

全聚德

QUANJUDE

SINCE 1864

2024年度 可持续发展报告

中国全聚德(集团)股份有限公司



目录

- 01 董事长致辞
- 03 关于全聚德
- 08 可持续发展管理
- 14 坚持党建引领

责任专题 一炉百年火，铸成全聚德

- 17 庆祝全聚德创建 160 周年
- 19 “特” — 坚守特色，为百年老字号传承匠心
- 22 “精” — 精细服务，为舌尖美味增添温度
- 27 “新” — 持续创新，为品牌发展注入活力

01 稳健运营 高效治理

- 35 规范管理
- 45 诚信经营

02 和谐共融 携手前行

- 59 携手员工成长
- 71 产业协同共赢
- 75 履行社会责任

03 环境友好 绿色发展

- 81 完善环境管理
- 82 应对气候变化
- 85 优化资源管理
- 87 加强排放管控
- 89 倡导绿色生活
- 91 关键绩效表
- 94 指标索引表
- 96 关于本报告

董事长致辞



2024 年是全聚德成立 160 周年，也是全面贯彻落实党的二十届三中全会精神的关键之年。全聚德集团始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，守正创新，踔厉奋发，积极探索可持续发展理念赋能经营发展的新路径。在传承老字号深厚文化底蕴的基础上，全聚德集团积极顺应时代潮流，努力打造一家可持续发展、富有社会责任感的现代化企业，为行业树立典范，为社会创造更大价值。

坚持党建引领，凝聚发展力量。我们坚持党建引领，始终把党的领导贯穿于企业发展的全过程，旗帜鲜明加强政治建设，巩固拓展主题教育成果，推进党建工作与业务工作深度融合，不断巩固提升品牌形象，以高质量党建引领公司高质量发展。

坚守初心使命，追求精益求精。我们坚持传承与创新并举，秉持“特”“精”“新”的理念，传承匠心技艺。我们坚持使用具有国家农产品地理标志的正宗北京鸭，传承“全聚德挂炉烤鸭技艺”这一国家级非物质文化遗产，发挥老字号对中华优秀传统文化传播的作用，彰显全聚德的品牌特色与文化底蕴。我们竭力为消费者带来精致美味的餐饮食品，用温暖细致的用餐服务与独特的就餐体验，展现全聚德的精气神。我们持续深化改革，通过多元融合创新，打造新业态模式，利用数字化力量提升品牌影响力，为老字号注入新活力。

稳健运营发展，实现提质增效。我们落实规范管理，深化国企改革，加强公司内部治理体系建设与投资者权益保障，持续推进合规风险管理，恪守商业道德，落实廉洁从业，推动企业在新时代新征程中行稳致远。我们坚持诚信经营，严格把控菜品和服务标准，保障餐食安全质量，对加盟和直营门店实行一体化管理，全面提升门店经营质量，传递老字号的人情味，擦亮老字号金招牌。

携手合作共赢，彰显责任担当。我们找准与各利益相关方的最大契合点和最佳合作切入点，携手员工、供应商、社会公众共同推进可持续发展。我们坚持以人为本，保障员工身心健康，提供实现个人成长与职业发展的平台，

注重人文关怀，提高员工幸福感与归属感。我们加强供应链管理，推进行业交流与产学研合作，实现共赢发展。我们热心公益与社区服务，将高品质餐饮供应至全国“两会”等重要餐桌上，为重大活动服务和供应保驾护航，彰显企业形象担当。

坚持环境友好，守护绿色未来。我们积极响应国家“双碳”目标号召，在完善环境管理、应对气候变化、优化资源管理、加强排放管理等方面持续发力，将绿色低碳理念融入企业运营当中，积极倡导“光盘行动”，减少一次性餐具使用与食物浪费，推动企业绿色、可持续发展。

新程再启，奋斗超越。2025 年是“十四五”规划收官之年，也是全面深化改革、谱写全聚德集团现代化发展新篇章的关键之年。站在新的起点，我们将立足新发展阶段、贯彻新发展理念，秉承“全而无缺、聚而不散、仁德至上”的企业理念，传承好、弘扬好中华优秀传统文化，意气风发走好守正创新之路，开启全聚德集团高质量发展的新征程。

中国全聚德（集团）股份有限公司董事长

吴金梅

关于全聚德

集团概况

中国著名老字号品牌“全聚德”始创于 1864 年，经过百余年发展，如今中国全聚德（集团）股份有限公司（以下简称“全聚德集团”）拥有全聚德、仿膳饭庄（创建于 1925 年）、丰泽园饭店（创建于 1930 年）、四川饭店（创建于 1959 年）四大知名餐饮品牌，成员企业超过 100 家。

传承百年，创新未来。“十四五”以来，全聚德集团确立了国内领先的多元化餐饮产业集团的战略定位，做精做优餐饮业务，做强做大食品业务，并以数字化赋能品牌，积极拥抱新零售、新媒体。未来，全聚德将始终坚持守正创新，以“打造健康美食生活，弘扬中华饮食文化”为企业使命，努力成为更多人信赖和喜爱的美食生活服务商。

企业文化



“全聚德”“丰泽园”“仿膳”
先后被商务部认定为
中华老字号

“四川饭店”被认定为
北京老字号

“全聚德挂炉烤鸭技艺”和“仿膳
(清廷御膳)制作技艺”被认定为
国家级非物质文化遗产

“丰泽园鲁菜制作技艺”被列入
**北京市市级非物质文化遗产
代表性项目名录**

“全聚德全鸭席制作技艺”被列入
**北京市区级非物质
文化遗产名录**

“全聚德前门烤鸭店门面”被列为
北京市文物保护单位



业务板块



全聚德集团拥有“全聚德”“仿膳”“丰泽园”“四川饭店”等品牌。公司餐饮业务主要采取连锁经营模式，包括直营门店和加盟门店，公司对开办直营门店投入建设资金和流动资金，对加盟门店授予特许经营权，公司总部对直营门店和加盟门店实行统一管理。截至报告期末，公司在北京、上海、杭州、长春等地及海外开设餐饮门店共计 101 家，其中全聚德品牌门店 85 家（其中直营门店 39 家，加盟门店 46 家），丰泽园品牌门店 6 家（其中直营门店 2 家，加盟门店 4 家），四川饭店品牌门店 9 家（均为直营门店），仿膳品牌门店 1 家（直营门店），已形成以全聚德品牌为龙头，多品牌协同发展的态势。除中式正餐外，公司正在大力拓展团膳业务，目前运营 8 个项目。



公司食品产业拥有全聚德仿膳食品公司和全聚德三元金星食品公司两大生产基地。全聚德仿膳食品公司生产并销售“全聚德”“仿膳”“丰泽园”“四川饭店”四大品牌特色食品及全聚德零研所休闲食品，包括手工片制烤鸭系列、预包装熟食系列、荷叶饼系列、烤鸭专用酱系列、糕点系列、特色面食系列、年夜饭菜肴等在内的十余个系列百余种产品。全聚德三元金星食品公司主要是以北京填鸭屠宰加工为主的生食加工销售业务，包括烤鸭坯类、鸭副产品等；以熏烧烤类、酱卤类、速冻制品为主的熟肉制品加工销售业务，包括真空烤鸭、手工片制烤鸭、风味鸭等。



品牌矩阵



责任 2024

责任绩效



高效治理

资产总额
149,305.43 万元

营业收入
140,234.49 万元

利润总额
3,692.28 万元

纳税总额
4,508.38 万元



诚信经营

服务人员培训覆盖率
100%

美团大众点评等第三方平台的好评率平均为
93.5%

研发投入
460.78 万元



和谐共融

员工总数
2,346 人

员工培训总支出
22.52 万元

参与重大活动服务保障
56 次

消费扶贫总额
400 余万元

员工参与志愿服务总时长
2,073 小时



荣誉奖项

2023 年度中国餐饮企业 TOP100

中国烹饪协会

2024 北京餐饮十大品牌
2024 北京餐饮企业（集团）50 强

北京餐饮品牌大会

2024 年度消费者信赖企业

中国国际服务贸易交易会
“2024 第三届全球品牌经济大会”

2024 餐饮产业大会 — 年度影响力品牌

美团

《引领融合 聚力赋能 以高质量党建引领高质量发展》
荣获“2024 党建引领老字号高质量发展案例”

人民日报“2024 中国品牌论坛”

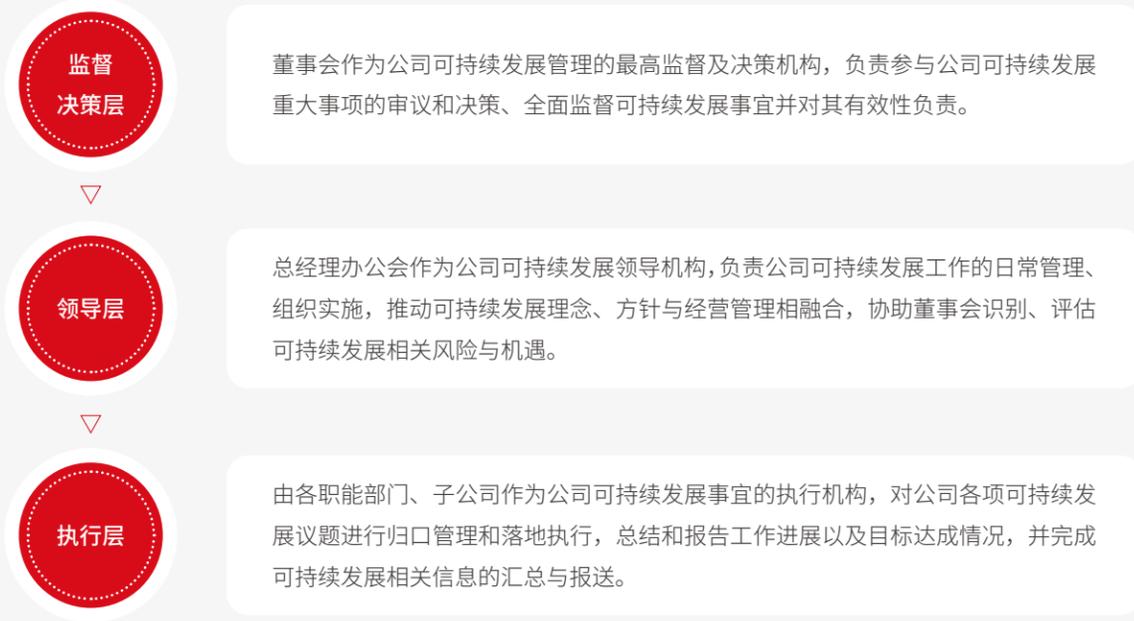


可持续发展管理

可持续发展治理

全聚德集团将可持续发展融入公司的经营发展中，努力实现公司价值、环境价值与社会价值的统一。为推动公司可持续发展工作的有序进行，公司建立了自上而下的“监督决策层-领导层-执行层”三级组织架构，全面覆盖董事会、管理层、职能部门和子公司。同时，公司领导高度关注并积极参与可持续发展相关事务管理，参加公司组织的可持续发展专项培训，持续提高可持续发展管理的专业能力。未来，全聚德集团将持续完善可持续发展管理组织职能，进一步优化公司可持续发展管理，为企业的可持续发展奠定坚实基础。

全聚德集团可持续发展治理架构



可持续发展管理荣誉及奖项

Wind ESG 评级
A

中诚信绿金 ESG 评级
A

全聚德集团荣获
“核心竞争力 ESG 综合治理标杆企业” 称号
(中国国际服务贸易交易会 中国国际经济管理技术论坛)

华证指数 ESG 评级
BBB

商道融绿 ESG 评级
B+

全聚德和平门店荣获
“2024 中国餐饮业 ESG 优秀案例”
(世界餐饮业联合会 2024 第二届中国餐饮业社会责任大会)

利益相关方参与

全聚德集团重视与各利益相关方的沟通，基于自身的日常运营和管理、议题范畴、各方影响因素等，识别遴选出具有重要影响力的内外部利益相关方，通过多种沟通方式了解利益相关方的期望与诉求，并积极进行回应，与各方实现和谐共赢。

利益相关方	关注议题	沟通渠道
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 坚持党建引领 公司治理与合规运营 商业道德与反腐败 餐食安全与质量 应对气候变化与节能减排 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 定期汇报 现场考察 信息披露 完成重大服务保障任务
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理与合规运营 商业道德与反腐败 环境管理体系 信息安全和隐私保护 餐食研发与营养 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 股东会 业绩说明会 投资者沟通平台
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 餐食研发与营养 餐食安全与质量 负责任营销 信息安全和隐私保护 优质客户服务 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 回访与投诉机制 信息公开
 供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 餐食研发与营养 供应链管理 商业道德与反腐败 携手合作共赢 数字化转型 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 现场考察 战略合作 行业交流
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益与福利 餐食安全与质量 员工培训与发展 安全生产与运营 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工活动 员工培训
 社区与公众	<ul style="list-style-type: none"> 传承非遗文化 社会公益志愿 餐食安全与质量 优质客户服务 负责任营销 	<ul style="list-style-type: none"> 社区沟通与服务 信息公开 公益志愿活动

重要性议题管理

有效识别、管理重要性议题，是企业有效开展可持续发展战略规划、风险与机遇管理、信息披露的基础与核心。为了准确识别与评估公司的重要性议题，2024 年全聚德集团参考全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI 标准）、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号—可持续发展报告（试行）》《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号—可持续发展报告编制》《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》等可持续发展信息披露标准，面向各利益相关方开展双重重要性议题调研，从“影响重要性”（即对经济、环境、社会可持续性影响的重要程度）和“财务重要性”（即对公司财务影响的重要程度）两个维度开展重要性议题识别与评估工作，明确重要性议题，在本报告中进行重点披露和回应，并持续完善可持续发展管理，更好地满足利益相关方期望与诉求。

参考运营所在地的宏观政策以及所在行业的特定政策和标准，以内外部发展趋势分析为基础梳理可持续发展议题清单，识别 20 项重要的通用议题和行业特定议题：



- 以《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号—可持续发展报告（试行）》《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》中设置议题作为议题清单基础，并参考国内外其他权威可持续发展报告标准，包括《国际财务报告可持续披露准则 S1 号—可持续相关财务信息披露一般要求》（IFRS S1）、《可持续发展报告标准》（GRI 标准）等；
- 国内外主流 ESG 评级体系以及同行业关注的可持续发展议题；
- 内外部利益相关方共同关心的问题，结合所处行业特点、行业发展阶段、自身商业模式、所处价值链等情况，识别其他具有财务重要性或影响重要性的议题；
- 参考专家意见等。



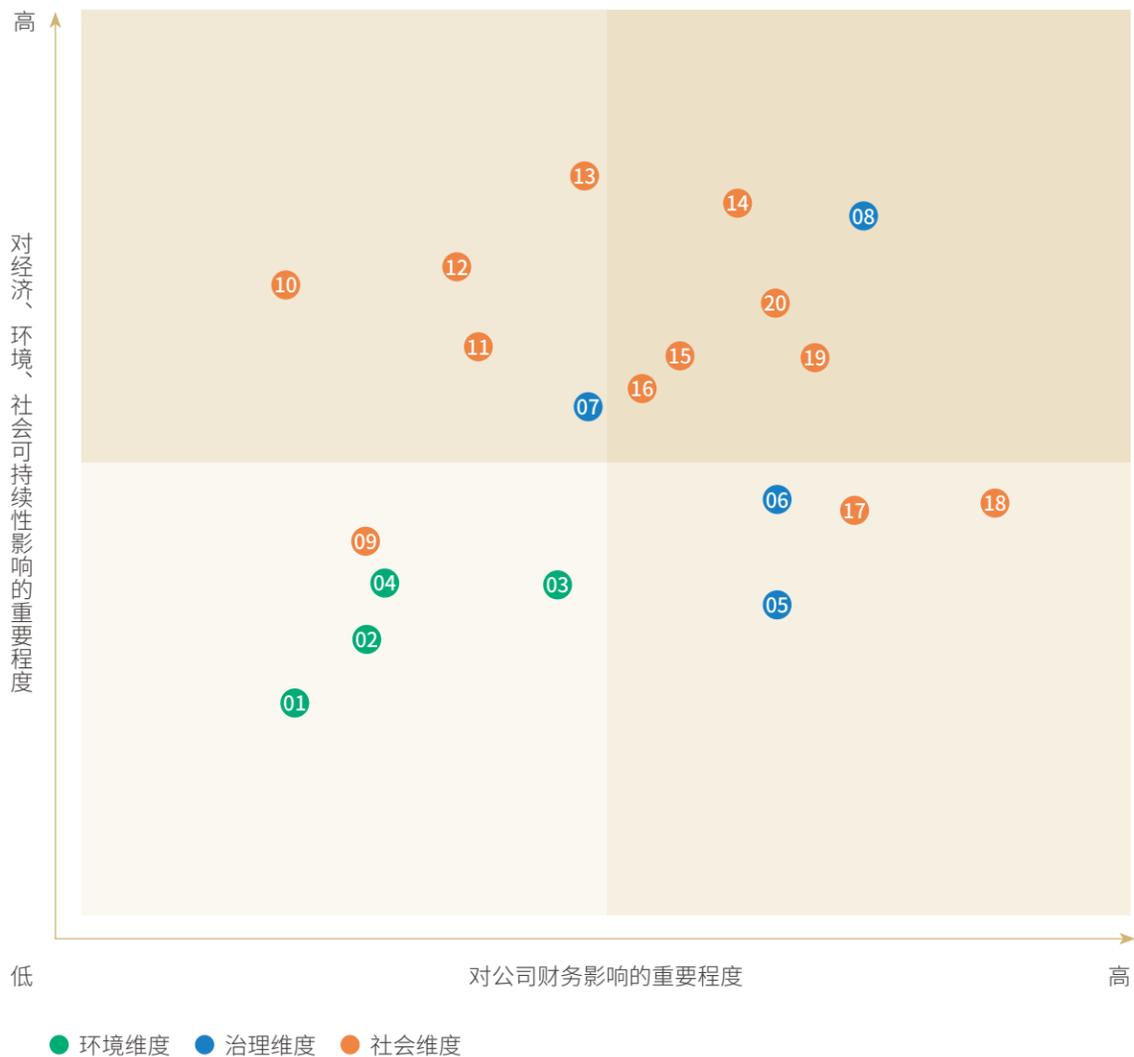
遵循双重重要性原则，开展“影响重要性”评估和“财务重要性”评估，形成 2024 年重要性议题矩阵，确定本年度重要性议题及其优先级。参与相关方包括董事、高管、员工、客户、供应商、投资者、监管部门、媒体以及公众等。

- 影响重要性：**确定影响重要性评估因素与评分区间，由各利益相关方从影响规模、范围、不可补救性和影响发生可能性等因素评估公司重要性议题，根据调研结果评估各议题的影响重要性，并由公司董事、高管及外部可持续发展专家对调研结果进行审阅与确认；
- 财务重要性：**确定财务重要性评估因素与阈值，从议题是否预期在短期、中期和长期内对公司商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等产生重大影响等因素评估各议题财务重要性，并由公司董事、高管及外部可持续发展专家进行审阅与确认。



基于调研结果，从“影响重要性”以及“财务重要性”两个维度构建重要性议题矩阵，经由公司董事、高管及外部可持续发展专家最终审阅与确认，确定 ESG 议题的优先级排序，并针对重要性议题在报告中重点披露其治理、战略与管理方式、影响风险和机遇管理、指标和目标等内容。

全聚德重要性议题矩阵



- 01 资源利用与污染防治
- 02 环境管理体系
- 03 应对气候变化与节能减排
- 04 减少粮食浪费
- 05 商业道德与反腐败
- 06 公司治理与合规运营
- 07 数字化转型
- 08 坚持党建引领
- 09 携手合作共赢
- 10 社会公益志愿
- 11 员工培训与发展
- 12 传承非遗文化
- 13 员工权益与福利
- 14 餐食安全与质量
- 15 信息安全和隐私保护
- 16 餐食研发与营养
- 17 负责任营销
- 18 供应链管理
- 19 优质客户服务
- 20 安全生产与运营

