

LUOLAI GROUP  
罗莱生活

罗莱生活科技股份有限公司

# 环境、社会及治理 (ESG) 报告

LUOLAI GROUP

ENVIRONMENTAL, SOCIAL  
AND GOVERNANCE REPORT

2024

# CONTENTS

## 目录

关于本报告	01
董事长致辞	02

### 走进罗莱



公司简介	04
公司使命	05
公司愿景	05
部分奖项及荣誉	06

### 开展 ESG 治理



ESG 治理架构	08
利益相关方沟通	09
实质性议题分析	10
立足合规经营	11
股东权益保护	13

### 打造高质量纺织产品



研发与创新	16
产品质量保障	20

### 创新可持续经营模式



客户服务	23
供应链管理	25
数据安全与隐私保护	27
负责任营销	29

### 践行绿色发展理念



气候战略	33
节能减排	35
生态环境保护	37
水资源管理	38
废弃物处理	39

### 担当员工好雇主



雇佣多元及包容	42
人才发展与培养	43
职业健康和安全	45
福利待遇与关怀	48

### 履行企业社会责任



社区贡献	51
------	----

附录	52
附录 1: 关键绩效表	52
附录 2: 全球报告倡议组织 GRI 标准索引表	56
附录 3: 罗莱生活 - 联合国可持续 发展目标 (SDGs) 地图	62

# 关于本报告

## 报告简介

本报告是罗莱生活科技股份有限公司（以下简称“罗莱生活”、“罗莱”、“公司”或“我们”）发布的环境、社会及治理报告或称 ESG 报告（以下简称“本报告”）。本报告旨在通过系统阐述罗莱生活 2024 年度在 ESG 方面的管理工作与成果，回应利益相关方的期望和需求，客观地呈现罗莱生活的可持续发展表现。

## 报告范围

报告组织范围：本报告内容涵盖罗莱生活科技股份有限公司及其全资子公司和控股子公司。

**报告时间范围：**本报告涵盖的时间范围主要为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（以下简称“报告期”或“本年度”）。为提高报告完整性，部分内容适当追溯以往年份或延伸到 2025 年。

**报告发布周期：**本报告为年度报告。

## 报告编制依据

本报告主要参照全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》(GRI 标准) 和《中国企业社会责任报告编写指南 CASS — ESG6.0》进行编写，同时参考与回应了联合国可持续发展目标 (SDGs)、国际可持续准则理事会 (ISSB) 标准、可持续发展会计准则委员会 (SASB) 准则。另外参考了《深圳证券交易所股票上市规则 (2024 年修订)》。本报告在最后部分详列 GRI 标准索引和 SDGs 地图，可供读者快速查阅。

## 报告信息来源

本报告是罗莱生活可持续发展实践的真实反映；信息资料来源于公司正式文件、内部统计资料及有关公开资料。其中，财务资料来自 2024 年年度报告。本报告涉及的货币金额以人民币为计量币种，特别说明的除外。

## 报告保证方式

罗莱生活高级管理层和董事会已审议批准本报告，保证报告内容不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

## 联系方式

如对本报告内容有任何疑问，可通过以下方式致电或致信于本公司：

电话：021-23138888

地址：上海市普陀区同普路 339 弄 3 号楼罗莱生活大厦

邮编：200062

## 董事长致辞

2024 年是充满挑战与变革的一年，全球经济局势复杂多变，市场竞争日趋激烈，科技创新日新月异，不断重塑行业方向也改变着我们每个人的生活。在这一年里，罗莱生活始终坚守企业社会责任，将 ESG 理念深度融入企业发展战略，以创新为驱动，积极应对各项挑战，谋求可持续发展之路，并取得了一定的成绩和一系列的荣誉。

罗莱品牌凭借多年对品质、创新与服务的执着追求，赢得了市场的高度认可，实现了连续 20 年市场综合占有率第一的卓越成就（连续 20 年（2005-2024）荣列同类产品市场综合占有率第一位，数据源自：中国商业联合会，中华全国商业信息中心统计证明），这离不开全体罗莱人的辛勤耕耘与团结协作，也彰显了我们持续打造的品牌竞争力与长期积累的消费者认可。

在科技创新领域，我们持续提升研发力度，研发费用率较上年增长 0.08 个百分点，年度研发费用近 1 亿元。2024 年新申请 66 项核心科技专利，其中发明专利 39 项，

这一数字的背后，是我们对科技创新的重视与执着，为企业的长远发展筑牢根基。超柔科技作为我们的核心优势，通过罗莱超柔研究院不断深化研究迭代，聚焦关键技术突破，不断满足消费者对极致产品体验的向往，持续引领行业技术进步。

在践行社会责任方面，罗莱生活秉持着高度的社会使命感。2024 年我们精心策划并完成了 8 项慈善项目，通过“罗莱慈善基金”现金捐赠超 1000 万元，用实际行动关爱弱势群体、助力教育发展、支持乡村振兴，并连续荣获中国扶贫基金会爱心企业称号。我们以“企业公民”为使命，坚持做有担当、有温度的企业，不断以点滴善举汇聚成海，为社会的和谐发展贡献自己的力量。

环境保护方面，我们积极采用环保材料，优化节能减排措施，推进循环利用，全方位减少生产运营对环境的影响。同时，不断探索更环保的包装材料与物流方式，力求在每一个环节都做到绿色可持续，让企业发展与环境保护携手共进。

在公司治理层面，罗莱生活一直坚守透明、公正、负责的原则，持续完善内部管理制度与风险防控体系，保障公司决策的科学性与运营的稳定性。董事会高度重视 ESG 相关议题，将其全面融入公司战略决策与日常运营，确保公司在稳健发展的道路上行稳致远。

展望未来，罗莱生活将继续坚持“让人们享受健康、舒适、美的家居生活”的企业使命，以“成为全球家居行业领先者，做受人尊敬的百年企业”为愿景。坚守科技创新与绿色发展之路，深耕 ESG 主导下的价值实践，努力提升自身的 ESG 表现与影响力。也希望携手各界伙伴，共同为实现经济社会与环境的和谐共生、可持续发展作出更大的贡献。

感谢全体员工的辛勤付出，感谢合作伙伴的信赖支持和社会各界的关注与监督。我们期待能与各界伙伴携手共进，同创美好未来。





# 走进罗莱

公司简介

公司使命

公司愿景

部分奖项及荣誉



# 走进罗莱

## 公司简介

罗莱生活科技股份有限公司成立于 1992 年，管理总部位于上海，致力成为全球家居行业领先者，做受人尊敬的百年企业。2009 年，罗莱生活（股票代码：002293）登陆深交所，是中国率先上市的家纺企业之一。

成立三十多年来，罗莱生活秉承“让人们享受健康、舒适、美的家居生活”的使命，凭借持续的良好业绩表现和强大综合实力，先后被授予“国家级高新技术企业”、“江苏省省长质量奖”“上海第五届普陀区政府质量奖普陀区区长质量金奖”等称誉。

罗莱生活集研发、设计、生产、销售于一体，致力打造

共创共赢的家居产业生态。公司通过百货、品牌旗舰店、社区专卖店、购物中心、平台电商、直营电商（官网、小程序）、团购等线上、线下销售渠道，以覆盖高端、中高端和大众消费市场的多品牌产品，满足不同类型的消费需求。截至 2024 年末，公司拥有罗莱 超柔床品、LOVO 乐蜗家纺、廊湾家居、罗莱儿童、莱克星顿等自有品牌，及代理 ZUCCHI 等全球知名家居品牌，销售网络遍及全国。

作为中国家纺产业领跑者，罗莱生活未来将不断创造美好的家居生活体验，为家居行业进步和中国经济发展尽绵薄之力。



罗莱生活多品牌运营体系

## 公司使命

让人们享受健康、舒适、美的家居生活



- 罗莱生活秉持“让人们享受健康、舒适、美的家居生活”的使命，持续提升消费者的家居生活品质为己任，围绕健康、舒适、美的核心理念，不断满足消费者需求，引领行业发展。
- 我们在产品选材上始终执行严格的标准，确保产品安全、环保。在研发和设计过程中，赋予产品更多的健康功能，并依此为消费者提供健康家居解决方案。
- 不断提高产品使用的舒适度，致力于带给消费者更为自由、舒展的家居体验。公司深入研究消费者家居生活场景，通过产品设计和引入触摸、感知等智能技术，实现人与环境的和谐交融。
- 满足消费者个性化的审美格调，持续优化视觉体验，发现美、创造美、引领美。将独特的理念和文化融入产品和服务，让消费者感受到心灵的愉悦和生活之美。

## 公司愿景

成为全球家居行业领先者，做受人尊敬的百年企业



- 罗莱生活致力于成为全球家居行业领先者，做受人尊敬的百年企业！
- 我们始终忠于使命，持续构建科学的人才机制，打造卓越的运营管理体系，强化全球资源运筹与整合能力，确保在规模、品牌、价值主张等方面的领先地位，做行业标准的制定者和行业领跑者。
- 同时，我们致力于平衡相关利益者价值，打造共创共赢的产业生态，获取阳光利润，履行社会责任，赢得消费者、合作伙伴、股东、社会的尊敬。
- 公司始终以客户为中心，不满足于现状，坚持自我变革与超越，坚持自我批判，通过机制创新确保组织始终充满活力和创造力。持续增强企业的核心竞争力和抗风险能力，让企业走得更远。

## 部分奖项及荣誉







## 开展 ESG 治理

ESG 治理架构

利益相关方沟通

实质性议题分析

立足合规经营

股东权益保护



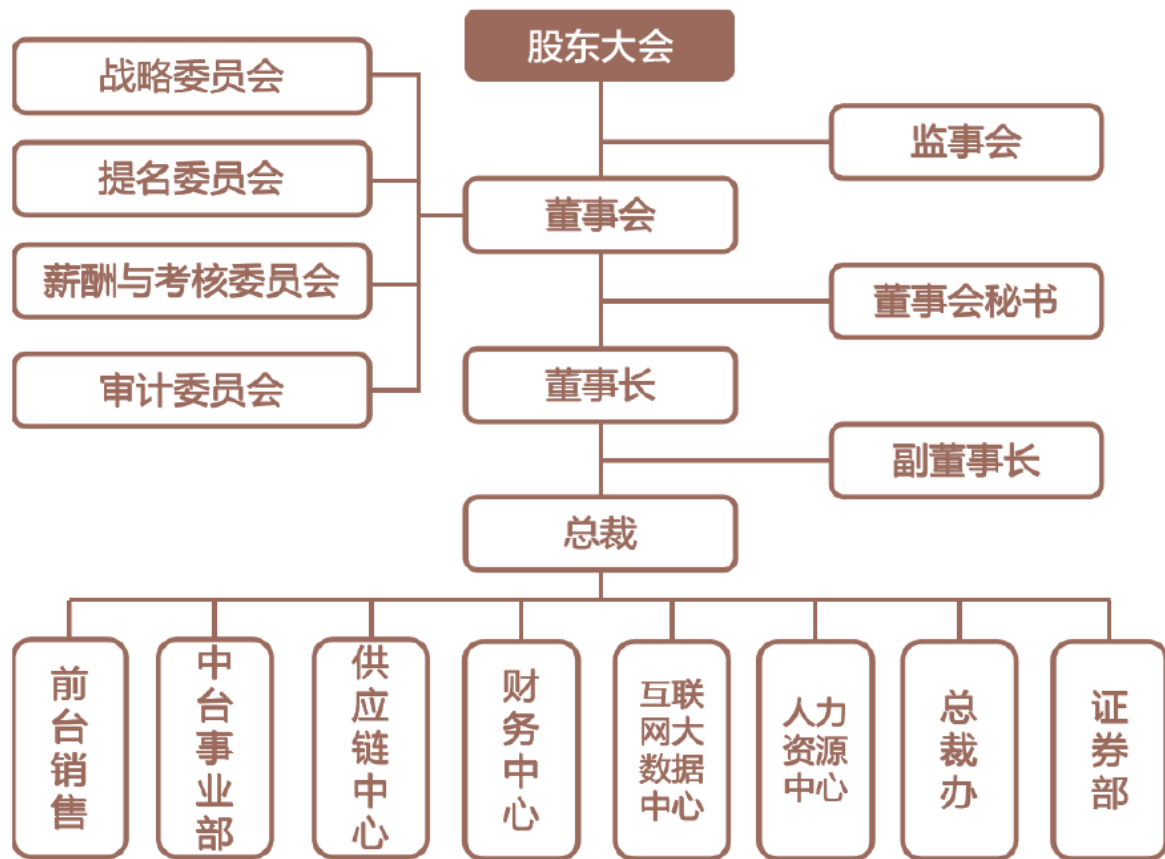
## ESG 治理架构

罗莱生活建立了规范、透明、公开、高效的公司治理架构，明确决策、管理、执行和监督方面的职责权限，形成科学有效的职责分工和制衡机制，推进公司的可持续发展建设。公司实行董事会领导下的“总裁负责制”，董事会下设战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会。

公司董事会是 ESG 治理的最高机构。董事会负责决定公司的可持续发展相关战略和制度并监督实施，负责审议及批准公司的环境、社会及治理（ESG）报告。战略委员会负责对公司可持续发展战略进行研究、制定目标、建立评估机制并提出建议。

