

# Environmental, Social and Governance Report

## 环境、社会及治理报告

# 2024

股票代码: 603816



# 目录

关于本报告	02
董事长致辞	04

关于我们	06
可持续发展治理	14

附录	106
----	-----



## 稳运营顾家，保障长远发展

公司治理	22
商业道德	30
合规管理	34



## 可持续顾家，保护自然生态

应对气候变化	38
提升资源效能	42
严格环境管理	46
构筑绿色循环	52



## 负责任顾家，创造幸福依靠

精造优质产品	62
携手伙伴共赢	72
共建和谐社会	76



## 育人才顾家，打造美好企业

守护员工权益，共筑温暖职场	82
赋能员工成长，共创卓越未来	88
倾听员工心声，共享职场温度	93
守护员工健康，共建安心家园	97

# 关于本报告

## 报告简介

本报告是顾家家居股份有限公司（以下简称“顾家家居”“公司”）发布的第一份环境、社会及治理报告。报告披露了 2024 年顾家家居在环境、社会和公司治理领域的实践和绩效。

## 时间范围

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。为增强数据可比性和内容延续性，部分内容向前向后适度延伸。

## 报告范围

报告覆盖顾家家居及其旗下分、子公司。

## 编制依据

本报告依据全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的第四版《GRI 可持续发展报告标准》（GRI standards 2021）、《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）》、联合国可持续发展目标（SDGs）等进行编制。

## 指标选择

本报告主要考虑了重大议题绩效披露相关的各具体指标的重要性、量化性、平衡性及一致性。公司将会在今后的报告中对披露指标进行持续调整与优化。

- **重要性：**公司通过向利益相关方发放 ESG 有关的问卷调查等，识别对公司及权益人而言重要或相关的环境社会管治议题，并对其重要性进行排序。
- **量化性：**本报告中披露的关键绩效指标均可予以计量。
- **平衡性：**本报告客观呈现了公司在环境、社会及治理方面的工作。
- **一致性：**汇报标准及准则、指标统计与计算方式等均长期保持一致，如有更改以附注形式说明。

## 数据来源及可靠性

本报告收集的政策和数据涵盖了公司及其下属机构。除非特别说明，本报告中所涉及的货币单位均为人民币。报告的数据和案例主要来自公司的统计报告和相关文件资料，与公司财报保持一致。在发布本报告之前，所有数据和内容均经过公司管理层的审核。公司董事会承诺，本报告不存在任何虚假陈述或误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

## 报告获取

报告发布周期为每年一次，本报告以电子版本和纸质版本形式发布，报告内容详见上海证券交易所网站（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）或公司网站（<http://gw.kukahome.com>）。

## 联系公司

联系地址：杭州市上城区东宁路 599-1 号顾家大厦

联系电话：（86）0571-88603816

联系邮箱：[securities@kukahome.com](mailto:securities@kukahome.com)



# 董事长致辞

在全球家居行业面临环境挑战和可持续发展需求的背景下，气候变化对产业的影响日益显著，技术进步正推动产业向更环保的方向发展。顾家家居意识到，可持续发展既是行业责任，更是企业发展的核心要素。作为时代责任的积极践行者，公司始终以“创造幸福依靠，成就美好生活”为使命，将 ESG 铸入企业发展的生命线，以绿色智造重构人与自然的关系，用人文温度诠释居住文明的本质。



## 守护自然生态， 引领绿色文明

可持续发展是企业发展的必然趋势。公司积极改进生产工艺，淘汰过时的生产能力，减少能源和资源的使用，并降低温室气体的排放。公司支持国家的“双碳”目标，主动适应气候变化，专注于提升产品的环保和安全性。公司的多款产品已获得碳足迹和碳中和认证，并实施“以旧换新”工程，为客户提供健康环保的居住环境。在全球环境挑战面前，公司通过绿色行动保护地球，并以创新引领行业的可持续发展。

## 深耕人文关怀， 缔造幸福生态

家居的本质是对人类幸福生活的具象化表达。公司以“用户为中心”重构产品逻辑，将健康安全、适老关怀、智能交互融入产品基因，让科技温度浸润全球千万家庭；以“奋斗者共赢”理念重塑组织生态，构建员工与企业命运共同体；更以产业之力助推共同富裕，搭建城乡协同发展平台，让家居产业成为社会进步的阶梯。

## 强化治理根基， 护航高质量发展

卓越治理是企业跨越周期、走向世界的通行证。公司构建了以董事会战略与 ESG 委员会为核心、跨部门工作组与专项小组协同推进的治理体系，通过优化治理架构，强化战略引领与监督效能，将 ESG 目标深度融入业务决策；依托数字化平台实现供应链合规管理，筑牢商业道德、信息安全与隐私保护防线。面对复杂多变的世界格局，公司以透明治理传递中国企业的责任担当，以创新实践贡献全球商业文明智慧。

## 展望未来， 书写可持续发展新篇章

顾家家居将以“做世界领先的综合家居运营商”为航标，持续深化 ESG 与企业的融合共生。公司愿与全球伙伴同心同行，以家居为媒介，传递绿色生活的理念；以产业为纽带，架起共同富裕的桥梁；以创新为引擎，共同书写可持续发展的壮丽篇章！

# 关于我们

## 企业简介

顾家家居，享誉全球的家居品牌。

自 1982 年创立以来，忠于初心，专于匠心，以“家”为原点，致力于客厅、餐厅、卧室、整家定制等全场景家居产品的研究、设计、开发、生产、销售与服务。顾家家居携手事业伙伴为全球消费者提供匠心品质、领先设计、舒适享受、多元融合的一体化整家解决方案及覆盖用户全生命周期的优质服务。现拥有顾家、居礼、舒芙、瞌睡猫、嘉好、ROLF BENZ 等多个品牌，并与 LAZBOY、NATUZZI 品牌进行战略合作。

顾家家居不仅仅是家居产品和服务的运营商，更是美好生活的创建者，用户对美好生活的向往，是公司不竭的动力。公司倡导向往的生活在顾家！公司坚持与用户一同共建绿色发展、可持续发展！

2016 年 10 月，顾家家居在上证 A 股成功上市，股票代码 603816。

2,000 万+

全球用户超过

近 6,000 家

品牌专卖店

120+

业务覆盖国家和地区

13 个

制造基地

4 个

设计与研发中心

## 企业文化

经过四十余年的沉淀与成长，顾家家居已成功塑造了深厚且独具特色的企业文化。

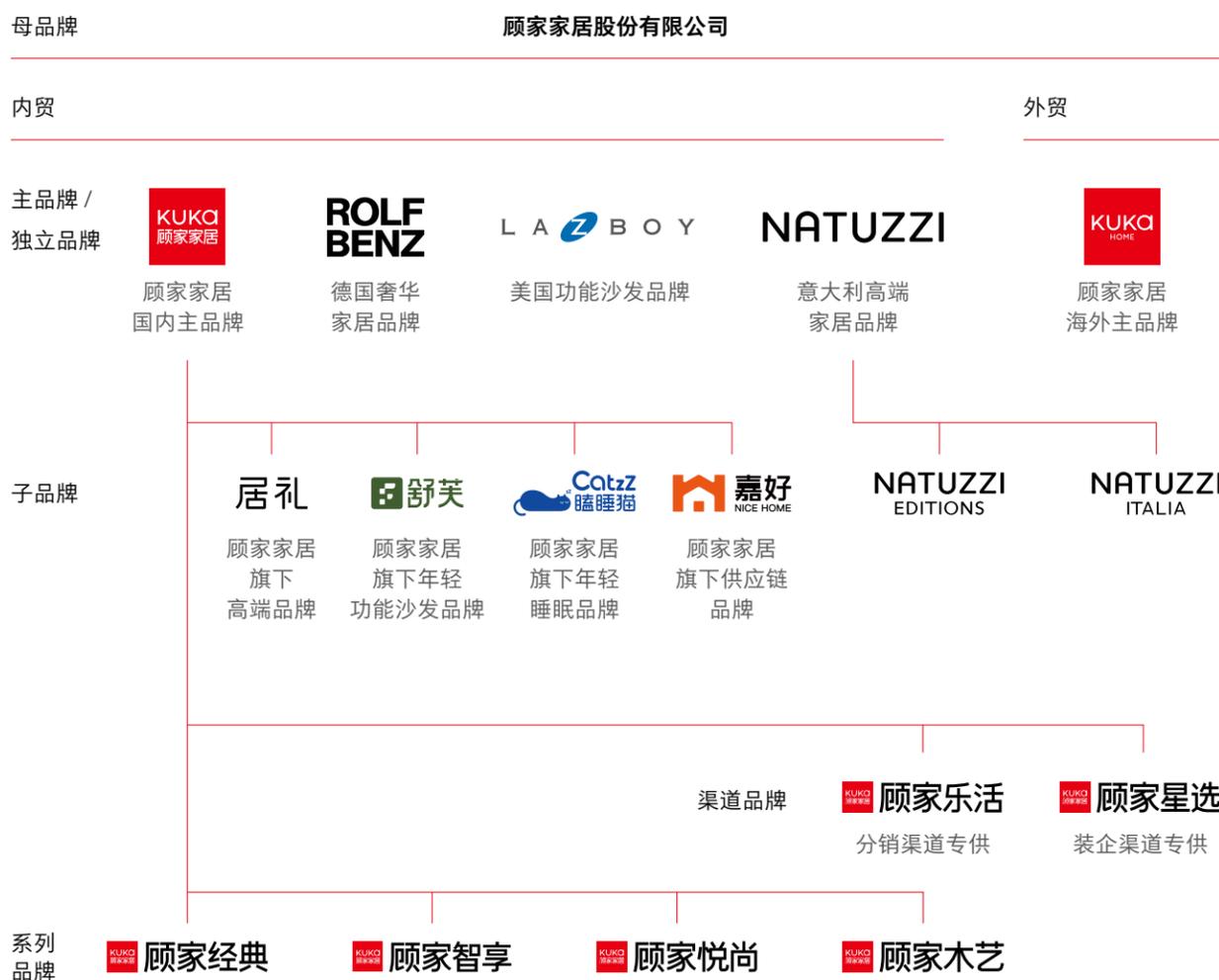


# 业务概况

公司业务覆盖全球 120 余个国家和地区，运营近 6,000 家品牌专卖店，旗下拥有主品牌“顾家家居”，子品牌：高端品牌“居礼”、年轻功能沙发品牌“舒芙”、年轻睡眠品牌“瞌睡猫”、供应链品牌“嘉好”，四大系列品牌：“顾家经典”“顾家智享”“顾家悦尚”“顾家木艺”，以及分销渠道品牌“顾家乐活”、装企渠道品牌“顾家星选”，独立品牌：收购德国奢华家居品牌“ROLF BENZ”，并与美国功能沙发品牌“LAZBOY”、意大利高端家居品牌“NATUZZI”进行战略合作，帮助超千万家庭实现美好生活。

公司坚持以用户为中心，围绕用户需求持续创新，创立家居服务品牌“顾家关爱”，为用户提供全生命周期的优质服务。公司希望通过不断努力，为全球用户创造幸福依靠，成就美好生活！

## 顾家家居母品牌家族 2025



# 年度荣誉

公司荣誉	颁发机构
2024 亚洲品牌 500 强	亚洲品牌盛典组委会
中国制造业民营企业 500 强第 409 位	中华全国工商业联合会
2024 年中国品牌 500 强	品牌强国论坛组委会
2023 全国健康企业建设特色案例	中国企业联合会、中国企业家协会
长三角健康企业发展联盟发起单位	中国企联健康中国企业行动协调推进办公室健康中国企业行动职业健康促进专项行动组
高新技术企业	广东省科学技术厅、广东省财政厅、国家税务总局广东省税务局
2023 年度对口支援工作突出贡献奖	杭州市钱塘区发展和改革委员会
2023 年度钱塘区清廉民营企业建设单位	杭州市钱塘区清廉民营企业建设领导小组办公室

产品荣誉	获奖产品
Red Dot Winner 2024 (红点奖)	Hanoi sofa
2024 金斧中国家居产品创新大赛年度创新产品大奖	Savon 沙发
2024 金斧中国家居产品创新大赛客厅家具金奖大奖	星云沙发
2024 金沙奖年度创新材料应用	数字星空面料
2024 金沙奖年度原创产品卓越奖	B3009 银河浮岛
2024 质点奖最高智能产品金奖	五级智能床
2024 质点奖最佳人体工学卓越奖	KG.200 云翼
2024 质点奖最佳创新应用卓越奖	KG.162 云际
2024 质点奖最佳创新制造卓越奖	B1052 · 传奇大满贯
2024 质点奖最佳人体工学金奖	FREE-B 单椅

# 2024 年可持续发展绩效

## 稳运营顾家，保障长远发展

9次

公司召开了董事会

8次

全年合计制定、修订、校正各类管理制度  
确保公司决策的科学性和合理性



3场

公司通过上证路演中心举办业绩说明会

17条

在E互动平台回复投资者问题



1,128,758,161.09元

公司2023年度现金分红总额

56.27%

分红比例为



0起

数据安全事件方面，数据安全事故、  
数据涉及金额泄露以及客户隐私泄露  
事件的发生数量均为



在反商业贿赂及反贪污培训工作中，  
实现新员工全覆盖

100%

覆盖率高达

1,550小时

培训总时长



## 可持续顾家，保护自然生态

37,082吨二氧化碳当量

全年公司温室气体累计减排

43.5%

减排量较2023年同期增长

除东莞老旧厂房及部分  
结构条件不适合安装的  
基地外，其余主要生产  
基地均已完成光伏电站  
建设



在节水成效方面，公司通过采  
取循环利用与回用水举措

1,379.25立方米

总节水量达到



68.94兆瓦

现有光伏总装机容量已超

显著降低公司用电成本  
和碳排放强度

6,800万千瓦时

累计发电量突破



5场

公司策划并成功举办员工环保培训，以强大的号召力吸引众多  
员工踊跃参与

185人次

参与培训的员工总计达

公司的“以旧换新”活动  
足迹遍布全国

8,235户

惠及家庭

2,058吨

成功回收旧家具达

有力推动绿色生活理念  
深入人心

8家

公司供应商获得LWG  
(皮革工作组)认证共有

87%

公司供应商的年采购量  
覆盖率达到



25%

公司外贸产品采购FSC认证木材使用占比

## 负责任顾家，创造幸福依靠

**1,471**人

顾家家居已拥有  
研发人员

**1.52%**

研发费用投入  
占比达到

形成了覆盖产品设计、智能制造、材料科学等多个领域的高端人才矩阵。

**4**大产品研发中心

顾家家居在全球设有

**100+**项

荣获全球设计大奖

其中包括

**4**项

德国 iF 奖

**5**项

Red Dot 红点奖等  
国际奖项

**3,300+**项

拥有原创设计专利

顾家家居把化学品安全  
作为绿色制造的核心行  
动方向，在国内，木椅  
制造材料的喷涂油漆工  
序已实现

**100%**

水性油漆替换

**94.87%**

2024 年度客户整体满意度得分为

**1.99%**

同比 2023 年同口径数据上升

**0.78**pct

用户净推荐值 (NPS) 同比  
2023 年同口径数据上升

顾家家居积极推进供应商环  
境影响评估工作

**1,007**个

评估覆盖供应商数量攀升至

**5.9%**

较 2023 年同期增长

顾家家居秉持开放透明与廉洁合规  
理念，面向 **1,000 多家** 供应商搭建  
起多元化投诉渠道，畅通沟通反馈  
路径；同时，针对超 **400 家** 核心供  
应商深度宣贯“八不原则”廉洁  
政策。目前，供应商签署相关廉洁  
自律承诺书比例高达 **100%**，有力  
推动供应链廉洁生态建设。

公司积极赋能供应商成长，精心组织培训活动，采购组织  
供方开展 5 届供方价值流改善项目，**40 家** 供方参与，输  
出课题或项目超 **500 个**，实现收益超 **5,000 万元**，助力供  
应商提升管理水平。

公司积极践行公益慈善与志愿服务，  
累计投入时长 **200 小时**，员工热情参  
与共 **157 人次**，用实际行动彰显企业  
担当。

## 育人才顾家，打造美好企业

公司进一步升级激励体系，实施限制性股票激励  
计划

**82**名核心骨干

将覆盖范围扩展至

**972**万股

授予股票

**1.18%**

占总股本的

公司积极践行对员工的关怀承诺

**783.97**万元

在员工工伤保险方面投入

**6%**

同比增长

双 **100%**

实现了工伤保险覆盖率与员工安全  
目标责任签订率

期间火灾事故“零发生”

**100%**

公司连续三年，达成三级安全教育率  
为安全生产筑牢坚实基础

公司各基地高效联动，累计举办 **10 场** 应急救护  
专题培训，以专业、系统的教学模式助力超 **200**  
**名** 员工成功斩获社会急救员证书，有力推动员工  
应急救护能力跃上新台阶。

公司重视员工发展，面向全体人员，持续加大培训  
投入，构建全方位人才培养体系。

**85.03%**

培训覆盖率达

**7.97**小时/年

人均培训时长

公司连续三年新增  
职业病人数量保持  
“零纪录”

**100%**

职业健康体检覆盖  
率稳固维持在

彰显卓越的职业健康保障水平。

**192**万元人民币

培训支出  
(约合 26.7 万美元)

**3,614**位

公司伙伴在“顾家学堂”  
踊跃求学共有

公司通过“学历提升支持计划”为 **53 名** 员工提供系统化学习支持，涵  
盖学费资助、灵活工作时间安排及内部培训资源对接。

**40,195**小时

共筑知识进阶之路

公司进一步深化校企合作，与东华大学、北京外国语大学、江南大学、  
浙江大学、浙江工业大学等 **11 所** 高校签订合作协议，并完成 **15 次** 校  
企合作交流活动，推动实践基地建设。

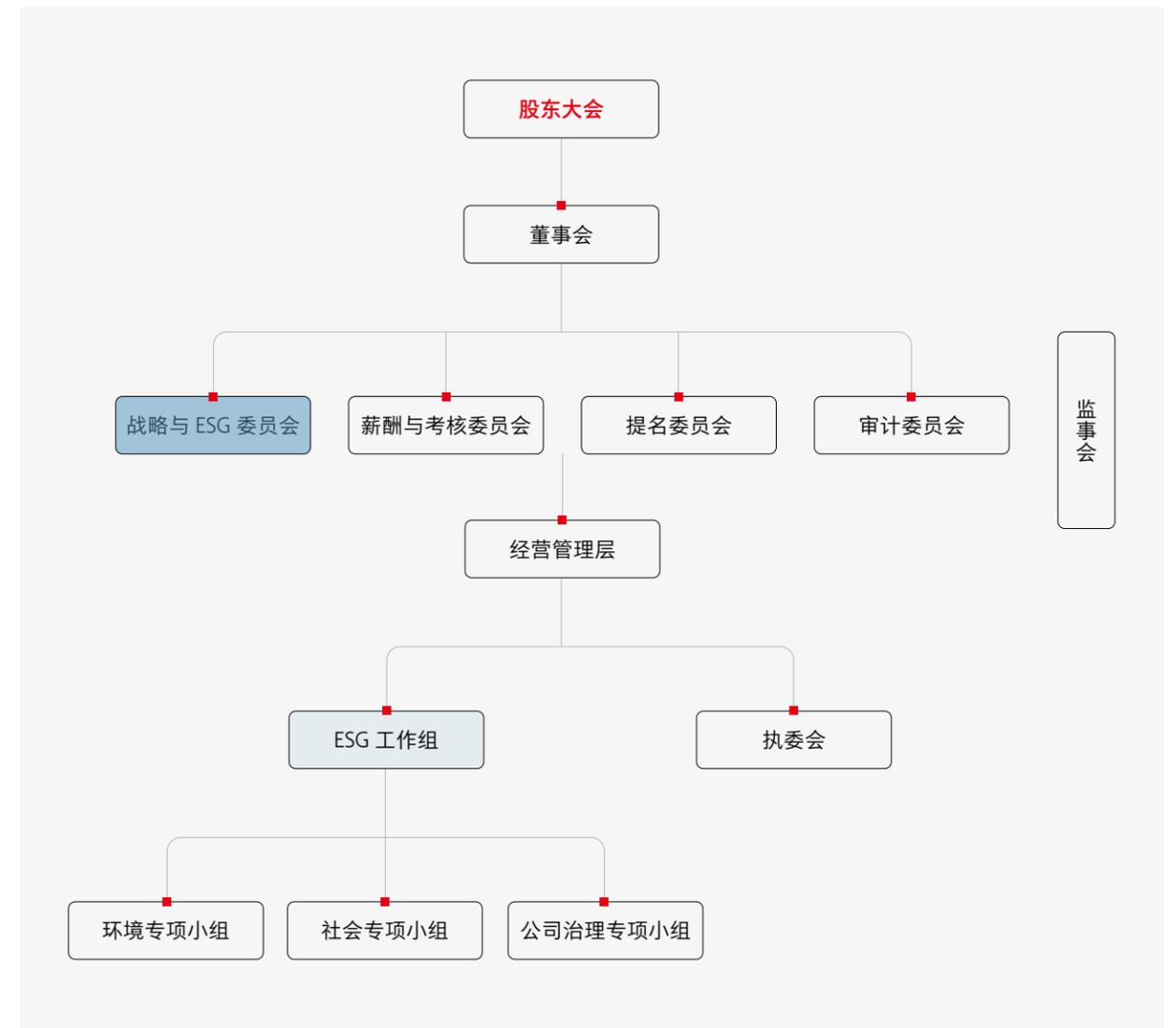
# 可持续发展治理

顾家家居以“创造幸福依靠，成就美好生活”为使命，从“稳运营顾家、可持续顾家、负责任顾家、育人才顾家”四个维度出发，优化公司管理架构，创新生产工艺，守护自然生态，共筑温馨和谐的生活空间，携手全球伙伴共同书写可持续发展篇章。

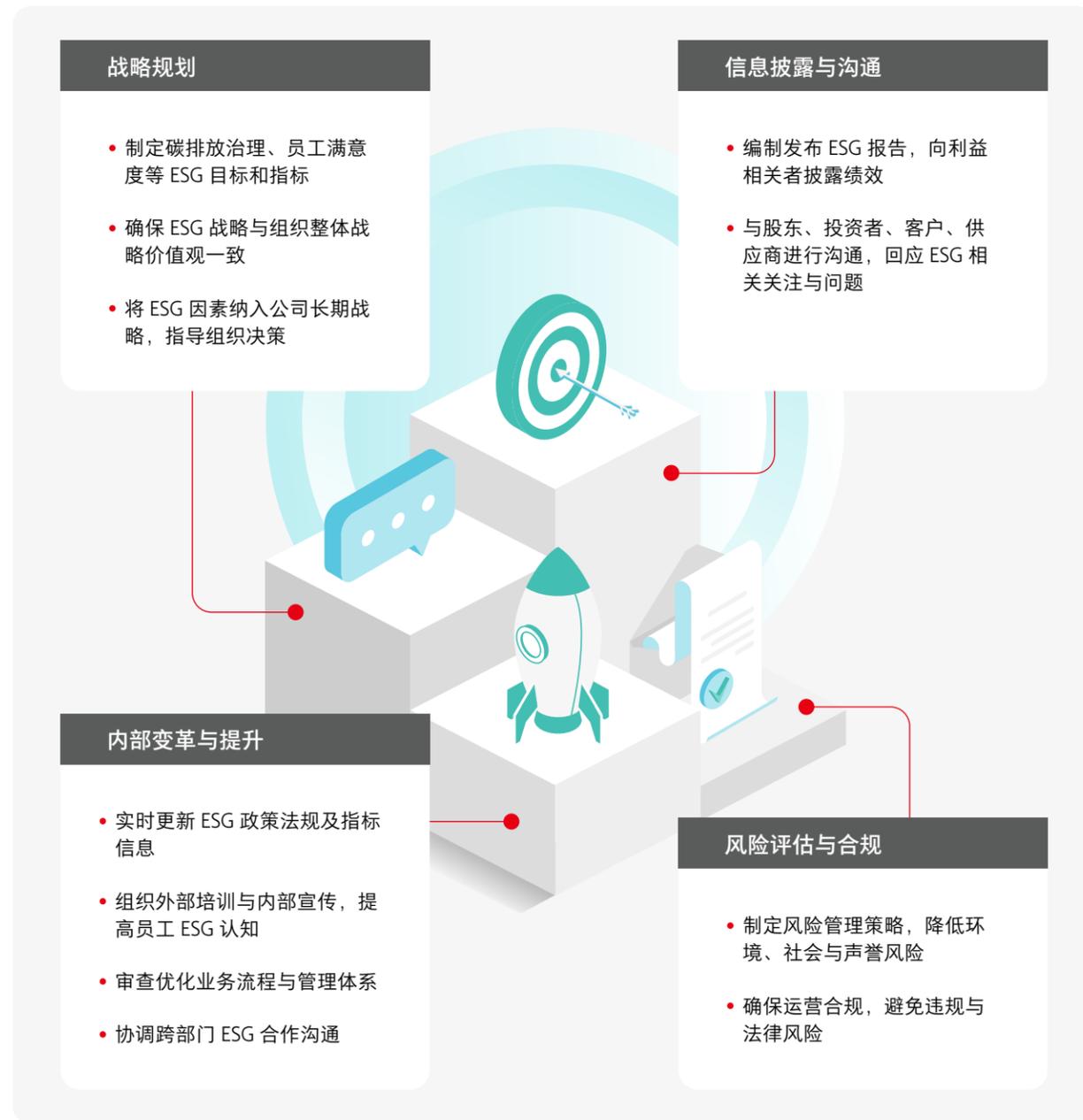


# ESG 治理

顾家家居高度重视 ESG 治理，将其视为企业实现长期可持续发展的重要保障。公司董事会为 ESG 治理的最高机构，负责确定企业可持续发展的战略方向、审批和监督相关工作及制度的实施以及审议可持续报告。同时，公司下设战略与 ESG 委员会，具体承担公司可持续发展战略的研究、目标制定、评估机制建立及相关建议等职责。此外，公司建立了包括 EHS 管理中心、投资证券管理中心、人力资源管理中心、法务稽查中心、供应链运营中心等部门在内的协同治理架构，以推动 ESG 工作在各个环节的全面落实。



