



**2023**年度环境、社会及公司治理报告  
天虹数科商业股份有限公司  
2023 Environmental, Social, and Corporate Governance Report



# 关于本报告

## 报告简介

本报告是天虹数科商业股份有限公司的环境、社会及公司治理报告（以下简称“本报告”），以向利益相关方等披露和展示公司在环境、社会及公司治理领域的绩效。

## 时间范围

本报告涵盖时间范围若无特殊说明，均为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。为保证报告的完整性，部分信息时间范围进行了前后延伸。

## 报告范围

除另有说明，本报告以天虹数科商业股份有限公司为主体部分，涵盖公司总部及其子公司等，数据披露范围与财务报告合并报表范围一致。其他范围与此有差异的内容，将会在报告中进行说明。

## 数据来源

本报告全部信息数据来源包括政府部门公开数据、公司的正式文件、公开披露文件。报告所引用的财务数据以年报为准，其他数据来自公司内部统计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

## 编制依据

本报告重点参考全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》、国际标准化组织 ISO 26000: 2010《社会责任指南》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、国务院国资委办公厅《关于转发〈央企控股上市公司 ESG 专项报告编制研究〉的通知》和深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》等国际、国内通行 ESG、可持续发展和社会责任相关框架编制，同时注重立足行业背景，突出企业特色。

## 称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中称谓指代如下：

公司名称	简称
天虹数科商业股份有限公司	天虹股份、公司、天虹和我们
深圳市灵智数字科技有限公司	灵智数科
中国航空技术国际控股有限公司	中航国际
中国航空工业集团有限公司	航空工业

## 报告发布

本报告以电子版形式发布，可在巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）和本公司网站（[www.rainbow.cn](http://www.rainbow.cn)）获取

## 读者回应

为持续提高公司 ESG 管理水平、增强 ESG 信息披露质量、推动企业切实履行 ESG 发展理念，针对本报告，特向读者征求意见（详见附录二“读者意见表”），并请读者将意见反馈至公司邮箱（[ir@rainbowcn.com](mailto:ir@rainbowcn.com)）。







## 董事长致辞

伴随着中国的改革开放，天虹股份走过了近 40 个年头。创造与享受生活之美，是我们始终不忘的使命。在逐梦与探索的道路上，我们坚定致力于践行社会责任，推动社会进步。

**今年，我们将连续 12 年发布的社会责任报告升级为 ESG 报告。**这份 ESG 报告，是对公司在环境、社会和公司治理方面努力的全面总结，也是我们对可持续发展的坚定承诺。我们坚信，在所有利益相关者的共同努力下，我们能够构建一个更加繁荣、公正、可持续的世界贡献一份力量。

**在过去的一年，我们坚持规范治理，引领公司转型发展。**我们深入推进党建与经营“双融双促”，在新时代数智天虹高质量发展的长征路上展现新担当创造新作为，不断完善内部治理结构，强化风险防控机制，确保企业的稳健运营。我们深化数字转型，优化战略布局，促进数字化与业务高水平融合，并加快发展数字产业。

**在过去的一年里，我们坚持绿色发展和节能减碳。**我们积极推进节能减排项目，努力降低碳排放，提升资源利用效率；加快数字化、智能化、绿色化进程，充分发挥科技创新的支撑，推动能源管理数字化、能源结构绿色化融合；加快向绿色低碳零售转型、加快建设绿色商场，助力绿色新零售，实现可持续发展。

**在过去的一年里，我们坚持有效益扩张和可持续发展。**在全国 7 个省 / 市的 34 座城市我们经营着购物中心 41 家，百货商场 59 家，超市 116 家，承载着 4700 万会员及其家庭的民生与福祉。我们重视客户关怀，借助数字化 / 智能化技术为客户提供解决方案；我们坚持以人为本，建立专业与管理双通道，积极支持职业晋升，并通过 AI 赋能员工技能提升，支持员工的职业成长和发展；我们秉承“诚信、分享、开放、创新”的核心价值观，与合作伙伴共创互利共赢，同时尽己所能地回报社会，积极参与社区发展和慈善事业，推动社会公益项目和乡村振兴计划等。

**在这个充满机遇和挑战的时代，我们将坚守使命，勇往直前。**以坚定的信念和毅力不断追求卓越，为人民提供更多幸福，为股东、合作伙伴和员工创造长期价值，并为社会和环境做出积极贡献。我们将以激情和决心，一如既往地推动可持续发展的进程，创造更加美好的明天！

天虹数科商业股份有限公司董事长  
肖章林



# CONTENTS

## 目录

关于本报告	01
报告简介	01
时间范围	01
报告范围	01
数据来源	01
编制依据	01
称谓说明	01
报告发布	01
读者回应	01
董事长致辞	03
关于天虹股份	06
公司简介	06
企业文化	06
荣誉奖项	07
2023 年亮点绩效	08
责任管理	10
ESG 理念	10
ESG 治理	11
利益相关方沟通	12
实质性议题分析	13

## 1 规范治理 引领转型发展

1.1 加强党建引领，深化双融双促	16
1.2 优化战略布局，提升核心能力	18
1.3 深化数字转型，拥抱数字零售	19
1.4 巩固风控治理，构建合规体系	22
1.5 增强信息披露，维护投资权益	24

## 2 低碳转型 坚持绿色发展

2.1 应对气候变化，增进气候韧性	28
2.2 推动低碳运营，贡献绿色力量	29
2.3 践行绿色活动，呵护美丽地球	36

## 3 提品增质 迸发经营活力

3.1 坚持开拓创新，打造多元业态	40
3.2 做强产品责任，匠心铸就品质	42
3.3 做实客户责任，增厚服务价值	46

## 4 以人为本 凝聚奋进力量

4.1 践行员工责任，建设温馨家园	52
4.2 坚持未雨绸缪，筑牢安全底线	58

## 5 彰显担当 建设美好未来

5.1 携手共同发展，实现价值共生	66
5.2 用爱回馈社会，助力乡村振兴	68
绩效展示	72
附录一：指标索引表	76
附录二：读者意见表	85



# 关于天虹股份

## 公司简介

天虹数科商业股份有限公司（002419.SZ）位于广东省深圳市，前身为深圳市天虹商场，成立于1984年，2010年在深圳证券交易所挂牌上市，注册资本11.69亿元，控股股东为中航国际实业控股有限公司，实际控制人为中国航空工业集团有限公司。

公司始终坚持“有效益扩张”和“可持续发展”的原则，立志将公司塑造成为全国领先的数智企业，与顾客分享生活之美。通过人本、科学的管理，专业、高效的运营，公司取得卓越业绩，已连续多年入围中国连锁百强企业，拥有全国领先的零售技术研发和运营能力。公司在行业内率先转型，突破传统购物模式，践行数字化、体验式、供应链三大业务战略，大力发展线上线下一体化的智慧零售商业模式，通过数字化发展和业态升级，已融合线上线下、零售与服务，成为线上线下一体化的本地化消费服务平台。

公司根据目标顾客需求的不同，大力发展“天虹”“君尚”“sp@ce”三大品牌，截至2023年末，天虹在北京、广东、福建、江西、湖南、江苏、浙江、等7省/市的34市，共经营购百100家，超市116家，经营面积超457万平方米。公司围绕家庭购物、顾客亲密和生活美学，为每个门店弹性定制百货、超市和体验配套的业态组合及主题设计，不断迭代主题街区，创造生活方式体验；公司持续整合供应链，在全国建立众多生鲜基地，开拓了三十多个国家的直采渠道，引进全球好货，坚持为顾客提供优质商品。

公司围绕零售生态体系，成立了为同行及上游品牌商提供零售数字化技术服务的深圳市灵智数字科技有限公司，通过数字资产和数字技术服务为零售生态合作伙伴赋能增值。

## 企业文化



## 荣誉奖项

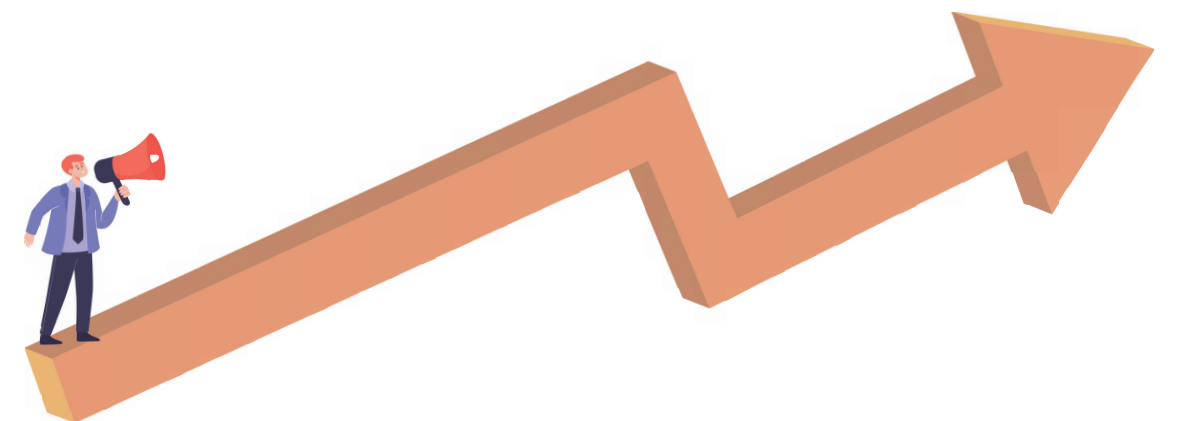
获奖时间	奖项名称	颁奖单位
2023年1月	2022年度品牌价值奖	南方日报
2023年2月	批零售业增加值十强	深圳市南山区区政府、区工信局
2023年2月	2022年度中国区最佳人力资本服务企业 [灵智数科]	中企联合 CHIRC
2023年3月	深圳知名品牌	深圳知名品牌评价委员会
2023年5月	中国数字生态卓越贡献奖	中国智慧零售大会组委会
2023年5月	南山区总部企业	深圳市南山区人民政府
2023年6月	消费帮扶爱心企业	深圳市南山区对口帮扶工作领导小组办公室
2023年6月	2023年深圳市贸易型总部企业	深圳市商务局
2023年7月	2022年中国连锁百强 TOP100(第13位) 和超市百强 TOP100(第18位)	中国连锁经营协会
2023年8月	深圳总部企业资格证书	深圳市发展与改革委员会
2023年8月	电子商务示范企业	商务部
2023年9月	监事单位	深圳上市协会
2023年10月	数字化研发应用卓越榜	中购联发展委员会
2023年11月	智慧商业数字化优秀实践奖	第九届智慧商业数字化运营高峰论坛 / 零售
2023年11月	年度星钻企业	第十二届中国食品健康七星奖 / 第一财经、艺康集团
2023年11月	2023广东连锁超市品牌力 TOP30	广东省连锁经营协会
2023年11月	第二届新华信用金兰杯 ESG 案例绿色低碳技术创新优秀案例	中国经济信息社
2023年11月	2023年上市公司 ESG 优秀实践案例	中国上市公司协会
2023年12月	卓越商品奖	第七届 PLF 金星奖 / 全球自有品牌产品亚洲展组委会



## 2023 年亮点绩效

绩效指标	单位	2023 年数值
<b>经营绩效</b>		
总资产	万元	2849709.96
归属于上市公司股东的净资产	万元	420847.02
纳税金额	万元	48021.78
营业收入	万元	1208646.76
归属于上市公司股东的净利润	万元	22667.76
<b>公司治理绩效</b>		
党委会会议召开次数	次	25
党委会决议事项数	个	62
股东大会会议举行次数	次	3
股东大会审议议案数目	个	19
董事会会议举行次数	次	15
董事会审议议案数目	个	54
监事会会议举行次数	次	4
监事会审议议案数目	个	10
<b>环境绩效</b>		
能源消耗总量	吨标准煤	120,247.2
能源消耗强度	吨标准煤 / 万元营收	0.099
能源消耗密度	吨标准煤 / 万平方米	50.3
二氧化碳排放总量	吨二氧化碳	579,484.7
二氧化碳排放强度	吨二氧化碳 / 万元	0.479
二氧化碳排放密度	吨二氧化碳当量 / 平方米	0.024
绿色商场认证	家	50

绩效指标	单位	2023 年数值
<b>社会绩效</b>		
抽查复核供应商资质	次	9,500
检测超市生鲜商品	批次	25,230
员工培训总时长	小时	19,866
员工培训总次数	次	2,706
员工培训参与人次	人次	245,447
安全培训次数	次	2,623
安全培训时长	小时	511
安全培训人次	人次	165,340
供应商数量	家	13115
供应商培训次数	次	250
供应商培训人次	人次	798
完成乡村帮扶额度	亿元	1.5
帮扶国家定向帮扶县	个	27





# 责任管理

## ESG 理念

2023 年，天虹股份立足于新发展阶段，全面贯彻创新、协调、绿色、开放、共享新发展理念，兼顾企业长期价值与社会责任平衡，致力于打造全国领先的数智企业，成为 ESG 标杆企业。

公司深入推进党建与经营“双融双促”，在新时代数智天虹高质量发展的长征路上展现新担当创造新作为，成立全面风险管理及内部控制委员会，突出党委领导风控体系建设与监督的作用。

公司重视客户关怀，借助数字化 / 智能化技术为客户提供解决方案，坚持以人为本，建立员工专业与管理

培训双线通路，积极支持职业晋升，并通过 AI 赋能员工技能提升。同时，公司秉承“诚信、分享、开放、创新”的核心价值观，与合作伙伴共创互利共赢，并积极参与社区发展和慈善事业，推动社会公益项目和乡村振兴计划等。

公司积极践行绿色发展理念，将生态环保融入发展战略和公司治理过程，加快数字化、智能化、绿色化进程，加强节能减排，支持绿色发展，充分发挥科技创新的支撑，推动能源管理数字化、能源结构绿色化融合，加快向绿色低碳零售转型、加快建设绿色商场，助力绿色新零售，实现可持续发展。



