

KUKA
顾家家居

顾家家居股份有限公司

社会责任报告

2022



KUKA 顾家家居

关于报告

报告简介

《顾家家居股份有限公司 2022 年社会责任报告》是顾家家居自 2017 年以来发布的第 6 份社会责任报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了顾家家居 2022 年在经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效。

时间范围

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。为增强报告可比性和完整性，部分内容适当溯及以往年份，或延伸至 2023 年。

发布范围

本报告组织范围为顾家家居股份有限公司及旗下分、子公司。

编制依据

本报告参考上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》等的相关要求。

数据来源

报告使用数据来源包括政府部门公开数据、顾家家居内部相关统计报表、行政文件及报告等。顾家家居保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

目录

走进顾家.....	4
荣誉列表.....	7
社会责任管理.....	7
一、经济责任.....	9
1. 股东责任.....	9
2. 产品责任.....	14
3. 用户责任.....	19
4. 事业合作伙伴责任.....	21
二、环境责任.....	24
1. 环境保护体系.....	24
2. 环境合规管理.....	25
3. 相关认证.....	26
4. 绿色制造.....	27
5. 绿色产品.....	27
6. 绿色节能.....	30
三、社会责任.....	32
1. 员工责任.....	32
2. 公益事业.....	43
四、相关管理制度.....	46
意见反馈.....	47

走进顾家

顾家家居以“家”为原点，致力于为全球家庭提供健康、舒适、环保的家居解决方案。自1982年创立以来，忠于初心，专注于客餐厅、卧室及全屋定制家居产品的研究、开发、生产和销售；携手事业合作伙伴，为用户提供高品质的产品、高效率的服务、超预期的解决方案，帮助全球家庭享受更加幸福美好的居家生活。2016年10月，顾家家居在上证A股成功上市，股票代码603816。

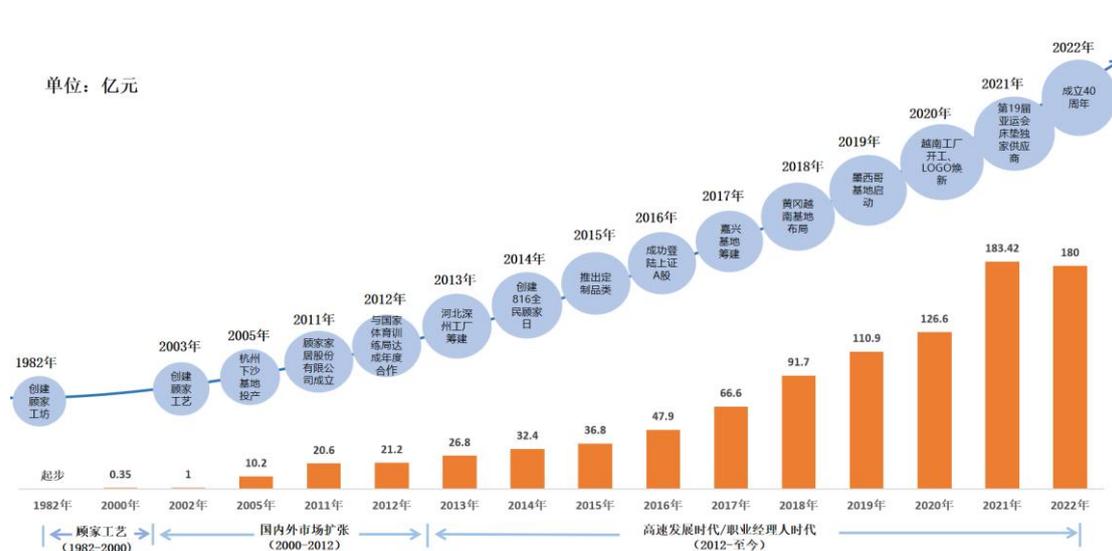


公司总部大楼

◆ 公司理念



◆ 发展历程



◆ 2022 年年度大事记



◆ 业务概况

顾家家居股份有限公司产品远销全球 120 余个国家和地区, 运营 6000 多家品牌专卖店, 旗下拥有“顾家家居”品牌 (包含十大系列: “顾家工艺”、“顾家布艺”、“顾家功能”、“睡眠中心”、“顾家床垫”、“KUKA HOME 居礼”、“顾家全屋定制”、“顾家星选”、“顾家按摩椅”、“健康晾衣机”)、德国高端品牌“ROLF BENZ”、新中式品牌“东方荟”、轻时尚品牌“天禧派”, 并与美国功能沙发品牌“LAZBOY”、意大利高端品牌“NATUZZI”

战略合作，帮助超千万家庭实现美好生活。公司坚持以用户为中心，围绕用户需求持续创新，创立家居服务品牌“顾家关爱”，为用户提供一站式全生命周期服务。公司希望通过不断努力，为全球用户创造幸福依靠，成就美好生活！

◆ 发展战略

公司以“做世界领先的综合家居运营商”为追求，坚持“用户型企业、数字型企业、全屋型企业”3个方向不动摇，规划好“现有品类做大做强、定制的发展特别是定制与现有软体未来的融合、全品类的顾家生活及各类大店”3级发展逻辑，落实“核心业务、发展业务、新兴业务”3大业务结构，继续发育“制造供应链板块、品类运营板块、零售运营板块”3大业务板块。

公司新三年（2021-2023）战略规划确定了公司相关业务和领域的长期战略定位：

内贸业务——由当前品类为主的“渠道运营商”转型成为多品牌、全品类（系列）、全渠道的“综合家居零售运营商”。坚持以用户为中心的零售转型方向，线上线下一体化发展，以信息化、数字化工具为支撑打通信息流、资金流、物流，重组业务流程，丰富产品组合，大幅提升最终用户消费体验与渠道运营效率。

外贸业务——由以中国基地供全球为主的 OEM/ODM 制造商转型成为“全球布局、本土运营”的集成供应链服务商。坚持“软体全面领先战略”，坚持专业化深耕，通过全球化产能布局，提升供应链效率，深入贯彻以“铁三角”为核心的本土化经营，逐渐拉通大客户为主体的端到端供应链，以实现全链路高效、数字化运营。

制造与供应链——在全面启动精益化、设备化、信息化的基础上，通过全球化的供应布局及制造与供应链模式变革，打造面向全球的规模化制造能力和供应交付能力，初步实现在全球软体行业领先，走向数字供应链和工业 4.0。

产品与技术——通过研发模式变革，分品类、分场景实现研发能力转型，构建基于管理为支撑，技术为驱动的产品力，在创新与效率两个维度实现国内软体家居行业全面领先。

荣誉列表

荣誉	颁发单位
2022 年度中国品牌 500 强（品牌价值 184.94 亿元）	品牌联盟
2022 年德国 iF 设计奖	汉诺威工业设计论坛
金汐奖“最佳创新智能坐具”	深圳市家具行业协会
中国绿色产品认证证书	国检集团
全国家具行业质量领先企业	中国质量检验协会
2022 年度 ESG 责任企业	乐居财经研究院
2022 家居智慧工厂	腾讯家居、贝壳网
2022 家居消费者口碑品牌	新浪家居
2022 年度家居行业服务榜样	网易家居
王者之舟——中国年度最爱人才雇主奖	Boss 直聘及 ECHO
2022 年度招聘运营标杆企业奖	用友大易中国数字化人力资源协会及 HRflag

社会责任管理

◆ 建立社会责任体系

顾家家居主动将社会责任融入企业发展和日常经营，为更好推动公司社会责任工作，公司逐步建立及完善相关社会责任工作组织体系。公司管理层统筹推进社会责任工作，公司党委、人力资源、审计监察部、工会、EHS 部门及制造采购等职能部门分工深度参与业务范围内的社会责任工作。公司坚持可持续高质量发展，努力创造经济、社会和环境的综合价值。

