

环境、社会和公司治理（ESG）报告 2024



让每个童年更美好

KIDSWANT LOVE & FUN

地址：江苏省南京市江宁区运粮河东路701号

电话：025-52170981

网址：www.haiziwang.com



目录

CONTENTS

关于本报告 01

董事长致辞 03

走进孩子王

公司简介 05

企业文化 05

发展历程 07

2024成果 09

ESG治理

ESG管理 12

利益相关方沟通 13

实质性议题分析 14

专题：
链启未来，
围绕用户创造价值 15



1

稳健运营， 共筑固本之基

三会运作，强化稳健治理 25

合规风控，稳固发展根本 29

反腐倡廉，护航平等竞争 33

数据安全，守护用户隐私 35

2

合作交流， 携手各方共进

研发开拓，驱动技术创新 39

品质保障，夯实质量标准 42

客户服务，提升用户体验 50

责任采购，塑造供应网络 56

公益志愿，彰显社会责任 59

3

以人为本， 共创美好未来

员工聘用，保障基本权益 65

人才培养，激励职业发展 69

健康工作，强化安全运营 74

员工福祉，关怀无微不至 78

4

环境守护， 绘制美好图景

环境管理，倡导绿色办公 83

绿色物流，提升资源利用 86

附录

关键绩效表 89

全球报告倡议组织 GRI 标准索引 91

交易所《指引》指标索引 95

读者反馈 97



关于本报告

报告简介

本报告是孩子王儿童用品股份有限公司（以下简称“孩子王”“公司”或“我们”）发布的第二份环境、社会和公司治理报告（以下简称“ESG 报告”），也是第四份社会责任类报告。本报告依据客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了公司 2024 年度环境、社会和公司治理的实践及绩效。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

报告范围

本报告以“孩子王”为主体，如无特别说明，本报告的覆盖范围覆盖孩子王儿童用品股份有限公司及各子公司（具体详见孩子王儿童用品股份有限公司 2024 年年度报告）。

编制依据

深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号—可持续发展报告（试行）》

联合国 2030 年可持续发展目标 (SDGs)

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《中国企业可持续发展报告编写指南》(CASS-ESG 6.0)

中国国家标准《社会责任报告编写指南》(GB/T36001-2015)

国际标准化组织《ISO 26000: 社会责任指南 (2010)》

资料来源及可靠性保证

本报告引用的全部信息数据均来自孩子王正式文件、统计报告及财务报告，经过公司统计、汇总与审核的各职能部门、各经营单位的内部数据及公开信息。同时，为了阐释的完整性和连续性，我们在特定议题下回顾和延展了部分内容。本报告涉及的货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。财务数据如与年报有出入，以年报为准。

称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告将孩子王儿童用品股份有限公司简称为“孩子王”“公司”“我们”

报告中涉及的部分子公司全称及简称如下：

乐友国际商业集团有限公司：乐友

上海童渠信息技术有限公司：上海童渠

报告获取

本报告以电子版形式发布，您可以在深圳证券交易所网站 (www.szse.cn) 或巨潮资讯网 (www.cninfo.com.cn) 下载本报告电子文本，获取更多公司信息。如对报告有疑问和建议，您可以发邮件至 (ir@haiziwang.com) 或可致电 025-52170981。



CEO 致辞

各位亲爱的合作伙伴及关心孩子王发展的朋友们：

值此 2024 年 ESG 报告发布之际，我谨代表孩子王全体同仁，向一直支持我们的合作伙伴、广大消费者以及关心企业发展的各界朋友致以诚挚的感谢！

过去一年，孩子王以“让每个童年更美好”为使命，

秉持“爱、义、融、知、行”的核心价值观，锚定“全球优选的差异化供应链 + 本地亲子成长服务 + 同城即时零售”战略，深耕用户需求，强化运营根基，拓展合作边界，践行社会责任，以高质量发展迈向新征程。

这一年，链启未来，围绕用户创造价值。我们凭借“数智化 + 场景化”的双轮驱动策略，重塑行业新标杆。全国直营门店 1,046 家，21 个省，近 200 个城市，全龄段儿童生活馆成为城市亲子消费新地标。我们持续迭代 KidsGPT 智能顾问、全域物流可视化系统，实现“线上精准触达”与“线下沉浸体验”的无缝衔接。截至 2024 年 12 月，孩子王累计服务的会员人数已超 9,400 万人，其中孩子王 6,800 万，乐友 2,600 万，互动服务人次超 400 万，单客产值同比增长 25%，围绕“以用户为中心”理念提供更迅速、更专业、更贴心的客户服务体验。

这一年，稳健运营，共筑固本之基。企业的稳健前行，离不开坚实而高效的治理根基作为支撑。我们持续完善现代企业治理体系，构建“三会一层”权责分明的决策架构。在合规管理方面，我们深化“廉洁从业”文化，维护了公平健康的商业生态。同时，我们构建覆盖全生命周期的数据安全管理体系，确保每一位用户的隐私与数据安全。

这一年，合作交流，携手各方共进。我们坚持开放合作的理念，与国内外众多品牌商、供应商、服务商建立了长期稳定的合作关系。通过举办行业论坛、共享资源平台等多种方式，我们促进了产业链上下游企业的协同发展，共同推动了母婴童行业的繁荣与进步。同时，我们也积极响应国家号召，参与乡村振兴、教育支持等社会公益活动，用实际行动回馈社会，展现了企业的社会责任担当。

这一年，以人为本，共创美好未来。我们深知，人才是企业发展的核心驱动力。因此，我们践行“激发人才活力，让人才优先发展”的人才理念，持续

优化人才结构，提升员工福祉，营造包容、多元、创新的工作氛围。通过设立员工关爱基金、开展职业技能培训、搭建职业发展平台等措施，我们激发了员工的潜能与创造力，共同绘制孩子王的美好未来蓝图。

这一年，环境守护，绘制美好图景。在绿色可持续发展领域，我们积极响应国家“双碳”战略，实施绿色供应链管理，推动节能减排项目，减少碳排放。通过引入环保材料、优化包装设计、推广电子发票等措施，我们有效降低了资源消耗和环境污染，减少对环境的影响，为孩子王的可持续发展奠定了坚实基础。

展望未来，孩子王将以“三扩战略”为引擎——扩品类，从母婴到全龄段儿童和新家庭所需场景全覆盖；扩赛道，从“单车道”驶向“十车道”，从纯商品向商品 + 服务转型，推出孕产 Plus、成长 Plus、亲子 Plus 三大服务赛道；扩业态，从“自营大店”趋向“多场景业态”，除孩子王大店外，融合乐友，打造了包括自营优选小店、精选加盟、全数字化仓店等多场景业态，致力于服务更多元的市场和不同的人群。我们坚信，唯有将商业价值与社会价值深度融合，才能真正成为“中国亲子家庭的首选服务商”。

最后，感谢每一位伙伴的信任与支持！让我们携手同行，以 ESG 为舵，以创新为帆，共同书写“让每个童年更美好”的新篇章！



孩子王儿童用品股份有限公司
联合创始人 & CEO

徐伟忠



走进孩子王

公司简介

孩子王儿童用品股份有限公司(中文简称“孩子王”,英文简称“Kidswant”,证券代码 301078)成立于2009年,总部位于江苏南京,于2021年10月14日在深圳证券交易所创业板挂牌上市。

公司作为中国母婴童零售行业知名品牌,是一家数据驱动的、基于顾客关系经营的创新型亲子家庭全渠道服务提供商。自设立以来,公司立足于为0-14岁婴童和孕妇提供一站式购物及全方位成长服务,通过“科技力量与人性化服务”的融合,深度挖掘客户需求,借助丰富场景互动,构建高粘性客户群,开创了以会员关系为核心资产的单客经营模式。公司主营业务包括母婴商品销售、母婴服务、供应商服务、广告业务和平台服务。

2024年,公司在全国范围内已经进驻了21个省、近200个城市,孩子王 & 乐友全国直营门店1,046家,确立了公司在网格化布局方面的行业领先地位。

企业文化

愿景

构建产业智慧新生态,成为亲子家庭的首选服务商,做中国孩子王

使命

让每个童年更美好

品牌价值观

- 爱** 爱孩子,爱伙伴,爱生活
- 义** 正义诚信,勇担责任
- 融** 尊重欣赏他人,乐于沟通分享
- 知** 不断学习创新,积极探索未知
- 行** 勇于实践,结果导向

同心目标 | 用户第一

做生态 | 连接合作 | 利他自省

为人做事 | 爱 义 融 知 行

经营策略

孩子王以“可持续经营”和“价值创造”为导向,在确保稳健现金流和单体盈利的基础上,致力于实现财务健康与长期发展的平衡。在此基础上,公司通过“升级三扩战略”——扩品类、扩赛道、扩业态,不断拓展业务边界,增强市场竞争力。



扩品类方面

公司瞄准全龄段儿童及新家庭需求,通过升级门店为全龄段儿童生活馆,新增零食馆、跨境购等多元化服务场景,覆盖中大童群体的零食、潮流玩具、运动学习用品及全家在线教育等板块,精准满足中国家庭“一大一小”结构的消费需求。

扩赛道方面

公司加速从纯商品销售向“商品+服务”转型,推出孕产Plus、成长Plus、亲子Plus三大服务赛道,覆盖医疗保健、亲子娱乐、儿童教育等领域。目前已有超万名盟军入驻平台,推动服务收入成为新的增长引擎。

扩业态方面

公司依托数据驱动能力,构建多场景业态:深化与乐友的战略融合,优化母婴生态圈协同效应;布局高线城市自营优选小店,打造“kidswant.MOM”体验式仓储销售一体化门店;推进精选加盟模式,以孩子王供应链、会员管理、营销能力的标准输出品牌调性,提升下沉市场消费体验;拓展全数字化仓店,实现24小时无人仓快速响应服务;强化门店直播场景,与头部MCN机构合作提升新家庭电商直播能力;推出“社交转呗”轻创业平台,激活会员共创生态。

经营关键词



吉祥物



Wala 哇啦

Hula 呼啦

Hala 哈啦

发展历程

2009年

孩子王成立；全国最大母婴童主题MALL-孩子王建邨万达店开业。

2011年

获“2011年度中国最具成长性连锁品牌”；“因爱汇聚 助力成长”孩子王战略合作商洽会成功召开。

2013年

成为江苏省孕婴童用品协会副会长单位；全国门店总数达40家；孩子王首届儿童文化艺术节暨儿童用品博览会开幕。

2015年

被商务部流通发展司评为“流通企业创新案例”；与万达集团签订战略联合发展协议；举办首届中国童玩节、首届孕博会；“更懂你+”孩子王百店盛典暨全渠道战略峰会在南京举行。

2010年

商务部领导莅临孩子王视察指导工作；获“2010年中国零售创新大奖”。

2012年

获“优秀母婴类网络购物平台奖”；获“2012中国企业未来之星最具成长性的新兴企业”。

2014年

官方APP首次试运行；获得高瓴资本1亿美元投资；获“2014 CBME 年度母婴零售商”大奖。

2016年

举行孩子王全球供应链布局德国签约仪式；完成C轮融资，正式登陆新三板；中国连锁百强榜单第81位。

2017年

上海总部正式成立，迈入双总部2.0时代；孩子王首家G6智慧门店苏州龙湖时代天街店正式开业。

2019年

实力上榜中国连锁经营协会 (CCFA) 连锁百强，位列第58位；成立十周年，召开“孩子王十周年盛典暨2019中国母婴童行业领袖峰会”；荣获中国第一届民企“卓越管理公司”殊荣；全国门店总数达370家。

2018年

与腾讯社交广告正式推出“SMART kids 母婴零售闭环营销解决方案”；亮相首届进博会，获南京市政府推介，并参与江苏省中外重大项目集中签约；孩子王智慧物流产业园落成。

2020年

升级推出本地门店商品极速配送到家服务；凭借数字化智能物流系统，获评“2019年江苏省重点物流企业”荣获商务部认定首批国家级“数字商务企业”；获“2020年度中国高成长连锁50强称号”。

2021年

获“2020年度最佳母婴连锁机构大奖”；登陆深交所创业板；全国大型数字化实体门店达440家，服务会员超4,300万；被评为“国家级服务业标准化试点（商贸流通专项）企业”。

2022年

获2021年度江苏妇女儿童慈善杰出贡献单位、优秀组织奖；获“年度最佳母婴连锁机构奖”；入选国家工信部“新型消费示范项目”；上榜中国连锁经营协会 (CCFA) 发布的“2022中国网络零售TOP100榜单”前20名；西南智慧物流产业园在四川成都正式落成投运。

2023年

成为商务部指定服务业标准化案例企业；华北智慧物流基地启动，升级全国智慧物流布局；正式收购乐友，母婴童蓝图再扩容，门店总数突破1,000家；荣获“2023国家电子商务示范企业”称号。

2024年

正式开放大店加盟业务，通过“整店模型输出”模式和“六力赋能”体系，扩展场景业态；入选“2024中国网络零售TOP100”第19名和“2023年中国连锁TOP100”第37名；与乐友实现全面融合，提升竞争壁垒；成立“智能DTC”组织，全面推进AI智能化，实施数据驱动战略。



2024 成果

2024 年大事记

一月

正式推出大店加盟业务，携手众多合作伙伴，共同推动业务协同发展，进一步拓展场景业态

二月

入选“2023 江苏省互联网综合竞争力 50 强”

三月

成立“智能 DTC”组织，以用户生命周期需求为中心，重塑用户营促销解决方案，实现自动化精准营销 90%+

四月

获腾讯智慧零售“2023 年度智慧零售全域数字化经营榜单”中的年度行业经营标杆、年度行业数字化标杆及年度组织人才赋能标杆三项殊荣



五月

凭借持续的创新能力和、差异化的用户服务能力、高效的生态整合能力，获 2024 年“推动产业卓越贡献大奖”



六月

“2024 中国网络零售 TOP100”名单和“2023 年中国连锁 TOP100”名单实力上榜第 19 名和第 37 名，连续八年成为母婴童行业唯一入选企业

七月

全国首家精选店——四川广汉百伦广场店盛大开业，启动加盟业务后全国首个门店落地成果，聚焦县镇市场，打造县镇市场全龄段儿童一站式购物及成长服务场所



第五届“中国卓越管理公司”项目榜单出炉，连续六年获评“中国卓越管理公司”

八月

首个产地云仓正式上线华南区域，以更晚接单发货时间、更快快递时效、更优质的配送质量，赢得会员和品牌的一致好评信赖

MIKIHOUSE 品牌入驻孩子王，以“第一步，无限可能”为主题的 MIKIHOUSE 孩子王建邳万达店开业发布会，在孩子王全龄段儿童生活馆南京建邳万达旗舰店启幕

九月

发布 2024 年半年度权益分派实施公告，向全体股东每 10 股派 0.2 元现金（含税），分红总额达 2,209.93 万元

携手飞鹤在孩子王南京弘阳广场儿童生活馆举办秋季奶粉节活动

十月

与广东辛选控股有限公司共同投资设立杭州链启未来网络科技有限公司，开展新家庭电商直播零售业务，探索线上新零售业务的发展

作为特别爱心企业受邀出席江苏省妇女儿童福利基金会主办的“感恩·奋进”妇儿慈善主题活动

十一月

完成了乐友国际 100% 控股，增强了对乐友国际的控制力，逐步实现了中后台的深度融合，强化一线业务的支持和赋能，有利于提升上市公司经营质量

“多走路”品牌入驻孩子王，是两大品牌深度合作的新起点，也是孩子王着力发展非标及差异化供应链的最新动作

十二月

与上海幸研生物科技有限公司签订了 60% 股权收购协议，布局护肤美妆赛道，充分满足宝妈及女性消费者的需求

孩子王 × 辛选首场直播开启，辛巴团队一姐蛋蛋（杨润心）坐镇直播间，孩子王自有品牌贝特贝护、初衣萌等产品亮相，首场直播总 GMV 达 2 亿元。未来，双方将线上线下深度融合，充分发挥会员、供应链、全渠道全场景以及数字化方面的优势，实现产业的融合发展



年度荣誉



数字化先锋企业奖
2024年1月

2023年度南京市外商投资“销售十强”企业
2024年1月

2023 樱桃大赏“年度母婴服务商杰出表现大奖”
2024年1月



2023 江苏省互联网综合竞争力 50 强
2024年2月

腾讯智慧零售“智慧零售全域数字化经营 2023 年度榜单”年度行业经营标杆、年度行业数字化标杆、年度组织人才赋能标杆
2024年2月

2024 樱桃大赏“年度公益企业大奖”
2024年4月



2024年“推动产业卓越贡献大奖”
2024年5月

“2024 中国网络零售 TOP100”“2023 年中国连锁 TOP100” 名单第 19 名、第 37 名
2024年6月

“中国卓越管理公司”金奖企业
2024年7月

ESG 治理

孩子王始终将环境、社会和公司治理管理视为提升企业核心竞争力的关键部分，致力于将 ESG 理念融入企业战略、治理、改革进展和日常运营中，识别 ESG 相关风险和机遇，高度关注经济责任、环境责任和社会责任的实践与成效，不断研究和优化 ESG 管理模式，将 ESG 管理与公司的决策、运营与进展相结合，推进公司可持续发展。



ESG 管理

公司建立 ESG 工作小组负责公司内部 ESG 工作开展，该小组由各部门负责人组成，确保 ESG 理念能够全面渗透到公司的各个层面。小组成员负责制定 ESG 战略计划，监督 ESG 项目的实施，识别 ESG 相关风险机遇，并定期评估 ESG 绩效，以确保公司 ESG 目标的实现。此外，孩子王还加强了对员工的 ESG 培训，提升全员 ESG 意识，鼓励员工积极参与 ESG 活动，共同推动公司的可持续发展。

管理维度	管理理念	SDGs 对标
链启未来， 围绕用户创造价值	通过数据驱动的方式，公司构建了一个围绕用户需求为导向的智慧产业新生态，不断地创新和优化服务内容，为中国的亲子家庭提供更加全面、便捷、高效的服务	9 产业、创新和基础设施
稳健运营， 共筑固本之基	公司坚持公正和公平的经营理念，实施反腐倡廉政策，重视数据安全和用户隐私保护，确保决策过程的高效和透明度，维护用户的信任和公司的良好声誉，保护股东和投资者的权益，促进公司高质量可持续发展	16 和平、正义与强大机构
合作交流， 携手各方共进	公司坚持“经营顾客关系”的理念，致力于打造核心优质产品。通过与供应商携手合作，公司建立了稳固的供应链，并加强行业间的交流与合作	9 产业、创新和基础设施 12 负责任的生产和消费
以人为本， 共创美好未来	公司通过完善的员工聘用机制、系统的培养体系、健康安全的工作环境以及全方位的员工关怀，致力于为每一位员工提供平等的发展机会、安全的职业保障和温暖的工作氛围	3 良好健康与福祉 5 性别平等 8 体面工作和经济增长 10 减少不平等
环境守护， 绘制美化图景	公司始终秉持绿色发展理念，将环境保护与企业发展紧密结合，通过全面推进绿色办公与绿色物流，积极提升资源利用效率，减少环境负担	12 负责任的生产和消费 13 气候行动