报告期内，公司特别设立了 ESG 工作组并明确相关制度文件，以有效承接董事会的可持续发展战略。同时，该工作组下设环境、社会及公司治理三个专项小组，纳入各领域负责人作为相关事项落实的执行主体，明确不同领域的职责与目标。



ESG 专项小组



环境小组

- 制定环境保护政策与行动计划
- 推动绿色技术研发与应用
- 识别评估环境风险，制定策略



社会小组

- 社会公共关系与社区公益活动
- 保障产品与服务质量安全
- 员工权益与满意度提升
- 供应链社会责任管理



公司治理小组

- 完善治理结构与决策监督机制
- 建立利益相关方管理机制
- 健全内控体系，加强风险管理与内控审计工作

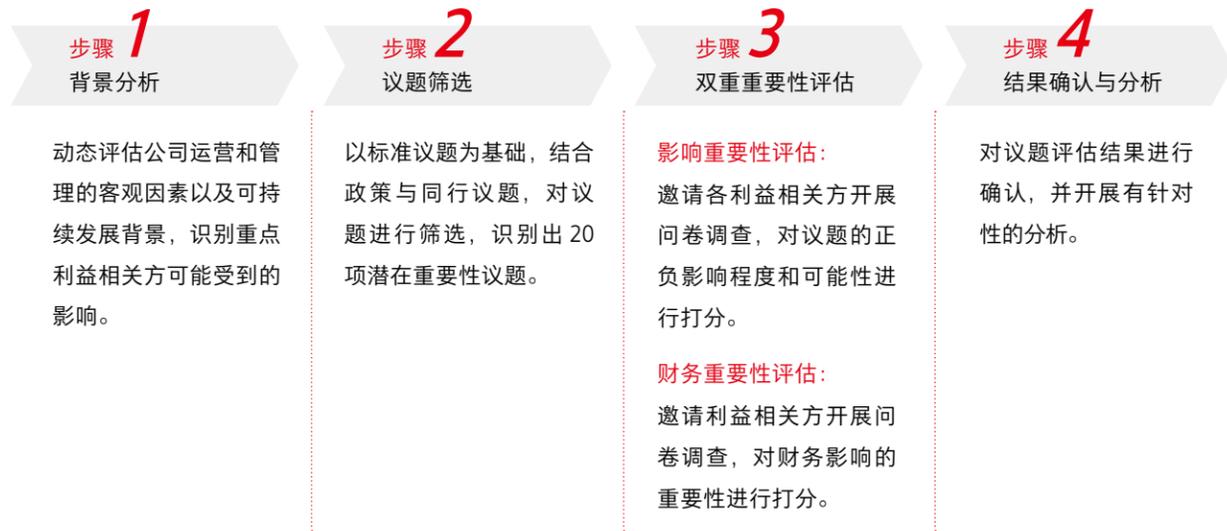
# 利益相关方沟通

顾家家居深刻认识到，企业的长远可持续发展依赖于各利益相关方的信任与协同，并始终将 ESG 管理作为与各方建立紧密联系、深化互动的重要桥梁。公司的利益相关方主要涉及政府、投资者、员工、供应商、客户、社区等多个群体，并通过多种沟通渠道收集利益相关方的意见，力求构建透明、高效的利益相关方沟通机制，为实现企业可持续发展和社会责任贡献力量。

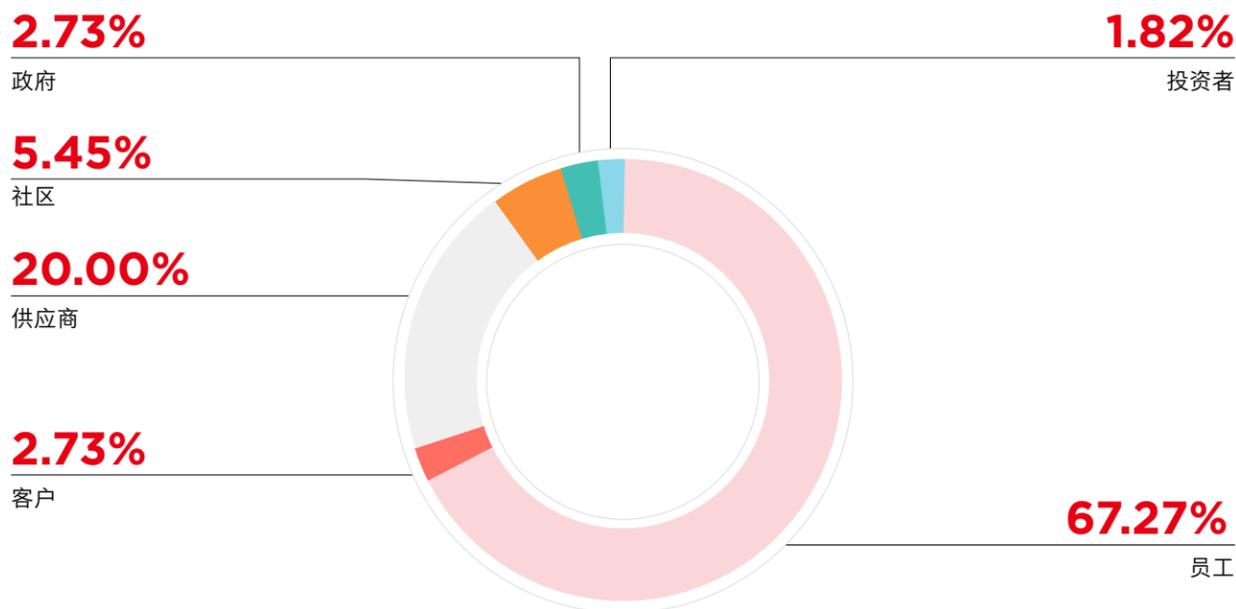
利益相关方	关注议题	沟通机制与方式	沟通与回应
客户	产品质量与安全 绿色产品 研发创新 客户满意度 信息安全与隐私保护	官网、官微与客服热线 客户投诉与回访 满意度调查 门店专员	保障产品质量安全 打造绿色产品 强化产品创新 提供优质服务 设立保护客户隐私制度和流程
投资者	公司治理 内部控制与风险管理 投资者权益保护 研发创新 产业合作与发展 信息披露	股东大会 投资者专线 上证 E 互动 投资者信箱 业绩说明会 投资者集体接待日 实地调研等	优化治理结构 完善风险管理 提供合理投资回报 强化研发创新 积极合作发展 发布定期报告及公司公告
政府	商业道德与反腐败 气候变化 保障就业 合规经营	政策响应 信息披露 监督检查 专项汇报 政府会议 政策解读会 定期座谈会	恪守商业道德 应对气候变化 创造就业机会 稳健合规经营
员工	员工权益与福利 员工培训与发展 职业健康与安全生产 多元化与平等机会	《顾家人》内刊 顾家社区 员工座谈会 满意度调查 心声调研 钉钉社区 投诉直通车 工人自治委员会	保障员工权益 完善培训体系与职业发展通道 优化职业健康措施 提供安全生产防护 尊重多元环境 提供平等机会
供应商	可持续供应链管理 公平采购 共同发展	采购活动 供应商培训 供应商审核 供应商大会	完善供应链管理 审查和赋能供应商 ESG 管理 加强合作交流
社区	社区沟通与发展 公益慈善	公益志愿活动 信息披露 实地走访	积极沟通 举办志愿活动

# 实质性议题评估

顾家家居通过系统识别和评估关键议题，深入分析了在环境、社会 and 治理领域的重要因素，从而确定可持续影响评估的范围，并明确信息披露的重点，以有效回应各利益相关方的期望。报告期内，公司结合行业趋势、政策动态和标准要求，识别出关键问题，梳理出有针对性的实质性议题清单。



此外，公司深入开展内部部门访谈和外部调研，全面了解了利益相关方的关注重点。结合问卷调查，公司筛选出对各方具有重要意义的话题，并进行深入分析，以确定实质性议题的优先级。本年度，实质性议题分析的问卷调查共收集到来自投资者、员工、供应商等利益相关方的问卷，为公司提供了重要的数据支持。问卷调查样本结构如图所示：



顾家家居通过收集管理层反馈意见及利益相关方问卷调查结果，对识别出的 ESG 实质性议题进行了更深入评估。基于结论，公司将精准配置资源，优先推进关键 ESG 议题的落实，更有效地助力企业实现可持续发展目标。在管理层充分讨论并经董事会审议批准后，公司明确了本年度 ESG 重点议题，具体如下：

顾家家居重要性议题矩阵图

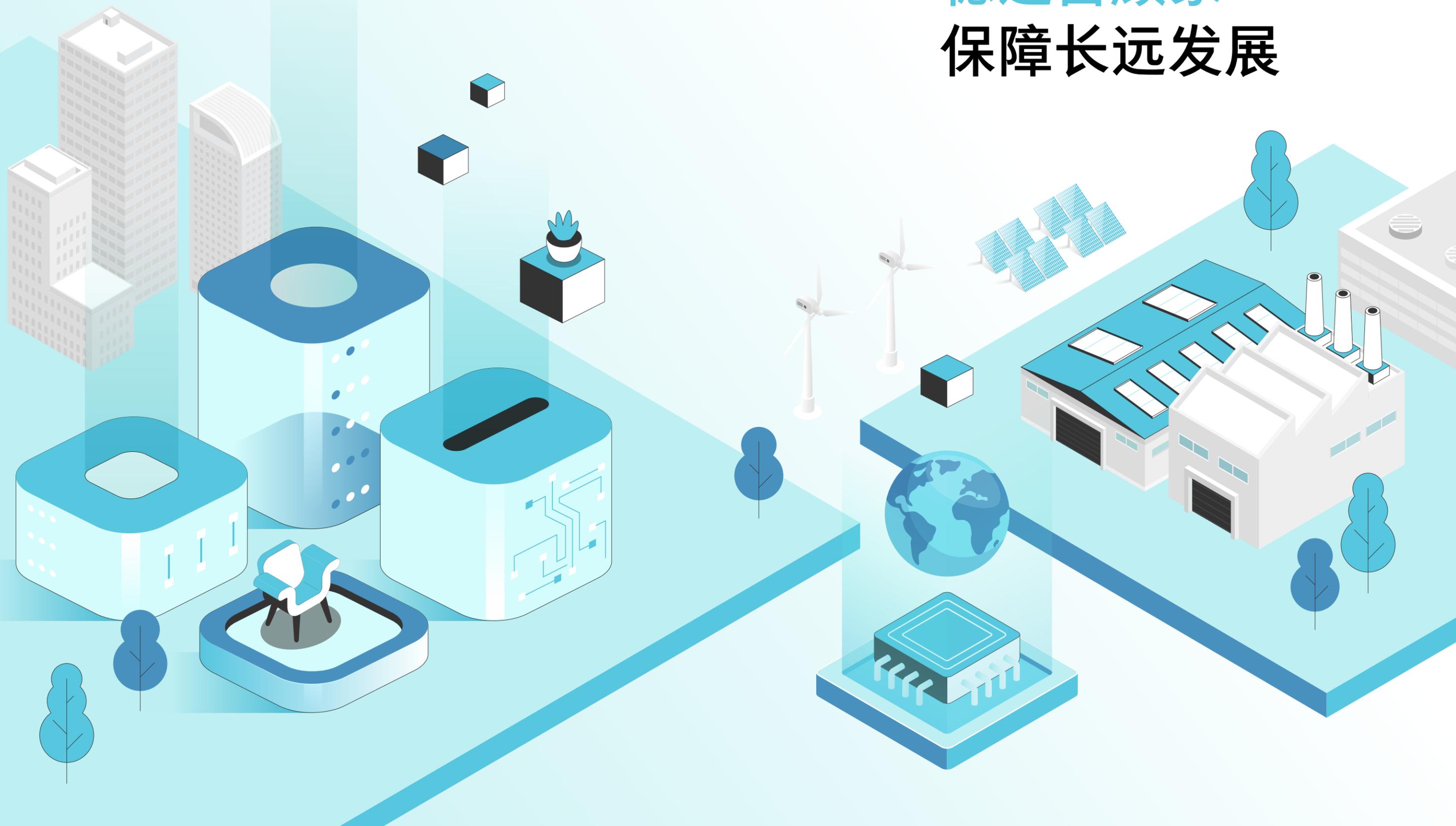


在本年度的实质性议题评估中，公司成功识别并分类了 20 项议题，其中包括 8 项核心重要性议题、7 项关键重要性议题以及 5 项基础重要性议题。对于 8 项核心重要性议题，公司高度重视并积极行动，深入研究，结合企业战略制定全面应对举措，定期审视调整，确保有效落实。此外，公司也持续关注关键和基础议题，进行持续的监控和及时的响应。确保对当前关键问题的及时响应，也为未来可能出现的挑战做好了准备，增强了公司可持续发展能力。

STABLE OPERATION OF KUKA  
ENSURE LONG-TERM DEVELOPMENT

01

# 稳运营顾家 保障长远发展



# 1.1 公司治理

稳健的公司治理是确保企业稳定增长的关键。顾家家居不断优化管理架构，强化内部监管和风险控制机制，同时积极保障投资者的利益，并重视数据安全与个人隐私的保护，从而为企业的长期发展打下坚实基础。

## 治理架构

完善健康的公司治理是企业可持续发展的基石。顾家家居持续健全治理体系，建立完善的治理架构，优化董事会及专业委员会设置，完善监事会监督机制，充分保障股东权益。公司坚持合规经营，严守商业道德，健全信息安全与隐私保护机制，推动企业长期稳健可持续发展。



## 股东大会

公司严格按照《中华人民共和国公司法》《上市公司股东大会规则》《公司章程》等规范股东大会，借助“现场会议+网络投票”模式，汇聚广大股东意见，同时，聘请专业律师团队，全程见证股东大会并出具权威专项法律意见书。公司始终践行平等准则，切实保障每一位股东，尤其是中小股东的正当权益，全力守护他们对关乎公司走向的重大事项的知情权、参与权与表决权，确保其在公司治理中的话语权得到充分尊重。

## 董事会

公司董事会作为公司治理的核心，对股东大会负责并行使决策权，引领公司战略方向，监督经营执行，统筹资源调配，把控重大决策。董事会下设审计委员会，负责财务监督与风险评估，确保信息准确；战略委员会专注战略规划与决策支持，指引发展方向；薪酬与考核委员会制订公平合理的薪酬绩效方案，激励约束高管；提名委员会规范董事及高管提名选举，保障人选适配。这些机构协同完善治理结构，加强内部管理、信息披露和投资者关系，提升治理水平。

公司董事会现由9名董事组成，其中2名为女性董事，独立董事有3名。董事会成员涵盖法律、经济、财务等多领域的专业精英人才。公司严格依据法定程序召开董事会，充分保障各位董事权利的行使。

### 报告期内

9次

公司召开了董事会

8次

全年合计制定、修订、校正  
各类管理制度共

确保公司决策的科学性和合理性

## 监事会

公司监事会由3名监事组成，其中1名职工监事由职工代表大会选举产生，其余监事由股东大会选举，其构成符合法律法规要求。监事会作为公司运营管理的常设监督机构，主要职能包括监督公司的重大事项决策过程，确保决策的合法性和合理性；审查公司的财务状况，保障财务信息的真实性和透明度；监督董事及高管人员的履职行为，防止其滥用职权或损害公司利益。

指标	单位	2024	2023	2022
监事会成员总人数	人	3	3	3
监事会成员按性别划分	男性	1	3	3
	女性	2	0	0

## 内部控制与风险管理

顾家家居依据相关法规制定内控制度，构建完善的制度体系，并持续优化整改流程，保障内控与风险管理的有效性。公司采用“三道防线”模式，业务部门、职能部门和审计监察部门各司其职，共同防范风险。顾家家居将继续优化内部控制与风险管理体系，保障公司稳健运营与可持续发展。

### 内部控制

顾家家居依据《企业内部控制基本规范》及配套指引，制定《内部控制基本制度》，构建完善内控体系。董事会领导监督内控建立实施，管理层负责执行。公司通过组织架构调整、业务变化分析持续优化内控，梳理业务环节关联，结合内控与信息系统规范流程。同时强化整改流程管理，明确问题识别、整改计划、责任人及完成时间等环节，借助内部系统跟踪监督整改，确保工作透明可追溯，保障内控有效性和风险管理完善，促进稳健发展。

### 风险管理

顾家家居严格遵守相关法律法规等文件要求，围绕公司发展战略，基于公司发展现状及未来业务发展战略需要，结合公司风险管理实践经验总结制定《风险管理纲要》，明确风险管理原则、职责和应对策略，对多类风险制定管理机制，不断提升公司全面风险管理水平。

风险管理内容			
战略风险管理	投资风险	资金风险管理	汇率风险管理
资产风险管理	渠道风险管理	海外基地运营风险管理	质量风险管理
人力风险管理	产品技术风险管理	品牌风险管理	EHS 风险管理
干部员工操守风险管理	/	/	/

### 风险管理目标

公司风险管理目标涵盖短期、中期及长期，旨在通过措施减少风险事件可能性与损失，同时将风控融入文化与流程，实现稳健经营和可持续发展。

#### 短期目标（1-2年）

短期风险管理重在建章立制，制定《风险管理纲要》，健全风险管理流程机制，以确定性应对不确定性，让制度守护企业安全，成为“竞争力”的一部分。

#### 中期目标（3-5年）

持续加强风控闭环管理，把风控损失控制在合理范围内，确保重大风险不重复出现，达到一般维度的风险管理水平。

#### 长期目标（持续）

追求卓越的风险管理，实现业务在无感知约束下自觉合规运营，达到“随心所欲不逾矩”的高阶境界。

## 风险管理体系

公司实行分层分级风险管控体系，建立三道防线，统一规划全面风险管理工作，明确各部门及责任人职责与权力，构建所属领域或业务单位的风险管理机制，形成管理闭环。

#### 第一道防线

各级业务单位承担风险管理主体责任，执行风控流程，对重大决策和创新业务预判风险，定期评价内控合规性，纠正不合规行为，配合审计稽查并建立风险信息库。

#### 第二道防线

总部各职能部门承担职能范围内全面风险管理责任，识别主要风险，制定策略和考核指标，组织协调风险管理工作，指导监督业务单位开展风控，建立维护风险库，开展年度评估并编制报告，推动职能领域风险管理改进。

#### 第三道防线

审计稽查部门是风控管理的最后一道防线，负责对公司各单位进行审计监督与经营稽查，指导风险管理，审议重大风险方案，督促问题整改，查处违规行为，建立风险信息库，组织风控培训，确保各单位合规运营。

## 风险预警机制

公司建立有效的风险预警机制，及时识别和响应潜在风险，以便采取适当的风险应对和控制措施。同时，通过分析经销商的定量和定性指标，建立运营预警机制，可以实时监督经销商的运营情况，提前识别和评估可能存在的异常经营或暴雷风险。



## 维护投资者权益

公司严格遵循《上市公司信息披露管理办法》等相关法律法规以及《信息披露管理制度》的规范要求，始终秉持真实、准确、完整、及时且公平的披露原则，严谨细致地开展信息披露工作，有效执行和维护信息披露责任机制，确保广大投资者能够及时、全面地获取公司的经营动态与财务状况等关键信息。

为优化投资者关系管理，公司制定《投资者关系管理制度》。董事会办公室作为此项工作的职能部门，在董事会秘书的领导下开展工作。该部门深入了解公司运作、管理、经营及发展战略等情况，负责策划、组织各类投资者关系管理活动与日常事务，致力于打造公司与投资者间长期、稳定且和谐的良性互动关系。

公司极为重视投资者关系管理，借助多种渠道、平台与方式推进相关工作，切实保障投资者对公司重大事项的知情权与参与权。公司充分利用官网、新媒体平台、上证 e 互动平台、电话、传真、电子邮箱等渠道，以及证券交易所和证券登记结算机构的网络基础设施平台，通过股东大会、投资者交流会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流等形式，与投资者展开充分沟通。

此外，公司除定期报告、临时公告、专项报告披露外，在定期报告披露后，通过现场或电话会议解读公司经营、关键业务及财务数据。同时，安排董事长、总裁及高管通过股东大会、投资者交流会等与投资者沟通交流，并积极搭建沟通渠道，主动参与境内外策略会。

### 报告期内

3 场

公司通过上证路演中心举办业绩说明会

17 条

在 E 互动平台回复投资者问题

公司积极回馈股东。利润分配政策注重给予投资者合理回报，在不影响自身可持续经营及长远发展的前提下，构建持续、稳定且有效的投资者回报机制，力求达成投资者与公司利益的“双赢”。在保证经营业绩稳健、盈利能力不断提升的基础上，公司实施现金分红政策，与股东共享发展成果。

### 2023 年

1,128,758,161.09 元

公司现金分红总额

56.27 %

分红比例为

## 信息安全与隐私保护

针对数据安全，顾家家居设立由首席信息官（CIO）牵头的数据安全委员会，统筹规划公司数据安全战略，监督政策执行情况。委员会下设技术、法律合规、风险评估等多个专项工作小组，具体负责制度建设、技术支持与风险控制等工作。同时，委员会配备高素质的专职人员，持续提升公司整体的信息安全治理能力。

### 安全管理

顾家家居秉持“统一规划，降低风险，技管并进，持续优化”的管理方针，高度重视信息及数据保护。公司依据国家及行业标准，制定了《内部数据处理指南》《个人身份识别信息处理规范》《顾家家居业务系统数据安全规范》等制度文件，构建了涵盖数据分类、处理、存储与传输等环节的管理框架，以确保重要信息及数据资产安全，防范泄露、滥用或丢失，支撑业务稳定运行并维护客户信任。

日常信息安全工作主要聚焦于风险防控与基础安全建设展开。除定期开展风险评估外，公司还通过敏感信息脱敏、访问权限分级管理及批量数据操作审批等措施，持续加强数据使用合规性与信息安全管理水平。报告期内，公司未发生因违反信息安全与隐私保护相关法律法规而受到相关部门处罚的事件。

#### 风险评估与应对

**定期评估：**每年开展两次针对各类信息资产（如服务器、数据库）的风险评估工作

**动态调整：**根据评估结果，及时更新安全防护措施和应急响应预案

**边界防护：**引入主动态势感知与流量监测技术，强化网络边界安全能力

#### 基础安全

**边界安全：**通过部署防火墙、入侵防御系统等网络边界安全设备，有效阻断外部恶意访问与攻击行为

**终端防护：**在终端设备和服务器中统一安装安全防护工具，防止病毒、木马及未知恶意程序入侵

**数据保护：**实施敏感数据识别、脱敏处理与访问控制，限制未经授权的批量导出与滥用行为

**应用防御：**对互联网业务系统开展代码审计和安全测试，及时修复高风险漏洞，保障应用系统安全稳定运行

同时，公司紧跟新兴技术和行业发展趋势，积极推动防护技术的实际应用，强化日常运营中的数据安全防护能力。通过技术落地，有效应对不断上升的网络攻击风险，进一步加强数据与信息安全的战略基础。

#### 数据防泄露系统 - DLP

基于用户行为、数据敏感级别及防泄露策略，智能判断数据传输是否拦截、审批或放行，有效防控数据外泄风险

#### 全网态势感知流量分析平台

实时监控公司网络流量，识别并拦截恶意流量，快速响应潜在威胁

#### 安全运维审计管理系统

强化服务器与数据库运维安全，防止未经授权的访问与操作，保障核心资产安全

## 研发数据安全保障

为全面保障研发数据在生产、制作、传播、收集、处理等全过程中的信息安全，顾家家居已建立健全的《信息安全管理制度》及研发数据专项管理制度，并于 2024 年进行了修订升级。制度明确规定研发数据属于高保密级别信息，需实施多维度安全防控，包括人员管理、软件应用控制、物理环境防护及信息交换规范等方面，确保数据不因偶然或恶意行为而泄露、篡改或丢失。

执行层面，公司严格限制通过邮件、外部存储介质等渠道传输研发数据，要求敏感信息须经授权并采取加密等保护措施。研发相关资料统一存放于权限受控的服务器，不得在个人设备中建立共享通道。此外，对第三方访问、软件安装、账号管理等关键环节均设有具体约束与审批机制，形成闭环管理，防范安全风险，切实守护企业研发资产安全。

## 合作商信息保护责任

顾家家居高度重视合作商在信息安全体系中的职责与义务，围绕数据合规处理建立了系统的审查与约束机制。公司对所有涉及敏感信息处理的合作伙伴开展严格的资质审核与持续监督，确保其操作流程符合公司设定的数据处理

标准。同时，在实际的数据处理活动中，公司要求供应商签署《数据安全委托处理协议》，以明确双方在个人信息保护方面的法律责任和义务，特别针对信息传输过程设定了专门条款，防范数据在各流转环节的风险。

## 信息安全培训与宣贯

顾家家居持续强化员工的安全意识与履责能力，构建常态化的信息安全教育机制。目前，公司已开展覆盖新员工与在岗员工的年度信息安全培训活动，具体培训内容结合员工岗位职责进行定向设计，涵盖数据保护基础、敏感信息识别、数据安全意识要求等核心内容，并通过“顾家学堂”平台统一组织学习与测评，确保培训取得实际成效。

同时，公司积极开展信息安全宣传工作，借助“网络安全宣传周”等活动契机，通过内部平台、物料社区等渠道，多层次传播信息安全知识。通过制度化培训与文化引导双轮驱动，顾家家居不断提升员工在网络信息管理方面的专业素养，为可持续运营与客户信息保护构筑坚实的认知基础与行为规范。



