



王府井集团
Wangfujing

2025

可持续发展报告


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
公司可持续发展治理	16

ESG 数据表和附注	104
对标索引表	108



环境篇

应对气候变化	24	循环经济	37
环境合规管理	29	绿色运营	37
污染物及废弃物管理	30	生态与生物多样性保护	39
能源资源利用	32		



社会篇

员工权益	42	科技伦理	74
产品和服务安全与质量	60	合作共赢	75
数据安全与客户隐私保护	66	乡村振兴	79
创新驱动	70	社会贡献	80



治理篇

公司治理	86	反商业贿赂及反贪污	100
税务管理	97	反不正当竞争	103
党建引领	98		

报告编制说明

报告简介

本报告秉承客观性、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。

报告范围

本报告的时间范围是 2025 年 1 月 1 日至 2025 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。

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 Standard 2021）、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。

数据说明及发布形式

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
关系小程序王府井
Online王府井
全球购

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
免税业务	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
“六位一体”	指以党内监督为主导，打造纪检监察监督、巡视巡察监督、出资人监督、审计监督、职工民主监督和社会监督“六位一体”监督协同机制

董事长致辞

2025 年是王府井集团成立七十周年的重要里程碑，也是“十四五”收官与“十五五”谋划的关键之年。七十载风雨兼程，从新中国第一店到民族商业领军企业，一代代王府井人秉承“一团火精神”，与国同运、与城共兴、与民相伴，在传承中守正创新，在变革中砥砺前行。面对复杂严峻的市场环境与激烈变革的行业格局，我们迎难而上、破浪乘风，为公司可持续高质量发展筑牢根基。



王府井集团股份有限公司董事长
白凡

于环境，我们厚植绿色底色，构建低碳商业新范式。公司逐步推进碳达峰行动，完成顶层设计与分类施策，加快煤炭减量替代与新能源布局逐步探索，实施节能降碳重点工程，建立能耗在线监测体系，并成立双碳工作领导小组，将双碳目标纳入考核。报告期内，公司绿色商场达 13 家，银川王府井百货获评“无废商场”典型案例。我们积极开展“绿动生活计划”系列活动，引领绿色消费新风尚，以实际行动践行“双碳”战略，为建设美丽中国贡献王府井力量。

于社会，我们践行责任担当，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，女性领导力熠熠生辉；员工关爱行动覆盖数万人次，EAP 心理关怀、困难帮扶让“一团火”温暖每个角落。乡村振兴征程中，我们精准帮扶，实现对口帮扶村集体收入超 175% 的跨越式增长。社区共建的生动实践中，各门店深入周边社区开展便民服务、文化共建、公益义卖，用真情实意传递企业温度。社会公益的持久耕耘中，旗下门店荣获“公益合作杰出单位”“2025 年度爱心企业”等多项殊荣，以企业担当回馈社会厚爱。

于治理，我们筑牢合规根基，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，我们坚持将党的领导融入公司治理各环节，优化董事会结构，决策科学性与治理透明度持续提升。公司连续多年获上交所信息披露 A 级评价，2025 年再次获评，入选中国上市公司协会“董事会典型实践案例”“可持续发展优秀实践案例”，Wind ESG 评级提升至 A 级。我们不断完善合规管理体系，强化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上，我们深知 ESG 不是选择题，而是基业长青的必答题。2026 年是“十五五”规划开局之年，我们将坚持“加速转型、把握节奏、控制成本、规范治理”十六字方针，扎实推进业态管理专业化、一业一策体系化、一店一策个性化建设，持续深化有税与免税双轨协同，加速探索可持续发展商业模式，让每一份商业价值都与环境友好、社会进步同频共振。