公司董事会审议批准了《罗莱基本法》。作为公司凝聚了集体意志的最高行为规范，《罗莱基本法》不仅明确了公司的使命、愿景、核心价值观，也建立起员工及高管在环境、社会及治理相关方面的工作准则。《罗莱基本法》明确公司需要兼顾各利益相关方，在经营决策中奉行双赢、多赢、共赢的理念，主动承担环境保护的责任，切实履行社会责任，赢得消费者、合作伙伴、股东、及社会各方的尊敬，为公司长期、稳定、可持续发展奠定基础。

罗莱生活公司治理架构图



公司高级管理层负责制定公司的使命、愿景、核心价值观等内容，提交董事会决议，从公司宗旨出发提升全公司的可持续发展意识；负责主持公司总体的 ESG 管理，并定期向董事会汇报 ESG 管理工作情况和绩效。

公司由各子公司和各职能部门共同负责其职责范围内所涉 ESG 事项的具体实施，由总裁办负责 ESG 数据的收集和报告编制等工作，定期向公司高级管理层汇报各 ESG 事项的落实情况。

## 利益相关方沟通

公司充分尊重和重视内外部利益相关方的关注和诉求，实现社会、股东、员工等各方利益的平衡，推动公司加快实现可持续发展目标（Sustainable Development Goals，简称【SDGs】）的进程。

公司以“诚信为本，密切关系，提高效率，实现双赢”的原则，通过各主流媒介途径，建立与股东、政府、行业协会、经销商、客户与消费者、战略合作伙伴与供应链、环境、员工、社会等内外部相关方的沟通渠道与机制，识别并确定关键利益相关方诉求，并对此积极作出回应。

利益相关方	沟通渠道	重点关注议题	相关回应	
 股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事会、董事会报告</li> <li>● 战略规划实施情况等专题汇报</li> <li>● 定期报告</li> <li>● 日常公告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 投资者电话、互动易问答、现场调研、线上调研、业绩说明会</li> <li>● 宣传册、网站、媒体报道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 经营绩效</li> <li>● 经营风险</li> <li>● 投资者权益保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提升盈利能力</li> <li>● 加强风险管理</li> <li>● 依法披露和保护投资者权益</li> </ul>
 客户与顾客	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加盟商年会</li> <li>● 加盟商区域会议</li> <li>● 加盟商信息系统</li> <li>● 400电话系统</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 宣传册、网站、媒体报道、微信</li> <li>● 满意度调查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 产品质量与服务体验</li> <li>● 消费者权益保护</li> <li>● 客户隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供优质产品与服务</li> <li>● 听取客户意见和建议，保护客户权益和信息安全</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工手册、罗莱基本法</li> <li>● 罗莱人报、多个微信平台、宣传栏</li> <li>● 内部网：员工论坛、沟通信箱、热线电话</li> <li>● 合理化建议、QC小组活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各类部门会议、座谈会</li> <li>● 各层级的年会、表彰会</li> <li>● 各类文体活动</li> <li>● 总裁信箱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 员工薪酬与福利</li> <li>● 职业发展</li> <li>● 员工权益保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供有竞争力的薪酬福利</li> <li>● 开展职业发展培训和规划</li> <li>● 遵守法律法规与员工关爱</li> </ul>
 供应商和合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供应商大会</li> <li>● 技术交流与展览</li> <li>● 供应商管理体系推广、培训</li> <li>● 供应商管理信息系统</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 宣传册、网站、媒体报道</li> <li>● 双方管理层互访</li> <li>● 合作开发项目</li> <li>● 供应商质量问题改进交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 诚信经营</li> <li>● 协作共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公开透明的采购原则和负责任采购</li> <li>● 与合作伙伴互利共赢，推动产业链持续健康发展</li> </ul>
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 宣传册、网站、媒体报告</li> <li>● 新品发布会、展会、社会活动</li> <li>● 参观、来访</li> <li>● 政府会议、行业会议、工作汇报</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 合规经营</li> <li>● 税收贡献</li> <li>● 带动就业</li> <li>● 绿色低碳发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 严格落实监管要求</li> <li>● 依法足额纳税</li> <li>● 创造就业机会</li> <li>● 聚焦碳中和战略</li> </ul>
 媒体、社会团体及其他利益相关方	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 宣传册、网站、媒体报告</li> <li>● 新品发布会、展会、社会活动</li> <li>● 参观、来访</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 绿色环保</li> <li>● 公益慈善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 落实环保理念在各个环节</li> <li>● 积极支持慈善公益活动</li> </ul>

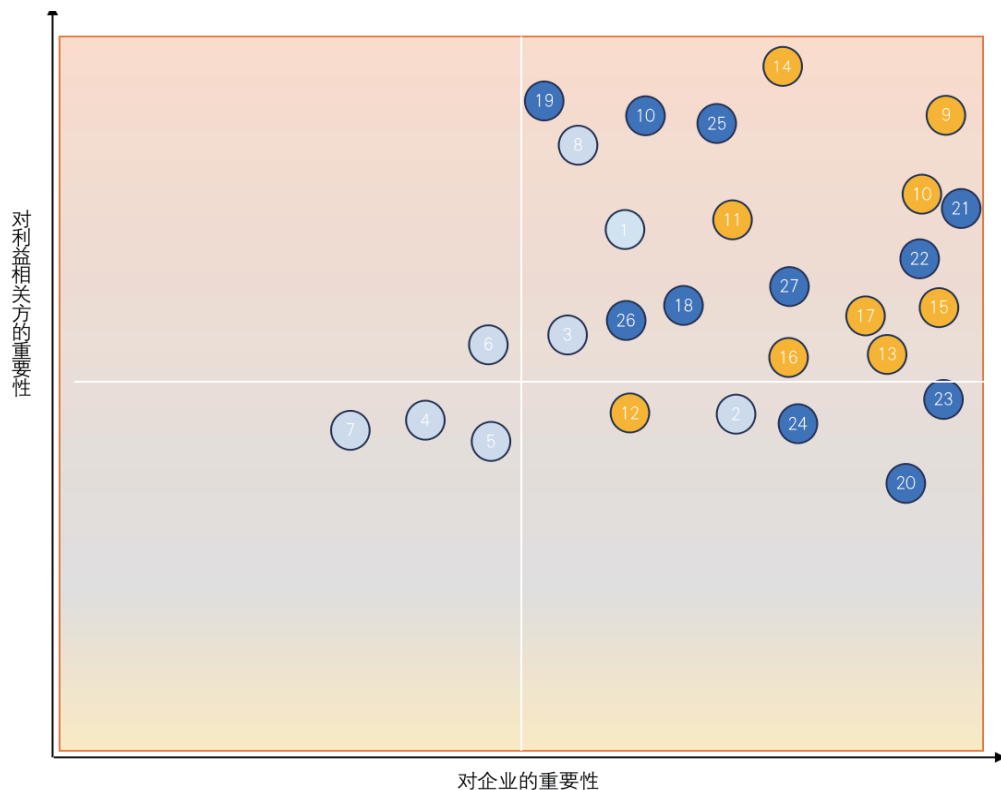
## 实质性议题分析

2024 年，我们基于 GRI 标准，可持续发展会计准则委员会（SASB）相关行业标准、明晟公司（MSCI）对纺织行业的 ESG 评级标准等所关注的要点和集团战略及利益相关方的诉求，识别确认了 27 个重要议题，并通

过在线问卷调查，充分了解各利益相关方对公司可持续发展议题的关注焦点。从“对企业发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，对相关议题排序，构建了罗莱生活 2024 年的实质性议题矩阵。

针对实质性议题矩阵中的高度重要议题，本报告将进行重点披露，以响应利益相关方的关注。

2024 年罗莱生活实质性议题矩阵



- |            |          |
|------------|----------|
| ① 能源管理     | ⑮ 客户服务   |
| ② 水资源管理    | ⑯ 负责任营销  |
| ③ 废弃物排放与管理 | ⑰ 研发与创新  |
| ④ 资源循环利用   | ⑱ 供应链管理  |
| ⑤ 绿色办公     | ⑲ 社会公益   |
| ⑥ 气候变化     | ⑳ 员工关怀   |
| ⑦ 温室气体排放   | ㉑ 股东权益保护 |
| ⑧ 绿色产品     | ㉒ 合规运营   |
| ⑨ 员工权益保障   | ㉓ 反腐倡廉   |
| ⑩ 员工培训与发展  | ㉔ 职业道德   |
| ⑪ 职业健康与安全  | ㉕ 依法纳税   |
| ⑫ 民主管理     | ㉖ 风险管理   |
| ⑬ 产品质量与安全  | ㉗ 信息披露管理 |
| ⑭ 信息安全     |          |

## 立足合规经营

合规经营是罗莱生活的立足之本，是公司实现可持续发展的重要基础。罗莱生活始终坚持严格遵守法律法规。为此，罗莱生活结合企业文化、核心价值理念及愿景，在公司内部制定了《罗莱基本法》。《罗莱基本法》作为公司管理政策的重要依据，助力公司将合规经营理念贯彻落实到公司业务的每个环节，建设一流的合规管理体系，以实现“成为全球家居行业领先者，做受人尊敬的百年企业”的愿景。

罗莱生活依法纳税，积极履行企业公民责任和义务。2024 年度，罗莱生活共向国家和地方缴纳了税款 2.31 亿元。



专项及例行审计次数

150 余次



审计活动实现降本增效

4,197 万余元



专项及例行审计报告数量

154 份



推动改善制度流程数量

46 项



问责人次

35 人次

## 加强风险管理

公司建立了由包含但不限于董事会、审计中心、法务部等组成的风险管理体系，其中审计中心直接向董事会审计委员会汇报，法务部向总裁办汇报。公司建立起多道防线的内部控制体系，分别为：业务单位自查、法律及财务风险控制、审计监察及反腐败。公司明确各机构相关职责，有效发挥防线的作用，遵循《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定，确保经营管理符合相关法律法规，保证信息披露的真实性及完整性，提升公司

经营效率。公司定期开展内部控制自我评价，对法人治理结构、人力资源、战略管理、关联交易、财务报告等重要事项进行评价。针对评价过程中识别的重大缺陷、重要缺陷进行整改。公司将根据法律法规、经营规模、业务范围等因素持续完善内部控制体系，规范及强化内部控制监督检查，以促进公司健康、长期可持续发展。

2024 年度，审计中心在前台营销、中台品牌与研发、

后台供应链与生产、职能财务人事与 IT，以及合规监察与打假等方面开展了全方位审计，累计开展 150 余次专项及例行审计，为公司共节约成本及增效约 4,197 万余元，呈报审计报告 154 份，推动流程制度改善 46 项，人员问责 35 人次。

## 遵守商业道德

罗莱生活认为良好的商业道德观不仅是企业的责任，也是企业社会形象的重要体现，是企业长期健康发展的基础。罗莱生活致力于打造公正、廉洁、透明的经营环境，对贪污、腐败、舞弊等不道德行为实行零容忍的态度和手段，杜绝一切形式的商业贿赂、不正当竞争，以及其它各种形式的不廉正行为。罗莱生活更新了《罗莱廉正行为准则》，由审计中心负责监督该准则实施，要求关键岗位人员均签订员工廉洁协议。每一位罗莱人均有责任知悉、理解、遵守该准则包含的政策与方针，坚持廉正自律，并在发现不廉正行为时及时向公司举报。



投诉信箱地址：  
**sjzx@luolai.com.cn**



廉正热线：  
**131 6266 1338**



董事长投诉信箱地址：  
**xwc@luolai.com.cn**



审计公众号名称：  
**阳光罗莱**

## 举报渠道



公司希望广大知情人士积极举报与罗莱生活有关的贪腐行为、不廉正行为。对于举报人提供的有价值的线索，公司将给予人民币 2 千元至 10 万元的线索奖励。对于贡献特别重大的，公司将给予“挽回直接损失 / 节约支出费用”10% 的现金奖励。为此，罗莱生活设置了投诉信箱、廉政热线、董事长投诉信箱、审计公众号等多种举报途径，并在钉钉云社区、微信公众号、加盟商订货会等多渠道多场合公开举报途径。

## 举报人保护措施



罗莱生活审计中心对举报人的有关情况以及举报投诉相关信息必须严格保密，不得向当事人、利害关系人及其他无关人员透露相关信息，不得向被举报单位或被调查人出示举报材料及其复印件。

公司禁止任何歧视或打击报复举报投诉人的行为。对举报投诉人员采取歧视、打击报复的人员，公司依有关规定追究当事人的责任，并给予书面警告以上的处罚，构成犯罪的移送司法机关处理。公司对违反保密规定的相关责任人员进行追责，给予书面警告以上的处罚，审计、调查人员从重处罚。

## 举报工作及成效



公司严厉打击内部贪腐行为，营造风清气正和受人尊敬的企业氛围，确保企业员工不想腐、不能腐、不敢腐。2024 年，审计中心通过线下培训与线上培训相结合的方式，对超过 2100 名员工开展了廉洁培训。2024 年，公司通过邮箱、举报电话、微信反馈等渠道一共收到 11 封举报信息，分别就虚假报销、收受礼品、供应商反腐等内容开展相关监察工作。

