

The GOME logo is written in a white, stylized, cursive font on a red rectangular background.The Chinese characters '国美' (GOME) are written in a bold, white, sans-serif font on a red rectangular background.

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)

2021

環境、社會及管治報告



* For identification purpose only

目錄

高管致辭	1	保護客戶權益， 共創美好生活	23
關於本報告	3	負責任供應鏈.....	24
ESG治理與董事會參與	4	服務質量保障.....	26
董事會參與ESG.....	5	用戶隱私安全.....	28
實質性議題分析.....	6	社區公益慈善.....	29
持份者溝通.....	7	應對氣候變化， 堅持綠色發展	33
堅持有序發展， 保障運營合規	9	推進綠色運營.....	34
合規與風險管理.....	10	創新綠色服務.....	35
內審內控與風險管理	10	助力綠色發展.....	36
反貪污與商業賄賂	11	董事會聲明	38
舉報人保護.....	12	香港聯交所ESG指引索引	39
推動人才培養， 助力員工成長	13	讀者反饋	42
人才招聘與培養.....	14		
員工權益保障.....	17		
職業發展與晉升.....	19		
員工福利與關愛.....	21		



國美零售控股有限公司

2021年環境、社會及管治報告

高管致辭

國美自創立以來就致力於服務百姓家庭，成就美好生活。回顧我們走過的34年，經營企業的時間越久，國美就越深刻地領悟到愛國愛黨、守法經營、創業創新、回饋社會對企業長遠發展的意義，我們要與時俱進、聚焦實業、做精主業，凝心聚力把經營做深做透、把服務做精做細、把品牌做大做亮、把文化做長做久，把企業做強做優。

2021年對於國美是非常重要的年，我們的「家·生活」戰略邁入第二階段，我們要在發展中重視責任、發掘價值、積極創新、努力拼搏，讓更多人實現「國美家美生活美」。

我們要以責任開啟新的一年，我們迎來「十四五」新開局，國家和行業進入高質量發展新階段，這都是新時代賦予國美的新機遇和新責任。我們一定要把企業發展與國家繁榮、民族興盛、人民幸福緊密聯繫。一定要站在更高的起點上堅持黨的領導，聚精會神辦好

企業，以質量更好、效益更高、競爭力更強的發展回饋社會，承擔起企業應有的社會責任。國美的「家·生活」戰略順應政策鼓勵的方向，以滿足中國家庭美好生活品質升級為初心。我們以開放和共富的心態，致力於通過對零售業全鏈條的精簡和優化，讓廣大廠商夥伴都能實現全面可持續地降本提效增收，相信這是未來零售發展的必由之路。

我們要以價值開啟新的一年。國美創業三十多年的歷程，我們深感各種經歷都是積澱，都是推動我們更好地服務百姓美好生活的錘煉。我們要不忘初心、正道直行，塑造健康肌體，聚焦長遠發展，以法治意識、契約精神、守約觀念為用戶、合作夥伴和社會提供更好的產品和服務，通過我們企業的擔當為國家創造價值，為社會創造價值，為顧客和合作夥伴創造價值，為員工創造價值。國美「家·生活」戰略全面發力家庭消費，強化為家選品、精準組配、以家庭為軸心的組合式消費服務和以家庭為價值單元的針對性運營，這些會成為國美零售的關鍵價值內核，也是「家生活」賽道的價值所在。

我們要以創新開啟新的一年。我們正面對一個極速變化的世界，要於變局中開新局，關鍵是要以創新驅動發展。2022年，我們將深入推動「家·生活」戰略第二階段延展和升級，以用戶思維、平台思維、科技思維、閉環思維為引領，持續建設全零售生態共享平台。目前國美全零售的核心模式和關鍵模塊已構建完成，協同效應越來越強，更多成果和效果正加速顯現。國美的六大平台具備集成集約、互聯互通、共享共建的三個特色，這是國美零售基因、資源能力和創新理念的結晶。這些促使國美成為行業內獨樹一幟的企業，也形成了國美的核心競爭力，體現了國美零售模式的優勢和持續創新的理念。

我們要以拼搏開啟新的一年。從珠市口的第一家門店升級到線上線下全渠道連接消費者的「到網、到店、到家」全零售網絡；從電器拓展到全品類滿足家庭剛需的「家·生活」賽道，正是無數國美人的拼搏努力才鑄就了今天的國美。新的一年，我們要繼續以不怕苦、能吃苦的精神深耕市場，一步一個腳印推動戰略全面升級和落地生根。國美零售的場景、商品、服務和營銷，將緊扣家庭消費消遣需求，進行全新擴容、精準組配和提質升級，全方位體現和彰顯「家生活，真快樂！」的經營特色，全力推動國美全零售生態共享平台整體地、敏捷地運營和迭代。

今天，全新出發深感責任在肩。秉持「以科技提升效益，以智慧創造美好」的集團使命，以相融共生、互動互補互助的開放共享理念，國美願攜手社會各界，共建共享全零售新基建和公平新生態，推動行業高質量可持續健康發展。

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2021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2021年1月1日至2021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》附錄二十七《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，本報告所使用的詞匯與本公司《二〇二一年年度報告》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