面向未来，王府井将深耕商业服务业，聚力完善零售生态链，推动奥特莱斯、购物中心、百货、免税等多业态深度融合、协同赋能；坚持线上线下多渠道融合拓展，以数字化重塑运营体系、以智能化激活增长动能，构建数智化零售新生态；通过开放融合、创新共创与转型变革，持续推动商业模式迭代升级与价值边界延展，满足广大消费者对美好生活的追求和向往，谱写公司高质量可持续发展新篇章。

公司基本情况

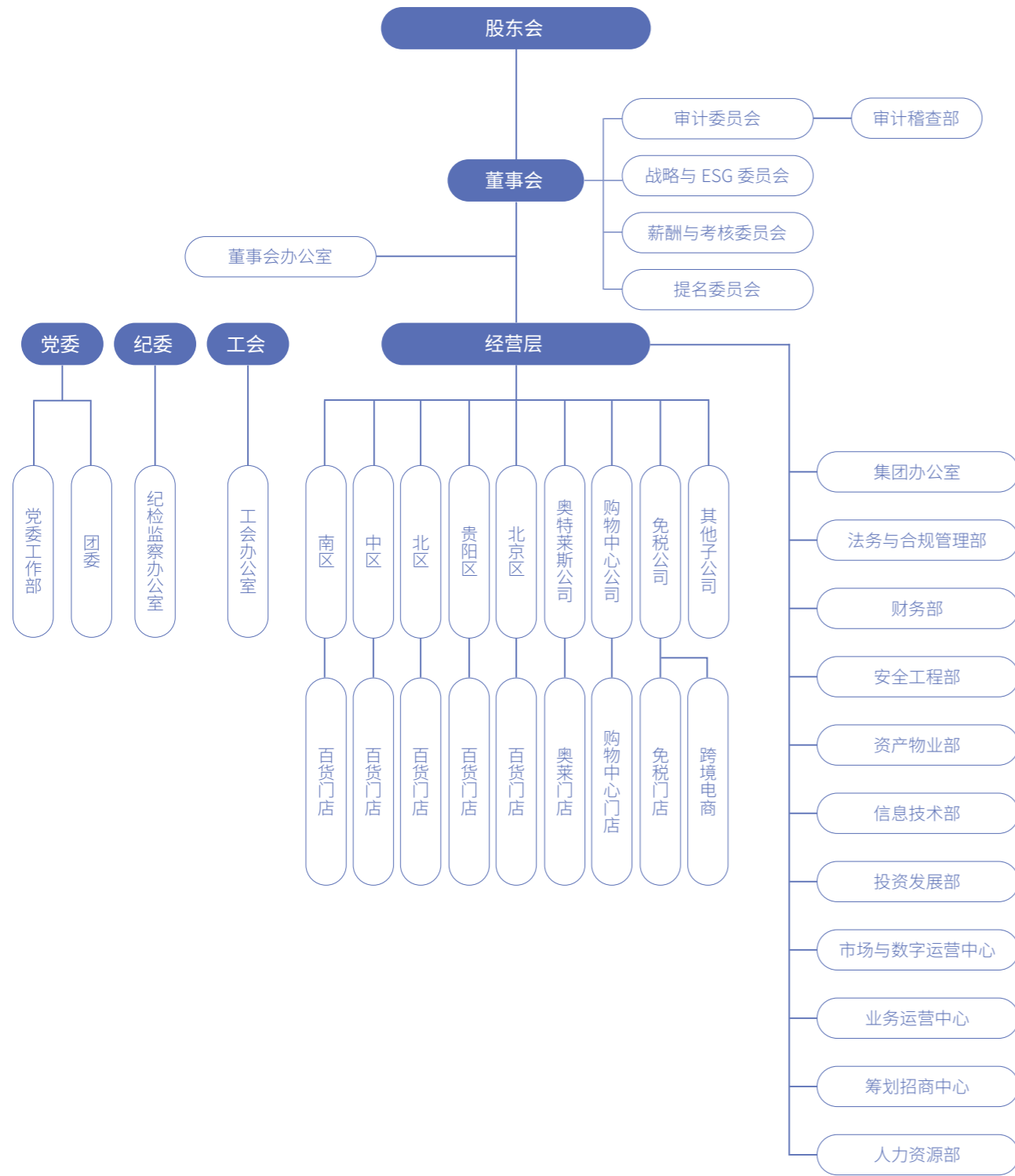
公司介绍

王府井集团股份有限公司，简称“王府井”，是国内最大的零售集团之一，也是深受中国消费者喜爱的民族商业品牌。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 年财政部授予免税品经营资质，允许公司经营免税品零售业务。2021 年，公司完成吸收合并北京首商集团股份有限公司重大资产重组，规模化、集团化优势进一步增强。2023 年元月，公司旗下首家免税店——万宁王府井国际免税港落地运营。2025 年，哈尔滨机场王府井免税店、武汉王府井市内免税店、长沙王府井市内免税店相继落地，并中标北京首都国际机场 T2 航站楼免税项目，实现了公司免税主要业务类型全覆盖。

近年来，王府井正在着力打造涵盖奥特莱斯、购物中心、百货、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。公司锚定消费转型与全渠道融合趋势，加快推进业态迭代，集中优势资源推动购物中心与奥莱业态的体验化升级，“一店一策”推动百货门店深度定位调整，培育免税业务构建差异化竞争力，构建了“奥莱业态固本强基、购物中心持续焕新、百货业态深化调改、免税业态提质增效”的多业态协同生态。借助首旅集团文旅商业生态资源，打通零售与酒店、旅游等消费场景的深度融合，打造文商旅融合消费圈，推动企业可持续高质量发展。

公司中文名称	王府井集团股份有限公司
公司中文简称	王府井
