



王府井集团
Wangfujing



2023

环境、社会及治理 (ESG) 报告

王府井集团股份有限公司



关于本报告	02
董事长致辞	04
走进王府井	05
我们的 ESG 管理方针	13
立足中心大局，彰显国企担当	22

1 社会篇

以消费者为中心	26
数字转型变革	31
合作互惠共赢	34
战略公益慈善	37

2 治理篇

坚定党建引领	48
夯实治理体系	49
聚焦价值创造	51
规范治理模式	54
笃行合规理念	55

3 员工篇

平等多元招聘	60
守护员工权益	61
搭建人才队伍	63
重视人文关怀	65
职业健康安全	67

4 环境篇

应对气候变化	74
加强绿色运营	80
生物多样性保护	85

年度绩效表	86
ESG 内部政策 / 制度	90
报告索引	91



关于本报告



公众号



视频号



会员小程序



微博



抖音

王府井投资者
关系公众号王府井投资者
关系小程序

报告简介

本报告是王府井集团股份有限公司发布的第二份《环境、社会及治理 (ESG) 报告》。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了 2023 年王府井集团股份有限公司在环境保护、社会责任、公司治理等领域的实践和绩效。



时间范围

本报告的时间范围是 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

本报告以王府井集团股份有限公司为主体，涵盖王府井股份及其全资子公司、控股子公司，除特别说明外，本报告范围与本公司的财务报告合并报表范围保持一致。



编制依据

本报告主要参照上海证券交易所《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、中国社会科学院企业社会责任研究中心《中国企业社会责任报告指南 5.0 (CASS-ESG5.0)》、全球报告倡议组织《GRI Standard 2021》、联

合国可持续发展目标 2030 (SDGs)、气候相关财务信息披露工作组 (TCFD)《气候相关财务信息披露工作组建议报告》等报告指引或规则编制而成。



数据说明

本报告中所采用的信息与数据来自于王府井股份正式文件或统计数据，本公司承诺本报告不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对报告内容的真实性、准确性和完整性负责。



发布形式

本报告提供简体中文版供读者参阅，您可以在上海证券交易所 (<http://www.sse.com.cn>) 或巨潮资讯网站 (www.cninfo.com.cn) 下载电子文本，获取更多公司信息。

我们十分重视利益相关方的意见，欢迎各利益相关方通过以下方式与我们联系。您的意见将有助于我们进一步完善本报告以及提升我们的 ESG 管理表现。

联系部门：董事会办公室

通讯地址：北京市东城区王府井大街 253 号王府井大厦 11 层

电话：8610-65125960

董事长致辞



王府井集团股份有限公司董事长 白凡

变革谋篇 创新破局 探索可持续发展 共筑美好生活

当前，我们身处一个瞬息万变的商业环境，技术革新、消费者行为的转变、全球经济的波动等都在不断地重塑零售行业的格局。而正是在这样的背景下，可持续发展不再仅仅是一个口号或者附加的价值，而是成为了我们企业生存和发展的关键。我们尝试将可持续发展理念与公司的核心业务紧密结合，努力打造一个适应新时代需求的绿色、智能、人性化的零售模式，推动消费零售领域绿色低碳转型、探索绿色低碳新消费和新质生产力发展，助力国家碳达峰碳中和战略实施。

2023 年，在双碳目标引领下，王府井立足于市场变化新形势与战略发展目标，完成了首份 ESG 报告的编制披露，并制定 ESG 管理制度。此后，我们系统梳理了公司在可持续发展各方面的现状，着手建立王府井 ESG 治理体系和管理架构。

一年来，在推动业务增长和技术创新层面。面对消费格局迭代升级的加速，我们确立了“变革谋篇、创新破局”的核心思想，聚焦问题与短板，巩固提升公司核心竞争力。我们积极打造有税 + 免税双轮驱动，免税业务实现从 0 到 1 突破，新业态正式起步；我们立足北京国际消费中心城市建设，2 个新项目为北京商业市场注入新的活力；我们从顶层设计入手，形成王府井数字化转型行动方案，制定蓝图目标，不断推进技术与业务融合。

一年来，在环境层面，我们关注运营活动对环境的影响，努力减少运营过程中的碳排放，优化能源使用效率，利用可再生能源；推广绿色包装和减少塑料使用，并积极参与环保项目和废物回收等项目；同时，我们还积极发挥平台优势，大力倡导低碳减排的绿色健康生活方式，联合众多社会及商业合作伙伴，持续开展以“绿动生活计划”为主题的推广活动，与消费者一起将绿色消费理念打造成为绿色生活风尚，探索从消费端驱动绿色低碳转型，为未来的生态环境做出贡献。

一年来，在社会责任层面，我们关注员工福利和职业发展，为他们提供良好的工作环境和培训机会，确保员工权益得到保障，并不断加大梯队培养力度，为公司长期可持续发展奠定人才基础。同时，我们也积极参与社区服务，支持公益事业，助力乡村振兴，回馈社会。

一年来，在治理层面，我们坚持诚信、透明和负责任的原则。快速调整公司组织架构，以适应不断变化的市场环境；不断完善公司治理结构和内部管理机制，提高决策的科学性和合规性，确保公司董事会和管理层高效履职；加强内部控制，确保公司运营的合规性，并积极与股东和其他利益相关者保持沟通，及时披露重要信息，并维护股东和其他利益相关者的权益。

展望 2024，我们将继续深化对可持续发展的理解，并将其融入公司的日常运营和长期规划中。我们将不断探索创新的零售模式，加快推进新业态融合、新资源引进、焕新经营内容、提升经营活力，以满足消费者日益多样化的需求，并积极承担社会责任，在推动公司可持续高质量发展的同时，推动行业的绿色发展。

走进王府井

公司介绍

公司创立于 1955 年，前身是“新中国第一店”--北京市百货大楼。1996 年率先实施百货全国连锁发展战略；2014 年公司由单一百货业态发展成为涵盖百货、购物中心、奥特莱斯等多业态的综合零售商，并积极推进全渠道建设；2020 年被授予免税品经营资质，允许经营免税品零售业务。2021 年完成吸收合并首商股份重大资产重组，公司发展迈向一个新的历史阶段。2022 年 10 月，公司获准在海南省万宁市经营离岛免税业务，王府井国际免税港于 2023 年元月对外营业，王府井全球购小程序同期上线，标志着公司免税业务正式落地开启新征程。王府井销售网络覆盖中国七大经济区域，在 36 个城市开设大型零售门店 78 家。长期以来，王府井以诚实守信、专业化的经营，优质、贴心的服务赢得广大消费者的信赖，并与全球众多知名零售品牌商形成了长期稳定的合作关系。同时，超过 2300 万的王府井会员和 2600 余万粉丝遍及全国各地，构筑了王府井庞大的流量基础，成为公司未来业绩提升和新业务发展的强大支撑与保障。

面向未来，王府井将坚持深耕零售主业，持续打造有税 + 免税的双轮主营业务驱动；不断完善零售生态链，推动百货、购物中心、奥特莱斯、免税等零售多业态融合发展；坚持线上线下多渠道业务拓展，着力打造自营业务、线上业务两大经营能力赋能各零售业态优质发展；通过融合共创、转型变革，推动公司商业模式的延展与创新。不断满足广大消费者对美好生活的追求和向往，实现公司高质量可持续发展，将王府井打造成为中国零售领军企业。



王府井集团全国分布图



百货

- 北京西单商场
- 北京市百货大楼
- 友谊商店
- 北京燕莎友谊商城
- 北京双安商场
- 北京东安市场
- 西单商场天通苑店
- 包头王府井百货昆区店
- 北京燕莎友谊商城金源店
- 北京贵友大厦金源店
- 太原王府井百货
- 鄂尔多斯王府井百货
- 武汉王府井百货
- 长沙王府井百货
- 洛阳王府井百货
- 郑州王府井百货熙地港店
- 焦作王府井百货
- 西单商场兰州店
- 西安王府井百货永宁门店
- 西宁王府井百货西门店
- 兰州王府井百货
- 西宁王府井百货城西店
- 银川王府井百货
- 西安王府井百货熙地港店
- 成都王府井百货
- 贵阳国贸广场总店
- 西单商场成都店
- 六盘水国贸广场
- 昆明王府井百货
- 金阳国贸Tpmall
- 遵义国贸购物中心



购物中心

- 北京长安商场
- 包头王府井百货青山店
- 北京贵友大厦通州店
- 厦门巴黎春天百货中山店
- 哈尔滨王府井购物中心
- 北京贵友大厦建国门店
- 金源新燕莎MALL
- 北京右安门王府井购物中心
- 南昌王府井购物中心
- 佛山王府井紫薇港
- 洛阳王府井购物中心
- 长沙王府井购物中心
- 熙地港(郑州)购物中心
- 熙地港(西安)购物中心
- 西宁王府井生活广场新千店
- 西宁王府井大象城
- 南国花锦购物中心
- 成都王府井购物中心
- 国贸逸天城购物中心
- 乐山王府井购物中心
- 南充王府井购物中心
- 凯里国贸购物广场
- 巴中王府井购物中心
- 安顺国贸购物中心
- 玖福城生活购物中心
- 成都王府井Discovery
- 绵阳王府井购物中心
- 王府井海垦广场购物中心
- 王府井喜悦购物中心



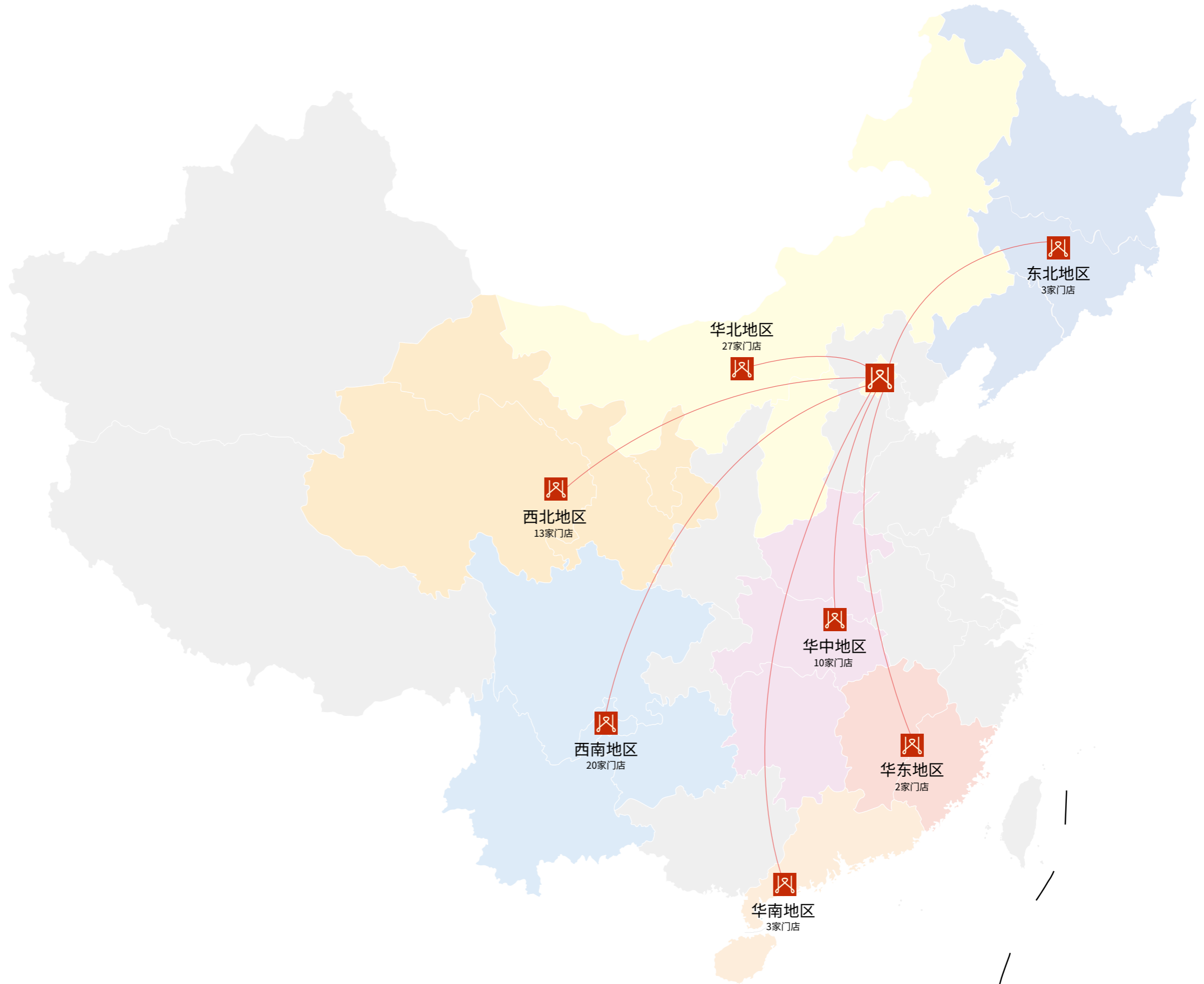
奥特莱斯

- 重庆王府井城市奥莱
- 沈阳王府井奥莱棋盘山小镇
- 长春王府井奥莱净月小镇
- 北京燕莎奥莱
- 呼市王府井城市奥莱
- 北京王府井奥莱香江小镇
- 天津新燕莎小镇
- 太原王府井城市奥莱
- 呼市王府井奥莱如意小镇
- 太原王府井晋阳里
- 郑州王府井城市奥莱
- 新乡王府井奥莱平原小镇
- 银川王府井奥莱
- 西安赛特奥莱临潼店
- 西安赛特奥莱机场店
- 昆明王府井奥莱滇池小镇
- 北京王府井奥莱UP TOWN



免税

- 王府井国际免税港



企业文化

企业使命

王府井集团作为民族商业的代表，以提供优质的商业服务、商业体验与商品内容，构建满足与引领消费者新生活方式的商业空间，为消费者提升生活品质、创造美好生活为企业使命。

企业愿景

王府井实施商业零售多业态多品牌规模化、集约化、专业化、数字化发展，将企业打造成为“具有国际水准、国内一流的大型现代商业零售企业集团”作为企业的发展愿景。

企业核心价值观

王府井的核心价值观为“一团火精神”

- 用爱心之火燃烧自己、温暖他人
- 用匠心之火专注品质、铸就经典
- 以初心之火牢记使命、恪尽职守
- 将雄心之火始于京华、光耀神州

战略定位

王府井定位于以商业零售及相关产业的投资和运营管理作为主业的现代商业零售企业集团。王府井坚持有税与免税业务双轮驱动，坚持多业态协同融合发展和线上线下多渠道业务拓展的经营发展战略，围绕消费需求变化，持续创新商业模式，向国内中高品质消费者提供优质的商业服务、商业体验与商品内容。

案例

2023 年 2 月，公司审议通过《王府井集团企业文化建设三年行动方案（第二期）（2023-2025 年）》，方案从实施背景、行动目标、基本原则、组织领导、工作安排、实施时间和工作要求共七方面进行了明确。



“数说” 2023

经营数据

2023 年营业收入

122.24 亿元

2023 年末归属于上市公司
股东的净资产：

197.27 亿元

2023 年归属于上市公司
股东的净利润：

7.09 亿元

社会

年度纳税总额

143,667.08 万元

客户满意度

88.75%

治理

2023 年度拟派发
现金红利

2.27 亿元(含税)

2023 年度现金红利比例

32%

2022-2023 年度信息
披露工作评价

A 级

反贪腐和廉洁培训覆盖率

100%

员工

市级及以上劳模人数

72 人

女性管理者占比

58%

安全生产投入

4,728.47 万元

环境

单位面积电力使用量

156.74 千瓦时 / 平方米

单位面积耗水量

0.96 吨 / 平方米

“荣誉” 2023

获奖单位	奖项名称	颁奖单位
王府井集团	“2022-2023 年度全国企业文化优秀成果特等奖” 生态环境部“碳普惠合作网络首批参与单位” 上市公司 2022 年业绩说明会优秀实践 2023 年上市公司董事会典型实践案例 2023 年度零售商业地产企业综合实力 TOP100	中国企业联合会 中国企业家协会 生态环境部宣传教育中心 中国上市公司协会 赢商网
北京市百货大楼	“2022-2023 年度北京市青年文明号”称号	共青团北京市委员会
北京西单商场	“首都文明单位”	首都精神文明建设委员会
成都王府井百货 1 店	“锦江区现代商贸业突出贡献企业”	中共成都市委锦江区委成都市锦江区人民政府
鄂尔多斯王府井百货	“2022—2023 年绿色商场创建单位”	内蒙古自治区商务厅
太原王府井百货	“山西省绿色商场”	山西省商务厅
长沙王府井购物中心	“绿色商场”荣誉	湖南省商务厅
王府井国际免税港	“海南省 2020-2022 年度‘绿色商场’创建单位”	海南省商务厅
银川王府井奥莱	“绿色商场”荣誉	宁夏回族自治区商务厅
银川王府井百货	“绿色商场”荣誉	宁夏回族自治区商务厅
南充王府井购物中心	“绿色商场”荣誉	四川省商务厅
新乡王府井奥莱平原小镇	“绿色商场”荣誉	河南省商务厅
北京长安商场	“北京市共铸诚信企业”	首都精神文明建设委员会办公室
天津新燕莎小镇	“放心消费示范街区”	天津市市场监督管理委员会、 天津市商务局 天津市文化和旅游局 天津市精神文明建设委员会办公室联合颁发
洛阳王府井百货	“河南省放心消费创建示范单位”	河南省市场监督管理局 河南消费者协会
郑州王府井城市奥莱	“放心消费创建示范单位”	河南省市场监督管理局
呼市王府井城市奥莱	“诚信示范企业”	内蒙古自治区发展和改革委员会
包头王府井百货	“诚信示范企业”	内蒙古自治区发展和改革委员会

