



2024

环境、社会及公司治理报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

目录

关于本报告	01	我们的 2024	08	关键绩效表	87
董事长致辞	03	ESG 管理	09	指标索引表	89
关于天元宠物	05				



释放产品活力	17
坚持质量为先	26
推动产品可及	33
提升服务能力	36



强化公司治理	41
恪守商业道德	47
数智化转型	49
信息安全与隐私保护	51
可持续供应链	53



携手员工成长	59
共建美好家园	71



完善环境管理	75
绿色产品设计	76
应对气候变化	79
优化资源利用	83
减少环境影响	85

关于本报告

本报告是杭州天元宠物用品股份有限公司面向社会公开发布的第二份可持续发展 /ESG 报告（以下简称“本报告”），旨在以更全面客观的方式披露本公司在可持续发展方面的理念、行动与成效，回应利益相关方关注的重要问题，接受各利益相关方的监督与建议，更好地提升公司 ESG 管理水平。

报告范围

组织范围：本报告范围与公司年度合并财务报表范围一致。

时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

报告周期：本报告为年度报告。

称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“杭州天元宠物用品股份有限公司”也以“天元宠物”“公司”或“我们”表示。

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，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

信息说明

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，与财务报告不一致之处，以财务报告为准。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。

编制依据

全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI 标准）；深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 2 号——创业板上市公司规范运作（2023 年）》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》《深圳证券交易所创业板上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制》；香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》；国家标准委《社会责任报告编制指南》（GB / T 36001-2015）；欧盟委员会、欧洲财务报告咨询委员会《欧洲可持续发展报告标准》（ESRS）；联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）。

报告获取

本报告以纸质版、电子版形式提供。欢迎登录本公司网站（www.tianyuanpet.com）或深圳证券交易所网站（www.szse.cn）查阅和下载电子版报告。

意见反馈

为不断改进报告编制工作，我们希望倾听您的意见和建议。如对报告内容有任何疑问和建议，可发邮件至 tydsb@tianyuanpet.com，或可致电 0571-86261705。

董事长致辞



2024 年是充满经营挑战和不确定性风险的一年，也是天元宠物不断改革创新、加快转型发展的关键一年。面对复杂多变的国际形势和不稳定的国内经济环境，全体天元人坚持“感恩、创新、共生”的核心价值观，聚焦执行、敏捷作战，不断推进业务创新和组织变革，持续提高企业的发展韧性。

每个时期都有天元人的磨砺与精彩。回顾 2024 年，我们扎根于宠物行业这片热土，将 ESG 理念融入日常运营，不断完善 ESG 治理与实践，用高度的责任感和使命感践行对可持续发展的承诺。



稳健发展，牢固经营根基。我们不断完善治理体系建设，建立自上而下的 ESG 治理架构，推动公司 ESG 工作落地；积极拥抱科技时代，推动电商与数智应用方向的数智化转型，全面提升货盘管理、渠道整合与业务财务一体化能力；更加注重信息安全与隐私保护，做到公司核心信息和客户核心信息零泄露；加强与供应商的合作及沟通，将可持续发展原则融入采购流程，对重点供应商开展社会责任审核及环境认证，携手构建可持续的供应链生态。

宠爱之选，守护人宠和谐。我们与消费者同频，持续推动宠物产品的开发与升级，多款产品荣获产品设计奖项，旗下品牌 Petstar 的人宠共用家具、户外产品入选 WGSN 世界流行趋势，展现人宠和谐生活的全新生态；对产品全生命周期和供应链质量进行管控，营造“人人对质量负责”的文化氛围，部分宠物用品的安全标准已提升至婴幼儿用品级别；持续深化全球化布局，不断提升产品的可负担性与可获得性，推动优质产品覆盖更多国家和地区；坚持“以客户为中心”的核心理念，不断

优化客户关系管理，坚持负责任营销，客户投诉处理与解决率均达 100%，产品服务能力大大提升。

真心相系，共创和谐社会。我们尊重和维护员工群体的多元、平等和包容，持续完善人才培养体系和职业发展机制，营造和谐团结、尊重个性、支持创新、心情舒畅、快乐工作的氛围，员工满意度达 100%；积极践行社会责任，定期参与各类公益慈善及社区志愿服务，开展针对流浪动物的“天元安家计划”，共认领猫屋 200 台、捐赠公益绝育金 10 万元、粮食捐助 1 吨，为人宠社会建设贡献天元力量。

呵护环境，助力绿色发展。我们积极响应国家“双碳”目标，旗下公司均通过 ISO 14001 环境管理体系认证，覆盖公司 100% 业务范围；在日常生产经营环节中切实推进环境保护行动，公司污染物 100% 达标排放，力求将企业活动对环境造成的影响降至最低；紧跟环保趋势，使用绿色包装，倡导绿色设计，选择更环保的材料，推出了 rPVB 环保窝垫、生物基皮革牵引绳和索罗娜窝垫

等产品，在为宠物提供舒适、健康产品的同时，减少环境污染，守护人宠共同家园。

过往，我们于挑战中奋进，在变革中成长，以 ESG 理念为指引，在经营、产品、社会、环境等多个维度留下坚实足迹。展望 2025 年，可持续发展的征程依然漫长。天元宠物将继续奉行可持续发展理念与社会责任意识，用心为宠物考虑、为宠物主考虑、为社会与环境考虑，踔厉奋发，砥砺前行，携手各利益相关方走向更远的未来。

天元宠物董事长
薛元潮

关于天元宠物

杭州天元宠物用品股份有限公司（简称“天元宠物”，股票代码 301335）以宠物用品的设计开发、生产和销售业务为基础，积极拓展宠物食品销售业务，产品涵盖了宠物窝垫、猫爬架、宠物食品、宠物玩具、宠物服饰、电子用品、猫砂、宠物笼具等多系列、全品类宠物产品。公司作为国内较早进入宠物产业的先行者，经过二十余年的专注与积累，已发展成为目前我国全品类、大规模的综合型宠物产品提供商。

公司专注于宠物产业，以“让宠爱、更健康”为使命，注重围绕猫、狗等主要宠物的生活习性与人宠互动需求进行多品类宠物产品的持续开发，并重视新功能、新主题、新材料、新品类的创意企划与创新设计，广泛实现了对宠物休息睡眠、活动空间、玩耍出行、清洁饮食、人宠互动等多场景使用需求与全品类产品的有效覆盖。同时，公司在发展过程中持续加强供应链管理体系的建设完善，逐步形成了高效、可靠的多品类宠物产品供应链管理体系，满足了客户与消费者一站式、多频次的选购需求。

公司凭借专业的产品开发能力、可靠的供应链管理体系及优质的客户服务，成功进入美国、欧盟、澳大利亚、日本等国际宠物市场：在商超渠道，与美国沃尔玛（Walmart）、澳大利亚凯马特（Kmart Australia）、日本港南（KOHNAN）等大型连锁商超保持长期合作；在电商平台，成为亚马逊（Amazon）、Chewy 等国际知名电商平台的核心供应商；在专业渠道，与 Fressnapf、Petco 等全球知名宠物用品连锁企业保持深度合作。同时，基于在国际市场积累的先发优势与成熟的供应链体系，公司积极把握国内宠物经济快速发展的战略机遇，建立了线上线下并重、食品协同用品的产品服务体系，共建人宠友好时代。

企业文化

企业使命

让宠爱，更健康

行动纲领

自勤，自新，自省
同创、同心、同悦

价值观

感恩、创新、共生

价值主张

以优良的品质与成长的意愿，并持续性付出行动，创造卓越的成果与丰盈的回报

全球发展一览表



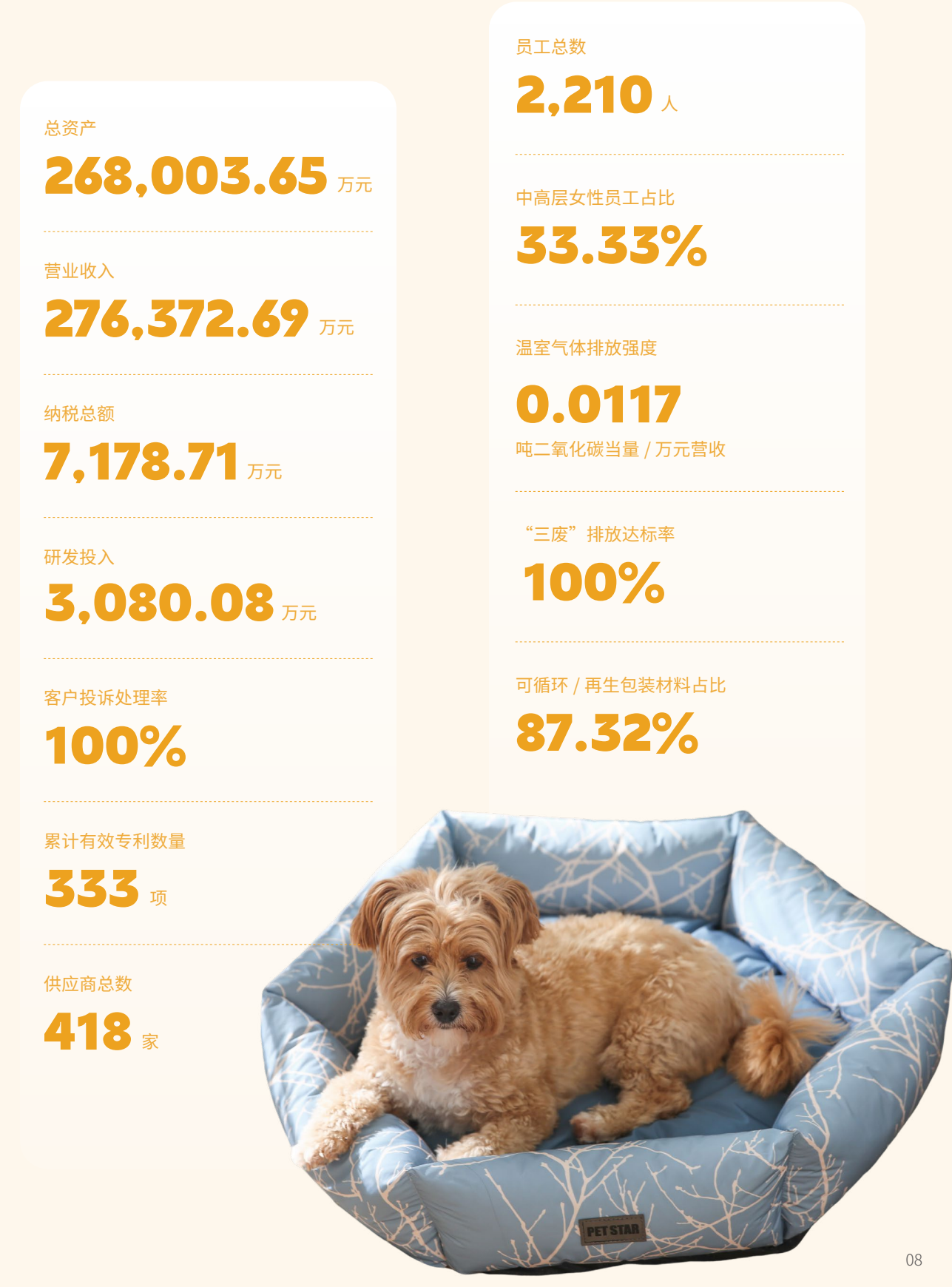
宠物消费全品类覆盖



品牌概览



我们的2024



ESG 管理

ESG 治理架构

天元宠物将 ESG 治理融入日常运营，并持续完善 ESG 管理政策、提升治理水平，助力企业可持续发展。公司建立“决策—管理—执行”三层级 ESG 治理架构，涵盖董事会及下设战略与 ESG 委员会和公司各职能部门，形成完整的 ESG 治理闭环。2024 年，公司审议通过《关于选举战略与 ESG 委员会成员的议案》与《关于制定战略与 ESG 委员会工作制度的议案》，进一步完善 ESG 治理体系，确保 ESG 工作高效推进与落地。

天元宠物 ESG 治理架构



利益相关方沟通

天元宠物重视与各利益相关方的沟通，基于日常运营与管理、核心议题及相关影响因素，通过多种沟通方式深入了解各利益相关方的期望与诉求，并积极回应，致力于与利益相关方建立长期、互信的合作关系，实现和谐共赢。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	沟通与回应
 政府及监管机构	- 遵守法律法规 - 促进经济增长 - 支持社区发展 - 响应国家政策	- 会议座谈 - 现场检查 - 信息报送	- 依法合规经营 - 提供就业机会 - 积极落实政策 - 公益慈善活动
 股东及投资者	- 合规经营 - 投资回报 - 风险管理 - 公司透明度	- 信息披露 - 股东大会 - 电话、互动易等 - 现场调研 - 公司官网	- 提高经济效益 - 定时披露信息 - 优化风控合规 - 促进投资者沟通
 客户	- 产品质量与服务 - 产品安全 - 保护客户隐私 - 承担环境责任 - 提高产品可及	- 客户满意度调研 - 公司官网 - 社交媒体 - 服务协议 - 日常沟通	- 严控产品质量 - 保障产品安全 - 加强信息安全 - 优化投诉机制 - 推动研发创新
 员工	- 薪酬与福利 - 员工权益 - 职业发展 - 健康工作环境 - 平衡工作生活	- 工会活动 - 员工培训 - 员工意见调查 - 员工交流反馈 - 信息公告	- 优化薪酬福利 - 完善沟通机制 - 畅通职业发展通道 - 增加关怀活动 - 保障职业健康
 供应商	- 商业道德 - 公平采购	- 现场考察 - 日常沟通	- 依法履行合同 - 供应商培训 - 落实采购审计
 公众和社区	- 促进行业发展 - 承担环境责任 - 支持社区发展	- 新闻稿件 - 行业论坛 - 社区沟通	- 开展战略合作 - 推动捐款及赞助 - 深化环境保护

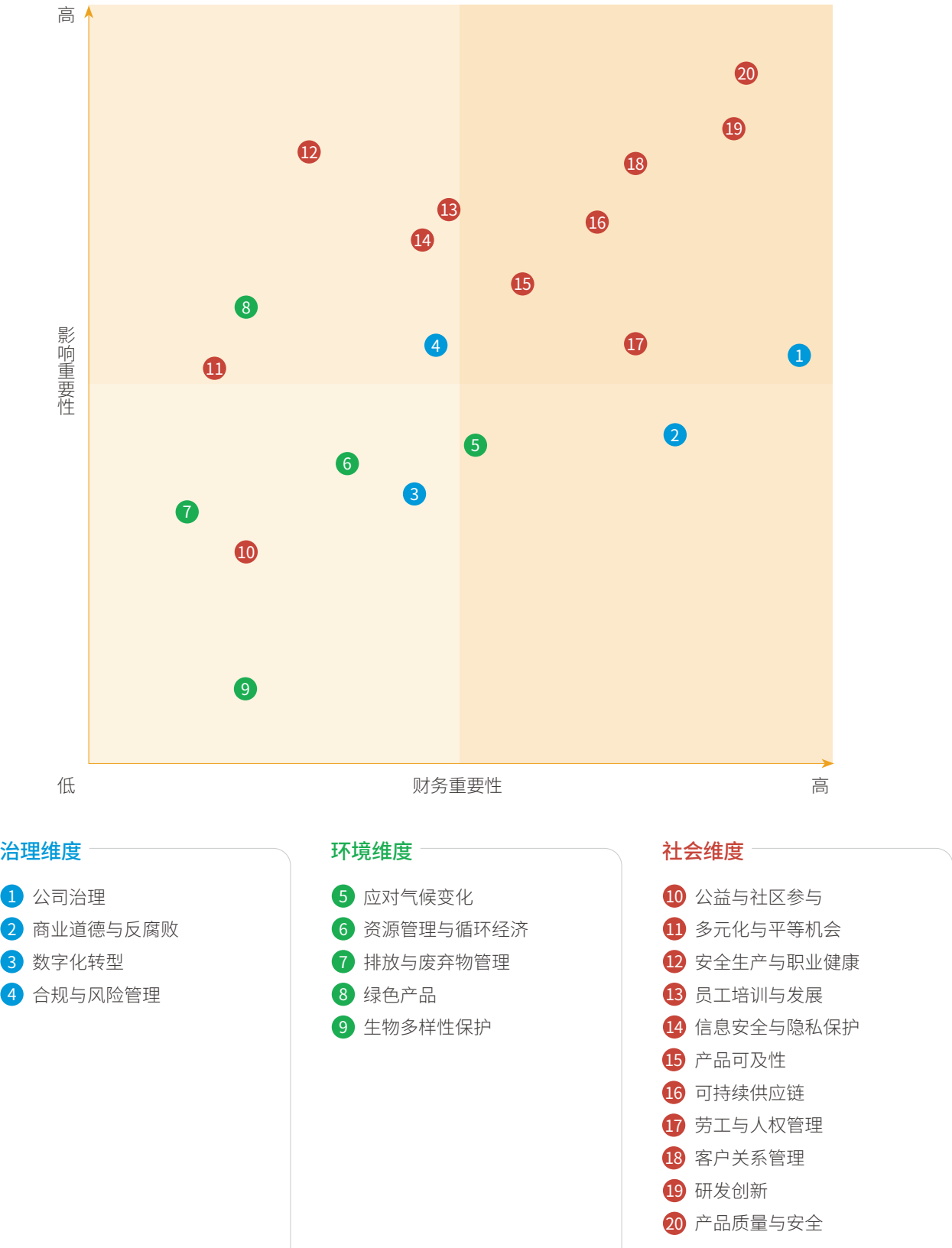
重要性议题管理

重要性议题管理是企业推进可持续发展规划、风险与机遇管理以及信息披露的基础。2024 年，天元宠物依据《可持续发展报告标准》（GRI 标准）、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》、《深圳证券交易所创业板上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制》、《国际财务报告可持续披露准则 S1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》（IFRS S1）等最新信息披露标准，结合公司业务特性，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，面向各利益相关方开展双重重要性分析。通过评估分析筛选重要性议题，作为可持续发展管理与 ESG 信息披露的重点，更好地回应利益相关方的期望与诉求。

