

中国全聚德集团

CHINA QUANJUDE GROUP

股票代码：002186

2025年度 可持续发展报告

中国全聚德(集团)股份有限公司



目录

关于本报告	03
董事长致辞	05
走进全聚德	07
公司简介	07
企业文化	08
发展历程	09
业务概览	09
荣誉与认可	11
可持续发展管理	14
可持续发展治理	14
重要性议题分析	15
利益相关方沟通	15
附录	85
关键绩效表	85
指标索引表	90
读者反馈表	91

01

守正立本 传承百年根脉 17

强化党建引领	19
规范管理体系	22
坚守诚信经营	26

03

同心同行 共筑匠心事业 57

抓实安全生产	59
伴同员工成长	62
产业协同共赢	68

02

传承创新 驱动责任发展 33

深耕品牌建设	35
严控品质服务	38
激活创新驱动	49
践行社会公益	53

04

绿色餐饮 赋能低碳发展 73

健全环境管理	75
应对气候变化	76
优化资源管控	78
加强排放治理	80
倡导绿色风尚	82

关于本报告

◆ 报告说明

本报告是中国全聚德（集团）股份有限公司发布的年度可持续发展报告。报告详细阐述了公司的可持续发展相关理念和政策以及 2025 年在业务经营、环境保护、社会责任、公司治理等方面做出的努力，旨在与各利益相关方进行有效交流，系统性地回应利益相关方的期望和要求。

◆ 时间范围

本报告为年度报告，报告期为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，部分内容向前后适度延伸。

◆ 报告范围

本报告涵盖全聚德集团及各所属子公司。

◆ 称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中使用代称，具体情况见下表：

代称	指	全称
首旅集团	指	北京首都旅游集团有限责任公司
全聚德集团、公司、集团、我们	指	中国全聚德（集团）股份有限公司
仿膳食品公司	指	北京全聚德仿膳食品有限责任公司
三元金星	指	北京全聚德三元金星食品有限责任公司
丰泽园饭店	指	北京市丰泽园饭店有限责任公司
四川饭店	指	北京市四川饭店有限责任公司
仿膳饭庄	指	北京市仿膳饭庄有限责任公司

◆ 编制依据

- ◇ 联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）
- ◇ 国务院国资委《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《上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》
- ◇ 全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- ◇ 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-ESG6.0）
- ◇ 国际标准化组织 ISO 26000:2010《社会责任指南》
- ◇ 中国国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）
- ◇ 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》

◆ 数据来源及可靠性保障

本报告所涉及信息来源于公司内部数据、下属公司报送的资料以及公开资料。具体包括公司实际运行的原始数据、政府部门公开数据、年度财务报表和内部相关统计报表、行政文件及报告和第三方评价等。

◆ 货币单位

除另作说明外，本报告以人民币为货币单位。

◆ 报告获取途径

本报告电子版可在全聚德集团官网（www.quanjude.com.cn）及巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn/new/index）下载。若需获取纸质版，请联系本公司。

董事长致辞



“

2025年，是全聚德集团传承百年品牌、深化高质量发展的重要一年。在过去的一年中，公司在党建引领下，全面推动精益治理与制度化管理，持续夯实稳健运营基础，稳步提升集团治理水平、风险管控能力与合规经营水平，为企业可持续发展提供坚实保障。面对经济环境复杂多变和行业竞争持续加剧的背景，全聚德集团始终保持战略定力，以传承中华老字号文化为核心，深耕“餐饮+食品”双轮驱动业务，不断推动品牌创新、运营升级与社会价值共创。

这一年，我们坚持以党建引领企业发展，深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，强化党组织政治统领，夯实企业治理基础，确保战略决策科学高效，日常运营规范有序。同时，公司持续强化理论学习和政治建设，开展专题教育和主题党日活动，引导党员干部在文化传承与经营管理中践行使命担当，将党建优势转化为企业高质量发展的内生动力。

这一年，我们秉承守正创新理念，持续推进老字号文化传承与品牌焕新。公司构建系统化的品牌治理体系，并开发“好鸭好呀坊”等文创产品，结合沉浸式消费体验、研学教育及数字化传播，推动非遗文化的创新传承与年轻群体认同，不断提升品牌文化价值与市场影响力。同时，公司积极探索“餐饮+文化+旅游”的融合模式，将传统技艺与现代消费体验相结合，推动中华饮食文化在新时代焕发新的活力。

这一年，我们以全链条管控确保食品安全与品质服务。公司严格落实原辅料采购、生产加工、销售流通等环节的质量管理制度，建立完善的食物安全管理体系，确保每一款产品合规、安全、优质，保障消费者权益和品牌声誉。我们还持续优化客户服务体系，推行标准化服务流程和快速响应的投诉处理机制，通过无障碍服务和个性化关怀提升客户体验，体现企业对消费者、社会与文化遗产的多重责任。

展望未来，全聚德集团将继续以高质量发展为核心，坚持守正创新、文化传承、精益治理与社会责任并重，深化品牌建设和运营能力提升，推动企业在稳健运营、创新发展和社会贡献方面实现更高水平。我们将与员工、客户、合作伙伴及社会各界携手前行，以实际行动守护中华饮食文化、提升服务品质、践行社会责任，在老字号传承与现代化发展中书写全聚德新时代的辉煌篇章。

这一年，我们注重员工成长与组织发展，坚持以人为本，持续完善人才培养体系、职业健康保障和员工关爱机制。通过培训、职业发展规划和多样化激励措施，公司不断提升员工专业能力与服务水平，为持续创新和稳健运营提供坚实的人才保障。同时，公司积极营造公平包容、健康安全的工作环境，使员工在职业发展和企业文化建设中获得归属感与成长机会。

这一年，我们持续推动创新驱动与数字化转型。集团在研发、产品创新、数字化运营及线上服务等方面加大投入，构建数据平台和数字管理系统，实现运营流程优化、服务体验提升与风险管控能力增强。通过创新赋能，公司不仅提升了运营效率和管理精度，也为品牌焕新和文化传承提供了坚实支撑，使传统老字号在现代商业环境中保持活力与竞争力。

这一年，我们推进绿色发展与环境管理。公司坚持节能减排、资源优化利用和绿色施工，倡导反对餐饮浪费的社会责任理念，积极参与社区公益、志愿服务及消费扶贫等活动，推动企业发展与社会、环境的和谐共生，体现企业担当和社会价值。

中国全聚德(集团)股份有限公司 董事长

吴金梅

”















走进全聚德

◇ 公司简介

中国著名老字号品牌“全聚德”始创于1864年，经过百余年的发展，如今中国全聚德(集团)股份有限公司拥有全聚德(创建于1864年)、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。“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”品牌被认定为北京老字号。

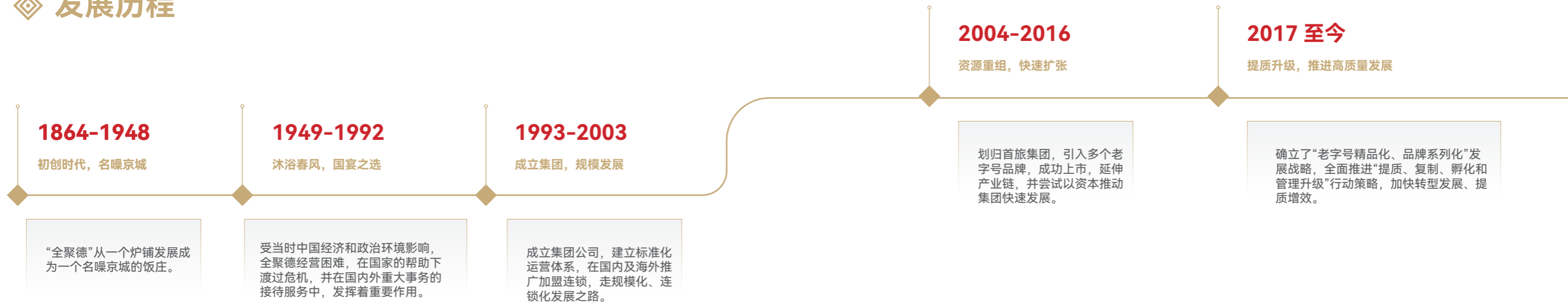
全聚德集团倾力传承全聚德、仿膳、丰泽园、四川饭店餐饮品牌文化，博采众长，联合发展，连续十年位居“中国餐饮百强企业”。公司拥有的“全聚德挂炉烤鸭技艺”“仿膳(清廷御膳)制作技艺”被列入国家级非物质文化遗产名录，“丰泽园鲁菜制作技艺”被列入北京市市级非物质文化遗产代表性项目名录，“全聚德全鸭席制作技艺”被列入北京市区级非物质文化遗产名录。

-  中华老字号
-   中国餐饮百强企业
-   国家级非物质文化遗产
- 
-  北京老字号
-   北京市市级非物质文化遗产
-   北京市区级非物质文化遗产
- 

◇ 企业文化



发展历程



业务概览



餐饮

公司主营业务为餐饮服务及食品加工销售业务，旗下拥有“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。报告期末，公司在北京、上海、杭州等地及海外开设餐饮门店共计 97 家，其中全聚德品牌门店 84 家（包括直营门店 36 家，国内及海外加盟门店 48 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 6 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 12 个项目。

其中
 开设餐饮门店共计 **97** 家
 全聚德品牌门店 **84** 家
 丰泽园品牌门店 **6** 家
 四川饭店品牌门店 **6** 家
 仿膳品牌门店 **1** 家



食品

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经授权使用“全聚德”“仿膳”“丰泽园”“四川饭店”“川老大”“全聚德·零研所”品牌，加工生产特色食品，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、速冻调味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。

荣誉与认可

公司荣誉



全聚德集团
世界中餐业联合会
La Liste 2025 年全球最佳餐厅
1000 强和特别奖项
世界中餐业联合会



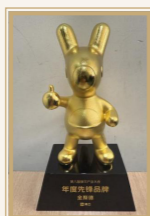
全聚德集团
2025 中国餐饮业
ESG 优秀案例
世界中餐业联合会



全聚德集团
2025 中国餐饮新茶饮
出海品牌 TOP 40
中国连锁经营协会



全聚德集团
2025 美团外卖“必点榜”
上榜餐厅
美团



全聚德集团
第八届餐饮产业大会
年度先锋品牌
美团



全聚德集团
抖音生活服务 2025 年度
增长先锋奖
抖音



全聚德集团
中国餐饮红鹰奖 2025 年度
餐饮品牌力百强
红鹰网



全聚德集团
央广财经 2025 年度
“金顶”优秀案例
中央广播电视总台央广网



全聚德集团
2025 金融界“金智奖”
ESG 践行卓越案例
金融界



全聚德集团
2025 上市公司口碑奖
——大消费卓越竞争力上市公司
每日经济新闻



全聚德集团
2024-2025 北京餐饮企业
(集团) 50 强
北京烹饪协会



全聚德集团
2024-2025 北京餐饮优秀品牌
案例系列之品质匠心品牌案例
北京烹饪协会



全聚德集团
2025 年度卓越价值
上市企业
财经网



全聚德集团
2024-2025 年度食品安全
承诺单位
中国食品安全报社



全聚德集团
2024-2025 年度食品安全
管理优秀案例
中国食品安全报社



全聚德集团
2025 第六届鲸潮奖
“年度影响力品牌”
蓝鲸新闻



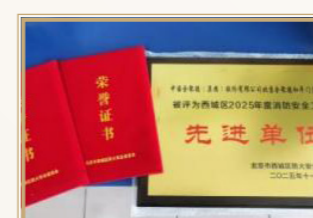
全聚德集团
2025 美好生活
“卓越品质引领奖”
经济观察报



全聚德集团
2025 消费行业先锋榜
年度创新企业
中国网财经



全聚德集团
卓越管理 精诚合作
方圆标志认证集团北京特检有限公司



北京全聚德和平门店
西城区 2025 年度消防安全
工作先进单位
北京市西城区防火安全委员会



仿膳食品公司
2024 年中华老字号时尚
创意产品设计铜奖
中国商业联合会

 <p>仿膳食品公司 2024年京东生鲜 “最佳口碑奖” 京东生鲜</p>	 <p>仿膳食品公司 纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯 战争胜利80周年阅兵服务保障重点单位 北京市商务局</p>	 <p>仿膳食品公司 2024年度北京市扩大文化和旅游新消费 奖励资金“北京礼物”新商品项目 北京市文化和旅游局</p>
 <p>仿膳食品公司 2024年度首采网 特别贡献奖 北京首旅携同电子商务服务 有限责任公司</p>	 <p>仿膳食品公司 保障文艺晚会有力量 助力精彩呈现见初心 北京市纪念中国人民抗日战争暨世界反法 西斯战争胜利80周年文艺晚会后勤保障组</p>	 <p>丰泽园饭店 西城区2025年度消防安全 工作先进单位 北京市西城区 防火安全委员会</p>

项目荣誉

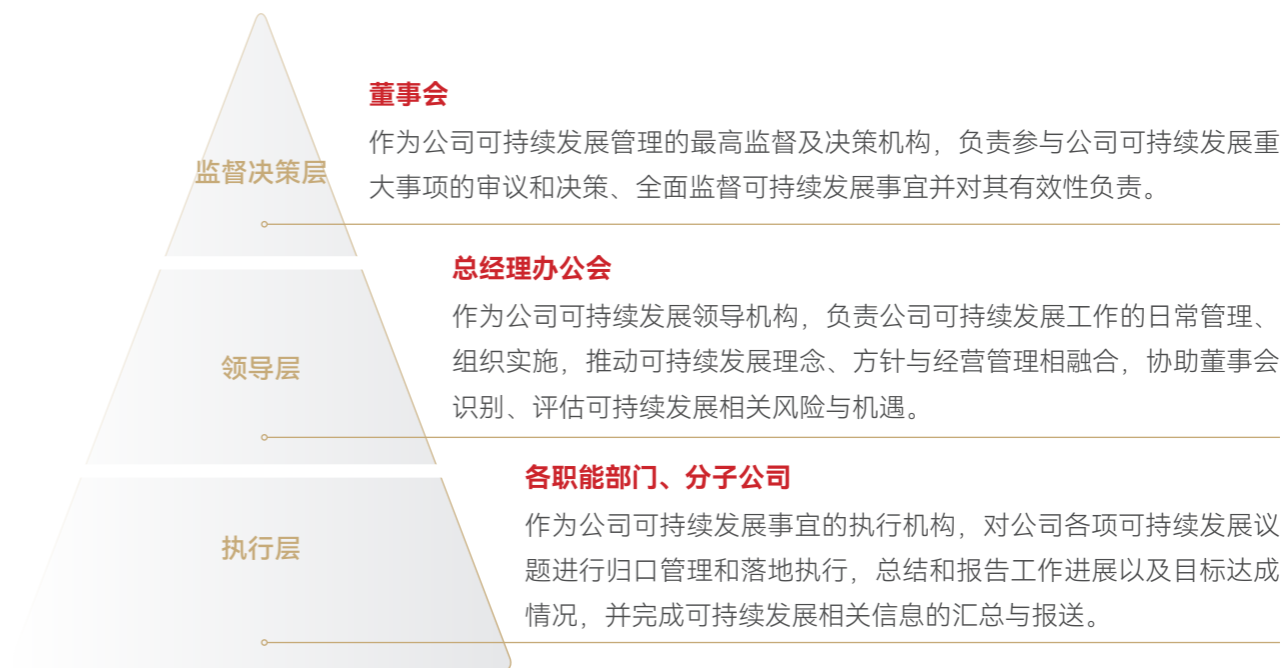
 <p>大兴旧宫镇危房重建项目 全国质量管理小组活动竞赛“三类成果” 中国施工企业管理协会</p>	 <p>大兴旧宫镇危房重建项目 北京市质量管理小组“一类成果” 北京市建筑业联合会</p>
 <p>“好鸭好呀坊”系列文创产品 2025“白塔杯”最佳转化奖 北京市西城区人民政府</p>	 <p>仿膳茶社 北京老字号十大创新场景 北京市商务局</p>