根据员工手册相关规定，通过弄虚作假、虚报业绩等手段获取不当利益超过贰仟元的，以及违反廉洁自律规定的如营私舞弊、索贿、受贿、行贿、私收回扣等，将给予解除劳动合同且不支付任何经济补偿金或赔偿金。2024 年，经公司查处并解除劳动合同的人数为 37 人，其中移送司法的贪污腐败案件 1 例，经审计发现的因员工失职、渎职给公司造成的损失，均已通过业务部门、法务部门、财务部门协同追回，最大程度降低公司的损失。

## 阳光诚信联盟



罗莱生活加入了由国内知名企业以及中国人民大学刑事法律科学研究中心共同发起的阳光诚信联盟。阳光诚信联盟旨在对反腐倡廉和阳光诚信进行共同的宣导，通过互联网手段共同打击腐败、欺诈、假冒伪劣、信息安全犯罪，提升联盟成员反腐治理水平，形成人人廉洁、诚信从业的正能量正循环。

## 股东权益保护

罗莱生活严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司治理准则》以及《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规和规范性文件的相关规定和要求，建立健全股东大会、董事会及监事会的各项制度、不断提升公司规范运作，提高信息透明度，切实保护股东权益。

董事会、监事会成员和高级管理人员严格遵守相关法律法规及《公司章程》规定，忠实勤勉地履行职责。独立董事按照相关法律法规要求，对重大事项发表独立意见，维护股东利益。截止 2024 年末，公司董事会共有 7 位董事，其中独立董事 3 人。监事会包含 3 位监事会成员。

公司积极发挥“三会”制度，明确人员职责、确保董事会及监事会人员切实履行职责，从而维护公司和股东利益。2024 年度，公司共召开 3 次股东大会、5 次董事会会议、5 次监事会会议。会议均程序符合《中华人民共和国公司法》相关法律法规、规范性文件和《公司章程》等规定。报告期内，各位董事及监事在董事会会议和监事会会议的出席率均为 100%。

公司严格按照《上市公司信息披露管理办法》规定，真实、准确、完整、及时、公平地披露信息。披露的信息尽量做到通俗易懂、简明清晰。2024 年，公司共发布 63 份公告，4 份定期报告。响应中国证监会号召，2024 年实施半年度、年度两次分红，现金分红金额和分红率均领先行业，切实的回报广大股东。



股东大会召开次数

3 次



董事会会议召开次数

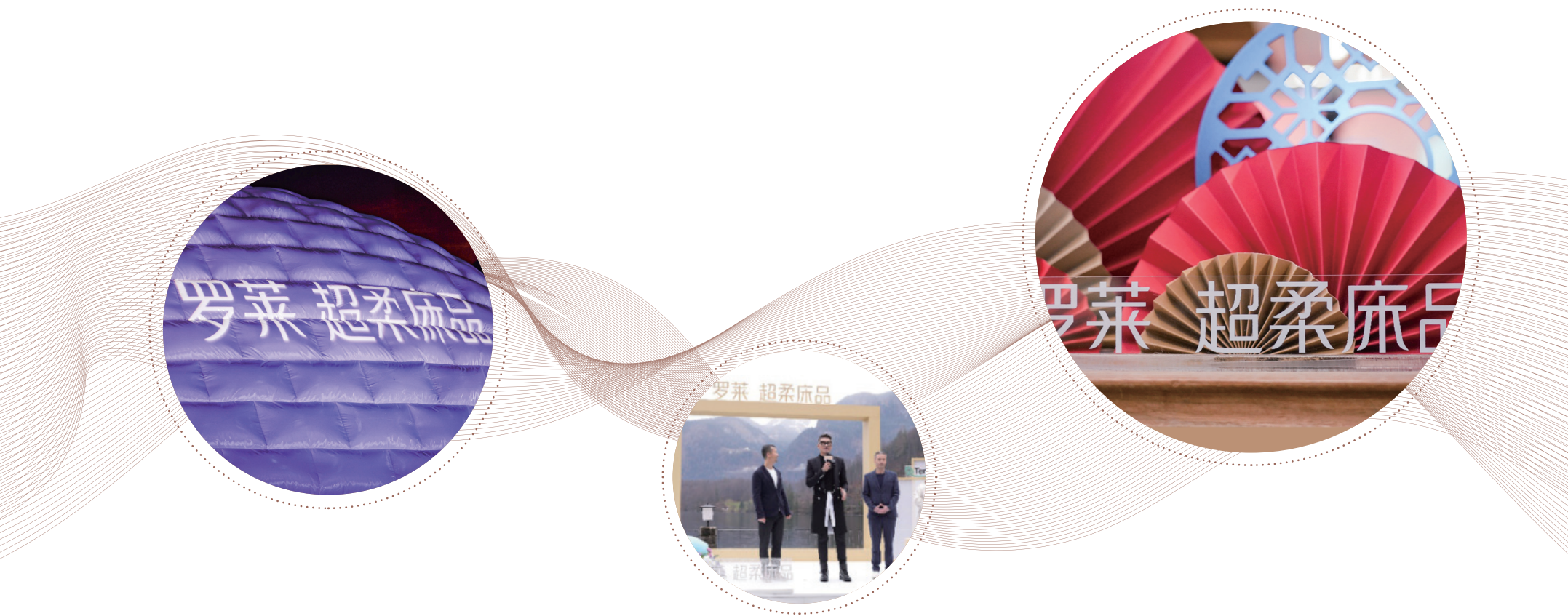
5 次



监事会会议召开次数

5 次





公司高度重视投资者关系,加强与投资者及潜在投资者之间的沟通。公司通过深交所“互动易”、对象调研、投资者电话接听、股东大会等方式,向投资者展现罗莱生活的运营情况及战略规划,与投资人建立良好的互动关系,保护投资者的合法权益,树立公司的资本市场良好形象。2024年,公司在深交所“互动易”上累计回答投资者问题34条,问题回答率100%。此外,罗莱生活还披露了5次投资者调研活动,接待共计300人次,回答投资人关心事项,不断提升公司和投资人的互动水平。

公司认真做好内幕信息的保密和管理,防范可能发生的内幕交易行为。罗莱生活遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》及《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规和规范性文件,将保密内幕信息行为写进《罗莱廉正行为准则》,要求员工在依法披露前,内幕信息的知情人和非法获取内幕信息的人不得公开或者泄露该信息,不得利用该信息进行内幕交易。截至2024年末,公司不存在董事、监事、高级管理人员违规买卖公司股票的情况。





## 打造高质量纺织产品

研发与创新

产品质量保障

罗莱 零压深睡枕  
深睡延长 25分钟\*



\*数据来自《安徽农业大学人体工程学研究中心》，采集于48天试用 罗莱 零压深睡枕入睡后，PSG脑电波睡眠监测所得。数据来源测试的平均值。

## 研发与创新

罗莱生活推出了《外部荣誉和政策扶持项目管理制度》，针对不同项目类别，按照贡献度和关联度向员工分配奖励，激发员工创造更多设计创新、技术创新及产品创新成果，提高企业的核心竞争力。

多年来，罗莱生活坚持“对标创新、追求卓越”的价值观，对标国际创新标准，着力投资科技创新，保持研发投入处于行业领先水平，提升自主知识产权比例，同时依托完善的质量管理体系，以消费者的需求为导向，持续推出高科技高品质的产品。

## 超柔核心科技

罗莱生活不断加大与科研院所及高校的合作力度，积极推进创新成果转化及运用。目前，罗莱生活与上海理工大学、江南大学、东华大学等高校和科研院所开展产学研合作，深入研究技术趋势，从高新技术、产品设计技术、工艺技术三方面开展技术研究，围绕“超柔”定位，打造全产品链、不同层级柔软复合技术以及“柔软+”系列产品。

为了构建集团核心技术壁垒，赋能产品创新，2023年9月21日，【罗莱研究院】正式升级为【罗莱超柔研究院】，罗莱超柔研究院的成立将更加聚焦罗莱的超柔科技定位，全力形成超柔领域的关键技术，赋能产品；同时将更加重视以用户的需求为核心，构建超柔技术体系，全面带给消费者极致的产品体验。

在成为全球家居行业领先企业探索之路上，罗莱始终坚持以超柔为产品核心竞争力，创新性缔造了Texsoft核

心超柔科技，通过原料、工艺与后整理技术三个层面，与协会、战略合作伙伴、高校院所联合打造超柔行业技术壁垒，兼顾柔软与品质，为消费者提供更优质的睡眠体验。

1、原料维度：2024年持续联合中国农科院棉花研究所与新疆农业科学院强强联合，通过种子、种植订制，优选超柔新品种，解决了罗莱生活依赖进口棉花的“卡脖子”问题，将棉花种子研发、种植环节与罗莱“超柔”床品的需求精准匹配，缔造了中棉罗莱1号品质棉种，经过层层创新迭代，形成了罗莱专属新疆棉种版图，包含双29、双32、双38，从种子的DNA就定制了独属于罗莱超柔的基因。

同年度，罗莱生活与中棉所联合攻关的“早熟优质高产棉花新品种中棉113的选育及应用”项目，荣获2024年度中国农业科学院科学技术成果奖。这标志着中国家纺行业实现从棉种培育到终端产品的全产业链自主创新

突破，为高端床品领域树立全新行业标杆。

2021年6月，该棉花品种搭载神州十二号载人飞船，在酒泉卫星发射中心发射升空并着陆回收，截止目前已培育至M7代。罗莱生活期待通过生物工程筛选育种，进一步构建集团核心技术壁垒，持续优化终端产品的柔软度与亲肤体验。



## 2、工艺维度：

丝瓜瓢结构二代：研发基于罗莱核心超柔专利技术 Texsoft 的“丝瓜瓢”仿生结构二代超柔纱线，提供更柔软、更稳定的超柔面料；

空气涡流纺：在家纺领域罗莱最早使用的“空气涡流纺”技术，应用于磨毛产品上，提供更保暖、吸湿性更好的秋冬科技产品。

3、后整理维度：研发罗莱高端后整理技术 Texsolia，与国际高端后整理设备公司联合研发的全球首台宽幅超柔后整理设备，采用创新的水流、气流、高速机械力三重作用，结合核心自主研发的生物酶工艺，多维度实现面料超柔触感，同时赋予面料光泽以及优越的物理性能。

实现了罗莱面料创新的全新生物后整理平台，提升面料功能，为消费者带来全新的体验。

4、被芯产品中，打造场景化体系，将不同填充的被芯与房间温度、季节、区域进行科学匹配，供消费者科学选择。同时，深化无边体系，研发了无边鹅绒被、无边蚕丝被、无边四件套、无边鹅绒枕。

5、枕芯产品中，研发罗莱零压深睡枕，专研复合内芯，上层柔软释压，下层支撑；同时叠加核心自主专利热陶黑科技，提高血氧含量，促进微循环，延长深睡时长，满足用户舒适睡眠与健康的双重需求。

此外，研究院还关注了基础科研，比如新材料的研发、环保科技、品种研发，布局了集团的长期战略。

## 绿色低碳产品

为积极贯彻国家碳达峰、碳中和（以下简称“双碳”）战略，罗莱生活开启 10 年的 0 碳环保计划，开展产品全生命周期碳足迹管理，推进产品的绿色环保设计。2022 年 6 月，公司加入中国纺织服装行业全生命周期评价工作组，并在 2022 春夏订货会上推出了部分产品全生命周期碳足迹报告，并于 2022 年下半年参与制定了由中国纺织信息中心牵头的《纺织品服装碳标签技术规范》、《零碳纺织产品评价技术规范》等多项团体标

准的制定，为绿色减碳行业做出贡献。

随着绿色发展成为全球共识和发展大势，绿色规则出台和制定更加活跃，并开始影响产业的成本结构与竞争优势。龙头企业在社会责任管理、清洁生产与绿色制造、绿色消费引领等方面走在时代前列。行业企业在重视绿色环保生产工艺的同时，也更加注重绿色环保纤维的使用，积极推行生态设计、开发绿色产品、建设绿色工厂。



行业企业积极采用节约环保的新材料、新技术、新工艺、新模式，再造绿色工艺流程，把生态环保贯穿发展规划的全过程。

为践行绿色低碳发展，2024 年 11 月罗莱生活积极参与南通市“江苏省质量认证创新试点示范项目”，罗莱 DY1758-4 粹系列纯棉套件产品顺利通过“产品碳足迹标识认证”，成为江苏省首批获得认证的家纺企业，为今后家纺产业碳标识体系的建设提供有力支撑。

## 知识产权管理



新申请专利数量

66 件



累计有效获授权专利数量

286 件



新申请商标数量

453 件



累计获注册商标数量

1,891 件



新申请著作权数量

101 件



累计获登记著作权数量

2,483 件



2024 年知识产权侵权案件胜诉金额 / 赔偿执行到账金额

4,525,390.50 元

知识产权管理能为知识产权创造、运用和保护提供组织保障和制度平台，形成企业的竞争力，促进公司业绩的有效提升。知识产权是罗莱生活非常重要的一种战略性资源，公司非常重视知识产权管理。2024 年，公司新申请专利 66 件，商标 453 件，著作权 101 件；截至 2024 年 12 月 31 日，公司累计有效获授权专利 286 件，获注册商标 1891 件，获登记著作权数量 2483 件。

公司严格遵守《中华人民共和国著作权法》、《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国专利法》等知识产权相关法律法规，制定了如《商标管理办法》、《著作权管理办法》等制度文件，规范商标、著作权及其他