天元宠物重要性评估流程



天元宠物重要性议题



重要性议题风险与机遇分析

公司针对重要性议题，全面梳理风险与机遇及其影响周期，并制定相应的应对策略，严格把控相关风险，积极把握相关机遇，实现公司可持续发展。

重要性议题	影响周期	影响范围	风险与机遇	报告位置
公司治理	短期 ✓ 中期 ✓ 长期 ✓	上游 运营 ✓ 下游	- 公司治理不规范或将降低决策效率，增加合规和法律风险，影响企业的长期稳定发展。 - 完善的公司治理有助于优化决策机制、提升经营效率、降低合规风险，增强投资者和客户信任，推动企业长期稳健发展。	详见“强化公司治理”章节
产品质量与安全	短期 ✓ 中期 ✓ 长期 ✓	上游 ✓ 运营 ✓ 下游 ✓	- 存在设计与研发风险、生产与工艺风险、法规与监管风险等，若公司未能有效应对，产品可能会面临监管处罚、市场信任下降等问题。 - 高品质产品有助于提升客户信任与口碑，加大客户粘性，提升公司声誉与市场份额。	详见“完善质量管理”与“保障产品安全”章节
研发创新	短期 ✓ 中期 ✓ 长期 ✓	上游 运营 ✓ 下游 ✓	- 面对技术风险、政策与法规风险、市场竞争风险和国际化挑战，研发投资将带来更高且无法预期商业成果的财务投入。 - 通过研发创新和前瞻性规划，培育新质生产力，实现产品差异化，提升品牌价值和市场竞争力，有利于维持长期性的市场竞争力。	详见“产品研发创新”章节
商业道德与反腐败	短期 ✓ 中期 ✓ 长期 ✓	上游 ✓ 运营 ✓ 下游 ✓	- 商业道德与腐败问题或将增加公司法律与合规风险，引发经济损失，并导致声誉受损，影响公司长期发展。 - 反贿赂反腐败工作有助于企业建立健全的内部管理制度和流程，优化内部管理，提高管理效率和透明度。	详见“恪守商业道德”章节

重要性议题	影响周期	影响范围	风险与机遇	报告位置
客户关系管理	短期 ✓ 中期 ✓ 长期 ✓	上游 运营 ✓ 下游 ✓	- 存在客户数据泄露风险、不当营销风险、售后服务不当风险等，若公司未能有效应对，将导致客户流失、品牌形象受损，削弱公司的市场竞争力。 - 更好地了解客户需求和行为、提供更适用的优质产品和服务、采取更有效的客户关系管理策略，可以增强客户满意度和忠诚度，促进业务增长，并带来新的商业机会。	详见“提升服务能力”章节
劳工与人权管理	短期 ✓ 中期 ✓ 长期	上游 ✓ 运营 ✓ 下游	- 供应链管理及公司运营过程中，强迫劳动、歧视行为、职业健康与安全等劳工与人权管理不当，可能引发合规风险、声誉损害及员工流失。 - 重视人权管理有助于增强员工忠诚度，在国际市场更具竞争力。	详见“多元包容职场”章节
可持续供应链	短期 ✓ 中期 ✓ 长期 ✓	上游 ✓ 运营 ✓ 下游	- 供应链质量风险、供应风险、合规风险以及 ESG 风险等，可能导致原材料短缺、业务中断、成本上升、交付延迟，影响业务连续性与市场竞争力。 - 加强可持续供应链建设能够提升供应链韧性，确保业务连续性、降低运营成本、增强发展实力和吸引长期投资者。	详见“可持续供应链”章节
产品可及性	短期 ✓ 中期 ✓ 长期 ✓	上游 运营 ✓ 下游 ✓	注重产品可及性有助于扩大产品市场覆盖率、增强品牌竞争力，并推动销售增长和客户忠诚度提升。	详见“推动产品可及”章节
应对气候变化	短期 ✓ 中期 ✓ 长期 ✓	上游 ✓ 运营 ✓ 下游 ✓	- 气候变化导致的极端天气和自然灾害带来物理风险与转型风险，可能造成自有资产损失、供应链中断增加成本支出、市场偏好变化影响产品策略等。 - 在气候变化引起的绿色转型和市场需求变化中形成新的产品解决方案，并通过加强能源管理获得长期稳定的电力供应及节能收益。	详见“应对气候变化”章节

宠爱之选

LOVABLE OFFERINGS

研发投入

3,080.08 万元

顾客满意率 $\geq$

98%

累计有效专利

333 项

联合国可持续发展目标 (SDGs)



释放产品活力

天元宠物始终秉持“让宠爱、更健康”的使命，在遵循质量标准、保障品质和安全性基础上，注重宠物生活习性及人宠互动需求，准确把握消费趋势和各类使用场景，持续推动产品研发创新，并对原有产品进行迭代升级，打造智能、便捷且绿色的宠物生活解决方案。

产品研发创新

持续创新并保持产品时代活力是天元宠物长远发展的重要基础。我们基于猫狗等宠物的生活习性，结合消费者需求变化、智能和数字技术的应用及产品的可持续性等因素，不断推动宠物产品的开发和创新升级，使产品全面涵盖宠物休息睡眠、活动空间、玩耍出行、清洁饮食、人宠互动等多种使用场景，敏捷响应和满足多样化市场需求并提升用户体验。

治理

- 设立产品中心、搭建专业产品开发团队，专门负责产品设计开发工作；
- 制定系列制度及标准规范，确保效率与质量。

战略与管理方式

- 持续完善创新研发管理体系，制定创新激励机制，激发研发创新积极性与创造力；
- 重视知识产权保护，确保研发成果的知识产权得到有效保护。

影响、风险和机遇管理

- 定期进行市场调研，及时追踪全球市场发展趋势，对技术、市场、法规、资金等风险进行全面评估和有效应对。

指标与目标

- 制定产品研发的短、中、长期目标，并对目标进展进行实时监控与评估，积极推动公司研发创新。

研发管理体系

天元宠物始终以客户和市场需求为导向，持续完善创新研发管理体系，建立了较完备的开发体系和设计团队，着力提升产品开发的品类覆盖、样式多样性和创意创新性。

公司设立产品中心专门负责产品设计与开发，并制定《新产品设计与开发管理程序》《项目开发过程评审制度》等规范标准及制度，全面覆盖产品企划、设计、打样、外包装、展示等产品设计开发流程各环节，为产品研发的规范管理和快速响应提供了制度保障。

公司充分关注宠物家长对多品类宠物用品一站式选购的需求，在产品企划、创意设计、功能开发、打样检测等多个环节，实现了窝垫、爬架、玩具、服饰、牵引、清洁等产品类别的全面覆盖，每年推出超过 2,000 款新品，满足宠物家长日益多样化的需求。

研发能力建设

天元宠物不断完善研发创新机制，打造一支覆盖品类广、市场响应快的产品开发团队，持续提升设计开发能力。凭借多年的行业积累和技术探索，天元宠物在宠物用品开发领域积累了丰富经验，掌握了宠物产品开发的多项技术和相关专利，具有较强的技术优势和行业领先性。

多元合作

与 WGSN（英国在线时尚预测和潮流趋势分析服务提供商）等平台机构建立长期合作关系，通过外部培训、交流活动和技术指导等形式持续优化团队设计与开发能力；同时与日本、欧洲等地的海外设计师开展长期合作或项目制合作，共同推动设计创新和开发水平的提升。

日常培训与赋能

加强日常培训，定期召开周例会和内部研讨会，对项目开发进行反馈、复盘与经验分享，通过及时总结项目的成功经验与不足之处，不断优化开发流程、提高执行效率，确保团队的持续发展与高效协作。2024 年，公司定期面向产品研发人员推出《AIGC 产品开发课》系列培训。该系列培训聚焦市场调研、用户画像建立、消费者心理模型应用等多个应用场景，多维度助力研发团队高效运用前沿 AI 技术，提升研发水平与效率，并且帮助研发团队把握消费者需求，探索潜在消费群体；结合公司与行业特点，指导研发团队利用 AI 分析设计趋势、竞争产品等内容，提升产品的创新力；提供多语言说明书，确保研发人员能够专业、准确地使用外语撰写海外产品手册。

实地调研

每年组织产品研发人员前往美国、欧洲、日本等宠物行业发展较成熟的地区开展市场考察，深入把握全球宠物用品市场的发展动向与行业趋势，助力产品竞争力提升。

创新激励

制定《项目管理奖励办法》等相关规定，针对技术人员的经验、专业技能、责任心、工作热情等方面设定考核指标，并通过定期评估对表现优秀的员工进行奖励；对作出突出贡献的关键技术人员实施股权激励，以激励其长期贡献与未来创新动力。



案例

PLM 项目推动研发管理高效创新

公司积极推动产品生命周期管理（PLM），旨在通过统一的数据管理、流程优化和跨部门协同，持续对需求分析、设计、生产、投放及维护等环节进行优化，提升产品开发成效。2024 年，公司完成 PLM 项目一期基础建设工作，已搭建市场信息洞察库、线上评估数据库、产品规划池与产品档案管理库，完成各环节工作的在线化、可视化建设，进一步提高研发全流程协同性。

市场信息 >> 产品规划 >> 项目管理 >> 产品库管理 >> 产品推广 >> 样品间管理

实现信息登记与评估的有效管理 | 产品规划系统有序落地 | 实现设计需求的过程及交付管理 | 实现完整、系统的产品档案管理 | 实现产品推广全流程线上闭环 | 精准管理样品出入库与库存

研发人员

96 人

研发投入

3,080.08 万元



年度专利申请数量

55 项

年度专利授权数量

57 项

累计有效专利数量

333 项

年度软件著作权数量

10 项

累计软件著作权数量

27 项

荣誉

- 杭州天元宠物用品股份有限公司获评**杭州市企业技术中心**
- 湖州天元宠物用品有限公司获得**高新技术企业认证**
- 新食代荣获**2024 PFA AWARDS 亚宠年度大赏年度新锐品牌大奖**
- 新食代荣获**中国（深圳）国际宠物展 2023-2024 年度新星品牌奖**
- 新食代不慌猫条、冻干小奶枣荣获**2024 上海它博会年度创新产品**
- 新食代旺财肉饼荣获**亚宠北京展亚宠春夏新品周最受市场欢迎明星产品**
- 宠物四季实木床荣获**亚宠北京展亚宠春夏新品周创新典范大奖**
- 毛毡瓦楞纸组合猫窝荣获**广交会设计创新奖（CF 奖）铜奖**
- 自然风光小猫台荣获**广交会设计创新奖（CF 奖）入围奖**
- 凉感沙发狗窝荣获**天猫中型犬狗窝热卖榜 TOP 3**
- 猫咪冰窝垫荣获**天猫宠物床热卖榜 TOP 20**



Petstar 打造“人宠共生”产品力

天元宠物秉持人宠友好的设计理念，深度聚焦宠物生活习性与人宠互动需求，开发以“人宠共生、彼此陪伴、相互治愈”为内核的独立品牌 Petstar。通过持续研发投入，Petstar 不断推出具有更强互动性和趣味性、更智能便捷、更绿色环保的创新产品，全方位打造“人宠共生”产品力，探索人宠和谐生活的全新生态。



人宠共用家具

为满足宠物家庭对家具的特殊需求，Petstar 持续研发多款人宠共用家具，赋予产品更多功能与互动性。例如，家居风猫凳与双层剑麻桶两款产品集猫窝和鞋凳功能于一体，其中双层剑麻桶还能通过自由拆分与组合，兼具猫爬架与置物架功能；人宠大窝作为一张“可以一起睡的大窝”，可满足宠物与主人共同休息的需求；混合家具搭配超大座垫则巧妙利用空间，让养宠家庭在有限空间里也能享受与宠物共居的美好体验。通过推出这些人宠共用家具，Petstar 持续推动人宠共生的理念实践，让宠爱以更实用的方式融入家中每一个角落。



家居风猫凳



双层剑麻桶



人宠大窝



混合家具和超大座垫

人宠共用户外用品

Petstar 设计户外宠物背包、帐篷、睡袋、水瓶等多款户外用品，以满足人宠共同出行需求。其中，户外宠物背包采用可拓展设计，既是方便携带的背包，又能展开作为宽敞舒适的宠物箱，一物多用。在露营用具方面，Petstar 充分考虑便携性、轻便功能性和实用性，力求为宠物父母提供多种选择，以确保满足多元化使用场景，让“携宠出行”更加轻松愉快。



户外宠物背包



露营用具系列

智能化宠物用品

Petstar 将智能传感技术融入自动喂食器和自动喂水器等产品，实现定时、定量的智能喂食与喂水功能。宠物主人可随时通过可视化图表按日、周、月查看宠物的进食和活动情况，一旦数据异常，系统会第一时间提醒主人关注宠物的健康状况，从而实现科学化喂养。此外，公司还研发了多款智能逗宠玩具，如智能魔盒、套装玩具等。这些玩具具备智能陪玩和自动逗宠功能，提供多样化玩法，让宠物久玩不腻，在解放宠物主人双手的同时，为宠物提供更贴心的照顾和陪伴，全方位提升人宠互动体验。



智能魔盒



套装玩具



圆素智能喂食器



- Petstar 荣获 2024 亚宠年度大赏年度人宠共居原创设计大奖
- Petstar 人宠大窝荣获 2024 上海它博会年度创新产品
- Petstar 混合家具和超大坐垫、户外宠物背包、露营工具系列、宠物床系列入选 WGSN 世界流行趋势



知识产权保护

天元宠物重视知识产权保护，严格贯彻落实《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《企业知识产权管理规范》等相关法律法规要求，以“科技改变生活，创新成就未来，知识产权提升企业竞争力”为方针，建立并持续完善知识产权管理体系，设立由总裁为领导的知识产权管理架构，制定《知识产权管理手册》等内部管理制度，对专利、商标、版权等知识产权的申请、管理进行规范，以全面维护自身知识产权。

天元宠物严格履行《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》的相关规定，在保障自身知识产权不受侵犯的同时，高度尊重他人知识产权，坚决杜绝任何侵权行为。在对外合作中，天元宠物依法依规、合理正当地使用相关方（包括供应商、客户、商务伙伴）的信息、材料、产品与知识产权，提倡并维护公平竞争。同时，天元宠物与相关方明确约定知识产权的归属、使用、维护及风险应对机制，有效降低知识产权纠纷风险，共同营造良好的创新环境。报告期内，公司未发生任何有关知识产权的重大诉讼案件。

知识产权管理目标

3-5 年目标

- 建设、实施并优化企业知识产权管理体系；
- 提升自主知识产权数量及质量，尤其是发明专利和软件著作等高价值知识产权的占比；
- 遵守法律法规，员工知识产权培训率达到 100%。

长期目标

- 成为知识产权创造、运用、保护和管理水平行业领先企业；
- 知识产权环境进一步优化，创造、运用、保护和管理知识产权的能力显著增强，知识产权意识深入人心；
- 自主知识产权的水平和拥有量能够有效支撑企业发展，知识产权制度对企业发展促进作用充分显现。



多元合作

天元宠物始终坚持开放包容、共赢发展的合作原则，积极与政府机构、海内外企业及行业组织协会构建多元化合作关系，同时借助亚宠展、它博会、广交会等行业论坛与展会，与合作伙伴实现资源共享、优势互补、互惠互利，共同推动宠物产业的蓬勃发展。



🌟 2024 年 12 月，天元宠物参加“品牌，让世界更美好”——中外品牌论坛博鳌专场，并以 Petstar 品牌为例，分享了宠物品牌融入东方美学元素的经验。



坚持质量为先

产品质量是企业发展的生命线。天元宠物坚持质量优先，持续优化产品质量管理体系，严格把控产品全生命周期质量管理流程及供应链质量，为客户提供安全高质的宠物产品。

治理

- 设置以总裁为领导，由公司管理层统筹负责，覆盖总部及子公司产品研发、采购、生产及销售等全生命周期的质量管理体系组织架构；
- 制定并持续更新《质量手册》，确保全流程质量管理工作的规范性与适用性。

战略与管理方式

- 遵循“科技为先导，质量创品牌，竭诚为顾客服务”质量方针，建立健全全生命周期质量管理体系，加强产品全流程质量管理；
- 加强供应链质量管控，助力供应商提升质量能力。

影响、风险和机遇管理

- 明确了质量风险识别、分析、评价、应对与监督流程和要求，制定针对性的控制措施；
- 每年制定质量审计计划，定期针对所有厂区开展内外部质量审计，及时发现并把控风险。

指标与目标

- 设立公司级和部门级年度质量目标，持续监控、评估目标进展，并将产品质量相关 KPI 与员工薪酬挂钩。

质量目标	2024 年绩效		达成情况
产品一次交检合格率≥ 98%	猫台 BD	98.60%	已达成
	窝垫 BD	99.62%	已达成
顾客满意率≥ 95%	国际 BD 美洲区	100%	已达成
	国际 BD 欧亚区	98%	已达成
	国内 BD	98%	已达成
	宠粮 BD	100%	已达成

完善质量管理

天元宠物在产品全生命周期恪守高质量标准，持续优化质量管理体系，确保其科学性、先进性与有效性；同时注重供应链质量管理，从原材料到工艺环节严格把控，努力为客户提供高质量产品。

杭州天元宠物用品股份有限公司、
湖州天元宠物用品有限公司、
杭州鸿旺宠物用品有限公司
通过质量管理体系 ISO 9001 认证

全生命周期质量管理体系

天元宠物严格按照 ISO 9001:2015 质量管理体系等要求，建立了涵盖产品全生命周期的质量管理体系，并制定了《质量管理手册》《质量检验标准作业程序与指导》《质量检验抽样水平 AQL 接收标准对照表》《产品安全性检查与常规测试指导》等质量保障制度，确保产品开发设计、采购、生产、销售等各环节质量管理和控制工作有效进行。



标准设定

- **团体标准：**公司积极参与制定团体标准，已参与制定团体标准 8 项，分别为《宠物狗牵引绳（带）》（T/ZPPIA 001—2018）、《宠物香水》（T/ZPPIA 002—2018）、《宠物牙膏》（T/ZPPIA 003—2018）、《宠物口套》（T/ZPPIA 004—2018）、《背提宠物用包》（T/ZPPIA 005—2018）、《宠物毛发粘取器》（T/ZPPIA 006—2018）、《宠物狗服装》（T/ZZB 2087—2021）与《猫爬架》（T/CGLA 0001—2022），推动行业质量提升；
- **企业标准：**针对部分暂无国家和行业标准的宠物用品（如宠物窝垫、宠物纸质玩具等），公司制定了高要求企业标准 23 项。2024 年，公司新制定了《宠物餐具》与《珍珠猫砂》2 项企业标准，进一步完善产品规范，保障产品质量与安全。

产品召回管理

- 制定《产品召回控制程序》，成立产品召回专案小组。如产品出现问题，由总裁紧急召集专案小组进行召回评审，依据危害程度对问题产品进行分级召回，并安排业务部门、品质部门及专案小组对召回相关信息进行监控。召回产品作为不合格品，按照《不合格品控制程序》规定处理。事后及时对召回事件进行复盘评估，制定纠正预防措施，以防类似事件重演，最大限度降低用户风险；
- 定期开展产品召回模拟演练，确保程序有效性与可操作性。2024 年，国际 BD 美洲大区产品召回比例 0.0050%，已跟进解决完毕，其余事业部均未发生产品召回事件。