重要性议题风险与机遇分析

公司针对关键的可持续发展议题，全面梳理其影响时长、风险与机遇，并制定相应的应对策略，严格把控相关风险，积极把握相关机遇，实现公司可持续发展。

重要性议题	影响时长	风险 / 机遇	应对策略
坚持党建引领	长期	坚持党建引领，将强化全聚德集团作为国有企业的政治责任和社会责任，通过完善“三重一大”决策制度、推动党建与业务深度融合，公司能够更好地把握发展方向，提升企业治理水平，凝聚员工力量，推动品牌传承与创新。	全面贯彻落实党的二十大精神、党的二十届三中全会精神，深入开展党纪学习教育，切实提升基层组织力，着力锻造高素质干部队伍，不断巩固提升品牌形象，高质量推动党建工作和经营工作融合发展。 详见“党建引领”章节
公司治理与合规运营	长期	违反合规要求、不完善的风险管理或造成公司财产损失、法律纠纷和声誉风险等多项负面影响。	构建以合规文化为基石、以体系融合为主线、以内控建设为抓手、以合规审核为重点、以建设法治企业为目标的大合规管理体系，推进法治工作与生产经营深度融合。 详见“合规与风险管理”章节
商业道德与反腐败	长期	腐败与舞弊或将引发监管处罚与法律风险，导致公司财产损失、声誉受损，影响公司的合规运营与长期发展。 良好的政治生态将降低法律和财务风险，增加客户和投资者信任，提高公司声誉和形象。	构建一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”体制机制，营造公司风清气正、干事创业的良好政治生态。 详见“商业道德”章节
餐食研发与营养	中长期	加大对创新菜品、健康营养餐饮食品的研发，满足消费者的需求，提升品牌竞争力。 研发过程中可能面临成本投入高、消费者口味偏好难以精准把握、新品市场接受度低等风险。	完善餐饮板块与食品板块的研发创新管理机制，持续加大研发创新投入，通过产学研合作推动产品研发创新，开发更多符合市场需求与消费者偏好的健康营养的餐饮食品。 详见“责任专题”与“餐食研发与营养”章节
餐食安全与质量	长期	有效管理餐饮食品的安全与质量，不仅能保障消费者的饮食安全，而且还能提升品牌信任度和市场竞争力。 若发生食品安全事故，不仅会损害消费者健康，还可能导致品牌声誉受损、法律诉讼增加，甚至影响企业的长期发展。	持续开展食品安全管理体系认证、质量管理体系认证，强化公司食品安全与质量管理，加强对员工食品安全的培训宣贯，加强对原材料质量管控。 详见“责任专题”与“餐食安全与质量”章节

重要性议题	影响时长	风险 / 机遇	应对策略
优质客户服务	中长期	<p>良好的口碑有助于提高公司业绩，吸引更多的消费者，提高消费者的品牌忠诚度。</p> <p>客户服务管理不到位、客户满意度下降等可能导致公司名誉受损，面临客户流失的风险。</p>	<p>完善服务管理体系，以优质的用餐服务与用餐环境，为客户提供更好的消费体验。</p> <p>持续监测顾客满意度，定期了解顾客诉求，及时处理及解决顾客投诉问题。</p> <p>详见“责任专题”与“优质服务”章节</p>
负责任营销	中长期	<p>通过真实准确地传达公司产品与服务信息，增强消费者信任，提升品牌口碑，从而吸引更多消费者，推动业务增长。</p> <p>虚假陈述或夸大描述可能会导致品牌声誉受损，甚至面临法律风险。</p>	<p>完善营销与对外传播管理，建立信息审核机制，确保准确传递产品与服务信息。</p> <p>详见“负责任营销”章节</p>
信息安全和隐私保护	中长期	<p>信息数据及客户隐私泄露将违反相关法律法规，或将带来合规风险，造成罚款等财务损失，亦侵犯消费者合法权益，降低消费者对公司的信任。</p> <p>保障信息安全与消费者个人信息，有助于维护公司与消费者间的关系。</p>	<p>完善信息安全管理体，提升防护能力与数据管理能力，定期进行信息安全审查，持续加强信息安全与客户隐私保护。</p> <p>详见“信息隐私安全”章节</p>
供应链管理	中长期	<p>供应商提供的原材料质量将直接影响餐饮食品的安全与质量。</p> <p>原材料价格升高、原材料供应的不稳定性将影响公司的生产运营。</p>	<p>建立健全采购管理体系，加强供应链风险识别与管理，强化供应链韧性。</p> <p>详见“供应链管理”章节</p>
安全生产与运营	中长期	<p>生产运营过程中发生安全生产事故或对员工人身安全造成直接负面影响，违反相关法律法规或将带来罚款等财务损失，影响公司声誉与形象。</p>	<p>建立健全安全管理体系，强化落实安全生产责任制。</p> <p>详见“职业健康与安全生产”章节</p>

坚持党建引领

全聚德集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大、党的二十届三中全会精神，深入开展党纪学习教育，以更加奋发有为的精神状态推进各项工作，推动基层党建全面提升，以高质量党建谋改革、促发展。

《引领融合 聚力赋能 以高质量党建引领高质量发展》荣获“2024 党建引领老字号高质量发展案例”人民日报“2024 中国品牌论坛”

治理

- 充分发挥党委把方向、管大局、保落实的职能，完成党委会、董事会、总经理办公会相关制度梳理以及“三重一大”决策事项清单梳理，有效构建了权责透明、协调运转的“三重一大”决策和运行监管系统

影响、风险和机遇管理

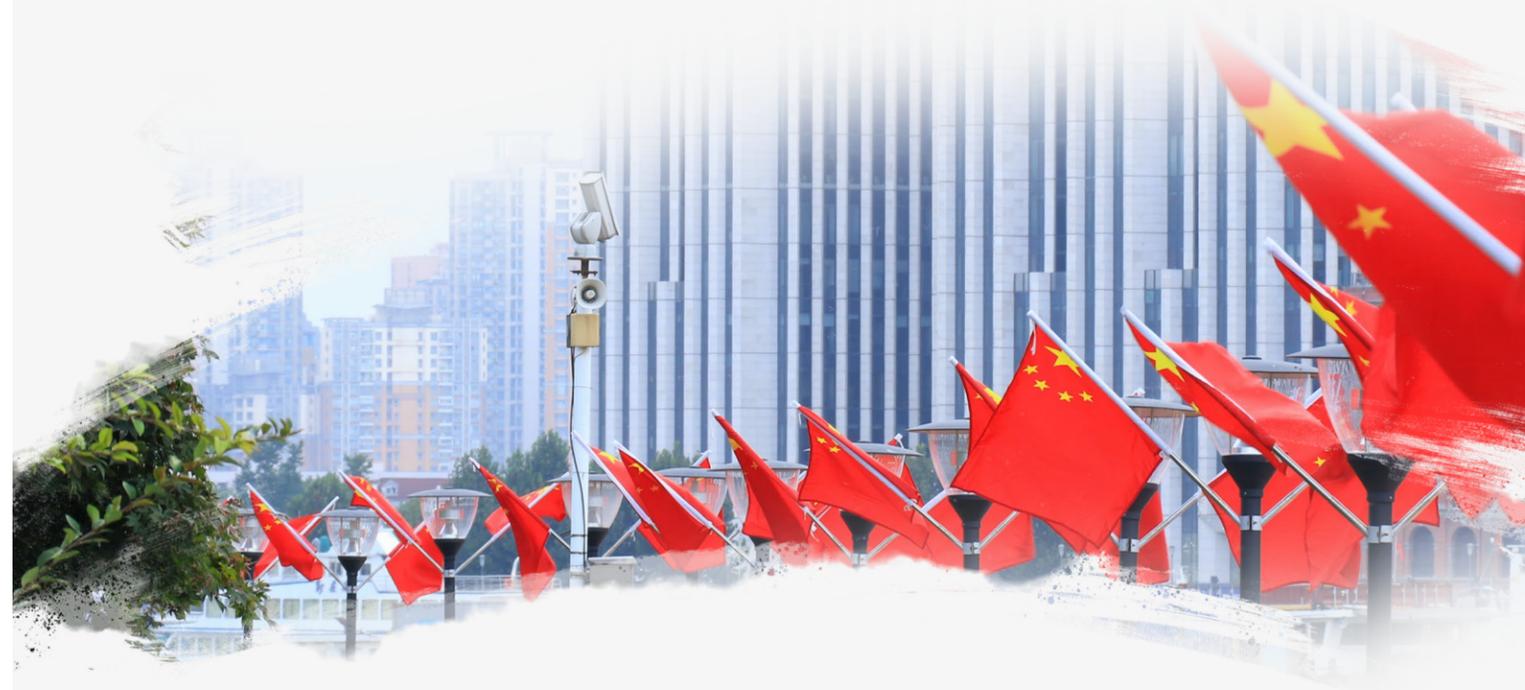
- 针对重点人、重点事、重点问题，通过日常监督检查、专项检查和“四不两直”检查相结合的方式，加强监督检查

战略与管理方法

- 全面贯彻落实党的二十大、党的二十届三中全会精神，深入开展党纪学习教育，切实提升基层组织力，着力锻造高素质干部队伍，不断巩固提升品牌形象，高质量推动党建工作和经营工作融合发展

指标和目标

- 逐级签订《全面从严治党（党建）工作责任书》，将工作责任层层分解，并将基层党组织建设纳入党建目标考核内容，通过日常考核、自查自评、相关评测、现场考核等形式检查党建责任落实情况



学思践悟，推动理论入脑入心

公司把深入学习贯彻党的二十大精神和党的二十届三中全会精神作为首要政治任务，制定《全聚德集团党委关于认真学习宣传贯彻党的二十届三中全会精神的实施方案》，全面落实学习任务，并不断丰富学习载体，确保党的创新理论入心入脑，指导实践。

领导干部带头学

理论学习中心组当好学习“领头雁”，以“第一议题”的形式开展集中学习、专题研讨，引领各级党员领导干部认真学习学原文、悟原理，确保党的二十届三中全会精神在公司落地生根。

丰富载体系统学

举办“线上+线下”专题培训班，采取观看视频、研读文件、交流研讨等多种形式，及时传达贯彻党委主题教育各项文件精神。
发挥“萌宝康吃”微信公众号自媒体宣传矩阵作用，推出全会精神学习笔记、“学习榜样 致敬经典”“榜样的力量”等系列专题推文，营造了浓厚的学习氛围。

广泛宣讲全面学

公司党委书记带头宣讲，领导班子成员在分管领域进行宣讲，组建“全家人宣讲团”开展巡回宣讲，让广大干部职工听得懂、能领会、好落实。

公司党委开展“第一议题”学习

30次



党委理论学习中心组开展集体学习

15次



专题研讨

7次



各级党组织以“三会一课”为抓手，对

520 余人次进行“线上+线下”系统培训

全会精神系列推文

52篇

总阅读量近

9,400次

各级领导班子成员开展宣讲

33次



覆盖

760 余人次



案例 1+1 主题活动，学习榜样，汲取前行的精神力量

为认真学习宣传贯彻党的二十届三中全会精神，公司创新学习形式，组织开展“学习榜样 致敬经典”1+1主题活动，即听一场宣讲、看一场展览，全方位展示公司坚持守正创新，激励广大职工群众在学习中获得成长和进步。

● **听一场宣讲，讲透精神鼓足干劲。**组建“全家人宣讲团”，由非遗传承人、服务督导、热菜大厨、客服经理、综合文员等 20 位一线代表组成，走进基层企业，围绕个人与企业共成长的奋斗故事开展宣讲，通过与职工“面对面”沟通、“零距离”交谈，拉近党员干部与职工群众的关系，让党的创新理论更接地气。

● **看一场展览，厚植红色文化。**立足全聚德博物馆丰富的红色馆藏资源，打造馆藏课堂，运用数字导览、视频、投影等手段，立体呈现中华老字号的红色历史，让广大干部职工从藏品中感悟历史、继承文化，汲取前行的精神力量。



全家人宣讲团开展宣讲 14 场，覆盖 30 个在京企业和总部党组织，直接听众 450 余人次

层层落细，全面从严治党

公司紧紧扭住全面从严治党的“牛鼻子”，制定《集团公司党委 2024 年党建业务“一本账”》，明确 31 项任务内容及工作措施，并逐级签订《全面从严治党（党建）工作责任书》，压实主体责任，建立健全党建业务同谋划、同部署、同推进、同考核的工作机制。同时，公司聚焦重要工作，强化日常检查、专项检查和“四不两直”检查，直插门店一线检查 102 店次，坚持不懈把全面从严治党向纵深推进。

深度融合，推进党建促发展

公司充分发挥党委把方向、管大局、保落实的职能，认真落实北京市国资委关于建设“三重一大”决策和运行监管系统要求，完成党委会、总经理办公会、董事会制度梳理以及“三重一大”事项梳理，进一步完善党委议事规则和各治理主体权责清单，有效构建了权责透明、协调运转的“三重一大”决策和运行监管系统。截至 2024 年底，研究讨论议题 224 项，其中前置研究讨论重大事项 90 项。

为促进党建与业务工作深度融合，发挥党员先锋模范作用，公司聚焦指标提升“瓶颈”，教育引导党员群众增强“大干一百天”的思想自觉，充分发挥党员群众在菜品创新、优化服务质量、丰富营销活动中的攻坚带头作用。专项行动期间，实现在京门店人均消费同比提高 2.5 元；线上双平台营收同比增长 1.8%，接单量同比增长 35%。

专题
一炉百年火
铸成全聚德

庆祝全聚德创建 160 周年

百年炉火，生生不息。2024 年，全聚德品牌迎来 160 岁生辰。160 年来，全聚德依靠精湛的技艺、优质的菜品，以及“千年不断”的炉火一样的热情，为古今中外的消费者带来独特的美食体验。

- 1864-1949 百年传承，经典启航**
自 1864 年起，全聚德以其独特的烤鸭技艺，在京城的美食界独树一帜。创始人杨全仁先生凭借对美食的热爱与执着，将宫廷美食带入民间，使全聚德烤鸭成为京城一绝，从此开启了百年传承的篇章。
- 1949-1978 技艺革新，传承不息**
新中国成立后，全聚德在继承传统的基础上，不断进行创新。厨师们将烤鸭技艺与鲁菜精髓相结合，形成了独具特色的全聚德菜系。
- 1978-1993 菜品丰富，满足味蕾**
改革开放后，全聚德紧跟时代步伐，不断推陈出新。在保留鸭风味菜品的基础上积极引入了川、粤、淮等多种风味菜品，使全鸭席更加丰富多样。
- 1993-2020 成立集团，走向世界**
1993 年，中国北京全聚德集团成立，百年老字号企业正式步入了集团化、规模化发展的新阶段。全聚德集团持续融合创新，通过参与 2008 年北京奥运会和 2014 年北京 APEC 会议的餐饮服务，推出融合中西风味的奥运菜单，向世界展示中华美食文化的博大精深。
- 2020-2024 拥抱市场，续写新篇**
新时代下，全聚德集团秉持守正创新理念，紧跟市场动态与消费者需求，积极进行菜品创新，坚持“餐饮运营商业化”和“餐饮产品食品化”，不断探索并引领美食的新境界。

160 系列庆典活动成功举办



全聚德 160 烤鸭出炉，未来将继续回馈广大宾客朋友

全聚德集团党委书记、董事、总经理周延龙现场带队为品牌敬匾，让全聚德的金字招牌在新的征程中更加熠熠生辉



《全聚德：始于 1864》新书发布，传递老字号的匠心精神与时代价值



全聚德博物馆全新亮相，隆重开馆



员工版话剧《天下第一楼》成功演出，以经典致敬经典



160 道经典菜品复刻，致敬老字号烹饪艺术



全家人共同唱响生日歌，祝愿全聚德品牌 160 周年生日快乐

特 坚守特色，为百年老字号传承匠心

全聚德作为百年老字号，坚守以“烤鸭”为核心的品牌特色，传承“全聚德挂炉烤鸭技艺”这一国家级非物质文化遗产，发扬老字号的优势和特点，传承百年老字号匠心，弘扬中华饮食文化。

对食材的尊重

全聚德集团坚守对食材的尊重，选用国家农产品地理标志产品、经植物性饲料精心填饲的“北京鸭”为原料，烤制出油亮饱满、色泽枣红、皮酥肉嫩的北京烤鸭。公司坚守老字号地道北京味道，传承和发扬北京鸭文化，共同推动首都灿烂饮食文化的发展。



全聚德集团与金星鸭业携手战略合作，推动北京鸭产业、北京烤鸭产业的新发展，共筑国宝美食新未来

对技艺的拿捏

“全聚德挂炉烤鸭技艺”坚守挂炉烤鸭技艺的复杂制作工序，已形成一整套标准、规范的工艺流程，是中华传统饮食文化和技艺的匠心坚守，被认定为国家级非物质文化遗产，是北京饮食特色文化的代表之一。

公司高度重视对全聚德烤鸭技艺的发扬光大和有序传承，

通过现代学徒制、大师工作室等人才培养模式，培养一批技术娴熟、工艺精湛的高技能人才，让全聚德挂炉烤鸭非遗技艺薪火相传、发扬光大。2024年7月11日，在全聚德创建160周年之际，公司举行了隆重的“全聚德挂炉烤鸭技艺传承仪式”，传承跨越160年的大师匠心与技艺。

周延龙总经理为李兴禄大师颁发“全聚德挂炉烤鸭技艺第五代功勋大师”奖章和证书



吴玉波大师带领第七代传承人代表宣读《厨行堂训》，以此铭记初心，砥砺前行



匠心培育，为烤而生

- “南口一号”北京鸭
- 具有自主知识产权的烤鸭专用品种
- 优秀品种国家推荐

国家地理标志农产品

- 北京市地方特色农产品
- 最能够代表北京市特色的自然、人文环境

正统北京鸭填饲技艺

- 让烤鸭鸭坯皮下及肌间脂肪含量更丰富
- 让烤鸭外皮更酥脆、肉质鲜嫩更细腻，口感层次更丰富

谷饲养殖更健康

- 每一只烤鸭均由植物性原料精心填饲
- 制坯烤制后肉自然清香，无腥杂味
- 让您吃得更健康

每只烤鸭可溯源

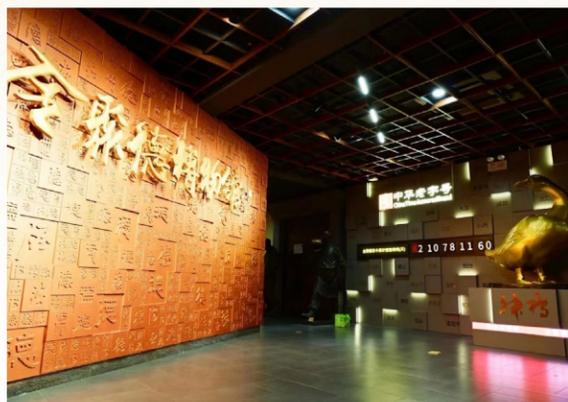
- 每一只烤鸭鸭坯都有自己独立的“身份证”
- 扫描二维码即可查询出场编号
- 让您吃得更放心

◎ 对非遗文化的传播

全聚德作为中华老字号，跨越三个世纪，历经数代发展，已经成为北京传统文化的符号、中华美食的代表。全聚德集团充分发挥老字号在文化层面的优势与积淀，整合老字号企业内外资源，探索丰富多彩的非遗文化传播模式，举办各类非遗文化体验活动，用新理念、新渠道讲好非遗传承与全聚德的百年故事，弘扬博大精深的中华优秀传统文化。

案例 全聚德博物馆：百年传承与文化新生

2024年，位于全聚德和平门店的全聚德展览馆全面升级为全聚德博物馆。博物馆将中国的书法、楹联、陶瓷、雕塑等元素有机结合，老书籍、老照片等历史文献资料和实物共计500多件，将全聚德百年发展历程真实地呈现出来。全聚德博物馆作为北京市爱国主义教育基地、北京市中小学生社会大课堂资源单位、西城区市民终身学习教育基地，发挥馆内丰富的非遗文化、中轴文化、京味文化资源，推出系列教育课程和体验活动，入选北京市文化和旅游局“京味文化中轴非遗体验游”主题线路的重要点位，助力青少年了解非遗文化与中华传统饮食文化。



在庆祝全聚德品牌创建160周年之际，举办了两期“一六零”新北京老字号文化体验之旅活动，让全国共110余名消费者对北京的传统和非物质文化遗产有了更深入的了解和更近距离的体验。

