

Dehua TB New Decoration Material Co., Ltd

CSR REPORT 2017

以推进行业绿色进程为己任 引领家居新生活

德华兔宝宝装饰新材股份有限公司
社会责任报告2017



目 录

董事长致辞	2
关于我们	3
责任管理	5
(一) 责任战略.....	5
(二) 责任文化.....	7
(三) 责任议题.....	9
(四) 责任沟通.....	9
(五) 责任绩效.....	12
价值创造	13
(一) 回报股东.....	13
(二) 情系客户.....	14
(三) 携手伙伴.....	21
社会和谐	23
(一) 政府责任.....	23
(二) 员工发展.....	25
(三) 安全生产.....	34
(四) 热心公益.....	35
绿色发展	38
(一) 环境管理.....	38
(二) 绿色工厂.....	39
(三) 绿色家居.....	40
未来展望	41
公司荣誉表	42

董事长致辞

2017年是机遇与挑战并存的一年。国内家居行业正经历着转型升级的考验与阵痛，“跨界”、“整合”、“技术革新”、“大家居”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。如何应对消费者心智的不断升级与新的需求，在不断解决客户需求的过程中去谋求更快速度的发展，是摆在兔宝宝人面前的重要命题！

因为，这是企业履行社会责任的基础条件！

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，德华兔宝宝自1993年创办以来，一直以行业领军品牌的气概，紧扣行业发展脉搏，推动整个行业的健康发展和进步，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。

2017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”，果断决策，创新经营，上下齐心，攻坚克难，整体营销规模上了一个新台阶，实现营业收入41.2亿元，同比增长53.89%；归属于上市公司股东的净利润3.65亿元，同比增长40.43%。

这是我们履行社会责任的基础，和信心来源。

回首走过的25载，我们见证并参与了中国林产工业的发展历程，并初步建立起了可持续发展的产业链；我们始终坚持“以推进行业绿色进程为己任”，坚定不移地履行着企业社会责任，并将其纳入公司的核心战略；我们在资源综合利用、创新研发环保产品造福社会、大力发展速生林实现可持续发展等方面一直走在行业前列，将社会责任与环保理念融入企业的发展战略，把实现社会效益与经济效益有机统一作为企业良性发展的内在要求与动力源泉。

回首走过的25载，我们是行业技术发展的参与者、产业政策与号召的响应者、也是企业社会责任的践行者。如今，我们正努力打造以装饰材料业务与定制家居业务为主，物流、电商、供应链金融等业务为特色的服务体系，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。

德华兔宝宝装饰新材股份有限公司董事长



关于我们

德华兔宝宝装饰新材股份有限公司创建于1993年，是我国装饰材料行业产销规模领先企业，现有总资产266694万元，注册资本86246万元。公司于2005年5月在深圳证券交易所上市（股票简称：兔宝宝，股票代码：002043），是国内同行业中首家上市公司。

公司以浙江为主要产业基地，不断优化配置资源，持续稳健对外扩张，在浙江、江苏、江西等地已形成一定规模的产业集群，形成了从林木资源的种植抚育和全球采购，到生产板材、地板、木门、木皮、衣柜、胶粘剂、涂料、五金等产品系列的完整产业链，销售网络覆盖全国各地，产品远销美洲、欧洲、澳洲、中东等世界各地，目前已成长为中国装饰材料行业规模最大、品类最全的企业。