利益相关方沟通

在利益相关方沟通方面，公司建立了全面的沟通机制，通过定期汇报、意见征集和社会责任报告等多种渠道，广泛收集并回应股东、客户、员工以及合作伙伴等利益相关方的合理诉求，切实维护各方权益。公司注重与利益相关方的透明沟通，确保信息的及时传递与反馈，致力于构建和谐的利益相关方关系，共同推动公司的可持续发展。

利益相关方	期待与诉求	回应举措
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 依法纳税 环境保护 促进地方发展 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规 主动纳税 低碳运营 同城战略 行业引领
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 保障客户权益 确保配送时效 多场景产品需求 解决客户疑问 提升客户满意度 	<ul style="list-style-type: none"> 保障产品质量 打造四通八享配送网 管理自有品牌 建立会员体系 收集用户反馈
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 维护职工权益 丰富的薪酬福利 保障职业健康 搭建职业发展通道 	<ul style="list-style-type: none"> 完善内部管理制度 员工民主沟通反馈 员工工作生活保障 加强职业健康建设 定期开展员工培训
 社区	<ul style="list-style-type: none"> 社会公益 行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 关爱妇女儿童 开展公益项目 参与行业交流
 环境	<ul style="list-style-type: none"> 绿色运营 资源节约 生态保护 	<ul style="list-style-type: none"> 环境管理 绿色办公 循环利用
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> 供应链管理 保障产品质量 互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 可持续供应链 建设数字化平台 推行阳光采购 合作与交流
 投资者	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理 及时的信息披露 公司持续盈利 	<ul style="list-style-type: none"> 提升内控水平 定期信息披露 坚守商业道德 保障股东权益

重要性议题分析

公司密切关注资本市场中的 ESG 评级指标，同时兼顾国家政策、行业趋势以及公司战略，分析面临的可持续发展挑战，并建立了一套重要性议题的识别机制。通过对外部和内部相关方的深入分析与调研，公司确定年度的重要议题并形成重要性议题矩阵。

这些议题涵盖了环境保护、社会责任、公司治理等多个方面，旨在确保公司的决策和活动能够积极回应利益相关方的期望和需求。重要性议题矩阵的建立，不仅有助于公司明确工作重点，还能有效提升资源利用效率，确保各项措施能够精准落地，推动公司可持续发展目标的实现。



我们梳理了 ESG 重要议题，并对照同行业以及公司关注的议题，根据议题重要性程度从“对公司财务的重要性”及“对利益相关方的重要性”两个维度形成重要性议题矩阵。



专题：链启未来，围绕用户创造价值

孩子王作为一家致力于成为亲子家庭首选服务商的企业，顺应时代坚持走数智化发展的道路。通过数据驱动的方式，公司构建了一个围绕用户需求为导向的智慧产业新生态，不断地创新和优化服务内容，为中国的亲子家庭提供更加全面、便捷、高效的服务。

门店打造

坚守“让每个童年更美好”的企业使命，孩子王打造唯一全国性母婴童大型数字化门店的自营连锁布局，开设线下大型数字化门店，加快全国门店网格化布局，扩大行业领先业态。通过这一布局，孩子王以用户为中心，打造“全渠道+全域+全场景”的运营模式和“商品+服务+社交”的三大内容服务平台，增强了与消费者之间的互动与体验。

线下门店开展成果



公司成立了门店数字化专项小组，深度重构人、货、场数字化体系，借助技术优化业务规则，实现系统流程闭环管理，以系统自动化替代人工操作，推动业务创新。每家门店都融入了先进的数字化技术，从商品展示、智能导购到会员管理每一个环节实现了数字化升级，为消费者提供了更为个性化、便捷和高效的服务体验。



开发工具提升人效

报告期内，孩子王推出多种数字化工具支持门店业务开展，通过数字化工具分析门店人员排班时间安排及任务执行情况，提高人员工作效率。此外，智能化工具的应用还促进了门店运营效率，由 AI 代替人工完成部分任务，场景化配置迅速响应消费者需求，提供精准的产品推荐和解决方案，大大提升了服务质量和消费者满意度。

数智化工具提升人效



- 替代 ABX 班固定模式，全面用系统控制工时，有效减少无效加班
- 精细化：按周排班，工作半小时颗粒度
- 灵活化：可超欠工时，闲忙时灵活排班
- 标签化：排班结合标签，区域和人匹配
- 实时化：目标、产值、时效实时查看



- 替代 90% 以上人工训战，开展 30+ 场，覆盖人次 30w+，通过率 97%，其中专项训战 10 场
- 场景化：情景模拟对练，实战应用考试
- 可视化：结果可视化，纠正话术缺陷
- 防作弊：人脸识别认证，防止替考作弊
- 方言：支持四川方言识别



- 梳理并精简门店人员必做任务，部分通过系统替代完成
- 下班打卡时校验任务完成情况，未完成弹窗提醒
- 任务精简，从 80+ 减少到 7 个，下班前 2 小时打卡提醒，执行率由 30% 提升至 80%+



- 小慧机器人替代人工电话邀约，大促等活动人工电话邀约 100% 替代，月均外呼 250w，接通率 36%，通话时长提升 17.6%，转化率提升 2.5%
- 话术配置：灵活配置个性化与场景化话术
- 模型识别：大模型技术精准识别用户语义
- 数据透明：数据实时透明，任务动态调整

数字化引领周转加速

报告期内，孩子王引入数字化工具加快门店周转，借助数字化工具，实现对库存的实时监控与智能预测，精准匹配供需，有效缓解库存积压并减少缺货困扰。同时，数字化技术还优化了商品调配流程，缩短了从仓库到门店的运输时间，提高了商品的周转效率。这一系列举措提升了门店的运营效率，并为消费者带来了更加丰富的商品选择和更快捷的购物体验。

数字化周转加速工具

OPL 在线动态优化

- 门店在线提报替代表格提报，通过系统规则校准订货数量，避免人为操作问题
- 去化率由 42.6% 提升至 65%

畅缺过程管理

- 畅缺自动归因替代人工分析，每日推送数据，并关联门店任务
- 统一总部与门店数据界面
- 平均畅缺率同比下降 5.5%

货架数字化

- 商品陈列过程透明，商品上下架 & 货架补货智能预警，商品陈列率 90% 以上
- 数据已扩展至点位管理，替代人工录入商品点位
- 陈列在线：前后场商品陈列全场景在线
- 精细运营：卖场货架库存精细运营管理
- 过程管控：畅缺补货异常下架预警追踪
- 价签联动：货架与价签闪灯上下架联动

效期云管家

- 到货效期监控替代纯人工盘点，异常实时预警
- 移动端随处盘点效期，见货盘货，建立 6 亿 + 商品效期库全流程在线
- 效期异常自动冻结，降低风险
- 处理方式自动匹配，一键处理



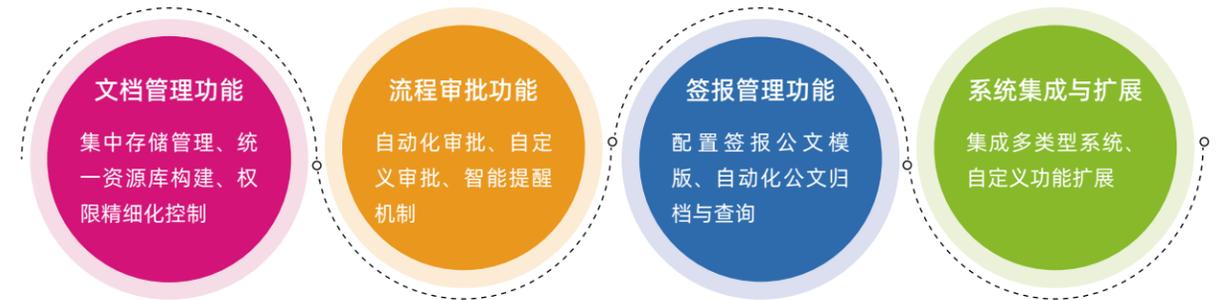
技术开发

孩子王基于效率和精准度维度考量，对业务要素重组重构，搭建公司内部线上系统，利用技术创新实现资源精准配置，创造增量价值，驱动公司业务持续稳定增长。这种以技术创新为驱动的发展模式，增强了公司市场竞争力，满足了消费者个性化需求。

自身运营

公司运营过程中引进先进数字化工具，提升了内部运营效率，实现了业务流程的透明化和智能化。这些数字化工具的应用有助于优化内部工作流程，减少人为错误，提高决策的准确性和时效性。数字化工具的引入也加强了公司各部门之间的协同合作，为公司创造更大的价值。

线上 OA 系统

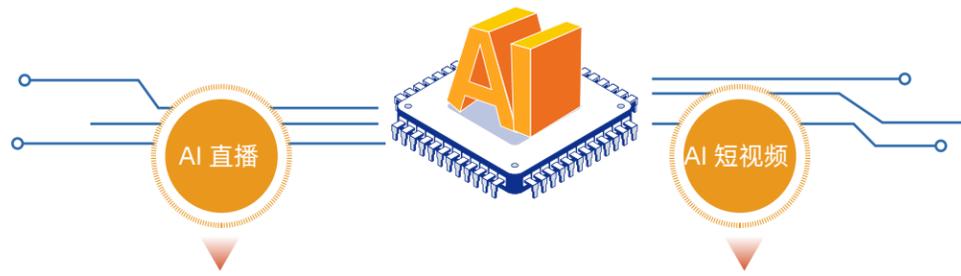


线上 ERP 系统功能



AI 工具助力业务开展

孩子王自主研发了 AI 程序-KidsGPT 智能顾问，在保护用户个人隐私的前提下分析大型数字化门店和线上 APP 汇总产生的海量数据，对用户互动记录、育儿顾问经验、商品数据等进行针对性训练，形成用户个性化记忆能力。作为母婴童行业的首个大模型，KidsGPT 智能顾问为会员提供社群交流、AI 写真互动、直播卖货、智能客服、智能育儿顾问等多场景的服务。



引进智能直播作为真人直播的补充，打通直播技术方案，通过不间断直播获取公域生态内流量，以提升品牌影响力。同时 AI 直播打通生态会员信息，为门店在公域引流，提供门店周边到店客源。

通过数字人技术、语音转换 (VC) 与语音合成 (TTS)、自动语音识别 (ASR) 技术、智能数字人、视频素材混剪、直播切片等众多技术手段，公司实现短视频内容的高效自动化生产，降低创作门槛，助力公域声量提高与获客。当前公司 AI 短视频项目已经训练完成的数字分身数量共计 2,964 个。

社群数字员工

AI 赋能社群从“单向营销”转变为“社交服务营销”

APP 数字员工

虚拟导购，用户自主商品交互，提供多样化购物体验

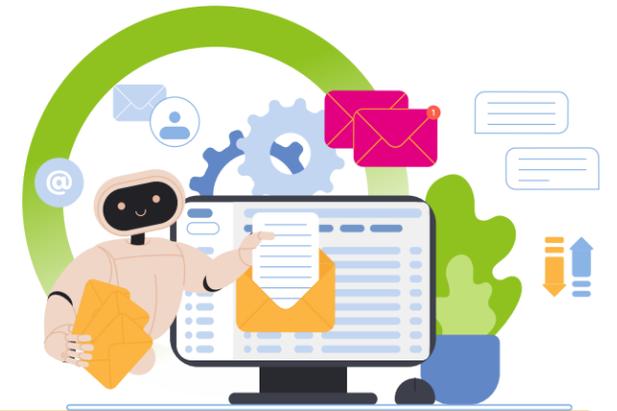
门店数字员工

线上 24 小时智能小帮手，挖掘用户需求并进行互动

数字员工类型

价值链业务升级

数字化工具的应用促进了线上线下渠道的融合，打破了传统零售的界限，为消费者创造了无缝连接的购物体验。这一系列以用户为中心的创新举措，彰显公司在数字化转型征途上的坚实步伐，更为公司的长远发展筑牢基石。



DTC 自动化精准营销

报告期内，孩子王启动 DTC 自动化精准营销项目，对客户数据管理平台 CDP、智能营销、智能投放、智能推荐等系统进行了智能化升级。系统自动在合适的时机，针对合适的人，通过合适的触点，提供合适的福利、关怀、提醒、资讯、活动等解决方案。自动化营销保持公司与用户良好的互动，提升用户体验，保持用户粘性，促进成交转化，更充分地挖掘和利用营销机会。

自动化精准功能介绍

基础建设

智能精准用户模型、智能分配中心、智能内容生产中心基础架构建设

触点完善

智能分配中心进行点位扩展和点位升级功能建设，支持新的样式如视频、大图、动图，新功能如动参、撤回等，增加更多触达机会，提升展示效果及点击率

精准提升

细化标签、增加精准匹配机制、增加个性化内容等，提升流量转化效率

智能化

通过集成 AI 算法，提升自动化程度、精细度、精准度，实现千人千面的营销效果

DTC 自动化精准营销

自动化 DTC 创造各方价值



客户 / 消费者

通过智能化精准匹配提升用户解决方案匹配度, 充分满足会员需求, 会员价值最大化



品牌商 / 合作伙伴

通过智能 DTC 赋能给品牌和商家, 助力品牌精准会员运营数据资产变现实现共赢



员工

通过智能化的方式降本增效, 让员工将更多精力放在产品打磨和会员的服务上

关键绩效

报告期内, 线上 DTC+ 线下资源银行相结合, 实现 90% 资源自动化分配。

技术革新助力实现累计增量产值 1 亿元, 增长 8.4 万人次, 月均贡献超过 20% 的增量比例。

智慧物流

随着孩子王线上线下业务的发展推进, 公司构建完备的物流系统包含基础货品运输、货运代理、仓储、配送、契约型定制化综合物流、租借运输与智能化物流设备, 同时也已经形成全国性货物集散分拨网络, 利用大数据、物联网、人工智能等技术搭建了孩子王智慧物流体系。智慧物流提供即时零售及本地生活服务, 打造城市用户需求的同城数字化生态, 实现从流量吸引到流量留存。



智慧物流亮点

覆盖近 200 个城市

自建自研可溯源的灯塔配送系统, 更快速物流配送

数字化物流体验, 有温度的线上服务, 提供更高维度体验

位于南京的孩子王智慧物流产业园中 3.6 万平方米采用行业先进全自动化物流设备, 通过库内高速智能分拣设备进行货物集成作业、物流机器进行高效存储及零售存储等, 整体智慧物流系统的总投入超亿元。目前自动化物流设备已经全面为孩子王全渠道业务服务, 其中线上可满足日均超过十万单订单发货量, 线下可满足华东区域 150 家以上门店及 5 个 RDC 的商品周转作业需求。

物流智慧系统

五大物流智慧系统——全流程在线闭环, 全链路对外可视, 全场景业务咬合

预约可视	在线订单预约, 供应商高效送货进仓
库存可视	库存智能分析, 供应链库存结构健康
作业可视	作业节奏透明, 供应链链路高效协同
在途可视	在途轨迹可视, 供应链极速高效履约
退货可视	逆向全程监控, 供应链逆向进程加速

经过多年的发展, 孩子王已建立了与门店布局和线上销售相匹配的, 包括中央仓 (CDC)、区域仓 (RDC) 和城市中心仓 (FDC) 在内的三级仓储体系, 形成了 "供应链 + 本地生活服务" 的经营定位, 通过将更高效的供应链管理系统和更先进的物流仓储系统相结合, 打破线上线下的物流配送界限, 将门店服务及本地化生活场景相互交融, 满足家庭及社会日益多元化、个性化需求。2024 年, 孩子王大力推进同城业务, 通过自主研发的同城即时零售全链路数字化系统, 以及一小时达、全城送、半日达等先进产品, 订单及时履约率达 98%, 大大提高了用户购物的便利性。

为更好地满足庞大客户群体的配送需求, 孩子王华北智慧物流基地选址在天开西青园, 借助天开西青园得天独厚的交通地理优势与兴旺的产业基础, 进一步完善公司华北仓网物流布局, 提高仓储物流的运行效率和管理能力, 满足并购乐友国际后的物流需求, 并实现线下门店和线上订单的高效配送。2024 年, 华北智慧物流基地建设进展顺利, 将于 2025 年完成工程阶段的建设。

稳健运营， 共筑固本之基

孩子王持续强化公司治理，加强“三会一层”的运作效率，构建合规的风险控制体系和全面的风险管理架构。公司坚持公正和公平的经营理念，实施反腐倡廉政策，重视数据安全和用户隐私保护，确保决策过程的高效和透明度，维护用户的信任和公司的良好声誉，保护股东和投资者的权益，促进公司高质量可持续发展。

