



紅星美凱龍家居集團股份有限公司

Red Star Macalline Group Corporation Ltd.

(一家於中華人民共和國註冊成立的中外合資股份有限公司)
(A SINO-FOREIGN JOINT STOCK COMPANY INCORPORATED IN THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA WITH LIMITED LIABILITY)

股票代號 STOCK CODE : 1528



2016 環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance Report

1. 關於本報告

編寫標準

本報告編寫是參考了香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)2015年12月頒佈的《環境、社會及管治報告指引》。

時間範圍

2016年1月1日至2016年12月31日。

組織範圍

本報告以紅星美凱龍家居集團股份有限公司的活動為主線，同時包含上市範圍內實體商場相關情況。

為了方便表述和閱讀，「紅星美凱龍家居集團股份有限公司」簡稱「紅星美凱龍」、「公司」或「我們」。

紅星美凱龍主要通過經營和管理自營商場和委管商場，為家居裝飾及家具商場的商戶、消費者和合作方提供全面服務。為了提高環境、社會及管治工作的透明性，本報告除了涵蓋自營商場和委管商場的經營、管理業務，同時還涉及家居設計及裝修、物流配送等業務。

由於業務性質使然，本公司不屬於電力、鋼鐵、化工等能源消費密集型企業，也不屬於冶金、造紙、製革等重污染型企業，對環境和資源影響較少，因此本報告未對排放物排放指標、求取適用水源、包裝材料消耗指標等進行披露，而是在對本公司發展和利益相關者重要的方面，如供應鏈管理、產品原創、產品環保質量管理、員工成長等，進行了詳細說明。但是，我們遵守經營所在地的環保法例，積極採取節能減排措施，致力建設家居行業綠色消費環境。

數據來源

本報告是紅星美凱龍環境、社會及管治活動的真實反映。報告信息數據均來自於紅星美凱龍正式文件和統計報告，以及所屬企業的匯總和統計。

內容選擇

本報告在內容選擇方面遵循了《環境、社會及管治報告指引》關於報告編製的重要性原則，以確定環境、社會及管治報告(下稱「ESG」報告)所披露的內容既是公司戰略發展的重點，又能充分反映公司的主要利益相關方(股東、客戶、員工、供應商、社區等)的關注。

報告語言

中文／英文

獲取方式

本報告可以從紅星美凱龍家居集團股份有限公司網站(www.chinaredstar.com)或香港聯交所網站(www.hkexnews.hk)下載。

2. 董事長致辭



強烈的社會責任感能幫助企業健康成長，紅星美凱龍一直以「建設溫馨和諧家園、提升消費和居家生活品位」為己任，圍繞股東、員工、客戶、供應商、環境、社區等利益相關方關注的問題，多維度提升履責水平，加強利益相關方溝通，全面推進社會責任工作。我們履責的方式包括為客戶提供高品質的產品和服務，以及為股東帶來更佳回報；與此同時，我們推出各項有關企業社會責任的計劃和措施，努力為公眾建設美好的家居生活環境。

我們為供應商、消費者創造價值，不斷深化與家居裝飾及家具廠商、經銷商的合作，持續優化公司所經營的家居裝飾及家具商場內的進駐品牌結構，並通過精準營銷、異業合作等方式為消費者提供更好的服務，引導消費者了解家居文化。

紅星美凱龍作為家居產業的市場領跑者，對產品的環保質量進行嚴格要求，制定了各項家居產品准入機制和綠色環保標準，並創辦和推行了「綠色領跑品牌活動」，將綠色環保寫入公司使命，我們承諾售出的每一件產品符合綠色環保標準。目前「綠色領跑」已成為消費者和全行業高度認可的質量獎項。

人力資源對維持公司發展極為重要，我們積極招募和培育最優秀的人才，並按照法律法規規定，與員工簽訂勞動合同保障員工的合法權益。我們一直重視員工福利，為員工提供了業內富有競爭力的薪酬和福利待遇，並推廣工作與生活平衡理念，保障員工身心健康。此外，紅星美凱龍成立了管理學院，專職負責員工培訓，關注員工成長和發展。

公司的發展離不開社會的穩健和繁榮。我們在追求自身發展的同時，積極倡導節能環保理念，在商場建設、經營、管理的全過程專注環境友好。公司的設計、規劃和項目管理團隊，持續開發和採取各項可行措施，完善節能管理體系，更有效率地利用能源資源，打造綠色商場，減少對環境的破壞。同時，我們不遺餘力地支持公益事業和社區服務，回饋社會，與社會共享發展成果。

展望未來，我們仍會將社會責任視為本公司策略的重心，緊緊圍繞「全渠道泛家居業務平台服務商」的發展目標，逐步拓展互聯網相關產品和服務在家居業務中的應用，推動創新發展與和諧發展，為各利益相關者創造更多價值，為建立更美好的社會做出貢獻。

車建興
董事長

二零一七年五月

3. 關於我們

公司名稱：紅星美凱龍家居集團股份有限公司

地址：中國上海市普陀區怒江北路598號紅星世貿大廈9樓

公司業務：紅星美凱龍家居集團股份有限公司是「紅星美凱龍」家居裝飾及家具商場的經營者和管理者，公司的主營業務是家居裝飾及家具商場的經營、管理和專業諮詢服務。

公司主要通過經營和管理自營商場和委管商場，為「紅星美凱龍」家居裝飾及家具商場的商戶、消費者和合作方提供全面服務。就商場商戶而言，公司提供包括設計商場內展位、員工培訓、營銷和推廣、日常管理和客戶服務等全方面的服務。就商場消費者而言，公司為消費者提供豐富的品牌和產品，提供優質的「一站式」購物體驗。公司提供的優質服務還包括免費和信息豐富的購物指南以及家居設計諮詢。此外，公司為委管商場合作方提供從選址到商場規劃設計、招商、開業策劃等全過程諮詢服務和後續運營、管理服務。

截至2016年12月31日，本公司在中國28個省份的142個城市經營了200個商場，總經營面積約12,692,393平方米，商場共提供18,000多個產品品牌。

上市證券交易所：香港

截至2016年12月31日員工總數：19,060名

截至2016年12月31日資產規模：人民幣91,837.5百萬元

2016年財政年度營業收入：人民幣9,282.4百萬元

2016年財政年度淨利潤：人民幣4,368.4百萬元

公司發展歷程介紹

年份	里程碑
2000年	<ul style="list-style-type: none">上海真北商場設立，該商場為「紅星美凱龍」品牌下第一個商場。
2002年	<ul style="list-style-type: none">於北京建立首個自營商場，北部地區業務得以擴展。
2006年	<ul style="list-style-type: none">於重慶建立首個自營商場，西部地區業務得以擴展。
2007年	<ul style="list-style-type: none">公司前身上海紅星美凱龍家居家飾品有限公司成立。公司與合作夥伴訂立首份商場管理協議，開設首家委管商場。
2008年	<ul style="list-style-type: none">於深圳建立首個自營商場，南部地區業務得以擴展。
2009年	<ul style="list-style-type: none">公司建立第50個家居裝飾及家具商場，成為行業內首家運營50個家居裝飾及家具商場的公司。
2010年	<ul style="list-style-type: none">公司開業委管商場數量(46家)，首次超過自營商場(33家)，輕資產模式得到市場廣泛認可。
2012年	<ul style="list-style-type: none">公司建立第100個家居裝飾及家具商場，成為行業內首家運營100個家居裝飾及家具商場的公司。公司首次亮相米蘭國際家具展。
2013年	<ul style="list-style-type: none">公司首個第九代商場上海浦東金橋商場開業，第九代商場提供了現代化購物環境、高端商品且其裝飾包含更多藝術元素。公司開始開拓家居設計及預付卡等擴展性業務。
2014年	<ul style="list-style-type: none">公司於中國第100個城市擴大運營。公司建立第150個家居裝飾及家具商場。公司進一步開拓消費金融及物流配送等擴展性業務。
2015年	<ul style="list-style-type: none">公司啓動中國紅星美凱龍會員計劃電子商務業務。公司成立家金所，以進一步拓展互聯網金融業務。公司於香港聯交所主板掛牌上市。