◆ 利益相关方沟通

利益相关方	期望和诉求	沟通和回应
政府	诚信守法经营 依法纳税 保障就业 安全生产 绿色发展	遵守国家法律法规 日常汇报沟通 信息公开 创造就业机会 安全管理 节能减排
股东	为股东创造价值 维护股东权益 防控公司经营风险 加强公司治理 信息披露透明化	股东大会 投资者专线 上证 E 互动 投资者信箱 业绩说明会 投资者集体接待日 实地调研等
员工	员工权益保障 员工职业发展 加强民生管理 员工身心健康与安全 丰富员工生活	设立职工代表大会 畅通内部沟通渠道 制定合理薪酬福利制度 签订劳动合同 开展多形式培训
供应商	公开、透明采购 建立稳定的合作关系	采购活动 供应商大会 供应商培训 供应商审核
客户	客户满意度调查 客户日常沟通 客户调研会和审核 行业展会	客户服务体系搭建 客户满意度调查 走访调研
社区	社会公益事业	积极参与慈善捐赠 公益活动
环境	环境管理 践行“双碳” 减排降污	提高资源使用效率 开展节能减排 绿色生产

◆ 实质性议题识别

顾家家居根据公司发展战略及实际运营情况，以及国内外社会责任发展趋势、

行业发展特点，梳理出与企业经营活动相关、利益相关方最为关注的议题，作为公司社会责任工作沟通的重点，进一步推动公司可持续发展。



一、经济责任

1. 股东责任

1.1 公司治理

上市公司股东大会、董事会、监事会运作是否规范，决定着上市公司权力机构、决策机构、监督机构之间能否有效制衡、各司其职。

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上海证券交易所股票上市规则》和中国证监会相关法律法规等的要求，建立由股东大会、董事会、监事会及管理层组成的现代化公司治理结构，并在董事会下设审计委员会、战略委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会四个专门委员会，制定相关议事规则及工作管理制度。公司不断完善治理结构，建立健全内部管理和控制制度，加强信息披露工作，积极开展投资者关系管理，进一步提高公司治理水平。

➤ 股东大会：

公司严格按照《公司法》、《上市公司股东大会规则》、《公司章程》等相关规定召开股东大会，采用“现场会议+网络投票”方式，聘请专业律师进行见证并出具专项法律意见。公司始终贯彻平等原则保障所有股东的合法权益，特别是中小股东的权益，保证股东对公司重大事项的知情权、参与权、表决权。

2022 年，公司共召开 3 次股东大会，审议通过 16 项议案，关联股东均按照规定对关联事项回避表决。

➤ 董事会：

公司董事会由 5 名董事组成（其中女性 2 名）中，独立董事 2 名（其中女性 2 名），董事会兼具法律、经济、财务等多方面专业人才。董事会的召开严格按照法定程序进行，充分保障董事权利的行使。2022 年，公司召开 7 次董事会，审议 35 项议案，独立董事对公司重大事项发表独立意见 6 次。

董事出席董事会及股东大会的情况							
董事姓名	本报告期参加董事会次数	现场出席董事会次数	以通讯方式参加董事会次数	委托出席董事会次数	缺席董事会次数	是否连续两次未亲自参加董事会会议	出席股东大会次数
顾江生	7	2	5	0	0	否	3
顾海龙	7	0	7	0	0	否	0
李东来	7	2	5	0	0	否	2
冯晓	7	2	5	0	0	否	0
何美云	7	2	5	0	0	否	0

➤ 监事会：

公司监事会人数和构成符合法律、法规的要求。公司监事会由 3 名监事组成，其中职工监事 1 名，由职工代表大会选举产生。监事会作为公司运营管理的常设监督机构，对公司重大事项、财务状况以及董事、高管人员履职情况进行监督。2022 年，公司共召开监事会 6 次，审议通过了 19 项议案。

监事出席监事会情况		
监事姓名	本报告期应参加次数	实际出席次数
褚礼军	6	6
陈君	6	6
金大融	6	6

1.2 职业经理人管理机制

公司于 2012 年引进优秀的职业经理人团队，目前已形成了成熟的职业经理人管理体制，公司大股东对管理层充分信赖，充分放权，与管理层在战略上协同一致，在管理上分工明确，形成了拥有“顾家”特色的人力资源体系。

公司坚持充分授权和以业绩导向的考评与激励机制，形成了“高度授权+高度分享”的企业文化。2017年-2018年，公司推出限制性股票激励计划，覆盖李东来等6位公司高管、近500名中层管理人员与核心技术人员；2021年公司实施员工持股计划，总规模达6.76亿元；2022年，公司实施3-6亿元回购计划，其中80%回购股份拟用于股权激励、员工持股计划；管理层持股有助于促进核心团队与公司共同发展，形成利益共同体，为公司稳健发展、持续扩张奠定了坚实的人才组织基础。

公司目前高层经理人平均年龄37.7岁左右，中层经理人平均年龄34.3岁左右，坚持执行10年青苗计划（即应届毕业生培养计划）、分层分级进行人才培养，搭建高效运营管理体系、多元化的激励机制，不断巩固提升组织能力。

1.3 信息披露

公司严格按照《上市公司信息披露管理办法》等法律法规要求及《信息披露制度》规定，始终保持真实、准确、完整、及时、公平的原则执行信息披露，2022年度共计完成公告披露95项，其中定期报告4项、临时公告91项，有效执行和维护了信息披露责任机制，保证了全体股东的合法权益。公司信息披露工作的成效也获得了监管机构和资本市场的认可。

1.4 投资者关系

公司高度重视投资者关系管理，严格按照相关法律法规，建立了多元、畅通的投资者沟通渠道和有效机制，使投资者充分了解公司的发展和经营情况。同时，收集、听取投资者对公司生产经营、未来发展规划的意见和建议，形成良性互动。

(1)公司在定期报告披露后通过现场会议、电话会议等形式解读公司经营情况、关键业务、财务数据。

(2)公司董事长、总裁及高级管理人员通过股东大会、投资者交流会等方式与投资者交流沟通。

(3)公司积极搭建与投资者的沟通渠道，主动参与境内外策略会，与投资者保持良好沟通。

(4)2022年参加浙江辖区上市公司投资者网上集体接待日活动，进一步加强与

投资者特别是中小投资者的沟通交流。

(5) 2022 年公司在上海证券交易所 E 互动平台回复投资者问题 31 条。

1.5 股东回报

公司在保证经营业绩稳定、盈利能力提升的同时，积极实行现金分红政策，与股东共享发展成果。自 2016 年上市以来至 2021 年年度公司累计实现净利润 60.58 亿元，实际现金分红 31.64 亿元，累计现金分红金额占归母净利润的比例达 52.23%。2022 年度，公司拟向全体股东每 10 股派发现金红利人民币 11.10 元（含税），现金分红占归母净利润的比例 50.27%，以实际行动回馈股东。

年度	现金分红金额（亿元）	现金分红占合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的比率
2021	8.35	50.14%
2020	5.10	60.27%
2019	6.92	59.59%
2018	4.30	43.42%
2017	4.10	49.84%
2016	2.89	50.21%

1.6 合规经营

➤ 依法治企

公司秉承合法合规经营理念，充分发挥法务的规范保障作用，强化法律审核把关，建立重要事项合法合规审核机制，将法治全面融入公司经营。2022 年，企业规章制度、经济合同、重大决策的法律审核率为 100%，切实保障公司利益。同时，公司开展法治宣传教育活动，加强企业法治文化建设。

➤ 内部控制

公司持续优化、完善内部控制合规管理体系，持续加强风险预警和管控力度，着力营造“内控有力、合规自觉、经营健康”的良好局面，保障企业稳健发展。

根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，公司制定了《内部控制基本制度》，建立了内部控制体系。结合公司内部控

