



广州好莱客创意家居股份有限公司

🌐 公司官网链接: [www.holike.com](http://www.holike.com)

☎ 电话: 020-89311886

✉ 电子邮箱: [ir@holike.com](mailto:ir@holike.com)

📍 地址: 广东省广州市天河区科韵路18号好莱客创意中心

# 2023年度

## 环境、社会和治理(ESG)报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT 2023



# 目录

## CONTENTS

04/	关于本报告
05/	董事长致辞
07/	好莱客，好家居
07/	公司概况
07/	运营模式
08/	企业文化
09/	发展历程
11/	2023品牌荣誉
12/	2023关键绩效
13/	ESG治理

17/	专题：绿动未来，原态IP引领环保新纪元
17/	倡导绿色家居，优选健康消费
17/	践行原态理念，打造绿色产品
22/	推行智家下乡，“原态”惠及乡镇

86/	未来展望
87/	指标索引
88/	意见反馈表

### 稳健治理，共创未来

25/	公司治理
27/	内部控制与合规经营
29/	投资者关系与股东权益
31/	商业道德
32/	党建引领



### 环保行动，绿色家居

35/	环境管理
39/	排放物管理
41/	能源管理
45/	水资源管理
46/	物料管理与循环利用



### 匠心智造，铸就品质

49/	研发与创新
53/	产品质量控制
56/	客户权益保障
59/	信息安全与隐私保护
59/	供应链体系
62/	经销商管理



### 关怀员工，彰显责任

65/	员工权益
76/	职业健康和安全生产
82/	社会公益







## 关于本报告

### ◎ 报告简介

本报告是广州好莱客创意家居股份有限公司（603898.SH）发布的首份环境、社会和治理（ESG）报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了公司2023年在环境保护、社会责任、公司治理等领域的实践和绩效。公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

### ◎ 时间范围

2023年1月1日至2023年12月31日，为增强报告的可比性和完整性，部分内容超出上述范围。

### ◎ 报告范围

本报告涵盖广州好莱客创意家居股份有限公司及其附属公司，除特别说明外，本报告范围与本公司年报范围保持一致。

### ◎ 称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中提及的“我们”均表示一个整体的“广州好莱客创意家居股份有限公司及其附属公司”，其中，报告中提及的公司简称释义如下：

公司简称	公司全称
好莱客、公司	广州好莱客创意家居股份有限公司
惠州子公司	惠州好莱客集成家居有限公司
从化子公司	广州从化好莱客家居有限公司
湖北子公司	湖北好莱客创意家居有限公司

### ◎ 编制依据

上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》  
中国社科院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》  
全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》  
联合国《可持续发展目标企业行动指南（SDGs）》

### ◎ 数据来源

本报告引用的全部信息数据均来自公司正式文件、统计报告、财务报告以及经由公司统计、汇总与审核的各职能部门、各经营单位的可持续发展实践信息。同时，本报告涉及的货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

### ◎ 报告获取

获取本报告电子版请登录上海证券交易所网站：<https://www.sse.com.cn>。



## 董事长致辞

穿越风浪，笃定向前。2023年是全面贯彻党的二十大精神的开局之年，也是实施“十四五”规划承前启后的关键之年。好莱客在“新原态+大家居”发展战略下，以大家居的集成式开发、风格一体化、全屋原态为核心，深化构建大家居生态，并通过强化数智化转型举措，力促企业融合、协同、高质量发展，在市场浪潮之下，勇立潮头，乘风破浪。

### 坚持原态环保，构筑绿色健康人居

在这一年里，好莱客始终坚守原态理念，初心不改，以原态产品领跑环保品质，研发出准分子亲肤板，以准分子工艺与原态基材融合，实现产品环保与品质的双重进化。同时好莱客联合权威机构发布《原态的房子——高质量健康家居白皮书》《绿色选购指南》为消费者构建高质量健康家居解决方案。我们连续9年举办世界无醛日活动，联动全国20多城发起原态生活方式接力行动，成功将426世界无醛日打造为有温度的全民性环保节日，带动社会原态健康新范式。2023年我们通过持续深耕原态环保，喜获《中国绿色产品认证证书》《全国绿色建材下乡推荐品牌》《健康建材（板材类）示范单位》等多项荣誉。

### 以客户为中心，让高品质走进千家万户

在这一年里，好莱客实现多重焕新升级，积极布局品牌、产品、服务、渠道多个维度，引领国人家居品质生活进阶。在品牌建设上，积极拥抱年轻群体，不断领潮跨界，以多元创新玩法助力营销进阶，实现有效品效合一；在产品创新方面，好莱客重磅推出2023秋季新品，涵盖5大套系产品、4大厨房产品，充分适配现代品质人群的个性化需求，并实现了多项工艺创新突破；在市场服务方面，好莱客大师服务焕新升级，全新推出“10S大师全案服务”标准，全面提升大师服务水平，并在全国开启“大师到家服务行动”，始终坚持以客户为中心，通过优质的服务与用户建立深度链接，用实际行动彰显有态度的服务理念。

### 积极拥抱数智化，推动企业高质量发展

在这一年里，好莱客深化“数字产业化、产业数字化”发展，全面布局智能制造和信息系统数字化建设，以创变思维迎接挑战，更大力度推动数智赋能绿色生产，推进好莱客与酷家乐、豪迈中国强强联合，完成“营销-设计-生产”全链路数智化；在生产端，通过在湖北汉川建立的工业4.0自动化生产基地，以亚洲领先的生产水平牵引全链智能制造，进一步实现效率和产能飞跃提升，以数字力量赋能公司蝶变。今年更是通过工信部《信息化和工业化融合管理体系要求》及《信息化和工业化融合管理体系新型能力分级要求》体系认证审核，正式取得《两化融合管理体系AAA级评定证书》，好莱客信息化与工业化、数字化的深度融合获得国家权威认可。

### 多元化全渠道发力，领先行业价值力

在这一年里，好莱客积极拓展业务新领域，并坚持多渠道、多品牌战略并行，缔造盈利新空间。好莱客已经发展全链路、精准、高效的立体渠道体系方针，通过大家居、艺术整装、家装、拎包、工程等丰富渠道全面覆盖家居精准人群，实现不同群体的差异化消费需求；同时，不断推进全球化战略，扩张海外版图，海外门店全新布局7国9城，让世界看见中国定制家居力量。

### 勇担社会责任，彰显品牌担当

自2013年起，好莱客携手新阳光公益成立了“关爱白血病基金”项目，发起“救助白血病儿童”公益慈善行动，2017年，好莱客与新阳光开始合作“病房学校”项目，使用原态系列板材为白血病儿童打造健康环保的学习空间，以爱心募捐、互动送礼等公益行动为孩子带来温暖与希望。原态公益十一年坚守，好莱客从爱心募捐到病房学校捐建，截至2023年底，全国共23所病房学校落成，累计受益人次达210,000+，每年为3,000多位白血病患者打造健康环保学习园地。另外，好莱客还打造了“火把社区”公益改造项目，为“城市边缘”的孩子们带来了爱与温暖……取之社会，回馈社会，好莱客用实际行动践行自身的企业社会责任，担起品牌社会责任。

### 贯彻以人为本，构建幸福企业

在过去20年里一代代好莱客人，以务实、创新、进取的精神共同开拓了好莱客商业版图，并沉淀出了好莱客企业文化的雏形。2023年好莱客积极推行企业文化建设，以职工评价为标准、以企业发展为目标，将员工的创造性和积极性融入企业发展中来，重塑“诚信担当、专注协同、创造价值，共创共担共享”的企业文化。同时，好莱客也在人才的引进及培养上有更大的投入，开展“管理赋能班”“青干培训班”等，为每一个好莱客人打通职业发展通道，力争把“以人为本”的理念真正落到实处，将好莱客建设成为一个充满员工人文关怀气息的企业。

展望2024，机遇与挑战并存。我们将秉承初心、砥砺前行，推动品牌战略全面升级，塑造高端品牌，以大师匠心精神创造高品质产品，提升服务水平，充分发挥企业核心优势，不断提高企业ESG管理水平，助力企业高质量发展。携手全体好莱客人，同创百年企业，共造百亿品牌，为消费者打造健康、舒适、高品质的家居生活，成为受人尊敬的家居行业领导者。



广州好莱客创意家居股份有限公司董事长 沈汉标先生

# 好莱客，好家居

## ◎ 公司概况

广州好莱客创意家居股份有限公司（股票代码：603898.SH），专业专注于全屋定制领域，坚持“定制家居大师”品牌定位，以“大师设计、大师品质、大师服务”作为内核和驱动力，践行“新原态+大家居”发展战略，全面布局“衣柜、橱柜、木门、护墙、成品配套”多品类齐头并进的全屋套系产品，为消费者提供全屋原态定制整体解决方案，致力打造健康、潮流、舒适的现代家居生活方式。

### 关键绩效

全年实现营业收入

22.65 亿元

利润总额

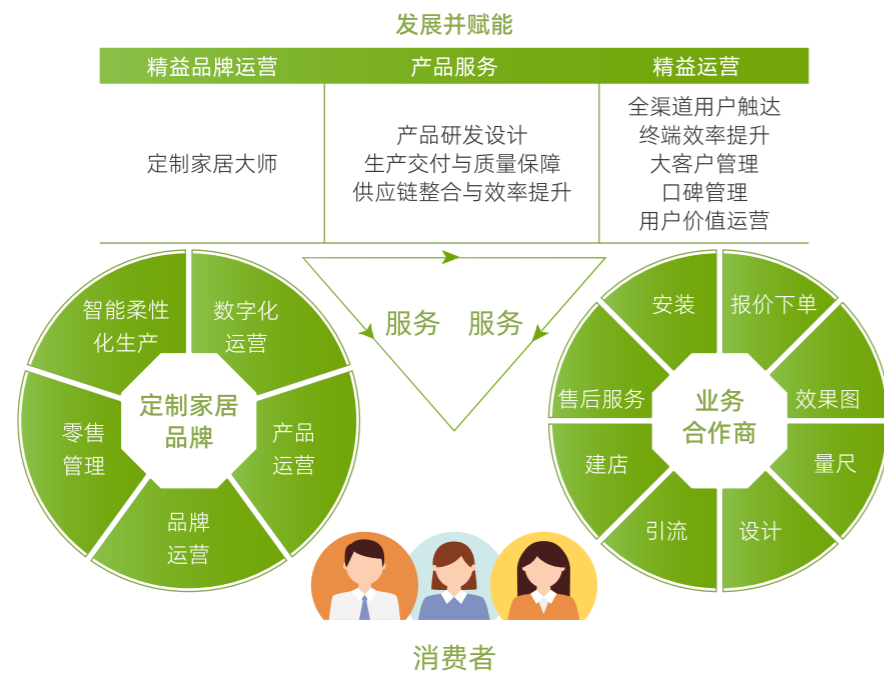
2.27 亿元



## ◎ 运营模式

好莱客作为综合服务运营商，通过品牌运营、产品及服务、精益运营等方面，持续向业务合作商输出资源与能力，共同为消费者提供优质服务。

### 商业模式



公司的核心模块，作为业务发展的稳固基石，涵盖了多个至关重要的环节，包括品牌运营、精益运营、产品设计研发、供应链整合与柔性化生产，以及数字化运营等。这些核心模块各自承载着独特的使命和运营要点，共同推动公司的持续发展。

模块	运营要点
品牌运营	挖掘品牌符号，树立品牌定位 多样化营销推广，增加品牌认知度
精益运营	用户触点构建 零售门店效率管理 口碑管理 大客户管理 服务质量管理
产品设计研发	挖掘用户需求，形成精准的消费画像 以相对的标准化驱动生产效率的提升 不断进行创新性探索
供应链整合与柔性化生产	逆向研发、反向选材、功能定制、深度捆绑 生产优化布局、信息化连接
数字化运营	让数据成为生产力 渠道数字化 智能制造，柔性生产

## ◎ 企业文化

好莱客秉承敬业的精神，为客户提供满意的产品，为员工提供成长的平台，为股东创造持续回报的价值，为社会分担应有的责任。

使命	为您营造舒适的家	
愿景	成为受尊敬的家居行业领导者	
价值观	诚信担当	诚实守信
		勇于担当
	专注协同	专注务实
		互信协同
创造价值	创造价值	



## ◎ 发展历程

### 2002-2006



- 沈汉标先生以“为消费者营造一个舒适的家”为理念创办了好莱客；
- 提出“整体衣柜”概念，定义行业统一名词；
- 推出“米兰印象”时尚衣柜，引领家居消费新时尚。

### 2008-2010



- 推出有实木纹理感的“炭化仿古雕”人造板，领潮行业设计标杆；推出“欧陆精品”系列风格移门，成为家居风格经典之作；
- 荣膺“中国整体衣柜行业标志性品牌”称号。

### 2012-2014



- 引进并推出第一块“基材甲醛零添加”原态板，引领健康环保家居新风向；签约国际设计大师保罗·安德鲁为品牌代言人，为原创设计加持；
- 成立“新阳光 - 好莱客关i白血病基金”，助力白血病儿童健康成长；家居定制柜类产品全面上线，进军全屋定制时代；
- 成为“2015年意大利米兰世博会中国企业联合馆整体家居指定品牌”。

### 2015-2016



- 登陆上交所，成为第一个A股上市定制家居品牌；
- 首发“4.26世界无醛日”，打造行业首个品牌自有环保IP。

### 2017-2019



- 承袭大师工匠精神，正式启用新logo，成为行业首个拥有品牌超级符号的品牌；
- 好莱客惠州生产基地建成投产，产能跃级快速发展；
- 橱柜&木门业务面世，大家居格局形成。

### 2020-2023



- 以“原态生活潮我看”全新主张打响品牌升级战役，打造定制家居行业第一潮牌；
- 荣获“省级工程技术研究开发中心”认证、“定制之都示范企业”称号，连续6年荣登“中国品牌价值500强”；
- 工业4.0智造基地亮相湖北汉川，以亚洲领先科技引领行业智造变革；
- 原态净醛全民普及，再启环保新征程；
- 好莱客全新升级大师服务，重磅发布“10S大师全案服务”新标准，引领行业服务新未来；
- 联合权威媒体重磅发布《原态的房子——高质量健康家居白皮书》，赋能健康人居高质量发展。

## ◎ 2023品牌荣誉

主办方	奖项
全国工商联家具装饰业商会	2023中国定制家居行业百强
中华全国工商业联合会家具装饰业商会	定制家居百强品牌企业
中国家居品牌战略行动组委会	2023中国家居综合实力100强品牌
北京商报	2022-2023十大定制家居头部品牌
搜狐家居	2022年家居行业价值100公司
优居	时代追光者“年度影响力品牌”
网易家居	年度中国家居冠军榜行业领导品牌
住小帮	年度影响力品牌
<b>综合类</b>	
Ivana Helsinki 伊蔚娜 (中国) 芬兰驻华大使馆	中芬友好设计奖
国际奖项协会International Awards Associates (IAA)	2023美国MUSE设计奖铂金奖-H20系列
国际奖项协会International Awards Associates (IAA)	2023美国MUSE设计奖铂金奖-东方·青伊系列
国际奖项协会International Awards Associates (IAA)	2023美国MUSE设计奖金奖-蓝调系列
国际奖项协会International Awards Associates (IAA)	2023美国MUSE设计奖金奖-莫奈系列
国际奖项协会International Awards Associates (IAA)	2025美国MUSE设计奖金奖-安缇系列
国际奖项协会International Awards Associates (IAA)	2023美国MUSE设计奖金奖-瓦尔登湖III系列
国际奖项协会International Awards Associates (IAA)	2023美国MUSE设计奖金奖-超享系统
搜门网	门墙柜一体化“完美交付贡献奖”
搜门网	“行业首个一体化产品标准”参编单位
广东省定制家居协会、广东衣柜行业协会	2023年度原创设计金星奖
中国木材保护工业协会绿色家居分会	2022年全国绿色建材下乡推荐品牌
中国建筑材料联合会生态环境建材分会	健康建材(板材类)示范单位
中国建筑材料联合会生态环境建材分会	健康建材(板材类)品牌建设奖
中国建筑材料联合会生态环境建材分会	健康建材标准化建设突出贡献
北京绿林认证有限公司	中国绿色产品认证证书
<b>环境类</b>	
全国工商联家具装饰业商会	《健康整装定制评价通则》主编单位
建材行业环境友好与有益健康建筑材料标准化技术委员会	《抗菌防霉木质装饰板(修订)》行业标准主要起草编制单位
国家孕婴童网	孕婴童产品绿色通道推荐产品-浸渍胶膜纸饰面胶合板(原态G6)
国家孕婴童网	孕婴童产品绿色通道推荐产品-浸渍胶膜纸饰面刨花板(原态净醛板、原态净醛竹板)
宝宝树	2023千万妈妈优选品牌
宝宝树	2023年度至臻品质--好莱客准分子亲肤板
<b>治理类</b>	
全景网	投资者关系金奖-最佳中小投资者互动奖
上海证券交易所	2022-2023年度信息披露工作评价结果为A
巨量引擎、未来空间大会	住小帮年度杰出创新大奖
百度	2023百度营销家居行业创新合作奖
中华全国工商业联合会家具装饰业商会	2022中国家居制造业500强整装定制20强
<b>社会类</b>	
酷家乐x豪迈中国	中国定制家居数智榜样企业
网易家居	2023年度家居行业服务榜样
网易家居	2023年度家居五星服务门店
新浪家居	2023家居消费者口碑品牌

## ◎ 2023关键绩效

### 经济绩效

营业收入	归属于母公司股东的净利润	总资产	纳税总额
22.65 亿元	2.17 亿元	45.33 亿元	2.23 亿元

### 环境保护

环保投入总金额	缴纳环境保护税	环境领域违法违规事件	污染物监测合格率
589.34 万元	0.6 万元	0 起	100 %
环保设施同步运转率	建设项目环保“三同时”执行率		
100 %	100 %		

### 社会责任

研发投入	员工培训投入	员工培训总时长	安全生产总投入
12,038.90 万元	84.30 万元	11,997 小时	519.38 万元
公益总投入	安全生产责任书签订率	应对客户投诉响应考核通过率	发生泄露客户信息事件数量
17.75 万元	100 %	100 %	0 件