# ESG 治理

天虹股份积极履行 ESG 治理职责，持续建立健全 ESG 工作体系，制定并实施《ESG 管理制度》，有序推进 ESG 发展战略落地，稳步提升公司 ESG 治理水平，聚力可持续发展。

## ★ ESG 治理架构

公司建立 ESG 专门管理制度，明确 ESG 治理理念和原则，规范 ESG 报告和信息披露事项，建立形成由董事会、董事会战略与 ESG 委员会、ESG 工作小组组成的三级管理架构，完善 ESG 管理机制，为公司 ESG 工作开展提供组织保障。



▲ 天虹股份 ESG 管理架构

## ★ ESG 工作流程

公司出台《董事会战略与 ESG 委员会工作细则》，进一步明确 ESG 工作流程，由战略与营运部负责会议的前期准备工作，组织、协调相关部门或中介机构编写会议文件；由资本运营部履行会议文件的内部审查程序；由战略与 ESG 委员会将会议决议以书面形式呈报公司董事会，由董事会进行 ESG 事项文件的最终审议与批准。



▲ 天虹股份 ESG 工作流程



## 利益相关方沟通

天虹股份重视利益相关方的关切，加强与利益相关方的责任沟通，了解政府及监管部门、员工、股东、客户、供应商、媒体及当地社区公众等内外部利益相关方的诉求与期望。

### 天虹股份利益相关方沟通渠道与内容

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道与回应
 政府及监管部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 合规经营与风控管理</li> <li>· 应对气候变化</li> <li>· 响应国家号召</li> <li>· 支持地方发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 依法纳税</li> <li>· 绿色经营</li> <li>· 积极落实相关国家政策</li> <li>· 承担社会责任</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 员工权益与关爱</li> <li>· 员工培训与发展</li> <li>· 员工健康与安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 职工代表大会</li> <li>· 员工培训与晋升</li> <li>· 员工关怀与活动</li> </ul>
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 有效的公司治理机制</li> <li>· 规范的信息披露</li> <li>· 畅通的沟通渠道</li> <li>· 持续的投资回报</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 加强公司管治和风控</li> <li>· 报告与公告</li> <li>· 电子邮件 / 电话</li> <li>· 持续创造业绩</li> </ul>
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 客户沟通与服务</li> <li>· 客户隐私保护</li> <li>· 客户权益保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 客户满意度调查</li> <li>· 完善客户反馈机制</li> <li>· 健全客户诉求治理</li> </ul>
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 供应链管理</li> <li>· 诚信合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 规范管理制度</li> <li>· 完善采购政策</li> <li>· 严守招标程序</li> <li>· 依法履行合同</li> </ul>
 媒体及社区公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 社会公益活动</li> <li>· 社区关系建设</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 定期发布新闻稿</li> <li>· 多渠道传播</li> <li>· 开展与参与社区活动</li> </ul>

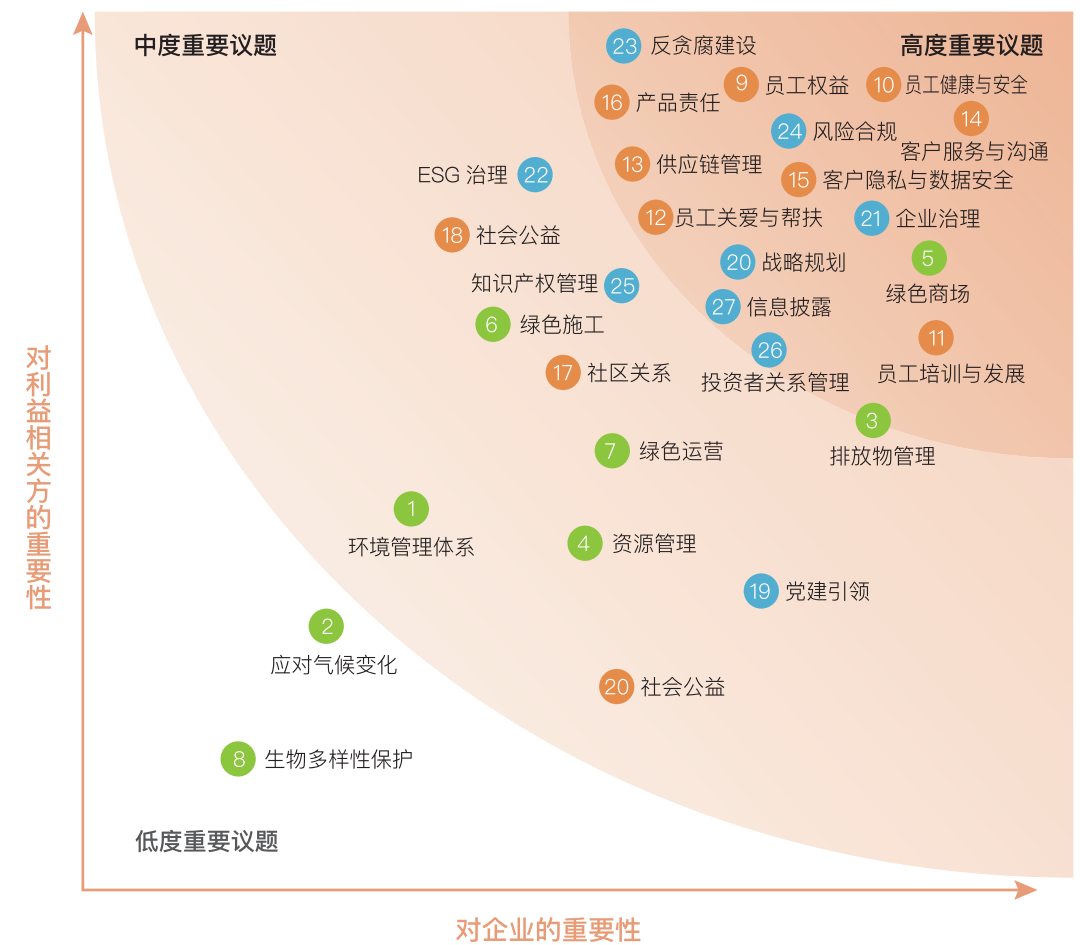
## 实质性议题分析

天虹股份依据“对利益相关方的重要性”和“对公司的重要性”两个维度，以向公司管理层及外部利益相关方发放电子问卷的形式，全面了解各利益相关方的观点与期望，对议题进行评估与排序。

### ★ 重要性议题判定过程

识别	· 通过参考 GRI《可持续发展报告指南》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等国内国际 ESG 报告指引核心指标，结合国家政策与行业特点，梳理出 27 项 ESG 关键议题。
评估	· 以在线问卷调研的形式开展利益相关方议题调查工作，通过调查结果进行系统性量化分析，并按照关注程度对议题进行排序，确定议题对企业与利益相关方的重要程度。

### ★ 重要性议题矩阵图



▲ 天虹股份 2023 年实质性议题评估结果



# 01 规范治理 引领转型发展

天虹股份坚持党建引领，稳步推进公司战略转型，全面优化现代企业治理，坚持完善公司治理架构，提高公司合规治理水平，严格防范风险，以数字化赋能公司发展，坚持为股东创造价值，坚决维护投资者的合法权益。

### 天虹股份 2023 年亮点绩效

党委会会议召开次数

**25** 次

党委会决议事项数

**62** 个

股东大会会议举行次数

**3** 次

股东大会审议议案数目

**19** 个

董事会会议举行次数

**15** 次

董事会审议议案数目

**54** 个

监事会会议举行次数

**4** 次

监事会审议议案数目

**10** 个



### 联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



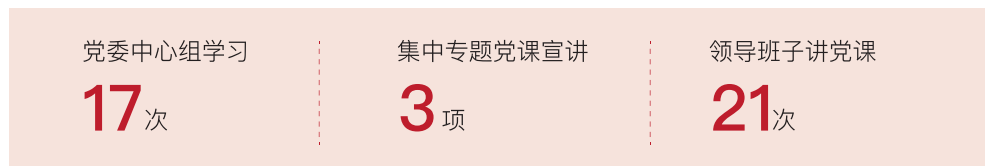


# 1.1 加强党建引领 深化双融双促

天虹股份坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，深入推进党建与经营“双融双促”，纵深推进党风廉政建设和反腐败斗争，以高质量党建引领保障高质量发展。

**搭建党建体系** 天虹股份深入学习贯彻习近平总书记关于党的建设的重要思想，以新时代航空工业高质量党建工程“1122”工作体系为遵循，围绕党的六大建设，突出“四个坚持”原则，聚焦“双融双促”，搭建完整有效的党建工作体系，确保高质量发展各项任务落实落地。基于上级党组织要求及公司实际，持续建立健全党建工作制度，现行制度 36 项，覆盖党建工作的各个方面，有效规范党建工作的流程、标准和要求，持续提升党建工作的质量和效果。

**强化思想引领** 天虹股份高度重视思想引领，坚持把学习贯彻党的二十大精神及习近平总书记重要讲话精神和重要指示批示作为政治理论学习的重点内容，2023 年，开展党委中心组学习 17 次，组织集中专题党课宣讲 3 场，领导班子成员在联系点讲党课 21 次，基层党支部书记讲党课近百场，每月向基层党支部发放学习材料，指导基层党支部认真开展理论学习，保证党员教育全覆盖，全面夯实广大党员干部职工的思想根基。



▲ 理论学习实效

公司扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，将主题教育作为改革发展的重要契机，坚持学思用贯通、知信行统一，认真落实“以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干”的任务要求，通过开展读书班、调查研究、为民办实事等多种学习和实践形式，推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育走深走实。



▲ 主题教育开展实效

2023 年，公司共开展党建活动 30 次，总时长达 203 小时，参与总人次达 16,796 人次

**深化双融双促** 天虹股份重视党建与经营融合提升工作，推进基层党支部干事创业，围绕经营和业务中的瓶颈问题，开展“虹人先锋”党员攻坚活动、微项目、一线服务日活动，引导党员发挥先锋模范作用；组建罗阳青年突击队，引领广大团员青年岗位建功，有效激活“双融双促”内生动力，推进党建与经营融合增效，全力完成年度攻坚任务。2023 年，公司共开展党员攻坚项目 80 个，微项目 230 个，成立 10 支罗阳青年突击队在创新领域实现新突破。

**夯实廉政建设** 天虹股份持续推进党风廉政建设主体责任和监督责任贯通协同，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。2023 年 4 月，公司党委从一体推进“三不腐”的思路研讨了公司全面从严治党的思路，研讨了党风廉政建设和反腐败工作。公司党委书记、纪委书记开展党风廉政建设和反腐败主体责任、监督责任集体约谈；班子成员对其分管领域的 37 名管理干部开展个别约谈。天虹股份纪委对 137 名各级管理人员落实廉洁从业责任制的情况进行了评价，督促落实“一岗双责”。



## 案例：天虹股份运用 AI 技术创新开展廉洁从业教育

天虹股份紧跟科技发展步伐，与时俱进，持续创新廉洁从业宣传方式，运用 AI 技术生成数字人和背景，自主创作了《2023 年中秋节前廉洁从业提示》短视频，以员工喜闻乐见的方式激发员工学习热情，更好扩大廉洁从业教育覆盖面，有效向基层员工传递廉洁从业文化。



▲ 天虹股份 AI 廉洁从业提示短视频页面

公司强化反腐败廉洁建设，对员工廉洁从业进行严格要求，建立《信访举报与监督执纪工作实施办法》，对员工的不廉洁行为采取“弄虚作假零容忍，谋取私利一分钱走人”的原则，按照《员工奖惩管理规范》进行严肃处理。2023 年，公司未发生重大贪腐事件，反腐败治理成果显著。

公司坚持实行对举报人的采取保护程序，按照《信访举报与监督执纪工作实施办法》相关规定，明确要求监督执纪人员严格遵守纪律、不得对外泄露举报人相关信息。

公司强化廉洁从业文化建设，持续开展对员工廉洁从业的培训工作。2023 年，公司新员工廉洁从业承诺书签订率达 100%，开展廉洁培训 8 次，合计参与人次达 61,025 人，合计总时长 184,87 小时。



▲ 廉洁从业相关数据

## 1.2 优化战略布局 提升核心能力

天虹股份全面优化战略布局，积极拥抱行业发展新趋势、新技术、新平台，加强业态和服务创新，持续深化数字化技术变革，推动零售行业数字化转型升级，着力打造“数字力”、“商品力”、“服务力”以及“体验力”四大核心竞争力。

### 数字力

公司拥有全国领先的零售数智化研发技术和落地实施能力，体现在：(1) 开发智能化业务与数据中台，助力实现并不断优化会员、商品、服务、营销、支付、供应链等数字化、智能化运营与管理，并充分共享供应链、员工及服务，线下实体门店实现了网络化共享协同；(2) 广泛积累的内外数字资产，构建大数据全域架构，依据人、货、场业务体系，从会员、营销、门店、人效等多领域多维度提升经营效率降低运营成本；(3) 自建 SCRM 系统洞察顾客需求、提升顾客体验，智能化高效精准服务，满足顾客便捷、个性化需求；(4) 从消费互联网升级到产业互联网，通过科技子公司灵智数科助力零售行业的数字化转型升级，赋能行业为整个产业生态创造价值。

### 商品力

公司致力于打造品质更好、价格更优、速度更快的优质供应链，体现在：(1) 通过建设全球采购网、生鲜直采基地、打造自有品牌及 3R 商品 (Readytoeat、Readytoheat、Readytocook，即食即煮即烹商品) 等策略为顾客开发严选国内外优质商品、满足顾客健康便利的生活需求，并通过 ISO22000 质量管控体系确保商品的品质与食品安全；(2) 通过战略合作、与供应商共创、联合生意计划等方式，为顾客提供具有差异化价值、高质价比的商品与服务；(3) 弹性定制中心型门店和社区型门店的内容组合，实现高顾客满意度及高坪效。

