



上海新世界股份有限公司
可持续发展报告
2024



报告规范

本报告为上海新世界股份有限公司（以下简称“新世界股份”“新世界”“公司”“母公司”“我们”）对外公开发布的第 1 份可持续发展报告，在发布本报告之前，新世界已连续发布 11 份社会责任报告。报告本着客观全面、规范透明的原则，详细阐述 2024 年度新世界环境、社会及治理工作的管理理念、亮点实践及年度成效。

报告范围及边界

本报告为年度报告，涉及时间范围为 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，部分内容超出上述时间。涉及组织范围为上海新世界股份有限公司及其附属公司，本报告中“新世界城”指上海新世界城有限公司；“蔡同德药业”指上海蔡同德药业有限公司；“丽笙大酒店”指上海新世界丽笙大酒店有限公司。“母公司”是指上海新世界股份有限公司（不包含子公司）。

报告编制参考

国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》
财政部《企业可持续披露准则—基本准则（试行）》
上海市国资委《关于本市国有企业更好履行社会责任的若干意见》
上海市国资委《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系（1.0 版）》
上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号—规范运作》
上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号—可持续发展报告（试行）》
中国企业改革与发展研究会、责任云研究院《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》
联合国可持续发展目标（SDGs）
全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》

质量保证

本报告中披露的信息和数据均来自公司正式文件、统计报告或有关公开资料，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明除外。公司承诺本报告不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对内容的真实性、准确性和完整性负责。

编制流程

报告策划→框架构建→素材收集→文本写作→报告修订→意见征求→报告设计→部门审核→管理层评审→定稿发布

报告获取

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）查阅获取。

联系我们

如您对本报告的内容有疑问或建议，欢迎来电或来函，联系方式如下：

上海新世界股份有限公司

联系部门：董事会办公室
通讯地址：上海市黄浦区南京西路 2-88 号
邮编：200003
电话：+ 86 21 63588888

目录 CONTENTS

报告规范	01
董事长致辞	04
副董事长、总经理致辞	05
关于新世界	06
可持续发展管理	08

专题一 12

党建引领铸基石，砥砺奋进谱华章

专题二 14

振兴消费新引擎，城市发展添动能

未来展望	54
附录	56



治理引领 共绘“新”篇蓝图

优化公司治理	20
多元业态协同	24
匠心雕琢品质	25



绿色领航 守护“世”间绿境

加强能环管理	32
应对气候变化	34
推进绿色运营	36



责任担当 共享美好世“界”

坚持以人为本	42
伙伴并肩同行	50
携手共筑美好	52

董事长致辞



2024 年，是“十四五”规划承上启下的关键之年，是商务部确定的“消费促进年”，在董事会全体成员的共同努力下，以及公司党政领导的积极作为下，我们以深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为核心，紧紧围绕上海建设国际消费中心城市目标，以“做优百货业、做强医药业、做精酒店业”为重点，推动公司各项工作较好发展。2025 年，公司首次发布可持续发展报告，标志着我们在环境、社会和治理方面的承诺与实践迈入了一个全新的阶段。

以绿为基，坚定不移地走绿色发展道路。2022 年以来，公司积极推进节能减排技术改造，加强环境治理，努力降低企业运营对环境的影响，为建设美丽中国贡献力量。

以责为重，积极投身社会公益慈善事业。长久以来，公司积极参与扶贫济困、捐资助学等公益活动，用实际行动回馈社会，传递爱心和温暖。

以人为本，始终将消费者权益放在首位。公司不断加强售后服务体系建设，积极开展消费者权益保护宣传活动，努力为消费者提供安全、优质、放心的产品和服务。

副董事长、总经理致辞



上海新世界股份有限公司是全国商业系统首家“全国质量奖”企业、上海商业系统中第一家“全国文明单位”。作为一家扎根于上海黄浦、服务于民生的商业企业，我们深知，在追求经济效益的同时，必须在环境保护、社会责任和公司治理方面扛起担当。

环境责任方面，商业作为连接生产与消费的重要枢纽，始终与资源利用、能源消耗和碳足迹紧密相关。2022 年以来，公司积极引入合同能源管理项目，对空调系统、高低压配电系统进行整体改造，增加楼顶光伏发电设施，减少能源消耗，打造低碳绿色商场，是上海市“全国绿色商场示范创建”获评单位，并于 2024 年成功通过复评。公司倡导绿色消费理念，策划绿色营销活动，开启“守望‘We’来，向绿而行”绿氧生活节，收到了很好的社会反馈。公司开展绿色餐厅创建活动，荣获上海浦西地区首个“绿色餐饮示范商圈”称号。

社会责任方面，30 多年来，公司坚持“诚信经营”理念，以五大诚信（质量诚信、服务诚信、价格诚信、合同诚信、

法人行为诚信）构建诚信体系。近年来公司先后荣获“全国质量诚信标杆典型企业”和“企业信用评价 AAA 级信用企业”称号。2024 年，公司诚信兴商实践获评上海市“诚信兴商典型案例”。

治理责任方面，良好的治理是企业可持续发展的根基。公司坚守合规底线，强化透明沟通，完善股东权益保护机制。公司以“管理提升年”作为 2024 年的重点工作，以问题为导向，查漏补缺，加强制度建设，有序开展风险防范与合规管理体系建设。

我们深知，ESG 不是成本负担，而是竞争力的源泉。让我们携手并肩，以 ESG 为舵，以创新为帆，共同书写商业企业高质量发展的新篇章！

关于新世界

企业概况

上海新世界股份有限公司的前身是创建于 1915 年的“新世界游乐场”，新中国成立后更名为新世界百货商场。1988 年在上海有着“中华商业第一街”美誉的“十里南京路”上，“一个新世界”在国有企业深化改革的大浪潮中脱颖而出，转制成为南京路上最早的股份制企业和上市公司。1993 年新世界抓住南京路大调整、大改造的契机，在黄金地段建造起了钻石楼宇“新世界城”，并一跃成为全国单体商业十强。2005 年，集购物、娱乐、休闲、餐饮、旅游、文化、酒店、商务等多功能于一体的“新世界综合消费圈”经过多年精心打造，在南京路上正式“启航”，成为南京路上现代化大型“生活中心（Living-Mall）”。2019 年，新世界以“自然·生活”为主题，以品牌、品质、品味为调整主线，全力突出“她经济”“家消费”的经营主旨，不断追求“首屈一指”的功能体验，以打造一个具有全球影响力消费城市的中心城区“生活茂”为目标开展了新一轮装修大调整，并于 2019 年底正式对外营业。

公司主营业务是百货零售，涵盖国际知名品牌、国内（包括港、澳、台）著名品牌等中高档百货商品。随着国际现代化百货零售业的服务功能延伸，公司引进了酒店、餐饮、娱乐、体育等功能业务，形成了商旅文康体展联动的经营特色。公司还拥有蔡同德药业、丽笙大酒店等多家子公司。公司在中心城区乃至上海商业的发展中起到了示范作用，是上海商业系统中唯一一家获得全国质量奖、中国质量奖提名奖的企业。