立足全聚德博物馆，依托“萌宝星厨”团队，面向不同学生群体，推出节气烹饪美学食育课、金牌大师面对面等课程，围绕非遗知识、全聚德挂炉烤鸭技艺等，设计了“逛中轴赏非遗”“观展览品文化”等特色非遗文化体验环节，以优秀传统文化滋润学生的心灵。



精 精细服务，为舌尖美味增添温度

全聚德集团围绕“产品+服务+场景”，做精做优餐饮业务，持续传递品牌的人情味和菜品的好口味，把老字号打造成消费者心目中的样子，全面展现全聚德的“精气神”。

全聚德前门店、全聚德王府井店、仿膳饭庄
通过“国家五钻级酒家”评审

◎ 产品“精”，传递浓浓人情味

全聚德集团始终坚持以精致的餐饮产品回馈广大顾客，让美食成为连接人与人之间情感的桥梁，传递温暖与关怀，让每一次相聚都充满仪式感和幸福感。

精研 餐饮美食

经过百年不断的积累与传承，全聚德不仅以挂炉烤鸭而饮誉海内外，而且以全鸭席、特色菜、创新菜、名人宴为代表的系列精品菜肴形成了全聚德海纳百川的菜品文化。

全聚德品牌荣膺
“最具食品价值创新”奖



- 每年更新主菜单，升级“讲究菜”和“创新菜”，2024年特别设置“全聚德160周年经典菜品”专区
- “全聚德·季”副菜单随四季更替，每季更新10道时令新品，带来时令新鲜感

案例 盛世牡丹，匠心传承

为纪念品牌创建 160 周年及“盛世牡丹”烤鸭亮相 10 周年，全聚德集团推出全聚德盛世牡丹宴，对“盛世牡丹”烤鸭及配料进行全面升级。“盛世牡丹”灵感源自牡丹花，以精湛的片鸭技艺和绘画艺术呈现，此次升级在盛世牡丹烤鸭的基础上融入了脆皮鸭肝塔、七味时令小料，增加荷叶饼品种和奶白时蔬老火鸭汤，每只全聚德盛世牡丹烤鸭均增加专属印鉴，为顾客带来雍容华贵的视觉与味觉享受。

APEC 宴会上展示中华美食

全聚德盛世牡丹烤鸭源自在北京举办的 APEC 宴会上，全聚德烤鸭的精彩呈现受到各国贵宾盛赞，是中华美食的世界展示



案例 致敬全聚德创建 160 周年经典菜品

为致敬全聚德品牌创建 160 周年，全聚德 2024 年新版菜单对挂炉烤鸭、讲究菜和创新菜进行全面升级，新增“160 周年经典菜品”专区，融合经典与创新元素，讲究菜新增菠萝咕嚕鸭、香辣鸭心等，创新菜注重口味与营养，如葱香慢煮黄花鱼，全面升级顾客体验，让全聚德焕发老字号新活力。

对细节的极致追求和对食材的精妙处理，用传统烹饪技法展示全聚德菜品的“正宗味”



香辣鸭心



菠萝咕嚕鸭

传统制法与新潮口味的碰撞现制热食酥香味浓，新鲜制作，正是“小饼如嚼月，中有酥与馅”



双色奶香饽饽

手工逐个控制 惟妙惟肖呈现，“小鸭”虽小，“五脏”俱全，无论在“鸭”头、“鸭”脖、“鸭”尾都能吃到馅料，可见厨师制作的用心



小鸭酥

传统烹饪精髓与创新思维的完美结合，为广大顾客带来全新的味蕾体验



碧绿菠菜鸭肝球



黑白双椒烧鳗鱼



精致 食品产品

全聚德集团以“餐饮产品食品化”为发展思路，发挥餐饮、食品联动机制，加快食品产业布局发展，旗下多个品牌联合打造食品产品矩阵，满足消费者更多元场景的需求。

手工片制烤鸭

全聚德

手工片制烤鸭礼盒

手工片制烤鸭项目系列产品已升级到4.0版本，首次增加了经典鸭汤产品、全聚德特色春饼，为消费者提供多种选择。



盛世牡丹

手工片制烤鸭礼盒

对全聚德标志性产品“盛世牡丹”烤鸭进行传承发展，还原堂食的正宗风味，让“盛世牡丹”烤鸭走进更多家庭。



休闲食品

打造时尚品牌“零研所”，产品主打高汤卤味，涵盖多种鸭制品如鸭脖、鸭锁骨、鸭肫、鸭掌和鸭翅根，以及备受欢迎的爆胶猪蹄和虎皮凤爪等健康美味的零食，打造更多消费场景，满足消费者的不同需求，在市场上赢得了广泛的喜爱。



节令食品

全聚德与五芳斋合作为消费者带来特色烤鸭粽，鸭肉搭配全聚德秘制烤鸭酱调味，呈现出独特口感与风味，此外还推出南瓜藜麦粽、燕麦八宝粽等，满足现代年轻人健康养生的需求。



鸭类包装产品

2024年推出香辣味和椒麻味两种真空烤鸭新口味产品，五香烤鸭2.0升级版更加方便销售、携带，解决了消费者购买真空烤鸭后回家难片制的痛点，提高消费者的消费体验。



服务“精”，提供有温度的服务

全聚德集团的服务“精”不仅是对细节的追求，更是对顾客的用心关怀。通过搭建暖心场景、精心雕琢服务细节、精准把握个性化需求及持续创新服务模式，将主题餐台与场景服务相结合，努力为每一位顾客打造了一个温馨、舒适、难忘的用餐体验。

案例 精准定制见真功，细节服务见真情

服务工作在餐饮门店日常运营中是核心品质的体现。2024年1月18日，全聚德开展2024年“好‘细’登台”主题宴席实践展评活动，展示“家庭宴”“商务宴”“婚庆宴”“同好宴”四类主题宴席及细节定制、情景服务，精细出新，细微之处体现着对顾客的关爱。自活动开展以来，门店在主题餐台定制方面从无到有，从简到精，全面提升员工的精神面貌。通过打造老字号有温度的、贴心的、具有特色的服务模式，公司用服务向顾客传递浓浓的人情味，为顾客打造“删繁就简，润物无声，统一规范，物超所值”的品牌服务新体验。



生日宴席



春节宴席



端午宴席



中秋宴席

全国各门店累计定制主题宴席 实际使用

1,811台

8,375次

网络好评

3,750条



◎ 环境“精”，打造独特就餐体验

全聚德集团持续对门店进行焕新升级，通过精细化的设计、高品质的装修以及创新的场景体验，全面升级门店环境，展现了老字号品牌的创新活力和文化底蕴，为消费者带来更多丰富的用餐体验。



和平门店

“中华一绝·空中四合院”餐厅

以北京四合院院落为灵感，将传统平层四合院打造为立体多层的四合院餐厅



前门店

光影餐主题餐厅

推出有互动感、沉浸式体验的“品·味光影餐厅”，以及“中轴食礼”文化体验店和“京式”下午茶



王府井店

“京梦王府·四季烟火”主题餐厅

2024年推出“京梦王府·四季烟火”王府文化、京味元素主题餐厅，将美食、文化、艺术相结合



新

持续创新，为品牌发展注入活力

全聚德集团坚守初心，深化创新，紧跟市场变化与消费者需求，打造新模式、新渠道，持续推动品牌守正创新，为中华老字号品牌发展注入活力，推动老字号事业的繁荣发展。

◎ 新模式

公司积极探索创新发展，通过多元融合创新，打造新业态模式，丰富全聚德的品牌内涵，为老字号的持续发展开辟新路径，彰显了中华老字号在传承与创新中的时代活力，为传统餐饮品牌的转型升级树立典范。

案例

中轴食礼——老字号新场景 老京味新表达

“中轴食礼”体验店打造“文化+空间+产品”的全新运营模式体验空间，将北京中轴线的历史文化与现代餐饮空间完美结合，提供中轴线上的美食礼物，为消费者提供沉浸式文化餐饮体验。2024年，全聚德·中轴食礼抓住中轴线申遗成功机遇，围绕“食礼”在产品创新上持续发力，先后推出“见字如晤·京城来信”“烟火年年”等多款爆款产品。

2024年国资国企创新成果
(案例) 三等奖

2023年中华老字号时尚创意
新零售店铺设计创新奖



场景创新

中轴文化和京味文化贯穿整个场景，展示中轴线文化中的烟火气和人文风貌，打造沉浸式体验。



产品创新

推出融合中轴新国潮特色的“文创食礼”“一口吃遍北京城”的“齐·活儿”京式茶点、聚集年轻消费者的“行走街食”等，圈粉各年龄段消费者。



业态创新

“中轴食礼”分为文创伴手礼、京式茶点、非遗烤鸭、技艺展示和街食外带5个区域，集合五个不同业态的创新。



案例 仿膳茶舍——宫廷糕点 御膳传承



仿膳茶社以传承和弘扬宫廷饮食文化为核心，通过打造融合传统与现代元素的文化体验空间，为消费者提供独特的餐饮与文化享受。2024年，仿膳茶社以全新姿态在北海公园内开门迎客，重现宫廷美食的魅力，以平价亲民之姿，贴近每一位百姓的生活，古色古香的装修风格还提供了穿越回古代宫廷的梦幻体验。



城中园，园中社

和谐共生的空间美学

将房前有院、轴线贯穿、中为厅堂的传统建筑空间模式运用到新型商业空间中，家具和配饰基于对明清经典器物的复刻，融入当代的使用场景、餐食习惯。

宫廷糕点

重焕新生，平价亲民

推出宫廷风味糕点、应节寿意·龙凤喜饼糕点、便民糕点主食系列美食，将宫廷美味以平价、亲民的方式呈现给每一位食客。



案例 “全聚德·站台”品牌首店，开拓铁路餐饮服务新场景

2024年1月11日，“全聚德·站台”品牌首店亮相北京站，聚焦铁路餐饮服务场景，将定制简餐与品牌商品销售相结合，满足旅客在车站内的消费需求。该项目是公司依托老字号品牌拓展餐饮品类、延伸品牌发展的新突破，也是公司开辟新市场、新场景、新服务的有益尝试。



案例 烤鸭来了·挖掘线上外卖新动力

2024年，全聚德集团与美团外卖展开深度合作，探索拓宽线上外卖市场的新模式，推出两家品牌卫星店，以轻量化、快节奏、纯外卖为标准，主打烤鸭与热菜的“混搭”，推出适配外卖场景的新产品、新形态，让更多消费者品尝到全聚德的美食。卫星店的模式不仅实现了运营效率的提升，还为老字号品牌的传承与发展注入了新的活力。



案例 团膳服务·拓展新业务模式

2024年，全聚德集团依托品牌优势与运营经验，大力拓展团膳业务，通过不断优化菜品和服务，用精心美味的餐饮食品、放心安全的食材和操作、热心全面的优质服务，满足企业、机构等团体的餐饮需求，获得了用餐人员的广泛认可。



精心设计菜谱，提供安全、营养、可口的美食

环球项目的员工公寓餐厅每月举办的不同风格的美食节活动



◎ 新渠道

在传承中华饮食文化精粹的基础上，全聚德集团积极拥抱新零售，推动品牌升级、文化 IP 创新以及数字化营销，通过创新传播渠道，实现了全聚德品牌与年轻消费者的深度互动和品牌影响力的提升。

搭建数字化传播矩阵

打造由官微、小红书、抖音、视频号等新媒体平台组成的宣传矩阵，通过短视频和直播等形式，让年轻人认识、了解、支持全聚德；2024 年创新推出“星厨甄选直播间”，由“萌宝星厨”作为直播间主播，在直播销售各品牌产品的同时，讲述全聚德品牌故事、传播中华饮食文化，加强与年轻消费者的沟通与互动。



全聚德点亮抖音“老字号嘉年华”



抖音“夜京城”邀聚中轴线云游“心动”烤鸭



星厨甄选直播间在 2024 年中国国际服务贸易交易会现场火热开播

打造数字化新体验

将传统文化与现代科技相结合，结合 AR 数字博物馆和数字藏品等形式，增强消费者的互动感和沉浸感。



打造时尚与历史相融合的主题数字藏品，一经推出便受到年轻消费者的喜爱



推出 AR 数字博物馆，通过线上互动体验，消费者可以随时随地探索全聚德的历史文化

融入年轻人生活

打造年轻化的品牌形象，围绕年轻消费者的兴趣，强化文化层面的深度互动，主动融入年轻人潮流的生活方式，通过参与休闲集市、节日展会等活动，与知名商超、奥运冠军合作，实现与 90 后、Z 世代的“同频共振”，提升年轻人对老字号的品牌认知度，推动老字号在新时代焕发新活力。



打造和推广品牌 IP “萌宝鸭”，将时尚创意与老字号非遗融合，让更多消费者知晓、了解年轻化的全聚德品牌形象



参与首旅精彩生活节



亮相京彩灯会



深耕社区消费市场，在做好社区专柜的同时积极丰富业态，新开社区便民店及崇文门专卖店，市场反响良好



2024 年 8 月 19 日，为凯旋的中国体育代表团健儿接风，传递对运动员们卓越成就的祝贺



巴黎奥运会期间，全聚德“零研所”签约世界冠军邢傲伟作为代言人，吸引年轻消费者的关注与追捧

持续发力休食赛道，与 711、大润发、好邻居等国内多家知名商超体系形成合作，不断加大市场推广力度



打造“萌宝星厨”团队，通过网络直播、非遗美食大课堂等多种创新传播方式讲述品牌故事，吸引年轻人的关注



01 稳健运营 高效治理

规范治理
诚信经营

贡献联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)



12 负责任
消费和生产



16 和平、正义与
强大机构



17 促进目标实现的
伙伴关系

规范管理

全聚德集团严格遵循公司治理的相关法律法规，加强董事会建设，及时履行信息披露义务，并不断完善商业道德管理与实践，以此深化规范治理，创造可持续经济效益，保障公司的长远健康发展。

规范公司治理

公司依据《深圳证券交易所股票上市规则》《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》等相关法律法规和规范性文件的最新修订情况，持续提升董事会工作的制度化、标准化、规范化水平，对《中国全聚德（集团）股份有限公司章程》《中国全聚德（集团）股份有限公司股东大会事规则》《中国全聚德（集团）股份有限公司董事会议事规则》《中国全聚德（集团）股份有限公司关联交易管理办法》等9份制度进行了系统性的梳理与修订，加强治理体系建设和规范运作，筑牢可持续发展基石。公司董事会、监事会以及高级管理人员认真履行职责，保障公司治理结构的规范性和有效性。

公司制定《薪酬与考核委员会工作细则》《经营管理者绩效考核及薪酬管理制度》，明确了董事会薪酬与考核委员会负责制定公司董事及高级管理人员的薪酬政策与方案、考核标准，并根据考核方案对公司董事及高级管理人员的履职情况进行考核。董事会定期向股东会报告工作开展情况、各专业委员会履职情况、独立董事履职情况等，并由公司予以披露。报告期内，公司股东会对董事会及专业委员会开展履职评价，确保董事会能够有效履行其职责，维护公司及全体股东的合法权益。

召开股东会会议 审议通过议案

3次 15项

召开董事会会议 审议通过议案

6次 23项

召开监事会会议 审议通过议案

4次 15项

公司贯彻落实《国务院关于进一步提高上市公司质量的意见》（国发[2020]14号）精神，持续加强董事会履责能力建设，结合北京上市公司协会平台，为董事提供专业培训。董事们通过线上及线下方式积极参与，报告期内董监高13人共完成培训28次，不断提升董事会治理能力。



全聚德集团治理架构



董事会独立性

公司充分认识独立董事制度是促进公司规范运作、保护中小投资者合法权益、推动资本市场健康稳定发展的重要保障。公司严格按照《上市公司独立董事管理办法》有关要求，编制并实施《中国全聚德（集团）股份有限公司独立董事工作制度》，切实加强独立董事履职保障，使其职权行使透明化、履职方式常态化，充分发挥独立董事在上市公司治理中的作用，促进提高上市公司质量。公司董事会成员共有7名，其中独立董事3名（占比42.86%），均未以任何形式持有公司股份。公司董事会下设4个专门委员会中的提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会中独立董事均占多数，且由独立董事担任主任委员（召集人），切实保证了董事会决策的客观性和公正性。

公司为独立董事履行职责提供充分的工作条件和人员支持，公司证券事务部及董事会秘书负责协助独立董事履行职责，确保独立董事与其他董事、高级管理人员及其他相关人员之间的信息畅通，确保独立董事履行职责时能够获得足够的资源。公司保障独立董事的知情权，定期向独立董事通报公司运营情况，并提供资料，组织或者配合独立董事开展实地考察等工作。在董事会审议重大复杂事项前，组织独立董事参与研究论证等环节，充分听取独立董事意见，并及时向独立董事反馈意见采纳情况。2024年，召开独立董事专门会议2次，审议了关联交易相关的议案及首旅财务公司风险持续评估报告；组织独立董事参加公司160周年活动、门店实地考察等活动。

董事会独立董事占比

42.86%

审计委员会*独立董事占比

75%

独立董事会议出席率

100%

薪酬与考核委员会*独立董事占比

100%

提名委员会*独立董事占比

75%

*表示独立董事担任主任委员

董事会专业化与多元化

公司董事会成员构成以“专业化”和“多元化”为原则，建立外部董事占多数，内部董事、外部董事合理搭配、规模适中的董事会，成员拥有经济、工商管理以及法律等不同教育背景，涉及餐饮、会计及财务管理等多种行业，为推进公司董事会专业化与科学高效运作提供了人才支撑。2024年，公司董事会新增了1名女性董事，女性董事占比达43%，实现董事的性别平衡。

姓名	董事性质	任期	年龄	性别	学位	专业背景
吴金梅	外部董事	2年	54	女	博士	企业管理、正高级经济师、法律顾问
郭芳	外部董事	4年	43	女	硕士	企业管理、战略投资
周延龙	内部董事	5年	54	男	学士	企业管理
石磊	内部董事	1年	46	女	硕士	财务会计、高级会计师、注册会计师
浦军	独立董事	5年	48	男	博士	财务会计、经济学博士
李建伟	独立董事	5年	50	男	博士	民商经济法研究、法学博士
吕守升	独立董事	4年	53	男	硕士	战略管理、人力资源管理、工商管理硕士

投资者权益保障

公司始终高度重视投资者保护工作，在为股东创造利润回报的同时，严格按照监管要求做好信息披露工作，多渠道与投资者交流互动，确保投资者特别是中小投资者对公司重大事项的知情权和参与权，共创共享公司长期价值。

重视投资者沟通

公司高度重视投资者关系管理工作，在投资者热线电话、投资者邮箱等传统渠道基础上，借助数字化、新媒体等高效便捷等方式提高沟通效果，及时维护官网投资者关系专栏，及时认真回复深交所互动易平台投资者问题。2024年，公司积极开展业绩说明会、现场调研、投资者交流等活动，就公司治理、发展战略、经营状况、融资计划、股权激励和可持续发展等问题与投资者进行深入沟通交流，倾听投资者声音，促进其对于公司的了解和认同。

《股东来了》投资者权益知识竞赛活动

参与投资者权益知识竞赛活动《股东来了》，通过微信群、官网、门店张贴海报等多种途径向内外部投资者宣传推广，引导投资者理性投资，加强投资者教育。

股东回馈活动

2024年5月10日—20日，为建立长效多样的股东回报机制，迎接全聚德“160周年庆”，举办全聚德股东回馈活动，活动中共回复各类咨询、购买产品等股东提问，让股东更好地了解公司“餐饮产品食品化”战略，体验公司产品和服务。

规范信息披露

公司严格遵守《中华人民共和国证券法》《信息披露管理办法》及《内幕信息知情人登记制度》等规范性文件的有关要求，不断完善信息披露制度和内幕信息管理，保证信息披露的真实性、准确性、完整性和及时性。2024年，为规范公司选聘会计师事务所的行为，根据《中华人民共和国公司法》《国有企业、上市公司选聘会计师事务所管理办法》以及公司章程等有关规定，制订《中国全聚德（集团）股份有限公司会计师事务所选聘制度》，提高财务信息的质量。报告期内，公司的信息披露未出现虚假记载、误导性陈述、重大遗漏或其他不正当披露。

