共召开3次股东大会。公司董事会下设三个专门委员会，分别为战略委员会、提名与薪酬考核委员会、审计委员会。2019年各专门委员会本着勤勉尽职的原则，按照有关法律法规、规范性文件及公司各专门委员会工作制度的有关规定开展相关工作。

监事会严格按照《公司法》《公司章程》和《监事会议事规则》的有关规定认真履行职责，对公司财务状况、重大事项、关联交易以及公司董事及高级管理人员履行职责的合法合规性进行监督，维护公司及股东的合法权益。监事会3名监事中，有1名职工代表监事。2019年，公司共召开监事会会议9次，审议通过了33项议案。

发布编号公告 **98** 份

平台回答投资者提问 **83** 条
(深圳证券交易所互动易平台、年度网上业绩说明会、广东辖区上市公司投资者集体接待日回答)

股东沟通

公司保障全体股东的知情权、表决权等合法权益，加强信息披露管理，开设投资者热线，通过互动易平台、网上交流会等活动解答投资者提问，股东大会开通网络投票平台，鼓励股东积极参与股东大会投票表决。

公司严格按照信息披露制度开展信息披露工作，保障信息披露的及时性、真实性、准确性、完整性、公平性。2019年，共发布了98份编号公告，均符合深交所信息披露相关规定；举行网上业绩说明会，同时参加证监局举办的广东省上市公司投资者见面会，与全体投资者进行网上沟通交流；通过互动易等平台回答投资者有关提问。

内部控制

公司按照相关法律法规和《企业内部控制基本规范》的要求，采取了一系列具有控制职能的方法、措施和程序，建立了一套规范且严密的内部管理体系。通过健全、完善的内部控制制度和规范的业务流程，进一步保证经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率和效果，促进实现发展战略。

加强会计系统控制。按《公司法》《会计法》和《企业会计准则》等法律法规及其补充规定的要求，制定了一系列专门的会计核算和管理制度，建立健全信息系统，建立了规范的会计工作秩序。同时加强税务规范管理。

内部审计

公司制定和完善了一系列符合公司运行的《内部审计制度》，结合公司实际情况完善了《内部审计手册》，使内部审计工作有章可循、有据可依。

本年度积极探索以风险为导向、以控制为主线、以治理为目标的新型审计模式。通过一系列的常规审计和专项审计对公司内部控制的建立和实施进行检查监督，并根据监管要求，以风险导向为原则确定评价范围，开展内部控制自我评价，为公司内部控制目标的实现提供了合理保障。



