



国美

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)

股份代號: 493



2017 環境、社會及管治報告

* 僅供識別

目錄

引言	1	供應鏈願景	20
環境保護願景	2	B5 供應鏈管理	20
A1 排放物	2	一、供應商甄選	20
A2、A3 資源使用	3	二、供應鏈生態協同平台	20
一、節約能源	3	B6 產品責任	21
二、綠色銷售及回收	6	一、產品質量控制	21
三、支持環境保護活動	7	二、廣告宣傳	22
四、響應國家政策	8	三、商品標識	22
工作環境願景	9	四、私隱保障	22
B1 僱傭	9	五、售後服務	23
一、平等人才引進	9	六、投訴處理	23
二、員工福利	11	廉潔文化與願景	24
三、與員工溝通	12	B7 反貪污	24
四、關懷員工	12	一、廉潔教育	24
B2 健康與安全	14	二、廉潔制度	24
一、職安健	14	三、廉政部門	24
二、工作與生活平衡	14	四、廉政舉措	24
B3 發展與培訓	15	社區參與願景	25
一、人才引進	15	B8 社區投資	25
二、員工發展	15	一、帶動社會就業	25
B4 勞工準則	19	二、推動經濟發展	25
一、防止童工、強制勞工	19	三、賑災救援	26
		四、青少年教育	29
		五、精準扶貧	31

國美零售控股有限公司

2017年環境、社會及管治報告

引言

國美零售控股有限公司（「本公司」）於2004年7月在香港聯交所上市（股份代號：493）（連同其附屬公司，下稱（「國美」或「本集團」））。國美1987年於中國成立，從事電器及消費電子產品的零售業務，是中國領先的電器及消費電子產品零售連鎖企業。

國美本著「行生於己，名生於人」的理念，相信只有富有愛心的財富才是真正有意義的財富，只有積極承擔社會責任的企業才是最有競爭力和生命力的企業。作為一個優秀企業公民，國美的經營理念是實現經濟效益和社會效益的雙贏，在創造經濟價值的同時，國美主動承擔企業社會責任，創造更大的企業價值。

國美積極響應國家號召，圍繞「家·生活」戰略，從電器零售商向以家為核心的解決方案提供商和服務商轉型，從提供綠色產品到提供綠色方案，助力綠色生活習慣的養成。國美發揮中國領先家電零售連鎖企業的帶頭作用，將綠色低碳理念納入到日常運營、產品銷售和供應鏈管理等各個環節，在產品端、用戶端、行業端全方位促進綠色可持續發展，創建可持續的生態財富。

於本報告內，本公司已遵守香港聯合交易所有限公司上市規則附錄27所載之條文。

環境

環境保護願景

國美作為中國零售企業代表，在節能環保方面踐行着企業社會責任。在供應鏈方面，國美深度連接上下游企業並與其達成各項戰略合作，與供應商實現信息傳遞，把市場上的產品需求信息發送到工廠形成定制，引導綠色生產和綠色消費。在經營方面，國美一直致力於低碳發展，通過綠色採購、綠色運營、綠色銷售、綠色物流、綠色售後，構建綠色環保閉環模式，全流程推動可持續發展。在消費者層面，國美通過門店場景改造，有效地將用戶引入綠色生活空間，通過改變用戶的消費觀念、消費方式、消費產品等途徑，推廣綠色消費理念。未來，國美將繼續積極響應國家

號召，堅持綠色低碳發展，加速綠色生活理念的普及，打造成為綠色可持續發展的標桿企業。

A1排放物

國美的主要業務是在中華人民共和國（「中國」）經營及管理電器及消費電子產品零售門店及電子產品線上銷售網絡。因此國美並無因生產直接產生排放物或污染物，在經營過程當中，國美會因使用資源，如電力與汽油，而間接產生排放物。然而，國美通過一系列的措施，一直致力於減低資源的消耗及降低排放物，下面章節將會詳細列示。

本集團間接碳排放量



附註：2017年間接碳排放量的增加主要是本集團於2016年3月31日完成對藝偉發展有限公司及其附屬公司（「目標集團」）的收購，2016年並不包括目標集團2016年1月至3月的數據。

環境

A2、A3資源使用

一、節約能源

節約用電

國美在經營過程中對電的使用量採取了嚴格的控制，一方面降低電費成本，另一方面節省能源的消耗，採取了以下措施：

- 推廣節能型電器產品，推廣綠色照明產品和技術；
- 進行門店節能改造，將鹵素燈替換為LED燈；
- 杜絕不必要的白晝燈和長明燈，加強日常用電管理；
- 辦公室減少用電並關閉不使用的設備。

在門店耗電量方面，2017年本集團的耗電總量約為597,680,000千瓦時。

本集團耗電量	2016年	2017年	變化
電費（人民幣元）	603,896,000	621,587,000	2.9%
耗電量（千瓦時）（附註1）	580,670,000	597,680,000	2.9%
月均單店用電量（千瓦時）	32,420	31,050	(4.2%)

附註1：2017年耗電量的增加主要是2016年並不包括目標集團2016年1月至3月的數據，然而2017年的月均單店用電量呈下降趨勢。

在門店節能方面，國美所有門店的燈具全部為LED節能燈，相比原來的鹵素燈已節省大量的能源消耗。

環境

節約用水

國美積極響應國家節能節水號召，尤其重視在門店的節能節水，在節約用水成本的同時也控制了能源的消耗，主要舉措如下：

- 在門店裝修或日常維護中，使用節能型器材；
- 根據各單位日常實際用量、門店面積大小及衛生間數量實施定額控制；
- 加強日常巡查，嚴防冒、跑、滴、漏水現象發生。

2017年，本集團的總用水量約為3,524,000立方米。此外，本集團在求取適用水源上沒有重大的問題。

本集團用水量	2016年	2017年	變化
水費（人民幣元）	11,571,000	11,910,000	2.9%
用水量（立方米）（附註1）	3,423,000	3,524,000	3.0%
月均單店用水量（立方米）	191.11	183.06	(4.2%)