产品设计

- 制定《新产品设计与开发管理程序》《项目开发过程评审制度》等制度规范，全面覆盖企划、设计、打样、外包装、展示等环节，为设计质量提供保障；
- 实施需求立项会、评审会和新品上市会“三会管理”政策，严格执行设计评审和实样评审，以市场和客户需求为导向输出设计方案，确保高度匹配需求立项内容，持续提升产品设计质量。

纠正与预防管理

- 制定《不合格和纠正措施程序》，实施全场景评价纠正管理；
- 在量产前识别潜在问题，提前实施必要预防措施；
- 针对已发生的不合格项，及时实施纠正措施，并对措施有效性进行持续跟踪与评价；
- 针对客户反馈的特定异常问题，定期按照客户要求做好异常情况分析报告和对策，由客户进行验证，确保产品质量。

产品生产

- 编制《生产过程控制程序》，规范常规产品的生产运行控制流程，确保每道工序符合要求，保证最终产品质量合格。在特定工序产能不足的情况下，进行工序外协，要求外协厂商严格按照公司提供的产品设计方案、样品与材料要求及检验标准进行生产，确保其生产工艺质量可靠、标准稳定。

检测管理

- **全周期检测流程：**制定产品检验控制程序，通过实施工厂质检、采购质检、仓库抽检及采购季度存货抽检等多轮质量检测，全面保障产品质量的稳定性与可靠性。
- **先进检测技术：**引入盐雾试验机、XRF 荧光射线分析仪、全自动影像仪等系列先进检测设备与技术，确保产品质量与性能达到高标准要求。
- **定期第三方检测：**在产品不同阶段，定期委托第三方机构进行功能性质检、型式试验等检测，全面保障产品质量的合规性和可靠性。

质量审计

为保障质量管理体系有效运行，天元宠物每年制定质量审计计划，定期针对所有厂区开展内外部质量审计。在内部审计方面，公司每年开展质量管理体系内审，定期回顾各厂区与产品质量管理情况，确保公司所有业务均遵循和符合国内外相关法律法规、行业规范及认证标准，并针对已识别的缺陷与不足进行及时优化与改善。同时，公司积极接受和邀请合作方、第三方机构与国内外监管部门进行现场审计，以监督和不断促进公司质量管理体系提升。

质量文化建设

天元宠物将质量表现纳入员工绩效考核体系，通过开展专题培训、组织定期会议与建立激励机制等方式，积极推动质量管理的全面落实，营造“人人对质量负责”的企业文化氛围，不断提升产品质量与安全管理水平。

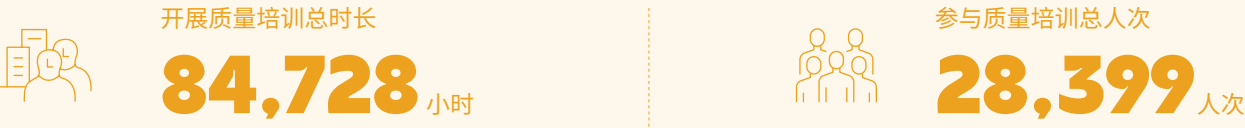
公司每年制定年度品质培训计划，面向全体员工开展质量方针与目标理解培训、产品风险控制与管理培训，以及瑕疵缺陷识别培训等基础课程；同时根据不同岗位特点，针对品质、检测、技术、包装等部门员工设计专项培训项目，如工序过程质量检验培训、检验测试设备使用培训、金属利器管理及断针控制培训、包装岗位技能培训等。通过系统化、针对性的培训，持续提升员工的质量意识与专业能力，确保质量管理水平稳步提高。



湖州天元宠物用品有限公司“质量月”质量管理专题培训



柬埔寨工厂产品质量培训



2024 年
接受监管部门与第三方机构的质量管理体系审核

21 次

审核通过率
100%

接受客户审核
13 次

审核通过率
100%

供应链质量管控

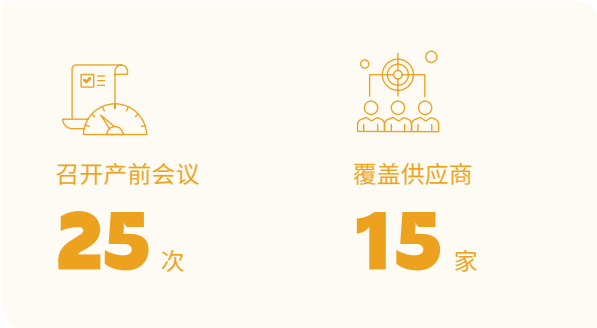
天元宠物重视供应链质量管控，严格实施《采购控制程序》《进一步加强天元供应商的质量管控规定》等制度，要求供应商具备强质量保证能力，针对重点供应商实施区域化常态品质管控机制，确保供应链质量管理的规范性与高效性。

保障供应链质量



提升供应商质量能力

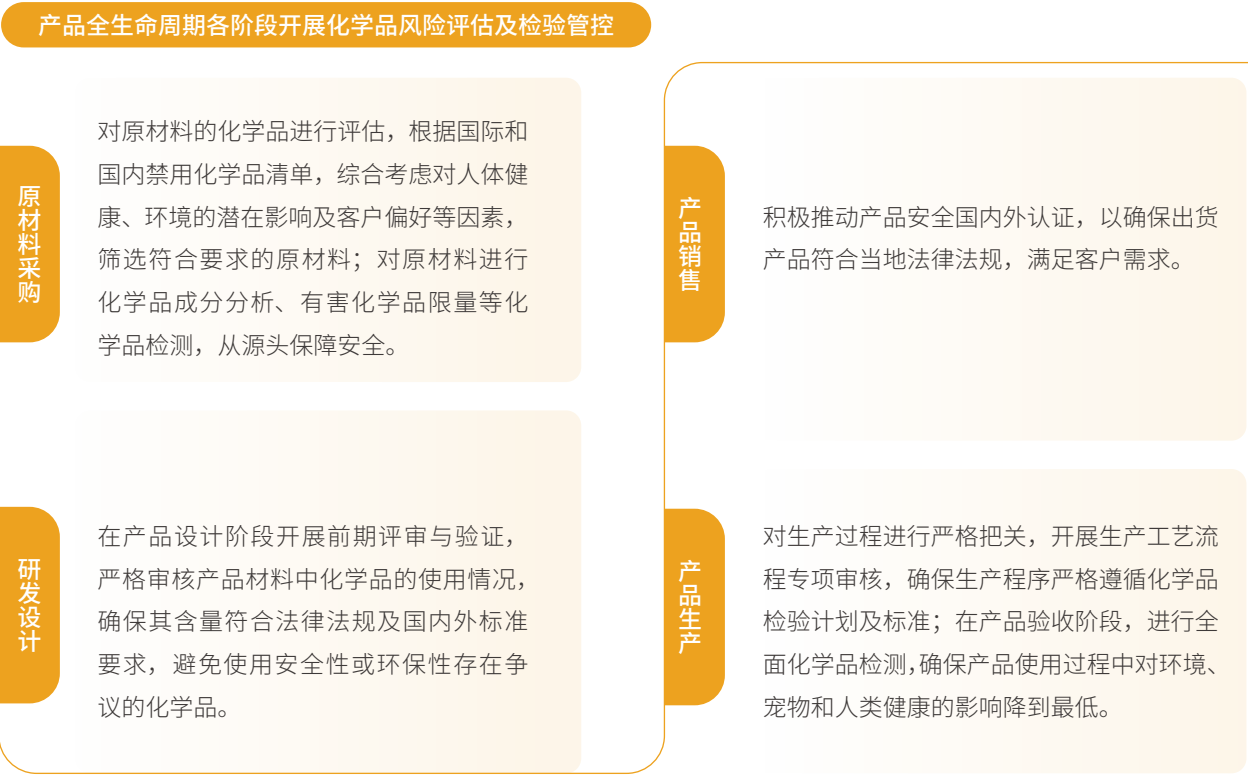
2024 年，公司在产品生产前增设“产前会议”环节，旨在帮助供应商提升生产质量和管理能力。公司各部门通过产前会议总结并形成产品生产注意事项，会后通过供应商工厂端的产前会议将相关内容传达给供应商，逐步形成供应商工厂内部的产品生产工艺单和产品包装作业指导书等标准化文件，为供应商工厂的生产和包装流程提供指导与参考，显著提高生产效率和流程规范性。



保障产品安全

化学物质管控

天元宠物严格遵循业务所在地化学品使用的法律法规和标准，制定《REACH 管理控制程序》及化学品清单等规范文件，对原材料和产品中的各项化学品进行全方位严格把控，部分宠物用品的安全标准已提升至婴幼儿用品级别，进一步保障产品的安全性，减少产品全生命周期中化学品对环境、宠物及人类健康的影响。



保障宠物食品安全

天元宠物重视宠物食品的质量安全，遵循国家食品安全相关法律法规，严格把控产品卫生指标，规范原料与添加剂管理，确保产品包装标签合规，不断提升宠物食品的质量管理水平，为宠物提供安全、健康的食品。



标签管理

根据《宠物饲料标签规定》，在宠物食品包装上附具标签，确保产品的可追溯性。

卫生管理

严格遵守《宠物饲料卫生规定》，确保公司宠物食品的卫生指标符合无机污染物和含氮化合物、真菌毒素、天然植物毒素、有机氯污染物和微生物污染物各项含量要求，保障产品卫生安全。

配料管理

根据《饲料原料目录》与《饲料添加剂品种目录》要求，对公司宠物食品所使用的原料和添加剂进行规范，并确保产品添加剂符合《饲料添加剂安全使用规范》要求，保障产品用料质量。

PCB 板（印刷电路板）

通过重金属和有害物质检测，符合加州 65 号提案（Proposition 65）的健康和安全标准

注：PCB 板应用于感应饮水机、跳跳鱼、六格喂食盘、猫砂盆、圆素喂食器等产品。

LED 球

通过欧洲电磁兼容性 (Electro Magnetic Compatibility, EMC) 认证、有害物质限制 (Restriction of Hazardous Substances, RoHS) 认证

简易饮水机

通过欧洲能源相关产品 (Energy-related Products, ErP) 认证，通过欧洲电磁兼容性 (Electro Magnetic Compatibility, EMC) 认证、有害物质限制 (Restriction of Hazardous Substances, RoHS) 认证，安规（CB+LVD），法国食品级 DGCCRF 认证，美国 FCC 认证

六格喂食盘冰垫

通过阿联酋电信监管局 (Telecommunications Regulatory Authority, TRA) 认证，通过欧洲电磁兼容性 (Electro Magnetic Compatibility, EMC) 认证、有害物质限制 (Restriction of Hazardous Substances, RoHS) 认证、美国 FCC 认证、欧洲食品级 Ifgb 认证

猫砂盆

通过国标计量 (China Metrology Accreditation, CMA) 认证、国际实验室认可合作组织互认协议 (ILAC Mutual Recognition Arrangement, ILAC—MRA) 认证、中国合格评定国家认可委员会 (China National Accreditation Service for Conformity Assessment, CNAS) 认证
其中，除臭凝胶通过材料安全数据表 (Material Safety Data Sheet, MSDS) 认证、美国联邦通信委员会 (Federal Communications Commission, FCC) 认证、加拿大工业部 (Industry Canada, IC) 认证、欧洲联盟合格标志 (Conformité Européenne, CE) 认证、欧洲无线电设备指令 (Radio Equipment Directive, RED) 认证、有害物质限制 (Restriction of Hazardous Substances, RoHS) 认证、废弃电气和电子设备 (Waste Electrical and Electronic Equipment, WEEE) 认证

圆素喂食器

通过国标计量 (China Metrology Accreditation, CMA) 认证、国际实验室认可合作组织互认协议 (ILAC Mutual Recognition Arrangement, ILAC—MRA) 认证、中国合格评定国家认可委员会 (China National Accreditation Service for Conformity Assessment, CNAS) 认证
其中，干燥剂通过材料安全数据表 (Material Safety Data Sheet, MSDS) 认证；美国联邦通信委员会 (Federal Communications Commission, FCC) 认证；加拿大工业部 (Industry Canada, IC) 认证；欧洲联盟合格标志 (Conformité Européenne, CE) 认证、欧洲无线电设备指令 (Radio Equipment Directive, RED) 认证、有害物质限制 (Restriction of Hazardous Substances, RoHS) 认证、废弃电气和电子设备 (Waste Electrical and Electronic Equipment, WEEE) 认证

推动产品可及

天元宠物始终将产品可及性视为公司战略核心议题，持续深化全球化布局，不断提升产品的可负担性与可获得性，推动优质产品覆盖更多国家和地区，惠及更广泛的人群。

治理

- 联动各销售大区、产品中心、品牌中心等部门，协同推动产品可及工作。

战略与管理方式

- 构建立体化产品触达网络，以完善的服务生态推进产品惠及更多消费者；
- 多方位提升产品可负担性，确保更多消费者能够以合理成本获取高品质宠物用品。

影响、风险和机遇管理

- 定期扫描、跟踪及分析国内外宏观经济、政策、行业最新动态信息，逐步建立和完善对业务和战略风险识别、评估、控制、监控和改进等管理程序。

指标与目标

- 持续拓展海外市场，关注中低收入国家市场；
- 积极推进产品本地化生产，带动当地产业链建设与升级。

惠及更多地区

天元宠物通过拓展服务渠道、丰富产品品类、推进本土化服务及参与行业展会等方式，持续巩固并拓展国内外市场，实现品牌与产品的多元覆盖，以更完善的服务生态促进产品可及。

拓展服务渠道

国内市场

- 线上渠道：**积极拓展电商业务版图，入驻天猫、京东、拼多多、抖音等主流电商平台，开设并积极运营微信公众号与小红书账号，致力于让更多消费者更便捷地获取产品。2024 年，公司自有品牌 Petstar 新增拼多多与抖音渠道、新建小红书账号，为消费者提供更多样的购物选择和更便捷的购物体验。
- 线下渠道：**依托批发模式，确保产品广泛渗透至各类线下市场。2024 年，Petstar 积极布局线下品牌合作体验店，已成功与山姆超市、上海电力、南京爆宠、长沙闻闻等品牌门店达成合作，共同构建产品可及网络，服务更多消费者。

国际市场

- 构建全球产品服务网络，海外市场覆盖美洲、欧洲、澳大利亚及日本等国家和地区，与美国沃尔玛 (Walmart)、澳大利亚凯马特 (Kmart Australia)、日本港南 (KOHNAN) 等大型连锁商超，亚马逊 (Amazon)、Chewy 等国际知名电商，以及 Fressnapf、Petco 等大型宠物用品连锁企业合作，将优质产品带给全球消费者。2024 年，公司成功引入 Radicore（马来西亚）海外代理渠道，进一步拓展产品可及范围。

丰富产品品类

公司致力于构建完善的宠物生活服务体系，让更多宠物家庭获取全方位产品与服务。在宠物用品方面，公司稳步完善产品链，从基础的窝垫延伸至食具、玩具及服饰等品类，满足更多宠物家庭对多品类宠物用品的不同需求。同时，公司积极拓展宠物食品业务，构建“促进食品与用品协同销售”的发展策略，实现两大业务板块的有机融合与优势互补，力求为宠物家庭提供一站式解决方案，让每一位养宠人都能轻松获取合适的宠物用品。

参与行业展会

2024 年，公司积极参与中国国际宠物用品展、亚洲宠物展览会、德国纽伦堡宠物展和美国奥兰多宠物博览会等国内外行业展会，并利用社交媒体、网络直播、在线展会平台等数字化手段为更多消费者提供便捷的信息触达方式，提高产品信息的可获得性。

案例

亮相亚宠展，推动产品走入更多宠物家庭

2024 年，天元宠物携旗下五大自主品牌参与第 26 届亚洲宠物展览会。公司展品覆盖宠物生活的多重场景，为消费者提供了多元选择；通过产品展示及互动活动，让消费者更加全面、准确地了解产品信息，助力消费者理性决策、购买真正所需的产品。

亚宠展现场

案例

相聚宠物友好酒店，携宠欢度中国年

2024 年春节，公司旗下品牌 Petstar 秉承“爱宠如家”理念，携手湖州一家度假酒店共同举办了“携宠欢度中国年”活动。通过将宠物用品巧妙融入酒店大厅及客房布置，Petstar 贴心满足携宠出游的旅客们对各类宠物用品的多样化需求，共建宠物友好型社会。

酒店大厅宠物用品布置

产品可负担性

天元宠物通过差异化投放策略、优化定价方案及实施产品捐赠计划，多方位提升产品可负担性，确保更多消费者能够以合理成本获取高品质宠物用品，惠及更广泛的群体。

多样化推广策略

为确保广泛覆盖目标受众，公司制定了多样化且有针对性的品牌推广与营销策略。在发达国家地区，公司与大型连锁商超及电商平台深度合作，优化物流和供应链效率，降低流通成本；定期推出促销活动，让消费者以更合理的价格获取高品质产品。在欠发达国家地区，公司积极参与当地展会，并与地方政府及社区组织取得合作，更直接高效地触达消费者；设立小额批发部门，提供单件或小批量产品供应，同时引入分期购买机制，进一步提高产品可负担性，确保产品灵活覆盖欠发达市场。

产品捐赠

公司实施产品公益捐赠计划，与当地政府、非盈利组织及相关机构合作，定期向有需求的社区和家庭捐赠宠物用品，以降低他们的养宠成本，缓解经济压力。2024 年 5 月，公司参加德国 interzoo 展会并捐赠样品，为养宠家庭提供实质性支持，进一步提高产品可及性。

公平合理定价

公司深入分析欠发达地区的具体状况与实际需求，以“价格亲民、操作便捷”作为相关地区的产品定位，充分适应当地的经济水平和市场环境。公司依据市场调研数据科学定价，并根据市场动态灵活调整定价策略与价格政策；定期开展促销活动，确保价格始终处于合理区间；采用阶梯式定价模式，根据采购数量或客户级别提供差异化优惠，让合适的产品惠及更多宠物家庭。



提升服务能力

天元宠物严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》等相关法律法规，坚持以客户为中心，积极开展责任营销，重视并积极响应客户的意见与建议，构建完善、成熟的客户服务体系，持续提升客户体验。

