



股份代號: 493

GOME RETAIL HOLDINGS LIMITED

國美零售控股有限公司 *

(於百慕達註冊成立之有限公司)

2024

環境、社會及
管治報告



* 僅供識別



目 錄

- 1 高管致辭
- 3 關於本報告

4 ESG治理與董事會參與

- 5 董事會參與ESG
- 6 實質性議題分析
- 7 持份者溝通

9 堅持有序發展，保障運營合規

- 10 合規與風險管理
- 10 內審內控與風險管理
- 11 反貪污與商業賄賂
- 12 舉報人保護

13 推動人才培養，助力員工成長

- 14 人才招聘與培養
- 18 員工權益保障
- 19 職業發展與晉升
- 21 員工福利與關愛

23 保護客戶權益，共創美好生活

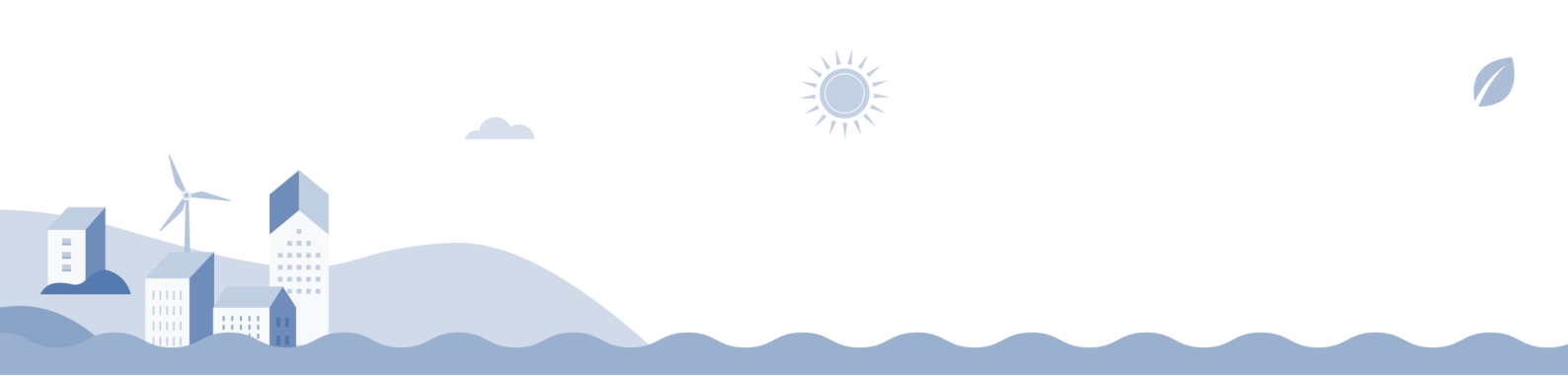
- 24 負責任供應鏈
- 28 用戶隱私安全

29 應對氣候變化，堅持綠色發展

- 30 綠色辦公
- 30 綠色低碳（節水節電）
- 31 綠色服務
- 31 助力綠色發展

- 33 董事會聲明
- 34 香港聯交所ESG指引索引
- 37 讀者反饋





國美零售控股有限公司

2024年環境、社會及管治報告

高管致辭

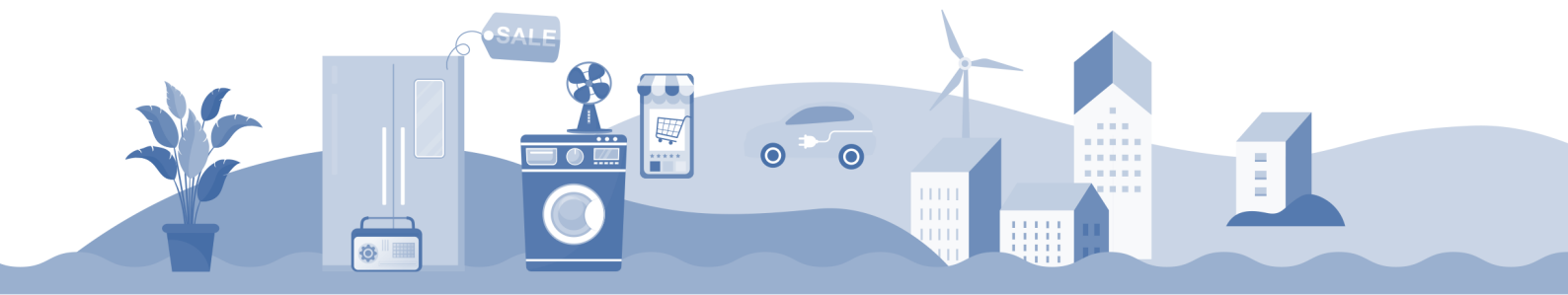
國美自創立以來，始終以服務中國家庭美好生活為使命，秉持「國美、家美、生活美」的初心理念，專注零售行業，深耕「家生活」賽道，堅定不移地助力實體經濟高品質發展。作為改革開放後白手起家、開創行業先河的民營企業，「人無我有、人有我優、敢為人先」的創業精神始終刻在國美的基因裡，在近四十年的創業發展歷程中，國美持續以開放創新的姿態探索新模式、擁抱新機遇；我們堅守「以信立業」、「商者無域，相融共生」的信念，與合作夥伴攜手共築可持續發展的商業生態；我們堅持用戶思維、科技思維與平台思維的深度融合，以科技賦能零售、以生態重塑價值，致力於為中國家庭構建智慧生活新圖景。

2024年是全面貫徹落實黨的二十大精神的關鍵之年，是中國經濟築底回升、消費市場破繭復甦的重要階段。儘管全球經濟仍面臨複雜挑戰，國內房地產及相關產業修復尚需時日，但在國家擴內需、促消費政策的有力驅動下，社會消費信心逐步回暖，以家電、汽車為代表的耐用消費品市場已顯現強勁增長動能。

面對機遇與挑戰並存的局面，國美始終以穩健的步伐應對變局：一方面持續推進債務風險化解，與核心夥伴達成務實合作，為業務復甦夯實基礎；另一方面加速推進戰略聚焦與模式創新，以輕資產運營為基點，開闢多元增長曲線，在逆境中淬煉出更強的韌性與活力。

過去一年，國美緊扣政策導向與市場脈搏，深度整合自身資源與能力，戰略聚焦「零售主業+家庭服務」，在業務轉型升級、生態構建與新業態佈局中取得了顯著進展：

其一，加速構建賦能型加盟生態。為了完成向輕資產運營模式轉型的戰略升級，國美加速拓展加盟、類加盟模式，圍繞「品牌授權+全業態招商」模式，加速構建線上線下融合的開放平台，形成了涵蓋供應鏈、產業鏈與服務鏈的一體化解決方案；並通過股權合作與「單店加盟」等靈活形式，在全國快速複製標桿模式，截至2024年底已在東北、華東、華北、華中，西南等全國各大區域完成核心加盟夥伴的簽約，為2025年全面鋪開、實現「千店聯盟」的目標築牢根基。



其二，汽車流通新生態全面啟航。我們堅持「創新驅動、開放共贏」的發展理念，在堅守家電零售主航道的同時，以前瞻視野佈局新業態，尋找新增長點。2024年底，國美汽車戰略發佈會在北京召開，正式對外宣佈戰略佈局汽車流通領域，憑藉我們長期調研積累的對行業痛點的深刻洞察，依託自身全國管道網路的優勢，我們計劃創新打造「旗艦店－骨幹店－衛星店」三級汽車賣場網路，以北京西壩河智慧體驗館為起點，構建集展示、體驗、銷售、交付於一體的「一站式」服務場景。通過整合新車、二手車、汽車後市場業務，並串聯線上直播與跨境交易平台，我們正重塑汽車流通產業鏈價值，為消費者開啟高品質汽車生活新體驗。持續探索實體經濟高品質發展的創新路徑。

其三，數位化驅動運營效能躍升。直播電商、私域行銷等新管道持續釋放紅利，通過技術賦能與精細化運營，我們顯著提升用戶觸達效率與轉化效能；供應鏈資訊化平台的全面升級，更助力合作夥伴實現供需精準匹配，推動全鏈路降本增效。

