



王府井集团
Wangfujing



2024

环境、社会及治理 (ESG) 报告

王府井集团股份有限公司

目 录

报告编制说明	02
董事长致辞	04
公司基本情况	05
议题重要性评估	13
公司 ESG 治理安排	16
ESG 数据表	93
索引表	98

环境篇

应对气候变化	22
环境合规管理	31
污染物及废弃物管理	32
能源利用	33
水资源利用	35
循环经济	37
生态与生物多样性保护	39

社会篇

员工	42
产品和服务安全与质量	53
数据安全与客户隐私保护	60
创新驱动	64
科技伦理	68
合作共赢	69
社会贡献	73

治理篇

公司治理机制	80
信息披露及投资者关系管理	82
薪酬管理	84
内部控制	84
税务管理	85
合规经营	85
党建引领	86
反商业贿赂及反贪污	90
反不正当竞争	92



报告编制说明

报告简介

本报告是王府井集团股份有限公司发布的第三份《环境、社会及治理（ESG）报告》。报告秉承客观性、系统性、实质性的编制原则，通过量化数据与典型案例系统呈现公司在环境保护、社会共融、治理效能等关键领域的年度进展。

编制依据

本报告编制主要依据上海证券交易所发布的《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）》（以下简称《指引》）、《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》，并参考《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》、中国社会科学院《中国企业可持续发展报告指南（CASS—ESG 6.0）》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI Standard2021）、联合国可持续发展目标 2030（SDGs）等报告指引、规则编制而成，系统规划企业可持续发展实施路径,通过指标映射实现有机融合，确保报告兼具监管合规性与战略前瞻性。

报告范围

本报告的时间范围是 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，为增强报告的可比性和完整性，部分公开信息可能涉及报告期外。

本报告以王府井集团股份有限公司为主体，涵盖王府井股份及全资、控股子公司，报告范围与公司财务报告合并报表范围保持一致。除特别说明外，报告披露内容均基于上述并表主体展开。

数据说明

本报告数据来源均为王府井集团股份有限公司官方文件及统计数据。公司郑重承诺报告编制已履行完整的内部审核程序，所载信息不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，所有内容均基于报告期内有效事实作出，并对报告的真实性与完整性承担法律责任。



公众号



视频号



会员小程序



微博



抖音



王府井投资者
关系公众号



王府井投资者
关系小程序

代指说明

简称	全称
王府井、公司、集团、王府井集团、我们	王府井集团股份有限公司
首旅集团	北京首都旅游集团有限责任公司
百货业态	是以时尚类商品销售为主，同时配套餐饮、娱乐、休闲等服务项目和设施的综合零售业态
奥特莱斯业态	是以时尚类品牌折扣商品销售为主，同时配套餐饮、娱乐、休闲等服务项目和设施的零售业态
购物中心业态	是由多种零售店铺、服务设施集中在一个建筑物或区域内，向消费者提供综合服务的商业集合体
免税业态	是向特定消费者销售免征关税、进口环节税的进口商品和实行退（免）税进入免税店销售的国产商品的零售业态
线上业务	是通过线上商城、新媒体、短视频、直播带货等运营模式，实现顾客在线、服务在线、营销在线、商品在线的零售业务

董事长致辞

王府井集团股份有限公司董事长
白凡



2024 年是王府井集团深耕零售业、践行可持续发展理念的关键一年。面对全球气候治理深化、消费需求迭代升级的复杂环境，我们始终秉持“一团火精神”，以创新驱动发展，以责任诠释初心，在环境、社会与治理三大领域交出了一份兼具温度与厚度的答卷。

于环境，我们以绿色为底色，构建低碳商业新范式。应对气候变化是企业的时代使命。公司将气候应对纳入公司可持续发展框架中，积极打造绿色商场，在项目建筑设计中注重环保要素，减少高碳资产；推进温室气体排放管理，制定减排路径，开展温室气体核查；探索尝试采购绿电，优化能源管理，推进包装材料的循环利用；打造可持续消费空间，持续开展“绿动生活计划”集团性主题活动，引领绿色消费。

于社会，我们以责任为基石，共筑美好生活共同体。员工是企业最宝贵的财富。我们持续优化全职业周期关怀体系，关注员工成长、发展，加强年轻干部团队建设；推行员工关爱行动，心理沙龙、妈咪小屋、困难帮扶让“一团火”温暖每个角落。面对消费者，升级“王府井集团智慧零售会员综合服务平台”，400 客服沟通渠道；打造特色品牌 IP，重新定义服务边界。我们始终践行“源于社会，回馈社会”的企业宗旨，构建和谐社区，向需要帮助的群体主动伸出援手，为社会贡献王府井力量，助力美好生活。

于治理，我们以合规为纲，锻造可持续发展内驱力。党建引领始终是王府井的红色基因，坚持党委前置的正确领导，建立党建“一本账”推动经营责任落地。合规治理层面，我们不断完善公司治理结构和内部管理机制，提高决策的科学性和合规性，加强廉洁建设与反不正当竞争管理，从源头守护商业生态清朗。

站在七十载的新起点，我们深知，ESG 不是选做题，而是基业长青的必答题。未来，王府井将深入贯彻国家高质量可持续发展战略及政策要求，积极推动可持续发展战略，将其作为公司发展及转型升级的重要引擎，从企业核心价值观“一团火精神”出发传递可持续发展理念，将可持续发展元素融入公司运营管理、投资发展、创新实践等各个环节，为消费者、员工、股东以及各利益相关方持续创造长远价值，倡导绿色生活方式引领可持续消费，打造绿色智能交互消费场景，以可持续发展价值理念为契合点增进与供应商的紧密合作关系，促进绿色消费供给，有效提升公司各类资源的使用效率及管理效能，通过公司 ESG 活力的提高在资本层面助力公司绿色资本影响力融资能力，实现新发展阶段王府井高质量可持续发展。

初心如磐，使命如炬。王府井人将以“雄心之火”点燃可持续商业的未来，努力成为中国境内可持续发展表现领先的商业零售集团，以更开放的姿态与各方携手，共同绘制中国零售业高质量发展的时代长卷！

公司基本情况

◎ 公司信息

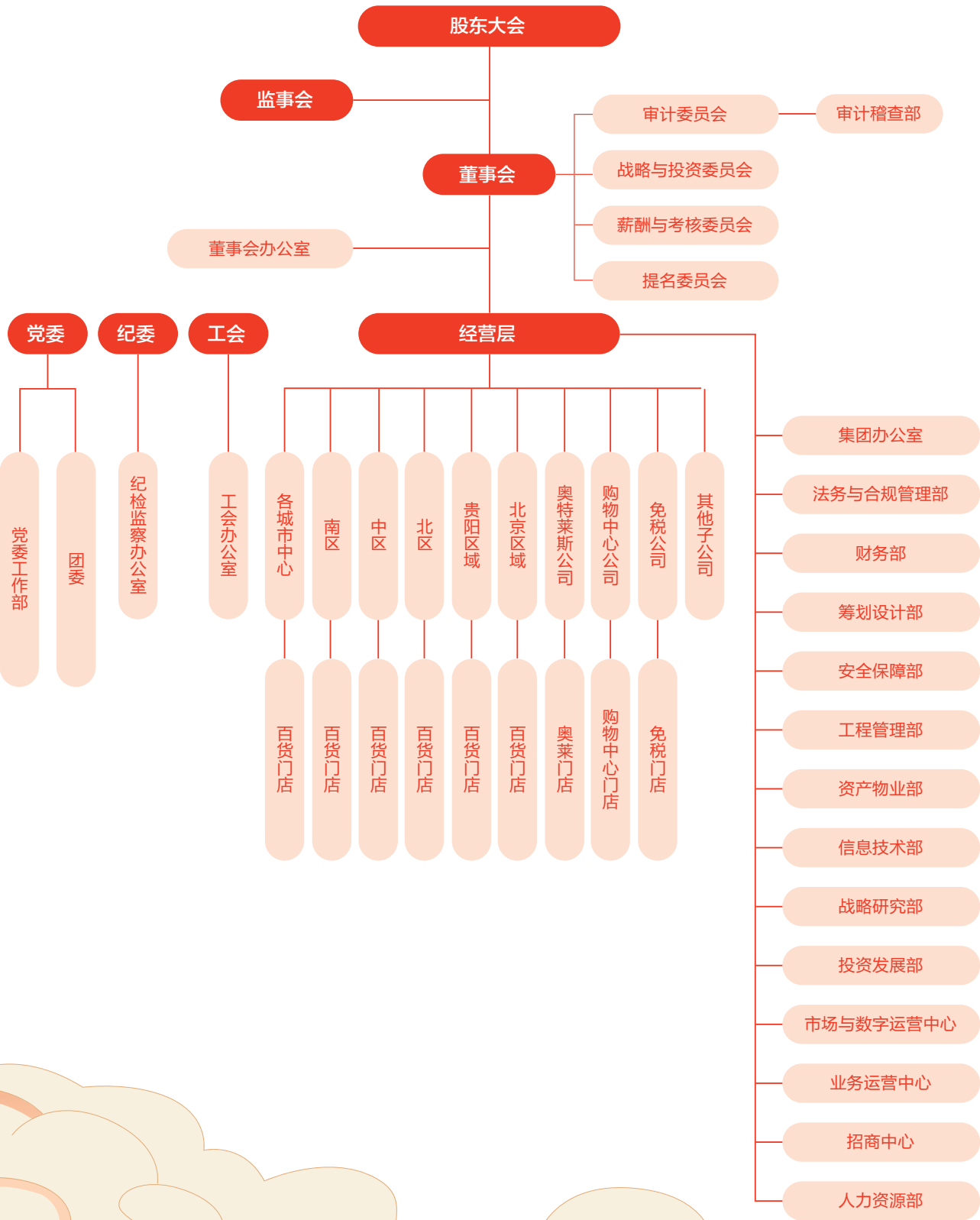
公司简介

王府井集团股份有限公司创立于 1955 年，前身是“新中国第一店”——北京市百货大楼，诞生之初便成为新中国商业的一面旗帜。1994 年公司股票在上海证券交易所挂牌上市；1996 年实施百货连锁战略，开始向全国布局；2014 年开始实施企业战略转型，公司由单一百货业态向百货、购物中心、奥特莱斯等综合零售业态发展，并积极推进全渠道建设；2020 年公司被授予免税品经营资质，获准经营免税品零售业务。2021 年，公司完成吸收合并首商股份重大资产重组并募集配套资金，公司规模化、集团化优势进一步增强。2023 年元月，公司旗下首家离岛免税店落地运营，跨境电商小程序同期上线，标志着公司免税业态正式启幕开启新征程。2024 年，公司相继中标哈尔滨机场、牡丹江机场出境免税项目以及武汉市内免税经营权，实现了免税主要业务类型全覆盖。

目前王府井正在着力打造涵盖百货、购物中心、奥特莱斯、免税等多种零售业态在内的全生活零售系统，同时通过自营和线上业务两个核心经营能力的锻造赋能各零售业态优质发展。公司已经建立了包括王府井百货、王府井购物中心、王府井奥莱、王府井免税、赛特奥莱、燕莎商城、燕莎奥莱、西单商场、贵友大厦、法雅公司、睿锦尚品等深受消费者喜爱的品牌体系。截止 2024 年末，公司销售网络覆盖中国七大经济区域，在 36 个城市开设大型零售门店 80 家。总建筑面积 544 万平方米。长期以来，王府井以诚实诚信、专业化的经营，优质、贴心的服务赢得了广大消费者的信赖，并与全球众多知名品牌商形成了长期稳定的合作关系，在采购和营运、营销等方面均已有了广泛且深入合作。超过 2500 万的王府井会员和 2900 余万粉丝遍及全国各地，构筑了王府井庞大的流量基础，成为公司未来业绩提升和新业务发展的强大支撑与保障。



组织架构



公司文化



2024 年大事记



企业荣誉

王府井集团

奖项名称	颁发机构
福布斯“2024 大消费年度价值企业”； 福布斯“2024 大消费年度影响力零售商”	福布斯中国
国际服务联盟联席工作机制建设单位	中国商业联合会
入选“2024 年上市公司文化建设优秀实践案例”	中国上市公司协会
入选 2024 上市公司董办优秀实践案例”	中国上市公司协会
入选“北京市属国有控股上市公司 ESG 优秀案例”	北京市国资委
2024 上市公司口碑榜上市公司最佳董事会奖	每日经济新闻
2024 年度上市公司 ESG 价值传递奖	深圳价值在线信息科技股份有限公司
2024 年度全国重点大型零售企业统计信息工作一等奖	中华全国商业信息中心
入选“2024 年度零售商业地产企业综合实力百强榜”	赢商网
入选“2023 年中国连锁 TOP100”	中国连锁经营协会
入选“2024 北京企业百强榜”	北京企业联合会、北京市企业家协会
入选“2024 北京服务业企业百强榜”	北京企业联合会、北京市企业家协会

成员企业

2024 年，北京市百货大楼、王府井奥莱北京香江小镇、王府井喜悦购物中心、王府井国际免税港等 50 家成员企业在商业品牌、消费引领、诚信服务、文明建设、社会责任、安全保障、创新发展等多方面获得近 130 项荣誉，涵盖了由政府部门、行业协会、媒体机构等不同颁奖机构颁发的各类奖项，充分展现了各成员企业在可持续发展领域的优异表现与发展潜力。

“数说” 2024



信息披露及备置地点

公司选定的信息披露报纸名称	《中国证券报》
登载报告的网站地址	www.sse.com.cn
公司报告备置地点	公司董事会办公室

公司主要业务介绍

公司在全国七大经济区域 36 个城市共运营 80 家大型综合零售门店，涉及奥特莱斯、购物中心、百货及免税业态，总建筑面积 544 万平方米。此外，公司还涉及专业店以及线上业务。

奥莱业态

是以时尚类品牌折扣商品销售为主，同时配套餐饮、娱乐、休闲等服务项目和设施的零售业态。门店位置一般在城市边缘地区或城郊，单店面积一般在 60000-100000 平米，经营商品品类主要包括服装服饰、运动鞋帽、家居儿童用品等。主营业务收入为商品零售收入，经营模式包括联营、自营和租赁，以联营为主。公司奥莱业态现已开发了包括精品汇聚的商品中心、业态融合的生态 MALL、湖光山色生活方式小镇以及文商旅多维融合的城市地标级商业综合体在内的四条产品线。王府井奥莱业态以“大品牌，小价格”为经营理念，着力打造“智慧消费、价值消费”的消费模式，致力于以独特的建筑风格、丰富的业态组合、优美的购物环境，创新的服务体验，引领全新的生活方式。目前公司共拥有 18 家奥莱门店。

购物中心业态

是由多种零售店铺、服务设施集中在一个建筑物内或区域内，向消费者提供综合服务的商业集合体。门店位置可在城市或区域商业中心、城市边缘地区的交通要道附近，单店面积一般在 80000-200000 平米。经营品类包括时尚类商品、各种专业店、专卖店、食品店、杂品店以及各种文化教育和娱乐设施等。主营业务收入为租金收入，经营模式以租赁为主。王府井购物中心目前已打造多条成熟产品线，构建了 3 大标准产品线与多元化非标产品，形成了覆盖城市级、区域级、社区级及创新型、文商旅型的全场景布局，旨在为广大消费者提供国内、国际一流品质的优雅舒适环境，让他们在这里愉悦购物、畅享美食、领略时尚、乐娱身心、感受卓越服务。报告期内，公司新增 4 家购物中心门店，目前公司共拥有 36 家购物中心门店。

百货业态

是以时尚类商品销售为主，同时配套餐饮、娱乐、休闲等服务项目和设施的综合零售业态。门店位置一般在城市或区域商业中心，单店面积一般在 20000-60000 平米。主要满足消费者时尚化、个性化的消费需求，经营商品品类主要包括服装服饰、化妆品、运动鞋帽、珠宝首饰、家居家电、儿童用品等。主营业务收入为商品零售收入，经营模式包括联营、自营和租赁，以联营为主。王府井积累了丰富的百货运营经验，近年来，公司旗下百货业态围绕消费者需求一店一策实施转型调整，力争满足不同地区不同市场环境下的消费者差异化需求。公司已形成包括都市百货店、都市生活店、品质社区店、大众社区店在内的多条细分产品线，旨在通过不同的产品细分定位丰富消费者选择，为消费者带来美好生活。目前公司共拥有 25 家百货门店。

免税业态

是向特定消费者销售免征关税、进口环节税的进口商品和实行退（免）税进入免税店销售的国产商品的零售业务。公司已于 2020 年 6 月取得免税品经营资质。2023 年 1 月，公司旗下首个离岛免税项目王府井国际免税港对外营业，公司离岛免税小程序“王府井海南免税线上商城”也于 1 月底正式上线。同时，公司积极筹备跨境电商业务，首家线下体验店王府井奥莱香江小镇跨境电商体验店于同期开业，跨境电商小程序“WFJ 王府井全球购”也已于 2023 年元旦上线运营，截至 2024 年末，共开设 8 家直营线下体验店。报告期内，公司先后中标哈尔滨、牡丹江机场免税项目及武汉市内免税项目经营权，实现了免税主要业务类型全覆盖。

专业店

专业店是经营某一大类商品为主，并且具备有丰富专业知识的销售人员和提供适当售后服务的零售业态。目前公司已经形成了以买手制潮奢品牌集合店为经营内容的 Luxemporium 奢锦尚品，和以运动品牌为经营内容的法雅商贸两条专业店业务主线。奢锦尚品通过沉浸式的购物空间打造，独有的特色品牌，灵活多变的商品组合方式，赢得了最具消费活力的潮流时尚人士的青睐，逐渐形成自己独特经营特色，销售业绩稳步提高。法雅商贸是国际运动品牌代理专营专卖实体企业，目前是阿迪达斯、耐克两大运动品牌的区域战略客户。截至 2024 年末，奢锦尚品共有 33 家门店（含 3 家快闪店）；法雅商贸共有店铺 325 家（其中自营店铺 121 家，加盟店铺 202 家，卖场 2 家）。