公司外文名称	WANGFUJING GROUP CO., LTD.
公司外文简称	WANGFUJING
公司上市日期	1994 年 5 月 6 日
上市板块	上海证券交易所主板
股票代码	600859

公司基本信息



王府井组织架构

企业文化



企业使命

王府井集团作为中国商业领军企业，始终以构建新时代品质生活服务平台为战略导向，通过提供高品质商业服务、沉浸式消费体验与优质商品内容，着力打造满足并引领消费升级趋势的新型商业空间，赋能消费者生活品质、创造美好生活。



企业愿景

王府井集团以改革创新为驱动力，用新思想引领新团队，用新模式和新内容推动企业转型，加快业务与数字化智能化融合发展步伐，以新业态和新资源组合助推零售业务结构进一步优化，构建集团业务发展新模式，加速推进业态管理专业化、一业一策体系化、一店一策个性化“三化”建设，确保企业可持续健康发展。



企业核心价值观

“新时代一团火精神”

- 一团火，爱心之火，燃烧自己、温暖他人。
- 一团火，匠心之火，专注品质、铸就经典。
- 一团火，初心之火，牢记使命、恪尽职守。
- 一团火，雄心之火，始于京华、光耀神州。



战略定位

王府井集团秉承现代商业零售企业集团定位，聚焦商业零售及关联产业投资运营主业，构建以现代百货、购物中心、奥特莱斯、免税品经营为核心的，线上与线下相融合、有税与免税结合的多业态协同发展格局。以国内中高品质消费者为目标客户，持续优化商业服务体系，强化消费场景体验，提升商品内容价值，致力于为消费者提供品质化、差异化的零售服务解决方案，巩固民族商业标杆企业的市场引领地位。

公司业务介绍

截至目前，公司销售网络覆盖中国七大经济区域，在 37 个城市开设大型零售门店 78 家，建筑面积近 570 万平方米，形成了包括“王府井奥莱”“王府井购物中心”“王府井百货”“王府井免税”在内的一系列知名品牌矩阵，这些品牌不仅承载着我们的商业理念，更凝聚了消费者对我们的信任与支持。

