



GOME

国美

GOME RETAIL HOLDINGS LIMITED
国美零售控股有限公司*

(於百慕達註冊成立之有限公司)

(股份代號：493)

2025

環境、社會及
管治報告



* 僅供識別

目錄



2	高管致辭		
4	關於本報告		
5	ESG治理與董事會參與		
6	董事會參與ESG	25	保護客戶權益，共創美好生活
8	實質性議題分析	26	負責任供應鏈
9	持份者溝通	30	用戶隱私安全
11	堅持有序發展，保障運營合規	31	應對氣候變化，堅持綠色發展
12	合規與風險管理	32	氣候相關風險與機遇
12	內審內控與風險管理	35	氣候相關風險管理
13	反貪污與商業賄賂	36	綠色辦公室
14	舉報人保護	36	綠色低碳（節水節電）
		37	綠色服務
		37	助力綠色發展
15	推動人才培養，助力員工成長	40	董事會聲明
16	人才招聘與培養	41	香港聯交所ESG指引索引
20	員工權益保障	50	讀者反饋
21	職業發展與晉升		
23	員工福利與關愛		



國美零售控股有限公司

2025年環境、社會及管治報告

高管致辭

在國美全力推進化債轉型、經營觸底回升的2025年，我們比以往任何時候都更加深刻地認識到，企業的長期價值不僅源於財務業績的改善，更根植於其與環境、社會及管治(ESG)的和諧共生。本報告旨在回顧過去一年中，國美如何將可持續發展的理念深度融入「債務化解、輕資產轉型、新業務培育」三大核心戰略，於逆境中堅守責任，在變革中擘畫未來。

以戰略重塑夯實可持續發展根基

2025年，我們面臨的挑戰多維而複雜。在宏觀環境與行業週期的壓力下，公司堅定執行戰略調整，而這些調整本身就蘊含着對ESG核心議題的積極響應。

- 負責任的轉型與風險化解：我們坦言，妥善解決歷史遺留問題是企業對社會、員工及債權人負責任的首要體現。年內，通過與主要債權人達成包括可轉債償還和債轉股在內的化債安排，我們不僅優化了資本結構，避免了因債務糾紛可能引發的更大範圍的社會風險。這本身就是對社會責任最直接的履行。

- 輕資產模式下的資源效率與包容性增長：我們全力推進的「輕資產、重運營」加盟模式，本質上是資源集約化發展和價值共享的探索。通過品牌與供應鏈賦能，我們支持全國各地加盟商和類加盟商以更低成本、更高效率重啟或拓展業務，這不僅快速恢復了瀋陽、哈爾濱、北京、上海等重點區域的市場服務網絡，也為當地創造了就業與商業機會。同時，相較於重資產擴張，這一模式本身就減少了門店建設與運營過程中的能源與資源消耗。
- 創新探索與服務延伸：在對即時零售、AI應用等新業務的探索中，我們始終將合規、消費者福祉與社會效益置於前沿考量。無論是規劃中的「即時倉」對社區便捷生活的賦能，還是對AI技術提升購物體驗與運營效率的研究，我們都致力於通過創新，讓零售服務更智能、更低碳、更貼合人們對美好生活的期待。



將ESG理念融入日常運營與管理肌理

在具體實踐中，我們將ESG理念細化至運營的各個環節：

- 環境(E)：我們積極響應國家「雙碳」戰略，依託線下展示與線上銷售相結合的模式，持續加大綠色節能家電產品的推廣力度，引導低碳消費。在自身運營中，我們持續優化物流與倉儲管理，積極探索節能減排措施。
- 社會(S)：員工是我們最寶貴的財富。報告期內，我們通過「雙領帶」導師制、立體化培訓體系及領導力發展項目，助力員工與公司共同成長，即便在困難時期也竭力保障團隊穩定與能力提升。我們致力於修復並構建與供應商、加盟商、債權人等夥伴的共生共贏關係，並將消費者權益保護與數據安全置於客戶服務的核心。
- 管治(G)：健全的治理是可持續發展的基石。公司董事會保持多元化與獨立性，確保決策的審慎與平衡。我們持續完善企業管治體系與合規風控機制，確保公司在法律與道德的框架內穩健運行。當前債務化解工作的有序推進，正是公司強化風險管控、提升治理效能的關鍵一戰。

展望：共築可持續的美好商業未來

展望前路，我們深知，真正的復甦與增長必須是可持續的。2026年，作為「十五五」規劃的開局之年，可持續發展議題將更加深入經濟社會發展的脈絡。國美承諾：

我們將繼續將ESG深度植入公司戰略與運營內核，使可持續性成為我們輕資產轉型與新業務探索的天然基因。我們將更系統地管理自身運營對環境的影響，探索更綠色的運營方式。我們將持續投資於員工與夥伴，構建更具韌性與包容性的商業生態。我們將不斷鞏固與提升企業管治水平，以透明、負責任的態度面對所有利益相關方。

38年來，國美服務中國家庭的使命始終如一。今天，這一使命被賦予了新的內涵—不僅要用商業力量創造美好生活，更要以負責任的方式，與所有夥伴攜手，共同塑造一個環境友好、社會包容、治理完善的可持續未來。

感謝各位利益相關方一路以來的監督、支持與陪伴。



關於本報告

本報告是國美零售控股有限公司（「本公司」）及其附屬公司（「本集團」或「國美」）發佈的2025年度環境、社會及管治（「ESG」）報告，秉承重要性、可量化、平衡性及一致性的原則，重點披露本集團在環境、社會及管治方面的理念、重要進展、成果及未來計劃等，時間跨度為2025年1月1日至2025年12月31日。如有不一致，將在具體內容處進行說明。

自2016年起本公司每年主動向社會發佈ESG報告。

— 編製依據

本報告根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》）進行編製，同時參考了全球報告倡議組織(GRI)標準、聯合國全球契約十項原則、ISO26000社會責任指南等要求。

— 報告範圍及邊界

除個別資料有特定說明外，本報告中的政策、聲明、資料等覆蓋本集團的實際業務範圍，範圍與本公司發佈的年報一致。

除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

— 涵義

除另有指明外，本報告所使用的詞匯與本公司《2025年年度報告》所界定者具有相同涵義。

— 資料來源及可靠性聲明

報告中所使用的資料均來自本公司，本公司董事會（「董事會」）對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

— 確認及批准

本報告已獲得董事會的確認，予以發佈。

— 獲取及回應本報告

您可通過以下網站獲取本報告電子版：<https://www.gome.com.hk>

01

ESG治理與
董事會參與



ESG治理與 董事會參與

董事會參與ESG

ESG工作在本集團是一項戰略化的常態性工作，本集團建立了縱向貫穿各層級、橫向覆蓋所有職能部門的可持續發展組織體系。

董事會作為本集團ESG事務的最高負責及決策機構，承擔監督ESG工作的最終責任，對本集團的ESG策略及相關匯報承擔全部責任。董事會將日常可持續發展及氣候治理相關職能授予ESG委員會，ESG委員再將具體落實工作授予一個與ESG相關的工作小組（「**ESG工作小組**」）。透過這授權管治架構，董事會定期審核ESG工作及氣候相關風險與機遇，強化對本集團ESG重點事項、環境目標、進度審查及整體管治架構的有效監督。該組織體系包含三大層級：

- **ESG委員會**：由本集團的高級管理成員組成。ESG委員會的核心任務是負責確立本集團在ESG事務發展領域的長期策略方向、審議ESG目標、監督整體管治架構的運作情況，並確保相關決策與本公司整體營運策略保持一致。

ESG委員會每年至少召開例會，對本集團的ESG工作進行評估與建議，內容包含重大項目進展、年度預算、年度工作計劃、氣候治理相關策略及工作等，及企業所面臨的重要議題，以判斷ESG風險與機遇對本集團的營運影響。

ESG委員會也負責審議並監督氣候相關風險與機遇的管理目標、控制程序及信息披露事宜，確保相關工作符合法律法規要求，並與本集團在可持續發展及氣候治理領域的整體願景與使命保持一致。

為支持有效監督，ESG委員會成員具備可持續發展、氣候治理、風險管理、財務及法規遵循等專業知識，並定期接受可持續發展相關培訓，以提升對氣候風險、機遇及新興監管動態的認知及能力，使ESG管治能從高層向下貫徹至整個集團。如有重大突發狀況，ESG委員會將組織特別會議進行決策。

- **ESG工作小組**：由本集團董事會辦公室牽頭，各職能部門管理人員參加，承擔將策略轉化為實務行動的主要責任。

ESG治理與 董事會參與

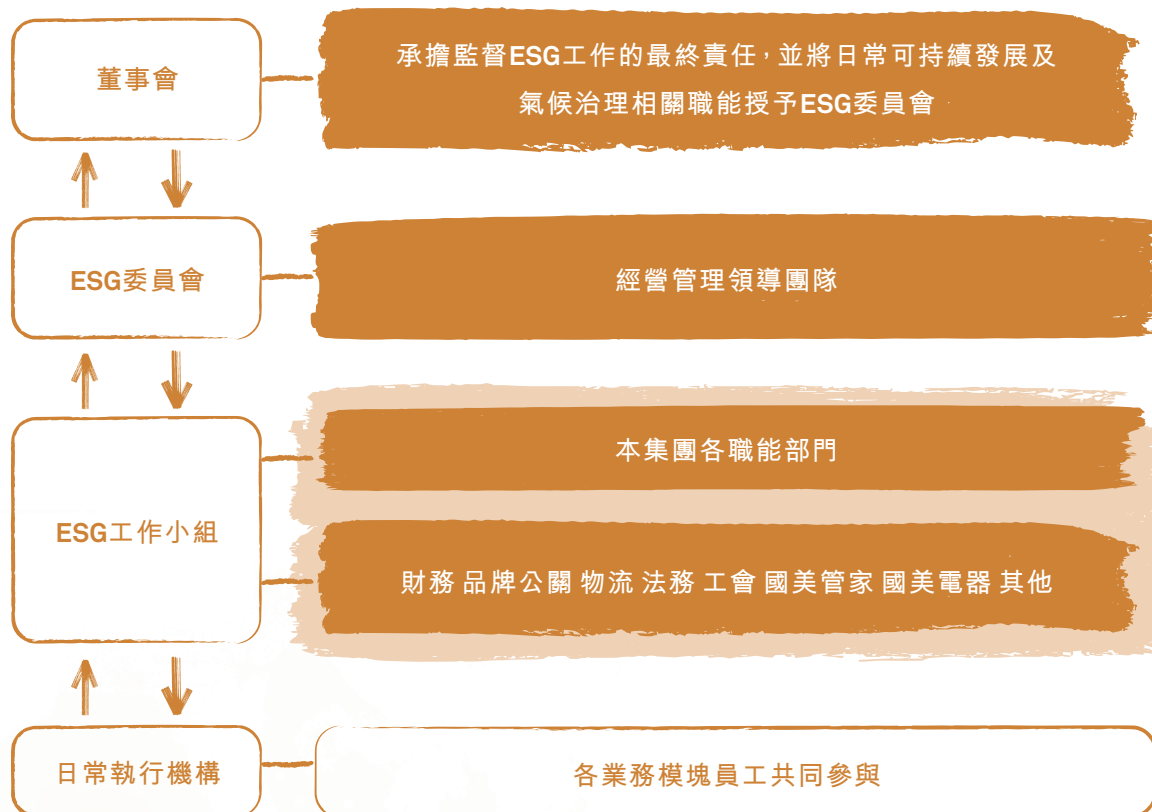
ESG工作小組由跨部門組成，包括各部門主管，對客戶審核、合規、環境保護、健康安全、供應商管理、氣候治理等相關工作進行內部討論與項目設計，形成真正橫向協作的操作架構，使各ESG議題得以在部門層級落實。