### 服务力

公司拥有四十年广泛口碑的顾客服务能力，践行“以顾客为中心”，坚守品质立业，被行业评价为“中国零售服务标杆企业”，体现在：(1) 利用数字技术与顾客需求洞察、消费行为解读和定制化能力，随时随地为顾客提供个性化、交互化、精准化的服务；(2) 通过线上线下融合的多业态、多场景触达顾客，绘制顾客全旅程价值曲线，打造服务乐点、创新场景体验，强化亲子玩乐、宠物友好、银发关爱等服务标签；(3) 自上而下践行“以顾客为中心”的文化牵引，通过愉悦基金和员工激励机制，鼓励全员为顾客提供个性化愉悦服务，打造亲密的服务体验。

### 体验力

公司致力于打造友好、共融、惬意、欢聚、探索、智能的顾客体验，体现在：(1) 沉淀 40 年业态经营与研究规划能力，持续研究业态发展趋势，细化客群、经营、业态、体验定位，开展前策设计、挖掘商业价值、整合多业态内容、打造亮点空间，有较强的从规划到落地的专业支撑能力优势；(2) 开发与应用多项工具体系，包括五感品质保障体系、服务设施构建体系、亮点空间打造体系、体验营销创新与运营体系、数智化门店模型，并对建筑空间实施数字化标准化，提升空间体验打造能力；(3) 构建线上线下一体化、全业态、全旅程顾客体验系统，持续优化监控指标体系，搭建 NPS 评价体系，驱动用户全旅程体验不断优化，提升顾客忠诚度。

## 1.3 深化数字转型 拥抱数智零售

天虹股份着眼中国零售新形势，以数据治理为核心力量，深度实施数字化转型战略，持续完善数字化建设机制与流程，定位数字化转型路径，深入探索数字化在实体门店的落实模式，打造线上线下一体化的本地生活消费服务平台。

### 健全数字化建设

天虹股份重视数字化管理体系建设，贯彻落实中共中央、国务院 2022 年发布的《数据二十条》文件精神，以中航国际数字化转型“1-5-4”建设蓝图作为内部数字化发展驱动，出台《内部开发管理流程》《数字化战略规划流程规范》等多项数字化管理制度，持续优化相关管理流程，促进数字化工作规范、有序进行。2023 年，公司在数据标准领域开展多项多类数据的治理工作，搭建起天虹股份数据治理整体框架。

数据治理工作成果	
类型	成果
品牌类数据治理	1) 解决“同一品牌多个名称”“品牌命名不规范”“中英文品牌名称混合”“品牌名称录入错误”的问题； 2) 针对 4.3 万历史品牌数据库进行数据标准化规范治理，其中已完成 3.7 万个品牌数据库重新落库。
店铺类数据治理	1) 解决店铺命名不规范、店铺销售范围与合同约定不一致的情况 2) 针对店铺名称，进行标准化规范，并在前端增加规则校验，建立数据异常监测机制，定时汇总异常店铺的数据情况； 3) 完成 1883 条店铺命名异常数据识别工作。
商品属性类数据治理	1) 解决运营类商品属性缺失、商品数据不完整、商品数据复用性差的问题； 2) 新增约 2 万条商品数据，补齐商品属性数据的缺失情况； 3) 针对前端数据录入进行标准化规范，从业务源端减少数据错误录入的情况。
空间类数据治理	1) 针对“空间上线”系统上线前，完成北京、东南区、华南三区、华南二区、湖南等区域的空间数据清洗工作； 2) 为实现物理空间场地管理的数字化，对场地的状态进行实时监控，通过“空间上线”系统，建立唯一识别码，以确保场地基础信息的唯一性和连贯性，最终达到场地空间管理的数字化。
指标体系建设类	1) 基于公司整体的运营管控体系，已建立业态发展、供应链、顾客关系、财务、工程与资产、销售 6 大绩效流程指标体系； 2) 已完成各领域关键绩效指标项的梳理，明确其业务定义与价值，在业务各部门间实现指标的整合与共享。



## 深化数字化赋能

天虹股份已转型成为一家数智商业企业，业务包含数字零售业务与数字产业业务两方面。其中，数字零售业务通过数字化转型和业态升级，成为全渠道、多业态、线上线下一体化消费平台。同时将自身的数字化转型与实践开发成数字化、智能化的技术和产品，向零售及相关行业推广延展，培育形成数字产业。

**持续推进零售产业数字化：**公司的数字零售业务是指通过融合线上线下、零售与服务，为 C 端顾客和 B 端企事业单位提供本地化消费服务。目前拥有“天虹”、“君尚”、“sp@ce”三大品牌。作为产业数字化的数字零售业务将通过质量变革、效率变革、动力变革驱动提升全要素生产力，并实现全业务域全流程全生命周期数字化转型，真正做到通过“模型 + 数据”驱动增长。2023 年，产业数字化进程由“数字化”向“数智化”迈进。线上销售快速提升，数字化会员突破 4700 万。构建数据治理体系，搭建数据资产基底。全面推进智慧供应链建设。公司购百卓越运营系统以招商运营管理、智慧空间管理为核心，融合集团企业数字化管理全场景数字能力，提升管理科学性，通过数字化加速企业管理效率和科学性，赋能业务发展，实现价值创造与资产增值。引入 RPA 机器人，实现高频、重复工作内容智能化；广泛应用天虹 ChatGPT，更多功能与效率全能小助手，助力企业降本增效。

**加快发展数字产业：**公司的数字产业化主要通过灵智数科开展科技创新，深耕零售行业并向餐饮 / 酒店等行业渗透，积极拥抱 AI、大模型等新技术，积极探索产业互联网等新模式，逐步形成产业和竞争优势，并引领公司最终转型成为数智科技企业。2023 年，数字产业化全面发力，多样化服务高效赋能客户。积极开展科技创新，以数字运营、业务咨询等多样化服务对外输出，业务陪跑助力客户实现业绩增长；小活儿在餐饮和零售行业全力迈进，不断扩大商业生态圈。



### 案例：“滴滴打工”式的互联网智能化用工平台“小活儿”助力企业用工降本增效更灵活

天虹股份深耕零售行业近四十年，面临日益突出的用工贵、用工难、效率低、激励难等问题。尤其在超市业态，峰波谷经营特性下人力资源效能不高的痛点亟待解决。

天虹股份旗下科技子公司灵智数科所开发的“小活儿”智能化用工平台通过搭建服务于灵活就业者的网约工作平台，将 B 端商家与距离最近且最合适的 C 端灵活就业者连接起来，其连接的 C 端就业者主要包含本身就在行业中的从业者、倒班制的工作者、学生、家庭主妇和退休人群等。同时，该平台集中服务商超、餐饮、酒店、品牌连锁等服务行业的客户，利用科技手段预测劳动力需求并智能化排班，通过计件计时 / 抢单派单等方式实现降本增效，更可以帮助企业合规报税。

目前，天虹股份灵活用工总人数占比近 15%，非自营员工参与时长占比达 50%；实现了内外部人力资源的有效整合与调配，链接了注册用户超万人，其中社会人力资源占比超 40%；月均自营人数同比减少约 400 人，弹性用工的占比持续提升，提升了灵活应对外部变化的能力。帮助天虹股份实现企业人力资源队伍的快速调整、精确匹配、弹性管理，降本增效，并最终实现数字化的用工变革。同时，“小活儿”智能化用工平台面向零售行业赋能，目前，已经广泛运用于餐饮、商超、购物中心、品牌门店等领域，服务企业 6000 余家，签约零工超 30 万，助力更多的泛零售企业降本增效。



## 1.4 巩固风控治理 构建合规体系

天虹股份持续巩固风控与合规治理成果，持续完善风控体系、架构与流程，进行高效率的风险识别与评估，加强法律合规建设和反腐倡廉建设，激发知识产权创新，实现合规治理水平的提升。

**优化风控体系** 天虹股份高度重视风控合规体系建设，贯彻落实国资委《关于加强中央企业内部控制体系建设与监督工作的实施意见》相关要求，制定并实行《全面风险管理工作规定》。目前已基本建立了满足需求的风控组织架构，同时不断探索风控体系的建设，2023 年通过组织优化、全面梳理风险分类及管理责任、明确风险监控指标、系统开展年度重大风险评估工作等举措提升风控体系运行的有效性。

2023 年，公司更新全面风险管理及内部控制委员会，设立含党委书记的双主任，突出党委统筹领导风控体系建设与监督的作用，主要职责包括推进公司全面风险管理与内部控制的制度、流程和环境建设，并持续优化；对公司的重大风险进行评估及监控，评审公司全面风险管控的状况；结合重大风险管理需要，部署相关专项工作，如培训及监督检查；对出现的重要、重大风险和事故进行评议和提出处理意见；培育和塑造良好的风险管理文化，引导员工强化风险防控理念。

公司加强对重点领域的风险监控，根据业务变化梳理公司风险分类，充分识别网信风险、安全风险、质量风险等风险，并制定和监控相应风险监测指标，建立起全面的风险监控防范清单。2023 年天虹股份未发生重大风险事项。

2023 年，公司优化年度风险评估流程，调整风险评估顺序，明确优先开展第一道防线的风险评估工作，将第一道防线的风险评估结果作为第二道防线的信息输入，公司全面风险管理及内部控制委员会对一、二道防线的评估结果进行审议，评估出 2024 年的重大风险事项，并根据风险动因拟定了风险防控措施。



**加强法务合规管理** 天虹股份持续加强对员工的法律合规培训工作，针对重点和热点法律问题，积极开展与外部律师的培训合作，通过线上与线下相结合的方式，对中高层及重点岗位人员进行法律培训和答疑，提升其法律意识和防范业务中法律风险的能力。2023 年，公司根据《八五普法计划》及实际情况，组织了两场外部律师讲授的专业培训，提升全员法律合规素养。



### 案例：法务合规培训

2023 年 9 月 25 日，针对近年频发的电信诈骗影响、结合典型案例，邀请外部律师对公司中高管进行刑事合规培训，增强关键岗位领导干部的法律意识。



▲ 法务合规培训现场

**维护知识产权成果** 天虹股份高度重视知识产权的管理，按照《知识产权及技术创新奖励办法》，对知识产权及技术创新进行奖励。2023 年，公司申请专利数量 8 个，获得授权的专利数量 2 个，登记软件著作权 18 个。

报告期内 知识产权培训次数	报告期内 知识产权培训时长	报告期内 知识产权培训人次
3 次	9 小时	90 人次

▲ 知识产权培训绩效



## 1.5 增强信息披露 维护投资权益

天虹股份依法履行上市公司信息披露义务，完善和实施信息披露工作制度，开展多渠道、多形式的信息披露工作与投资者沟通活动，落实持续、稳定的股东回报机制，维护投资者和股东的合法权益。

### 履行信息披露

天虹股份根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所股票上市规则》和其他有关法律法规及规定，结合《公司章程》，制定了《信息披露事务管理制度》，依法履行信息披露义务，规范信息披露事务管理，维护公司投资者的合法权益。

截至 2023 年末，公司通过《证券时报》、巨潮资讯网共发布了 111 份公告文件，真实、准确、完整、及时、公平地披露了各类重大信息，确保投资者能及时、准确地了解公司重大事项的具体情况，完整、公平地获取公司投资信息。

### 开展投资者沟通

天虹股份严格遵守深圳证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号—主板上市公司规范运作》及其他相关法律法规要求，结合《公司章程》及实际情况，制定了《投资者关系管理制度》，强化与投资者之间的沟通。

2023 年，公司通过特定对象调研、业绩说明会、门店参观、投资者网上集体接待日以及参加策略会等多种形式，采用现场或线上交流等方式持续开展了 15 次投资者沟通活动。此外，公司还通过股东大会、深交所互动易、投资者电话、IR 邮箱等多种形式广泛与中小投资者互动交流。

### 强化股东权益保护

天虹股份注重加强股东权益保护，规范股东权益保护工作流程，在《公司章程》中明确实施持续、稳定的利润分配政策以及股东依法享有的各项权益，依照相关法律法规，制定并实行《股东回报规划》。公司 2023 年度利润分配预案中现金分红金额占当年归属于母公司股东的净利润的 82.50%。





# 02 低碳转型 坚持绿色发展

天虹股份积极响应“双碳”发展战略，开展气候风险的识别与应对工作，提升气候韧性，在商场、办公区、物流园区等多场景中实现绿色运营，有效降低碳排放量。天虹股份以身作则，全力以赴保护生态、践行公益，为国家碳达峰、碳中和目标达成贡献力量，努力建设人与自然和谐共生的现代化企业。

## 天虹股份 2023 年亮点绩效

能源消耗总量

**120,247.2**  
吨标准煤

能源消耗强度

**0.099**  
吨标准煤 / 万元营收

能源消耗总量

**50.3**  
吨标准煤 / 万平方米

二氧化碳排放总量

**579,484.7**  
吨二氧化碳

二氧化碳排放强度

**0.479**  
吨二氧化碳 / 万元

二氧化碳排放密度

**0.024**  
吨二氧化碳当量 / 平方米

绿色商场认证

**50** 家

## 联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应





## 2.1 应对气候变化 增进气候韧性

天虹股份高度重视可持续发展与企业发展的融合，在以单位面积二氧化碳排放量为气候风险管理指标的基础上，围绕绿色商场体系建设，践行绿色可持续发展理念。积极实现“双碳”目标。2021 年至 2023 年，公司单位面积二氧化碳排放量从 252.3 千克二氧化碳当量 / 平方米下降至 242.9 千克二氧化碳当量 / 平方米，下降幅度达 4%，气候管理初见成效。

天虹股份温室气体排放管理绩效				
指标	单位	2021 年数值	2022 年数值	2023 年数值
二氧化碳直接排放量 (范围一)	吨二氧化碳当量	6,221.5	7,319.3	8,519.4
二氧化碳间接排放量 (范围二)	吨二氧化碳当量	553,342.2	541,029.2	570,965.3
二氧化碳总排放量	吨二氧化碳当量	559,563.7	548,348.5	579,484.7
二氧化碳排放强度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.456	0.452	0.479
二氧化碳排放密度	吨二氧化碳当量 / 平方米	0.025	0.023	0.024