可持续发展管理

可持续发展治理

全聚德集团以党建引领高质量发展，确立绿色发展、合规经营、多方共赢的可持续发展管理方针，系统制定可持续发展战略规划，并深度嵌入“餐饮+食品”双轮驱动的业务发展战略与门店运营、食品生产、供应链管理日常经营环节。公司建立“监督决策层—领导层—执行层”三级可持续发展治理架构，由董事会统筹监督，总经理办公会领导推进，各职能部门与子公司落地执行。同时，公司管理层高度重视并深度参与可持续发展事务，持续提升管理层成员对可持续发展管理的相关专业能力。

可持续发展治理架构



重要性议题分析

全聚德集团参照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》及《央企控股上市公司ESG专项报告参考指标体系》等相关披露规范,面向各利益相关方组织开展双重重要性评估。公司结合发展战略、利益相关方关注议题,识别并建立公司可持续发展议题库;分析不同可持续发展议题对利益相关方的影响及对公司发展的重要性,从“影响重要性”“财务重要性”两个维度,确立对公司和利益相关方具有重要意义或影响的重要性议题,并在本报告中对重要议题予以披露。本年度议题与2024年基本保持一致。



利益相关方沟通

全聚德集团高度重视与各利益相关方的沟通交流。公司结合日常运营管理、核心议题范畴及各类影响因素,系统识别并遴选出具有重要影响力的内外部利益相关方,同时通过多元化沟通渠道,主动倾听深入了解各方的期望与诉求,并予以积极回应,与各方构建和谐共赢的合作关系。

利益相关方	关注议题	沟通渠道
 政府及监管机构	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	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	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	信息披露 股东会 业绩说明会 投资者沟通平台
 客户	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	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	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	日常沟通 现场考察 战略合作 行业交流
 员工	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	职工代表大会 员工活动 员工培训
 社区与公众	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	社区沟通与服务 信息公开 公益志愿活动

守正立本 传承百年根脉

全聚德集团以党建为引领，以精益治理为抓手，筑牢稳健运营发展根基。公司将党的领导融入经营管理各环节，为企业发展提供政治保障与组织支撑；构建全维度管理制度，健全分层分级责任架构与闭环管控机制，以标准化、精细化管理提升运营效率；严格遵守法律法规，建立多维度风险防控体系，通过常态化排查与考核监督，确保企业合规经营、风险可控，实现治理效能与运营质量双提升。

- ◆ 强化党建引领
- ◆ 规范管理体系
- ◆ 坚守诚信经营



强化党建引领

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和二十届二中、三中、四中全会精神，深入贯彻中央八项规定精神学习教育取得积极成效，并开展学习贯彻习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设的重要论述专题教育，以党的政治建设为统领，围绕全聚德集团守正创新，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，纵深推进全面从严治党。

持续强化党委引领把握方向，压实领航行动政治责任，健全“三重一大”决策机制，全年召开党委会 29 次。

深化穿透式监管，将 11 家三级面客企业纳入“三重一大”监管系统，指导完成制度梳理、事项清单梳理和历史数据报送，实现了对一线企业门店决策过程的数字化监管。

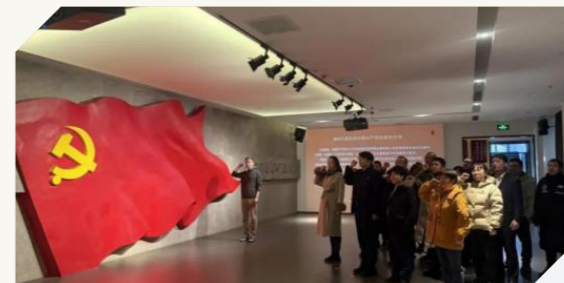
公司始终将理论学习作为首要政治任务，持续强化思想引领和政治建设。

- ◆ 报告期内，公司深入学习贯彻党的二十届四中全会精神，通过宣讲会、党委理论学习中心组学习、支部“三会一课”等多种形式开展分层分类学习，引导党员干部深刻领会全会精神实质，并推动相关要求在企业经营管理和改革发展中落地转化。
- ◆ 同时，公司深入学习贯彻习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设的重要论述，系统开展专题教育，制定年度学习工作计划和任务清单，通过专题学习研讨、对标自查、主题调研等方式全面检视工作成效，共梳理问题 79 项并持续推进整改落实，进一步夯实党建工作基础。
- ◆ 此外，公司严格执行“第一议题”制度，完善学习、研讨、落实、督办、反馈的闭环管理机制，推动党中央决策部署及时传达、有效落实，不断提升党建引领企业高质量发展的能力与水平。

案例 开展主题党日活动

全聚德集团坚持以高质量党建引领企业高质量发展，统筹指导所属企业依托红色教育基地、国家文化场馆等资源，创新开展沉浸式、体验式主题党日与学习交流互动，引导党员干部在回顾党的奋斗历程、感悟中华优秀传统文化中坚定理想信念、涵养家国情怀、强化使命担当，不断提升党性修养与责任意识，推动党建优势更好地转化为企业传承中华饮食文化、提升服务品质与实现高质量发展的内生动力。

全聚德集团
走进中国人民抗日战争纪念馆



丰泽园饭店
赴北京市委党校党性教育教学基地回顾中国共产党的伟大奋斗历程

四川饭店
组织参观中国国家版本馆



仿膳食品公司
前往北京展览馆开展学习交流



公司积极推动党建与业务相融合，夯实筑基行动组织支撑。紧扣“双轮驱动”战略，党工团协同发起“赋能增效”争优创先活动，并深度融入“百日攻坚”专项行动，从“硬化人均”“活化客源”两方面精准施策，不断提升服务、创新产品、拓展客源。全聚德双井店、全聚德镇江店等6家企业较去年实现收入利润双增长，全聚德和平门店、成都宽窄巷子店等15家企业实现利润同比增长。公司坚持以党建引领经营发展，持续推动党建工作与生产经营深度融合，不断夯实企业高质量发展的组织保障。围绕集团发展战略，公司发挥党组织统筹引领作用，聚焦提升人均效能与拓展客源渠道等关键环节，持续优化服务品质、推动产品创新、强化市场拓展能力。

案例 开展党建结对共建活动

全聚德集团积极探索党建共建新模式，持续推动党组织资源共享、优势互补与协同发展。2025年11月，全聚德集团联合大栅栏街道党群服务中心举办三新学院实践基地“传技润‘新’面点技艺”技能培训。



2025年11月，全聚德和平门店与前门西河沿社区第三党支部开展党建结对共建活动，接待社区支部党员到店参观全聚德博物馆，厨师现场讲解烹饪技艺，共创社区党群一心、携手奋进的新局面。

公司深入贯彻全面从严治党要求，持续推动深入贯彻中央八项规定精神学习教育走深走实。报告期内，

- ◆ 公司党委专题研究制定实施方案，严格落实党委“第一责任人”职责和班子成员“一岗双责”；
- ◆ 成立专项工作专班，构建“关键少数领学、全员覆盖普学、警示教育促学、专题读书班研学”多层次学习机制；
- ◆ 组织各级党组织开展学习活动490次，发布专题专栏62期，不断筑牢党员干部廉洁从业思想防线。

同时，公司扎实开展2024年度全面从严治党工作考核，并成立专项考核组，通过企业自查自评、党建测评及现场检查等方式，对所属19家企业党组织开展年度考核，进一步压实管党治党政治责任。公司坚持刀刃向内，持续强化干部监督管理，全年审核回复党风廉政意见47人次，并与19家企业纪检负责人签订《全面从严治党监督责任书》，实现监督责任全覆盖，推动各级党组织切实履行全面从严治党主体责任，以高质量党建引领企业高质量发展。



全聚德集团举办深入贯彻中央八项规定精神学习教育专题党课

规范管理体系

全聚德集团严格遵循《公司法》《证券法》《中国共产党章程》和中国证监会、深圳证券交易所相关法律法规要求，构建了“党组织引领、两会一层为核心、多元监督协同”的规范治理架构，明确各治理主体权责边界，保障公司规范、高效、合规运营，切实维护股东、职工、债权人及其他利益相关方的合法权益，同时强化信息披露，深化投资者关系管理，恪守商业道德，不断提升管理水平。

治理架构

党委会

公司党委作为公司治理结构的重要组成部分，推动党和国家方针政策及上级党委决策部署在企业落地实施。公司坚持党管干部、党管人才原则，党委依法依规参与董事及高级管理人员人选的推荐与考察工作，并围绕企业改革发展、重大经营管理事项及“三重一大”决策开展前置研究讨论，提出意见建议。公司持续完善“双向进入、交叉任职”机制，推动党委班子成员按规定进入董事会和经理层，实现党建与公司治理深度融合。党委会议事坚持民主集中制原则，在充分讨论基础上形成集体决议，并与股东会、董事会和经理层决策机制有效衔接，保障公司治理体系规范高效运行。

股东会

股东会为公司最高权力机构，依法行使重大事项决策权。公司坚持平等对待所有股东，持续完善中小股东权益保护机制。公司股东会实行“现场+网络”投票方式，便利中小投资者参与表决；在审议涉及中小投资者利益的事项时实行单独计票；在关联交易事项审议中严格执行关联股东回避表决制度，保障中小股东知情权和表决权。

2025年



公司召开股东会会议 1 次，审议通过 13 项议案。

董事会

董事会作为公司决策机构，对股东会负责，统筹推进公司战略规划、可持续发展布局、治理体系完善等重点工作。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。2025年，公司女性董事共计4人，占比50%。

同时，董事会下设审计委员会、战略委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会等专门委员会，各委员会分工明确、协同运作，提升决策的专业性与科学性。

2025年

公司女性董事共计

4人

占比
50%

公司共召开董事会会议

7次

经营层

经营层作为公司执行机构，对董事会负责，全面落实股东会、董事会决议及党委会部署，核心成员包括总经理1名、副总经理若干名，以及总会计师、总法律顾问、董事会秘书各1名。公司经营层薪酬由董事会薪酬与考核委员会制定相关政策与方案，结合公司经营业绩、个人履职表现、行业薪酬水平等因素综合确定，实行与绩效挂钩的激励约束机制。薪酬形式包括基本薪酬、绩效薪酬等，具体标准经董事会审议通过后执行，相关薪酬信息在公司定期报告中公开披露，接受股东与社会监督。

投资者关系管理

公司高度重视投资者关系管理工作，建立《投资者关系管理办法》《投资者投诉管理制度》等制度，实施全方位、规范化的投资者关系管理策略，将其作为规范公司治理、维护公司资本市场形象、保护投资者合法权益的重要举措，搭建公司与投资者之间的良性沟通桥梁。

公司通过“互动易”平台、投资者关系邮箱、投资者电话、投资者来函等各种渠道，持续加强与投资者的沟通、交流。

2025年



公司回复“互动易”投资者提问 337 条，同比增长 33.2%，内容涉及重大或热点事项、规划布局、日常经营、建议意见诉求等，回复率 100%。

信息披露

公司依据相关法律法规及《公司章程》《信息披露管理制度》等内部制度，建立规范的财务报告制度和信息披露政策，明确财务报告编制、审核、披露全流程管控，信息披露遵循真实、准确、完整、及时、公平的基本原则，杜绝虚假记载、误导性陈述或重大遗漏；明确证券事务部为信息披露专门机构，董事会秘书为主要负责人，董事长为第一责任人，各部门、子公司配合履行信息披露相关职责，确保各项制度落地执行。

2025年



公司在《关于深市主板上市公司2024-2025年度信息披露工作评价结果的通报》中获得 A 级。

信息披露机制

公开披露信息范围

- ◆ **财务信息：**主要包括定期报告，如年度、中期、季度报告中的财务会计报告、业绩预告、业绩快报、财务数据变动等。
- ◆ **非财务信息：**主要包括重大事件、重大交易、股权变动、关联交易、董事及高级管理人员变动、监管问询回复等法律法规及监管要求需披露的信息，以及自愿披露的、与投资者决策相关且不与依法披露信息冲突的信息。

适当披露渠道

- ◆ 依法披露的信息均在深圳证券交易所网站和符合中国证监会规定条件的媒体发布，定期报告、收购报告书等摘要同时在符合要求的报刊披露。
- ◆ 信息披露文件置备于公司住所、深圳证券交易所供社会公众查阅，同时报送中国证监会北京监管局备案。
- ◆ 不通过新闻发布、答记者问等形式代替正式公告。

确保信息质量措施

- ◆ 建立信息传递、审核、披露闭环机制，定期报告需经审计委员会事前审核、董事会审议通过，董事、高级管理人员签署书面确认意见，年度财务会计报告经符合《证券法》规定的会计师事务所审计。
- ◆ 临时报告由证券事务部编制、相关部门核对，经董事会秘书审核、董事长或总经理批准后披露。
- ◆ 建立内幕信息保密制度、信息披露档案管理制度，明确各主体责任，对违规披露行为追究相关人员责任，同时通过内部审计监督、中介机构核查等方式，保障信息质量。

信息公开披露时间及频率

- ◆ **定期报告：**年度报告在每个会计年度结束之日起四个月内披露，中期报告在上半年结束之日起两个月内披露，季度报告在前三个月、前九个月结束之日起一个月内披露。
- ◆ **临时报告：**发生可能对公司证券交易价格产生较大影响的重大事件，投资者尚未得知时立即披露，在重大事件进展或变化时及时跟进披露。
- ◆ **业绩预告：**预计经营业绩发生亏损或大幅变动时，及时披露。
- ◆ **其他：**业绩泄露或出现业绩传闻且证券交易异常波动时，及时披露相关财务数据；无法按期披露定期报告的，及时公告原因及延期期限。

坚守诚信经营

全聚德集团始终坚守诚信经营底线，以合规治理为引领、风险防控为抓手、内控管理为保障，构建权责清晰、流程规范、监督有力的现代化治理体系。通过健全制度体系、完善管理架构、强化全流程管控，将诚信理念与合规要求深度融入企业经营决策、业务执行与监督评价全过程，聚焦重点领域筑牢风险防线，以严谨内控提升治理效能，以诚信合规守护品牌信誉。