ESG工作小組定期匯報ESG工作的進展情況，及氣候相關風險和機遇，以加強員工在ESG相關風險方面的認知及能力。ESG工作小組成員也會定期溝通，並向

ESG委員會直接匯報，確保ESG事項的執行進度與策略方向保持高度一致。

- **日常執行機構**：由本集團各業務單位與前線團隊共同組成，由各業務模塊員工共同參與ESG工作在國美的日常推進及協調。

本集團可持續發展組織架構

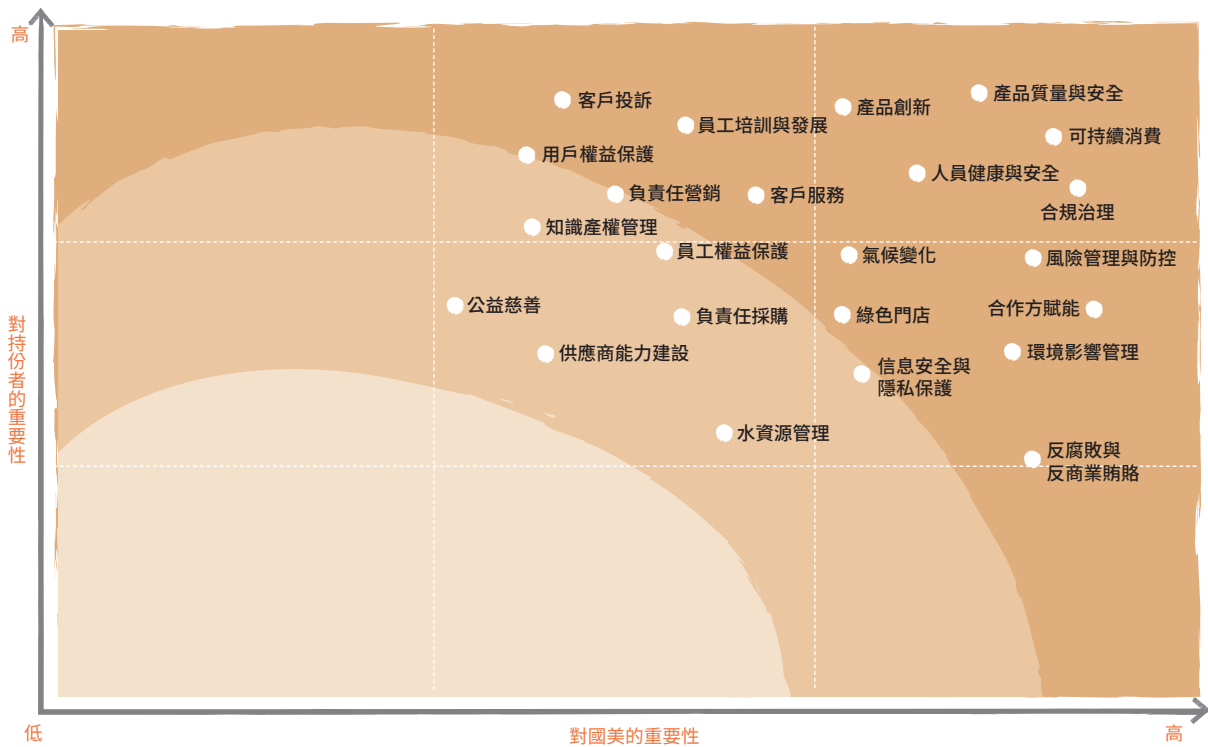


ESG治理與 董事會參與

實質性議題分析

2025年，國美繼續通過定期溝通、行業協會、客戶交流和投資者會議等形式全面分析外部持份者關注點。同時，結合本集團戰略，在內部培訓與會議基礎上明確內部持份者的關注點，綜合內外分析結果，制定以下年度重點議題，進行針對性管理和績效提升。

國美實質性議題分佈矩陣



該區域議題對國美和利益持份者而言，重要性相對較低。

該區域議題對國美和利益持份者而言，重要性相對中等。

該區域議題對國美和利益持份者而言，重要性相對很高。

持份者溝通

國美高度關注在日常經營過程中聽取各持份者的意見與建議，同時各職能部門和業務條線也在日常工作中形成了有效的溝通和參與方式。

持份者構成	持份者代表	持份者關注點	部分溝通參與方式
股東與投資人	<ul style="list-style-type: none"> • 投資人 	<ul style="list-style-type: none"> • 本集團業務與基本面 • 長期發展規劃與財務表現 • 企業管治與風險管控 • 投資人溝通與互動 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期信息披露 • 股東大會 • 投資者路演與大會 • 溝通電話與郵箱
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 各級政府及主管單位 • 香港聯合交易所 • 中國證監會 	<ul style="list-style-type: none"> • 守法合規的運營 • 保護客戶、員工等持份者權益 • 帶動經濟增長 	<ul style="list-style-type: none"> • 參與相關會議 • 行業協會等機構溝通益
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 消費者 	<ul style="list-style-type: none"> • 產品質量與性價比 • 信息安全與隱私保護 • 客戶服務品質 • 客戶權益保障 • 產品穩定運行 	<ul style="list-style-type: none"> • 售前溝通 • 客戶服務熱線 • 本集團網站 • 客服中心

ESG治理與 董事會參與

持份者構成	持份者代表	持份者關注點	部分溝通參與方式
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 全職員工 • 兼職員工 	<ul style="list-style-type: none"> • 豐富的能力建設內容 • 公開透明的發展通道 • 員工活動 • 工作場所健康安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 在線溝通平台 • 員工代表大會
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商 • 加盟商 • 社群 	<ul style="list-style-type: none"> • 公平透明的遴選程序 • 穩定財務表現與付款政策 • 長期穩定的合作關係 • 公平、公正、公開，陽光透明的採購環境 	<ul style="list-style-type: none"> • 合作夥伴大會
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 項目點周邊村鎮 • 項目地所在城市社區 	<ul style="list-style-type: none"> • 社區生態人文 • 共享企業發展成果 	<ul style="list-style-type: none"> • 鄉村振興產業幫扶項目 • 社區融合活動

02

堅持有序發展， 保障運營合規

國美一直旗幟鮮明、立場堅定、一以貫之地推進廉政建設和反腐敗工作。本集團秉持著「有效預防，堅決懲治」的廉政方針，不斷從落實合規制度，開展合規教育，加強風險預防等方面推進合規工作。

我們的進展

- 2025年舉報的閉環解決率85.71%
- 開展1次董監高廉潔培訓

支持聯合國可持續發展目標

8 體面工作和
經濟增長



10 減少不平等



12 負責任
消費和生產



16 和平、正義與
強大機構



堅持有序發展， 保障運營合規

合規與風險管理

2025年，本集團通過審計監察中心（下轄總部監察室、區域監察室）和督導管理部，對本集團範圍內反腐敗、反商業賄賂、內部控制、舉報管理進行全面管理。

監察中心

設置在總部，負責本集團下各板塊、各產業公司及各區域分公司：1)對各類經濟事項進行事前、事中或事後審計監督，對於出現的失職、產生的損失進行查處並追回。對於本公司存在的系統漏洞和制度缺失問題進行披露和整改跟進。2)對各級員工涉及經濟類事項的違規、違法、違紀事項監督、調查和處理。同時負責對接並配合公、檢、法、監等國家機關以及國家網絡安全部門、專業協會開展相關監察及安全管理工作。

督導管理部

設置在總部，承接監察中心綜合管理的職能，以及監察中心內部廉政體系建設、違規違紀調查和信息化管理等職能。

內審內控與風險管理

國美自2003年創建了監察體系，由董事會直接領導，以「維護企業一切利益」為宗旨，全面履行本集團賦予的各項監督職責，承擔著推進廉潔風氣建設、查錯防弊、完善內控制度、增收節支和反腐敗工作。2025年，本集團繼續堅持從系統風控、制度規範、合同管控和資產安全四個方面入手，對風險短板進行重點改善，系統性提升風險管理能力。

在系統風控改善方面，針對部分區域分公司樣機銷售後門店無收款碼，貨款暫時無法入系統轉銷售的系統漏洞。審計發現後，提出系統風控及改善意見，已增加相關的系統風控措施以控制違規操作給本公司造成的損失。

在制度規範方面，針對產業公司存在倒簽營銷合同，且營銷費用涉及的現場物料無驗收單據，未嚴格按照規章制度規範執行的漏洞，存在一定管理風險。審計發現後，管理層高度重視已進行積極整改、溝通和宣導工作，以避免此類問題給本公司造成的不良影響。



堅持有序發展， 保障運營合規

在合同管控方面，針對產業公司在外包合作合同簽訂後，整體跟進效果較差且合同條款執行不到位的漏洞，存在一定風險。審計發現後，產業公司已加強合同執行環節檢查，確保嚴格按照合同履約，對已造成的公司損失進行追責追償。

在資產安全方面，針對部分區域分公司庫存商品實質性盤虧，且私自搬離並違規處置商品的問題，存在較大風險。審計發現後，提出管理及整改建議，本集團管理層高度重視，已加強資產安全管理工作，以確保資產安全、完整、賬實相符，對已造成的本公司損失進行刑事追責追償。

