

# 顾家家居股份有限公司

**2025** ENVIRONMENTAL, SOCIAL  
AND GOVERNANCE REPORT

年度环境、社会和公司治理报告

股票代码：603816



# 目录

## CONTENT

关于本报告	01	附录	
前言		可持续发展关键绩效表	139
董事长致辞	03	上海证券交易所可持续发展报告指标索引	150
关于顾家家居	05	意见反馈	151
可持续发展治理	13		



稳运营顾家，  
保障长远发展



可持续顾家，  
保护自然生态



负责任顾家，  
坚守品质初心



共成长顾家，  
传递人文关怀

党建引领	21
治理机制	24
内控及风险管理	30
商业道德	34
合规经营	37

应对气候变化	41
环境管理体系	46
能源及资源管理	49
污染及废弃物管理	53
清洁生产	56
循环经济发展	60
生态系统和生物多样性	62

坚守品质责任	65
驱动创新引擎	69
守护客户权益	79
信息安全与隐私保护	83
打造责任供应链	86

员工权益	99
社会责任	131

# 关于本报告

本报告是顾家家居股份有限公司（以下简称“顾家家居”或“公司”）发布的第二份可持续发展类的报告，旨在披露公司在可持续发展方面的理念、管理实践和绩效表现，充分回应利益相关方的期望和需求。



## 报告范围

本报告重点披露了2025年顾家家居及其分公司、子公司在履行经济、社会和环境责任方面的信息和关键绩效，时间范围覆盖2025年1月1日至2025年12月31日，部分内容往前后年度适度延伸。



## 编制依据

本报告依据全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）；《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》（2025）；《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）》《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》；联合国可持续发展目标（SDGs）等进行编制。



## 编制原则

本报告符合以下“重要性”“平衡”“量化”和“一致性”原则：

**重要性原则** 公司开展重要性评估，以识别和评估对于公司业务、内部以及外部利益相关方的重要ESG议题，并在报告中重点披露。更详细的重要性评估过程以及结果，请参见本报告“可持续发展管理”章节。

**平衡原则** 本报告内容反映客观事实，对公司涉及的正面、负面信息均予以不偏不倚地披露，平衡地陈述公司在可持续发展各方面的努力。在报告期间内未发现应当披露而未披露且产生重大影响的负面事件。

**量化原则** 公司在本报告中披露了可持续发展相关量化绩效指标，并在适用情况下设定了量化绩效目标。有关本报告中关键绩效的计量标准、方法、假设及/或计算工具、使用的转换因子来源均已在相应位置（如适用）进行说明。

**一致性原则** 本报告对同一指标在不同报告期内的统计及披露方式保持一致；若统计及披露方式有更改，将在报告附注中予以充分说明，以便相关方进行有意义的分析与评估。



## 数据来源

本报告中所使用的全部信息数据来自公司正式文件、统计报告与财务报告，以及由公司责任管理部门汇总与审核的各单位可持续发展实践信息。相关财务数据与公司年度报告不符的，以年度报告为准。如无特殊说明，本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。



## 可靠性保证

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性、准确性负责。



## 报告获取

本报告提供纸质版与电子版两个版本，欢迎读者及各利益相关方登录公司官网（<https://gw.kukahome.com>），或上海证券交易所网站（<https://www.sse.com.cn/>）查阅下载电子版报告。



## 联系方式

联系地址：杭州市上城区东宁路599号顾家大厦  
联系电话：（86）0571-88603816  
联系邮箱：securities@kukahome.com

# 前言 FOREWORD

## 董事长致辞

岁月鎏金，匠心致远。顾家家居已走过四十余载风雨征程，我们始终“创造幸福依靠，成就美好生活”为使命，把对家庭的责任、对品质的坚守、对美好生活的追求，深度融入企业发展血脉。我们始终坚信：**企业的价值，不在于规模与业绩，更在于为社会创造的长久价值，为千万家庭守护美好的生活。**这才是我们持之以恒深耕可持续发展的初心所在。

面对行业变革与时代机遇，我们以责任为底色，以文化为引领，将可持续发展理念深度融入公司战略规划与日常运营，致力于以合规透明、绿色低碳、健康运营，为千家万户构筑更美好、更长久幸福生活。我们希望通过本报告向您真实、完整、全面地展示公司在可持续发展道路上，以文化赋能责任、以行动践行初心的思考、实践与成果。

## 展望未来， 可持续发展之路任重道远

初心如磐、步履坚定。顾家家居将始终坚守“做世界领先的综合家居运营商”的愿景，以可持续发展为导向，以合规治理为底线、以绿色创新为动力、以品质服务为根基，持续深化ESG管理与实践，做美好生活的坚定守护者、可持续发展的积极践行者。我们将携手全体伙伴，为千万家庭守护长久幸福，为行业高质量发展贡献顾家力量，为社会美好未来书写新的篇章！



## 稳运营顾家，以文化铸魂， 筑牢长期发展基石

公司治理是企业行稳致远的基石。我们不断完善现代企业制度，秉持“诚信、责任、创新、共赢”的核心价值观，以科学决策、规范运营、透明治理守护企业根基。我们持续优化权责清晰、协调高效的治理架构，提升董事会科学决策与专业化运作水平，让公司治理更具韧性、更富效率。同时，我们全面强化内控与风险管理，构建起严密的风险防控体系，动态防范与化解各类经营风险；我们恪守诚信合规底线，对腐败零容忍，营造风清气正的商业生态，以稳健合规治理守护全体利益相关方的信任与托付，让顾家家居在复杂变局中行稳致远。

## 可持续顾家，以匠心践诺， 践行绿色生态理念

顾家家居深耕家居行业多年，我们始终坚守“匠心顾家”的文化内核，将“精益求精、追求极致”的工匠精神，延伸至绿色发展的每一个环节。我们积极响应国家“双碳”战略，构建系统化环境管理架构，从清洁能源推广、生产能耗管控到污染物减排治理，在每一个环节植入绿色基因，让“绿色智造”成为企业发展的鲜明标签。我们推行清洁生产，建设绿色工厂，研发环保产品，采用绿色包装与低碳运输，用匠心打造环保、健康的家居产品；积极践行循环经济，开展家具“以旧换新”，推动产业链上下游协同减碳，传递“绿色爱家”的生活理念。我们坚信，真正的美好家居必然与自然和谐共生，也必然承载着我们的匠心与温度，我们将以实际行动守护绿水青山，践行绿色发展的企业责任。

## 负责任顾家，以初心守质， 坚守卓越品质初心

“品质是企业的生命线”，这是刻在每一位顾家人心底的文化共识，也是我们坚守的责任底线。我们始终将产品质量视为企业生命，以“匠心造好家”的文化理念为指引，构建从研发、采购到服务的全链路质量管控体系，全力守护产品安全与健康，让每一件产品都承载着顾家的品质承诺与人文关怀。我们以创新为核心引擎，践行“创新顾家”的文化主张，加大研发投入，深化产学研合作，将全球设计智慧与中国匠心制造深度融合，打造兼具设计美感、品质与环保的家居产品。我们视客户权益为重中之重，坚持以客户为中心，以透明沟通赢得信任，以快速响应筑牢纽带，全程守护用户信息安全；打造全生命周期责任供应链，在每一个细节中坚守品质标准，用匠心与责任赢得用户长情陪伴，诠释“顾家，让家更美好”的品牌内涵。

## 共成长顾家，以温情聚力， 传递人文关怀温度

顾家家居的企业文化，核心是“人”，是“家”的温情与担当。我们视员工为最宝贵的财富，致力于打造公平、多元、包容的职业环境，不断完善薪酬福利体系、职业发展通道与人才培养机制，让每一位奋斗者都能在顾家实现价值、收获成长。我们坚守安全生产底线，守护员工健康平安，构建企业与员工的命运共同体。我们把“家”的温暖延伸至社会，积极投身社区公益、乡村振兴与志愿服务，以产业赋能、爱心帮扶践行社会责任，与时代同频、与社会共成长，让顾家的责任与温度，触达更多角落。

# 关于顾家家居

## 公司简介

顾家家居股份有限公司，享誉全球的家居企业。

公司自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、家居零部件等全场景家居产品的研究、设计、开发、生产、销售与服务。

旗下拥有多元品牌矩阵，为全球家庭提供匠心品质、领先设计、舒适享受、智能交互、多元融合的家居解决方案及覆盖用户全生命周期的优质服务。

顾家家居不仅仅是家居产品与服务的运营商，更是美好生活的创建者，用户对美好生活的向往，是我们不竭的动力。

我们倡导向往的生活在顾家！我们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。



## 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：国内整家家居品牌“顾家家居”、海外整家家居品牌“KUKAHOME”、新零售家居品牌“顾家乐活”，年轻生活方式品牌“KUKA LIFE”、高端家居品牌“居礼”、床垫品牌“1号垫”、供应链服务品牌“嘉好”，跨境电商品牌CHITA、功能铁架专业技术品牌“锴创”、电机电控专业技术品牌“杜勒”、以及签约合作中国区运营美国功能沙发品牌“LAZBOY”和意大利高端家居品牌“NATUZZI (Natuzzi Italia和Natuzzi Editions)”，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，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！

### 2025年度品牌矩阵

主品牌				
	国内整家家居品牌	海外整家家居品牌		
副品牌				
	顾家乐活 三四线市场新零售家居品牌	年轻生活方式品牌		
子品牌				
	跨境电商子品牌	顾家家居旗下供应链服务品牌	顾家家居旗下床垫品牌	顾家家居旗下高端品牌
	独立品牌			
		美国功能沙发品牌	意大利高端家居品牌	
技术品牌				
	功能铁架专业技术品牌	电机电控专业技术品牌		

## 年度荣誉

公司荣誉	
高新技术企业 浙江省科学技术厅、浙江省财政厅、国家税务总局浙江省税务局	2025年度中国家具沙发十大品牌 中国家具协会
年度卓越级智能工厂 国家工信部	中国广告协会常务理事单位 中国广告协会
家具标准化先进集体 全国家具标准化技术委员会	连续4年中国品牌全球沙发销量第一（2021-2025） 弗若斯特沙利文(Frost & Sullivan)
绿色电力证书 国家能源局	连续4年中国软床零售渠道销量第一（2022-2025） 弗若斯特沙利文(Frost & Sullivan)
2025亚洲品牌500强 第20届亚洲品牌盛典组委会	连续2年中国家居品牌全球成品牛皮采购量第一（2023-2024） 弗若斯特沙利文(Frost & Sullivan)
产品荣誉	
燕归沙发	2025 红点概念设计奖
纸鸢椅	2025红点概念设计奖
无界生活整家定制系列	2025德国iF设计奖、2025美国MUSE设计金奖
观澜整家定制系列	2025德国iF设计奖、2025美国MUSE设计金奖
Lifecube sofa作品	2025红点概念设计奖、意大利 A-design 奖
Accordion 沙发	2025意大利 A-design 金奖
9659倚梦时光“女王榻”沙发	2025纽约设计银奖
YS.0003 ( Heracles sofa ) 波尔多沙发	2025纽约设计银奖
YS.0010 ( Leisure isle sofa ) 沙发	2025纽约设计银奖

## 2025年可持续发展绩效

### 稳运营顾家，保障长远发展



### 可持续顾家，保护自然生态



### 负责任顾家，坚守品质初心



### 共成长顾家，传递人文关怀



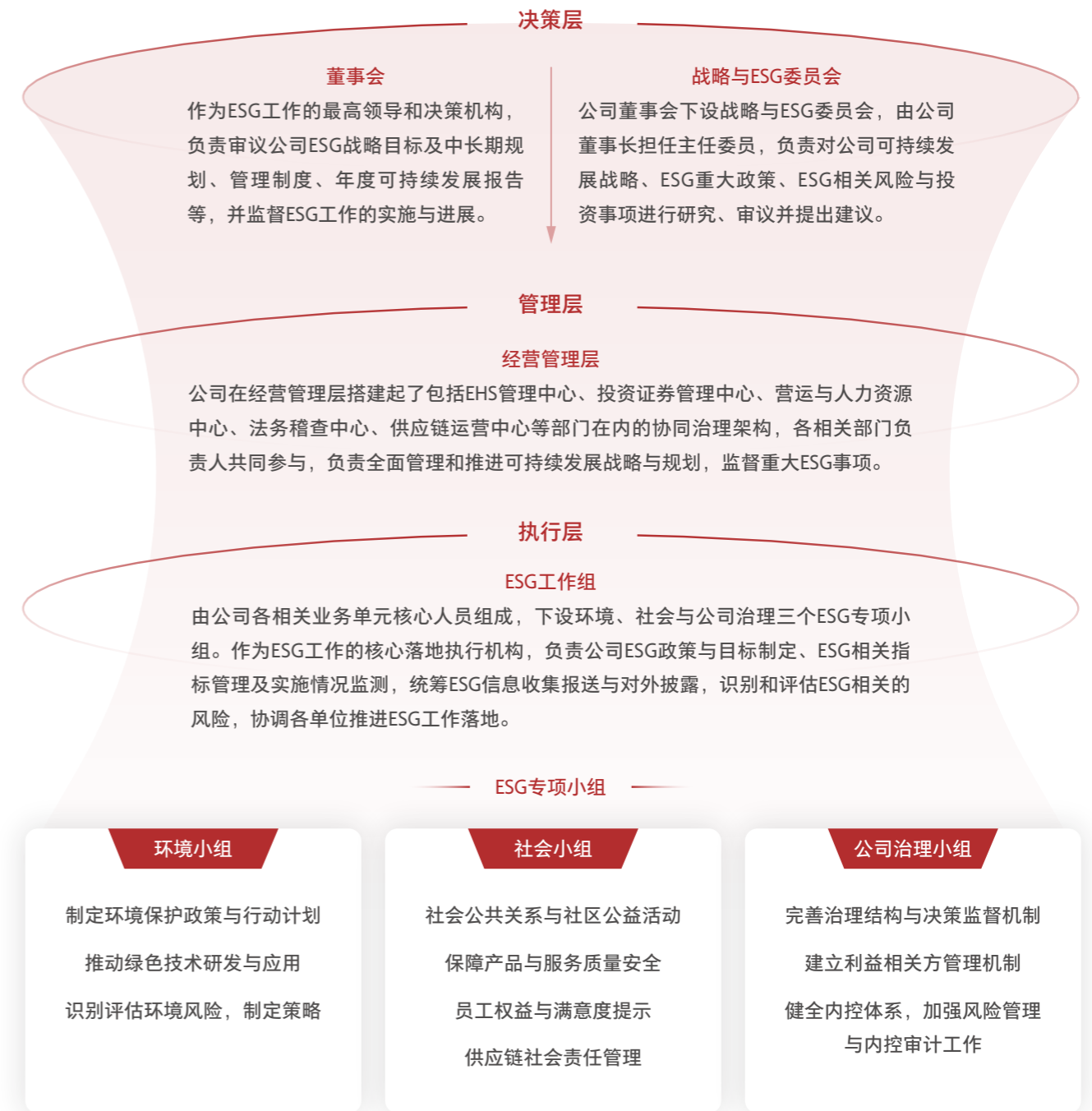
## 可持续发展治理

可持续发展是企业践行长期主义的核心路径。作为享誉全球的家居品牌，顾家家居始终坚守“创造幸福依靠，成就美好生活”的使命，以责任为底色、以可持续为导向，持续完善可持续发展治理架构，不断提升绿色运营与责任管理能力，积极回应利益相关方关切，致力于以负责任的运营模式为千家万户构筑更美好、更长久的幸福生活。



## 可持续发展管理架构

顾家家居高度重视可持续发展治理，持续将可持续发展理念深度融入企业运营全过程。公司搭建起自上而下的“决策层—管理层—执行层”三级可持续发展治理架构，通过不断完善可持续发展管理体系及相关制度，建立健全高效管理机制，将可持续发展战略深度融入各部门和关键业务流程，确保公司可持续发展管理有效运行。报告期内，公司组织开展/参与ESG专项培训共3次，持续强化员工ESG理念与专业能力，有效提升公司整体ESG管理水平与治理效能。



## 利益相关方沟通

企业的稳健可持续运营离不开各利益相关方的支持与信任，顾家家居高度重视并认真倾听利益相关方的期望与诉求，不断完善内外部沟通机制，确保与利益相关方的常态对话，及时了解各利益相关方的诉求，以此指导与推动各项可持续发展工作有序实施。



## 重要性议题管理

顾家家居高度重视并持续完善重要性议题识别、分析与管理，将各利益相关方的关注作为制定可持续发展战略的重要考虑，以准确、有效地回应利益相关方关注的议题，为有序识别与管理自身风险及机遇提供重要参考。

### 重要性议题识别与评估

顾家家居参考《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）《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）》《国际财务报告可持续披露准则第1号——可持续相关财务信息披露一般要求》（IFRS S1）等可持续发展信息披露标准搭建并持续更新公司双重重要性分析方法。公司面向各利益相关方开展双重重要性议题调研，从“影响重要性”（即对经济、环境、社会可持续性影响的重要程度）和“财务重要性”（即对公司财务影响的重要程度）两个维度开展了重要性议题识别与评估工作，并最终形成公司双重重要性议题矩阵。

#### 梳理与识别

参考公司运营所在地的宏观政策以及所在行业的特定政策和标准、国内外主流ESG评级体系、内外部利益相关方关注重点，梳理ESG议题清单，识别出24项重要的通用议题和行业特定议题。

#### 调研与评估

遵循双重重要性原则，定期开展议题“影响重要性”和“财务重要性”的调研评估工作，形成公司双重重要性议题矩阵。参与调研的相关方包括员工、客户、供应商、社区、政府机构和投资者等。

#### 影响重要性

确定影响重要性评估因素与评分区间，由各利益相关方从影响规模、范围、不可补救性和影响发生可能性等因素评估公司重要性议题；

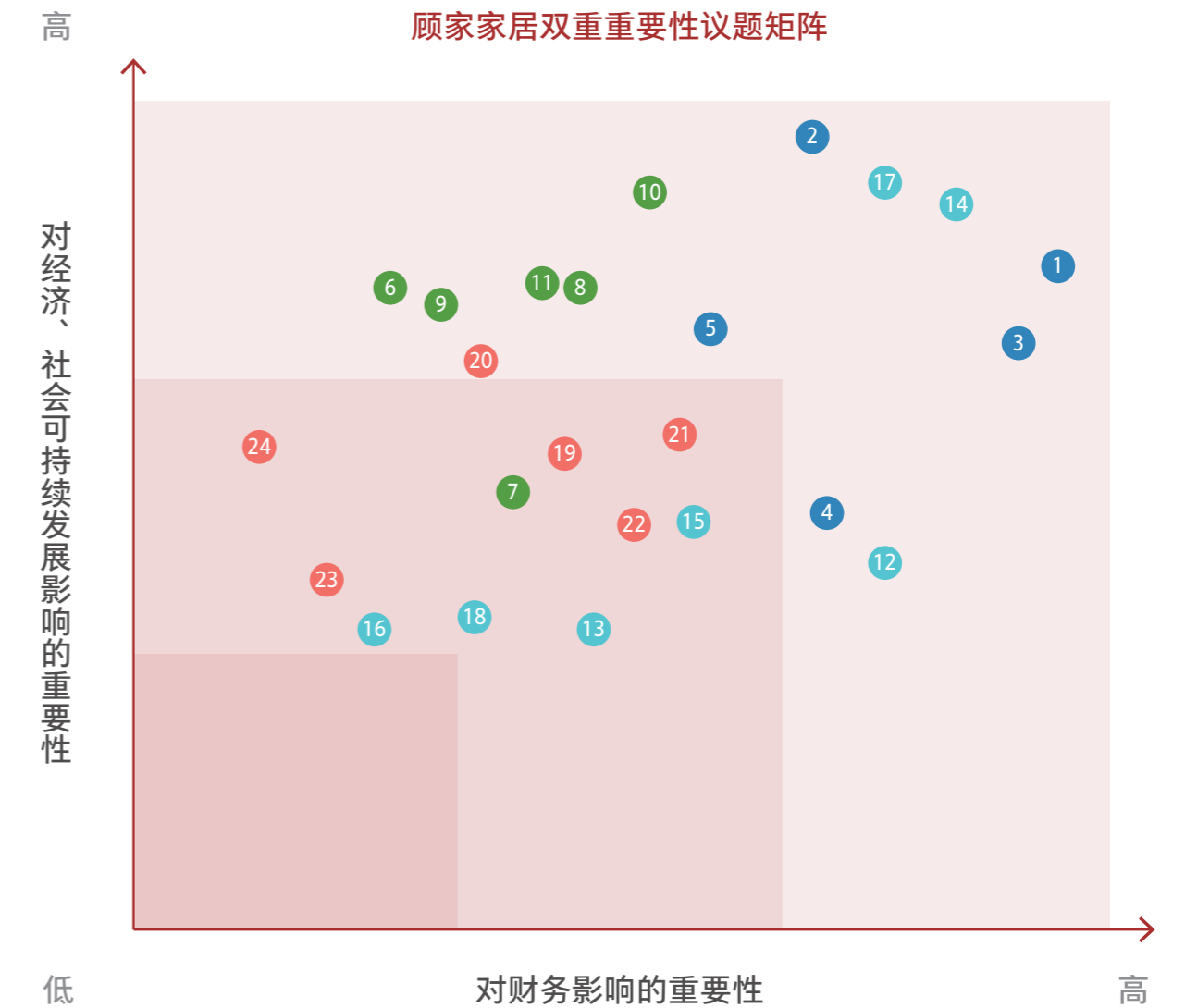
#### 财务重要性

确定财务重要性评估因素与阈值，从议题是否预期在短期、中期和长期内对公司商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等产生重大影响等因素评估财务重要性。

#### 确认与回应

基于调研结果，从“影响重要性”以及“财务重要性”两个维度构建重要性议题矩阵，经由公司战略与ESG委员会最终审阅与确认，确定ESG议题的优先级排序。

### 重要性议题识别结果



企业治理	环境责任	产品与服务	员工与社会
1 公司治理	6 应对气候变化	12 负责任采购	19 培训与职业发展
2 可持续发展治理	7 能源及资源管理	13 供应商管理	20 职业健康及安全
3 内控与风险管理	8 污染及废弃物管理	14 坚守品质责任	21 合理用工及平等机会
4 商业道德	9 环境管理体系	15 驱动创新引擎	22 薪酬福利与绩效
5 负责任营销	10 清洁生产	16 知识产权管理	23 员工沟通与支持
	11 循环经济发展	17 守护客户权益	24 社会贡献
		18 信息安全与隐私保护	

# PART 1

## 稳运营顾家 保障长远发展

顾家家居始终将规范高效的公司治理作为可持续发展的基石，全面推动党建引领与治理机制深度融合，不断强化风险管理和内部控制机制，加强对商业道德相关事宜的有效监督，全面坚守合规经营底线，为企业长期可持续发展筑牢坚实基础。

STABLE OPERATION OF KUKA  
ENSURE LONG-TERM DEVELOPMENT



## 1.1 党建引领

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本指引，深入学习贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，紧扣新时代党的建设总要求，锚定公司发展中心任务，全面压实管党治党主体责任，持续提升党建工作质效，以高质量党建为公司高质量发展筑牢坚强政治保障、夯实坚实组织根基。

### 全面从严治党

公司紧扣全面从严治党要求，党委始终把党的政治建设摆在首位，持续深化党的创新理论学习。组织全体党员深入学习党的二十届四中全会精神，各支部分专题学习《习近平谈治国理政（第五卷）》《习近平关于加强党的作风建设论述摘编》等重要文献，抓实“理论一起学”机制，推动理论学习常态化、制度化，切实以党的创新理论凝心铸魂，筑牢信仰之基、把稳思想之舵，以思想建设实效夯实全面从严治党根基。

报告期内，公司共召开党委会12次，审议议案10项；开展党委理论学习12次，覆盖员工6,000人次。

召开党委会  
**12**次

审议议案  
**10**项

开展党委理论学习  
**12**次

覆盖员工  
**6,000**人次

### 加强组织建设

公司党委强化党组织建设，下设33个党组织，其中党委1个、党总支3个、党支部29个，构建起覆盖全面、运行高效的党建工作网络。全面推行党员积分化管理，定期公示评比，实现组织生活参与率稳定在90%以上，将“红色基因”深植于组织肌体，铸就了时刻在线、不断进化的坚强战斗堡垒。截至报告期末，公司党委共有党员884名，其中正式党员755名、预备党员5名、流动党员124名。



○ 荣获“先进基层党组织”荣誉

### 党建引领发展

公司以“党抓安全、党抓健康”为核心抓手，构建典型引路、示范带动、整体推进工作路径，系统打造“四张网”，推动“党建+”模式与生产运营深度融合。围绕“五个一”红色体系，聚力打造“融入式大党建”品牌，推动党建扎根一线、服务群众、赋能发展，切实把党的政治优势、组织优势转化为企业治理效能和发展动能。“党建+安全+健康”三位一体模式及安全网格员等创新实践，已在国内多个基地成功落地复用，形成标杆引领效应，具备规模化推广价值。公司创新推动党建工作从“政治任务”向“价值创造”战略转型，将党的组织优势深度嵌入企业治理，直接赋能安全生产与员工福祉。

织密“组织网”，破解覆盖难题

聚焦生产一线安全管理薄弱环节，各支部激活安全网格员队伍，构建全域组织网络，将党建触角延伸至车间、生产线，破解安全服务覆盖难题，筑牢风险防范前沿防线。

增强“标准网”，夯实建设根基

以衡水基地先行探索、黄冈基地创新突破、梅林基地实践落地为路径，构建涵盖组织设置、制度流程、队伍建设、活动载体、考核评价、融合机制的党建标准化体系，明确统一规范、操作模板和评价标尺，让各基地党建建设有章可循、有规可依，夯实党建提质增效的制度根基。

系统构建  
“四张网”  
确立党建工作新格局

做实“示范网”，擦亮红色品牌

以难改车间焕新为抓手，打造“红色车间”“红色分厂”等示范样板，以实效让改变可触可感，以点带面整体提升，擦亮“顾家红”党建品牌。

用好“联动网”，激发组合效能

在嘉兴基地启动“红色分厂”建设，打破车间壁垒，推动片区党建联动。依托“联动网”打好“党建+”组合拳，拓展多类“党建+”新领域，推动党建与业务难点深度融合，释放协同增效动能。

五个一红色体系



## 1.2 治理机制

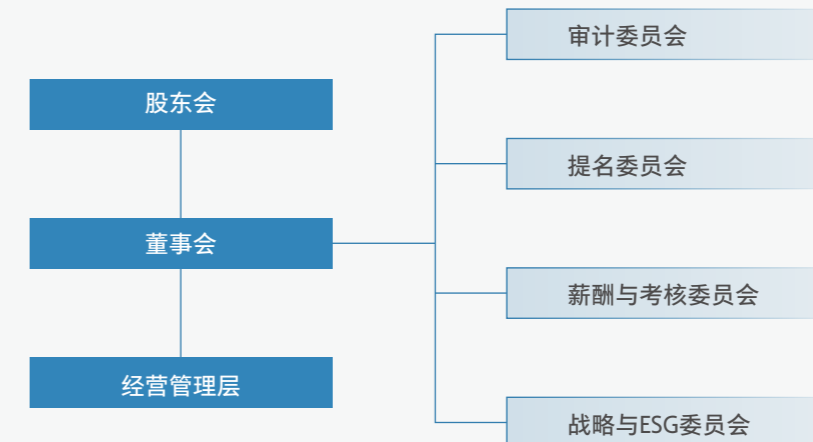
健全与完善的公司治理是企业实现高质量发展的重要保障。公司严格对标监管要求，持续迭代治理架构与实践，层层压实信息披露主体责任，并构建多元化、高效率的投资者沟通桥梁，全方位提升治理水平，打造健康可持续的公司治理生态。