网络安全周



信息系统安全等级保护证书



## 客户隐私保护

客户隐私保护是顾家家居信息管理体系中的核心之一，被视为推动可持续运营的关键一环。目前，公司已建立了较为完善的隐私管理制度体系，涵盖《顾家家居用户个人信息处理规范》《隐私权政策》《平台使用协议》《个人信息处理协议模板》等核心文件，明确了个人信息在采集、使用、存储、共享等环节的合规边界，并细化操作流程和责任分工，确保各业务场景下数据处理活动具备流程依据。

同时，公司持续强化客户信息管理机制，聚焦用户授权流程与访问控制的规范化管理。公司通过官网发布隐私声明，确保在收集个人信息前清晰告知数据用途及处理规则，确保用户知情并赋予其选择权，且相关信息仅限于特定、合法目的使用。内部管理方面，公司仅开放对敏感或识别类信息的必要访问权限，相关操作均须记录并纳入审计，保障数据处理的安全性与可控性。

### 报告期内

0起

数据安全事件方面，数据安全事故、数据涉及金额泄露以及客户隐私泄露事件的发生数量均为

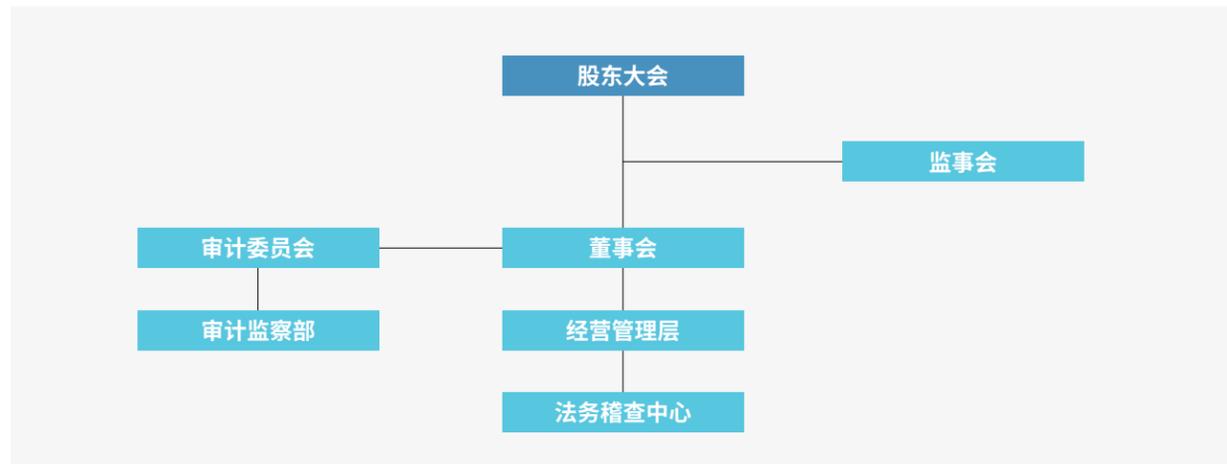


## 1.2 商业道德

顾家家居严格遵守所适用的反贿赂反腐败法律法规，如《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反洗钱法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定（国家工商行政管理局令第60号）》及上市规则之《企业管治守则》的条文等国内外相关法律法规及条文规定。通过制度建设、监督机制、文化引导等活动的协同推进，顾家家居不断强化员工的商业道德意识与履责能力，夯实企业合规根基，提升整体治理的可持续性。

### 反腐败管理

顾家家居秉持合规经营与诚信管理理念，持续完善廉洁治理体系，落实反腐败制度建设和执行。在董事会统筹指引下，公司由法务稽查中心牵头构建廉洁治理体系，建立覆盖全员的制度规范与流程机制，并对涉嫌违反行为准则的人员启动调查与处置程序。



顾家家居始终秉持诚信经营的理念，致力于构建廉洁透明的商业环境。为全面防范腐败风险，加强公司治理和内部控制，规范员工及供应商的商业行为，公司已制定并实施了一系列反贿赂和反腐败政策，覆盖所有员工及供应商。具体措施包括但不限于《员工手册》《廉洁自律承诺书》《职业经理人素养十条》《礼品礼金管理办法》等文件的严格执行。

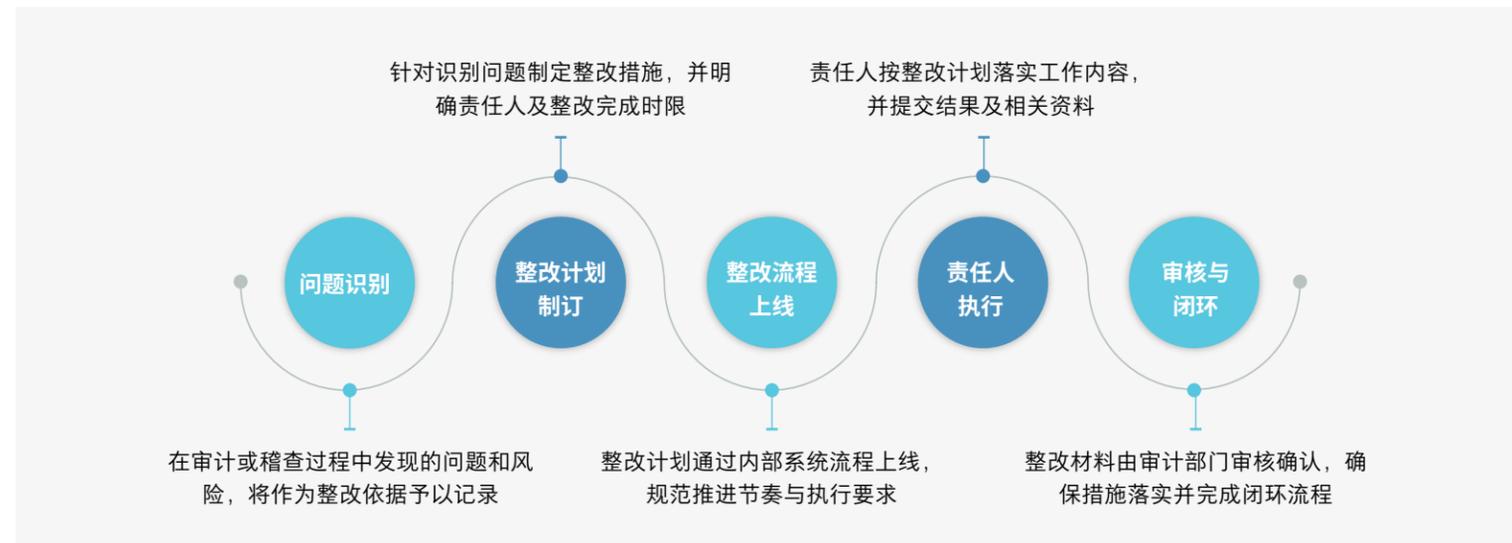
为进一步完善反腐败管理体系，公司于2024年6月7日正式发布《廉洁管理办法》，明确规范经营管理行为，降低腐败风险，维护公司合法权益，确保公司经营目标的实现和持续、稳定、健康发展。未来，公司将根据实际需要，

进一步完善相关政策，包括反洗钱管理措施，以持续提升合规管理水平，筑牢廉洁防线。

顾家家居将反腐败治理延伸至供应链全链条，系统性构建供应商反腐败合规框架，所有供应商须签署具有法律约束力的《商业廉洁协议》，该协议明确要求供应商建立与其业务规模相匹配的反腐败制度体系，包括但不限于制定书面反腐败政策、建立风险评估机制、设计专项培训计划及设置内部举报渠道。供应商需定期向顾家提交反腐败程序文件（如利益冲突申报记录、礼品招待申报台账、第三方合规尽调报告等）接受合规性验证。

此外，公司持续完善反腐败合规管理体系，严格执行“零容忍”准则，针对违反商业行为准则及职业经理人行为规范的情形建立系统化处置机制。审计监察部门对涵盖采购、供应链、制造、营销等核心业务板块在内的全价值链环节实施穿透式监督，特别强化对关键岗位人员的道德审计，

每两月开展一次全覆盖审计，确保年度审计频次不低于六次。通过建立常态化监督机制与分级问责体系，有效提升合规治理能见度，全面防控道德风险，保障公司健康可持续发展。



为强化反舞弊治理与外部协同，顾家家居积极参与行业反腐倡议，目前已加入“企业反舞弊联盟”，并担任理事单位。通过该平台，公司与成员单位共享高风险人员“黑名单”，有效遏制因舞弊被处理人员在行业间流动造成的隐患。同时，公司充分利用联盟资源，积极参与专题培训、联合倡议、信息共享及行业交流等活动，持续吸收先进经验，提升反舞弊管理的专业化水平。

#### 荣誉 企业廉洁文化建设——“廉洁新锐奖”

2024年，顾家家居在企业反舞弊联盟举办的廉洁主题月活动中，联盟1,300+家各行业龙头企业，其中上市公司超过50%，凭借在廉洁文化宣传与内部管理方面的创新实践，荣获由企业内部控制协会等权威机构颁发的“廉洁新锐奖”。该荣誉不仅彰显了顾家家居在企业廉洁建设方面的突出表现，也体现了其对推动行业廉洁文化发展的积极贡献。

#### 荣誉 反舞弊典范微视频大赛——“最佳人气奖”

在2024年反舞弊微视频大赛中，顾家家居凭借作品《廉洁自律六不准》荣获“最佳人气奖”。该奖项由企业内部控制协会等权威机构主办，经过严格的组委会初选和专家评审环节最终确定获奖企业。顾家家居通过生动形象的微视频形式，有效传播了廉洁文化核心理念，充分彰显了其作为行业标杆的社会责任与担当。



# 举报管理

顾家家居重视廉洁管理，已制定《举报管理标准工作规程》《内部监察投诉管理规范》等相关规定，清晰界定了受理范围和处理流程。公司设立了多渠道举报系统，面向员工、客户、供应商及所有利益相关者，并将其整合纳入供应商关系管理系统（SRM），同时将相关规定纳入合同，以增强与外部合作伙伴的合规性。

公司对腐败行为持坚决的“零容忍”态度。公司鼓励所有员工及合作伙伴积极举报任何违反廉洁自律规定的行为，包括但不限于收受礼品、好处费、宴请、娱乐招待或其他贿赂形式。法务稽查中心-经营稽查部作为负责部门，将在 15 个工作日内完成调查，并出具《调查报告》，保证报告内容的真实性、完整性和准确性。调查结果将与被调查者进行沟通，并在 3 个工作日内对实名举报者反馈结果，以实现闭环管理。

公司高度重视反腐败与商业道德建设，致力于为员工及外部相关方提供安全、透明的举报渠道。为保护举报人的合法权益，公司在 2024 年 6 月发布实施的《廉洁管理办法》中明确规定了举报人保护条款，确保举报人免遭任何形式的报复。同时，《员工手册》进一步明确了对于打击报复举报人的行为将采取严厉处罚措施，以维护举报机制的公正性和有效性，为营造廉洁、诚信的企业文化提供了坚实保障。

## 举报方式

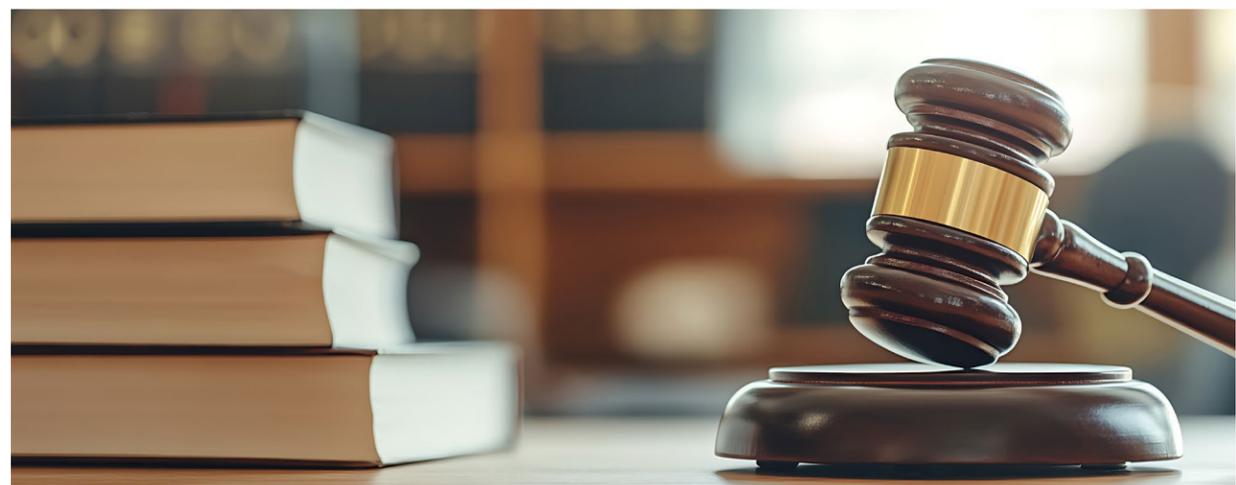
**举报邮箱**  
tsztc@kukahome.com

**微信公众号**  
廉洁顾家

**举报电话**  
0571-85016127

**钉钉工作台**  
投诉直通车 / 员工社区

**举报地址**  
杭州市上城区东宁路 599 号顾家大厦 法务稽查中心-经营稽查模块



# 廉洁宣贯

公司致力于维护高标准的商业道德和反腐败实践，员工和供应商均接受全面的反腐败和商业道德标准培训。为此，公司制定并严格执行《廉洁管理办法》《联合经营稽查管理规范》《经营稽查工作手册》等一系列制度文件，构建了一个包含风险评估、合规监控、持续监察、合规审计、离任审计、举报及调查、培训和沟通等多维度的反腐败、反舞弊管理系统。这一系统不仅指导并约束员工的商业行为，也对外部相关方产生积极影响。

公司通过微信公众号及内部平台持续发布廉洁推文和宣传片，将违法违规违纪事件以典型案例形式向全员发布，并组织廉洁整风活动和研讨会，积极宣贯廉洁文化，营造廉洁氛围。公司还要求所有员工在入职时签署《员工廉洁自律承诺书》，并对所有入职员工进行廉洁培训，同时在《员工手册》中对员工行为进行规范，特别是在职权滥用、贿赂、馈赠、商业款待等方面做出严格要求。这些措施共同确保了公司文化的纯洁性和商业行为的合规性。

在文化建设方面，顾家家居将廉洁理念融入常态化管理，设立“警钟长鸣”环节作为固定内容纳入半年度与年度会议，加强高频宣贯。同时，公司面向合作伙伴主动传播廉洁治理成果，号召共同践行合规承诺。通过建立制度执行与宣传教育的联动机制，顾家家居不断推动廉洁文化，由规章要求向内在认同转化，建设廉洁生态。

## 报告期内

100%

在反商业贿赂及反贪污培训工作中，实现新员工全覆盖，覆盖率高达

1,550 小时

培训总时长总计



## “廉洁顾家，你我共建”

2024 年，顾家家居组织开展“廉洁顾家，你我共建”培训。培训结合典型案例，内容涵盖廉洁的基本概念、廉洁对个人和企业的积极影响，以及如何通过自我约束、树立正确价值观和加强学习教育来践行廉洁。培训还介绍了公司内部的举报渠道，鼓励员工积极参与廉洁建设，共同营造诚信、透明的工作氛围。

### 怎样做到廉洁

- 股份公司学习渠道：
1. 钉钉工作台：举报直通车
  2. 举报电话：0571-85016127
  3. 举报邮箱：tsztc@kukahome.com
  4. 微信公众号“廉洁顾家”线上举报
  5. 邮寄地址：杭州市上城区东宁路599号 顾家大厦法务稽查中心-经营稽查模块



# 1.3 合规管理

合规管理对企业发展意义重大，是企业稳健运营的关键保障。顾家家居始终坚守合规底线，在市场活动中，坚决抵制不正当竞争，营造公平公正的市场氛围；公司将供应链合规管理纳入核心运营体系，在供应商合作协议中明确约定《商业行为准则》及违规处理条款，纠正具体问题的详细行动计划均已列入供应商合作协议。2024年，公司加入浙江省国际商会合规专业委员会，成为委员单位，进一步强化合规管理，夯实发展根基。



## 反不正当竞争

顾家家居始终秉持诚信经营理念，严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等国家法律法规和行业规范，坚决反对任何形式的反不正当竞争行为。致力于通过完善内部合规管理体系，杜绝虚假宣传、商业贿赂、侵犯商业秘密等行为，维护公平竞争的市场环境。

指标	单位	2024	2023	2022
不正当竞争行为导致诉讼数量	件	0	0	0
不正当竞争行为导致重大行政处罚数量	起	0	0	0
不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚涉案金额	元	0	0	0

## 平等对待中小企业

顾家家居致力于构建公平透明的供应链体系，通过规范采购流程，营造“公正廉洁、开放透明”的合作氛围。公司为中小企业提供平等的商业机会，助力其提升精益管理能力，推动供应商共同成长。此外，顾家家居通过定期评审与反馈机制，帮助中小企业优化品质管理、交付能力和效率，实现双赢的可持续发展。

## 税务合规

顾家家居严格遵循《中华人民共和国税收征收管理法》《企业所得税法》等法律法规，全面履行纳税义务，确保税款及时足额缴纳。公司建立了完善的税务合规管理制度，通过优化税务申报流程、强化内部审计及定期开展税务培训，提升全员税务合规意识。

## 负责任营销

顾家家居在营销活动中严格遵守法律法规及行业标准，以确保负责任营销。公司提供准确、公允的产品和服务信息，确保与利益相关方的沟通符合法律和商业道德要求。此外，所有对外传播内容均经过合规性审查，避免侵权或违反广告法，并对文字、口头表达及标志使用进行规范管理，及时更新以确保合规性，保障本公司声誉和客户信任的持续提升。报告期内，顾家家居未发生与市场推广、标签使用相关的违法违规事件。

2024年，顾家家居多个营销视频于虎啸奖评选中获奖

# 可持续顾家 保护自然生态

在全球生态环境面临严峻挑战的当下，顾家家居深刻洞察到自身肩负的责任与使命，毅然踏上可持续发展的征程，以实际行动守护自然生态。从积极应对气候变化，构建全流程应对框架，到秉持集约理念提升资源效能；从严格遵循环保标准进行环境管理，到致力于打造绿色循环闭环系统。

响应《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）》

## 指南要求

- 应对气候变化
- 污染物排放
- 废弃物处理
- 生态系统和生物多样性保护
- 环境合规管理
- 能源利用
- 水资源利用
- 循环经济

## 所在小节

- 2.1 应对气候变化
- 2.3 严格环境管理
- 2.3 严格环境管理
- 2.3 严格环境管理
- 2.3 严格环境管理
- 2.2 提升资源效能
- 2.2 提升资源效能
- 2.4 构筑绿色循环

## 响应联合国可持续发展目标【SDGs】



## 2.1 应对气候变化

面对气候变化带来的深远影响，顾家家居将其作为推动企业可持续发展的重要议题，持续强化战略意识与系统应对能力。公司从管理机制、信息识别到行动部署，逐步构建起覆盖全流程的应对框架，力求在不断变化的环境中保持稳健发展，同时积极探索转型中的新机遇，提升长期韧性与价值创造能力。

### 治理

顾家家居将气候变化与碳排放纳入公司治理体系，作为战略决策的重要考量因素。董事会层面设有专门机制，负责制定与监督气候相关战略的实施进展，战略委员会则聚焦于气候风险与机遇的识别、排查、评估与管理，并向董事会提供策略性建议。

公司决策层与管理层不断提升气候相关的认知能力与专业技能，推动议题从上而下深度研讨。同时，公司要求各职能部门、子公司与工厂将气候风险管理融入日常运营流程，重点围绕制造端碳排放强度、外购电力依赖度等核心能效指标，持续推进减碳与风险响应能力的提升，稳步推进公司在气候变化背景下的响应治理与可持续发展进程。

### 气候风险与机遇

顾家家居围绕气候变化带来的不确定性开展系统性风险识别，并根据风险显现的时间特征划分为短期（0-1年）、中期（1-5年）及长期（5年以上）三个维度。气候相关风险主要聚焦于物理风险与转型风险两个方向。前者如高温、暴雨等极端天气事件的频发，可能对公司原材料采购、物流履约及制造稳定性构成干扰；后者则涉及低碳转型过程中可能产生的政策变化、市场偏好调整及绿色合规成本上升等影响。

顾家家居结合家具制造行业特点及自身运营实践，从价值链各环节入手评估风险对经营和财务表现的潜在冲击，并据此制定差异化的管控策略，增强企业在气候变化背景下的应对韧性。

物理风险				
风险及描述	价值链	风险影响		应对措施
		具体影响	财务影响	
<p><b>急性风险</b></p> <p>台风、极端降水、极热极寒等极端天气事件增加</p> <p>短期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品设计</li> <li>生产运营</li> <li>材料供应</li> <li>物流配送</li> <li>储运销售</li> </ul>	<p>产品设计周期发生改变；工厂停工；设备设施损坏；运输中断；停工 / 延误时间增加；影响交付周期和客户体验</p>	<p>资产损失 销售损失 成本增加</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强工厂和仓储设施的灾害防护和检修计划</li> <li>根据天气变化实时监控市场需求，灵活调整新品上市时间，避免因极端天气导致的库存积压</li> <li>建立天气预警机制，灵活调整生产和运输计划</li> <li>提升供应链应变能力，定期评估气候变化相关风险，并推动供应商建立应对机制和行动预案</li> <li>购买保险，管理极端天气引发的潜在经济损失</li> </ul>
<p><b>慢性风险</b></p> <p>全球气候变暖、水资源短缺、生态系统破坏</p> <p>长期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>原材料采购</li> <li>产品设计</li> <li>生产运营</li> <li>储运销售</li> </ul>	<p>原材料（如木材、皮革、泡绵等）供应不稳定或价格波动；水资源紧张可能导致市政供水价格上涨，增加用水成本；能源供应不稳定性增加，提高企业运营成本</p>	<p>经营波动 销售损失 成本增加</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>采用环保材料替代传统高耗资源原料，积极构建可持续导向的绿色供应体系</li> <li>借助数据分析与消费者洞察工具，系统追踪季节变化对不同品类需求的影响，动态优化产品组合结构</li> <li>通过提前规划淡季销售策略，实施有针对性的促销活动，降低库存积压风险与资源浪费</li> <li>采用生态环保的生产工艺和技术，推进能源转型，加强水资源管理和生态保护措施，逐步降低对高碳能源的依赖，减轻环境负担</li> </ul>

转型风险				
风险及描述	价值链	风险影响		应对措施
		具体影响	财务影响	
<p><b>政策与法规风险</b></p> <p>信息披露要求提高、监管压力增加</p> <p>短、中、长期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 运营管理</li> </ul>	<p>国内外陆续出台气候与环境相关新政策，上交所上市公司披露气候相关信息规定要求日益严格，要求披露更全面、更定量的气候相关数据，提升管理透明度</p>	<p>管治及合规成本增加</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 紧密关注国内外气候与环境相关政策，确保企业运营满足主流市场合规要求</li> <li>■ 主动与行业协会及监管机构交流，降低法规变动造成的不利效应</li> <li>■ 主动参与家居行业协会的专题活动，提升对政策变动的响应效率</li> <li>■ 加强管理层相关知识培训，提高管理层对气候变化和环境政策等的认识</li> </ul>
<p><b>技术风险</b></p> <p>行业加大应用环保与绿色材料和绿色生产技术</p> <p>短、中、长期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 研发设计</li> <li>■ 生产制造</li> </ul>	<p>实现绿色转型需投入更多环保材料及节能降耗设备，提升对绿色设计与碳减排的系统化要求</p>	<p>投资成本增加、技术改造支出上升</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 对设计研发团队开展绿色材料应用、节能技术集成等专项培训，提升可持续设计意识与能力</li> <li>■ 推进设备技改和节能工艺布局，控制能耗与排放</li> <li>■ 推动绿色原材料采购与产品碳足迹优化，提升全生命周期环保绩效</li> </ul>
<p><b>市场风险</b></p> <p>对环保产品的偏好上升</p> <p>中、长期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 研发设计</li> <li>■ 市场销售</li> <li>■ 品牌营销</li> </ul>	<p>消费者对环保和可持续时尚日益重视，需增强产品的环保性</p>	<p>环保设计、采购、研发、售后成本增加</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 加强绿色材料的选用与工艺研发，开发符合环保标准的家具产品系列</li> <li>■ 将环保理念嵌入品牌策略，推广可回收、再利用产品，增强消费者绿色消费认同</li> <li>■ 布局绿色品类宣传与教育，引导终端客户认知与偏好转型</li> </ul>
<p><b>声誉风险</b></p> <p>气候信息披露要求提高、利益相关方对环保举措关注度提高</p> <p>中、长期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 合规市场、</li> <li>■ 品牌营销</li> </ul>	<p>合规管理压力增加，需要满足利益相关方对企业社会环境责任的期望</p>	<p>管治、合规成本增加</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提高对环保议题的沟通频次，回应利益相关方对环保承诺与实际行动的关注</li> <li>■ 关注监管要求，及时进行有效的信息披露，强化品牌的透明度管理</li> <li>■ 每年发布 ESG 报告，系统披露碳排放、资源使用等关键环境绩效数据，向公众展示在环境保护和社会责任方面的行动与成果</li> </ul>