“行动” 2023

1月1日 

- ◆ “王府井全球购”跨境体验店全面亮相，首家店铺位于北京王府井奥莱香江小镇，经营面积约 180 平方米，店内主要经营国际美妆、香化、护肤品，首期涵盖护肤、美妆、香水三大品类，包括众多国际一线品牌，顾客可在店铺线下体验商品后，扫码进入线上商城购买，物流隔天送达。

1月18日 

- ◆ 上午 11 点 58 分，位于海南省万宁市的“王府井国际免税港”全面开业。“王府井国际免税港”是王府井集团实施“双轮驱动”战略，即“有税+免税”零售经营模式确立后，开设的首家离岛免税店，也是王府井集团积极参与海南国际免税港建设，投身国家“国内国际双循环”新发展格局的坚决行动。

4月9日 

- ◆ 第三届中国国际消费品博览会在海南省海口市开幕，王府井集团“世界零距离”主题展馆亮相主宾国馆。公司现场发布了时尚百货、购物中心、奥特莱斯等业态的十余个重点商业项目，包括北京西单商场升级改造、北京张家湾环球影城配套项目、王府井奥莱晋阳里二期、苏州王府井 MALL 等；陈列了近百种品牌的香水、护肤、潮玩、酒水产品，来访人员除了能现场体验外，可直接通过“在线购”方式预约离岛免税购买。来自国内多个省市的政府参访团、多个国家的国际参访团来到展位进行参观，北京市、辽宁省、天津市分别率团参观王府井集团展位。

6月16日 

- ◆ 2023 年北京国际旅游博览会在全国农业展览馆开幕。王府井集团携法雅体育、北京有礼、王府井梦工厂、王府井国际免税港特色产品亮相展位。

6月26日 

- ◆ 在由北京企业联合会、北京市企业家协会主办的“2023 年北京市企业管理创新与社会责任交流大会”上，王府井集团企业文化创新项目荣获企业文化优秀成果特等奖和企业管理现代化创新成果一等奖。

6月30日 

- ◆ 张秉贵纪念馆被中华全国总工会授予“全国职工爱国主义教育基地”牌匾，成为开展职工思想引领，弘扬新时代劳模精神的重要载体。

10月28日

◆ 位于海口国贸商圈的王府井海垦广场试营业，这是继“海南万宁王府井国际免税港”后，王府井免税在海南的第二家门店。王府井海垦广场商业体量 7 万平方米，以“焕活城市自在心”为核心理念，围绕时尚生活、品质生活、智慧生活、健康生活和社交生活五大主题，汇聚国际香化、精品、服装服饰、运动、儿童、时尚餐饮、生活服务等业态品类，呈现购物、休闲、娱乐、社交于一体的“沉浸式体验空间”。

12月22日

◆ 位于北京市南四环畔的王府井奥莱 UPTOWN 隆重开业。作为公司在北京的第三个奥莱项目，有效填补了北京南城商业的空白，也是公司奥莱体系特别推出的年轻力品牌，走出了奥莱业态与生活方式有机组合的新型商业形态。

12月30日

◆ 列入北京市政府重要商业改造项目的“王府井喜悦购物中心”隆重开业。喜悦购物中心是公司首个布局北京的全新非标产品。项目突破传统商业定位，以全新模式为消费者与品牌主理人构建新型社交生态圈，将中国文化与时尚潮流融合创新，打造突破性的沉浸式新国潮美学空间，为王府井大街乃至北京商业市场注入新的活力。

12月

◆ 升华新时代“一团火”精神，在中国企业联合会、中国企业家协会主办的 2022-2023 年度优秀企业文化成果评比中，王府井集团企业文化建设受到与会专家评委的高度肯定，荣获评审最高奖——全国企业文化优秀成果特等奖。

指代说明

简称	全称
王府井、公司、集团、王府井集团、我们	王府井集团股份有限公司
首旅集团	北京首都旅游集团有限责任公司
百货业态	是以时尚类商品销售为主，同时配套餐饮、娱乐、休闲等服务项目和设施的综合零售业态
奥特莱斯业态	是以时尚类品牌折扣商品销售为主，同时配套餐饮、娱乐、休闲等服务项目和设施的零售业态
购物中心业态	是由多种零售店铺、服务设施集中在一个建筑物或区域内，向消费者提供综合服务的商业集合体
免税业务	是向特定消费者销售免征关税、进口环节税的进口商品和实行退（免）税进入免税店销售的国产商品的零售业务
线上业务	打造线上线下深度融合的商业模式是公司的战略之一

我们的 ESG 管理方针

实质性议题采集和分析

为深入了解各利益相关方对王府井 ESG 相关工作的期望，切实回应各利益相关方的需求，我们开展了实质性议题调研、识别、评估和筛选工作，通过访谈、问卷调查的方式向内外部利益相关方收集相关意见。基于利益相关方反馈，我们从“对王府井可持续发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，将对自身及利益相关方皆有较大影响的实质性议题进行了排序，形成了实质性议题分析矩阵。

实质性议题识别流程

识别议题形成议题库

◆ 参考资本市场 ESG 评级如 MSCI（明晟）、CDP（碳信息披露项目）、Morningstar（晨星）、Wind 等相关评估要素，结合 GRI（全球报告倡议组织）标准、UN SDGs（联合国可持续发展目标）、SASB（可持续发展会计准则）等可持续发展管理相关国际标准和目标，参考同行业企业识别的实质性议题，识别公司所处行业在可持续发展领域的重点关注议题并形成议题库。

利益相关方沟通与调研

◆ 开展利益相关方访谈，收集各相关方对我们可持续发展实践的反馈和建议，以及对未来可持续发展策略的看法，内部访谈涉及中高层管理人员及员工代表。

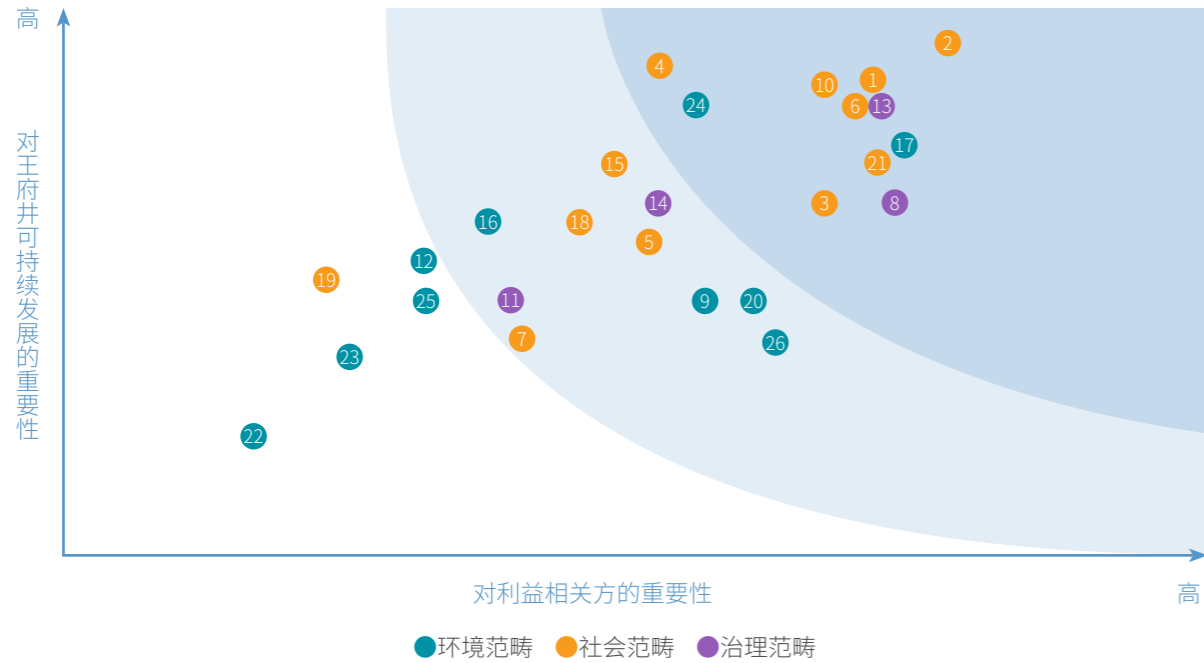
◆ 编制 ESG 重要议题评估在线调研问卷，邀请各利益相关方对相应 ESG 议题的重要性进行打分，共回收 410 份有效问卷，涵盖 6 大类利益相关方。

重要性议题评估

◆ 依据利益相关方调研问卷的结果，结合企业发展情况，从“对王府井可持续发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，开展重要性议题评估，将各项议题的重要性按照评分排序，生成矩阵图。

最终识别出 11 个高度重要议题，10 个重要议题和 5 个相关议题，基于重要性议题的分析结果，本报告对高度重要议题进行了详细披露，以回应内外部关注重点。

王府井 2023 年实质性议题



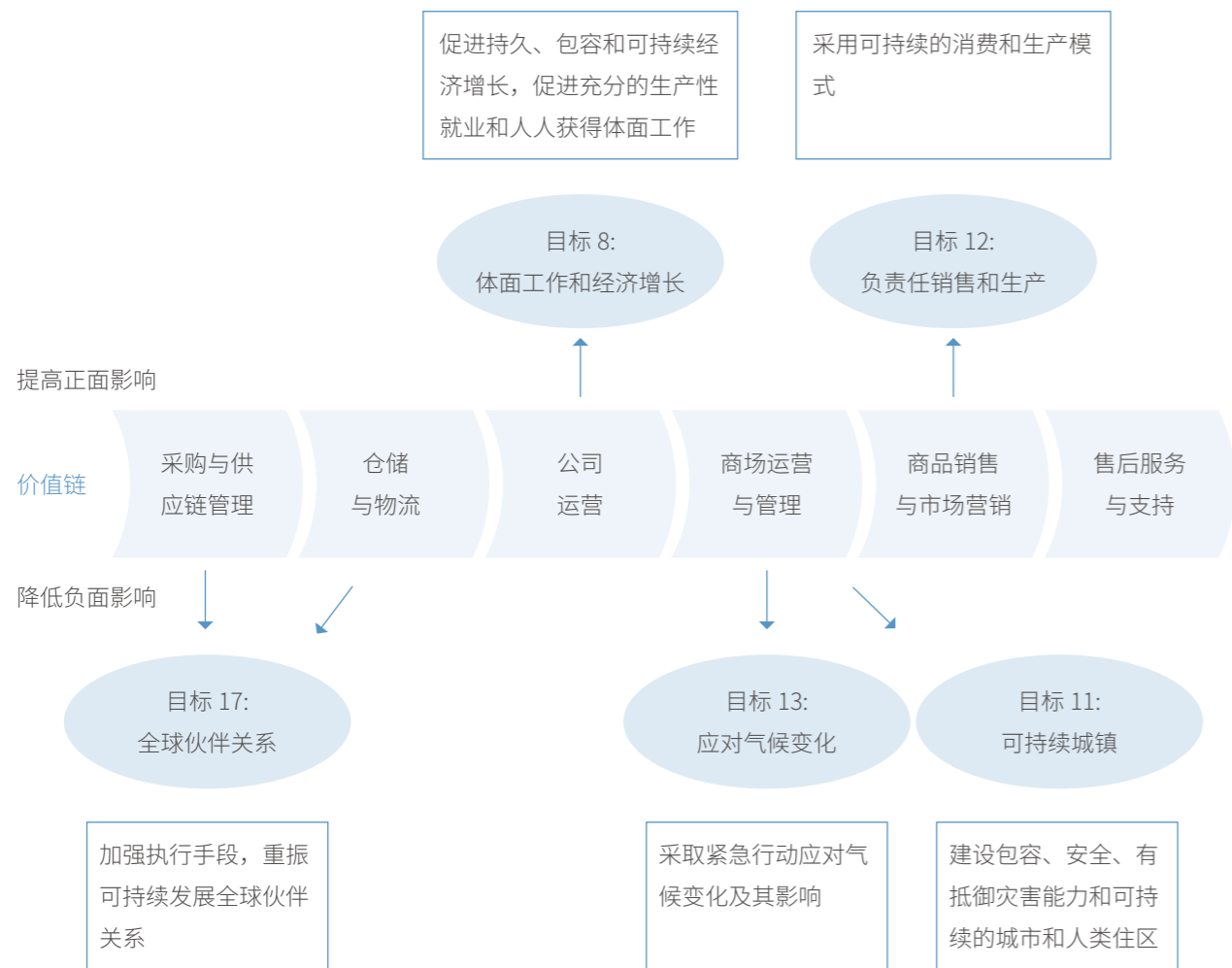
高度重要议题	重要议题	相关议题
2 客户满意度	15 负责任供应商	12 联合品牌开展环境保护宣传
1 优质的服务体验	14 ESG 管治	25 减少碳足迹
10 行业发展	18 广告和负责任市场推广	19 公益活动
4 员工福祉及满意度	5 员工的健康与安全	23 包装材料管理
13 企业 ESG 战略	16 绿色商场与绿色物业	22 气候风险管理
6 员工职业发展及技能提升	20 环境管理体系及管理制度政策	
24 能源管理	9 绿色物流及供应链管理	
17 绿色办公	11 促进运营所在地经济发展	
21 知识产权保护	26 废弃物管理	
8 廉洁从业	7 员工多样性及平等雇佣	
3 客户隐私保护及信息安全		

利益相关方识别与沟通

利益相关方	关注领域	沟通方式	沟通频率
政府 / 监管机构	合法经营 依法纳税 合法推广 环境保护 带动就业	政策指示	高
		考察调研	高
		接受监督	高
		信息报送	高
		节能降耗 公开招聘	高
投资者	保障股东权益 资产保值增值 投资回报 公司治理 信息披露	e 互动	高
		对外公告	中
		投资者热线	高
		业绩说明会	高
		投资者关系公众号	高
		股东大会	低
员工	平等雇佣 薪酬福利 健康与安全 培训和职业发展 人文关怀	劳动合同	高
		合理化建议	高
		职代会	中
		员工培训	高
		技能比赛	高
		文体活动 探望慰问	中
客户	责任运营 客户权益保障 客户投诉管理 服务品质 隐私保护	信息化平台	高
		意见反馈	中
		客户服务热线	中
		客户现场交流	高
		客户满意度调查	高
		会员小程序	高
社区	公益事业 推动就业 绿色经营	公益捐赠	高
		产业帮扶	中
		志愿活动	高
		绿色商场	高
合作伙伴	诚信合作 公平透明 商业道德	供应商资源库	高
		供应商管理制度	高
		招标平台	高
		互动交流	中
		行业展会	中

响应联合国可持续发展目标

我们将联合国可持续发展目标 (SDGs) 作为总体战略框架, 紧密结合公司业务实际, 用以制定、指导、沟通和报告我们的战略、目标及业务活动。我们以行业发展趋势为背景, 从 17 个联合国可持续发展目标 (SDGs) 中选择 5 大议题作为公司可持续发展战略重点, 评估议题的影响并设定相应的目标, 同时将可持续发展目标整合到企业的核心业务和公司治理中, 最大程度响应 SDGs 目标。



在价值链上映射 SDGs

SDGs	我们的行动
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立健全稳定、公平和高效的薪酬体系 ◆ 充分发挥薪酬的激励作用, 实施股票期权激励计划 ◆ 为在职员工提供形式多样的员工幸福保险, 给予员工更多的保障
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 全面提升抵御各种灾害 (暴雨、雷电、大风 (台风)) 的能力, 助力韧性城市建设工作 ◆ 打造“社区食堂”、修缮社区公共设施、组织洁净社区, 多措并举助力社区共建共享共治 ◆ 开展多样化的绿色经营活动, 倡导绿色运动、绿色科技、绿色循环、绿色科普、绿色饮食等, 营造高品质低碳生活环境
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 制定王府井服务质量评价方案, 打造更多高星级服务标准的门店 ◆ 在 71 家门店开展顾客满意度调查工作, 根据顾客意见对服务和产品进行改进 ◆ 满足消费者即时性、便利化需求, 积极打造“王府井在线平台”, 大力推进线上线下融合 ◆ 新上线 400 客服热线, 丰富响应顾客投诉的途径和方式, 实现顾客投诉解决率 100%
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 识别气候相关风险和机遇, 制定对应的缓解措施 ◆ 开展节能降碳专项调研, 推动各商场完成节能技术改造工作 ◆ 从制度、数据、监测、实践等维度开展节能降碳全流程管理
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 对集管品牌实行分级管理和动态管理机制, 提升入库供应商质量 ◆ 与供应商开展线下会晤交流活动, 促进开放共享互利共赢 ◆ 参与行业标准制定, 助力零售行业健康发展

可持续发展 四大核心内容

治理

紧密围绕王府井集团战略目标，把新发展理念融入经营发展的各领域和全过程，切实增强公司 ESG 专业治理能力、风险管控效能和价值创造水平，推动企业高质量发展，我们制定了《王府井集团股份有限公司 ESG 管理制度》和《公司 2023-2024 年度 ESG 工作方案》，明确了公司 ESG 管理架构，提出了公司 ESG 管理目标，完善了公司 ESG 工作流程，逐步构建具有王府井特色的“目标——行动——跟进——再评估”全链路 ESG 科学管理机制。

报告期内，我们成立了由董事会战略与投资委员会、ESG 工作领导小组以及 ESG 工作执行单位组成的 ESG 三级组织架构。

公司董事会是 ESG 工作的领导和决策机构，公司董事会战略与投资委员会是 ESG 工作的研究和指导机构。

ESG 工作领导小组由公司总裁担任组长，公司各相关领导担任成员。领导小组的主要职责为总体安排部署公司 ESG 工作，审核公司 ESG 战略、目标及规划，审定公司 ESG 年度工作方案、实质性议题、年度报告内容以及公司 ESG 风险应对措施与专项管理制度。