奥莱业态

公司目前在营的奥莱项目分为名品奥莱及城市奥莱两条业务主线。名品奥莱是以销售国际及国内知名品牌折扣商品为主，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 6 万 -10 万平米，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。城市奥莱是由公司原有的百货门店转型调整而来，一般位于城市中心或副中心区域，交通便利，单店面积一般在 2 万 -6 万平米，以销售品牌折扣商品为主，同时配套部分餐饮、娱乐、休闲等服务项目和设施的零售业态。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。公司旗下奥莱业态以“赋能城市价值，匠筑美好生活”为使命，通过持续的创新迭代锻造核心经营能力，实现长期、健康、可持续发展，现已成为公司业绩的新基石和未来发展的战略新引擎。面对快速变化的消费市场，奥莱业态紧紧围绕“人货铺场圈”五要素能力建设，转变项目生态模式，注重于打造集人流、商品和服务于一体的生态圈，持续强化核心商品力、丰富多元消费场景、深化会员运营与私域建设，不断满足消费者多样化的需求。报告期内，公司旗下湾里王府井 Welltown 对外营业。截至报告期末，公司共拥有 19 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 8 万 -20 万平米。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，公司关闭 1 家购物中心门店，新增 2 家购物中心门店，截至报告期末，公司共拥有 37 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 2 万 -6 万平米。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。报告期内，公司关闭 4 家百货门店，截至报告期末，公司共拥有 21 家百货门店。

免税业态

免税品经营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，商品主要包括香化、烟酒、食品、精品等品类。免税品经营渠道主要包括口岸店、海南离岛店、市内店以及其他类型免税店，其中口岸店又分为口岸出境免税店和口岸进境免税店。根据我国现行监管政策，从事免税品经营的公司需取得国务院或其授权部门批准的经营资质。各类免税店的数量、经营面积及设立，需要按照有关法律法规规定，履行相应的审批后方可开设。公司于 2020 年 6 月取得免税品经营资质。2023 年 1 月，公司旗下首个免税项目王府井国际免税港对外营业。公司立足自身资源与行业实际，稳健推进免税业务布局，持续巩固并强化优势渠道运营能力与市场竞争力，同时根据行业政策与市场环境动态优化业务结构，积极响应政策导向引入优质国产品牌，助力国潮品牌通过免税渠道实现出海回流，不断夯实核心竞争基础，推动免税业务高质量、可持续发展。报告期内，哈尔滨机场王府井免税店、武汉、长沙市内免税店对外营业，实现了免税主要业务类型全覆盖。截至本报告期末，公司共拥有离岛免税店 1 家，口岸免税店 1 家，市内免税店 2 家。2026 年 2 月，公司旗下王府井免税北京首都机场 T2 航站楼免税店对外营业。

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 睿锦尚品，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。睿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。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。截至报告期末，睿锦尚品共有 33 家门店（含 3 家快闪店），法雅商贸共有店铺 300 家（其中自营店铺 108 家，加盟店铺 190 家，卖场 2 家）。

线上业务

线上线下深度融合是公司长期坚持的核心战略之一。公司坚持以“同一个消费者，同一个王府井”为统领，统筹线上商城、新媒体传播、短视频内容与直播电商等多元业态，构建全域贯通、场景互联的全渠道经营体系，实现线上线下资源协同、服务协同、营销协同。在数据资产平台、数字支付平台、消费场景数字化应用等方面持续深耕，积极运用 AI 智能客服、智能导购、精准营销、智能运营分析等技术能力，全面提升服务响应效率与消费体验；同步推进全渠道深度融合，实现公私域贯通。同时加快智慧门店落地，推动经营管理与顾客服务智慧化升级，为消费者提供更优质、更智能、更便捷的一站式购物体验。全年实现线上销售 18.6 亿元。

