



# 2024 SUSTAINABILITY REPORT 年度可持续发展报告

## 广州好莱客创意家居股份有限公司



电话 | 020-89311886

邮箱 | ir@holike.com

网址 | <https://www.holike.com>

地址 | 广东省广州市天河区科韵路18号好莱客创意中心



# 目录

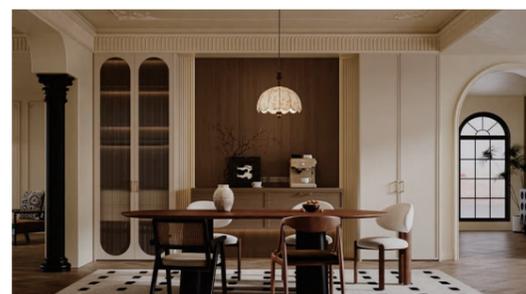
## CONTENT

### 前言

关于好莱客	03
可持续发展管理	11

### 附录

可持续发展绩效指标摘要	129
GRI指标索引	140
可持续发展报告议题索引	145
意见反馈表	146



## 01 稳健治理, 共创未来

公司治理	19
风险与合规管控	23
商业道德	25
投资者权益保障	28
党建引领	31

## 02 环保行动, 绿色家居

环境管理	35
应对气候变化	38
能源消耗及管理	43
水资源管理	48
污染防治	52
原态绿色全生命周期	54
生态系统和生物多样性保护	65
践行环保理念	66

## 03 匠心智造, 铸就品质

科技研发与创新	69
产品质量与安全	79
客户权益保障	83
负责任供应链	86
经销商管理	91

## 04 关怀员工, 彰显责任

员工权益	101
社会责任	121

## 关于本报告

本报告是广州好莱客创意家居股份有限公司(以下简称“好莱客”“公司”或“我们”)发布的第二份可持续发展类报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则,系统展示了好莱客的可持续发展理念、实践及报告年度主要可持续发展工作进展。我们希望通过发布报告这一方式,加强与内外部利益相关方之间的沟通与交流。

**编制依据** 本报告依据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号—规范运作》编写,同时参考了全球可持续发展标准委员会(GSSB)发布的《GRI可持续发展报告标准》(GRI Standards)、联合国发布的《联合国可持续发展目标》(SDGs)以及上海证券交易所发布的《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号—可持续发展报告》。

**报告范围** 本报告以年度财务报告合并范围为基础,披露公司从2024年1月1日起至2024年12月31日在环境、社会和公司治理等方面的管理方法、举措及绩效表现,报告内容范畴涵盖广州好莱客创意家居股份有限公司及其附属子公司,除特别说明外,本报告范围与公司年报范围保持一致。为增强报告可比性和前瞻性,部分内容有所延伸。

公司简称	公司全称
好莱客、公司、我们	广州好莱客创意家居股份有限公司
惠州子公司	惠州好莱客集成家居有限公司
湖北子公司	湖北好莱客创意家居有限公司
从化子公司	广州从化好莱客家居有限公司

**数据来源** 本报告中的财务数据来自2024年年度财务报告,其他信息来自公司正式文件、统计报告及公开资料。报告中所涉及的货币金额,除非另有注明,均以人民币为计量单位。公司董事会对本报告内容的真实性、准确性和完整性负责。

**报告获取** 本报告发布中英文版本,并以PDF电子版方式发布。如英文译本与中文版本存在歧义,概以中文版本为准。欢迎读者及各利益相关方登录本公司官网([www.holike.com](http://www.holike.com)),或上海证券交易所网站([www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn))查阅下载本报告。如需进一步查询,或对本报告有任何意见或建议,请通过电子邮箱 [ir@holike.com](mailto:ir@holike.com) 与我们联系。



## 前言

### 关于好莱客

#### 公司简介

广州好莱客创意家居股份有限公司(股票代码:603898.SH),专业专注于全屋定制领域,坚持“定制家居大师”品牌定位,以“大师设计、大师品质、大师服务”作为内核和驱动力,全面布局“全屋定制、橱柜、木门、护墙、宅配、电器百货”多品类齐头并进的全屋套系产品,为消费者提供全屋原态定制整体解决方案,致力打造健康、舒适、高品质的现代家居生活方式。

创立于  
2002年

全国门店  
近2,000家

2024年 (人民币)

营业收入	归母净利润	纳税总额
19.10亿元	0.81亿元	1.74亿元



## 企业文化

好莱客自创立以来,致力于为中国家庭量身定制高品质的家居方案,打造健康、舒适的家居生活,持续推动品牌建设,为消费者创造价值,以品牌力驱动企业高质量增长。

### 定制家居 大师



#### 大师设计

设计领先、原创设计、  
风格一体化



#### 大师品质

原态环保、智能制造、  
全球精选



#### 大师服务

10S大师全案服务、  
好师傅安装交付服务



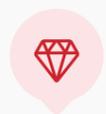
#### 企业使命

为您营造  
舒适的家



#### 企业愿景

成为受尊敬的  
家具行业领导者



#### 企业价值观

诚信担当 专注协同  
创造价值

## 年度荣誉

	颁奖单位	荣誉奖项
品牌类	全联家具装饰业商会	家居业信用评价AAAAA级企业
	羊城晚报、广东省及广州市住建单位	2023年度“广东好房子”总评榜“年度品质家居品牌”
	乐居财经	2024年新质家居品牌价值100强
	毕马威、广东省定制家居协会	2024年大湾区家居建材影响力20品牌
	全联家具装饰业商会	2024中国家装行业百强装企优质合作材料品牌
	优居集团	2024年度家居品牌力量榜“年度影响力品牌”
		2024年度家居品牌力量榜“消费引领品牌”
	中国广告协会	第31届中国国际广告节长城奖“年度提名品牌”
	巨量引擎	2024巨量引擎Homem <sup>3</sup> “年度互动创新奖”
	搜狐焦点家居	2024中国家居行业价值100公司
	优材联盟、奥维云网	2024年中国品质家装推荐好品牌
	微博	2024年微博影响力家居企业品牌
	全联家具装饰业商会重庆代表处	2024年度优秀合作伙伴
	网易	2024年度中国家居冠军榜“行业领军品牌”
第二十二届中国地产金融年会	2024年度实力定制企业品牌	
治理类	上海证券交易所	2023—2024年度信息披露工作评价结果A级
	中国上市公司协会	2024上市公司董办优秀实践案例
	新财富	第二十届新财富金牌董秘
	全景网络	第五届全景投资者关系金奖-杰出中小投资者互动奖
		第五届全景投资者关系金奖-杰出IR团队
		第五届全景投资者关系金奖-杰出董秘
	《董事会》杂志	第十九届中国上市公司董事会“金圆桌奖”优秀董事会
		第十九届中国上市公司董事会“金圆桌奖”最具创新力董秘
新浪财经	第五届董秘好助手	
环境类	中国建筑材料科学研究总院、绿色建筑材料国家重点实验室环境健康建材科研团队、中国建筑材料联合会生态环境建材分会	净醛标识—原态净醛产品

	颁奖单位	荣誉奖项
环境类	中国品牌建设室内空气净化品牌集群	2023年度健康橱柜企业品类“一线品牌”
	乐居财经	2024年绿色健康环保品质奖
	健康建材产业联盟	健康建材产业联盟单位成员
	中国建筑材料联合会生态环境建材分会	健康建材示范单位
空气净化功能板材产品推广奖		
产品与服务类	全联家具装饰业商会	家居业服务能力评价“五星”级企业
		家居业产品质量评价“五星”级企业
	新华网	新华好物“绿色之选”—好莱客原态净醛竹板
		新华好物“健康之选”—好莱客准分子亲肤板
	汉诺威工业设计论坛	2024年德国iF设计大奖—东方·青伊系列
		2024年德国iF设计大奖-蓝调系列
		2024年德国iF设计大奖—瓦尔登湖III系列
		2024年德国iF设计大奖-慕斯系列
	网易家居	2024年度家居行业服务榜样
	中国质量检验协会	全国产品和服务质量诚信示范企业
		全国产品和服务质量诚信示范企业
		全国家具行业质量领先品牌
		全国质量检验稳定合格产品
	金定奖组委会	2023-2024金定奖·中国定制家居产业大奖“全屋定制类·金奖”-慕斯系列
	广东省科学技术协会事业发展中心、广东省卓越质量促进中心	第十六届广东省科技创新与质量管理小组成果发表交流活动“质量管理小组二等奖”
		第十六届广东省科技创新与质量管理小组成果发表交流活动“优秀推进企业”
全联家具装饰业商会	2024—2025年度家装行业消费者喜爱的星级产品	
优居集团	2024年度家居品牌力量榜“创新产品奖”—好莱客原态净醛竹板	
	2024年度家居品牌力量榜“人气产品奖”—好莱客原态净醛竹板	
社会类	全联家具装饰业商会	爱心企业
	北京新阳光慈善基金会	捐赠荣誉证书
	五台县红十字会	捐赠荣誉证书

## 2024年度关键绩效

**经济绩效**

营业收入 **19.10** 亿元

归母净利润 **0.81** 亿元      纳税总额 **1.74** 亿元



**治理绩效**

召开股东大会 **2** 次      召开监事会 **3** 次

召开董事会 **10** 次      董事会女性占比 **40%**



**环境绩效**

环境投入总金额 **630.78** 万元      建设项目环保“三同时”执行率 **100%**

缴纳环境保护税 **1.5** 万元      污染物排放合格率 **100%**

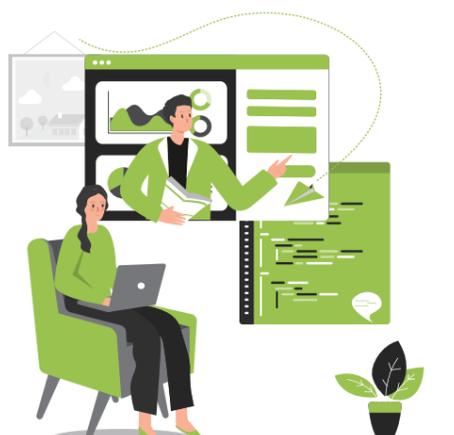
环保领域违法违规事件 **0** 件

总温室气体排放 **21,522.37** tCO<sub>2</sub>e

光伏装机容量 **16.63** MWp

光伏发电量 **16,218.09** 兆瓦时

环保事故处置率 **100%**



**产品与供应链绩效**

研发投入 **0.97** 亿元      质量文化培训 **649** 次

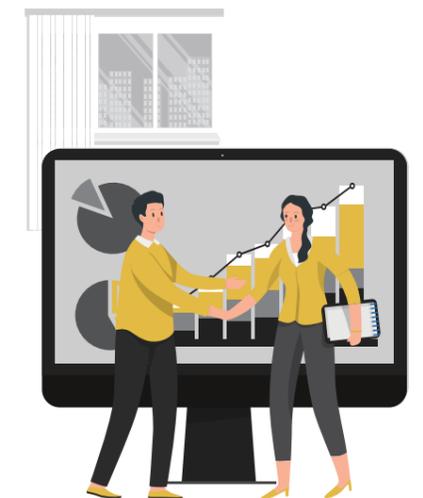
研发团队人员 **425** 人      供应商廉洁协议签署率 **100%**

新增各类专利 **10** 项      供应商总数 **571** 家

新增参编标准 **3** 项      本地化采购金额比例 **95.31%**

累计参编标准 **9** 项      供应商本地化比例 **77.76%**

产品召回数量 **0** 件      信息安全与隐私保护违规事件 **0** 件



**社会绩效**

员工总数 **3,206** 人      职业病危害因素检测率 **100%**

新招聘员工 **942** 人      新增职业病人数 **0** 人

劳动合同签订率 **100%**      慈善捐赠金额 **9.09** 万元

员工福利支出 **5,514.20** 万元      助力建设“新阳光病房” **6** 所

员工培训总投入 **70.34** 万元

员工培训总时长 **41,929** 小时

员工培训覆盖率 **100%**

安全生产总投入 **508.42** 万元

安全生产目标达成率 **100%**

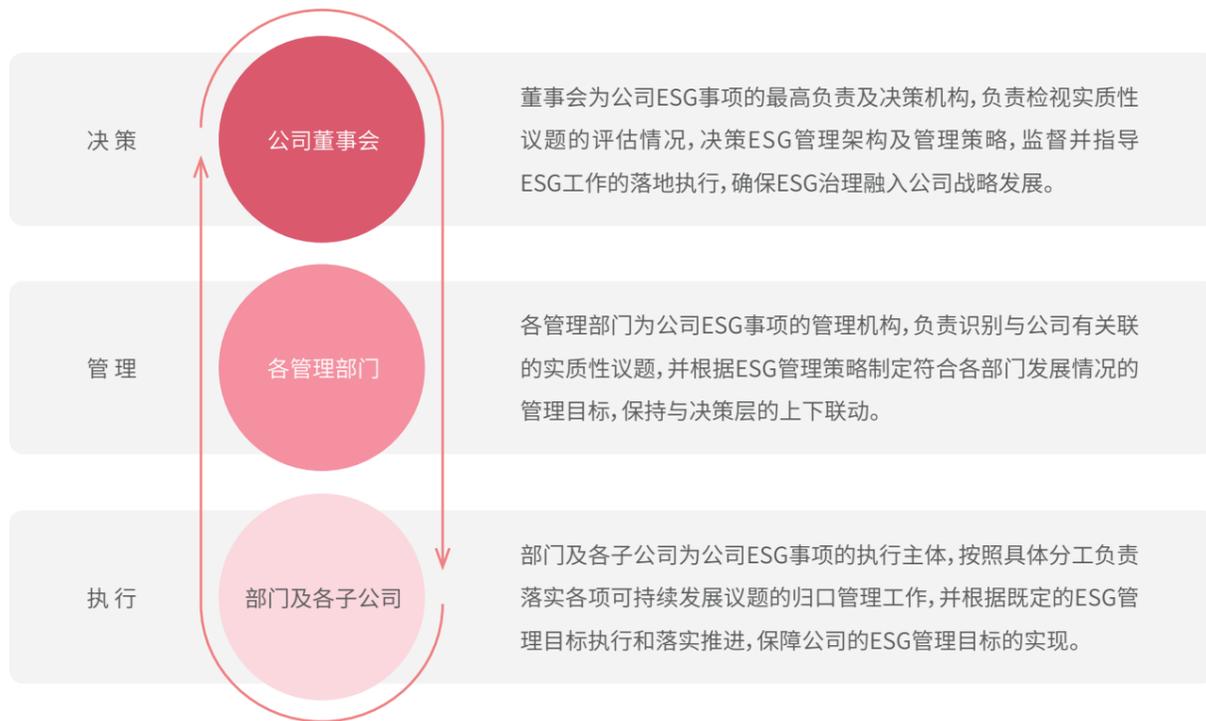


## 可持续发展管理

可持续发展是构建人类命运共同体的共同选择。好莱客秉承“成为受尊敬的家居行业领导者”的愿景，为客户提供满意的产品，为员工提供成长的平台，为股东创造持续回报的价值，为社会分担应有的责任。我们始终坚持原态、健康的家居理念，持续完善企业可持续发展管理体系，全面提升内部管理水平，强化外部信息披露透明度，力争为行业树立典范，成为客户尊敬，员工爱戴的家居行业领导者，致力于为利益相关方创造长期、共享的价值。

### 管理架构

我们积极主动将可持续发展理念融入日常经营管理活动中，持续健全ESG管理架构，按照“决策—管理—执行”架构层层深入，力求做到上下联动加目标驱动，为可持续发展目标和策略制定、定期评估、执行绩效以及相关风险的管理奠定稳固基础。



### 管理方针

好莱客始终坚持原态初心，以“共创百年企业，共造百亿品牌”为战略，凭借原态绿色健康理念、产品品质创新升级、先进的智能制造实力、强大的数字化管理能力等多重优势，以“i”精神为核心，同心、共进、筑梦，践行可持续发展战略，朝着“双百”的目标全力以赴，构建公司的可持续发展生态。

### 公司LOGO注释



## 可持续发展目标

我们积极响应“双碳”发展理念,将公司发展与联合国2030年可持续发展目标(SDGs)相结合,全面推动公司的ESG实践,为构建可持续的未来贡献积极力量。

管理维度	好莱客关注议题	联合国可持续发展目标
治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>企业管治</li> <li>可持续发展治理</li> <li>合规经营与风险管理</li> <li>商业道德</li> </ul>	
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>环境管理</li> <li>应对气候变化</li> <li>能源消耗及管理</li> <li>水资源使用及管理</li> <li>绿色产品全生命周期</li> <li>碳排放管理</li> <li>循环经济</li> <li>废弃物管理</li> </ul>	
产品与供应链	<ul style="list-style-type: none"> <li>知识产权保护</li> <li>信息安全与隐私保护</li> <li>负责任供应链</li> <li>产品质量与安全</li> <li>研发与创新</li> <li>客户权益保护</li> </ul>	
员工与社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>职业健康与安全</li> <li>合规用工及平等机会</li> <li>员工培训与发展</li> <li>员工权益</li> <li>社会贡献</li> </ul>	

## 利益相关方沟通

好莱客重视与利益相关方的沟通,积极搭建内外部沟通平台,主动倾听利益相关方的期望和诉求,并将相关方建议纳入公司决策过程中。报告期内,我们继续通过多元化的渠道,与股东及投资者、政府或监管机构、员工、客户、供应商、经销商及合作伙伴、社区成员等重要利益相关方建立紧密联系,主动了解并积极回应各利益相关方的期望和需求。

利益相关方	关注的议题	沟通与回应方式
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>企业管治</li> <li>可持续发展治理</li> <li>商业道德</li> <li>合规经营与风险管理</li> <li>信息安全与隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息披露</li> <li>监管考核</li> <li>电话与邮件</li> <li>微信平台</li> <li>面对面沟通</li> <li>培训会议</li> </ul>
供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责任供应链</li> <li>合规经营与风险管理</li> <li>商业道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>经销商大会</li> <li>调研问卷</li> <li>商务拜访</li> <li>电话与邮件</li> </ul>
投资者及股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>企业管治</li> <li>合规经营与风险管理</li> <li>商业道德</li> <li>可持续发展治理</li> <li>研发与创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>e互动</li> <li>报告披露</li> <li>业绩说明会</li> <li>投资者交流会</li> <li>投资者热线</li> <li>投资者邮箱</li> <li>路演及反路演</li> <li>公司投关网站</li> <li>媒体报道</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>职业健康安全</li> <li>合规用工及平等机会</li> <li>员工培训与发展</li> <li>员工权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职工代表大会</li> <li>董事长信箱</li> <li>工会</li> <li>电话与邮件</li> <li>内部信息沟通平台</li> <li>面对面沟通</li> <li>绩效沟通与申诉渠道</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品质量与安全</li> <li>客户权益保护</li> <li>信息安全与隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户服务热线</li> <li>客户满意度调查</li> </ul>
公益组织及社区组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会贡献</li> <li>环境管理</li> <li>应对气候变化</li> <li>碳排放管理</li> <li>循环经济</li> <li>废弃物管理</li> <li>水资源使用及管理</li> <li>能源消耗及管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益捐赠</li> <li>交流互访</li> <li>联合活动</li> </ul>
行业协会及科研机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>可持续发展治理</li> <li>负责任供应链</li> <li>研发与创新</li> <li>绿色产品全生命周期</li> <li>循环经济</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行业会议</li> <li>交流互访</li> <li>联合活动</li> </ul>
媒体及非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责任供应链</li> <li>社会贡献</li> <li>可持续发展治理</li> <li>循环经济</li> <li>产品质量与安全</li> <li>员工权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒体采访</li> <li>调查问卷</li> <li>联合项目</li> <li>交流互访</li> <li>媒体会议</li> <li>企业活动</li> </ul>

## 重要性议题评估

好莱客基于全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》(GRI Standards) 及《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》中的“双重重要性”原则, 在2023年重要性议题分析结果的基础上, 持续开展可持续发展议题的识别、评估和披露工作, 确立对于公司和利益相关方均具有重要性的议题。

### 分析与识别

我们通过政策文件分析、披露标准分析、同行议题对标等方式, 识别出公司治理、环境、产品与供应链、员工与社会等层面共23项议题, 形成公司2024年可持续发展议题库。

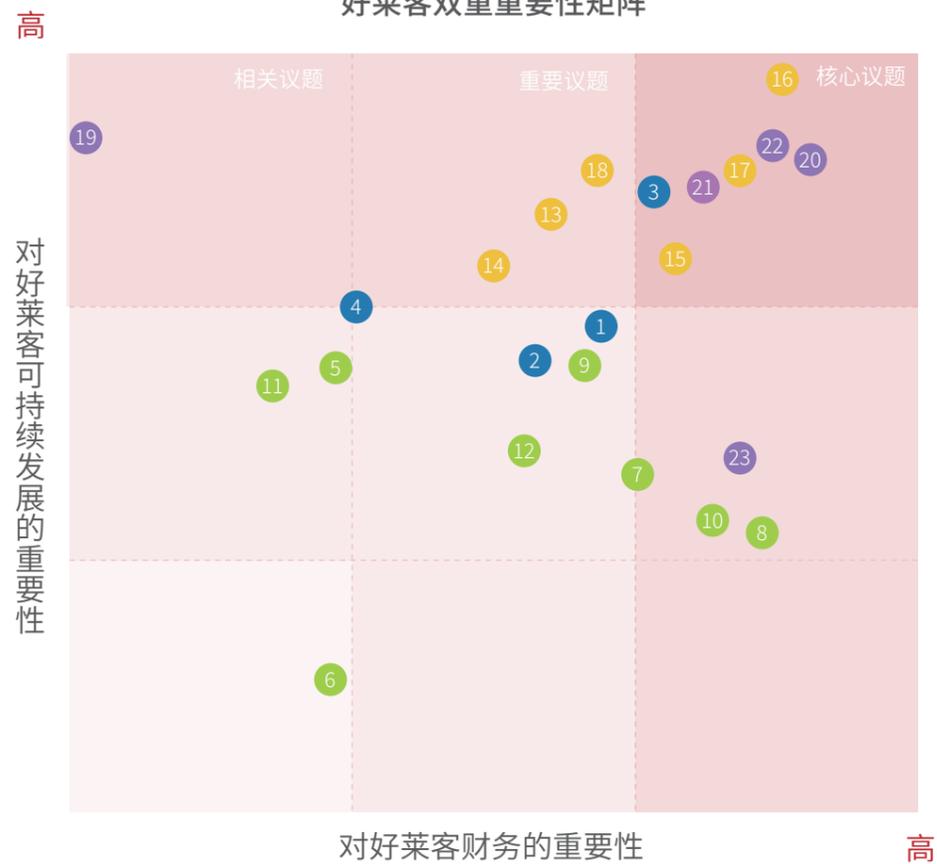
### 调研与评估

我们通过调查问卷等多种沟通方式面向内外部利益相关方收集意见, 并结合可持续发展领域专家建议, 从“财务重要性”和“影响重要性”两个维度对重要性议题的双重重要性进行排序。

### 披露

公司董事会负责检视实质性议题的评估情况, 最终形成双重重要性议题分析矩阵, 作为公司可持续发展管理和报告披露的重点。

好莱客双重重要性矩阵



● 企业治理 ● 环境责任 ● 产品与供应链 ● 员工与社会



## 企业治理

- 1 企业管治
- 2 可持续发展治理
- 3 合规经营与风险管理
- 4 商业道德



## 环境责任

- 5 环境管理
- 6 应对气候变化
- 7 能源消耗及管理
- 8 水资源使用及管理
- 9 绿色产品全生命周期
- 10 碳排放管理
- 11 循环经济
- 12 废弃物管理



## 产品与供应链

- 13 知识产权保护
- 14 信息安全与隐私保护
- 15 负责任供应链
- 16 产品质量与安全
- 17 研发与创新
- 18 客户权益保护



## 员工与社会

- 19 职业健康与安全
- 20 合规用工及平等机会
- 21 员工培训与发展
- 22 员工权益
- 23 社会贡献

# 01

## 稳健治理, 共创未来

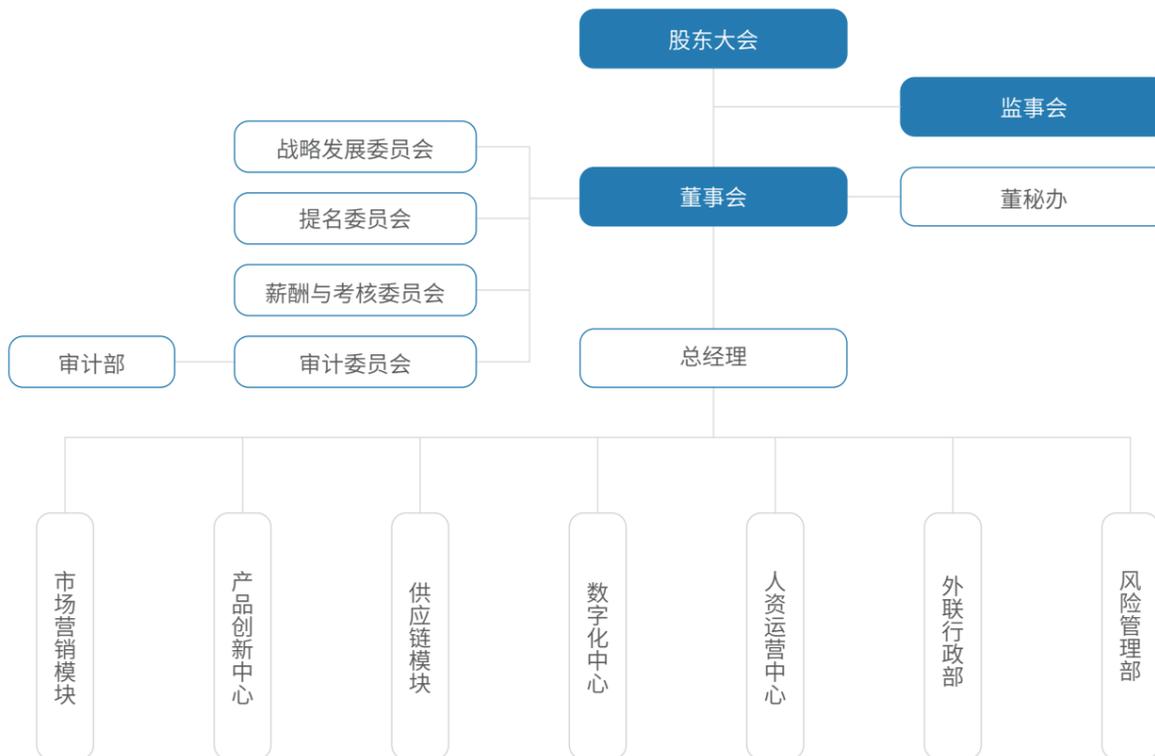
好莱客始终将科学有效的治理作为可持续发展的根基, 严格遵循法律法规, 构建了完善的企业管治体系, 持续优化治理结构与管理模式, 致力于为员工、客户、员工等各利益相关方创造长期价值, 推动公司持续健康稳定发展。

## 公司治理

公司严格按照相关法律法规规范股东大会、董事会、监事会的日常运作，优化和完善治理机构和管理模式，提升公司的治理水平，保障公司健康平稳运行。

### 治理架构

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》(以下简称《公司法》)和《中华人民共和国证券法》(以下简称《证券法》)《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》等相关法律法规，制定《广州好莱客创意家居股份有限公司章程》(以下简称《公司章程》)及三会议事规则等完善的规章制度，建立了健全的股东大会、董事会、监事会的工作制度，并设立提名委员会、战略发展委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会，持续深入开展公司治理活动，进一步规范公司运作，促进董事会有效履行职责，以形成权力机构、决策机构、监督机构和管理层“三会一层”之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡的工作机制。



## 三会运作

### 股东大会

股东大会是公司最高权力机构。公司根据《上市公司章程指引》《上市公司股东大会规则》及《公司章程》的要求制定《股东大会议事规则》。股东大会在相关法律法规规定的范围内行使职权，股东大会的召集、通知、召开、表决和决议等均符合法律规定。股东大会采用现场投票和网络投票相结合的方式，保障所有投资者都能够充分行使自己的权利，保证了股东的知情权、参与权、表决权。此外，股东大会在审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小股东的表决单独计票，充分保障其合法权益。报告期内，公司共召开2次股东大会，其中召开年度股东大会1次、临时股东大会1次，累计审议议案19项。