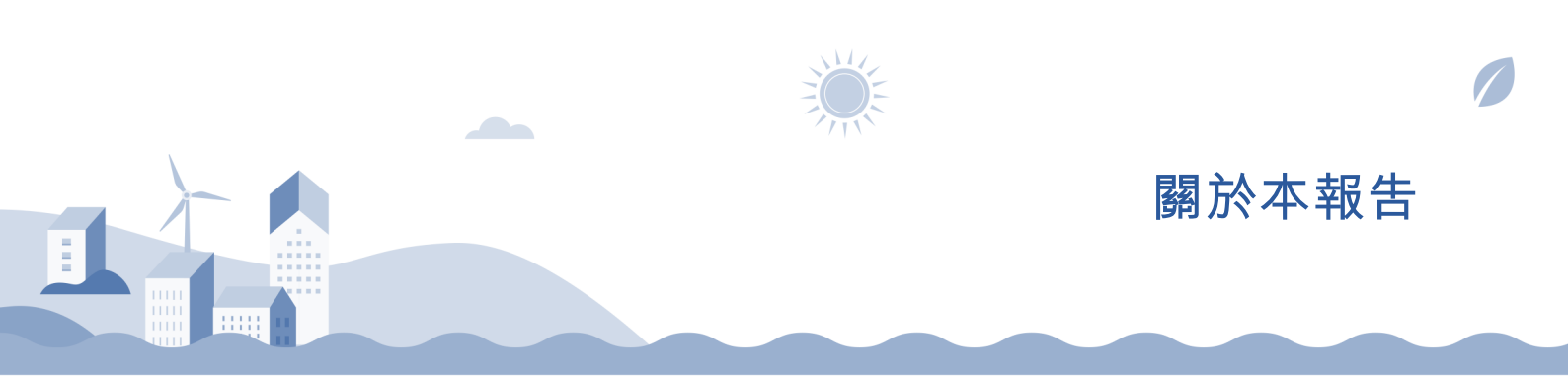
行穩方能致遠。作為深耕零售領域37載的國民企業，在全面推進業務轉型與創新的同時，國美堅持長期主義，始終將社會責任與發展品質置於首位，把處理好公司與環境的關係，與社會的關係，以及公司長期治

理作為發展過程中的重要課題。2024年，我們積極回應國家「雙碳」戰略，加大綠色節能產品推廣力度；加速線上線下服務融合，優化使用者全生命週期體驗；持續完善合規治理體系，深化與利益相關方的良性互動，以實際行動踐行ESG理念。

當前，中國經濟正邁入動能轉換的新週期，以舊換新、消費補貼等政策紅利持續釋放，家電、汽車等產業迎來結構性機遇。面對新征程，國美將以更開放的姿態擁抱變革：聚焦核心業務優化資源投入，做強輕資產運營價值鏈；深化平台化、科技化能力建設，打造差異化競爭優勢；推動債務風險出清與供應鏈關係修復，為重歸增長軌道掃清障礙。

37年風雨兼程，國美始終將社會責任融入商業基因。我們深知，唯有將ESG理念深度植入戰略內核，方能實現基業長青。展望未來，本集團將繼續秉持「共創共用」理念，以更開放的生態協作、更硬核的科技創新、更堅定的綠色承諾，與全球夥伴共築可持續發展的商業未來。

最後，謹向全體員工的砥礪前行、合作夥伴的鼎力支持致以最深摯的謝意！讓我們以創新之姿，攜手迎接消費復甦的暖陽，以實幹精神譜寫高品質發展的新篇章，為中國家庭創造可持續的美好生活價值！



關於本報告

本報告是國美零售控股有限公司（「本公司」）及其附屬公司（「本集團」或「國美」）發佈的2024年度環境、社會及管治（「ESG」）報告，秉承重要性、可量化、平衡性及一致性的原則，重點披露本集團在環境、社會及管治方面的理念、重要進展、成果及未來計劃等，時間跨度為2024年1月1日至2024年12月31日。如有不一致，將在具體內容處進行說明。

自2016年起本公司每年主動向社會發佈ESG報告。

— 編製依據

本報告根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》）進行編製，同時參考了全球報告倡議組織(GRI)標準、聯合國全球契約十項原則、ISO 26000社會責任指南等要求。

— 報告範圍及邊界

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

除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

— 涵義

除另有指明外，本報告所使用的詞彙與本公司《二〇二四年年度報告》所界定者具有相同涵義。

— 資料來源及可靠性聲明

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

— 確認及批准

本報告已獲得董事會的確認，予以發佈。

— 獲取及回應本報告

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

01

ESG治理與董事會參與



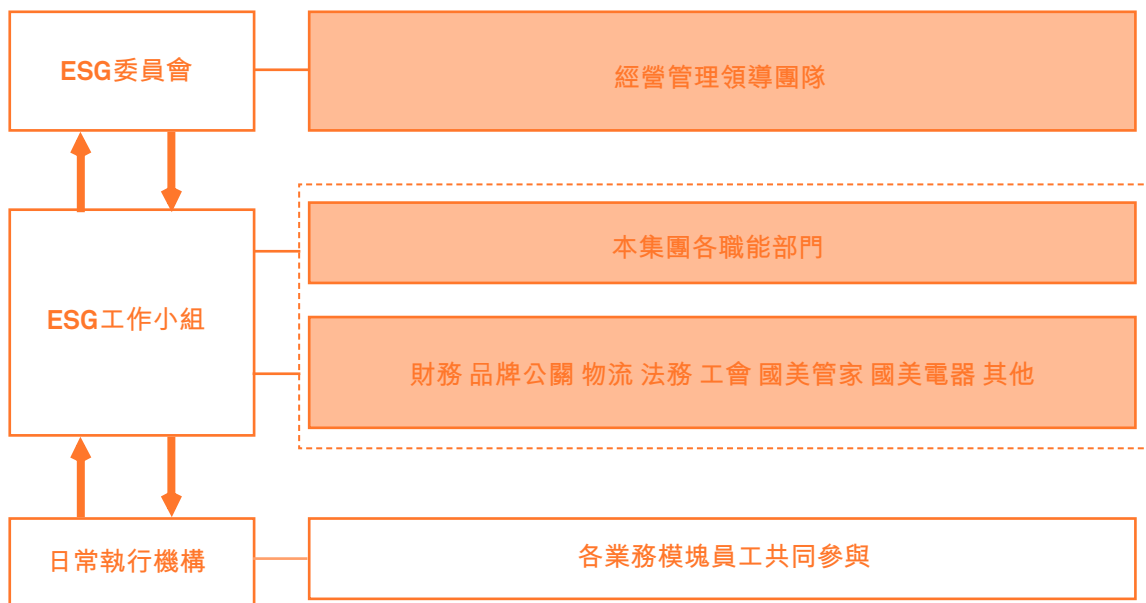
ESG治理與董事會參與

董事會參與ESG

ESG工作在國美是一項戰略化的常態性工作，本集團建立了縱向貫穿各層級、橫向覆蓋所有職能部門的可持續發展組織體系，其包含三大層級：

- ESG委員會：由本集團最高管理層人員組成，委員會會定期對本集團可持續發展工作進行評估與建議，內容包含重大項目進展、年度預算、年度工作計劃等。如有重大突發狀況，委員會將組織臨時會議進行決策。
- ESG工作小組：由本集團董事會辦公室牽頭，各職能部門管理人員參加，對客戶審核、合規、環境保護、健康安全、供應商管理等工作進行內部討論與項目設計。小組成員也會定期溝通，並向委員會直接匯報。
- 日常執行機構：由各業務模塊員工共同參與可持續發展工作在國美的日常推進以及協調。

