



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



2018

環境、社會 及管治報告

* 僅供識別

目錄



引言	1	供應鏈願景	18
環境保護願景	2	B5 供應鏈管理	18
A1 排放物	2	一、供應商甄選	18
A2、A3 資源使用	2	二、信息共享	18
一、節約能源	2	B6 產品責任	19
二、綠色銷售及回收	4	一、產品質量控制	19
三、支持環境保護活動	5	二、廣告宣傳	19
四、響應國家政策	5	三、商品標識	20
工作環境願景	6	四、私隱保障	20
B1 僱傭	6	五、售後服務	20
一、平等人才引進	6	六、投訴處理	20
二、員工福利	8	廉潔文化與願景	21
三、與員工溝通	9	B7 反貪污	21
四、關懷員工	9	一、廉潔教育	21
B2 健康與安全	11	二、廉潔制度	21
一、職安健	11	三、廉政部門	21
二、工作與生活平衡	11	四、廉政舉措	21
B3 發展與培訓	12	社區參與願景	22
一、人才引進	12	B8 社區投資	22
二、員工發展	13	一、帶動社會就業	22
B4 勞工準則	17	二、推動經濟發展	22
一、防止童工、強制勞工	17	三、賑災救援	23
		四、青少年教育	24
		五、助老扶弱	26

國美零售控股有限公司

2018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。

國美積極響應國家號召，圍繞綠色消費理念，在「家•生活」戰略指引下，圍繞「新市場、新業務、新技術」的三新政策，努力向以「家」為核心的整體方案提供商，服務解決商和供應鏈輸出商轉型。國美在原有「信」文化的基礎上，繼續深化及正向引導企業核心價值觀，從行業端、用戶端及產品端，全方位促進綠色消費氛圍，為綠色環保事業做出了積極貢獻。

國美本着「綠色消費，品質生活」的理念，不斷追求低碳，推動環保，已從採購、推廣、銷售到售後服務，建立起全產業鏈的綠色生態體系。國美將繼續通過獨特的線下+互聯網模式，為客戶帶來更好的購物體驗，為人們創造更美好的綠色家居生活，帶領整個行業走上可持續發展之路。

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

作為一家致力於可持續發展的零售企業，國美在創新轉型的同時，也在建設綠色門店並發展節能減排、低碳環保等技術。從採購、運營到售後，建立起全產業鏈的綠色生態體系，在推進環境可持續發展之路上不懈努力。

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。

本集團間接碳排放總量



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，主要採取了以下措施：

- 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，採用自然光源，使用節能燈具；
- 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，電腦啟用自動「睡眠」模式。

環境



在門店耗電量方面，2018年本集團的耗電總量約為591,333,000千瓦時。

本集團耗電量	2017年	2018年	變化
電費(人民幣元)	621,587,000	614,986,000	(1.1%)
耗電量(千瓦時)	597,680,000	591,333,000	(1.1%)
月均單店用電量(千瓦時)	31,050	23,222	(25.2%)

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。

伴隨着本集團「神州中台項目」的上線，國美完成了線上線下的融合，實現了流程的系統化和自動化，同時減少了門店工作人員及門店的電腦配置，從而節約了電能。2018年，本集團一共減少了約4,800台電腦。

節約用水

國美積極響應國家節能節水的號召，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(例如更換自動感應式水龍頭)；
- 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。

2018年，本集團的總用水量約為3,335,000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	2017年	2018年	變化
水費(人民幣元)	11,910,000	11,273,000	(5.3%)
用水量(立方米)	3,524,000	3,335,000	(5.4%)
月均單店用水量(立方米)	183.1	131.0	(28.5%)

環境

節約用紙及綠色辦公

本集團推行無紙化運作，保護環境。在經營銷售電器及電子產品的過程中推出了電子說明書、電子保修卡及電子發票等措施，大量減少了紙張的使用。

本集團規範了辦公用品的使用標準，延長辦公用品的使用壽命。同時提倡並推動無紙化辦公，減少用紙數量和廢紙的產生，辦公文件主要通過電子化方式進行傳送、審閱及審批。另外，本集團還在辦公區內對丟棄垃圾進行分類處理。