4. 利益相關者溝通

紅星美凱龍利益相關者的層面廣泛，包括股東／投資者、政府／監管機構、員工、客戶、供應商／合作夥伴、環境、社區／公眾。我們圍繞建成中國最領先的、最專業的「家居裝飾及家具行業全渠道平台商」的發展目標，充分考慮各利益相關者的訴求，與其保持正式和非正式的聯繫。

在準備本報告時，我們訪問了紅星美凱龍各方利益相關者，收到多項建議，並以此作為本報告的匯報基礎，更好的回應利益相關者關注的社會責任議題。

利益相關者的溝通與參與

利益相關者	溝通方式	期望與訴求
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 新聞稿及公告 公司報告 在公司網站發佈消息 投資者會議 	<ul style="list-style-type: none"> 保障股東權利及權益 資產保值增值 公司治理 信息披露真實、準確、及時和完整
政府／監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 會議 合規報告 實地檢查 參與會議／研討會 特別查詢／檢查 妥善提交文件 	<ul style="list-style-type: none"> 僱傭和勞動關係 健康與安全 環境保護 行業發展 回饋社會
員工	<ul style="list-style-type: none"> 勞動合同 工會 業餘活動 經理郵箱 志願活動 日常交流 	<ul style="list-style-type: none"> 僱傭和勞動關係 薪酬福利 民主管理 員工培訓 職業發展 人文關愛 員工健康與安全管理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 日常營運／互動 客戶滿意度調查 定期走訪 客戶服務中心／熱線 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度管理 客戶投訴管理 產品責任

利益相關者的溝通與參與

利益相關者	溝通方式	期望與訴求
供應商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 高層會晤 • 研討會 • 營銷峰會 • 供應商准入與評估 • 實地考察 • 日常交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 行業發展 • 品牌合作方行為準則 • 品牌合作方評估 • 物資採購供應商合作 • 物流配送合作
環境	<ul style="list-style-type: none"> • 環境監察 • 環境披露報告 • 推行綠色經營與管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 環保政策與理念 • 降低能源資源消耗 • 減少污染排放
社區／公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 公益活動 • 社區服務 • 環保活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 傳播家居美學 • 致力公益事業 • 熱心社區服務 • 注重環保活動

5. 綠色供應鏈

紅星美凱龍始終堅持合作共贏的理念，致力於建立一個共同成長、互信互惠的協同發展機制，共同打造一個安全可靠的綠色供應鏈。我們致力於與供應商、客戶建立戰略合作夥伴，共同進步，共同發展，形成行業內強有力的競爭優勢。

行業發展

「家居改變生活，創享家居之美」，紅星美凱龍在見證與創造改革開放中家居產業發展史的同時，也影響和改變了無數消費者的家居生活方式，逐步提升消費者對於家居品味的認知。

堅持創新

創新是任何企業發展的不竭動力，只有永遠引領市場、堅持創新、優於市場消費要求，才能獲得消費者的滿意度和忠誠度，塑造企業優勢品牌。樂於創新、現代時尚，正是紅星美凱龍品牌的理念內涵。

我們圍繞核心業務，積極推行並不斷開發增值類的新業務模式。除核心業務「家居裝飾與家具業務」外，我們推廣了多個新業務模式，如互聯網家裝、互聯網金融、互聯網零售等。

▶ 案例：新業務模式 — 互聯網家裝

我們通過子公司上海家倍得裝飾工程有限公司（「家倍得」）組建了資深的家居設計專業團隊，向消費者提供家居設計及裝修一體化服務。截至2016年12月31日，我們在線下經營30家家裝門店。結合家倍得的家居設計專業團隊，2016年我們建立了以設計為主打概念的互聯網家裝平台，將線上家居消費平台與線下實體商場網絡進行業務資源的充分融合與共享。我們已實現內容、設計師、招商等產品項目的入駐，為用戶提供在線的設計內容展示、設計師在線溝通及預約、以及一系列家裝工具服務等。截至2016年底，我們的互聯網家裝平台已簽約143家商戶，發佈原創內容文章1,093篇。



2016年紅星美凱龍獲得
「中國連鎖經營協會零售創新大獎」

倡導原創

作為家居行業的引領者，紅星美凱龍推動行業成長進步，尤其是提倡家居企業關注環保和原創，通過倡導堅持原創、設計創新，為消費者帶來更好的產品，提升消費者的居家品位。紅星美凱龍通過設計資源和跨界創新資源的引入，包括國際知名設計師以及中國國內一線設計師等，助推和參與企業研發新品，並對企業在原創設計領域進行扶持和補貼，幫助優秀新品優先進入流通渠道，讓更多優秀的設計產品走入消費者生活。

紅星美凱龍原創之路：

- 2010年，紅星美凱龍開始組織企業和設計資源的對接和合作，贊助北京國際設計周；
- 2014年，中國和法國建交五十周年，在聯合國教科文組織下紅星美凱龍代表中國設計亮相，帶領中國家居企業和設計師走出國門，展示中國設計文化魅力，並進行設計文化交流；及
- 2012年至2016年，紅星美凱龍連續四年組織米蘭展覽。

主辦以「為中國生活設計」為主題的首屆DDS

2016年9月8日，紅星美凱龍攜手創新設計聯盟聯合主辦的以「為中國生活設計」為主題的首屆Design Dream Show(DDS)在中國世博展覽館國際家具展上正式開幕。中國國內首個推進家居設計產業創新、助力設計資源整合和平台搭建的公益基金——夢基金也在開幕式上首次揭秘。

DDS的核心理念是「提供工廠與設計師展示自己的舞台，以整體性與創新性為展覽特色，整合產業優秀的設計與生產力量」。紅星美凱龍希望通過這一方式關注消費者生活方式的變革、人居生活理念的革新，並整合產業內力量，推動原創設計發展。

Design Dream Show活動現場



紅星美凱龍不僅是中國國內首個打破企業僅作為藝術旁觀者和贊助人卻絕少投身藝術領域本身慣例的家居企業，而且公司內部設計人才輩出，在置業設計、裝修和空間設計、家居產品設計、軟裝設計等方面成績斐然。

2016年紅星美凱龍在家居設計領域獲得的獎項包括：

- 公司多名專業設計人員被中國建築裝飾協會評為「傑出設計師」、「新銳設計師」；及
- 上海家倍得裝飾工程有限公司榮獲中國國際建築裝飾及設計藝術博覽會組委會「年度十大最具影響力設計機構」。

供應鏈管理

我們致力於推行誠信的商業行為準則，積極履行社會責任。在供應鏈管理方面，我們全力協同品牌合作方、物資採購供應商、物流配送服務商等供應鏈上各環節，共同滿足最終客戶需求，把合適的產品、以合理的價格，及時準確地送達消費者手上。

品牌合作方行為準則

對於品牌合作方，我們制訂了《商品資質管理規定》，對品牌商戶准入資質的收取標準和合規性驗證進行了明確規範。《商品資質管理規定》的商品資質包括工廠資質和商戶資質兩類，品牌合作方准入時，工廠資質和商戶資質的證明文件經公司驗證合格後，才允許品牌合作方准入。