线上业务

打造线上线下高度融合的商业模式是公司的战略之一。王府井围绕实体业务和顾客需求，积极打造“王府井在线平台”，围绕“同一个消费者，同一个王府井”的目标，通过线上商城、新媒体、短视频、直播带货等运营模式，初步实现了顾客在线、服务在线、营销在线、商品在线的全渠道经营场景，实现线上线下的全面融合。同时加快数字化建设，在数据资产平台、数字支付平台、场景移植和科技运用等方面全面推进，并着力打造智慧门店，实现顾客体验和经营管理的智慧化升级，为顾客提供更优服务体验、更便捷的购物体验。全年实现线上销售近 11 亿元。

议题重要性评估

双重重要性分析

在企业 ESG 管理中，实质性议题的识别是关键的一环，有助于公司明确 ESG 工作的重心，以便更有针对性的推动 ESG 工作的开展。在本报告编制过程中，公司依据上海证券交易所《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）》（以下简称《指引》）同时参考 GRI 可持续发展报告标准、国际可持续准则理事会（ISSB）准则等可持续相关信息披露标准中对于议题重要性分析的原则、方法和流程等开展议题的识别工作，建立了议题识别和重要性分析的流程，从财务重要性及影响重要性的角度对各 ESG 议题进行分析，识别对公司具有重要性的议题，并评估议题对公司经营产生的实际及潜在风险及影响。

利益相关方沟通

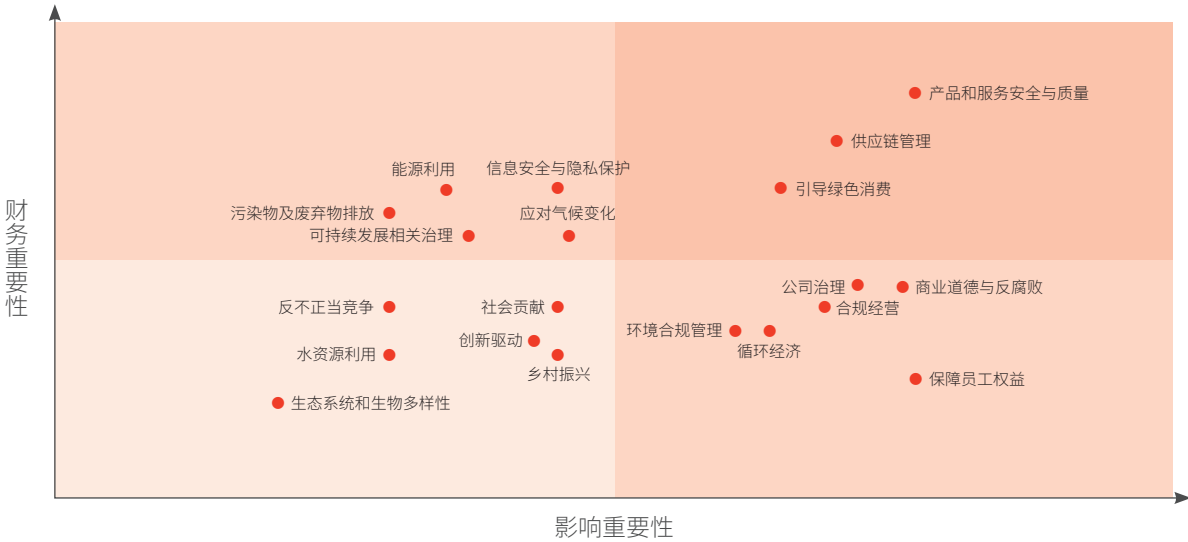
王府井的主要利益相关方包括政府 / 监管机构、投资者、客户、员工、合作伙伴、社区等。公司通过建立常态化沟通机制，采用定期 / 非定期访谈、调研及专题沟通等方式开展尽职调查，围绕治理、环境和社会三大维度，充分了解各利益相关方对议题的关注情况及反馈意见，通过合适的沟通渠道和方式有效回应各利益相关方的合理期望和利益诉求，并相应地调整公司可持续发展目标和行动，持续更有针对性地为利益相关方创造可持续价值。

公司通过发放在线问卷的形式收集利益相关方的意见，通过公司相关部门向各利益相关方发出邀请，共回收 2,741 份内外部相关方在线问卷。

利益相关方	关注议题	沟通方式	沟通频率
政府 / 监管机构	• 合法经营 • 依法纳税 • 合法推广 • 环境保护 • 带动就业	• 政策指示 • 考察调研 • 接受监督 • 信息报送 • 节能降耗 • 公开招聘	• 高 • 高 • 高 • 高 • 高 • 高
投资者	• 保障股东权益 • 资产保值增值 • 投资回报 • 公司治理 • 信息披露	• e 互动 • 对外公告 • 投资者热线 • 业绩说明会 • 投资者关系公众号 • 股东大会	• 高 • 中 • 高 • 高 • 高 • 低

利益相关方	关注议题	沟通方式	沟通频率
员工	• 平等雇佣 • 薪酬福利 • 健康与安全 • 培训和职业发展 • 人文关怀	• 劳动合同 • 合理化建议 • 职代会 • 员工培训 • 技能比赛 • 文体活动 • 探望慰问	• 高 • 高 • 中 • 高 • 高 • 高 • 中
客户	• 责任运营 • 客户权益保障 • 客户投诉管理 • 服务品质 • 隐私保护	• 信息化平台 • 意见反馈 • 客户服务热线 • 客户现场交流 • 客户满意度调查 • 会员小程序	• 高 • 中 • 中 • 高 • 高 • 高
社区	• 公益事业 • 推动就业 • 绿色经营	• 公益捐赠 • 产业帮扶 • 志愿活动 • 绿色商场	• 高 • 中 • 高 • 高
合作伙伴	• 诚信合作 • 公平透明 • 商业道德	• 供应商资源库 • 供应商管理制度 • 招标平台 • 互动交流 • 行业展会	• 高 • 高 • 高 • 中 • 中

议题重要性分析结论



王府井双重重要性矩阵

王府井 2024 年双重重要性议题清单	
财务重要性及影响重要性程度高的议题	• 产品和服务安全与质量 • 供应链管理 • 引导绿色消费
财务重要性高，影响重要性低的议题	• 信息安全与隐私保护 • 应对气候变化 • 能源利用 • 可持续发展相关治理 • 污染物及废弃物排放
财务重要性低，影响重要性高的议题	• 商业道德与反腐败 • 循环经济 • 保障员工权益 • 公司治理 • 合规经营 • 环境合规管理
财务重要性及影响重要性程度低的议题	• 反不正当竞争 • 社会贡献 • 创新驱动 • 水资源利用 • 乡村振兴 • 生态系统和生物多样性

公司 ESG 治理安排

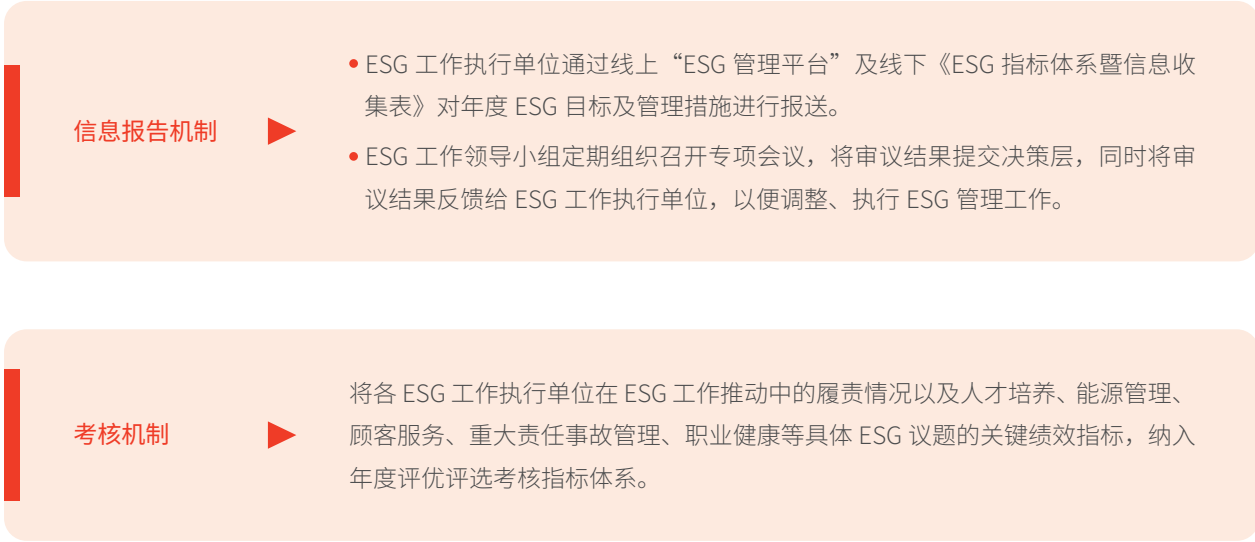
可持续发展治理架构

王府井紧密围绕“国际水准、国内一流”战略目标，将可持续发展理念融入公司发展战略、经营管理活动中，为切实增强公司 ESG 管理水平，确保 ESG 战略及目标的落地，公司搭建了由董事会战略与投资委员会、ESG 工作领导小组以及 ESG 工作执行单位组成的三位一体的管理架构。



可持续发展管理机制

为规范公司环境、社会和公司治理工作，持续提升公司 ESG 管理水平，公司建立健全可持续发展管理机制，制定《王府井集团股份有限公司 ESG 管理制度》，根据公司战略制定调整《王府井集团 2024-2025 年度 ESG 工作方案》，将可持续发展理念融入公司日常经营与业务决策过程，有效控制环境、治理和社会风险。



ESG 风险管理

风险管理体系建设

王府井将风险管理视为自身稳健发展的重要环节，为切实强化风险防控，确立清晰明确的风险管理目标：确保公司经营管理合法合规、保障资产安全、保证报告及相关信息真实完整、提升经营效率及效果，促进公司实现发展战略。

为有效实现上述目标，公司建立一套全面、系统且适应自身业务特点与发展需求的风险管理体系，明确党委、董事会、总裁办公会等决策机构职能分工，确保各层级职责清晰、协同高效。同时，以风险管理为核心导向，深入贯彻“管控制度化、制度流程化”的先进理念，持续优化制度体系。截至报告期末，公司已形成 270 余项风险管理相关制度，重点聚焦资金、投资、产权管理、人力资源管理、资产管理等关键业务领域，切实保障公司运营的安全性与稳定性。

▶ 董事会	风险管理的最高决策机构，对公司内部控制和风险管理工作的有效性负责。
▶ 总裁办公会	就风险管理工作的有效性对董事会负责。
▶ 法务与合规管理部	风险管理的综合协调、组织部门，全面把控风险管理工作进展。
▶ 审计稽查部	风险管理体系的监督与评价机构，主要负责开展体系监督与评价工作，并向公司董事会提交监督评价审计报告。
▶ 公司信息技术部	公司风险管理体系信息技术支持机构，负责建立与经营管理相适应的管理信息系统，实现经营环节中对风险点和事项的自动监控，减少或消除人为操纵因素。
▶ 其余各部室	依据自身职能履行各自风险管理职责。

风险信息识别与报告

公司制定《内部控制与风险管理制度》，明确各主体的风险管理职责。通过在公司管理的全流程及经营活动的各个环节严格执行风险识别、风险评估、风险应对等规范流程，逐步建立完善且高效的风险管控机制。此外，公司建立风险报告机制，风险报告从实际出发，紧密围绕当前经济形势和公司发展的实际需要，全面概括、突出重点、客观真实地反映当前生产经营活动中可能存在的问题和应对措施。遇临时性、突发性、影响公司全局的重大事项，公司还将启动特殊报告机制，确保风险信息的及时传递与共享。

2024 年公司组织开展全面风险评估工作，编制《风险管控清单》及《总部重要风险岗位清单》。



可持续发展专业技能提升

ESG 培训与沟通

为进一步提升相关人员的专业技能与综合素质，深化 ESG 工作的实践与创新，报告期内，公司积极参加监管机构、行业协会组织的 ESG 相关培训与交流，并组织公司内部 ESG 专题培训。

时间	组织单位	培训 / 沟通主题
2024 年 4 月	商务部	商务部消费促进司组织的《可持续消费座谈会》
2024 年 4 月	北京市国资委	市属国企环境、社会和治理（ESG）工作部署培训
2024 年 5 月	上海证券交易所	上市公司《可持续发展报告》(ESG) 专题培训
2024 年 10 月	北京上市公司协会	“ESG 与可持续发展”专题培训
2024 年 11 月	中国上市公司协会	《上市公司可持续发展报告工作指南》线上培训
2024 年 12 月	公司内部	公司内部组织上市公司合规管理及 ESG 培训

案例

2024 年，公司组织各级管理人员召开“上市公司合规管理及 ESG 培训”会议，特邀请相关领域专家，重点对最新 ESG 政策规则动态、ESG 信息披露要求以及 ESG 管理趋势进行指导、培训。



案例

公司 ESG 管理实践成功入选《北京市属国企环境、社会及治理（ESG）蓝皮书（2023-2024）》优秀案例。





环境篇

应对气候变化	22
环境合规管理	31
污染物及废弃物管理	32
能源利用	33
水资源利用	35
循环经济	37
生态与生物多样性保护	39

应对气候变化

气候治理

公司深刻认识气候变化对自身业务及产业链发展的深远影响，将气候相关问题纳入整体的可持续发展框架中，构建了责任清晰、分工明确的气候变化治理架构，形成了“决策层 - 管理层 - 执行层”联动体系：公司董事会是应对气候变化工作的领导和决策机构；公司董事会战略与投资委员会是应对气候变化工作的研究和指导机构；成立 ESG 工作领导小组，由公司总裁担任组长，成员包括公司各相关领导；组建公司 ESG 工作执行单位，由总部相关职能部门负责人、业态管理公司负责人、各区域负责人、各分子公司总经理、各单位 ESG 工作专员等组成。

气候变化治理架构		
决策层	董事会及董事会战略与投资委员会	负责研究气候变化相关战略和政策，对气候变化相关工作进行指导，确保其与公司的长期发展目标相契合
管理层	ESG 工作领导小组	获董事会授权，履行气候变化治理及监督职责，总体安排部署公司气候变化工作，审核应对气候变化的目标及策略等，审定公司气候变化相关风险机遇及应对措施
执行层	ESG 工作执行单位	在 ESG 工作领导小组的领导下，负责制定具体的气候变化相关政策和措施，并监督这些措施的实施情况，确保各项应对气候变化的措施能够得到有效执行

气候战略

气候情景分析

公司参考联合国政府间气候变化专门委员会 IPCC 第六次评估报告（AR6）中的气候情景模型，对于公司运营的外部环境变化，包括生态、经济、社会因素等选择了 SSP5-8.5 和 SSP1-2.6 两个路径进行气候情景分析，识别了多项此情境下可能对公司业务构成影响的风险与机遇，制定气候变化应对策略，保障公司运营策略适应全球气候转型。

情景类型	情景描述
低碳排放情景 (SSP 1-2.6)	该情景下，全球积极推行可持续发展政策，清洁能源广泛应用，能源效率大幅提升，森林植被得到有效保护与恢复，温室气体排放持续下降，到 2100 年全球升温控制在 2.6℃以内，生态环境压力显著缓解。
高碳排放情景 (SSP 5-8.5)	这一情景是减排政策没有任何改变下的排放路径，经济发展依赖化石能源，能源结构调整缓慢，人口增长与工业化加速，温室气体排放量急剧上升，导致全球气候变暖加剧，极端天气事件频繁发生，海平面上升，生态系统遭受严重破坏。到 2055 年，全球气温预计上升 2.5℃以上，会引发大气中温室气体浓度增加、海平面上升、天气模式改变和极端天气事件频发。

气候变化与风险

通过气候情景分析模型，我们识别并评估了气候变化风险与机遇类型及对财务的影响。短期内，我们将关注极端天气对经营中断的影响；中期，打造绿意商场，经营改造中注重绿色建筑要素，向低碳转型，减少高碳资产；长期致力于创新，抓住绿色技术机遇。未来，公司将强化气候韧性，调整投资策略，增加绿色项目比重，在决策中考虑对气候变化的影响，优化资源配置。

风险类型	风险类型	财务影响	应对措施	影响程度		影响周期	
				低排放情景	高排放情景		
物理风险	急性天气	高温、台风、暴雨等 突出极端天气：可能破坏办公楼建筑及设备，可能导致商场停业、客流减少、物流不畅等问题	商场停业直接导致营业收入下降，建设及设备维修导致运营成本上升	- 制定应对极端天气的应急预案，结合各门店所在地区历史气候情况和 - 特点开展评估准备工作识别可能会损坏或报废的资产，购买必要的保险	低	高	短中期
	慢性天气	海平面上升：可能会影响处于沿海地区的商场或供应链	商场改造或更换门店地址导致运营成本上升 供应链维护成本上升	在新门店的开发选址时充分考虑地理因素；评估现有供应链的气候风险韧性	低	中高	中长期

