



孩子王让每个童年更美好
kidswant love & fun



@ 邮 箱: ir@haiziwang.com

📍 地 址: 江苏省南京市江宁区运粮河东路701号

2021年 社会责任报告

股票代码: 301078

目录

1.让每个童年更美好

1-6

- 1.1 社会各界认可
- 1.2 社会责任管理

2.秉持稳健合规经营

7-12

- 2.1 夯实公司治理
- 2.2 倡导诚信合规

3.服务中国亲子家庭

13-28

- 3.1 一站亲子服务
- 3.2 智慧消费体验

4.成就人才全面发展

29-40

- 4.1 广聚天下人才
- 4.2 畅通职业发展

5.共建繁荣美好社会

41-54

- 5.1 赋能合作伙伴
- 5.2 投身社会公益
- 5.3 推行绿色运营

* 附录

55-56

孩子王

让每个童年更美好



kw 孩子时尚
fashion

WELCOME TO FASHION
where all problems would be solved

欢迎来到孩子时尚区
在这里，所有问题都可以得到解答

growing up with

1. 让每个童年更美好

孩子王主要从事母婴童商品零售及增值服务，是一家数据驱动的，基于顾客关系经营的创新型亲子家庭全渠道服务提供商。自设立以来，公司立足于为准妈妈及0-14岁婴童提供一站式购物及全方位成长服务，通过“科技力量+人性化服务”，深度挖掘客户需求，通过大量场景互动，建立高粘度客户基础，开创了以会员关系为核心资产的单客经营模式。

2021年，企业规模和服务效率的稳健提升，是孩子王人始终以用户为中心，不懈努力，坚持“科技力量+人性化服务”，深耕用户关系经营的结果。

公司大力发展全渠道战略，在线下门店布局方面，公司持续推进门店功能和定位的迭代升级，通过与包括万达、华润等大型购物中心深度战略合作，打造以场景化、服务化、数字化为基础的大型用户门店，今年数字化门店迎来第九代升级；同时，公司抢抓母婴市场发展机遇，加快门店开立速度，扩大市场覆盖，截至2021年末，公司在全国20个省（市）、142个城市拥有495家大型数字化实体门店，服务了超过5000万个会员家庭。

在线上平台布局方面，公司构建了包括移动端APP、微信公众号、小程序、微商城等在内的C端产品矩阵，向目标用户群体提供多样化的母婴童商品及服务。截至2021年底孩子王小程序用户逼近4000万。此外，公司已完成线上线下融合的数字化搭建，真正实现了会员服务、商品管理、物流配送及运营一体化的全渠道购物体验。

1.1 社会各界认可

荣誉类型	2021年荣誉	颁发单位
政府认可	南京电子商务行业“突出贡献”单位	南京电子商务协会
	玄武区首届职工“直播带货”劳动技能竞赛优秀组织奖	玄武区总工会、玄武区市场监督管理局
	2021年上市 独角兽重点培育企业	南京市发改委联合鲸准研究院
	江宁区放心消费示范单位	江宁区创建放心消费区领导小组办公室
	南京·江宁骏马杯	江宁区政府
	2021企业社会责任行业典范奖	公益节组委会
	杰出贡献单位	江苏省妇女儿童福利基金会
	2020年度社零突出贡献单位	南京江东商贸区管理委员会
	中国工商业联合会会员证	南京市工商业联合会
	2021江苏民营企业200强 第156位	江苏省工商业联合会
品牌实力	2021年度阿拉丁神灯奖 2021年度最佳电商小程序	阿拉丁小程序统计平台、阿拉丁指数
	2021 CCFA金百合奖	中国连锁经营协会
	CBME“最佳摇篮奖”	中国孕婴童产业奖
	中国婴童产业原点奖 新年度标杆门店	中国婴童产业原点奖组委会 中童传媒
优秀雇主	最爱人才雇主	BOSS直聘
	零售行业国民雇主	58同城
	南京最佳雇主	智联招聘
社会公益	捐赠河南赈灾物资证书	江苏省妇女儿童福利基金会

1.2 社会责任管理

一直以来，孩子王都将企业的生存与发展放在解决更多社会问题的高度上进行思考。随着三孩政策的出台，以及新生代父母消费观念的升级，80、90后父母对专业化、个性化、品牌化、服务化的需求不断提高。

为此，孩子王立足于为消费者提供更多样、更优异、更丰富的服务体验，为中小企业、创业就业者提供更优质、更专业的数字化服务，不断创新技术和商业模式，引领行业发展，构建开放式的母婴童消费生态体系，充分发挥技术、品牌、渠道、会员管理、供应链管理等多方面优势，有效促进母婴童生态效益、经济效益和社会效益的统一；通过建立行业服务标准，创新服务模式，深耕亲子家庭用户各阶段养娃、育娃需求，衍生专属于母婴童群体的品牌活动、营销节日，提高中国亲子家庭的生活水平和质量，助力国家人口战略落地、社会和经济良性循环。

公司秉持“让每个童年更美好”的企业使命，与利益相关方建立畅通的沟通渠道及合作关系，结合主要利益相关方的诉求识别公司的ESG实质性议题，明确内部职责分工，落实重点管理项目，通过向环境及社会带来的积极影响以实现公司的高质量发展。



利益相关方沟通

我们根据公司行业和运营特点，并对标国内外行业的经验和实践，将主要利益相关方确定为股东、客户、员工、政府及监管机构、合作伙伴，并通过网站、媒体、会议、报告、活动等渠道和方式积极与之沟通。

孩子王主要利益相关方及沟通方式

关键利益相关方	关注的议题	沟通方式
股东	公司治理、诚信合规	股东大会、财务报告、业绩报告、路演等
顾客	诚信合规、客户服务、产品质量、客户隐私安全、社会公益	线上线下服务互动、产品展会、客户热线、客户满意度调查等
员工	诚信合规、人才吸引与留任、人才发展	员工活动、企业内网、员工培训、员工自助系统、员工手册、企业内部刊物等
政府及监管机构	公司治理、诚信合规、客户服务、产品质量、客户隐私安全、社会公益、绿色运营	机构考察、公文往来、政策执行、信息披露等
合作伙伴	诚信合规、合作伙伴赋能、社会公益	公开招投标会议、战略合作谈判、交流互访等
社区、公众及媒体	社会公益、绿色运营	社区志愿者活动、社会公益项目、扶贫等社会事业支持项目

实质性议题管理

我们对标《可持续发展报告标准》（GRI Standards）以及应当遵循的国内、国际政策与标准，综合考量内外部利益相关方关注重点、同业对标分析，公司行业特点及战略方向，进行社会责任（CSR）议题检查工作。

按照识别、评估和选定的程序，与专业人员一同界定了具有较强实质性的10项CSR议题，作为公司及相关部门的管理及报告重点。

孩子王CSR重点议题识别及管理

议题内容	回应方式	相关方边界
公司治理	健全的董事会运作机制、进行合规信息披露、关注中小股东利益、与投资者有效沟通	股东、政府及监管机构
诚信合规	设立举报机制、开展合规内审、反腐倡廉	股东、顾客、员工、政府及监管机构、合作伙伴
客户服务	满足多元化需求、优化售后服务、打造智慧门店、扩展线上销售渠道、快速响应配送需求	顾客、政府及监管机构
产品质量	管控供应商准入、抽检产品	顾客、政府及监管机构
客户隐私安全	重视信息安全管理、确保硬件及终端安全、构建安全防御体系	顾客、政府及监管机构
人才吸引与留任	汇集高素质人才、保障劳工权益和福利待遇	员工
人才发展	制定全员培训体系、培养后备人才队伍	员工
合作伙伴赋能	提供品牌推广平台、支持国货品牌、开设线下产康甄选店	合作伙伴
社会公益	关心妇女儿童、举办儿童健康主题公益活动、抗疫救灾	顾客、合作伙伴、政府及监管机构、社区、公众及媒体
绿色运营	升级数字化门店、开展绿色物流	政府及监管机构、社区、公众及媒体