企业文化

新世界始终重视营造企业文化，伴随着发展旅程，逐步建立起具有时代特征、行业特点和公司特色的企业文化体系，主要包括：

宗旨

追求卓越质量，倡导现代理念，满足时尚需求，创造杰出成效

使命

新生活，从新世界开始

愿景

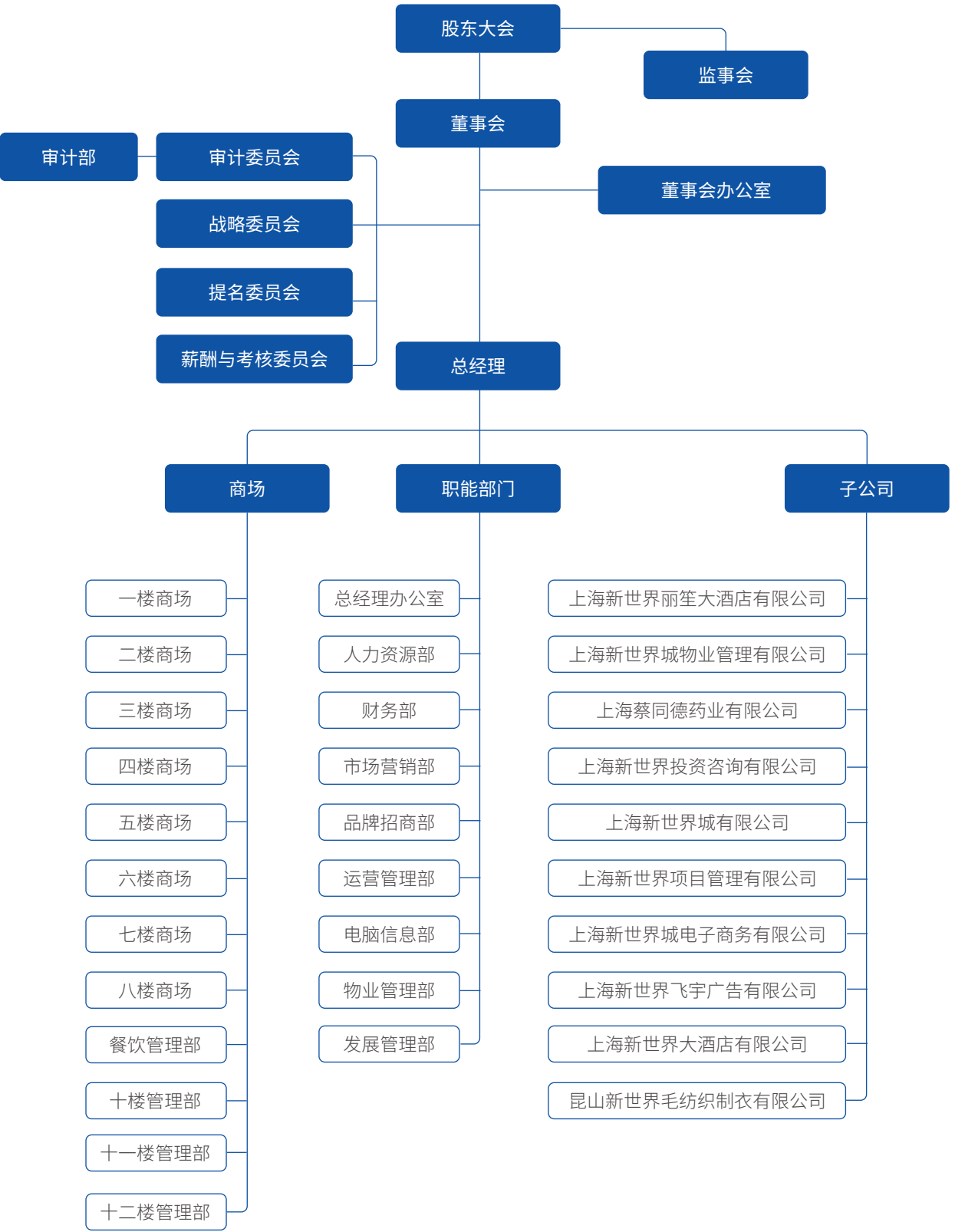
成为国际知名的商业企业

企业价值观

卓越、奉献、责任、诚信、融合



组织架构



可持续发展管理

新世界坚持“以信为本，以质取胜，特色经营，低碳环保，引领市场，持续改进”的责任方针，将可持续发展及 ESG 理念融入企业经营战略，统筹兼顾股东、客户、员工、合作伙伴、社区、环境等利益相关方诉求，在做强做优主业的基础上，追求经济、社会、环境效益相统一，打造有影响力、可持续的责任品牌。

可持续发展战略部署

公司持续完善可持续发展组织体系和管理制度。公司高层积极参与和推动 ESG 及可持续发展工作，董事会办公室作为可持续发展工作的牵头和组织机构，负责协调公司可持续发展管理和实践工作。其他总部单位和各分子公司全面参与，负责各自 ESG 议题的管理和改善工作。

可持续发展报告机制

2024 年，公司秉持对可持续发展的承诺，将社会责任报告升级为可持续发展报告，以全新的视角、更高的站位推动可持续发展工作。按照既有计划和相关制度安排，设置可持续发展牵头部门和联络人，联动各职能部门和下属子公司，形成了跨部门联动的报告编制工作机制。各部门分工明确，有效推进编制工作顺利进行。董事会办公室负责可持续发展工作的组织策划、联络沟通等相关工作；其他部门配合，负责收集可持续发展相关素材并协助报告编写，保障报告真实性、完整性。

可持续发展能力建设

公司高度重视可持续发展能力建设，积极推进可持续发展指标体系构建工作，通过全方位对标监管机构、主流信息披露指引，以及行业信息披露的相关要求，同时借鉴同业在可持续发展方面的先进经验与成熟实践，形成涵盖环境、社会、治理三个维度、具有新世界特色的可持续发展指标体系。开展 ESG 政策和标准研究，密切关注 ESG 国际准则和国内监管制度的最新动态，为公司长期可持续发展提供坚实的理论和实践基础。着重加强可持续发展管理与培训，积极参加外部相关可持续发展能力培训活动，开展可持续发展报告编制启动会，全方位提升团队专业素养。定期发布年度可持续发展报告，加强与利益相关方的沟通，不断提升自身履责能力。

案例

可持续发展报告编制启动会及培训

2025 年 2 月 8 日，公司举行“新世界 2024 年可持续发展报告编制启动会”，强调以“做强百货零售业、做优医药保健业、做精酒店服务业”为核心，积极构建具有新世界特色的可持续发展报告，以促进企业的高质量发展；邀请责任云研究院执行院长为公司可持续发展报告编制小组提供专业培训，围绕报告编制要点、国际趋势以及最佳实践等方面提供专业讲解，提升编制小组专业能力。



实质性议题识别

公司结合自身发展战略和规划，逐步完善可持续发展实质性议题识别与管理，在 2024 年可持续发展报告编制工作启动前期，通过同业对标识别重要议题形成议题库，并采用沟通交流、调研访谈等方式评估各个议题对于公司和利益相关方的重要性，进而得出议题的重要性排序，由公司管理层对重要性议题及排序进行审阅，外部专家对重要性议题及排序进行审议和建议，形成如下重要性议题判定结果：

非常重要	客户服务提升	公平待客及合理营销	产品质量与安全
	财务表现与投资者利益	公司治理与合规内控	负责任采购与供应链安全
	数据安全与客户隐私保护	信息披露与利益相关方沟通	数字化转型
	可持续的商业模式	客户权益保护	
较重要	员工权益、安全和发展	乡村振兴与社会贡献	尽职调查
	可持续治理机制	助力行业发展	平等对待中小企业
	社区共融共建	反商业贿赂和反贪污	科技创新与知识产权保护
	绿色运营与办公	反不正当竞争	能源利用与管理
重要	应对气候变化	生态系统与生物多样性保护	

利益相关方沟通

利益相关方的信任和支持是企业持续健康发展的基石。公司高度重视投资者关系管理工作，致力于提升信息披露的专业性和透明度，认真执行个人或机构投资者来电、来访的调研接待流程，规范披露公司的销售经营情况，确保信息准确、及时、透明；建立高效的利益相关方沟通机制，主动识别各利益相关方对公司的期望并进行积极回应，增进利益相关方对公司的了解和信任；搭建与利益相关方多元沟通的平台，充分利用新媒体的交互优势，通过官方微信平台、主流媒体网站、可持续发展报告和年报等渠道及时披露企业动态与可持续发展实践相关的资讯，积极参与行业论坛、展会及会议，传递行业信息及动态，提高公司知名度和品牌影响力。



利益相关方						
期望与诉求	完善公司治理 强化风险管控 获得投资回报	保障客户权益 提升客户满意度	保障员工权益 员工培训与发展 平衡工作生活 职业健康与安全	落实责任采购 商业道德 协同伙伴共赢	保护生态环境 节约资源能源 促进降污减排	积极承担责任 开展志愿活动
沟通与回应	召开股东大会 召开业绩说明会 完善信息披露 实施合理分红 开展“上证 e 互动”问答 加强投资者关系管理	关注客户需求 督促现场管理检查 提升营销和服务水平	坚持依法用工 开展职业培训 关心关爱员工 落实安全卫生	严格采招程序 打造负责任供应链 加强交流合作	强化资源管理 制定降低能耗政策 加强环保意识 采用绿色采购制度	助力社区发展 开展公益事业

党建引领铸基石

砥砺奋进谱华章

2024 年，公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻落实党的二十大和二十届三中全会精神，认真落实新时代党的建设总要求，优化全面从严治党制度机制，突出党建引领与主责主业发展深度融合，带领广大党员干部职工，为公司发展提质增效提供坚强政治和纪律保障。

》》 聚焦政治引领，筑牢思想根基

公司党委始终把党的政治建设摆在首位，通过组织系统化学习、专题党课和党日活动等方式，帮助党员干部深刻理解党中央的决策部署，并将这些精神贯穿到日常工作和实践中去，确保思想引领贯穿全局、全员、全过程。2024 年 4 月份以来，公司党委坚持把开展党纪学习教育作为推动全面从严治党的重要抓手，精心组织实施，加强督促落实，推动党纪学习教育与公司中心工作同题共答、同向发力、同频共振。



2024 年 6 月，公司赴黄浦区廉政教育中心参观学习。

以学正心，增强政治自觉

严格落实“第一议题”制度，系统学习党章条例，开展 7 次理论学习中心组学习，发放 177 册学习材料，各党支部开展“三会一课”、主题党日 53 次。

以案为鉴，强化廉洁自律

召开警示教育会，参观廉政教育基地，以“典型案例”为鉴，让党员干部知敬畏、存戒惧、守底线，牢固树立安全底线意识。

以知促行，提升学用结合

重点打造党建品牌活动，召开专题组织生活会，利用丰富红色资源，以赛促学开展“党纪学习教育”知识竞赛，确保主题教育善始善终、善作善成，在实际工作中发挥党员先锋模范作用。

》》 深化“四责协同”，促进管党治党

公司牢牢夯实主体责任，明确各级党组织与领导干部的职责，形成责任清晰、协同联动的工作格局；持续推进制度优化，完善监督考核机制，建立健全党委主体责任、纪委监督责任、党委书记第一责任、班子成员“一岗双责”各方协同、合力运行的全面从严治党“四责协同”机制；加强党风廉政建设，开展廉政教育，强化监督执纪，为公司健康发展营造风清气正的环境。

强根铸魂 夯实主体责任

进一步加强党的全面领导，深化推进民主集中制建设，有效防范决策风险，召开党委会 21 次，审议议题 125 个，“三重一大”集体决策事项 62 个；持续深化“四责协同”机制，签订“一书三清单”，织密“四责协同”履责体系，从措施上强化管党治党的知责明责、履职尽责、考责问责。

统筹推进 党风廉政建设

落实全面从严治党的主体责任，切实将反腐倡廉各项工作落实落细，与各支部签订党风廉政建设主体责任书；坚持纠“四风”树新风并举，坚决落实违规吃喝问题专项整治；紧盯违规吃喝问题新动向、新特点，抓好领导干部因私出国（境）管理工作，将制度建设与业务发展结合起来，与队伍建设和改进工作作风结合起来，与内部管理结合起来，扎紧织密党纪党规笼子。



2024 年 4 月 12 日，公司召开“四责协同”工作专题研究会。

振兴消费新引擎

城市发展新动能

在国家大力提振消费、加快推进国际消费中心城市建设的背景下，新世界紧扣 2024 年上海建设国际消费中心城市工作要点，积极响应国家战略，全面优化消费环境和配套服务，助推城市商业升级，进一步释放消费潜力，为经济社会发展贡献关键力量。