三会运作，强化稳健治理	25
合规风控，稳固发展根本	29
反腐倡廉，护航平等竞争	33
数据安全，守护用户隐私	35

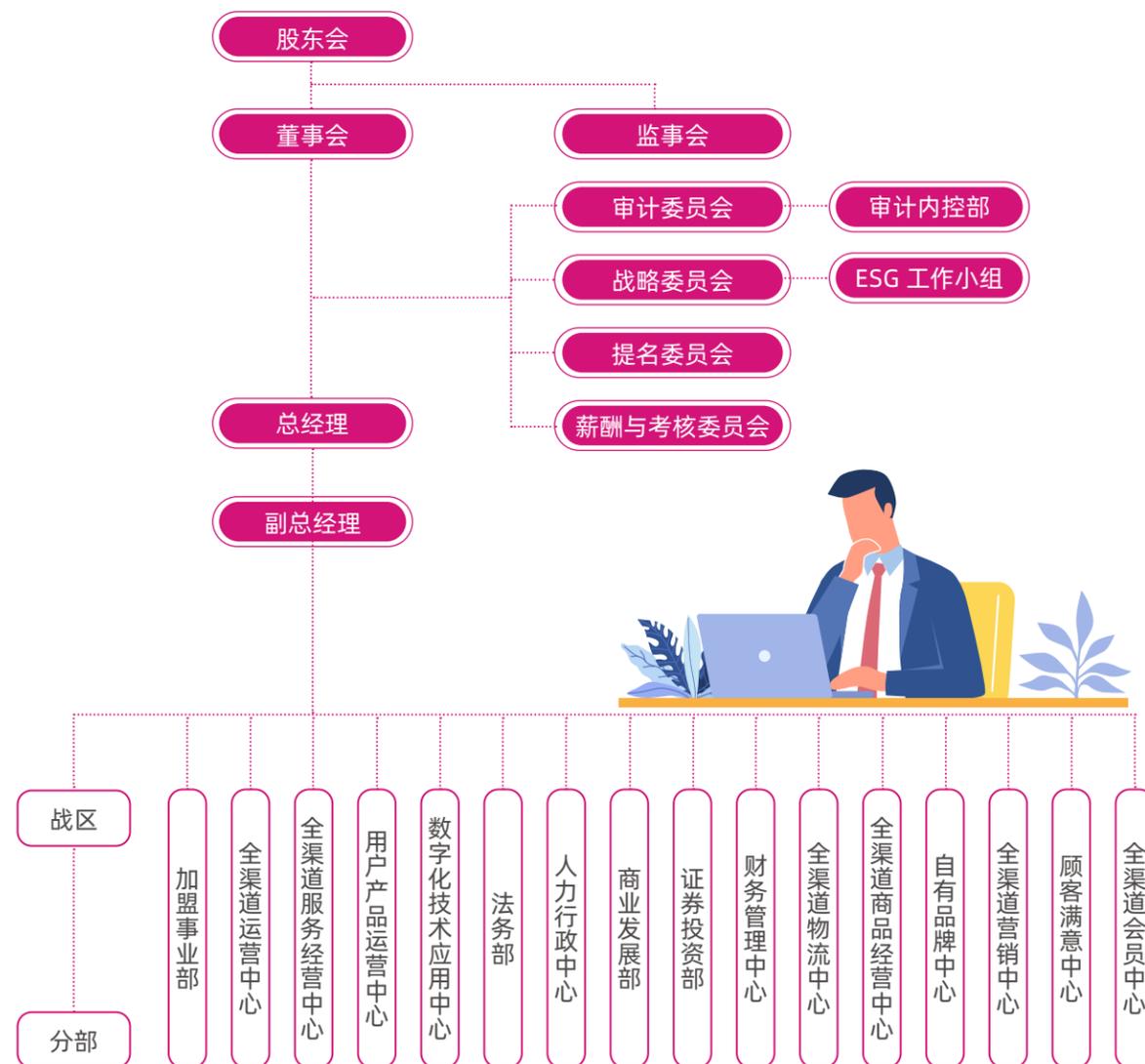
01



三会运作，强化稳健治理

孩子王依据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等相关法律法规以及《公司章程》的规定，持续优化公司三会一层治理架构。公司由股东会作为治理最高权力机构，领导董事会、监事会的运作，董事会下设四个专门的职能委员会并领导经理层，各权力、决策、监督及管理机构职责清晰、运作规范，确保公司及股东的合法权益得到有效保护。

公司治理架构



关键绩效

报告期内，

公司董事会 **7** 名董事中，独立董事 **3** 名，女性董事 **1** 名；

公司共召开董事会 **15** 次，董事出席率达 **100%**，审议议案 **63** 项；

公司共召开监事会 **11** 次，审议议案 **36** 项。

董事会

公司重视董事会的多元化建设，通过在性别、年龄和专业能力等方面的合理配置，不断提升董事会多元化水平，给公司的发展战略和企业经营带来多样化的见解。

董事会设有四个专门的委员会，分别是审计委员会、战略委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会，各专业委员会各司其职，凭借其专业能力和经验，为董事会提供科学决策支持，确保公司治理的有效性和决策的合理性。

董事会各委员会职能



关键绩效

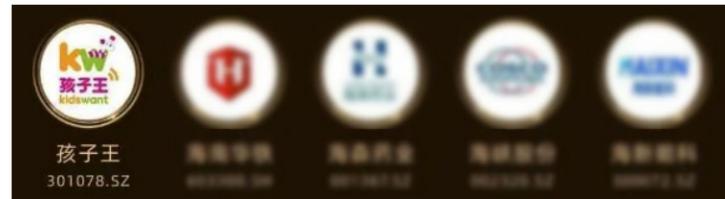
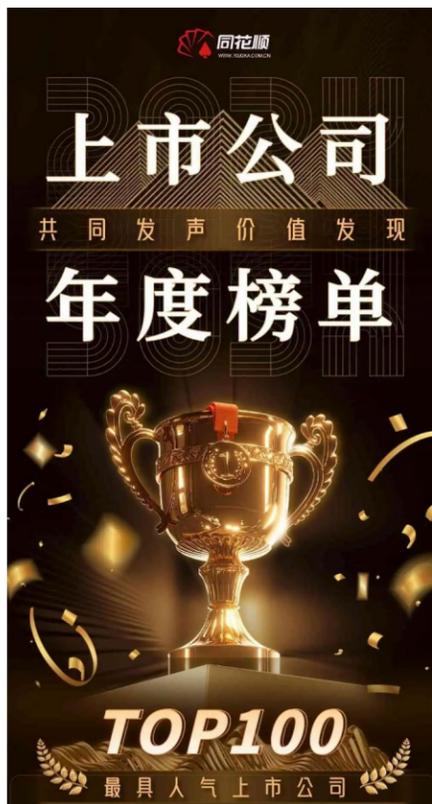
报告期内，公司各董事会委员会开展情况：

 审计委员会召开 4 次	 战略委员会召开 3 次	 薪酬与考核委员会召开 3 次
--	--	--

投关管理与信息披露

为规范投资者关系管理工作，增进投资者对公司的了解与认同，公司制定了《投资者关系管理制度》，明确了投资者关系管理的原则、目的、管理内容和方式，全面覆盖并提高了投关管理的质量。报告期内，公司获得同花顺“最具人气上市公司奖”，展现了投关管理工作的成果和投资者的认可。

投资者关系荣誉：



同花顺“最具人气上市公司”奖



投资者交流会

2024年8月，孩子王召开2024年度中期投资者交流会，与70余家投资机构就公司2024年上半年业绩情况进行沟通交流，会上详细介绍了公司的经营策略、市场拓展情况以及未来发展规划。此次交流会作为公司与投资者的沟通渠道，成功传递了自身的价值和潜力，增强了投资机构以及投资者对公司的了解和信任。



2024年度中期投资者交流会

公司依据《上市公司信息披露管理办法》制定了《信息披露管理制度》，确保了信息披露的规范性和流程的严谨性。该制度遵循了真实、准确、完整、及时披露信息的基本原则，同时向所有投资者公开披露信息，确保了在法律法规框架下，公司能够及时、准确、完整地向公众、股东及监管机构披露相关信息，保障股东特别是中小投资者权益。

凭借健全的信息披露机制，公司提升沟通透明度，加深市场对本公司经营及财务状况的认知与信赖，确保所有利益相关者的知情权及公平待遇，进而促进公司的长远发展。

关键绩效

报告期内，

公司共披露公告及非公告上网文件 **281** 份，其中定期公告 **4** 份，临时公告 **171** 份；

回答上证 e 互动平台问题 **60** 个，回复率达 **100%**。

合规风控，稳固发展根本

孩子王始终把合规管理作为稳健发展的基石。公司通过完善的内控体系、风险管理与税务管理机制确保各项业务操作合规，及时识别并应对各类潜在风险，为可持续发展提供了坚实保障，助力企业在复杂环境中稳步前行。

内部控制

公司严格遵循合规风险相关法律法规，制定《内部审计制度》并建立了完善的内部控制体系，规范各项业务操作，确保每一环节都符合法律法规要求。通过定期开展内部审计工作，公司全年共向审计委员会提交并完成 14 项审计项目，涵盖商品结算、营销费用、工程管理、采购管理、资产管理、物流管理等多个领域，通过审计工作有效支持了公司各项业务流程的优化和风险控制，确保了企业运营的透明度和合规性。

内部控制管理



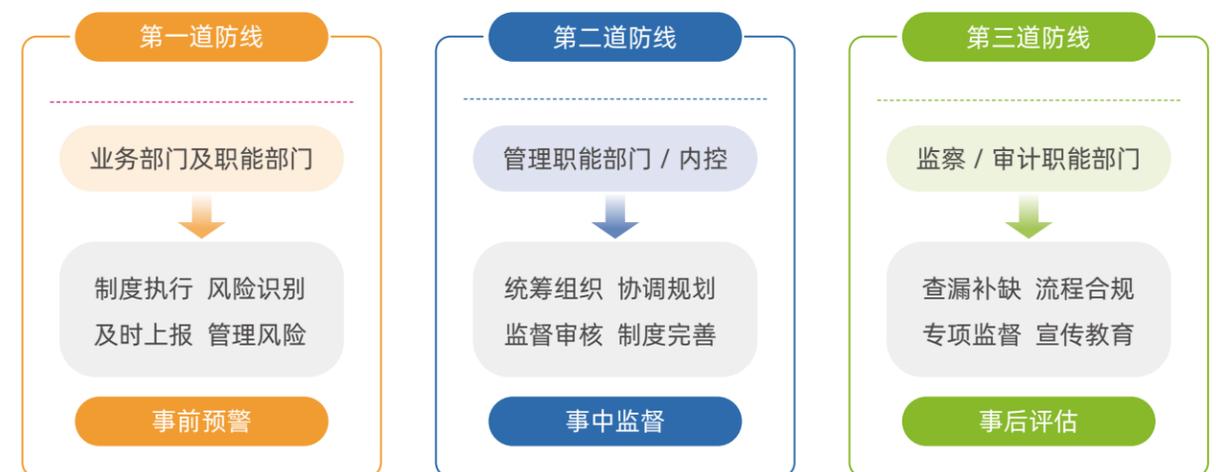
风险管理

公司将风险防控嵌入经营管理全链条，通过“业务部门 - 内控体系 - 监察审计”三级协同防线，打造事前预警、事中管控、事后评估的动态治理闭环，形成层层递进、环环相扣的立体防控网络，为战略稳健落地与业务可持续发展提供坚实保障。



风险管理“三道防线”

协同合作与长效治理战



公司共举办了 28 场风险管理合规培训，涵盖制度建设、流程优化审计、项目推进和运营风险等主题，旨在增强全体员工的风险管理意识。

合规管理培训

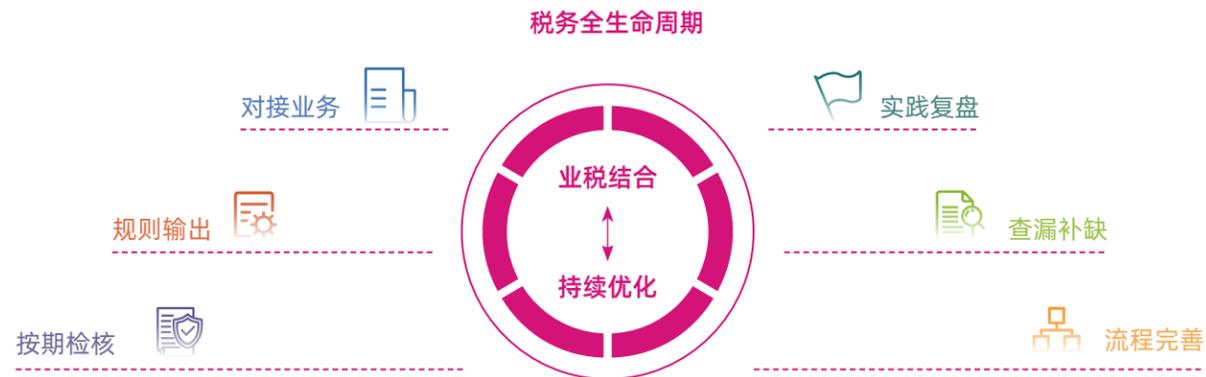
2024 年 9 月，孩子王开展核心管理层廉洁合规培训，围绕廉洁合规治理要求，从国家层面、行业层面进行剖析，并详细解读公司内部廉洁合规机制建设和总体目标，强调了廉洁自律的重要性，旨在打造一支清正廉洁、高效执行的管理团队。通过培训，管理层对合规管理有了更深入的理解，承诺将合规理念融入日常决策和运营中，确保公司业务在合法合规的轨道上稳健前行。



合规管理培训

税务管理

公司将税务管理视作企业经营合规的重要组成部分，为此制定了《税务管理制度》并完善全生命周期管理的税收体系，确保税前税后全流程覆盖，并采用电子化管理平台加强税务管理的自动化和规范化，全面防范税务风险。



公司秉承“夯基础、强实务、控风险、提效率”的税务管理方针，定期组织税务管理人员参与内部税务培训、外部专家讲座以及税务政策研讨会，不断提升税务管理人员的专业素养和应对复杂税务问题的能力，运用税务专业知识让业务可持续发展，实现税务成本最优。



税务管理目标：

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 稽查评估
0 恶性罚款 | 合规证明
100% 取得 |
| 汇算预实偏差率
2% | 政策运用
100% 享受 |

公司打造税务管理平台实现业、财、税、票、档一体化，向外“延伸”集成赋能，打破“烟囱式”信息化架构，实现“插座式”目服务平台，支撑一系列前端应用系统，彻底解决信息孤岛问题，提升数据转换效率和质量。同时，该平台还具备强大的数据分析功能，能够对企业的税务数据进行深度挖掘和分析，为企业的税务筹划和风险控制提供有力的支持。

税务管理平台“12345”特色

- 1 个平台**
一个平台 分级授权使用
一套标准 分场景应用
- 2 大延伸**
往前延伸融合支撑，往后延伸支撑后端统筹决策
- 3 化合一**
流程自动化 分析智能化 在线数字化
- 4 项推动**
推动票税服务支撑、统筹办同、风险管控与分析支持
- 5 种应用**
支持多模式、多场景、多组织、多角色、多连接应用



反腐倡廉，护航平等竞争

公司坚定不移地推进反腐倡廉工作，致力于营造公平、公正的商业氛围，确保所有经营活动秉持透明度和诚信原则，通过严格执行相关法律法规与内部规范，保障公司与合作伙伴、供应商之间的平等竞争。公司反对任何形式的不正当竞争行为，强化内部纪律，严厉打击腐败现象，为各方提供一个公平、透明的商业合作平台。

廉洁制度体系

公司严格遵守反贪污反贿赂相关法律法规，制定了《反腐败管理制度》，并通过《孩公约》规范员工的自律行为，确保廉洁从业。为进一步加强管理，公司出台了《礼品管理政策》，明确禁止员工向业务合作单位索要或接受礼品，并规定被动接收的礼品必须退回，违者将被列入行业负面清单。公司设立独立的监察中心，专门负责腐败行为的调查工作，并确保举报处理和调查过程的公正性与独立性。

公司加强对商业合作伙伴的廉洁管理，要求其签订《阳光协议》，明确对与合同款项让利、回扣返利等商业行为的廉洁行为定义，规定双方诚信责任，若有违约进行警告处分并承担相应违约金。公司每年通过公开渠道发布廉洁公开信，旨在与合作伙伴交流廉洁理念，推广规范管理，通过这些措施致力于构建公平、正当、廉洁的“商道共赢”合作环境。



致合作伙伴廉洁公开信

举报机制

公司秉承“预防为主、惩防并举”的诚信文化建设原则，坚决打击一切不诚信行为。严格禁止员工以个人私利为目的接受客户、供应商、合作伙伴及其他业务关联方的利益赠送。对于职务侵占、营私舞弊、商业泄密、供采勾结、合同造假等重大违纪违法行为，公司将依法从严处理，确保公司运营的合规性与公正性，维护企业的诚信与声誉。

举报渠道

- 举报电话** 18805665495
- 举报邮箱** JC@haiziwang.com
- 举报信函地址** 江苏省南京市江宁区运粮河东路 701 号 B 栋 5 楼二单元 (211135) - 监察中心收



公司高度重视举报人保护，始终将举报的保密性放在首位。公司设有严格的举报受理和调查流程，并明确规定举报可采取实名或匿名方式。对于举报人的个人信息以及举报材料，均严格保密。针对实名举报，公司专门设立了“特别保护名单”，由监察中心专人管理，其他部门或人员不得接触该名单。公司严禁以任何形式对举报人进行打击报复，举报人可直接向监察中心反馈相关问题，若查实有报复行为，将移送司法机关追究法律责任。

廉洁文化建设

公司高度重视廉洁文化建设，始终将廉洁合规作为企业文化的重要组成部分，通过企业微信“乐享”平台、公众号以及定期的廉洁文化培训，广泛宣传廉洁理念，增强员工合规意识。同时，公司每月通过企微“廉洁合规直通车”专栏，公布典型违规违纪案例，旨在深化警示教育，确保每位员工都能坚守廉洁自律。



关键绩效

报告期内，

- 共开展反商业贿赂及反贪污培训 **283** 次；
- 管理层共 **3,488** 人次参与培训，占比为 **52.7%**；
- 共有 **3,131** 名员工参与了培训，占总员工数的 **43.7%**。



廉洁合规培训

2024 年 2 月，孩子王开展廉洁合规培训，主要围绕廉洁从业相关注意事项及违规违纪所引发的负面影响进行宣教。培训重点强调了公司《反腐败管理制度》和《孩公约》的核心内容，通过实际案例分析，让员工深刻理解廉洁从业的重要性。通过此次培训，员工们进一步增强了廉洁自律意识，承诺将廉洁理念融入日常工作中，共同维护公司的廉洁形象 and 良好声誉。



廉洁合规培训

数据安全，守护用户隐私

公司制定了《数据安全基础性管理制度》，构建覆盖全生命周期的数据安全管理体系，实现了风险预防、过程监控与事后追溯的闭环管理。本年度公司已通过三级信息系统安全保护备案证明，并通过了 ISO 27001 信息安全管理体系认证，展现了信息安全管理的有效成果。

信息安全未来规划

随着信息技术发展和信息安全形势的变化，公司保障隐私与信息安全的未来规划将会动态调整。



数据分类脱敏处理

安全认证评估与体系优化

敏感数据加密储存

漏洞管理与安全测试

隐私合规保护

信息安全保护措施

终端与网络安全防护

为保障公司信息安全，公司建立了《应急预案》《应急响应制度》等制度，同时定期举行系统灾害性演练，以应对各种突发情况。同时，公司还成立了安全队，负责维护和保障公司信息安全。公司在符合《信息安全等级保护管理办法》的要求下，成功获得了信息系统安全等级保护认证-第三级。