共召开股东大会

2次

累计审议议案

19项

### 董事会

作为公司的最高决策机构，董事会目前由5名董事组成，其中包括2名独立董事，2名独立董事均为女性董事。董事会成员的平均任期为6.72年，独立董事比例40%，女性董事比例40%。报告期内，公司共召开10次董事会，累计审议议案41项；董事会成员出席率为100%。



共召开董事会

10次

累计审议议案

41项

董事会成员出席率为

100%

### 董事会有效性评估

公司已完成董事会有效性评估，其成果体现在治理机制优化、战略执行效能及风险防控能力等多维度。具体而言，公司通过明确董事会、管理层与监事会的权责边界，构建协同高效的治理架构，并依托专业委员会提升决策专业性；同时，公司修订《独立董事工作制度》等核心制度，强化独立董事监督职能，切实保护中小投资者权益。在战略落地层面，董事会建立了信息披露透明化机制，主动细化产品品类、渠道等经营数据披露，减少投资者误判，并通过定期业绩说明会、工厂参观等形式互动深化投资者关系管理。风险防控方面，报告期内，公司内部控制体系经审计确认在所有重大层面均保持有效，符合《企业内部控制基本规范》要求，体现其内控机制的稳健性。此外，公司治理成效获权威认可，获第十九届中国上市公司董事会“金圆桌奖-优秀董事会”，该奖项作为资本市场治理标杆，印证了其董事会履职行权能力、规范运作水平及投资者沟通成效。



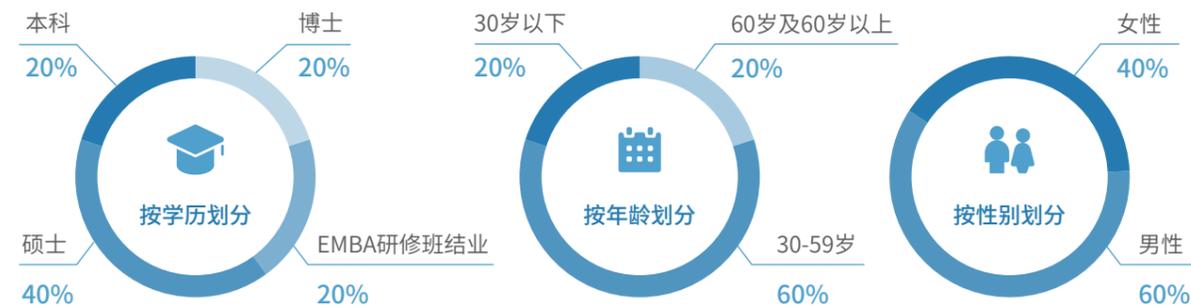
### 独立性

独立董事的设置有助于平衡董事会内不同利益方之间的权力，提高公司治理的质量和效率，促进公司长期健康发展。公司建立《董事会议事规则》《独立董事工作制度》等相关制度，2名独立董事严格按照制度的有关规定行使自身权力，认真履行职责。截至报告期末，独立董事任期超过6年的人数占比0%，在超过3家上市公司担任独立董事的独立董事数量占比0%。

公司董事会制定《董事会专门委员会议事规则》，下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会和战略发展委员会共4个专门委员会。报告期内，审计委员会召开会议次数为5次，提名委员会召开会议次数为0次，薪酬与考核委员会召开会议次数为1次，战略发展委员会召开会议次数为1次。其中审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会均由独立董事担任召集人，审计委员会召集人为会计专业人士。每个专门委员会均有独董参与，审计委员会独立董事占比为66.67%，薪酬委员会独立董事占比为66.67%，提名委员会独立董事占比为66.67%，保障专门委员会运行的独立性、专业性。

### 董事会多元化

公司已构建完善的董事会多元化治理体系，公司现任董事在银行与金融、法学、会计、经济学等多个领域具有丰富经验，形成战略决策的智力闭环；在性别、年龄、文化背景等方面也呈现多元化，董监高年龄标准差为11.64岁。多元化的董事结构可提升董事会决策的科学性、全面性和创新能力，增强公司治理的透明度和公信力，促进公司可持续发展。



### 监事会

公司监事会由3名监事组成，其中职工代表监事1名，由职工大会选举产生，2名非职工代表监事由股东大会通过累积投票制选举产生。公司监事本着对股东负责的态度，依据《监事会议事规则》和相关制度规定，通过列席董事会会议、审阅财务报告等多种方式，监督公司董事会和管理层的行为，确保其遵守法律法规、公司章程，维护股东特别是中小股东的利益，防止管理层滥用权力或违反法规，从而提高公司治理水平。报告期内，公司共召开3次监事会，累计审议议案15项，监事出席率100%。

共召开监事会  
**3**次  
累计审议议案  
**15**项

### 高管薪酬决议程序

根据国家相关法律法规及《公司章程》的有关规定，制定并执行《董事、监事及高级管理人员薪酬管理制度》，建立和完善了公司的激励约束机制，有效调动公司董事、监事、高级管理人员的积极性和创造性，促进公司健康、稳定、持续发展，报告期内，高管持股比例为41.14%，股权质押比例为0%。



- 公开、公正、透明的原则
- 与权、责、利相结合的原则
- 与年度绩效考核结果及公司经营业绩相匹配的原则
- 以尊重历史为原则，根据同行业薪酬水平、所在地区薪酬水平、通货膨胀水平、公司实际经营状况、组织架构调整、职位、职责变化做相应调整，以充分体现激励与约束并重的原则

公司在每年的年度报告中披露董监高薪酬，2024年度薪酬具体情况详见公司年报“第四节公司治理”-“四、董事、监事和高级管理人员的情况”-“(一) 现任及报告期内离任董事、监事和高级管理人员持股变动及报酬情况”。

## 风险与合规管控

公司始终将风险与合规管控置于重要战略地位，通过建立完善的风险管理、内部控制、税务管理以及关联交易规范体系，全面保障公司运营的合规性与稳健性，为自身的可持续发展奠定了坚实基础。

### 风险管理

公司严格遵循《企业内部控制基本规范》及《企业内部控制配套指引》，制定了《内部控制制度》《内部审计制度》《审计监察管理制度》《责任追究管理制度》等制度规范，构建了健全、规范且高效的风险控制体系。该体系全面覆盖经营风险、财务风险、市场风险、法律风险及道德风险等领域，通过持续监控机制，能够及时发现并精准评估各类风险，迅速采取控制措施，确保风险始终处于可控范围。

在风险管理实践中，公司以风险防范为导向，将风险管理深度融入实际业务流程，明确各环节风险和机遇管理的责任部门，确保责任到人、管理到位。同时，公司建立了完整且科学的风险评估体系，实现对各类风险的全面、持续监控。为强化员工风险意识，公司积极开展风控培训，致力于打造常态化内控合规运作机制。报告期内，公司未因违规经营造成重大损失，未发生重大法律纠纷、重大合规风险事件。公司开展了合规风控相关培训3次，累计参与培训员工69人，累计培训时长2小时。



开展合规风控相关培训

3次

累计参与培训员工

69人

累计培训时长

2小时

### 内部控制

公司全面贯彻《企业内部控制基本规范》及《企业内部控制配套指引》，以《内部控制制度》《内部审计制度》《审计监察管理制度》《责任追究管理制度》等制度规范为核心，建立健全规范、有效的风险控制体系，明确风险管理目标要求及内容，逐步扩充完善公司的内部控制体系，并积极开展内部审计、合规风控培训活动，进一步强化公司内部控制管理。

公司总部设审计部负责审计监察（含内部审计、内控、反舞弊、投诉举报监督）职能模块。其中涉及反腐败反贿赂审计监察职能设5位审计师，负责开展年度审计工作、舞弊事项调查以及管理公司对外的投诉举报邮箱及投诉举报电话，向审计部总监汇报，审计部对审计委员会负责，向审计委员会汇报工作。报告期内，公司共开展审计9项，完成问题整改41个，整改率100%。



公司共开展审计

9项

完成问题整改

41个

整改率

100%

### 税务管理

税务管理体系与税务管控及风险管理是公司履行社会责任、确保合规经营的重要内容。公司严格依据《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国企业所得税法》《中华人民共和国增值税暂行条例》等国家税收相关法规、规章的规定以及《企业内部控制基本规范》等要求，制定《税务管理制度》《发票管理制度》等相关制度，健全的税务管理体系并加强税务风险管控，支持公司的可持续发展，为公司运营所在地创造最大化的经济贡献。

### 税务管理体系与制度

公司制定了《税务管理制度》制度明确了税务管理的职责和流程，确保涉税业务的核算、申报、评估等环节规范有序。通过建立有效的税务风险评估和考核机制，公司确保在经营决策和日常经营活动中依法、合理地履行纳税义务。我们坚决反对任何形式的税务腐败行为，始终以诚信、透明和合作的态度履行纳税义务，公司遵循国家税收、会计等法律法规的相关要求，取得了主管税务机关出具的完税合规证明。报告期内，公司纳税总额为1.74亿元。

### 税务管控及风险管理

公司建立了科学有效的税务管理职责分工和制衡机制，确保税务管控体系高效运作。通过提前预警、控制和应对税务风险，公司有效规避了潜在的税务合规问题，并确保涉税业务的核算、申报、评估等行为符合相关法律法规要求。同时，公司税务风险管理体系，以保证在不断变化的税务环境中，公司能够及时响应并采取适当措施，从而降低税务风险对公司运营的影响，确保持续合规经营并推动公司的长期发展。

### 关联交易

公司根据《公司法》《证券法》《公司章程》等相关规定以及中国证券监督管理委员会和上海证券交易所的相关要求，制定《关联交易决策管理制度》，确保资金不被控股股东及其关联方滥用或占用，规范控股股东及其关联方与公司之间的资金往来，以及规范公司内外部的资金流动，提升公司财务活动的透明度；同时严格执行关联人回避的机制，在公司股东大会审议关联交易事项时，关联股东应当回避表决，也不得代理其他股东行使表决权，确保关联交易的合法性、公允性、合理性，禁止董事、监事、高级管理人员利用关联交易损害公司及中小股东利益，为公司的健康发展、可持续经营提供坚实基础。



## 商业道德

公司视恪守商业道德为核心价值，持续完善市场公平竞争相关工作指引和员工行为准则，建立反贪腐体系与监管机制，并将公平竞争、责任营销纳入企业管理体系当中，杜绝虚假宣传，抵制任何限制市场竞争的不正当行为。

### 反贪污腐败

公司始终坚持诚信经营，严格遵循防范贪污贿赂的法律法规，通过健全反腐倡廉制度、推进廉洁文化建设、深入开展监督预防、构建清晰举报途径等方式，不断完善反贪腐体系与制度建设。



### 体系与制度

我们建立了完善的反贪污腐败体系与制度。报告期内，公司修订了《廉洁自律红线制度》《责任追究管理制度》，强化制度监督，按照相关法律法规和最高的商业道德标准开展业务，倡导反腐败、反营私舞弊、避免利益冲突、加强管理反舞弊、投诉举报监督等相关工作，要求员工签署《员工廉洁自律承诺书》《保密与廉洁协议》，并将廉洁从业作为员工绩效考核的重要指标，若触发红线，不仅追究当事人的违法违规违纪责任，还将依据管理职责划分，追究上级管理人员责任，视情况严重性进行相应处分，以建立员工依法依规经营、廉洁自律的底线思维，抵制见利忘义、损公肥私、不讲信用、欺骗欺诈等舞弊现象，树立良好的企业责任形象。报告期内，公司员工廉洁承诺签署率为79%，提出并已审结的贪污诉讼案件的数目0起。

### 举报与投诉

公司设立举报机制，鼓励各利益相关方对任何可能发生的违反商业道德管理原则的事件直言不讳予以报告，公司提供多种投诉举报方式，持续拓宽申诉举报渠道，并严格禁止对举报人采取任何形式的惩罚或报复性行动。公司设立专用举报邮箱，由审计部总监指定1位审计师专人管理，其他人员均无权限登录，面对公司内外部均接受实名、匿名等多种举报方式，由指定的举报邮箱管理人员定期登录邮箱查看举报邮件，并单线汇报给审计总监，线索核实、案件调查乃至通报处理完结全流程均对举报人或线人的实名信息采取保密制度。我们严肃处理任何威胁或实施打击报复行为的人，并视实际情况进行纪律处分、解雇，甚至移交司法机关追究民事和刑事责任。报告期内，通过公司举报机制收到的举报投诉处理完成率达100%。



**投诉举报渠道**

- 投诉举报受理邮箱: jubao@holike.com
- 投诉举报电话专线: 020-89311730
- 信函举报邮寄地址: 广州市天河区科韵路18号6楼(邮编:510665)好莱客风险管理部

### 加强反腐倡廉意识

我们定期对公司运营中贪污风险进行风险评估，积极落实反腐倡廉工作的宣贯。近年来我们多次开展廉洁自律红线制度培训，由审计部以线上和线下相结合的方式讲解相关法律条款及公司规定，增强员工反腐败反贿赂意识。公司还通过微信公众号等平台进行反腐宣传，加强风险管理、合规及反舞弊的宣贯力度。在2021年至2024年期间，我们在公众号共发布5次廉洁宣传海报。报告期内，我们开展了廉洁文化线上培训，共计194人次参与云课堂廉洁课程培训。



### 商业伙伴反贪污腐败

为维护商业合作的廉洁与透明，我们不断强化对合作伙伴的商业道德监督，与合作伙伴签订《廉洁合作承诺书》，抵制商业贿赂和不正当竞争，优化涵盖上下游供应商及经销商的诚信评估与管理机制，进一步完善投诉举报奖励与保障体系。同时，我们持续向供应商、经销商等商业伙伴宣贯公司的反贪污政策与程序，深入挖掘并收集涉及公司关键岗位员工与商业伙伴的贪腐等违规违纪线索，确保对涉贪涉腐行为进行全面、及时的查处与惩治。



廉洁中秋宣传海报

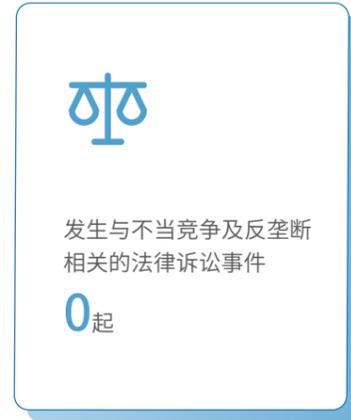


供应商签署《廉洁合作承诺书》

## 反垄断与公平竞争

公司始终秉持合法合规的经营理念，致力于在公平竞争的市场环境中实现企业的可持续发展。我们深知，维护公平竞争的市场秩序不仅是企业应尽的法律责任，更是推动行业健康发展的关键所在。我们在经营过程中严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止侵犯商业秘密行为的若干规定》等相关法律法规，坚决杜绝任何垄断行为，确保市场竞争的公平性和透明度。

公司始终尊重市场规律，与同行保持友好竞争关系，共同推动定制家居行业的发展，不存在任何垄断性行为。报告期内，我们制定了《零售渠道经销商跨区经营管理办法》《拎包项目跨范围经营管理办法》，并同步推进经销商培训，为经销商的经营活动提供明确的规范与指引，致力于规范公司终端市场运营秩序，维护公司体系内各经销商的整体利益，避免恶性竞争行为。报告期内，公司发生与不正当竞争及反垄断相关的法律诉讼事件0起。



## 体系与制度完善

我们相信通过公平竞争和创新合作，能够更好地满足消费者的需求，提升整个行业的服务水平和产品质量。为确保公司经营活动符合反垄断法规，好莱客建立了完善的内部管理制度，包括但不限于《零售渠道经销商跨范围经营管理办法》《零售渠道假冒、它卖管理办法》《关于好莱客终端客诉处理的管理办法》《拎包项目跨范围经营管理办法》等制度，严厉打击假冒、仿冒公司产品等各类不正当竞争行为，严禁公司员工与供应商及经销商之间的不正当利益输送行为。我们支持利益相关方等对其所遭受的不公平待遇、不符合正常商业规范、不符合法律法规的对待或处置等进行投诉，进一步完善好市场经营体系，规范市场行为，坚决避免恶性竞争的发生。



## 反垄断与公平竞争风险控制

在反垄断与公平竞争方面，好莱客通过一系列措施来有效控制相关风险。公司定期开展全面的风险评估，密切关注市场竞争态势、市场变化以及自身经营行为，确保在激烈的市场竞争中遵守反垄断法规，避免因不正当竞争行为引发的法律风险。同时，我们建立了完善的内部控制与监督机制，通过内部审计和合规管理，及时发现并纠正潜在的违规行为，保障公司运营的合法性和规范性。

在竞争分析方面，公司深入研究市场格局，明确自身市场份额和市场控制力，合理制定竞争策略，确保在追求业务增长的同时，不滥用市场支配地位。对于交易行为，公司严格进行审查，确保经营者集中活动和关联交易符合反垄断法规要求，并按照规定进行合规申报和信息披露，维护市场的公平竞争环境。

在信息共享与沟通方面，公司制定了严格的信息管理协议，确保信息交换的合法性和安全性，防止敏感信息泄露和滥用。此外，公司还注重第三方合作的合规性，通过在合同中明确合规条款，加强对供应商和合作伙伴的监督，确保其在合作过程中遵守反垄断法规，避免因第三方行为给公司带来潜在的反垄断风险。

## 负责任营销

公司始终将法律法规视为营销活动的基石，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》等相关法规，积极践行负责任营销理念。在产品营销过程中，公司秉持商业伦理和社会道德，坚决杜绝任何形式的虚假宣传和夸大其词，确保所有广告内容真实、合法，不含有任何虚假或引人误解的信息，坚决避免欺骗或误导消费者的行为。

同时，公司高度重视营销人员的合规意识，通过持续地培训与教育，强化其对法律法规的理解和执行能力，确保每一位营销人员都能在日常工作中严格遵循合规要求。此外，我们还严格控制产品质量，建立完善的售后服务体系，致力于为消费者提供高品质的产品和优质的售后支持，以实际行动维护消费者的合法权益，树立良好的企业形象，为社会的和谐发展贡献力量。

## 投资者权益保障

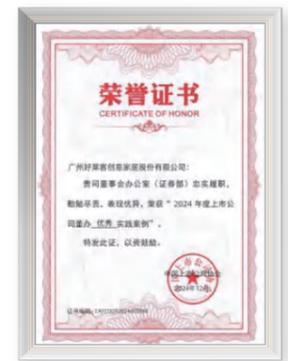
公司始终高度重视投资者权益保护，致力于为投资者创造长期价值。我们严格遵守资本市场法律法规，确保信息披露的真实、准确、完整和及时，同时持续完善投资者关系管理制度，坚决杜绝任何可能损害投资者利益的行为。



全景一投资者关系金奖  
杰出中小投资者互动奖



全景  
杰出IR团队



2024年度  
上市公司董办优秀实践案例



## 信息披露

我们积极维护公司投资者权益，搭建有效的信息报送体系，严格履行信息披露义务。我们依据《上市公司治理准则》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规，制定并执行《信息披露管理制度》《信息披露暂缓与豁免业务的内部管理制度》《内幕信息知情人登记管理制度》《年报信息披露重大差错责任追究制度》《重大信息内部报告制度》等制度，不断提升信息披露的质量和透明度，力求真实、准确、完整、及时地向资本市场传递公司价值，没有虚假、严重误导性陈述或重大遗漏，保护投资者等利益相关方，尤其是中小股东的权益，树立良好的企业形象。

报告期内，我们披露公告及文件102份，包含年度报告在内的定期报告4份、ESG报告1份，提升了公司的透明度，保障了广大投资者的知情权。公司在“沪市上市公司信息披露工作评价结果(2023-2024)”中获得A级评价(获得A级的公司占沪市公司比例为18.91%)，且公司已连续两年荣获上交所信息披露工作A级评价。



披露公告  
**102**份

连续两年获沪市上市公司信息披露工作评价结果  
**A**级评价

## 投资者关系管理

我们根据相关法律法规及中国证券监督管理委员会和上海证券交易所的相关要求，制定《投资者关系管理制度》《投资者投诉处理工作制度》等制度，不断规范投资者关系管理，增进投资者对公司的了解和认同，加强公司与投资者之间的信息沟通，持续提高公司投资者关系管理工作的专业性，切实维护全体投资者尤其是中小投资者的合法利益。

我们重视每一位投资者的意见，依据相关制度，公开受理投资者投诉的渠道包括电话、信函、传真、电子邮件或来访，以及证券监督管理机构和其他部门单位转办的投诉等。投资者可以通过多种联系办法向公司提出投诉。公司董秘办接到投诉后，工作人员认真听取投诉人意见，核实相关信息，并详细记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，并依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密，自接到投诉之日起15日内决定是否受理投诉事项。

公司积极创新投资者关系管理方式，丰富沟通渠道，满足投资者互动需求。报告期内，公司通过业绩说明会、电话交流会、上证e互动、投关热线、投关邮箱等多种形式、多层次、多渠道地与投资者交流，充分展示公司风貌与经营实况。同时，董办团队主动探索新型管理方式，保持沟通渠道畅通，向资本市场传递公司价值，助力投资者深入了解公司，形成长期稳定的良性关系，树立良好市场形象。报告期内，公司召开3次业绩说明会，共回答投资者13个问题。公司还召开线上投资者交流会3次，累计接待超过50位投资者。

召开业绩说明会

**3**次

共回答投资者

**13**个问题

召开线上投资者交流会

**3**次

累计接待超过

**50**位投资者



### 案例 | 新型投资者关系管理方式案例

2024年3月，借广州定制家居展开展之际，董办团队再次创新策划新型的投资者关系交流方式，邀请轻工行业新财富第一名的首席分析师、主流财经媒体共同走进家居行业垂直领域专业性展会，一同近距离观察行业及本公司的最新动态及研讨未来发展趋势，同时将本次“云逛展”全程录制并输出到视频，在全景网、雪球、同花顺、东方财富、微博、快手等财经类平台予以播放，有效扩大公司品牌的传播途径，传递公司价值，为行业发声。



## 党建引领

公司始终坚持党的全面领导，全面加强党的建设，强化党的政治引领作用，深入推进党建与业务的深度融合，公司及其附属子公司党支部深入学习贯彻党的二十大、党的二十届二中全会、党的二十届三中全会精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，紧密围绕服务企业经营活动开展党建活动，扎实推进党建工作与业务发展深度融合，充分发挥党建引领作用和党员先锋模范作用。公司在各条业务线上不断壮大党建队伍，报告期内，经过党组织培养、教育和考察，1名预备党员顺利转正为正式党员，3名入党积极分子发展成为预备党员，为公司党组织增加新鲜血液。截至报告期末，公司及附属子公司党员共计78人。

自公司成立党支部以来，各支部各项工作开展卓有成效，从化好莱客党支部撰写的《“四融入”党建工作法引领企业高质量发展》案例，凭借其创新性、实践性和成效性，在广州非公经济组织高质量党建引领高质量发展创新案例评选中脱颖而出，荣获优胜奖。此外，从化好莱客支部荣获广州市从化区非公有制经济党组织“双强六好”党组织称号。报告期内，各支部结合党中央重要会议精神和实际业务工作，有序开展主题分享、两会精神学习活动、红色主题教育等活动，公司以及附属子公司党支部全年累计组织开展活动等15次。



公司及附属  
子公司党员共计

**78**人

全年累计组织  
开展活动等

**15**次



党支部创新案例获优胜奖



党支部“双强六好”党组织



### 案例 | 从化好莱客首届劳动技能大赛

2024年上半年，从化好莱客党支部成功组织并指引了从化好莱客首届劳动技能大赛。此次大赛旨在提升员工的专业技能和工作效率，同时宣传先进，树立典型。党支部在大赛中发挥了思想引领作用，通过宣传先进事迹和技能模范，激发了全体员工的工作热情和创新精神，为公司的持续发展注入了新的活力。



# 02

## 环保行动, 绿色家居

好莱客严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规, 积极响应“双碳”目标, 以“原态”理念为核心, 系统性推动企业绿色转型, 建设惠州、汉川、从化三大智造基地, 依托中央智控系统优化生产能效, 降低资源消耗与废弃物产生, 并将产品全生命周期碳排放纳入管理。此外, 公司大力推动全民绿色生活方式, 在环境管理与节能减排领域展现了行业标杆的实践力。



## 环境管理

我们秉承“坚持原态环保，构筑绿色健康人居”的理念，高度重视环境管理与保护工作，逐步建立了完善的环境管理体系，积极开展环保行动，为绿色健康人居环境贡献力量。

### 环境管理体系

我们始终将绿色环保作为生产经营的基本标准，制定《环境管理手册》《环保管理规定》《安全、环保、职业健康安全(EHS)管理准则》等管理制度，积极构建系统的全绿色产业链，大力推动绿色工厂建设及认证工作，规范化、系统化地推进环境管理体系建设，全面提升我们的环境管理水平。

我们正着力构建覆盖生产经营全周期的环境管理体系，系统推进低碳转型与生态效益提升工作。公司设立专职EHS人员负责环境保护管理、三废治理设施的日常维护和运作监督。我们根据实际生产情况，灵活制定环境管理规章制度，并设立环境管理小组，制定年度环境管理方案，定期自检以确保持续改进。此外，好莱客将环保工作纳入绩效考核中，建立个人绩效考核卡，根据岗位职责针对性设置考核KPI，例如水电管理、环境卫生等，将环保责任落实到个人和生产环节。



2024年7月，开展2024年环境管理体系认证审核

### ISO14001环境管理体系认证 | 中国环境标志十环认证

好莱客生产基地管理小组



- 组长**  
环境管理小组由总经理任组长，负责重大环保事务与环评审核。
- 副组长**  
副组长由安全主任和人事经理担任，指导环评项目并制定工作计划。
- 委员会委员**  
委员们负责环境治理、监测、危废处置及设施维护，确保环保工作有序进行。

截至报告期末，公司已通过ISO14001环境管理体系认证与中国环境标志十环认证。报告期内，公司环保投入总金额630.78万元，缴纳环境保护税1.5万元，环保设施同步运转率100%，环境领域未发生违法违规事件。

	环保投入总金额	缴纳环境保护税	环保设施同步运转率	环境领域
	630.78万元	1.5万元	100%	未发生违法违规事件



## 环境管理目标与规划

为了推动可持续发展并降低环境影响,我们制定了具体的环境管理目标与规划,旨在实现资源的高效利用、温室气体排放的减少以及生产过程中的污染控制,确保符合国内外环保法规和行业标准。报告期内,公司环境管理目标达成率100%。



公司本着注重目标设定的科学性与实施路径的可操作性,通过分阶段实施路径与滚动调整机制,确保环境管理体系的持续优化。我们将持续关注国家环境管理标准动态,积极借鉴行业最佳实践,定期开展环境绩效评估与目标校准工作,以实际行动践行环境治理主体责任,助力“双碳”目标实现与企业绿色转型的有机统一。

## 环境风险管理与应急预案

为加强环境风险管控,我们严格遵循环境相关法律法规开展生产运营活动,从风险识别、隐患整改、环境评价三个方面全面进行环境风险管理。我们高度重视环境应急预案和应急措施的建立、维护和实施,针对各类废气处理、危废风险、污染物泄漏等环境风险,制定了《突发环境事件应急预案》《危险废物应急预案》等应急预案,以应对潜在风险有效应对可能发生的各类环境风险,并不断对预案进行更新和完善,确保其始终与当前的环境风险状况保持同步。同时,我们积极调动各方资源,成立应急领导小组,以全面统筹和高效指导相关工作,并定期组织开展应急演练活动。

### 隐患整改

我们定期开展隐患排查工作,并积极配合当地环保局督察工作。

### 环境评价

我们严格遵循《中华人民共和国环境影响评价法》等法律法规完成建设项目的环评工作,严格按照“三同时”制度及环评批复要求进行建设、验收、投产。报告期内,公司项目“环境影响评价”工作完成率及“三同时”制度执行率达100%



### 风险识别

我们根据实际生产情况,定期更新《环境因素识别表》。在环境因素识别工作中,主要对资源投入、生产工序、产品产出全流程中的各类排放物进行环境影响辨识。评估工作从六大方面全面展开,确保评估的全面性和准确性,并根据评估结果制定具体且有效的管控处理措施。

## 环境应急小组 组织架构



建设项目环保  
“三同时”执行率

100%

## 应对气候变化

气候变化是全球面临的共同挑战。应对气候变化,促进全球绿色发展转型,凝聚了最广泛的全球共识,政府、企业、社会组织等都在采取积极行动。公司坚持节能环保、绿色低碳,在办公场所持续开展节能技术改造,并大力倡导环保办公理念,减少办公过程中资源浪费,提高资源、能源使用效率。公司鼓励各级部门、运营节点践行绿色发展理念,采取垃圾分类回收、能源节约、绿色出行、绿色餐饮等举措,切实推动低碳运营的落实。