2018年度股东大会现场照片



2019年第二次临时股东大会现场照片

责任管理

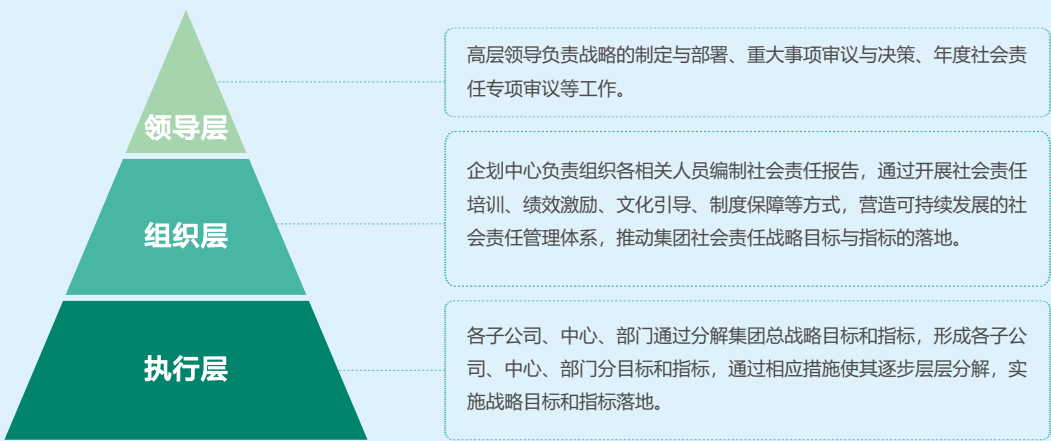
责任理念

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。



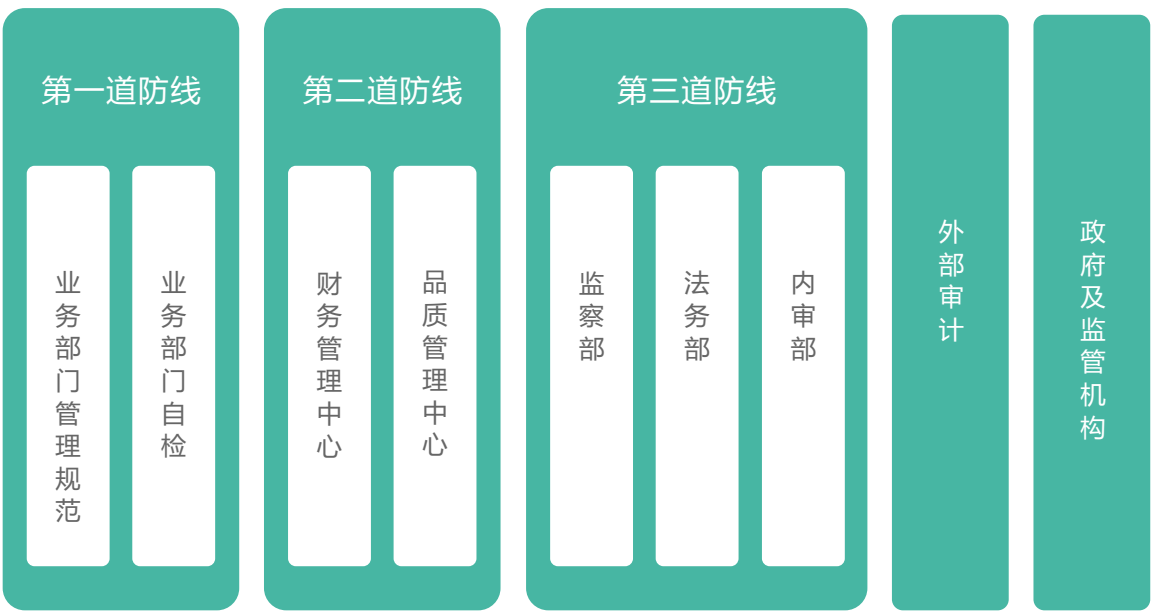
组织保障

蒙娜丽莎高层领导以身作则，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。



合规运营：蒙娜丽莎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法律法规，公司将社会规范、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。2019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。

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。



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

实践案例：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、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。

在员工沟通方面：公司和各部门均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、内部专题会议等等，为员工解答心中的疑惑，让员工在快乐中工作和生活。

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上来，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。

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、公司门户网站等多种渠道，实现无缝联接和深度沟通。

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的扶贫和支教事业、公益性捐款捐物，高层领导起模范作用，引导和带领广大员工做出自己的贡献。



社会责任履行情况

股东和债权人权益保护

合规运作，维护股东权益

公司严格执行《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》和《公司章程》的相关规定，通过股东大会、董事会、监事会及公司管理层会议等机制就重大事项进行决策、监督和执行。独立董事积极参与公司决策和管理，依据自身的专业知识，为公司重大事项提供事前认可意见及独立意见，切实保护了股东的利益。公司董事会下设三个专门委员会，分别为战略委员会、提名与薪酬考核委员会、审计委员会，为董事会的决策提供专业的意见和建议。2019年，公司共召开 3 次股东大会，每项议案均单独统计了中小股东投票数，切实做到了保护投资者，尤其是中小投资者的权益。

公司严格按照监管要求，履行信息披露义务，在《中国证券报》、《证券时报》《上海证券报》、《证券日报》及巨潮资讯网等指定媒体上公开披露相关公告，并保证信息披露的及时性、准确性、公平性和完整性。公司也十分重视投资者关系管理，通过邮箱、公开电话、深交所投资者互动平台等与投资者进行沟通交流，坚持耐心、客观、全面与中小投资者沟通，确保中小股东公平、公正获取公司信息的权益。

