

KUKA
顾家家居

社会责任报告

2023



KUKA 顾家家居

关于报告

报告简介

《顾家家居股份有限公司 2023 年社会责任报告》是顾家家居自 2017 年以来发布的第 7 份社会责任报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了顾家家居 2023 年在治理、环境、社会等责任领域的实践和绩效。

时间范围

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。为增强报告可比性和完整性，部分内容适当溯及以往年份，或延伸至 2024 年。

发布范围

本报告组织范围为顾家家居股份有限公司及旗下分、子公司。

编制依据

本报告参考了《全球报告倡议组织标准》2021版（GRI Standards 2021）、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》、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）（征求意见稿）。

数据来源

报告使用数据来源包括政府部门公开数据、顾家家居内部相关统计报表、行政文件及报告等。

目录

走进顾家.....	4
一、开展 ESG 治理.....	6
1. ESG 治理架构.....	6
2. 实质性议题识别.....	7
3. 利益相关方识别与沟通.....	8
二、治理责任.....	9
1. 公司治理.....	9
2. 投资者权益保护.....	10
3. 内部控制与风险管理.....	12
4. 商业道德.....	13
5. 信息安全与隐私保护.....	17
三、环境责任.....	19
1. 废弃物排放与管理.....	19
2. 环境及天然资源.....	23
3. 资源使用.....	24
4. 节能减排.....	25
5. 绿色制造&绿色产品.....	27
6. 气候变化.....	30
四、社会责任.....	32
1. 员工责任.....	32
2. 发展和培训.....	36
3. 职业健康和安全生产.....	38
4. 用户责任.....	41
5. 可持续供应链管理.....	46
6. 公益事业.....	49
意见反馈.....	52

走进顾家

顾家家居以“家”为原点，致力于为全球家庭提供健康、舒适、环保的家居解决方案。自1982年创立以来，忠于初心，专注于客餐厅、卧室及全屋定制家居产品的研究、开发、生产和销售；携手事业合作伙伴，为用户提供高品质的产品、高效率的服务、超预期的解决方案，帮助全球家庭享受更加幸福美好的居家生活。2016年10月，顾家家居在上证A股成功上市，股票代码603816。



公司总部大楼

◆ 公司理念



◆ 业务概况

顾家家居股份有限公司产品远销全球 120 余个国家和地区，运营 6000 多家品牌专卖店，旗下拥有主品牌“顾家家居”（包含九大系列矩阵：“顾家经典”、“顾家悦尚”、“顾家功能”、“顾家乐活”、“顾家木艺”、“顾家生活单椅”、“顾家整家定制”、“顾家星选”、“顾家 C 店”）、高端子品牌“居礼”、德国高端品牌“ROLF BENZ”，并与美国高端功能沙发品牌“LAZBOY”、意大利高端家居品牌“NATUZZI”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 IP “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！

◆ 2024 年发展战略

提效·育能·转型

1、提效增益，用方法来巩固壁垒

在管理方面，要根据不同业务属性、收入规模、增量贡献等对各单位部门制定不同的控费标准，同时我们整体的资源投入要导向技术与能力和真正能够创造增长的高效业务上；在机制和工具方面，我们要匹配控费降本提效的组织来倒逼常规业务运营能力的持续提升，把 KBS 上升为股份公司核心经营指导思想，并内化为一系列工具进行持续的投入与完善，借助数智化的工具与技术来重构流程从而实现进一步的效率提升。

2、耕育能力，于沉淀后弯道超车

围绕五大战略能力（零售能力、产品与技术能力、供应链运营能力、数字化运营能力、组织能力）持续深耕，逐步建立有竞争的管理体系，打造领先的各专业运作水平，不断夯实组织能力厚度。

3、转型变革，在动态中建立优势

基于两个主旨：坚定内贸线下向“整家”运营转型、内贸线上向渠道驱动转型、外贸向“多国化/本土化的价值链一体化”转型的主体方向和坚定做大、做厚用户/客户价值的转型核心思想，从战略、组织、管理等各个层面切入，切实落实好相关的转型变革工作，真正做深、做透。

一、开展 ESG 治理

1. ESG 治理架构

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

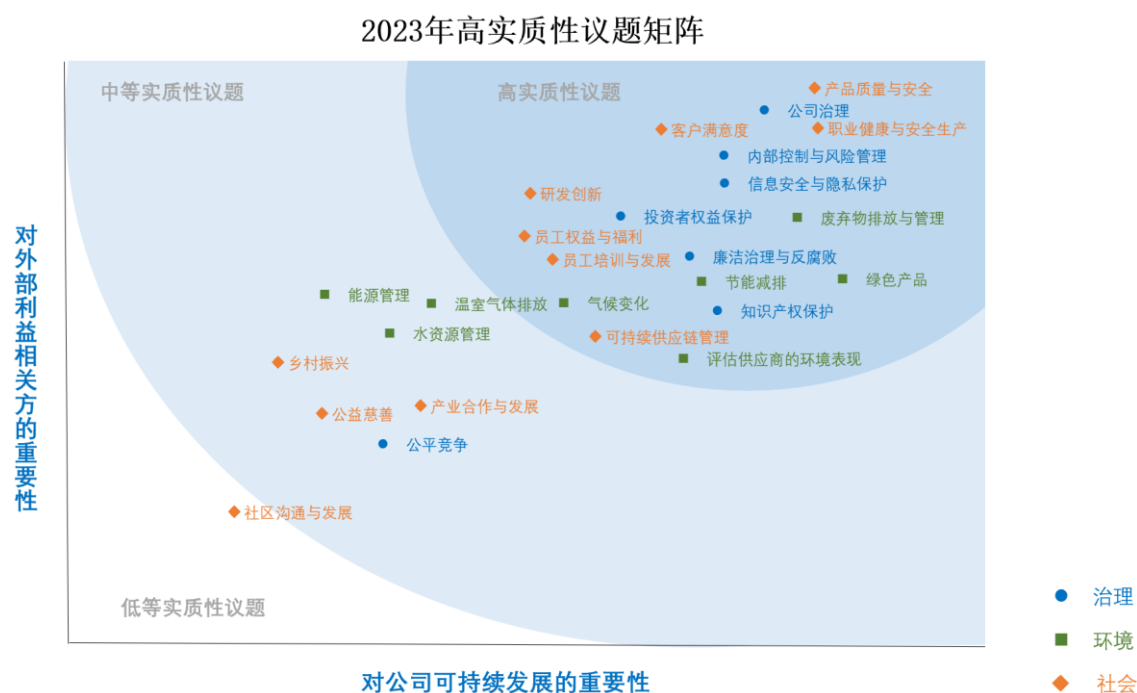
为更好推动 ESG 工作，公司推动建立 ESG 治理架构。在董事会领导下，公司 EHS 管理中心、投资证券管理中心、人力资源管理中心、法务稽查中心、审计监察部、供应链运营中心、用户服务与运营中心、工会等部门分工实施职责范围内所涉及 ESG 事项。

公司于 2021 年成立 EHS 管理中心，为股份公司一级部门，由副总裁分管。主要为了推动环境保护、职业健康、安全管理工作合规、稳定运行。

EHS 管理中心主要负责公司环境保护、职业健康、安全体系的目标制定并监督实施；统筹制定低碳排放相关的行动方案，响应国家碳减排工作；搭建 EHS 人才队伍建设体系，为各个层级 EHS 管理人员赋能；建立纲领性 EHS 手册、程序文件、通用性管理制度；引领安全文化建设工作，形成具有顾家特色的安全文化。

2. 实质性议题识别

2023 年我们基于 GRI 标准，可持续发展会计准则委员会（SASB）相关行业标准等所关注的要点，结合家居行业发展现状、公司发展战略及实际运营情况、利益相关方的诉求，识别确认了 26 个适用议题，形成自身议题库，对其进行重要性分析。通过利益相关方参与调研及讨论，基于调查结果，从“对公司可持续发展的重要性”和“对外部利益相关方的重要性”两个维度，对相关议题排序，据此构建了顾家家居 2023 年的实质性议题。



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

2023 年高实质性议题列表

治理	环境	社会
公司治理	废弃物排放与管理	员工权益与福利
内部控制与风险管理	节能减排	员工培训与发展
廉洁治理与反腐败	绿色产品	职业健康与安全生产
信息安全与隐私保护	气候变化	产品质量与安全
投资者权益保护	评估供应商的环境表现	研发创新
知识产品保护		可持续供应链管理
		客户满意度

3. 利益相关方识别与沟通

公司通过多种沟通渠道了解利益相关方的意见，开展针对性交流与回应，维护各相关方权益，确保实质性议题的包容性与平衡性。公司在围绕实质性议题开展可持续发展管理的同时，积极与利益相关方沟通进展、获得其反馈，并依此进一步提升管理水平。

利益相关方	关注议题	沟通渠道
政府	公平竞争 废弃物排放与管理 节能减排 气候变化 温室气体排放 能源管理 水资源管理	遵守国家法律法规 日常汇报沟通 创造就业机会 安全管理 节能减排 提高资源使用效率 绿色生产
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 职业健康与安全生产	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
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 信息安全与隐私保护 产品质量与安全 知识产权保护 客户满意度	设立职工代表大会 畅通内部沟通渠道 制定合理薪酬福利制度 签订劳动合同 开展多形式培训
供应商	评估供应商的环境表现 可持续供应链管理 研发创新 职业健康与安全生产	采购活动 供应商培训 供应商审核 供应商大会
客户	产品质量与安全 绿色产品 研发创新 客户满意度	客户服务体系完善 客户满意度提升 走访调研
社区	社区沟通与发展 公益慈善 研发创新	积极参与慈善捐赠 公益活动

二、治理责任

完善健康的公司治理是可持续发展的基石。顾家家居持续健全治理体系，优化职业经理人管理机制，保护股东权益，持续股东回报，坚持合规经营，严守商业道德，健全信息安全与隐私保护，推动长期稳健可持续发展。

