



红星美凯龙家居集团股份有限公司
Red Star Macalline Group Corporation Ltd.

(一家于中华人民共和国注册成立的中外合资股份有限公司)
H股股份代号: 01528 A股股份代号: 601828

2024

环境、社会及管治报告

Environmental, Social and Governance Report



目录

CONTENTS



- 04 关于本报告
- 06 董事长致辞
- 08 2024 年关键绩效
- 09 关于红星美凯龙
- 98 ESG 数据总览
- 102 附录

完善治理， 着力行稳致远

- 16 公司治理
- 24 可持续发展管理

品质至上， 成就品牌典范

- 30 开创家居零售新模式
- 39 打造客户星体验



汇聚星火， 助力员工发展

- 50 重视人才管理
- 54 助力人才发展
- 60 提升员工幸福感
- 62 职业健康与安全



守护生态， 践行绿色发展

- 68 坚持绿色理念
- 76 打造绿色商场
- 84 应对气候变化



共建共享， 共创美好生活

- 90 共建品质供应链
- 92 协同铸造美好

关于本报告

REGARDING THIS REPORT



报告简介

本报告是红星美凯龙家居集团股份有限公司发布的第九份《环境、社会及管治报告》（以下简称“本报告”或“ESG”报告），面向公司各利益相关方，重点披露本公司在经济、环境、社会及管治方面的管理、实践与绩效。



报告时间范围

本报告覆盖的周期为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（即报告期内）。为增强报告可比性与完整性，部分信息适当向前追溯、向后延伸。



报告范围及边界

本报告覆盖红星美凯龙家居集团股份有限公司（以下简称“红星美凯龙”、“公司”或“我们”），与年报范围保持一致。



编制标准

本报告编制依据香港联合交易所有限公司（简称“香港联交所”）《上市规则附录 C2《环境、社会及管治报告指引》，上海证券交易所（简称“上交所”）《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）》，同时，回应了联合国可持续发展目标（SDGs）。公司已遵守《环境、社会及管治报告指引》载列的“不遵守就解释”条文。

本报告在编制过程中主要遵循了以下基本原则：

重要性原则

报告应当披露董事会厘定的会对投资者及其他持份者产生重要影响的环境、社会及管治相关事宜。

量化原则

有关历史数据的关键绩效指标须可予计量，应订下减少个别影响的目标（可以是实际数字或方向性、前瞻性的声明）以致环境、社会及管治政策及管理系统的效益可被评估及验证。量化数据应附带说明，阐述其目的及影响，并在适当的情况下提供比较数据。

平衡原则

环境、社会及管治报告应当不偏不倚地呈报发行人的表现，避免可能会不恰当地影响报告读者决策或判断的选择、遗漏或呈报格式。

一致性原则

发行人应使用一致的披露统计方法，令环境、社会及管治数据日后可作有意义的比较。

数据来源

报告信息与数据均来自于红星美凯龙家居集团股份有限公司正式文件和统计报告，以及所属企业的汇总和统计，公司董事会对报告内容的真实性、准确性和完整性负责。2024 年报告披露的环境范畴绩效指标范围与 2023 年一致，包括自营商场、委管商场和虹桥总部办公。

确认及批准

本报告经管理层确认后，于 2025 年 3 月 27 日获董事会通过。

获取方式

此报告可以从上海证券交易所（www.sse.com.cn）、香港联合交易所有限公司网站（www.hkexnews.hk）或红星美凯龙家居集团股份有限公司网站（www.chinaredstar.com）下载。

董事长致辞

CHAIRMAN'S MESSAGE

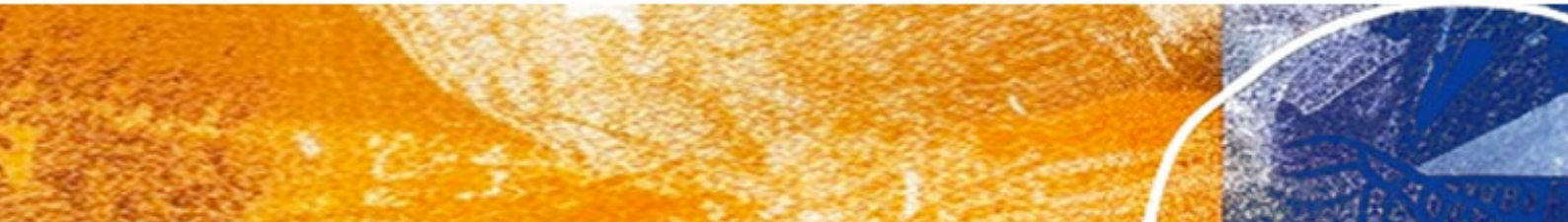
2024 年，是红星美凯龙在时代浪潮中奋楫扬帆、逐梦前行的一年。这一年，我们以初心为舵，以创新为帆，在挑战与机遇交织的航程中，书写了高质量发展的崭新篇章。我们深知，企业的价值不仅在于创造财富，更在于对环境的尊重、对社会的回馈以及对未来的担当。这份 ESG 报告，正是我们 2024 年持续践行责任、追求卓越的见证。

红星美凯龙始终秉持“缔造品位艺术、传播居家艺术”的使命，以提升中国人的居家生活品质为己任，致力于推动中国家居行业的美学发展与创新。我们深知，家不仅是生活的空间，更是情感与品位的载体，因此，我们致力于用心点亮每一个家与港湾，为每一个家庭提供健康、可持续的家居解决方案。通过不断升级市场模式，我们打造了线上线下一体化的购物平台，携手合作伙伴，为消费者带来无缝衔接的家居购物体验，让美学与功能完美融合，满足人们对美好生活的向往与追求。

诚信与合规，是红星美凯龙行稳致远的基石。2024 年，我们进一步完善公司治理体系，以科学决策、有效监督和风险管理为支撑，推动企业健康、稳健发展。我们深知，唯有以透明赢得信任，以责任赢得尊重，才能在时代的浪潮中立于不败之地。同时，我们携手合作伙伴，共同打造负责任的价值链，将 ESG 理念融入每一个环节，为行业的可持续发展贡献力量。

2024 年，我们以绿色为笔，绘就可持续发展的蓝图。从绿色供应链的构建到环保材料的推广，从节能减排的实践到低碳家居的倡导，我们始终将生态友好融入企业发展的血脉。我们坚信，每一份对环境的呵护，都是对未来的馈赠。红星美凯龙愿与上下游价值链携手合作，共同守护这片天蓝地净的美好家园。

红星美凯龙以“缔造品位艺术、传播居家艺术”为使命，将美学与温度融入每一件家居产品，让生活因设计而美好，因艺术而丰盈。我们关注员工的成长，为每一位追梦人搭建舞台；我们投身公益事业，用爱心与行动回馈社会；我们守护传统文化，让艺术之美在时光中流淌。我们相信，企业的温度，正是源于对人与社会的深切关怀。



站在新的起点，我们心怀憧憬，步履坚定。红星美凯龙将继续以“居是景，家是情”为初心，用美学与创新点亮每一个家庭的生活。我们深知，未来的道路充满挑战，但也蕴藏着无限可能。我们将以更加开放的姿态、更加包容的心态，与每一位同路人携手，共同描绘美好生活的画卷。



2024 年关键绩效

KEY PERFORMANCE INDICATORS FOR 2024

经济绩效



资产规模

116,237,222,752.57 人民币元

营业收入

7,821,265,939.71 人民币元

商场经营面积

20,325,658.62 平方米

(以中国会计准则测算)

社会绩效



商场品牌库拥有的国内外品牌系列数量超过

41,000 个

员工受训率

100%

平均受训时数

67.47 小时

供应商《供应商廉洁承诺书》签署率为

100%

管治绩效



开展商业道德与反舞弊相关审计

26 次

组织开展商业道德
培训

15 次

覆盖员工（包括兼
职员工与合约人员）

100%

培训总时长

13,267.75 小时

开展董事会专项商业道德培训

4 次

培训总时长达

4.33 小时

反腐败政策与程序文件给董事、监事、高级管理人员、
员工（包括兼职员工与合约人员）、供应商传达

100%

环境绩效



循环用水量

9,791.80 立方米

绿色电力使用量

18,176.77 兆瓦时



关于红星美凯龙

ABOUT RED STAR MACALLINE

红星美凯龙一直为实现“打造中华民族的世界商业品牌”的企业愿景而不懈努力。我们始终坚持以缔造品位艺术、传播居家艺术为目标，以提升中国人的居家品位为己任，对每个家庭的居家环保负责任，致力于追求中国家居业的美学发展，逐步提升中国消费者对于家居品位的认知。

公司概况

→ 红星美凯龙家居集团股份有限公司于 2007 年成立，总部位于中国上海。2015 年 6 月 26 日，公司在香港联合交易所有限公司主板挂牌上市（股票代码：01528.HK）；2018 年 1 月 17 日，公司进一步在上海证券交易所主板上市（股票代码：601828.SH）。由此，红星美凯龙成为中国家居装饰及家具行业首家实现 A 股和 H 股双重上市的企业。

红星美凯龙以家居商场运营为核心，面对消费者日益多样化、个性化的需求，敏锐地捕捉到了家居、家电、家装一体化的发展趋势，率先提出了“3+ 星生态”战略，通过整合家电、家居、家装三大领域，构建全方位、多层次的大家居生态体系，为消费者提供一站式的家体验、家消费和到家服务，同时通过数字化升级与生态化布局，提升运营效率与市场竞争力。

企业文化

信仰

职业创业，让每个生命都变得优秀和卓越！

使命

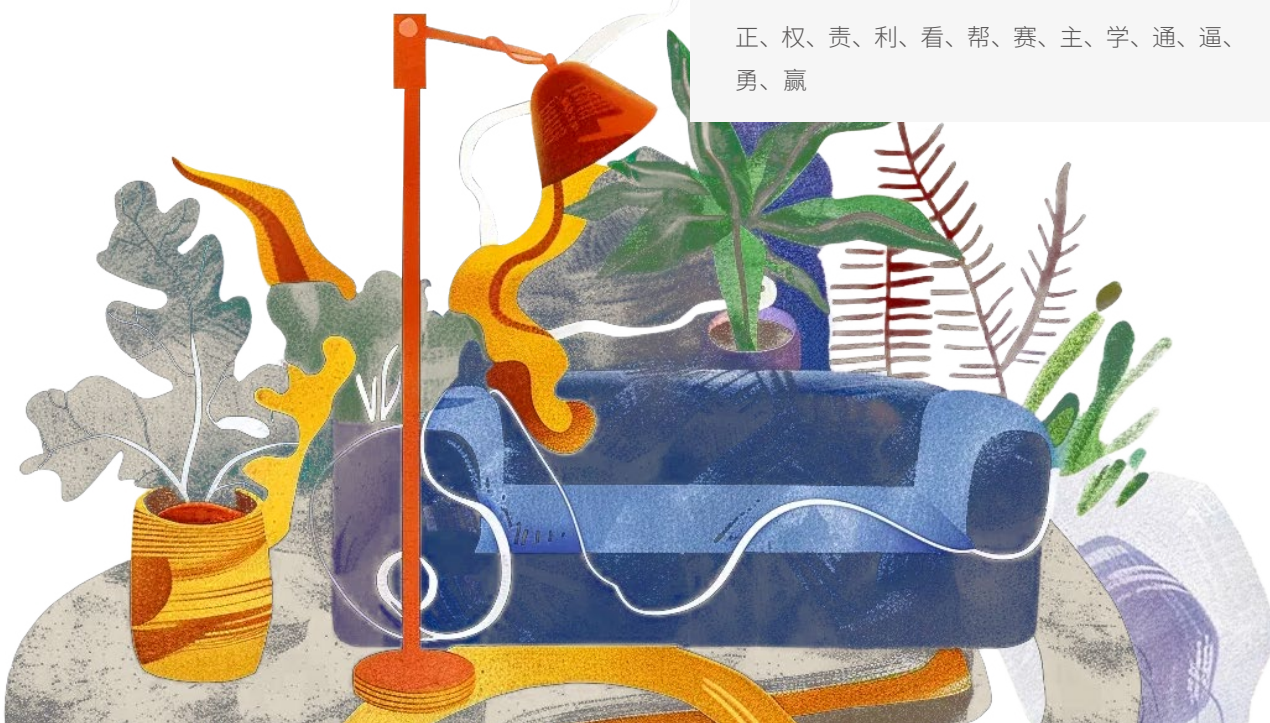
以提升中国人的居家品味为己任！对每个家庭的居家环保负责任！

愿景

打造中华民族的世界商业品牌！

价值观

正、权、责、利、看、帮、赛、主、学、通、逼、勇、赢



经营规模

截至 2024 年 12 月 31 日

红星美凯龙经营布局自营商场

委管商场

通过战略合作经营家居商场

77 家

257 家 7 家

我们的自营商场和委管商场，覆盖全国 30 个省、直辖市、自治区的城市

202 ↑

商场经营面积

20,325,658.62
平方米

此外，公司以特许经营方式授权特许经营家居建材项目

共包括
家居建材店 / 产业街

33 家

405 家



主营业务

红星美凯龙是国内领先的家居装饰及家具商场营运商和泛家居业务平台服务商，主要通过经营和管理自营商场、委管商场、特许经营商场和战略合作商场，为商户、消费者和合作方提供全面服务。同时，公司还提供包括互联网零售、装修设计等泛家居消费服务。

30 多年来，从最初的“第一代”商场到目前的第九代“红星美凯龙家居艺术设计博览中心”，引领家居消费从单纯的“买家居”，过渡到“逛家居”、“赏家居”时代，通过欣赏家居艺术、家居文化，提升消费者自身的生活品位，

红星美凯龙不断升级创新，通过打造线上线下一站式购物平台，满足消费者家居购物极致体验。

截至目前，公司商场品牌库拥有的国内外品牌系列数量超过

41,000 ↑



战略布局

红星美凯龙通过“3+ 星生态”战略，推动家电、家居、家装的深度融合，打造了涵盖高端电器、进口国际等十大品类主题馆，并大力布局 M+ 高端家装设计中心，构建了家电、家居、家装全覆盖的“10+1”立体大家居生态。每个“家”都成为消费需求的入口，三方相互促进，共同创造产品、服务和场景的价值，满足人们对美好家居生活的向往。

红星美凯龙积极探索家居新零售领域，率先推行线上线下同城零售模式。对全国商场进行数字化升级，建立线上天猫同城站，构建抖音运营矩阵，不仅赋能商户，也为消费者带来更优质的家居购物体验。

未来 3-5 年，红星美凯龙将在坚守大家居主赛道的基础上，进一步拓展全屋电器、家装设计等新业务，并引入时尚餐饮、汽车等新业态。以家场景为核心，打造最懂中国人生活的综合服务平台，为消费者提供一站式的家体验、消费和服务。

奖项荣誉

→ 2024 年，红星美凯龙凭借卓越的家居零售表现和创新实践，荣获多项行业奖项，彰显了我们在可持续发展和创新方面的领先地位。

[3+ 星生态] 作为红星美凯龙商业转型重构的企业长期战略，以一站家为核心，打破家电家居家装边界，三家一体，生态融合，2024 年业务传播量高达 19 亿人次，先后获 CCFA 金百合最佳实践案例，澎湃新闻、36 氪等商业奖项。



突破探索合作案例

国新杯·ESG 金牛奖百强



2024 商业之王“年度最具商业价值企业”

A 股商贸零售行业业务传播 TOP10



金致奖“2024 年度家居消费者信赖设计引领品牌”

上海市服务消费促进会，副会长单位



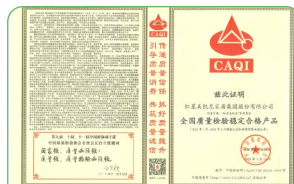
沸腾质量数据，2024 沸腾质量奖年度盛典暨
新质力量高峰会战略支持单位

沸腾质量数据，沸腾质量奖协办单位



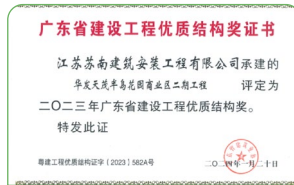
中国消费品质量安全促进会资深会员单位

全国产品和服务质量诚信品牌



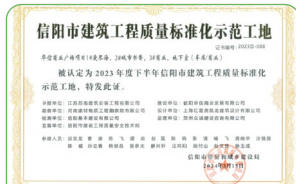
全国家居零售行业质量领先企业

全国质量检验稳定合格产品



全国产品和服务质量诚信示范企业

珠海金湾家居项目荣获 2023 年广东省建设工程
优质结构奖



信阳华信商业广场项目荣获 2023 年度下半年信阳市
建筑工程质量标准化示范工地

信阳华信商业广场项目荣获 2024 年河南省优质结构工程



宁波姚江家居项目荣获 2024 年第十六届
中国长三角石材建设工程质量竞赛金石工程

信阳华信商业广场项目获得了 2024 年河南省建造技术创新成果



中国建筑材料流通协会“以旧换新推荐单位”



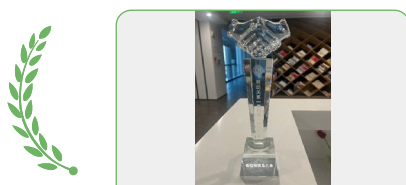
“2024 年建材以旧换新行动重点推广企业”



虹桥国际中央商务区示范性企业工会阵地



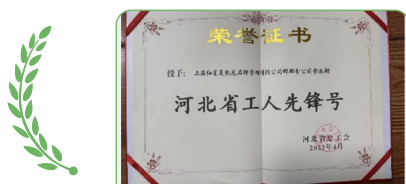
上海市学习型企事业单位



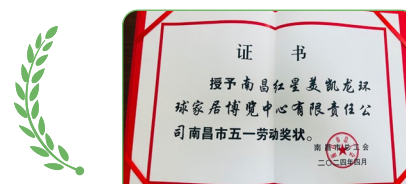
新虹街道劳动关系“易和谐”示范企业



新虹街道“服务之星”



河北邯郸丛台商场工会荣获“河北省工人先锋号”



江西全球家居 1 号店工会荣获“南昌市五一劳动奖状”

“2024 中国家居行业价值 100 公司”

“上海品牌”
年度认证殊荣

中国连锁经营协会（CCFA）公布的
2024 “CCFA 金百合时尚零售与时尚消费”
最佳实践案例荣誉

上海市总工会
“2024 年融合型服务阵地”

虹桥国际人才会客厅

01 完善治理 着力行稳致远

红星美凯龙始终以诚信经营为核心理念，通过建立良好的企业管治和合规管理能力，抵御外部挑战，保障企业的可持续发展。我们不断完善风险管理体系，并建立高要求的商业道德准则，指引员工开展负责任的商业行为。我们致力于建立透明的沟通渠道，树立良好的企业信誉和品牌形象，共同营造一个行稳致远的商业生态。