公司利润分配的制定充分考虑投资者回报，合理平衡和处理好公司经营利润用于自身发展和回报股东的关系，并充分考虑和听取股东（特别是公众投资者）、独立董事和监事会的意见，在保证公司正常经营业务发展的前提下，坚持现金分红为主这一基本原则，加强和增加现金分红的比重。上市后公司业绩稳步提升。其中，2017年度利润分配方案现金分红3059.77万元；2018年度利润分配方案现金分红8280.30万元，占归属于上市公司股东净利润约23%，现金分红占比较大提升。

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，切实保障了债权人的利益，未出现损害债权人利益的情形。公司与利益相关方分享发展机遇，共同应对挑战，实现股东利益与债权人利益的双赢。公司连续14年获“广东省守合同重信用企业”。

员工权益保护

员工的基本权益

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。

安全生产

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，并设立了安全环保管理部作为专门管理安全生产和环境保护的部门，层层落实安全生产责任制，逐级签订安全（含消防）、环保、职业健康责任书，明确责任、严格考核，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。

员工关怀

为促进员工身心健康，公司以人力资源为核心，联动党总支部、团委、工会、妇委会定期举办丰富多彩的文体活动、丰富员工业余文化生活，努力打造阳光、积极、向上的团队环境，让员工与公司共同成长、共享公司发展所带来的利好。

如：“三八节”活动、员工运动会、员工子女夏令营活动、中秋国庆晚会、优秀员工表彰暨迎春酒会等。通过设立互助会组织，对困难员工进行帮扶，让员工感受到蒙娜丽莎大家庭的温暖。此外，公司也组建了众多社团，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，服务广大员工，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。



三八妇女节系列活动



中秋国庆晚会



迎春酒会给荣休员工颁奖

员工权益保护

员工关怀

与此同时，公司还积极运用政企联动方式推进红色主题观影活动、主题摄影比赛、十大创思之星评选暨表彰活动、大城工匠故事分享会、职工故事大赛活动、员工子女暑假夏令营活动、佛山50公里徒步活动、南海学法先锋知识竞赛等活动，加强企业、员工与政府的互动，让员工增进对政府工作的了解。



公司管理层祝酒



公司健行社组织新年登山活动



职工子女暑假夏令营活动



职工子女夏令营结营汇演



公司羽毛球社



职工子女夏令营结营汇演

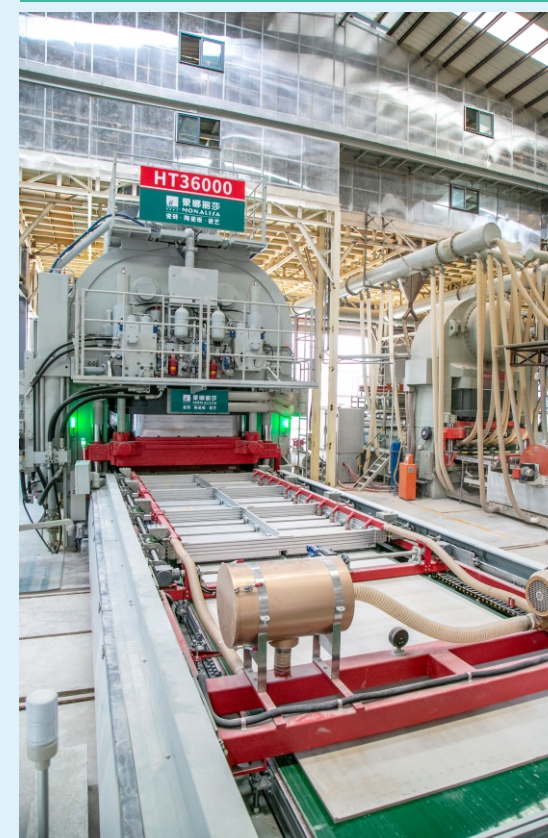


公司党组织与金茂公司党组织进行足球联谊赛

公司坚守“诚信、务实、创新、高效”的核心价值观，积极引进自动化、智能化生产设备设施，努力提高自动化、智能化水平，改善生产作业条件和降低工人劳动强度。



3600mm X 1600mm陶瓷大板成功投产



国产首台36000吨压机上线



慰问困难职工



慰问困难职工

公司成立了职工和谐互助会，自2009年成立至今，互助会一共对110多名员工伸出了援助之手，帮扶金额达50余万元。让员工切实感受到蒙娜丽莎这个大家庭的温暖。



公司工会引进驻企社工服务，使工会成为职工群众更贴心的家。驻企社工运用先进的理念与方法，以企业员工及企业自身为服务对象，预防和解决员工和企业之间存在的内部矛盾问题，促进员工全面发展和企业科学发展高度统一。