» 商旅文康体展联动，增强消费新动能

公司顺应消费升级趋势，持续革新优化布局，推动“商、旅、文、康、体、展”融合发展，打造多元业态，拓宽消费边界，着力营造商场文化、运动、健康、潮玩联动氛围，以更好的业态服务消费者，为消费者生活方式注入全新的势能与活力。



新世界城
“高端百货+5大主题化体验消费新场景”荣获
“2024 上海服务消费融合性创新场景典型案例”。



新世界城获评
“2024 行·味年度地标商业体”称号。

打造次元文化消费

公司深化 ACG（动画、漫画、游戏）文化消费布局，打造“FUN 肆街区”，引入首店、头部品牌、泛二次元品牌、体验店，推出大型 IP 首展活动、ACG 嘉年华等活动，吸引年轻客群聚集。2024 年，开设自营专柜“新钺集”，开展第二届新世界 ACG 嘉年华，引进潮玩类品牌大陆首店、全国旗舰店，文创礼品头部热门品牌，举办多场 IP 联名活动。



“新钺集”新世界本店



“2024 新世界 ACG 嘉年华”活动

案例

把握“首发经济”，推出大型 IP 首展活动

2024 年，新世界城先后举办“名侦探柯南连载 30 周年纪念展”和“天官赐福 天地流光周年纪念展”等 IP 展览活动，吸引粉丝到场消费，带动主题周边及联名产品销售增长。



“新世界城——《名侦探柯南连载 30 周年纪念展》”主题活 a 动已列入 2024 上海服务消费“+”年华系列活动。

提升文旅消费

公司旗下丽笙大酒店凭借优质设施与卓越服务，在市场竞争中屡获殊荣，提升城市的接待能力与服务品质，满足商务出行和旅游消费需求，为城市服务业发展增添亮点。



丽笙大酒店获评
“2024 年度第十一届旅游服务业卓越雇主”称号。



丽笙大酒店获评
“2024CHA 中国酒店大奖年度最佳商旅酒店”称号。

完善大健康布局

聚焦徐重道重点项目建设工作，完善公司大健康产业链布局；在蔡同德药业旗下群力草药店成立一百周年之际，开展以“初心 传承 守正 创新”为主题的系列纪念活动和各类促销活动，助推医药消费。



新民晚报读者活动日“金色阳光嘉年华”暨群力百年公益行活动志愿者合影



新民晚报读者活动日“金色阳光嘉年华”暨群力百年公益行活动——韩龙惠义诊

发展体育消费

响应“体育赛事进景区、进街区、进商圈”号召，依托新世界拥有的世界室内最高攀岩墙体育设施，结合奥运档期融合街舞等元素举办比赛、拓展训练等活动，带动商圈人气，放大体育赛事活动的经济效益。



2024 年 4 月 27 日，作为奥运会资格系列赛·上海城市体育节撒网预热期系列活动之一，攀岩、霹雳舞项目进商圈活动在新世界天宇攀登举行。

» 营造友好消费环境，增强消费吸引力

公司通过多维度举措优化消费环境、强化促消费活动、提升国际化服务水平，以更开放、便利的购物体验吸引境内外消费者，增强消费吸引力，着力提升消费便利度和满意度。

借势活动发力

积极响应上海“五五购物节”，依托“三个五”战略，围绕体验式购物、多元化美食、美人鱼大赛赋能、绿色可持续性循环消费、二次元文化消费 5 大主题开展 55 营销活动，促进消费转化。



新世界 55 购物季

优化消费环境

新世界城作为“爱购上海”国际友好商场，围绕离境退税、多语种服务、国际支付等关键环节持续升级。在进博会期间，优化境外人员境内移动支付便利化措施。完善会员中心退税服务，新增支付设备 21 台，升级终端 17 台，率先实现外卡支付全覆盖，打造无障碍支付环境，进一步增强对国际消费群体的吸引力。



新世界城获评“爱购上海”国际友好商场称号。



新世界成为首批具备外卡消费支付功能的新模式商场。

知识卡片

“爱购上海”是上海“五五购物节”打造的核心项目，依托上海具有全球影响力、国际知名度、国际大流量的旅游、文化、体育活动，积极拓展国内外流量；聚合上海“商旅文体”特色亮点，加强精准化境内外宣传推介，吸引国内外人士来沪体验上海消费新地标、新场景、新业态。

01

治理引领 共绘“新”篇蓝图

新世界以优化公司治理为基石，推动管理稳健前行；秉承匠心精神，于细节处见真章，打造卓越产品与服务；多业态协同并进，整合资源，释放潜力，推动企业在变革中不断突破，迈向更加辉煌的未来。



优化公司治理

公司完善治理架构，优化决策机制；坚持守法合规经营，恪守商业道德，坚守法律、道德双底线；深化风险防控体系，有效应对市场与运营风险；重视投资者关系管理，增强投资者信心，推动企业可持续发展。

完善治理架构

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》等法律法规和《上海新世界股份有限公司章程》等有关规定，建立由股东大会、董事会及专门委员会、监事会及高级管理人员构成的治理结构；明确治理主体权责边界，发布及修订新世界股东大会规则、董事会议事规则、战略委员会实施细则、审计委员会实施细则、薪酬与考核委员会实施细则等制度，规范企业相关会议召开的形式规范性和实质有效性，强化年度董事会召开要求。报告期内，公司董事会由 9 名董事组成，其中，独立董事 3 人，占比 33%；外部董事 6 人，占比 67%；内部董事 3 人，占比 33%。



2024 年，公司

股东大会

- 召开股东大会 2 次，审议通过事项 16 项

董事会

- 召开董事会 8 次，审议通过事项 45 项

监事会

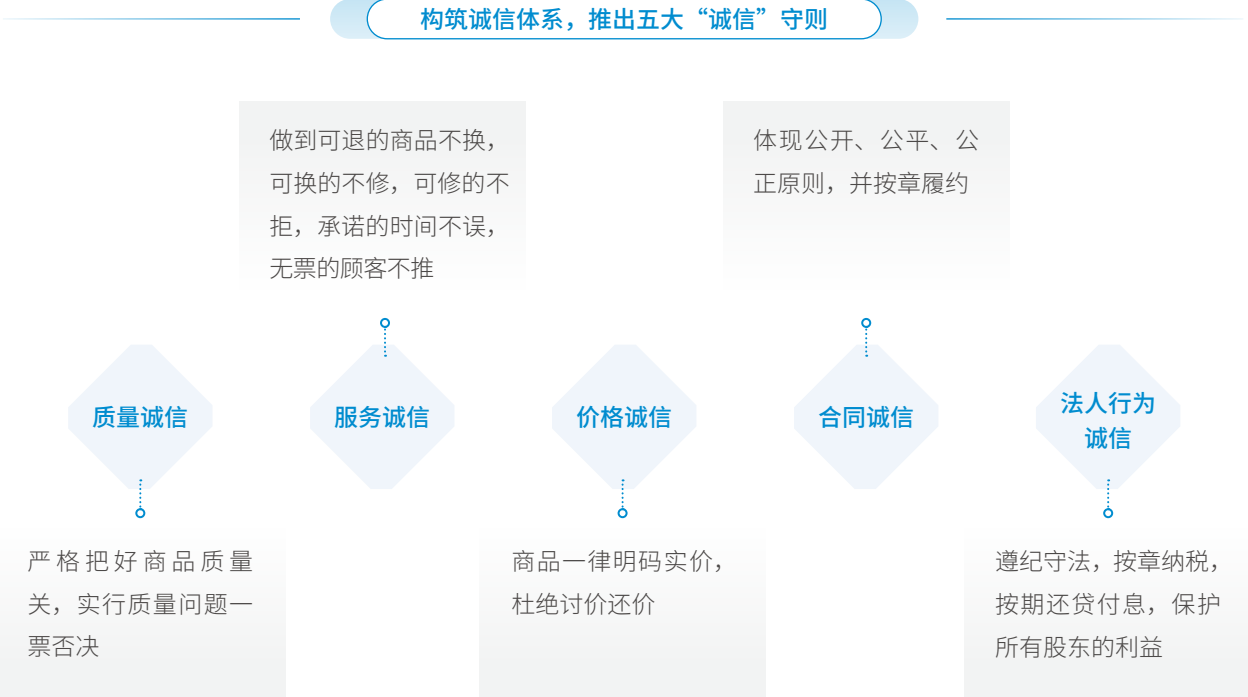
- 召开监事会 8 次，审议通过事项 19 项

董事会专门委员会

- 召开审计委员会 9 次，审议通过事项 21 项
- 召开提名委员会 2 次，审议通过事项 2 项
- 召开战略委员会 2 次，审议通过事项 2 项
- 召开薪酬与考核委员会 2 次，审议通过事项 2 项

守法合规运营

公司坚持守法合规，持续加强内控管理、诚信体系建设和知识产权保护，优化营商环境，推动企业的合规发展。2024 年，新世界获评“2024 年度国家级知识产权保护规范化市场培育对象”。



坚持守法合规

深入推进风险管理与法律合规建设是企业稳健运营、防范法律风险、提升竞争力的关键举措。公司加强合规培训与教育、强化风险识别与评估、完善内部监督机制并加强外部合作与交流，确保企业合规发展。



企业信用等级证书

完善内审内控

完善内控制度建设，持续加强合规培训与教育。为进一步提高公司治理水平，规范公司董事会审计委员会运作，2024 年，公司修订了《新世界董事会审计委员会实施细则》。审计委员会切实有效地监督公司外部审计，指导公司内部审计工作，促进公司建立有效的内部控制体系，并确保财务报告的真实、准确与完整。