我们参考气候相关财务信息披露工作组(TCFD)的披露建议,进一步识别与自身经营相关的气候变化风险与机遇,贯彻落实气候变化应对措施,助力全球气候变化治理,全面推进本公司的可持续发展。

## 气候变化管理体系

在应对气候变化方面,公司致力于构建低碳发展路径,系统推进温室气体减排工作。规划期内将通过生产工艺智能化改造、清洁能源替代及物流网络优化三大措施,逐步实现运营环节碳排放强度的显著降低。其中,能源结构调整计划将重点扩大光伏等可再生能源的应用规模,持续提升清洁能源在能源消费结构中的占比;配套实施的智慧能源管理系统,将通过能耗数据动态监测与能效优化方案,实现能源使用效率的阶梯式提升。



## 气候变化风险与机遇清单

为提升我们应对气候变化的韧性，控制气候相关风险，我们参考气候相关财务信息披露工作组 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 的建议，通过开展政策调研、同业对标，并结合专家意见，充分识别公司可能受到影响的气候相关风险 (包括转型风险和实体风险)，并采取有效的应对措施，从而更好地将气候变化风险融入公司可持续发展管理框架及风险管理体系当中。

转型风险	
政策和法律风险	<p>影响时期 中期和长期</p> <p>⚡ 风险描述 自2020年我国正式提出碳达峰碳中和目标以来，全国及各地方政府相继推出绿色低碳相关法律法规以减缓气候变化，增加企业运营合规工作，相关诉讼或索赔风险可能增加。</p> <p>⚙️ 应对措施 密切关注各地政府和相关机构对污染物排放及环境信息披露的要求，及时调整运营策略和行为。</p>
	<p>影响时期 中期和长期</p> <p>⚡ 风险描述 行业“双碳”要求逐渐明确，温室气体减排的政策压力增大。</p> <p>⚙️ 应对措施 积极开展节能减排工作，增加清洁能源使用占比。</p>
	<p>影响时期 短期、中期和长期</p> <p>⚡ 风险描述 全球范围内碳排放权配套管控和调节机制陆续出台，可能导致业务运营和财务成本增加。</p> <p>⚙️ 应对措施 持续落实节能减排战略，密切关注资产所在国和全球范围内碳定价机制，积极灵活迎接挑战。</p>
技术风险	<p>影响时期 中期和长期</p> <p>⚡ 风险描述 对于节能环保技术研发和改造的投资失败。</p> <p>⚙️ 应对措施 通过专业人才引进与培养，加强技术引进，创造良好的人才工作空间，积极开展对外学习，提升公司研发能力。</p>

转型风险	
技术风险	<p>影响时期 中期和长期</p> <p>⚡ 风险描述 未能及时识别并应用节能环保技术，导致工厂、产品低碳转型落后于同业。</p> <p>⚙️ 应对措施 加强市场调研，持续加大低碳节能技术创新研究，积极开展行业交流合作。</p>
市场风险	<p>影响时期 中期和长期</p> <p>⚡ 风险描述 原材料及能源成本逐渐上升。</p> <p>⚙️ 应对措施 资源循环利用；与原材料供应商建立长期稳定的可持续发展合作关系；持续推动节能技术的研发与应用，并加大清洁能源的使用占比。</p>
	<p>影响时期 中期和长期</p> <p>⚡ 风险描述 未能有效满足消费者对绿色环保产品的需求。</p> <p>⚙️ 应对措施 积极开发绿色环保产品，满足消费者的需求。对消费者调研与需求分析，基于消费者需求分析结果，进行产品创新和优化。</p>
	<p>影响时期 短期、中期和长期</p> <p>⚡ 风险描述 各利益相关方对气候变化风险管理相关举措、相关公开信息披露的关注持续增加，若公司无法及时回应利益相关方期望或披露的信息质量较低，可能会导致品牌声誉受损、融资渠道减少等。</p> <p>⚙️ 应对措施 通过常态化、多元化的沟通机制加强与利益相关方的沟通，积极响应各利益相关方对公司发展的期待，提高信息披露的质量与透明度。</p>
声誉风险	<p>影响时期 短期、中期和长期</p> <p>⚡ 风险描述 各利益相关方对气候变化风险管理相关举措、相关公开信息披露的关注持续增加，若公司无法及时回应利益相关方期望或披露的信息质量较低，可能会导致品牌声誉受损、融资渠道减少等。</p> <p>⚙️ 应对措施 通过常态化、多元化的沟通机制加强与利益相关方的沟通，积极响应各利益相关方对公司发展的期待，提高信息披露的质量与透明度。</p>

实体风险	
急性风险	<p>影响时期 短期、中期和长期</p> <p><b>风险描述</b> 极端天气可能会破坏工厂、办公建筑及设备，造成资产损失。</p> <p><b>应对措施</b> 定期检查和维修建筑和设备，加强其抗灾能力，并为必要的设施设备购买保险。建立灾害应急预案，加强监测和预警。</p>
	<p>影响时期 短期、中期和长期</p> <p><b>风险描述</b> 极端天气造成设备损坏、员工无法正常工作、运输受阻，影响公司正常经营及生产。</p> <p><b>应对措施</b> 开展极端恶劣天气应对和防护培训，不断完善自然灾害应急响应机制；识别可能的资产损坏，购买必要的保险。</p>
慢性风险	<p>影响时期 短期、中期和长期</p> <p><b>风险描述</b> 持续高温导致电力设施和设备运行故障、事故风险增加，影响生产效率及产生安全隐患。</p> <p><b>应对措施</b> 加强设备巡查、养护，及时排查各种故障；配备制冷降温系统。</p>
	<p>影响时期 短期、中期和长期</p> <p><b>风险描述</b> 高温影响员工身体健康，无法长时间户外工作，影响运营效率。</p> <p><b>应对措施</b> 工作生产区域配备相应的制冷降温设施，合理管理和控制室内温度，根据实际需求调整制冷设备的运行； 保证生活生产用水，做好防暑工作及配备完善的卫生应急救援措施； 科学安排生产计划，必要时调整作息时间，或采取停止作业措施。</p>

实体风险	
慢性风险	<p>影响时期 短期、中期和长期</p> <p><b>风险描述</b> 长期干旱可能导致供水不足，影响生产经营的稳定性。</p> <p><b>应对措施</b> 储备生产生活用水，加强循环用水；避免在供水风险较高的地区建设工厂，并持续推动节水环保改造；进行水资源管理和节约、调节供水结构，多元化供水来源。</p>
机遇	
资源效率	<p>影响时期 中期和长期</p> <p><b>风险描述</b> 原材料及能源成本逐渐上升。</p> <p><b>应对措施</b> 资源循环利用；与原材料供应商建立长期稳定的可持续发展合作关系；持续推动节能技术的研发与应用，并加大清洁能源的使用占比。</p>
产品及服务	<p>影响时期 中期和长期</p> <p><b>风险描述</b> 绿色低碳产品的研发及应用；行业内气候变化应对解决方案。</p> <p><b>应对措施</b> 加强绿色环保产品的研发与投入，积极探索应用新技术、新设备、新工艺；响应政府支持性政策，加大对可再生能源和低碳技术的投资和创新。</p>
市场	<p>影响时期 中期和长期</p> <p><b>风险描述</b> 消费者对低碳产品的需求增加；综合能源服务需求增加；新兴市场的开发。</p> <p><b>应对措施</b> 提高绿色环保产品的市场占比；优化资源利用，减少能源消耗和温室气体排放，与合作伙伴合作，推动技术创新；积极识别、参与新兴市场。</p>
适应力	<p>影响时期 中期和长期</p> <p><b>风险描述</b> 使用可再生能源；能源替代及多元化方案。</p> <p><b>应对措施</b> 减少对传统化石燃料的依赖，加大可再生能源的开发与利用。</p>

## 能源消耗及管理

公司将可持续发展理念融入生产经营全流程，持续强化资源使用管理，践行绿色发展理念，严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国循环经济促进法》等相关法律法规，实施规范化、系统化的资源使用管理方案，大力推动资源使用效率的提升。

### 能源管理体系

我们依照《中华人民共和国节约能源法》《工业节能管理办法》和《广东省节约能源条例》等有关规定，制定《“十四五”节能规划》，并初步设立能源管理机构，完善成立能源计量管理办公室，建立能源计量管理制度。



公司按照《工业企业能源管理原则》和《企业标准体系管理标准和工作标准体系》等文件的要求，加强能源科学管理，不断完善能源管理体系建设，建立了能源管理制度体系一系列管理制度。能源管理制度包含能源计量管理制度、能源的统计及报告、分析制度，能源使用及节能管理规定，编制了奖惩制度，调动员工有效使用能源的积极性。

通过《节能管理岗位责任制度》明确四级管理架构(决策层—统筹部门—执行单元—岗位责任人)，结合《节能目标管理责任考核评价制度》分解年度目标，配套《节能奖惩管理制度》强化执行激励。

依托《能源消费统计管理制度》《节能原始资料、计量数据及统计报表管理制度》，规范数据采集、分析与溯源流程，并通过《企业能耗定额管理制度》设定动态用能基准。



明确《职能部门节能管理职责》分工，协同技术、生产、运营等部门落实设备改造与能效优化，同时以《能源计量人员岗位责任制》保障计量精准性与合规性。

## 能源管理目标与规划

我们以“系统提效、清洁转型、风险可控”为核心原则，构建覆盖短中长期的能源管理战略框架。我们将依托现有《节能目标考核》《能源统计管理》等制度，动态分解目标至业务单元，建立“规划—执行—评估”闭环；以扩大清洁能源使用规模为基础，持续推进现有生产系统的能效优化与可再生能源替代，通过完善目标考核机制、升级数字化监测工具，实现能耗强度稳步下降与绿电渗透率提升，逐步降低对传统化石能源的依赖。

未来，公司将动态完善能源管理目标分解机制与考核体系，确保规划落地与资源投入相匹配，按年度滚动修订目标，结合政策、技术变化调整实施节奏，通过多元化能源采购、技术备用方案储备降低转型不确定性，推动能源供应、消费、管理全链条与业务深度耦合，形成可复制的绿色运营范式，持续提升能源管理对业务可持续发展的支撑能力。

### 碳排放管理

我们积极响应国家“双碳”目标，根据《企业温室气体排放报告核查指南(试行)》等标准自我开展温室气体排放盘查工作，不断优化温室气体排放管理，主动寻找减排机遇，采取节能降碳措施，致力减少公司碳足迹。我们将持续紧密关注家居行业碳核算标准的政策发展，更加准确、全面地统计公司生产经营产生的碳排放，以求根据完整的基线排放情况制定科学可行的碳中和减排方案及减排路径，助力公司降碳减排。我们持续深化能源管理体系落地，通过制度优化与技术升级双轮驱动，实现能源消耗效率稳步提升。

报告期内，公司合计产生温室气体排放21,522.37吨，其中范围一排放1,549.48吨，范围二排放约19,972.90吨，温室气体排放强度为11.27tCO<sub>2</sub>e/百万元营收。



产生温室气体排放  
**21,522.37** 吨

其中范围一排放  
**1,549.48** 吨

范围二排放约  
**19,972.90** 吨

温室气体排放强度为  
**11.27** tCO<sub>2</sub>e/百万元营收

2024好莱客能耗及温室气体排放情况(单位:tCO<sub>2</sub>e)

各基地	直接温室气体排放(范围一)	间接温室气体排放(范围二)	温室气体排放(范围一和范围二)
广州总部	69.50	533.47	602.97
惠州子公司	482.90	7,298.94	7,781.84
从化子公司	318.22	4,367.84	4,686.06
湖北子公司	678.85	7,772.65	8,451.50
<b>合计</b>	<b>1,549.48</b>	<b>19,972.90</b>	<b>21,522.37</b>

注1:温室气体计算依据来源国家发改委发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》附录二及生态环境部印发《关于做好2023—2025年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》;

注2:能源数据统计口径为广州总部、湖北子公司、惠州子公司、从化子公司的生产基地。

我们将持续推进排放管控体系化，在直接排放（范围一）方面，聚焦设备能效升级、燃料替代及工艺优化，推动三大生产基地（从化、汉川、惠州）碳排放总量呈下降趋势；在间接排放（范围二）方面，公司通过自建光伏扩容，降低外购电碳足迹。未来我们将持续完善《节能目标管理责任考核评价制度》，强化目标分解与跨部门协作机制，探索新技术应用，逐步构建“低碳生产-绿色用能-循环增效”的能源管理生态。

### 清洁能源利用

在国家推行清洁能源发展的大背景下，好莱客积极响应国家对于能源绿色、低碳转型的号召，积极投身于生产基地的光伏发电工程建设。公司在各个生产基地建设光伏发电工程，以达到优化能源结构目的，实现节能减排的效果。

通过光伏整改、绿电采购扩容及市场化交易策略，提升可再生能源占比，实现综合能耗强度与单位产值能源成本稳步下降；依托《能源消费统计管理制度》构建数据闭环，提升关键设备能效达标率与异常能耗预警响应效率，支撑生产稳定性与用能结构优化。

截至报告期末，公司在广州总部及各生产基地建设了总量约为16.63MWp的屋顶分布式光伏发电项目，采用“自发自用，余电上网”模式，优先使用项目所发电量，剩余电量就近接入电网消纳，有效节能减排，降低用电成本。报告期内，公司总部及各生产基地光伏电站合计发电量达16,218.09兆瓦时，可有效减少碳排放量约1.08万吨，节约标准煤约0.49万吨。



公司累计建设安装屋顶分布式光伏项目装机容量	2024年合计发电量达	有效减少碳排放量约	节约标准煤约
<b>16.63</b> MWp	<b>16,218.09</b> 兆瓦时	<b>1.08</b> 万吨	<b>0.49</b> 万吨

项目地点	装机容量 (兆瓦)	2024年度发电量 (兆瓦时)	年度二氧化碳当量减排 (吨CO <sub>2</sub> )	年度标准煤节约量 (吨)	年度二氧化硫削减量 (吨)	年度氮氧化物削减量 (吨)
广州总部	0.0315	20.80	13.10	6.32	0.02	-
从化子公司	5.8	5,646.28	3,556.45	1,716.47	0.49	0.79
惠州子公司	4.88	4,675.33	2,944.88	1,421.30	0.41	0.66
湖北子公司	5.92	5,875.68	4,261.19	1,786.21	0.51	0.83
合计	16.6315	16,218.09	10,775.62	4,930.30	1.42	2.28

注1:数据统计口径包括广州总部、湖北子公司、惠州子公司、从化子公司的生产基地；  
注2:2024年光伏发电量二氧化碳减排计算因子参考《2023年减排项目中国区域电网基准线排放因子》。

从化子公司光伏项目



湖北子公司光伏项目



惠州子公司光伏项目



### 节能降耗措施

我们制定并执行《节能降耗管理制度》，深入践行绿色生产、节能降耗的战略，从战略指引、方案制定、员工宣贯、践行公益全方面宣贯落实绿色节能理念，规范各部门在生产经营活动中的资源使用，实现合理利用、有效节约。《节能降耗管理制度》规定生产中心负责指导生产过程中原料资源利用，行政部负责公司办公运营活动的资源规划、能耗检查考核工作，实施节能降耗日常与不定期检查，统计资源消耗并纠正浪费，全面推动节能工作，循环利用资源，共建环境友好型企业。

#### 节电措施

员工下班后须主动关闭办公区域内电脑、电风扇等电器设备，公共区域如会议室、培训室等使用完毕后须由申请使用部门/人员主动关闭相关电源。

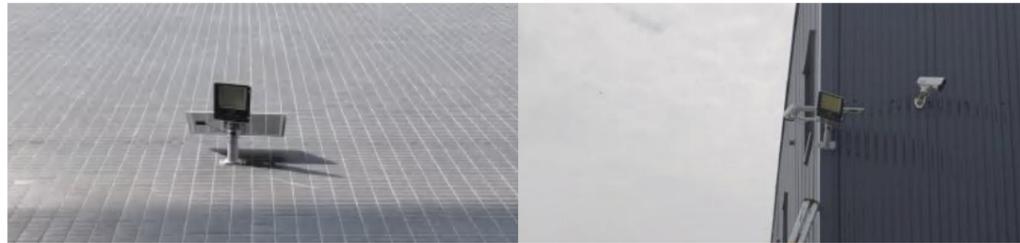
外联行政部在下班时间统一关闭空调、照明灯等公共电器。各中心/部门如有加班需求的，须于加班结束后主动关闭其办公区域及公共区域（如：卫生间）内电器设备。





案例 | 太阳能路灯

报告期内，公司于生产基地园区内共计安装太阳能路灯8个，预计年节约电力约1,095千瓦时，可减少二氧化碳排放约0.76吨，年节约标准煤约0.33吨。



水资源管理

我们的用水来源为市政购水，在生产过程中不作为主要消耗资源，不存在水资源短缺风险。公司消耗水资源途径主要包括生活用水、办公用水和生产用水，采用绿化使用滴灌喷或灌溉方式、使用直饮水机节水措施，日常进行水资源循环使用，减少水资源浪费，提升水资源综合管理效益。报告期内，公司用水总量为120,070吨，同比节水6.80%。

公司用水总量为  
**120,070**吨  
同比节水  
**6.80%**

好莱客水资源消耗情况

指标(单位)	2024年	2023年	2022年
总耗水量(吨)	120,070	128,835	160,225
耗水强度(吨/百万元营收)	62.86	56.88	56.75

注1:数据统计口径为湖北子公司、惠州子公司、从化子公司的生产基地。  
注2:由于数据统计口径及方式产生变化,更正2023年及2022年耗水量数据。



节约用水  
标语



污染防治

本公司对于污染防治工作予以高度重视,严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》《危险废物贮存污染控制标准》等项目所在地的相关国家环保法律法规,制定并执行一系列内部管理制度,包括《固体废弃物处置管理规定》《噪音、废气、废水排放管理规定》以及《粉尘清扫管理制度》等,规范各类排放物处理,积极配合政府主管部门、利益相关方做好环境管理、维护生态安全、改善环境质量、规范排污行为等工作。各生产基地按规定申办排污许可证,并在方案中明确制定排放物管理目标,确保合规运营。此外,公司设有《自行监测方案》,定期进行环境监测,危险废弃物委任有资质的第三方公司进行管理,规范各类排放物管理。

报告期内,公司环保治理治污设施运行正常,未出现重大异常停机故障;公司严格按照相关污染物的排放标准要求合规排放,无环境污染事故发生,未受到环境保护主管部门处罚;公司达成排放物管理目标,有机废气、粉尘、噪声排放达标率100%,排放符合国家有关环境标准。

公司污染事故发生  
**0**次  
受到环境保护  
主管部门处罚  
**0**次  
有机废气、粉尘、噪声  
排放达标率  
**100%**



中国环境标志十环认证



湖北子公司排污许可证



从化子公司排污许可证

好莱客废弃物排放

指标(单位)	单位	2024年
废弃物产生量	吨	32,401.01
其中:	一般废弃物产生量	32,391.78
	危险废弃物产生量	9.23
挥发性有机物(VOCs)排放量	吨	1.83

## 大气污染物

公司因生产造成的大气污染物主要包括颗粒物、VOCs、油烟废气。我们严格遵循《中华人民共和国大气污染防治法》，制定《噪声、废气、废水排放管理规程》，针对营运生产的具体情况，采取了布袋除尘、活性炭吸附、高压静电除烟等一系列综合治理措施，以实现废气排放的精准管控。报告期内，公司废气均达标排放。

报告期内  
公司废气达标排放率  
**100%**

### 好莱客废气处理方法

废气类型 颗粒物

产生源头 木材加工过程

#### 处理方法

采用高效的粉尘收集及处理系统，使用各类设备吸尘罩进行粉尘采集，在恒压沉降输送槽进行粉尘分类处理：细粉尘使用组合式滤袋除尘后空气使用专管高空排放，处理后的粉尘分别进入粗重粉尘沉降输送槽或自动排料系统，部分细粉尘经恒压沉降输送槽进入打包装袋系统，最终封装并装车外运，避免二次污染。净化后的空气由风机引导至专管高空排放系统，以确保达标排放。

废气类型 有机废物VOCs

产生源头 包覆工艺车间

#### 处理方法

使用集气罩收集后用活性炭过滤箱吸附有毒有害物质，经过管道传送到风机处理为洁净空气后使用专管高空排放。

废气类型 油烟废气

产生源头 生活区饭堂

#### 处理方法

经气体导流系统进入高压静电除烟器处理，有效去除油脂和颗粒物并降低烟雾排放浓度后，经过管道传送到风机处理为洁净空气后使用专管高空排放。



从子公司废气治理设施



从子公司废气排气筒

## 固废管理

好莱客严格遵循《中华人民共和国固体废物污染防治法》进行固废管理，公司产生固废主要包含危险废弃物、一般废弃物、生活垃圾与厨余垃圾。在固体废物管理体系构建中，我们始终遵循专业化分工与协同治理原则，制定《固体废物处理管理规定》，系统建立战略合作方认证机制。针对不同类别的废弃物特性，我们严格筛选具备国家认可资质的专业处理机构，建立分类处置合作网络。

### 一般废弃物

一般废弃物在厂区内进行分类后，其中可回收物交由资源回收利用厂家再生加工，生活垃圾集中收集于垃圾桶存放，并由环卫部门处置，厨余垃圾则集中存放交由第三方环境服务公司处理。我们在日常运营生产中积极推行物料回收与循环利用，产线结余物料经由车间确认使用价值后，按照公司标准分类储存、按需清理、定期回收处理。报告期内，公司共产生一般废弃物32,391.78吨，其中可回收废弃物31,322.75吨，固废回收率达96.70%。

#### 好莱客物料回收流程

价值判断  
产线流出物料  
经由生产车间  
确认使用价值



固废管理  
按需处理，  
定期回收

储存管理  
根据物料材质  
分类储存打包



报告期内

公司共计  
产生一般废弃物

**32,391.78**吨

其中  
可回收废弃物

**31,322.75**吨

固废  
回收率达

**96.70%**

### 危险废弃物

我们明确“依法合规处置危废”的管控目标，制定《危险废物管理信息公开制度》《危险固废分类收集与处置管理办法》，明确“构建全生命周期化学品安全管控体系”的管理目标，建立了完善的危废管理体系，确保危险化学品的储存、使用及处置全过程符合《危险化学品安全管理条例》等法规要求，生产加工过程中产生的危险废弃物均交由有相关处理资质的第三方单位合规处置。此外，我们常态化定期开展危化品泄漏应急演练与危废处置操作培训，确保员工具备相应操作与应急处置知识。

报告期内，公司累计产生危险废弃物9.23吨，合规处理率100%。经第三方审计确认，公司连续六年危废合规处置率达100%，已形成可量化、可追溯的固废管理实践。

报告期内

公司累计产生危险废弃物

**9.23**吨

合规处理率

**100%**



### 体系层面

制定《危险固废分类收集与处置管理办法》《危险化学品闭环管理规范》，构建“源头分类—分区暂存—资质转运—合规处置”的闭环管理体系，明确“采购—储存—领用—废弃”各环节操作标准，完成厂区标准化分类存储区规划及车间级专业化收集设施配置并通过数字化台账系统，实现化学品库存量、使用流向及废弃记录的实时追踪，确保数据可追溯、责任可溯源。

### 硬件层面

已建成符合国家标准的独立危险化学品仓，同步配置防泄漏围堰、防爆型通风系统及防静电接地装置。储存区严格实施分区管理，所有化学品容器及储存点均张贴醒目标识，标明化学特性、危害等级及应急措施。针对高危试剂已配置专业防爆储存箱，实现物理隔离与动态监控双保险。

### 合作机制层面

严格筛选持有《危险废物经营许可证》的合规处置商，报告期内，我们与合格供应商签订战略协议，建立危废处理的长效合作机制。



危险废弃物暂存间



危险废弃物暂存间地面防渗防腐措施



危险废弃物暂存间门口围堰设置情况

## 废水处理

我们产生的生活污水主要来源于办公楼卫生设施、车间附属卫生间、生产区域茶水间及员工宿舍区，生产污水主要来自工厂石材切割泥浆污水等。依据《污水排入城镇下水道水质标准》(GB/T 31962-2015) 要求，生活污水统一收集到厌氧化粪池后通过市政污水管道排放至污水处理厂；对于生产污水，我们通过全流程标准化管理与技术创新，聘请专业第三方设计建造泥浆废水处理体系。报告期内，我们定期委托第三方机构检测出水水质，污水排放达标率连续三年保持100%。



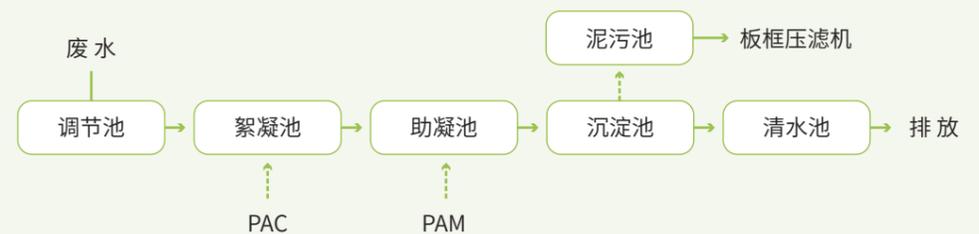
公司污水排放达标率  
连续三年保持

100%

### 泥浆污水处理流程

为贯彻可持续发展理念，我们严格遵循国家技术规范构建泥浆废水处理体系，包括《室外排水设计规范》(GBJ14-87)、《建筑给水排水设计规范》(GBJ15-88) 等标准，系统性实现废水无害化与资源化目标。我们采用标准化处理流程，充分调节水质至均衡，废水经调节池预处理，稳定水质与水量波动，再通过投加聚合氯化铝 (PAC) 形成絮体，结合聚丙烯酰胺 (PAM) 强化絮凝效果，提升悬浮物去除效率，后续的沉淀池实现固液分离，污泥经板框压滤机脱水减容70%以上，随后上清液进入清水池，满足《城镇污水处理厂污染物排放标准》(GB 18918-2002) 后安全排放。

经处理后污水年减少悬浮物排放超5,000吨，有效保护周边水体生态；污泥池中的污泥通过好氧消化后，6个月定期由环卫部门统一处理，脱水后污泥可作为路基填料或建材原料，实现废弃物资源化利用。



### 噪声管理

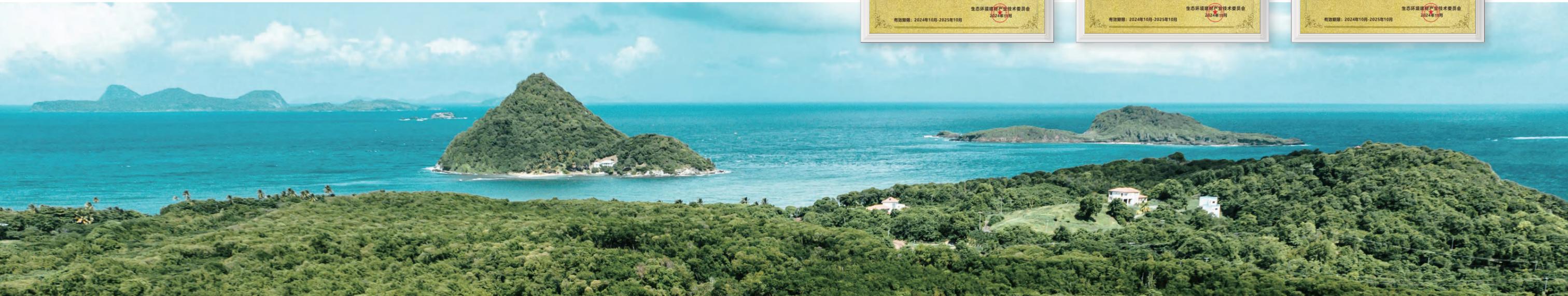
我们生产过程中主要噪声源包括木工加工设备组(开料、封边、排钻、雕刻、砂光等工序)、铝材加工设备及配套系统(中央脉冲除尘装置、空气压缩机),通过系统性噪声控制技术实现达标排放。治理后厂界噪声满足《工业企业厂界环境噪声排放标准》(GB 12348-2008) II类区限值(昼间≤60dB(A)),工艺设计符合《噪声与振动控制工程技术规范》(HJ 2034-2013)。