1. 公司治理

上市公司股东大会、董事会、监事会运作是否规范，决定着上市公司权力机构、决策机构、监督机构之间能否有效制衡、各司其职。

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上海证券交易所股票上市规则》和中国证监会相关法律法规等的要求，建立由股东大会、董事会、监事会及管理层组成的现代化公司治理结构，并在董事会下设审计委员会、战略委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会四个专门委员会，制定相关议事规则及工作管理制度。公司不断完善治理结构，建立健全内部管理和控制制度，加强信息披露工作，积极开展投资者关系管理，进一步提高公司治理水平。

股东大会：

公司严格按照《公司法》、《上市公司股东大会规则》、《公司章程》等相关规定召开股东大会，采用“现场会议+网络投票”方式，聘请专业律师进行见证并出具专项法律意见。公司始终贯彻平等原则保障所有股东的合法权益，特别是中小股东的权益，保证股东对公司重大事项的知情权、参与权、表决权。

2023 年，公司共召开 2 次股东大会，审议通过 12 项议案，关联股东均按照规定对关联事项回避表决。

董事会：

公司董事会由 5 名董事组成（其中女性 2 名）中，独立董事 2 名（其中女性 2 名），董事会兼具法律、经济、财务等多方面专业人才。董事会的召开严格按照法定程序进行，充分保障董事权利的行使。2023 年，公司召开 8 次董事会，审议 27 项议案。

董事出席董事会及股东大会的情况							
董事姓名	本报告期参加董事会次数	现场出席董事会次数	以通讯方式参加董事会次数	委托出席董事会次数	缺席董事会次数	是否连续两次未亲自参加董事会会议	出席股东大会次数
顾江生	8	2	6	0	0	否	2
顾海龙	8	0	8	0	0	否	0
李东来	8	2	6	0	0	否	0
冯晓	8	2	6	0	0	否	1
何美云	8	2	6	0	0	否	1

监事会：

公司监事会人数和构成符合法律、法规的要求。公司监事会由 3 名监事组成，其中职工监事 1 名，由职工代表大会选举产生。监事会作为公司运营管理的常设监督机构，对公司重大事项、财务状况以及董事、高管人员履职情况进行监督。2023 年，公司共召开监事会 5 次，审议通过了 15 项议案。

监事出席监事会情况		
监事姓名	本报告期应参加次数	实际出席次数
褚礼军	5	5
陈君	5	5
金大融	5	5

职业经理人管理机制

公司于 2012 年引进优秀的职业经理人团队，目前已形成了成熟的职业经理人管理体制，公司大股东对管理层充分信赖，充分放权，与管理层在战略上协同一致，在管理上分工明确，形成了拥有“顾家”特色的人力资源体系。

2. 投资者权益保护

公司严格按照《上市公司信息披露管理办法》等法律法规要求及《信息披露制度》规定，始终保持真实、准确、完整、及时、公平的原则执行信息披露，2023 年度共计完成公告披露 93 项，其中定期报告 4 项、临时公告 89 项，有效执行和维护了信息披露责任机制，保证了全体股东的合法权益。公司信息披露工作的成

效也获得了监管机构和资本市场的认可。

公司高度重视投资者关系管理，严格按照相关法律法规，建立了多元、畅通的投资者沟通渠道和有效机制，使投资者充分了解公司的发展和经营情况。同时，收集、听取投资者对公司生产经营、未来发展规划的意见和建议，形成良性互动。

(1) 公司在定期报告披露后通过现场会议、电话会议等形式解读公司经营情况、关键业务、财务数据。

(2) 公司董事长、总裁及高级管理人员通过股东大会、投资者交流会等方式与投资者交流沟通。

(3) 公司积极搭建与投资者的沟通渠道，主动参与境内外策略会，与投资者保持良好沟通。

(4) 2023 年组织定期报告业绩说明会 3 次。

(5) 2023 年公司在上海证券交易所 E 互动平台回复投资者问题 18 条。

公司在保证经营业绩稳定、盈利能力提升的同时，积极实行现金分红政策，与股东共享发展成果。自 2016 年上市以来至 2022 年年度公司累计实现净利润 78.70 亿元，实际现金分红 40.74 亿元，累计现金分红金额占归母净利润的比例达 51.77%。2023 年度，公司拟向全体股东每 10 股派发现金红利人民币 13.90 元（含税），现金分红占归母净利润的比例 56.27%，以实际行动回馈股东。

年度	现金分红金额（亿元）	现金分红占合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的比率
2022	9.10	50.23%
2021	8.35	50.14%
2020	5.10	60.27%
2019	6.92	59.59%
2018	4.30	43.42%
2017	4.10	49.84%
2016	2.89	50.21%

3. 内部控制与风险管理

依法治企、合规运营

公司秉承合法合规经营理念，充分发挥法务的规范保障作用，强化法律审核把关，建立重要事项合法合规审核机制，将法治全面融入公司经营。近年来，企业规章制度、经济合同、重大决策的法律审核率为 100%，合同模板规范化工作持续进行中，并引入信息化技术切实保障公司利益。同时，公司开展法治宣传教育活动，加强企业法治文化建设。

内部控制与风险管理

健全的内部控制与风险管理体系是公司治理的稳健保障。公司持续优化、完善内部控制合规管理体系，持续加强风险预警和管控力度，着力营造“内控有力、合规自觉、经营健康”的良好局面，保障企业稳健发展。

根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，公司制定了《内部控制基本制度》，建立了内部控制体系。结合公司内部控制制度和评价办法，在内部控制日常监督和专项监督的基础上，公司董事会对 2023 年度的内部控制有效性进行了评价，公司进一步强化内部控制管理工作，根据组织架构调整及业务变化情况，持续更新和优化内部控制体系，梳理各业务环节之间的关联关系，将内部控制与信息系统有效结合，规范业务流程，不断提高内部控制体系有效性。同时对问题整改情况进行跟踪，确保管理闭环。

公司持续推进风险管理工作，并不断完善风险管理体系。公司于 2020 年完成了财务风险管理项目，通过风险识别，逐一建立风控举措：查漏补缺，建立健全系统化的标准、流程、制度、通报及考核指标，完善优化自动化监控报表等，项目发布了制度及操作规范指引、监控表、考核指标等，通过系统和流程固化，建立了后期可复制、可推广的财务风险控制体系。

报告期内，公司结合《中央企业全面风险管理指引》和前期财务风控项目的实施经验，启动了经营风控项目。从主要的风险业务事项入手，提前识别和管理多重贯穿于企业经营的风险，从投资、海外公司运营、内销渠道运营、采购、研发专利、品牌、人力、财务和安全等经营事项方面，健全风控体系和流程制度、指标及监督机制，以确定性应对不确定性，做好风控的闭环管理，将风险控制在

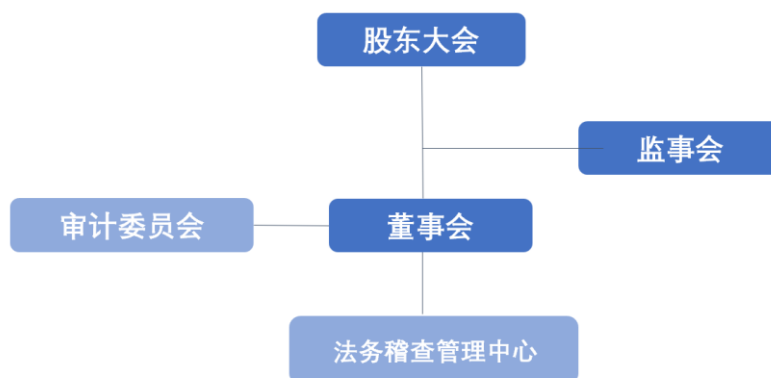
合理水平、风险损失降低至可接受范围内，逐步提升公司风险管理意识，推动风险管理文化建设。

经营风控围绕“建立健全风险管理体系”、“以风险管理体系为基石，常态化执行风险管理基本流程”两个要点开展，按照风险收集、业务梳理、风险识别与评估、风险管理、输出成果持续迭代五个步骤开展。在风险收集阶段，梳理了涵盖了投资、固定资产投资、海外运作、数据安全、授权、资金安全、敏感岗位、渠道管理、经销商运营、供应商、长期承诺等 36 项特定业务范围的风险事项；在业务梳理阶段，通过对业务事项不同场景、模式下的流程梳理，识别关键控制点；在风险识别与评估阶段，结合业务流程和风险事项，以重要性及难易程度明确了报告期内首先要开展的 17 项经营风控事项，针对经营事项中的控制维度及关键控制点，输出风控清单；风险管理阶段主要通过完善制度规范文件、建立或完善系统化、可视化的固化流程作，以确定性应对不确定性作为经营风控的主要实施策略；在输出成果持续迭代阶段，通过组织培训与宣贯、监督及定期通报，不断迭代优化，将风控由项目性工作转为常态化工作，推动公司风险管理意识的提升和风险管理文化建设。

4. 商业道德

4.1 廉洁治理与反腐败管理

公司秉承合规经营、诚信经营理念，持续推动廉洁治理与反腐败管理。公司董事会下设审计委员会，负责公司反舞弊管理，对舞弊行为处罚进行审批处理。在董事会领导下，公司法务稽查中心负责搭建公司廉洁体系，建立以反腐败与商业道德为核心的全面规章制度和流程，对违反公司行为准则的员工开展调查。