深化风险防控

以“管理提升年”作为 2024 年的重点工作，成立相应工作小组，通过管理提升总结经验，查漏洞、查风险点，以“强基础、抓提升”为重点，筑牢基础；识别企业在经营过程中面临的各种风险，梳理旧制，结合合规经营的要求，完善制度体系，强化风险防控，着力增强企业抗风险能力。



2024 年，公司

A 类【简单修改】

修订 24 项制度、52 项条款，覆盖物业出租管理、知识产权管理、商品质量管理等方面

B 类【新增修订】

制定 20 项制度，涵盖公司治理、干部管理等方面

C 类【废止 & 替代】

更新 3 项制度

知识产权保护

完善知识产权保护工作

制定并细化《知识产权商品索证制度》《知识产权商品备案制度》等，规范和指导知识产权保护工作的各个环节，优化《经营商户知识产权承诺书》内容，确保商户遵守知识产权保护的规定，保障工作的有序开展和有效实施。

加强知识产权监督检查

增加对商户的日常检查频次，确保严格遵守知识产权法律法规，及时发现和处理侵权行为；加强对商户知识产权保护情况的跟踪和监测，及时采取措施解决问题。

开展知识产权保护宣教

开展相关培训和宣传活动，提升商户和员工的知识产权保护意识和侵权风险防范能力；在微信小程序中上线质量管理模块，方便员工在线学习质量管理和知识产权方面的法律法规、案例常识等内容。



“新世界”商标获评“中华老字号”。



开展知识产权保护宣教。



恪守商业道德

公司秉持诚信经营的理念，恪守商业行为准则，依法合规参与市场竞争，反对任何形式的商业贿赂、洗钱、垄断、不正当竞争行为。2024 年，公司未发生不正当竞争事件。



2024 年，公司

接受反商业贿赂及反贪污培训的董事

9 人

占比

100%

接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员

7 人

占比

100%

接受反商业贿赂及反贪污培训的员工总数

1141 人

占比

100%

投资者关系管理

公司高度重视投资者关系管理工作，加强投资者沟通，促进双向信息交流，着力提高信息披露水平和透明度，减少信息不对称，为公司营造良好的资本运作环境。报告期内，公司修订《新世界信息披露事务管理制度（2024 年修订）》。

加强投资者沟通

安排专人接听、回复公司投资者热线及互动问答。2024 年，公司“上证 e 互动”回复投资者问答共计 34 次，回复率 100%；回复投资者咨询电话 63 次，回复率 100%；接受、接待上交所及机构调研咨询共计 5 次。

强化信息披露

充分利用新媒体的交互优势，拓展投资者关系管理的新渠道、新方法。2024 年，公司通过网络平台，分别针对 2023 年度、2024 年半年度、2024 年第三季度的经营成果及财务指标的具体情况与投资者进行互动交流和沟通，在信息披露允许的范围内就投资者普遍关注的问题进行回答，与投资者保持畅通的交流，维护和提升公司良好的形象。

多元业态协同

公司以“做强百货零售业、做优医药保健业、做精酒店服务业”为重点，巩固上海传统商业转型升级的排头兵地位，驱动多元业态蓬勃发展。

做优做强百货业

- 调整结构，优化业态
 - 以“首店、首展、首发”策略，调结构、稳增长，全面推进“女性、潮玩、休闲、餐饮、文娱”五大类提升工作。2024 年，引进供应商 76 家（含快闪店），全年专柜形象升级 24 家，累计调整经营面积近 11000 平方米。其中首入店引入全国 / 大陆地区 3 家，全国旗舰店 2 家，华东和上海地区 2 家，引入大型策展型项目 2 家。开设了“新销集”三家自营店。
- 立体营销，振兴消费
 - 强化“三八节”“跨年夜”等传统节点营销；参与政府以旧换新补贴活动；联动“五五购物节”、奥运会等热点推出主题促销；创新运用四大社媒宣传；升级美陈造景，增加广告营收。
- 商旅文融合增效
 - 举办霹雳舞商圈赛、攀岩赛等文体活动，联动杜莎夫人蜡像馆等打造“游玩 + 消费 + 住宿”消费闭环；引入国内知名 IP 首展，培育 54 家销冠品牌（含 6 家全国销冠），增强区域竞争力。



新世界城外的美陈外摆已成为一道风景线，吸引南京路上的人群驻足拍照打卡。

医药业稳中提质

- 老字号创新突破
 - 蔡同德堂推出茶饮 / 条形膏方新品，上线企业微信及网络商城；群力草药店通过直播吸粉 5 万，执业点扩至 11 个，百年庆活动提振品牌；胡庆余堂完成功能性改造，新增医用营养品，对接医院代煎代配业务。
- 重点项目攻坚
 - 徐重道饮片项目完成暗浜治理、基坑工程，推进管网、光伏设计招标，严控安全节点，2024 年底实现结构封顶。

酒店业精准提效

精准吸引客群，借力免签政策，全年境外客群占比达 68%，带动入住率稳步提升；通过优化运营管理，严格控制成本，提高经营效率，增强盈利空间；结合市场需求调整菜品结构，提升餐饮品质，网络评分持续上升，进一步促进酒店整体收益增长。

匠心雕琢品质

公司坚持以客户为中心，将质量意识和数字化理念贯穿于生产经营全过程，以卓越品质和优质服务回馈客户，以智能化运营降低成本，增强企业竞争力。

严控质量标准

公司依据《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，制定完善《商品质量管理体系》，涵盖商品管理多个环节；开展专项检查，强化质量监督和整改机制，从源头保障商品质量合规性。



2024 年 1 月—12 月，公司抽查了 824 个品牌、856 个广告及 7512 件上架商品，抽查中发现 145 项问题情况，问题均已形成记录表并落实整改和复查。

完善服务体系

服务管理体系

制定《新世界城服务质量检查管理制度》，定期迭代更新《联销员工（含临时促销员工）现场服务规范考核表》；杜绝商品或服务价外加价、收取未明示费用、以欺骗性价格表示，杜绝以虚假的广告、说明、标准、样品、演示等方式提供商品或服务的行为，充分保障消费者权益；全面提升企业服务管理形象，全力打造“三五一十服务规范”和总服务台空乘式服务，实现从规范服务、诚信服务向礼仪服务的持续提升。



2024 年 9 月，新世界城邀请礼仪公司开展总服务台商务礼仪培训。

知识卡片

“三五一十”服务规范

售前迎宾五要求

▶ 站位合理，距离均匀；身体挺直，眼睛平视；面带微笑，站姿挺拔；态度亲切，以诚待人；顾客进柜，礼仪接待。

售中接待五微笑

▶ 顾客眼睛搜寻时，主动微笑问候；顾客目光相对时，主动微笑问候；顾客停下脚步时，主动微笑问候；顾客注视商品时，主动微笑问候；顾客询问商品时，主动微笑问候。

售后服务五流程

▶ 耐心倾听、了解诉求、登记记录、检测评估、约定答复。

服务细节十点通

▶ 服饰优雅一点、仪表美丽一点、嘴巴甜蜜一点、说话温柔一点、微笑多露一点、接待主动一点、服务热情一点、态度诚恳一点、业务精通一点、应变灵活一点。

完善售后服务

进一步完善《新世界城售后服务管理制度》，对所售商品和提供的服务负责，承诺“七日无理由退货”服务，为顾客提供服务热线，解决顾客各类疑问；持续收集客户反馈，定期分析总结，及时发现问题趋势并针对性地调整服务策略。通过与相关部门之间沟通协调、制定预案与改进措施、员工培训、程序改进、优化处理流程等方式，不断提高服务质量。

应对客户投诉

设立客服中心，通过接获客诉、响应处理、结果反馈，积极应对客户投诉，遵照相关法律法规、《新世界城售后服务管理制度》和《新世界城“无须理由退换货”若干规定》等规定和办法，为客户提供便捷透明的售后服务联系渠道，本着“首问责任制”的原则，对顾客的来访、来电、来信、各类平台等各种方式的投诉一视同仁。2024 年，公司对于顾客的建议处理完结率达到 100%，并依据建议制定了《投诉分类处理流程》。



2024 年，公司



客户投诉解决率为

100%

明确客诉处理时限

一般问题当日解决，疑难问题三个工作日调查解决，有争议需经检测定性的，在十个工作日内予以解决，进一步优化消费者售后体验。

针对不同类型投诉，制定专属流程

商品质量投诉对接楼面售后，一般投诉当日处理；服务投诉按顾客需求灵活应对；会员积分投诉核实原因后分类解决；促销活动投诉依据不同成因解释规则或协调处理；离境退税投诉按情况说明或解决；环境设施投诉按严重程度分级处理。



公司设立五星级消费维权联络点，受理各类服务、侵权举报。

信息安全保护

注重保护客户信息安全和隐私，制订《新世界城信息系统使用规定》，严格按照《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规及公司《网络数字化安全操作守则》的相关要求，从物理安全、网络防护、权限管理、应急处置四个方面，构建多层次信息和隐私保护防线。

物理安全保障

服务器机房严格限制人员进入，实行全面监控；硬件网络设备由电脑部统一管理，供应商联网需审核；选用专业数据存储设备，置于安全环境，防止数据因外界因素受损。

网络安全防护

网络接入需经多部门许可，防火墙严格筛选数据流量；加强数据备份、网络使用安全管理与日志记录；积极配合网络安全检查，主动排查隐患，提交自查报告。

权限管理控制

按岗位职能分配信息访问权限，遵循最小权限原则；定期审查员工权限，及时调整转岗、离职员工权限；建立信息系统使用规定，提升员工网络数据安全意识。

应急处置高效

电脑信息部积累了丰富的实战经验，在遭遇大规模网络攻击时可以做到团队迅速响应，应急处置能力显著提升。



提供多元服务

升级便民服务

新增免费冬日暖饮、夏日凉茶等便民服务。继续升级原有服务项目：免费周边交通、景点咨询服务；免费轮椅租借服务；免费童车租借服务；广播寻人服务；英语、手语导购；失物招领服务，免费针线包，防走失手环租借，免费老花镜租借。