### 治理架构

公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作（2025年5月修订）》等法律法规要求，建立了由股东会、董事会及其专门委员会、高级管理层组成的权责分明、制衡有效的现代化法人治理架构，并配套制定了《顾家家居公司章程》《顾家家居股东会议事规则》《顾家家居董事会议事规则》《顾家家居战略与ESG委员会工作细则》等管理制度，持续提升决策科学性与运行监督力，推动治理效能全面提升。报告期内，公司根据监管要求，撤销监事会及监事，将内部监督职责统筹整合至董事会审计委员会。



#### 公司治理架构图

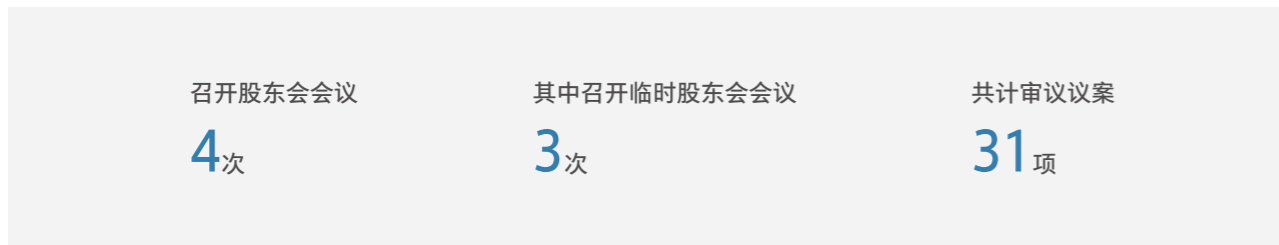


## 治理实践

### ● 股东会

股东会是公司的最高权力机构。公司严格依据《中华人民共和国公司法》《上市公司股东大会规则》等法律法规及《顾家家居公司章程》《顾家家居股东会议事规则》，规范股东会召集、提案、通知、召开、表决、决议全流程运作。股东会会议采用现场与网络投票相结合的方式，严格核验参会及召集人资格，聘请律师出具合法有效性法律意见。表决实行记名投票，关联股东依法回避，涉及中小投资者利益事项单独计票并披露，董事选举按规定实施累积投票制，确保表决公正透明。股东会决议按法定比例通过并及时公告，由董事会牵头执行、总裁具体落实，形成执行反馈闭环，坚决杜绝控股股东损害中小股东权益的行为，以规范的公司治理切实保障全体股东合法权利。

报告期内，公司召开股东会会议4次，其中召开临时股东会会议3次，共计审议议案31项。



### ● 董事会

董事会是公司的经营决策机构，对股东会负责，行使《公司章程》和股东会赋予的职权。董事会由9名董事组成，其中独立董事3名、非独立董事6名（含1名职工董事），独立董事占比为33.33%，符合相关监管要求。董事每届任期三年，任期届满可连选连任。公司按照《中华人民共和国公司法》《公司章程》的要求制定《顾家家居董事会议事规则》和《顾家家居独立董事工作细则》，规范董事会及其成员的行为，保证公司决策行为的民主化、科学化。

报告期内，公司召开董事会会议9次，共计审议议案53项。



### 专门委员会履责

公司董事会专门委员会严格按照《公司章程》履行职责。董事会下设审计、提名、薪酬与考核、战略与ESG四个专门委员会，各委员会依据相应议事规则规范履职，有效提升了董事会决策科学性与治理效能。报告期内，公司撤销监事会及监事，原由监事会行使的《中华人民共和国公司法》规定职权改由审计委员会行使。

报告期内，公司召开专门委员会会议共10次，审议议案共22项。



### 董事会多元化建设

在董事会多元化建设中，公司实现了董事会成员在年龄、性别、专业背景及管理经验等多维度的均衡配置。现任董事会成员年龄跨度为42至62岁，具备跨行业多元化管理经验。在性别多元化方面，董事会成员中包含2名女性董事，女性董事占比为22.22%。这种多元化的成员结构为公司注入了多维视角，有效提升了战略规划的前瞻性、包容性与抗风险能力，为公司在未来的全球化竞争与高质量发展奠定了坚实的治理基石。



### 董事会有效性建设

在董事会有效性建设中，公司将董事会有效性建设作为提升公司治理水平的核心引擎。公司根据证监会、上交所及上市公司协会有关培训要求，积极组织董事会成员参加多元化培训，立体化提升董事履职能力。同时，公司高度重视董事会成员出席率，将其作为衡量董事履职成效的重要指标，在《公司章程》中明确规定：董事连续两次未能亲自出席董事会会议，也不委托其他董事出席的，视为不能履行职责。报告期内，董事会成员出席率为100%。



### 管理层

公司高级管理层由总裁、副总裁、董事会秘书及财务负责人组成，主要负责牵头制定公司战略规划、主持生产经营管理工作，组织落实董事会决议、年度经营计划及投资方案，制定公司具体规章制度，并依法行使《公司章程》及董事会授予的其他职权。报告期内，公司高级管理层共9名成员。



### 高管薪酬管理

公司制定《顾家家居董事及高级管理人员薪酬管理制度》，持续规范董事及高级管理人员薪酬管理，通过科学、客观、公正的业绩评价体系，建立健全有效的激励约束机制，充分调动董事及高管履职积极性与创造力，保障公司持续健康发展。董事会下设薪酬与考核委员会，负责制定及审核董事与高级管理人员薪酬方案，明确薪酬核定依据及结构。高级管理人员薪酬综合考量岗位、职责、能力及市场薪酬水平等因素确定，与公司经营业绩、个人绩效表现紧密挂钩，并与公司可持续发展目标相协调。

### 公平原则

董事、高级管理人员薪酬水平应当符合公司经营发展情况和业绩水平，同时与所在地区、行业同等岗位整体薪酬水平相符。

### 符合公司长远利益原则

薪酬水平与公司持续健康发展的目标相符。

### 按劳分配与责、权、利相统一原则

董事、高级管理人员薪酬水平与岗位责任大小、个人能力高低、绩效考核表现相符。

### 激励约束并重原则

薪酬发放与考核、奖惩、激励机制挂钩。



公司在每年的年度报告中披露董高薪酬，2025年度薪酬具体情况详见公司年报“第四节公司治理”-“四、董事和高级管理人员的情况”-“(一) 现任及报告期内离任董事和高级管理人员持股变动及报酬情况”。

### 信息披露

公司高度重视信息披露工作，将其作为ESG治理体系的重要组成部分，通过强化信息披露事务管理，切实保护投资者合法权益。公司依据《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第2号——信息披露事务管理》等法律法规要求，制定《顾家家居信息披露制度》《顾家家居信息披露暂缓及豁免管理制度》等信息披露配套制度，明确披露原则、内容标准、流程规范及责任体系，确保披露信息真实、准确、完整，信息披露行为及时、公平。

报告期内，公司高质量开展信息披露工作，披露公告共95份，包含定期报告4份、《2024年环境、社会及治理报告》1份、临时公告91份，积极向市场展示公司发展动态和经营成果，传递公司价值。



## 投资者关系管理

公司秉持“以投资者为本”的核心理念，制定《投资者关系管理制度》，遵循“合规性、平等性、主动性、诚实守信”原则，深化与投资者的沟通对接，致力于构建长期、稳定、和谐的良好互动关系，持续提升投资者回报。

### 投资者交流

公司积极开展线上线下投资者交流活动，依托“上证e互动”平台、公司官网、新媒体平台、投资者教育基地等多渠道多平台，全方位搭建投资者沟通桥梁，切实增进投资者对公司的了解与认同，持续提升公司治理水平和企业整体价值。同时，公司搭建投资者咨询渠道，针对市场关注热点信息主动沟通对接，认真听取投资者的建议并及时向公司管理层反馈，实现内外部信息双向畅通传递。报告期内，公司共举办业绩说明会3场，在“上证e互动”平台回复投资者问题7个，并积极参加策略会加强与投资者互动交流。

#### 投资者咨询渠道

“上证e互动”平台  
<https://sns.sseinfo.com/>  
 投资者联系电话  
 (86) 0571-88603816  
 投资者联系邮箱  
[securities@kukahome.com](mailto:securities@kukahome.com)

举办业绩说明会

3场

“上证e互动”平台回复投资者问题

7个



### 提升投资者回报

公司始终秉持股东回报与长远发展并重的原则，构建了兼顾投资者合理收益与企业可持续经营的利润分配机制，致力于实现与股东的价值共赢。依托稳健的经营基本面与持续增长的盈利水平，公司持续落实现金分红政策，切实与广大股东共享成长红利。

报告期内，公司圆满完成2024年度现金分红实施工作，并稳步实施2025年度分红方案，持续优化股东回报体系。

公司近三年现金分红情况

关键绩效	2025年	2024年	2023年
每股现金分红(元)(含税)	1.38	1.38	1.39
现金红利总额(亿元)	11.33	11.34	11.29
现金红利总额占当期归属于母公司股东净利润的比例(%)	63.32%	80.06%	56.27%

## 1.3 内控及风险管理

自成立以来，公司高度重视内部控制和风险管理工作，持续优化内控与风险管理体系，明确各环节管控机制，建立健全风险防控与预警体系，层层压实管控责任，有效防范各类经营风险，保障公司稳健运营与可持续发展。

### 内部控制

公司严格遵守《企业内部控制基本规范》《上海证券交易所上市公司内部控制指引》等指导性规范，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。未来，公司将持续开展内控评价，沉淀部门内控评价知识，逐步实现内控能力从“完全依赖外部咨询”——“部分依赖”——“完全自主”的转变。

报告期内，公司开展内控专项培训2次，覆盖299人次；完成内控体系建设项目整改工作，累计落实内控整改事项38项，有效提升了内控管理水平。

开展内控专项培训

2次

覆盖

299人次

累计落实内控整改事项

38项

## 风险管理

公司严格遵守风险管理相关法律法规等文件要求，制定围绕公司发展战略，结合公司风险管理实践经验，制定了《顾家家居风险管理纲要》《顾家家居稽查问题及风险闭环管理办法》等制度。通过制度明确风险管理原则、岗位职责及应对策略，确立风险管理目标，建立风险防控“三道防线”与风险预警机制，将风险管理要求全面融入公司基本管理制度和各项业务流程，动态调整风险管理策略与管控措施，持续全面提升公司风险管理水平，为公司稳健运营提供坚实保障。

### 风险管理原则

- 1 风险管理要融入基本管理制度和业务流程中；
- 2 做好风险损失与风险管理成本、风险与收益的平衡；
- 3 树立底线思维，确保公司可持续发展和稳定运营；
- 4 逐步开展风控项目，减少问题重复发生；
- 5 动态调整风险管理策略和措施。

⚡ 风险管理类型	战略风险管理	投资风险管理	资金风险管理	产品技术风险管理
	资产风险管理	渠道风险管理	质量风险管理	海外基地运营风险管理
汇率风险管理	EHS风险管理	人力风险管理	品牌风险管理	干部人员操作类风险

## 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

公司构建了一套全面、系统、动态的风险管理体系，将风险管理要求深度融入公司基本管理制度和各项业务流程，通过持续收集风险初始信息、开展动态风险评估、制定科学风险管理策略、落地针对性解决方案、强化监督与持续改进的全流程管控，动态调整风险管理策略与管控措施，层层压实管控责任，不断优化体系效能，全面提升公司风险管理水平，有效防范各类经营风险。同时，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，形成全流程、全覆盖的风险管理闭环。

### 风险管理流程



### 风险防控“三道防线”

#### 01 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。



#### 02 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。



#### 03 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，建立风险信息系统，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。



## 1.4 商业道德

公司高度重视商业道德建设，始终恪守“公平、光明、合作、自由”的管理理念。在制度层面，建立健全反贪腐制度体系与监管机制，持续完善内部指引与行为准则；在运营层面，将负责任营销深度融入管理体系，坚决杜绝虚假宣传，全力营造公平健康的商业环境，为公司高质量发展保驾护航。

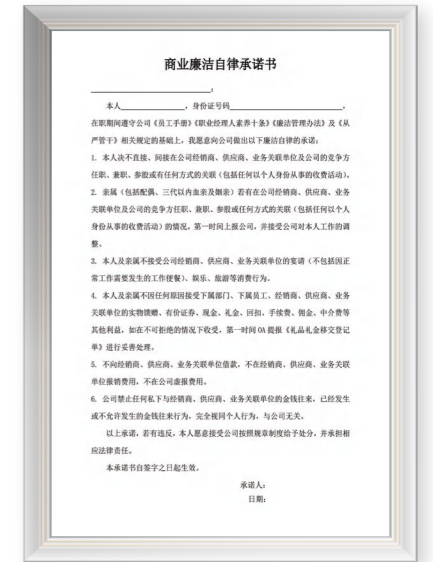
### 反腐败管理

公司倡导廉洁自律、坦诚正直的企业文化，持续营造风清气正的廉洁从业环境。制定《顾家家居廉洁管理办法》《顾家家居礼品礼金管理办法》《顾家家居稽查项目作业指引》等反贪腐制度体系，不断筑牢反贪腐制度防线。公司对各类贪腐行为始终坚持“零容忍”态度，恪守“以身作则、遵纪守法”原则，建立健全腐败风险识别、评估与防范的全流程控制机制，从源头减少腐败风险。

报告期内，公司荣获中共杭州市委统战部、杭州市工商业联合会共同颁发的“杭州市清廉民营企业建设典型”荣誉以及由企业反舞弊联盟颁发的“廉洁新锐奖”；员工廉洁承诺签署率为100%。

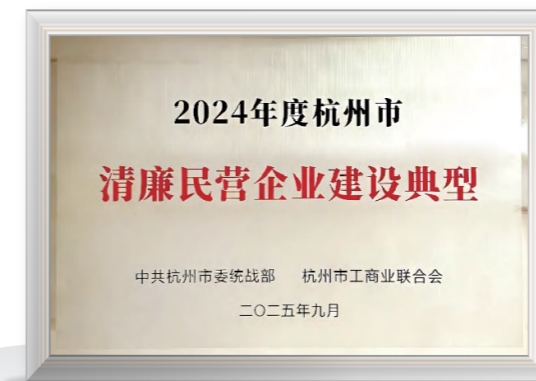


员工廉洁承诺签署率为  
**100%**



商业廉洁自律承诺书

荣获“清廉民营企业建设典型”荣誉



荣获“廉洁新锐奖”





## 廉洁文化建设

公司高度重视廉洁文化建设，多措并举营造风清气正的廉洁生态。通过顾家人、顾家社区、WC头条及“廉洁顾家”微信公众号等平台，持续推送廉洁相关内容，多渠道营造崇廉守廉氛围。对新员工开展廉洁文化、法律法规及诚信道德培训，明确廉洁边界、公司立场及员工责任，树立入职廉洁意识。建立典型案例定期通报机制，在半年度、年度总结大会上通报相关案例，强化警示震慑，增强员工敬畏心。

报告期内，公司组织开展线下廉洁文化培训14场，累计覆盖1,500人次，总培训时长1,725小时，人均培训时长1.15小时。

公司组织开展线下廉洁文化培训	累计覆盖	总培训时长	人均培训时长
14场	1,500人次	1,725小时	1.15小时



## 投诉举报管理

公司设立廉洁管理常设机构，专职负责贪腐举报线索的接收、调查、报告及处置工作，鼓励内部员工、外部用户实名或匿名举报任何可能违反《顾家家居廉洁管理办法》的行为。公司对举报人的个人信息及举报人提供的证据资料均严格保密，严禁泄露，对任何恶意打击报复举报人员的行为，将追究相关人员的责任。

报告期内，公司累计收到投诉举报线索32条，均已核查跟进处理，投诉举报线索处置率达100%。

**投诉举报方式**

- 钉钉工作台 投诉直通车
- 举报邮箱 tsztc@kukahome.com
- 举报电话 0571-85016127
- 在线举报 微信公众号“廉洁顾家”
- 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-经营稽查部

## 负责任营销

公司严格遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规及行业标准，始终秉持诚信经营理念，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均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，公司未发生与市场推广、标签使用相关的违法违规事件。

与市场推广、标签使用相关的违法违规事件  
**未发生**



## 1.5 合规经营

合规是企业生存发展的生命线。公司严格践行合规理念、坚守合规底线，将合规要求贯穿经营管理全流程、各环节。通过加入浙江省国际商会合规专业委员会、全面推进税务合规管理、深化合规文化建设、坚决抵制不正当竞争行为等举措，持续强化合规管理水平，不断夯实企业高质量发展根基。

### 税务合规管理

公司严格遵循《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国企业所得税法》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。

### 合规文化建设

公司持续推进“知法、守法、用法”合规文化建设，以“疏堵结合”的精细化管理为支撑，将法治意识融入员工行为准则，营造全员主动合规的文化氛围。围绕研发、生产、销售等关键环节梳理法律风险，针对性开展覆盖招采实务、用户售后法律、消费者权益与经营者义务提示、家具行业知识产权保护、采购与品质相关法律实务、个人信息合规处理、合同审理等重点内容的法律培训，并对新版《责任追究管理办法》、新《治安管理处罚法》等法规进行解读。公司通过合规文化建设，将合规要求嵌入业务全流程，持续提升员工法律素养与风险防控能力，引导员工自觉规范行为、恪守行为准则与道德底线，为公司稳健运营和员工长远发展筑牢思想根基。

报告期内，公司开展法律培训13场，覆盖约2,000人次。



开展法治宣传教育讲座

### 案例 开展采购、品质相关法律实务培训

2025年3月，公司面向采购域、品质域相关员工开展采购、品质相关法律实务培训，旨在规范关键领域操作合规性、防范法律风险，帮助员工精准理解相关法律法规要求。本次培训重点解析业务流程及法律风险地图，对实务难点进行法律解读，并开展互动交流，有效强化了参训人员的合规意识与风险防控能力，为采购与品质领域合规运营奠定坚实基础。



### 反不正当竞争

公司积极营造公平、公正的经营环境，严格遵守《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》《关于禁止侵犯商业秘密行为的若干规定》等法律法规，持续完善内部合规管理体系，切实维护公平竞争的市场秩序。通过制定《顾家家居商标管理办法》，严厉打击假冒仿冒、虚假宣传、商业贿赂、侵犯商业秘密等不正当竞争行为；制定《顾家家居招采管理办法》，规范采购流程，为中小企业提供平等商业机会，助力其提升精益管理水平，推动供应商协同成长。同时，通过定期评审与反馈机制，持续帮助中小企业优化品质管控、交付能力与运营效率，实现互利共赢、可持续发展。

截至报告期末，公司近三年未发生反不正当竞争及反垄断相关的法律诉讼。

## 可持续顾家 保护自然生态

顾家居秉持绿色可持续发展理念，搭建了系统化环境管理架构，聚焦清洁能源推广、生产能耗管控、污染物减排治理、资源高效利用等核心工作，科学应对气候变化带来的发展机遇及挑战，夯实绿色智造根基。同时，公司积极践行循环经济发展模式，推动产业链上下游协同减碳，引导绿色消费理念普及，以务实际行动践行环境责任，助力家居行业实现低碳、高效、可持续的高质量发展。

**SUSTAINABLE KUKA  
PROTECT THE NATURAL ECOLOGY**



## 2.1 应对气候变化

全球气候变化将深刻影响产业发展与生态环境，是家居行业绿色转型的重要议题。公司积极响应国家“双碳”战略与全球气候治理倡议，将应对气候变化纳入企业长期发展蓝图，逐步构建治理体系、战略管理体系及风险与机遇的识别与应对体系，力求在不断变化的环境中保持稳健发展，并积极探索转型中的新机遇，提升企业长期韧性与价值创造能力。

### 治理体系

公司高度重视气候变化带来的机遇与挑战，将气候应对与碳排放管理纳入经营管理体系，作为企业发展决策的重要内容。公司在董事会层面建立相应工作机制，统筹推进气候相关战略规划与落地执行，持续开展气候风险与机遇的识别、分析及评估，为公司稳健经营提供决策支持。

公司持续强化管理层气候治理意识与专业能力，推动气候议题融入经营管理全过程。同时，引导各职能部门、子公司及生产基地将气候风险管理融入日常运营，聚焦生产制造环节碳排放、能源使用效率等关键指标，不断提升低碳运营与气候风险应对水平，稳步实现可持续发展目标。

### 气候变化风险与机遇

公司围绕气候变化带来的不确定性开展系统性风险和机遇识别，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。

公司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



#### 急性风险 | 台风、暴雨、洪涝、极热等极端天气

生产运营

原材料供应

物流配送

储运销售

#### 风险影响及传导

影响时期 | 短期

- 具体影响 生产设备损坏；工厂停工；原材料供给、运输受阻或中断；产品交付运输受阻或中断
- 潜在财务影响 固定资产减值 | 主营业务成本增加 | 营业收入降低

#### 应对措施

- 加强工厂和仓储设施的灾害防护和检修计划
- 建立天气预警机制，灵活调整生产和运输计划
- 加强供应链管理，定期评估供应链气候变化相关风险，并推动供应商建立应对机制和行动预案
- 购买保险，管理极端天气引发的潜在经济损失



#### 急性风险 | 全球气候变暖、水资源短缺、生态系统破坏

生产运营

原材料供应

#### 风险影响及传导

影响时期 | 中期、长期

- 具体影响 原材料（如木材、皮革、泡绵等）供应不稳定或价格波动；水资源短缺导致工业用水价格上涨
- 潜在财务影响 主营业务成本增加

#### 应对措施

- 探索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
- 采用生态环保的生产工艺和技术，加强水资源管理和生态保护措施，减轻环境负担
- 加强供应链管理，定期评估供应链气候变化相关风险，并推动供应商建立应对机制和行动预案

转型风险

政策与法规风险

生产运营 合规经营

风险影响及传导 影响时期 | 短期、中期、长期

- 具体影响 境内外环境及气候相关政策趋严，合规要求提升；行业碳中和要求明确；气候相关信息披露要求提高
- 潜在财务影响 主营业务成本增加 | 合规成本增加

应对措施

- 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
- 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
- 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
- 加强管理层气候相关知识培训，提高管理层对气候变化和环境政策等的认识

技术风险

研发设计 生产运营

风险影响及传导 影响时期 | 短期、中期、长期

- 具体影响 行业产品设计应用更多新型材料；生产过程中的绿色低碳转型技术应用迭代加速
- 潜在财务影响 研发投入增加

应对措施

- 加强设计研发团队开展新型材料应用，提升可持续设计意识与能力
- 推进设备技改和节能工艺布局，控制生产过程能源与资源消耗
- 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

转型风险

市场风险

研发设计 原材料供应 品牌营销

风险影响及传导 影响时期 | 短期、中期、长期

- 具体影响 消费者对气候风险认知深入，认同可持续消费理念，对产品的环保属性要求提升；环保材料供需关系不平衡，价格大幅上升
- 潜在财务影响 研发投入增加 | 主营业务成本增加 | 销售费用增加

应对措施

- 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
- 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
- 布局绿色品类宣传与教育，引导终端客户认知与偏好转型

声誉风险

合规经营 品牌营销

风险影响及传导 影响时期 | 短期、中期、长期

- 具体影响 各利益相关方对于企业履行环境责任的预期加强，信息披露要求提高
- 潜在财务影响 合规成本增加

应对措施

- 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
- 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
- 定期披露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

## 指标与目标

温室气体排放管理是家居企业驱动产业链绿色低碳转型、构建可持续竞争优势的关键。公司致力于减少原材料采购、生产制造、物流运输及终端产品全生命周期各环节的碳排放，降低能源成本波动风险、增强供应链气候韧性，并以透明化的碳排放数据回应投资者、客户及监管机构对公司应对气候变化行动的关切。报告期内，公司持续加强各生产基地能源消耗数据统计，并对国内生产基地开展范围一及范围二碳排放核算工作。

公司生产过程中最大的能源消耗为外购电力，从而产生间接碳排放。公司对生产的各类不同家具产品进行标准化能耗评估，以产品单套耗电量作为核心指标对各生产基地进行考核。未来，公司将进一步推进全范围产品单套耗电量目标设定，加快推动减排。

顾家家居2025年温室气体排放情况 <sup>1</sup> (单位: tCO <sub>2</sub> e)			
国内生产经营场所	直接温室气体排放 (范围一)	间接温室气体排放 (范围二)	温室气体排放总和 (范围一和范围二)
		1,921.80	46,543.76

1.范围1温室气体排放包括汽油、柴油、天然气产生的直接排放参考中国生态环境部《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施(2022年修订版)》计算; 2025年范围2温室气体排放采用2025年12月31日国家统计局发布《关于发布2023年电力二氧化碳排放因子的公告》中因子计算

## 2.2 环境管理体系

健全的环境管理不仅是合规经营的底线要求，更是驱动绿色转型、创造长期价值的重要引擎。公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》及生产经营所在地的国内外环保相关法律法规，持续完善环境治理体系和环保策略。公司根据《环境管理体系要求及使用指南》(GB/T 24001-2016idtISO 14001:2015)建立环境管理体系，公司旗下“顾家梅林”“顾家定制”“浙江锺创”及“杭州星居”已通过ISO 14001:2015 环境管理体系认证。报告期内，公司环境保护相关投入1,048.74万元，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。



公司旗下“顾家梅林”环境管理体系认证



公司旗下“浙江锺创”环境管理体系认证



公司旗下“顾家定制”环境管理体系认证

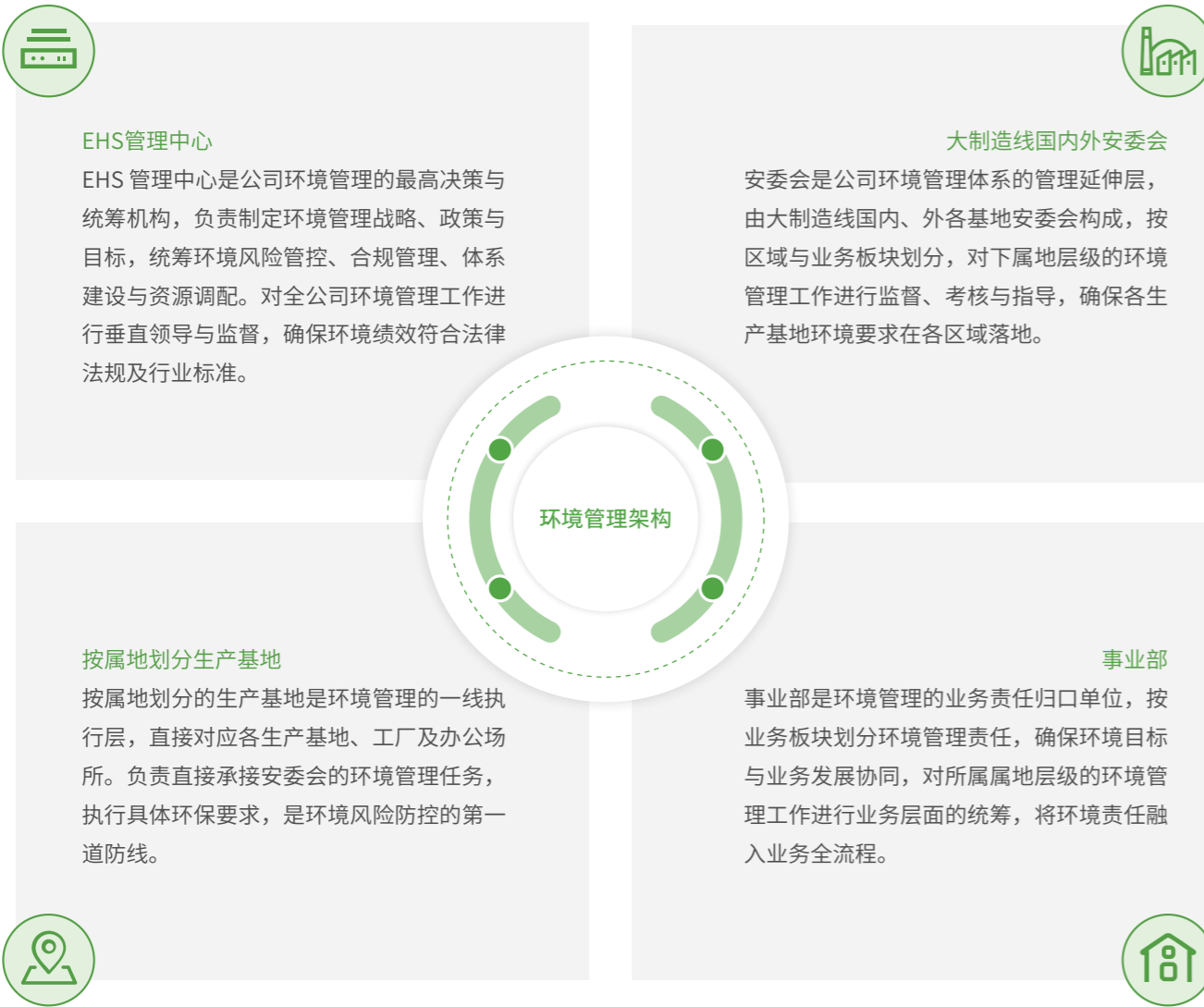


公司旗下“杭州星居”环境管理体系认证



## 管理制度及架构

公司根据家居行业生产经营特点，持续完善环境管理制度体系。制定《环境保护管理总则》《环境保护管理职责指南》《环境保护设施运行管理制度系统》，明确各层级、各岗位员工在环境保护工作中的职责和义务，为公司的环境合规管理提供了坚实的制度保障。