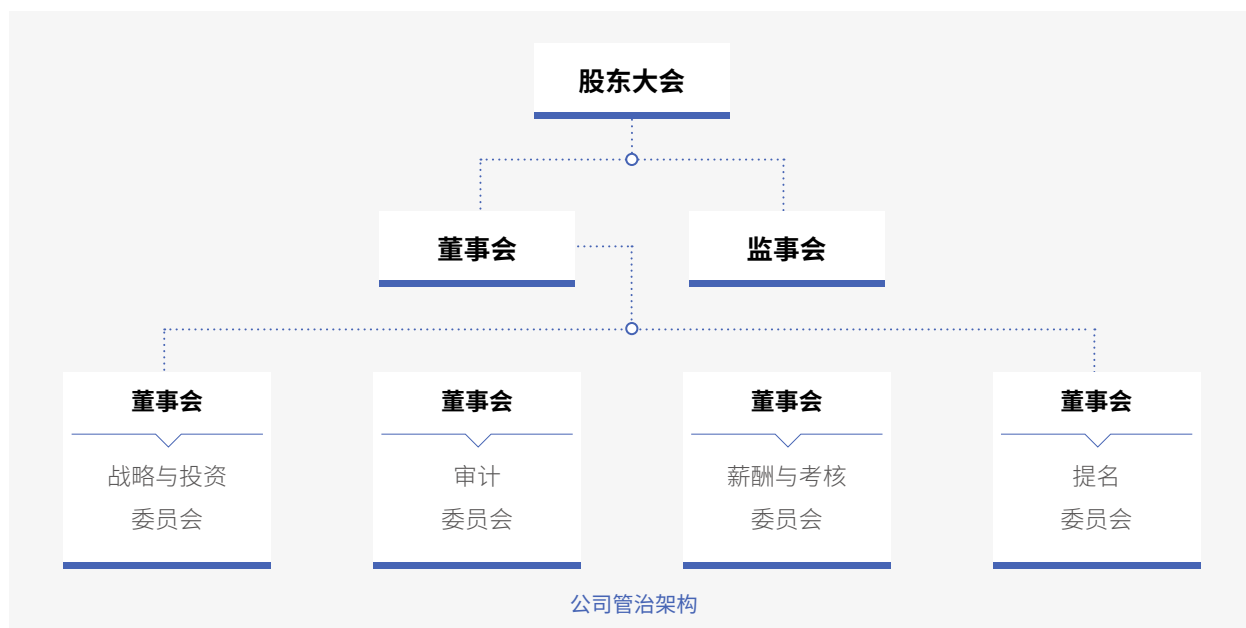
公司治理

CORPORATE GOVERNANCE

红星美凯龙严格遵循《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》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等法律法规和规范性文件的要求，积极响应监管机构的监管条例，不断推进公司规范运作，有效提高公司治理运行质量。

治理架构

→ 我们制定了《红星美凯龙家居集团股份有限公司章程》，不断健全公司治理机制，力求达到科学、严谨、规范化的最佳企业管理要求。公司股东大会下设董事会、监事会，并在董事会下设立战略与投资委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会及提名委员会，由上至下贯彻公司治理原则，保证合规经营与业务的高效运作。



股东大会是公司的权力机构，依法行使职权。董事会对股东大会负责，负责执行股东大会的决议，决定公司的经营计划和投资方案，批准及监督一切政策事宜、整体策略及预算、内部监控及风险管理系统、重大交易，管理公司信息披露事项等。四个委员会则以其专业职能为基础，监督公司的相关运营和管理工作。

报告期内，公司共召开股东大会

4次

董事会会议

23次

董事会多元化

红星美凯龙持续致力于优化董事会人员构成，积极推动董事会架构的多元化建设进程。合理的董事会人员构成是确保决策科学性与严谨性的关键所在。在规划董事会成员组合时，我们从多个方面考虑董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、种族、专业经验、技能、知识及服务任期，以确保董事会成员在技术、经验及观点多元化方面维持适度平衡。凭借全体董事多元化的丰富经验与专业背景，董事会得以高效且有效地充分发挥其职能作用。截至报告期末，红星美凯龙董事会共包括 14 名董事，其中设董事长 1 人，独立非执行董事 5 人，女性董事 1 人，独立董事占比 36%。

独立董事占比

36%

商业道德

→ 红星美凯龙致力于营造廉洁、公正、透明的经营环境，贯彻“做人正、做事正、走正道”的企业核心价值观。

管理体系

公司严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规，对贿赂、腐败、舞弊、反不正当竞争、洗钱等行为保持“零容忍”态度。为阐明公司的工作人员在遵守和维护公司反贿赂和反腐败立场方面的责任，以及就如何识别和处理贿赂和腐败事宜向公司工作人员提供信息和指导，我们制定并执行《倡廉 26 条》《八项禁令》《13 字箴言》等内部制度。

我们制定并公开披露《[反腐败与反贿赂政策](#)》，明晰腐败和贿赂的定义，并列明商业道德、反贪腐等方面的禁止行为，禁止任何形式的贪污贿赂、滥用职权及徇私舞弊等不当行为。该政策适用于公司及所有下属成员企业的全体员工，我们亦要求业务合作伙伴、供应商等其他利益相关方遵守本政策。

我们致力于消除权力监督的盲点，建立完善的监督管理机制、有效的权力制约机制以及严肃的责任追究机制对商业道德相关风险进行监管。

我们的商业道德与合规管理架构由董事会、审计委员会、公司内审、内控合规部和公司各业务部门组成。董事会负责规划和建立公司的风险管理架构，监管商业道德风险管理和内部监控体系的有效性、监督商业道德执行情况，是公司风险管理和内部监控的最高决策机构。审计委员会和内审部独立开展监督，识别商业道德及反舞弊风险，并主动开展商业道德审计，监督和检查相关风险管理政策、制度和流程的实施情况。内控合规部负责搭建和维护商业道德风险管理框架，统筹指导风险管理工作。各部门积极落实廉洁从业日常监督，定期开展内部自查，并向内审部和内控合规部报告发现的违反商业道德与舞弊风险。

合规举措

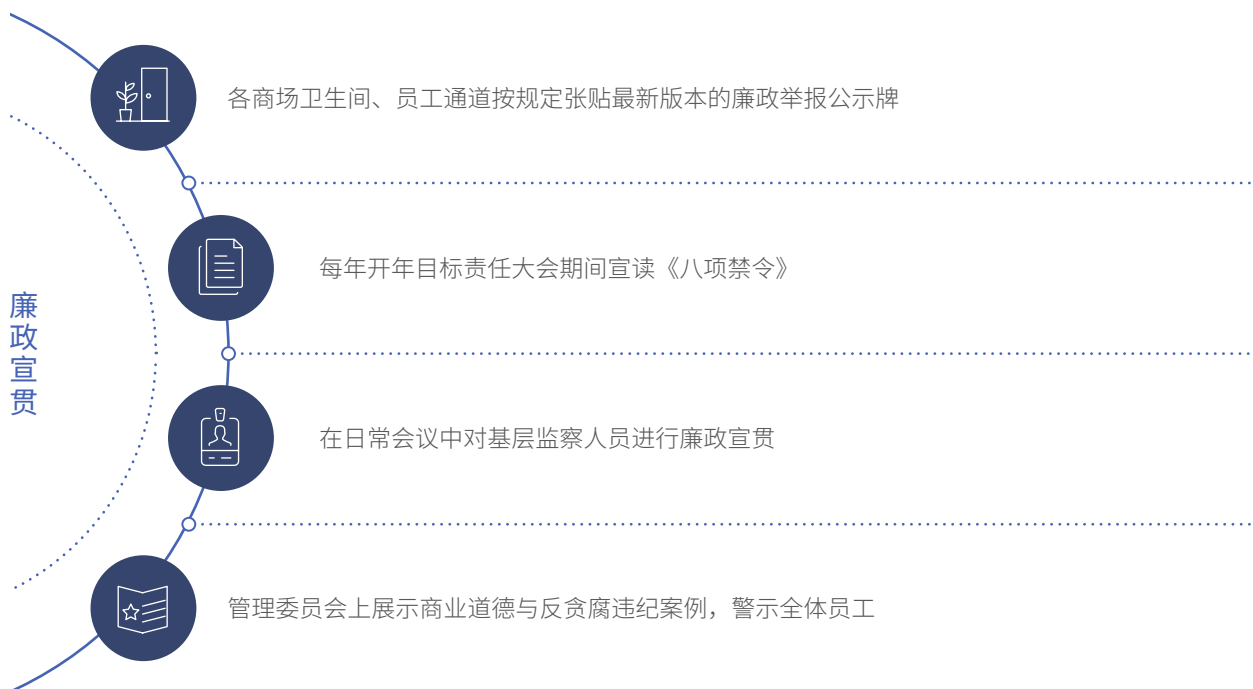
红星美凯龙开展一系列措施来及时识别、预防及应对潜在商业道德风险，确保道德标准的高效执行。报告期内，我们对运营主体开展商业道德风险评估，覆盖率达 100%。

公司至少每三年对所有自营商场开展一次商业道德相关政策制度执行情况的全面审计。公司内审部根据年度审计计划，按月度、分区域开展审计，评估业务活动、内部控制和风险管理的适当性和有效性，重点关注舞弊风险。报告期内，公司开展商业道德与反舞弊相关审计 26 次，发现并整改问题 7 项，整改完成率达 100%。内审部将审计结果报告给审计委员会，并由审计委员会定期向董事会汇报商业道德执行情况。

此外，红星美凯龙建立了完善的监察体系，在商场配有基层监察人员，各职能中心设立监察对接人，各省级区域设立兼职监察部长，公司监察部指导并监督商场进行案件查办，层层递进，堵漏增效。为杜绝任何违规违纪事件的发生，公司组织专项商业道德培训，深入剖析并宣贯反贪腐违纪案例，以此警示员工，防范商业道德风险。报告期内，公司未有已裁决的贪污腐败相关诉讼案件。

廉洁文化建设

红星美凯龙持续加强廉洁文化建设，营造崇廉尚洁氛围。我们通过多渠道、多维度的宣贯与培训，持续提升员工廉洁意识，将合规文化深植于企业核心价值观之中。公司承诺每年至少组织一次覆盖公司董监高及全体员工（包括兼职员工和合约人员）的商业道德相关政策制度的培训，以确保全体员工了解、掌握各项规定。在日常工作过程中，基层检察员负责在其所管辖商场、区域进行定期的廉政宣传、教育工作，公司监察部则不定期前往商场进行廉政宣讲、培训，防微杜渐。



报告期内

公司组织开展商业道德培训

覆盖员工(包括兼职员工与合约人员)

培训总时长

15次

100%

13,267.75小时

开展董事会专项商业道德培训

培训总时长达

4次

4.33小时



同时, 我们的公司反腐败政策与程序文件

100% 传达给董事、监事、高级管理人员、员工(包括兼职员工与合约人员)与供应商

“清新美凯龙 廉洁守初心”
2024 年廉洁文化宣传教育月活动

为持续强化企业廉洁文化建设, 推进合规经营与廉政建设向纵深发展, 营造风清气正的企业文化氛围, 2024 年 5 到 6 月, 红星美凯龙组织开展“清新美凯龙 廉洁守初心”2024 年廉洁文化宣传教育月活动。

教育月活动中, 公司累计开展廉洁教育专题学习 166 场次, 所有员工积极参与。通过此次活, 进一步增强了员工的廉洁意识, 巩固了企业的合规文化基础。



打好岗前廉洁“预防针”
助力新员工明晰从业规范

为增强新入职员工的廉洁自律与廉洁从业意识, 从入职之初筑牢廉洁防线, 红星美凯龙在 E-Learning 学习平台上线《红星美凯龙监察工作简介》学习课件, 并要求所有新入职员工学习。该课件系统且全面地向所有新员工介绍公司的廉政体系架构与廉政要求细则, 助力新员工快速融入公司廉洁文化环境, 明晰从业规范。



举报管理机制

我们致力于打造公平、公正、透明的工作环境与合作生态，鼓励包括员工、供应商及商业合作伙伴在内的利益相关方向我们报告任何违反商业道德的不正当行为。公司为内外部利益相关方提供多种举报渠道，并建立举报管理机制，对各种违规违纪行为进行严厉查处。



红星美凯龙举报渠道



电话：021-53208966



邮编：201106



手机：13818982132



邮箱：jt.dcb@chinaredstar.com; compliance@chinacnd.com



地址：上海市闵行区申南路 1466 弄 2 号楼北楼 8 楼

我们彻底、及时调查所有举报的违规行为，并采取适当的纠正措施加以解决，纠正措施包括但不限于澄清公司政策、额外增设培训、变更流程、责任追究以及纪律处分。

及时接受举报，记录投诉信息



筛选举报信息，对举报内容初步了解，确保后续调查的有效性 & 准确性



采集相关证据、现场调查及访谈，确保过程公正并保护举报人身份，防止打击报复



根据已掌握证据进行分析评估，得出结论报领导审核



根据情况公布案件处理结果

举报调查流程

红星美凯龙承诺对举报人进行保护，对打击报复行为秉持零容忍的态度，在《反腐败与反贿赂政策》中明确了我们的举报人保护机制。公司运营匿名举报，并以保密方式开展调查。我们严格禁止对任何举报违规行为或配合公司调查的人员进行任何形式的报复，并会采取一系列措施切实保障举报人权益。

反不正当竞争

红星美凯龙倡导公平竞争，致力于营造公平竞争的市场环境。公司恪守《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，坚决杜绝任何混淆市场、误导消费者的行为，不实施贿赂等不正当竞争手段谋取交易机会。

合作方权益保护

为保障各业务合作伙伴的利益，努力创造公平、公正、公开的经营环境，做到互惠互利，合作共赢，公司开展一系列的权益保护举措，具体如下：

业务合作伙伴权益保护举措

▶ 委管商场合作方权益保护

- 审计过程中着重关注与合作方相关的审批流程完整性，相关授权的完整性以及真实性等，合理合法地保护委管商场合作方利益

▶ 供应商和商户权益保护

- 公司保证努力为社会提供优质服务，审计过程中敦促供应商及商户遵守商业道德和社会公德，对拒不改进的供应商及商户建议对其终止合作
- 督促公司建立相应程序，严格监控和防范公司或职工与供应商及商户进行的各类非法商业贿赂活动
- 确保供应商及商户的信息安全，不非法使用该信息牟利



风险控制

→ 完善的风险管控体系可以帮助企业更好地应对内外部环境的变化和不确定性。红星美凯龙高度重视风险管理，通过建立健全的风险防控机制，识别、应对各类潜在风险，切实保障公司及各利益相关方的利益。

管理体系

红星美凯龙严格遵循《企业管治守则》《中华人民共和国审计法》《内部审计基本准则》等法律法规，建立完善且具备充分胜任能力的风险管理和内部监控组织体系，包括董事会、审计委员会、审计委员会下属的内控合规部、内审部及公司各部门。董事会对风险管理及内部监控体系的建立健全和风险管理工作有效实施承担最终责任，并为公司风险管理和内部监控的最高决策机构。同时，公司明确施行“风险管理和内部监控、内控合规、审计”三线模型，以保障风险管理体系的稳定性和有效性。



内控建设

为构建全面的风险管理系统，保障公司的长远发展，红星美凯龙制定《内控管理制度》《流程管理制度》《内控自我评价管理制度》，并在报告期内新增了《突发事件应急管理》等制度等，以确保公司随时应对多变的市场环境。公司每年通过内控自我评价，对制度的设计有效性和执行有效性进行检查。报告期内，公司对约 70 家公司主体自查抽样测试，通过系统评估和审计工作，不断夯实内控水平，确保经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整。

为进一步加强公司关联方精细化管理、防控关联交易风险，公司优化了关联交易系统，并逐步实现关联交易系统与业务系统的打通。同时，报告期内，我们对公司各项制度进行梳理与精细化管理，通过修订、整合、废除、新增等梳理方式，全年处理制度 112 份，制度新增 9 份，制度修订 37 份。

此外，公司积极推进风险管理线上化，上线了印章管理系统、合同管理系统、档案管理系统、风控系统等，通过系统固化基础管理的控制点，保障及时有效的管控风险，杜绝隐患。

内部审计

公司依据《红星美凯龙家居集团股份有限公司内部审计制度》，每年对所有运营地开展内部审计工作，以防范与控制风险、有效维护公司运营。2024 年，我们按照内部审计工作计划，对家居商场、非家居商场业务子公司进行了抽查审计，涵盖内部管理效果与效率、制度遵循及风险管理等方面。报告期内，共完成商场及非家居商场业务审计项目 92 项，专项审计 11 项，发展项目 13 项，合计 116 项。同时，公司全年完成决算审计项目 278 件，并对施工现场的工程量进行抽查、复核 65 次。

此外，为提升内审工作效率与精度，我们应用智能信息化工具，如企业资源管理软件系统（SAP），进一步提升审计效率。

信息化系统支持

- 开通全范围被审商场及单位的 SAP 财务数据、SAP 采购数据、龙翼系统数据及数坊等相关权限
- 按月获取清算中心关于银行流水及商户销售数据



审计信息平台支持

- 建立审计监察管理智能化平台，共享审计数据的同时，进一步提升审计效率



内审信息化支持

知识产权

红星美凯龙重视知识产权保护工作，严格遵守《中华人民共和国知识产权法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，制定《科研管理制度》《技术标准、工法管理制度》《专利管理制度》等内部管理制度，依法开展知识产权运用以及保护工作。通过与全体员工签订保密协议，开展培训等方式，全面保障公司的知识产权不受侵犯，同时确保公司不侵犯他人知识产权。报告期内，我们新增著作权登记数 5 项，新增商标注册数 5 项。

可持续发展管理

SUSTAINABILITY MANAGEMENT

红星美凯龙始终践行可持续发展理念，将可持续发展纳入公司商业战略和运营实践中。通过完善的治理框架和有效的管理流程，与利益相关方建立常态化的沟通机制，我们将持续努力为所有利益相关方提供长期价值。

ESG 治理架构

→ ESG 管理工作是公司实现可持续发展的重要基石。我们持续完善 ESG 治理体系，构建了层次分明、权责清晰的 ESG 管治架构，确保 ESG 战略的有效实施。

我们建立由决策层、管理层、执行层组成的 ESG 三级管治架构，并明确各层级职责。董事会作为 ESG 管理的最高决策机构，负责制定 ESG 战略方向和政策方针；管理层作为监督协调层，统筹推进董事会决策落地，负责设定 ESG 相应目标，并将目标拆解后纳入各部门工作计划。同时，我们由相关职能部门组成 ESG 工作小组，由公司秘书处牵头，负责落实执行相关工作。通过规范化、系统化、科学化的管理方式，我们实现 ESG 工作的有效实施，为公司的长期可持续发展奠定了坚实基础。

董事会

- 作为最高决策机构，指导和制定公司的 ESG 相关愿景、目标、战略及架构
- 监察和评估 ESG 相关风险及机遇，包括气候风险及机遇
- 定期审阅气候相关目标的执行和达成情况
- 监督、检讨公司 ESG 相关政策、管理、表现及相关目标进度
- 审批公司 ESG 报告

管理层

- 落实董事会决策，定期向董事会汇报 ESG 目标进度和工作进展
- 制定公司 ESG 管理战略与目标，并为气候变化战略提供业务洞察
- 识别 ESG 风险与机遇，并向董事会汇报评估结果
- 协调推进 ESG 目标拆解至各部门并落地执行
- 协调并保障气候相关战略执行与风险管理所需的资源支持

ESG 执行小组

- 落实执行 ESG 相关工作，包括与气候变化相关的适应和缓解策略
- 进行数据收集并提供反馈
- 持续跟踪公司气候相关绩效，确保气候变化目标的实现
- 编制公司年度 ESG 报告

ESG 治理架构

红星美凯龙致力于将可持续发展理念深度融入公司治理体系。我们制定与 ESG 相关的关键绩效指标（KPI），并将各 KPI 纳入高管绩效考核体系，确保管理层薪酬体系与公司长期可持续发展战略保持一致。这一举措不仅体现了我们对可持续发展的坚定承诺，更激励管理层在追求经营业绩的同时，积极履行企业社会责任，推动公司实现经济效益与社会价值的双赢。

董事会声明

→ 红星美凯龙重视将 ESG 理念融入公司发展战略与日常运营，建立职责明确的 ESG 治理架构，指导 ESG 工作的开展。董事会作为最高决策层，对公司确立 ESG 发展方向和策略、制定相关目标、检讨目标进度以及 ESG 表现承担最终责任。

公司管理层负责制定并检讨公司的 ESG 相关责任、目标、策略、政策等，通过定期召开会议监督、管理公司 ESG 工作，并向董事会汇报。ESG 工作的实施与落实主要由 ESG 执行小组负责。ESG 执行小组配合管理层，负责确保董事会通过的 ESG 目标、政策等得到执行和落实，并定期向管理层汇报最新趋势及相关工作进展，以为其提供 ESG 工作的支持。

为有效防控可能对公司可持续发展造成阻碍的潜在风险，管理层负责识别与评估 ESG 风险和机遇，并由董事会对 ESG 相关风险进行审阅并决策风险应对策略与管理机制，确保公司构建健全有效的风险管理和内部控制体系。报告期内，公司持续识别和评估气候相关风险，制定应对措施。

