

2022年度环境
社会及公司治理（ESG）报告
Environmental, Social and Governance Report

广州市广百股份有限公司

办公地址：广东省广州市越秀区西湖路12号10-12楼
电 话：020-83322348
传 真：020-83331334
电子邮箱：grandbuyoffice@163.com

广州市广百股份有限公司
Guangzhou Grandbuy Co., Ltd.

关于本报告

（一）报告简介

本报告是广州市广百股份有限公司（以下简称“广百股份”或“公司”）发布的首份环境、社会及公司治理报告或称 ESG 报告。本报告旨在通过系统阐述广百股份 2022 年度在 ESG 方面的管理工作与成果，回应利益相关方的期望和需求，客观呈现公司的可持续发展表现。

（二）覆盖范围

本报告内容覆盖广百股份及其全资子公司和控股子公司。

（三）时间范围

本报告涵盖的时间范围为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

（四）信息来源

本报告信息资料来源于公司正式文件、内部统计资料及有关公开资料。其中，财务资料来自 2022 年年度报告。

（五）参照标准

1. 深圳证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号—主板上市公司规范运作》；
2. 《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）；
3. 全球报告倡议组织（GRI）发布的《GRI Standards-2021》（GRI 标准 2021 版）。

（六）发布形式

本报告以电子版形式发布。读者可以登录深圳证券交易所网站（www.szse.cn）和巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）查阅。

（七）联系方式

公司名称：广州市广百股份有限公司
公司地址：广东省广州市越秀区西湖路 12 号 11 楼
联系电话：020-83322348-6220
电子邮箱：grandbuyoffice@163.com

01

关于广百股份

关于本报告	1	(一) 公司简介	7
董事长致辞	4	(二) 发展战略	7
		(三) 企业文化	8
		(四) 组织架构	9
		(五) 2022 年主要经营指标	10
		(六) 2022 年获得荣誉	11

02

ESG 管理

附录		(一) ESG 管理体系	13
(一) 关键绩效表	32	(二) ESG 议题管理	13
(二) 指标索引	34	(三) 利益相关方识别与沟通	14
(三) 读者反馈	36		

03

公司治理

(一) 党建引领	16
(二) 规范运作	18
(三) 合规管理	21
(四) 民主管理	22
(五) 商业道德	22

04

环境保护

05

社会责任

(一) 员工权益	26
(二) 顾客权益	28
(三) 商品质量	28
(四) 伙伴权益	29
(五) 安全生产	29
(六) 社区服务	30
(七) 乡村振兴	31

董事长致辞

2022 年复杂多变的市场环境对各行各业都提出新的挑战。作为一家成立超过 30 年的上市企业，广州市广百股份有限公司以零售主业连锁发展为核心，以“深耕广州、扎根大湾区、面向全国”的战略规划布局，在风险和挑战中主动求变，持续激发市场消费潜力，始终将可持续发展理念视为重要保障，致力于推动符合 ESG 标准的企业实践，充分发挥了省市商贸龙头企业作用。

2022 年是党的二十大召开之年，是我国进入全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程的重要一年，也是实施“十四五”规划的关键之年。广百股份是中国连锁百强企业，是广东省连锁经营龙头企业，广州岭南商旅投资集团有限公司的核心企业，紧扣“战略领航、融合提效、创新转型、蓄能增势、挺进一流”2022 年度主题，稳中求进全力推动企业发展。

党建引领，争做国有企业“排头兵”。深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持走好党建引领经营发展道路，将学习贯彻党的二十大精神与工作重点结合起来，以加强党风廉政建设为抓手，着力营造风清气正政治生态和干事创业良好环境。公司党委坚决贯彻落实上级党委关于防控的工作部署，共出动逾 1420 人次支援任务，配送应急物资惠及超 10 万居民，并切实减轻服务业小微企业和个体工商户压力，全年租金减免金额超 1.07 亿元。

携手前行，当好实体服务“主力军”。广百股份荣获“第七届广东省政府质量奖提名奖”，成为广州市国资系统唯一获奖企业、广东省服务业四家受表彰单位之一、广东省首家获此荣誉的百货零售企业；广州友谊获广州“老字号新活力及驰名商标 TOP20”，《百货零售行业卓越服务规范》项目荣获全国国企管理创新成果二等奖。公司紧跟国家数字人民币发展战略，率先实现市内门店全面受理数字人民币，助力广州市商务局第三届“YOUNG 城 YEAH 市”夜间消费节，成为“羊城欢乐购——广购羊城 悦来粤好”促消费活动首批商户



提升能效，勇做改革创新“引路人”。立足零售本质，努力抢抓机遇，多元化丰富消费场景，全面落实旗下门店“一店一策”战略部署，广百天河中怡店、新大新东广店全新升级，重点门店顺利完成新一轮优化调整工作，广州友谊环市东商店、时代商店、国金商店硬件升级颜值再提升，其中广州友谊正佳商店、新大新国风凭借国潮文化和智慧风尚深度融合，成为全国首批公示示范智慧商店，《聚焦打造“品质环市东”城市消费样板间，推动老城市焕发新活力》项目成功申报省级 2022 年促进经济高质量发展专项资金（发展内贸促消费方向）消费枢纽建设项目，获 30 万元专项奖励。

责任担当，争当社会价值“传播者”。切实履行社会责任，扎实开展消费帮扶、贵州毕节东西部协助和市属国企联系广州北部镇街等帮扶工作，对贵州省毕节市达依乡的四个帮扶村、从化区街口街投入帮扶资金 90 万元，广州友谊积极帮扶达依乡的饮水安全保障及道路维修项目，超市系统精准对接对口帮扶地区特色农企，于 5 月运营线上帮扶馆，销售超 1313 万元。全年开展全司级大型促销活动超 54 场，岭南商旅集团、广百股份共同打造第 11 届广州国际购物节越秀区分会场，广州友谊成功举办 2022 年越秀区夜间消费节暨广州友谊夏季感恩盛典，2022 年广百之夜选择以“乡村振兴+文商融”招牌融合破圈，携手广之旅和岭南酒店等头部品牌合力破圈联动粤北经济，广州友谊国潮“赏春园”推出极具岭南古韵的园林装置和新春文创集市，积极传播传统文化、非遗文化、城市文化以满足顾客对美好生活的向往。

高质量发展，当好绿色生活“同行者”。公司深入学习贯彻习近平生态文明思想，深化全局思维，关注绿色发展，从管理节能、技术节能、组织节能三方面入手，一是关注绿色发展，引导绿色消费，对消费者持续开展家电“以旧换新”、对节能商品进行补贴，提供环保购物袋，并建立绿色停车场，设立绿色环保商品销售专区等。二是推进节能降耗，倡导环保观念，继续强化节能管理机构职能，严格按照各项规章制度，积极推进节能降耗，并对内部员工倡导环保观念推进节能降耗，倡导环保观念。三是加强废弃物管理，与回收单位签订危险废品处置服务合同，对经营产生的污染物进行回收作无害处理；广州友谊完成雨污分流工程，成功获评广州市排水单元达标单位。