### 环境应急管理

公司积极构建预防与响应并重的环境应急管理体系，根据《中华人民共和国突发事件应对法》制定了针对突发环境事件的应急机制，确保建立快速有效的应急处置流程。要求各级环保责任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，维护环保治理设施，开展突发环境事件应急演练，提升应急处置能力，形成全面、系统的风险防控体系。



案例

定制基地汛期防护

为有效应对汛期极端天气引发的环境与安全风险，定制基地党支部协同EHS部门统筹实施汛期环境应急专项攻坚行动。以保障排水系统畅通、防范内涝及次生环境风险为核心目标，组织全员对厂区屋顶、排水沟及重点易积水区域开展拉网式排查与集中整治。通过清理排水沟淤泥、清运堆积垃圾等措施，全面消除排水不畅隐患，确保极端降雨天气下厂区环境安全与生产运营稳定。



## 环保理念宣贯

公司将环保理念融入员工日常管理，通过多渠道、常态化的环保宣传与培训，引导全员树立绿色发展意识。公司持续开展形式多样的环保主题活动，覆盖节能降耗、污染防治、资源循环等核心内容，同时系统组织环保知识与实操技能培训，推动环保要求转化为员工自觉行动。通过将环保理念渗透到工作与生活场景，强化全员环境责任意识，助力企业环境管理目标落地与可持续发展。报告期内，公司共开展全范围环保专项培训8场，覆盖员工2,200余人次。



报告期内，公司共开展全范围环保专项培训

8场

覆盖员工

2,200余人次

案例 外贸工厂“减塑行动 你我同行”环保主题活动

2025年6月世界环境日，杭州外贸工厂开展《固体废物分类培训》专题赋能培训，由公司EHS管理中心讲师向工厂员工详细阐述了固体废物对土地、水体、大气及生物群落的四大环境影响。培训员工将减塑行动从食堂延伸至整个生活区，对便利店、小吃档口等经营场所进行地毯式排查。具体措施包括：核查一次性塑料制品进货台账、现场清退符合国家降解标准的塑料制品、向商户发放《可重复使用餐具指南》并讲解环保替代方案。活动以世界环境日为契机，通过“培训+排查+劝导”的组合方式，系统性地提升了员工及相关商户的固废分类意识和减塑理念。



案例 定制工厂“以废换绿”环保公益活动

2025年6月，定制家居事业部围绕“顾家以自然之力，塑健康生活”主题，开展“以废换绿”环保公益活动。活动创新设置阶梯式奖励机制，员工可以以空瓶兑换不同价值礼品，累计回收空瓶3,000余个。活动不仅引导员工主动参与塑料废弃物回收，减少塑料污染，更深化了全员环保意识，将环保理念融入日常工作与生活。

## 2.3 能源及资源管理

公司始终秉持集约高效、循环增效的发展理念，以精细化管理把控生产经营过程中资源及能源耗用，全面提高资源配置效率、降低消耗强度，推动绿色、低碳运营，实现经济效益与生态效益的协同共进。

## 水资源使用及管理

公司生产经营过程中用水来源全部为市政自来水，大部分为生产基地生活用水，少量用于工业生产，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。公司高度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。通过宣传引导员工节水、加强用水量及采购节水设施等三个方面推动节约用水。报告期内，公司生产经营共用水1,560,834.04吨，因原有外贸餐椅工厂产线调整，取消独立污水处理设施，故相较2024年无污水处理后循环利用。

 <p><b>宣传引导</b></p> <p>在各厂区设置节水提示标识，提升员工节水意识与责任感</p>	 <p><b>强化计量</b></p> <p>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</p>	 <p><b>设备节水</b></p> <p>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</p>
---	---	--

## 能源消耗及管理

公司生产经营过程中使用能源主要包括家具生产使用电力、叉车使用柴油、公车使用汽油及厂区食堂经营使用天然气。公司严格遵守《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，不断完善能源管理体系、优化能源消费结构并推行精益生产，持续探索节能减排与运营效率的协同提升。

公司各生产基地根据实际情况制定能源管理相关制度，用于指导各生产制造基地开展日常能源检查与管理工作，围绕高耗能设备实施节能改造，各厂区设备采购需满足《用能产品能效限定值及能效等级》中Ⅱ级能效标准（原则上要求达到国家Ⅰ级能效标准）。同时，公司设立“能源稽查小组”，定期巡查厂区内“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，有效提升能源利用率。

### 能源消耗量

天然气	液化石油气	汽油
645,285.52 立方米	205.47 千克	60,564.86 升
柴油	外购电力	外购蒸汽
151,128.17 升	87,709.89 兆瓦时	16,051.88 立方米

照明设施管控

生产基地公共区域路灯加装智能定时开关装置，实行分时段、分区域精准开放管理，避免无人员活动时期路灯照明电力消耗；推动太阳能路灯改造，降低外购电力消耗



除尘管道改造

针对中央除尘系统闲置管道浪费风量、风机低效运行等问题进行管道改造，提升除尘效能并降低电力消耗

高能耗设备更换

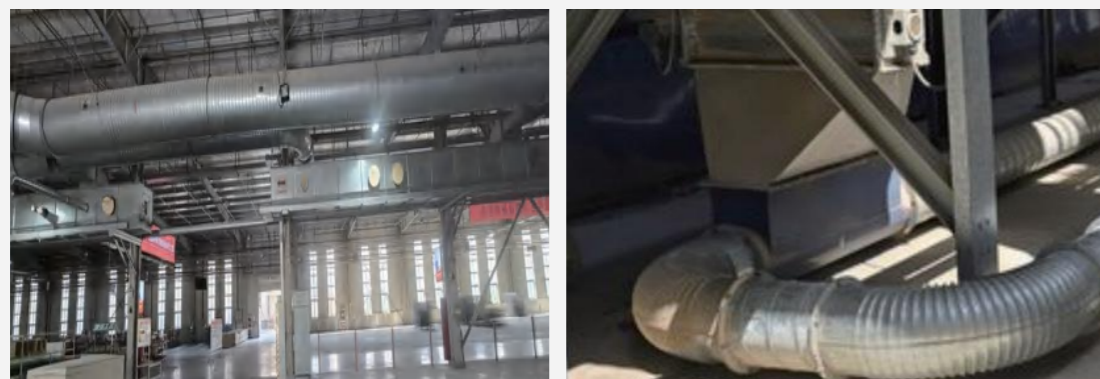
优先选用国家一级能效标准设备替换生产环节中高能耗、低能效的老旧设备

供热系统升级

逐步将员工生活区域蒸汽加热热水供应设备替换为空气能供热等更清洁高效的设备

案例 衡水工厂除尘设备改造

为解决中央除尘系统闲置管道浪费风量、风机低效运行、用电成本高企等问题，衡水工厂分阶段实施除尘设备改造：第一阶段，截断40余米闲置除尘管道，减少无效负压与风量损耗；第二阶段，拆除旋风卸料塔回风管道并与卸料机相连，回收利用回风风力，同时关闭箱体1/3风门，集中提升其余风门风速。改造后，各设备风口风速提升8%-14%，管道压力提升27%，车间除尘效果显著优化；用电量实现14.3%的单日降幅，在产量相近的情况下，除尘设备用电单月下降20.9%，累计节约电费9,146元，实现了除尘效能提升与能源消耗降低的双重目标。



案例 江东基地用电改善

针对厂区制冷面积缩减、中央空调运行低效及除尘系统风量浪费、能耗偏高问题，江东基地持续加强设备管理，降低厂区电耗。



中央空调

关停1台中央空调，利用管道联通优化供冷覆盖；关闭无需求区域阀门，减少冷量损耗。改造后，在满足车间制冷需求（风机出口温度≤25°C、体感良好）的前提下，单位小时用电量下降65%，单位面积用电量下降32%。



除尘设施

排查25处浪费点并完成16处闭环整改，优化低风速吸尘口（平均风速从15.4m/s提升至27.6m/s，增幅79.2%），加装防堵塞网与高压风机变频器。

● 可再生能源利用

公司积极响应国家“双碳”目标，将推进清洁能源的开发与利用作为绿色低碳转型的核心举措，稳步优化能源消费结构，致力于从源头减少对传统化石能源的依赖。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。截至报告期末，公司各生产基地累计光伏装机容量68.95兆瓦。报告期内，各基地生产经营活动消纳厂区内光伏电力27,363.72兆瓦时，获国家能源局颁发的绿色电力证书，实现二氧化碳减排量14,519.18吨，清洁电力使用占比达23.78%。



截至报告期末，公司各生产基地累计光伏装机容量

**68.95**兆瓦

报告期内，各基地生产经营活动消纳厂区内光伏电力

**27,363.72**兆瓦时

实现二氧化碳减排量

**14,519.18**吨

清洁电力使用占比达

**23.78%**

## 2.4 污染及废弃物管理

公司严格遵守中华人民共和国及生产经营所在地的污染及废弃物管理法规，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，致力于最大限度地减少生产对环境造成的负面影响。

### 废气排放管理

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。公司严格执行《大气污染物综合排放标准》（GB 16297 - 1996）和《工业涂装工序大气污染物排放标准》（DB 33/2146 - 2018）等法规要求，制定《顾家家居大气污染防治标准》。通过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。公司已委托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，公司生产经营废气排放均达到国家和地方相关标准。

**木材切割、钻孔等加工活动**      废气类型 | 粉尘

安装并使用高效布袋除尘器，以有效捕捉并减少加工过程中排放的粉尘

**食堂运营**      废气类型 | 油烟

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

**家具喷涂**      废气类型 | 挥发性有机物

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

**供暖锅炉燃烧**      废气类型 | 飞灰、氮氧化物

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

#### 大气污染物排放量



### 废水排放管理

公司废水主要来源于功能铁架产品的生产过程以及各工厂的生活污水。为确保废水达标排放，公司对功能铁架产品线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集中处理。报告期内，公司工业废水排放量为1,200吨，未涉及任何污水违规排放相关处罚。同时，公司已委托具有环境检测资质的第三方环境检测机构，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，各厂区还全面实施雨污分流改造，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，从而有效防混排、防外溢、防雨水冲击管网，进一步保障了废水处理的效果和环境安全。

### 固废排放管理

公司经营产生的固体废弃物主要包括生活垃圾、一般工业固废及危险废弃物。公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》，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》，对固体废弃物进行分类收集、规范贮存与合规处置，确保固体废弃物的产生与处理遵循减量化、资源化、无害化的“三化”原则。

**一般固体废弃物**



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、布皮边角料等一般工业固废以及生活垃圾。

**处理措施**

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。

**危险废弃物**



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、废溶剂、废胶水桶、废水性漆桶和废水性漆渣等。

**处理措施**

委托具备危险废物贮存和处置资质的企业落实安全贮存或处置，以实现危险废物的“零排放”，减少对环境的影响。

一般固体废弃物产生量	一般固体废弃物处置量	危险废弃物产生量	危险废弃物处置量
54,480.37 吨	54,457.81 吨	473.06 吨	448.58 吨

### 噪声污染管理

公司经营过程中产生的噪声主要为在家具制造过程中，使用机械设备产生的噪声与振动。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用品，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执行《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、吸声以及减振等一系列有效方法。



#### 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。

## 2.5 清洁生产

公司深刻认识到绿色发展是企业可持续发展的必然选择，坚定不移地将清洁生产、绿色发展理念融入覆盖产品设计、材料选用、生产制造及配送安装服务的全经营环节，全力打造“健康、环保”家居产品品牌基因，建设环境友好型企业。通过积极推动技术研究升级、使用清洁能源及原料、采用先进的工艺技术和设备、改善管理、综合利用等措施，从源头削减污染，降低生产成本，实现经济效益与环境效益协同提升。截至报告期末，公司共有2家生产基地获得国家级绿色工厂认证。



截至报告期末，共有2家生产基地获国家级绿色工厂认证

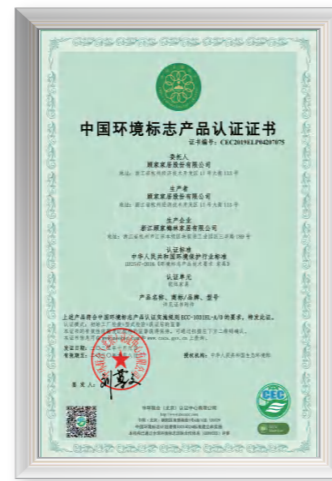


#### 案例 智能化仓储建设

公司积极推动生产基地仓储智能化改造，在黄冈、衡水及江东基地建设CDC自动化立体仓库。通过集成超高堆垛机、大负载AGV等自动化设备，实现仓储全流程无人化作业，大幅减少人工干预与无效搬运，降低能源与人力消耗。系统层面以AWMS立体库管理系统为核心，融合WCS、RCS及智能算法，优化出入库策略与设备调度，提升仓储作业效率与空间利用率，减少资源闲置浪费。仓库采用节能电机、环保材料与能量回收技术，结合数字孪生系统实现设备状态实时监控与精细化管理，从能源利用、作业流程与材料选用多维度推进绿色运营，为家居行业智能仓储与绿色生产协同发展提供实践范例。

## 环保产品

随着消费者对家居环保指标的认知度和可持续消费理念不断普及，市场对绿色环保家居产品的需求持续增长。公司将绿色基因深度融入产品全生命周期，以环保设计与可持续选材为消费者提供健康友好的家居解决方案。截至报告期末，公司及下属江苏基地产品软体床、沙发、床垫、单椅品类均已通过绿色产品认证，未来公司将逐步推进其余生产基地绿色产品认证工作。报告期内，公司跨境电商CHITA品牌选用环保材料并斩获美国 UL GREENGUARD、OEKO-TEX 等多项权威环保认证，树立海外家居行业绿色标杆。



### 案例 环保7号 | LSB-5芯板

2025年2月，公司整家定制推出高定专享环保7号 | LSB-5芯板。产品精选优质硬木大刨片芯层，采用5层定向铺装结构，具有环保等级优异、超抗变形、超稳固等优势。在环保性能方面，顾家整家定制环保7号 | LSB-5芯板的甲醛释放量为0.007mg/m<sup>3</sup>，达到新国标GB/T39600-2021《人造板及其制品甲醛释放量分级》中最高环保等级——ENF级（甲醛释放量≤0.025mg/m<sup>3</sup>），且经广东省微生物分析检测中心检测，甲醛净化效率高达84.3%，获得了EPA NAF + CARB NAF + SGS三重国际认可，以及十环认证、中国绿色产品认证、儿童安全级产品认证等权威证书，环保健康，尤其适合有孕妇和儿童的家庭\*。在抗变形上，环保7号 | LSB-5芯板核心为LSB全能板材，此类板材不同于颗粒板，其多运用于高定全屋产品上，在性能上优势也愈加明显，如含水率、握钉力、内结合强度、24h吸水膨胀率等方面均优于国标。



推行模块化、可拆卸设计，构建可移动、可成长的家居空间结构，有效延长产品使用寿命，避免因局部损坏导致整体废弃；通过轻量化设计与材料精简，在保障产品品质的同时减少物料消耗，推动产品从“一次性消费”向“循环复用”转型



优先选用环境友好型原材料。积极推广 FSC 认证木材、LWG 认证皮革等可持续林业与皮革资源，保障原料来源可追溯、符合生态保护要求；同时广泛采用低VOCs环保胶水、水性漆、再生海绵等低害辅料，从源头削减产品生产与使用过程中的污染物排放



案例 纳米净醛皮革技术研发及应用

2025年，公司成功引进了具备专利权的高性能纳米材料研发技术，并将其战略性应用于皮革涂饰关键环节。该技术通过在皮革纤维中植入纳米级技术因子，构建起可循环分解甲醛的微反应体系，从源头上解决了皮革制品甲醛释放的行业痛点。目前公司已获得该项技术在皮革领域的独家应用权，经第三方权威机构检测，首批试生产样品的甲醛净化效率达到95%，且净化持久性高达90%。该科研成果已顺利实现产业化转化，并全面应用于“净醛牛皮”系列产品中，显著提升了公司牛皮产品的安全性与市场竞争力，为消费者构建了更高标准的健康居家环境。



○ 公司产品“AirClean 牛皮”荣获“国际CMF设计奖——材料创新奖”

## 绿色包装

公司积极推进绿色包装转型，以减量化、循环化为核心目标，系统性优化包装方案与材料选用。公司通过精简包装结构、优化缓冲设计，在保障产品运输安全的前提下，减少过度包装与包装材料用量；优先选用可回收、可降解的环保包装材料，逐步替代传统不可降解塑料包装，降低包装废弃物对环境的影响。同时，推动包装循环复用模式，鼓励供应链上下游协同回收再利用包装材料，提升资源利用效率。通过全链条绿色包装管理，顾家家居有效减少包装品消耗与碳排放，助力构建低碳、循环的家居产品包装体系，践行企业环境责任。

### 包装减塑

随着全球可持续发展要求不断深化，部分市场对包装材料环保性的监管持续收紧，限制EPE、EPS等不可降解泡沫类包装材料的使用。公司逐步采用可降解气泡膜替代EPE覆膜，蜂窝纸板替代泡沫发泡材料，可降解纸胶带替代塑料胶袋，全面减少不可降解塑料包装的使用，降低包装废弃物对环境的影响。

案例 客餐厅事业部产品包装改革

报告期内，客餐厅事业部针对传统沙发人工打包效率低、成本高、一致性差等痛点，推动包装全流程改革，将原7步人工打包模式升级为9步自动化线体作业，通过底托上料、自动缠绕膜、泡沫盖板安装等标准化工序，实现包装作业的智能化转型。改造后，总纸箱SKU降低42.94%，降低包装成本约253万元；通过泡沫底托+盖板的创新防护设计，解决90%因包装导致的品质问题，包装客诉率降低70%；大幅降低打包面积与仓储面积，降低成本约124.9万元。

## 低碳运输

公司围绕“内部高效协同、外部低碳集约”的核心思路，系统性推进生产全链路低碳运输体系建设。在内部运营环节，公司依托生产基地智能化建设，通过自动化立体仓库与智慧调度系统优化厂内物流路径，逐步推动电动叉车替换传统柴油叉车、采用AGV智能搬运机器人等零排放搬运设备，减少厂区内运输能耗与尾气排放；同时通过精益化库存管理与节拍化作业，提升物料周转效率，降低无效搬运与重复运输。在外部运输配送环节，公司积极优化干线运输与配送网络，推动整车满载、多仓联动与区域集配，提升车辆装载率、降低空驶率；通过数字化管理平台实时监控运输能耗与碳排放，推动运输环节的精细化碳管理，持续降低产品交付环节的碳足迹；同时为部分经销商免费配备新能源车辆，用于家居产品“最后一公里”交付服务，将低碳理念延伸至服务终端。

## 2.6 循环经济发展

### 生产物耗管控

公司以全生命周期绿色管理为核心，建立了原材料与包装材料管理体系，将循环经济理念深度融入产品设计、原材料及包装材料选用与智能制造全链条，系统性推进资源高效利用与物耗减损。通过精选优质、稳定的供应商确保原材料质量，通过精准的需求预测和计划指导采购与备货，通过持续的绩效管理和流程优化减少使用异常与浪费，并借助数字化系统与数据实现全程可视化与可控，实现成本优化、质量保障和供应稳定的综合目标。

案例 皮革裁片采购降低物耗

为解决牛皮材料在供应链中的品质争议、标准偏差与效率损耗问题，公司借鉴汽车行业部件组装采购经验，创新推行牛皮裁片采购模式。选取具备裁剪能力的供应商开展试点，将复杂裁剪流程转移至供应商端，工厂仅接收合格裁片，从源头减少原材料呆滞库存与设备重资产占用。同时，建立全链条风险闭环管理机制：技术层面统一样板输出与系统兼容标准，破解料号管理瓶颈；品质层面规范质检流程，统一设备与操作标准，消除色差与裁剪偏差；库存层面推行滚动锁定计划，平衡呆滞风险与交付保障；成本层面搭建自制成本模型，精准核算全生命周期成本，界定责任边界。通过模式创新与风险管控，有效降低了牛皮材料损耗与运营内耗，提升了资源利用效率与供应链稳定性。

### ● 物料循环使用

生产过程中，公司通过对“不规则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。

## 推动以旧换新

公司积极响应国家关于扩大绿色消费、推动消费品以旧换新的政策导向，自2023年起在行业内先行开展家具“以旧换新”活动。立足行业特性与消费升级需求，构建全流程换新服务体系，打通老旧家具回收、处置与再生利用链条。“以旧换新”在降低居民换新门槛、提升居家生活品质的同时推动资源循环高效利用，减少废旧家居闲置浪费与环境负荷。报告期内，公司累计回收老旧家具3,300余吨，服务家庭13,169户，服务覆盖542个城市。



报告期内，公司累计回收老旧家具  
**3,300**余吨

服务家庭  
**13,169**户

服务覆盖城市  
**542**个

公司向消费者推出“拉旧不花钱、换新再省钱”政策，为用户提供一键预约专人上门拉旧服务，有效解决废弃家具体积庞大和再利用价值有限的问题。对于回收的旧家具，由第三方合作公司进行精细化拆解与分类工作，依据不同材质和属性进行区分，将有利用价值的材料实施资源化利用，废弃材料进行环保无害化处理。

### “拉旧不花钱，换新再省钱”

#### 轻松预约

线上登记  
足不出户轻松预约  
线下预约  
任意门店就近选择

#### 回收入库

回收旧家具统一  
入库处理、不乱  
丢乱放

#### 回收处理

垃圾归类统一后送往垃圾  
场/指定合作地点进行环保  
无害化处理

#### 专人上门

家具回收免动  
手、专业服务、  
上门规范安心换

#### 专业拆解

旧家具经过专业  
拆解、分拣、打  
包后进行分类

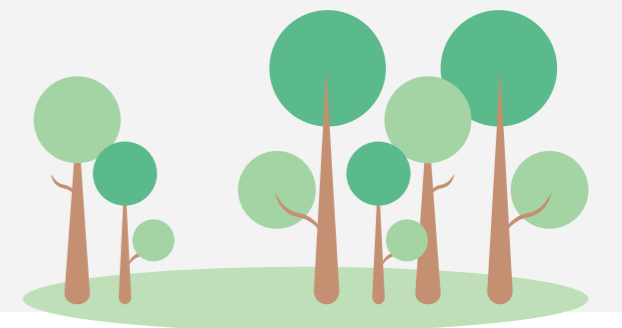
## 2.7 生态系统和生物多样性

公司高度重视生态系统和生物多样性保护，严格遵守《中华人民共和国环境影响评价法》等环保法规要求。在国内外新建项目选址阶段，将生态影响纳入重点评估内容，充分避让生态保护红线与生态敏感区域，确保项目建设不对周边生态环境造成不利影响；在生产运营过程中，严格执行清洁生产标准，持续落实废气、废水、固废等污染防治措施，强化土壤与地下水环境风险管控，切实降低生产活动对生态环境的负荷与资源消耗带来的负面影响。公司各生产基地所在地均未划入国家级自然保护区或生物多样性优先保护区。截至报告期末，公司不存在对生物多样性具有重大影响的项目。

同时，公司下属各生产基地遵循生物多样性保护原则，结合不同区域气候与土壤条件，积极种植适配当地生长的本土植物、蜜源植物及花果类植物，持续推进厂区绿化建设，着力打造生态友好、环境优美的花园式工厂，以实际行动维护区域生态平衡。



红豆杉是第四纪冰川遗存的珍稀常绿乔木，被誉为“植物活化石”，属国家一级保护植物，四季常青，能高效吸附甲醛、二氧化硫等有害气体，净化空气、涵养水土，生态价值突出。顾家家居始终践行绿色发展理念，将生态保护融入生产建设，在厂区内规模化种植干径以上红豆杉，以实际行动打造绿色工厂。如今园区内红豆杉长势喜人，部分植株树干已长至碗口粗细，绿意盎然，既美化了厂区环境，也彰显企业守护生态、低碳可持续发展初心。



# PART 3

## 负责任顾家 坚守品质初心

顾家家居始终以持续创新为驱动，以精细化管理为基石，确保从产品设计到终端交付的每一个环节均符合并超越行业高标准。公司高度重视对细节品质的极致追求，通过构建稳健的合作伙伴生态与高效的协同运营体系，精准响应家庭用户多样化、个性化的消费需求，致力于为每一个家庭构筑坚实的幸福依靠，共同营造温馨和谐的美好生活空间。



**RESPONSIBLE KUKA  
UPHOLD QUALITY ASPIRATION**

### 3.1 坚守品质责任

公司始终将“质量是企业的生命，质量管理是企业管理的纲要”作为核心经营理念，持续推动品质管理体系的深化与升级。公司通过不断完善覆盖产品全生命周期的质量管理机制，系统优化从研发、生产到服务的每一个环节，致力于从多维度全面提升产品与服务的品质水准，为消费者提供可靠的高品质家居体验。



### ● 质量管理体系

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》及各运营所在地适用的质量相关法律法规及标准，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。公司制定《质量管理办法》《新产品质量管控机制》《市场质量指标管控流程》等一系列管理办法与流程制度，同时设立精益运营中心作为质量管理专职部门，全面负责统筹制定并落地品质战略，通过搭建运营质量评价与管理体系，推进品质问题及重大质量事故闭环整改，开展各类体系审核与整改跟踪，以精益管理持续夯实质量根基。截至报告期末，公司本部及旗下“顾家梅林”“顾家河北”“浙江锺创”“顾家好梦”“星居家居”“顾家定制”均已取得质量管理体系认证。报告期内，公司旗下“顾家梅林”成功通过GB/T19001-2016/ISO 9001:2015质量管理体系再认证。