2025 年大事记

1月

- 1月22日，王府井在长沙市内免税店经营主体招商项目的竞争性磋商中成功突围，这是布局市内免税业务的第二个项目，标志着王府井在免税业务领域正稳步且快速地拓展，迈出了极具战略意义的重要一步。
- 1月24日，哈尔滨太平国际机场王府井免税店开启试营业，位于国际出发区核心区域，经营面积323.8平方米。店铺设计汲取哈尔滨城市及冰雪文化，汇聚众多国际知名品牌，涵盖化妆品、香水、白酒、食品、箱包等多个品类，为广大出境旅客带来了焕然一新的购物体验，也为哈尔滨航空枢纽的出行服务增添了浓墨重彩的一笔。
- 1月，王府井积极响应国家促进消费升级的战略部署，以“府呈新意，友福同享”为主题，携手全国38城80家门店共同启动2025新春消费季。本次活动创新性地融合文化、旅游、商业三大维度，联手国民IP蛋仔派对，以沉浸式体验和年轻化表达传递传统文化魅力，在春节、元宵传统节日期间开展丰富多彩的主题营销活动，让城市居民在品味年俗文化中感受品质消费之美，共同描绘美好生活新图景。

4月

- 4月13日，第五届中国国际消费品博览会在海南国际会展中心开幕，王府井以300平方米“中式美学体验馆”主题展位亮相2号馆买全球卖全球展区。作为消博会参展商联盟第一届理事会理事单位，王府井连续五年参展。
- 4月29日，王府井喜悦购物中心员工张孟久获得“北京市劳动模范”称号；北京市百货大楼顾客服务部总服务台获得“北京市模范集体”称号。
- 4月30日，“临汾王府井·尚城Up Town”正式开业。
- 4月，集团百购新零售系统在东安市场、长安商场、友谊商店和王府井U生活中心右安门店顺利上线，标志着百购新零售系统从单店试点阶段向多店交付阶段迈出了坚实一步。

5月

- 5月1日，拉萨王府井购物中心盛大开业。

9月

- 9月，王府井集团喜迎70周年华诞，全域发力，集结全国门店与百余个战略品牌伙伴共振，集中推出系列活动并精心打造《新中国商业七十年——王府井集团》系列纪录片，引发广泛社会关注与好评。
- 9月23日，北京友谊商店举行隆重的开园仪式，以崭新姿态重回大众视野，既保留了原有的建筑风貌和历史元素，又注入了现代设计语言和商业理念，以“新友谊、新青年”为核心，将怀旧符号转化为当代吸引力，迅速成为年轻人群消费打卡的新地标。
- 9月25日，王府井“美好生活嘉年华”在王府井金街盛大启幕。同步启幕亮相的还有“2025全国精品百货购物季”“第五届全国奥特莱斯时尚购物季”，双季联动与周年庆典交相辉映，以多元场景与重磅福利，为消费者解锁品质生活新体验。
- 9月26日，王府井长沙市内免税店正式开业。这是湖南唯一的市内免税店，也是公司继哈尔滨机场店、武汉市内店后亮相的又一力作。

8月

- 8月8日，双安商场调改完成，焕新亮相，围绕品质社区生活定位，通过外立面改造、消费服务场景升级与品牌矩阵优化三大维度，为消费者提供“松弛社交”场景。

6月

- 王府井集团获评“2025新质生产力创新先锋企业”。
- 6月28日，王府井武汉市内免税店在武汉市武商MALL正式启幕。作为王府井集团首个落地的市内免税项目，它的开业标志着集团在全免税业态布局中迈出关键性一步，免税业务版图进一步升维。
- 6月，王府井集团与网易云商共创研发的“AI智能客服”在双安商场和西安永宁门店正式上线，标志着集团迈入智能AI服务新阶段。

11月

- 11月，集团凭借在可持续发展领域的创新实践与董事会公司治理的出色表现，在中国上市公司协会系列评选活动中一举斩获“2025年度上市公司董事会典型实践案例”“2025年上市公司可持续发展优秀实践案例”两项重要荣誉。