董事会每年参与重大议题的评估、优先级排序及最终确认。同时，董事会监督和检讨 2024 年 ESG 目标和表现情况，并根据完成情况提出未来的发展策略。



利益相关方沟通

→ 红星美凯龙重视与各利益相关方的沟通与协作，期望通过持续的交流与紧密的合作，将各利益相关方的诉求深度融入公司的 ESG 管理实践之中，实现可持续发展的长远目标。我们搭建并不断拓展各类沟通渠道，确保各方的观点与公司信息能够快速且准确地传达。

为提高信息透明度，促进与利益相关方的沟通与合作，我们通过公司官网及其他官方渠道，定期更新财务报告、公司公告等相关信息。2024 年，我们通过股东大会、业绩说明会、路演、券商策略会、投行论坛及线下调研等多种途径，与各利益相关方开展对话与合作，实现双向沟通，形成良性互动，持续提升信息透明度与协作效率。

报告期内，我们共举办了 4 次股东大会，并召开了 2 次面向全市场的业绩说明会及 1 次针对专业金融机构的业绩说明会。此外，我们还组织了超过 90 场面向专业机构的投资者活动，包括商场调研、路演及反路演等，进一步增强了与投资者的沟通与互动。

关键利益相关方		关注的议题		沟通方式	
股东与投资者		企业管治	财务表现	信息披露	ESG 报告
		商业道德与合规		股东大会	投资者说明会
				财务报告	投资者热线
政府及监管机构		公司治理	能源管理	监督检查	信息披露
		商业道德与合规	水资源管理	会议交流	现场调研
		应对气候变化	社会公益	政策执行	
		环境管理	乡村振兴		
员工		职业健康与安全	人才培养与发展	职工代表大会	员工满意度调查
		劳工关系	员工幸福	员工活动	员工意见箱
				员工培训	员工座谈会 / 工会
顾客		商场安全	顾客信息与隐私保护	新品发布会	客户现场调研
		商品责任	创新研发	产品展览	客户满意度调查
		顾客服务		产品售后服务	
供应商及合作伙伴		财务表现	绿色租赁	供应商审核及培训	现场调研
		商业道德与合规	供应商管理	合作伙伴行为准则	行业交流会
		绿色建筑	租户参与		
媒体		商场安全	社会公益	电话 / 邮件交流	信息披露
		商品责任	乡村振兴	媒体采访	
		劳工关系			
社区及公众		商品责任	社会公益	社区志愿活动	信息披露
		商场安全	乡村振兴	公益慈善项目	环保活动
		顾客服务			

双重重要性分析

→ 为充分应对内部和外部因素变化可能带来的挑战，公司参考香港联交所《环境、社会及管治报告守则》、上交所《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）》，识别对公司可能具有财务重要性及影响重要性的可持续发展议题，建立议题库并开展双重重要性评估。在议题识别和重要性评估的过程中，公司充分考虑了关键利益相关方的意见，并由董事会对年度判定结果进行讨论及审批。

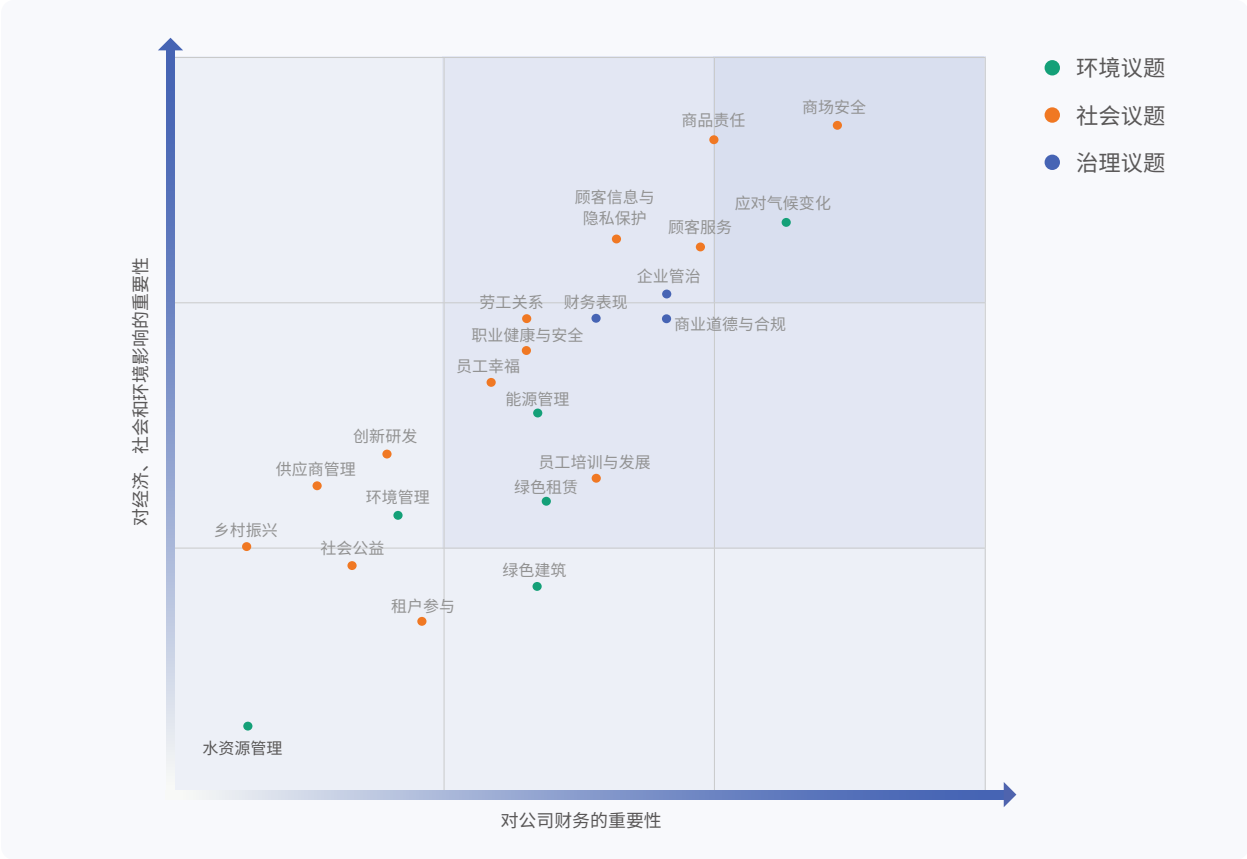
重要性议题识别

公司根据业务运营以及内外部环境变化，参考法规要求、行业标准等相关信息，并向利益相关方咨询建议，确定潜在的 ESG 重大性议题。

重要性议题评估和排序

公司基于 2023 年 ESG 重要性议题评估结果，结合专家意见、同行经验、管理层、投资者及员工反馈对识别出的重大性议题进行优先级排序。

2024 年，公司基于内外利益相关方关注，结合所处行业特点、行业发展阶段、自身商业模式、所处价值链等情况，识别出 22 项与公司运营相关的可持续发展议题¹，并通过对各议题影响重要性和财务重要性分析，判定出 2 项财务重要性议题及 6 项影响重要性议题。公司充分认识到重要性议题对我们自身的业务发展，及其管理对经济、社会、环境带来的影响，针对这些重要性议题建立管理策略，不断提高自身管理水平，以更好地应对及减轻可能会对公司运营和利益相关方产生影响的内外部风险。



红星美凯龙 2024 年可持续发展重要性议题矩阵

¹ 环境管理涵盖环境合规管理、污染物排放、废弃物处理；绿色建筑涵盖生态系统和生物多样性保护、循环经济；商业道德与合规涵盖反商业贿赂与反贪污、反不正当竞争。

02 品质至上 成就品牌典范

作为中国绿色领跑家居建材的材料制定者和监督人，红星美凯龙严格把控家居建材的品质标准，致力于为消费者打造安全、环保、舒适的家居环境。从原材料甄选到生产工艺升级，从产品质量检测到用心售后服务，红星美凯龙在每一个环节都精益求精，力求将高品质的家居产品和服务带给每一位消费者，铸就品牌典范。





开创家居零售新模式

EXPLORING NEW MODE OF HOME FURNISHINGS RETAIL

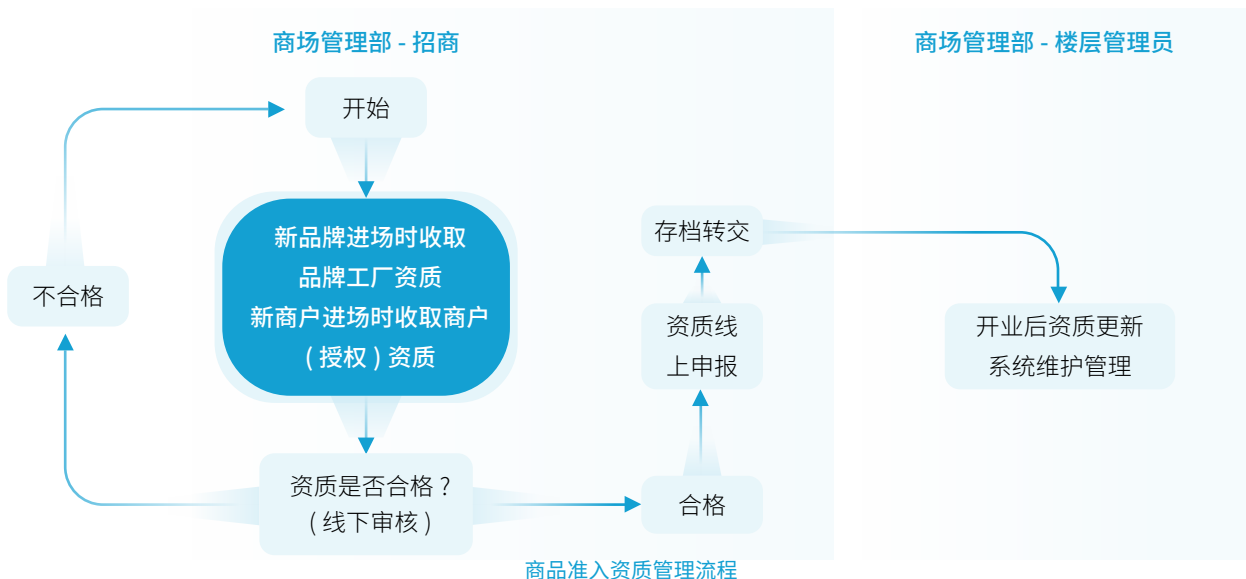
红星美凯龙始终坚持“对每个家庭的居家环保负责任”的理念，引导家居消费从单纯的“买家居”，过渡到“逛家居”、“赏家居”时代。在不断提升产品质量的同时，红星美凯龙也积极探索创新，将绿色环保理念融入产品设计，推动家居行业向更可持续的方向发展。

品质把控

→ 红星美凯龙秉持质量为先的理念，独创了售前、售中、售后的全流程商品管理体系，致力于为客户提供高品质、安全环保的家居产品。作为中国家居行业的领军企业，我们自2016年起，每年投入千万元专项费用用于提升产品质量管理。通过对产品准入的严格筛选、质量监测的持续优化以及内部质量文化的全面建设，我们不断提升产品品质，并积极推动行业整体质量水平的提升，为消费者创造更美好的家居生活体验。

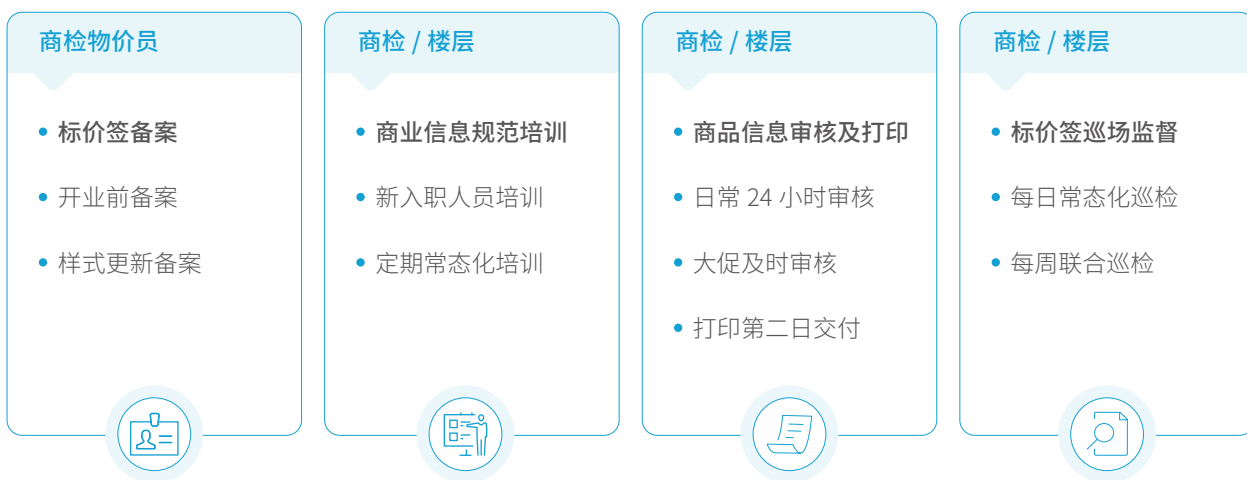
产品准入

红星美凯龙持续完善全流程商品质量管理体系，制定了严格的商户准入审核机制，针对准入产品进行360°全方位严苛筛选。我们制定《红星美凯龙家居集团商品管理制度》等内部制度，规定了商户入场需具备合规经营资格的文件要求、环保检测要求以及商品信息呈现要求。同时，我们专门设立了家居行业独有的商检物价专业岗位，对入驻商户的工厂资质、商户资质、商品标准等进行重重把关，以确保相关标准落地执行。我们设立商品准入资质管理流程，不断提高对准入商户的质量要求。



同时，红星美凯龙严查准入授权不合规问题，为商场持续稳定合规经营助力。截至报告期末，红星美凯龙已售或已送产品中并没有因安全与健康理由而须回收的情况发生，全国商场准入资质合规率保持稳步提升。

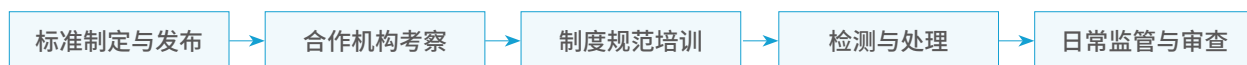
对于已通过准入审核的商品，我们制定了《商品信息管理制度》，对场内商户销售商品的信息标注内容进行统一标准化管理。同时，我们建立了完善的信息管理机制，明确商品信息的更新维护标准及操作流程，确保商品信息的准确性和及时性。



商品信息管理流程

产品检测

我们持续优化商品质量检测体系，健全检测管理流程以及监测不合格处理流程，全面提升场内商户商品品质管控水平。



商品检测管理流程

红星美凯龙高度重视商户与产品的质量水平与环保程度，建立了常态化商户资质核查机制，定期开展商户资质抽查工作，并对临近有效期的资质文件进行预警，从源头保障商户经营合规性，让消费者安心消费。此外，红星美凯龙与权威第三方检测机构开展合作，针对商户及商品开展质量与环保检测。报告期内，红星美凯龙共对 11 家检测机构开展监督抽查，确保商品检测过程合规、结果可信。同时，我们共组织全国 21 家权威质检机构的 50 名专家开展年会，并获得 17 家权威媒体的联合宣传发声，展现了红星美凯龙品牌的高质量水平与绿色环保形象。

同时，我们在全中国范围内持续开展对商品质量抽检的“神秘买家检测项目”，重点加强对商户及品牌方的质量管控监督，切实提升商场整体商品品质管控水平。报告期内，红星美凯龙共计完成环保质量检测 1,128 个批次，检测合格率 94.9%。其中“神秘买家”抽检检测合格率 93.8%。

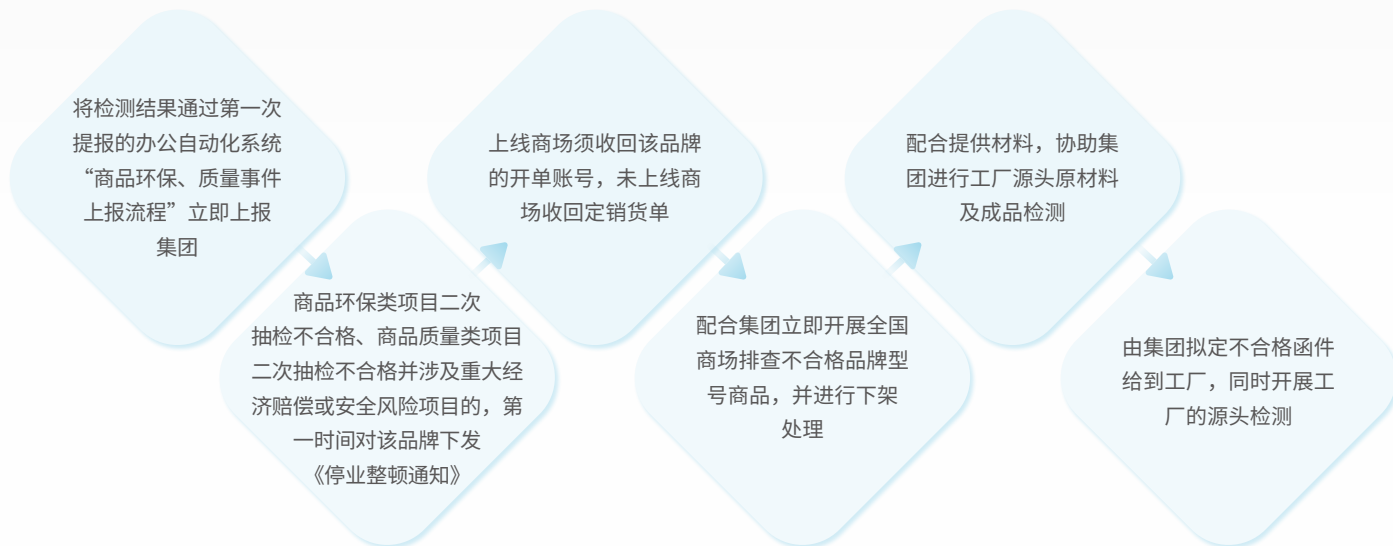


红星美凯龙质量抽检项目

针对商场抽检不合格批次，我们设立相应的后续处理机制，下发风险产品排查下架邮件并开展复查，向品牌工厂发送不合格公函，确保商场在售商品的环保与质量水平。针对初次抽检及二次抽检不合格的产品，我们分别采取不同的上报及处理机制，持续提升不合格商品的处理效率。



初次抽检不合格产品上报及处理机制



二次抽检不合格产品上报及处理机制

为进一步完善产品质量把控，我们建立商户信用分类分级管理考评机制，从形象、服务、价格、质量、诚信、黑名单行为六个维度，针对商户进行立体式、全方位的信用分级评价。

商户信用等级



- 每季度评定一次，由好至差依次分为五星商户、四星商户、三星商户、二星商户、一星商户，发生严重损害红星美凯龙品牌及顾客实际利益行为的，作摘星处理。

商户信用评定



- 商场自定义“指标细则”、“评分规则”进行评星管理，给予一定的建议评选比例区间；对应参照管理指标中“黑名单行为”进行摘星管理，同时对评价数据来源做出了明确的要求：如财务数据、顾客投诉、商场巡检、环保质量抽检、内外部检查、媒体曝光、公共信用等。

奖惩机制设定



- 针对评出的高星级（五、四星级）商户：商场予以鼓励及经营支持。
- 针对评出的三星级商户：商场应该予以指导及帮扶，提升商户经营状况和顾客满意度。
- 针对评出的低星级（一、二星级）商户、摘星商户：商场应针对其情况采取相应的处罚措施。

商户信用标准评定及奖惩机制

同时，我们建立线上商户信用平台，并打造商户信用查询界面，通过“看得见，摸得着”的商户信用管理公示及线上小程序，实现线上线下一体化，提升顾客对商户信用的触达程度。



品质提升

红星美凯龙通过全面推进质量管理数字化建设，实现产品精细化管理。同时，我们持续加大人才培养力度，打造专业化、高素质的质量管理团队，以数字化赋能和人才驱动双轮并进，不断提升产品品质。