倉儲物流管理

2018年，本集團繼續加強物流配送網絡的覆蓋面，全國已建立區域中心倉+一級倉+二級倉+縣域配送站四個等級的倉儲網絡體系。截至年底，本集團整體倉庫數量超過2,000個，倉儲面積達到約3,000,000平方米，倉儲服務覆蓋全國92%的城市。倉儲網絡利用數字化和自動化管理，及時運送所需的商品，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	2017年	2018年
汽油費(人民幣元)	129,015,000	148,153,000
耗油量(公升)	19,848,000	20,955,000

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。

二、綠色銷售及回收

綠色銷售

國美一直致力於節能降耗等方面的工作，並聯合各大供應商開拓整合以供應鏈為核心的定制商品業務，把市場的需求信息發送到工廠形成定制，實現了產品的有效供給，引導環保生產、環保銷售的商業模式。

環境

產品回收

國美依托遍佈全國的售後服務網點及2,000多家的門店網絡，為用戶提供各種電器及電子產品的回收服務。另外，國美還將平台開放，積極拓展與第三方合作，提升回收服務水平。

三、支持環境保護活動

國美不僅僅一直致力於自身的環保節能，還努力做一名活躍於環保的企業公民，積極參加各種環保的活動。

2018年1月，由聯合國工業發展組織、聯合國教科文組織、國際生態經濟協會聯合舉辦的第七屆世界環保（經濟與環境）大會暨國際碳金獎榮譽盛典在北京舉辦。國美憑借探索行業綠色可持續發展的不懈努力，榮膺「碳金生態實踐獎」。國美憑借在環保領域的貢獻已經是第四次獲獎。



碳金生態實踐獎

2018年6月，由中國新聞社《中國新聞周刊》主辦的第九屆「綠色發展·低碳生活」公益展在北京正式舉行。本屆活動以「綠動未來」為主題。國美憑借在低碳領域的積極實踐和綠色創新發展方面的表率作用，榮獲2018年「綠色低碳榜樣」獎。



第九屆「綠色發展·低碳生活」公益展

四、響應國家政策

以舊換新

在積極參加環保活動之余，國美積極響應國家政策，推廣以舊換新活動，國美通過精選回收渠道，打通供應鏈環節，借助專業評測系統，實現舊家電回收的最高估價，讓消費者手中的舊家電「升值」，促進了以舊換新的活動。

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

本集團在人才招募與錄用方面，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	2017年	2018年
員工人數	40,176	42,269
男女比例	1:1.07	1:1.08
少數民族員工佔比	3.7%	4.1%
殘障員工佔比	0.7%	0.3%

社會，僱傭及勞工常規



按僱傭類型分類

僱傭類型	2017年		2018年	
	僱員總數	佔比	僱員總數	佔比
長期僱員	39,847	99.2%	41,753	98.8%
實習生	115	0.3%	314	0.7%
臨時僱員	214	0.5%	202	0.5%
總計	40,176	100.0%	42,269	100.0%

按性別分類

性別	2017年			2018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	19,409	48.3%	1.6%	20,357	48.2%	2.2%
女	20,767	51.7%	1.6%	21,912	51.8%	2.2%
總計	40,176	100.0%	1.6%	42,269	100.0%	2.2%

按年齡分類

年齡	2017年			2018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	3,504	8.7%	1.4%	4,027	9.5%	3.7%
25-35歲	18,824	46.9%	2.1%	18,361	43.4%	2.9%
35-45歲	12,534	31.2%	1.1%	14,320	33.9%	1.3%
45歲以上	5,314	13.2%	0.7%	5,561	13.2%	1.1%
總計	40,176	100.0%	1.6%	42,269	100.0%	2.2%

社會，僱傭及勞工常規

按地區分類

區域 (附註2)	2017年			2018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	1,810	4.5%	1.3%	8,749	20.7%	1.9%
東北大區	3,394	8.4%	1.4%	2,565	6.1%	2.2%
華北大區	9,598	23.9%	1.5%	8,952	21.2%	2.3%
華東大區	9,547	23.8%	1.7%	8,871	21.0%	2.1%
華南大區	8,131	20.2%	2.0%	6,087	14.4%	2.1%
西部大區	7,696	19.2%	1.0%	7,045	16.6%	1.8%
總計	40,176	100.0%	1.6%	42,269	100%	2.2%