作品的创作、使用和管理流程，持续加强公司的知识产权管理和保护工作。公司知识产权保护规划、保护指标及品牌授权均由总裁审核批准，由法务部作为公司商标管理的主管部门，负责商标保护和处理有关商标侵权纠纷，同时负责公司著作权的申请、管理和保护工作。

2024 年，公司多次开展专利与知识产权培训，如专利申报、产权保护等，通过真实生动的案例，给各业务部门宣讲公司在经营服务过程中如何避免知识产权侵权，以及如何加强公司的知识产权保护。



公司坚持自主知识产权，并重视品牌建设。针对商标维权，我们采取了专门的应对措施，公司任何部门或员工发现商标侵权情况均应及时报告法务部，以便及时固定证据或调查取证；经过几年的努力，公司已经建立起完善的加盟商打击假冒伪劣产品管理体系，通过一线了解全国各地出现的假冒产品情况；公司建立罗莱打假热线，并对举报行为设立奖励机制，每年也会收到消费者提供的不少商标侵权信息。公司尊重他人的著作权，并采取积极措施避免侵犯他人权利，各业务、职能部门或人员对于未经他方许可，或者没有合法来源渠道的作品不得使用及对外公布。

2022 年 10 月 21 日，罗莱生活收到国家知识产权局寄发“罗莱 超柔床品”的商标注册证，截至目前，罗莱公司已成功注册核心商标“罗莱 超柔床品”在第 3、18、20、24、27、35 类共 6 个品类，为在“床单、被罩、被子、枕头、席类”等多个主营产品项目上提供有力的法律保障。

2024 年度，公司未发生过侵犯他人知识产权的案件。公司尊重他人知识产权，同时也积极维护自身知识产权。2024 年公司打假起诉 316 案，全年投诉打击删除侵权链接 64760 条，协助公安机关成功抓获 8 名造假嫌疑人。

在知识产权侵权案件中，公司 2024 年胜诉并赔偿执行到账金额 4,525,390.50 元。国家知识产权局受理罗莱保护请求，驳回各类“山寨 / 傍名牌”罗莱商标 167 个。2024 年 4 月，萍乡市中级人民法院发布“罗莱”知识产权保护典型案例。2024 年 4 月 26 日，南通通州湾江海联动开发示范区人民法院依法保障罗莱品牌打假维权南通通州湾示范区法院以案说法在“4·26 知识产权日”发布保护罗莱品牌知识产权案例。另外，罗莱生活与茅台、波司登、耐克、联合利华、LV 等品牌企业共同获抖音平台“2024 真知奖 IP PRO”暨“全国 2024 知识产权保护公众教育品牌”

### 罗莱生活知识产权管理相关培训



## 产品质量保障

公司始终执行严格的产品质量标准，同时，公司先后加入中国纺织工程学会基础标准分技术委员会、全国家用纺织品标准化技术委员会、全国家用纺织品标准化技术委员会床上用品分技术委员会等标准化委员会，参与标委会所归口管理的各项标准编制及审定工作。2020年7月，成为“全国家用纺织品标准化技术委员会床上用品分技术委员会”秘书处单位。作为国家行业标准主要起草单位，公司参与制定的国家标准5项，纺织工业标准11项，轻工行业标准17项，团体标准1项，同时制定了119项企业标准，填补了多项产品标准空白，确保销售的所有产品有标可依，依标生产和控制质量。



企业质量标准数量

119份



参与制定国家标准数量

5项



参与制定纺织工业标准数量

11项



参与制定轻工行业标准数量

17项



参与制定团体标准数量

1个



罗莱 Texsoft  科技  
打造超柔触感

为满足新产品、新功能研究和开发需求，同时确保产品快速、保质保量上市，公司大力建立自己的实验室，600 多平米的公司实验室可开展数十项家纺类检测项目。罗莱生活科技股份有限公司实验室于 2017 年 3 月通过中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 认证，目前通过认证的有 24 项检测。

近三年来，公司产品合格率始终保持着极高的水平，为消费者提供了优质的产品。产品的质检主要采用自检、互检、全检、抽检相结合的方式。公司制定了《产品抽检方案及判定规则》，以实现规范车间检验人员、总检、

抽查人员、外购组检验人员、质量工程师等质检人员对半成品、成品、外发加工、外购成品外观质量的检验抽样和判定规则的目的。

为保证罗莱生活产品质量稳定，公司编制《供应商质量管理手册》，要求供应商熟悉该手册内容。在充分理解的基础上构筑质量保证体系，保证供应商所生产产品的质量，提高供应商自身的质量管理水平。同时搭建“供应商质量云”系统，产品质量检测前置，实现供应商检验与公司检验信息共享，缩短检验周期，加快产品的上市进程。



DISTANT  
HORIZONS

遥远的地平线





## 创新可持续经营模式

客户服务

供应链管理

数据安全与隐私保护

负责任营销





## 客户服务

服务客户、满足客户是罗莱生活的生存和发展基础。罗莱明确“客户为先”的价值观。公司以此为依据，从“售前—售中—售后”三个方面着手，以数字化转型为抓手，不断完善客户服务体系，为顾客提供一流服务体验。

为快速响应客户诉求，确保客户服务精准高效，公司编制了《售后服务作业标准》、《市场交接消费者投诉处理管理办法》等制度文件，构建了包括“售前—售中—售后”的一整套完整、高效、合理的反应机制。各类处理流程互相配合，以确保绝大多数情况都能得到及时妥善的处理。



在线客服接待量

2,952,046 人次



集团客服满意度

4.92 分



各店铺累计新增订单量

5,221,961 笔



客服差评率

同比↓ 11.4%



## 投诉处理机制

公司实行规范化、长效化的服务以及完善的售后响应机制。为实现快速解决内外部客户问题，提高客户满意度的目标，我们搭建了快速高效的公司客服投诉处理平台，建立四级响应机制，明确各模块岗位职责，规范响应时间，并且通过结合问题逐级升级的方式，确保问题有专

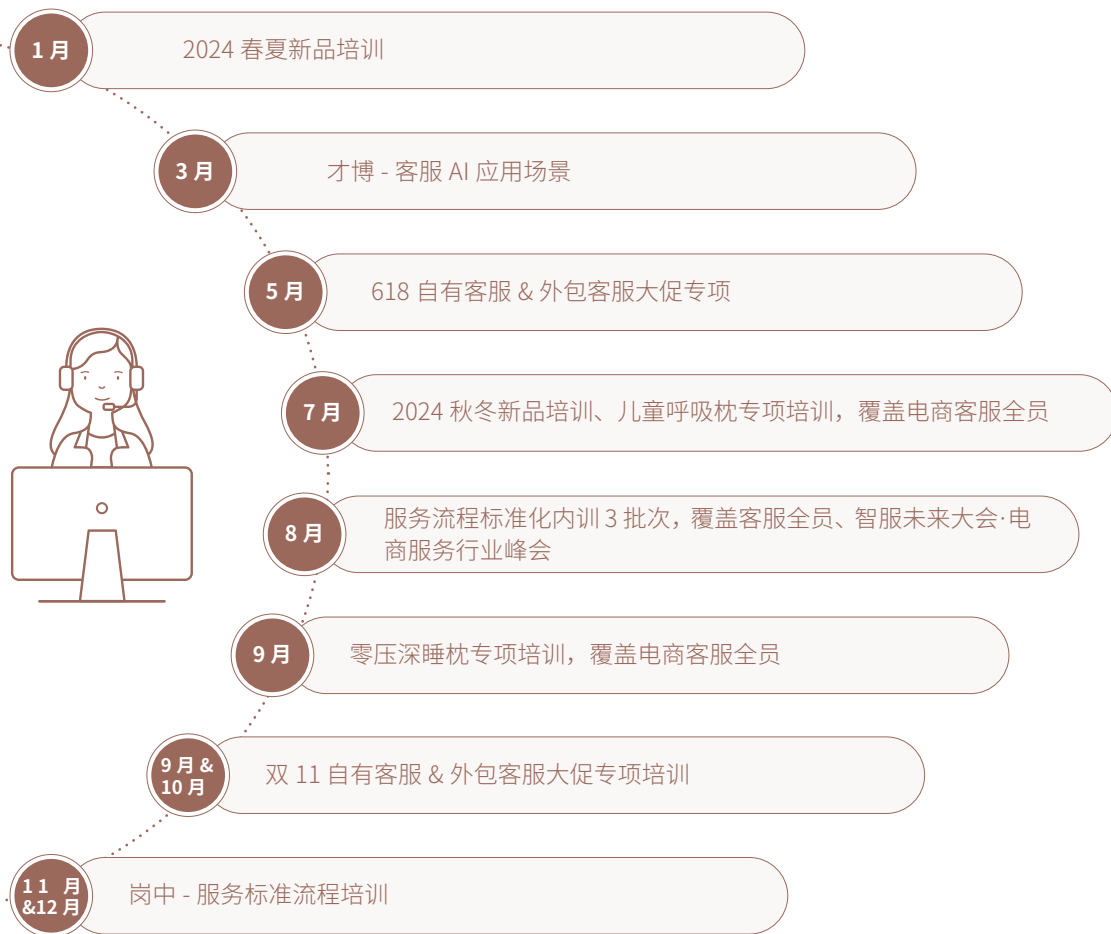
门人员负责解决。

公司制定了《首问责任管理流程》，促使客户第一个直接接触并向其提出服务请求的加盟门店人员、直营门店员工、公司内部员工（统称“首问责任人”）满足其诉求。当首问责任人无法独立解决客户问题，需要其他部

门或人员给予支持时，首问责任人可以向对应人员提出服务请求，该人员需给予相应支持，并成为下一级责任人，以此类推，逐级请求，直至问题解决。

## 客服质量提升

公司为客服人员组织一系列培训课程，以提升员工服务意识，进一步改善客户服务体验。



2024 年通过官方客服热线接听 12036 通电话，电话接听率 98%，处理升级客诉 1707 起，ITSM 业务处理 17223 例，官方在线平台处理 6466 起咨询；外部客户满意度综合评分 4.92 分，内部客户满意度综合评分 4.66 分。IT 相关优化项 24 个，问题闭环跟踪 19 个。完成季度加盟商满意度调研工作输出报告，支持前中台 S 级活动，推动协调跨部门协作中疑难问题，使其更高效的合作。持续提出优化改进客户系统操作便捷性，减少内部资源使用率。通过发布正反面案例、首问责任制报告、加盟商满意度报告、与企业文化联动等，促使“以客户为先”“合作共赢”的企业价值观进行落地，得到内外部客户的认可。



## 供应链管理

供应链管理是决定企业竞争力的重要力量。公司高度重视供应链的综合管理，持续加强识别优质供应商能力、不断提升供应链计划运营水平、寻求与供应商构建高度协同关系，持续满足消费者不同需求。



面辅料供应商总数量

292 家



中国大陆面辅料供应商数量

262 家



海外及港澳台地区面辅料  
供应商数量

30 家



开展了社会影响评估的  
面辅料供应商数量

292 家



供应商签署反商业贿赂  
条款比例

100%

## 供应商准入管理



为规范供应商进出机制，优化供应商体系，公司建立了《生产型供应商准入流程》等制度，针对不同类型供应商，设定不同的准入标准和要求。所有供应商需要经过罗莱生活的供应商准入评估小组，依据公司的制度和标准，进行线上线下多维度的评估，才能进入罗莱生活的供应商体系。供应商准入评估小组的成员必须包括采购代表、质量代表和开发代表；开发代表人员中，面料由研究院面料开发部安排人员，填充料和辅料由对应产品研发负责人安排人员参加。供应商准入评估小组还应根据需要，由技术 IE 代表参与外发加工和外购成品套件/芯类的供应商评估。

公司针对供应商准入建立多维度的评估流程。评估考察项目包括供应商及工厂概况、产品目录、供应商人事组

织架构、营业执照、生产工艺流程、质量手册、质量流程、检验记录、培训计划和培训记录、顾客投诉处理程序和处理记录等角度。对于重要材料的供应商准入，罗莱生活会设置硬性指标，不达标的一票否决。截止 2024 年 12 月 31 日，罗莱生活面辅料供应商总数量为 292 家，其中中国大陆供应商为 262 家，海外及港澳台地区的供应商为 30 家。

2024 年采购中心加快供应链可持续发展，在供应链外部资源整合方面，加强瓶颈类材料、工序的强链及补链，并聚焦供应商降低能耗、联合创新及协同产能提升对于新供应商准入进一步在环保、节能、节水及安全方面信息透明化外，加强对于环保性能提升与优化。

## 供应商评估考核

在供应链管理方面，公司在严谨有序地引入新供应商的同时，审慎客观地评估现有供应商，妥善及时地淘汰绩效不能满足公司需求的供应商。为此，公司制定了《供应商绩效管理评估流程》、《合作供应商绩效考核方法》等制度文件，规定了罗莱生活合格供应商的动态绩效差异化管理流程及要求，实现系统分类管理、绩效导向、共同成长、精简优化的供应商管理战略。