2. 秉持稳健合规经营

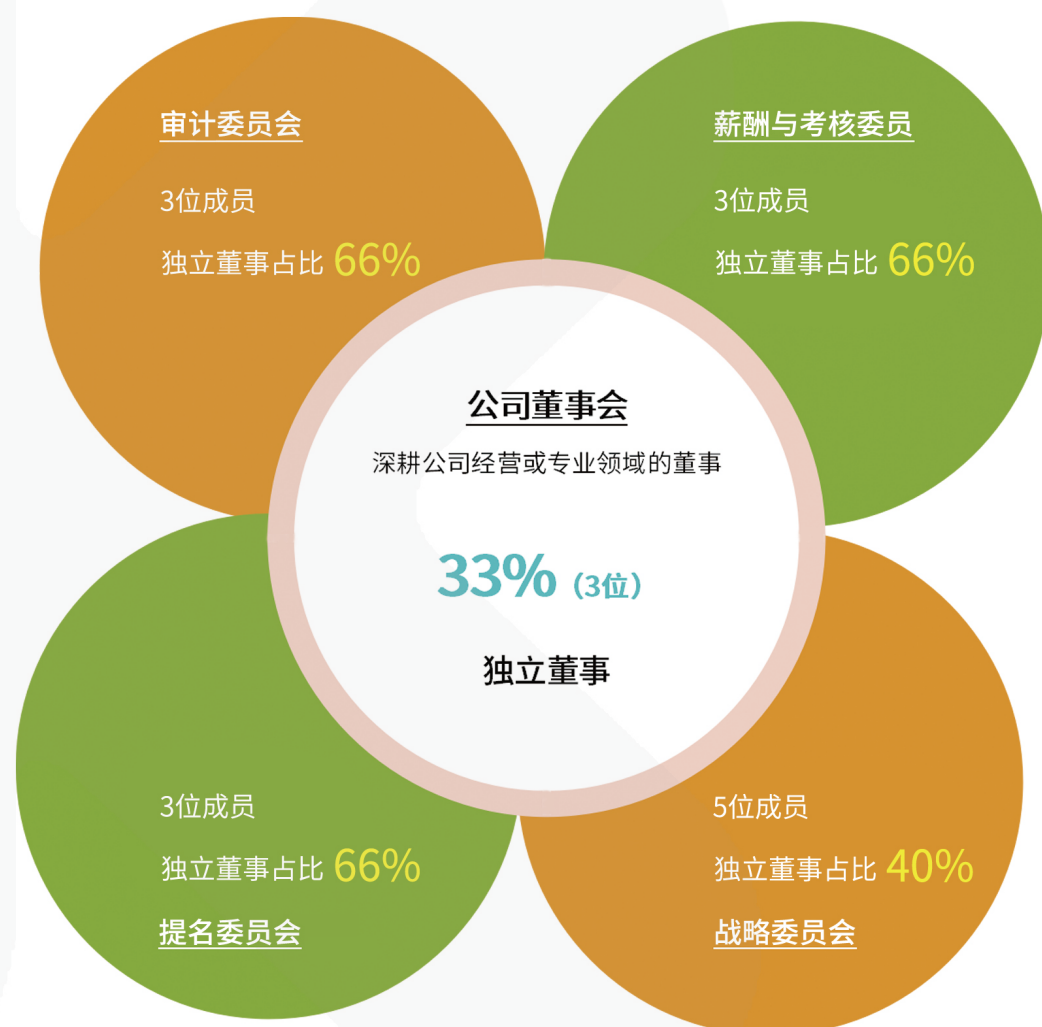
孩子王持续完善公司治理结构，切实保护投资者权益，加强对外信息披露事务的管理，保护股东和债权人权益，实现与利益相关者的和谐共赢。公司注重诚信，自觉抵制消极腐败现象，树立公司良好形象以此降低合规风险。

2.1 夯实公司治理

公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等法律法规、规范性文件的要求，不断完善公司治理结构。公司在《公司章程》中制定公司治理相关条款，规范“三会”运作，为公司稳健经营保驾护航。

董事会构成及运行

公司坚持营运透明，注重股东权益，并相信健全及有效率的董事会是优良公司治理的基础。在此原则下，公司董事会授权其下设立的审计委员会、战略委员会、提名委员会及薪酬与考核委员会，分别协助董事会履行其监督职责，各委员会根据委员会工作细则开展工作，并向董事会报告其活动和决议。



保护投资者权益

自上市以来，公司持续健全各项公司治理制度，并确保相关制度的有效运行。2021年，公司董事会先后审议并通过了《公司章程》（修订）、《内幕信息知情人登记管理制度》（新增）、《董事、监事及高级管理人员持股变动管理制度》（新增）、《关联交易管理制度》（修订）、《对外担保管理制度》（修订）、《对外投资管理制度》（修订）等管理制度，规范公司的组织与行为、公司与股东、股东与股东之间权利义务关系，维护信息披露的公平原则，提高公司的投资者关系管理水平，加强对公司董监高持有、买卖本公司股票的管理，保证公司与关联人所发生关联交易的合法性、公允性、合理性。

信息披露

为保证公司信息披露的真实、准确、完整、及时、公平，确保所有投资者公平地获取公司信息，公司严格按照有关法律法规、规章履行信息披露义务，不断完善公司信息披露管理的各项制度，公司建立了《信息披露管理制度》，以加强信息披露事务管理，保护投资者合法权益。

公司实行定期报告项目化运作。首次披露定期报告前，建立了定期报告部门协作机制，在信息共享、联动机制、内幕知情人登记等方面建立工作流程。在公告编制过程中，确保内容基于法定保密的前提下做到透明、可读、易懂，充分披露有助于投资者做出价值判断和投资决策所需的信息。2021年，公司上市后共披露各类公告20份。

投资者沟通

公司坚持投资者机会均等原则。为了进一步保障中小投资者权益，公司积极做好与投资者的沟通互动工作，通过路演、投资者热线、深交所互动易平台交流等多种方式，增强投资者对公司的了解与信任。公司在投资者沟通方面采取的措施主要包括：

- ☎ 通过电话、邮件等线上直接沟通的方式，加强投资者对公司业务与经营情况的了解
- 📄 在公司官方网站设置“投资者关系”专栏，发布公司公告等相关信息
- 🌐 通过深圳证券交易所“互动易”平台，积极回复，响应投资者在平台上对公司的关注

2.2 倡导诚信合规

诚信是孩子王企业文化的基石，是全体孩子王人的基本准则。为推动公司廉政文化氛围，维护诚信文化价值观，公司制定了《孩子王反腐败管理制度》，并设立孩子王价值观管理委员会，由监察中心、审计部、法务、人力资源组成，各司其职，促进全员廉洁自律和公司可持续化发展。

举报及查处

公司鼓励内外部相关方积极举报各种形式的腐败行为和重大违规违纪行为，已开通监察审计邮箱、举报电话、举报信箱、廉洁孩子王公众号多种举报渠道，并在所有门店及物流中心张贴廉洁文化制度，公示举报方式。

监察中心作为举报受理部门，独立行使调查权，直接向孩子王总裁室CEO汇报，从治理结构上保障了举报受理和调查工作的独立性和客观性。此外，孩子王将举报的保密工作放在首位，对于举报受理和调查有严格的管控制度和流程，在受理、登记、保管、调查等各个环节上一律严格保密，防止泄露或遗失。

孩子王严禁用任何形式对举报人进行打击报复，任何形式的打击报复将按国家法律法规及孩子王制度从严从重处理，违法的将追究当事人的法律责任。

监督及预防

公司建立风控模型预警机制，针对异常数据进行分析核查监察；建立员工和合作厂商大数据库，形成风险地图，有效预防腐败滋生；通过合规审计对流程制度优化建设，制定反腐败、礼品政策、红线条约等制度，并结合稽查问题回顾总结，优化现有流程制度进行防范。

宣导及培训

为确保内外部相关方理解公司对反腐败的要求，公司通过多种方式开展廉正合规教育宣导。公司建立全员和合作商廉正培训体系，落实100%全覆盖；打造廉洁孩子王公众号、监察视角栏目、案例通报等特色诚信宣导产品；定期开展廉正合规谈心工作，了解员工思想状态及改善方向。

童年更美好

kw 孩子时尚
fashion

WELCOME TO FASHION

where all problems will be solved

欢迎来到孩子时尚

在这里，所有问题都可以解决

growing up with kw

3.服务中国亲子家庭

随着三孩政策的出台，以及新生代父母消费观念的升级，80、90后父母对专业化、个性化、品牌化、服务化的需求不断提高，公司坚守“让每个童年更美好”的企业使命，以更优质的产品和服务，满足中国亲子家庭日益增长的物质文化需求，借助平台自身的力量，构建母婴童产业智慧新生态，成为中国亲子家庭的首选服务商，做中国孩子王。

3.1 一站亲子服务

孩子王积极挖掘会员家庭的潜在需求，在业内首创大店模式和育儿顾问服务模式，满足会员“商品+服务+社交”的一站式消费需求。公司对于服务的孜孜追求获得社会认可，在国家市场监督管理总局发布的国家级服务业标准化试点企业名单中，孩子王成为江苏省唯一入围的零售服务企业。