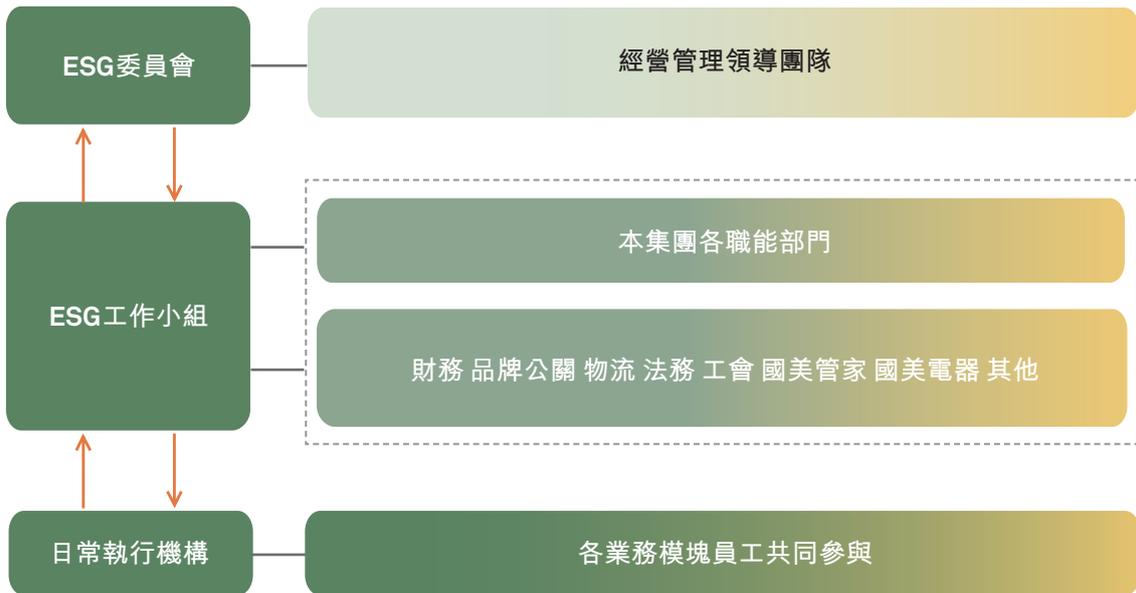
ESG治理與董事會參與

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

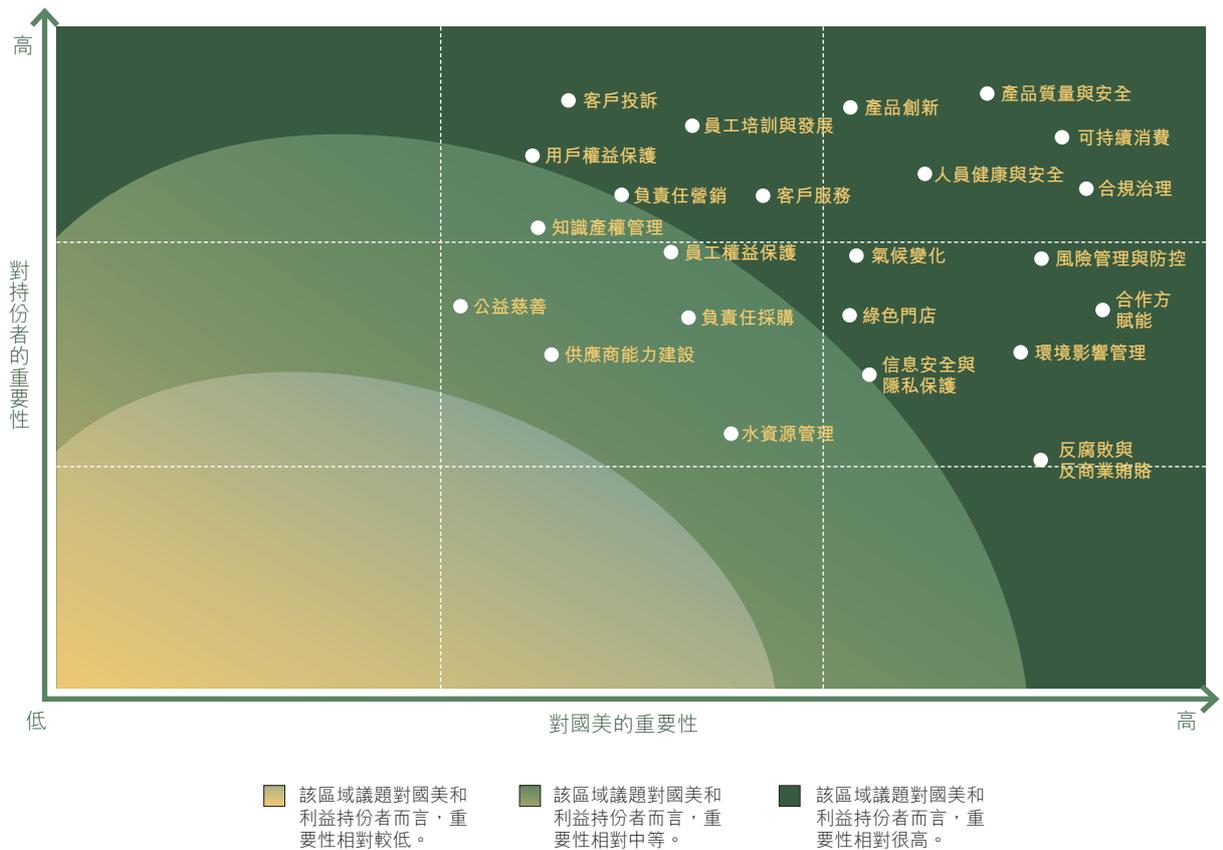


ESG治理與董事會參與

實質性議題分析

2021年，國美通過定期溝通、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，識別出以下年度重點議題，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	<ul style="list-style-type: none"> ■ 投資人 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各級政府及主管單位 ■ 香港聯合交易所 ■ 中國證監會 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 參與相關會議 ■ 行業協會等機構溝通
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ■ 消費者 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 售前溝通 ■ 客戶服務熱線 ■ 本集團網站 ■ 客服中心
員工	<ul style="list-style-type: none"> ■ 全職員工 ■ 兼職員工 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 在線溝通平台 ■ 員工代表大會

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
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none">■ 供應商■ 加盟商■ 社群	<ul style="list-style-type: none">■ 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	<ul style="list-style-type: none">■ 合作夥伴大會
社區	<ul style="list-style-type: none">■ 項目點周邊村鎮■ 項目地所在城市社區	<ul style="list-style-type: none">■ 社區生態人文■ 共享企業發展成果	<ul style="list-style-type: none">■ 鄉村振興產業幫扶項目■ 社區融合活動

國美一直旗幟鮮明、立場堅定、從不動搖地推進廉政建設和反腐敗工作。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

- 2021年舉報的閉環解決率91.89%
- 開展8次董監高廉潔培訓

支持聯合國可持續發展目標



02 堅持有序發展，保障運營合規

堅持有序發展，保障運營合規

合規與風險管理

2021年，集團通過審計監察中心，紀檢監察中心和平台安全中心組成的監管網路，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控。

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中各類經濟事項的事前或事後審計監督，對於出現的失職、產生的損失進行查處並追回。對於集團存在的系統漏洞和制度缺失問題進行識別和整改跟進。

紀檢監察中心

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中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。

平台安全中心

設置在總部。負責互聯網平台的安全管理，定期對平台運營安全進行穿行測試，預防和處理外部人員和單位利用互聯網平台實施的各類損害集團利益行為。

內審內控與風險管理

國美自2003年創建了監察體系，由總裁直接領導，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，承擔着推進廉潔風氣建設、查錯防弊、完善內控制度、增收節支和反腐敗工作。2021年，本集團對下列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，監察體系針對真快樂平台新使用者活動規則開展了審計專案，識別出規則漏洞和管控不足，並提出了系統性的風控改善意見，通過完善行銷方案、增加風控措施等方法控制行銷風險。

堅持有序發展，保障運營合規

在制度規範方面，審計發現本集團現行制度未對車輛維修制定細則，沒有對維修前後流程、事故責任追查等方面進行明確規範，存在一定風險，現正已由行政系統進行整改並發文規範。