公司制定《绿色低碳示范店建设标准》，并成功应用于南昌地铁大厦天虹购物中心，奠定了绿色、低碳、节能设计基础。天虹股份在梳理公司能源消费种类和使用结构的基础上，开展碳排放数据统计、核查工作，逐步搭建碳排放数据智慧化管控平台，优化能源预算管理制度，多措并举，深度挖掘节能减排潜力。2023 年，公司共开展 12 个节能减排项目，并启动、落地多个屋顶光伏发电项目及用能设备的节能减排改造项目，有效推进气候管理工作。



### 案例：绿色可持续发展低碳试点门店建设（南昌地铁大厦天虹购物中心）

2023 年 12 月，天虹股份通过参考国家及行业标准，结合零售行业特点，从提能效、新能源建设、绿色可持续发展几个方面制定绿色低碳示范店建设标准，并在 2023 年新建店南昌地铁大厦天虹购物中心试行运用。南昌地铁大厦天虹购物中心从项目规划设计、建设实施到实际运营，通过选用高效节能设备、绿色环保材料、绿色能源利用、用能实时监控等一系列措施实现能源高效利用，进而减少碳排放。

▲ 南昌地铁大厦天虹购物中心



## 2.2 推动低碳运营 贡献绿色力量

天虹股份积极贯彻党的二十大精神，加快绿色低碳转型和高质量发展，持续贯彻绿色运营理念，积极创建绿色商场，完善体系搭建、稳步实施节能改造、扎实开展能源管理、水资源管理、排放物管理等各项工作，强化监督考核，持续推进公司内部与外部绿色低碳理念，多措并举持续降低能源资源消耗和碳排放，做到环境可持续与经营管理有机统一，践行绿色可持续发展理念。

### 绿色商场

天虹股份注重绿色商场设计，参考国家和行业标准，结合零售行业特点，制定《绿色低碳示范店建设标准》，采取一系列环保和可持续的方法和措施，降低对环境产生的负面影响，为项目建设奠定绿色、低碳、节能的设计基础。

公司高度重视可持续发展与企业发展的融合，积极创建绿色商场，践行绿色可持续发展理念。截至 2023 年末，天虹股份旗下已有 50 家商场通过绿色商场认证，包含国家级绿色商场认证 17 家、市级绿色商场认证 33 家。

### 天虹股份 2023 年亮点绩效

绿色商场认证

50 家

国家级绿色商场认证

17 家

市级绿色商场认证

33 家

### 绿色产品与消费

天虹股份加大绿色产品研发投入，公司自有品牌团队及时洞察到市场对绿色、有机食品的需求，秉承可持续发展理念，研发了一系列绿色食品和有机产品，如天优沙漠有机牛奶、天优有机麦片等，有效降低产品生产过程中对环境的污染，提高消费者对环境保护和健康饮食的意识。

此外，公司积极传递绿色消费理念，引导消费者选择更绿色、健康的食品，sp@ce 天虹超市精选了“低糖”“无糖”“低盐”“有机”等商品作为健康、绿色商品的代表，设置相关宣传物料，引导消费者选择健康、绿色产品，同时向消费者普及环保知识，积极倡导绿色生活。

能源管理

提高能源效率

天虹股份优先选用节能设备，引入用能设备智能控制系统，优化提升能源管理平台，深入数字化与节能工作融合程度，运用物联网通讯、大数据分析等技术，助力实现能源各维度节能管控。此外，天虹股份还致力于在现有门店中落实节能管理标准，并推动对既有门店进行节能改造，多措并举实现能效提升。

天虹股份能效提升举措	
举措	具体内容
新店项目用能设备智能控制系统	空调、照明、冷链设备智能化控制系统
扩建及完善能源管理平台	建设覆盖式总数采集系统，实现公司所有门店用电总数在线采集和监测，提高能耗数据质量和能源利用效率。针对重点购物中心，全面监控重点门店用能结构，分析用能趋势，形成用能结果报告，并为公司修订新店建设标准提供参考
落实既有门店管理节能标准	深入落实节能指引《节能运行操作指南》，规范用能，通过巡检 22 门店，解决异常用能 100+ 项
推进既有门店节能改造	完成“短时快进”节能改造项目 12 个，汰换低效落后设备，实现电量节约 600 万度 / 年

能源管理体系认证：

公司在节能减排工作中注重能源管理体系的完善和提升，已在 2018 年取得 GB T23331-2012 能源管理体系认证，并按要求每年监审一次（2019 年 9 月完成第一年监督审核，2020 年 10 月完成第二年监督审核）；2023 年 12 月公司完成了能源管理体系再认证评估并启动认证工作，计划于 2024 年 3 月完成能源管理体系再认证。

节能监察：

根据《广东省宾馆和商场能耗限额（试行）的通知》以及《深圳市商场建筑能耗限额标准》，百货类单位建筑面积年综合电耗不能超过 315 千瓦时 /（平方米·年）。公司旗下商场 2023 年单位营业面积建筑能耗为 224 千瓦时 / 平方米，低于能耗限额标准。

碳排放核查：

根据《深圳经济特区碳排放管理若干规定》《深圳市碳排放权交易管理暂行办法》有关规定，为加强温室气体排放控制，公司积极配合碳核查机构，保质保量地完成了 2018-2020 年碳排放核查和评审相关工作，并于 2023 年 12 月自主完成了 2022 年度碳排放核查工作并提交评审。

能源内部审查：

为加强节能减排管理，明确节能减排工作的重点和各项措施，公司坚持科学合理、鼓励先进、能源合理利用的原则，定期进行公司能源目标完成情况的自查、考核、评价。公司建立从总部到基层多层次节能减排组织体系，每个季度对公司内部能源使用情况进行核查分析，通过核查门店实际能耗与制定的能源目标差距，评价门店节能降耗工作成绩。同时，能源目标完成情况与业绩奖励挂钩，实际能源消耗低于能源目标，公司对其予以奖励，对能耗过高、超过目标的门店实行业绩绩效考核，以调动门店节能减排的积极性。

节约能源使用

天虹股份严格执行国家或各门店所在地区规定，坚决杜绝过度设计等行为，消除浪费，提倡绿色节能，并针对百货商场用能实际情况，制定了《商场建筑围护节能标准》、《设备设施节能运行标准》，分别从建筑围护结构、设备设施选型、绿色能源应用以及重点用能设备运行、数字化工具的应用等方面制定了相应的执行标准，为公司创建“绿色商场”，践行绿色发展打下坚实基础。

节能技术推进：

十三五至十四五期间，公司完成了厦门海沧天虹、福州王庄天虹、深圳坂田天虹、深圳宝安中心区天虹购物中心、深圳创业天虹等 8 项大型综合节能技术改造项目，以及 30+ 项专项节能改造项目，并成功获得了深圳市住建局颁发的《坂田天虹公共建筑能效提升示范项目》、《宝安购物中心天虹公共建筑能效提升示范项目》以及福州市城乡建设局颁发《福州王庄天虹公共建筑节能改造示范项目》，得到了政府部门的支持以及行业的认同。

调整能源结构

天虹股份积极发展可再生能源，通过调整能源结构，推动绿色低碳发展。2023 年，天虹股份已建成 3 个屋顶光伏发电项目，分别为东莞大朗物流一期项目、江西朝阳洲天虹项目和江西吉安天虹项目，装机容量共计 2.5MW，合计发电量约 250 万度 / 年，预估可减少二氧化碳排放量约 1450 吨 / 年。







### 案例：零碳物流园区建设

2023 年 2 月，天虹东莞物流园区屋顶光伏电站（一期）建成并网发电，项目发电自发自用，余电上网，光伏发电量供给物流园区使用。一期光伏电站容量 1,000KWp，共采用 1,834 块 545Wp 单晶硅光伏组件，8 台 110KW 组串逆变器，年均发电量为 100 万千瓦时。2023 年 12 月，启动物流园区屋顶光伏电站（二期）建设，建成后东莞物流园区电力完全自发自用，实现零碳排放。



▲ 天虹东莞物流园区一期项目

此外，公司已完成深圳布吉天虹 2.8MW 储能项目建设，通过在用电谷期与平期充电、用电高峰时段放电实现削峰填谷，减少用电成本，优化商场用电结构，缓解电网高峰用电压力。同时，该储能系统也可充当备用电源，在拉闸限电等电力中断时，减少因断电造成的经济损失。

公司积极参与虚拟电厂项目，在电网用量高峰期，

▲ 布吉天虹 2.76MW 储能项目



在确保门店正常经营的前提下，积极响应虚拟电厂管理中心指令，利用自有储能设备供给门店用能，以此减轻电网压力，达到电力调控目的。2023 年，天虹股份已多次成功参与深圳市虚拟电厂响应，成为首个在虚拟电厂项目中精准响应的零售商业公司。

#### 天虹股份能源管理绩效

指标	单位	2023 年数值	2022 年数值	2021 年数值
直接能源				
汽油消耗量	吨	30.2	33.4	60.1
天然气消耗量	标准立方米	389.9	334.0	279.6
间接能源				
总耗电量	千瓦时	93,585.5	88,678.8	90,697.0
综合能耗				
能源消耗总量	吨标准煤	120,247.2	113,477.5	115,273.8
能源消耗强度	吨标准煤 / 万元营收	0.099	0.094	0.094
能源消耗密度	吨标准煤 / 万平方米	50.3	48.2	52.0

### 废弃物管理

#### 垃圾分类管理

天虹股份积极倡导政府环保部门推行的垃圾分类管理，将纸张、玻璃、塑料等可回收的物品和餐厨垃圾分开丢弃，推进可回收物循环利用，同时将硒鼓、墨盒等有害垃圾交由专业资质公司进行回收处理，根据废弃物损耗情况进行二次利用，以减少废弃物排放。

#### 无纸化全面推行

公司坚持落实无纸化办公，推动提升无纸化办公比率，在协同办公、合同签署、发票开具等多场景中实现无纸化转变。同比 2022 年，2023 年公司办公用纸量下降 1.9 吨，大幅降低纸张资源损耗量，进而有效减少造纸过程中的碳排放。

在物流仓储领域，公司致力于打造绿色物流，通过数据中台系统推动全国各仓仓储的无纸化流转，有效减少纸张使用，优化物流交接及对账流程。作为推进绿色物流的重要一环，物流无纸化在保证降本增效的同时实现节能降碳。

### 物流无纸化成果

全国物流无纸化覆盖率达 **70%** 以上

其中各仓低温非标系统的上线，使验收、分拣及出货环节无纸化操作率 **100%**

### 建筑垃圾回收利用

公司对施工项目的垃圾开展针对性处理，在工程施工过程中规范各类建筑垃圾从收集到处理处置的全流程，从施工组织管理、施工人员教育、施工技术革新、施工方案优化四个维度最大程度降低施工活动对环境产生的负面影响，推动建筑垃圾减量化和资源化。

废砖、瓦、混凝土	• 经破碎筛分分级、清洗后作为再生骨料配制低标号再生骨料混凝土，用于地基加固、道路工程垫层、非承重混凝土空心砌块等生产
废金属、钢料	• 经分拣后送钢铁厂或有色金属冶炼厂回炼
废木材	• 除作为模板和建筑用材再利用外，通过木材破碎机，弄成碎屑可作为造纸原料或作为燃料使用，或用于制造中密度纤维板
废玻璃	• 分拣后送玻璃厂或微晶玻璃厂做生产原料

▲ 天虹股份建筑垃圾再利用方式

天虹股份能源管理绩效			
指标		单位	2023 年数值
有害废弃物	硒鼓耗材消耗量	吨	3.31
	墨盒消耗量	吨	0.78
无害废弃物	办公废纸产生量	吨	15.03
	生活垃圾产生量	吨	192
	厨余垃圾产生量	吨	28.8

### 包装物管理

#### 减量一次性包装

天虹股份持续推动绿色包装转型工作，通过物流标准化建设，致力于减少物流运输过程中的包装材料使用，例如使用周转筐代替一次性泡沫包装材料，减少废弃一次性塑料对环境造成的危害。年均一次性包装使用量减少 5,700 个，绿色包装转型工作成果显著。

公司积极响应国家禁塑令要求，在 sp@ce 天虹超市门店内实现可降解环保袋全覆盖并倡导消费者使用可循环无纺布袋，截至目前已售出超过 450 万个可循环利用购物袋，为倡导消费者践行绿色低碳生活方式做出突出贡献。

### 包装回收循环使用

公司持续推进废旧快递包装回收利用，制定包装箱二次利用标准，提升快递包装循环化、减量化水平，通过使用循环回收箱，在降低纸箱浪费、节约包装成本的同时减少了对环境的污染。2023 年，大朗仓的纸箱使用量下降 27%，节约 13 万元成本。

### 水资源管理

天虹股份高度重视水资源节约，坚持落实节约用水管理制度，选用符合《节水型生活用水器具标准》(CJ164-2002)的节水型洁具，各门店内均选用感应水龙头。同时，公司积极开展职场、门店等多场景内的节水宣贯工作，在茶水间、洗手间等处张贴节约用水提示标识，以提高员工、消费者等的节水意识，践行水资源节约理念。

公司持续优化水资源利用，大力投入开发高效利用水资源创新技术，致力于将资源循环利用的理念嵌入到水资源的使用中，通过空调冷凝水回收、地下水循环利用等举措提升循环用水量，减少新鲜水使用量，降低废水排放。



#### 案例：南昌地铁大厦天虹购物中心中央空调冷凝水集中回收

2023 年 10 月，天虹股份落实南昌地铁大厦天虹购物中心空调冷凝水回收方案，将各台空调设备热交换产生的冷凝水汇集至主机房，利用回收冷凝水降低空调冷却水温度，提高空调冷凝器散热效果，85% 负荷率工频主机能效提升 31.6%，有效提升节约中央空调主机 EER 近 6% 的用电量。