差异化商品服务

针对会员家庭育儿成长中的需求，孩子王汇聚国内国际数千家TOP母婴商品和服务品牌，形成全渠道商品解决方案，满足育儿各阶段的需求。



上线产康甄选店

为了满足会员孕产服务需求，孩子王设立产康甄选店项目，筛选城市优质供应商，在孩子王优质门店内开设线下门店，落地产品体验、服务交付场景。



安心产品质量

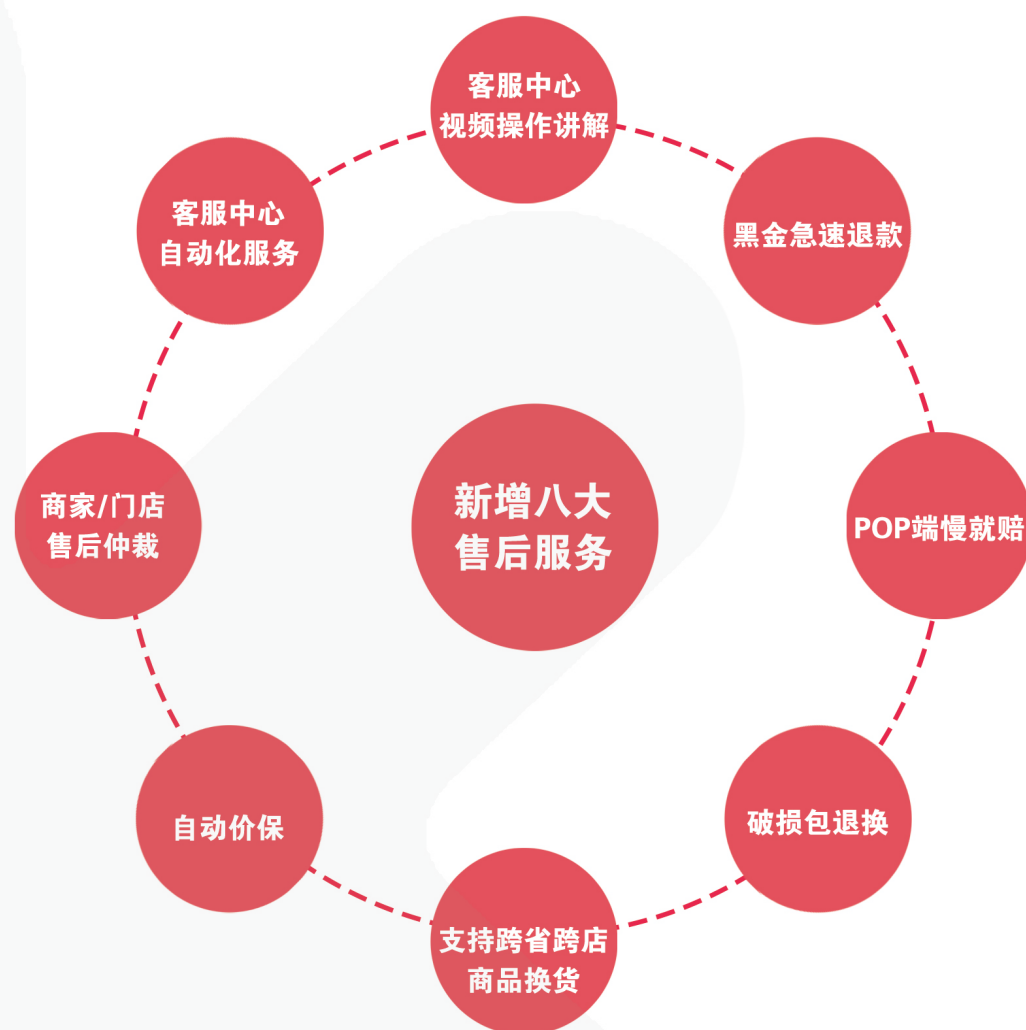
孩子王始终致力于引进能够更好地满足消费者需求的优质商品，制定了《商品准入经营资质管理规范》《配送中心商品入库验收标准》《商品质量问题分类分级评价及处理办法》等一系列的内部规章制度以及控制手段，在商品准入及经营过程中严格遵照各项管控要求，守好产品质量关。

公司在引入新品前需要开展品类发展评审、质量保障评审、商品管理评审、顾客体验评审、综合评审等多个环节。对于自有品牌的合作工厂执行供应商准入审核，审核内容涉及企业商誉、企业管理状况、原料供应链及设备管理、生产及质量控制管理、研发设计能力、仓储储存、化学品管理等方面。

在门店货物管理方面，门店严格按照商品上架规则进行上货，对于变质、严重瘪罐、商标脱落、外包装破损、标识模糊不清、发生严重锈蚀的商品不得上架，确保无过期、损坏商品陈列。同时，店总、值班经理等管理人员还需对门店的经营环境、产品质量、商品陈列等方面进行检查，门店的日常检查包括店总的每日巡场、值班经理每周一次的周检、总部每年两次的稽核和不定期抽检。

舒心售后服务

为保障消费者权益，提升消费者的购物体验，公司在直营门店及线上平台均推出了会员“无理由退换货”的售后安排，消费者仅需提供收银小票、发票、网上购物记录，即可在取得/签收货品的7/15天，根据退换货规则进行退换货申请。对于因产品质量问题导致的退货，公司按照相关法律法规向客户作出赔偿处理。2021年，公司创新推出八大售后服务，进一步为消费者提供无忧购物体验。



同时，公司制定了《客户投诉管理办法》《SOP全流程处理规范》《三大分类各场景投诉处理标准及上报机制》《预警处理机制》《pop商家各客诉场景处理方案》《孩子王客诉费用管理规范》《客户第一“七个层级”》《安心购服务规则》等40多项与客户投诉相关的规章制度及流程规则，引导客服人员以真诚的服务精神和耐心的服务态度与顾客保持沟通，积极寻求解决方案，及时告知处理进展，并自投诉结案之日起24小时内与顾客进行电话回访。2021年，孩子王客户服务满意度95%。

个性化育儿服务

孩子王在全国拥有近5000名持有国家育婴员相关资质的育儿顾问，随时随地线上线下为会员提供育儿咨询、催乳、宝宝理发等育儿服务。同时，孩子王还在全国甄选超1000家优质的月嫂、月子中心等母婴机构，打造面向家长的“孕产+”服务平台，全方位满足会员在备孕/孕期/分娩/产后/婴幼儿5大阶段需求。

同时，孩子王“孕产成长服务平台”与中国劳动学会、中国劳动和社会保障科学研究院携手启动《产后恢复从业人员岗位规范》团队标准研究，深度参与行业标准制定，引领产业发展。



树立月嫂服务标杆

孩子王甄选月嫂是由孩子王服务平台甄选行业内顶尖的优质星级月嫂及机构，为会员提供专业的产后及宝贝护理服务。孩子王服务平台严格把关每一道流程，只为让每一个新妈妈和新生儿更加安心、放心。

孩子王月嫂用专业武装自己，80%的月嫂持有育婴师证和急救证，51%的月嫂持有育婴师证、急救证和母乳喂养指导师证，三证齐全。

累计为**11万**核心用户提供技能指导服务



收获好评**4.2万**条，好评率**99.99%**

累计为**4万**核心用户提供品质服务



收获用户锦旗**60+**

累计为**18万**核心用户推荐口碑月嫂和产康



收获用户锦旗**500+**

育儿教你学技能

孩子王针对新手家庭生育、养育、教育问题提供多个育儿技能实操教学服务。产品于2021年6月上线，截至2021年底，已服务10万户亲子家庭，深受新手爸妈、婆婆/奶奶认可，有效减少隔代育儿矛盾，融洽家庭氛围。



孩子王服务人员分享育儿技能

海姆立克随时学

为亲子家庭提供海姆立克急救技能实操教学服务，解决气道异物梗阻突发情况。产品于2021年7月上线，孩子王员工中6400人已接受海姆立克的认证，店均12人具有认证资格，随时为会员提供指导；各地员已在200+座城市免费开展4000+场海姆立克技能专场活动，累计为4.7万亲子家庭提供海姆立克指导服务，助力亲子家庭预防万分之一的风险，产品上线至今已拯救多名宝宝。