在合同範本規範方面，針對2019-2020年合同條款在執行中存在的風險漏洞，對相關合同條款進行多項修訂，規避了原滯銷倉儲費執行標準不清的風險。

反貪污與商業賄賂

國美積極回應國家政策，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。

國美對行賄受賄，欺詐，勒索，洗錢等違反商業道德的行為做出了嚴格的規定。集團每半年對員工廉潔紅線相關管理規定進行檢討或修訂，組織監察中心員工集中學習《國美零售控股紅線管理規定》和《國美零售控股處罰條例》，不斷提升員工的法律合規意識和商業道德意識。此外，集團每雙月通過會議形式開展對董監高的廉潔培訓，本年度共計開展8次，起到了警示教育的作用，提升廉政文化建設水準。

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



反貪污與商業賄賂培訓覆蓋

2,217人次



針對普通員工的反貪污與商業賄賂培訓

99次



針對高管的反貪污與商業賄賂培訓

24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「垂直管理、分區負責」、「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。2021年共計接收受理有效投訴舉報74件，完成68件，舉報的閉環解決率91.89%。

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：010-84581700

舉報郵箱：gomejb@163.com

公眾號：國美監察中心

美辦：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11層（郵編：100016）

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管道和福利待遇。

我們的進展

- 2021年，國美愛心互助基金共資助員工237人，共計人民幣1,001,055元。
- 國美共有員工32,278人，其中女性員工16,710人，男性員工15,568人。

支持聯合國可持續發展目標



03

推動人才培養， 助力員工成長

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2021年，國美制定和更新了如《招聘管理制度》、《親屬回避原則》、《招聘系統操作規範》、《面試官管理規範》、《背景調查管理規範》、《獵頭渠道管理規範》等制度及規則。

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。2021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300餘人。

在人才培養上，國美堅持對員工與管理層人員進行培訓。本集團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。在管理層的領導力方面，本集團今年與外部機構聯合開展諸多培養計劃，從戰略承接、組織建設、團隊管理、協同增效四大維度提升本集團管理層人員領導力水平。

對於客服工作人員，客服管理中心一直致力於打造學習型組織，為員工創造條件，推動建設有助於員工持續學習及成長的體系環境，並幫助客服人員將學習成果轉化為生產價值。

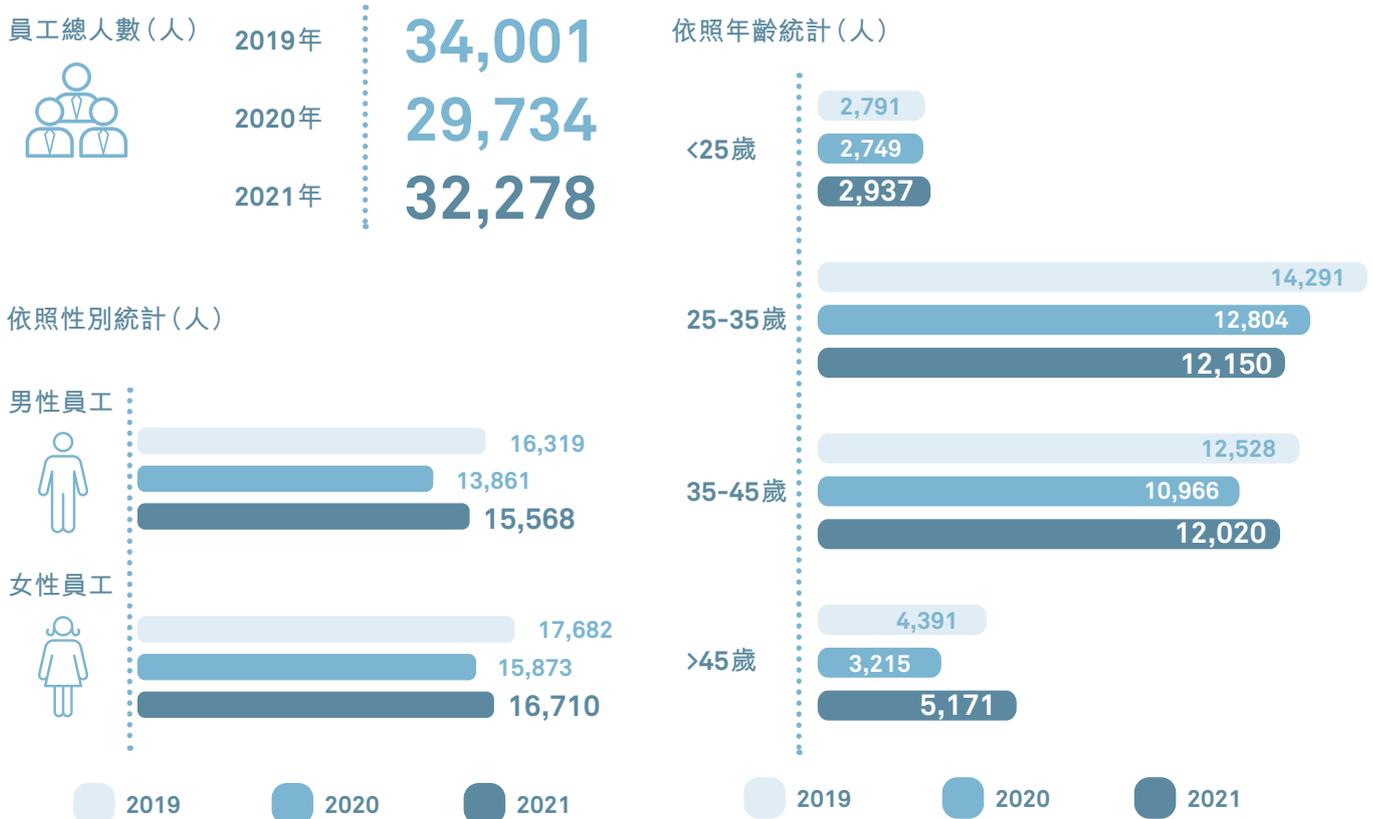
同時，針對門店店長，本集團開設了菁英店長培訓（針對核心店長群）與獵鷹店長培訓（針對新入職店長）。

推動人才培養，助力員工成長

自2020年以來，國美重點聚焦在年輕的、專業的管理人才培養上。本集團設立了蓄水池招聘培訓項目，旨在為本集團培養有潛力的管理人員，逐步提升國美年輕有潛力的員工佔比。今年，蓄水池計劃根據學員特點將1-3年的蓄水池學員作為培養重點對象，制定了以各種職業化、專業類個人提升課程為主，座談、團建類活動為輔，同時搭配相關線上課程，單獨輔導等個性化培養方式的培養機制。