治理

- 各销售大区均设立客服部，为客户提供专业、及时、高效的客户服务；
- 制定业务操作、客户投诉相关制度规范，推动服务流程标准化和高效率。

战略与管理方式

- 完善覆盖全流程的客户服务体系，打造优质客服团队，高效处理客户投诉，提升客户满意度；
- 坚持负责任的营销理念，切实保护客户权益。

影响、风险和机遇管理

- 建立识别客户需求变化、服务投诉升级、市场趋势变化等风险的识别与分析机制，针对识别的风险制定针对性控制措施，提前布局服务升级策略。

指标与目标

- 针对客户服务满意度与客户投诉率制定目标，并持续监控、评估指标情况。

客户关系管理

天元宠物致力于打造并持续完善覆盖售前、售中、售后全流程的客户服务体系，注重优化服务品质管理，从多维度提升客户满意度，努力与客户建立稳定、长远的合作关系。

优质服务



流程优化和
技术支持



多样化沟通
渠道

- 持续推动服务流程精简化、规范化建设，并通过向客户提供自助服务与操作手册、引入自动化系统、知识库和虚拟助手等先进技术工具，为客户提供更高效、便捷的服务体验。
- 建立微信、阿里卖家、WhatsApp、电子邮件、电话等多种沟通渠道，及时倾听客户诉求与反馈。2024 年，国内 BD 建立了 10 余个 Petstar 线上品牌粉丝群，确保沟通及时、高效，为客户提供更贴心的服务体验。
- 加大对海外客户的走访与接待力度，持续深化客户关系。2024 年，国际 BD 欧亚大区全年共接待客户来访 135 批次；美洲大区全年共接待客户来访 45 批次。国际 BD 亚太区共完成海外走访 4 次，累计拜访客户 10 家；欧洲区共完成海外走访 8 次，累计拜访客户 68 家；美洲大区共完成海外走访 4 次，累计拜访客户 28 家。



开展定制化服务



客服人员技能提升



持续改进和监控

- 结合行为数据和购买历史，为客户提供个性化建议；
- 持续推进大客户定制化和一站式优质服务。2024 年，国内 BD 制定并实施“一户一策”的大客户营销策略，并制作 4*5 客户作战地图，有针对性地提升客户满意度和服务体验。

- 制定《SOP 业务操作手册》，提升客服专业技能，规范业务操作；
- 建立反馈机制，通过定期评估与培训不断提升客服团队服务水平。

- 定期评估并跟踪客服响应时间、问题解决率和客户满意度等关键指标，发现问题后及时改进，不断优化服务质量。

客户投诉管理

天元宠物高度重视客户诉求的回应与处理，制定《客户索赔管理流程》等制度，持续优化客户投诉处理机制和流程，设立多种沟通与投诉渠道，积极倾听和回应客户的建议与意见，及时改进客户反馈的问题点，预防再次发生。

客户投诉处理流程

快速响应

设置专门的处理人员，为客户提供快速、高效的服务。

分类评估

将客户诉求进行登记和分类，建立数据统计和分析机制，根据不同的诉求类型和紧急程度，评估优先级。

处理跟进

根据调查和分析的结果，采取相应的措施解决问题，及时向客户反馈情况。

责任到人

将客户诉求分配给相应的责任人，确保每个诉求都有专人负责跟进和解决。



客户投诉处理率

100%



客户投诉解决率

100%

注：“客户投诉”统计包含国际 BD 欧亚大区、国际 BD 美洲大区、国内 BD、宠粮 BD

客户满意度管理

天元宠物定期开展客户满意度调查，多维度收集客户反馈，并及时改进。比如国际 BD 通过邮件、电话、视频、上门拜访等多种渠道收集和汇总客户意见与建议，主动向重点客户提交半年度业务维护分析报告，并根据调查结果制定多元化改进措施；持续加强与客户的互动沟通，确保客户享有高品质的产品体验与服务，全方位提升客户满意度。

天元宠物天猫旗舰店、petstar 天猫旗舰店、纯眠天猫旗舰店综合体验均达到

5

星标准



37



宠爱之选

稳健发展

真心相系

呵护环境

责任营销

天元宠物严格遵循《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国个人信息保护法》《网络直播营销行为规范》及《电商创作者管理总则》等关于产品销售推广的法律法规，坚持负责任的营销理念，规范产品设计、标识、宣传和销售等各环节，确保为客户提供全面、透明的产品和服务信息，并以道德、科学、客观的方式进行营销推广，切实保障客户的合法权益。

严谨合规营销

营销活动严格遵守业务运营所在地的法律法规、行业准则和平台准则，确保合法合规。电商渠道所有营销行为均符合电商平台规则，保证与客户的沟通清晰、全面、透明，确保客户能够了解真实、完整的产品信息，避免客户欺诈、虚假营销等问题。

严格监督审核

公司建立负责任营销审核和监督机制，从产品源头到宣传推广全环节对材料合规性进行把控。

- 产品源头审核：各区域销售代表每周参加产品评审会，确保所有推荐给客户的产品材料均通过严格审核；
- 营销材料审核：严格遵循负责任营销政策，对所有营销材料和方案进行全面审核，确保信息真实、准确、合法，杜绝虚假宣传和误导性信息；
- 达人内容审核：在达人短视频内容、直播脚本，以及达人二次创作内容等关键环节，严格把关内容创作和发布全流程，确保相关信息真实、一致，不违反平台规则、不涉及侵权行为。

责任营销培训

公司定期为所有涉及营销的员工提供负责任营销培训，内容涵盖产品信息、营销规章制度、产品销售与谈判沟通技巧及相关法律法规等方面，确保员工全面把握信息的准确性与合规性，实现更精准、高效的市场营销与推广。

国际 BD “日本客户邮件电话应对指南”营销规范培训

责任营销培训覆盖

2,516 人次

责任营销培训总时长

4,088 小时

注：“责任营销”统计包含国际 BD 欧亚大区、国际 BD 美洲大区、宠粮 BD

38

C 稳健发展

Orderly Development

董事反腐败培训覆盖率

100%

信息泄露事件

0 起

供应商总数

418 家

联合国可持续发展目标 (SDGs)



强化公司治理

天元宠物将公司治理视为可持续发展的战略基石，以合规、透明、高效为原则，构建覆盖决策、监督与执行的治理体系，强化风险防控机制，持续提升决策科学性 & 利益相关方权益保护能力，为公司长期稳健发展奠定坚实基础。

规范治理

天元宠物严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 2 号——创业板上市公司规范运作》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等相关法律法规与上市公司规章制度要求，不断完善自身治理架构，提高公司治理水平。

治理架构

天元宠物搭建自上而下的“三会一层”治理架构，于董事会下设战略与 ESG 委员会、提名委员会、审计委员会和薪酬与考核委员会，设立董事会办公室统筹日常事务，形成权责清晰、协同高效的决策体系。董事会负责公司的经营管理与策略制定，监管各部门对于策略的执行和落实，持续监察本公司的营运及财务表现，确保内部控制和风险管理体系的健全与完善，助力增强公司核心竞争力和可持续发展能力。

同时，公司建立完善的公司治理制度体系，持续规范治理机制与流程，明确不同治理主体的权责划分和透明公正的决策程序，确保公司决策有效性。公司对董事会工作进行年度审查，并于年度报告、董事会工作报告、内部控制评价报告中披露董事会年度工作情况。报告期内，董事会根据监管规则完成了对《杭州天元宠物用品股份有限公司章程》《独立董事专门会议制度》《董事会战略与 ESG 委员会工作制度》等的审议工作。如需更多信息，如《杭州天元宠物用品股份有限公司章程》等内部管理制度，可在深圳证券交易所网站页面进行查阅。

召开董事会

11次

通过议案

51个

召开监事会

9次

通过议案

23个

召开股东大会

4次

通过议案

19个

召开审计委员会会议

8次

召开薪酬与考核委员会会议

3次

召开战略与 ESG 委员会会议

2次

召开提名委员会会议

1次

召开独立董事专门会议

5次





▲ 天元宠物组织架构图

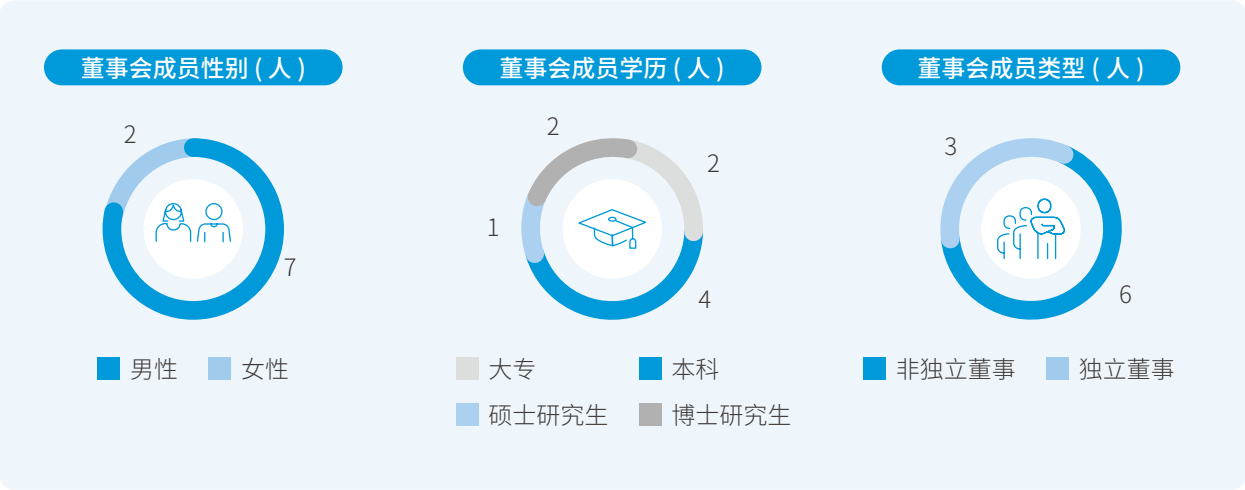
董事会有效性和多元化

董事会的有效性与多元化是推动企业战略决策、增强风险管理、提供不同视角与解决方案，以及提升整体绩效的关键要素。天元宠物明确要求董事会成员选举应从性别、文化、教育背景、专业知识、行业经验和工作经历等方面的多元化因素进行综合考量。此外，董事会提名委员会在董事候选人提名审核中审阅并检讨董事会的架构、人数及组成情况，确保董事会的有效性和多元化。

截至报告期末，天元宠物董事会共由 9 名董事组成，包含 2 名女性董事，3 名独立董事。审计委员会由公司独立董事余景选先生担任召集人，余景选先生在财务会计领

域拥有博士研究生学历，并具备丰富的专业经验。本公司现任的所有董事在宠物行业、风险管理和财务会计等领域具有丰富的经验，确保董事会多元化的同时，也为公司的可持续发展保驾护航。报告期内，公司董事均认真出席相关会议，为公司治理提出建设性意见，董事会成员出席率 100%。

为提升公司治理水平，公司积极组织董事参与培训，内容覆盖上市公司管理办法、反腐败与 ESG 等内容，帮助董事持续提升专业能力和决策水平。



董事会成员表

职务	姓名	性别	任期	专业能力		
				行业经验	风险管理	财务会计
董事长	薛元潮	男	9 年	✓	✓	
董事	江灵兵	男	9 年	✓	✓	✓
董事	薛雅利	女	9 年	✓		
董事	虞晓春	女	8 年	✓		
董事	李安	男	6 年	✓		
董事	张根壮	男	3 年	✓		
独立董事	陈斐	男	3 年		✓	
独立董事	余景选	男	3 年		✓	✓
独立董事	宋永高	男	3 年		✓	

薪酬管理

公司坚持以公平、合理的薪酬体系吸引和留任优秀董事。我们制定了《董事、监事、高级管理人员薪酬管理制度》，进一步完善对董监高薪酬管理，建立科学有效的激励和约束机制。公司高管实行年薪制，由董事会薪酬与考核委员会进行考核，由董事会审议决定。高管薪酬由基本工资和绩效奖金两部分构成，基本工资结合行业薪酬水平、岗位职责和履职情况按月支付；绩效奖金年终根据当年考核结果统算兑付，对于违法违纪、安全事故等事项实行一票否决或约束性条款。独立董事津贴按月发放，不再从公司领取其他薪酬或享有其他福利待遇。

投资者权益保护

天元宠物高度重视投资者权益保护，始终践行保护投资者的职责。我们严格遵循证监会《上市公司股东大会规则》《公司章程》以及《信息披露事务管理制度》，及时准确披露公司财务信息和非财务信息，并保证所披露信息真实、完整与准确。同时，公司制定《投资者关系管理制度》，并与投资者建立有效的沟通渠道，如公司股东大会、网络投票、现场调研、互动易网络提问、电话热线、业绩说明会、同花顺大 V 企业号等，积极回答投资者关切的问题，与投资者保持良好沟通。

公司秉承平等性原则，平等对待所有股东。股东大会采用现场表决与网络投票相结合的方式，方便中小投资者参与投票；对于可能影响中小投资者利益的重大事项，公司均对中小投资者的表决单独计票并披露；中小股东有权对公司经营和相关议案提出建议或者质询，公司相关董事、监事或者高级管理人员应对其质询予以真实、准确答复。

公司制定合理的利润分配政策，每年根据业绩情况进行分红，积极回报股东。报告期内，公司向全体股东派发现金分红 2 次：2024 年 6 月实施 2023 年年度权益分派方案，每 10 股派发现金红利人民币 3.50 元（含税），分红总额 4,362.80 万元；2024 年 10 月实施 2024 年半年度权益分派方案，每 10 股派发现金红利人民币 1.00 元（含税），分红总额 1,216.11 万元。

为进一步建立和完善公司长效激励约束机制，报告期内，天元宠物面向包括公司董事（独立董事除外）、高级管理人员在内的激励对象实施 2024 年限制性股票激励计划。公司制定并由董事会审议通过《2024 年限制性股票激励计划实施考核管理办法》《2024 年限制性股票激励计划（草案）》，将限制性股票激励计划与激励对象工作业绩、贡献紧密结合，以促进公司业绩稳步持续提升，确保远期发展战略及经营目标的实现。



风险与合规管理

天元宠物持续构建动态风险评估机制与全流程合规框架，确保业务决策与运营活动严格遵循法律法规要求及行业标准。公司董事会下设审计委员会，负责监督及评估内外部审计及内部控制工作，定期审核内部控制评价报告并交由董事会进行审议。同时，公司设立独立的内部审计部，其作为风险管理的监察部门负责日常各项风险监督及经营风险监控，并在开展内控评估的同时对风险管理的落实情况进行专项监督。

我们制定了《风险与机遇应对控制程序》《企业内部控制基本规范》《企业内部控制配套指引》等管理文件，建立风险管理三道防线，持续完善风险管理及内部控制体系。公司要求内部至少每三年对各业务板块开展专项

审计工作，涵盖内部控制及合规性等重点关注内容。本年度，公司的风险管理基于日常审计项目进行，审计部在实施专项审计过程中，重点对各业务单元的销售、采购、财务、人力资源等主要板块的风险识别、评估情况进行审核，就其中未识别或管控不到位的风险进行整改，并将其作为风险改进的案例拓展至集团其他业务单元。报告期内，审计部按照年度规划完成了主要项目的内控合规性审计工作。

同时，公司每年聘请会计师事务所对财务报告内部控制的有效性进行审计。内部控制自我评价报告及会计师事务所出具的财务报告均于深圳证券交易所网站披露，接受利益相关方审阅与监督。

税务管理

天元宠物以合法合规为原则开展税务管理，制定了规范化的税务相关管理制度，建立以总裁为领导的税务管理架构，并由财务中心、组织发展中心对日常相关税务工作进行管理执行，确保税务合法合规。

公司密切关注运营所在地的税法要求动向，严谨核算税费并及时申报税额，严格参照税务规定执行各项申报，纳税信用评级持续评定为 A 级。2024 年，公司未涉及任何税务相关的重大诉讼、仲裁事项。

纳税总额
7,178.71 万元



恪守商业道德

天元宠物恪守商业道德，秉持诚信经营的理念，建立覆盖全价值链的道德合规体系，通过内控审计、供应商行为准则及全员廉洁承诺，确保商业活动透明、公正，持续筑牢企业可持续发展根基。

治理

- 董事会审计委员会是天元宠物反舞弊、反贪污工作的领导机构，对商业道德相关工作的开展进行指导和监督；
- 制定《天元红线 20 条》等内部管理制度，对全体员工、董事会成员、供应商等内外部利益相关方明确了商业道德的基本要求。

战略与管理方式

- 积极践行商业道德，确保企业的战略目标、业务发展与商业道德原则相一致；
- 与合作伙伴共同遵守商业道德准则，建立稳定、互利的合作关系，共同推动行业的健康发展。

影响、风险和机遇管理

- 审计部定期开展内部与商业道德相关风险点的识别和评估；
- 建立举报和调查程序，确保任何违反商业道德的行为都能被及时发现并处理，维护公司的声誉和利益。

商业道德治理

天元宠物严格遵守《中华人民共和国公司法》等法律法规及运营所在地的相关政策要求，制定《天元红线 20 条》《反舞弊管理制度》《廉洁采购协议》等内部管理制度，向全体员工、董事会成员、供应商等内外部利益相关方明确了商业道德基本要求，强调了商业道德的重要性。

天元宠物的董事会审计委员会是反舞弊、反贪污工作的领导机构，对商业道德相关工作的开展进行指导和监督。报告期内，公司管理层发布《内部反舞弊联合声明》，明确了公司在反舞弊方面的决心。我们在确保员工了解并遵守反舞弊制度与员工行为准则的同时，通过定期内部审计等方式开展风险识别工作，分析潜在的风险点。一旦发生任何与商业道德有关的违规行为，我们秉持“零容忍”的态度，由审计部上报董事会，经董事会批准后由审计部联合相关部门组成专项调查小组展开调查，并由专项调查小组出具调查报告上报董事会，最终由董事会批示处理结果。报告期内，有效举报处理率 100%。

畅通举报渠道

天元宠物致力于在公司内部建立反舞弊文化环境。我们建立了举报投诉热线、电子邮件、二维码问卷、内部即时通讯系统、信件等多种举报渠道，并将举报渠道公布在公司官网、内网及供应商《廉洁采购协议》中，鼓励内外部利益相关方举报任何违反商业道德或法律法规的行为。我们定期对举报渠道的有效性进行评估，以保证其举报信息的及时传递。

天元宠物制定了《反舞弊管理制度》《内外部举报及举报人保护制度》，致力于确保举报人员在协助调查过程中免于受到任何不公正待遇。我们严禁任何单位和个人以任何借口阻拦、压制举报人举报，或者对举报人进行打击报复。一经查实，将依照制度规定严肃处理。