本集團可持續發展組織架構



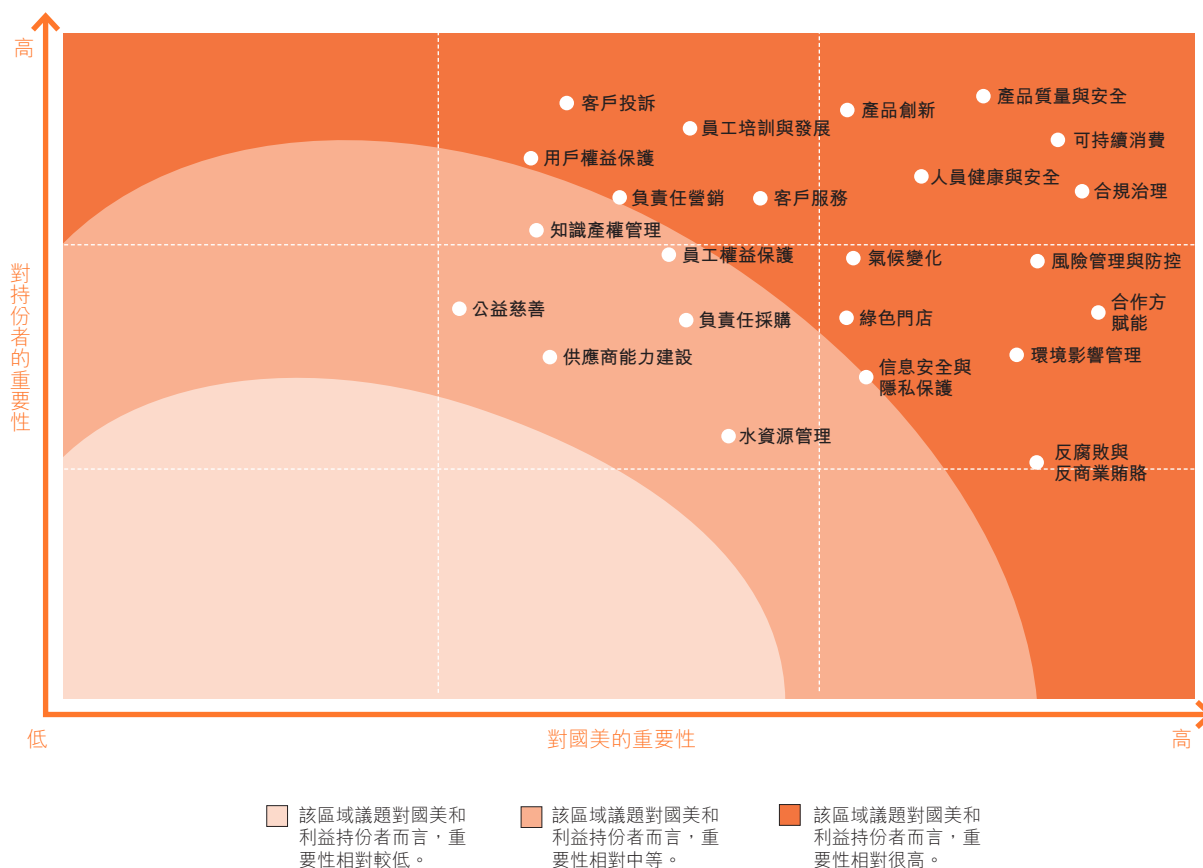
ESG治理與董事會參與



實質性議題分析

2024年，國美繼續通過定期溝通、行業協會、客戶交流和投資者會議等形式全面分析外部持份者關注點。同時，結合本集團戰略，在內部培訓與會議基礎上明確內部持份者的關注點，綜合內外分析結果，制定以下年度重點議題，進行針對性管理和績效提升。

國美實質性議題分佈矩陣



ESG治理與董事會參與

持份者溝通

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

持份者構成	持份者代表	持份者關注點	部分溝通參與方式
股東與投資人	■ 投資人	■ 本集團業務與基本面 ■ 長期發展規劃與財務表現 ■ 企業管治與風險管控 ■ 投資人溝通與互動	■ 定期信息披露 ■ 股東大會 ■ 投資者路演與大會 ■ 溝通電話與郵箱
監管機構	■ 各級政府及主管單位 ■ 香港聯合交易所 ■ 中國證監會	■ 守法合規的運營 ■ 保護客戶、員工等持份者權益 ■ 帶動經濟增長	■ 參與相關會議 ■ 行業協會等機構溝通
客戶	■ 消費者	■ 產品質量與性價比 ■ 信息安全與隱私保護 ■ 客戶服務品質 ■ 客戶權益保障 ■ 產品穩定運行	■ 售前溝通 ■ 客戶服務熱線 ■ 本集團網站 ■ 客服中心

ESG治理與董事會參與



持份者構成	持份者代表	持份者關注點	部分溝通參與方式
員工	■ 全職員工 ■ 兼職員工	■ 豐富的能力建設內容 ■ 公開透明的發展通道 ■ 員工活動 ■ 工作場所健康安全	■ 在線溝通平台 ■ 員工代表大會
合作夥伴	■ 供應商 ■ 加盟商 ■ 社群	■ 公平透明的遴選程序 ■ 穩定財務表現與付款政策 ■ 長期穩定的合作關係 ■ 公平、公正、公開，陽光透明的採購環境	■ 合作夥伴大會
社區	■ 項目點周邊村鎮 ■ 項目地所在城市社區	■ 社區生態人文 ■ 共享企業發展成果	■ 鄉村振興產業幫扶項目 ■ 社區融合活動

02

堅持有序發展， 保障運營合規

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

我們的進展

- 2024年舉報的閉環解決率88.89%
- 開展1次董監高廉潔培訓合規與風險管理

支持聯合國可持續發展目標



堅持有序發展，保障運營合規



合規與風險管理

2024年，集團通過審計監察中心（下轄總部監察室、區域監察室）和督導管理部的設立，對本集團範圍內反腐敗、反商業賄賂、內部控制、舉報管理進行全面管理。

審計監察中心

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

督導管理部

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

內審內控與風險管理

國美自2003年創建了監察體系，由董事長直接領導，以「維護企業一切利益」為宗旨，全面履行本集團賦予的各項監督職責，承擔著推進廉潔風氣建設、查錯防弊、完善內控制度、增收節支和反腐敗工作。2024年，本集團繼續堅持從系統風控、制度規範、合同管控和資產安全四個方面入手，對風險短板進行重點改善，系統性提升風險管理能力。

在系統風控改善方面，針對變更審批層級的具體審批人違規盜用促銷資源的系統漏洞和有效風險控制的欠缺，審計發現後，提出系統風控及改善意見，已增加相關的系統風控措施以控制違規操作給公司造成的損失。

在制度規範方面，針對高管補貼發放時間的差異化、員工活動費用及項目獎勵分配信息的不透明，未嚴格按照規章制度規範執行的漏洞，存在一定管理風險。審計發現後，管理層高度重視已進行積極整改、溝通和宣導工作，以避免此類問題給公司造成的不良影響。



堅持有序發展，保障運營合規

在合同管控方面，針對行政部門在供應商續簽合同時，招投標環節和後續供貨價格審核不嚴謹並未嚴格按照合同履約的漏洞，存在一定風險。審計發現後，行政部門已加強合同執行環節檢查，進行查漏補缺，並進一步節控費用，對已造成的公司損失進行追責追償。

在資產安全方面，針對所轄區域分公司行政資產處置時未釐清責任混淆變賣、直播設備實質性盤虧、門店空調被拆走藏匿的問題，存在一定風險。審計發現後，提出管理及整改建議，區域分公司管理層高度重視，已加強資產安全管理工作，以確保資產安全、完整、賬實相符，對已造成的公司損失進行追責追償。

反貪污與商業賄賂

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

公司每半年會組織對員工廉潔紅線管理規定進行修訂，組織監察中心員工對《國美零售控股紅線管理規定》和《國美零售控股處罰條例》的集中學習。國美對行賄受賄，欺詐，勒索，洗錢等反商業道德的行為做了嚴格的規定，積極提升了員工的法律合規和商業道德意識。此外，公司通過會議形式開展對董監高的廉潔培訓，本年度共計開展2次，起到了警示教育和有意識地推進廉政文化建設的成效。

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

堅持有序發展，保障運營合規

合規相關指標



於匯報期內對發行人或其僱員
提出的貪污訴訟案件

0 件 (2023年：2件)



針對普通員工的
反貪污與商業賄賂培訓

4 次 (2023年：11次)



反貪污與商業賄賂培訓覆蓋

279 人次 (2023年：1,311人次)



針對高管的反貪污與商業賄賂培訓

1 次 (2023年：2次)