在数字化建设方面，红星美凯龙通过构建智能化的楼层管理平台以及商场月报系统，实现从商场到商户的数字化管控，全面提升产品品质和运营效率。

迭代经营报表

- 输出合同维度经营业绩数据，支持品牌、品类销售的自定义分析，提升一线业绩指标达成效率。

上线商户经营档案

- 搭建商户风险评级系统，整合入口实现多表合一，实时洞察商户经营数据与真实需求，经营行为的关系，为一线及管理层提供商户经营的底层数据，进一步提升商场协同资源开展精准支持及风控的质量和效率。

优化移动化办公功能

- 进一步提升开具费用单、导入离职、绑定店铺子账号的用户体验。

搭建商场月报系统并发布上线

- 聚焦商场月度经营业绩指标达成情况、经营管理成效、重点工作实施进展及下阶段工作计划安排等，为管理层提供精准的可视化经营动态概览。

红星美凯龙数字化建设

在人才培养方面，红星美凯龙通过建立多层次、多维度的培训体系，结合常态化培训和专项培训，持续强化员工质量意识和专业能力。我们的常态化培训涵盖商品信息培训、商品环保培训以及核心岗位培训等。同时，通过开展多样化的质量文化宣贯活动，我们全面提升团队质量管理水平，为打造高品质家居服务平台提供坚实的人才保障。

商检物价岗位员工开展学习考核

报告期内，红星美凯龙持续推进商检物价岗位人才队伍建设，系统性开展专业能力提升项目：共完成商检岗位 136 项管理制度及任职资格标准的梳理与优化，构建覆盖全岗位的线上学习体系，开发 553 道任职资格认证试题，并在 E-Learning 学习平台上线 58 门专业课程。通过系统化培训与考核认证，我们成功培养 267 名具备专业资质的商检物价员（含专职与兼职），显著提升了商检团队的专业服务能力与质量管理水平。

合规标准解读培训会

报告期内，红星美凯龙联合上海市质量监督检验技术研究院，在上海全球家居 1 号店落地《QB/T 1952.1-2023 软体家具沙发》新标准发布解读培训会。



新标准发布解读培训会

红星美凯龙开展环保质量月活动

报告期内，红星美凯龙积极响应国务院 27 个部委联合发起的“质量月”活动号召，创新打造全国商场联动的环保质量月 IP 项目，通过线上线下全渠道开展绿色环保主题宣传，构建质量月活动新范式。活动期间，红星美凯龙充分发挥全国布局优势，因地制宜开展多元化主题活动：联合产业上下游、政府监管部门及消费者，成功举办质量诚信承诺、品质消费倡议、“工厂质量溯源”、“家居检测开放日”、环保质量科普等系列活动 300 余场；吸引 1,000 余家主流家居品牌深度参与，线上线下累计触达 36.8 万人次，有效提升了行业质量意识，推动了家居消费品质升级。



红星美凯龙参加 2024 沸腾质量奖年度盛典暨新质力量高峰会

报告期内，红星美凯龙作为战略支持单位参加 2024 沸腾质量奖年度盛典暨新质力量高峰会，并与沸腾质量数据共同发起“聚质优价 破局焕新”联合宣言，现场 300 多家品牌企业共同见证。



2024 沸腾质量奖年度盛典暨新质力量高峰会

质量相关荣誉

凭借卓越的质量管理体系和持续的品质创新，红星美凯龙屡获殊荣。未来，我们将继续秉持匠心精神，以更高标准推动行业质量提升，为消费者创造更美好的家居生活体验。

颁奖单位	获奖内容	相关图片
中国质量检验协会	全国质量检验稳定合格产品	
中国质量检验协会	全国产品和服务质量诚信品牌	
中国质量检验协会	全国家居零售行业质量领先企业	
中国质量检验协会	全国产品和服务质量诚信示范企业	
中国消费品质量安全促进会	中国消费品质量安全促进会资深会员单位	

产品创新

➔ 红星美凯龙始终践行“为美而生，为中国生活设计”的品牌使命，通过持续加大创新投入，在提升产品工艺的同时，深度融合美学设计与实用功能。我们致力于打造从产品研发到空间设计的全链条美居服务体系，为消费者提供兼具美学价值与生活品质的家居解决方案，让每一个家庭都能享受到有品位、有温度的美好生活体验。

创新产品

红星美凯龙坚持以创新推动发展，持续探索行业新设计与新技术，积极搭建研发体系。报告期内，公司在科技研发方面投入资金 1,337 万元，占主营业务收入的 0.17%；研发团队共 29 人，占员工总数的 0.25%。

通过不断的技术突破，公司取得了显著成果。报告期内，我们通过多项技术突破，共计获得 5 项新注册有效商标、5 项软件著作权以及 1 项发明专利。



软件著作权



钢索平台施工法获技术创新成果

信阳华信商业广场项目创新采用钢索平台施工法，有效解决了 3# 中庭钢结构安装难题。该方法通过在屋顶预埋锚环，拉设钢丝绳网格并铺设钢板，形成高空作业平台，替代传统满堂脚手架。这一创新不仅实现了中庭扶梯与地面的提前交叉施工，还大幅提升了施工效率，降低了工程成本，为类似项目提供了新的解决方案。本技术创新方法获得了“2024 年河南省建造技术创新成果”。



河南省建造技术创新成果证书

行业引领

红星美凯龙始终致力于引领家居行业标准升级，通过参与制定国家级行业标准，推动行业规范化发展。我们积极推动智能家居、绿色建材等新兴领域的标准制定，促进行业技术创新和可持续发展。报告期内，我们参与多项行业研讨会，推动行业标准升级。



联合中国质量认证中心、中国建筑卫生陶瓷协会组织开展岩板质量标准研讨会

参与家居家电（建材）供应链与物流技术研讨会

参与中国仓储与配送协会的家居供应链研讨会、大件家具配装一体化服务规范研讨会

参与行业研讨会

我们在创新领域的持续突破使我们在行业内获得诸多成就，推动我们不断前行，创造家居行业更多可能性。

“3+ 星生态”入选企业商业案例

- 8 月入选 [新物种爆炸·吴声商业方法发布 2024] 年度新物种案例；
- 9 月千商生态创新发展大会得到德国柏丽、A.O. 史密斯、福特纵横等全行业案例响应；“3+ 星生态”成为企业仅次于红星美凯龙的全网企业云热词，全年传播量 2.2 亿；
- 12 月“设计先行、三家融合”入选 2024 吴晓波年终秀八大预见案例。



打造客户星体验

CREATING A STAR-LEVEL CUSTOMER EXPERIENCE

在客户服务与权益保护方面，红星美凯龙以消费者的需求作为出发点，结合企业使命与顾客第一的价值主张，全方位保障客户安全，优化客户体验。我们致力于为每一位客户提供安全、舒心、有温度的服务体验，让“家的美好”从红星美凯龙开始。

保障客户安全

→ 红星美凯龙始终将客户安全保障置于首位，通过建立全流程安全管理体系，实施质量安全稽查与安全文化建设，确保商场运营安全可靠。我们致力于打造行业安全标杆，为客户提供安心的购物环境，让美好家居生活更有保障。

管治

红星美凯龙建立了完善的安全管治体系，制定并严格执行《物业特许经营商场安全工作指导手册-2024-1.0版》《物业安全军事化管理训练大纲-2024版》《商场物业技术管理手册》等多项管理文件。我们亦针对燃气管道安全、建筑结构及地下车库检查、商场内未成年儿童管控、商场商户锂电池管理等多项重点安全事项制定专门的制度规范，大幅提升了商场安全管理水平。

我们建立了完善的安全管理架构，由安全管理部统一协调，明确划分商场各区域管理责任，全面提升商场及周边建筑的风险防控能力。在处理突发事件时，严格执行“维稳保安全、除患助营运”的管理标准，有效降低周边社区安全事故发生率。我们致力于通过持续完善安全管理制度、强化安全责任落实、提升安全技术保障，打造行业领先的安全管理体系。报告期内，红星美凯龙建筑工程板块延续通过质量管理体系认证。



质量管理体系认证证书

战略

红星美凯龙针对自身潜在的运营安全相关风险进行系统化梳理及主动识别，并采取相应的技术举措进行风险应对与预防。报告期内，红星美凯龙针对设备维护管理 100%按照年度维保计划执行，保障设备运行正常。

风险识别	潜在影响	应对举措
商场货梯摄像头存在监控盲区	监控盲区可能导致潜在安全隐患	我们利用镜面反光原理，在货梯内合适位置安装凸面镜，扩大可视范围，以小投入增强安全管控，消除安全隐患。
集水井浮球开关不易固定，常卡在集水井排水管道等处	浮球易被杂物干扰或被腐蚀损坏，导致水泵无法正常工作	通过对集水井水位浮球进行改造升级，采用双球排水原理，从源头处解决此类问题。
部分电梯存在配件老化、运行异常	乘坐电梯人员可能存在安全隐患	对 11 家商场存在运行异常的电梯进行大修及改造，共涉及电梯 117 台，排除电扶梯存在的配件老化现象，改善电扶梯使用寿命。

为进一步针对安全风险进行管控，我们持续召开多样化的安全相关培训及宣贯，全面提升员工对安全防控的主动意识，筑牢企业安全防线。报告期内，红星美凯龙在集团、大区、区域等层面分别开展各项安全培训共计 12,804 场次，参与培训共计 202,510 人，覆盖自有员工、商户营业员、装修人员、餐饮异业人员及第三方等人员，培训时长达 13,806.18 小时。我们的安全相关培训内容包含安全用电、消防“四懂四会”、灭火器使用、装修管理规范、国家制度规范、商业警示案例及各项发文通知规范等。同时，我们线下利用商场公告栏、宣传栏、中厅大屏及商场门头 LED 屏、员工通道等落实安全宣贯工作，并在线上不定期开展微推等多种形式的宣传工作。



安全培训及宣贯

我们评选安全培训示范基地，负责定期开发各项安全培训课件与案例、商场安全储备干部及安全管理工程师选拔以及辐射辖区商场的培训带教工作。报告期内，我们共开展 1 次安全培训示范基地评选及 1 次复评工作，共计评选出 21 家安全培训示范基地商场。

红星美凯龙开展安全应急演练

报告期内，集团安全管理部要求全国各商场借助“419”、“119”等消防日，围绕灭火疏散、限电应急、防汛应急、电梯困人应急处置等主题开展应急演练活动。同时，红星美凯龙开展了 1 次全国所有商场统一应急预案演练活动，全面提升商场标准化应急处置能力。截至报告期末，全国商场共计组织应急处置预案 14,835 场次，参与演练 140,579 人次。同时，红星美凯龙鼓励商场与当地政府部门进行联动，参与当地消防技能比武等活动，全年共计获得 48 项政府荣誉。



安全应急演练

同时，红星美凯龙针对运营安全积极推进数字化转型战略，通过构建智能化、数字化的安全管理体系，全面提升风险防控能力和应急响应效率。我们将数字化思维融入安全管理的各个环节，致力于打造更加精准、高效的安全运营模式，为顾客和员工提供更可靠的安全保障，持续引领家居行业安全管理的创新发展。

优化红外热成像
数据统计分析

- 从风险级别判定，数据填报，区域数据统计，大区数据统计分析，实现数据统计分析自动化，有效提升工作效率与数据准确性。

自建 NTP 服务器
校准硬盘录像机

- NTP 服务器按协议与硬盘录像机建立网络连接，传递标准时间，硬盘录像机自动调整时钟，使所有监控设备与标准时间同步，提升了监控系统时间记录的准确性。

针对灭火器信息
进行数字化管理

- 为每具灭火器制定“身份证”，并统计为电子表格，利用 excel 函数，自动判定灭火器报废年限与需检测日期，提高现场安全管控能力。

安装 AI 摄像头自
动排查火灾隐患

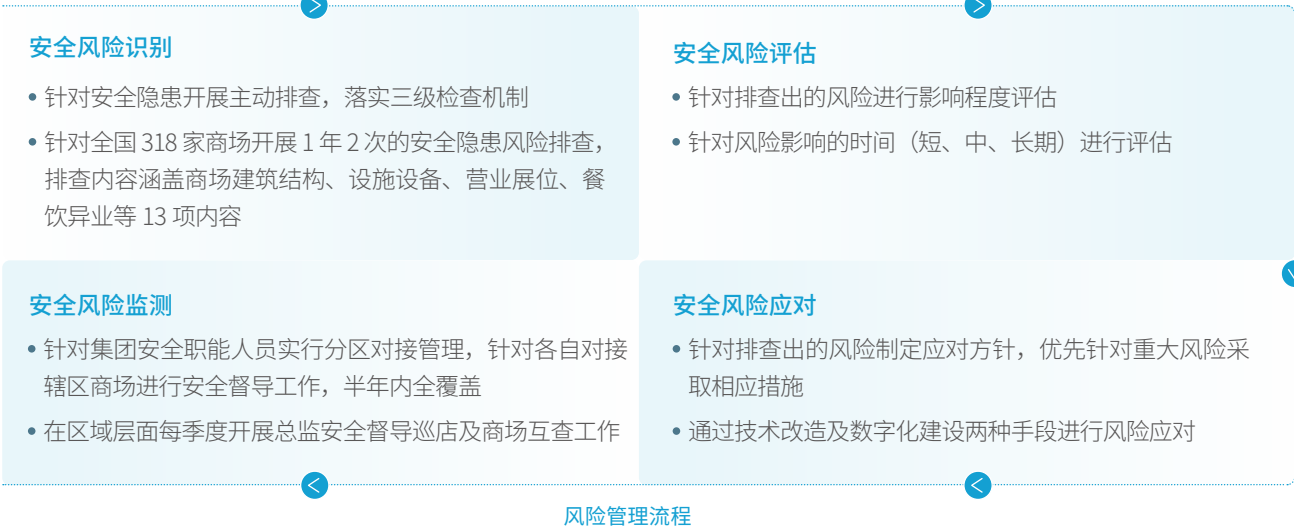
- 在安全通道处安装 AI 摄像头，通过 AI 分析人员动态，精准识别抽烟人员，并进行语音提示和报警，有效排查火灾隐患，提升人员安全意识。

动态管控现场
施工人员信息

- 将施工人员信息录入数据库并制作电子出入证，并在装修现场公示工人信息方便巡检；同时每日门岗安全员与楼层巡检人员对进出施工人员扫码验证信息后自动形成每日报表，便于安全人员动态管控施工人员。

风险管理

针对潜在的安全风险，红星美凯龙建立了完善的风险识别管理流程，以“识别 - 评估 - 应对 - 监测”为步骤开展风险管理。



指标目标

针对安全风险管理，红星美凯龙设立了明确的安全目标。

2024 年安全目标

以预防性源头管控为主，预防管理与应急管理相结合的管理思路开展安全工作。结合商场实际情况主抓重点风险源头管控工作，积极应用物业各管理平台及新技术，鼓励商场团队开发新工具、提升人员技能，全面提高公司安全风险管理水平，最终达成全年无重大安全事故发生。

目标达成情况

已达成

全年无重大安全事故发生

在安全方面的不懈付出使红星美凯龙收获诸多相关荣誉与奖项。

获奖项目	获奖内容	奖状图片
珠海金湾家居项目	2023 年广东省建设工程优质结构奖	
信阳华信商业广场项目	2023 年度下半年信阳市建筑工程质量标准化示范工地	
信阳华信商业广场项目	2024 年河南省优质结构工程	
宁波姚江家居项目	2024 年第十六届中国长三角石材建设工程质量竞赛金石工程	

优化客户体验

→ 红星美凯龙通过构建多样化的家居产品及衍生产品矩阵，为消费者提供一站式家居购物解决方案。我们深入洞察消费者需求，创新拓展涵盖餐饮、电器、汽车等多种品类，持续优化客户体验。同时，我们高度重视客户权益，持续升级服务内容，让每一位消费者都能享受到贴心、专业、高品质的家居服务体验，真正实现“让家更美好”的品牌承诺。报告期内，红星美凯龙装修板块客户满意度为 4.86 分。

品类拓展

红星美凯龙秉持“大家居、大消费”战略，持续拓展多元化消费场景。在深耕家居主业的同时，我们战略性布局餐饮、汽车、电器等新消费领域，通过业态创新和资源整合，打造一站式品质生活体验中心，为消费者提供更丰富、更便捷的生活方式解决方案，开启家居零售新生态。

餐饮业务	汽车业务	生活商业	智能电器
结合建发体系原有餐饮品类合作优势，红星美凯龙与瑞幸、顶新集团等连锁品牌建立深度合作，并引入星巴克、Tim's 天好咖啡等咖啡品牌焕新商务空间，加速全国百 Mall 餐饮业态打造。	红星美凯龙与建发汽车合作，共同打造汽车智能生态综合体 π 空间。至 2024 年底，全国 40 家红星美凯龙商场引入汽车业态，总面积达 16.4 万平方米，较 2023 年新增 6.4 万平方米，覆盖 44 个商场。	- 引入生活类家居新形式，比如小件潮玩等； - 开展艺术品展销活动，承接展会等。	- 智能电器主题馆已有 100 家店合计 1 万平方米的规模，未来预计规模在 3-4 万平方米，进行智能电器的 2.0 升级； - 未来预计增加影音互动、游戏互动等电器模块，进一步丰富客户服务业态。



红星美凯龙汽车品类拓展

以旧换新

报告期内，红星美凯龙积极响应国家“以旧换新”政策号召，深度布局家居焕新市场。我们建立了从旧品评估、上门拆旧、新品配送到安装调试的全流程标准化服务体系，为消费者提供一站式焕新解决方案，持续优化客户的消费体验，并推广循环回收的绿色理念。通过精准的市场洞察和专业的服务能力，我们成功入选多个重点城市的政府指定服务商名录，市场占有率持续提升。

2024 年 3 月 -9 月

- 红星美凯龙主导全国各地区推动运营“以旧换新”，实现电器转化订单量 38,359 单，家居品类转化订单量 3,488 单。

2024 年 11 月

- 建立红星美凯龙 TOC 端的“美凯龙焕新”小程序，联动工厂、全国经销商，于 11 月 22 日上线 32 家商场，当日 4 小时销售额突破 1,000 万大关。

2024 年 9 月 -12 月

- 借助国家补贴政策，销售订单累计 72.4 万单，销售金额累计 66.9 亿。
- 电器与家居品类订单量及销售金额均实现显著增长，有力拉动消费。

“以旧换新”关键进程

同时，凭借在“以旧换新”领域的创新实践，我们荣获多项行业权威奖项，不仅提升了品牌影响力，更为推动家居消费升级做出了积极贡献。这些成果充分展现了红星美凯龙作为行业领军企业的责任担当和服务实力。



“以旧换新推荐单位”



2024 年建材以旧换新行动重点推广企业

会员服务

红星美凯龙始终将提升会员服务作为核心战略，致力于打造行业领先的数字化会员服务体系。我们通过持续创新和深度运营，构建了全方位、智能化的会员服务生态，为千万家庭提供更便捷、更优质的家居购物体验。这些努力不仅彰显了我们对会员价值的重视，更体现了我们以客户为中心的经营理念，持续推动家居零售服务升级，引领行业创新发展。

会员系统迭代更新

- 2024 年集团对会员服务进行了全面的升级改版，打造了集“逛店、积分商城、会员中心、智慧停车、服务到家、红星惠、团尖货”等多功能于一体的红星美凯龙官方小程序；
- 从 7 月小程序正式上线以来，截至 12 月底，新注册会员达 135 万人，小程序访问 UV 人次 144 万（去重），会员消费人数占比 17%，客单价 1.6 万，全年累计活跃用户 141 万，转化率达 39%。