廉洁文化建设

公司建立常态化反舞弊宣导机制，结合法律法规解读与职业道德教育，持续提升员工合规素养，巩固企业商业伦理基石。报告期内，天元宠物为全体员工，包括董事会成员提供了反腐败培训，覆盖率达 100%，进一步规范员工日常行为。同时，我们要求所有涉及采购、营销、财务、生产等关键职能的员工均签署《廉洁从业告知书》，将廉洁行为与员工绩效挂钩，确保阳光合作和交易顺利进行，追求公平、公正、透明的营商环境。

此外，为保障采购业务往来中的合法权益，抵制商业贿赂和不正当竞争，反对商业欺诈，我们要求所有主要供应商签订《廉洁合作协议》，并开展对供应商商业道德问题的审查和监督，进一步强化廉洁管理。报告期内，我们与 101 家主要合作供应商签订了协议，覆盖年采购额 90% 以上。



董监高反腐败培训

反不正当竞争

天元宠物严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》及反托拉斯法等法律法规，坚决反对任何形式的不正当竞争行为。我们通过制定和执行严格的内部管治制度，确保所有商业活动的公平性和透明度，并定期对员工进行反不正当竞争培训，提高他们识别和避免不当行为的能力。同时，我们还建立了内部举报和调查机制，及时处理违规行为，确保合规性。报告期内，天元宠物未发生与不正当竞争相关的事件。

董事反腐败培训受训人次

9 人次

董事反腐败培训受训总时长

9 小时

董事反腐败培训覆盖率

100%

中高层管理者反贪污培训总人次

114 人次

中高层管理者反贪污培训总时长

114 小时

中高层管理者反贪污培训覆盖率

100%

反腐败有效举报率

100%

不正当竞争事件

0 起

数智化转型

天元宠物积极拥抱科技时代，以科技赋能为发展思路，持续完善数字化建设。报告期内，我们完成了基础设施层（IAAS）、平台层（PAAS）、软件层（SAAS）和数据层（DAAS）四个方面的系统性提升。根据规划内容，我们逐步完善从营销到产品的系统建设，在电商和数智应用方向发力，提升从营销到产品的数字化管理能力。

电商方向

- 上线 OMS(Order Management System，订单管理系统)，有效管理全渠道订单，实现线上渠道动销的全局管理；
- 继续投入“宠发发”平台的建设，实现 S2B2C 模式的系统完善，完成系统的闭环建设，有效提升数字化管理水平。

数智应用方向

- 深化 BI 的应用，从业务维度对 BI 的应用进行细化，提升业务对数字化的敏感度，提升管理决策能力。



绘就数字化转型新蓝图

随着国内宠物市场的快速发展，天元宠物的业务规模不断扩大，传统的管理模式已难以满足企业日益增长的业务需求。为了更好地适应市场变化、提升运营效率，天元宠物于 2024 年正式启动国内业务的数字化建设项目。

我们引入了 E3+ 数字化平台，基于对公司业务的全面理解和分析，对系统进行了定制化开发，确保系统能够满足天元宠物的业务特点和管理需求。历时 8 个月，天元宠物国内业务数字化建设项目正式上线，标志着企业数字化转型迈出了重要一步。

项目亮点

天元宠物国内业务数字化建设项目覆盖了企业国内业务的所有主体，包括宠物用品和宠物粮食两大业务板块，重点实现了以下目标：

一货盘管理

通过构建全局库存共享体系，使公司能够实时掌握库存情况，优化库存分布，提高库存周转率，降低物流成本，提升供应链协同能力，确保产品能够快速响应市场需求。

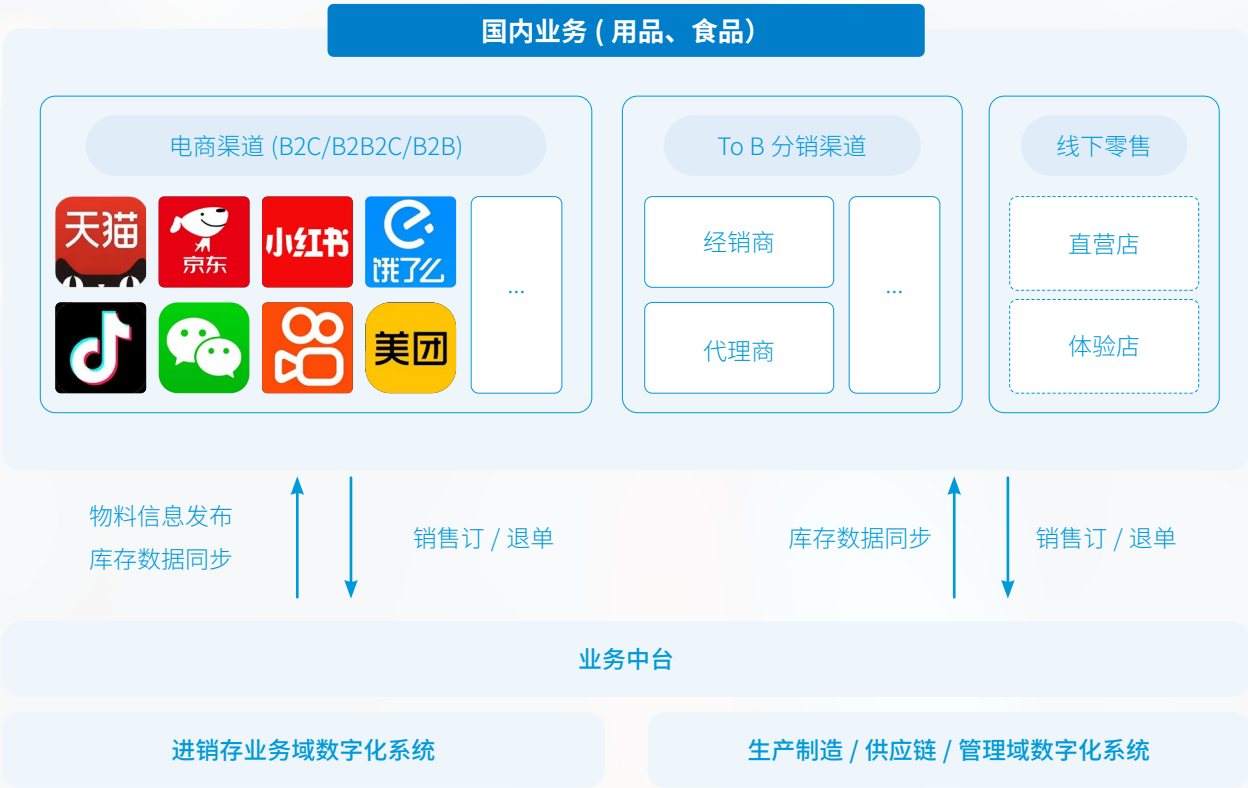
线上线下渠道整合

完成了国内业务全渠道业务的全链路履约，对线上线下的订单进行统一管理，实现订单的快速处理和配送，提升客户购物体验，增强履约能力。

业务财务一体化

优化天元宠物分销业务体系，建立高效的经销商订单协同及结算系统，提高财务管理的透明度、准确性和效率。

国内业务（用品、食品）



天元宠物国内业务数字化建设项目的成功实施，为公司数字化转型奠定了坚实基础。未来，天元宠物将继续秉承创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，不断推进数字化转型，为企业的可持续发展注入新的动力。

信息安全与隐私保护

在数字化与智能化加速发展的当下，信息安全与隐私保护已成为企业可持续发展的重要议题。天元宠物深刻认识到，数据不仅是驱动业务创新的核心资产，更是用户信任的基石。我们持续构建信息安全管理体系统，落实隐私保护政策，对潜在的安全风险进行有效防范，积极践行对客户隐私权益的尊重。报告期内，公司未发生任何信息安全以及隐私数据泄露的相关事件。

信息安全制度建设

天元宠物严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等相关法律法规，参照 ISO 27001 和国家网络安全等级保护的要求，不断完善信息安全管理体系统，制定《信息安全管理规范》《信息安全管理办法》等多项政策，对公司信息安全策略、组织架构、安全检查、应急管理作出明确规定。

报告期内，我们制定了《信息安全策略》《信息资产和保密数据管理规范》，进一步确保信息资产的机密性、完整性和可用性，降低风险，为内部信息安全管理体系统的建立和稳定运行提供指导；制定了《供应商安全管理规范》，对供应商信息安全做出了明确的要求。

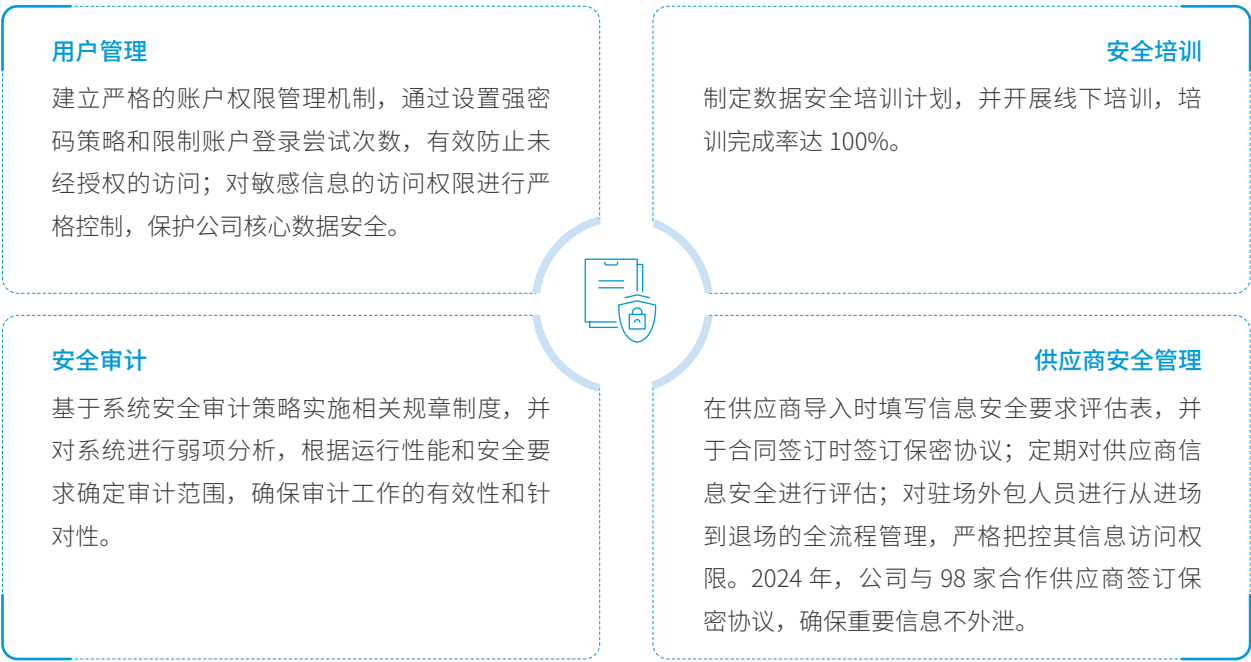
信息安全组织架构

公司建立自上而下的信息安全治理架构。公司信息安全管理委员会，即公司信息安全领导小组，为公司信息安全工作最高领导机构，由公司董事长担任组长，对公司的信息安全工作进行全面的监督与负责。信息安全工作小组主要负责贯彻信息安全委员会的决议，并监督、协调及规范公司的信息安全工作，由各事业部安全主管落实具体执行工作。同时，公司设定信息安全管理方针及目标，每年定期由信息安全工作小组组织召开管理评审会议，对指标完成情况进行跟进，确保信息安全管理体系统的有效性。

信息安全管理方针：规范信息管理，保障信息安全，提升信息技术，服务生产经营。				
信息安全目标	2024 年绩效		达成及改进情况	
新员工培训覆盖率 100%	100%		已达成	
新员工培训测试合格率≥ 98%	业务岗	98%	已达成	
	技术岗	99%	已达成	
	管理岗	99%	已达成	
公司、客户核心信息 0 泄露	0		已达成	
信息资产检查一致性 100%	硬件资产	95%	已达成	调整存储位置
	软件资产	97%	已达成	更新资产状态
	数据资产	100%	已达成	加强权限管理
敏感信息分类准确率 100%	100%		已达成	

信息安全管理措施

公司实施多维度的信息安全管理举措，有效提升对数据泄露潜在风险的防范能力。



加强客户隐私保护

天元宠物严格履行客户隐私保护责任，制定《保密、禁用与不规避协议》《员工保密合同与知识产权协议》等制度，明确数据保密义务与违规追责条款。公司依据数据类型与业务场景，实施分类分级管理，划分数据操作岗位职责权限，确保关键岗位分离监督；通过全员签署保密协议、定期开展数据安全培训，结合访问控制、加密技术及第三方审计，保障客户信息全流程安全可控，切实防范隐私泄露风险。

信息安全培训次数

12 次

信息安全应急演练次数

1 次

隐私保护争议事件

0 起

信息泄露事件

0 起



可持续供应链

在当今快速变化的市场环境中，建立可持续的供应链已成为企业实现长期成功的关键。天元宠物深知，一个稳定且具韧性的供应链不仅能够支持我们的业务发展，还能有效应对外部挑战，满足客户日益多元化、个性化的需求。为此，我们持续加强与供应商的紧密协作，构建透明、共赢的供求关系，持续为客户提供高质高效的服务和安全可靠的产品。

治理

- 建立了完整的供应商管理体系，并由供应链中心牵头，负责监督供应商的选择、评估和管理，确保所有供应商遵守公司的道德规范和合规要求。

战略与管理方式

- 持续完善供应链管理制度，推动供应链管理工作规范化、标准化；
- 将环境、社会、管治的因素融入供应商评估审核过程中，并持续对流程进行更新，加大可持续采购的推行。

影响、风险和机遇管理

- 供应链中心定期对供应商开展评估，对其在准入、考核、淘汰等管理过程中存在的潜在风险进行识别，保障供应链的稳定。

指标与目标

- 对供应商数量、审核通过率、评估结果进行管理和监督，并定期在 ESG 报告中披露，确保信息的准确性和可追溯性。

供应链管理体系

为了加强可持续供应链的建设，天元宠物制定了《供应商管理部权责规定》《供应商选择原则》《供应商原料供方的合格评价制度》《供应商质量标准体系》等内部管理制度，旨在全面评估公司在供应商准入、考核、淘汰等管理过程中存在的潜在风险，保障众多品类宠物产品的质量安全与及时供应。

天元宠物持续对现有及新增供应商进行严格筛选，报告期内，我们深化了战略供应商实施计划，共签约 8 家战略供应商，对集中采购、加强管控和降低成本具有重要意义。



供应商全生命周期管理



可持续采购

可持续采购是提升供应链韧性的关键策略之一。天元宠物将可持续发展原则融入采购流程，积极评估每一项采购的环境与社会影响。我们通过建立透明的沟通机制与供应商紧密合作，推动负责任的采购实践，携手合作伙伴构建可持续的供应链生态。供应链质量管控详见“完善质量管理”章节；供应链商业道德管控详见“恪守商业道德”章节。

提升供应链韧性

风险识别与监控

- 公司持续对合作供应商产能、品控、生产现场管理、交付等方面进行考察和评估，每周发布产能预警。报告期内，供应链管理部定期开展市场研究，每月发布主要原材料的价格，为营销接单提供第一手讯息。
- 公司对重要采购项目开展内部审计工作，确保采购行为符合法规及公司标准。

供应链稳定运行

- 公司主要品类及物料至少有两家以上的备用供应商，确保在市场波动和突发事件中供应链的稳定运行。

人权管理

- 公司要求供应商严格落实反歧视、禁止童工、禁止强迫劳工、确保职业健康等管理工作。报告期内，我们对 102 家重点供应商开展 SEDEX-4P/SA8000/BSCI 等社会责任审核，通过审核比例达到 100%。
- 公司对供应商的各类人权、质量、反恐等外部验厂内容进行指导，全年累计指导次数 165 次。

绿色采购

- 公司不断完善供应商化学品管理和环境要求，帮助 66 家供应商建立《环境管理程序》《环境健康安全（EHS）管理程序》《化学品安全管理控制程序》等制度与流程；
- 公司重点推动供应商的 GRS（全球回收标准）认证和 FSC（促进负责任的全球森林经营）认证。报告期内，通过直接指导的方式，我们帮助战略供应商通过 GRS 认证审核。截至 2024 年底，具备 GRS 认证的外协成品供应商达 9 家，FSC 认证的外协成品供应商达 4 家。

融入可持续发展原则

供应链赋能

天元宠物与供应商建立多种沟通渠道，通过邮件、电话、微信、实地拜访、上门访谈等方式定期与供应商保持沟通。我们及时针对市场客户反馈需求制定针对性提升举措，在供应商之间推广和执行；同时积极了解供应商需求，持续提升产品培训和技术指导，及时解决合作过程中产生的困难与问题，帮助供应链持续成长。

年度供应商培训数量

255 次

覆盖供应商

70 家



案例

协助供应商通过利丰 ACTION 验厂

天元宠物高度重视重点客户对供应商开展的验厂工作。报告期内，针对某橡胶工厂的利丰 ACTION 验厂工作，我们专门委派质量安全工程师到供应商现场进行面对面指导，并就供应商不足之处，对相关员工进行了培训，帮助供应商顺利通过利丰 ACTION 验厂。



面对面指导验厂工作

真心相系

Valued Connections

员工总数

2,210 人

女性员工占比

48.01%

员工培训总投入

705.88 万元

职业病发生率

0%

联合国可持续发展目标 (SDGs)



携手员工成长

员工是企业最珍贵的资源与财富。天元宠物秉持以人为本的发展理念，高度重视每一位员工的福祉与职业成长路径，积极倾听每一位员工的声音，矢志不渝地打造一个平等、尊重、多元且充满机遇的工作环境。

多元包容职场

天元宠物遵循公平、公正、公开的用工原则，不断完善内部劳工雇佣管理制度，保障员工合法权益，营造多元、平等的工作环境。

劳工与人权管理

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》《中华人民共和国未成年人保护法》及其他关于劳动和社会保障制度方面的各项法律法规，充分支持《联合国世界人权宣言》《联合国全球盟约》《联合国商业与人权指导原则》《经合组织准则》等与人权有关的国际准则，在开展业务过程中严格遵循不同国家和不同地区要求，努力满足国际最佳实践的标准。

治理

- 由组织发展中心、工会和审计部等多部门协同开展劳工与人权管理；
- 制定《考勤管理制度》等管理制度，规范用工管理工作。

影响、风险和机遇管理

- 要求所有运营区域，尤其是高风险地区的工厂，必须按照国际人权惯例逐步建立识别和管理人权风险的流程；
- 针对潜在人权风险开展相应的减缓与适应措施，并通过人权审查，定期追踪公司人权风险管理进度。