ESG 工作执行单位由总部相关部门负责人、业态管理公司负责人、区域中心负责人、各分子公司总经理、各单位 ESG 工作专员等组成，其中，公司董事会办公室是 ESG 日常管理工作的牵头部门，公司战略研究部为 ESG 管理工作主要配合部门。执行单位主要负责统筹协调组织完成公司年度 ESG 工作任务，执行 ESG 各议题及风险应对相关管理措施，建立并完善 ESG 专项管理制度，完成 ESG 相关信息收集与填报，执行 ESG 利益相关方沟通工作。

案例

培训

2023 年 9 月，公司组织由公司总裁、主管领导及总部部室负责人、ESG 工作联系人参加的公司 ESG 专题培训。



战略

可持续发展领域影响、风险与机遇

类型	领域	等级	时间范围	概况	应对措施
风险 / 机遇	新业态发展不及预期风险 / 免税业务发展机遇	高	短中长期	2020 年国家发改委颁布《关于促进消费扩容提质加快形成强大国内市场的实施意见》，其中明确要完善市内免税店政策，建设一批中国特色市内免税店，以促进市内免税行业的发展。公司免税品经营业务属于起步阶段，尚未形成稳定的客源和品牌影响力，项目自身竞争优势仍有不足。公司面临一定管理运营和新业务培育期风险。	我们坚持打造有税、免税双轮主营业务驱动，1 月，公司首家免税店万宁王府井国际免税港一期对外营业，并计划不断扩充和丰富免税业态品类及服务。
风险	可持续发展信息披露	中	短中期	相关监管部门要求披露可持续相关信息，缺乏披露经验与相关指标核算方法。	我们积极开展可持续相关信息的学习和研究，依法依规进行信息披露。
风险 / 机遇	数字化运营转型	高	短中长期	随着“互联网+”和大数据技术的升级、推广，零售业发生了巨大的变革，依托互联网平台和大数据技术而产生的电子商务迅速抢占市场，传统零售业企业受到巨大冲击。	我们通过会员小程序、在线商城、企业微信、直播平台等前端面客产品的建设，将丰富的场景链接到消费生活的多维触点，触达会员超 2500 万，实现会员在线、服务在线、商品在线，并连通微信、抖音、小红书、微博等公域平台，形成触达、引流、转化的全域运营场景。
机遇	政策机遇	高	短中期	高层强调，要把恢复和扩大消费摆在优先位置，深入实施扩大内需战略，发挥消费拉动经济增长的基础性作用。随着一系列切实有效的经济社会发展政策落地，消费信心的稳步回升将带来消费需求持续释放，为国内消费市场向好发展奠定了坚实的基础。	我们紧紧抓住国家进一步加快构建完整的内需体系、逐步形成以国内经济大循环为主体，国内国际双循环相互促进的新发展格局、壮大新型消费和扩大改革开放带来的消费市场发展机遇，把握王府井集团行业优势，当好新时代排头兵。

影响、风险机遇管理

公司风险机遇管理围绕总体战略发展目标，通过在企业管理的各个环节和经营过程中执行风险机遇识别、评估、应对、监督、报告等工作流程，培育良好的风险机遇管理文化，建立健全风险机遇管理体系，从而为实现企业战略总体目标提供合理保证。

风险机遇管理机制

公司董事会是全面风险机遇管理的最高决策机构。总裁办公会就风险机遇管理工作的有效性向董事会负责，总裁或总裁委托的高级管理人员负责主持风险机遇管理的日常工作。公司设置总法律顾问，督促公司及所属企业建立健全有关法律及合规风险防范机制。公司法务与合规管理部是风险机遇管理的组织协调机构。审计稽查部是风险机遇管理的监督与评价机构。其他各部门按照职能分工负责本部门风险机遇管理工作。各所属企业负责设立或明确自身风险机遇管理机构，统筹风险机遇管理工作。

风险管理三道防线

合规管理参与部门、牵头部门与专项部门中的审计稽查部及纪检监察办公室构成合规风险控制的三道防线。其中，合规管理参与部门是防范合规风险的第一道防线；合规管理牵头部门是防范合规风险的第二道防线；审计稽查部及纪检监察办公室是防范合规风险的第三道防线。



指标和目标

为更好地管理可持续发展相关影响、风险和机遇，我们初步制定了可持续发展领域的目标并追踪了重要绩效指标，这些目标既包括我们基于自身可持续发展战略设定的，也包括法律法规要求我们应实现的，进展指标的披露则可以协助我们了解目标执行情况。

“√” 代表已完成；“→” 代表正在推进

	我们的目标	完成情况	时间维度	我们的年度进展
治理	披露 2023 年度环境、社会及治理报告	√	短期	运用数字化手段搜集 ESG 信息，梳理并确定公司 ESG 指标体系，开展利益相关方沟通，确定年度 ESG 实质性议题，于 2024 年 4 月披露 ESG 报告。
	建立监控、管理和监督可持续发展风险和机遇的治理流程、控制措施和程序	→	短中期	搭建王府井 ESG 管理三级架构，制定了公司 ESG 管理制度，加强 ESG 相关影响、风险与机遇管理。
	坚持为投资者提供连续、稳定现金分红，给股东带来长期的投资回报	→	短中长期	持续 3 年超 30% 高比例分红，其中，公司 2022 年度和 2023 年度的现金分红比例分别为 58.23% 和 32%。
员工	持续深化安全生产专项整治三年行动，年度内不发生重大安全责任事故，不发生人员伤亡责任事故	√	短期	制定《王府井集团安全生产专项整治三年行动方案》，2023 年全年安全生产零事故、零伤亡。
	营造积极良好的工作环境，努力提高员工满意度	→	短中长期	优化健全现有薪酬分配体系，推动制定员工满意度调查方案。
社会	注重顾客体验，提升门店整体服务水平，提高客户满意度	→	短中长期	目前拥有四星级服务标准商场 13 家，三星级服务标准商场 35 家；整体顾客满意度 88.75%。
	持续开展线上线下多渠道业务扩展，深度开发客户价值、增加客户黏性	→	短中长期	目前正在搭建线上线下一体化的新商业 ERP 系统，未来将持续推进数字化建设走向线上线下一体化运营与智能协同的目标。
环境	发挥绿色商场示范创建单位的引导作用，持续开展各门店绿色商场创建工作，推动更多门店通过绿色商场认证	→	短中期	截止到 2023 年底，共有八家门店获得绿色商场荣誉称号。其中，太原王府井百货已完成“全国绿色商场”创建的验收工作。
	积极发展清洁能源，提高可再生能源电力消纳占比，为共建清洁美丽中国作出“王府井贡献”	→	短中期	结合各商场建筑物结构、当地光照条件、成本收益等，评估分布式光伏项目开发的可能性，编制海南奥特莱斯旅业开发有限公司分布式光伏项目方案建议书，积极稳妥推进清洁能源项目。
	全面了解自身温室气体排放情况，推进温室气体排放管理工作	→	短中期	对旗下门店的碳排放情况进行了初步统计，完成北京市百货大楼、北京东安市场等部分门店的二氧化碳排放核查工作。
	加强对能源资源数据的统计，推动建立能源数字化管理平台，持续开展节能降耗工作，实现降本增效、科学发展	→	短中期	对 77 家门店能源资源消耗情况进行初步分析统计，对问题较大的商场集中管理，提出对应的节能建议；积极推动能源管理平台项目的合作和落地。

专题

立足中心大局，彰显国企担当

紧抓消费转型提质机遇 焕新发展构建全新格局

我们将免税与跨境电商业务作为构建王府井完整泛零售商业生态的加速器，优化存量，促进增量。随着万宁王府井国际免税港成功开业、王府井跨境电商平台上线、跨境电商体验店在北京王府井奥莱香江小镇等多地落地，这些举措标志着王府井集团正式迈入主营业务“有税+免税”双轮驱动的新阶段。

2023年1月，“王府井国际免税港”全面试营业。王府井国际免税港是王府井集团旗下首家落地运营的免税项目，是公司有税+免税双轮主营业务驱动的新起点，也是王府井集团积极参与海南国际免税港建设，投身“国内国际双循环”新发展格局的坚决行动。



2023年10月，位于海口国贸商圈的王府井海垦广场对外营业，王府井海垦广场是公司在海南省经营的第一家免税购物中心，由公司旗下海南王府井海垦免税品经营有限责任公司管理运营。项目引进多家海南首店及旗舰店品牌，致力于为消费者打造集购物、休闲、娱乐、社交于一体的“沉浸式体验空间”。公司将持续提升服务质量，丰富消费业态，助力海南国际旅游消费中心建设。



王府井全球购作为依托王府井集团获得免税经营牌照与数字化零售、跨境电商业务飞速发展的双重机遇下孕育而生的重点项目，以充实的免税与跨境电商业务和前瞻的数字化零售理念，打造线上线下相结合的购物链路。截止到2023年底，我们已有6家跨境电商体验店正式对外营业，分别在北京王府井奥莱香江小镇、北京燕莎奥莱、长安商场、王府井奥莱UPTOWN、王府井奥莱·天津新燕莎小镇、西安临潼奥莱开设线下体验店，线上平台及线下店铺累计接待近十万名消费者，将超过九万件商品送达消费者手中。



加快消费供给品质提升 助力国际消费中心城市建设

2023年度，我们着力促进城市消费高质量发展新路径，重点发展北京区域，多业态、多区域布局，存量提升与增量扩展相结合；把恢复和扩大消费摆在优先位置，聚焦“便民”“提质”，大力提振市场信心，切实增强市民群众获得感，为北京国际消费中心城市贡献王府井力量。

2023年12月30日，王府井喜悦正式迎来开业。这座伫立在王府井大街起点的存量项目，不仅是北京国际消费中心城市重点建设项目，同时也是首旅集团和王府井集团双背景资源加持下的首个新国潮主理人互创共生项目。王府井喜悦面向广大的先锋青年群体，以“互创共生的主理人文化”为引，探索当下“先锋文化”为根，倡导“越大胆越喜悦”的生活理念，为王府井带来新业态、新场景、新体验，打造推动城市更新的存量商业改造标杆项目，助力北京国际消费中心城市培育建设。



2023年12月，王府井奥莱UPTOWN盛大开业，北京建设国际消费中心城市再添新版图。为了弥补区域奥莱复合商业业态的空白、助力京南消费提质升级，我们创新推出了“元气奥莱”的理念，以乐活、多元、潮流、焕新四大定位关键词，打造具有年轻力的欢乐场，提倡健康和可持续的生活理念。



01

社会篇



以消费者为中心 26

数字转型变革 31

合作互惠共赢 34

战略公益慈善 37

以消费者为中心

王府井始终坚持维护消费者的合法权益，提升诚信经营的企业形象。经过多年的运营实践，我们持续打造良性的线上线下零售运营生态，以消费者需求为导向，在不断健全客户服务质量管理体系中，矢志不移地推动营销底层逻辑从“以门店/品牌为中心”向“以消费者为中心”的转变。通过聚合流量、入口拉通、资源协同，达成门店的自主化个性经营，助力实现“同一个顾客，同一个消费者，不同的新体验”的美好愿景。

打造服务品质

健全服务体系

我们不断建立健全顾客服务质量管理体系，制定《王府井集团服务质量测评标准》，涵盖百货、奥莱、购物中心三大业态，分为三星级标准和四星级标准，每年组织实地服务测评，并根据测评结果，有针对性地指导门店将服务质量加以标准化和制度化，有效提升门店整体服务水平。



四星级服务标准 **13** 家，其中，标杆门店 **6** 家

三星级服务标准 **35** 家

提升服务能力

为给予客户更加专业和周到的建议与服务，公司各门店内部会对员工进行相关产品信息培训，并通过会员沙龙、自媒体直播、品牌联合活动等多种渠道、方式，为顾客提供商品及相关服务知识。报告期间，我们秉承公司“远见、专注、包容、创新”的核心理念，组织系统培训和专业知识分享，不断提高专业核心能力，推动服务工作可视化、可触达、可感知、可传播。

案例

公司服务工作会

为进一步增强集团服务力建设，提升整体服务水平，公司召开年度服务工作会，激发门店内驱力，围绕顾客诉求探究与服务管理两条主线，推动门店在顾客研究、服务内容设计与拓展、服务管理方面积极创新，构建集团星级服务体系，打造公司服务品牌名片。



案例

“长安之星”谈服务

为巩固基础服务，全面提升服务质量，北京长安商场自9月起陆续开展了11次“服务品牌”“长安之星”服务交流分享活动，13名来自商场不同岗位的先进员工通过分享工作经验、服务案例、心得体会，与一线服务人员进行面对面交流，将优秀服务经验进行推广，为商场经营促销工作提供有力支持。



案例

客户满意度调查

我们每年统一组织顾客满意度调查活动，通过门店专柜二维码、朋友圈分享及定向推送等形式收集调查问卷，要求每家门店收集问卷数量不少于 500 份。

2023 年度，百货、奥莱、购物中心、免税业态共 71 家门店参与了调研，共收集问卷 51,248 份，整体满意度 88.75%。

2023 年度，共收集问卷 **51,248** 份，整体满意度 **88.75%**。



线上线下融合

我们坚持线上线下高度融合的商业模式，围绕实体业务和顾客需求，积极打造“王府井在线平台”，开展线上引流、线上营销以及线上经营业务的探索，通过线上商城、新媒体、短视频、直播带货等运营模式，初步实现了顾客在线、服务在线、营销在线、商品在线的全渠道经营场景，实现线上线下的全面融合。

2023 年是百货业态整合会员体系的第一年，我们持续提升会员权益，深化会员运营。报告期内，我们完成了：



百货业态会员等级权益统一，实现积分互通通兑，通过场景规划和系统建设，实现百货各门店积分实时抵现业务场景，全年积分使用率达到 72%，提升顾客对积分权益的关注程度。



推动各业态门店会员智能化运营。在多家门店实现商圈自动积分、一键 WiFi、支付赠礼、无感停车服务等智能化、便捷化会员服务场景。



进一步优化顾客体验，强化与品牌方的线上合作深度，实现线上商城“王府井 × 品牌”双会员功能，涵盖兰蔻、资生堂、雅诗兰黛、海蓝之谜等共 11 个品牌双会员。



与雅诗兰黛集团合作，首次尝试将品牌积分换礼活动接入王府井微商城首页，简化了顾客兑换品牌积分的流程。



集团组织 38 家门店将抖音团购券核销系统与百货业态收银系统打通，形成集团抖音团购券矩阵。从系统上提升顾客体验，对门店统一化管理。上线后，集团在“925 美好生活节”68 周年庆之际，组织系列直播活动 160 余场，近 30 天，销售超 4000 万元，累计售券超 8 万张。

案例

打开线上线下通路，助力品牌业绩、口碑双丰收

2023 年是王府井集团 X 菲仕乐品牌分销活动的第三年，本次活动运用了多渠道多元化的营销推广方式，实现线上线下联动。线上渠道包括集团公众号推文、门店微商城首页包店、微信圈群、门店视频号直播、社群营销等拉动私域流量。本次活动参与范围广，参与业态覆盖百货业态和奥莱业态，南、北区总计实现销售突破千万，有效助力品牌实现了业绩和口碑的双丰收。

9 月，王府井集团、COACH 品牌、抖音平台三方首次联动，推出为期 16 天的“2023 年终嗨购季”直播。活动共计 5 场，累计直播 15 小时，达成销售额近 320 万元。本次活动是王府井集团在打开线上线下通路上的又一次有效尝试，有效地激发了消费者的购物热情。

文娱消费体验

王府井集团在不断焕新发展进程中，除了挖掘内生力，还积极以可持续发展的前瞻性眼光，融入文化艺术内涵，以及丰富的时尚元素，回应新的时代命题，通过线上线下联动，呈现一场多元化消费盛宴。

9 月底，王府井集团以“心之所向 美即生活”为主题打造“925 美好生活节”，释放热爱美好生活的商业态度，创造体验、传承文化、传递价值，在创意与灵感的碰撞中，将全国项目有机串联，实现了线上与线下多渠道、多层次、多维度的“美好体验”触达，呼应消费者的情绪价值，打造破圈效应。

7 月底，王府井集团开启了一场与故宫及馆藏文物、“国宝”熊猫的双向奔赴之旅，打造了“当国宝遇见国宝”的少年儿童创意绘画活动，以儿童之手，实现与“国宝”们的跨时空对话，通过绘画邀约、作品巡展、公益活动，共同呈现“国宝”文化的时代新意。



顾客权益保护

践行责任营销

我们严格执行价格管理制度，依据《中华人民共和国价格法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等修订《王府井集团明码标价管理办法》，明确门店销售商品和提供服务时，应当按照属地市场监督管理部门的规定明码标价，捍卫消费者正当权益，树立诚信企业形象。

《王府井集团明码标价管理办法》就商品销售减价前提价行为、商品比价时的标识信息、赠品的合规标示等消费者普遍关心的问题做了明确的规定。

顾客投诉响应

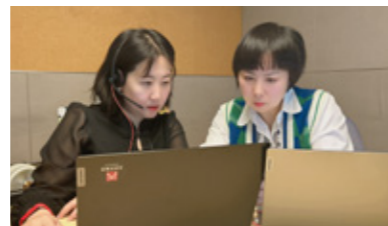
我们高度重视来自顾客的反馈和投诉，各门店均依据国家及属地要求，建立《顾客投诉管理规定》等相应制度；不断优化客户投诉流程，通过开通“意见反馈”线上投诉通道（41 家门店已开通）、上线集团层面顾客投诉电话、开展顾客舆情监控分析并形成舆情季报等多种客户投诉渠道，及时了解顾客诉求，高效处理客户意见，持续跟踪投诉处理进展并开展客诉回访工作。