公司测试中心严格遵循ISO/IEC 17025实验室管理标准规范运行，已成功取得CNAS认可资质，测试能力覆盖木材、五金、功能架等五大品类。通过品质检测实验室建设，公司严格落实产品全周期检测流程，杜绝未经充分实验的产品上市，实现全年产品品质大幅改善，核心品类投诉率大幅下降。为持续强化测试技术水平，公司积极与核心客户共建联合实验室，并与多家权威第三方检测机构开展技术交流与合作，持续优化测试方法、完善检测标准体系。同时，顾家家居紧密贴合家居行业发展趋势，以更高标准推动产品质量提升，确保产品合规并力争优于行业规范要求。通过持续推进产品认证与管理体系认证，公司不断夯实质量管理能力，全面满足客户需求。

○ 顾家家居股份有限公司  
质量管理体系认证

○ 公司旗下“顾家河北”  
质量管理体系认证

○ 公司旗下“顾家梅林”  
质量管理体系认证

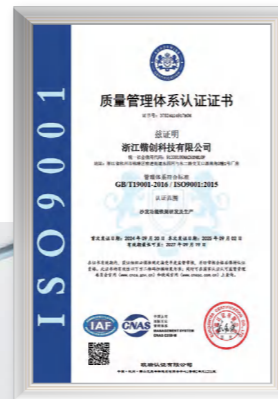
○ 公司旗下“浙江锺创”  
质量管理体系认证

○ 公司旗下“顾家好梦”  
质量管理体系认证

○ 公司旗下“杭州星居”  
质量管理体系认证

○ 公司旗下“顾家定制”  
质量管理体系认证

○ 公司实验室  
CNAS 认证证书



## 全流程质量管控

公司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。



研发质量

公司依托集成产品开发（IPD）流程体系，搭建TR1-TR5全关键研发节点的品质管控机制，完善关键阶段品质点检、问题跟踪台账与历史风险排查体系，系统性提升研发端品控能力。同时，针对不同客户群体的需求特性，定制差异化专项质量管控方案，前置识别并化解产品设计与量产环节的品质风险，从源头保障产品品质。



过程质量

公司构建并持续优化“SDCA”标准化品质内控体系，强化内部质量稽查机制，优化开箱抽检频次，以KBS改善周为抓手常态化推进现场品质改善，严守生产端不良品流出防线。同时，公司针对新材料、新产品梳理关键质量要求，形成应检必检的测试大纲，并强化对设计、原料、生产、测试各环节的质量风险科学预判，及时排除隐患。



供应质量

公司实施“严格准入、分级管理、动态审核”的全生命周期供应链质量管理，新供应商需通过背景调研、资质审核、样品评审及现场评审等多重关卡，关键物料供应商还需通过严格的QPA（质量过程审核）；合作过程中，依据月度绩效对供应商进行分级，实施差异化策略，并重点监控与帮扶高风险供应商。



物流质量

公司通过线上线下多种形式开展经销商专项赋能培训，强化仓储物流全流程操作规范的落地执行，全面保障产品流通环节的质量稳定可控。



市场质量

公司建立多维度用户需求与质量数据收集机制，组织跨部门团队深入终端门店、仓库开展实地调研，落地“品质无忧”终端赋能承诺。同时建立完善售后配件维护标准与全流程管理办法，高效响应经销商与客户的各类诉求，依托信息化手段实现品质问题从发现到解决的全流程闭环管理，通过持续的质量优化迭代，稳步提升产品口碑与客户满意度。

## 产品品质保障

公司建立了一套完善的质量管理体系，制定《内贸产品服务品质管理体系》《不合格品控制流程》等一系列内部规程，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、质量问题解决不闭环不放过、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置，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，并在规定时限内完成整改。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。

此外，公司进一步建立市场质量预警与熔断机制，将产品召回纳入重大质量风险应急处置体系，当出现批量性质量风险、预警整改无效、重大客诉或合规抽检不合格等情形时，可启动停产整改、停止发货、产品召回等强制措施，快速阻断风险扩散，切实保障用户权益与公共安全。同时，公司建立起涵盖质量损失、不良率、问题闭环率等多维度KPI评价体系，对质量问题实施全流程追溯与闭环验证，持续提升产品可靠性与用户满意度。报告期内，公司产品质量整体保持稳定，未发生因产品质量问题引发的外部召回事件。

## 产品安全与健康

### ● 化学品管控

公司致力于消除潜在的环境健康风险，落实对消费者健康与生态环境保护的长期承诺，将化学品管理视为保障产品安全与健康的核心环节。公司严格遵守《家具成品及原辅材料有害物质限量》等国家法律法规及国际环保标准，建立起全流程的化学品管控体系，通过严苛的供应商准入审核与定期抽检，确保原材料及成品不含任何受管制的有害化学物质。报告期内，公司积极推进绿色产品认证工作，旗下软床、床垫、沙发及椅类等核心产品系列均已获得家具中有害物质限量认证，其安全指标严格符合GB/T 35607-2017《绿色产品评价家具》及CQM23-2100-11-2021等先进标准要求，持续优化产品绿色环保水平与市场竞争力，提升产品可及性。

### 《家具中有害物质限量认证证书》



沙发类  
(固定沙发、功能沙发)

床类  
(布艺床、真皮床)

床垫  
(弹簧软床垫、儿童床垫、棕纤维弹性床垫)

椅类  
(固定单椅、功能单椅)

## ● 化学品替代

公司积极推行化学品替代战略，通过系统化的材料升级与工艺改进，将部分传统材料替换为环境友好型材料，从源头上显著减少甲醛等有害物质的涉及，确保持续符合高标准的安全性及环保要求。公司研发团队同步深度探索可再生及生态友好材料在生产环节的规模化应用，致力于通过材料创新提升产品综合品质，精准满足市场对健康居家环境的需求，为消费者提供更加安全、环保的家居解决方案。

报告期内，公司对外贸床垫工厂规划建设的水性胶生产线进行优化升级，调整为PUR热熔胶生产线，通过原料与设备替代升级，以无毒工艺替代低毒工艺，有效实现VOCs减排，年减少VOCs产生量3.4吨。此外，公司积极探索软体家居少胶化、无胶化生产工艺，新建模塑海绵生产基地，采用一体化模塑成型技术，大幅减少产品组装过程中胶粘剂的使用，进一步从源头降低挥发性有机物排放。



## 3.2 驱动创新引擎

公司始终以创新为核心引擎，持续推动管理体系升级，全面拓展研发体系的广度、深耕研发深度，构建起全方位、多层次的技术创新生态。



## 研发管理体系

公司建立“用户洞察-技术研发-产品落地-市场验证”研发闭环体系，搭建起“产品与技术委员会—研究院—各事业部研发岗位”三层联动矩阵式治理架构，实现决策、攻关、落地的高效协同，同时依托设计与研发中心聚焦原创设计，形成“架构引领、设计赋能、平台支撑”的完整研发格局。为保障研发活动规范有序、高效推进，公司制定并持续优化《研究院项目管理办法》《研发设计域流程管理规范》等一系列研发管理制度与操作规范，让研发全流程有章可依、有规可循。报告期内，公司进一步完善研发管理体系，发布《研究院分权手册（2026版）》，明确研发事项的权责匹配与分级审批规则，进一步提升研发决策效率与管理精细化水平。



### 产品与技术委员会

作为跨事业部的横向协同与决策核心，主要负责制定公司级技术标准、推动各板块技术信息共享、评审重大技术项目，有效提升公司整体技术实力与创新效率。



### 研究院

作为公司技术创新的核心引擎与赋能平台，重点聚焦智能、健康、环保、适老等前沿领域，深耕共性技术攻关、前瞻技术孵化及技术体系构建，为各事业部提供坚实的底层技术支持。

CNAS实验室认证



### 各事业部研发岗位

立足市场前端，专注本业务领域的产品设计、开发与落地，精准贴近市场一线，快速响应客户多样化、个性化需求。



### 设计与研发中心

作为公司原创设计的核心载体，由米兰设计中心、深圳设计中心、广州设计中心、杭州全球研发中心、美国休斯敦设计中心等九大研发中心以及各事业部的研发力量共同构成，并与研究院、产品与技术委员会协同运作，为研发体系提供专业的设计支撑，完善上下贯通、左右协同的研发格局。

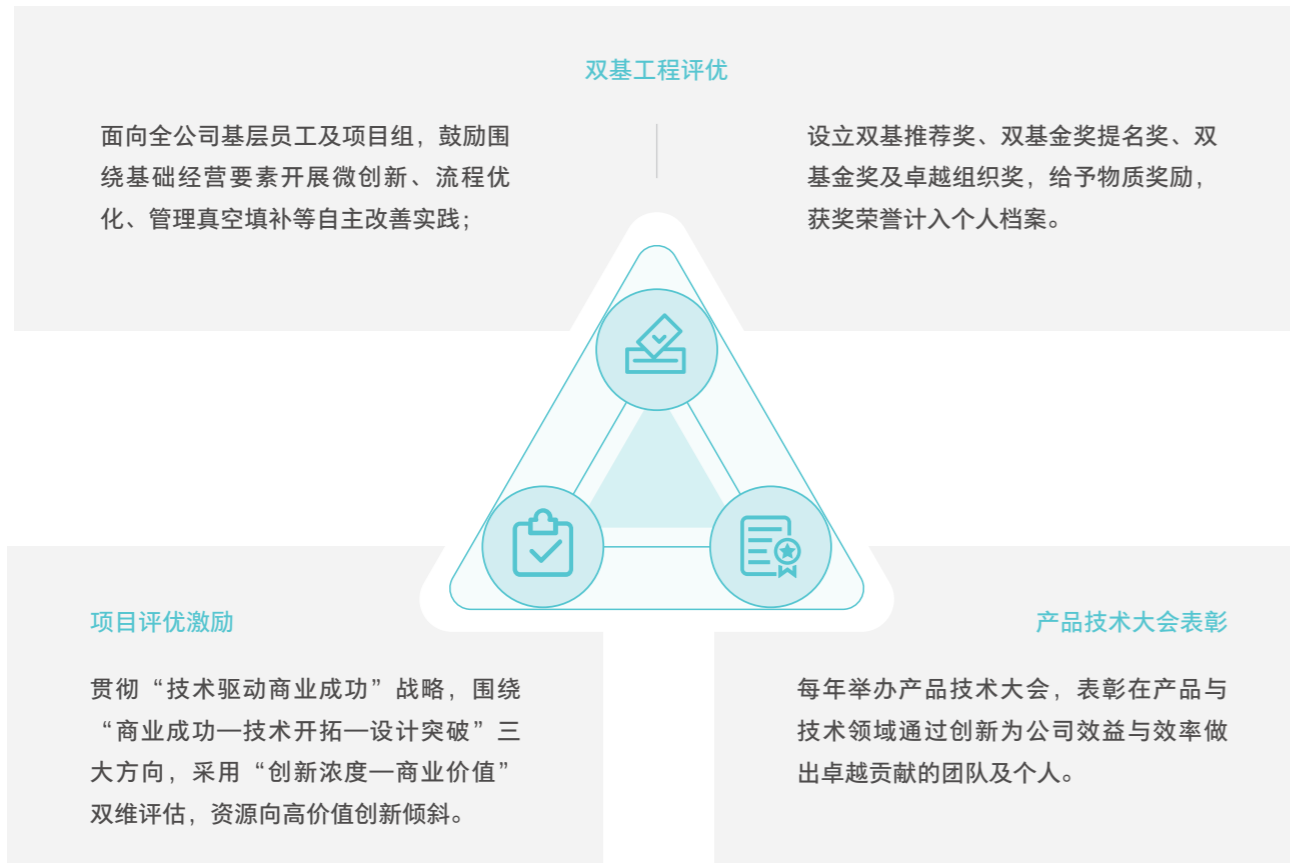
“国家级工业设计中心”

## 研发队伍建设

公司深知人才是研发之本，公司持续完善科学的科研人才选聘和培养体系，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。



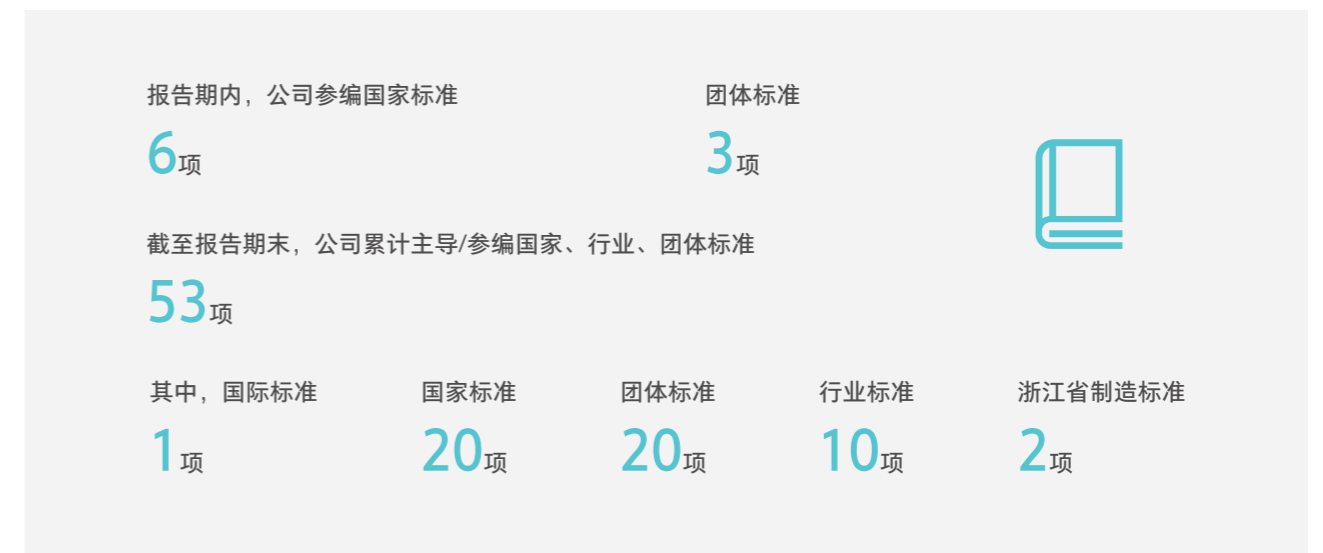
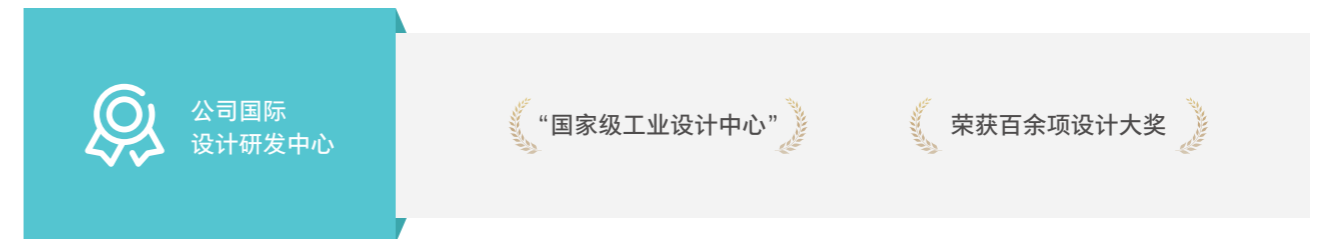
为充分激发研发团队创新活力，强化人才核心竞争力，公司构建了多维度、全覆盖、适配不同创新层级的研发人才激励体系。公司对研发人员实施双重绩效评价机制，在常规个人年度绩效评估基础上，单独设立项目绩效评估，依据项目等级、岗位角色及贡献量化积分进行综合评定。同时，将“双基工程”、项目评优、产品技术大会等获奖成果纳入员工个人档案，作为晋升、调薪的重要依据，与绩效考核结果形成有效联动。



## 推动行业发展

秉承“坚持奋斗创新”的核心价值观，公司持续打通学术研究、技术开发与产业应用的壁垒，构建起从理论探索到市场落地的完整创新链条。为进一步拓宽创新视野、提升核心竞争力，公司在意大利米兰设立了行业首屈一指的设计研发中心，汇集全球优秀设计资源，荟聚欧洲顶级设计团队与技艺精湛的工匠，将创意与巧思置入每一件产品，淬炼出世界级的家居工艺与设计，并不断融入新科技，实现家具产品时尚化、科技化和智能化转型，共建国际化创新基地。

此外，作为中国家具行业的领军者，公司主动担当行业发展责任，积极主导并参与沙发制造及各类家具产品标准的修订与完善工作，以标准化建设推动行业规范化、高质量发展。通过明确并规范产品关键技术指标，不断提升行业标准体系的科学性与前瞻性，以雄厚的设计研发能力助力中国家具产业突破发展瓶颈，提升在全球市场的核心竞争力，推动中国家居产业向高端化、国际化迈进，为中国家居行业自主创新做出卓越贡献。



## 研发创新成果

公司坚持科技创新与技术研发并重，持续推进关键技术攻关，形成了一系列具有行业代表性的研发创新成果，进一步巩固了公司的行业领导地位。报告期内，公司持续推动前沿材料与场景创新，公司深度推进基础材料在软体产品中的创新应用，在定向声场技术领域，研究院与扬声器团队深度协同，创新提出相共振技术方案，成功完成可控区域定向发声算法与结构突破。



### 案例 科技美学驱动场景革新，打造“BEATCOUCH”沉浸式居家视听空间

2025年，公司聚焦家庭影音场景下的需求升级，研发推出“BEATCOUCH”系列沙发。产品实现了美学与声学性能的深度交融，在兼顾科技感的同时，通过圆润造型将音响、振子、低音炮及无线充电等功能模块隐形内置，有效保持了居家环境的温馨感。该系列产品的推出，将为用户打造“听感+体感”双重维度的沉浸式居家体验，通过人性化设计将先进科技转化为触手可及的生活品质提升。



### 案例 从东方到世界：顾家家居米兰设计周探寻设计的无界共鸣

公司秉持“为生活而设计”的研发理念，以 KUKA DESIGN 为核心战略支点，构建起开放、包容的全球设计生态体系。在2025年米兰设计周期间，顾家家居通过支持大型艺术装置《礼物》的诗意呈现，以及“月亮湾”、“倚梦时光”等高端新品的惊艳亮相，成功将东方哲思与全球美学深度融合，获得众多国际来访者的赞誉。



通过深度解构新居住时代下的本土生活方式，公司持续推动产品从物理空间载体向情感共鸣场景进化，让原创设计切实服务于用户真实需求，更以国际化设计语言，向世界全面展现中国家居品牌的创新实力。





○ 公司“纸鸢”系列产品  
荣获德国iF设计奖与Reddot红点奖



○ 公司“阡陌”系列产品  
荣获德国iF设计奖



○ 公司“折扇”系列产品  
荣获德国iF设计奖



○ 公司“BEATCOUCH”系列产品  
荣获德国iF设计奖

## 研发目标规划

为持续强化企业技术竞争力，锚定行业前沿发展方向，公司围绕技术创新、产品设计、测试能力、知识产权布局及研发数字化建设等关键领域，系统性制定研发目标并稳步推进实施，为产品迭代升级与市场拓展提供坚实支撑。

### 长期研发目标

构建覆盖家居全场景的前沿技术体系，在智能、健康、环保、适老等关键领域形成行业领先的自主知识产权集群，成为全球家居行业技术创新与标准制定的重要引领力量，持续为公司各事业部输出可产业化的颠覆性技术储备，驱动公司从“产品创新”向“技术生态”跨越，最终实现以技术领先支撑全球业务增长与品牌价值提升。

### 2025年目标与达成情况



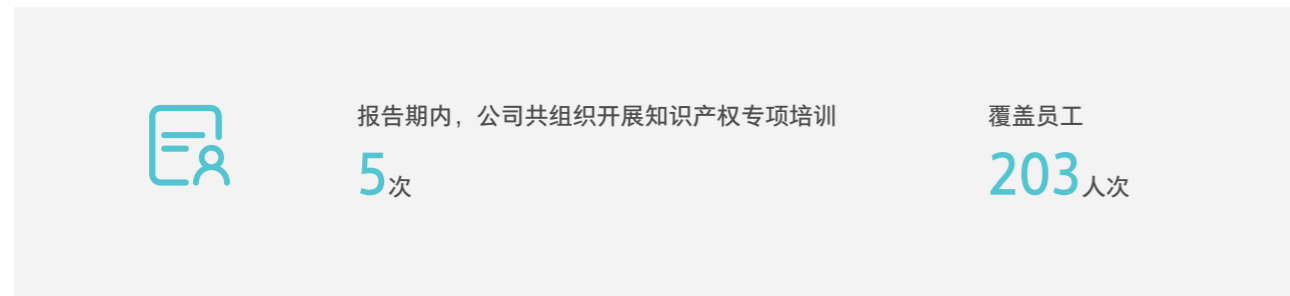
## 知识产权管理

公司持续优化知识产权管理体系，通过健全的治理架构与制度保障，维护企业的核心竞争优势与品牌声誉，确保知识产权的高效创造、规范管理与法律保护。公司制定并实施了《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》等核心准则，形成了覆盖知识产权全生命周期的监管闭环，通过优化专利申请流程，进一步规范了从技术创新到成果转化的每一个环节。

公司于研究院下设技术协作部门作为专业的知识产权管理部门，并由法务稽查部作为协作监督部门，构建起系统化的保护机制，确保知识产权运营的合法化与规范化。同时，公司通过开展针对研发团队、内部专利工程师及外部代理师的专业培训，全面提升全员的保护意识，强化内部的知识产权管理效能。



开展家居行业知识产权培训



报告期内			
公司共申请专利	其中发明专利	实用新型专利	外观专利
<b>668</b> 项	<b>46</b> 项	<b>149</b> 项	<b>473</b> 项
获得授权专利	其中发明专利	实用新型专利	外观专利
<b>719</b> 项	<b>21</b> 项	<b>136</b> 项	<b>562</b> 项
新增计算机软件著作权	新增注册商标		
<b>5</b> 项	<b>111</b> 项		

### 截至报告期末



公司累计获得专利

**3,513**项

外观专利

**2,567**项

其中有效发明专利

**81**项

累计计算机软件著作权

**48**项

实用新型专利

**865**项

累计注册商标

**984**项

公司构建了动态且闭环的知识产权风险管理机制，实现从研发前端到市场端的全流程合规保障。在产品研发阶段，公司常态化开展自由实施（FTO）排查工作，通过对同类技术路线的竞争对手及海内外相关专利进行深度扫描与风险识别，为技术路径的选择提供预判支撑，确保在产品落地前有效规避潜在的侵权隐患。在应对外部挑战方面，公司确立“被动防御与主动维权”相结合的策略，针对恶意侵犯专利或不正当竞争行为，由公司法务稽查部迅速采取法律手段介入，切实维护合法权益。同时，公司坚持主动出击，定期对竞争对手的专利布局进行有效性分析并适时发起无效请求，以破除行业技术壁垒。报告期内，公司针对智能家居事业部2大系列铁架进行了FTO排查，识别到竞争对手16家、风险专利291件（国内190件、国外101件），为产品研发提供专利风险预判，有效规避产品落地过程中的专利侵权隐患。



## 遵循科技伦理

公司高度重视科技伦理管理，当前公司涉及科技伦理议题主要集中于人工智能客服及AI营销设计等领域。在合规层面，公司严格遵守《生成式人工智能服务管理暂行办法》《科技伦理审查办法（试行）》等法律法规，并结合《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》及《中华人民共和国个人信息保护法》的要求，构建了严密的信息安全管理体系架构，确保网络基础设施与数据资产的绝对安全。在算法治理方面，公司持续规范AI算法的透明度，严禁生成虚假、诱导性或歧视性内容，确保技术应用的公正性与真实性。

针对AI应用中的数据隐私与安全，公司实施了一系列行业领先的保护措施。在利用AI制作营销材料及提供智能客服服务时，公司严格遵循“最小必要原则”，全面推行消费者数据脱敏技术，确保个人敏感信息在处理环节得到不可逆的匿名化保护；为防止核心数据外泄，公司建立了针对机密数据的专项交互标准，通过模型私有化部署的方案，从物理与逻辑层面隔绝外部风险。同时，公司明确承诺所有业务数据均在受控环境下运行，严禁被商业化AI模型记录或用于非约定用途，通过完善的用户知情权与授权机制，坚决避免数据过度商业化，全方位维护用户的数据主权与信任。

### 3.3 守护客户权益

公司深刻认识到与客户及市场建立并维护长期、诚信、互信的关系，是企业可持续发展的核心驱动力。公司严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规，通过开展高质量客户关系管理，建立客户意见快速响应机制，实施主动的满意度提升举措，力求为客户带来优质服务体验。

#### 优化客户体验

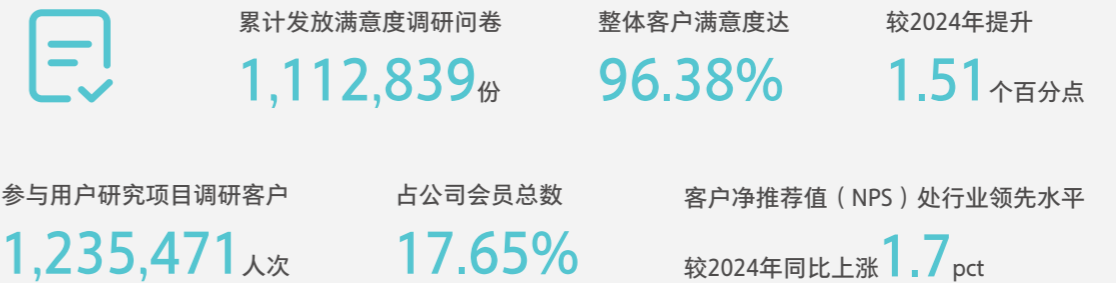
公司始终坚守“为用户解决问题、为用户创造价值”的初心，以“面向用户服务标准”作为公司服务总纲，持续优化并升级服务体系。公司确立“首问责任、快速响应、主动升级”三大核心服务原则与八大服务承诺，制定《顾家家居面向用户服务标准》《电商用户服务体验管理机制》等系列制度，通过强化全员服务培训、完善客户反馈闭环管理、细化服务考核问责机制，系统化提升全渠道服务体验。



#### 客户满意度管理

公司搭建了系统化客户满意度管理体系，实现多业务场景全面覆盖，涵盖销售服务、送装服务、保养服务、维修服务、净推荐值（NPS）及产品体验等核心环节。体系内明确界定了各业务场景的评价指标、调研触发机制及责任执行主体，通过主动倾听用户诉求，精准定位服务短板，形成“调研—分析—改进—优化”的闭环管理，驱动客户服务体验持续升级。为保障客户反馈的及时性与真实性，公司依托会员小程序、短信、AI外呼及人工回访等多元化调研渠道，在服务完成的关键节点主动邀请用户参与评价，确保全方位捕捉客户需求与服务痛点，为服务优化提供数据支撑。

##### 报告期内



#### 提升服务水平

公司构建线上线下融合、覆盖全员的客户服务培训体系，持续提升一线服务能力。依托“顾家学堂”线上学习平台，开设“客诉培训学习地图”等专项课程，系统传授客诉处理技巧、维修服务规范话术及高频问题解决方案，并通过阶段性测试强化学习效果，保障服务标准统一落地。