附註1：2017年用水量的增加主要是2016年並不包括目標集團2016年1月至3月的數據，然而2017年的月均單店用水量呈下降趨勢。

環境

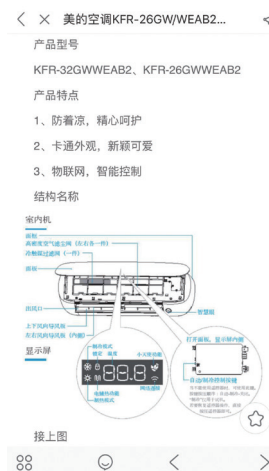
節約用紙

本集團推行無紙化運作，保護環境。

電子說明書：「國美管家」是本集團的服務平台，提供包括送貨安裝、維修保養、家電回收、智能家居物聯、智能客戶服務等電器產品的全生命周期服務，目前已覆蓋全國300多個主要城市。為加強無紙化運作，電子說明書可從「國美管家」中下載，現在共覆蓋20,000個以上主流型號的產品，也有諸多廠商同意不再出版紙質說明書而與「國美管家」的電子化功能結合，為減少碳排放出一份力！



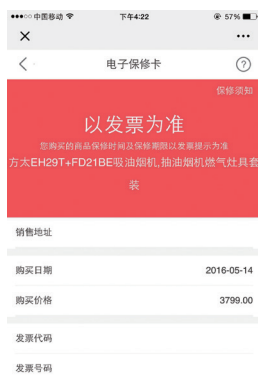
● 國美管家



● 電子說明書

電子保修卡：依據用戶購買日期及發票信息生成電子保修卡，客戶於維修時不需要打印，既方便客戶進行維修又可大量減少紙張的使用。

電子發票：由原來的紙質發票替換為電子發票，電子發票可永久保存，用戶可利用手機直接查詢發票，大量減少打印發票的用紙。



● 電子保修卡



● 電子發票

環境

物流管理

2017年，為提高供應鏈效率，本集團在上海、西安、成都、武漢及廣州等地大力打造多個大件中心倉（配送範圍覆蓋多個地區的倉庫），協助周邊的倉庫解決高端商品及暢銷商品的缺貨問題。中心倉利用數字化

和自動化管理，及時地對城市倉或門店運送所需的大件商品，及時有效地為消費者提供貨品。

此外，本集團運用信息系統對送貨的運輸路線進行合理佈局與規劃，通過縮短整體的運輸路線，有效利用車輛，提高車輛裝載率等措施，降低無效行駛，實現節能減排的目標。

本集團汽油用量	2016年	2017年
汽油費（人民幣元）	115,560,000	129,015,000
耗油量（公升）（附註1）	17,779,000	19,848,000

附註1：2017年耗油量的增加主要是2016年並不包括目標集團2016年1月至3月的數據。

包裝物料

本集團的業務主要是銷售產品，並非製造產品，因此本集團並沒有統計所銷售產品的包裝物料數據。

質量標準的電視機、冰箱、洗衣機、空調、熱水器、抽油煙機、空氣淨化器、坐便器和自行車等九類商品。國美作為行業引領者，一直以實際行動積極響應國家政策，以普惠的方式引導消費者購買節能家電。

二、綠色銷售及回收

銷售節能產品

2017年進入家電節能補貼第四年，涉及品類有所增加，節能補貼的商品並不局限於家電，包括符合國家

國美通過產品疊代助推家電產業節能升級，推動高能效產品的推廣，不斷提高節能環保產品銷售佔比，在2016年銷售佔比98%的基礎上，2017年節能環保商品銷售同比增長1個百分點，達到99%。

本集團綠色環保產品銷售佔比	2016年	2017年
環保產品銷售佔比	98%	99%

環境

三、支持環境保護活動

藍色WE來活動

國美連續7年助力「地球一小時」公益活動在中國的推廣，在踐行企業環保責任的同時，向消費者、公眾傳遞環保理念。2017年3月，由世界自然基金會(WWF)發起，以「藍色WE來」為主題的「地球一小時」全球性公益活動在北京啟幕。國美控股集團杜鵑女士一直身體力行地關注和支持公益環保項目，與國內眾多知名企業家、明星、愛心人士一起呼籲公眾參與「地球一小時」活動，為「藍色WE來」加油。在「地球一小時」活動現場，杜女士向公眾呼籲：「在日常生活中，隨手關燈、節約用水、垃圾分類、使用節能家電，一起創造更加美麗的地球，為了「藍色WE來」而共同努力！」。此外，國美還通過在門店設立倡議簽名牆的方式，與會員進行互動，呼籲大眾增強環保意識，用實際行動踐行環保理念。



● 藍色WE來

綠色可持續消費宣傳週

2017年8月，以「綠色消費、品質生活」為主題的2017年綠色可持續消費宣傳週活動在全國開展。本次活動由中國連鎖經營協會(CCFA)、世界自然基金會(WWF)以及中國零售可持續發展圓桌成員企業聯合舉辦。國美作為中國零售可持續發展圓桌(CSRR)發起企業之一，積極參與此次活動，國美在北京、成都、廣州、上海、深圳、西安、重慶等地區的400多家門店內播放可持續消費週視頻。另外，國美也定期在門店內開辦「綠色生活小課堂」、參觀綠色家居等活動，向消費者普及綠色家電小常識，倡導綠色家居生活方式。



● 綠色可持續消費宣傳週

環境

四、響應國家政策

廢舊家電渠道化處理方案

國務院下發《廢棄電器電子產品處理基金徵收使用管理方法》，將電視機、電冰箱、計算機、空調、洗衣機五類廢舊產品納入回收範圍，並分別制定了不同的基金徵收和補貼標準。按照我國主要電器電子產品的社會保有量，這五類產品每年的廢棄量將達數千萬台，因此該辦法的實施引發了廣泛的關注。

國美作為上游家電廠家和下游廢舊家電回收企業的鏈接橋梁，積極為有資質的回收分解企業提供渠道支持。消費者通過國美門店或熱線電話提交舊電器回收需求，國美即通知回收企業上門收購，回收企業再給予顧客相應的補貼。



● 碳金生態實踐獎

在國美看來，回收舊家電已成為一項長期的綠色公益行動，並在此前包括「家電下鄉」及「以舊換新」等多輪由國家主導的政策活動中積累了豐富的經驗上，不斷將環境績效目標納入到供應鏈、運營、產品銷售和回收處理等各個環節。隨著家電產品升級換代高潮的到來，國美將充分利用自身國內領先的家電零售平台的優勢，聯合產業鏈資源如協會及製造企業等，探索廢棄電器再利用的創新模式，提升產業再創造價值的能力。