◆ 合规经营

治理

全聚德集团以《合规管理制度》为核心，配套制定《合规管理办法》《合规管理手册》《合规举报调查管理办法》等系列文件，构建全覆盖、全流程的合规管理制度体系。公司建立由党委统一领导、总经理统筹部署、合规管理负责人具体分管、合规管理部门组织实施的合规治理架构，通过明晰权责边界、压实主体责任，构建合规风险防控“三道防线”，推动各业务板块协同联动、共同落实合规管理要求。在知识产权领域，公司针对商标、专利、著作权等制定专项管理办法，规范权利申请、维护、授权许可及侵权维权等管理流程，持续强化知识产权创造、运用、保护与管理能力，以坚实的法治合规基础保障企业行稳致远。

合规风险控制“三道防线”

“第一道防线”	“第二道防线”	“第三道防线”
合规管理业务部门，负责研究起草职责相关的合规专项管理制度，完善岗位职责、业务流程和管控措施，负责开展职责范围内的合规审查、监督和培训，开展本业务领域的合规风险识别评估并制定应对措施。	合规管理综合部门，统筹协调合规管理体系建设，负责制度编制、风险识别评估、重大事项合规审查、监督检查、商业伙伴合规调查、所属企业合规指导、合规举报受理调查、合规培训组织及跨部门协同等工作。	审计部门和纪检监察部门作为第三道防线，在职权范围内对企业的合规管理情况进行监督，对违规行为进行调查，按照规定开展责任追究。

战略

公司坚持法治引领、合规先行，将合规管理深度嵌入公司治理、经营决策、业务执行全流程，持续深化合规管理全覆盖工作，实现横向到边、纵向到底的管控格局。聚焦知识产权保护、合同全生命周期管理、劳动用工、采购管理与内控建设等重点领域，强化合规风险识别、预警与闭环管控，推动合规管理与经营发展同部署、同落实、同考核，以法治合规护航企业高质量可持续发展。

影响、风险和机遇管理

公司持续健全合规管理体系，将法务合规审核嵌入制度制定、合同签署及重大决策等关键环节，严格落实合规两级审查机制，形成事前审慎审查、事中动态管控与事后跟踪监督的全流程管理闭环。定期召开法治工作会与合规联席会议，统筹研判重点领域合规风险，推动解决合规管理中的重点难点问题；建立风险清单和整改台账，完善电话、邮箱、来访等多渠道举报机制，规范举报受理与调查流程。围绕重点业务领域与重点岗位，常态化开展内部合规培训和外部专项培训，通过案例分享、制度解读等方式强化全员合规意识，提升风险识别与主动防控能力，推动合规理念融入经营管理各环节，以高水平合规管理护航企业稳健运营与高质量发展。

案例 全聚德集团召开法治工作会强化合规风险防控

2025年12月，全聚德集团召开2025年法治工作会。会议系统总结集团年度案件管理与合规工作情况，围绕企业经营中的重点风险开展专题研讨，并邀请专业律师开展法律风险专题培训，通过真实案例解析刑事、行政及民事等多维法律风险，进一步提升管理人员依法合规经营和风险防控意识。



案例 全聚德集团开展特许经营合同专题围读会提升业务合规管理水平

2025年9月，全聚德集团组织开展特许经营合同专题围读会，通过典型案例解析与合同条款研讨，帮助相关业务团队深入理解特许经营关键条款与风险要点。活动围绕“案例一条款一场景”相结合的学习方式，强化对合同风险的识别与防控能力，并推动法务部门与业务部门协同合作，将风险控制节点嵌入特许经营业务全过程，为特许加盟业务规范发展提供制度保障。



案例 三元金星开展法务合规培训强化全员合规意识

2025年6月，三元金星开展法务合规专题培训，通过系统讲解法律合规要求与典型案例分析，强化员工合规经营意识，提升员工将法务合规要求转化为实际操作的能力。



指标与目标

2025年

公司合规体系实现全覆盖，所属子公司合规管理均落地见效，全年**未发生**重大合规事故；共开展**12**次法务合规培训，其中全聚德集团所属子公司法务合规人员及有关业务人员，积极参加合规培训共**11**次；知识产权保护成效显著，公司新申请注册商标**19**件、实用新型专利**2**件，完成**58**件国内商标及**10**件国际商标续展，并通过诉讼、仲裁等方式维护知识产权挽回经济损失。

风险防控

公司持续完善风险防控体系，建立覆盖经营管理重点领域的风险管理机制。公司构建重点领域风险库，动态更新关键岗位风险清单，建立健全相关制度，明确风险识别、评估、预警及处置流程，形成风险识别—评估研判—应对处置—复盘改进”的闭环管理机制，不断提升风险治理的系统性与前瞻性。

围绕企业经营特点，公司聚焦劳动用工、合同履行、知识产权保护等高频风险领域，持续强化风险前置防控与源头治理。通过建立风险分级管控机制，对重大风险事项实行“双领导包案制”，推动风险处置与流程优化协同开展，有效降低风险发生概率及潜在影响。

同时，公司系统梳理业务环节和管理流程中的风险点，重点加强合同会签、采购执行、劳动用工等关键环节的风险管理，建立风险台账并持续跟踪整改；完善法律纠纷案件动态管理机制，对新发案件逐案分析原因，定期召开案件督办与分析会议，推动风险闭环处置。针对劳动用工纠纷等重点问题，公司组织专项分析，持续优化用工管理流程；对采购领域开展现场检查，排查合同倒签、流程不规范等风险隐患；在知识产权保护方面加强侵权监测，及时通过诉讼或行政投诉等方式开展维权，切实维护企业合法权益。通过持续完善风险防控机制，公司不断提升经营管理的稳健性与合规水平。

公司持续强化重点岗位风险防控，将风险管理嵌入关键业务与管理流程。公司围绕劳动用工、财务资金、采购管理、特许经营、信息系统、知识产权等重点领域，系统梳理关键岗位职责与风险点，明确岗位权限与审批流程，通过岗位职责分离、分级审批、信息化管控、定期审计监督等措施，构建覆盖事前预防、事中控制与事后监督的岗位风险管控机制。同时，公司持续完善岗位轮岗、内部审计及监督检查机制，强化重点岗位人员的合规意识和责任意识，降低经营管理风险，保障企业规范稳健运行。

2025年



公司**未发生**重大风险事件。

◆ 内控管理

公司持续完善内部控制与内部审计体系，构建独立、客观、规范的监督管理机制。公司制定《内控制度体系文件管理办法》等制度文件，逐步形成覆盖公司治理、采购管理、资产管理及运营管理等重点领域的内控管理体系，为企业规范运营提供制度保障。公司依据《公司法》及现代企业治理要求建立独立运行的内部审计体系，确保审计监督的独立性与权威性，并以风险为导向围绕公司主要业务循环和管理活动开展监督检查等审计工作，不断提升内部控制的有效性。

公司按照上市公司监管要求定期开展内部控制评价工作，开展各项管理制度和管理流程执行情况的自我评估，并系统梳理与总结2024年度内控体系建设及监督评价情况。

在此基础上，公司制定并实施新一轮内部控制监督评价“三年全覆盖”工作方案，通过持续推进内控评价与整改，强化风险管控意识，梳理关键业务流程管控要求，确保各项管控措施落地见效，不断提升内控体系的完整性和执行力。

2025年

公司内部控制体系运行总体稳健高效。OA系统制度管理模块实现集团范围内全覆盖，内控审核效率提升**30%**以上，内控检查发现问题整改完成率达到**100%**，进一步推动内部控制管理的规范化与精细化，为企业高质量发展提供坚实保障。

◆ 商业道德

反不正当竞争

公司始终秉持公平、公正、诚信为本的原则，严格遵守《反垄断法》和《反不正当竞争法》等相关法律法规，积极践行行业责任，主动营造开放有序、良性互动的商业环境，坚定维护正当商业竞争秩序，坚决抵制各类违背商业道德、破坏市场公平的交易行为，助力行业健康可持续发展。

2025年

公司**未发生**因不正当竞争行为导致的诉讼案件，也**未受到**相关重大行政处罚。

反商业贿赂与反贪污

治理

公司坚持将廉洁合规作为公司治理的重要基石，持续完善反腐败与廉洁风险防控体系，推动形成规范、透明、廉洁的经营环境。成立全聚德监督中心，建立由纪委统筹领导、纪检监察室具体组织实施的廉洁监督工作机制，成员部门涵盖党委办公室、法务合规部及内控审计部等相关职能部门，构建职责清晰、协同联动的监督管理体系。

公司持续加强纪检监察队伍专业化建设，打造忠诚干净担当的纪检干部队伍。通过实施纪检干部能力提升计划，构建“理论学习+业务实训+实战锻炼”的培养体系，开展纪法培训、案例教学等活动，并通过参与上级纪委专项工作等方式提升纪检干部实战能力。同时，公司进一步健全基层监督网络，按规定在符合条件的党支部设置专职纪检委员，配齐配强基层监督力量，并建立覆盖德、能、勤、绩、廉的考核评价机制，不断提升纪检工作的规范化和专业化水平。

在此基础上，公司系统推进反商业贿赂和反贪污相关制度建设与完善，组织开展廉洁风险评估、监督检查、线索核查、案件查办及廉洁教育等工作。通过常态化开展制度执行监督检查，定期排查关键岗位廉洁风险，畅通举报受理渠道，并对发现的违规违纪行为依法依规进行调查处理和通报问责，不断强化廉洁风险防控能力，持续营造风清气正、规范有序的经营氛围。

战略

公司坚持将廉洁合规作为公司治理的重要基础，持续推进纪检监察工作规范化、法治化、正规化（“三化”）建设，将“三化”要求贯穿监督执纪问责全过程。公司围绕战略目标和核心经营任务，充分发挥纪检监察保障执行、促进完善发展的作用，不断完善廉洁风险防控体系。

影响、风险和机遇管理

公司聚焦采购、招投标、资金使用等重点业务领域，持续开展廉洁风险排查与专项监督检查，建立廉洁风险台账并制定针对性防控措施。监督各企业严格按照公开招标、比价采购等规范程序选定供应商，并确保相关决策过程留存完整书面记录；同时对资金使用实行分级审批制度，对重大资金支出严格执行集体决策机制。2025年，公司通过专项检查、日常督查等方式持续强化制度执行情况监督，确保各项风险防控措施落实到位。

公司严格按照《信访工作条例》规范开展举报受理与调查工作，建立完善的举报保护机制，明确对举报人信息的保密义务，严禁以任何形式泄露举报人身份信息，并对打击报复行为依法依规严肃处理。举报人可通过纪委举报热线、邮寄信件或电子邮箱等渠道提交举报线索。在举报线索处理方面，公司建立标准化工作流程，规范开展登记、受理、核查等工作，并及时向实名举报人反馈处理结果。对查实的违规违纪行为依规依纪依法处理，对不实举报及时为相关人员澄清正名。

公司持续推动廉洁文化建设，营造崇廉尚洁的企业氛围。

- ◆ 报告期内，公司围绕“清风扬正气，廉洁润首旅”主题开展多形式廉洁教育活动，通过企业媒体平台宣传廉洁文化案例与实践成果，并在重要时间节点开展廉洁提醒和警示教育。
- ◆ 同时，公司组织“以案为鉴、以案促改”警示教育活动，通过典型案例剖析强化党员干部纪律意识；围绕关键岗位梳理廉洁风险点并制定防控措施，开展专题廉洁培训，强化青年干部及关键岗位人员的合规意识。

廉洁文化宣传作品



指标与目标

2025年，通过持续完善监督机制、强化廉洁文化建设，公司不断提升反腐败与廉洁治理水平，为企业稳健经营和高质量发展提供坚实保障。



公司全年组织廉洁培训 **12** 次，累计培训 **48** 小时，覆盖员工 **200** 余人次，实现经营层及关键岗位员工 **100%** 覆盖。

全年**未发现**违法违规违纪行为。



传承创新 驱动责任发展

全聚德集团在餐饮行业结构调整、消费需求分化的复杂环境下坚守守正创新，深化“餐饮+食品”双轮驱动战略，在稳固经营基本盘的同时加快场景创新与业态融合，推动百年品牌焕发新活力，同时，围绕“产品+服务+场景”推进核心门店焕新，打造中轴食礼体验店、空中四合院等沉浸式空间，推动传统京味餐饮与城市文化、旅游体验深度融合，依托节假日经济激活消费活力，并不断完善餐饮食品化体系、丰富产品矩阵，拓宽销售渠道，加快数字化与品牌年轻化建设，探索多元业态融合。

- ◆ 深耕品牌建设
- ◆ 严控品质服务
- ◆ 激活创新驱动
- ◆ 践行社会公益



深耕品牌建设

全聚德集团构建“战略引领、分层推进、跟踪评估”的品牌治理体系，围绕全聚德、仿膳、丰泽园、四川饭店四大核心老字号品牌，结合市场分析与行业对标，制定老字号高质量发展三年行动计划，明确各品牌发展的总体目标与阶段性目标，推动品牌战略与企业长远发展保持一致。同时，公司建立常态化推进与评估机制，各品牌按照规划分解年度重点任务并持续跟踪落实，定期向首旅集团报送执行情况，根据市场变化动态优化实施策略，推动老字号品牌在文化传承、产品创新与消费场景拓展等方面实现协同发展。

品牌庆典活动



在品牌发展实践中，公司积极探索“文化+餐饮+消费体验”的融合模式，通过文创产品开发、非遗体验活动及多元消费场景打造，推动老字号品牌焕发新的市场活力。公司推出“好鸭好呀坊”等系列文创产品，以老北京饮食文化和国家级非物质文化遗产“全聚德挂炉烤鸭技艺”为核心元素，通过文创产品开发与沉浸式消费体验相结合的方式，构建品牌体验空间，有效推动非遗文化价值向商业价值转化，成为老字号品牌年轻化与文化创意产业融合发展的典型实践。

“好鸭好呀坊”



案例 激活非遗文化传播

全聚德集团积极探索非遗文化传承与公众教育融合的新模式，创新打造“1+2+N”活力研学体系，推动中华饮食文化在青少年群体中的传播与传承。

1

“1”是一套分层课程体系，围绕全聚德、仿膳、丰泽园、四川饭店四项非遗技艺，开发从饮食文化科普到节气美学实践的阶梯式烹饪劳动课程，引导青少年在实践中感受传统技艺与匠心精神。



阶梯式烹饪劳动实践课

2

“2”是两支讲师团队，由非遗传承人和烹饪大师组成的“萌宝星厨”团队与集团内部志愿讲解团队共同参与教学，通过技艺展示与文化讲述相结合，为学生打造沉浸式学习体验。



萌宝星厨团队

志愿讲解团队

N

“N”是多场景推广，通过与学校、社区及街道合作，将非遗课程资源引入校园与社区。目前已与30所学校、10个社区及5个街道建立合作关系，累计开展研学活动百余场。



“送课进校”非遗课程

同时，公司通过文化IP创新推动非遗传播年轻化，推出“萌宝鸭”及其伙伴，并围绕该IP开发动画内容和系列文创产品，推出70余款文创商品，其中“萌宝鸭”获得中轴线文创大赛一等奖，进一步提升品牌文化传播力与年轻群体影响力。通过研学教育、文化IP与数字化传播等多种方式，全聚德集团不断探索老字号文化创新传承路径，推动传统技艺在新时代焕发新的活力。