[案例]超新星蓄水池創造營

根據「家·生活」戰略推進及經營發展需要，加強人才梯隊儲備建設，打造中基層年輕、有拼搏精神的管理團隊至關重要，國美因此特策劃了2021屆全國優秀蓄水池選拔活動—超新星蓄水池創造營。通過娛樂化的玩法、全程線上課程輸入+課題研討+拓展演練+成果匯報的形式，對優秀蓄水池再次進行培養及選拔「出道」。最終總部及全國區域分公司對近340名2021屆蓄水池進行選拔，共92名優秀學員突出重圍，參加了本次集訓，最終獲得超新星蓄水池學員稱號的學員共25名，達標畢業人數為82名，出苗率89%。

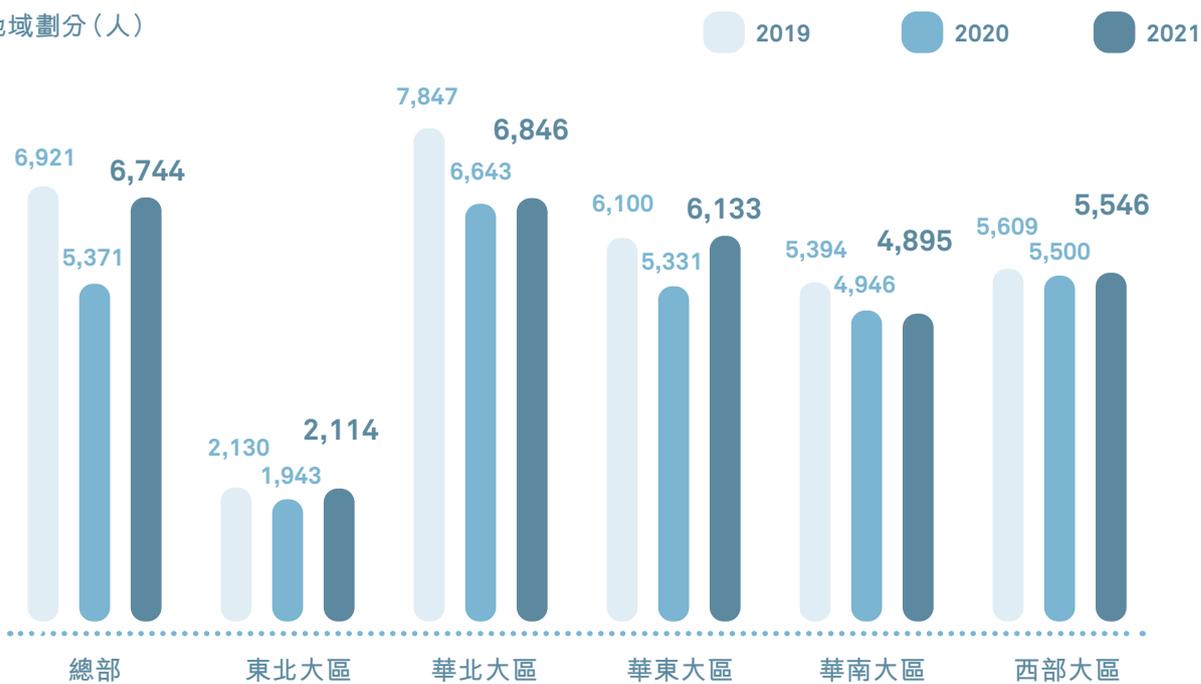


推動人才培養，助力員工成長

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 **789,227** 人次

受訓僱員佔比 **90%**



男性受訓員工

14,080 人
佔比 **90.44%**

男性員工平均受訓時長
59.76 小時／人



女性受訓員工

14,971 人
佔比 **89.59%**

女性員工平均受訓時長
60.33 小時／人



管理層受訓員工 **670** 人
佔比 **100%**

普通受訓員工 **28,381** 人
佔比 **89.79%**



全體員工總受訓時長
1,744,566 小時

管理層員工平均受訓總時長 **54.00** 小時／人

普通員工平均受訓總時長 **60.00** 小時／人

員工權益保障

員工交流與溝通

國美一直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，國美在員工生命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；

針對新入職員工，我們設立了雙領帶機制：由員工的匯報上級擔任其業務領帶人，員工的HRBP擔任職能領帶人，通過業務和職能兩個維度引領新員工，幫助新員工平穩渡過入職融入期，為新員工提供及時的輔導和幫助；

針對新入職高管，國美結合雙領帶計畫，定期進行正式的溝通訪談。

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。

與此同時，國美開通了專屬的投訴郵箱，建立內部員工投訴通道。員工可將相關各類情況、投訴直接發送至該郵箱，人力資源團隊會及時安排人員核實、跟進、解決及回饋。

推動人才培養，助力員工成長

工會建設與發展

2021年4月1日「國美電器有限公司工會」正式更名為「國美控股集團有限公司工會委員會」，擔負起整個國美集團的工會工作。集團工會主席由集團黨委書記兼任並負責全面領導工作。工會還專門開通了「國美職工之家」專號加強工會與員工的聯繫，並開展了集團工資集體協商活動；北京國美工會總部開展了綜合工時工作制集體協商活動、為各分公司僱工提供工會意見回覆書等，做好員工權益的第一道保障。



員工健康安全

今年，國美積極回應國家疫情防控政策，及時向員工同步各類政策及疫情資訊，做好防疫知識宣傳。並與太陽宮社區接洽，分別於5月、11月組織員工接種疫苗第一針、第二針及加強針，約2000人次參與。

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。2021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。

在第三方人員權益保護方面，國美督促承運商為其員工購買意外險，並計劃將該條款納入引入標準，從而保障運輸安全和員工權益。



推動人才培養，助力員工成長

健康安全指標

	2019	2020	2021
 因工傷損失總日數	不適用*	不適用*	11,322 天
過去三年每年因公亡故人數	0	0	0
過去三年每年因公亡故比率	0%	0%	0%

* 聯交所指引只要求披露2021年相關數字

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。

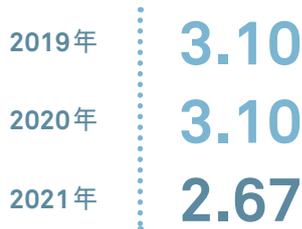
在薪酬方面，本集團2021年對標外部行業，進行了薪酬調研，對整體的薪酬寬帶、城市薪酬差異系數進行了更新，並匹配福利制度對各項福利標準進行了提升。

在激勵方面，國美建立短長期聯動的立體激勵機制並重點關注短期激勵的結構與效果。在短期激勵制度方面，以年收入作為短期激勵牽引，並推出了《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。在長期激勵方面，對高管人員和核心人才實行股權激勵，使員工個人發展與企業發展緊密連接，實現人才保留。對於技術團隊，本集團將考核方向調整為項目里程碑與結果導向，引導員工關注專案進程和結果，並建立了員工薪酬與專案進展掛鉤的機制。

在2021年，本集團實現了晉升視窗期的統一。為加強員工職業發展通道管理和優化人才資源配置，國美修訂了《晉升管理制度》以明確相關規定。本集團也著眼於未來的發展，發佈了2022年職級管理體系文件《職級體系管理制度2022版V1.0》。