日期	事項	國美所獲獎項
2018年1月	第七屆世界環保（經濟與環境）大會暨國際碳金獎榮譽盛典	<ul style="list-style-type: none"> ● 碳金生態實踐獎 ● 國美已經連續四次獲得國際碳金獎

社會，僱傭及勞工常規

工作環境願景

國美一直視員工為企業的寶貴資產，一方面注重對自有員工的大力培養，另一方面積極從外界招募優秀人才。此外，本集團一直致力於為員工創造良好的工作環境，營造和諧友愛的工作氛圍，持續關注員工的身心健康與長期發展，以同步實現企業價值與員工價值最大化為發展目標。

和諧溫暖的工作氛圍讓員工體會到了強烈的集體歸屬感，科學多元的人才發展通道激勵了員工積極的工作熱情，透明的溝通機制保證了員工與公司之間的順暢交流，加深了彼此的相互信任，更讓企業收獲了眾多寶貴的反饋意見。因此，國美一直致力於對員工開展全方位的培訓，鼓勵員工積極創新，促進員工良好的

發展，使員工真正成為國美的第一財富。

B1僱傭

一、平等人才引進

本集團在人才招聘與錄用方面，堅決杜絕各種種族、性別、籍貫、年齡、懷孕與殘疾等方面的歧視現象。在職業道路上，本集團堅持公平、公正、公開原則，根據員工的能力、素質及工作表現進行提拔晉升；對表現未達標的員工進行再培訓，而培訓後仍未達標的進行調崗或辭退，並按國家相關規定給予合理賠償（如有）。所有員工的薪酬、福利、工時及假期均嚴格遵循相關的法律規定與公司制度，不產生歧視，平等對待每一位員工。

本集團員工的基本狀況	2016年	2017年
員工人數	43,013	40,176
男女比例	1:1.06	1:1.07
少數民族員工佔比	3.4%	3.7%
殘障員工佔比	0.7%	0.7%

社會，僱傭及勞工常規

按僱傭類型分類

僱傭類型	2016 年		2017 年	
	僱員總數	佔比	僱員總數	佔比
長期僱員	42,389	98.6%	39,847	99.2%
實習生	130	0.3%	115	0.3%
臨時僱員	494	1.1%	214	0.5%
總計	43,013	100.0%	40,176	100.0%

按性別分類

性別	2016 年			2017 年		
	僱員總數	佔比	月均流失比率	僱員總數	佔比	月均流失比率 (附註 1)
男	20,848	48.5%	1.8%	19,409	48.3%	1.6%
女	22,165	51.5%	1.6%	20,767	51.7%	1.6%
總計	43,013	100.0%	1.7%	40,176	100.0%	1.6%

按年齡分類

年齡	2016 年			2017 年		
	僱員總數	佔比	月均流失比率	僱員總數	佔比	月均流失比率 (附註 1)
25 歲以下	3,955	9.2%	1.7%	3,504	8.7%	1.4%
25-35 歲	21,788	50.7%	2.1%	18,824	46.9%	2.1%
35-45 歲	12,700	29.5%	1.1%	12,534	31.2%	1.1%
45 歲以上	4,570	10.6%	0.7%	5,314	13.2%	0.7%
總計	43,013	100.0%	1.7%	40,176	100.0%	1.6%

社會，僱傭及勞工常規

按地區分類

區域 (附註 2)	2016 年			2017 年		
	僱員總數	佔比	月均流失比率	僱員總數	佔比	月均流失比率 (附註 1)
集團總部	1,765	4.1%	1.6%	1,810	4.5%	1.3%
東北大區	3,835	8.9%	1.4%	3,394	8.4%	1.4%
華北大區	10,751	25.0%	1.5%	9,598	23.9%	1.5%
華東大區	10,647	24.8%	1.9%	9,547	23.8%	1.7%
華南大區	8,215	19.1%	2.2%	8,131	20.2%	2.0%
西部大區	7,800	18.1%	1.1%	7,696	19.2%	1.0%
總計	43,013	100.0%	1.7%	40,176	100.0%	1.6%

附註 1：月均流失比率 = 離職人數 / (離職人數 + 僱員總數) / 12

附註 2：本集團總部設於北京

東北大區主要包括吉林、瀋陽、內蒙、大連等地區

華北大區主要包括北京、河北、河南、山東等地區

華東大區主要包括上海、浙江、江西、武漢等地區

華南大區主要包括深圳、廣州、福州、南寧等地區

西部大區主要包括陝西、甘肅、青海、新疆等地區

二、 員工福利

股份獎勵計劃

為使高級管理人員的個人利益與企業的長期發展更緊密地結合在一起，激勵高管人員努力達成公司目標，實現個人價值，本集團在高級管理人員範圍內實施「受限制股份獎勵計劃」。總部總監級以上、分公司總經理以上級別的高管都在計劃範圍之內，約佔高管總人數的30%。

法定福利

依據國家社會保障相關規定以及地方法規，本集團一直為員工繳納養老、失業、工傷、醫療、生育等社會保險及住房公積金。

社會，僱傭及勞工常規

統一福利

本集團為員工提供餐費補貼、通訊費、差旅費、交通補貼、取暖費、高溫補貼及防暑降溫費等福利；為關懷員工身體健康，本集團提供年度身體檢查；為豐富員工業餘文化生活及增強企業凝聚力，本集團還組織各項文娛體育活動。

專項福利

除按國家法律法規提供各種法定節假日、年假、婚假、喪假、產假、工傷假、哺乳假外，本集團為表現對員工的人文關懷，給予門店員工節日福利品，為部分高管人員提供專用車輛配置福利和交通補貼福利；為解決異地調動人員住房及生活等問題提供福利補貼。

三、與員工溝通

本集團搭建了與員工之間的交流平台，更好地了解員工的需求，給予員工幫助，增強員工與企業之間的互信。透明的溝通機制既保證了員工與本集團的順暢交流，也讓本集團收獲了更多員工寶貴的反饋意見。