反貪污與商業賄賂

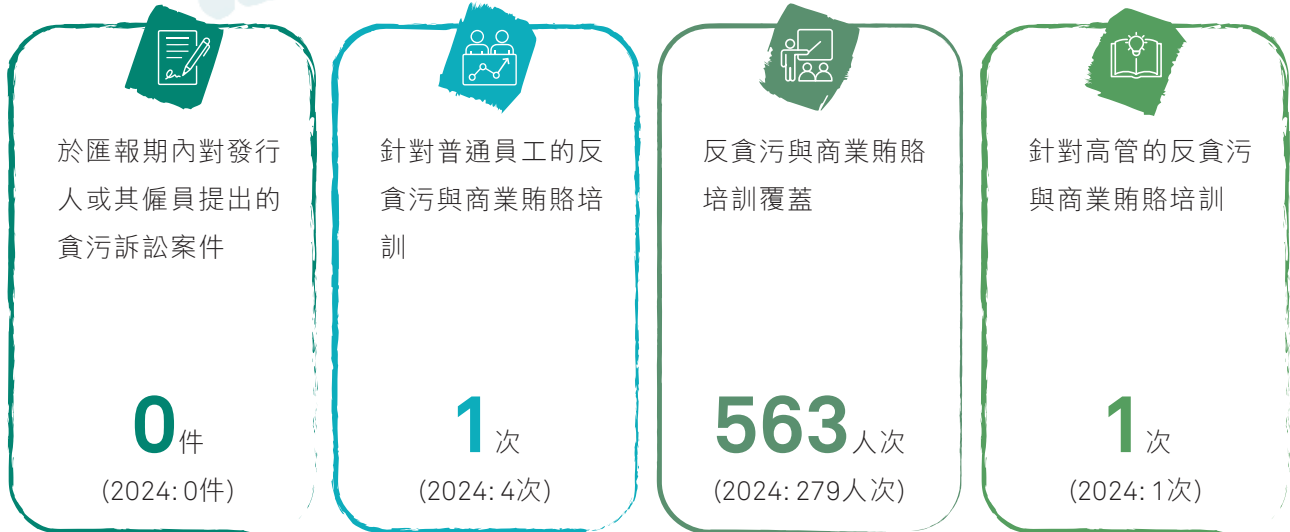
國美積極響應國家政策，及時根據新法規、新監管要求更新本集團合同範本及操作流程。由各業務條線的法務針對政策變化出具法律意見和處理意見，修改現有文本或制度，並對業務部門進行相應的培訓；同時，每年年終對合同範本進行統一的梳理，根據過往一年的實際情況進行修訂。

本公司每半年會組織對員工廉潔紅線管理規定進行修訂，組織監察中心員工對《國美零售控股紅線管理規定》和《國美零售控股處罰條例》的集中學習。國美對行賄受賄，欺詐，勒索，洗錢等反商業道德的行為做了嚴格的規定，積極提升了員工的法律合規和商業道德意識。此外，本公司通過會議或者線上辦公平台「廉潔之窗」形式開展對董監高的廉潔培訓，本年度共計開展1次，起到了警示教育和有意識地推進廉政文化建設的成效。

國美目前已經加入中國反舞弊聯盟和陽光誠信聯盟，與聯盟單位共防共治，共同創建廉潔企業、廉潔社會。

堅持有序發展， 保障運營合規

合規相關指標



舉報人保護

在舉報管理方面，國美對事舉報和對人舉報的處理流程一致，並嚴格執行舉報人保護制度。

在舉報流程管控上，監察中心督導管理部收到投訴舉報事項後予以登記，進行初步篩選，在7個工作日內按照有舉必查、有查必覆的原則，對屬於監察中心受理範圍的投訴舉報事項，根據投訴舉報事項所屬區域、被投訴舉報人所屬級別分類，並交辦至查辦部門；對於重大、緊急的舉報事項，監察中心督導管理部及時提出建議，報請監察中心授權領導決策。查辦部門核查完畢後出具核查報告、根據本集團制度出具處理建

議，並提報授權領導審批。最終由監察中心將核查結果回覆至舉報人。2025年共計接收受理有效投訴舉報21件，完成18件，舉報的閉環解決率85.71%。

在舉報渠道上，本集團設置了郵箱，電話，公眾號，信箱等多種途徑，確保舉報渠道豐富並暢通。另外，我們的線上辦公平台首頁也設有「廉潔之窗」反腐敗舉報入口。當員工發現有人違反本集團規定時，可隨時通過「廉潔之窗」向監察中心舉報。

舉報電話：010-59287172
舉報郵箱：gomejb@163.com
公眾號：國美監察中心
短信：18910160790
信箱：北京市朝陽區霄雲路26號鵬潤大廈B座36層（郵編：100016）

03

推動人才培養， 助力員工成長

國美秉著「德才兼備德為先」和「人才本土化」的員工管理理念，從人才招聘，人才培養，員工健康安全等方面打造全方位的人才管理機制，並持續優化提升，為員工提供更完善的發展渠道和福利待遇。

我們的進展

- 2025年度，國美愛心互助基金共資助1人，共計人民幣15,000元

支持聯合國可持續發展目標

3 良好
健康與福祉



5 性別平等



8 體面工作和
經濟增長



10 減少不平等



12 負責任
消費和生產



推動人才培養， 助力員工成長

人才招聘與培養

國美嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，致力打造公開、公平、公正的招募環境。為配合本集團的快速發展需求，我們於2025年對招聘體系進行了全面升級，將《親屬迴避原則》、《背景調查管理規範》、《獵頭渠道管理規範》整合納入最新修訂的《招聘管理制度》，並同步更新《面試官管理規範》。此外，我們新增了《HRBP操作手冊》，以標準化流程保障招聘制度的高效落實。

在人才甄選方面，本集團重視並踐行員工多元化理念。我們承諾提供平等的就業機會，杜絕在招聘過程中出現任何因種族、性別、籍貫、年齡宗教信仰或身體殘疾而產生的歧視行為，致力營造包容的職場文化。本集團對童工及強迫勞工採取「零容忍」態度。我們嚴格執行國務院令第364號《禁止使用童工規定》，在招聘環節嚴格核實身份，禁止招用未滿16周歲的未成年人。同時，本集團不定期向人力資源管理團隊開展勞工法律法規培訓，強化團隊合規審查意識，從根本上防範用工法律風險。

憑藉完善的招聘體制，本集團持續吸引市場頂尖人才。2025年，我們聚焦於核心業務的突破，於供應鏈管理、技術研發等關鍵領域，成功引進了53名高端管理者及行業核心人才，為本集團的業務創新及可持續發展提供了堅實的人才儲備。

在數字化時代的背景下，行業對人才的要求日益提升。國美致力於打造面向未來的管理人才發展模式。本集團的培訓體系以企業戰略為依託，將崗位體系、任職資格、學習路徑與勝任力評估進行深度融合。培訓內容全面涵蓋專業人才梯隊建設、關鍵崗位能力與績效賦能、以及繼任者領導力提升，助力企業人才培養全面實現標準化、系統化、數字化與透明化。

為滿足不同層級員工的職業發展需求，本集團設立了常態化、針對性強的培訓項目矩陣，主要包括：新員工的培訓計劃，高管入職三個月的集訓項目，在崗員工領導力（梯隊培養項目）和專業能力培訓等。

本集團歷來重視組織內部知識的沉澱、復用與共享。我們將優質課程、經典業務案例、學習材料及實踐心得轉化為線上資源，依託數字化學習平台「美E學」，發揮其課程庫、案例庫、線上學習班級及互動交流社區（如BBC圈子）等矩陣功能。這不僅有效沉澱了組織在關鍵發展階段的重點知識，更將企業導向與賦能內容向全國快速穿透，持續營造積極向上、學習驅動的組織文化氛圍，助力員工與本集團實現共同發展。

推動人才培養，助力員工成長



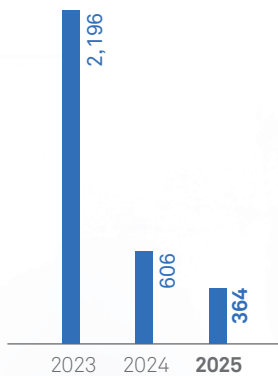
新任核心管理者任務閉環管理能力專項賦能項目

本集團在完善分層分類人才培養體系的過程中，始終圍繞業務經營實際需求設計培養內容，將管理機制升級與核心人才能力賦能深度綁定。2025年，本集團推出專項培養項目，將年內更新落地的《任務執行管理規範》全面融入高管集訓、核心管理崗梯隊培養課程體系，實現制度升級與人才成長的雙向推動。

本次專項培養以「學規範、練實操、提能力」為核心目標，將管理要求轉化為可落地的培養內容，培養環節依託本集團數字化辦公系統搭建了全流程模擬場景，參訓管理者全程實操體驗從任務單創建下達、任務拆解動態調整，到任務完成後自評、結果評審及問題申訴的完整閉環，通過沉浸式實操加深對規則的理解，保障學完即可落地應用。



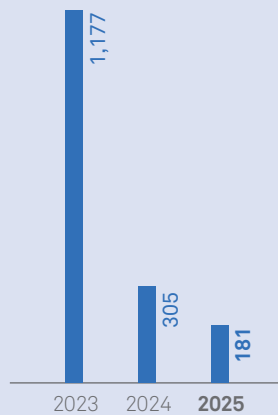
員工總人數 (人)



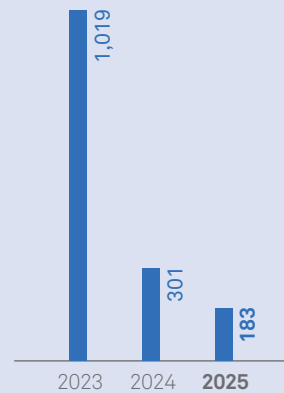
依照性別統計 (人)