特殊人群服务

关注残疾人、老年人等特殊人群，提供通行无障碍、沟通无障碍、购物无障碍等全方位服务场景；设有专属无障碍通道、无障碍停车位、免费轮椅租借、五星级母婴室等；公示热线电话，增加服务标识，使诚信服务的广度不断延伸。



免费轮椅租借



无障碍通道

会员服务

6F 会员中心作为商场 VIP 服务中枢，以“服务零距离，沟通心贴心”为理念，通过融合智能平台与人文关怀，构建全场景尊享服务矩阵：24 小时在线响应、首问责任制专员、贵宾专属接待、精品超值兑换、预付卡服务、离境退税办理、高端个性定制及特色沙龙体验等服务体系，践行“用心倾听，用爱服务”承诺。依托企业微信数字化平台，实现服务咨询、会员招募、会员礼遇、会员活动及会员管理等全方位智慧升级，持续优化服务体验层级，致力成为高端客户生活方式的共创者。



荣获 2023 年第三十届“百花杯”优质服务竞赛集体服务品牌奖。



荣获“2024 年黄浦区商业卓越服务之星”称号。

02

绿色领航 守护“世”间绿境

新世界以习近平生态文明思想为指导，以“双碳”目标为引领，牢固树立并践行“低碳、节约、循环、均衡、可持续”新型发展理念，通过健全管理体系、聚焦气候行动、深化绿色运营、培育生态文化等方面的举措，擦亮高质量发展的绿色底色。



加强能环管理

公司严格遵守节约能源与生态环境保护相关法律法规和政策标准，及时学习研究新法规、新文件，结合环保工作现状修订完善规章制度，规范能源管理，推进节能降耗，做好污染防治工作，减少资源浪费，提高环境效益、经营效益，促进可持续发展。

健全能环管理

公司建立健全能源管理组织机构，积极编制《节能管理办法》《能源计量管理手册》《节能降耗工作实施细则》《中央空调控制管理制度》等能源管理手册与程序文件，不断完善能源与环境管理体系建设。公司通过 ISO 50001 能源管理体系认证并持续保持认证有效性。

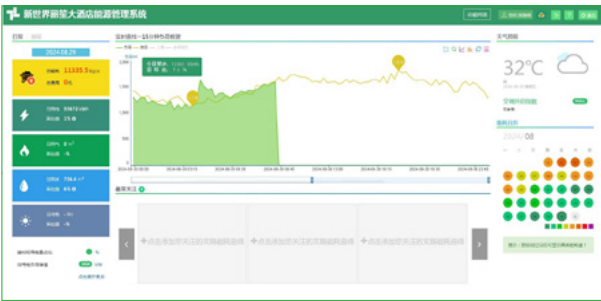


ISO 50001 能源管理体系认证

推进节能降耗

公司围绕节能减排目标，积极推进节能环保相关工作。充分利用可再生能源，在屋顶增设分布式光伏发电系统，降低市电火力发电消耗；丽笙大酒店因地制宜对非节能灯和高能耗设备进行逐步更新，加强设施维修，定期检查供水设施和管网，杜绝跑滴漏现象。

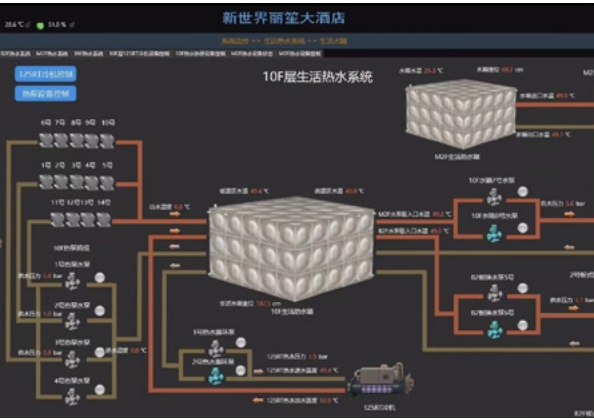
2024 年，公司利用商场屋顶，建设 400V 低压并网光伏发电系统，敷设 252 块 420 瓦柔性光伏组件，总装机容量 105.84kWp，采用“自发自用，余电上网”模式，年平均发电约 10 万千瓦时，年减排 CO₂ 约 57 吨。



丽笙大酒店能源监控图



公司屋顶光伏发电系统



丽笙大酒店除冬季外停用 M2 大水箱



丽笙大酒店冷凝水回收系统

污染排放管理

公司所有净化设备都接入生态环境局的在线监控系统，保障设备始终正常稳定运行，确保排放符合环保标准。



废气管理

采暖锅炉采用低氮燃烧法的真空热水锅炉，并定期对锅炉排放进行检测；所有餐饮排烟管道末端均安装符合上海标准的油烟净化设备，并定期对设备进行维护清洗。



废水管理

餐饮污水都经油水分离器处理后排放，定期对污水排放进行检测，排放污水浓度符合《污水综合排放标准》（DB31/199-2018）的要求。



废弃物管理

实施垃圾分类制度，将生活垃圾及有害垃圾进行专项分类，持续做好垃圾分类、清运、处理等工作。



丽笙大酒店开展有毒有害物质回收



新世界城内设置垃圾分类投放点

应对气候变化

公司高度重视气候变化对自身业务经营以及社会的影响，通过与包括消费者、供应商在内的广泛利益相关方合作，共同创建可持续发展的社会。

气候变化治理

公司意识到气候变化对自身战略规划及日常运营的影响，逐步将应对气候变化的治理策略和流程纳入公司整体的 ESG 管治架构当中，同时以完善治理结构为抓手，积极推动“绿色低碳”运营，实现公司可持续发展。

指标与目标

公司积极践行应对气候变化的战略及目标，有序推动与气候变化相关的管理体系建设，在营运过程中持续深化节能减排措施。



气候风险与机遇分析

公司建立健全风险管理机制，在现行 ESG 风险识别的基础上，将气候变化相关事宜纳入风险管理流程，逐步完善气候变化风险评估及管理工作，并制定相关的应对措施以有效管理气候相关风险。

风险类型	具体描述	应对措施
实体风险	急性实体风险 极端天气（台风、暴雨）导致资产损坏、户外基础设施损毁	系统性风险防范： 建立气候灾害应急预案体系，涵盖预警、响应、恢复全流程。
	慢性实体风险 高温热浪增加空调能耗成本与设备故障风险	优化基础设施抗灾设计（如防水材料应用、排水系统升级）。 推动能源使用效率提升，降低极端天气下的运营压力。
转型风险	政策及法规风险 降雨模式变化加剧渗漏风险	长期适应性改造： 改善建筑气候韧性(如透光隔热材料、雨水渗透设施)。
	政策及法规风险 环境温度上升或热浪可能增加冷却系统需求及能源成本	动态调整设备运行策略以适应温度波动。 探索可再生能源应用场景，减少对传统能源依赖。
转型风险	政策及法规风险 碳排放强度考核趋严可能面临罚款或限产	合规与战略协同： 将碳排放管理纳入企业治理框架，定期开展合规性审查。
	政策及法规风险 绿色建筑认证要求提升（如 LEED 铂金级标准）	提升绿色建筑认证等级目标，推动全生命周期低碳化转型。 参与碳交易市场机制，探索碳资产管理路径。

机遇类型	具体描述	应对措施
绿色转型	消费者对绿色低碳商品需求增长	产品与服务升级： 开发低碳商品线，强化可持续属性标签。
	可再生能源项目带来经济收益与政策支持	构建清洁能源供应体系（如光伏发电），实现能源自给与碳减排双重效益。
技术创新	智慧能源管理系统提升运营效率	数字化赋能： 应用物联网技术优化能源使用效率。
	碳普惠平台扩大市场影响力	建立消费者参与的低碳互动平台，增强品牌社会价值。

推进绿色运营

公司以“双碳”目标为引领，积极推进节约型、绿色环保型社会的建设，打造绿色建筑，构建绿色供应链，努力将公司建设成为上海市节约能源标杆企业。

打造绿色建筑

公司积极推进绿色低碳更新改造工作，围绕“推进城乡建设绿色低碳转型”“加快提升建筑能效水平”“加快优化建筑用能结构”“推进市场化机制建设”四个方面，对既有大型公共建筑通过绿色更新改造实现“双碳”目标进行积极探索。



通过这三条路径的摸索以及相关技术的应用，助力实现建筑碳排放水平的阶梯式下降，以致最终的碳达峰状态。2024 年度新世界城采购国内绿证 7139 张，以配合企业“碳达峰、碳中和”实施路径。

新世界城 2022 年以来，完成了空调系统、管道系统、消防技防系统、高低压配电系统改造更新，共投入 6000 多万元；2024 年推进 B2 层高配间机柜更换和 13 楼空调机房碳效提升工程，提升了商城安全性、节能性、舒适性。



机房改造



荣获“黄浦区 2023 年度碳达峰碳中和及节能减排先进集体”

荣获“2023—2024 年国家级商业建筑需求管理示范项目”

绿证

倡导绿色消费

公司积极探索“双碳”目标达成路径，营造绿色消费理念和氛围，打造“引入流促消费”的绿色商场，引领绿色消费新风尚；积极落实新一轮绿色智能家电消费补贴政策，释放上海市绿色智能家电消费潜力，促进家电节能减排；采用全电发票对接，使顾客可扫销售条码自助开具电子发票，实现退货开具红冲发票的功能，进一步践行绿色消费，节约经营成本。



新世界城与支付宝携手打造“蚂蚁森林绿色能量站”，以宣扬绿色文明和环境文化知识为主旨，设置闻香、翻牌、低碳打卡、拍照等诸多互动亮点，借此向广大市民普及低碳绿色的生活理念与方式。