信息系统安全等级保护认证



数据分类分级管理



评估与改进



数据安全培训、奖惩与举报机制



全生命周期数据安全管理体系

数据权限管控



数据日志储存备份



安全预警与应急演练



关键绩效

报告期内，

公司发生数据安全事故次数和客户隐私泄露事故 **0** 起；

公司共开展数据安全与客户隐私保护培训 **4** 次，参与人数 **12** 人，开展相关应急演练 **6** 次。



数据安全培训

2024年10月，孩子王组织全体员工参与信息安全分享培训会，会议重点聚焦于规章制度解读、典型案例分析及安全建议分享。培训阐释了信息安全法规与行业标准，明确企业的合规要求，分享发生在身边的真实信息安全事件，并分享一系列实用的信息安全建议，帮助员工们在日常生活中更好地保护自己与他人免受信息泄露和网络攻击的风险，构建安全管理体系，提升员工安全意识，携手共筑数字时代的坚固防线。



数据安全培训

合作交流， 携手各方共进

孩子王坚持“经营顾客关系”的理念，致力于打造核心优质产品。通过与供应商携手合作，建立稳固的供应链，并加强行业间的交流与合作，我们致力于提供更高品质、更可靠的产品以及全方位的服务，以促进价值链的发展。公司汇聚品牌力量，积极承担社会责任，踊跃参与公益志愿活动，向亲子家庭传递温暖与关爱，为构建和谐社会贡献自己的力量。

- 研发开拓，驱动技术创新 39
- 品质保障，夯实质量标准 42
- 客户服务，提升用户体验 50
- 责任采购，塑造供应网络 56
- 公益志愿，彰显社会责任 59

02



研发开拓，驱动技术创新

孩子王依据国家相关法律法规规定，同时根据创新性研究模式的优化，建立了规范的研发管理架构，并根据业务发展的需求制定完善的研发管理制度和工作流程。通过持续的研发投入和创新，公司围绕用户推出具有竞争力的服务，为公司的长期发展奠定了坚实的基础。

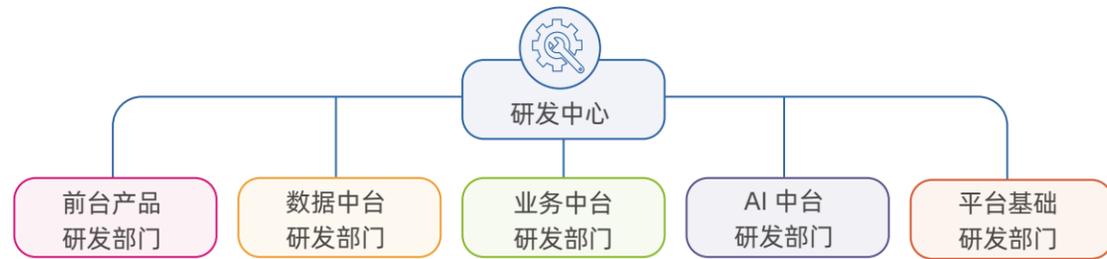
关键绩效

报告期内，公司研发投入共 **5,113.14** 万元，占公司营业收入的 **0.55%**，
研发人员共 **134** 人，研发人员规模同比增长 **35.35%**。

研发管理

公司秉承“技术赋能业务，创造增量价值”的技术研发战略目标，组建技术研发管理架构，子公司上海童渠对于创新开发软件、平台及相关配套技术服务进行创新开发，搭建完善线上化平台，保障企业各项业务工作可以高效、展开。

研发部门架构

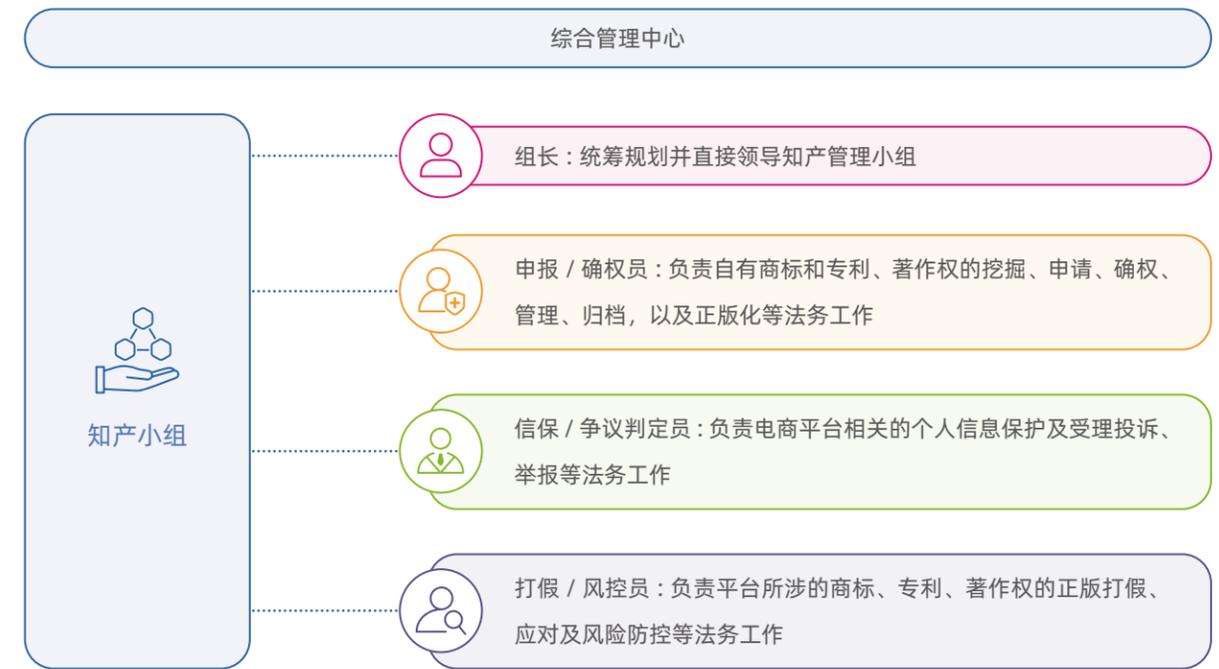


知识产权管理

公司高度重视知识产权管理，根据相关法律法规并结合公司自身的情况，制定了《商标/专利管理制度》《著作权管理制度》《公司知识产权申报状况》等相关制度，并成立了知识产权管理小组。

知识产权管理小组负责全面管理公司的知识产权事务，包括专利的申请、审查、维护以及知识产权的侵权监测和维权工作。通过这一系列制度的建立和执行，公司有效保护了自身的创新成果，提升了核心竞争力。

知识产权管理小组架构



关键绩效

报告期内，
公司累计共有专利 **10** 项，软件著作权 **182** 项，商标 **911** 项。
年度新申请专利 **2** 项，新获得软件著作权 **17** 项，新获得商标 **50** 项。



行业交流

公司作为母婴行业的领军企业，积极组织行业活动，活跃参与交流沟通，与业界同仁共同探讨行业趋势、技术创新等议题。通过这些交流活动，公司不仅拓宽了视野，为自身的研发创新提供了源源不断的灵感和动力，还与更多合作伙伴开展合作，促进了整个行业的健康发展。

全球合作伙伴大会

2024年12月，孩子王举办以“在变化中进化”为主题的2024年孩子王全球合作伙伴大会，千余家国内外头部母婴童品牌商、本地成长服务商、数百位行业专家以及各大主流媒体、新媒体出席本次活动。公司与各合作伙伴共同探讨在充满变局与挑战的行业周期里，母婴童行业如何以变化求进化，以进化致未来。公司规划未来将携手合作伙伴，共同打造上下游一体化高效供应链服务平台，构建母婴童产业生态联盟，为行业发展贡献力量。



全球合作伙伴大会

联合火花思维战略合作

2024年5月，孩子王与火花思维“为爱定制 - 打造儿童教育服务新范式”战略合作签约仪式顺利举办，在儿童成长服务的延伸和教育模式领域进行创新，携手开展从专属优惠到专业育儿顾问团队和专业师资团队的定向服务，全方位给孩子带来思维及素质提升的定制化产品，为亲子家庭提供更完善的儿童成长服务。



战略合作仪式

“防敏联盟”发布会，共筑儿童“健康之盾”

2024年7月，孩子王在世界过敏日来临之际，为进一步关注儿童过敏问题，联合合作品牌，举行了“防敏联盟”发布会。会议旨在探讨和推广最新的防敏知识与防敏产品，以应对中国婴幼儿过敏性疾病高发的挑战。公司精选多家品牌开展此次发布会，倡议为儿童创造更安全健康成长环境，标志着行业对婴幼儿健康问题的高度关注和积极探索，不仅展示了各品牌在防敏领域的创新力和技术实力，也为全社会关注儿童健康问题提供了一个重要平台。



战略合作仪式

品质保障，夯实质量标准

孩子王为客户提供全方位、高品质的商品与服务。为了确保每一件商品的品质，公司建立了品质管理体系，各环节都经过内部监督管理。该体系包括了对供应商的严格筛选、原材料的质量检验、生产过程的全程监控、成品的多重检测以及售后服务的及时反馈等多个关键环节。

孩子王品质联盟理念方针



服务品质保障体系

8 大基础服务 安心保障每一刻



7 大特色服务 贴心守护每一程



爱心热线：400-828-8686 (9:00-24:00)

全球购神秘抽检：权威机构匿名抽检

5 大品类服务 精准呵护每个需求



质量管理

公司全渠道供应链规划中心设立了专门的质量管理部门，负责监督与指导公司的产品品质管理工作。公司制定了详细的质量保障全流程制度，从供应商供货品质监控到上架产品质量跟进的全流程严格控制产品质量，并设立质量部门年度 KPI 指标，指标分解到月，按月考核部门达成情况，确保各项标准均严格达标。

产品质量考核指标



在质量保障制度及举措方面，孩子王注重从供应商管理入手，严格筛选合作伙伴，对供应商进行定期审核与评估，确保所采购的商品符合国家标准与公司要求。同时，公司还建立了完善的产品检测流程，对入库商品进行抽检或全检，确保商品质量无误。

公司积极与行业协会、业内优秀品牌及第三方检测机构展开合作，共同推动质量标准的提升与创新。通过参与行业协会的活动，公司不仅了解了行业的最新动态和趋势，还与其他企业分享了质量管理方面的经验和最佳实践，促进了整个行业的共同进步。同时，与业内优秀品牌的合作，让孩子王有机会学习到其他企业在质量管理方面的先进做法，不断优化自身的质量管理体系。



消费者协会与公司战略合作

2024年5月，孩子王联合南京市消费者协会举办了“激发消费活力，守护母婴权益”暨2024市消协与孩子王战略合作签约仪式，建立常态化的合作机制，涵盖了建设消费纠纷快速处置绿色通道、开展母婴童市场消费知识科普、针对热点问题实施定期测评、共同商讨对策以破解消费难题、以及联合制定母婴童产业的新标准等合作内容，全面有效地促进了消费满意度的提升。



战略合作仪式海报

公司与业内优质品牌共同宣读《守护母婴权益联盟》承诺书，表达压实企业主体责任，加强行业自律，构建消费者友好型社会环境的决心，切实提升服务质量、保障产品安全、优化消费体验。



宣读承诺书

公司联合中国劳动学会推出产后恢复服务规范，推动行业标准化，从而持续促进行业健康有序发展，为所有宝妈提供更加优质、可靠的服务。在活动中，公司发表“产后恢复标准化服务书发布”感言，强调将积极响应并践行服务规范，不断提升服务品质，为宝妈们带来更加安心、专业的产后恢复体验。

公司通过与政府、优质生态伙伴达成深度战略合作，引导行业自律规范，推动消费者权益保障，共同为母婴童群体打造放心、安心、舒心的消费环境。



发表发布感言

不合格商品定期下架处理

2024年，孩子王依据《商品品质监测实施指南》不定期进行第三方检测，经过检测发现部分供应商产品存在违规现象，违反公司《供应商产品质量监督管理办法》的相关规定。公司及时对检测不合格商品进行处理，加强公司商品质量管控和促进商品经营规范，及时控制产品质量安全风险，保障消费者使用安全并维护消费者权益，规避公司经营风险。

此外，孩子王还注重质量管理培训，定期组织员工参加品质管理培训课程，提升员工的质量意识与专业技能。通过培训，员工能够更好地理解品质管理的重要性，掌握质量控制的技巧与方法，为公司的品质管理工作提供有力支持。

质量提升培训

2024年11月，公司质量部门相关人员参加中国检验检测学会组织开展的“2024轻纺检验检测技术革新与产业创新升级学术交流会”，听取交流会探讨轻纺检验检测技术的最新发展动态以及产业创新升级的可行路径。通过更新标准和检验检测方法，公司更新知识库确保产品品质，保障消费者健康安全。

产品召回

公司建立了《产品安全召回管理规范》，完善产品召回机制，避免和减少不安全产品的危害，保护消费者的身体健康和生命安全。公司一旦发现产品质量问题，将立即启动召回程序，根据产品安全危害严重程度分级别召回，确保问题产品能够及时、有效地从市场上撤回，保障消费者的安全与权益。

关键绩效

报告期内，
公司**未发生**产品召回事件



各部门产品召回职责



全渠道供应链规划中心

负责商品安全危害的调查和评估，确定召回级别，提出有关通知和（或）产品召回意见，并配合追溯、召回和（或）调换；负责确定召回商品的全渠道下架禁销



全渠道商品经营中心、自有品牌中心

负责产品的跟踪、信息收集、数据整理、通知相关方、产品召回等；发生有供应商或生产商主动发起的召回行为时，负责及时知会运营中心、供应链规划中心 - 品质运营部、物流中心，按召回级别启动召回程序，并配合追溯、召回和（或）调换



全渠道运营中心

负责督导门店完成产品下架封存及召回的信息记录、反馈及其他相关事宜



全渠道物流中心

负责库配商品的下架，停止送货并封存，并配合库配产品召回的相关物流事宜



分公司运营

负责区域门店执行产品下架、封存、召回、信息记录、反馈、退货及其他相关事宜闭环



门店店总

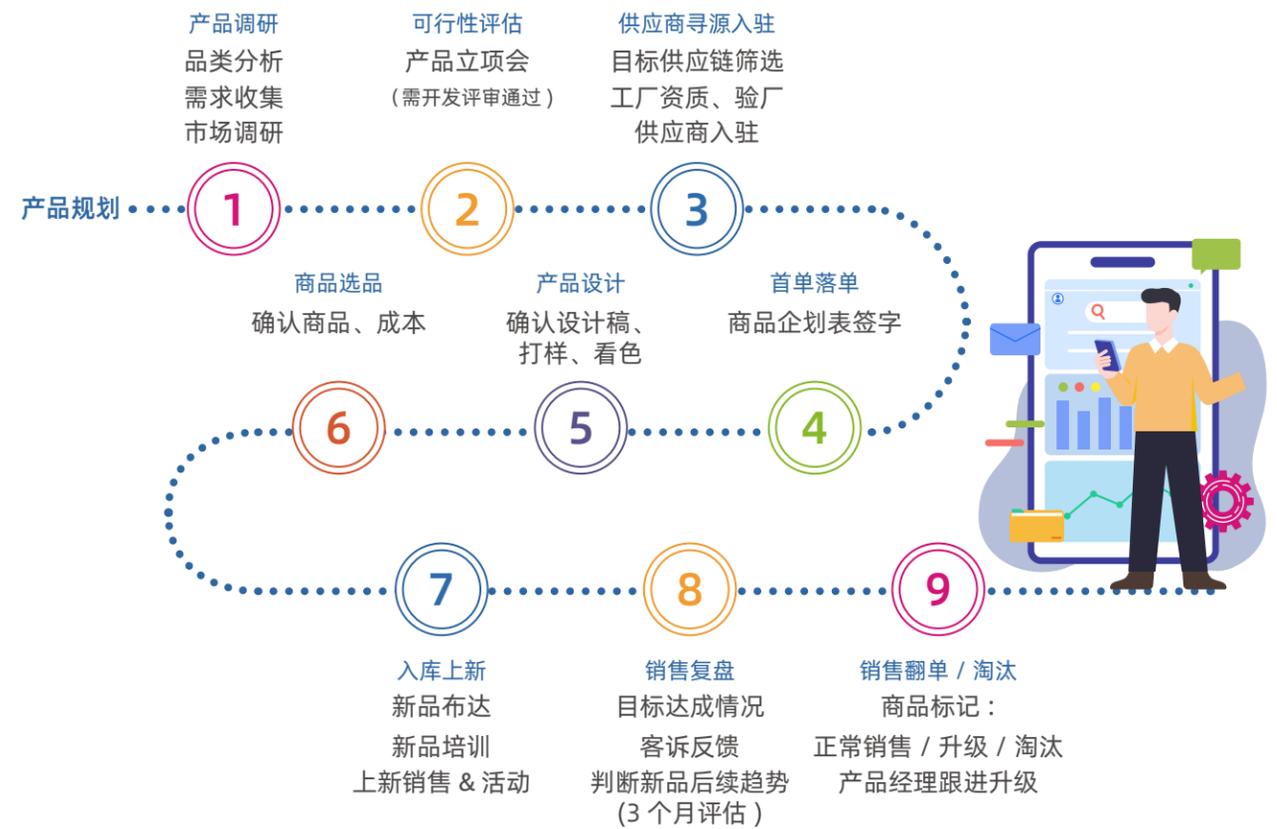
执行产品下架、封存、召回、信息记录、反馈、退货及其他相关事宜

召回公告需要包括但不限于商品名称、条码、规格、生产日期（若有）、批次（号）（若有）、召回原因、相关门店义务和消费者退货或赔偿的流程等内容，为社会公众提供清晰、准确的信息，确保消费者和公众能够充分了解召回的具体情况和应对措施。

自有品牌

自有品牌战略是公司未来发展的重要方向，公司提升自有品牌产品的收入占比，有效优化商品结构并显著提升盈利能力。通过自主研发与生产，公司推出了一系列符合市场需求、品质卓越的儿童用品，遵循公司“用户需求就是最高纲领”的产品开发原则以及“为爱严选，用心呵护”的品牌理念，赢得了消费者的信赖与喜爱。

公司自有品牌产品开发流程



自有品牌开发以用户为中心

自有品牌开发维度	具体开发措施
专业端	结合专家团、育儿顾问，一线导购人员与用户互动反馈，深刻洞察用户痛点及需求，专业研发产品
用户端	千名消费者测评体验，通过问卷调查及访谈数据反馈，倾听用户真实评价，不断打磨产品；社交媒体新品趋势洞察
研发端	新材料 / 新技术匹配解决需求，数据、技术驱动

目前孩子王已有七大自有品牌，分别是贝特倍护、初衣萌、慧殿堂、柚咪柚、植物王国、可蒂家和 Vivid Bear。乐友拥有四大自有品牌，分别是服纺类歌瑞家、用品类幼蓓、食品类歌瑞贝儿、洗护品牌伊瑞丝，涵盖用品、玩具、内衣家纺、饰品等多元化品类，为用户提供全面丰富、一站式的商品购物体验。