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。並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、哺乳假等。

社會，僱傭及勞工常規



其他福利

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。

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2018年期間，該基金共資助困難員工203人次，共計人民幣1,057,000元（2017年163人次，人民幣859,400元）。



社會，僱傭及勞工常規

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。



「國美年」小年會



中秋節活動



生日會



聖誕節活動

日期	事項	國美所獲獎項
2018年11月	2018CCFA新消費論壇－中國全零售大會	國美連續四年獲得「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，並斬獲「改革開放四十周年連鎖企業長青獎」

社會，僱傭及勞工常規



CCFA中國連鎖業員工最喜愛公司大獎



CCFA十佳企業大學大獎



改革開放四十周年連鎖企業長青獎

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。

社會，僱傭及勞工常規



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。

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。

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。2018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	2017年	2018年
招聘員工人數	902	346

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	2017年	2018年
引進員工人數	307	383

社會，僱傭及勞工常規



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	2017年	2018年
互聯網技術人員	318	361
物流體系人員	3,841	3,826

二、員工發展

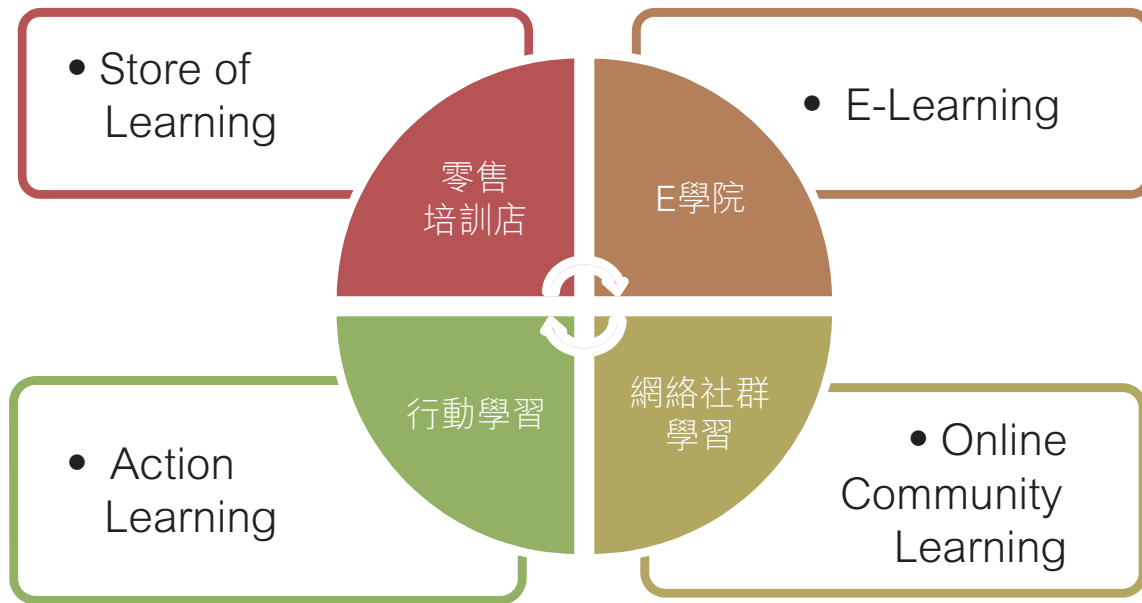
2018年，本集團培訓中心以用戶思維為核心、企業需求為導向，側重領導能力和開拓新業務能力的提升，助力本集團的戰略轉型。在國美領導力準則的核心宗旨「用戶至上」的指引下，進一步推進「蓄水池集訓」、「職場加速計劃」、「高管繼任」等培訓項目，兼顧了「選賢育能」的用人準則及學員「學習創新及兼容」的自我要求，完善了從基層員工到高層管理者的梯隊建設，同時為新項目籌備及新業務孵化儲備接班人選。