公司从廉洁制度建设、廉洁文化宣传和廉洁监督机制三方面开展反舞弊、反腐败管理。报告期内，公司基于“三道防线”理论开展体系建设工作，并完成内部审计稽查工作。

廉洁制度建设	已建立以《员工手册》为核心的 10 项管理制度。报告期内，公司新发布、新推动、新提案廉洁建设机制 3 项，进一步完善反舞弊、反腐败制度体系。	
	<p>对于公司员工</p> <p>制定《员工廉洁自律承诺书》《礼品礼金管理办法》《职业经理人素养十条》《采购人员行为规范》等文件，规范员工行为。要求所有职员均需签署员工廉洁自律承诺书，所有员工需主动申报亲属关系及利益冲突。</p> <p>报告期内，《员工廉洁自律承诺书》已签署覆盖 9678 人次以上。</p>	<p>对于供应商</p> <p>制定《供应商廉洁自律承诺书》，发布《严禁合作伙伴向顾家员工送礼的通知》，并组织签订《廉洁合规声明》，违反承诺可能面临资质等级下调、供货比例减少、支付违约金和终止合作并被列入黑名单的风险。</p> <p>报告期内，公司供应商盖章签署《廉洁合规声明》，签回率 99%。</p>
廉洁文化宣传	开展廉洁文化建设，引导员工认同和践行廉洁文化，向内外部利益相关方宣导公司廉洁建设的相关成果，号召合作伙伴切实履行廉洁承诺。	
	<p>对于公司员工</p> <p>报告期内，组织开展廉洁自律典型案例通报、宣传推文、有奖互动活动 20 余次；发布廉洁自律典型案例通报 10 份；通过顾家人、茶水间电视等平台发布廉洁宣传推文 9 篇；</p>	<p>对于供应商</p> <p>报告期内，邀请 300 余家重要供应商参与典型案例警示通报，向供应商宣贯“八不原则”廉洁政策；并开放多种投诉渠道，面向 900 余家供应商</p>

	开展廉洁自律全员有奖互动活动 1 次。	开展廉洁自律建设及承诺书签订，及时检讨不足并做出改进。
廉洁监督机制	按需求开展针对舞弊风险的专项审计。与地区司法机关建立联动机制，寻求其专业支持。	

公司通过加入外部行业联盟加强廉洁、合规经营。2023 年 2 月，公司加入“企业反舞弊联盟”，并于 12 月被选举为理事单位（任期 2023 年 12 月-2028 年 12 月），后续因舞弊被开除或被司法机关立案查处的员工，将统一录入联盟黑名单，有效打击舞弊人员“打一枪换一个地方”的侥幸心理。同时，公司充分利用联盟平台，加强与优秀标杆企业间的学习与交流，积极拓展外部交流渠道，吸取优秀会员单位的先进经验。

对内管理上，公司加大对员工违法违规违纪行为的查处力度。公司已建立典型案例定期通报机制，并作为半年度、年度总结大会“警钟长鸣”环节的固定内容。报告期内，公司立项调查内部违规违纪、舞弊事件超 20 起。

2024 年，将计划开展对新入职员工进行全覆盖“廉洁顾家，你我共建”培训，提升反舞弊在新员工中的普及度。

4.2 举报与检举人保护

公司建立全方位的举报途径，包括举报邮箱、举报电话、钉钉、微信公众号等。公司员工及合作伙伴等也可直接与法务稽查中心取得联系，进行投诉、问询、意见沟通等。举报途径刊登于供应商管理系统（SRM），并作为合同（协议）条款进行公告，同时通过公司内部钉钉、顾家人、顾小蜜等多种平台公布给全员。

报告期内，公司面向总部所有部门及分子公司进行廉洁举报专题宣传，制作举报海报进行宣贯，并通过公司员工社区、WC 头条、顾家人推文等形式发布举报渠道、检举人保护机制，进一步提升员工对公司举报渠道的认知度。

钉钉工作台	投诉直通车/员工社区
举报邮箱	tsztc@kukahome.com
举报电话	0571-85016127
微信公众号	廉洁顾家
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

公司鼓励公司员工、客户、供应商等和社会人士依法举报涉嫌违法违规和犯罪行为，设立举报奖励基金，根据举报事件性质等为举报人提供奖励，或为主动举报的合作伙伴提供处罚豁免权和保持合作权。

公司针对收到的举报线索开展评估，并对有明确违法违规等事实的进行立项。公司遵照《关于规范内、外部人员投诉信息分类分级管理》制度，规范检举人保护机制，维护检举人的合法权益。公司通过最小化知情人、专人保管举报材料等保密管理措施保护举报人。对打击报复举报人的，公司将进行严肃处理；若有涉嫌违法犯罪的情况，将移送司法机关处理。

4.3 知识产权保护

公司始终坚持尊重他人知识产权，保护自身知识产权，通过建立完善的知识产权管理体系保护自身竞争优势和品牌声誉，同时避免侵犯他人知识产权。公司通过设立专业的知识产权管理部门及法务部门作为知识产权保护的组织保障。报告期内，公司进一步完善专利管理、评审规则，建立新的分类分级体系。

公司制定《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》等文件，对公司知识产权的创造、管理、运用及保护实施全流程规范管理，进一步完善公司项目知识产权管理与专利申请生命周期管理。

针对海外运营地的知识产权管理，公司积极推动与欧洲专利局的交流，通过与欧洲专利局开展关于欧洲专利的专项研讨会，对公司在欧洲的专利申请和应用进行深度探讨，并未来海外申请作业中形成指导。

在对外合作开展过程中，公司与合作伙伴明确知识产权的归属、使用、维护以及风险响应等问题，为合作伙伴提供可靠的研发成果共享机制。公司在供应商合同的签署过程中设置知识产权保护条款，涵盖知识产权归属、使用、风险防控等方面。

为构建行业公平竞争格局，公司积极开展知识产权相关维权工作。公司市场与技术部门持续对市场上与公司类似产品进行技术与市场跟踪，对恶意侵犯公司专利的产品、恶意侵权公司专利成果的行为进行及时预警。公司法务部门

负责对恶意侵权行为进行相关调查、合理取证、警告和诉讼等，维护公司合法权益。

为提升员工知识产权保护意识，报告期内，公司面向研发、内部专利工程师、外部代理师等群体进行了 12 次专业培训活动，取得了很好的反响。

5. 信息安全与隐私保护

5.1 信息安全管理

公司围绕“统一规划，降低风险，技管并进，持续优化”的信息安全管理方针，高度重视信息安全管理，在生产经营活动中公司参照《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、ISO/IEC 27001 等国内法律法规标准及业界最佳实践，构建和进一步加强公司信息安全管理体制体系，旨在保护公司的数据资产，防止数据泄露、滥用或丢失，确保公司业务的连续性和客户信任。

面对日益增长网络攻击威胁，我们将持续关注新兴技术和业界发展动向，进一步优化我司数据及信息安全战略布局，从组织架构调整、政策法规建设、防护技术落地与运营、风险评估与应对、人员培训教育五个方面进行了系统化改进。

组织架构调整	政策法规建设
<p>由法律合规管理部、流程信息化管理中心（IT 部门）、总裁办公室共同开展信息安全管理，提升公司持续业务安全运营能力成立了专门的信息安全管理委员会，并配备了高素质的专职人员作为信息安全管理办公室成员，确保信息安全工作在企业高层有足够重视并得到有效执行。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 操作手册和程序文件 修订并发布了一整套详细的信息安全部门操作手册和程序文件。包括但不限于《内部数据处理指南》、《个人身份识别信息处理规范》、《第三方供应商管理政策》等。 ● 供应商信息安全 在委托供应商处理数据时，公司要求供应商签订《数据安全委托处理协议》，明确双方承担的个人信息保护义务、个人信息传输特别约定等内容。
风险评估与应对	防护技术落地与运营
<p>每年开展两次开展针对各类资产（如服务器、数据库）的风险评估工作，并根据结果更新预防措施和应急响应计划。除此之外，还采取主动态势流量监测技术来增强网络边界防御能力。</p>	<p>数据防泄漏系统（DLP）：根据人员行为、数据密级和数据防泄露的规则智能判断是否拦截、审批和允许数据传输等。</p> <p>全网态势感知流量分析平台：对全公司进行实时流量监控，对恶意流量进行拦截与</p>

	<p>处置</p> <p>安全运维审计与管理系统：加强服务器、数据库运维的安全防护，防止被非授权的人员获取和访问服务器</p>
人员培训与教育	
<p>所有新入职和现有员工必须参加一年两次的信息安全意识培训课程，根据工作角色提供特定领域深入培训，并在顾家学堂进行考试。</p>	

5.2 数据安全管理制度体系

数据安全管理制度体系	运行情况及具体措施
<ul style="list-style-type: none"> ● 政策制定 修订并实施了《顾家家居业务系统数据安全管理制度规范》、《研发数据安全管理制度规范》等企业数据安全管理制度规范文件，确立了公司对数据分类、处理、存储和传输等各环节的基本框架和规范。 ● 组织架构 成立专门的数据安全管理委员会，由CIO（首席信息官）领导，下设技术、法律合规、风险评估等小组，负责监督执行公司的数据安全政策。 ● 员工培训 定期举办针对所有员工的数据安全意识培训课程，并进行测试以确保理解吸收。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 技术防护 部署主流的数据加密技术来保护存储和传输中的敏感信息。使用多因素认证强化系统访问控制。 ● 风险评估与应急响应 实施周期性的风险评估程序以识别潜在威胁，并建立应急响应计划快速反应可能发生的信息泄露事件。 ● 合作伙伴审核 对提供服务或有权接触公司敏感信息资源合作伙伴进行严格审查和监督，确保他们符合我们的数据处理标准。

5.3 隐私保护

客户隐私保护制度体系建设	运行情况及具体措施
<ul style="list-style-type: none"> ● 政策制定 制定了《顾家家居用户个人信息处理规范》、《用户个人信息分类、分级表》、《隐私权政策》、《顾家平台使用协议》、《用户个人信息处理协议模板》等一系列的规范与标准文件，涵盖个人信息收集、使用、共享到销毁整个流程所需遵循原则和操作指南。 ● 透明沟通 在网站公布隐私声明，明确告知用户我们如何收集、使用以及分享其个人信息，并为用户提供选择权利。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 用户同意获取机制改进 加强用户同意获取流程，在任何收集前清晰地为用户说明用途，并且只为特定目标使用这些信息。 ● 访问限制 限制内部职员对敏感或者个人识别信息访问权利仅限必要时才能接触到相关资料，并采取相应记录以备审计之需。