### 公司治理

召开股东大会	召开董事会	召开监事会	董事会女性占比
3 次	10 次	6 次	40 %
廉政从业等有关商业道德书签署率	贪污腐败诉讼		
98 %	0 次		

# ESG治理







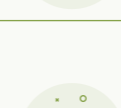

## ◎ 可持续发展目标

我们积极响应“双碳”发展理念，将公司发展与联合国2030年可持续发展目标（SDGs）相结合，全面推动公司的ESG实践，为构建可持续的未来贡献积极力量。

管理维度	管理内容	SDGs
公司治理G	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>风险管理与合规经营</li> <li>投资者关系与股东权益</li> <li>商业道德</li> <li>党建引领</li> </ul>	  
环境保护E	<ul style="list-style-type: none"> <li>环境管理</li> <li>排放物管理</li> <li>能源管理</li> <li>水资源管理</li> <li>物料管理与循环利用</li> </ul>	   
产业价值S	<ul style="list-style-type: none"> <li>研发与创新</li> <li>产品质量控制</li> <li>客户权益保护</li> <li>供应链管理</li> <li>信息安全与隐私保护</li> <li>经销商管理</li> </ul>	   
社会责任S	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工权益</li> <li>员工培训与发展</li> <li>职业健康与安全生产</li> <li>社会公益</li> </ul>	     

## ◎ 利益相关方沟通

好莱客重视与利益相关方的沟通，积极搭建内外部沟通平台，主动倾听利益相关方的期望和诉求，并将相关方建议纳入公司决策过程中。报告期内，我们通过多元化渠道，与各重要利益相关方建立紧密联系，积极回应各方诉求与期望。

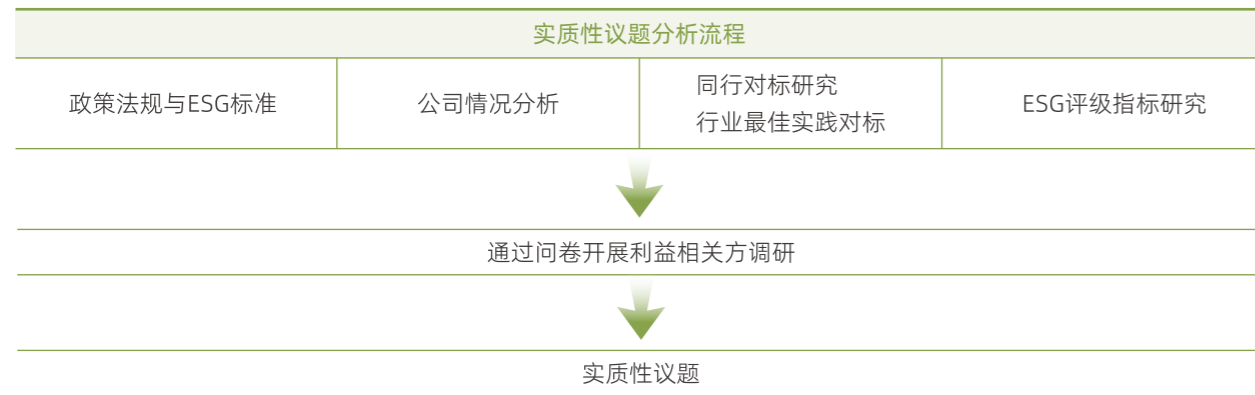
利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法纳税</li> <li>合规管理</li> <li>落实国家政策</li> <li>带动就业</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息披露</li> <li>监管考核</li> <li>电话与邮件</li> <li>微信平台</li> <li>面对面沟通</li> <li>培训会议</li> </ul>
 供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作共赢</li> <li>平等互惠</li> <li>诚信交易</li> <li>阳光采购</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应商培训</li> <li>调研问卷</li> <li>商务拜访</li> <li>电话与邮件</li> </ul>
 投资者及股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>可持续经营</li> <li>合规治理</li> <li>风险防范</li> <li>权益保护</li> <li>信披合规</li> <li>投资者沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>e互动</li> <li>报告披露</li> <li>投资者热线</li> <li>路演及反路演</li> <li>媒体报道</li> <li>业绩说明会</li> <li>投资者交流会</li> <li>投资者邮箱</li> <li>公司投关网站</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪酬福利</li> <li>职业健康</li> <li>安全生产</li> <li>成长平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职工代表大会</li> <li>工会</li> <li>内部信息沟通平台</li> <li>董事长信箱</li> <li>电话与邮件</li> <li>面对面沟通</li> </ul>
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户权益保障</li> <li>优质产品</li> <li>专业服务</li> <li>客户隐私安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户服务热线</li> <li>客户满意度调查</li> </ul>
 公益组织及社区组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>扶贫济困与关注弱势群体</li> <li>公益慈善活动</li> <li>保护环境</li> <li>社区贡献</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益捐赠</li> <li>交流互访</li> <li>联合活动</li> </ul>
 行业协会及科研机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平竞争</li> <li>促进行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行业会议</li> <li>交流互访</li> <li>联合活动</li> </ul>
 媒体及非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息披露</li> <li>资源使用</li> <li>供应链管理</li> <li>产品责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒体采访</li> <li>调查问卷</li> <li>联合项目</li> <li>交流互访</li> <li>媒体会议</li> <li>企业活动</li> </ul>



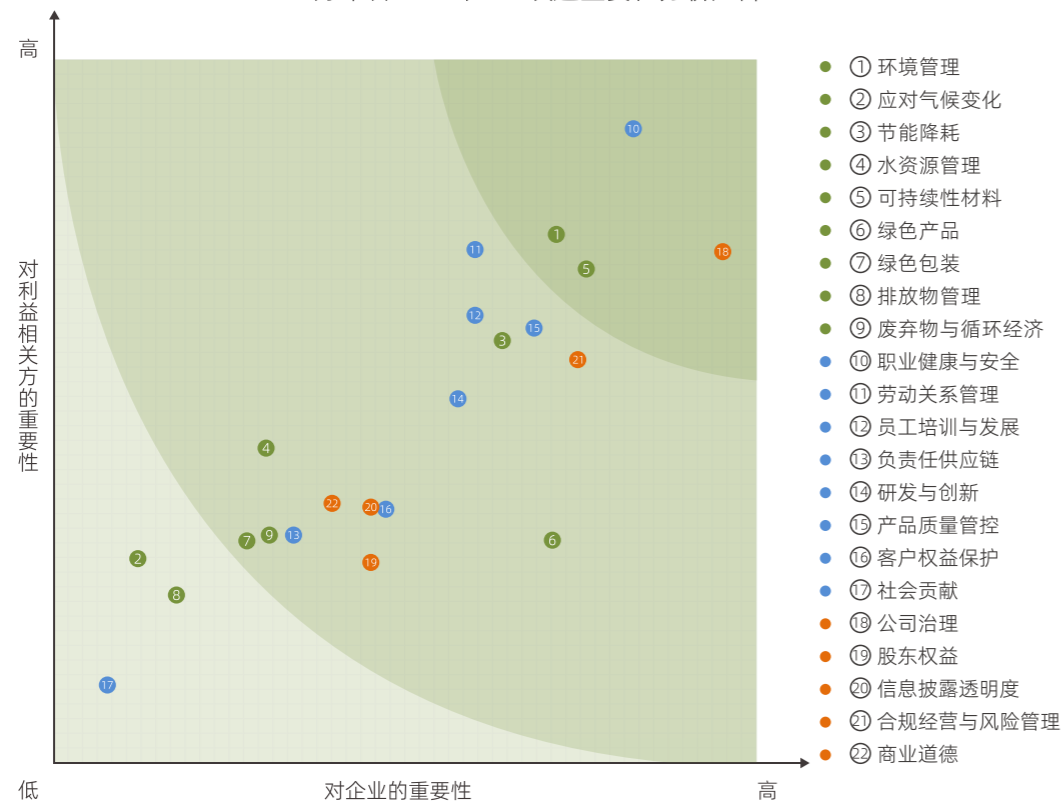
## ◎ 重要议题评估

好莱客参考同行业优秀实践案例，遵循国内外的政策与标准，结合家居用品行业实质性议题及企业内外部利益相关方的关注重点，开展实质性议题分析工作，总结并归纳出本公司ESG重要议题，并以此作为ESG报告编制的重要参考依据。

公司综合考量内外部利益相关方关注重点、同行对标分析、行业特点以及业务发展方向，识别出实质性议题，共计梳理22个ESG重要议题（包含9个环境方面议题、8个社会方面议题以及5个公司治理方面议题）。通过问卷调查等多种沟通方式，邀请各利益相关方对好莱客2023年ESG议题的重要性进行评分、培训，开展实质性议题分析工作，总结并归纳出本公司ESG重要议题，形成实质性议题矩阵，并以此作为ESG报告编制的重要参考依据。



好莱客2023年ESG议题重要性分析矩阵



根据ESG议题重要性分析矩阵可知，好莱客关键性议题重要性如下：



## 专题

# 绿动未来，原态IP引领环保新纪元

## 倡导绿色家居，优选健康消费

好莱客作为环保家具的发起者与践行者，坚持打造“原态IP”并推行健康环保理念。报告期内，公司与沸腾质量数据联合编制发布了《原态的房子——高质量健康家居白皮书》（后简称《家居白皮书》），并且以白皮书为依据、以消费者健康环保生活方式为导向发布了《绿色选购指南》。

《家居白皮书》对家居消费趋势入手，全面梳理板材、木质家具、厨房家电等十类家居产品的各级监督部门抽查情况，结合沸腾质量获奖家居产品质量性能测评结果，从健康环保角度对抽检与测评的不合格情况、指标进行了深度分析。我们旨在为消费者了解健康家居的真实品质状况提供窗口，也在为消费者选购产品时提供权威的数据支持，切实履行环保家居领导者的社会责任。



好莱客《绿色选购指南》



《家居白皮书》启动仪式

## 践行原态理念，打造绿色产品

好莱客以绿色产品传递“构筑绿色健康人居”的理念，用心打造绿色家居，持续践行节能减排绿色行动。公司建立了绿色产品认证管理体系、环境标志认证管理体系和无醛认证质量控制等体系，从产品设计开发到原材料采购再到产品制成，全程严格管控，确保体系持续有效运行，产品符合绿色认证的国家标准。

报告期内，好莱客共有66类产品获得中国环境标志产品认证（十环认证），三项面料纳入国家孕婴童孕婴童产品绿色通道推荐目录。



## 绿色产品设计

好莱客重视消费者需求，在《家居白皮书》中从呼吸、接触与使用三个维度阐述了健康环保家居产品的标准要求，同时建立起高质量健康家居标准要求清单，其中包含14类产品的环保标准要求与检测依据，提升健康环保内核的全线实力，开创行业环保新“净”界。

健康环保家居产品的标准要求		
指标	要求对象	执行标准
甲醛释放量	人造板、木地板	GB 18580-2017、GB/T 39600-2021《人造板及其制品甲醛释放量分级》 GB/T 35601-2017《绿色产品评价 人造板和木质地板》 HJ 571-2010《环境标志产品技术要求人造板及其制品》 GB/T 39598-2021《基于极限甲醛释放量的人造板室内承载限量指南》
	原材料辅料	GB 18583-2008、GB/T 14732-2017《木材工业胶粘剂用脲醛、酚醛、三聚氰胺甲醛树脂》
挥发性有机化合物 (VOC) 释放量	人造板及木地板	HJ571-2010、GB/T35601-2017 LY/T 3230-2020《人造板及其制品挥发性有机化合物释放量分级》
	木家具	HJ2547-2016《环境标志产品技术要求家具》 GB/T 35607-2017《绿色产品评价家具》
	原辅料材料	GB18583-2008、GB/T 14732-2017《木材工业胶粘剂用脲醛、酚醛、三聚氰胺甲醛树脂》 HJ2541-2016《环境标志产品技术要求 胶粘剂》 GB 18581-2020《木器涂料中有害物质限量》 HG/T5862-2021《绿色设计产品评价技术规范水性木器涂料》 LY/T 3231-2020《室内木制品用水性紫外光固化涂料》 HJ 2537-2014《环境标志产品技术要求 水性涂料》 LY/T 2709-2016《木蜡油》 QB/T4463-2013《家具用封边条技术要求》
		氯乙烯单体及邻苯二甲酸酯
厨房油烟	抽油烟机	GB/T 17713-2011《吸油烟机》 GB/T 16410-2020《家用燃气灶具》
节能环保	人造板及木地板、木家具 家电、卫浴及涉水产品	森林认证 (CFCC、FSC认证) 能效标识：一级能效 (优先) 水效标志：一级 (优先)

高质量健康家居标准要求清单

\*清单详情见《原态的房子——高质量健康家居白皮书》>



## ◎ 绿色原材料

公司2012年提出“原态”环保健康理念，采用不含甲醛的MDI生态粘合剂的人造板进行定制家居产品生产，率先推出定制家居行业第一张原态板。原态系列板材历经12年7次科技迭代，从“基材甲醛零添加”到“原态净醛”，实现了从板材环保到空间环保的跃级，一次次将家居环保标准推至行业新高度。

好莱客目前已通过森林管理委员会FSC认证与中国森林CFCC认证，产品原材料来源于经过严格评估和认证的可持续管理森林，保证产品的环保性和可持续性。



好莱客获得森林管理委员会FSC认证与中国森林CFCC认证 >

## ◎ 绿色供应链

公司设定了严格的原料品质标准，规范了供应商的选择与考核管理制度，要求供应商填写调查表，对供应商的环保资质进行审查，排查其环境风险，严格把控材料中有害物质的检测，并优先选择NAF认证和十环认证的环保材料。报告期内，公司主要板材 (包括原态板、中纤板、原态竹板三大类别) 均获得NAF无醛豁免认证CARB证书与NAF无醛豁免认证EPA证书，甲醛释放量达到最高标准。



原态竹板NAF认证证书 >



## ◎ 绿色生产

在绿色产业规划的长远考虑下，好莱客积极响应可持续发展的号召，深入开展绿色节能项目改造工作。我们积极布局光伏发电项目优化能源结构，实现绿色生产。报告期内，公司对真空泵与管道进行改造，提升车间能效，减少产线能耗，降低能源消耗；大力推行光伏发电，间接减少碳排放量约13,888.17吨。

除了光伏发电项目，我们还以实际行动响应国家号召及市场呼声，结合数字化积极推进绿色生产。我们重点打造从化子公司、惠州子公司、湖北子公司“工业4.0智造基地”，三大智造基地辐射全国，将人工智能运用到车间生产中，通过算法精准控制减少材料消耗，以科技创新赋能企业绿色环保及可持续发展。

### 案例 湖北子公司设立智能无人开料工作站

湖北子公司规划建筑总面积近千亩，并配备55条智能化柔性生产线以及3D立体仓库，其中柔性生产线全面承担起涵盖柜体、橱柜、木门等多类产品的生产任务，来自德国和意大利的国内外最先进的智能衣柜生产线也全面投产。

此外，湖北子公司自主研发亚洲第一个智能大板套裁无人开料工作站，开料步到位。湖北子公司的无人开料工作站，首创智能切割技术，开创性的工作方式获得了国家专利认可。每组单班开料达到450张大板，材料利用率再次跃升，进一步为公司的绿色生产保驾护航。



亚洲首创智能无人开料工作站 ▲

## ◎ 绿色包装与运输

好莱客优先采用对环境无害的包装材料进行适度包装，并尽量使用可重复利用的周转装置，同时推行绿色物流，实现节能减排。报告期内，我们采用可降解纸皮、纸箱对产品进行包装运输，该类包材环保可回收利用，能有效保护产品避免在运输过程中受损。好莱客三大生产基地均落实了叉车油改电项目，园区物流使用电叉车，提高作业效率，降低能耗，减少碳排放。



绿色运输电叉车 ▲



可回收包材与回收贮存点 ▲



## 推行智家下乡，“原态”惠及乡镇

好莱客用行动使“原态环保”理念走入千家万户，让绿色家居构建美丽乡村。

好莱客积极响应工业和信息化部、国家发展改革委、商务部发布的《轻工业稳增长工作方案（2023—2024年）》，结合公司自身优势与社会需求，开展“百企千县万村美丽家居”行动，推动绿色智能家居产品进乡村，营造美丽村居生活，履行企业社会责任。凭借高质量环保家居产品与多年绿色发展实践，公司荣获中国木材保护工业协会绿色家居分会颁发的“全国绿色建材下乡推荐品牌”。



2023年4月，好莱客参与由中国木材保护工业协会、中国建博会（广州）主办，中国木材保护工业协会绿色家居分会、中国木材保护工业协会绿色板材分会承办的“2023绿色家居中国行”家居品牌质量建设工作座谈会，并凭借高质量环保家居产品与多年绿色发展实践，被授予“绿色建材下乡推荐品牌”，紧跟“绿色建材下乡”战略，将绿色产品惠及千家万户。