“萌宝鸭”及其伙伴形象

文创

案例 全聚德亮相多场非遗展会

2025年，全聚德集团接连亮相大理非遗周、六必居国风文化市集、中国京菜美食文化节等多场全国性非遗展会。全聚德以非遗技艺为核心，通过现场展演、互动体验、创新产品展示等多元形式，全方位展现百年匠心与守正创新成果，推动中华饮食非遗文化跨地域交流、年轻化传播与市场化发展，彰显老字号在新时代的文化担当与品牌活力。



全聚德集团
亮相大理非遗周



全聚德集团
亮相国风文化市集

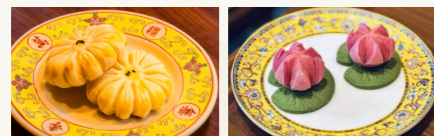


全聚德王府井店
亮相中国京菜美食文化节

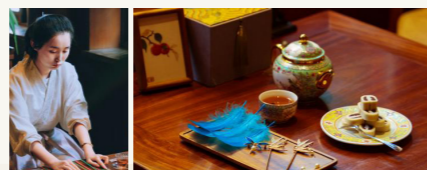


案例 仿膳茶社打造文旅融合消费新场景

依托仿膳与北海公园“双百周年”契机，仿膳茶社积极探索“餐饮+文化+旅游”融合消费新生态。以北海公园四季花卉为灵感，推出“节气文化+仿膳与北海公园联名系列”糕点。在茶社前广场打造“北海公园·北岸吉市”非遗市集，引入剪纸、苏绣、拓印等非遗技艺传承人现场展示绝活，一度成为了北海公园新晋网红打卡地。在党建联建引领下，联动雄安新区赵公口镇，开设白洋淀风物展售专区，雄安蒲艺师现场制售非遗蒲编制品；与广西百色乐业县合作，展售高山云雾茶、有机山茶油等农副产品，持续助力乡村振兴。推出“非遗研学社”，不仅有仿膳非遗传承人教学糕点制作，还开设掐丝、珐琅、点翠等其他非遗制作课程，让消费者融入非遗饮食和宫廷文化。2025年，“北岸吉市”累计接待游客超过50万人次，成为展示老字号品牌文化与非遗技艺的重要窗口，也是国企助农的责任担当。



“节气文化”系列糕点



仿膳非遗研学社



“北岸吉市”非遗市集

严控品质服务

全聚德集团以全链条管控筑牢产品与服务双重防线，强化从原料采购到成品检验的全流程把控，确保每一款产品合规安全、品质过硬；畅通多渠道投诉受理通道，以快速响应、闭环处置的客诉机制保障消费者诉求得到妥善解决，同时通过特色增值服务与系统培训，持续提升服务专业度与体验感。公司以极致的责任与匠心，为消费者提供放心、优质的消费体验，夯实老字号品牌的信誉根基。

食品质量与安全

治理

公司高度重视产品质量安全，所属仿膳食品公司已构建《质量管理体系手册》等体系制度全流程、全覆盖质量管理，以《食品安全法》及对应食品安全国家标准为依据，形成“质量手册+控制程序+操作规范”三级制度架构，明确从源头到末端的质量管控标准，保障制度落地有章可循、有规可依。截至2025年末，仿膳食品公司已通过ISO9001质量管理体系认证、ISO22000食品安全管理体系认证、危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证。此外，仿膳食品公司生产基地饼酱车间和三元金星于2025年通过全球食品安全标准(BRCGS)年度审核，并取得相应证书。



质量管理体系
认证证书



食品安全管理体系
认证证书



危害分析与关键控制点
(HACCP)体系认证证书



全球食品安全标准
(BRCGS)体系认证证书

战略

公司建立《风险评估管理程序》，从政策法规、经济形势、市场环境、社会舆论及市场监管、顾客、原料提供企业等不同风险领域提出风险因素、影响过程及可能导致的后果，进行评价，得出风险级别，从而制定应对措施。

影响、风险和机遇管理

公司持续完善食品安全管理体系，推动分子公司落实食品安全主体责任，从原料采购、生产加工到产品销售全过程强化质量控制与风险管理。通过加强原辅料及包装材料验收管理、优化生产过程控制、完善食品安全监控与检测机制、强化员工培训以及建立产品追溯和应急管理制度，公司不断提升食品安全保障能力。同时，公司持续推动生产设施升级改造与检测能力提升，加强食品接触面及生产环境的微生物监测，构建覆盖全流程的质量管理体系，确保为消费者提供安全、可靠的食物产品。

案例 三元金星开展专业法规培训守护舌尖安全

为深入落实食品安全主体责任，三元金星在2025年“食品安全季”期间组织开展食品法律法规专题培训，邀请行业专家对最新食品安全法规及国家标准进行系统解读，并结合企业生产实际对食品安全管理体系关键要求进行深入讲解，进一步提升公司食品安全员及关键岗位人员的法规理解与执行能力，强化企业食品安全风险防控水平。



为强化食品安全管理，公司持续加强食品安全宣传教育与员工培训，通过组织学习食品安全相关法律法规及操作规范，不断提升门店管理人员和员工的食品安全意识与规范操作能力，确保食品安全和卫生标准在各环节得到严格落实，从源头防范因操作疏忽带来的食品安全风险。

原材料与成品管理方面，公司坚持从源头控制食品安全。

采购的原辅材料需符合国家相关行业标准、环境与卫生要求，并通过质量状态标识系统明确检验合格、不合格及未检验状态，实现对产品质量的可识别和可追溯管理。

仓储环节强化分类管理与先进先出原则，对已检验合格产品与不合格或过期产品分别进行标识和隔离，确保材料在使用和发放过程中符合安全标准。

通过完善出入库记录、批次管理及追溯体系，实现原辅料和成品全流程可追溯，保障产品从采购、生产到销售的全程安全。

生产与加工环节

- ◆ 公司不断优化工艺流程，完善监控体系，提升成品检验能力，加强对车间食品接触面及关键设施的监测，强化食品安全管理。
- ◆ 同时，公司对委托加工企业进行监督管理，将发现的质量问题及时反馈至供应商，并纳入年度供应商考核体系，确保供应链整体安全与合规。

公司高度重视产品安全闭环管理，建立了《产品召回召回控制程序》《产品标识和可追溯性控制程序》，明确产品召回的分级标准、启动条件、责任分工及操作流程，构建全链条召回管控体系。为确保在突发产品安全事件时能够快速响应、高效处置，即使全年未发生实际产品召回情况，食品公司仍坚持每年组织产品召回模拟演练，模拟不同风险等级的召回场景，持续优化召回流程与应急机制，切实保障消费者权益与品牌声誉。

食品召回三级标准

一级召回

食用后已经或可能导致严重健康损害甚至死亡的，食品生产者应当在知悉食品安全风险后24小时内启动召回，并向县级以上地方食品药品监督管理部门报告召回计划。

二级召回

食用后已经导致一般健康损害，食品生产者应当在知悉食品安全风险后48小时内启动召回，并向县级以上地方食品药品监督管理部门报告召回计划。

三级召回

标签、标识存在虚假标注的食品，食品生产者应当在知悉食品安全风险后72小时内启动召回，并向县级以上地方食品药品监督管理部门报告召回计划。标签、标识存在瑕疵，食品生产者应该改正，可以自愿召回。

指标与目标

2025年

公司因食品安全发生重大责任事故 **0** 件、因安全和健康问题召回产品 **0** 次/件，产品召回比 **0**。

◇ 客户服务

治理

公司始终坚持以客户需求为导向，以客户满意度为核心，持续优化服务体系和质量管理机制。公司建立健全分类管理体系，设立专职部门统筹推进餐饮企业及线上平台的客户服务监督管理、服务流程优化及负责任营销实践。同时，公司依照《品牌管理办法》《企业文化管理制度》等内部制度，规范客户服务相关工作开展，不断提升服务响应的专业性与精准度，持续提升服务品质与客户满意度。

战略

公司始终坚持“删繁就简，规范标准，润物无声，物超所值”的服务宗旨，致力于在每一次服务交互中，以无形的关怀传递有形的人文温度，以规范化的管理保障消费者权益，让传统饮食文化在细微之处彰显时代温度，实现对客户、社会及文化传承的多重责任。



影响、风险和机遇管理

客户体验

公司始终聚焦服务细节，着力提升消费体验。通过不断打磨服务技能，以专业、细腻、高效的服务流程，让每一位到店顾客在细微处感受到品牌的用心与温度。作为餐饮行业的中华老字号，全聚德集团持续履行社会责任，践行“以德为先”的服务理念，积极推进无障碍环境的建设与推广。

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，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。

案例 关爱视障人士用餐体验——全聚德前门店打造无障碍暖心服务

在2025年国际盲人节期间，全聚德前门店参与“触摸中轴线品味北京情”活动，接待视障人士及导盲犬使用者，积极践行无障碍服务理念。前门店提前完善盲文菜单、导盲犬坐垫等设施，并通过专人引导、模拟烤鸭制作体验、触觉展示等形式，让视障群体沉浸式感受非遗烤鸭技艺。在用餐环节，服务人员提供贴心卷鸭服务，有效提升用餐便利性与体验感。



案例 全聚德前门店听障旅行团无障碍服务纪实

2025年6月，听障人士走进全聚德前门起源店开展“心手相连·传递关爱”主题活动。为保障听障人士顺畅用餐体验，门店提前对服务团队开展手语培训，并邀请专业手语教师提供现场交流支持，根据听障人士的饮食需求精心准备菜品。活动过程中，服务人员通过手语与顾客沟通，细致回应用餐需求，让听障人士在轻松温暖的氛围中品尝到全聚德特色美食。此次活动不仅为听障群体提供了更加友好的用餐体验，也展现了企业在无障碍服务与社会关怀方面的积极实践。



客户权益保护

公司持续完善客户服务管理体系，构建覆盖线上线下多渠道的服务网络，通过整合配送服务、线下门店、电商平台及数据管理等业务模块，形成协同联动的销售服务体系，不断提升消费者服务体验与响应效率。

责任营销方面

公司建立健全负责任营销管理体系，加强营销与对外传播管理，通过建立信息审核机制，完善食品营养标签要求，构建产品防伪保护体系，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。

投诉管理方面

- ◆ 开设热线服务电话，用于处理业务咨询、客户投诉、会员积分查询等问题，公司总部及分子公司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。
- ◆ 所属仿膳食品公司依托多渠道客户服务平台，建立完善的客户诉求受理与处理机制，通过客服热线、电商平台售后及自有线上平台等渠道，构建全方位投诉受理体系，确保消费者反馈能够及时收集与处理。

公司建立标准化投诉响应机制与重大投诉应急处理机制，对一般投诉严格执行快速响应与限时解决要求，并对重大投诉启动跨部门协同处置机制，通过问题核查、原因追溯、解决方案制定及客户回访确认等环节，形成闭环管理，不断提升客户服务质量与风险管控能力。

客户满意度提升方面

公司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。

线上服务

公司积极推进数字化服务体系构建，持续拓展线上消费渠道，通过电商平台、本地生活平台及自有线上商城等渠道构建多元化线上服务网络，不断提升品牌触达能力与消费体验。本地生活平台方面，公司通过优化线上门店展示、参与平台营销活动及加强用户评价管理，持续提升品牌曝光度和用户体验。新媒体平台方面，公司持续探索直播、电商等数字化营销模式，通过达人合作、直播推广等方式提升线上消费转化。同时，公司持续完善自有电商平台“全记货铺商城”，整合餐饮与食品资源，为消费者提供更加便捷的线上消费体验。



指标与目标

2025年

- ◆ 公司针对相关投诉，均及时开展调查与整改，解决率 **100%**，切实保障消费者合法权益；
- ◆ 公司在抖音、美团、大众点评等主流线上平台全面发力，围绕“提升曝光、促进转化、增强用户黏性”核心目标，开展多元化的营销活动，各平台均取得显著成效，第三方平台好评率 **95.3%**。

信息隐私保护

治理

公司严格遵守《网络安全法》《个人信息保护法》等法律法规，按照“谁主管谁负责、属地管理”原则，落实党委网络安全工作责任制，设立网络安全和信息化工作领导小组，全面统筹协调网络安全工作，持续规范信息安全管理 and 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。同时，公司依照《会员隐私保护条款》规范会员信息的收集、存储、使用和披露，保障会员个人信息与隐私安全。

公司推进建立网络安全检查考核制度，明确考核内容、方法、程序，将党委落实网络安全责任制情况纳入全面从严治党（党建）考核，考核结果作为综合评价领导班子和有关领导干部的重要参考。

战略

公司坚持网络安全与数字化建设同步规划、同步建设、同步运行，将网络安全融入数字化转型全过程；聚焦核心业务系统、敏感数据、重要网络设施，构建“管理+技术+应急”三位一体的防护体系，为高质量发展提供安全支撑。

影响、风险和机遇管理

公司通过层层压实安全责任、持续升级防护能力、常态化开展信息安全审查，不断提升风险防范与应急处置水平，切实保障消费者数据安全与业务系统稳定运行。

网络信息安全管理措施

压实安全责任

- ◆ 组织签订网络安全责任书与保密承诺书，压实安全责任。

健全防护体系

- ◆ 在网络出入口、数据中心、重要信息系统等重要部位，安装必要的安全防护网络设备，进行实时监测和定期扫描，发现异常情况及时防范处理并逐级报告。
- ◆ 升级网络安全防护技术与设施，提升监测预警和应急处置能力。
- ◆ 建立机房日常巡检制度，开展网络与信息安全的日常巡查及日志审核工作。
- ◆ 强化用户账号及密码管理，加强重要敏感业务数据保密和保护，防范内部泄露风险。

信息安全审查

- ◆ 开展网络安全状况、防火墙设置、上网行为管理日志、餐饮管理系统数据统计等专项审计。
- ◆ 不定期开展网络信息安全检查，及时修复安全漏洞。

强化安全防护

- ◆ 针对网络攻击、数据泄露、舆情扩散、系统故障等潜在风险，落实网络安全等级保护工作，开展信息系统定级备案、测评及整改。
- ◆ 通过远程技术检测、自查与现场检查相结合的方式，常态化排查安全隐患。
- ◆ 通过网络安全培训强化全员安全意识，筑牢全员防护防线。