制制度和评价办法，在内部控制日常监督和专项监督的基础上，公司董事会对 2022 年度的内部控制有效性进行了评价。其中纳入评价范围单位的资产总额占公司合并财务报表资产总额的比例为 96%，纳入评价范围单位的营业收入合计占公司合并财务报表营业收入总额的比例为 97%。2022 年，公司进一步强化内部控制管理工作，根据组织架构调整及业务变化情况，持续更新和优化内部控制体系，梳理各业务环节之间的关联关系，将内部控制与信息系统有效结合，规范业务操作流程，不断提高内部控制体系有效性。同时对问题整改情况进行跟踪，确保管理闭环。

1.7 商业伦理

➤ 廉洁治理

顾家家居作为行业龙头企业，秉承诚信经营理念，时刻遵守经营所在地所适用的法律法规，禁止任何形式的商业贿赂。公司构建并持续完善反腐败体系建设，通过内部稽查、案件通报、宣传教育等方式打造廉洁文化，拟定并组织员工签订《商业廉洁自律承诺书》。公司加强重要岗位人员监督与管理，制定了《干部离任审计管理规定（试行）》、《集成供应链管理专项稽查方案》、《采购管理专项稽查方案》等制度及方案，严肃查处贿赂行为。

➤ 举报投诉管理

公司为更好开展开设专门的廉洁问题举报渠道（包括“投诉直通车”、电话、邮箱等），鼓励员工、外单位人员、其他任何知情者参与到公司廉洁监督体系中，积极举报贪污、腐败等违法违规行为和其他违反公司规章制度、损害公司利益的行为；为更好地倾听内部员工、外部用户的心声，及时有效地处理各类投诉信息，规范投诉调查过程，公司发布《关于规范内、外部人员投诉信息分类分级管理的通知》。

举报渠道：

电话：0571-85016127

邮箱：tsztc@kukahome.com

钉钉：顾家中心-投诉直通车

邮寄地址：杭州市上城区东宁路 599 号顾家大厦
法务稽查中心经营稽查模块

➤ 公平竞争

公司严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》及相关法律法规，坚决维护市场竞争环境。同时，公司维护供需双方关系，促进供应商合法、合规、有序竞争。2022 年，公司未发生损害其他经营者合法权益、扰乱市场秩序的行为。

2. 产品责任

2.1 产品创新

公司持续优化产品结构，强化产品开发设计，推出时尚、美观、舒适的产品，满足消费者需求。





2.2 研发创新

“坚持奋斗创新”是顾家家居的核心价值观之一，是支持顾家家居发展壮大的基本精神。公司坚持原创设计和技术创新，建立起了以市场需求为导向的设计研发机制，形成了以原创设计研发为主、与国际知名设计师合作为辅的设计研发运作模式。公司高度重视研发能力发育，公司成立了研究院，通过设计部门“品类专业化”和开发部门“能力平台化”的组织重组调整和研发项目制推动，为研发资源融合、能力复制、开发提效建立了基础。公司国际设计研发中心被列入“国家级工业设计中心”，公司并获得了百余项设计大奖、千余项原创专利。

➤ 持续研发投入

公司坚持研发投入，自 2017 年以来累计研发投入达 12.18 亿元，平均研发费用率 1.6%，投资新技术、研发新材料，延长产品的使用寿命，确保了公司的创新研发实力，保障产品领先优势。

➤ 研发团队

公司重视研发团队的搭建，引进优秀的研发人员，合作行业各领域的专家团

队。公司先后与浙江理工大学、南京林业大学、米兰理工大学，苏州大学，安徽农业大学等境内外高校进行合作，共同谈论家具流行趋势、新型面料趋势等；共同构建产、学、研联合创新体系。多渠道、多层次技术交流合作模式在企业自主创新能力的提升、科技成果的转化以及重点产业关键技术的研究开发和应用等方面发挥了重要作用。其中，顾家家居与米兰理工大学的合作，对重点项目展开设计及技术攻关，并且使米兰理工大学成为企业设计及国际人才培养的源动力，为公司进一步拓展国际市场打下了坚实的基础。截至 2022 年末，公司拥有研发人员 1369 人。

➤ 研发创新平台

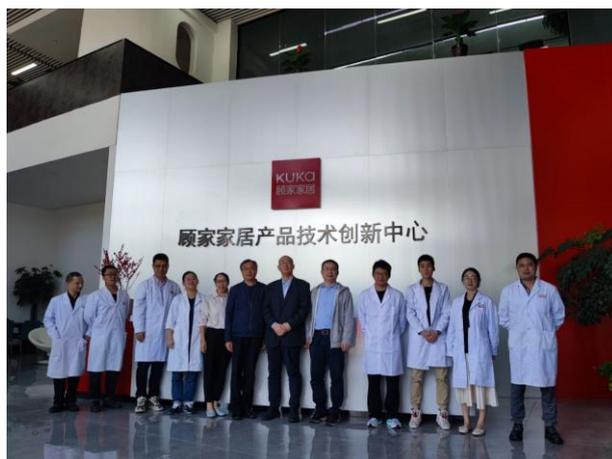
公司通过与外部机构合作创新，联合开发产业链协同研发平台，精准把握用户需求趋势，实现从材料、结构部件等源头设计开发数字化、参数化、标准化，促进源代码资源开发共享，引导家居产业链企业数字化、智造化、柔性化整链转型，提升产业链协同开发效率及柔性供应能力。



公司研发平台

➤ 研究院测试中心荣获 CNAS 实验室认证

研究院测试中心荣获 CNAS 实验室认证标志着我司实验室在检测硬件设施、检测能力和管理水平方面均达到国家认可标准，具备国际权威性和公信力，可为全世界的客户提供更好的产品服务！



研究院测试中心

➤ 共促行业发展

公司作为行业龙头企业，积极发挥行业带头作用，主导并参与沙发制造各类标准的(修)制定，从而规范了国内家具行业重要技术指标. 提升国内家具行业标准化水平，提高我国家具行业整体国际竞争力。截至 2022 年，公司累计参与修订标准工作 20 项，其中，参与国家标准 5 项。

2.3 品质管理与提升

“质量是企业的生命，质量管理是企业管理的纲要”。公司秉持“以用户为中心”的价值观，“表里如一，精益求精”的品质方针，持续开展品质管理提升工作，以卓越品质服务消费者。

围绕产品质量能力提升，公司持续依托 IPD 流程，不断更新迭代优化 IPD 流程，提升产品生产过程品控能力。建立 TR1-TR5 品质点检表、问题跟踪台账、历史问题排雷表，使用过程不断完善，提高品质管控能力；针对外贸客户新建 TR 质量评审流程，有效识别产品质量风险。针对大客户新款首单，建立新品首单全流程质量控制流程，全力保障客户新款首单质量，降低品质风险。

围绕供应商质量和过程质量，强化内部品质稽查，优化内部开箱频次及要求，以三级文件为抓手，建立“SDCA”品质内控体系，形成遵守标准作业的良好氛围，确保不良品不流出。以 KBS 改善周为抓手，持续开展现场品质改善与提升工作。持续开展供应商品质保障能力审核评价，进行分级管理，重点监控高风险供应商，督促供应商端持续改善。

围绕物流质量，通过对经销商通过线上/线下形式，开展仓储物流操作规范

培训赋能培训，提升经销商仓储物流能力。

围绕测试过程，梳理新材料、新产品、日常来料和产品关键质量要求，形成应检必检测试大纲，持续优化测试项目与测试能力，不断完善公司内部质量控制能力，加强在产品设计、原材料开发、生产制造、测试保障端科学预判风险，及时发现产品存在的各项潜在质量风险，并予以纠正，杜绝不良品流入市场。

围绕市场质量改进活动，公司“宽口径、多维度”收集品质数据及用户相关需求，组织事业部、研发、品质、制造、服务等相关负责人和工程师深入现场，实地走访全国 16 省 31 市门店+仓库+开箱+送货/售后上门体验，开展四大品类“品质无忧”终端赋能承诺，快速响应经销商的品质问题与需求，建立售后配件维护标准及管理办法，发掘发现一线品质短板，内部迅速分析与改善，建立品质改善信息化管理手段，确保品质问题快速跟进，有效闭环，持续提升产品质量和客户满意度。