风险类型	风险类型	财务影响	应对措施	影响程度		影响周期
				低排放情景	高排放情景	
转型风险	政策风险	中国碳达峰、碳中和目标：围绕“3060”双碳目标出台一系列政策和要求，公司可能面临一定的监管压力 信息披露压力：监管要求披露气候相关信息，缺乏统计工具，归口部门不明确，影响披露质量	公司需要紧跟政策导向，研究探索统计工具，加强人员学习、培训，可能导致培训成本增加 关注相关法律法规，加强最新政策法规的宣贯培训 加强旗下各商场温室气体排放数据的统计，逐步完善统计方法，明确职能人员，提高数据准确性	中	低	短中长期
	市场风险	消费者偏好发生变化：随着低碳环保意识的普及，消费者可能会倾向于使用更低碳环保的产品 气候变化对客户消费需求和意愿的影响：可能会影响公司的销售计划、营销方案、物流及库存等	产品滞销，库存积压，销售收入下降，市场份额被竞争对手抢占 在选择合作伙伴时，秉持可持续发展原则，关注其产品的低碳环保属性，推动供应商对产品进行可持续相关认证，营造低碳消费的氛围 基于历史数据开展零售气象关联分析，评估极端气候及变化可能对消费行为的影响，制定商品销售策略，进行精准营销	中	中高	中长期
	技术风险	能耗设备：逐步对现存的高能耗设备进行改造、更新或淘汰，减少能源浪费 数字化技术：数字化技术正成为零售企业实现绿色低碳转型的关键性推动力量，为我们指引方向的同时也提出了一定的要求	产品竞争力下降，利润空间压缩，市场份额流失，前期研发投入可能无法收回 对各门店开展能源资源分析统计，加强能源资源精细化管理，开展能耗计划管理与台账管理	中	低	短中期
	声誉风险	企业声誉受损：公司在污染物排放管理方面处置不当，导致环境污染事件发生，造成声誉损失	产品销量下滑，企业融资难度加大，合作机会减少。 公司无工业废水废气排放，加强日常办公的三废管理，污染物排放均达到国家及所在地区排放标准	中低	低	短中长期

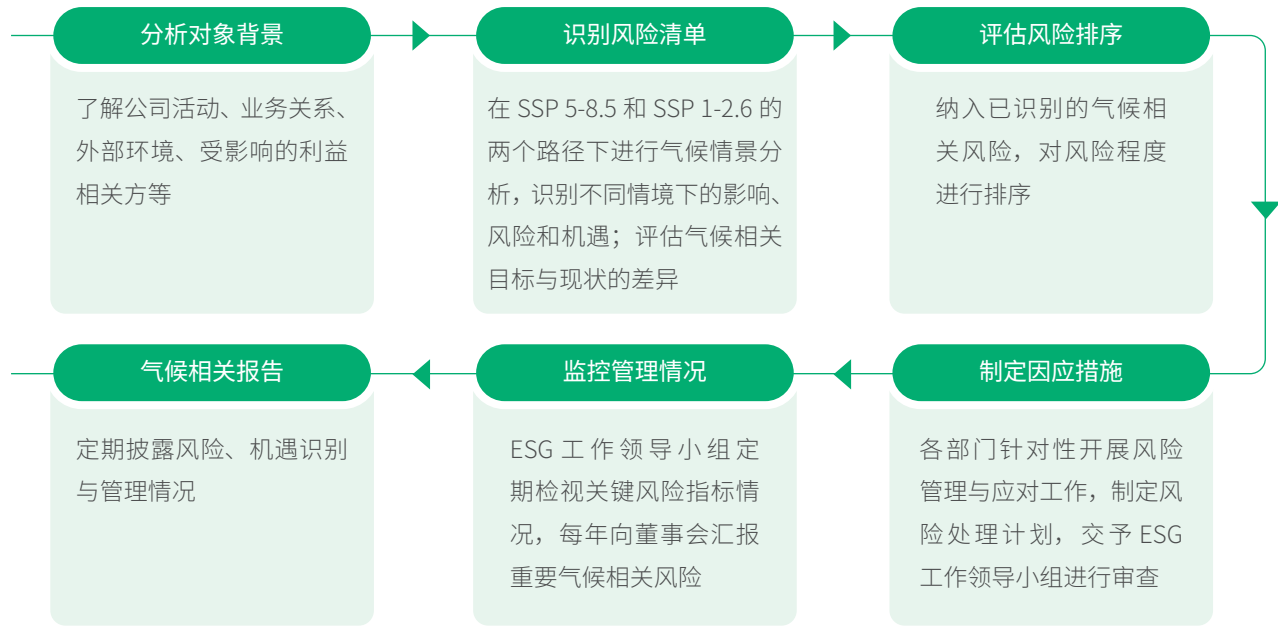
气候变化与机遇

机遇描述	机遇描述	机遇财务影响	应对措施	影响程度		影响时间范围
				低排放情景	高排放情景	
能源来源 & 资源与效率	开发清洁能源，提高清洁能源占比： 参与可再生能源项目，增加能源供应方式，提高能源的可持续性，如未来能源价格上涨，公司仍可保持较低用能成本	降低能源采购成本，提高企业经济效益	提高成都、绵阳、南充等地商场的水电使用比例 评估分布式光伏项目开发的可能性，推动光伏发电项目的落地 年度完成了 5 辆新能源公务车的更新工作	中高	中	中长期
	产品服务 & 市场	打造舒适的购物环境：绿色消费理念愈发普及，消费者更倾向于购买绿色环保的产品；消费者愈发重视绿色、低碳、健康的购物体验 可能会提高公司的知名度和消费者的认可度 开拓新的市场领域，增加产品附加值，提高销售收入	打造绿意商场，提供绿色服务，引导绿色消费，推动更多门店通过绿色商场认证 组织环保主题活动和公益，开展“绿动生活计划”等活动 联合重点供应商，推出绿色、环保的产品或品牌，推动产品进行低碳认证和标识	中	中高	短中长期
适应力	低碳转型机遇	扩大销售规模，提高市场占有率，增加企业利润	识别、评估气候变化风险，制定应对措施并加以落实，提升气候变化适应能力，推动公司绿色低碳转型	中	中	中期

注：根据不同风险和机遇对公司产生影响，公司将影响的时间范畴划分为短期（0-1 年）、中期（1-5 年）、长期（5 年以上）。

气候相关风险与机遇

公司建立健全系统化、科学化的风险与机遇管理流程和方法，准备识别气候变化对公司带来的风险与机遇，以确保公司的战略和运营能够及时调整应对。



气候相关影响、风险及机遇管理流程图

气候相关指标与目标

气候相关目标

王府井积极响应国家“碳达峰 碳中和”的号召，扎实做好温室气体相关指标的测算汇总，积极引入第三方机构开展碳核查工作，高效推进温室气体排放管理工作，制定相应的节能减排措施。

公司温室气体排放的主要来源包括运营过程中外购电力等产生的间接排放以及少量直接排放，我们根据公司实际运营情况设置相应的管理目标，推动公司向绿色低碳循环发展转型。

2024 年目标及完成情况：

全集团在营门店 2024 年耗电量同比 2023 年下降 **1%**，目标已达成。



年度温室气体排放量

类别	2024
直接温室气体排放量（范围一） tCO2e	61,025.84
间接温室气体排放量（范围二） tCO2e	426,388.47
碳排放总量（tCO2e）	487,414.31
温室气体排放密度（tCO2e/ 万元）	0.43

注 1：统计范围为集团 76 家综合零售门店的温室气体排放情况。

注 2：营业收入的统计范围与年报保持一致。

温室气体核查

2024 年，王府井聘请外部第三方机构对公司进行温室气体排放的数据核查，核查声明显示，其组织边界和时间边界内温室气体排放总量为 18,077.61tCO2e 的宣称符合《二氧化碳排放核算和报告要求 - 服务业》(DB11/T 1785-2020) 以及《北京市碳排放单位二氧化碳排放核算和报告要求》。

核查组织边界：王府井集团股份有限公司在京内 4 家门店（百货大楼及北厦店、东安市场、西单商场西单店和西单商场天通苑店），与其所属仓库（百子湾仓库、北郊仓库）

核查标准规则：《二氧化碳排放核算和报告要求 - 服务业》（DB11T 1785-2020）《北京市碳排放单位二氧化碳排放核算和报告要求》

核查时间范围：2023 年 1 月 1 日—2023 年 12 月 31 日

核查基本情况表					
委托方名称	王府井集团股份有限公司		地址	北京市东城区王府井大街 255 号	
联系人	王冠		联系电话	010-65251205	
核查机构名称	北京中普信诚环境检测技术有限公司		地址	北京市昌平区回龙观镇回龙观村 100 号回龙观国际中心 10 层 1004 室	
联系人	王冠		联系电话	010-61711117	
核查范围	二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团		核查方式	(参考) 现场核查、文件审查、访谈、计算	
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2024 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2012 年 1 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2011 年 1 月 1 日至 2011 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2010 年 1 月 1 日至 2010 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2009 年 1 月 1 日至 2009 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2008 年 1 月 1 日至 2008 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2007 年 1 月 1 日至 2007 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2006 年 1 月 1 日至 2006 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2005 年 1 月 1 日至 2005 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2004 年 1 月 1 日至 2004 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2003 年 1 月 1 日至 2003 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2002 年 1 月 1 日至 2002 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2001 年 1 月 1 日至 2001 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	2000 年 1 月 1 日至 2000 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1999 年 1 月 1 日至 1999 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1998 年 1 月 1 日至 1998 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1997 年 1 月 1 日至 1997 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1996 年 1 月 1 日至 1996 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1995 年 1 月 1 日至 1995 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1994 年 1 月 1 日至 1994 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1993 年 1 月 1 日至 1993 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1992 年 1 月 1 日至 1992 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1991 年 1 月 1 日至 1991 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1990 年 1 月 1 日至 1990 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1989 年 1 月 1 日至 1989 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1988 年 1 月 1 日至 1988 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1987 年 1 月 1 日至 1987 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1986 年 1 月 1 日至 1986 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1985 年 1 月 1 日至 1985 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1984 年 1 月 1 日至 1984 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1983 年 1 月 1 日至 1983 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1982 年 1 月 1 日至 1982 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1981 年 1 月 1 日至 1981 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1980 年 1 月 1 日至 1980 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1979 年 1 月 1 日至 1979 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1978 年 1 月 1 日至 1978 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1977 年 1 月 1 日至 1977 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1976 年 1 月 1 日至 1976 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1975 年 1 月 1 日至 1975 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1974 年 1 月 1 日至 1974 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1973 年 1 月 1 日至 1973 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1972 年 1 月 1 日至 1972 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1971 年 1 月 1 日至 1971 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1970 年 1 月 1 日至 1970 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1969 年 1 月 1 日至 1969 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1968 年 1 月 1 日至 1968 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1967 年 1 月 1 日至 1967 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1966 年 1 月 1 日至 1966 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1965 年 1 月 1 日至 1965 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1964 年 1 月 1 日至 1964 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1963 年 1 月 1 日至 1963 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1962 年 1 月 1 日至 1962 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1961 年 1 月 1 日至 1961 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1960 年 1 月 1 日至 1960 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1959 年 1 月 1 日至 1959 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1958 年 1 月 1 日至 1958 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1957 年 1 月 1 日至 1957 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1956 年 1 月 1 日至 1956 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1955 年 1 月 1 日至 1955 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1954 年 1 月 1 日至 1954 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1953 年 1 月 1 日至 1953 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1952 年 1 月 1 日至 1952 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1951 年 1 月 1 日至 1951 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1950 年 1 月 1 日至 1950 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1949 年 1 月 1 日至 1949 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1948 年 1 月 1 日至 1948 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1947 年 1 月 1 日至 1947 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1946 年 1 月 1 日至 1946 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1945 年 1 月 1 日至 1945 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1944 年 1 月 1 日至 1944 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1943 年 1 月 1 日至 1943 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1942 年 1 月 1 日至 1942 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1941 年 1 月 1 日至 1941 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1940 年 1 月 1 日至 1940 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1939 年 1 月 1 日至 1939 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1938 年 1 月 1 日至 1938 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1937 年 1 月 1 日至 1937 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1936 年 1 月 1 日至 1936 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1935 年 1 月 1 日至 1935 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1934 年 1 月 1 日至 1934 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1933 年 1 月 1 日至 1933 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1932 年 1 月 1 日至 1932 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1931 年 1 月 1 日至 1931 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1930 年 1 月 1 日至 1930 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1929 年 1 月 1 日至 1929 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1928 年 1 月 1 日至 1928 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1927 年 1 月 1 日至 1927 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1926 年 1 月 1 日至 1926 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1925 年 1 月 1 日至 1925 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1924 年 1 月 1 日至 1924 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1923 年 1 月 1 日至 1923 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1922 年 1 月 1 日至 1922 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1921 年 1 月 1 日至 1921 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1920 年 1 月 1 日至 1920 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1919 年 1 月 1 日至 1919 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1918 年 1 月 1 日至 1918 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1917 年 1 月 1 日至 1917 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1916 年 1 月 1 日至 1916 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1915 年 1 月 1 日至 1915 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1914 年 1 月 1 日至 1914 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1913 年 1 月 1 日至 1913 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1912 年 1 月 1 日至 1912 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1911 年 1 月 1 日至 1911 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1910 年 1 月 1 日至 1910 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1909 年 1 月 1 日至 1909 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1908 年 1 月 1 日至 1908 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1907 年 1 月 1 日至 1907 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1906 年 1 月 1 日至 1906 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1905 年 1 月 1 日至 1905 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1904 年 1 月 1 日至 1904 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1903 年 1 月 1 日至 1903 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1902 年 1 月 1 日至 1902 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1901 年 1 月 1 日至 1901 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1900 年 1 月 1 日至 1900 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1899 年 1 月 1 日至 1899 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1898 年 1 月 1 日至 1898 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1897 年 1 月 1 日至 1897 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1896 年 1 月 1 日至 1896 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1895 年 1 月 1 日至 1895 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1894 年 1 月 1 日至 1894 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1893 年 1 月 1 日至 1893 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1892 年 1 月 1 日至 1892 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1891 年 1 月 1 日至 1891 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1890 年 1 月 1 日至 1890 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1889 年 1 月 1 日至 1889 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1888 年 1 月 1 日至 1888 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1887 年 1 月 1 日至 1887 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1886 年 1 月 1 日至 1886 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1885 年 1 月 1 日至 1885 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1884 年 1 月 1 日至 1884 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1883 年 1 月 1 日至 1883 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1882 年 1 月 1 日至 1882 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1881 年 1 月 1 日至 1881 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1880 年 1 月 1 日至 1880 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1879 年 1 月 1 日至 1879 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1878 年 1 月 1 日至 1878 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1877 年 1 月 1 日至 1877 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1876 年 1 月 1 日至 1876 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1875 年 1 月 1 日至 1875 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1874 年 1 月 1 日至 1874 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1873 年 1 月 1 日至 1873 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1872 年 1 月 1 日至 1872 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1871 年 1 月 1 日至 1871 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1870 年 1 月 1 日至 1870 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1869 年 1 月 1 日至 1869 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1868 年 1 月 1 日至 1868 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1867 年 1 月 1 日至 1867 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1866 年 1 月 1 日至 1866 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1865 年 1 月 1 日至 1865 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1864 年 1 月 1 日至 1864 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1863 年 1 月 1 日至 1863 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1862 年 1 月 1 日至 1862 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1861 年 1 月 1 日至 1861 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1860 年 1 月 1 日至 1860 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1859 年 1 月 1 日至 1859 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1858 年 1 月 1 日至 1858 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1857 年 1 月 1 日至 1857 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1856 年 1 月 1 日至 1856 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1855 年 1 月 1 日至 1855 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1854 年 1 月 1 日至 1854 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1853 年 1 月 1 日至 1853 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1852 年 1 月 1 日至 1852 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1851 年 1 月 1 日至 1851 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1850 年 1 月 1 日至 1850 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1849 年 1 月 1 日至 1849 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1848 年 1 月 1 日至 1848 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1847 年 1 月 1 日至 1847 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1846 年 1 月 1 日至 1846 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1845 年 1 月 1 日至 1845 年 12 月 31 日				
二氯化碳排放核算和报告范围/王府井集团	1844 年 1 月				

◉ 温室气体减排路径

王府井积极通过减排路径系统推进低碳转型，逐步形成立体化减碳体系。



植树现场

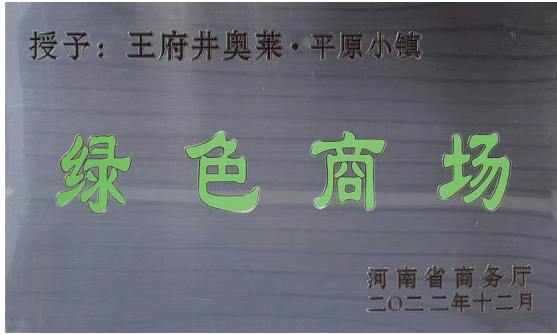
◉ 打造绿色商场

我们积极探索绿色设计的应用，不止在商场设计之初充分考虑不同客户的需求，并在建筑木材的选用上也坚持绿色环保原则，优先选用可再生、可降解的材料，减少对环境的影响。

在绿化方面，公司各门店均配备了绿化布局，其中王府井奥莱 · 长春净月小镇的绿化覆盖率为 15%。

截至目前，集团旗下共有 **13** 家商场荣获绿色商场认证，包括洛阳王府井百货、洛阳王府井购物中心、包头王府井百货昆区店、鄂尔多斯王府井百货、长沙王府井购物中心、太原王府井百货、国贸逸天城购物中心、王府井奥莱银川店、银川王府井百货、王府井奥莱新乡平原小镇、巴中王府井购物中心、南充王府井购物中心及王府井国际免税港多家门店。

关键绩效



◉ 引领绿色消费

随着全球气候变化加剧与“双碳”战略的深入推进，绿色消费正从理念倡导加速演变为市场实践。据《2023 可持续消费白皮书》显示，有相当比例的消费者因为其对低碳产品的深度黏性与发声意愿往往构成了相应品牌社群中最有分量的意见领袖，这比企业专门去培养或是付费意见领袖来的性价比更高。作为零售行业的代表品牌之一，王府井集团以重构“人 - 货 - 场”可持续发展关系为核心，积极响应全球环保倡议，聚焦绿色消费、健康生活，开展“减碳”“减龄”“减脂”“减压”等主题活动。通过扩大低碳产品供给、打造沉浸式环保消费场景，王府井不仅创造了绿色消费新空间，更为推动高质量发展和创造高品质生活提供了重要支撑，引领零售行业向绿色低碳转型。

报告期内，公司发布“绿动生活计划”，提升绿色消费理念在公共领域的影响力。王府井集团将依托这一计划，积极为发展中国家零售行业的绿色低碳转型提供可复制、可推广的示范案例。