指标与目标

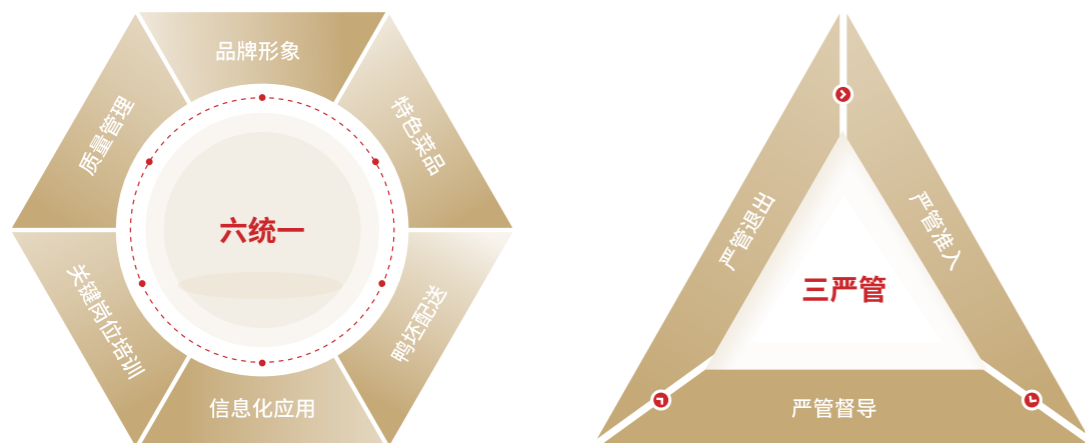
2025年

公司基于信息安全与隐私保护管理要求，持续开展相关工作，确保公司信息数据安全与客户隐私得到保障，全年**未发生**信息泄露等负面事件。

加盟管理

公司遵循“六统一、三严管”原则，持续加强加盟门店的质量与服务管理，通过统一标准、强化培训、持续监督等方式，推动加盟门店在菜品品质和服务体验方面保持与品牌形象一致。公司围绕原材料管控、制作标准、人员培训、服务规范等关键环节建立系统化管理机制，持续提升加盟门店运营质量和品牌一致性。

“六统一、三严管”原则



2025年，公司持续推进加盟门店规范化管理与信息化建设，加快统一餐饮管理系统的应用推广。截至2025年底，公司**91%**的加盟门店完成系统升级；加盟门店鸭坯配送率达到**97%**，较上一年度提升**2**个百分点。

同时，公司不断完善加盟管理机制，对不符合经营要求的门店依法依规进行退出管理，全年共处理退出门店**4**家。在品牌拓展方面，公司积极推进老字号品牌国际化发展，2025年新签海外特许经营项目**2**个，并推动相关国际市场布局稳步推进。



菜品质量管理方面

公司依托《特许加盟企业菜品与菜单管理办法（试行）》重点强化原材料供应与制作标准管控，严格执行“统一鸭坯配送”制度，鸭坯及相关核心原材料由仿膳食品公司统一供应，实现原材料质量统一和来源可追溯。同时，公司持续推广“全聚德讲究菜”制作标准，对菜品原料配比、烹饪技法及出品质量进行规范管理。为提升技术水平，公司持续推进烤鸭师认证体系，通过理论考核与实操评定等方式强化关键岗位技能管理。

截至2025年末



服务质量管理方面

公司持续完善标准化服务体系。加盟门店在开业时统一配发《餐厅服务手册》，系统规范服务流程、岗位职责、礼仪规范及卫生管理等方面要求，确保品牌服务形象的一致性。同时，公司定期组织加盟门店管理人员开展服务技能、投诉处理及运营管理等培训，并通过督导巡检机制对门店服务流程、顾客接待及餐中服务等环节进行检查和指导，持续提升门店服务水平。



深化创新驱动

全聚德集团聚焦健康消费趋势，在餐饮与食品板块双线突破，并坚持以系统升级与规划优化为支撑，夯实转型基础、提升运营效率；在守正基础上推新，通过菜单迭代、特色服务与专业培训，升级消费体验；拓展多元销售渠道、创新营销模式，实现增收减亏与品牌年轻化，多维度创新协同发力，激活老字号品牌活力，为企业高质量发展注入持续动能。

研发创新

治理

公司以市场需求为导向，持续完善研发创新体系，推动餐饮与食品板块协同发展。公司整合供应链与渠道资源，推动餐饮产品标准化转化与食品产品反哺餐饮场景应用，持续丰富产品矩阵，推进“餐饮食品化”与“食品场景化”融合发展。

餐饮板块

构建“集团+门店”两级研发体系，通过研发统筹与门店创新实践相结合，形成菜品研发、测试与推广的创新机制。

食品板块

设立市场研发部，负责食品产品研发与技术创新，建立“需求—研发—反馈”闭环机制，通过门店运营反馈及消费者调研持续优化产品方向。

战略

公司坚持以创新驱动发展为重要引擎，围绕餐饮与食品两大业务板块，构建差异化与协同并重的创新发展路径。餐饮板块以传承与创新并举为导向，在弘扬传统技艺基础上推动菜品结构优化与消费体验升级，不断探索符合现代消费趋势的产品与服务模式。食品板块聚焦规模化与标准化发展，围绕健康化、便捷化与品质化消费趋势，持续推进产品创新与技术升级，提升产品市场适配能力。

影响、风险和机遇管理

公司持续完善研发制度与创新激励机制，分板块推进创新能力建设并强化风险管控。2025年，公司发布《菜品创新管理办法》，进一步规范研发流程并建立激励机制。

▼ 餐饮板块

通过完善菜品研发控制流程、开展厨师培训交流及创新菜品竞赛等方式，激发一线创新活力，并结合季节性需求与消费趋势持续优化产品结构。报告期内，公司推出“聚脍中国味”系列副菜单，丰富区域特色供给，同时打造“嘎嘎开心鸭”等创新单品及“奶盖儿厚酪乳”等产品，提升市场吸引力。

▼ 食品板块

围绕“健康管理”和“药食同源”理念开展产品研发，通过配方优化与工艺升级提升产品健康属性。报告期内，公司优化15款产品配方，推出多款肉制品及特色食品新品；糕点类产品开发低糖系列及创新单品；月饼产品全新推出了燕麦碧根果、青稞红豆等多种健康风味，轻油低甜，既保留了谷物与坚果的自然香气，又兼顾了口感层次。产品坚持“无主动添加防腐剂、人工色素和香精”，并通过物理灭菌工艺提升品质。

案例 丰泽园珠市口店打造“5+5”核心菜品矩阵

丰泽园珠市口店围绕北京市市级非物质文化遗产——丰泽园鲁菜制作技艺，系统梳理传统鲁菜经典菜品，并结合现代消费需求进行创新升级，形成“5+5”核心菜品矩阵。其中五道经典鲁菜代表传统技艺精髓，五道创新菜品融合现代烹饪理念与消费偏好，既传承鲁菜文化底蕴，又展现老字号品牌在新时代的创新活力，进一步提升品牌竞争力和市场吸引力。



案例 2025 盛世牡丹宴

2025年5月,公司对核心产品盛世牡丹宴进行升级,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,全年销售15.2万套。



研发能力建设方面,公司持续夯实创新平台基础。2025年11月底,研发中心顺利实现全面结构封顶,标志着研发基础设施建设取得重要阶段性进展。研发中心建成后,将进一步整合菜品研发、食品研发、技术交流、成果转化等功能,为产品创新、工艺优化和健康化研发提供更加有力的平台支撑,持续提升公司创新研发能力和产业协同水平。

研发中心顺利实现全面结构封顶



指标与目标

公司持续强化创新驱动发展战略,围绕产品研发、技术升级和商业模式创新等重点领域,不断提升企业创新能力与成果转化水平。报告期内,公司在首旅集团2024—2025年度创新评选中取得多项成果。

报告期内

- ◆ 全聚德集团《全聚德博物馆活化利用项目:“非遗研学+星厨直播+文创销售”三位一体助经营》荣获二等奖;
- ◆ 仿膳饭庄《仿膳茶社,一口百年》荣获提名奖;
- ◆ 全聚德集团获得“创新组织奖”;
- ◆ 三元金星《低温高湿冷冻鸭坯自动分级包装生产线》荣获三等奖;
- ◆ 全聚德和平门店“三维创新管理”项目获得“创新鼓励奖”。

此外,公司自主研发的“撞击式油烟过滤结构”技术获得国家知识产权局实用新型专利授权,并已在部分门店推广应用,通过纯物理过滤技术有效提升油烟净化效率,降低消防和环境风险,进一步推动绿色、安全、可持续运营。

数智化转型

公司持续推进数字化、智能化转型,以系统升级和数字化规划为抓手,不断提升企业运营效率与管理能力。公司围绕信息基础设施建设、数字化运营管理和业务系统升级等重点领域开展数字化建设,通过持续优化系统架构和数据管理能力,推动数字化技术与经营管理深度融合。同时,公司结合“十四五”规划实施进展,系统梳理未来发展方向,启动“十五五”数字化规划研究,重点布局信创底座建设与数字化运营能力提升,为企业经营管理和业务创新提供坚实的技术支撑。

餐饮业务管理方面

公司持续推进餐饮管理系统升级,推动门店运营、会员管理及线上业务的数字化管理。通过数字化工具的应用,实现门店经营数据统一管理和实时分析,支持多渠道订单处理和多种点餐方式,并通过移动端功能帮助管理人员及时掌握经营情况,提升门店运营效率和顾客服务体验。同时,公司加强总部数据管理能力建设,通过统一系统设置和报表管理,实现各门店经营数据的集中管理和分析,进一步提升优化管理水平。

人力资源和供应链管理方面

公司持续推动管理系统数字化升级。通过建设智能化人力资源平台,实现考勤管理、薪酬管理、社保管理及数据报表等业务的线上管理,逐步推动人力资源管理流程数字化。同时,仿膳食品公司上线移动端订货模块,通过与进销存系统的数据联通,实现订单管理、库存查询及价格调用的实时同步,有效提升订单处理效率并降低运营风险。

生产制造环节

公司同步推进生产流程的智能化升级,建设低温高湿冷冻鸭坯自动分级包装生产线,通过整箱称重分级、自动封箱和智能喷码等自动化功能,实现产品分级与包装的标准化,有效降低人工操作强度并提升生产效率。同时,通过引入可循环鸭钩等设施优化生产流程,在提升生产效率和产品质量稳定性的同时,也进一步降低物料损耗,推动企业向智能化、绿色化生产方向发展。

案例 低温高湿冷冻鸭坯自动分级包装生产线

全聚德集团自主创新研发的低温高湿冷冻鸭坯自动分级包装生产线,整合了高效脱钩、自动分级、弹性剔除、整箱称重分级、自动封箱、自动转体、智能喷码等多项功能,从根本上解决了传统生产线标准化难、破损率高、环境苛刻、劳动效率较低等问题,有效降低生产成本提升运营效能。



践行社会公益

全聚德集团秉持“共建共享”的发展理念,主动扛起国企社会责任担当,圆满完成重大活动的接待与食品供应任务,以高品质服务彰显老字号实力;积极投身公益慈善事业,切实履行企业公民责任。公司始终致力于将发展成果转化为更广泛的民生福祉,用实际行动书写新时代美好生活的崭新篇章。

社区共建与志愿服务

公司积极履行社会责任,常态化组织开展形式多样的公益与社区服务活动。公司依托门店网络和员工志愿服务队伍,围绕文化公益、社区共建、民生服务及困难群体帮扶等领域开展公益行动,积极引导员工参与社会服务,在传递爱心、服务民生的同时弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。通过持续开展公益实践,公司不断拓展老字号品牌的社会价值,在促进社区和谐与文化传承的过程中彰显企业责任担当。

案例 文化公益活动推动非遗传承

全聚德集团依托全聚德博物馆等文化平台,持续开展文化公益活动,推动中华传统饮食文化的传播。

2025年春节期间,全聚德集团在全聚德博物馆举办“非遗春节嘉年华 博物馆里过大年”活动。其间,邀请社区居民、游客免费参观、体验,萌宝星厨、非遗技艺传承人现场展示精湛技艺,元宵节当天还开设专场邀请居民体验包汤圆。



2025年5月,正值全聚德博物馆开馆20周年之际,全聚德集团邀请北京榜样代表走进这座承载着百年品牌历史的文化空间,通过参观体验、非遗技艺学习、手工制作等活动,深度感受中华老字号的文化魅力与创新活力。

2025年6月,全聚德集团邀请西河沿社区第四党支部党员走进全聚德博物馆,感受红色文化,体验制作全聚德传统鸭肉冬菜包,学习传统老字号技艺。

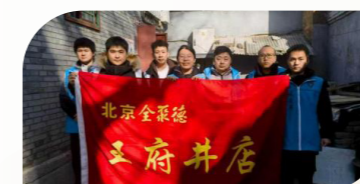


案例 社区服务与城市公共服务行动

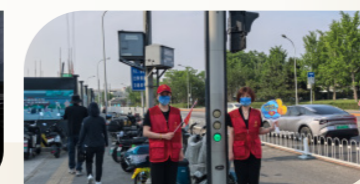
公司积极参与社区治理和城市公共服务,通过志愿服务和便民服务为市民提供便利。



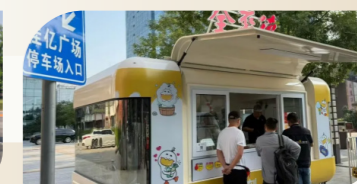
全聚德武汉沙湖路店、新华路店参加武汉马拉松志愿服务



全聚德王府井店开展平房院落大扫除志愿服务



全聚德前门店开展路口文明引导志愿服务



全聚德佳亿店便民餐车

案例 关爱特殊群体

公司积极开展针对特殊群体的公益帮扶活动，通过走访慰问、捐赠物资等方式为困难群体送去关怀。



全聚德王府井店
走访慰问社区孤寡老人



全聚德昌平店
看望孤残儿童并赠送生活物资

乡村振兴

为切实扛起首都国企的政治责任与社会责任，公司以实际行动持续巩固拓展脱贫攻坚成果，为民生福祉提升注入老字号的坚实力量。2025年，全聚德集团完成消费扶贫 390.02 万元。

2025 年

全聚德集团消费扶贫
390.02 万元



重大服务保障

公司发挥国企担当与行业标杆优势，以臻于至善的服务品质、安全优质的食材供应，圆满完成多项国家重大活动服务保障和供应工作，受到各方好评。

2025 年



全聚德集团在京直营门店共接待重要服务 **16** 次，共接待 **227** 人。

案例 全聚德集团圆满完成纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 80 周年大会天安门观礼台贵宾接待服务保障任务

2025 年 9 月，纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 80 周年大会在北京举行。全聚德集团总部及所属 5 家企业加入首旅集团服务保障团队，承担天安门固定观礼台贵宾休息室接待及相关物资运输保障任务。

任务执行过程中，服务团队以严谨细致的工作态度和专业的服务能力，确保贵宾接待和物资运输各环节安全有序、衔接顺畅，获得活动组织方及嘉宾的充分认可。这也是近十年来全聚德集团第四次参与国家重大活动观礼台服务保障工作，充分展现了老字号企业在服务国家重大活动中的专业实力与责任担当。

活动期间，服务团队累计

接待观礼嘉宾近 **7,000** 人次，

完成物资运输 **10** 余车次，安全行驶 **800** 余公里，**和国万岁**

圆满完成各项服务保障工作。



全聚德集团
圆满完成 2025 年上合组织天津
峰会服务保障任务



全聚德王府井店
顺利完成 2025 年北京国际滑联
花样滑冰资格赛服务保障工作

同心同行 共筑匠心事业

全聚德集团以多方协同凝聚发展合力，构建全方位管理体系，通过制度落实、隐患排查、责任追究等举措层层筑牢防线，为企业运营与员工安全筑牢根基；搭建完善的薪酬绩效、职业晋升与培训体系，以多元关爱与成长赋能凝聚人心，让员工与企业共成长；联动供应链上下游、文旅行业伙伴及校企资源，通过品牌共建、资源共享、创新共创实现优势互补，推动产业链上下游协同共赢，凝聚了内部发展向心力，拓展了外部合作生态圈，为老字号持续焕发新机、实现高质量发展注入强大合力。