在培訓模式上，本集團嘗試不斷突破及創新，推出各種項目，如：漏斗式篩選機制、商業沙盤模擬、在線學習+翻轉課堂、行動學習等，提高了培訓效率和效能。

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)。

社會，僱傭及勞工常規



● 「4L」培訓組合模式

成熟的人才發展通道

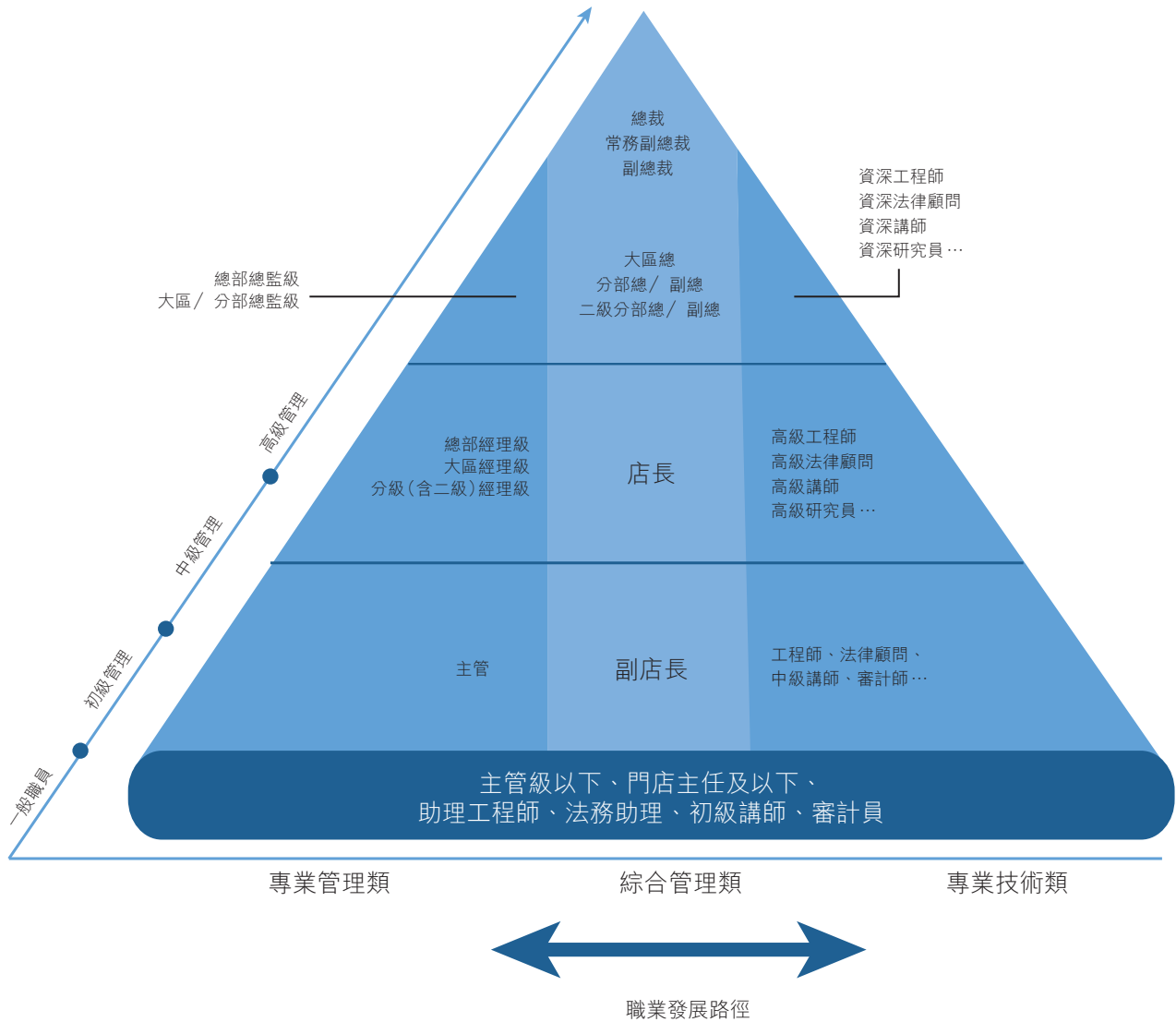
本集團始終非常關注每個層級關鍵員工的培養與發展，並構建了分層級的梯隊人才培養體系。

- 在基層，「蓄水池培訓」及「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」及「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」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。