男性員工

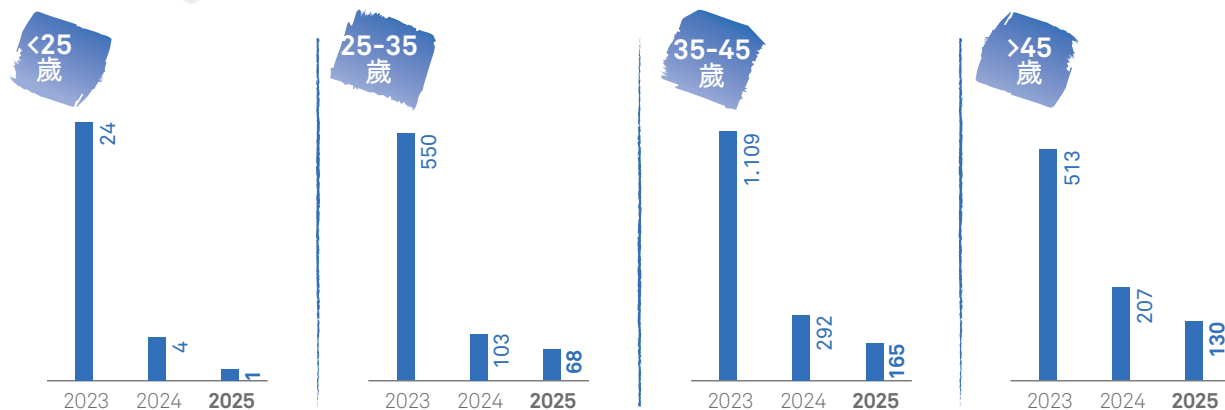


女性員工

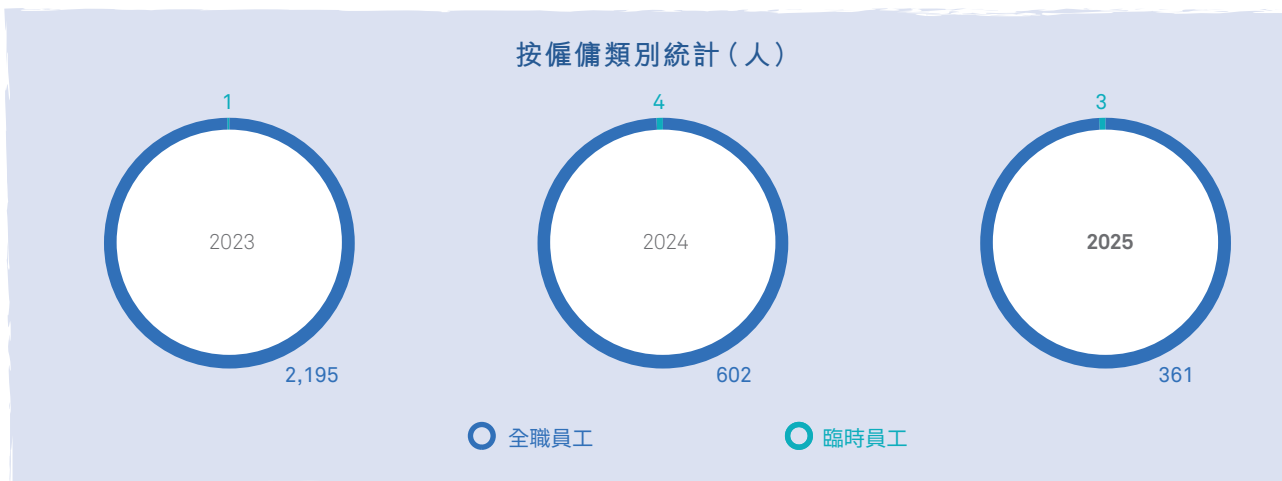


推動人才培養， 助力員工成長

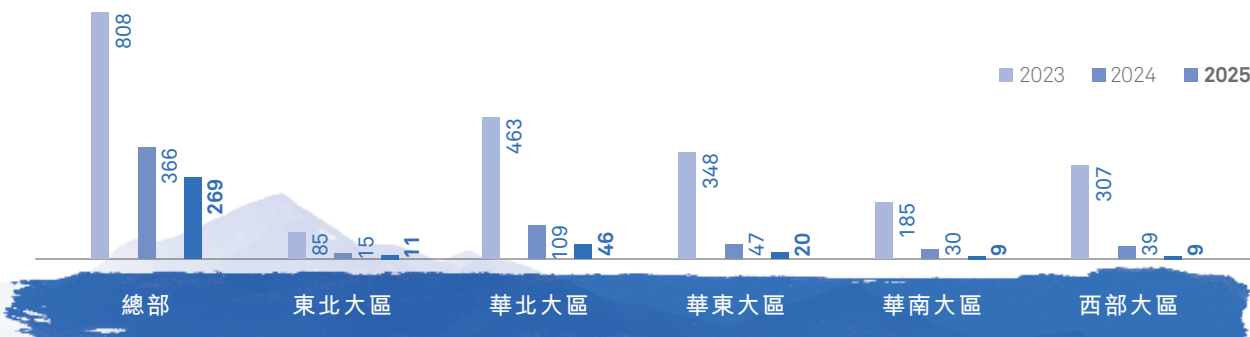
依照年齡統計(人)



按僱傭類別統計(人)



依照地域劃分(人)



推動人才培養， 助力員工成長



受訓僱員總人次

2025: **1,049** 人次

2024: 1,737 人次

受訓僱員佔比

2025: **87.10%**

2024: 88.00%



全體員工總受訓時長

2025: **2,623** 小時

2024: 4,343 小時



男性受訓員工

2025: **153** 人

佔比**84.50%**

2024: 269 人

佔比88.00%

男性員工平均受訓時長

2025: **8.4** 小時／人

2024: 8.4 小時／人



女性受訓員工

2025: **158** 人

佔比**86.10%**

2024: 261 人

佔比87.00%

女性員工平均受訓時長

2025: **8.5** 小時／人

2024: 8 小時／人



管理層受訓員工

2025: **98** 人

佔比**100%**

2024: 142 人

佔比 100%

普通受訓員工

2025: **219** 人

佔比**82.45%**

2024: 389 人

佔比84.00%

管理層員工平均受訓總時長

2025: **10** 小時／人

2024: 10 小時／人

普通員工平均受訓總時長

2025: **7.5** 小時／人

2024: 7.5 小時／人

推動人才培養， 助力員工成長

員工權益保障

傾聽員工聲音與多元溝通機制


國美致力構建開放、透明的企業溝通文化，高度重視員工訴求。針對不同層級與崗位的需求，我們構建了差異化、常態化的雙向溝通矩陣。針對普通員工，國美在員工職業週期關鍵節點與員工進行溝通，且日常溝通頻次平均保持1月1次；針對在職高管，國美一方面會開展定期高管訪談，另一方面則會結合專案工作開展專項訪談。並對訪談情況匯總覆盤、推動改進。

關注身心健康與安全

在關注業務發展的同時，本集團歷來將員工的身心健康置於重要位置。我們透過本集團公眾號及內部OA系統，持續發佈積極心理導向的教育資訊與心理健康知識。此外，本集團專門設立了員工調解室，由黨委及工會工作人員協同接待，鼓勵有需求的員工自願前往諮詢。並聘請專業心理輔導師進行講座、疏導。

本集團也非常關注辦公室消防安全。我們每季度都會聯合物業工程部、安保部對辦公大廈消防設備設施進行檢查，發現問題及時整改，確保辦公大廈消防安全。2025年消防安全月，本集團舉辦了消防知識宣講，並組織員工開展消防演練等活動，同時加強日常安全教育宣傳工作。

健康安全指標

	2023	2024	2025
 因工亡故人數(人)	0	0	0
因工亡故比率(%)	0	0	0
因工傷損失總日數(天)	667	537	0

推動人才培養， 助力員工成長

職業發展與晉升

本集團深諳人才是企業可持續發展的核心驅動力。我們秉持「員工發展即集團發展」的理念，致力為員工提供具備市場競爭力的薪酬體系與清晰的職業發展藍圖，以實現個人價值與企業效益的共同成長。

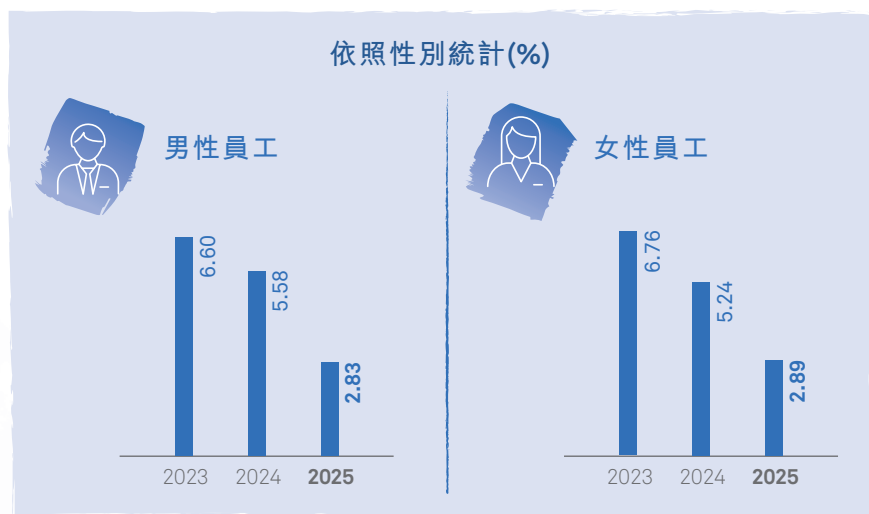
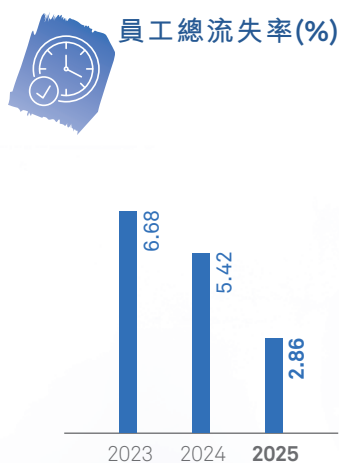
2025年，本集團持續開展全面的市場薪酬調研，因應市場趨勢對內部的「薪酬寬帶」及「城市薪酬差異系數」進行了科學更新，確保薪酬福利制度的對內公平性與對外競爭力。

為激發組織活力，國美建立短長期聯動的立體激勵機制。將員工個人收益與本公司整體業績深度綁定。本集團在短期激勵制度方面，以年收入作為短期激勵牽引，在績效考核部份執行組織績效、個人績效制度，進一步細化考核標準；落實《積分應用管理規定》，

透過全方位的正向表彰與差異化考核機制，充分調動員工的主觀能動性。於年末考評中，本集團引入了涵蓋「銷售收入提成、淨利潤分紅及專項獎懲」的綜合激勵模型，確保業績貢獻與薪酬回報高度契合。2025年度，本集團積極推動長期激勵政策，依託專業人才，根據各公司實際情況指導擬定企業專屬的長期激勵計劃及配套管理辦法，實現核心人才與企業利益的長期共贏。

在人才培養方面，結合本公司經營管理現狀，識別並培養有潛質、高素質的骨幹人才，本公司於2025年進行核心骨幹人才盤點，對於核心骨幹進行重點培養及保留激勵，對於重點崗位及高潛人員進行階梯式培養及培育。