### 原态绿色全生命周期

在国家“双碳”战略深入推进与消费者健康意识觉醒的双重驱动下,家居行业面临从传统制造向绿色可持续模式的转型挑战。随着人们消费升级和环保意识的觉醒,绿色环保概念在家居行业也愈发受到重视,健康、环保、可持续发展的理念正逐渐成为家居行业的主流趋势。好莱客作为具有高标准环保家居标杆企业,始终将“健康”与“环保”作为品牌核心战略,深度融入产品全生命周期管理,从板材环保到空间环保,专研打磨环保、绿色、健康的家居产品,设计、研发、生产全链路为健康加码,通过源头管控、工艺革新与资源循环三大维度,构建覆盖“选材—生产—应用”的清洁生产闭环,系统性实现绿色制造目标,每一步都走在行业环保前列,定义家居绿色变革之路。

报告期内,公司荣获“健康建材示范单位奖”“健康建材品牌建设奖”“空气净化功能板材产品推广奖”“2024年绿色健康环保品质奖”等多项环保荣誉,进一步认证了好莱客在健康建材领域中的努力及对国家环保事业战略的践行。



## 绿色设计与研发

我们在《高质量健康家居白皮书》中从呼吸、接触与使用三个维度阐述了健康环保家居产品的标准要求，同时建立起高质量健康家居标准要求清单，其中包含14类产品环保标准要求与检测依据，提升健康环保内核的全线实力，开创行业环保新“净”界。在产品端，我们强化可回收材料应用研发，重点提升产品组件的易拆解性与材料兼容性，构建从原料采购到终端回收的闭环管理体系；此外设计时需核定项目的资源消耗量，避免备料过多而造成浪费，各生产班组在生产过程中按定额领取材料避免浪费。

### 4.4 高质量健康家居标准要求清单

标准引领质量，高质量发展需要相应的高标准作为支撑。作为家居行业环保先行者的倡导者，好莱客多年来坚持高质量发展，经过不断的迭代升级、推陈出新，提升健康环保内核的全线实力；从“无醛”到“净醛”标配，真正实现“净醛”全民普及，开创行业环保新“净”界。

产品类别	产品子类	指标分级	检测项目	标准要求	检测依据标准
板材 (人造板)	原态净醛板	基础指标	密度及厚度偏差、内结合强度、含水率、吸水厚度膨胀率、静曲强度和弹性模量、表面胶合强度、握钉力、表面耐冲热稳定性、表面耐划伤性能、表面耐碳化、表面耐干热性能、表面耐污染腐蚀性、耐电晕性能、表面耐水蒸气性能、耐染色牢度等	符合标准要求	GB/T 15102-2017《浸渍胶膜纸饰面纤维板和纤维板》 GB/T 17657-2013《人造板及饰面人造板理化性能试验方法》
			甲醛释放量	$E_{1\text{g}} \leq 0.025 \text{mg/m}^3$	GB/T 39600-2021《人造板及其制品甲醛释放量分级》
	高质量健康环保饰层	健康环保指标	总挥发性有机物(TVOC)	$\leq 0.5 \text{mg/m}^3 \cdot \text{h}$	HJ 571-2018《环境标志产品技术要求 人造板及其制品》
			挥发性有机物(甲醛、苯、甲苯、二甲苯、TVOC)	符合标准要求	GB/T 3761-2006《室内空气净化产品净化净化率测定方法》
			挥发性有机物	苯 $\leq 1.0$ ; 甲苯 $\leq 2.0$ ; 二甲苯 $\leq 2.0$ ; TVOC $\leq 100$	GB/T 35601-2017《绿色产品评价 人造板和本类地板》
			净化性能-甲醛净化效率	$\geq 80\%$	JC/T 1874-2021《室内空气净化功能涂膜材料净化性能》
			净化持久性(R3)	$\geq 70\%$	JC/T 1874-2021《室内空气净化功能涂膜材料净化性能》
			空气负离子浓度	符合标准要求	JC/T 2110-2012《室内空气净化净化率测定方法》
			内照射指数 $I_{\text{Ra}}$	$\leq 1.0$	GB 6566-2010《建筑材料放射性核素限量》
			外照射指数 $I_{\text{Rb}}$	$\leq 1.3$	GB 6566-2010《建筑材料放射性核素限量》
			抗菌性能	大肠杆菌抗菌率 $\geq 99\%$ ，金黄色葡萄球菌抗菌率 $\geq 99\%$	LY/T 1926-2020《人造板与木(竹)制品抗菌性能检测与评价》
			防霉性能	0级：不霉，即肉眼观察未见菌丝生长	JC/T 2039-2010《抗菌防霉木质装饰板》

产品类别	产品子类	指标分级	检测项目	标准要求	检测依据标准
板材 (人造板)	原态净醛竹板	基础指标	密度及厚度偏差、内结合强度、含水率、吸水厚度膨胀率、静曲强度和弹性模量、表面胶合强度、握钉力、表面耐冲热稳定性、表面耐划伤性能、表面耐碳化、表面耐干热性能、表面耐污染腐蚀性、耐电晕性能、表面耐水蒸气性能、耐染色牢度等	符合标准要求	GB/T 15102-2017《浸渍胶膜纸饰面纤维板和纤维板》
			甲醛释放量	$E_{1\text{g}} \leq 0.025 \text{mg/m}^3$	GB 18580-2017《室内装饰装修材料人造板及其制品中甲醛释放量》 GB/T 39600-2021《人造板及其制品甲醛释放量分级》
			总挥发性有机物(TVOC)	$\leq 0.5 \text{mg/m}^3 \cdot \text{h}$	HJ 571-2018《环境标志产品技术要求 人造板及其制品》
			苯释放量	$\leq 0.03 \text{mg/m}^3$	GB/T 18883-2022《室内空气质量标准》 GB 50325-2020《民用建筑工程室内环境污染控制标准》
			挥发性有机物(甲醛、苯、甲苯、二甲苯、TVOC)	符合标准要求	GB/T 3761-2006《室内空气净化产品净化率测定方法》
			净化性能-甲醛净化效率	$\geq 80\%$	JC/T 1874-2021《室内空气净化功能涂膜材料净化性能》
	饰面板	健康环保指标	挥发性有机物(甲醛、苯、甲苯、二甲苯、TVOC)	符合标准要求	GB/T 3761-2006《室内空气净化产品净化率测定方法》
			净化性能-甲醛净化效率	$\geq 80\%$	JC/T 1874-2021《室内空气净化功能涂膜材料净化性能》
			净化持久性(R3)	$\geq 70\%$	JC/T 1874-2021《室内空气净化功能涂膜材料净化性能》
			抗菌性能	大肠杆菌抗菌率 $\geq 99\%$ ，金黄色葡萄球菌抗菌率 $\geq 99\%$	LY/T 1926-2020《人造板与木(竹)制品抗菌性能检测与评价》
			防霉性能	0级：不霉，即肉眼观察未见菌丝生长	JC/T 2039-2010《抗菌防霉木质装饰板》
			基础指标	吸水厚度膨胀率、密度、静曲强度、内胶合强度、表面胶合强度	符合标准要求
	胶合板	健康环保指标	甲醛释放量	$E_{1\text{g}} \leq 0.025 \text{mg/m}^3$	GB/T 39600-2021《人造板及其制品甲醛释放量分级》
			基础指标	握钉力、胶合强度、密度、含水率、浸渍剥离性能、静曲强度等	符合标准要求

高质量健康家居标准要求清单



### 案例 | 新型无醛添加生态粘合剂

原态净醛竹板应用新型无醛添加生态粘合剂，该粘合剂由MDI生态粘合剂+ECCA天然高分子树脂胶进行科学配比研制而成，不仅实现基材环保0醛添加，而且做到粘性也很强。MDI生态粘合剂是人造板制作中最常用的0醛添加胶水，安全环保，广泛应用于人造血管、心脏瓣膜等安全要求极高的医学领域；ECCA天然高分子树脂胶具有较高的粘性，它可以从自然界中的灌木、树木等植物上提取而来，属于真正的“取之于木用之于木”，天然环保，两者共同使用在竹板上，从源头断绝了甲醛的来源，从而真正的实现基材甲醛零添加，让原态净醛竹板环保等级远优于国标ENF级。



### 案例 | 负离子净醛生态涂层

在竹基材创新基础上，通过专利负离子净醛技术(专利号：ZL202022639643.4)在饰面层植入可持续释放的负离子，可主动捕捉并分解空气中游离甲醛为无害物质，经权威机构验证其甲醛净化效率达93.1%。



## 绿色原材料

我们追求绿色基材溯源、推进可再生资源开发,建立严苛的选材标准,构建了以竹纤维基材与0添加实木颗粒为主的环保基材原材料。当下,国家积极倡导“以竹代塑”“以竹代木”,作为定制行业绿色环保先行的倡导者,我们早在2020年就极具前瞻性推出具有“竹板制备方法”及“纳米净醛抗菌饰面”双重专利技术的原态净醛竹板,有别于市面常见的木制板材,原态净醛竹板使用竹材替代木材作为基材,是竹材创新运用的环保力作。



截至报告期末,我们已通过森林管理委员会FSC认证与森林认证体系认可计划PEFC认证,产品原材料来源于经过严格评估和认证的可持续管理森林,保证产品的环保性和可持续性。



### 案例 | 原态环保竹基材

竹材是一种可大量开发利用,却不会对生态环境造成破坏的环保原材料,具有“速生、可再生、高固碳”特性(竹材生长周期仅为木材的1/10,单位面积固碳量达4.91吨/公顷,高于杉木的3.67吨/公顷),通过规模化应用竹纤维基材,替代大量硬木资源,可有效缓解森林资源过度开发压力。竹材强度高、韧性强,竹材的抗拉强度约为木材的两倍,抗压强度高出木材10%。在源头选材时,我们精选5年以上天然楠竹,以确保其高度稳定性。同时,基于竹材的天然高硬度与防水性,我们的原态净醛竹板拥有远优于国标的握钉力和静曲强度,板材不易变形且能够防潮防霉。



- 聚氨酯环包覆胶,兼具防潮性能。
- MDI生态粘合剂由美国亨斯迈提供,已广泛应用于生活及医疗领域,甚至是人造器官制造,对人体健康、安全无毒害。
- 环保PVC封边条来自德国瑞好(Rehau)。
- 饰面纸与婴儿奶瓶为同种材质。
- 高分子环保封边胶来自德国胶王公司(Jowat)不易开胶和脱落,口碑极佳。
- 原态板包覆膜为PP膜,和可以微波加热的塑料制品同一个环保等级,真正的食品级环保,耐磨耐刮。



## 绿色生产

作为行业环保先行的倡导者,好莱客始终坚守原态环保的初心,积极在环保上创新探索。我们打造工业4.0绿色制造体系,从源头选材到生产加工,创新环保技术,确保产品生产全流程绿色环保,力求将健康送到每一个消费者家中。



### 案例 | 创新基材制备技术

在原材料的生产、加工的过程中,我们对每一道工序都层层把关和检测,确保严苛品质。我们通过多年技术研发,建立低碳原料体系,创新研发针对竹材不同部位、不同形态结构竹板分层铺装技术,通过定向纤维萃取技术提取优质竹纤维,将竹青、竹黄、竹节等竹材全资源高效利用,提高了生产效率和原料利用率。原态净醛竹板凭借其创新的基材制备方法,荣获国家发明专利(专利号:201710732560.X)。同时,我们推行零污染预处理,让竹材经蒸汽爆破法脱糖脱脂,全程采用生物酶制剂替代化学防腐剂,预处理废水经膜过滤系统100%回用,实现污染物零外排。



案例 | 4.0智造 领跑绿色工业

好莱客汉川工业4.0智造基地以亚洲领先的绿色智造水平，实现低碳环保绿色生产，打造大师品质的原态产品。通过中央智控指导全程生产，物联网(IoT)与制造执行系统(MES)的深度耦合，实现从订单拆解、板材切割到加工装配的全流程数据穿透，动态优化排产逻辑与原料调度策略，系统性降低板材综合损耗率与木皮余料生成量，从而降低能源损耗。同时我们推动精准加工技术升级，采用AI视觉检测、激光定位等高精度工艺，提升异形构件加工的一次合格率，减少因返工导致的能源与材料重复消耗。智能精细化运作实现了环保品质、交付效率、节能减排的三重跃升，实力领跑中国定制家居绿色工业发展。



绿色产品

2012年，好莱客于行业首推基材甲醛零添加的原态产品，经过了多年对环保工艺技术的研究以及深耕，好莱客的原态产品历经13年7次科技迭代，从“基材甲醛零添加”到“原态净醛”，再到“竹材创新运用”，构建起以原态净醛竹板和原态净醛板为基石的板材体系，覆盖全屋品类产品，实现了从板材环保到空间环保的跃级，一次次将家居环保标准推至行业新高度。



原态净醛竹板具备独特的净醛黑科技，“竹纤维基材”与“纳米净醛抗菌饰面”两项专利技术，不仅具有出色的环保性能，还能有效净化室内空气，为消费者提供更加健康、舒适的居住环境，好莱客原态净醛竹板荣获“创新产品奖”，体现了我们对绿色产品设计的重视，彰显了在环保领域的创新实力。



原态产品迭代历程



案例 | 好莱客环保板材矩阵

从“板材环保”到“整家空间环保”，好莱客全面打造环保板材矩阵，形成原态、安芯、匠芯系列三大基材矩阵，三重梯度搭配矩阵式产品，不仅仅是绿色环保，更是健康生活的传递，用环保精神推动自身和行业的健康环保保卫战，引领创造健康、绿色未来，全面护航亿万家庭健康生活。





案例 | 好莱客环保板材矩阵

原态系列板材

好莱客原态系列板材荣获美国、日本、瑞士三国权威认证，原态板基材拥有美国EPA和CARB颁发的双NAF无醛豁免认证，获得NAF认证的板材，出口美国无需检验甲醛。

安芯系列板材

ENF安芯多层板臻选黄金树龄桉木心材为基材原料，采用多层纵横胶合结构，历经逾30道严苛工序制作而成，具有【绿色环保】【真芯实木】【强力承重】【无惧开裂】【全面防潮】【耐磨抗刮】六大优势，守护绿色环保家。ENF安芯板以优质树木径材加工为刨片，搭配环保无醛胶水，历经干燥、纵横交错定向铺装后热压制作而成，其剖面类似蜂窝状，板内木质纤维颗粒较大，保留了木材的天然特性，环保高标准构筑绿色健康家，五耐性能守护柜体经久耐用。



匠芯板

以优质树木木径加工为刨片，搭配环保胶水，经干燥、施胶、纵横交错定向铺装后热压成型的环保板材，具有环保力强、承重力强、抗刮力强、防潮力强、耐污力强、抗变力强六大优势。



案例 | 好莱客【净醛标识】正式发布

好莱客原态净醛产品凭借优秀的净醛环保品质，在全国定制行业头部品牌中率先获得由三大权威机构共同颁发的净化功能建材产品标识——【净醛标识】，真正实现产品净醛功能真伪可溯源，净化数据可例证，为广大消费者提供权威环保保障。【净醛标识】的获得，是行业及消费者对好莱客原态净醛产品在环保方面的极大肯定，也是我们作为环保家居标杆企业的又一环保高峰攀登。目前，好莱客净醛标识已在终端全面应用，消费者购买好莱客净醛产品，可扫描产品保修卡中净醛标识的二维码，清晰溯源产品净醛功能的真伪，获取权威保障，实现真正买得放心，用得安心。



绿色包装与运输

我们优先采用对环境无害的包装材料进行减量化包装，并尽量使用可重复利用的周转装置，同时推行绿色物流，实现节能减排。报告期内，我们结合竹纤维基材的轻量化设计（较同等强度板材减重15%），进一步降低运输环节能耗；采用可降解纸皮、纸箱对产品进行包装运输，该类包材环保可回收利用，能有效保护产品避免在运输过程中受损。好莱客三大生产基地均落实了叉车油改电项目，园区物流使用电叉车，提高作业效率，降低能耗，减少碳排放。



生产基地叉车油改电

## 生态系统 and 生物多样性保护

我们高度重视生物多样性保护，严格遵守《中华人民共和国环境影响评价法》确立的环保准则，全面贯彻落实《中国生物多样性保护战略与行动计划（2023-2030年）》设定的生态可持续目标，在新建项目选址阶段将生态影响纳入考虑因素，生产过程中落实清洁生产，做好污染防治工作，有效管控土壤和地下水污染风险，积极参与生态环境保护活动，降低在运营过程中因排放物及资源使用导致的生物多样性负面影响。

公司及各子公司生产基地所在地均未纳入生态保护区或生态敏感区。截至报告期末，公司不存在对生物多样性存在重大影响的项目。



### 案例 | “党建引领凝聚力 结对共建植新绿”植树活动

公司组织开展义务植树活动，以实际行动参与生态系统保护，积极践行珍爱自然、美化环境的环境保护理念。



## 践行环保理念

自好莱客成立以来，始终坚持以环保高标准律己，在探索可持续环保发展之路上多点开花，通过投身绿色公益、跨界健康环保联动、升级原态产品等一系列健康环保行动宣导原态、健康可持续的生活方式，引领家居环保发展新风潮，践行绿色发展的企业责任。作为定制家居领域环保实践的先行者，好莱客以“426世界无醛日”十周年为契机，围绕“原态环保”核心理念，系统性探索企业引领绿色消费风潮的可行路径。我们在坚守中创新，以上市企业的责任与实力普惠国民，让绿色健康的高品质家居产品走进千万百姓家，坚持“既是责任所系，又惠民强企”的绿色创新可持续发展路径，勾画出一条品牌长期价值弧线。



好莱客“世界无醛日”环保IP发展历程



### 案例 | 以“世界无醛日”十年坚守，重构家居行业绿色价值生态

2024年，是好莱客坚持点亮世界无醛之路的第十年。本届426世界无醛日，我们秉承原态环保初心继续前行，以携手权威官媒「人民日报文创 | 国货发光」面向全国消费者直派1亿健康家消费券、联合北京新阳光慈善基金开启消费券等额配捐的原态公益行动、牵手道明竹编非遗传承人杨隆梅诚意推出《原态·竹矣》主题宣传片等系列创新行动致敬好莱客426世界无醛日十周年，并于4月26日重磅打造“世界无醛日 竹构健康家”——好莱客第十届426世界无醛日发布会，邀请行业大咖、权威专家、圈层达人、真实用户等各界人士共话品质健康人居，更广度去助力环保产品的科普传播，让高端环保家居产品更大范围普及消费者，共推国民美好生活健康升级，为行业再次交上一份原态环保高分答卷！



03

## 匠心智造, 铸就品质

好莱客始终以初心为指引, 以创新为驱动, 持续推动品牌服务模式的升级与优化, 致力于为每一个家庭创造美好生活的可能。公司依托自有品牌, 采用自主研发与生产的模式, 构建了一套完整、协同且高效的技术研发、产品设计、生产制造、品质管控及供应链管理体系, 为公司的稳健发展提供了坚实保障, 助力万千家庭实现幸福家居的梦想。



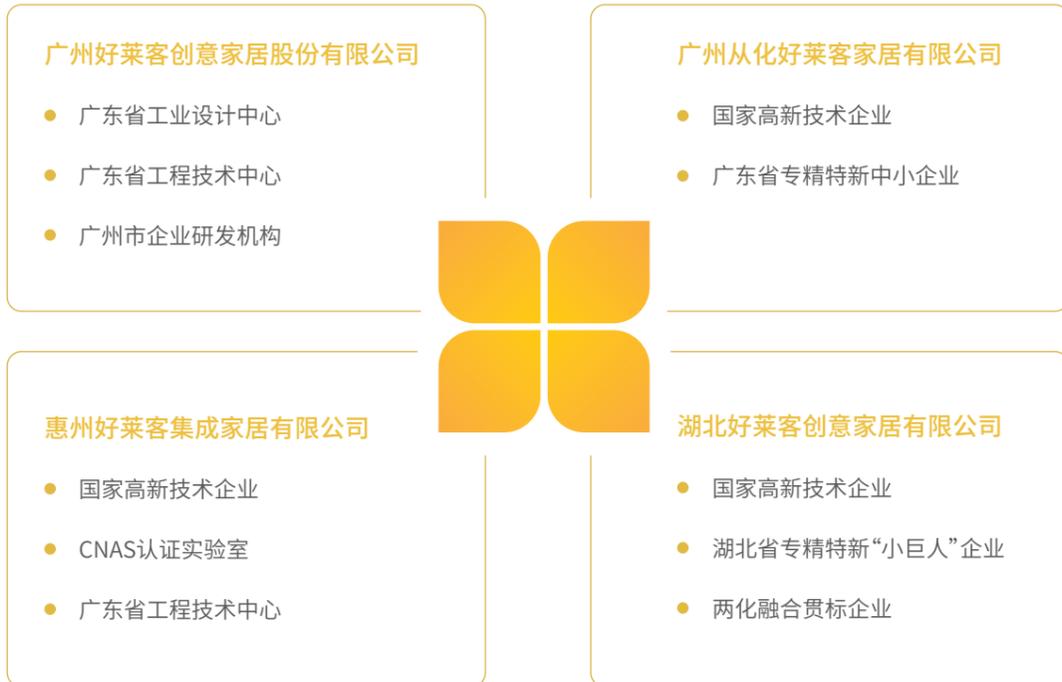
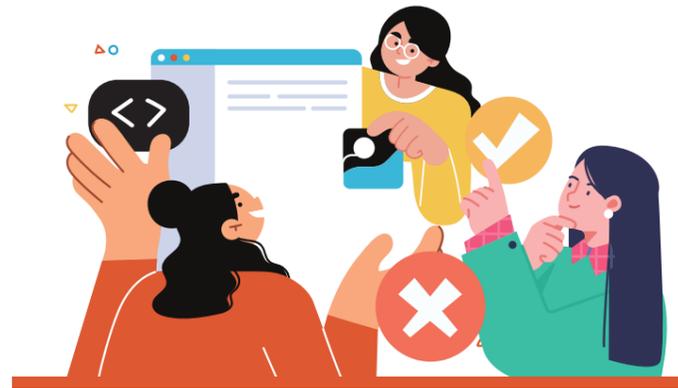
## 科技研发与创新

公司高度重视科技创新与研发，致力于提升自主研发和员工创新能力，秉持科技向善理念，建立技术优势。同时，积极推进外部交流与产学研合作，通过专业院校深度合作，加速科技成果转化，推动家居行业技术革新与科技发展。

### 研发与创新管理

#### 研发与创新平台建设

通过持续的研发投入与技术创新积累，好莱客及其子公司在科技创新平台建设方面取得了显著成果。截至报告期末，好莱客3家子公司均荣获国家高新技术企业认证，湖北好莱客获专精特新“小巨人”认定。



### 体系与制度完善

我们制定实施《项目管理制度》《研发标准化流程管理制度》《年度新品开发协同管理制度》，完善公司新品上市全流程的科学化管理，划分产品开发全流程的过程和阶段，明确各关键节点和参与人员的职责规范，为新品开发提供标准化依据。我们在产品开发流程设置关键决策评审，确保项目按需求顺利推进，最大程度降低项目投资失控风险。

公司制定实施《年度产品下市协同管理制度》，完善产品全生命周期管理，明确各关键节点和参与人员的职责范围，提升公司对市场变化的响应能力和运营效率，满足日益增长和多样化的市场需求。



公司设立产品创新中心，精细划分为项目与技术管理部、全屋门墙研发部、橱柜研发部、研发工艺部、技术预研部、设计生态部等6个专业部门，以全面推动集成产品开发体系（IPD）管理流程和机制的实施与落地，确保产品开发的系统性和高效性。

### 鼓励研发与创新

我们的研发投入为0.97亿元，占营业收入比例为5.10%；近5年累计研发投入6.26亿元，处于行业领先水平。我们的研发团队人员为425人，占总人数比例为13.26%。我们重视并鼓励员工积极创新，深挖团队创新潜力，持续推动公司创新发展。此外，我们定期组织研发团队团建活动，提升团队的凝聚力和创造力，并对优秀研发人员进行表彰和奖励。

研发投入为	占营业收入比例为
<b>0.97</b> 亿元	<b>5.10%</b>
研发人员	占总人数比例为
<b>425</b> 人	<b>13.26%</b>

### 目标与规划

我们紧跟潮流趋势不断探索、不断升级、不断融合、不断创新，积极挖掘消费者需求，探索产品技术内核，开发出有竞争力有良好的响应的家居产品。公司根据市场需求每年制定创新发展规划，不断优化产品设计和功能，提升用户体验，致力于成为家居行业的领军企业。报告期内，好莱客上市了61项新产品，公司开发的系列产品共获得19项奖项。

上市新产品  
**61**项  
公司开发的系列产品获得奖项  
**19**项

**2024年**  
研发与创新目标  
(已完成)

**2025年**  
研发与创新规划

**长期**  
产品开发计划

- 升级2个设计风格及2个空间产品
- 开发4个新系列产品
- 预计在2025年上市70项新产品
- 持续拓展研究环保产品(基材/饰面)和市场畅销UV/PET/EB/准分子等工艺

研发获奖说明	获奖产品
瓦尔登湖III系列橱柜荣获“IF设计奖”—设计奖	瓦尔登湖III系列全屋荣获“IF设计奖”—设计奖
HD·Tiger系列橱柜荣获“IDA设计奖”—荣誉奖	东方·宋韵系列橱柜荣获“美国MUSE设计奖”—金奖
HD·孟隐黑金系列橱柜荣获“IDA设计奖”—金奖	香颂系列橱柜荣获“美国MUSE设计奖”—金奖
慕斯系列橱柜荣获“A'DesignAward”—铜奖	雪绒系列橱柜荣获“美国MUSE设计奖”—金奖
HD·孟隐青云系列橱柜荣获“A'DesignAward”—铜奖	鎏光系列橱柜荣获“美国MUSE设计奖”—金奖
HD·法式系列橱柜荣获“IDA设计奖”—荣誉奖	H22系列全屋荣获“美国MUSE设计奖”—金奖
慕斯系列橱柜荣获“IF设计奖”—设计奖	鎏光系列全屋荣获“美国MUSE设计奖”—金奖
HD·孟隐青云系列橱柜荣获“IF设计奖”—设计奖	东方·宋韵系列全屋荣获“美国MUSE设计奖”—金奖
东方·青伊系列全屋荣获“IF设计奖”—设计奖	香颂系列全屋荣获“美国MUSE设计奖”—金奖
蓝调系列全屋荣获“IF设计奖”—设计奖	雪绒系列全屋荣获“美国MUSE设计奖”—金奖

注：“东方·宋韵”上市名称为“东方·兰亭”，“香颂”上市名称为“戈雅III”，“雪绒”上市名称为“沐语时光·羽迹”，“香颂”上市名称为“戈雅III”。



报告期内荣获的部分研发与设计奖项

### 专利与知识产权

我们高度重视专利、原创设计等自主知识产权的维护。我们制定了《知识产权说明》等制度文件，持续完善知识产权管理体系，不断强化知识产权保护工作。我们将知识产权保护潜移默化地融入产品开发的每一个环节中，坚持自主创新的产品设计与开发，鼓励研发与创新，全面保护自身及他人的知识产权，推动行业可持续发展。

报告期内，公司新增授权专利10项，其中实用新型专利3项，外观专利7项；新增软件著作权3项。截至报告期末，公司累计拥有有效专利281项，其中发明专利14项，实用新型专利141项，外观专利126项；累计获得软件著作权23项。

新增授权专利	有效专利累计
<b>10</b> 项	<b>281</b> 项
新增软件著作权	软件著作权累计
<b>3</b> 项	<b>23</b> 项



保护自身知识产权

我们持续优化专利管理办法，保护自身知识产权。准确性方面，详细跟进登记、统计与递交，更新《产品研究院专利汇总表》，涵盖全屋、橱柜等板块及专利分类、状态等信息。

申请提报上，专利内部初审，实行半年制汇总表登记与递交，新项目及时编写交底书，调整更新限时完成。整体制度结合激励办法，持续完善并纳入研发项目管理办法。



规避侵犯他人知识产权

产品开发前期调研与分析阶段：新品开发前期项目负责人收集整理各方产品开发信息，详细分析各品牌自主研发花色、风格系列、特征元素与技术支撑等，保护其他品牌知识产权。

新品打样与方案设计阶段：定制家居行业上游供应商多重重叠共用，产品开发过程中会详细了解其他品牌的自主开发内容后，在供应商端避开其他品牌知识产权。

数字化管理

数字化升级已然成为家居企业的必然选择。作为定制家居行业引领品牌，我们一直高度重视智能制造的布局和信息系统的数字化建设。我们应用数字化技术，已实现从获客到交付每个环节的数字化业务联通，缩短了整个交付成交周期、实现了效率和产能的飞跃提升。