公司鸟瞰图



兔宝宝全球营销与采购网络

发展历程

初创期（1993-1999）：敢为人先，艰苦创业

1993年，公司创始人丁鸿敏在“无木之县”德清创办浙江省第一家高档装饰贴面板生产企业，开创省内生产贴面板之先河；

1997年，创新“榉木产品”改变市场格局，使公司发展狂飙突进，销售规模超亿元；

提出“德为本、华而实、木之展、业久存”之企业精神，引领全员上下同欲、艰苦奋斗、拼搏进取。

成长期（2000-2004）：责任立企，技术领跑

2001年，“以推进行业绿色进程为己任”，率先提出“关注消费者健康”理念，推出E1级，随后推出E0级、无醛加防蛀级环保板材，树立行业新风；

2003年，公司投巨资在浙江、江西、江苏等地进行速生林基地建设；同年开始研发科技含量高、附加值高的新型环保产品“科技木”。

二次创业（2005-2009）：围绕主业，持续创新

2005年5月，公司在深交所成功上市；同年9月，在青岛开设业内第一家专卖店，开启专卖店网络营销体系探索之路；

2007年，获评中国名牌产品，2008年，被国家工商总局认定为中国驰名商标；

被国家财政部、国家环境总局共同列入《政府采购绿色清单》；

形成从林木资源种植抚育，到生产各类装饰板材、科技木、地板等八大产品系列的完整产业链。

提升期（2010-至今）：追求卓越，绿色发展

入选2010年上海世博会主会场、成为主宴会厅建筑指定用品；

与CCTV-3、CCTV-8达成战略合作，开启品牌传播新时代；专卖网络建设进入快速发展期；

2012年7月，在人民大会堂发布首份《社会责任报告》；

获浙江省政府质量奖，被列入浙江省“三名”培育试点企业；

建成23万亩速生林基地，以高品质、高环保产品为载体，做到经济效益、社会效益、环境效益相结合；“成为中国最具影响力的绿色家居服务商”。

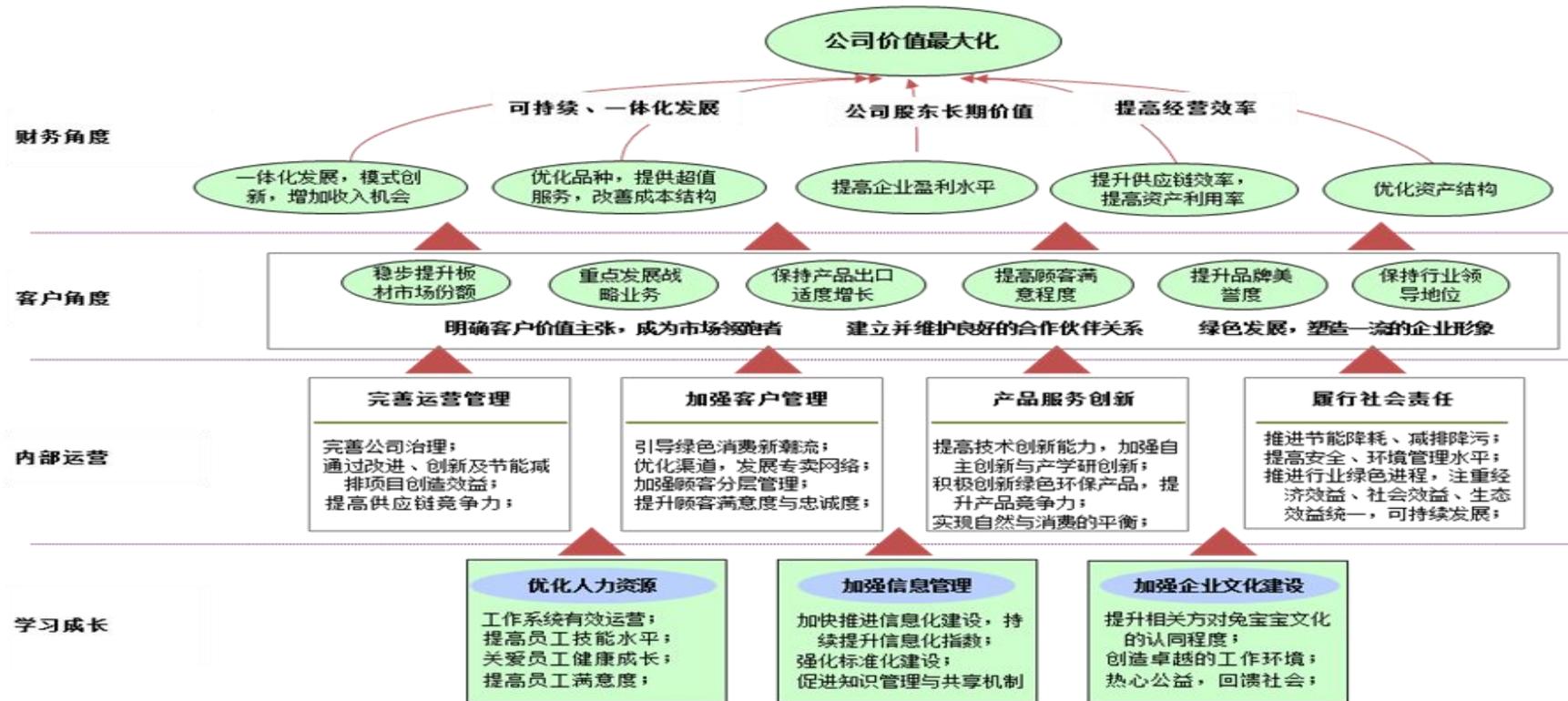
责任管理

以人载企，责任立企，信誉兴企，创新促企

经过二十多年的不懈努力，德华兔宝宝已成长为国内木制装饰材料领军企业，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。



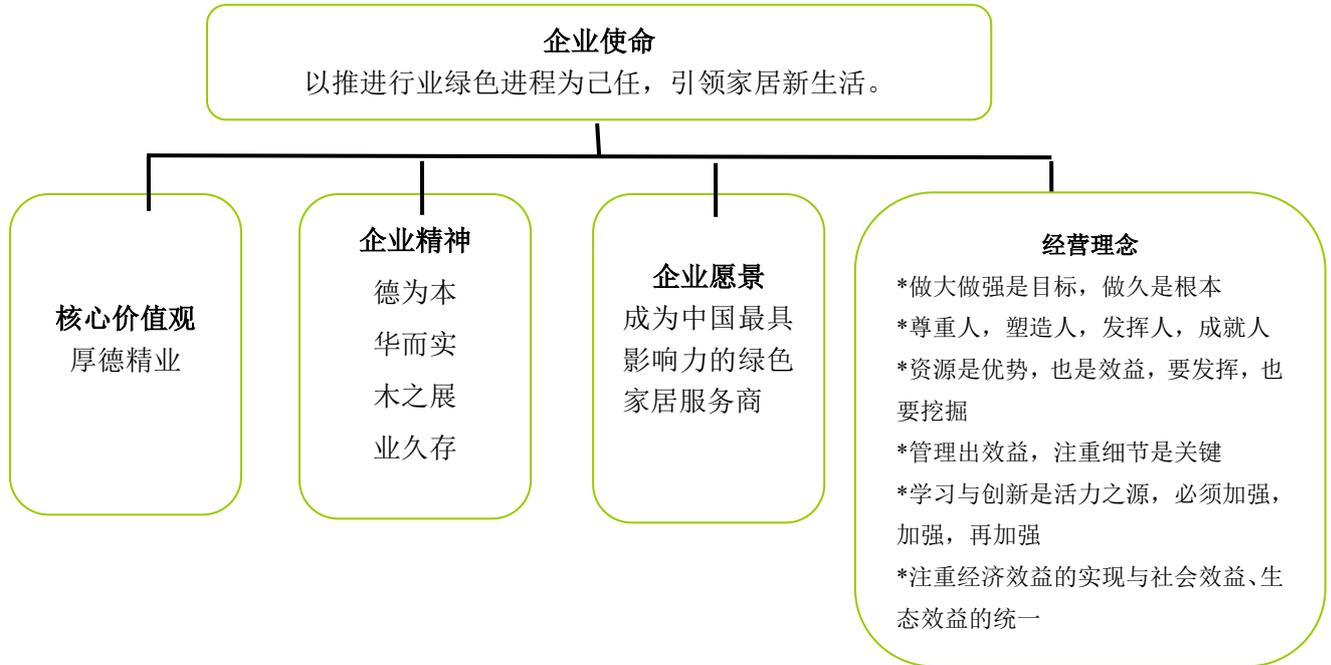
责任成于管理。公司认为，有效的责任管理是企业实现可持续发展的基石。经过十多年的努力，德华兔宝宝已经初步形成了责任管理体系，并已经融入企业管理理念及企业价值。公司制定出台了《社会责任工作制度》，推动各分子公司认真履行社会责任，实现企业与社会、环境的全面协调可持续发展。

社会责任组织体系及职能部门负责内容



（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。



公司企业文化演变历程如下：

所处阶段	时代特征	企业文化特征	企业文化确定
初创期 (1993-1999)	改革开放热潮， 民营企业大量涌现	企业全员勤奋踏实、 艰苦奋斗起步	面向全员开展“企业文化大讨论”，明确企业精神
成长期 (2000-2004)	中国加入 WTO， 市场竞争趋于激烈	纷乱市场中率先明确 关注顾客健康的绿色 责任理念	富有使命感的高层领导科学引 导企业文化发展，得到全体员工 的认同与内化
二次创业 (2005-2009)	中国经济快速发展， 奥运会成功举办	通过持续的相关多元 化创新，保持行业领 跑地位	高层领导与员工代表共同研 讨，明晰企业核心思想
提升期 (2010 至今)	产业结构优化， 经济发展方式转变	推进行业绿色进程， 实现企业与社会的可 持续发展	公司高层、员工代表及第三方 咨询公司通过多轮企业文化 研讨活动确定

“德为本、华而实、木之展、业久存”是在公司发展过程中凝聚而成的文化核心。

“德为本”是价值基础。公司在发展过程中一直强调德为先、人为本，不仅追求自身发展，更在积极承担社会责任。

“华而实”是价值目标。这是公司做大做强追求，“华”是大，更要实，公司稳健经营，追求有质量的、可持续发展的科学发展。

“木之展”是价值源泉。公司坚持突出、深化主业，围绕“木”字做文章，做精做细做深做透，成为行业中的龙头企业。

“业久存”是价值归宿。这是公司追求可持续发展，打造百年德华的梦想。如今，新的平台已经形成，远景目标清晰呈现，为争创百年品牌，力造百年企业而不懈奋斗。



★ 红色动力助推绿色进程

走进兔宝宝厂区，党建长廊、宣传窗、培训中心，处处都可见“责任、创新、超越”等关键词，处处闪现着公司“红色动力”党建工作推进履行绿色责任进程的氛围和事例。董事长丁鸿敏说，“以红色动力助推绿色进程”，是要在激烈的竞争中，促进企业健康发展、营造良好和谐的工作环境、履行企业对社会、股东、客户、员工的责任。