同時，我們推行《工廠質量保證能力評價標準》，對我們的品牌合作方從公司資質、質量保證資源、質量安全／環保產品的設計和開發、採購和進貨檢驗、生產過程控制和過程檢驗、出廠檢驗和確認檢驗、檢驗儀器設備、不合格品的控制、包裝搬運和儲存、產品生命週期內重要環境因素的確定等方面提出要求。此外，我們要求品牌合作方必須遵循經營所在地的法律法規和環保要求。

2016年，紅星美凱龍約有18,000家來自全球各地的合格品牌合作方。

品牌合作方評估

我們執行嚴格公正的品牌合作方評估機制，通過擬定品牌合作方評估標準、定期或不定期的品牌合作方評估，督促品牌合作方致力於保證產品符合質量環保技術要求，不斷提高供應鏈管理水平。我們鼓勵我們的品牌合作方通過中國質量認證中心環保或節水產品認證、中國十環認證以及國際標準化組織系列體系認證等認證標準。

我們通過實地走訪、貨源審核、服務時效及內容抽查等方式對品牌合作方進行評估，所有的評估結果以書面形式保留，作為日後品牌合作方甄選的依據。我們根據年度綜合考評結果淘汰不合格的品牌合作方。

物資採購供應商合作

在物資採購方面，紅星美凱龍頒佈了《採購管理制度》，對物資採購業務實施統一的標準化、集中化管理，發揮集中整合優勢，提升採購質量和降低採購成本。

我們建立了集採和區域自採相結合的物資採購方式，構建不同層級、類別的物資採購網絡。我們不斷加大集採範圍，整合採購資源，積極尋找優秀物資採購供應商進行戰略採購，大大降低採購成本，減少運輸能源消耗，減少碳排放，減小對環境的影響。2016年，我們向最大物資供貨商採購的採購額佔採購總額的約32.7%，我們向前五大物資供貨商採購的採購額佔採購總額的約49.5%。

「最後一公里」物流配送合作

為提高消費者滿意度及對商戶品牌、紅星美凱龍品牌的黏性，紅星美凱龍協同物流配送服務商，向消費者提供「最後一公里」配送服務。我們已在南京、無錫、石家莊、長沙和瀋陽開設試點物流中心，為消費者提供從商品購買到產品專業配送安裝的「一站式」專業服務。截至2016年底，我們的物流倉儲面積超過30,000平方米，服務品牌數目已超330個。

同城「最後一公里」配送服務合作體系

在物流配送服務合作方面，為完善行業上下游整合，助力廣大商戶「最後一公里」的配送安裝售後服務，我們建立了同城「最後一公里」配裝服務體系，在中華人民共和國商務部、香港大學、普洛斯等政府、科研院所及國際頂級物流供應商的幫助下，通過引進無線射頻識別技術、倉庫巡檢機器人、360度無死角貨品監控等先進技術，打造新一代智慧物流體系，建立家居行業從工廠到顧客完整的供應鏈服務標準。我們攜手廣大家居品牌，著力提升供應鏈效率，為顧客提供多樣化專業服務，共同開啓家居配送服務的新時代。



貨品管理先進
系統管理集中
物流管理數據化、標準化、互動化



倉儲環境一流
普洛斯和萬科物流地產等合
作夥伴確保倉儲質量



統一預約，統一配送
香港大學研究團隊支持
研發高水平服務管理體系

客戶管理

「客戶是企業之本」，我們致力於為客戶提供高效優質的服務，滿足客戶需求，獲取客戶的滿意度和忠誠度，塑造公司優勢品牌。

客戶滿意度管理

我們全面推廣「服務口碑」項目，在價格、質量、服務、營運標準等方面提出了具體要求，並通過客戶回訪等活動的開展，不斷提升客戶滿意度。

<p>價格方面</p>	<p>推進「價格折扣管控」</p> <p>我們繼續推進行業首創的「家居行業折扣管控」體系，引導工廠和經銷商調整虛高的標價，管理「高標高折」的現象，促使合理標價，引導價值銷售。另外，我們在中國範圍內通過全渠道的比價系統嚴控價格管理，確保了商品合理定價。</p>
<p>質量方面</p>	<p>推出「中國家居正品查詢平台」</p> <p>我們借力中華人民共和國商務部、中國質量監督檢驗檢疫總局，聯合中國質量認證中心推出了「中國家居正品查詢平台」，實現了家居產品防偽追溯。</p>
<p>服務方面</p>	<p>推行「15分鐘退單」服務</p> <p>我們繼續推行同行業首創的「15分鐘退單」服務，從客戶提出退單的需求起，到完成所有退單的手續在15分鐘完成。另外，我們樹立了服務人員的統一形象，建立了統一服務標準，向多家試點商場推行。</p>
<p>營運標準</p>	<p>建立完善營運管理標準體系</p> <p>2016年我們完成了《紅星美凱龍商品環保質量評價標準》的編寫，並申報了行業標準備案。我們的「商戶信用分類管理」工作被中共中央宣傳部提名、中華人民共和國商務部推薦入選中國「培育和踐行社會主義核心價值觀百家經驗」案例，並參與了「商務部關於促進和規範市場化信用評價機制建設的指導意見」法規起草。我們的信用平台作為上海市商務誠信公眾服務平台的首批子平台，已於2016年3月份完成數據共享對接，並入選「2016上海十大信用典型案例」。</p>

► 案例：百萬顧客大回訪

一 形成重視服務、提高客戶滿意度的良好氛圍

2016年4月我們開展了「百萬顧客大回訪」活動，各級管理人員上門回訪

- 124個商場，86個城市，8,561個商戶參與活動
- 112,209位顧客接受上門服務，335,655位顧客參與調研問卷
- 產生170,384條顧客有效建議，11,112次購買行為（專屬通匯卡使用次數）



此外，在客戶私隱方面，我們根據銷售人員的職責對客戶文檔訪問權限進行設置，最大限度地保障我們客戶的隱私。

客戶投訴管理

我們積極有效地處理客戶投訴，提供高品質的售後服務。我們制訂了《客戶投訴處理管理實施細則》、《客訴崗位職責要求》、《客訴處理服務規範與基本流程》、《客訴應對參考話術》等一系列客戶投訴處理規範，對投訴的流程、處理技巧及各部門的職責進行了明確說明，以提高客戶投訴處理效率，提升客戶滿意度。

產品責任

家居產品的環保質量關係到每一位消費者的根本利益，作為家居行業的領先者，紅星美凱龍將環保質量管理當作第一工作來抓，在追求產品質素的道路上也一路領跑，帶頭提升行業標準，淨化行業市場，引領行業健康發展。

商品環保質量管理方案

紅星美凱龍根據中國國家標準、國家推薦性標準、建築材料行業推薦性標準、林業行業推薦性標準，參照中國GB18401-2010《國家紡織產品基本安全技術規範》、GB18580-2001《室內裝飾裝修材料人造板及其製品中甲醛釋放限量》、GB18581-2009《室內裝飾裝修材料溶劑型木器塗料中有害物質限量》、GB18583-2008《室內裝修材料膠黏劑中有害物質限量》、GB20400-2006《皮革和皮毛有害物質限量》、GB24410-2009《室內裝飾裝修材料水性木器漆塗料中有限物質限量》、QB/T1952.1-2012《軟體家具沙發》、QB/T1952.2-2011《軟體家具彈簧軟床墊》、GB/T3324-2008《木家具通用技術條件》、GB28007-2011《兒童家具通用技術條件》等標準要求，制定了《商品環保質量評價標準》和《商品環保質量管理規定》，明確了商場經營商品的環保要求和檢測流程等環保質量管理方案。