荣获深交所2023—

2024年度信息披露工

作评价最高评级

A级

在线互动易回答问题

667条

回复率

100%

接待投资者调研

5次

举办网上业绩说明会

1场

披露各类公告

56份

合规与风险管理

全聚德集团深入推进“法务、合规、内控、风险控制”四位一体的大合规管理体系向纵深发展，进一步完善全面风险管理，推进法治建设、合规管理与各项业务的深度融合，并强化审计监督，为公司战略执行和业务发展奠定坚实的合规基础。

治理

- 董事会统筹部署合规管理体系建设工作，下设审计委员会兼任合规委员会，作为组织领导和协调机构
- 成立法治建设与合规管理工作领导小组，公司及所属企业的主要负责人担任第一责任人，设立法务合规部作为独立管理机构

战略与管理方法

- 构建以合规文化为基石、以体系融合为主线、以内控建设为抓手、以合规审核为重点、以建设法治企业为目标的大合规管理体系，推进法治工作与生产经营深度融合

影响、风险和机遇管理

- 定期梳理业务风险点，形成风险管控清单，持续开展合规风险识别预警，针对典型性、普遍性和可能产生较严重后果的风险及时发布预警，对于发现的风险制定预案，采取有效措施，及时应对处置

指标和目标

- 开展法治建设考核评价工作，设置七个方面的综合考评指标，考核成绩纳入企业经营班子年度考核的管理类关键指标

深化合规管理

公司按照《首旅集团法治建设合规管理工作三年行动方案》要求，制定《合规管理制度》《合规管理办法》《合规举报调查管理办法》等合规管理基本制度及相关配套规定，不断完善合规体系，全面培育合规文化，推动合规管理工作走深走实。

强化合规体系

- 公司《合规管理制度》明确董事会专门委员会负责推进法治建设工作，强化公司及所属企业主要负责人作为第一责任人的职责，将全面风险管理、内控、法务与合规管理明确纳入部门职责中，并按《全聚德集团合规管理试点工作实施方案》计划推动合规管理工作向三级企业延伸。2024年召开合规联席会议2次，通报合规经营管理存在的重大问题，明确提出整改要求。
- 建立法治建设考核评价机制，构建考核评价七大指标，对各企业开展年度法治建设工作考核，并将考核评价结果与企业领导班子考核内容进行深度融合。同时，完善解决法律纠纷的决策与流转机制，倒查企业合规经营管理中的薄弱环节，与评价考核机制结合为企业合规经营管理查缺补漏。

完善制度管理

- 完善内控合规配套管理制度，制定《直营餐饮门店第三方交易平台账户操作细则》，统一第三方交易业务的管理标准、规范操作流程，确保资金安全、降低合规风险。
- 搭建OA系统制度管理模块，在制度新建、修订、废止线上审批流程中设定法务合规审核为必经节点，对制度文件进行前置合规性审查。2024年发布“废改立”制度20份，有效管控合规风险。

加强合同审核

- 严格落实合规两级审查制，各级合规管理部门实施前置合规审查，重大项目全流程跟进，法务人员深入参与项目建设和管理，从源头识别评估风险，避免产生合同漏洞。
- 持续强化合同管理，充分发挥审核作用，报告期内共审核合同文本340余份，门店合同、制度法审达到100%。

培育合规文化

- 持续健全法务合规培训常态化机制，组织企业领导班子开展党委中心组法治学习；组织法务合规人员参加国务院国资委、北京市国资委举办的法治课堂学习；邀请专业律师开展民法典培训，全年开展内部合规培训8次、参与人员354人次，参加外部培训8次，全面提升企业及员工合规意识。
- 发布公司《合规承诺书》，并与全体员工进行签订，深入诠释公司合规理念。



合规联席会议



法治合规培训

反不正当竞争

公司遵循公平、公正、诚信、合法、合规的原则开展商业经营活动，严格遵守《中华人民共和国反垄断法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，积极营造良好的商业环境，拥护正当商业竞争秩序，反对违背商业道德的市场交易行为。2024年，公司未收到关于公司存在不公平竞争行为的举报或诉讼。

反对虚假广告宣传

按照《中华人民共和国广告法》及互联网平台要求，强化各企业依法合规商业宣传。报告期内，发布内部合规风险提示信息4次，书面回复合规咨询20余次，涵盖食品包装设计、详情页宣传合规性审查，“中华老字号”标识使用规范、老照片展示规范、网站介绍等。

反对侵犯知识产权

建立健全《商标管理办法》《著作权管理办法》《专利管理办法》等公司内部制度，关注知识产权侵权风险识别和预警，同时承诺避免侵犯他人知识产权。2024年，公司开展知识产权培训，详细讲解商标申请、商标使用管理、商标维权等内容；对6家售假商户提起商标侵权诉讼，配合政府部门开展清扫市场的打假行动，有力震慑了市场中售假及不正当竞争行为。

公司根据实践经验制作动漫微视频“萌宝鸭法律小课堂之《反不正当竞争法》”，作为优秀作品在首旅集团2024年度法治建设大会上展播。

年度新增商标

20件

累计获得商标总数

465件

累计获得版权总数

15件

防范化解风险

公司持续加强合规风险管控，建立健全合规风险控制的三道防线，其中合规管理业务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；内控审计部、纪检监察室等是防范合规风险的第三道防线。公司持续抓好各类风险的检测预警、识别评估和研判处置，提升风险管理水平。

定期梳理风险管控清单

以对重大风险、重大事件（指重大风险发生后的事实）的管理和重要流程的内部控制为重点，定期梳理业务风险点，形成风险管控清单，并将 ESG 风险管理（环境、食品质量、安全、反腐败等方面）列为重点管控领域

识别和研判重大风险

及时评估潜在合规风险，针对典型性、普遍性和可能产生较严重后果的风险及时发布预警，对于发现的风险制定预案，采取有效措施，及时应对处置。

实现重点风险精准应对

针对合规风险，推行限时办结制，汇报备案制、责任追究制，逐级压实责任。报告期内，针对 2023 年内控合规检查中发现的问题，进行复查确保内控合规管理问题整改；针对典型问题开展内控合规检查，出具《内控合规管理建议书》，协助区域公司完善内控体系建设。

加强审计监督

公司不断深化内部审计管理体制建设，全面梳理和完善内部审计制度体系，新增《经济责任审计细则》，规范内部审计工作格局，促进内部审计工作有序开展。同时，从审计方案、审计实施、审计报告、审计档案四方面入手，进一步规范审计作业流程及审计工作底稿标准，提升审计工作质量，保障内部审计监督的独立性与权威性。

公司持续推进经济责任审计、内控监督评价“三年全覆盖”、投资项目后评价、专项审计、深化审计成果运用、整改回头看等审计监督工作。报告期内，重点关注资金、薪酬、工程、采购、资产、财务、合同、公车管理等高风险环节，以及以往审计问题整改落实情况，促进防范重大风险。截至 2024 年底，第一轮内部控制监督评价“全覆盖”工作已全面完成，通过评价梳理关键业务流程管控要求，有效提高了风险管控意识，确保管控措施严密有效，不断强化公司内控体系的完整性和执行力度。

审计整改完成率

100%



商业道德

全聚德集团严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国刑事诉讼法》《中华人民共和国民法典》等法律法规及党规党纪，制定了明确的反舞弊、反腐败、反贿赂的廉洁从业政策，政策约束的对象覆盖全体员工和供应商、承包商，在《合规管理手册》《廉洁自律承诺书》等制度文件的指导下，强化覆盖全体员工和供应商、承包商的商业道德培训，建立了畅通的举报渠道并严格保护了举报人信息，持续提升在廉洁从业方面的管理实践水平。

治理

- 公司纪委作为制定和监督廉洁从业政策的最高执行机构，具有高度的独立性和权威性；各级监察机构开展落实廉洁从业管理相关工作，保障廉洁从业责任逐层落实到位

影响、风险和机遇管理

- 构建完善“六位一体”大监督格局体系，持续开展关键业务流程、环节及重点岗位的廉洁风险点监督检查，提出工作建议，督促整改落实

战略与管理方法

- 构建一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”体制机制，贯通协同纪检监督、审计监督、财务监督、合规管理，形成监督合力，持续推动监督落实中央八项规定精神和纠治“四风”，营造公司风清气正、干事创业的良好政治生态

指标和目标

- 日常监督：建立健全监督机制，形成长效监管体系，确保在京门店的关键岗位、重要环节的监督全覆盖，及时发现并消除潜在的风险隐患，保障企业稳健发展
- 宣传教育：定期开展廉洁宣传教育，确保覆盖全体员工，特别是重要岗位的关键人员，营造风清气正的廉洁氛围，促进企业健康发展

推进廉洁从业

公司推进由党委的主体责任、纪委的监督责任、党委书记的第一责任人责任以及班子成员的“一岗双责”的责任机制，以政治建设为统领，以重点监督为抓手，保障廉洁从业责任逐层落实到位。为推进基层纪检机构建设改革，制定《全聚德集团关于加强基层纪检机构建设改革方案》，强化纪检力量，推动廉政建设和反腐败工作落实落细。

公司关注和落实廉洁风险的识别和防控工作，围绕采购管理、工程管理、财务管理、人力资源管理等重点领域，全面排查梳理管控风险点 14 大项、55 小项，制定了相应的防控措施和管理制度，并综合运用明察暗访、随机抽查、专项检查等方式开展监督，对在京各所属门店开展全覆盖监督检查，深入排查风险，及时整治隐患。同时，公司加强“关键少数”监督，定期识别与更新重点监察对象，2024 年排查出关键人 1,010 余人，对全面从严治党检查、高管人员年度测评排名靠后的企业领导班子和高管人员进行了提醒谈话。

公司同样高度重视商业合作伙伴的商业道德行为，在《合规管理制度》中明确要求公司的直接和间接供应商需遵守公司有关商业道德、反腐败、反贿赂的规范。同时，公司将反腐败及合规管理条款纳入主要业务领域的示范文本合同中，使之具有法律约束效力；若供应商/承包商违反承诺，将追究其法律责任。



领导班子带队联合检查



召开纪委会

廉洁文化建设

公司每年对董事会成员、管理层、全体员工及商业伙伴开展反贪腐宣贯和培训，推动廉洁文化与公司治理、岗位业务相结合，为公司治理注入“廉动力”。报告期内，公司针对反腐败、反贿赂相关规定、典型违纪案例剖析等开展形式多样的廉洁教育，营造了浓厚的廉洁从业氛围。

廉洁承诺

- 领导班子带头作廉洁自律承诺，1,010 人签署《廉洁自律承诺书》，引导个人自律。

廉洁谈话

- 持续强化“四风”纠治，对各级管理人员、重要岗位开展有针对性的集体约谈提醒 1,000 余人次。

警示教育

- 召开“以案为鉴、以案促改”警示教育大会，并集体观看警示教育片《账本背后的“秘密”》《“假”发票，真贪腐》，教育全体党员干部对照案例反躬自省，筑牢严守纪律规矩思想堤坝。
- 举办党纪学习教育专题纪律党课，公司党委书记、董事、总经理周延龙以“守纪律 讲规矩 树清廉 促奋进 以严明纪律谱写全聚德高质量发展新篇章”为题讲授专题党课，领导班子成员及所属各级党组织书记近 300 人深受教育警醒。
- 坚持节前警示教育，在重要节日前制作“廉洁提醒”电子宣传页 3 张、廉洁小视频 1 个，通过微信群转发推送学习资料 20 余份，筑牢节日廉洁防线。

文化宣贯

- 开展“精彩首旅 清风护航”廉洁教育活动，从读书思廉、纪律教育、文化建设和风险防控四个方面，积极引导全体党员、监察对象增强纪律观念和法律意识，发放廉洁书籍、学习资料 110 余册，征集读书心得 48 篇、书法绘画和摄影摄像廉洁作品 20 余份。

举报及调查

为加强对商业道德与合规管理的内外部监控，公司在官网公示信访举报渠道，并在部分新开企业设置“党风廉政建设意见箱”，为员工、供应商及客户等各类利益相关方开放畅通的举报渠道。为保护举报人的隐私安全，公司《合规举报调查管理办法》中规范对举报人信息管理，要求对举报人身份进行保密，并严禁以任何形式对举报人实行打击报复行为。

信访渠道



信访电话：010-63048983
信访传真：010-63048990

检举举报



网络举报：qjd_jw@126.com
电话传真：010-83161446
来信举报：北京市西城区前门西河沿街 217 号纪检监察室
邮政编码：100051

税务管理

依法纳税是企业最基本的社会责任。作为负责任的企业纳税公民，公司树立“合法纳税、诚信纳税”理念，忠实履行《中华人民共和国税收征收管理法》规定的申报和纳税义务，通过积极健全公司税务管理体系，建立专门的税务管理部门和岗位，建立税务风险管理内部控制机制，并辅以纳税申报、发票管理等纳税流程类制度，确保公司税务管理日常工作规范、有序、高效开展。2024 年，公司未涉及任何税务相关的重大诉讼、仲裁事项。

纳税总额

4,508.38 万元

有效税率

122.10%

注：有效税率 =
实际支付的税款
/ 税前利润总额

风险管理

公司严格遵循《深圳证券交易所上市公司内部控制指引》，通过内部税务风险管理体系把控公司风险，当税法发生变化时，监控可能适用于公司的领域，并提前审查潜在风险。公司旨在风险和收益之间取得适当的平衡，将风险对本公司经营业绩的负面影响降低到最低水平，使达到接受风险时的收益最大化。

此外，公司每年聘请外部专业税务机构负责公司总部、分公司及在京子公司的税务审计和咨询工作，并定期为员工开展业务与技能培训，2024 年税务培训讲解 2024 年税收新政策及热点问题、税收风险事项等，覆盖所有企业财务人员 60 余人，提高税务风险防范能力。

治理

公司总部设立财务核算中心，集中财务功能，2024 年深化北京核算中心专业分组的工作机制，2024 年 7 月成立税务组，负责北京地区全部餐饮门店税务工作，财务总监为税务管理负最终责任，并由合格且经验丰富的税务专业人员履行公司的税务义务。

合规透明

公司全面履行纳税义务，根据各国法律和税收条约如实纳税，并通过合规纳税为当地发展和社会效益做出贡献。公司通过外部通知公开透明地披露的税务信息，财务报表和财务报表附注包含通过外部审计的所得税计算标准、递延所得税资产和负债的信息、所得税费用等。

2024 年 9 月，公司积极入驻税务“乐企”平台，建立集团化税务工作管控，加强与税务部门的沟通和协调，提升公司在税务管理方面的效率和准确性。截至 2024 年底，已有 19 家门店纳入“乐企”。



诚信经营

品质美味

全聚德集团结合消费变化与需求，持续推动餐饮食品的多元创新，积极调整菜品结构，加强餐饮食品质量安全管理，用心烹饪每一道菜肴，用情服务每一位顾客，为消费者提供健康、美味、多样化的餐饮体验。

餐食研发与营养

公司持续建立健全菜品研发创新激励机制，在每一道菜品中融入匠心精神，满足消费者对高品质生活的追求，让舌尖上的美味成为连接企业与消费者的桥梁。

治理

- 餐饮板块建立“集团+门店”两级研发体系；食品板块设立单独的研发部门负责食品研发工作

影响、风险和机遇管理

- 建立需求-研发-反馈的闭环机制，通过门店、消费者调研，验证新品方向；共享供应链资源，推动餐饮与食品板块协同研发

战略与管理方法

- 餐饮板块制定菜品研发控制流程，建立菜品研发创新激励机制，持续加大对创新研发的投入，加强培训交流；食品板块建立产品研发机制，完善产品研发与创新管理

指标和目标

- 设置创新菜品研发目标，推动菜品的研发创新；设立食品研发目标，后续将研发更加健康营养的食品、丰富产品矩阵，推动餐饮食品化发展

鼓励员工创新



餐饮板块

公司挖掘传统，传承技艺，结合消费变化与需求，建立季度创新、年度更新的菜品创新机制；制定《菜品研发控制流程》，明确公司与各企业的菜点研发、推广、管理过程，餐饮运营中心根据市场的需求和变化制定菜点研发计划，各企业厨师长根据企业特色制定本企业的菜点研发的目标、数量、质量、营养要求等；制定创新菜品激励机制，发布《关于调整提成品种的通知》，每期确定不少于3道创新菜品作为销售奖励品种，通过调整鼓励销售品种，带动新菜品销售，鼓励创新菜品研发。



食品板块

2024年，全聚德仿膳食品公司优化研发组织架构，组建新品测评机制，推进研发、生产、物流、销售“四位一体”协同发展，缩短产品从设计到上市的周期，确保产品创新与市场趋势同步；全聚德三元金星公司成立新品研发小组，通过召开新品研发研讨会、分析消费者趋势，研发出满足市场需求的食品产品，着手编制《产品手册》，为后续新产品上线提供理论指导。

2024 年研发创新目标

目标完成情况

餐饮 板块	全聚德品牌在京直营门店创新菜销售比例不低于门店堂食菜品销售额的 10%	达成
	其他品牌在京直营门店创新菜销售比例不低于门店堂食销售额的 8%	
食品 板块	全聚德仿膳食品公司制定研发投入资金与研发创新产品数量目标	9 倍完成产品上新任务
	全聚德三元金星食品公司制定研发新品数量目标：全年研发新品不少于 4 种，确保至少一个新产品形成量产	达成

研发投入

460.78 万元

2024 年，全聚德仿膳食品公司上市新产品

271 个
(含季节型产品 167 个)

加强交流培训

公司重视内外部烹饪技术培训，由大师指导提升厨师菜品制作水平，夯实技艺传承与创新基础；开展岗位练兵并鼓励参与烹饪技能竞赛，组织各门店按月开展创新评比工作，组织和参加各类菜品创新交流评选活动，激发厨师钻研技术、提升能力。

案例 匠心传承，专项培训助力菜品升级

2024 年 12 月 2 日至 5 日，全聚德集团开展讲究菜专项培训，旨在传承烹饪技艺、提升菜品质量与顾客吸引力。培训由公司烹饪大师对全聚德讲究菜品的选材、切配、烹饪技巧、调味方法等进行讲解与实操演示，组织 19 家直营门店、5 家加盟门店及三元金星食品公司的近百名厨师开展针对性训练，通过理论与实践相结合的方式，帮助厨师们提升技术水平，传承全聚德讲究菜烹饪技艺，全面提升讲究菜出品质量。



全聚德集团 2024 年烹饪技能培训班

全聚德西客站店工会举办劳动竞赛，开展创新菜比拼



全聚德佳亿店张玮在第九届全国烹饪技能竞赛全国决赛中荣获“金奖”

全聚德和平门店吴宇蕊在北京市第十四届商业服务业技能大赛中荣获“金厨奖”



健康营养膳食

全聚德集团秉承“打造健康美好生活”的理念，将营养健康理念贯穿于研发创新的全过程，对餐饮食品的配方、食材、烹饪方式进行优化，研发符合健康理念与要求的餐饮食品，满足市场对营养和健康饮食日益增长的需求，同时积极推广健康生活饮食方式，助力建设健康中国。

健康营养搭配

在菜品研发阶段注重营养搭配与口感平衡，研发符合现代健康要求的餐饮食品，由厨师长组织厨师负责菜品的营养搭配，确保营养搭配符合健康要求。

减少添加剂使用

对食品添加剂的使用严格管理，严格控制食品添加剂使用，优先使用天然绿色食材，为消费者提供营养健康的餐饮食品，让客户吃得安心。

传播健康理念

积极宣传健康饮食理念，定期推送相关知识，将健康菜品和膳食理念带给更多的消费者。



推出新品“奶盖儿厚酪乳”，采用老北京传统工艺制作的同时减少蔗糖用量，不仅保留了传统风味，还契合当下消费者对健康饮食的需求。

德顿环食环球项目推出新健康餐食、减脂餐（粗粮及低糖水果的搭配）、全素餐等，为有宗教信仰的员工提供无猪肉、无猪油的餐食，为员工顾客提供更多健康与个性化的选择。



零研所休闲零食产品采用高温灭菌技术、高阻隔铝箔包装，不添加防腐剂，配方简单、配料表干净，使用高汤卤制、天然香辛料调味，做出天然好味道。

全聚德三元金星食品公司研发手撕麻辣鸭产品，通过特殊的制作工艺使鸭肉的脂肪含量有所降低，符合当代消费者的消费偏好。



餐食安全与质量

“民以食为天，食以安为先”。全聚德集团将食品安全视为对消费者的庄严承诺，始终把食品安全与质量放在第一位，重视食品安全管理规范性，严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国食品安全法》相关法律法规与标准，全力打造高标准的食物安全管理体系，建立健全公司食品安全管理制度，落实食品安全主体责任，原材料采购具有可追溯性，全方位确保为客户和消费者提供安全、优质、健康的产品。