（三）责任议题

德华兔宝宝深知，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
创新环保产品	强化消费权益保障，推动行业绿色进程	2001年，研制推出E1级环保产品并取得成功。随后，公司又研制推出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。	“兔宝宝”已成为行业内环保产品的标志和象征，被国家财政部、国家环境总局共同列入《政府采购绿色清单》。
创新科技木产品	突破资源瓶颈，提升产品竞争力	2003年起累计投入近2亿元研发科技木，成功攻克科技木产品色牢度、漂白脱色工艺等关键技术，打破了欧美市场的技术壁垒。	自主研发品种数量与产销规模跃居世界第一。实现了劣材优用，原料利用率和利用价值大幅提升，为企业和社会的可持续发展贡献力量。
战略营林	保障持续发展，创建环境友好型企业	2003年开始，调整产业结构，前伸后延产业链，在国内推进“50万亩速生林建设”项目。	已在江西、江苏、浙江等地建立23万亩林业基地，保障公司持续快速健康发展，带动农民增收致富，推动本省及周边省份的农业经济高效快速发展。
品牌营销	提升产业附加值，回报客户和社会	2005年开出第一家兔宝宝专卖店，探索专卖店网络营销体系之路，2011年至今先后与CCTV-8、CCTV-3战略合作，全年投放兔宝宝电视广告。	兔宝宝专卖店已遍布全国各省市，构建起一张覆盖全国的营销网络；“兔宝宝”正从区域性品牌向全国领军品牌迈进。
关爱员工	营造卓越的工作环境，促进个人价值实现	导入ISO14001、OHSAS18001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	管理部	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、QQ 群、微信等	网络部	不定期

此外，公司还设置董秘信箱、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。



3、积极参与行业组织

公司积极参与相关社团组织，并主动参与各组织的相关活动，主持或参与协会会议，引领行业发展。作为行业技术领头人，公司积极推进产学研合作，与中国林科院及其他兄弟单位共同发起了“木竹产业技术创新战略联盟”与“中国速生材及意杨产业技术创新战略联盟”，推进木竹产业的创新发展。

参与协会	公司角色
中国林产工业协会	副会长单位
中国林产工业协会地板专业委员会	副理事长单位
中国林产工业协会胶合板专业委员会	副理事长单位
木竹产业技术创新战略联盟	发起单位
中国速生材及意杨产业技术创新战略联盟	发起单位
中国木材与木制品流通协会木门专业委员会	会员单位
中国家具协会团体	会员单位
中国资源综合利用协会	理事单位
中国建筑装饰协会	会员单位
中国质量协会会	会员单位
浙江省建筑装饰行业协会	副会长单位
浙江省木业协会	副会长单位
浙江省建材工业协会	理事单位
浙江省质量协会	常务理事单位
安全生产协会	副理事长单位

（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。2017年，公司核心绩效测量指标结果如下：

核心绩效测量指标及结果

序号	类别	指标名称	2017年完成值
1	财务结果	主营业务收入	411956 万元
2		销售利润率	10.75%
3	顾客与市场	顾客满意度	88.91
4		外销增长率	-20.14%
5		专卖店数量	3013 家
6		万元产值综合能耗	0.245 吨标煤/万元
7	人力资源	环保指标达标率	100 %
8		员工流失率	6.5%
9		员工满意度	90.6%
10	基础设施	设备完好率	达标

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。2017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“成为中国最具影响力的装饰材料综合服务商”道路上迈出坚实的一步。

（一）回报股东

2017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

建立了股东大会、董事会、监事会、经理层的法人治理结构，制定并严格实施《监事会议事制度》、《股东大会议事制度》、《信息披露制度》等制度，促进了与投资人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

严格遵守上市公司管理准则，定期召开股东大会，向各股东汇报公司近期运作情况，根据《上市公司信息披露制度》的要求制定了公司《信息披露制度》，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。年度报告经由会计师事务所审计、独立董事签署意见、网上公布接受社会监督，让广大股东及时了解公司财务动态。

公司近三年财务结果汇总

项目	单位	2015年	2016年	2017年
资产总额	万元	116564.97	198429.91	266694.18
营业总收入	万元	164680.7	267701.23	411955.85
所有者权益	万元	91715.1	160348.27	195324.69
国外销售额	万元	24507	26928	21504
利润总额	万元	11614.2	30749.26	44305.28
纳税总额	万元	7450	13753	20352.62
研发费用（母公司）	万元	2491.03	3418.31	4684.48

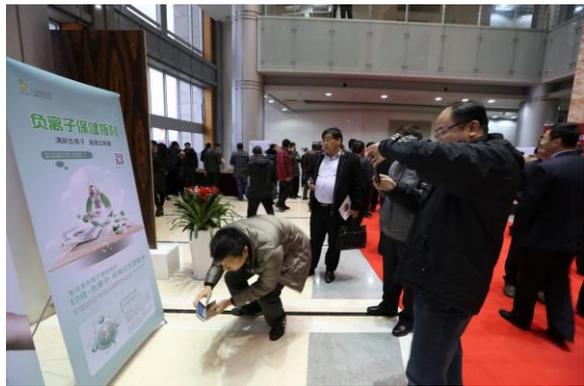
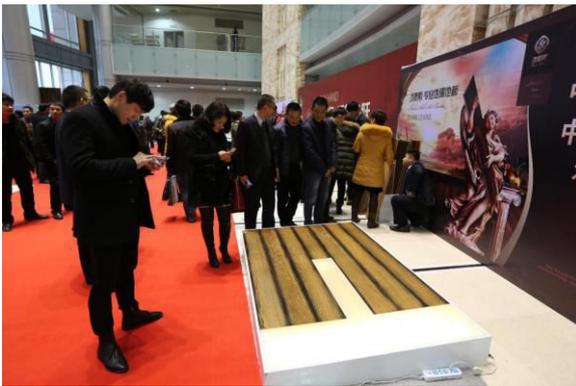
（二）情系客户

1. 建立合作共赢的客户关系

经销商是兔宝宝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，建立标准化兔宝宝专卖体系，大力推进兔宝宝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，增强兔宝宝经销商团队的凝聚力。