战略与管理方式

- 尊重所有国际公认的人权及运营所在国家和地区的法律法规，承诺为所有员工提供平等的工作与发展机会；
- 构建全面且完善的劳工和人权管理体系，营造多元包容、安全可靠、和谐高效的工作环境。

指标与目标

- 公司制定劳工与人权管理相关定量指标，定期跟踪指标数据情况，确保劳工管理工作的贯彻落实，避免发生人权侵害事件。

公司在日常管理过程中严格落实禁止歧视、反对强迫劳动、杜绝童工、禁止骚扰或虐待等工作。公司结合实际运营情况，制定并实施《考勤管理制度》等内部管理制度，涵盖包括员工异动及离职、员工福利、员工加班、员工假期等管理内容，以切实行动保障员工在入职、晋升、离职、工作时限、薪酬福利、隐私保护等方面的合法权益。报告期内，公司未发生任何人权侵害事件。



定期审计

- 审计部定期对招聘及用工情况进行常规检查，并对流程执行者进行培训赋能，确保公司合法合规用工。
- 每年开展 SEDEX、BIRGMA、HEMA、ISA、BSCI、COSTCO 等人权相关审厂工作，充分排查可能存在的歧视与骚扰、强迫劳动、聘用童工、禁止自由结社与集体谈判等人权方面的风险，确保工厂运营符合国际标准，保障劳工权益。2024 年，公司开展人权相关审厂工作 71 次，柬埔寨工厂通过 SMETA 认证审核、鸿旺工厂通过 BSCI 认证审核。



培训宣贯

- 定期面向公司员工开展劳工及人权政策相关培训，提高员工对人权问题的认识和理解。报告期内，公司开展《禁用童工、检护“花朵”》培训，从雇佣风险防控、用工管理等方面采取针对性保障措施，杜绝童工风险问题，确保合规雇佣。



民主管理

- 鼓励员工自主加入工会，落实集体合同签订事宜，并明确各项重大事项均需开启民主程序，征集职工代表大会意见决定，保障全员自由结社及集体谈判的权利。
- 设置共创会、邮件、座谈、领导信箱等沟通渠道，鼓励员工对包括人权风险在内的各项事件进行反馈，并提出合理建议。
- 开展员工食堂、保洁、宿舍等行政后勤服务专项满意度调查，及时回应员工诉求，保障员工权益。



多元化与包容性

公司积极倡导多元共融的理念，充分尊重来自不同背景、文化、性别、年龄、宗教信仰等的员工，确保不同背景和经验的员工都能在组织内找到适合自己发展的空间，并获得平等的成长机会，以提升员工队伍的多元化水平。在海外运营点，公司积极落实本地化雇佣政策，并开展员工培训及团队建设活动，帮助外派员工适应文化、语言技能和了解当地商业惯例，提升与本地员工的沟通交流质量。

公司遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规，严格执行女性员工在孕产期和哺乳期的休假规定，并允许哺乳期员工可自行选择上班延迟 1 小时 / 下班提前 1 小时 / 每月任选 3 天休息，帮助其更好地平衡工作与生活。同时，公司坚持同工同酬理念，确保女性员工享有平等薪酬福利、评奖评优和职业发展机会。

激发人才活力

天元宠物竭力为全体员工提供展示自我、发挥才华的发展舞台，通过完善的人才培养体系和合理的职业发展路径，全面激发员工在岗位上的创新潜能，助力每一位成员实现个人价值的最大化。

人才吸引

公司倡导公平就业的用人理念，制定《招聘配置管理制度》等制度要求，明确从招聘信息发布、简历筛选、面试、背景调查、体检到录用等全流程规范要求，努力为候选人营造一个全面合规、公开透明、择优录用的就业环境。2024 年，公司通过多种渠道引进人才，在传统的网络渠道、线下人才市场招聘、猎头及校招基础上，大力推进行业展会、内外部员工推荐等措施，吸纳与公司文化相符并具有共同愿景的优秀人才 957 名。



校园招聘

与全国各大高校建立联系，通过开展宣讲会、综合招聘会的方式，对应届毕业生进行初步筛选和面试，选择适合的优秀人才。



网络招聘

通过猎聘、BOSS 直聘、智联招聘等综合性招聘网站及社交性招聘平台等互联网招聘渠道广泛吸引来自不同地区和背景的求职者。



内部推荐

制定内推机制，鼓励员工为公司推荐人才，所有对外公开招聘的职位均可进行内部推荐，并为内推成功的员工发放内推奖励。

女性员工占比

48.01%

中高层女性员工占比

33.33%

专业岗位女性员工占比

67.72%

少数民族员工

41人

残障员工

15人

员工总数

2,210人

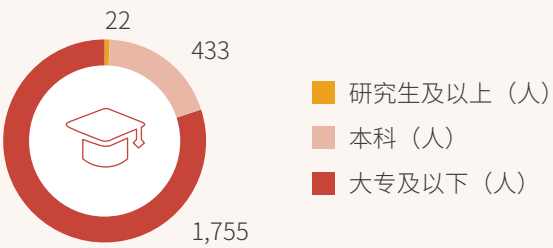
新吸纳员工人数

957人

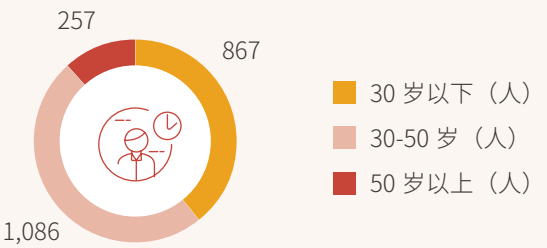
新招应届毕业生人数

40人

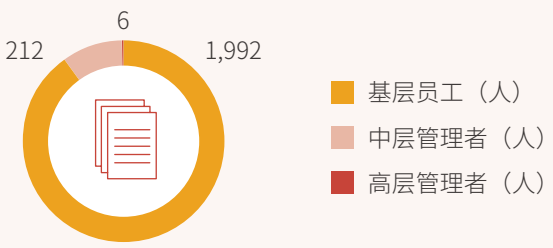
按学历划分的员工人数



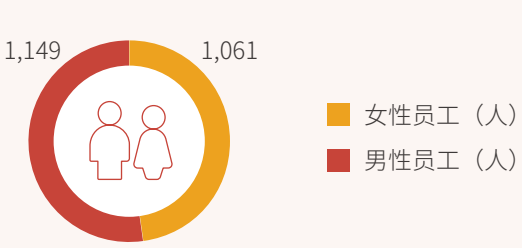
按年龄划分的员工人数



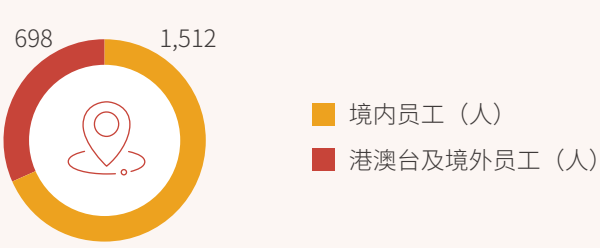
按管理层级划分的员工人数



按性别划分的员工人数



按区域结构划分的员工人数



员工培训

为进一步建设人才队伍，公司制定《培训管理制度》《导师制管理办法》，持续打通“选-用-育-留”各个环节，秉承“用优秀的人培养更优秀的人”理念，为不同层级、不同阶段的员工提供贯穿其全职业生涯成长的培训体系。

报告期内，公司以“标准化”升级为抓手，不断优化师资队伍建设和培训方案设计，以标准化师资、标准化教材支撑关键人才培养，实现关键干部管理赋能、核心场景专业赋能，全面激活公司团队发展潜力。



为进一步提高公司内生培养能力，公司推进以标准化认证训练为基础，定期“回炉复训”再考核的讲师认证模式，形成“新员工导师 - 内训师 - 教练”的三级标准化师资队伍体系。



员工培训总投入

705.88 万元

员工培训总人次

3,184 人次

员工培训总时长

53,138 小时

员工培训覆盖率

100%

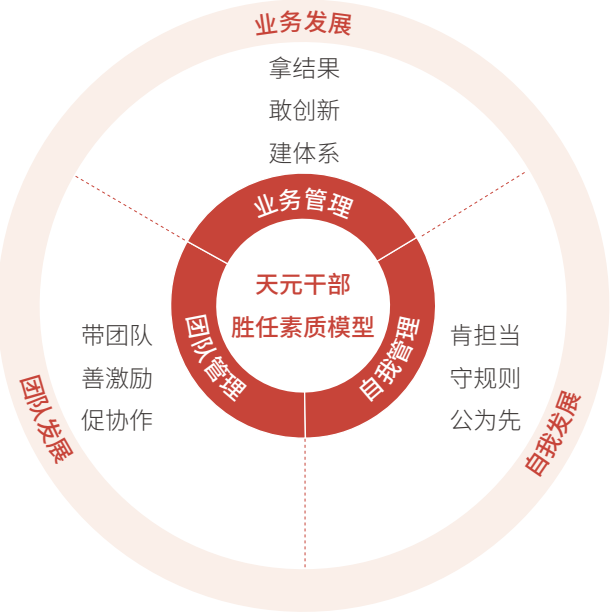
员工全年人均培训时长

24.04 小时



员工发展

天元宠物延续“干部 + 机制 + 文化”三大维度的组织力建设体系，持续培养具备战略眼光和领导力的干部队伍。



全面职业发展体系



结合人才发展战略，公司制定了一套全面的职业发展体系，包括设立 14 级职务级别的职位序列晋升路径以及公平公正的内部选聘机制，支持员工在公司的事业舞台上找到更多适合自己实战和成长的机会。同时，公司建立内部选聘机制，通过内部公开竞聘演讲、综合面试等方式，选拔各级管理干部，促进人才与组织共成长。报告期内，公司通过“自荐、他荐”等多种形式的人才选拔机制，累计内部晋升管理人员 5 人。

员工职业成长支持



公司支持员工的个人成长和职业发展，鼓励员工参与各类职称认定、考证以及学历教育等提升活动，并将提升结果作为职业晋升的重要考虑因素；定期举行技能竞赛，为员工提供展示和提升技能的平台，激发他们在工作中不断提高，实现事业和个人的双重成长。

案例

开展内部公开竞聘，助力员工实现职业晋升

为扎实推进海外业务战略、助推公司业务高质量增长，公司根据用品国际 BD 业务规划，于 2024 年 5 月在全公司范围内对用品国际 BD 作战单元空缺销售部门负责人进行公开竞聘。此次竞聘活动共有多名员工参与，经过公司管理层、用品国际 BD 管理层和销售干部代表透明、公开、客观的民主评价程序，最终确认 5 名竞聘者成功获得岗位晋升。



公开竞聘现场

员工激励

公司秉持“高效率、高贡献、高回报”三位一体的激励原则，坚持同工同酬，以多创造、多分享、多劳多得的市场化导向，不断优化收入分配格局及机制，建立全面的薪酬福利保障体系，以具有竞争力的薪资待遇，激励员工创造价值，共享发展成果。

薪酬体系



公司制定《薪酬绩效管理制度》，采用“固定薪资 + 绩效工资 + 奖金”的薪酬结构，鼓励团队和个人聚焦于通过创造增量价值来获取回报的激励导向。公司强化以责任结果为导向的价值评价体系，其中公司高管实行固定年薪与业绩超目标激励机制，将高管薪酬与公司经营绩效、组织绩效、高管个人绩效考核结果紧密挂钩，并针对违法违纪、安全事故等事项设置一票否决或约束性条款。

公司畅通员工绩效沟通渠道，需由上下级共同制定绩效考核表，进行充分沟通且达成共识方可实行。公司设立申诉渠道，如员工对评估绩效考核结果有异议，可向相关职能部门申诉，相关部门将在 3 个工作日内了解情况并告知结果；如对处理结果仍有异议的，将上升至总裁裁定，最大程度保证绩效评定公平性与公正性。



公司积极开展股权激励项目，以更好地留住核心员工，为公司的长期发展提供人才保障。2024 年 2 月，公司制定限制性股票激励计划，并依据股东大会审议通过的《2024 年限制性股票激励计划（草案）》与董事会审议通过的《关于向激励对象首次授予限制性股票的议案》，向符合授予条件的 54 名激励对象首次授予 258 万股限制性股票。

2024 年 8 月 5 日，公司召开 2024 年第二次临时股东大会，审议通过《关于回购公司股份方案的议案》，将使用超募资金通过集中竞价交易方式回购公司已发行的部分人民币普通股（A 股）股份，并在未来适宜时机用于员工持股计划或者股权激励。

股权激励



职业健康与安全

天元宠物高度重视员工健康安全，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规和《职业健康安全管理体系要求及使用指南》要求，制定系列安全生产制度，包括《设备维保安全管理制度》《劳保用品佩戴使用管理规定》《危化品管理制度》《化学品管理程序》等，并要求全体员工在日常工作中严格遵守，保障安全生产底线。同时，公司推动各园区设定年度安全生产目标，积极更新优化一系列针对员工健康与安全的管理标准与措施，致力于为员工创造安全舒适的工作环境。截至 2024 年底，公司未发生重大安全事故。

安全生产目标（鸿旺园区）	2024 年绩效	达成情况
火灾事故为零	0	已达成
工伤事故为零	0	已达成
全员安全教育培训率 100%	100%	已达成
安管人员及特种作业持证上岗率 100%	100%	已达成

安全管理体系

公司建立配套安全责任体系，在公司层面成立安全工作小组，由总裁作为第一负责人，对公司安全生产工作进行全面管控和监督。公司在下属三个园区均设置持证安管员及持证安全责任人，签署《安全生产责任书》，实行安全事故责任追究制，层层压实安全生产责任。同时，公司持续开展职业健康与安全管理标准化工作，并积极推进安全认证。截至 2024 年底，公司星桥园区、鸿旺园区均取得安全生产标准化三级企业认证。

安全风险管控

公司督促并支持各下属企业建立以风险管控为核心的企业安全生产管理体系，定期科学地开展安全风险辨识和分类梳理，并针对不同安全风险特点，通过实施工程控制、安全管理、培训教育、个体防护以及应急处置等管控措施，把风险控制在隐患形成之前、把隐患消除在事故发生之前，持续提升公司整体安全管理水平。

危化品管理

公司严格把控危险化学品的管理措施，一方面制定化学品使用清单，详细记录化学品类型、危害属性、使用人员和岗位信息，确保各项危险化学品的规范化使用；另一方面定期组织开展危险化学品应急演练，并积极开展危化品泄露后果及处置流程等理论知识和实操的培训。

安全教育培训

公司致力于提升全员安全生产意识，面向包括员工在内的所有相关人员开展不同形式的安全培训，确保所有人充分了解和掌握安全管理和安全操作的相关要求。同时，公司针对重要的潜在安全风险制定应急预案，要求下属企业定期举行消防火灾等应急演练，以提升公司面对突发事件的应急管理能力。



柬埔寨工厂消防培训与演习



职业健康管理

公司定期邀请第三方机构对运营场所和工厂中的职业健康危害因素进行检测，根据岗位要求提供合理有效且充足的防护设备，为员工创造符合国家职业卫生标准和卫生要求的工作环境。同时，公司建立全面的员工职业健康档案，为全体员工提供年度体检服务，并针对有职业风险的岗位定期开展职业病检查，确保员工身心健康。

因工死亡员工人数

0 人

从业人员职业伤害保险 / 安全生产责任险覆盖率

100%

职业伤害保险 / 安全生产责任险投入金额

2.14 万元

员工体检覆盖率

100%

职业病发生率

0%

工伤次数

0 次

因工伤损失工作日数

0 天

健康与安全培训覆盖率

87%

健康与安全培训总人次

1,100 人次

健康与安全培训总时长

7,064.80 小时

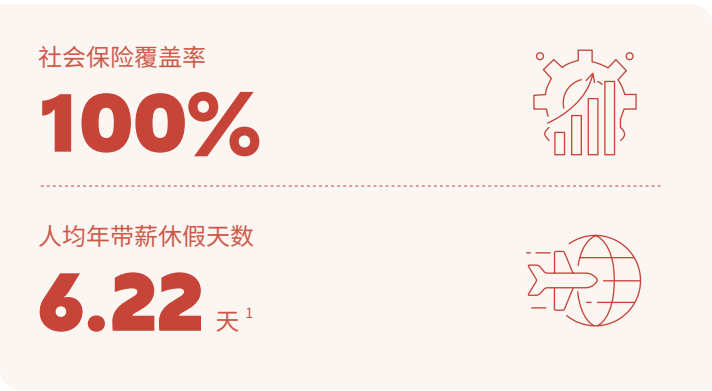


构筑幸福天元

天元宠物引导员工以健康、可持续发展的方式追求美好生活，聚焦物质、精神、文化等多个维度，为员工提供丰富的福利体系和贴心的生活配套服务，悉心关怀员工生活需求，用心解决员工困难，让员工在工作之余享受多彩生活，提升员工归属感和幸福感。

福利标准

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》等法律法规，员工依法享有基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险、大病医疗补充保险，部分岗位享有商业险、意外险等补充保险；提供法定节假日、病假、产假、年休假、丧假等假期以及高温补贴福利。



¹ 统计口径为国内员工实际带薪休假，假期类别包括年假、调休假、婚假、产假、丧假

文体活动

为进一步助力员工实现工作与生活的平衡，公司制定了《兴趣小组管理办法》，积极组织开展形式多样的文体活动，包括全员运动会、生日会、年会和瑜伽、篮球等各类兴趣班，培育和谐团结、尊重个性、支持创新、心情舒畅、快乐工作的氛围。

员工关爱

公司积极弘扬和落地“家文化”，践行员工关怀的责任和使命，与职工工会共同成立“天元人互助基金”，通过企业拨款、董事长捐款、员工缴纳费用等方式长期为遭受重大疾病和重大事故的员工提供多种形式的救助帮扶，减轻员工在困难时期的经济压力。2024 年，公司修订完善了《天元人互助基金管理办法》，进一步规范“互助基金”的管理与运营，确保基金的筹集、管理、使用、监督等各个环节合规，充分保障参与互助基金的员工权益。



案例

暖心关怀，与员工共渡难关

2024 年，公司长期患有高血压病史的员工雷某某突发中风，不仅需要支付一笔超过其家庭承受能力的康复治疗费用，还可能导致其在较长一段时间里生活不能自理，需要专人护理。在得知情况后，为帮助其顺利渡过难关，公司第一时间在现有的国家补偿标准基础上额外采取系列人性化关怀举措，包括将 3 个月的医疗期延长到 9 个月，为其安排医院进行康复期安置，同时，在保留原有病假工资的基础上，额外增加 2 个月生活补助，并组织互助基金一次性拨款 9,800 元用于其后续康复治疗。