12月

- 12月，王府井集团联合人民日报新媒体推出主题短片《甜》重磅上线人民日报视频号，影片以温情笔触阐释人民生活升级变迁，以时代之甜映照品牌初心，自然串联起集团70年商业发展脉络。
- 12月26日，湾里·王府井WellTown正式启幕。项目以独创的“非标奥莱”模式呈现，以远超预期的火爆态势，掀起新的消费热潮，开业活动期间，累计客流245万人次，销售突破2亿元，单日最高客流突破26万人次，销售突破2,600万元，成为王府井集团在京战略深化与业态创新的标杆项目。

企业荣誉



载誉 2025

奖项名称	颁发机构
上市公司金牛奖 2024 年度金信披奖	中国证券报
2025 中国上市公司英华奖 A 股投关示范案例	中国基金报
2025 中国上市公司经典品牌案例	每日经济新闻
2025 新质生产力创新先锋企业	商业新质生产力星光盛典组委会
北京市第十五届商业服务业技能大赛 - 优秀组织单位	北京市商务局
金鼎奖——2025 年度卓越城市商业运营商	赢商网
抖音本地生活服务“百万直播先锋奖”及“BigDay 直播先锋奖”	抖音集团
2025 年度营销势能先锋奖	腾讯广告
消博五周年卓越同行者	中国国际消费品博览会组委会秘书处
王府井全球购数字零售项目入选“北京市数字消费典型案例”	中关村现代信息消费应用产业技术联盟
王府井数字零售跨境电商智能化解决方案入选“北京市数字消费新技术解决方案”	中关村现代信息消费应用产业技术联盟
第三十九届北京市企业管理现代化创新成果一等奖	北京市企业管理现代化创新成果审定委员会，北京企业联合会，北京市企业家协会

议题重要性评估

双重重要性分析

公司依据上交所《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》）及 GRI、ISSB 等国际标准，建立双重重要性议题分析流程。通过系统评估议题在财务及影响两个维度的重要性，精准识别对公司具有实质性的 ESG 议题，明确管理重心，为后续 ESG 工作的精准高效开展奠定基础。



利益相关方沟通

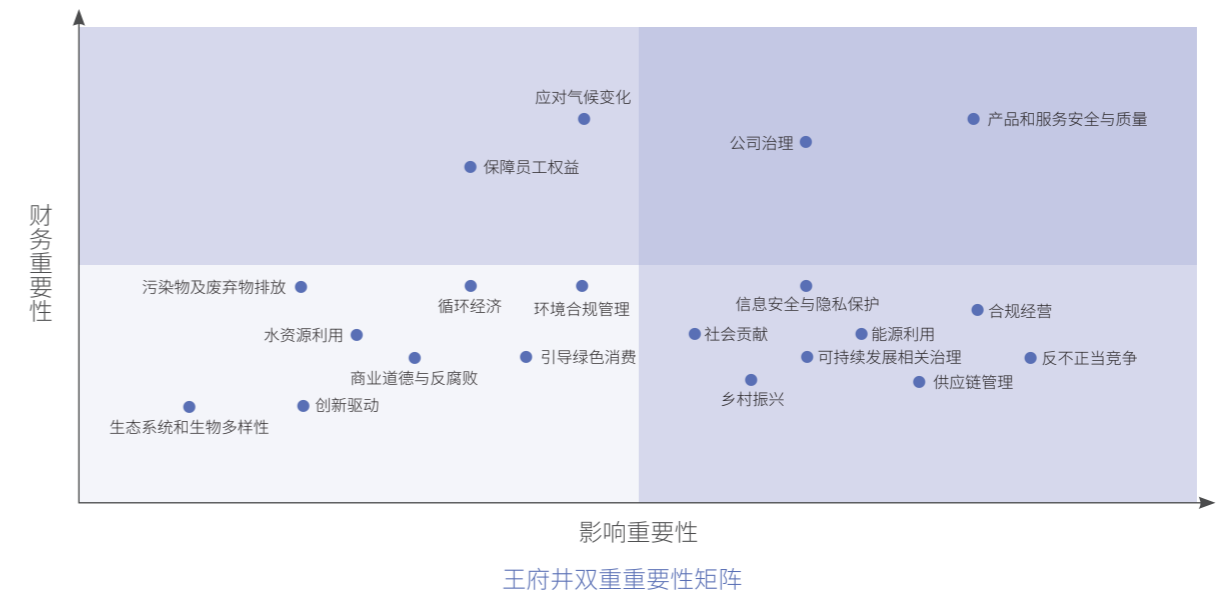
王府井高度重视利益相关方沟通，致力于构建顺畅、高效的对话机制。我们秉持诚信、互动、平等、透明的原则，主动拓宽参与渠道，深入理解各方关切与期待，并将其作为完善治理、优化决策的重要依据。通过将利益相关方的核心诉求融入 ESG 战略制定与关键议题识别，我们携手各方共同参与治理进程，持续创造可持续的长期价值。