我们制定了《数据质量管理制度》《IT项目流程管理制度》《日常需求管理制度》等管理办法，积极建设数字化系统，提升公司运营效率。报告期内，好莱客凭借先进智能制造实力、高质量产品以及创新技术水平，荣登“2024年新质家居品牌价值TOP100”榜单。



智能制造

智能制造是推动产业高质量发展的关键力量。作为“全球定制之都”广州示范企业，好莱客在全国布局三大智造基地，以亚洲先进的工业4.0柔性生产技术，搭载创新仓配模式，以及全流程数智管理模式，为标准化产品品质、产品交付效率提供了坚实的保障。



好莱客湖北汉川工业4.0智造基地

数字化全链路贯通

我们与酷家乐、豪迈中国合作的“设计智造一体化”系统全面落地，实现设计效果图自动转化为生产指令，支持“一键拆单、智能报价”功能。CRM系统整合用户画像数据，实现精准营销与服务响应。

终端交付智能化

依托智能家居生产系统与终端门店服务系统，构建覆盖全国的数字化服务体系。通过AI虚拟助手部署和数据分析优化安装流程，交付周期进一步缩短，提供从空间设计到终身维护的一站式服务。

遵循科学伦理

我们在产品研发与技术创新过程中，始终将科学伦理置于战略高度，通过制度化建设与技术创新双轮驱动，确保企业活动符合法律法规、社会公序良俗及生态环境保护要求。公司构建了覆盖研发全生命周期的伦理治理体系，以三级科研伦理审查机制为核心，在产品开发阶段严格执行生物学安全评估、材料环保性验证及化学物质风险管控。报告期内，公司主营业务及产品均未出现任何违反科学伦理的情况。

推动行业发展

我们致力于推动家居行业的创新与高质量发展，共同探索行业的进化与迭代之路。我们通过参编家居行业各项标准，研发合作项目，协办或承办行业协会会议和相关论坛，战略联盟整合资源、全球化业务深化，持续引领行业高质量发展。

行业参编标准制定

我们不仅专注于产品本身，同时还关注行业标准的建设，近年来，我们积极参与挥发性有机化合物释放量分级、气味分级及评价方法等国家标准，和《装饰装修净化功能板材净化性能技术要求》等行业标准的编制/修订工作，引领行业健康升级。报告期内，新增参编标准3项，其中共包含国家标准3项。截至报告期末，公司参编标准共9项，其中共包含国家标准3项，行业标准1项，团体标准5项。

报告期内

公司新增参编标准

3项

公司累计参编标准共

9项

截至报告期末，好莱客已发布参编标准情况			
标准类型	标准编号	标准名称	提出/归口单位
团体标准	T/CNFPIA 3013-2021	《超薄竹刨花板》	中国林产工业协会
	T/CREA 012-2022	《无醛添加木制品采购标准》	中国房地产业协会
	T/CFDCC 0607-2023	《健康整装定制评价通则》	全国工商联家具装饰业商会
	T/CFDCC 0216-2023	《家具材料表面抗菌防霉性能评价》	全国工商联家具装饰业商会
	T/CFDCC	《家居用陶瓷岩板》	全国工商联家具装饰业
建材行业标准	T/CFDCC	《装饰装修净化功能板材净化性能技术要求》	全国工商联家具装饰业
国家标准	GB/T 3324-2024	《木家具通用技术条件》	全国家具标准化技术委员会
	GB/T 3324-2024	《人造板及其制品挥发性有机化合物释放量分级》	全国人造板标准化技术委员会
	GB/T 44689-2024	《人造板及其制品气味分级及评价方法》	全国人造板标准化技术委员会

### 研发合作项目

2021年以来，我们携手广东省林业科学研究院、华南农业大学、中国林业科学研究院、广州厚邦木业制造有限公司等众多机构和企业，共同开展研发合作项目，为行业创新发展注入源源不断的动力。



2024年，我们携手北京林业大学材料科学与技术学院教授、木质素高值化利用国家创新联盟理事长袁同琦教授，对于环保板材研发进行深度合作。

#### 《原态的房子——高质量健康家居白皮书》

联合发布单位：

技术支持单位：

中关村汇智抗菌新材料产业技术创新联盟(CIAA抗菌协会)    中国林业科学研究院木材工业研究所    上海市质量监督检验技术研究院

### 行业峰会与论坛

#### 案例 | 生态环境健康建材论坛

2024年10月，好莱客参与第十八届生态环境健康建材“好房子·好材料”技术产业发展论坛，获评“健康建材示范单位奖”“空气净化功能板材产品推广奖”及“健康建材品牌建设奖”三大奖项。其原态净醛竹板等产品因环保技术创新与健康性能获权威认可，并分享城市更新中健康建材选品趋势。



#### 案例 | “2024年中国家装百强”发布会

2024年10月，“2024年中国家装百强”发布会在嘉兴正式召开。活动汇聚行业专家、协会领导以及全国100多家装企和部品企业代表，共同见证“2024中国家装百强企业调研报告”等三项行业重磅调研报告，以及“2024中国家装行业”各项荣誉的权威发布。好莱客整装中心总经理姚亚作为特邀嘉宾出席会议并作主题分享，与行业同仁及各界精英，共同探讨新形势下行业变革与出路，为社会创造更大的价值，齐心协力推动中国家装行业的发展。



#### 案例 | 第七届住宅装饰装修行业T20峰会

2024年11月，由中国建筑装饰协会住宅装饰装修和部品产业分会主办的第七届住宅装饰装修行业T20峰会和第五届住宅产业供需链大会在广州盛大召开。好莱客营销副总裁张颖光、好莱客整装中心总经理姚亚受邀出席本次会议，与业界同仁共同探讨家装行业高质量发展。



#### 案例 | 强商私董会

2024年8月，第二期“好莱客强商私董会”聚焦整装渠道能力建设，营销副总裁张颖光与整装中心总经理姚亚提出“品牌+产品+服务”四大价值发力点，通过数字化工具与风控模型赋能经销商，助力整装业务高效落地。



企业联动



案例 | 大家居战略联盟

2024年3月，“聚势同行，创领未来”好莱客2024全国经销商峰会在广州白云国际会议中心隆重举行。会议上，好莱客先后与芝华仕、喜临门、老板电器、九牧、好太太签署战略合作协议，正式达成大家居战略联盟，发挥各自品牌优势，互利共赢，携手为消费者提供一站式健康大家居解决方案。



案例 | “好易装”装企服务模式

2024年，我们首推“好易装”装企服务模式，赋能头部装企，打通品质交付全链条，联动装企圈层活动落地，持续扩大行业影响力。



案例 | 艺术整装全新合作模式

我们重磅发布“一体两翼 涡轮增压”艺术整装全新合作模式，为小微装企带去客资流量的同时，以信息化系统为经营管理的工具，帮助小微装企进行经营管理生命周期运营，与小微装企携手共生，助力成就本土化标杆。



全球化业务深化

2024年，好莱客与巴拿马Euromarket合作推进南美市场布局，通过优化物流流程、搭建海外展厅等方式，完成BALCONY公寓、CARINA零售衣柜等项目，并洽谈13个新项目。双方还计划通过英文物料信息标准化提升合作效率，巩固战略伙伴关系。



## 产品质量与安全

公司始终将产品质量与安全视为立业之本，坚守品质底线，筑牢安全防线。公司专注于深耕产品质量领域，致力于全方位提升产品的安全环保品质。与此同时，我们紧跟时代潮流，积极融入智能化元素，致力于提升产品的舒适智能体验，让更多家庭享受到更高品质的生活。



### 产品质量保障

我们深知，高品质的家居产品不仅是消费者生活品质的保障，更是企业社会责任的体现。我们严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等各运营所在地适用的质量相关法律法规及标准，制定公司全套质量管理体系程序文件，在经营过程中严格控制产品和服务质量。



第十六届广东省科技创新与质量管理小组成果发表交流活动—优秀推进企业

### 质量管理体系

我们制定了《新产品量产导入管理制度》，明确各部门职责及协作关系，确保导入过程有序和高效进行，以达成导入生产的稳定可靠、效益成本、质量目标。



2024中国家装行业百强装企优质合作材料品牌

我们已连续多年举办“大师品质·从心出发”TOP终端质量专项项目攻关提升活动，联动产品研发、制造、信息系统、供应链采购及物流全价值链，以品质为核心出发点，围绕材料选择、产品表面处理、物流安全、产品封边等方面进行了深入的课题研究和改进。其中，封边质量，产品外观质量、订单交付及时率、物流仓储、运输质量等均取得了大幅度提升，推动了好莱客产品质量全面升级。

### 产品质量认证

我们秉持“大师品质、大师服务、绿色环保、为消费者定制舒适的家”的质量方针，顾客是我们服务工作的核心，优质的产品是顾客的需求。公司设有质量管理目标，顾客满意率达≥95%，售后品质客诉率≤1.0%。报告期内，好莱客及其子公司均已通过ISO9001质量管理体系认证。



广州好莱客ISO9001  
认证证书

从化好莱客ISO9001  
认证证书

湖北好莱客ISO9001  
认证证书

惠州好莱客ISO9001  
认证证书

## 产品可及性

我们始终以用户需求为核心，通过无障碍设计、数字化体验优化、全国化服务网络多维度提升产品可及性，助力多元群体实现“居有所安”。



### 经济可承受性

我们始终坚持以市场为导向，保持设计领先，加快推动配套产品的战略合作，不断丰富产品矩阵。为满足消费者对智慧生活及品质生活的多元需求，我们既提供高端原态环保系列，也通过基础款套餐满足大众需求，降低消费者投入门槛，并通过公益项目为低收入家庭提供优惠产品。



### 无障碍设计

我们深度参与特殊群体家居改造项目，为四川绵阳“大鱼云海妈妈农场”困境儿童打造自然治愈系家居空间，采用环保板材和人性化设计（如低矮柜体），适配儿童及特殊群体需求；“梦想改造家”中为特殊家庭设计的扶手、智能床、无障碍动线等适老化设计。



### 数字化体验优化

我们重磅打造了“好莱客整装馆”，专业赋能全国头部装企的数智化体验展厅。整装馆配有AI讲解员，通过智能交互体验及可视化场景，展示好莱客整装全链路家居服务解决方案。用户可以通过智能交互多媒体系统，自主设计，搭配，操控出图，模拟体验数智化沉浸式的居家体验。通过共创的方式，潜移默化地传递着全案定制、可持续的生活态度。全国超千家门店配备1:1实景样板间及“鹰眼智能管理工具”，消费者可通过小程序远程查看安装进度并与安装师即时沟通，实现服务过程透明化。



### 全渠道覆盖与效率提升

我们在全国布局近2,000家门店，启动县域大家居模式，加速扩张大家居全新版图，为更多客户提供全方位服务体验，且随着各地好莱客安装交付中心的授牌成立，“好师傅服务模式”已经在17座城市完成试点落地，实现以广州为战略支点，向全国范围辐射的安装交付服务网络的构建；通过“三大流程、八大标准”确保服务标准化，保障交付质量。



## 产品召回

我们始终将产品质量安全置于首位，按照《应对风险和机遇的措施控制程序》识别各生产过程活动质量风险，制订《风险识别评价表》及《风险控制措施计划表》，通过建立严格的质量管控体系和完善的售后保障机制，保证产品质量，维护客户权益。报告期内，开展质量相关风险评估次数3次，产品平均合格率96.40%，年度质量内审3次，聘请第三方抽检11次；因质量、安全及健康问题而召回产品数量0件。

开展质量相关风险评估次数	3次	产品平均合格率	96.40%
年度质量内审	3次	聘请第三方抽检	11次
因质量、安全及健康问题而召回产品数量		0件	

### 01 售后管理规范

我们制定了《关于好莱客售后服务的管理办法》，严格规范售后问题处理流程，明确责任判定和费用承担标准，确保终端售后问题能够得到及时、高效地解决。

### 02 全链条质量防控

我们制定了《关于终端问题反馈的管理办法》，从源头到终端，全面打通质量反馈全流程，构建全链条质量防控体系。针对客户在销售过程中对售前、售中及售后服务的不满，我们高度重视并积极解决；对于客户订购的产品，因公司原因导致的瑕疵或质量缺陷，我们严肃对待，迅速响应并妥善处理。

### 03 产品召回机制

在追求创新的同时，我们始终将产品质量安全放在首位。我们制定了《新产品召回管理制度》，当创新产品在终端出现消费者投诉时，能迅速采取行动，进行快速整改与处置，最大程度降低创新产品质量不稳定性对客户的影响，坚决保障每一位用户的产品质量安全。

#### 发货后发现批量缺陷产品

- 调查已出货和库存数量
- 与客户协调确保产品召回后客户问题得到妥善处理
- 对召回的不良品进行信息、原因分析，并提出整改措施

#### 召回条件

- 新产品存在安全隐患
- 新产品设计功能缺陷影响使用功能
- 新产品设计、工艺缺陷原因产生批量瑕疵不符合品质标准要求

#### 加工过程中发现批量缺陷产品

- 停止生产，将该阶段产品隔离存放，上报品质部和生产部
- 将缺陷问题反馈到产品策略委员会，组织各部门人员现场评估，并出具处置措施

## 质量培训

为保障产品质量及规范生产流程，不断改进与创新提升产品、服务及工作质量，公司定期每年组织质量QCC改善活动，组织ISO体系内审培训、体系和产品认证内部审核及认证审核活动，组织专项质量管理委员会例会，根据供应商稽查与改善辅导计划、组织供应商走访宣导培训，各基地/部门根据能力提升培训计划，组织产品试装测装培训、现场管理5S培训等。报告期内，质量文化培训次数649次，质量文化培训人次12,025次，质量文化培训总时长378.9小时。



质量文化培训次数  
**649**次

质量文化培训人次  
**12,025**次

质量文化培训总时长  
**378.9**小时



总部QCC培训



从化子公司QCC培训



基地产品试装测装培训



基地5S培训



供应商变形量测量培训



供应商工艺参数配置培训



供应商气味品质知识培训

## 产品安全与健康

我们注重以人为本，始终将产品安全与健康纳入企业可持续发展战略核心，严格遵循国际化学品安全标准，致力于打造健康、环保、低碳的家居产品。



## 化学品安全

我们作为原态理念倡导者，始终关注每位家庭成员的健康。全屋定制家居产品及其使用的原材料均参照《环境标志产品技术要求》相关标准执行，为消费者打造环保健康的家居环境。我们在《家居白皮书》中从呼吸、接触与使用三个维度阐述了健康环保家居产品的标准要求，同时建立起高质量健康家居标准要求清单，其中包含14类产品的环保标准要求与检测依据，提升健康环保内核的全线实力。

健康环保家居产品的标准要求		
甲醛释放量	人造板、木地板	GB18580-2017、GB/T39600-2021《人造板及其制品甲醛释放量分级》 GB/T35601-2017《绿色产品评价人造板和木质地板》 H571-2010《环境标志产品技术要求人造板及其制品》 GB/T39598-2021《基于极限甲醛释放量的人造板室内承载限量指南》
	原材料辅料	GB18583-2008、GB/T14732-2017《木材工业胶粘剂用脲醛、酚醛、三聚氰胺甲醛树脂》
挥发性有机化合物 (VOC) 释放量	人造板及木地板	H571-2010、GB/T35601-2017 LY/T3230-2020《人造板及其制品挥发性有机化合物释放量分级》
	木家具	HJ2547-2016《环境标志产品技术要求家具》 GB/T35607-2017《绿色产品评价家具》
原辅料材料	原辅料材料	GB18583-2008、GB/T14732-2017《木材工业胶粘剂用脲醛、酚醛、三聚氰胺甲醛树脂》 H2541-2016《环境标志产品技术要求胶粘剂》 GB18581-2020《木器涂料中有害物质限量》 HG/T5862-2021《绿色设计产品评价技术规范水性木器涂料》 LY/T3231-2020《室内木制品用水性紫外光固化涂料》 HJ2537-2014《环境标志产品技术要求水性涂料》 LY/T2709-2016《木蜡油》 QB/T4463-2013《家具用封边条技术要求》
	含聚氯乙烯塑料 (PVC) 的人造板、木地板、木家具	GB18586-2001和HJ2540-2015《环境标志产品技术要求木塑制品》
厨房油烟	抽油烟机	GB/T17713-2011《吸油烟机》 GB/T16410-2020《家用燃气灶具》
节能环保	人造板及木地板、木家具	森林认证 (CFCC、FSC认证)
	家电、卫浴及涉水产品	能效标识：一级能效 (优先) 水效标志：一级 (优先)

### 设计与工艺安全

随着消费者环保需求的消费觉醒，对品质要求不断提升，推动了家居行业设计与工艺不断升级和变革。好莱客以MDI无醛胶+纳米净醛技术为核心，结合PUR封边、悬浮工艺、竹纤维基材等创新工艺，构建了从原材料到成品的全链路安全体系。通过国际认证、专利技术及智能制造，实现环保、耐用与美观的平衡，持续引领家居行业健康标准升级。



#### 案例 | PUR封边工艺

好莱客从化子公司全面改造升级PUR封边胶，覆盖率100%，采用欧洲进口设备，德国豪迈、德国伊玛、意大利埃斯曼等国际先进主流封边机设备，组成5条封边连线，有效保障封边质量。好莱客广州从化子公司生产线已全面采用PUR封边工艺，全方位提升产品品质，以先进的生产技术，不断迭代产品品质，打造舒适、环保健康的人居环境。



#### 案例 | 悬浮工艺与结构创新

好莱客创新悬浮工艺通过三重结构、四层超越、五大亮点，解锁柜体/墙板/装饰线/层板/台面组建新方式，以先进的技术领先力，拓展家居空间体验，构建健康、舒适、高品质的现代家居生活。



#### 案例 | 工业4.0智造与全链路检测

依托广州从化工业4.0基地，采用柔性打孔生产线(德国豪迈设备)和二维码追溯系统，确保生产精准度与环保安全。产品通过CNAS认证实验室检测，并获得“全国质量检验稳定合格产品”等荣誉。



### 客户权益保障

公司严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国产品质量法》及《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规，保护客户的合法权益，倾听客户反馈并及时响应客户需求，为客户提供更加优质可靠的消费体验。

#### 提升客户满意度

公司制定了《关于终端问题反馈的管理办法》《好莱客售后管理制度》，完善终端服务体系，规范售后问题处理流程，并对响应时效和改善时效做出相关要求，提升终端客户的满意度。



#### 案例 | 好莱客获双奖

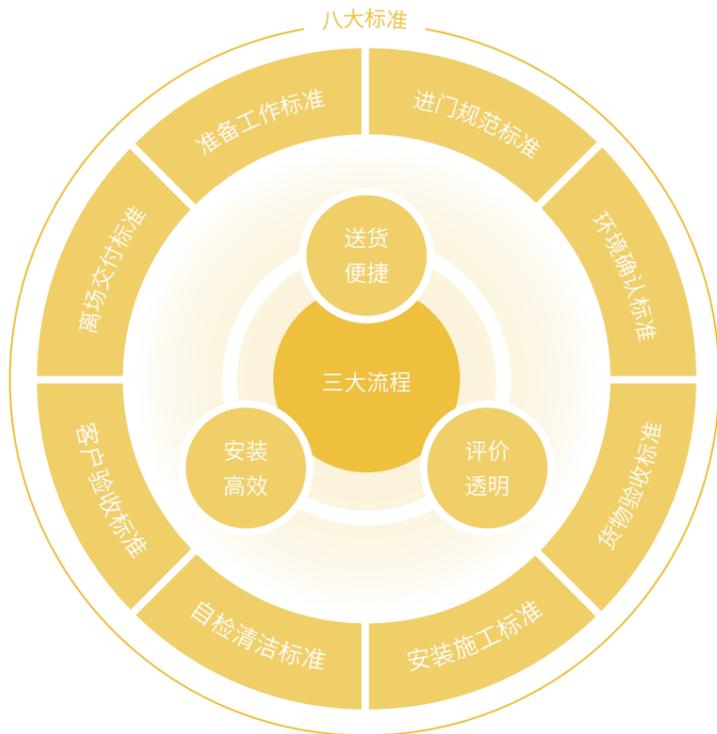
在中国质量检验协会主办的3·15国际消费者权益日“产品和服务质量诚信承诺”主题活动中，好莱客荣膺“全国产品和服务质量诚信承诺企业”及“全国质量检验稳定合格产品”两项殊荣，好莱客已连续2年获得该荣誉。



## 客户服务升级

对于家居领域，“如何实现服务过程透明化”是消费者普遍关注且行业亟待解决的痛点。我们持续升级其客户服务体系，尤其在“好大师服务”及“好师傅服务模式”方面形成了全链条服务生态，通过技术创新、流程优化和资源整合，树立行业服务新标杆。我们把握关键需求，继2023年发布“10S大师全案服务”，重点提升全案设计能力和一站式交付能力。2024年7月，我们首推“好师傅”安装交付服务模式，以“三大流程、八大标准”建立标准化服务SOP，解决了安装交付过程中不透明、不规范的问题，为消费者提供了更可靠的服务保障。截至报告期末，好莱客好师傅模式走过了广州、佛山、宁波、黄岛（青岛）、西安、兰州、昆明、德阳、太原、哈尔滨、济南、泰州、萍乡、安阳、郑州、北京、天津17城，认证通过了245名星级好师傅。

“好师傅”安装交付服务模式覆盖 **17** 座城市  
认证通过 **245** 名星级好师傅



2024—2025年度家装行业  
消费者喜爱的星级产品



荣获  
“2024年度家居行业服务榜样”



## 客户反馈处理

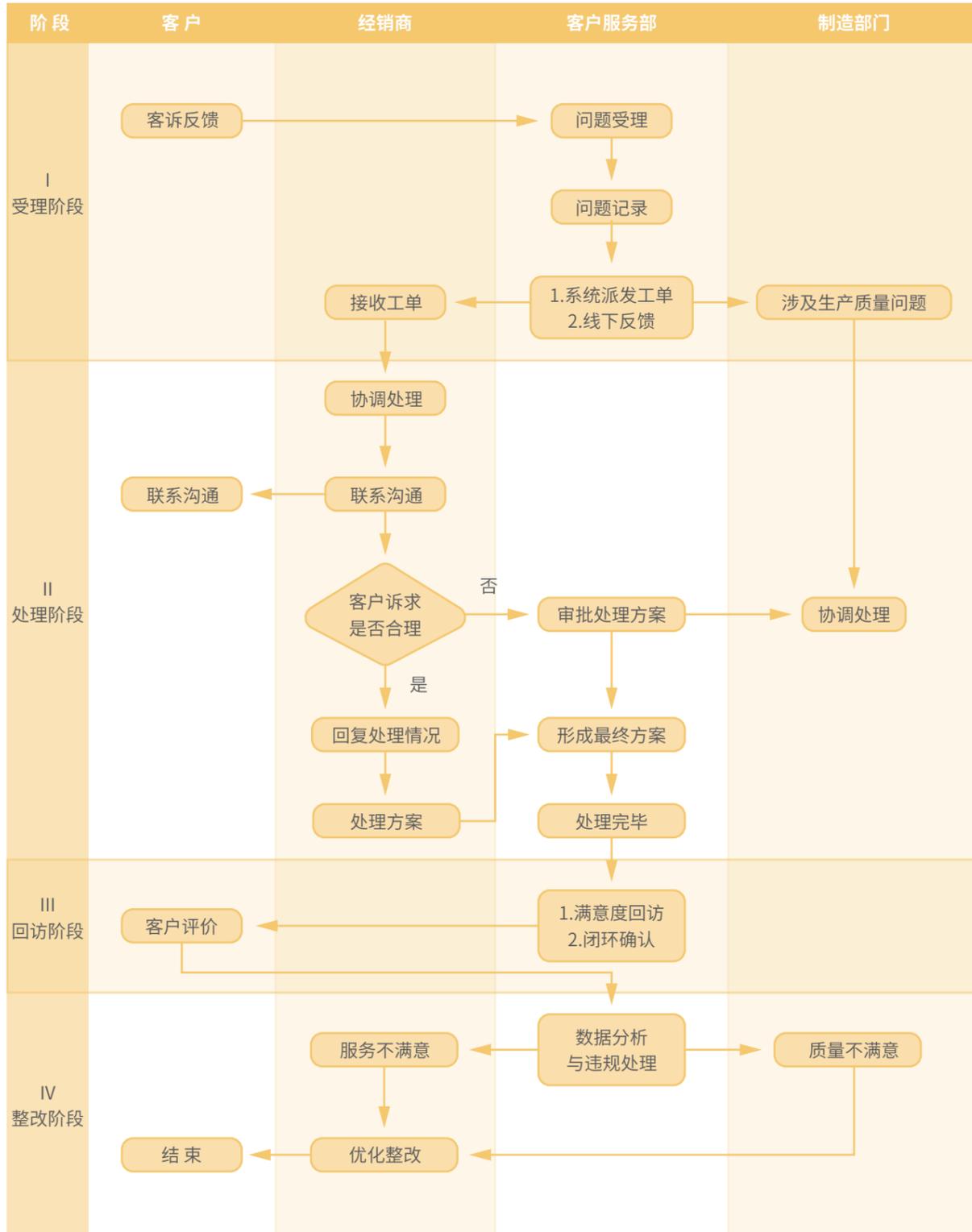
我们严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，制定了《客户投诉及售后处理管理办法（试行版）》《关于好莱客终端客诉处理的管理办法》《关于好莱客终端客情调查实施的管理办法》《关于好莱客售后服务管理办法》，逐步构建完善的客户服务体系，明确客户服务部、经销商等的职责，规范工作人员服务态度和服务时限，将客户所反馈的问题按严重程度进行分级，必要时进行最终判定、处理、追责与服务过程考核，同时搭建客诉体系IT化平台，实现消费者意见反馈的及时妥善处理，以快速有效处理终端客户的投诉及售后问题，维护品牌美誉度，提升品牌价值和影响力。报告期内，客户投诉数量下降17.77%，客户投诉办结率为98.1%；我们发放客户满意度调查问卷有效份数22,228份，客户满意度调查总分为9.09分（满分10分）。

我们通过官网客户反馈、接听客户电话、满意度调查等多种途径，全面了解产品使用情况，积极了解客户使用体验和使用反馈，及时处理客户投诉与负面反馈，确保消费者使用产品的质量安全，并进行满意度回访，努力为消费者营造放心的消费环境。客诉工单处理主流程分为四个阶段：I 受理阶段—II 处理阶段—III 回访阶段—IV 整改阶段，通过客户服务部督促服务有效落地。报告期内，我们进行了客户投诉相应培训20次，培训总时长达20小时。培训内容涵盖客诉跟进流程、315流程、媒体接待话术、气味处理流程、日常情景演练、日常客诉分享及客服制度宣贯等。

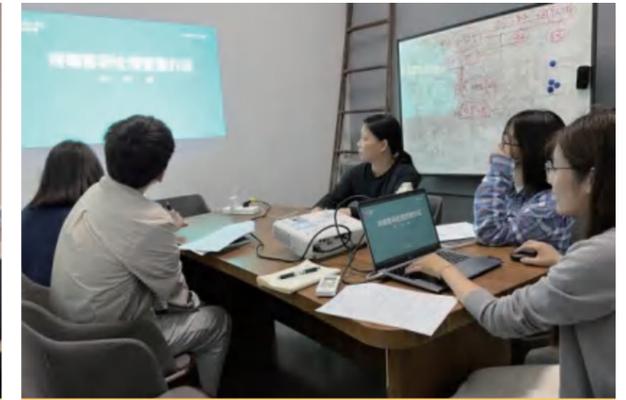
客户投诉办结率为  
**98.1%**  
发放客户满意度调查问卷有效份数  
**22,228**份  
客户满意度调查总分为  
**9.09**分(满分10分)