公司通过建立供应商的动态绩效评定机制、激励/淘汰机制，形成对产品供应体系的有效动态管理。公司对于所有供应商均会进行半年及全年动态绩效评级，并按照 A、B、C、D 四类供应商进行分级管理。其中针对 D 类供应商，公司会暂停订单合作，针对相应问题要求供应商在 2 周内作出整改措施，由评估小组在 2 周内评估措施是否有效，如果无效需重新修改直至评估小组确认，限期内未能达到要求的将取消其供应资格。

罗莱生活逐步将 ESG 因素纳入至供应商评估考核中。通过评估考核方式，2024 年多家供应商已逐步从原先具备可持续发展的初步意向，切实转移到使用光伏发电、选用低碳原料及使用大数据及 MAS 系统促进精益化管理，同步提升系统的协同互用效率，罗莱生活将继续与外部合作伙伴共同推进绿色低碳可持续发展。

公司与所有供应商签署的合同均会包含反商业贿赂条款，并要求供应商严格遵守相关规定。凡违反廉洁诚信原则的供应商将会被纳入供应商黑名单，罗莱生活旗下所有企业均不与纳入黑名单的供应商合作。

## 供应商培训

罗莱生活期望与供应商伙伴共同进步。因此，公司非常注重与供应商的交流及培训事宜。罗莱生活会在每年年底召开大规模的供应商培训，形式包含线下大型见面沟通会议、分批次线上沟通培训会议等，培训主题包括质量标准、操作方法、技术要求和新工艺等。

供应商的经营风险和環境风险也是公司非常关注的重要角度。针对相关风险防范及环境要求，公司会在供应商大会、采购策略宣传会上进行普及和宣讲。罗莱生活也将协助供应商提升生产工艺，更多采用低碳后加工技术，进一步减少化学助剂的使用，继续在绿色、可持续发展方面做出努力。



## 数据安全与隐私保护



### 数据安全

为更好地开展信息安全管理工作，公司成立了信息安全领导小组，实现对从安全战略制定到实际工作开展的全流程管控。信息安全领导小组由 CEO 担任最高负责人，负责制定战略方向和决策；并下设安全主管、安全管理员、网络管理员、系统管理员、设备管理员等岗位负责安全管理系统的日常运行。

在数据安全风险检测活动方面，公司建立了以态势感知为核心的信息安全防控体系。系统以深信服态势感知平台（SIP）为核心，通过核心网络端口镜像，将公司三个办公地点的网络流量（包括内网流量及进出外网的流量）全部镜像给深信服专用探针，经过清理和分析后，将有效数据同步给态势感知平台，同时配合下一代防火

墙（AF）和终端杀毒软件（EDR），并实现相互联动，通过大数据分析，从而构建一套集检测、可视、响应于一体的本地安全大脑，让安全可感知、易运营，更有价值。2024 年度，公司开展多次应急演练，对黑客攻击公司服务器的情况进行预演，详细地记录流程，并对情况进行总结，极大地提升了数据安全管理部门对紧急情况的应对能力。

并针对网络钓鱼邮件进行模拟演练，详细记录员工对钓鱼邮件的辨识度，联动其他业务系统针对钓鱼邮件的突发时间进行多系统的联动处置，同时进行多渠道的宣传教育，提升员工的网络安全防范意识。



## 隐私保护

公司高度重视对客户和员工个人信息的保护。在 2024 年度，针对《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》的实施，公司也对相关业务做出及时的调整，确保运营合法合规。

在客户信息保护方面，在用户登陆系统时会提示用户阅读协议，在用户选择同意后方能登陆，公司将客户的手

机号码等个人信息视作核心机密信息，任何程度的使用都将经过 CEO 审批，全力保障用户的个人信息安全。

为提高员工信息保护意识，全面提高员工个人信息及客户隐私保护水平，罗莱生活积极参与和开展国家网络安全宣传周活动、参加南通市信息安全协会组织的网络安全法规培训。2024 年，公司开展了 4 次数据及隐

私相关培训。

随着罗莱数字化不断深入，我们将进一步完善信息安全管理制度、引入信息安全新技术，通过多平台推送数据及隐私安全知识，切实提高员工数据及隐私保护意识和能力。



## 负责任营销

营销宣传内容的真实准确及合法合规是公司营销过程中极其重要的一部分。罗莱生活强调负责任营销是履行企业社会责任重要的一环。公司避免由于不负责任的营销而损害消费者利益，影响公司品牌价值的任何行为。

## 合规宣传

公司严格遵守《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《互联网广告管理暂行办法》等法律法规，并制定《广告宣传合规性审核制度》等内部制度和指引，以加强对营销行为的规范，确保广告宣传合法合规，防止因广告宣传用语违法违规而给公司或客户造成损失。

公司聚焦核心市场、渠道、客户，开展营销活动，以消费者需求得到满足，市场份额持续扩大，品牌知名度不断提高作为目标。在公司业务发展过程中，消费者对公司接触最多的就是广告宣传。为了确保公司广告宣传内容与营销活动的真实性、合法性，公司制定了专门的广告宣传审批流程及追责机制。

在公司广告宣传合规性审核流程中，涉及的关键角色包括经办人、审核人员、直接使用者和追责人员。

### 广告宣传流程中设计的相关人员职责

经办人

负责将文件提供给其上级进行审核。

审核人员

审核人员包括三类主体：

- 一是经办人的直接上级或所在部门负责人，其负责对广告宣传内容或活动的一致性和真实性进行审核；
- 二是质保中心，负责审核所涉及的产品和材质等相关信息，如材质 / 面料、成份 / 含量、规格 / 型号、产地、质量标准、标识等；
- 三是法务部，负责审核所涉及的内容是否符合法律法规，是否涉嫌虚假宣传、不正当竞争及侵权等，并做出法律风险提示。

直接使用者

在内容使用前应检查广告宣传内容的合规性，对广告宣传内容与活动的一致性和真实性负责。

追责人员

负责根据公司制度执行追责并反馈结果。



公司针对广告宣传合规性审核流程中涉及的关键角色都会进行专门的培训，工作职责中涉及对外发布使用广告宣传内容的新入职人员，需参加相关培训或考试通过后，方可上岗。全体相关人员都要了解广告宣传合规要求，规避合规风险，树立合规意识，提高合规能力。公司通过权责明晰、层层负责的合规宣传及投诉处理监督、追责机制，确保合规宣传机制顺畅运行、执行到位。

2024 年，尽管在各地有出现一些针对公司广告宣传的投诉，但在公司健全的广告宣传管理体系下，我们针对遭受投诉的案件均能提供完整详实的证明材料。2024 年度，公司并未发生因违规宣传导致的行政处罚及诉讼案件。

## 可持续消费教育

公司重视在营销过程中对消费者在可持续消费方面的引导。作为家纺行业第一家发布产品碳足迹的可持续发展企业，在线上或线下零售过程中，公司向消费者开展有关绿色可持续产品的宣传，引导顾客树立低碳、可持续的生活理念，以实际行动积极响应国家碳达峰和碳中和的号召。

此外，公司会通过知识直播等多种渠道定期给消费者讲解关于健康生活、环保理念的知识点，比如如何选择被子，控制被窝温度，如何提升睡眠质量；什么样的材料对环境负面影响较小等。通过可持续消费教育，将可持续生活理念传递给消费者，也引导消费者从如何挑选产品开始，积极践行低碳生活方式。





## 爱心公益

公司重视在营销过程中对消费者在可持续消费方面的引导。罗莱携手中国家纺协会、爱裹回收、小爱公益基金四方共同发起首届【绿色公益 超柔新生】家纺以旧换新活动，以超柔之力守护绿色低碳。通过对旧家纺回收利用，在回馈用户的同时，践行公益，将旧家纺回收利用、捐赠，将旧家纺得到再利用，再发光。将回收的旧家纺，通过仓库分拣，清洗消毒，环保再生或出口，并将公益回收所得向中华少年儿童慈善救助基金会小爱也温暖公益专项基金发起捐赠，助力山村儿童公益美育。

## 慈善大爱

罗莱生活成立至今，始终将社会责任与担当刻进企业发展的基因中。除了持续 14 年校园公益“长跑接力”不间断外，罗莱生活长期致力于开展助学、助老、助困、助灾、助医等各项公益活动，坚持关注公众的福祉与利益，坚守公益初心，践行品牌责任，携手社会各界共同绘制和谐美好的社会蓝图，让每一份温暖都成为构筑美好未来的基石。





# 践行绿色发展理念

气候战略

节能减排

生态环境保护

水资源管理

废弃物处理



## 气候战略

纺织行业作为民生产业，作为人类文明的重要参与者，涉及人们消费生活的方方面面，影响广泛。气候变化是当今世界面临的重大挑战，为应对气候变化所带来的影响，国际机构纷纷发起气候相关倡议，品牌商、零售商和供应商携手推动全球纺织业绿色低碳发展。

罗莱生活于 2021 年 12 月加入了“30·60 碳中和加速计划”，并加入“时尚气候创新 2030 行动”。在低碳发展方面走在了行业的前列，从原料选用、产品研发、工艺创新、生产以及市场销售等方面融入低碳理念，成为行业可持续发展的楷模。



**产品碳足迹评价报告**  
罗莱·尚 清源之旅 TS0521-4碳足迹评价

CNTAC-LCA工作组  
中国纺织工业联合会社会责任办公室 | 中国北京 | 2021年09月09日

产品规格	全球增温潜势 (剔除生物碳)	全球增温潜势 (剔除生物碳)
220cm*250cm	57.15kgCO <sub>2</sub> eq.	+53.34 kgCO <sub>2</sub> eq./套
使用兰精天丝™莱赛尔纤维	57.15kgCO <sub>2</sub> eq.	下降比例 6.67%
使用兰精零碳天丝™莱赛尔纤维	53.34kgCO <sub>2</sub> eq.	

数据计算: CNTAC-LCA工作组LCaPlus系统  
数据来源: 天丝™莱赛尔纤维: 兰精集团  
纺纱织造: 江苏大生集团有限公司  
染整: 江苏欧化纺织有限公司  
缝制: 罗莱生活科技股份有限公司  
核算边界: 纤维-四件套 (Cradle to Gate)

罗莱 超柔床品 |

## 气候风险与机遇识别

气候变化会对企业造成转型及物理风险，对经济社会造成冲击，但同时也会带来广泛的市场机遇。为全面深入了解气候变化相关的机遇和风险，加强气候治理能力，管理气候变化风险，把握“双碳”时代机遇，罗莱生活梳理了气候变化对公司造成的影响。以下是气候相关风险及机遇描述：

气候风险 / 机遇类别	类型	风险 / 机遇描述	潜在财务影响
转型风险	政策和监管	“能耗双控”、环境处罚和碳税引入等相关政策和监管会影响企业财务表现	增加运营成本 损害品牌价值 提高融资成本
	消费行为	消费者追求绿色低碳产品，降低对环境不友好的产品需求	减少运营收入
	声誉	消费者、投资人等利益相关方更加看重企业的环境表现	减少运营收入 增加运营成本 损害品牌价值 提高融资成本
物理风险	短期	台风、龙卷风、洪水等极端天气影响企业的正常运作 极端天气影响纺织原材料供应，造成原材料价格波动较大	增加运营成本 损害资产价值
	长期	海平面上升、热浪，影响企业资产价值	
转型机遇	政策和监管	提高新能源使用比例，减少电力采购成本	减少运营成本
	技术	提高资源使用效率，降低总能耗	减少运营成本
	消费行为	开发绿色低碳创新产品和服务	增加运营收入 提升品牌价值
	声誉	绿色产品和服务可以获取消费者的青睐，有效提升品牌价值	增加运营收入 提升品牌价值 降低融资成本
	气候韧性	加强应对气候变化的适应能力，从而更好的管理气候相关风险并把握相关机遇	增加运营收入

## 气候训练营

为切实落实“30·60 碳中和加速计划”，提升员工气候变化意识，了解纺织行业减排行动，罗莱生活邀请中国纺联社会责任办公室及专业机构在上海举办“碳中和加速计划”气候训练营。中国纺联社会责任办公室的相关人员围绕“可持续发展的全球趋势、全球气候行动与碳减排的进展与中国实践”的主题展开培训，针对“企业气候行动的策略、路径与案例”、“如何科学界定可持续纺织品？”以及“产品全生命周期评价 LCA 与罗莱碳足迹测评案例”等主题进行知识分享。近百名罗莱生活中高层员工参加此次培训。



“碳中和加速计划”气候训练营

## 节能减排



为落实公司层面碳排放目标，罗莱生活主动降低外购电力量，加强光伏发电设备的维护，提高光伏发电的效率。逐步减少运营层面碳排放。在生产设备上，罗莱生活逐渐使用低耗能生产设备替换高能耗生产设备，如智能悬挂线，单针绗缝机，枕套模板机等。在仓库照明及生产照明等区域淘汰老旧高能耗工矿灯，更新新型 LED 节能照明灯。加强日常节能降耗检查，杜绝能耗浪费。罗莱生活不断优化熨烫工艺降低天然气、蒸汽的消耗量。利用整烫回汽再利用的方法，从而达到节能降耗的效果。目前，所有整烫均采用此种降耗方式。另外，罗莱生活在南通厂区使用光伏发电系统，满足南通厂区的用电需求，减少外购电力需求，从而降低二氧化碳排放。

2024 年光伏发电 576.8 万 kwh，光伏实用 377.5 万 kwh，光伏绿电占罗莱整体用电 24.38%；物流仓库工况灯及工厂检验工位的 T8 日光灯，改为节能灯具，节能率 40%。