- ◆ 抓实安全生产
- ◆ 伴同员工成长
- ◆ 产业协同共赢



全聚德

抓实安全生产

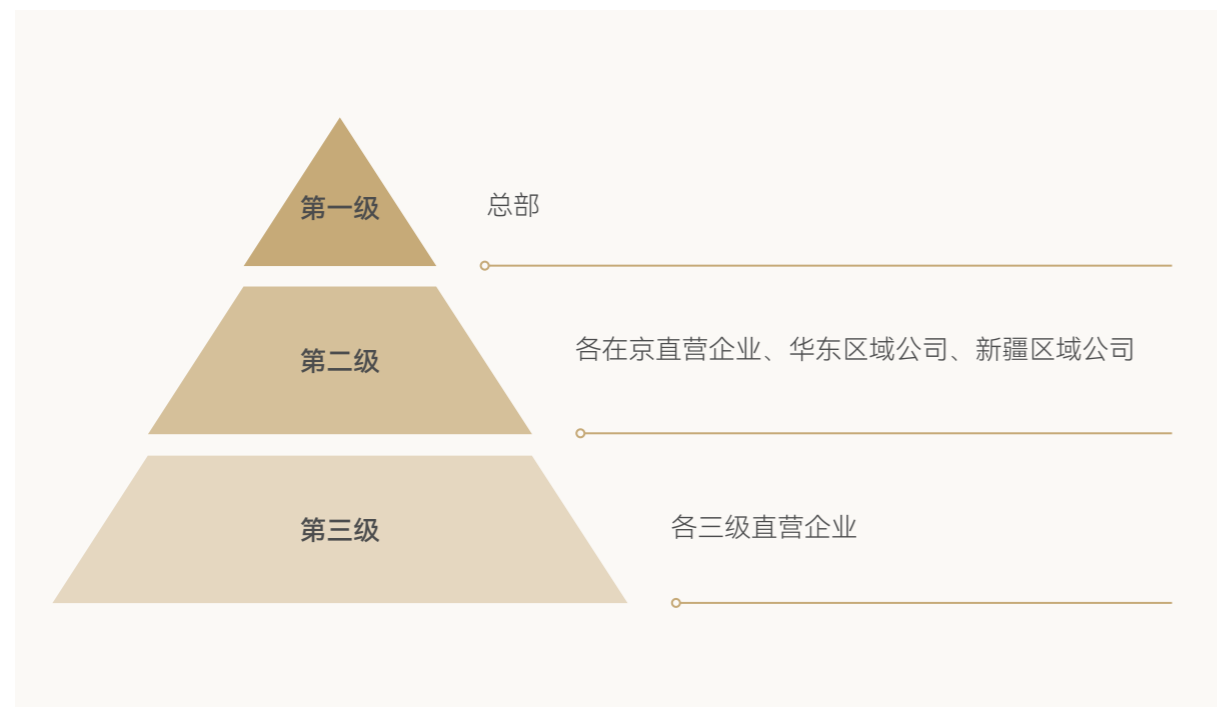
全聚德集团以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记关于安全生产重要论述精神，以首旅集团“大安全观”为指引，实现“我要安全”的转变，牢固树立安全发展理念，强化红线意识和底线思维，切实增强责任感使命感紧迫感，统筹高质量发展和高水平安全，确保公司整体安全稳定。

治理

公司严格遵守《安全生产法》《消防法》等法律法规，制定《2025年安全工作要点》《视频监控系统管理办法》《风险分级管控和隐患排查治理双重预防指导手册》等一系列文件，修订《安全管理手册》，深入推进安全体系和能力建设，提升应急处置能力。

公司积极构建安全管理体系，设立三级管理体系，成立安全生产委员会，以党委书记为安全工作第一责任人，由总经理助理分管负责全集团的安全生产工作，设立安全保障部，由安全总监负责统筹领导公司安全管理工作，下设办公室和专项办公室，负责传达、贯彻、执行安全管理委员会决定与决议。

安全管理体系



战略

公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，扎实推进安全生产治本攻坚三年行动，深入推进安全体系和能力建设，并在提升应急处置能力上下足功夫，鼓励创新运用新一代信息技术，提升监测预警能力。同时，结合经营实际做好全年重大活动、重点时期、重要节日以及暑期大客流的安全保障，根据季节特点提前部署防暑防汛以及冬防等各项安全工作，进一步优化突发事件应急预案，开展教育培训引导和实战演练活动，切实强化全员的安全防范意识，确保公司全年目标任务顺利完成，确保“十四五”规划圆满收官。

影响、风险和机遇管理

公司立足企业经营发展实际，围绕安全生产核心目标，从制度落实、员工安全保障、责任追究、隐患排查治理四大关键维度，系统性构建全方位、多层次的安全生产管理体系。集团通过压实责任、完善制度、强化培训、闭环整改等一系列精准有效的举措，层层筑牢安全生产防线，不仅确保企业严格遵守安全生产相关法律法规，实现合规有序运营，更全方位保障广大员工的生命财产安全，为企业长期稳定发展、持续深耕餐饮行业提供坚实可靠的安全支撑。

安全生产相关措施

<p>确保员工安全</p>	<ul style="list-style-type: none"> 开展新员工安全教育培训。 完善安全防护设施，推进“撞击流”烟道净化装置等设施升级，论证常开式防火门应用可行性。
<p>安全事故责任追究</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立全链条责任追究机制，明确各层级岗位责任并纳入考核；对未落实职责、隐患整改不到位的企业及个人督促整改。 发生安全责任事故事件时严肃追责，与评优评先、绩效奖惩挂钩，严重者纳入安全生产不良记录。 签订《安全责任书》，针对部分门店下发《安全隐患整改通知书》，督促整改。
<p>安全生产隐患排查治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 领导带队开展常态化安全检查，覆盖多领域及特殊时段。 针对关键节点开展专项排查，依托平台上报隐患。 建立闭环整改机制，持续督办剩余隐患。 针对典型事件开展跨区域检查，举一反三消除共性风险。

案例 开展安全生产月

围绕“人人讲安全、个个会应急——查找身边安全隐患”主题，公司制定并发布《2025年安全生产月方案》，将活动分为四个阶段推进，注重特色与实效，全方位营造浓厚的安全文化氛围。

安全生产月期间，公司召开专题部署会 88 场，覆盖员工 5,263 人次；张贴宣传海报 453 张，发放宣传材料 556 份，设立宣传专栏及板报 55 块；组织安全生产宣传咨询日活动，参与员工 2,070 人次。同时，公司同步开展隐患排查与应急演练，进行安全隐患排查 192 次，消除隐患 150 处，组织应急演练 78 次，参演员工 2,625 人次，并开展安全培训 124 次，覆盖 4,688 人次。对表现突出者授予安全奖励 12 人，进一步激发全员参与热情。



公司还充分利用电子显示屏开展公益宣传，累计 22 块电子屏滚动播放安全内容，其中 11 次通过户外电子屏播放宣传片或口号标语，有效扩大活动影响力与覆盖范围，形成线上线下联动、教育与实践并重的安全生产全链管理模式。



案例 上线首旅安全监管平台

2025年，公司以数字化转型为抓手，依托首旅安全监管平台全面推进安全管理体系提质增效。截至 2025 年底，平台已完成 56 家企业上线覆盖。

平台上线后，安全管理效能持续提升。2025 年各企业共完成安全月报上报 456 次，填报率达 96.35%，系统整体评价为“低风险”。其间累计发送安全工作动态 182 条；排查上报安全隐患 394 项，已完成整改 386 项，剩余 8 项正在推进中；录入各类应急预案 44 个，组织应急演练 234 次，演练总时长达 268 小时 10 分钟；开展安全培训 365 次，累计参训约 11,548 人次，培训总时长为 807 小时 50 分钟，安全管理基础进一步夯实。



职业健康方面，公司为全体在职员工统一投保“北京普惠健康宝”，强化健康保障，并开展健康养生活动，保障员工身心健康。

指标与目标

2025 年，公司整体安全形势良好，未发生生产、消防、交通、防汛等安全责任性事故事件；仅春节期间上海遵义路店发生一起非责任性的电气线路故障事件，未造成人员伤亡及重大财产损失。事件发生后，公司立即启动应急响应，要求华东公司全面开展排查整改，并组织跨区域专项检查，杜绝类似问题再次发生。全年未接到政府相关部门关于安全问题的警告提示或处罚。

2025 年

安全培训举办场次

457 场次

安全培训时长

993 小时

安全生产培训覆盖率 100%

生产安全事故数量 0

伴同员工成长

全聚德集团以全方位保障伴同员工共成长、同发展。公司凭借老字号品牌吸引力与完善的激励机制，汇聚各界优质人才，构建薪酬激励、职业路径、培训赋能三位一体的成长体系，为员工搭建清晰晋升通道与能力提升平台；健全职业健康管理制度与劳动保护措施，筑牢员工身心健康防线；并通过丰富文体活动、一线慰问、生活帮扶等暖心举措，让员工感受企业温情；同时，畅通员工诉求表达渠道，保障员工知情权、参与权，凝聚发展共识，实现企业与员工双向奔赴、彼此成就。

人才吸引

公司秉持公平公正、竞争择优、德才兼备等招聘原则,遵循规范的招聘管理程序,通过内部推荐、行业推荐、网络招聘、委托猎头、校园招聘等多元化渠道,精准吸纳高素质管理与技术人才,提高员工队伍整体素质水平。

公司依照《员工手册》开展人才管理,确保在人才招聘、晋升、薪酬及福利等环节公平公正,禁止任何形式的用工歧视、强迫劳动或使用童工。公司承诺为员工提供无歧视、无骚扰的工作环境,公平对待不同性别、年龄、民族、国籍、宗教信仰及文化背景的员工,打造充满尊重与公正的职场文化。2025年度,公司未发生童工使用、被迫劳动或员工受歧视事件。

公司持续推进校企合作,与25所大中专职业院校建立长期合作关系,通过战略合作班、定向培养及技能传承项目,为企业储备高质量厨师与服务人才。集团与张家口职业技术教育中心签订三年期合作协议,组建大师传承班和国宴服务班,自2026年起每年培养不少于60名人才,实现人才前置培养,保障企业可持续发展,同时助力职业教育和青年就业,体现企业社会责任。

2025年

新入职员工总数

46人

劳动合同签订率

100%

员工流失率

8.24%

员工权益

薪酬与福利

薪酬管理

公司制定绩效考核、薪酬福利、职业技能竞赛奖励等相关制度,分层分级搭建薪酬与绩效管理体系,落实考核与激励政策,确保按时足额发放员工薪酬。

员工薪酬遵循以岗定薪、薪随岗变、绩优薪优的原则,使薪酬与岗位价值、业绩贡献、公司发展紧密结合。对于特殊人才的薪酬,可以采取谈判工资制,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。

企业经营者薪酬体系遵循市场接轨、绩效导向的原则,参照同行业绩效管理模式下薪酬水平,科学、合理确定考核标准,经营者薪酬水平与企业经营效益、市场薪酬水平均衡联动,强化激励约束机制,促进企业经营效益的提升。

绩效管理

公司负责开展总部及分子公司经营者的绩效评估与反馈工作,采取定性与定量考核相结合的方式。每年初根据企业经营目标、部门重点任务及岗位职责,逐级确定个人月度、季度及年度考核指标,考核成绩与绩效薪酬兑现直接挂钩,并作为岗位任免、调职调薪、教育培训的重要参考。公司建立考核评价月度申诉机制,关键业绩指标可依据申诉审核结果进行调整,所属企业员工绩效评价及申诉处理由所在企业落实。

工作时间与休假

公司制定《员工考勤管理规定》等相关管理制度,明确工作时间与休息休假、加班与调休等相关管理内容。根据岗位性质执行标准工时制、综合计算工时制和不定工时制,安排员工在法定工作时间以外劳动的,按标准支付加班工资或安排补休调休。员工连续工作满12个月以上的,按国家有关规定享受年休假待遇。

福利保障

公司制定《关于企业福利管理的指导意见》,除国家法律规定的各项福利及各类休假待遇外,提供生活福利(如员工餐、员工宿舍)、健康福利(如员工体检)、补充性福利(如企业年金、补充医疗、节日福利、生日福利)、补偿性福利和救助性福利等。

民主管理

公司制定《工会预算决算管理实施细则》《工会经费收支管理实施细则》《工会经费审查管理实施细则》三项核心制度,并指导各企业工会建立配套制度,规范民主管理运行机制。公司严格落实职代会制度,审议年度经营报告、员工手册等重要事项,完成职工董事选举,审议闭会期间重大事项,保障职工知情权、参与权和监督权,构建和谐稳定的劳动关系。

2025年



公司开展召开职代会**2**次,开展民主管理专题培训**1**次,覆盖**40**余人次。

公司召开第五次、第六次会议



公司建立两级内部培训师队伍，根据教学计划开展课程开发和培训工作，培训课程分为管理类专业类两个模块。内部培训不能覆盖的课程，通过外聘讲师和公开慕课完成。

集团级培训师

承担集团层面管理类专业技能类课程的内部培训，由集团总部和各企业经营层人员、专业技能带头人以及优秀专业技能人员构成。

企业级培训师

承担企业层面管理类专业技能类课程的内部培训，由本企业管理人员、高级技师以及优秀专业技能人员构成。

员工成长

晋升与发展

公司构建全方位、多层次的员工成长体系，制定管理序列和技术序列两类职业发展通道。管理序列按照“职员 - 一般管理 - 中层管理 - 高层管理”路径晋级变动，并严格依据企业选人用工管理办法的任职条件、聘用方式及工作程序选拔任用管理人才；技术序列按照“厨工 - 初级 - 中级 - 高级”晋级变动，为全面提升技能人才队伍的建设水平，搭建技能人才成长通道。

公司制定《厨师等级考核与评定管理办法》，规范管理流程和评定标准，通过内部人员等级晋升和外部人员等级认定两种方式畅通技能类员工的职业发展路径。

员工培训

公司健全培训管理架构，

- ◆ 设立培训中心，作为培训体系建立与运行的主责部门，统筹中层及以上员工培训与人才培养工作。
- ◆ 各子公司培训负责人和总部各中心、部室负责人承担对教育培训工作进行领导、督查、协调的责任。
- ◆ 各子公司设置兼职培训专员，根据工作需求制定本单位培训计划，对基层员工开展培训，建立培训档案。

公司建设以“两类三层”为框架的分类分层培训体系，打造“全员培训，终身学习”的人才梯队。按岗位划分为管理类专业类，并根据岗位职级分布将管理类划分为管理层、执行层、操作层，专业类划分为高级、中级、初级。

2025年



公司开展 **1,746** 次培训，员工覆盖率达 **100%**，培训总时长为 **235.6** 小时。

培训图片



见习店长



青干班



经营者能力提升培训



优厨计划



技能大赛

员工关爱

公司秉持以人为本的理念，将员工关怀融入日常运营的方方面面。通过精心组织丰富多彩的文体活动，丰富员工业余生活；常态化开展一线员工慰问、夏季送清凉等暖心举措，精准对接员工实际需求。这些多元化的关爱行动，既帮助员工有效平衡工作与生活节奏，更让每位员工深切感受到企业大家庭的温暖与归属感，凝聚起同心奋进的强大合力。