2024 年 4 月，第四届王府井集团“绿动生活计划”在全国门店共同启幕，公司已连续 **4** 年开展该系列活动。



关键
绩效

践行环保责任，共建绿色未来

案例

2024 年 5 月，王府井奥莱天津新燕莎小镇策划开展“勇气焕新生”环保艺术主题活动，走进周边 8 个社区，发起“回收旧玩具，让爱不闲置”绿色公益活动。通过宣传环保知识、制作环保公益艺术品并在项目内展示，倡导旧物再利用。同时，联合绿领环保等机构举办垃圾分类小课堂、儿童环保时装秀，引导小朋友成为绿色环保的践行者

倡导垃圾分类共创绿色生活

案例

为推动宣传王府井“绿动生活”方式，洛阳王府井购物中心与当地环卫局、城管局共同在门店正门广场开展垃圾分类公益宣传活动，向广大市民普及垃圾分类知识，捡拾可回收空瓶、纸箱等可回收垃圾并推广环保理念，让更多市民与消费者参与到“绿动生活”行动中。



环境合规管理

环境管理体系

王府井坚持绿色低碳可持续发展理念，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规，结合公司业务实际，拟定《节能降耗工作管理细则》《王府井集团环境应急预案》等内部管理文件，确保环境管理体系的有效运行和持续改进。

报告期内，公司未发生突发重大环境事件，未发生因环境事件受到生态环境等有关部门行政处罚或被追究刑事责任的情况。

2024 年，公司环保总投入
45.46 万元



关键
绩效

环境风险评估与应对

环境应急管理

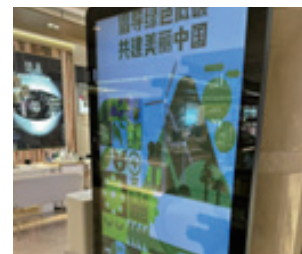
王府井严格遵守《中华人民共和国突发事件应对法》《突发环境事件应急管理办法》《国家突发环境事件应急预案》等相关法律法规，拟定《突发环境事件应急预案》初稿，包括一般事件应急处置措施及极端天气应急处置措施等情况，进一步明确应急指挥机构、工作机构及工作职责以及公司面临突发环境事件时的处理流程及措施。

环保相关培训

为提升员工的环保意识及能力水平，报告期内，公司积极开展各类形式的环保培训和宣传教育，人均培训时长 1.3 小时，年度累计共吸引内外部超过 14,000 人次参与培训。

案例

北京燕莎友谊商城利用电子屏循环播放绿色环保与低碳出行主题的宣传内容，营造全员学习、全员参与的氛围，共同推动低碳企业建设。



案例

为进一步推动垃圾分类工作，提高员工及居民环保意识，洛阳王府井购物中心与当地环卫局、城管局在门店正门广场开展了一场垃圾分类的公益宣传活动。



污染物及废弃物管理

公司业务涵盖百货、奥特莱斯、购物中心及免税店等零售业态，日常运营中产生的污染物及废弃物主要包括油烟废气、餐饮废水、包装材料等典型零售废弃物。公司及其主要子公司不属于环境保护部门公布的重点排污单位。报告期内，公司未因污染物及废弃物排放受到重大行政处罚或被追究刑事责任。

种类	类型	处置措施
废气	主要为餐饮业态油烟，包括 PM、VOCs、异味物质等	要求所有餐饮商户必须对油烟进行净化处理，确保排放符合《饮食业油烟排放标准》（GB 18483-2001）标准
废水	主要为含油脂、食物残渣的餐饮废水	采用三级隔油池进行过滤后再排至市政污水管道
噪音	包括空调外机、促销活动音响等	通过动线引导与分区管理、加强顾客与商户宣导、控制空调外机噪音等降低噪音污染
无害废弃物	包括纸箱、塑料包装、食品残渣（厨余垃圾）、玻璃瓶、金属罐等	● 引导员工和顾客将可回收垃圾、有害垃圾等进行分类丢弃 ● 生活垃圾由环卫公司负责处理 ● 纸箱包装、塑料制品等可回收垃圾运送至资源回收站进行回收利用
有害废弃物	包括废电池、废弃的荧光灯管、电子废弃物（如损坏的 POS 机、电子设备）等	设置专用贮存场所，有害垃圾由专人分类收集并定期联系有资质的第三方清运并处置

能源利用

王府井遵循《中华人民共和国能源法》《中华人民共和国节约能源法》等相关法律法规，下发《节能降耗工作管理细则》等内部规范，建立规范的能源监测和节能管理体系。王府井规划并实施了多项节能技术改造措施，并积极推广这些技术，有效提升了能源利用效率。组织架构方面，公司成立以总裁为组长、主管副总裁为副组长、相关部门为组员的节能降耗领导小组，是公司节能降耗管理工作的领导和决策机构。

公司持续强化能源管理措施，通过引进节能产品、应用先进节能技术、规范用能操作流程以及加强能源监测系统建设等，全面提升能源利用效率。报告期内，公司在节能技术改造总投入为 282.26 万元。

能源管理措施

引进节能产品

- 王府井国际免税港更换节能灯，全年节能约 3,300 千瓦时

● 北京燕莎奥莱 2024 年对办公区照明进行调整、更换，共计拆除 207 盏旧灯具，安装 LED 型灯具 133 盏，年节电约 2 万千瓦时

应用节能技术

- 王府井喜悦购物中心的扶梯采用变频运行的方式，无人时低速运行

● 王府井海垦广场购物中心 2024 年制定切实有效的整场照明方案，在不影响商户每日营业及顾客游览购物的前提下精确调节照明时间及照明区域，大幅降低用电量

● 王府井奥莱咸阳西咸小镇利用泛光照明自动控制系统，根据日照情况及时调整商场照明设备的开启及关闭时间

● 太原王府井晋阳里夜间经营使用太阳能灯，有效节省了能源

规范用能操作

- 北京燕莎友谊商城将“一次开启全部照明”改为“分两次时间开启全部照明”，安装时间控制开关，年节约 10 万千瓦时

● 北京王府井奥莱香江小镇调整电梯设备的启闭时间，有效减少电梯使用时间

● 绵阳王府井购物中心在空调系统制冷制热期间按运行策略间隔启闭，每日提前关闭主机利用循环泵冷媒保持室内温度

● 王府井奥莱沈阳棋盘山小镇在冬季供暖期对燃气供暖时段进行优化，同比约节省燃气费 68.2 万元

● 北京燕莎奥莱优化公区及商户照明开启时间，调整扶梯、中央空调及分体空调运行时长等，较 2023 年节电约 23.77 万千瓦时

加强能源监测

- 各分、子公司需建立能耗台账，设立兼职能耗统计专员，每月及时将真实能耗数据上报至智慧商业设施管理平台
- 子系统能耗和分类总能耗超过上年度同月份能耗 5% 时，应上报书面说明、整改方案和管理措施至公司节能降耗领导小组办公室
- 王府井国际免税港在公共区域安装多个温度显示器和手持环境温度显示器，根据环境温度监测和调整设备使用，全年节能约 3.1 万千瓦时

绩效考评机制

- 公司建立节能奖惩机制，将节能降耗指标纳入工作绩效考评体系

加强宣传教育

- 苏州王府井购物中心在商场内多处设置有随手关闭电源的提醒
- 王府井奥莱呼市中山路店要求办公室、卖场、库房做到人走灯熄，随手关灯，杜绝长明灯与白昼灯
- 王府井奥莱西安临潼小镇在办公区空调开关处粘贴“低碳节能从我做起”绿色标识，加强员工的节能意识

先进经验总结

- 各分、子公司应根据能源监测和统计的结果，编制技术上先进适用、经济上合理有利的节能改造方案，纳入公司年度大修理计划

持续推进能耗管理优化

案例

王府井海星广场购物中心致力于在空调节电和照明节电这两个关键领域进行深入研究，并积极寻找并实施可行的技术方案，如闭店结束后巡查公区、商铺、办公区域空调关闭情况；将商场内环境温度控制 24℃~26℃；利用自然风加强室内外空气循环流通，保持室内空气的舒适和新鲜；根据现场情况提前关闭制冷主机、冷却泵、冷却塔，仅保留循环冷冻水循环，减少能源浪费等。在本报告期内，通过这些技术的应用和优化，空调和照明系统总共节约 25 万度电，用电量下降了 15.86%，节能效果显著。

2024 年



电力使用量 ¹	单位面积电力使用量	热力使用量 ¹
70,594.12 万千瓦时	141.27 千瓦时 / 平方米	443,946.42 百万千焦

柴油使用量 ¹	汽油使用量 ¹	天然气使用量 ¹
12.21 吨	33.84 吨	5,573,734.1 立方米

能源消耗总量	能源消耗强度（单位营收）	外购绿电量
92,974.00 吨标煤	0.08 吨标煤 / 万元	396.61 万千瓦时

节能技术改造总投入
282.26 万元

统计范围：

¹ 能源指标的统计范围为集团 76 家综合零售门店，公司 2023 年能源指标统计未覆盖到全部门店，故两年数据差异较大。

水资源利用

我们严格遵守《中华人民共和国水法》《国家节水行动方案》等相关规定，建立商场水资源管理办法和制度，推行“节水优先”政策，将水资源节约作为公司运营管理的重要原则。我们不断优化水资源管理措施，鼓励员工参与节水行动，以提升公司全体的环保意识。

中水回收

- 南充王府井购物中心利用穹顶进行雨水回收，用于夏天穹顶玻璃降温
- 绵阳王府井购物中心利用中水池回收雨水，用于绿化浇灌，全年节约万余元
- 王府井喜悦购物中心设有中水处理系统，生活用水及空调冷凝水经处理后用于卫生间马桶冲水

监测监控

- 各门店对加强给排水管道系统的日常巡视检修，杜绝跑、冒、滴、漏现象
- 南充王府井购物中心在生活水箱和消防水池安装电动阀和自动报警装置，有效避免溢水事件

用水频率

- 太原王府井晋阳里优化蝴蝶装置及周边涌泉池的清洗策略，减少清洗频率，年用水量下降 50% 左右，节约费用约 2 万余元

节水技改

- 王府井海垦广场购物中心通过优化冷却塔水位降低漂水率，并采用最不利末端压差控制技术实现水泵变频调节，节约用水量约 278 吨水

节水器具

- 王府井国际免税港采购并更换感应冲水阀 52 个，感应水龙头 68 个，全年约节约 7.3 吨水
- 太原王府井晋阳里在园区公共卫生间引入了节水设施，整体用水量下降约 40%，年节水效益达万余元
- 王府井奥莱天津新燕莎小镇改造用于绿化的洒水栓，全年节约万余元
- 多家门店安装感应水龙头、感应冲水装置、智能节水马桶等

意识提升

- 南充王府井购物中心开展全员节水培训以提升节水意识、营造节水氛围
- 王府井奥莱呼市如意小镇加强节水宣传，提高员工的节水意识



2024 年

耗水量¹

7,448,949.21 吨

耗水强度 (单位营收)

6.55 吨 / 万元

耗水强度 (单位面积)

1.51 吨 / 平方米

统计范围:

¹ 为集团 76 家综合零售门店的全年耗水量。



关键
绩效

 环境篇

社会篇

 治理篇

循环经济

王府井集团严格遵守《中华人民共和国循环经济促进法》《关于进一步加强塑料污染治理的意见》及《绿色包装评价方法与准则》等法律法规，致力于构建资源节约型和环境友好型企业。我们重点推进包装材料的循环利用，通过技术创新和流程优化，显著提升资源利用率，确保包装废弃物回收率达到行业领先水平。在源头减量方面，我们与供应商紧密合作，减少商品过度包装，推广简约包装设计，从源头上降低包装废弃物的产生。

太原王府井晋阳里为实现循环经济，特制定以下目标与计划，同时对目标的执行情况实施监测，确保目标达成。

时间	目标	具体行动
短期	优化资源利用流程，减少废弃物产生，提高回收利用率	梳理并简化现有资源利用流程，查找易产生废弃物的环节并优化；制定回收激励措施，鼓励员工和商户积极参与回收活动，提高回收效率
中期	引入先进的循环经济技术和设备，推动广场商户协同合作，形成闭环经济体系	调研并引入适用的循环经济技术与设备，如智能垃圾分类设备、小型废弃物处理装置等；组织商户开展循环经济交流活动，建立合作机制，实现资源共享、废弃物相互利用
长期	成为行业内的循环经济标杆，实现可持续发展，为社会贡献绿色价值	持续优化循环经济体系，将成功经验进行总结推广；参与行业标准制定，引领行业绿色发展潮流；开展绿色公益活动，提升社会影响力，传播绿色发展理念

购物袋使用

在商场宣传使用纸质购物袋，减少塑料及不可降解垃圾袋的使用。

化妆品包材绿色回收

王府井积极响应《关于零售企业开展化妆品包材绿色回收的倡议书》，在化妆品空瓶回收、环保低碳经营方面推出一系列落实举措，通过宣传、引导、鼓励，以多种形式参与到化妆品包材回收绿色行动中。



包装使用物料消耗总量 **41.00** 吨

统计范围：为集团 76 家综合零售门店的全年消耗量。

关键
绩效

推行捐赠衣物环保活动减少碳排

案例

佛山王府井紫薇港制定并发布《紫薇港生态文明宣传教育活动通知书暨“地球投资人”环保活动方案》，全年通过“飞蚂蚁”平台捐赠衣物 43.3KG，减少碳排放量 231.65kg，获得中国环境保护协会及飞蚂蚁颁发的 3 本纸质证书和 9 本电子证书。



推动回收空瓶打造低碳消费习惯

案例

2024 年，王府井集团开展“2024 年化妆品包材绿色回收”活动，北京百货大楼、北京双安商场、成都王府井百货、佛山王府井紫薇港等全国多家门店开展化妆品品牌空瓶包装回收奖励活动。



生态与生物多样性保护

王府井集团遵循《中国生物多样性保护战略与行动计划（2023—2030 年）》等国家政策法规，评估其业务活动对生物多样性及生态环境的潜在影响。集团通过开展生物多样性保护宣传、支持社区生态修复项目等方式，推动商业发展与生态保护的协同共进。

海洋保护行动

案例

为了呼吁更多人们采取海洋保护的行动，10 月，王府井国际免税港联合海口华鲲自然保育发展中心共同举办“2024 王府井 x 华鲲海洋公益艺术展”，该展以南海珊瑚礁保护科普为核心，通过科普活动、艺术装置、摄影作品和沉浸集市等让人们体会保护海洋生物多样性的重要意义。





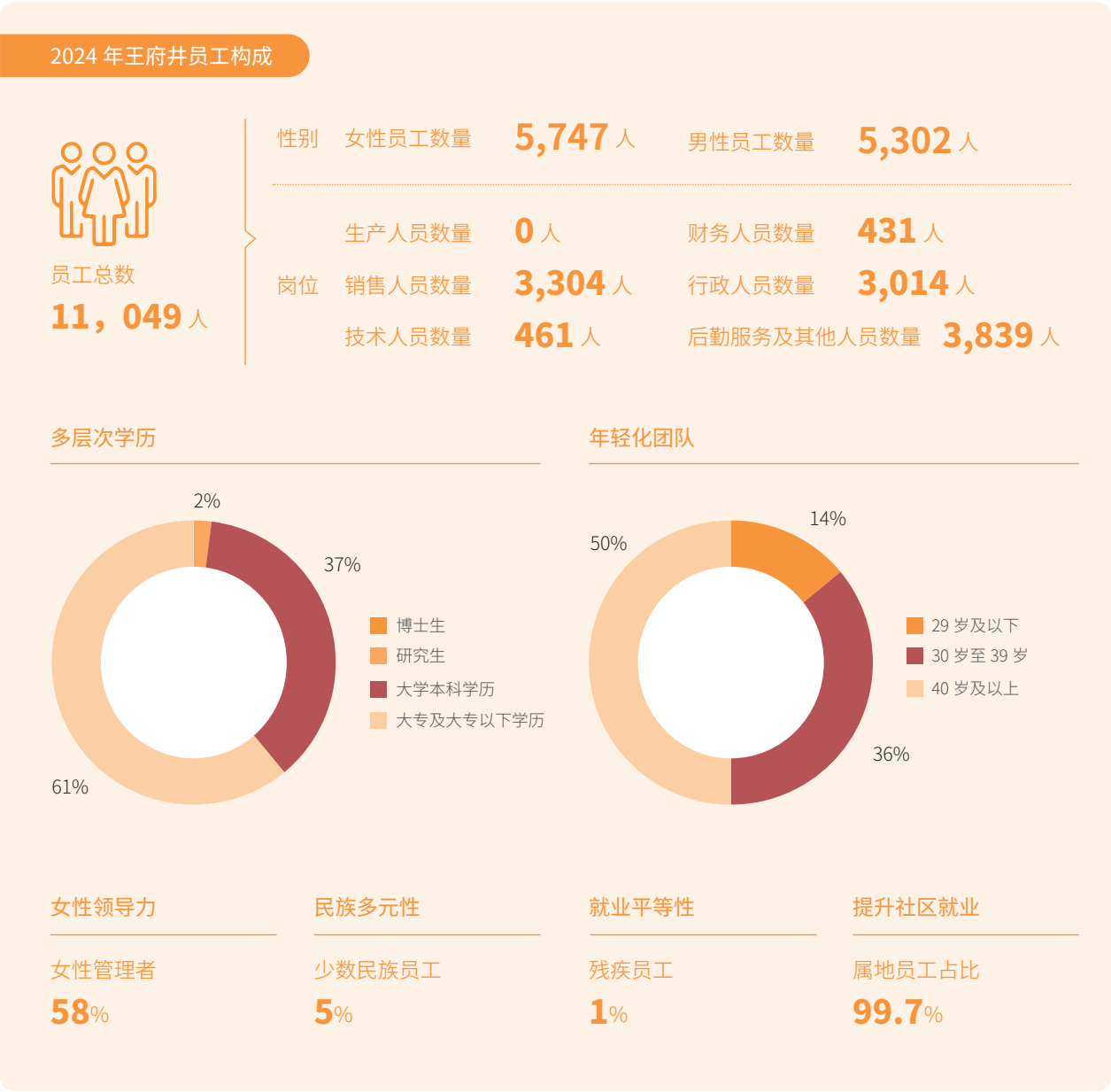
社会篇

员工	42
产品和服务安全与质量	53
数据安全与客户隐私保护	60
创新驱动	64
科技伦理	68
合作共赢	69
社会贡献	73

员工

员工雇佣

王府井秉持平等原则，致力于构建多元化、多层次的员工队伍，营造多元公平包容的职场环境，全方位保障不同背景员工权益，吸纳各种不同背景和技能的优秀人才，拒绝各类歧视现象的产生，鼓励员工表达不同的意见和想法，增强员工个人和企业的社会责任感，提升企业的形象。