罗莱生活的光伏发电装置



罗莱生活主张绿色办公。为此，公司制定《办公室 6S 管理流程制度》，并设立“负责人—6S 兼职安全员—6S 检查小组”等职位，通过划分角色职责、建立奖惩措施、推动办公室 6S 相关事宜，将绿色发展理念融入到日常办公等各项环节，注重培养员工的绿色环保意识，让绿色节能成为自觉行动。罗莱生活在日常办公中执行的节电行动包括：

-  使用 LED 灯泡

---

-  中央空调温度和开闭时间管控

---

-  展厅空调照明局部控制

---

-  下班前关电脑、空调、照明、门窗、及其他电器（如打印机、复印机、碎纸机等）

---

-  如果员工在市区内上下班，我们鼓励员工优先选择地铁、公交车等公共交通，结合使用共享单车，满足基本的出勤需求等

**organize**

#仓库、直播间、影棚整理 → 规范是什么样的？

**仓库**

① 整齐收纳  
② 做好标识，定期清理  
③ 保持清洁，确保过道畅通

**直播间**

直播后：  
① 直播设备及时断电、线路做好整理。  
② 直播后样品、道具整齐堆放，定期处理样品道具（及时退回南通）。

**摄影棚**

拍摄结束后：  
① 拍摄设备及时断电、线路做好整理。  
② 拍摄设备、样品、道具整齐堆放，定期处理样品道具。

**tips:** 图片仅供参考，请小伙伴们注意仓库、直播间、摄影棚日常货物样品整理及用电安全。注意事项及乐捐制度详见公司《WP-1018 罗莱办公室6S管理制度V6.7》

## 生态环境保护

罗莱生活注重环境管理工作，减少公司运营对环境的影响。公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国清洁生产促进法》等环境相关的法律法规，减少污染物排放，促进清洁生产。《罗莱基本法》中也提出公司应主动承担环境保护的责任，坚决做好资源节约和污染控制，推进环保技术的应用和普及。

罗莱生活搭建了完善的环境体系。为严格控制污染物排放，推进组织的清洁生产，减少污染物产生和排放，公司在严格遵守国家法律法规要求的基础上，按照国际标准化组织（ISO）制定的 ISO 14001 环境管理体系标准，建立健全企业环境风险管理体系，预防环境违规事件的发生。为此，罗莱生活的生产和设计开发场所通过 ISO 14001 环境管理体系认证，定期复审并持续通过认证。

罗莱生活严格管控污染物处理。针对环保、安全卫生等方面，罗莱生活设定了高于国家或行业标准的内控标准，并建设和搭配完善的污水处理、废气排放、噪声治理等设施。在项目的设计、开发、建设及运营过程中，公司开展环境检测工作，避免项目在开发过程中污染土壤和地下水，切实履行公司的环境生态责任。2024 年度，罗莱生活未发生任何环境相关的处罚事件。

罗莱生活环境管理体系认证证书



## 水资源管理



用水量

**21.84** 万吨



较计划用水量减少

**21.72%**

公司严格遵守《中华人民共和国水法》等水资源相关法律法规，大力推行节约用水措施，推广节约用水新技术、新工艺。公司用水主要分为生活用水和生产用水。公司主要用水来自于市政供应的自来水。

2024年，车间整烫蒸汽节能改造上，在蒸汽熨斗尾气排放安装节流阀控制尾气排放，降低能耗，以提升水资源使用效率，有效减少用水量。目前公司所有整烫均采用此种方法。在南通员工宿舍区，公司继续全面推广智能节水控制系统，用水量得到有效控制。

报告期内，公司通过安装节水设施、张贴节水提示牌等措施，避免大量不可控的冲水，鼓励节约用水，加强跑冒滴漏的检查、维护，实现实际用水量 21.84 万吨；较计划用水量减少 21.72%





## 废弃物处理



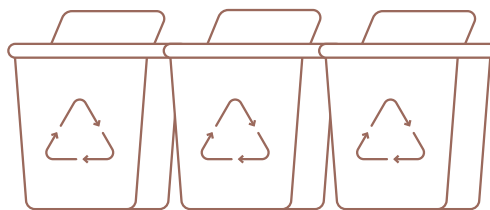
运输包装材料回收量

574 吨



占运输包装材料总使用量的比重

17%



由于公司在生产、运输以及日常办公过程中产生废棉、边角料、零疵布、坏纸箱、坏运输包装袋等垃圾，为此，公司根据“减量化、再利用、再循环”原则，严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及《危险化学品安全管理条例》等法律法规，积极探索循环利用的有效途径，减少废弃物的产生量和危害性。

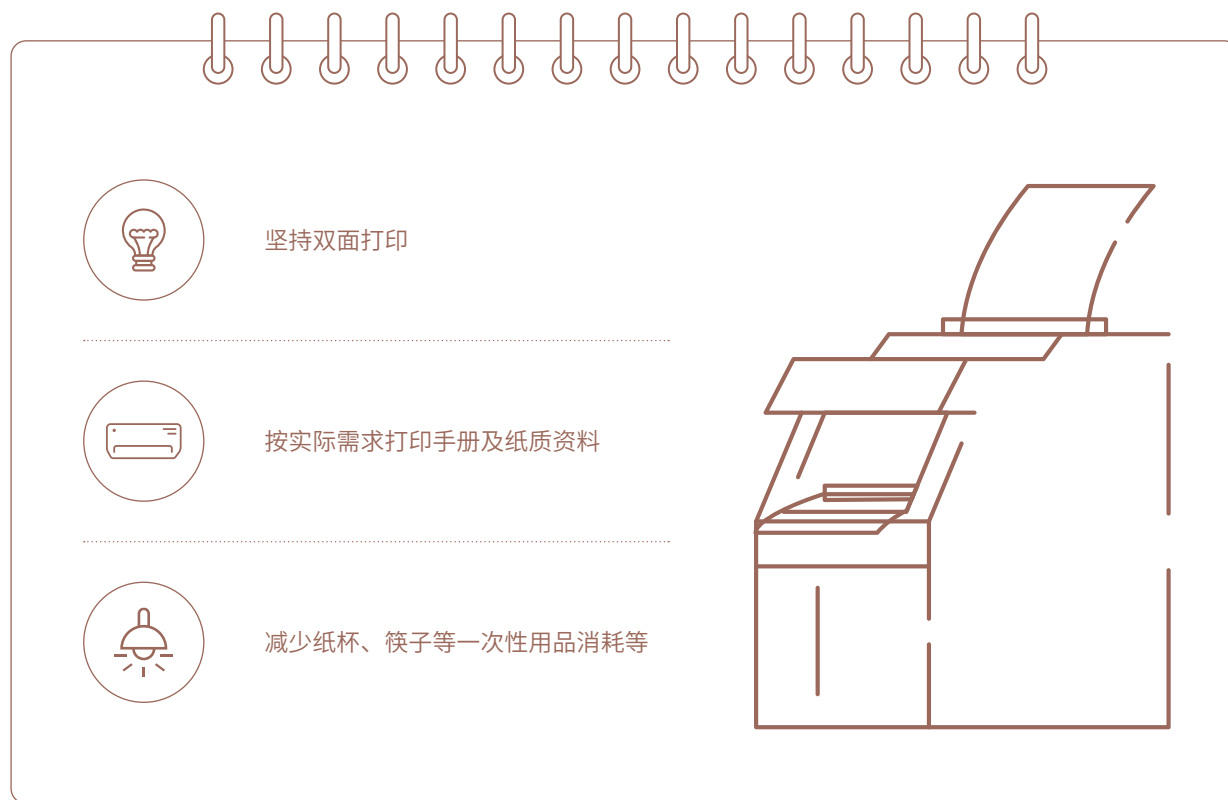
针对生产废料，公司已制定了《生产废料处理作业指导书》等制度文件，规范生产废料的处理要求，指导生产及其相关部门人员规范地处理生产垃圾。废料经过相关人员挑选，将其分为五类：用于再次生产、退面辅料仓库、以边角料的形式出售、申请报废为垃圾、或者直接送入垃圾房。确认报废为垃圾或送入垃圾房的废料将由第三方专业机构负责处理。

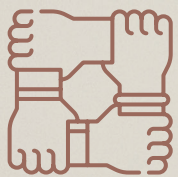
2024 年公司持续整合内外部优质资源，优化仓网布局，建立智能数字化仓储；迭代配送流程、提高配送时效和探索新的个性化配送服务等提高客户满意度；通过物流技术升级与数字化转型，注重绿色物流的发展，通过线上包装一体化 100% 全覆盖，降低物流活动对环境的影响；建立分层分级的员工培养和带训机制，提升快速可复制的物流全员运营能力。2024 年度，运输包装材料回收量达 574 吨，仍占运输包装材量总使用量的 17%；注重绿色物流的发展，通过线上商品包装一体化新模式探索和库存回收二次利用，降低物流活动对环境的影响；下一年将加大对包装一体化的推广。



随着各种实验材料使用量的急剧增加，实验室产生的废气、废液和固体废弃物也随之增加。实验室废弃物如不进行及时、有效处理，随意大量地无序排放，不仅会直接危害实验室人员的身体健康，也会对大气、水体、土壤等周边环境产生污染。为此，公司建立《实验室试剂管理使用作业指导书》，规范实验室试剂管理，要求相关人员按照规定有效处理实验废弃物，不得将实验废弃物混入其他废物和生活垃圾中。针对无毒或低毒酸、碱废液分别集中由实验室进行中和处理至中性后，用水稀释后排走。

在处理办公垃圾方面，公司要求员工遵守《办公室 6S 管理流程制度》，切实做好垃圾分类，将垃圾干湿分离，并丢弃到指定地点。除此之外，公司也开展一系列环保宣传，提高员工环保意识，从源头减少各类废弃物的产生：





## 担当员工好雇主

雇佣多元及包容  
人才发展与培养  
职业健康和  
安全  
福利待遇与关怀



人才是企业发展的动力源泉。公司坚持“以人为本”，致力于为员工的发展保驾护航，并建立了共享机制，以实现可持续、高质量的发展。

## 雇佣多元及包容

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》以及《中华人民共和国社会保险法》等法律法规，坚决维护劳动者合法权益。此外，为建立规范、高效的招聘体系，规范用人标准及流程，满足公司经营战略对人才的需求。公司基于国家相关法律法规制定了《招聘管理制度》。该制度覆盖了招聘的全流程各环节，对各方资源配置实现了优化，为公司可持续健康发展筑牢了人才基础。



男性

1,306人



占总员工数量比例

39.1%



女性

2,037人



占总员工数量比例

60.9%

招聘过程中，公司坚持公平公正、一视同仁的原则，坚决禁止任何因性别、容貌、年龄、婚育状况、民族、种族、宗教信仰、性取向、籍贯、户籍、国籍、党派、教育背景以及口音等差异而对候选人进行歧视的行为。

截止至 2024 年 12 月 31 日，罗莱生活员工总数为 3343 人，其中女性员工数量为 2037 人，占比 60.9%。

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》和《禁止使用

童工规定》，坚决禁止使用童工行为和强制劳工行为。公司在入职环节严格审核员工的身份证与毕业证书，并按照平等自愿原则合法签订劳动合同，且不得以任何理由扣押员工身份证或收取押金。同时，公司实行审批加班制度，对加班情况进行严格管理，对于审核通过准予加班的情况，按照国家相关法规及公司相关制度给予员工调休或薪酬补贴。特殊岗位需要采取不定时工作制的，依法上报人社部门审批后执行。2024 年度，公司未发生任何使用童工及强制劳工事件。



## 人才发展与培养

公司坚持“以人为本，唯才是用”理念，打造完整的人才发展体系。通过精准识别优秀员工，为其健康发展提供资源和平台，助推员工高质量成长的同时为公司发展提供动力，实现员工和企业双赢。

公司将持续提供平台和机会，实现员工能力提升和成就实现。公司为此制定《职位职级管理办法》，并结合实际更新迭代，建立起专业序列和管理序列的双通道职位发展体系，明确双通道下的晋级与晋升规则。所有员工

均会定期接受绩效考核，绩效考核结果会影响其调薪和晋升。

公司致力于打造一个包容创新的工作环境，尊重员工的多样性。在晋升之前，公司将对员工开展评估，并确保评估及打分流程公开透明，坚决避免任何因其他非工作因素而对员工晋升产生歧视的行为。

2024 年，公司进行了专业岗位和管理岗位双通道切换。最终确定晋升 40 人，其中，晋升至主管级及以下的人

员 21 人，晋升至初级经理 11 人，晋升至中级经理 7 人，晋升至总监 1 人。

公司在人才梯队建设上，持续开展“飞龙计划—跃龙计划—见龙计划”，为各管理层级（主管、经理、总监等）人员提供强化领导力、提升全局观和决策能力的专题培训，加快人才梯队建设，加速关键人才转型，提升人才综合管理技能水平，为公司持续健康发展奠定人才基础。