《商品環保質量評價標準》

- 規定了21個品類的環保抽檢項目，包括重金屬含量(限色漆)、甲醛釋放量、放射性、產品異味等；及
- 在中國質量監督檢驗檢疫總局技術監督局備案，成為流通行業第一套質量類企業標準。

《商品環保質量管理規定》

- 對商品的日常檢測工作和不合格品處理流程進行了具體規範，為商品的環保質量管理提供了操作依據。

2016年，進口家居產品涉嫌造假新聞頻出，嚴重擾亂了家居市場，紅星美凱龍積極引進進口品牌的認證，建立了《紅星美凱龍推薦家居進口產品核查標準》，為解決中國進口家居產品管理混亂提供了有益借鑒，給消費者帶來福音。

全鏈條環保質量管理系統

紅星美凱龍獨創了售前、售中、售後的全方位商品環保質量管理體系，規範行業環保標準。

售前	<ul style="list-style-type: none">針對入場品牌，我們在商品進場前通過資質審查、24小時乾燥器法驗測、破壞性試驗等方式對產品的環保質量進行檢驗，檢驗合格的商品方可入場經營。
售中	<ul style="list-style-type: none">在日常商品環保質量管理工作中，我們委託經認定的檢測機構定期對商場產品進行抽檢。在執行商場抽檢工作時，以商場實際經營的品牌數為基數，按照規定的抽檢比例進行商品抽檢。對於初次檢測不合規的商品，商場將不合格檢測報告一併交於品牌負責人，同時對該品牌型號的產品進行下架處理。商場須在限定期限內完成對該品牌同類型不同型號產品的二次抽檢。二次抽檢不合格的產品，商場第一時間對該品牌下發《停業整頓通知》，保證售出的每一件產品符合質量環保標準。
售後	<ul style="list-style-type: none">售後環保質量管理過程中，紅星美凱龍依託正品查詢平台和信用分類體系，將商品環保質量管控從下游消費者追溯到流通環節的最上游，對入駐企業進行評估，並從工廠源頭探索產品品質，對所有產品的質量安全及環保性能進行嚴格的檢測與控制、篩選。

2016年，本公司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為零。我們被中國「質量之光」公眾評選活動組委會評為「2016年度質量標桿企業」。

綠色領跑活動

為規範全家居行業的質量環保標準，紅星美凱龍與中國質量認證中心持續合作開展「綠色領跑」品牌評選活動。評選項目基於中國國家標準、行業標準和最新的中國國內外質量管理體系要求，對家居產品及其生產企業進行全面、系統的分析，最終形成工廠質量保證能力檢查、工廠源頭產品質量檢驗、商場抽樣檢測、客戶投訴數據統計四個維度的等級評價體系，對各參與品牌進行綜合評價。

綠色領跑項目以統一的流程、要求、尺度為評選依據，中國國內數十家知名檢測機構參與項目的實施，廣泛採集行業檢測數據作為指標參考，具有很強的代表性，對推廣家居生產綠色環保理念，帶領家居行業向流程化、規範化生產起到了很好的指導作用。目前「綠色領跑」已成為消費者和全行業高度認可的質量獎項，「綠色領跑」項目寫入中國國務院質量文件。

「綠色領跑」— 消費者和全行業高度認可的質量獎項

2016年，綠色領跑項目進入了第四年。與往年相比，本屆活動的評審規模進一步擴大，同時對評選標準體系進行了全面升級，覆蓋中國國內、進口品牌兩個大的領域。本次評選的監管系統也實現了全面電子化，管理更加便捷，數據查詢和分析更加具有權威性。此外，通過綠色健康跑等相關系列活動的配合開展，立體化傳播了綠色領跑項目的影響力。

「綠色領跑」品牌評選



綠色健康跑在濟南



綠色健康跑在深圳

「綠色領跑」榜單揭曉

2016年12月3日，紅星美凱龍舉辦的「第四屆Global Home-Based Industry Summit (GHIS)全球家居產業聯合峰會」在常州盛大舉行。在行業頂級家居品牌、行業協會與組織、知名設計師以及媒體等到場嘉賓見證下，紅星美凱龍鄭重承諾「對每個家庭的居家環保負責任」，對不環保的家居產品和品牌「零容忍」，宣佈正式將綠色環保寫入公司使命。這是紅星美凱龍首次將綠色環保上升到公司戰略層面，預示著綠色環保將成為家居行業轉型升級的一大方向。

本屆GHIS峰會上，「2016紅星美凱龍推薦家居綠色環保入圍品牌榜單」和「2016紅星美凱龍推薦家居綠色環保領跑品牌榜單」正式揭曉。新一批綠色環保領跑品牌的亮相，為行業樹立了綠色環保的新標桿。

2016年綠色環保入圍品牌榜單



2016年綠色環保領跑品牌榜單



反腐倡廉

為營造「廉潔、高效、和諧」的經營範圍，預防在招商、物業等經營管理活動中可能出現的貪腐行為，紅星美凱龍建立了反腐倡廉廉潔機制，明確了廉政舉報方式，並形成綱領性的廉潔風險防控辦法，制定了人力資源管理、工程項目管理等方面的廉潔風險防控措施，明確人才調查、採購人員定期輪崗、供應商廉潔承諾等反腐要求，以有效地控制員工廉潔風險，預防管理上可能造成的廉潔損失。

為營造“廉潔、高效、和諧”的經營氛圍，預防在招商、物業等經營管理活動中可能出現的不正之風，我們誠邀廠商、合作方、營業員等各界人士共同參與我們的廉政監督工作，現將舉報方式公示如下：

集團紀委舉報方式：
電話：021-22202850 手機：13917872533
地址：上海普陀區怒江北路598號20樓紅星美凱龍紀委
郵箱：jt.jiwei@chinaredstar.com

集團督察部舉報方式：
電話：021-22300829 021-22300802
手機：13818982132
地址：上海普陀區怒江北路598號9樓督察部 郵編：200333
郵箱：jt.dcb@chinaredstar.com

招商督察處舉報方式：
電話：021-32510663 手機：13701840110

物業督察處舉報方式：
電話：021-22300684 手機：13818782846

廉政舉報公示

反腐倡廉體系

- 一 建立由公司紀委負責、督察部負責監督協助責任的反腐倡廉體制和工作機制。
- 二 設立反腐倡廉管控條例，明確相關法律法規及公司反腐倡廉政策。
- 三 明確重點部門和關鍵崗位員工廉潔自律從業規範和關鍵崗位定期輪換制度。
- 四 公司管理層和員工層層簽署廉政協議。
- 五 開展與公司培訓體系相適應的反腐倡廉教育。

截至2016年12月31日，我們已遵守反貪污及反洗黑錢相關法律及法規，我們未有貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的行為發生，也未有上述事項引起的訴訟案件發生。

6. 和諧人文

紅星美凱龍視員工為最核心資源和最寶貴的財產，我們堅持以人為本，實施人性化管理，以尊重人、培養人、服務人為宗旨，致力為所有員工提供安全、健康的工作環境，創建和諧的人文環境，積極促進公司發展和社會進步。

權益保障

僱傭和勞動關係

紅星美凱龍嚴格遵循人權、勞工國際公約、《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及運營所在地的勞動僱傭法規及相關政策，堅持平等僱傭，反對各種形式的就業歧視、使用童工和強制勞動，並將平等僱傭、禁止使用童工、反對強制與強迫勞動等要求納入本公司《招聘管理制度》和《員工手冊》中。在新員工招聘時，我們通過查看應聘人員身份證明文件、與員工簽署包括「工作條件、勞動保護」條款的勞動合同等措施避免僱傭童工、強制勞動等情況，依法保障員工的合法權益，維護穩定的勞動關係。