2024 年 5 月 13 日 -19 日

新世界与支付宝联合推出绿色出行活动，每日上午 9 时限量投放 500 份价值 28 元的公共出行礼包以及 8 元出行礼包，引导广大消费者优先选择公共交通等绿色出行方式。



2024 年 3 月 30 日 -12 月 31 日

公司贯彻落实家电家居消费补贴政策，开展“新世界绿色智能家电消费嘉年华”活动，消费者在新世界城 7F 购买指定品牌家电立享 10% 财政补贴，最高补贴 2000 元，以绿色消费助力节能环保。



推行绿色办公

公司倡导绿色办公，规定办公室电脑暂时不使用时，应设置为节电休眠状态，等待时间一般设置为 1 分钟；规范办公用品采购，严控发放数量，鼓励重复利用，做好办公废纸回收；丽笙大酒店实行网络无纸化办公，利用网上办公系统，减少纸张消耗，严格控制打印、复印数量与书面材料发放范围；合理安排工作，减少机动车使用，降低油费、过路费等支出，全方位践行绿色办公理念，为环保事业贡献力量。

加强环保宣教

公司策划并开展节约能源的宣传教育活动，通过宣传牌、黑板报、宣传栏、节能知识竞赛等多种方式，增强员工节能意识，号召员工从自身做起，从身边小事做起，积极参与节能行动。



新世界城双碳路径及关键技术实践现场推广点



丽笙大酒店环保宣传电子屏幕



新世界城内环保宣传展板

03

责任担当 共享美好世“界”

新世界坚持“以人为本”的理念，维护员工权益、助力员工成长，着力构建和谐劳动关系；积极与伙伴合作交流，实现互利共赢；始终心系社会，以为民服务为载体，为社会各界送去温暖和幸福，以高度的责任感与使命感促进社会建设与发展。



坚持以人为本

公司重视并尊重员工基本权益，坚持平等多元化雇佣，完善薪酬福利体系；注重民主管理，畅通沟通渠道；注重员工价值，支持职业发展；预防和控制职业危害，保护员工身体健康；关心员工生活，促进工作生活平衡，为员工打造更健康、和谐、可持续发展的工作环境。

保障员工合法权益

公平公正雇佣

严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》相关法律法规，确保劳动关系合规、公平、公正，始终坚持同工同酬、男女平等、民族平等、机会共享的原则，杜绝使用童工及安排未成年人从事禁忌劳动；尊重工作场所机会均等和多元化，根据员工能力和经验提供合适的岗位；尊重员工，保护员工隐私权，不强迫员工加班；积极响应灵活就业与保障政策，聘用劳务派遣人员，拓展多元化就业渠道。公司遵循合法、公平、平等自愿的原则与员工签订书面劳动合同，并报地方劳动管理部门审定备案，劳动合同签约率近年来均达到 100%。

员工构成 *



完善薪酬福利

依据《中华人民共和国劳动法》《上海市企业工资支付办法》等法律法规制定薪酬管理制度，确保及时支付员工薪酬；遵循市场、行业工资标准以及工资增长指导线，保障员工工资合理增长；员工享有带薪年假、婚假、丧假、生育假等假期，法定节假日上班按规定足额支付加班工资；为员工按时足额缴纳各项法定社会保险与福利、意外综合保险等其他补充保险。

加强民主管理

建立合理有效的员工申诉制度，成立劳动争议调解委员会，维护职工合法权益；健全以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，规范组织程序和工作流程，提高会议质量效果；实行司务公开，增强透明度和公信力；成立工会，鼓励职工代表建言献策、集思广益，与工会代表集体协商、双向交流，展开切实有效且富有建设性的意见交流。2024 年，职工代表提案共征集 69 条，提案率达 83%。



2024 年，新世界

正式职工加入
工会组织
449 名
入会率
100%



召开公司九届三次职代会 总经理与职工代表双向交流会。



召开公司工会第九届第三次会员代表大会。

保护职业健康



完善职工医疗福利

2024年继续为在职职工投保《住院补充医疗保险》《特种重病团体互助医疗保险》《意外伤害保障》，为退休职工续保《退休职工住院补充医疗互助保障》；安排职工进行全面体检，组织职工参加国民体质监测；关爱女性职工健康，2024 年共安排 144 位女职工进行体检，金额 75022 元；与南京东路街道社区卫生服务中心启动结对共建活动，社区医生定期到新世界城为员工提供便民服务，2024 年已为 320 名职工提供了问诊和配药服务。



2024 年，公司

在职投保	金额	理赔	金额
464 人次	317840 元	450 人次	263818.57 元

退休职工投保	金额	理赔	金额
1192 人次	476800 元	1864 人次	342670 元

参加问诊和配药的职工	组织职工参加国民体质监测	合格率达
320 名	212 名	90% 以上

安排女职工进行体检共	金额
144 位	75022 元

母公司共安排职工进行体检	综合工会发放福利、红利总计	综合工会共有 3 名会员得到慰问和医疗补助总计
372 人	174960 元	60000 元



安排职工疗休养

落实一线职工团体疗休养工作要求，组织两批职工赴沙家浜疗养院疗养，促进职工们身心健康，增强企业凝聚力。



2024 年职工疗休养

助力员工职业发展

公司注重人才引进，多元化拓展招聘渠道，明确招聘职责、招聘程序，开展市场化引才和校园招聘，加强人才梯队建设；开展多层次技能培训，提升员工职业素养与竞争力；畅通晋升渠道，健全职业发展规划，激发员工积极性和创造力，共同守护人才价值。

分层分类培养

注重员工成长，开展分类分层次的技能培训，规范新进人员培养，推行《新进员工（实习生）入职培训实习计划》，明确新进员工实习期限，由岗位资深带教老师传授业务技能；完善选人用人制度，规范有序推进复合型后备干部的培养；持续做好员工继续教育和专业技术教育的培训工作，保证员工学历与技能的持续提升。2024 年，推荐 8 名业务骨干参加集团百货行业高级营运管理培训班，公司学员荣获优秀团队和优秀学员称号。



2024 年，公司

员工培训人次为	员工培训覆盖率为
528 人次	100%

案例

创新技能比武赛道

2024 年，公司开展小红书“10.26 会员内购答谢会”图文与短视频技能比武，积极动员员工参与，营造全员参与营销的良好氛围，为公司经营注入活力。活动期间，共 464 人发布关于“内购答谢会”图文、视频 835 篇，累计浏览量达 42.6 万人次。

活动期间

共 464 人	累计浏览量达
发布关于“内购答谢会”图文、视频	42.6 万人次
835 篇	



畅通选拔晋升

设置基层、中层、高层职位体系，以员工自我评估和组织评估为依据，为员工制定职业发展规划；在部门调整与重组中，遵循优胜劣汰原则，充分发挥员工最大的主观能动性和创造性，使工作流程更趋完善和合理。

守护员工安全

公司积极履行安全责任，加强隐患排查，强化应急管理，提升安全管理水平；宣传安全文化，提升员工安全防范意识，守护员工生命安全。

夯实安全管理

根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国消防法》《上海市安全生产条例（2021 年修改）》等文件，编制《风险辨识分级管控评估报告》，制订安全生产目标管理制度，健全机构与职责；加强隐患排查，有效降低事故发生率；强化应急管理，提升应对突发事件的效率和能力。2024 年，制定包括各级安全生产责任制在内的安全生产控制程序文件 37 项，安全操作规程 34 项，公司获批安全生产标准化二级企业；获评黄浦区应急管理局“2024 年工贸行业安全生产标准化标杆企业”称号。



健全组织机构与职责

成立安全生产委员会，总经理任主任委员，公司党政班子和物业管理部负责人任副主任委员，委员包括各职能部门、楼面商场、子公司主要负责人。物业管理部为安全生产管理主管部门，配备 11 名专职安全管理人员，3 名安全生产标准化自评人员。



加强隐患排查

通过对大楼内各类事故与伤害风险进行辨识、分析，并由此确定安全项目，制定目标、计划，采取安全干预措施（主要包括技术改造、制度管理、宣传教育等），最大限度降低各类事故与伤害，提高员工的安全意识与安全技能，为社区安全出一份力。



强化应急管理

成立应急预案编制工作组，编制《生产安全事故应急预案》，确保应急处置科学高效；组织应急演练，涵盖防盗抢、消防安全、防爆反恐、自然灾害应对等多个方面，通过理论和实训，有效提升企业员工的安全防范意识，夯实基层安防基础，使企业的各项经济工作能安全有序进行。

上海市黄浦区应急管理局

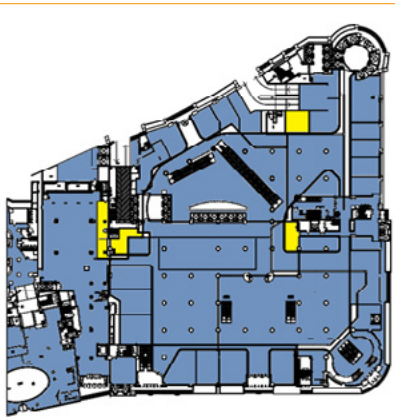
黄应急〔2024〕38 号

上海市黄浦区应急管理局关于选树 2024 年
工贸行业安全生产标准化标杆企业的通告

为进一步夯实工贸行业安全生产基础，提升企业本质安全水平，发挥典型企业示范作用，根据应急管理部和本市工贸行业安全生产治本攻坚三年行动相关要求，结合我区安全监管情况及相关单位安全生产标准化工作实际，经对 2022 年以来黄浦区安全生产标准化二级、三级达标企业进行综合评选，黄浦区应急管理局选树上海新世界股份有限公司等 5 家企业为安全生产标准化标杆企业，现将企业名单通告如下：

1. 上海新世界股份有限公司，商贸行业安全生产标准化二级，有效期自 2024 年 4 月 23 日至 2027 年 4 月 22 日。
2. 上海烟草集团黄浦区烟草有限公司，商贸行业安全生产标准化二级，有效期自 2024 年 4 月 23 日至 2027 年 4 月 22 日。