推動人才培養，助力員工成長

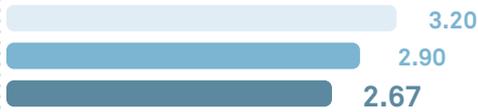
員工總流失率¹(%)



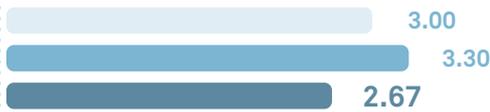
¹ 流失比率 = 離職人數 / (離職人員 + 僱員總數) / 12

依照性別統計(%)

男性員工

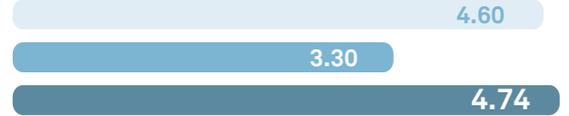


女性員工



依照年齡統計(%)

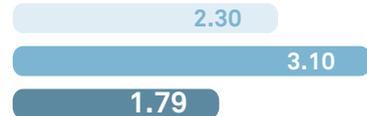
<25歲



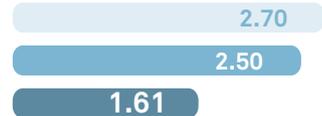
25-35歲



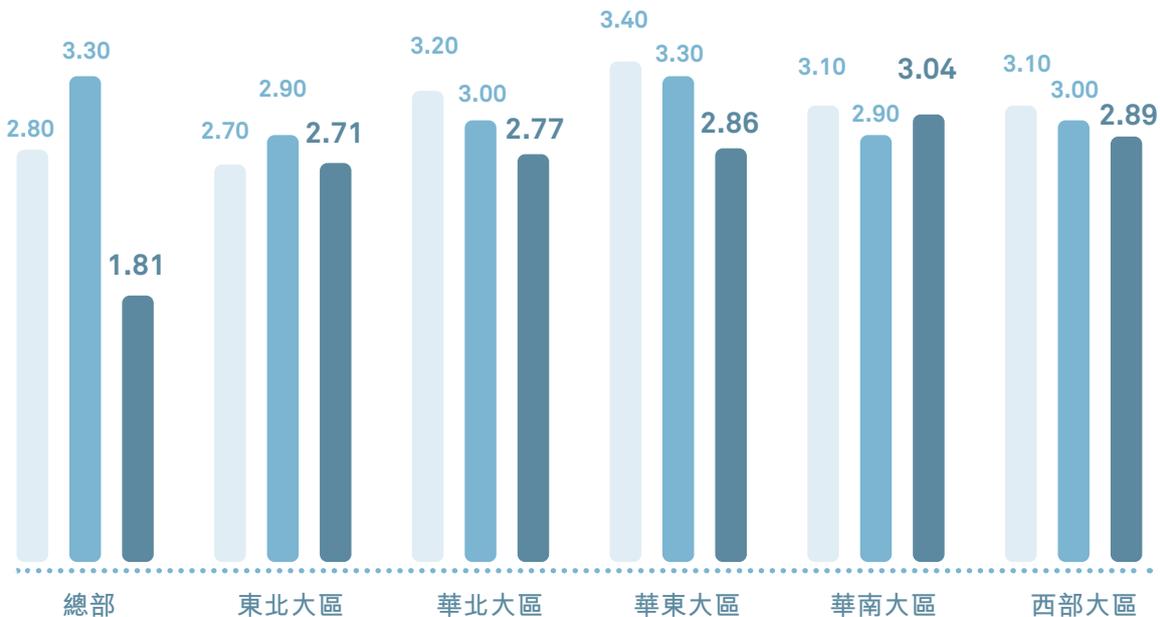
35-45歲



>45歲



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2021年，本集團修訂併發佈《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，2021年本集團工會建立了職工之家，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

[案例]中醫亞健康義診活動與牙科義診活動

於2021年雙11期間，員工工作壓力驟增，國美特聘請中醫研究院高級診療師來國美進行為期兩周的亞健康調理義診活動。於2021年9月20日全國愛牙日，國美為職工普及護牙知識並進行牙科義診。

員工生活

為了進一步豐富員工生活，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。2021年，集團舉辦了婦女節女職工專項關愛活動、「團圓為再攀高峰」人文主題活動、「花好月圓 共話嬋娟」全國主題活動、「GOME一級棒 碼出國美新零售」線下嘉年華活動、「這個聖誕，有點甜」文化主題活動。



婦女節女職工專項關愛活動

員工互助－國美愛心基金

國美愛心基金是國美發起設立、內部員工自願參與，及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的重要落實平台。國美愛心基金匯聚著國美大家庭的力量，展現了愛心助人、幫人幫己、關愛同事、情系同胞的情懷，是廣大國美員工愛與責任的集中體現，也是國美企業福利重要的、有益的補充。2021年，國美愛心互助基金共資助員工237人次，共計約人民幣100萬元。

國美以零售業+家服務業為核心，圍繞「線上、線下、供應鏈、物流、大數據&雲、共享共建」六大平台，構建國美「家·生活」戰略，以集成、跨界、創新為出發點，整合本集團六個平台資源及外部資源，實現商業模式的閉環及整體生態閉環。從而構建全零售生態共享平台。

我們的進展

- 擁有自建物流基地10座
- 2021年，國美三級及四級地址覆蓋數量達3,146個及42,531個，覆蓋率分別達100%及98.68%。
- 配送及時率達到98.4%，同比提升1.92%
- 2021年，國美整體客訴率0.08%，同比下降0.05%；客戶滿意度98.2%，同比提升2.1%

支持聯合國可持續發展目標



04 保護客戶權益， 共創美好生活

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2021年12月，國美在全國9個城市擁有自建物流基地10座；已投運的物流基地有6座（分別在瀋陽、西安、天津、上海青浦、上海嘉定、寧波），合計倉儲設施面積約40萬平方米，辦公配套設施面積約8萬平方米；在建設中的物流基地有4座（分別在成都、長沙、濟南、南京）。

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。2021年，國美三級及四級地址覆蓋數量達3,146個及42,531個，覆蓋率分別達100%及98.68%。

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。2021年，國美通過調撥時效提速、差異化配送、「十步曲」操作規範，配送及時率達到98.4%，同比提升1.92%，有效改善用戶體驗。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。



保護客戶權益，共創美好生活

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。

為了提升ODM自有產品的競爭力和盈利能力，國美結合自身商品經營現狀，制定了《ODM定制／包銷操作管理辦法》，從價格、滯銷商品、日常操作管控和考核四個方面規範ODM定制／包銷商品的操作管理。

供應商數量(個)



2019年

10,352

2020年

11,552

2021年

13,631

執行供應商慣例的
供應商數目(個)



