



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)

H股股份代碼：01528 A股股份代碼：601828

2018年度環境、社會及管治報告

關於本報告

本報告詳細描述了2018年1月1日至2018年12月31日（「2018年」）紅星美凱龍家居集團股份有限公司的社會責任表現。為了方便表述和閱讀，在本報告內，「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」。

內容的編寫參考了香港聯合交易所有限公司2015年12月頒佈的《環境、社會及管治報告指引》，以及上海證券交易所於2008年5月頒佈的關於加強上市公司社會責任的《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》。公司已遵守《環境、社會及管治報告指引》載列的「不遵守就解釋」條文。

報告信息數據均來自於紅星美凱龍家居集團股份有限公司正式文件和統計報告，以及所屬企業的匯總和統計。目前，由於委管商場較難保證其提供的環境相關數據的準確性，因而本報告披露的所有環境範疇關鍵績效指標不包含委管商場。

此報告可以從上海證券交易所(www.sse.com.cn)、香港聯合交易所有限公司網站(www.hkexnews.hk)或紅星美凱龍家居集團股份有限公司網站(www.chinaredstar.com)下載。



1	關於本報告	25	商場安全
2	董事長致辭	27	社區
4	關於紅星美凱龍	28	創業就業
8	管理方法	28	關注兒童
11	市場	29	改善生計
12	家居新零售	29	文化公益
15	顧客服務	30	助力教育
16	供應商管理	31	環境
17	商業道德	32	低碳商場
18	員工	34	排放物管理
19	勞工關係	36	數據總覽
20	員工發展	38	附錄 I — 《環境、社會及管治報告指引》
22	員工幸福		

目錄

董事長致辭



車建興
紅星美凱龍董事長

圖成為中國家居裝飾及傢俱行業的領導者和先行者。我們將始終秉承不斷超越的創新精神，不斷匯聚各個方面的資源和力量，開拓中國家居市場，將中國變成世界家居品牌的大國、強國。

紅星美凱龍始終以打造中國最領先、最專業的「家居裝飾及傢俱行業全渠道平台商」為目標，不斷創新探尋家居零售新模式。通過利用新興技術，打造智能化商場；通過助力原創設計力量，提升國人居家品味；通過推廣綠色環保理念，擔負起保障中國人家居環保的責任。

尊敬的權益者：

對於中國家居裝飾及傢俱行業來說，近兩年是群雄逐鹿、改革創新的大時代，眾多家居品牌全力爭奪國內市場份額，在這樣的競爭條件下，紅星美凱龍穩步前行，收入穩居前列。作為中國家居流通業第一品牌，紅星美凱龍以「打造中華民族的世界商業品牌」為願景，以提升中國人的居家品位為己任，力

紅星美凱龍在關注自身成長的同時，密切關注股東、員工、顧客、供應商、社區等權益者的訴求。我們希望通過每一次追求卓越的歷程，為股東帶來最佳回報；通過不斷完善員工培訓機制及晉升通道，幫助員工提升能力、獲得更好的職業發展；通過嚴格把控產品質量，優化服務模式，為顧客帶來全新消費體驗；通過升級供應商管理體系，實現與供應商利益共享；通過投身公益事業，積極參與創業、兒童、生計、文化、教育等公益活動，時刻踐行企業社會責任，積極回饋社會。

展望未來，紅星美凱龍將不斷為權益者創造價值，在成為「中華民族的世界商業品牌」的道路上堅定前行。讓我們一起見證中國家居裝飾及傢俱行業的光榮與夢想！

董事長

車建興

上海 2019年3月28日

關於紅星美凱龍

公司介紹

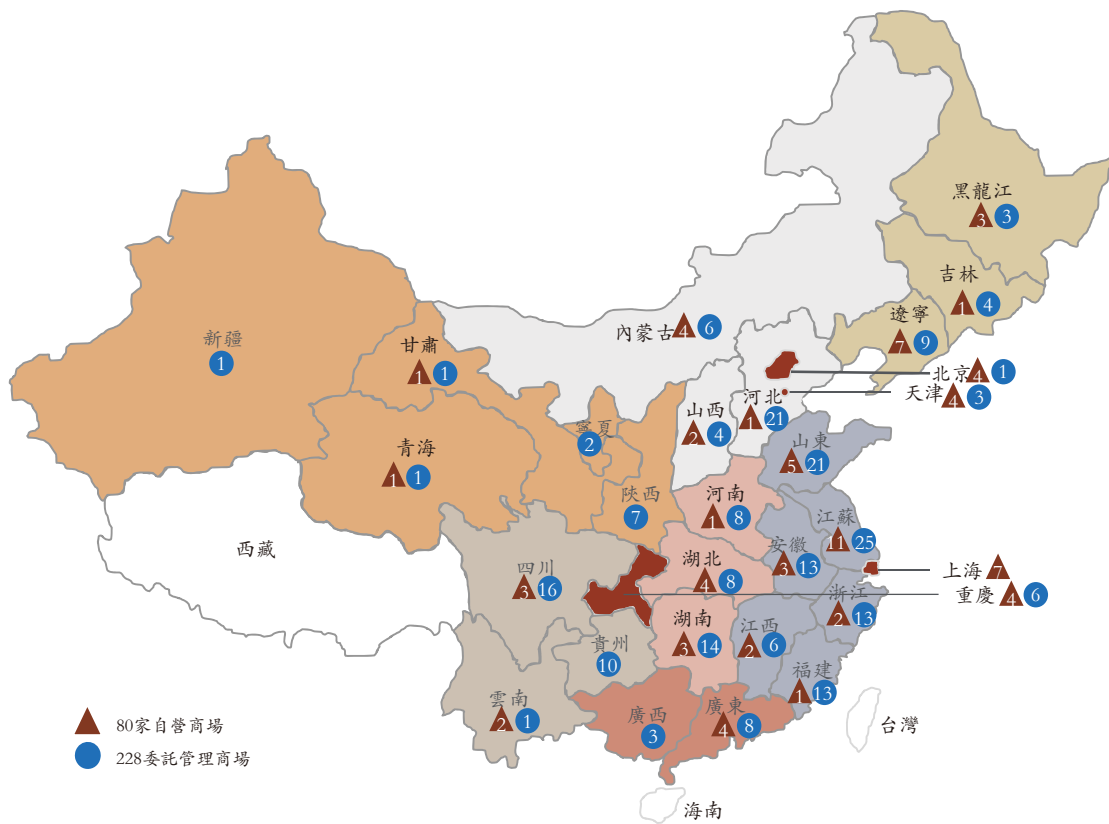
紅星美凱龍家居集團股份有限公司於2007年成立，總部位於中國上海。2015年6月26日在香港聯合交易所有限公司主板掛牌上市（股票代碼：01528.HK），隨後於2018年1月17日在上海證券交易所主板上市（股票代碼：601828.SH），成為中國家居裝飾及傢俱行業第一家同時在A股和H股上市的公司。

紅星美凱龍是中國領先的家居裝飾及傢俱商場運營商，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傢俱商場的商戶、消費者和合作方提供全面服務；同時，我們還提供互聯網家裝、互聯網零售等泛家居消費服務及物流配送等業務。

我們圍繞「打造中華民族的世界商業品牌」的願景，始終以「建設溫馨和諧家園、提升消費和居家生活品位」為己任，遵循「市場化經營，商場化管理」的經營管理模式，推行多品牌戰略，包括「紅星美凱龍」、高端時尚品牌「紅星•歐麗洛雅」、打造輕時尚生活館的「星藝佳」品牌、家裝品牌「家倍得」等，以滿足更多元化的消費升級需求。