# 稳健治理，共创未来

## ◎ 本章所涉及的ESG重要议题

公司治理、风险管理与合规经营、信息披露、股东权益、商业道德、党建引领

## ◎ 2023年重要成果

股东大会召开

3 次

审议通过事项

20 项

董事会召开

10 次

审议通过事项

40 项

监事会召开

6 次

审议通过事项

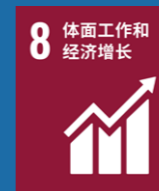
17 项

接待投资者现场调研次数

11 次

《员工廉洁自律承诺书》签署率

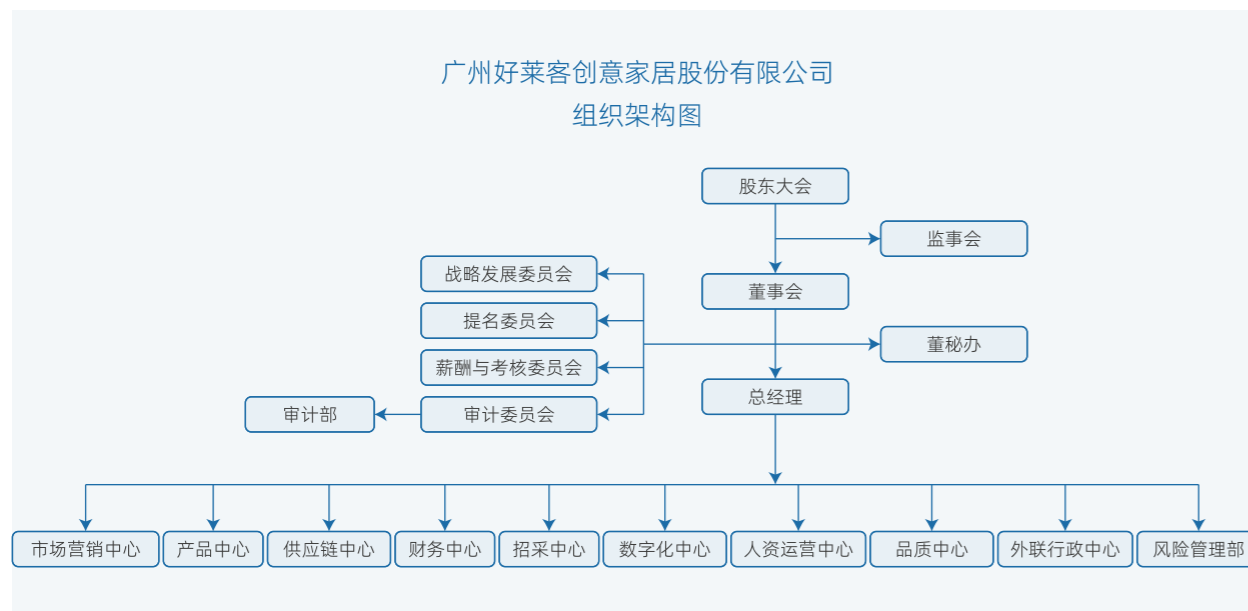
98 %





## 公司治理

好莱客严格遵守《中华人民共和国公司法》（以下简称《公司法》）《中华人民共和国证券法》（以下简称《证券法》）《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》等相关法律法规，制定《广州好莱客创意家居股份有限公司章程》（以下简称《公司章程》）及三会议事规则等完善的规章制度，建立了健全的股东大会、董事会、监事会的工作制度，并设立提名委员会、战略发展委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会，持续深入开展公司治理活动，进一步规范公司运作，促进董事会有效履行职责，以形成权力机构、决策机构、监督机构和管理层“三会一层”之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡的工作机制。



### ◎ 股东大会

股东大会是公司最高权力机构。公司根据《上市公司章程指引》《上市公司股东大会规则》及《公司章程》的要求制定《股东大会议事规则》，股东大会依据相关法律法规规定的范围内行使职权，股东大会的召集、通知、召开、表决和决议等均符合法律规定。股东大会采用现场投票和网络投票相结合的方式，保障所有投资者都能够充分行使自己的权利，保证了股东的知情权、参与权、表决权。此外，股东大会在审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小股东的表决单独计票，充分保障其合法权益。

#### 关键绩效

股东大会召开 **3** 次，审议通过 **20** 项议案

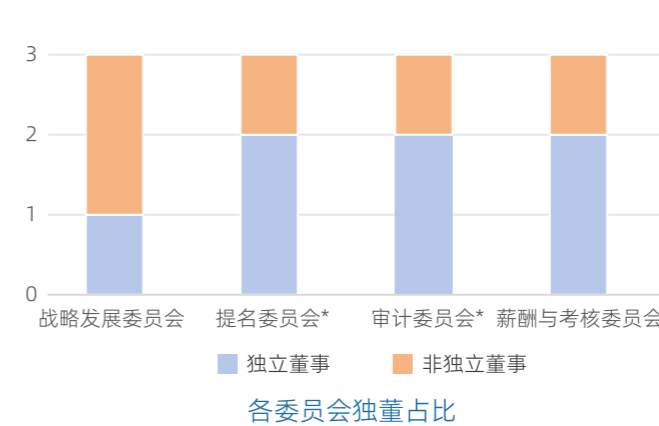
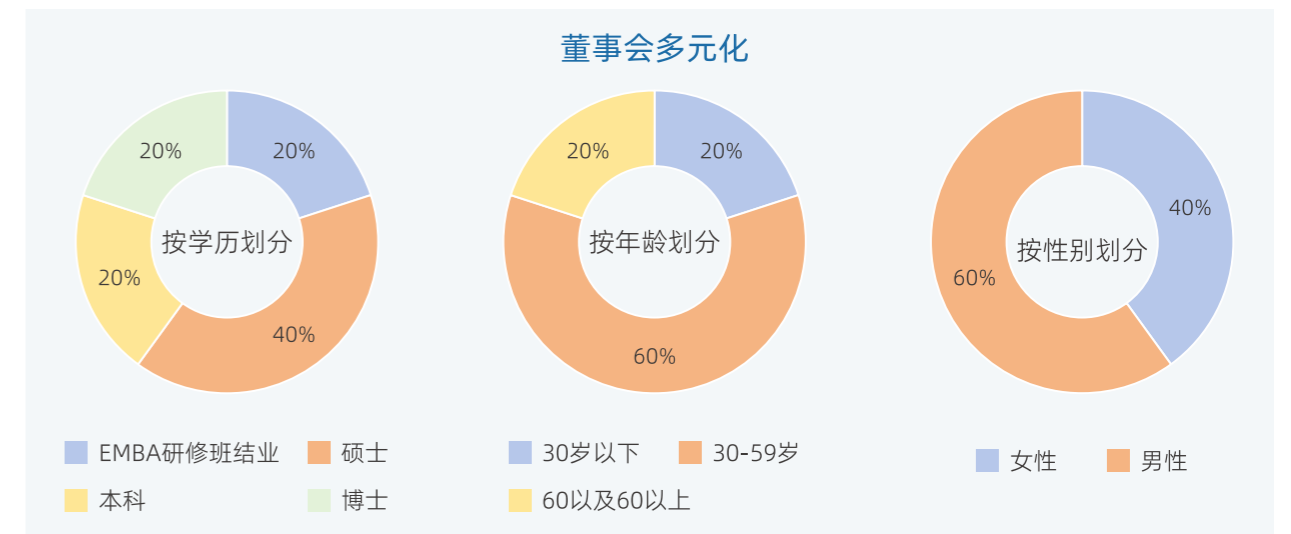


### ◎ 董事会

董事会作为公司最高决策机构，现设立董事5名，其中独立董事2名，女性董事2名。公司现任董事在银行与金融、法学、会计、经济学等多个领域具有丰富经验，多元化的董事结构可帮助公司在面对复杂问题时做出更全面、更具创新性的决策，从而提高生产经营决策效率，促进公司可持续发展。

公司建立《董事会议事规则》《独立董事工作制度》等相关制度，2名独立董事严格按照制度的有关规定行使自身权力，认真履行职责，结合专业特长提供客观、中立的监督和建议，对公司的战略运营、规范运作、风险内控等重大议案作出独立判断和发表独立意见，并通过监督公司管理层，防止潜在的不当行为和利益冲突情况的发生。独立董事的设置有助于平衡董事会内不同利益方之间的权力，提高公司治理的质量和效率，促进公司长期健康发展。报告期内，独立董事就关于公司对外担保及关联方资金占用等议案出具独立意见。

公司董事会制定《董事会专门委员会议事规则》，下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会和战略发展委员会共4个专门委员会。其中审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会均由独立董事担任召集人，每个专门委员会均有独董参与，保障专门委员会运行的独立性、专业性。



#### 关键绩效

召开董事会 **10** 次，审议通过 **40** 项议案

战略发展委员会召开会议 **1** 次

提名委员会召开会议 **2** 次

审计委员会召开会议 **5** 次

薪酬与考核委员会召开会议 **2** 次





## ◎ 监事会

公司监事会由3名监事组成，其中职工代表监事1名，由职工大会选举产生，2名非职工代表监事由股东大会通过累积投票制选举产生。公司监事本着对股东负责的态度，依据《监事会议事规则》相关制度规定，通过列席董事会会议、审阅财务报告等多种方式，监督公司董事会和管理层的行为，确保其遵守法律法规、公司章程，维护股东特别是中小股东的利益，防止管理层滥用权力或违反法规，从而提高公司治理水平。

### 关键绩效

召开监事会 **6** 次，审议通过 **17** 项议案



## ◎ 高管薪酬管理

公司高度重视董事、高管人员薪酬透明度管理，依据《公司章程》相关规定，制定并执行《董事、监事及高级管理人员薪酬管理制度》，秉持“公开、公正、透明”的原则，确保董事年度绩效考核结果及公司经营业绩相匹配。公司董事、高级管理人员的薪酬由基本薪酬和绩效薪酬及奖金构成，其中基本薪酬参考同行业薪酬水平，并由薪酬与考核委员会结合职位、能力、岗位责任综合确定，降低公司经营风险，避免潜在的舆论危机，促进公司的可持续稳健发展。

# 内部控制与合规经营

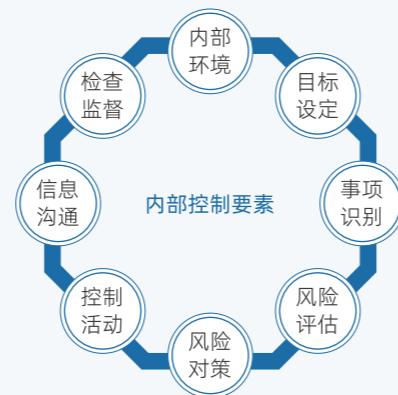
## ◎ 合规内控

公司全面贯彻《企业内部控制基本规范》及《企业内部控制配套指引》，以《内部控制制度》《内部审计制度》《审计监察管理制度》《责任追究管理制度》等制度规范为核心，建立健全规范、有效的风险控制体系，明确风险管理目标要求及内容，逐步扩充完善公司的内部控制体系，并积极开展内部审计、合规风控培训活动，进一步强化公司内部控制管理。

我们建立完整的风险评估体系，对经营风险、财务风险、市场风险、法律风险和道德风险等进行持续监控，及时发现、评估公司面临的各类风险，并采取必要的控制措施。

### 关键绩效

报告期内公司未因违规经营造成重大损失，未发生重大法律纠纷、重大合规风险事件。



公司内部控制要素 ▲

## ◎ 内部审计

报告期内，我们建立完善的内部审计组织架构，开展内部审计活动，推动内部审计流程的升级和完善。审计部依据《审计监察管理制度》《内部审计管理制度》，定期对制度的执行情况进行抽查、追踪，发现问题及时反馈给业务部门纠正，报告期内，审计部按计划推进专项审计工作，针对审计发现的问题，有关部门采取了相应的应对措施进行整改并加以防范。

### 关键绩效

2023年，审计部对审计发现的问题 **100%** 跟踪，审计整改完成 **100%**。



## ◎ 强化合规风控意识

公司积极开展风控培训课程，致力于实现常态化内控合规运作机制，有效防范运营风险。在2023年2月及12月，公司积极组织相关部门开展合同实务培训活动，培训员工提高合同实务方面的专业知识和技能，让相关岗位的员工更好地理解和分析合同条款，识别关键条款、风险点和权利义务，以及了解条款的法律含义和影响，加强风险防控宣贯，增强员工风险管理意识。



合同实务培训现场 ▲

### 关键绩效

公司开展合规风控相关培训 **2** 次；累计参与培训员工 **50** 人；累计培训时长 **3.5** 时



## ◎ 税务管理

公司严格依据《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国企业所得税法》《中华人民共和国增值税暂行条例》等国家税收相关法规、规章的规定以及《企业内部控制基本规范》要求，制定《税务管理办法》《发票管理制度》等相关制度，健全税务管理组织体系，防范和控制税务风险，诚信经营，依法纳税，履行企业社会责任，创造社会价值贡献。

依法纳税情况				
指标	单位	2021年	2022年	2023年
缴纳税额	万元	17,023	18,381	22,274

注：纳税总额包括增值税与企业所得税

## ◎ 关联交易

公司根据《公司法》《证券法》《公司章程》等相关规定以及中国证券监督管理委员会和上海证券交易所的相关要求，制定《关联交易决策管理制度》，确保资金不被控股股东及其关联方滥用或占用，规范控股股东及其关联方与公司之间的资金往来，以及规范公司内外部的资金流动，提升公司财务活动的透明度；同时严格执行关联人回避的机制，在公司股东大会审议关联交易事项时，关联股东应当回避表决，也不得代理其他股东行使表决权，确保关联交易的合法性、公允性、合理性，禁止董事、监事、高级管理人员利用关联交易损害公司及中小股东利益，为公司的健康发展、可持续经营提供坚实基础。

# 投资者关系与股东权益

## ◎ 信息披露

我们严格遵循《公司法》《证券法》《上海证券交易所股票上市规则》《上市公司信息披露管理办法》等相关法律法规和规范性文件，结合《公司章程》及公司实际情况，制定并执行《信息披露管理制度》《信息披露暂缓与豁免业务的内部管理制度》《内幕信息知情人登记管理制度》《年报信息披露重大差错责任追究制度》《重大信息内部报告制度》等制度，不断提升信息披露的质量和透明度，力求真实、准确、完整、及时地向资本市场传递公司价值，没有虚假、严重误导性陈述或重大遗漏，保护投资者等利益相关方，尤其是中小股东的权益，树立良好的企业形象。

### 关键绩效

报告期内，公司对外发布定期报告、临时公告及相关文件合计 **100** 份，  
不存在因信息披露方面违规而受到处罚的情况

(2022-2023年) 公司荣获上交所信息披露 **A** 级 (优秀) 评价



## ◎ 投资者关系管理

好莱客根据相关法律法规及中国证券监督管理委员会和上海证券交易所的相关要求，制定《投资者关系管理制度》《投资者投诉处理工作制度》，规范投资者关系管理，增进投资者对公司的了解和认同，加强公司与投资者之间的信息沟通，持续提高公司投资者关系管理工作的专业性，切实维护全体投资者尤其是中小投资者的合法权益。

公司重视每一位投资者的意见，依据相关制度，公开受理投资者投诉的渠道包括电话、信函、传真、电子邮件或来访，以及证券监督管理机构和其他部门单位转办的投诉等。投资者可以通过多种联系办法向公司提出投诉。公司董秘办接到投诉后，工作人员认真听取投诉人意见，核实相关信息，并详细记录投诉人、联系方式、投诉事项等有关信息，并依法对投诉人基本信息和有关投诉资料进行保密，自接到投诉之日起15日内决定是否受理投诉事项。

报告期内公司开展了各式线上线下投资者交流活动，包括e互动平台、投资者交流会、股东会议、路演活动等多种方式，多层次、多渠道地开展与投资者的交流，保持与广大投资者之间的沟通渠道畅通，向资本市场传递公司价值，促进投资者对公司的了解和认同，与投资者形成长期、稳定的良性关系，助力公司树立良好的市场形象。

### 多元化沟通方式

e互动平台、投资者交流会、股东会议、路演活动、现场参观、信息披露、定期报告、专题汇报、电话沟通、邮件沟通、平台沟通。

2023年4月、5月、6月和9月，董秘办带领近120位投资者现场参观了从化子公司生产基地和展厅后，在公司会议室与活动参与者进行互动交流，先做了公司经营基本情况介绍，后与投资者关心的各项问题深入交流解答。



董事会秘书在公司会议室与活动参与者进行互动交流现场

### 关键绩效

公司召开 **3** 次业绩说明会，共回答投资者 **12** 个问题；召开线上投资者交流会 **3** 次，  
累计接待超过 **60** 位投资者





## ◎ 股东回报

好莱客根据《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》《上市公司监管指引第3号--上市公司现金分红》等有关规定，制定《公司未来三年（2022年-2024年）股东分红回报规划》并在《公司章程》中对可进行股份回购的情形、方式及审议程序做出相关规定，确定公司的分红政策，包括分红比例、分红形式等，进一步明确股东的合理投资回报，增加利润分配决策透明度和可操作性，便于股东对公司经营和利润分配进行监督。

公司近三年现金分红情况			
关键绩效	2021年	2022年	2023年(拟分派)
每股现金分红（元）	0.066	0.719	0.210
派现总额（万元）（含税）	1,981.07	21,582.06	6,536.96
现金分红金额占合并报表中归属于上市公司股东净利润的比率（%）	30.34	50.07	30.09

## 商业道德

公司始终以创造公平、透明、诚信的工作和经营环境为目标，重视并持续营造阳光、廉洁、自律的企业文化氛围，严格抵制任何形式的腐败行为，致力于打造廉洁自律的良好商业生态。

### ◎ 反腐败反贿赂管理

公司制定并严格执行《廉洁自律红线制度》《责任追究管理制度》，强化制度监督，按照相关法律法规和最高的商业道德标准开展业务，倡导反腐败、反营私舞弊、避免利益冲突、加强管理反舞弊、投诉举报监督相关工作，要求员工签署《员工廉洁自律承诺书》《保密与廉洁协议》，并将廉洁从业作为员工绩效考核的重要指标，若触发红线，不仅追究当事人的违法违规违纪责任，还将依据管理职责划分，追究上级管理人员责任，视情况严重性进行相应处分，以建立员工依法依规经营、廉洁自律的底线思维，抵制见利忘义、损公肥私、不讲信用、欺骗欺诈等舞弊现象，树立良好的企业责任形象。

#### 关键绩效

《员工廉洁自律承诺书》签署率达 **98%**

2021至2023年，提出并已审结的贪污诉讼案件的数目 **0** 起

### ◎ 加强反腐倡廉意识

我们积极落实反腐倡廉工作的宣贯，近年来多次开展廉洁自律红线制度培训，由审计部以线上和线下相结合的方式讲解相关法律条款及公司规定，增强员工反腐败反贿赂意识。公司还通过微信公众号等平台进行反腐宣传，加强风险管理、合规及反舞弊的宣贯力度。在2021年至2023年期间，我们在公众号共发布4次廉洁宣传海报。