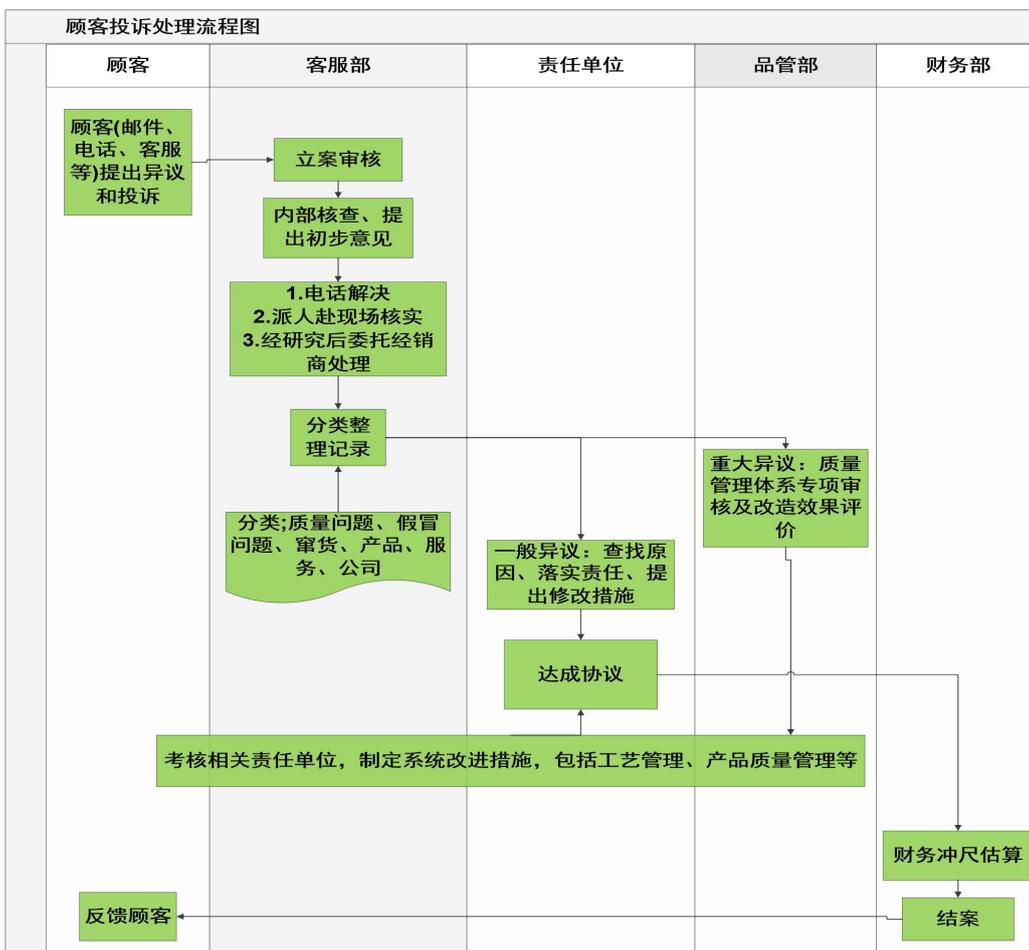




2. 快速反馈解决客户投诉

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. 科技创新创卓越产品

公司以顾客的要求和期望为目标，致力于产品创新与品质提升，积极跟踪国际先进技术，密切关注行业竞争水平，推进技术创新工作，为企业发展、客户服务提供强有力的技术资源保障。

(1) 打造技术创新平台

公司与中国林科院、南京林业大学、浙江农林大学等国内著名的林产品科研院校一直保持着密切的合作关系，进行广泛产学研合作；并与加拿大艾伯特科技创新研究院（AITF）签署了战略合作协议，开展国际合作。现已掌握环保胶粘剂、环保板材及科技木色牢度等领域核心技术，切实保障公司产品各项性能稳定，其中甲醛释放量已达到“无醛级”，处于国际领先水平。

(2) 参与标准制定，保护知识产权

公司始终把脉标准发展动向，截止目前，共参与国际、国家、行业标准制定 90 项，完成科技成果 6 项，获得包含 55 项发明专利、31 项实用新型专利在内等各类专利 100 余项，为产品市场竞争赢得“话语权”，承担起一个优秀木业民营企业的责任，推动企业转型升级。

(3) 实施创新项目，增强创新能力

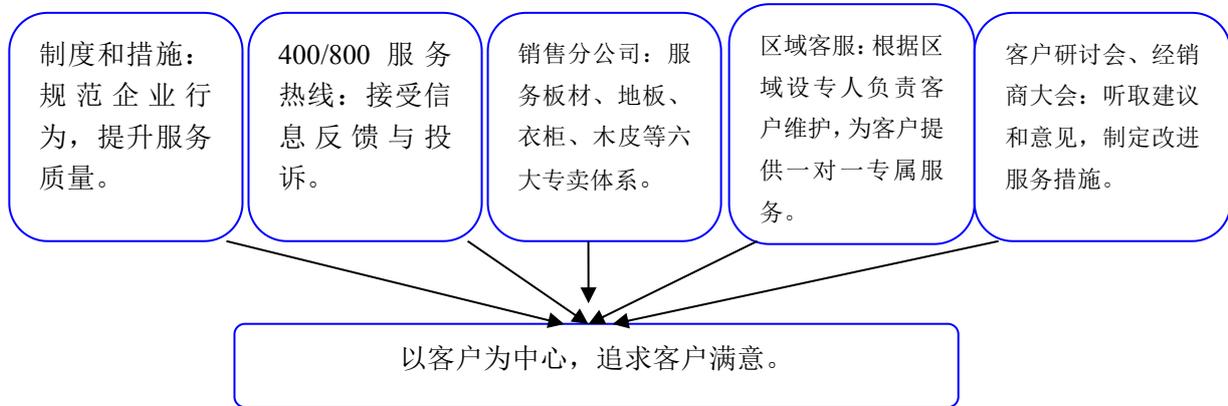
公司积极开展各类创新项目：主持国家 863 计划“木竹材料阻燃与温敏可逆变色技术”，成为国内木材行业中首家主持承担国家 863 项目企业；开展“固体环保胶合板用粘合剂”国家级火炬计划项目、“仿真珍贵木”等国家级重点新产品项目、“家具地板用材的高精度备料技术”等国家林业科技支撑计划项目、省部级科技项目及地市级科技项目；累计承担国家级、省部级科研项目 84 项（其中国家级项目 10 项），获省、市和行业协会科学技术进步奖 4 项。

4. 追求客户满意

德华兔宝宝以客户为中心，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；按不同产品特点和客户习惯，成立与六大专卖体系对应的销售分公司，按区域专人服务督导；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，深入了解和分析顾客的需求和期望。