我们收到客户投诉共 **2,844** 件，其中收到有关产品与服务的投诉共 **2,234** 件，
整体投诉回应率 **100%**，投诉解决率 **100%**

案例

王府井集团 400 客服上线

2024 年 1 月，王府井集团 400 客服热线正式上线运营，顾客拨打 400-6686-925 即可进入业务咨询、售后服务、投诉与建议等版块获取相应服务和帮助。集团目前已率先完成了 400 客服热线的开通、测试、培训工作，旨在将客户咨询与诉求处理做到集团统一化、服务标准化、数据可视化。



顾客隐私保护

我们严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《信息安全技术个人信息安全规范》等法律法规，构建信息安全制度体系，尊重和保护客户隐私，完善顾客《隐私协议》并在会员小程序、官网等渠道设置信息收集提示，妥善保护顾客隐私及个人信息。在免税数字零售业务中，我们制定了《个人信息安全管理制度》，不断完善客户信息安全及用户隐私管理流程。

在报告期内，我们未收到与侵犯客户隐私有关的投诉，亦未发生客户信息及隐私泄露、盗窃或丢失客户资料等事件。

数字转型变革

为加快推动公司数字化转型工作，加速促进数字经济与实体经济的深度融合，根据《首旅集团“十四五”数字化规划》和《王府井集团“十四五”数字化规划》，我们制定了《王府井集团数字化转型行动方案（2023 年—2025 年）》，以数字化赋能零售业务经营与管理全链条，实现资源、服务的协同共享，提升顾客消费体验与业务运营效率。

拥抱智慧零售

王府井集团围绕多业态发展与数字化转型，积极开展信息化平台建设、全力推动线上线下融合与面客企业数字化，通过对移动互联网与新零售技术平台的应用，全面开展线上引流、线上营销以及线上经营业务的探索。

案例

数字化工作成效

- ◆ 搭建起由公众号、小程序、企微社群、微博等多渠道构成的“流量运营平台”，推动实体店开展在线营销、在线服务、在线互动，粉丝总量已达到 2600 余万人。
- ◆ 通过百货店业务中台建设与导购履约小程序的应用上线，打通百货门店线上线下商品与订单通道，有效提升门店履约的在线协同效率。
- ◆ 持续优化数据平台功能与交互体验，改版升级移动数据看板，并实现集团各业态经营数据的全面采集与分析。
- ◆ 推进自动化、智能化技术创新，通过 RPA 机器人流程自动化创新平台，显著提升业务人员工作效率与工作准确率，引入 AR 营销技术，通过 AR、地磁导航相结合，并与会员账户、积分、电子券包打通，开展 AR 寻宝游戏营销，帮助门店引流拉新并提升顾客互动体验的趣味性。
- ◆ 自行设计研发包括从上游供应链、后端进销存再到消费终端全部数据化的王府井免税品数字零售系统，全套系统包含超过 500 多项功能节点、200 多个核心功能、40 多万行代码，支持业务类型数十种。该系统于 2023 年，在北京市国资委发布《“十四五”以来市管企业重大科技创新成果汇编》文件中，被正式收录科技创新成果之一。



筑牢 安全防线

我们高度重视网络安全管理与防护，持续强化网络安全体系建设，层层压实网络安全主体责任，夯实信息系统管理与运维根基；综合运用各种技术手段与管理措施，加强网络安全检查检测、监测预警与应急管理，组织进行网络安全培训，定期开展信息系统应急演练与灾难恢复演练，持续提升企业应用系统的网络安全防护能力；在实施各信息化项目的同时，坚持信息系统安全体系同步规划、同步建设，并同步开展配套的制度体系建设。

报告期内，我们制定了《网络安全和信息化管理办法》，成立由公司党委书记、总裁担任组长的网络安全和信息化工作领导小组，逐级向下签署《网络安全责任书》，以“谁主管谁负责；谁运营谁负责；谁使用谁负责”为原则，建立网络安全工作常态化机制。

案例

网络安全专题培训

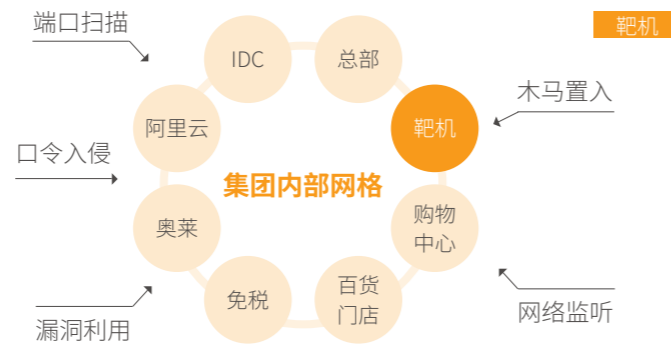
国庆前夕，公司召开第三季度网络安全工作会，针对弱密码、钓鱼邮件的危害及防范措施进行专题培训，重点介绍钓鱼邮件、钓鱼短信、钓鱼网站、弱口令漏洞的危害和防范措施。



案例

网络安全专题演练

7月，王府井集团参加北京市重大网络安全事件应急演练，通过实战检验网络安全防护及应急处突能力，筑牢网络安全防线。



知识产权保护

知识产权保护方面，我们严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法实施细则》等法律法规，结合公司现状制定《知识产权管理办法》《注册商标使用许可实施细则》《品牌管理规定》等内部制度，提高知识产权的保护、管理及应用水平，增强公司市场竞争力，最大限度保护公司合法权益。

提交新注册商标申请 **52** 件

累计取得专利授权 **20** 件

累计持有商标 **622** 件

新取得注册商标 **45** 件

累计完成作品著作权登记 **16** 件

案例

知识产权保护举措

修订《品牌管理办法》，规范了包括品牌视觉识别 (VI) 系统、商标、店招等知识产权的管理和使用。建立了完整系统的零售终端视觉识别 (VI) 系统并明确其应用规范，以统一规范的视觉符号为载体，将企业理念、企业文化、企业规范等传达给社会大众，塑造独特的企业形象。

根据公司决策及业务需求及时申请新注册商标、专利、著作权等知识产权登记，做好已注册知识产权的维护管理工作。

加强知识产权行政保护工作，发现有涉嫌对公司商标商号构成侵权的，积极进行行政投诉，维护企业权益。

加强知识产权司法保护工作，积极推进公司和下属企业知识产权纠纷的妥善解决。

通过搭建集团自媒体图片素材沟通体系，加强对集团各业态各分子公司自媒体素材使用的管理。定期对各门店使用自媒体素材监控，不断提升版权意识。

每年度开展知识产权保护专题培训，例如开展字体正版化培训。

公司 OA 系统的法律事务办理流程中专门设有商标授权审批子流程。

合作互惠共赢

供应商选择与管理

王府井严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标实施条例》等相关法律法规，内部制定《采购管理办法》《招标管理制度》《电子招投标平台管理办法》，遵循公开、公平、公正、科学、择优和诚实信用原则，严格供应商准入流程，确保公平公正选择供应商及其质量，推动建立“诚信、持续、共赢”的良好合作关系。

过程管理

为便于统筹管理供应商，我们建立了供应商资源库，明确其选入标准、淘汰机制、更换规则以及对应的有效年限、使用要求；同时广泛征集并征求相关部门、所属各企业意见，遵照公平、公开、择优原则确定资源库名单。

我们密切关注供应商的依法合规经营及资信状况，将供应商台账及供应商信用档案作为遴选和退出的依据，要求供应商提供有关资质、专业技术能力、资金实力的证明文件和业绩情况，并根据采购项目对供应商的特定要求，对供应商做好资格审查；必要时，我们会到供应商办公或经营场所开展背景和信用调查，或聘请专业机构联合开展资信调查工作。

集管供应商

为进一步规范公司集管品牌管理，推进集管品牌维护管理工作，公司发布《集管品牌管理规定（试行）》，根据市场化原则、规模化原则、契合化原则、引领化原则、精简化原则、可持续发展原则选取集管供应商及品牌。我们根据品牌的渠道情况、具体业务的可操作性和落地性将集管品牌划分为 A、B、C 三类，每年更新发布《集管品牌分级维护名录》并实行动态管理机制。

2023 年度
进入集团集管品牌目录的
供应商共有
166 个，
品牌合计 **313** 个



供应商赋能与提升

关注供应商 ESG

我们在选取供应商时秉持可持续发展原则，在兼顾资源、市场、环境的前提下，坚持长期、持续、合理化发展。廉洁采购方面，我们要求供应商不得以向采购人及其工作人员行贿或采取其他不正当手段谋取中标或中选；采购人员不得收受或向供应商索要礼品、礼金或其他便利，不得为供应商谋取不正当利益。

供应商互动交流

我们积极开展与供应商的会晤交流工作，2023 年度，集团与重点品牌开展了 40 余场线下会晤，阐述分享双方未来发展规划，就如何加深紧密合作、拓展新店和战略签署等问题探讨交流，确保重点品牌合作广度不断扩大、深度及可持续性发展不断加强。

案例

共创共赢 逐光成炬

2024 年 1 月，王府井集团“共创共赢 逐光成炬”2023 年度合作伙伴交流大会在北京举行。来自国际国内的近五百位供应商代表受邀而来，共赴一场新老朋友们的聚会。



推动 行业进步

参与行业标准制定

我们积极参与中国连锁经营协会组织关于购物中心业态的两份团体标准起草工作。

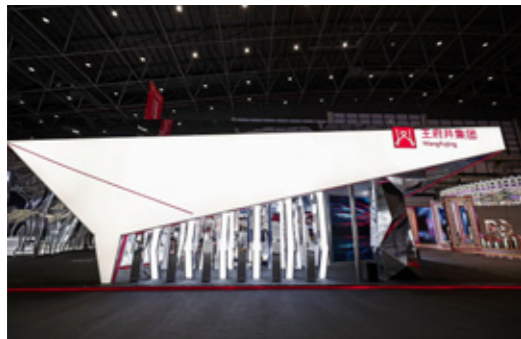
参加同业分享交流

积极参加海南消博会、北京服贸会、上海进博会、北京旅博会、昆明旅交会、中国零售领袖峰会等大型行业展会以及高峰论坛。

案例

三度亮相“海南消博会”

4月，第三届中国国际消费品博览会在海南省海口市开幕，王府井集团“世界零距离”主题展馆亮相主宾国馆，这是王府井集团继2021、2022年之后，连续第三次参加海南消博会。



案例

行业深度交流



2023年8月，公司赴杭州参加中国百货商业协会主办的以“美妆消费变化 商业生态变革”为主题的化妆品百货零售业会议，与银泰商业集团、正弘商业等商业集团共同探讨美妆行业发展趋势、运营经验，进行以“发挥集团优势，打造美妆强势品类”为主题的演讲，分享王府井集团美妆品类经营经验。

战略 公益慈善

企业的力量不仅在于创造财富，更在于通过公益行为，推动社会的进步和繁荣。公司关注社区发展，通过捐赠资金、提供技术支持等方式，支持教育、医疗、扶贫等领域的公益事业。此外，公司还鼓励员工参与志愿服务，将公益精神融入企业文化之中。

地方 经济贡献

依法诚信纳税

依法纳税是每个企业的法定义务，也是构建社会公平正义、促进国家经济发展的重要基石。我们深知依法纳税的重要性，始终坚守诚信纳税的原则。我们坚信，只有依法纳税，才能树立良好的企业形象，赢得社会的信任和尊重。

在日常经营活动中，公司严格遵守国家税收法律法规，确保按时足额缴纳各项税款。

缴纳税费 **143,667.08** 万元，较去年增加 **14%**

2021 年	2022 年	2023 年
137,148.96 万元	126,011.61 万元	143,667.08 万元



投身 公益活动

聚力乡村振兴

公司坚决贯彻落实中央、省、市关于乡村振兴的决策部署，统一思想、凝聚共识，围绕聚焦产业振兴、文化振兴、人才振兴、组织振兴、生态振兴等帮扶工作要求，积极主动到帮扶地开展实地调研，从签订帮扶协议、拟定帮扶项目、拓宽消费帮扶渠道等方面推进帮扶工作。

王府井集团各级工会认真制定年度职工福利和工会慰问活动采购扶贫产品计划，通过多种渠道积极购买扶贫产品。

2023 年度

王府井集团及所属企业通过购买爱心帮扶礼包和采购农产品聚力乡村振兴，共计投入 **70.33** 万元

王府井集团各级工会共购买扶贫产品 **128.9** 万元，用于发放职工节日慰问品、困难职工帮扶慰问等

案例

精准帮扶耿井村

我们积极响应国家乡村振兴战略，在原帮扶政策基础上，深化落实公司对北京市平谷区耿井村各项具体工作的推进。2023 年，公司多次深化耿井村帮扶政策，共计投入金额 27.8 万元，其中包含公司门店直播销售收入 8 万元。利用王府井及平谷区金海湖镇的集约优势，着力研究耿井村新媒体平台发展模式，协助帮扶对象突破人才、硬件、技术等瓶颈问题，进一步为耿井村量身定制特色技术帮扶活动，包括开展线上新媒体传播培训、携门店走进田间地头直播带货、助力搭建直播平台等。公司充分发挥自身平台优势帮助耿井村开展新媒体宣传，拓宽销售渠道，实现技术突破，为地方经济引流量，促销量，传声量，有效推动当地农产品电商产业发展。



公司深化耿井村帮扶政策，共计投入金额 **27.8** 万元，其中包含公司门店直播销售收入 **8** 万元

助力社区共建

报告期内，我们以实际行动响应国家对社区共建的号召，特别关注为社区提供就业机会，助力居民实现家门口的就业梦想，为了更好地满足当地居民的就业需求，公司举办多次专场招聘会活动，除了提供就业岗位外，公司还注重员工的培训和发展，不仅提升了员工的职业技能和素养，也为当地培养了一批高素质的人才。此外，我们携手门店积极打造“社区食堂”、修缮社区公共设施、组织洁净社区等志愿服务活动，不仅改善了社区的生活环境，也拉近了公司与社区的距离，便民利民，助力周边社区共同实现美好生活。

案例



北京长安商场加强与西城区月坛街道党建联系，探索组织共建、资源共享的良性互动模式。为方便周边社区居民、企事业单位和上班族的家庭简餐、商务用餐、工作餐等多种用餐需求，商场联手华方居家养老餐配中心开发“社区食堂”服务项目，实现与社区共建共享共赢。

案例

北京市百货大楼携手华为授权体验店走进东华门街道王府井社区服务站，为居民讲解手机如何开启“长辈关怀”模式，介绍一键避免骚扰与诈骗、一键清除手机中的垃圾文件、通过手机或手表关注自身健康等功能，有效解决了社区老年人生活中使用手机遇到的困扰，让百货大楼的优质商品和贴心服务走进寻常百姓家。



案例

王府井国际免税港在职人员中万宁户籍 259 人，占门店总人数的 49%，职级涵盖了各个层级，多次获得当地政府和相关机构的表彰，包括“海南省优秀企业”、“省级文明旅游示范单位”等荣誉。这些荣誉不仅是对商场过去努力的肯定，也激励着我们继续为当地的发展贡献更多的力量。

案例

王府井免税总部党支部携手北京市裕中西里社区委员会共同开展“洁净社区、服务有我”志愿服务活动中，协助社区进行垃圾捡拾，垃圾集中处理等工作。



关爱特殊群体

我们高度关注特殊群体的生活状况，积极行动起来，为他们送去关爱和温暖。我们组织了一系列关爱特殊群体的活动，包括为老龄群体服务、组织老年人义诊，为残障儿童举行义卖等活动，希望通过这些实际行动，让他们感受到社会的温暖和关爱。

案例

2023 年 6 月，北京双安商场 Lohas 会员俱乐部联合中国红十字基金会特邀菲仕乐品牌开展关怀困境儿童的公益活动。此活动在中国红十字基金会公众号、CCTV《公益之声》、中华网、中国红十字报、搜狐网等多个权威平台发布，提升了企业公益形象。



案例

重阳节之际，为弘扬中华民族敬老、爱老、助老的传统美德，呼市王府井奥莱如意小镇为老年朋友搭建展示自我的舞台，开展了“初秋礼遇花样重阳”文艺演出。



案例

10 月，呼市王府井城市奥莱举办现场免费义诊，提供免费的血压、血糖检测和咨询服务，同时还赠送 200 份惠民体检套餐。我们用实际行动传递关爱，以真诚的服务态度和切实惠民的折扣回馈每一位进店顾客。



案例

9月, 郑州王府井城市奥莱举办义诊活动, 为门店周边的社区居民提供免费专业医疗咨询和健康检查, 并普及急救技能和应急处理方法, 提高公众的健康意识, 向消费者传递关爱理念, 用真诚服务为周边社区居民带来实实在在的福利与帮助。



案例

12月, 兰州王府井百货携手市残联举办“小力量、凝大爱”爱心义卖公益活动, 多位残障学生的手工艺品在活动现场进行义卖。员工们也纷纷献爱心, 给予孩子们鼓励和支持, 本次义卖共筹集资金 3000 元。



公益捐赠行动

我们秉承“源于社会, 回馈社会”的宗旨, 积极组织并参与爱心捐赠活动, 为需要帮助的群体送去关怀与温暖。我们深知, 每一次捐赠都是一份爱心的传递, 每一份爱心都能为社会增添一份正能量。