案例 丰富文化生活，增强企业凝聚力

公司开展多元化活动，增强跨品牌队伍凝聚力和企业归属感，让职工在参与中感受温暖。



奥运村店香薰干花制作



王府井店 DIY 马赛克杯垫



和平门店一手工玫瑰制作



组织女职工观看电影



“首旅大家庭”龙潭公园健步行



职工嘉年华

产业协同共赢

全聚德集团积极推动供应链责任落地，将环保合规与道德经营作为供应商合作的核心准则，倒逼供应链上下游绿色转型、规范发展；同时，持续深化与专业院校、行业伙伴的交流协作，搭建开放共享、互利共赢的合作平台，携手产业链各方凝聚合力，在创造商业价值的同时，共同为社会进步与生态保护注入正向能量，携手共创可持续发展的美好未来。

供应链管理

治理

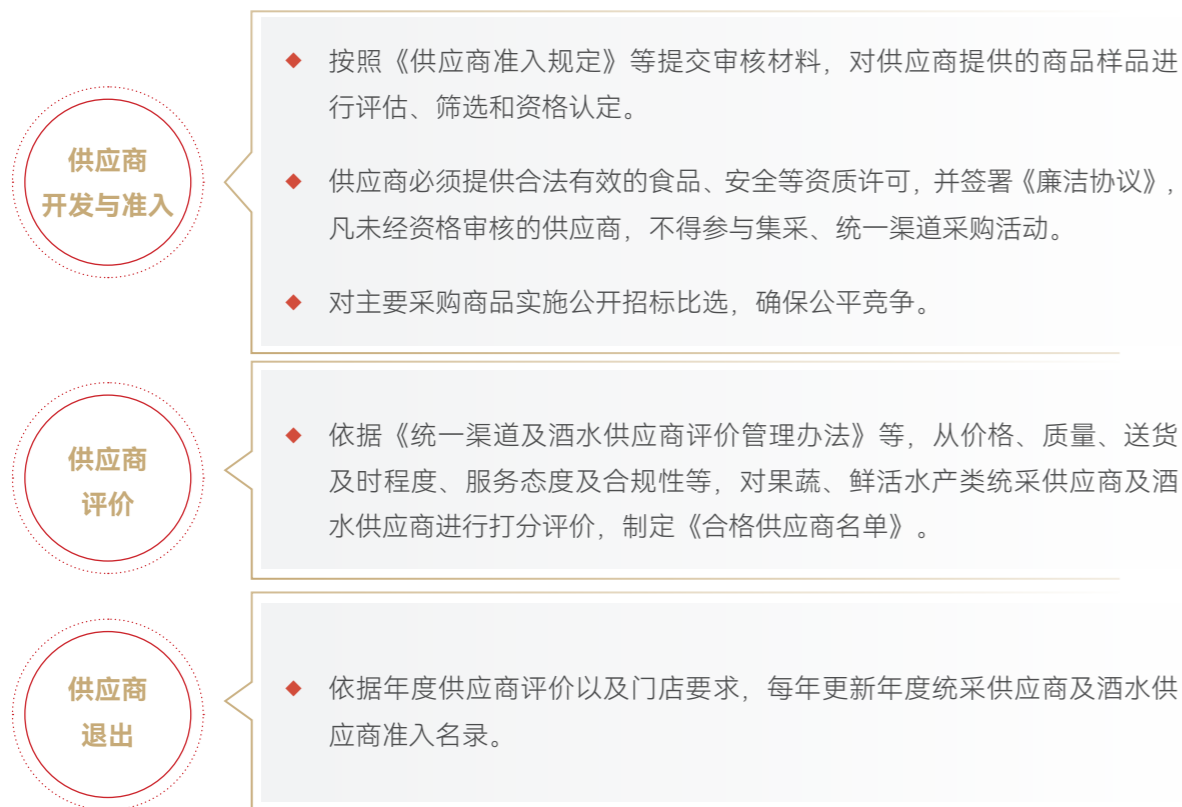
公司严格遵守《招标投标法》《招标投标法实施条例》等国家相关法律法规，建立健全《采购管理制度》《采购程序管理办法》等制度规范，推动供应链可持续发展。公司建立“业务部门—合规部门—审计监察”三道防线的合规管理体系，有效提升管理透明度与韧性，减少因供应商资质不合规等出现的潜在隐患问题，增强供应链稳定性。

供应链合规管理“三道防线”

“第一道防线”	“第二道防线”	“第三道防线”
业务部门，对供应商进行日常管理与自查。	合规部门，制定相关制度、组织风险识别评估、进行合规审查及督促整改。	审计监察，对前两道防线工作的有效性进行再评估和调查处理。

公司秉持“传承经典，永续发展”的理念，致力于构建一个安全、透明、负责任、有韧性的可持续供应链系统。通过供应商准入、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。

供应链管理全流程



战略

公司致力于与供应商协同共赢，建立稳定、可靠、可持续的供应链伙伴关系，加强供应商统一管理，提升供应链管理的规范化与标准化。

影响、风险和机遇管理

供应链安全

公司以“安全、稳定、高效”为核心目标，遵循“预防为主、平急结合、快速响应”的原则，制定系统化供应中断应急预案，构建贯穿供应链全链条的风险防控与应急管理体系。通过制度化管理与前瞻性布局，公司高度重视从源头到餐桌的每一环节安全与连续性，有效保障核心原材料及产成品稳定供应，确保企业经营安全与市场信誉。

核心原材料管理方面

公司与鸭坯供应商签订长期战略合作协议，通过“优先供应、价格锁定、质量共管”模式保障基础供应量的稳定。除鸭胚外，其他关键物料（如蔬菜、肉类）均认证至少两家合格供应商，实现主供应商出现意外时的快速切换能力。在重大节日前，公司会梳理现有库存并提示门店提前采取防范措施，包括提前备货及临时采购，确保即便出现突发情况，也能快速响应，保证原材料充足供应。目前未发生任何门店因事故导致的断供或断售。

供应链风险管理与合规方面

公司将风险防控纳入整体供应链合规体系，通过具体业务实践支撑风险应对。公司优先选用本地食材，支持农业发展，增强供应链稳定性并促进源头可持续发展。通过动态管理和第三方审核，公司对供应商进行持续监督，确保合作质量与履约水平符合国家标准。

公司实行全流程统一管控与质量保障，强化物流服务商、经销商及零售终端管理，重点关注运输能耗、包装废弃物及门店用工合规性。原材料统一采购与配送，核心原料建立业内高标准准入“四要素”，涵盖特定品种、植物性填饲、国家地理标志认证产品及全流程可追溯体系，确保每批物料均可控、可追溯。



2025年，公司推进供应链数字化管理，全面升级进销存系统，实现采购流程数字化、权限管控标准化，为供应链全环节管理提供数据支撑与流程透明，进一步提升供应链安全性、效率及可持续发展水平。

负责任供应链

公司坚持公平、公正、透明的合作原则，严格遵循国家法律法规及公司内部管理制度，确保对所有供应商、合作伙伴尤其是中小企业一视同仁。公司在供应商准入、合同签订、采购评估及付款结算等环节，均建立标准化流程与公开透明机制。通过制度化保障与长期合作，公司不仅促进供应链健康与韧性，也助力中小企业成长，实现企业与合作伙伴的共赢发展。

指标与目标

2025年

供应商数量

411家

供应商本地化比例

95%

本地化采购比例

99%

签订《廉洁协议》的供应商数量

146家

报告期末应付账款(含应付票据)余额

12,794.04万元



产学研合作

公司以产学研合作为抓手,充分发挥高校专业优势与企业实践优势,持续提升产品与服务品质,为企业高质量发展注入新动能。公司积极探索产学研合作,与高校签署产学研战略合作协议,构建合作基础。

案例 公司与北京工商大学开展多方面合作

2025年8月,开展食品营养与食品安全培训。

2025年10月,合作开发新式月饼产品。

2025年11月,参加“供需适配机制建设暨产教联盟对接大会”,并与中国农大、中国农科院、北京食品学会、同仁堂健康药业、安琪酵母、益海嘉里等高校、食品科研协会、企业组织“食安天下”食品健康行业产教融合共同体,加强沟通联络,扩大资源共享,共同发展。

案例 北京联合大学旅游学院烹饪与营养教育专业师生走进三元金星

2025年10月,北京联合大学旅游学院烹饪与营养教育专业40余名师生赴三元金星开展实地调研学习活动。此次活动旨在通过参观、座谈交流等深度互动方式,探索产学研一体化应用在食品工业中的创新路径。



行业交流合作

公司秉持开放共赢的发展理念,积极搭建跨领域、多层次的交流合作桥梁,深化与行业企业、专业高校的联动协作。通过资源共享、优势互补、协同发力,打破发展壁垒,实现多方互惠互利、携手共进,在共创价值中推动行业生态繁荣与自身高质量发展。

企业合作

公司持续深化与行业内外相关方的交流合作,以深厚的文化底蕴为根基,积极探索品牌联动新模式,依托双方资源优势协同布局新消费市场,助力非遗美食技艺赋能文旅产业高质量发展。公司积极拓展多领域合作,与建国饭店、诺金酒店、王府井集团工会等开展内购活动,并联合北京市政府、西城区政府、商务局、文旅局、潞城镇政府、国防科技工会、北汽集团等主办单位组织展卖活动30余次,依托各方资源优势协同布局新消费市场。



绿色餐饮 赋能低碳发展

全聚德集团以“绿色低碳、合规高效”为核心导向，从健全环境管理、应对气候变化、优化资源利用、加强排放治理、倡导绿色风尚五大维度，构建了全链条绿色运营体系：通过完善治理架构、明确分层管控责任，将环境管理融入经营全流程；以量化目标推动节能降碳、资源提效、排放合规，同时精准应对政策与市场风险，挖掘绿色消费机遇；依托光盘行动、绿色施工等实践，将绿色理念转化为运营常态与社会风尚，彰显了老字号企业的环境责任与可持续发展能力。

- ◆ 健全环境管理
- ◆ 应对气候变化
- ◆ 优化资源管控
- ◆ 加强排放治理
- ◆ 倡导绿色风尚



健全环境管理

治理

公司严格遵守国家相关法律法规，制定《环境管理运行控制程序》《对相关方施加环境影响的规定》《环境监测和测量控制程序》等管理制度，构建制度完善、管控精准、持续优化的环境管理体系。

公司建立完善环境管理组织架构，明确各部门环境管理职责，形成分层管控、协同联动的管理格局。由餐饮运营中心组织相关部门建立环境管理目标、指标及管理方案，经管理者代表批准后实施，并负责组织各部门及下属企业确保方案有效执行。

已通过 ISO 14001 环境管理体系认证企业

全聚德集团	全聚德和平门店	全聚德前门店	全聚德王府井店
全聚德奥运村店	全聚德花庄店	仿膳食品公司	三元金星

战略

公司聚焦污染防控、资源节约、低碳运营三大方向，推动环境管理与生产经营深度融合，实现经济效益与环境效益双赢。



影响、风险和机遇管理

公司高度重视环境风险控制工作，积极开展环境因素识别与评价工作，组织编制《环境因素识别与评价表》《重要环境因素清单》《空气重污染应急预案》，全面覆盖生产经营各环节，为精准施策、有效管控奠定坚实基础。

三元金星组织对办公活动、屠宰制坯加工、熟制品加工、产品化验、后勤保障等全过程环境因素进行识别和评价，共识别出 **332** 条环境因素，其中重要环境因素 **10** 条。

仿膳食品共 **4** 类 **23** 个过程描述被列为重要环境因素。

针对环境保护与污染预防领域可能发生的紧急情况及突发环境事件，公司制定相应的预防措施与应急处置预案，旨在有效防范环境事故的发生，并在事件突发时最大限度降低环境影响与损失。同时，公司持续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。

指标与目标

2025 年



公司**未发生**突发重大环境事件。

应对气候变化

治理

公司高度重视气候变化相关治理工作，积极将气候因素融入经营决策，通过识别评估气候风险、设定减排目标、优化能源结构及提升资源使用效率等举措，切实开展绿色低碳运营，致力于降低运营碳强度，把握绿色转型发展机遇。

战略

公司响应国家“双碳”目标与《巴黎协定》要求，将碳减排纳入企业发展战略，建立碳排放量统计与管控机制，明确责任部门与工作流程，同时，通过技术改造、能源结构优化、碳履约管理等举措，稳步降低碳排放强度。

影响、风险和机遇管理

公司高度重视气候变化带来的多重挑战与潜在机遇，严格遵循国家相关政策要求与指引，系统开展气候风险专项研究，全面评估企业在气候风险应对领域的综合能力与短板。通过精准研判行业趋势，主动抢抓气候环境变革下的商业机遇，持续优化业务布局与运营模式，不断提升整体业务的气候韧性与可持续发展能力。

风险和机遇类别	类型	描述	主要应对举措
实体风险	急性风险	<ul style="list-style-type: none"> 洪水、台风等极端天气可能威胁员工安全，还会引发仓库进水、物流受阻等问题，增加设备维护成本与运营压力。 	<ul style="list-style-type: none"> 开展员工安全培训并制定应急预案，在极端天气时动态调整营业时间。 完善防汛预案并定期演练，强化仓储风险应对。 建立原料储备机制，拓展多元供应商以增强供应链韧性。
	政策和法律风险	<ul style="list-style-type: none"> “双碳”政策下节能降碳要求趋严，企业需加大减排投入。 碳交易市场扩容后，碳资产管理将成为必要举措。 	<ul style="list-style-type: none"> 跟踪政策动态，推动政策要求融入业务规划。 提升能源管理水平，逐步优化能源结构。
	市场风险	<ul style="list-style-type: none"> 消费者绿色需求提升倒逼企业节能降碳。 气候变化相关政策或引发原材料价格波动。 	<ul style="list-style-type: none"> 推出健康餐食与环保包装，倡导绿色消费。 与优质伙伴建立战略合作，强化供应链风险应对。
转型风险	声誉风险	<ul style="list-style-type: none"> 环境表现要求趋严，企业维持或提升声誉的合规成本增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 监测各地市场监管与披露要求，常态化开展合规管理工作。
	资源效率机遇	<ul style="list-style-type: none"> 采用节能技术/设备可实现降本与环保双赢。 加强资源回收能减少浪费、降低生产成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 门店转型融入绿色理念，推广节能设备以降低能耗成本。 建立资源回收处理体系，推动废弃物资源化、减量化。

指标与目标

2025年



公司温室气体排放量 **22,633.51** 吨二氧化碳当量。

优化资源管控

能源利用

公司主要能源类型为电、天然气、热力用水、汽油，通过制定《节能与能源利用管理制度》《节能降耗日常管理方案》《节能降耗管理制度》等制度，明确能源管控要求与责任分工。同时，通过安装节能设备、推进节能技术改造、引入太阳能路灯及购买绿电等措施，持续优化用能结构，降低运营碳排放。

2025年



三元金星通过节能改造节省电费约 **200** 万元，太阳能路灯年节电 **3,000** 千瓦时；仿膳食品购买绿电 **30** 兆瓦时，持续推进能源利用清洁化。