▲ 冷凝水集中回收设备



#### 案例：萍乡天虹地下水利用项目

2023 年 7 月，萍乡天虹地下水利用项目利用地下水对屋面玻璃穹顶喷雾降温，有效降低了中央空调主机 2% 的负荷。此外，项目将降温后的余水再次回收利用作为补充冷却水使用，中央空调冷却水同比去年节约 510 立方。



## 2.3 践行绿色活动 呵护美丽地球

天虹股份以环保培训赋能业务低碳发展，加强人才队伍建设，提升员工碳管理意识和能力水平。同时，公司积极投身环保公益，大力弘扬环保文化，促进社会公众将爱护地球和保护自然资源作为共同责任，以实际行动守护绿水青山。

**环保培训** 天虹股份积极响应生态环境部最新发布的《中国应对气候变化的政策与行动》，开展“构建企业碳排放管理体系碳排查专业人才培养等碳管理专题系列培训，加强人才培养和能力建设，服务低碳生产与运营，助力实现双碳目标。

**环保活动** 天虹股份秉承“人与自然和谐共生”的理念，尊重自然规律，保护生态环境，高度重视生物多样性保护及森林保护。公司积极开展各类生态系统保护相关公益活动，聚合环保机构、媒体、公众人物的力量为生物多样性保护发声，积极践行保护可持续利用生态系统，守护绿水青山。



### 案例：天虹股份开展“地球一小时”活动

2023年3月，天虹股份参与“地球一小时”活动。全国百家门店正常营业的同时，关闭不必要的电源，熄灭非照明性的灯光，稍“熄”片刻为地球减负，公司多年参与地球一小时活动，为应对全球气候变化，建设绿色、清洁、可持续的美好生活贡献力量。



▲ 地球一小时活动宣传现场



### 案例：“推行垃圾分类，建设大美广丰”系列公益宣传活动

2023年4月，天虹股份旗下广丰天虹购物中心倡导环保风尚月，在全区开展“推行垃圾分类，建设大美广丰”主题公益宣传活动，与4家异业机构、5所中小学联动，在商场内举办5场主题活动，充分增强公众垃圾分类意识，从源头减少生活垃圾对环境的影响。



▲ 泉波镇中心小学活动现场

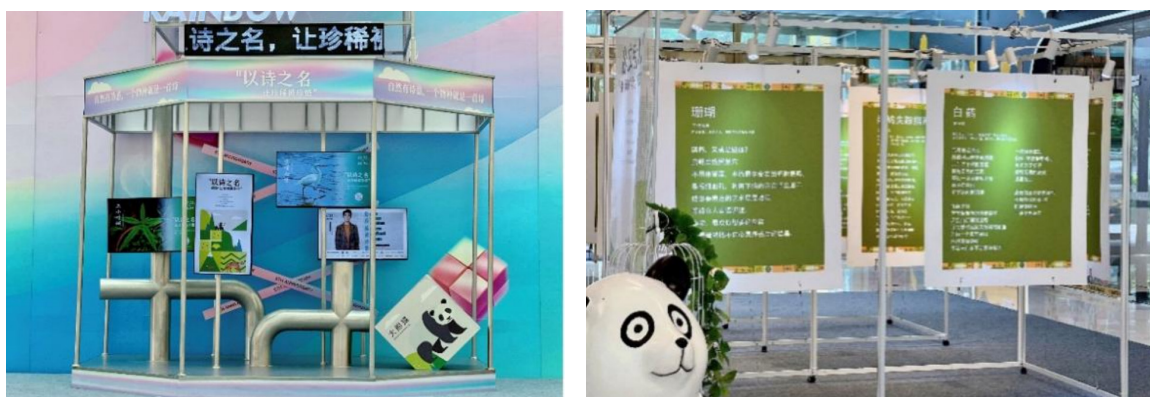
### 助力行业发展

天虹股份积极配合行业协会，与协会共同优化和完善行业节能减排体系，助力行业发展。作为政府与企业之间的桥梁，中国连锁经营协会通过其沟通与协调功能，实现了行业内部力量的自我协调与平衡。为协助协会制定和执行行业各类标准，天虹结合自身实际情况积极向协会提供有效数据和提出相关意见，助力协会开展了环境友好门店的评价实施框架搭建、修订《消耗臭氧层物质管理条例》、零售行业低碳发展路径研究等多项卓有成效的工作。同时，天虹积极配合协会对行业发展情况进行基础调查，协助研究本行业面临的问题，与协会共同推进连锁经营事业的发展，并获得了协会的高度认同。



### 案例：“以诗之名，让珍稀被珍惜”保护生物多样性主题系列活动

2023年5月，天虹股份在国家濒科委、中国野生动物保护协会、中国野生植物保护协会的指导下，开展以诗之名，让珍稀被珍惜”保护生物多样性主题系列活动，在全国8省35个城市利用近2,000块室内外大屏、电子屏用于此次公益活动的海报投放，大幅扩大了本次公益议题的传播范围，并于深圳、厦门、苏州、南昌、长沙五地开启公益诗展，积极传递生物多样性保护的声音。



▲ 福建厦门会展北天虹购物中心及其他门店巡展

公司积极投身环保公益，开展垃圾分类公益宣传、“地球一小时”等相关环保公益活动，以天虹力量助推生态文明发展，展示天虹关注环保、热心公益的企业形象。



# 03 提品增质 迸发经营活力

天虹股份矢志践行“创造与分享生活之美”的使命，紧抓客户需求，落实客户责任，大胆开拓创新，实现全渠道运营，营造多元化、全方位消费体验，秉持赤诚匠心，一如既往以优质商品、卓越服务、领先技术创造美好生活。

### 天虹股份 2023 年亮点绩效

抽查复核供应商资质  
**9,500** 次

审核超市  
**346** 店次

审核购百  
**285** 店次

审核物流中心  
**19** 店次

审核租赁餐饮商户  
**2,800** 家

检测超市生鲜商品  
**25,230** 批次

### 联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应





### 3.1 坚持开拓创新 打造多元业态

天虹股份坚持以市场和客户需求为导向，聚焦商业业态创新和产品模式创新，探索零售新模式和新动能，实现多渠道运营，营造多元化、全方位消费体验，助力提升外部竞争力。

#### 优化运营业态

天虹股份将始终坚持“有效益扩张”和“可持续发展”的原则，满足客户多样化购物需求，不断更新迭代业务运营业态，打造以“亲和、信赖、享受生活”为核心价值的品牌，根据目标顾客的不同需求，打造百货、购物中心、超市三大线上线下融合的数字化、体验式新零售业态。截至 2023 年末，公司共经营购百 100 家，超市 116 家，覆盖 7 省（市）34 个城市。

公司持续探索业态创新，在深圳东门天虹开设以“舒适生活，乐享健康”为理念的健康生活中心，在深圳沙河天虹开设以“甄心待礼”为理念的礼品馆，满足顾客对于健康生活、仪式感和美好生活的追求；伺机抓住细分市场机会，公司奥莱、宠物、礼品业务实现较快增长。

全国 26 家百货转型社区生活中心，打造社区生活中心框架项目，并开展全国邻里节，升级社区服务场景，提升顾客亲密。成功打造三家标杆店，客流同比增长 25% 以上。其中深圳龙坪天虹，销售同比增长 25.8%；南昌奥体天虹，销售同比增长 16.8%；君尚 3019，销售同比增长 16.4%。

#### ▼ 天虹股份四大自有品牌



#### 创新产品形式

天虹股份快速学习市场动态、响应客户需求并积极变革，精准开发商品，大胆创新，逐步形成核心竞争优势，以“自有产品 + 外部招商”的方式，不断丰富产品储备，形成系统完整的自有品牌发展体系，创造价值，分享生活之美。

公司自有品牌由四大品牌组成，通过“爆款 IP 联名开发、有机可持续的绿色产品”等有机、健康、有趣、新鲜、便捷的产品，致力于全方位满足不同需求家庭日常生活，持续为顾客提供具备差异化的极致性价比的好商品。

2023 年，天虹自有品牌商品共十五款产品荣获第七届 PLF 金星奖卓越商品奖，截至 2023 年末，天虹自有品牌的顾客渗透率达到 35%。

#### 科技创新明显提升

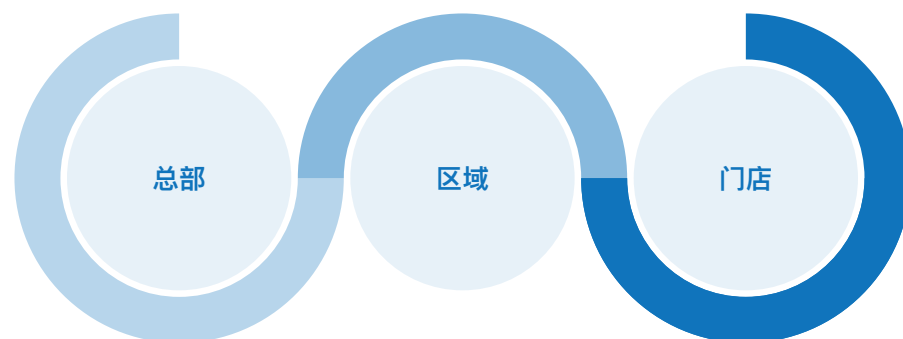
天虹股份立足于实体优势，坚持以用户为核心，加速技术创新，适应实体数智化升级新要求。2023 年，天虹股份获得发明专利授权 2 项，提交在审专利 8 项，新增软件著作权 18 个。截至 2023 年底，累计获得授权专利 4 个（其中发明专利 3 个，实用新型 1 个），累计软件著作权达 82 个。

天虹股份充分引进人才以更好支撑业务数智化转型发展。2023 年，公司新引进技术、算法、架构等领域高端人才，实现腰部力量扩充增量达 10%，技术人才规模达 300 人，为业务发展提供强大的底层技术支持。

## 3.2 做强产品责任 匠心铸就品质

天虹股份贯彻落实“质量是企业的生存之本”的经营管理理念，围绕产品管理体系到流程，完善覆盖源头管理、过程管理、现场管理和终端管理的全流程产品质量管理体系，全心全意为客户提供安全优质健康的产品。

**搭建产品质量管理体系** 天虹股份始终将质量放在首位，恪守食品安全管理和质量管理理念，遵循《产品质量法》《食品安全法》等法规和标准，制定《高风险各类别食品 HACCP 手册》《自营 / 联营商品质量管理流程》《售中质量监控规范》等内部制度，构建“总部 + 区域 + 门店”三级产品质量联控体系，做实覆盖自营产品和入驻商户等多个环节的产品质量管理，取得 ISO 9001 质量管理体系认证和 ISO 22000 食品安全管理体系认证，不断夯实产品管理质量基础。2023 年，公司荣获中国食品健康七星奖最高荣誉“年度星钻企业”。



▲ 天虹股份产品质量联控体系

**开展产品质量全面管理** 天虹股份坚持质量至上，严格规范产品准入标准和审核验收流程，开展从审核、评价到推出，从农田、商超到餐桌的全链路产品质量管理工作，进行全标准管控、全方位检测和全方位监督，加强产品质量管控，规避经营风险。

2023 年，公司共抽查复核供应商资质约 9,500 次，委托第三方专业机构审核超市 346 店次、购百 285 店次和物流中心 19 店次，审核租赁餐饮商户共计约 2,800 家，委托专业检测机构检测超市生鲜商品约 25,230 批次，全年未发生食品安全相关事故，产品质量体系运行平稳有效。

### 全标准管控

- 建立食品、食用农产品生产基地生产管理审核标准；
- 制定针对食品、食用农产品的包装、储运、食品安全、质量验收全链条验收标准；
- 委托第三方专业机构或天虹质量监督部门开展审核检查验证，评审通过后方可引入合作。

<b>全方位检测</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 售前环节：所有农产品生产基地均需要对水、土、环境进行检测，对农药、兽药残留进行检测管控；所有自有品牌食品上架前均进行全项目检测；</li> <li>• 售中环节：对关键项目进行检测。</li> </ul>
<b>全方位监督</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 对产品质量、商户合法生产、经营资质进行日常监控；</li> <li>• 通过培训、指导、审核、检查等组合措施，对生产基地质量情况进行复核；</li> <li>• 运用天虹自检、政府监督公示检测数据进行风险评估。</li> </ul>

▲ 天虹股份产品质量管理措施



### 案例：公司开展产品质量检查工作

2023 年 6 月，天虹股份赴杭州某食品公司，开展产品质量检查工作。本次工作主要围绕“产品整改计划落实情况、原材料质量问题等相关内容展开，经检查，各项工作均未发现异常情况。通过本次质量检查工作，公司加强品控巡查力度，为进一步保障产品质量打下良好基础。



▲ 产品质量检查现场

**“圳品”是深圳市委市政府基于食品安全战略打造的高标准城市食品品牌。**针对每一款进入 sp@ce 天虹超市渠道的“圳品”，公司均建立从种植养殖、初级加工，到生产制造、仓储运输，再到分销零售等相对健全的产品安全管理制度，间接推动种养殖、生产基地审核、产品追溯、售前检测、冷链管理等一系列管理方式的制定和落地。公司通过自研、积极引进等方式壮大天虹“圳品库”，并对标“圳品”产品要求，不断提升产品质量管控水平。

2023 年，公司在销“圳品”产品达 **157** 个，其中，产品涉及 **69** 个自有品牌，引进其他品牌的“圳品”产品 **88** 个。





### 案例：“圳品”五常大米

“圳品”天优五常大米是天虹“圳品库”中的招牌产品，通过在育种、种植、加工、仓储、质检、物流、溯源等主要环节实施闭环式管理，经过 8 个环节 99 道工序的标准化流程，实现全产业链品质管控，确保大米的优质品质。



▲ 天虹股份自有品牌开发经理介绍“圳品”

### 数智推动产品质量管理

天虹股份依托数字化手段，围绕“门店运营数字化、商品管理数字化、供应链数字化”三个方面，建立“一品一码”质量追溯体系，持续优化产品质量数字化工具，推动落实产品质量数字化应用管理，实现质量数据实时共享，上下贯穿多系统对接，有效降低质量风险。