廉洁自律红线制度培训

廉洁端午宣传海报

## ◎ 举报机制及检举人保护

公司鼓励各利益相关方对任何可能发生的违反商业道德管理原则的事件直言不讳并予以报告，我们提供多种投诉举报方式，持续拓宽申诉举报渠道，并严格禁止对举报人采取任何形式的惩罚或报复性行动。公司设立专用举报邮箱，由审计部总监指定1位审计师专人管理，其他人员均无权限登录，面对公司内外部均接受实名、匿名等多种举报方式，由指定的举报邮箱管理人员定期登录邮箱查看举报邮件，并单线汇报给审计总监，线索核实、案件调查乃至通报处理完结全流程均对举报人或线人的实名信息采取保密制度。我们严肃处理任何威胁或实施打击报复行为的人，并视实际情况进行纪律处分、解雇，甚至移交司法机关追究民事和刑事责任。



投诉举报方式

举报邮箱: jubao@holike.com  
举报电话: 020-89311730

关键绩效

通过公司举报机制收到的举报投诉处理完成率达

**100%**

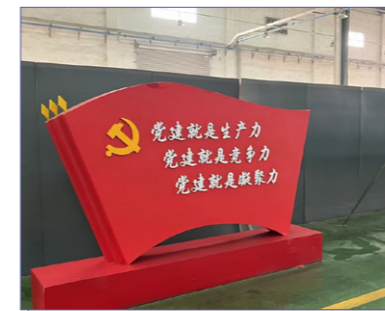
## 党建引领

我们将党史学习教育作为一项重大政治任务，不断规范党的建设，坚持党要管党、从严治党，把党的领导融入公司治理各环节，把企业党组织内嵌到公司治理结构之中。以高质量党建保障企业高质量发展，构建公司可持续发展蓝图。

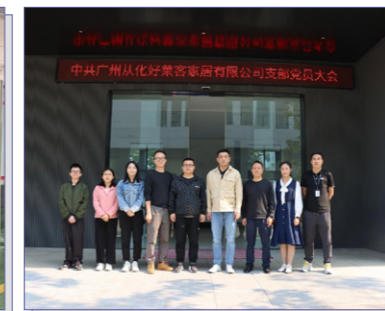
报告期内，公司以及附属子公司党支部积极开展主题党日活动，深入进行主题教育理论学习。2023年12月，从化子公司党支部以党小组会的形式，组织所有党员重点学习《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》，并对材料中的第十二章“坚持人与自然和谐共生”章节进行讨论，结合公司的实际业务与社会背景，共同探讨推动形成绿色生产方式和生活方式，以进一步推动公司的可持续发展。

#### 党支部人数

报告期内，公司及附属子公司党员共计 **77** 人，比2022年增加 **15** 人；其中惠州子公司党员 **10** 人，从化子公司党员 **10** 人，湖北子公司党员 **9** 人



湖北子公司党建文化宣传标语



从化子公司开展党员大会活动



2023年11月，惠州子公司党支部开展党员大会活动



# 环保行动，绿色家居

## ◎ 本章所涉及的ESG重要议题

环境管理、排放物管理、能源管理、水资源管理、物料管理与循环利用

## ◎ 2023年重要成果

环保投入总金额

589.34 万元

环境领域违法违规事件

0 件

环保设施同步运转率

100 %

环境隐患整改率达

100 %



6 清洁饮水和卫生设施



7 经济适用的清洁能源



11 可持续城市和社区



12 负责任消费和生产



## 环境管理

好莱客秉承“坚持原态环保，构筑绿色健康人居”的理念，高度重视环境管理与保护工作，逐步建立了完善的环境管理体系，积极开展环保行动，为绿色健康人居环境贡献力量。

### ◎ 环境管理体系

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规，设立专职EHS人员负责环境保护管理、三废治理设施的日常维护和运作监督。我们根据实际生产情况，灵活制定环境管理规章制度，并设立环境管理小组，制定年度环境管理方案，定期自检以确保持续改进。此外，好莱客将环保工作纳入绩效考核中，建立个人绩效考核卡，根据岗位职责针对性设置考核KPI，例如水电管理、环境卫生等，将环保责任落实到个人和生产环节。

#### 好莱客生产基地环境管理小组



环境管理小组由总经理任组长，负责重大环保事务与环评审核；副组长由安全主任和人事经理担任，指导环评项目并制定工作计划；委员们负责环境治理、监测、危废处置及设施维护，确保环保工作有序进行。

报告期内，我们成功通过ISO14001环境管理体系认证，中国环境标志十环认证正在有效运行中，湖北子公司获得湖北省第一批重污染天气重点行业绩效评级B级引领性企业的评定，环境领域未发生违法违规事件。



公司ISO14001环境管理体系认证证书

#### 2023年度环境管理目标完成情况

环境管理工作合规率 **100%** -- 已达成      排放物达标率 **100%** -- 已达成

#### 关键绩效

环保投入总金额 **589.34** 万元，缴纳环境保护税 **0.6** 万元  
环境领域违法违规事件 **0** 件，环保设施同步运转率 **100%**

### ◎ 环境风险管理

为加强环境风险管控，我们严格遵循环境相关法律法规开展生产运营活动，从风险识别、隐患整改、环境评价三个方面全面进行环境风险管理。

#### 风险识别工作

我们根据实际生产情况，定期更新《环境因素识别表》。在环境因素识别工作中，主要对资源投入、生产工序、产品产出全流程中的各类排放物进行环境影响辨识。评估工作从六大方面全面展开，确保评估的全面性和准确性，并根据评估结果制定具体且有效的管控处理措施。

#### 隐患整改工作

我们积极配合当地环保局督察工作。报告期内，公司开展汉川市环保局专项检查隐患整改督办工作，共发现7项隐患问题并完成整改，隐患整改率达100%。

#### 环境评价工作

我们严格遵循《中华人民共和国环境影响评价法》等法律法规完成建设项目的环评工作，严格按照“三同时”制度及环评批复要求进行建设、验收、投产。报告期内，公司项目“环境影响评价”工作完成率及“三同时”制度执行率达100%。

#### 关键绩效

环境隐患整改率达 **100%**      建设项目环保“三同时”执行率 **100%**



## ◎ 应急预案及演练

好莱客高度重视环境应急预案和应急措施的建立、维护与实施，积极调动各方资源，结合实际情况，制定了一套全面而完善的环境应急管理体系。

在应急管理方面，我们成立应急领导小组，以全面统筹和高效指导相关工作，针对各类废气处理、危废风险、柴油泄漏等风险，制定《危险废物应急预案》《突发环境事件应急预案》等应急预案，以应对潜在风险有效应对可能发生的各类环境风险，并不断对预案进行更新和完善，确保其始终与当前的环境风险状况保持同步。报告期内，好莱客及子公司共设5份环境风险相关预案，其中3份在2023年修订更新，以适应新法规与实际生产变化。

在应急措施方面，我们注重细节，从人员调配、物资储备到通信联络等方面都制定了详细可行的措施，为应对紧急情况提供有力支持。

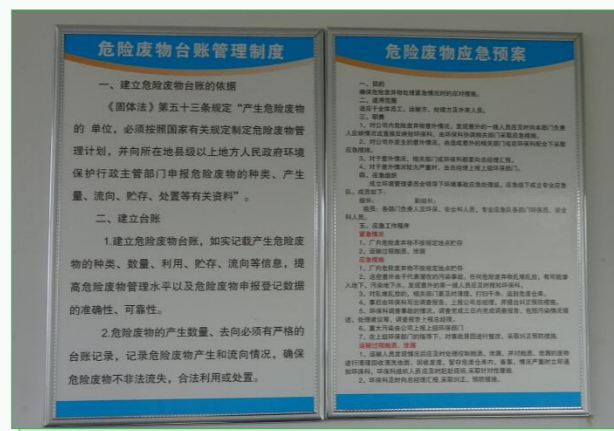
此外，我们深知定期演练的重要性，通过演练检验预案和措施的有效性，发现存在的问题和不足，排查隐患，及时改进和优化。报告期内，我们均在园区内开展了相关应急演练，所有演练均对每一环节进行记录，并在事后进行问题总结作出提升建议。



从子公司综合应急演练



从子公司工厂《危险废物应急预案》



## ◎ 环保行动

好莱客积极践行环保理念，不断深化环保工作。我们定期开展培训，强化员工环保意识；推行绿色办公，开展干电池回收活动，开展绿化工作助力建设生态文明，打造美丽工业园区。

### 关键绩效

开展环保培训 1 次

环保培训参加 60 人次



定期举行员工环保培训



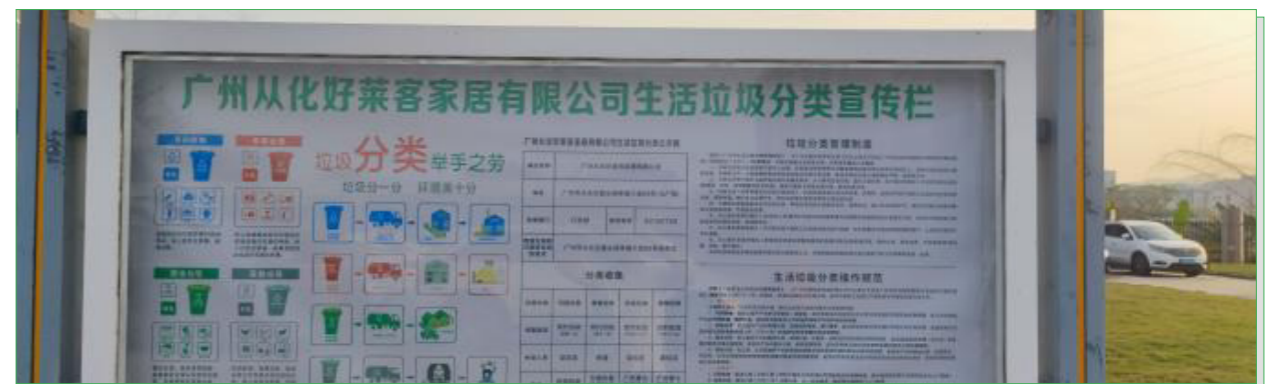
开展干电池回收工作



张贴环保节约标语



开展绿化工作，建设绿色园区



推行垃圾分类



## 排放物管理

好莱客对于环境污染防治工作予以高度重视，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规要求，制定并执行一系列内部管理制度，包括《固体废弃物处置管理规定》《噪音、废气、废水排放管理规定》以及《粉尘清扫管理制度》等，全面落实各项环保防治措施。各生产基地按规定申办排污许可证，每年更新《环境、职业健康安全方案》，并在方案中明确制定排放物管理目标，确保合规运营。此外，公司设有《自行监测方案》，定期进行环境监测，危险废物委托有资质的第三方公司进行管理，规范各类排放物管理。报告期内公司达成排放物管理目标：有机废气、粉尘、噪声排放全部达标，排放符合国家有关环境标准。



### 2023年度排放物管理目标完成情况

污染物（粉尘废气、噪声）排放达标率 **100%**——已达成    危险固废合规处理率 **100%**——已达成

污染物排放情况			
指标	单位	2022	2023
一般固体废弃物处置量	吨	26,777.26	20,720.05
危险废弃物处置量	吨	4.98	7.45
废弃物产生量	吨	26,782.24	20,727.50
废弃物产生强度	吨/万元营收	0.09	0.09
废气排放量	吨	10.37	7.56

注1：废气排放量包括颗粒物排放量与挥发性有机物（VOCs）排放量

注2：一般固体废弃物处置量统计口径为从化子公司与惠州子公司生产基地，其余排放物数据统计口径为湖北子公司、惠州子公司、从化子公司的生产基地

报告期间，公司环保治理治污设施运行正常，未出现重大异常停机故障；严格按照相关污染物的排放标准要求合规排放，无环境污染事故发生，未受到环境保护主管部门处罚。

### 废水管理

公司废水主要为生活污水。我们严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》，执行污水综合排放标准GB8978-1996标准，对办公楼、生产车间、员工宿舍等所产生生活污水统一收集到厌氧化粪池，通过市政污水管道排放至污水处理厂。报告期内，废水排放均达标。

### 废气管理

公司因生产造成的大气污染物主要包括：颗粒物、VOCs、油烟废气。我们严格遵循《中华人民共和国大气污染防治法》，针对营运生产的具体情况，采取了布袋除尘、活性炭吸附、高压静电除烟等一系列综合治理措施，以实现废气排放的精准管控。报告期内，废气排放均达标。

好莱客废气处理方法		
废气类型	产生源头	处理方法
颗粒物	木材加工过程	使用各类设备吸尘罩进行粉尘采集，在恒压沉降输送槽进行粉尘分类处理：细粉尘使用组合式滤袋除尘后空气使用专管高空排放，颗粒物进入自动排料系统，粗重粉尘直接进入自动排料系统。颗粒物通过刮板输送带进入储料仓，排料打包后统请第三方机构处理
有机废气VOCs	包覆工艺车间	使用集气罩收集后用活性炭过滤箱吸附有毒有害物质，经过管道传送到风机处理为洁净空气后使用专管高空排放
油烟废气	生活区饭堂	使用集气罩收集后用高压静电除烟器处理，经过管道传送到风机处理为洁净空气后使用专管高空排放

### 噪声管理

公司噪声主要在原材料加工设备及车间生产系统运行中产生。我们严格遵守《中华人民共和国环境噪声污染防治法》，积极采取隔离减震、消音措施对噪声进行处理，报告期内，各园区噪声排放均达标。

### 固废管理

好莱客严格遵循《中华人民共和国固体废物污染防治法》进行固废管理，公司产生固废主要包含危险废弃物、一般废弃物、生活垃圾与厨余垃圾。

我们制定了《危险废物管理信息公开制度》，建立了完善的危废管理体系，包括危废的分类、标识、储存、运输和处理等各个环节，按照国家法律法规要求分类集中存放，严格执行危废处理的移交单制度，委托有危废处理资质的第三方单位进行合法处置。

一般废弃物在厂内进行分类后，交由资源回收利用厂家进行回收处置，生活垃圾厂区内集中收集，厂外垃圾桶存放后由环卫部门处置，厨余垃圾集中收集存放由第三方公司处理。

## 能源管理

### 节能降耗体系

好莱客严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等法律法规和相关规定，积极开展节能降耗行动。我们制定并执行《节能降耗管理制度》，规范各部门在生产经营活动中的资源使用，实现合理利用、有效节约。《节能降耗管理制度》规定生产中心负责指导生产过程中原料资源利用，行政部负责公司办公运营活动的资源规划。此外，行政部负责能耗检查考核工作，实施节能降耗日常与不定期检查，统计资源消耗并纠正浪费，全面推动节能工作。

#### 好莱客节能管理具体措施



**生产消耗量化**

- 设计部核定资源消耗量，避免备料过多造成浪费
- 生产班组按定额领取材料，节约使用
- 节余材料必须办理退料手续，仓库负责整齐包装、分类堆放和标识

**设备降耗定期化**

- 车间对生产设备、设施进行消耗考核，定期检修
- 避免设备空转，异常时及时查明原因并修理

**办公资源减量化**

- 提倡数字化办公
- 办公用车按需审批，节约燃油



### 节能减排行动

公司积极推进以节能减排为主要目标的设备更新和技术改造，引进并采用有利于节能环保的新设备，以此提升设备能效，降低能源消耗指标，从而有效实现节能减排的效果。

好莱客三年能耗对比			
指标	单位	2022	2023
柴油	吨	127.647	93.925
天然气	万立方米	65.755	64.876
外购电力总量	千瓦时	37,574,854.010	35,547,701.500
能源消耗总量 (综合能耗)	吨标准煤	5,678.423	5,368.580
能源消耗强度	吨标准煤/万元营收	0.020	0.024
温室气体排放量 (范畴一)	吨二氧化碳当量	1,823.114	1,698.250
温室气体排放量 (范畴二)	吨二氧化碳当量	21,428.937	20,272.853
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	23,252.051	21,971.100
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/万元营收	0.082	0.097

注1：温室气体计算依据来源国家发改委发布《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》附录二及生态环境部印发《关于做好2023-2025年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》

注2：能源数据统计口径为湖北子公司、惠州子公司、从化子公司的生产基地



案例 湖北子公司75KW真空泵+管道改造项目

好莱客湖北子公司面对工业4.0车间能耗高的挑战，决定实施真空泵+管道改造项目。当前工厂4.0车间生产模式为双线生产，2022年起为实现产能爬升增加生产班次。工厂通过引进高功率75KW集成真空泵实现节能改造，新进真空泵设备低功率且使用变频技术，预估节能率可达35%以上；改造后每天节电2,242kWh，年生产天数330天，每年可节省电费60万元。报告期内，75KW集成真空泵节约用电约74万kWh，减少二氧化碳排放量约41.81吨。



湖北子公司真空泵

案例 公司生产基地园区叉车油改电项目

好莱客积极开展叉车油改电项目，可以有效降低能耗，减少碳排放。电动叉车的能源效益远高于燃油叉车，动力输出更为稳定高效，提高作业效率；同时使用电动叉车还可提高安全性，减少维护成本。报告期内，湖北子公司淘汰油叉车1辆，电动叉车在园区物流覆盖率达23.5%，从化子公司淘汰油叉车12辆，电动叉车在园区物流覆盖率达42.8%，节省柴油共计24吨，减少二氧化碳排放量75.48吨。

清洁能源使用

在国家推行清洁能源发展的大背景下，好莱客积极响应国家对于能源绿色、低碳转型的号召，积极投身于生产基地的光伏发电工程建设。公司在各个生产基地建设光伏发电工程，以达到优化能源结构目的，实现节能减排的效果。

报告期内，公司在生产基地建设了总量约为13.322MWp的屋顶分布式光伏发电项目，采用“自发自用，余电上网”模式，优先使用项目所发电量，剩余电量就近接入电网消纳，有效节能减排，降低用电成本。2023年度公司生产基地光伏电站合计发电量为13,929,960.00千瓦时，有效减少碳排放量约13,888.17吨。

好莱客三年光伏发电量对比

指标	单位	2022	2023
光伏发电量	千瓦时	13,209,630.00	13,929,960.00
光伏用电量（自用）	千瓦时	10,988,496.60	11,291,561.70
余电上网量	千瓦时	2,221,133.40	2,638,397.80
减少二氧化碳排放量	吨二氧化碳当量	13,170.00	13,888.17