總經理接待日

2007年起，本集團即設立並開展「總經理接待日」活動，目前已形成本集團的傳統項目和重要的溝通渠道。通過管理層與員工的近距離訪談，及時了解員工的工作及生活，掌握企業管理過程中存在的問題，並向員工解釋公司戰略路線的規劃和發展方向。

員工職業發展調研

本集團每年都會在關鍵崗位員工中開展「員工職業發展調研」，並匯總分析數據，撰寫分析報告，呈送相關職能中心與分部管理人員審閱，同時根據員工發展意願，制定詳實的、具有可操作性的職業發展計劃，並推動落實。

綠色通道

本集團還提供相應的內部溝通渠道，給員工搭建了一個開放的交流平台，員工可對公司日常運營獻計獻策、反饋問題、發表見解。

四、關懷員工

國美一直致力於創建和諧溫暖的企業氛圍，主要體現在對工作環境持續不斷的改善以及對員工生活需求的密切關注。

國美愛心互助基金

國美愛心互助基金是本集團發起設立及由內部員工自願參與的互助式企業內部基金，用於救助有困難的同仁。於2017年期間，該基金共資助困難員工163人次，共計人民幣859,400元（2016年208人次，人民幣954,800元）。

員工活動

為落實「信」文化，提升員工敬業度，本集團圍繞文體活動、員工關懷、團隊建設等主題積極開展豐富多彩的活動，豐富員工工作和生活，為員工創造更好的工作體驗。在各大節日，本集團舉辦具備節日特色的員工活動並發放節日福利。在每位員工生日之時發放生日禮物，用集體的溫暖緩解員工的思鄉之情。

社會，僱傭及勞工常規



● 銷售活動助威



● 銷售活動慰問品發放



● 中秋活動



● 聖誕活動

日期	事項	國美所獲獎項
2017年11月	2017 中國全零售大會、 第十九屆中國零售業博覽會	國美連續三年獲得「CCFA 中國連鎖業員工最喜愛公司」大獎和「CCFA 十佳企業大學」大獎



● 2017年CCFA中國連鎖業員工最喜愛公司



● 2017年CCFA十佳企業大學

社會，僱傭及勞工常規

B2健康與安全

一、職安健

本集團十分重視員工的工作環境營造與心理健康管理，為保障員工的安全及符合國家相關的規定，本集團除了為員工購買相應的保險外，還定期組織員工學習工作操作規範，舉辦員工技能大賽，最大程度使員工提高安全意識，避免發生職業危險。如遇惡劣天氣（高溫、暴雨、颱風等），本集團會體恤員工，發放相關補貼或相關福利品，同時靈活調整工作安排或要求，幫助員工應對突發事件。每年，本集團均投入大量人力、物力、時間和費用來開展上述工作。

二、工作與生活平衡

為了使員工在工作與生活得到平衡，國美通過組織藝術團、俱樂部、健身房、親子活動等方式，鼓勵員工積極參與活動，釋放工作壓力。

國美藝術團

國美藝術團是本集團企業文化建設的一個特色和亮點，通過藝術表演呈現和推廣國美企業文化。藝術團不僅為本集團各項大小活動提供高質量的節目，更鼓勵員工參與演出，激發了員工的工作熱情，增加對本集團的歸屬感。

高管俱樂部

高管俱樂部由總部所有總監級及以上人員組成，通過

定期組織活動提升高管的專業技能，增強跨部門的溝通，提升人際關係以及增強個人的體魄。



● 高管俱樂部「行走的力量」活動

關注員工健康

國美於2009年成立健康俱樂部，定期為員工組織各種體育活動及賽事，鼓勵員工積極參與，提升員工身體素質。此外，本集團定期組織開展員工免費身體檢查項目，使員工能夠掌握自身健康狀況，從而有效預防各種疾病的發生。本集團還組建巡檢小組，定期對辦公環境及秩序進行管理，為員工提供良好舒適的工作空間。



● 「快樂工作、快樂生活」國美行政體系北戴河戶外拓展活動

社會，僱傭及勞工常規

B3發展與培訓

一、人才引進

校園招聘

本集團從2002年起開展「蓄水池」工程，每年都會從全國高校招募優秀應屆畢業生加入該工程，提供針對性的職業發展通道和培養計劃，作為企業未來的人才儲備也為年輕人走進社會建立渠道。2017年，本集團在全國30多所高校展開校園宣講會，為「蓄水池」人才儲備工程引進新鮮血液。

本集團「蓄水池」工程概況	2016年	2017年
招聘員工人數	657	902

中高端人才引進

為配合本集團的各項戰略的實施，本集團積極通過社會招聘引進具有專業背景的中高端人才。

本集團引進中高端人才概況	2016年	2017年
引進員工人數	110	307

新型人才引進

近幾年，本集團根據戰略規劃，加大互聯網IT及物流等領域的人才引進。全方位完善人才體系，進一步優化了本集團的人員結構。

本集團新型人才引進概況	2016年	2017年
互聯網技術人員	451	318
物流體系人員	4,428	3,841

二、員工發展

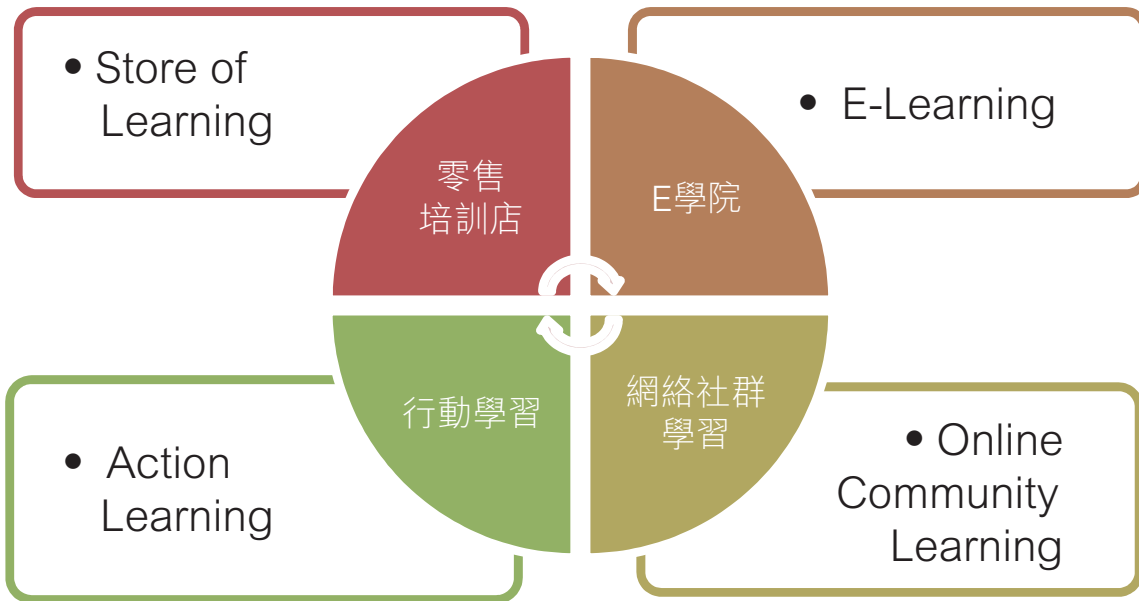
作為中國零售行業的領先企業，本集團始終重視對人才的培養與發展工作。本集團已具備完善的人才梯隊培養體系，課程體系並與多家優質培訓公司建立了長期合作關係。課程種類繁多，涉及業務、營運、財務、管理、信息技術等各方面。