舉報人保護

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

在舉報流程管控上，監察中心督導管理部收到投訴舉報事項後予以登記，進行初步篩選，在7個工作日內按照有舉必查、有查必覆的原則，對屬於監察中心受理範圍的投訴舉報事項，根據投訴舉報事項所屬區域、被投訴舉報人所屬級別分類，並交辦至查辦部門；對於重大、緊急的舉報事項，監察中心督導管理部及時提出建議，報請監察中心授權領導決策。查辦部門核查完畢後出具核查報告、根據本集團制度出具處理建議，並提報授權領導審批。最終由監察中心將核查結果回覆至舉報人。2024年共計接收受理

有效投訴舉報18件，完成16件，舉報的閉環解決率88.89%。

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

舉報電話：010-59287172

舉報郵箱：gomejb@163.com

公眾號：國美監察中心

短信：18910160790

信箱：北京市朝陽區霄雲路26號鵬潤大廈B座36層（郵編：100016）

03

推動人才培養， 助力員工成長

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

我們的進展

- 2024年度，國美愛心互助基金共資助6人次，覆蓋4人，共計人民幣17,500元
- 2024年國美共有員工606人，包括女性301人，男性305人。

支持聯合國可持續發展目標



推動人才培養，助力員工成長



人才招聘與培養

國美嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律並設立了相關招聘制度。為充分體現公開、公平、公正的原則，保證各部門各崗位能及時有效地吸引所需人才，滿足本集團穩定、快速發展，在2024年，國美更新和完善了如《招聘管理制度》、《招聘系統操作規範》、《面試官管理規範》。將原有的《親屬迴避原則》、《背景調查管理規範》、《獵頭渠道管理規範》全部修改合併到集團招聘管理制度中，並增加了HRBP操作手冊，確保制度更好的落地執行。

在人才招聘方面，本集團重視員工多元化理念，嚴格防止各種種族、性別、籍貫、年齡與殘疾等方面的歧視。本集團嚴格按照國務院令第364號《禁止使用童工規定》禁止招用不滿16周歲的未成年人。並不定期對人力資源管理體系進行相關法律法規的培訓，夯實法律知識，加強法律意識，從根本上防範使用童工的法律隱患。2024年，本集團在汽車銷售、物流、供應鏈、技術研發等領域引進高端管理者和行業核心人才47餘人。

數字化時代背景下，加速了行業／企業對人才的要求，國美致力於培養面向未來的管理人才發展模式。

國美培訓體系以企業戰略為依託，涵蓋專業人才梯隊建設培養、關鍵崗位人才能力與績效提升、人才繼任領導力提升等培養項目，結合崗位體系、任職資格、學習方案、勝任力評估，助力企業人才培養體系化、標準化、數字化、透明化。公司常規的培訓項目包括：新員工的培訓計劃，高管入職三個月的集訓項目，在崗員工領導力（梯隊培養項目）和專業能力培訓等。

國美歷來重視知識的沉澱、複用與共享，將培訓過程中的課程、經典案例、學習材料、心得等內容轉化為線上資源，通過數字化學習平台「美E學」中的課程庫、案例庫、學習項目班級、BBC圈子等功能，沉澱組織關鍵階段重點，向全國快速傳遞導向及賦能內容，營造積極學習氛圍和組織文化。



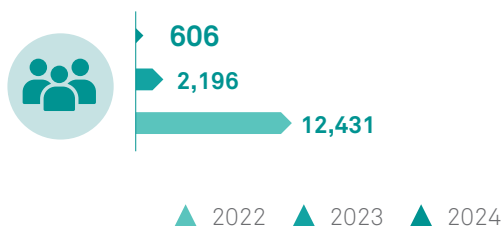
推動人才培養，助力員工成長

案例

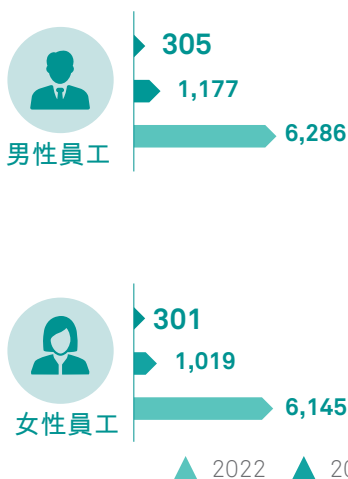
全面推進AI工具使用，助力組織效能提升

國美歷來順勢而為，積極擁抱以人工智慧和新能源為代表的第四次科技革命，推動企業數位化轉型，要求全員積極學習並熟練運用AI工具，同時提供市場上各種AI工具的功能&應用場景介紹及詳細的使用方法培訓指導。另配套相應的激勵及標杆推廣機制，多舉措、深度推動全員使用AI工具，培養員工個人競爭力，助力組織效能提升。

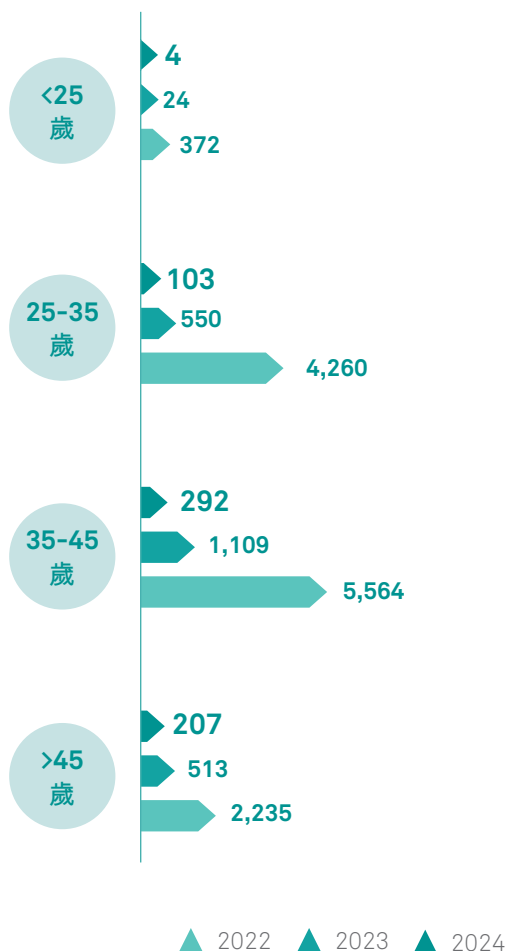
員工總人數(人)



依照性別統計(人)



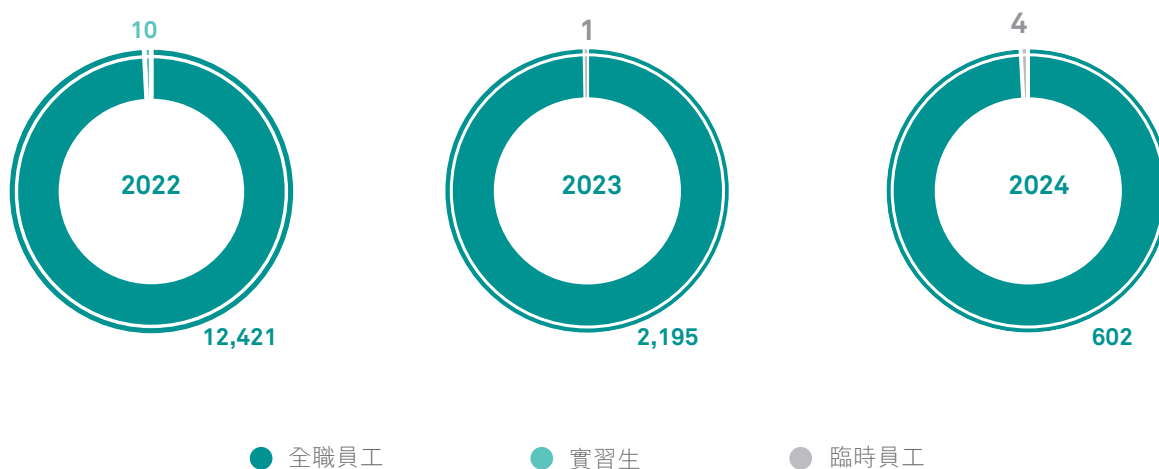
依照年齡統計(人)