注：光伏发电统计口径为湖北子公司、惠州子公司、从化子公司的生产基地

案例 从化子公司光伏项目

好莱客从化子公司光伏项目分别于2022年1月、2023年11月建成并网。光伏发电总装机5.8MW，采用自发自用，余电上网模式，130亩一期2.4MW，23年发电量282.76万kWh，年度节省标准煤约927.46吨、减排二氧化碳2,819.14吨、减排二氧化硫84.83吨、减排氮氧化物42.41吨，工业园区厂房夏季实现降温5°C，改善工厂作业环境。60亩二期3.4MW，23年发电量27.55万kWh，年度节省标准煤约90.37吨、减排二氧化碳274.69吨、减排二氧化硫8.27吨、减排氮氧化物4.13吨。



案例 惠州子公司光伏项目

惠州子公司安装光伏发电系统占地面积120,000m²，建筑占地面积58,986m²；建筑面积91,986m²。公司安装了5MW容量的太阳能光伏，安装电池板组件16,632块，组件规格1,650×992×35mm，项目电池板面积27,223m²，有效面积26,300m²。项目年平均太阳辐射总量按保守3,600MJ/(m²·a)，光电转换效率15%估算：理论年发电量=年平均太阳辐射总量×电池总面积×光电转换效率×0.28kWh/MJ=3,600×26,300×15%×0.28=397.6万kWh。

惠州光伏项目2023年实际发电量达510.17万kWh，相较于2022年发电量483.31万kWh，同比增长5.56%；2023年节能量为1,673.35吨标准煤，相较于2022年节能量1,585.25吨标准煤，同比增长5.56%。



## 提升员工意识

公司设有《节能宣传管理制度》，积极开展相关宣传活动。报告期内，我们开展了形式丰富、内容扎实的教育宣传，通过相关活动为员工普及国家节能政策与法律法规；积极鼓励职工献计献策，结合一线生产经验开展节能降耗活动，调动员工积极性，提升员工节能减排意识。



## 水资源管理

好莱客的用水来源为市政购水，在生产过程中不作为主要消耗资源，不存在水资源短缺风险。公司消耗水资源途径主要包括生活用水、办公用水和生产用水，采用生产车间废水循环使用、绿化使用滴灌喷或灌溉方式、使用直饮饮水机等节水措施，日常进行水资源循环使用，减少水资源浪费，提升水资源综合管理效益。

2023年度好莱客总用水量为213,109.1吨，同比下降 **9.16%**。

好莱客水资源消耗情况		
指标 (单位)	2022	2023
总耗水量 (吨)	234,605.3	213,109.1
耗水强度 (吨/万元营收)	0.8	0.9

注：数据统计口径为湖北子公司、惠州子公司、从化子公司的生产基地

## 物料管理与循环利用

好莱客在《节能降耗管理制度》中，对生产物料资源管理进行明确规范。设计部负责精确核定资源消耗量，生产班组则依据定额标准领取原料，确保高效节约使用。公司建立了覆盖全业务链条的信息管理系统，生产基地配备智能化柔性生产线以及3D立体仓库，极大提升物料管理效率，实现资源节约。

报告期内，纸类包材消耗同比下降 **58.71%**，护角类包材消耗同比下降 **18.46%**。

我们重视资源节约，日常运营生产中积极推行物料循环利用。产线结余物料经由生产车间确认使用价值，按照公司标准进行分类储存，按需清理，定期回收处理。报告期内，共计回收物料5,617.03吨。



### 关键绩效

报告期内，我们回收物料 **5,617.03** 吨





# 匠心智造，铸就品质

## ◎ 本章所涉及的ESG重要议题

研发与创新、产品责任、客户权益保护、负责任供应链管理、信息安全与隐私保护

## ◎ 2023年重要成果

研发投入	新产品开发项目数	新产品产值率
12,038.9万元	55个	15.90%
客户满意度	拥有质量管理体系认证的供应商数目	
9.04分	101个	
	拥有环境管理体系认证的供应商数目	
	52个	
	拥有职业健康安全管理体系认证的供应商数目	
	11个	

9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区



12 负责任消费和生产



17 促进目标实现的伙伴关系



## 研发与创新

好莱客高度重视产品的研发与创新，制定实施《项目管理制度》《研发标准化流程管理制度》《年度新品开发协同管理制度》，完善公司新品上市全流程的科学化管理，划分产品开发全流程的过程和阶段，明确各关键节点和参与人员的职责规范，为新品开发提供标准化依据。我们在产品开发流程设置关键决策评审，确保项目按需求顺利推进，最大程度降低项目投资失控风险。

### 产品开发关键节点



公司制定实施《年度产品下市协同管理制度》，完善产品全生命周期管理，明确各关键节点和参与人员的职责范围，提升公司对市场变化的响应能力和运营效率，满足日益增长和多样化的市场需求。

## 研发投入与成效

公司每年投入超过营收3%的研发经费，沿着“大家居战略”目标稳步前行，积极拓展产品品类，形成“全屋系统+厨房系统+门墙系统+整装系统+家品”的研发矩阵，致力于为消费者提供完整的家居解决方案。公司在全品类家居共同开发的基础上挖掘产品开发内核，紧贴一体化家居发展趋势，满足消费者个性化差异化需求，做引领家居潮流的家居产品研发与创新。好莱客在十多年的发展历程中一直处于创新前沿，享有“整体衣柜领跑者”的美誉，品牌备受市场欢迎及行业认可，其中整体性产品系列荣获多项设计奖项。

截至报告期末，全屋系统开发系列荣获奖项共计25项。

### 荣誉奖项名称

- IF产品设计奖
- 金定奖-金奖
- 意大利A' Design Award金奖
- 意大利A' Design Award银奖
- 意大利A' Design Award铜奖
- 意大利A' Design Award铁奖
- 美国MUSE设计奖-铂金奖
- 美国MUSE设计奖-金奖
- 当代好设计CGD-当代好设计奖
- 第十一届省长杯 - 优秀奖
- 喜马拉雅设计之巅峰-HIMALAYA居住空间设计奖



好莱客研发紧跟潮流趋势不断探索、不断升级、不断融合、不断创新，积极挖掘消费者需求，探索产品技术内核，开发出有竞争力有良好的响应的家居产品。公司根据市场需求每年制定创新发展规划，不断优化产品设计和功能，提升用户体验，致力于成为家居行业的领军企业。报告期内，好莱客上市了40项新产品。

### 2023年规划完成情况

制定9个空间系列产品开发计划，6个产品空间系列升级开发计划，报告期内100%完成各研发计划

### 2024年规划

- 计划升级高级简约、时尚简约等2个风格
- 计划开发新系列产品5个
- 长期产品开发计划：针对环保产品（基材/饰面）和市场畅销UV/PET/EB/准分子等工艺，持续拓展研究

公司设立产品中心，精细划分为项目管理、整体橱柜、门墙柜产品、技术预研、研发工艺、设计生态等多个专业部门，以全面推动集成产品开发体系（IPD）管理流程和机制的实施与落地，确保产品开发的系统性和高效性。

### 产品中心

- 产品项目管理部
- 整体橱柜研发部
- 门墙柜产品研发部
- 研发工艺部
- 技术预研部
- 设计生态部





通过持续的研发投入与技术创新积累，好莱客及其子公司在科技创新平台建设方面取得了显著成果。报告期内，好莱客3家子公司均荣获国家高新技术企业认证。

### 2023年好莱客科技创新平台建设成果



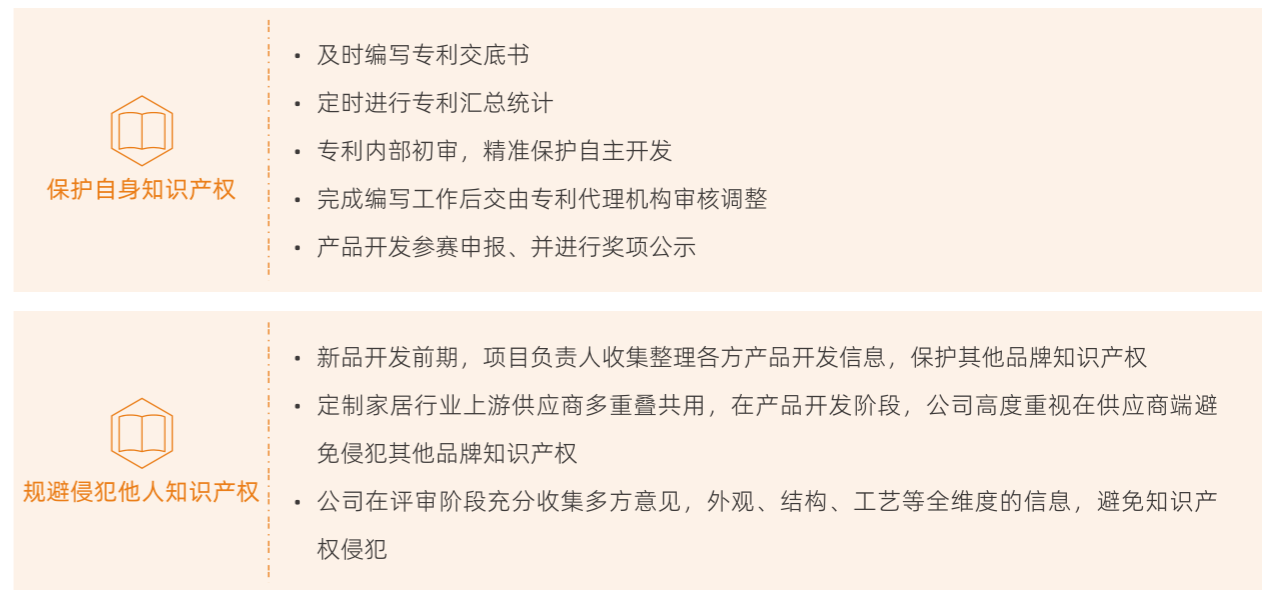
好莱客凭借卓越的创新实力和高品质产品，在行业内建立了极高的声誉，获得广泛的专业认可。2021-2023年期间，我们携手广东省林业科学研究院、华南农业大学、中国科学林业研究院、广州厚邦木业制造有限公司等众多机构和企业，共同开展研发合作项目，为行业创新发展注入源源不断的动力。

我们重视并鼓励员工积极创新，制定《家居产品研究院研发项目奖管理办法》，明确项目考核标准与奖励计算方法，以充分调动研发团队的积极性，推动产品研发高效益化。此外，我们定期组织研发团建活动，提升团队的凝聚力和创造力，并对优秀研发人员进行表彰和奖励。未来，我们将增设专利奖激励和获奖激励，继续深挖团队创新潜力，持续推动公司创新发展。



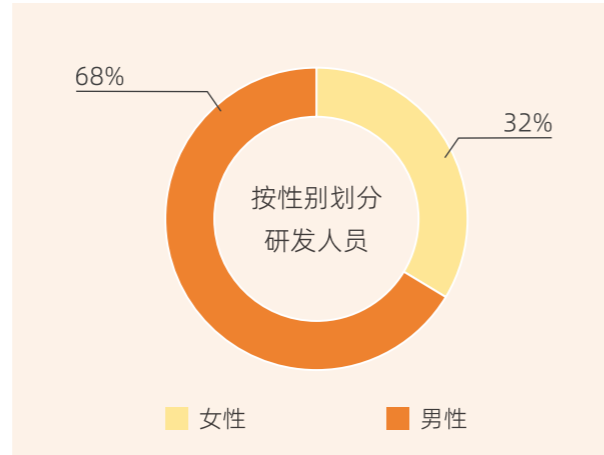
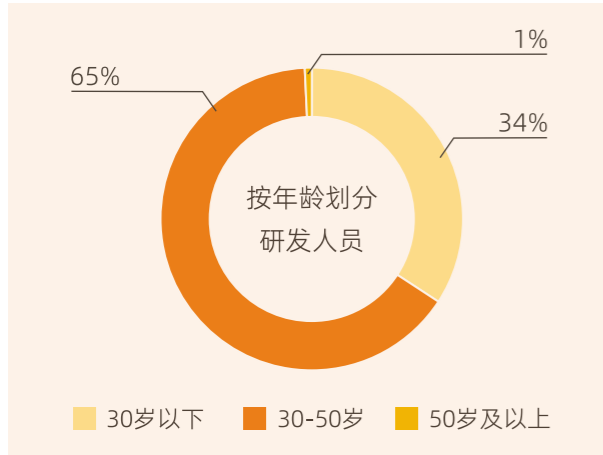
## ◎ 知识产权保护

好莱客高度重视知识产权的保护，是国内少数拥有商标全类保护的定制品牌之一。好莱客严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》等相关法律法规，持续完善知识产权管理体系，不断强化知识产权保护工作，将知识产权保护融入产品开发的每一个环节。在研发过程中，我们采取一系列举措，包括详细的产品调研分析、开发规避、专利申报、奖项申报与公布、物料开模协议等，全面保护自身及他人的知识产权，推动行业可持续发展。



### 关键绩效

研发人员 **538** 人  
 研发人员中男性 **364** 人，女性 **174** 人  
 研发人员中30岁以下 **184** 人，30-50岁 **350** 人，50岁及以上 **4** 人  
 公司研发投入为 **12,038.9** 万元，研发投入占主营业务收入 **5.32** %，新产品产值率 **15.90** %  
 新增授权发明专利 **47** 项，授权专利累计数 **271** 项  
 其中授权发明专利 **14** 项，授权实用新型专利数 **138** 项，授权外观设计专利累计数 **119** 项  
 软件著作权累计数 **20** 项，商标累计数 **41** 项，其中涉外商标 **18** 件，国内商标 **23** 件



## 产品质量控制

好莱客自成立以来, 本着以人为本, 以产品品质取胜, 在经营过程中严格控制产品和服务质量。报告期内, 好莱客制定《新产品量产导入管理制度》, 明确各部门职责及协作关系, 确保导入过程有序和高效进行, 以达成导入生产的稳定可靠、效益成本、质量目标。

新产品量产导入流程	<b>评估:</b> 评估资料完整性、生产能力匹配度、产品质量验收标准等
	<b>试产:</b> 相关部门进行产品、工艺培训, 开始试产工作
	<b>导入:</b> 记录试产过程, 输出报告交由各部门会签会审, 通过后方可正式量产导入

好莱客秉持“大师品质、大师服务、绿色环保、为消费者定制舒适潮家”的质量方针, 顾客是我们服务工作的核心, 优质的产品是顾客的需求。公司设有质量管理目标, 顾客满意率达≥95%, 售后品质客诉率≤1.0%。报告期内, 好莱客及其子公司均通过ISO9001质量管理体系认证。



为保障产品质量及规范生产流程, 不断改进与创新提升产品、服务及工作质量, 公司定期举行质量专项培训, 包括日常例会、年度主题培训及供应商培训。报告期内, 公司开展了QCC质量管理小组活动推进实务培训, 包括广惠专场与汉川专场, 培训总时长达30小时。

### 好莱客质量专项培训活动



专项月度质量例会



供应商现场稽查、改善辅导及宣导走访



质量管理小组推进实务培训



推行QCC活动培训

### 关键绩效

质量培训总时长 **473.97** 小时, 共计培训 **640** 次, 质量培训达 **19,304** 人次



## ◎ 产品召回

报告期内，好莱客修订《新产品召回管理制度》，加强新上市产品终端管理，当创新产品在终端出现消费者投诉时，快速出具整改与处置措施，最大程度降低创新产品质量不稳定性，避免影响品牌口碑，维护市场美誉。

### 产品召回流程



召回条件

- 新产品存在安全隐患
- 新产品设计功能缺陷影响使用功能
- 新产品设计、工艺缺陷原因产生批量瑕疵不符合品质标准要求



发货后发现批量缺陷产品

- 调查已出货和库存数量
- 与客户协调确保产品召回后客户问题得到妥善处理
- 对召回的不良品进行信息、原因分析，并提出整改措施



加工过程中发现批量缺陷产品

- 停止生产，将该阶段产品隔离存放，上报品质部和生产部
- 将缺陷问题反馈到产品策略委员会，组织各部门人员现场评，并出具处置措施

### 关键绩效

开展质量相关风险评估次数 **3** 次，产品平均合格率 **95.57** %，年度质量内审次数 **3** 次

报告期内，未发生产品重大问题召回事件

## ◎ 数字化管理

好莱客重视数字化建设，制定《数据质量管理制度》《IT项目流程管理制度》《日常需求管理制度》等管理办法，规范数据信息分类和收集，明确部门职责，以快速及时获取、分析和分享各种信息，同时投入资金开展硬件建设和软件系统开发，提升公司生产运营效率，保障产品质量。

我们着力发展数字化、智能化制造。我们拥有湖北子公司、从化子公司、惠州子公司三大工业4.0智造基地，每一个自动化生产基地配备工业4.0生产配置，以标准化的方式规模化生产定制产品，为产品品质、交付落地的稳定性提供后勤保障。

### 案例 湖北子公司智能制造工业4.0生产线

湖北子公司智能制造工业4.0生产线具备多功能综合实力：加工中心、智能标贴、废料回收、云优化等系统，堪称柔性生产的“多面手”，全效实现定制产品的规模化、智能化生产。

此外，该基地还采用自动适配集成分拣系统，智能分拣+智能包装，达到1分钟分拣19块板件、准确率100%的超高效率。当板件生产完成进入分拣区，扫码器智能识别板件信息、锁定存放库位。当订单齐套后，4组8台机器人同时有序叠放一个订单的所有板材包装。最后由信息化系统优化控制订单，采用大数据智能分配立库，使入库出库效率时刻保持最优状态。



湖北子公司 工业4.0中央控制室



湖北子公司 自动适配集成分拣系统

## 客户权益保障

公司以“大师服务”为宗旨，制定《关于终端问题反馈的管理办法》《好莱客售后管理制度》，完善终端服务体系，规范售后问题处理流程，并对响应时效和改善时效做出相关要求，提升终端客户的满意度。