據統計，截至2018年12月31日，公司經營了80家自營商場，228家委管商場，此外，公司以特許經營方式授權開業22家特許經營家居建材項目，共包括359家家居建材店／產業街。我們經營的自營商場和委管商場，覆蓋全國29個省、直轄市、自治區的199個城市，商場總經營面積18,939,341平方米。公司商場品牌庫擁有的產品品牌數量超過24,000個。

全國戰略性佈局



數據截止2018年12月31日

2018年主要經濟貢獻

*以下金額以人民幣列示



2018年

在上海交易所上市，成為中國家居裝飾及傢俱行業第一家同時在A股和H股上市的公司；與騰訊建立戰略合作夥伴關係，成立IMP全球家居智慧營銷平台

2012

建立第100個家居裝飾及傢俱商場，成為行業內首家運營100個家居裝飾及傢俱商場的公司；首次亮相米蘭國際傢俱展

2014

於中國第100個城市擴大運營，建立第150個家居裝飾及傢俱商場，進一步開拓消費金融及物流配送等擴展性業務

2016

第200個家居裝飾及傢俱商場開業

2015

於香港聯交所主板掛牌上市；啓動全國紅星美凱龍會員計劃、電子商務業務；成立家金所以進一步拓展互聯網金融業務

2013

首個第九代商場上海浦東金橋商場開業，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。開拓家居設計及預付卡等擴展性業務

2010

作為家居流通業的唯一代表亮相上海世博會創立「愛家日」，成為家文化傳播典範



我們的發展歷程

2000年起，我們經歷了首家商場開設、經營規模擴張、公司兩地上市等重大事件。

2002

於北京建立首個自營商場，北部地區業務得以擴展

2006

於重慶建立首個自營商場，西部地區業務得以擴展

2008

於深圳建立首個自營商場，南部地區業務得以擴展

2000

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

2007

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

管理方法

社會責任觀

紅星美凱龍站在顧客角度，為市場提供可靠的高品質的家居商品流通平台，為行業樹立榜樣，實現收益與環境及社會同步發展，積極履行企業的社會責任，努力成為：

熱情服務顧客的企業

紅星美凱龍熱切關注顧客的體驗和需求，對顧客的反饋積極回應，根據「服務口碑」項目的5個維度不斷調整，完善服務體系。

促進家居裝飾及傢俱行業發展的企業

進行管理體制、消費服務的不斷創新，為家居裝飾及傢俱行業樹立標桿，促進上下游不斷整合優化，提升行業整體實力。

綠色環保的企業

紅星美凱龍積極履行應盡的環保責任，加大企業節能減排力度，為生態環境做出貢獻，同時督促供應商履行其環境及社會責任。

可持續發展的企業

紅星美凱龍提升企業價值創造力，為股東提供持續穩定的回報；關注員工利益，響應員工需求，關心員工健康，為其提供家一般溫馨的工作環境；關注社會需求，積極參與扶貧、助學等慈善事業，為推動社會的和諧發展做出貢獻。

社會責任管治

公司董事會負責我們的社會責任報告，包括評估及確定社會責任相關風險，並確保已設有適當及有效的社會責任風險管理及內部監控系統。我們已委任我們的業務職能部門通過檢討公司的營運以及舉行內部討論，以識別相關社會責任事宜及評估有關事宜對我們的業務及利益相關方的重要性。管理層已對社會責任風險管理及內部監控系統的有效性向董事會做出確認。根據《環境、社會及管治報告指引》的一般披露規定，有關已識別的重大環境、社會及管治事宜已載入本報告，旨在以平衡的原則披露紅星美凱龍營運中的社會責任的表現。

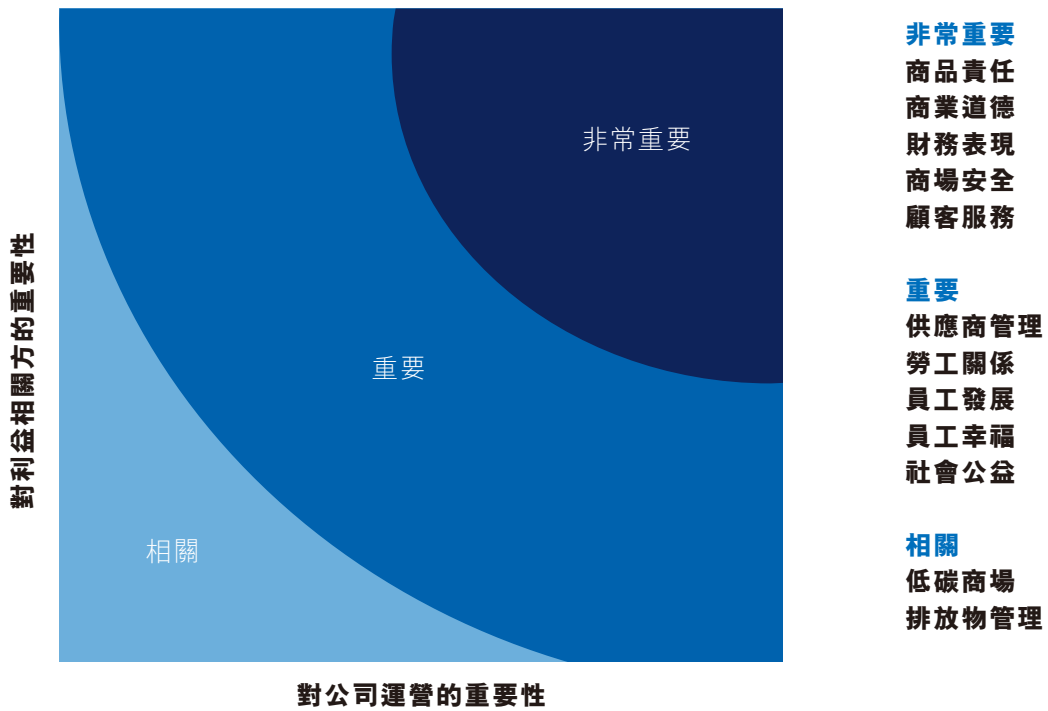
權益者溝通

紅星美凱龍的權益者涉及層面廣泛，包括投資者、政府／監管機構、員工、顧客、供應商、非政府組織、社區。我們充分考慮各利益相關方的訴求，與權益者保持正式和非正式的聯繫。

權益者	關注領域	溝通方式
投資者	保障股東權利及權益；資產保值增值；完善公司治理；信息披露真實、準確、及時和完整；守法合規經營	股東大會；新聞稿及公告；對外報告；在公司網站發佈消息；投資者說明會
政府／監管機構	合法合規；平等僱傭；健康與安全；環境保護；行業發展；回饋社會	合規報告；實地檢查；參與會議／研討會；特別查詢／檢查；許可文件申請
員工	平等僱傭；薪酬福利；培訓和職業發展；人文關愛；員工健康與安全管理	勞動合同；工會／職工代表大會；業餘活動；志願活動；企業員工溝通渠道；集體談判協議；安全與合規會議
顧客	顧客滿意度管理；顧客投訴管理；產品責任；顧客服務；質量保障	日常營運／互動；重點顧客座談會；顧客滿意度調查；定期走訪；顧客服務中心／熱線
供應商	行業發展；供應商准入管理；供應商評估；供應商權益保障；供應商合作	高層會晤；招標、研討會；營銷峰會；供應商准入與評估；實地考察；日常交流
非政府組織	當地發展投資；參與當地社區項目；承擔環境責任；公平地分享利益	年度企業環境及社會責任報告；直接溝通；公司參觀
社區	傳播家居文化；致力公益事業；熱心社區服務；承擔環境責任；推動就業	公益活動；社區服務；環保活動；招聘啓事