进行客户投诉相应培训  
**20**次  
培训总时长达  
**20**小时

客诉工单处理主流程图



客户投诉模拟



客服制度培训

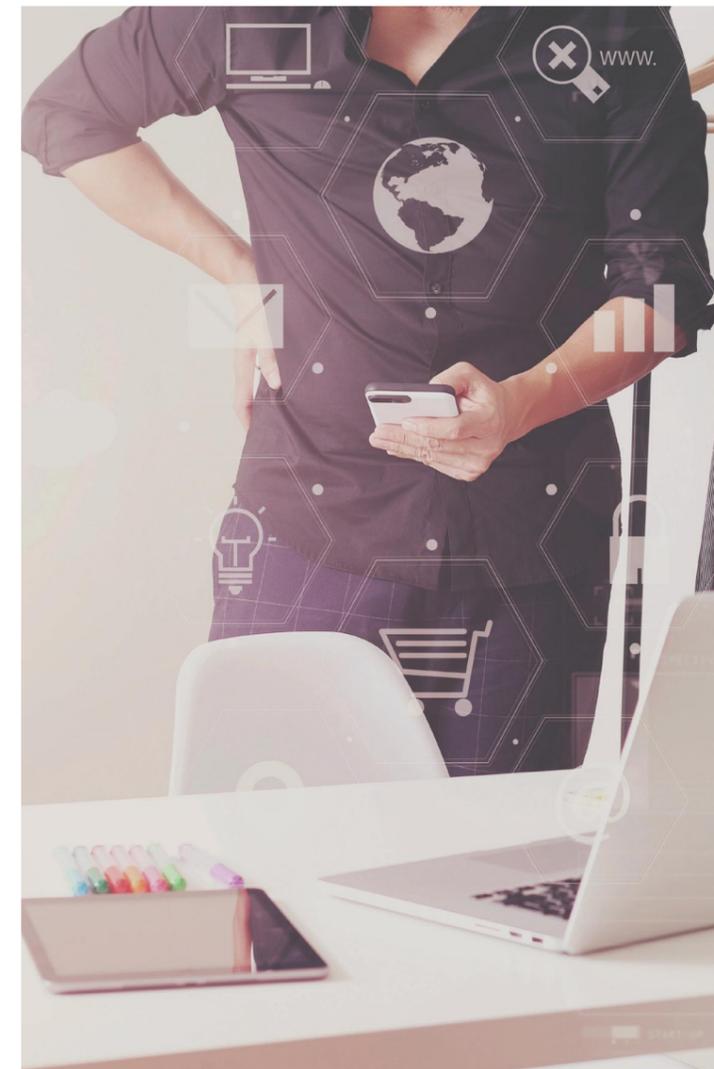
我们通过打造一体化客户服务数字化生态体系，全方位整合多渠道服务入口，无缝对接呼叫中心、客户服务专属平台、客户信息管理系统以及订单处理系统等关键业务模块。由此实现从用户发起服务诉求的初始端点，历经受理环节、精准派工流程、高效完工交付，直至贴心的服务回访阶段，全程数字化管控与实时可视化呈现。这一创新举措将全方位提升服务运营水准、精细管理效能，进而显著提升客户的满意度与忠诚度，为企业发展注入强劲动力。



好莱客客服中心



好莱客臻潮会员



## 信息安全与隐私保护

根据《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国网络安全法》等信息安全法律法规，好莱客制定《员工信息安全管理规定》《信息安全应急预案》，设立完善的应急工作机构，并建立健全信息安全突发事件应急组织体系和工作机制，建立事故分级标准，将不同的技术事故进行分类处理，并制定应急措施。

此外，公司数字化中心应定期对信息技术人员进行业务培训和技能培训，明确规定不合格或未参加培训者严禁上岗，并在日常工作中执行安全审计，开展口令安全等常态督查工作，规范公司员工关于软件使用等涉及信息安全的行为，防范信息安全风险，提高信息安全突发事件综合应对能力维护公司的信息安全，保障经济运行和社会秩序。

我们高度重视员工信息安全教育，定期举办信息安全相关活动，开展云防火墙阻断数据攻击入侵工作，并通过发送信息安全相关推文等多样化的宣传方式，不断增强员工的信息安全意识，进一步保护敏感信息内容，确保企业信息安全防线更加牢固。报告期内，信息安全建设总投入为25.09万元，信息安全与隐私保护违规事件发生0起，未有违反相关法律法规造成的损失。

## 负责任供应链

公司始终秉持可持续发展理念，致力于打造负责任供应链体系。公司持续加强管理与监督，将可持续发展理念贯穿于每一个环节，同时积极促进供应链上下游企业的共同发展，通过合作与创新，实现互利共赢，共同推动行业的可持续发展。

## 负责任采购

公司持续践行负责任采购。我们严格遵守《中华人民共和国招标投标法》及其他相关法律法规，制定《采购管理制度》《采购订单管理制度》等相关制度，规范采购行为和订单全过程管理。我们致力于与供应商建立廉洁公平、诚实守信的业务合作关系，与供应商签订《廉洁合作承诺书》，有效防范采购活动中的违规行为，保障各方利益。报告期内，公司供应商廉洁协议签署率为100%。

公司高度重视供应链的可持续性和道德责任，严格遵守国际组织及行业相关规定，坚决反对使用冲突矿产。报告期内，公司业务不涉及使用冲突矿产，也未采购任何可能涉及冲突地区的矿产资源。

### 信息安全应急机构

组长	由数字化中心领导担任
副组长	由数字平台部负责人担任
组成员	由数字平台部成员组成
协助人员	各相关业务部门主管

信息安全建设总投入为  
**25.09**万元

信息安全与隐私保护  
违规事件发生  
**0**起

**无**  
违反相关法律法规  
造成的损失



公司供应商廉洁协议签署率为  
**100%**

## 供应商管理

好莱客始终将供应商管理置于重要战略地位，构建了全面且完善的管理体系与制度框架。公司针对供应商的开发与管理，制定了清晰严谨的控制程序及科学合理的考核机制，实现了对供应商全生命周期的精细化管理，保障采购质量和物料及时供给，切实履行对供应商、对客户、对消费者的社会责任。报告期内，公司供应商库共涵盖供应商517家，本地供应商402家(含湖北省和广东省)，供应商本地化比例达77.76%，本地化采购金额比例为95.31%。



供应商总数  
**517**家

供应商本地化比例  
**77.76%**

本地化采购金额比例  
**95.31%**

## 供应链产品质量管理

我们高度重视供应链产品质量管理，制定了《采购管理制度》，对供应商产品制定清晰的质量标准，依据原材料采购标准系列文件，对原材料品质进行严格把控，并优先选择NAF认证和十环认证的环保材料。报告期内，公司主要板材(包括原态板、中纤板、原态竹板三大类别)均获得NAF无醛豁免认证CARB证书与NAF无醛豁免认证EPA证书，甲醛释放量优于最严格标准。

### 原材料采购标准文件

- 《包装泡沫原材料采购标准》
- 《封箱胶带原材料采购标准》
- 《包装纸板原材料采购标准》
- 《包装纸箱原材料采购标准》
- 《珍珠棉原材料采购标准》

好莱客原态系列板材经过国家林业局南京人造板质量监督检测站、日本工业标准(JIS)检测机构、美国加州空气资源委员会、美国环境保护署和瑞士SGS等多国权威检测机构认证



公司持续提高原材料认证比例。截至报告期末，公司已通过森林管理委员会 (FSC) 认证与中国森林 (CFCC) 认证, 中国环境标志十环认证, 中国绿色产品认证, 确保产品原材料来源于经过严格评估和认证的可持续管理森林, 保证产品的环保性和可持续性。本企业供应商100%通过ISO9001质量管理体系认证, 确保原材料采购流程的规范性。



中国森林 (CFCC) 认证

森林管理委员会 (FSC) 认证

### 供应商全流程管理

我们高度重视供应商全流程管理, 特制定《供应商管理办法》《工程采购开发管理制度》《工程专用供应商管理办法》《采购管理制度》《设备采购流程及规范》《供应商配额分配管理办法》等制度, 由招采中心集中负责供应商全生命周期的管理工作, 全过程接受监督与稽核。在供应商准入环节, 合理纳入供应商评价准入与尽职调查, 确保供应商在品质体系、产品认证、技术保障、可持续发展等方面符合相关要求。同时, 我们建立了供应商动态考核与退出机制, 以此推动供应链实现高质量、可持续发展。



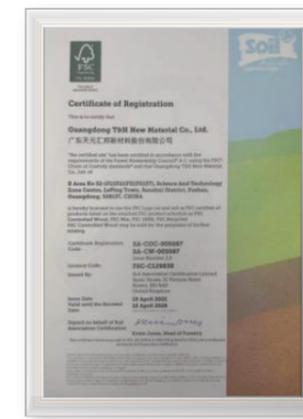
### 供应商评价准入与尽职调查

#### ● 供应商评价准入

新供应商在公司指定平台注册后, 需通过准入和认证两个步骤的核实和确认方可转为合格供应商。我们按照供应商提供产品和服务的不同属性将供应商类型分为制造商、代理商、贸易商和服务商, 并依据《供应商样品验证、现场审核及试制标准》匹配不同的准入、认证和评估机制, 持续推动供应商社会责任管理的规范化与系统化, 致力于打造对环境及社会负责任的供应链。报告期内, 拥有质量管理体系认证的供应商66个, 拥有环境管理体系认证的供应商50个, 拥有职业健康安全管理体系认证的供应商25个, 经公司审核确定为具有实质和潜在重大负面社会责任影响的供应商数量为0个。



供应商十环认证



供应商FSC认证



供应商环境管理体系认证

#### ● 供应商尽职调查

我们高度重视对供应商的尽职调查, 尤其是关键供应商。现场考察由供招采牵头组织, 联合供应链、产品中心、品质控制部等相关部门共同组建考察评审小组。评审小组秉持客观、公正、尽责的原则, 按照各自业务范围履行审查责任, 并对审查结论负责。我们深知供应链的质量与工艺管理至关重要, 因此在尽职调查中, 不仅对供应商的产品质量产生、形成和实现过程进行全面考察, 还会关注产品原材料来源的安全可靠性。报告期内, 公司新进供应商92家, 进行现场考察的供应商数为45家。未进行现场考察的原因包含部分物料无需进行现场考察、经销商订单只需系统过订单流程、代理商无需现场考察等。

### 供应商差异化与分级管理

我们根据对供应商的差异化要求, 将准入认证后的合格供应商分为一般合格供应商、区域供应商与新兴供应商, 采用不同的管理方式与配额分配原则; 并按照供应商与公司关系、重要程度及绩效评估结果等维度进行供应商分级, 产生交易的供应商等级分为战略级供应商、优选供应商、一般供应商、待改进供应商、淘汰供应商与黑名单供应商。

### 供应商动态考核与退出机制

为确保供应链的规范化管理，我们依据《供应商管理办法》《供应商绩效评估模式制定流程规范》，按照月度、季度、年度对供应商进行全面考核，考核内容涵盖价格水平、产品质量、交付情况、服务情况等，并定期对绩效评估体系及办法进行回顾、调整及优化。

根据考核结果，我们将供应商分为A、B、C和D四个等级，供应商的评估结果会影响供应商选择及配额分配分别给予优先采购权、维持合作、针对性辅导或取消合作资格等措施。对于D级不合格供应商，应接受由SQE或者PE对其进行必要的辅导，另需对不合格项进行限期整改并回复整改措施，并进行处罚，多方面保证供应商的质量。



### 供应链数字化管理

在持续推进供应商管理数字化的进程中，好莱客致力于通过技术融合与流程优化，全方位提升供应链的效率与质量。我们创新性地采用“SRM + SAP ERP”双系统协同模式，不断打磨并优化数字化管理解决方案，力求实现供应链管理的智能化与精细化。

借助这一先进的数字化平台，我们成功实现了对供应商的全生命周期管理，并将订单管理、生产计划、库存管理等关键业务流程全面纳入自动化与数字化的轨道。平台能够依据客户订单的具体要求，精准且高效地自动生成生产计划，同时实时跟踪订单的每一个环节，确保订单能够按时、按质交付，满足客户的需求。

### 供应商沟通交流

我们始终秉持“长期主义、互利共赢”的供应链管理理念，平等对待中小企业，重视与供应商的良好合作关系，公司招采中心建立供应商关系日常管理机制，积极开展供应商沟通交流活动，了解供应商的需求与期望，同时通过供应商大会、业务对接会、新品推广会等形式，加强与供应商的互动，建立互惠互利的合作关系。我们期待与合作伙伴共享市场洞察与价值链升级红利，在绿色智造、柔性交付等维度共同突破，携手打造可持续发展的产业生态共同体。

在库存管理方面，平台更是发挥了巨大的作用。它实现了库存数据的实时更新与精准监控，有效避免了库存积压或缺货的情况，极大地提升了库存管理的效率与精准度。通过这一系列的数字化举措，好莱客不仅优化了供应链的每一个环节，还为客户提供了更加高效、可靠的服务体验，为企业的可持续发展奠定了坚实的基础。

### 外部供应链交流



#### 案例 | 供应商实地考察与荣誉评选

好莱客遵循科学合理的供应商分级管理体系，积极开展供应商等级评选活动，高层定期带队赴核心供应商生产基地开展实地考察，围绕技术攻坚、提质增效、绿色智造、供应链数字化等议题展开深度对话，推动标准对齐与能力共建。2024年度，广东石块链科技发展有限公司荣获好莱客颁发评选的“2023年度五星战略合作供应商”称号，摘取好莱客家居供应链体系中最高荣誉，为行业树立了价值链深度协同的标杆范式。



#### 案例 | 好莱客「工厂行」开启供应链协同新范式

为全面助力供应链发展“共赢”，2024年12月2日，全联家具装饰业商会重庆代表处启动2024年度“工厂行”活动，重庆头部装企高管组成产业观察团，深度探访好莱客从化智能生产基地，完成了一场覆盖“研-产-展”全链路的沉浸式研析，推动家居产业协同价值链升级。



内部供应链人员培训



案例 | 供应链管培生培养与导师制度

2024年10月，好莱客举办供应链体系管培生拜师仪式暨座谈会，通过“导师制”强化供应链人才梯队建设。导师团队由供应链管理中心总监、工厂总经理等高层担任导师，围绕“诚信担当、专注协同、创造价值”的企业精神，提供技能培训与职业指导。7名管培生通过轮岗实习（涵盖生产、物流等环节）积累实战经验，并在座谈会上分享从项目交付难点突破到跨部门协作优化的案例。



案例 | 第三期“好莱客强商私董会”圆满收官

2024年10月23日—10月24日，第三期“好莱客强商私董会”在河南省许昌市颂锦大酒店成功举办。本次私董会以“强设计·重交付”为主题核心，聚焦设计能力、交付能力的建设与升级，进行了深入探讨、好莱客设计和交付领域的标杆经销商以及全国好莱客强商伙伴共同出席了本次活动。



## 经销商管理

经销商是好莱客最重要的战略合作伙伴。我们高度重视经销商体系的整体利益，通过制定《零售渠道经销商跨范围经营管理办法》与《零售渠道假冒、它卖管理办法》，完善市场经营体系，规范市场行为，坚决避免恶性竞争，切实保障经销商的合法权益。

面对不断变化的市场环境，经销商在经营和发展中面临诸多挑战。好莱客成立“强商私董会”，打造“共享共创的对话平台”和“经营研学组织”，与经销商共同探讨市场趋势、分享经验、携手应对挑战。同时，公司定期举办年度经销商峰会，洞察市场动态，与经销商伙伴们共筑“强品牌、高品质、优服务、好口碑”，开创高质量发展新局面。为提升经销商的专业素质和市场竞争力，更好地服务消费者，好莱客根据战略发展和学习需求，定期开展经销商培训。报告期内，公司开展了经销商相关培训426场，共计覆盖经销商1,097个。



开展经销商相关培训

426场

共计覆盖经销商

1,097个



案例 | “聚势同行 创领未来”好莱客2024年经销商峰会圆满落幕

2023年3月6日—7日，好莱客2024年经销商峰会在广州白云国际会议中心隆重召开，本次峰会以“聚势同行 创领未来”为主题，汇聚了来自全国各地的经销商伙伴，一起明确未来的战略蓝图，坚定前进的步伐，并与各位经销商伙伴们心手相连、同频共振，共同书写好莱客的辉煌未来。





04

## 关怀员工, 彰显责任

好莱客认为企业的经营就是人的经营, 人才是我们决胜“后精装时代”和引领“居如其人”家居风潮的关键, 我们秉持“人才兼备, 任人唯贤”的理念, 关注每一位员工的培养和发展, 努力让好莱客成为承载员工理想事业的平台。我们积极践行社会责任, 心系社会公益,



## 员工权益

公司全面保障员工合法权益与职业健康安全，打造公平、公正、公开的职业发展平台，为员工提供多样化的培训机会，成就员工个人职业发展；同时持续完善薪酬福利与绩效考核制度，加强员工福利保障，畅通员工沟通渠道，促进员工身心健康发展，致力于为员工提供满意的工作和生活体验，切实保障全体员工的合法权益。

### 员工雇佣与劳动关系

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》《就业服务和就业管理规定》等各项业务运营所在地的法律法规，制定《人力资源管理手册》《行政管理手册》等一系列完善的劳工管理与员工权益制度文件，秉持“公平、公开、公正”原则，在招聘和用工期间坚持一视同仁，平等地给予每位员工同等机会；同时保障员工的合法权益，禁止雇佣童工和强迫劳工等违法行为的发生。

### 合规招聘与人才选育

我们规范公司招聘流程，健全科学合理的人才选用机制，建立了《社会招聘管理制度》《试用期管理制度》《员工异动管理制度》等完善的招聘录用与人才选育制度，坚持“公平竞争、择优录取、任人唯贤”及“先调整，后招聘”原则，根据年度人力资源编制计划公平公开选拔人才。截至报告期末，公司员工总数共计3,206人，其中包含新招聘员工942人，劳动合同签订率100%。



## 0000

### 年龄审核机制

- 公司在招聘公告或岗位描述中明确规定适用的最低年龄要求；
- 在面试和甄选阶段，向招聘人员和面试官提供培训，包括如何识别未成年人，以及公司对雇佣未成年人的风险和法律责任，强调年龄审查的重要性和遵循童工禁止法律法规的必要性；面试官严格审查候选人的年龄，确保其符合法定工作年龄要求，并要求应聘人员填写应聘申请表，确保不误招童工；
- 在入职报到阶段，要求员工提供证明文件，例如身份证或其他法定身份证明，以核实其符合法定工作年龄；同时公司在《员工录用条件确认函》中再次明确声明禁止雇佣童工。

#### 员工录用条件确认函



一、员工在试用期内有下列情形之一的，视为不符合录用条件：

1. 未满16周岁的；

### 正式雇员总数

3,206人

● 女性雇员总数  
1,084人



● 男性雇员总数  
2,122人

● 全职初级员工  
2,944人



● 全职中级管理层  
197人

● 全职高级管理层  
65人

● 30岁以下  
760人



● 30-40岁  
1,604人

● 50-60岁  
82人

● 40-50岁  
760人

● 本科及以上学历  
701人



● 大、中专  
1,043人

● 高中及以下  
1,462人

### 新招聘员工总数

942人



● 校园招聘  
41人

● 社会招聘  
894人

● 其他招聘渠道  
7人



● 男性  
684人

● 女性  
258人



### 平等与多元化

我们坚持平等包容，支持不同背景、不同群体员工的平等发展，致力于培育多元化和包容性文化，聘用不同背景的员工，努力营造多元化的、和谐的职场环境，杜绝歧视事件的发生，不因员工的民族、地域、社会出身、社会阶层、血统、宗教、身体残疾、性别、家庭责任、婚姻状况、年龄等而差别对待，为所有员工提供平等的就业和发展机会。此外，我们还建立监督和反馈机制，鼓励员工举报攻击、歧视、骚扰或其他侵犯人权行为，并及时处理相关问题，确保所有员工权利受到尊重和保护。公司积极带动就业，截至报告期末，雇佣残疾人员工31名，并荣获残疾人帮扶性就业基地颁发的“爱心助残企业”称号。



### 薪酬福利与绩效

我们制定《薪酬管理制度》《绩效管理制度》等公平、公正的薪酬制度，为所有员工打造具有竞争力的薪酬绩效体系，为员工提供丰富的福利待遇，激励员工创造价值，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，并成立工会委员会，建立了健全的劳动合同、社会保险、薪酬分配、员工体检、工伤管理等规章制度，切实保障员工合法权益。

#### 薪酬管理

我们以“战略导向、以人为本、以岗定薪、以绩定奖、兼顾成本、定期调整”为原则，制定差异化、市场化的薪酬分配原则，结合公司生产经营管理特点及经济效益情况，根据员工的知识技能、工作能力、工作绩效、岗位职责等综合指标公平确定员工薪酬，确保同工同酬，充分发挥正向激励作用，有效提高公司经营效益和市场竞争能力，吸引、激励和保留优秀人才。

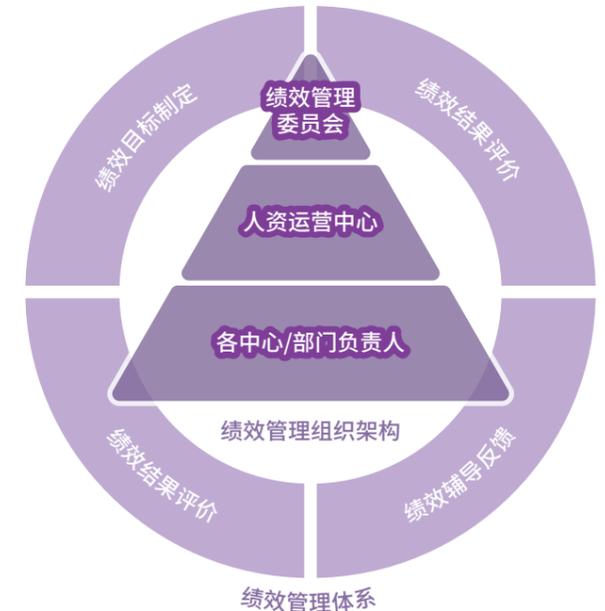
好莱客薪酬结构	
固定薪酬	基本工资
固定薪酬—津贴	岗位津贴、法定津贴、伙食津贴
固定薪酬—福利	五险一金、其他公司福利
浮动薪酬	绩效工资、加班费、计件工资、提成、专项激励、岗位补贴、其他奖惩、年度绩效奖金、年度评优等
其他	协议薪酬

### 绩效激励



#### 绩效管理

我们严格遵照有关法律法规，为充分发挥薪酬绩效的正向激励效果，以“战略导向、结果导向、高绩效导向、正态分布”为原则，制定《绩效管理制度》，搭建科学全面、客观公正、高效实用、精准评价的绩效管理激励机制，我们设立由绩效管理委员会领导，人资运营中心统筹，各中心及部门负责人监督的绩效管理组织架构。报告期内，公司定期接受绩效和职业发展考核的员工比例为49.31%，绩效激励奖金覆盖员工比例为50.22%。检、工伤管理等规章制度，切实保障员工合法权益。



#### 绩效考核

我们以“实事求是、公平公正、及时准确、开放沟通”为原则，根据员工的工作岗位不同，对员工的考核分为月度考核、季度考核、年度考核，员工绩效考核主要考察定量指标、定性指标与文化价值指标，并遵循SMART（具体的、可度量的、可实现的、相关性、有时限）原则设立考核指标，考核的结果作为奖金发放、年度调薪、职务升降、培训发展、年度评优的重要评定依据。

#### 绩效考核流程

- 启动绩效考核
- 确定年度经营目标
- 公司年度目标分解
- 确定员工考核指标
- 执行绩效考核
- 绩效考核结果评估
- 绩效沟通
- 绩效考核结果应用

#### 员工绩效考核维度

- 定量指标**：依据客观数据评价员工基于公司组织目标逐层分解的目标式量化管理指标，原则上权重不低于60%
- 定性指标**：主观判断员工承担重点工作任务的完成情况，包括数量、质量、时间、成本、满意度等维度
- 文化价值指标**：依据员工日常表现定性评价其“诚信担当、专注协同、创造价值”文化价值观



### 绩效沟通与申诉

为有效辅助员工提升工作能力、改进工作绩效，并促成部门及公司业绩达成，我们要求各级管理干部在每一个考核周期内，与直接下属进行一对一绩效辅导面谈，对绩优员工进行鼓励，对绩效落后的员工进行差距分析并输出绩效改进计划表，并将所有绩效面谈记录报备人资运营中心。

#### GROW绩效面谈程序

G (Goal setting)	陈述谈话目的，并引导员工确认业绩目标，指引方向。
R (Reality Check)	描述现存问题，引导员工分析原因并倾听员工想法。
O (Options)	询问员工对问题的看法及解决方案，通过鼓励创造性思考更好的做法。
W (What? When? Who? Will?)	与员工一起商讨未来改进行动计划，向员工表达感谢与鼓励。

我们高度重视员工与上级的双向沟通，畅通绩效申诉与沟通渠道，设立《绩效反馈与申诉机制及沟通渠道》，若员工对绩效考核结果持有异议，可向直接上级或部门负责人申请复议要求，或在申诉时限内向人资运营中心书面提出申诉要求，由相关部门依据流程进行审议，并及时将结果反馈员工，保障员工申诉与沟通权益，促进公司与员工的健康发展。

### 股权激励

2023年公司董事会审议通过《关于〈广州好莱客创意家居股份有限公司2023年员工持股计划(草案)〉及其摘要的议案》，发布员工持股计划，以在行业变革期绑定吸引优质人才，激发干劲加速大家居战略落地，同时体现对未来发展的坚定信心。本次员工持股对象为董监高、中层等，总人数不超过250人，筹集资金不超过6,135.8万元，本计划持有股票不超过1,111.6万股。

### 员工福利与关怀

我们高度重视对员工的人文关怀，关注一线员工、女性员工、离退休人员和困难员工的工作与生活，不断完善员工帮扶救助机制；为建设健康有活力的企业文化，我们制定《圈吧管理办法》《部门团建经费管理办法》等员工关怀制度，不定期组织员工活动，如节日关怀、荣休仪式、生日会、文化之星评选、各类圈吧社团等活动，为符合条件的员工发放高温津贴，着力提升员工工作幸福感和归属感。

报告期内，公司社会保险覆盖率为100%；开展文体关怀活动14次。从化好莱客荣获“2024年市级深化产业工人队伍建设改革优秀企业”及“2024年度职工之家阵地建设优秀项目”荣誉。



公司社会保险覆盖率为

100%

共计开展文体关怀活动

14次



公司年会活动

中秋慰问



“文化之星”颁奖活动

职工荣休欢送会



### 案例 | “向未莱”企业文化内刊

2024年我们特别推出“向未莱”好莱客企业文化内刊，聚焦各岗位辛勤工作的好莱客人，通过专题探讨、文化故事、文化践行者等专栏，季度评选“文化之星”，深度访谈优秀员工经验与好莱客成长感悟，全方位传递员工关怀，以文化凝聚人心，用行动诠释“员工与企业共成长”的温暖承诺。



### 案例 | 从化员工食堂升级改造

2024年12月3日起，从化员工智慧食堂升级改造完成，运营模式由多菜一价自助称重升级为一菜一价自助称重智能模式，新模式菜品丰富降低了重复率、不同菜价员工可自由选择，从源头上大大地减少了食材的浪费。



改造前

改造后



### 案例 | 关爱女性员工

公司关心关爱女性员工，全面建立关于保障女性权益相关的《女职工劳动保护管理制度》，制定合理的产假、产检假的薪酬核算方式，建立温馨的母婴室，将女职工孕期、产期、哺乳期“三期”免绩效考核等其他合法权益落到实处。我们在每年的3月8日妇女节专门为女性员工开办送花赠礼活动，并在《向未来》企业文化内刊为卓越女员工做专题采访，提升女性员工的幸福感与归属感。



## 培训与职业发展

我们高度重视员工的成长与职业发展，遵循“系统化、制度化、主动性、多样性、效益性”的原则，营造公平、公正、公开的竞争机制，建立完善的培训管理制度与晋升通道，创造员工进步与发展的平台，助力员工在好莱客实现自我价值。

### 人才培养

为加强专业员工队伍建设及规范培训管理流程，我们制定了《培训管理制度》《好莱客人才培养方案》等制度方案，完善了好莱客培训发展体系并合理配置培训资源，我们通过“内训+外训”相结合的培训模式，打造管理类学习、专业类学习、师资类训练、实现从基层员工到中高级管理层全覆盖的360°赋能体系，包括“晨鹰计划-新”“焕新莱习-提”“K5计划-拓”等。此外，我们还鼓励员工积极进修，全额承担部分岗位任职必备的考取职业资格证书或外训产生的培训费用、年审费用（包含食宿及交通）。