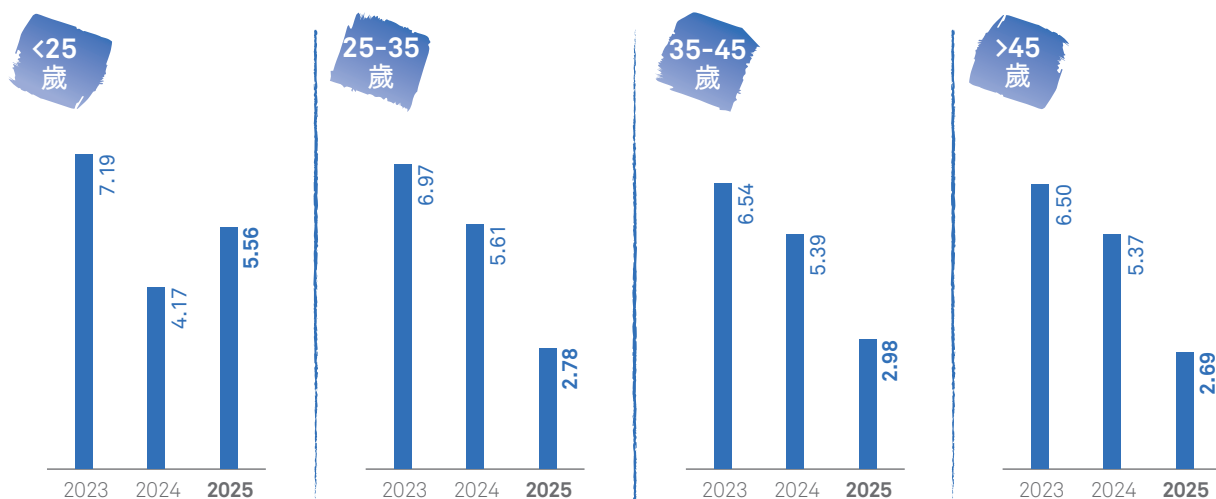
員工月均流失率指標¹



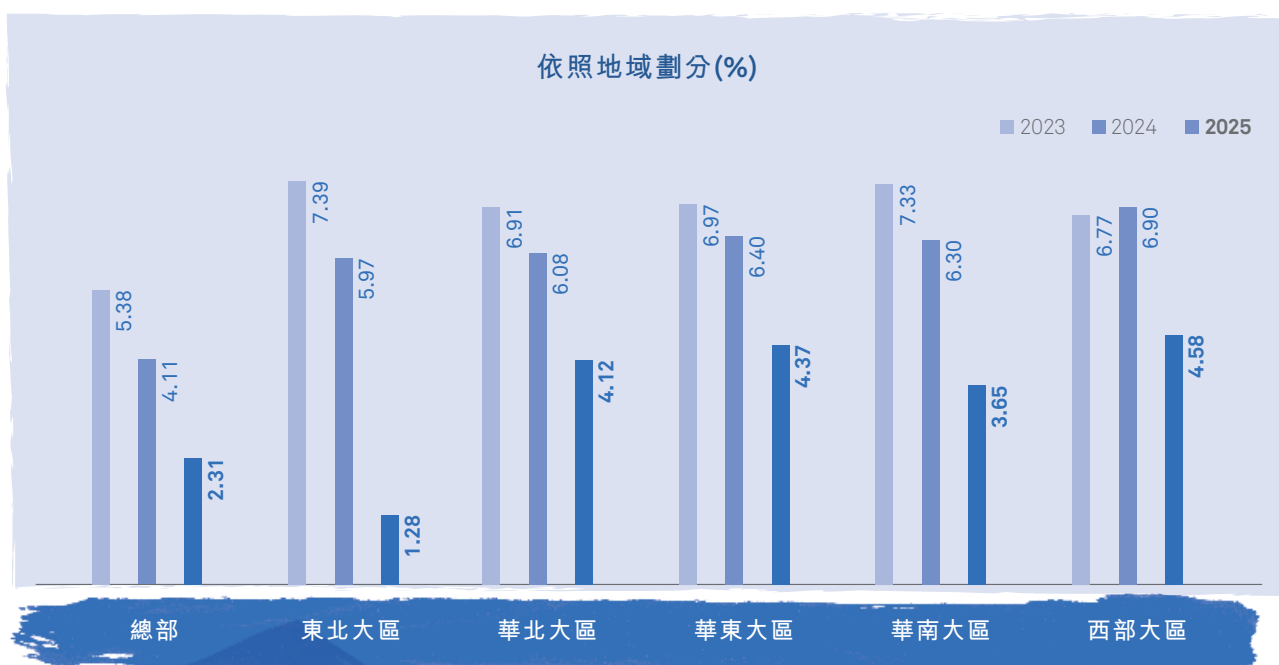
¹ 流失比率 = 離職人數 / (離職人員 + 僱員總數)

推動人才培養， 助力員工成長

依照年齡統計(%)



依照地域劃分(%)



推動人才培養， 助力員工成長

員工福利與關愛

本集團福利體系

國美一直不遺餘力地加強員工的福利建設。在休假方面，本集團依法為員工提供公休假日及婚假、產假、育兒假等法定休假。同時嚴格執行《職工帶薪年休假條例》，提倡高效工作，鼓勵員工在工作時間內完成任務，不提倡加班。如確實需要加班，則應嚴格履行加班審批流程。在工作環境方面，2025年本集團工會定期維護並不斷改善職工之家的環境，員工享有圖書室、母嬰室、餐廳、活動室等設施福利。在補貼方面，員工享有交通補貼與個人發展補貼，異地工作人員享有探親補貼，加班員工享有加班餐費以及加班交通費。



職工書屋



乒乓球室



健身房



母嬰室

推動人才培養， 助力員工成長

員工互助－國美愛心基金

國美愛心基金是國美零售控股有限公司員工愛心互助基金的簡稱，由本公司發起建立，內部員工自願參與，用於救助困難同仁的互助式企業內部愛心基金，是國美「敬業感恩」核心價值理念重要的落實平台，員工自願選擇是否加入。員工本人或其親屬發生意外，如疾病、經濟變故、交通事故等，可按一定比例收取國美愛心基金捐助的款項，緩解經濟壓力、補充未成年子女教育資助金。國美愛心基金匯聚著國美大家庭的力量，愛心助人、幫人幫己、關愛同事、情系同胞，是廣大國美員工愛與責任的集中體現，也是國美企業福利的重要的、有益的補充。2025年，國美愛心基金賬戶支出人民幣15,000元，共資助1人。



國美愛心互助基金一次性資助重症員工人民幣壹萬伍千元

2025年9月，業務系統員工李先生申請愛心基金，用於緩解個人重症帶來的經濟壓力。2025年7月，李先生被診斷為心臟肺動脈瓣關閉不全，並進行手術治療。治療費昂貴，且後續仍要接受半年抗凝藥物用藥期、半年內三次複查、後續每年複查診療，持續週期較長。國美啟動愛心基金，一次性資助李先生人民幣15000元現金，以渡過難關。

04

保護客戶權益， 共創美好生活

國美以零售業+家服務業為核心，2025年，為應對外部市場低迷和內部債務危機，國美實行了戰略聚焦和業務轉型升級。

我們的進展

- 擁有自建物流基地3座

支持聯合國可持續發展目標

1 無貧窮



4 優質教育



8 體面工作和
經濟增長



9 產業、創新和
基礎設施



11 可持續
城市和社區



保護客戶權益， 共創美好生活

負責任供應鏈

完善佈局物流體系

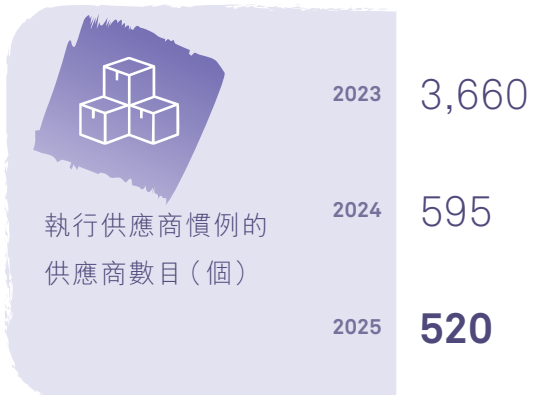
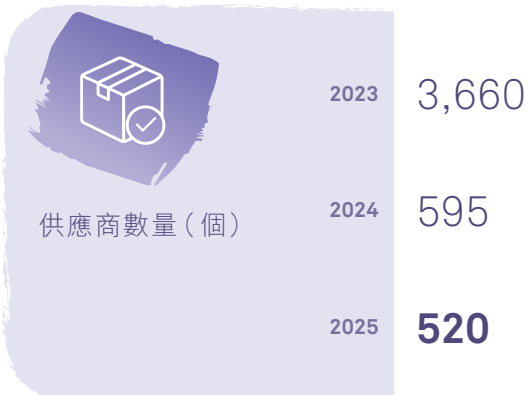
物流基地是倉配的重要基礎設施。截至到2025年12月，國美在全國3個城市擁有自建物流基地3座（分別在瀋陽、天津、上海），合計倉儲設施面積約23.8萬平方米，辦公配套設施面積約2.03萬平方米，宿舍面積0.72萬平方米。

在物流服務戰略方面，國美圍繞中小件網、大件網、冷鏈網進行倉儲、配送、大件安裝一體化佈局，通過自身運營能力的提升，打造更加社會化、標準化、專業化的物流平台和大數據／雲倉平台，提高周轉效率，提升智能化水平，做智慧化物流，為終端客戶提供深度服務和體驗。

國美將物流極速達、無盲點覆蓋、送裝一體化作為服務標準，以物流配送時效監控及時響應用戶。同時，國美通過視頻導購的真人語音、視頻互動為所有用戶解答產品、服務、售後等關切問題，真正滿足用戶的全流程服務體驗。

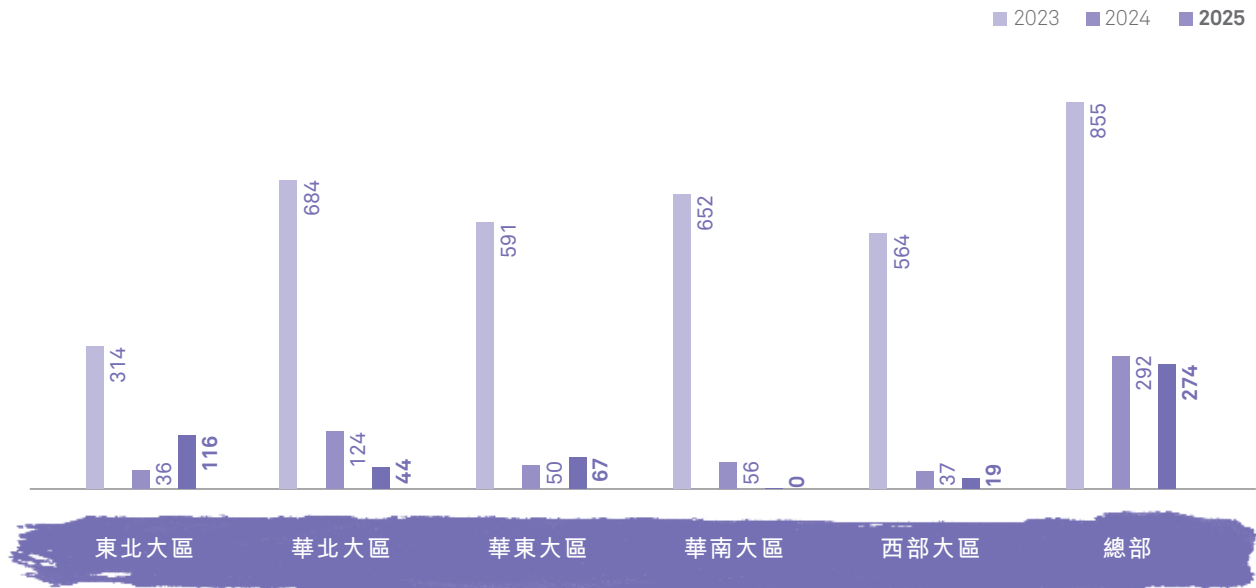
全方位管理供應商

為確保供應商認同我們的發展目標、戰略、實現路徑，本集團要求供應商簽訂廉潔合作協定。同時，國美十分重視供應商溝通管道建設與成效，開發了供應商管理系統。此外，本集團強化了對供應商的培訓和交流，如針對新品上市及主推商品安排供應商開展產品培訓。除合同談判外，日常促銷、商品備貨、資源投放、滯銷／殘次／欠收清理等活動中，均會與廠家進行交流溝通。



保護客戶權益， 共創美好生活

供應商相關指標 (個)