员工权益保护

员工培训

公司高度重视人才培养，积极结合员工岗位与能力特长，建立了系统化的培养、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。



公司注重员工的培训与发展，2019年仅公司层面组织各类培训就高达236场次，6202人次，并建立蒙娜丽莎商学院，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，以定制培训、集中内训、外派学习、岗位学习等多种形式进行，更好地满足员工学习形式多样化的需求。

35.45%

2199次
专题培训

64.53%

4003次
专项培训

实践案例



积极持续推进各业务部门“员工岗位技能培训”，并将部门、班组等年度培训计划纳入公司年度重点培训工作计划，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。



2019年，公司通过持续推动高层次人才（大学生集训、专业技能人才技能提升）培养工作、发布应知应会手册、举办多起“匠心传承”岗位（如叉车、电工、焊工、厨师）技能大赛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。



公司尊重员工的个人发展选择，为员工设计了纵向晋升、横向发展的职业发展道路，为员工职业发展提供多种选择，并积极组织员工跨部门、跨岗位及外部参观交流等学习活动行业交流，综合提升员工的知识与技能水平，为组织绩效提升和员工职业发展创造条件。

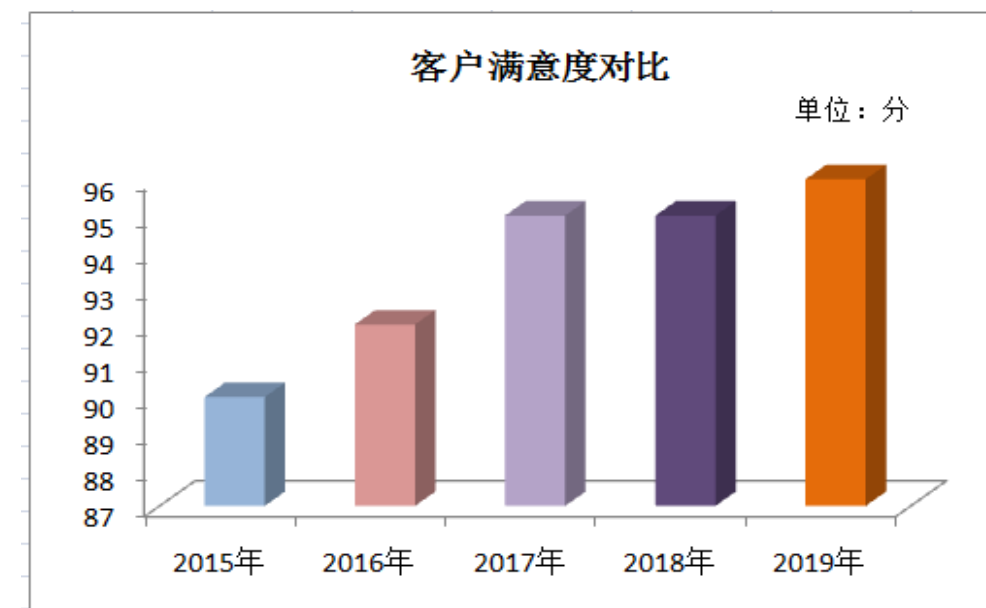


供应商、客户和消费者权益保护

蒙娜丽莎始终坚持诚信铸就品牌的经营理念。客服中心始终坚持“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。以客户为师及时反馈，持续改进，不断提高客户满意度，切实保障客户利益。

蒙娜丽莎重视售前、售中、售后服务，建立了完善的“呼入信息管理、呼出信息管理、网络信息管理、客户全程质量体验管理，客户反馈信息管理”，通过建立完整统一的客户信息平台，提出合理化建议，不断优化生产管理等各环节，提高客户对蒙娜丽莎产品的满意度。