重大議題選擇

我們對公司內部和外部的利益者進行了溝通與調查，收到多項建議，從對公司運營的影響及對利益相關者的影響兩個維度出發，選擇出關鍵議題，高級管理層對關鍵議題進行評分與排序以反映我們對環境、社會的重大影響，並更好地回應權益者的期望與訴求。我們的重大議題如下：





市場

紅星美凱龍始終關注家居裝飾及傢俱行業的創新與發展，圍繞「科技、設計、環保」三大主題打造家居新零售體系。我們堅持「服務至上」的經營理念，致力於提升顧客滿意度，優化顧客投訴機制，增強顧客黏性。此外，我們加強與供應商的合作，完善供應商管理，監督供應商履行社會責任，打造一條安全可靠的供應鏈，建立一個共同成長、互信互惠的協同發展機制，形成行業內強有力的競爭優勢。2018年，我們作為中國家居領域的唯一企業品牌代表受邀出席「改革開放40年中國品牌盛典」並獲得「改革開放40年40品牌」榮譽。



家居新零售

我們借助科技打造智能化家居商場；傳播設計美學，提升消費者品質品味；推廣環保理念，助力綠色化發展。

科技驅動家居新零售智能化

我們將互聯網、大數據、人工智能等技術應用於家居商場中，開設新零售樣板店、搭建智慧商場、利用智慧營銷平台，推動家居新零售智能化發展。

2018年，我們打造了首個新零售樣板店「未來適」。通過「設計+科技」的模式，建立以場景為核心的智能化家居新零售模式。

我們與騰訊建立戰略合作夥伴關係，以「智慧零售」為共同理念，在建立數字化及差異化消費體驗、營造家居行業智能化等領域開展合作。我們溝通打造IMP全球家居智慧營銷平台，對數據進行整理、驗證，洞察顧客的家裝偏好、心理價位等潛藏因素，進而提供智能化家居新零售消費體驗，全方位助力家居行業新零售智能化發展。

設計助力家居新零售品質化

我們通過舉辦設計師比賽、推出線上設計平台、籌辦大型展會，向顧客宣傳家居美學理念，提升家居生活品質，推動家居新零售品質化發展。

我們舉辦了2018年M+中國高端室內設計大賽，旨在通過「專業」和「品質」提升社會審美品味，推動家居新零售品質化發展。值得一提的是，本次大賽還將設計美學與公益相結合，開展榆林窟空間改造項目，用公益設計傳承敦煌文化。同時，我們還在37家商場成立了M+設計創客空間，向顧客提供設計服務。顧客可通過該平台與家裝公司、設計師緊密互動，參與家裝知識講座、了解產品選購並享受免費驗房、免費量房、免費空間佈居的設計服務等。



▲ M+設計師們努力設計出最適合榆林窟的空間改造方案，同時傳播設計美學理念



顧客正在傾聽M+創客聯盟的家裝設計老師講解家裝小知識，識別傢俱的不同材質



我們協助舉辦了第42屆中國（上海）國際傢俱博覽會，共有1,314家海內外品牌參與，佔地40萬平方米。本次展會以「全球家居生活典範」為主題，展示了原創設計、智能製造、全屋定製等行業新趨勢。展會期間我們還開展了一系列國際性設計活動和展覽，為顧客帶來家居美學新體驗。此外，上海於2018年召開了世界首個以進口為主題的國家級博覽會，紅星美凱龍積極協助進行招展籌備工作，經過6個多月的努力及多輪深度談判，最終簽約了來自6個國家的12個國際家居設計品牌，展區簽約面積超過了2,000平方米，為整個家居行業帶來了更多的國際美學理念，促進家居品質的提升。

我們協助舉辦了第42屆中國（上海）國際傢俱博覽會

環保推動家居新零售綠色化

我們堅持舉辦綠色環保周系列活動，通過評選「綠色領跑品牌」、打造「綠色環保體驗營」，以及制定並嚴格執行產品環保標準等方式，大力推廣家居裝飾及傢俱行業綠色環保風潮，助力家居新零售綠色化發展。

紅星美凱龍與中國質量認證中心已連續6年合作開展「綠色領跑品牌」的評選活動。2018年，我們升級了評選標準，嚴格劃定領跑線和入圍線，如針對人造板甲醛釋放量，國家標準為 $0.124\text{mg}/\text{m}^3$ ，而推薦品牌需達到 $0.1\text{mg}/\text{m}^3$ ，領跑品牌需達到 $0.05\text{mg}/\text{m}^3$ 。目前該項目已被行業專家評價為「覆蓋家裝全領域，代表行業最高水平的綠色環保評價體系」，受到家居行業的一致認可。同時，我們還與中國質量認證中心聯合發佈了《中國家居綠色環保競爭力白皮書》，這也是迄今為止中國首個提出將綠色環保視為企業核心競爭力的白皮書。紅星美凱龍希望促使家居產業鏈上下游對家居綠色環保有更清晰的認識，呼籲更多的社會力量關注家居裝飾及傢俱行業綠色環保事業的發展。

家居綠色環保領跑品牌評審會正在對申報品牌進行
嚴格的篩選評分



「百城萬人，綠色領跑」活動開幕，綠色領跑團
成員自起點集結

此外，我們打造了「綠色環保體驗營」，邀請員工、顧客及行業專家深入優秀品牌工廠和檢測核心實驗室進行實地參觀，以便從源頭上了解產品環保質量管理。我們與南京市質檢院攜手共同打造了「紅星美凱龍綠色環保體驗基地」，開展家居裝飾及傢俱行業問題大數據分析、建設信用體系、標準體系，從而打造綠色環保家居新零售。

紅星美凱龍員工、顧客及行業專家正在講解員的
帶領下參觀工廠生產流程



商場正在委派檢測機構對銷售的產品進行檢測並
出具檢測報告

在日常管理中，我們制定了《紅星美凱龍家居商品環保質量評價標準》和《商品環保質量管理規定》，明確了商場經營的環保要求和檢測流程等環保質量管理方案。2018年，我們對11項品類的標準內容進行了更新，以提高產品環保質量標準，形成售前把控品牌准入-售中進行產品抽檢-售後提供正品查詢的全閉環家居環保管理體系。2018年，我們對80多個品類品牌進行檢測21,667批次，較去年檢測數量增長11.45%，品牌抽檢覆蓋率達100%。

顧客服務

我們始終相信顧客是企業之本，繼續通過提升售後維保服務、優化顧客投訴處理機制、升級商戶信用管理體系，認真對待並及時解決顧客的投訴建議，滿足顧客需求，提供高效優質的服務。2018年，紅星美凱龍家居商場獲得首批「上海品牌」認證，零售服務獲得高度評價。

提升售後維保服務

2018年，我們在全國251家商場開展管理者上門回訪工作，聽取顧客的意見和建議。本次活動約1,600名管理者參與，上門回訪顧客約17,000戶，收集有效反饋意見超13,731條。截至2018年底，商場共完成3,060項意見落實整改舉措，優化了售後維保服務，獲得顧客肯定。