报告期内，公司未发生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。

报告期内，公司在两大核心领域——数据安全和客户隐私保护上均有显著进步。未来，我们将持续审视外部变动趋势与内部改进空间，进一步完善相关做法并践行责任企业使命。

三、环境责任

1. 废弃物排放与管理

作为家具企业，公司重视环境保护，在管理及生产过程中，致力于减少对环境造成的不利影响。本公司关注环境改善，坚持可持续发展原则，确保环境为管理及生产过程中优先考量的因素之一。

公司已建立一套包括《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》在内的环保管理体系，对大气污染物、固体废物、废水及噪声等所有排放物进行监管及监测。我公司环境管理体系符合规定，并通过 ISO14001:2015 环境管理系统认证，获得中国环境标志产品认证证书。



ISO14001:2015 环境管理系统认证

本公司遵守中国国家、省、市政府制定的各项环境法律法规。这些包括有关大气、噪声污染及废物、废水排放的法规。本公司已制定合规程序，确保准售后适用法律、法规及相关条例内容。例如：本公司已就合法大气污染物、噪声、废物及废水排放获得排污许可证。

报告期内，本公司无环境问题的不合规情况，包括大气、噪声、废物及废水排放等。

1.1 大气污染物排放

大气污染物排放控制对于减轻对环境的影响及保护员工健康至关重要。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。所排放废气均符合国家污染物排放标准、地方污染物排放标准及行业污染物排放标准等。例如：木加工粉尘排放符合《大气污染物综合排放标准》（GB16297-1996），杭州区域涂装工序废气执行《工业涂装工序大气污染物排放标准》（DB33/ 2146-2018）等。

案例 1: 采取措施并制定大气污染物排放改善方案

①公司已委托并聘请具有合格资质的第三方环境检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。

②为减少挥发性有机化合物的排放，我公司采用原料替代，以低毒代高毒，以无毒代有毒，例如：全部使用低毒水性涂料替代油性涂料，逐步增加水性胶粘剂替代油性胶粘剂比例，最终实现《国务院关于印发“十四五”节能减排综合工作方案的通知》胶粘剂的替代要求。

③排放前以活性炭吸附或者活性炭吸附+催化燃烧装置进行处理。

④公司已安装高效布袋除尘器以减少木材切割、钻孔等加工过程中的粉尘的排放。

案例 2: 取暖锅炉排放改善方案

就本公司的食堂运营及河北子公司的取暖锅炉而言，大气污染物主要来自食堂燃料燃烧及供暖锅炉燃烧过程。食堂燃料均采用清洁能源天然气或电，较化石燃料，碳排放量大幅度降低，排放的大气污染物较少。公司已采取措施提高锅炉燃烧效率，燃尽所有可燃燃料及材料，尽量减少大气污染物的产生。燃烧产生的飞灰采用旋风+布袋除尘器处理，产生的氮氧化物采用炉内选择性催化

还原 SCR 技术脱硝+炉外非选择性催化还原 SNCR 技术脱硝，锅炉燃料为生物质颗粒，来源于子公司河北工厂的锯末、木粉尘等一般固体废物加工而成，故燃料中无硫元素，无二氧化硫产生及排放，排放的各大气污染物符合河北省《锅炉大气污染物排放标准》（DB13/5161-2020）。

食堂烹饪过程中产生的厨房油烟，是食堂运营过程中的另一大气污染物。公司安装食堂油烟净化器，确保排放油烟均符合《饮食业油烟排放标准（试行）GB18483-2001》要求。

案例 3: 机动车排放改善

公司生产运营过程中会使用汽车、叉车等机动车类，机动车尾气会排放大气污染物。公司推动柴油叉车改电叉车工作，柴油叉车逐步按照国家标准进行淘汰，减少汽车、叉车尾气中氮氧化物、一氧化碳、非甲烷总烃的排放量。

报告期内，大气污染排放量保持稳定；同时因报告期内家具喷涂方面，完全采用水性涂料替代油性涂料，同时提高水性胶粘剂的使用比例，故原有项目的大气污染物排放量稳中有降。

报告期内的大气污染物排放如下：

大气污染物	单位	2023 年
氮氧化物（NO _x ）	吨	1.31
二氧化硫（SO ₂ ）	吨	0.044
颗粒物	吨	34.32
VOCs	吨	17.24

1.2 温室气体排放

公司认识到气候变化可能对环境造成的不利影响，并致力于缓解气候变化的影响。温室气体被视为引起气候变化的主要原因之一。本公司拥有大面积的绿化区域以增加氧气含量并减少二氧化碳的排放。就本公司的温室气体排放而言，直接排放（范围 1）来自于家具生产过程中的流动源（汽车、叉车）燃料燃烧、食堂燃烧过程中使用的天然气。温室气体间接排放（范围 2）排放来自于家具生产部分购买的电力。

鉴于本公司大部分温室气体排放来自间接排放，本公司通过减少电力消耗来减少温室气体排放，整个制造过程均采用鼓励节能的政策及程序（详见节能减排内容）。

温室气体排放

	单位	2023 年
间接排放（范围 2）	吨二氧化碳当量（tCO ₂ e）	43526.72

1.3 固体废物管理

产生的废物按要求分为一般工业固体废物及危险废物。产生的废物会依据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》的要求进行分类、处理或处置，以减轻对环境的影响。每种类型的废物均有特定处理程序。

根据生态环境部发布的《危险废物管理名录》（2021 年版），对公司产生危险废物进行定性。本公司产生的危险废物主要有废气处理过程中产生的活性炭、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、废水性漆桶等。本公司委托有危险废物贮存、处置资质的公司落实安全贮存或处置，确保危险废物“零排放”，从而减轻对环境的影响。

本公司作为家具生产企业，一般工业固体废物主要包括家具生产过程中产生的废木材边角料及飞木屑、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。公司开展垃圾分类工作。其中废木材边角料及飞木屑、海绵边角料、金属边角料、除尘器收集粉尘、废包装材料、布皮边角料等均交由物资单位回收，落实一般固体废物的“减量化、资源化、无害化”；厨余垃圾为湿垃圾，均交由当地的厨余垃圾回收公司进行专业回收；生活垃圾委托当地环卫部门进行清运。

因子公司顾家家居黄冈有限公司的投产，故产生的一般固体废物总量保持稳定略有增加，较二零二二年有所提高。本公司已设立全面减排目标，确保固体废物的产生和处理遵循减量化、资源化、无害化的“三化”原则。

1.4 废水

本公司除功能铁架产品会产生生产废水外，其余厂区均只有生活污水。功能铁架产品产生的生产废水，建设有单独的工业废水治理设施，确保废水排放

达到《污水综合排放标准》（GB8978-1996）三级标准，达标后并入市政污水管网进行污水深度处理。本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。整个厂区开展雨污分流工作，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。

1.5 噪音

在家具制造过程中，使用机械不可避免会产生噪声级振动。本公司通过噪声源控制、传播过程控制、受声源控制等手段，减少噪声对附近的干扰。噪声源控制手段主要为选用低噪声设备；传播过程控制主要包括隔声、吸声及减震等方法；受声源控制主要包括为雇员提供防噪声耳塞等劳保用品，并提醒、监督雇员正常佩戴。所有的噪声排放均符合《工业企业厂界环境噪声排放标准》（GB12348-2008）中 3 类标准。

2. 环境及天然资源

公司积极参加绿色行业协会工作，2022 年钱塘区区政府牵头成立了“杭州市钱塘区低碳产业促进会”，为响应和参加低碳节能，全面推动企业绿色发展的理念落地，公司在 2022 年 12 月份成功的成为“低碳产业促进会”第一批会员单位。



低碳产业促进会会员证书

作为家具制造商，我们的制造活动涉及耗用宝贵的天然资源—木材。为展示我们对保护森林及减轻环境影响的承诺，公司已获得森林管理委员会的监管链认证，FSC 认证是按照公认的原则和标准，对森林经营绩效进行审核，以证明达到可持续经营的要求的过程。



FSC 认证

除监管链认证，我们的产品亦获中国环境标志及中国环保产品认证。有关认证显示，我们的产品生产过程符合环保的特定国家规定。与其他类似产品相比较，具有低碳、低害及节约资源等环境优势。

评估供应商的环境表现

为规范供应商进出管理，提高供应体系质量，股份公司采购体系管理建立了完善的《供应商准入管理办法》。目前公司供应商分为两类，原材料供应商及成品供应商。所有供应商需通过背景调研及三准入（资质认证、样品认证及现场认证）全部通过后方可进入顾家供应商体系。其中原材料供应商对其进行环境相关的背景调研及要求，具体包括质量体系认证（ISO9001）、环境影响评价报告、木材类 FSC 认证等。成品供应商对其进行环境相关的背景调研及要求，具体包括质量体系认证（ISO9001）、有害物质检测报告。

3. 资源使用

电力

	单位	2023 年
购买电力	万千瓦时	7,159

水资源

	单位	2023 年
耗水量	立方米	1,357,894

4. 节能减排

公司积极响应国家节能减排号召，落实减碳排放，公司对生产基地进行充分规划，组织建设了储能项目、光伏项目、空压机余热回收项目、中央除尘设备节能改善以及能源智能在线监测项目，减少了外购电力量。此外，公司成立“能源稽查小组”在日常管理中每月由能源稽查小组对园区“跑、冒、滴、漏”等能源浪费现象做通报与整改。

顾家家居积极承担社会责任，各园区严格执行绿色工厂相关要求，制定节能减排中长期规划，为早日实现碳达峰、碳中和做一份贡献。

项目	减少用电量 (万千瓦时)	减少二氧化碳排放量 (吨)
光伏发电项目	4000	24,320
空压机余热回收项目	1500	912
中央除尘设备节能改善	1000	608