定期接受绩效考核的员工百分比

100%



职业发展培训次数

63 次



职业发展培训覆盖率

100%



员工培训满意度

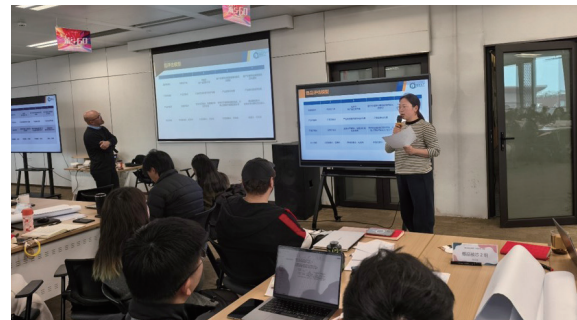
95%

公司秉持“全员培训、授权上岗、终身教育”的人才培养理念，依托罗莱大学等平台，从企业发展战略出发，按照人才需求定义、人才评鉴、人才发展培养、培训效果检验四个步骤，有效开展员工学习培训，最大程度地支持员工获得个人能力以及职业水平的提高：

- **新员工入职** 从文化的角度融入公司，掌握应知应会的技能，熟悉相关制度
- **通用素质** 线上线下提升员工的通用技能水平
- **专业能力** 各领域内外大咖定期分享，开阔视野，提升专业
- **团建拓展** 通过丰富多彩的团建活动让员工真切感受、深入了解罗莱文化
- **内训师认证与培养** 营造全员参与分享的学习氛围，促进优秀组织经验的沉淀与流动

同时也关注后备梯队人才培养，重视校园招聘大学生培养，制定了为期9个月的培养计划，“通过文化融入、门店见习、部门轮岗、导师辅导、项目实践等不同形式来识别和选拔符合公司长期业务发展的人才，并快速提升综合能力。”为校招大学生的职场转身提供支持。2024年围绕公司关键任务，各部门均开展了两周一次的组织能力项目，解决当前亟需提升的专业能力，进行梯队人才储备。

2024年度，公司向各层级员工开展职业发展培训累计63次，培训覆盖率100%，员工对培训的满意度总体为95%。



## 职业健康和安全

公司树立“以人为本，安全发展”的理念，严格执行国家安全生产、职业健康、消防安全、社会综合治理的法律、法规，采取多项措施，保护员工职业健康。

为更好地实现对职业健康和生产安全的管理，公司建立起安全生产标准化体系，并成立安全生产管理委员会，由公司总裁担任主任，下设安全管理部负责安全生产管理事宜，各部门设安全员。同时制定《安全生产责任制度》作为公司各级各人员的安全生产职责指导，以《安全管理考核办法》作为公司安全管理考核的依据，同其他系列相关制度共同组成安全生产管理规章架构。目前，罗莱生活获得了 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，并荣获南通市安全风险辨识标准化先进单位。



安全培训次数

173 次



安全培训覆盖人次

9,200 余人次



排查治理隐患数量

166 余项



门店安全检查次数

165 余次



门店安全检查合格率

98.6%



因工伤亡人数

0



图：罗莱南通工厂

2024 年度，充分依托“罗莱安全宣教馆”常态化开展安全教育培训，认真落实新员工三级安全教育、全员安全再教育，各类安全专题教育、事故警示教育等，共计约 170 余场次，全年累计安全培训 9200 余人次。每月组织开展安全用电、消防安全等多个专题系列安全宣传教育活动，组织安全生产月系列活动、消防月系列活动、安全知识活动、安全知识有奖问答、查找身边风险点活动等多项安全文化建设活动，在企业内部构建浓郁的安全生产氛围。





2024 年度，推进公司全面安全风险辨识再辨识行动，持续优化安全风险辨识管控；强化四重管理，落实好对重点部位、岗位、设备和人员的安全管控，开展了各类安全专项整改与专题改善活动 30 项，提升企业安全管理水平。在设备设施本质安全建设方面，通过事前控制提高新进设备设施本质安全水平，对现有设备持续推进改善行动实现改善项目 80 余项，进一步提升了企业设备设施本质化安全水平。

在门店安全管理方面，进一步创新管理模式，推进“三化四全”门店安全管理新模式，使门店安全管理水平得到持续提升，门店安全检查合格率达到 98.6%，同比持续提升，继续保持门店安全零事故。

为了深入推进安全管理的标准化，加强基层安全管理的作业指导，便于安全管理经验的沉淀与固化，自主编制了集安全法律法规、制度、方法、流程于一册，共七个篇章三十一一个章节二十余万字的《安全管理手册》，指导公司各部门、各基层单元自主开展安全管理工作，夯实安全管理基层基础。

应急救援建设方面，公司重视并开展多项专题活动和应急救援演练，先后组织开展了区级联合夜间消防实战演练，屋顶光伏发电消防专项演练；灭火救援和消防疏散综合演练，高温防中暑专项演练、机械伤害专项救援演练。每季度定期开展公司级应急救援队伍专项培训和实



操训练，以加强公司应急救援处置能力，助力公司安全生产。

在门店安全管理方面，开拓创新管理方法，优化检查模式，创新出“四化”管理，推进门店检查“三个五分钟”

工作法，安全教育“135 工作法”，开展“安全读书活动”“短视频案例教育活动”，设立奖项激励店员积极参与门店安全管理，使门店安全管理水平得到持续提升；门店安全检查覆盖率 100%，检查合格率 98.6%，同比持续提升，继续保持门店安全零事故。

## 福利待遇与关怀

公司持续为员工打造形式多样的福利待遇，为员工解决后顾之忧，激励员工奋进。公司设定法定性福利、通用性福利、激励性福利以及职务性福利四类福利模式。

2024 年开展定期员工体检，覆盖管理人员 523 人，工人 981 人，保障员工的健康安全。

报告期内获股权激励员工数 147 人、股权激励价值 1.36 亿元。



### 法定性福利

指公司为满足国家法定性要求而为员工提供的福利，包括社会保险、休假以及健康保障等。



### 通用性福利

指公司针对全体员工所实行的带有通常普遍性的福利，包括节日福利、关怀福利等。



### 激励性福利

指公司为鼓励员工在公司长期工作提供的激励性质的福利，包括团队建设旅游、车餐费补贴、员工内部价等其他福利。



### 职务性福利

指公司根据各职务工作性质特点所提供的有一定针对性的福利，比如按照职位职级给予的话费报销福利，为销售岗位的员工提供意外保险计划等。

在薪酬方面，月度个人薪资以工资条形式体现，如有投诉可以通过钉钉平台或者向上级面对面一对一进行沟通，同时也接受跨级反馈、联系审计中心或总裁邮箱等多种投诉反馈方式。

在奖金方面，2024 年公司整体奖金与经营业绩结果挂钩，根据实际业绩结果进行奖金分配。各业务单元间坚持奖金竞赛赛马机制，同时引导内部你追我赶的良性竞争，有效地激励前中后台各个团队围绕公司整体目标共同奋斗，鼓励价值创造，也共同分享创造的价值成果，

奖金分配有效地实现了向工作业绩突出、绩效表现优秀、有意于长期发展的关键核心骨干员工倾斜。

在休假方面，公司严格按照国家法定性要求提供年休假、育儿假、婚假、（陪）产假等休假福利。

在员工帮扶方面，为发扬团结友爱、互助互济的优良传统，及时化解员工、加盟门店伙伴在生活中遇到的重大疾病风险和经济困难，公司于 2013 年制定《伙伴基金管理办法》，并于 2024 年进行了更新修订，不断扩大

重大疾病资助范围，提高资助金额标准，目前罗莱伙伴基金已覆盖 28 种重大疾病，最高资助额度达 10 万元。

2024 年伙伴基金共资助 4 位罗莱伙伴，资助金额达 18 万元，为员工及其家庭构筑起一道共同抵御重大疾病风险的堤坝。



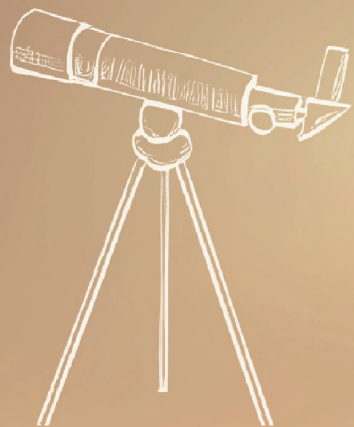


# 履行企业社会责任

社区贡献

柔软a的小世界

# 超柔新生 温暖筑梦



## 2024 罗莱 超柔床品公益行 温暖启动

主办： LUOLAI GROUP 罗莱生活

协办：  罗莱 超柔床品 罗莱儿童  儿童安全床品

公益支持：  中国乡村发展基金会 CHINA FOUNDATION FOR RURAL DEVELOPMENT   上海享物公益基金会  爱回收



公司自成立以来一直坚持履行社会责任。我们坚信社会的进步推动了我们事业的发展。为此，我们也将不遗余力地回馈社会，为社会的发展尽一份力量。

公司于 2013 年正式导入 CSC9000T 社会责任管理体系，公司的责任理念源于企业的使命、愿景、价值观，以“企业公民”为基本使命，将履行社会公共责任视为实施公司战略的基本要求，积极参与支持教育、卫生、文化、体育、环保、慈善等社会公益事业，展现公司优秀企业公民形象及遵守社会道德规范。

## 社区贡献

多年来，罗莱生活坚持关注公众的福祉与利益，做有担当、有温度的企业，始终把社会责任作为企业责任来践行，成为中国乡村发展基金会（原中国扶贫基金会）“人道救援企业战略”合作圈成员单位，连续十余年荣获中国扶贫基金会爱心企业。2024 年，以“罗莱慈善基金”为平台，全年完成慈善项目 8 项，现金捐赠 1,016.48 万元。



2024 年度对外捐赠金额

**1,016.48** 万元

### 心系定日，罗莱生活在行动

2025 年 1 月 7 日，西藏日喀则市定日县发生 6.8 级地震，造成重大人员伤亡。灾难发生后，罗莱生活迅速响应，第一时间联合中国乡村发展基金会捐赠了 176 万元的暖心物资，包括旗下品牌的床品套件、被子、床垫以及电热毯等共计 3000 件，均为灾区救援工作需要的物资。



LUOLAI GROUP  
罗莱生活

心系定日 爱暖人间

罗莱生活

捐赠176万元物资驰援西藏地震灾区

## 附录 1：关键绩效表

### 经济关键绩效

关键绩效指标	单位	2024 年数据	2023 年数据	2022 年数据
营业收入	元	4,559,240,138.83	5,315,293,796.27	5,313,811,829.06
归属于上市公司股东的净利润	元	432,847,009.53	572,443,884.45	580,780,167.98
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润	元	403,282,203.23	515,190,677.28	535,041,784.04
经营活动产生的现金流量净额	元	847,053,454.42	935,556,641.10	431,661,981.67
基本每股收益	元 / 股	0.5209	0.6837	0.6927
稀释每股收益	元 / 股	0.5209	0.6837	0.6927
加权平均净资产收益率	%	10.18	13.55	13.90
政府给予的财政补贴	元	51,062,813.11	44,365,207.78	42,854,258.02
纳税总额	元	230,678,381.86	468,390,201.17	436,571,102.16
		2024 年末数据	2023 年末数据	2022 年末数据
总资产	元	6,166,022,812.07	6,804,216,411.65	7,098,419,362.91
归属于上市公司股东的净资产	元	4,185,331,172.85	4,234,336,615.81	4,175,049,182.17

## 环境关键绩效

指标类别	关键绩效指标	单位	2024 年数据	2023 年数据	2022 年数据	
固体废弃物	有害废弃物总量	吨	0.02	0.02	0	
	有害废弃物密度	吨 / 百万元收入	0	0	0	
	无害废弃物总量	吨	70.15	83.74	85.26	
	无害废弃物密度	吨 / 百万元收入	0.0186	0.0158	0.0160	
资源使用	柴油	升	0	60	50	
	天然气	立方米	599,846	599,709	608,977	
	各型号制冷剂补充量	R134A	千克	200	0	353
		R22	千克	00	80	90.26
		R410A	千克	0	0	567
	用电总量	外购电力 <sup>1</sup>	千瓦时	11,710,553	8,236,119.00	7,846,927.00
		光伏发电量	千瓦时	5,767,812	4,530,418.00	4,492,710.00
	用水总量	万吨	21.84	22.98	24.75	
	用水密度	万吨 / 百万元收入	0.0056	0.0043	0.0047	
	运输包装材料总重量 <sup>2</sup>	吨	3,075	3258	3161.00	
	运输包装材料回收量	吨	574.00	532	1690.00	
运输包装材料密度	吨 / 百万元收入	0.6845	0.6130	0.5949		

1. 此数据是根据实际使用量及电费折算计算而成。

2. 企业与企业间 (B2B) 原箱发货不计入运输包装材料使用量, B2B 重新拼箱的运输包装基本为回收料。

## 社会关键绩效

指标类别	关键绩效指标	单位	2024 年数据	2023 年数据	2022 年数据	
雇佣	员工总人数	人	3,343	3789	3890	
	按性别划分的员工人数	男性员工	人	1,306	1484	1517
		女性员工	人	2,037	2305	2373
	按雇员类别划分的员工人数	高级员工	人	103	135	150
		中级员工	人	504	566	594
		基层员工	人	2,736	3088	3146
	按年龄组别划分的员工人数	30 岁以下	人	625	683	763
		30-50 岁	人	2,312	2719	2679
		50 岁以上	人	406	387	448
	按地区划分的员工人数	中国大陆员工	人	2,893	3329	3443
		海外及港澳台员工	人	450	460	447
	按性别划分的员工流失比率	男性员工流失比率	%	31.2	31.8	30.4
		女性员工流失比率	%	25.4	24.8	24.1
	按年龄组别划分的员工流失比率	30 岁以下员工流失比率	%	42.3	41.9	41.9
		30-50 岁员工流失比率	%	23.9	24.2	23.1
		50 岁以上员工流失比率	%	19.9	19.4	14.8
	按地区划分的员工流失比率	中国大陆员工流失比率	%	28	28	25
		海外及港澳台员工流失比率	%	2	2	1.6