### 暖心客户关怀

公司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。

截至报告期末



顾家家居保养服务已覆盖网点

1,000+个

覆盖全国区县

1,900+



### 案例

AI驱动营销赋能变革，深度优化终端服务体验

顾家家居在终端及内部培训场景中，创新推广沉浸互动式AI对练应用，深度赋能“新品、新人、新活动”培训业务模式变革。该AI应用累计覆盖2.6万名一线营销人员，应用次数达55.7万次，助力新人考核完成率成功提升至99%。通过构建“学-练-考-评”的高效闭环，公司在节省人力工时60余人年的同时，显著强化了一线员工的专业素养与实战能力，有效确保终端服务的高效性与标准化，从源头提升了响应质量，为用户创造更专业、更优质的消费体验。



## 客户反馈处理

公司视客户反馈为驱动产品与服务持续优化的重要资产，致力于构建高效、透明、闭环的客诉与舆情管理体系。公司制定《顾家家居客诉管理标准》《电商用户服务体验管理机制》等内部管理机制，建立了覆盖全渠道、分级分类的反馈响应与处置规范，确保每一条客户意见得到及时、专业的处理，并将处理结果有效反馈至相关业务环节，形成管理闭环。

### 客诉快速响应

公司清晰界定了客诉与舆情从受理、分派、处理、判责至闭环全流程的责任主体及时效标准，并依据客诉与舆情的性质、影响范围，建立S级（重大）、A级（严重）、B级（普通）三级分类管理机制，配套实施差异化响应及处置流程；针对电商渠道客诉，公司进一步细化分级标准与处置要求，明确普通、重大及高风险投诉的闭环处理时限分别为15天、7天与3天；对价值链相关问题，按照微观问题、流程性问题、系统性问题实施分级管理，要求分别在24小时、7天、15天内完成闭环处置。

报告期内



公司客诉15天闭环率达到

85.36%

同比提升

12.19%

全年累计处理并闭环客诉

27,973件

闭环处理率

100%

### 客诉问责机制

为保障处理质量，公司执行严格的考核问责与根源改善机制。公司将客诉处理时效、态度与技能纳入对直接责任主体的考核，实行12分制扣分与配套经济处罚。同时，公司强化“判责”与“根因分析”环节，要求明确责任归属，并将数据与案例通过月度通报等形式反馈至产品、供应链与销售等部门，驱动源头改进。

报告期内



组织客户投诉响应专项培训

3次

覆盖

600+人次

总时长

3.5小时

### 3.4 信息安全与隐私保护

公司高度重视信息与数据安全，严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规要求，制定完善的信息管理制度，积极提升员工及合作伙伴的信息安全意识和防护技能，共同维护信息安全生态。

#### 信息安全管理

公司秉持“统一规划，降低风险，技管并进，持续优化”的管理方针，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管理制度》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。公司设立由首席信息官（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。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。



#### 体系建设

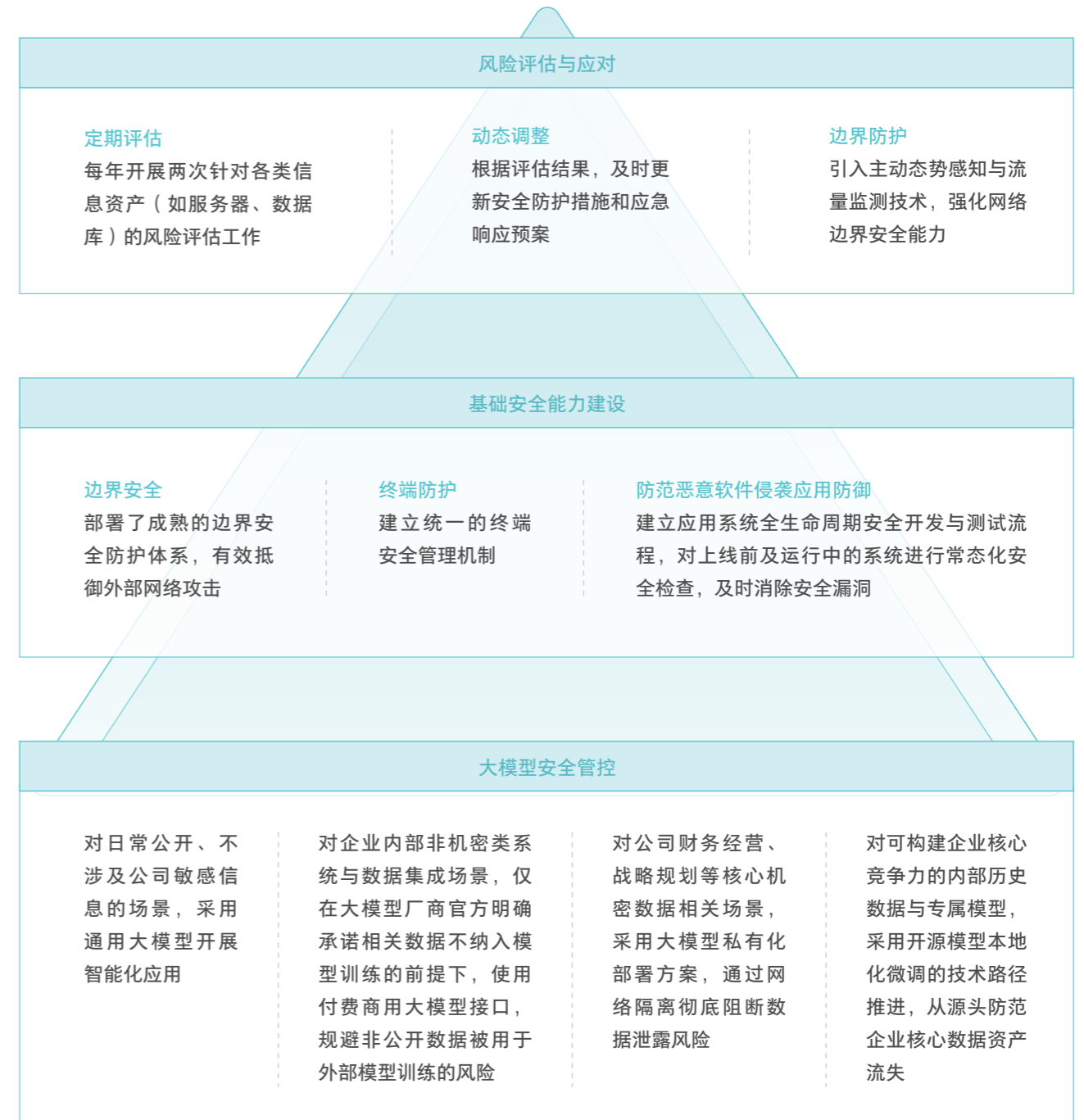
公司已建立符合国际标准的信息安全管理体系，核心业务系统及数据处理流程均通过ISO/IEC 27001信息安全管理体系认证，同时核心业务系统（如会员系统、零售系统）均已通过国家网络安全等级保护三级测评，信息安全管理体系覆盖技术、组织及物理安全控制措施，全面保障信息资产的机密性、完整性与可用性。在此基础上，公司持续完善隐私保护规范、优化安全管控策略，严格遵循《中华人民共和国数据安全法》等相关法律法规要求。通过常态化第三方审计与内部风险评估，不断强化安全韧性，为业务运营与用户服务构建可信、可靠的数字化安全环境。



○ 顾家家居会员系统、零售分销系统取得信息安全三级等级保护备案

#### 日常管控

公司日常信息安全工作以风险防控与基础安全能力建设为核心，除定期开展风险评估外，通过敏感信息脱敏、访问权限分级管控、批量数据操作审批等措施，持续提升数据使用合规性与信息安全管理水平。



### 研发数据保障

公司已建立完善的《信息安全管理制

公司已建立完善的《信息安全管理制

### 合作伙伴信息保障

公司围绕数据合规处理建立了系统的审查与约束机制，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。

### 客户隐私保护

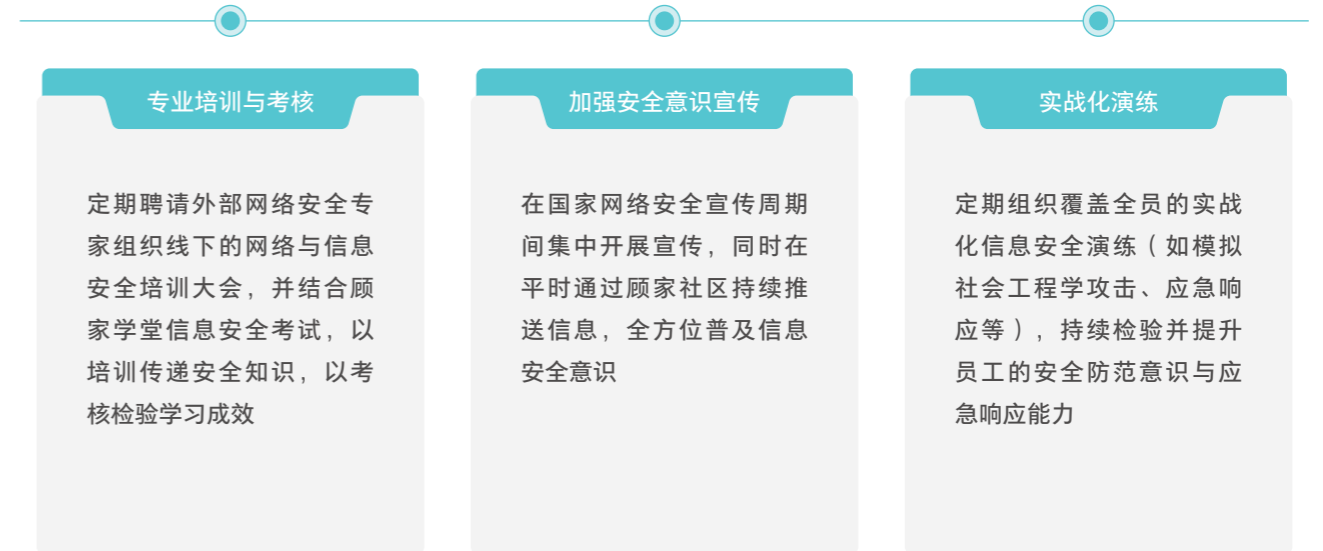
公司制定了完善的隐私管理制度体系，涵盖《顾家家居用户个人信息处理规范》《隐私权政策》《平台使用协议》《个人信息处理协议模板》等核心文件，明确个人信息在采集、使用、存储、共享等环节的合规边界，细化操作流程与责任分工，为各业务场景下的数据处理活动提供规范依据。

同时，公司持续强化客户信息管理机制，重点规范用户授权流程与访问控制管理。通过在官网及小程序发布隐私声明，在收集个人信息前清晰地告知数据用途及处理规则，保障用户知情权与选择权，确保相关信息仅用于特定、合法目的。



## 信息安全能力建设

为全面筑牢信息安全防线，提升全员信息安全素养与实战能力，公司构建了多维度、常态化、实战化的建设体系，通过线上课程与专题活动相结合的方式，多措并举强化全员数据保护意识与信息安全意识。



## 3.5 打造责任供应链

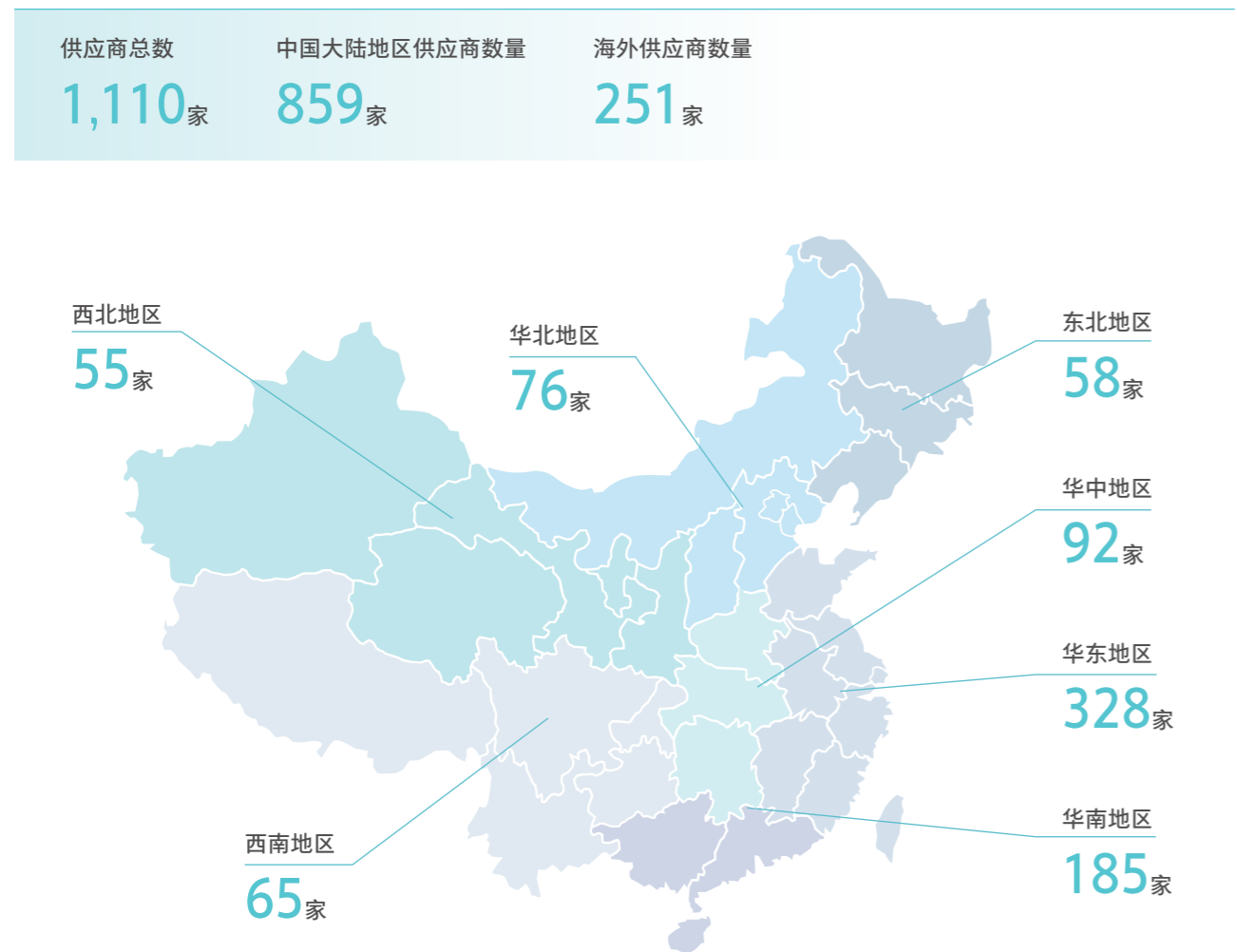
公司深知企业发展离不开合作伙伴的全力支持，着力构建全生命周期供应链管理体系，不断提升供应链风险管控能力，积极践行负责任采购，在夯实自身运营根基的同时，积极推动产业链的可持续发展。



## 供应商管理体系

公司严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》等国家相关法律法规，制定《供应商管理大纲》《供应商准入管理办法》《供应商信息变更管理办法》《供应商淘汰管理办法》等内部管理制度，搭建供应商全生命周期管理体系，严格规范供应商开发、准入、评估到退出的全生命周期管理，积极开展供应商沟通与赋能，打造责任供应链。报告期内，公司完成了对《供应商管理大纲》《成品供应商准入管理办法》《采购岗位合规管理办法》等管理办法的新增/修订，进一步强化采购流程的合规管控，为供应链稳定、高效、廉洁运行提供坚实制度保障。

公司搭建了高效协同的供应链管理架构，公司成立供应链委员会作为公司供应链采购管理的最高决策机构，负责供应链采购管理的顶层体系规划；公司供应链运营中心作为统筹部门，负责供应商管理体系搭建、制度建设与监督执行，审核寻源规划、监控管理指标，协调跨部门评审、争议处理及共用供应商主体界定；各单位采购管理部作为本单位供应商管理归口与第一责任部门，统筹落实相关工作并协调内部跨部门协同；各单位品质管理部、技术/研发部与财务部作为协作部门，分别从质量管控、技术标准、财务风险等方面协同参与供应商全流程管理，为供应链采购管理提供专业支撑与保障。



报告期内，公司国内生产基地供应商本地化采购率：内贸100%，外贸95%；海外生产基地供应商本地化采购率60%。

## 供应链全生命周期管理

### 供应商开发

各单位采购部依据年度采购规划制定并实施寻源工作计划，并优先从公司内部合格供应商资源池中遴选供应商；如内部资源无法满足需求，则通过行业展会、同行推荐、权威期刊等合规渠道开展外部寻源，并按规定完成供应商背景调查。

报告期内，公司开发遴选供应商 **332**家

### 供应商准入

公司制定并持续完善《供应商准入管理办法》，确立了严格的供应商准入流程，所有潜在供应商均需通过背景调研、资质审核、样品评审及现场评审等全流程评审，方可纳入公司供应商体系。报告期内，公司新增“准入底线”相关条款，明确所有新进供应商必须取得ISO 9001质量管理体系认证、配备品质管理部门与专职管理人员等刚性底线，以降低供应风险、确保供应质量。此外，为提升准入评审工作的专业性、独立性与全面性，公司设立由“固定成员+飞行成员”组成的供应商评审专家小组：固定成员由品质、研发及采购等专业人员构成，负责开展常态化评审；飞行成员由采购体系、财务、法务及客户代表等组成，重点对合规风险、财务风险及客户相关风险实施严格把关，对重大风险事项实行一票否决。

报告期内，参与现场评审的新进供应商 **141**家

#### 准入考核流程

背景调研	资质审核
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等方面符合要求。	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。

### 供应商准入

#### 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。

#### 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，结合营运管控、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。

### 供应商评估

公司制定《供应商绩效管理辦法》，建立覆盖质量、交付、成本、创新及服务等多维度的供应商绩效评估体系，按月度、半年度及年度周期开展常态化考核，重点关注到货合格率、批次不良率、客户投诉率、交付及时率、订单响应时效等关键指标。基于量化评估结果，公司及时向供应商反馈绩效情况，明确整改要求与完成时限，持续跟踪改进成效，并依据评估结果对供应商实施分级分类的差异化管埋。

#### 报告期内

参与年度绩效考核的供应商	其中，沙发类供应商	软床类供应商
<b>925</b> 家	<b>551</b> 家	<b>72</b> 家
床垫类供应商	全屋定制类供应商	其他类别供应商
<b>237</b> 家	<b>137</b> 家	<b>106</b> 家




○ 顾家家居供应商现场审核

### 供应商退出

当供应商出现质量问题、交付持续不达标、财务状况不良等情形，且经督促整改后仍未有效改善的，公司将为保障供应链稳定与可持续发展，对其实施供应商退出管理；对存在重大质量异常、商业贿赂、弄虚作假、严重失信等触犯合规底线行为的供应商，公司将依据《黑名单供应商管理规范》将其列入黑名单，并对其关联企业采取业务限制措施。

报告期内，  
公司淘汰供应商

## 33

家

## 供应链风险管理

公司积极开展供应链风险识别和评估，深入推进预防性管控措施落地，全面提升供应链抗风险韧性，确保业务连续性与供应稳定性。报告期内，公司原材料供应稳定，没有出现原材料断供情况，没有供应商受到经济、社会或环境方面的处罚。

#### 动态需求预测

公司建立标准化的原材料预测备货管理体系，通过整合产销存（S&OP）计划与采购履行流程，实现对物料需求的动态精准预测。针对采购周期较长及关键品类的材料，公司实施差异化的备货策略与实物监控机制，在确保供应链快速响应能力、防范潜在断供风险的同时，通过预测修订与呆滞预警机制，有效平衡库存水平与经营效率。

#### 数字化管控

公司依托SRM系统、启信宝、天眼查等数字化工具，构建供应商风险实时监控与动态预警机制，对供应商工商变更、司法诉讼等关键风险信息实施自动化跟踪，并通过企业微信、公众号、邮件等渠道，将预警信息及时推送至相关责任人员，实现风险早识别、早处置。同时，公司建立核心原料安全库存体系，推行JMI联合库存管理模式，并借助数字化库存管理平台，实现原料库存动态监控与精准补货，有效提升供应链韧性及运营效率。

#### 风险应急响应

公司建立完善的供应商风险预警与应急管理机制，实时监控供应商生产经营、原料保障、地缘政治等内外部风险因素，并制定针对性应急预案、设置备用供应商即时切换机制。当出现供应中断等突发情形时，可快速启动备选供应方案。在供应受限时期，公司严格执行替代物料质量验证标准，依据上游产能恢复节奏动态调整过渡方案，在有效化解断供风险的同时，实现从应急保障向常态化供应的平稳过渡，持续筑牢供应链安全底线。

## ● 供应商沟通与赋能

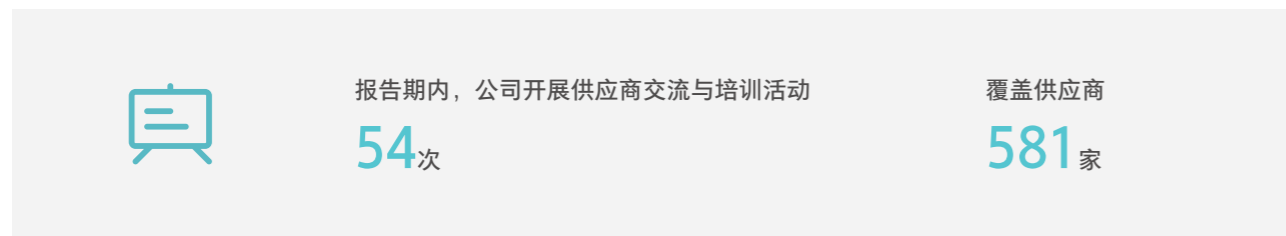
公司高度重视供应链可持续管理，持续构建高效、透明的供应商沟通与协作机制，保障合作信息精准、高效传递。公司围绕质量管理、交付能力、运营效率提升等核心维度，常态化开展核心供应商专项培训，并积极引入外部专业机构资源，深化培训落地实效；通过供应伙伴大会、专题研讨会、现场督导、线上数字化平台沟通等多元化形式，确保管理要求有效传导、优化措施精准执行。依托全方位、多层次的供应商赋能体系与定期评审与闭环反馈机制，公司持续提升供应商精益管理水平，引导其实现自主改善与可持续发展。



○ 顾家家居年度供应合作伙伴大会



○ 顾家家居供应合作伙伴研讨会



## ● 平等对待中小企业

顾家家居在对待供应商时始终秉持公平原则，坚持对中小企业与大企业一视同仁。公司践行公平、透明的供应商合作原则，在供应商准入环节，基于其产品质量、创新能力、合规性等方面进行综合评估，不以企业规模为门槛；公司在所有商业条款，包括付款周期，均基于具体业务需求、市场惯例和双方谈判达成，并清晰载入合同；在信息沟通中保持开放及时，在服务支持方面提供一致协助等，切实保障中小企业的合法权益。报告期内，公司正常支付各项款项，不存在逾期尚未支付中小企业款项的情况。

## 负责任采购

公司积极推进可持续、负责任的供应链建设，将ESG理念深度融入供应商准入、考核及日常沟通环节，并在合作协议中明确约定相关内容，与合作伙伴共同打造安全、绿色、透明的供应体系。

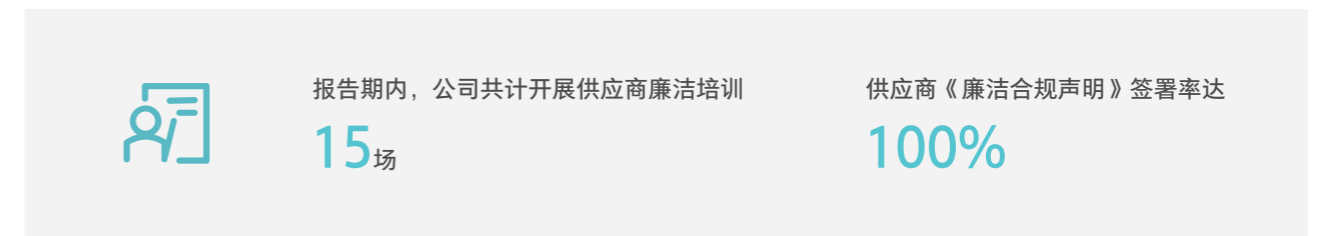
## ● 供应链ESG管理

公司已将环境、社会及治理（ESG）相关管理要求全面融入供应商全流程管理体系，并在供应商标准合作协议中增设供应商社会责任红线条款，明确要求所有合作供应商严格遵守适用法律法规及相关国际准则，切实履行劳工权益保护、职业健康安全、环境保护、商业道德、材料合规及冲突矿产管理等方面责任，主动建立并完善自身社会责任管理体系。公司通过日常巡检、年度社会责任管理体系评审等方式，常态化开展供应商社会责任尽职调查与监督核查，对核查中发现的不合规事项，督促供应商限期完成整改并闭环落实。



## ● 供应链廉洁管理

公司秉持公正廉洁、开放透明的合作准则，持续规范采购全流程管理，有效防范商业贿赂及不正当交易风险。公司制定并推行《供应商廉洁自律承诺书》，要求合作供应商签署《廉洁合规声明》，明确规范供应链相关从业人员与供应商的往来行为，坚决杜绝采购环节中索贿、行贿、受贿及各类变相利益输送行为，着力构建廉洁诚信的供应链合作生态。同时，公司严格执行《严禁合作伙伴向顾家员工送礼的通知》，进一步健全廉洁约束与惩戒机制，对违规合作方采取资质等级下调、供货比例调整、追究违约责任乃至终止合作等惩戒措施，保障采购活动合规、公平、公正开展，持续提升供应链廉洁治理水平与可持续发展能力。



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：



严禁采购人员违规操作

采购体系员工不得以任何形式干预、操纵采购决策，谋取私利

触及廉洁底线者将被立即辞退，永久不得录用



强化供应商廉洁要求

供应商如存在商业贿赂、利益输送、虚假交易等违规行为，将被列入黑名单，永久取消合作



依法追究违规行为

若员工或供应商涉及违法犯罪，公司将依法移交司法机关，追究法律责任



顾家家居在供应合作伙伴大会中开展廉洁教育宣贯

原材料与溯源管理

公司积极推动可持续采购实践，公司聚焦皮革、棉花、木材等核心原材料的采购环节，系统性搭建覆盖“来源审核—过程管控—追溯闭环”的全流程管理体系，优先遴选环保认证齐全、化学品安全可控、原材料可追溯的合作伙伴，通过标准化管控手段，强化原材料可持续性与供应链溯源能力。

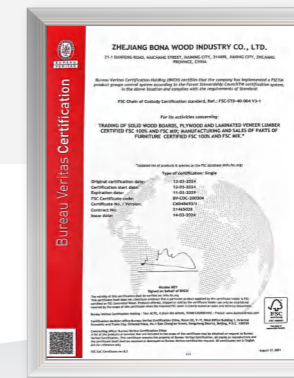
可持续性保障

- 在木材、纸张类原材料采购中，优先选择具备森林管理委员会（FSC）认证、中国森林认证（CFC-C/PEFC）的供应商，确保林产品来自可持续经营的森林资源，助力森林资源保护与合理利用；
- 在皮革原材料采购中，将皮革工作组（LWG）环境审计认证（优先金级、银级评级）作为核心考量因素，引导供应商提升环境管理效能。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；
- 在棉花原材料采购中，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材料采购，以确保棉花来源符合可持续标准，进而支持棉花产业绿色发展。



供应商FSC认证

供应商中国森林认证



供应商LWG认证

供应商中国棉花认证

安全性保障

在纺织品、皮革类原材料采购中，优先选择产品通过OEKO-TEX® STANDARD 100等生态安全认证、符合欧盟REACH法规、美国TSCA法规及中国环境标志（十环认证）等相关标准符合性声明的供应商，从源头降低供应链化学风险，保障产品安全。