同時，我們對家居維保服務進行全新升級。凡在紅星美凱龍商場購物的顧客，可免費獲得一張家居保養卡，各商場組建專業的保養團隊提供上門家居維保服務。本次升級活動共有204家商場、5,000多個品牌商戶積極參與。截至2018年底，超60,000位顧客已享受了該項服務，顧客滿意度達100%。



▲ 管理者親自上門回訪顧客，聽取顧客對於產品的使用反饋和意見

優化顧客投訴處理機制

我們制訂了《顧客投訴處理管理實施細則》、《客訴處理服務規範與基本流程》等一系列顧客投訴處理規範，對投訴處理流程、處理技巧及各部門職責進行明確說明。

2018年，我們優化了客訴反饋機制，提高客訴處理速度，縮短退貨返款時間。紅星美凱龍聯合中消協於3.15維權日鄭重向消費者做出「30天無理由退貨」、「先行賠付」、「送貨安裝準時達，明確延誤責任」、「首問負責制，24小時回覆」四項承諾，提升了家居建材行業的售後服務水平和消費體驗。

升級商戶信用管理體系

我們將商戶進行信用分類，從而更有效地為顧客提供優質服務。2018年數據來源新增了顧客評價和日常管理兩個部分約40個字段，將顧客直接體驗評價作為信用重要參考依據。同時加強了對商戶質量、價格、送貨、服務和履約行為等顧客關心的內部管理數據建設，並對商戶進行綜合信用評價公示，鼓勵商戶為顧客提供更加優質的服務。

我們積極參與上海市信用體系試點建設，作為首批信用試點單位，也是家居行業唯一信用試點單位。我們的「商戶信用分類管理」工作被中華人民共和國商務部推選進入選「中國培育和踐行社會主義核心價值觀百家經驗」案例。2018年，我們還積極參與誠信上海APP「信用惠民」活動，為紅星誠信惠民邁上新的台階。

供應商管理

我們的供應商分為品牌合作商戶和物資及服務採購供應商。品牌合作商戶主要是負責紅星美凱龍商場內部家居產品的供應，物資及服務採購供應商主要是供應除家居產品之外的產品（例如辦公用品等）。

對於商戶，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明確規定。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，並根據年度綜合考評結果淘汰不合格的品牌合作方。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的公司資質、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。

在物資及服務採購方面，紅星美凱龍頒佈了《採購管理制度》，對物資及服務採購業務實施統一、標準化、集中化的管理，發揮集中整合優勢，提升採購質量，降低採購成本。我們建立了集團採購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，積極尋找優秀物資及服務採購供應商進行戰略採購，大大降低採購成本，減少運輸能源消耗以及對環境的影響。2018年，我們的主要物資及服務採購供應商有520家，大部分來自華東區域，來自香港的供應商有1家。主要物資及服務採購供應商是指在2018年與紅星美凱龍合作金額從大到小依次排序。前520家供應商合計訂單金額佔今年所有供應商訂單金額的80%。

商業道德

為營造「廉潔、公正、透明」的經營環境，公司制定了《紅星美凱龍家居集團督察管理制度》，打造了完善的廉潔監督體系，設有專職監察部門，對公司物資採購、保管、使用等進行監管與檢查，對侵佔、挪用公司資產，收受或索取商業賄賂，利用職務之便謀取不正當利益等各種違規違紀行為進行嚴厲查處。

2018年，我們建立了多層次廉政監督網絡。目前全國351家開業商場都配有基層督察人員；集團各職能中心都設有督察對接人；各省級區域都設有兼職督察部長，形成了一個完善的監督體系。同時我們繼續完善舉報信息處理機制，確保各商場、各中心信息暢通，通過標準化流程處理各類來信來訪及舉報投訴。

2018年，監察部組成了8個巡視小組，共計52人次，對37個商場、15個項目進行了全面檢查。在巡查過程中，我們還召開商戶代表座談會、基層員工座談會和中層以上領導幹部廉潔自律宣講教育會等，學習公司的相關制度、流程，從而提高商場各級管理人員對合規經營管理、保障商業道德重要性的認識，為公司健康持續發展消除隱患。

2018年，我們未發現有重大的腐敗現象發生及未發現有洗黑錢的行為發生，也未有因上述事項引起的訴訟案件發生。

商場員工正在參加廉潔自律宣講教育會



員工



我們始終視員工為我們最寶貴的財富。在積極保障員工基本權益的情況下，我們根據相關的僱傭法律法規，提供有競爭力的薪酬並且不斷完善晉升制度。與此同時，我們營造和諧、開放的工作環境，尊重員工，並通過管理學院多維度系統化的培訓提升員工能力，實現公司與員工幸福成長、共同進步的美好願景。我們連續多年榮膺「CCFA中國連鎖業員工最喜愛公司」、「CSTD中國最佳企業大學」等榮譽，並在2018年收穫「年度先鋒僱主」、「中國典範僱主」、「亞洲最佳職場」、「變革非凡僱主」等榮譽稱號及「TOP HRM 2018人力資源管理傑出獎」。



勞工關係

勞工權益

我們嚴格遵循人權、勞工國際公約、《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》，堅持平等僱傭，反對各種形式的就業歧視，與員工簽訂勞動合同，保證員工不因種族、性別等因素受到歧視。此外，我們遵守《中華人民共和國社會保險法》、《住房公積金管理條例》等規定，為員工繳納養老、醫療、生育、工傷及失業等社會保險金。我們還會根據經營狀況、所在地消費指數變化及市場薪酬狀況以及員工的工作表現和業績，並結合崗位的變動、工作性質的改變，決定調整薪酬的幅度。

我們嚴禁僱傭童工及強制勞動。根據紅星美凱龍《招聘管理制度》及《員工手冊》規定，我們在招聘時要求求職者出示有效身份證明文件，確保其符合法定工作年齡規定。我們要求員工定時關店、按時下班，加班需提前提交加班申請。我們於2018年並未發現任何與僱傭兒童或強制勞工有關法律及法規的違規事宜。

多元與包容

我們非常重視員工結構的多元化，招聘更多不同背景的員工，鼓勵員工為公司帶來多元化的思想和價值觀，創造包容的企業文化，增強公司和員工的活力。

按性別劃分員工數量及佔比情況

	人數 (人)	百分比
女	8,956	36.80%
男	15,383	63.20%

按年齡劃分員工數量及佔比情況

	人數 (人)	百分比
<=30歲	11,343	46.60%
30-50歲	11,801	48.49%
>=50歲	1,195	4.91%

我們注重招聘更多女性員工，尤其是增加管理層中女性員工的比重。2018年，我們女性員工佔比為36.80%。我們員工中除中國籍外，還有法國、澳大利亞、美國等外籍員工。此外，我們的員工約4.17%為少數民族，包括滿族、回族、白族、壯族、蒙古族、布依族、侗族、苗族、土家族、彝族等。2018年，我們有24,339名員工。