面对新时代消费市场，以及新发展格局下的竞争挑战，广百股份将围绕“2030 年碳达峰，2060 年碳中和”的目标，深化全局思维，关注绿色发展，以一往无前的奋斗姿态、风雨无阻的精神状态，用实际行动践行“致力品质服务，成就美好生活”的战略愿景，确保 2023 年各项工作高起点开局、高标准推进、高质量收官！

广州市广百股份有限公司
董事长：王晖

01

关于广百股份

(一) 公司简介

广州市广百股份有限公司（简称“广百股份”）是中国连锁百强企业（2021年排名44位），是广东省连锁经营龙头企业，广州岭南商旅投资集团有限公司的核心企业，广东省连锁五十强。1991年2月8日，广州百货大厦正式成立；2002年4月30日，改制改名为广州市广百股份有限公司；2007年11月22日，广百股份在深交所正式挂牌上市（002187.SZ），在跨越式发展道路上树起了新的里程碑；2009年12月，广百股份成功发行股份收购广州市新大新有限公司，实现双品牌运作；2021年7月，广百股份与广州友谊完成重大资产重组，打造区域百货龙头。

公司以“深耕广州、扎根大湾区、面向全国”为战略规划布局，以零售主业连锁发展为核心，大力驱动商业体验中心、综合体、百货、专业店发展、批发代理、网购等综合发展。经过30年的经营，目前旗下拥有29间门店，经营面积约65万平方米，拥有广百百货、广州友谊、新大新百货、广百广场、广百电器、广百超市、李占记、广百电商等品牌。

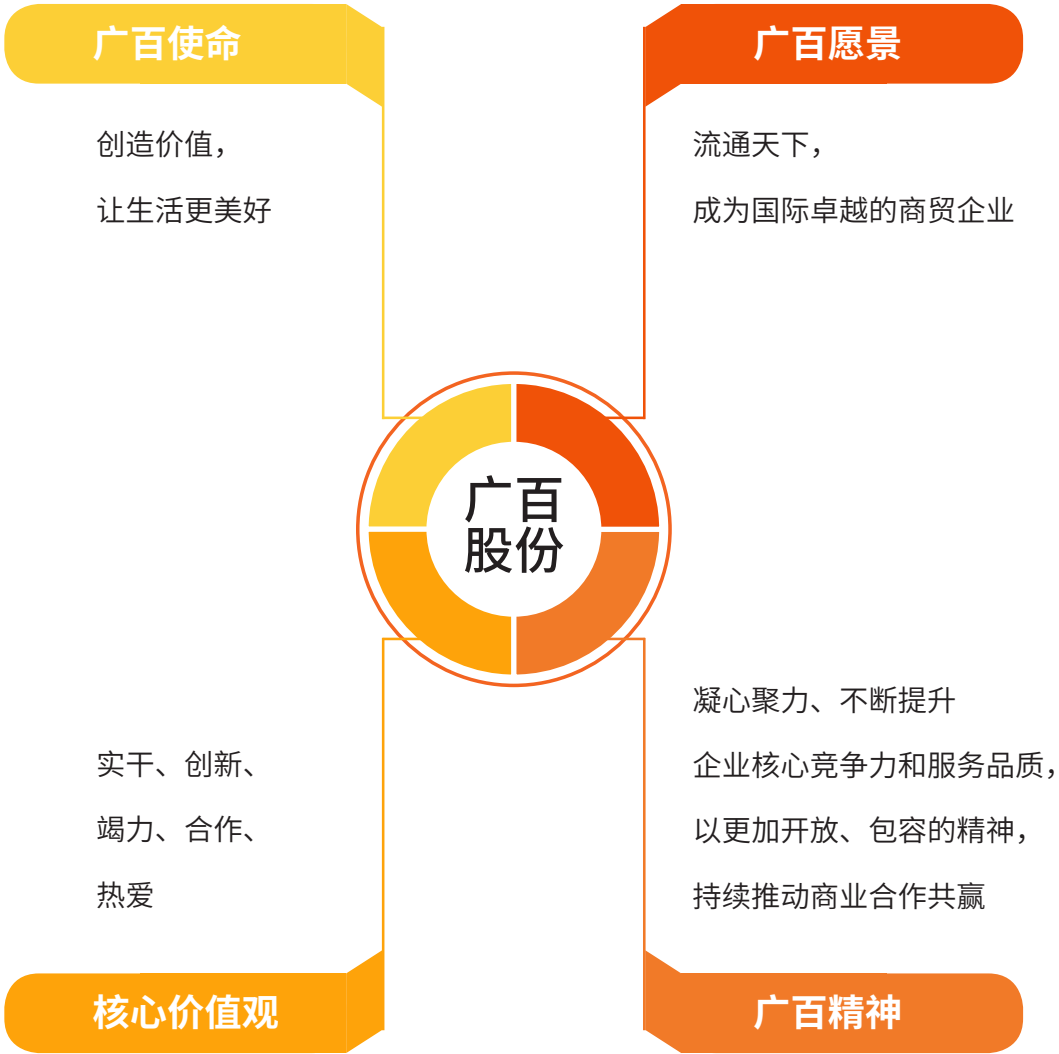
 广百百货	 广州友谊商店	 新大新百货
 广百广场	 广百电器	 广百超市
 李占记 名品生活中心	 广百电商	