会员停车便捷服务

- 商场停车系统的接入和网络互联，为会员提供便捷停车结算服务；
- 新注册会员享受免费停车权益，提升客户满意度。

会员福利优化升级

- 联合异业品牌如滴滴打车、M 咖啡等立享会员免费服务和体验；
- 开展银行分期、设计问诊沙龙、打卡赢精美周边等丰富多彩的跨界活动，优化会员福利。



应对客户投诉

→ 红星美凯龙始终坚持“首问负责、依法合规、快速处理、顾客满意”的16字方针，通过集团、商场、商户三方协同机制，致力于打造行业领先的全方位客户服务体系。我们在内部制定了《顾客投诉处理管理实施细则》《客诉处理服务规范与基本流程》等制度，针对投诉处理流程、处理技巧及各部门职责进行明确说明。我们在商场与内部绩效考核中引入客诉满意度评估，在商场考核中，将客诉处理的时效、投诉顾客的满意度作为售后的核心指标纳入日常考核；在内部考核中，我们从处理时效、处理结果、处理态度三个维度进行内部考核。

我们建立了覆盖线上线下的多元化投诉渠道，包括商场现场接待、400 客服热线、官方微博等多个平台，确保顾客诉求能够及时、畅通地传达。我们配备 200 余名专业客诉顾问，以“30 分钟快速回复、24 小时给出解决方案、5 天结案”的时效标准，确保每一起客诉都能得到及时响应和妥善处理。

我们针对客诉顾问开展多样化培训，提升其专业能力及服务态度。通过 200 余场专项培训，我们从产品知识、法律知识到投诉处理技能等多个维度，持续提升客诉团队的专业服务能力。针对一线服务人员，我们开展服务意识强化、沟通技巧提升、问题解决能力培养等方面的培训，激发员工主动服务的热情，提升其沟通与服务的亲和力及效率。针对商场客诉专家，我们开展专项培训，涵盖客诉处理类、商品及送装类、客诉案例类、法律常识类知识。同时，我们在线上学习平台准备优秀案例以供员工学习，帮助他们提升客诉方面的职业素养。



客诉专项培训



保证客户权益

→ 红星美凯龙对客户保持高度的尊重，我们秉持负责任营销理念，严格规范宣传推广行为，确保信息真实透明；同时，我们建立了完善的信息安全体系，通过技术和管理双重手段，全方位保护客户隐私，持续为消费者构建安全、可靠的购物环境。

责任营销

红星美凯龙始终秉持“负责任营销”理念，通过制度创新和数字化赋能，打造透明、诚信的营销环境。我们制定并优化了《红星美凯龙家居集团官方自媒体运营管理实施细则》《红星美凯龙家居集团商标及企业名称管理办法》《企划宣传物料合规管理实施细则》等系列制度，针对营销内容建立了严格的审核监督机制，确保所有营销活动合法合规。

● 商场线上 / 线下传播物料，经省营发中心审核后方可使用

● 公司业务部门开展月度巡检，报告期内共计覆盖 18 个城市 42 家商场

● 公司督查及审计部门，不定期进行负责任营销内容抽检

同时，我们构建多维度新媒体矩阵，将小红书、抖音等平台转化为营销触点，实现线上线下营销服务闭环，提升消费体验透明度。我们强化即时响应和售后保障，报告期内开展 2,209 场导购培训，将“星服务 心承诺”深植一线。这些举措不仅保障了消费者权益，更推动了行业的营销方式从“促销驱动”向“责任驱动”的转型升级。

报告期内开展导购培训

2,209 场



保护客户隐私

红星美凯龙始终将客户隐私保护置于首位，严格遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求。我们建立了完善的信息安全管理体系，组建专业的信息安全团队，通过先进的技术手段和严格的管理制度，双重保障客户隐私安全。在具体实施中，我们规范客户信息的全流程管理，包括收集、存储、使用和处理等环节，并实行严格的权限管理制度，根据岗位职责设置差异化的文档访问权限。

截至报告期末，我们已实现数据全生命周期的闭环管理，成功通过国家信息安全等级保护测评，并在营销活动中持续强化客户信息保护措施，为客户构建坚实的信息安全屏障。

03 汇聚星火 助力员工发展

员工是红星美凯龙一路前行的伙伴，是我们行稳致远的基础。我们秉持以人为本的理念，充分尊重并保障员工的合法权益，为员工提供成长与发展的平台，时刻为员工送上关怀与温暖，积极打造多元平等、健康安全、温暖的职场环境。





重视人才管理

SAFEGUARDING EMPLOYEE RIGHTS AND INTERESTS

红星美凯龙秉承多元、平等的招聘理念，珍视每一位员工，全力保障员工的合法权益，致力于营造包容的工作环境，建设多元、共融、卓越的团队。

人才招聘

→ 红星美凯龙严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求，制定《招聘录用管理制度》《试用期管理制度》等内部制度，进一步细化规范人员招聘流程，不断健全选拔、录用、转正等流程。

公司通过定期开展人才盘点，评估人才缺口，制定清晰明确的战略人才储备计划，进一步强化人才队伍的高效性与竞争力。公司人才盘点包括常态化的相马赛马、重点及专项人才盘点及各单位自主盘点三大类。

- 持续推进赛马人才管理机制，优化干部能上能下的动态管理，提升组织效率，加速低绩效、低潜力人员的淘汰，促进人才良性流动。各级组织以季度为周期开展人才评估，建立关键岗位储备池

常态化相马赛马盘点

- 更新商总人物画像并设定分类标准，结合调研、访谈和标杆验证，为不同经营体量、城市等级和市场环境的商总选拔、培养和聘任提供了清晰指引。通过科学测评工具，公司完成了 316 名商总及以上关键岗位人员的能力与潜力评估，构建人才九宫格地图，为梯队建设奠定基础
- 统筹开展近 30 场星动力转正及年度盘点，筛选重点培养人才，持续优化人才结构

重点及专项人才盘点

- 各单位结合自身业务需求，自主开展了以摸底或选拔为目的的人才盘点和竞聘盘点
- 报告期内，各单位共自主组织了近 60 场盘点活动，累计盘点了千余名员工

各单位自主盘点

2024 年，我们依据公司发展战略，针对高端家电、M+ 设计师运营、汽车、光伏等重点业务领域以及孵化业务，加强了人才的挖掘与引进，筑牢人才长城。我们通过招聘平台、社交媒体、校园宣讲会等渠道，积极吸纳来自不同背景、拥有不同技能和经验的人才。同时，我们积极推动组织内部的人才流动，报告期内共完成 1,600 余人次的内部调动，以实际行动践行人才“活水计划”。

“星动力”项目：红星美凯龙自主人才培养项目

作为红星美凯龙自主可持续人才培养项目，“星动力”项目自 2007 年启动以来，已稳健运行 18 年，成为公司人才战略的核心组成部分之一。

2024 年，“星动力”项目持续深耕，通过线下为主、线上为辅的模式广泛吸纳高校人才。报告期内，我们累计开展了 65 场校园招聘活动，共计收到简历 7,500 余份，吸纳全国及海外高校 135 位优秀应届毕业生。



深化校企合作，探索聚焦新模式

2024 年，红星美凯龙进一步深化校企合作，聚焦创新校企合作模式，将合作范围从提供实习岗位逐步拓展至进校授课、联合落地特色项目等方向。报告期内，我们已与北京林业大学及北京联合大学达成深度合作，开展进校授课、商场实践以及优秀毕业生直接实习或录用等活动。通过打造校企专项平台，为更多优秀高校在校生成提供实习及留用机会。



校招活动：企业 OPENDAY、校园宣讲会

红星美凯龙积极举办校园宣讲会、企业开放日等丰富多样的校招活动，诚邀广大青年学子前来实习体验。在 2024 年秋季招聘季，公司走进数十所双一流高校，举办近 150 场校招宣讲会，持续创新校企合作模式。



截至报告期末，我们共有员工 11,679 人，其中全职员工 11,620 人，兼职员工 59 人。2024 年，新进员工数达 1,449 人。

劳工权益保障

→ 红星美凯龙尊重并保障每位员工的合法权益。我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《未成年工特殊保护规定》《禁止使用童工规定》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，制定《员工手册》等内部政策制度，明确规定禁止雇佣童工和强迫劳动、反对歧视与差别对待、尊重结社自由、保障员工享有法定假期。报告期内，我们未发生任何的使用童工与强制劳动事件。

前期防范

- 红星美凯龙《员工手册》中“员工管理”章节明确规定，坚决维护未成年工的合法权益，严禁雇佣童工。
- 人力资源信息系统能够自动识别未成年工与童工，不符合年龄条件的员工无法进入公司系统。

后期处理

- 若发现违规情形，特别是雇佣童工的情况，我们将立即解除用工关系，核算并支付法定薪资待遇，并根据情节严重程度，对相关人力资源人员及部门对接人给予书面警告、降职降薪或直接辞退等处分。

合规雇佣保障举措

我们依法成立工会，始终将维护员工诉求和合法权益作为工会的工作重心。报告期内，公司工会实现 100% 全覆盖，切实保障每一位员工的权益，持续构建和谐劳动关系。2024 年，红星美凯龙获得 2024 年新虹街道劳动关系“易和谐”示范企业、虹桥国际中央商务区示范性企业工会阵地等荣誉。

我们坚持以公平、公正的原则聘用人才，坚决杜绝在员工招聘及发展过程中出现任何因年龄、国籍、婚姻状态、种族、肤色、民族、宗教信仰、身体状况、性别认同等因素而产生的歧视行为，保障所有员工的合法权益。公司董事会及管理层扮演着关键的监督角色，定期审核多元化、平等与包容（DEI）策略实施情况及绩效。我们亦关注员工 DEI 意识培养与提升，向员工提倡多元文化、反歧视和反骚扰原则，提供违规举报渠道等。截至报告期末，公司女性员工占比达到 44%，高级管理层中女性占比为 18.75%。报告期内，我们招聘 21 名残疾员工。

红星美凯龙对任何形式的歧视、骚扰行为持零容忍态度。我们设立举报渠道，以便员工能够及时反馈并报告任何不当行为。公司在总部职能层面设立了专门的监察部门，作为防控与监察工作的统筹管理机构，全面负责监督与风险防控工作。同时，公司在各级单位设立了督察归口部门，并在各级组织中配备了“督察员”，构建了全面覆盖的联防联控机制，确保对涉及歧视与骚扰的举报实现快速响应与闭环管理。

所有举报一经收到，将立即启动标准化调查程序，若经调查确认举报属实，将根据情节的严重程度，给予书面警告或辞退等相应处理。同时，我们确保采取全面的举报人保护举措，员工可以以匿名的方式进行举报，公司也将在彻查过程中对举报人个人信息进行严格保密，全面保护相关人员。



薪酬福利

→ 为了吸引、激励并保留高素质人才，红星美凯龙为员工提供富有竞争力的薪酬体系。我们定期开展薪酬监测与分析，持续完善由固定薪酬、可变薪酬、津贴福利及股权激励等构成的薪酬体系，以吸引、保留和激励人才。

红星美凯龙以同工同酬为基本原则，依据岗位、绩效和能力等公平付薪。2024 年，公司对核心关键岗位的薪酬体系进行优化，将薪资水平与管理规模和业绩贡献紧密挂钩，并建立基于员工年度业绩表现的动态调整机制。此外，我们推行过程及结果双激励，推出年度激励与月度激励政策，充分调动员工积极性。

年度激励

以税前利润为核心考核指标，根据达成情况按比例进行激励，并针对年底超目标部分进行叠加激励核发

月度激励

聚焦出租率、权责收缴率、互联网运营及大促活动等核心指标，进行过程考核，发放激励

红星美凯龙过程及结果双激励机制

红星美凯龙始终关注员工所需，致力于提供全面的福利计划。我们严格遵守《中华人民共和国社会保险法》《住房公积金管理条例》等规定，为全体员工依法缴纳养老、医疗、生育、工伤及失业等社会保险金。报告期内，公司制定《红星美凯龙家居集团股份有限公司-职工福利费管理制度》等内部管理制度，在规范工会收支管理的同时，进一步提升职工生日福利标准，并新增生育二胎福利慰问及退休慰问标准，全面增强员工关怀力度。

我们践行“家文化”理念，在严格落实带薪年假、补充商业保险及年度健康体检等福利的基础上，制定高于国家法定标准的年休假待遇，并推出覆盖所有员工的产假、陪产假及育儿假等家庭友好型福利，助力员工实现工作与生活的平衡。我们还为有需要的员工提供暖心关怀与必要支持。我们全力守护女性员工健康与福祉，为全体女性员工提供女性体检项目，为哺乳期女性设立母婴室切实关心她们的需求。



助力人才发展

EMPOWERING OUR EMPLOYEES

红星美凯龙充分考虑员工发展需求，为不同业绩和成长阶段的员工提供个性化的职业发展路径，并针对不同人才设置相应培训计划，助力人才发展。

人才培养体系

→ 红星美凯龙建立健全人才培养机制，聚焦员工成长与发展。为进一步加强公司培训工作的规范化建设，确保培训管理原则的一致性，提升员工队伍的整体素质，提高员工的业务技能及职业素养，报告期内，我们对《红星美凯龙家居集团培训管理制度》进行了 3.0 版本的更新和迭代。通过对培训基本准则、员工权利与义务、培训职责分工、培训实施与管理、内部讲师管理、培训费用管理等内容的更新，公司旨在打造更加科学、高效、规范的培训管理体系，为员工提供更优质的培训资源，助力员工成长与发展，推动公司整体业务的提升。

我们坚持构建全员学习型组织，注重人才赋能。2024 年，公司紧密围绕“顾客至上、稳健招商、客流引导、家居设计、全屋电器”的年度战略关键词，结合业务发展需求与人才胜任力模型，为不同层级及职类员工量身定制专项学习项目，赋能人才成长与战略落地。



红星美凯龙员工培训体系

聚焦家居运营核心人员，提升综合能力，提振一线士气

开展“青年鲁班培训班”项目、“自营商场总经理培训班”项目、“星动力集训”项目、“2024 年美凯龙戈壁徒步拓展”项目、“一鼓作气，全力以赴士气提升拓展”项目、“新青年 - 新生代（新员工培训）”项目等

贴近业务战略，聚焦一线业务，直接有效解决业务痛点

开展“消费者洞察大讲堂新年学习”、“小红书家居营销破局营销训练营”项目、“全能楼管训练营”项目、“M+ 设计中心培训主理人”项目、“员工优秀业绩档案”项目等

开拓行业视野，学习前沿技能知识

开展“城市服务业务新行业业务培训”项目、“AIGC² 应用训练营（美凯龙青年成长计划）”项目、“在线学习平台”项目等。强化培训管理工作，讲师体系迭代更新，培训制度迭代更新等

2024 年专项赋能培训

报告期内，公司全面升级在线学习平台，采用全移动端、个性化推荐及业务标准落实等创新功能，通过积分激励、数字化能力管理及主题社群运营，显著提升员工学习体验与培训效果，助力员工成长与企业能力数字化管理。

新青年，新生代：新员工培训项目

2024 年，红星美凯龙实施“新青年 - 新生代（新员工培训）计划”，旨在加速新员工融入公司环境。该计划采用线上线下相结合的方式，线上通过 E-Learning 学习平台自动化分配课程，分为“初识美凯龙”“了解美凯龙”“融入美凯龙”“成长美凯龙”四个阶段，共 18 门课程，逐步提升新员工的知识和技能，并通过考试触发转正流程。线下入职培训涵盖企业介绍、规章制度、岗位职责、消防安全等内容，帮助新员工快速了解企业，树立信心，高效融入公司，认同企业文化及价值观。



新员工入职培训

² AIGC：人工智能生成内容（Artificial Intelligence - Generated Content）

无所畏，有所为：星动力项目

2024 年，红星美凯龙以“无所畏，有所为”为主题开展了为期十天的“星动力集训”项目，旨在深度引进并培养优秀毕业生，推动公司年轻化，为行业培养未来青年才俊。

我们基于前期调研和经验，为学员量身定制了涵盖行业背景、公司文化、岗位职责及职业发展路径的专属课程，通过专业讲师的指导和精心设计的课程体系，帮助学员获得宝贵知识和实践经验。培训结束后，学员通过集训考试的比例达到 100%，展现了培训的高效性和学员的专业能力。



星动力项目

领导力提升：青年鲁班培训项目

红星美凯龙在市场竞争中注重青年人才培养，2024 年开展“青年鲁班培训班”，旨在培养具备卓越综合素质和传承企业文化的青年领导者。项目目标包括培养青年领导者、传承企业文化、提升业务能力。

培训共分两期，首期通过线上学习、线下集训和总部参访，深化学员对组织文化和核心业务的理解。二期以“经营”为核心，通过线下集训和参访游学，强化经营思维。系统培训全面提升学员的知识、技能和领导力，增强业务能力与企业认同感，为可持续发展注入新活力。



红星美凯龙青年鲁班培训项目

专项提升：小红书家居营销破局营销训练营

红星美凯龙面对传统营销渠道引流难度增加、客户触达效率低下，以及缺乏专业团队管理新媒体渠道等问题，积极采取了系列创新举措。红星美凯龙集团管理学院联合企划部门及外部一财商学院，针对营销团队设计了专项培训课程，并在全国重点城市开展“小红书营销实操培训”，旨在提升一线团队对小红书内容运营的认知，掌握基础实操技能。



小红书家居营销破局营销训练营

数字化转型：AIGC 新技能培训项目

报告期内，红星美凯龙举办 AIGC 应用培训系列活动，助力员工掌握 AIGC 技术，提升工具使用能力，进一步推动公司数字化转型。

本次培训分为三个阶段，第一阶段为线上课程，让学员初步了解 AIGC 技术与基础工具。第二阶段为线下实操，通过组织集训和认证考试，深化学员技能。培训的第三阶段为赋能业务，将 AIGC 工具应用于实际工作，以提高效率，并通过组织业务场景提效解决方案评审与评比，为公司创新发展注入新动力。



AIGC 新技能培训项目

戈壁徒步拓展项目

2024 年，红星美凯龙举办“龙戈 2”戈壁徒步拓展项目，主题为“一起拼，一起赢”，旨在提升团队协作能力、激发个人潜能、增进情感联系，并传递企业文化与价值观。徒步路线全长 60 公里，分为两天完成，沿途地貌多样。10 个战队进行 PK 赛，完成挑战的队员获得证书和奖牌。在极端环境下，参与者锻炼了意志和体魄，学会了坚韧不拔、勇往直前，项目整体评价很高。



戈壁徒步拓展项目

士气提升拓展活动

报告期内，红星美凯龙开展“一鼓作气，全力以赴”一线骨干拓展项目，激励业务骨干并提升团队士气。培训汇聚公司高管、省级总经理和自营商场负责人，设计“美凯龙总部盲盒大揭密”和“战鼓雄风”两大核心环节，通过互动游戏和团队挑战，加强总部与自营商总之间的沟通，增强团队凝聚力和自豪感，激发拼搏精神，取得显著成效，为参与者带来深刻体验和宝贵团队协作经验。



士气提升拓展活动

员工发展不仅需要丰富的内部资源支持，也需要来自外部专业视角的赋能。我们与外部专业咨询机构展开合作，设计如《消费者洞察课程》《新媒体小红书课程》等专项学习课程，开展涵盖产业、市场、消费等宏观层面的培训与研讨会，并组织业务骨干外出参访学习，以增强对市场的敏锐洞察力与积极应对能力。

同时，我们支持所有员工参与外部课程培训及考取各类外部证书。我们为员工提供学历提升、考证的费用报销等，并在《红星美凯龙家居集团培训管理制度》中明确了外训项目的申报要求和标准、审批标准及费用报销要求等，为员工自我成长赋能。

报告期内，我们的员工受训率达 100%，平均受训时数 67.47 小时。

员工晋升

→ 红星美凯龙始终坚持人才公平竞争理念，制定并实施《晋升任命管理手册》，作为员工发展管理依据。我们确保晋升过程的公平性、透明性与平等性，持续透明化晋升流程，对晋升名单进行公示，并将所有晋升资料纳入员工个人人才发展档案。