公司开展以“夯实基础，深入现场，持续改善”为主题的质量月活动，推动 12 个业务单位独立推进质量月活动，提升各业务单位品质意识，活动覆盖供应商、设计、制造、物流、终端等端到端价值链的各个环节。客诉率持续改善，较同期改善 12%。



2023 质量月活动

2.4 产品&管理体系认证

以国家标准、行业标准、企业标准为依据，秉持“客观、公正、准确、及时”的质量方针，公司测试中心严格按照实验室管理标准 ISO/IEC17025 建立完善的实验室质量管理体系，于 2023 年 3 月份获得 CNAS 认可证书，测试项目涉及木材、五金、功能架、沙发、椅等 5 个类别。公司积极推进与战略性合作客户共建

实验室测试能力，与多家权威第三方测试机构交流学习，不断丰富和完善各项测试方法和测试标准。在紧跟家居行业标准发展趋势的同时，做好内部品质预防管理，确保产品符合甚至优先于各项标准。



CNAS 认证



VEP 认证

公司不断完善内部管理，持续开展产品认证和管理体系认证，落实客户验厂要求，持续获得质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系再认证，公司产品持续获得绿色产品、中国环境标志等产品认证。



质量、环境管理等认证

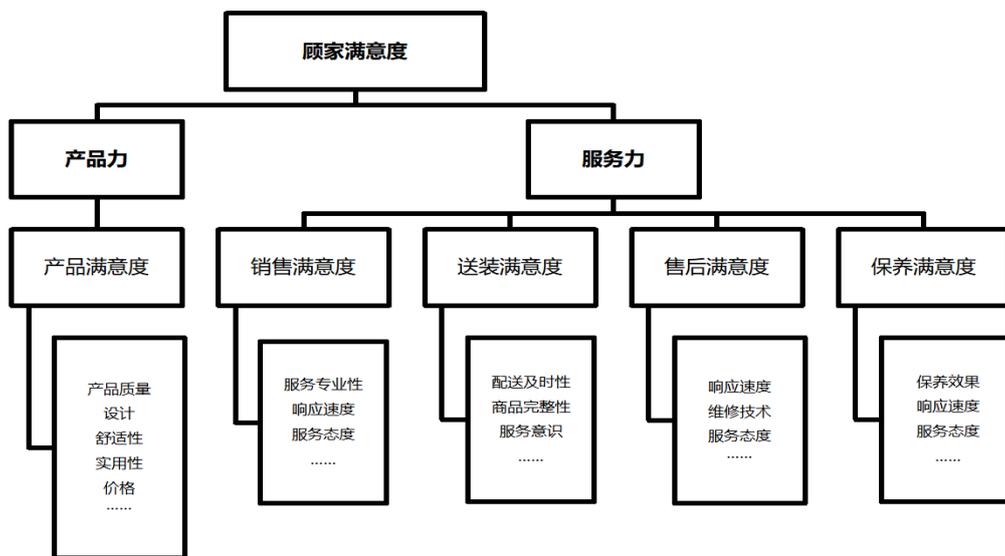
3. 用户责任

3.1 客户满意度提升

公司以用户为中心，不断提升产品品质、完善用户服务体系，提升用户满意度。2022 年全年用户整体满意度为 93.04%，同比提升 0.92%。

公司持续完善满意度体系建设，倾听用户声音。2022 年，公司推动满意度调

研环节实现系统全自动在线化执行，从数据抓取、数据分配、外呼回访、结果整理及推送均在系统中流转，各责任主体可在线实时查看用户满意度情况，及时了解用户声音，发现并解决问题，推动服务改善。同时，公司强化满意度用户评价体系的标准化建设，统一短信、会员公众号、AI、人工 4 个渠道的用户评价维度及评价标准，为更好为用户服务提供了强有力支撑。



顾家满意度评价体系

3.2 全面升级服务体系和服务标准

公司始终坚持“为用户解决问题、为用户创造价值”是服务的初心，积极探索新型顾家服务模式。通过服务商能力模型建立、课程体系完善、人员培训及等级认证应用，逐步建立一套完善的顾家服务商“选用育留汰”培训体系及管理制度。2022 年终端市场服务赋能培训覆盖 2300+人次、全国服务组织覆盖率 74.2%，在服务商试点中开展了服务人员能力认证，推进了服务人员持证上岗标准化落地。



线下培训、活动部分影像

2022 年浙江服务商试点从标准建立、网络建设、系统建设、结算考核四大方向进行服务网络搭建，承接公司在服务端的零售转型战略，初步建成了以用户为

中心的“用户闭环管理体系”及“满意度测量绩效考核体系”，实现“问题少、响应快、解决好”的服务承诺。同时发布《全国事业伙伴服务质量排名》，为经销商服务星级考核体系建立奠定基础，严抓服务质量管控，为用户体验提升保驾护航，摸索出适合顾家的新型服务模式。

3.3 “顾家关爱”服务品牌升级焕新

顾家关爱十年来不断的精进和蜕变，为会员及用户提供更专业的家居产品清洗、保养及除螨服务。从行业首创“沙发修养十步曲”，到高管上门服务聆听用户声音，从千辆服务专车首发，到用户顾家服务八大承诺。十年间，顾家关爱不断推动服务走向规范化、流程化、标准化，2022年7月顾家关爱累计服务家庭破百万。

品质生活，关爱十年，百万用户，再启征程。为响应用户对服务需求的升级，公司再次迭代升级顾家关爱服务。现已实现结算服务人员岗前100%岗前培训认证、顾家品牌国内销售1600余区县级行政单位100%清洗保养服务覆盖、顾家关爱服务流程及标准全面升级。



全面焕新的形象与专业装备，顾家关爱全新出发

顾家家居在用户关爱及服务上的钻研与用心态度，也赢得了行业的认可，获得网易家居“2021年度家居行业服务榜样”、“2021年度家居五星服务店面”、“2022年度家居行业服务榜样”等多个荣誉奖项。

4. 事业合作伙伴责任

4.1 供应商

供应商的开发和管理是采购体系的核心，公司持续建设完备高效的供应商管理体系，稳定并提升供应商队伍，同时，公司积极保障经销商利益并赋能经销商，建立长期互惠供求关系。

➤ 供应商管理体系

原材料品质是产品品质的关键点，公司制定了严格的供应商管理制度，确保原材料品质，为消费者提供高品质的产品。

在原材料供应商的管理上，公司根据既定的有关供应商的开发选择标准对供应商进行甄选；在选择并建立合作关系后，公司会定期对合格供方的绩效表现进行定期的考评，加强过程管控和改善，以确保原材料的品质、交期、成本优势。

在集成产品供应商管理上，公司制定了集成产品供应商资格认证管理规范，定期对集成产品供应商进行评估、甄选和淘汰。公司选定集成产品供应商之后，采用定制化采购模式，由公司提供设计方案，集成产品供应商按照公司提出的款式形象、技术参数、材料品质等要求进行生产并向公司供货。

➤ 廉洁采购

为规范采购活动及合同履行，营造“公正廉洁、开放透明”的供需合作氛围，预防违规和杜绝商业贿赂行为，实现更好的采购质量、合理的市场价格，确保双方合作始终保持廉洁高效，从源头上预防和遏制违纪违法问题的发生。公司在发布《采购人员行为管理规范》的基础上，与采购人员、供应方签订《廉洁自律承诺书》，并于 2023 年 2 月 16 日公司发布了《关于进一步明确采购体系廉洁自律管理要求的通知》。



