

欧派家居集团股份有限公司关于媒体报道的说明公告

本公司董事会及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

一、媒体报道简述

欧派家居集团股份有限公司（以下简称“公司”或“欧派家居”）关注到近日相关媒体刊登的针对公司的相关报道，报道中提及包头市欧派衣柜代理商失联、客户售后、产品代工等相关情况，公司关注到上述报道后非常重视并进行了认真核实，现予以说明。

二、情况说明

（一）经销商管理

欧派家居近期收到多起消费者针对包头市欧派衣柜经销商无法取得正常联系的投诉，公司在收到投诉信息后第一时间派出工作小组至当地进行紧急处理，并立即向包头市当地公安机关报案。经公司向公安机关了解，包头欧派衣柜原经销商涉嫌合同诈骗，现已被刑事拘留。截至本公告日，在当地行政机关、媒体、消费者的支持下，涉事消费者的损失情况已登记完成，并与消费者协商解决方案，作为负责任的上市公司，公司将最大限度地维护消费者权益。截至2018年年末，公司在全国范围内拥有近5000个经销商，涉事包头市原衣柜经销商为独立经销商，与包头市其他欧派家居旗下品类经销商和全国其他地区经销商没有任何关系。

目前公司各项生产经营活动正常开展，公司将进一步加大终端巡查部门的监管力度，从前端入手加大与行政监督机关、家居装饰商场的沟通力度，强化终端经销商的规范运营管理，杜绝类似事件发生。

（二）客户售后处理

公司高度重视客户服务，是定制家居行业内较早将客户服务管理纳入到经销商考核的公司。定制家居产品是店面设计师根据客户的房间布局及尺寸、个性化喜好及需求等进行订单设计，公司根据订单内容组织生产，最终实现定制家居产品的交付及安装。由于涉及终端消费者、经

销商、生产厂商，整个对接链条相对较长，对终端店面以及工厂端要求较高。

针对报道中提到的客户售后问题，公司高度重视经销商售后服务。下一步公司将把客户服务提到更高的要求上，强化经销商的执行力度，具体措施如下：

1、用更高的标准、更严格的管控措施，完善现有的店面服务规范和指引，提升经销商的客户服务能力，督促商场加强人员的专业性培训，提升服务技能；

2、通过客户反馈与客情调查相结合的方式，让客户服务工作落实得更好；

3、通过信息化平台提高集团售后监管能力，通过海量的客户服务评价数据进行大数据分析，进一步提高公司服务水平和消费者的满意度。

（三）产品代工问题

代工生产是公司的辅助生产模式，主要用于提高产能和订单响应能力，公司 OEM 产品主要为整体橱柜、整体卫浴等产品的组成部件，并未涉及整套产品的全生产流程。公司涉及的代工配套产品均为市场充分竞争领域、可替代性较强，主要为标准化产品，易于进行批量生产和采购。代工配套产品不涉及公司核心竞争能力，公司对生产代工企业不存在重大依赖。

公司已经建立了并有效执行代工产品质量管控的内部控制制度，对代工厂商的资质和市场评价进行全面了解，进而进行严格筛选，对相关配件的原材料、质量、生产效率和交货时间进行严格控制，确保产品质量和交期达到公司统一要求。同时，公司与代工厂商在市场信息、服务反馈以及产品新动向等方面保持积极沟通，对配件代工厂商的售后服务提出严格要求，一旦相关产品出现问题，必须迅速做出反应并及时采取纠正措施。

三、风险提示

公司提醒投资者注意，公司信息指定披露媒体为《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》、《证券日报》和上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>），公司所有信息均以上述报刊和网站刊登的公告为准。本公司将严格按照《上海证券交易所股票上市规则》等有关法律法规的规定和监管要求，及时、真实、准确、完整地履行信息披露义务。敬请广大投资者理性投资，注意风险。

特此公告。

欧派家居集团股份有限公司董事会

2019年8月3日