2019年

不適用*

2020年

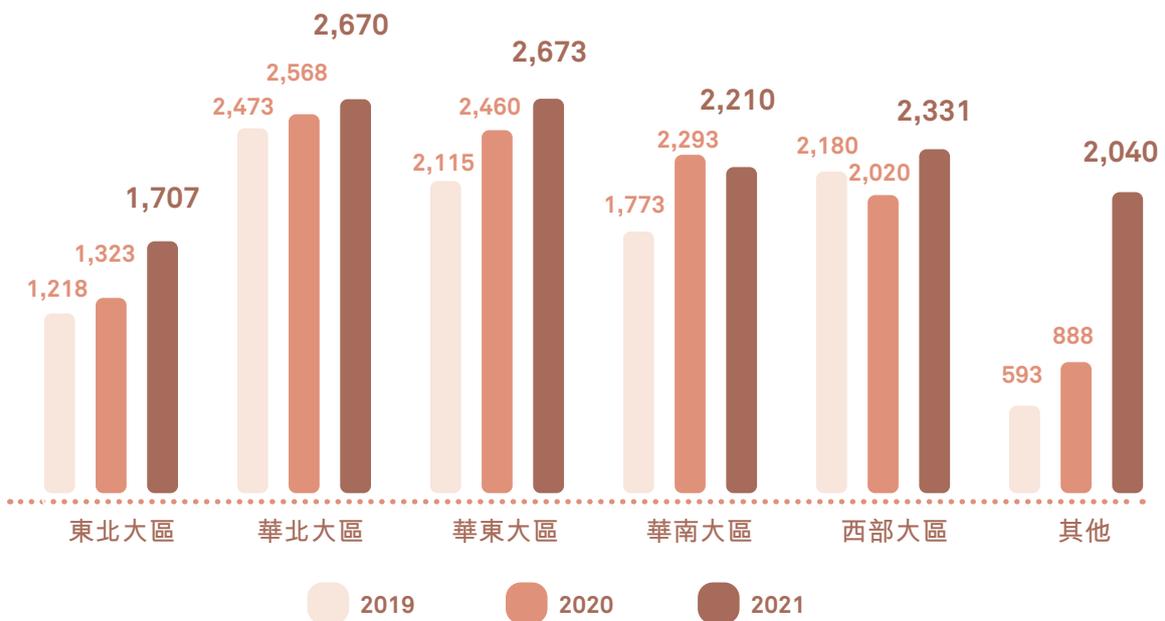
不適用*

2021年

13,631

* 聯交所指引只要求披露2021年相關數字

供應商相關指標(個)



保護客戶權益，共創美好生活

多元賦能加盟商

一直以來，本集團優化拓店路徑，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、產品知識的周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。

深度連接服務商

2021年年初，國美管家重新規範了服務商的引入制度，為國美管家從「家電服務」轉型為「家庭服務」奠定了基礎。2021年下半年，國美管家開發PC端和移動端服務預警功能，讓服務商在使用者下單後的第一時間就可以與用戶聯繫，高效地了解服務情況，確認服務時間及地點，提升接單時效。截止至2021年12月，國美管家共上線SKU3,334個。

2021年，國美管家根據服務商的落地情況，組織服務商培訓、調研、抽訪活動，直至服務商真正融入。此外，國美通過對服務全流程的梳理及調研，整理出6

項用戶最關注的節點並進行指標化，打造服務商考評系統。服務指標具有即時監控、一目了然的優點，實現了總部、分部、服務商的資訊對等，對服務商的優勝略汰起到關鍵作用。

服務質量保障

2021年，隨著本集團「家·生活」戰略第二階段的推進，客服管理中心積極對接新上線的百貨公司、定制公司、美鍋優食、哎呦喂、酒窖、國美家等產業公司，承接各產業公司的服務品質監督、培訓與效能提升工作，積極賦能產業公司，提升全鏈路服務效率。

優化內部體系

2021年，本集團通過內部梳理，已完成初步的「業務+運營」模式搭建，並依託全國分公司完成項目落地。同時，國美開展「雙流項目」實現平台化，一方面提高流程社會化水準，便於與外部管道對接，從而承接其業務；另一方面上收、整合結算工作，規範結算規則，提升工作效率。

嚴控貨源品質

客服團隊完善《商品頁面信息管理規範》，出台《直播服務規範》、《非家電類商品服務管控處理規範》等一系列緊隨集團戰略變革的內部文件。

保護客戶權益，共創美好生活

為確保商品品質符合相關法律法規規定，我們提高了供應商准入標準。在考核流程上對供應商實施分級管理，將殘次、滯銷、欠收等指標，與相關業務指標和客服指標結合，實現綜合評級。

國美堅持打造高性價比的產品體系，從採購源頭確保產品質量過關，滿足消費者的需求，打造可信賴的消費平台。從採購端來看，國美從兩個關鍵階段把控產品質量。首先，根據《中華人民共和國產品質量法》規定，在合同上對產品質量與安全作出明確約定，保證產品均為正品，並且性能良好，且均不侵犯任何第三方的知識產權和合法權益。其次，根據《中華人民共和國產品質量法》第二十七條，規定所有上架產品均有相關溯源鑒證性資料及相關國家3C認證，並對相關的標識也進行了規定。

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。2021年，國美從經營能力、人效管控、違規／漏櫃管控和視頻導購四個方面提升店面管理，從而提升門店管理效率和用戶營銷體驗。

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，結合全新上線的真快樂娛樂化營銷，為用戶提供真低價、真滿意、真快樂的營銷體驗。2021年，國美繼續以「家·生活」戰略為核心，構建以線下為基礎，線上為延伸的全場景行銷，打造了如「年貨節」、「黑色星期五」、「五一、618、十一、雙十一大促」、「國美35周年慶」等重點節假日及IP營銷活動。

由於國美在2021年積極投身各項維護消費者權益的活動，常州、大連、青島、廈門等分部分別榮獲了「誠信自律承諾企業」、「消費者滿意單位」、「消費者維權企業」等外部認可。

拓展下沉市場

2021年，本集團依據核心戰略規劃，積極探索運營模式上的轉變。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，將線下門店劃分為：旗艦店、社區店、新零售店三大類型，同時對門店進行新業態、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，國美推動新零售店的以舊換新活動，新零售店可自主參與，通過以舊換新、入戶清洗等活動拓寬本地生活服務市場。2021年累計新開新零售店1,089家，累計在營新零售店2,763家。

打通溝通渠道

國美以用戶需求為核心，搭建多觸點、場景化、智慧化的使用者服務體系，以400熱線、線上客服、微博、微信、實體店等社會化行銷平台構築起了滿足各類使用者需求的客戶服務生態，打造「立體、智慧、開放」的客服體系。西安客戶滿意服務中心規模近500人，日受理顧客需求3萬餘單，綜合客戶滿意度98%以上。