-1-



新世界安全风险分布图



2024 年 11 月 5 日，新世界联合辖区消防站开展防爆消防疏散综合演练。



2024 年 4 月 2 日，丽笙大酒店开展全员消防疏散演习。

安全文化培育

围绕“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”主题，开展消防救护培训、消防安全周活动、安全生产培训，通过理论与实践相结合的方式，提升应急处置能力与现场自救水平，增强职工的安全思想意识，为企业的安全生产工作奠定坚实基础。



2024 年 11 月 11 日—15 日，公司开展“119”消防安全周活动。



2024 年 6 月 17 日—19 日，丽笙大酒店开展酒店全员安全生产培训。

悉心关怀关爱员工

公司始终关注员工福祉，提供多层次、多渠道的帮扶和健康保障措施，组织各类文体活动，促进工作生活平衡，确保员工在工作和生活中得到切实的支持。

落实帮扶关爱



重大节日和高温期间走访慰问困难职工，拨出专款、设立三项基金为困难职工、患重病职工和患病住院职工解决实际困难。

帮扶慰问困难职工



2024 年，公司

申报区总年度医疗帮扶项目的
患重大疾病在职职工

2 名

常态化帮扶集团
困难职工

15 名

高温慰问
特殊岗位职工

155 人次

共计慰问困难职工

72 人

发放慰问金

61100 元



2024 年 7 月 9 日，公司领导对一线职工开展高温慰问。



2024 年 8 月 8 日，公司团委慰问物业部一线青年。

工作生活平衡

专项体育活动

积极参加专项体育活动并屡获佳绩，持续推动全民健身与全民健康深度融合；积极参加专项展示与竞赛活动，为公司持续发展注入强大动力；将第 48 届马路运动会与第十二届员工体育·艺术节暨第二届趣味嘉年华相结合，动员并组织近 130 人次参加运动会，开展形式多样的趣味竞赛项目。

法律服务活动

做好“法律服务进楼宇”服务品牌，满足职工法务需求，为职工的工作和生活“保驾护航”，提供动迁政策、遗产继承、劳动合同、婚姻问题等咨询服务，共进行法律咨询 10 次，咨询人数共 35 人。

手工体验活动

深化办好工会学堂，开设收纳讲座、手工篆刻、手工古风水墨扇、白领太极体验等 9 场教学课程，丰富业余生活；举办多场女职工花艺沙龙活动，共吸引 80 余名公司女职工和综合工会女性会员参与，充分展示新时代女性风采。

2024 年 5 月 21 日
公司开展职工心理健康培训。



2024 年 5 月 22 日
公司开展收纳技巧讲座。



2024 年 7 月 25 日
公司开展“镌刻匠心，气韵章华”印章篆刻活动。



2024 年 10 月 23 日
公司开展“聚力新世界 同心向未来”第 48 届南京路马路运动会。

伙伴并肩同行

众星拱月，合力致远。公司加强供应商管理，打造负责任供应链，开展校企合作，积极深化战略合作，以开放的姿态、共赢的理念，并肩伙伴协力推动企业与行业的可持续发展。

供应商管理

持续深化供应商管理体系建设，制定五项供应商管理制度，实现精细化管理与科学决策；形成完善的供应商管理系统，开展供应商审查，覆盖供应商全生命周期的在线管控，以优化品牌管理与供应链效能。

由服务台或营业部组织召开供应商营业员的每日晨会，重点提醒团队近期促销活动安排，确保营业员熟悉并能精准传递信息，助力销售提升。2024 年，公司旗下新世界城共引进供应商 76 家（含快闪店），累计引进经营面积近 9000 平方米；全年专柜形象升级 24 家，对应面积近 2000 平方米。



2024 年 11 月 14 日 -15 日，公司赴杭州考察供应商。



2024 年 6 月 6 日，公司总经理沈为民带领班子成员参观调研全息动物园项目。



2024 年 1 月 18 日，公司召开 2024 年新世界供应商大会，发布新世界城 IP“啾啾”。



负责任供应链

公司积极推进绿色供应链建设，强调与供应商合作创造共赢价值，实现资源共享，支持供应链伙伴落实反腐败、反商业贿赂、杜绝贪污等措施，在采购、销售及分包政策中鼓励履行社会责任，深入了解和各类供应商在合作和服务质量方面的潜在需求和具体意见，提高供应商忠诚度，改进双方合作质量，减少产品流通中的资源消耗。

深化战略合作

公司始终坚持开放、协同、创新的姿态，深化战略合作，加强品牌供应商合作，提升市场竞争力；践行产教融合理念，加强与院校的深度合作，实行校企协同育人，推动教育链、人才链与产业链、创新链的有机衔接。



2024 年 9 月 24 日，欧莱雅集团全球 CEO 尼古拉斯先生到访新世界，对专柜陈列、服务、销售技巧等多方面提出指导意见。



2024 年 5 月，新世界与上海市商贸旅游学校举行产教融合校企共建签约仪式。



产教融合

2024 年 5 月 13 日，新世界与上海外国语大学达成战略合作并签署战略合作协议。



2024 年 6 月 14 日，新世界与上海外国语大学举办“贤达新世界产学研实践基地”成果交流会。



携手共筑美好

公司积极响应政府号召，与时代发展同频共振，以实际行动助力乡村振兴，为城市发展贡献力量；以爱心释放公益力量，惠及民生，共建美好社会。

推进乡村振兴

公司积极响应上海市黄浦区委区政府、新世界集团的号召，以“东西协作见真情，沪滇携手助振兴”为目标，高度重视沪滇协作“百企结百村”“万企兴万村”工作，持续支持云南省普洱市孟连县接续推进脱贫攻坚成果和乡村全面振兴，助推经济社会各项事业高质量发展。2024 年，公司向云南省普洱市孟连县公信乡班别村捐赠善款 10 万元用于修建混凝土道路，保障农户安全出行，受益群众 46 户 175 人。

投身社会公益

公司以高度社会责任感投身公益和志愿服务，积极践行企业公民使命，通过多样化的公益项目和志愿服务活动，为社会贡献力量。2024 年，公司开展为民服务 17 场，参与志愿服务超 150 人次。截至 2024 年底，全公司参与上海志愿者网注册人数 315 名，占公司职工总数 69.69%，注册志愿者总服务时长 12901 小时。



案例

新世界党委积极参与南京路商圈公益一起行

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，大力传承弘扬雷锋精神。2024 年 3 月 2 日，新世界党委携手共建单位和南京路商圈党建联盟在新世界城正门口举行“党建领航军民联手学雷锋 南京路商圈公益一起行”大型为民服务活动。由公司党员、团员青年组成的志愿者们推出眉形设计、皮肤测试、丝巾技巧、手机清洁、针织织补、消费者咨询、茶水服务 7 个项目，吸引了不少市民驻足。



案例

新世界承办“志愿心聚力，家园新活力”上海市黄浦区国际志愿者日主题活动

2024 年 12 月 4 日，在第 39 个国际志愿者日来临之际，新世界承办以“志愿心聚力 家园新活力”为主题的 2024 年“12.5”国际志愿者日主题活动。本次活动由上海市黄浦区委社会工作部牵头，多家部门和单位联合举办，旨在庆祝志愿者的节日，展示黄浦区志愿服务的成果，并激励更多市民投身志愿服务，共同创造美好生活。新世界股份团委以“初心不改 精神永驻”为主题，重温了新世界城青年团员志愿者的传承实践。



2024 年 1 月 20 日，为提升文明城区创建为民惠民靠民的显示度和人民群众的获得感，公司开展“我们的节日”主题活动，在为民服务中向广大市民送上公司定制春节礼品。



2024 年 2 月 1 日，公司领导慰问上海市黄浦区北京消防救援站全体队员，并送上迎新大礼包。



2024 年 10 月 26 日 -27 日，蔡同德堂联合上海中医药大学上海市中医药研究院专家委员会举办了一年一度的“名老中医义诊”活动，两天内共接待 180 余名患者接受医疗咨询服务。



2024 年 11 月 28 日，公司职工团参与“梦想照亮未来”2024 年上海市残疾人艺术展演。

未来展望

2025 年，新世界将继续强化社会责任意识，将履行社会责任视为企业的重要使命与义务，深度融入经营管理全过程。进一步完善社会责任管理体系，强化社会责任管理，保持与各利益相关方的交流与沟通，通过多种途径履行社会责任。坚守社会公德与商业道德，在追求经济效益的同时，注重保护股东、债权人、职工的合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者。此外，积极投身环境保护、社区建设等公益事业，加强员工社会责任培训，促进企业与社会、环境及各利益群体的和谐发展，努力实现社会效益、经济效益与环境效益的有机统一。

我们深知肩负的使命，将以坚定的决心和务实的行动，积极践行社会责任，进一步明确责任管理方针和关键绩效指标，自觉接受各方监督，共同为社会可持续发展贡献力量。



附录

关键绩效 *

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	12278	15577	16548.49
环保总投入	万元	-	26	50
环保总投入占营业收入比例	%	-	0.02	0.04
能源总消耗量	吨标准煤	8362.43	10549.28	11123.72
企业总能耗强度	吨标准煤 / 万元	0.543	0.0467	0.0476
耗水强度	吨 / 平方米	1.25	1.86	2.21
年度用水总量	吨	176879	263386	313177
乡村振兴总投入金额	万元	25.48	10	10
乡村振兴惠及群体数量	人	601	404	175
社会贡献投入资金金额(公益慈善投入)	万元	24.81	6.67	4.7
志愿服务人次	人次	-	-	150
志愿服务时长	小时	-	-	694
社会贡献活动参与人次	人次	48	48	32
社会贡献活动累计参与时长	小时	96	96	64
社会贡献活动惠及群体范围与数量	人	12	12	8
客户投诉量	笔	167	153	172
客户投诉解决率	%	100	100	100
吸纳就业情况	人	4	6	6
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
人均带薪年假天数	天	12.9	13.1	13.1
劳工纠纷情况	件	0	0	0
员工流失率	%	1.7	1.6	1.1