社會，僱傭及勞工常規

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。



2018年，國美各類培訓項目，累計培訓學員49,364人次，累計學時3,799,374小時，人均培訓學時77小時。

社會，僱傭及勞工常規



2018年全國蓄水池集訓活動



2018年職場加速計劃



2018未來者店長培訓

社會，僱傭及勞工常規



2018年高管繼任計劃

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	2017年	2018年
員工工作日／休假日比例	10年以上	2.090	1.916
	10年以下	1.970	2.090

社會，僱傭及勞工常規



供應鏈願景

技術進步改變着人們的生活方式，國美一直致力於信息化環境下與合作夥伴構建更有效的對接；致力於進軍「家•生活」市場，形成一個「家•生活」的生態圈。國美努力向以「家」為核心的整體方案提供商，服務解決商和供應鏈輸出商轉型，並與供應商積極探討線上線下合作模式，同時利用「美店」實現人與人、人

與商品、人與服務的深度交互，讓每個人都能參與到共享零售中去，呈現給消費者一體化的家庭生活整體體驗。

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，確保供應商能時刻保持向本集團供應最優質的貨品及服務。

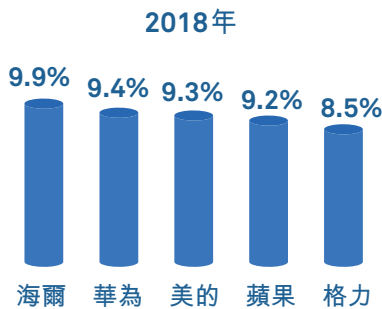
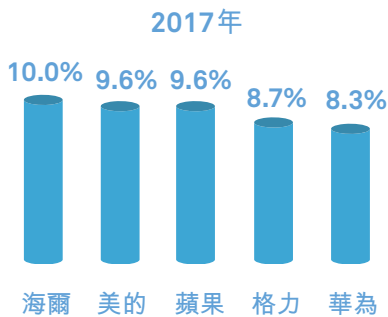
本集團供應商概況 區域	2017年		2018年	
	供應商總數	佔比	供應商總數	佔比
東北大區	1,161	11.6%	1,255	13.0%
華北大區	2,831	28.4%	2,695	28.0%
華東大區	2,265	22.7%	2,111	21.9%
華南大區	1,643	16.5%	1,686	17.5%
西部大區	1,988	19.9%	1,563	16.2%
其他	89	0.9%	331	3.4%
總計	9,977	100.0%	9,641	100%

二、信息共享

在信息化時代下，國美一直致力於與供應商進行高效對接。通過信息共享，上游的供應商可隨時了解銷售、庫存、物流情況，為科學及時的制定有針對性的生產、營銷、配貨計劃提供依據，既能提高產業整體競爭力，減低資源浪費，提升零售效率又能滿足消費者的需求。

社會，僱傭及勞工常規

本集團前五大供應商所佔總採購比例



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，將構成虛假廣告，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。

社會，僱傭及勞工常規

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》。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，在未取得同意的情况下，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。

國美不斷推進售後服務體系的建設，「國美管家」可為客戶提供「購買、清洗、維修、回收、再次購買」的全生命周期服務。另外，國美所提供的智能家居也可讓用戶無憂地享受到「家•生活」全面的售後服務體驗。

六、投訴處理

在「家•生活」戰略引導下，國美對售後服務不斷進行優化。客戶可通過電話、在線客服、國美APP等多個渠道對獲得的產品或服務進行意見反饋。在以客戶為中心的售後服務過程中，國美推出客戶在線評價系統，讓大眾監督服務過程，讓客戶的訴求得到及時快速解決。



「2018年度客戶口碑最佳客戶聯絡中心」

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

國美在一二線城市持續佈局大型綜合體驗店，為消費者提供智能化「家•生活」整體解決方案。在三至六線城市，加速網絡佈局，2018年底已開設513家縣域店，將更多綠色、智能家電引入三至六線城市，滿足消費升級需求的同時帶動當地的就業機會。

二、推動經濟發展

國美通過其全國600多個城市的2,000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，連續多年在貴州、雲南、甘肅、西安及新疆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2018年12月底，在上述區域共建立272家門店(2017年：208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	2017年	2018年
貴州	15	20
昆明	31	38
蘭州	23	38
西安	107	133
新疆	32	43
總計	208	272