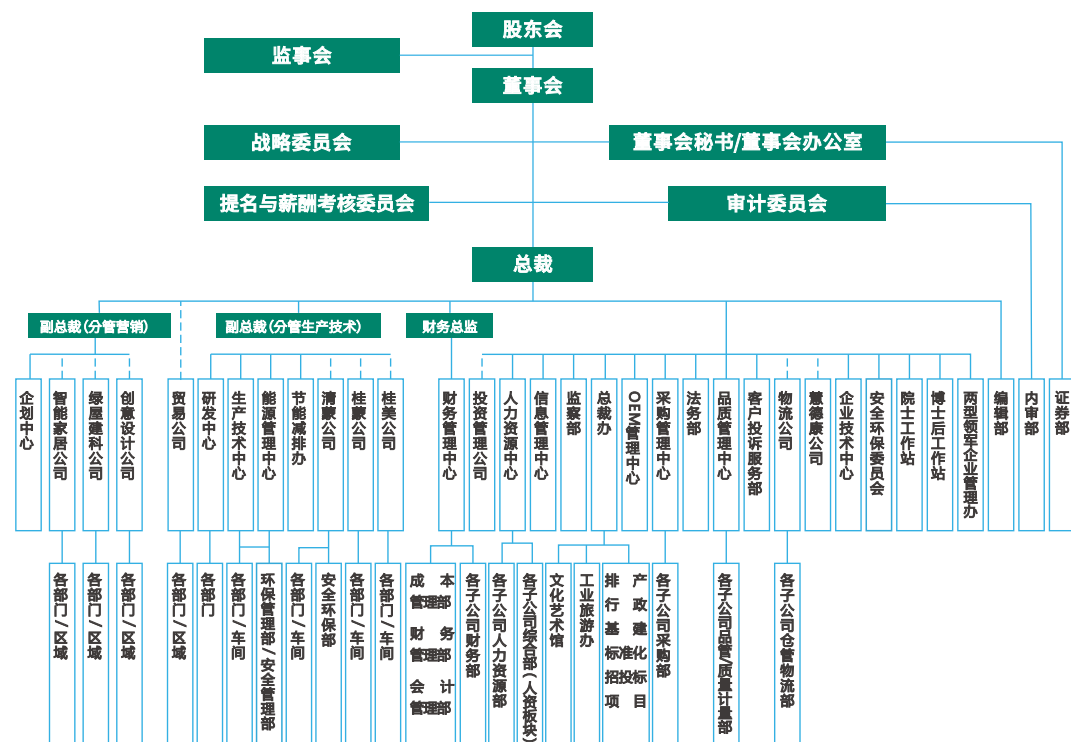
蒙娜丽莎已连续15年开展客户满意度调查，满意度从最初的76分提高到了现在的96分。公司建立了完善的MCS系统，每一位消费者购买了产品后，都能非常方便地与我们取得联系。经销网点全面下沉，从产品设计、加工、送货、铺贴指导，后期维护等环节作为调查节点，客户对每一次服务都能即时评价，让客户享受贴心的服务。