案例 1：储能项目

3MW/6MWh 的储能项目于 22 年 11 月在顾家江东园区正式交付运行。结合杭州分时用电政策，利用两充两放，削峰填谷，优化用电结构，使尖峰用电量占比由 40%降低至 10%。



储能项目

案例 2：光伏项目

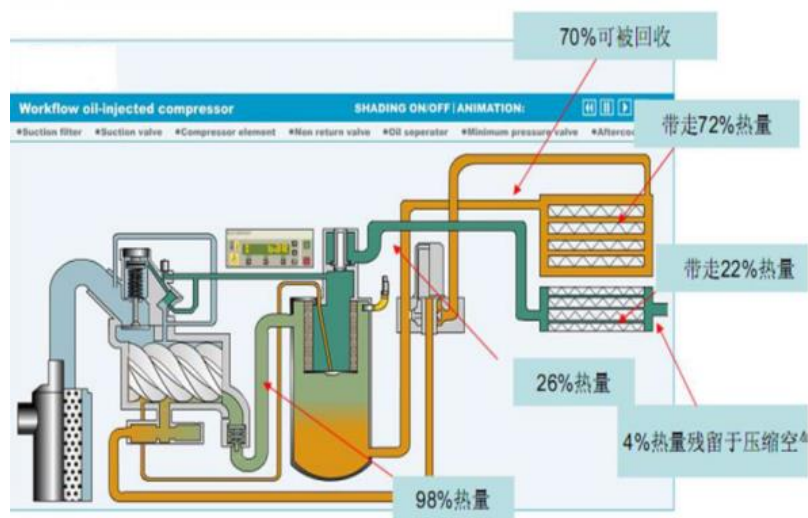
在低碳节能方面，公司自 2015 年后的新建国内所有生产基地的生产厂房均参照高标准建设太阳能光伏发电，利用太阳能这一清洁能源产生电能，减少温室气体排放，在国内各园区的光伏装机容量分别为：黄冈一期 5.73MW，黄冈二期 11.3MW，杭州江东一期 3MW，江东二期 5.7MW，杭州临江 7.044MW，嘉兴 4.95MW，衡水 11MW，合计五个园区 48.7MW，23 年发电量达 4000 万千瓦时，有效减少碳排放 24320 吨。



光伏板

案例 3：空压机余热回收项目

空压机在运行过程中可以产生大量的余热，这些热量在公司工厂得到了充分的利用。顾家江东园区改造原空压机余热回收系统，每日可产生 70 吨热水供员工生活区宿舍使用，黄冈园区也于 23 年招标建设，预计投入使用后可利用空压机产生的热能供给员工食堂每日 15 吨热水，年节约蒸汽费、电费，有效减少碳排放 912 吨。



空压机余热回收项目

案例 4：中央除尘设备节能改善

各园区持续对高耗能设备进行技改活动，于 23 年进行专项中央除尘设备节能改善，既优化了吸风口风速，又降低设备耗电量，有效减少碳排放 608 吨。

案例 5：能源智能在线监测项目

顾家不仅在节能项目上技术领先，在节能管理上也应用了智能监测平台，在线监测生产车间水、电、气等使用情况，提高了能源数据的实时性、准确性，为顾家达到生产能耗限额标准提供数据支持。

5. 绿色制造&绿色产品

公司积极贯彻绿色制造理念，不断加强环保投入和设施维护，升级节能环保技术，采用新型工艺，生产绿色环保化。绿色制造的驱动下，公司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，企业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。



中国环境标志产品认证证书

5.1 开发高技术绿色节能新材料，构建良性循环的生态设计

作为行业领先品牌，为了给消费者带来更健康环保的居家生活，公司始终坚持绿色化、循环化的发展理念，从原材料采购、产品设计开发、生产到最终服务，形成了以绿色生产、绿色采购和绿色消费为特点的绿色供应链生态。为了给消费

者带来更健康环保的居家生活，企业在新型材料设计研发中，将绿色理念融入每一个环节，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。

案例 1：绿色环保材料-可肤特面料

公司联合外部机构倾力打造的一款时尚亲肤、安全环保、耐磨耐用、健康的新型高分子材料。可肤特面料色彩和纹理更加多样化，模拟肌肤触感，水润顺滑，拥有透气不透水的物理性能。采用全水性+无溶剂工艺制造，生产原料不含甲醛，水基材料面层不含 DMF，实现零有机锡、零偶氮、零重金属、零多环芳烃、零甲醛、零 DMF、零 VOC，是真（低碳）工艺制作的绿色环保材料。

获准使用“信心纺织品”标志，获得被誉为绿色通行证的 Intertek 绿叶标签，通过 OEKO-TEX standare100 最高级别——婴儿用品级别认证，通过中国环境标志认证。



案例 2：无醛板材“环保七号”

甲醛释放危害用户健康，公司持续研发无醛产品，进行板材升级迭代，守护用户健康。公司的环保 7 号是一款精选优质大刨片硬木，结合无醛添加的聚氨酯生态粘合剂，经 5 层定向铺装热压而成的孕婴级超强净醛抗菌抗病毒结构板。采用 5 层结构全新升级，上下外表层以纤维细料铺装，芯层与中表层以大刨片纵横交错铺装，板材结构更稳定，提高抗变形力。表层添加有净醛抗菌

剂，可将板材中释放的甲醛分子及空气中游离甲醛分子分解为微量的水气及挥发性极低的无害物质，具有天然及环保的特质。

环保 7 号板材经国家林草局人造板及其制品质量检查检测中心检测，甲醛释放量 $\leq 0.025\text{mg}/\text{m}^3$ ，达到国家最新的 ENF 级别；获中、美、日、欧洲最高环保认证。



案例 3：环境友好型 生态新材料——硅胶牛皮

硅胶独特的分子结构，在基材表面密集排列，大幅降低基材表面张力，达到易打理的特性。硅胶牛皮面料的特性重点在于生产工艺节能、环保、安全，排放极少，无危废产生，符合可持续发展，环境友好型的生态性的新材料及新工艺的应用。同时具有生态环保、防污、阻燃、耐老化等诸多优点。



5.2 推进资源高效循环利用，增强绿色精益制造能力

企业将用料省、材料新型、绿色环保作为其绿色发展的长期目标，主动构建“物料循环化生态模式”，着力打造“资源—产品—再生资源”循环再生产业生态，努力实现低开采、高利用、低排放的生态经济价值。在生产过程中，

通过对“不规格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，推动企业在资源综合利用方面走在行业前列。

科技创新、智能制造是实现绿色发展的基础。企业实施生产数字化、智能化升级改造，通过自主研发的智控数字化平台系统—质量追溯系统与物理系统进行深度融合，实现对产品质量与环保要求的数字化把控；通过升级车间生产智能化水平，实现对车间生产模式的智能化更新，建设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。

6. 气候变化

公司基于治理、战略、风险管理、指标和目标四个方面，搭建气候变化治理体系，推进公司低碳和可持续发展。

6.1 气候治理

公司将气候变化与碳排放议题作为战略中的考虑因素，公司决策层和管理层不断提升气候相关的知识与技能，就气候变化的议题自上而下开展研讨。公司董事会负责制定气候相关战略，监督与审核气候相关战略的进展与落实。战略委员会负责气候风险与机遇的识别、排序、分析和管理工作，并就风险及应对策略向董事会汇报。

公司相关部门、分子公司、工厂将气候变化风险管理融入日常工作中。公司将能效提升、制造端碳排放强度、减少外购电力等能源相关绩效指标作为气候管理工作的重点。

6.2 战略

定期识别和披露气候相关风险和机遇，评估风险和机遇对于公司整体战略、业务、财务等相关影响，基于绿色产品与服务、绿色制造、节能减排等方面制定适应性策略。

重大气候风险与机遇

类别	风险与机遇描述	财务影响
风险		
急性实际风险	龙卷风、洪水等极端天气事件的严重性及频率上升，可能导致损坏机器及设备。	成本上升
政策风险	能源效益等政策规定及碳定价机制，导致化石能源价格上升。	成本上升
市场风险	更多客户关注气候相关风险及机遇，可能令客户偏好有所改变。	收入下降
机遇		
高效资源管理	开展能源管理、水资源及物料循环利用以及推行绿色生产、绿色制造等举措均可提升资源效率。高效的资源管理体系能够有效避免浪费、降低公司的运营成本，同时实现生产效率和供应能力的提升。	成本下降
低碳产品与服务	透过研发及创新技术开发新产品或服务，公司更好地适应市场需求，获得额外的增长。	收入上升
声誉与品牌建设	绿色产品和服务可以获取消费者的青睐，有效提升品牌价值	收入上升 成本下降
市场	绿色产品和服务可以进入差异化市场，通过新市场增加收益	收入上升

6.3 风险管理

公司结合自身业务特点、内外部发展环境以及专家意见，识别具有重要潜在影响的气候风险与机遇，锚定其具体类型，综合评估风险和机遇对生产运营、研发技术、产品与服务、消费者与市场的影响。

6.4 指标及目标

公司采纳关键指标用于评估及管理气候相关风险及机遇。能源消耗及温室气体排放指标是用于评估及管理有关气候相关风险的关键指标。公司定期追踪

能源消耗及温室气体排放指标，以评估减排措施的效益，并为尽量减低对全球暖化的影响作出贡献而设定目标。

报告期内，公司全方位加强自身减排力度，组织建设了储能项目、光伏项目、空压机余热回收项目、中央除尘设备节能改善以及能源智能在线监测项目，减少了外购电力量 6500 万千瓦时，减少二氧化碳排放量 25840 吨。

四、社会责任

1. 员工责任

1.1 员工基本信息

指标	
员工总数	21088 人
少数民族员工	2136 人
女性员工占比	40.3%
中高级管理职位女性占比	29.4%
招收应届毕业生	244 人
劳动合同签订率	100%
员工培训总时间	329803 小时