孩子王服务人员在门店提供海姆立克急救技能实操教学服务

孩子王公众号、微博、小红书、抖音

公司拓展线上服务新场景，通过孩子王公众号、微博、小红书、抖音等渠道解答用户的育儿难题，分享育儿经验，将专业育儿服务普及到更多的用户。



孩子王育儿顾问在活动现场演示海姆立克急救技能

多元化互动社交服务

孩子王每年在全国组织丰富的亲子活动，包含妈妈班、一日父母体验、宝宝爬行大赛、抓周、生日会等40余种互动产品，满足不同年龄段的不同需求。同时，孩子王每年会以城市为单位，定期举办各种大型城市间亲子互动，旨在倡导父母将爱与社交留给孩子。孩子王始终肩负“让每个童年更美好”的伟大使命，不忘初心，积极践行，躬身履行企业社会责任，不断创新公益发展模式，努力将“爱与欢乐”持续不断地传播到各个角落。



孩子王亲子游园会

2021年9月，孩子王连同合作伙伴推出了三大户外主题“遛娃”活动——亲子游园会、吉尼斯狂奔冠军赛以及探险嘉年华，旨在为万千家庭带来更多高质量的公益亲子互动，倡导亲子家庭会玩会学学会生活。



3.2 智慧消费体验

数字化浪潮正在深刻地改变消费者的需求和行为特征，公司积极推进数字经济和实体经济深度融合，建立了“无界+精准+数字化+服务化”的运营模式，实现线上线下全渠道一体化布局，使得客户可以在任何时间、任何地点、任何场景下都能享受到优质的服务。

拓展门店消费场景，更好满足用户需求

随着大数据、人工智能等技术在零售行业的广泛应用，公司持续推进门店功能和定位的迭代升级，打造以场景化、服务化、数字化为基础的大型用户门店。2021年，公司已进驻3个直辖市和17个省份、142个城市，开设495家大型数字化门店，服务了超5000万亲子家庭会员。



特色场景打卡区

洗浴场景购物区



次入口精灵情景打卡区

2021年，孩子王第九代门店在重庆来福士店落地，门店围绕“场景、关系、科技共生”的概念打造kidswant亲子家庭服务社交中心，汇聚互动、潮流、童趣等多元体验。

智慧门店

为了向到店顾客提供更加精准、个性化的服务，公司推出了智慧化门店。会员可通过进店大屏签到获取当日各类门店活动信息，通过智能云货架互动大屏签到获取积分、选择心仪的顾问、浏览全球购商品、查看门店热销商品排行、参加大屏红包雨活动等，打破了门店物理空间的限制。同时，顾客进店签到后，公司可结合顾客消费习惯通过数据后台将商品信息同步推送，专属育儿顾问也会及时收到顾客到店通知，及时为顾客提供所需服务。



为增强顾客在门店的购物和服务体验，公司整合“扫码购”小程序、微信支付、扫一扫等产品功能，打造顾客“私人定制的云购物车”。当顾客在门店购物时，仅需使用孩子王APP或小程序扫描商品条形码就可实时查看商品信息及以往消费者评价等；成功下单后即可自助结账，减少了等待时间，还可选择“配送到家”服务轻松购物。同时，公司还推出了“店外扫码购”业务，在原有基础上进行升级，消费者在孩子王APP选定门店后订购商品或在店外可直接扫描商品条形码下单，并由就近门店直接配送到家，真正实现了7×24h的无界购物体验。

在门店，使用扫码购，自助结账



在家里，在线下单，门店速配到家



丰富线上消费渠道，不断提升服务品质

公司沿着“信息化——在线化——智能化”的发展路径，通过多线布局，形成了线上渠道全面覆盖的运营网络。



孩子王 APP 根据会员画像及动态个性需求，为其提供站式购物及成长服务。用户可在 APP 中通过各类频道、搜索、用户推荐、身边门店、育儿顾问等多个入口，精准获取所需的商品和服务。同时孩子王 APP 设有“智慧机器人”客服，可应用关键词识别联想和语音识别技术，结合孩子王服务场景，帮助用户快速解决各类问题。



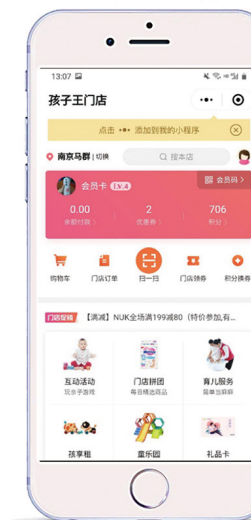
孩子王微信公众号以内容的形式发掘用户需求，会员用户可直接通过微信公众号查询会员权益等信息，并与专属客服进行线上咨询服务。会员用户在看到推送信息后，还可通过公众号直接跳转至孩子王小程序或微商城进行网上购物。其中，“孩子王母婴童商品和服务精选”小程序覆盖线上商城、线下门店、附近服务三大主要业务。会员无须下载 APP 就可以通过微信小程序实现线上和门店购物，更加方便快捷。

自上线以来，孩子王微信小程序保持每月2-3个版本的迭代节奏，并于2021年获得阿拉丁第六届小程序“神灯奖”年度最佳品牌企业小程序。截至2021年末，孩子王小程序用户近4000万。

母婴商城
正品甄选 品质保障



线上门店
一键下单 配送到家



母婴好物
超值母婴好物都在这里



母婴商城
正品甄选 品质保障



线上门店
随时随地逛门店

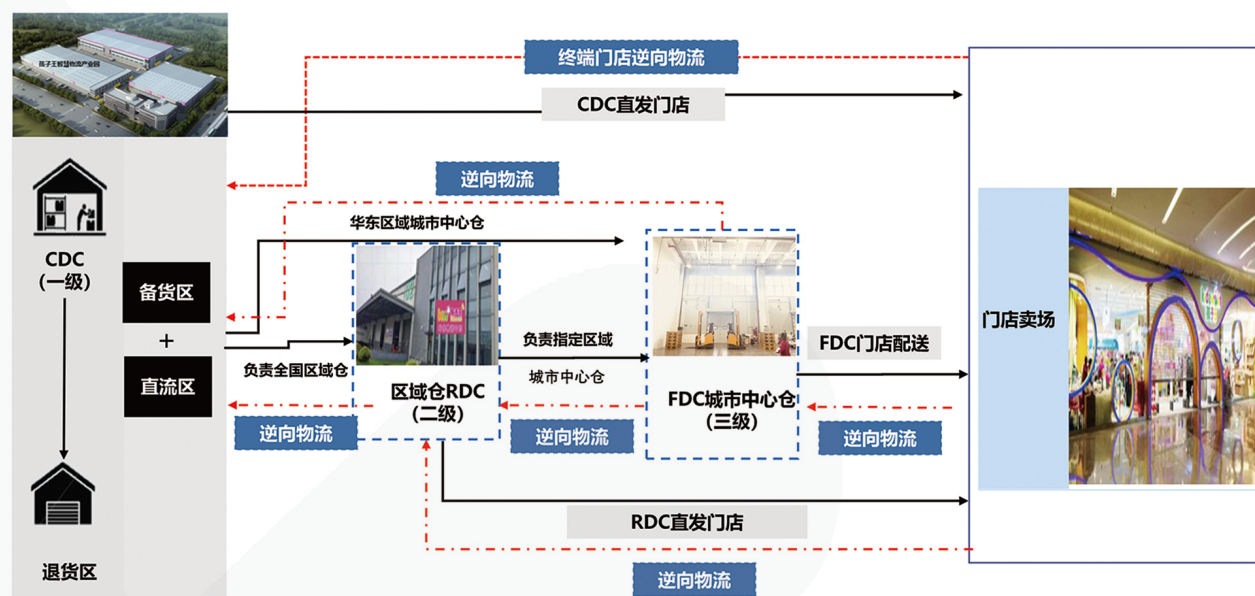


育儿顾问
解决你孕育路上的一切问题



便捷高效到家配送，推动行业高质量发展

为保障对全国范围内产品配送的快速响应能力和服务水平，提升发货、配送时效，加强消费者购物体验，公司建立了与门店布局和线上销售相匹配的，包括中央仓（CDC）、区域仓（RDC）和城市中心仓（FDC）在内的三级仓储体系。



结合多层级仓储设置，孩子王推出孩子王到家、预约单机制、B2B时效加速器等配送服务，满足用户不同场景需求。其中，孩子王到家项目于2017年上线，2020年实现门店周边5公里范围内最快2小时送达。

新冠疫情暴发以来，孩子王发挥在数字化、全渠道和供应链等方面的优势，大力度推进“孩子王到家”门店配送服务，保障全国142个城市5000万母婴家庭应急所需。



2021年1月，石家庄



2021年6月，广州



2021年7月，扬州



2021年7月，南京

保障用户隐私安全

尊重会员个人隐私是孩子王的一项基本政策，公司遵循《中国个人信息保护法》，建立了信息安全管理机制，并从硬件安全、终端安全、安全防御等多个方面落实信息安全的保障工作。