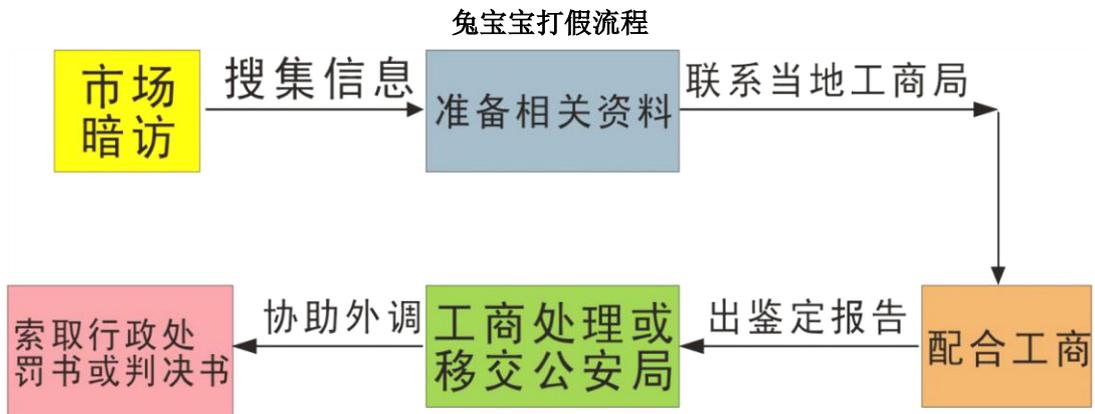


微笑导购服务，让客户买得舒心、用得放心。



➤ 维权打假活动

为保护经销商和专卖店的权益、维护品牌价值和品牌形象，公司常年进行维权打假活动。



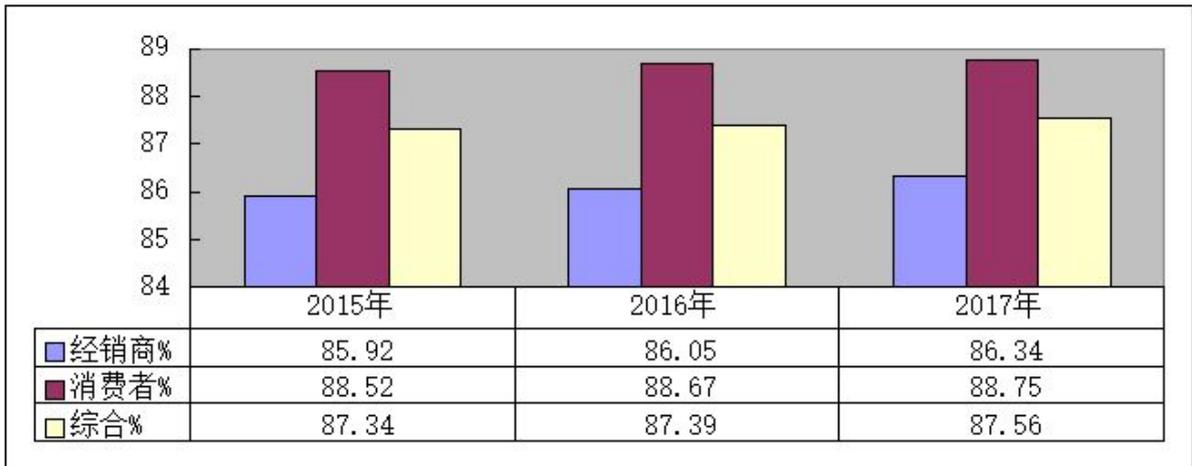


公司配合工商部门现场查获制售假冒兔宝宝商标及产品。

➤ 客户满意度调查

为更好地了解用户对兔宝宝产品的满意程度和市场竞争能力，进一步改进质量和服务，满足用户需求，公司积极组织开展客户满意度调查工作，不仅进行内部调查，还委托深圳叁点壹肆企业顾问有限公司等第三方机构对兔宝宝产品的用户满意度进行第三方评测。从调查结果上看，公司的顾客满意度水平保持在一个较为理想的状态。

近三年用户满意度水平第三方调查结果



(三) 携手伙伴

1. 三公采购

集中招标，统一采购。

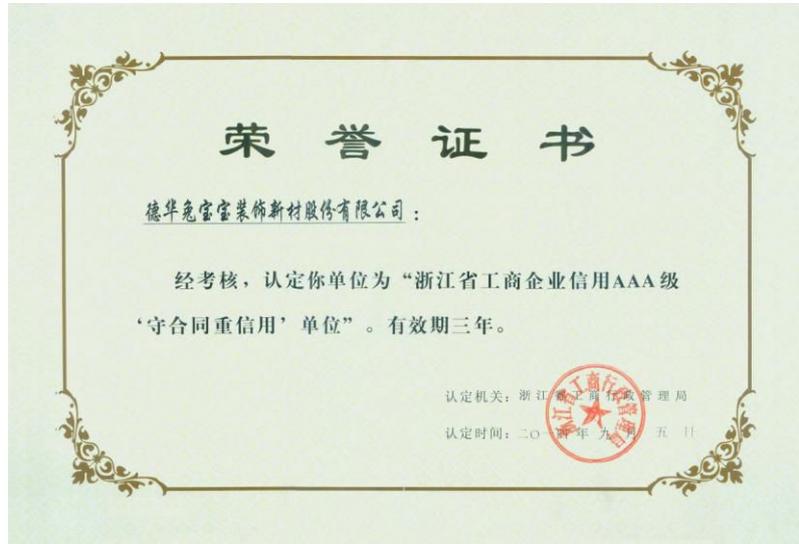
公司采取集中招标、统一采购方式，杜绝厂商歧视和商业贿赂。进一步完善《采购过程管理程序》，对供应商进行评估和调查，完善供应商管理体系；根据采购物料的重要性和供应商综合实力及其质量诚信度对供应商进行分级管理，制定并实施相应的合作政策，以稳固双方的合作和推动共赢发展。

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。

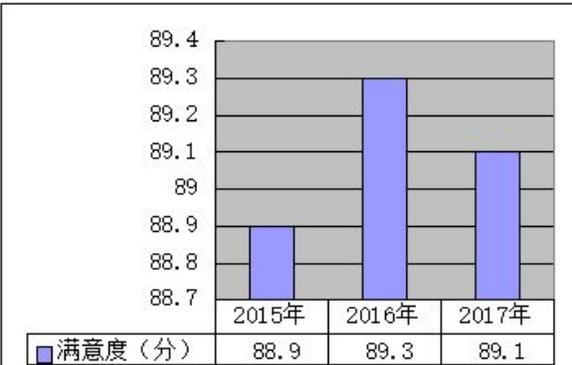
★ 打造诚信企业

公司着力打造企业诚信品牌，在合同信用管理、合同履行状况等方面合法守规，被评为浙江省信用管理示范企业、浙江省和国家级“守合同重信用”企业，并获中国人民银行“AA”级授信单位。



★ 供应商座谈会

为使供应商增加对兔宝宝的了解和增进合作，公司每年都召开供应商观摩会或座谈会，总经理、副总经理等高管亲自参加，邀请全国各地供应商来公司现场参观，并进行座谈，对国家相关政策、原材料市场状况、基材产品替代性和新产品开发等问题进行探讨。

全国供应商大会	供方合作伙伴满意度								
	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>满意度 (分)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015年</td> <td>88.9</td> </tr> <tr> <td>2016年</td> <td>89.3</td> </tr> <tr> <td>2017年</td> <td>89.1</td> </tr> </tbody> </table>	年份	满意度 (分)	2015年	88.9	2016年	89.3	2017年	89.1
年份	满意度 (分)								
2015年	88.9								
2016年	89.3								
2017年	89.1								

2. 负责任采购

公司建立“负责任采购”的木材采购政策，树立负责任木材采购意识，采取积极行动拒绝非法木材产品的采购和销售，建立了FSC-COC森林管理产销监管链体系，全力采购合法来源木材，抵制收购乱砍乱伐等非法交易木材。现在，公司贴面板、胶合板、细木工板、科技木、科技木皮、木百叶、实木复合地板均通过了该认证。此外，公司还加大投入林业资金，大力发展速生林，建立速生林江西德兴、江苏句容、浙江德清等基地，与合作伙伴一起促进低碳经济，保护有限森林资源和地球生态环境。