為加快用戶訴求響應速度，客服管理中心建立了客訴管理制度，逐步完善智能知識庫，組建專項問題處理小組，提升訴求處理質量和效率；並制定了訴求首問解決制、投訴多級自動預警、不滿意用戶閉環管理等方案；同時，將服務監督管理方式由事後點評、通報處罰向事前規避、節點監控、整改提升的管理模式轉變。建立完備的「服務承諾、服務標準、客訴管理制度」規範保障體系，客服管理日益規範化、精細化，持續提升用戶體驗。2021年，國美整體客訴率0.08%，同比下降0.05%；客戶滿意度98.2%，同比提升2.1%。

產品責任相關指標	單位	2021
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
接獲關於產品及服務的投訴數目	個	22,969

用戶隱私安全

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。2021年，國美發佈了《國美軟體安全設計及開發規範》，對軟體安全設計和編碼規則進行了完善，並加入了隱私合規相關的設計規範。此外，國美新增了《國美零售資料安全管理規範》、《國美線上業務個人資訊安全影響評估指南》、《敏感性資料分類分級樣表》、《隱私合規功能設計需求表》，完成個人敏感性資料的分類分級規則並推動業務線實施。

保護客戶權益，共創美好生活

本集團成立了信息安全委員會、數據委員會、個人信息管理小組等安全管理組織，相關管理組織由首席運營官牽頭，成員由網安中心及各業務線負責人組成。同時，本集團搭建了以雲平台公司一網安中心安全合規部門為核心，產品、研發、法務、運營聯動的個人信息保護高效工作機制，並建立了信息安全工作體系。

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實現了使用者自主授權同意，符合合法性、最小必要性、自主性原則；其次對大數據平台獲取與查詢個人隱私資料進行了嚴格的許可權審批，限制大數據畫像的使用。堅持最小必要獲取消費者資料，堅持科技向善，杜絕資料濫用、保護消費者合法權益。針對線上產品，國美根據線上零售實際業務場景形成《國美App違法違規收集使用個人信息行為認定方法及自評估方法》並在產品設計階段和發佈階段進行卡點和審計，保證了線上產品的隱私合規性。

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。

社區公益慈善

作為社會企業公民，國美在重視自身發展的同時，更積極履行社會責任、踐行公益事業，回報社會。

助力鄉村振興

電商平台「真快樂」APP圍繞鄉村振興主題，聯合中國農工民主黨，充分激活自身資源優勢，開啟百億專項公益振興行動。此公益項目以5年為發展周期，以貴州大方為試點，「真快樂」通過提供「企業對口幫扶」、「全渠道服務」、「百億消費券發放」、「鄉村專業人才培訓」、「公益宣傳」5大服務，覆蓋千縣萬村，助力鄉村萬企發展，拉動百萬鄉村就業，發放百億公益補貼，促進城鄉消費升級，助力高質量地方發展。

保護客戶權益，共創美好生活

同時，國美也利用自己線上線下的資源開展各種公益活動。在九月份的99公益期間，國美通過多帳號發佈99公益相關內容，參與人數達30萬人次，共籌款130,773.9元，以用於「未來空間」項目發展。另外，2021年9月10日，國美在21個省市的200家門店進行店內宣傳，充分利用店內多媒體推廣中國扶貧基金會「活水計劃」，積極參與西部地區扶貧長效機制的建設，發揮零售渠道優勢，助力扶貧攻堅。

案例：百億專項公益振興行動貴州大方縣試點助推鄉村產業振興

「發現中國美 助力鄉村興」百億專項公益振興行動進入貴州大方縣，主要通過對企業的對口幫扶，助力鄉企產品上鏈，進一步實現產業鏈規模化；同時大力培養當地鄉村振興專業買手，以「真快樂」APP為主力平台提供銷售窗口，進一步為當地優質特色農副產品打開市場，帶動「鄉品進城」。

啟動儀式後，「真快樂」APP第一時間上線了大方縣「鄉村興好貨直播」，一方面助力農產品走出去，另一方面通過充分發揮國美深耕行業34年的供應鏈優勢，將更多真低價好貨帶到縣，助力鄉鎮百姓品質生活升級。這次行動獲得中共大方縣委書記游勁松高度評價，他表示，「真快樂APP」將助推大方縣鄉村產業振興、促進鄉村就業、傳承鄉村文化、推動城鄉消費升級。



保護客戶權益，共創美好生活



攜手抗擊疫情

針對國內仍時有復發的疫情，國美一方面積極響應政府要求迅速做好防疫工作，另一方面，積極組織公益活動，慰問防疫一線的工作人員。

在陝西西安市疫情期間，國美對門店和物流基地進行專業的消殺，對員工進行專業防疫培訓，全面保障健康生活用品供應並支援核酸檢測，在做好自身安全防護的基礎上，用實際行動踐行企業社會責任。

在甘肅省，國美推出「一線防控工作者補貼」優惠活動，投入人民幣3,000萬元專項資金，面向監督管理等部門與街道、社區一線抗疫工作者，對眾多知名品牌的多種產品進行補貼。

新冠肺炎疫情發生以來，國美在全國各地積極參與防疫抗疫，先後參與火神山醫院、雷神山醫院、多家方艙醫院的多批次精準援建，提供了大批醫院急需的電



器設備，並以國美安迅送裝同步的服務優勢，高效完成了援建工作。未來，國美將進一步與有關部門對接需求，發揮本集團的供應鏈、物流和服務協同能力，在防疫工作中貢獻自己的力量。

協力馳援災情

2021年7月，河南省多地遭遇暴雨襲擊，造成人民群眾生命和財產損失。災情發生後，國美第一時間成為援助救災的主力軍之一。在此次救援河南的行動中，國美與受災各方保持密切聯絡，統一指揮全國各地國美分部，齊心協力、一同支援河南省雨災救助和災後重建工作。河南國美積極回應河南省紅十字會號召，利用自身在物資儲備、供應鏈管理、物流運輸等方面的資源優勢，緊急籌備礦泉水、食品等愛心物資，援助河南省焦作市中站區災區，解決當地受災群眾食物及清潔飲用水短缺的問題。

保護客戶權益，共創美好生活



「益」起無償獻血 匯聚紅色暖流

2021年6月14日是第18個世界獻血者日。海南國美與海南省血液中心合作，支持了一場由北京天使媽媽慈善基金會、海南世界聯合公益基金會、海南省地中海貧血防治關愛協會主辦，海南省腫瘤醫院協辦的「紅色行動，讓生命繼續跳動」拯救海南地貧病童無償獻血活動。國美希望這次活動能讓更多愛心人士行動起來，參與到無償獻血活動中，讓地貧病童也能夠與正常孩子一樣擁有燦爛的笑容。