信息安全管理机制

公司委任专业的信息技术从业人员负责整体信息安全工作，对核心系统、功能、业务进行月度、季度、年度的不间断安全渗透测试。若发现安全问题会立即以首席技术官牵头成立专案处理小组，分析漏洞原因，修复安全漏洞，排查其他剩余隐患等。公司定期面向全员进行安全培训以及安全注意事项宣导，提高员工的安全意识和安全防范能力。公司每年都会接受主管机关的安全测评对公司的内部系统、公司内部服务器主机、公司内部安全制度、规范等落地情况进行安全核查。2021年，孩子王取得主管机关的备案证明，并未发现重大安全隐患。

硬件及终端安全

公司根据“一个中心，三重防护”的设计理念，建立了WAF（网站应用级入侵防御系统）、入侵检测、蜜罐技术、沙箱系统、漏洞扫描、VPN、堡垒机等安全产品和技术，形成大纵深、立体化、可追溯的网络安全防御体系，每年能够成功拦截上亿次网络入侵和恶意流量攻击威胁。在终端安全方面，公司制定《孩子王应用安全开发规范》v1.2、《应用功能安全检查清单》v1.1及相应安全要求制度，已通过全员公告、公司内网门户网站挂载、安全培训等形式向全员宣传及公开。引入统一身份管理和终端统一管控架构，建立内外无界的网络和零信任的安全技术体系。同时，公司基于数据完整生命周期和实际业务场景需求，实现数据的异地备份，定期实行信息系统的灾备演练，构建用户隐私保护策略和数据安全防护体系。

安全防御

孩子王非常重视自身平台和业务的安全问题，支持透明的漏洞披露和处理过程，针对公司漏洞进行全生命周期的管控，保证了公司应用系统漏洞的完整地追踪修复。成立“安全应急响应中心”，鼓励外部相关方可通过此系统向孩子王安全团队提交所有孩子公司信息安全问题。对于每位恪守白帽子精神，保护用户利益，帮助孩子王提升安全质量的用户，给予感谢和奖励。

Four female employees of Kidsworld are standing in a row against a light grey background. They are all wearing matching uniforms consisting of a white long-sleeved shirt, a bright pink vest, and a purple and white striped bow tie. Each vest features a circular gold-colored badge on the left chest with the Kidsworld logo. The employees are smiling and gesturing with their hands. The first employee on the left has her hands clasped in front of her. The second and third employees have their hands open and slightly raised. The fourth employee on the right has her hands open and slightly raised, mirroring the third employee's gesture.

4. 成就人才全面发展

公司基于“能力四航”发展要求，针对不同类型员工，定制差异化产品，在人才培养环节中不断深化，让每个员工在“自驱”与“赋能”中学习与发展，打造孩子王人才森林，成就更好的员工。公司良好的雇主形象获得候选人及第三方平台的一致认可。

4.1 广聚天下英才,实现多元化共融

“公平、公正、公开”是公司在招募任用、薪酬设计、绩效管理与训练发展等政策与制度上的努力方向，公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》以及运营所在地劳工相关法律法规，与全体员工签署劳动合同，坚持合法用工，以实际行动保障员工的合法权益，不因种族、宗教、性别、年龄、残疾等而有不公平对待。

人才招聘

公司兼顾业务需求及人才多元化考量，专业人员招募主体除了刚毕业的社会新鲜人外，社会专业人才亦为招募重点，实现多元与共融，支持公司的长期发展需求。公司招募渠道包含公司网站、第三方招聘网站、专场招聘会、校园宣讲会、校园实习生项目、产学合作与社交媒体等。

校园招聘

公司每年固定在国内举办校园实习生招募项目，除了经由各大学教授、系所办公室及内部员工推荐，亦通过公开的宣讲会、招聘网站、社交媒体、面对面的校园宣讲招募项目候选者。2021年，公司共举办42场讲座、课程与工作坊等，提供实习生丰富多元的学习体验，表现优异的实习生能获得预先聘用的资格，在毕业后立即加入公司，促成参与学生与公司的双赢。

专才招募

为确保人才多元化及广纳特殊专业领域人才，公司在互联网菁英汇集地区执行“菁英招募”计划。在产学合作方面，公司多年来与南京大学、南京理工大学等顶尖大学密集接触，通过合作研究专案培养尖端研究生，同时提早与优秀人才维持联系,以利未来延揽加入公司。

薪酬与福利

公司提供具竞争力的整体薪酬，包括基本薪酬、绩效工资、激励奖金等，以吸引、培养、留任人才，并奖励能够创造绩效且持续贡献的员工。员工整体薪酬依公司营运目标及获利表现，综合市场行情、员工专业知识技能、工作职能、绩效表现与长期投入程度等因素而异。

优于法令的福利制度

公司提供优于法定标准的福利制度，含节假日、保险、退休金、急难救助、结婚生育礼金、丧仪补助、特约商店折扣等，激励员工为公司长期发展全力以赴。

女员工福利	女员工每月享有1天女性关怀假（全薪假）
驻外员工福利	员工因工作原因被派驻异地部门工作3个月以上的享有月度驻外补贴、租房补贴及家属补贴
育儿福利	家有学龄前儿童的员工每年享有5天育儿假

员工参与

为了解员工对公司战略目标的落实度与敬业度，公司每年进行一次组织测温调研，从“战略目标、团队氛围、人才发展、团队管理、组织运作”五方面征集员工对于相关描述与实际符合程度的看法。2021年的调研范围覆盖分公司及门店端全体员工，覆盖公司总人数的100%。调研结果显示90%以上门店符合评价分值，达满分5分，主观评价负面为零。

健康与安全

公司重视员工的健康与安全，从办公环境、福利措施、日常管理、培训演练等多方面为员工营造安全的办公环境。同时，公司通过多样化的员工活动传播“童趣童真，年轻活力”的“爱与欢乐文化”，倡导健康的生活方式，增强员工的凝聚力。

办公环境	福利措施	日常管理	培训演练
- 室内装修选择环保产品 - 定期对办公区进行清洁消毒	- 定期组织体检 - 设有健身房、瑜伽区、篮球场 - 组织文体社团及体育活动	- 新冠疫情下安排员工远程办公、提供防护物资 - 每月开展安全检查	- 组织应急演练与急救培训 - 开展科学养生讲座 - 推送养生资讯



员工午间在公司健身房健身



健身跑



篮球赛



亲子家庭开放日



“六一”活动庆



爱与欢乐文化 童趣童真/年轻活力
深夜食堂，只为常你！孩子王双十一大成员自助宵夜



爱与欢乐文化 童趣童真/年轻活力
2018芝麻街互动日活动，联合供应商、跳舞、拍奥、画画，为孩子王员工家庭带来了一个充满童趣的下午。



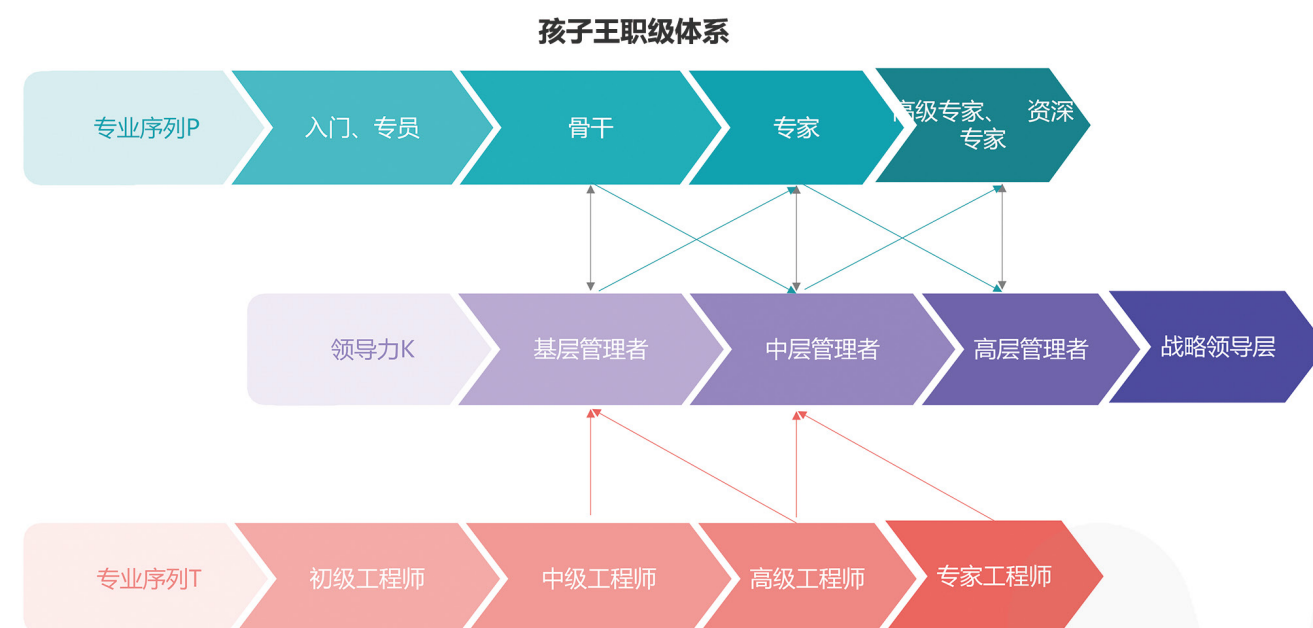
爱与欢乐文化 童趣童真/年轻活力
2018总部五周年员工纪念活动，感受团队力量，一路有你，携手共期！