多元賦能加盟商

2025年，本集團持續優化門店網絡，向加盟商提供展臺、促銷員、物料等資源支持，提供培訓、重裝、活動促銷等系列輔助。

同時，國美制定了相應的培訓制度，通過線上與線下渠道，提供供應商政策、產品知識的週度培訓和本集團制度的月度培訓，內容涉及產品，案例，售賣技巧等。區域分公司還可自行安排培訓內容，例如高管月度拜訪、業務精英一對一幫扶、加盟團隊月度巡檢培訓、銷售精英駐店傳授等。

嚴控貨源品質

自創立之初，國美始終秉持誠信經營的核心理念，堅守正品行貨，以高標準、嚴要求把控產品品質。國美堅持打造高性價比的產品體系，提高了供應商准入標準，從採購源頭確保產品品質過關，滿足消費者的需求，打造可信賴的消費平台。同時，國美規範入駐平台資質標準、商品抽檢、假貨問責和違規管理等關鍵環節的工作流程，嚴格把控商家資質和產品品質。

保護客戶權益， 共創美好生活

2025年，國美嚴格遵守《中華人民共和國產品品質法》等法律法規，制定《國美商品品質管制規範》、《國美食品安全管理規範》、《國美化妝品安全管理規範》、《國美平台商家商品抽檢管理規範》、《國美三無假冒偽劣產品監管機制和處理辦法》等內部政策，持續推進各項品質管制工作，確保經營產品品質安全。

在消費者權益保障方面，國美推出「先行賠付」政策，接到消費者反映假貨、水貨、A貨、二手貨、翻新貨、返修貨以及未經報關進口商品、假冒材質成份商品、三無商品等問題，國美先行賠付給消費者，切實保護消費者權益。

對於嚴重缺陷商品，國美將從源頭上追查商品來源及流通情況，對已售商品做好退換貨、商品召回等工作並制定有效的糾正和預防措施，以防止類似事件再次發生，全力保障消費者的權益和安全。2025年，國美未發生因健康安全問題而導致的產品召回事件。

升級營銷體驗

國美一直以國家政策為導向，以行業標準為標桿，始終以「消費者為中心」作為營銷活動執行的準則。國美在營銷、廣告和銷售實踐中，始終遵守法律法規、社會規範以及道德標準，確保信息的真實性和準確性。

2025年，國美加強廣告內容管理力度，制定《國美平台商品頁面信息管理規範》、《國美平台商品廣告語規範》等內部管理規定，明確保健食品、醫療器械、美妝個護等重點品類廣告發佈細則，規範知識產權信息管理工作，並通過系統設置敏感詞提前屏蔽違規廣告、廣告內容審核團隊主動排查、定期合規培訓等措施，確保廣告內容真實、準確、合規，杜絕虛假宣傳。

拓展市場

2025年，本集團在市場的拓展上，國美採用加盟和類加盟、降價優質等方式助力國美品牌更好地為消費者服務，極大可能去滿足消費者對於個性化、實用性和性價比高的商品的多元化需求。國美發揮線下平台優勢，以城市、商圈屬性、服務人群及銷售規模為要素，對門店進行新業態、新品類、新場景的模式升級，轉變為以解決方案及場景體驗為主的經營展示模式，打造新航母型特色門店。



保護客戶權益， 共創美好生活

此外，本集團加快社群的建立和發展，並推廣「一店一頁」，逐步完成了門店數字化、在線化的改造升級，實現了線上線下的O2O全場景的覆蓋。此外，國美繼續通過以舊換新、入戶清洗等活動拓寬本地生活服務市場。截至2025年年末，本集團擁有城市展廳店3家，旗艦店1家。

打通溝通渠道

在原來服務體系基礎上，國美全面升級「智慧服務生態」，通過大數據與AI技術，實現從「被動解決」向「主動關懷」的跨越，為消費者打造更有溫度、更具前瞻性的極致服務體驗。

國美持續優化溝通渠道佈局，打破渠道壁壘，構建「線上+線下、人工+智能」的全觸點服務網絡。國美引入新一代生成式AI客服助手，實現工作日全時段人工值守、非工作時段智能應答兜底，秒級響應用戶諮詢。同時，國美優化線上客服交互體驗，推出「圖文+語音+視頻」多模態溝通方式，用戶可通過發送圖片、語音、短視頻等形式，更直觀地反饋問題（如商品破損、安裝異常等），客服可快速精確定位問題，提升溝通效率。

2025年國美對「五心」服務承諾進行了全面升級：「品質安心」引入區塊鏈溯源技術，關鍵品類商品實現「一物一碼」全程可追溯；「價格開心」優化比價機制，差價補償即時到賬；「套購貼心」將免費上門設計服務擴展至全屋智能場景，提供「設計+配送+安裝+調試」的一站式無憂交付；「送貨省心」推出「準時達·超時秒賠」服務；「售後放心」推出「上門取件·極速退款」服務。

服務質量管控進一步升級，國美在原有PDCA閉環基礎上，引入大數據分析技術，對用戶諮詢、投訴數據進行實時監測與精準分析，提前預判服務風險，構建「預防—響應—分析—優化」的智能閉環。同時，國美進一步完善跨部門協同機制，每週召開服務質量分析會，重點解決物流履約、售後時效、用戶評價等核心問題，推動服務流程持續優化。

2025年，國美整體客訴率0.032%（同比下降0.007個百分點），客戶滿意度98.6%（同比提升0.5個百分點）。

保護客戶權益， 共創美好生活

產品責任相關指針	單位	2023	2024	2025
已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	%	0	0	0
接獲關於產品及服務的投訴數目	個	7,168	3,897	2,136

用戶隱私安全

在數位時代，消費者隱私保護與資料安全越來越成為放心消費的重要基石。面對數字變革帶來的挑戰和風險，國美在不斷完善公司管治機制的同時，提出明晰的資料安全基本原則並構建強有力的組織保障來守護使用者隱私和資料安全。

國美依據國家頒佈施行的《個人資訊保護法》、《資料安全法》、《網路安全法》，制定了符合國美線上業務的隱私保護工作清單與管治框架。2025年，國美把隱私保護與資料安全納入全面風險管理體系，本公司成立資料安全管理小組和資料安全執行小組，制定《使用者資訊安全管理規定》，規範使用者資訊採集、使用處理的流程，杜絕非法收集和濫用個人資訊的風險，防止使用者個人資訊洩露、丟失、毀損，確保使用者個人資訊安全。

對於新技術發展可能帶來的風險，國美對APP前端個人隱私資料的收集遵循知情同意原則、最小必要原則、全方位保障安全能力原則；其次本公司對大數據平台獲取與查詢個人隱私資料進行了嚴格的許可權審批，限制大數據分析的使用，杜絕資料濫用。2025年，國美未發生任何重大資料洩露事件。

對於娛樂化專案，國美通過完善使用者協定、優化應用介面和業務處理邏輯、音視頻文字監察等手段，確保所提供的娛樂化服務正面、健康，對社會有利。對於服務過程中少量使用者提交的不合規資料，通過AI圖像識別、文字識別、語音辨識等多種手段及時發現並阻截。

05



應對氣候變化， 堅持綠色發展

在全球積極應對氣候變化、國內加速推進「碳達峰、碳中和」的大背景下，國美始終堅持可持續發展理念，圍繞綠色運營、綠色包裝、綠色物流、綠色供應等關鍵環節，積極採取務實行動，持續推動碳排放的減少。國美始終堅持可持續消費的價值觀，遵循國家法律法規，推動中國碳中和目標的實現。

在全球氣候變遷風險日益凸顯，以及中國持續推動「碳達峰、碳中和」策略的大背景下，氣候相關議題正逐步成為影響企業長期經營、風險管理及價值創造的重要因素。作為以零售及家庭生活服務為核心的企業，國美不僅關注自身營運過程中的資源使用與排放管理，亦持續審視氣候變遷可能對本集團業務模式、供應鏈穩定性及市場需求帶來的潛在影響。

我們的進展

- 2025 年度，本公司溫室氣體排放總量為123,565噸二氧化碳當量
- 在能源使用上，2025年，電力總耗量約2,948,000千瓦時，同比節電50%以上
- 在水、節水方面，2025年，耗水量約16,000立方米，同比節水50%以上

支持聯合國可持續發展目標



應對氣候變化， 堅持綠色發展

氣候相關風險與機遇

策略概覽

本集團已識別並評估氣候變化可能對本集團的業務營運、策略規劃及價值鏈帶來與氣候相關的主要風險與機遇。在進行該評估時，本集團參考了國際認可的氣候科學與轉型框架，包括政府間氣候變化專門委員會(IPCC)第六次評估報告(AR6)所提出的全球升溫路徑，以及金融體系綠色化網絡(NGFS)就氣候轉型所制定的情景分類。該項評估以定性方式進行，並考慮了本集團的業務性質、營運地區及供應鏈特點。

本集團將氣候相關議題視為長期策略規劃的重要考量之一，並於2025年度完成氣候相關風險與機遇的基線識別及初步評估，以支持董事會及ESG委員會在策略層面對相關議題的監督與決策。

氣候相關風險與機遇的識別方法

本集團將氣候相關風險分為物理風險及轉型風險，並同時識別潛在的氣候相關機遇。物理風險包括因氣候變化引致的極端天氣事件及長期氣候趨勢；轉型風險包括政策法規變化、市場偏好轉變、技術發展及聲譽因素；氣候相關機遇包括節能低碳產品、營運能效提升及供應鏈協作。

時間範圍分析

- **短期(0-3年)**：關注極端天氣事件、短期政策或監管變化，以及對日常營運及物流安排的即時影響。
- **中期(3-10年)**：關注能效及環保法規趨嚴、供應鏈及物流模式轉變，以及市場需求結構的演變。
- **長期(10年以上)**：關注長期氣候變化趨勢、轉型路徑不確定性，以及對本集團業務模式及價值鏈的潛在影響。

情景分析

本集團參考IPCC AR6所概述的不同全球升溫路徑，以及NGFS所發展的有序轉型、無序轉型及高溫世界等氣候情景，對氣候相關風險與機遇進行定性分析。相關情景分析有助本集團理解不同氣候路徑下風險與機遇的變化趨勢。

應對氣候變化， 堅持綠色發展

一、 物理風險(Physical Risks)

類型	時間範圍	潛在影響 (風險描述及影響路徑)	原則性應對方向
極端降雨、洪水	短期	極端降雨事件頻率及強度上升，可能增加門店、倉庫及物流節點水浸、設施受損及營運中斷的風險，影響貨物流轉效率及營運穩定性。	持續檢視營運據點的防洪及排水安排，並在可行情況下加強營運備援措施。
熱浪及高溫天數增加	短至中期	氣溫上升可能推高門店及倉儲能源需求，增加設備負荷，並對員工及物流作業效率構成挑戰。	持續推動能源管理及設備效能改善，提升高溫環境下的營運穩定性。
長期氣候變化趨勢	長期	長期氣候變化可能對供應鏈穩定性及物流安排產生間接影響，增加營運不確定性。	持續評估供應鏈韌性，並加強與業務夥伴的溝通與協作。

應對氣候變化， 堅持綠色發展

二、 轉型風險(Transition Risks)