治理

- 设立食品安全总监对食品安全管理体系负责，督促落实食品安全责任制，组织拟定并督促落实食品安全风险防控措施

影响、风险和机遇管理

- 定期对餐饮门店开展食品安全检查与督导，采取门店自查（日检）和集团检查（季度）的方式，强化对食品公司生产现场的监测检验，确保食品安全
- 对产品多次质检不达标或溯源信息不全的供应商实施一票否决

战略与管理方法

- 持续开展食品安全管理体系认证、质量管理体系认证，强化公司食品安全与质量管理，加强对员工食品安全的培训宣贯，加强对原材料质量管控，做好原材料溯源

指标和目标

- 为顾客与消费者提供健康安全的餐饮食品，防范一切食品安全事故

质量管理体系

为确保食品的安全与质量，全聚德集团搭建起完备的食品质量与安全管理体系，对餐饮食品生产的每个环节进行严格控制，持续开展质量管理体系 ISO 9001、食品安全管理体系 ISO 22000、危害分析与关键控制点（HACCP）、BRC (British Retail Consortium Certification) 英国零售商协会认证等安全质量管理体系认证工作，对于审核中发现的问题及时指导、纠偏，确保体系有效运行，为消费者提供更加放心、可靠的餐饮选择。

通过 ISO 9001 认证的企业

- | | | |
|-------------|----------|---------|
| 全聚德三元金星食品公司 | 全聚德奥运村店 | 全聚德集团总部 |
| 全聚德仿膳食品公司 | 全聚德花庄店 | 华东区域公司 |
| 全聚德和平门店 | 四川饭店新街口店 | 全聚德控江路店 |
| 全聚德前门店 | 仿膳饭庄 | 德顿环食 |
| 全聚德王府井店 | 丰泽园珠市口店 | |

通过 HACCP 认证的企业

- 全聚德三元金星食品公司
- 全聚德仿膳食品公司
- 德顿环食

通过 ISO 22000 认证的企业

- | | | |
|-------------|----------|---------|
| 全聚德三元金星食品公司 | 全聚德王府井店 | 仿膳饭庄 |
| 全聚德仿膳食品公司 | 全聚德奥运村店 | 丰泽园珠市口店 |
| 全聚德和平门店 | 全聚德花庄店 | 全聚德集团总部 |
| 全聚德前门店 | 四川饭店新街口店 | 德顿环食 |

通过 BRC 认证的企业

- 全聚德三元金星食品公司
- 全聚德仿膳食品公司

BRC (British Retail Consortium Certification) 英国零售商协会认证是全球食品安全倡议组织 GFSI 首批认可的标准之一，是国际公认的食品安全及质量管理体系认证。2024 年，全聚德三元金星食品公司、全聚德仿膳食品公司获得 BRC 认证，标志着两大食品公司在食品生产方面的规范化和标准化达到新的水平，为公司进一步拓展国际市场、提升品牌的国际影响力提供了“品质通行证”。

拓展阅读



强化产品质量管理

全聚德集团高度重视产品质量管理。2024 年，全聚德仿膳食品公司进行车间改造和设备更新升级，全面提升产品质量；并通过强化源头原辅料包装材料验收、控制过程生产、完善全程监控系统、提高成品出厂检验手段和能力、建立产品追溯和各种应急预案，将全面质量管理贯穿于食品生产到销售的全过程。全聚德三元金星食品公司通过多渠道及时了解、发现质量问题，制定防范措施，强化产品质量管理。

加强食品安全管理

全聚德集团持续完善食品质量与安全管理方面的政策制度、菜品标准管控流程，设立食品安全和操作类作业指导书，确保全流程有章可循。全聚德仿膳食品公司制定《产品质量奖惩管理办法》，细化了从管理层到员工针对各项质量问题、改善及创新的奖惩规定，有效提高员工食品安全意识和质量提升积极性。

食品安全检查

全聚德集团持续开展食品安全内部检测、开展日常食品安全督导、开展重要节假日食品安全检查，定期组织餐厅的食品安全稽查，通过多层次检查督导进一步确保餐饮食品安全优质。2024 年 4 月，公司对在京 8 家直营门店的烤鸭、冷荤肉菜、热菜、面点、冷荤间员工手部、工作服、工器具及餐饮具等 57 个样本进行抽样检测，被检测企业都达到标准。

加强监测与检验

全聚德仿膳食品公司通过更新设备和提升技术，不断提高成品出厂检验手段和能力，2024 年根据最新 GB 19303-2023《食品安全国家标准 熟肉制品生产卫生规范》，对肉食车间食品接触表面、临近的食品接触面、排水设施增加了致病菌单核细胞增生李斯特氏菌的监测，强化食品安全管理；全聚德三元金星食品公司对新进熟食高压灭菌罐进行了验证试验，确保了灭菌工艺的有效性。

食品安全宣贯

为防止因人员疏忽大意导致的食品安全事故，公司加强对食品安全的宣传教育 and 培训，组织员工认真学习食品安全相关法律法规、关于食品安全操作的标准知识，确保食品安全和卫生标准得到严格执行，增强门店管理者和员工的食品安全意识。

供应链质量管理

原材料的质量会严重影响餐饮产品品质，公司持续加强原材料质量管控，实行原材料统一采购与配送，要求供应商产品质量、服务等符合国家行业、环境、卫生、食品安全标准和质量要求；对每批采购原辅材料进行数量、质量、重量等方面验证，按《原辅料采购验收标准》收取相关检测报告，加强采购验收管理，提升产品源头控制能力，让食品安全与品质更有保障。

鸭坯可追溯管理

全聚德三元金星食品公司采购的毛鸭均来自北京金星鸭业有限公司提供的北京毛鸭，于 2008 年建立了产品追溯系统，实现了每只全聚德鸭坯携带的追溯条码全程可追溯查询，从种鸭、雏鸭接种用药、填鸭填饲、屠宰加工到产品检测各项数据的可追溯与查询。



案例

全聚德三元金星食品公司开展“食品安全季”活动

2024 年 6-9 月，全聚德三元金星食品公司开展了为期四个月的“食品安全季”活动，通过逐级签订 2024 年度《食品安全责任书》、开展系列食品安全促进活动，推动公司食品安全工作持续稳定、高质量发展。

表彰先进，树立榜样

评选出 3 个优秀班组和 30 名优秀个人，发挥榜样作用，号召全体员工以更加严谨的态度和务实的行动，共同守护企业的食品安全。

以“案”促改，提升意识

对活动中发现的问题，从操作规范和知识点、客观原因及思想动态等方面进行了深入剖析，推动后续有效地控制食品安全风险。

学习新规，规范工作

开展专题培训，解读新版《熟肉制品生产卫生规范》（GB 19303-2023），后续生产工作将进一步提升要求和细化标准。

优质服务

全聚德集团秉承“分享、尊重、真诚、职业”八字服务理念，始终以顾客为关注焦点，持续完善服务体系，提升服务质量，坚持用更优质的服务赢得客户满意。

治理

- 餐饮运营中心负责对餐饮企业的服务质量进行监督、指导，处理顾客对餐饮企业产品、服务质量等方面的投诉
- 品牌营销部负责对线上平台的顾客满意度进行监督与持续优化

影响、风险和机遇管理

- 持续监测顾客满意度，了解顾客诉求，收集顾客反馈、分析数据并制定改进措施
- 确保投诉处理流程运转有效，提升问题响应速度，及时处理及解决顾客投诉问题

战略与管理方法

- 完善服务管理体系，以优质的用餐服务与用餐环境，为客户提供更好的消费体验
- 优化外卖服务，让更多人能更便利地享用全聚德的美食

指标和目标

- 餐饮运营中心针对客户诉求制定目标，品牌营销部按月度对各门店在美团、大众点评上的好评率进行考核，持续监控、评估，持续提升服务质量

完善线上服务

全聚德集团加强线上服务渠道布局，升级会员服务，推进外卖业务，通过线上多渠道服务优化顾客体验，让顾客无论何时何地，都能便捷享用特色美食、感受老字号的温暖。

完善会员管理



2024年修订《会员手册》，完善会员管理体系，制定“餐饮+商城”双侧会员互通方案并正式上线积分商城，覆盖会员更广的日常消费场景，合理增加会员增值权益。

优化外卖服务



重视线上外卖出品品质的同时，也注重平台口碑管理，通过开展节日节气营销活动、持续推进菜品创新、定制适合线上平台的菜品搭配、适时调整产品和优惠力度、根据季节变化更新门店页面等方式，不断提升外卖顾客体验。

提升客户满意度



定期收集整理线上渠道消费者评价，全面分析消费者对菜品口感、服务质量、环境氛围等反馈，基于满意度调研结果，持续提升优化餐饮运营与服务品质，为顾客提供更优质的用餐体验。

全聚德品牌荣获美团

2024 餐饮产业大会— 年度影响力品牌

全聚德、丰泽园入选美团

“BEST 100” 餐饮百大商户榜单

2024年，美团、大众点评等
第三方平台的好评率平均为

93.5%

提升用餐体验

完善用餐服务

公司全面提升服务标准化、规范化水平，秉承“删繁就简，规范标准，润物无声，物超所值”的服务宗旨，以服务细节树立体验口碑，以娴熟精湛的服务技能为顾客提供餐饮服务 and 消费体验，让来到餐饮门店的顾客体会周到服务。

2024年开展服务培训

31

 场

总课时

65

 课时

参训人数超

2,000

 人次

服务人员培训覆盖率

100%

完善服务规范

严格遵循服务标准规范，设置餐饮门店标准服务流程，执行餐厅现场服务“五杜绝、六声、六微笑、十场景”执行标准，精准把握顾客需求，推出更多个性化服务。

开展服务培训

坚持以培训稳定服务团队技能水平。2024年开展服务销售培训、服务技能和服务礼仪培训，并通过现场督导检查的方式落实培训成果，以提升服务团队技能水平、提升服务品质与实效。

强化服务保障

定期开展门店设备设施维修保养，制定《服务保障中心应急预案》，针对线下各种情况制定应对措施，确保线下门店保持正常运行，为顾客提供更好的用餐环境体验。

改善服务设施

公司持续改善用餐环境，推进无障碍环境建设，满足特殊群体的各项需求，方便更广泛人群到店用餐，让他们在老字号充分体验“无障碍有爱”，深切感受“全家人”的关怀与温暖。

案例 用餐无障碍 服务有温度

2024年，全聚德前门店开启了一系列无障碍环境的建设工作，给到店用餐的残障人士提供舒适、安全、便捷的就餐环境。

设备设施优化

餐厅内设置无障碍用餐区、配备残疾人辅助餐具、盲文菜单及导盲犬铺垫；对卫生间内设施进行改造，保证残障人士使用安全、操作便捷、增强隐私保护。

服务技能提升

邀请专业手语老师到店开展专项培训，确保每位餐厅服务人员均可以通过手语与聋哑客人进行基本交流，提升员工对残障人士的服务能力。

主题活动体验

邀请残障人士代表实地体验无障碍设施和服务，并通过座谈会等形式，听取残障人士的意见建议，进一步优化无障碍服务。

未来，全聚德集团将继续履行好老字号品牌的责任与担当，做到“以德为先”，将无障碍环境建设的经验推广到更多门店，为残疾朋友提供更加专业化、细致化、特色化的服务。



开展服务专项培训，增强门店服务人员服务意识，强化服务技能，保证服务质量



顾客权益保障

全聚德集团始终将顾客权益置于首位，秉持负责的营销理念，积极倾听客户声音，及时响应客户诉求，保障客户个人信息安全，杜绝信息泄露与滥用风险，确保顾客权益得到有效保障。

负责任营销

公司建立健全负责任营销管理体系，加强对营销与对外传播管理，确保对外发布的所有广告、宣传品及标签等如实描述相关事实，并无虚假陈述或夸大描述，确保有关信息准确及合规。报告期内，因信息不准确导致的舆情事件为零。

治理

- 搭建责任营销管理体系，品牌营销部是营销管理的归口部门

影响、风险和机遇管理

- 建立信息审核机制，确保信息发布的严谨性、真实性和准确性
- 建立《微博微信营销活动管理》机制，提前制定发布计划，经由主管领导审批签发，由品牌营销部备案

战略与管理方法

- 完善营销与对外传播管理，确保在进行品牌营销与对外传播时准确传递产品与服务信息

指标和目标

- 避免出现任何虚假、夸大或误导性信息，保障消费者的知情权与合法权益

完善营销管理

建立健全《品牌管理办法》《商标管理办法》《企业文化管理制度》《平台营销活动管理办法（暂行）》等内部管理制度，2024年修订完善《新闻舆论管理办法》《网络舆情工作管理细则》，确保在进行品牌营销与对外传播时准确传递产品与服务信息。

信息审核机制

在对外宣传信息审核方面建立严格的审核机制，组建了专业的审核团队，对所有对外发布的宣传资料、广告文案、社交媒体内容等进行细致审核，确保信息准确无误，数据来源可靠，文字表述清晰且符合公司品牌形象与定位，避免出现任何虚假、夸大或误导性信息。

食品营养标签

重视标签信息的准确性，所有食品产品均须贴上食品标签，明确食品制作时间、储存方式等信息，标注营养数据以及过敏原标识（例如虾和花生等），保障消费者的知情权和健康安全。

产品防伪保护

构建产品防伪保护体系，有效打击假冒伪劣，保障消费者权益，确保消费者能购买到安全、放心的产品，让消费者买得放心、吃得安心。



开展市场营销培训

4次



参加市场营销培训

175人次

2024年，全聚德多门店荣获 放心消费示范单位荣誉称号



全聚德集团荣获中国国际服务贸易交易会“年度消费者信赖企业”荣誉称号



全聚德长沙店荣获“放心消费创建单位”荣誉称号



全聚德大连店荣获“维护消费者合法权益自愿承诺示范单位”荣誉称号

客户投诉处理

公司认真对待客户反馈的意见与投诉，畅通客户投诉通道，开设400热线服务电话，用于处理业务咨询、客户投诉、会员积分查询等问题，公司总部及所属企业均公布固定电话用于客户投诉，并有专门人员按规程处理客户投诉，努力做好客诉处理与服务咨询。在接到来自任何渠道的顾客投诉后，均认真做好记录并对其进行确认后每月进行分析汇总，确保消费者的意见建议能够得到及时有效的回复、处理并维护消费者的合法权益。

400客户服务热线接听呼入电话

8,735通

接收顾客有效投诉

33起

投诉处理率

100%

信息隐私安全

公司重视保护顾客隐私及数据安全，将客户信息保护视为极其重要的管理工作，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，持续规范信息安全管理和服务客户隐私保障，强化客户信息保密与保护工作，防范客户信息泄露。报告期内，公司未发生信息泄露等负面事件。

治理

- 落实党委网络安全工作责任制，设立公司网络安全与信息化工作领导小组统筹协调全集团网络安全工作

影响、风险和机遇管理

- 定期进行信息安全审查，制定应急预案并组织信息安全应急演练，确保信息安全风险管理的有效性

战略与管理方法

- 完善信息安全管理体系统，提升防护能力与数据管理能力，规范信息保密管理工作、增强员工信息安全意识

指标和目标

- 制定信息安全与隐私保护管理目标，确保公司信息数据安全与客户隐私得到保障

健全管理制度

落实党委网络安全工作责任制，组织公司总部、全国直营企业员工签订网络安全责任书与保密承诺书，压实安全责任；制定相关网络安全制度，制定《会员隐私保护条款》，对会员信息的收集、存储、使用和披露等环节进行了明确规定，保障会员个人信息与隐私安全。

提高防护能力

对数据资产进行分级管理，对网络安全的设备设施、网络安全软件更新迭代，保持病毒库、代码库的最新状态；针对企业相关部门和人员进行网络安全系列培训，增强员工网络信息安全意识。

信息安全审查

2024 年针对公司总部机房网络安全状况、防火墙设置、上网行为管理日志、餐饮管理系统数据统计等进行专项审计，确保所有操作均合规；对在京企业已完成两轮网络信息安全检查，提高企业网络安全工作成效，2024 年未发生网络安全事件。

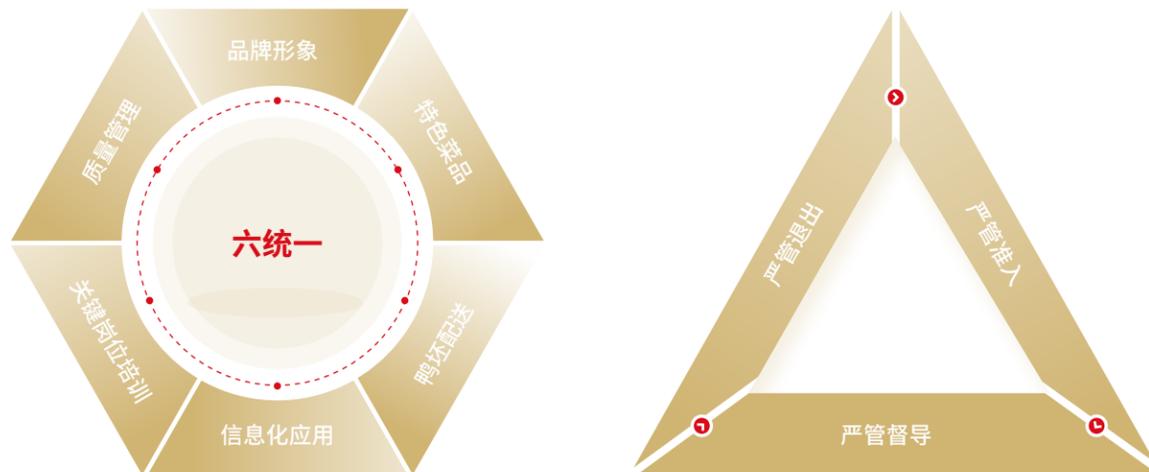
开展应急演练

制定《网络安全事件应急预案》等，定期开展信息系统应急演练，组织和参与网络安全攻防演练，定期异地云备份重要信息系统的数据库文件，保证企业网络运行安全，增强防范网络攻击和处置突发事件能力。



加盟管理

为全面提升门店经营质量，打造品牌声誉与形象，全聚德集团对加盟门店和直营门店实行一体化管理，按照“六统一、三严管”原则持续做好加盟管理，推进直营和加盟的管理趋同，促进特许加盟店提质发展，帮助加盟商提升经营发展质量。2024 年，公司修订并发布实施《国际特许加盟管理办法》（2024 版），确定了加盟各项费用的取费标准，新增了同一加盟商再开店的优惠措施，建立健全海外加盟管理政策。



全聚德温哥华店连续三年蝉联 “米其林一星”

加强督导检查

按照“四不两直”的工作要求，定期对品牌特许加盟店进行运营质量督导检查，督导内容包括烤鸭质量、菜品质量、服务质量、环境质量、食品安全管理等，及时发现并改进检查中发现的问题，助力门店运营提质。

加强菜品管控

开展特许加盟店技术指导与培训、加盟店烤鸭师认证工作，帮助全国加盟门店提高烤鸭技术水平；为加盟门店厨师开展讲究菜培训，传承全聚德讲究菜烹饪技艺，确保菜品出品质量稳定。

加强运营管控

2024 年推进统一信息化管理，在 OA 系统中新增加盟店管理功能，推进加盟店合规化管理；完成境内 35 家特许加盟店的餐饮管理系统上线工作；推进全聚德品牌特许加盟门店统一形象管理，强化加盟店品牌经营意识。

案例 完成第三批烤鸭师培训与考核认证

为确保核心产品品质统一，2024 年 4 月，公司举行了第三批特许加盟店烤鸭师认证考核工作，共有来自 17 家门店的 17 名烤鸭师报名参加。在考核认证前，组织公司烤鸭技术总监和运营督导团队，分别以线上直播和线下到店现场指导等方式，对加盟店烤鸭师和参赛选手进行了系统性培训。经过现场理论测试和严格的实操考核，共有 11 名烤鸭师顺利通过了考核并获得认证，有效提升全国加盟店厨师技术水平和菜品质量。