环境保护与可持续发展

公司环境管理体系组织架构图

蒙娜丽莎集团股份有限公司内部运营架构



组织保障

2008年率先成立安全环保委员会，由集团副董事长担任安全环保委员会主任，并设立环保管理部、安全管理部、节能减排办等专业专职管理部门。

制度完善

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。

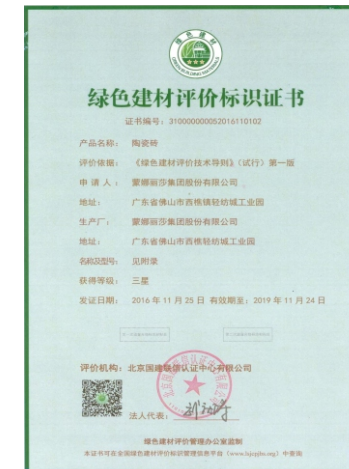
考核机制

将环保治理与各级管理人员及相关岗位员工业绩挂钩。

经费优先

环保深化治理升级改造优先安排资金投入。

绿色产品、绿色工厂



治污为表，减排为本，低碳先行

废水处理

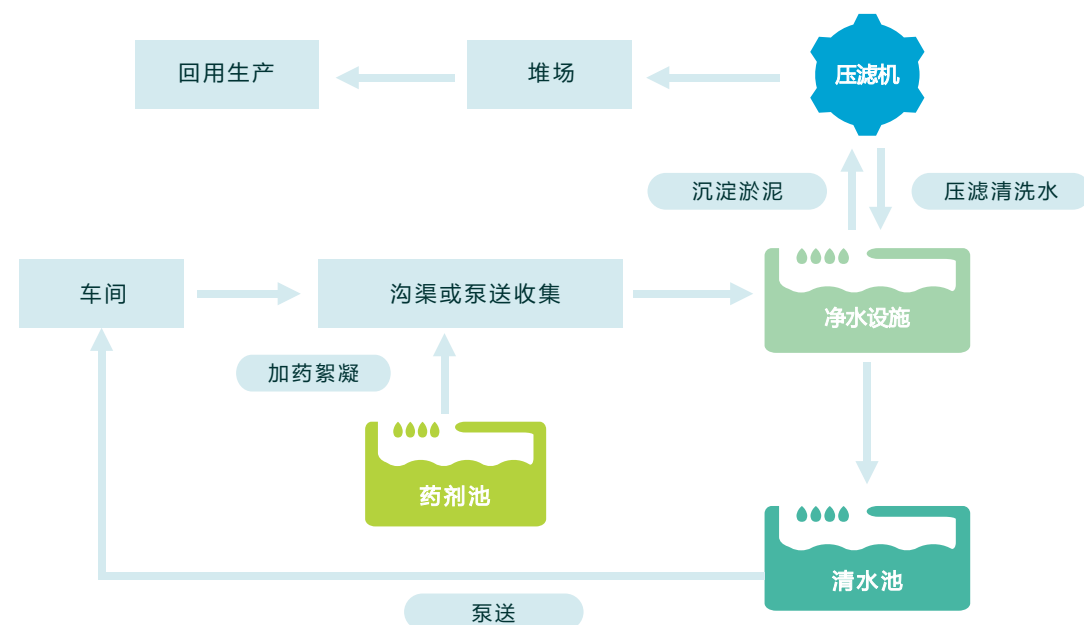
公司严格执行车间用水考核管理，2019年对标《佛山市节水实施方案（2016-2020年）》、《佛山市经济和信息化局、佛山市水务局关于做好工业企业节水工作的通知》等文件要求，公司通过了佛山市第二批节水型企业验收（佛工信[2019]69号文件）。

环境保护与可持续发展

治污为表，减排为本，低碳先行

公司实行雨污分流工程，工业废水净化达标处理后循环使用。

废水站处理系统



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。



生活垃圾收集箱



废瓷粉回收仓



危险废物储存场所

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，达到《工业企业厂界环境噪声排放标准》（GB12348-2008）的标准要求。

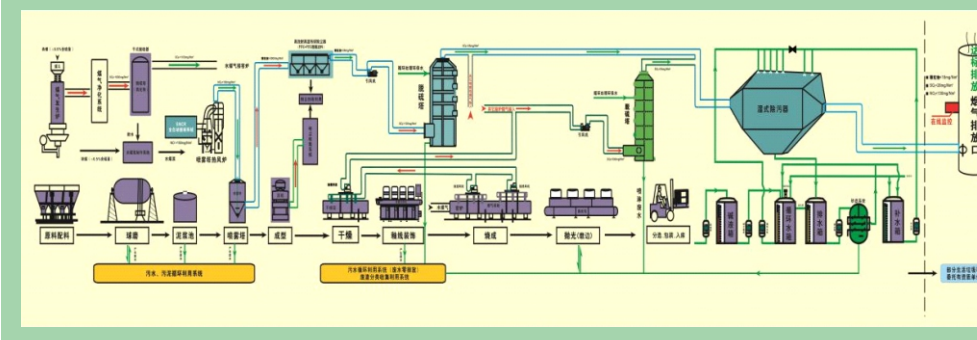
废气处理

持续完善各环保设施自动化升级（自动除尘、脱硫、脱硝和内控超标报警系统等），确保污染治理设施的正常稳定运行，2019年废气排放严格按照内控指标运行（颗粒物 $\leq 10\text{mg/m}^3$ ，二氧化硫 $\leq 20\text{mg/m}^3$ ，氮氧化物 $\leq 90\text{mg/m}^3$ ），排放浓度各项指标均远低于《陶瓷工业污染物排放标准》（GB25464-2010）及其修订单内容，并达到当地环保总量双达标要求。