孩子王自有品牌矩阵

贝特倍护萌趣保温

报告期内，公司自主研发设计了贝特倍护萌趣保温杯，精准捕捉妈妈消费者对材质安全、保温性能、密封性能及外观颜值的关注，该保温杯集一杯多用、长效保温、萌趣可爱等特色于一身，完美契合消费者需求。该产品在上市后迅速获得了消费者的广泛好评，提升了孩子王自有品牌的知名度。



贝特倍护萌趣保温杯



客户服务，提升用户体验

孩子王致力于打造全国中大童服务标杆，更好地为全龄段儿童提供衣、食、住、行、用、玩、教等一站式购物及成长服务解决方案，助力孩子的健康成长和素质教育培养。公司深耕城市市场，构建三大服务平台，实现从商品到服务的全面深度满足。



服务经营布局

服务体系战略

公司制定服务业务战略方向，即以“三扩”为核心：扩品类、扩赛道、扩业态，持续聚焦用户关系，深化经营创新，挖掘存量中的结构性增长潜力，构建以数字化为驱动的全渠道、全场景覆盖，全年龄段服务的中国母婴童新生态，进而实现用户价值提升，赋能品牌增长，在不确定性中发现并创造确定性。

三扩战略

扩品类

- 公司瞄准全龄段儿童及新家庭需求，通过升级门店为全龄段儿童生活馆，新增零食馆、跨境购等多元化服务场景，覆盖中大童群体的零食、潮流玩具、运动学习用品及全家在线教育等板块，精准满足中国家庭“一大一小”结构的消费需求。

扩赛道

- 公司加速从纯商品销售向“商品+服务”转型，推出孕产 Plus、成长 Plus、亲子 Plus 三大服务赛道，覆盖医疗保健、亲子娱乐、儿童教育等领域。目前已有超万名盟军入驻平台，推动服务收入成为新的增长引擎。

扩业态

- 公司依托数据驱动能力，构建多场景业态：深化与乐友的战略融合，优化母婴生态圈协同效应；布局高线城市自营优选小店，打造“kidswant.MOM”体验式仓储销售一体化门店；推进精选加盟模式，以孩子王供应链、会员管理、营销能力的标准输出品牌调性，提升下沉市场消费体验；拓展全数字化仓店，实现 24 小时无人仓快速响应服务；强化门店直播场景，与头部 MCN 机构合作提升新家庭电商直播能力；推出“社交转呗”轻创业平台，激活会员共创生态。



首家精选店开业

2024年7月，孩子王全国首家精选店四川广汉百伦广场店开业，是公司在启动加盟业务后针对下沉市场布局的全国首个门店落地成果。公司通过完善的“六力赋能”（品牌力、产品力、运营力、协同力、服务力、场景力）体系，实现对加盟商的全方位赋能，为广大亲子家庭带来更加专业、贴心的育儿服务。首家精选店的开业，标志着孩子王在创新发展之路上不断前行，也代表着与用户的共同成长，得到了千万会员的认可与支持。



新店开业仪式

小店规划建立

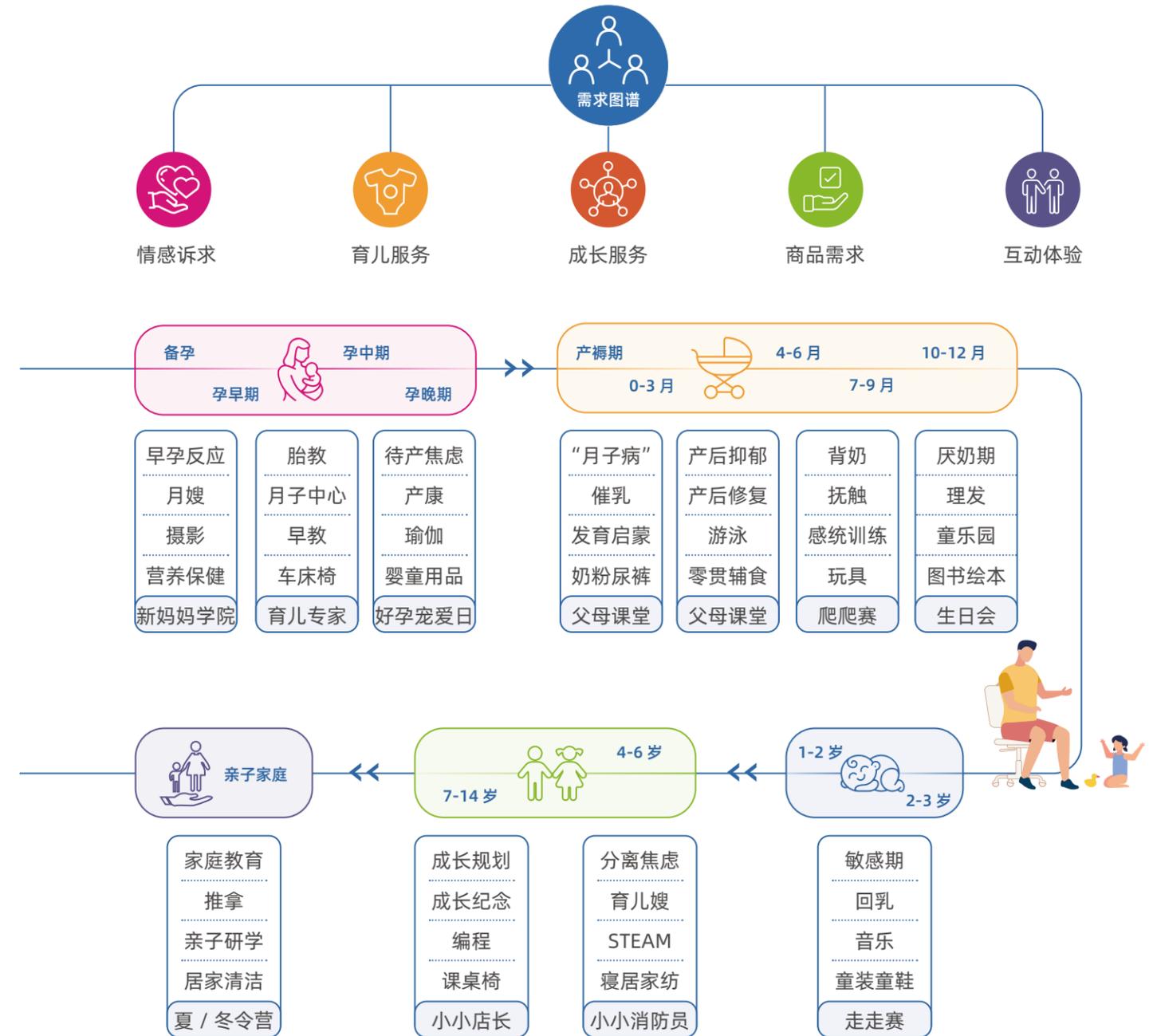
宁波优选店作为公司第二家优选店、非南京大本营区域第一家优选店，存在商品池规划参考依据不充分、缺乏优选店筹备经验等问题。2024年12月，公司开展经营商品池共创会，并对优选店现场陈列模式进行指导，帮助门店规划经营商品池，合计提供394个解决方案，超过2,700件畅销sku，确保门店陈列饱满美观。



小店陈列培训

作为一家重度会员制企业，公司根据会员生命周期和成长需求，创新性地建立了两条运营线。首先，公司利用育儿顾问和专家的专业服务，开发了17个会员生命周期产品，满足用户需求。其次，针对会员成长的关键节点，公司提供从孕期到产后护理，再到宝宝成长各阶段的专业支持，提供15个成长节点解决方案，以增强会员黏性并构建差异化的互动体系。

孩子王会员生命周期需求分类



关键绩效

截至报告期末，公司会员人数超 **9,400** 万人（其中孩子王 6,800 万，乐友 2,600 万），APP 会员人数超 **6,300** 万人（包含乐友 430 万）黑金会员规模和单客年产值均有所提升，年活跃付费会员数超 **120** 万，付费会员单客产值为普通会员的 12 倍以上。

优秀客户服务

为了确保客户服务质量，公司特别制定了《客服服务规范》，旨在指导客服团队始终以用户的需求为首要考虑，致力于提供更迅速、更专业、更贴心的客户服务体验。这些规范的实施，使客服团队能够更深入地理解用户需求，并精准满足，从而赢得了用户的高度认可和信赖。

公司客服人员态度规范

- 
 - 尊重用户，提供热情、周到的客户服务
- 
 - 积极聆听用户的问题和意见，全面理解客户需求，确保解决方案让用户满意
- 
 - 保持专业，提供准确的信息和解答，避免误导用户
- 
 - 服务过程中当用户表达不满时，及时致歉、有效安抚，诚恳接受

为了不断提升客服能力，公司定期组织培训和学习，提升客服团队的专业素养和服务意识。

公司还设立了客户服务质量监督机制，定期对客服团队的工作进行服务能力评估，并将客户服务考核指标加入绩效中以持续提升服务质量和客户满意度。

关键绩效

报告期内，

公司获得
2023 樱桃大赏

“年度母婴服务商杰出表现大奖”



关键绩效

报告期内，公司开展服务相关培训及服务能力考核：

服务意识升级培训每季度 **2** 场、质检闭环执行率 **92%**；

技能技巧训练 **24** 场，质检闭环使用率 **95%**；

业务知识赋能培训 **180** 场，覆盖率 **83%**；

考核：每半年开展客服高阶认证，高级客服占比 **45%**。



公司在全国有超 8,000 名拥有国家育婴师资质的专业育儿顾问，她们同时承担营养师、母婴护理师、儿童成长培训师等多重角色，线上线下随时解决亲子家庭的各种育儿成长难题。她们一对一为妈妈服务，陪伴她们走过育儿的每一个阶段。公司积极挖掘和推广优秀客户服务案例，通过树立榜样和分享经验，激励更多员工投身到优质服务的实践中，共同推动公司客户服务水平的持续提升。

真情每时每刻，服务贴身贴心

顾客临近产期，来到孩子王门店挑选衣服，对于丰富选择显得手足无措，不知道如何进行挑选。公司育儿顾问精心服务，为顾客提供方案，熟悉的方言和专业的指导让顾客感到亲近和安心。“用心记住每一位妈妈，用爱浇灌每一次联系”公司育儿顾问在十天内收获四面锦旗，专业的服务能力赢得了顾客的高度赞誉。这些锦旗不仅是对育儿顾问个人能力的认可，更是对公司整个客户服务体系战略的肯定。



顾客赠送锦旗

关键绩效

报告期内，

公司负面舆情 **0** 次，负责营销培训覆盖员工 **2,512**

人次，负责营销培训时长 **3,150** 小时，负责营销

培训次数 **82** 次。



孩子王始终恪守负责任的企业精神，严格遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》等法律法规，坚决杜绝宣传不当内容。同时，公司对门店员工进行系统的培训和定期的检查，确保所有营销和宣传活动都以负责任的态度执行，真诚地对待每一位消费者。公司对于宣传物料进行严格的审核和把关，确保信息的准确性和真实性，避免夸大其词或误导消费者。

客户售后处理

在客户售后处理方面，公司建立了完善的流程机制，确保快速响应客户需求，有效解决客户问题。同时，公司实施服务风险控制制度，有效保障了服务质量，维护了客户权益，并降低了潜在风险。公司组织成立体验委员会，以便更好地了解客户反馈的问题，并从源头上解决这些问题。

应对客户投诉措施

售后响应理念：问题第一时间关注，差评第一时间响应，客诉第一时间处理。

自助申请

- 客户对商家和门店处理结果不满意，可以通过孩子王 APP/ 小程序 / 微商城发起平台介入。

工单扭转

- 顾客对门店 / 商家处理的结果不满意，超 24 小时未处理自动会生成平台介入的仲裁工单。

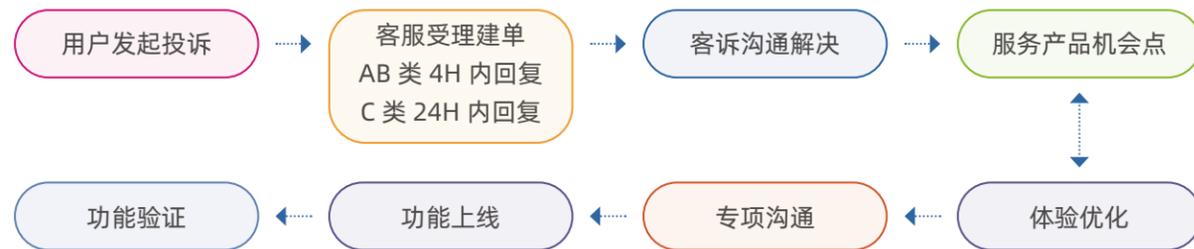
应对客户投诉措施
↓
仲裁发起流程

仲裁处理流程

顾客对门店 / 商家处理的结果不满意，双方进入举证流程，平台在 24 小时内根据双方举证来判定并按照各仲裁场景的裁决方式进一步处理。

公司通过线上交互方式（哇啦系统），实时解答用户的咨询和投诉等问题，让用户随时随地都能找到客服处理问题，提供更加便捷的客户服务。此外，孩子王还提供 1 对 N 咨询服务，覆盖售前咨询、售中及售后场景，为用户提供更加全面的服务。

客户投诉响应处理流程



客户满意度调查是衡量服务质量的重要标尺，通过定期收集和分析客户反馈，公司不断优化服务流程，提升客户满意度。为了确保客户满意度调查的有效性和针对性，公司采用了多种调查渠道和方式，包括线上问卷、电话访问以及面对面交流等，力求全面覆盖各类客户群体，深入了解他们的需求和期望。通过细致的数据分析，公司能够准确识别服务中的不足之处，进而制定针对性的改进措施，不断提升服务质量和客户体验。

关键绩效

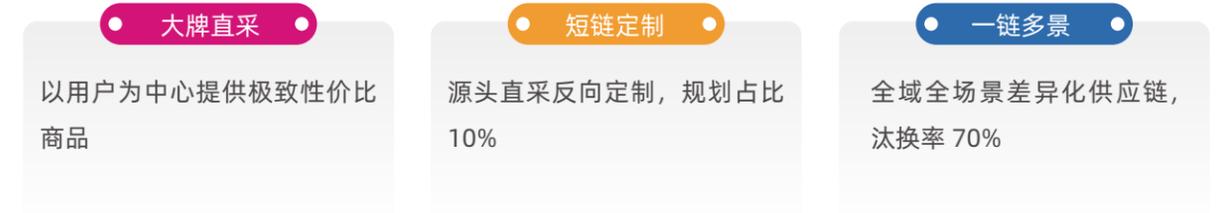
报告期内，
 公司在线客服系统邀评率 **100%**，人员满意度 **95.46%**，
 公司工单客服有效评价率 **100%**，满意度 **99%**。



责任采购，塑造供应网络

孩子王以搭建“全球优选的差异化供应链”为定位管理供应链，重塑供应价值链分配，致力于优化供应链管理，进一步提升供应链效率，确保产品从原材料到消费者的全程追踪。同时，公司通过数字化供应链平台，为合作伙伴提供更精准的库存管理和需求预测服务，实现供应链的高效协同。

重塑供应价值链分配



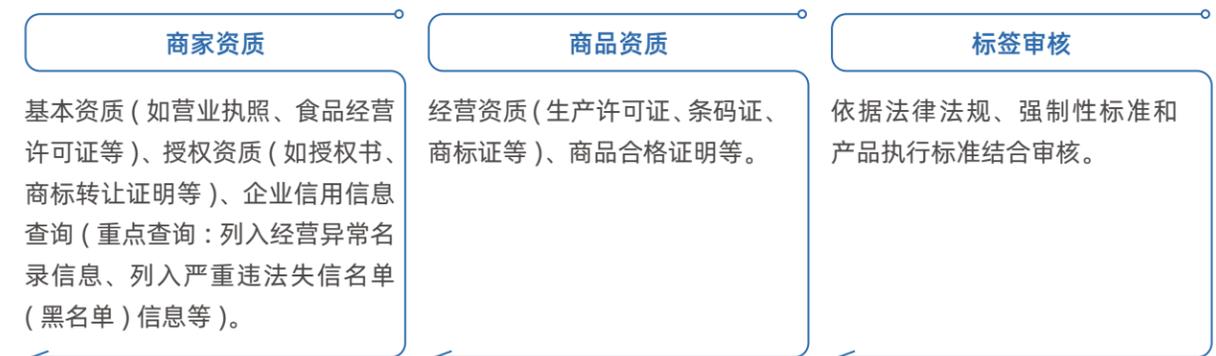
供应链管理

公司搭建供应链管理架构，以提高运营效率、降低成本和提升客户满意度为目标，从商品采购规划到供应商定期审核各环节，确保产品质量稳定可靠，与优质供应商建立了稳固的合作关系。通过共享市场信息、协同库存管理以及联合研发创新，公司与供应商形成了紧密的命运共同体，共同应对市场变化，提升整体供应链的竞争力。

公司供应链管理架构



供应商准入筛选机制



供应链全流程管理

采购环节

公司按规则审核新品引进, 把控新品引进节点, 提升新品引进质量、避免排面拥挤、库存冗余, 制定每季度引进新品牌规划。

供应商准入环节

为确保供应链的质量与效率, 公司建立了供应商准入机制, 对潜在供应商执行严格的审核与评估程序。

商品试销环节

公司非常重视供应商的供货质量, 并对供应商提供的商品进行试销评估。评估标准包括商品销售数量、商品销售金额以及商品在门店的动销率, 只有当至少两项标准达到要求时, 供应商才有资格与公司建立长期合作关系。

经营过程环节

门店品质卫士对供应商派发的宣传手册、图片等进行初步审查。全渠道供应链规划中心针对线上商品进行不定期检查, 对违规广告、图片文字采取下架等措施。每月委托第三方机构检测商品, 根据投诉、差评情况进行买样测评。

供应商定期评估环节

公司每半年评估一次供应商合作情况, 形成供应商单独评级结果, 针对 65 分以下 E 等级的不合格供应商进行淘汰处理, 整体淘汰数量占比约 5%, 及时淘汰不合格供应商, 优化供应链。此外, 公司还建立了严格的供应商激励机制, 对于表现优异的供应商给予表彰和奖励, 鼓励其持续提供高质量的产品和服务。

关键绩效

报告期内, 公司成功引入 **1,200** 个 SKU, 涉及 **180** 多个品牌, 覆盖 **70** 多个细分类目, 极大地丰富了商品种类, 跨境购交易额同比提升 **7.2%**, 精准满足消费者多样化需求, 提升了市场响应速度与产品供应效率。