无论是为受灾地区提供救援物资, 还是为贫困地区的孩子们捐赠教育用品, 我们都希望通过自己的微薄之力, 为社会贡献一份爱心, 为需要帮助的人们带去一份希望。同时, 王府井集团也与合作伙伴共同策划公益项目, 旨在为社会带来更多的正能量和改变。

案例

甘肃省临夏州积石山县发生 6.2 级地震, 给当地人民带来严重的生命财产损失。兰州王府井、兰州西单商场组织开展爱心捐助活动, 将筹集到的善款和价值万余元的赈灾物资捐赠给地震灾区。



案例

熙地港 (郑州) 及熙地港 (西安) 两购物中心开展致敬城市守护者、宠物公益义诊、99 公益日活动、我为祖国献热血、以书换蔬、植树、义务剪发活动等多场公益活动, 捐赠环卫工人关怀物资 200 份, 献血 7600 毫升, 捐赠图书 2300 余本, 捐赠教具 66 套, 植树近百棵, 给予近百只宠物义诊。



案例

6月，洛阳王府井携手洛阳企业家读书促进会及相关企业来到孟津护庄小学，开展“书香童年”公益计划再回首暨“呵护成长”志愿服务活动。



案例

王府井集团联合京东快递合作落地消暑送清凉公益活动，于8月在北京王府井奥莱香江小镇举办现场互动，为一线员工和快递小哥送上清凉饮品和小礼物。



案例

8月至9月，人民创意、中国大熊猫保护研究中心、北京故宫文化发展有限公司共同举办发起“当国宝遇见国宝”少年儿童创意绘画活动，王府井集团作为本次活动的独家商业合作伙伴，在各城市以落地公益巡展、公益市集等形式，让公益理念和美育文化充分融入商业空间。“当国宝遇见国宝”作为“文化+美育+公益”的标杆性文化项目，少年儿童创意绘画活动通过引导少年儿童以绘画传承中华优秀传统文化，并以公益巡展等形式将文化传播到全国，借由“大熊猫”这一中国独有的“国宝”符号，为中华文化发展注入源源不断的活力。



参加公益基金

为践行社会公益，宣传推广品牌文化，2023年茅台集团发出了向茅台公益基金会捐款的倡议，作为茅台集团京津地区多年合作的直供渠道商，我们积极响应，向茅台公益基金会捐款约17万元，主要用于资助在京的贵州籍困难大学生，帮助他们更好的完成学业。

02

治理篇



坚定党建引领 48
夯实治理体系 49
聚焦价值创造 51

规范治理模式 55
笃行合规理念 55

坚定 党建引领

2023 年，公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在强化党的创新理论武装中，稳固统一融合的政治基础，以高标准、高质量圆满召开第二次党代会，新一届党委班子把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育作为首要政治任务、作为党建工作的重要突破点、作为凝聚正能量的发展引擎，全年公司党委领导班子共开展“第一议题”学习 25 次，党委理论学习中心组集中学习 17 次，开展交流研讨 7 次；严格落实党委前置研究决策程序，全年公司党委共召开党委会 31 期，讨论议题 244 个，涉及前置研究事项 141 个；积极践行“浦江经验”，聚焦“扭亏减亏、增盈增效”中心任务和面临的热点、难点问题，赴京内外多区域多家门店实地考察，共开展调研 29 人次，发现问题 28 个，现场解决 12 个，切实把主题教育成果转化到为基层解决实际问题的具体实践中；积极带领广大党员干部职工以奋斗起笔，以实干挥墨，不断推动党的组织优势转化为治理效能。

全年公司开展“第一议题”学习 **25** 次，党委理论学习中心组集中学习 **17** 次，开展交流研讨 **7** 次

全年公司党委共召开党委会 **31** 期，讨论议题 **244** 个，涉及前置研究事项 **141** 个

现有党员 **2,147** 人，各级党组织 **149** 个，其中直属党组织 **37** 个

2023 年，全年累计培训达 **2,618** 人次

夯实 治理体系

公司严格遵守《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等有关规定，不断完善公司法人治理结构和管理体系，形成“各司其职、协调运转、互相制衡”的现代上市公司治理体系，发挥党组织在公司治理中的核心作用，不断强化董事会职能，充分发挥其定战略、做决策、防风险作用。公司积极探索加强党的领导与完善公司治理相统一的有效途径，系统梳理不同治理主体间权责关系，明确界定党委、董事会和经理层的功能定位，并结合实际制定了“三重一大”决策制度以及事项清单，细化党委前置研究与董事会、经理层决策的有序衔接，进一步理顺决策流程，逐步形成了党委、董事会、经理层权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的法人治理结构。

公司不断优化董事会结构，提升专业能力，充分发挥董事会职能作用。引入代表股东利益的外部董事和独立董事，较好地平衡各方利益诉求，确保相关决策的公平、公正和科学合理，充分保障公司股东，特别是中小股东的权益不受侵害。

董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会、战略与投资委员会三个专门委员会，其中，薪酬与考核委员会所有成员均为外部董事。各专门委员会成员均具备相关行业经验和专业知识，公司为独立董事履职提供保障，通过多种培训不断提升专业能力，有力促进董事会高效科学决策，更为维护公司全体股东的合法权益提供了有力地保障。

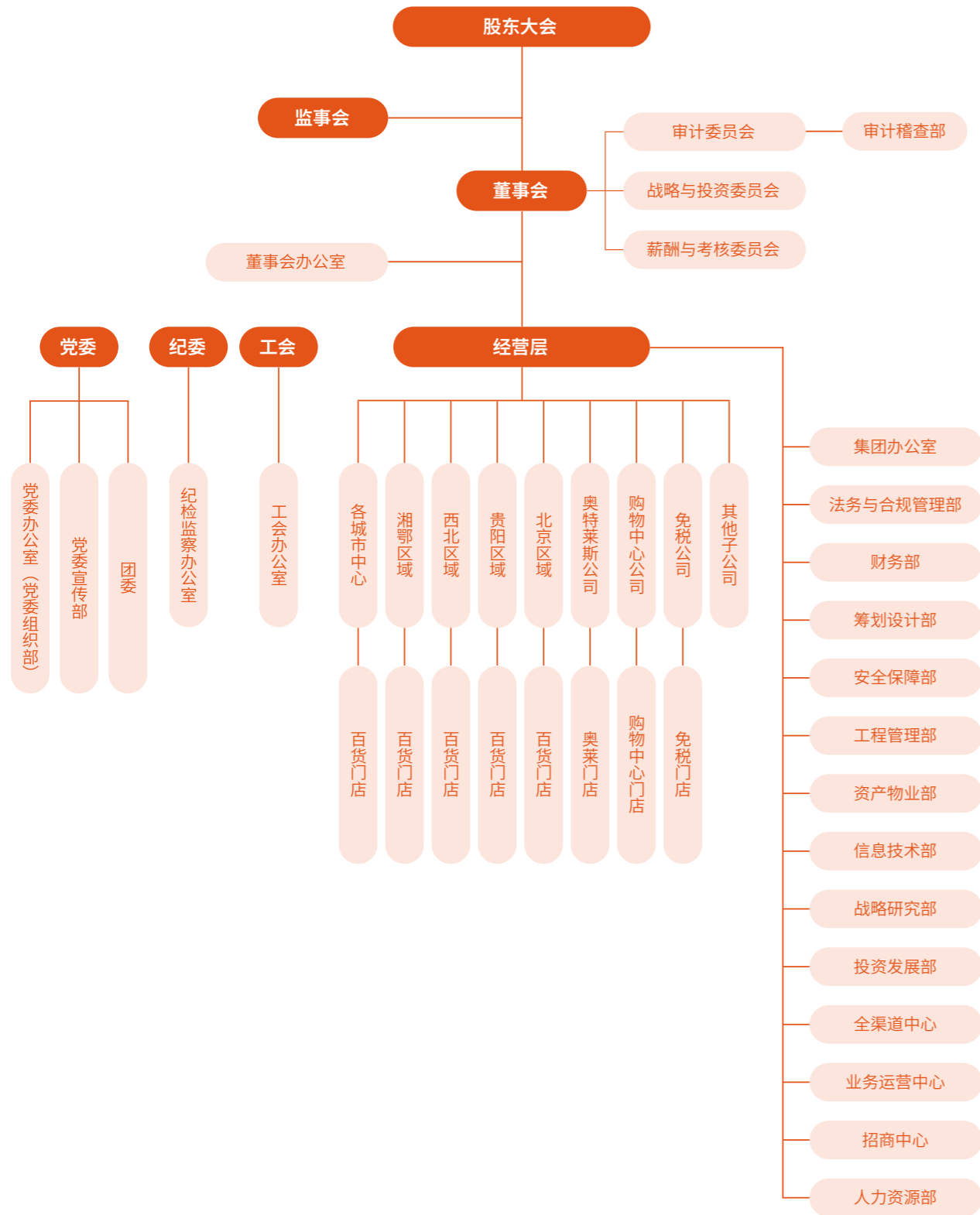
审计委员会会议 **5** 次

审计委员会审议通过议案 **13** 项议案

薪酬与考核委员会会议 **1** 次

独立董事专门会议 **1** 次





组织架构图

多元治理

公司董监高拥有零售、供应链、投资、法律、财务等多元化专业背景及从业经验；汇聚“她”力量，董监高中有7名为女性，其中，女性高管占比为33.33%；积极引入外部董事，外部董事和独立董事数量（6名）超过控股股东及内部董事数量（5名）。

薪酬管理

报告期内，我们严格执行《高级管理人员薪酬与绩效考核管理办法》，进一步将高级管理人员岗位职责和薪酬绩效挂钩，兼顾激励和制约，形成了有效的薪酬管理、考核和监督机制。

分子公司治理

我们不断加强对所属分子公司的管理，通过梳理所属企业股权，规范股权管理，建立有效管控机制，制定《子公司管理制度》，促进子公司规范运作，切实履行董事会、股东会决策职责，提高公司整体运作效率和抗风险能力。

专题培训

为逐步完善子公司治理机制、健全子公司治理制度，公司于2023年9月组织开展子公司治理专题、法律合规专题的相关培训。

聚焦 价值创造

规范信息披露

为提高信息披露质量和水平，公司依法制定了《信息披露管理制度》《重大信息内部报告制度》《年报披露重大差错责任追究制度》等，并在内部控制管理手册中明确信息披露以及重大信息报告流程，明确信息披露责任人，真实、准确、完整、及时的履行信息披露义务。我们还制定了《内幕信息知情人管理制度》和《外部信息使用人管理制度》，依法维护公司信息披露的公开、公正、公平，保障广大股东特别是中小股东享有平等的知情权。

时间	信息披露工作评价结果
2022 至 2023 年度	A
2021 至 2022 年度	B
2020 至 2021 年度	A

满足投资者多元化信息需求

我们结合监管要求，本着有利于公司经营需要和业务推进的原则，在做好法律法规强制披露的基础上，结合公司战略发展需要，拓宽自愿披露的信息量，作为强制披露信息的有益和必要补充；平衡监管要求、业务需要和投资者诉求，在确保合规披露的前提下，就投资者高度关注的业务进展和公司经营亮点等进行自愿性披露，为投资者作出价值判断和投资决策提供更多有效的信息。

2023 年 3 月，公司自愿披露《2023 年 1-2 月经营情况公告》，分业态、分地区对公司 2023 年 1-2 月有税 + 免税业务规模销售情况进行了披露。

2024 年 2 月，公司自愿披露《关于推动公司“提质增效重回报”及控股股东自愿承诺不减持公司股份的公告》，就经营业绩、战略布局、股东减持、投资回报等事项做了充分的信息披露。

重视投关管理

我们建立以市值为核心的多元投资者关系管理体系，多渠道多层次沟通投资者，有效传递公司战略与经营信息，维护公司资本市场形象。结合公司战略、品牌、经营等，把公司的战略价值、品牌价值、经营价值向资本市场有效传达。

完善沟通机制

公司通过视频及现场会议举办中小型机构投资者沟通会，提升股东信心，积累长期优质投资者资源；举办大型机构投资者沟通会，由公司管理层与到会投资者进行了深入地交流；对于个人投资者，日常通过电话耐心解惑，安抚投资者情绪，提示投资风险，同时通过 e 互动平台积极回复投资者问题；结合周年庆活动，组织中小投资者参加“走进王府井”专场活动，带领投资者参观百货大楼和平菓局，并召开现场沟通会议；在官网设置投资者关系专栏，为投资者获取上市公司信息创造便利；注重股东回报，持续 3 年超 30% 高比例分红，稳定投资者预期，使投资者共享企业价值。



创新价值传播

公司主动适应投资者管理新模式，创新开展数字化投资者关系管理。2023 年是王府井投资者关系公众号及小程序上线的首年，王府井投资者关系公众号关注人数由年初的 27 人增长至数百人，覆盖了公司董事、机构投资者、中小投资者等各类人群；全年共推送 19 次，发布文章 42 篇，内容涵盖公司业绩、投资者保护、营销活动、新店开业等方面，提高与投资者的沟通效率，使投资者及时了解公司动态。公司选取投资者关注的财务数据、门店数量、各业态收入等内容，制作“一图读懂王府井 2022 年年度业绩”、“一图读懂王府井 2023 年半年度经营业绩”长图，不断提高报告的可读性，传递公司战略价值。

报告期间	e 互动回复次数: 310 次	e 互动回复率: 100 %
召开并参与业绩说明会次数: 4 次	接听投资者热线: 百余 次	
2023 年度拟派发现金红利: 2.27 亿元 (含税)	2023 年度现金红利比例: 32 %	
投资者关系公众号及小程序全年共推送 19 次	发布文章 42 篇	

规范 治理模式

健全内部控制

我们依据《企业内部控制基本规范》《企业内部控制配套指引》等建立健全公司内部控制体系，现已建立公司级内部控制体系和所属企业内部控制体系两个层级，包含经营管理制度、财务管理制度和综合管理制度等三方面，为实现公司的发展提供良好的内部治理保障；执行内控体系动态调整机制，不断完善内控制度及配套流程等具体内容，为内控管理的有效性提供了重要保证；公司审计稽查部每半年/年度向审计委员会进行工作汇报，切实做到防范、规避风险；积极开展内部控制自我评价工作，2023 年度内未发现任何内部控制重大缺陷。

全年审计项目数：**37** 个

紧抓廉洁建设

2023 年，王府井推动贯彻落实《管理人员廉洁从业规定》；不断创新廉洁文化内容载体和宣传教育方式；强化政治监督，严格日常监督，抓实基层监督；引导广大干部员工明确廉洁底线，增强廉洁意识，筑牢思想防线，为企业健康运营和高质量发展保驾护航。

恪守公平竞争

我们在经营活动中严格遵守公平竞争相关法律法规，内部制定公平竞争管理制度和规范，建立自律诚信体系，树立良性竞争观念，自觉维护市场秩序，在经营活动中禁止发生假冒行为、虚假宣传、串通投标、商业贿赂、商业垄断等情形，积极创造公平竞争、阳光健康的营商环境。

公司制定《合规管理制度》和《合规行为准则》，积极维护市场公平竞争：

- ◆ **不得**进行虚假宣传和欺骗性有奖销售。
- ◆ **不得**以排挤竞争对手为目的，通过低于成本的价格销售商品或提供服务。
- ◆ **不得**与竞争对手串通或共同参与具有不正当目的或影响的行为，包括形成价格联盟、破坏招投标程序或分割市场等。
- ◆ **不得**在商业活动中为获取商业机会或利益向他人提供或承诺提供包括金钱以及任何有价值的事物或非财产权益好处。
- ◆ **不得**违背购买者的意愿搭售商品、服务或者附加其他不合理条件。
- ◆ **不得**利用市场优势地位从事垄断行为，例如在兼并、收购其它企业或其股权资产时应严格遵守国家相关反垄断法律法规。

笃行 合规理念

合规体系建设

合规体系建设方面，我们目前已形成《合规管理制度》《合规管理制度实施细则》《合规行为准则》《合规举报管理办法》等多项制度组成的合规管理体系，通过开展合规风险识别工作，将合规风险管控措施嵌入合规管理制度和经营管理流程，不断完善优化现有合规管理体系。公司依法依规开展合规审查、合规咨询、合规检查等日常合规管理工作，建立合规风险应对及报告机制、合规举报调查机制，严格落实责任追究，推动合规管理体系有效运行。

报告期内，公司与所属企业纪委书记、党总支纪检委员签订监督责任书 **11** 份、

与集团总部高管签署承诺书 **61** 份，逐级推动所属企业党员干部签订承诺书 **3,184** 份。

2023 年公司开展反贪腐、廉洁相关培训共 **709** 次，总时数 **415** 小时。

员工参与反贪腐廉洁相关培训共 **55,018** 人次，覆盖率 **100**%；

董监高参与反贪腐相关培训覆盖率达到 **100**%。

合规管理组织

公司合规管理工作由党委全面领导统筹，董事会决策，监事会监督，总裁及其领导的经理层负责具体部署、有效管控，合规负责人牵头，合规管理牵头部门、专项部门、参与部门分工负责、紧密配合、协同联动、共同推进。我们秉承“全员合规、主动合规、合规创造价值”的理念，建设合规管理长效机制，形成良好的合规文化环境，推动公司不断实现高质量发展。

联席会议机制

我们建立了合规管理联席会议机制，健全完善合规管理协同工作模式。合规管理联席会议包括定期会议和临时会议，定期会议要求每年至少召开两次。

2023 年度，公司共召开三次合规联席会议，分别就合规举报管理事项、企业法治建设考核评价事项以及联合开展专项监督检查事项等进行了研究、讨论。

合规审查流程

合规审查是指为确保公司经营管理活动与所适用的法律、规则和准则等相一致，而对公司经营管理活动提出合规审查意见或合规风险提示的活动，是企业规章制度制定、重大事项决策、重要合同签订、重大项目运营等经营管理行为的必经程序，相关事项未经合规审查不得实施。目前，合规管理牵头部门、专项部门、参与部门分别依据自身合规管理职责开展合规审查工作。