机遇类型	气候相关机遇	对业务模式的影响	对价值链的影响
资源效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 推进绿色制造及能效提升，优化木材、水资源及能源使用结构</li> <li>■ 引入自动化设备及数字化管理系统，减少人力与能耗支出</li> <li>■ 推动厂房节能改造，如余热回收等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 降低原材料与能源浪费，提升生产效率，减少运营成本</li> <li>■ 促进内部管理流程标准化减轻员工体力劳动强度，提高工作效率与整体运营稳定性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提升产能及单位产能利用率，降低单位产品碳足迹</li> </ul>
低碳产品与服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 通过研发及技术创新引入绿色材料，并联合上下游共同开展减碳方案</li> <li>■ 推出环保材料家具产品线，如使用绿色板材等</li> <li>■ 提供家具回收服务，延长产品生命周期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 改善顾客 ESG 体验感知，促使客户复购</li> <li>■ 增强差异化卖点，并提升产品竞争力，带动销售结构向绿色产品倾斜</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 多部门协同合作，推动绿色研发和采购机制改革</li> <li>■ 增强产品生命周期管理能力</li> <li>■ 鼓励供应商采用绿色认证标准</li> </ul>
市场	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 环保型产品及服务可进入新型绿色消费市场，增加市场收益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 开拓新市场机会与新渠道</li> <li>■ 提升客户黏性与市场影响力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 带动上下游绿色转型协作，增强整体链条韧性，面向新兴市场</li> </ul>
声誉与品牌建设	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ESG 是品牌形象的重要组成，提升品牌价值</li> <li>■ 碳排放信息与环保成果，增强消费者信任感</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 营造绿色品牌形象，增强用户忠诚度</li> <li>■ 增强 ESG 评级，获得长期资本市场支持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 满足市场和产品需求，树立绿色品牌形象</li> <li>■ 增强与监管、投资方、客户的沟通透明度</li> </ul>

## 指标与行动

随着气候变化不断重塑全球资源与市场格局，温室气体管理已成为企业实现可持续增长的重要环节，关乎韧性建设与长期价值。顾家家居高度重视气候议题的系统性影响，持续强化适应与减缓意识，聚焦绿色价值链、能源转型等关键方向，稳步推进责任驱动的转型进程。

自 2018 年起，顾家家居在所有新建及改扩建项目中统一预留光伏及储能空间，逐步推动绿色能源融入工厂建设与运营。当前，公司多个生产基地已完成光伏系统安装，发电量累计超过 6.800 万千瓦时。随着光伏发电规模的不断扩大，可再生能源在公司能源结构中的占比稳步提升，为运营减碳与绿色转型提供有力支撑。报告期内，公司温室气体累计减排 37,082 吨二氧化碳当量，减排量较去年同期增长 43.5%。

2024 年，公司积极开展温室气体排放核算工作。然而，由于温室气体排放数据来源广泛、种类繁多，涉及众多环节和不同系统，数据收集工作面临诸多挑战，范围一数据的计算遇到较大困难，本年度仅披露含外购电力排放量的范围二数据。未来，公司将完善数据统计体系，以期全面统计温室气体排放数据。助力公司清晰把握碳排放情况，制定更有效的减排策略，为应对气候变化贡献力量。

### 报告期内

**37,082** 吨二氧化碳当量

公司温室气体累计减排

**43.5%**

减排量较去年同期增长

指标	单位	2024
范围二温室气体排放	吨二氧化碳当量	38,538.9055

## 2.2 提升资源效能

顾家家居始终秉持集约高效的发展理念，针对资源利用全流程，持续优化管理与技术路径。通过全面提高资源配置效率、降低消耗强度，推动运营模式朝着绿色、低碳、可持续方向转变，为公司高质量发展增添长久动力。

### 能源管理

顾家家居严格遵循《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国可再生能源法》等法律法规，持续完善能源管理体系。公司已制定并实施相关制度，设立“能源稽查小组”，定期巡查园区内“跑、冒、滴、漏”等浪费现象，进行动态监控及时通报并完成闭环整改，有效提升能源利用效率。同时，公司积极推进节能减排与可再生能源项目，全面推动绿色生产与运营，持续优化能源结构。

指标	单位	2024
综合能源消耗总量	吨标准煤	5,644.3590
直接能源消耗总量	吨标准煤	431.3018
间接能源消耗总量	吨标准煤	5,213.0572

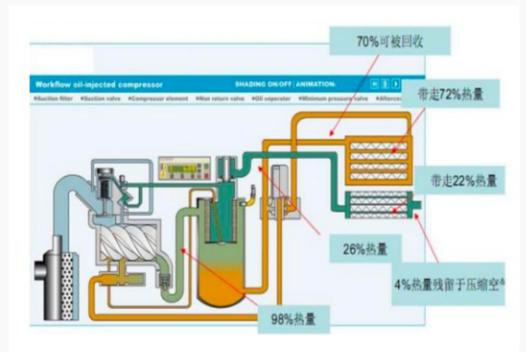
### 提升能源效率

顾家家居在生产基地建立能源节约的相关管理制度，用于指导生产制造基地开展能源日常检查管理工作。公司不断强化减排管理，在各厂区严格执行绿色工厂标准，围绕高耗能设备实施节能改造，优化风机系统，降低电力消耗强度，提高能源利用效率。针对木工加工工序，公司通过智能化改造降低设备空转能耗，按需调节转速，进一步节省电力成本。目前，公司正统筹推进储能、空压机余热回收等项目建设，努力系统优化能源结构，持续打造高效低碳的运营体系。

顾家家居积极实施需求侧能源管理举措，致力于更好地控制产品和服务消费者的能源消耗。公司通过应用智能监测平台，实时监测生产车间水、电、气的使用情况，显著提高了能源数据的准确性和透明度，为强化能耗限额管理、优化能源使用效率提供数据支撑。

#### 空压机余热回收项目

为进一步挖掘生产过程中的节能潜力，公司聚焦能源回收利用环节，积极推进余热资源高效利用。目前，公司已在各园区实施空压机余热回收系统，将生产过程中产生的高温废气、废汽等余热资源充分回收利用。其中，江东园区空压机系统每天可回收余热产出 70 吨热水，供员工生活区使用；黄冈园区相关项目也已启动，预计建成后每日可供应 15 吨热水，有效降低蒸汽与电力消耗。通过该项目，公司每年节约能耗费用，并减少碳排放 912 吨，进一步提升能源利用效率，助力低碳运营。



### 应用可再生能源技术

顾家家居积极响应国家“双碳”目标，致力于推动生产基地的绿色能源转型。自 2015 年起，持续推进各生产基地绿色能源建设，积极布局光伏发电项目。在已建成项目中，杭州江东、临江、嘉兴、衡水等园区的光伏发电系统均按高标准设计建设，实现自发自用、余电上网，充分利用清洁能源助力生产运营。同时，公司在新建基地与扩建项目规划中，将光伏发电设施同步纳入设计，并预留储能空间，持续优化园区能源结构绿色占比，稳步推动低碳、节能、高效的运营体系建设。

公司通过持续优化光伏发电系统，努力提高各生产基地的光伏发电效率，并不断提升绿电使用比例，以减少碳排放和能源消耗。2024 年，公司在生产基地新增两套电力储能系统，进一步提升了能源利用效率，增强了电力供应的稳定性。这些举措不仅体现了顾家家居对可持续发展的坚定承诺，也展现了公司在推动绿色制造和能源管理方面的领先实践。未来，公司将继续加大绿色能源技术的投入，为实现碳中和目标贡献力量。

#### 截至报告期末

除东莞老旧厂房及部分结构条件不适合安装的基地外，其余主要生产基地均已完成光伏电站建设，显著降低公司用电成本和碳排放强度

**68.94** 兆瓦

现有光伏总装机容量已超

**6,800** 万千瓦时

累计发电量突破

### 光伏发电项目

2024 年，公司持续拓展光伏建设。江东二基地新增的 7.5MW 光伏发电项目已正式动工，预计首年发电量不少于 800 万千瓦时，将大幅提升绿色电力自给水平。借助光伏电站运作，降低对传统能源的依赖，有力推动生产模式向低碳、节能、高效转变，不断增强绿色运营竞争力。



### 储能项目

目前，公司已在江东园区建成投运 3MW/6MWh 储能项目，并结合当地分时电价政策，采用“两充两放”模式有效实现削峰填谷，优化用电结构。项目运行后，园区尖峰电量占比由 40% 降至 10%，显著提升用电效率，助力降低能源成本与碳排放强度。



指标	单位	2024
光伏发电量	万千瓦时	1,802.722
天然气	立方米	324,120.5

## 水资源管理

顾家家居重视水资源的合理利用与管理，致力于保障生产运营中的用水可控与高效。鉴于公司整体用水强度较低，主要以员工生活用水为主，工业用水相对较少，各生产基地进排水费用实行统一计费，暂未设立独立排污计量系统。同时，公司围绕水资源管理，明确从意识引导、运行管控、技术节水三方面提出具体要求，并制定相应措施，具体如下：



**意识引导**

在各厂区设置节水提示标识，提升员工节水意识与责任感



**运行管控**

督促用水人员及时关闭水阀，防止跑冒滴漏，每日记录用水数据，对异常情况及时调整与整改



**技术节水**

公共区域优先配备节水型设备，合理选用高效用水产品，避免长流水现象，提升水资源利用效率

未来，公司将持续关注水资源使用，通过优化用水结构、完善水务监测体系，进一步探索节水降耗举措，推动水资源利用更加合理、可持续。

#### 报告期内

# 1,379.25

 立方米

在节水成效方面，公司通过循环利用与回用水举措，总节水量达到



指标	单位	2024
总取水量	立方米	5,038,276.56

## 2.3 严格环境管理

顾家家居践行可持续理念，遵循国际和地方多项环保标准，不断完善环境治理体系和环保策略。公司在废物管理和生态保护等方面持续执行严格的环境管理措施，并对环境指标进行严密监控，确保排放符合标准。报告期内，公司不存在违反环境保护法律法规的行为和污染事故纠纷，未因违反环境保护相关法规而受到行政处罚。

### 管理体系

顾家家居构建完善的环境治理体系，确保公司在环境保护方面的各项工作得以有效推进和落实。2024 年，公司修订了《环境保护管理总则》与《环境保护管理职责指南》，进一步明确各层级、各岗位在环境保护工作中的职责和义务，加强环境治理体系建设，提升了环境管理水平，为实现公司的环境合规提供了坚实的制度保障。

#### 治理架构

- 安委会作为公司 EHS 最高决策机构，全面统筹安全生产、环境保护及职业卫生管理，负责 EHS 执行情况的监督与考核；下设 EHS 管理中心作为执行机构，负责公司 EHS 工作的统一监督管理，协调各级环保工作，推动 EHS 管理体系的有效运行；各事业部建立属地化治理架构，确保 EHS 政策、目标及管理要求的有效落地。

#### 管理体系

- 公司制定《环境保护管理职责指南》，规范环保工作，统一管理边界。通过培训提升各级环保人员的专业能力，确保其具备岗位所需的知识与技能。管理中心负责指导各级环保工作，事业部配合属地 EHS 部完成任务，属地和事业部层级负责台账记录与手续跟进，确保环保工作合规，构建覆盖关键领域的 EHS 技术标准与审核体系，强化全公司规范化管理。

#### 风险管理

- 公司建立并健全针对突发环境事件等的应急机制，制定相应的制度和应急举措，确保建立快速有效的应急处理流程。要求各级环保人员具备基础知识并持续学习，以适应岗位需求。通过定期检查、稽查，维护环保设备，开展环保演练，提升应急处置能力，形成全面、系统的风险防控体系。

### 体系认证

顾家家居在管理与生产中，着力降低对环境的负面影响，始终坚守可持续发展原则，将环境因素列为管理与生产的优先考量。公司严格依照《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，搭建起一套完善的环保管理体系，内容包含《环境保护管理总则》《环境保护管理职责指南》《“三废”管理规范》《环境保护设施运行管理制度系统》。凭借这一体系，对大气污染物、固体废物、废水以及噪声等各类排放物实施全面监管与监测。目前，公司已顺利通过 ISO 14001:2015 环境管理体系认证。



环境管理体系认证证书

### 环保培训

公司希望环保意识能深深扎根于每一位公司员工的价值观里。公司每年都会定期组织环境保护教育培训活动，把可持续发展理念渗透到日常运营管理的方方面面。通过这些努力，全方位提升员工的环保意识和责任感，助力企业实现绿色发展。

#### 报告期内

## 5

场

公司策划并成功举办了员工环保培训

## 185

人次

参与培训的员工人次总计达

# 废气、废水、废弃物管理

顾家家居积极履行社会责任，严格遵守中华人民共和国及生产运营所在地的废弃物管理法规，持续完善环境管理体系，确保全面符合相关认证要求。同时，公司严格管理生产运营过程中涉及的废气、废水、废弃物及噪声，做到规范排放，并致力于最大限度地减少对环境的负面影响。

## 废气

废气排放对环境和员工健康具有潜在重大危害。公司主要的大气污染物来源为家具制造过程中产生的粉尘以及喷涂过程中产生的挥发性有机物。公司严格依照《大气污染物综合排放标准》(GB 16297-1996)《工业涂装工序大气污染物排放标准》(DB 33/2146-2018)等法规要求，借助日常精细化管理与各岗位协同合作，不断优化废气排放管控举措。

此外，公司已委托并聘请具有合格资质的第三方环境监测公司定期开展污染物监测工作，确保大气污染物排放浓度和速率均符合相应的污染物排放标准。报告期内，所有废气排放均达到国家和地方相关标准。

产生废气活动	废气名称	处理方法
木材切割、钻孔等加工过程	粉尘	<ul style="list-style-type: none"> <li>安装并使用高效布袋除尘器，以有效捕捉和去除加工过程中产生的粉尘，减少对环境的污染</li> </ul>
家具喷涂	挥发性有机物	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过采用水性涂料替换油性涂料、提高水性胶黏剂使用比例来降低 VOCs 排放；利用活性炭吸附装置降低挥发性有机物排放；新增催化焚烧装置减少废活性炭处置量</li> </ul>
食堂燃料燃烧	油烟	<ul style="list-style-type: none"> <li>采用清洁能源如天然气或电，同时安装油烟净化器，以大幅降低油烟排放量，减少大气污染物的排放</li> </ul>
供暖锅炉燃烧	飞灰、氮氧化物	<ul style="list-style-type: none"> <li>采用旋风+布袋除尘器处理飞灰，炉内选择性催化还原 (SCR) 技术脱硝，以及炉外非选择性催化还原 (SNCR) 技术脱硝，以减少飞灰和氮氧化物的排放</li> </ul>

### 治理有序，优化活性炭处置

顾家家居作为杭州市萧山区重点企业，积极响应全市废活性炭再生利用闭环治理政策。依托萧山绿岛项目配套的小微收运单位，顾家家居在废气治理中产生的废活性炭实现就近规范化收运，通过统一标识车辆、防逸散包装等标准化运输流程，降低活性炭更换与处置成本。同时，公司同步配合全市 VOCs 设施改造要求，提升治污效率。通过绿岛模式，顾家家居为杭州市“蓝天保卫战”提供示范案例，推动家居行业绿色低碳转型。

### 降污实践，减少挥发性物排放

顾家家居在生产过程中实施科学严格的污染物控制措施，遵循国家“十四五”规划，持续进行实验，逐步增加非溶剂型胶黏剂的使用比例，以替代溶剂型胶黏剂，减少挥发性有机化合物 (VOCs) 的排放，保护环境和人体健康。同时，公司积极推动水性涂料全面取代传统油性涂料，鉴于水性涂料挥发性低、环保性能佳的特点，目前，公司国内所有工厂均已全面采用水性涂料。

### 减量有方，新增催化焚烧装置

江东二基地在喷涂、烘干等生产环节中会产生成分复杂的挥发性有机化合物 (VOCs) 废气。为实现废气的达标排放、控制对厂区及周边环境的影响，公司采用高效、经济的活性炭吸附工艺，设计吸附效率 $\geq 95\%$ ，可有效减少有机污染物排放，为基地提供了可靠的环境保护保障，助力公司的绿色生产。



大气污染物	单位	2024
氮氧化物	吨	1.3358
二氧化硫	吨	0.0698
颗粒物	吨	72.8103
挥发性有机物	吨	48.7278

## 废水

公司废水主要来源于功能铁架产品的生产过程以及全厂的生活污水。为确保废水达标排放，对于功能铁架产品产生的生产废水，公司建设了单独的工业废水治理设施，通过物理、化学等处理工艺，使废水达到《污水综合排放标准》(GB8978-1996)三级标准后，再并入市政污水管网，进行污水深度处理。

同时，公司已委托具有环境检测资质的环境监测公司，对所排放的工业废水和生活污水进行定期检测，以确保废水排放持续达标。此外，整个厂区还开展了雨污分流工作，确保污水收集排放系统与雨水收集排放系统分开管理，禁止污水、雨水混合，从而有效防止了污水的稀释和外溢，进一步保障了废水处理的效果和环境安全。

## 废弃物

顾家家居为落实《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等相关法规，规范环保管理、明晰岗位职责，特别制定《顾家家居固体废物管理标准》与《顾家家居危险废物识别标志标准》，以此降低环境污染。

公司设定全面减排目标，确保固体废物的产生与处理遵循减量化、资源化、无害化的“三化”原则。同时，明确一般废弃物与危险废物标准，规定废弃物从产生控制、贮存管理到处理的作业流程。通过严格分类、妥善处理，保障生产经营中的废弃物处理合规，避免对环境产生负面影响。

### 一般固体废物

**废弃物来源：**家具生产过程中产生的废木材边角料及废木屑、海绵边角料、金属边角料、除尘器收集粉尘、废包装材料、布皮边角料、生活垃圾及餐厨垃圾等。

**处理办法：**实施垃圾分类，将废木材、木屑、海绵、金属边角料、除尘器收集的粉尘、废包装材料和布皮边角料等可回收物资交由回收单位处理。厨余垃圾作为湿垃圾，由当地专业回收公司负责回收。生活垃圾则由当地环卫机构负责清运。

### 危险废物

**废弃物来源：**废气处理过程中产生的废活性炭、喷涂工段废气处理的废过滤棉、设备使用过程中产生的废润滑油及润滑油桶、废胶水桶、水性漆渣、废水性漆桶等。

**处理办法：**委托具备危险废物存储和处置资质的企业进行安全存储或处置，以实现危险废物的“零排放”，减少对环境的影响。

#### 废弃物来源与管理办法

指标	单位	2024	
固体废物	总量	吨	62,604.2345
	焚烧填埋量	吨	3,571.5545
	固废利用率	%	94.54
一般固废	总量	吨	62,277.896
	焚烧填埋量	吨	3,310.277
	固废利用率	%	94.99
危险废物	总量	吨	326.3385
	焚烧填埋量	吨	261.2775
	危废利用率	%	8.96

## 噪声

顾家家居充分认识到噪声对员工健康和周边社区的潜在影响，并在生产运营中实施严格的噪声管理和控制措施。家具制造过程中的噪声主要来源于设备运行和操作行为。公司通过采用低噪声设备、实施隔音和吸音措施以及为员工配备防噪耳塞等个人防护装备，并确保其正确使用，显著降低了噪声对环境和员工的影响。所有噪声排放均严格遵守《工业企业厂界环境噪声排放标准》（GB 12348-2008）3类标准。

### 噪声源控制

在设备选型环节，经过严谨评估与筛选，优先选用具备低噪声特性的各类设备。

### 传播过程控制

通过科学规划与实施，综合运用隔声、吸声以及减震等一系列有效方法。

### 受声源控制

为员工配备防噪声耳塞等专业劳保用品，及时提醒员工正确使用，并全方位监督确保其正常佩戴。

## 生态保护与生物多样性

作为家具行业的引领者，顾家家居在自身发展过程中，也广泛关注周边生态的保护。公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等相关法律法规，在《环境保护管理总则》内部文件中规定，在项目开发、建设和生产运营过程中最大限度降低对生态环境产生的负面影响，落实保护生物多样性的要求，实现人与自然和谐共生。

公司总部大楼建设近万平方米的空中花园。随着产业规模扩大，顾家家居将各地生产基地打造成花园式工厂。在植被选择上，公司遵循适宜绿化和生物多样性保护原则，优先选用本土蜜源和花果植物，例如南方的香泡树和杧果树，北方的苹果树和水蜜桃树，以及海外的榴梿树和菠萝蜜树，以此提升生物多样性。此外，公司还注重增加蜜源昆虫和鸟类的种类，并选用易于管理、吸附力强、抗病虫害的植物，以营造一个绿色、生态友好的基地环境。

### 生物多样性保护，红豆杉种植行动

在对生物多样性保护的高度重视下，公司江东梅林园区的领导层和管理团队积极推动生物多样性保护实践，主导实施了红豆杉种植项目。项目经过精心规划，由领导层亲自参与种植了一批红豆杉树苗。经过数年的精心养护，这些树苗现已成长为约四千株高大挺拔的成树。红豆杉作为国家一级保护植物，在园区的种植不仅丰富了植物群落结构，而且为依赖其栖息和觅食的动物提供了理想栖息地，吸引了包括多种鸟类和松鼠在内的小型哺乳动物，提高了园区的生物多样性。



## 2.4 构筑绿色循环

顾家家居始终秉持绿色循环理念，深刻认识到企业的可持续发展需要在经济效益、环境保护和社会责任之间实现平衡。公司致力于打造一个闭环系统，在原材料采购、产品设计、生产和回收等各个环节中实现绿色循环，不仅提升内部运营效率，还促进与消费者和供应链各方的合作，深刻践行企业共同体的责任，稳步迈向长期可持续发展目标。

### 精选环保材料

顾家家居积极推动可持续采购实践，重视供应链透明度。在日常运营中，注重皮革、棉花、木材等关键原材料的采购环节，严格把控来源与加工过程，同时，搭建了追溯体系，提升整个采购流程的透明度，以实际行动助力行业可持续发展。



### 木材可持续采购

- 在木材采购方面，公司已制定并实施明确的可持续采购政策，设定明确的可持续发展目标，确保所使用的木材来源符合环保标准。
- 公司在木材采购领域实施“双认证+多维度”可持续管理体系，所有供应商都具备 FSC 认证，确保木材来源可追溯且符合最高可持续标准。2024 年度，公司外贸产品采购 FSC 认证木材使用占比 25%。同时，公司积极拓展多重认证体系，核心产品已获得中国环境标志（十环认证）。
- 目前，公司已取得 CEC（绿色供应商认证），部分板材类供应商也已获得 CFCC（中国森林认证产销监管链认证）确保木材产品符合可持续森林管理的相关要求。此外，部分供应商还加入了 CARB（加利福尼亚空气资源委员会），进一步体现了公司在减少碳排放和促进环保方面的努力。

### 皮革可持续采购

- 在皮革采购方面，公司严格遵循可持续发展原则，制定明确的可持续采购政策，借助外部认证确保皮革产品契合最高环保标准。目前，公司所有皮革供应商均满足 GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015《环境管理体系要求及使用指南》。公司 8 家常规供应商获 LWG（皮革工作组）认证，年采购量覆盖率达 87%，部分供应商还达到 LWG 金、银、铜牌认证标准。同时，所有国内供应商均为中国皮革协会会员单位，凸显公司在推动行业可持续发展与环保实践上的作为。
- 公司将着力推进可持续皮革采购，明确未来采购目标以升级供应链环保标准。2025 年，公司体系内牛皮供应商的 LWG 认证覆盖率达 90%，保障绝大多数皮革原材料符合最严可持续认证标准。自 2026 年起，LWG 认证将成为新供应商准入强制条件，进一步夯实公司在可持续采购方面的承诺。
- 公司高度重视供应链透明度，致力于推动皮革原材料的可追溯性。目前，公司产品的皮革原材料中，原料皮追溯比例已达到 80% 以上，这意味着绝大多数皮革的原产地农场信息均可被准确追踪。未来，公司将继续优化追溯体系，力争实现更高比例的原材料可追溯性，为消费者提供更透明、更环保的产品选择。

### 棉花可持续采购

- 在棉花采购方面，公司制定了明确的可持续采购政策，积极响应环保和社会责任要求。2024 年 4 月，公司正式加入 CCIA（国家棉花产业联盟），进一步强化了在可持续棉花采购领域的实践。通过与 CCIA 的合作，公司致力于推广可持续棉花种植和采购，减少对环境的影响，支持棉花产业的绿色发展。
- 公司在推动可持续棉花采购方面制定了明确的未来目标，致力于确保供应链的环保性和透明度，开展可持续棉花份额的统计，并且持续加大可持续棉花的采购量和占比至所有产品，计划可逐步开展，从 30%，到 60% 等。公司明确要求供应商通过 CCIA（国家棉花产业联盟）认证的供应链进行原料采购，以确保棉花来源符合最严格的可持续标准。同时，在申请广检集团认证的过程中，公司进一步要求供应商提供上下游采购证明、出入库凭证等文件，以全面追溯棉花的来源和流向。
- 公司逐步建立原产地追溯体系。目前，使用 CCIA 棉花的产品的原产地可以追溯到具体的生产基地，但由于新品销量尚未达到一定规模，暂时无法实现具体农场的精准追溯。随着未来 CCIA 棉花使用量的增加，公司将进一步完善追溯机制，力争实现从原产地基地到具体农场的全面追溯。

### 截至报告期末

87%

公司共有 8 家供应商获得 LWG（皮革工作组）认证，这些供应商的年采购量覆盖率达到

25%

公司外贸产品采购 FSC 认证木材使用占比

## 推进绿色生产

环境友好型生产对企业的可持续发展极为关键，是企业承担社会责任和适应环保趋势的重要行动。顾家家居大力推进清洁生产，升级节能技术、优化生产流程，还在包装及物流环节发力，优化包装形式、打造低碳物流体系，持续节能减污，有力推动了企业与社会的可持续发展。

### 清洁生产推进

顾家家居坚定不移地践行清洁绿色生产理念，积极推动技术研究升级，持续强化绿色低碳材料、技术、设备及生产工艺的推广应用，全力打造绿色工厂，精心构建“资源—产品—再生资源”的循环产业生态，力求达成低开采、高利用、低排放的生态经济目标。

生产过程中，通过对“不规范木材边角料的分类处理技术”“木材边角料的冷压、指接、拼版技术、海绵边角料的粉碎技术”“再生牛皮成型、机械压榨、脱水关键工艺

技术”等开发应用，大幅提升资源回收利用率，有效促进了资源节约、废物减量和污染降低。

此外，公司实施了生产流程的数字化和智能化改造，通过自主研发的智控数字化平台系统，将质量追溯与物理系统集成，实现对产品质量和环保指标的精确把控。并提升车间的智能化生产水平，引入中央集成自动除尘系统和 6S 标准化管理体系，全程绿色制造。