顾家家居倡导合法、廉洁、诚信、双赢的厂供合作关系，避免廉洁问题发生是公司员工和合作伙伴双方应负的责任和义务，如若违反将承担以下责任：

顾家采购体系员工和干部的个人行为一旦触及此项政策行为界限，一律作辞退处理，永不录取；

合作伙伴行为触犯此项政策行为界线，则涉案合作伙伴将列入黑名单管理，永不合作；

若发现公司员工和合作伙伴相关行为涉嫌违法犯罪，公司将依法移交司法机关并追究涉案人员的法律责任；

➤ 供应商赋能

供应商作为公司重要的事业伙伴，公司秉承共同发展原则，持续赋能供应商。为持续改善供应商的综合绩效（交期、品质与成本），通过 VSM 价值流分析，识别工厂在产品实现全过程中的改善价值点，设计全流程的 VSD 价值流改善方案，逐步实现价值流导向的自主改善型的精益化工厂。同时在过程中通过培训、实战、辅导相结合的方式，以期实现供应商的改善人才培育与绩效改善的目标。在 2021 年 6 家供方盖基础上，公司于 2022 年进行拓展升级，开展 9 家供应商价值链改善项目，在交付周期缩短、品质提升、降本增效、库存周转、基础体系搭建方面取得成效，9 家供应商累计改善收益超 2110 万/年。

企业	企业1	企业2	企业3	企业4	企业5	企业6	企业7	企业8	企业9
项目成果	1、交付周期由之前22天缩短至17天 (22.7%) 2、原料库存金额缩减50% 3、准交率达成100% 4、成品库存降低38.4% 5、项目整体降本242万	1、生产效率提高32% 2、生产周期优化89.72% 3、产品入顾家仓库合格率达到97.83% 4、实现年产值1.5亿 5、节约693万	1、生产周期缩短30% 2、库存周转率提升20% 3、产能弹性增加17.6% 4、人员精减10人	1、生产效率提升15%以上； 2、原材料库存周转率改善30.3%； 3、生产周期优化5天； 4、节约成本390万以上。	1、生产物料损耗降1.07%； 2、深加工效率提升11.4%； 3、深加工费降低12.2%；	1、生产效率提升20%； 2、精益改善降本收益124.9万以上；	1、效率实际提升25%以上； 2、生产周期实际减少6天； 3、合计节约面积396m ² ；	1、生产效率提升8.3%； 2、生产周期优化5天； 3、人员节约8人； 4、库存下降15%	1、人效提升23.3%； 2、生产周期缩短16%； 3、库存周转率提升21%；

供应商精益化赋能项目

4.2 经销商

➤ 经销商管理体系

经销渠道作为用户触达公司产品的重要渠道，公司建立了严格的经销商准入标准，甄选诚信、优质的经销商，避免经销端发生不良市场行为，保障用户的权益。同时，搭建经销商考核制度，定期对于经销商进行考核，对于不符合规定的经销商进行淘汰，提升经销渠道质量。

➤ 经销商赋能

公司对经销商的管理建立在对经销商实际需求的基础之上，根据各个经销商工作的实际情况因地制宜地给予开店装修、引流投入、免除干线物流运费、零售能力提升等各方面支持。自 2020 年起公司执行全国经销商干线物流免运费，让利经销商；加快信息化和数字化建设，做好零售分销系统、用户管家、顾家关爱、直播、VR 等项目；积极开展营销创新，深入开展以直播、网红带货、新媒体传播等为主要内容的营销创新工作；帮助经销商精准引流，提升运营效率。

公司持续打造经销商分层分级培训赋能体系，通过线上培训平台，线下开设培训班达到经销商培训全覆盖。面向新加盟经销商的入门型培训-新商启航班、面向区域经销商的公开课培训、面向顾家优秀经销商的年度会员制“黄河班”、面向顾家 TOP100 经销商的年度会员制“长江班”及 TOP100 店长班、面向顾家优秀经销商的定向培训赋能的大树操盘手班、大树店长班；以夯实门店经营基础、提升门店经营管理及组织能力，助力门店业绩达成为目的，整合内外部优质课程及讲师资源，以培训为平台载体、通过理论教学、沙盘模拟、标杆城市游学、智慧共创与经验共享，形成系统而实战型强的顾家经销商培训模式，通过持续性培训赋能顾家经销商，提升门店经营质量。

➤ 经销商分享机制

公司建立经销商长期分享机制，形成特色鲜明的“共同发展 高度分享”的企业文化。公司两次启动经销商持股计划，2020 年公司经销商持股计划增持公司股份金额 1.1 亿元，2021 年经销商持股计划增持公司股份金额 1.04 亿元。经销商在公司业绩高速增长的同时获得利益共享。

二、环境责任

1. 环境保护体系

2022 年，公司再次强化环境保护的责任意识，促进公司迈向可持续发展，打造资源节约、环境友好型企业，公司起草编制了《Q/KEHS- GC03.01-2022-顾家家居环境保护管理总则》，从项目建设“三同时”到三废治理的各项管控措施输

出方面，进一步以企业标准形式明确了环境保护的整体要求。



2. 环境合规管理

公司一直致力于环境保护事业，制定《三废控制管理标准》、《污水、废气、噪音管理制度》等相关文件，明确生产过程中产生的污水、废气、固废和噪音的管理要求，减少环境影响，达到保护环境效果，实现可持续发展的目的。

- **废水处理：**公司废水主要来源于油漆废气处理工艺产生的废水（少量）和生活污水。公司已要求各车间做好废水处理工作，确保达标排放，并做好日常监督。
- **废气处理：**公司废气排放形式分为有组织和无组织。对于木工过程中的粉尘、喷漆过程排放的废气进行有组织排放；对于无组织排放废气，各车间加强管理，尽可能减少排放，并逐步把无组织排放改为有组织排放。
- **固废处理：**公司固废主要包括工业固废、生活垃圾、办公固废。公司通过提高资源利用率，尽量减少固废的产生量，并对固废进行分类存放处理。

公司坚持“绿水青山就是金山银山”的绿色发展中理念，明确相关部门责任。公司质检部负责环保设施的运行及废水检测；各车间提高资源利用率，对

废气、废水和固体废物产生部位进行控制，减少其产生；生产部负责固废的归口管理，并对“三废”排放控制情况进行检查和督导。



环境管理认证证书

3. 相关认证

➤ 低碳认证

公司积极参加绿色行业协会工作，2022 年钱塘区区政府牵头成立了“杭州市钱塘区低碳产业促进会”，为响应和参加低碳节能，全面推动企业绿色发展的理念落地，公司在 2022 年 12 月份成功的成为“低碳产业促进会”第一批会员单位。



低碳产业促进会会员证书

➤ FSC 认证

公司履行社会责任、实践绿色经济，促进森林可持续发展，实现生态、社会和经济相平衡。公司嘉兴工厂、下沙工厂获得 FSC 认证。FSC 认证是按照公认的原则和标准，对森林经营绩效进行审核，以证明达到可持续经营的要求的过程。



FSC 认证

4. 绿色制造

公司积极贯彻绿色制造理念，不断加强环保投入和设施维护，升级节能环保技术，采用新型工艺，生产绿色环保化。绿色制造的驱动下，公司产品曾获得中国环境标志产品认证、绿色供应链评价技术规范五星认证等多项权威认证，企业本身也多次获评浙江省家具行业绿色环保诚信优秀企业、诚信示范企业、工业产品绿色设计示范企业、绿色工厂等多个荣誉称号。

公司遵循绿色环保原则，倡导节约资源，提高材料使用率。通过合理排版、零部件通用化等措施，提高材料使用率。同时，公司对废料进行再利用，制成小件产品回馈客户，例如抱枕、拖鞋、小凳等。

5. 绿色产品

作为行业领先品牌，为了给消费者带来更健康环保的居家生活，公司致力于持续的创新与变革，通过新型材料研发，推出能更好品质和体验的绿色产品，构建良性循环的生态价值链。



绿色产品认证



中国环境标志产品认证

➤ 可肤特面料

- 公司联合外部机构倾力打造的一款时尚亲肤、安全环保、耐磨耐用、健康的新型高分子材料。
- 可肤特面料色彩和纹理更加多样化，模拟肌肤触感，水润顺滑，拥有透气不透水的物理性能。
- 采用全水性+无溶剂工艺制造，生产原料不含甲醛，水基材料面层不含 DMF，实现零有机锡、零偶氮、零重金属、零多环芳烃、零