案例

为激发职工创新思维与主人翁意识，提升企业经营质量，实现降本增效，第四季度在下属门店职工中开展了“智汇降本，共创效益”金点子征集活动，共征集金点子 900 余条，经综合评定共评选优秀金点子 36 条。



北京东安市场第九届职工代表大会



佛山王府井紫薇港 第一届第三次会员代表大会

员工申诉制度

王府井十分重视员工的合理申诉，为保障员工和管理层顺畅沟通，提升员工的工作体验，进而促进公司发展，公司设有多种沟通渠道：意见箱、总经理接待日等，规范提交、受理、调查、处理、保密、跟踪与反馈、分析完善等步骤，确保申诉有渠道、沟通有效率。

员工关爱与帮扶

平衡工作与生活

王府井重视对于员工的人文关怀，通过举办各类员工活动，关注员工平衡工作与生活平衡。

报告期内，工会以兴趣小组为依托，积极开展丰富多彩的文体活动，营造积极向上的企业氛围，年初共组建 18 个职工兴趣小组，北京地区职工 1300 人次成为小组组员。年内各小组开展了丰富多彩的线下活动共计 20 余次，吸引广大职工热情参与。

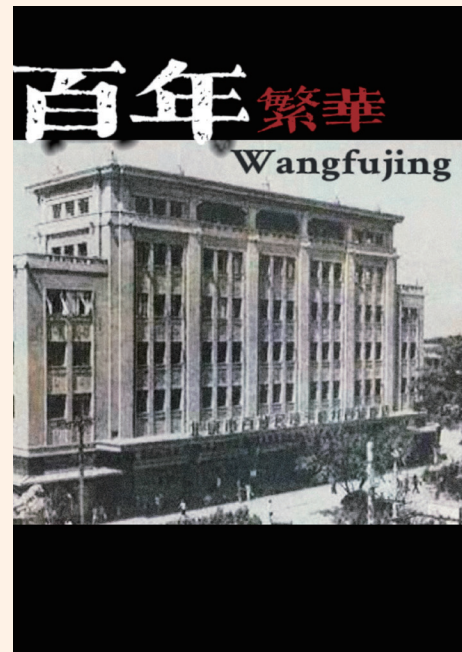
公司积极参加职工书画才艺作品展活动，作品征集期间共收到 38 家单位的 296 件作品，呈现“参与人数多、覆盖范围广、作品类别丰富、作品质量高”的特点，充分展示广大职工爱岗敬业的精神风貌。经过评选，集团共有 69 件作品入选。



一团火匠心之火，首旅人敬业之魂



祥瑞紫薇



百年繁华

集团及在京门店工会在春节前夕组织开展迎春送“福”字和新春团拜会活动、三八妇女节庆祝活动、工间操展示、健步走、合唱比赛、夏游露营、主题团建、观影、读书等活动，进一步活跃了职工业余文化生活。



健步走



北京双安商场参加地区合唱比赛

关注员工心理健康

公司高度关注员工心理健康，引入专业的 EAP 服务，为员工提供保密的心理咨询服务、开展心理沙龙活动等帮助员工应对工作压力、人际关系困扰、情绪问题等各类心理困扰，使员工能及时获得专业的心理支持和疏导，提升心理韧性。



“压力管理”心理健康讲座

特殊人群帮扶

公司始终关注特殊群体员工和困难员工的生活状况，积极提供及时有效的帮助。

孕期、哺乳期女性

- 部分单位签订了《女职工专项集体合同》
- 部分门店设立了“妈咪宝贝屋”，为孕期女职工在工间休息提供舒适和私密的场所以及为哺乳期的女职工提供一个干净、安全、舒适的环境

困难、重病职工

- 走访慰问困难职工
- 为员工购买职工互助保险



北京长安商场发放困难职工节日慰问品

2024 年



员工医疗救助总投入

137.01 万元

员工医疗救助受助人次

12,582 人次

员工助学金总投入

5.60 万元

员工助学金受助人次

40 人次

帮困慰问金总投入

21.29 万元

帮困慰问金受助人次

286 人次

员工救助总投入

251.95 万元

员工救助受益总人次

9,186 人次

员工培训及发展

员工发展

公司规范职业发展体系管理，构建完整、畅通的员工职业晋升通道，提供更加开放、积极的人才成长环境与更多元化的发展通道，发现和生成更多复合型人才、“跨界”人才。

为激活人才发展动力，公司为年轻干部搭建竞争平台，加大专业领域人才的市场化选聘力度，有针对性的开展培训、提升课程，助力员工发展。报告期内，公司共提拔任用公司及下属公司高级管理人员 47 人，其中 80 后 31 人，90 后 2 人。

员工培训

王府井高度重视人才的培养与发展，通过开展专业技术人员继续教育培训，包括公共知识、人力资源专业知识、统计继续教育、会计人员继续教育等；以及组织开展“星级匠人”评选，落实技能人员考核与激励工作，加强专业技术人员队伍建设，持续提升专业人员的综合素质与技能水平，从而促进公司的发展。

案例

围绕集团 69 周年庆营销主题，公司开展“全力出击争业绩、创新突破谋发展”劳动竞赛，在评选“最佳创效团队”和“最佳创效个人”的同时，增设“流量王者”和“流量达人”奖项，突出一手抓流量一手抓销量，促进店庆业绩提升，竞赛共评选出的 65 个优秀团队和 80 名优秀个人。



案例

为加强公司物业服务能力，公司组织开展“王府井集团物业技能比武”，以赛代练，提升员工专业技能。



安全生产体系建设

王府井集团安全生产管理体系

为应对突发安全事故，防患于未然，公司制定《应急预案管理制度》，成立以集团总裁担任组长的处理重大突发性事件领导小组，统一指挥和协调集团处理重大突发性事件，各单位建立统一协调指挥、结构完整、功能齐备、反应灵敏、运转高效、资源充备、保障有力的应急管理队伍。报告期内，公司组织各类安全演练 2,367 次，演练参与人次 111,930 人，覆盖员工、导购员，第三方公司人员。



北京市百货大楼 - 消防疏散演练

安全文化建设

公司积极进行安全建设方面的工作，提升员工的安全文化意识。

公司秉承“早谋划、早安排、早行动”的工作原则，结合安全发展态势、季节变化、重大节日和活动特点，提前部署相关工作，“4.15”国家安全宣传教育周活动，所属各单位召开部署动员会 126 次、制作宣传栏 109 块、播放电子显示屏 262 块、悬挂宣传横幅 74 条、张贴宣传画 312 张、参与活动人数 36,425 人次。

6 月安全生产月期间，公司召开专项部署会议 230 次，举办主要责任人“安全专题讲座”79 场次，带动全公司从业员工参与活动，集中组织宣传教育 5.1 万人次、应急疏散演练 3.2 万人次、隐患排查治理 2,003 项，增加安全投入约 550 万元。

“119”消防宣传月活动期间，以“全民消防、生命至上”为主题，公司所属门店召开专项部署会议 229 次，利用 241 个宣传栏、401 处电子屏，设置 137 条宣传条幅，发布 2,036 条安全信息，集中组织培训 519 场、演练 221 次、检查 606 次，广泛发动 5.6 万人次参与活动。



北京市百货大楼 - 安全月启动会



西宁王府井生活广场新开店 - 安全月宣讲

2024 年

安全演练总场次

2,367 场次

安全生产事故数

0 件

安全隐患排查与整治数

18,432 件

安全演练参与总人次

111,930 人次

安全培训覆盖率

100%

安全培训总场次

5,632 场次

安全培训总人次

314,837 人次

公司保障安全生产为目的的资金总投入

4,156 万元



关键
绩效

职业健康

为应对员工的职业健康问题，公司制定《职业健康管理制度》，坚持“预防为主、防治结合的方针，实行分类管理、综合治理。公司为从业人员提供符合安全法规、行业规范要求的工作环境和条件，保障从业人员的健康。

公司健全完善相关人员职业卫生和健康监护档案，配置预防职业危害的安全防护设施、监测装置、安全警示标志标识，并且定期组织从业人员进行职业健康培训，加强作业环境管理。

产品和服务安全与质量

客户服务质量管理

王府井始终将消费者权益保护放在首位，通过构建线上线下融合的零售生态，以消费者需求为核心，不断完善客户服务质量管理体系。公司积极推进营销模式转型，从传统的门店 / 品牌导向转向消费者导向，整合流量资源，打通全渠道入口，赋能门店个性化运营，致力于为消费者提供美好的购物体验，实现“同一个顾客，同一个消费者，不同的新体验”的愿景。

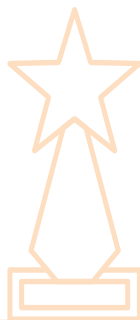
公司持续建立健全客户服务质量管理体系，报告期内，更新《王府井集团服务质量测评标准》。该标准覆盖百货、奥莱、购物中心三大业态，设立三星级和四星级服务评级标准。公司每年组织开展实地服务测评，依据测评结果制定专项改进方案，指导门店推进服务标准化和制度化建设，持续提升整体服务水平，确保为消费者提供优质的服务体验。

服务评价维度

- 服务项目：硬件设施、软件服务……
- 商品：质量、品种、价格……
- 人员：服务意识、服务形象、服务流程、服务技能……
- 环境：生态环境、视觉陈列……
- 管理 服务定位、服务规划、服务职能机构、质量监控……

门店评级情况

- 四星级服务标准 13 家，其中，
标杆门店 6 家
- 三星级服务标准 35 家



服务质量改善措施

公司通过以下措施全面提升服务质量，为客户提供专业周到的服务体验：

各门店对员工定期开展产品知识培训，并通过会员沙龙、新媒体直播、品牌联名活动等多元化形式，向客户传递商品和服务相关知识。

各门店实施常态化的产品和服务质量检查，形成问题反馈、整改、复查的闭环管理，确保问题得到及时有效解决。

各门店自行制定岗位、人员、流程等服务类制度并不断修订，推进现场管理工作标准化。

各门店结合区域特色和客户需求，打造差异化服务项目，提升客户体验。

制定并发布《明码标价管理办法》，对于门店销售商品、提供服务过程中，要求公开标示价格信息等，保障客户权益及提升服务质量。

门店服务标准化

案例

成都王府井百货编制了《“金熊猫”服务标准 SOP 手册》，系统规范了导购服务行为、会员权益保障、应急事件处置等关键服务流程。该手册通过标准化操作流程和检查标准的制定，有效固化了服务质量要求。同时，门店积极推广优秀服务案例，分享先进事迹，促进服务经验交流，持续提升整体服务水平。

门店特色服务

案例

2024 年，太原王府井百货实施品类运营提升计划，在常规门店活动基础上，各品类深度挖掘自身特色，创新开展主题沙龙、现场 DIY、知识课堂、满额赠礼等多样化主题活动，为顾客打造沉浸式购物体验。通过以周、月、节日为节点，贴近顾客需求，结合热点话题，整合品牌信息、商品和活动内容，实现精准营销。全年累计开展 357 场特色活动，其中品类主题活动 143 场，品牌主题活动 214 场，有效提升了顾客参与度和销售转化率。

服务品牌建设

集团各门店在提供会员增值、便民租借、无障碍服务等基础服务的同时，积极推进服务品牌建设。依据集团现代服务体系规划，部分门店结合区域特色和客户需求，创新打造了差异化服务品牌，为消费者提供更加优质、个性化的服务体验。

北京双安商场

双安 U 悦服务



双安U悦服务
Shuang'an Service®

成都王府井百货

金熊猫服务



成都王府井购物中心

心悦服务



心悦服务
心所向 悦生活

产品与服务风险管理措施

日常检查与监控	- 定期巡视服务设施，确保正常运行，并通过培训预防人员服务中的风险； - 执行三级检查机制（专柜自查、部门检查、总监抽查），确保每日服务工作无遗漏，发现问题及时整改； - 委托第三方检测机构对商品进行抽检，确保质量合格，并与商户签订《经营者承诺书》，确保商户履行消费维权责任。
违规行为管控与成本控制	- 实时监控违规动向，成立内控小组，专项整治违规行为，结合数据筛查和监控追踪，查处违规品牌并追回经济损失； - 出台自收银管控措施，规范预售流程，完善品牌预售登记表，并通过现场抽查和顾客暗访确保预售流程合规。
员工培训与服务水平提升	- 加强员工服务意识和技能培训，提升沟通技巧和投诉处理能力，定期组织演练，确保员工能迅速应对突发事件； - 邀请专业人士进行法律培训，提升员工的法律意识。
顾客服务与投诉处理	- 及时处理顾客投诉，确保顾客满意度，对问题商品进行退货处理，并提升品牌管理水平以减少类似问题； - 成立服务暗访小组，每季度进行交叉暗访，查找服务痛点，形成报告并推动改进； - 在服务台和收款台处明示服务承诺，确保顾客了解产品质量和售后服务保障，提升顾客信任感。

报告期内，公司未发生产品和服务相关的安全与质量重大责任事故。



顾客权益保护

负责任营销

公司严格遵守《中华人民共和国价格法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等法律法规，制定并实施《王府井集团明码标价管理办法》。该办法明确规定各门店在销售商品和提供服务时，必须按照属地市场监管部门的要求执行明码标价，确保价格透明公正，切实维护消费者合法权益。

在营销宣传方面，各门店严格执行《中华人民共和国广告法》及相关法规，对促销用语、宣传素材进行严格审核，确保宣传材料合法合规，杜绝知识产权、肖像权方面的法律风险。

客户关系管理

公司持续推进线上线下深度融合的商业模式，以实体业务为基础，以顾客需求为导向，打造“王府井在线平台”。通过线上商城运营、新媒体渠道运营等，积极探索线上引流和数字化营销模式。目前，公司已初步构建起顾客在线、服务在线、营销在线、商品在线的全渠道经营体系，实现了线上线下的全面融合。

2024 年，王府井集团对“王府井集团”小程序进行了全面升级。在原有会员注册、停车缴费、积分商城等功能基础上，重点优化了获客、留存、转化三个方面的功能。新增了开屏广告、数据看板、对接企微私域管理平台等功能，实现了企微会员身份识别和会员活动数据交互。通过完善粉丝拉新、触达、转化等数据分析，进一步提升了会员服务精准度，为会员提供更丰富的权益和更便捷的体验。

通过 5 年多的实践，集团线上经营取得了喜人成绩，线上粉丝超过 2900 万人，全渠道会员超过 2,500 万人。随着经济环境、消费市场、顾客消费习惯的变化，集团将持续优化线上线下融合的零售生态，推动数字化运营能力不断提升。



王府井集团小程序

顾客投诉响应

我们高度重视来自顾客的反馈和投诉，各门店均依据国家及属地要求，建立《顾客投诉管理规定》等相应制度，不断优化客户投诉流程，通过开通“意见反馈”线上投诉通道（41 家门店已开通）、上线 400 客服电话、开展顾客舆情监控分析并形成舆情季报等多种客户投诉渠道，及时了解顾客诉求，高效处理客户意见，持续跟踪投诉处理进展并开展客诉回访工作。

2024 年度客诉情况

客户投诉总数

9,052 件

收到有关产品与服务的投诉数目

5,268 件

客户投诉回应率

100%

客户投诉解决率

99.5%

客户投诉平均解决时长

24 小时

客户投诉平均回应时长

1 小时

注：统计数据为集团 53 家门店投诉数量总和。



关键
绩效

公司建立了多维度的顾客反馈渠道，定期开展顾客调研，实施常态化舆情监控，确保及时响应并有效解决顾客诉求，持续提升服务质量。2024 年，公司深化推进以顾客为中心的客服体系建设，重点升级 400 呼叫中心功能，搭建多渠道“在线客服平台”。

王府井集团 400 客服热线升级

案例

王府井集团 400 客服热线在各门店陆续上线以来，为客户提供了准确的信息和解决方案，及时处理了客户的投诉和问题，增强了客户对集团品牌的信任和满意度。为了更好地优化客服产品，集团在报告期内全面启动了对客服系统功能的升级工作。10 月 23 日，集团召开客服系统升级培训会，对客服系统升级工作进行了整体布置以及话机配置、系统操作、系统测试、切换上线的培训与指导，73 家门店完成上线升级，18 家在线坐席上线，15 家使用机器人能力。



售后服务

集团各门店严格执行国家相关法律法规，制定并明示退换货管理制度，部分门店通过早班会、线上店长群等方式培训商户及员工，结合实际案例分析和优秀经验分享，提升服务质量，确保快速解决顾客问题。此外，部分门店定期回访投诉顾客，确保满意度 100%，并设立退货基金，实行“先行赔付”和“30 天无忧退货”或“7 天无理由退换货”政策，为顾客提供无忧购物体验。

顾客满意度调查

2024 年，集团组织百货、购物中心、奥莱及免税业态共 73 家门店开展 2024 年度顾客满意度调研。本次调研采用统一问卷，内容涵盖顾客对商场的满意度和消费行为，共收集问卷 52,546 份，整体顾客满意度达到 92.59%。此外，部分门店在报告期内也自行开展了专项顾客调研，以进一步了解顾客需求并提升服务质量。