○ 供应商OEKO-TEX® STANDARD 100认证



○ 供应商CARB认证



原材料可追溯至原产地比例	
类别	内贸
木材/纸张	100%
皮料	80%
填充物（海绵、鸭毛等）	98%
其他原材料	60%

有严格认证标准的原材料比例	
类别	定制
采购的ENF板材认证通过率	100%
采购的产品中国环境标志产品认证（十环认证）通过率	100%

绿色原材料采购

公司鼓励并优先遴选使用生物基材料（持有美国农业部USDA BioPreferred、欧盟OK BIOBASED、美国CertiPUR-US等认证）、回收材料（持有FSC Recycled等认证）的供应商，通过原材料端的绿色升级，助力产品全生命周期碳减排。

○ 供应商德国DIN生物基认证



○ 供应商美国UL生物基认证



○ 供应商欧盟OK BASED认证



○ 供应商美国CertiPUR-US认证

# PART 4

## 共成长顾家 传递人文关怀

顾家家居秉持“家”文化内核，视员工为创造价值的核心伙伴，通过完善的职业发展体系、健康安全的环境与温暖的关怀文化，激发内生动力，共筑美好企业。同时，公司积极承担企业公民责任，将对“家”的爱延伸至社区，通过公益慈善、志愿服务与生态保护等行动，回馈社会，促进和谐。公司致力于在追求商业成功的过程中，实现员工幸福、伙伴共赢与社会进步的良性循环，夯实可持续发展的根基。



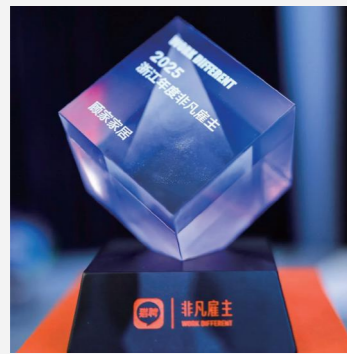
GROWTH WITH CARE KUKA  
EMBRACING HUMAN WARMTH

## 4.1 员工权益

公司视员工为企业的核心财富，秉持“以人为本、价值共创”的理念，打造公平透明的权益保障体系，建立完善的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。

### 合理用工及平等机会

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国家法律法规，秉持“公平、公正、公开”的雇佣原则，致力于构建一个多元化、平等、无歧视的工作环境，从源头保障每一位员工的合法权益。公司在人才发展、雇主品牌建设以及人力资源管理等方面表现卓越，报告期内，公司荣获“2025浙江年度非凡雇主”“中国人力资源天狼星奖”“浙江工业大学雇主品牌联盟重点合作企业”等荣誉称号。



2025浙江  
年度非凡雇主



中国人力资源  
天狼星奖



浙江工业大学  
雇主品牌联盟重点合作企业

### 合规雇佣与用工管理

公司建立了完善的用工管理制度，修订完善《招聘配置管理办法》，确保所有雇佣行为合法合规。公司与所有正式员工依法签订劳动合同，明确双方的权利与义务。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。

截至报告期末，公司员工总数22,885人；报告期内，员工劳动合同签订率为100%，无罢工、停工现象发生。



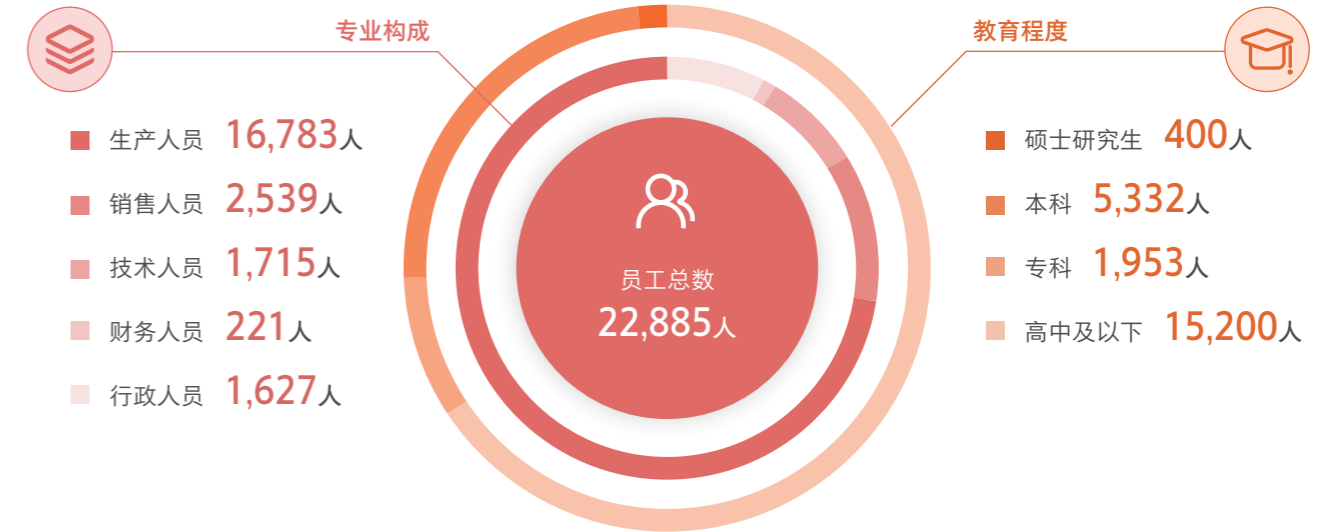
截至报告期末，公司员工总数

22,885人

报告期内，员工劳动合同签订率为

100%

### 员工构成



管理（M）、专业（P）、营销（S）类雇员流失率

15.23%



校园招聘与宣讲

## ● 平等雇佣与反歧视

公司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，坚决反对任何基于种族、肤色、宗教、性别、年龄、国籍、残疾、婚姻状况任何形式的歧视。公司的招聘、晋升、薪酬和培训机会完全以员工的资质、能力、绩效和发展潜力为依据。在组织架构与职责设计中，公司亦贯彻权责对等、公平透明的原则，为所有员工提供清晰、平等的职业发展赛道。同时，在管理层授权体系中，通过《分权手册》明确各岗位的权责边界，保障管理决策的公正性与透明度。截至报告期末，公司雇佣少数民族员工1,981人，退役军人员工226人，残疾员工98人。



## ● 严禁童工与强制劳动

公司对使用童工和任何形式的强制劳动持“零容忍”态度。公司严格遵守国际劳工组织核心公约及《中华人民共和国劳动法》相关法律法规，《员工手册》中明确包含反童工及反强迫劳动的承诺。在实际招聘过程中，公司要求所有招用员工必须符合法定年龄要求，并通过内部系统设置限制，严格确保不录用未满法定工作年龄的人员。此外，公司也延伸对供应链合作伙伴的核心社会责任约束，明确将“禁止使用任何形式的童工、强迫用工”列为首条“供应商社会责任红线”。任何供应商违反此规定，公司有权立即解除合同并将其纳入黑名单。在供应商现场审核中，“无员工清单或数据虚假”以及“有童工、未成年工”均为“员工管理”项目的零分项，实行一票否决。

报告期内，公司内部未发现童工或强制劳工案例。

## 薪酬福利与绩效

公司坚信富有竞争力的薪酬、科学的激励机制与全面的福利保障，是吸引、保留和激励人才，驱动组织与员工共同成长的基石。公司致力于构建一个公平、透明且与战略目标紧密联动的价值分配体系，让员工的付出获得合理回报，并共享公司发展的长期成果。

## ● 薪酬管理体系

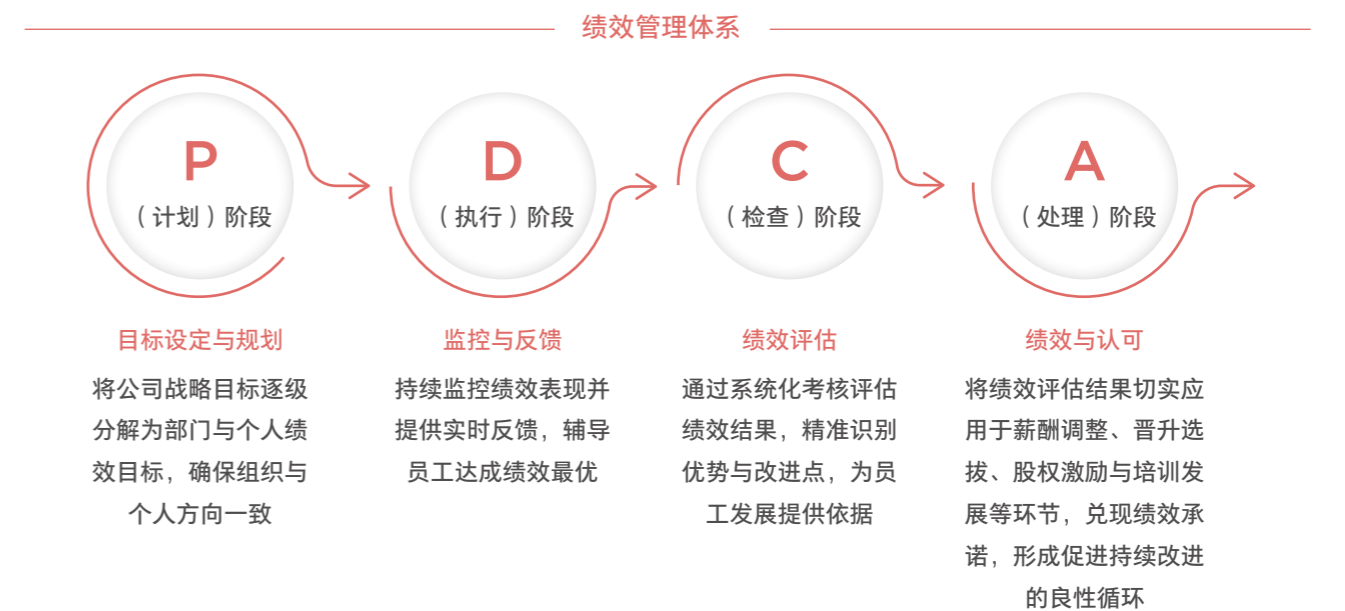
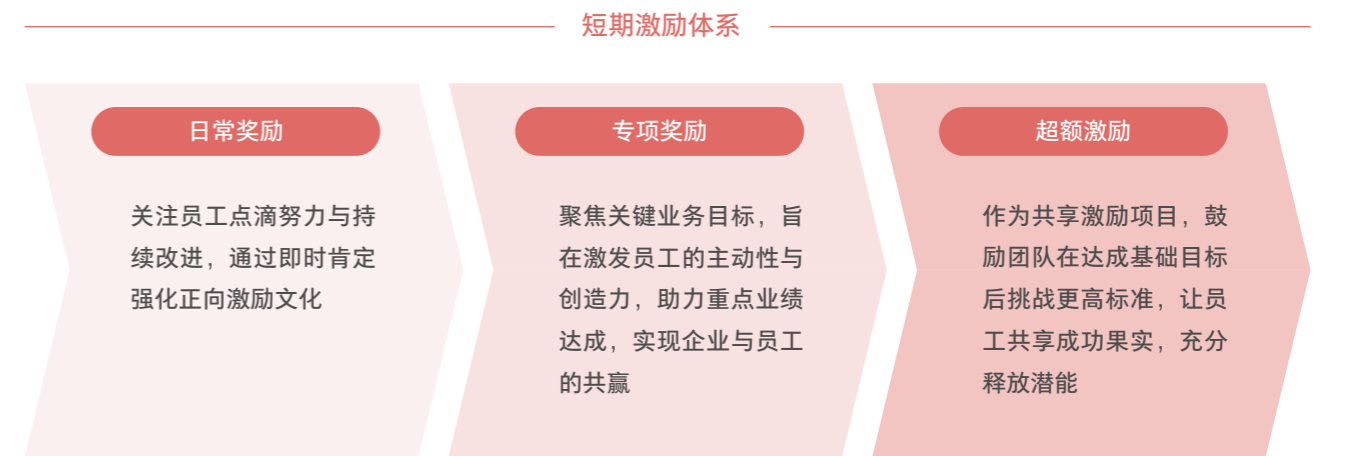
公司高度重视薪酬管理工作，构建了一套科学规范、公平合理且极具吸引力的薪酬体系，全力保障核心人才的收入水平在市场中具备强劲的竞争力。该体系以岗位价值为核心依据，充分考量不同岗位的职责、技能要求和对公司的贡献程度，以此确定员工的工资，确保薪酬分配的内部公平性和合理性，为公司吸引和留住了一大批高素质、高能力的优秀人才，为公司的长远发展注入源源不断的动力。

公司坚持“以岗定级，以级定薪，人岗匹配，易岗易薪”的原则，建立了以“基本工资+绩效/提成/计件工资+补贴+其他（奖励等）”为基础的薪酬结构。公司以价值创造为导向，资源倾斜投入至核心价值创造人员，实施调薪管理，鼓励提高人均产出及人均工资，为工作业绩或绩效表现突出、增加工作职责的员工提供调薪激励。

## ● 绩效激励

公司制定《绩效管理制度》《奖励管理办法》等制度，建立了科学完善的绩效管理体系，构建了短期奖金激励与长期股权激励相结合的多层次激励体系，明晰奖励管理要求与工作规范，切实发挥各类奖励对员工的激励功效。

公司设有激励奖金池，设置日常奖励、专项奖励及超额激励，广泛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。同时，公司建立了基于PDCA（计划-执行-检查-处理）循环的科学绩效管理体系，确保战略目标有效分解与落地，并每年通过工会反馈机制优化，有效保障了绩效管理的公平性与激励性，充分激发员工的积极性，助力公司与员工的协同发展。报告期内，激励奖金及绩效覆盖员工比例达到100%，其中管理层与非管理层员工均被纳入激励范围，体现了公司对全员贡献的认可。



## 绩效沟通与反馈

绩效目标达成过程中，各级主管需对下属目标进展以及工作开展情况，予以沟通辅导及资源支持，充分发挥管理能动性，为员工最终达成绩效提供必要帮助。绩效考核结束后，直属上级应与员工进行绩效面谈，对上一周期绩效表现进行复盘总结，对下一周期绩效目标进行明确。员工如对绩效考核结果存有异议，需主动与直属上级或人力部门沟通。如有必要，可在5个工作日内向归口人力资源发起绩效申诉流程。

## ● 员工股权激励

为提高员工的凝聚力，促进公司长期持续的健康发展，公司坚持以人才为核心，通过长效激励机制激发员工积极性，面向骨干员工、中层管理人员、高级管理人员、董事及其他对公司业绩有突出贡献或对公司未来业绩有重大影响的员工实施股权激励计划，实现企业与员工的共同发展。公司已实施两期限制性股票激励计划，将员工利益与公司长期价值深度绑定。报告期内，公司根据《2024年限制性股票激励计划（草案）》的相关规定，对部分因离职不再符合激励条件的对象所持有的已获授但尚未解除限售的限制性股票实施回购注销，持续优化激励对象的合规管理。公司于2024年11月设立的激励计划授予数量为972.5288万股，授予人数82人。未来，顾家家居将结合发展战略持续完善中长期激励方案，践行“结构性收、质量性增利”的经营理念，为员工创造更加紧密的价值共同体。

## ● 员工福利

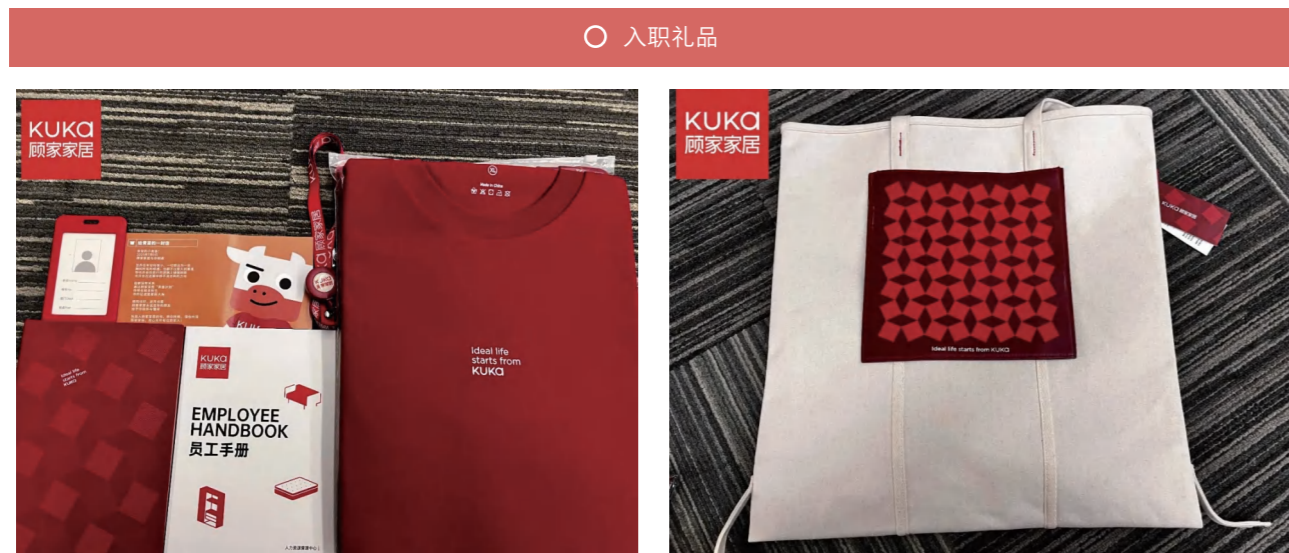
公司始终秉持“家”文化的核心理念，视员工为最宝贵的财富。公司致力于超越传统的福利范畴，构建一个覆盖员工身心健康、职业发展、生活平衡与情感支持的全方位、多层次关怀生态体系，让每一位顾家人都能在公平、尊重与关爱的氛围中工作与成长，切实提升员工的幸福感、归属感与安全感。

### 员工福利体系

公司严格按照国家规定为员工提供法定福利（包括社会保险、医疗保险、住房公积金、法定假期等），构筑全方位关怀体系，打造共创共享共赢机制，还根据生产、经营、管理特点，为员工提供公司特色福利，包括司龄补贴、话费补贴、重要节假日补贴、餐费补贴、员工体检福利、顾家人才公寓、驻外补贴、商业保险等员工补充福利。此外，公司独创“顾家周”文化，每年8月设立专属假期，期间薪资福利全额保障，鼓励员工回归家庭，深化“顾家”与“爱家”的双向联结，以实际行动传递“家庭优先”的价值观。

报告期内，公司员工社会保险覆盖率为100%。

报告期内，  
公司员工社会  
保险覆盖率为  
**100%**



### 员工关怀活动

公司积极策划并举办丰富多彩的文体与生活关怀活动，将温暖融入日常点滴。公司不仅在春节、端午节、中秋节等重要节日为员工发放礼品或补贴，更通过创新活动形式增强互动与凝聚力。公司致力于打造绿色、健康、舒适的工作与生活环境，以减轻员工压力，提升幸福感。在工作场所，公司注重融入自然生态理念，如总部打造近万平方米的空中花园，生产基地规划绿植果园，营造减压高效的空间；办公区明亮通透，以绿植点缀工位，设置茶水间、休息沙发，成为员工的“能量补给站”和“情绪交流站”。此外，公司对员工日常关怀入微，每月为员工举办生日会并定制蛋糕贺卡；冬季熬制红糖姜茶、供应热汤，夏季备好清凉饮品，设立“能量补给站”；打造“欢乐游园会·喜乐长安宁”元宵活动品牌，为员工免费提供传统汤圆，强化“家文化”的团圆氛围。针对青年职工活力足、爱社交的特点，公司工会创新推出“文体俱乐部”模式，设立篮球、电竞、绘画等兴趣小组，年均开展“快乐周末”主题活动12场。

### 案例 爱心暑托班活动

为切实解决员工子女暑期照护难题，公司总部、各基地党支部依托现有资源，精心策、“我和爸爸妈妈去上班”系列暑托班活动。活动充分利用各基地自有设施，开放产品展厅、员工食堂、党群活动基地等空间，打造集学习、体验、互动于一体的暑期托管场景。孩子们在志愿者带领下走进展厅了解企业发展历程，在员工生活区开展体适能课程，在党群基地开展手工阅读活动，在杭州东站做“小小志愿者”，实现“与父母同行的沉浸式成长”。

活动将员工关怀与资源活化相结合，既让子女近距离感受父母工作环境，增强家庭情感联结，也体现了企业对员工福祉的重视。通过基地联动、功能复用，暑托班以低成本实现高获得感，成为公司践行“以人为本”、构建和谐职场生态的生动实践。



### 案例 警企联动反诈培训，筑牢员工财产安全防线

为应对日益复杂的电信网络诈骗威胁，顾家家居与属地公安机关紧密合作，建立了常态化的反诈宣教联动机制。2025年，前进派出所警官多次深入江东园区、外贸工厂等基地，通过现场宣讲、分发手册、案例剖析等形式，面向全体员工开展专项培训。公司还通过每月安全主题日推文进行线上巩固，形成了“线下培训+线上提醒+警企共建”的全方位防护网，切实将员工财产安全关怀落到实处。



夏送清凉、冬送温暖活动

“红色理发师”微服务

羽毛球活动

篮球活动

### 支持女性发展

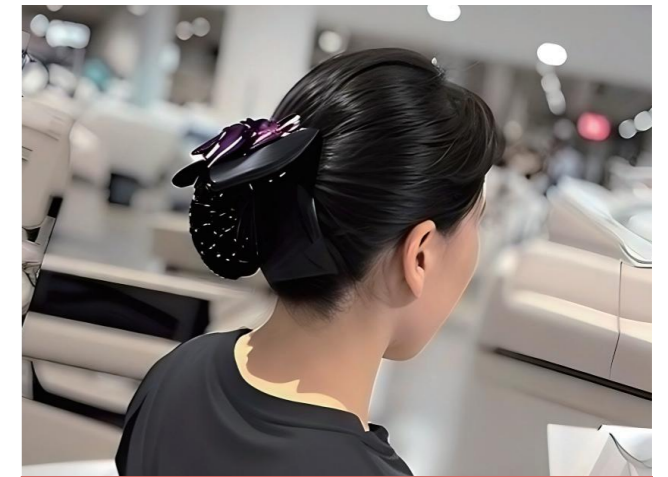
公司坚信性别平等是企业可持续发展的重要基石。公司致力于超越法定要求，通过制度保障、专项组织、文化营造与职业发展支持，构建一个真正尊重、赋能并助力女性员工全面发展的包容性职场环境，让“她力量”在公司各个岗位上绽放光彩。

公司严格遵守国家《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，为女性员工提供全方位的权益保障。女性员工依法享有产前检查假、产假（含法定产假及地方奖励假）、哺乳假等专属假期，并获得相应的生育补贴。在法定福利之外，公司提供更具人文关怀的举措：为孕期及哺乳期女性员工设立温馨的母婴室，提供私密、卫生、便利的休息与哺乳空间；每年“三八”国际妇女节，公司为全体女性员工提供半天专属假期，并举办主题庆祝活动、发放节日礼品，表达对女性员工的特别敬意与关怀。

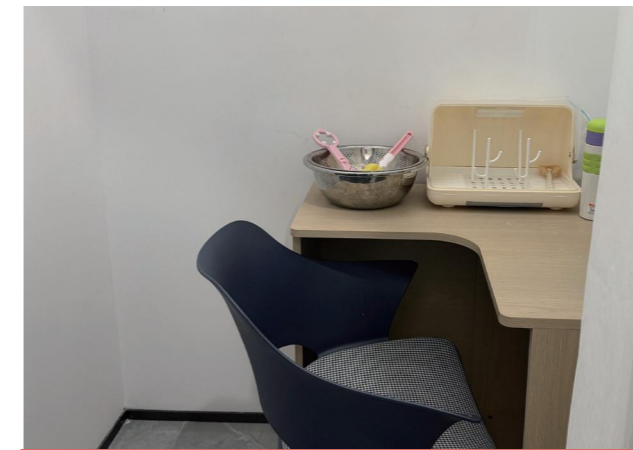
为将性别平等理念深度融入组织血脉，系统化地推进女性员工关怀与发展，公司创新性地成立了“顾家木兰”委员会。该委员会由人力资源、工会、行政及业务部门代表共同组成，旨在搭建一个跨部门协同、常态化运作的平台。委员会的核心职责包括：定期收集女性员工在职业发展、工作环境、生活平衡等方面的诉求与建议；策划并实施针对女性员工的专项赋能培训、健康讲座与文化交流活动；推动相关福利政策的优化与落地，并监督执行。“顾家木兰”委员会的成立，标志着公司对女性员工的支持从分散的福利举措，升级为有组织、有规划、可持续的战略性行动。



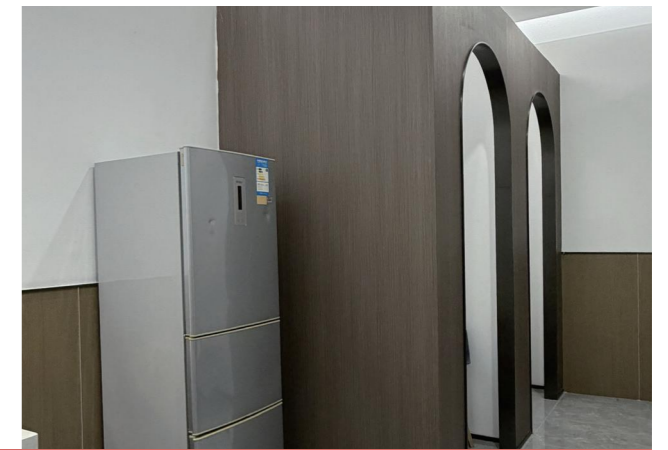
○ 食堂孕妇免排队窗口



○ 规范女工佩戴发网



○ 母婴室



### 培训与职业发展

公司重视人才保留与吸引，以“人才梯队建设、内部业务赋能、市场化业务拓展”为重点，以数智化转型攻坚为突破手段，构建内外协同、价值共创的人才生态圈。公司鼓励并支持员工参与内、外部学习提升，并提供专业技能认证资源，全方位助力员工发展；强化内部培训师力量，针对不同类型员工提供匹配培训机会，通过设定人才培养计划，为员工赋能并提供广阔的个人成长空间，打开有效的上升通道，形成“能者上，庸者下”的良性人才成长机制，为打造一支高素质高绩效的职业化团队提供保障。