甲醛、零 DMF、零 VOC，是真（低碳）工艺制作的绿色环保材料。

- 获准使用“信心纺织品”标志，获得被誉为绿色通行证的 Intertek 绿叶标签，通过 OEKO-TEX standare100 最高级别——婴儿用品级别认证，通过中国环境标志认证。



➤ 无醛板材“环保七号”

- 甲醛释放危害用户健康，公司持续研发无醛产品，进行板材升级迭代，守护用户健康。
- 环保 7 号一款精选优质大刨片硬木，结合无醛添加的聚氨酯生态粘合剂，经 5 层定向铺装热压而成的孕婴级超强净醛抗菌抗病毒结构板。
- 采用 5 层结构全新升级，上下外表层以纤维细料铺装，芯层与中表层以大刨片纵横交错铺装，板材结构更稳定，提高抗变形力。
- 表层添加有净醛抗菌剂，可将板材中释放的甲醛分子及空气中游离甲醛分子分解为微量的水气及挥发性极低的无害物质，具有天然及环保的特质。
- 环保 7 号板材经国家林草局人造板及其制品质量检查检测中心检测，甲醛释放量 $\leq 0.025\text{mg}/\text{m}^3$ ，达到国家最新的 ENF 级别；获

中、美、日、欧洲最高环保认证。



➤ 硅胶牛皮

- 硅胶独特的分子结构，在基材表面密集排列，大幅降低基材表面张力，达到易打理的特性。
- 硅胶牛皮面料的特性重点在于手感、耐磨、耐候，生产工艺节能、环保、安全，排放极少，无危废产生，符合可持续发展，环境友好型的生态性的新材料及新工艺的应用。同时具有生态环保、防污、阻燃、耐老化、耐寒耐热等诸多优点。



6. 绿色节能

公司积极响应国家节能减排号召，坚持节约发展、绿色发展、清洁发展，对生产基地进行充分规划，组织建设了利用空压机余热制取生活热水项目以及

光伏项目；同时，公司倡导员工绿色办公。

➤ 利用空压机余热制取生活热水项目

空压机在运行过程中可以产生大量的余热，这些热量在公司工厂得到了充分的利用。例如下沙工厂空压机余热平均一天可产出 40 吨热水，江东工厂可产出 70 吨热水，下沙、江东工厂仅一年利用空压机余热可产生 50 度生活热水约 40150 吨。通过空压机压缩余热的低位热源转换为制取生活热水所需的高位热源，不仅解决了职工生活热水的热源问题，而且每年可以减少二氧化碳排放量 1570 吨，实现节能减排。

➤ 光伏项目

在低碳节能方面，公司自 2015 年后的新建国内所有生产基地的生产厂房均参照高标准建设太阳能光伏发电，光伏发电量可达 3200 万度/年。为了更好的节约光伏发电的效能，实现企业内错峰用电，特在 2022 年中旬，在子公司顾家梅林工厂增设了一套“光伏发电储备电池舱”装置。目前已投入运行使用，一天可实现储电达：12000kwh。



顾家梅林工厂“光伏发电储备电池舱”



江东工厂光伏板

➤ 绿色办公

公司倡导绿色办公，鼓励员工“节约用电、节约用水、节约办公用品”，争做低碳公民。公司积极推进信息化建设，通过开发、建设一系列办公平台，实现无纸化办公，节约资源。2022 年，公司累计创建 OA 协同流程 61.84 万条，大约累计节约用纸 30.92 吨（按照平均每条流程及附件 10 张 A4 纸计算）。

公司积极响应国家碳减排号召，用实际行动践行低碳理念。公司为员工出行

规划合理路线，倡导员工公务车辆上下班通勤模式，减少温室气体排放。

➤ 二氧化碳减少量

项目	减少用电量	减少二氧化碳排放量	减少碳排放量
空压机余热项目	200 万度	1570 吨	544 吨
光伏发电项目	3200 万度	25120 吨	8704 吨
绿色办公	—	16.08 吨	5.57 吨

三、社会责任

1. 员工责任

1.1 员工基本信息

	指标
员工总数	19576 人
少数民族员工	1442 人
女性员工占比	40.8%
中高级管理职位女性占比	32.8%
招收应届毕业生	743 人
劳动合同签订率	100%
员工人均培训时间	721.36 小时

1.2 员工权益：

公司重视维护员工合法权益，打造平等的雇佣平台，保障公正的调岗调薪，提供多样化的福利政策。

1.2.1 平等雇佣

公司坚持公开招聘、平等竞争、择优录用等原则，使用工用人机制更趋科学、合理。公司遵守《劳动合同法》等法律法规，与员工双方在合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的基础上签订劳动合同，保障员工合法权益。

1.2.2 公正调岗调薪

公司为保障公平公正调岗调薪，从调岗方式、调动程序、调薪管理等方面保障员工的合法权益和机会平等。

调岗方式上，公司内部招聘包括内部人才池（公司内部流动的人才平台）、内部竞聘等，遵循适度合理、规范统一、平等自愿的原则，建立平等公平的人员流动环境。

调岗程序上，公司根据生产经营情况及内部组织架构的调整，同时综合员工个人素质和能力，适当调整员工的工作岗位等。要求调动前与被调动者进行面谈沟通。

调薪管理上，坚持“以岗定级，以级定薪，人岗匹配，易岗易薪”，调薪充分考虑岗位匹配及员工贡献。

1.2.3 多样福利

员工依法享受国家法定节假日，同时公司依据国家、省、市相关规定，为签订公司劳动合同的正式员工缴纳社会保险（养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）及住房公积金，保障法定福利。公司结合政府部门政策规定，挖掘政策红利，对人才评定、政府补贴申请等政策进行研究并落地执行。

公司内部还设有特色福利，包括司龄补贴、话费补贴、交通补贴、重要节假日补贴、餐费补贴、健康体检、驻外补贴、商业保险、顾家周、幸福基金。

- 报告期内，公司进行了“幸福基金”委员会一般委员换届改选并公示。
“幸福基金”成立于2014，是为帮助员工在工作、生活中遇到的突发重大困难，体现公司对员工的人文关怀，增强员工的稳定性和凝聚力。2022年公司帮扶了4位员工，资助金额近10万元。
- 报告期内，公司开展了第十一届股份公司“玉华奖”评选，评选四大类“玉华奖”优秀员工各10位。“玉华奖”创立于2013年，是公司为传承和发扬顾家创始人顾玉华“踏实肯干、注意细节、爱岗敬业、超越自我、追求卓越”的工作精神而设立的荣誉，旨在表彰优秀员工，弘扬工匠精神。



第十届“玉华奖”表彰现场

1.3 员工发展

公司坚持超级人力资源计划，以多种形式为员工提供清晰的发展路径、骨干培养计划、完善的培训体系，做好引才、育才、留才、用才文章。

1.3.1 发展路径

公司设置了完善的职类序列，包含 M、P、S、O 职类序列，明晰员工职能，满足员工发展需求。逐步形成了管理和专业双通道发展路径，既做到不拘一格降人才，重用、破格晋升做出过显著业绩，有品德操守，愿意奉献，敢于引领，勇于担当，愿意与组织互相赋能，互相成就的优秀干部。又充分发挥专家的价值贡献，激活专家效能，提升专业能力。

- 报告期内，公司发布了干部晋升标准 2.0。干部晋升向晋升标准统一、有章可循深度转变，晋升由票决制变为积分制，增加了干部晋升评议的参考依据，有利于加强干部晋升评议的公正性、有效性。
- 报告期内，公司发布各序列专家模型，进一步明确各序列各职级专家员工的能力要求，统一组织人才共识，有效指导员工进行能力提升及个人职业生涯规划。
- 报告期内，公司顺利召开第九届人力资源大会，聚焦“干部阶梯建设”，