### 智能化生产转型

顾家家居通过引入自动化和智能化技术，推动绿色生产转型，提升了生产效率和产品质量，同时有效降低生产成本和环境影响。公司采用 AGV 小车搬运系统替代传统人工搬运，实现了物流自动化，减少了能源消耗和碳排放。同时，公司还通过升级生产管理系统，优化生产流程，降低资源浪费，进一步减少碳足迹，实现环境保护和经济效益的双赢。

### 包装精简优化

公司积极推行产品包装材料减量化，尽量采用环保可回收包装材料，以提高资源的使用效率。通过改进包装技术，公司减少了过度包装，提高了包装和装载的效率，从而降低了包装废弃物的产生。这些举措有助于减轻垃圾处理系统的压力，减少对土壤、空气和水资源的污染，促进了绿色和可持续生态环境的建设。

### 低碳物流建设

在公司生产运营期间，汽车、叉车等机动车被广泛应用，但其尾气中含有大气污染物。为此，公司大力推进柴油叉车替换为电动叉车的工作，依照国家标准逐步淘汰柴油叉车，以此降低汽车与叉车尾气中氮氧化物、一氧化碳以及非甲烷总烃的排放量，致力于构建更便捷、更低碳的运输体系。

## 打造环保产品

在全球倡导绿色发展、消费者环保意识日益增强的大背景下，家居行业迎来新的变革与挑战。在此形势下，顾家家居积极顺应绿色消费潮流，致力于为消费者提供高品质可持续产品。将可持续设计理念融入多品类产品开发，拓展可持续材料应用，同时升级质量管理体系，加大研发创新投入，严管化学品安全，确保产品绿色转型过程中品质与安全有保障。



### 绿色产品设计

■ 顾家家居的产品设计始终将绿色健康理念与环境影响的最小化作为重要考量。为了给消费者带来更健康环保的居家生活，公司在新型材料设计研发中，不断探索可再生、生态友好的材料，以满足市场需求和更严格的环保要求，设计开发出仿真生态皮革、仿生超纤布、无醛板材“环保七号”等绿色新材料，实现进口替代，解决原材料“卡脖子”难题，构建良性循环的生态价值链。



### 打造绿色产品

■ 顾家家居产品曾获得中国环境标志产品认证、绿色供应链评价技术规范五星认证等权威认证，公司本身也多次获评浙江省家具行业绿色环保诚信优秀企业、诚信示范企业、工业产品绿色设计示范企业、绿色工厂等多个荣誉称号。进一步彰显我们在推动可持续发展和环境保护方面的持续努力与承诺。



中国环境标志（II型）产品认证证书

## 技术突破，环保 7 号芯板赋能家居新生态

传统人造板因原料利用粗放、高能耗及环保性能问题制约了家居行业的发展。面对全球生态挑战，顾家家居专注于基础材料创新和环保设计，推动行业向高质量和环保转型。公司研发的环保 7 号 | LSB-5 芯板，通过突破性技术，在确保板材卓越性能的同时，重新定义了家居环保标准。该板材的甲醛释放量仅为  $0.007 \text{ mg/m}^3$ ，远低于国家标准。此外，它还具备卓越的净醛抗菌性能，甲醛净化效率高达 84.3%，抗菌率达到 99.99%，有效抑制细菌滋生，为用户打造健康安心的居住环境。

环保 7 号 | LSB-5 芯板以其五大优势和八重保障体系，为用户提供耐用、安全、环保的家居解决方案，使居住空间成为真正的健康避风港。目前，该产品已通过日本 F4 星、美国 CARB+EPA 双 NAF 无醛豁免认证、中国 CTC 儿童安全级以及 CIAA 抗菌认证、十环认证、瑞士 SGS 认证等多项国际权威认证。



## 赛弗牛皮

报告期内，公司成功研制绿色环保的赛弗 2 代牛皮。该牛皮选用稳定性较高的环保型加脂剂，从源头上减少皮革在整个生命周期内加脂剂的挥发与氧化现象。这不仅有效降低了皮革释放的 VOC 值和雾化值，大幅减少对室内空气质量的影响，符合绿色家居的环保要求，而且显著提升了皮革的抗氧化性能，延长其使用寿命，减少资源浪费。同时，该款牛皮无需进行额外的柔软维护，进一步降低了能源消耗和化学药剂的使用。

经国家皮革质量检验检测中心严格检测，依据 GB/T 20944.3-2008 和 QB/T 5253.1-2018 标准，皮革样品的沾污性能达到 4-5 级，远高于  $\geq 3$  级的行业要求。在抗菌性能方面，对大肠杆菌、金黄色葡萄球菌和白色念珠菌的抑菌率分别高达 93%、94% 和 95%，均超过 90% 的标准。这一系列出色的数据充分表明，顾家家居的这款皮革产品不仅在环保性能上表现卓越，减少对环境的负面影响，还能凭借优秀的抗菌抑菌能力，为消费者营造健康、安全、绿色的家居生活环境。



## 绿色亲肤材料

顾家家居采用的可肤特面料是一种友好的绿色材料，符合 OEKO-TEX Standard 100 的环保标准。该材料具有抗污染、耐磨损等特点。其优异的物理性能使其适用于多种环保工艺，确保对环境和人体的双重友好。



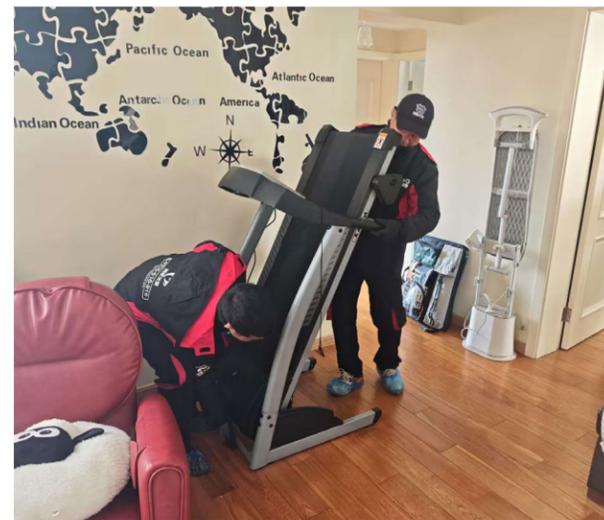
# 开展绿色回收

废旧家具产生的塑料、金属、海绵等垃圾若未经妥善处理，将对环境造成不可估量的影响。顾家家居积极响应国家政策，践行ESG企业绿色发展理念，探索废旧家具的回收和再利用，构建良性循环的生态价值链，为用户提供可持续的健康环保生活方式的具体实践，为家居产业绿色低碳、可持续发展提供路径指引。



在回收过程中，顾家家居为解决家具废弃物体积庞大和再利用价值有限的问题，安排专业人员上门服务，确保服务的专业性和规范性。服务中，实现新旧家具的无缝替换，既满足消费者更换新家具的需求，又妥善处理了旧家具。对于回收回来的旧家具，公司进行细致的拆解分类工作，依据不同材质和属性进行区分，以便后续采取有针对性的处理措施。最后，严格按照环保标准进行处理，确保整个过程符合环保要求。

此外，顾家家居与回收站和垃圾处理设施合作，对有利用价值的材料加以资源化利用，对不可回收材料进行分类和集中处理。这种创新方法不仅减轻了消费者处理大型旧家具的负担，而且在整个过程中坚持了环保和可持续性原则，从而在消费者、企业以及国家层面实现了多赢。



“以旧换新”活动

报告期内

8,235 户

公司的“以旧换新”活动足迹遍布全国，惠及家庭

2,058 吨

成功回收旧家具达

有力推动绿色生活理念深入人心



RESPONSIBLE KUKA  
CREATE HAPPINESS DEPENDENCE

03

# 负责任顾家 创造幸福依靠

顾家家居致力于通过持续创新和卓越管理，确保从设计到交付的每一个环节都达到最高标准。公司注重细节，力求为家庭提供可靠的支持和舒适的环境，通过建立强大的合作伙伴关系和高效的运营体系，确保产品能够满足家庭的多样化需求。同时，公司积极参与社会公益，回馈社会，始终以负责任的态度，为每一个家庭创造坚实的幸福依靠，共筑温馨和谐的生活空间。

响应《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）》

## 指南要求

- 创新驱动
- 产品和服务安全与质量
- 供应链安全
- 乡村振兴
- 社会贡献

## 所在小节

- 3.1 精造优质产品
- 3.1 精造优质产品
- 3.2 携手伙伴共赢
- 3.3 共建和谐社会
- 3.3 共建和谐社会

响应联合国可持续发展目标【SDGs】



## 3.1 精造优质产品

顾家家居始终坚持高标准制造，以技术创新驱动产品升级，不断优化研发体系，提升设计能力，打造高品质家居产品。公司不断强化质量管理，覆盖研发、生产、供应链及市场反馈，提升产品可靠性。同时，公司也加强服务体系建设，拓展多元化渠道，优化用户体验，以高效响应与精准服务赢得市场信赖，实现从产品精造到服务优化的全方位价值提升。

## 创新产品研发

创新是企业发展的源动力，顾家家居始终将“坚持奋斗创新”作为核心价值观，深耕原创设计与技术革新，还积极参与国际交流，形成自主创新与资源共融的发展模式。顾家家居通过不断提升产品创新力与设计水平，推动行业迈向更高标准，打造卓越产品，共筑可持续发展新未来。

### 创新管理模式

顾家家居始终以创新为引擎，推动管理升级，全面加强研发体系的广度与深度。公司建立起了以市场需求为导向的设计研发机制，形成了以原厂设计研发为主、与国际知名设计师合作为辅的设计研发运作模式。同时，在全球范围内布局研发中心，融合国际前沿设计理念与精湛工艺，不断探索家居产品的时尚化、科技化与智能化升级。凭借卓越的设计研发能力，公司国际设计研发中心被认定为“国家级工业设计中心”，累计摘得百余项设计大奖，拥有千余项原创专利。

此外，公司进一步加强组织架构优化，成立研究院，以“品类专业化”重塑设计体系，以“能力平台化”推动开发提效，强调研发资源整合与协同效率提升，打造更高效、更精准的创新机制。目前，研究院测试中心已获得 CNAS 实验室认证，标志着检测能力、设备标准及管理体系达到国家级认可水平。

### 研发团队建设

顾家家居深知，优秀的研发团队是推动企业持续创新的核心动力。公司面向全球引进高水平研发人才，以人才驱动创新吸纳行业精英，搭建多元化、专业化的研发队伍。通过系统化培训、前沿技术研讨、国际化合作等方式，公司全面提升研发团队的专业素养与创新能力。

截至报告期末

1,471人

顾家家居已拥有研发人员

1.52%

研发费用投入占比达到

形成了一支覆盖产品设计、智能制造、材料科学等多个领域的高端人才矩阵。

## 产学研合作协同

依托“产、研、学”一体化协同创新体系，顾家家居打通学术研究、技术开发与产业应用的桥梁，推动行业高质量发展。公司携手浙江理工大学、南京林业大学、苏州大学、米兰理工大学等国内外知名高校，围绕家具流行趋势、新型材料技术及前沿设计展开深入合作。公司在意大利米兰创立设计中心，携手欧洲顶级设计团队共建国际化创新基地，并与米兰理工大学深度合作，攻关核心技术项目，为全球市场布局夯实基础。

同时，作为行业领军者，顾家家居积极主导并参与沙发制造及各类家具标准的修订与完善，持续推动行业迈向更高标准化。通过规范关键技术指标，强化行业标准体系，公司希望助力中国家具产业提升国际竞争力。

## 研发共创平台

顾家家居基于开放式创新体系，与外部机构深度合作，共建产业链协同研发平台，以精准洞察用户需求趋势为核心，推动家居产业链向智能化、数字化方向升级。公司广泛运用 IPD、虚拟开发、仿真模拟、AI 等先进技术，贯穿从原材料筛选、功能与结构部件优化、设计与生产加工、智能

组装、精细包装的全链条研发过程。通过源头设计的数字化、参数化与标准化，公司得以构建高效的资源共享机制，推动核心技术的开放协作，助力行业迈向更加高效、智能、柔性的创新生态。

### 数智赋能，“AI 设计大脑”领跑家居行业

2024 年，在国家“十四五”数字经济发展规划指导下，顾家家居敏锐捕捉趋势，率先布局 AI 与家居设计的深度融合。公司研发的“AI 设计大脑”依托多模态数据基底与 AI 智能检索调用逻辑两大技术路径，构建起覆盖户型库、风格库、种子库和方案库的全链路设计能力，真正实现“所想即所得”，引领家居行业迈向智能化的新发展阶段。



## 知识产权管理

知识产权管理层面，顾家家居不断优化相关管理体系，以健全的制度保障自身竞争优势和品牌声誉，有效规避侵权风险。通过设立专业的知识产权管理部门和法务部门，公司构建系统化的知识产权保护机制，确保管理规范化、运营合法化。

在制度建设方面，公司制定并实施《专利管理办法》《知识产权激励规定》《技术研究类项目及创新类项目知识管理办法》等制度，对知识产权的创造、管理、运用和保护进行全流程监管。

同时，顾家家居的市场与技术团队持续监测行业动态，对市场上类似产品进行技术追踪与侵权预警。针对恶意侵犯专利或不正当竞争行为，法务部门迅速介入，采取法律措施，切实维护公司合法权益。报告期内，公司不断优化专利申请流程，围绕研发团队、内部专利工程师、外部代理师等群体开展专业培训，全面提升知识产权意识，强化内部知识产权管理能力。

## 研发成果

在持续推动科技创新和技术研发的过程中，公司取得了一系列显著的研发成果。这些成果不仅体现了公司对创新驱动发展战略的坚定承诺，也展示了公司在多个技术领域的突破和进步，进一步巩固了公司的行业领导地位。

### 截至报告期末

**4** 大产品研发中心

顾家家居在全球设有

**100+** 项

荣获全球设计大奖

**3,300+** 项

拥有原创设计专利

**4** 项

其中包括德国 iF 奖



**5** 项

Reddot 红点奖等国际奖项



### 创新引领，助推设计新发展

2024 年，顾家家居凭借优秀的作品“摩根”成功斩获第七届美国 AIIDA 国际创新设计大奖 - 家具设计金奖，该奖是国际设计界极具影响力的奖项之一，彰显了顾家家居在设计创新领域的卓越实力，更体现了公司以国际化视野引领家居设计潮流的能力。



2024 美国 AIIDA 国际创新设计大奖 - 家具设计金奖

2024 年，顾家家居星际整家系列凭借卓越设计，接连荣获多项国际性设计大奖，并斩获被誉为设计界“奥斯卡”的 IAI 智造奖，充分印证了顾家整家定制在设计创新与工艺精湛上的领先地位。



2024 意大利 A' 设计大奖与 IAI 智造奖

### 实用新型专利，引领智能家居新体验

报告期内，顾家家居凭借最新研发的“可调节沙发”荣获实用新型专利。该沙发通过底板、活动坐垫和支撑机构的巧妙设计，实现多级调节功能，灵活调整高度和角度，满足看书、看电视或休息等多种场景需求，体现了顾家家居对用户需求的深刻洞察，推动了智能家居发展，彰显了其在研发与创新上的领先实力。

指标	单位	2024	2023	2022
应用于主营业务的发明专利数量	项	27	25	17
报告期内发明专利的申请数	项	33	29	21
报告期内发明专利的授权数	项	15	11	4
有效专利数	项	3,362	2,947	2,537

# 全面品质管理

## 质量管理战略

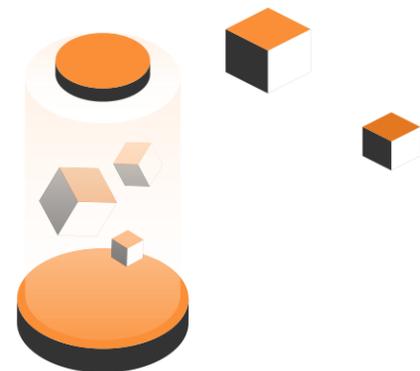
顾家家居始终坚持“质量是企业的生命，质量管理是企业管理的纲要”这一核心理念，持续开展品质管理提升工作。通过系统的质量管理体系，公司不断优化产品生命周期中的各个环节，致力于从多维度全面提升质量管理水平，为消费者提供高品质的产品与服务体验。

## 质量管理体系

顾家家居以国家及行业各项标准为依据，秉持“表里如一，精益求精”的品质方针，建立了完善的质量管理体系。报告期内，公司旗下“顾家梅林”与“顾家河北”成功通过质量管理体系认证，力求持续强化质量管控水平，保障产品稳定性与可靠性。

公司测试中心严格按照实验室管理标准 ISO/IEC 17025 运作，目前已获得 CNAS 认可证书，测试范围涵盖木材、五金、功能架等五大类别。同时，为进一步提升测试能力，公司也积极与合作客户共建实验室，并与多家权威第三方测试机构交流学习，不断丰富和完善测试的方法与标准。

此外，顾家家居紧跟家居行业发展趋势，确保产品符合甚至超越各项标准要求。通过持续开展产品认证和管理体系认证，公司全面满足客户需求，不断提升质量管理水平。报告期内，顾家家居产品质量保持稳定，未发生因质量问题导致的外部召回事件。



质量管理认证证书



CNAS 认证证书



VEP 认证证书

## 全链路质量管控

顾家家居力求构建全链路质量管控体系，覆盖产品研发、生产制造、供应链、物流及市场反馈等关键环节，确保质量管理的系统性与闭环性，始终保障产品品质稳定，提升客户满意度。

### 产品质量控制

- 依托集成产品开发 (IPD) 流程，持续优化并建立 TR1-TR5 关键阶段品质点检表、问题跟踪台账及历史问题排雷表，提升品控能力。
- 针对大客户新款首单，建立全流程质量控制流程，降低品质风险。
- 针对外贸客户新增 TR 质量评审流程，识别产品质量风险。

### 过程质量测试

- 强化内部质量稽查，优化开箱频次，构建“SDCA”品质内控体系，并以 KBS 改善周为驱动，持续推进现场品质改善，确保不良品不流出。
- 对供应商进行分级管理，重点监控高风险供应商，推动其持续改善。
- 梳理新材料、新产品及关键质量要求，形成应检必检测试大纲，优化测试项目与能力。
- 加强设计、原材料、生产、测试等环节的科学预判，及时发现并排除潜在质量风险。

### 物流质量培训

- 通过线上 / 线下培训赋能经销商，提升仓储物流操作规范能力，确保物流环节质量可控。

### 市场质量改进

- 多维度收集数据与用户需求，组织跨部门团队实地走访门店、仓库等，开展“品质无忧”终端赋能承诺。
- 建立售后配件维护标准及管理办法，快速响应经销商问题，通过信息化手段确保品质问题闭环管理，持续提升产品质量与客户满意度。

## 质量事故处理

顾家家居建立了一套完善的质量管理体系，覆盖产品全生命周期，从企划、研发、采购到生产、物流、安装及售后，确保各环节的质量可追溯性。面对质量问题，公司坚持“及时、高效”方针，要求各部门迅速响应，精准识别质量异常，并严格执行“三不放过”原则，即不合格品不闭环不放过、质量问题改善不闭环不放过、责任追溯不闭环不放过。为确保责任落实，公司引入了分级质量管理体系，将质量问题按影响程度分级处理，以确保质量事件得到有效管控。

对于发生的质量问题，公司要求相关部门迅速制定临时遏制措施，强调技术改进与流程优化并行推进，最大程度降低影响，并在规定时间内完成整改。此外，所有质量事件必须纳入闭环管理体系，并通过定期质量评估、责任追溯和绩效考核机制，确保改进措施有效落地。

## 化学品管理

### 管理体系

顾家家居高度重视化学品管理，始终严格遵守相关法律法规和行业标准，确保产品安全性和环保性。目前，公司暂未涉及任何受管制的化学品物质，所有产品均符合国家及国际环保要求。这一举措体现了顾家家居在化学品管理和透明度方面的严谨态度，以及对消费者健康和环境保护的坚定承诺。

### 体系认证

顾家家居秉持高品质、健康可持续的产品理念，严格管控产品有害物质限量，确保符合环保与安全标准。报告期内，公司获得的家具中有害物质限量认证证书，涵盖软床类、床垫类、沙发类及椅类产品，并符合 GB/T 35607-2017 及 CQM23-2100-11-2021 标准要求，持续优化产品安全性能，守护消费者健康。



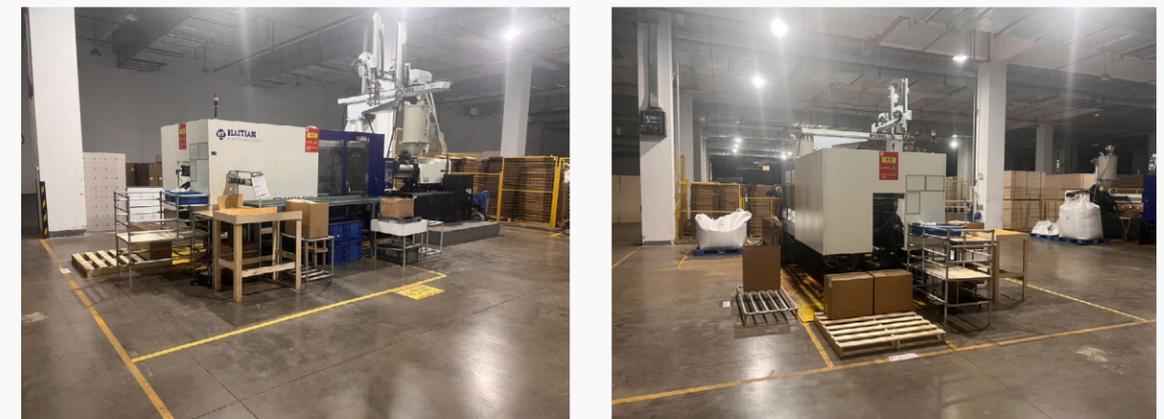
家具中有害物质限量认证证书

### 化学品管制与淘汰

顾家家居始终以产品质量为核心，通过将部分产品材料替换为环保材料，显著减少甲醛等有害物质的涉及，确保产品安全性和环保性。同时，公司的研发团队正积极探索更多可再生、生态友好的材料用于生产，以提升产品品质，满足市场对健康家居的需求，为消费者打造更安全、更环保的家居解决方案。

### 化学品管控升级

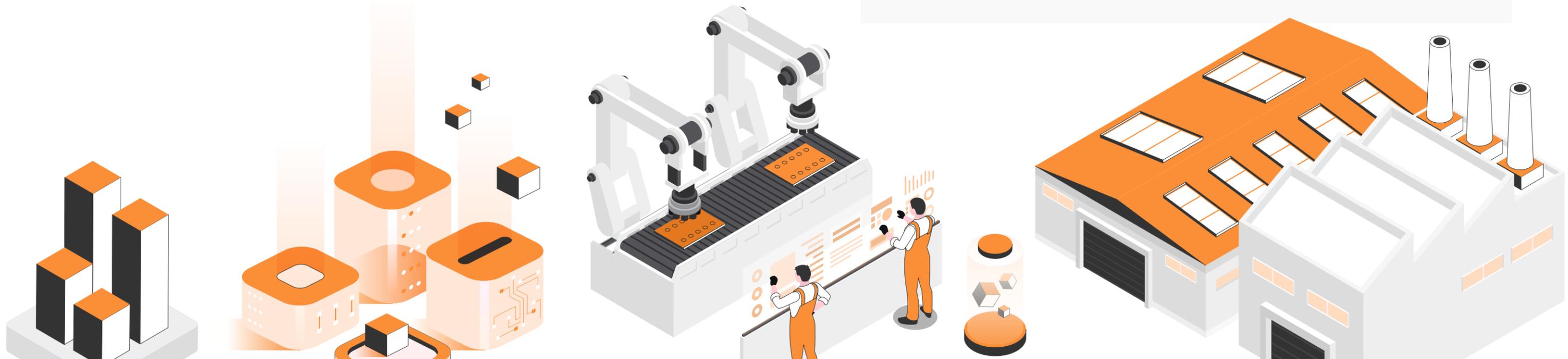
顾家家居在黄冈工厂注塑自制项目中，针对工艺转型带来的化学品管理变革，初步建立了重点物质管控机制。在黄冈工厂率先上线熟料颗粒压制成形的沙发脚，实现了对油漆喷涂工艺的部分源头替代。



截至报告期末

100%

顾家家居把化学品安全作为绿色制造的核心行动方向，在国内，木椅制造材料的喷涂油漆工序已实现水性油漆替换



# 提供优质服务

## 服务响应

顾家家居始终坚守“为用户解决问题、为用户创造价值”的初心，持续优化并升级服务体系，以更完善的管理模式提升服务质量与用户体验。2024 年，公司进一步拓展服务网络，推动模式创新，加快构建覆盖全国的高效服务体系。

报告期内，公司完善了《顾家家居面向用户服务标准》《顾家家居客诉舆情闭环管控机制》等核心制度，向用户做出八大承诺，确保从产品质量到售后服务的全流程标准化与规范化。



此外，公司内部管理同步优化，依托数字化系统升级和标准流程梳理，减少经销商与总部的沟通时间，并在配件供应层面优化仓储与运营，制定 SLA 分层交付承诺，做到“敢承诺、敢赔偿”，保障用户权益与体验，实现用户诉求的高效流转与精准落地。

**截至报告期末**

<b>1,000+</b> 顾家家居保养服务网络已完成网点签约	<b>1,900+</b> 覆盖全国区县	<b>7,000+</b> 累计认证专业保养技师 确保服务专业化、响应高效化
------------------------------------	-------------------------	--