我们建立了全面的评估管理体系，以价值观、业绩和能力为考核维度，通过每月业绩数据评估和每季度多线条联合评估，及时发现、培养并晋升有潜力、有业绩的优秀员工。同时，结合单位“一责相马”管理机制，让员工与任职权限领导面对面交流，深入探讨绩效表现与目标设定，促进个人与组织的共同成长。报告期内，接受绩效考核的员工占比达到 100%。



提升员工幸福感

ENHANCING EMPLOYEE HAPPINESS

红星美凯龙致力于打造具有包容与归属感的开放的企业文化。我们关心关爱员工，坚持聆听员工的声音，及时了解员工的意见和反馈，全方位提升员工幸福指数，携手共创美好未来。

员工关爱

→ 我们持续关注员工需求，加强员工关爱举措。公司关注员工身心健康，为员工提供体检、义诊，定期组织多样化的团体活动，持续提升员工幸福感与归属感。报告期内，我们的员工流失率为 48.49%。

女性员工关怀：瑜伽、健身操课程

为促进女职工的身心健康，红星美凯龙工会特别组织了瑜伽和健身操课程。自活动开展以来，我们共举办了 15 次课程，累计惠及职工 170 人次。这些课程为女职工提供了放松身心、增强体质的机会，受到了广泛好评。



女性员工关怀：两癌筛查，健康守护

2024 年，红星美凯龙工会组织了两癌筛查体检活动，共惠及女性职工 60 人。我们特邀资深专家团队为女职工检查诊断、解答疑问并普及防治知识，进一步保障女职工健康。



“一建齐动，迸发精彩”——建发集团第十一届运动会

2024 年 10 月 19 日，建发集团第十一届运动会在厦门市体育中心盛大开幕。作为集团两年一度的重大赛事，本届运动会以“一建齐动，迸发精彩”为主题，吸引了来自建发集团各领域的 26 支精英代表队。

红星美凯龙作为建发股份的新生力量，首次组队参赛，派出了一支由 39 名运动员组成的代表队。在激烈角逐中，红星美凯龙代表队表现出色，共斩获 3 个亚军和 4 个季军的佳绩。



八一退役军人座谈会

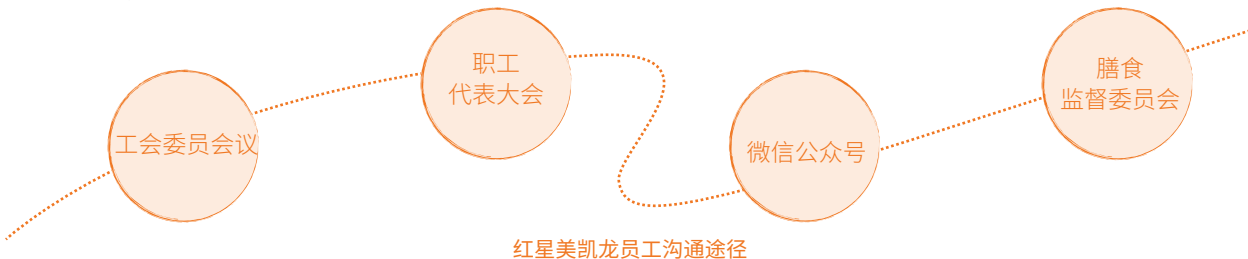
为庆祝中国人民解放军建军 97 周年，2024 年 8 月 2 日下午，红星美凯龙家居集团党委组织召开退役军人座谈会，集团党委领导出席会议，总部 20 名退役军人参加会议。

会上，退役军人为企业发展建言献策，集团党委书记、总裁施姚峰代表公司党委向退役军人职工致以节日的问候，对公司退役军人提出希望和要求，并携手集团党委副书记、副总裁唐荣镇为参会退役军人发放慰问礼品，进一步增强了公司退役军人的归属感和荣誉感。



员工沟通

➔ 红星美凯龙重视与员工之间的沟通，搭建多元沟通渠道聆听员工心声，充分考虑员工意见。我们的员工可通过各类沟通渠道反馈关于劳工权益、职业发展、工作生活等方面的意见或建议。同时，我们建立员工申诉处理机制，在各商场设置反馈与举报渠道，员工可对遭受到的不公平待遇向公司进行检举。公司承诺第一时间响应并保障员工合法权益，经调查核实后，将对违规行为严肃处理。



我们致力于持续提升员工满意度，为员工创造一个更加积极、健康、富有成就感的工作氛围。公司每年开展覆盖所有员工的满意度调研，调查内容包括业绩进取、管理支持、团队整合、上级关怀和学习培训等维度。根据调查结果，我们针对性改进更加符合员工需求与红星美凯龙未来发展方向的团队建设、文化倡导及福利体系等，不断提升员工满意度。

职业健康与安全

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

红星美凯龙视员工的职业健康安全为企业长治久安的首要前提，严格遵循法律法规开展运营活动。我们持续优化职业健康与安全管理体系，提高安全生产能力，加强安全文化建设，切实保障员工的健康与安全。

职业健康与 安全管理体系

→ 红星美凯龙严格遵守《建设工程安全生产管理条例》《建筑施工安全检查标准》《职业健康安全管理体系要求及使用指南》要求，规范运营场所的安全管理。我们结合业务运营特点与产品要求，从实际出发，制定了《质量、环境与职业健康安全管理体系手册》指导安全生产工作的开展。

公司重视生产安全与员工健康，建立并持续完善职业健康安全管理体系。我们成立安全生产委员会，由总裁担任主任，安全部作为常设工作机构，各成员机构协同推进安全生产任务，共同承担公司日常安全管理职责。我们定期召开安委会会议，梳理并解决安全生产中的问题，明确安全教育培训目标，制定并监督年度计划的实施，持续优化公司的安全管理能力。

报告期内，红星美凯龙建筑板块延续获得 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。



职业健康安全管理体系认证证书



安全管理

→ 红星美凯龙高度关注员工职业健康与安全，通过系统化的管理措施和严格的执行标准，确保安全工作落到实处。

我们将工程安全检查与评估纳入常态化工作机制，采取定期巡查与突击检查相结合的方式，全面覆盖各项目节点，确保安全管理工作无死角、无遗漏。我们明确了安全检查频率和标准，要求所有在建项目每两个月开展一次全面检查，重点排查现场隐患、方案合规性及执行情况等关键领域。同时，针对施工进度紧张或工况复杂的重点项目，我们进一步加大检查力度，实行每月或双周检查，以更高的频率和更严的标准保障生产安全。

为确保问题整改到位，我们建立了完善的闭环管理机制，严格执行“三定”原则（定人、定时间、定整改措施），并通过配套的奖罚制度，激励全员参与安全管理，推动问题高效整改。此外，我们通过常态化的安全隐患排查管理，持续优化安全管理体系，为企业高质量发展筑牢安全防线。

2024 年，红星美凯龙编制并发布《年度安全应急预案》，内容涵盖职业健康安全、办公区域救援、火灾防控及维稳等关键领域，为安全生产工作的开展提供了全面指导。在工程项目启动阶段，我们要求各项目团队结合实际情况，制定科学合理、合规且可操作性强的专项应急预案，确保预案内容与项目特点高度契合。同时，我们定期组织开展应急演练活动，通过模拟真实场景，强化员工的应急处理能力和安全意识，切实提升整体安全管理水平，为安全生产提供有力保障。



安全文化建设

→ 红星美凯龙注重营造安全文化，致力于提升全体员工的安全生产意识。我们严格落实全员安全培训教育，增强员工安全知识储备，提升自我保护能力。

报告期内，

我们共计开展安全意识培训

参与培训

培训时长

12,804 场次

202,510 人次

13,806.18 小时

安全培训：提升知识储备、树牢安全意识

2024 年，红星美凯龙全面深化安全培训与宣传工作，构建了多层次、全覆盖的安全教育体系。我们面向自有员工、商户营业员、装修人员、餐饮异业人员及第三方人员，开展了系统化的安全培训，培训内容涵盖安全用电、消防“四懂四会”、灭火器使用、装修管理规范、国家制度规范、商业警示案例及各项发文通知规范等，确保各类人员掌握必要的安全知识和技能。

同时，我们充分利用线上线下多渠道资源，广泛开展安全宣传活动。在线下，通过商场公告栏、宣传栏、中厅大屏、LED 屏和员工通道等载体，高频次传递安全信息。我们积极拓展线上传播渠道，通过微信公众号等平台定期推送安全知识微文，进一步扩大宣传覆盖面，提升全员安全意识。



安全教育培训

红星美凯龙定期组织开展安全演练活动，通过模拟真实场景，帮助员工在实践中掌握应急处理技能，切实提升安全意识和应对能力，为生产安全提供坚实保障。报告期内，全国商场共计组织开展应急演练14,835场次，覆盖员工140,579人次。同时，各商场积极与当地政府部门联动，参与当地消防技能比武等活动，全年共计获得48项政府荣誉。

全国商场共计组织开展应急演练

覆盖员工

全年共计获得政府荣誉

14,835 场次

140,579 人次

48 项

警钟长鸣：安全应急演练

2024年，安全管理部要求全国各商场熟练掌握23项应急预案流程规范，并针对这些预案开展分主题演练，包括灭火疏散、停限电、防台防汛、燃气泄漏、储能充换电站、跑冒滴漏、电梯困人等应急处置预案。

同时我们组建了专职与义务消防队，借助“419”和“119”消防日等契机，开展应急预案演练活动并进行专项考核，并组织了全国商场统一应急预案演练，全面提升商场标准化应急处置能力。



安全应急演练

04 守护生态 践行绿色发展

红星美凯龙始终秉持生态优先、绿色发展理念，以“人与自然和谐共生”为使命，努力减少业务发展对环境产生的负面影响。我们致力于将绿色环保技术应用于建筑设计，推广绿色建造方式，持续探索绿色运营新模式，打造环境友好型商场，助力构建绿色可持续未来。



坚持绿色理念

ADHERING TO THE GREEN CONCEPT

红星美凯龙认真贯彻并落实国家生态文明建设要求，系统构建绿色发展体系。通过践行绿色投资与设计理念，广泛应用绿色低碳技术，严格执行安全文明施工标准，为创造美好人居环境贡献积极力量。

绿色规划

→ 红星美凯龙践行绿色投资理念。为推动土地的良性开发，防止生态破坏并保护生物多样性，我们避免在国家级自然保护区开展开发活动，同时尽量避免占用农田和绿地，以保障野生动植物的生存环境和自然生态系统的完整性。若因特殊需求开展相关建设活动，我们将严格确保项目位于绿地范围内且已获得绿色认证，并在项目启动前获取相关部门的审批。

在相关项目开发过程中，我们全面落实生态保护与修复措施，确保土地资源得到科学、可持续的开发利用。

在项目筹备初期，我们严格依照法律法规开展环境影响评价工作，确保所有建筑项目均符合环评报告的标准，防止对绿地、湿地、水生生态系统等重要或敏感区域造成破坏与干扰。同时，我们承诺最大程度降低因人为因素导致的生产运营污染，减少对生态系统的负面影响。

此外，我们积极把握城市更新、公共空间建设、棕地开发以及河流治理等项目机会，努力提升城市的经济、社区和环境活力，促进可持续发展。

从清单到现场，精准管控重大环境因素

红星美凯龙严格按照相关要求，在项目实施前开展重大环境因素管理。公司安全员依据重大环境因素清单，结合施工现场的具体情况，对环境因素进行了全面识别和调整，并在项目开工后 15 日内完成了相关清单的编制，提交项目经理审批后上传至公司系统。根据公司清单中明确的“重大环境因素”，项目部将现场存在的相关环境影响纳入管理范围，并自行制定了针对性的管理方式，确保环境因素的合规管理。



绿色设计

→ 红星美凯龙致力于将绿色、低碳与可持续发展的理念贯穿于建筑开发设计以及材料选用的全生命周期，积极开展绿色建筑、低碳建筑以及既有建筑节能等领域的探索与实践，持续推动绿色商场升级迭代。公司严格遵循国家相关法律法规，并依据《绿色建筑评价标准》（GB/T 50378-2019）的要求，制定了一系列内部指导政策与制度，确保绿色发展理念在建筑开发、设计、建造中的有效落地与持续优化。

循环利用

红星美凯龙高度重视资源的循环利用。在商场设计与建设过程中，公司优先采用雨水回收系统，将收集到的雨水用于商场的绿化灌溉。通过科学设计雨水管理系统，在保障城市排水防涝安全的基础上，实现雨水资源的有效利用，促进雨水在城市区域的积存、渗透与净化，助力生态环境的保护。

践行海绵城市理念：临港红星·星艺佳项目

红星美凯龙以绿色、低碳、可持续为核心，系统推进绿色建筑与海绵城市理念的融合。报告期内，红星美凯龙上海临港红星·星艺佳项目通过创新应用海绵城市技术，成功打造兼具生态效益与经济效益的可持续发展样本。

项目场地东北角设置了一座 90 立方米的海绵调蓄池，表面栽种滤床植物，与周边景观相协调，形成湿地生态景观。雨水调蓄池在雨季能够有效存储雨水，并通过生态滤床净化后回用于绿化灌溉或其他非饮用水用途。项目实现：

年径流总量控制率

75%

年径流污染物控制率达

58%

雨水资源化利用率达

5%



创新低影响开发：红星美凯龙爱琴海购物公园奥特莱斯项目

报告期内，红星美凯龙爱琴海购物公园奥特莱斯项目创新应用低影响开发（LID）设计理念，构建了源头削减、中途转输、末端调蓄三位一体的雨水管理系统。

项目通过将雨水管网系统与 LID 设施结合，实现多重生态效益：

- 采用生态海绵设施对主要雨水径流进行源头削减与污染消减，达标后排入市政雨水管网
- 通过内部雨水回用系统，将屋面及路面雨水收集处理后用于道路浇洒和绿化灌溉，提升水资源利用效率

项目实现年径流总量控制率 80%，面源污染削减率 60% 以上。

绿色建材使用

我们在建筑材料选购时关注其绿色环保属性，优选生产过程中对地球环境负荷小，不会对人体健康有影响的绿色建材。公司要求所有项目必须使用符合中国环境标志认证的材料，使用符合 GB18580 标准 E1 级规范的木质板材、轻钢龙骨、石膏板等 A 级不燃材料，使用大品牌绿色环保油漆，要求主材（漆料、胶水等）符合国家绿色环保要求，达到国标或具备中国环境标识，并对装修材料进行环保检测认证后投入使用，全面保障商场整体满足国家环境和绿色可持续的高标准。

绿色技术应用

红星美凯龙积极推进绿色建造技术应用与创新，大力发展装配式建筑技术体系。通过标准化设计、工厂化生产、装配化施工的一体化模式，公司有效提升建筑施工质量与环保等级，减少建筑施工导致的环境影响。报告期内，公司爱琴海购物公园奥特莱斯项目装配式建筑应用率为 38.3%

装配式技术应用

爱琴海购物公园奥特莱斯项目采用装配式建筑技术，预制构件比例达 15%，公共区域实现土建装修一体化设计，30% 的室内隔墙采用可重复使用的石膏板隔墙，满足商业空间灵活需求。

除卫生间及不规则板块外，均采用钢筋桁架楼承板，并应用预制非承重外围护墙和内隔墙轻质墙板，全面推行全装修交付。主体结构竖向承重构件采用高精度铝模板施工，确保精度和效率。施工严格执行钢筋桁架楼承板的安装、运输和堆放要求，确保构件质量合格。

通过将传统施工工地作业优化为工厂预制与现场安装的一体化模式，提高工程质量与效率的同时，减少废弃物产生量，有效控制施工扬尘和噪音污染，推动节能减排。

此外，为更进一步提高施工效率与精准度，降低环境足迹，我们采用建筑信息模型（BIM）技术加智慧工地决策系统。通过对建筑的数据化、信息化模型整合，推进建筑、结构、设备管线、装修等一体化集成设计，提高各专业协同设计能力，提高生产效率、节约成本和缩短工期。



BIM+ 智慧工地决策系统



BIM+ 智慧工地系统应用成果

绿色建筑标准

红星美凯龙始终秉持绿色发展理念，致力于打造符合环保标准的绿色建筑。红星美凯龙承诺，将持续加强绿色建筑管理能力，推进绿色建筑技术的开发与落地，推动绿色建筑项目实施，满足更高的绿色建筑认证标准，并承诺逐步将绿色建筑认证扩展至现有建筑组合。

报告期内，我们新增 2 个项目以二星标准进行设计与实施。

打造二星级绿色建筑标准项目

爱琴海购物公园奥特莱斯项目以“协调的生态本底修复、主被动统筹整合、人与建筑和谐共生、完善的智能管理”为设计目标，在项目过程中贯彻绿色设计理念，采用绿色技术。同时，考虑到后期运营的绿色属性，配备了节能设施设备，将项目打造为资源节约的示范性项目，最终实现绿色建筑二星级设计目标。

- 我们充分利用当地气候特点，并结合建筑的功能，采用了适宜的绿建技术，如下凹式绿地、透水铺装、节水器具技术、高强度钢等；
- 充分利用太阳能光伏系统可再生能源；
- 采用高效节能照明灯具和节能控制方式；
- 设置能源监测系统，便于项目过程中及运营阶段的能源管理。



绿色施工

→ 为切实履行建设良好生态环境的绿色承诺，我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》等法律法规。为规范施工现场管理并强化环保措施落地，我们制定了《施工现场安全生产、文明施工、作业场所环境监控管理办法》《环境因素辨识、评价及控制管理办法》《施工现场废弃物管理办法》等制度体系，覆盖污染防治、资源循环利用及环境风险管控全流程，全面防控施工活动对周边社区生态的影响。报告期内，红星美凯龙建筑板块持续完善环境管理体系，延续获得 ISO 14001 环境管理体系认证证书。



环境管理体系认证证书

公司建立完善的环境管理体系，成立环境隐患排查领导小组及工作小组，对施工过程实施动态管理。通过定期开展绿色文明施工实施情况自检和召开绿色施工例会，全面汇总分析绿色施工情况，并针对发现的问题及时整改，持续提升环保管理水平。



环境隐患排查领导小组

负责隐患排查工作的组织、协调及指挥工作，由各涉及部门的一责构成



环境隐患排查工作小组

由下属安全部、工程部、办公室及各项目经理部一责等相关人员组成

环境隐患排查处理架构



公司定期对在建工程开展环保隐患排查，涵盖现场实体隐患、方案合规性及执行情况等关键环节。对于排查出的不合格问题，公司严格执行“三定原则”（定人、定时间、定整改措施），确保问题整改落实到位。对于整改不力的情况，公司制定了相应的奖惩制度，以强化责任落实和管理效果。报告期内，红星美凯龙未发生任何环境处罚和环境违规事件。

红星美凯龙依托科学化管理体系和技术创新，在工程建设的策划、采购、施工及验收环节实施全流程管控，旨在最大限度实现资源节约和施工过程的环境友好性。报告期内，公司通过推行节能降耗、水资源循环利用及材料精细化管控等举措，有效提升了资源利用效率，切实降低施工活动对生态环境的影响。

节能举措

- 规定办公区夏季空调温度 $\geq 26^{\circ}\text{C}$ ，冬季 $\leq 20^{\circ}\text{C}$ ，空调使用时关闭门窗；
- 施工区、办公区及生活区照明须采用节能灯具；生活区浴室热水优先采用太阳能供热，电力辅助。

节约材料

- 脚手架及模板等专项方案进行会审、合理安排施工工期，加快周转材料的使用频率，降低非实材料的投入和消耗；
- 采用先进工艺、技术、降低材料剪裁浪费，合理确定预拌混凝土掺合料及配合比。

节水举措

- 在水源处应设置明显的节约用水标识。同时建立用水节水统计台账并进行分析与对比；
- 使用节水型生活用水器具，废水尽量重复利用，现场清洗车轮、洒水压尘尽量使用经沉淀后的中水，节约水资源；
- 施工现场均采取地下水资源保护措施，禁止在施工现场打井抽取地下水。