报告期内，公司员工线上及线下累计接受职业发展培训共计41,929小时，累计参加培训22,641人次，员工培训覆盖率100%，平均每人受训时长为10.96小时，职业培训投入金额合计70.34万元。



报告期内

员工线上及线下累计接受职业发展培训共计

41,929小时

累计参加培训

22,641人次

员工培训覆盖率

100%

平均每人受训时长为

10.96小时

职业培训投入金额合计

70.34元

### 好莱客培训人才内容管理

通识管理类学习	职业化素质学习:包括职业生涯规划、心态、沟通、时间管理、思维、执行力等职场技能; 通用管理学习:针对基层、中层、高层管理人员的管理能力学习; 企业文化与通用制度学习:包括公司通用制度、好莱客企业文化及团队训练等
专业类学习	专业技能学习、专业管理学习、专业制度学习
师资类训练	针对内部专职/兼职培训师、辅导导师的授课辅导技能提升训练

### 在线学习平台-HoHo学社



包含通用领导力、职业素质、生产管理、市场营销、办公通用技能、互联网、党建课程等2,000多门课程。

### 人才培育体系建设

目标	建立健全好莱客人才培育体系，培育和打造核心组织能力
实施路径	S1.未来领袖:明确学习路径，通过私人带教、系统学习等方式，提升领导力和经营管理能力 S2.干部培养:建立健全各级管理干部的人才盘点和人才培育机制，并落地实施 S3.卓越团队:夯实基础培训体系，打造系统学习平台，系统满足多样化培训需求 S4.支持平台:强化人力资源自身能力，配置专业工具，支持学习型组织构建

### 好莱客人才培训计划

#### 新员工培训

所有新员工须参加线上课程培训《云课堂-新员工必修课》其内容包含公司级介绍、公司制度、组织架构以及常用办公指南等必修与选修课程，以及相关内容的考试，考试满分即合格。同时，面向新晋管理层、储备干部以及管培生，我们都为其制定相应的学习地图。



应届新人拜师仪式



新员工集训

#### 青年骨干培训

对部门骨干开展为期6个月的培训，每月定期开展通用管理能力的培训。

#### 管理赋能班培训

对新晋管理人员每月定期开展管理课程，包含“管人、管事、管己”三大板块共计9门课程。

#### IDP个人发展计划

围绕组织关键举措、人才需求、组织能力需求，为员工制定个人学习计划。

### 内训讲师

为了有效实现知识管理与资源共享，维护并鼓励高素质、长期稳定的内训师资队伍形成，我们制定《内训师资管理制度》，在完成TTT课程学习、完成评级认证、课程认证与试讲考核后内训师候选人正式成为公司初级讲师，在完成内训师培训及年度考核评级可继续晋升为中级讲师、高级讲师与资深/特聘讲师；同时，我们给予内训讲师授课课酬与课程研发津贴，激励员工积极研发内训课程。此外，我们还设置了部门辅导导师、管培生导师与专项人才发展项目辅导导师，用较强的专业能力与丰富的实践经验带领团队共同进步，提升员工的工作技能与组织效能，为公司培育更加优秀的人才。



### 内训讲师晋升通道

晋升等级	考核要求	晋升本级要求
初级讲师	员工完成资格审核、内训师培训课程、课程认证评级及试讲考核	-
中级讲师	-	担任初级讲师满1年，累计授课≥6小时
高级讲师	-	担任中级讲师满1年，累计授课≥16小时
资深讲师	-	担任高级讲师满1年，累计授课≥24小时
特聘讲师	经由公司推荐、评估后，认证为特聘讲师	



精益与安全生产培训



全面生产维护培训



管培生培训营



管培生车间培训



焕新“莱”习·设计提效增利集训



技能培养与技工团队建设

## 职业发展

我们尊重每位员工的特长与才华，建立人才标准体系，制定《内部竞聘管理制度》，建立了公平透明的晋升与竞聘机制，对人才资源进行甄选、培养、开发，通过智慧平台搭建好莱客人才池，助力人才可视化，加速赋能高潜力、高绩效人才，夯实人才梯队建设。此外，我们还构建了《好莱客终端设计体系人才管理制度》《Holike设计师能力登记体系及认证标准》等统一管理机制，加强对设计人才的管理与支持。

我们结合家居行业特性，制定并不断完善《员工发展通道知识手册》，根据工作性质将岗位划分为M-管理序列和 P-专业序列2个序列通道，从系统的角度规划、培养、使用人才，激发内部人才活力，打通专业及管理双通道，鼓励员工自主选择发展路径，助力员工提升专业能力与职场竞争力。

### 内部竞聘

我们通过科学合理的手段，依据《内部竞聘管理制度》相关制度及客观公正的评估程序，秉持“先内后外、公平公正、择优录用、宁缺毋滥”的基本原则，从企业内部发现和识别候选人，开展内部竞聘。

### 晋升

我们坚持“公开公正、逐级晋升、人岗匹配、以德为先”的基本原则，严格按照职级体系、任职资格条件、绩效条件、岗位职责说明书设定的发展通道由低向高逐级晋升，若员工有为公司作出过重大贡献或有卓越绩效，可经评审委员会评估审批后越级晋升；此外，完成专项人才培养项目、认证为内训师或辅导导师、硕士以上学历、获得国家资格认证证书等情况者优先考虑晋升。

## 民主管理

公司实行民主管理，积极搭建工会委员会、调研走访等多种员工沟通渠道，与各级员工保持密切联系，鼓励员工开放、坦诚、有效地沟通，保护和尊重员工表达自由权和参与权，营造开放包容的工作氛围。

### 2024年度好莱客工会情况

公司	工会会员占在职员工的比例	职工代表大会审议通过项目数量(项)
广州总部	72.30%	7
从化子公司	98.70%	3
惠州子公司	49.67%	3
湖北子公司	80.60%	3

## 员工沟通渠道

为有效解决员工实际问题，我们积极构建工会法律法规意识形态，建立健全民主机制，完善民主管理制度与流程，并设置公告板、订阅号、文化座谈会、管培生座谈会、部门茶话会、钉钉“Holiker文化角”交流群、新员工交流群等线上线下多方渠道，及时公布公司的经营状况、重大决策、规章制度等信息，倾听员工声音。我们期待员工在生产、工艺、技术、管理等方面提出的合理化建议，通过职工代表小组分组、工会委员会轮岗调研等方式，工会委员会充分收集基层员工的建议与意见，对所有建议收到即处理，并给予适当奖励，鼓励广大员工、团队积极为企业发展建言献策；针对部分重大决议，工会委员会召开职工代表大会进行集体商讨并表决，以确保公司各项政策和管理措施的适时调整与优化，从而更好地满足员工的需求和期望，促进企业与员工的共同发展。



文化宣讲会



文化座谈会



文化培训



文化内刊



### 案例 | 职工代表大会

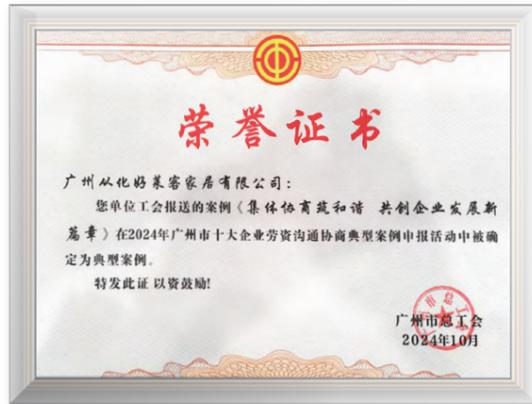
2024年3月16日，广州好莱客创意家居股份有限公司2024年第一次职工代表大会顺利举行，参会职工代表41人、工会委员12人，大会审议通过了《责任追究管理制度》《廉洁自律红线制度》《绩效管理制度》《员工手册》《经销商授信审批管理办法》等多项与公司发展和职工权益密切相关的议案，确保职工的各项利益得到有效保障。



广州好莱客创意家居股份有限公司工会2024年第一次职工代表大会

### 集体协商

好莱客工会高度重视民主管理工作，并把集体协商作为民主管理工作的重要组成部分，构建了和谐劳动关系，维护了职工合法权益。报告期内，好莱客从化工会“集体协商筑和谐 共创企业发展新篇章”案例入选2024年广州市十大企业劳资沟通协商典型案例。



2024年广州市十大企业劳资沟通协商典型案例 ▶



#### 案例 | “集体协商筑和谐 共创企业发展新篇章”

三年前，在好莱客从化生产基地投产初期，原萝岗工厂部分工人在搬迁过程中对工资分配制度有异议，导致搬迁面临挑战。工会果断决定强化民主管理建设，明确提出建立和落实工资集体协商制度的举措，通过公开透明的协商机制，有效平衡了企业与职工的利益关系，确保企业改革的平稳推进和职工队伍的稳定。

工会通过宣传栏、公司内部网站、召开部门班组会议等方式、渠道对集体协商的重要意义和细则内容进行宣传，并选举职工代表，成立领导小组，组织人员深入生产一线，召开座谈会、开展问卷调查，了解员工的需求。工会针对员工合理意见和需求，进行分析汇总，结合实际起草了《集体协商实施细则》，并经公司职工代表大会审议通过，明确了责任，细化了规则。

公司以工资集体协商制度作为工资分配制度的一种创新性发展的抓手，取得了显著的成果，职工直接参与企业分配，充分享受到公司发展的成果，极大地调动了职工群众的生产积极性，对增强公司凝聚力起到了极大的推动作用。

### 安全生产管理

为了进一步落实安全生产责任，我们按照“安全生产、人人有责”的安全生产责任制实质和“管生产必须管安全”“谁主管、谁负责”的原则，建立“横向到边、纵向到底”的安全生产管理体系，制定了《安全生产责任管理制度》《安全生产责任管理制度》等制度，促进安全与企业效益协调发展，迅速提升公司安全管理水平，公司与员工签署《安全生产责任书》及《安全生产承诺书》，贯彻落实各项安全生产规章制度，对全厂消防器材建立实施消防例行检查制度，进行合规性评价记录，发生任何安全事故及时上报，配置齐全消防器材，加强消防管理，杜绝意外火灾事故，并定期开展隐患排查工作。

报告期内，公司安全生产投入总金额508.42万元。截至报告期末，公司已实现连续860天“零重伤事故”，安全生产标准化三级认证持续有效，相关实践入选省级ESG标杆案例，为制造业安全治理提供可复刻范本。



报告期内，公司从法人到车间员工四级逐级压实安全责任，安全生产责任书签订率100%。



报告期内

公司安全生产投入总金额

508.42万元

安全生产责任书签订率

100%

### 职业健康与安全

我们高度重视员工的职业健康安全，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《生产经营单位安全培训规定》《中华人民共和国消防法》等法律法规，不断完善职业健康与安全管理体系，规范安全生产行为，致力于为员工提供健康安全的工作条件。报告期内，公司安全生产目标达成率100%。

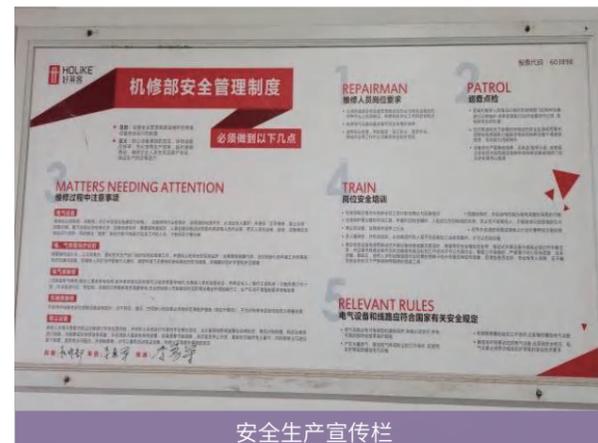
安全生产目标 重大事故、突发环境事件、爆炸火灾、职业危害 0 发生



报告期内

公司安全生产目标达成率

100%



安全生产宣传栏



安全告知与安全警示标识

安全委员会下设专业化的应急救援组织体系，包括灭火行动组、人员疏散组、医疗急救组及隐患排查组。



公司建立了消防安全管理多层次防控机制，通过制度性预防措施构建起安全运营的立体防护网。截至报告期末，公司已实现消防设施标准化配置率100%，应急预案演练频次达到行业领先水平。

<p><b>完善组织架构</b></p> <p>成立由管理层直接领导的安全委员会。</p>	<p><b>强化能力建设</b></p> <p>通过季度消防安全培训覆盖全员，并对志愿消防队员实施理论与实操双维度考核认证。</p>	<p><b>建立消防设施全生命周期管理制度</b></p> <p>包括月度巡检维护机制、消防器材有效性验证流程及安全隐患分级整改制度。</p>
---	--	---

**标准化管控**

车间全面执行设备操作标准化流程，设备张贴可视化操作指南，同步实施岗位风险动态监测。

**全员培训体系**

建立分层级安全教育制度，新员工须通过“理论+实操”准入考核，全员年度安全培训覆盖率达100%，培训档案通过ISO 45001体系认证。

**三级防控体系**

**智慧化防护**

推行劳保用品智能管理系统，从采购检测到报废更换实现数字化追踪，车间配备AI识别领用设备，2024年劳保达标率持续保持100%。

**案例 | 隐患排查整改**

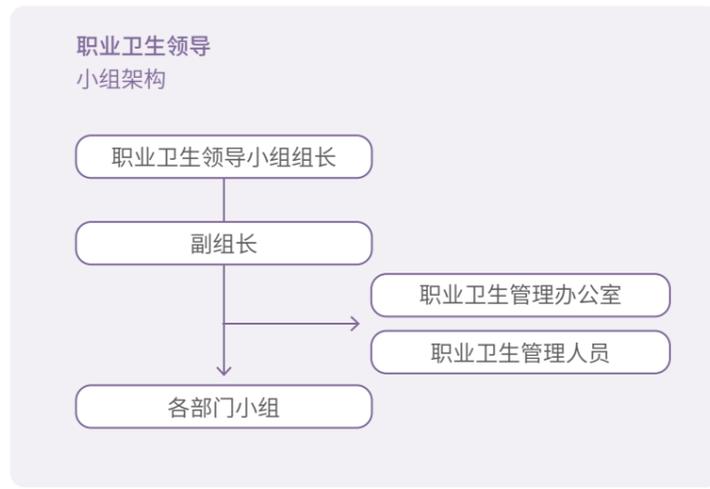
<p><b>整改前</b></p> <p>柴油放置在室外</p>	<p><b>整改后</b></p> <p>建立柴油库房，降低火灾风险，并于夏季定时测量温度重点监管</p>
<p><b>叉车于车间充电</b></p>	<p><b>在厂外建立2个专属叉车充电区，并加强日常巡逻检查</b></p>

**职业健康管理**

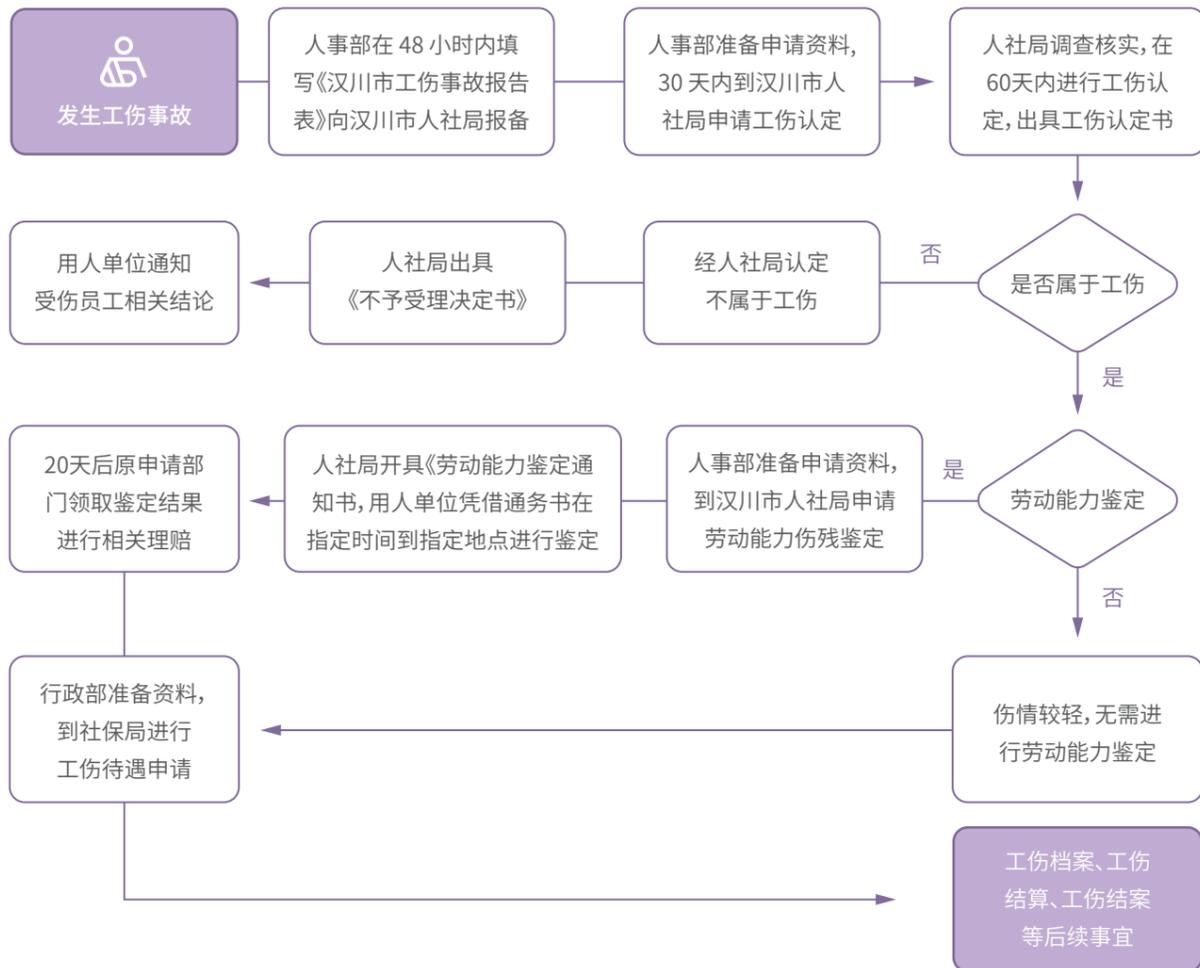
我们以“职业病零发生”的核心目标，通过构建“防护—监测—干预”三位一体防控机制实现长效保障。我们对标ISO45001职业健康安全管理体系标准，制定《职业危害防治责任制度》《职业危害监测、检测和评价管理制度》《职业病危害应急救援与管理制度》《建设项目职业卫生“三同时”管理制度》《特种作业人员管理制度》《员工工伤管理制度》等多项职业病相关管理制度，成立职业卫生领导小组，通过定期体检、技术改造、增加劳保用品等方式，不断完善职业健康监管机制。我们根据《劳动者职业健康监护及其档案管理制度》建立员工职业健康监护档案，定期组织职业病人员、疑似职业病人员、接触职业病危害人员，到省级以上人民政府卫生行政部门批准的承担职业健康检查工作的医疗卫生机构进行在岗期间的职业健康检查，以及时掌握员工身体的健康状况，预防各类职业伤害的累积，并为在特定场所工作的员工、特殊岗位的员工购买人身意外伤害保险。

同时，我们每年委托评价检测机构对作业场所进行职业危害因素检测，对评价过程中发现作业场所有不符合国家标准、行业标准的地方立即采取措施进行整改和治理，消除工作场所的职业病危害因素，确保作业场所符合职业健康要求，让员工更安全、健康、舒适地工作。2024年6月，我们委托第三方检测公司职业危害因素检测结果显示，工作场所噪声、粉尘等关键指标均优于国家标准限值。

截至报告期末，公司已通过ISO45001职业健康安全管理体系认证，并已覆盖在从化、惠州、湖北的主要生产型子公司，其中湖北子公司、惠州子公司被定级为安全标准化三级企业。报告期内，特种作业人员持证上岗率100%，职业病危害因素检测率100%，职业病危害岗位体检率100%，劳保用品配备和达标率100%，新增职业病0人。



工伤事故  
处理流程图



职业健康安全管理体系认证证书



我们依据《中华人民共和国安全生产法》《生产安全事故报告和调查处理条例》等有关法律法规，出台《职业病危害事故处置与报告制度》，规范生产安全事故的报告、调查、分析、认定和统计工作。

为及时有效地控制职业病危害事故，减轻职业病危害事故造成的损害和防止事故恶化，最大限度降低事故损失，我们制定了《职业病应急救援与管理制度》，成立职业病危害事故应急救援工作领导小组，全面负责现场职业病危害应急救援管理工作、职业病应急物资管理、维护保养工作监督。报告期内，我们未有出现因工作关系而死亡或重伤的情况，百万工时损失率为4.35%。

职业病危害事故应急救援工作领导小组





夏季防暑降温措施



职业病危害告知卡



职业卫生管理信息公告栏

### 安全教育宣贯

我们重视生产安全的管理工作，强化全体员工的健康安全意识，并把“始终要把安全生产放在各项工作的首要位置”作为指导思想，制定并落实《职业病防治宣传教育培训制度》《安全培训教育制度》《消防安全管理制度》，通过定期开展各项健康安全相关的教育培训、应急演练等活动，确保员工掌握有关安全分析、安全决策、事故预测和防范等方面的知识。

报告期内，各基地共计开展消防及其他安全应急演练7次，开展安全知识宣传培训85次，安全教育培训覆盖率100%，安全教育总投入4.11万元。

各基地共计开展消防及其他安全应急演练 **7** 次 开展安全知识宣传培训 **85** 次 安全教育培训覆盖率 **100%** 安全教育总投入 **4.11** 万元

### 应急演练与安全教育培训



生产安全事故应急救援预案演练



压力容器爆炸演练



反恐防暴演练



安全生产月活动



年度消防演练



安全教育知识宣传栏



急救培训



安全教育知识宣传栏



案例 | 安全知识竞赛

为进一步强化员工的安全技能知识，提升员工安全素养与应急能力，并增强员工的企业认同感，好莱客各基地积极响应2024年安全生产月“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”的活动主题组织开展了安全知识竞赛，通过学习安全知识，提高员工安全生产意识



新阳光公益 为孩子传递爱

自2013年我们与北京新阳光慈善基金会(以下简称“新阳光”)联合成立“白血病儿童专项救助基金”起,我们正式开启“原态公益”之路,连续多年助力新阳光在北京、燕郊、大连、武汉、南京、郑州、广州等多地成立新阳光病房学校,以爱心善款捐赠、举办慈善活动、病房学校家具捐建等多种形式帮助白血病儿童,以安全环保的产品为孩子们打造梦想乐园,让孩子们在住院期间也能提升学习能力与社会交往能力;同时也为家长提供疾病知识科普讲座、白血病照护经验、帮助家长更好地照顾孩子,持续公益事业。

截至报告期末,我们已助力建设29所“新阳光病房学校”,为7,000位白血病患儿打造健康环保学习园地,在新阳光项目中,累计服务课时228,153节,累计服务患儿达1,014,205人次。

我们已助力建设

29所“新阳光病房学校”

服务超

7,000位白血病患儿

累计服务课时

228,153节

累计服务患儿达

1,014,205人次

北京新阳光慈善基金会捐赠荣誉证书



社会责任

好莱客作为一家具有社会责任感的企业,以行动践行公益价值,以时间见证公益力量。我们始终坚信企业的价值不仅在于经济效益的取得,更在于对社会的贡献与回馈。我们牢记社会使命,坚持做有爱、有温度的品牌,秉持“原态公益,环保先行”的理念,利用自身资源与优势服务社会,坚持点滴践行,用时间见证公益力量,用社会责任建立品牌信用门槛。报告期内,我们公益总投入9.09万元。截至报告期末,我们历年累计公益捐赠达658.69万元,帮助多个家庭渡过难关,为企业和社会各界树立正面的榜样力量。

年度公益总投入 9.09 万元 历年累计公益捐赠 658.69 万元



- 2013 ● 好莱客与新阳光设立专项基金, 合作正式开始
- 2016 ● 好莱客参与支付宝“行走捐”, 参与腾讯“99公益日”
- 2017 ● 捐赠定制家具, 支持燕郊病房学校
- 2018 ● 捐赠10万元救助患者, 捐赠定制家具支持南京、广州病房学校参与开学仪式
- 2019 ● 捐赠定制家具支持大连、上海、北京博仁病房学校, 并参与开学仪式, 新阳光理事长参与“世界无醛日”活动
- 2021 ● 捐赠定制家具, 支持武汉病房学校项目合作升级
- 2022 ● 捐赠定制家具支持武汉、燕郊、南昌、湖南病房学校参与南昌开学仪式
- 2023 ● 捐赠定制家具支持北京、重庆、青海、贵州、山东、海南、西安等病房学校及华南办公室, 参与武汉、北京、燕郊、贵阳等开学典礼
- 2024 ● 捐赠定制家具支持武汉、新疆、山西、安徽、浙江、广西等病房学校, 参与郑州、长沙、西宁、济南、武汉等开学典礼; 联动426世界无醛日, 发起捐款活动



案例 | “为孩子·传递爱”新阳光病房学校

原态公益, 环保先行。我们充分发挥自身在家居环保领域的专业优势, 坚持以高品质原态产品为白血病儿童打造健康环保的学习乐园, 严格把控病房学校柜体捐建的安全环保性能, 有26所新阳光病房学校采用净醛、防潮、抗变形的原态净醛竹板, 从源头杜绝甲醛等有害物质, 为孩子们打造健康、安全、实用的学习环境, 让他们在充满关爱的氛围中快乐学习, 健康成长。





案例 | 世界无醛日原态公益守护行动

在2024年世界无醛日十周年之际，我们携手北京新阳光慈善基金会，发起“你守护他 我守护你的家”原态公益守护行动，开创“消费驱动型公益”新模式。该行动设定“消费券等额配捐”规则，消费者每购买1份健康家装消费券，我们即向基金会同步捐赠同等金额，实现商业让利与公益投入的精准联动。此举突破传统单向捐赠局限，将消费者纳入公益价值链核心环节，定向用于白血病患儿的医疗救助与康复环境改善，形成“健康消费—企业配捐—患者受益”的闭环责任生态。

此外为了进一步推动儿童家居环境的改善，助力儿童健康发展，我们以“世界无醛日 竹构健康家”为主题，为2,000户家庭提供儿童房免费升级原态净醛竹板的权益，打造安全环保的家居环境，为孩子们的健康成长保驾护航。



助力乡村振兴 服务民生基层

我们积极响应并贯彻落实习总书记对实施乡村振兴战略、推动实现共同富裕的重要指示精神，进一步完善和加强乡村振兴工作体系，全面推进乡村振兴。



案例 | 中国家居行业老年关爱行

2024年12月13日，由全联家具装饰业商会主办的“2024年度中国家居行业老年关爱行”公益捐赠活动走进山西省忻州市五台县。我们深入践行企业社会责任，与五台县政府、五台县红十字会联合20余家企业共同前往五台县豆村敬老院，捐赠适老爱心物资，切实改善农村基层老年人的生活状况，树立中国家居行业“爱心”社会形象。



案例 | “贺新春，福到家”困难群众暖心关怀活动

2024年1月5日—2月5日，在云埔街道党工委、办事处的领导下，好莱客党支部作为“五社联盟”成员联合其他爱心企业，向云埔街道辖内1,700余位困难群众和特殊群体开展“贺新春，福到家”系列关怀活动，共筹集牛奶、米油、饼干、斗方福、利是封、新春挂饰、御寒棉被等新春礼包资源和御寒物资，总计折合价值5万余元，合计117人次志愿者参与。