按僱員類別劃分員工數量及佔比情況

	人數 (人)	百分比
高級管理層	603	2.48%
中級管理層	4,534	18.63%
普通員工	19,202	78.89%

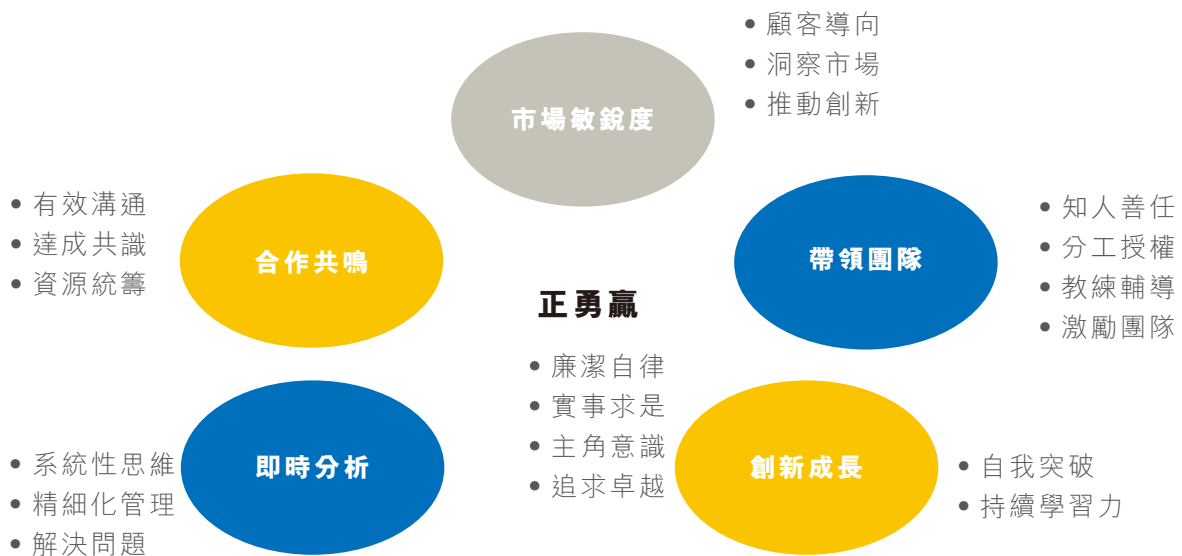
員工發展

我們關注員工的職業發展與成長，通過全面評估機制幫助員工了解自身的工作表現和能力，從而有针对性地倡導「快樂學習，快樂工作，快樂生活」。我們為員工制定學習與發展培訓與學習計劃，鼓勵和幫助員工不斷提高能力和素質，獲得更好的職業發展，不斷提高能力和素質，成為紅星美凱龍乃至社會的棟樑之材。

職業發展

我們建立了全員全面評估管理體系，通過績效評估與能力評估，以業績、態度、能力為考核維度，對員工做出全面考量，從而激發員工潛能，實現員工個人發展。員工可以通過績效評估結果了解自身業績指標完成情況，通過能力評估了解自身欠缺的能力，從而進行自主學習，實現全面發展。

此外，員工還可以實時諮詢公司的人才發展政策，根據自身的職業發展的需要諮詢跨職能、跨地域的工作機會。公司將根據員工個人發展的需求結合相關部門的實際情況，給出合理建議。



員工培訓

我們通過打造全新學習模式、推出核心人才培訓項目以及與頂尖企業大學合作，建立了健全的員工培訓體系，為員工的職業發展提供培訓支持，幫助每一位員工提升自身的能力和素質。2018年，僱員平均受訓課時數達到224.35小時。

「數字化+碎片式」學習模式

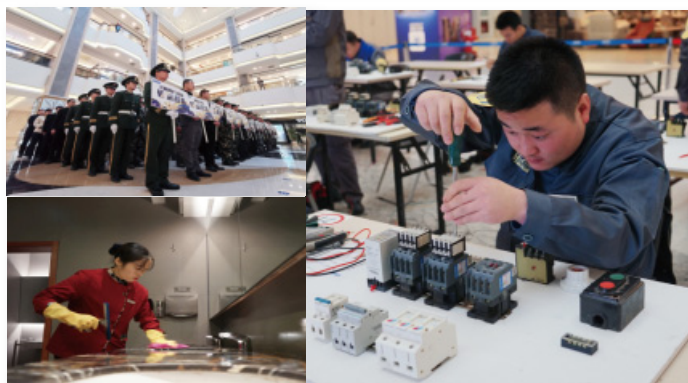
2018年，我們利用互聯網、「二維碼」等技術，將《發展知識手冊》中的文字內容轉換為線上視頻，方便員工通過多種途徑進行學習。同時，我們還在紅星美凱龍ELN學習平台共計上線微課353門，累計學習人次達130餘萬次，其中管理學院推出的兩門微課獲得「CCFA十佳精品微課」榮譽。

此外，我們推出了「紅星知乎」，方便員工進行線上業務痛點答疑。2018年，平台共發佈問題3,654例，被回答次數達到6,743次，涉及知識點280餘項。

核心人才培訓項目

我們根據不同崗位的能力模型和業務需求設置符合其需求的課程。2018年，管理學院繼續針對大學應屆畢業生、商場中基層、商場總經理及公司高管分別開設有針對性的核心人才培訓項目。

來自各商場的約3,000名基層員工正在參與機電維修、保潔服務、軍隊演練等比賽項目



來自各商場的總經理正在接受培訓，合力完成此次以真實開店場景為主題的學習任務，共同設定行動計劃



針對不同類型的員工開設針對性培訓項目

大學 應屆畢業生

我們持續開展「星動力項目」，每年有300多位星動力員工參加。今年除了設置必修課，還設置了選修課，並嘗試打破行業壁壘，聯合行業領軍品牌，將「星動力項目」打造成行業「新鮮青年」相互碰撞交流的平台。

商場 中基層員工

2018年管理學院持續推進「中堅力量項目」，開展基礎技能、管理通識、規範流程類培訓。此外，我們還舉辦各種技能勞動競賽，為更多層級的紅星員工提供技能升級的平台。

商場總經理 及公司高管

我們開展「商總研修班」。通過19門課程的學習、2個商場的參訪和1.5天的實踐，學員們能夠跳出傳統思維，對商場的運營管理有更加全面的認識。

與頂尖企業大學合作

我們與多家頂尖企業大學合作，打造可持續人才發展生態圈。長期以來，我們聯手攜程、如家、蘇寧等公司的企業大學，共同開發課程，組織學員進行學院參訪，不僅拓展了學員的知識，還促進了行業間的互動與交流。

員工幸福

我們關心員工在工作和生活中遇到的困難，樂於傾聽員工心聲，加強員工的歸屬感和幸福感，從而讓每位員工時刻感受到集團的溫暖。

2018年，我們通過「龍眼app」打造員工生活圈，員工可以通過該平台進行申請幫扶基金、領取節日福利等20餘項操作。此外，員工還可以利用該APP提建議，保持公司與員工之間的溝通聯繫。



醫療綠色通道



工會會員卡



公租房申請



生日匯



體檢報告查詢



合理化建議

關心身體健康

紅星美凱龍堅持以人為本的經營價值觀，切實關愛員工身體健康。通過開展名醫大講堂活動、組織員工體檢、打造紅星醫療綠色通道等，我們幫助員工做好健康管理，為公司發展提升活力和動力。

自2011年以來，我們已連續開展9期名醫大講堂活動，共有630人參與。我們繼續與10餘家知名醫院合作，邀請40多名專家、醫生及營養師，為員工提供健康諮詢、體檢報告解讀、把脈問診等服務並開展多種健康講座以提高員工健康意識、普及健康知識。