2024 年，通过加盟店烤鸭师认证考核

11 人



案例 聚力成光再出发——2024 年全聚德集团品牌餐饮连锁工作会成功举办

2024 年 7 月 10 日，2024 年全聚德集团品牌餐饮连锁工作会在北京王府井店举办。全国 40 家加盟店代表 122 人来京参加了全聚德集团餐饮连锁工作会，共享经验，共商发展大计。为树立标杆，工作会表彰了 9 家“优秀口碑奖”企业、5 家“优秀加盟店”和 3 家“合作共赢奖”企业，增强了各企业的品牌荣誉感与使命感，为全聚德连锁事业的新征程注入信心与动力。





02

和谐共融 携手前行

携手员工成长
产业协同共赢
履行社会责任

贡献联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)



携手员工成长

全聚德集团始终坚持以人为本，避免任何形式的雇佣歧视行为，努力创造和谐、包容、平等的职场环境；通过完善薪酬福利激励机制，畅通职业晋升通道，以鼓励员工立足岗位建功立业，实现个人价值；通过丰富多彩的工余活动，活跃组织氛围，让员工能积极工作、幸福生活。

员工权益保障

全聚德集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》相关法律法规要求，明确在人才招聘、员工晋升、薪资报酬等方面，确保员工不因年龄、性别、民族、国籍、宗教等原因受到歧视，禁止强迫或变相强迫劳动、禁止使用童工。2024 年，公司新修订《中国全聚德（集团）股份有限公司外派直营企业员工管理规定》，持续健全人力资源管理制度体系。

人才吸引

拓宽招聘渠道

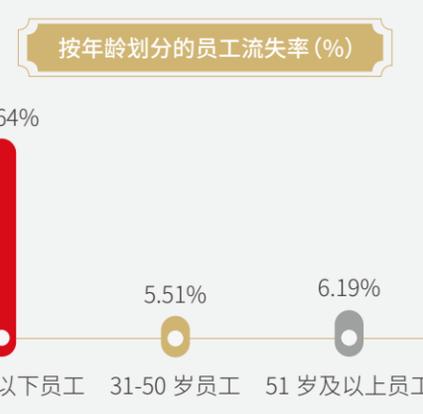
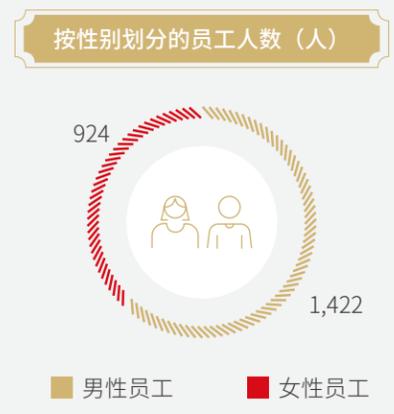
公司积极开拓和维护线上线下及内外部招聘渠道，通过集团内部推荐、行业内部推荐、网络招聘、委托招聘等方式，广泛开展人才招聘。同时，公司为员工提供公平的就业机会和有竞争力的薪酬福利体系，留住高素质人才，提高员工队伍整体素质水平。

加强人才储备

公司以“优势互补，资源共享，精诚合作，共同发展”为原则，与不同特色职业院校建立合作关系，通过筛选教育资源丰富、教学质量高、学生素质好的职业院校签订订单班、实习基地建设协议，根据实际需求定制培养所需要的人才。2024 年，公司累计走访开发职业院校 47 所，签订校企合作院校 5 所，截至 2024 年底累计与 25 所大中专院校建立校企合作关系，全年为 314 名实习生提供就业实践岗位。

案例 与河北邢台技师学院建立全聚德大师传承班

2024 年，公司与河北邢台技师学院共建全聚德大师传承班。大师传承班教学由企业和学校配合完成，企业通过理论教学和实践操作两种授课模式，全面讲授全聚德企业文化、职业道德、菜品知识与技艺等内容。在校教学工作全部完成后，计划于 2025 年 9 月安排学生到岗实习，为公司发展储备更多优秀技能人才。



劳工与人权管理

多元包容职场

全聚德集团严格遵守人权相关的法律法规和标准，明确禁止任何形式的用工歧视、强迫劳工与使用童工，承诺提供无歧视、无骚扰的工作场所，公平对待不同性别、宗教信仰和文化背景的员工，打造充满公正和尊重的工作环境。2024年，公司未发生使用童工、被迫劳动、员工受歧视事件。

公司修订《员工考勤管理规定》，严格遵守国家《中华人民共和国人口与计划生育法》和北京市《人口与计划生育条例》的有关规定，明确员工享受产假、陪产假、育儿假等假期政策，充分保障女员工的合法权益。



规范劳务用工

公司严格落实《劳务用工管理办法》，强化劳务用工的集约化、规范化和合法化管理。公司已统一搭建劳务服务用工平台，对供应商资质条件、管理能力、人员质量等方面进行审核及全流程管控，进一步加强劳务用工合规性管理，针对员工签订的合同类型进行分级分类评价，从制度和法律层面保障劳务人员的合法权益，满足用工需求的同时，有效防范劳动用工风险。报告期内，公司劳务派遣员工 2,036 人。

员工沟通

全聚德集团持续推动民主管理，定期召开会员代表大会和职工代表大会，充分发挥工会组织的桥梁和纽带作用，确保员工充分享有知情权、参与权和监督权等民主权利，为员工建言献策创造良好条件。

职工代表大会召开次数

2次



案例 全聚德集团召开第一届第四次职工代表大会

2024年1月，公司召开第一届第四次职工代表大会，公司93名职工代表通过现场和视频形式参加会议。会上，审议并通过了《集团公司2024年经营工作报告》以及《中国全聚德（集团）股份有限公司企业年金方案实施细则》；对公司2023年度的“最美劳动者”予以表彰，同时对荣获首旅集团级和市级以上荣誉的优秀班组与个人进行通报表彰。



职业健康与安全生产

全聚德集团严格遵守《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》等法律法规要求，完善《安全管理手册》，落实全员安全生产责任制，建立科学、有效的安全监管体系，为安全生产与员工职业健康保驾护航。

治理

- 安全保障部是公司安全管理工作的归口管理部门，负责公司各项安全工作的建设、管理，对公司所属企业的安全生产工作进行监督指导
- 建立健全企业全员安全生产责任制，明确企业各层级安全管理责任人

影响、风险和机遇管理

- 强化安全监督，建立企业事故隐患台账，开展安全隐患排查治理，消除重大事故隐患
- 定期开展应急演练，强化全员安全防范意识和应急处置能力

战略与管理方法

- 建立健全安全生产管理体系，加强对企业安全生产主体责任落实、风险防范、隐患排查治理以及各类设备设施管理，定期开展安全培训和演练，提升员工安全意识和安全防范能力

指标和目标

- 制定安全生产目标，以安全目标为导向驱动安全生产管理
- 要求企业不发生责任安全生产、火灾和食品安全事故；不发生有恶劣影响的刑事和治安案件；不发生危害国家安全、利益和危害社会稳定的事件；不发生交通肇事致人死亡事故，全年交通违法率符合公司考核要求

注重 安全生产

全聚德集团持续完善安全管理体系和制度，完成对在京、外埠企业及总部各（中心）部室 2024 年安全管理责任书的签订，制定并下发《2024 年安全工作要点》，筑牢安全防线。开展“安全生产治本攻坚三年行动”，制定《全聚德集团治本攻坚三年行动方案》，成立工作领导小组，明确 7 大项、13 小项的主要工作任务，有效强化安全理念，健全制度机制，消除重大事故隐患，提升本质安全水平。

因工死亡员工人数	总工伤率	百万工时伤害率
0 人	0.51%	2.54

因工死亡员工比例	因工伤损失工作日数	每百万营收因工伤损失工作日数
0%	694 个工作日	0.49 日 / 百万

职业 健康管理

公司重视员工的职业健康安全，遵循职业健康安全管理体系 ISO 45001 相关执行标准，加快完善职业健康安全管理体系，保障员工职业健康安全。2024 年，公司为所有在职员工新增投保“北京普惠健康宝”项目，为员工健康多添一份保障。

职业病发生率	参加职业健康体检	职业健康体检覆盖率
0%	2,346 人	100%

工伤保险投入金额	员工参保工伤保险	工伤保险覆盖率
84.83 万元	2,346 人	100%

德顿环食通过 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证

强化 安全监管

充分运用首旅智能监管平台，建立起企业事故隐患台账，通过汇总梳理隐患问题情况，督促隐患问题整改进度，着力从根本上消除事故隐患。截至 2024 年底，已完成上线 53 家企业，包括国内直营企业及加盟企业。企业在平台上完成各项安全管理任务，系统总体评价为“低风险”，实现安全管理数据化和信息化，提升安全管理的效率和精准度。

设备 安全管理

制定《特种设备管理办法》，从安全使用、检验、检测、维修、报废等加强企业特种设备的管理，对全聚德前门店 9 台撞击流厨房排烟设备进行技术升级改造，进一步加强公司特种设备的安全管理，预防和减少特种设备事故。

提升 安全意识

积极开展“4·15”全民国家安全教育日、安全生产月、消防安全月、119 消防安全月主题宣传活动，加强企业安全文化建设，全面提升员工的安全知识与实际操作能力。“安全生产月”期间，参加活动共计 5,667 人，开展安全生产培训教育 106 次，参加安全生产培训教育 5,115 人次。

各分子公司、门店结合经营实际、季节特点提前部署防暑防汛以及冬防各项工作，按照风险防范、隐患排查治理和应急处置的工作要求，开展培训教育和实战演练活动，强化全员安全防范意识和应急处置能力。

安全培训覆盖率	开展安全培训总次数	开展安全培训总时长
100%	471 次	929 小时
安全培训参与总人次	应急管理演练开展次数	应急管理演练参与人次
14,978 人次	315 次	8,215 人次



激发人才活力

全聚德集团深知人才是企业发展的核心动力，通过提供丰富的培训课程和资源，持续提升员工的专业能力与领导力；依托管理和技术职业发展双通道，让员工找到个人兴趣、能力优势与事业发展的契合点，实现员工个人发展和企业发展的有机结合和相互促进。

员工培训

全聚德集团注重员工发展和成长，依据各岗位特性和业务需求，开展多样化、个性化培养，不断激发员工潜能，持续建设适应业务发展的人才队伍。

分层分类培训



新员工培训

为新员工提供涵盖企业文化、食品安全、消防安全、人事管理制度和服务礼仪方面的专项培训，帮助新员工快速熟悉工作岗位和内容，更好融入企业。全年共计完成四期新员工培训，共 195 名各岗位员工参加培训。

见习店长培训

对店长后备人员开展为期9个月的全方面业务知识、理论和实操培训。本期学员共 8 名。



青干班培训

面向各企业 40 岁以下的青年管理骨干，开展为期 9 天的脱产集中培训，通过党的二十届三中全会精神解读、企业文化宣贯、经营管理知识讲授、廉洁教育等知识学习，助力青年骨干进一步提高格局、打开视野、拓展思维。2024 年，共 30 名学员参加学习。

“学习日”培训

面向高管人员开展的每周一次的线上培训活动，学习内容包括党建理论、宏观政策、经营管理、市场营销、心理学等最新知识。全年共组织“学习日”活动 40 期，开展线上课程 26 门，高管人员共有 1,001 人次参加学习，学习总时长 78,000 小时。

烹饪技能培训

面向青年技术骨干厨师，与屈浩烹饪学校合作开展培训班，对职业素养、鲁菜、川菜和创新融合菜等内容开展 15 次理论和实操培训课，共 86 名学员参加培训。

以赛代练

先后推选 50 余名青年骨干参加全国和北京市多项职业技能大赛，对决赛选手开展集中实操训练，邀请大师和专家进行专项指导，在技能比赛中提升员工职业技能。

线上培训

利用首旅集团“学院派”线上平台，依据学习资源和学习场景的不同，提供课程模块、测评模块、教务模块等多个学习模块功能，集教、练、测、管、用为一体，为员工技能等级认定提供互动式学习服务。利用腾讯会议平台，开展高级管理人员职业能力提升培训。

线上培训平台课程观看
总人次

1,595 人次

线上培训平台课程观看
总时长

83,000 小时

员工培训总支出

22.52 万元

员工培训总人次

13,824 人次

员工培训总学时

212,000 小时

员工人均培训时长

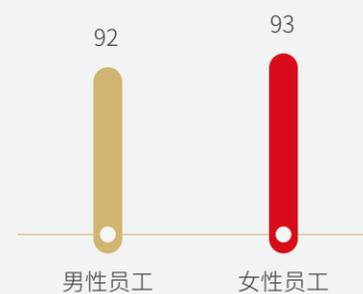
90.37 小时

员工培训覆盖率

100%



按性别划分人均培训时长(小时)



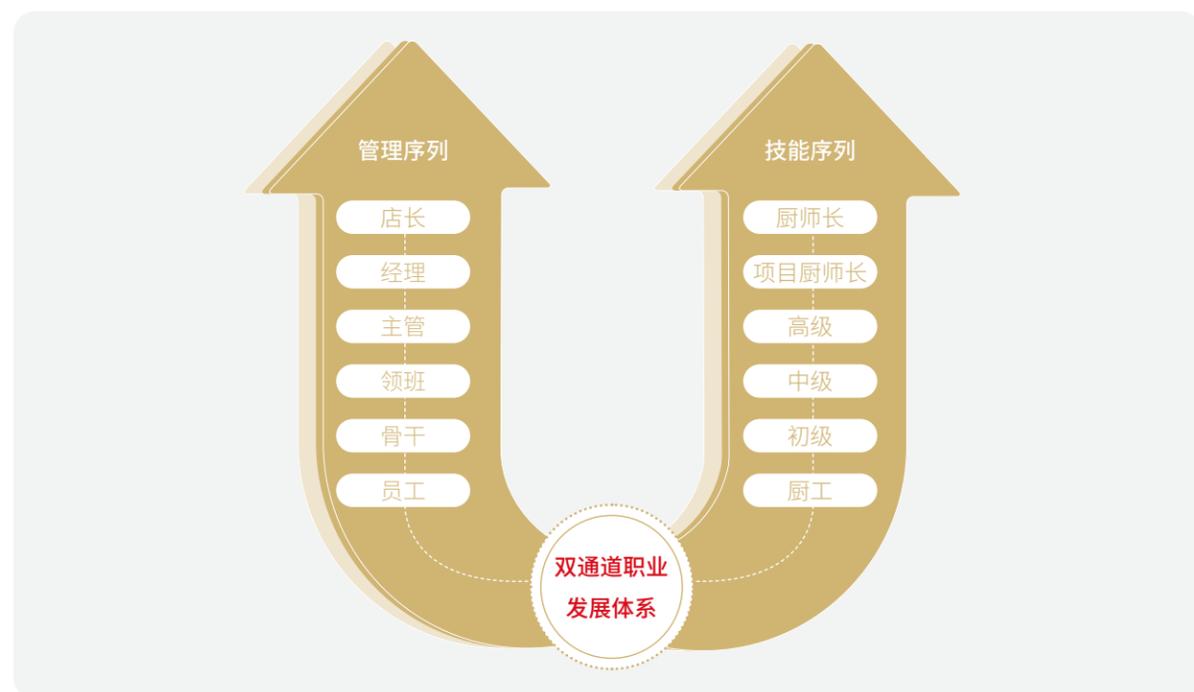
按层级划分人均培训时长(小时)



员工发展

职业发展

全聚德集团已建立管理和技能序列双通道的职业发展路径，以更好地满足不同岗位、不同特长员工的成长发展需要。公司制定并执行《厨师等级考核与评定管理办法》，规范管理工作流程和评定标准，通过内部人员等级晋升和外部人员等级认定两种方式，搭建技能人才成长通道。同时，组织完成首旅集团“星级匠人”评选工作，共有114名员工被推选为首旅集团“星级匠人”，其中，资深五星匠人1名、五星匠人8名、四星匠人14名、三星匠人18名、二星匠人39名、一星匠人34名。



提供技能认证支持

组织员工参加首旅集团2024年度职业技能等级认定，全聚德集团共组织189名员工参加初级工、中级工、高级工、技师、高级技师共五个等级的认定，通过理论考试、实操考试、论文答辩（技师、高级技师）三个阶段考核，支持员工在工作中持续提升技术技能。



职业技能等级认定现场

薪酬激励

全聚德集团遵循以岗定薪、薪随岗变、绩优薪优的原则，实现岗位价值、业绩贡献与薪酬收入的紧密挂钩。同时，公司不断优化薪酬与绩效考核制度，制定企业经营者奖励方案和绩效奖励方案，通过有效薪酬激励促进企业持续健康发展。

有竞争力的薪酬

全聚德集团及所属企业员工的薪酬收入主要由岗位工资、绩效工资、国家和地方政府统一规定的津贴补贴构成，各岗位工资标准按照岗位及职务的不同，执行相应的工资标准。公司持续建立健全工资调整机制，实行薪酬的动态调整，分为整体普调和个别调整，兼顾内部公平和外部竞争，充分调动、激发员工工作积极性。对于特殊人才，采取谈判工资制，为员工提供具有市场竞争力的薪酬，更好地吸引、激励与留住人才。

经营者激励

公司制订《企业经营者特殊激励方案》和《企业经营者专项奖励方案》。特殊激励方案中，个人可分配利润按照经营者所在企业实际完成年度预算利润超额部分进行提取，并按约定比例享受。专项奖励方案中，主要以新开门店和扭亏门店为奖励对象，经营者如能完成专项考核指标则给予一次性专项奖励。

为更加准确地评价企业经营者的经营成果和工作业绩，2024年，公司持续优化《企业经营者绩效与薪酬管理办法》，调整企业经营者月度考核指标及权重，关注顾客用餐感受，促进企业口碑与业绩提升。

绩效奖励

公司结合所属企业实际情况制定“一企一策”的节日绩效奖励方案和百日攻坚阶段性绩效奖励方案，充分调动员工积极性和团队凝聚力，实现劳动效率、工作质量和企业增收创效双提升。

考核与反馈

定期开展全聚德集团总部和企业经营者的绩效评估与反馈工作。绩效评估采取定性和定量考核相结合的方式，每年初根据企业经营目标、部门重点任务、岗位职责内容自上而下逐级确定个人月度/季度/年度考核指标，并依据考核成绩兑现绩效薪酬，考核结果同时作为岗位任免、调职调薪、教育培训的重要参考依据。公司已建立考核评价月度申诉机制，关键业绩指标可依据申诉处理流程与审核结果进行及时调整。



注重人文关怀

全聚德集团始终将员工放在心上，通过开展形式多样的文体活动，组织一线员工慰问、夏季送清凉活动等一系列员工关爱活动，帮助员工更好地平衡工作与生活，让每位员工感受到全聚德的温暖。

育儿假 / 产假返岗率

100%

人均年带薪休假天数

10 天

困难员工帮扶人数

2 人

悉心关爱员工

建设职工之家

深入推进职工之家、职工小家建设，发挥其服务群众的阵地作用。2024 年，全聚德马家堡店和四川饭店和平门店分别新建职工之家、职工小家各 1 家。

关注心理健康

邀请心理专家开展“情绪与压力管理”专题讲座，通过阐述现代人面临的各类压力问题及其解决策略，结合具体案例，帮助员工理解和掌握心理知识，有效应对和舒缓工作压力。

关怀员工子女

寒暑假期间，前门店举办职工子女托管班，解决部分职工子女寒暑假期间无人看管的后顾之忧。

帮扶困难员工

充分了解员工工作生活需求，持续帮扶困难员工解决生活难题，2024 年为 2 位困难员工提供经济支持，帮助其解决实际困难。



案例 举办假期托管班，托起员工幸福感

2024 年寒暑假期间，为解决职工子女“看护难”问题，让孩子们假期有“趣”处，全聚德前门店举办假期托管班。从选择设施齐全的活动场所、设计科学的培训课程和教育活动、提供营养均衡的餐食、购买意外保险等门店都做了精心的安排，力求给职工子女一个开心、充实的假期。托管班在满足假期学习需求的基础上，进一步开展礼仪与口才学习、漆扇制作、博物馆参观等特色课程及研学活动，让家长安心工作、孩子快乐成长。