合同审批流程

法律事务办理流程

规章制度审批流程

授权申请流程

采购立项审批流程

其余重要业务流程

已嵌入合规审查的日常业务流程

合规文化培育

我们倡导“遵纪守法、合规运营”的合规文化，坚持“领导带头合规”、“合规人人有责”的合规理念。通过宣贯合规制度、签订合规承诺书、开展合规宣传及培训等方式，不断增强员工的合规意识，逐步实现从“要我合规”到“我要合规”的转变。

公司建立健全全员覆盖的合规宣教体系，形成制度化、常态化的合规培训机制。

报告期内，公司组织开展包括党委中心组法治学习在内的 **5** 次法务合规专题培训，

组织参加 **8** 次国资委法治讲堂培训。



03

员工篇



平等多元招聘 60
守护员工权益 61
搭建人才队伍 63

重视人文关怀 65
职业健康安全 67

平等 多元招聘

蓄势人才续航

王府井集团重视员工招聘和人才引进，在招聘选拔的过程中严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国社会保险法》等法律法规。我们遵循“公开、公平、公正”的招聘原则，为不同肤色、国籍、地域、种族、年龄、性别、宗教信仰或身体缺陷的员工提供平等的就业机会，禁止任何形式的歧视或不公平待遇，杜绝任何童工雇佣及强制劳工行为。同时，我们广纳人才，采取开放的视野，打破地域、学历等限制，积极利用市场化机制发掘、选准、用好人才。

在岗员工
13,302 人

雇佣的当地员工比例为
92%

新增应届生数量
83 人

倾听多元声音

我们倾听员工队伍发出的多元化声音，使得不同的声音和意见能够得到充分的表达和交流，发掘发挥团队成员潜力，努力打造一支具有创新能力、凝聚力和竞争力的团队。

坚持开展合理化建议征集，畅通员工诉求表达渠道。我们围绕营销、服务、人才培养、团队建设、品牌管理、顾客管理、节能降耗等方面开展合理化建议征集活动，通过总经理接待日、座谈会、职工建议箱、调查问卷等方式，集思广益、广开言路，正确引导员工参与企业民主管理。

报告期间，共收集合理化建议
540 条，
其中超过一半为有效提案。



多元化结构

女性管理人员占比	58%
女性员工占比	55%
本科及以上学历员工占比	33%
40 岁以下员工占比	51%
少数民族员工占比	9%
残疾人士员工占比	1%

守护 员工权益

薪酬管理体系

我们建立健全薪酬管理制度，完善现有薪酬分配机制，贯彻效率优先并兼顾公平原则；实行“一店一比率”的考核激励政策，加强对门店高管成员的考核。

采取指导与放权相结合的方式，一方面对门店进行工资总额的管控，一方面各店可以结合自身实际和当地薪酬水平，制定合理的薪酬体系；创新工资总额合理增长机制，以利润完成为导向，按门店的利润规模和工资总额，确定门店不同的考核激励比例，发挥薪酬激励作用；切实保障员工利益，在考虑工资总额同利润指标挂钩的同时，综合考虑门店人均工资水平，必要时给予优惠政策。

我们充分发挥薪酬的激励作用，于 2020 年实施股票期权激励计划，未来我们将不断健全公司激励机制，灵活采取多种市场化激励手段，有效提升团队凝聚力和企业核心竞争力。

福利保障措施

在福利保障方面，我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》《最低工资规定》等相关法律法规，致力与员工建立平等和谐的劳动关系，按时缴纳五险一金，让员工享受带薪年假、婚假、产假等公休假，保证员工的工资不低于当地最低工资标准。

案例

员工幸福保险

在为员工提供基本福利保障的基础上，我们积极开展在京在职职工互助保险投保工作，包括住院保险、住院津贴险、重大疾病险、轻症险、女工特疾险、在职意外险等，投保金额 104 万元，整体投保率超过 98%。此外，在部分京外单位我们还通过雇主责任险、补充医疗保险等为员工提供多种医疗保障，使其能够安心工作，后顾之忧。

报告期间，400 余名员工获得保险理赔款近 **80** 万元，

105 名员工在互助互济慰问救助方面累计获赔 **9.53** 万元，极大缓解了员工因病带来的家庭负担。

民主管理建设



我们建立健全工会组织，不断改进工会工作。截至 2023 年底，在京单位工会建会率达到 100%、京外单位工会建会率超过 93%。

坚持职代会制度，加强规范化管理。年初公司召开职工代表大会，使广大员工充分了解公司年度重点工作，实现同频共振；指导在京企业梳理完善本单位职代会细则，落实员工各项民主权利。报告期间，在京单位共召开职代会 25 次，审议草案 81 项。京外部分单位也通过召开职代会、意见征求会、座谈会、民主评议干部、张贴公示栏等方式，不断落实以职工代表大会为主要形式的厂务公开民主管理制度，增强团队的凝聚力与归属感。

坚持推进集体合同制度，加强对各单位集体合同续签、履行工作的指导。我们全年推进北京东安市场、北京双安商场、奥莱管理公司等 9 家在京单位完成集体合同续签工作，报告期内，所属在京单位集体合同签订率达到 **71%**、京外单位集体合同签订率约 **48%**。



截至 2023 年底，在京单位工会建会率达到 **100%**、京外单位工会建会率超过 **93%**。

搭建
人才队伍

职业发展通道

公司党委着眼主业发展需要，提出人才建设“五大工程”，进一步明确了人才工作发展规划、建设路径、实施举措，为打造人才发展优质生态做出体制机制上的全新探索和精心布局；全年提拔使用 20 名 80 后高管，开展形式多样的青年干部培训，青年人才成长驶入“快车道”，为公司新一轮改革发展奠定新基础，增添新动力。

加强公司专业技术人员队伍建设，开展专业技术人员继续教育培训，为专业技术人员更新知识结构，提高技术技能水平，提升综合素质提供支持和保障。如，组织开展专业技术人员公共知识培训、开展人力资源专业人员知识更新培训，组织参加专业技术人员高级研修班培训，组织参加职业技能等级认定等。

职业技能培养

2023 年，我们积极组织开展形式多样的销售竞赛和技能比武等活动，创新经营举措，储备经营人才，弘扬积极健康的企业文化，在公司内部营造争先创优的工作氛围。

集团总部

2023 年初

公司举办了 2022 年下半年“夺损、增效”考核奖励表彰颁奖仪式，增强集体荣誉感、获得感。

4 月

公司开展了“第四届商品展示技术、收银服务技能竞赛”。我们从中选拔出优秀团队参加了“北京市第十三届商业服务业技能大赛”。在商品展示竞赛项目中，共有 13 人取得由中国商业联合会颁发的商品陈列师（高级）行业证书；在收银竞赛项目中，共有 30 人取得职业技能等级证书，其中 8 人被授予高级证书。

6 月

公司开展“王府井集团物业技能比武大赛”，大赛强化了对物业技术人才的培养，更好地为公司的经营发展增效赋能。

9 月

公司开展了为期一个月的“我的九月为王府井加油”销售 PK 赛，并对优秀团队和优秀个人进行了表彰和奖励。



下属各单位

- ◆北京市百货大楼组织开展“一步先步步先开门红月月红”劳动竞赛活动，为完成商店全年经营指标奠定扎实的基础。
- ◆北京贵友大厦开展“元月开门红”劳动竞赛，进一步激发广大职工的积极性，提升公司盈利能力。
- ◆王府井奥莱管理公司组织开展“助力‘家年华’拼出加速度”劳动竞赛，做好评选评优工作，共发放奖金 7 万余元。
- ◆昆明王府井奥莱滇池小镇开展四周年店庆劳动竞赛活动，全面调动员工积极性，鼓舞全体员工销售士气，并进行现金奖励。
- ◆成都王府井购物中心组织开展“增盈增效·助力有我”争优创先劳动竞赛活动，评选出 6 个职能体系奖和 4 个业务体系奖。
- ◆鄂尔多斯王府井百货组织开展“增盈增效·争战巅峰”劳动竞赛活动。
- ◆西单商场兰州店组织开展“五一乐购”劳动竞赛活动。
- ◆洛阳王府井购物中心组织开展“促收官、拼业绩、赛服务”劳动竞赛。
- ◆银川王府井百货开展 7 周年店庆销售劳动竞赛活动，掀起争先创优，争创佳绩的营销高潮。



重视人文关怀

帮扶困难员工

帮扶困难员工方面，我们研究制定了《困难职工救助管理办法》《特殊员工慰问管理办法及标准》等工作制度，做到标准统一、及时救助。倾注点滴关怀，让员工体会到公司的温暖和贴心，为员工排忧解难。

- ◆元旦、春节期间，公司工会共帮扶困难职工 59 人，发放帮扶金 5.23 万元。
- ◆为 16 名生活困难和大病困难职工申请温暖基金 12.77 万元；组织各下属单位走访慰问困难职工、重病职工、劳模先进共 5,969 人次，发放慰问品、慰问金 224 万元。
- ◆“三八”节、父亲节前夕，为 50 名单亲职工送去了节日慰问品。为 27 名职工子女申报“金秋助学”慰问金，共计 5 万余元。
- ◆各级工会充分发挥三级组织架构优势，对患病职工进行探望慰问，对因病致困家庭给予一次性帮扶。
- ◆组织集体募捐活动，为遇到特殊困难的职工提供援助和支持。

心理健康援助

我们重视员工心理健康管理，针对员工身心压力大，心理焦虑等问题，持续开展健康培训、健康评估、心理辅导等，关爱员工心理健康，帮助员工纾解焦虑，缓解压力。

心理健康专题活动

- 01 邀请专业机构开展职业紧张测评、全员情绪检测等。
- 02 开展“女性之常遇烦恼”及“院前自救”培训。
- 03 邀请专业心理咨询师从压力的系统、资源、应用三个全新视角解读职场压力。
- 04 邀请心理咨询师进行《情绪智慧》《工作坊》专题讲座及心理辅导。

平衡工作生活

我们积极开展丰富多彩的文体活动，提倡快乐工作、健康生活。

在三八妇女节期间，我们组织女员工开展插花、摄影、参观、美妆、美食等活动；中秋节举办“团团圆圆庆中秋”活动，员工相聚共同制作月饼；冬至邀请员工一起动手包饺子，让员工感受冬日温暖。公司还组织百余名员工参加职工运动会，展示了王府井员工的精神风貌，使职工们在运动中获得了快乐。此外，公司还成立了多种兴趣爱好小组，各种竞技项目的趣味运动会，主题团建活动，健步走线上打卡活动，登山比赛以及各类球类运动等，丰富员工的业余生活，不断提高员工的幸福感。



职业健康安全

我们严格遵循《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，结合王府井安全生产经营特点，制定了《王府井集团安全生产管理制度（2022 版）》，确保安全生产工作“有法可依、有据可循”。王府井坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针，遵循“让安全融入经营，让经营更加安全”企业安全发展理念，实行安全生产全员岗位责任制度，规范落实“三化四到位”的安全生产工作标准，与下属公司签订年度安全目标责任书，层层压实安全责任，全面防止和减少安全事故，维护公司经营安全稳定。

年度安全生产投入：**4,728.47** 万元

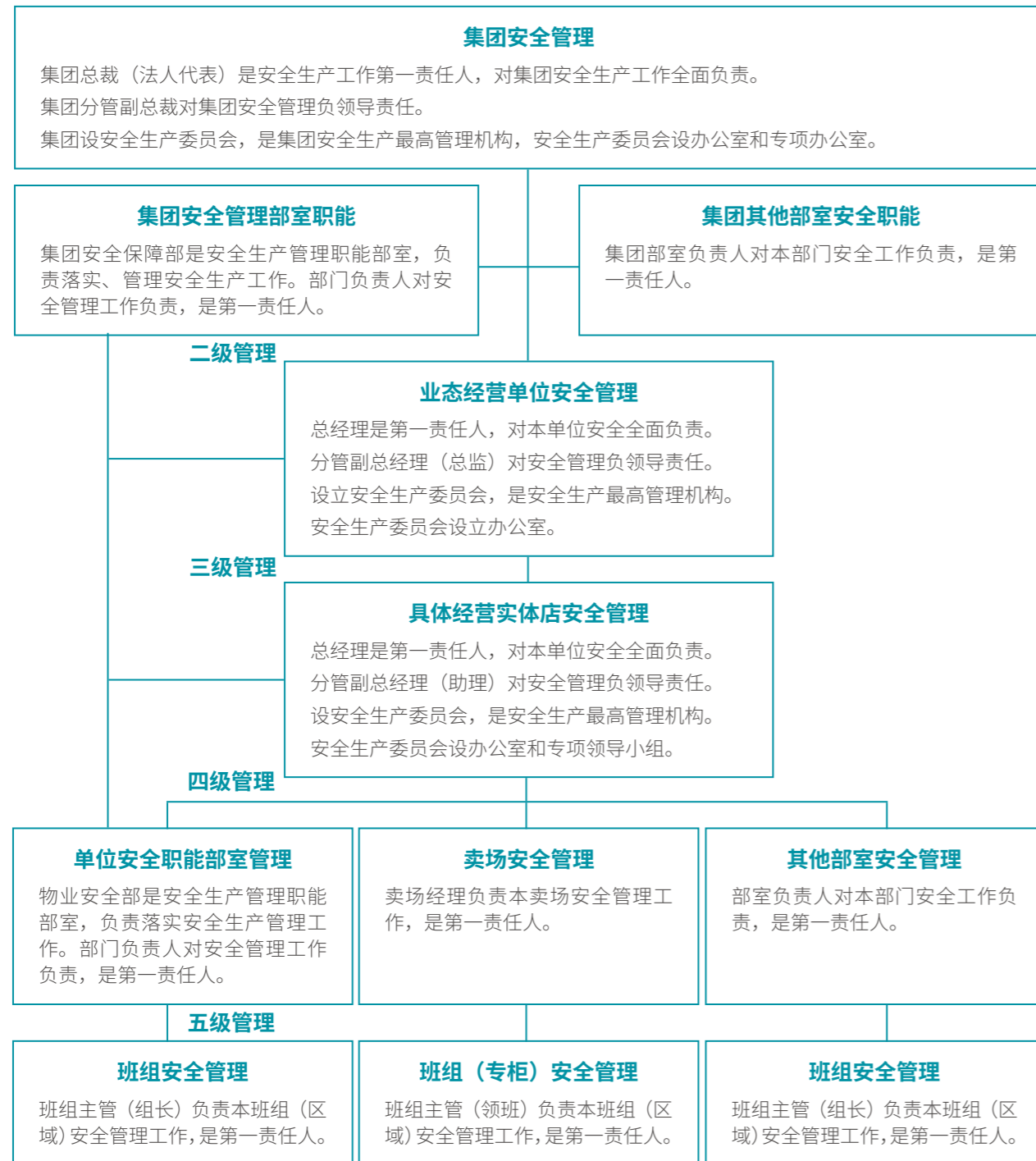
集团安全生产管理目标

- ◆ 不发生危害国家安全和社会稳定的重大政治事件。
- ◆ 不发生大规模群体性责任事件。
- ◆ 不发生重大生产、火灾、设备、交通、食品等安全责任事故。
- ◆ 不发生人员伤亡责任事故。
- ◆ 不发生重大经济类案件。
- ◆ 不发生挤踏责任事件。
- ◆ 不发生重大盗窃、治安、爆炸案件。
- ◆ 不发生因安全问题被政府主管部门勒令停业整改处理的事件。
- ◆ 不发生聚集性公共卫生安全事件。

2023 年，我们全面完成了年度安全生产目标，全年安全生产**零**事故、**零**伤亡，安全生产水平稳步提升。

安全生产架构

为落实企业安全生产主体责任，明确各岗位安全生产职责，我们建立了包括集团总部、各业态经营单位、各具体经营实体的安全生产管理三级组织架构，逐级分别设立安全生产委员会，明确办事机构及职责，在集团层面设立由总裁担任主任的集团安全生产委员会，作为负责集团安全生产管理工作的最高组织机构。



王府井集团安全生产管理体系

双重预防机制

安全风险管控

为有效防范化解安全风险，从源头预防和减少突发事件的发生，保障公司安全和发展，我们制定了《安全风险管控制度》。建立健全危险源管理制度，定期对危险源进行检测、评估、监控，掌握危险源的动态变化情况，根据危险源的分析、辨识情况，选择合适的评估方法，对危险源可能导致事故发生的可能性和严重程度进行划分，以确定管理重点，做好相应检测和检查记录。我们将事故隐患按照危害程度和整改难度，由低到高分以下三个级别：轻微隐患、一般隐患和重点隐患，其中重点隐患是最高风险等级。

案例

应急预案管理

我们建立完善应急预案，制定《应急预案管理制度》。组织架构方面，成立以集团总裁担任组长的处理重大突发性事件领导小组，统一指挥和协调集团处理重大突发性事件。应急预案管理实行属地为主、分级负责、分类指导、综合协调、动态管理的原则。应急预案的编制以应急处置为核心，明确应急职责、规范应急程序、细化保障措施。

隐患排查整治

为进一步维护企业经营环境安全稳定，王府井集团按照《首旅集团开展安全生产和火灾隐患大排查大整治工作方案》要求，积极推进安全生产和火灾隐患大排查大整治工作，强化隐患排查治理，全面加强风险防范。集团所属各单位及时制定《安全生产和火灾隐患大排查大整治工作方案》，重点对消防设施、用电设施、特种设备等进行动态排查，强化闭环管理，抓紧整治效果。