紅星美凱龍員工正在傾聽專家講座，了解如何預防頸椎病

2018年我們繼續組織員工體檢活動，以提高員工對自身健康狀況的了解程度。今年我們還新增了TM-12腫瘤檢測和基因檢測項目，幫助員工了解自身存在哪些疾病易感基因，從而可以主動採取預防措施。為解決員工看病難的問題，我們與京滬三甲醫院合作打造紅星醫療綠色通道，重大疾病員工或特殊情況員工可以通過該平台享受專家門診掛號、專家上門服務、專業醫院諮詢等服務，2018年已有20多人受益。

平衡生活與工作

我們不定期舉辦親子戶外活動、開展興趣小組活動、進行籃球、乒乓球比賽及組織旅遊等，緩解員工的工作壓力，幫助員工保持良好心態。

2018年，我們組織了多次員工親子活動，50多位員工攜帶子女前往愛琴海商場和迪士尼樂園。通過這些活動，我們幫助員工維繫家庭情感，感受生活樂趣，保持良好心態。

紅星美凱龍員工在六一兒童節期間積極參與親子活動



紅星美凱龍員工正在職工書屋中開展一系列閱讀活動

為了滿足職工閱讀和文化提升需求，培養創新思維，我們推出「星讀書•享讀書」計劃，加大職工書屋的建設，並開展了一系列讀書活動。該項目榮獲「第二十屆上海讀書節優秀項目」、「優秀職工書屋示範點」稱號，並獲贈圖書1,300餘冊。

改善員工生活條件

我們將員工視為自己的家人，通過提供員工公租房、建立幫扶基金、開設愛心媽咪小屋等，為其提供幫助和關愛。

改善員工住房條件

2018年，我們繼續推行「企業員工租房福利計劃」，符合條件的所有紅星員工都可以通過「龍眼app」線上進行公租房申請。該項目獲得了「2018年度上海市基層工會十大創新案例獎」。



此外，我們今年還向上海市政府申請準備了200套虹橋商務品質房源，為員工提供了更加私人化、精緻便捷、舒適的居住空間，從而滿足員工對於品質生活的追求。



▲ 紅星美凱龍虹橋商務區公租房「樂賢居」屬於魅力型社區，房間提供全新的電視、洗衣機、冰箱、空調等電器設施和全新傢俱。目前有部分同事已經入住了

幫扶困難員工

我們於2016年設立紅星摯愛基金，面向紅星美凱龍內部員工，精準幫困，為員工提供醫保外幫扶。通過募捐、愛心義賣、投資理財、工會三產等方式，紅星摯愛基金已救助員工12人。2018年，基金規模已經達到人民幣250萬元。

關愛女性員工

我們關注女性員工的工作與生活。2018年，我們繼續推行「愛心媽咪小屋」項目，新增53家「媽咪小屋」並配備「愛心媽咪包」，為媽媽們打造暖心私密空間。截至2018年底，該項目已經涵蓋約100家商場。

上海浦江商場愛心媽咪小屋配有電冰箱、微波爐、媽咪圖書等貼心設備



2018年，我們繼續舉辦慶祝三八婦女節「愛生活」系列活動，包括潤脣膏製作、插花活動、咖啡甜點教學與品鑒、美容心得分享、心理諮詢等，豐富了女性員工的生活。

紅星美凱龍組織女性員工於3.8婦女節期間體驗插花藝術



商場安全

商場的安全管理與員工、顧客以及周邊社區的安全息息相關，我們尤為重視。我們的安全隱患主要為商場建設過程中的施工安全，和商場日常運行過程中的火災隱患、高空墜物、不規範作業造成的人身傷害等。

商場建設過程

我們遵循中國國務院頒發的《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》，建立現場安全管理體系。

新建商場完工後

我們遵循中國GB/T28001-2001《職業健康安全管理體系規範》，制定《新商場物業管理開業細則》、《物業裝修管理細則》等，明確安全管理要求。

商場日常運行中

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》，提供有關物業設施設備安全作業守則和緊急應變準備。

我們參照《安全風險等級評定標準》進行定期的安全檢查，並建立安全風險檔案。2018年，商場共發現風險隱患問題48項，主要隱患為設備故障類及餐飲管理不合規問題。針對這些安全隱患問題，我們下發針對性指導文件10項，要求商場制定整改計劃，並逐一推進整改，完成整改率達94%。

商場的主要安全隱患存在於易引發火災的電氣線路、裝修現場、餐飲區域，我們採取了一系列措施預防火災，公司商場自營運以來從未發生過火災。2018年，我們繼續推行聯動機制和組織消防演練，並升級了火災警報系統，以保障員工、顧客以及周邊社區的安全。

聯動機制

我們與毗鄰單位建立互查機制，完善了毗鄰物業安全隱患排查機制，並聯合進行消防演練，減少周邊社區安全事故的發生。

消防演練

2018年我們組織了1,176場消防演練，共有34,421人參與，提升了員工的消防安全意識和面對突發事件的應急處理能力。今年的演練內容除了常規消防應急疏散及初期火情處理流程等，我們還新增了微型消防站滅火演練。

微型消防站分佈在商場各樓層，應急情況下為商場專職消防員就近提供消防裝備，提升火災處理效率。借助微型消防站，第一批消防人員可以在火警信號發生90秒內趕到現場處置，第二批消防人員可以在3分鐘內著消防戰鬥服及攜應急器材趕到現場



動火離人報警系統

2018年，我們在72家自營商場上線了動火離人報警系統。該系統可以及時反饋消控值班室人員、餐飲和裝修電焊動火期間的人員在崗狀態，杜絕現場離人造成的火災安全隱患。



物業部門的員工正在對設備進行調整檢修，確保機器設備的正常運行，以維護商場的安全，為商場員工提供一個安全舒適的工作環境

除了火災之外，高空墜物、不規範作業也可能會對員工和顧客造成安全威脅。為了杜絕因高空墜物造成不必要的人員和財產損失，我們定期對商場範圍內的高空吊飾、店鋪招牌等進行牢固性檢查。為了防範人身傷害，我們制定員工安全作業規範，主要針對電工作業、高空作業、動火作業、維修作業等。2018年，高空墜物事件及因不規範作業造成的員工人身傷害事故都為零。



社區

我們在追求自身成長的同時，堅持將發展成果與社會共享，並將企業社會責任作為企業可持續發展的核心戰略之一。

作為中國家居裝飾及傢俱行業的領導者，我們先後成立多種專項基金，扶持地方經濟，堅持可持續發展，努力在社會、經濟和環境等方面做出貢獻。



我們倡導做有社會責任感的企業公民，積極投身社會公益事業。2018年，我們在創業就業、兒童、生計、文化、教育等方面共投放了約人民幣1,008萬元。

創業就業

為幫助當代中國有志青年進行創業就業，我們向中國青年創業就業基金會認捐人民幣2,000萬元，從2017年開始分七年進行捐贈。2018年，我們繼續捐贈了人民幣300萬元。



按領域劃分社區捐贈金額及佔比情況			
	金額（萬元）		百分比
創業就業	600	<div style="width: 59.52%;"></div>	59.52%
兒童	159	<div style="width: 15.77%;"></div>	15.77%
生計	120	<div style="width: 11.90%;"></div>	11.90%
文化	53	<div style="width: 5.26%;"></div>	5.26%
教育	40	<div style="width: 3.97%;"></div>	3.97%
其他	36	<div style="width: 3.57%;"></div>	3.57%
總計	1,008		