1.2 员工权益：

公司重视维护员工合法权益，打造平等的雇佣平台，保障公正的调岗调薪，提供多样化的福利政策。

平等雇佣

公司坚持公开招聘、平等竞争、择优录用等原则，促进用工、用人机制更科学、合理。公司遵守《劳动合同法》等法律法规，与员工双方在合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的基础上签订劳动合同，保障员工合法权益。

公正调岗调薪

公司为保障公平公正调岗调薪，从调岗方式、调动程序、调薪管理等方面保障员工的合法权益和机会平等。

调岗方式上，公司内部招聘包括内部人才池（公司内部流动的人才平台）、内部竞聘等，遵循适度合理、规范统一、平等自愿的原则，建立平等公平的人员流动环境。

调岗程序上，公司根据生产经营情况及内部组织架构的调整，同时综合员工个人素质和能力，适当调整员工的工作岗位等。要求调动前与被调动者进行面谈沟通。

调薪管理上，坚持“以岗定级，以级定薪，人岗匹配，易岗易薪”，调薪充分考虑岗位匹配及员工贡献。

福利多样化

员工依法享受国家法定节假日，同时公司依据国家、省、市相关规定，为签订劳动合同的正式员工缴纳社会保险（养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）及住房公积金，保障法定福利。公司结合政府部门政策规定，挖掘政策红利，对人才评定、政府补贴申请等政策进行研究并落地执行。

公司内部还设有特色福利，包括司龄补贴、话费补贴、交通补贴、重要节假日补贴、餐费补贴、健康体检、驻外补贴、商业保险、顾家周、幸福基金。

报告期内，公司进行了“幸福基金”委员会一般委员换届改选并公示。“幸福基金”成立于 2014，是为帮助员工在工作、生活中遇到的突发重大困难，体现公司对员工的人文关怀，增强员工的稳定性和凝聚力。2023 年公司帮扶了 7 位员工，资助金额 15 万元。

报告期内，公司开展了股份公司“玉华奖”评选，评选四大类“玉华奖”优秀员工各 10 位。“玉华奖”创立于 2013 年，是公司为传承和发扬顾家创始人顾玉华“踏实肯干、注意细节、爱岗敬业、超越自我、追求卓越”的工作精神而设立的荣誉，旨在表彰优秀员工，弘扬工匠精神。

1.3 员工交流

公司重视变革过程中涉及员工自身利益的问题，愿意听取员工心声，深入分析并解决问题。公司通过设立员工座谈会、全员满意度调查、员工心声调研、钉钉顾家社区、投诉直通车、工人自治委员会、制造“投”条等员工沟通渠道，切实了解并尽力解决员工工作和生活中的实际问题，完善公司各项制度、福利等。

工人自治委员会成立两周年以来，运营平稳有序，工作流程日臻成熟，现在已经形成由总部人力资源部门组织的月度例会机制。

2023 年，各基地工人自治委员会坚持每月对食堂、超市、宿舍、环境、安全等与工人利益相关的后勤工作进行稽查，汇总发现问题点，反馈给各基地园区管理职能，并通过钉钉顾家社区对检查问题和处理结果进行公示。除例行检查外，各基地工人自治委员会积极推动、参与后勤改善及员工文娱活动，为提升工人工作及生活环境谏言献策，在提升工人满意度方面发挥了积极作用。如：嘉兴基地生产区食堂升级、黄冈园区药店引进、各基地就餐光盘行动等，工人委员会均广泛征集员工意见，为公司提供了重要的参考。另外，在公司组织的游园活动、三八妇女节、各假日礼品发放等，公司也邀请工人自治委员会参与并采纳其意见。



食堂稽查



黄冈工厂篮球赛

公司重视围绕“员工交流、互动、展示分享”的企业文化建设，积极搭建线上线下交流互动平台，如《顾家人》内刊、顾家社区、电视机网络、WC 头条等文化建设阵地；组织丰富多彩的员工文化活动，如 816 全民顾家日和顾家周十周年系列内部活动、职业经理人极限挑战等。通过以上文化阵地建设和活动的组织开展，帮助员工及时便利掌握公司新闻动态的同时，又给员工提供的丰富的发声交流平台，促进员工相互交融进步。

公司《顾家人》杂志设有专栏“人物记”，提供了员工充分展示自我的舞台，沉淀顾家精神，用优秀典型的力量激励员工上进。



《顾家人》专栏“人物纪”

报告期内，公司组织部分员工进行户外素质拓展活动，促进员工身心健康的同时，增强员工内部交流协同，提升员工综合素质能力。



2023 年极限挑战活动

1.4 员工关怀

公司注重员工身心关怀，关爱员工健康与安全，保障女性职工权益，丰富员工业余生活，营造良好的工作生活环境与氛围，提升员工的认同感和满足感。

女性关爱

公司时刻关注女性职工权益，女性员工享受国际妇女节半天假期并为女性员工提供产检假、产假、哺乳假、生育补贴，在公司内设置母婴室，开展妇女节特

色活动，积极关注女性职员在工作和生活上遇到的问题，不断改善女性劳动环境和条件。



三八妇女节各部门活动

丰富文娱

公司重视文化建设，持续开展丰富多彩的文化娱乐活动，延续顾家特色。公司充分结合员工兴趣，开展员工在文化、体育等方面的交流活动。例如职业经理人挑战赛、文化知识竞赛、主播大赛、万米长跑等，增进员工交流，传递顾家文化与关爱的同时丰富员工生活。

公司生产基地园区内设置职工书屋，丰富员工业余生活，增强园区学习氛围，可供员工及家属阅读，提升员工关怀。



职工书屋

2. 发展和培训

公司坚持超级人力资源计划，以多种形式为员工提供清晰的发展路径、骨干培养计划、完善的培训体系，做好引才、育才、留才、用才文章。

2.1 发展路径

公司设置了完善的职类序列，包含 M、P、S、O 职类序列，明晰员工职能，

满足员工发展需求。逐步形成了管理和专业双通道发展路径，既做到不拘一格降人才，重用、破格晋升做出过显著业绩，有品德操守，愿意奉献，敢于引领，勇于担当，愿意与组织互相赋能，互相成就的优秀干部。又充分发挥专家的价值贡献，激活专家效能，提升专业能力。

报告期内，公司发布了干部晋升标准 2.0。干部晋升向晋升标准统一、有章可循深度转变，晋升由票决制变为积分制，增加了干部晋升评议的参考依据，有利于加强干部晋升评议的公正性、有效性。

报告期内，公司发布各序列专家模型，进一步明确各序列各职级专家员工的能力要求，统一组织人才共识，有效指导员工进行能力提升及个人职业生涯规划。

报告期内，公司顺利召开第十届人力资源大会，聚焦“组织能力建设”，通过内部研讨、方桌会议、平行社区等讨论方式，输出关于顾家组织能力模型与内涵释义及组织能力评估、组织能力建设等内容，让“组织能力可落地”，有效支撑公司业务发展。

2.2 培育骨干

为落实公司发展战略和加强人才梯队建设，公司持续推进各层级人才的培养计划，如青苗计划、经营者发展计划、总裁班等，储备人才骨干队伍。

报告期内，公司开展了第一期“经营者发展计划”研修班。特要求学员结合自身所在业务领域思考撰写毕业论文，检验学员学习成长情况。

向未来，赋新生，正当燃。“青苗计划”是公司持续十二年的毕业生培养计划，以完善的培养体系、工作导师+生活导师双轨制培养等模式为新生人才提供悉心的辅导支持和充足的成长空间。报告期内，公司开展了 2023 届“青苗计划”，以军训拓展、文化融入、业务实践等丰富形式，让青苗们快速完成职业转身与成长。





2023 届“青苗计划”

2.3 校企合作

公司积极与各院校开展校企合作，与中国美术学院、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多所院校签署校企合作协议，公司并秉持“产学研结合，教学做一体化”的人才培养模式，与各院校共建共享协同育人实习基地，充分发挥企业与高校相结合的优势，培养具有创新创业意识和实践能力的卓越人才。

报告期内，公司荣获中国美术学院重点企事业单位校友工作站称号，标志这公司与中国美术学院将共同探索校企合作、校研合作的新模式、新路径和新方式。招聘团队多次为中国美术学院、西北农林大学等院校学生讲授职业规划课程，为即将踏入社会的学生打下坚实的基础。



学生游学参观现场

3. 职业健康和安全生产

3.1 安全生产与健康保障

公司严格遵守《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，建立完善的安全生产管理体系，树立“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。

公司建立有完善的安全生产、环境管理、职业病防护及事故调查等合规制度体系，下属公司取得了职业健康安全管理体系认证证书，从制度角度保障员工健康安全。报告期内，公司制定《安全管理总则》、《职业健康检查管理办法》、《职业卫生管理总则》、《EHS 生产事故报告及调查处理办法》、《隐患检查及整改管理办法》，推进公司安全生产管理工作以标准化形式开展，规范公司职业健康检查、卫生管理等工作，落实事故调查和预防工作，确保合法合规管理。

公司建立顾家安委会作为顾家 EHS 的最高决策机构，EHS 管理中心是 EHS 事项统筹、日常运营机构。向上对顾家安委会负责，向下对各园区的 EHS 事项赋能、监管、统筹协同。公司在各生产主要部门设置 EHS 二级单位，各业务单位，以执行管理为主，负责公司的 EHS 管理方针、运行目标在各个经营业务板块上的落地。采用中心管理模式与业务单位自有管理模式相结合的方式，进行 EHS 管理架构的搭建工作。