## ◎ 客户服务升级

报告期内，公司大师服务迎来重磅升级，以服务标准全面升级、服务行动全新升级、服务配套全面上线，实现从专业服务到服务整合营销的转型，推动大师服务在终端持续有效执行，形成良好、高效、可持续的服务闭环，提升品牌口碑以及美誉度，赋能业务增长，引领家居行业服务标准升级。

大师服务年度服务升级的三大亮点

服务标准全面升级

10S大师全案服务

服务行动全面升级

大师服务行动推进到第三季

服务配套全面上线

IP化+系统性+强执行

案例 自主开发智慧零售平台

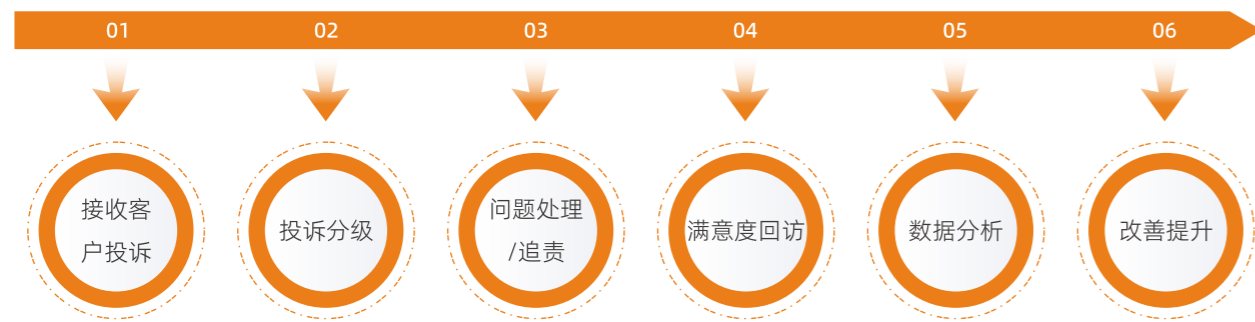
公司自主开发智慧零售平台, 针对客户全生命周期进行数字化管理的平台, 通过跟踪客户从进店→成交→安装的服务历程, 发掘客户价值, 跟踪员工产出, 实现客户、服务、款项、员工、经营、订单、收发货等全方位管理, 在客户全生命周期持续提供智能、高效地服务, 进一步保障客户权益, 提高客户满意度。



客户投诉及满意度调查

公司严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规, 制定《客户投诉及售后处理管理办法(试行版)》, 逐步构建完善的客户服务体系, 明确客户服务部、经销商等的职责, 规范工作人员服务态度和服务时限, 将客户所反馈的问题按严重程度进行分级, 必要时进行最终判定、处理、追责与服务过程考核, 以快速有效处理终端客户的投诉及售后问题, 维护品牌美誉度, 提升品牌价值和影响力。

我们通过官网客户反馈、接听客户电话、满意度调查等多种途径, 全面了解产品使用情况, 积极了解客户使用体验和反馈, 及时处理客户投诉与负面反馈, 确保消费者使用产品的质量安全, 并进行满意度回访, 努力为消费者营造放心的消费环境。



客户投诉及售后管理流程

关键绩效

发放客户满意度调查问卷有效份数 **13,170** 份, 客户满意度调查总分为 **9.04** 分 (满分10分)

24小时客诉及时响应率达 **100%**, 客诉处理及时率达 **92%**

负责任营销

一直以来, 好莱客秉持“品牌拼实力, 终端拼内力”为方针, 坚持诚信经营, 杜绝使用虚假信息宣传, 同时注重终端人才的培养, 并对销售对于各品类产品知识的掌握有严格的要求。

2023年12月, 公司开展大家居线上营销岗前培训, 并在培训结束后继续开展培训师跟进新人开单指导工作, 帮助终端门店新人加速职业成长, 打造成熟服务团队, 提升经营能力。



店面宣导培训现场以及店面展陈指导现场

关键绩效

内部开展责任营销培训覆盖部门 **18** 个, 各部门平均受训时长 **10.1** 天

客户投诉响应专项培训次数 **6** 次, 累计时长 **12** 小时, 培训人次达 **60** 人次


应对客户投诉响应考核 **6** 次, 应对客户投诉响应考核通过率 **100%**



## 信息安全与隐私保护

根据《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国网络安全法》等信息安全法律法规，好莱客制定《员工信息安全管理制度》《信息安全应急预案》，设立完善的应急工作机构，并建立健全信息安全突发事件应急组织体系和工作机制，建立事故分级标准，将不同的技术事故进行分类处理，并制定应急措施。

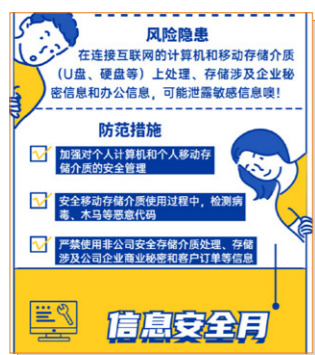
此外，公司数字化中心应定期对信息技术人员进行业务培训和技能培训，明确规定不合格或未参加培训者严禁上岗，并在日常工作中执行安全审计，开展口令安全等常态督查工作，规范公司员工关于软件使用等设计信息安全的行为，防范信息安全风险，提高信息安全突发事件综合应对能力维护公司的信息安全，保障经济运行和社会秩序。



信息安全应急机构

- 组长：由数字化中心领导担任
- 副组长：由数字平台部负责人担任
- 组成员：由数字平台部成员组成
- 协助人员：各相关业务部门主管组成

报告期内，我们高度重视员工信息安全教育，定期举办信息安全相关活动，开展云防火墙阻断数据攻击入侵工作，并通过发送信息安全相关推文等多样化的宣传方式，不断增强员工的信息安全意识，进一步保护敏感信息内容，确保企业信息安全防线更加牢固。



关键绩效

信息安全建设总投入 **9.26** 万元

信息安全与隐私保护违规事件发生 **0** 起


未有违反相关法律法规造成的损失

## 供应链体系

供应链管理是维系整个企业正常运转的重要环节，好莱客持续推进可持续采购，完善供应商全生命周期管理，与供应商等合作伙伴密切沟通、通力合作，建立互相信任、共同成长的长期、稳定的合作关系，共同为可持续未来提供助力。

## ◎ 供应商准入

好莱客制定《供应商导入流程》，规范新供应商开发流程，对申请加入的供应商进行资质等审核和评估，以引进优质、可靠的供应商资源。



供应商准入流程

- 初步评估供应商的基本信息及相关资质
- 对供应商样品外观、工艺、理化测试进行验证
- 对符合资格的潜在供应商初步询价
- 确认双方合作意愿
- 研发、品质、采购对供应商进行实地考评
- 供应商导入、定价及合同签订
- 小批试用，确认合格后方可批量使用

## ◎ 供应商管理

好莱客制定《供应商管理办法》《工程采购开发管理制度》《工程专用供应商管理办法》《供应链需求改善管理制度》《采购管理办法》《设备采购流程及规范》《供应商配额分配管理办法》等相关制度，对供应商的开发与管理有明确的控制程序及考核机制，明确供应链体系在产品需求改善流程中各部门的工作职责及相互协作关系，完善供应商全生命周期管理，保障采购质量和物料及时供给，切实履行对供应商、对客户、对消费者的社会责任。

- 供应商考核**  
供应商管理专员每月收集各部门相关数据，填写《供应商绩效考核评分表》
- 供应商分级管理**  
根据季度和年度供应商绩效数据划分级别
- 考核结果公布及异议申诉**  
将考核结果发布给供应商，供应商填写考核结果分析及整改措施，若有异议可申诉反馈
- 考核结果执行方案确认**  
下发考核结果执行方案，对应采购员跟进最终整改结果

此外，我们重视供应商在环境责任、产品质量等方面的表现，与供应商签订《质量协议》，明确要求供应商提供物料产品符合环保要求，并提供每种产品的有害物质测试报告。同时，在协议中要求供应商质量系统具备可追溯能力，产品符合相关质量标准，为品质控制提供有力保障。

## ◎ 责任采购

好莱客依据《采购管理办法》《采购订单管理制度》等相关制度，规范采购行为和订单全过程管理，加强采购业务的管理和监督，合理降低采购成本，提高产品价格竞争力。此外，我们持续提升供应商的商业道德意识，致力于与供应商建立廉洁公平、诚实守信的业务合作关系，与供应商签订《廉洁合作承诺书》，有效防范采购活动中的违规行为，保障各方利益。

### 关键绩效

公司供应商廉洁协议签署率为 **100%** 供应商总数 **365** 个

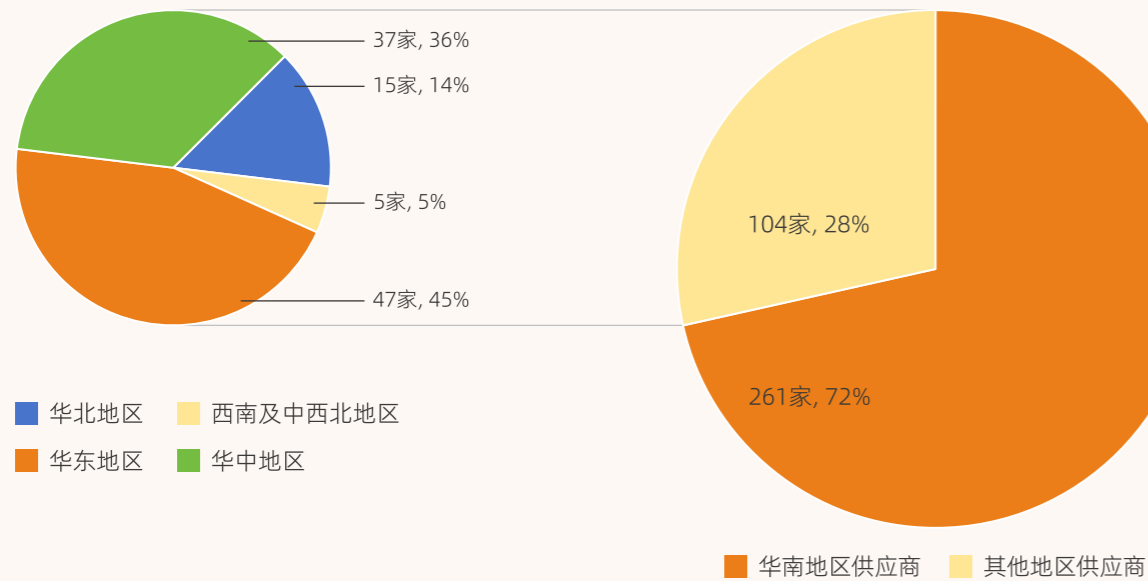
拥有质量管理体系认证的供应商 **101** 个

拥有环境管理体系认证的供应商 **52** 个

拥有职业健康安全管理体系认证的供应商 **11** 个

经公司审核确定为具有实质和潜在重大负面社会责任影响的供应商数量为 **0**

好莱客供应商分布



## 经销商管理

经销商是公司的市场拓展者，承载着推动品牌发展的重要使命。好莱客重视经销商体系整体利益的维护，制定《零售渠道经销商跨范围经营管理办法》《零售渠道假冒、它卖管理办法》，完善好莱客市场经营体系，规范市场行为，避免恶性竞争损害经销商利益。

好莱客根据公司的战略发展和经销商学习需求，定期开展经销商培训，提升经销商的专业素质和市场竞争力，为消费者提供更符合需求的产品和更优质的服务，共同开创更加美好的合作前景。报告期内，公司开展了772场经销商相关培训。

### 案例 新商加盟首场培训 大家居服务流程落地执行

11月，好莱客商学院DH6新模式城市打造，以“定流程、立标准、树信心”为重点目标，赋能杭州古墩红星店，通过讲师全流程指导跟进，新商大家居流程打造，新商大家居报价模式，配套展厅产品系列学习，标准流程应用签单等，助力新商找到经营管理的腾飞之路。

在新店项目打造阶段，我们的成效显著：斩获新订15单，收款超过10w，总合同金额超70w，均单值从3w+提升至4.6w+；首进订金率提升15%，订单转化率提升20%，多品类连单率提升13%。



### 关键绩效

对经销商开展责任营销培训，共计覆盖经销商 **1,097** 个，各经销商平均受训时长 **3.6** 天





# 关怀员工，彰显责任

◎ 本章所涉及的ESG重要议题

劳动关系管理、员工培训与发展、职业健康与安全、社会贡献

◎ 2023年重要成果

职业病危害因素检测率      安全应急演练

100%      7次

特种作业人员持证上岗率      隐患排查整改率

100%      100%

体检覆盖率

100%





## 员工权益

企业的可持续发展离不开员工的保驾护航。好莱客遵守《中华人民共和国劳动法》（以下简称《劳动法》）《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，制定《社会招聘管理制度》《薪酬管理制度》《员工手册》等一系列涵盖招聘、薪酬、休假、培训等全流程员工管理制度，规范招聘、尊重人权，切实保障全体员工的合法权益。

### 招聘与保留

公司清晰明确的战略发展部署以及对人才培养激励的各项举措吸引了大批高素质人才的加入。公司全面落实《劳动法》《中华人民共和国未成年人保护法》等法律法规，制定《社会招聘管理制度》建立完善的招聘与录用流程，录用手续公开透明，劳动合同签订规范，新员工入职当天即需签订劳动合同，劳动合同一式两份；续签合同的员工按照《劳动合同续签操作手册》制度文件进行签署合同；离职的员工按照《总部员工离职办理须知》进行离职交接。

此外，公司尊重员工人权，杜绝使用童工和强制劳动事件发生。2023年，公司未发生强制劳工及雇佣童工等违规事件。

#### 年龄审核机制

公司在招聘公告或岗位描述中明确规定适用的最低年龄要求，并向招聘人员和面试官提供培训，包括如何识别未成年人，以及公司对雇佣未成年人的风险和法律责任，强调年龄审查的重要性和遵循童工禁止法律法规的必要性。

在面试和甄选阶段，面试官严格审查所有候选人的年龄，确保其符合法定工作年龄要求，并让应聘人员线上填写应聘申请表，确保不误招童工。

#### 劳动争议事件处理措施

在出现劳动纠纷时，调解员首先介入与员工依法调解，维护劳动者权益，将损害降至最低。如经调解仍无法达成一致的，依法进入劳动仲裁、诉讼程序。

公司共获得由广东省人力资源和社会保障厅颁发的劳动人事争议调解员证员工两名。

#### 社会招聘

公司高度重视人才引进，主要通过线上形式积极开展社会招聘活动，根据《社会招聘管理制度》要求进行人员选拔，注重人员工作经验、专业技能以及与公司文化契合度，保障人员能力与岗位相匹配，保障公司可持续发展。

社会招聘渠道多样化，除了现场招聘、内部推荐、猎头招聘外，我们还开设线上网络渠道招聘（前程无忧、智联招聘、猎聘网、BOSS直聘等）。

### 校园招聘

为了完善公司的人才梯队发展，定期进行人才储备，公司和全国多所院校合作，针对应届毕业生开展校园招聘，为应届毕业生提供就业机会。

报告期内，公司精心策划校园招聘宣讲会14次，录用56名应届毕业生，为公司人才储备库增添了新力量。



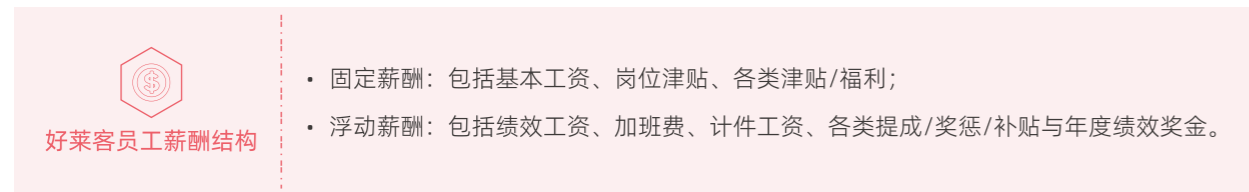
2023年校园招聘宣讲会现场 ▲



## 薪酬与福利体系

为了规范薪酬管理工作，提高公司的经营效益和市场竞争能力，我们严格依照相关法律法规，结合公司经营情况和企业文化，制定《薪酬管理制度》，以“战略导向、以人为本、以岗定薪、以绩定奖、兼顾成本”为薪酬分配原则，建立差异化、市场化的薪酬体系，针对不同业务类别的员工实施以业绩和利润为导向的激励政策，通过优化薪酬绩效管理体系调动员工工作积极性与创造性，激励员工不断提高个人能力和绩效，同时兼顾公司经营指标达成与人效提升的平衡，不断增强公司发展的核心竞争力和创造力。

此外，为了明确考勤规则，有效管理员工考勤，营造积极、高效的工作氛围，公司制定《考勤管理制度》，明确因公外出考勤打卡、各类假期的制度和审批手续。



为积极调动员工的主动性、创造性和积极性，我们积极探索多种绩效考核方式，并实行薪酬保密管理制度。公司将员工绩效的考核周期分为季度、半年度和年度，并分成三类绩效指标，分别是关键业绩指标、重点工作任务指标和行为能力指标，各个指标设立明确的权重以及相应的加分项、减分项要求。通过科学、透明的薪酬考核机制，能够客观公正地反映每位员工的实际付出与贡献，从而确保薪酬的合理分配，促进公司健康、可持续发展。



公司重视员工和上级主管的双向沟通，并将其贯穿于绩效考核的各个环节。我们依据相关法律法规，制定《公司绩效反馈与申诉机制及沟通渠道》，开展绩效沟通与辅导工作。员工如对绩效考核结果有任何疑问，可与直接上级、部门负责人申请绩效复议要求，也可以直接在申诉时限内向人力资源中心提交书面申请，相关部门依据流程进行审议，及时将结果反馈员工，保障员工自身利益，促进员工和公司共同进步。