我們通過多渠道招聘和內部選拔來選取適合本公司發展的優秀人才。截至2016年12月31日，紅星美凱龍共有員工19,060人。

在員工工作時間管理方面，紅星美凱龍執行中國每日工作時間不超過八小時、平均每周工作時間不超過四十四小時的標準工時制度，對於確因工作需要、在法律規定範圍內進行加班的員工，本公司優先給予同等時間的補休或根據法律規定支付相應的加班工資。

紅星美凱龍按照有關法律法規規定建立健全了員工辭職、解除勞動合同、退休等退出機制，明確了退出的條件和程序。我們對不能勝任崗位要求的員工，及時暫停其工作，安排再培訓，或調整工作崗位，安排轉崗培訓。培訓後仍不能滿足崗位職責要求的，我們按照規定的權限和程序解除勞動合同。

2016年紅星美凱龍榮獲：

- 「智聯招聘年度最佳僱主全國100強僱主」；及
- 「第一資源先鋒僱主」。

薪酬福利

紅星美凱龍倡導高效高薪的用人理念，為我們的員工提供具有競爭力的薪酬待遇。作為家居行業的領導品牌，紅星美凱龍在薪酬福利方面也處於行業領先地位。本公司嚴格按照經營所在地的社會保障政策，按時為員工繳納養老保險、醫療保險、工傷保險、生育保險等社會保險費和住房公積金等各項社會保障費用。我們致力於完善薪酬激勵制度，將員工的能力、表現與崗位績效結合，建立公平的有吸引力的職業發展通道。

紅星美凱龍為員工提供具有競爭力的福利水平，包括有薪產假及婚假，退休福利計劃等，本公司制定了《考勤及假期管理制度》，為同工齡員工提供了更充裕的休假時間，對員工的帶薪休假進行了合理保障。

民主管理

紅星美凱龍積極推進民主管理，切實維護員工的經濟、政治、文化權益，充分發揮員工主人翁作用。我們成立了工會委員會，不斷完善職工代表大會制度，為員工提供多種溝通渠道，增強員工的參與意識。本公司定期召開職工代表會議，落實職工代表會議各項職權，確保員工對公司改革發展重大問題和切身利益問題的知情權和監督權，形成公司經營管理與員工民主管理密切配合、互相支持的良好局面。職代會會議選舉出的職工代表監事，參與監事會議事，充分實現公司的民主管理。

員工成長

員工培訓

紅星美凱龍關注員工的職業發展，倡導「快樂學習，快樂工作，快樂生活」，鼓勵和幫助員工不斷提高能力和素質，使之成為紅星美凱龍乃至社會的棟樑之材。

紅星美凱龍專設管理學院，建立健全員工培訓體系，為員工的職業發展提供培訓支持。管理學院通過開發、開設和推廣針對各個層級員工的進階式課程，開展有針對性的行業、專業技能、管理知識等各項培訓，幫助每一位紅星人與公司共同成長，在個人工作中探尋職業發展之路，也為公司建設可持續、可再生的人才梯隊。

2016年管理學院開展了「家居商場關鍵崗位人才培養」、「服務商戶」、「知識管理及分享體系」、「魯班家居學院」等系列主題培訓活動，根據不同人員的需求，量體裁衣匹配課程，並以行動學習方案與實際業績行為的方式掛鉤實施，旨在提升其學員的綜合管理能力和商場運營管理能力。

▶ 案例：核心人才培訓項目

紅星美凱龍注重核心人才培養，2016年管理學院針對剛畢業的大學生、新青年及商場總經理，開設了不同的核心人才培訓項目。



大學生•星動力計劃

選擇三家極具代表性的商場作為商場實戰的基地，讓剛剛步入工作崗位的大學畢業生把在課堂上學習到的理論知識，通過在商場具體崗位的充分輪崗，了解商場整體運作，並發揮團隊和個人優勢，合作解決商場實際面臨的問題，終將理論轉換為實踐經驗，掌握基本工作技能。



新青年•中堅力量訓練營

訓練營覆蓋大區、物管、財務、異業互動等各個區域條線，根據不同業務部門的需求選定課程，主題涉及「公眾演講技巧、360度溝通與協作、情緒管理與職業壓力處理」等方面，幫助新青年提升個人及團隊能力，加強中堅力量。



商場總經理•基於能力模型

紅星美凱龍正處於打造行業生態鏈，實現戰略升級的進程中，不論是外部招聘還是內部晉升，都對商場總經理的綜合管理能力提出了更高的要求。公司對現有商總做一次整體盤點，搭建承接紅星美凱龍業務發展的總經理能力模型，並為未來的人才獲取與選拔打好基礎。

通過多年的開發和沉澱，紅星美凱龍管理學院不但建立起了一支高標準、高素質內部講師隊伍，而且致力於整合外部教育資源，積極開展各種形式的外部培訓。目前管理學院已經與中國國內外各大知名綜合類高校(如香港大學、北京大學、上海交大等)、藝術類院校(如意大利米蘭理工、中央美院、清華美院等)和專業類院校(Domus意大利多莫斯設計學校、南京林業大學、中南林業大學等)，達成了廣泛共識和合作意向，有針對性的面向廠商、經銷商、門店店長、終端門店導購分別提供學歷升級類培訓、非學歷升級類培訓以及崗位技能培訓項目。

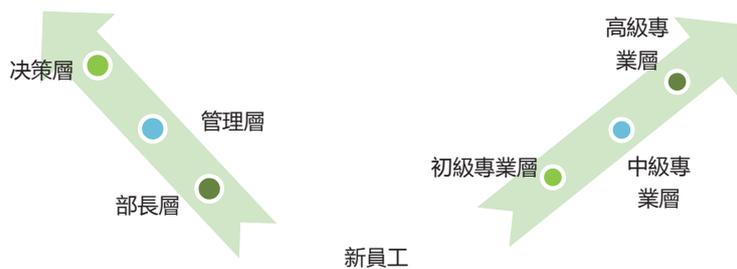
► 2016年紅星美凱龍管理學院：

- 連續第五年被上海交通大學海外管理學院評為「中國最佳企業大學」；及
- 被在線教育資訊網評為「最佳學習生態運營獎」。

職業發展

紅星美凱龍致力於打造產業精英和行業領軍人才的核心競爭優勢。為幫助員工在公司實現個人職業發展，本公司制定了配套的員工發展體系，創建了多元化的員工發展平台，不斷優化人力資源配置，為員工提供成長的多通道發展路徑。

紅星美凱龍職業發展通道



我們通過向全員發放《全面評估自我改善與提升手冊》，讓每位員工了解公司戰略實現對人才的能力要求，並根據公司戰略明確自身發展方向。同時我們利用「九宮格」職業發展評價工具，從成長、績效等維度對每一名員工進行評估和評價，建立適合員工自身情況的員工發展路徑，幫助員工長期發揮最佳優勢。此外，我們提倡「從內部晉升人才」政策，通過執行內部招聘及內部晉升計劃，優先保證內部員工的職業發展，也為公司的人才儲備打下堅實基礎。

人文關愛

紅星美凱龍積極為員工打造健康、舒適、以家文化為核心的工作及生活環境，開展各種員工關愛活動，解決員工生活難題，幫助員工平衡工作和生活。

▶ 案例：建立員工健身房，開展各類體育活動

我們在公司建立員工健身房，並不定期舉辦籃球、羽毛球比賽、趣味運動會、勞動競賽等體育活動，幫助員工增強身體體質，緩解工作壓力，提高員工的歸屬感，積極營造快樂、開放、健康、友善、和諧的工作生活氛圍。