(二) 发展战略

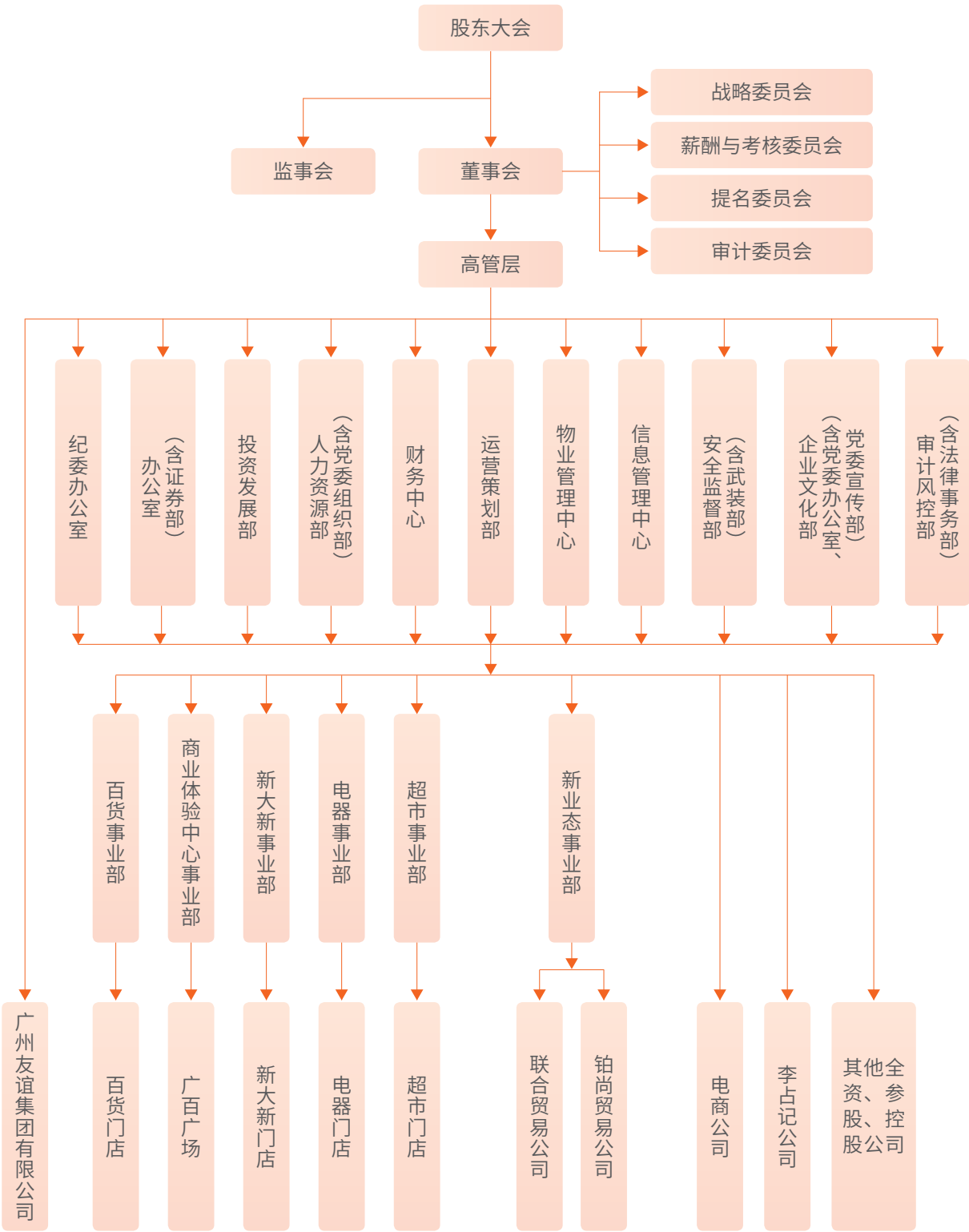
以成为引领品质生活服务的国内一流零售龙头企业为目标，围绕消费者品质生活服务需求，提供高品质的商品和服务，赋予消费者美好生活更多价值，引领消费者品质生活。

通过内生式增长与外延式发展相结合的方式，做大做强存量业务，创新开拓增量业务，实现总体规模、盈利能力、资本运作、创新能力与运营管理达到国内零售行业一流水平。

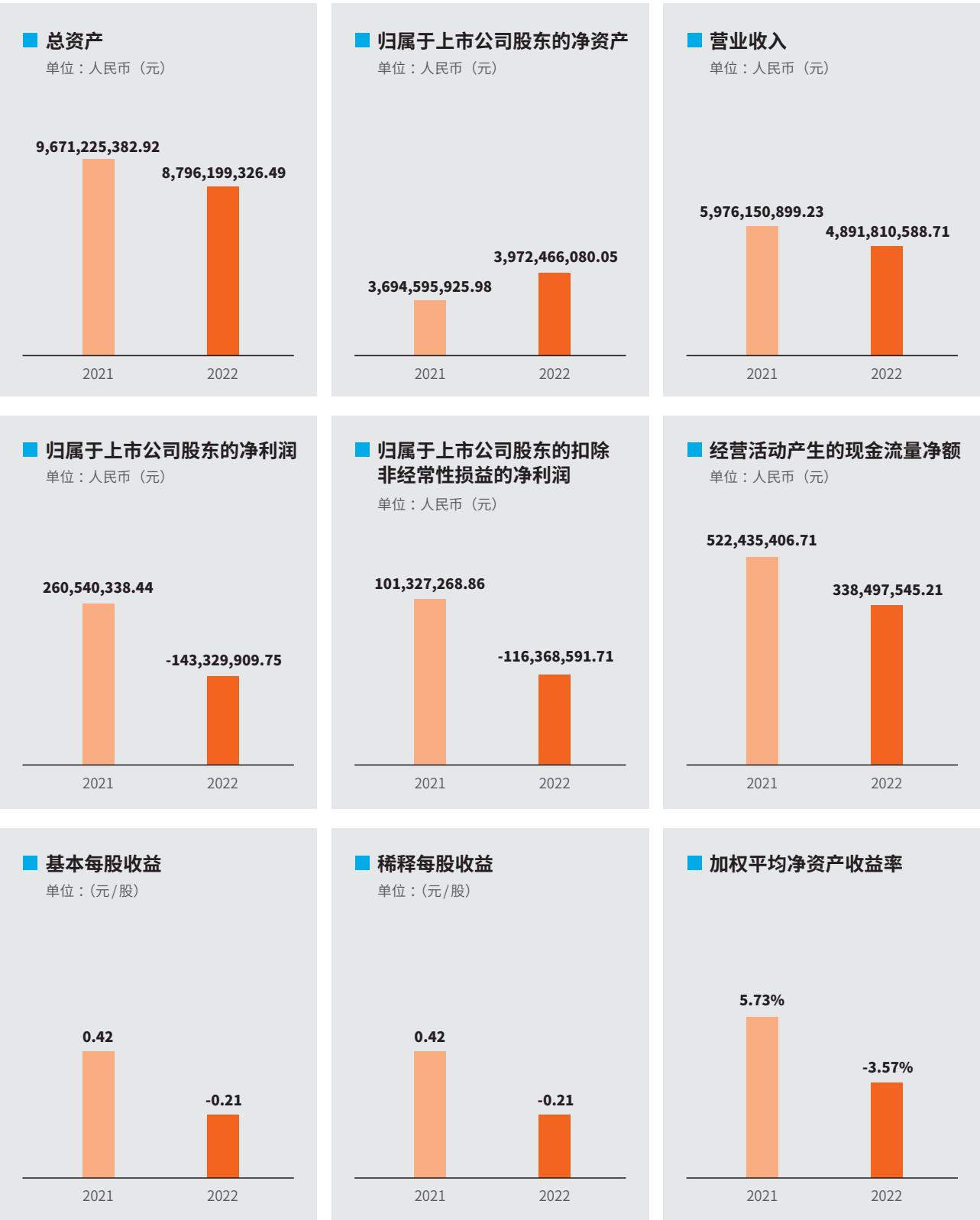
(三) 企业文化



(四) 组织架构



(五) 2022 年主要经营指标



(六) 2022 年获得荣誉



1 公司与子公司广州友谊集团有限公司（以下简称“广州友谊”）双双荣获广东省连锁经营协会授予的“2020-2022 年度广东商业抗疫保供企业”称号。



4 广州友谊荣获 2021（第七届）国企管理创新成果（等级：二等）——百货零售行业卓越服务规范



2 公司获广东省人民政府评为“第七届广东省政府质量奖提名奖”。



5 广州友谊荣获中国百货商业协会颁发的“2022 年度零售业典型数字化实践案例”证书



3 广州友谊荣获 2022 年广州市“老字号新活力及驰名商标” TOP20



6 广州友谊正佳商店获商务部评为全国首批示范智慧商店、海珠广百广场（广州市广百新一城商贸有限公司）、花都广百广场（广州市广百股份有限公司花都分公司）、荔胜广百广场（广州市荔湾广百商贸有限公司）获广州商业总会评为“2021 年广州最佳购物中心”；广州市广百股份有限公司北京路分公司获广州商业总会评为“2021 年广州商业创新奖”。