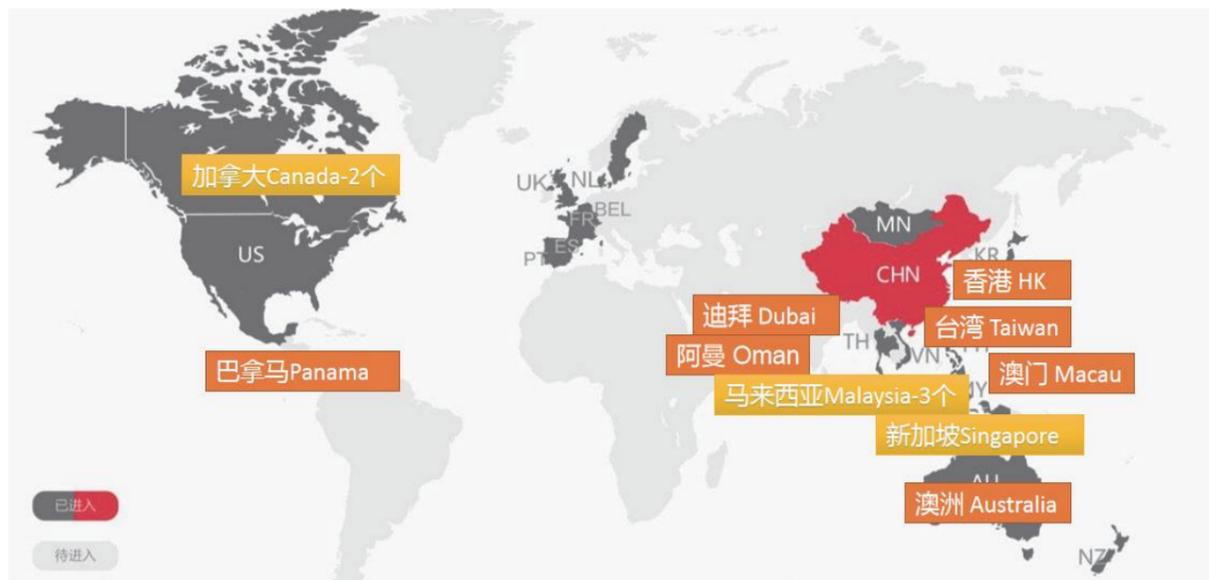




捐赠物资慰问汉川开发区防汛抗洪一线

### 共建“一带一路” 共赢全球市场

在“一带一路”倡议及全球化浪潮的推动下，我们在全球化进程中展现了强大的社会责任感，以创新设计、绿色智造和高效管理为核心竞争力，与全球合作伙伴致力于为世界消费者创造美好家居生活。我们以东南亚、中东、中美洲等“一带一路”市场为好莱客走出国际的开端及重点，以经销商及工程渠道为主，成功将足迹扩展至加拿大渥太华、澳洲、迪拜等国际市场，积累了相对成熟的海外市场运营经验，并建立了有效的运营模式，为全球合作伙伴的长期关系构建了坚实的基础。同时，我们也积极投标中资企业如鑫越地产老挝项目或中国港湾斯里兰卡项目等“一带一路”国家的援建项目。我们不仅在全球市场中树立了良好的企业形象，也为促进文化交流和区域经济发展做出了积极贡献。

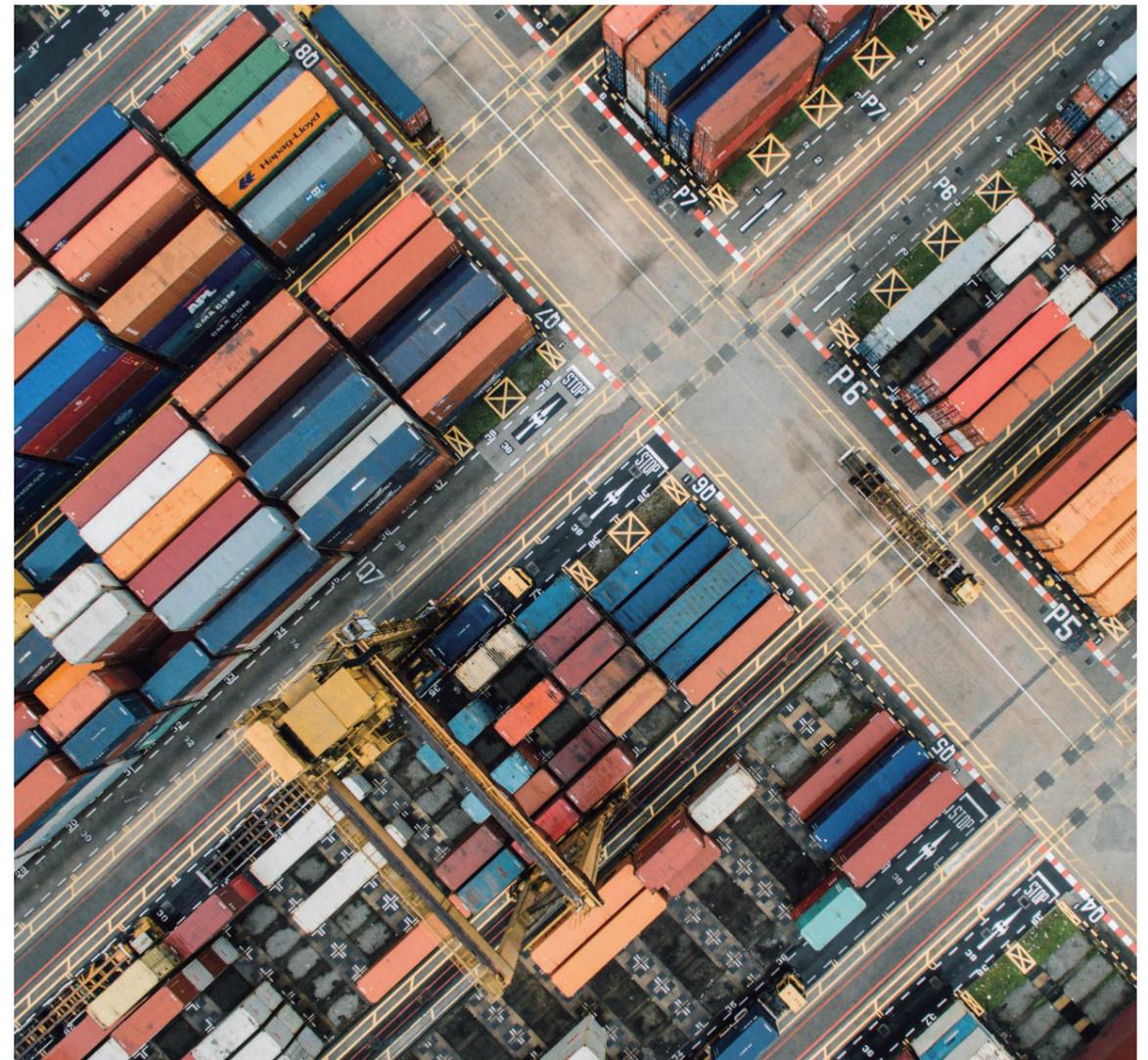


好莱客海外业务布局



### 案例 | 携手巴拿马Euromarket启航海外业务新征程

通过与巴拿马Euromarket的合作，我们将中国家居设计理念带入了南美市场，为当地消费者提供了定制化的家居解决方案，满足了多样化的需求。我们派遣专业团队为Euromarket提供展厅搭建和安装指导，帮助当地合作伙伴提升服务能力，促进了技术交流和人才培养，共同推进南美市场的业务布局，也为当地经济发展注入了新动力。



## 附录

### 可持续发展绩效指标摘要

#### 经济绩效

经济绩效		
指标	单位	2024年绩效
营业收入	亿元	19.10
归母净利润	亿元	0.81
纳税总额	亿元	1.74

#### 管治绩效

公司治理		
指标	单位	2024年绩效
股东大会召开次数	次	2
股东大会审议议案数量	个	19
董事会人数	人	5
其中:	独立董事	2
	非独立董事	3
董事会女性占比	%	40
董事会召开次数	次	10
董事会审议议案数量	个	41
董事会成员出席率	%	100
参加少于75%会议的董事人数	人	0
审计委员会独立董事占比(%)	%	66.67
薪酬委员会独立董事占比(%)	%	66.67
提名委员会独立董事占比(%)	%	66.67
独立董事任期超过6年的人数占比(%)	%	0

公司治理		
指标	单位	2024年绩效
独立董事任期超过9年的人数占比(%)	%	0
在超过3家上市公司担任独立董事的独立董事数量占比(%)	%	0
在超过6家上市公司担任独立董事的独立董事数量占比(%)	%	0
薪酬与考核委员会召开次数	次	1
审计委员会召开次数	次	5
战略委员会召开次数	次	1
提名委员会召开次数	次	0
监事会人数	人	3
其中:	非职工代表监事	2
	职工代表监事	1
监事会召开次数	次	3
监事会审议议案数量	个	15

风险与合规管控		
开展合规风控相关培训	次	3
累计参与培训员工	人	69
开展审计	项	9
完成问题整改	个	41
整改率	%	100

商业道德		
公司员工廉洁承诺签署率	%	79
参与廉洁课程培训	人次	194
提出并已审结的贪污诉讼案件数目	件	0
发生与不正当竞争及反垄断相关的法律诉讼事件	起	0
通过公司举报机制收到的举报投诉处理完成率	%	100

投资者权益保障		
公司披露公告及文件	份	102
业绩说明会召开次数	次	3

党建引领		
指标	单位	2024年绩效
公司及附属子公司党员共计	人	78
全年累计组织开展党建活动	次	15

### 环境绩效

环境管理		
指标	单位	2024年绩效
环保投入金额	万元	630.78
缴纳环境保护税	万元	1.50
环保设施同步运转率	%	100
环境领域违法违规事件	件	0
建设项目环保“三同时”执行率	%	100
通过ISO14001环境管理体系认证公司数目	家	4

能源消耗及管理			
水资源消耗	公吨	120,070	
水资源消耗强度	公吨/百万营收	62.86	
天然气消耗量	万立方米	55.148	
柴油消耗量	公升	105788.19	
汽油消耗量	公升	37,146.30	
外购电力	兆瓦时	37,221.20	
电力消耗强度	兆瓦时/百万营收	19.49	
总能源折标准煤消耗量	吨	5,461.34	
能源消耗强度	吨标准煤/万元营收	2.859	
可再生能源消耗占比	%	24.58%	
光伏装机容量	兆瓦	16.6315	
其中:	广州总部	兆瓦	0.03
	惠州基地	兆瓦	5.80
	从化基地	兆瓦	4.88
	湖北基地	兆瓦	5.92

能源消耗及管理			
指标	单位	2024年绩效	
光伏发电量	兆瓦时	16,218.09	
其中:	广州总部	兆瓦时	20.80
	从化子公司	兆瓦时	5,646.28
	惠州子公司	兆瓦时	4,675.33
	湖北子公司	兆瓦时	5,875.68
光伏发电年度标准煤节约量	吨	4,930.30	
其中:	广州总部	吨	6.32
	从化子公司	吨	1,716.47
	惠州子公司	吨	1,421.30
	湖北子公司	吨	1,786.21
光伏发电年度二氧化碳当量减排	tCO <sub>2</sub>	10,775.62	
其中:	广州总部	tCO <sub>2</sub>	13.10
	从化子公司	tCO <sub>2</sub>	3,556.45
	惠州子公司	tCO <sub>2</sub>	2,944.88
	湖北子公司	tCO <sub>2</sub>	4,261.19
直接温室气体排放(范围 1)	tCO <sub>2</sub>	1,549.48	
其中:	广州总部	tCO <sub>2</sub>	69.50
	从化子公司	tCO <sub>2</sub>	318.22
	惠州子公司	tCO <sub>2</sub>	482.90
	湖北子公司	tCO <sub>2</sub>	678.85
间接温室气体排放(范围 2)	tCO <sub>2</sub>	19,972.90	
其中:	广州总部	tCO <sub>2</sub>	533.47
	从化子公司	tCO <sub>2</sub>	4,686.06
	惠州子公司	tCO <sub>2</sub>	7,298.94
	湖北子公司	tCO <sub>2</sub>	7,772.65
总温室气体排放(范围 1+2)	tCO <sub>2</sub>	21,522.37	

能源消耗及管理			
指标		单位	2024年绩效
其中:	广州总部	tCO <sub>2</sub>	602.97
	从化子公司	tCO <sub>2</sub>	4,686.06
	惠州子公司	tCO <sub>2</sub>	7,781.84
	湖北子公司	tCO <sub>2</sub>	8,451.50
总温室气体排放强度		tCO <sub>2</sub> /百万营收	11.27
VOC(挥发性有机物)排放量		公吨	1.83

污染防治			
指标		单位	2024年绩效
废气、噪声、废水排放达标率		%	100
废弃物产生总量		公吨	32,401.01
废弃物妥善处置率		%	100.00
一般废弃物产生量		公吨	32,391.78
一般废弃物回收量		公吨	31,322.75
其中:	废纸	公吨	679.55
	废金属	公吨	119.77
	废塑料	公吨	456.47
一般废弃物排放强度		公吨/百万营收	16.96
一般废弃物回收率		%	96.7
危险废弃物产生总量		公吨	9.23
其中:	废机油(HW08类物质)	公吨	0.24
	其他危险废弃物	公吨	8.99
危险废弃物妥善处置率		%	100
纸张总消耗量		公吨	31.69
其中:	A3纸张	公吨	0.023
	A4纸张	公吨	29.693
	针式打印纸	公吨	1.97

附注:

- 1) 能耗折标计算参考国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会《综合能耗计算通则》(GB/T 2589-2008)
- 2) 光伏发电量二氧化碳减排计算因子参考《2023年减排项目中国区域电网基准线排放因子》
- 3) 温室气体排放计算参考中国生态环境部《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施(2022年修订版)》
- 4) 2024年范围二温室气体排放计算因子采用2024年12月20日国家统计局发布的最新2022年全国电力二氧化碳排放因子

### 产品与服务绩效

科技研发与创新			
指标		单位	2024年绩效
高新技术企业认证		个	3
专精特新小巨人认定		个	1
专精特新中小企业认定		个	1
产品研发投入		亿元	0.97
产品研发投入占营业收入比例		%	5.10
研发人员数量		人	425
研发人员数量占公司总人数比例		%	13.26
新增授权专利		项	10
其中:	实用新型专利	项	3
	外观专利	项	7
新增软件著作权		项	3
累计拥有授权专利		项	281
其中:	发明专利	项	14
	实用新型专利	项	141
	外观专利	项	126
累计获得软件著作权		项	23

产品质量与安全		
指标	单位	2024年绩效
通过ISO9001质量管理体系认证公司数目	家	4
开展质量相关风险评估次数	次	3
产品平均合格率	%	96.4
年度质量内审次数	次	3
因质量、安全及健康问题而召回产品数量	件	0
产品召回比例	%	0
质量文化培训人次	人次	12,025
质量文化培训次数	次	649
质量文化培训总时长	小时	378.9
客户权益保障		
发放客户满意度调查问卷有效份数	份	22,228
客户满意度调查总分	分	9.09
客户投诉办结率	%	98.1
客户投诉响应专项培训总时长	小时	20
客户投诉响应专项培训次数	次	20
信息泄漏事件次数	次	0
信息安全总投入	万元	25.09
信息安全与隐私保护违规事件	起	0
负责任供应链		
廉洁合作承诺函签署率	%	100
供应商总量	家	517
本地供应商(含湖北省和广东省)	家	402
供应商本地化比例	%	77.76
本地化采购金额比例	%	95.31
拥有质量管理体系认证的供应商	家	66
拥有环境管理体系认证的供应商50个	家	50
拥有职业健康安全管理体系认证的供应商	家	25

负责任供应链		
指标	单位	2024年绩效
经公司审核确定为具有实质和潜在重大负面社会责任影响的供应商数量因不合规被中止合作的供应商数量	家	0
因不合规被否决的潜在供应商数量	家	0
开展经销商相关培训	场	426
覆盖经销商	个	1,097

### 员工与社会绩效

员工雇佣与劳动关系			
指标	单位	2024年绩效	
在报告期内发现童工数目	人	0	
在报告期内发现强制劳工数目	人	0	
强迫劳动申诉事件数	次	0	
在报告期内罢工/停工次数	次	0	
劳动合同签订率	%	100	
社会保险覆盖率	%	100	
正式雇员总数	人	3,206	
其中:残疾雇员人数	人	31	
按性别划分	女性雇员总数	人	1,084
	男性雇员总数	人	2,122
按职级划分	全职初级员工	人	2,944
	全职中级管理层	人	197
	全职高级管理层	人	65
按年龄划分	30岁以下(不含30岁)	人	760
	30-40岁(含30岁,不含40岁)	人	1,604
	40-50岁(含40岁,不含50岁)	人	760
	50岁及以上	人	82
按学历划分	本科及以上学历	人	701
	大、中专	人	1,043
	高中及以下	人	1,462

员工雇佣与劳动关系			
指标		单位	2024年绩效
新招聘员工总数		人	942
按性别划分	女性雇员总数	人	258
	男性雇员总数	人	684
按渠道划分	社会招聘	人	894
	校园招聘	人	41
短期合约员工总数(含兼职人员)		人	0
雇员总流失率		%	36.90
按性别划分	女性雇员流失率	%	31.08
	男性雇员流失率	%	39.86
按渠道划分	30岁以下雇员流失率	%	58.44
	30-50岁雇员流失率	%	31.39
	50岁及以上雇员流失率	%	20.99
薪酬福利与绩效			
人均薪酬		元/人	11.39
性别薪酬差异	平均性别薪酬差异	%	36.44
	中位性别薪酬差异	%	27.75
绩效考核及激励奖金覆盖员工人数		人	1,610
其中:	管理层人数	人	263
	非管理层员工人数	人	1,347
定期接受绩效和职业发展考核的员工比例		%	49.31
其中:	管理层比例	%	16.34
	非管理层员工人数	%	83.66
绩效激励奖金覆盖员工比例		%	50.22
员工持股计划		人	不超过250人
文体关怀活动		次	14
员工人均带薪年假天数		天	5.40

培训与职业发展			
指标		单位	2024年绩效
职业培训投入金额		万元	70.34
正式员工职业发展受训总时数		小时	41,929
其中:	线下培训	小时	10,614
	线上培训	小时	31,315
正式员工职业发展人均受训时长		小时	10.96
按性别划分	每个女性雇员平均培训时数	小时/人	21.03
	每个男性雇员平均培训时数	小时/人	9.94
按职级划分	每个全职初级员工平均培训时数	小时/人	22.14
	每个全职中级管理层平均培训时数	小时/人	6.60
	每个全职高级管理层平均培训时数	小时/人	6.59
按培训类型划分	参与管理类培训员工的平均受训时长	小时/人	6.69
	参与专业力培训员工的平均受训时长	小时/人	18.83
	参与领导力培训员工的平均受训时长	小时/人	7.09
正式员工职业发展受训总人次		人次	22,641
正式员工职业发展培训覆盖率		%	100
按性别划分	女性	%	39.73
	男性	%	60.27
按职级划分	初级	%	49.86
	中级	%	33.78
	高级	%	16.35
民主管理			
工会会员占在职员工的比例	广州总部	%	72.30
	从化子公司	%	98.70
职代会/工会审议通过项目数量	惠州子公司	%	49.67
	湖北子公司	%	80.60
	广州总部	项	7
	从化子公司	项	3

民主管理			
指标		单位	2024年绩效
职代会/工会审议通过项目数量	惠州子公司	项	3
	湖北子公司	项	3
职业健康与安全			
通过ISO45001职业健康安全管理体系认证公司数目		家	4
百万工时损失工时率		%	4.35
因工作关系而死亡的人数(人)		人	0
因工伤损失工作日数(天)		天	734
安全应急演练次数		次	7
安全生产责任书签订		%	100
隐患排查整改率		%	100
安全风险防护培训覆盖率		%	100
特种作业人员持证上岗率		%	100
职业病危害因素检测率		%	100
职业病危害岗位体检率		%	100
EHS培训覆盖率		%	100
安全生产投入金额		万元	508.42
安全教育培训覆盖率		%	100
安全知识宣传培训		次数	85
安全教育培训总时长		小时	127
安全教育培训总投入		万元	4.11
参与安全教育培训人次		人次	3,386
员工在岗安全培训率		%	100
EHS受训总时数		小时	22
EHS受训总人数		人	1,703
EHS受训总人次		人次	1,703
社会公益			
年度公益总投入		万元	9.09
累计公益总投入		万元	658.69

### GRI指标索引

使用说明	广州好莱客创意家居股份有限公司及其附属子公司在2024年1月1日至2024年12月31日参照GRI标准报告了在此份GRI内容索引中引用的信息。
使用的GRI 1	GRI 1:基础 2021

可持续发展报告标准		披露项	对应本报告章节
GRI 2 : 一般披露 2021	1. 组织以及报告方法	2-1 组织详细情况	关于好莱客
		2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于好莱客
		2-3 报告期、报告频率和联系人	关于好莱客
		2-4 信息重述	与2023环境、社会及管治报告比较, 本司组织规模、结构、所有权等并无重大变化。
	2. 活动和员工	2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于好莱客
		2-7 员工	员工权益
		2-8 员工之外的工作者	员工权益; 可持续发展绩效指标摘要-员工与社会
	3. 管治	2-9 管治架构和组成	公司治理
		2-10 最高管治机构的提名和遴选	公司治理
		2-11 最高管治机构主席	公司治理
		2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	公司治理
		2-13 为管理影响的责任授权	风险与合规管控; 应对气候变化
		2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管理
		2-15 利益冲突	公司治理; 请参考本公司2024年年度报告
		2-16 重要关切问题的沟通	可持续发展管理
		2-17 最高管治机构的共同知识	可持续发展管理
		2-18 对最高管治机构的绩效评估	可持续发展管理
		2-19 薪酬政策	公司治理; 员工权益
		2-20 确定薪酬的程序	公司治理; 员工权益

可持续发展报告标准		披露项	对应本报告章节
GRI 2 : 一般披露 2021	4.战略、政策和实践	2-22 关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理
		2-23 政策承诺	关于好莱客
		2-24 融合政策承诺	环境管理；商业道德；
		2-25 补救负面影响的程序	商业道德；客户权益保障
		2-26 寻求建议和提出关切的机制	商业道德；员工权益
		2-27 遵守法律法规	风险合规与管控；商业道德
		2-28 协会的成员资格	关于好莱客；负责任供应链
	5. 利益相关方参与	2-29 利益相关方参与的方法	可持续发展管理
		2-30 集体谈判协议	员工权益
	GRI 3 :实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	可持续发展管理
3-2 实质性议题清单		可持续发展管理	
3-3 实质性议题的管理		可持续发展管理	
GRI 201:经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	请参考本公司2024年年度报告	
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化	
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	员工权益	
	201-4 政府给予的财政补贴	请参考本公司2024年年度报告	
GRI 202:市场表现 2016	202-1 按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	请参考本公司2024年年度报告	
	202-2 从当地社区雇佣高管的比例	请参考本公司2024年年度报告	
GRI 203:间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	社会责任	
	203-2 重大间接经济影响	社会责任	
GRI 204:采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	负责任供应链；可持续发展绩效指标摘要-产品与供应链	
GRI 205:反腐败 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	商业道德	
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德	
GRI 206:不当竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	商业道德	
GRI 207:税务 2019	207-1 税务方针	风险与合规管控	
	207-2 税务治理、控制及风险管理	风险与合规管控	
	207-3 与税务密切相关的利益相关方参与及管理	风险与合规管控	

可持续发展报告标准		披露项	对应本报告章节
GRI 301:物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	污染防治	
	301-2 所用循环利用的进料	污染防治	
	301-3 再生产品及其包装材料	原态绿色全生命周期	
GRI 302:能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	能源消耗及管理；可持续发展绩效指标摘要-环境	
	302-3 能源强度	能源消耗及管理；可持续发展绩效指标摘要-环境	
	302-4 降低能源消耗量	能源消耗及管理	
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	能源消耗及管理	
	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	水资源管理	
GRI 303:水资源与污水 2018	303-2 管理与排水相关的影响	水资源管理	
	303-3 取水	水资源管理	
	303-4 排水	污染防治	
	303-5 耗水	水资源管理	
	GRI 304:生物多样性 2016	304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	生态系统和生物多样性保护
304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响		生态系统和生物多样性保护	
304-4 受运营影响区域的栖息地中已被列入世界自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种		生态系统和生物多样性保护	
305-1 直接(范围1)温室气体排放		能源消耗及管理；可持续发展绩效指标摘要-环境	
GRI 305:排放 2016	305-2 能源间接(范围2)温室气体排放	能源消耗及管理；可持续发展绩效指标摘要-环境	
	305-3 其他间接(范围3)温室气体排放	能源消耗及管理；可持续发展绩效指标摘要-环境	
	305-4 温室气体排放强度	能源消耗及管理；可持续发展绩效指标摘要-环境	
	305-5 温室气体减排量	能源消耗及管理；可持续发展绩效指标摘要-环境	
	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOX)和其他重大气体排放	污染防治；可持续发展绩效指标摘要-环境	
GRI 306:废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关的重大影响	污染防治	
	306-2 重大废弃物相关影响的管理	污染防治	
	306-3 产生的废弃物	污染防治；可持续发展绩效指标摘要-环境	
	306-4 非处理的废物	污染防治	
	306-5 需要处理的废弃物	污染防治	

可持续发展报告标准	披露项	对应本报告章节
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	负责任供应链
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	负责任供应链
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	员工权益; 可持续发展绩效指标摘要-员工与社会
	401-2 提供给全职员工(不包括临时或兼职员工) 的福利	员工权益
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	员工权益
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	员工权益
	403-3 职业健康服务	员工权益
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	员工权益
	403-5 工作者职业健康安全培训	员工权益
	403-6 促进工作者健康	员工权益
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	员工权益
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	员工权益
	403-9 工伤	员工权益
	403-10 工作相关的健康问题	员工权益
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	员工权益; 可持续发展绩效指标摘要-员工与社会
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	员工权益
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	员工权益; 可持续发展绩效指标摘要-员工与社会
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	公司治理; 员工权益
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	可持续发展绩效指标摘要-员工与社会
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	员工权益
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	员工权益
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	员工权益
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	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	员工权益
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社会权益
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	社会权益

可持续发展报告标准	披露项	对应本报告章节
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	负责任供应链
	414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	负责任供应链
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	产品质量与安全
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	产品质量与安全
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	产品质量与安全
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	客户权益保障
	417-3 涉及营销传播的违规事件	商业道德
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	客户权益保障

## 可持续发展报告议题索引

参考标准

《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告(试行)》

维度	序号	议题	对应本报告章节
环境	1	应对气候变化	应对气候变化
	2	污染物排放	污染防治
	3	废弃物处理	污染防治
	4	生态系统和生物多样性保护	生态系统和生物多样性保护
	5	环境合规管理	环境管理体系
	6	能源利用	能源消耗及管理
	7	水资源利用	水资源管理
	8	循环经济	污染防治
社会	9	乡村振兴	社会责任
	10	社会贡献	社会责任
	11	创新驱动	科技研发与创新
	12	科技伦理	科技研发与创新
	13	供应链安全	负责任供应链
	14	平等对待中小企业	负责任供应链
	15	产品和服务安全与质量	产品质量与安全
	16	数据安全与客户隐私保护	客户权益保障
	17	员工	员工权益
可持续发展相关治理	18	尽职调查	负责任供应链
	19	利益相关方沟通	可持续发展管理
	20	反商业贿赂及反贪污	商业道德
	21	反不正当竞争	商业道德

## 意见反馈表

尊敬的读者:

您好!

非常感谢您在百忙之中阅读本报告,为向您及其他利益相关方提供更有价值的E5G信息,请您协助我们完成意见反馈表并通过以下方式反馈给我们,以帮助我们进一步提升可持续发展管理能力。

电话:020-89311886

地址:广东省广州市天河区科韵路18号好莱客创意中心

1、您属于以下哪类利益相关方:

员工  客户与消费者  股东或投资人  供应商  经销商  政府及监管机构  媒体/行业协会  其他

2、您对本年度可持续发展报告的整体评价:

很好  较好  一般  较差  很差

3、您认为本报告

信息披露

很好  较好  一般  较差  很差

版式设计

很好  较好  一般  较差  很差

可读性

很好  较好  一般  较差  很差

4、哪些议题最引起您的关注?(可多选)

企业管治  可持续发展治理  合规经营与风险管控  商业道德

环境管理  应对气候变化  碳排放管理  能源消耗及管理  水资源使用及管理  绿色产品全生命周期  循环经济

废弃物管理  知识产权保护  信息安全与隐私保护  负责任供应链  研发与创新  产品质量与安全  客户权益保护

职业健康和与安全  合规用工及平等机会  员工培训与发展  员工权益  社会贡献

5、您所关注的信息在本年度可持续发展报告中是否都有所体现:

是  否 (您还希望看到哪些信息 \_\_\_\_\_ )

6、您对我们的可持续发展报告或可持续发展管理方面还有哪些意见或建议?