客户满意度

92.59%



关键
绩效

产品知识普及

我们始终将产品知识普及视为提升顾客购物体验和履行社会责任的重要举措。通过定期开展产品知识培训、导购员专业能力提升计划以及线上线下宣传活动，我们帮助顾客深入了解商品特性、使用方法和售后服务政策，确保他们在购物过程中做出明智的选择。同时，我们积极推动员工和商户对商品质量、安全标准及可持续消费理念的认知，致力于为顾客提供更加透明、放心的购物环境，助力构建诚信、可持续的商业生态。

对消费者进行产品知识介绍

案例

西单商场兰州店在三八妇女节举办“璀璨珠宝秀展”，邀请老凤祥、周大福等知名品牌参与。品牌专业人员现场讲解珠宝知识、推介新品，介绍黄金饰品工艺特点和套装寓意，为顾客提供专业选购指导，营造优质购物体验。



各门店积极布局社交媒体矩阵，在微信视频号、小红书、抖音等平台开设官方账号，定期发布品牌故事、产品推荐和活动资讯，通过多元化内容输出提升品牌曝光度和用户互动。



对员工及商户普及知识

案例

为积极响应海南自由贸易港建设国家战略，王府井国际免税港组织开展了《离岛免税法律法规政策》专题培训活动。此次培训采取 " 理论 + 实践 " 的立体化教学模式，通过专业知识讲解、海关实务案例分析等多种形式，持续提升一线员工的业务素养和服务水平。



招商中心与各门店系统开展茅台业务专项培训，围绕产品工艺、品质特征、文化内涵、管理规范和服务标准等核心内容，全面提升销售团队的专业知识和服务能力，确保为消费者提供优质的茅台产品购买体验。



数据安全与客户隐私保护

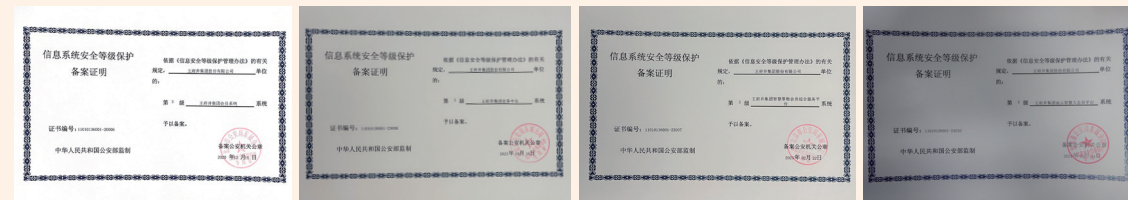
信息安全

信息安全管理体系

王府井严格遵循《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等规定，制定《网络安全和信息化管理办法》《机房建设标准》《电子屏网络安全管理指南》等制度及技术规范，成立网络安全与信息化领导小组，由公司高管统筹领导网络安全工作，规范信息安全事件管理的职能分工，切实落实网络安全责任，加强网络安全的建设和管理。

报告期间，公司与各部门、分子公司及各门店逐级签署《网络安全责任书》共计 110 份，并与第三方信息技术服务商签订《网络安全责任书》；公司已取得信息系统安全等级保护三级认证；公司未发生相关数据安全泄露事件。

关键绩效



信息安全保障措施

信息系统搭建

为加强系统环境规范管理，公司根据各类系统的不同应用场景，以系统安全性、稳定性为前提，分类分级制定系统搭建、部署的技术方案

安全节点管理

通过梳理操作系统、程序进程、账号密码、访问权限等安全防范节点，规范日志记录与检查

关键信息备份

制定数据备份策略及技术实现方案，实行数据日备份及异地存储，定期组织备份恢复验证，保障公司的数据安全

日常运维监控

建立系统日巡检机制，明确巡检事项与检查标准，每日进行系统健康检查，防范预警信息系统故障，重点促销日进行预优化与实时监控，确保关键系统的运行连续性和安全性

网络安全检查

每季度组织百货、奥莱、购物中心和免税各业态所有门店进行信息系统安全自查，确保各门店机房基础设施、服务器、网络设备、收银机、数据库、业务系统、电子屏正常运行，2024 年公司顺利完成上级监管单位的网络安全检查

安全应急演练

- 公司在重大活动和节日期间加强网络安全值班值守，强化 24 小时值班，保证重大活动期间集团网络系统和信息系统安全平稳运行。
- 公司及时发布各类网络安全预警信息，建立网络安全事件上报机制，确保及时、准确上报和传达网络安全信息。
- 公司参加上级监管单位组织的网络安全攻防演练，定期进行系统恢复、数据恢复等应急演练，提高网络安全事件的应对效率和处理能力。

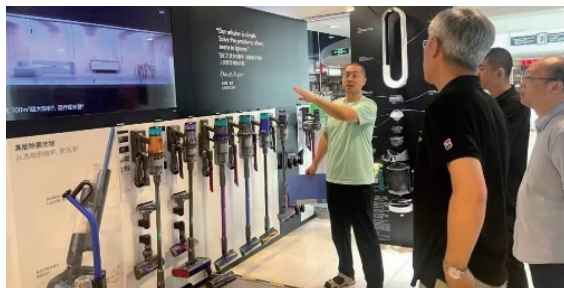
网络安全宣传

- 在全国网络安全周和北京网络安全日期间，在公司范围内进行网络安全宣传，提高全员的网络安全意识。
- 公司组织专项网络安全培训，普及防范钓鱼邮件、勒索病毒防护等网络安全知识，提高全员的网络安全技能，共同筑牢网络安全防线。

电子屏网络安全现场检查

案例

公司组织开展电子屏安全专项检查，检查内容包括电子屏管理制度、电子屏台账、电子屏的技术管理措施，并实地检查电子屏的运行情况。发布《电子屏网络安全管理指南》，规范电子屏安全管理标准与技术要求。



网络安全宣传培训

案例

2025 年 1 月，公司通过线下及线上转播的形式召开 2024 年度网络安全工作会，会议通报了集团网络安全工作情况，组织了网络安全知识培训，并对网络安全保障工作提出具体要求。



保护客户隐私

客户隐私保护是王府井高度重视的核心议题之一。公司始终秉持“客户至上”的理念，致力于通过全方位的措施确保客户信息安全与隐私权益。

公司严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《信息安全技术个人信息安全规范》等法律法规，构建信息安全制度体系，不断完善客户信息安全及用户隐私管理流程。

我们在“王府井集团”小程序《隐私政策》中明确个人信息的使用、储存、转移、保护、注销等规则，并且完善对未成年人的个人信息保护机制，防止客户数据被泄露或滥用。

报告期内，我们未收到与侵犯客户隐私有关的投诉，亦未发生客户信息及隐私泄露、盗窃或丢失客户资料等事件。

关键
绩效

报告期内，共开展数据安全客户隐私相关培训次数 **46** 次，人均培训时长 **8.14** 小时。

创新驱动

作为国内零售行业领军企业，王府井坚持创新驱动，加快发展新质生产力，以科技创新驱动全场景服务升级与价值链协同增效。

数字创新

公司积极顺应消费需求升级与结构转型趋势，制定了《王府井集团数字化转型行动方案（2023 年—2025 年）》，深度融合互联网、大数据等新一代数字技术，通过推进智慧零售基础设施迭代升级，构建线上线下联动的消费生态体系。

王府井围绕多业态发展与数字化转型，积极开展信息化平台建设、全力推动线上线下融合与面客企业数字化，线下通过开发沉浸式购物场景与智慧服务矩阵，研发智能导购系统、数字化卖场；全面开展线上引流、线上营销以及线上经营业务。

数字化工作成效

线上线下一体化建设

公司着力构建“全域流量闭环体系”，即通过公域私域导流、线上线下互通等形式实现一体化商城建设。

王府井秉持“协同全国门店共同发展”的理念，聚合各门店精选商品，创新实践“线上商城+门店”一体化模式，通过深度整合资源、全面打通销售渠道，有效提升了门店的营销效能，实现了广泛的品牌曝光。目前集团一体化商城在 9 月实现面客经营，共上线 11 家直管门店。

王府井与抖音达成深度合作，旗下 77 家门店均开通了抖音账号。报告期间，共组织 40 余家门店，如王府井海垦广场购物中心、西宁王府井百货西门店、成都王府井百货等，共计直播千余场，进行电子券、实物商品销售等活动，拓展了品牌合作渠道，提升活动曝光。

奥莱业态于 2024 年 12 月 24 日上线了整合全门店线上商品经营与会员权益服务的统一私域流量平台小程序，实现了统一的流量入口、任意门店切换、商品管理售卖、营销活动开展、会员权益服务、公域私域导流、线上线下互通等目标，小程序的上线，为消费者带来了全新、便捷、优质的购物体验，为王府井奥莱“线上-线下”24 小时全服务愿景的实现提供了平台。



百购新零售系统建设

为实现王府井集团业务一体化、全渠道经营、会员互通化、业财协同化的目标，公司于 2024 年 1 月正式启动“百购新零售系统”项目，构建覆盖联营、租赁、自营等多模式的智能商业生态。截至 2024 年底，西单商场天通苑店完成了百购新零售系统切换上线运营。



数字零售系统

王府井免税品数字零售系统实现了从上游供应链、后端进销存再到消费终端全部数据化打通，促进各项业务的协同与经营效率的提升。

服务创新

王府井以 "创造美好生活" 为使命，通过数字化赋能、不断探索服务创新新模式，构建商业服务与社会价值共生共荣的新生态。

升级智能客服系统

案例

王府井将人工智能与业务场景进行深度结合，升级智能客服系统，在营销和售前、售中、售后服务各环节提供个性化、有温度、智能化的消费者体验，重新定义商业零售服务新标准。

智慧零售服务

案例

王府井多门店还推动完成了支付宝碰一下智慧支付方式试点实行、研发拓宽小程序系统功能，推进无感积分、智慧停车查车系统等服务，增强顾客体验感。

特殊人群服务

案例

洛阳王府井百货针对周边社区老年人较多的特点，切实满足特殊群体需求。为解决老年顾客使用智能手机不便的问题，特别推出实体会员卡服务，将顾客的姓名、电话等信息贴在卡片背面，方便老年顾客享受会员商品优惠。同时，针对行动不便的特殊顾客，提供帮提商品、送货到家等贴心服务，赢得了广泛好评。

消费场景创新

城市商业正加速迈向“文旅商融合”的崭新阶段，王府井紧跟文旅商融合发展路径，探索创造新的消费场景。公司旗下已有 26 个退税商店，其中 10 个是即买即退商店，2024 年业务开单笔数大幅增长。

消费场景创新

案例

在第九届北京王府井国际品牌节上，主办方正式发布“入境消费及支付便利示范商圈共创计划”与“王府井文旅融合新场景数字艺术中心”两大项目，作为协办方，王府井将继续融入北京城市发展，拓宽消费边界，探索新的商业模式，满足广大消费者的期待。



知识产权保护

知识产权体系建设

公司高度重视知识产权管理工作，根据《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法实施细则》等法律法规，结合公司现状制定《知识产权管理办法》《注册商标使用许可实施细则》《品牌管理规定》等内部制度，规范知识产权的创造、运用、保护到管理，保障公司合法权益。

知识产权保护措施

风险防控及
侵权应对

- 通过商标授权审批流程、建立正版化字体及图片线上沟通体系，加强对商标、以及正版化字体及图片的使用的管理。
- 若发生侵权事件，及时跟进并发起行政投诉、诉讼。

知识产权
申报与登记

- 及时申请新注册商标、专利、著作权等知识产权登记，做好已注册知识产权的维护管理工作。

知识产权
意识培养

- 为加强员工知识产权风险管控能力，公司积极组织开展知识产权保护相关培训，提高相关员工知识产权保护意识。
- 报告期内，公司召开 2024 年字体图片正版化培训会，共计 104 个单位 150 位相关管理及实操人员参加了此次现场或线上的培训交流活动。



品牌管理

案例

报告期内，公司推进品牌管理与正版化工作，完善并发布了品牌管理制度，创建了品牌管理平台，规范提报审核流程，完成了品牌管理的数据化建设，多方赋能业态门店，建立高效、规范的集团化管理机制。

科技伦理

公司不属于从事生命科学、人工智能等科技伦理敏感领域的披露主体，不涉及此议题。

合作共赢

● 供应商管理

王府井严格遵循《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标实施条例》等法规，秉持“公开、公平、公正、科学、择优和诚实信用”原则，内部构建完善的供应商管理制度体系，涵盖《采购管理办法》《招标管理制度》《电子招投标平台管理办法》《集管品牌管理规定》《失信供应商管理工作细则》等供应商管理细则，规范供应商准入、审核及退出流程，确保筛选和管理环节公平公正，积极推动与供应商建立“诚信、持续、共赢”的良好合作关系，助力企业稳健发展，践行社会责任。

供应商准入

- 建立供应商资源库时明确供应商选入标准，遵照公平、公开、择优原则确定资源库名单，尽可能选择源头供应商并对供应商的实力、信誉、业绩、服务水平等方面进行综合考评，择优招商。

供应商审核

- 制定《厂商经营资格审核办法》，密切关注供应商的依法合规经营及资信状况，要求供应商提供有关资质、专业技术能力、资金实力的证明文件和业绩情况，并根据采购项目对供应商的特定要求，对供应商做好资格审查；必要时，我们会到供应商办公或经营场所开展背景和信用调查，或聘请专业机构联合开展资信调查工作。
- 部分长期合同中会对于供应商月度工作进行考核，若多次未达标会终止合同。

供应商退出

- 制定《失信供应商管理工作细则》，规范对供应商失信行为的惩戒标准和工作程序，针对供应商失信行为建立“失信供应商警示名单”和“失信供应商禁入名单”，并采取后续处理措施，例如淘汰或督促供应商进行整改等。

集管品牌管理

- 发布《集管品牌管理规定》，根据市场化原则、规模化原则、契合化原则、引领化原则、精简化原则、可持续发展原则选取集管供应商及品牌，最大限度地发挥集约化优势。
- 我们根据品牌的渠道情况、具体业务的可操作性和落地性将集管品牌划分为 A、B、C 三类，每年更新发布《集管品牌分级维护名录》并实行动态管理机制。

采购质量管理

- 按照公司《招投标管理制度》执行，合同中会对供应商产品质量进行要求，若产品不符合要求，会进行退换货。同时部分产品会有质保期要求，质保期内产品出现问题会进行维修。

供应链稳定

- 公司采购前均会进行三方比价，避免过度依赖单一供应商导致的价格垄断，降低采购成本。
- 公司有备选供应商，若出现供应中断可以迅速找到替代供应商，保证正常公司经营。

供应链沟通与培训

公司高度重视与供应商的沟通与培训，通过线上线下的供应商沟通大会，不断加强重点品牌合作的广度和深度，推动整体业务的可持续发展。2024 年，公司与重点供应商开展了 100 余场线上线下沟通会议，先后组织参加 50 余场行业交流活动。

此外，公司依据《采购管理办法》向供应商传递、宣贯公司合规理念、合规要求及合规文化，要求供应商遵守公司合规管理要求，在采购合同中约定合规条款。

合作伙伴答谢会

案例

2024 年 1 月，公司筹办完成疫情后的首届合作伙伴答谢会，邀约近 160 个国内外行业领先及头部品牌 230 余位高级别商管人员到场，畅叙合作情谊，共绘合作蓝图。



参与爱慕集团第八届互动交流会

案例

2024 年 2 月，王府井集团党委书记、副董事长、总裁尚喜平带领经营团队前往爱慕大厦，参加王府井集团与爱慕集团第八届互动交流，参观爱慕商品展示厅、爱慕美术馆、爱慕女人会等新升级项目，与爱慕经营团队从企业发展近况、上年度生意回顾、未来合作方向三方面进行深入交流，展示双方合作取得的业绩成果以及为达成新目标所进行的突破。



可持续供应链

公司以《集管品牌管理规定》等供应商管理规范为依据，坚守可持续发展原则开展供应商的筛选与管理工作，兼顾资源、市场、环境，助力企业长效稳健发展。

安全责任

针对物业服务类供应商，公司审查其安全资质材料，包括但不限于安全资格证书、安全生产审批单、健康证等材料，确保供应商符合相关安全管理要求。

涉及工器具、安全防护用品等供应商，需提供相关检测报告供公司审查有效期和合规性。

使用环保材料

针对物业服务类供应商，供应商使用的材料必须符合国家或地区的环保标准，公司拒绝使用检定不合格的材料。

廉洁采购

与供应商签订反商业贿赂条款，双方明确禁止任何形式的商业贿赂行为。

劳工权益

公司要求供应商合法用工，依法与其员工建立劳动合同关系，保障员工合法权益。

促进行业发展

产业链协同

王府井积极与不同领域的合作伙伴达成战略合作，在健康消费、旅游商业、移动支付等领域提升品牌形象，实现多元化发展，持续提高公司的行业综合竞争力。

与中远海运共议“文旅商融合”

案例

2024 年 4 月，王府井集团与中远海运博鳌有限公司在博鳌会议中心进行会晤，双方围绕博鳌旅游度假区服务的会议、旅游、疗休养三大客户群体，就购物体验、增值服务、会员协同、线上平台建设等方面的协同合作，进一步推进“旅游+会议+消费”的生态圈建设，促进博鳌至万宁地区文旅商消费协同进行交流探讨。



王府井国际免税港打造全岛首个“骑行友好商场”

案例

2024 年 7 月 20 日，王府井国际免税港主办的“逐浪骑遇”城市探索家夏日骑游活动暨“骑行友好驿站”揭牌仪式顺利举办，王府井国际免税港成为全岛首个“可以骑着逛的骑行友好商场”。



携手微信支付共创入境消费地标

案例

2024 年 9 月，为进一步打造便利开放的消费环境，北京启动首个“入境消费及支付便利商圈”计划，王府井集团携手微信支付落地 18 个“入境消费及支付便利商圈”，让支付体验更“丝滑”。