### 关键绩效

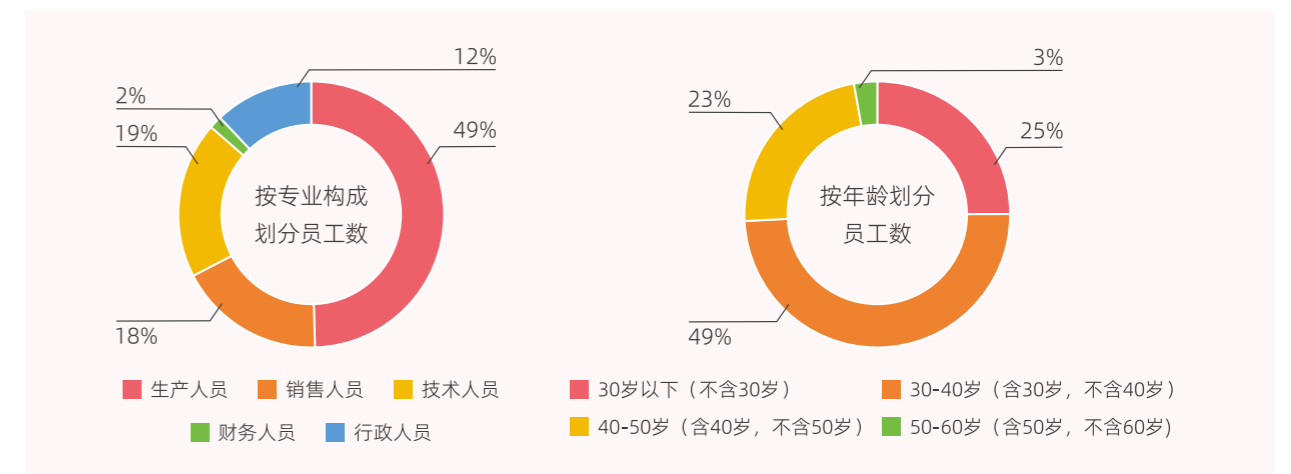
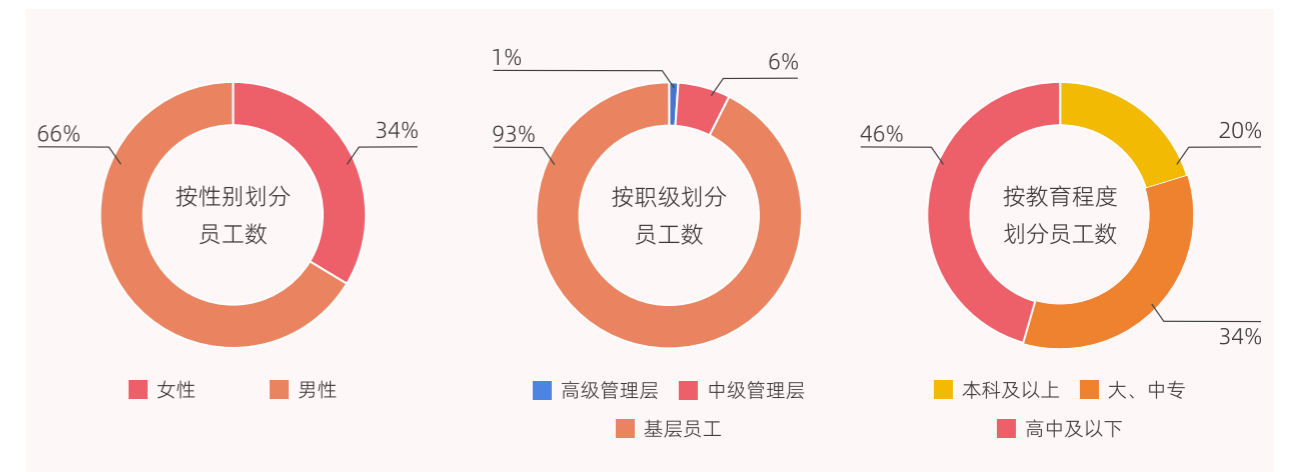


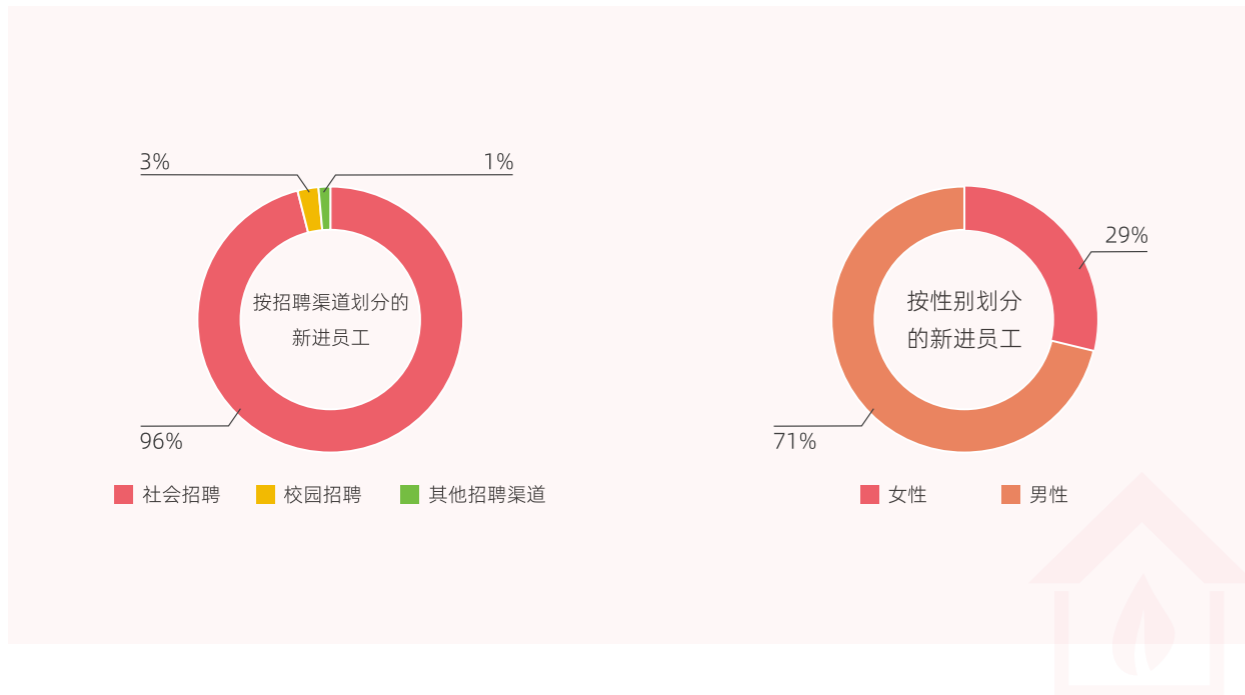
## 多元化与平等

我们坚持平等包容，支持不同背景、不同群体员工的平等发展，致力于培育多元化和包容性文化，聘用不同背景的员工，努力营造多元化的、和谐的职场环境，杜绝歧视事件的发生，不因员工的民族、地域、社会出身、社会阶层、血统、宗教、身体残疾、性别、家庭责任、婚姻状况、年龄等而差别对待，为所有员工提供平等的就业和发展机会。

此外，我们还建立监督和反馈机制，鼓励员工举报歧视、骚扰或其他人权侵犯行为，并及时处理相关问题，确保所有员工权利受到尊重和保护。

### 关键绩效





## 民主管理

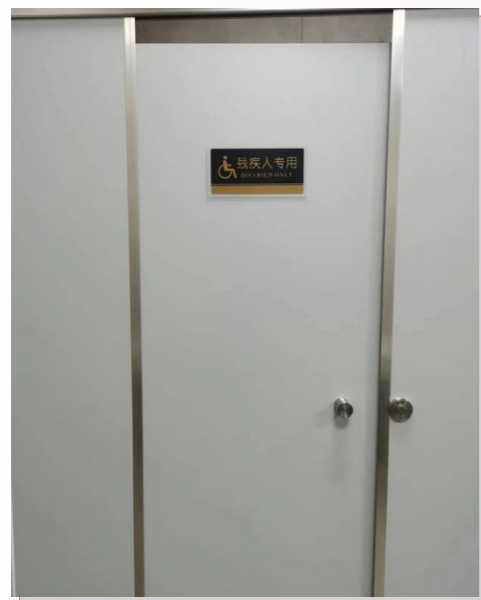
公司实行民主管理，积极搭建工会委员会、调研走访等多种员工沟通渠道，与各级员工保持密切联系，鼓励员工开放、坦诚、有效地沟通，保护和尊重员工表达自由权和参与权，营造开放包容的工作氛围。

公司秉持透明公开的原则，通过公告板、订阅号等多种渠道，工会及时公布公司的经营状况、重大决策、规章制度等信息，使员工充分了解公司的运营状况及决策依据。同时，公司鼓励员工在基层工作中积极投入，提出合理化建议和意见。通过职工代表小组分组、工会委员会轮岗调研等方式，工会委员会充分收集基层员工的建议与意见；在汇总员工意见后，工会委员会召开会议进行集体研讨，及时反馈改进。针对部分重大决议，工会委员会召开职工代表大会进行集体商讨并表决，以确保公司各项政策和管理措施的适时调整与优化，从而更好地满足员工的需求和期望。

2023年好莱客工会委员会情况					
公司或子公司	工会委员会 会员数 (人)	职工数量 (人)	工会会员占在 职员工的比例	职工代表大会召开情况	
				大会召开次数 (次)	审议通过项目 (项)
广州好莱客创意家居股份有限公司	275	350	78.6%	2	2
广州从化好莱客家居有限公司	330	591	55.8%	2	2
惠州好莱客集成家居有限公司	335	701	47.7%	1	2

### 案例 考虑员工多元化需求

公司将员工多元化需求纳入办公空间与设施，如残疾人卫生间、无障碍通道等，为了让员工感到更加舒适和便捷，增加员工归属感。



从化子公司工厂残疾人卫生间



惠州子公司工厂无障碍卫生间



2023年第二次职工代表大会会议现场



举办文化座谈会，共识公司文化价值理念



举办管培生座谈会，交流学习促成长



举办部门茶话会，增进团队沟通



## ◎ 员工关怀

我们始终坚持“以人为本”的核心价值观，把对员工的关怀、帮助落到实处。公司定期开展关怀员工活动，如春节迎新活动、端午赠礼活动、中秋送月饼活动、员工生日会等，并不定期组织下午茶活动，致力于为员工构建一个有温度的工作环境，营造健康幸福的工作氛围，让员工在实现自身的价值之余，亦能乐在其中、无后顾之忧，提升员工的激情与活力，实现员工与企业共同成长。

### 节假日活动

公司给各位员工准备兔年限定福利礼品与美好祝愿，开展迎新祝福活动，祝愿员工在新的一年里和公司一起实现自己的梦想；

悠悠粽叶香，绵绵情意长，公司为全体员工派发定制的粽子礼盒，让员工感受到温暖；



春节迎新春送礼活动



端午节赠礼活动

在中秋佳节，从化子公司开展情暖中秋关怀辖区内困难职工活动，并赠送月饼，将节日问候和温情关怀送到困难职工的心坎上；

公司进行策划新年盲盒礼品互换活动，安排圣诞老人向每一位在场员工派发节日礼物；开展写心愿卡活动，与所有好莱客职工一同见证逐梦之路。



中秋节送月饼赠礼品活动



圣诞节交换礼物活动

### 圈吧社团

为丰富员工业余生活，好莱客设立了五大福利圈吧：篮球、羽毛球、垂钓、瑜伽、读书，提倡大家劳逸结合，高效工作。



篮球圈吧



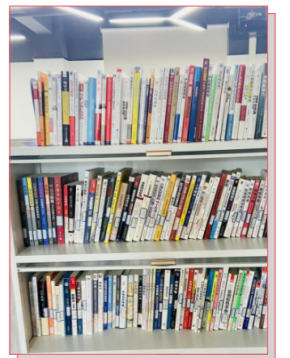
羽毛球圈吧



垂钓圈吧



瑜伽圈吧



读书圈吧

公司关心关爱女性员工，全面建立关于保障女性权益相关的《女职工劳动保护管理制度》，组织相关部门执行相关措施，制定产假、产检假的薪酬核算方式，将保障女性员工基本权益落到实处。我们针对孕期、产期、哺乳期“三期”女职工特殊需求，建立了温馨的母婴室，有效解决了哺乳期女职工的后顾之忧，并在每年的3月8日妇女节专门为女性员工开办送花赠礼活动，提升女性员工的幸福感。

2023年3月8日，公司举办妇女节惊喜送花派礼盒活动





## ◎ 员工培训

我们重视员工的个人成长，完善人才培养体系，助力其实现自我价值。我们建立完善的培训管理、设计实施科学多元的培训项目，以《培训管理制度》《好莱客人才培养方案》《2023年供应链体系管培生培养计划》等制度为支撑，实现了从中高级管理层到基层员工全覆盖的完善的培训流程。

新员工入职后，统一通过《云课堂-新员工必修课》了解公司介绍、公司制度、组织架构以及常用办公指南，并前往各个门店、展览进行线下参观学习培训，以快速融入公司文化，掌握职场沟通技巧，提高工作适应能力，快速成长为可胜任岗位的员工。

为建立和完善后备专业人才培养方法，公司还制定《管培生培养项目薪资津贴方案》，打造师资队伍，加强人才梯队建设，构建定制化的培养体系，为公司的可持续发展提供持续的专业人才支持保障。

### 新员工培训学习活动



2023年3月，新员工在广州定制家居展进行培训活动



2023年5月，新员工在琶洲门店进行培训活动

### 关键绩效

员工培训投入 **84.30** 万元

培训场次 **83** 场，接受培训总人数 **853** 人，培训总时长 **11,997** 小时

我们不仅注重新人培训，同时聚焦关键岗位、关键人员的技能知识培训。我们采取内部培训与外部培训相结合的方式，邀请外部专家，对成功案例梳理、整合、萃取和传播，进行招商技能、沙盘拓展等专项化培训，针对性赋能提升员工业务能力，加大人才培养力度，打造员工个性化成长通道。

### 关键绩效

报告期内，参与管理类培训员工的平均受训时长 **14.2** 小时，

参与专业力培训员工的平均受训时长 **6.0** 小时，

参与领导力培训员工的平均受训时长 **12.1** 小时，每名员工每年接受培训的平均时长 **3.2** 小时

### 招商技能培训活动

2023年3月，为提升在招商方面全流程的认知，同时在区域管理上拓宽视野，增加与经销商的沟通与谈判成效，公司邀请到外部专家，带来《招商市场解析与关键谈判》培训培训活动。

招商技能培训共参训38人；培训时长共计6小时；培训满意度达到4.40（5分制）。



招商技能活动培训现场

### 商业讲师出圈升级训战营培训

2023年7月，为打造课程设计开发及课程讲授交付的个人专业IP，商学院开展《TTT-商业讲师出圈升级训战营》培训，参训人员45人；培训时长6小时；满意度4.28（5分制）。



《TTT-商业讲师出圈升级训战营》培训现场

### 招商沙盘拓展培训

2023年7月，营销中心开展《火星帝国》的沙盘拓展培训活动，参训人员37人；培训时长6小时；满意度4.52（5分制）。



招商沙盘拓展培训现场



### 工业工程工厂应用培训

2023年5月，为更好地开展工业工程工厂的应用工作，公司通过线上与线下的方式，面向基地开展为期两天的IE培训。

本次线下培训共计65人；培训时长共计12小时；满意度4.62（5分制）。



工业工程工厂应用培训现场

## 员工发展

好莱客十分重视员工的职业发展和个人成长，制定《内部竞聘管理制度》，建立公平透明的晋升和竞聘机制，基于员工的能力和贡献做评定，确保该过程公正公平。公司制定并不断完善《员工发展通道知识手册》，完善职级序列、任职资格、胜任素质模型和晋升通道的相关说明，夯实人才梯队建设的地基。

根据岗位工作内容和性质，将公司职级分为M-管理序列和P-专业序列两个序列通道，M序列员工肩负公司经营和管理的指标，P序列员工则更为关注专业能力的纵深发展。我们根据不同序列的岗位在组织中的定位和职责要求，鼓励员工自主选择发展路径，助力员工提升专业能力以及竞争力。

员工职业发展通道	
管理序列	专业序列
总裁	-
副总裁/总裁助理	-
总经理/厂级总监	-
总经理/二级总监	-
三级总监	首席专业师
高级经理	资深专业师
经理	高级专业师
副经理	专业师
主管	高级专员
-	专员
-	助理
-	辅助/操作类人员

职业发展通道

如果说职级序列是公司职级体系的骨骼，那么任职资格则是包裹骨骼的肌肉和组织。员工任职资格主要分为评级标准和晋升次级要求两大部分，通过任职资格将员工分级，将其放在合适的岗位上以达到人尽其才。

#### 评级标准：

即对员工进行职级划分的标准，分为学历及年限要求、知识与经验、核心职责、影响力、辅导他人、核心能力要求及关键经验等多个维度。在实际操作中，部分维度可根据实际情况作为可选项。

#### 晋升次级要求：

即员工具备晋升资格的前提条件，包含绩效要求、学历及年限要求、培训要求及人才发展支持。对于表现优异者可根据实际情况适当降低部分要求。

当公司各层级管理岗位一旦产生职位空缺，我们通过科学合理的手段，依据《内部竞聘管理制度》相关制度，客观公正的评估程序，从企业内部发现和识别候选人的管理程序，开展内部竞聘。

#### 关键绩效

报告期内，通过内部调动或内部应聘的方式补充的职位数占比 **2.63%**，

员工内部调动或内部应聘的总人数 **34**人。



## 职业健康和安全生产

好莱客高度重视员工职业健康与安全，严格遵循《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《职业健康检查管理办法》《工作场所职业卫生管理规定》以及现行的相关职业病诊断标准，持续完善安全管理体系，规范安全生产行为，注重安全意识的宣导，提升全体员工安全素质，为员工提供健康保障。报告期内，在全体员工共同努力下，公司安全生产总体形势平稳，**HSE内控管理阶段目标全部达成。**