工作成效方面，在大排查大整治活动期间我们排查和治理各种安全隐患 **3,649** 项，发布安全动态信息 **1,157** 条，开展各种安全培训教育活动 **641** 次，组织各类应急预案演练活动 **401** 次。

安全文化建设

我们持续推进安全文化建设，结合安全主题分段开展形式多样的安全生产活动。以“两月三日”（6月安全生产月、11月消防宣传月、4.15 国家安全教育日、5.12 全国防灾减灾日、12.2 全国安全交通日）为契机，加强安全宣传，营造安全氛围，强化安全管理。

2023 年度，公司全年组织各类安全演练 2,457 次，演练参与人次 116,052 人，覆盖员工、导购员以及第三方公司人员，全面提升了相关工作人员疏散灭火、反恐防暴等应急处突能力，为营造安全有序的购物环境建立了良好的基础保障。



安全生产月

召开专项部署会议 247 次，举办主要负责人“安全专题讲座”79 场次，组织宣传教育 5.4 万人次、应急疏散演练 3.5 万人次。



消防宣传月

发布消防安全信息，组织消防演练 249 场，开展安全检查 693 次，配合属地部门多方联动联查 134 次。



4.15 国家安全教育日

制作宣传栏 128 块、电子显示屏 263 块、宣传横幅 85 条、宣传画 408 张、参加安全培训 33,464 人次。



安全生产系列培训

我们制定了《安全生产教育与培训制度》，加强安全教育系列培训，提高员工对作业风险的辨识、控制、应急处置和避险自救能力，提升全体员工安全意识和综合素质。

培训与交流

积极推动安全生产培训，报告期内组织共 349,222 人次参加《施工动火作业火灾风险防范直播培训》《北京市单位消防安全主体责任规定》等相关安全生产培训。

组织召开安全工作交流分享会，以案例讲评、视频再现等方式，进行场景化互动交流。在京单位现场参会，京外单位视频观摩。

职业健康管理

我们重视职业健康管理工作，制定《职业健康管理制度》，坚持“预防为主、防治结合”的方针，实行分类管理、综合治理，为王府井相关从业人员提供符合安全法规、行业规范要求的工作环境和条件，保障从业人员的健康。



04

环境篇



应对气候变化	74
加强绿色运营	80
生物多样性保护	85

应对气候变化

治理

我们意识到气候变化对自身战略规划及日常运营的影响，逐步将应对气候变化的治理策略和流程纳入公司整体的 ESG 三级管治架构当中，同时以完善治理结构为抓手，加快推进节能减排行动，积极推动“双碳”工作落地落实。

公司董事会为应对气候变化工作的领导和决策机构，董事会战略与投资委员会为统筹协调应对气候变化各项工作的主责机构。我们成立 ESG 工作领导小组，组长由公司总裁担任，成员包括公司各相关领导。公司 ESG 工作执行单位由总部相关部门负责人、业态管理公司负责人、区域中心负责人、各分子公司总经理、各单位 ESG 工作专员等组成。我们依托现有的 ESG 管治架构，积极识别可能会影响公司发展前景的气候相关风险和机遇，评估气候相关风险和机遇对公司商业模式和价值链的当前和潜在影响，加强气候相关风险和机遇的流程管理，测算追踪气候相关指标，并积极推动气候相关战略目标的制定和落实。

指标与目标

为落实国家发展改革委办公厅《关于开展碳排放权交易试点工作的通知》及更好地推动王府井集团的低碳转型，我们对旗下门店的碳排放情况进行了初步统计，了解公司日常运营对环境的影响，为公司低碳发展之路提供了理论依据。2023 年度，北京市百货大楼、北京市东安商场等部分门店按要求完成年度碳排放履约工作。

部分门店温室气体排放情况

温室气体排放类型	单位	2023 年 ¹
范围一温室气体排放	tCO _{2e}	114,945.60 ²
范围二温室气体排放	tCO _{2e}	428,280.78 ²
温室气体排放总量	tCO _{2e}	543,226.38
温室气体排放密度 ³	tCO _{2e} /万元	0.53

注 1: 由于公司旗下门店较多且第一年统计相关数据，部分门店难以获取相关数据，故相关统计未覆盖到全部门店。

注 2: 计算方法参考《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南》、《工业企业温室气体排放核算和报告通则》(GB/T 32150-2015)、《北京市企业(单位)二氧化碳排放核算和报告指南(2015 版)》等。

注 3: 营业收入的统计范围为 74 家综合零售门店收入。

下一阶段，我们将以 2023 年排放数据为基础，继续摸排统计各门店温室气体排放情况，扎实做好温室气体相关指标的测算汇总，积极引入第三方机构开展碳核查工作，高效推进温室气体排放管理工作，动态调整我们的节能减排措施，有效降低公司实际碳履约成本，在降低温室气体排放的同时为王府井带来一定的经济效益。

战略

公司旗下门店较多且分布较广，各门店在日常经营时也逐渐考虑到外部气候因素，因此我们密切关注气候变化及其带来的影响，参照金融稳定委员会(FSB)气候相关财务信息披露工作组(TCFD)的建议，识别了与公司有关的气候相关风险和机遇信息，并针对识别出的物理、转型风险以及机遇制定了应对措施，有效管理风险和机遇。



气候变化相关物理风险

风险分类	描述及影响	时间范围	风险等级	缓解措施
急性物理风险	◆ 高温、台风、暴雨等突出极端天气：可能破坏办公楼建筑及设备，可能导致商场停业、客流减少、物流不畅等问题，增加公司的运营成本	短中长期	中	◆ 制定应对极端天气的应急预案，结合各门店所在地区历史气候情况和特点开展评估准备工作 ◆ 识别可能会损坏或报废的资产，购买必要的保险
慢性物理风险	◆ 海平面上升：可能会影响处于沿海地区的商场或影响供应链	中长期	低	◆ 在新门店的开发选址时充分考虑地理因素；评估现有供应链的气候风险韧性
	◆ 持续性高温：造成电力供应紧张，增加运营电费和降温成本，影响公司正常经营	短中长期	高	◆ 提高各商场的能源使用效率；采用雨水回收利用等方式进行降温，减少电力的使用

气候变化相关转型风险

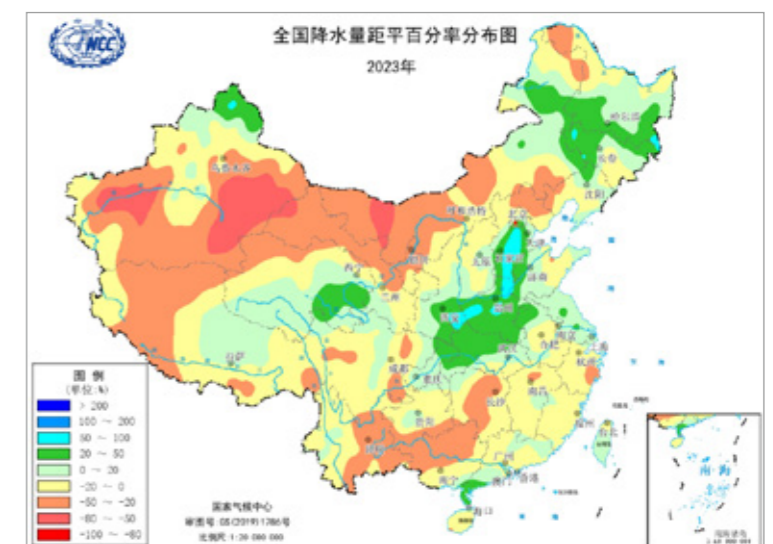
风险分类	描述及影响	时间范围	风险等级	缓解措施
政策与法律	◆ 中国碳达峰、碳中和目标：围绕“3060”双碳目标出台一系列政策和要求，公司可能面临一定的监管压力 ◆ 信息披露压力：监管要求披露气候相关信息，缺乏统计工具，归口部门不明确，影响披露质量	短中长期	高	◆ 关注相关法律法规，加强最新政策法规的宣贯培训 ◆ 加强旗下各商场温室气体排放数据的统计，逐步完善统计方法，明确职能人员，提高数据准确性
技术	◆ 能耗设备：逐步对现存的高能耗设备进行改造、更新或淘汰，减少能源浪费	短中期	中	◆ 对各门店开展能源资源分析统计，加强能源资源精细化管理，开展能耗计划管理与台账管理
	◆ 数字化技术：数字化技术正成为零售企业实现绿色低碳转型的关键性推动力量，为我们指引方向的同时也提出了一定的要求	短中长期	高	◆ 积极开展信息化平台建设、全力推动线上线下融合与面客企业数字化，持续提升数字化水平
市场	◆ 消费者偏好发生变化：随着低碳环保意识的普及，消费者可能会倾向于使用更低碳环保的产品 ◆ 气候变化对客户消费需求和意愿的影响：可能会影响公司的销售计划、营销方案、物流及库存等	中长期	高	◆ 在选择合作伙伴时，秉持可持续发展原则，关注其产品的低碳环保属性，推动供应商对产品进行可持续相关认证，营造低碳消费的氛围 ◆ 基于历史数据开展零售气象关联分析，评估极端气候及变化可能对消费行为的影响，制定商品销售策略，进行精准营销
声誉	◆ 企业声誉受损：公司在污染物排放管理方面处置不当，导致环境污染事件发生，造成声誉损失	短中长期	中	◆ 公司无工业废水废气排放，加强日常办公的三废管理，污染物排放均达到国家及所在地区排放标准

气候变化相关机遇

机遇分类	描述及影响	时间范围	机遇等级	缓解措施
能源来源 & 资源与效率	◆ 开发清洁能源，提高清洁能源占比：参与可再生能源项目，增加能源供应方式，提高能源的可持续性，如未来能源价格上涨，公司仍可保持较低用能成本	中长期	中	◆ 提高成都、绵阳、南充等地商场的水电使用比例 ◆ 评估分布式光伏项目开发的可能性，推动光伏发电项目的落地 ◆ 年度完成了5辆新能源公务车的更新工作
产品、服务 & 市场	◆ 打造舒适的购物环境：绿色消费理念愈发普及，消费者更倾向于购买绿色环保的产品 ◆ 打造舒适的购物环境：消费者愈发重视绿色、低碳、健康的购物体验 ◆ 可能会提高公司的知名度和消费者的认可度	短中长期	高	◆ 打造绿意商场，提供绿色服务，引导绿色消费，推动更多门店通过绿色商场认证 ◆ 组织环保主题活动和公益，开展“绿动生活计划”等活动 ◆ 联合重点供应商，推出绿色、环保的产品或品牌，推动产品进行低碳认证和标识
适应力	◆ 低碳转型机遇	中长期	中	◆ 识别、评估气候变化风险，制定应对措施并加以落实，提升气候变化适应能力，推动公司绿色低碳转型

应对极端天气

2023年度极端天气气候总体呈现多发强发态势，防汛抗旱防台风形势严峻复杂，我们要求旗下各门店要结合所在城市、所在地区历史气候情况特点，严密防范暴雨、雷电、大风（台风）等灾害性天气的各类风险，抢先抓早抓实汛前各项准备工作，进一步完善风险监测、会商研判、临汛预警、分级响应、信息共享、调度指挥、协同处置等工作机制，最大限度降低对经营环境的影响。



2023年全国降水量距平百分率分布（单位：%） 来源国家气候中心

案例

报告期内，我们提早部署雨季汛期防汛减灾工作。4月下旬，集团层面出台《关于做好2023年防汛工作的通知》，提早进行防汛工作统一部署；5月中旬，以全国防灾减灾日为契机，组织各单位开展防汛演练；7月下旬，台风“杜苏芮”期间，实行24小时防汛值班制度和领导带班制度，加强雨前雨中雨后巡查，第一时间掌握汛情、处置险情、报告信息。



节能降碳实践

我们严格遵循《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国可再生能源法》《重点用能单位节能管理办法》等相关法律法规，内部制定《节能降耗管理制度》《能源监测系统技术规程》《节能设计及管理标准》等制度，加强节能降耗工作的规范管理，扎实推进节能降碳各项举措，达到集团范围内合理用能、科学节能全覆盖。

完善制度规定

制定商场节能减排制度，发布推进节能降耗工作通知，从制度出发，为推动全面减排工作提供规则支撑。（贵阳国贸广场总店等）

夯实数据基础

确定商场能耗来源，收集商场能耗数据，制定年度能耗计划。（王府井奥莱 UPTOWN）

持续监测分析

对商场内店铺相关能耗数据分项监控、定期分析，对数据显示异常的计量装置现场核实，分析原因并及时处理。（重庆王府井城市奥莱等）

工作落地落实

采用新技术、新材料、新工艺来代替技术落后、能耗大、效率低的设备和零部件，逐步更换为节能高效的LED灯具；加强品牌营业前、非营业期间用电管理，缩短营业前用电设备启动时间；根据天黑时间对园区照明灯、景观灯进行时控调整；电梯安装变频器，避免过度的启停；根据商场内冷暖情况启停空调等；开展义务植树，提升门店绿化率；邀请专业节能公司对商场设备进行节能诊断，出具节能改善方案。（西安王府井百货永宁门店、太原王府井百货等）

节能降碳全流程管理

2023 年度，我们开展了节能降碳专项调研暨改善工作，对旗下 77 个商场前 6 个月能源资源消耗情况进行分析统计，对问题较大的商场集中管理，提出对应的节能建议，跟踪反馈后续整改执行情况。

商场名称	节能建议	执行情况
西安赛特奥莱临潼店	增加雨水收集装置。	在商场东侧增加两处雨水收集装置，并用于绿植灌溉。
	在保证运行效果和的前提下，对扶梯变频器运行状态进行调整。	将电梯爬行模式时间设置由原来的 300 秒调整为 120 秒，后期会对变频器时间进行调整。截至 2023 年末，已完成对商场内全部 15 台电梯的变频器进行设置调整。
西安赛特奥莱机场店	公区，外景，景观照明用智能照明控制系统实现集控和集采功能。	2024 年计划对公区所有电回路进行智能化控制改造，实现公区照明开闭时间根据天、局部经营需要精确控制。
	空调主机未安装变频器，建议增加。	经现场复查，机场店空调主机均安装有变频器。
	公区，外景，景观照明采用智能照明控制系统实现集控集采功能。	公区照明已全部采用智能照明控制系统进行控制，喷泉全部采用时控器控制。
北京长安商场	引进新能源供电方式（如太阳能发电），解决小镇照明系统供电能耗问题。	计划择机实施。
	对商场的用电管理进行梳理，建议在商场用电线路上加装计量表。	计划下一年度实施。
长沙王府井购物中心	空调增加智能化控制功能，提升系统运行效率。	计划下一年度实施。
	减少公共区域用电耗能。	公共区域减少灯具 30w 筒灯及灯管共计 140 个 / 支。



加强 绿色运营

能源资源管理

目前公司所在零售行业，日常经营过程中涉及的能源资源消耗主要来源于公司旗下各门店所使用的电力、热力、柴油、汽油、天然气及水资源等。

能源类型	单位	2023 年度
电力使用量 ¹	万千瓦时	70,907.41
单位面积电力使用量 ²	千瓦时 / 平方米	156.74
热力使用量 ¹	百万千焦	224,114.32
柴油使用量 ¹	吨	24.16
汽油使用量 ¹	吨	59.51
天然气使用量 ¹	立方米	5,316.63
能源消耗总量 ^{3,4}	吨标煤	62,515,602.84
能源消耗强度 ⁵ (单位营收)	吨标煤 / 万元	61.16

注 1: 由于公司旗下门店较多且第一年统计相关数据，部分门店难以获取相关数据，故相关统计未覆盖到全部门店。其中，电力使用量的统计范围为 74 家综合零售门店的全年用电量。

注 2: 门店面积的统计范围为对应 74 家综合零售门店的经营建筑面积。

注 3: 能源消耗总量的计算依据国家标准《综合能耗计算通则》(GB/T 2589-2020)。

注 4: 相关统计未覆盖到全部门店，我们对 74 家综合零售门店提供的能源定量数据进行统计和测算。

注 5: 营业收入的统计范围为对应 74 家综合零售门店收入。

资源类型	单位	2023 年度
耗水量 ¹	吨	4,330,942.10 ²
耗水强度 ³ (单位营收)	吨 / 万元	4.24
耗水强度 ⁴ (单位面积)	吨 / 平方米	0.96

注 1: 公司不涉及生产用水，取水来源主要为市政用水。

注 2: 年度耗水量的统计范围为 74 家综合零售门店的全年用水量。

注 3: 营业收入的统计范围为对应 74 家综合零售门店收入。

注 4: 门店面积的统计范围为对应 74 家综合零售门店的经营建筑面积。

深挖节水潜力

案例

雨水回收利用

为了满足夏季商场购物环境的舒适度，需要对穹顶玻璃进行喷水降温，由于市政取水用水量较大，南充王府井购物中心设计了雨水回收系统，在所有玻璃穹顶的顶部边缘加装了水槽，再通过水管连接至集水桶，喷水降温时优先使用集水桶的雨水，实现了雨水回收再利用。南充王府井购物中心屋顶的雨水回收系统主要依靠 5 个 5 吨的储水桶来储存雨水，2023 年全年雨水回收系统共计节约用水约为 1,380 吨。



建立水资源管理制度

北京双安商场、鄂尔多斯王府井百货立足商场自身实际情况，建立商场水资源管理办法和制度，因地制宜、因企施策。

严格用水定额管理

北京右安门王府井购物中心、银川王府井百货严格用水定额管理，推动用水效率与效益双提升。右安门王府井制定全年用水总量上限约 59,300 吨，规划用水，按日分配，日用水量不超过 160 吨。