4.2 畅通职业发展，为有志者搭建舞台

为了更好地帮助员工成长提升，公司还成立了专家委员会、晋升委员会、人才委员会等多样性的虚拟组织，帮助进行人才识别、人才评审；不断完善人才发展的制度及产品，根据不同人群、不同阶段的不同诉求，形成孩子王特色的人才发展供应链。

职业发展

公司致力于构建畅通的员工职业发展Y字形通路，即领导力路线和专业路线双通道。在这样的职级体系下，每个人都有扎实的专业基础；每个人可以针对自己的性格特征和职业定位选择适合自己的通路；可以在专业岗位上精耕细作，成为某个领域的专家，也可以走上领导力岗位，但不丢弃专业能力的提升，实现价值无边界。2021年公司持续优化职级体系，将原有的6大阶18小阶，优化为6大阶12小阶，通过缩减内部职级，帮助员工小步快跑。

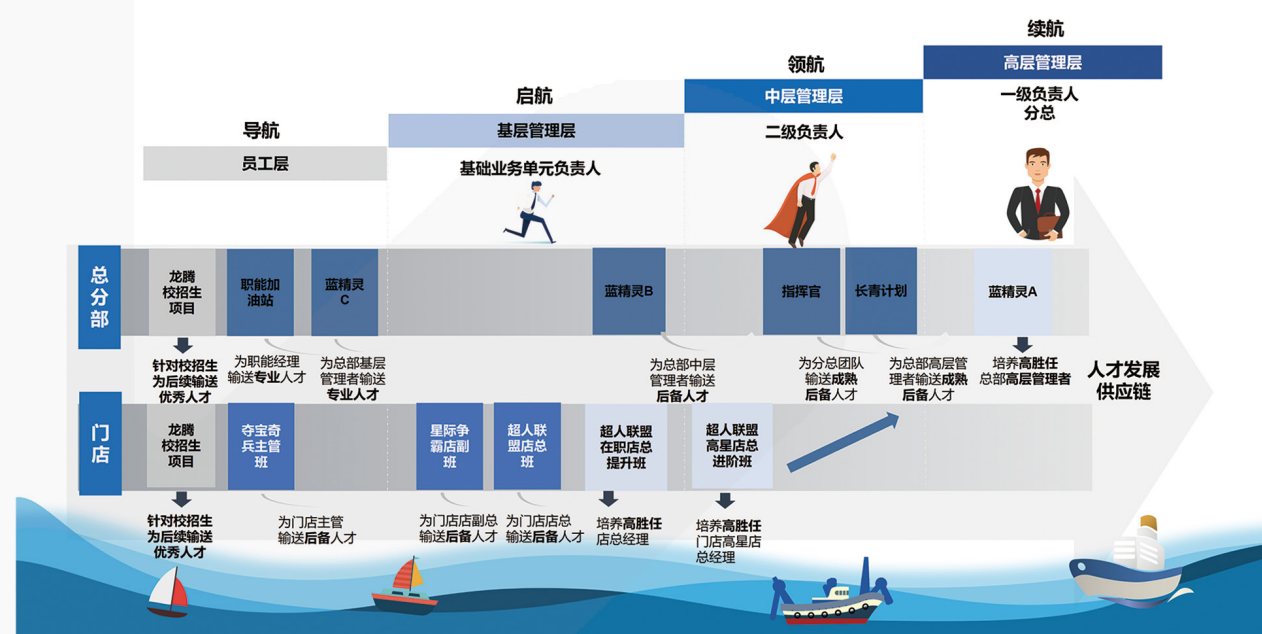


为了更加全面精准评估和识别人才，了解员工的岗位胜任度，挖掘员工在综合能力、价值观、业绩产出等方面的机会点，公司每年组织两次人才盘点活动，通过业绩评价、360评估、述职、竞聘等方式，对员工进行全面的考核和评价，帮助员工总结复盘，寻找机会点，再予以改善提升。尤其在价值观维度，将积极践行社会责任、疫情期间勇于担当的事迹，作为加分项加以肯定。

人才培养

公司坚持以员工为核心，针对不同类型员工，定制差异化学习产品，构建同心学习产品供应链运营模式，让每个员工在“自驱”和“赋能”中学习与成长，激活个体，成就更好的自己。员工培训体系覆盖孩子王总分部及门店的新员工、在岗人才以及各梯队管理者，从员工入职开始，围绕员工贡献周期，提供满足员工发展，满足人才贡献的学习产品及服务。

孩子王培训体系



新员工培训

公司围绕校招毕业生和社招新员工开发了龙腾校招项目和“初新萌芽新员工1369项目”，通过90天项目周期，帮助新员工快速融入企业、深度融入岗位，强化职业技能，为企业专家梯队筑下基础。