#### 好莱客HES内控管理目标

员工在岗安全培训率 **100%**      监督检查隐患治理率 **100%**

特殊工种、特种作业人员持证上岗率 **100%**      安全、环境、职业卫生“三同时”执行率 **100%**

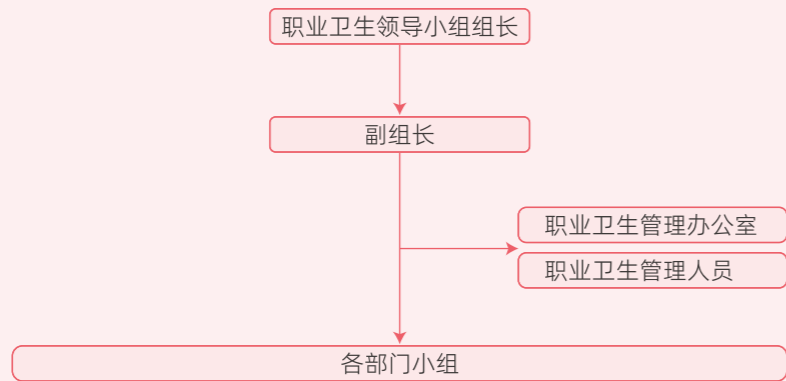
安全设施检查率 **100%**，消防设施投运率 **100%**      安全生产责任书签订 **100%**



## 职业健康管理

我们成立职业卫生领导小组，制定《岗位职业卫生操作规程》《劳动者职业健康监护及其档案管理制度》以及《职业病防护设施维护检修制度》《职业病防护用品管理制度》《职业健康检查工作方案》等职业病相关制度文件，搭建完善的职业健康安全管理体系，并按照环境及职业健康安全法律法规，进行合规性评价记录。

公司已通过ISO 45001职业健康安全管理体系认证，并覆盖公司在从化、湖北、惠州的主要生产性子公司，其中湖北子公司、惠州子公司被定级为安全标准化三级企业。报告期内，我们对职业危害岗位安排岗前、岗中、调岗、离职各环节员工体检，进一步保障员工健康。



职业卫生领导小组架构图



从化、湖北、惠州子公司获得ISO45001职业健康证书

## 关键绩效

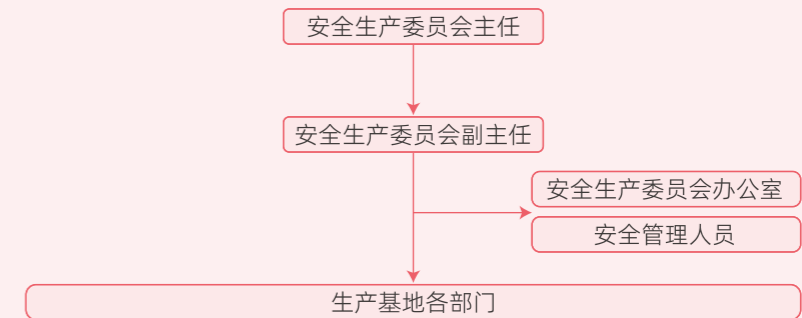


注：湖北子公司职业病体检覆盖率由于体检时间安排冲突，故数据无法统计。

## 安全生产管理

我们对公司的安全委员会组织架构不断完善，建立安全委员会，并成立救火组、疏散组、急救组、检查组等小组，进一步提升安全生产管理和火灾防控能力。

为了进一步落实安全生产责任，构建全员安全管理体系，促进安全与企业效益协调发展，迅速提升公司安全管理水平，公司与行政部签署《安全生产责任书》，与员工签署《安全生产承诺书》，由行政部贯彻落实各项安全生产规章制度，对全厂消防器材建立实施消防例行检查制度，进行合规性评价记录，发生任何安全事故及时上报，配置齐全消防器材，加强消防管理，杜绝意外火灾事故，并定期开展隐患排查工作，建立员工职业健康档案，保障员工的健康安全。



安全委员会组织架构图



专项安全工作全面覆盖



报告期内，从化子公司、湖北子公司、惠州子公司依据《危险物品管理制度》，对所有危险废弃物均进行分类储存，委托危险废弃物处理资质的公司处理；对特种设备化学问题和生产过程及安全管理中可能存在的隐患、有害与危险因素、缺陷等进行查找，及时发现生产薄弱环节和安全隐患；建立公司化学品独立储存区，并设置防泄漏装置；完善化学品的管理，危险化学品的储存、使用、标识符合国家相关法规要求。



消防安全管理

天然气使用场所风险排查



天然气使用场所风险排查

我们对生产车间进行消防安全管理，严格落实消防安全责任，明确消防安全责任人和消防安全职责，加强值班巡查；同时对食堂烹饪间、锅炉房和危化仓等天然气使用场所进行风险隐患地毯式排查，及时消除安全隐患，做到层层把关，人人负责，及时消除火灾隐患。

关键绩效

安全生产投入 **519.38** 万元

安全应急演练 **7** 次 隐患排查整改率 **100%**

各子公司未受到因安全、环保、消防、职业卫生而造成的行政处罚，未发生环保事故或火灾事故

	排查隐患项	整改完成项	整改率
从化子公司	307	307	100%
惠州子公司	376	376	100%
湖北子公司	264	264	100%

◎ 强化健康安全意识

公司重视生产安全的管理工作，强化全体员工的健康安全意识，并把“始终要把安全生产放在各项工作的首要位置”作为指导思想，制定并落实《职业病防治宣传教育培训制度》，通过开展各项健康安全相关的教育培训，确保员工掌握有关安全分析、安全决策、事故预测和防范等方面的知识。此外，从化子公司、湖北子公司还定期组织生产安全月等安全教育活动，增强员工安全防范技能和意识，促进公司可持续发展。报告期内，公司获得广州市应急管理局关于工贸行业安全生产专项整治的“百日清零行动优秀企业”。

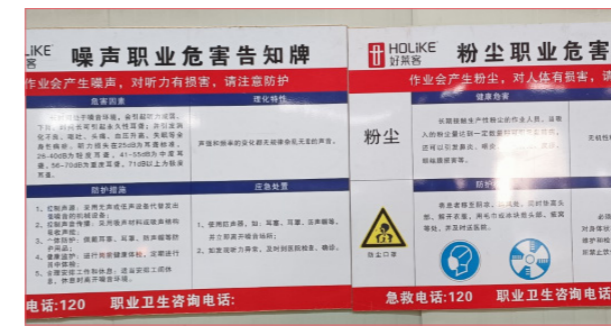
职业健康培训宣传教育



湖北子公司职业病健康培训现场



职业病防治宣传栏



警示牌和危害告知卡



在2023年6月，公司对全厂员工和义务消防员进行了消防知识培训，并对义务消防员进行了消防知识考核，提升员工消防安全意识，增强火灾防控能力。



湖北子公司工厂开展生产安全月启动仪式并观看教育视频



安全宣誓现场



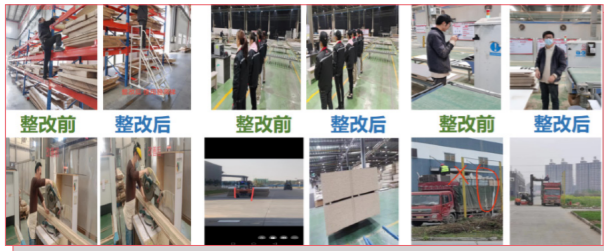


安全签署现场

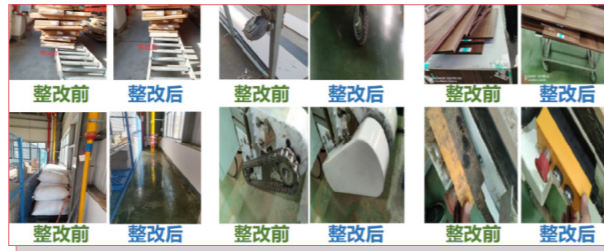


参加政府安全月活动现场

通过“生产安全活动月”活动的开展，牢固树立以人为本、安全发展的理念，把安全生产摆到更加重要的位置，完善安全应急预案体系，使员工安全意识明显增强，促进安全生产责任进一步落实到位。



安全事故“百日清零”活动



安全事故“百日清零”活动

在安全事故“百日清零”活动中，我们全面梳理出89条事故管控清单，对照近两年典型事故的原因，以人的不安全行为、物的不安全状态、环境不良因素、管理缺陷四个大类为管控基准，以班组长为活动骨干，采用积分制，实现取得阶段性成效。



安全卫士活动 - 安全早会开展情况



安全卫士活动 - 实操培训开展情况

在安全卫士活动中，共监督各车间开展2,046场安全早会；442场安全实操培训，有10名班组长荣获“安全卫士”称号，全公司通报嘉奖。



6S整顿活动 整改现场

在6S整顿评比活动中，压贴车间、主线车间、平板间车间、移动掩门车间、吸塑车间相继获得6S“五星车间”称号，通过流动红旗的激励和物资激励的奖励方法，促进车间共同参与，有效改善车间作业环境。

关键绩效

开展健康安全相关培训 **85** 次，共 **3,055** 名员工参加，总投入 **17.07** 万元  
安全教育总时长 **2,970** 小时，覆盖率 **100%** 安全风险防护培训覆盖率 **92%**

社会公益

我们在兼顾公司、股东及其他相关方利益的情况下，一直秉持着积极参与社会公益活动与慈善事业，回馈社会的精神，用爱心回馈社会，勇于承担社会责任，以自身发展影响和带动地方经济的振兴，尽己所能，为构建和谐社区做出贡献。

关键绩效

截至2023年底，好莱客历年公益总投入 **649.6** 万元，帮助多个家庭渡过难关，为企业和社会各界树立正面的榜样力量

为爱定制 用心守护

我们发挥企业优势，将主营家居业务和社会公益有机结合在一起，和其他机构一起致力于向社会传递公益温暖，结合实际进行精准对口的社区改造、农场公共空间改造等社会公益活动。





火把社区公益项目改造赞助商图片



火把社区公益项目改造现场

2023年，我们携手《梦想改造家》节目组共同对一个专门服务于打工者家庭的公益组织“火把社区”进行改造，根据家庭生活需求定制专属橱柜及多功能柜，提高在此背井离乡打工者的生活感与幸福感，推进社会和谐发展。



大鱼云海妈妈农场改造图片

我们携手《梦想改造家》节目组前往四川省绵阳市北川县，根据孩子们的需求，对图书室、自习室、心理辅导室等10大空间产品进行贴心定制，打造温馨与治愈的“大鱼云海妈妈农场”，为20多位乡村困境家庭的孩子带来温暖与归属感。

## ◎ 新阳光公益 为孩子传递爱

我们多年来坚持有爱、有温度的理念并坚定践行该理念，主动担当起关爱儿童、挽救生命的重任。自2013年开始，我们每年携手北京新阳光慈善基金会持续对白血病儿童进行救助，以环保家具资助、患者资助、项目探访、志愿者活动等多种公益形式，打造了独属于好莱客的公益标签。此外，我们多次举办救助白血病儿童大型慈善活动，同时积极参与腾讯99公益日等社会公益活动，号召全国各地爱心人士参与白血病儿童救助行动。



好莱客参与腾讯99公益日的宣传海报



“关爱白血病基金”签约仪式现场

2013年，好莱客与北京新阳光慈善基金会联合成立“关爱白血病基金”，其款项专用于为患有白血病的儿童提供帮助，包括医疗费用、康复费用等方面的支持，使白血病儿童感受到社会的温暖和关爱。



阳光病房学校公益捐款页面



武汉新阳光病房学校开学合影

为了让原态产品创造更多社会价值，我们联合北京新阳光慈善基金会，为在医院治疗的白血病儿童建造新阳光病房学校，以安全环保的产品为孩子们打造梦想乐园，让孩子们在住院期间也能提升学习能力与社会交往能力；同时也为家长提供疾病知识科普讲座、白血病照护经验、帮助家长更好地照顾孩子。

截至2023年底，我们全力支持新阳光在北京、上海、广州、南京等23所病房学校落成，累计服务课时55,000+，累计受益人次达210,000+，每年为3,000位白血病患者打造健康环保学习园地。





燕郊6.1原态公益行送礼活动



捐赠礼物活动现场

我们顺应社会需求与号召，将六月设立为原态公益月，拉动全国开展以“为孩子·传递爱”为主题的原态公益落地活动。每年进入六月儿童季，各地好莱客经销商走进当地新阳光病房学校，与白血病儿童开展陪伴式互动活动，并送上精美礼品，共度六一儿童节。

## ◎ 一带一路 走向全球

截至目前，我们积极布局马来西亚、新加坡、阿曼、迪拜、加拿大、巴拿马、澳大利亚共计7个国家9个城市，为全球消费者提供更加多元化个性化的生活，将好莱客原态理念渗透全球，向世界输出中国成熟先进的定制家居经营模式，展现中国智造和原创产业特色，同时积极投标中资企业如碧桂园、中建在“一带一路”国家的援建项目，让世界看到中国定制家居的力量。



阿曼好莱客开业活动现场

## ◎ 公益领跑 倡导低碳

我们投身公益活动时，不忘结合品牌特色，打造具有好莱客特色的专属公益活动。我们已连续9年举办世界无醛日，将世界无醛日打造成了一个有温度的全民性的环保公益节日。在2023年4月26日世界无醛日，我们以“原态领跑 全民接力”为主题，线上线下掀起了一场原态接力浪潮。我们邀请黄征等众多明星担任原态领跑官，并在全国20个城市通过篮球、排球、音乐等不同形式发起原态生活方式接力，打造了一场全民参与低碳、绿色生活的全国运动，推动原态生活方式落地。



## 未来展望

2024年，公司将持续秉承“成为受尊敬的家居行业领导者”的愿景，坚持新原态+大家居的战略，持续在绿色发展、产品创新、智能制造、员工关怀、社会公益以及公司治理等方面全面发力，用可持续的态度，为消费者营造舒适的家。

在治理方面，好莱客将继续严格按照相关法律法规规范股东大会、董事会、监事会的日常运作，优化和完善治理机构和管理模式，持续健全内部控制制度和其他相关制度，提升公司的治理水平。公司将持续完善管理体系，进一步推动企业管理的规范化、标准化、常态化，促进公司的持续健康稳定发展。

在员工权益方面，好莱客将持续增强员工权益保障，为员工打造多元、平等的工作环境，提供多样化的培训体系与畅通的晋升渠道。

在社会公益方面，好莱客也将加强社会责任，积极参与公益事业，回馈社会。我们将积极参与社会公益事业，关注弱势群体，为社会做出更多的贡献。

在环境保护方面，好莱客将积极响应国家“双碳”战略目标的号召，以绿色生产和绿色产品引领低碳发展。未来，我们将持续改善生产工艺，落实节能改造等方法不断推进绿色发展进程。

2024年，好莱客以“为您营造舒适的家”为企业使命，通过持续创新与绿色发展，不断提升公司的核心竞争力，为公司的未来创造出更多的发展机遇和更可持续的成长空间。





## 指标索引

报告章节	《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业社会责任报告指南》 (CASS-ESG 5.0)	
关于本报告	2-2,2-3	P1.1-P1.3	
董事长致辞	—	P4.1-P4.4	
好莱客, 好家居	2-1,2-6,3-1,3-2,3-3	P2.1,P2.2,P3.1,P4.1-P4.4,A2	
专题: 绿动未来, 原态IP引领环保新纪元	301-3,302-1,302-4,305-2,308-1,413-1,414-1	E1.6,E1.8,E2.6,V4.4	
一、 稳健治理 共创未来	公司治理	2-9,2-27	G1.1,G1.2
	内部控制与合规经营	2-27	G1.3,G1.4
	投资者关系与股东权益	2-27	G1.10
	商业道德	2-27,205-2,205-3	G1.4-G1.8
	党建引领	—	—
二、 环保行动 绿色家居	环境管理	2-27	E1.1-E1.9
	排放物管理	306-1,306-2,306-3,306-4,306-5	E3.1,E3.3,E3.5,E3.8,E3.9
	能源管理	302-1,302-2,302-3,305-1,305-2,305-3,305-4	E2.1-E2.5,E5.4-E5.6
	水资源管理	303-2,303-5	E2.9,E2.10,E2.11
	物料管理与循环利用	301-1	E2.6,E2.7,E3.10
三、 匠心智造 铸就品质	研发与创新	201-1	V2.1-V2.4,V2.7,V2.8
	产品质量控制	2-27	S4.1-S4.5,S4.7,S4.8
	客户权益保障	416-1	S4.3,S4.5,S4.7,S4.8
	信息安全与隐私保护	418-1	S4.6,S4.9
	供应链体系	308-1,414-1	S5.3-S5.7
	经销商管理	—	S4.3
四、 关怀员工 彰显责任	员工权益	2-7,2-27,401-1,402-1,404-1,404-2,405-1	S1.1-S1.9,S1.10,S2.1-S2.4
	职业健康和安全生产	403-1,403-2,403-3,403-4,403-5,403-6,403-7,403-8	S3.1-S3.9
	社会公益	413-1	V3.4-V3.7
未来展望	—	A1	
指标索引	—	A4	
意见反馈表	—	A5	

## 意见反馈表

尊敬的读者:

您好!

非常感谢您在百忙之中阅读本报告, 为向您及其他利益相关方提供更有价值的 ESG信息, 请您协助我们完成意见反馈表, 并通过以下方式反馈给我们, 以帮助我们进一步提升ESG的管理能力。

电 话: 020-89311886

地 址: 广东省广州市天河区科韵路18号好莱客创意中心

### 1、您属于以下哪类利益相关方:

员工  客户与消费者  股东或投资人  供应商  经销商  政府及监管机构  媒体/行业协会  其他

### 2、您对本年度ESG报告的整体评价:

很好  较好  一般  较差  很差

### 3、您认为本报告

信息披露

很好  较好  一般  较差  很差

版式设计

很好  较好  一般  较差  很差

可读性

很好  较好  一般  较差  很差

### 4、哪些议题最引起您的关注? (可选3项)

环境管理  信息安全与隐私保护  研发与创新  产品质量控制  公司治理  节能减排  合规经营  客户权益保护  
 其他 \_\_\_\_\_

### 5、您所关注的信息在本年度ESG报告中是否都有所体现:

是  否 ( 您还希望看到哪些信息\_\_\_\_\_ )

### 6、您对我们的ESG报告或ESG工作和可持续发展管理方面还有哪些意见或建议?

---



---