### 天虹股份数字化产品质量管理举措

内容	具体举措	2023 年数值
门店运营数字化	推出超市临期商品预警 3.0 版	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升产品保质期检查效率，保证产品品质</li> <li>通过临期预警前置处理，各类检查不合格率下降 50%</li> </ul>
商品管理数字化	推出果蔬安全“码”上知道和肉品安全“码”上知道	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现生鲜肉类、水产、蔬菜、蛋等质量可追溯</li> </ul>
	自动采价分析，促销管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现排价促销全流程自动化</li> </ul>
供应链数字化	证照、供应链审核管理数字化 商品检测数字化	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现新品审批、证照查看、维护电子化</li> <li>实现数据便利查询、快速交互、便利分析</li> </ul>

### 积极开展产品质量宣导

天虹股份构建产品质量及食品安全文化体系，加强培育全员质量及食品安全意识，通过开展内部质量及食品安全培训、外部消费者科普教育宣传活动，强化产品质量主体意识，营造全员参与的良好氛围。2023 年，公司共举办产品质量培训及教育活动 88 次，覆盖 2,760 人次。



### 案例：公司开展“参观超市及后厨”系列活动

2023 年 9 月，天虹积极响应全国质量月号召，开展“参观超市及后厨”系列活动，顾客们通过参观餐饮商户后厨、现场体验、提问等形式，全方位加深对天虹食品安全管控的了解，提升消费信心。



▲ 参观超市及后厨活动现场

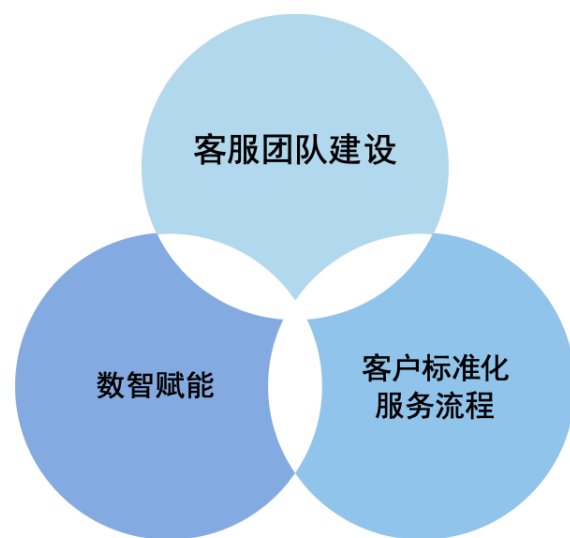


### 3.3 做实客户责任 增厚服务价值

天虹股份秉承“以顾客为中心”的服务理念和“顾客满意”的服务目标，坚定不移地保障客户权益，持续优化客户服务体系，畅通客户投诉渠道，倾听客户心声，提升服务体验与客户满意度，致力于为客户提供更优质的服务体验。

#### 优化服务体系

天虹股份严格遵守《消费者权益保护法》等法律法规，制定《会员消费及权益享受流程》等内部管理制度，从客户需求出发，搭建覆盖售前、售中和售后的完善客户服务体系，依托客服团队建设、数智赋能、客户标准化服务流程三大路径，有效防范客户关系风险，全面提升客户服务体验。



▲ 天虹股份客户服务三大路径

公司实施全面顾客满意战略，多措并举提高客户服务水平，通过线上线下等渠道收集并监控商家服务、环境等运行情况，识别客户在商家中的乐点、痛点并及时针对性改进，打造客户服务情感曲线，提升全流程体验，推广“七重品质保证”服务，围绕“商品质量、价格、线上线下服务、售后服务”等方面，全力保障客户权益。



▲ 天虹股份“七重品质保证”服务



▲ 天虹股份旗下商场提供宠物友好服务



▲ 天虹股份 2023 服务设计十大优秀案例

公司深化客户服务场景创新，基于客户需求和消费场景，持续开发满足客户需求的服务内容，提供全流程、场景化和个性化服务，搭建全流程体验管理机制和数字化体验管理平台，以品牌化体验为牵引，通过数智赋能，升级消费体验，不断适应当前及未来客户需求，实现从客户满意到客户忠诚的跨越。

2023 年，公司“线上线下一体化顾客消费体验提升”设计案例荣获 2023 服务设计十大优秀案例。



▲ 天虹股份邻里节 深圳龙坪天虹购物中心现场活动图

公司持续为客户提供多样化活动，满足客户多元化需求，涵盖“场景布置、维修安装、亲子主题专场、文艺主题专场”等多项内容，在经营场所内设置“温馨母婴室、超级奶爸区、亲子洗手间”等多项区域，提供“萌宠服务、便民服务区”等多项服务，想客户之所想，解客户之所难，供客户之所需。





▲ 天虹股份华南一区大客户秋冬服饰文化节走秀活动留影



▲ 2023 年公司服务创新大赛留影

### 保护客户隐私

天虹股份高度重视客户隐私信息保护，制定《数据安全管理制度》《隐私数据保密管理规范》等多项管理制度，明确客户隐私分类分级保护原则与保密规范，通过客户信息统一备份存储平台，实现数据统一备份与恢复管理，严防客户信息的泄露、损毁与丢失。2023 年，公司未发生客户隐私泄露事件。

### 推进满意度管理

天虹股份坚持“始于客户需求，终于客户满意”，立足客户视角提升服务质量，根据不同业态，定期开展客户满意度调查工作。2023 年，公司整体满意度同比增长 0.7 分。

公司注重增强客服团队服务意识，持续优化客服团队岗位配置，围绕“解决力 + 数据力”，多措并举提升团队成员专业能力，完善客服培训内容、素材、课程体系及流程，形成自上而下“以顾客为中心、重视顾客声音”的团队文化，将“软实力”转化为“硬支撑”，为公司业务开展赋能添力。

客服中心

社交媒体

商品评价

服务评价

顾客满意度

第三方检查

门店

▲ 天虹股份客户沟通渠道

公司重视客户意见反馈，通过多种方式进行客户沟通，积极应对客户投诉，制定《顾客意见及投诉处理流程》等制度，打通内部系统，建立统一指标体系及分析模型、预警及改进系统，深度分析客户声音，推进问题闭环管理，有效保障客户投诉信息及时传递，提高处理时效和客户满意度。

2023 年，公司共接收客户投诉办结率为 100%，实现客户投诉快速响应并及时处理完结。



# 04 以人为本 凝聚奋进力量

天虹股份坚持人才是第一资源，完善雇佣人才保障，持续优化人才结构，夯实安全生产基础，织密数据安全网络，实现公司与员工共同进步，推动公司高质量发展。

### 天虹股份 2023 年亮点绩效

员工培训总时长 <b>19,866</b> 小时	员工培训总次数 <b>2,706</b> 次
员工培训参与人次 <b>245,447</b> 人次	安全培训次数 <b>2,623</b> 次
安全培训时长 <b>511</b> 小时	安全培训人次 <b>165,340</b> 人次

### 联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应





## 4.1 践行员工责任 建设温馨家园

天虹股份致力于打造能够引领公司高质量发展的人才队伍，充分优化人力资源配置，积极维护与保障各项员工权益，通过为员工提供先进灵活的激励机制、具有竞争力的薪酬福利和丰富的职业技能培训，搭建员工全面发展成长平台，促进员工和公司的共同成长。

### 员工雇佣

天虹股份严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》等法律法规，制定《劳动合同管理制度》等内部制度，规范用人单位行为，坚持平等雇佣，公平就业，杜绝使用非法劳工和雇用童工，反对任何以年龄、性别、民族等因素造成的歧视行为，全面维护员工的各项合法权益。



天虹股份 2023 年员工构成			
指标		单位	2023 年数值
员工总人数		人	13,945
按性别划分的员工人数	男员工	人	5,126
	女员工	人	8,819
按年龄划分的员工人数	30 周岁及以下	人	3043
	30-50 周岁	人	10,422
	50 周岁以上	人	480
按层级划分的员工人数	高级管理层	人	9
	中层员工	人	753
	普通员工	人	13,183
按地区划分的员工人数	中国大陆员工	人	13,940
	海外及港澳台地区员工	人	5
按学历划分的员工人数	本科以下	人	10,841
	本科	人	2,929
	硕士及以上	人	175

公司高度重视人才队伍建设，建立健全人力资源机制，制定人力资源三年规划目标，充实人才队伍力量，内培外引，通过社会招聘、校园招聘等多元渠道广泛吸引优秀人才加入，通过企业开放日，产教融合高峰论坛等方式推进校企深度合作落地。2023 年，公司共计提供就业岗位数量 2,264 个。

天虹股份人力资源机制建设目标	
目标	具体举措
人才结构规划目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进供应链人才绝对数量稳中有降，优化能力结构，搭建储备梯队；</li> <li>提升干部团队的年轻化程度；</li> </ul>
人才能力规划目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升战略性人才队伍战斗力，推动组织能力更新；</li> </ul>
人力资源机制建设规划目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进岗位价值重新评估，更新职位职级体系，针对性投入激励资源；</li> <li>推进人才管理“焕活 + 精英 + 青苗”计划，增强团队多样性、搭建中长期储备梯队；</li> <li>优化退出机制，增强组织活力；</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进多样用工降自营，实现三年内人效逐年上升，人事费用率达到行业领先水平</li> </ul>
人工成本及效能规划目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进多样用工降自营，实现三年内人效逐年上升，人事费用率达到行业领先水平</li> </ul>

### 员工发展

天虹股份坚信“根深才能叶茂，本固才能枝繁”，切实把人才作为第一资源，制定《三级培训管理制度》等内部制度，搭建分级培训体系，持续提升员工专业素质能力，助力员工实现自我价值与职业发展目标。2023 年，公司共支出员工培训经费 581 万元。



▲ 天虹股份 2023 年员工培训绩效

天虹股份员工培训体系	
培训对象	培训内容
新员工培训	《新员工入职培训》等
梯队人才培养	《新秀动力营》《新青班》 《购物中心能力提升营》《超市物流管干班》等
专题培养	《物业经理特训营》《招商基础营》 《设计师特训营》《团购特训营》《ESG 专项培训》等





### 案例：公司开展新青班员工培训

“新青班”项目为期 2 年，共四个学期，以培养一批具备思想领先、能力领先的 90 后青年领军人才为目标。通过 10+ 线下大师课、100+ 线上精品课、13 个小组行动学习项目，全面提升学员的思想意识、经营技术、管理能力、商业洞察力。其中，第一年以“学”为主，学习管理经典、商业模式、组织能力等知识；第二年“训战结合”，通过高管担任导师，行动学习改进，实践培养等方式，整体提升学员素养。截至到 2023 年底，75% 的学员获得了轮岗或晋升机会，同时，该项目还形成了培养高潜干部的培养机制，搭建并实践了“学战研”的培养方式，并进行了有益的“高管导师制”探索落地。新青班项目作为公司梯队人才培养体系的有力补充，加速了青年人才培养，激发了团队活力。



▲ 天虹股份首届“新青班”留影

### 员工关怀

天虹股份建立健全公平合理的薪酬福利管理机制，制定《薪酬管理办法》等内部制度，根据国家规定，定时定额为每位员工缴纳“五险一金”，持续优化福利体系，为已婚女性员工提供年度妇检，为退伍军人等特殊员工提供节日慰问，为困难员工提供帮扶慰问，为员工提供高温清凉关爱、生日会等福利。

公司关心员工职业健康，定期组织员工体检，举办心理健康讲座，取得 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，切实将关爱员工身心健康落到实处。

▲ 天虹股份 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证



### 案例：公司开展女性员工节日慰问活动

2023 年 3 月，天虹股份开展“3.8 女神节”活动。公司在总部大厦一楼大堂设立美陈打卡点，为“女神们”献上气球花和各种福利，策划丰富活动。通过多样化的活动，让女性员工们感受到浓浓的节日氛围和暖暖的节日关怀。



▲ 天虹股份妇女节活动现场



### 案例：公司开展建军节退伍军人员工慰问活动

2023 年 8 月，天虹股份向公司退伍军人员工送去关怀和慰问，活动充分展现出公司对退伍军人员工福利和生活的关心，对退伍军人职业的尊重和理解，在表达感激和敬意的同时，进一步弘扬爱国主义精神和军人荣誉感，传递社会正能量。

▲ 天虹股份退伍军人员工慰问现场





公司不断畅通员工沟通与交流渠道，搭建行之有效的“线上+线下”员工沟通渠道，通过商场总经理信箱、员工座谈会、企业微信端意见建议平台等方式，及时倾听员工心声，谋员工之所需，办员工之所盼。



### 案例：公司开展青春对话主题活动

2023年6月，天虹股份组织开展了2023年度青春对话主题活动，会上，四位领导结合自己的成长经历与阅历，对青年员工们的问题进行答疑解惑，青年员工们更加深入地了解了公司的文化理念和发展战略，也感受到了公司对青年员工的重视和关怀，激发了大家的热情和积极性。同时，通过交流，公司也更多地了解了青年员工的工作和生活情况、所思所想。此次活动，进一步提升内部沟通效能，营造积极的工作氛围。



▲ 天虹股份 2023 年度青春对话主题活动现场

## 员工活动

天虹股份重视员工日常需求，致力于为员工打造能够依靠的温馨港湾，鼓励员工实现更健康的工作与生活平衡，开展形式多样的文体活动，持续丰富员工业余生活，增强员工归属感，提升内部凝聚力、向心力。2023年，公司共开展各类员工活动25次。



### 案例：公司开展职工运动会

2023年7月，天虹股份组织开展职工趣味运动会。运动会设置包括“冰壶、彩虹攻防、俄罗斯魔方”等在内的10余项项目，吸引350名员工参与。本次活动进一步增强团队合作意识，展示天虹人的风采，激发天虹人乐观向上、勇于挑战、敢想敢干的精神。