## 客户关怀

顾家家居持续深化清洗保养服务，通过流程标准化、培训推广等手段，推动服务向规范化、流程化、标准化升级，实现更高效、更可持续的运营模式。同时，公司拓展服务边界，加强贴膜、餐椅清洗、整家交付、定制保养等项目的服务，为综合家具运营商提供更完善的支持，延长家具使用寿命，减少资源浪费，以精细化服务助力可持续消费。

在换新服务方面，公司不断创新，提出“焕新无忧服务”理念，并在多地试点推行，探索“收”“呼”“派”“转”“送”“拉”“调”等全链路服务模式，优化旧家具处理流程，推动循环经济发展，提升家具价值延续性。既致力于为消费者提供便捷、省心的焕新体验，满足对高品质生活的追求，也着眼于行业长远发展，推动企业与社会的持续共赢。

## 客户满意度提升

顾家家居坚持“以用户为中心”，围绕客户需求，构建完善的服务体系，推动产品品质与用户满意度持续提升。

用户诉求高效传递。报告期内，顾家家居的用户净推荐值 (NPS) 在行业内排名第 3，进一步夯实服务质量，提升品牌影响力。

此外，顾家家居持续升级用户体验体系，拓展客服调研覆盖面，深入倾听并分析用户需求，以不断优化五大核心业务场景的诉求响应机制。同时，公司积极推进 NPS 体系建设，通过相关指标精准监测品牌口碑，构建以 NPS 为核心、满意度与客诉指标为支撑的用户体验评价体系，确保

2024 年，公司对服务体系进行优化调整，将客诉管控部的职能下放至 13 个省级团队，提升响应效率与资源分配的有效性。此外，公司进一步优化信息化流程，沉淀服务标准，提升整体服务质量。

### 数字化赋能管理，提升消费者满意度

2024 年，顾家家居携手钉钉，引入数字化履约管理系统，全面打通订单、商品和销售数据链路，实现全流程透明可视，确保用户实时掌握订单进度，优化购物体验。此外，公司以客户需求为核心，创新构建多功能的会员服务体系，为会员提供专属服务、积分兑换、质保等六大特权，定期组织形式多样的会员专属福利活动，并依托线上平台提供清洗保养等会员专享一站式增值服务，进一步优化服务质量，提升客户满意度。

**报告期内**

<b>94.87%</b> 客户整体满意度为	<b>1.99%</b> 同比 23 年同口径数据上升	<b>0.78<sub>pct</sub></b> 用户净推荐值 (NPS) 同比 23 年同口径数据上升
---------------------------	--------------------------------	--

## 3.2 携手伙伴共赢

顾家家居坚持合规运营，不断完善供应链管理体系，确保合作透明、公正高效。公司严格筛选与评估供应商，强化风险管控，推动供应链优化升级，并通过培训赋能、审查考核等方式，助力合作伙伴提升履约能力与竞争力。未来，公司将持续深化合作，共同提升供应链抗风险能力，打造稳健、可持续的产业生态。

截至本报告期末，公司共有 1,022 家供应商，地区分布情况如下：

指标	单位	2024
供应商数量	总量	家
按地区划分	中国（含澳门、香港）	家
	外国	家

## 责任管理

顾家家居严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国招标投标法》及其他相关法律法规，制定了《供应商准入管理》《供应商信息变更管理》《供应商淘汰管理》《电子招投标管理》《供应商动态风险管理》《采购体系稽查管理》《质量协议》等制度以规范供应链管理。公司持续完善供应商管理体系，不断提升供应链全方位、多维度的综合管理水平。

顾家家居搭建起完善的供应商管理体系。通过资质确认、风险评估、审计监督、考核评价等手段，对供应商从寻源、准入到使用、维护，再到评估、审计直至淘汰的全生命周期各阶段实施管控。此外，公司主动与供应商协同解决产品质量安全及 ESG 相关问题，积极组织供应商培训，助力供应商自我提升并获取认证，着力打造责任、绿色、可持续发展的供应链。同时，公司运用数字化系统对供应商风险开展持续动态监测，保障供应链的合规性与稳定性。

### 准入管理

为规范供应商进出管理、提升供应体系质量，顾家家居实施严格规范的新供应商准入流程。公司制定完善的《供应商准入管理办法》，组建供应商评审专家组，成员涵盖品质、研发、采购三方固定评审专家，以及财务、法务端特邀专家，共同开展供应商评审工作，对所有新引入供应商实施背景调查及现场审核，涵盖质量、环保及劳工权益等关键领域。采购委员会定期开展供应商稽查，确保合规要求持续落实。凡进入供应链体系的供应商，都必须通过严

格的资质认证与审核流程，部分材料的二级供应商还要经过严格系统分析。

公司针对不同品类设定差异化评审标准，所有供应商必须依次通过背景调研与资质审核、样品评审、现场评审，才能进入公司供应商体系。对于关键材料供应商，设置硬性准入门槛，以降低供应风险、确保供应质量。

#### 背景调研

供应商企业注册基本信息、股权结构、法律风险、发展历程、关键客户及供应商体系等，确保其在合规性、信誉度及供应链整合能力方面符合要求。

#### 资质审核

涵盖质量体系认证（ISO 9001）、环境影响评价报告、设备清单、工艺流程、电器类 3C 认证以及木材类 FSC 认证等关键项目，确保供应商在质量、环保、安全等方面符合高标准要求。

#### 现场评审

对供应商进行实地考察，评估其生产环境与管理水平。依据品类评审标准，从人员、设备、物料、工艺、环境等维度，结合运营管控、生产保障、来料与制程管控以及成品管控能力，进行全面审核。

#### 样品评审

检测内容涵盖检测报告、外观评审、性能评审、尺寸评审及材料特性检测等关键环节，确保产品在质量、外观、性能、尺寸精度和材料属性等方面均符合高标准要求。

#### 准入考核流程

报告期内

1,007 ↑

顾家家居积极推进供应商环境影响评估工作，评估覆盖供应商数量攀升至

5.9%

较去年同期增长

## 分级管理

在新供应商完成导入后，公司采用月度绩效考核的形式对供应商进行持续性分级管理，以保障产品和服务质量及供应链稳定性。公司依据材料品类进行月度打分评价，并发布通报。月度综合评价从 Q、C、D、S 四个维度，即一次性到货合格率、承诺准交率、成本贡献、综合服务进行综合评分，评定为 S、A、B、C、D 五个等级，并根据等级实施差异化的管理策略。

## 供应商年度考评

顾家家居开展年度供应商考评，从交付、成本、品质、服务等关键维度全面评估，重视可持续性表现。对绩效排名靠后的供应商，提供辅导促其改进，推动供应链朝绿色、高效、公平发展。多次考评不佳的，依规通报、罚款、削减份额。经努力仍无法提升绩效的，为保障供应链质量与可持续性予以淘汰。报告期内，公司淘汰 114 个供应商。

# 韧性建设

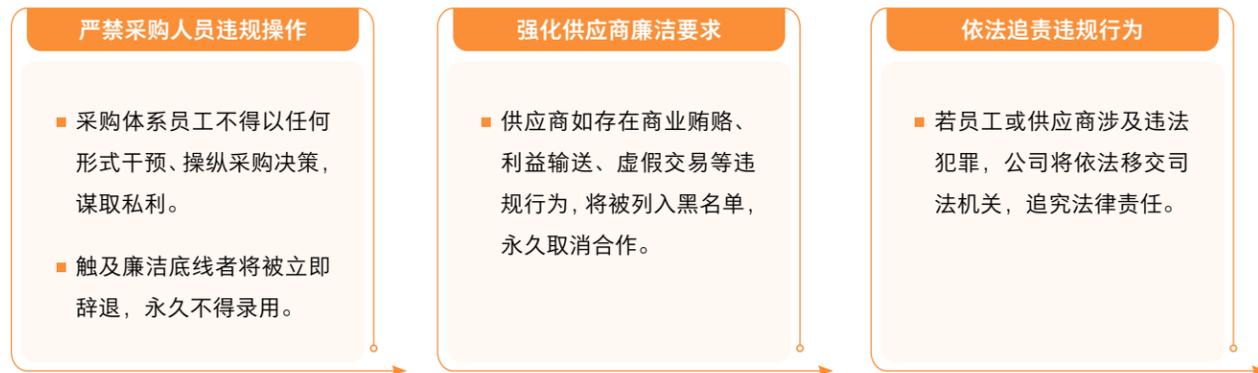
## 风险管理

顾家家居遵照国家各项法规，构建完善的采购及供应商风险管理体系，确保供应链安全与合规。围绕渠道管理、合同履行、供应商资质等关键环节，公司建立风险识别、评估与监控等机制，提升采购透明度与执行力。同时，公司进一步完善制度、固化流程、实施监督，定期开展培训与合规审查，持续降低供应链不确定性，保障采购流程稳健可控。2024 年，公司供应链中未发生具有重大风险与影响事件。

目前，公司继续实行《供应商动态风险管理》，依托 SRM、启信宝及天眼查等系统，实现供应商风险的实时监控与动态预警。该方案设定多维度监控标准，对供应商工商变更、司法诉讼等关键风险信息进行自动化跟踪，并通过微信公众号、邮件等渠道实时推送预警信息至指定监控人员。此外，系统每月定期获取供应商评分，形成历史数据存档，结合评分曲线进行趋势分析，从而提升采购决策的科学性，有效降低了供应链运营的潜在风险。

## 廉洁采购

顾家家居坚守“公正廉洁、开放透明”的合作原则，全面规范采购流程，防范潜在的不正当交易风险。目前，公司已制定《供应商廉洁自律承诺书》并要求供应商签署《廉洁合规声明》，明确合作底线，确保供应链诚信运营。此外，公司倡导合法、廉洁、诚信、双赢的厂供合作关系，强调供应链各方共同履行廉洁合规责任，并明确以下要求：



同时，公司进一步强化约束机制，认真执行《严禁合作伙伴向顾家员工送礼的通知》，并建立违规惩戒措施，包括资质等级下调、供货比例调整、支付违约金及终止合作等，确保采购活动合规、公平、公正，持续提升供应链的可持续性与诚信度。2024 年，公司新制定《廉洁管理办法》，强化供应链环节的廉洁合规管理。

**报告期内**

顾家家居秉持开放透明与廉洁合规理念，面向 **1,000 多家** 供应商搭建起多元化投诉渠道，畅通沟通反馈路径；同时，针对超 **400 家** 核心供应商深度宣贯“八不原则”廉洁政策。目前，供应商签署相关廉洁自律承诺书比例高达 **100%**，有力推动供应链廉洁生态建设。

# 赋能共进

顾家家居致力于与供应商建立稳固、互利的合作关系，并推动产业链整体能力提升。公司通过供应商大会、年度评估、合规管理等机制，强化供应链透明度和规范化运营。对于战略供应商，公司制定更高的管理标准，并提供针对性地支持，确保供应链的长期稳定性和竞争力。同时，针对存在改进空间的供应商，公司提供整改指导和必要的培训，助力其优化管理，提高履约能力。

自 2018 年起，公司持续推进核心供应商系统培训，覆盖质量管理、交付能力、效率提升等关键环节，并于 2021 年引入外部机构，深化培训实践。培训方式涵盖会议交流、现场检查、线上平台沟通等，以确保信息的高效传递和优化方案的精准落地。通过全方位、多层次的培训体系，并结合定期评审与反馈机制，顾家家居不断提升供应商的精益管理能力，推动其向自主优化、可持续发展的方向迈进，共建双赢且高效的行业生态圈。

**提质增效，打造优质供应链**

顾家家居注重与供应商之间的合作关系，致力于构建稳固且可持续的供应链网络。报告期内，公司积极赋能供应商成长，精心组织培训活动，吸引供应商踊跃参与，总计参与达到 344 人次；此外，公司深化供应链精益管理，自 2019 年起，采购组织供方开展 5 届供方价值流改善项目，40 家供方参与，输出课题或项目超 500 个，实现收益超 5,000 万，助力供应商提升管理水平。



**截至报告期末**

**5 届**

公司积极赋能供应商成长，精心组织培训活动，采购组织供方开展供方价值流改善项目

**40 家**

供方参与

**500 个**

输出课题或项目超

**5,000 万**

实现收益超

助力供应商提升管理水平

### 3.3 共建和谐社会

顾家家居不仅仅是家居产品和服务的运营商，更是美好生活的创建者。公司以党建为引领，积极开展公益活动，进行慈善捐赠，通过多元化的行动回馈社会。同时，积极响应国家号召，推进消费扶贫与乡村振兴，帮助贫困地区发展，实现共同富裕。

## 同筑温暖共同体

顾家家居积极投身公益与慈善事业，公司成立志愿者团队，定期开展志愿服务和献血活动，传递公益力量。同时，携手合作伙伴向高校捐赠物资，展现企业社会责任与担当。

### 公益活动

顾家家居始终以党建为指引，将公益事业视为企业反哺社会的重要途径。公司党委架构健全，设有3个党组织、29个党支部，680名党员凝聚起强劲党建力量。围绕“家是最小国，国是千万家”的理念，以“爱国顾家”为主题，积极推进多项公益活动，努力增进社会福祉，传播温暖关爱。

报告期内，公司成立了“志愿者之家”，并与杭州东站派出所展开深度合作。公司党员志愿者团队每周五中午定期在杭州东站开展公益服务，为旅客提供专业的咨询指引，重点协助老年群体及外籍人士解决出行难题，通过持续性志愿服务践行企业社会责任，传递企业温度。

#### 党员志愿，助力温暖出行

2024年，顾家家居第二十党支部的党员志愿者们杭州东站暖心启程。精心制作志愿手卡，化身贴心“引路人”，不仅为往来旅客精准指引路线，还送上实用的防诈骗小贴士；主动帮旅客购票，面对票价疑问，更是细致入微地讲解高峰、非高峰时段的价格差异。志愿者们用点滴行动，切实为旅客排忧解难，提升安全防范意识，淋漓尽致展现企业担当，赢得旅客一致赞誉。



#### 热血铸希望，爱心聚力量

2024年国际志愿者当日，公司党委组织了一场献血活动。活动现场，党员志愿者们热情引导，医护人员耐心解答疑问，为献血者提供专业支持。许多初次参与者克服紧张情绪，在鼓励下勇敢完成献血，为急需用血的病人带来希望。这不仅是一次爱心奉献，更是一次生命力量的传递，展现了顾家人的社会责任与担当。



#### 温暖相伴，社区关爱活动

2024年9月，顾家家居志愿者们走进大学路社区，为孤寡老人策划了一场生日庆祝活动，送上生日蛋糕和礼物，与老人共唱生日歌、切蛋糕，分享欢乐。适逢中秋，志愿者们还与老人一起品尝月饼、唠家常，让他们感受到节日的温暖和陪伴。这次活动不仅仅是一场简单的陪伴，更是一次心灵的交流，顾家家居用实际行动传递着温暖，让孤寡老人们感受到了来自社会的关爱和尊重。



#### 公益植树，共建绿色理塘

2024年，顾家家居参与甘孜州理塘县与杭州市钱塘区共同开展的“我在理塘有棵树”爱心云植树公益活动。顾家家居通过线上认养“同心树”的方式，捐助资金用于理塘生态保护，切实带动了当地群众增收就业，为改善当地生态环境贡献了顾家力量。



#### 报告期内

200 小时

公司积极践行公益慈善与志愿服务，累计投入时长

157 人次

人次员工热情参与，用实际行动彰显企业担当



## 慈善捐赠

顾家家居始终将社会责任置于重要位置，积极开展慈善捐赠活动。公司精准识别社会需求，聚焦教育、医疗、扶贫等重点领域，持续开展公益项目，为弱势群体提供切实帮助。以实际行动为社会和谐发展贡献力量，不断传递温暖与希望，树立良好的企业形象。

### 科技助眠，爱心护航学子

2024年7月，公司携手万华化学向华东理工大学捐赠了一批高品质记忆绵床垫。这些床垫采用创新聚氨酯材料，具备慢弹释压和贴合脊椎曲线的特性，能够显著提升睡眠质量，为学生提供优质的睡眠支持，助力学子健康成长，为祖国的未来保驾护航。



## 共富路上助振兴

顾家家居积极响应国家号召，助力脱贫攻坚和区域协同发展。公司通过采购贫困地区产品、建立长期合作关系、投放消费扶贫专柜等方式，推动当地经济发展。同时，与新疆开展对口合作，提供就业岗位，帮助务工人员脱贫致富，为区域发展注入强劲动力。

## 消费扶贫

顾家家居始终秉持社会责任与担当，积极响应政府号召，将消费扶贫作为助力脱贫攻坚的重要抓手，通过实际行动为贫困地区发展贡献力量。

公司积极响应政府消费扶贫助力脱贫攻坚号召，主动承担社会责任。通过大量采购贫困地区产品，直接带动贫困人口增收，实现脱贫目标。同时，与贫困地区构建长期合作关系，凭借自身平台与资源，助力当地产业结构优化升级。全力拓宽农产品、手工艺品等特色产品的销售渠道，让产

品进入更大市场，激发贫困地区经济活力。

此外，为促进优质特色扶贫产品销售，公司率先启动消费扶贫专柜投放工作，目前已在顾家大厦成功投放五台消费扶贫专柜，为贫困地区的产品搭建了便捷高效的销售平台，拓宽了扶贫产品的销售渠道，激发了企业内部员工的参与热情，营造出全员支持、共同参与的良好责任氛围，为脱贫攻坚贡献了积极力量。

## 乡村振兴

公司深入贯彻习近平总书记关于区域协同发展的重要讲话精神，以乡村振兴为履行社会责任的核心方向，秉持心系边疆发展、助力共同富裕的理念，积极开展就业帮扶。未来，顾家家居将继续秉持初心，与各方携手，持续深化乡村振兴战略的实施，进一步优化帮扶机制，拓展帮扶领域，提升帮扶成效。

### 援疆促就业，团结共发展

2024年，顾家黄冈基地与新疆开展对口合作，常年吸纳300名左右新疆籍员工就业。通过提供稳定就业岗位，帮助这些员工实现脱贫致富，部分员工实现当地安家落户，将子女接来就学，真正实现了“一人就业、全家脱贫”的目标。此外，基地建设符合少数民族生活习惯的活动空间、宿舍楼和特色餐饮窗口，并定期举办民族文化节、文艺汇演等丰富多彩的文化交流活动，有效增进新疆籍务工人员与其他各族员工之间的了解。

### 于田县人民政府

致湖北省顾家家居黄冈有限公司的一封信

尊敬的湖北省顾家家居黄冈有限公司领导：您好！值此2024年新春佳节来临之际，于田县人民政府向贵公司致以最诚挚的问候和衷心的感谢！

一份稳定的收入成就一个美满幸福家庭，一个稳定的岗位成就一份平安和谐的幸福。近年来，贵公司深入贯彻落实习近平总书记关于促进新疆跨越式发展和长治久安的重要指示精神，在促进新疆发展进步的道路上，以高度的使命感和责任感，主动作为，为于田县地区经济社会发展作出了重要贡献。贵公司提供的就业岗位和广阔的发展空间，对于促进新疆地区劳动力转移就业，维护经济和社会稳定，具有十分重要的意义。

贵公司作为企业工作期间，贵公司展现出了高度的社会责任感，为于田县的经济社会发展，为于田县的稳定和谐作出了无私的奉献，让于田县的各族群众感受到了贵公司的温暖和关怀。贵公司提供的就业岗位，不仅为于田县的各族群众提供了稳定的收入来源，也为他们提供了学习和成长的机会。贵公司提供的就业岗位，不仅为于田县的各族群众提供了稳定的收入来源，也为他们提供了学习和成长的机会。

于田县人民政府致湖北省顾家家居黄冈有限公司的一封信

### 暖心帮扶，助力增收共富

2024年，顾家家居河北深州基地通过一系列积极举措，帮助当地农民实现稳定就业和收入增长。基地不仅为员工提供免费餐饮等福利，改善员工生活条件，还注重员工技能提升和职业发展规划，助力务工人员提升素质能力，为未来职业发展筑牢根基。通过这些努力，当地农民的收入得到显著提升，生活质量得到改善，为促进区域协调发展贡献了力量。



# 育人才顾家 打造美好企业

顾家居视员工为企业的核心财富，打造公平透明的权益保障体系，建立完善的安全生产与职业健康管理机制，守护员工身心健康。同时，通过多层次、多渠道的培训体系，助力员工职业发展。并通过多样化关怀举措，关注员工工作与生活平衡，营造温馨和谐的工作环境，让员工在公平、尊重与关爱的氛围中充分释放潜能，实现个人成长。

响应《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）》

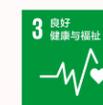
## 指南要求

- 员工

## 所在小节

- 4.1 守护员工权益，共筑温暖职场
- 4.2 赋能员工成长，共创卓越未来
- 4.3 倾听员工心声，共享职场温度
- 4.4 守护员工健康，共建安心家园

响应联合国可持续发展目标【SDGs】



# 4.1 守护员工权益，共筑温暖职场

顾家始终将员工视为企业最宝贵的财富，致力于构建公平、透明、关怀至上的员工权益保障体系。公司严格遵守法律法规，坚持合规雇佣与平等原则，保障公正的调岗调薪，为员工提供全面的薪酬福利和身心健康保障。同时，通过完善的民主沟通机制，增强员工归属感与幸福感，推动员工与企业的共同成长。基于以上努力，顾家家居在过去三年中未发生过罢工、停工事件。

指标	单位	2024
员工总人数	人	20,578
按类别划分	生产人员	14,910
	销售人员	2,371
	技术人员	1,471
	财务人员	208
	行政人员	1,618
按学历划分	拥有本科学历以下	15,691
	拥有本科学历以上	4,887

员工结构

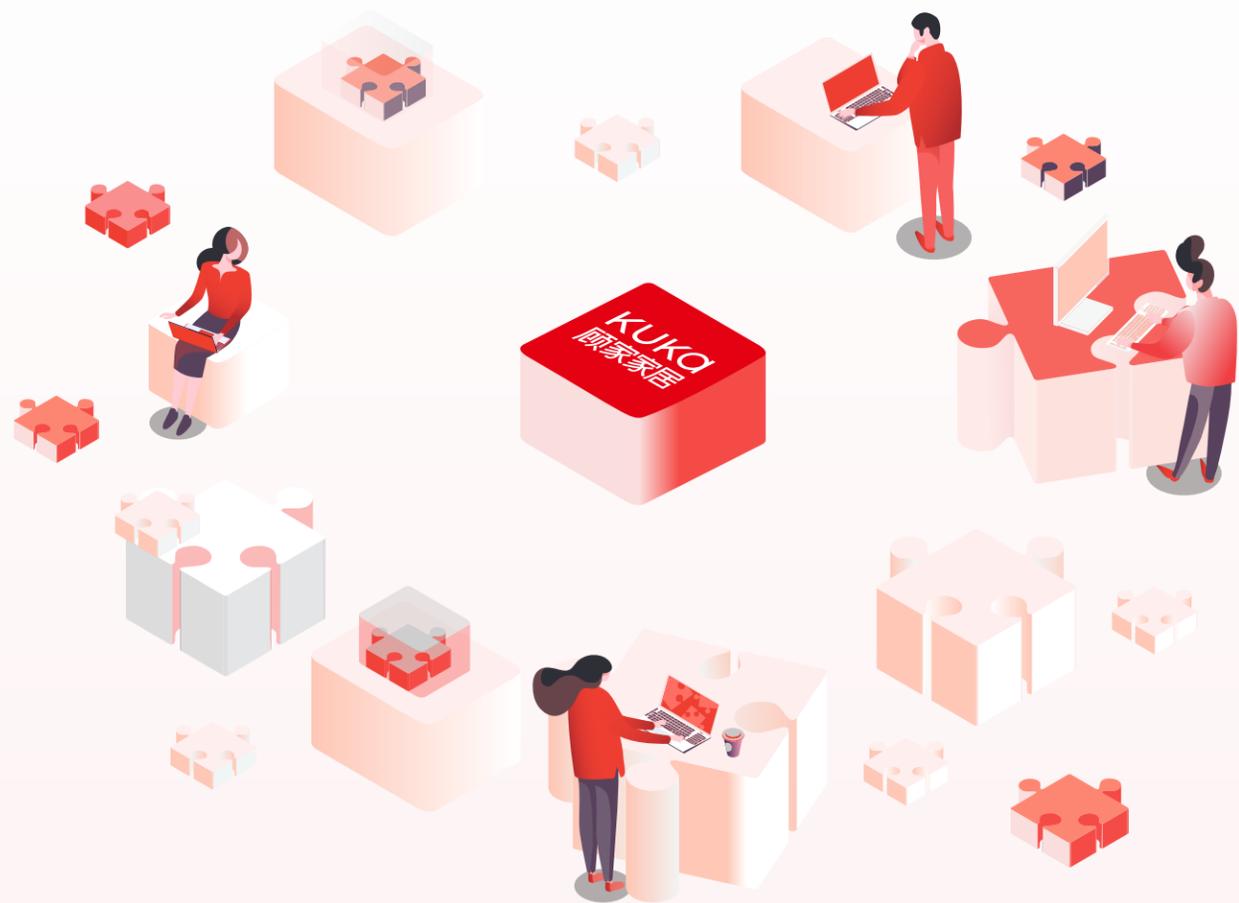


# 打造最佳雇主品牌

顾家家居始终将保护劳工权益作为企业社会责任的重要组成部分，严格遵守国际劳工组织核心公约及我国《劳动法》相关法律法规，确保员工权益得到全面保障。在实际招聘过程中，公司要求所有录用员工必须符合法定年龄要求，并通过内部系统设置限制，确保 18 周岁及以下人员无法被录用并在劳工政策中明确包含反强迫劳动的承诺。