類型	時間範圍	潛在影響 (風險描述及影響路徑)	原則性應對方向
市場及消費偏好轉變	短至中期	客戶對節能及可持續產品關注度提升，可能影響產品需求結構，對未來收入及市場佔有率產生不確定性。	逐步優化產品組合及相關信息披露。
聲譽及持份者期望	中期	持份者對氣候管理及披露水平期望提高，可能影響企業聲譽。	持續強化管治及披露透明度。
政策及法規變化	中期	氣候及環保相關法規趨嚴，可能要求本集團調整營運流程及產品組合。	持續監察政策發展，適時檢視內部政策及營運安排。

三、 氣候相關機遇(Climate-related Opportunities)

類型	時間範圍	潛在影響 (機遇描述及價值創造路徑)	行動方向
節能及低碳產品需求上升	短至中期	市場對節能及低碳產品需求增加，有助提升市場競爭力，對未來收入及市場佔有率產生不確定性。	優化產品組合並加強與供應商合作。
可持續品牌形象	長期	積極應對氣候風險有助提升企業形象及持份者信任。	持續加強ESG管治及氣候相關披露。

後續安排

本集團已建立氣候相關風險與機遇的基線評估，並將根據監管發展、數據可得性及業務需要，在未來年度逐步增強分析的深度與範圍，以支持長期策略規劃。

應對氣候變化， 堅持綠色發展

氣候相關風險管理

氣候相關風險管理概覽

本集團在既有企業風險管理框架的基礎上，逐步將氣候相關風險與機遇納入風險識別及評估的考慮範疇，並於策略規劃及營運層面開展相關討論。

於2025年度，本集團完成了氣候相關風險與機遇的基線識別及初步評估，並據此明確風險管理的關注重點，為未來年度逐步加強相關分析及管理工作奠定基礎。

氣候相關風險的識別與評估方式

在風險識別及評估過程中，本集團結合內部業務知識及營運經驗，識別可能因氣候變化而對業務造成影響的主要風險類別。相關考慮因素包括：

- 氣候相關風險的性質（包括物理風險及轉型風險）；
- 風險對本集團門店營運、倉儲設施、物流安排、供應鏈及產品組合的潛在影響；
- 風險可能出現的時間範圍（短期、中期及長期）；
- 風險對營運穩定性及業務連續性的潛在影響程度。

在評估過程中，本集團參考國際認可的氣候相關框架，並以定性方式分析不同氣候情景下風險及機遇的變化趨勢。

風險應對及管理方向

針對已識別的主要氣候相關風險，本集團採取循序漸進及原則性的管理方式，重點方向包括：

- 持續關注與氣候變化相關的外部發展（如政策、法規及市場趨勢），並評估其對業務的潛在影響；
- 在營運層面檢視門店、倉儲及物流安排的氣候韌性，並在可行情況下加強相關管理措施；
- 與供應鏈夥伴保持溝通，逐步提升供應鏈在應對氣候相關風險方面的整體能力；
- 在策略層面將氣候相關考慮因素納入業務規劃及管理討論之中，以支持本集團的長期發展。

上述管理方向旨在提升本集團對氣候相關風險的認識及應對能力，而並非即時引入量化分析或財務影響評估。

具體的風險管理實際例子包括：

- 為了應對未來政策對碳排放的要求，本集團計劃在物流環節中，盡可能要求物流商使用新能源交通工具替代傳統燃油類交通工具，並在物流外包時，將物流商的碳排放納入外包招標標準；
- 在加盟商方面，本集團已計劃推動加盟商逐步提高其店面用電中太陽能發電的比例；

應對氣候變化， 堅持綠色發展

- 本集團已要求加盟商加強其倉庫在雨季的防水防滲管理，定期檢查防水情況，並購買儲備防滲沙袋等工具。

持續改進與未來發展

本集團將按業務需要及實際情況，在未來年度逐步完善氣候相關風險的識別及管理安排，以支持策略規劃及長期可持續發展。

國美的主要業務是以自營及平台方式在中華人民共和國（以下簡稱「中國」）經營及管理電器、消費電子產品、酒類產品及一般商品零售門店和在線銷售網絡。以及向中國的加盟店提供特許經營及管理服務，以及基於佣金的服務。因此國美並未在經營過程中因生產直接產生排放物或污染物，而對於國美在經營過程中因使用資源（如電力和汽油）間接產生的排放物，會在以下章節詳細列示。

綠色辦公

國美設定長期的綠色運營發展規劃及綠色辦公的管理規劃。通過無紙化辦公，線上會議減少出行等方式來貫徹綠色運營，做到低碳減排，綠色發展。在日常工作中，繼續全國範圍廣泛實行了「電子簽」專案，對於各類勞動合同、用工協定改用電子版本，取代以往紙質印刷的方式，推進無紙化辦公進程。對於辦公用紙必須雙面使用後方可作廢（特殊情況除外），並且設立專人負責紙張和辦公用品的發放和使用，以減少浪費。此外，我們積極推動雲上資源的高效管理和降本增效，來進一步達到碳中和的目標。

綠色低碳（節水節電）

本集團宣導員工節電、節水，電燈開關處張貼節電小提示，並通過政策宣貫、政策發文、組織培訓、定期和不定期檢查的方式明確、監督各分公司規範用水用電。自建及租賃庫房一律採用或選擇房頂有採光帶的庫房，白天可減少照明燈的使用；同時將所有庫房內照明用燈全部更換成安全環保的節能燈。2025年，國美的水電總消耗量同比下降70%以上。

本著包裝材料可迴圈、可重複利用、減少一次性消耗的綠色環保理念，國美在業務執行過程中明確規定禁止過度包裝。並且回收包裝物，提升循環利用水平。對於廢舊物資、無法重複利用的包裝及耗材則集中處理，減少污染。

針對小件商品，國美規範了快遞包裝標準，增加環保手提袋並減少紙箱的使用，禁止過度包裝；同時明確包裝耗材的標準，採購符合國家環保認證要求的包裝箱、包裝耗材。

針對中小件商品，國美集中採購可迴圈使用的環保塑膠周轉箱，用於向門店發貨及配送。



應對氣候變化， 堅持綠色發展

針對大件商品，國美內部發文規範周轉商品的交接、碼放要求，減少對包裝的損壞，增加可迴圈利用的幾率；倉庫內按照五距要求規範堆碼，避免超高碼放、避免包裝損壞。並且要求配送時使用出廠原包裝，送達客戶家後進行包裝回收、實現二次利用。

綠色服務

環保節能是實現碳達峰、碳中和目標的關鍵支撐。為響應國家綠色低碳發展要求，發揮平台作用，國美展開線上+線下全管道推廣宣傳，並推進綠色門店建設工作。同時，國美通過視頻導購的真人語音、視頻互動服務消費者，通過集約化手段，整體性減少水電等資源的使用，也減少了人員出行帶來的尾氣、噪音等環境污染，留出了更多的空間為顧客提供更好的購物體驗。

國美長期拓展國美管家收舊業務，連續多年國美管家聯合電器推廣以舊換新綠色電器理念，通過舉辦「週年慶」、「購物節」、「以舊換新日」等活動，推動舊家電的以舊換新。同時利用滿千返百的活動力度，不斷拉動消費者對綠色電器的需求，有效地推動節能減排工作。

助力綠色發展

氣候變化問題是全球共同面臨的巨大挑戰，零售電商企業作為經濟發展的重要一環，應當持續探索低碳可持續的商業模式，響應國家「碳達峰，碳中和」的氣候目標。國美聯合品牌廠家繼續推動「節能減排」「綠色消費」行動，提升1、2級能效產品的銷售。國美門店還不斷推出「綠色家電」體驗活動，通過門店現場體驗、試用激發消費者對於綠色家電的需求，全面打造「綠色門店」消費場景。

國美通過節能技術產品展示推廣+節能知識講座+賣場專題活動等多種形式普及綠色消費、綠色低碳出行概念，動員廣大消費者廣泛參與。通過國美APP及直播多種渠道傳播綠色消費理念。

應對氣候變化， 堅持綠色發展

排放物指標	單位	2023	2024	2025
溫室氣體排放總量 ¹	噸二氧化碳當量	30,400	2,500	123,565
範圍一：直接溫室氣體排放 ²	噸二氧化碳當量	400	200	200
範圍二：間接溫室氣體排放 ²	噸二氧化碳當量	30,000	2,300	1,800
範圍三：其他間接溫室氣體 ³	噸二氧化碳當量	不適用	不適用	121,565
範圍一：直接溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬收入	0.62	0.42	0.37
範圍二：間接溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬收入	46.38	4.85	3.35
範圍三：其他間接溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬收入	不適用	不適用	225.93
有害廢棄物總量	千克	0.4	0.4	0.4
無害廢棄物總量	噸	7.1	6.5	5.92
有害廢棄物密度	克／百萬收入	0.62	0.84	0.74
無害廢棄物密度	克／百萬收入	10,975.42	13,718.87	10,994.42
有害廢棄物目標 ⁴	千克	0.4	0.4	0.4
無害廢棄物目標 ⁵	噸	6.5	5.9	5.6
氮氧化物(NOx)	千克	4.36	5.3	6.0
硫氧化物(SOx)	千克	0.002	0.001	0.001
顆粒物(PM)	千克	0.41	0.46	0.53

應對氣候變化， 堅持綠色發展

資源使用指標³

指標	單位	2023	2024	2025
電力總耗量	千瓦時	95,841,000	6,330,000	2,948,000
電力耗量密度	千瓦時／百萬收入	148,154.27	13,360.07	5,479.55
汽油使用量	公升	170,000	78,000	83,000
汽油耗量密度	公升／百萬收入	262.79	164.63	154.28
總耗水量	立方米	541,000	35,000	16,000
耗水量密度	立方米／百萬收入	834.75	73.87	29.74

1. 於 2025 年，溫室氣體排放總量為範圍一、範圍二及範圍三排放的總和。於 2023 年及 2024 年，由於未披露範圍三排放，因此溫室氣體排放總量為範圍一及範圍二排放的總和。
2. 範圍一及範圍二溫室氣體排放量之計算乃參考《溫室氣體盤查議定書：企業會計與報告標準》編製。範圍一排放源自本集團營運中的燃料消耗，範圍二排放則源自購買電力。上述計算乃基於相關排放係數作披露用途。
3. 本報告期內，本集團基於業務性質、排放規模及數據可得性，優先披露範圍三中兩項具有較高重要性的類別，即類別1及類別11。類別1排放量採用消費金額法測算，類別11排放量係根據已售產品之使用情況作出估算，並參考《溫室氣體盤查議定書》範疇三的標準，採用估算方法以作披露用途。
4. 該目標為2026年，國美總部辦公區域有害廢棄物總量達到0.4千克。
5. 該目標為2026年，國美總部辦公區域無害廢棄物總量達到5.6噸。
6. 本集團的業務主要是銷售產品，並非製造產品，因此本集團並未涉及相關製成品包裝材料的使用。