社會，僱傭及勞工常規

獨創的4L培訓體系

根據零售行業的業務需求和崗位特點，本集團獨創了「4L」培訓組合模式，並在此基礎上搭建人才的發展平台，力求實現人才培養及企業戰略的高度契合。4L分別包括：SOL培訓學校(Store of Learning)，國美E學院(E-Learning)，行動學習(Action Learning)及在線社群學習(Online Community Learning)。

- 2017年全國SOL培訓學校總計達到158家(2016年：170家)，培訓總時長80,639小時(2016年：115,420小時)；
- 2017年國美E學院共計上傳了77門課程，包括企業文化課程、管理類課程、專業類課程等等，學習總課時22,009小時；
- 2017年通過在線學習平台開發微課程共519門，累計在線學習人員達68,809人次。



● 「4L」培訓組合模式

成熟的人才發展通道

本集團始終非常關注每個層級關鍵員工的培養與發展，並構建了分層級的梯隊人才培養體系。

- 在基層，「蓄水池培訓」、「主任梯隊培養」為本集團人才提供源頭活水；
- 在中層，「職場加速計劃」、「金鷹蓄水池集訓」

為中層核心骨幹員工打通了職業成長的通道；

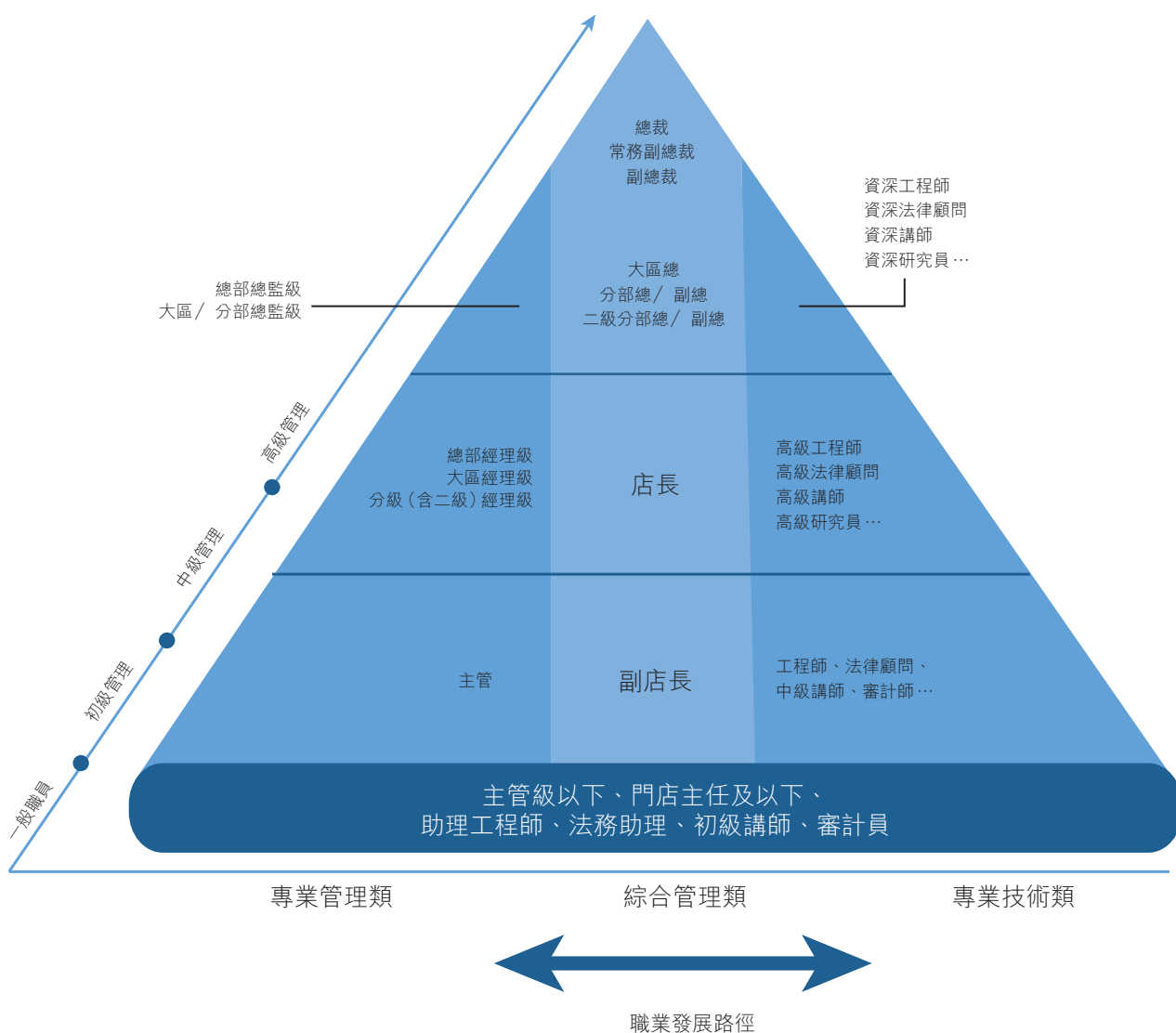
- 「領航者計劃」店長培養項目為全國超級大店培養店長領導力及綜合經營能力，對新業務、新場景的執行起了重要的推動作用；「未來者計劃」及「儲備店長培養」項目，為全國超級大店儲備管理接班人才；「千店同升」及「大腕講堂」