同时，顾家家居坚定承诺尊重并保障员工的结社自由权利，积极支持员工通过合法途径表达诉求和参与决策。为确保

员工权益得到充分尊重和保障，公司建立了工会组织，作为员工代表积极参与与员工切身利益相关的制度制定过程。工会将员工的合理诉求转化为实际落地措施，推动内部管理的规范化和民主化。此外，公司还通过定期培训、沟通机制和投诉渠道，确保员工了解自身权益并能够及时反映问题。这些举措体现了顾家家居对劳工权益保护的高度重视和积极实践，展现了公司在构建公平、公正工作环境方面的坚定承诺。



公司持续完善《员工手册》及相关制度，明确规定了雇佣的合法性、公平性以及员工的基本权利，包括但不限于禁止强迫劳动、禁止童工、消除歧视、保障结社自由和集体谈判权等。顾家家居已在劳工政策中明确发布反童工承诺，坚决杜绝任何形式的童工现象。此外，公司严格按照法律规定申请不定时和综合工时制度，并通过特殊工时公文及法律规定保障员工的休息休假权利。为确保政策的有效执行，人力资源部门每月核实员工考勤记录，严格监控工作时长，避免出现月度工作时长超过法定标准的情况。

顾家家居连续三年被多家权威外部机构评为最佳雇主和优秀雇主等荣誉，充分体现了公司在人才发展、雇主品牌建设以及人力资源管理方面的卓越表现。这些荣誉不仅彰显了顾家家居在雇主品牌建设和人力资源管理方面的领先地位，也体现了公司对员工发展、校企合作和社会责任的持续投入与承诺。未来，顾家家居将继续打造卓越的工作环境，为员工提供更多成长机会，为行业和社会创造更大价值。

公司的努力获得了广泛的认可，荣获了多项雇主奖项

<p>前程无忧 中国大学生喜爱的雇主品牌</p>	<p>智联招聘 2024 中国年度优选雇主</p>	<p>MOKA 2024 中国人力资源天狼星奖—— 人力数字化最佳实践</p>
<p>南京林业大学 最受林大毕业生欢迎用人单位</p>	<p>江南大学 大学生就业最佳战略合作伙伴</p>	

2024 年

<p>MOKA 2023 中国人力资源天狼星奖—— 全球化企业最佳雇主品牌</p>	<p>猎聘 2023 浙江年度非凡雇主</p>	<p>智联招聘 2023 中国年度最佳雇主——杭州 最佳雇主</p>
<p>人大商学院 2023 (第 13 届) 中国人力资源 管理学院奖——最佳实践奖</p>	<p>大易 2023 雇主品牌经营典范奖</p>	

2023 年

<p>前程无忧 人力资源管理杰出奖——杰出雇主</p>	<p>BOSS 直聘 王者之舟——最爱人才雇主</p>	<p>环球人力资源智库 GHR 人力资源最佳实践奖</p>
---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

2022 年

## 构建多元包容职场

顾家家居高度重视多元文化与包容性，持续构建多元共融的职场生态。在女性关怀领域，公司通过制度保障和暖心实践，系统推进性别平等，全方位支持女性员工的职业发展；在多元文化交流层面，公司依托多样化活动，搭建文化对话桥梁，以人文温度赋能员工成长、促进公司海外业务的本土化发展。

### 女性赋能与职场关怀

公司高度重视女性员工权益保障。女性员工享有国际妇女节半天假期，同时可依法休产假、哺乳假，并获得生育补贴。其中，符合国家计划生育条例规定的女职工，生育可享受法定产假 98 天，其中产前可以休假 15 天，奖励假以工作地颁布政策为准。公司内部设有母婴室，还会举办妇女节特色活动。此外，公司积极关注女性员工工作与生活中的问题，持续优化女性劳动环境及条件。

#### 女性关怀，“顾家木兰”守护女性职场之光

2024 年，为深度推进公司 ESG 体系落地生根，切实将男女平等理念融入企业发展血脉、坚决抵制性别歧视，公司精心打造“顾家木兰”委员会，党办、EHS 管理中心、营运与人力资源中心、法务稽查中心、品牌运营中心等各部门协同联动。

该委员会以丰富多元且独具匠心的方式，全力聚焦女性员工发展与权益保障。通过开展前沿培训、高端讲座与深度交流活动，为女性员工搭建成长阶梯；以购置专业书籍资料、贴心配备卫生用品及精心布置母婴室等暖心之举，全方位提升女性员工的归属感与幸福感，让“她力量”在公司中绽放璀璨光芒。

#### 温馨配置，爱心流转

2024 年，顾家家居继续完善母婴室配备，满足宝妈使用需求。未来计划展示宝宝照片等元素上墙，提升母婴室的温馨感与归属感。此外，宝妈们会在内部群组分享闲置物品，促进物品循环利用。分享者还会收到其他宝妈的小礼物，如苹果、护手霜等，传递温暖与关怀。

### 跨文化协作与融合

顾家家居始终将跨文化交流和多元文化建设作为全球化发展的重要基石。针对外籍员工，公司特别开展了丰富的文化交流活动，如中文培训班、共庆传统节日和趣味运动竞赛等，形式多样，丰富其文化体验，提升外籍员工的归属感与满意度，助力其快速融入企业。

### 胡志明市人文与社会科学大学中文系应届生参观越南公司

越南公司作为顾家家居产业链的重要分支，为推进管理本地化及跨文化融合，越南公司邀请胡志明市国家大学人文与社会科学大学的 30 名中文系应届生实地参访。同学们参观了园区功能布局、后勤设施，体验了中餐及咖啡厅文化互动，随后进入办公主楼深入了解了公司的发展历程和越南公司业务情况。

在座谈会上，公司结合岗位需求、毕业生培养计划及往届校友经验分享，向同学们传递公司本地化人才发展理念，这不仅强化了校企合作信任、激发越籍学生加入意愿，更以多元文化交流实践彰显公司对文化包容性的重视，助力吸纳高素质人才、提升管理本地化水平。



### 指尖竞技，文化共融

越南公司举办了为期一个月的王者荣耀比赛，以年轻化、趣味性的形式深化多元文化融合，吸引了百余名选手的积极参与。在激烈而友好的竞技过程中，选手们自然建立了工作默契，有效促进了公司内部的跨文化沟通和团队协作，是公司多元文化融合的成功实践范例。



### 粽叶飘香，情暖异乡

在端午节来临之际，公司特别为越南公司驻越中国员工策划了一场温馨的传统节日活动，在美食与游戏中传递人文关怀，不仅让驻越员工重温了熟悉的节日味道，更通过文化体验促进了团队融合，有效增强了驻越员工的归属感，展现了公司在跨文化管理中的细腻用心。



### 月圆人圆，情满顾家

公司工会延续年度传统，在中秋节之际向近 5,000 名工会会员赠送月饼，礼品总价值超过 1 亿越南盾。作为工会年度活动之一，这份中秋礼盒不仅传递了公司对员工生活的细致关怀，更以传统节日的仪式感，增强了员工的归属感与团队凝聚力，也进一步巩固了和谐的劳资关系。



### 语言破壁，协作共进

顾家家居持续推进本地化人才发展战略，针对性地为越籍员工开设中文培训课程。课程内容立足实际工作场景，通过形式多样的教学内容，系统提升员工的中文沟通能力。作为跨文化管理的重要举措，该培训有效提升了公司跨文化沟通效率，为中越团队协同发展奠定了良好基础。



## 4.2 赋能员工成长，共创卓越未来

顾家家居注重员工培训与发展，打造了多元化的培训体系与双通道晋升机制，为员工提供广阔的职业发展平台，助力员工与企业共同成长，为可持续发展筑牢人才根基。

### 培育人才，协同共进

人才是企业的核心竞争力之一，为提升员工能力及提高员工价值创造，公司建立多层级的员工培训通道，努力为员工打造发展平台、拓宽发展空间，最终实现员工和企业共同发展。

顾家家居构建了覆盖全组织层级的战略性人才发展体系，通过“纵向专业深耕+横向管理进阶”双通道发展路径，系统化培育各层级人才梯队。顾家培训体系基于“向公司

战略聚焦、与人才发展贯通、为人才培养服务”三大工作方针，致力于提高培训的有效性和人才的输出率，设计“纵向基于序列的专业定向培训+横向基于类别的管理转身培训”的网状培训体系，定向类主要为技术技能和行业知识，转身类主要为领导力发展，打造“机制驱动+资源支撑+数智平台+人才识别”的培训管理与运营模式，支持公司核心能力与关键人才发展，做强管理团队，做厚专业人才。



### 人才识别

顾家家居制定了《培训体系管理制度》，实施以职业发展为导向的人才识别体系。针对核心部门领导人的继任梯队，公司遵循“456”模型培养原则开展培训课程，将业务实际问题作为出发点，通过训战结合的培训形式多维度强化潜在人才的能力，在营运与人力资源部负责人的协调把控下，完成对人才的识别、选拔和晋升任用，为公司的持续发展提供新动能。

**新员工培训**

2024年11月，顾家家居第128期新员工培训于顾家大厦开展，覆盖9-11月入职的非一线员工，通过“自学+面授”强化公司文化与岗位能力。培训设置严格考勤与双阶段考核，结合课堂互动加分与违规扣分机制。此次培训以系统化课程与严格管理，有效提升新员工合规意识、协作能力及文化认同，为组织人才储备奠定基础。

### 顾家学堂

为了顺应公司组织不断发展壮大、人才培养效率要求不断提升、管理信息化转型的需求，顾家家居于2018年正式创立顾家学堂。该平台采用线上与线下相结合的O2O混合学习模式，为员工成长提供精准化、系统化的学习内容；通过构建知识共享的社群生态，有效促进公司原生知识迭代速度；依托数字化平台，实现对员工学习的可视化、智能化管理。顾家学堂作为公司知识管理的核心载体，持续助力人才发展。

### 资源支撑

顾家家居高度重视人才的培养工作，设置了完备的资源库支撑培养工作的开展与推进。针对公司不同层级、种类的员工构建分类知识库，覆盖管理技能、专业技术等领域；建立千人规模讲师库，实现课程的分类管理和授课质量评估；依托数字化平台建立档案库，高效管理学员及供应商的数据与评价；配备专业化工具库，为课程开发与教学设计提供标准化支持。借助这一集成化的资源体系，公司持续完善人才培养体系，为员工的职业发展提供保障。公司通过“学历提升支持计划”为53名员工提供系统化学习支持，涵盖学费资助、灵活工作时间安排及内部培训资源对接。未来，公司将持续优化政策，进一步扩大覆盖范围与支持力度。

**报告期内**

**3,614**位  
公司在“顾家学堂”踊跃求学的伙伴共有

**40,195**小时  
共筑知识进阶之路

**报告期内**

**53**名  
通过“学历提升支持计划”为员工提供系统化学习支持，涵盖学费资助、灵活工作时间安排及内部培训资源对接

## 校企合作

顾家家居践行“产学研结合，教学做一体化”人才培养理念，与多所院校共建共享协同育人实习基地，融合企业与高校优势，致力于培育兼具创新创业意识与实践能力的优秀人才。截至报告期末，公司已和中国美术学院、东北林业大学、中南林业科技大学、武汉理工大学、湖北大学、武汉科技大学、华东理工大学、西北农林科技大学等十余所院校签订合作协议。2024年，公司进一步深化校企合作，与东华大学、北京外国语大学、江南大学、浙江大学、浙江工业大学等11所高校签订合作协议，并完成15次校企合作交流活动，推动实践基地建设。

2024年，公司的努力获得了广泛的认可，荣获了多所学校赞誉



### 报告期内

公司始重视员工发展，面向全体人员，持续加大培训投入，构建全方位人才培养体系。

**85.03%**

培训覆盖率达

**7.97** 小时/年

人均培训时长

**192** 万元人民币

培训支出 (约合 26.7 万美元)



指标 (非O类)	单位	2024
员工培训数	场	664
年度培训支出金额	万元	192
员工培训覆盖率	%	85.03
员工培训总人数	人	5,269
员工培训总时长	小时/年	40,195
员工人均培训时长	小时/年	7.63
女性员工人均培训时长	小时/年	6.62
男性员工人均培训时长	小时/年	9.14

## 激发潜能，共筑成长

### 薪酬激励体系促共赢

顾家家居高度重视薪酬管理工作，构建了一套科学规范、公平合理且极具吸引力的薪酬体系，全力保障核心人才的收入水平在市场中具备强劲的竞争力。该体系以岗位价值为核心依据，充分考量不同岗位的职责、技能要求和对公司的贡献程度，以此确定员工的工资，确保薪酬分配的内部公平性和合理性，为公司吸引和留住了一大批高素质、高能力的优秀人才，为公司的长远发展注入源源不断的动力。

顾家家居将员工激励作为公司可持续发展的重要推动力，秉持“以人为本、价值共创”的理念，构建了全方位、多维度的激励体系以激发员工的内生动力和创新潜能。为规范各单位奖励费用的管理与使用，切实发挥各类奖励对员工的激励功效，公司特制定《奖励管理办法》，进一步明晰奖励管理要求与工作规范。

#### 日常奖励

让员工在日常工作中的点滴努力都得到及时肯定，强化正向激励文化，激发员工的持续改进动力。

#### 专项奖励

聚焦于助力业务业绩达成，激发员工的主动性与创造力，使员工为关键业务目标拼搏时更有动力，实现企业与员工的共赢。

#### 超额激励

推动业务达成后实现再冲刺，属于共享激励项目，鼓励员工挑战更高目标，共享成功果实，充分调动员工的积极性与创造力，助力员工实现自身价值。

#### 股权激励

2024年进一步升级激励体系，实施限制性股票激励计划，将覆盖范围扩展至82名核心骨干，授予股票972万股，占总股本的1.18%，涵盖研发创新、智能制造、渠道运营等关键部门负责人。

### 报告期内

**82** 名

实施限制性股票激励计划，将覆盖范围扩展至核心骨干

**972** 万股

授予股票

**1.18%**

占总股本的



### 科学绩效管理共发展

顾家家居建立了科学完善的绩效管理体系，绩效工资政策覆盖大部分非管理层员工，包括生产、销售及后勤支持等岗位。奖金评定基于个人与团队绩效目标，并每年通过工会反馈机制优化，充分激发员工的积极性，助力公司与员工的协同发展。

阶段	内容举措
P- 目标设定与规划	逐级分解公司战略目标，制定部门和个人目标，确保组织目标与个人绩效目标保持一致
D- 监控与反馈	监控绩效表现，提供持续反馈，确保员工达到最佳绩效
C- 绩效评估	评估员工绩效，识别改进点，通过考核系统衡量目标达成情况，支持员工发展
A- 绩效与认可	绩效结果应用于薪酬调整、晋升、股权激励和培训发展，绩效奖励，促进持续改进

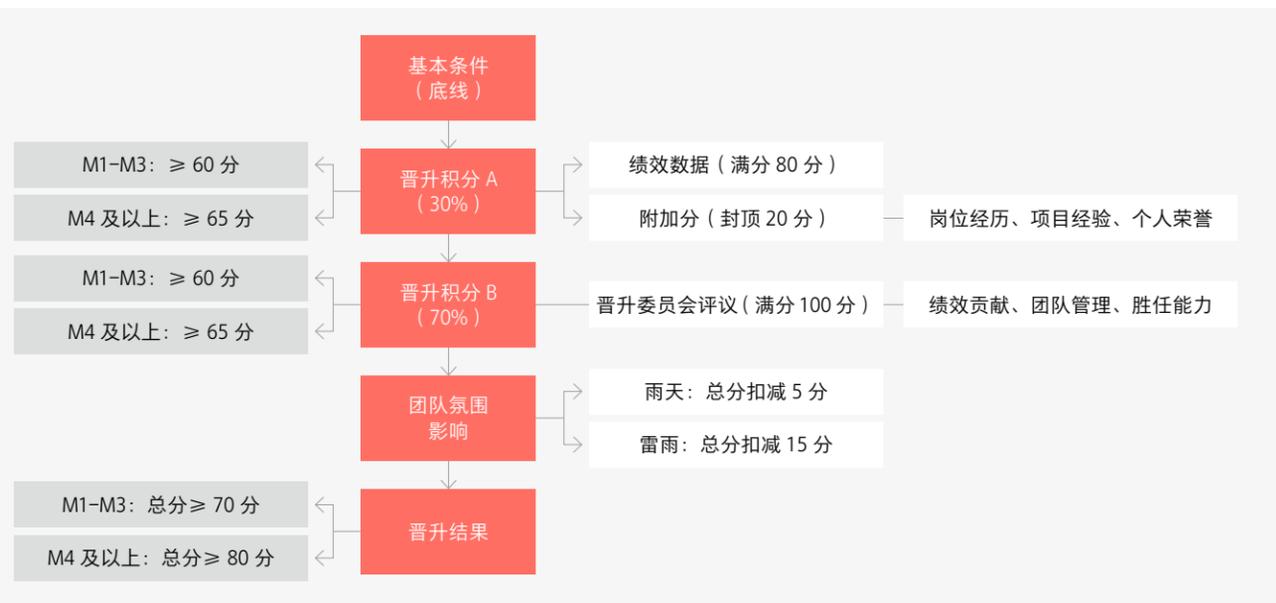
## 晋升共进助发展

顾家家居拥有一套完善的职类序列体系，涵盖管理（M）、专业（P）、支持（S）、操作（O）四大类别，以明确员工职能并满足个人发展需求。公司已逐步构建管理和专业双通道发展路径，旨在选拔和晋升那些业绩显著、品德高尚、愿意奉献、敢于引领、勇于担当并与组织共同成长的优秀干部。同时，充分发挥专家的专业价值，激活其效能，提升专业能力。

## 干部发展

在干部职级晋升管理方面，公司采用科学化、透明化的积分制晋升机制，确保晋升过程的公平性和激励性。晋升积分由基本条件、晋升积分 A 和晋升积分 B 三部分构成。其中，晋升积分 A 占比 30%，晋升积分 B 占比 70%。晋升基本条件包括学历、工龄及培训班参与情况等，未满足者不得晋升。同时，近一年内出现品德价值观负向事件或违规案例的员工，将被取消晋升资格。

晋升积分贯穿于干部晋升评议的全流程，在满足基本条件的基础上，累计积分达到一定分值方可晋升成功。这一系统化的晋升机制有利于激发干部队伍的活力，推动人才梯队建设，为公司发展提供坚实的人才保障。



晋升流程

## 专家晋升

顾家家居高度重视专家晋升工作，深刻认识到科学合理的评定机制对于公司人才队伍建设和长远发展的重要意义。为确保整个晋升过程的规范性和透明度，公司严格制度并执行《专家晋升管理办法》开展相关工作。此文件作为评定工作的重要依据，从各个细节层面为评定流程提供了清晰的标准和规范。

职级评定流程分为四个主要阶段，以确保整个晋升评定工作的公正性与严谨性。通过这一严谨的职级评定流程，顾家家居致力于选拔出真正优秀的专家人才，激励员工不断提升自身专业素养，构建科学合理的人才梯队，推动公司在激烈的市场竞争中保持领先地位，实现长期可持续发展目标。

## 4.3 倾听员工心声，共享职场温度

### 搭建双向对话平台

顾家家居致力于构建开放、透明的沟通文化，高度重视民主沟通，建立了完善的反馈机制。公司始终将员工权益保障视为可持续发展的重要基石，建立了系统化、多层次的员工沟通与反馈机制，确保员工诉求得到充分倾听与有效解决。公司通过月度高管座谈会、数字化意见平台（“顾家社区”和“投诉直通车”）以及开放式申诉渠道（包括面谈、电话及书面形式），构建了全方位的员工沟通网络。

同时，公司搭建线上线下交流平台，如《顾家人》内刊、顾家社区、电视机网络、WC 头条等，及时传递公司动态，为员工提供丰富的交流空间，促进员工互动与成长。此外，公司每年开展员工满意度调查，覆盖组织能力、员工关怀等维度，精准识别需求，快速回应关切，切实保障员工权益。

**《顾家人》内刊**

《顾家人》作为顾家家居官方内刊，自发行至今已有 8 年历史，由部门动态、优秀案例、人物记、新闻速递等栏目组成，在这里，全体顾家人既能及时知晓公司大小事务，又能深度了解身边伙伴的精彩故事与成功经验，实现心与心的紧密相连、情与情的深度交融。

截至报告期末

**6,497** 篇

《顾家人》内刊已发布优质文章



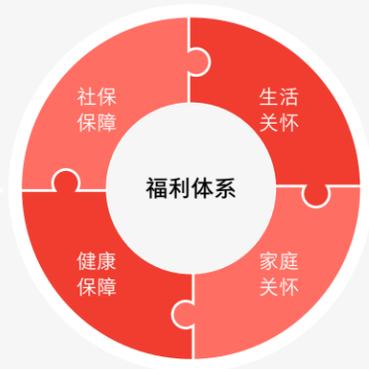
## 打造多维关怀生态

顾家家居始终重视员工福祉，为员工提供全方位的福利保障，建立了完善的非薪酬福利体系，覆盖全体员工。通过全面构建以人为本、关怀至上的福利体系，为员工创造更加温暖、安心的工作环境。未来，公司将持续优化福利体系，确保员工享有更全面、更具竞争力的保障。

依法为全体员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金，保障员工基本权益。保障员工享有国家法定假期（年假、婚假、产假、陪产假、丧假、育儿假等）。

每两年为全体员工提供健康体检，关注员工身心健康。公司在各生产基地设立医务室，并配备专业心理咨询师，为员工提供常态化、专业化的心理疏导服务，致力于为员工打造积极、健康的工作氛围。

公司收集一线员工的意见和建议，针对食堂餐饮的菜品口味、营养搭配及食品安全等问题通过丰富菜品选择、优化营养搭配、加强食品安全管理等措施进行改进。



在春节、端午节、中秋节等重要节日为员工发放节日礼品或补贴，增强员工归属感。

日常设置员工关怀角，冬季供应暖胃姜茶与热汤，夏季备好清凉饮品；每月举办生日会定制蛋糕贺卡，从细节传递人文温度。

每年8月，公司设立“顾家周”，传递“家庭优先”的价值观。假期期间薪资福利全额保障，确保员工无后顾之忧回归家庭，以公司行动深化“顾家”与“爱家”的双向联结。

## 日常温馨守护

顾家家居始终将员工关怀作为公司文化的重要组成部分，致力于从日常点滴中为员工提供全方位的关怀与支持。公司通过举办多样化的活动，如团队建设、健康讲座、节日庆祝等，增强员工之间的交流与凝聚力，同时营造积极向上的工作氛围。此外，公司还注重从细微之处传递温暖，通过发布温馨提示，提醒员工关注健康、安全和生活细节。

### 姜茶拿贴

2024年寒冬，顾家家居开展“姜茶暖贴，贴心关怀”活动。该活动由公司工会与党委联合发起，旨在为员工送去温暖。活动期间，公司准备了精心熬制的红糖姜茶。一杯杯热气腾腾的姜茶被送到员工手中，驱散了冬日的严寒，更传递出公司对员工的关怀。



### 饮食健康

顾家家居成立工人自治委员会，通过各生产基地选拔员工代表，积极参与公司治理，重点关注员工生活健康，特别是在饮食健康方面。委员会广泛收集一线员工的意见和建议，针对食堂餐饮的菜品口味、营养搭配及食品安全等问题提出改进方案。公司高度重视并积极落实，通过丰富菜品选择、优化营养搭配、加强食品安全管理等措施，显著提升了食堂餐饮质量，切实保障了员工的饮食健康。



### 元宵活动

2024年元宵佳节之际，公司以“欢度元宵 阖家团圆”为主题，在东站G层食堂举办员工关怀活动。公司精心布置元宵主题会场，提供传统汤圆，员工凭工作证即可免费享用。活动通过节日美食与团圆氛围的营造，不仅传承了元宵节的文化内涵，更强化了“家文化”的企业价值观，让员工在温馨互动中感受到归属感与团队凝聚力。

## 打造良好环境

顾家家居注重打造绿色健康工作环境，以减轻员工压力，提高工作效率和幸福感。公司从工作与生活双重维度提升员工福祉：工作环境中融入自然生态理念，总部打造近万平空中花园，生产基地规划绿植果园，营造减压高效空间；生活场景兼顾舒适性功能性，通过设施优化与人性化设计，助力员工实现工作与生活的良性平衡。

### 九和路顾家人才公寓

为给予员工便利，公司专设九和路顾家人才公寓，为员工提供温馨居住环境。公寓定期举办节日活动，包括中秋联欢、新春团圆饭等，营造家的氛围。日常维修响应及时，保障居住品质。通过硬件设施与人文关怀的结合，切实帮助员工实现工作与生活的平衡，让“顾家”理念从职场延伸到生活空间。

## 贴心家庭关怀

顾家家居坚守“以人为本”理念，把员工家庭关怀视为企业文化建设的关键部分。每年8月，公司设立“顾家周”，全体员工享有带薪休假。公司倡导“幸福顾家，让爱与家人同行”，还组织职工子女入学欢送等活动。增强员工家庭与公司的情感联系，支持员工平衡工作与家庭生活，提升员工的归属感和满意度。

### 建设儿童图书馆

2024年，公司在园区内专门划出场地，建设儿童图书馆。馆内藏书丰富，涵盖儿童文学、科普知识、艺术启蒙等多个领域，满足不同年龄段孩子的阅读需求。同时，配备舒适的阅读桌椅、先进的多媒体设备，为孩子们营造了良好的学习环境。

### 顾家周

顾家家居每年8月设“顾家周”，期间禁止远程办公，保障家庭时光纯粹性，员工无需消耗年假即可享受完整亲情回馈。此举将“顾家、爱家”品牌基因转化为制度承诺，重塑“幸福生产力”逻辑——家庭能量反哺职场效能，实现双向滋养。

## 顾家家居营运与人力资源中心

### 文件

顾营人发【2024】026号 签发人：李云海

#### 关于2024年“顾家周”活动安排的通知

##### 各单位：

根据顾人发【2020】80号文件，结合公司实际经营情况，经执委会研究决议，现对2024年“顾家周”活动安排通知如下：

##### 一、放假时间

8月1日至8月7日，共放假7天。

##### 二、注意事项

1、顾家周期间需确保生产、销售等业务正常开展，尤其需保证内贸816全民顾家日活动正常开展。如部分单位因生产、销售活动需调整放假安排的，需提前申报至营运与人力资源中心审批；