利益相关方	关注议题	沟通方式	沟通频率
政府 / 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 合法经营 依法纳税 合法推广 环境保护 带动就业 	<ul style="list-style-type: none"> 政策指示 考察调研 接受监督 信息报送 节能降耗 公开招聘 	<ul style="list-style-type: none"> 高 高 高 高 高 高
股东 / 投资者	<ul style="list-style-type: none"> 保障股东权益 资产保值增值 投资回报 公司治理 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 上证 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 股东会 	<ul style="list-style-type: none"> 高 中 高 高 高 低
公司员工	<ul style="list-style-type: none"> 平等雇佣 薪酬福利 健康与安全 培训和职业发展 人文关怀 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 高 高 中 高 高 高 中
消费者 / 客户	<ul style="list-style-type: none"> 责任运营 客户权益保障 客户投诉管理 服务品质 隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 高 中 中 高 高 高
合作伙伴 / 供应商 / 租户	<ul style="list-style-type: none"> 诚信合作 公平透明 商业道德 责任运营 租户参与 可持续发展能力 	<ul style="list-style-type: none"> 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 定期沟通机制 满意度调查 营销培训 	<ul style="list-style-type: none"> 高 高 高 中 中 高 中 中
社区 / 行业协会	<ul style="list-style-type: none"> 公益事业 推动就业 绿色经营 推动行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 公益捐赠 产业帮扶 志愿活动 绿色商场 日常沟通 文件通知 协会会议和协会活动 	<ul style="list-style-type: none"> 高 中 高 高 中 高 高

议题重要性分析结论

为系统评估可持续发展议题对公司业务的影响，并有效回应监管要求，我们引入“双重重要性”评估框架。该框架从财务重要性（议题对公司财务表现的影响）与影响重要性（公司活动对环境与社会的内外部影响）两个维度，对各项议题进行综合研判。评估过程中，我们综合运用在线问卷调研、管理层专题研讨及专家评审等多种方式，广泛收集并分析各利益相关方意见，以此作为判定议题双重重要性的基础依据。

线上调查问卷经测试可行后，通过公司相关部门向各利益相关方发出邀请，共回收 1,462 份内外部相关方在线问卷，根据议题对利益相关方的影响程度及对企业财务表现的重要性评估结果，我们识别出具有双重重要性的核心议题，主要包括产品和服务安全与质量、公司治理、合规经营、能源利用、供应链管理。



公司可持续发展治理

可持续发展治理架构

王府井高度重视并致力于建立健全可持续发展治理体系，将可持续发展管理逐步融入公司整体战略与运营。为确保有效实现 ESG 与公司战略的高度协同，报告期内，公司根据《指引》等要求，搭建了权责清晰、分层落实的可持续治理架构：公司董事会为 ESG 最高治理机构，设立董事会战略与 ESG 委员会（以下简称“ESG 委员会”）负责统筹和监督 ESG 工作，下设 ESG 工作领导小组负责管理；执行层为 ESG 工作执行单位，由董事会办公室牵头，多部门、子公司组成，负责 ESG 信息的搜集统计。