社會，僱傭及勞工常規

項目供全國店長們學習，為升提門店經營提供了優質課程；

- 在高層，「高管繼任計劃」為高級管理團隊提供堅實的後備軍；在崗高管還參加「高管EDP研修班」及「名校EMBA」等項目進行深造。

通過實施針對性的各類人才發展項目，在為本集團搭建健康的人才儲備結構的同時，也進一步提升了各層級員工專業及綜合管理能力，打通員工的職業成長通道，幫助員工發揮個人最大的價值與潛力。



社會，僱傭及勞工常規



● 蓄水池培訓



● 第六屆金鷹蓄水池集訓



● 領航者計劃



● 職場加速計劃



● 未來者計劃

社會，僱傭及勞工常規



● 2017年儲備店長培養項目

B4勞工準則

一、防止童工、強制勞工

本集團嚴格按照國務院令第364號《禁止使用童工規定》禁止用人單位招用不滿16週歲的未成年人。並不定期對人力資源工作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。同時嚴格執行《職工帶薪年休假條例》規定，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。各級管理者有責任合理安排員工工作時間，確因工作需要安排員工加班的嚴格履行加班審批流程，且同一員工每月加班時間不得超過36小時，對工作日及公休日的加班，優先安排員工倒休，堅決杜絕「加班文化」的存在。

本集團工作、休假時間概況	工齡	2016年	2017年
員工工作時間／休假時間比例	10年以上	1.870	2.090
	10年以下	1.986	1.970

社會，僱傭及勞工常規

供應鏈願景

一直以來，國美始終致力於供應鏈能力的建設並不斷創新，通過共享商品、物流、數據、雲服務技術等，為行業提供高效率的供應鏈平台，加速了整體倉儲、運輸、配送、信息服務的發展，提升了上下游企業的核心競爭力及服務質量。國美將繼續依托以互聯網為基礎的共享零售戰略，積極推動互聯網、大數據、人工智能和實體經濟深度融合，助推中國製造品質革命，助力億萬中國家庭實現美好生活。

在運營的過程當中，國美在一方面嚴格篩選供應商、其產品及服務，保證銷售產品和服務的質量，另一方面鼓勵供應商提供綠色產品，為節能減排出一份力。

B5 供應鏈管理

一、供應商甄選

本集團遵循公開、公平及透明的準則，甄選供應商及服務商，而且建立了供應商評核制度，評核供應商在價格、品質、成本、貨運及售後服務等各方面的表現。本集團會與符合資格的供應商保持長期合作。此外，本集團還推行長期監察制度，監察供應商的品質，確保供應商能時刻保持向本集團供應優質貨品及服務。

本集團供應商概況 區域	2016 年		2017 年	
	供應商總數	佔比	供應商總數	佔比
東北大區	1,028	11.5%	1,161	11.6%
華北大區	2,051	22.9%	2,831	28.4%
華東大區	2,196	24.5%	2,265	22.7%
華南大區	1,691	18.9%	1,643	16.5%
西部大區	1,192	13.3%	1,988	19.9%
其他	797	8.9%	89	0.9%
總計	8,955	100.0%	9,977	100.0%

二、供應鏈生態協同平台

基於30多年積累的強大供應鏈管理能力，在上游，國美的供應鏈平台幾乎打通了所有知名品牌商的業務數據，而在下游，國美憑藉1,600多家門店以及國美APP，積累了大量的用戶端數據。在這些數據的基礎上，國美「供

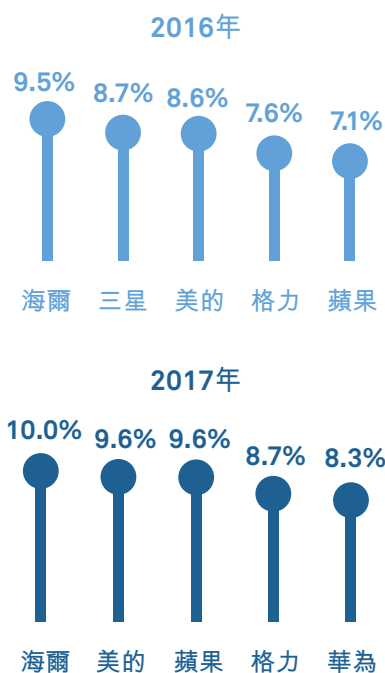
社會，僱傭及勞工常規

應鏈生態協同平台」通過技術全面整合內外部資源，實現端到端的信息數據透明化。

- 需求端：「供應鏈生態協同平台」按照人工智能算法，對收集到的用戶數據進行分析，預測用戶偏好，為用戶提供個性化的消費服務；
- 供應端：一方面「供應鏈生態協同平台」對一系列大數據進行分析解讀後，將推送給業務人員進行參考，另一方面，國美與供應商雙方實現了訂單系統的直連，平台系統會自動推送採購需求，供應商根據需求進行生產及配送。

通過「供應鏈生態協同平台」項目，國美實現了供需的有效對接，減低了資源浪費，大幅度提升了零售效率。

本集團前五大供應商所佔總採購比例



取措施，保持銷售產品的質量；銷售者不得銷售國家明令淘汰並停止銷售的產品和失效、變質的產品；銷售者銷售的產品的標識應當符合本法第二十七條的規定。

為符合國家規定，嚴格把控供應商的產品質量，國美要求供應商提供第三方質量檢測報告，旨在將產品的質量特性進行觀察、測量、試驗，並將結果與規定的質量要求進行比較，以判斷是否符合要求。

產品入庫前，國美制定了嚴格的抽檢與驗收規定，對品名、型號、數量等信息進行核對。針對包裝，如果出現破損、有明顯污漬、變形、受潮、霉變、水浸等現象，將作為不合格產品處理。對入庫商品的配件、附件視同正常商品驗收，嚴格把守質量關。同時，國美執行增倍抽檢規定，若初次抽檢殘次率高於指定比例，則按照抽檢數量的2倍擴大抽檢範圍，如果抽檢