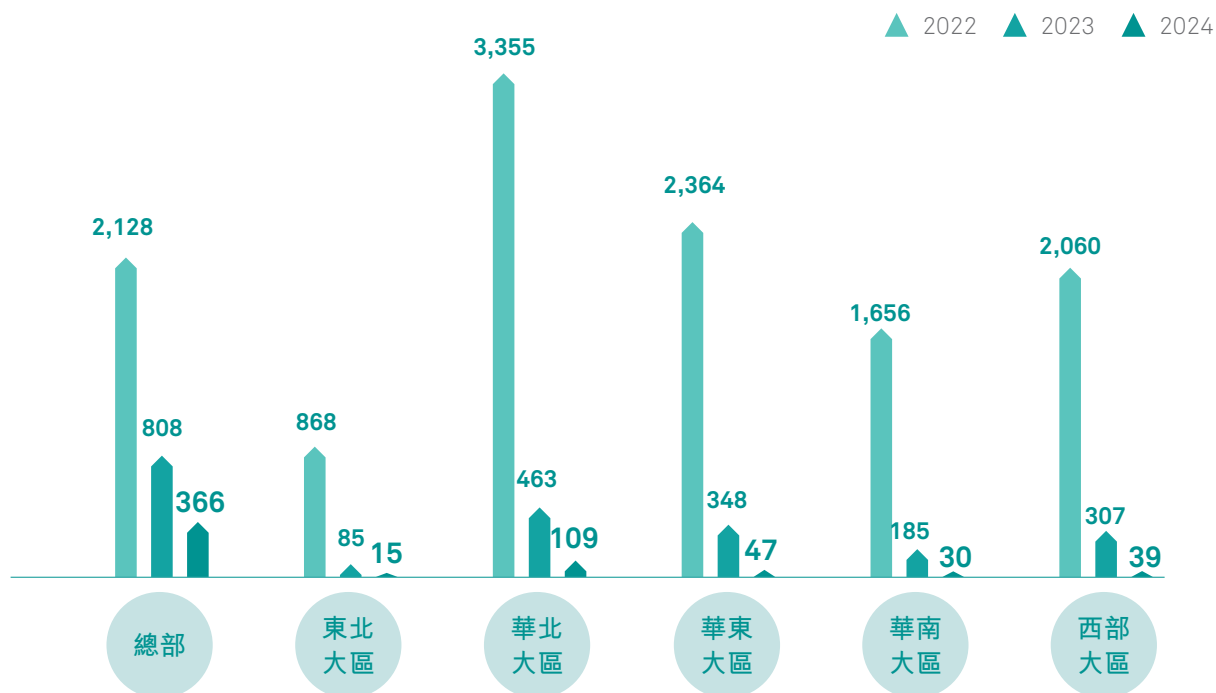
推動人才培養，助力員工成長



按僱傭類別統計(人)



依照地域劃分(人)





推動人才培養，助力員工成長



受訓僱員總人次

2024: **1,737** 人次

2023: 5,686 人次

受訓僱員佔比

2024: **88.00%**

2023: 82.92%



全體員工
總受訓時長

2024: **4,343** 小時

2023: 12,509 小時



男性受訓員工

2024: **269** 人

佔比88.00%

2023: 953 人

佔比80.97%

男性員工

平均受訓時長

2024: **8.4** 小時／人

2023: 6.4 小時／人



女性受訓員工

2024: **261** 人

佔比87.00%

2023: 868 人

佔比85.18%

女性員工

平均受訓時長

2024: **8** 小時／人

2023: 7.3 小時／人



管理層
受訓員工

2024: **142** 人

佔比100%

2023: 223 人

佔比100%

普通受訓員工

2024: **389** 人

佔比84.00%

2023: 1,598 人

佔比80.99%

管理層員工

平均受訓總時長

2024: **10** 小時／人

2023: 8.8 小時／人

普通員工

平均受訓總時長

2024: **7.5** 小時／人

2023: 6.6 小時／人

推動人才培養，助力員工成長

員工權益保障

員工交流與溝通

國美持續關注員工們的聲音且重視他們的需求。本集團針對不同的員工制定了不同的溝通模式：

針對普通員工，國美在員工職業週期關鍵節點與員工進行溝通，且日常溝通頻次平均保持1月1次；

針對在職高管，國美一方面會開展定期高管訪談，另一方面則會結合專案工作開展專項訪談。並對訪談情況匯總覆盤、推動改進。

國美歷來十分重視員工心理疏導，國美控股公眾號、內部OA、美辦職工之家也經常進行正能量教育和心理疏導。倡導員工根據自身需求自願前往調解室，由黨委／工會工作人員接待，並聘請專業心理輔導師進行講座、疏導。



員工健康安全

本集團也非常關注辦公室消防安全。我們每季度都會聯合物業工程部、安保部對辦公大廈消防設備設施進行檢查，發現問題及時整改，確保辦公大廈消防安全。2024年消防安全月，本集團舉辦了消防知識宣講，並組織員工開展消防演練等活動。

健康安全指標

	2022	2023	2024
 因工傷損失總日數	228天	667天	537天
因工亡故人數	0	0	0
因工亡故比率	0%	0%	0%



推動人才培養，助力員工成長

職業發展與晉升

國美相信人才的發展就是本集團自身的發展。本集團為員工提供具有競爭力的薪酬，也為員工設計了明確的職業發展藍圖，實現員工職業發展與本集團發展的雙贏。

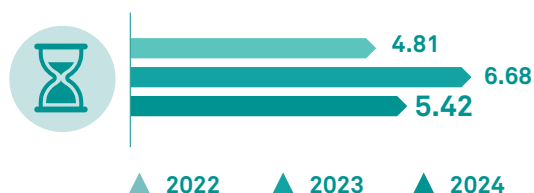
在薪酬方面，本集團2024年繼續開展薪酬調研，對整體的薪酬寬帶、城市薪酬差異系數進行了更新，並匹配福利制度對各項福利標準進行了提升。

在激勵方面，國美建立短長期聯動的立體激勵機制。集團在短期激勵制度方面，以年收入作為短期激勵牽引，在績效考核部份執行公傭（組織績效）、私傭（個人績效）制度，進一步細化考核標準；落實《積分應用管理規定》，通過正向激勵與負向激勵充分調動員工積極性，鼓勵員工積極參與各項工作。同時在年末引入「銷售收入提成+淨利潤分紅+單項獎罰」的激勵機制，將員工薪酬與公司業績強掛鉤。2024年度，集團積極推動長期激勵政策，依托專業人才，根據各公司實際情況指導擬定企業長期激勵計劃及相應的管理辦法，並推動實際落地執行。

在人才培養方面，結合公司經營管理現狀，識別並培養有潛質、高素質的骨幹人才，公司於2024年進行核心骨幹人才盤點，對於核心骨幹進行重點培養及保留激勵，對於重點崗位及高潛人員進行階梯式培養及培育。

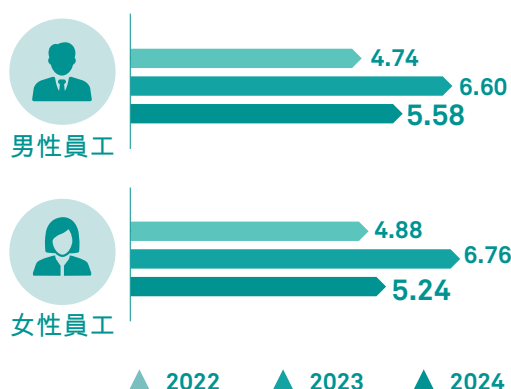
推動人才培養，助力員工成長

員工總流失比率¹(%)

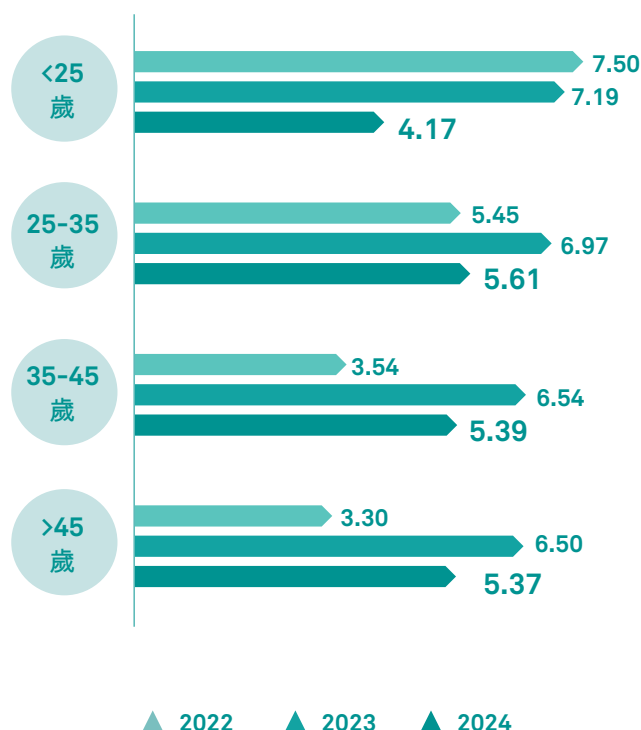


¹ 流失比率 = 離職人數 / (離職人員 + 僱員總數)