▲ 天虹股份趣味运动会现场



### 案例：公司开展员工团建活动

2023年，天虹股份组织全体员工开展上半年、下半年员工团建活动。各部门积极组织参与，活动的开展在促进员工个人成长和发展的同时，进一步加强企业形象和品牌建设，促进内部团队建设，增强团队凝聚力，提升员工士气，营造积极向上的工作氛围。



▲ 天虹股份 员工团建活动留影



## 4.2 坚持未雨绸缪 筑牢安全底线

天虹股份坚持“促安全也是谋发展”的理念，建立健全安全生产管理制度，落实安全生产主体责任，开展安全隐患大排查大整治活动，切实紧抓网络安全，推动网络安全管理向流程化、规范化、信息化转变，统筹发展与安全并重，坚定不移守好安全生产底线，为公司运营管理提供可靠保障。

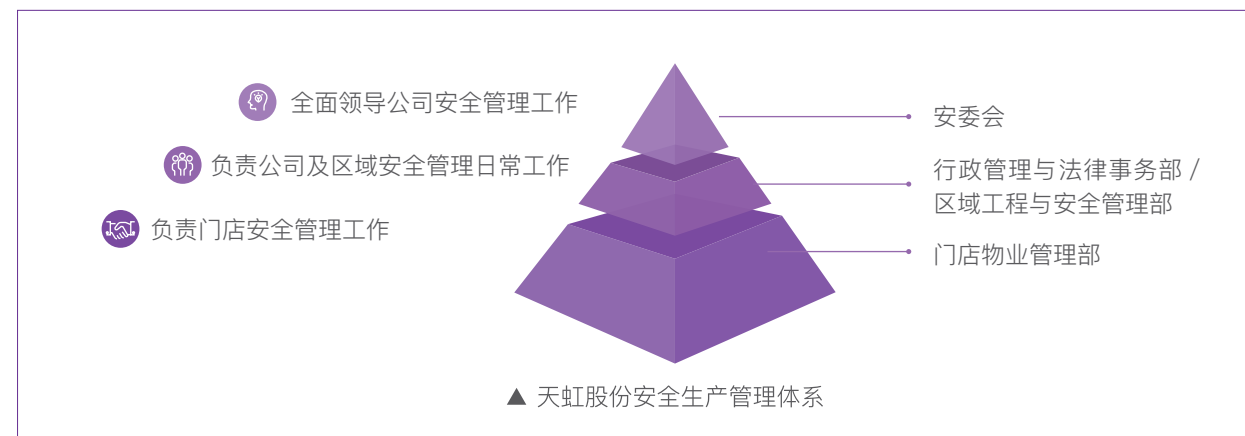
### 防微杜渐 强化生产安全

#### 落实安全生产责任制度

天虹股份高度重视安全生产，将安全生产纳入公司治理及战略规划之中，坚持贯彻国家有关安全生产的法律法规，制定涵盖“安全目标职责、门店运营安全、施工项目安全”在内的多项内部制度，依法合规开展各项生产经营工作。

天虹股份安全生产制度体系	
内容	具体制度
安全目标职责	《安全目标管理》《安全生产责任制管理》
制度化管理	《安全法律法规收集和安全生产制度更新办法》
安全教育培训	《安全教育培训制度》
门店运营安全	《消防安全管理规定》《防损值班工作规范》《作业安全管理》《营业现场安全管理》《劳动防护用品管理》等 10 项
施工项目安全	《工程项目施工管理规范》
风险管控及隐患排查	《安全风险管控及隐患排查治理流程》
安全应急与事故管理	《安全事故报告调查和责任追究办法》
	《安全事故应急处理流程》
	《安全预案与应急准备管理办法》
安全持续改进	《安全生产标准化管理体系评审制度》

公司建立健全安全生产管理体系，实行“公司——区域 / 事业部 / 总部职能——门店”三级安全管理，落实全员安全生产主体责任，层层签订安全生产责任书，获得安全生产二级标准化认证，严格遵守“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，做到各司其职、全员参与，筑牢安全防火墙，保障安全生产平稳运行。



### 推进安全生产排查整治

公司扎实推进安全生产专项整治“三年行动”，聚焦“消防安全、道路运输安全建筑安全”等多项重点领域，建立以风险辨识管控为基础的隐患排查治理制度，制定隐患排查治理清单，开展安全生产大排查大整治及提升工作，所有安全隐患建立台账，录入隐患管理系统，所有制度措施固化至公司流程体系，实现制度与业务流程融合，建立良好的安全生产环境和秩序。2023 年，公司共投入安全隐患排查经费 507.85 万元，隐患排查 100% 整改完毕，未发生重大安全相关事故。

安全隐患排查经费  
**507.85** 万元

隐患排查  
**100%** 整改



#### 案例：公司开展重大事故隐患专项排查整治 2023 行动工作检查

2023 年 6 月，天虹股份开展重大事故隐患专项排查整治 2023 行动，工作压实安全生产主体责任，严格按“区长制”职责要求定期完成各安全检查、视频查“三违”，并组织跟进安全隐患的整改。本次活动的开展，进一步强化公司抓实安全维稳保障工作意识，增强一线从业人员的思想自觉、行动自觉，提升公司安全生产水平。



▲ 安全生产隐患排查工作现场



### 健全安全生产应急预案

公司建立安全预案和应急准备现场联动机制，以“1分钟现场响应、3分钟应急队伍到位、5分钟处置完毕”为总目标，针对不同等级和类型的安全风险，开展识别、评估、应对、处置工作，针对性制定安全应急预案4项，优化安全应急预案15项，形成由点到面统筹兼顾的安全生产应急管理新模式，有效提高公司应急处理能力。2023年，公司开展各类安全应急演练802次，覆盖54,261人次。



#### 案例：公司开展应急演练咨询活动

2023年5月，公司联合多方社会力量开展打通安全防范应急处突“最后一公里”应急演练咨询活动。本次活动围绕“反恐应急处突演练”主题进行开展，现场通过器械讲解、现场演练、派发反恐平安宣传资料等多种方式，向现场居民、商户进行普及宣传，活动的开展，推动安全生产应急工作再上新台阶。



▲ 应急演练活动现场

公司不断优化提升改进安全生产管理，开展安全生产定期考核、体系化评审，通过“制定门店安全管理绩效指标、每三年外部评审、每年组织全面自评”等方式，持续跟进改善安全管理措施与落地应用。

### 多措并举夯实安全生产基础

公司坚持“人民至上、生命至上”的原则，强化员工安全意识，规范安全作业行为，建立公司一区域一商场一分部四级安全培训体系，开展形式多样的基层员工安全教育培训和安全生产文化建设，实现员工安全教育培训率100%，切实增强一线从业人员的思想自觉、行动自觉，提升公司安全生产水平。

安全培训次数

2,623 次

安全培训时长

511 小时

安全培训人次

165,340 人次

▲ 天虹股份 2023 年安全培训绩效



#### 案例：公司参加中航国际安全知识竞赛

2023年11月，天虹股份参与中航国际举办的“2023年安全应急知识竞赛”，比赛围绕“人人讲安全，个个会应急”为主题，参赛人员通过激烈的知识问答，取得冠军。通过本次竞赛，员工们进一步提高防灾减灾救灾能力，增强全员安全意识和知识储备。



▲ 安全知识竞赛活动现场



#### 案例：公司开展安全培训讲座

2023年6月，天虹股份开展安全生产系列培训活动，通过“组织集中观看安全生产相关视频，一把手讲安全”等形式，持续学习宣传习近平总书记关于安全生产的重要论述成果。通过活动，全体员工进一步增强安全防范能力，牢固树立安全红线意识。



▲ 安全生产培训讲座现场



公司加快安全管理信息化建设，利用数字化管理工具，加强安全管理的执行力和穿透力，通过移动化、全程痕迹功能，提升安全管理执行力，通过防错提醒功能，提升安全管理工作效率，通过安全关键信息实时统计、安全风险指标化管控功能，提升整体管控力度，为公司“数字化 + 安全”高质量发展持续领跑。

### 筑牢屏障 保障网络安全

天虹股份高度重视网络安全工作，遵循《网络安全法》《网络安全事件应急预案》等法律标准，制定《信息安全应急响应管理规范》等内部制度，坚持“统一领导、分级负责、统一指挥、密切协同、快速反应、科学处置”的原则，依法对网络安全事件进行防范、监测、预警、报告、响应、协调和控制，确保公司所涉及的国家秘密、商业秘密安全。

公司完善内部网络安全事件应急处置工作机制，加强网络安全监测预警、工作情况上报和信息共享，提高网络安全事件应对能力、规范网络安全应急响应流程，有效预防和减少网络安全事件对公司造成损失和危害，保障公司网络安全。截至 2023 年末，公司共取得 7 项国家信息安全等级保护认证。





# 05 彰显担当 建设美好未来

天虹股份以身作则展担当，严格落实责任采购，加强供应商管理，营造上下游企业可持续的发展环境，用心用情践行央企社会责任担当，积极投身社会公益与社区建设，戮力同心推进乡村振兴，用善念将初心践行。

## 天虹股份 2023 年亮点绩效

供应商数量

**13115** 家

供应商培训次数

**250** 次

供应商培训人次

**798** 人次

完成乡村帮扶额度

**1.5** 亿元

帮扶国家定向帮扶县

**27** 个

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应

1

无贫穷



2

零饥饿



8

体面工作和  
经济增长



17

促进目标实现的  
伙伴关系





## 5.1 携手共同发展 实现价值共生

天虹股份严格落实责任采购，加强供应商管理，营造上下游企业可持续的发展环境，推动供应链健康发展，全面拓展战略合作，积极参加同行业交流活动，实现融汇资源、聚合发力、协同发展。

### ■ 践行责任采购

天虹股份秉承公平、公正、公开的采购原则，遵守《中华人民共和国价格法》《零售商与供应商公平交易管理办法》等法律规范，注重引导业务伙伴遵纪守法、廉洁自律，强化采购合规性管理，与供应商保持良好合作，2023 年，公司供应商廉政责任承诺书签订率 100%。

公司落实责任采购，将 ESG 因素纳入招商、采购考核内容之中，根据不同类别产品特点，制定“爱护皮草政策”“防止强迫劳动政策”“环境可持续声明”等负责任采购准则和声明，使用“绿色食品认证”“FSC 森林认证”“MSC 海产品捕捞认证”“RSPO 可持续棕榈油圆桌认证”等第三方认证作为自有品牌采购指导，深化绿色采购，彰显社会责任担当。

天虹股份招商过程中考量的 ESG 因素	
ESG 议题	具体内容
安全责任	评估品牌是否承担产品责任、客户责任、社会贡献、员工责任
客户责任	评估品牌公司在顾客权益保护的情况，主要包含客户投诉、客户满意度、售后服务管理等内容
员工责任	评估品牌公司劳工管理、薪酬福利、员工培训、职业健康、员工发展与沟通情况
员工责任	评估品牌公司，主要包括绿色产品、绿色仓储的建设情况

### ■ 加强供应商管理

天虹股份牢牢把握可持续发展理念，制定《供应商引入、商品引进质量评审规范》等内部制度，以全面防范供应链风险为底线，进行供应商分级、分类管理，实施供应商满意度提升计划，推进供应链体系建设，持续优化供应链，开展供应商考核、定期清退等工作，致力于打造科学规范、灵活高效的供应商管理体系。

公司依托自有电商平台，持续优化电商商家的管理工作，制定并优化《天虹电商平台商家管理规则》，从商家引进、售前商品质量及合规性管控、售中物流履约时效性管控和售后服务的处理及时性管控，对商家进行考核评级和汰换，优化供应商管理，提升产品竞争力，营造更加公平清明竞争环境。

公司通过举办供应商大会、开展供应商定期交流等方式，对供应商开展质量管理知识培训和宣导，有效增强供应商质量管理能力和意识，降低商品质量准入风险。



### 案例：天虹股份召开生鲜供应商食品安全与质量大会

2023 年 6 月，天虹股份举办生鲜供应商食品安全与质量大会。会议就供应商审核及动态分级监管、食用农产品承诺达标合格证的要求等关键议题进行深入探讨和培训，进一步加强供应商对食品安全与质量的认识和重视。通过本次会议，充分彰显出公司对食品安全与质量的坚定承诺，为生鲜供应链的可持续发展奠定坚实基础。



▲ 供应商食品安全与质量安全大会现场

公司立足于长期主义经营，积极拓展并优选战略合作伙伴，与全球多个工厂建立直采合作，携手与商业伙伴一起共同成长、共商合作，共话发展、携手进步、共建可持续发展的智慧商业生态。



### 案例：公司荣获 KITA“全球采购合作伙伴”荣誉称号

2023 年 11 月，天虹股份受邀参加第 16 届韩国大型采购博览会，荣获 KITA 颁发的“全球采购合作伙伴”荣誉称号。本次活动为全球的知名企业提供广泛的创新韩国产品的采购机会，博览会上，公司与众多韩国优质厂家洽谈合作，持续探寻世界各国的优质好物，持续深化合作，为中韩乃至全球的贸易合作贡献力量。



▲ 天虹股份参加第 16 届韩国大型采购博览会现场



## 5.2 用爱回馈社会 助力乡村振兴

天虹股份始终不忘初心，实干争先，回馈社会，在做实做强做大自身发展的同时，彰显责任担当精神和为人民服务的价值追求，紧密融入社区建设，积极开展社会公益活动，探索乡村振兴的可复制化样本，踔厉同行积极回馈社会。

**热心公益 探索希望之美** 天虹股份积极推动公益事业的多元化发展，不断探索公益之路，形成围绕“社区建设、志愿服务、生态环保”的公益业务体系，开展形式多样的公益活动，以公益善行善念注入品牌底色，传递美好希望。



### 案例：天虹股份开展关爱孤独症公益行动

2023 年 4 月，天虹股份开展给“星星”一个大家关爱孤独症小红花日活动。公司通过动员顾客、员工参与答题、捐步、捐赠三种互动方式，为孤独症群体提供更多帮助与支持，并在天虹专属的一起捐花链接送出，活动唤起和带动广大群体关注孤独症人士及其家庭，增进对孤独症的认知和对孤独症群体的关怀与接纳。