02

ESG 管理

(一) ESG 管理体系

公司建立了规范、公开、高效的公司治理架构，明确决策、执行和监督方面的职责权限，形成科学有效的职责分工和制衡机制，以专业化、规范化和透明化实现公司整体的可持续发展。

公司董事会是 ESG 治理的最高机构。董事会负责决定公司的可持续发展相关战略和制度并监督实施，负责审议及批准公司的环境、社会及治理（ESG）报告。

公司经营管理层负责制定公司的使命、愿景、核心价值观等内容，提交董事会决议，从公司宗旨出发提升全公司的可持续发展意识；负责主持公司总体的 ESG 管理，并定期向董事会汇报 ESG 管理工作情况和绩效。

公司各子公司和各职能部门共同负责其职责范围内所涉 ESG 事项的具体实施，定期向公司经营管理层汇报各 ESG 事项的落实情况。

(二) ESG 议题管理

1、确定实质性议题的过程

公司基于可持续发展宏观环境和自身发展规划，遵照实质性、完整性和利益相关方参与原则，结合利益相关方期望，从“对广百股份可持续发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，对报告期内的重要议题进行识别和评估，筛选出公司 2022 年实质性议题。

2、实质性议题清单

公司治理	环境保护	社会责任
党建引领	绿色消费	员工权益
三会运作	节能减排	顾客权益
信息披露	废弃物管理	商品质量
投资者关系管理		伙伴权益
保障中小股东权益		安全生产
合规管理		社区服务
民主管理		乡村振兴
反腐败		
知识产权保护		

(三) 利益相关方识别与沟通

为了更好地规划和实践公司的可持续发展战略，公司积极推动双向、透明及定期的沟通，以便于我们与利益相关方建立紧密联系，确保各相关方关注的重点可持续议题和经济效益、经营生产形成共生格局，加强与各相关方之间的互信及尊重。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
 股东与投资者	投资回报	保持现金分红政策
	权益保护	召开股东大会、投资者权益保护
	信息透明	日常信息披露
 政府与监管机构	合规经营	合规管理、反腐败
	环境保护	节能减排、废弃物管理
	带动就业	提供就业岗位
	社会责任	乡村振兴
 员工	合法权益	遵守劳动法规、民主管理
	薪酬与福利	薪资待遇保障
	培训与发展	员工培训、公平晋升
	人文关怀	安全生产、员工关爱
 顾客	服务品质	客户满意度调查
	商品质量	商品准入、定期抽检
	权益保障	保护消费者合法权益
 供应商与合作伙伴	诚信合作	依法履行合同
	公平透明	建立供应商管理制度
	商业道德	反腐败、知识产权保护
 社区与公众	社区公益	公益活动、志愿活动
	绿色经营	环境保护

03
公司治理

(一) 党建引领

2022 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，认真贯彻党的十九大和二十大精神，贯彻落实省十三次党代会、市第十二次党代会工作部署，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。公司党委始终围绕企业工作目标、紧扣党建工作主线开展工作，充分发挥党组织的领导核心作用，强化党建引领、提高党建质量、强化创新驱动、激发企业活力，通过组织实施加强基层党建三年行动计划和国企改革三年行动计划，推动企业党组织领导企业改革发展体制机制更加完善，基层党组织和党员作用发挥更加充分，党建和经营融合更加紧密，全力推动企业实现高质量发展。

广州友谊党委《树立“红色之友”党建品牌，构建企业党建新格局》案例成功入选“2022 全国企业党建创新优秀案例”。



广百股份党委召开 2022 年度民主生活会暨省委巡视整改专题民主生活会征求意见座谈会

1 聚焦思政宣传，强化政治引领

- 一是印发学习宣传贯彻党的二十大精神工作方案，分级分类开展基层宣贯，各级党组织书记授课近 50 场次；
- 二是制定公司党委理论学习中心组学习计划，开展第一议题学习 37 次，党委理论中心组学习 6 次；巧用宣传阵地，全年共编辑《情况反映》55 期、信息稿 678 篇。

2 深抓基层党建，提升治理效能

- 一是推进党史学习教育常态化长效化，积极开展各项评先评优工作，选出先进组织 30 多个、先进个人超 290 人次；
- 二是积极开展党组织生活与属地、街道、社区、事企业单位开展联学共建、红联共建，不断激发基层党组织活力；
- 三是肩挑国企帮扶担当，防控共动员近 3000 人次脱产下沉社区，派出逾 1800 人次参与“党员突击队”深入封控管控区域。



广百股份新大新党总支“新”连心党建品牌入选 2022 年度全国企业党建优秀品牌

3 推动党建互融，释放企业活力

- 公司党委围绕把握新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局的要求，以党的政治建设为统领，促企业高质量发展。
- 一是持续深化基层党组织规范化建设；
- 二是推进基层党建示范引领行动；
- 三是突出锻造高素质基层党员干部队伍有新突破；
- 四是推动党建工作与生产经营深度整合。

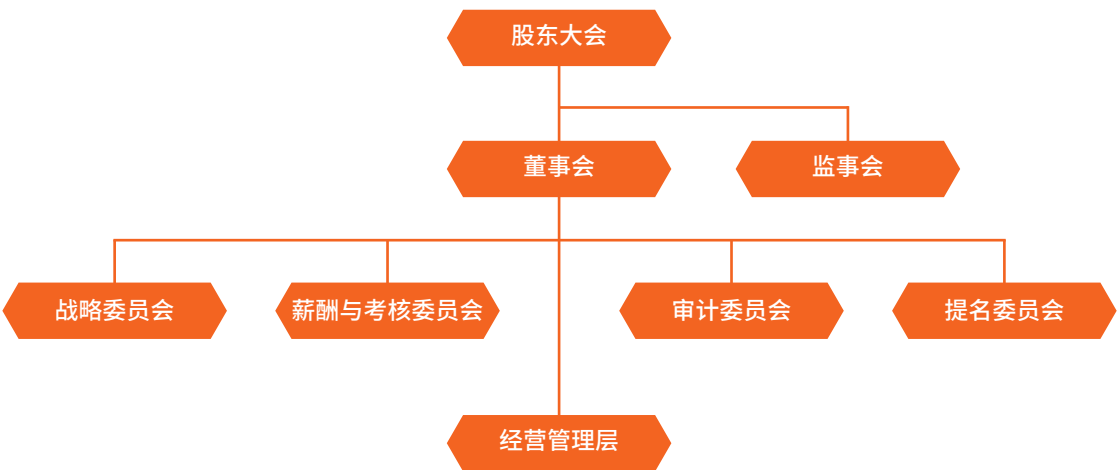
4 明确党建责任，构建监督体系

- 一是扎实开展各项述职考核工作，以考核为抓手倒逼责任落实；
- 二是紧盯“关键少数”，强化对党员领导干部履行党风廉政建设主体责任、落实“一岗双责”情况的监督；
- 三是统筹开展省委专项巡视整改工作；
- 四是以重点监督带动全链条监督，构建协同高效的大监督格局。