社會，僱傭及勞工常規

三、賑災救援

國美從成立之初，便將公益理念與企業發展並行，積極履行企業社會責任，國美公益足跡遍佈緊急救災、教育扶貧、助殘就業、關愛老人等多個領域。國美將利用自身大平台的資源鏈接優勢和發展生態圈的經驗，建立起一個開放的公益生態系統。

日期	事項	救災活動
2018年9月	汕頭遭遇水災	國美在潮南司馬浦鎮、銅孟鎮等地，捐贈消毒藥水、消毒粉等急需物資，為災民群眾解決燃眉之急
2018年9月	南方遭遇山竹颱風	國美針對颱風造成的受損家電，在廣東、廣西、海南全面開展家電免費檢測、免費清洗、免費維修、以舊換新等活動，以高標準的專業服務為消費者提供災後家電免費售後服務



水災救援活動



風災救援活動

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。

「有買有善」是國美聯合中國扶貧基金會發起的公益營銷活動，歷時約一年時間。活動期間，消費者每在國美購買一台指定品牌的冰箱或洗衣機，國美便向扶貧基金會定向捐贈50元用於「未來空間」項目的建設。籌集的所有善款，將全部用於在貴州省赫章縣打造10所國美「未來空間」教室。

本次共有海爾、卡薩帝、美的、小天鵝、美菱、海信、容聲、三洋、松下、西門子等10個主流品牌選出冰洗產品積極響應，真正實現了聯動公益。同時，也讓更多家庭可以直接參與到公益中來，一起幫助山村的孩子。

截至2018年，該項目已在四川、雲南等地建成20家「未來空間」多媒體教室，每年約有3萬名學生受益。



未來空間—「有買有善」活動

社會，僱傭及勞工常規



其他青年教育項目：

日期	事項
2018年6月	「最美支教團」活動啟動儀式，國美聯手光明日報與大學生一起關注山區孩子的教育問題
2018年7月	「2018鏡頭中的最美支教團」陸續走進雲南、廣西、西藏等山區學校，為那裏的孩子們帶來了知識、希望和開拓眼界的機會
2018年12月	國美西安分部通過西安慈善協會為山區兒童捐贈400余台電腦，用於建造多媒體教室



青年教育項目

社會，僱傭及勞工常規



五、助老扶弱

助老扶弱活動：

日期	事項
2018年5月	國美携手方太聯合啟動「大愛太美」免費午餐公益計劃發佈會。活動期間，國美門店每售出一件方太愛心商品，均捐出一份免費午餐，提供給貧困地區兒童
2018年7月	在第九次全國肢殘日來臨之際，在梧州市肢殘協會的帶領下，國美到幾戶重度殘疾人家裏走訪慰問，向他們送去政府和國美的溫暖與關懷
2018年9月	國美再度參與到「99公益日」活動中來，呼籲更多人關注受災地區和貧困山區教育環境，持續助力公益事業
2018年10月	國美扶貧頻道正式上線，首批入駐商家正式開業。針對扶貧頻道商家，國美推出0平台使用費政策，希望幫助農產品走出農村，實現農村振興
2018年12月	國美與北京市科委農村發展中心、河北省赤城縣人民政府共同舉辦了第一期電商科技扶貧培訓班

社會，僱傭及勞工常規



「大爱太美」活動



國美扶贫頻道



電商科技扶贫培訓班



美丽中国支教项目十周年
一起举手，一起改变未来。



「99公益日」活動

社會，僱傭及勞工常規



所獲獎項：

日期	事項	國美所獲獎項
2018年12月	中國扶貧基金會頒發榮譽證書，以獎勵由國美發起的「有買有善」愛心助學公益活動取得的成果	扶貧基金會獎項
2018年12月	證券日報社主辦的第二屆新時代資本論壇	金駿馬最具社會責任上市公司之公益先鋒獎
2019年1月	由大眾媒體聯會發起的第八屆中國公益節暨「因為愛」2018致敬盛典	2018年度公益集體獎



扶貧基金會證書



金駿馬獎



2018年度公益集體獎



2018年度公益集體獎