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，反哺社会成了兔宝宝公司的自觉行为。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、安全生产和社区的責任，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%**。

作为公众公司，外部审计机构都对公司定期、集中开展财务和审计专项检查。

2. 响应国家政策

公司响应国家相关政策，积极参与国家和地区项目，先后参与 863 计划、火炬计划、重点新产品等国家级、省部级以及地市级科技项目的开发，推动行业健康发展。

公司响应国家林业可持续发展战略，推进速生林项目建设，有利于推动“三农”问题的解决，有效带动了农民增收致富，推动农村产业结构升级，对农业经济的高效、快速发展有显著的积极作用。

★ 服务三农

德清原本为“无木之县”，在公司的创业发展过程中，通过示范效应和培养企业经营管理人才等方式，带动了当地农村产业结构的调整，并催生了木制品加工这一庞大的产业，使德清成了为远近闻名的“木业大县”，仅在公司所在的德清县洛舍镇，就有不同类型的木制品企业 300 多家，为当地农民提供就业机会两万多个。同时，公司带动上下产业链吸纳了大量的农村富余劳动力就业。

★ 服务社区

浙江省中小学质量教育社会实践基地

公司是“浙江省中小学质量教育社会实践基地”，积极承担社区责任，每年接待几十批高校和其他社会团体组织参观、实践。“质量教育”平台是有别于传统课堂教学的质量教育新模式，集知识讲解、现场观摩、动手实践、互动交流于一体，向下一代展示、传播质量文化、知识和理念。

德清县实验学校学生走进德华参加“质量教育社会实践活动”。



亲子科普实践活动。



南太湖文学院“小院士看湖州”系列活动走进兔宝宝。



“作为企业，追求经济和利润无可厚非，可德华追求的东西不止这些，勇担社会责任，推动行业发展，已从现代化步入审美化，德华是一个让我惊讶的企业！”

——湖州作家 金一鸣

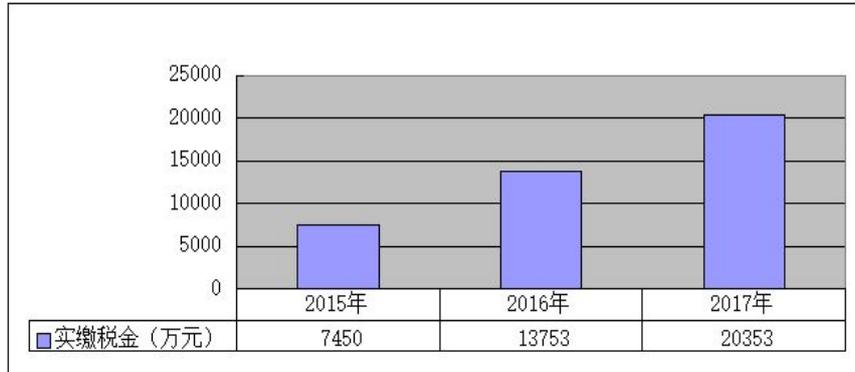
如果一家公司仅仅生产合格的产品，只能算是合格的公司；如果一家公司不仅能生产合格产品，还能关心、帮助员工成长，算是一家不错的公司；如果一家公司能提高整个团队素质，不断创新，并把社会责任由内向外传递，那么就是一家优秀的公司——我眼中的兔宝宝，就是这样一家优秀的公司。

——湖州小作家 丁丁（湖州市飞英小学）

3.依法纳税

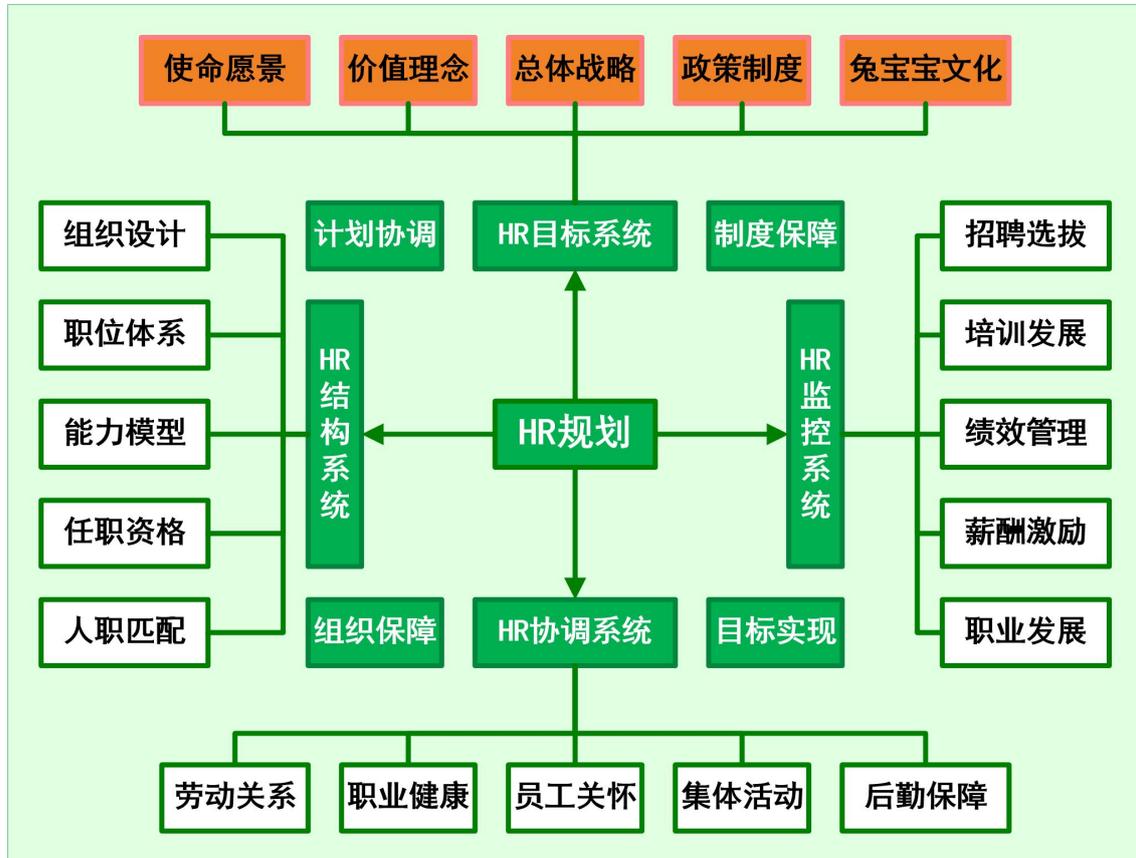
2017年，公司在经营活动中无重大违法违规情况，实现纳税总额 20353 万元。

2015-2017 年公司纳税总额



(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。



兔宝宝人力资源开发和管理体系

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。



整洁的生产线

- ◆ 保障员工健康安全：导入实施 ISO14001:2004 环境管理体系和 OHSAS18001:2007 职业健康安全管理体系，实施清洁生产 5S 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。