此外，我們開展一系列活動以幫助當地青年人才就業。2018年，紅星美凱龍攜手上海市未來夢想公益基金會加入「星藝聯盟」，從心理輔導、技能開發以及特殊人才就業等方面開展一系列的活動，幫助年滿18歲的自閉症青年直接或間接的參與社會工作。

◀ 紅星美凱龍代表發言致辭，希望利用全國門店資源，為自閉症青年創造就業崗位

此外，紅星美凱龍為經營所在地的居民提供就業機會。為了促進村內年輕人返鄉就業，蘭考中山商場前往蘭考縣東壩頭鄉張莊村，設立定點招聘點，為村民們介紹相關崗位。同時，我們與6個鄉鎮、黨支部、村委會及2個人力資源公司聯合，將為當地人才提供近200個崗位。

關注兒童

我們關注兒童的成長與發展。通過慈善捐贈、開展公益活動，幫助孩子們在健康積極的環境下茁壯成長。2018年，我們繼續向中華少年兒童慈善救助基金會提供傢俱、家居用品捐贈，價值約為人民幣159萬元，幫助太陽村、益童成長中心、江西共青城兒童村的發展建設，為孩子創造一個美好的成長環境。

此外，我們還格外關注自閉症兒童的成長，各地商場開展了一系列活動為自閉症兒童帶去關愛與溫暖。如泉州華祥商場組織了關愛自閉症兒童主題的文藝演出和書畫義拍活動，共有300多人積極參與，義賣善款直接用於自閉症兒童教育和自閉症培訓中心的建設。

紅星美凱龍商場舉辦自閉症兒童文藝演出，為自閉症兒童提供了一個展現風采的機會



改善生計

我們關注貧困群體，為其提供資金援助，同時我們開展一系列扶持項目，幫助貧困地區的居民改善生計問題。2018年，我們繼續向常州慈善總會捐贈人民幣70萬元，用於扶貧幫困，幫助當地基礎建設，助力社區發展。

此外，我們扶持上林縣發展，向當地捐贈人民幣50萬元，用於小龍蝦養殖項目，項目基地共計佔地360畝。該項目改善了當地居民的生計，提高本地人員的收入，帶領村民脫貧致富。

文化公益

我們關注中國傳統文化的弘揚和發展，通過與公益基金會的合作，積極傳播中國傳統美學文化。

2018年，我們與上海第一財經公益基金會合作，成立紅星美凱龍專項基金，捐助了約人民幣53萬元，用於「讓藝術之美回歸生活」的敦煌藝術公眾普惠項目。

我們與上海第一財經公益基金會合作成立專項基金，款項用於長達三年的文化公益項目，第一年度規劃：甄選優秀設計師參與榆林窟「職工之家」改造項目，將敦煌藝術「翻譯」成生活本身；開展「紅星美凱龍設計師敦煌駐地計劃」，並完成「石窟之室」設計，落地傳播



助力教育

我們關心教育行業，積極推進教育事業的發展。2018年，我們從慈善捐贈、硬件設施建設等多個方面着手，推進開展教育公益活動。

2018年，我們與上海交通大學、武漢大學和南京大學開展合作，捐贈人民幣40萬元用於建立「紅星美凱龍獎學金／助學金」及「紅星美凱龍獎教金」，提供教育培訓支持。

我們各地商場組織了多場教育物資捐贈活動，如2018年5月，紅星美凱龍川黔中區開展「2018為愛攀登」活動，組建了20人的攀登隊伍勇攀頂峰，將募集的善款用於廣元劍門關高級中學的發展和建設，設立了「愛心讀書角」，捐贈圖書和多種體育器材。2018年9月，漳州勝利路商場通過前期實地走訪漳州市平和縣坪迴小學，與學校老師積極溝通，發現學校缺少必要的教學設備後，向學校捐贈了課桌椅及其他學習用品。



▲ 紅星美凱龍員工正在向學生們發放書包、文具等學習用品

此外，紅星美凱龍15家商場設立助力高考愛心服務站，為高考學子們提供陰涼茶歇服務，並免費派發簽字筆、2B鉛筆、雨衣等文具用品，還預備了防暑應急藥品等。

環境



自2016年起，紅星美凱龍將「綠色環保」上升到企業的戰略性層面。我們不僅「零容忍」不環保的家居產品和品牌，並在決策、管理、公司文化層面將綠色環境始終放在首要位置並應用於業務營運的每一個環節和階段。

我們將環保理念融入商場建設項目規劃與設計、建築營造，以及項目竣工後的物業管理、辦公樓管理中，範圍涵蓋綠色建築認證、節約自然資源、優化能源效益及環保採購等。我們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。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，鼓勵其通過中國CQC環保或節水產品認證、中國十環認證以及ISO系列體系認證等認證標準。

紅星美凱龍嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》，重視環境保護工作，加大環境保護投入，並嚴格按照公司「綠色環保管理體系」進行管控，2018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。



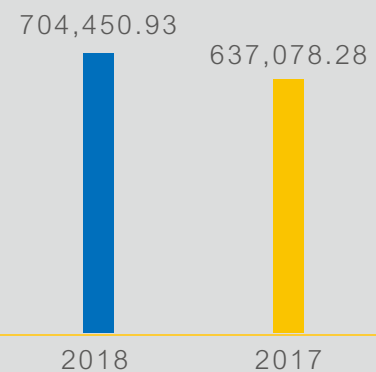
低碳商場

我們重視節約能源，商場和辦公室消耗的主要能源為電和天然氣，我們制定了一系列節約能源的策略。2018年，由於業務擴張我們消耗的能源總量較2017財政年度增加了約10.58%，達到704,450.93兆瓦時，但能源消耗密度相對2017財政年度減少了約8.81%。

按種類劃分的能源消耗量及佔比情況

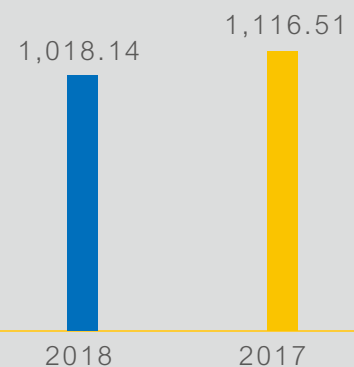
	消耗量 (兆瓦時)	百分比
電力	469,349.34	66.63%
天然氣	233,487.38	33.14%
汽油	1,614.21	0.23%
總計	704,450.93	

能源消耗量 (兆瓦時)



2018年，我們的溫室氣體排放總量為374,864.98噸，範圍二溫室氣體排放佔比為87.16%，排放密度相比2017財政年度降低了約9.73%。

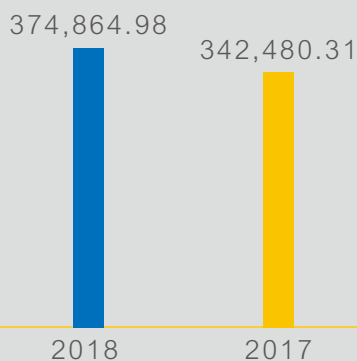
能源消耗密度 (兆瓦時/萬平方米)



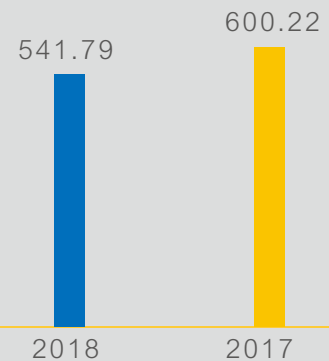
範圍一／範圍二溫室氣體排放量及佔比情況

	排放量 (噸)	百分比
範圍一	48,141.03	12.84%
範圍二	326,723.95	87.16%
總計	374,864.98	

溫室氣體排放總量 (噸)