EHS 管理中心与各业务单位之间协同关系：EHS 管理采取专业垂直、业务矩阵的模式进行管理，业务单位设置 EHS 管理部/模块，纵向对股份 EHS 及业务单位进行双线汇报。各单位向业务单位汇报：单位 EHS 管理年度规划确定的体系运行结果，包括但不限于管理目标的达成，体系审核的过程及整改结果等；各单位向股份 EHS 管理中心汇报：由股份 EHS 管理中心牵头组织的管理项目落实情况，包括但不限于单位 EHS 年度规划及管理目标，事故分级报告管理、变更项目的备案管理、安环监察报告、安全月报等工作。

安全生产方面：实行属地化管理，主要负责人是企业落实主体责任的关键一环，牢固梳理主要负责人的红线责任意识，强化主要负责人的法定履职义务要求，确保安全管理要求在执行层面横向到边、纵向到底。

报告期内，公司建立推行网格化安全管理体系，通过推进“生产园区打造安全管理网格化”工作，梳理和明确各层级网格人员的职责与结构化工作清单，实现现场最小服务单元的全覆盖，保障公司安全管理工作有效实施。

公司全体员工每年签订《安全生产责任书》，层层落实安全生产目标与责任。公司建立风险分级管控与隐患排查治理机制，通过定期组织开展全面风险辨识、

评估工作，识别公司内部危险源，并形成公司内部风险清单。针对已辨识的危险源，公司通过工程、技术、管理等措施进行管控与分级，并由不同层级的人员对不同级别的风险源进行管理与监控，定期开展隐患排查，消除隐患。

按照国务院安全生产委员会要求，公司每年六月集中开展安全生产月宣传活动。活动期间，各生产基地积极紧密围绕主题“人人讲安全、个个会应急”，开展了形式多样的文化宣传教育活动、演练活动，内容丰富，职工参与覆盖面广。如“安全月”启动大会、各类安全技能培训等工作贯穿全月、全员疏散逃生演练、火场环境模拟、安全知识竞赛、安全隐患大排查等活动的开展，营造了良好的安全氛围。

3.2 安全教育

公司制定和发布《EHS 培训管理制度》，制度是股份公司层面安全管理纲领性制度下的一般性管理制度文件，内容包括但不限于三级安全培训教育、特种作业、特种设备作业人员。主要用于 EHS 培训事项的程序管理、责任分工、流程落地及要求宣贯。用于指导各单位及生产基地，不断规范开展 EHS 培训工作。

3.3 反诈骗宣传

报告期内，为了持续有效遏制公司总部及各生产基地的网络电信诈骗案件发生数量，从源头开展企业职工电信网络反诈骗的安全宣传活动，公司共同与属地公安力量联手，推动“警企共建”，动员网格化安全员持续加大宣传力度，构建强有力的诈骗预警防护盾，以“推进全民反诈，创建无诈企业”为目标，增强反诈队伍宣传声量，提高员工防范电信网络诈骗的能力，保障安全生产经营活动，也为护航亚运保平安营造了全民反诈的浓厚氛围。

4. 用户责任

4.1 客户满意度提升

公司以用户为中心，探索问题发现到解决的用户服务体系，不断提升产品品质及用户满意度。2023 年全年用户整体满意度为 92.75%。

2023 年公司持续完善用户体验体系建设，重点聚焦用户声音的收集和挖掘。一方面深化满意度管理，新增了客服场景的调研覆盖，实现了对用户顾家 5 大核心业务处场景的用户诉求收集全覆盖。同时探索顾家 NPS 体系搭建，通过 NPS 指标对公司未来口碑进行监控。至此初步形成了以 NPS 指标为牵引、满意度、客诉指标为支撑的体系化用户体验指标体系，确保用户诉求传递快速无死角，提升用户满意度和品牌口碑。

4.2 全面升级服务体系和服务能力

公司始终坚持“为用户解决问题、为用户创造价值”是服务的初心，2023 年进一步探索新型顾家服务模式。

区域服务网络多头并举，在全国范围搭建保养服务网络，完成 1300+网点签约，97%的服务区域覆盖及近 4000 名的保养服务人员认证。维修网络搭建扩大专业第三方服务商覆盖范围，并且对服务商人员进行高标准认证，为用户提供服务有人接，标准能统一，质量有保证的服务。

公司内求于己，通过系统建设及标准梳理，减少经销商与总部的沟通时间，让用户诉求更快向后端传递。配件供应经过仓储、运营能力提升及 SLA 标准发布，分层分段制定时效交付承诺，敢承诺、敢赔偿，保障用户权益及体验。

4.3 “顾家关爱”服务品牌

2023 年，顾家关爱在清洗保养的基础上做大做深，一方面通过流程标准发布及培训推动服务走向规范化、流程化、标准化，另一方面新增贴膜、餐椅清洗、整家交付、定制保养等项目，更好的贴合公司综合家具运营商的服务支撑，更好的为用户提供关爱服务。

2023 年，以旧换新业务迸发出新能量。提出“焕新无忧服务”概念，并借助杭州、昆明、南昌等城市的试点，摸索出“投”、“呼”、“派”、“转”、“送”、“拉”、“调”的业务模式。一方面解决了用户大件旧家具处理难的痛点、满足用户对美好焕新生活的需求，同时承担品牌应尽的社会责任，展示企业担当。

4.4 研发创新

“坚持奋斗创新”是顾家家居的核心价值观之一，是支持顾家家居发展壮大基本精神。公司坚持原创设计和技术创新，建立起了以市场需求为导向的设计研发机制，形成了以原创设计研发为主、与国际知名设计师合作为辅的设计研发运作模式。公司高度重视研发能力发育，公司成立了研究院，通过设计部门“品类专业化”和开发部门“能力平台化”的组织重组调整和研发项目制推动，为研发资源融合、能力复制、开发提效建立了基础。在世界家居潮流中心-意大利建立米兰设计中心，与大批欧洲优秀设计团队合作，打造具有世界一流家居设计能力的研究基地。公司国际设计研发中心被列入“国家级工业设计中心”，公司并获得了百余项设计大奖、千余项原创专利。

研发团队

公司重视研发团队的搭建，引进优秀的研发人员，合作行业各领域的专家团队。公司先后与浙江理工大学、南京林业大学、米兰理工大学，苏州大学，安徽农业大学等境内外高校进行合作，共同谈论家具流行趋势、新型面料趋势等；共同构建产、学、研联合创新体系。多渠道、多层次技术交流合作模式在企业自主创新能力的提升、科技成果的转化以及重点产业关键技术的研究开发和应用等方面发挥了重要作用。其中，在世界家居潮流中心-意大利建立米兰设计中心，与大批欧洲优秀设计团队合作，打造具有世界一流家居设计能力的研究基地，并与米兰理工大学的合作，对重点项目展开设计及技术攻关，并且使米兰理工大学成为企业设计及国际人才培养的源动力，为公司进一步拓展国际市场打下了坚实的基础。截至 2023 年末，公司拥有研发人员 1359 人。

研发人员学历结构

学历结构类别	学历结构人数
硕士研究生	91
本科	799
专科	220
高中及以下	249

研发人员年龄结构

年龄结构类别	年龄结构人数
30 岁以下（不含 30 岁）	645
30-40 岁（含 30 岁，不含 40 岁）	511
40-50 岁（含 40 岁，不含 50 岁）	159
50-60 岁（含 50 岁，不含 60 岁）	43
60 岁及以上	1

研发创新平台

公司通过与外部机构合作创新，比如受邀与华为共建了第一个国家级空间智能实验室-方舟壹号等，联合开发产业链协同研发平台，精准把握用户需求趋势，运用 IPD、虚拟开发、仿真、AI 等方法或工具，实现从原材料、功能/结构部件、软体外观等设计到加工、组装和包装等设计的源头设计开发数字化、参数化、标准化，促进源代码资源开发共享，引导家居产业链企业数字化、智造化、柔性化整链转型，提升产业链协同开发效率及柔性供应能力。



公司研发平台

研究院测试中心荣获 CNAS 实验室认证

研究院测试中心荣获 CNAS 实验室认证标志着我司实验室在检测硬件设施、检测能力和管理水平方面均达到国家认可标准，具备国际权威性和公信力，可为全世界的客户提供更好的产品服务！



研究院测试中心荣获 CNAS 实验室认证

产业合作与发展

公司作为行业龙头企业，积极发挥行业带头作用，主导并参与沙发制造各类家具标准的(修)制定，从而规范了国内家具行业重要技术指标，提升国内家具行业标准化水平，提高我国家具行业整体国际竞争力。截至 2023 年，公司累计参与修订标准工作 28 项，其中，参与国际标准 1 项，国家标准 7 项，行业标准 7 项，团体标准 13 项。

4.5 品质管理与提升

“质量是企业的生命，质量管理是企业管理的纲要”。公司秉持“以用户为中心”的价值观，“表里如一，精益求精”的品质方针，持续开展品质管理提升工作，以卓越品质服务消费者。

围绕产品质量能力提升，公司持续依托 IPD 流程，不断更新迭代优化 IPD 流程，提升产品生产过程品控能力。建立 TR1-TR5 品质点检表、问题跟踪台账、历史问题排雷表，使用过程不断完善，提高品质管控能力；针对外贸客户新建 TR 质量评审流程，有效识别产品质量风险。针对大客户新款首单，建立新品首单全流程质量控制流程，全力保障客户新款首单质量，降低品质风险。

围绕供应商质量和过程质量，强化内部品质稽查，优化内部开箱频次及要求，以三级文件为抓手，建立“SDCA”品质内控体系，形成遵守标准作业的良好氛围，确保不良品不流出。以 KBS 改善周为抓手，持续开展现场品质改善与提升工作。

持续开展供应商品质保障能力审核评价,进行分级管理,重点监控高风险供应商,督促供应商端持续改善。

围绕物流质量,通过对经销商通过线上/线下形式,开展仓储物流操作规范培训赋能培训,提升经销商仓储物流能力。

围绕测试过程,梳理新材料、新产品、日常来料和产品关键质量要求,形成应检必检测试大纲,持续优化测试项目与测试能力,不断完善公司内部质量控制能力,加强在产品设计、原材料开发、生产制造、测试保障端科学预判风险,及时发现产品存在的各项潜在质量风险,并予以纠正,杜绝不良品流入市场。