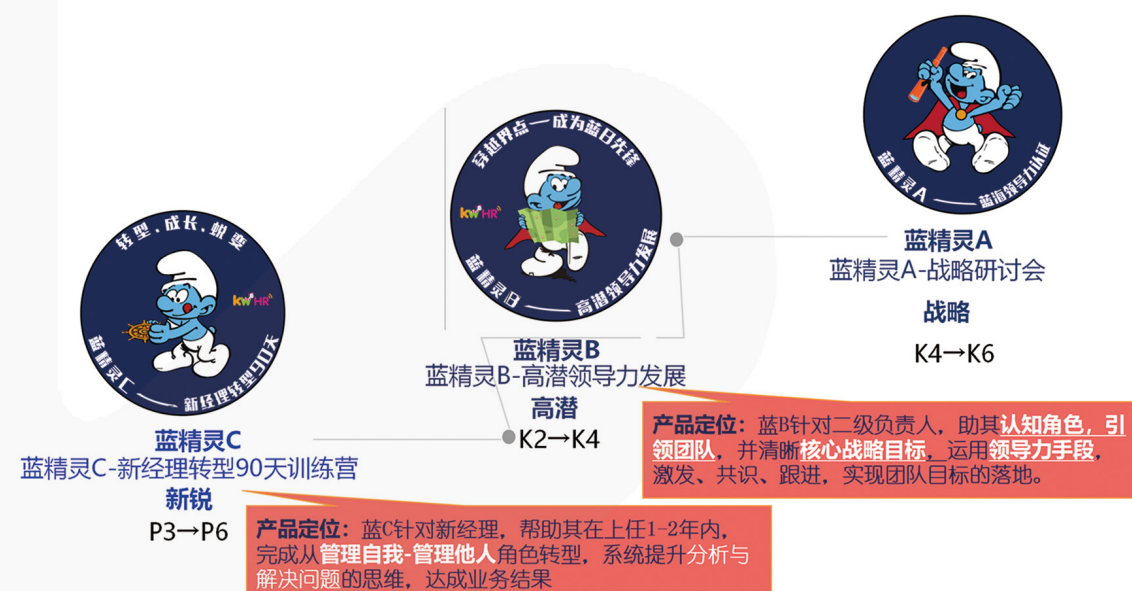


总分部培训

结合总分部各种职能岗位的特点，公司开设了总部的“蓝精灵领导力体系”和分部的“职能加油站”，通过上述培训项目，总分部的管理岗胜任率达95%。

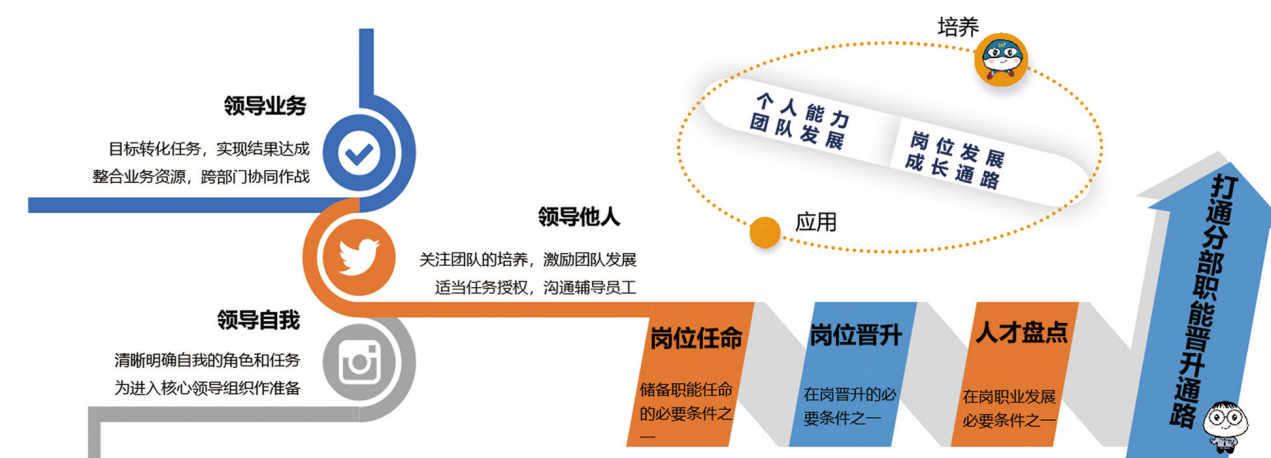
蓝精灵领导力体系

围绕蓝海领导力画布行为要求，搭建从新锐、高潜、到战略层的领导力发展体系。并通过定制化领导力产品，打造不同梯队的人才发展通道，全面支持组织及战略的快速升级与发展。



职能加油站

重点培养分部职能储备梯队个人角色转变，业务执行落地中的核心痛点，依据KIDS模型的关键要素，与业务规划的行为要求，搭建分部中坚储备力量的培养体系，激发其业务全局与管理意识，助力其在岗能力发展通路。



门店培训

针对门店新人带教难、初级管理者转型难的痛点及店总经理的培养需求，公司打造了“军师联盟”、“夺宝奇兵”和“超人联盟”等培训项目，为公司培养高绩效员工，助力人才战略。通过上述培训项目，门店工作效率提升40%，门店店总胜任率达89%，储备率85%。

军师联盟

为解决门店带教技能不足、带教没有实用工具、带教新员工没有技巧、门店新员工融入难、老员工不会教等痛点，通过建工具-导师/学员手册开发，建能力-导师分类分级赋能，建阵地-打造训练点，帮助新员工/新晋升主管迅速胜任岗位。



夺宝奇兵

帮助个人实现初级管理者转型，通过线上学习、线下集训、世界咖啡等形式提升主管综合能力。



超人联盟

以公司战略为导向，设置具有孩子王特色的职业发展通路，推行关键核心人才培养与关键岗位继任者培养，培养周期90天。截至2021年底，该项目已开展23期。





5. 共建繁荣美好社会

孩子王将社会责任融入到主营业务中，在全面拓展新业务的同时，做深做强主营业务，强化产业布局，积极参与公益活动，助推社会公益事业发展，实现了社会效益与经济效益同步发展。同时，孩子王推行绿色运营，打造数字化门店、低碳门店，在物流规划上进行创新和优化，实现一揽子举措为“绿色”服务。

5.1 赋能合作伙伴

孩子王围绕“从量到质、超越竞争、效率闭环”三个发展关键词，不断开放连接，携手众多优秀的合作伙伴，深度挖掘母婴行业用户，着力构建产业智慧新生态。

“孩慧营”助力品牌推广

孩子王面向全球母婴品牌提供数字化智慧营销服务推广平台-孩慧营，依托孩子王强大的大数据精准会员体系和全域整合营销能力，致力于建立品牌与母婴消费者沟通新场景，不断提升母婴童行业核心人群触达效率，结合孩子王线上商城、线下门店等站内流量及站外媒体，为合作伙伴提供全链路、品效合一的营销服务。自推出以来，“孩慧营”受到数百家核心品牌的一致认可。



爱他美3代言人李娜现身孩子王&爱他美直播间，直播观看人数近50万



孩子王与伊利金领冠共同举办“小小奥运冠军争霸赛”明星嘉年华系列活动，奥运冠军刘璇参与现场活动

支持国货品牌发展

孩子王十分重视“千人千面”的会员经营，通过不断开放经营会员的能力，赋能更多的合作伙伴，助力各大品牌经营效能的提升。截至2021年末，已有近百家国货品牌入驻孩子王平台。



5.2 投身社会公益

公司积极响应国家应对人口老龄化、服务“一老一小”的战略，关注与服务母婴人群，通过与江苏省妇女儿童福利基金会合作，共同设立“我助妇儿康·孩有爱”公益项目，打造“孩有爱”公益学院传播公益理念、开展“孩有爱”母婴专家守护行动，帮助亲子家庭科学育儿、组织“孩有爱”捐赠活动汇聚公益善款及物资，做更懂受助者、更懂捐赠人的公益集合体，创新妇女儿童公益慈善事业发展。凭借在企业社会责任方面的卓越表现与创新实践，孩子王荣膺“2021年度社会责任行业典范”称号。

2021年本项目捐赠超2,000万元，其中孩子王捐赠超1,200万元，牵头上下游产业链企业捐赠超1,000万元，持续致力于儿童成长、母婴关爱、困境儿童帮扶、突发灾害救助等方向，助力满足妇女儿童对美好生活的向往。公司员工作为公益志愿者参与组织和服务了“我助妇儿康·孩有爱”公益项目的近6,000场公益活动，员工志愿服务参与超15,000人次，员工志愿服务时长超22万小时，受益人数超40万。凭借在企业社会责任方面的卓越表现与创新实践，孩子王荣膺“2021年度社会责任行业典范”称号。



“孩有爱” 启航

作为母婴童行业的龙头企业，孩子王致力于汇聚公益力量，践行社会责任，让每个童年更美好。2021年上半年，公司与江苏省妇女儿童福利基金会开展合作，开展公益试点项目，通过志愿者帮扶和检查费资助的形式，实现对江苏省盱眙县农村困难家庭孕产妇和高危孕产妇的精准帮扶，确保其能够享受到规范的产前检查服务。

2021年10月，孩子王继续深化与江苏省妇女儿童福利基金会的合作，共同开启“我助妇儿康·孩有爱”公益项目，打造公益学院传播公益理念、开展母婴专家守护行动、帮助亲子家庭科学育儿、组织捐赠活动汇聚公益善款及物资，辐射700万+家庭，助力满足妇女儿童对美好生活的向往。



儿童成长课堂

通过各类中华“非遗”文化体验、口腔义诊和安全防护知识宣讲等全国联动性公益主题活动，将民俗文化所展示的价值内涵和独特魅力，以及家庭中切实关注的儿童健康安全知识，具体化、形象化地深入传播到受益人心中，助力绵延和承续中华优秀传统文化，支持建设儿童友好型城市。



以中国节气为主题的互动课堂



民族文化课堂

爱牙主题课堂



公益社区行

带着全年龄段最直接、最关心、最现实的“垃圾分类”“防拐骗”“防溺水”等社会话题，广泛联动各产业，深入社区、幼儿园、医务、图书馆等场景，扩大公益辐射作用，把孩子王慈善名片传递到全国20个省份，142个城市，将爱与欢乐的真情、真心传播到了千家万户。



环保社区活动



摆摊经济社区活动

公益孕妇互动活动

举办“新妈妈学园”“新手爸妈训练营”“好孕讲堂”等针对孕产家庭的活动，将孕期营养、纯母乳喂养、孕期产检、新生儿急救法、孕期心理关怀等方面的知识生动活泼、深入场景式地传播到准妈妈心中，助力准爸妈们成为更好的父母。



“99公益日”捐助



超5500名员工在“99公益日”期间，通过腾讯公益平台，向“我助妇儿康·孩有爱”公益项目进行捐赠。

关注儿童健康

改善儿童营养和健康状况关系到我国未来人口素质、经济社会发展进程和国际竞争实力。孩子王重视儿童健康，与多方携手积极营造有利于儿童营养改善的社会氛围，提高儿童健康水平，保护和促进儿童全面发展。