溫室氣體排放密度 (噸/萬平方米)



商場節能

為降低能源消耗，我們在項目規劃和設計階段制定提升能源效益的目標。2018年，我們在推動商場建設項目時，將節能作為重要考慮因素。



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。此外，2018年我們還推行停車場充電樁項目。為了傳播綠色出行理念，減少汽油消耗量，從而降低汽車尾氣排放導致的環境污染，我們與蔚來汽車、特來電、普天能源等公司進行合作，大力推行充電樁建設。2018年，我們已建設完成600個充電樁。

辦公節能

我們繼續運用現代節能技術，完善辦公樓節能管理體系。我們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，提出節能技術改造方案。有條件的辦公場所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。2018年10月底年上海浦江商場完成一到四樓公區及四個中廳LED燈具節能改造，改造燈具數量9,510盞，2018年11和12兩月節省電量74,000千瓦時。

排放物管理

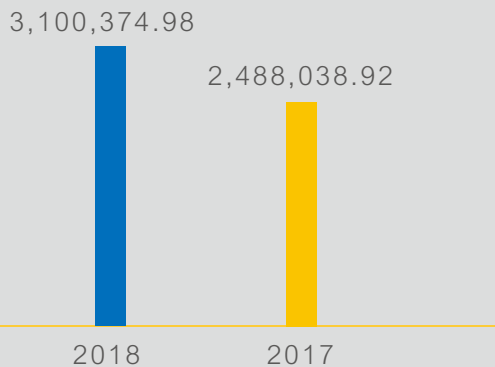
紅星美凱龍在倡導節能的同時，盡量減少廢物排放，降低對生態環境的破壞和影響。公司廢物的處理和排放均符合經營所在地的監管標準。我們的廢物主要有生活垃圾、建築垃圾、廢鋼筋、污水等。

廢水處理

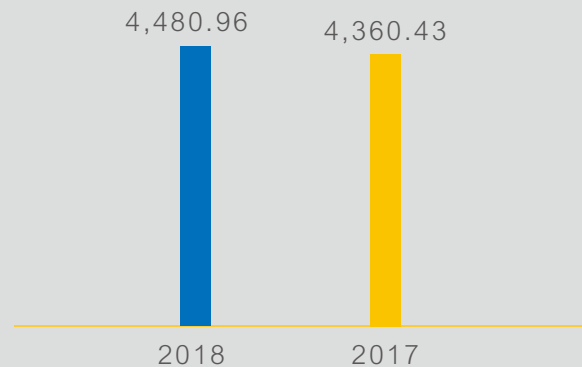
我們產生的廢水主要為生活污水。按照國家發佈的《水污染防治法》以及其配套的《污水排入城鎮下水道水質標準》GB/T 31962-2015國家標準，我們要求所有廢水必須中和且檢測合格後排放。

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。設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。

水資源消耗量（立方米）



水資源消耗密度（立方米/萬平方米）



廢棄物處理

紅星美凱龍商場發展的整個過程中，廢棄物主要為建築垃圾和生活垃圾。我們嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》，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。由於土建項目減少，建築垃圾相應減少，2018年我們產生的廢棄物總量為10,043.20噸，較2017年減少約96.10%。

商場建設完工後，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，極大地減少了資源的浪費。

在物業管理過程中我們積極減廢，遵循「廢物改造、舊物重生」的環保原則，對商場內生活垃圾與建築垃圾分類管理，並分別設有相應的垃圾房，做到垃圾日產日清，生活垃圾密封存放，建築垃圾袋裝化，再集中由專業的清運公司清運垃圾。同時，我們按照政府要求進行指定垃圾的分類，並鼓勵變廢為寶，提高資源回收利用率。

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。我們嚴格遵守《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》，通過採用環保設備、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，我們的主要降噪措施包括：

- 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等。

數據總覽

環境及社會數據總覽		
	2018年	2017年
僱員總數	24,339	22,621
按性別		
女	8,956	8,425
男	15,383	14,196
按年齡組別		
30歲以下	11,343	9,815
30歲至50歲	11,801	11,830
50歲以上	1,195	976
按僱員類型		
高級管理層	603	504
中級管理層	4,534	4,095
普通員工	19,202	18,022
發展		
受訓僱員百分比	100%	100%
按性別		
女	100%	100%
男	100%	100%
按僱員類型		
高級管理層	100%	100%
中級管理層	100%	100%
普通員工	100%	100%
每名僱員完成受訓的平均時數	224	219
按性別		
女	226	219
男	224	219
按僱員類型		
高級管理層	192	192
中級管理層	264	264
普通員工	216	216
排放		
溫室氣體排放總量（範圍1 & 範圍2）（噸）	374,864.98	342,480.31
直接溫室氣體排放總量（範圍1）	48,141.03	43,648.67
間接溫室氣體排放總量（範圍2）	326,723.95	298,831.64
每萬平方米自營商場經營面積溫室氣體排放量（噸／萬平方米）	541.79	600.22

	2018年	2017年
廢氣排放量總量（千克）	89.18 ⁽¹⁾	14.49
NO _x	80.70	13.10
SO _x	2.54	0.28
PM	5.94	1.11
有害廢棄物排放總量（噸）	7.50 ⁽²⁾	1.42
油漆	1.80	0.89
膠合物	5.70	0.53
無害廢棄物排放總量（噸）	10,035.70 ⁽³⁾	257,516.77
生活垃圾	1,752.00	50,858.70
建築垃圾	7,980.00	206,046.00
廢鋼筋	17.30	23.71
廢電纜	286.40	588.36
每萬平方米自營商場經營面積無害廢棄物排放量（噸／萬平方米）	14.50	451.31
水資源消耗		
總用水量（立方米）	3,100,374.98	2,488,038.92
新鮮的自來水	3,100,374.98	2,488,038.92
每萬平方米自營商場經營面積用水量（立方米／萬平方米）	4,480.96	4,360.43
能源消耗		
能源消耗總量（兆瓦時）	704,450.93	637,078.28
電力	469,349.34	423,595.30
天然氣	233,487.38	213,323.94
汽油	1,614.21 ⁽¹⁾	159.04
每萬平方米自營商場經營面積能源消耗量（兆瓦時／萬平方米）	1,018.14	1,116.51
社會投資		
社會投資（萬元）	1,008	1,085

附註：

- (1) 由於2018年使用車輛數量增多，導致廢氣排放量及汽油消耗量增加。
- (2) 由於2018年裝飾項目增多，導致油漆、膠合物等無害廢棄物排放量增加。
- (3) 由於2018年土建項目減少，導致生活垃圾、建築垃圾等無害廢棄物排放量減少。

附錄 I — 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	描述	位置/備註
A. 環境		
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	環境
A1.1	排放物種類及相關排放資料	環境
A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量為單位、每項設施計算）	環境
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量為單位、每項設施計算）	環境
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量為單位、每項設施計算）	環境
A1.5	描述減低排放量措施及所得成果	環境
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	環境
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	環境
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）	環境
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	環境
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	環境
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	不適用
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	環境
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	環境
B. 社會		
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	員工
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	員工
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	員工
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	員工
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	市場
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	市場
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	市場
層面B8：社區		
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	社區