2、各单位需做好放假期间的值班安排，确保生产、销售相关支持服务工

## 4.4 守护员工健康，共建安心家园

顾家家居严格遵循相关法律法规，不断优化安全管理体系和操作规程，重视员工的身心健康，持续提升安全治理与职业健康管理能力，打造安全、健康的工作环境。

## 夯实安全生产基石

顾家家居严格遵守《中华人民共和国安全生产法》及海外运营地适用的法律法规，建立完善的安全管理体系，秉承“安全第一，预防为主，综合治理”的理念，致力于构建“环境绿色、员工幸福、工厂安全标准化”的家居生产企业。

## 安全体系建设

### 安全生产治理架构

- 顾家家居设立顾家安委会作为EHS的最高决策机构，EHS管理中心则承担EHS事项的统筹与日常运营职责。该中心对上向顾家安委会负责，对下针对各园区EHS事项实施赋能监管与统筹协调。公司于各主要生产部门设置EHS二级单位，各业务单位以执行管理为主，负责将公司EHS管理方针及运行目标落实到各个经营业务板块。
- 公司构建生产园区网格化安全管理体系，明确各层级网格人员职责，梳理结构化工作清单，实现现场最小服务单元全覆盖，保障安全管理高效落实。同时，公司落实安全生产属地化管理，确定企业主要负责人是主体责任落实的核心，通过强化其红线意识和法定职责，确保安全管理要求全面落地。

### 安全生产制度建设

- 公司始终高度重视安全生产工作，为此，建立并完善了系统化的安全生产管理制度体系，制定了一系列管理制度及程序，涵盖《安全管理总则》《EHS生产事故报告及调查处理办法》《隐患排查及整改管理办法》等关键制度文件，推进公司安全生产管理工作以标准化形式开展。

### 安全生产信息化管理

- 公司积极推进安全管理信息化建设，逐步建立了一套高效的安全管理信息化系统。该系统实现了对安全生产基础信息数据和日常安全管理信息数据的实时查询、统计和分析，为各级管理层提供了及时、准确的信息支持，显著提升了决策水平和效率。平台建设由EHS管理中心负责整体规划和推进，制定相关管理制度，并监督系统的运行与维护；信息化建设管理部门则提供技术支持，确保系统稳定运行。同时，车间和班组层面的基层管理人员负责日常数据录入和系统使用，确保数据的准确性和及时性。

## 安全生产管理

公司高度重视安全管理，全面覆盖生产作业、设备设施、关键装置、重点部位及承包商环节，通过严格的制度执行和常态化的监督检查，确保安全管理措施落实到位，为公司的安全合规运营提供了坚实保障。

### 生产作业安全管理

对具有易燃、易爆、有毒有害等危险场所按照《安全标志及其使用导则》规定设置规范的安全标志来帮助作业人员识别其中危害因素和安全要求。对动火作业、受限空间内作业、临时用电作业、高处作业等危险性较高的作业活动实施作业许可管理，严格履行审批手续。

### 设备设施安全管理

建立完善设备、设施的运行、检修、维护、保养管理制度和设备设施运行台账，制订检维修计划，按检维修计划定期对设备设施和安全设备设施进行检修。对厂房、生产装置、设备等进行检测和维护保养，确保厂房、生产装置、设备、工具、安全设施、防护用品处于正常有效状态。



### 关键装置与重点部位管理

建立关键装置和重点部位相应管理制度和安全操作规程，明确安全管理责任人、安全监督人，落实安全措施，严格执行操作规程、工艺参数，制定应急预案，每半年至少组织一次应急演练。对关键装置和重点部位必须严格执行巡回检查制度，管理人员和操作人员每天定时安全巡检，管理责任部门和EHS管理职能部门每月至少组织一次安全检查。

### 承包商安全管理

对进入厂区施工的承包商必须签订专项安全管理协议。承包商在作业前必须按规定接受作业所属EHS管理职能部门入厂安全教育。加强承包商作业前安全监督管理，审核承包商资质，为作业人员配备相应的劳动防护用品和安全器具。



## 隐患排查

公司严格遵循相关法律法规，推动隐患排查治理工作制度化、规范化和常态化，形成全员参与、全过程管控的隐患排查治理机制。公司依据安全生产标准化体系要求，制订年度安全生产检查计划，开展综合性检查、专业性检查、季节性检查、日常检查和节假日检查等各类安全生产检查，对检查中发现的隐患原因进行分析、制定整改措施、落实整改时间、责任人，对整改情况进行验证，并建立安全检查记录台账。

## 风险管理

顾家家居始终将风险管控作为安全生产的核心，通过构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，全面提升全员安全风险意识。公司以各园区、事业部工厂及子公司为责任主体，重点管控易燃易爆、有毒有害等危险化学品场所及关键装置，并对人员、工艺、设备、作业环境等变更实施全程管理，确保变更过程中的安全风险可控。

为进一步强化风险管控能力，公司每年组织专业人员开展危险源辨识与风险评价，对风险进行分级管理，并制定工程技术、管理、培训教育等多维度管控措施。通过实施动态监测与预警，持续优化管控措施，实现了风险闭环管理，有效降低了安全事故发生的可能性。此外，顾家制定并发布《营销端安全指南》，重点识别并管理营销端的安全风险，包括交通安全、住宿安全、消防安全、饮食药品禁忌以及生活安全等方面，为销售人员提供明确的安全指导和保障措施，帮助他们在日常工作中规避风险。



《营销端安全指南》



接受上级部门职业卫生健康检查

### 报告期内

**783.97** 万元

公司积极践行对员工的关怀承诺，在员工工伤保险方面投入

**6%**

同比增长

**100%**

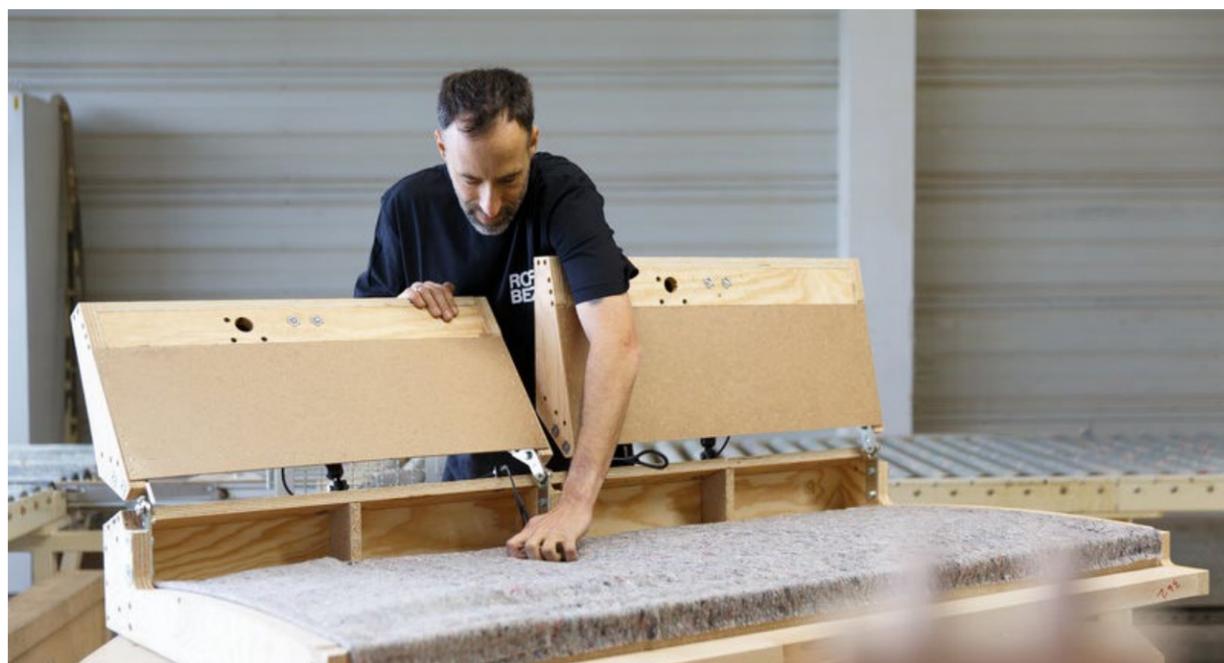
实现了工伤保险覆盖率与员工安全目标责任签订率双

期间火灾事故“零发生”

## 安全生产培训

顾家家居始终重视提升全员安全风险意识致力于从源头控制安全生产事故的发生，并持续增强员工的安全生产意识。公司制订了针对各类人员的详细培训计划，并按计划系统化实施安全教育培训。每年六月，集中开展安全生产宣传教育活动，采用线上培训、线下集中培训及现场实操培训等多种方式，确保培训内容覆盖全面、形式灵活多样。此外，在消防安全建设方面，公司各基地均配备消防队并建立了完善的应急预案，同时定期开展消防培训与实战演练，培养强化员工的消防意识，为生产经营提供坚实的安全支撑。

全方位员工安全生产培训	
培训对象	培训内容
全体员工	定期开展安全生产法律法规、公司安全制度及安全知识普及培训。
新员工	入职后接受公司级、部门级和班组级的三级安全教育培训。
转岗和复岗员工	涵盖新岗位的安全操作规程、设备使用方法、危险源辨识与防范措施等。
特种作业人员	涵盖特种作业的操作规程、安全技术、应急处理等关键领域，同时包括特种作业资格取证和复审的相关内容。
危险岗位、要害岗位、特殊岗位操作人员	涵盖岗位安全操作规程、设备维护与保养、危险源辨识与控制措施等关键领域，同时重点强化应急处置方法和事故预防措施的培训。
相关方作业人员	包括公司安全规定、作业现场危险因素、防范措施及应急知识培训。



### 人人讲安全，个个会应急——护航安全生产路

在 2024 年安全月到来之际，公司积极组织消防相关活动，强化员工的消防意识。黄冈基地开展了“安全月”综合应急演练。演练过程中，生产车间、消防控制室、基地消防队和基地安保团队等部门协同联动、配合密切。演练结束后，基地还组织了灭火实操，切实锻炼了员工的自救互救能力。江东基地结合自身安全管理体系建设情况，开展了火灾逃生应急演练以巩固基地的安全文化建设，并邀请了消防大队指导员为员工开展培训，讲解灭火器使用方法等消防安全知识。

为扩大影响力，公司整理了活动内容并发布于顾家社区论坛，进一步向全体员工传达消防安全的重要性。通过此次活动，公司各基地员工的消防安全意识和应急处置能力得到有效提升，各消防队伍的灭火救援本领也得到了进一步锤炼。此次活动不仅为员工生命安全提供了坚实保障，也为公司的可持续发展筑牢了安全根基。



### 以练促防，以赛提能——筑牢安全防线

2024 年 11 月，顾家家居开展了消防月系列活动。其中，演练竞赛活动通过案例分析与实操演练相结合的方式，以赛促学，让员工切实认识到消防安全的重要性，强化了员工的团队协作和风险应对能力。本次活动培养了员工“预防为主、防消结合”的安全理念，有效降低火灾风险，保障人员与财产安全，为营造安全、稳定的生产环境奠定坚实基础。



截至报告期末

100%

公司连续三年，达成三级安全教育率为安全生产筑牢坚实根基



# 构筑职业健康防线

顾家家居积极响应国家“健康中国”战略目标，把健康观念深度融入生产全流程管理。公司建立了完善的安全生产、环境管理、职业病防护及事故调查等合规制度体系，为职工的健康与安全保驾护航。凭借在职业健康方面的卓越实践成果，公司荣获2023年“全国健康企业特色案例”称号，真正做到了让员工欢喜赴岗位、平安返家门。

## 荣誉 顾家家居被评为“2023 全国健康企业特色案例”

保障劳动者全生命周期健康是实现“健康中国 2030”宏伟目标的重点工作之一。顾家家居不仅在公司内部持续深化职业健康体系建设，更是作为长三角健康企业发展联盟的发起单位，通过示范引领向广大企业推广其创新的职业健康管理模式，切实履行了现代企业的社会责任。



## 职业健康管理体系

**职业健康治理架构**

顾家家居构建了科学化、规范化的职业健康管理架构，通过明确各部门及负责人在职业健康管理方面的职责分工，确保职业健康检查工作高效执行。公司的EHS管理中心负责制定、修订、实施及解释健康检查管理办法并监督执行情况；各园区设置园区EHS部门，负责统筹监管园区内各单位的职业健康检查相关工作；各单位EHS部门在工厂负责人的带领下，开展职业卫生和职业病防治工作，确保职业健康目标及管理要求的有效落地。

**职业健康制度建设**

顾家家居通过完善的制度建设和有效的管理措施，为员工提供健康安全的工作环境，切实保障员工的职业健康权益。公司始终秉持“员工健康安全是第一生产力”的基本原则，严格遵守国家职业病防治相关法律法规，确保企业运营符合《职业病防治法》等要求。在此基础上，顾家家居建立了《职业卫生管理总则》《职业健康检查管理办法》《建设项目EHS“三同时”管理办法》等多项内部制度，从源头到过程，全方位保障员工健康。

**职业健康体系认证**

顾家家居将员工健康视为企业可持续发展的关键，公司凭借在安全管理领域的卓越实践，获得CQM颁发的ISO 45001:2018职业健康安全管理体系认证，彰显了公司在职业健康管理方面的专业水平与持续改进的决心。

## 职业病管理

公司严格遵守《职业病防治法》，落实职业健康防控措施，根据劳动者接触的职业病危害因素，定期安排在岗期间的职业健康检查。对存在职业病危害的岗位迅速采取整改措施，改善劳动条件，完善职业病防护设施，并为劳动者配备符合国家标准的防护用品，有效降低了职业病发生的风险。

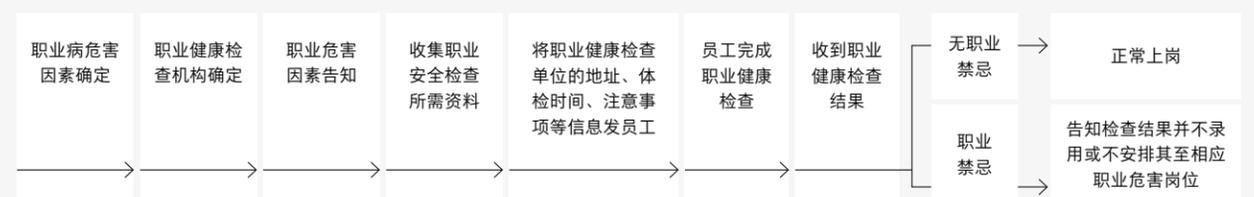
公司为每位员工建立个人健康档案，定期更新健康数据，跟踪健康状况，并提供必要的劳动保护用品和设施，同时开展职业卫生培训，增强员工自我保护能力。这些举措有效保障了员工健康权益，营造了安全、健康的工作环境。

## “一企一策”职业健康服务指导

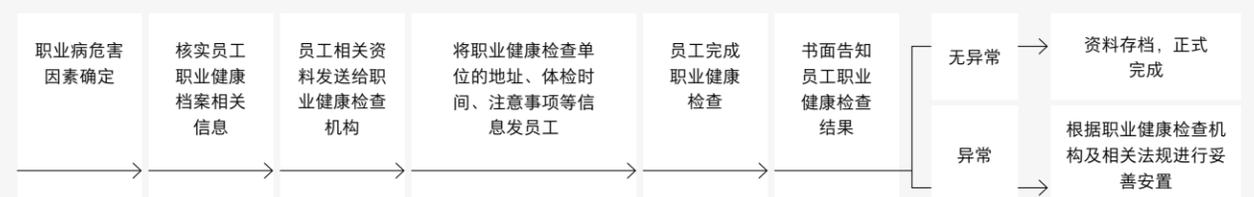
在嘉兴制造基地，公司实施了“一企一策”职业健康服务指导，深入工厂一线。通过专家指导，帮助工厂负责人提升风险防控意识，强化职业病防治责任，推动职业病防治与消防、应急、环保工作并重。同时，充实兼职管理团队，针对专家反馈问题逐条整改，补齐短板，确保按时完成整改任务，举一反三，全面履行职业卫生管理主体责任，为员工健康保驾护航。

### 职业健康检查流程：

#### 职业病危害岗位新入职或转岗员工



#### 职业病危害岗位在职或离职员工



## 全面健康保障

顾家家居始终将员工健康与福祉置于首位，通过多维度举措打造健康、安全的工作环境。在心理健康领域，设立医务室并配备专业心理咨询师，为员工提供常态化心理疏导服务；同时，积极开展健康培训，提升员工应急救护能力与健康素养。

**心理健康**

- 公司始终关注员工心理健康，持续完善心理健康服务体系，切实保障员工的身心福祉。在各生产基地设立医务室，并配备专业心理咨询师，为员工提供常态化、专业化的心理疏导服务，帮助员工有效缓解工作压力，提升心理健康水平，致力于为员工打造积极、健康的工作氛围。

**健康培训**

- 顾家家居高度重视员工健康与安全，积极普及健康知识并加强应急救护培训，以提升员工职业健康素养和应急救援能力。为贯彻落实健康委等部门的要求，公司每年组织各基地网格员安全员、基层班组长参加应急救护专题培训，并开展各类健康安全改善周活动，强化员工健康安全意识。

### 常态化的应急救护培训

顾家家居高度重视员工的健康与安全，积极开展应急救护相关培训和讲座。公司已连续开展3年红十字会应急救护培训活动，每年定期组织2~3期的专项培训课程，通过专业化的急救技能实操教学，全面提升员工的应急响应意识和事故处理能力，有效强化了公司突发事件的应急管理体系，为员工的安全保驾护航。



#### 报告期内

**10** 场

公司各基地高效联动，累计举办应急救护专题培训

超 **200** 名

以专业、系统的教学模式助力员工成功斩获社会急救员证书，有力推动员工应急救护能力跃上新台阶

### 全方位的员工健康管理

除定期为员工安排在岗期间的职业健康检查外，公司还会邀请医疗团体进入工厂为员工解读体检报告并提供个性化建议，帮助员工提升健康管理和自我保健的意识，体现了公司对员工全方位的关怀，为打造健康职场生态提供了有力保障。

### 越南基地健康安全实践

顾家家居越南基地作为公司规模最大的生产中心，始终将员工安全作为运营管理的首要任务。越南基地与当地医院合作，设置常驻医疗站，为高风险岗位提供即时医疗保障；开展“重大危险源安全改善周”活动，以木工车间等典型场景为例，向员工系统讲解风险分类分级体系，强化员工的风险辨识能力，降低事故发生概率。



#### 截至报告期末

公司连续三年新增职业病人数保持“零纪录”

**100** %

职业健康体检覆盖率  
稳固维持在

彰显卓越的职业健康保障水平

# 附录

## 关键绩效

### 环境绩效指标

一级指标	二级指标	单位	2024
温室气体排放	范围二 <sup>1</sup>	吨二氧化碳当量	38,538.9055
	综合能源消耗量	吨标煤	5,644.3590
能源	其中：按能源类型分类		
	天然气	立方米	324,120.5
	光伏发电量	万千瓦时	1,802.722
	直接能源消耗量	吨标煤	431.3018
	间接能源消耗量	吨标煤	5,213.0572
	总取水量	立方米	5,038,276.56
水资源	总节水量	立方米	1,379.25
	工业废水排水量	立方米	104,492
	氮氧化物	吨	1.3358
废气	二氧化硫	吨	0.0698
	颗粒物	吨	72.8103
	挥发性有机物	吨	48.7278
	总量	吨	62,604.2345
固体废弃物	焚烧填埋量	吨	3,571.5545
	固废利用率	%	94.54
	总量	吨	62,277.896
一般固废	焚烧填埋量	吨	3,310.277
	固废利用率	%	94.99
	总量	吨	326.3385
危险废物	焚烧填埋量	吨	261.2775
	危废利用率	%	8.96
	员工环保培训场次	场次	5
环保培训	参加环保培训的员工数量	人次	185
	年度事件	起	0
环境污染	处罚金额	元	0

### 社会绩效指标

一级指标	二级指标	单位	2024	
员工雇佣	员工总人数	人	20,578	
	按类别划分	生产人员	人	14,910
		销售人员	人	2,371
		技术人员	人	1,471
		财务人员	人	208
		行政人员	人	1,618
	按学历划分	拥有本科学历以下	人	15,691
		拥有本科学历以上	人	4,887
	员工培训数	场	664	
	年度培训支出金额	万元	192	
员工培训覆盖率	%	85.03		
员工培训与发展 (非O类)	员工培训总人数	人	5,269	
	员工培训总时长	小时	40,195	
	员工人均培训时长	小时/年	7.63	
	女性员工人均培训时长	小时/年	6.62	
	男性员工人均培训时长	小时/年	9.14	
	应用于主营业务的发明专利数量	项	27	
	报告期内发明专利的申请数	项	33	
创新驱动	报告期内发明专利的授权数	项	15	
	有效专利数	项	3,362	
	员工工伤保险投入金额	万元	783.97	
	员工工伤保险覆盖率	%	100	
	员工安全目标责任签订率	%	100	
职业健康安全	火灾事故	起	0	
	三级安全教育率	%	100	
	新增职业病人数	人	0	
	职业健康体检覆盖率	%	100	
社区贡献	开展公益慈善、志愿活动总时长	小时	150	
	员工志愿活动人均时长	小时	15	
	公益慈善、志愿活动参与人次	人次	157	

<sup>1</sup> 公司范围二温室气体主要包括外购电力与蒸汽。受当前统计工作局限，现阶段数据仅包含外购电力排放量，电力碳排放因子取自生态环境部《关于发布2022年电力二氧化碳排放因子的公告》。后续，公司将不断优化数据统计流程，尝试新技术手段与方法，争取全面、精确统计外购蒸汽及其他范围二温室气体排放数据。

# 指标索引

《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）》索引表

披露要求	对应本报告章节
应对气候变化	可持续顾家，保护自然生态 - 应对气候变化
污染物排放	可持续顾家，保护自然生态 - 严格环境管理
废弃物处理	可持续顾家，保护自然生态 - 严格环境管理
生态系统和生物多样性保护	可持续顾家，保护自然生态 - 严格环境管理
环境合规管理	可持续顾家，保护自然生态 - 严格环境管理
能源利用	可持续顾家，保护自然生态 - 提升资源效能
水资源利用	可持续顾家，保护自然生态 - 提升资源效能
循环经济	可持续顾家，保护自然生态 - 构筑绿色循环
乡村振兴	负责任顾家，创造幸福依靠 - 共建和谐社会
社会贡献	负责任顾家，创造幸福依靠 - 共建和谐社会
创新驱动	负责任顾家，创造幸福依靠 - 精造优质产品
科技伦理	不适用，不属于科技伦理敏感领域
供应链安全	负责任顾家，创造幸福依靠 - 携手伙伴共赢
平等对待中小企业	稳运营顾家，保障长远发展 - 合规管理
产品和服务安全与质量	负责任顾家，创造幸福依靠 - 精造优质产品
数据安全与客户隐私保护	稳运营顾家，保障长远发展 - 公司治理
员工	育人才顾家，打造美好企业
尽职调查	可持续发展治理 - ESG 管治
利益相关方沟通	可持续发展治理 - ESG 管治
反商业贿赂及反贪污	稳运营顾家，保障长远发展 - 商业道德
反不正当竞争	稳运营顾家，保障长远发展 - 合规管理

一级指标	二级指标	单位	2024
数据安全与客户隐私保护	数据安全事件数	起	0
	数据安全涉及的金额	万元	0
	数据安全涉及的金额泄露客户隐私事件数	起	0
	泄露客户隐私事件涉及的金额	万元	0
	违反数据泄露 / 客户信息泄露事件相关法律法规造成的损失	万元	0
供应链	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉事件数	件	0
	开展供应商评级的供应商数目	个	1,007
	开展环境影响评估的供应商数量	个	1,007
	淘汰不合格供应商数目	个	114
	供应链环节中具有重大风险与影响的事件数量	件	0
	年度开展供应商培训场数	场	1
	组织供应商参与培训人次	人次	344

## 治理绩效指标

一级指标	二级指标	单位	2024	
公司治理	董事会成员总人数	人	9	
	董事会成员按性别划分	男性	人	7
		女性	人	2
	董事会成员按学历背景划分	博士	人	2
		硕士	人	5
		本科	人	2
		举行董事会次数	次	9
		全体董事出勤率	%	100
		监事会成员总人数	人	3
	监事会成员按性别划分	男性	人	1
女性		人	2	
商业道德	反商业贿赂及反贪污培训时长	小时	1,550	
	反商业贿赂及反贪污培训新员工覆盖率	%	100	
反不正当竞争	不正当竞争行为导致诉讼数量	件	0	
	不正当竞争行为导致重大行政处罚数量	起	0	
	不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚涉案金额	元	0	

## 意见反馈

感谢您阅读《顾家家居 2024 环境、社会及治理报告》。如您在报告阅读过程中，有任何意见或建议，请不吝指正，以帮助公司在今后进一步提升企业可持续发展管理工作。

您来自：

投资者	<input type="radio"/>
政府	<input type="radio"/>
客户	<input type="radio"/>
供应商	<input type="radio"/>
员工	<input type="radio"/>
社区	<input type="radio"/>

您的联系方式：

---

您的反馈：

	很好	较好	一般	较差	很差
您对顾家家居环境、社会及治理报告的总体评价	<input type="radio"/>				
本报告能够反映顾家家居对环境、社会及治理的重大影响	<input type="radio"/>				
您对本报告中信息披露程度的总体评价	<input type="radio"/>				
您对本报告中文字内容与版式设计的整体评价	<input type="radio"/>				

您还希望通过《顾家家居 2024 环境、社会及治理报告》了解哪些方面的信息？

---