回收利用

- 建立回收小组，专门负责回收零散材料，保证回收利用；
- 加强后期装修使用材料数量的控制，做到现场材料“长料不短用，能用短料不用长料”的原则，合理用料。

红星美凯龙持续强化施工现场管理，通过制定扬尘控制专项方案、现场排污系统及专门的废弃物临时贮存场地等举措，构建全过程污染防控体系。针对施工产生的扬尘、污水、建筑垃圾等排放物，实施源头减量、过程监控与末端治理相结合的标准化处置流程，运用雾炮抑尘设备、全封闭式回收装置等设施，确保污染物排放浓度符合标准要求，系统性实现施工活动与生态环境的协同发展。



防止周围环境污染、大气污染

- 优先利用原有硬化路面，非道路区域实施硬化防尘
- 安装扬尘监测系统，超标自动触发智能联动喷雾抑尘
- 易扬尘材料密闭存放 / 遮盖运输，规范装卸防撒漏
- 水泥库 / 垃圾站等采用砖墙 + 石棉瓦 / 板材封闭
- 围挡雾化喷淋与塔吊高空抑尘双重防控



防止水土污染

- 施工现场应建立有效的排污系统，确保雨水管网与污水管网分开使用
- 施工现场设置三级沉淀池处理污水 / 泥浆
- 食堂设置有效的隔油池，将油污经沉淀隔油后排入市政污水管线
- 现场临时道路和材料堆放场统一规划排水沟，控制污水流向



废弃物管理

- 施工现场设立专门的废弃物临时贮存场地，废弃物应分类存放
- 施工现场内设置封闭式垃圾站，废料应及时分拣和清运回收
- 废弃物运输确保不遗撒、不混放、送往有废弃物处理资质的单位或场所进行处理、消纳。对可回收的废弃物应再回收利用



噪音控制

- 商业体装修内部阶段实行全面封闭施工
- 工程内的商品砂浆搅拌机针对高噪声的搅拌机设置封闭式隔声围挡
- 根据项目所在地周边建筑情况，合理安排高噪施工时间段

打造绿色商场

BUILDING GREEN SHOPPING MALLS

红星美凯龙始终秉承绿色环保的经营理念，致力于将商场打造为绿色健康空间。公司持续落实绿色低碳运营举措，积极推动能源转型，并将绿色低碳理念贯穿于日常办公之中。同时，我们秉持互利共赢的理念，与租户共同构建绿色生态圈，积极引领行业绿色发展潮流。

绿色运营

→ 红星美凯龙秉持绿色运营理念，全力推动绿色低碳转型。公司持续完善环境管理体系，明确各岗位的环境管理目标与责任，并建立有效的监管机制，确保责任落实到位。我们严格遵循国家相关法律法规，制定《环境与职业健康安全管理办法》《能源、资源管理办法》《应急准备和响应管理办法》《重要环境因素及控制措施》《物业技术管理手册 - 安全部分》等内部管理制度，确保商场环境管理工作的有效落实。报告期内，红星美凯龙在商场运营和装修板块延续获得 ISO 14001 环境管理体系认证。



环境管理体系认证证书



绿色解决方案

节能减排

红星美凯龙以节能减排为核心目标，通过完善能源管理体系、推进精益改善与提效举措、深化能源精细化管理等多方面举措，全面提升能源利用效率，降低能源消耗量及温室气体排放量。

报告期内，我们积极响应国家节能减排政策，发布《关于执行商场能源章节精细化管理的通知》等内部管理文件，全面推进商场能源精细化管理，明确任务目标、时间节点与责任分工，并将其纳入计划推进表进行动态跟踪。同时，公司将能源精细化管理纳入相关人员的绩效考核体系，以考核促落实，确保绿色低碳化运营目标的达成。

空调系统升级与能效提升项目

报告期内，红星美凯龙针对上海、苏州、东北等商场的中央空调系统效能下降问题，实施了专业维护与技术改造。通过优化空调系统运行参数、更换老化部件以及引入节能技术，显著提升了空调运行效果，同时有效降低了能耗。这一举措不仅改善了商场的室内环境质量，也为公司节能减排目标的实现提供了有力支持。



红星美凯龙商场积极开展能源精细化管理

红星美凯龙积极响应全球可持续发展的号召，通过实施照明系统节能优化项目，有效降低能耗，减少碳排放，同时提升顾客购物体验。

报告期内，公司下发关于执行商场能源精细化管理的通知，实施分时分区精准管控，实现公区、中庭、消防通道及外立面照明的精细化运营。项目采用声光控开关、错峰启闭等节能技术，结合全国统一时间表管理，在提升顾客体验的同时显著降低运营成本，推动商业空间绿色转型。



能源转型

红星美凯龙通过对现有资源的进一步盘点与梳理，充分发挥其全品类新能源应用场景优势、绿色消费场景优势、以及覆盖全国的网点和高质量的基础员工优势，明确了绿色智慧管理体系建设的两大方向目标，并相应制定绿色智慧管理体系建设路径图谱，为公司的能源转型奠定坚实基础。



16 家商场分布式屋顶光伏发电项目，成为红星美凯龙电力保供的“生力军”

为助力国家能源转型，我们与南京建发清洁能源有限公司（简称“南京建发清洁能源”）签订协议，在南京、无锡、苏州、宁波等 16 家商场屋顶建设光伏电站，报告期内已完成 2 家商场屋顶光伏的建设与投运。

项目全部建成后，每年可提供清洁能源 1,800 余万 KWh，标准煤节约量 5,500 余吨，二氧化碳减排量 15,000 余吨，二氧化硫减排量 3 吨，氮氧化物减排量 3.4 吨。2025 年总计将提供清洁能源 4.5 亿 KWh，标准煤节约量 13.75 万余吨，二氧化碳减排量 37.5 万余吨，二氧化硫减排量 75 吨，氮氧化物减排量 85 吨。



每年可提供清洁能源

1,800 余万 KWh

标准煤节约量

5,500 余吨

水资源管理

红星美凯龙致力于提升水资源效率。我们严格遵守国家及地区水资源管理条例，并制定了明确的用水效益提升目标，加强水资源使用的统计与检测，进一步提高全国商场的整体用水效率，推动商场水资源的可持续管理。为实现公司管理目标，报告期内，红星美凯龙在更换节水器具以及大力推进节水宣传标识两个方面持续开展行动。

卫生间节水装置及节水宣传标识

我们通过在商场水龙头安装起泡器，有效管控水流速度，避免因流速过快造成的水资源浪费。同时，在卫生间等区域张贴节约用水标识，提升员工、商户及消费者的节水意识。



排放物管理

废水管理

红星美凯龙商场的废水主要包括生活污水和餐厨废水。为确保废水合规排放，公司严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》以及运营所在地的相关法律法规，采取了一系列管理措施。对于空调废水，公司制定了商场空调水处理合同模板，确保供应商针对供应产品的处理工艺符合国家排放标准。针对餐厨废水，商场餐饮区域配备了隔油池，并进行净化处理，以减少对环境的污染。

空调废水

- 要求供应商签订承诺书，明确其供应产品的处理工艺需符合国家排放标准
- 对空调废水的排放阀进行检测，确保达标后才接入市政管网

餐厨废水

- 商场餐饮区域配备了隔油池，对废水进行净化处理后再排放

此外，商场内均设有化粪池，用于对生活污水进行预处理。通过沉淀杂质和水解大分子有机物，将其转化为酸、醇等小分子有机物，确保污水经过合规处理后再排放。同时，公司定期对化粪池进行清淤，以提升污水处理效率和质量。

废气管理

红星美凯龙严格遵循国家关于废气排放的法律法规。鉴于行业特点，公司废气的主要来源包括商场建设与装修环节，以及停车场内的汽车尾气，其中主要污染物为氮氧化物、硫氧化物和颗粒物。为确保废气达标排放并逐步降低排放总量，公司制定了明确目标，并采取以下措施，积极推动废气减排目标的实现，助力美丽中国建设。

- 合理配置废气处理设施，确保废气处理达标
- 优化运营流程，减少不必要的商务出行
- 鼓励员工和顾客选择绿色低碳的出行方式



废弃物管理

红星美凯龙高度重视废弃物管理工作，积极推动废弃物的回收与再利用，致力于最大程度地减少有害废弃物的产生。公司制定了明确的废弃物管理目标，旨在通过源头减量和优先回收再利用等方式，降低废弃物对环境的影响。在废弃物管理过程中，公司严格遵循“减量化、资源化、无害化”的原则，对各类废弃物进行分类收集、规范处置及综合利用，以实现废弃物管理的可持续性。

无害废弃物

- 对于可回收利用的无害废弃物，按种类分类投入贴有标识的垃圾箱或相应容器妥善保管，由仓库管理员统一负责处置。
- 对于不可回收再利用的无害废弃物，统一规定地点放置，堆放，及时进行外运处理。

有害废弃物

- 废电瓶由厂家收回统一处理；废电池统一架存，由当地环保部门处理，所有有害废弃物均不得混入其他废弃物中。

废弃物处理方式

在商场运营过程中，我们始终贯彻“废物改造、旧物重生”的环保理念，对商场内的生活垃圾和建筑垃圾进行分类管理，并严格执行垃圾日产日清制度。建筑垃圾会在暂存点先行分类和临时存放，之后由专业的清运公司负责集中处理；生活垃圾方面，我们积极落实国家垃圾分类政策，通过设置分类垃圾桶、普及垃圾分类知识，鼓励客户、商户和员工共同参与垃圾分类，携手推进环保行动。



商场设置分类垃圾桶



绿色租赁

→ 在致力于自身绿色运营的同时，我们积极与商户携手合作，共同优化可持续管理模式，推动商户在绿色和可持续发展领域的文化建设，实现环境效益、社会效益与经济效益的协同发展。公司持续推进绿色租赁模式，鼓励商户践行低碳运营，并持续开展环保宣传活动。

红星美凯龙始终致力于引导租户实现绿色装修与办公的转型，推动可持续发展。在绿色装修方面，我们制定《物业技术管理手册》，积极推广使用环保材料，如 E1 级板材和获得环保认证的产品，同时为租户提供专业的绿色装修设计指导，并建立严格的评估体系，对达标租户给予奖励，激励其积极参与绿色转型。同时，我们定期倡导节能减排理念，优化办公环境，设置垃圾分类设施，并通过举办绿色主题活动和绿色经营培训，鼓励租户在日常运营中践行环保行动。



在商场招商过程中，绿色环保是一项重要的考量要素，提供绿色环保证明是重要的资质之一



我们每年筛选优质品牌，季度组织全国条线人员至品牌工厂考察工厂的先进绿色生产工艺、环保成就等



对全体商户积极开展绿色装修理念的培训宣贯，确保绿色租赁专项工作高效开展

红星美凯龙绿色租赁举措

推动合作伙伴绿色生产，助力绿色发展

以入驻红星美凯龙商场的各品类品牌为例，品牌在其源头端工厂生产过程中均遵循通过优化流水线工艺降低能耗，且红星美凯龙要求品牌工厂遵循国家一级能效标准，如使用节能设备、减少生产废料，并通过自有水密性检测设备确保成品质量。

同时，红星美凯龙对其入驻的品牌从售前、售中、售后全流程进行商品质量管理把控，例如从工厂原材料采购、生产制造过程、检测检验结果等环节进行严格审查，强化商品准入风险防控，与权威第三方检测机构（国家家具及室内环境质量监督检验中心）开展环保质量检测，360°全方位严苛筛选，将环保作为质量管控的重要一环，确保符合《绿色建材产品认证》标准。

绿色办公

绿色办公举措

红星美凯龙在日常运营中积极倡导绿色办公理念，全力营造绿色办公环境。公司通过制定节能环保规章指引，引导员工养成节约用水、用电、用纸的习惯，推动办公用品的循环利用，并鼓励全体员工以实际行动践行环保办公。报告期内，公司已实施一系列绿色管理实践，以推动绿色办公的深入开展。

无纸化办公

- 应用自动化办公（OA）系统，进行流程审批、沟通交流
- 鼓励使用智能签单、电子印章等数字化办公用具
- 行政事项鼓励使用线上解决方式，如签到，上下班打卡等
- 会议材料尽量以电子版形式传阅，减少多余纸张使用

鼓励绿色出行

- 公司实行班车制度，鼓励员工以公共交通代替私家车出行

减少一次性产品使用

- 提供可重复利用水杯、碗筷和餐盘，杜绝一次性产品使用

绿色环保意识宣贯

- 在打印机、洗手间、食堂及办公场所张贴节约宣传海报

环境保护文化建设

以运动促绿动，红星美凯龙跑出高质量可持续发展“加速度”

报告期内，红星美凯龙作为家具行业绿色环保领跑者，积极参与厦门马拉松可持续主题分享会暨2025建发厦门马拉松赛官方训练营活动。

作为家居行业绿色环保领跑者和此次活动唯一家居企业代表，红星美凯龙勇当可持续“旗手”，在3公里的城市绿道中留下了绿色足迹，身体力行地展现家居人“为绿色，不止步”的风采，建美居家环保，共享绿色生活。



应对气候变化

TACKLING CLIMATE CHANGE

为应对气候变化挑战，国际社会于 2015 年达成《巴黎协定》，承诺共同努力将本世纪全球温升幅度控制在工业化前水平 2°C 之内。红星美凯龙积极响应《巴黎协定》，在肩负减少我们自身碳足迹责任的同时，努力提高企业在运营过程中以及上下游价值链上应对气候变化的韧性。

治理

→ 我们将气候相关问题的治理纳入到整体的 ESG 架构中，以确保气候变化议题被纳入到公司的整体战略制定过程中。

董事会

董事会作为最高决策机构，负责

- 指导和制定公司的气候相关愿景、目标、战略及架构
- 确定重大气候风险和机遇
- 定期审阅气候相关目标的执行和达成情况



管理层

由公司核心管理团队组成，负责

- 为公司气候变化战略提供业务洞察，涵盖气候变化风险与机遇的管理及监控等关键领域
- 协调并保障气候相关战略执行与风险管理所需的资源支持

ESG 执行小组

由相关职能部门组成 ESG 工作小组，负责

- 执行与气候变化相关的适应和缓解策略
- 提出并落实针对气候变化议题的创新运营和实践举措
- 持续跟踪气候相关绩效，积极推动改进措施，确保气候变化目标的实现

战略

→ 我们参考国际可持续准则理事会（ISSB）发布的《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》以及气候相关财务信息披露工作组（TCFD）披露建议，系统性地识别和评估气候相关风险和机遇。结合公司业务特征，我们对风险进行优先级排序，并制定有效的风险应对与减缓措施，以提升公司应对气候变化的韧性。

风险类别	风险描述	财务影响	时间范围	应对策略
实体风险	急性 由于公司的商业性质，极端气候事件（包括台风、洪水、热浪等）可能影响公司基础设施的运营稳定性，导致运营中断，从而对公司的业务连续性产生影响	基础设施的加固、翻新和修补，以及应对极端气候事件导致的运营成本增加	短期	- 建立极端天气预警机制，一旦出现极端天气事件，及时发出警报 - 编制极端天气安全应急预案，并定期开展应急演练工作，确保应急响应机制的有效性
	慢性 气温上升将增加生产场所的温控能耗，而沿海海平面上升及洪灾可能对关键公共基础设施造成严重影响	为维持生产场所最佳温度的能源消耗增加导致的运营成本增加	长期	通过替换高效供暖与制冷系统，并定期跟踪分析能源消耗趋势，持续优化能效管理
转型风险	政策及法律 政府针对碳排放的相关政策与法律法规日益严格，为企业带来了合规管理的巨大压力	为响应政策变化导致的运营成本增加	长期	密切关注上市地交易所、国家、国际层面的最新气候相关法规动态，根据法律法规的最新要求采取必要的应对行动
	市场 消费者对可持续偏好日益增加，传统产品可能面临市场竞争力下降的风险	未能及时适应市场对绿色产品的需求变化，可能导致营业收入减少	长期	- 与消费者保持密切沟通，了解他们对绿色产品的期望 - 持续引入绿色、低碳商品，满足市场对绿色消费的需求
	声誉 利益相关方愈发重视公司在应对气候变化方面的举措，若公司未能积极应对气候变化，可能会辜负利益相关方的期望，进而损害自身的形象和声誉	若未能满足利益相关方的期望，可能导致资本成本上升，并对公司价值产生负面影响	长期	不断深化低碳运营的实施力度，建立绿色智慧管理体系建设路径图谱，在运营的全链条中融入绿色低碳的发展理念

机遇类别	资源效率	能源转型
机遇描述	高效的资源管理体系能帮助我们有效避免浪费、降低运营成本，实现生产效率的提升	随着绿色技术的持续研发与创新，以及支持性政策的相继出台，可再生能源的可获取性预计将不断提高，而其价格也有望逐步下降
财务影响	通过提高资源效率降低运营成本	通过优化能源效率、采用具有成本效益的可再生能源来降低运营成本
时间范围	中期	中期
应对策略	通过安装节能、节水设施设备、促进水资源回收利用、对员工开展环保培训与宣贯等措施，提升资源使用效率	通过盘点充电桩资源、换电柜资源、储能资源，落实商场光伏发电等项目，持续增加再生能源的使用比例，推动能源转型

风险管理

→ 我们将气候风险和机遇纳入公司决策中，将气候相关风险的识别包含在公司整体的风险评估实践与管理体制中，通过精细化风险识别、评估与管理降低气候相关风险对公司的影响，确保长期稳定经营与可持续发展。



气候变化风险与机遇管理流程

红星美凯龙通过减少能源消耗、提升能源使用效率以及能源转型等各类节能减排举措，持续减少能源消耗及温室气体排放，最大程度降低所识别的重大气候相关风险所带来的影响。我们亦持续与价值链伙伴协同合作，降低价值链的碳排放。

指标与目标

➔ 为有效地落实红星美凯龙应对气候变化的策略，我们对温室气体排放开展碳盘查工作，并将根据产能规划科学预测长期排放趋势，为未来节能减排路径制定、温室气体排放目标制定与追踪等工作提供科学决策依据。

温室气体排放	单位	2023 年	2024 年
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	73,928.96	61,525.08
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	346,335.37	405,575.44
温室气体排放总量（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量	420,264.33	467,100.51
每万平方米温室气体排放量	吨二氧化碳当量 / 万平方米	192.97	229.20



05 共建共享 共创美好生活

红星美凯龙秉持共建共享的理念，坚持公平、公开、透明的供应链管理原则，与供应商携手共进，打造稳定多元的合作生态。同时，我们积极履行企业社会责任，通过传统文化保护、慈善捐赠、乡村振兴等行动回馈社会，将企业发展成果与社会共享，为社区繁荣和美好生活贡献力量。





共建品质供应链

JOINTLY BUILDING A HIGH-QUALITY SUPPLY CHAIN

红星美凯龙致力于构建协同共赢的供应链生态，秉持开放、透明、互信的合作理念，持续优化供应链管理体系。我们与供应商伙伴建立深度协同机制，共同打造高效、可持续的价值链，推动家居行业高质量发展。

供应商管理

→ 我们的供应商分为品牌合作商户、家装辅材供应商和物资及服务采购供应商。品牌合作商户主要负责红星美凯龙商场内部家居产品的供应，家装辅材供应商负责提供家装施工中的全品类辅材，包括水、电、木等，物资及服务采购供应商主要供应除家居产品之外的产品，例如办公用品、促销礼品、保洁服务等。截至报告期末，占 2024 年全年采购订单金额 80% 的主要供应商有 419 家。

红星美凯龙持续完善供应商管理体系，采取“统谈分购”的采购原则，在确保供应商资质符合业务标准的同时，更注重其管理能力的提升。我们在内部制定《采购管理制度》《供应商管理制度》等制度，明确准入资质的收取标准、合规性验证、供应商准入标准、核定要求、淘汰机制等，实现供应商管理的标准化、规范化和系统化运作。