董事會 聲明

國美高度重視董事會在ESG治理中的參與與領導價值。目前，我們在董事會下設ESG委員會，委員會成員由本集團高級管理人員擔任，並開展年度定期會議對ESG戰略事項進行審議和決策。同時，委員會負責本公司整體ESG戰略制定、識別和評估風險、審核管理政策、計劃和目標、審議績效考核，最終通過本集團ESG工作小組統籌政策落實與執行。

基於外部社會經濟宏觀環境和本公司發展戰略，國美ESG管理團隊動態評估ESG議題的重要性，討論並確定本公司在環境、社會和企業管治方面的風險與機遇，將重點議題的管理與提升作為可持續發展年度戰略工作。

對國美而言，我們需要高度關注的議題如下：

- **合規運營**：不斷強化治理與風險管控，打造廉潔氛圍，將ESG融入戰略管理與業務流程，確保本集團基業長青。
- **可持續消費**：對於國美，可持續消費是我們可持續發展工作的核心，其包含對我們生產運營環節的影響管理以及對消費者良好消費習慣的溝通與教育，這也是國美一直努力的方向。
- **品質生活**：本集團最終希望為大眾創造高品質的美好生活，這一過程中，我們不斷進行戰略完善以覆蓋更多消費場景，注重用戶權益保障，並打造全方位的客戶服務體系高效響應客戶需求，追求「生活美」的目標。
- **員工成長**：將員工放在本公司發展首位，保障員工權益，為其提供豐富的成長機會，實現企業與員工的共同持續發展。
- **綠水青山**：將「綠水青山就是金山銀山」作為發展信條，全方位管控運營對環境的影響，並打造綠色門店助力環境保護。

本報告已詳盡披露國美在上述工作及其他ESG議題上的管理與實踐進展，得到本公司董事會審議通過。

描述	披露位置	
層面A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	第五部分
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	第五部分
關鍵績效指標A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	第五部分
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	第五部分
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	第五部分
關鍵績效指標A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	第五部分
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	第五部分
層面A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	第五部分
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	第五部分
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	第五部分
關鍵績效指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	第五部分
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	第五部分
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	第五部分
層面A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	第五部分
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	第五部分
層面A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	第五部分
關鍵績效指標A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	第五部分

描述	披露位置	
層面B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	第三部分
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	第三部分
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	第三部分
層面B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	第三部分
關鍵績效指標B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	第三部分
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	第三部分
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	第三部分
層面B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	第三部分
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	第三部分
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	第三部分
層面B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	第三部分
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	第三部分
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	第三部分

描述	披露位置	
層面B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	第四部分
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	第四部分
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	第四部分
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	第四部分
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	第四部分
層面B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	第四部分
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	第四部分
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	第四部分
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	第四部分
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	第四部分
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	第四部分
層面B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	第二部分
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	第二部分
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	第二部分
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	第二部分
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	第五部分
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	第五部分
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	第五部分

氣候相關披露

披露要求	描述	披露位置
(I)管治		
第19段		
發行人須披露有關以下方面的資料：		
(a)	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他同等治理機構）或個人的資訊。具體而言，發行人須指出有關機構或個人及披露以下資訊：	
(i)	該機構或個人如何釐定當前或將來是否有適當的技能和勝任能力來監督應對氣候相關風險和機遇的策略；	第一部分
(ii)	該機構或個人獲悉氣候相關風險和機遇的方式和頻率；	第一部分
(iii)	該機構或個人在監督發行人的策略、重大交易決策和風險管理程序及相關政策的過程中，如何考慮氣候相關風險和機遇，包括該機構或個人是否有考慮與該等氣候相關風險和機遇相關的權衡評估；	第一部分
(iv)	該機構或個人如何監督有關氣候相關風險和機遇的目標制定並監察達標進度，包括是否將相關績效指標納入薪酬政策以及如何納入；及	本集團正積極評估考慮將薪酬政策及實務與氣候策略對接，具體措施包括把氣候相關因素納入薪酬架構，例如在相關管理層的績效評核表及評估體系中融入氣候風險的考慮。
(b)	管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色，包括以下資訊：	
(i)	該職責是否已委派給特定的管理層職位或管理層委員會，以及如何對該職位或委員會進行監督；及	第一部分
(ii)	管理層是否使用控制措施和程序來支持對氣候相關風險與機遇的監督；如是，這些控制措施和程序如何與其他內部職能相結合。	第一部分
(II)策略		
第20段－氣候相關風險與機遇		
發行人須披露其資訊，以讓人理解其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。具體而言，發行人須：		
(a)	描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇；	第五部分
(b)	就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險；	第五部分
(c)	就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍（短期、中期或長期）；及	第五部分
(d)	解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。	第五部分

披露要求	描述	披露位置
第21段－業務模式與價值鏈		
發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的資訊。具體而言，發行人須作如下披露：		
(a)	描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；及	第五部分
(b)	描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方（例如，地理區域、設施及資產類型）。	第五部分
第22及23段－策略與決策		
發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的資訊。具體而言，發行人須披露：		
(a)	有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。具體而言，發行人須披露以下資訊： <ul style="list-style-type: none"> 因應氣候相關風險和機遇而在當前及預期將來對發行人業務模式（包括資源配置）作出的變動； 已經或預期將進行的任何適應或減緩工作（直接或間接）； 發行人任何與氣候相關轉型計劃（包括制定轉型計劃時使用的主要假設的資訊，以及該計劃所依賴的因素），或若發行人並未有這樣的計劃，則作適當的否定聲明；及 發行人計劃如何實現氣候相關目標（包括任何溫室氣體排放目標（如有））； 	第五部分
(b)	有關發行人當前及將來計劃如何提供資源；及	本集團正透過整合內部資源與流程制定轉型計劃，並配以全面的實施框架。
(c)	先前各匯報期內所披露計劃的進度。	

披露要求	描述	披露位置
財務狀況、財務表現與現金流量		
第24段 – 當前財務影響		
發行人須披露以下資訊：		
(a)	氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量；及	目前僅披露定性信息。本集團計劃在未來報告中評估納入對物理風險及轉型風險的定量評估。
(b)	當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債帳面價值發生重要調整的重大風險時，上述已被識別的氣候相關風險和機遇的資訊。	
第25段 – 預期財務影響		
發行人須披露以下資訊：		
(a)	發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，並考慮到以下各項，預期其財務狀況在短期、中期及長期內將如何變化：(i)其投資及處置計劃；及(ii)其為實施策略所需的資金的計劃資金來源；及	目前僅披露定性信息。本集團計劃在未來報告中評估納入對物理風險及轉型風險的定量評估。
(b)	基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。	
第26段 – 氣候韌性		
發行人須披露以下資訊：		
(a)	發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估，其有助於了解： <ul style="list-style-type: none"> 發行人的分析結果對其策略和業務模式的影響（如有），包括發行人需要如何應對氣候相關情景分析中確定的影響； 發行人對氣候韌性的評估中考慮的重大不確定因素的範疇；及 發行人根據氣候發展調整其短期、中期和長期策略和業務模式的能力； 	第五部分
(b)	如何及何時進行氣候相關情景分析，包括： <ul style="list-style-type: none"> 使用的輸入數據； 發行人在分析中所作的關鍵假設；及 進行氣候相關情景分析的匯報期。 	第五部分

披露要求	描述	披露位置
(III)風險管理		
第27段		
發行人須披露以下資訊：		
(a)	發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策；	第五部分
(b)	發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊）；及	第五部分
(c)	氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。	第五部分
(IV)指標與目標		
第28到29段－溫室氣體排放		
發行人須披露以下資訊：		
(a)	發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量（以公噸二氧化碳當量表示），並分類為： <ul style="list-style-type: none"> • 範圍1溫室氣體排放； • 範圍2溫室氣體排放；及 • 範圍3溫室氣體排放。 	第五部分
(b)	除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004年）》計量其溫室氣體排放；	第五部分
(c)	披露其用於計量溫室氣體排放的方法；	第五部分
(d)	就披露的範圍2溫室氣體排放第28(b)段，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的資訊；及	第五部分
(e)	就披露的範圍3溫室氣體排放第28(c)段，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍3）核算與報告標準（2011年）》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。	第五部分

披露要求	描述	披露位置
第30到32段 – 氣候相關風險與機遇		
發行人須披露以下資訊：		
(a)	容易受以下因素影響的資產或業務活動的金額和百分比：(i)氣候相關轉型風險；及(ii)氣候相關物理風險。	本集團正逐步建立一套完善且穩健的方法論。
(b)	涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	
第33到36段 – 資本運用、內部碳定價、薪酬及行業指標		
發行人須披露以下資訊：		
(a)	用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。	本集團正逐步建立穩健的方法體系，並計劃在未來報告中進一步完善對氣候相關投資的準確披露。
(b)	(i)闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價（例如投資決策、轉移定價及情景分析）；及(ii)發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價； 或適當的否定聲明，確認發行人沒有在決策中應用碳定價。	目前，本集團未在決策中應用碳定價。
(c)	氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。	本集團正在評估薪酬政策，並計劃在未來報告中匯報進展。
(d)	在決定披露哪些行業指標時，本交易所鼓勵發行人參考《（國際財務報告可持續披露準則S2號）行業披露指南》和其他國際環境、社會及管治報告框架規定的行業披露要求所述的與披露主題相關的行業指標，並考慮其是否適用。	本集團將評估在未來報告中披露跨行業指標的可行性。

披露要求	描述	披露位置
第37到40段 – 氣候相關目標		
(a)	發行人應披露(i)其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及(ii)法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。	本集團正在評估氣候相關目標設定方法，並計劃在未來報告中匯報進展。
(b)	發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度。	
(c)	發行人須披露有關每項氣候相關目標的績效的資訊以及對發行人績效的趨勢或變化分析。	
(d)	就每一項溫室氣體排放目標，發行人須披露： <ul style="list-style-type: none"> • 目標涵蓋哪些溫室氣體； • 目標是否涵蓋範圍1、範圍2或範圍3溫室氣體排放； • 此目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體排放淨額目標。如為溫室氣體排放淨額目標，發行人須另外披露相關的溫室氣體排放總量目標； • 目標是否是採用行業脫碳方法得出的；及 • 發行人計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。 	

讀者反饋

尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告！為了向您及其他持份者提供更專業，更有價值的企業可持續發展信息，我們非常希望您能夠留下您的寶貴意見，幫助我們對報告進行持續改進。

您對本報告的評價（請在相應位置打✓）：

評價內容	認同	非常認同	一般	不認同	非常不認同
您希望了解的信息在本報告是否得到了完整的披露？					
您認為本報告的內容結構和文字表述是否清晰？					
您認為我們履行社會責任的情況是否完整披露？					
您對報告哪一部分內容最感興趣？ （請註明）					
您認為還有哪些需要了解的信息沒有在本報告中反映？（請註明）					
您對我們今後發佈可持續發展報告有什麼建議？（請註明）					

聯繫方式（我們將對您的個人信息嚴格保密，本部分內容選填）

姓名：

電話：

電子郵箱：

您可以通過以下方式聯繫我們：

地址：香港中環金融街8號國際金融中心二期29樓2915室

電郵：info@gome.com.hk

感謝您對國美的關注！