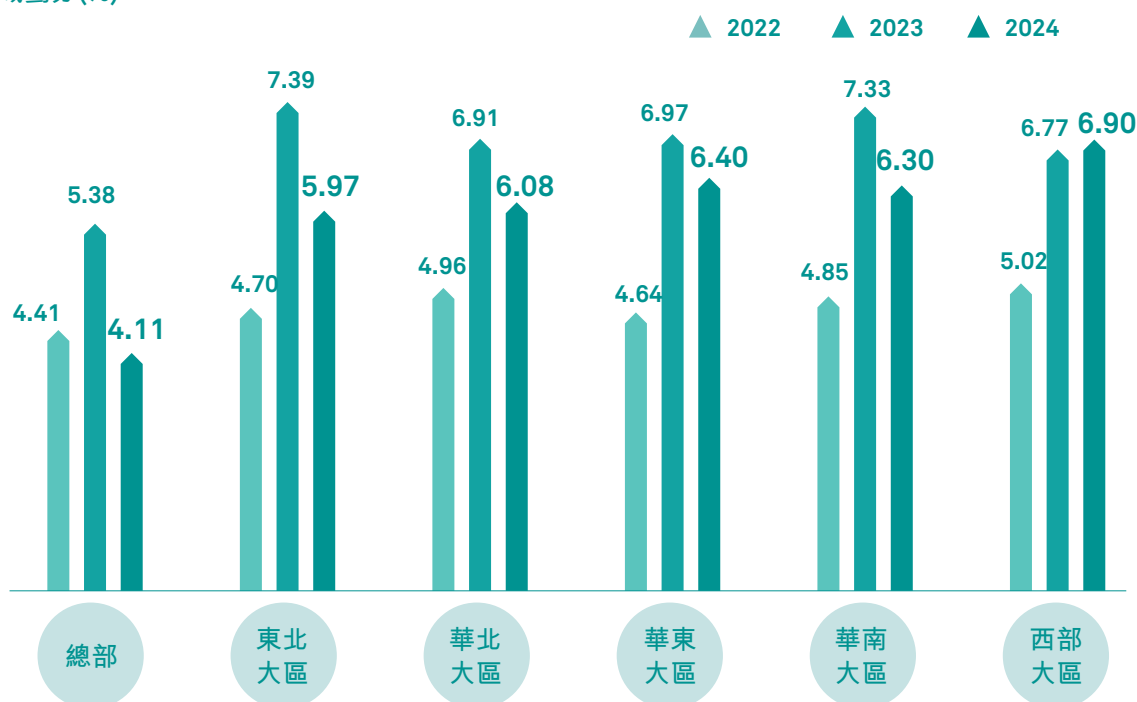
依照性別統計(%)



依照年齡統計(%)



依照地域劃分(%)



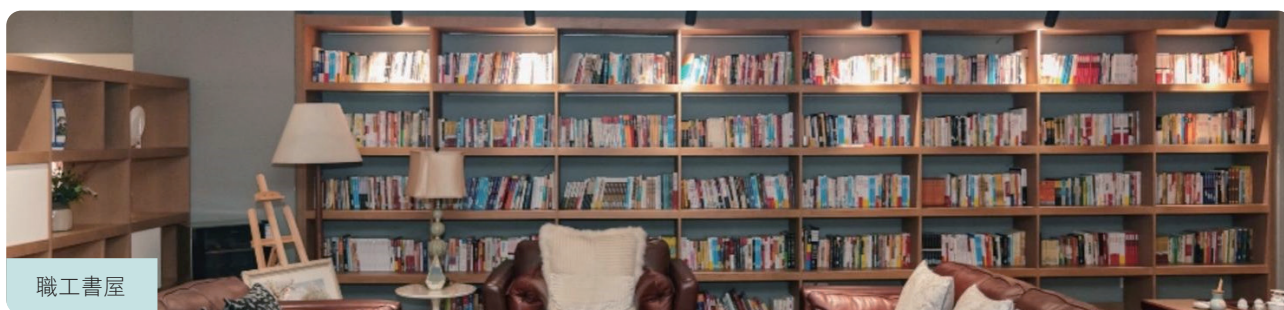


推動人才培養，助力員工成長

員工福利與關愛

本集團福利體系

國美一直不遺餘力地加強員工的福利建設。在2024年，集團修訂並落實執行《員工個人福利管理規定》。在休假方面，依法為員工提供公休假日及婚假、產假、育兒假等法定休假。同時嚴格執行《職工帶薪年休假條例》，提倡高效工作，鼓勵員工在工作時間內完成任務，不提倡加班。如確實需要加班，則應嚴格履行加班審批流程。在工作環境方面，本集團工會定期維護並不斷改善職工之家的環境，員工享有圖書室、母嬰室、餐廳、活動室等設施福利。在補貼方面，員工享有交通補貼與個人發展補貼，異地工作員工享有異地補貼、探親補貼，加班員工享有加班餐費以及加班交通費。



職工書屋



乒乓球室



健身房



母嬰室

推動人才培養，助力員工成長



員工生活

為了豐富員工生活，落實「國美，家美，生活美」的文化理念，國美在傳統／民俗節日基礎上，結合節日本身的儀式感及寓意宣導集團文化價值導向。員工在生日以及傳統節日都能收到精心準備的禮物與福利。2024年，元旦、春節、端午節及中秋節等發佈微信公眾號宣傳軟文，結合企業戰略方向、節日氛圍、員工狀態，做主題宣傳，激勵全員攜手共度這段特殊的時光，共創美好生活。

員工互助－國美愛心基金

國美愛心基金是國美零售控股公司員工愛心互助基金的簡稱，由國美零售公司發起建立，內部員工自願參與，用於救助困難同仁的互助式企業內部愛心基金，是國美「敬業感恩」核心價值理念重要的落實平台，員工自願選擇是否加入。員工本人或其親屬發生意外，如疾病、經濟變故、交通事故等，可按一定比例收取國美愛心基金捐助的款項，緩解經濟壓力、補充未成年子女教育資助金。國美愛心基金匯聚著國美大家庭的力量，愛心助人、幫人幫己、關愛同事、情系同胞，是廣大國美員工愛與責任的集中體現，也是國美企業福利的重要的、有益的補充。2024年，國美愛心基金賬戶支出人民幣17,500元，慰問6人次，覆蓋4人。

案例

國美愛心互助基金一次性資助重症員工家屬人民幣伍千元

2024年4月，財務系統員工周某申請愛心基金，用於緩解其直系親屬重症帶來的經濟壓力。2017年其家屬患血液類疾病，採取藥物保守治療，長期用藥。2023年另一家屬確診癌症晚期，仍需依靠藥物維持。醫藥費昂貴，且2名親屬無法正常勞作。國美啟動愛心基金，一次性資助周某人民幣5,000元現金，以渡過難關。

04

保護客戶權益， 共創美好生活

國美以零售業+家服務業為核心，2024年，為應對外部市場低迷和內部債務危機，國美實行了戰略聚焦和業務轉型升級。

我們的進展

- 擁有自建物流基地5座

支持聯合國可持續發展目標



保護客戶權益，共創美好生活



負責任供應鏈

完善佈局物流體系

物流基地是倉配的重要基礎設施。截至到2024年12月，國美在全國5個城市擁有自建物流基地5座；已投運的物流基地有5座（分別在瀋陽、西安、天津、上海、南京），合計倉儲設施面積約32.1萬平方米，辦公配套設施面積約3.54萬平方米，宿舍面積1.41萬平方米。