通过内部研讨、方桌会议、平行社区等讨论方式，输出关于干部需求规划、干部继任计划、干部培养体系的优秀内容，让“良将如潮，生生不息”。



第九届人力资源大会讨论会现场

1.3.2 培育骨干

为落实公司发展战略和加强人才梯队建设，公司持续推进各层级人才的培养计划，如青苗计划、经营者发展计划、总裁班等，储备人才骨干队伍。

- 报告期内，公司开展了第四期“总裁班”。特要求学员结合自身所在专业领域思考撰写毕业论文，检验学员学习成长情况。
- 乘长风，破万浪，共成长。“青苗计划”是公司持续十一年的毕业生培养计划，以完善的培养体系、生活导师+成长导师双重带教等为新生人才提供充足成长空间。报告期内，公司开展了 2022 届“青苗计划”，以军训开营、文化融入、工厂实践等丰富形式，让青苗们快速融入和成长。



2022 届“青苗计划”

1.3.3 校企合作

公司积极与各院校开展校企合作，做好引才育才。对学生就业创业工作予以支持，与各院校共建“企业生涯规划室”，努力为学生搭建实习平台，合作招聘等方式，履行为国家培养高素质人才的社会责任。同时，公司开展与高校合作，设立成人教育专项培训班，提供高起专、专升本、在职研究生的学历提升，帮助在职员工提高综合素质及业务能力，拓宽职业发展路径。

- 报告期内，公司开展了第五期“在职学历教育提升”，与浙江工商大学、浙江经济职业技术学院合作，满足高层次、复合型人才需求。

1.3.4 薪酬激励

公司拥有完善的薪酬激励制度、薪酬宽带制度。采取多种绩效考核方式，对绩效实施进行辅导，提供有效指导与资源支持，不断复盘总结，提升员工个人能力素质。

1.3.5 员工培训

公司建立了“纵向基于职群的专业培训+横向基于类别的管理培训”的网状培训体系，通过分层分类分级的“转身培训和定向培训”相结合的模式进行人才培养。

建立 MOOC 制学习地图，基于纵横培训体系，搭建专家类人才内部培养通道，在专业线上落实“无培训，不晋升”原则；针对核心岗位，增设专项培训班，定向培养公司所需的核心专业能力，设置差异化培养方案，实现人员差异化培养。

- 关键绩效：报告期内，公司总部层面开展各级各类培训，各级各类培训参训近 1.7 万人次，MOOC 制学习地图覆盖 14 条专业线，开展定向类培训如产品总监特训营、CFO 特训营等 6 期，转身类培训如经营者发展计划、管理中级班等 7 期，开展新员工入职培训 9 期。在线学习平台“顾家学堂”实现 MSP 全覆盖，共有课程 6050 门，22 年新上线门课程 931 门。
- 报告期内，公司开展了“组织经验萃取擂台赛”，通过寓学于赛、以赛

代训、以赛促训的方式，全面提升以能者为师、向优秀者学习的氛围。通过海选、初赛、复赛、总决赛及线上线下理论与实操结合，打造内部务实有效的知识资产。比赛优秀案例成果通过微课录制等形式同步上线顾家学堂，让更多员工共享学习。



组织经验萃取擂台赛优秀案例

1.4 员工交流

公司重视变革过程中涉及员工自身利益的问题，愿意听取员工心声，深入分析并解决问题。公司通过设立员工座谈会、全员满意度调查、员工心声调研、钉钉顾家社区、投诉直通车、工人自治委员会、制造“投”条等员工沟通渠道，切实了解并尽力解决员工工作和生活中的实际问题，完善公司各项制度、福利等。

- 报告期内，公司组织了“以匠心·致未来”全体工人大会。工人大会在顾家大厦设置主会场，各大基地同期举行，12000 余员工线上、线下的共同参与。本次大会旨在回顾过去、展望未来，对顾家家居优秀员工标杆进行了表彰，加强员工关怀。通过员工满意度调查报告发布、福利政策改革措施出台、“工人自治委员会”成立创新之举，公司进一步完善和健全了工人利益保障体系，加强了员工关怀，以实际行动改善和提升员工满意度。



全体工人大会现场



特设“长期奋斗奖”

- 报告期内，公司成立了“工人自治委员会”。“工人自治委员会”是工人自发性组织，由所在制造基地工人（或工人代表）公开选举组建，工人自治管理的事务分为七个板块：食堂管理、超市管理、节假日出行、宿舍管理、环境&安全、制度监督、文化&娱乐，各基地每个板块配置至少一名专业委员。“工人自治委员会”代表一线工人就上述问题的管理积极建言献策，促使公司与工人代表合力制定解决方案、并就问题解决过程及效果监督评议，从而有效提升制造向心力，共谋公司与员工和谐发展。



“工人自治委员会”成立各基地现场宣读《工人自治公约》

公司文化线及时分享更新公司优秀文化案例，通过线上方式每日更新《顾家人》杂志内容，每周更新一周新闻速递，每月出版一期《顾家人》期刊，设置新闻速递、部门动态、人物纪、头版头条等多元多样内容，既能帮助员工及时掌握公司新闻动态，又能展现员工风采，拓宽员工沟通渠道。

- 公司《顾家人》杂志设有专栏“人物纪”，提供了员工充分展示自我的舞台，沉淀顾家精神，用优秀典型的力量激励员工上进。



《顾家人》专栏“人物纪”

- ▶ 公司电商事业部每月进行 TED 演讲，针对业务知识、专业方法、案例等，通过 TED 演讲的分享方式积累传播，让员工及时交流，同时获得更快速的成长。



内部 Ted 演讲

1.5 员工关怀

公司注重员工身心关怀，关爱员工健康与安全，保障女性职工权益，丰富员工工业余生活，营造良好的工作生活环境与氛围，提升员工的认同感和满足感。

1.5.1 安全健康保障

公司建立有完善的安全生产、环境管理、职业病防护及事故调查等合规制度体系，下属公司取得了职业健康安全管理体系认证证书，从制度角度保障员工健康安全。报告期内，公司制定《安全管理总则》、《职业健康检查管理办法》、《职业卫生管理总则》、《EHS 生产事故报告及调查处理办法》、《隐患检查及整改管理办法》，推进公司安全生产管理工作以标准化形式开展，规范公司职业健康检查、卫生管理等工作，落实事故调查和预防工作，确保合法合规管理；制定组织队伍参加社区救护员培训活动，参与员工取得救护员证，积极响应雷锋精神；建立网格员制度，总部大楼各楼层设置安全管理网格员，将大楼的安

全风险分楼层进行管控，组织员工参与全员消防安全疏散演训。通过安全网格员的搭建，让安全深入一线，提高了整体顾家人的安全防范意识。

- 按照国务院安全生产委员会要求，从 2017 年起，将每年 12 月的第一周作为《安全生产法》宣传周，集中开展宣传活动。“安全生产月”期间，各生产园区积极紧密围绕主题，开展了形式多样的文化宣传教育活动，内容丰富，职工参与覆盖面广。如“安全月”启动大会、各类安全培训贯穿全月、全员疏散逃生演练、火场环境模拟、安全知识竞赛、安全隐患大排查等活动的开展，营造了良好的安全氛围。



安全生产月宣传材料



全员消防安全疏散演练活动

- 报告期内，为了有效遏制公司各生产基地的网络电信诈骗案件发生数量，从源头开展企业职工电信网络诈骗的安全宣传活动，公司共同与属地公安力量联手，推动“警企共建”。公司江东园区成立“顾家好男人反诈义警队”，以“推进全民反诈，创建无诈企业”为目标，增强反诈队伍宣传声量，提高员工防范电信网络诈骗的能力，保障安全生产经营活动，也为护航亚运保平安营造了全民反诈的浓厚氛围。