公司连续多年被授予“湖州市劳动保障诚信星级企业”，荣获“德清县企业人才先进”二等奖。

★ 浙江省首家国家职业标准制定企业

作为行业龙头企业，公司责无旁贷地积极参与国家职业技能标准的制定，与浙江省人力资源

和社会保障厅、浙江农林大学共同承担编制《人造板饰面工》，填补了我国人造板加工领域职业标准的空白，对人造板饰面工工种的职业教育和从业人员的职业能力水平提升等起到积极的推动作用。



《人造板饰面工》由国家人力资源和社会保障部颁布实施，公司成为浙江省第一家国家职业标准制定企业。

★ 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，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。



炎炎夏日，公司给生产一线员工送去冷饮防暑降温。

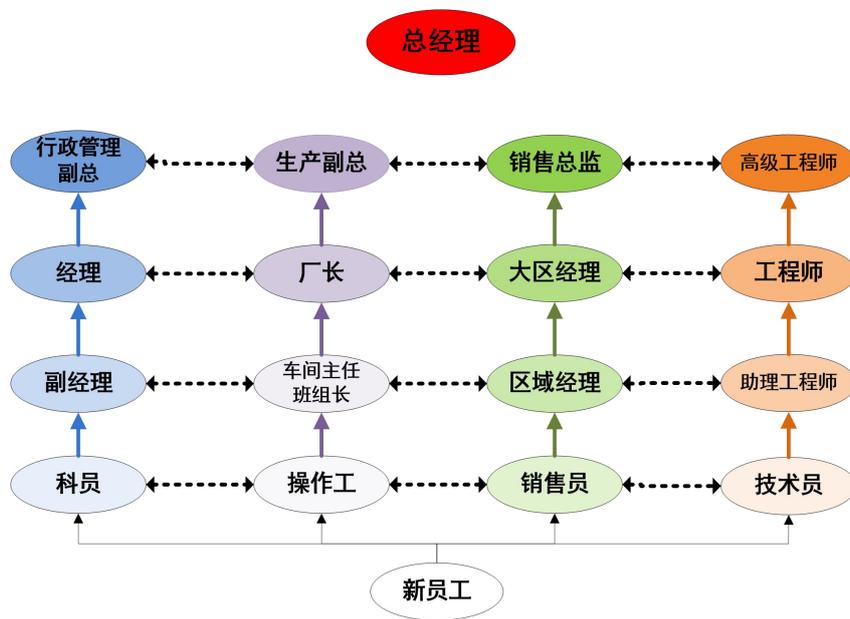
2. 塑造人，多通道助员工成才

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。

兔宝宝“四通道”职业发展路线



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。



新员工入职培训



员工代表大会

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，助推兔宝宝“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。

2015-2017 年员工满意度、员工流失率

年度	2015 年	2016 年	2017 年
员工满意度（百分制）	88.4	88.7	90.6
员工流失率	4.61%	4.63%	4.78%

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。



年度优秀员工表彰大会



卓艳（中），2004 年加入公司，从技术员起步，历经多个岗位锻炼，现在已经成长为科技木公司总经理，带领兔宝宝科技木迅速发展，跻身全球前列。

此外，兔宝宝胶粘公司总经理张晓伟、研究院院长詹先旭等都是伴随公司发展成长起来的优秀技术和管理人员，他们在实现个人价值的同时，成为公司成就员工的典范。

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。

培训对象	培训内容	培训方式
高层 (总经理班子)	· 领导力提升培训： 增强领导层的全局观念、前瞻思维、领导才能、团队激励、变革管理等	MBA/EMBA教育、外训、国内外考察、行业论坛、研修等
中层 (部门经理)	· 中层管理提升培训： 进一步增强管理技能、业务知识等，提升中层干部的团队建设能力、创新能力、责任意识等	内训/外训、外部考察、短期研修、案例研讨、
基层管理者 (班组长)	· 基层管理提升培训： 提升岗位技能，提高专业技术或管理水平，增强沟通能力、团队合作能力等 · 职称及职业技能资格培训等	内训/外训、专题研讨、远程教育、委托培养、继续教育
一线员工	· 技能培训： 提高专业知识、技能水平 · 特种作业人员培训： 对冲锯、刨切、油漆、涂胶和电工等特种工种培训 · 职称及职业技能资格培训等	委托培养、联合办学、师徒制、外送职业资格培训
新员工	· 入职培训： 企业文化、职业道德、规章制度、安全生产、产品知识等 · 岗位适应培训： 岗位职责、工作流程、操作规范等	岗前宣贯培训、户外素质拓展、岗位见习培训、师徒制

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。

高层管理者	中层管理者	基层管理者	一线员工
<ul style="list-style-type: none"> • EMBA/MBA培训 • 国内外考察 • 总裁研究班 • 高级讲师授课 • 咨询专家辅导 • 专题论坛研讨 	<ul style="list-style-type: none"> • 内部专题讲座 • 外部进修深造 • 高层领导指导 • 咨询专家辅导 • 经验交流分享会 • TUBAO网络学院 	<ul style="list-style-type: none"> • 内部专题讲座 • 外部进修深造 • 中高层指导 • 观摩碟片学习 • 经验交流分享会 • TUBAO网络学院 	<ul style="list-style-type: none"> • 职业技能培训 • 安全培训 • 师带徒 • 拓展训练 • 观摩碟片 • TUBAO网络学院
技术线人员	销售线人员	生产线人员	管理线人员
<ul style="list-style-type: none"> • 专题技术培训 • 技术分享交流 • 进修深造 • TUBAO网络学院 	<ul style="list-style-type: none"> • 营销专题讲座 • 销售案例研讨 • 市场调研分享、 • TUBAO网络学院 	<ul style="list-style-type: none"> • 生产技能培训 • 生产现场讲解 • 操作经验交流 • TUBAO网络学院 	<ul style="list-style-type: none"> • 管理专题讲座 • 管理案例研讨 • 管理经验交流 • TUBAO网络学院

★ 春季读书会

自 2007 年公司举办第一届春季读书会以来，每年的春季读书会已成为兔宝宝的一个“培训品牌”。



春季读书会

★ 全年不间断培训

公司面向生产、供应、销售、财务、绩考等各类人员开展一系列以提升管理人员综合素质及提高专业水平为目的的培训，此外，涉及安全、礼仪、保险等内容的培训课程全年不间断。



5. 文娱活动，丰富多彩

公司通过各种方式丰富员工的业余文化生活：设立“职工书屋”供员工免费阅读；餐厅配置彩电供员工休息时观看；成立文艺小分队自编自导自演各类节目；开辟乒乓球、羽毛球、篮球场等供员工娱乐并锻炼身体；每两年举办一次秋季运动会；组织或参与和兄弟企业各类联谊会活动等。