(二) 规范运作

1、治理架构

公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》等有关法律法规的要求，健全公司治理体系，公司决策机构、监督机构和经营管理层之间权责明确，运作规范。



2、三会运作

股东大会

股东大会均采用现场投票和网络投票相结合的表决方式，保障所有股东，特别是中小股东享有平等地位，能够充分行使自己的权利。

年度股东大会	临时股东大会	审议通过议案	其中对中小投资者的表决 单独计票并公开披露的
1次	2次	12项	6项

董事会

公司第七届董事会现有董事 7 名，独立董事 3 名，超过全体董事的三分之一；董事会成员中女性董事 1 人，占比 14.29%。董事会的人数及人员构成符合法律法规和《公司章程》的要求。

董事会	审议通过议案
11次	34项

监事会

公司第七届监事会现有监事 3 名，其中职工监事 2 名；监事会成员中女性监事 3 人，占比 100%。监事会的人数及人员构成符合法律法规和《公司章程》的要求。

监事会	审议通过议案
6次	14项

3、信息披露

公司严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》的规定，制定了《信息披露管理办法》，认真履行信息披露义务，确保信息披露的真实、准确、完整、及时、公平。公司严格落实内幕信息知情人和外部信息使用人登记制度，充分尊重和保护全体股东、尤其是中小股东的合法权益。

在深交所 2017-2021 年度信息披露考评中公司连续五年考核结果为 A。

公开披露定期报告	临时报告
4份	53份

4、投资者关系管理

公司重视并积极开展投资者关系管理工作。在日常投资者关系管理中，公司积极利用互动易平台、投资者热线电话、邮箱等方式，强化与投资者的沟通交流，向资本市场公开、公平地传播公司有关信息。2022 年公司通过投资者互动平台及时回复投资者关心的问题 72 条，问题回答率 100%。

2022 年 4 月，公司在深交所互动易平台举行 2021 年度报告网上业绩说明会，说明会采用文字互动的方式召开，公司总经理、董事会秘书等人出席了会议，就公司发展战略、经营状况、重大资产重组等问题与投资者展开积极交流，旨在加强与广大投资者的沟通，让投资者更全面深入地了解公司经营业绩和业务发展情况。



5、保障中小股东权益

公司严格按照《公司法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》等法律、法规、规范性文件的监管要求，及时满足股东的信息需求，维护全体股东的知情权与利益，特别是中小股东的利益，推动公司治理水平整体提升，持续为股东和社会创造价值。

公司自上市以来，始终坚持积极回报股东的理念，根据《公司章程》有关利润分配政策条款，制定了股东回报计划，让全体股东分享企业的成长收益和持续回报。上市 15 年以来，公司合计派发现金红利 13.09 亿元。近五年来现金分红情况如下：

单位：(人民币) 元

分红年度	现金分红金额 (含税)	分红年度合并报表中归属于 上市公司股东的净利润	占合并报表中归属于 上市公司股东的净利润 的比率
2021 年	288,655,962.12	260,540,338.44	110.79%
2020 年	17,121,128.40	67,728,118.74	25.28%
2019 年	58,211,836.56	112,648,297.41	51.68%
2018 年	102,726,770.40	201,089,870.37	51.09%
2017 年	102,726,770.40	173,872,511.45	59.08%



(三) 合规管理



合规管理三道防线

第一道防线为各业务部门、职能部门、分、子公司，负责根据公司相关制度开展各项经营管理工作；第二道防线为法律事务部，负责根据公司相关管理制度，对经营管理工作进行合规性审查，并提出法律审核意见；第三道防线为审计风控部和纪委办公室，负责依职权对制度的执行落实情况进行督查，提出改进意见和建议。



合规管理制度体系

公司按照企业内部控制规范体系和相关规定的要求，在所有重大事项方面建立了有效的内部控制制度，并能够贯彻落实执行，内控控制活动基本涵盖了所有营运环节。



合规风险识别与评估

一是每年开展重大风险调查报告工作，调查范围包括重大诉讼仲裁案件，以及公司经营业绩、资产损失、法律合规、地缘政治、媒体舆论、内部控制、信息安全等方面。二是通过制订和执行各项经营管理制度，确保职责及制衡机制有效运作，持续收集与风险变化相关的信息，认真排查公司经营业务和行政管理各环节的风险点，提前介入、评估项目风险，制订防范应对措施，及时调整风险应对策略，进一步完善公司风险防范机制。



公司 2022 年开展合规管理系列培训

包括工程管理合规培训、投资管理合规培训、数据安全合规培训、采购销售合规培训、档案管理合规培训、财务管理合规培训等 6 场专题培训，共有 296 人次参加。上述培训引导企业职工树立正确的经营观念和行为规范，切实将合规理念融入思想和日常工作中。



广州友谊高效完成工会费收支、饭堂收支、业务招待费支出和企业负责人履职待遇经费等多项专项审计工作；积极开展法律风险调查工作，查找出法律风险点 12 项并进行法律分析，及时堵塞法律风险点；规范落实阳光采购工作，全年完成阳光采购项目 49 项，压降采购支出 230 万元。

(四) 民主管理

2022年，公司工会根据企业民主管理制度规定，规范召开广州市广百股份有限公司工会第五届职代会第六次会议，会议选举了广州市广百股份有限公司第七届监事会职工监事、审议了《广百股份2022年安全生产履行情况》《广百股份2021年业务接待费开支情况》，推进司务公开、维护职工合法权益。

(五) 商业道德

1、反腐败

公司坚定不移贯彻落实“两个责任”，持之以恒正风肃纪反腐，推动公司党风廉政建设和反腐败工作取得良好成效、进一步构建良好政治生态，为公司健康稳定高质量发展提供了坚强保障。

一是突出政治监督：

聚焦贯彻落实党的二十大精神、安全生产、正风肃纪等强化监督；常态化开展落实中央八项规定精神和作风建设情况监督，开展基层正风反腐巡检，严肃查处违纪行为，压减腐败问题滋生空间，促进坚决做到“两个维护”，新风正气不断充盈，凝聚发展向心动力。