此次“入境消费及支付便利商圈”共创计划，王府井集团、微信支付将对王府井集团在京旗下包括北京市百货大楼、王府井喜悦购物中心、北京东安市场等 18 个商场进行入境支付服务焕新等系列举措。



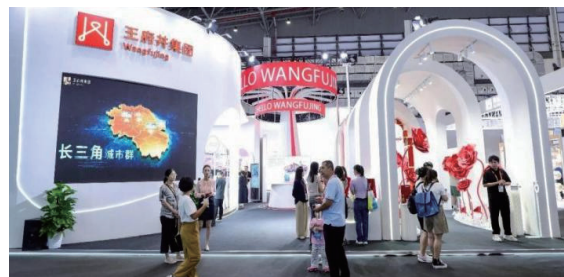
参与行业交流

公司踊跃参与行业交流展会，持续提高自身品牌形象，为潜在合作搭建桥梁，促进行业创新发展。

亮相第四届中国国际消费品博览会

案例

2024 年 4 月 13 日，第四届中国国际消费品博览会在海南国际会展中心开幕，王府井集团以 300 平方米“美好生活体验 4.0”主题展位亮相“买全球卖全球”展区。



亮相 2024 服贸会

案例

2024 年 9 月 12 日至 16 日，王府井参加“全球服务，互惠共享”2024 年中国国际服务贸易交易会，集团旗下数字零售公司、北京有礼携特色产品亮相首钢园区 1 号馆 2 层文旅展区，数百款跨境电商精选商品和文创周边产品，受到逛展观众喜爱。



平等对待中小企业

王府井严格遵守《保障中小企业款项支付条例》等法律法规，及时支付中小企业供应商款项。报告期内，公司未发生逾期未支付给中小企业款项事件。

社会贡献

社区共建

王府井集团积极响应国家社区共建号召，通过多维度举措助力社区发展与居民福祉提升。集团聚焦社区就业需求，举办多场专场招聘会，为居民提供家门口的就业机会。

王府井携手旗下门店积极打造“父母食堂”、修缮公共设施、组织各项社区志愿服务、文化活动，辅以公寓社区生态建造，切实改善社区生活环境，拉近企业与居民的距离，展现集团责任担当，赋能构建和谐社区、助力美好生活，持续巩固集团社会价值与品牌影响力。

文化共建，赋能社区美好生活

案例

哈尔滨王府井购物中心：暑期联合商户走进社区，开展文艺表演活动，为居民带来丰富多彩的文化体验，拉近企业与社区的距离。

王府井奥莱银川店：与街道工会联合举办中秋主题游园会，邀请工会成员与现场顾客共同参与，通过传统节日活动弘扬中华文化，增进社区凝聚力。



多措并举，助力就业与人才培养

案例

太原王府井城市奥莱：2024 年解决社区就业岗位 29 人，属地社区就业岗位占比达到 20%，切实为社区就业贡献力量。

佛山王府井紫薇港：与佛山本土高校建立合作，优先引进优秀毕业生、实习生到品牌店铺实习，为青年人才提供实践平台，助力职业发展。

王府井奥莱新乡平原小镇：协办由平原城乡一体化示范区主办、平原示范区管委会社会事务局承办的 2024 年平原示范区夜市招聘会，为本地就业市场注入新活力，促进人才与企业的精准对接。



2024 年 8 月底，王府井奥莱新乡平原小镇与平原示范区管委会社会事务局联合，在小镇 5 号门沿湖广场举办为期两天的“向‘新’而行，以‘职’致远”夜市招聘会。此次活动积极响应国家稳就业、保民生的号召，旨在促进本地经济发展与人才优化配置，为就业市场注入新活力。

银川王府井百货：冬至送暖，情谊“饺”融

案例

2024 年 12 月 20 日，银川王府井百货 4F 中厅洋溢着温馨与欢乐，银川王府井百货党支部、工会和团支部联合所在社区党委，共同举办“情暖冬至‘饺’动人心”活动。此次活动旨在加强与社区居民的联系，向辛勤工作的员工和导购员表达感谢，同时吸引更多居民走进商场，体验购物乐趣。



爱心助老，共建温暖社区

案例

北京长安商场：推出“父母食堂”助餐平台，为老年人提供便捷的助餐服务，确保 10 分钟内即可享用，切实解决社区老人用餐难题。此外，北京长安商场走进公安社区，开展以“用心服务 温暖社区”为主题的公益活动，为居民提供血压测量、药品知识咨询、健康理疗等服务，倡导健康生活方式。

北京双安商场：2024 年，北京双安商场积极与周边街道社区联动，在雷锋日、妇女节、邻里节期间，为辖区 8 个社区的居民提供 10 场公益服务，包括茶艺品鉴、雷锋剪纸、修眉、老年手机使用咨询、量血压、口腔检查、免费理发等，惠及居民 770 余人次。

2024 年 12 月初，长沙王府井购物中心与属地街道联合推出“无龄空间趣课堂”系列活动，专为 45 岁以上的“银发族”设计。课程内容丰富多彩，旨在帮助中老年人群体探索生活乐趣，体验新颖的生活方式，提升生活品质。



乡村振兴

王府井集团深入贯彻落实中央及地方关于乡村振兴的战略部署，统一思想、凝聚共识，围绕产业振兴、文化振兴、人才振兴、组织振兴、生态振兴等核心任务，积极对接帮扶地区需求。通过实地调研、签订帮扶协议、规划帮扶项目、拓宽消费帮扶渠道等举措，扎实推进乡村振兴工作。

集团各级工会将乡村振兴与职工福利相结合，制定年度扶贫产品采购计划，通过多种渠道积极采购帮扶地区产品，消费帮扶，展现集团的社会责任担当。

报告期内，王府井乡村
振兴投入金额

129.46 万元。



王府井集团多措并举助力耿井村乡村振兴

案例

王府井集团针对耿井村实施了多项帮扶举措，包括派遣党员驻村，强化村级党组织建设；深入调研结合《北京市农村集体经济薄弱村增收工作实施意见》制定精准帮扶方案，推出“王府井助力大菜园合作计划”；促进产销对接拓宽销售渠道，实现平谷大桃及邻村茅山后村佛见喜梨的果品销量、小米、大桃罐头销售及村经济收入，共计 21.756 万元。

北京王府井奥莱香江小镇助力京蒙协作

案例

2024 年 6 月 19 日，北京王府井奥莱香江小镇与京旺家园社区成功举办内蒙古察右后旗特色农产品展销会。活动汇聚 20 余家内蒙古特色企业，通过京蒙两地特色产品的产销对接，有效助力察右后旗品牌宣传与推广。



社会公益

王府井集团始终践行“源于社会，回馈社会”的企业宗旨，积极组织并参与各类爱心捐赠活动，致力于为需要帮助的群体提供切实关怀与温暖支持，企业以向受灾地区提供紧急救援物资、为贫困地区儿童捐赠教育用品等实际行动传递爱心，为社会贡献一份力量，为困境中的人们点燃希望之光。

报告期内，公司志愿服务总时长为 470 小时，参与人数 1,049 人，慈善捐赠 4.55 万元。

王府井奥莱银川店爱心捐赠，温暖传递

案例

2024 年 5 月初，王府井奥莱银川店与本地残疾人康复中心联合发起“‘衣’起守护 爱不闲置”衣物捐赠公益活动。通过收集闲置衣物，活动为低收入及弱势群体提供了切实帮助，传递了社会的温暖与关怀。



西单商场兰州店“书香陇原云捐书”

案例

西单商场兰州店与《兰州晚报》联合开展的“书香陇原云捐书”公益志愿者服务活动今年已进入第四年，已为山区孩子捐助近万本书籍和近千件文具。多年来，该活动为甘肃贫困山区的孩子们播撒下阅读的种子，以绵延书香架起捐赠者与孩子们之间爱的桥梁。



台风灾后重建

案例

为响应海南台风“摩羯”灾后重建，王府井国际免税港联合雪肌精发起公益植树活动，为公益添砖加瓦。王府井国际免税港转化公益积分为现金，用于购买树苗，捐赠至海口、文昌等受灾区域。



北京双安商场：艺术助老，传递温暖与关怀

案例

2024 年 6 月，北京双安商场携手北京华月池坊花道、小米青年志愿服务队及娜乌西卡生态科技农场，共同开展艺术助老公益志愿者活动。活动中，池坊花道老师为养老院的老人们讲授自由式插花技艺，帮助他们锻炼手脑协调能力；娜乌西卡生态科技农场的志愿者们则带领老人们制作“端午艾草养生锤”，将传统文化与健康养生相结合。





治理篇

公司治理机制	80
信息披露及投资者关系管理	82
薪酬管理	84
内部控制	84
税务管理	85
合规经营	85
党建引领	86
反商业贿赂及反贪污	90
反不正当竞争	92

公司治理机制

治理策略及流程

公司严格遵循《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等相关规定，秉持“各司其职、协调运转、互相制衡”的理念，清晰界定党委、董事会和经理层的功能定位。在此基础上，结合公司实际，制定“三重一大”决策制度及事项清单，细化党委前置研究与董事会、经理层决策的衔接流程，进一步优化决策程序，充分发挥党组织在公司治理中的核心引领作用，逐步构建权责透明的法人治理结构。

三会运作

在公司治理工作中，王府井高度重视“三会”召开，将其视为关键环节。公司严守合规底线，通过建立规范的会议流程及严谨的决策机制，提高会议效率及议案质量，强化内部沟通与服务保障，确保公司运营和发展始终符合法律法规要求，切实维护股东利益。

股东大会

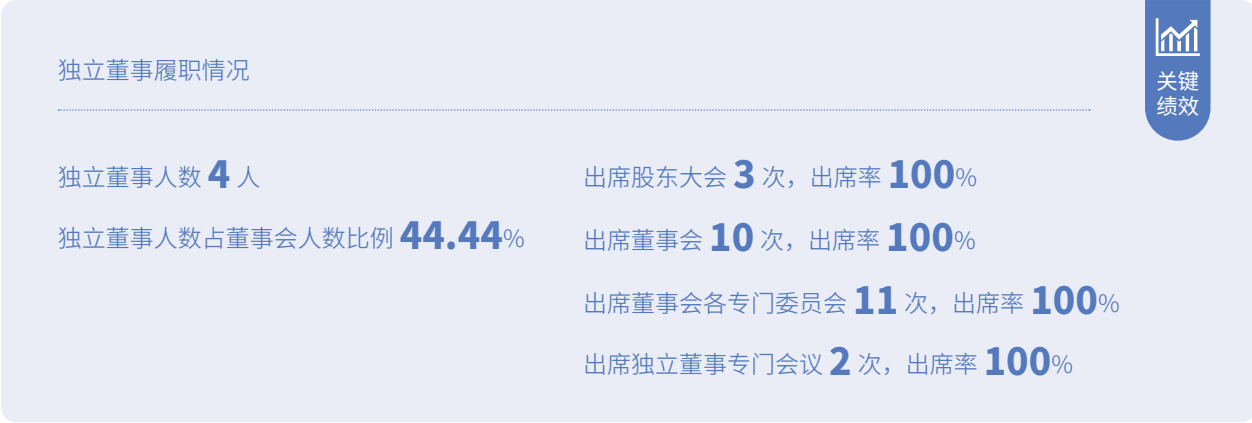
股东大会是公司的最高权力机构。公司严格依据《公司法》《公司章程》以及《股东大会议事规则》等相关规定，规范召开年度股东大会及临时股东大会。为充分保障全体股东的平等知情权与决策权，公司开通网络投票渠道，便利股东对各项议案进行表决。

董事会

董事会是公司的最高决策机构。公司董事会成员严格依照相关规定履行职责、按时出席股东大会。同时，董事会下设战略与投资委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会及审计委员会，各专门委员会明确分工、紧密协作，为董事会提供专业意见及建议，有力地保障公司决策的科学性与有效性。



王府井严格明确任职条件、规范选举程序，精心选聘符合要求的专家及权威人士担任独立董事。报告期内，全体独立董事通过现场出席或视频参会的方式出席，积极参与各类会议，始终秉持勤勉尽责的态度，有力推动公司规范运作。



王府井高度重视董事会的多元化建设，力求打造结构合理、专业互补、经验丰富且具备多元视角的董事会团队。通过各成员的协同合作，公司制定出更加全面且具有竞争力的战略方案。



监事会

监事会是公司的最高监督机构。公司监事会严格依据《公司法》《公司章程》等相关规定开展工作，密切关注公司重大决策过程，对日常经营决策及战略规划制定进行严格审查，确保决策程序合法合规，切实维护公司整体利益与股东长远利益。

报告期内三会召开情况

股东大会召开次数 **3** 次

股东大会讨论审议事项数 **12** 项

董事会召开次数 **10** 次

董事会讨论审议事项数 **43** 项

监事会召开次数 **7** 次

监事会审议议题数 **22** 项

三会审议议题未通过次数 **0** 次



信息披露及投资者关系管理

信息披露

公司严格依据相关法律法规，制定《信息披露制度》《重大信息内部报告制度》以及《年报披露重大差错责任追究制度》，在内部控制管理手册中清晰界定信息披露以及重大信息的报告流程，明确信息披露责任人，确保其真实、准确、完整且及时地履行信息披露义务。公司通过中国证监会指定报刊及网站，及时披露公司最新信息，保障全体股东平等享有知情权。

此外，公司制定《内幕信息知情人管理制度》与《外部信息使用人管理制度》，对涉及公司定期报告、重大事项等内幕信息的知情人进行严格的登记备案管理，有效防范并杜绝内幕交易等违法行为，切实维护股东的合法权益，依法保障公司信息披露的公平性与公开性。

2023-2024 年度信息披露工作荣获 **A** 级评价



投资者关系管理

公司依据《上市公司投资者关系管理工作指引》及内部《投资者关系管理制度》，以市值管理为核心，构建多元投资者关系体系。通过多渠道、分层次与投资者沟通，有效传达公司战略、品牌价值及经营信息，维护公司在资本市场的良好形象，致力于与投资者建立长期、稳定的良性互动关系。

定期报告披露

公司借助业绩长图等多样形式展示经营成果，持续丰富业绩说明会的内容与呈现方式，有效传递公司战略价值。

创新数字投关

公司持续丰富投关公众号内容，优化投关小程序与投关网站功能。

报告期内，投关公众号推送 24 次，发布 70 篇推文，内容涵盖公司业绩、临时公告、ESG 工作进展、营销活动等方面。同时，坚持原创“一图读懂公司业绩”“一图读懂公司 ESG 报告”等特色内容，以数据与图片相结合的形式，精准提炼定期报告和 ESG 报告重点，加深投资者对于公司的了解，获得投资者认可。

投关小程序及时转载公司发布的临时公告、定期报告及投关活动信息以及第三方研究资讯，以专业的态度展示公司全貌。

注重股东回报

公司连续 10 年保持 30% 以上的高比例分红，有效稳定投资者预期，有力维护公司市值。

投资者关系管理关键举措

业绩说明会

报告期内，公司通过上交所网络平台举办 3 次定期报告业绩说明会。借助线上实时互动的形式，为投资者创造深入了解公司业绩与未来规划的机会，有效强化与投资者的沟通交流。

E 互动问答

报告期内，公司积极通过上交所 E 互动平台回应投资者提问，共答复 695 条，答复率近 100%，及时回应中小投资者关切。

投资者电话沟通

报告期内，公司投资者关系热线电话累计接听超过 100 次，相关员工始终保持耐心，与中小投资者充分沟通，有效稳定投资者情绪。

多元沟通渠道与绩效

业绩说明会次数 **3** 次

e 互动回复次数 **695** 次

现金分红和回购金额合计占净利润的比例 **64.26%**



薪酬管理

薪酬管理制度

公司根据《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》《公司章程》及其他相关规定，制定《董事会薪酬与考核委员会实施细则》《高级管理人员薪酬与绩效考核管理办法》，对公司薪酬管理工作进行全面、细致的规范，确保薪酬分配的公平性及合理性，为公司的稳定发展及治理水平的提升奠定坚实基础。

制定薪酬计划或方案	审查考评高管履职情况	监督薪酬制度执行情况
参照董事及高级管理人员岗位的主要范围以及其他相关企业相关岗位的薪酬水平，科学制定绩效评价标准与程序，构建主要评价体系。同时，明确与之配套的奖励和惩罚方案与制度，以实现激励与约束的有机结合。	对公司董事（非独立董事）及高级管理人员的职责履行情况展开全面审查，并依据既定考核标准和流程，对其进行严谨的年度绩效考评。	对公司薪酬制度的执行情况实施全面有效的监督。
管理层薪酬分配		

内部控制

内部控制制度

公司制定《内部控制及风险管理制度》，全面统筹推进内部控制体系建设、运行与监管工作。通过该制度的实施，有效提升公司风险防范能力，确保公司安全稳健运营，推动经营管理水平的提高。

内部控制体系

公司依据《企业内部控制基本规范》与《企业内部控制应用指引》，从内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督五要素出发，构建并完善健全内部控制机制体制。公司遵循党的领导、全面性、重要性以及成本效益原则，形成以党委全面领导、董事会决策督导、经理层组织实施的运行体系，实现内控工作的高效进展。

内部审计

公司审计稽查部严格按照规定，每半年、年度向审计委员会进行工作汇报。通过高效开展内部审计工作，不仅有力促进企业经济效益的提升，同时进一步规范内控体系的建设与完善。经审计稽查部严谨审查，报告期内，公司运营合法合规、秩序井然，未发现任何违法违规纪情况。

全年审计项目数 **23** 项



关键
绩效

税务管理

王府井严格遵循《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国企业所得税法》等相关法律法规，定期对税务治理的风险进行识别和管控，及时发现并纠正潜在税务问题，降低风险。此外，公司将依法诚信纳税作为企业公民的核心义务，通过完善税务管理体系，确保各项税费及时足额缴纳，助力公共服务体系优化与社会资源公平分配。报告期内，公司被国家税务总局认定为“2023 年度纳税信用 A 级”单位。