B6 產品責任

一、產品質量控制

《中華人民共和國產品質量法》規定了銷售者的產品質量責任和義務，銷售者應當建立並執行進貨檢查驗收制度，驗明產品合格證明和其他標識；銷售者應當採

社會，僱傭及勞工常規

殘次率仍舊高於指定比例，該批次同型號商品將作為不合格產品處理，退還給供應商。

殘次品率



二、廣告宣傳

廣告中對商品的性能、功能、產地、用途、質量、成分、價格、生產者、有效期限、銷售狀況、曾獲榮譽等信息，或者服務的內容、提供者、形式、質量、價格、銷售狀況、曾獲榮譽等信息，以及與商品或者服務相關的允諾等信息與實際情況不符，對購買行為有實質性影響的，欺騙和誤導消費者的，構成虛假廣告，應依照《中華人民共和國廣告法》的規定追究法律責任。

本集團嚴格遵守本法規定，並制定嚴格的廣告宣傳制度進行監督。杜絕發佈虛假廣告，欺騙、誤導消費者，保障購買商品或者接受服務的消費者的合法權益。

三、商品標識

根據《中華人民共和國產品質量法》第二十七條規定，產品或者其包裝上的標識必須真實，並符合下列

要求：1) 有產品質量檢驗合格證明；2) 有中文標明的產品名稱、生產廠名和廠址；3) 根據產品的特點和使用要求，需要標明產品規格、等級、所含主要成份的名稱和含量的，用中文相應予以標明；4) 需要事先讓消費者知曉的，應當在外包裝上標明，或者預先向消費者提供有關資料；5) 限期使用的產品，應當在顯著位置清晰地標明生產日期和安全使用期或者失效日期；6) 使用不當，容易造成產品本身損壞或者可能危及人身、財產安全的產品，應當有警示標志或者中文警示說明。

在中國境內生產、銷售的家用電器，其標識的標註應當遵守《產品標識標註規定》。此外，產品還應該符合具體產品標準GB 4706系列標準規定的標識標註、包裝和使用說明書的要求。本集團嚴格遵守相關產品標識規定，建立並執行進貨檢查驗收制度，驗明產品合格證明。

四、私隱保障

《中華人民共和國消費者權益保護法》對消費者個人信息的法律保護進行了規定，規定經營者在收集消費者個人信息中的義務，要求經營者不得隨意洩露以及買賣消費者的個人信息，在消費者的個人信息遭到侵害後，應及時採取補救措施，同時，在未取得同意的

社會，僱傭及勞工常規

情況下，不得向消費者隨意發送商業信息。隨著電子商務的發展，消費者信息安全保障更為重要，本集團在維護消費者信息安全方面，嚴格遵守了相關法律規定。

五、售後服務

針對線上線下的共融互通戰略，本集團制定了《服務質量標準手冊》，並配套制定培訓方案保障實施，真正做到讓客戶無憂購物。

針對客戶的需求，本集團還推出了「無憂購物、九大承諾」。主要內容涉及有：安心承諾、正品承諾、價

格承諾、準時承諾、收費承諾、維修承諾、延保承諾、退換承諾及訴求承諾等，以保證客戶可以得到充分的售後保障。

六、投訴處理

國美本著「先解決顧客心情，再解決顧客問題」的原則，快速多方協調，確保一日兩次電話聯繫，主動告知客戶有關的進度並妥善安撫。為消費者構建起高效率、高標準的服務平台，徹底解決顧客的後顧之憂。

日期	事項	國美所獲獎項
2017年11月	2017年中國客戶聯絡中心行業發展年會	2017年度客戶口碑最佳聯絡中心獎



● 2017年度客戶口碑最佳聯絡中心獎

社會，僱傭及勞工常規

廉潔文化與願景

國美相信廉政文化是「信」文化的重要核心部分，誠信、廉潔的文化氛圍更是公司持續健康發展的重要組成部分。廉政從業，紅線管理是全體國美人開展工作的基礎，既是職業道德的要求，也是全體國美人的責任和義務。

B7反貪污

一、廉潔教育

為打造一支高效廉潔的員工隊伍，國美將廉潔教育培訓貫穿到了員工的入職、晉升、降職、調崗等各個環節，並根據國家相關法規的規定擬定公司制度，與所有管理人員簽署《國美電器廉潔承諾書》，對受賄、敲詐、舞弊、洗黑錢等等違反道德的行為做了嚴格的規定並計入員工檔案，作為勞動合同附件。

二、廉潔制度

國美設立《國美電器員工廉政制度》，並定期在各門店、分部、大區、總部發起的晨會、業務例會、管理例會、年會上予以宣講。同時，根據公司戰略、管理理念的調整每年度都予以補充及更新。

三、廉政部門

本集團於2002年成立總部監察中心，下設紀檢部和審計部，並於各分部設立分部監察部，全面監督並處理公司日常運營中所發生的所有違規違紀事宜。

四、廉政舉措

為加強廉潔建設，本集團開通電話、短信、郵箱等舉報綠色通道，設立舉報獎勵制度，制定廉政談話制度、廉政述職報告、廉政責任制、員工紅線管理辦法等等，以全方位的廉潔措施保證健康良好的企業風氣。

當本集團員工發生違規違紀行為時，本集團會本著實事求是的原則，對違規違紀情況進行調查、判定，在證據充分、程序合法的前提下，與當事員工進行溝通，而後視員工違規違紀行為的嚴重程度按照本集團相關制度予以處分，同時給予員工申訴的權利。本集團相信，處罰並不是目的，而是作為一種教育方式，使本集團員工的不良行為獲得改善。

社會，僱傭及勞工常規

社區參與願景

作為深耕行業30多年的零售企業，國美始終將社會責任作為不可分割的一部分，堅持與公益同行，實現自身效益與社會效益同步增長，成為推動社會公益不斷前進的動力。充分利用自身優勢，帶頭從渠道、管理、經驗等方面持續支持公益項目，愛心遍佈教育扶貧、緊急救災、助殘就業、關愛老人等多個領域，累計組織公益活動上萬個、幫扶超過千萬人。