二是做实日常监督：

靶向发力，紧盯“重点领域”开展联合监督，发挥监督工作合力，从点到面筑牢公司内控风控体系。注重将“当下治”和“长久立”结合起来，紧跟政策变化和企业发展情况，持续完善公司制度体系，形成制度管权、管事、管人的长效机制，扎紧防腐败的制度笼子，推进合规管理上台阶。

三是加强廉政教育：

在全司范围内高质量开展“廉洁文化进企业”和纪律教育学习月等廉洁文化教育和典型案例警示教育活动，常态化运用谈心谈话、提醒谈话、批评教育等手段加强党员干部提醒教育“治未病”，不断筑牢拒腐防变思想防线。



2、知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等知识产权相关法律法规，制定了如《商标管理办法》等制度文件，规范商标创作、使用和管理流程，持续加强公司的知识产权管理和保护工作。由法律事务部作为公司商标管理的主管部门，负责商标保护和处理有关商标侵权纠纷。

04
环境保护

（一）关注绿色发展，引导绿色消费，对消费者持续开展家电“以旧换新”、对节能商品进行补贴，提供环保购物袋，并建立绿色停车场，设立绿色环保商品销售专区。

（二）推进节能减排，公司从管理节能、技术节能、组织节能三方面着手，通过强化节能技改措施，扎实地推进各项节能降耗减排工作，注重建立绿色供应链，引领辖区商圈绿色消费，获评国家商务部颁发的“绿色商场”等荣誉。

公司对照明系统进行优化改造：

2022年使用LED灯节电

1319万 千瓦时

节约标煤约

1622 吨

减少二氧化碳排放

4217 吨

公司对空调系统进行节能改造：

2022年节电约

346.9万 千瓦时

节约标煤约

426.3 吨

减少二氧化碳排放

1107.18 吨

广州友谊构建绿色低碳环保商店，全年用电量**同比减少37**万度。

（三）加强废弃物管理，在污水排放方面，积极响应政府的号召，大力整治企业内部排水管网，广州友谊完成雨污分流工程，成功获评广州市排水单元达标单位。

在垃圾分类方面：

构建垃圾定时定点投放处理、废旧资源再处置再利用、杂物清运规范运作等综合性环保服务平台。

在废弃物处置方面：

公司各门店与回收单位签订危险废品处置服务合同，对经营产生的污染物进行回收作无害处理，合规合法处置有毒污染物，并要求管辖的餐饮单位安装油烟处理器，减少污染气体排放，并聘请有资质专业公司进行定期清洗，餐厨垃圾由有资质的专业公司回收，油污废水按环保要求经三级隔油池处理后再排放，并聘请有资质的专业公司对油渣进行回收处理。

05
社会责任

(一) 员工权益

1、就业与劳动关系

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，并及时建立、完善关于员工招聘、离职管理、工时休假考勤管理、带薪年假管理及劳动合同管理等管理制度。2022 年公司录用新员工 220 人，其中应届高校毕业生 39 人。全年劳动合同签订率/集体合同覆盖率、社会保险参保率等指标均达到 100%。

2、薪酬与福利

公司为员工提供具有行业竞争力的薪酬待遇。并在现有薪酬机制基础上，为员工足额缴纳社会保险和住房公积金，提供企业年金，根据工作内容、岗位性质等为员工科学设置法定性福利、通用性福利、激励性福利和职务性福利，有效实现人才的吸引和保留。

3、职业健康与安全

在具体岗位工作中，公司积极对员工定期进行劳动安全生产教育，为员工提供符合国家规定的劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品。切实按照法律法规要求，实行女职工和未成年人特殊保护，每年组织员工进行体检和女工妇检。

广州友谊在全员范围内实施企业年金与补充医疗保险计划，为公司职工 2447 人次办理《广州市职工住院医疗互助保障计划》及 2022 年《广州市职工特种重病互助医疗保障计划》《广州市女职工安康互助保障计划》的参、续保工作，全年累计为 55 名员工办理领取市总工会住院关爱计划慰问金 16500 元，为职工构筑坚实的医疗保障防线。

4、员工培训与发展

公司以满足员工对发展提升的需求作为出发点，以夯实基础、锤炼专业、强化梯队为着力点，通过开展内训课、外派培训、轮岗实践、线上学习和混合式学习等多种形式的专题培训培养，有效推动员工快速成才、后备人才高质量成长，助力公司健康快速发展，实现员工和企业双赢。

广州友谊 2022 年员工培训覆盖率达 100%，人均培训时长超过 11 小时。

培训课程管理：

公司的培训课程覆盖业务类、综合能力类、职称类等。

培训需求调研	选定培训师资	实施培训	培训效果评估
通过问卷调查、访谈等方式收集培训需求，结合岗位职责、实际工作情况等因素确定培训重点。	结合培训需求，选定培训师资，选定公司员工担任培训讲师或邀请外部讲师进行授课。	通过多种渠道开展培训，最大力度调动员工学习积极性，将知识技能充分运用到实践中，做到学以致用。	及时收集讲师与员工对培训的评价与建议，不断完善培训管理工作，使培训更贴近员工自身发展与公司发展的需求。

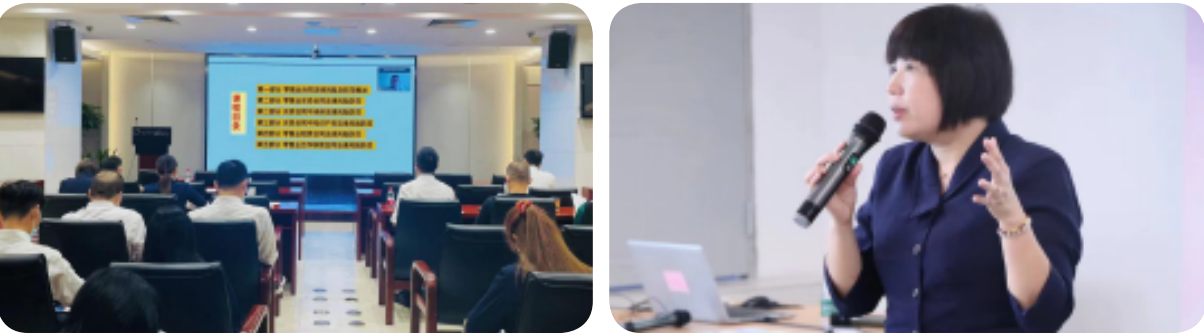
职业技能管理：

为鼓励员工重视自身职业能力提升、帮助员工规划职业发展道路，公司制定专业技术人员管理制度，从职称系列、级别等维度进行职称管理，鼓励员工积极参加职称评审或资格考试，不断加强公司人才队伍建设。