▲ 给“星星”一个大家关爱孤独症公益行动宣传海报



### 案例：天虹股份开展关爱特殊群体主题活动

2023 年 9 月，公司旗下商场联合厦门市跳绳协会开展首届福绳文化节活动，现场设置全民及智力残障人士跳绳竞赛、爱心跳绳义卖，运动康复，残健融合等多项活动，以爱汇聚，用绳传递，通过融合运动打开残障人士群体的心灵世界，助力残健融合，推动全民健身深度发展。



▲ 厦门会展北天虹购物中心福绳文化节活动现场

**融入社区 共建幸福家园** 天虹股份不忘初心，凝聚力量，反哺社会，关注残障人士、外卖员等特殊群体，走进社区，组织志愿活动，积极投身社区治理，通过“公益捐赠、走访慰问、爱心义卖”等丰富多彩的活动，创造和谐友好、共创共赢的社区环境。2023 年，公司累积公益投入 23.4 万元，捐赠 20 余斤旧衣。





### 案例：天虹股份走进社区开展惠民活动

2023 年 6 月，公司旗下商场联合中山市工商联，走进城南社区开展“双联双助”惠民志愿活动。公司通过开展“为外卖骑手送上节日祝福问候、暖心粽子及清凉饮品”走访慰问社区患病党员等多种活动，积极融入社区基层治理，展现新时代责任担当，让惠民福利真正深入人心、走进社区。



▲ 社区志愿活动现场



### 案例：天虹股份暖心伴考，护航高考学子逐梦路

2023 年 6 月，公司旗下超市品牌 sp@ce 于深圳地区开展爱心助力高考志愿服务，志愿者们在深圳 30 个高考考点，搭建起高考爱心站，为考生、考生家长、执勤工作人员、环卫工人提供免费提供饮用水和休息区，活动彰显天虹用心关注高考学子、暖心奉献的企业形象，获得广大考生群体的肯定和支持。



▲ 高考志愿服务活动现场

### 开展帮扶 绘就富村图景

天虹股份充分展现国有企业担当，贯彻落实党中央将脱贫攻坚成果同乡村振兴工作有效衔接的决策部署，结合航空工业和深圳市定点帮扶与对口支援的目标，发挥自身行业、渠道等资源优势，围绕消费帮扶和教育帮扶，有条不紊推进乡村振兴工作，扎实将乡村振兴工作走深走实。

公司积极参与帮扶航空工业定点帮扶的贵州、陕西两省 5 县及深圳市定点帮扶城市的工作。2023 年，天虹完成 1.5 亿元乡村帮扶额度，对国家定向帮扶的 832 个县中的 27 个县实现消费帮扶。



### 案例：天虹股份蜂糖李助农助销计划

贵州省安顺市镇宁县作为航空工业对口帮扶地区，公司为其制定《蜂糖李助农助销计划》，扩展销售渠道，打造线上+线下“一件代发+超市到家”的销售渠道，真正通过帮扶，助力产品走出大山，实现农民收入增收。



▲ 镇宁蜂糖李线上线下助销宣传海报

乡村教育是实现乡村振兴的必经之路，公司以“梦想飞屋公益项目”作为教育扶贫的切入点，为偏远地区乡村小学筹建阅览室，配备相关基础设施，丰富阅读资源，开拓视野，帮助乡村儿童通过课外阅读认识世界。2023 年天虹梦想飞屋项目落地贵州省安顺市普定县化处镇水母小学和普定县杨柳街道杨柳小学两所乡村小学。截至 2023 年末，公司共筹建“梦想飞屋”阅览室 23 所，覆盖超过 8,200 名乡村儿童。



### 案例：天虹股份捐建两所“梦想飞屋”

2023 年 11 月，天虹公益助学项目“梦想飞屋”在贵州省安顺市普定县的水母小学和杨柳小学落地，公司向两所小学捐赠共计 620 册精选书籍，书籍精心配比，确保本质质优，帮助孩子们通过阅读拓宽视野，用知识构建梦想。



▲ “梦想飞屋”阅览室



## 绩效展示

绩效指标	单位	2023 年数值
<b>经营绩效</b>		
总资产	万元	2849709.96
归属于上市公司股东的净资产	万元	420847.02
纳税金额	万元	48021.78
营业收入	万元	1208646.76
归属于上市公司股东的净利润	万元	22667.76
<b>公司治理绩效</b>		
党委会会议召开次数	次	25
党委会决议事项数	个	62
股东大会会议举行次数	次	3
股东大会审议议案数目	个	19
董事会会议举行次数	次	15
董事会审议议案数目	个	54
监事会会议举行次数	次	4
监事会审议议案数目	个	10
<b>环境绩效</b>		
能源消耗总量	吨标准煤	120,247.2
能源消耗强度	吨标准煤 / 万元营收	0.099
能源消耗密度	吨标准煤 / 万平方米	50.3
二氧化碳排放总量	吨二氧化碳	579,484.7
二氧化碳排放强度	吨二氧化碳 / 万元	0.479
二氧化碳排放密度	吨二氧化碳当量 / 平方米	0.024
绿色商场认证	家	50
其中：国家级绿色商场认证	家	17
市级绿色商场认证	家	33
汽油消耗量	吨	30.2
天然气消耗量	标准立方米	389.9
总耗电量	千瓦时	93,585.5
能源消耗总量	吨标准煤	120,247.2
能源消耗强度	吨标准煤 / 万元营收	0.099
能源消耗密度	吨标准煤 / 万平方米	50.3

绩效指标	单位	2023 年数值	
<b>环境绩效</b>			
有害废弃物	硒鼓耗材消耗量	吨	3.31
	墨盒消耗量	吨	0.78
无害废弃物	办公废纸产生量	吨	15.03
	生活垃圾产生量	吨	192
	厨余垃圾产生量	吨	28.8
<b>社会绩效</b>			
抽查复核供应商资质	次	9,500	
审核超市	店次	346	
审核购百	店次	285	
审核物流中心	店次	19	
审核租赁餐饮商户	家	2,800	
检测超市生鲜商品	批次	25,230	
员工总人数	人	13,945	
按性别划分的员工人数	男员工	人	5,126
	女员工	人	8,819
按年龄划分的员工人数	30 周岁及以下	人	3043
	30-50 周岁	人	10,422
	50 周岁以上	人	480
按层级划分的员工人数	高级管理层	人	9
	中层员工	人	753
	普通员工	人	13,183
按地区划分的员工人数	中国大陆员工	人	13,940
	海外及港澳台地区员工	人	5
按学历划分的员工人数	本科以下	人	10,841
	本科	人	2,929
	硕士及以上	人	175
员工培训总时长	小时	19,866	
员工培训总次数	次	2,706	



绩效指标	单位	2023 年数值
<b>社会绩效</b>		
员工培训参与人次	人次	245,447
安全培训次数	次	2,623
安全培训时长	小时	511
安全培训人次	人次	165,340
供应商数量	家	13115
其中：超市业态供应商数量	家	2,649
购百业态供应商数量	家	9700
电商平台供应商数量	家	766
供应商培训次数	次	250
供应商培训时长	小时	93
供应商培训人次	人次	798
完成乡村帮扶额度	亿元	1.5
帮扶国家定向帮扶县	个	27





## 附录一：指标索引表

### 一、全球可持续发展标准委员会 (GSSB)

#### 《GRI 可持续发展报告标准》索引

指标编号	描述	报告页码
<b>一般披露</b>		
<b>组织概况</b>		
102-1	组织名称	
102-2	活动、品牌、产品和服务	
102-3	总部位置	
102-4	经营位置	
102-5	所有权与法律形式	
102-6	服务的市场	
102-7	组织规模	
102-8	关于员工和其他工作者信息	
102-9	供应链	
102-10	组织及其供应链的重大变化	
102-11	预警原则或方针	
102-12	外部倡议	
102-13	协会的成员资格	
<b>战略</b>		
102-14	最高组织者声明	
102-15	关键影响、风险和机遇	
<b>道德和诚信</b>		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	
<b>管治</b>		
102-18	管治架构	
102-19	授权	
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	

指标编号	描述	报告页码
102-23	最高管治机构主席	
102-24	最高管治机构的提名和甄选	
102-25	利益冲突	
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	
102-27	最高管治机构的集体认识	
102-28	最高管治机构的绩效评估	
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	
102-30	风险管理流程的效果	
102-31	经济、环境和社会议题的评审	
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	
102-33	重要关切问题的沟通	
102-34	重要关切问题的性质和总数	
102-35	报酬政策	
102-36	决定报酬的过程	
102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	
102-38	年度总薪酬比率	
102-39	年度总薪酬增幅比率	
<b>利益相关方参与</b>		
102-40	利益相关方群体列表	
102-41	集体谈判协议	
102-42	利益相关方的识别和遴选	
102-43	利益相关方参与方针	
102-44	提出的主要议题和关切问题	
<b>报告实践</b>		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	
102-46	界定报告内容和议题边界	
102-47	实质性议题列表	
102-48	信息重述	
102-49	报告变化	
102-50	报告期	
102-51	最近报告日期	
102-52	报告周期	



指标编号	描述	报告页码
102-53	有关本报告问题的联系人信息	
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	
102-55	GRI 内容索引	
102-56	外部鉴证	
<b>专项披露</b>		
<b>管理方法</b>		
103-1	对实质性议题及其边界的说明	
103-2	管理方法及其组成部分	
103-3	管理方法的评估	
<b>经济绩效</b>		
201-1	直接产生和分配的经济价值	
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	
201-4	政府给予的财政补贴	
<b>市场表现</b>		
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	
202-2	重大间接经济影响	
<b>间接经济影响</b>		
203-1	向当地供应商采购支出的比例	
203-2	重大间接经济影响	
<b>采购实践</b>		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	
<b>反腐败</b>		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	
<b>不正当行为</b>		
206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	
<b>物料</b>		
301-1	所用物料的重量或体积	
301-2	所使用的回收进料	
301-3	回收产品及其包装材料	

指标编号	描述	报告页码
<b>生物多样性</b>		
304-1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	
304-3	受保护或经修复的栖息地	
304-4	受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	
<b>排放</b>		
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	
305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	
305-4	温室气体排放强度	
305-5	温室气体减排量	
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	
<b>污水和废弃物</b>		
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	
306-3	重大泄漏	
306-4	危险废物运输	
306-5	受排水和 / 或径流影响的水体	
<b>环境合规</b>		
307-1	违反环境法律法规	
<b>供应商环境评估</b>		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	
<b>雇佣</b>		
401-1	新进员工和员工流动率	
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	
401-3	育儿假	
<b>劳资关系</b>		
402-1	有关运营变更的最短通知期	



指标编号	描述	报告页码
<b>职业健康与安全</b>		
403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	
403-2	工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	
403-3	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	
403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	
<b>培训与教育</b>		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	
<b>多元化与平等机会</b>		
405-1	管治机构与员工的多元化	
405-2	男女基本工资和报酬的比例	
<b>反歧视</b>		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	
<b>结社自由与集体谈判</b>		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	
<b>童工</b>		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	
<b>强迫或强迫劳动</b>		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	
<b>安保实践</b>		
410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	
<b>原住民权利</b>		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	
<b>人权评估</b>		
412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	
412-2	人权政策或程序方面的员工培训	
412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	
<b>当地社区</b>		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	
<b>供应商社会评估</b>		

指标编号	描述	报告页码
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	
<b>公共政策</b>		
415-1	政治捐赠	
<b>客户健康与安全</b>		
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	
<b>营销与标识</b>		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	
417-3	涉及市场营销的违规事件	
<b>客户隐私</b>		
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	
<b>社会经济合规</b>		
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	



## 二、香港联交所《环境、社会及管治报告指引》对照表

指标编号	描述	报告页码
<b>环境（不披露就解释）</b>		
<b>层面 A1 排放物</b>		
一般披露	有关废弃及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	
A1.1	排放物种类及相关排放数据	
A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	
<b>层面 A2 资源使用</b>		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	
<b>层面 A3 环境及天然资源</b>		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	
<b>社会（建议披露）</b>		
<b>层面 B1 雇佣</b>		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	

指标编号	描述	报告页码
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	
B1.2	按性别、雇佣类型及地区划分的雇员流失比率	
<b>层面 B2 健康与安全</b>		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	
B2.2	因工伤损失工作日数	
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	
<b>层面 B3 发展及培训</b>		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策；描述培训活动	
B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	
<b>层面 B4 劳工准则</b>		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	
<b>层面 B5 供应链管理</b>		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	
B5.1	按地区划分的供应商数目	
B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	
<b>层面 B6 产品责任</b>		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	
B6.5	描述对消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	



指标编号	描述	报告页码
<b>层面 B7 反贪污</b>		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的 (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	
<b>层面 B8 社区投资</b>		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	
B8.1	专注贡献范畴	
B8.2	在专注范畴所动用的资源	

## I 附录二：读者意见表

### 尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。我们非常重视并期望聆听您对本报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续提高企业 ESG 信息披露水平、推进企业 ESG 管理和实践的重要依据。我们欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

#### 1. 您对我们履行 ESG 的总体评价是：

非常好       好       一般       较差       差

#### 2. 您对本报告的总体评价是：

非常好       好       一般       较差       差

#### 3. 您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好       好       一般       较差       差

#### 4. 您认为我们在产品责任方面做得如何？

非常好       好       一般       较差       差

#### 5. 您认为我们在环境、安全和职业健康方面做得如何？

非常好       好       一般       较差       差

#### 6. 您认为我们在员工责任方面做得如何？

非常好       好       一般       较差       差

#### 7. 您认为我们在 ESG 方面做得如何？

非常好       好       一般       较差       差

#### 8. 您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议？





📍 地址：广东省深圳市南山区中心路（深圳湾段）  
3019号天虹总部大厦

✉ 邮箱：ir@rainbowcn.com

🌐 官网：https://www.rainbow.cn/