应用推广节水灌溉技术

西安赛特奥莱机场店制定渗、滴、雾灌的长期目标和具体实施方案，应用推广节水灌溉技术，包括在绿化用水时采用微灌方式（滴灌和地下渗灌）、将雨水回收进行渗灌等（由于对水质要求不高）。

张贴节约用水标识

公司绝大多数门店在商场内张贴节约用水标识，北京燕莎友谊商城、重庆王府井城市奥莱、西宁王府井生活广场新千店等更新升级节水设施，安装感应水龙头、感应冲水装置、智能节水马桶等，提升消费者的节水意识。

水资源可持续利用实践

创建绿意商场

我们高度重视绿色商场的创建，积极开展创建工作，通过提供绿色服务、引导绿色消费、实施节能减排、资源循环利用等方式倡导绿色低碳的生活方式，营造全社会崇尚、践行绿色新发展理念的良好氛围。

截止到 23 年底，共有八家门店（太原王府井百货、银川王府井百货、银川王府井奥莱、鄂尔多斯王府井百货、长沙王府井购物中心、王府井国际免税港、南充王府井购物中心、新乡王府井奥莱平原小镇）获得绿色商场荣誉称号。其中，太原王府井百货目前已完成“全国绿色商场”创建的验收工作。

王府井海垦广场项目；王府井国际免税港项目

建筑设计阶段，根据建筑物的使用功能和当地的气候条件，充分考虑建筑物的保温、隔热等性能，合理设计建筑物的窗户、墙体等部位；

建筑施工阶段，选择高效节能的建筑材料，例如保温隔热材料、节能玻璃等；

环境绿化方面，建筑周围种植树木、草坪等植被，起到调节温度、隔绝噪音、净化空气等作用。

王府井喜悦项目

电气节能、给排水节能、暖通节能以及机电改造是喜悦项目节能的重要组成部分，通过综合运用技术手段，可以实现建筑的高效能源利用和减少能源消耗。



促进绿色消费

绿色消费是各类消费主体在消费活动全过程贯彻绿色低碳理念的消费行为。党的二十大报告提出，要发展绿色低碳产业，倡导绿色消费，推动形成绿色低碳的生产方式和生活方式。中央经济工作会议指出，培育壮大新型消费，大力发展数字消费、绿色消费、健康消费，积极培育新的消费增长点。随着近年来绿色生活方式的快速兴起，绿色消费理念也渐入人心，根据《2023 中国消费趋势报告》，73.8% 的消费者会在日常生活中优先选择绿色、环保的产品或品牌，68.9% 的消费者表示接受绿色产品的价格高于普通商品。

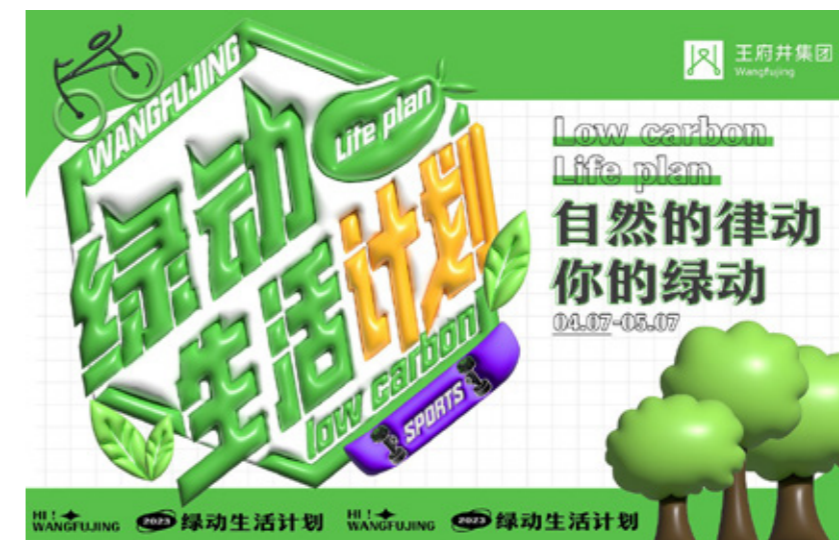
作为一家大型商业零售上市公司，我们积极响应国家关于绿色消费的号召，在集团及各门店开展了多种形式的绿色经营活动，倡导绿色运动、绿色科技、绿色循环、绿色科普、绿色饮食等，扩大绿色低碳产品供给和消费，创造绿色消费新空间，加快形成简约适度、绿色低碳、文明健康的生活方式和消费模式，为推动高质量发展和创造高品质生活提供重要支撑。



案例

绿动生活计划全国启航

2023 年 4 月至 5 月，我们结合环保、文化、科技、消费等领域，组织全国门店开展“绿动生活计划”主题活动，面向消费者积极倡导低碳减排的绿色健康生活方式。各门店围绕“运动”“健康”“天然”“低碳”“绿色”等关键词，纷纷开展年度大促、超值折扣、爆款单品、体验互动、趣味游戏等系列主题活动。同时，王府井联合支付宝蚂蚁森林、百余品牌商家，通过支付宝会员小程序，在全国门店内的 2000 余个品牌开展基于消费场景的“低碳大挑战”。顾客在线下门店完成“开电子发票、自带杯购买饮品、扫码点单、绿色出行、使用共享充电宝”等指定低碳任务，即可领取奖励。活动期间，低碳绿色打卡近万次。



案例

旧物回收 低碳前行

7月12日是全国低碳日，北京王府井奥莱香江小镇推出旧物回收计划，积极响应全国第33个节能宣传周“节能降碳，你我同行”主题号召，提高人们的低碳节能意识，助力社会绿色低碳发展。北京王府井奥莱香江小镇BROOKS BROTHERS联合白鲸鱼，打造“‘衣’路同行，生生不息”旧衣回收计划，通过扫描二维码，成功预约旧衣回收后即可领取好礼，为旧衣赋予新用途，助力资源循环利用和低碳发展。



推广绿色包装

消费品包装方面，我们重视过度包装、包装污染等问题，积极探索绿色包装解决方案，优先选用可回收、可重复使用、可降解和用量少的购物袋（例如可生物降解的购物袋）及其他包装物，尽量使用单一材质的包装材料，减少商品包装层数和印刷颜色种类，降低商品包装空隙率，减少对环境的污染。

同时，公司对供应商提出更多的绿色包装要求，推动供应商在包装材料方面做到减量化、绿色化和可循环，携手供应商共同推广绿色包装。

倡导绿色办公

我们倡导绿色办公理念，在办公区域张贴节能环保宣传标语，提倡从自身做起，从点滴做起；集团总部与所属商场全面推行应用 OA 办公系统、视频会议系统，推动日常办公无纸化、电子化、高效化；倡导绿色出行，坚持公务车集中调配、统筹安排，2023 年内共完成了 5 辆新能源公务车的更新工作。

指标	单位	2023 年度 ¹
办公用纸量 ²	万张	749.16
一般废弃物产生总量	万吨	13.71
一般废弃物回收总量	万吨	0.1
废气排放总量	吨	178.71

注 1：由于公司旗下门店较多且第一年统计相关数据，部分门店难以获取相关数据，故相关统计未覆盖到全部门店。

注 2：办公用纸量的统计范围为 74 家综合零售门店的全年办公用纸量。办公用纸量根据各门店 2023 年采购量预估。

案例

环保知识科普

报告期内，集团各门店积极开展多项环保相关培训，涵盖垃圾分类、节水节电、绿色商场、限塑禁塑等主题，年度累计培训近 5,000 人次，培训总时长约 16,000 小时。



生物多样性保护

为提升生物多样性治理水平，加快推进人与自然和谐共生的现代化，进一步推动《生物多样性公约》（CBD）落地见效，我们逐步建立生物多样性保护理念，积极开展生物多样性保护系列活动。

案例

保护海洋生物栖息地

2023 年 7 月，王府井国际免税港开展一系列《爱与海洋》环保艺塑季活动，包括由中国知名装置艺术家及国际摄影机构联手打造的环保主题展。王府井国际免税港发布“WE PROGRAM”会员环境保护计划，深耕海洋保护理念，携手相关行业机构和海洋环保公益机构一起展开合作，共同进行净滩行动、环保讲座、珊瑚种植等活动，修复和保护海洋生物栖息地，构筑人与动植物和谐相处的生活环境。



年度绩效表

指标	单位	2023 年
治理绩效		
营业收入	亿元	122.24
营业成本	亿元	71.1
资产总额	亿元	411.22
利润总额	亿元	12.08
归属于上市公司股东的净利润	亿元	7.09
董事会召开会议次数	次	5
董事会讨论审议事项数	项	26
召开监事会会议次数	次	5
监事会讨论审议事项数	项	16
召开股东大会次数	次	1
股东大会讨论审议事项数	项	7
召开并参与业绩说明会次数	次	4
拟派发现金红利	亿元	2.27 (含税)
全年审计项目数	个	37
反贪腐和廉洁培训次数	次	709
反贪腐和廉洁培训参与人次	人次	55,018
反贪腐和廉洁培训覆盖率	%	100
因公司或其员工贪污并已审结的法律诉讼次数	次	0
员工由于腐败而被开除或受到纪律处分的事件数	件	0
社会绩效		
客户满意度	%	88.75
受理客户投诉总数	件	2,844
客户投诉回应率	%	100
客户投诉解决率	%	100
新申请注册商标	件	52
新取得注册商标	件	45
累计持有商标	件	622

指标	单位	2023 年
累计获得专利授权	件	20
累计完成作品著作权登记	件	16
年度纳税总额	万元	143,667.08
对外捐赠金额	万元	69
乡村振兴投入金额	万元	70.33
员工绩效		
员工总数	人	13,302
女性员工数量	人	7,288
男性员工数量	人	6,014
研究生及以上学历员工数量	人	164
大学本科学历员工数量	人	4,196
大专及大专以下学历员工数量	人	8,942
29 岁以下员工人数	人	2,078
30 岁至 39 岁员工人数	人	4,717
40 岁以上员工人数	人	6,507
销售人员数量	人	3,977
技术人员数量	人	555
财务人员数量	人	519
行政人员数量	人	3,629
后勤服务及其他	人	4,622
劳动合同签订率	%	100
社会保险覆盖率	%	100
新增应届生人数	人	83
残疾人员工比例	%	1
少数民族员工比率	%	9
管理岗位员工占比	%	47
女性管理者占比	%	58
女性管理者数量	人	3,622

指标	单位	2023 年
市级及以上劳模人数	人	72
在京单位工会建会率	%	100
京外单位工会建会率	%	93
在京单位集体合同签订率	%	71
京外单位集体合同签订率	%	48
员工培训总投入	万元	413.45
员工人均培训投入	万元	0.03
员工培训总时数	小时	304,068
员工人均培训时数	小时	23
女性员工培训总时数	小时	175,388
女性员工平均受训时数	小时	24
男性员工培训总时数	小时	128,680
男性员工平均受训时数	小时	21
新员工培训总时数	小时	7,866
新员工平均受训时数	小时	3
高级管理层培训总时数	小时	6,650
高级管理层受训比例	%	100
帮困慰问金投入	万元	71.47
帮困慰问金受助人次数	人次	1,707
员工医疗救助投入	万元	85.74
员工医疗救助受助人次数	人次	69,309
员工工伤事故伤害人数 (非人员伤亡责任事故)	人	38
因工伤损失的工作日数	天	1,724
员工工伤事故伤害频率	%	0.3
安全生产投入	万元	4,728.47
安全应急演练次数	次	2,457
安全应急演练参与人次	人次	116,052
安全生产应急预案数	件	110
安全隐患排查与整治数	项	20,238
安全生产培训总场次	次	6,453

指标	单位	2023 年
安全生产培训参与人次	人次	349,222
安全生产培训覆盖率	%	100
重大安全生产事故数	起	0
环境绩效		
环保总投入	万元	519
电力使用量	万千瓦时	70,907.41
单位面积电力使用量	千瓦时 / 平方米	156.74
热力使用量	百万千焦	224,114.32
柴油使用量	吨	24.16
汽油使用量	吨	59.51
天然气使用量	立方米	5,316.63
能源消耗总量	吨标煤	62,515,602.84
能源消耗强度 (单位营收)	吨标煤 / 万元	61.16
耗水量	吨	4,330,942.10
耗水强度 (单位营收)	吨 / 万元	4.24
耗水强度 (单位面积)	吨 / 平方米	0.96
直接温室气体排放量	tCO2e	114,945.60
间接温室气体排放量	tCO2e	428,280.78
温室气体排放总量	tCO2e	543,226.38
温室气体排放密度	tCO2e / 万元	0.53
办公用纸量	万张	749.16
一般废弃物产生总量	万吨	13.71
一般废弃物回收总量	万吨	0.1
废气排放总量	吨	178.71

ESG 内部政策 / 制度

治理	
《信息披露管理制度》	《年报披露重大差错责任追究制度》
《独立董事制度》	《内幕信息知情人管理制度》
《外部信息使用人管理制度》	《投资者关系管理制度》
《合规管理制度》	《合规行为准则》
《合规管理制度实施细则》	《合规举报管理办法》
《管理人员廉洁从业规定》	《举报与举报人管理制度》
《反舞弊制度》	《ESG 管理制度》
《子公司管理制度》	《高级管理人员薪酬与绩效考核管理办法》
《投资管理制度》	《内部审计制度》
《重大信息内部报告制度》	
社会	
《王府井集团服务质量测评标准》	《王府井集团迎送宾礼仪规范》
《仪容仪表礼仪标准》	《王府井集团明码标价管理办法》
《顾客投诉管理规定》	《对外捐赠管理办法》
《个人信息安全管理制度》	《网络安全和信息化管理办法》
《知识产权管理办法》	《注册商标使用许可实施细则》
《王府井集团正版软件资产管理制度》	《王府井集团软件正版化工作考核制度》
《品牌管理规定》	《王府井集团供应链平台系统管理制度》
《采购管理办法》	《招标管理制度》
《电子招投标平台管理办法》	《集管品牌管理规定（试行）》
员工 / 环境	
《困难职工救助管理办法》	《集团绩效考核方案》
《特殊员工慰问管理办法及标准》	《王府井集团年度评优暂行办法》
《王府井集团安全生产管理制度（2022 版）》	《节能降耗管理制度》
《能源监测系统技术规程》	《节能设计及管理标准》

报告索引

目录	CASS ESG 5.0	GRI 标准
关于本报告	P1.1、P1.2、P1.3、G3.7	2-1、2-2、2-3、2-4
董事长致辞 / 总经理致辞 / 管理层声明	P2.1、P2.2、A1	2-22
走进王府井		
公司介绍	P4.1、P4.3	2-6
企业文化	P4.2	/
“数说” 2023	S4.7、G1.8、S1.2、S1.3、S3.8、E2.3、E2.11、A2	201-1、302-3、303-5
“荣誉” 2023	/	/
“行动” 2023	P4.4	2-6
指代说明	/	/
我们的 ESG 管理方针		
实质性议题采集和分析	G3.5	3-1、3-2、3-3
利益相关方识别与沟通	G3.6	2-29
响应联合国可持续发展目标	G3.3	/
可持续发展四大核心内容	G2.1、G2.2、G2.3、G2.4、G3.1、G3.2	2-9、2-10、2-11、2-12、2-13、2-14、2-22
立足中心大局，彰显国企担当	P4.4	2-6
社会篇		
以消费者为中心	S4.1、S4.3、S4.5、S4.6、S4.7、S4.8、S4.9	2-25、413-1、413-2、417-1、418-1
数字转型变革	S4.3、S4.6	2-25
合作互惠共赢	S5.1、S5.2、S5.3、S5.6、S5.7、V2.7	2-25、308-1、308-2、414-2
战略公益慈善	V3.4、V3.5、V3.6、V3.7	207-3、203-1、203-2、413-1、415-1
治理篇		
坚定党建引领	/	/
夯实治理体系	G1.1、G1.2	2-9、2-10、2-11、2-12、2-19
聚焦价值创造	G1.10、G1.11	2-27、2-29
规范治理模式	G1.5、G1.7、G1.8、G1.9	2-23、2-26、2-27、205-1、205-2
笃行合规理念	G1.3、G1.4	2-23、2-26、2-27

目录	CASS ESG 5.0	GRI 标准
员工篇		
平等多元招聘	S1.1、S1.2、S1.3、S1.6	2-7、401-1、405-1
守护员工权益	S1.4、S1.6、S1.7、S1.8	2-7、401-2、401-3
搭建人才队伍	S2.1、S2.2、S2.4	2-7、404-1、404-2、404-3
重视人文关怀	S1.10	2-7
职业健康安全	S3.1、S3.4、S3.5、S3.6、S3.7、 S3.8、S3.9、S3.10、S3.11、S3.12	2-23、201-1、403-1、403-2、 403-3、403-4、403-5、403-6、 403-7、403-8、403-9、403-10
环境篇		
应对气候变化	E5.1、E5.2、E5.3、E5.4、E5.5、 E5.6、V4.1、V4.2、V4.3	201-2、305-1、305-2、305-4
加强绿色运营	E2.1、E2.2、E2.3、E2.9、E2.10、 E2.11、E2.13、E2.14、E2.15	301-3、302-1、302-3、302-4、302- 5、303-1、303-2、303-3、303-4、 303-5、306-3
生物多样性保护	E4.2	304-2
年度绩效表	A2	201-1
ESG 内部政策 / 制度	G3.3	2-23
报告索引	A4	/



王府井集团股份有限公司

公司地址：北京市东城区王府井大街 253 号

邮政编码：100006

公司电话：8610-85291118

公司传真：8610-65133133

网 址：www.wfj.com.cn



公众号



王府井投资者
关系公众号



王府井投资者
关系小程序