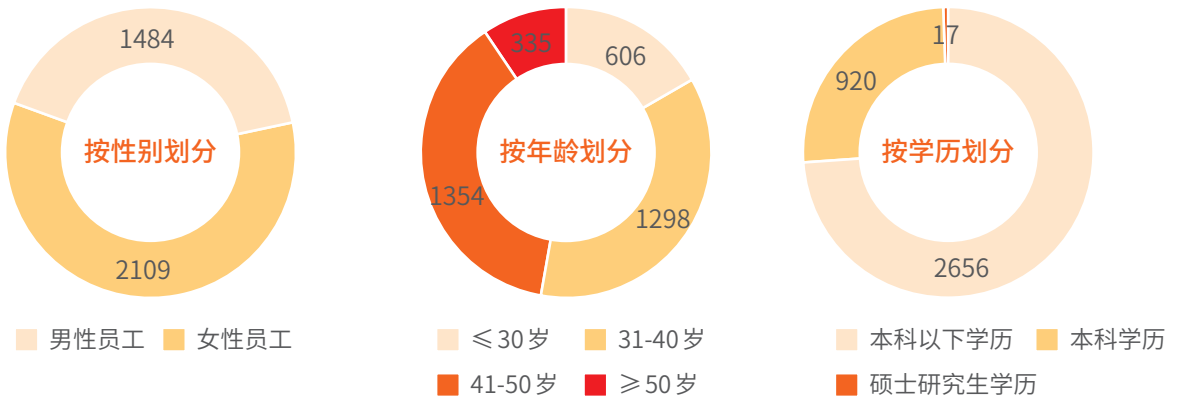
内训师队伍建设：

为打造内部信息共享的学习型组织，公司按照分层分类的原则，建立小教员、初级、中级、高级讲师等师资库，鼓励各层级的优秀员工上讲台，同时建立相应的评估和激励机制，着力打造一支兼具战略思维与实践智慧的培训教学轻骑兵。



5、公司员工结构

2022 年度全司员工结构情况：



(二) 顾客权益

公司每季度坚持对服务体系实施情况进行跟踪分析，2022年度接顾客投诉497宗，一次性解决投诉489宗，投诉一次性解决率为98%。公司持续以第三方调查及内部电子问卷调查相结合的形式开展顾客满意度调查，收集顾客意见，优化现场服务。全年回收顾客满意度电子问卷11.7万份，顾客满意度达到98%。

2022年，广州友谊积极开展“悦服务 越精彩”服务年活动，打造“好物推荐官”及“专业之星”服务人才团队，为顾客提供专业接待服务；并通过第三方神秘顾客审核，加强服务质量监测，稳定保持国内同行业中上服务水平。

全年回收顾客满意度
电子问卷
117000份

顾客满意度达到
98%



(三) 商品质量

在商品质量监管工作方面，公司以确保商品质量为工作重心，建立和推行“四个三”商品质量管理体系，对商品采购、库存、销售、售后服务各环节规范化、标准化管理。运用“三项审查”制度、“三级检查”制度、“三个推进”制度和“第三方监督”制度环环紧扣、层层把关，为消费者提供安全、优质的商品。2022年与第三方权威检测机构紧密合作，开展商品质量监督和指导，定期抽检在营商品并进行新标准、法规培训。通过内控抽查反映商品品质，用抽查数据分析存在问题，并及时作出整改处理。同时，监测各级商品质量监督部门抽检公布的商品不合格信息，做到提早发现、提前预警，防止不合格商品进场销售，保障消费者权益。

公司连续16年通过ISO9001质量管理体系及ISO14001环境管理体系认证；广州友谊积极向消费者公开服务承诺和履行质量首负承诺，强化商品质量管理，维护消费者的合法权益，2022年在广州市“百强质量品牌”评选活动中入选“老字号新活力及驰名商标品牌榜”；为进一步加强公司食品安全管理，新成立广州友谊食品安全委员会，严把食品安全关。

(四) 伙伴权益

2022年公司落实纾困惠企政策，依法依规、应减尽减、按时按质完成租户各阶段的减免租金工作，全年对小微企业和个体工商户合计减免租金10792.85万元，彰显国企担当。

2022年公司遵纪守法、诚实经营，未出现利用价格串通、低价倾销、价格歧视等不正当竞争手段牟取非法利益的行为。各事业部签署的专柜合同、经营类合同、购销及代销、采购等合同履行率均超过99%，切实保障了合作伙伴的权益不受侵害。

2022年对小微企业和
个体工商户合计减免租金
10792.85万元



(五) 安全生产

2022年，公司安全生产工作方面，牢固树立安全发展理念，以防范化解重大风险、及时消除安全隐患、有效遏制生产安全事故为目标，强化安全生产责任体系落实，扎实推进隐患排查治理和安全专项整治，积极开展各项安全生产管理工作，全年安全生产投入1339.5万元，深入各下属单位检查共118次，排查出各项安全隐患1853项，整改落实1853项，全年未发生生产安全责任事故。

安全生产投入
1339.5万元

生产安全责任事故
0

(六) 社区服务

一是充当保供稳价“压舱石”。

公司积极做好保供稳价工作，以高效、稳定的保供实力承接了广州方舱医院和南沙驿站的保供任务，保供期间共提供生鲜食品、日化家用单品超过 500 种，合计投放商品超 30000 公斤，充分发挥了保供标杆作用。

广州友谊超市全市累计投放八大类生活必需品 1033 吨，派出配送车辆 163 车次、调配 337 人次，确保生活刚需商品不断供、不提价。

二是吹响防控“冲锋号”。

积极动员广州市内党员干部、团员青年和群众代表脱产下沉社区支援防控工作，在 2022 年 4-5 月和 10-11 月期间，积极动员广州市内党员干部、团员青年和群众代表近 3000 人次脱产下沉社区支援防控工作，积极响应市国资委对防控的工作部署，派出逾 1800 人次党员职工参与“党员突击队”，支援南沙、花都、海珠、越秀等区封控管控区域。



广州友谊启动“红色之友”志愿服务，先后组织 20 批、120 人次党员、团员、职工加入突击队、尖刀班火线驰援多个管控区、封控区和南沙健康驿站，将党的组织优势转化为防控的工作优势，筑牢防控保障线。

日化家用单品超过
500 种

合计投放商品超
30000 公斤

脱产下沉社区支援防控工作
3000 人次

(七) 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。2022 年度，全年投入帮扶资金 90 万元，其中对贵州省毕节市达依乡的龙塘村、沙坝村各投入 5 万元帮扶资金用于民生用水项目，惠及当地 1301 人；对广州市从化区街口街投入 70 万元帮扶资金用于社区医疗服务中心购置医疗设备和石潭村农产品摆卖点续建工程项目；广州友谊投入 10 万元为贵州省毕节市达依乡的元庄村和元地村实施饮水安全保障工程和道路维修项目，共计新建蓄水池 6 个，维修通组道路 20 米，惠及 113 户共 746 人。