反诈义警队成立



开展警企共建活动

1.5.2 女性关爱

公司时刻关注女性职工权益，女性员工享受国际妇女节半天假期并为女性员工提供产检假、产假、哺乳假、生育补贴，在公司内设置母婴室，开展妇女节特色活动，积极关注女性职员在工作和生活上的问题，不断改善女性劳动环境和条件。



三八妇女节各部门活动

1.5.3 丰富文娱

公司重视文化建设，持续开展丰富多彩的文化娱乐活动，延续顾家特色。公

司充分结合员工兴趣，开展员工在文化、体育等方面的交流活动。例如职业经理人挑战赛、文化知识竞赛、主播大赛、万米长跑等，增进员工交流。报告期内，各部门开展了如春节留厂活动、40 周年游园会活动等，传递顾家文化与关爱的同时丰富员工生活。

- 公司生产基地园区内设置职工书屋，丰富员工业余生活，增强园区学习氛围，可供员工及家属阅读，提升员工关怀。



职工书屋

- 为提升员工满意度，增强员工凝聚力，报告期内，公司以 40 周年为契机，在各制造基地组织公司 40 周年游园会活动。以“文化之旅”为起点，设置了“爱的印记”、“把握机遇”、“床上运动会”、“梦想起航”、“KUKA 车神”、“灌篮高手”等团队游戏区，“DIY 区”、“美甲区”、“美发区”、“按摩区”、“手机贴膜区”、“中医问诊”等生活体验区域，既带来趣味又方便生活。





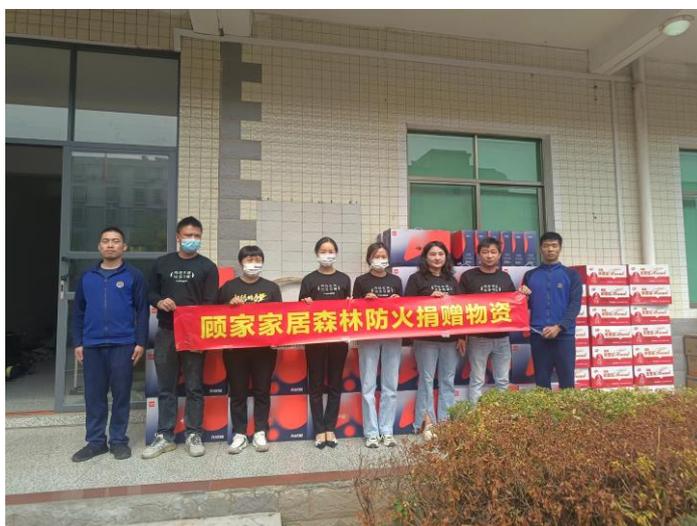
40 周年游园会活动

2. 公益事业

2.1 捐赠慈善

顾家家居关注社会问题，践行做温度品牌理念。2022 年，新田发生火灾，从外地抽调多名消防战士，为了让其更好的休息，顾家家居第一时间捐赠一批物资，共克灾情。

公司支持教育事业发展。自成立以来，公司向慈善基金会、青少年发展基金、高校等多次进行捐款。2022 年，公司向辽宁省生态工程学院进行捐赠。



森林防火捐赠

2.2 公益活动

顾家家居联合浙江大学医学院附属儿童医院，从公益出发，用顾家家居最安全环保的产品和专业的设计服务，为小朋友们量身定制的游戏室“顾家 7 号乐园”，为小朋友们打造可以尽情玩耍、快乐成长的游戏空间，以此来改善他

们的就医生活环境。同时顾家家居也发布了“健康顾家关爱计划”公益行动，旨在为医院的孩子们打造环保健康、友好氛围的就医环境，用欢乐缓解他们的就医压力和情绪，呵护他们健康成长。



联合浙大附属儿童医院打造“顾家7号乐园”

2.3 依法纳税

公司自成立以来，秉承依法经营、诚信经营的宗旨，积极履行社会责任，坚持依法纳税，积极为国家财政税收做贡献。2022 年公司共缴纳各种税金超 10 亿元。公司努力回报社会，有力的支持了国家和地方财政，彰显了公司社会责任。

2.4 就业

2022 年，公司根据自身发展战略和业务布局情况，科学制定人才发展规划，加大人才引进力度，通过线上招聘、内部推荐、猎头、校园招聘等多种渠道，并积极探索与各大高校建立储备人才库，面向社会和高校招聘各类技术、管理、运营等多层次人才，积极促进社会就业。

公司一直以来积极帮助贫困地区劳动者就业。公司成立了对外招聘专项小组，不断加大对外省尤其是贫困地区员工的吸纳力度，招聘地点涵盖四川、湖南、山西、新疆、云南、贵州等多地，尽可能为应聘者提供符合其需求的工作岗位。同时，探索新型用工方式，公司与云南省当地劳务公司签订长期合作协议，共同建设缝纫工培训基地，为当地人员培养一技之长，

2.5 扶贫

消费扶贫是社会力量参与脱贫攻坚的重要途径。公司积极响应政府消费扶贫助力脱贫攻坚的号召，通过采购来自贫困地区的产品，帮助贫困人口增收脱贫，促进贫困地区产业的可持续化发展。同时，为促进优质特色扶贫产品销售，在公司营造参与消费扶贫、购买扶贫产品的良好氛围，公司率先启动消费扶贫专柜投放工作，在顾家大厦已投放五台消费扶贫专柜。

四、相关管理制度

- 制度 1：《安全生产管理制度》
- 制度 2：《安全生产责任制度》
- 制度 3：《环境、职业健康、安全管理手册》
- 制度 4：《法律法规与其他要求控制程序》
- 制度 5：《合规性评价控制程序》
- 制度 6：《应急准备和响应管理规定》
- 制度 7：《危险源识别、风险评价和风险控制程序》
- 制度 8：《环境因素识别及评价管理规定》
- 制度 9：《文件控制规定》
- 制度 10：《记录控制规定》
- 制度 11：《内部审核控制规定》
- 制度 12：《管理评审控制规定》
- 制度 13：《纠正和预防措施控制规定》
- 制度 14：《事故调查处理管理制度》
- 制度 15：《环境职业监测和测量控制程序》
- 制度 16：《信息交流与沟通过程》
- 制度 17：《职业病危害告知制度》
- 制度 18：《职业病防治责任制》
- 制度 19：《污水、废气、噪声管理制度》
- 制度 20：《三废控制管理标准》
- 制度 21：《电气事故的应急处理及预防事故措施》
- 制度 22：《职业病防护设施管理制度》
- 制度 23：《职业健康检查及诊疗制度》
- 制度 24：《环境保护管理总则》

意见反馈

感谢您对我们企业社会责任建设的支持，欢迎您的来信和来电。

邮寄地址：浙江省杭州市上城区区东宁路 599 号顾家大厦

电子邮件：securities@kukahome.com

电话：0571-88603816

为向您提供我们更专业、更有价值的企业社会责任信息，提升我们的企业社会责任报告质量，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式之一反馈给我们：

- (1) 邮寄（请在信封上注明《社会责任报告读者意见反馈表》）
- (2) 电子邮件（请邮件标题注明《社会责任报告读者意见反馈表》）
- (3) 电话

请您做出评价（请在相应位置打√）

您对本报告是否满意？

很好 较好 一般 较差 很差

您认为我们履行社会责任的情况是否得到了完整披露？

很好 较好 一般 较差 很差

您希望了解的信息在本帮中是否有被完整披露

很好 较好 一般 较差 很差

您认为本报告篇幅是否合适？

很好 较好 一般 较差 很差

您认为本报告最让您满意的方面是什么？

您对我们企业社会责任的信息披露还有哪些建议？

您的姓名：

工作单位：

职位：

您的电话：

邮箱地址：