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

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

全方位管理供應商

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

供應商數量（個）

2022

7,873

2023

3,660

2024

595



執行供應商慣例的供應商數目（個）

2022

7,873

2023

3,660

2024

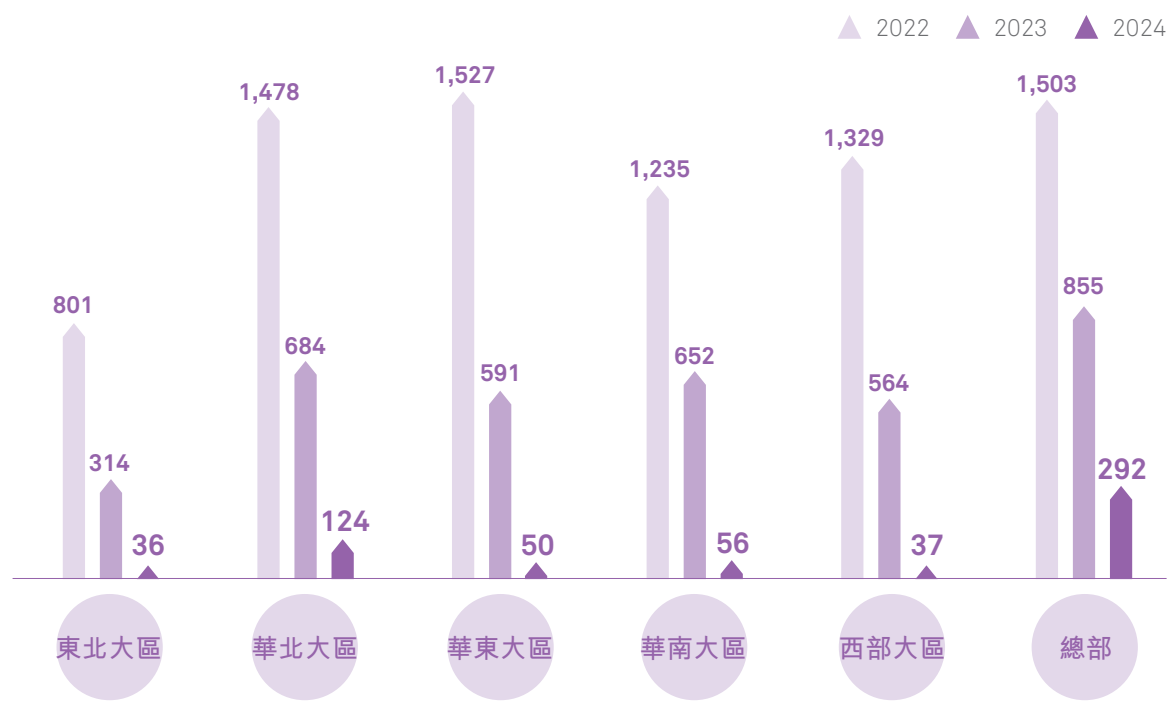
595





保護客戶權益，共創美好生活

供應商相關指標 (個)



多元賦能加盟商

2024年，本集團持續優化拓店路徑，向加盟商提供展台、促銷員、物料等資源支持，提供培訓、重裝、活動促銷等系列輔助。

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

嚴控貨源品質

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

保護客戶權益，共創美好生活



2024年，國美嚴格遵守《中華人民共和國產品品質法》等法律法規，制定《國美商品品質管制規範》、《國美食品安全管理規範》、《國美化妝品安全管理規範》、《國美平台商家商品抽檢管理規範》、《國美三無假冒偽劣產品監管機制和處理辦法》等內部政策，持續推進各項品質管制工作，確保經營產品品質安全。

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

對於嚴重缺陷商品，國美將從源頭上追查商品來源及流通情況，對已售商品做好退換貨、商品召回等工作並制定有效的糾正和預防措施，以防止類似事件再次發生，全力保障消費者的權益和安全。2024年，國美未發生因健康安全問題而導致的產品召回事件。

升級營銷體驗

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

2024年，國美加強廣告內容管理力度，制定《國美平台商品頁面信息管理規範》、《國美平台商品廣告語規範》等內部管理規定，明確保健食品、醫療器械、美妝個護等重點品類廣告發佈細則，規範知識產權信息管理工作，並通過系統設置敏感詞提前屏蔽違規廣告、廣告內容審核團隊主動排查、定期合規培訓等措施，確保廣告內容真實、準確、合規，杜絕虛假宣傳。

此外，國美一直秉承「低價」口碑，通過真選優質的商品與提供優質的服務，結合全新上線的娛樂化營銷，打造了如「年貨節」、「黑色星期五」、「五一、618、十一、雙十一大促、雙十二消費節」等重點節假日及IP營銷活動。在開展熱點營銷活動的同時，國美提前研判和防範潛在風險，致力於為消費者參與活動提供最佳營銷體驗。

拓展下沉市場

2024年，本集團在下沉市場的拓展上，國美採用加盟和類加盟、降價優質等方式助力國美品牌更好地為消費者服務，極大可能去滿足消費者對於個性化、實用性和性價比高的家電產品的多元化需求。國美發揮線下平台優勢，以城市、商圈屬性、服務人群及銷售規模為要素，對門店進行新業態、新品類、新場景的模式升級，轉變為以解決方案及場景體驗為主的經營展示模式，打造新航母型特色門店。



保護客戶權益，共創美好生活

此外，本集團加快社群的建立和發展，並在全國範圍內推廣「一店一頁」，逐步完成了門店數字化、在線化的改造升級，實現了線上線下的O2O全場景的覆蓋。此外，國美繼續推動新零售店的以舊換新活動，新零售店自主參與，通過以舊換新、入戶清洗等活動拓寬本地生活服務市場。截至2024年年末，本集團擁有城市展廳店4家，旗艦店3家，精品店1家，新零售店155家，線下門店合計163家。

打通溝通渠道

國美以用戶需求為核心，始終以高品質服務驅動高品質發展，不斷優化服務管理模式和客服管理專案，為消費者提供溫暖、極致的服務體驗。

國美建立了一支訓練有素的專業客服團隊，以400電話、線上客服、郵件、微博、微信等形式，搭建多觸點、場景化、智慧化的客服體系，通過提供覆蓋全週期、全管道、全場景、全時段的服務，全方位回應消費者美好生活需求。

秉持「國美•家美•生活美」初心，2024年國美推出「五心」服務承諾，以高品質、真低價、好服務為消費者保障護航，服務內容包括：「品質安心」正品行貨，假一賠三；「價格開心」商品買貴，差價雙倍補；「套購貼心」免費上門設計，一次送達；「送貨省心」急速配送，晚就賠；「售後放心」線上+線下，7天無理由退換。

在適老化服務方面，國美持續優化「國美APP長輩版」，精簡功能及資訊呈現形式，支援親友綁定和訂單代付功能；並成立長輩客服專屬團隊，對服務標準進行適老化升級，切實助力老年人運用智慧技術便利生活。

此外，國美客服中心持續提升客服團隊問題處理能力及效率，前置問題預防工作，並建立客服工作日清機制，縮短客戶訴求回應時效；同時，每週針對線上線下不同業務、不同業態、不同產業公司的典型投訴問題和聚類問題進行分析，協同相關部門推動物流履約、客訴時效、用戶評價等問題解決，形成PDCA服務品質持續改進閉環。

保護客戶權益，共創美好生活

2024年，國美整體客訴率0.039%，客戶滿意度98.1%。

產品責任相關指針	單位	2022	2023	2024
已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	%	0	0	0
接獲關於產品及服務的投訴數目	個	11,690	7,168	3,897

用戶隱私安全

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

國美依據國家頒佈施行的《個人資訊保護法》、《資料安全法》、《網路安全法》，制定了符合國美線上業務的隱私保護工作清單與治理框架。2024年，國美把隱私保護與資料安全納入全面風險管理體系，成立資料安全管理小組和資料安全執行小組，制定《使用者資訊安全管理規定》，規範使用者資訊採集、使用處理的流程，杜絕非法收集和濫用個人資訊的風險，防止使用者個人資訊洩露、丟失、毀損，確保使用者個人資訊安全。