公司定期组织供应商培训及内部供应链能力培训, 保障产品出货质量, 实现共赢。培训内容涵盖商品质量、广告宣传规范、供应链协同等多个方面, 旨在帮助供应商更好地理解公司的合作要求与市场趋势。通过定期举办培训与交流互动, 公司不仅增强了与供应商的互动与沟通, 还促进了供应链整体水平的提升, 为双方合作奠定了坚实的基础。



供应商培训

内部供应链能力提升

2024 年, 孩子王组织供应链管理核心人员定期进行供应链管理、质量运营、品类规划、订单计划等模块的内容进行赋能培训。基于行业和产业供应链的发展趋势, 培训指导参训人员围绕用户需求, 制定商品与服务的供应链中长期规划。公司致力于构建以数字化为基石的智慧供应链体系, 不断优化并迭代供应链工作流程, 以期全面提升供应链的整体运营能力。



内部供应链能力提升

打造采购平台

公司使用数字化手段打造上下游一体化高效供应链服务平台, 该平台实现了供应商管理、采购流程、库存管理、物流配送等各个环节的无缝对接, 有效缩短了供应链响应时间, 提高了整体运营效率。同时, 该平台还具备智能预测功能, 能够根据历史销售数据和市场需求趋势, 精准预测未来一段时间内的产品需求, 为公司的采购计划和库存管理提供有力支持。此外, 通过该平台, 公司还能与供应商实现信息共享, 共同应对市场变化, 进一步提升供应链的灵活性和韧性。

补货自动化系统

报告期内, 孩子王为应对手工订货效率低下、订货不及时导致的缺货问题, 以及订货量不准确可能引发的库存积压或缺货风险, 实施了补货自动化系统。该系统通过分析门店和仓库的历史销售数据、库存水平、在途商品、陈列量、安全库存水平、运输时间以及补货周期等关键参数, 自动计算并推荐商品的建议订货量。此举旨在提升供应链的效率和准确性, 确保公司能够根据实际需求进行订货, 实现精细化的库存管理。

补货自动化系统成效

支持孩子王 500+ 门店及 10+ 大仓 & 中心仓 & 线上仓的自动补货任务, 大幅提升订货效率

多年畅销商品有货率控制在合理范围内

整体库存周转效率控制在行业领先水平

公益志愿，彰显社会责任

孩子王秉持“让全中国有孩子的家庭都受到孩子王的帮助，成为中国孩子王”的理念，积极参与社会公益活动，致力于构建完善的社会公益体系。

员工责任担当

公司为亲子家庭服务，深知科学的育儿知识对于宝宝的健康成长很重要。每一位员工秉承服务理念，把了解育儿方法、切实掌握儿童急救方法视为己任。公司定期组织员工参加专业育儿知识培训和儿童急救技能培训，确保每位员工都能提供专业、安全的育儿服务。公司员工用自己的专业知识和爱心守护着每一位母婴儿童的生命健康，用实际行动践行着“让每个童年更美好”的使命。

海姆立克方法救娃

2024年1月，孩子王四川资阳万达店童乐园内一名幼童突然昏厥抽搐，脸色涨得发紫，已经明显出现窒息症状。在这个危急时刻，育儿顾问彭利展现出了沉着冷静和专业素养，立即用海姆立克急救法展开施救，最终幼童吐出异物转危为安。这已经是此位顾问第二次完成对生命的挽救。2023年2月，她就曾通过海姆立克法挽救了一条生命，并获得过公司颁发的总裁室徽章。



帮助孩童脱离危险

同月，孩子王西安盛龙店陈钰育儿顾问发现一名幼童因被异物卡喉而窒息，她立即运用海姆立克急救法进行施救，挽救幼童生命。



现场救援画面

2024年7月，孩子王鄞州万达店铺婴幼儿哺乳专家赵利兰见到男童嘴巴大张却发不出任何声音，迅速跪在男童背后，使用海姆立克急救法进行施救，帮助孩子脱离危险。孩子王也呼吁每一个亲子家庭都掌握急救知识，防患于未然。

海姆立克方法救娃

2024年10月，孩子王无锡惠山万达广场店育儿顾问胡雨丹听到紧急呼救，迅速来到孩子身边，熟练地将孩子面朝下放置于自己的前臂上，一只手稳稳地托住孩子的下巴，另一只手轻巧而有力地拍打孩子的背部，使用海姆立克急救法救下孩童，并收到客户锦旗作为感谢。



锦旗答谢

2024年，公司累计挽救17个宝宝的生命，每一次紧急救援都彰显了孩子王员工的专业素养与责任担当，用实际行动诠释了“以用户为中心”的理念，展现了公司积极履行社会责任的良好形象。

献血守护孕妇安危

2024年3月，孩子王徐州铜山万达店育儿顾问朱琳了解到医院救治所需的A型血库存告急，来到医院现场为需要供血的产妇定向捐献了单次最高量400毫升全血，并在朋友圈继续转发求助信息，希望能召集更多好心人的力量。事件受到关注后，更多社会热心市民也同样参与到献血行列中，后续治疗所需血液很快筹集完成，产妇脱离生命危险。



献血现场

凝聚爱心力量

作为母婴行业领军企业，公司大力支持公益事业，为需要帮助的家庭和儿童提供了实质性的援助，从物资捐赠到心理辅导，每一项行动都体现了企业的温度。同时，孩子王还积极倡导社会各界关注儿童成长问题，携手更多爱心人士共同为孩子们创造更加美好的未来。这些努力不仅赢得了社会各界的广泛赞誉，也进一步提升了公司的品牌形象和社会影响力。

自2009年诞生之际至2024年15年之间，公司真诚关爱母婴儿童群体，汇聚各界力量，围绕科学孕育、健康成长、教育助学、帮扶贫困等公益领域，探索孵化出了一系列公益活动：“幸孕中国”，守护新生，为爱前行；“来自星星的孩子”，关爱孤独症儿童群体；爱心公益行，在六一童玩节，带着礼物、游戏和爱意，到南京市社会儿童福利院，与孩子们编制特别的欢笑记忆；“爱不孤‘读’”，为山区孩子捐赠图书、捐建图书室，组织志愿者前往西部公益支教，点亮山区孩子的成长之路，协同万千有爱的亲子家庭，传递温暖与力量，让每个童年更美好。

参加“感恩·奋进”妇儿慈善主题

2024年10月，孩子王受邀参加由江苏省妇女儿童福利基金会主办的“感恩·奋进”妇儿慈善主题活动，助力推进妇女儿童公益慈善事业高质量发展。公司在活动中郑重举牌捐赠人民币1亿元，全力支持妇女儿童健康与教育发展事业，彰显了孩子王回馈社会、助力妇儿福祉的坚定决心与实际行动。



活动公益捐赠现场

2020年，孩子王与江苏省妇女儿童福利基金会建立战略合作关系，联合开展“我助妇儿康·孩有爱”公益项目，致力于儿童成长、母婴健康、困境儿童关爱、突发灾害救助等。截至目前，该项目共筹集爱心款物价值近1亿元，使近百万名妇女和儿童从中受益。

通过组织员工参与志愿服务、捐赠物资、支持教育项目等多种形式，公司不断回馈社会，传递正能量。这些公益活动不仅提升了公司的社会形象，更增强了员工的凝聚力和社会责任感，彰显了公司在追求经济效益的同时，不忘回馈社会、促进共同发展的企业精神。

关键绩效

截至报告期末，公司联合众多公益机构和组织，在全国百座城市开展数千场大型公益活动，

使近百万名妇女和儿童从中受益，总计捐赠近 **1** 亿元
(物资+货币)，报告期内捐赠支出 **1,000** 万元。



报告期内，公司获得 2024 樱桃大奖
“年度公益企业大奖”



“年度公益企业大奖”荣誉

爱的跑道计划

2024年7月，孩子王与基诺浦联手开启“爱的跑道计划”，邀请亲子家庭，捐出家里废旧童鞋。公司二次利用废旧童鞋为偏远地区的儿童铺设跑道，成就他们的运动梦想，并牵线亲子家庭儿童向偏远地区儿童表达关心与慰问，一起用爱构筑美好未来。



爱的跑道计划

暖冬行动

2024年11月，孩子王持续开展“暖冬行动”公益项目，组织爱心义卖汇聚为“暖冬基金”，收到公司广大会员群体的关注与支持，传递爱与欢乐到青海、陕西、新疆等地区需要帮助的家庭。自2021年公益项目启动以来，公司携手千万爱心会员和几十家爱心品牌累计为偏远地区的困境儿童送去近三千万暖冬物资，帮助孩子们抵御严寒，让他们在冬日里真切感受到社会的关爱与呵护。



爱心义卖现场

加盟助力发展

公司积极响应国家“大众创业，万众创新”的号召，小微创业者加盟孩子王，不仅能够获得品牌的支持和市场的认可，还能在公司的社会责任理念引导下，共同参与到公益活动中，为社会贡献一份力量。公司向加盟商提供涵盖育儿知识、商品管理、供应链协同等全方位的培训与支持，旨在助力加盟商提升经营能力，共创双赢局面。

公司运用“品牌授权+数字化能力”的全店运营模式，为加盟商提供高效服务。通过一个完善的“六力赋能”体系——包括品牌力、产品力、运营力、协同力、服务力和场景力——全方位支持下沉市场的合作伙伴。公司致力于为广大的县域亲子家庭提供专业且贴心的育儿服务，助力三、四线城市经济增长，并支持多胎家庭的健康成长。

同时，公司鼓励加盟商积极参与公益活动，用实际行动践行社会责任，共同传递爱与温暖。通过加盟孩子王，小微创业者不仅能够实现个人事业的发展，还能在公益事业的道路留下自己的足迹，为社会的美好未来贡献一份力量。

以人为本， 共创美好未来

孩子王始终秉持“以人为本”的核心价值观，将员工视为企业最宝贵的财富。通过完善的员工聘用机制、系统的培养体系、健康安全的工作环境以及全方位的员工关怀，公司致力于为每一位员工提供平等的发展机会、安全的职业保障和温暖的工作氛围。我们相信，只有员工的成长与幸福，才能推动企业的可持续发展。

员工聘用，保障基本权益	65
人才培养，激励职业发展	69
健康工作，强化安全运营	74
员工福祉，关怀无微不至	78

03



员工聘用，保障基本权益

公司始终将员工权益保障作为企业发展的基石，严格遵守国家劳动法律法规，建立了完善的员工聘用与管理 体系。通过公平雇佣、多元化用工、民主管理等措施，公司不仅为员工提供平等的就业机会和职业发展平台， 还积极履行社会责任，为特殊群体创造就业条件。同时，公司高度重视员工参与和沟通，建立了全方位、多 层次的民主管理机制，确保员工的知情权、参与权和监督权得到充分保障，努力营造和谐、包容、积极向上的 工作氛围。

公平雇佣

公司致力于实现公平雇佣，严格遵守《中华人民共和国劳动法》以及所在省、自治区、直辖市的相关法律法 规要求，制定了《员工手册》《面试官管理办法》《内部推荐管理制度》等制度，全面规范人才招聘管理流程。 公司保证招聘过程公开、公平、公正，提供平等的就业机会和竞争环境。同时，公司在入职系统中设置了严 格的年龄校验机制，确保不雇用未成年劳工，并坚决禁止强迫劳动，致力于为员工打造一个和谐的就业与发 展环境。

关键绩效

报告期内，员工总数

10,099 人

其中新聘请员工

2,148 人

全职员工

1,966 人

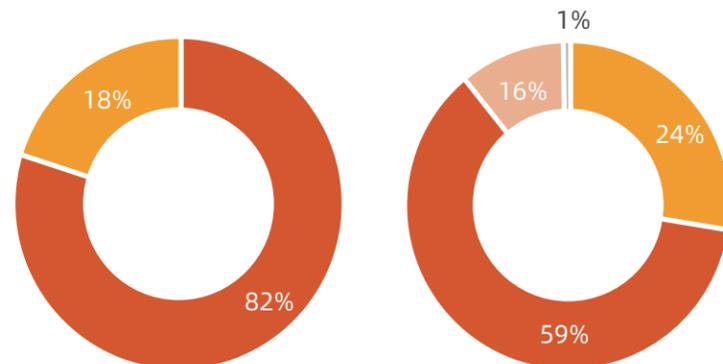
公司劳动合同签署率

100%

社会保险缴纳率

100%

■ 女性员工 ■ 男性员工
 ■ 31-40 岁 ■ 30 岁以下
 ■ 41-50 岁 ■ 51 岁以上



“五有青年”

有梦想 年轻活力 思维活跃	有担当 目标导向 价值导向	有创造 自信果敢 勇担责任	有生活 机智敏锐 行动迅速	有价值 敢于挑战 创新创造
--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

公司人才理念

多元化用工

公司构建了涵盖全日制、非全日制、劳务外包及平台用工等多元化用工模式，以满足不同业务需求，同时积 极履行社会责任，为各类群体提供就业机会，推动公司在多元化和包容性方面的发展，实现公司人才多样性 和公平机会的目标。

关键绩效

报告期内，公司新聘用：

1,966 名全日制用工，为其提供稳定的就业岗位，同时给予多方位的赋能、晋升；

4,175 名非全日制用工，其中包含：

1,905 名学生用工，为学生提供实习机会；

1,913 名社会灵活用工，为全职妈妈等社会人员提供灵活就业机会，支持其兼顾家庭与职业发展；

6 名退休返聘人员，充分发挥其经验优势，持续为社会创造价值；

351 名劳务外包人员，通过专业化分工提升公司用人效率，优化资源配置。

公司坚决反对任何形式的歧视行为，保证所有员工不受种族、性别、年龄、宗教信仰等因素的歧视，设置多 种反歧视、反骚扰、反强制劳动、性别歧视等侵犯人权行为的投诉与举报渠道。同时公司积极响应国家政策， 致力于为残疾人、退伍军人等特殊群体提供就业支持。

分部组织部

拨打 400

监察邮箱
JC@haiziwang.com

人权保护投诉与举报渠道

残疾人就业

根据其能力特长,安排行政、客服、技术等适配岗位,提供全面培训,并享受与正式员工同等的福利待遇;

退伍军人就业

结合其军事背景,安排关键岗位,提供专项培训和个性化职业规划,助力其快速融入并实现职业发展。

残疾员工及退伍军人扶持就业措施

关键绩效



报告期内,公司雇佣残疾人

61名

退伍军人

9名

经确认的歧视事件

0件

经确认的强迫劳动事件

0件

经确认的童工事件

0件

民主管理

公司高度重视民主管理的有效性,与员工满意度的提升,建立有效的沟通机制,鼓励员工通过合理化建议、提案征集等方式参与公司决策,确保员工的声音能够被管理层充分听取和考虑。为保障这些措施的有效实施,公司在《员工手册》中明确了沟通的相关政策、具体流程和责任主体,确保沟通机制规范运行。

职工代表大会制度

公司职工代表严格遵循民主程序,由全体员工通过无记名投票方式选举产生。这一制度确保员工参与公司决策的民主权利,发挥员工对经营管理过程的监督作用,是公司民主管理的重要实践。



定期会议与培训

公司建立了常态化的员工会议和培训机制,通过沟通会、交流会和战役复盘会等形式,及时传达公司战略规划、政策导向和业务动态,也为员工搭建了与管理层直接对话的桥梁,鼓励员工畅所欲言,积极建言献策。双向沟通机制的建立不仅增强了信息传递的透明度,更有效促进了管理层与员工之间的理解与信任。



隔级谈心会



员工交流会

多元化沟通渠道

公司通过线上与线下相结合的多元化沟通方式,畅通员工沟通渠道,提供心声调研、精灵树洞、真心话“码”上说、隔级沟通会、新员工交流会等多种沟通平台,支持员工随时表达自己的想法与问题。



多元化员工沟通渠道

关键绩效

报告期内,公司开展员工满意度调研

发放问卷

6,666份

实际回收

6,532份

满意度满分为

5分

员工平均满意度为

4.9分

人才培养，激励职业发展

公司建立了完善的薪酬绩效与人才发展机制，通过实施差异化的薪酬策略和绩效导向的激励机制，充分调动员工积极性，同时依托系统化的人才选拔与培养体系，为企业可持续发展提供人才保障。这些举措助力员工在各岗位上快速成长，为企业的长期可持续发展提供强有力的人才支持。

薪酬绩效体系

薪酬激励

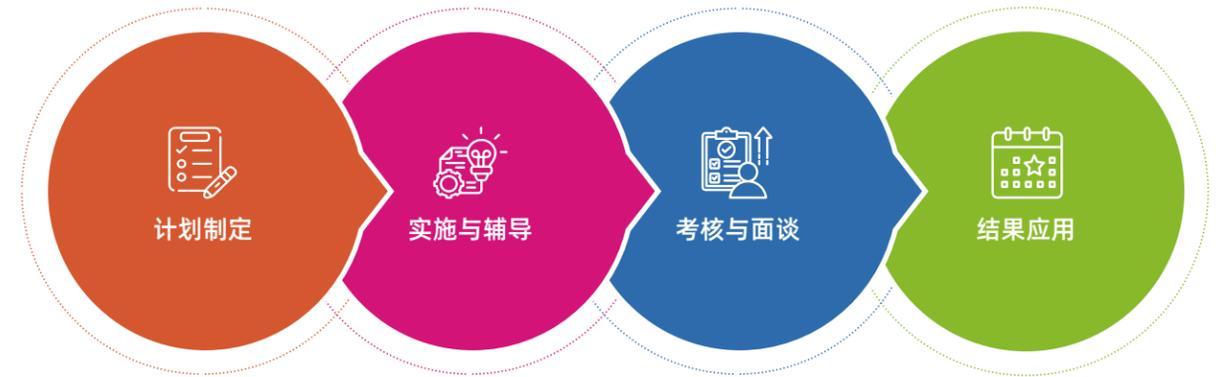
公司建立了完善的薪酬体系，并制定了《薪酬管理制度》，遵循“外部竞争性、内部差异化、经济性、动态性、法律遵从”的原则，基于岗位价值评估和个人能力评估，综合考虑职级、调薪范围及地区差异等因素，实施差异化薪酬策略。公司严格执行各地薪酬福利标准，确保基层员工待遇均高于当地最低工资水平。

公司采用“固定收入 + 浮动收入 + 长期激励”的薪酬构成体系，并依据年度薪酬对标结果，适时调整各职级的薪酬框架。其中，浮动收入和长期激励与公司整体业绩以及员工个人绩效紧密挂钩。2024年，公司推动奖金池机制的变革，设置增长型、超额型和增量型三大激励方案，进一步强化绩效导向，激发员工积极性。