### ●● 人才培养

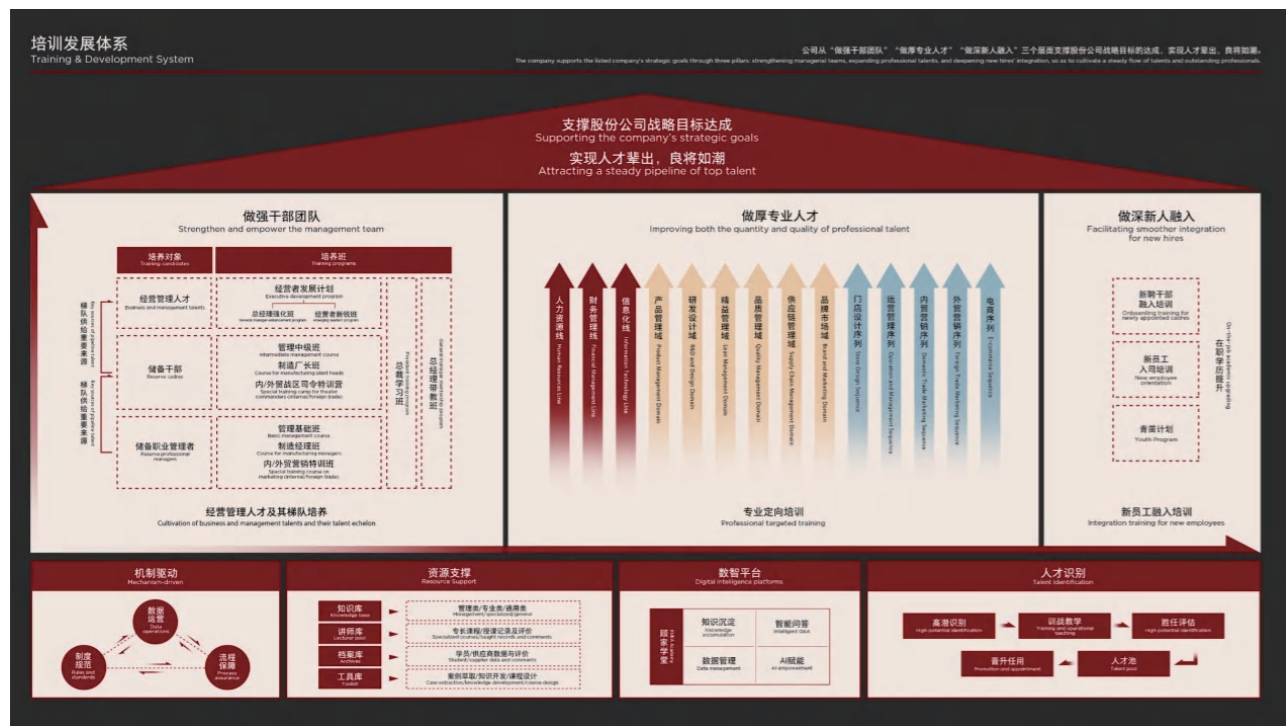
公司始终将人才发展视为企业可持续发展的核心动力，公司建立多层次的员工培训通道，通过分层分类的精准培养机制，聚焦关键岗位能力模型优化，实现人才技能与业务需求的动态匹配，助力员工与企业共同成长。报告期内，公司职业培训投入总金额达272.56万元。

报告期内，  
公司职业培训投入总金额达  
**272.56**万元

### 培训发展体系

公司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。

公司制定了《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“721”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。



○ 顾家家居人才培训体系

### 顾家学堂

为顺应公司组织持续扩张、人才培养效率提升以及管理信息化转型的战略需求，公司于2018年正式创立顾家学堂。该平台创新采用线上与线下融合的O2O混合学习模式，精准匹配员工职业发展路径，提供系统化、个性化的学习内容。通过构建开放共享的知识社群生态，有效激发一线经验沉淀与传播，显著加快公司原生知识的迭代更新速度。同时，依托先进的数字化学习平台，实现对员工学习全过程的可视化追踪与智能化分析，为人才发展决策提供数据支持，全面赋能组织能力建设。

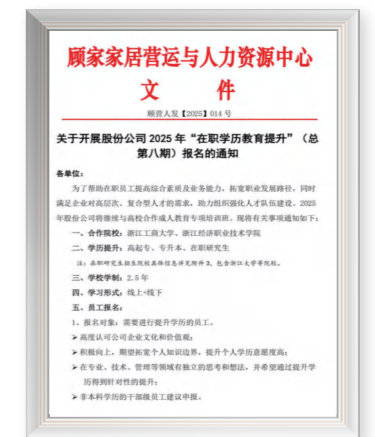
报告期内，“顾家学堂”活跃学员达5,605位，累计学习时长70,404小时，成为全员知识进阶的核心阵地。

顾家学堂平台界面展示了其作为全员知识进阶核心阵地的功能。PC端后台管理界面包含课程管理、学员管理、考试中心等模块。手机端APP界面则提供便捷的课程浏览、学习记录和任务提醒。核心数据表明，报告期内平台活跃学员达5,605位，累计学习时长达70,404小时。

○ 顾家学堂

### 资源支持

公司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；同时制定《内部讲师及课程认证管理办法》，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。此外，公司还通过“学历提升支持计划”等专项政策，为员工的终身学习与职业进阶提供系统化支持。报告期内，该计划为55名员工提供在职学历教育提升工会补贴、灵活工作时间安排及内部培训资源对接，助力员工提升学历与专业资格。



### 培训实践

公司培训体系与课程贯穿员工全职业生涯、深度融入业务场景的多元化实践落地生根，培训紧密围绕业务需求与岗位核心能力展开，实现精准赋能，确保培训内容“听得懂、学得会、用得上”，真正转化为组织能力与个人成长。同时，公司高度重视新员工的融入与培养，通过系统化培训帮助其快速适应角色、认同文化。

报告期内，公司共计开展各类培训452场，参训总人数5,208人，培训总人次123,613人次，培训总时数201,059小时，员工培训覆盖率达97.44%，人均参训时数达36小时。

#### 案例 青苗计划-拓展活动

顾家家居“青苗计划”新员工培训中，系统组织拓展活动与展厅文化参观。营运与人力资源中心详细讲解集训安排及线上课程配置，明确“安全第一、严守纪律”的培训要求。新员工在拓展中增进团队协作，在展厅参观中深入了解企业发展历程与产品理念。通过沉浸式文化体验，帮助新员工快速建立归属感与认同感，为后续岗位融入与价值共创奠定坚实基础。



文化展厅参观



产品展厅参观

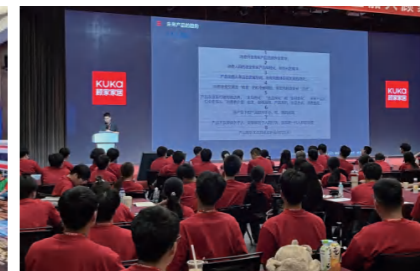
### 公司开展的部分培训活动



经营者计划



产品总监特训营



青苗计划

### 职业发展

公司坚信，清晰的职业路径与公平的晋升机制是激发员工潜能、实现组织与个人共同成长的关键。公司致力于构建一个多元化、透明化、充满活力的职业发展生态系统，通过“管理”与“专业”双通道发展路径，为不同特质与抱负的员工提供广阔的成长平台，系统化培育人才梯队，为公司的可持续发展注入源源不断的内生动力。

#### 晋升通道

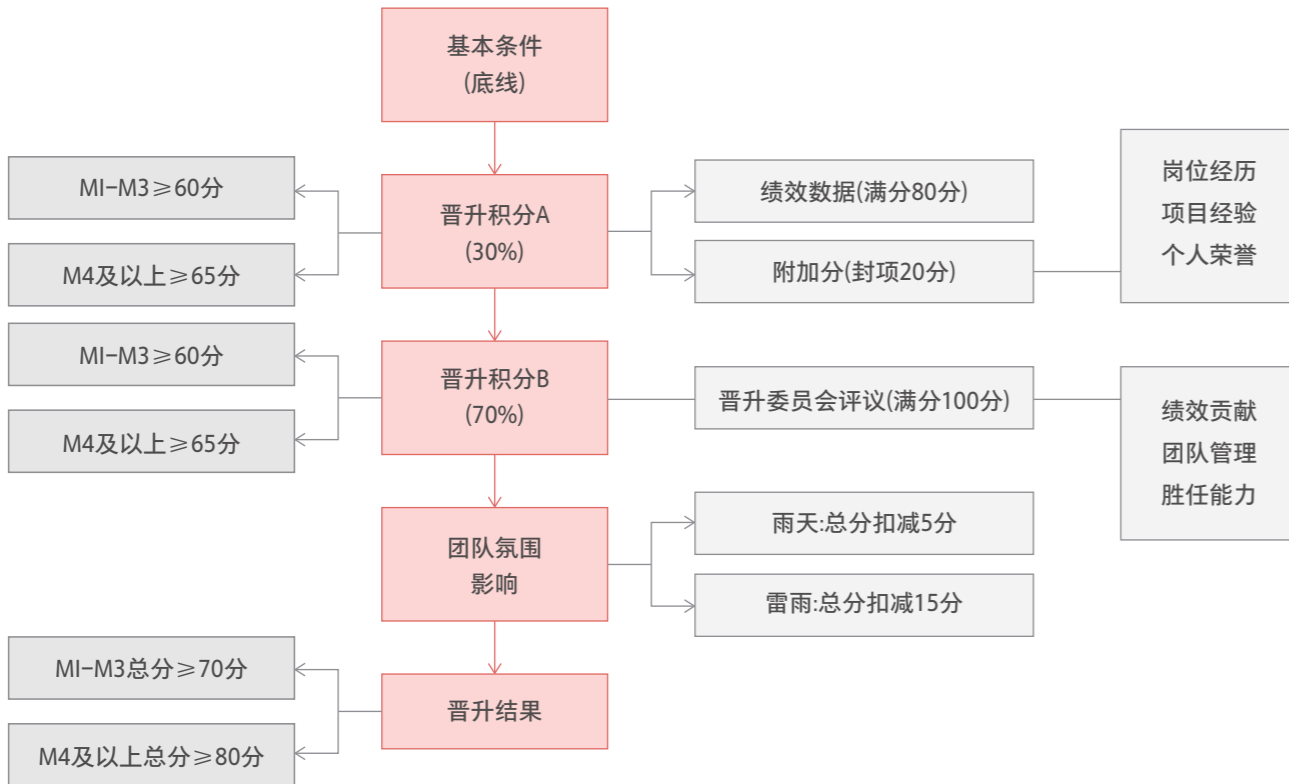
公司建立了完善的职类序列体系，涵盖管理（M）、专业（P）、营销（S）、操作（O）四大类别，清晰界定员工职能与发展方向。在此基础上，公司系统构建了“管理通道”与“专业通道”并行的双轨制发展路径。管理通道旨在选拔和晋升那些业绩显著、品德高尚、敢于担当并与组织共同成长的优秀干部；专业通道则聚焦于深度挖掘技术、营销、设计等领域专家的专业价值，通过明确的职级体系激活其效能，实现专业能力的持续精进与认可。

报告期内，公司人力资源大会前开展的专项调研，覆盖M/P/S类人员，回收率高达75.8%，有效收集了827条关于干部履职与管理的具体反馈，为后续干部管理体系优化提供了直接输入。

报告期内，公司人力资源大会前开展的专项调研，覆盖M/P/S类人员，回收率高达 **75.8%**

有效收集关于干部履职与管理的具体反馈 **827** 条

顾家家居晋升流程



干部发展

在干部职级晋升管理方面，公司推行科学化、透明化的积分制晋升机制，确保过程的公平性与激励性。晋升总积分由基本条件、晋升积分A（占30%）和晋升积分B（占70%）三部分构成。基本条件（如学历、工龄、培训参与）为底线要求，未满足者不得晋升。近一年内出现品德价值观负面事件或违规案例的员工，将被取消资格。机制创新性地引入“团队氛围影响”作为关键调节因素。该机制设定了清晰的晋升门槛（如M1-M3职级需总分≥70分），积分贯穿评议全流程，只有累计积分达标方可晋升。

专家晋升

为确保评定过程的规范性与透明度，公司制定并严格执行《专家晋升管理办法》，职级评定流程确保了整个工作的公正与严谨。通过这一严谨的流程，公司致力于选拔出真正优秀的专家人才，激励员工不断提升专业素养，构建科学合理的人才梯队，从而推动公司在市场竞争中保持领先地位，实现长期可持续发展目标。

📁
案例
首届设备维保技能比武

2025年10月，公司定制基地举办首届设备维保技能比武，聚焦电子锯维护保养。来自5个车间的14名生产骨干组成7组同台竞技，在比拼中强化规范操作意识，提升设备维保专业技能。活动以“安全先行、规范为纲”为原则，将安全生产理念贯穿于每一个维保环节。通过以赛代练、以技会友的形式，不仅检验了员工的专业实操水平，更推动维保工作标准化、精细化，为生产稳定运行与员工职业成长双向赋能。



青苗计划

公司高度重视新生代人才的引进与培养，于2013年正式启动面向应届毕业生的“青苗计划”。该计划旨在通过系统化、定制化的培养体系，帮助青年学子顺利完成从校园到职场的角色转换，深度融入公司文化，并为公司可持续发展储备核心骨干力量。截至报告期末，该计划已累计吸引并培养近5,000名优秀青年人才加入顾家大家庭。

“青苗计划”的核心培养模式融合了集中式融入训练与专业性业务能力提升，并依托数字化学习平台（e-learning）构建了线上线下一体化的学习生态。公司为“青苗”们规划了清晰的“管理发展通道”与“专业发展通道”双轨制职业路径，确保其成长方向与个人特质及公司需求相匹配。计划创新性地推行“陪伴式双导师机制”，为每位“青苗”配备工作导师与生活导师，分别从职业技能提升与职场生活适应两方面提供全程辅导与支持，赋能其快速成长。同时，公司开设“青苗课堂”，每月组织行业趋势讲座、办公技能培训、跨部门交流沙龙，真正实现了“青年成长与企业发展的同频共振”。通过“青苗计划”，公司不仅有效完成了高质量校园人才的规模化引进，更将其打造为一个持续发掘、培育未来管理骨干与专业精英的重要平台，实现了青年员工个人价值与组织发展的协同共进。



○ 青苗计划

**案例 “青苗说成长” 栏目**

2025年公司全新上线“青苗说成长”栏目，以真实鲜活的成长故事替代传统职场说教。栏目邀请往届优秀学长学姐，通过视频分享亲身经历，零距离传递岗位实战经验与文化感悟，帮助新员工读懂顾家文化、看清成长路径。每一段分享都凝聚着温暖与力量，架起新老员工之间的沟通桥梁，让新人在倾听中汲取前行力量，为职场启航点亮一盏暖灯。

### 职业健康与安全

公司始终将员工的生命安全与身心健康置于首位，视其为公司可持续发展的基石。公司秉承“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，致力于构建一个覆盖全员、全流程、全方位的职业健康与安全管理。通过制度化的风险管控、常态化的隐患排查、系统化的健康促进以及深入人心的安全文化建设，公司全力为员工营造一个安全、健康、安心的工作环境，践行“让员工欢喜赴岗位，平安返家门”的承诺。

#### ● 安全生产管理

公司建立了科学、严谨的安全生产管理体系，确保安全管理责任层层压实，风险管控措施有效落地，为公司的安全合规运营提供坚实保障。

### 安全生产管理体系

为深入贯彻落实党的二十大关于“推进安全生产风险专项整治”的重要部署，公司以“党建+网格+安全”三融共促模式，制定并完善《安全管理总则》《安全网格员管理办法》《EHS生产事故报告及调查处理办法》等系列安全生产管理制度文件，全面建设“支部统筹、党员带头、群众参与”的安全网格化体系，构建了“早发现、快响应、准处置”的主动安全防护体系。

公司EHS管理中心作为统筹决策机构，统筹安全战略与风险管控；大制造线国内外安全生产委员会（安委会）负责区域监督与考核，各事业部及生产基地为一线执行层，建立属地化治理架构，确保EHS政策、目标及管理要求有效贯彻到基层，确保安全管理合规、高效、闭环。

公司构建生产园区网格化安全管理体系，明确各层级网格员职责，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。



○ 安全网格员赋能



○ 安全生产数智化管理平台

案例 以“工作场所合作”筑牢安全生产基石——顾家家居SCORE项目实践

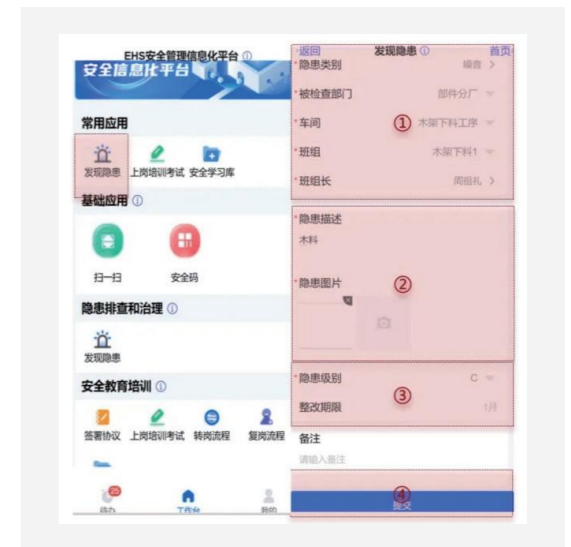
为提升安全生产管理水平，顾家家居引入国际劳工组织（ILO）的SCORE项目，创新推行“工作场所合作”模式。通过组建由管理层与一线员工共同参与的“企业改进小组（EIT）”，建立平等沟通机制，使安全隐患得以及时自下而上反馈与整改。项目结合系统化安全培训与数据化绩效跟踪，并开展“SCORE之星”评选等活动，将安全文化融入日常。此举有效激发了全员安全内生动力，实现了从“被动监管”到“主动共建”的转变，显著提升了工厂的风险预防能力与本质安全水平，是公司履行员工健康与安全责任的典范。



隐患排查与闭环管理

公司将风险管控作为核心，制定《隐患排查与治理管理办法》，并构建了安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。公司推动隐患排查治理制度化、规范化、常态化，并针对重点领域开展深度排查与治理。公司依据安全生产标准化体系，制定年度检查计划，开展综合性、专业性、季节性、日常及节假日检查。对发现的隐患进行分析、整改、验证，并建立台账，形成闭环管理。

EHS安全信息化平台 - 隐患上报



案例 专项隐患排查

2025年11月，杭州外贸工厂EHS管理部开展宿舍用电安全专项检查，重点排查违规电器、私拉乱接电线、消防设施等，对发现的问题明确后续管理要求，如重申“住宿安全禁令”、规范违规物品处理等，并计划建立常态化巡查机制。



隐患排查活动

### 职业健康管理

公司严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》，建立了《职业卫生管理总则》《职业健康检查管理办法》等多项内部制度，将健康理念深度融入管理，致力于为员工提供健康安全的工作环境，从源头到过程全方位保障员工身心健康。

#### 职业健康管理体系

公司制定《顾家家居安全管理总则》《外协方安全健康环保管理制度》等制度，构建了科学化、规范化的职业健康管理架构，明确EHS管理中心、园区EHS部门及各单位EHS部门的职责，确保职业健康工作高效执行。通过定期职业健康体检、技术改造、规范配备劳动防护用品等方式，不断完善职业健康监管机制。

截至报告期末，公司旗下“顾家梅林”“顾家定制”“浙江锺创”及“杭州星居”已通过ISO 45001职业健康安全体系认证。报告期内，员工体检覆盖率100%。

报告期内，  
员工体检覆盖率  
**100%**

#### 职业健康安全管理体系认证

- 公司旗下“顾家梅林”
- 公司旗下“浙江锺创”
- 公司旗下“顾家定制”
- 公司旗下“杭州星居”



### 职业病危害防控

公司严格落实职业病防控措施，保护员工免受职业危害。公司明确了从职业病危害因素确定到结果告知与安置的完整检查流程，根据员工接触的职业病危害因素，定期安排在岗期间职业健康检查，并为每位员工建立个人健康档案，跟踪健康状况。公司每年对作业场所进行职业危害因素检测，对评价过程中发现作业场所有不符合国家标准、行业标准的地方立即采取措施进行整改和治理，消除工作场所的职业病危害因素，确保作业场所符合职业健康要求，让员工更安全、健康、舒适地工作。同时，公司每两年为全体员工提供健康体检，并在各生产基地设立医务室，配备专业心理咨询师，为员工提供常态化、专业化的身心健康支持与疏导。

报告期内，公司安全风险防护培训覆盖率100%，职业病危害因素检测率100%，特种作业人员持证上岗率100%；公司新增职业病0起，因生产安全责任事故死亡人数0人，总工伤人数50人，百万工时损失率2.19%。



报告期内，公司安全风险防护培训覆盖率

**100%**

职业病危害因素检测率

**100%**

特种作业人员持证上岗率

**100%**

公司新增职业病

**0人**

总工伤人数

**50人**

百万工时损失率

**2.19%**



○ 发帽安全管理



○ 红十字会救护培训

### 职业健康主题活动与培训

公司秉持“员工健康安全是第一生产力”的原则，致力于将健康理念融入日常管理。公司以“人人都是安全员，急救技能护周全”为核心倡导，积极营造“人人讲安全、个个会应急”的健康安全文化氛围。公司定期组织大型职业健康主题活动，针对性地开展系列化、专题化的健康安全培训，以互动性强、贴近员工的形式普及健康知识，全面提升员工的健康素养、风险防范意识及自救互救能力，为构建安全、健康的工作环境提供了坚实保障。

**案例** 杭州城东医院与顾家家居党建联建签约暨义诊活动

2025年11月，顾家家居与杭州城东医院开展党建联建活动，签署《绿色通道合作协议》，切实解决员工“看病难、就医急”问题，为企业安全生产筑牢健康“防护墙”。活动当天，医院多学科专家团队走进下沙工业园区，为员工提供中医科、骨科、心理科等“一站式”义诊服务，针对颈椎腰椎不适、职场压力等高频健康困扰提供专业指导，并赠送定制中药茶饮和足浴包。现场同步举办秋冬健康讲座，普及季节防护知识。此次联建将党建优势转化为员工健康保障的实际成效，持续为企业高质量发展注入健康动能。



○ 签署《绿色通道合作协议》



○ 赠送中药茶饮



○ 健康讲座



○ 健康义诊



○ 应急救援培训



○ 健康安全专题培训



○ 工伤预防事故警示教育培训

### ● 安全教育宣贯

公司视安全教育为安全文化建设的基石与风险防控的第一道防线，致力于构建一个“系统化、常态化、实战化”的全员安全教育体系。公司通过制度化的程序保障、全覆盖的培训网络、多元化的宣贯形式以及常态化的应急演练，将安全知识内化为员工的自觉意识，将安全技能转化为员工的应急本能，全力营造“人人讲安全、个个会应急”的浓厚氛围，为企业的长治久安奠定坚实的人力基础。

#### 安全文化培训

公司建立了以《安全环境健康培训程序》《三级安全教育培训程序》为核心的制度化培训体系，确保安全教育贯穿员工职业生涯全周期，覆盖企业各管理层级。公司严格执行三级安全教育，确保新员工、转复岗员工入场培训合格率达100%。培训内容紧密结合岗位实际，涵盖安全生产法律法规、公司安全规章制度、岗位操作规程、危险源辨识及应急处置等核心内容。通过课堂讲授、安全手册学习、视频观摩及线上课程等多种形式，筑牢员工安全理论根基。此外，针对安全管理人员及业务骨干，公司开展深度专项培训，提升其系统性的风险管控能力。

报告期内，公司共计开展EHS培训84场，培训总时数188小时，受训总人次50,050人次，培训覆盖率100%。

共计开展EHS培训	培训总时数	受训总人次	培训覆盖率
<b>84</b> 场	<b>188</b> 小时	<b>50,050</b> 人次	<b>100%</b>

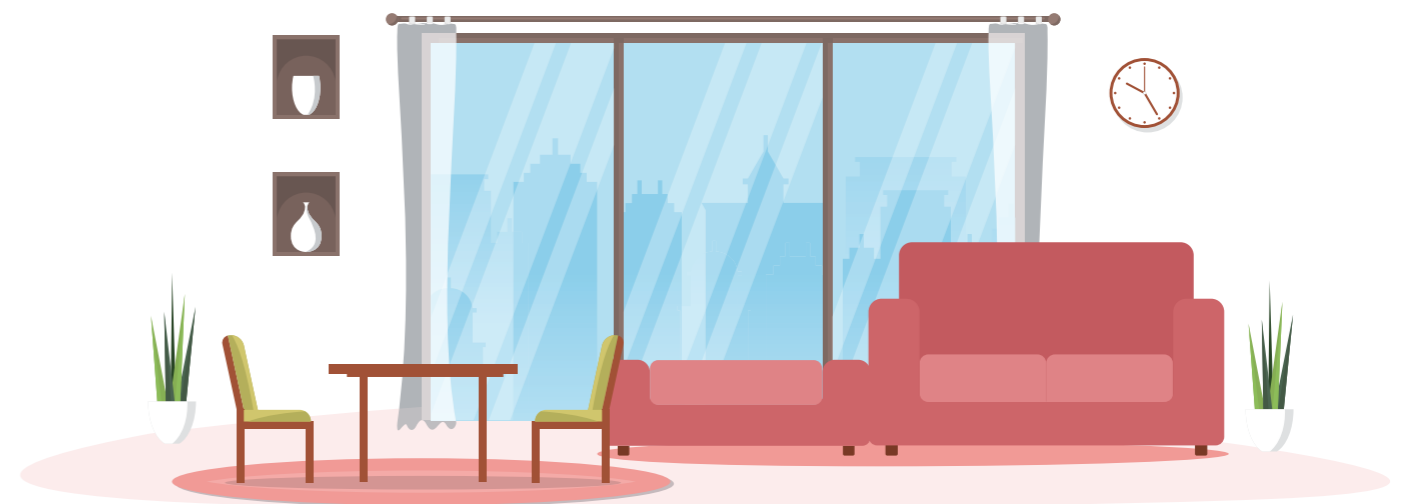
### ● 案例 安全月活动知识竞赛

2025年6月，顾家家居江东二基地北园区围绕“安全生产月”主题，组织开展安全知识竞赛活动。来自江东外贸床垫工厂、锯刨工厂、模塑海绵工厂、杭州配套立体库四个事业部的24名选手同台竞技，凭借扎实的安全知识与敏捷反应展开激烈角逐。活动将趣味性与教育性有机结合，在比拼中强化员工对安全生产重要性的认知，提升应急处理技能。此次竞赛营造了“人人学安全、人人懂安全”的浓厚氛围，推动安全文化深植一线。



### ● 案例 叉车安全专项培训暨叉车技能比赛

公司EHS管理部定期组织叉车安全专项培训，围绕风险识别、制度落实、规范操作三大核心，结合事故案例剖析与现场实操，提升作业人员风险防范能力。同时，通过开展叉车技能比武大赛，以赛促学，将安全规范融入实操环节，营造“预防为主、辨识先行”的安全氛围。此外，衡水基地引入叉车指纹锁等技防措施，并配套开展专项培训，从管理和技术双维度筑牢安全防线，推动安全文化深入人心。



安全文化培训



案例 网络安全与消防安全专题培训

2025年9月，公司EHS管理中心与工会联合组织的安全赋能培训在公司成功举办。本次培训围绕“网络安全”和“消防安全”两大主题，通过真实案例解析、实操技能强化及安全先进表彰等环节，为参训员工带来了一堂生动而深刻的安全教育课程。整场培训内容扎实、形式多样，有效增强了员工的安全防范意识 and 应急处置能力，进一步夯实了企业安全管理的群众基础，为公司高质量发展提供了坚实保障。



应急管理

公司依据《应急准备和响应程序》，建立了科学、高效的应急管理体系。在全国“安全生产月”及“消防宣传月”期间，各基地集中开展大规模、综合性消防演练；针对电梯、叉车等特种设备以及防汛、危化品泄漏等特定风险开展专项演练。公司坚持“演练重在改进”的原则，每次演练后均进行系统复盘。演练指挥人员会详细梳理各环节时间节点，充分肯定团队协作，同时指出如工具准备延误、部分急救步骤记忆模糊等细节问题，并明确改进措施，计划优化应急预案，真正实现“以练促学、以练促改、以练促防”的闭环管理。