第 12 届趣味运动会



员工日常文娱活动



庆端午活动



柬埔寨团队活动



共建美好家园

天元宠物积极践行企业公民责任，关注社会弱势群体，鼓励员工参与各种形式的社会志愿服务和公益慈善活动，同时结合自身专业优势持续开展面向流浪动物的公益救助以及义工帮扶，以实际行动回馈社会。



长期救助支持

定期组织和参与各类公益慈善活动，如捐款、捐物、义卖等。公司与多家流浪猫狗救助机构达成长期合作，每年定期为其捐赠宠物食品、用品等爱心物资。



社区志愿服务

积极鼓励、组织员工参与流浪动物救助、义工帮扶等活动，如参与救助基地的清洁义工活动，帮助救助基地改善环境卫生。



当地就业支持

优先雇佣生产运营点当地居民，助力提振当地地方经济，2024 年累计带动当地就业 711 人。

对外公益总支出

29.60 万元

本地²招聘人数

349 人

² “本地”定义：户籍地址位于杭州市内



“天元安家计划”，点亮流浪毛孩子回家的路

根据中国宠物行业白皮书显示，每年中国有近 1 亿只猫狗处于流浪状态。由于没有得到很好照料，这些小生命的平均生存周期只有几个月到三年左右，生存环境不容乐观。

作为一家行业领先企业，天元宠物始终秉持“让宠爱，更健康”的使命，积极开展宠物救助公益行动，实现商

业价值与社会责任共生共荣。2024 年，公司携手旗下子品牌新食代，联合亚宠展、街猫 APP 特别开展了针对流浪动物的“天元安家计划”，通过投喂捐助、TNR 绝育金捐助、帮助流浪动物安家、资助动物保护宣传、推进动物福利建设等一系列行动，为流浪动物提供安家支持，点亮回家的路，推动人宠和谐社会的建设。

“宠物公益不是一个人的全力以赴，而是一群人的力所能及！”

——天元宠物董事长 薛元潮

天元安家计划

猫屋认领

联合街猫 APP 认领 200 台社区猫屋一年，支持冠名猫屋建设及猫粮投喂

绝育补贴

投入 10 万元专项基金，为街猫合作社区提供流浪猫绝育手术支持，助力科学控制流浪动物数量

粮食捐赠

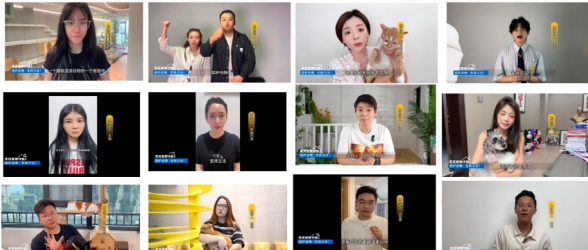
捐助 1 吨“新食代饽饽鲜鸡猫粮”，用户可通过互动打卡兑换，定向投喂至冠名猫屋

安家礼包

为认领猫屋的小流浪提供安家礼包，为领养家庭提供含猫粮、食具、宠物窝的礼包，截至活动结束后累计发放 74 份



线下展会现场



线上达人发声

认领猫屋

200 台

捐赠公益绝育金

10 万元

捐助猫粮

1 吨（货值 10 万元）

为猫屋流浪猫提供安家礼包

74 份

呵护环境

nvironmental Care

温室气体排放强度

0.0117

吨二氧化碳当量 / 万元营收

可循环 / 再生包装材料占比

87.32%

“三废”排放达标率

100%

联合国可持续发展目标 (SDGs)

7 经济适用的
清洁能源



12 负责任
消费和生产



13 气候行动



Dog Friendly



完善环境管理

天元宠物将绿色低碳理念全面融入公司运营过程中，严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国可再生能源法》《中华人民共和国循环经济促进法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规要求，不断完善内部环境管理体系，加大环保投入，确保所有的产品设计、生产和管理服务流程都符合环保要求，致力于成为绿色低碳的环境友好型企业。2024 年，公司全年未发生县级以上环保部门行政处罚事件。

环境管理架构

公司建立了完善的环境管理架构与环境管理流程。董事会是环境管理工作的最高决策机构，并委任战略与 ESG 委员会作为公司环境管理工作的监督管理机构。在管理层面，总裁对公司的环境管理负全面领导责任，统筹安排生产、经营活动中的环境管理工作；由资产安全部对环境管理工作进行检查、督促与指导，定期组织召开会议，推进环境管理各项工作的落实；总部各部门 / 各厂区负责执行日常环境管理工作。同时，公司设立环境方针及目标，制定《绩效监视和测量控制程序》，建立目标绩效考核机制，由总部对相关负责人员进行年度目标绩效考核，将考核结果与相关负责人的绩效奖励相挂钩。

环境方针

- 增强全员环保、节能意识，全面实施环境管理；
- 有效利用资源，遵守环保法规，持续提高环保绩效。

环境目标

- 污染物达标排放：2024 年度已达成
- 消除潜在爆炸或火灾：2024 年度已达成

环境管理制度

公司编制《环境、健康与安全委员会管理制度》《环境手册》等制度文件，其中《环境手册》是公司环境管理体系的法规性文件，作为指导公司建立并实施环境管理体系的纲领和行动准则，内容包括公司的环境方针和环境目标、环境管理体系的范围、应对风险和机遇的措施、运行、绩效评价等内容，覆盖宠物日杂用品研发和生产所涉及的与环境有关所有场所及作业过程，以加强环境管理体系的规范运作，助力公司实现环境管理的预期结果。

环境风险管控

公司持续健全环境风险管控机制，依据《风险与机遇应对控制程序》，由各部门 / 各厂区基于所处的内外部环境、相关方的要求、环境因素、合规义务，识别并评估公司需应对的风险与机遇，形成《需应对的风险和机遇一览表》，并采取常态化风险应对措施，确保各项环境风险早发现、早处置；依据《环境因素识别与评价控制程序》的要求，积极主动地识别重要紧急情况，并针对已识别的重要紧急情况制定应急预案，定期开展环境应急管理培训和演练，提升公司快速响应与应急处理的能力。

环境管理审核与认证

公司每年开展环境管理体系内部审核，依据《内部审核控制程序》《管理评审控制程序》《不合格和纠正措施程序》，编制《年度内部审核计划》，进行现场审核，并出具《内部审核报告》及《不符合项报告》，对不符合规定的情况制定并实施纠正措施，确保环境管理体系运行的有效性。同时，公司每年接受来自客户、监管机

构等外部利益相关方的环境审计，推动业务模块开展 ISO 14001 环境管理体系认证、BSCI 认证（含环境）、绿色工厂申报等工作，提升环境管理水平。截至 2024 年底，杭州天元宠物用品股份有限公司、湖州天元宠物用品有限公司、杭州鸿旺宠物用品有限公司均通过 ISO 14001 环境管理体系认证，覆盖公司 100% 业务范围。

环保培训

公司制定《2024 年度培训计划表（环境）》，定期组织开展环境保护专项教育培训，涵盖环保法律法规、环境制度宣贯、环保操作实务、环保应急通用知识等内容，提升员工的环保意识和应对能力。报告期内，公司面向全体员工开展了环境保护意识教育，共开展环保培训 4 场次，共计 107 人次参加。

环保总投入

35.60 万元

绿色产品设计

天元宠物在产品设计中坚持遵循绿色设计原则，从产品全生命周期审视产品对环境的影响，积极探寻绿色发展路径。公司时刻关注行业前沿动态，精准把握前瞻性的环保趋势，同时依据公司实际情况制定合理的产品设计方案，通过优化产品部件数量、使用可循环利用材料、延长产品使用周期、提升产品回收便捷性等方式，为环境保护贡献力量。

绿色设计原则

精简产品部件

通过严谨的结构设计与功能整合，在不影响产品性能的前提下尽可能减少零部件使用，降低生产环节的资源消耗

使用环保材料

积极选用再生材料、可循环利用材料、可降解材料，如再生纤维、棉、麻等，从源头上降低环境负荷

延长产品使用周期

提升产品耐用性，减少因频繁更换产品导致的资源消耗与废弃物，使每件产品都能实现更大的价值

模块化设计

当某个模块出现损坏或老化，只需针对性更换该模块，无需废弃整个产品，从而达到减少资源浪费、降低维修成本与难度的目的

小专题

绿色材料，让宠爱更自然

回顾宠物用品的演进之路，从最初单纯满足基础功能需求，到如今消费者愈发关注环保与品质，环保宠物用品的市场需求日益增长。天元宠物始终坚信，真正的宠爱不应以牺牲地球的未来为代价。因此，我们将绿色材料的探索和应用作为产品创新的核心方向之一，致力于通过更环保的材料选择，为宠物打造更自然、更健康的生活方式。

rPVB 环保材料

rPVB，即回收聚氯乙烯（Recycled Polyvinyl Butyral），通过回收利用废弃的 PVB 材料制成，减少对新资源消耗，并有效降低生产过程的碳排放。天元宠物的 rPVB 环保窝垫选用基于车窗玻璃夹层胶再生减碳材料，该材料通过全球回收标准 4.0（GRS 4.0）认证，并具备优异的耐水、耐磨和良好的弹性，为爱宠提供温暖和舒适的休息空间。同时，该系列的部分产品具备多功能设计，例如带可拆卸套的床，可实现一物两用的便利性。因其环保特性与良好性能，该系列产品成功入选 2024 年度秋交会新品活动。

产品认证

Global Recycled Standard

全球回收标准 4.0
(GRS 4.0)

生物基环保材料

生物基材料代表了一种创新和可持续的材料选择，它们源自可再生的生物资源，如植物淀粉、纤维素或动物蛋白，而非依赖有限的化石燃料，为产品提供了一种更加环境友好的选择。天元宠物积极应用生物基环保材料，为宠物提供更安全、健康的优质产品。

生物基纤维产品

公司宠物用品广泛采用生物基纤维材料。

生物基皮革牵引绳

底层采用竹浆纤维底布，生物基含量 20%；表层使用生物基 PU 涂层，生物基含量 10%。竹浆纤维具有良好的透气性和天然抗菌性，生物基 PU 涂层在保证产品耐用性的同时，相较于传统 PU 涂层，能显著减少挥发性有机化合物（VOC）排放，降低对环境的影响。

产品认证

USDA CERTIFIED BIOBASED PRODUCT
PRODUCT 30%

美国农业部 (USDA)
生物基认证

索罗娜窝垫

采用 100% 索罗娜面料，生物基含量达 37%，这种面料手感柔软、弹性优越、吸湿排汗，还具有抗皱、防绒、防泼水等性能。与尼龙 6 相比，生产索罗娜材料可减少 30% 的能耗、63% 的温室效应气体排放，具有显著的环保优势。该面料通过了多项国际环保认证，安全性高，可用于婴幼儿产品，能够为宠物提供舒适又环保的休息场所。

产品认证

USDA CERTIFIED BIOBASED PRODUCT
PRODUCT 30%

美国农业部 (USDA)
生物基认证

OEKO-TEX®
CONFIDENCE IN TEXTILES
STANDARD 100
00000000 Institute
Tested for harmful substances.
www.oeko-tex.com/standard100

OEKO-TEX 标准
100 认证

BP
バイオマスプラ

日本
生物基塑料认证

bluesign®

SYSTEM PARTNER

蓝标体系
合作伙伴



生物基橡胶产品

生物基狗咬胶玩具采用了 37% 的生物基材料，主要由淀粉和纤维素组成。相比传统的石油基橡胶，生物基橡胶在生产过程中能够减少 40% 的碳排放，同时具有良好的生物降解性，在环境中更容易分解，有效减少环境污染。

产品认证

USDA CERTIFIED BIOBASED PRODUCT
PRODUCT 30%

美国农业部 (USDA)
生物基认证

应对气候变化

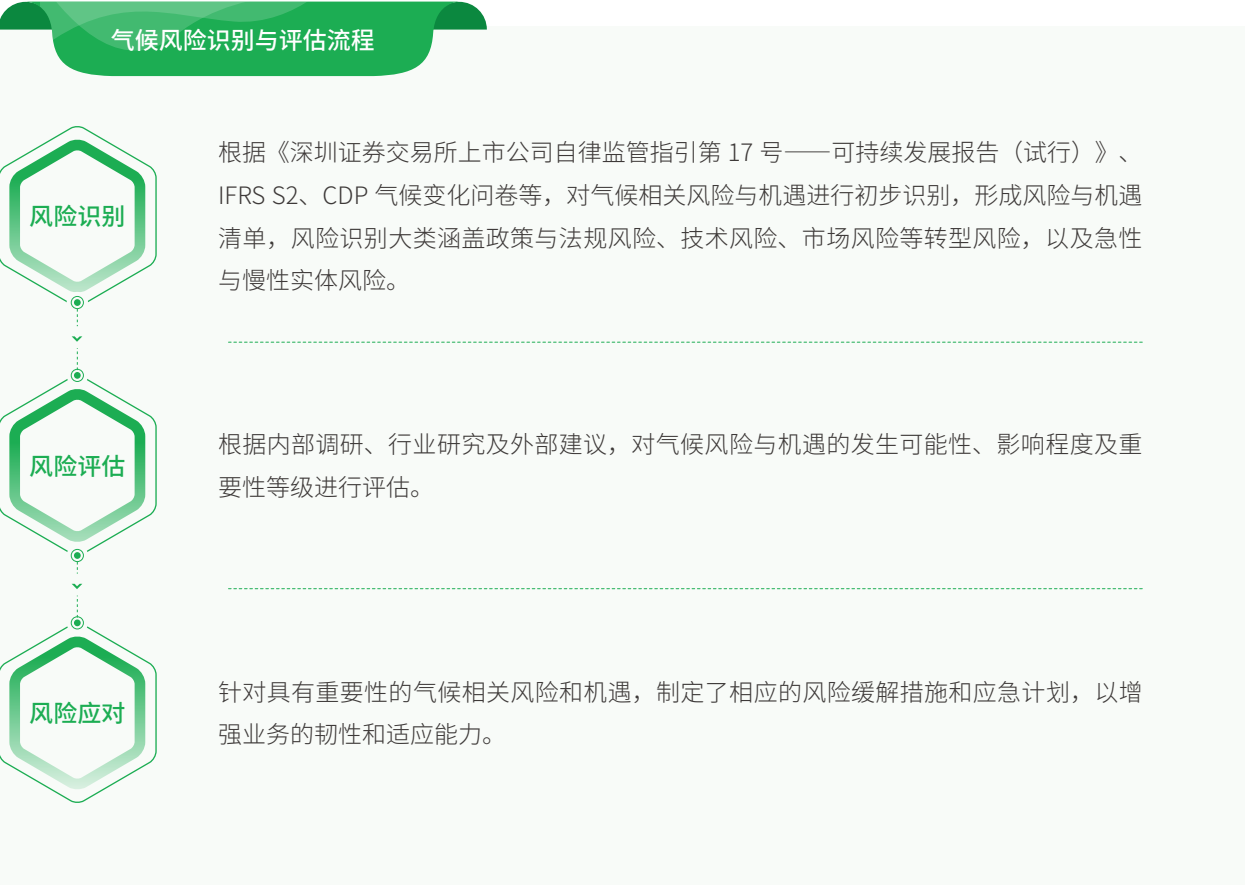
气候变化是全人类面临的共同挑战。随着极端天气事件的频发和环境政策的日益严格，气候变化对企业的运营和长期发展产生了深远影响。天元宠物深刻认识到应对气候变化的重要性，不断探索绿色发展之路，为创造更加绿色、健康的未来贡献力量。

治理

为确保气候变化相关议题得到充分考虑和有效管理，公司将气候变化相关职能融入 ESG 治理架构，由董事会战略与 ESG 委员会领导与监督气候变化议题相关工作，各职能部门及厂区推进落实气候变化议题的具体工作，持续提升气候风险的应对能力。

风险管理

为应对气候变化带来的潜在风险和机遇，天元宠物建立了气候风险和机遇管理的流程与框架，识别、分析、评估并管理重大气候变化风险与机遇，并基于风险识别的结果制定针对性缓解措施。公司定期对气候变化风险管理流程进行审查和更新，以确保其与外部环境的变化保持同步。



战略

具备前瞻性的战略规划是公司增强气候韧性、把握气候变化转型机遇的重要方式。天元宠物持续探索将气候变化与公司长期发展规划相融合的方式，基于气候风险与机遇的识别结果，对相关影响展开分析，并采取管控措施。

气候变化风险与机遇

类型	风险 / 机遇	具体表现	潜在财务影响
实体风险	急性风险	• 洪涝、干旱、台风等灾害导致工厂 / 仓库受损、物流中断	• 生产停滞、库存损失、供应链延迟，导致营业收入减少 • 维修成本上升，资产减少
	慢性风险	• 高温影响仓储环境（如宠物食品变质）、对空调系统等用电需求增多	• 为防控产品质量风险，导致库存管理成本增加 • 电力等营运费用增加，碳排放量上升
转型风险	政策法规要求提高	• 全球各地征收碳关税、塑料限用政策等法律法规	• 成本增加，如需增加产品全生命周期碳排放核算
	市场需求变化	• 消费者倾向选择低碳 / 可持续宠物产品	• 传统高碳产品市场份额下降，需投入资金向绿色产品转型
	供应链要求变化	• 下游零售商或海外市场（如欧盟）要求供应商提供碳足迹数据	• 供应链改造压力大，需投入更多碳排放管理成本，否则将导致产品竞争力下降
机遇	产品与服务创新	• 开发可持续绿色产品、气候适应性产品 • 创新循环经济商业模式，满足新型需求	• 减少材料消耗，降低原材料成本 • 契合用户需求，抢占新兴市场，成为新的营收增长点 • 提升差异化竞争力及品牌形象，增强客户粘性，实现营收与利润增加
	资源效率	• 采用节能技术和设备 • 优化能源结构，采用可再生能源	• 降低能耗成本 • 有利于获得政府补贴、绿色金融融资机会

为提升应对风险变化的韧性，天元宠物从推进节能技改、加强能耗管理、优化能源结构、绿色产品设计、碳交易、低碳宣传等方面重点布局节能减排工作，积极推进绿色转型。绿色产品设计相关内容，详见本报告“*Environmental Care 呵护环境 / 绿色产品设计*”章节。

推进节能技改

积极引入先进水平的新工艺、新设备、新系统，推广应用能源损耗更少、环保性能更好的设施设备。报告期内，天元宠物办公大楼引入中央空调多联机集中控制器，实现对办公大楼空调状态及温度环境的远程监控与节能控制，降低空调电力消耗量，优化能源效率。