我们针对供应商采取严格的评估体系，通过准入评估与年度风险评估对供应商进行筛选和淘汰。准入评估主要针对供应商的主营业务内容匹配度、人员规模、行业排名、供应商服务能力、经营风险等方面，如存在潜在风险，供应商将不予入库参与询价或项目投标。年度风险评估主要针对上一年度合作的供应商按照比例开展考核，从产品及服务质量、供应商资质、价格竞争力、商务合作、商务及内控风险等五个方面进行考量与打分。此外，我们针对有意向参与红星美凯龙投标的供应商，组建专项考察团队进行现场考察，涵盖供应商的厂房、设备、产能、人员等情况。

7.5 分以上

达标的供应商将直接进入美凯龙下一阶段供应商的选择清单

6 分以上—7.5 分

给予书面指正，视整改回复情况考虑是否给予机会继续参与询价，红星美凯龙有权取消供应商的合作资格

6 分以下

红星美凯龙有权直接取消供应商的合作资格，并视情况给予相应处罚

供应商评分制度

同时，红星美凯龙设有供应商诚信、关联公司风险隐患、国家政策影响因素及遵守联合国公约四项一票否决评估项，如果供应商发生其中任何一项，都将直接淘汰或暂停合作。报告期内，红星美凯龙共针对 81 家主要供应商开展准入审查。同时，我们对 2023 年主要供应商的履约情况进行审核，2024 年内展开的“2023 年度年终考核”的供应商中，属于 2023 年全年采购订单金额 80% 的主要供应商的数量为 379 家。

为进一步高效管理供应商，红星美凯龙创新性地搭建了“供应商协同平台”，供应商可以通过该平台实时同步货品交付、验收入库、开具发票等环节的信息，实现供需信息实时共享，极大提升了采购工作效率。我们亦搭建智能化采购电商平台，利用国内线上电商模式为门店提供丰富多样、极具价格优势和高效配送能力的标准化商品。

可持续供应链建设

→ 红星美凯龙深知实现更高水平的可持续发展需要与商业伙伴携手共进，共同践行环境和社会责任。为此，我们系统排查供应商在安全生产、文明施工、员工保障等领域的潜在风险，作为准入审核和持续评估的关键指标，以构建责任共担、价值共享的可持续供应链生态体系。

我们严格要求供应商保持与我们同样的商业道德标准，要求供应商严格依据所有适用法律法规合规运营，并鼓励所有供应商构建自身的廉洁管理制度。此外，我们要求已在库供应商签订《廉政承诺书》《诚信守法承诺书》，确保在保障自身利益的同时营造供应商经营的良好环境，从源头预防和杜绝违法、违规、违纪行为的发生。对于公司重大采购事件，如大型广告投放、展会搭建等，公司督察部门会进行抽查验收，并将验收结果告知采购部门，并以此为据进行最终结算。报告期内，供应商《供应商廉洁承诺书》签署率为 100%。

我们秉持绿色发展理念，高度重视供应商的绿色环保表现，全面推进绿色建材和环保装修材料的应用。我们确立了以可再生资源利用和节能减排设备优先的采购原则，系统引入低碳环保产品，同时加速淘汰高污染、高排放的落后产品。在报告期内，我们已实现所有项目 100% 采用获得中国环境标志认证的环保材料。未来我们将持续提升材料环保标准，建立更严格的绿色采购体系，并通过产业链协同，推动上下游企业共同实现绿色转型，为行业可持续发展贡献力量。

供应商沟通

→ 在赋能供应商与深化合作方面，红星美凯龙始终秉持“共创共享、协同发展”的理念，通过建立多层次、常态化的沟通机制，持续推动供应链发展。我们积极与供应商开展沟通合作，通过电话、邮件、供应商大会等形式与供应商定期沟通交流，及时互通行业信息。针对已开展合作的供应商，我们在对其进行评估的过程中，开展不定期沟通交流，进一步明确我们对供应商的要求，更高效实现其对自身经营状况的完善与改进。

协同铸造美好

CO-CREATING A BETTER FUTURE

红星美凯龙坚持公益与发展同行，在守护传统文化、乡村振兴及参与社区共建的征程中稳步前行。我们积极弘扬传统美学文化，探索创新公益模式，开展多样化的公益活动，用行动传递温暖。

守护传统文化

→ 红星美凯龙始终以传承中华文化为己任，积极推广美学理念，履行守护中华文化瑰宝的承诺。

文化传承，创新引领：“关山月·文化游学”活动

作为敦煌文化保护的重要参与者，红星美凯龙与敦煌研究院紧密合作，大力推进敦煌石窟公益空间改造项目，并连续两年组织开展敦煌文化设计研学之旅。

2024年5月，红星美凯龙参与举办“关山月·文化游学”活动，带领来自全国各地的百余位设计师走进莫高窟，感受佛陀彩塑的震撼，在莫高学堂领悟敦煌人文历史，回溯诗意与厚重的中华文明，将现代设计与传统文化深度融合，激发创新感，引领家居文化迈向全新高度。



“关山月·文化游学”活动

遇见非遗：中华优秀传统文化传承与创新暨非遗保护实践活动

在 2024 年 618 大促期间，红星美凯龙重磅推出“遇见·非遗”文化特展，集中展示了唐卡、夏布、景泰蓝等百余件非遗精品，为观众呈现了一场传统与现代交织的文化盛宴。与此同时，红星美凯龙正式启幕雍巴唐卡艺术中心，进一步推动非遗文化与家居产业的深度融合，探索非遗传承与创新的新路径。

此次活动通过互动体验、主题展览等形式，让更多人近距离感受非遗技艺的魅力。此外，我们还推出了非遗主题家居产品与服务，将非遗元素融入现代家居设计，激发行业创新灵感，推动家居行业的文化升级，让非遗技术在现代生活中焕发新生。



遇见非遗：中华优秀传统文化传承与创新暨非遗保护实践活动

乡村振兴

→ 红星美凯龙始终密切关注乡村振兴，通过各种脱贫帮困活动，践行企业社会责任。

上海沪南商场工会“追光小屋”扶贫帮困项目

2024 年，红星美凯龙上海沪南商场工会积极履行社会责任，携手场内众多品牌商户，共同参与了“追光小屋”扶贫帮困项目。该项目旨在为困难儿童家庭提供切实有效的帮助，改善他们的生活条件。

通过组织爱心捐赠活动，商场工会和品牌商户们为这些家庭送去了生活用品等支持，帮助困难儿童健康成长，为他们的未来点亮希望之光。



上海沪南商场工会“追光小屋”扶贫帮困项目

参与社区共建

→ 2024 年，我们步履不停，走进多家养老院，持续关注青少年成长，帮扶困难儿童家庭，慰问福利院并捐赠图书，为户外工作者设立便民服务点，积极践行企业社会责任。未来，我们将持续深入推进公益事业，不断探索创新公益形式，为社会发展贡献更多力量。

报告期内，我们的员工志愿者积极投身各类志愿服务活动

累计开展志愿服务

16 次

共有

197 人次踊跃参与

志愿服务总时长达到

698.5 小时



爱心传递

爱，在这里延续——红星美凯龙职工志愿献血公益活动

2024 年 10 月 31 日，红星美凯龙履行企业公民责任，弘扬互助精神，积极响应上海市血液中心及浦东新区血站号召，组织员工参与无偿献血活动。我们的爱心员工在工作人员的专业指引下，有条不紊地完成了初步的体格检查与血液筛查，随后顺利进行了血液采集。

一次次勇敢的挽袖，一袋袋鲜红的热血，红星美凯龙用实际行动为公益事业添砖加瓦，向社会传递爱心与温暖。据统计，此次献血活动共有 41 位员工成功献血，献血总量达 8,200 毫升。



红星美凯龙职工志愿献血公益活动

红星美凯龙“六一爱心义卖”活动

在六一儿童节之际，红星美凯龙妇联组织了一场爱心义卖活动，旨在通过实际行动关爱儿童，传递温暖与希望。活动得到了员工和社会各界的广泛支持，吸引了众多爱心人士参与。



红星美凯龙“六一爱心义卖”活动

红星美凯龙阳光村福利院送温暖活动

红星美凯龙河南新乡牧野商场工会积极开展公益活动，组织志愿者前往阳光村福利院开展送温暖活动。志愿者们以实际行动践行社会责任，为福利院的老人和儿童送去食用面、食用米、食用油、纯牛奶以及饼干和面包，这些生活食品将为福利院的日常饮食提供支持。此外，还贴心准备了8张家居桌子，旨在改善福利院的生活设施条件，以实际行动传递温暖与关爱。



红星美凯龙阳光村福利院送温暖活动

爱心助学：红星美凯龙开展留守儿童学校图书捐赠活动

为关爱留守儿童成长，助力乡村教育发展，红星美凯龙走进河南固始县留守儿童学校，开展图书捐赠公益活动，用书籍为孩子们打开知识的大门，点亮他们的未来之路。



红星美凯龙开展留守儿童学校图书捐赠活动

户外劳动者爱心驿站

作为一家始终践行社会责任的企业，红星美凯龙积极响应国家关爱新就业形态劳动者的号召，在全国范围内创新打造了“户外劳动者爱心驿站”，专门为出租车司机、驾驶员、交警、快递员、外卖送餐员等户外工作者提供暖心服务，成为他们工作途中的温馨港湾。

驿站内配备了空调、饮水机、微波炉、医药箱、充电设备等便民设施，确保户外劳动者“冷可取暖、热可纳凉、渴有饮水、累可歇脚”。同时，驿站还提供免费 Wi-Fi、报刊阅读、应急药品等增值服务，切实解决户外工作者“吃饭难、喝水难、休息难、如厕难”等实际问题。



天津全球家居1号店
工会“户外劳动者驿站”



红星美凯龙爱心驿站

志愿服务

光荣服务：第七届中国国际进口博览会志愿者服务项目

2024 年 11 月 5 日至 10 日，第七届中国国际进口博览会在上海国家会展中心举行。红星美凯龙家居集团党员志愿服务队响应闵行区委组织部号召，参与进博会志愿服务。我们共派出了 80 余名志愿者热情服务参展商和观众。集团党委连续七届组织党员参与进博会志愿服务，累计派遣党员志愿者超 1,300 人次，并荣获上海市委组织部首批“进博党建城市客厅”称号，以及虹桥商务区党员志愿服务先进集体、闵行区优秀志愿者及先进个人等多项荣誉。



第七届中国国际进口博览会志愿者服务现场

“敬老爱老 暑日送清凉” 主题公益活动

党建引领聚合力，敬老爱老暖人心。2024 年 8 月，红星美凯龙开展“敬老爱老，暑日送清凉”主题活动，通过为老人表演节目、赠送手工礼品，传递爱与温暖。



“敬老爱老 暑日送清凉” 志愿服务主题党日活动



“世间温情美 人月两团圆” 主题公益活动

为践行志愿服务精神，履行企业社会责任，2024年9月，红星美凯龙开展“世间温情美 人月两团圆”志愿服务主题活动。

在本次活动中，我们的支部党员代表为老人表演了精彩的文艺节目；集团党委书记、总裁施姚峰同志将“福”字书法送到老人手中，集团党委副书记、副总裁唐荣镇带领党员同志赠送慰问礼品。进一步加强了党支部的凝聚力和党员的服务意识，彰显了企业的社会价值。



“世间温情美 人月两团圆” 主题公益活动

“爱心传递暖意、共创美好未来” 主题公益活动

为践行志愿服务精神，弘扬敬老、爱老、尊老、助老的传统美德，履行企业社会责任。2024年12月26日，红星美凯龙来到新虹街道爱博四村社区，开展了“爱心传递暖人心、共创美好新未来”主题公益活动。

红星美凯龙为爱博四村居民提供“家居保养护理”以及“社区卫生清洁”服务，在精神和生活上为独居老人提供了陪伴和支持，为社区居民营造了一个更加整洁、美观的居住环境，为社区居民带来了实实在在的实惠和好处。



“爱心传递暖意、共创美好未来” 主题公益活动

ESG 数据总览

指标	单位	2024	2023	2022
排放				
温室气体排放量（范围一 & 范围二） ³	吨二氧化碳当量	467,100.51	420,264.33	965,767.64
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	61,525.08	73,928.96	73,361.85
间接温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	405,575.44	346,335.37	892,405.79
每万平方米温室气体排放量	吨二氧化碳当量 / 万平方米	229.20	192.97	429.07
废气排放量 ⁴	千克	53.78	82.61	81.06
NO _x 排放量	千克	48.89	74.93	73.58
SO _x 排放量	千克	0.90	1.69	2.06
PM 排放量	千克	3.99	5.99	5.42
有害废弃物排放量	吨	10.01	7.20	37.80
无害废弃物排放量	吨	128,325.10	182,074.47	1,670.30
每万平方米有害废弃物排放量	吨 / 万平方米	0.005	0.003	0.02
每万平方米无害废弃物排放量	吨 / 万平方米	62.97	83.60	0.74
废水排放量	立方米	4,316,533.24	/	/
水资源消耗				
总用水量	立方米	5,433,894.64	5,851,440.23	6,808,216.41
循环用水量	立方米	9,791.80	/	/
每万平方米用水量	立方米 / 万平方米	2,666.39	2,686.83	3,024.76
能源消耗 ⁵				
能源消耗量	兆瓦时	1,026,172.09	985,478.85	1,672,477.50
外购电力	兆瓦时	683,234.20	602,027.22	1,313,893.08
外购热力	兆瓦时	16,296.78	7,573.87	/

³ 温室气体排放主要源自自有车辆燃料燃烧、天然气燃烧、柴油燃烧、外购电力和外购热力。温室气体排放数据的计算方式参考中华人民共和国生态环境部、国家统计局发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》。

⁴ 废气排放来源于自有车辆排放数据。NO_x、SO_x、PM：根据香港环境保护署发布的汽车排放计算模型 (EMFAC-HK Vehicle Emission Calculation) 中提供的排放系数计算所得。

⁵ 能耗数据的计算方法参考国家市场监督管理总局和国家标准化管理委员会发布的《综合能耗计算通则》（GB2589-2020）。

指标	单位	2024	2023	2022
天然气	兆瓦时	307,927.27	368,730.26	357,369.23
汽油	兆瓦时	531.65	998.19	1,215.19
柴油	兆瓦时	5.43	12.27	0
绿色电力	兆瓦时	18,176.77	6,137.04	/
每万平方米能源消耗量	兆瓦时 / 万平方米	503.54	452.51	743.05
雇佣 ⁶				
雇员总数	人	11,679	14,543	18,101
新进员工数	人	1,449	/	/
按性别				
女	人	5,086	6,214	7,818
男	人	6,593	8,329	10,283
按地区				
华东地区	人	4,970	6,215	7,834
华南地区	人	606	920	1,188
华中地区	人	1,265	1,628	2,086
华北地区	人	1,854	2,141	2,576
西北地区	人	455	550	753
西南地区	人	1,730	2,184	2,617
东北地区	人	799	905	1,047
按年龄组别				
30 岁以下（不含 30 岁）	人	2,904	4,105	6,718
30 岁至 50 岁	人	7,927	9,514	10,240
50 岁以上（不含 50 岁）	人	848	924	1,143

⁶ 2024 年，我们雇佣相关数据统计范围覆盖兼职员工。截至报告期末，我们共有员工 11,679 人，其中全职员工 11,620 人，兼职员工 59 人。

指标	单位	2024	2023	2022
按雇员类型				
高级管理层	人	16	11	13
中级管理层	人	1,318	1,535	1,871
普通员工	人	10,345	12,997	16,217
雇员流失比率				
按性别				
女	%	44.16	47.78	32.21
男	%	51.83	46.96	35.92
按年龄组别				
30 岁以下（不含 30 岁）	%	87.88	78.95	44.35
30 岁至 50 岁	%	35.33	35.60	26.89
50 岁以上（不含 50 岁）	%	36.56	27.27	23.95
按地区				
华东地区	%	46.96	45.79	35.04
华南地区	%	72.77	57.07	32.77
华中地区	%	64.35	59.77	41.32
华北地区	%	41.91	42.08	30.86
西北地区	%	55.16	68.73	38.13
西南地区	%	44.51	41.39	30.51
东北地区	%	34.54	39.01	29.73
培训与发展				
受训雇员百分比	%	100	100	100
每名雇员完成受训的平均时数	小时	67.47	48.36	174
按性别				
女	小时	67.39	49.78	174
男	小时	67.52	47.29	174
按雇员类型				
高级管理层	小时	49.25	503.09	117

指标	单位	2024	2023	2022
中级管理层	小时	67.56	75.00	208
普通员工	小时	67.48	44.82	170
安全				
因工作关系而死亡的人数	人	1 ⁷	0	0
因工作关系而死亡的人数比率	%	0.01	0	0
因工伤损失工作日数	天	1,310	1,670	1,406
供应商管理				
供应商总数	家	419	435	381
按地区				
华东地区	家	228	216	173
华南地区	家	9	13	14
华中地区	家	24	34	20
华北地区	家	70	20	81
西北地区	家	10	17	27
西南地区	家	59	60	49
东北地区	家	19	75	17
产品责任				
已售或已运送产品中因安全与健康理由而须回收的百分比	%	0	0	0
关于产品及服务的投诉数目	件	210	113	138
社会投资				
志愿者服务总时数	小时	698.5	/	/

⁷ 报告期内，公司发生一起正式员工因工作相关活动导致的意外身故事件，具体情况已按照公司内部流程妥善处理，并进一步加强了相关安全管理和意识宣贯、培训。

附录

附录一：
《环境、社会及管治报告指引》内容索引

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		所在章节
A：环境		
A1：排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	坚持绿色理念 打造绿色商场
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	ESG 数据总览
关键绩效指标 A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	ESG 数据总览
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	ESG 数据总览
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	ESG 数据总览
关键绩效指标 A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	坚持绿色理念 打造绿色商场
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	坚持绿色理念 打造绿色商场
A2：资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。	坚持绿色理念 打造绿色商场
关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	ESG 数据总览
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	ESG 数据总览
关键绩效指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	坚持绿色理念 打造绿色商场
关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	坚持绿色理念 打造绿色商场
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		所在章节
A3：环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	坚持绿色理念 打造绿色商场
关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	坚持绿色理念 打造绿色商场
A4：气候变化		
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	应对气候变化
关键绩效指标 A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	应对气候变化
B：社会		
雇佣及劳工常规		
B1：雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	重视人才管理
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	ESG 数据总览
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	提升员工幸福感
B2：健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	职业健康与安全
关键绩效指标 B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	职业健康与安全
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	职业健康与安全
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	职业健康与安全

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		所在章节
B3：发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。 培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。	助力人才发展
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	助力人才发展
关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	助力人才发展
B4：劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	重视人才管理
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	重视人才管理
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	重视人才管理
营运惯例		
B5：供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	共建品质供应链
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目。	共建品质供应链
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	共建品质供应链
关键绩效指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	共建品质供应链
关键绩效指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	共建品质供应链
B6：产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	开创家具零售新模式
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	打造客户星体验
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	打造客户星体验
关键绩效指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	开创家具零售新模式
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	开创家具零售新模式
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	打造客户星体验

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		所在章节
B7：反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：	
	(a) 政策；及	公司治理
	(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	
关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	公司治理
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	公司治理
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	公司治理
社区		
B8：社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	协同铸造美好
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	协同铸造美好
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	协同铸造美好

附录二：《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）》 内容索引

披露要求	对应的本报告章节
应对气候变化	应对气候变化
污染物排放	打造绿色商场
废弃物处理	打造绿色商场
生态系统和生物多样性保护	坚持绿色理念
环境合规管理	坚持绿色理念
能源利用	打造绿色商场
水资源利用	打造绿色商场
循环经济	坚持绿色理念
乡村振兴	协同铸造美好
社会贡献	协同铸造美好
创新驱动	开创家具零售新模式
科技伦理	开创家具零售新模式
供应链安全	共建品质供应链
平等对待中小企业	不涉及超额逾期尚未支付中小企业应付账款
产品和服务安全与质量	开创家具零售新模式
数据安全与客户隐私保护	打造客户星体验
员工	汇聚星火，助力员工发展
尽职调查	暂未开展
利益相关方沟通	可持续发展管理
反商业贿赂及反贪污	公司治理
反不正当竞争	公司治理