报告期内，公司共计开展应急演练92次。

案例 消防应急疏散演练

2025年复工以来，顾家家居衡水基地分批次组织消防应急疏散演练，全面强化员工安全意识。演练模拟真实火场场景，重点提升员工应急反应与逃生自救能力，帮助克服恐慌心理，防范次生风险。现场同步开展灭火器实操、逃生技巧等技能培训，增强员工扑救初期火灾的能力。通过演练，企业系统检验疏散通道畅通性、应急照明有效性等预案细节，及时查漏补缺。将消防演练纳入日常安全管理，有助于构建“人人参与、人人负责”的安全文化，为安全生产保驾护航。



### 案例 实战演练筑牢防线，危化品泄漏应急处置显成效

2025年7月，公司江东二基地组织开展自然灾害引发危化品泄漏应急演练，全面检验应急预案的可行性与有效性。演练涵盖险情信息上报、应急措施响应、现场处置及总结评估等关键环节，各小组按照预案快速响应，协同完成人员疏散、医疗救护与物资保障等工作。本次演练强化了各部门协同作战能力，为企业应对突发环境安全事件筑牢坚实屏障。



## 员工沟通与支持

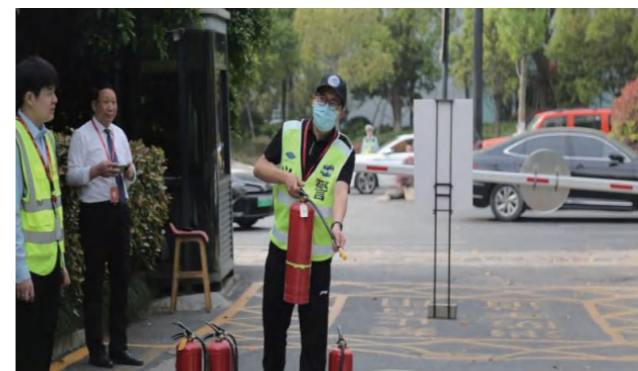
公司深信开放、透明、高效的沟通是构建和谐劳动关系、激发组织活力的基石。公司始终将员工视为最宝贵的伙伴，致力于建立系统化、多层次、立体化的沟通与支持体系。通过制度化的民主管理、多元化的反馈渠道、常态化的满意度调研以及强有力的工会支持，公司确保每一位员工的声音被倾听、诉求被尊重、权益被保障，共同营造一个公平、尊重、有归属感的工作家园。

### 工会组织保障

顾家家居工会自成立以来，始终以“职工之家”为定位，以“让每一位员工都能感受到家的温暖”为初心，紧扣“服务企业、服务职工”双主线，用文化浸润人心，用关怀守护成长，用行动传递责任，逐步构建起“有温度、有深度、有力度、有广度”的工会工作体系。

公司坚定承诺尊重并保障员工的结社自由与集体谈判权，全力支持员工通过合法途径表达诉求、参与决策。公司依法建立并支持工会组织独立开展工作。工会作为员工的代表，深度参与涉及员工切身利益的规章制度、薪酬福利方案、劳动安全卫生等重大事项的协商与制定过程，确保员工权益在制度源头得到充分体现。工会积极将员工的合理诉求转化为可落地的改善措施，推动公司管理的民主化与规范化。公司通过工会及人力资源体系，为员工提供全方位的权益支持，包括开展劳动法律法规普及培训，提升员工维权意识；提供劳动争议调解与法律援助支持；关注员工生活困难，开展帮扶慰问等。

### 公司开展的部分安全应急演练活动



### 员工沟通渠道

公司建立了完善的民主管理制度与沟通网络，确保员工意见能够自下而上顺畅传递，并转化为切实的管理改进。公司高度重视民主管理，持续优化职工代表大会、合理化建议、集体协商、厂务公开、劳资争议调解等核心机制与工作流程，构建了员工参与公司治理、维护自身权益的框架。公司明确承诺，员工在工作中遇到任何难题，均可向直接领导及所属事业部的人力资源部门寻求帮助，公司将第一时间给予答复与处理。

#### 员工沟通渠道

##### 高层直接对话

不定期举办高管座谈会，建立管理层与基层员工直接对话的桥梁，就公司发展、管理优化、员工关切等议题进行坦诚交流。



##### 开放式申诉渠道

公司设立了面谈、电话、书面等多种形式的开放式申诉渠道，保障员工在任何情况下都能找到表达诉求的途径。



##### 数字化意见平台

依托“顾家社区”内部论坛、钉钉社区、“投诉直通车”等数字化平台，员工可随时匿名或实名提出建议、反映问题，实现即时、透明的线上反馈。



##### 文化与信息传播载体

通过《顾家人》内刊、内部广播电台“顾家之声”、文化宣传栏等平台，及时传递公司战略、文化动态与员工故事，促进信息共享与文化认同。



○ 顾家社区



○ 投诉直通车

## 凝聚顾家力量 文化影响未来

更多资讯，详见钉钉工作台——顾家人



○ 《顾家人》内刊

### 员工满意度调查

公司始终将员工体验与福祉置于运营管理的重要位置，为系统倾听员工心声，公司每年定期开展覆盖全员的员工满意度调查，调研维度涵盖组织氛围、薪酬福利、职业发展、工作环境、员工关怀等各个方面。通过专业量表与数据分析，精准识别组织优势与改进机会，为管理决策提供客观依据。公司每年开展组织能力调研与评估，从“干部与职业管理者”“专家”“组织”“激励”“文化”五大维度，系统反映了组织健康度与员工体验。报告期内，公司组织能力综合得分为4.07分（满分5分），员工对公司“关键角色选贤用能”“价值评价匹配主体战略”“文化融入关键场景”等方面认可度较高。此外，公司工会协同后勤管理委员会针对全员每季度开展关于食堂、宿舍、公共环境、购物体验领域的满意度调查。调研结果显示，公司2025年度第四季度后勤综合满意度提升至74.6分（满分100分），后勤服务体系持续改善，员工满意度稳步提升。公司高度重视调研中发现的问题与员工反馈，各基地均针对薄弱环节制定专项整改计划，并通过“美食交换生”、优秀经验分享等活动促进跨基地学习。此外，公司建立了基于调研结果的考核机制，将满意度数据与后勤管理绩效挂钩，确保员工意见得到有效回应与落实。

## 4.2 社会责任

公司始终秉持“创造幸福依靠 成就美好生活”的使命，严格遵守外部法律，利用自身资源与优势服务社会，积极践行社会责任。公司以党建为引领，通过开展多元化的公益慈善活动、志愿服务以及响应国家战略，切实回馈社会，传递企业温度，致力于与社区、社会共同成长。



### 投身社区公益

公司积极投身公益慈善事业，通过成立志愿者团队、开展常态化志愿服务、建设爱心驿站、党群服务中心、“志愿者之家”、组织爱心活动等方式，将关怀传递至车站、社区等公共场所，以实际行动彰显企业的社会责任与担当。为弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，公司积极倡导志愿者服务精神，大力弘扬助人为乐美德，努力营造“有困难找志愿者，有时间做志愿者”的良好氛围，为发展顾家公益事业、完善社会服务作出贡献，呼吁员工积极参加到志愿服务活动中，为发展顾家公益事业、完善社会服务作出应有的贡献。

报告期内，公司组织开展志愿服务活动80余次，共计参与员工超700人次，服务社会、社区居民超30,000人次。

公司组织开展志愿服务活动

80余次

共计参与员工超

700人次

服务社会、社区居民超

30,000人次



顾家家居“志愿者之家”



顾家爱心驿站



案例

“东站一小时”志愿问询服务

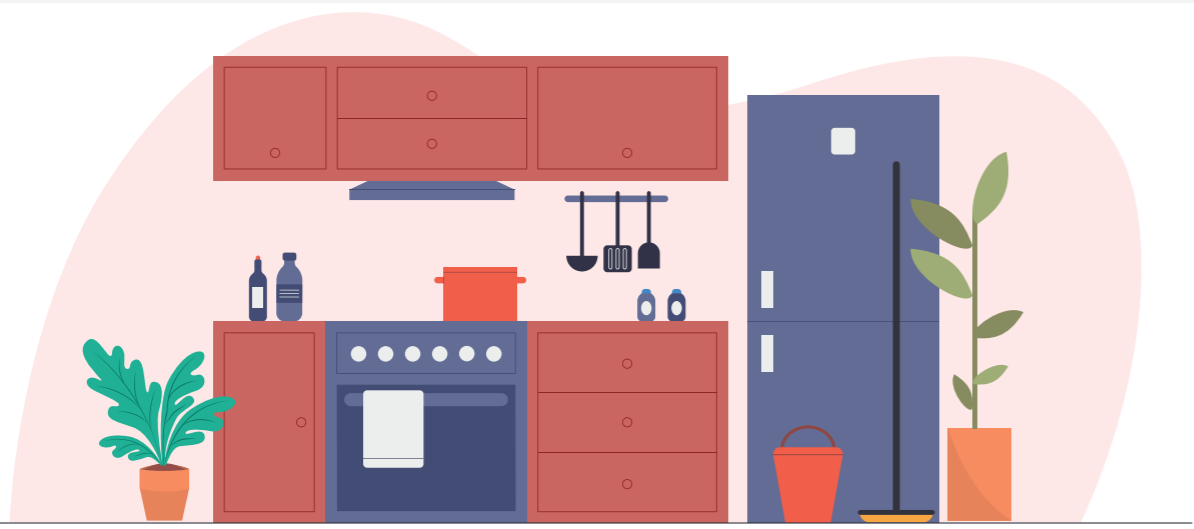
公司依托区位特点，联动杭州东站枢纽派出所、东哥东姐义警队共同组织志愿者每周五中午利用休息时间，常态化开展“东站一小时”志愿问询服务。志愿者于客流高峰时段驻守出站大厅、换乘通道等关键点位，为过往旅客提供路线指引、票务协助、应急帮扶等暖心服务，以点滴行动助力城市窗口形象提升。报告期内，累计260名顾家员工加入“东站一小时”志愿问询服务，累计服务旅客超25,000人次，累计服务时长超过700小时。

该项目充分发挥员工作用，坚持“小切口、常态化、可持续”的运营模式，将职工午休时段转化为服务社会的“责任时间”。随着服务质效的持续优化，“东站一小时”品牌影响力不断提升，获得主流媒体关注报道，成为公司履行社会责任、融入城市治理的亮眼名片。



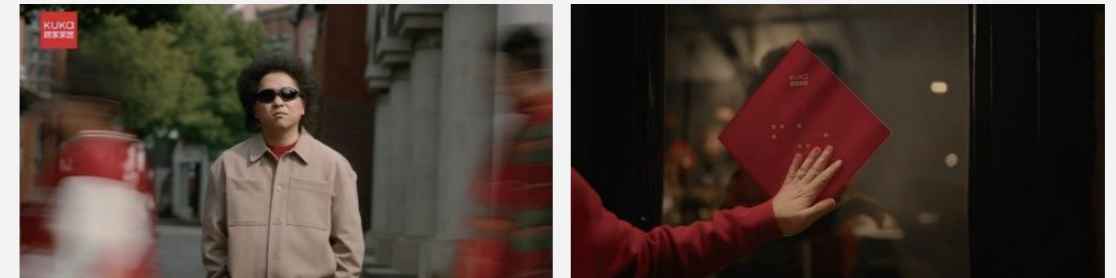
案例 青苗牵手志愿服务活动

公司依托“青苗计划”创新构建青年志愿服务平台，青苗党支部发挥党员先锋模范作用，设立青苗驿站作为志愿活动主阵地。通过“青苗牵手负责人”机制，组织青年员工开展环保公益、知识科普、暖心关怀等系列志愿服务。驿站内“心愿心声”墙精准对接受助对象需求，“照片上墙”生动记录服务瞬间。该体系实现“双向赋能”——既为社会提供切实帮助，又让青年在服务中锤炼担当，将人才培养与社会责任深度融合，为ESG实践注入青春活力。



案例 “顾家当然红”：用爱点亮视障群体的新春暖意

2025年新春，公司以“顾家当然红”为主题开展品牌公益活动，将传统文化与企业社会责任深度融合。活动创新推出盲文福字，打破视觉限制，让视障群体通过触觉感受年味与温暖；同时捐赠撑腰床垫，为努力生活的人提供切实支撑。通过温情短片传递“红，不该只被看见”的理念，顾家家居以“顾家红”这一品牌符号诠释爱、陪伴与关怀。此次活动不仅为特殊群体送去新春祝福，更以创新形式践行企业公民责任，传递有温度的品牌力量。



案例 顾家床垫驰援密云

北京密云遭遇罕见强降雨，顾家家居紧急调配床垫等物资驰援灾区，为受灾群众送去温暖与希望，践行企业社会责任。



案例 公益服务进社区，“焕新”行动更暖心

公司与夏镇街道苏园社区合作开展“社区公益除螨行，顾家陪你焕新居”公益活动，发挥企业专业优势参与基层治理。活动为辖区居民提供免费床垫除螨、沙发保养服务，专业人员携带设备上门操作，同时科普螨虫危害与日常防护知识。居民踊跃报名，服务获得一致好评。此次活动解决了居民生活中的实际需求，也是顾家家居探索以专业技术资源进社区、深化社区服务的有效实践，致力于为居民打造更加健康宜居的生活环境。



案例 2025年重阳节爱心捐赠活动

公司积极参与全联家具装饰业商会发起的“2025年度中国家居行业老年关爱行”活动，在重阳节期间走进绥阳县宽阔镇敬老院，捐赠实用家电、适老用品及生活物资。此次活动聚焦改善老人居住条件，顾家家居以实际行动践行敬老爱老的传统美德，精准响应敬老院实际需求。企业凭借持续的社会责任担当获颁“爱心证书”。本次公益实践是政企协同支持养老事业的有效探索，顾家家居期望通过此类行动为提升老年人生活品质贡献专业力量。



案例 “陪伴就是最长情的告白”社区敬老活动

公司党委组织志愿者走进大学路社区，开展“陪伴就是最长情的告白”主题敬老服务，重点为社区老人举办集体生日会。志愿者与寿星们一同切蛋糕、话家常，根据老人需求，结合手工制作、文艺表演、倾听交流等多种形式，营造温馨欢快的互动氛围，让老人在欢声笑语中感受来自企业的温暖与尊重。该项目坚持“小而美、可持续”的运营理念，将企业资源下沉社区，既丰富了老年群体的精神文化生活，也强化了企业与属地社区的纽带联系。通过一次次“最长情的告白”，公司以实际行动弘扬敬老爱老传统美德，彰显扎根社区、服务民生的责任担当。



案例 无偿献血活动

顾家家居携手员工共同献血，以实际行动诠释奉献精神。一袋袋热血汇聚成生命希望，彰显顾家人回馈社会的责任担当与温暖情怀。报告期内，公司共计组织开展5场无偿献血活动，献血员工超100人。



助力乡村振兴

公司积极响应并贯彻落实习近平总书记对实施乡村振兴战略、推动实现共同富裕的重要指示精神，进一步完善和加强乡村振兴工作体系，全面助力乡村振兴。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。

案例 公益助农嘉年华

2025年3月，公司联合海口市龙华区农业农村局创新开展“公益助农嘉年华”活动。针对当地辣椒丰收季销售压力，公司采购10吨优质辣椒免费向市民发放，以实际行动缓解椒农燃眉之急。活动融合音乐节与无人机表演，以文化引流赋能农产品推广，探索“以商助农、文旅助农”新路径。此次跨界公益不仅拓宽了农产品销路，更通过调动企业资源激活乡村经济活力，展现了社会力量参与乡村振兴的创新实践。



# 附录

## 可持续发展关键绩效表

治理绩效			
指标	单位	2025年绩效	
公司治理			
年度营业收入	亿元	200.56	
年度归母净利润	亿元	17.90	
派发现金红利总额	亿元	11.33	
人均营收	万元/人	87.64	
董事会人数	人	9	
其中： 独立董事	人	3	
非独立董事	人	6	
董事会成员 按性别划分	男性	人	7
	女性	人	2
董事会成员 按学历划分	博士	人	2
	硕士	人	5
	本科	人	2
高管人数	人	9	
其中： 男性高管	人	9	
女性高管	人	0	
股东会会议召开次数	次	4	
其中： 临时股东会会议	次	3	
股东会会议审议议案数量	个	31	
董事会会议召开次数	次	9	
董事会会议审议议案数量	个	53	
董事会成员出席率	%	100	
审计委员会会议召开次数	次	6	

治理绩效		
指标	单位	2025年绩效
公司治理		
审计委员会会议审议议案数量	项	15
提名委员会召开次数	次	1
提名委员会会议审议议案数量	项	1
薪酬与考核委员会召开次数	次	2
薪酬与考核委员会会议审议议案数量	项	5
战略与ESG委员会会议召开次数	次	1
战略与ESG委员会会议审议议案数量	项	1
专门委员会会议召开次数合计	次	10
专门委员会会议审议议案合计	项	22
党委会会议召开次数	次	12
审计委员会会议审议议案数量	项	10
开展党委理论学习次数	次	12
党委理论学习覆盖人次	人次	6,000
公司党委拥有党员人数	人	884
其中： 正式党员	人	755
预备党员	人	6
流动党员	人	124
披露公告	份	95
其中： 定期报告	份	4
临时公告	份	91
ESG报告发布份数	份	1
业绩说明会召开次数	次	3
“上证e互动”平台回复投资者问题数量	个	7
每股现金分红（含税）	元	1.38
现金红利总额	亿元	11.33
现金分红总额占当期归母净利润比例	%	63.32

治理绩效		
指标	单位	2025年绩效
风险与合规管控		
开展内控专项培训次数	次	2
内控专项培训覆盖人次	人次	299
落实内控整改事项	项	38
开展法律培训次数	场	13
法律培训覆盖人次	人次	2,000
商业道德		
员工廉洁承诺签署率	%	100
开展线下廉洁文化培训	场	14
线下廉洁文化培训覆盖人次	人次	1,500
线下廉洁文化培训总时长	小时	1,725
线下廉洁文化人均培训时长	小时/人	1.15
反商业贿赂及反贪污培训新员工覆盖率	%	100
反不正当竞争及反垄断相关的法律诉讼次数	次	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
收到商业道德投诉举报线索数目	条	32
商业道德举报线索处理率	%	100

环境绩效		
指标	单位	2025年绩效
资源消耗及管理		
综合能源消耗量	吨标煤	11,869.69
直接能源消耗量	吨标煤	10,781.06
间接能源消耗量	吨标煤	1,090.14
水资源消耗	吨	1,560,834.04

环境绩效		
指标	单位	2025年绩效
资源消耗及管理		
水资源消耗强度	吨/百万营收	77.82
总取水量	吨	1,560,834.04
废水排放总量	吨	1,249,867.23
其中：生活污水	吨	1,248,667.23
工业废水	吨	1,200.00
天然气消耗量	立方米	645,285.52
柴油消耗量	公升	151,128.17
汽油消耗量	公升	60,564.86
外购电力	兆瓦时	87,709.89
电力消耗强度	兆瓦时/百万营收	4.37
总能源折标准煤消耗量	吨	37,869.87
能源消耗强度	吨标准煤/百万营收	0.59
排放物管理		
污染物监测合格率	%	100
直接温室气体排放(范围 1)	tCO2	1,921.80
间接温室气体排放(范围 2)	tCO2	46,543.76
总温室气体排放(范围 1+2)	tCO2	48,465.56
总温室气体排放强度	tCO2/百万营收	2.42
NOx(氮氧化物)排放量	吨	0.75
SOx(硫氧化物)排放量	吨	0.08
VOC(挥发性有机物)排放量	吨	9.79
颗粒物排放量	吨	71.29
废弃物管理		
固体废弃物产生量	吨	54,953.43
一般固废产生量	吨	54,480.37
危险固废产生量	吨	473.06

环境绩效		
指标	单位	2025年绩效
践行环保理念		
环保投入	万元	1,048.74
员工环保培训场次	场次	8
参加环保培训的员工数量	人次	2,200
环境污染年度事件	起	0
环境污染处罚金额	元	0

供应链绩效		
指标	单位	2025年绩效
供应商管理体系		
供应商总数	家	1,110
中国大陆供应商数量	家	859
其中： 东北地区	家	58
华北地区	家	76
华东地区	家	328
华南地区	家	185
华中地区	家	92
西北地区	家	55
西南地区	家	65
海外供应商数量	家	251
国内生产基地供应商本地化采购率		
其中： 内贸	%	100
外贸	%	95
海外生产基地供应商本地化采购率	%	60
供应商开发遴选数量	家	332

供应链绩效		
指标	单位	2025年绩效
供应商管理体系		
供参与现场考察的新进供应商数量	家	141
参与年度绩效考核的供应商数量	家	925
其中： 沙发类	家	551
软床类	家	72
床垫类	家	237
全屋定制类	家	137
其他类别	家	106
淘汰供应商数量	家	33
供应商交流与培训次数	次	54
受培训供应商数量	家	581
签署并符合公司供应链行为准则的供应商占比	%	99.8
新增完成环境影响评估工作的供应商	家	222
开展供应商廉洁培训	场	15
供应商《廉洁合规声明》签署率	%	100
供应商管理体系		
定制产品采购的ENF板材认证通过率	%	100
定制产品采购的产品中国环境标志环境产品认证（十环认证）通过率	%	100
外贸产品RDS认证/FSC强制认证通过率	%	21

产品与服务绩效		
指标	单位	2025年绩效
坚守品质责任		
产品召回数量	件	0
科技研发与创新		
产品研发投入	万元	36,943.36
产品研发投入营收占比	%	1.84
研发人员数量	人	1,715
研发人员数量占公司总人数比例	%	7.49
公司参编国家标准	项	6
公司参编团体标准	项	3
公司累计主导/参编国家、行业、团体标准	项	53
其中： 国际标准	项	1
国家标准	项	20
团体标准	项	20
行业标准	项	10
浙江省制造标准	项	2
新产品开发项目	个	3,220
顾家家居在全球产品研发中心	家	9
原创设计专利	项	2,567
荣获全球设计大奖	项	32
其中： 德国 iF 设计奖	项	2
Reddot红点概念设计奖	项	3
年度专利申请数量	项	668
其中： 发明专利	项	46
实用新型专利	项	149
外观专利	项	473
年度专利授权数量	项	719
其中： 发明专利	项	21

产品与服务绩效		
指标	单位	2025年绩效
科技研发与创新		
实用新型专利	项	136
外观专利	项	562
新增软件著作权数量	项	5
新增注册商标数量	项	111
累计专利获得数量	项	3,513
其中： 发明专利	项	81
实用新型专利	项	865
外观专利	项	2,567
累计获得计算机软件著作权	项	48
累计注册商标数量	项	984
守护客户权益		
发放客户满意度调研问卷	次	1,112,839
整体客户满意度	%	96.38
参与用户研究调研客户数量	人次	1,235,471
客户推荐净值（NPS）提升	pct	1.7
公司家居保养服务覆盖网点数量	网点	1,000+
公司家居保养服务覆盖全国区县	个	1,900+
公司客诉 15 天闭环率	%	85.36
全年累计处理并闭环客诉	件	27,973
客户投诉响应专项培训人次	人次	600
客户投诉响应专项培训总时长	小时	3.5
客户投诉响应专项培训次数	次	3
信息安全与隐私保护		
信息安全总投入	万元	150.00
信息安全培训及实践次数	次	3
信息安全培训及实践覆盖人数	人次	231

产品与服务绩效		
指标	单位	2025年绩效
信息安全与隐私保护		
开展钓鱼演练测试	次	1

员工与社会绩效			
指标	单位	2025年绩效	
合理用工及平等机会			
在报告期内发现童工人数	人	0	
在报告期内发现强制劳工人数	人	0	
在报告期内罢工/停工次数	次	0	
劳动合同签订率	%	100	
社会保险覆盖率	%	100	
员工体检覆盖率	%	100	
正式雇员总数	人	22,885	
专业构成	生产人员	人	16,783
	销售人员	人	2,539
	技术人员	人	1,715
	财务人员	人	221
	行政人员	人	1,627
教育程度	硕士研究生	人	400
	本科	人	5,332
	专科	人	1,953
	高中及以下	人	15,200
少数民族员工总数	人	1,981	
退役军人员工总数	人	226	
管理（M）、专业（P）、支持（S）类雇员流失率	%	15.23	

员工与社会绩效		
指标	单位	2025年绩效
薪酬福利与绩效		
绩效考核及激励奖金覆盖员工人数	人	22,885
绩效考核及激励奖金覆盖员工比例	%	100
其中： 管理层比例	%	100
非管理层员工比例	%	100
培训与职业发展		
员工培训场次	场	452
职业培训投入金额	万元	272.56
正式员工受训总人次	人次	123,613
正式员工受训总人数	人	5,208
正式员工受训总时数	小时	201,059
其中： “顾家学堂” 培训	小时	70,404
员工培训覆盖率	%	97.44
正式员工人均受训时长	小时	36.00
职业健康与安全		
员工体检率	%	100
开展消防及其他专项应急演练次数	次	70
隐患排查整改率	%	100
安全风险防护培训覆盖率	%	0
特种作业人员持证上岗率	%	100
职业病危害因素检测率	%	100
新增职业病数量	宗	0
因工作关系而死亡的人数	人	0
总工伤人数	人	1,050
工伤率	%	0.18
百万工时损失工时率	%	2.19

员工与社会绩效		
指标	单位	2025年绩效
职业健康与安全		
员工工伤保险覆盖率	%	100
员工安全目标责任签订率	%	100
火灾事故	起	0
三级安全教育率	%	100
职业健康体检覆盖率	%	100
EHS培训场次	场	84
EHS培训覆盖率	%	100
EHS受训总时数	小时	188
EHS受训总人次	人次	50,050
社会责任		
开展志愿者活动次数	次	80+
志愿者活动参与人次	人次	700+
志愿者活动总时间	小时	278
公益活动覆盖社会人群	人	30,000+

## 上海证券交易所可持续发展报告指标索引

《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 - 污染及废弃物管理
废弃物处理	可持续顾家，保护自然生态 - 污染及废弃物管理
生态系统和生物多样性保护	可持续顾家，保护自然生态 - 生态系统和生物多样性
环境合规管理	可持续顾家，保护自然生态 - 环境管理体系
能源利用	可持续顾家，保护自然生态 - 能源及资源管理
水资源利用	可持续顾家，保护自然生态 - 能源及资源管理
循环经济	可持续顾家，保护自然生态 - 循环经济发展
乡村振兴	共成长顾家，传递人文关怀 - 社会责任
社会贡献	共成长顾家，传递人文关怀 - 社会责任
创新驱动	负责任顾家，坚守品质初心 - 驱动创新引擎
科技伦理	负责任顾家，坚守品质初心 - 遵循科技伦理
供应链安全	负责任顾家，坚守品质初心 - 打造责任供应链
平等对待中小企业	负责任顾家，坚守品质初心 - 平等对待中小企业
产品和服务安全与质量	负责任顾家，坚守品质初心 - 坚守品质责任
数据安全与客户隐私保护	负责任顾家，坚守品质初心 - 信息安全与隐私保护
员工	共成长顾家，传递人文关怀 - 员工权益
尽职调查	可持续发展治理 - 可持续发展管理架构
利益相关方沟通	可持续发展治理 - 利益相关方沟通
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

## 意见反馈

感谢您阅读《顾家家居2025年度环境、社会和公司治理报告》。如在报告阅读过程中，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、社会和公司治理报告的总体评价	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
本报告能够反映顾家家居对环境、社会和公司治理的重大影响	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
您对本报告中信息披露程度的总体评价	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

您还希望通过《顾家家居2025年度环境、社会和公司治理报告》了解哪些方面的信息？

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





电话 | 4006-816-816

网址 | <https://gw.kukahome.com>

地址 | 浙江省杭州市上城区东宁路599号顾家大厦