围绕市场质量改进活动,公司“宽口径、多维度”收集品质数据及用户相关需求,组织事业部、研发、品质、制造、服务等相关负责人和工程师深入现场,实地走访全国 16 省 31 市门店+仓库+开箱+送货/售后上门体验,开展四大品类“品质无忧”终端赋能承诺,快速响应经销商的品质问题与需求,建立售后配件维护标准及管理辦法,发掘发现一线品质短板,内部迅速分析与改善,建立品质改善信息化管理手段,确保品质问题快速跟进,有效闭环,持续提升产品质量和客户满意度。

4.6 产品&管理体系认证

以国家标准、行业标准、企业标准为依据,秉持“客观、公正、准确、及时”的质量方针,公司测试中心严格按照实验室管理标准 ISO/IEC17025 建立完善的实验室质量管理体系,于 2023 年 3 月份获得 CNAS 认可证书,测试项目涉及木材、五金、功能架、沙发、椅等 5 个类别。公司积极推进与战略性合作客户共建实验室测试能力,与多家权威第三方测试机构交流学习,不断丰富和完善各项测试方法和测试标准。在紧跟家居行业标准发展趋势的同时,做好内部品质预防管理,确保产品符合甚至优先于各项标准。



CNAS 认证



VEP 认证

公司不断完善内部管理，持续开展产品认证和管理体系认证，落实客户验厂要求，持续获得质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系再认证，公司产品持续获得绿色产品、中国环境标志等产品认证。



质量、环境管理等认证

5. 可持续供应链管理

供应链管理是决定企业核心竞争力的重要抓手。公司高度重视供应链的综合管理，持续建设完备高效的供应商管理体系，持续加强识别优质供应商、优化供应链计划运营水平、创建与供应商高度协同关系，持续满足消费者不同需求。

5.1 供应商准入管理

为规范供应商进出管理，提高供应体系质量，股份公司采购体系管理建立了完善的《供应商准入管理办法》、《供应商信息变更管理办法》及《供应商淘汰管理办法》等流程制度，成立了股份公司供应商评审专家组，其中包含品

质、研发、采购三方固定评审专家及财务、法务端特邀专家参与供应商的评审工作，针对不同品类制定差异化的评审标准。

所有供应商需通过背景调研及三准入（资质认证、样品认证及现场认证）全部通过后方可进入顾家供应商体系。背景调研包括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；资质认证包含质量体系认证（ISO9001）、环境影响评价报告、设备清单、工艺流程、电器类 3c 认证、木材类 FSC 认证等；样品认证包含检测报告、外观评审、性能评审、尺寸评审、材料特性检测等；现场评审根据品类评审标准通过人、机、料、法、环等角度进行审核；另针对关键材料供应商设置硬性准入门槛，降低供应风险，保障供应质量。

报告期内，公司供应商总数量为 1091 家（原材料+成品），其中中国大陆供应商为 951 家，海外及港澳台地区供应商为 140 家。

5.2 供应商评估考核

顾家家居对各事业部的供应商绩效管理进行全面、客观、科学的评估和规范，通过定期评价和改进活动，以保证供应商的供应水平，从而确保公司的产品竞争力。其中 QCDS 是供应商绩效评价的重要方面，即质量（Quality）、成本（Cost）、交付（Delivery）和服务（Service）。根据质量部门评价出的 A、B、C 和采购部门评价出的 a、b、c，以九格模型为标准进行综合评审。

公司与供应商签署的合同包含反商业贿赂及廉洁自律条款，并要求供应商严格遵守相关规定。凡违反相关原则的供应商将被从严从重处罚，同时纳入供应商黑名单，顾家旗下所有企业均不与纳入黑名单的供应商合作。

5.3 供应商培训

顾家家居期望与合作伙伴共同成长，构建可持续发展的采购生态系统，不仅注重与供应商建立稳定互利的合作关系，还致力于支持他们的长期发展和自我迭代优化。公司从 2018 年开始对核心供应商开展系统性培训，并在此基础上于 2021 年开始邀请外部机构加入培训实践环节，设计全价值流的改善方案，帮助供应商在品质管理、交付能力、效率提升等方向取得进步，系统性提升精益管理能力，逐步向自主改善型的精益化组织演变。

通过这些全方位的培养计划，并结合定期评审与反馈循环机制，顾家家居

为自己筑起了一个更加稳固可靠地供应链网络，也帮助合作伙伴走向更加健康的可持续成长道路。公司坚信通过共同努力和持续改进，可以打造出一个双赢且具有长期竞争力的行业生态圈，顾家家居将始终支持供应合作伙伴成长。

5.4 廉洁采购

为规范采购活动及合同履行，营造“公正廉洁、开放透明”的供需合作氛围，预防违规和杜绝商业贿赂行为，实现更好的采购质量、合理的市场价格，确保双方合作始终保持廉洁高效，从源头上预防和遏制违纪违法问题的发生。公司在发布《采购人员行为管理规范》的基础上，与采购人员、供应方签订《廉洁自律承诺书》，并于 2023 年 2 月 16 日公司发布了《关于进一步明确采购体系廉洁自律管理要求的通知》。报告期内，供应商签署供应商廉洁自律承诺书比例 99%。



顾家家居倡导合法、廉洁、诚信、双赢的厂供合作关系，避免廉洁问题发生是公司员工和合作伙伴双方应负的责任和义务，如若违反将承担以下责任：

顾家采购体系员工和干部的个人行为一旦触及此项政策行为界限，一律作辞退处理，永不录取；

合作伙伴行为触犯此项政策行为界线，则涉案合作伙伴将列入黑名单管理，永不合作；

若发现公司员工和合作伙伴相关行为涉嫌违法犯罪，公司将依法移交司法机关并追究涉案人员的法律责任；

为促进供应链高质量、可持续发展，提高精细化管理水平，2024 年，顾家家居在供应商管理方面将持续完善供应商全生命周期管理，并加强对供应商的环境、安全等社会责任的关注，建立对企业有价值、对社会有贡献的顾家供应链体系。

6. 公益事业

6.1 捐赠慈善

公司持续履行社会责任的公益担当，通过西湖教育基金会向西湖大学、南京医科大学附属儿童医院捐赠“Good 书适圈”，以专业的整家一体化设计能力，和全品类的一体化研发生产能力，为学校、医院、社区等公共场所量身定制了可供洽谈、阅读、休憩等不同需求的使用空间。



为西湖大学捐赠“Good 舒适圈”



为南京医科大学附属儿童医院捐赠“Good 书适圈”

6.2 公益活动

响应号召 公益献血保障亚运

杭州第 19 届亚运会、第 4 届亚残运会即将召开，为了有效保障赛事期间临床用血供应和安全，护航亚运会、亚残运会顺利召开，弘扬社会正能量，顾家家居积极响应号召，实施亚运保障行动，组织了一场“热血红 迎亚运”主题公益献血活动，组织和动员员工参与“无偿献血”，承担企业社会责任、为亚运赋能添彩。



6.3 依法纳税

公司自成立以来，秉承依法经营、诚信经营的宗旨，积极履行社会责任，坚持依法纳税，积极为国家财政税收做贡献。2023 年公司共缴纳各种税金超 10 亿元。公司努力回报社会，有力的支持了国家和地方财政，彰显了公司社会责任。

6.4 就业

2023 年，公司根据自身发展战略和业务布局情况，科学制定人才发展规划，加大人才引进力度，通过线上招聘、内部推荐、猎头、校园招聘等多种渠道，并积极探索与各大高校建立储备人才库，面向社会和高校招聘各类技术、管理、运

营等多层次人才，积极促进社会就业。

公司一直以来积极帮助贫困地区劳动者就业。公司成立了对外招聘专项小组，不断加大对外省尤其是贫困地区员工的吸纳力度，招聘地点涵盖四川、湖南、山西、新疆、云南、贵州等多地，尽可能为应聘者提供符合其需求的工作岗位。同时，探索新型用工方式，公司与云南省当地劳务公司签订长期合作协议，共同建设缝纫工培训基地，为当地人员培养一技之长。

6.5 扶贫

消费扶贫是社会力量参与脱贫攻坚的重要途径。公司积极响应政府消费扶贫助力脱贫攻坚的号召，通过采购来自贫困地区的产品，帮助贫困人口增收脱贫，促进贫困地区产业的可持续化发展。同时，为促进优质特色扶贫产品销售，在公司营造参与消费扶贫、购买扶贫产品的良好氛围，公司率先启动消费扶贫专柜投放工作，在顾家大厦已投放五台消费扶贫专柜。

意见反馈

感谢您对我们企业社会责任建设的支持，欢迎您的来信和来电。

邮寄地址：浙江省杭州市上城区区东宁路 599 号顾家大厦

电子邮件：securities@kukahome.com

电话：0571-88603816

为向您提供我们更专业、更有价值的企业社会责任信息，提升我们的企业社会责任报告质量，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式之一反馈给我们：

- (1) 邮寄（请在信封上注明《社会责任报告读者意见反馈表》）
- (2) 电子邮件（请邮件标题注明《社会责任报告读者意见反馈表》）
- (3) 电话

请您做出评价（请在相应位置打√）

您对本报告是否满意？

很好 较好 一般 较差 很差

您认为我们履行社会责任的情况是否得到了完整披露？

很好 较好 一般 较差 很差

您希望了解的信息在本帮中是否有被完整披露

很好 较好 一般 较差 很差

您认为本报告篇幅是否合适？

很好 较好 一般 较差 很差

您认为本报告最让您满意的方面是什么？

您对我们企业社会责任的信息披露还有哪些建议？

您的姓名：

工作单位：

职位：

您的电话：

邮箱地址：