2021年4月：高能医生儿科科普大赛及圆桌论坛

由中国初级卫生保健基金会发起，孩子王、纽迪希亚、天猫国际等公益支持的“荃星关爱，成长更给力”高能医生儿科科普大赛全国总决赛及圆桌论坛直播活动在孩子王直播间举行，上海交通大学医学院附属新华医院蔡威教授、四川大学华西第二医院毛萌教授等医学界大咖受邀参与，从科学喂养、生长发育等方面，为儿科科普健康成长建言献策。



2021年5月：公益亲子马拉松守护“星星的孩子”

孩子王以“坚持自然 不凡成长”为主题开展第六届亲子公益马拉松南京站的活动。孩子王携手爱德基金会开展此次亲子马拉松，每一位小朋友的抵达终点，都将为孤独症儿童献上一份爱心。活动共计为孤独症儿童捐赠100罐4段奶粉，帮助他们获得更健康地成长。



积极抗疫救灾

2021年7月，孩子王“身在疫区，心系灾区”，面对南京疫情突发及河南汛情，南京及河南省各门店带队快速行动，先后组建应急宝宝口粮保障群，为疫区、灾区市民提供坚实的物资后盾。

2021年7月：南京为爱战役

7月21日，江宁区禄口部分中高风险地区的小区实施封闭管理、物流停运，孩子王南京30家门店快速行动，先后组建应急宝宝口粮保障群，紧急拣货、打包、消毒、装车。门店员工身穿防护服与封闭区内的物流同事接力合作，连夜行动，将奶粉、辅食等送到一个又一个爸爸妈妈手中。疫情封闭区超5000户家庭得到了孩子王的爱心支援，解决了母婴用品断供恐慌。



2021年7月：河南抗洪救灾

7月22日，孩子王南京总部紧急调拨奶粉、纸尿裤、婴儿湿巾、消杀用品、卫生巾等近1000箱母婴用品和防疫物资，并通过孩子王在“江苏省妇女儿童福利基金会”设立的专项基金——“我助妇儿康·孩有爱”公益项目完成捐赠对接，一批批的急需物资正在奔赴河南新乡、许昌等地，为受灾地区群众纾忧解难。



5.3 推行绿色运营

孩子王自成立之初就立足于打造绿色环保品牌，随着国家“碳达峰，碳中和”战略目标的提出，公司进一步深化推进绿色运营，将绿色理念融入门店、仓储与日常经营的各个环节，确保公司业务在“双碳”背景下不断突破发展，为建设低碳社会贡献力量。

绿色门店

孩子王结合门店数字化升级，完善管理举措，优化硬件设施，持续探索低碳门店的运营之道。基于丰富的实践经验，公司参与起草并制定了【GBT38849-2020】绿色商场国家标准，并参与了江苏省绿色商场现场评选工作。

管理节能

- 成立“智能用电”专项小组，全员牢记节约“用电细则16条”
- 根据季节，进行分时间段管理空调/照片开关灯时间
- 周间根据客流进行限电

无纸化办公

- 101家门店已配备电子价签系统，节约纸质价签物料及墨盒
- 总部总控远程控制500家门店的大屏，实现每天实时更新海报宣传

绿色物流

“集约资源、绿色运输、绿色仓储、绿色包装、废弃物物流”是绿色物流在进行规划和实施时需要考虑的五大要素。孩子王利用强大的数字化能力，建设高效化、智慧化的物流体系，推动绿色物流与智慧物流的融合式发展。

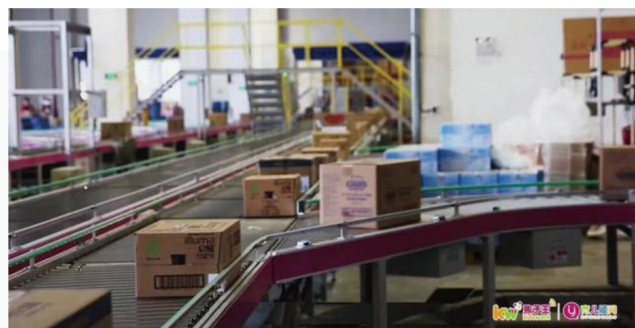
集约资源

公司以南京配送中心为试点，上线孩子王物流管理系统KLMS，全面应用OMS（订单管理系统）、WMS（库存管理系统）、TMS（运输管理系统）、CRM（客户关系管理系统）、BMS（账单管理系统）等系统以及智能化仓库相关软硬件，提高供应链仓储运行效率，实现供应链的智能化运行，实现从订单到发货的全程供应链跟踪。

公司自建了超过3.6万平方米的全自动化电商仓储线以及物流机器人应用，实现从入库、分拨、拣选、出库的自动化处理，目前日均已过万单。物流中心引入托盘合作供应商从上游开始带托盘运输，至配送中心后，整托盘收货入储上架、拣货以及整板出货，实现商品标准化托盘应用。



机器人作业



货物自动传输



绿色办公

公司倡导绿色办公，在总部园区推行绿色用电和无纸化办公，减少资源浪费，构建低碳办公环境。

绿色用电

- 疏散楼梯道照明采用 LED 智能人体红外感应开关
- 办公区、茶水间、洗手间、电梯厅等设置独立照明回路，上班、下班、节能、深夜 4 大模式实现集成自动控制
- 通过集控系统，实现空调运行时段调整

无纸化办公

- 推广全体员工进行无纸化线上办公
- 督促纸张双面重复使用，每月对各部门使用频率进行预警

绿色包装

公司开展绿色包装项目，通过回收利用、优化包装方案等方式实现资源的最大化利用。

回收利用

- 外观完好的二手纸箱用于线下门店发货包装
- 不可回收使用的用于包装填充，二手纸箱利用率稳步提升

优化包装方案

- 电商订单合并，减少电商包装耗材的使用
- 根据用户订单结构，使用合适的耗材类型，并优化改良使用率高的耗材类型
- 电商仓提升包装箱满载率，包裹比持续下降

附录

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引 第 2 号——创业板上市公司规范运作》对标索引

条款及披露内容	报告章节
9.1 综述	让每个童年更美好
9.2 经营原则	倡导诚信合规
9.3 社会责任战略规划及工作机制	社会责任管理
9.4: (一)	社会责任制度建设
9.4: (二)	履行社会责任存在的不足与问题
9.4: (三)	改进措施和具体时间安排
9.5 回报股东	2021 年年报
9.6 财务稳健	2021 年年报
9.7 职工权益保障	广聚天下英才，实现多元共融
9.8: (一)	遵守环境保护法律法规与行业标准
9.8: (二)	环境保护计划
9.8: (三)	自然资源使用
9.8: (四)	污染物处置
9.8: (五)	污染防治设施
9.8: (六)	环境保护相关税费缴纳
9.8: (七)	供应链环境安全
9.8: (八)	其他环境保护责任
9.9: (一)	环境保护方针、目标及成效
9.9: (二)	年度资源消耗总量
9.9: (三)	环保投资和环保技术开发
9.9: (四)	排放污染物管理
9.9: (五)	环保设施建设和运行
9.9: (六)	废物处理、处置，废弃产品回收综合利用
9.9: (七)	与环保部门签订的自愿协议
9.9: (八)	受环保部门奖励情况
9.9: (九)	其他自愿披露信息
9.10 环境保护政策实施情况	推行绿色运营
9.11 环境信息披露	推行绿色运营
9.12: (一)	产品安全法律法规与行业标准
9.12: (二)	生产环境与生产流程
9.12: (三)	产品质量安全保障机制及事故应急预案
9.12: (四)	其他生产与产品安全责任
9.13: (一)	员工管理制度及违规处理措施
9.13: (二)	防范职业性危害与配套安全措施
9.13: (三)	员工培训
9.13: (四)	其他员工权益保护责任
9.14 科学伦理	不涉及
9.15 监督监察	社会责任管理

报告编制说明

报告范围

本报告范围涵盖孩子王儿童用品股份有限公司及其附属公司。除非特别说明，与孩子王（股票代码：301078）年报合并财务报表范围一致。

时间范围

本报告为年度报告，报告涵盖范围为2021年1月1日至2021年12月31日。部分文字信息超出此范畴，在所涉及处予以说明。

报告依据

依据深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引 第 2 号——创业板上市公司规范运作》（2022）编写。

数据说明

报告中数据和案例来自公司实际运行的原始记录或财务报告。

报告中的财务数据均以人民币为单位。财务数据与公司年度财务报告不符的，以年度报告为准。

可靠性保证

孩子王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，公司董事会对其内容真实性、准确性和完整性负责。

联系方式

联系邮箱：ir@haiziwang.com

联系地址：江苏省南京市江宁区运粮河东路701号