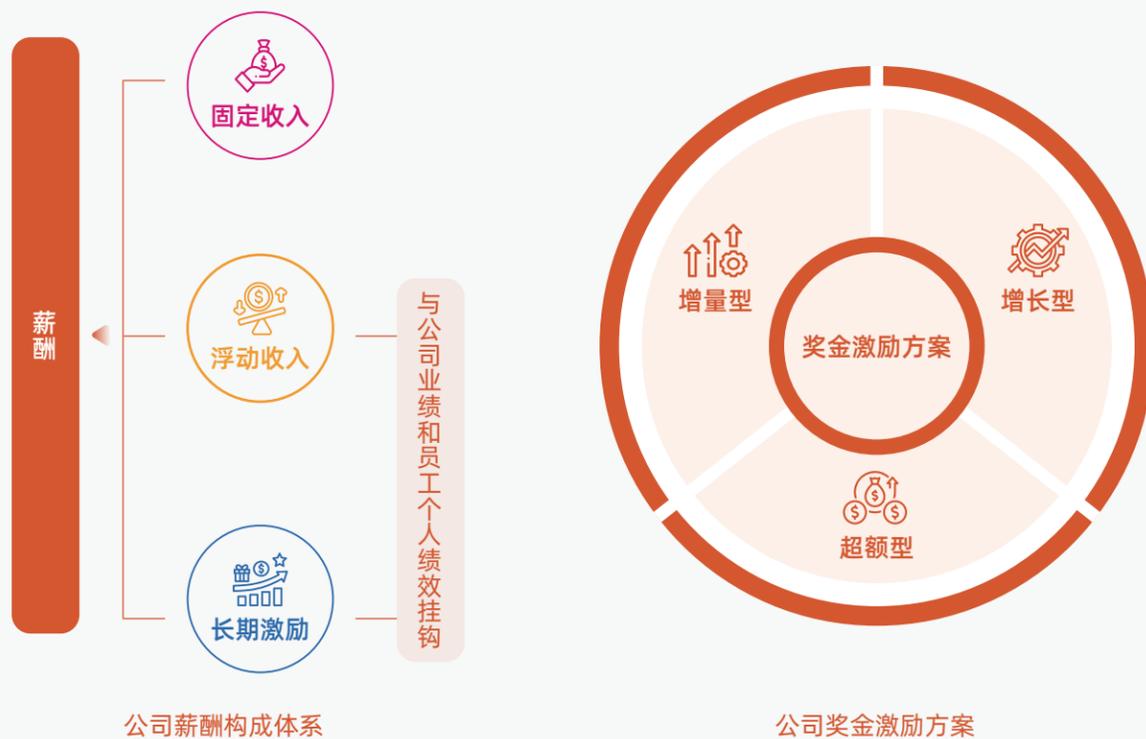
绩效管理

公司实施月度绩效考核机制，建立组织绩效、部门绩效和个人绩效三位一体的考核体系。考核指标全面覆盖了销售收入、利润贡献、会员增长及用户体验等四大核心维度，同时，公司创新性地融合了 KPI 和 OKR 两大管理工具，不断优化考核流程，以确保绩效评估的科学性、公正性和公平性。

公司注重绩效管理的全过程沟通，建立“考核 - 反馈 - 改进”的闭环机制。各级管理者通过定期面谈向员工反馈考核结果，共同分析绩效差距，制定个人发展计划。同时，公司开通 HR 邮箱、企业微信绩效沟通群等多渠道反馈机制，确保员工申诉渠道畅通。



绩效考核流程

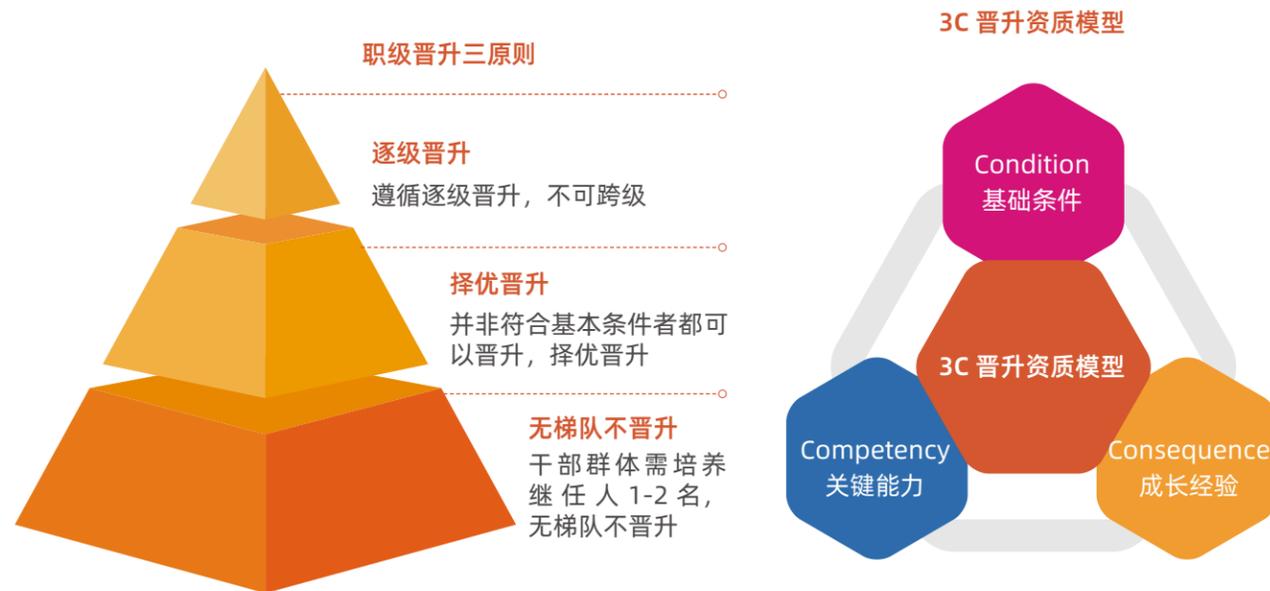


人才发展体系

公司围绕快速可持续发展和全渠道战略布局，依托全国 21 家分公司的协同网络，践行“激发人才活力，让人才优先发展”的人才理念，构建了完整的人才选拔、培养和发展体系，为企业全域发展提供人才支撑。

公司致力于打造一个员工职业发展的 Y 字形双通道体系，这一体系既包含领导力发展路线，也涵盖专业技能提升路线，确保员工职业发展的畅通。在这样的职级体系下，每位员工都能打下坚实的专业基础；每个人可以根据自己的性格特征和职业定位，选择适合自己的发展路径；既可以在专业岗位上深耕细作，成为某一领域的专家，也可以晋升至领导岗位，同时不放弃专业能力的提升，实现价值扩展。公司持续优化职级体系，强化梯队建设，并提升专业能力和育儿服务水平，旨在打造一支高效、战斗力强的门店团队。

公司坚持“自主培养，内部选拔”的人才选拔理念，建立了科学规范的晋升体系。该体系将“逐级晋升、择优晋升、无梯队不晋升”三大原则与 3C 晋升资质模型有机结合，确保人才选拔过程的公平性和科学性，旨在既满足员工的个人职业发展需求，又推动企业人才梯队的有效建设，最终实现员工与企业的共同繁荣成长。



人才培养

公司构建了全面的人才培养机制框架，出台《培训课程管理办法》与《知识管理员管理办法》等规章制度，以此为基础，打造了一个既规范又高效的人才培养管理体系。针对门店总经理、育儿顾问等核心岗位，公司精心开发了上百门专业课程，构建了层次分明、分类精细的培训课程体系，以确保培训内容的精准针对性和显著实效性，从而有力地推动了培训成果向实际生产力的转化。

关键绩效

报告期内，公司开展培训

100,409 次

年度培训支出

353.2 万元

员工培训人数

9,695 人

人均培训时长

44.27 小时

员工培训覆盖率

96%

女性员工人均培训时长

43.62 小时

男性员工人均培训时长

46.89 小时

高级管理层人均培训时长

17.96 小时



高效品类管理，助力业务开展

2024 年 11 月，孩子王组织业务精英团队参加行动学习工作坊，聚焦《高效品类管理》，旨在通过行动学习和实践认证探索出一条适应市场需求变化的生存与发展新路径。培训内容从理解品类管理到品类规划的深入，再到品类界定和品类策略的了解，层层深入，深度解读如何结合用户需求，进行宽窄选择，制定消费者决策树，学习品类角色的定义及对应的品类策略。通过这次培训，业务团队员工们掌握了非常实用的方法论和工具，提高了产品组合的竞争力，助力业务开展。



高效品类管理

职能加速器，激发员工潜力

2024年5月，孩子王启动业务精英特训营，旨在打造业务专业力赋能体系，借助训战结合与实践认证的方式，全方位增强业务核心团队的专业实力。培训覆盖两项关键能力：目标设定能力和产品运营能力，助力业务团队在未来业务挑战中取得成功。目标设定能力培训强调数据驱动的决策流程和灵活应对市场变化的趋势洞察能力，产品运营能力培训通过案例分析和团队合作演练深入探讨如何提升产品运营效率。这次特训营增强了参训员工的专业技能，并激发了团队协作和创新思维，所学知识可以迅速应用于实际工作中，有效提升了业务团队的整体表现，为公司创造了更大的价值。



业务精英特训营

健康工作，强化安全运营

公司始终将员工职业健康与安全置于首位，建立了完善的职业健康安全管理体系，并在《员工手册》中通过相关规定明确了职业健康与安全的责任主体、管理流程和应急预案。公司采取制度保障、培训教育、应急演练等多重举措，确保员工工作环境的安全与健康，全方位守护员工的安全健康。

关键绩效

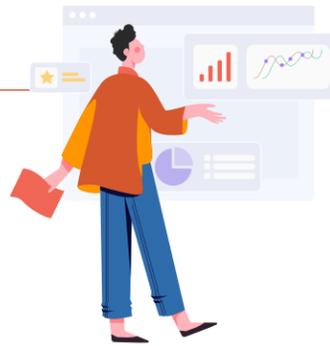
-  报告期内，公司职业健康、生产安全类培训总时长 **1,710** 小时，人均培训时长 18 小时
-  火灾、有毒气体泄漏等安全演习 **990** 次
-  安全生产总投入 **60** 万元
-  员工工伤保险投入 **192.5** 万元
-  员工安全生产责任险投入 **42.33** 万元
-  员工工伤保险覆盖率 **100%**，生产责任险覆盖率 **100%**



职业健康

公司制定《职业健康管理制》，旨在保障员工在生产劳动过程中免受职业病危害，预防职业病发生，维护员工的合法权益。公司积极落实职业病防治措施，加强宣传教育，普及防治知识，旨在增强员工的职业病防治意识和自我健康保护能力。

职业健康措施



作业管理

- 认真落实职业健康设施“三同时”管理
- 充分利用先进技术，选择无毒、无害的先进生产工艺
- 职业健康设施的设计考虑国家职业健康规定及标准
- 对职业健康有特殊要求的危害性较大的设计项目，须经有关部门审查同意，符合安全卫生要求后才能实施
- 对所购进设施、设备、防护器材的质量负责，对建设项目职业健康设施实行监督管理
- 生产设备检修时，安全卫生设施同时列入计划，同步检修，同步投入生产

作业环境管理

- 高温、噪声作业环境按照国家标准实行分级管理，定期进行检测评价
- 识别、确定职业病危害种类，制定相应的防治措施
- 在确定的职业危害作业场所的醒目位置，设置职业病危害告知警示标志
- 对从事职业危害作业的人员，工作时间严格加以控制，并有针对性的急救措施
- 涉及职业危害因素为员工提供职业病防护用品，并督促员工正确使用和穿戴



公司职业健康体检、医疗及营养费等待遇按照国家或地方政府部门规定执行，定期安排员工前往指定医疗机构接受全面体检，而对于其他门店员工，则采取健康证体检的方式，对检查出的职业病或疑似职业病人员要按照国家规定调离原岗位并妥善安置。此外，公司特邀资深康复医师举办专题讲座，内容涵盖颈椎腰椎保健、癌症预防及科学养生知识，旨在增强员工的健康意识与自我保健能力。公司在门店和办公区域装修时，优先选择环保、健康友好的材料，为员工营造安全、健康的职业环境。

安全生产

公司贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，落实安全生产责任制度，结合公司实际情况，明确设立安全生产目标，并规范各项安全生产流程，以降低安全生产事故造成的人员伤亡和财产损失。

安全目标设立原则

合理性原则

根据实际生产状况制定安全生产目标，确保安全生产目标符合公司的实际情况

定量性原则

对安全生产目标进行量化，用具体的数字体现目标，不得为了规避风险而人为地降低安全指标

科学预测原则

掌握详细的安全管理系统内部和外部信息，配以科学预测手段，对未来趋势进行预测

全员参与原则

制定安全目标时，广泛发动各部门员工共同参与，汇总、接纳员工的要求与意见，确保安全生产目标得以贯彻执行



安全目标要求

杜绝重大及以上人身伤亡事故，对于轻伤及以上事故次数、职业病人员数量、火灾事故次数以零容忍作为分界。

安全生产领导小组设置为公司最高安全生产管理机构，由公司总经理、各部门负责人及员工代表组成，建立和完善安全生产管理和监督体系，提高公司的安全生产管理水平，增强预防事故和应对事故的能力。公司切实落实安全生产责任，监督部门内部的各项安全管理工作，组织签订安全生产目标责任书，并定期考核，确保各级管理人员和员工充分理解和履行自身的安全职责。

公司高度重视员工职业健康与安全生产意识的提升，建立了常态化的培训机制，培训内容涵盖职业健康知识、安全生产规范、应急处理技能等，让员工更加深入地了解安全规章制度和操作规程，熟悉安全管理知识，增强安全意识。

关键绩效

报告期内，因工受伤（轻伤及以上）人数 **11** 人，因工死亡人数 **0** 人，因工伤损失工作日数 901 日，职业病发生率 **0%**。

安全生产培训，夯实安全基础

2024年6月，孩子王物流中心以“安全生产月”为契机，组织开展了“安全生产月”系列活动，活动包括安全生产宣誓仪式、警示教育片学习 & 安全知识竞赛等活动。活动中公司园区全体员工宣誓承诺遵守安全法规、履行安全职责，时刻注意安全、遵章守规作业，表明安全生产的决心。通过教育片学习和组织安全知识竞赛，公司积极引导园区全体员工牢固树立安全生产观念和安全意识，进一步提升了人员的安全事故防范能力，营造良好的安全生产氛围，切实预防各类安全生产事故发生。



安全生产宣誓仪式

应急演练

为了高效应对突发事件，降低其带来的风险，公司不断完善应急管理体系，制定《应急管理制度》，确定公司应急组织机构，规范应急事件处理流程，并每三年进行一次应急预案评估，持续提升风险管理能力。公司采取多种形式开展应急预案的宣传教育，定期组织火灾、有毒气体泄漏等突发事件应急演练，普及生产安全事故避险、自救和互救知识，确保员工熟练掌握应急处理流程和自救互救技能。

消防应急演练，掌握自救技能

2024年6月，孩子王物流中心组织消防应急演练，演练通过应急疏散逃生、初期火灾扑灭、消防器材使用讲解、联动消防队参演等环节，促进园区内外部应急力量协同，提升园区安全应急水平，助力构建园区全覆盖安全网络。



公司开展消防演习

员工福祉，关怀无微不至

公司始终将员工福祉置于首位，全力为每位员工提供关怀与支持，营造一个既温暖又充满活力的工作氛围。公司通过完善的福利体系与多样化的关怀措施，关心员工的身心健康、家庭幸福和职业成长，确保员工在工作生活中都能感受到公司的重视与支持。

员工关爱

公司用心关爱每一位员工的福祉，制定了完备的福利体系。除法定福利外，公司特别为女性员工设立了月度一天的女生关怀假；驻外员工享有季度探亲假，并可报销来回路费，公司每年还会为驻外员工的家属送上慰问大礼包。在员工生日、孕期、生育以及员工子女生日当月，公司会提供专属福利，包括黑金成长卡、宝宝钱包等，以此表达对员工及其家庭的深切关怀。遇到员工家庭发生重大变故时，公司也会提供一定金额的慰问金。

公司福利体系



公司致力于为员工提供更为温馨、健康、和谐的工作环境，公司内设有健身房、母婴室，以及专为员工子女打造的儿童乐园，持续完善各项设施，旨在全面提升员工的工作与生活品质。



公司配套设施

文化建设

孩子王始终提倡“爱与欢乐”的工作氛围，通过丰富多彩的文化活动增强员工的归属感与幸福感。在传统节日如春节、端午、中秋，公司精心策划了交换礼物、包粽子、制作月饼等主题活动，让员工在传承文化的同时感受家的温暖；在母亲节、父亲节、教师节等具有特殊意义的节日，公司也会安排相应的员工活动，传递感恩与关怀。此外，每年5月起，总部及全国各分公司会同步开展贺生跑、运动会等大型活动，不仅丰富了员工的业余生活，更促进了团队协作与凝聚力。

孩子王五 & 十周年员工纪念徽章

2024年5月，在孩子王创立15周年之际，公司推出入职五周年、十周年纪念徽章，以此致敬与公司共同成长的长期伙伴。这一活动不仅是对周年员工的深情回馈，更是对孩子王企业文化与价值观的生动诠释。纪念徽章的设计融合了企业品牌元素与员工个人成长印记，象征着每位员工在孩子王成长历程中的非凡贡献与独一无二的价值地位。



五 & 十周年员工纪念徽章



《精灵微刊》传递企业文化

为持续传递企业文化与正能量，孩子王每月发布《精灵微刊》，张贴于门店文化墙，内容涵盖员工标杆事迹、门店与会员的暖心互动、育儿知识分享等，成为连接员工、客户与企业的文化纽带。



《精灵微刊》

新年交换礼物·徽章兑换活动

2024年1月，孩子王在总部、全国各分公司及门店同步开展了“新年交换礼物·徽章兑换”活动，以创新的形式践行“爱义融知行”的企业文化理念。活动中，员工通过交换礼物传递美好祝愿，并用一年来积累的文化徽章及总裁室徽章兑换专属新年礼物。这些徽章不仅是对员工卓越贡献的认可，更是对每一位员工践行企业价值观的激励与见证。此次活动不仅延续了孩子王一年一度的文化传统，更通过互动与分享，增强了员工的归属感与团队凝聚力，进一步推动了企业内部的文化认同与价值观落地。