丰富文体活动

公司开展各类文体活动，丰富员工文化生活，营造积极向上、欢乐和谐的工作氛围，提高员工的幸福感、归属感。



举办第二届职工电子竞技比赛，为员工提供施展才华的舞台



“三八”国际妇女节之际，组织观影活动，为女员工送上节日祝福



举办职工乒乓球比赛，提高员工健康意识



举办职工趣味跳绳比赛，助力员工愉悦身心

产业协同共赢

作为负责任的企业，全聚德集团积极推动供应链履责，要求供应商的经营活动应符合环保和道德要求；同时，持续加强与专业院校、行业伙伴开展交流与合作，搭建开放共赢平台，携手产业链上下游伙伴共同为社会和环境带来更大的价值，共创美好未来。

供应链管理

全聚德集团严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》等国家相关法律法规，建立健全《采购管理制度》《采购程序管理办法》等制度规范，通过供应链全流程管理，与供应商进行及时、有效的沟通交流，确保供应商行为符合公司要求，并提供培训支持供应商成长，共同推动供应链可持续发展。2024年，公司帮助华东区域公司编写《华东区域公司原材料采购管理办法》，并根据不同区域实际情况编写各自区域的SOP手册，将门店选择供应商流程表格化，便于门店理解制度要求，持续优化供应链管理体系。

治理

- 产业资源部负责对公司采购工作进行日常组织管理

影响、风险和机遇管理

- 通过优化库存结构，避免库存积压和缺货现象的发生
- 针对关键原料（如调料、粮油等）布局2-3家替代供应商，分散供应风险
- 针对突发情况制定应急预案，强化供应链韧性

战略与管理方法

- 持续健全采购管理制度，构建完善的采购管理体系，加强供应商统一管理，提升供应链管理的规范化与标准化
- 对供应商进行年度评价工作，按质量、交付、价格等维度对合作情况进行打分，根据得分情况进行相应调整
- 探索绿色供应链，包装材料使用可降解材质

指标和目标

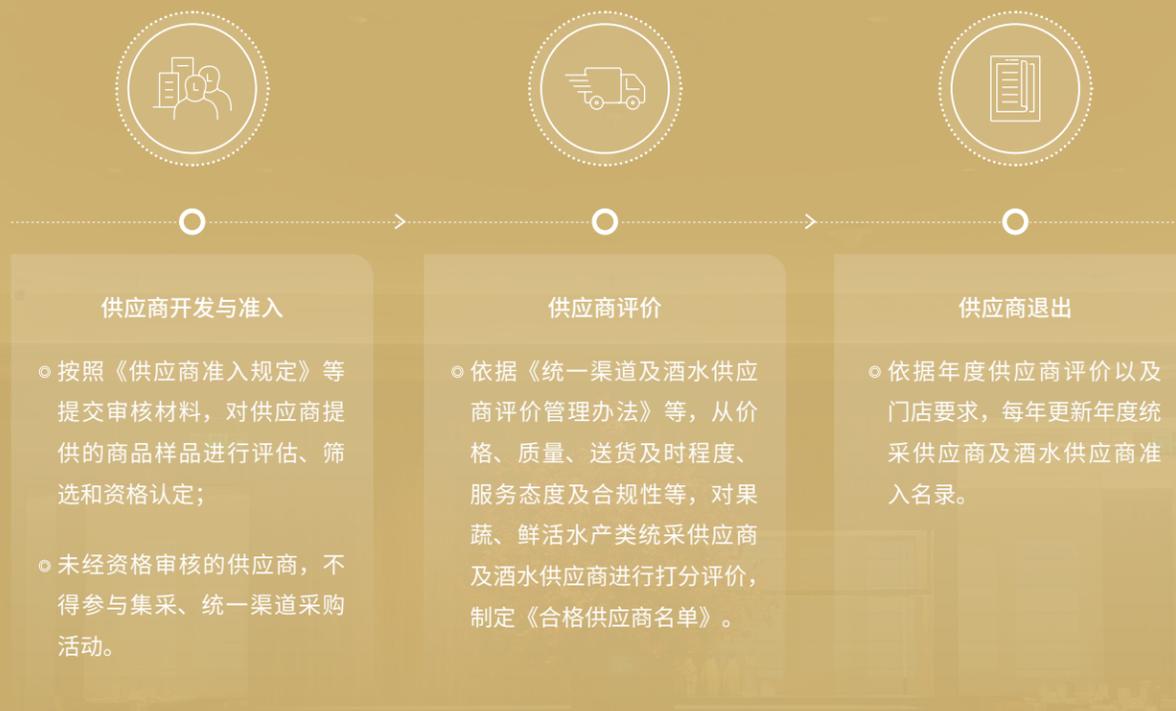
- 寻找符合标准的原材料供应商，做好仓存与配送管理，确保餐饮门店供应不间断
- 通过公司采购/价格谈判，降低部分单品原材料的年度采购成本

供应链全流程管理

全聚德集团建立供应商准入、评价、退出的全流程管理体系，对供应商名单进行规范管理与动态调整，确保供应商履责表现符合要求。

供应商总数

384家



供应链风险管理



规范化采购

推进采购信息化平台建设

对北京站台店、上海徐家汇路店等 4 家门店进销存系统进行全面升级，实现采购流程管理数字化、权限管控标准化。

采购工作巡检

完成在京餐饮门店季度巡检工作，对门店进行高风险事项检查，对检查门店所出现的问题提出改善要求。

完善门店供应商准入流程

对门店自采供应商准入流程规范进行一对一培训讲解，将《询价比选评选表》下发至各门店，帮助门店对自采供应商进行备案，加强门店采购工作合规性。

供应商权益保护

注重保障中小供应商权益，明确合同条款内容，如无质量问题即按时结算，不拖欠供应商货款，准确履行对相关方所作出的承诺。报告期内，公司不存在逾期未支付款项、逾期未支付中小企业款项的情况。



公司整体集采率

81.5%

对在京企业统采、一站式供应商进行走访约谈

6家

采购培训覆盖率

100%

采购培训总次数

24次

采购培训总课时

45小时

参与采购培训

100人次



多元交流合作

全聚德集团积极与各行各业互动，加强与各级政府、企业、高校的交流与合作，实现优势互补、互惠互利、共同发展。

企企合作

公司不断加强与国内其他老字号企业的沟通和交流，全新推出京闽盛宴美食周——中华老字号非遗联名宴活动，持续探索老字号品牌合作新模式，发挥双方优势，协同服务新消费，以中华老字号优秀传统文化，共同助力非遗美食技艺赋能文旅产业高质量发展。

案例 打造中华老字号非遗联名宴，探索非遗美食发展新路径

2024 年 9 月，全聚德集团携手福州聚春园集团举办“全聚京闽·福聚味来”京闽盛宴美食周活动。双方联合推出中华老字号非遗联名宴 5 款，涵盖聚春园的闽菜特色与全聚德的京味菜品，为消费者带来了独特的京闽美食体验，不仅丰富了餐饮市场的产品线，也为双方品牌的持续发展奠定了坚实基础。



产学研合作

全聚德集团积极探索产学研合作，与北京农学院食品科学与工程学院、天津商业大学签署产学研战略合作协议，构建合作基础。全聚德三元金星食品公司携手高校举办参观考察活动，为师生们展示全聚德烤鸭的制作工艺、生食生产环节和企业文化理念，并进行交流。同时，公司全力推进研发中心顺利开工建设，进一步探索产学研合作，发挥专业院校和企业优势，为消费者提供更加优质的产品和服务，为公司高质量发展积蓄新动能。



校企双方交换合作协议书，共同为校外人才培养基地揭牌



研发中心项目奠基仪式

履行社会责任

全聚德集团坚持共建共享的发展理念，主动承担重大活动接待和食品供应工作以彰显企业担当、热心参与公益慈善履行企业公民责任，努力将企业发展的红利转化为更大的民生福祉，书写新时代美好生活新篇章。

热心公益服务

全聚德集团深植公益文化，每年组织开展多元化的志愿服务，鼓励员工积极参与社会公益、服务社会民生，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，彰显爱心力量。

消费帮扶

为了更好地履行首都国有的政治责任和社会责任，助力乡村振兴，巩固脱贫攻坚成果，全聚德集团 2024 年消费扶贫采购总金额达 402.59 万元，其中包括集团所属企业工会和食堂采购的农副产品。

志愿服务

公司开展“弘扬雷锋精神凝聚青春力量”主题活动，以实际行动传承雷锋精神，以多样化志愿服务活动弘扬正能量。



全聚德集团总部团支部积极参与大栅栏街道“学雷锋志愿服务活动”，开展清扫街巷卫生志愿服务。



前门店设立“学雷锋志愿服务岗”，为游客送上热茶水和新年祝福，员工还为游客提供中轴线文化和全聚德历史讲解服务。



王府井店成立社区青年志愿服务队，在社区内开展环境清洁、维护乘车秩序、科普垃圾分类知识等志愿服务活动。



奥运村店团支部组织青年员工参加大屯街道“3·5”学雷锋志愿服务活动。

消费帮扶总额

400 余万元

公益慈善总投入

44.40 万元

员工参与志愿服务总人次

1,186 人次

员工参与志愿服务总时长

2,073 小时

社区服务

公司积极组织“萌宝星厨”团队与全体“全家人”走进校园、走进社区，开展丰富多彩的公益活动，发挥老字号文化价值与社会价值，为居民生活增添色彩。



全聚德昌平店员工前往昌平区流村儿童福利院，用实际行动关爱孤残儿童。



“六一”儿童节之际，全聚德集团面点总督导张景宇大师与萌宝星厨为社区 30 余名少年儿童及家长开展小鸭酥制作体验活动。



2024 年 6 月，全聚德集团员工在武昌区徐家棚街道金沙社区开展“粽叶飘香时情暖环卫工”的主题活动，向城市的“美容师”们送上节日的祝福。



丰泽园饭店坚持在中、高考期间设置考生休息区，免费提供矿泉水、酸梅汤、甜点和小食，营造安静、舒适的休息环境，为考生们加油。



国庆节之际，全聚德集团邀请广安门内街道宣西社区 20 位居民体验冷菜拼摆课程，以餐盘为画板、食材为颜料，共同为伟大祖国送上祝福。



2024 年 11 月，全聚德西安店员工到未央区消防大队关心慰问消防救援人员，并赠送全聚德烤鸭作为礼物。



参与重大活动服务保障工作

全聚德集团发挥企业优势，以精益求精的服务态度、优质食材供应，圆满完成了全国“两会”、2024年中非合作论坛峰会、第十一届北京香山论坛招待晚宴等国家重大活动服务保障和供应工作，受到各方好评。

参与重大活动服务保障

56次

餐饮门店接待重要宴会

44次



案例 前门店圆满完成安提瓜和巴布达总理接待服务工作

2024年1月，前门店接待安提瓜和巴布达总理贾斯顿·布朗一行到店用餐。门店高度重视、精心组织，安排经验丰富的厨师和服务员进行菜品制作和服务接待，根据当地饮食习惯调整菜品口味和搭配，更就服务细节同该国大使馆、外交部等部门沟通协调，确保服务接待安全高效。布朗总理及随行人员了解到全聚德历史和文化、体验了卷鸭服务、更享受到美味烤鸭。布朗总理表示对本次用餐的菜品和服务非常满意。



案例 和平门店圆满完成马英九先生一行的接待活动

2024年4月，和平门店圆满完成了海峡两岸关系协会会长张志军宴请马英九先生一行的接待活动。接待中，全聚德和平门店厨师团队精心准备特色菜品，餐厅团队提供用心周到优质，特别是点鸭环节，宾主分别在3只鸭坯上题写了全、家、福三个字，借此祝愿顾客一家亲，团团圆圆，福气满满，给宾客们留下了深刻的印象和难忘的回忆。马英九先生品尝全聚德烤鸭后，更是连连称赞百年老字号名不虚传。



03 环境友好 绿色发展

完善环境管理
应对气候变化
优化资源管理
加强排放管控
倡导绿色生活

贡献联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)



完善环境管理

绿色转型发展是全球发展大方向，是解决气候变化问题的根本之策。全聚德集团坚持绿色发展理念，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等国家有关环境保护法律法规的要求，建立健全环境管理体系，持续完善公司环境管理机制和制度建设，落实环境保护的长效机制，实现人与自然环境和谐共生。

环保总投入

1,149.30 万元

环境管理体系

- 公司持续完善环境管理，制定《环境管理运行控制程序》《环境监测和测量控制程序》等内部制度，提升环保管理工作规范化程度，在生产运营中全面运行 ISO 14001 环境保护体系标准，组织内部审核和培训，确保体系运行的有效性和充分性。
- 全聚德集团、德顿环食、全聚德仿膳食品公司、全聚德三元金星食品公司已通过 ISO 14001 环境管理体系认证，其中全聚德集团 ISO 14001 环境管理体系认证覆盖范围为全聚德集团总部、前门店、和平门店、王府井店、奥运村店、花庄店 6 个固定场所。

落实环境目标

- 2024 年，公司按照北京市生态环境局、西城区发展和改革委员会要求，顺利完成年度碳排放核查、碳排放履约、能源利用状况报告、节能监察、用能单位节能目标责任考核自查等工作，完成西城区发展和改革委员会给公司下达的 2023 年度能源消费强度下降率目标、能源消费总量控制目标。

环境因素识别与应对

- 编制《环境因素识别与评价表》，全面识别餐厅服务、厨房加工烹饪、烤炉使用维护、设备设施维护保养、办公活动等公司生产经营全过程、各流程的环境影响因素，针对性制定管理措施，努力减少对环境的影响。

环境应急管理

- 制定《突发环境事件应急预案》《空气重污染应急预案》《恶劣天气应急预案》等环境相关应急预案，每年对各应急预案进行专项演练，提高预防、预警、响应能力。

环保理念传递

- 加大环保节能宣传力度，充分利用企业公众号、职工内部工作群、宣传栏等宣传载体，广泛宣传环保节能工作的意义，培养能源忧患意识和节能意识，组织员工学习，制作宣传海报，向就餐顾客宣传，促进节约型餐饮工作的进一步开展。

应对气候变化

全聚德集团积极响应《巴黎协定》和《国家适应气候变化战略 2035》，注重对气候变化风险的识别和管理，积极推进各项节能减排工作，为实现国家“碳达峰”“碳中和”目标贡献力量。公司将气候变化相关职能融入公司可持续发展治理架构，由董事会全面监督与指导公司应对气候变化与节能减排工作，确保应对气候变化相关工作得到有效落地。

气候风险机遇分析

全聚德集团高度重视气候变化带来的挑战与机遇，依据国家相关政策要求和指引，开展气候风险研究，评估企业在应对气候风险方面的综合能力，抓住未来气候环境带来的商业机遇，提升整体业务气候韧性。

类别	风险类型	风险描述	主要应对措施
实体风险	急性风险	<ul style="list-style-type: none"> 洪水、台风、极端降雨等极端天气会对员工通勤安全构成威胁。 极端天气事件可能带来仓库进水、货物被淹、交通受阻、停电等风险，影响餐饮门店服务，增加生产设施设备维护和维修支出。 极端天气事件可能扰乱物流运输，影响原材料的状况和供应的稳定性与及时性。 	<ul style="list-style-type: none"> 为员工提供安全培训和应急方案，在极端天气事件发生时调整营业时间，降低有关事件对员工造成的风险。 制定防汛应急预案，定期开展应急演练，确保极端情况发生时能有效应对。 建立原料储备机制，开发多元化的供应商渠道，增强供应链韧性。
		政策和法律风险	<ul style="list-style-type: none"> “双碳”政策下，企业面临愈加严格的节能降碳监管要求，未来可能需加大减排力度与投入以满足合规需求。 随着国家碳交易市场扩容，更多企业需履行碳排放配额清缴工作，加强碳资产管理以应对履约要求逐步成为必要举措。
转型风险	市场风险	<ul style="list-style-type: none"> 消费者和客户对绿色低碳环保的需求不断增加，企业需全面关注节能降碳。 气候变化相关政策性价格调整等因素造成原材料的市场价格发生变化。 	<ul style="list-style-type: none"> 提供健康的餐饮食品，推出环保产品包装，倡导节约粮食等绿色生活方式，向消费者传达公司可持续发展理念。 与优质合作伙伴建立战略合作，强化供应链风险应对能力。
		声誉风险	<ul style="list-style-type: none"> 日益严格的环境表现披露要求，增加了为维持或提升声誉所需的合规成本。

类别	机遇类型	机遇描述	主要应对措施
气候机遇	资源效率机遇	<ul style="list-style-type: none"> 通过采用节能技术和设备，降低生产运营过程中的能耗，实现成本节约与环境保护的双赢。 加强资源回收利用，减少浪费，降低生产成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 在门店转型中融入绿色环保理念，采用绿色设计，逐步推广应用节能设备，降低能源消耗成本。 建立完善的资源回收和处理体系，实现废弃物的资源化利用和减量化处理。

节能降耗行动

全聚德集团积极落实北京市全面实现碳达峰、碳中和目标要求，在生产过程中大力推进节能技改和节能管理优化，多措并举提升能源使用效率和清洁能源占比，扎实推进清洁生产守护绿水青山。

加强节能管理

成立节能工作领导小组，实行公司、部门、门店三级能源管理制度，制定《节能降耗管理制度》《节能降耗日常管理方案》等管理制度，各级管理人员职责明确、分工合理，能源管理系统有序、稳定运行。

淘汰高耗能设备

公司主要用能设备为蒸汽锅炉、中央空调、变压器、风机、水泵等，按照《高耗能落后机电设备（产品）淘汰目录》，对公司生产设备进行核查，淘汰原有机电设备 10 台，截至 2024 年底，已完成落后耗能工艺、设备和产品的淘汰。

开展节能技改

实施油烟净化设备升级、更换变频循环泵、锅炉余热利用、更换节能灯具、更换部分蒸汽管道及疏水阀等节能技改项目，有效减少跑、冒、滴、漏现象，提升能源利用效率，减少能源消耗。2024 年，部分门店更换了承压蒸汽锅炉，可实现变频控制，以设施设备更智能化，助力节能环保。

使用清洁能源

使用清洁燃料，锅炉、茶炉、灶台等设施均采用电或天然气等燃料，提升运营中绿色清洁能源应用比例，降低能源消耗；开展汽油车置换，新增新能源汽车 2 辆。

绿色设计

在全球环境问题日益加剧的大背景下，面对资源短缺、环境污染等严峻挑战，全聚德集团各门店作为直接与消费者接触的终端，认真贯彻国家产业政策和行业节能设计规范，在门店转型升级与门店焕新工作中融入绿色建筑设计理念，以性能可靠、技术先进、经济实用、节能降耗为原则，努力做到合理使用能源和节约能源。



新型环保材料

使用可回收利用的科技木产品与透光树脂等绿色建筑材料，减少废弃物的产生，提高资源利用效率。



历史建筑保护再利用

对全聚德改造部分老物件的保留，如对实木材做的梁柱雕刻纹样进行保留和应用，既减少资源材料的浪费，又保留了原有的历史文化印记。



自然照明设计

充分利用建筑物内部采光区域引入自然光，改善建筑内区光环境，减少能源消耗。



节能灯具设备

选择配光合理、反射效率高、耐久性好的灯具和高效节能的电感镇流器。

	指标	单位	2023	2024
能源消耗 ¹	天然气	万立方米	341.65	301.62
	汽油	吨	22.10	20.87
	柴油	吨	64.03	65.29
	外购电力	万千瓦时	2,286.53	2,323.68
	外购热力	吉焦	7,073.94	6,685.76
	综合能源消耗总量 ²	吨标准煤	7,721.27	7,234.55
	综合能源消耗密度	吨标准煤 / 万元营收	0.05	0.05
温室气体排放 ³	范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	7,655.35	6,790.13
	范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	13,818.21	13,247.00
	温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	21,473.57	20,037.13
	温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.15	0.14

注：

1. 能源消耗数据覆盖全聚德集团总部、11 家在京直营门店及 2 家食品公司。

2. 综合能源消耗总量：参考国家市场监督管理总局和国家标准化管理委员会 GB/T 2589-2020《综合能耗计算通则》，折算成以标准煤为单位。

3. 温室气体排放量仅指二氧化碳排放量，不包含其他排放源所排放的甲烷、氧化亚氮等温室气体类型。范围一温室气体排放量：汽油、柴油、天然气等化石能源燃烧活动和工业生产等产生的温室气体排放；核算方法及系数参照 DB11/T 1785-2020《二氧化碳排放核算和报告要求 服务业》。范围二温室气体排放量：因外购的电力和热力等所导致的温室气体排放，其中 2024 年所使用的电力排放系数参考生态环境部、国家统计局发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》中的全国平均电网因子（公告 2024 年第 33 号）。