加强能耗管理

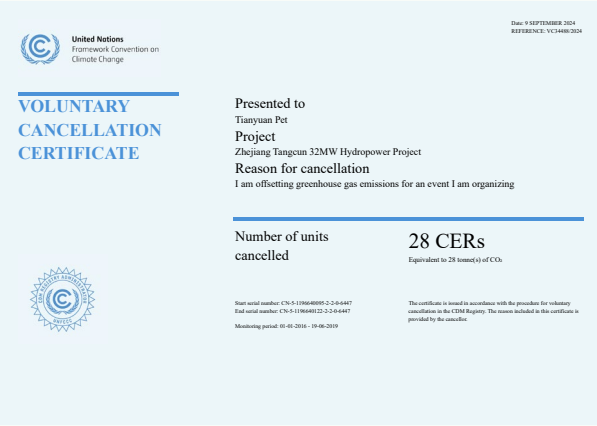
设立能耗管控绩效目标，积极开展巡查检查，并采用先进的能耗管理系统加强对能耗情况的实时把控，推进能耗管理策略优化。

优化能源结构

进一步改善用能结构，逐步提高使用太阳能、天然气等清洁能源的比重。公司在鸿旺园区、星桥园区等厂区安装光伏，提升厂区资源能源综合利用效率。2024 年，公司光伏装机容量为 2.29 兆瓦，光伏发电量 370.29 万千瓦时，折合减少温室气体排放 3,293.88 吨二氧化碳当量。

碳交易

参与碳交易项目，以实际行动支持减排。报告期内，公司购买并自愿注销联合国清洁发展机制（CDM）浙江塘村 32MW 水电站项目所产生的碳排放权证（CERs），用以抵消 28 吨二氧化碳当量的温室气体排放量，展现公司对于碳减排的承诺。



联合国 CDM 自愿注销证书

低碳宣传

通过低碳参展等方式积极宣传可持续发展理念。2024 年，公司以“低碳”方式参与第 26 届亚洲宠物展，从“设计 - 运输 - 搭建 - 参展 - 撤展”全链路减少碳排放，并发起“宠爱不碳气，守护添爱心”ESG 低碳挑战赛活动，号召观展人员实践绿色消费、绿色骑行、咖啡自带杯、光盘行动等低碳行为，宣传低碳环保理念。



天元宠物低碳挑战赛活动

指标与目标

天元宠物建立和完善节能减排指标和考核体系，每年制定明确的能耗管控总体目标，并分解到各业务线条，作为相关部门 KPI 考核指标，实现能源可管可控。

用电量目标	2024 年实际用电量	达成情况
5,250,000 千瓦时	5,035,833.20 千瓦时	已达成

注：用电量目标设置较去年提高的原因主要是公司部门扩张，统计口径变大。

指标	单位	2023 数据	2024 数据
天然气	立方米	18,584	30,800
汽油	升	45,238	17,808.22
柴油	升	0	1,547.62
外购电力	千瓦时	3,570,106.64	5,035,833.20
能源消耗总量	吨标准煤	511.90	680.82
能源消耗强度	吨标准煤 / 万元营收	0.0025	0.0025
范围一：直接温室气体排放量	吨二氧化碳当量	140.20	525.35
范围二：间接温室气体排放量	吨二氧化碳当量	2,036.03	2,702.23
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	2,176.24	3,227.58
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.0107	0.0117

注：（1）综合能源消耗量计算参考国家市场监督管理总局和国家标准化管理委员会 GB/T 2589-2020《综合能耗计算通则》对公司能源使用量进行折算。

（2）范围一温室气体排放量计算参考《中国能源统计年鉴 2023》中化石燃料低位发热量数据及生态环境部和国家统计局发布的《国家温室气体排放因子数据库》中的化石燃料排放系数，对公司汽油、柴油、天然气使用量换算得出；范围二温室气体排放量计算基于生态环境部和国家统计局发布的《国家温室气体排放因子数据库》中的 2022 年度全国电力平均二氧化碳排放因子对公司外购电力消耗进行换算得出。

优化资源利用

资源的可持续利用是企业可持续发展的重要课题。天元宠物通过创新技术和管理措施提高资源利用效率，持续推动资源节约型和环境友好型社会建设。

水资源管理

天元宠物注重水资源的合理分配和使用，建立和完善水资源管理体系，设立年度用水计划与目标并纳入考核。公司用水主要来源于市政供水，无生产用水。为确保节水目标实现，公司采取了一系列具体的水资源管理措施。



注：用水量目标设置较去年提高的原因主要是公司部门扩张，统计口径变大。

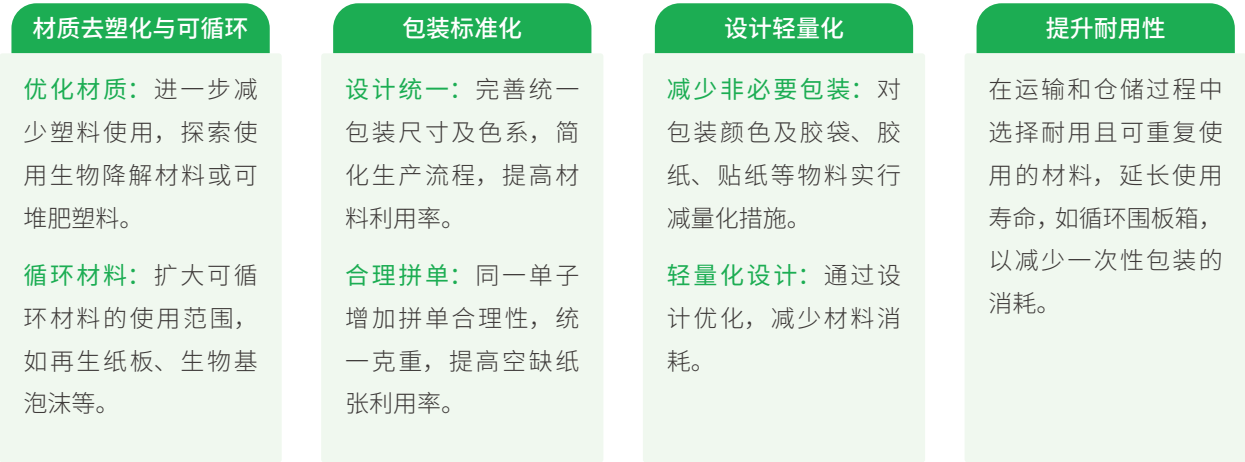
	指标	单位	2024 数据
水资源使用	取水量	吨	66,280
	耗水量	吨	6,000
	循环用水量	吨	3,080
	循环用水比例	/	4.44%
	废水排放总量	吨	60,280
	取水强度	吨 / 万元营收	0.2398

	指标	单位	2024 数据	达标情况
废水污染物	化学需氧量（COD）浓度	毫克 / 升	318	达标
	氨氮（NH3-N）浓度	毫克 / 升	29.80	达标
	总氮（TN）浓度	毫克 / 升	46.20	达标
	总磷（TP）浓度	毫克 / 升	4.52	达标
	动植物油类浓度	毫克 / 升	41.20	达标

注：数据取自鸿旺园区 2024 年 11 月第三方检测报告。

绿色包装

绿色包装是产品生命周期中不可或缺的一环。天元宠物将绿色理念融入包装设计中，致力于通过多元化的绿色包装策略，实现包装的环保化和可持续性。



指标	单位	2024 数据				
		云仓	电子 BU	窝垫 BU	猫台 BD	合计
包装材料使用量	吨	173.41	12.60	201.91	1,378.26	1,766.18
纸质包装材料使用量	吨	141.73	12	130.94	1,257.56	1,542.23
塑料包装材料使用量	吨	31.68	/	70.97	105.70	208.35
泡棉包装材料使用量	吨	/	0.60	/	15	15.60
可循环 / 再生包装材料占比	%	/	/	/	/	87.32%

减少环境影响

地球是人类与动物共同的家园。天元宠物积极实施有效的策略，在日常生产经营环节中切实推进环境保护行动，力求将企业活动对环境造成的负面影响降至最低。

排放与废弃物管理

天元宠物严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国噪声污染防治法》等要求，制定了《污水、废气及噪声管理制度》《固体废弃物管理制度》《危险化学品管理制度》《能、资源管理制度》等内部管理制度，完善排放与废弃物管理流程和操作办法，坚持减量化、资源化和无害化的原则，确保合规排放。

公司在运营过程中持续监测排放情况，并聘请专业第三方机构定期对“三废”进行监测，确保生产经营过程中产生的废气、废水、固体废弃物及噪声得到合理、有效的控制。报告期内，公司污染物 100% 达标排放，未发生与环境相关的违法违规事件。

废气

废气主要来源于生产过程中的海绵粘合、成品清洁、木加工及开棉工序等。注塑废气经集气罩收集后由活性炭吸附装置处理后，经 28 米高排气筒排放；木加工产生尘点经风管收集，后经引风机吸入脉冲式布袋除尘装置处理后经 15 米高空排放。

噪声

噪音主要来源于生产过程中使用的部分机器设备（如平缝车、双工毛毯锁边机、螺杆压缩机、木加工设备机械、空压机等）。公司做好生产设备的维修保养，加强门窗、厂区绿化管理，降低噪音，并在必要时采用降音消音装置。

一般固体废弃物

固体废弃物主要包括布料、毛皮、麻绳、木材等边角料、废包装、枪水包装桶、木屑粉尘、生活垃圾等。公司将一般废弃物分为“可回收”和“不可回收”两类，针对不同类别制定处理和处置方式，包括出售综合利用、委托有资质的第三方定期处置、环卫部门集中统一处理等。

危险废弃物

危险废弃物主要包括生产过程中产生的废化学品包装空桶、废活性炭，公司设立专用危废库，由专业第三方机构进行转移处理。

废气污染物指标

单位

2024 数据

达标情况

非甲烷总烃（有组织）排放浓度	毫克 / 立方米	3.80	达标
----------------	----------	------	----

非甲烷总烃（无组织）排放浓度	毫克 / 立方米	0.84-0.89	达标
----------------	----------	-----------	----

颗粒物（有组织）排放浓度	毫克 / 立方米	<20	达标
--------------	----------	-----	----

总悬浮颗粒物（无组织）排放浓度	微克 / 立方米	205-345	达标
-----------------	----------	---------	----

注：数据取自鸿旺园区 2024 年 11 月第三方检测报告。

指标

单位

2024 数据

无害废弃物产生量	吨	395
----------	---	-----

无害废弃物回收量	吨	350
----------	---	-----

有害废弃物产生量	吨	0.30
----------	---	------

有害废弃物处置量	吨	0.30
----------	---	------

注：因 2024 年完善了无害废弃物统计口径，无害废弃物相关数据较 2023 年有较大增长。

生物多样性保护

我们严格遵循《中华人民共和国环境影响评价法》等一系列法律规定，将生物多样性保护贯穿于所有新建、改建及扩建项目的规划设计、建造和运营之中。

在项目设计的初步阶段，对环境因素进行全面排查、细致分类、严格登记与审核工作，深入掌握项目所在地生物多样性的具体特点与分布状况，规避可能对生态环境造成负面冲击的区域，并依法取得项目所需的环境影响评估报告。进入建设阶段，我们采取一系列施工防护措施，并严格限定施工活动范围，力求对当地植被覆盖、土壤结构和水资源的干扰最小化。在运营环节，我们坚持进行常态化的环境监测活动，收集与分析空气质量、水质等关键环境指标数据，以便迅速识别并应对任何潜在的环境隐患。同时，我们积极致力于园区绿化工作，不断推动生态环境的正向发展。

关键绩效表

治理维度

指标	单位	2023 绩效	2024 绩效
商业道德与反腐败			
中高层管理者反贪污培训覆盖率	/	/	100%
董事反腐败培训覆盖率	/	100%	100%
签订《廉洁合作协议》供应商数量	家	113	101

环境维度

指标	单位	2023 绩效	2024 绩效
环境管理			
环保总投入	万元	30.10	35.60
能源使用与温室气体排放			
柴油	升	0	1,547.62
汽油	升	45,238	17,808.22
天然气	立方米	18,584	30,800
外购电力	千瓦时	3,570,106.64	5,035,833.20
能源消耗总量	吨标准煤	511.90	680.82
能源消耗强度	吨标准煤 / 万元营收	0.0025	0.0025
范围一：直接温室气体排放量	吨二氧化碳当量	140.20	525.35
范围二：间接温室气体排放量	吨二氧化碳当量	2,036.03	2,702.23
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	2,176.24	3,227.58
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.0107	0.0117
水资源使用			
总取水量	吨	33,199	66,280
取水强度	吨 / 万元营收	0.1630	0.2398
耗水量	吨	/	6,000
循环用水量	吨	/	3,080
循环用水比例	/	/	4.44%
排放与废弃物			
三废排放达标率	/	100%	100%
废水排放总量	吨	30,080	60,280
无害废弃物产生量	吨	12.80	395
无害废弃物回收量	吨	7.80	350
有害废弃物产生量	吨	/	0.30
有害废弃物处置量	吨	/	0.30
包材管理			
包装材料使用量	吨	/	1,766.18
可循环 / 再生包装材料占比	/	/	87.32%

社会维度

指标	单位	2023 绩效	2024 绩效
研发创新			
研发投入	万元	2,395.95	3,080.08
研发人员	人	90	96
年度新增专利数量	件	29	57
累计有效专利数量	件	285	333
产品服务与客户权益			
客户投诉处理率	/	100%	100%
客户投诉解决率	/	99% 以上	100%
信息泄露事件	起	0	0
供应链管理			
供应商总数	家	427	418
通过质量管理体系认证的供应商数量	家	150	160
通过职业健康安全管理体系认证的供应商数量	家	5	20
通过环境管理体系认证的供应商数量	家	70	72
员工雇佣			
员工总数	人	1,545	2,210
少数民族员工人数	人	21	41
残障员工人数	人	9	15
女性员工占比	/	55.02%	48.01%
中高层女性员工占比	/	30.34%	33.33%
员工歧视事件总数	件	0	0
困难员工帮扶人数	人	/	3
员工培训总投入	万元	317.00	705.88
员工培训总时长	小时	11,500	53,138
员工培训覆盖率	/	100%	100%
员工全年人均培训时长	小时	14.76	24.04
职业健康与安全			
职业病发生率	/	0%	0%
因工死亡员工人数	人	0	0
工伤次数	次	0	0
因工伤损失工作日数	天	270.50	0

指标索引表

使用说明：天元宠物在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日依据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》、参照 GRI 标准报告了在此份内容索引中引用的信息。

报告章节	《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》	GRI 1：基础 2021
关于本报告	/	2-2、2-3
董事长致辞	/	2-22
关于天元宠物	/	2-1、2-6、201-1
我们的 2024	/	2-7、201-1、205-2、301-3、305-4、405-1
ESG 管理	第十二条、第十三条、第十四条（一）、第十四条（二）、第十五条（三）、第十七条、第十八条（一）、第十八条（二）、第十八条（三）、第十八条（四）、第五十一条、第五十二条、第五十三条（一）、第五十三条（二）	2-9、2-12、2-13、2-14、2-16、2-26、2-29、3-1、3-2、3-3
Lovable Offerings 宠爱之选		
释放产品活力	第十一条、第十九条、第四十一条、第四十二条（一）、第四十二条（二）、第四十二条（三）、第四十二条（四）、第五十四条	2-6、2-27、3-3、203-2、404-2
坚持质量为先	第十一条、第十九条、第四十四条、第四十七条（一）、第四十七条（二）、第四十七条（三）、第四十七条（四）	2-25、2-26、2-27、3-3、416-1、416-2、417-1、417-2
推动产品可及	第十一条、第四十四条	2-6、3-3、203-2
提升服务能力	第十一条、第十九条、第四十四条、第四十七条（四）、第四十八条（三）、第四十八条（四）	2-25、2-26、2-27、3-3、417-3
Orderly Development 稳健发展		
强化公司治理	/	2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-16、2-19、2-20、2-26、2-27、207-1、207-2、207-3
恪守商业道德	第十一条、第十九条、第五十四条、第五十五条（一）、第五十五条（三）、第五十五条（四）、第五十六条（一）、第五十六条（二）	2-23、2-25、2-27、3-3、205-1、205-2、205-3、206-1
数智化转型	第四十一条、第四十二条（四）	/
信息安全与隐私保护	第十九条、第四十八条（一）、第四十八条（二）	418-1
可持续供应链	第十一条、第四十四条、第四十五条（一）、第四十五条（二）	2-6、3-3、308-1、308-2、414-1、414-2

报告章节	《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》	GRI 1：基础 2021
Valued Connections 真心相系		
携手员工成长	第十一条、第十九条、第四十九条、第五十条（一）、第五十条（二）、第五十条（三）	2-7、2-23、2-24、2-25、2-26、2-27、2-30、3-3、201-3、401-1、401-2、401-3、403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、403-8、403-9、403-10、404-1、404-2、405-1、406-1
共建美好家园	第三十八条、第三十九条（二）、第四十条	203-1，203-2，413-1，413-2
Environmental Care 呵护环境		
完善环境管理	第十一条、第二十九条、第三十三条（一）、第三十三条（二）、第三十三条（三）	2-7
绿色产品设计	第二十八条	301-2、301-3
应对气候变化	第十一条、第十九条、第二十条、第二十一条、第二十二条（一）、第二十二条（二）、第二十二条（三）、第二十三条（一）、第二十三条（二）、第二十三条（三）、第二十四条、第二十五条（三）、第二十六条、第二十七条、第三十四条、第三十五条（一）、第三十五条（二）、第三十五条（三）	3-3、201-2、302-1、302-3、302-5、305-1、305-2、305-4
优化资源利用	第三十四条、第三十六条（一）、第三十六条（二）、第三十七条（二）、第三十七条（三）	301-1、301-3、303-1、303-2、303-3、303-4、303-5
减少环境影响	第十九条、第二十九条、第三十条（一）、第三十条（二）、第三十条（五）、第三十一条（一）、第三十一条（二）、第三十二条（五）	2-27、304-1、304-2、305-7、306-1、306-2、306-3、306-5
关键绩效表	/	2-4、2-7、201-1、205-2、301-3、302-1、302-2、302-3、305-1、305-2、305-4、305-7、306-3、401-1、401-3、403-9、404-1、405-1
指标索引表	第五十七条	/



地址：浙江省杭州市临平区星桥街道星灵街 10-1 号

邮箱：tydsb@tianyuanpet.com

网址：www.tianyuanpet.com