▶ 案例：豐富員工業餘生活

為了豐富員工業餘文化生活，體現人文關懷精神，進一步增進團隊協作能力，促進各部門間的相互了解，我們每年組織團體旅遊、親子互動活動等項目。2016年我們組織了三溪大峽谷、日本、韓國等員工關懷之旅。



六一親子活動



三溪大峽谷



歌詩達日韓郵輪

作為員工利益的代表組織，紅星美凱龍工會委員會以提升員工幸福指數為工作目標，關心員工工作和生活中遇到的困難，幫助解決員工關注的公租房、青年公寓、班車接送、家政服務等問題，多維度滿足員工需求。

紅星美凱龍召開二屆二次工會委員會會議

2016年9月8日，紅星美凱龍召開了二屆二次工會委員會會議，回顧了2016年上半年開展的主要工作，明確了員工保障計劃、員工身心關懷等多項重點推進工作。本次會議討論了員工提出的餐費標準、女工福利等多條提案，並擬定了相應的解決方案，切實保障員工的實際利益。

紅星美凱龍以其卓越的工會服務榮獲近百項榮譽：

- 2016年紅星美凱龍被中國中華總工會評為「全國職工教育培訓示範點」；及
- 2016年河北省石家莊和平商場榮獲石家莊市長安區總工會授予的「女職工組織規範化建設示範單位」、「模範職工之家」等稱號。

健康與安全

員工健康

員工的身體健康，是公司的生產力。本公司嚴格遵守中華人民共和國《勞動法》、《職業病防治法》和地方職業病防治法規，不斷完善員工健康管理。

▶ 案例：建立從常規體檢到定制化體檢的員工健康管理體系

本公司建立了從常規體檢到定制化體檢的員工健康管理體系，通過定期體檢、名醫大講堂、就醫綠色通道、大病托底保障政策等方式，為員工提供綠色健康服務。同時，本公司對女性員工給予特殊關懷，每年投入資金為女性員工購置女工用品，加強女職工自我保健意識。



定期體檢



名醫講堂



就醫綠色通道



大病托底保障政策

▶ 案例：建立綠色天台農場

除此之外，本公司利用各大商場空閑的頂樓平台建立了天台農場進行綠色農作物種植。目前農場面積已近4,000平方米，年產超30,000千克綠色無公害蔬菜供給員工食堂，保障了員工食材安全，有益員工身心健康。



紅星美凱龍創新發展 — 天台農場

天台農場同時作為科教基地、親子互動中心，集職工需求、綠色環保、科普教育、產業回報於一體，是紅星美凱龍城市綠色創新發展之路，得到了社會廣泛的認可。

安全管理

紅星美凱龍一直視我們的員工為最寶貴的資產，在各個業務營運範疇為員工打造安全、受保障的工作環境，保證員工身心安全。

在商場建設過程中，我們嚴格按照中國國家建設標準創建文明安全工地的標準和要求，並嚴格按照經營所在地有關建築施工現場管理規定進行安全生產管理。我們根據中國國務院頒發的《建設工程安全生產管理條例》、中國住房和城鄉建設部頒發的《建築施工安全檢查標準》來進行施工現場管理，建立現場安全管理體系，制定安全生產責任制及相應的措施和制度，確保安全生產目標的實現。

新建商場完工後，我們嚴格遵循中國GB/T28001-2001《職業健康安全管理体系規範》，制定《新商場物業管理開業細則》、《物業裝修管理細則》等制度規範，明確新店項目物業風險評估、新店籌備人員安全培訓、現場安全管理、開業安全預案、裝修工程安全管理規範等安全管理要求，保證新店安全投入使用。此外，新店開業前，紅星美凱龍安全管理部、品質服務部及人資行政部對商場人員進行專項培訓，對新店的安全管控工作進行指導和評估，確保新店的各項指標達到標準。2016年上海家倍得裝飾工程有限公司的職業健康與安全管理系統通過了OHSAS18001標準認證。

在商場日常運行過程中，我們制定了《物業設施設備日常管理細則》和《商場物業技術管理手冊》，提供了有關物業設施

設備安全作業守則和緊急應變準備，防患未然。在實際安全管理操作方面，我們通過利用專業儀器排查商場的安全隱患、餐飲廚房增加自動滅火裝置、持證崗位全部持證上崗等措施，對風險進行預防性管控，提高商場的安全系數。

► 案例：日常安全管理

- 2016年，我們組織了兩次「消防日安全大檢查、大練兵、大宣傳」活動，共進行消防疏散演練363場和滅火演練366場，發佈軟文宣傳364篇，安全隱患問題得到全部整改，並且通過此次活動和宣傳提升了全員應急反應能力；及
- 2016年我們共計完成45家商場的159項資本化改造項目，其中40項為商場安全相關資本化改造項目，包括：外牆、消防、監控、電梯、電氣等改造項目，共計消除了30項安全隱患。

2016年，紅星美凱龍物業各級組織共計獲得中國市級、區級「消防安全單位」、「城市文明先進單位」、「安全生產質量標準獎」等42項榮譽稱號。

7. 環境保護

紅星美凱龍一直以綠色環保為目標，以綠色承諾淨化繁雜、混亂的購物選擇，把環保概念融入我們的產品和服務，努力為消費者健康、環保的生活提供更多的保障。同時，作為中國家居業中率先榮獲「中國綠色生態家居示範商場」稱號的企業，紅星美凱龍發起行業綠色承諾倡議，共同建設家居行業綠色和諧的消費環境，引領大眾高品質的生活理念和生活方式。

環保政策與理念

紅星美凱龍的環保政策體現在決策過程、管理以至公司文化，均結合環境考慮的原則，並且適用於業務營運的每一個環節和階段，由商場建設項目規劃與設計、建築營造，直至項目竣工以及物業管理、辦公樓管理等，涵蓋範疇包括綠色建築認證、節約自然資源、優化能源效益及環保採購等。

推進環保運營，不僅需要完善的管理體系，相關政策的落實更有賴於員工的配合和支持。紅星美凱龍努力營造珍惜資源的公司文化，提高員工的環保意識，鼓勵員工積極參與和實踐環保承諾。

紅星美凱龍上下齊心，嚴格按照公司「綠色環保管理體系」進行管控，2016年未發生對環境和天然資源產生重大影響的業務活動和事件。

致力節能減排

紅星美凱龍高度重視節約資源和保護環境，針對消耗的主要能源資源水、電、天然氣、建築物料等，制定了節能減排等一系列節約能源的策略，降低碳排放量，同時節省能源成本。

降低能源資源消耗

紅星美凱龍主要消耗的能源資源包括水、電、天然氣等。截至2016年12月31日，本公司自營商場共消耗的水208.4萬噸、電35,045.8萬千瓦時、天然氣1,956.4萬立方米。2016年本公司有47家商場的用電量較2015年同期節約4.9%。

環保商場建設

在商場建設層面，針對商場項目開展，我們在項目規劃和設計階段制定提升能源效益的目標，積極推動綠色建築。

綠色建築物料	我們採取環保的建築模式，盡量採用可回收和可再生材料，和其他可行而更環保的用料和方案，以節省天然資源。如避免在施工期間使用原始林木製品；為減低運輸過程中的環境影響，我們盡量於鄰近地區選購建材。
供應商綠色准入機制	我們積極鼓勵我們的供應商制定產品的設計標準或規範，其要求應不低於相關產品質量及環保的中國國家標準或行業標準，並配備必要的生產設備、檢驗設備、環保設備以滿足穩定生產符合質量環保技術要求的產品，保證建築材料的環保供應。我們對建築使用的主材、輔材、家具都實行商戶及供應商准入資質審查制度，配以規範的施工作業，避免對室內空氣及飲水造成二次污染。
綠色建設程序	在商場建設過程中，我們嚴格監控所有工程程序，緊守環保標準，推進節能設計和建設。在建商場完工後，我們及時向環境監管部門提交《建設項目竣工環境保護驗收申請報告》，與商場項目有關的各項環境保護設施和措施經主管部門驗收合格後投入使用，保證商場後續運營符合環保要求。