优化资源管理

全聚德集团积极响应国家构建资源节约型社会的号召，在食品生产与加工、餐饮服务、产品包装等环节，注重提高水资源利用效率，减少包装材料使用量，保障自然资源合理利用，最大限度减少公司生产运营过程中对自然资源的依赖与影响。

节约用水

全聚德集团严格遵守《中华人民共和国水法》等相关法律，围绕生产制造及日常生活制定用水管理制度，明确水资源管理要求。在营运过程中，密切监测设施的用水情况，针对性实行各种措施以节约用水，依托创新技术和优化程序提高用水效益。全聚德集团在生产和营运过程中使用的水资源主要来源于市政供水，在水源选取方面对环境无重大影响。



用水监测

全聚德三元金星食品公司通过加装二级水表，精准监控用水量，挖掘节水潜力，实现生产用水大幅下降。

循环用水

全聚德三元金星食品公司将高温灭菌环节预冷水进行二次利用等；将排油烟水帘、空调、冰箱用水设备冷却采用循环用水，优化后按熟食车间每日生产 8,000 只计，可至少节水 40 吨/日，年节水 12,000 吨。

用水监测

生产基地使用节水器具，定期对用水进行水平衡分析，对各用水车间安装水表，严格控制长流水；水量较大的厨房、洗碗间、卫生间等重点部位禁止长流水，厨房内对原料进行解冻时，采用水盆浸泡方法操作，禁止使用长流水方法解冻；加强节水宣传，在水池上张贴“节约用水”标识，要求员工用水时应控制流量，杜绝跑、冒、滴、漏现象。

指标	单位	2023	2024
用水总量	万吨	55.94	54.78

注：用水量数据覆盖全聚德集团总部、11 家在京直营门店及 2 家食品公司。

绿色包装

全聚德集团推动产品包装向绿色化发展，在产品包装环节遵循减量化、可重复利用、可循环、可再生和可降解的原则，通过减少包装废物的产生，精简不必要的包装，推动可持续包装转型，减少包装废弃物对生态环境的影响。

材料替换

打包盒从塑料换成可降解淀粉基餐盒，包装袋使用无纺布可降解材料，新增铝箔餐盒，减少自然资源消耗。2024 年，外卖淀粉基餐盒使用覆盖率达到 95% 以上。

推出“二次利用”礼盒，前门店中秋礼盒“见字如晤，京城来信”，包装设计为可拆卸收纳盒，融入京味儿文化元素，鼓励消费者重复使用。

包装可重复利用

指标	单位	2023	2024
可降解包装材料	吨	77	181.14
纸制品类包装材料	吨	1513	961.30
金属品类包装材料	吨	24.50	11.40

注：包装材料数据涵盖全聚德仿膳食品公司，为 2024 年实际采购成品包装在生产制作过程中所消耗的各类原材料重量。

案例

全聚德年夜饭礼盒采用环保 EPP 保温箱

在中国人的文化传统中，年夜饭被赋予了特殊的涵义，更是寄托着浓浓的亲情与对美好生活美好的祝福。全聚德集团将传统与绿色新生活内涵进行融合，推出的全聚德家宴礼盒包装均使用聚丙烯塑料发泡材料（EPP）保温箱，在确保保冷隔热效果的前提下，新型环保食品级材料可自然降解，可以回收循环利用，让更多消费者在享受美食同时为环保助力。

包装减量化

精简包装设计，从设计改良、尺寸规格优化、材料轻量化等方面对包装进行优化，有效减少纸类、塑料包装的使用，优化包装结构设计，避免过度填充和冗余包装层。

外卖推行“无餐具选项”，通过线上点餐系统引导消费者减少一次性筷子、塑料勺的索取。

减少一次性餐具使用

案例

鸭坯产品包装体系革新

2024 年，全聚德三元金星食品公司对鸭坯产品包装体系进行了全面革新。公司采用生物降解率 $\geq 90\%$ 的植物基淀粉胶替代传统胶水，有效减少了对环境的影响。此外，通过轻量化设计，单箱克重降低了 15%，大幅减少了年度纸材消耗，实现了环保与成本效益的双重优化。



加强排放管控

全聚德集团遵守并贯彻《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《国家危险废物名录》等法律法规，制定《污水排放控制规程》《固体废弃物管理方案》《生活垃圾排放管理规定》，做好源头减量，严控“三废排放”，降低生产经营对自然资源、生态环境的依赖与影响。

废水管理

公司运营产生废水主要为餐饮废水，通过设置油水分离设施，食堂、餐厅、厨房的污水排入隔油池，经沉淀过滤后，废渣和油污委托有资质的单位回收处理废油脂，污水排入市政管网。全聚德三元金星食品公司生产基地建有综合污水处理站，生产、生活废水经污水处理站处理达标后，排入市政管网。



废水排放达标率

100%

指标	单位	2024
废水排放总量	吨	265,906.40
化学需氧量 (COD)	千克	7,726
氨氮	千克	145.60
总磷	千克	38.18
悬浮物	千克	562.36

注：废水排放物数据覆盖全聚德仿膳食品公司、全聚德三元金星食品公司。

废气管理

公司运营产生废气主要为烹饪过程中产生的烟气，通过使用清洁燃料，如锅炉、茶炉、灶台等设施均采用电或天然气等燃料；制作间操作间采用前端湿式净化排烟罩，末端采用静电复合式油烟净化设备，研究应用撞击式油烟过滤项目；更新空调、冷冻等设备，采用清洁制冷剂等，从生产各环节入手，减少废气排放。



废气排放达标率

100%

指标	单位	2024
废气排放总量	吨	3,532.57
氮氧化物 (NO _x)	千克	1,021.80
硫氧化物 (SO _x)	千克	52.20
颗粒物 (PM)	千克	0.29

注：废气排放物数据覆盖全聚德仿膳食品公司、全聚德三元金星食品公司。

案例 研究应用撞击式油烟过滤创新项目，油烟排放有新解

随着餐饮业的迅猛扩张，油烟排放不仅影响大气环境质量，更关乎人体健康，社会关注度持续增加。如何实现经营发展、环境保护、公众健康三赢成为行业急需解决的问题。

全聚德集团餐饮业态以烤鸭和中式正餐为主，门店厨房烟道集中排放高浓度油烟，而烤鸭需用果木烤制，烟排放量更大。针对企业生产特点和行业痛点问题，全聚德集团创新研究并推出撞击式油烟过滤项目，将排烟罩原有双水管路侧喷装置升级改造为三水路不锈钢喷嘴式喷雾框架装置，使用双排上下对喷水幕撞击的形式，形成双层过滤，增加喷雾面积，实现喷雾范围分布更均匀、水流全覆盖，更有效地拦截烟气中的火星、油污和颗粒物。项目于 2024 年 3 月在全聚德前门店运行，烤鸭操作间烟道油烟排放浓度、颗粒物排放环保指标均符合北京市油烟排放要求，尤其是非甲烷总烃排放浓度大幅度低于标准值。

不锈钢实心锥形喷嘴代替原 PVC 侧面切隙增加水雾压力



双管路改为三管路平等排列，管路上交错分布安装不锈钢伞型喷嘴，组成喷雾过滤装置



将镀锌管主管道更换为内衬管，不仅耐油耐腐蚀，且不易粘连油污和烟尘颗粒



项目创新点

废弃物管理

餐余废弃物

按照分类投放，集中回收的原则处理，餐厨垃圾不与其他垃圾混合，使用专用密闭式车辆运输，禁止随意倾倒、堆放、排入雨水、污水管道及河道。对不能回收利用的固体废物采取密闭式收集运输方式，送有资质单位实施处理；在加工、制作、消费过程中产生的食物残渣、残液等废弃物按照减量化、资源化、无害化的原则，委托有资质的单位进行收集、运输、利用和处理处置。

无害废弃物

经营业务活动中产生的塑料袋、牙签、破损瓷器、废酒瓶、废旧报纸、纸张、包装纸等，按照“可回收物”和“其他垃圾”进行分类，统一送到规定的垃圾区域分类并进行处置。

有害废弃物

主要为打印、复印使用过的废旧墨盒、硒鼓和废旧含汞灯管等，指定存放点，统一装入指定的容器内，定期由具有回收资质的相关方运走处置。



倡导绿色生活

全聚德集团全面推行无纸化、低能耗、少浪费、可循环的绿色办公理念，在日常工作中倡导节约资源，在餐饮服务中推广文明餐桌理念，开展光盘行动，减少“舌尖上的浪费”，倡导人人都是行动者，从身边小事做起，形成绿色生活新风尚。



推行绿色办公

节约用能

推广节能灯泡、LED 灯等使用；提倡办公场所尽量利用自然光照明，减少照明用电；倡导员工养成良好用电习惯，如使用电脑时适当降低显示器亮度，手机不充电时拔掉充电器等，从身边小事做起节约能源。

节约用纸

企业微信多流程无纸化办公，办公打印机使用双面打印，复印机旁不放纸张，需要用多少纸由各自办公室拿取，减少复印纸浪费。

节约用水

张贴节约用水标语，使用感应龙头，避免因忘关水龙头带来的浪费；定期对水管、水表、水箱等设备进行巡检，发现问题及时修理，避免跑冒滴漏；开水间设置废水桶，前一日未饮用的水用于地面和公共区域清洁。

减少餐饮浪费

公司围绕围绕“节约粮食，光盘行动”开展一系列制止餐饮浪费工作，通过改变日常用餐行为习惯为粮食安全和环境可持续性助力。

做好公益宣传

引导合理消费

推出小份菜

减少源头浪费

- 张贴“光盘行动”主题宣传海报增加品牌元素，做好消费者宣传与教育。

- 安排“制止浪费监督员”，主动引导消费者根据用餐人数合理点菜、餐前少点、吃完再点、剩餐打包；
- 定期对员工开展“节约粮食”文明引导培训工作，确保有足够的“监督员”为顾客提供专业指引。

- 火燎鸭心、宫保大虾、石锅御品牛肉等均提供小份菜，让消费者尽可能享受多种美味的同时减少食物浪费；
- 线上平台持续提供“小份菜”“小份饭”“单人餐”等服务。

- 食材按需采购，减少库存积压，原料须坚持先进先出原则，坚决杜绝因过期造成的浪费；
- 通过提高厨师烹饪技艺提高食材出成率，对客流情况进行预判，原材料少领、勤领等方式减少食材源头浪费。



门店深入开展“光盘行动”，引导文明消费



门店设立“制止浪费监督员”

关键绩效表

经济指标

指标	单位	2023 年度	2024 年度
资产总额	万元	151,770.38	149,305.43
营业收入	万元	143,234.76	140,234.49
利润总额	万元	6,168.13	3,692.28
纳税总额	万元	3,849.31	4,508.38

治理指标

指标	单位	2023 年度	2024 年度
规范管理			
独立董事占比	%	42.86%	42.86%
女性董事占比	%	28.57%	42.86%
累计获得版权总数	件	15	15
累计获得商标总数	件	445	465
诚信经营			
研发投入	万元	264.83	460.78
第三方平台好评率	%	93.08%	93.50%
投诉处理率	%	100%	100%

社会指标

指标	单位	2023 年度	2024 年度
员工雇佣			
员工总数	人	2,757	2,346
新吸纳就业人数	人	245	127
女性员工占比	%	40.84%	39.39%
少数民族员工占比	%	/	4.60%
残障员工占比	%	/	1.02%
中高层女性员工占比	%	/	41.50%

指标	单位	2023 年度	2024 年度
员工流失率	%	16.4%	10.73%
劳动合同签订率	%	100%	100%
社会保险覆盖率	%	100%	100%
育儿假 / 产假返岗率	%	100%	100%
员工培训			
员工培训覆盖率	%	100%	100%
员工培训总支出	万元	/	22.52
员工培训总人次	人次	/	13,824
员工培训总学时	小时	/	212,000
人均培训时长	小时	/	90.37
职业健康与安全			
因工死亡员工人数	人	0	0
职业病发生率	%	0%	0%
安全培训覆盖率	%	100%	100%
安全培训次数	次	550	471
安全培训总时长	小时	973	929
安全培训参与总人次	人次	17,336	14,978
应急管理演练次数	次	340	315
应急管理演练参与人次	人次	10,522	8,215
供应链管理			
供应商总数	家	70 (在京企业原材料供应商数量)	384
社区公益			
公益慈善总投入	万元	14.68	44.40
员工参与志愿服务总人次	人次	1,806	1,186
员工参与志愿服务总时长	小时	324.5	2,073

环境指标

指标	单位	2023 年度	2024 年度
环境管理			
环保总投入	万元	1,157.41	1,149.30
能源消耗			
天然气消耗量	万立方米	341.65	301.62
汽油消耗量	吨	22.10	20.87
柴油消耗量	吨	64.03	65.29
外购电力	万千瓦时	2,286.53	2,323.68
外购热力	吉焦	7,073.94	6,685.76
综合能源消耗总量	吨标准煤	7,721.27	7,234.55
综合能源消耗密度	吨标准煤 / 万元营收	0.05	0.05
温室气体排放			
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	7,655.35	6,790.13
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	13,818.21	13,247.00
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	21,473.57	20,037.13
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.15	0.14
优化资源管理			
用水量	万吨	55.94	54.78
可降解包装材料	吨	77.00	181.14
纸制品类包装材料	吨	1,513.00	961.30
金属品类包装材料	吨	24.50	11.40
废水管理			
废水排放总量	吨	/	265,906.40
化学需氧量 (COD)	千克	/	7,726
氨氮	千克	/	145.60
总磷	千克	/	38.18
悬浮物	千克	/	562.36
废气管理			
废气排放总量	吨	/	3,532.57
氮氧化物 (NOx)	千克	/	1,021.80
硫氧化物 (SOx)	千克	/	52.20
颗粒物 (PM)	千克	/	0.29
废弃物管理			
有害废弃物总量	吨	/	1.49
无害废弃物总量	吨	/	3,507.66
餐余废弃物总量	吨	341.8 (万升)	5,043.15

指标索引表

使用说明：全聚德在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日依据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号—可持续发展报告（试行）》《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》、参照 GRI 标准报告了在此份内容索引中引用的信息。

报告章节	深交所可持续发展报告指引	央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系	GRI Standards 2021 (参照方案)
董事长致辞	/	G1.1	2-22
关于全聚德	/	S4.1, G1.1, G1.2	2-1, 2-6, 201-1
可持续发展管理	第十二条（一）、第十二条（二）、第十二条（五）、第十三条、第十四条（一）、第十五条（一）、第十五条（三）、第十七条、第十八条（一）、第十八条（二）、第十八条（三）、第十八条（四）、第五十一条、第五十二条、第五十三条（一）、第五十三条（二）	G1.1, G1.2, G3.1	2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-17, 2-22, 2-29, 3-1, 3-2, 3-3
坚持党建引领	第十一条（一）、第十一条（二）、第十一条（三）、第十一条（四）、第十九条	G1.1	/
责任专题：一炉百年火，铸成全聚德	第三十八条、第四十条、第四十二条（四）、第四十四条	S2.1, S2.3, S4.2, S4.4	417-1
稳健运营，高效治理			
规范管理	第十一条（一）、第十一条（二）、第十一条（三）、第十一条（四）、第十九条、第五十三条（一）、第五十三条（二）、第五十四条、第五十五条（一）、第五十五条（二）、第五十五条（三）、第五十六条（一）、第五十六条（二）	S2.3, S4.1, S4.4, G1.1, G1.2, G1.3, G2.1, G2.2, G2.3, G3.1, G3.2, G4.1, G5.1, G5.2	2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 207-1, 207-2, 207-3, 405-1
诚信经营	第十一条（一）、第十一条（二）、第十一条（三）、第十一条（四）、第十九条、第四十二条（一）、第四十二条（四）、第四十四条、第四十七条（一）、第四十七条（二）、第四十七条（四）、第四十八条（一）、第四十八条（三）、第四十八条（四）	S2.1, S2.2, S2.3, S4.3	2-6, 2-9, 3-3, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1

报告章节	深交所可持续发展报告指引	央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系	GRI Standards 2021 (参照方案)
和谐共融，携手前行			
携手员工成长	第十一条(一)、第十一条(二)、第十一条(三)、第十一条(四)、第十九条、第四十九条、第五十条(一)、第五十条(二)、第五十条(三)	S1.1, S1.2, S1.3, S1.4, G1.3	2-7, 2-8, 2-19, 2-23, 3-3, 201-3, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 405-1, 406-1, 408-1, 409-1
产业协同共赢	第十一条(一)、第十一条(二)、第十一条(三)、第十一条(四)、第十九条、第四十四条、第四十五条(一)、第四十五条(二)、第四十六条	S3.1, S3.2	2-6, 3-3, 203-1
履行社会责任	第三十八条、第三十九条(二)、第三十九条(三)、第四十条	S4.2, S4.3, S4.4	3-3, 203-1, 203-2, 204-1, 413-1
环境友好，绿色发展			
完善环境管理	第十九条、第二十九条、第三十三条(一)	S4.4, E5.1, E5.5, E5.6	3-3, 2-27
应对气候变化	第十九条、第二十条、第二十一条、第二十二条(一)、第二十二条(二)、第二十三条(一)、第二十三条(二)、第二十三条(五)、第二十四条、第二十五条(三)、第二十六条、第二十七条、第二十八条、第三十四条、第三十五条(一)、第三十五条(二)、第三十五条(三)	S4.4, E1.3, E3.1, E3.2, E3.4, E5.2, E5.4	3-3, 201-2, 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-4
优化资源管理	第二十条、第三十四条、第三十六条(一)、第三十六条(二)、第三十七条(二)、第三十七条(三)	S4.4, E1.1, E1.4, E4.1, E5.2, E5.4	3-3, 301-1, 301-3, 303-1, 303-3
加强排放管控	第二十条、第二十九条、第三十条(一)、第三十条(二)、第三十条(三)、第三十条(四)、第三十一条(一)、第三十一条(二)、第三十一条(三)、第四十二条(四)	S4.4, E2.1, E2.2, E2.3	3-3, 303-2, 305-7, 306-1, 306-2, 306-3, 306-5
倡导绿色生活	第二十条、第二十九条、第三十四条	S4.4, E5.4	3-3
附录			
关键绩效表	/	/	/
指标索引表	/	/	/
关于本报告	/	G4.1	2-2, 2-3, 2-14

关于本报告

本报告是中国全聚德（集团）股份有限公司公开披露的第三份 ESG/ 可持续发展报告，旨在向利益相关方披露集团在经济、社会、环境方面采取的行动和达到的成效。同时，公司也希望接受利益相关者的监督，更好地提升可持续发展管理水平。

报告范围

- 组织范围：本报告范围与公司年度合并财务报表范围一致。
- 时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。
- 报告周期：本报告为年度报告。

报告简称	释义
全聚德集团、公司	中国全聚德（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，为本公司控股股东
全聚德三元金星食品公司	北京全聚德三元金星食品有限责任公司
全聚德仿膳食品公司	北京全聚德仿膳食品有限责任公司
仿膳饭庄	北京市仿膳饭庄有限责任公司
丰泽园饭店	北京市丰泽园饭店有限责任公司
四川饭店	北京市四川饭店有限责任公司
德顿环食	北京德顿环食餐饮管理有限责任公司

数据说明

本报告所披露的经营管理数据截至 2024 年 12 月 31 日。报告中的数据、案例均来自全聚德及其子公司实际运行的原始记录或财务报告。本报告中的财务数据如无特别说明，均以人民币为单位，与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

编制依据

- 全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI 标准）
- 联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）
- 国际标准化组织《ISO 26000 社会责任指南（2010）》
- 中国国家标准化管理委员会《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）
- 国务院国资委办公厅《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》
- 深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号—可持续发展报告（试行）》《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号—可持续发展报告编制》

可靠性保证

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，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

发布方式

本报告采用电子版形式发布，以 PDF 电子文件形式登载于：深圳证券交易所官方网站（<http://www.szse.cn>）、巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn/new/index.jsp>）、中国全聚德（集团）股份有限公司官网（<https://www.quanjude.com.cn/>）。

中国全聚德集团

CHINA QUANJUDE GROUP

中国全聚德（集团）股份有限公司

地址：中国北京市西城区前门西河沿217号

电话：400-700-1864

网站：www.quanjude.com.cn