對於新技術發展可能帶來的風險，國美對APP前端個人隱私資料的收集遵循知情同意原則、最小必要原則、全方位保障安全能力原則；其次對大資料平台獲取與查詢個人隱私資料進行了嚴格的許可權審批，限制大資料畫像的使用，杜絕資料濫用。2024年，國美未發生任何重大資料洩露事件。

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

應對氣候變化，
堅持綠色發展

我們的進展

- 在溫室氣體排放上，2024年，二氧化碳總排放量約2,500噸，同比節省90%以上
- 在能源使用上，2024年，電力總耗量約6,330,000千瓦時，同比節電90%以上
- 在用水、節水方面，2024年，耗水量約35,000立方米，同比節水90%以上

支持聯合國可持續發展目標



應對氣候變化，堅持綠色發展



國美的主要業務是以自營及平台方式在中華人民共和國（以下簡稱「中國」）經營及管理電器、消費電子產品、百貨類零售門店及全品類線上銷售網路。因此國美並未在經營過程中因生產直接產生排放物或污染物，而對於國美在經營過程中因使用資源（如電力和汽油）間接產生的排放物，會在以下章節詳細列示。

綠色辦公

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

綠色低碳（節水節電）

本集團宣導員工節電、節水，電燈開關處張貼節電小提示，並通過政策宣貫、政策發文、組織培訓、定期和不定期檢查的方式明確、監督各分公司規範用水用電。自建及租賃庫房一律採用或選擇房頂有採光帶的庫房，白天可減少照明燈的使用；同時將所有庫房內照明用燈全部更換成安全環保的節能燈。2024年，國美的水電總消耗量同比下降90%以上。

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

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

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



應對氣候變化，堅持綠色發展

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

綠色服務

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

國美長期拓展國美管家收舊業務，連續多年國美管家聯合電器推廣以舊換新綠色電器理念，通過舉辦「週年慶」、「購物節」、「以舊換新日」等活動，推動舊家

電的以舊換新。同時利用滿千返百的活動力度，不斷拉動消費者對綠色電器的需求，有效地推動節能減排工作。

助力綠色發展

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

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

應對氣候變化，堅持綠色發展



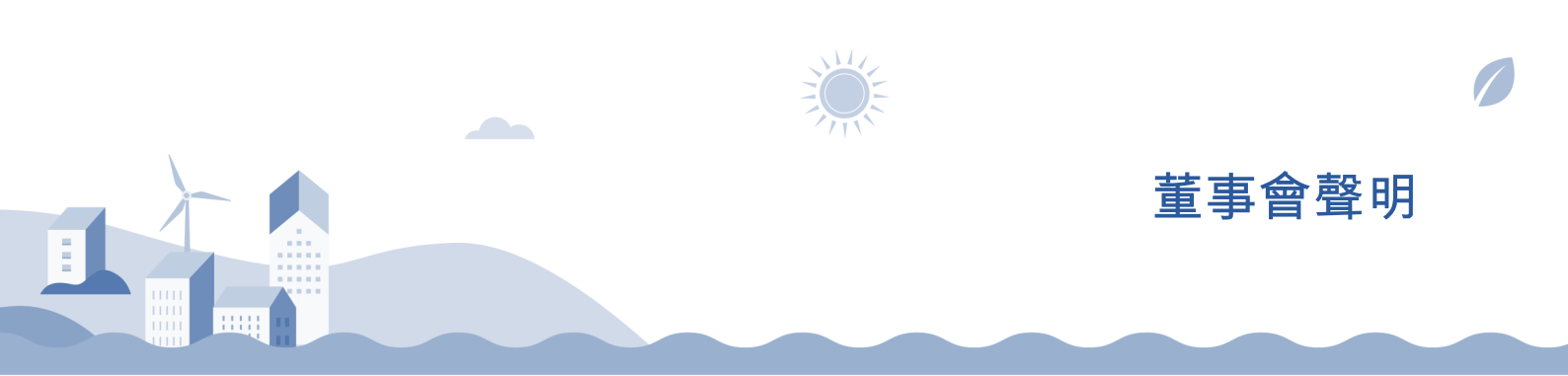
排放物指標	單位	2022	2023	2024
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	197,000	30,400	2,500
範圍一：直接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	15,000	400	200
範圍二：間接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	182,000	30,000	2,300
範圍一：直接溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬收入	0.86	0.62	0.42
範圍二：間接溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬收入	10.4	46.38	4.85
有害廢棄物總量	千克	0.5	0.4	0.4
無害廢棄物總量	噸	7.8	7.1	6.5
有害廢棄物密度	克／百萬收入	0.03	0.62	0.84
無害廢棄物密度	克／百萬收入	447.13	10,975.42	13,718.87
有害廢棄物目標 ¹	千克	0.5	0.4	0.4
無害廢棄物目標 ²	噸	7.8	6.5	5.9
氮氧化物(NO _x)	千克	1,238.39	4.36	5.3
硫氧化物(SO _x)	千克	81.47	0.002	0.001
顆粒物(PM)	千克	108.56	0.41	0.46

資源使用指標 ³	單位	2022	2023	2024
電力總耗量	千瓦時	372,337,000	95,841,000	6,330,000
電力耗量密度	千瓦時／百萬收入	21,344.12	148,154.27	13,360.07
汽油使用量	公升	5,542,000	170,000	78,000
汽油耗量密度	公升／百萬收入	317.69	262.79	164.63
總耗水量	立方米	2,100,000	541,000	35,000
耗水量密度	立方米／百萬收入	120.38	834.75	73.87

¹ 該目標為2025年，國美總部辦公區域有害廢棄物總量達到0.4千克。

² 該目標為2025年，國美總部辦公區域無害廢棄物總量達到5.9噸。

³ 本集團的業務主要是銷售產品，並非製造產品，因此本集團並未涉及相關製成品包裝材料的使用。



董事會聲明

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

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

對國美而言，我們需要高度關注的議題如下：

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

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

香港聯交所ESG指引索引



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

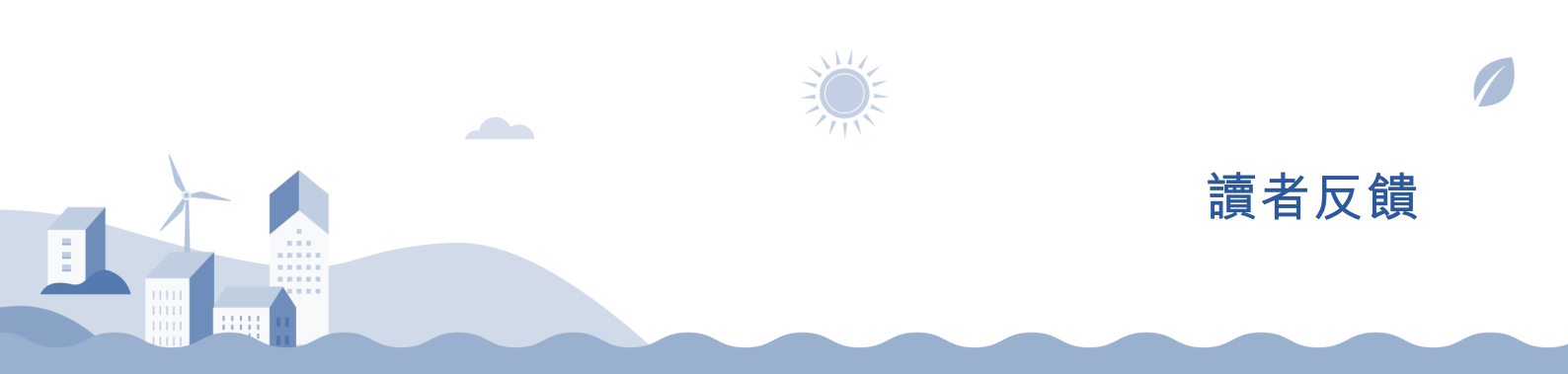
香港聯交所ESG指引索引

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

香港聯交所ESG指引索引



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



讀者反饋

尊敬的讀者：

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

您對本報告的評價（請在相應位置打✓）：

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

聯繫方式（我們將對您的個人信息嚴格保密， 本部分內容選填）

姓名：電話：

電子郵箱：

您可以通過以下方式聯繫我們：

地址：香港中環金融街8號國際金融中心二期29樓2915室

電郵：info@gome.com.hk

感謝您對國美的關注！