► 案例：綠色商場建設

2016年紅星美凱龍推動了合肥四里河、天津北辰、東莞等商場建設項目，商場設計均考慮了環保元素。

- 室外綠化採用鄉土植物，且採用喬、灌木複層綠化；
- 採用節能型變壓器、節能型控制設備和用電設備；
- 採用自動調節的無功補償裝置，減少變壓器損耗；
- 採用高效供水設備、衛生器具採用節水型產品；
- 採用節能高效的照明光源及燈具，以提高功率因素及用電效率；及
- 景觀照明、車庫照明、公共通道照明等採用時間控制系統，樓梯間照明採用聲光控開關，減少浪費。

物業低碳發展

在商場後續經營和物業管理方面，我們積極推進綠色、低碳發展的理念，制定了一系列環保措施。

低碳措施



商場商戶裝修材料必須符合環保標準，商場須公示環保材料品牌、型號、規格，由商戶自行購買。



積極倡導「廢物」再利用，鼓勵回收各種廢舊物資，在節約商場費用的同時，也大大減少了資源的使用。

紅星美凱龍商場在運營管理過程中，遵循「廢物改造、舊物重生」的環保原則，積極研究廢舊物資的再利用方案，提高資源回收利用率，降低資源消耗。



廢棄桁架製作綠植

2016年4月15日，紅星美凱龍大同東信商場物業部提出廢棄桁架製作綠植的方案，通過截取不同高度的桁架管材做綠植基材和利用廢棄的綠色地毯裁剪綠竹竹葉，呈現出超出意料的景觀形象且未花費任何費用，受到商場營業員及顧客的一致好評。



廢舊物資變身行動

紅星美凱龍天津靜海迎賓商場物業安全部充分利用部分商戶廢棄的鋼管、鐵板、地毯等一些「廢棄物」，他們對廢棄物進行細心打磨加工，將鐵板加工打磨製成商場門口護角、垃圾房門、護欄等，既做到品牌保護，又為商場節約費用，大大提升了商場的品牌服務。

辦公樓節能管理

紅星美凱龍一直把資源節約和環境保護作為工作重點，在各環節上倡導節能、環保的新理念，依靠科技進步，運用現代節能技術，完善辦公樓節能管理體系，抓好示範、加大宣傳，建立促進節能環保的長效機制，為建設節約型公司，促進經濟社會全面協調可持續發展做出貢獻，實現經濟效益和社會效益的雙贏。

辦公類節能管理具體的措施主要可以分為精細化管理和節能改造兩類。

精細化管理	在日常管理方面優化流程，對現有重點用能設備或系統進行節能分析，提出節能技改方案。
節能改造	有條件的可按實際情況採用相關節能技術改造項目，如LED照明、安裝變頻扶梯、空調改造、光伏電等。

紅星美凱龍上海浦江商場、上海家倍得事業部通過自身創新，不斷推進樓宇的節能改造和降低能耗，其商場節能環保項目和設計在2016年榮獲「上海市職工先進操作法創新獎」，為城市的環境保護做出了突出貢獻。

減少污染排放

紅星美凱龍在倡導節能環保措施的同時，致力於減少污染排放，降低對生態環境的破壞和影響。本公司污染物的處理和排放均符合經營所在地的監管標準。

廢水處理

我們產生的廢水主要為生活污水。我們嚴格遵循當地環保部門的監管標準，將廢水進行處理後排放。紅星美凱龍商場設有化糞池，對生活污水進行預處理（一級處理）、沉澱雜質，使大分子有機物水解，成為酸、醇等小分子有機物，改善後續的污水處理。含有餐飲的商場設有隔油池，進行隔油處理，保證處理合格後再進行排放，減少對環境的污染。

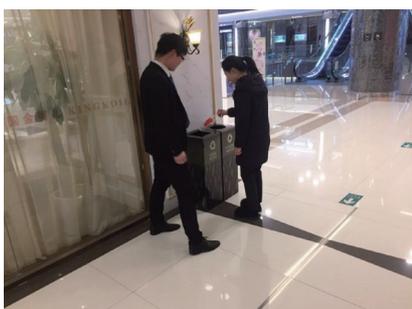
廢棄物處理

紅星美凱龍商場發展的整個過程中，包括由建造直至投入營運的不同階段，均會產生廢棄物。我們持續在建築物生命周期的每一階段積極進行廢物管理，加強工地廢物管理和商場的廢棄物回收工作，以減少廢棄物的產生。

商場項目完工後，我們積極回收廢電纜、廢鋼筋等廢舊物資，進行廢舊物資重新改造利用或者進行二次銷售，增加銷售收入的同時，也大大減少了資源的使用。

在物業管理過程中我們積極減廢，商場內生活垃圾與建築垃圾分類管理，分別設有相應的垃圾房，垃圾日產日清，生活垃圾密封存放，建築垃圾袋裝化，每日由專業的清運公司清運。同時，我們倡導商場內生活垃圾根據是否可回收進行分類。通過科學合理的垃圾分類，垃圾中的鉛、塑料、油漆等有毒有害物被集中到專業機構進行無害化處理，部分有毒有害垃圾經過處理後還可以變廢為寶。垃圾分類創造的是一個無垃圾的商場，一個使資源循環再生的社會。

無錫濱湖商場垃圾分類管理



- 「可回收垃圾桶」、「不可回收垃圾桶」進行區分識別；
- 在日常管控過程中，均用塑料袋進行套裝管理，保潔收垃圾時，將垃圾袋分開打包放入垃圾桶內進行收集；及
- 物業人員在發現商戶扔垃圾的時候主動上前告知商戶垃圾分類。

杭州古墩商場垃圾分類管理



- 取消商場公共區域大型垃圾桶的設置；
- 安排人員為商戶提供兩次統一上門收垃圾服務；及
- 在外廣場設置垃圾回收站，對垃圾進行分類處理。

噪聲處理

紅星美凱龍主要噪聲源包括空調機組、空壓機、冷卻塔、熱處理等動力設備。我們採用環保設備、在設備周圍加蓋消聲裝置等措施來控制噪聲。紅星美凱龍噪聲測量結果均可以達到經營所在地的限值要求，對周邊社區環境的噪聲影響很小。

紅星美凱龍主要降噪措施包括：

- 空調室外機及通風機等均選用高效率、低噪音產品；
- 通風機及空調機均在其進出風管設消聲器，進、排風口設消聲器或消聲百葉；
- 水泵、櫃式空調機進出水管均設減振接頭；製冷機、風機、水泵等均設減振基礎；
- 製冷機房內的水管彎頭安裝減振吊架；
- 櫃式空調機吊裝時採用減振吊架或減振墊；及
- 櫃式空調機及所有通風機進出風管均設柔性軟接頭等。

8. 回饋社會

紅星美凱龍在追求自身成長的同時，堅持將發展成果與社會共享，作為家居行業領導者，積極宣傳家居文化，參與社會公益，開展多種公益事業、社區服務、環境保護的活動，努力在社會、經濟和環境等方面做出貢獻。

傳播家居美學

紅星美凱龍一直以建設溫馨和諧家園、提升消費者居家生活品味為己任，不遺餘力向員工和社會公眾宣揚家居美學理念。

紅星美凱龍利用自身的專業性，本著為大眾和客戶服務的原則，創建了「寓道」微信公眾號，通過對較大空間住宅及高品質的居住美學研究，為公眾提供家居美圖和實用的居住建議。「寓道」不定期推送家居設計和美學研究的文章，向公眾傳遞家居行業的美學價值，不斷提高公眾的居家生活和美學欣賞品味。