能源消耗总量
6,913.49 吨标准煤

汽油消耗量	柴油消耗量	天然气消耗量
15.43 吨	59.88 吨	299.06 万立方米
电力	热力	
2,359.00 万千瓦时	5,897.82 吉焦	

节能措施



生活区采用空气能采暖与制冷



现场照明设置定时器

案例 全聚德环球影城店 AI 节能降耗创新项目

2025年8月，公司引入AI技术，通过传感器数据采集与分析，对餐饮门店后厨风机及空调系统实施智能控制与排风功率优化，实现节能降耗。该技术已在环球影城店试点运行，数据显示：9月份门店节电效率达40%，节省能耗功率3,932kW；12月份节电效率为33%，节省能耗功率3,500kW。

水资源利用

公司重视水资源管理,严格遵守《水法》等相关法律,制定《节水与水资源利用管理制度》,并通过循环用水、节水设备改造等措施,提高水资源利用效率。

三元金星: 通过将高温灭菌环节的预冷水进行二次利用,并对排油烟水帘、空调、冰箱等用水设备的冷却系统实施循环用水,每日可节水至少40吨,年累计节水达12,000吨。

仿膳食品公司: 生产基地使用近百件节水器具,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;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。

2025年



循环利用

公司制定《节材与材料资源利用管理制度》《办公用品管理制度》《废料回收管理办法》等专项制度,系统推进材料节约与资源循环利用。2025年,公司以环保健康、绿色为主题,采用包装轻量化、材料环保化、循环利用等,坚持使用可降解淀粉基餐盒、坚持销售小份菜,得到消费者广泛认可。

2025年



循环利用



废旧模板做水平洞口防护



废钢筋利用加工措施筋



采用可周转集装箱房

加强排放治理

公司严格遵守《水污染防治法》《大气污染防治法》《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》《生活垃圾管理方案》等制度及专项方案,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。

废水排放

公司运营产生废水主要为餐饮废水和生活废水,经污水站处理达标后排入市政管网或地表水,废渣、油污由专人进行清运。2025年,公司持续按照排污许可要求,对于排入市政管网的废水排放情况开展定期监测,对于排入地表水的废水实行实时在线监测,化学需氧量、氨氮、总氮、总磷等各项指标均达标排放。

废水管理措施



车辆冲洗设置沉淀池



厨房设置隔油池



现场设置化粪池并定期清掏



雨水设置排水沟排入雨水管道

废气排放

公司运营过程中产生的废气主要为锅炉废气及餐饮油烟,锅炉废气经锅炉处理设施处理后,各项排放指标均符合《锅炉大气污染物排放标准》(DB11-139-2015)要求,餐饮油烟排放合规。

废气排放控制措施



食堂安装除油除尘装置,定期清理排烟系统



采用电热灶



电焊烟雾净化器

◆ 废弃物管理

公司制定《固体废弃物控制规程》，对运营过程中产生的各类固体废弃物实施分类管控，确保固体废弃物合规处置率 100% 达标。

餐余废弃物

实行分类投放、集中回收，采用密闭式收集运输方式，委托有资质的单位进行资源化、无害化处理。餐厨垃圾不与其他垃圾混合，使用专用密闭式车辆运输，并严禁随意倾倒、堆放或排入雨水、污水管道及河道。针对职工食堂日常产生的废油脂，公司与有资质的单位签订清运协议，定期对隔油池内的油脂进行清理，并留存清理记录备查。

无害废弃物

主要包括污泥及生活垃圾。污泥由具备资质的专业公司实施跨省转运与合规消纳；生活垃圾与厨余垃圾统一送到规定的垃圾区域分类并进行处置，确保垃圾收集点及厂区环境的日常清洁。

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。

固体废弃物控制措施



现场设置封闭建筑垃圾站



生活垃圾分类



设置废料回收池

2025年

无害废弃物总量

2,889 吨

餐余废弃物总量

4,791.42 吨

有害废弃物总量

1.58 吨

倡导绿色风尚

◆ 反对餐饮浪费

公司积极响应国家“制止餐饮浪费”的号召，依靠完善的制度保障持续深化反浪费工作，发放《关于“坚决制止餐饮浪费行为”做好相关工作的通知》《关于落实〈粮食节约行动方案〉的通知》，将反食品浪费提升至企业战略与管理核心层面。公司将反食品浪费和绿色运营深度融合，以“减量化、资源化、无害化”为目标，持续深化、细化各项举措，将“厉行节约、反对浪费”的理念贯穿于企业经营管理的全链条，取得显著成效。

反餐饮浪费措施

全链条管控

- ◆ **源头与加工：**推行“按需采购、精准备货”，扩大半成品/净菜采购比例，库房先进先出，后厨精准控制出成率、利用边角余料开发新菜。
- ◆ **服务与消费：**门店不设最低消费，服务员主动提醒“适量点餐”，提供环保打包服务。
- ◆ **产品创新：**增加堂食位菜、小份菜比例，推广“一人食烤鸭套餐”，在外卖平台设置反浪费宣传图、推出低价“凑单小食”。
- ◆ **内部践行：**员工餐按实际出勤备餐，推行“少打勤打”，张贴宣传标语培育节约文化。

监督保障

- ◆ 设立“制止浪费监督员”，监督内部加工浪费与消费提示。
- ◆ 开展专项巡检，考核海报张贴、小份菜供应等情况。
- ◆ 反浪费工作纳入门店日常运营质量考核。

宣传倡导

- ◆ 通过门店海报、电子屏、菜单提示、微信公众号“萌宝康吃”等线上线下载体传递节约理念，与监管部门联动，参与行业倡议活动。

◆ 绿色施工

公司制定绿色施工专项方案及 18 项配套管理制度，涵盖节地、节能、节水、节材及各类污染防控，明确施工各环节环境管理责任，规范施工现场扬尘治理、噪声控制、废弃物处置等操作流程，强化施工过程中环境管控。同时，通过扬尘治理、噪声控制、废弃物合规处置等举措，降低施工带来的环境投诉与合规风险；采用绿色施工技术与管理，提升施工环保水平，契合绿色建筑发展趋势，树立行业绿色施工典范。

2025年



公司施工扬尘、噪声、污水排放**达标**，施工废弃物合规处置率**100%**，节水、节能、节材措施落实到位，无重大环境事故发生。

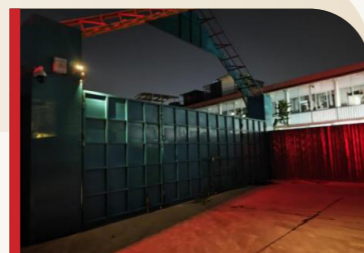
噪声控制



施工现场周边标准化围挡



场界设置噪声监测设施



禁止夜间装卸材料

扬尘控制措施



裸土采用防尘网苫盖



现场主要道路采取硬化措施



设置车辆冲洗装置



设置封闭式砂浆罐



围挡设置喷雾系统



定时洒水降尘

光污染治理措施



焊接设置遮光措施



夜间灯光照向场内斜向下

案例 旧宫危房翻建项目

旧宫危房翻建项目按照绿色工业建筑标准实施，从节地与可持续发展、节能与能源利用、节水与水资源利用、节材与材料资源利用等多维度进行设计，配套办公部分达到绿色建筑一星级标准。项目采用装配式设计，装配率达66%；配建216立方米雨水调蓄设施，透水铺装比例达70%，符合海绵城市建设要求。



关键绩效表

治理绩效

指标	单位	2024	2025	
组织构成及职能	董事会人数	人	7	8
	董事会女性占比	%	42.86	50
	独立董事占比	%	42.86	37.5
	召开董事会次数	次	6	7
	高管人数	人	4	5
	高管女性占比	%	50	40
反不正当竞争	因公司不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的事件	件	0	0
反商业贿赂及反贪污	反贪污/廉洁培训次数	次	1	12
	反贪污/廉洁培训时长	小时	2	48
	反贪污/廉洁培训覆盖人数	人	200余	200余
	商业贿赂及贪污事件	件	0	0

社会绩效

指标	单位	2024	2025		
员工招聘与就业	在职员工总数	人	2,346	2,021	
	其中:	少数民族员工	人	108	86
		残疾员工	人	24	25
		兼职员工	人	/	0
	按性别结构划分	男性	人	1,422	1,268

指标	单位	2024	2025	
员工薪酬与福利	女性	人	924	753
	新入职员工总数	人	127	46
	劳动合同签订率	%	100	100
	未解决的劳动纠纷案件数量	件	/	6
	员工流失率	%	10.37	8.24
	社会保险覆盖率	%	100	100
员工发展与培训	人均带薪休假时间	天	10	10
	员工培训投入金额	万元	22.52	9.97
	员工培训举办场次	场次	/	1,746
	员工培训覆盖率	%	100	100
员工健康与安全	员工平均培训时长	小时	90.37	235.6
	安全生产投入金额	万元	/	284.8
	安全培训举办场次	场次	471	457
	安全培训时长	小时	929	993
	安全生产培训覆盖率	人次	100	100
	生产安全事故数量	件	/	0
	百万工时伤害率	%	2.54	2.87
	因工伤损失工日数	日	694	606
	因工死亡人数	人	0	0
	职业病发病率	%	0	0
员工关爱	帮扶困难员工人数	人	2	9
产品服务质量和保障	报告期内发生的产品和服务相关的安全与质量重大责任事故损害涉及的金额	万元	/	0
	客户投诉数量	件	33	40
	客户投诉解决完成率	%	100	100
	第三方平台好评率	%	93.5	95.3

指标	单位	2024	2025
数据安全与客户隐私保护			
泄露客户隐私事件数量	件	0	0
知识产权			
累计商标权总量	件	465	470
累计著作权总量	件	15	25
累计软件著作权总量	件	0	0
供应商管理			
供应商数量	家	384	411
供应商本地化比例	%	/	95
本地化采购比例	%	/	99
获得 ISO 9001 认证的供应商数量	家	/	4
签订《廉洁协议》的供应商数量	家	/	146
平等对待中小企业			
报告期末应付账款(含应付票据)余额	万元	14,986.44	12,794.04
报告期末应付账款(含应付票据)余额占总资产的比重	%	/	8.53
报告期末逾期未支付中小企业款项的金额	万元	/	0
报告期末逾期未支付款项金额	万元	/	0
供应链管理			
供应链重大风险与影响事件数量	件	/	0
社会贡献			
公益活动投入金额	万元	44.4	28.13
参与志愿服务活动人次	人次	1,186	330
人均志愿服务时长	小时	/	4.65
乡村振兴			
乡村振兴投入金额	万元	/	390.02

环境绩效

指标	单位	2024	2025
水资源利用			
取水量	万吨	/	48.44
总耗水量	万吨	54.78	41.08
重复用水总量	万吨	/	1.25
重复用水消耗量占比	%	/	2.59
能源利用			
能源消耗总量(能源消费量)	吨标准煤	7,234.55	6,913.49
汽油消耗量	吨	20.87	15.43
柴油消耗量	吨	65.29	59.88
天然气消耗量	万立方米	301.62	299.06
外购电力	万千瓦时	2,323.68	2,359.00
外购热力	吉焦	6,685.76	5,897.82
清洁能源消耗量	吨标准煤	3,664.68	3,633.58
清洁能源消耗量占比	%	50.66	52.56
循环经济¹			
包装材料使用量	吨	1,153.84	197,169.28
可降解包装材料	吨	181.14	104,361.55
纸制品类包装材料	吨	961.30	105,102.92
金属品类包装材料	吨	11.40	1,659.51
环境合规管理			
报告期内因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚的处罚金额	万元	0	0
污染物排放			
废水排放量	吨	265,906.40	383,650.80

¹ 因 2025 年统计口径变化, 数据较 2024 年有增长。

指标	单位	2024	2025
化学需氧量 (COD) ²	千克	4,449.28	2,455.66
氨氮 (NH ₃ -N)	千克	145.6	153.2
总磷 (TP)	千克	38.18	74.80
悬浮物	千克	562.36	899.54
污染物排放			
废气总量	立方米	/	214,716.91
颗粒物 (PM)	千克	0.29	0.51
硫氧化物 (SO _x)	千克	52.20	37
氮氧化物 (NO _x)	千克	1,021.80	1,023
无害废弃物总量	吨	3,507.66	2,889
废弃物处理			
餐余废弃物总量	吨	5,043.15	4,791.42
有害废弃物总量	吨	1.49	1.58
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	20,037.13	22,633.51
其中：按范围分类			
范围一排放量	吨二氧化碳当量	6,790.13	6,841.66
范围二排放量	吨二氧化碳当量	13,247	15,831.03

指标索引表

章节标题	央企控股上市公司 ESG 指标	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）》
ESG 管理	G.1.1	利益相关方沟通
强化党建引领	G.1.1	/
守正立本 传承百年根脉	G.1.1、G.1.2、G.1.3、G.3.1、G.3.2、G.4.1、G.4.2、	/
坚守诚信经营	G.2.1、G.2.2、G.2.3、G.5.1、G.5.2	反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争
深耕品牌建设	S.2.3	/
传承创新 驱动责任发展	S.2.1、S.2.2	产品和服务安全与质量、数据安全与客户隐私保护
激活创新驱动	S.2.3	创新驱动
践行社会公益	S.4.2、S.4.3、S.4.4	乡村振兴、社会贡献
抓实安全生产	S.2.1	产品和服务安全与质量
同心同行 共筑匠心事业	S.1.1、S.1.2、S.1.3、S.1.4、S.1.5	员工
产业协同共赢	S.3.1、S.3.2	供应链安全、平等对待中小企业
健全环境管理	E.5.5、E.5.6	环境合规管理
应对气候变化	E.3.1、E.3.2、E.3.3、E.3.4、	应对气候变化
绿色餐饮 赋能低碳发展	E.1.1、E.1.2、E.1.3、E.1.4、E.5.2	能源利用、水资源利用、循环经济
加强排放治理	E.2.1、E.2.2、E.2.3	污染物排放、废弃物处理
倡导绿色风尚	E.5.4	/

² 自 2025 年起，统计方法变更，并追溯调整 2024 年数据。

读者反馈表

尊敬的读者:

非常感谢您阅读本报告。为了更好地向您及利益相关方提供有效信息，不断提升报告质量，提高我们可持续发展的能力，我们非常希望您能够对本报告进行评价，并给予宝贵意见和建议。

反馈意见调查表

◆ 对于公司，您的身份

- 政府
- 投资者
- 员工
- 客户
- 供应商
- 合作伙伴
- 同行
- 社区与公众
- 媒体
- 非政府组织
- 其他 (请注明)

◆ 您对本报告的总体评价

- 非常好
- 好
- 一般
- 较差
- 差

◆ 您认为报告结构是否合理

- 非常合理
- 合理
- 一般合理
- 较不合理
- 不合理

◆ 您所关注的信息在报告中披露程度如何

- 非常全面
- 全面
- 有所涉及
- 较少涉及
- 未涉及

◆ 您认为还有哪些关注的信息未反映在报告中

◆ 您对本报告的建议

感谢您的反馈!

中国全聚德集团

CHINA QUANJUDE GROUP

股票代码：002186

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