职工书屋



登山活动



篮球赛



叉车技能比赛



迎春文艺汇演



拓展活动



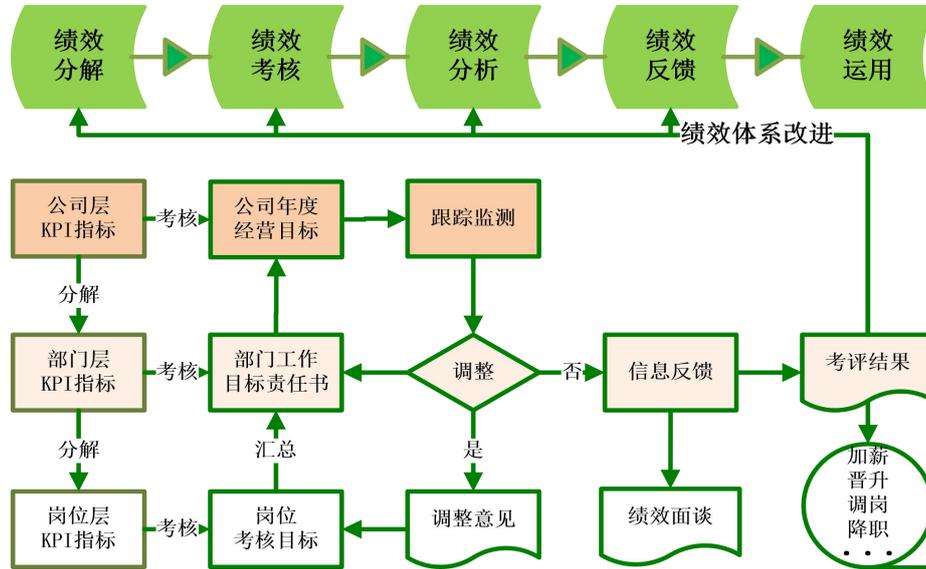
员工运动会



参观兄弟企业

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”。



公司的绩效管理体系

(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 OHSAS18001 职业健康与安全认证。

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。



紧急救护培训及消防演习

（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。

★ 德华义工活动不停歇

德华义工协会正式成立于 2010 年 10 月，目前义工成员已发展到 100 余人，他们利用业余时间，进社区、走农村，进行爱心献血、服务敬老、修路植树、医护、和贫困学子结对子等活动，去大街清除“牛皮癣”、清洁街道两侧的护栏也是德华义工经常干的活。

现在，德华义工已经成为一个响当当的品牌，树立了良好的社会形象，荣获“**市县级先进基层团组织**”和“**金牌志愿服务项目荣誉集体**”等多项荣誉。



近年来，公司在文化、教育、交通、卫生、慈善、水利、环保等多个领域积极进行公益资助活动，定期慰问困难职工和特困大学生，教师节和儿童节慰问在校师生，八一前夕慰问部队，先后给光彩事业、德清县慈善总会、洛舍镇中心学校、洛舍大桥和洛舍公路修建、张陆湾村建设等项目中捐赠 2100 余万元。



兔宝宝的公益之心，不但给需要帮助的人送去温暖，也感染了兔宝宝的经销商们，他们通过各类献爱心活动，勇担社会责任，传播爱和希望。



兔宝宝专卖店主动资助贫困学生、捐献残联基金会等爱心活动

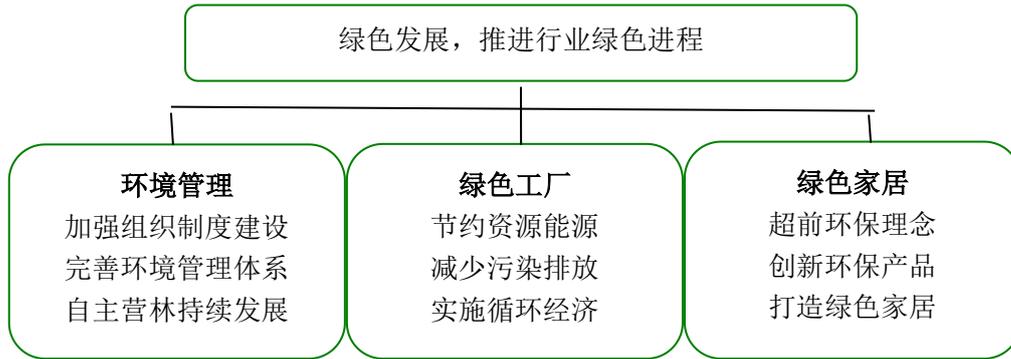
公司的公益行动赢得了社会的广泛认可，获得了多项荣誉称号：

浙江省青年文明号	浙江省五好职工之家
浙江省劳动关系和谐企业	浙江省最具社会责任感企业
浙江省模范职工之家	湖州市慈善奖（机构奖）
浙江省双爱双评先进单位	德清慈善奖特别奖

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

公司成立以副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。

3.自主营林

公司以资源可持续性、生态可持续性、经营可持续性和社会可持续性为原则，进行合法速生林建设，管理和经营。公司通过提高森林经营水平，促进森林资源的最优利用模式，减少破坏与浪费，避免过度消费与过度采伐。



(二) 绿色工厂

1. 节约能源资源

工艺创新，节能降耗。通过对烘干机、旋切机等用电量大的机械设备加装变频器，节约用电量；对导热油路、染缸温控装置进行改造，节约蒸汽耗用量；对反应釜进行冷却水循环利用改造，节约水的耗用量。



公司员工踊跃参加“节能低碳、绿色发展”节能宣传周活动。

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。

实施循环经济。公司通过节能空芯板、细木工板等产品生产经营，实现了桑枝条、秸秆等农作物剩余物和次小薪材、加工剩余物等三剩物综合利用，实现了变废为宝、价值提升的高效利用。

此外，公司还研究锯末作园林植物幼苗的培养基质的应用，以更充分的提高原料利用率。

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。每年投入数百万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。



除尘设备



污水处理设备

3. 节能减排绩效

在环境管理方面，公司得到了上级主管部门的认可。早在 2005 年就被浙江省环保局、浙江省经济贸易委员会评定为浙江省绿色企业；2006 年，公司围绕“节能、降耗、减污、增效”目的导入清洁生产审核，同年通过认定。

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，是湖州市环境保护诚信企业。

（三）绿色家居

在发展过程中，兔宝宝也曾受到过诱惑，但是对社会的高度责任感使得兔宝宝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，并率先开发出采用大豆、玉米为原材料的植物胶制造的板材，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，加快从产品经营向品牌经营、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中国装饰材料综合服务商，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。尤其加强对劣材、次材优用的技术研发，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，公司将以提升装饰材料领域核心竞争力为目标，继续上延下展产业链，继续开展自营林地建设，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。



公司荣誉表（2015-2017 部分）

荣誉称号	获奖年度	颁奖单位
国家林业标准化示范企业	2017	国家林业局、国家标准化管理委员会
品质浙货出口领军企业	2017	浙江省商务厅
中国民营企业500强	2016	中华全国工商联合会
中国民营企业制造业500强	2016	中华全国工商联合会
浙江省“三名”培育试点企业	2016	浙江省人民政府
省商标品牌示范企业	2016	浙江省工商行政管理局
商贸流通业诚信示范企业	2016	浙江省商贸联合会
浙江出口名牌	2015复评	浙江省商务厅
浙江省名牌产品	2015复评	浙江省质量技术监督局
湖州市著名商标	2016复评	湖州市工商行政管理局
浙江省知名商号	2015复评	浙江省工商行政管理局
浙江省 AAA 级守合同重信用单位	2015复评	浙江省工商行政管理局