新年交换礼物·徽章兑换活动

环境守护， 绘制美好图景

孩子王始终秉持绿色发展理念，将环境保护与企业发展紧密结合，通过全面推进绿色办公与绿色物流，公司积极提升资源利用效率，减少环境负担。在环境管理方面，公司倡导绿色办公理念，鼓励节能减排，推动数字化转型。与此同时，公司将绿色物流作为核心策略之一，致力于优化资源配置和循环利用，为可持续发展作出贡献，创造美好未来。

环境管理，倡导绿色办公 83

绿色物流，提升资源利用 86

04



环境管理，倡导绿色办公

孩子王坚持绿色发展理念，重视环境管理。公司依据生态环境保护相关法律法规和实际运营情况制定了《环境保护政策》，建立了环境保护组织架构并明确环境治理权责体系，推动绿色文化深入渗透到企业决策与业务管理的各个环节，确保在所有生产经营活动中都将对环境的潜在影响最小化，为行业树立绿色低碳的可持续发展典范。

关键绩效

外购电力总量

87,077.5 兆瓦时

总耗水量

17,940 吨



节能降耗

公司积极响应国家强化能耗“双控”政策，推动绿色低碳办公。通过举措优化能源和资源的使用，公司为员工创造更环保的工作环境，增强员工绿色办公的环保意识。

节约能源

- 员工在长时间离开办公室时关闭空调和灯光，并尽量减少空调使用，利用自然风通风
- 办公设备鼓励开启省电模式，并及时关闭电源以减少待机能耗

无纸化办公

- 公司推行电子化票据和人力档案管理，减少纸质文件的使用，提高工作效率
- 设立绿色办公角，倡导双面打印和废旧纸张的循环利用



宣传标识

智慧照明，节能改造

报告期内，孩子王以“节能效益分享”模式对全国门店实施智慧照明改造，共覆盖 60 家门店，2024 年节约 954.8 万元。项目采用高光效智能灯具及智控系统（含调光驱动、智能网关等），通过无极调光技术实现分时段、分区域精准控电。公司引入智慧照明系统，系统性地降低了门店照明能耗，实现了节能改造，并推进了智慧节能建设。

营业、空闲、促销、自动模式默认可选，支持个性化情景设置。

自动模式具备定时任务模式，可定时开关灯。

智慧照明系统功能

门店照明数字化可视化，集团远程可控，实时监控用电能耗、灯具寿命。

灯具远程故障自动报警，提升服务运营效率。

分布式光伏铺设

报告期内，孩子王物流中心建设光伏发电系统，装机容量达 4.48MW，为公司提供了绿色、清洁能源，大幅减少了对传统能源的依赖，有效降低了碳排放，为环境保护做出了积极贡献。公司充分利用园区空间，科学规划，合理布局，确保光伏发电系统的稳定运行和最大化发电效率。



光伏铺设

生物多样性保护

公司在生产经营和供应链中，按照国际和国家标准实施生物多样性保护行动，尽量减少对动植物及生态环境的影响。公司积极开展湿地保护项目与植树活动，推动生态恢复，致力于实现人与自然和谐共生。

自然探索营，守护湿地生物多样性

报告期内，孩子王携手合作伙伴在山东黄河三角洲国家级自然保护区开展“探索大自然，守护多样性”亲子公益自然探索营，40余组家庭参与。活动以创意开营仪式拉开序幕，亲子志愿者们通过绘制湿地珍稀鸟类画卷许下守护承诺，并深入湿地探访朱鹮野化基地、参观鸟类博物馆，学习濒危鸟类保护知识。在户外观鸟环节，孩子们近距离观察东方白鹳、丹顶鹤等珍稀鸟类，感受“鸟浪奇观”的生态震撼。结营仪式上，参与者获颁“自然体验官”证书，承诺积极倡导生物多样性保护。此次活动借助沉浸式自然教育的独特魅力，引领亲子家庭携手并进，共筑湿地生态保护的坚固防线，为可持续发展事业注入一股蓬勃的新生力量。



自然探索营

认养一棵树，共护绿色物流园

2024年3月，孩子王物流园区组织了“认养一棵树，共护美好物流园”植树活动，园区客户代表和公司员工齐聚一堂，通过亲手种下树苗并签订认养牌的方式共同栽种树木，传递环保理念，表达了对美好环境的守护承诺。此次活动的成功举办，不仅让物流园的环境焕然一新，绿化水平显著提升，更在员工与客户心中播撒下环保的种子，激发了他们对美好环境的共同守护，有力推动了生态环境的逐步恢复。



“认养一棵树，共护美好物流园”植树活动

绿色物流，提升资源利用

公司致力于提升资源利用效率，建设绿色物流管理体系。公司作为非生产型企业，不会产生工业废水、废气，对于生活污水、生活垃圾及一般固体废弃物公司制定明确制度合理排放，在物流环节通过优化废弃物处理和循环利用，加强了废旧物资的处置和再利用，减少了环境负担。

废弃物处理

为建立全流程闭环的废旧品处置机制，推动废弃物减量化管理，公司制定了《资产管理制度》《门店纸皮回收管理规范》等相关制度，确保废旧物品的合理处置。对于满足报废和回收标准的资产及物料，公司根据区域和组织的实际安排，统一进行变卖或回收处理。此外，公司依照《耗材管理规定》《废旧物品处置管理规定》的要求，废旧耗材和物品将通过规范化流程进行妥善处理，确保资源得到最大化利用，同时有效减轻对环境的负面影响。

废弃物管理

管理职责分工	残值评估与处置机制	循环利用强化
明确物流中心总部、安全监察部、质控部及仓管人员的四级管理职责，形成“总部统筹-属地执行-监察督导”协同机制	分级定价回收并确保透明交易	耗材精细管理与设备全周期维护



循环利用

公司积极倡导资源的循环利用,并强化了包装材料的管理,确保从采购到回收的各个环节都能最大化资源利用,同时推广使用易降解、可回收及可再生材料,以提升废弃物的回收利用率。

提升包装效率

- 通过升级仓储管理系统,获取订单商品的精准体积,并采取爆品定制包装,提升发货装箱的满载率。

包装二次利用

- 回收利用供应商来货纸箱、下游门店纸箱,以减少新纸箱的消耗。

使用周转箱

- 周转箱可循环利用,减少纸箱消耗。



减少包装耗材措施

物流仓包装材料使用指标	单位	2022年	2023年	2024年
周转箱使用量	件	500	500	500
缠绕膜减耗量	吨	0.48	0.50	0.50
回收二手纸箱	吨	66.00	72.00	70.00
二手纸箱利用率	%	13.00	13.55	14.00
可降解包装材料使用比例	%	10.00	12.00	13.00

旧货架重新利用

报告期内,孩子王通过在9家门店实施旧货架利用项目,有效运用了资源再利用策略,从而实现了约180万元的成本节约。公司在租赁合同到期、商品结构调整或门店改造时,将其拆卸并重新分配到其他门店继续使用。通过这种方式,延长了货架的使用寿命,避免了资源浪费,同时有效降低了采购成本。



旧货架重新利用



关键绩效表

议题	指标名称	单位	2024 年	
经济	营业收入	万元人民币	933,699.36	
	营业收入同比增长	%	6.7	
	净利润	万元人民币	18,125.76	
	净利润同比增长	%	72.4	
	经营性现金流净额	万元人民币	117,933.28	
	经营性现金流净额同比增长	%	46.7	
	基本每股收益	元 / 股	0.1610	
公司治理	股东大会召开次数	次	7	
	董事会召开次数	次	15	
	监事会召开次数	次	11	
	战略委员会会议召开次数	次	3	
	审计委员会会议召开次数	次	4	
	薪酬与考核委员会会议召开次数	次	3	
	董事会成员	人	7	
	独立董事	人	3	
	女性董事	人	1	
	披露公告	份	281	
	回答上证 e 互动平台问题	个	60	
	风险合规培训	次	28	
	反商业贿赂及反贪污培训	次	283	
	参与反商业贿赂及反贪污培训人数	人	3,131	
	数据安全事故次数和客户隐私泄漏事故	起	0	
	数据安全与客户隐私保护培训	次	4	
	信息安全应急演练	次	6	
	社会	研发投入	万元人民币	5,113.14
		研发投入占公司营业收入的比例	%	0.55
		研发人员	人	134
专利持有数		项	10	

议题	指标名称	单位	2024 年
社会	软件著作权持有数	项	182
	商标持有数	项	911
	责任营销培训	次	82
	责任营销培训总时长	小时	3,150
	捐赠支出	万元	1,000
	员工总数	人	10,099
员工管理	新聘请员工	人	2,148
	劳动合同签署率	%	100
	社会保险缴纳率	%	100
	员工平均满意度	分	4.9
	员工培训次数	次	100,409
	年度培训支出	万元人民币	353.2
	人均培训时长	小时	44.27
	员工培训覆盖率	%	96
	公司职业健康、生产安全类培训时长	小时	1,710
	安全生产总投入	万元人民币	60
	因工受伤人数	人	11
	因公死亡人数	人	0
	职业病发生率	%	0
	环境	外购电力总量	兆瓦时
耗水量		吨	17,940
回收二手纸箱		吨	70
二手纸箱利用率		%	14
可降解包装材料使用比例		%	13

全球报告倡议组织 GRI 标准索引

使用说明	孩子王在 2024 年参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。	
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021	
GRI 指标	相关解释	相关章节
组织及其报告做法		
G2-1	组织详细情况	公司简介
G2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
G2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
G2-4	信息重述	/
G2-5	外部鉴证	/
活动和工作者		
G2-6	活动、价值链和其他业务关系	公司简介
G2-7	员工	员工聘用, 保障基本权益
G2-8	员工之外的工作者	员工聘用, 保障基本权益
管治		
G2-9	管治架构和组成	三会运作, 强化稳健治理
G2-10	最高管治机构的提名和选择	三会运作, 强化稳健治理
G2-11	最高管治机构的主席	三会运作, 强化稳健治理
G2-12	最高管治机构在管理影响方面的监督作用	三会运作, 强化稳健治理
G2-13	为管理影响的责任授权	ESG 治理
G2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG 治理
G2-15	利益冲突	反腐倡廉, 护航平等竞争
G2-16	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
G2-17	最高管治机构的共同知识	三会运作, 强化稳健治理
G2-18	对最高管治机构的绩效评估	三会运作, 强化稳健治理
G2-19	薪酬政策	参照年报
G2-20	确定薪酬的程序	参照年报
G2-21	年度总报酬比率	/
战略、政策和实践		
G2-22	关于可持续发展战略的声明	CEO 致辞
G2-23	政策承诺	员工聘用, 保障基本权益
G2-24	融合政策承诺	员工聘用, 保障基本权益
G2-25	补救负面影响的程序	员工聘用, 保障基本权益
G2-26	寻求建议和提出关切的机制	反腐倡廉, 护航平等竞争
G2-27	遵守法律法规	公司无违法违规事件发生
G2-28	协会的成员资格	研发开拓, 驱动技术创新
利益相关方参与		
G2-29	利益相关者参与的方法	重要性议题分析
G2-30	集体谈判协议	/
实质性议题		
G3-1	确定实质性议题的过程	重要性议题分析
G3-2	实质性议题清单	重要性议题分析
G3-3	实质性议题的管理	重要性议题分析

GRI 指标	相关解释	相关章节
经济绩效		
G201-1	直接产生和分配的经济价值	关键绩效表
G201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	/
G201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	员工福祉, 关怀无微不至
G201-4	政府给予的财政补贴	参照年报
市场表现		
G202-1	按性别标准起薪水平与当地最低工资之比	/
G202-2	从当地社区雇用高管的比例	/
间接经济影响		
G203-1	基础设施投资和支持性服务	公益志愿, 彰显社会责任
G203-2	重大间接经济影响	公益志愿, 彰显社会责任
采购实践		
G204-1	向当地供应商采购的支出比例	责任采购, 塑造供应网络
反腐败		
G205-1	已进行腐败风险评估的运营点	反腐倡廉, 护航平等竞争
G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	反腐倡廉, 护航平等竞争
G205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	反腐倡廉, 护航平等竞争
反竞争行为		
G206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	公司无相关法律诉讼发生
税务		
G207-1	税务方针	合规风控, 稳固发展根本
G207-2	税务治理、控制及风险管理	合规风控, 稳固发展根本
G207-3	与税务密切相关的利益相关方参与及管理	参照年报
G207-4	国别报告	参照年报
物料		
G301-1	所用物料的重量或体积	绿色物流, 提升资源利用
G301-2	所用循环利用的进料	绿色物流, 提升资源利用
G301-3	再生产品及其包装材料	绿色物流, 提升资源利用
能源		
G302-1	组织内部的能源消耗量	环境管理, 倡导绿色办公
G302-2	组织外部的能源消耗量	/
G302-3	能源强度	/
G302-4	降低能源消耗量	环境管理, 倡导绿色办公
G302-5	降低产品和服务的能源需求量	环境管理, 倡导绿色办公
水资源和污水		
G303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	绿色物流, 提升资源利用
G303-2	管理与排水相关的影响	绿色物流, 提升资源利用
G303-3	取水	/
G303-4	排水	/
G303-5	耗水	/

GRI 指标	相关解释	相关章节
生物多样性		
G304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	/
G304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	环境管理, 倡导绿色办公
G304-3	受保护或经修复的栖息地	/
G304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	/
排放		
G305-1	直接 (范围 1) 温室气体排放	/
G305-2	能源间接 (范围 2) 温室气体排放	/
G305-3	其他间接 (范围 3) 温室气体排放	/
G305-4	温室气体排放强度	/
G305-5	温室气体减排量	/
G305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	/
G305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	/
废弃物		
G306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色物流, 提升资源利用
G306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色物流, 提升资源利用
G306-3	产生的废弃物	绿色物流, 提升资源利用
G306-4	从处置中转移的废弃物	绿色物流, 提升资源利用
G306-5	进入处置的废弃物	/
供应商环境评估		
G308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	责任采购, 塑造供应网络
G308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	/
雇佣		
G401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	员工聘用, 保障基本权益
G401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	员工福祉, 关怀无微不至
G401-3	育儿假	员工福祉, 关怀无微不至
劳资关系		
G402-1	有关运营变更的最短通知期	/
职业健康与安全		
G403-1	职业健康安全管理体系	健康工作, 强化安全运营
G403-2	危害识别、风险评估和事故调查	健康工作, 强化安全运营
G403-3	职业健康服务	健康工作, 强化安全运营
G403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	/
G403-5	工作者职业健康安全培训	健康工作, 强化安全运营
G403-6	促进工作者健康	健康工作, 强化安全运营
G403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	健康工作, 强化安全运营
G403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	健康工作, 强化安全运营
G403-9	工伤	健康工作, 强化安全运营
G403-10	工作相关的健康问题	健康工作, 强化安全运营
培训与教育		
G404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	人才培养, 激励职业发展

GRI 指标	相关解释	相关章节
G404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	人才培养, 激励职业发展
G404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	/
多元化与平等机会		
G405-1	管治机构与员工的多元化	员工聘用, 保障基本权益
G405-2	男女基本工资和报酬的比例	/
反歧视		
G406-1	歧视事件及采取的纠正行动	员工聘用, 保障基本权益
结社自由与集体谈判		
G407-1	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	/
童工		
G408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	员工聘用, 保障基本权益
强迫或强制劳动		
G409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	员工聘用, 保障基本权益
安保实践		
G410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	/
原住民权利		
G411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	公司无涉及侵犯原住民权利的事件发生
当地社区		
G413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	公益志愿, 彰显社会责任
G413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	公司无涉及重点负面影响的运营点
供应商社会评估		
G414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	责任采购, 塑造供应网络
G414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	/
公共政策		
G415-1	政治捐助	/
客户健康与安全		
G416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	品质保障, 夯实质量标准
G416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	品质保障, 夯实质量标准
营销与标识		
G417-1	对产品和服务信息与标识的要求	客户服务, 提升用户体验
G417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	客户服务, 提升用户体验
G417-3	涉及营销传播的违规事件	客户服务, 提升用户体验
客户隐私		
G418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	数据安全, 守护用户隐私

交易所《指引》指标索引

一级议题	相关章节
应对气候变化	环境管理, 倡导绿色办公
污染物排放	绿色物流, 提升资源利用
废弃物处理	绿色物流, 提升资源利用
生态系统和生物多样性保护	环境管理, 倡导绿色办公
环境合规管理	环境管理, 倡导绿色办公
能源利用	环境管理, 倡导绿色办公
水资源利用	环境管理, 倡导绿色办公
循环经济	绿色物流, 提升资源利用
乡村振兴	公益志愿, 彰显社会责任
社会贡献	公益志愿, 彰显社会责任
创新驱动	研发开拓, 驱动技术创新
科技伦理	不涉及。公司核心业务不涉及生命科学、人工智能伦理等敏感领域的科学研究、技术开发等活动。
供应链安全	责任采购, 塑造供应网络
平等对待中小企业	不涉及。公司平等对待中小企业, 不存在逾期尚未支付中小企业款项等情况。
产品和服务安全与质量	品质保障, 夯实质量标准 客户服务, 提升用户体验
数据安全与客户隐私保护	数据安全, 守护用户隐私

一级议题	相关章节
员工	员工聘用, 保障基本权益 人才培养, 激励职业发展 健康工作, 强化安全运营
尽职调查	合规风控, 稳固发展根本
利益相关方沟通	利益相关方沟通
反商业贿赂及反贪污	反腐倡廉, 护航平等竞争
反不正当竞争	反腐倡廉, 护航平等竞争

读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读《孩子王 2024 年度环境、社会和公司治理 (ESG) 报告》，为向您及其他利益相关方提供更专业、更有价值的企业社会责任信息，请您协助我们完成反馈意见表中的相关问题，以帮助我们在今后进一步提升社会责任和可持续发展管理。

下列问题，请您按 1 分至 5 分进行评分（1 为最低分，5 为最高分）

1. 您对本报告的总体评价

1 2 3 4 5

2. 您认为本报告能否反映孩子王对经济的重大影响？

1 2 3 4 5

3. 您认为本报告能否反映孩子王对环境的重大影响？

1 2 3 4 5

4. 您认为本报告能否反映孩子王对社会的重大影响？

1 2 3 4 5

5. 您认为本报告能否反映孩子王的公司治理情况？

1 2 3 4 5

6. 您对本报告中信息披露程度的整体评价：

1 2 3 4 5

7. 您对本报告中文字表述质量的整体评价：

1 2 3 4 5

8. 您对本报告设计风格的整体评价：

1 2 3 4 5

9. 本报告哪些议题最引起您的关注？

10 您对本报告是否有其它意见和建议？

您的联系方式：

姓名：

电话：

电子邮件：

工作单位：

职称：

传真号码：