这是我们关于居住美学研究的 **第72集**
家的人情味
在于家人，也在家居布置

我们在看别人家的图片时，常常会想，为什么有的人家透露着一种温馨感，仿佛从家的布置就能看出主人的模样，而有的人家却似冷冰冰没有感情。可见所谓家的温暖，除了家人，和家居布置也不无关系。本期，我们为家总结了儿种家居布置，让你的家更有人情味。

Memories
回忆
蕴含记忆和经历的装饰品
能和居住者产生情感联结的家居品



旅行中在二手市场淘到的古早装饰镜，记载着旅途中的美好回忆。▼



致力公益事業

紅星美凱龍堅持自己的社會責任，一直致力於公益事業的投入，通過參與社會公益活動，承擔公司的社會責任和義務。2016年，紅星美凱龍慈善捐贈總額達人民幣590.0萬元。

2016年各區公益事業開展情況

大區／獨立中區	項目	二零一六年進行的公益支持及產生的社會效益
華北東北地區	愛滿三月，送關愛下鄉，關愛留守兒童公益活動	商場聯合共青團鞍山市工會委員會及鞍山市達道灣區教育局與鞍山寶得小學一同開展此次活動，前往寧遠屯幾戶留守兒童家裏，為孩子們送去溫暖的同時也送去學習用品等物資。「愛滿三月，送關愛下鄉」活動受到了市政府部門及媒體的高度關注及廣泛報道。
福建中區	「星助力，紅未來」—紅星公益助學行動	商場攜手公司黨委、福建中區黨支部、10家愛心商戶向龍岩市上杭縣才溪始明紅軍小學進行教學物資的捐助，10家商戶捐資進行貧困生一對一愛心結對幫扶。公司及商戶獲贈「捐資助學，功德千秋」獎牌榮譽。
西北中原中區	「尋找大山裏的孩子」愛心義賣活動	宜昌西陵商場舉辦五峰公益行「尋找大山裏的孩子」愛心義賣活動。共青團五峰土家自治縣委員會授予紅星美凱龍「愛心企業」榮譽稱號。
華東大區	愛心捐助	揚州潤揚商場為突發腦溢血去世的經銷商組織愛心捐款活動，共計募集愛心捐款高達人民幣52.0萬元。
	「我們，在路上.....」金秋公益助學活動	泰州高港商場黨工團開展了「我們，在路上.....」金秋公益助學活動，通過對3個貧困學生的幫扶，鼓勵他們重拾信心，通過大學改變命運。
京滬西南大區	「雷鋒日」義賣	上海浦東滬南商場組織「雷鋒日」義賣活動，宣揚和傳承雷鋒精神，此次義賣活動的捐款給到慈善基金會，用於幫助社會困難青少年。
	「致愛2016」關愛山區兒童公益活動	重慶江北商場聯合大型媒體發起關愛山區兒童公益活動，讓社會的各個階層都高度關注此次公益之行，主城小學及社會愛心人士紛紛報名加入其中，商場內部組織捐贈，各大品牌商戶也為孩子們捐贈夏被、體育器械、學習用具價值數萬元。

熱心社區服務

2016年各區社區服務活動開展情況

大區／獨立中區 二零一六年進行的社會活動

- | | |
|--------|--|
| 京滬西南大區 | <ul style="list-style-type: none">• 商場志願者秉承了紅星美凱龍服務社會的工作宗旨，廣泛開展志願服務，2016年期間為附近小區居民提供免費維修公益活動共計24次；為戶外勞動者提供休息庇護場所；開展「愛心助考」活動，號召員工及商家自願提供私家車，義務為高考生提供專車接送；• 積極籌備社區健身運動會活動、兒童歌唱比賽活動；• 不定期為福利院老人及工作人員提供服務，為老齡化社會做出應有的貢獻。 |
| 華東大區 | <ul style="list-style-type: none">• 為社區居民提供免費家居設計、免費家居保養、免費理髮、免費診療等服務；• 組織員工到福利院慰問老人，送上電風扇、蒲扇、水果等物資，給老人打掃房間；• 舉辦人力資源公益沙龍《勞動用工案例分析及風險規避》，致力於提升當地人力資源從業者素質。 |
| 華北東北大區 | <ul style="list-style-type: none">• 借助創建文明誠信平台，開展文明誠信市場活動，使市場誠信經營意識和市場經營者的自律能力得到了大幅提升；• 組織單位員工開展關愛五老和關心下一代的活動。 |
| 福建中區 | <ul style="list-style-type: none">• 舉辦「拒絕家庭暴力，關愛下一代健康成長」之「童心飛揚」兒童匯演活動，舉辦「婦女維權知識競賽」，組織開展敬老慰問活動，展現對社會弱勢群體的關愛關注；• 為商場員工、導購員及顧客提供義診服務。 |
| 西北中原中區 | <ul style="list-style-type: none">• 組織志願者為黃石市迎「雙博」創「國衛」市容環境綜合整治服務；• 組織開展「志願植樹」活動；• 舉辦「小廚當道」活動，創造家庭幸福感，使兒童在快樂中成長；• 通過公益活動平台協助舉辦重陽節敬老活動。 |
-



華東大區慈溪商場福利院慰問活動



注重環保活動

2016年各區環保活動開展情況

大區／獨立中區	項目	二零一六年開展的環保活動
京滬西南大區	「金橋商場固定環保日」活動	金橋商場將每月的第一個星期六定為「金橋商場固定環保日」，並與周邊社區聯動，宣導環保理念，講解垃圾分類知識。
華東大區	「保護母親河」項目	南京中央路商場聯合南京市水務局等相關單位共同開展「保護母親河」項目，推進生態治水，提倡全民生態環境。
	「莫讓護城河被污濁——五水共治 河道認養」行動	紹興二環商場工會委員會組織「五水共治 河道認養」行動，提升員工的治水、公益意識及社會責任感。
華北東北大區	「約會春天，擁抱綠色」植樹活動	撫順商場於撫順市綠色主題公園月牙島組織大型「約會春天，擁抱綠色」植樹活動，為綠色地球獻出自己的一點力量。
福建中區	激情五緣灣「創新低碳 綠色環跑」暨世界環境日宣傳紀念活動	在世界環保日倡導宣傳生態、綠色、低碳、循環的理念，提升保護自然環境質量和社會環境質量意識，營造全社會共同參與生態文明建設、改善環境質量、推動綠色發展的良好氛圍。

2016年各區環保活動開展情況

大區／獨立中區	項目	二零一六年開展的環保活動
西北中原中區	「綠色出行 樂在騎 中 — 我為低碳代言」 騎行公益之行	騎行活動將公益與運動相結合，公益騎行隊用實際行動呼籲更多市民低碳出行、綠色出行、文明出行、健康出行，為環保事業貢獻一份力量。
	「保護母親河 共建 生態廊道」黃河濕地 綠色公益活動	青年志願分隊在鄭州黃河濕地公園開展了參觀科普長廊、觀看「大美濕地」環保宣傳片、組織綠色健步走比賽、拾撿垃圾、發放「保護母親河」行動倡議書等一系列活動，以實際行動宣傳綠色環保理念。
	「緬懷五四情 激揚 青春夢」綠色健步走 活動	青年環保志願隊在西三環生態廊道沿途開展環保宣傳、拾撿白色垃圾，在彭青醫學院進行綠色健步走，以實際行動宣導綠色環保理念。

華北東北大區植樹活動





<http://www.chinaredstar.com/>