合規相關指標



組織開展各類公益活動場數

648場



公益項目數量

7個



年度累計公益支出，其中

資金捐獻人民幣**670**千元

物品捐獻價值人民幣**63,620**千元

在全球積極應對氣候變化的大背景下，國美始終堅持可持續發展理念，在綠色運營、綠色包裝、綠色物流、綠色供應等方面做出行動以減少碳排放量。作為領先的中國零售企業，國美始終堅持可持續消費的價值觀，遵循國家法律法規，推動中國碳中和目標的實現。

我們的目標

- 至2023年，有害廢棄物0.5千克以下，無害廢棄物8.1噸以下
- 在能源使用效益上，過往三年的月均單店耗電量下降10%，2023年月均單店耗電目標少於11,000千瓦時
- 在用水效益上，過往三年的月均單店用水量下降10%，2023年月均單店耗水目標少於65噸
- 在溫室氣體排放上，過往三年的月均單店二氧化碳排放量（範圍二）下降10%，2023年月均單店二氧化碳排放量（範圍二）少於6.9噸

我們的進展

- 2021年，二氧化碳總排放量約366,000噸
- 2021年，有害廢棄物約1千克，無害廢棄物約8.58噸
- 2021年，電力總耗量約484,129,000千瓦時，耗水量約2,730,000噸

支持聯合國可持續發展目標



05 應對氣候變化，堅持綠色發展

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。

推進綠色運營

2021年，本集團組織了多項環境相關節能改造項目。

2021年國美組織了機房模塊間整合項目，解決網絡接入層單上聯導致的單點故障問題和當前機房內部帶寬不足問題，實現了能耗下降、運營成本下降，社會效益較突出。

為積極回應國家「節能降耗」號召，提升打印效率、優化設備數量、節約電力、節省紙張，2021年集團總部逐層部署雲列印系統並引入統一品牌的印表機，同時使用原廠環保耗材、保護員工身體健康。此外，2021年集團在全國範圍推行「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。

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。上下班期間組織員工乘坐統一班車，並安排多條接送線路，減少私家車、電瓶車的使用量。

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。目前全國在用周轉箱約4.8萬個，可重複迴圈使用，極大的減少了包裝材料用量，降低耗材成本支出。

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。

應對氣候變化，堅持綠色發展

本集團逐步淘汰高耗能車輛，採用新能源車輛，以實現保護環境的目標。2021年，全國自有及承運商新能源車輛覆蓋全國35個核心城市。

運營過程中，國美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。

本集團所有運營地點用水均取自城市供水管網，並未對周邊環境產生影響。

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。

創新綠色服務

環保節能是實現碳達峰、碳中和目標的關鍵支撐。為回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。北京中塔店被認證為零售行業首家「綠色產品銷售專區」001號店。國美將持續深入開展具有國美特色的綠色產品宣傳活動，從而促進社會全面綠色轉型。

在視頻導購專案上，本集團建立了遠端視頻導購客服中心，並對近五百家門店進行配套改造，最大限度地優化門店促銷人員配置。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。

國美深度拓展「國美管家」收舊業務，近2500名收舊人員組成覆蓋各級縣市的廢舊家電回收網路，2021年實現「四機」回收約64萬台，較上一年實現翻番。自2021年1月起國美管家聯合電器推廣以舊換新綠色電器理念，通過舉辦「周年慶」、「購物節」、「內購會」、「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。

國美在自身的業務活動上，未對環境及天然資源造成重大影響。

應對氣候變化，堅持綠色發展

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，響應中國在2060年前實現碳中和的氣候目標。2021年，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，其中一級能效已經佔總銷售的75%以上，整體佔

比呈上升趨勢。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。通過真快樂APP首焦圖及直播多種渠道傳播綠色消費理念。



排放物指標



NOx **1,602.70** 千克



SOx **342.56** 千克



顆粒物 **142.98** 千克

應對氣候變化，堅持綠色發展

排放物指標	單位	2021
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	366,000
範圍一：直接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	61,000
範圍二：間接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	305,000
範圍一：直接溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬收入	1.31
範圍二：間接溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／百萬收入	6.56
有害廢棄物總量	千克	1.00
無害廢棄物總量	噸	8.58
有害廢棄物密度	克／百萬收入	0.02
無害廢棄物密度	克／百萬收入	184.54
有害廢棄物目標 ²	千克	0.50
無害廢棄物目標 ³	噸	8.10
氮氧化物 (NO _x)	千克	1,602.70
硫氧化物 (SO _x)	千克	342.56
顆粒物 (PM)	千克	142.98

資源使用指標⁴

資源使用指標 ⁴	單位	2019	2020	2021
電力總耗量	千瓦時	545,307,000	468,542,000	484,129,000
電力耗量密度	千瓦時／百萬收入	9,167.47	10,619.93	10,415.01
汽油使用量	公升	18,922,000	20,849,000	23,304,000
汽油耗量密度	公升／百萬收入	318.11	472.56	501.33
總耗水量	立方米	3,076,000	2,643,000	2,730,000
耗水量密度	噸／百萬收入	51.71	59.91	58.74

² 該目標為2023年，國美總部辦公區域有害廢棄物總量達到0.5千克。

³ 該目標為2023年，國美總部辦公區域無害廢棄物總量達到8.1噸。

⁴ 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。	推進綠色運營
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	推進綠色運營
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）。	推進綠色運營
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）。	推進綠色運營
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）。	推進綠色運營
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。	推進綠色運營
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。	推進綠色運營， 創新綠色服務
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。	推進綠色運營
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）。	推進綠色運營
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）。	推進綠色運營
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。	推進綠色運營
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。	推進綠色運營
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）每生產單位估量。	推進綠色運營
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。	創新綠色服務
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。	創新綠色服務
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。	助力綠色發展
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。	助力綠色發展

香港聯交所ESG指引索引

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。	推動人才培養， 助力員工成長
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。	人才招聘與培養
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。	職業發展與晉升
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。	員工權益保障
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。	員工權益保障
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	員工權益保障
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。	員工權益保障
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。	人才招聘與培養
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。	職業發展與晉升
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。	職業發展與晉升
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。	人才招聘與培養
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。	人才招聘與培養
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。	人才招聘與培養

香港聯交所ESG指引索引

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。	負責任供應鏈
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	全方位管理供應商
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。	負責任供應鏈
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。	負責任供應鏈
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。	應對氣候變化，堅持綠色發展
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。	服務質量保障
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。	服務質量保障
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。	服務質量保障
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。	嚴控貨源品質
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	嚴控貨源品質
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。	用戶隱私安全
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。	堅持有序發展，保障運營合規
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。	堅持有序發展，保障運營合規
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。	堅持有序發展，保障運營合規
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	堅持有序發展，保障運營合規
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。	社區公益慈善
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）。	社區公益慈善
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	社區公益慈善

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！