王府井近 3 年纳税情况	
2022 年 126,011.61 万元	2023 年 143,667.08 万元
2024 年 129,535.61 万元	



关键
绩效

合规经营

合规经营制度

公司高度重视合规管理，将《合规管理制度》《合规管理制度实施细则》《合规行为准则》《合规举报管理办法》等内部制度作为经营决策与日常运行的重要在遵循依据。同时，公司着力构建完善的合规运行机制，涵盖建立合规联席会议机制、合规审查机制、合规举报机制及合规保障机制等，规定重大事项、规章制度及合同须经过法务合规审核，并将法务与合规管理部设置为 OA 系统必经节点。通过以上机制的有效协同，全方位、多层次地确保公司实现合规运营，切实防范各类合规风险。

合规管理体系

公司已建立有完善的合规管理体系。合规管理工作由党委全面领导、统筹，董事会负责科学决策，监事会严格履行监督职责，总裁及其领导的经理层负责具体部署、有效管控，将合规管理工作落实到公司运营地各个层面。合规负责人牵头推进工作进展，充分发挥专业引领作用。各个合规管理部门依据自身职责分工，既各司其职又紧密配合，通过协同联动的工作模式，共同推动公司合规管理工作的深入开展，为公司的稳健发展筑牢合规防线。



党建引领

党建基本情况

公司注重推进党组织体系建设，增强基层党组织政治功能和组织功能。2024 年，公司新成立党组织 2 个，动态调整党组织 34 个，督促指导 71 个基层党组织按期完成换届选举，发展新党员 43 名，预备党员转正 59 名，公司还圆满召开党员代表大会，选举产生 42 名出席首旅集团第三次党代会代表，履行党代表职责。



北京王府井奥莱香江小镇党支部发展新党员



党建制度体系

公司不断健全党建制度机制，坚持推动制度的落地和实施。报告期内，公司修订了《党委会议事规则》《党委前置研究讨论重大事项清单及程序》《“三重一大”决策制度实施办法》和《“三重一大”事项决策清单》等相关制度，以刚性制度保障党建工作高质量开展。

党建融合

将党建嵌入公司治理

公司积极落实党委前置研究程序，2024 年全年共召开党委会 33 期，讨论议题 261 个，涉及前置研究事项 137 个。公司稳步推动“三重一大”决策与运行穿透式监管系统上线运作，组建专项工作小组，清晰界定工作机构及各岗位的职责分工，促使决策事项、治理主体、决策程序实现清单化、标准化、规范化，同时协同推进 22 家分子公司监管系统运行，通过事前规范、事中监控，加强对“三重一大”决策的监管。

公司将党建融入相关人员的考核中，完善考核责任体系。一方面，公司对 13 家企业党建责任制落实情况进行现场督导及动态抽查，形成问题反馈清单，监督指导问题整改；另一方面，公司组织开展基层党组织书记述职评议考核，16 家企业党组织书记进行现场述职，21 家企业党组织书记进行书面述职。集团党委主要领导、部门负责人测评打分，评定等级，并逐一书面反馈。

公司党委努力落实巡察反馈意见，全面集中整改，通过召开巡察反馈意见会、专题党委会、领导班子专题民主生活会等形式，认领反馈问题，深入剖析原因，明确整改方向。同时，党委成立巡察整改工作组，形成党委统揽、上下联动的工作局面。公司党委研究制定 39 项整改措施，报告期内完成整改 37 项，持续推进 2 项，建立和完善各类制度 47 个。

将党建融入经营管理

公司党委致力于推动党建与经营责任一体谋划，以党建与经营融合为目标，根据全年党委重点任务清单和年度经营工作重大事项制定党建业务“一本账”，细化工作内容和举措。公司与 36 个直属党组织签订《全面从严治党责任清单》，逐级落实主体责任，有层次地响应全面从严治党任务，促进党建“第一责任”和发展“第一要务”全面融合。



公司党委通过辐射带头作用激发基层党组织活力，为经营管理增效。王府井奥莱长春净月小镇、沈阳奥莱以及洛阳城市中心党支部荣获“增盈增效，我有行动”争优创先活动优秀党支部，公司党委将基层首创的党建优秀成果制成可复制或借鉴的样本，形成党建创新成果的资源共享和优势互补。同时，公司党委重视树立先进模范，调动党建工作活力，激发创业内生动力。公司在“七一”前夕召开表彰大会，对 10 个先进基层党组织、20 名优秀党务工作者和 70 名优秀共产党员进行表彰，进行先进事迹分享。



争优创先活动优秀党支部荣誉

公司积极参与国旅集团、同仁堂集团和京能集团党委共同发起成立的“党建引领老字号产业创新联盟”。通过推进供应商、供应链以及原材料产品的信息共享，拓宽销售渠道，以“党建链”赋能“产业链”，实现共同进步、共同发展。

党建宣传教育

党建宣传教育是稳固公司发展根基、彰显公司责任担当的重要抓手。公司组织开展党组织书记及党务工作者培训班，组织党员参加各类党务培训班，提升党务工作者的业务水平和基层党建水平。

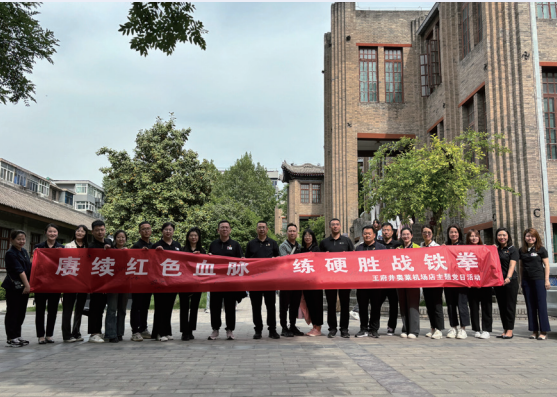
关键
绩效

- | | |
|----------------------------------|---------------------------|
| 党委领导班子开展“第一议题”学习 31 次 | 党委理论学习中心组集中学习 20 次 |
| 党委理论学习中心组围绕重点内容开展交流研讨 9 次 | 各级党组织开展集中学习 521 次 |
| 各级党组织开展交流研讨 118 次 | 各级党组织开展警示教育 158 次 |

公司以自上而下的联动协作，全方位推进各项举措，在内部积极营造党建学习教育的热烈氛围，报告期内，在“火龙果”微信公众号、《一团火时报》开设专栏，发布相关内容 140 条。另外，公司举办多样化的党建活动，通过精心策划参观红色展览、召开学习会、举行专题党课等活动，从理论学习到实践行，全方位、多层次赋能党建工作。

党建活动

王府井奥莱咸阳西咸小镇党支部开展“赓续红色血脉 练硬胜战铁拳”主题党日暨爱国主义教育学习活动，组织党员参观西安事变纪念馆



北京王府井奥莱香江小镇党支部在“七一”建党节来临之际组织党员重温入党誓词，参会党员面向党旗庄严肃立，重忆入党初心，再受党性洗礼



党建纪律建设

公司全面加强纪律建设，建立全方位、多层次的监督体系，为公司各项工作执行提供坚实保障。公司党委不断强化对党员干部的常态化监督管理，增强领导班子监督实效，严肃执纪问责，严明纪律规矩。同时，公司还召开“以案为鉴，以案促改”警示教育大会，以创新形式丰富廉洁教育载体，打造王府井集团廉洁教育品牌，让廉洁文化深入人心。



警示教育大会

反商业贿赂及反贪污

廉洁制度体系

公司致力于完善廉洁制度的建设和廉洁体系的构建，制定了《管理人员廉洁从业规定》《合规管理制度》《合规管理制度实施细则》《合规行为准则》《合规举报管理办法》等相关制度，多部门协同发力，强化反商业贿赂、反贪污舞弊工作机制。

公司纪检监察办公室承担党风廉政建设主体责任，搭建信访举报渠道，严肃处理违法违纪行为；审计稽查部聚焦反舞弊工作，运用专业审计手段，排查内部舞弊风险，维护公司运营秩序；法务与合规管理部建立合规举报机制，以法律专业视角，为合规运营保驾护航。各部门各司其职又紧密协作，全方位提升公司廉洁合规水平，营造清朗的企业环境。

反腐倡廉措施

为营造风清气正的企业生态，公司实施多样化廉政措施，覆盖内部员工与合作伙伴等。

对内措施

公司不断对廉洁文化内容载体和宣传教育方式进行创新，通过一系列举措促使员工厘清廉洁底线，例如与相关人员签订全面从严治党监督责任书、廉洁承诺书等，强化廉洁意识，筑牢思想防线，在公司内部营造出懂法纪、知规矩、守纪律的浓厚氛围，全方位为公司稳健发展保驾护航。

与直属企业纪检组织负责人签订全面从严治党监督责任书 **34** 份

各级领导班子成员、重要岗位人员签订个性化廉洁承诺书 **3,183** 份



关键
绩效

对外措施

近年来，公司纪检监察办公室积极统筹、组织各基层零售企业紧密结合业务管理，与供应商、合作商开展廉洁文化共建活动，全力推动双方廉洁教育工作。

公司采用多元化的活动形式加强对供应商、合作商的廉洁宣贯和教育。联合开展主题党日，促进双方党员思想交流；共同参观廉洁文化景观，以沉浸式体验强化廉洁认知；签订《廉洁共建协议》，从契约层面明确廉洁责任；组织座谈交流，深入了解双方廉洁建设需求与问题；开展廉政谈话，筑牢廉洁从业防线。通过这些举措，公司努力营造清廉经营环境，有效增进供应商、合作商对廉政建设的理解与认同，向社会各界充分展现了公司的清正廉洁形象。

廉洁举报政策

公司制定《合规举报管理办法》等相关制度，举报人可以通过包括但不限于信函、电子邮件、电话、面谈等方式对违规行为进行举报。受理举报的部门和人员从保护举报人出发，保密举报信息，规范举报资料的传递途径，严格控制知情面，并妥善保管有关举报资料，核实情况在不暴露举报人的情况下进行。

信访举报途径：

电话 :010-85291062

邮箱 :jiwei@wfj.com.cn

来信 : 北京市，东城区，王府井大街 253 号纪检监察办公室收，电话 85291062，邮编：100006

来访 : 王府井集团纪检监察办公室



与贿赂或腐败有关的法律诉讼造成的金钱损失总额 **0** 万元

管理层参与反商业贿赂及反贪污培训总人数 **1,240** 人

管理层参与反商业贿赂及反贪污培训比例 **100%**

员工参与反商业贿赂及反贪污培训总人数 **3,712** 人

反商业贿赂及反贪污相关培训总时数 **455** 小时



关键
绩效

反不正当竞争

反不正当竞争制度体系

公司恪守公平竞争原则，严格遵循《中华人民共和国反不正当竞争法》及《中华人民共和国反垄断法》等法律法规，制定了《合规管理制度》《合规行为准则》等内部制度和规范，坚决杜绝任何破坏市场公平竞争秩序的行为。通过切实履行企业社会责任，公司致力于维护良性的市场生态，推动行业健康可持续发展。

反不正当竞争风险控制

公司在经营工作中，通过不断提高反垄断和反不正当竞争的法律意识，有效防范新设合营企业出现经营者集中的垄断行为风险，为新设合营企业营造公平竞争的良好环境。在合同签订阶段，拒绝违反公平竞争的条款，反对价格垄断条款。

报告期内，公司未发生过滥用市场优势地位竞争、混淆行为、商业贿赂行为、虚假宣传行为、侵犯商业秘密行为、虚假有奖销售行为的不正当竞争方面诉讼及合规调查事件。

ESG 数据表

指标	单位	2024 年
环境绩效		
直接温室气体排放量（范围一）	tCO2e	61,025.84
直接温室气体排放量（范围二）	tCO2e	426,388.47
碳排放总量	tCO2e	487,414.31
温室气体排放密度	tCO2e/ 万元	0.43
环保总投入	万元	45.46
电力使用量	万千瓦时	70,594.12
单位面积电力使用量	千瓦时 / 平方米	141.27
热力使用量	百万千焦	443,946.42
柴油使用量	吨	12.21
汽油使用量	吨	33.84
天然气使用量	立方米	5,573,734.10
能源消耗总量	吨标煤	92,974.00
能源消耗强度（单位营收）	吨标煤 / 万元	0.08
外购绿电	万千瓦时	396.61
节能技术改造总投入	万元	282.26
耗水量	吨	7,448,949.21
耗水强度（单位营收）	吨 / 万元	6.55
耗水强度（单位面积）	吨 / 平方米	1.51
包装使用物料消耗总量	吨	41.00

指标	单位	2024 年
社会绩效		
员工总数	人	11,049
女性员工数量	人	5,747
男性员工数量	人	5,302
生产人员数量	人	0
销售人员数量	人	3,304
技术人员数量	人	461
财务人员数量	人	431
行政人员数量	人	3,014
后勤服务及其他人员数量	人	3,839
劳动合同签订率	%	100
博士生员工	%	0
研究生员工	%	2
大学本科学历员工	%	37
大专及大专以下学历员工	%	61
29 岁及以下	%	14
30 岁至 39 岁	%	36
40 岁及以上	%	50
女性管理者	%	58
少数民族员工	%	5
残疾员工	%	1
属地员工占比	%	99.7
市级及以上在职劳模人数	人	23
在京门店工会建会率	%	94.4

指标	单位	2024 年
外埠门店工会建会率	%	96.7
职代会召开次数	次	96
职代会审议事项及草案	项	242
员工医疗救助总投入	万元	137.01
员工医疗救助受助人次	人次	12,582
员工助学金总投入	万元	5.60
员工助学金受助人次	人次	40
帮困慰问金总投入	万元	21.29
帮困慰问金受助人次	人次	286
员工救助总投入	万元	251.95
员工救助受益总人次	人次	9,186
安全演练总场次	场次	2,367
安全生产事故数	件	0
安全隐患排查与整治数	件	18,432
安全演练参与总人次	人次	111,930
安全培训覆盖率	%	100
安全培训总场次	场次	5,632
安全培训总人次	人次	314,837
公司保障安全生产为目的的资金总投入	万元	4,156
客户投诉总数	件	9,052
收到有关产品与服务的投诉数目	件	5,268
客户投诉回应率	%	100
客户投诉解决率	%	99.5
客户投诉平均解决时长	小时	24

指标	单位	2024 年
客户投诉平均回应时长	小时	1
客户满意度	%	92.59
开展数据安全客户隐私相关培训次数	次	46
人均培训时长	小时	8.14
与重点供应商线上线下沟通会议	场	100 余
组织参与行业交流活动	场	50 余
乡村振兴投入金额	万元	129.46
公司志愿服务总时长	小时	470
志愿服务参与人数	人	1,049
慈善捐赠金额	万元	4.55
治理绩效		
薪酬委员会会议	次	2
提名委员会会议	次	2
审计委员会会议	次	7
独立董事人数	人	4
独立董事人数占董事会人数比例	%	44.44
独立董事专门会议	次	2
独立董事出席股东大会次数	次	3
独立董事股东大会出席率	%	100
独董委员出席审计委员会会议次数	次	7
独董委员审计委员会会议出席率	%	100
女性董事	名	2
博士学历董事	名	2
硕士学历董事	名	5

指标	单位	2024 年
本科学历董事	名	2
监事会召开次数	次	7
监事会审议议题数	项	22
董事会召开次数	次	10
董事会讨论审议事项数	项	43
股东大会召开次数	次	3
三会审议议题未通过次数	次	0
股东大会讨论审议事项数	项	12
业绩说明会次数	次	3
e 互动回复次数	次	695
年度利润分配金额	亿元	0.9
现金分红和回购金额合计占净利润的比例	%	64.26
全年审计项目数	项	23
纳税金额	万元	129,535.61
规范治理、合规培训总时长	小时	约 60
规范治理、合规培训总人数	人	约 2,500
与直属企业纪检组织负责人签订全面从严治党监督责任书	份	34
各级领导班子成员、重要岗位人员签订个性化廉洁承诺书	份	3,183
与贿赂或腐败有关的法律诉讼造成的金钱损失总额	万元	0
管理层参与反商业贿赂及反贪污培训总人数	人	1,240
管理层参与反商业贿赂及反贪污培训比例	%	100
员工参与反商业贿赂及反贪污培训总人数	人	3,712
反商业贿赂及反贪污相关培训总时数	小时	455

索引表

报告章节	《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）》
报告编制说明	第六条
董事长致辞	/
报告编制说明	
公司信息	/
信息披露及备置地点	/
公司主要业务介绍	/
议题重要性评估	
双重重要性分析	第五条
利益相关方沟通	第五十三条
议题重要性分析结论	第五条
公司 ESG 治理安排	
可持续发展治理架构	第十二条
可持续发展管理机制	第十二条
ESG 风险管理	第十一条、第十二条
可持续发展专业技能提升	第十二条
环境篇	
应对气候变化	第二十一条、第二十二条、第二十三条、第二十四条、第二十五条、第二十六条、第二十七条
环境合规管理	第三十三条
污染物及废弃物管理	第三十条、第三十一条
能源利用	第三十五条

报告章节	《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）》
水资源利用	第三十六条
循环经济	第三十七条
生态与生物多样性保护	第三十二条
社会篇	
员工	第四十九条、第五十条
产品和服务安全与质量	第四十七条
数据安全与客户隐私保护	第四十八条
创新驱动	第四十二条
科技伦理	/
合作共赢	第四十五条、第四十六条
社会贡献	第三十九条、第四十条
治理篇	
公司治理机制	第十二条、第五十三条
信息披露及投资者关系管理	第五十三条
薪酬管理	/
内部控制	第十二条
税务管理	/
合规经营	第十二条
党建引领	/
反商业贿赂及反贪污	第五十五条
反不正当竞争	第五十六条
ESG 数据表	第六条
索引表	第五十七条



王府井集团
Wangfujing

王府井集团股份有限公司

公司地址：北京市东城区王府井大街 253 号

邮政编码：100006

公司电话：8610-85291118

公司传真：8610-65133133

网 址：www.wfj.com.cn



王府井集团
公众号



王府井投资者
关系公众号



王府井投资者
关系小程序