* 本页表格呈现数据为新世界母公司数据，特别说明除外。

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
女性员工比例	%	45.4	46.9	47
每百万营收困难员工帮扶人数	人 / 万元	0.43	0.61	0.25
员工总数	人	509	475	449
员工总数 （含子公司数据）	人	1231	1203	1141
安全生产投入总额	元	14611579.78	11261735.10	12128120.26
工伤保险、安全生产责任险 人员覆盖率	%	100	100	100
安全生产培训场次	次	75	70	74
安全生产培训人次	人次	4611	4035	4536
安全生产培训覆盖率	%	100	100	100
因工受伤和死亡	人	1	0	0
员工体检覆盖率	%	80.52	81.85	97.26
员工培训人次	人次	233	1021	528
员工培训支出金额	万元	1.35	10.31	3.13
员工培训覆盖率	%	45.78	100	100
税务贡献 （含子公司数据）	万元	11548.82	8428.76	9269.93
外部董事占比	%	67	67	67
接受反商业贿赂及反贪污培训的董 事总数	人	9	9	9
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事 百分比	%	100	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理 层人员总数	人	7	7	7
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理 层人员百分比	%	100	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的员 工总数 （含子公司数据）	人	1231	1203	1141
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工 百分比 （含子公司数据）	%	100	100	100

* 本页表格呈现数据为新世界母公司数据，特别说明除外。

指标索引

《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系(1.0 版)》指标索引

议题	指标	披露位置
E1 环境管理	环境管理目标和制度	健全能环管理 P32
	通过环境管理体系认证	计划未来披露
	绿色产品研发与环保技术使用	加强能环管理 P32-33
	环保总投入	关键绩效 P56
	环保培训绩效	计划未来披露
E2 能源	能源管理目标和规划	健全能环管理 P32
	节约能源举措	推进节能降耗 P32
	可再生能源开发与应用	推进节能降耗 P32
	能源消耗总量	关键绩效 P56
E3 资源	资源管理体系和规划	推进绿色运营 P36
	水资源目标和规划	计划未来披露
	节约用水举措	计划未来披露
	年度用水总量	关键绩效 P56
	其他资源使用管理	推行绿色办公 P39
E4 污染物	废水管理目标和规划	计划未来披露
	减少废水排放举措	污染排放管理 P33
	废水循环使用量	计划未来披露
	废水污染物排放量	计划未来披露
	废气管理目标和规划	计划未来披露
	减少废气排放举措	污染排放管理 P33
	废气污染物排放量	计划未来披露
	固体废弃物管理目标和规划	计划未来披露
	固体废弃物处理举措	污染排放管理 P33
	固体废弃物排放量	计划未来披露
	固体废弃物回收、利用、处置量	计划未来披露
	其他污染物管理	污染排放管理 P33
E5 气候变化	识别气候变化风险，以及建立应对气候变化的目标、战略	气候变化治理 P34
	助力“双碳”目标的举措	应对气候变化 P34-35

议题	指标	披露位置
E5 气候变化	碳核查 / 盘查举措	计划未来披露
	温室气体排放量	关键绩效 P56
E6 生物多样性	生物多样性保护制度	计划未来披露
	生物多样性保护举措	计划未来披露
S1 产品和服务	产品安全与质量管理制度	严控质量标准 P25
	通过产品质量管理体系认证	计划未来披露
	产品研发创新	振兴消费新引擎，城市发展添动能 P14-17
	知识产权保护	知识产权保护 P22
	客户信息保护和隐私	信息安全保护 P28
	客户服务管理制度	服务管理体系 P26
S2 员工责任	负责任宣传	服务管理体系 P26
	客户投诉量 / 投诉解决率	关键绩效 P56
	客户满意度	计划未来披露
	员工雇佣和员工组成	保障员工合法权益 P42
	员工流失率	关键绩效 P56
	员工民主管理	加强民主管理 P43
S3 供应链责任	薪酬与福利体系	完善薪酬福利 P43
	员工关爱	悉心关怀关爱员工 P48-49
	员工满意度	计划未来披露
	员工职业健康安全管理	保护职业健康 P44
	通过职业健康安全管理体系认证	计划未来披露
	安全应急管理举措	守护员工安全 P46-47
	安全生产投入总额	关键绩效 P57
	安全生产培训绩效	关键绩效 P57
	因工受伤和死亡	关键绩效 P57
	员工体检覆盖率	关键绩效 P57
	员工职业发展制度	助力员工职业发展 P45
	员工培训和实践举措	助力员工职业发展 P45

议题	指标	披露位置
S4 社区责任	开展公益慈善活动	投身社会公益 P52
	公益慈善投入	关键绩效 P56
	志愿服务绩效	投身社会公益 P52
S5 企业责任	服务国家或上海市战略	推进乡村振兴 P52
	应对公共危机	守护员工安全 P46-47
	信息安全	信息安全保护 P28
	公共服务	投身社会公益 P52
	税务贡献	关键绩效 P57
	党建引领	聚焦政治引领，筑牢思想根基 P12
G1 公司治理	董事长 / 总经理分任	完善治理架构 P20
	外部董事占比	完善治理架构 P20
	合规管理体系	守法合规运营 P21
	风险管理体系	守法合规运营 P22
	审计制度	守法合规运营 P21
	避免违反商业道德的举措	恪守商业道德 P23
	反垄断与公平竞争	恪守商业道德 P23
G2 ESG 治理	董事会参与 ESG 管理	可持续发展战略部署 P08
	ESG 工作组织架构	可持续发展战略部署 P08
	ESG 战略 / 目标	可持续发展管理 P08
	ESG 利益相关方识别	利益相关方沟通 P10-11
	实质性议题识别	实质性议题识别 P09
	ESG 相关制度	计划未来披露
	开展利益相关方沟通活动	利益相关方沟通 P10-11
	管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	计划未来披露
	具体业务考虑 ESG 要素	计划未来披露
	基础平台建设	信息安全保护 P28
	数据汇聚互通	信息安全保护 P28
G3 数据治理	数据治理体系	计划未来披露

《中国企业可持续发展报告指南(CASS-ESG 6.0) 》指标索引

一级标题	二级标题	中国企业可持续发展报告指南 (CASS-ESG 6.0)	报告位置
报告规范		P1.1-1.2	P01
董事长致辞		P2.1	P04
副董事长、总经理致辞		P2.1	P05
关于新世界	企业概况	P3.1, P3.3	P06
	企业文化	P3.2	P06
	组织架构	P3.4	P07
可持续发展管理	可持续发展战略部署	G1.1.1	P08
	可持续发展报告机制	G1.1.4	P08
	可持续发展能力建设	G1.1.3, G1.1.6, G1.1.10	P08
	实质性议题识别	G1.1.9	P09
	利益相关方沟通	G1.3.1-1.3.2	P10-11
专题一 党建引领铸基石 砥砺奋进谱华章		/	P12-13
专题二 振兴消费新引擎 城市发展添动能		S2.1.3, S2.1.12	P14-17
治理引领 共绘“新”篇蓝图	优化公司治理	G1.2.3-1.2.4, G2.1.2, G2.1.5-2.1.7, G2.2.2-2.2.3	P20-23
	多元业态协同	/	P24
	匠心雕琢品质	S3.3.1, S3.3.4, S3.3.6, S3.4.1, S3.4.3	P25-29
绿色领航 守护“世”间绿境	加强能环管理	E2.1.1, E2.1.6, E2.2.5, E2.2.7, E3.1.1, E3.1.3, E3.1.5, E3.2.1-3.2.2, E3.3.2-3.3.4	P32-33
	应对气候变化	E1.1.1, E1.1.3-1.1.6, E1.1.8, E1.1.16, E1.1.18	P34-35
	推进绿色运营	E1.1.16, E1.1.19, E3.1.5, E3.3.2	P36-39
责任担当 共享美好“世”界	坚持以人为本	S4.1.1-S4.1.12, S4.2.1-4.2.2, S4.2.4-4.2.5, S4.3.1-4.3.6	P42-49
	伙伴并肩同行	S3.1.1-3.1.4	P50-51
	携手共筑美好	S1.1.2-S1.1.4, S1.2.1-1.2.5	P52-53
未来展望		A1	P54-55
附录	关键绩效	A2	P56-57
	指标索引	A3	P58-61
	意见反馈	A6	P62

意见反馈

非常感谢您关注上海新世界股份有限公司 2024 年可持续发展报告。请您对本报告提出意见和建议并反馈给我们，以使我们对报告进行持续改进。

1. 您对本报告是否满意？

☐是 ☐否 ☐一般

2. 您认为报告是否反映了公司可持续发展的各个方面？

☐是 ☐否 ☐一般

3. 您在报告中是否能方便地找到您所关注的信息？

☐是 ☐否 ☐一般

4. 您认为本报告内容的展现形式是否便于阅读？

☐是 ☐否 ☐一般

5. 您最满意本报告的哪一个方面？

6. 您还需要进一步了解哪些信息？

7. 您对我们今后可持续发展工作以及可持续发展报告有何改进建议？

您的身份是

- ☐政府及监管部门
- ☐投资者
- ☐社区居民
- ☐客户
- ☐金融机构
- ☐科研院校
- ☐供应商
- ☐媒体
- ☐社会团体
- ☐其他

您可以选择以下方式提供您的反馈建议：

邮寄：上海市黄浦区南京西路 2-88 号

邮编：200003

电话：021-63588888

传 真：021-63582185

邮箱：newworld@newworld-china.com



公司官方微信



通讯地址：上海市黄浦区南京西路 2-88 号
邮编：200003
电话：021-63588888



公司官方微信



公司官方小程序