B8社區投資

一、帶動社會就業

除了常規的招聘活動，國美每年都會舉行多場校園招聘會，鼓勵大學生加入國美大家庭。另外，國美每年都會為退伍軍人、殘疾人士及其他需要幫助的弱勢群

體提供各種就業機會。例如國美於2017年參與了中國婦女基金會發起的「媽媽製造」項目，幫助留守的白族媽媽解決就業難題。

二、推動經濟發展

國美通過其全國400多個城市的1,600多家門店，不斷推動各地經濟的發展。此外，國美積極響應「西部大開發」政策，連續多年在甘肅、新疆、貴州、雲南等偏遠地區積極開設新的門店並將物流配送體系逐步延伸到這些區域，截至2017年12月底，在上述區域共建立208家門店（2016年：211家）。

在強供應鏈的支撐下，國美深度結合西部地區地域遼闊、消費需求差異大的市場特點，不斷打造新業務的生態鏈，為西部地區實體經濟轉型樹立標桿，以實際行動支持國家的西部大開發戰略。

本集團西部地區開設門店數量	2016年	2017年
蘭州	20	23
貴州	16	15
昆明	33	31
西安	109	107
新疆	33	32
總計	211	208

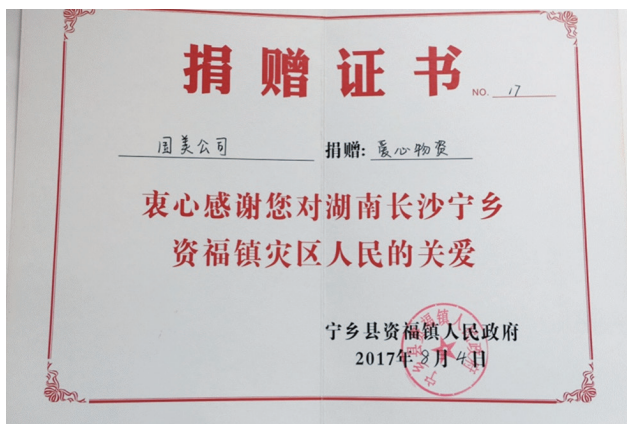
社會，僱傭及勞工常規

三、賑災救援

企業的發展是追求自身經濟價值增長的過程，也是不斷將經營成果回饋社會的過程。國美在多年的發展歷程中，不僅實現企業的盈利，而且立身「優秀企業公民」，以承擔社會責任為己任，推動整個社會的可持續發展。

國美依托覆蓋全國各地的門店網絡，紮根於祖國的每一個角落，每當災難發生，國美總會第一時間積極開展抗災救援活動。從四川雅安、汶川、青海玉樹、雲南魯甸的地震，到鹽城的龍捲風，再到今年南方突發的洪澇災害，國美人的身影出現在每個社會需要的地方，通過開展災難救援、災後重建工作等公益救災行動幫助受災群眾早日走出災難，重新開啟新的生活。

日期	事項	救災活動
2017年6月	華南地區多地遭遇暴雨侵襲	國美購置大米及食用油，運送至受災地區，共計發放人民幣100萬元救災物資
2017年7月	吉林地區遇暴雨侵襲	發放糧油450份，礦泉水450箱，同時吉林當地國美門店均開設了避難落腳點
2017年8月	四川省九寨溝縣發生7.0級地震	<ul style="list-style-type: none"> 為受災群眾及救災人員提供休息場地 支援各類救災車隊，提供飲用水和食物 籌得近人民幣10萬元救災善款



● 湖南遭遇暴雨捐獻物資

社會，僱傭及勞工常規



●「吉林洪災，國美在行動」



●「九寨溝地震救援一起捐」



社會，僱傭及勞工常規

日期	事項	國美所獲獎項
2017年1月	第七屆中國公益節暨「因為愛」2017致敬盛典	<ul style="list-style-type: none"> 2017年度特別致敬大獎 國美連續四次獲得中國公益節獎項
2017年11月	「大國責任」— 2017中國企業社會責任高峰論壇	中經社會責任最佳實踐獎
2017年11月	2017年金融界中國上市公司創新發展高峰論壇暨「金智獎」上市公司價值評選	2017年度中國上市最具社會責任獎
2017年11月	2017救災扶貧研討會暨暖冬行動啟動儀式	2017社會力量參與救災先鋒單位



● 2017年度特別致敬大獎



● 2017年社會力量參與救災先鋒單位

社會，僱傭及勞工常規

四、青少年教育

未來空間

國美自成立以來，一直關注青少年的教育與健康發展狀況。自2013年開始，國美與中國扶貧基金會聯合發起「未來空間」項目，致力於改善受災和貧困地區的教育環境。「未來空間」項目不只是提供物質救助，更重要的是關注被救助者未來的成長。

日期	事項
2017年5月	為助力「未來空間」項目，國美召開了線上「520 心益跑」活動
2017年8月	國美組織北京、貴州等地多名愛心志願者前往雲南省魯甸縣，探訪國美打造的「未來空間」教室
2017年9月	國美開啟第三屆「99 公益日」活動



●「未來空間」項目和「未來基金」

社會，僱傭及勞工常規

除了圍繞「未來空間」項目打造的一系列公益活動，國美組織會員以及愛心人士還深入山區，通過贈與書籍和助學金等形式開拓山區孩子視野。2017年11月，本集團與中歐工商管理學院攜手，為河南省魯山

縣下湯鎮孩子們捐贈書籍5,500餘本，為大山深處的孩子們送去飽含溫暖與愛心的課外讀物，給他們講述大山之外的世界。



●「三本書」項目

社會，僱傭及勞工常規

五、精準扶貧

做公益「授人以魚，不如授人以漁」。讓受助者通過援助獲得自給自足的能力與社會融合，並最終回饋社會，才是社會公益的最終目標。國美一直希望通過幫助一些人產生的聯動效應，來影響更多人，最終達到提高區域經濟能力、提升地區人民生活水平的目的。

「媽媽製造」公益項目，是2015年由中國婦女發展基金會設立的，目的是對掌握一定技能的貧困婦女進行手工藝技能培訓。自「媽媽製造」項目啟動以來，國美通過各種渠道扶持了當地手工紮染合作社的發展，解決了全村幾十戶留守的白族媽媽就業難題。



● 「媽媽製造」項目