## 社会关键绩效

指标类别	关键绩效指标	单位	2024 年数据	2023 年数据	2022 年数据	
健康与安全	安全培训次数	次	173	155	145	
	因工亡故人数	人	0	0	0	
	因工亡故比率	%	0	0	0	
	因工伤损失工作日数	日	0	0	0	
发展及培训	按雇员类别划分的培训次数	高级员工	次	22	20	23
		中级员工	次	50	56	21
		基层员工	次	55	61	80
供应链管理	面辅料供应商总数	家	292	265	260	
	中国大陆面辅料供应商数量	家	262	233	228	
	海外及港澳台面辅料供应商数量	家	30	32	32	
	开展了社会影响评估的面辅料供应商数量	家	292	265	260	
	供应商签署反商业贿赂条款比例	%	100	100	100	
客户服务	在线客服接待量	人次	2,933,201	3,603,402	4,008,159	
	集团客服满意度	分	4.92	4.88	4.79	
商业道德	对公司及员工提出的贪污诉讼案件数量	件	1	2	0	
	贪污诉讼案件给公司造成的经济损失	元	3,240,000	440,000	0	
	违反商业道德被解除劳动合同人数	人	37	26	8	
社会贡献	对外捐赠现金金额	万元	1,016.48	1818.7	547.34	

## 附录 2：全球报告倡议组织 GRI 标准索引表

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码或链接
GRI 101: 基础 2016		关于本报告	
GRI 102: 一般披露 2016			
组织概况			
102-1	组织名称	罗莱生活科技股份有限公司	P04
102-2	活动、品牌、产品和服务	1. 走进罗莱 -1.1 公司简介	P04
102-3	总部位置	中国上海	P04
102-4	经营位置	1. 走进罗莱 -1.1 公司简介	P04
102-5	所有权与法律形式	股份有限公司	P04
102-6	服务的市场	1. 走进罗莱 -1.1 公司简介	P04
102-7	组织规模	1. 走进罗莱 -1.1 公司简介	P04
102-8	关于员工和其他工作者的信息	6. 担当员工好雇主 -6.1 雇佣多元及包容	P42
102-9	供应链	4. 创新可持续经营模式 -4.2 供应链管理	P25-26
102-10	组织及其供应链的重大变化	本报告期内无重大变化	-
102-11	预警原则或方针	5. 践行绿色发展理念	P33
102-12	外部倡议	2. 开展 ESG 治理 -2.4 立足合规经营 5. 践行绿色发展理念 -5.1 气候战略	P11
102-13	协会的成员资格	3. 打造高质量纺织产品 -3.2 产品质量保障	P20

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码或链接
<b>战略</b>			
102-14	高级决策者的声明	董事长致辞	P02
102-15	关键影响、风险和机遇	5. 践行绿色发展理念 -5.1 气候战略	P33
<b>道德和诚信</b>			
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	1. 走进罗莱 -1.2 公司使命、1.3 公司愿景	P05
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	2. 开展 ESG 治理 -2.4 立足合规经营	P11
<b>管治</b>			
102-18	管治架构	2. 开展 ESG 治理 -2.1ESG 治理架构	P08
102-19	授权	2. 开展 ESG 治理 -2.1ESG 治理架构	P08
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	2. 开展 ESG 治理 -2.1ESG 治理架构	P08
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	2. 开展 ESG 治理 -2.2 利益相关方沟通	P08
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	2. 开展 ESG 治理 -2.1ESG 治理架构	P08
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	2. 开展 ESG 治理 -2.3 实质性议题分析	P10
102-30	风险管理流程的效果	2. 开展 ESG 治理 -2.1ESG 治理架构	P08
102-31	经济、环境和社会议题的评审	2. 开展 ESG 治理 -2.1ESG 治理架构	P08
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	2. 开展 ESG 治理 -2.1ESG 治理架构	P08
<b>利益相关方参与</b>			
102-40	利益相关方群体列表	2. 开展 ESG 治理 -2.2 利益相关方沟通	P09
102-42	利益相关方的识别和遴选	2. 开展 ESG 治理 -2.2 利益相关方沟通	P09
102-43	利益相关方参与方针	2. 开展 ESG 治理 -2.2 利益相关方沟通	P09
102-44	提出的主要议题和关切问题	2. 开展 ESG 治理 -2.2 利益相关方沟通	P09

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码或链接
<b>报告实践</b>			
102-46	界定报告内容和议题边界	2. 开展 ESG 治理 -2.3 实质性议题分析	P10
102-47	实质性议题列表	2. 开展 ESG 治理 -2.3 实质性议题分析	P10
102-50	报告期	关于本报告	P01
102-52	报告周期	关于本报告	P01
102-53	有关本报告问题的联系人信息	关于本报告	P01
102-55	GRI 内容索引	附录 2: GRI 索引表	P56
<b>实质性议题</b>			
<b>经济</b>			
<b>GRI 201: 经济绩效 2016</b>			
201-1	直接产生和分配的经济价值	附录 1: 关键绩效表 - 经济关键绩效	P52
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	5. 践行绿色发展理念 -5.1 气候战略	P33
201-4	政府给予的财政补贴	附录 1: 关键绩效表 - 经济关键绩效	P52
<b>GRI 205: 反腐败 2016</b>			
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	2. 开展 ESG 治理 -2.4 立足合规经营	P11
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	2. 开展 ESG 治理 -2.4 立足合规经营	P11
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	2. 开展 ESG 治理 -2.4 立足合规经营	P11
<b>环境</b>			
<b>GRI 301: 物料 2016</b>			
301-3	回收产品及其包装材料	5. 践行绿色发展理念 -5.5 废弃物处理	P31/P39

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码或链接
<b>GRI 302: 能源 2016</b>			
302-1	组织内部的能源消耗量	附录 1: 关键绩效表 - 环境关键绩效	P53
302-4	减少能源消耗量	5. 践行绿色发展理念 -5.2 废弃物处理	P39
302-5	降低产品和服务的能源需求	3. 打造高质量纺织产品 -3.1 研发与创新	P16-17
<b>GRI 303: 水资源与污水 2018</b>			
303-1	按源头划分的取水	5. 践行绿色发展理念 -5.4 水资源管理	P38
303-5	耗水	5. 践行绿色发展理念 -5.4 水资源管理	P38
<b>GRI 306: 废弃物 2020</b>			
306-1	废弃物的产生与废弃物相关的重大影响	5. 践行绿色发展理念 -5.5 废弃物处理	P39
306-2	重大废弃物相关影响的管理	5. 践行绿色发展理念 -5.5 废弃物处理	P39
306-3	产生的废弃物	5. 践行绿色发展理念 -5.5 废弃物处理	P39
306-4	从处置中转移的废弃物	5. 践行绿色发展理念 -5.5 废弃物处理	P39
306-5	进入处置的废弃物	5. 践行绿色发展理念 -5.5 废弃物处理	P39
<b>GRI 307: 环境合规 2016</b>			
307-1	违反环境法律法规	5. 践行绿色发展理念 -5.3 生态环境保护	P37
<b>GRI 308: 供应商环境评估 2016</b>			
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	4. 创新可持续经营模式 -4.2 供应链管理	P25-26

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码或链接
<b>社会</b>			
<b>GRI 401: 雇佣 2016</b>			
401-1	新进员工和员工流动率	附录 1: 关键绩效表 - 社会关键绩效	P54-55
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	6. 担当员工好雇主 -6.4 福利待遇与关怀	P48-49
401-3	育儿假	6. 担当员工好雇主 -6.4 福利待遇与关怀	P48-49
<b>GRI 403: 职业健康与安全 2018</b>			
403-1	职业健康安全管理体系	6. 担当员工好雇主 -6.3 职业健康和安全	P45-47
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	6. 担当员工好雇主 -6.3 职业健康和安全	P45-47
403-3	职业健康服务	6. 担当员工好雇主 -6.3 职业健康和安全	P45-47
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	6. 担当员工好雇主 -6.3 职业健康和安全	P45-47
403-5	工作者职业健康安全培训	6. 担当员工好雇主 -6.3 职业健康和安全	P45-47
403-6	促进工作者健康	6. 担当员工好雇主 -6.4 福利待遇与关怀	P48-49
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	6. 担当员工好雇主 -6.3 职业健康和安全	P45-47
403-9	工伤	6. 担当员工好雇主 -6.3 职业健康和安全	P45-47
<b>GRI 404: 培训与教育 2016</b>			
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	6. 担当员工好雇主 -6.2 人才发展与培养	P43-44
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	6. 担当员工好雇主 -6.2 人才发展与培养	P43-44
<b>GRI 405: 多元化与平等机会 2016</b>			
405-1	管治机构与员工的多元化	6. 担当员工好雇主 -6.1 雇佣多元及包容	P42
<b>GRI 406: 反歧视 2016</b>			
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	6. 担当员工好雇主 -6.1 雇佣多元及包容	P42

披露议题 / 披露项	披露项标题	章节索引	页码或链接
<b>GRI 408: 童工 2016</b>			
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	6. 担当员工好雇主 -6.1 雇佣多元及包容	P42
<b>GRI 409: 强迫或强制劳动 2016</b>			
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	6. 担当员工好雇主 -6.1 雇佣多元及包容	P42
<b>GRI 414: 供应商社会评估 2016</b>			
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	4. 创新可持续经营模式 -4.2 供应链管理	P25-26
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	4. 创新可持续经营模式 -4.2 供应链管理	P25-26
<b>GRI 416: 客户健康与安全 2016</b>			
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	3. 打造高质量纺织产品 -3.2 产品质量保障	P20-21
<b>GRI 417: 营销与标识 2016</b>			
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	4. 创新可持续经营模式 -4.4 负责任营销	P29-31
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	4. 创新可持续经营模式 -4.4 负责任营销	P29-31
417-3	涉及市场营销的违规事件	4. 创新可持续经营模式 -4.4 负责任营销	P29-31
<b>GRI 418: 客户隐私 2016</b>			
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	4. 创新可持续经营模式 -4.3 数据安全与隐私保护	P27-28

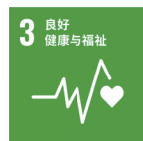
## 附录 3：罗莱生活 - 联合国可持续发展目标 (SDGs) 地图

### 联合国 可持续发展目标

### 罗莱的行动



公司通过在新疆包销三个乡镇 17 个自然村的棉花，在云南扶持建立桑蚕生产基地等方式，帮助农户增收，消除返贫风险，助力乡村振兴。



公司建立了完善的安全生产管理体系，及时排查和消除隐患，为员工创造安全、健康的工作环境，并为员工组织定期体检。



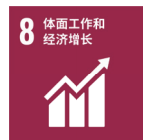
公司保护女性员工权益，在招聘和晋升过程中一视同仁，避免性别歧视。公司致力构建具有高度包容性的工作环境，确保所有岗位同工同酬，保障女性员工在职场中与男性员工享有同等地位。



公司工厂利用整烫回汽再利用的方法，提高用水效率。同时，在员工宿舍区域全面推广智能节水控制系统，张贴节水提示牌等，减少不必要的用水量。



公司采用先进的光伏发电装置，增加光伏发电量，降低外购电力量。



公司自身及在产业链上创造了大量的高质量创业和就业岗位。公司为员工提供职业发展通道和培训，与员工共享发展成果，所有员工均有体面工作。

### 联合国 可持续发展目标

### 罗莱的行动



公司依托罗莱超柔研究院，整合国内外相关科研院所和供应商资源开展行业前沿科技的研究合作。公司引进和推广新技术、新设施，提高能源和资源利用效率。



公司确保机会均等，坚决避免任何因其他非工作因素而对员工晋升产生歧视的行为，减少不平等现象。公司与员工共享发展成果，提高员工收入，促进实现更大的平等。



公司制定完善的制度文件，促进绿色环保技术的使用、资源回收再利用等；针对供应商增加环境要求，促进供应链绿色低碳发展；面向消费者开展可持续消费教育。



公司参与中国纺联启动的“30·60 碳中和加速计划”，推进低碳生产，挖掘气候变化相关机遇。公司推出部分产品全生命周期碳足迹报告，提高清洁能源使用量，推广节能环保技术，致力减少温室气体排放。



公司坚决遵守国家相关法律法规，禁止使用童工和强制劳动，对任何贪污、腐败和舞弊行为零容忍。



公司积极履行社会责任，公司积极履行社会责任，向中国乡村发展基金会捐赠物资金额，响应河北水灾驰援需求，捐款捐物，并捐助多所小学。



LUOLAI GROUP  
罗莱生活

电话：021-23138888

地址：上海市普陀区同普路 339 弄 3 号楼罗莱生活大厦

邮编：200062