2019废气排放情况

公司或子公司名称	浓度排放 (mg/m ³)			总量排放 (t/a)		
	颗粒物	二氧化硫	氮氧化物	颗粒物	二氧化硫	氮氧化物
蒙娜丽莎集团股份有限公司	≤ 10	≤ 20	≤ 90	27.183	56.384	399.513
广东清远蒙娜丽莎建陶有限公司				13.68	13.02	181.153

蒙娜丽莎集团股份有限公司环保治理工艺流程图



环境保护与可持续发展

治污为表，减排为本，低碳先行



建筑陶瓷烟气一站式净化技术1.0版
(蒙娜丽莎集团股份有限公司)



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)

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。



扫路车作业



洒水车作业



自动洗车屋

环境保护与可持续发展

治污为表，减排为本，低碳先行

节能减排---能源管理体系和能管中心

设立节能减排办，设置能源管理岗位，聘用能源管理负责人，实施节能目标考核制度，完善能源管理和节能考核制度



蒙娜丽莎陶瓷薄板与传统瓷砖资源

指标	原料消耗 kg/m ²	耗电量 kwh/m ²	综合能耗 kgce/m ²
陶瓷薄板 900X1800X5.5mm	14.72	4.60	3.85
传统陶瓷 800X800X10.5mm	30.52	5.81	6.75
节约率	51.8%	20.82%	42.96%

综合能耗达到GB21252先进值；烟尘废气减排64%以上。

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设备，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干部员工业绩挂钩，加强环保现场管理。



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；连续四年蝉联佛山环保诚信（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	2019年蒙娜丽莎 内控标准
1	颗粒物	≤30mg/m ³	≤10mg/m ³
2	二氧化硫	≤50mg/m ³	≤20mg/m ³
3	氮氧化物	≤180mg/m ³	≤90mg/m ³

环保治理，没有句号，只有逗号

“环保治理，没有句号，只有逗号”已成为蒙娜丽莎的一句口号，成为所有蒙娜丽莎人的环保行动指南。



公共关系和社会公益事业

就其责任文化而言，主要体现在以下三个方面：

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14年多年被授予“重合同、守信用”企业；公司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；公司积极倡导阳光经营，照章纳税，在佛山陶瓷行业连续多年高居纳税榜前列；公司推行节能减排、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，连续四年获得佛山市环保诚信企业称号，是国家“资源节约型、环境友好型”创建试点企业；公司十分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；公司积极参与扶贫济困活动，经常帮扶社会孤寡，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，蒙娜丽莎为3700多名员工提供了稳定的工作岗位，为十余万蒙娜丽莎的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。



精准扶贫工作



为了承担更多的社会责任，蒙娜丽莎集团还积极参加各类社团和公益组织。蒙娜丽莎是中国建筑卫生陶瓷协会副会长单位、中国陶瓷工业协会副理事长单位，佛山市工商联和佛山市企业家联合会副会长单位，佛山市建材行业协会会长单位，南海区企业上市促进会会长单位，集团总裁萧礼标是广东省扶贫基金会荣誉理事。2019年，蒙娜丽莎曾获“上市企业市场责任指数五星级”、“广东制造业500强”、“佛山企业100强”、“中小板上市公司价值50强”等众多荣誉。

报告期内，公司分别和四川省凉山喜德县红莫镇司金村、广东省吴川市黄坡镇中山村建立村企结对关系，通过村企结对帮扶，在加强基层党建、深化产业合作、推进劳务输出、提高“造血”能力、扶持教育发展等方面实行细化帮扶措施，切实提高结对帮扶实效，助力贫困村摘帽、贫困人口脱贫奔小康。

2019年初，公司党支部和四川省凉山喜德县红莫镇开展党建交流活动，公司党支部副书记张旗康接待了红莫镇党委副书记、村党支部书记一行参观交流团，对携手助力村党组织培养优秀干部和致富带头人，不断提升村党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，引领群众在脱贫攻坚中发挥主观能动性、激发脱贫奔小康的内生动力等方面进行探讨。积极开展“以购代捐”活动，2019年，公司开支近20多万元，用于购买结对村及凉山贫困地区的苹果、葡萄、枇杷、马铃薯等农特产品。

2019年度，公司对外捐赠累计241.37万元。