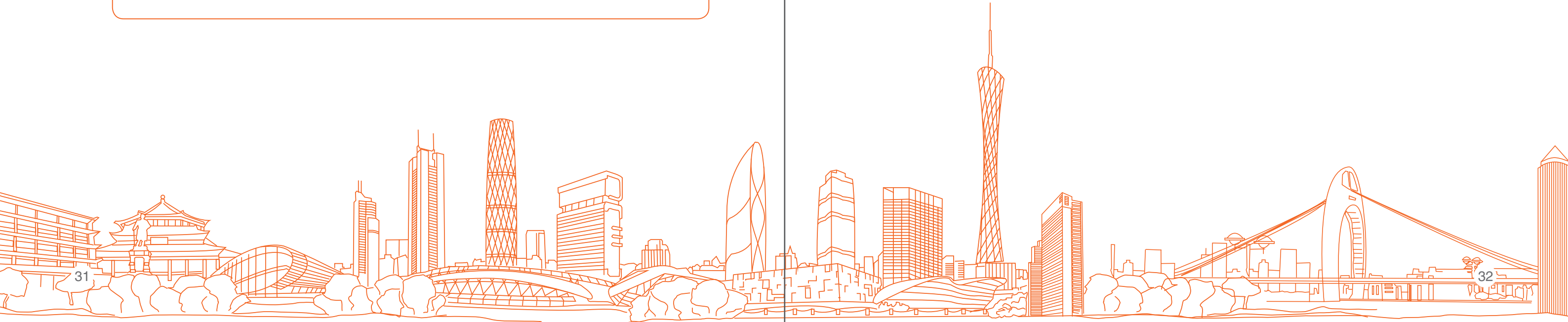
公司全年采购帮扶产品超 3800 份，开展消费帮扶 114.4 万元，线上帮扶馆销售金额超 1313 万元，精准对接特色农企销售 187.5 万元，充分发挥渠道优势，助销帮扶农产品，以实际落实助农惠农的乡村振兴战略。

全年投入帮扶资金
90 万元

开展消费帮扶
114.4 万元

线上帮扶馆销售金额超
1313 万元

精准对接特色农企销售
187.5 万元



附录

（一）关键绩效表

经济绩效

指标	单位	2022 年数值
营业收入	亿元	48.92
净资产	亿元	39.72
总资产	亿元	87.96
资产负债率	%	54.62

环境绩效

指标	单位	2022 年数值
节约电能	万千瓦时	1665.90
节约标煤	吨	2048.30
减少二氧化碳排放	吨	5324.18

治理绩效

指标	单位	2022 年数值
股东大会召开次数	次	3
董事会召开次数	次	11
监事会召开次数	次	6
董事会中女性董事占比	%	14.29
监事会中女性监事占比	%	100
监事会中职工监事占比	%	66.67
披露定期报告	份	4
披露临时报告	份	53
回复投资者互动平台问题	条	72
投资者问题回复率	%	100
召开业绩说明会	次	1
组织合规培训	次	6
参加合规培训人次	人次	296

社会绩效

指标	单位	2022 年数值
录用新员工	人	220
劳动合同签订率	%	100
社会保险参保率	%	100
员工人数	人	3593
男性员工	人	1484
女性员工	人	2109
30 岁及以下员工	人	606
31-40 岁员工	人	1298
41-50 岁员工	人	1354
50 岁以上员工	人	335
硕士研究生学历员工	人	17
本科学历员工	人	920
本科以下学历员工	人	2656
投诉一次性解决率	%	98
顾客满意度	%	98
减免租金	万元	10792.85
经济合同履行率	%	>99
安全生产投入	万元	1339.5
深入下属单位安全检查	次	118
整改落实安全隐患	项	1853
生产安全责任事故	次	0
投放保供商品	公斤	>30000
支援社区防控	人次	3000
投入帮扶资金	万元	90
消费帮扶	万元	114.4
线上帮扶馆销售金额	万元	>1313

(二) 指标索引

报告目录		GRI 标准指标	报告页码
关于本报告		2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P1-P2
		2-3 报告期、报告频率和联系人	
董事长致辞		2-11 最高管治机构的主席	P5-P6
		2-22 关于可持续发展战略的声明	
关于广百股份	公司简介	2-1 组织详细情况	P8
	发展战略	2-1 组织详细情况	P8
	企业文化	2-1 组织详细情况	P9
	组织架构	2-9 管治架构和组成	P10
	2022 年主要经营指标	201-1 直接产生和分配的经济价值	P11
		2-4 信息重述	
	2022 年获得荣誉	2-1 组织详细情况	P12
	ESG 管理体系	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P14
	ESG 议题管理	3-1 确定实质性议题的过程	P14
		3-2 实质性议题清单	
公司治理	利益相关方识别与沟通	2-16 重要关切问题的沟通	P15
		2-29 利益相关方参与的方法	
	规范运作	2-9 管治架构和组成	P19-P21
		2-10 最高管治机构的提名和遴选	
	合规管理	2-27 遵守法律法规	P22
	党建管理	2-27 遵守法律法规	P17-P18
	民主管理	2-30 集体谈判协议	P23
	商业道德	205-1 已进行的腐败风险评估操作	P23
		205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	
环境保护	引导绿色消费	301-3 再生产品及其包装材料	P25
	推进节能减排	302-4 减少能源消耗	P25
		305-5 温室气体减排量	
	加强废弃物管理	303-2 管理与排水相关的影响	P25
		306-1 废弃物的产生与废弃物相关的重大影响	
		306-2 重大废弃物相关影响的管理	
		306-3 产生的废弃物	
		306-5 需要处理的废弃物	

报告目录		GRI 标准指标	报告页码
社会责任	员工权益	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	P27-P28
		401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	
		403-1 职业健康安全管理体系	
		403-3 职业健康服务	
		403-5 工作者职业健康安全培训	
		404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	
	顾客权益	405-1 管治机构与员工的多元化	P29
		417-1 对产品和服务信息与标识的要求	
		416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	
		2-27 遵守法律法规	
		403-5 工作者职业健康安全培训	
		413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
		413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
		413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
		413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
		413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
		413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
		413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
		413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
		413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	

(三) 读者反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您阅读《广州市广百股份有限公司2022年度环境、社会及公司治理（ESG）报告》。我们非常重视并期望聆听您对公司ESG管理、实践和信息披露的反馈意见，真诚期待您的意见和建议。

1. 您属于以下哪类利益相关方？

☐政府监管机构 ☐股东与投资者 ☐顾客 ☐员工

☐供应商与合作伙伴 ☐社会团体/非政府组织 ☐其他_____

2. 您认为报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐差

3. 您认为广百股份在顾客权益方面做得如何？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐差

4. 您认为广百股份在社区责任方面做得如何？

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐差

5. 报告披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

☐是 ☐否

6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

☐是 ☐否

7. 开放性问题

8. 您对广州市广百股份有限公司履行社会责任及本报告有任何意见与建议？

公司反馈邮箱：grandbuyoffice@163.com