可持续发展管理机制

公司通过建立健全可持续发展管理机制，进一步规范 ESG 工作流程，夯实管理基础，为实现 ESG 水平的持续提升提供有力保障。我们制定《董事会战略与 ESG 委员会实施细则》，规范公司 ESG 委员会的议事和决策程序，明确公司可持续发展管理机制，提高 ESG 委员会的工作效率和科学决策的水平。制定《王府井集团 2024-2025 年度 ESG 工作方案》，细化了年度目标与实施路径，推动 ESG 理念全面融入公司运营各环节，确保战略规划有效落地。



可持续发展管理战略

公司紧扣战略定位与业务模式，聚焦可持续发展四大战略领域，以务实的 ESG 实践持续创造价值，走稳高质量发展之路。

战略规划

健康、稳定、可持续高质量发展

战略领域	战略目标	实施路径
绿色运营	深入贯彻落实国家“双碳”战略，系统推进能源结构优化与能效提升，持续降低综合能耗强度，全面建设资源节约型、环境友好型企业。	<ul style="list-style-type: none"> 应对气候变化：制定极端天气应对预案，推进碳核查与碳履约工作，持续跟踪气候风险并落实应对措施。 污染防治：积极落实“限塑令”，杜绝重大环境事件行政处罚，确保环境合规。 资源利用与循环经济：推进节能降耗工作，开发清洁能源使用；倡导节水理念，张贴节水标识；推进落实垃圾分类。 绿色运营：持续推进绿色商场申报，打造绿色低碳商业空间。 “绿动生活”ESG 系列行动：组织开展可持续消费、倡导节约及生态保护等系列活动，引导消费者践行绿色生活方式。
合作共赢	构建安全、稳定、绿色的供应链体系，深化与合作伙伴的战略协同与价值共享，共同打造可持续发展的产业生态圈。	<ul style="list-style-type: none"> 合作伙伴与供应商管理：强化供应商资质管理，落实商品（含服务类）质量防控；与战略合作伙伴联动开展 ESG 主题活动；平等对待中小企业，规范应付账款管理。 顾客服务提升：加强会员信息隐私保护，完善 400 客服体系，持续提升顾客服务体验。 数字化转型系统完善：推进系统整合与打通，以数字化赋能业务运营。 线上线下全渠道经营工作：推进全渠道协同经营，提升经营效率与服务场景覆盖度。

战略领域

战略目标

实施路径

同心共荣

打造包容、多元、平等的职场生态，为员工铺设长远职业发展通道，同时积极回馈社会，以实际行动践行企业公民责任，凝聚内外部发展合力。

- 乡村振兴与社区贡献：落实乡村振兴事项，开展捐赠及公益活动；各门店积极推进社区共建活动。
- 集团各项帮扶工作：统筹推进党组织帮扶、工会帮扶、就业用工帮扶及其他各类帮扶工作。
- 优化员工团队构成：优化分类人员结构，打造高素质人才队伍。
- 保护员工合法权益：加强工会民主管理建设，定期开展员工满意度调查，倾听员工心声。
- 职业健康保护：落实职业健康保险与防护措施，保障员工身心健康。
- 员工发展与培养：推进干部培养与员工培训，为员工提供持续成长通道。

合规治理

持续优化 ESG 管理体系，提升治理效能与合规水平，构建目标一致、权责清晰、公平高效、风险严控的一体化治理格局。

- 保护知识产权：开展知识产权培训，加强风险防控。
- 防范不正当竞争：建立健全不正当竞争行为防范机制，维护公平市场环境。
- 反商业贿赂及反贪污：持续推进廉洁建设与反腐教育，筑牢合规底线。
- 税务管控：完善税务管理体系与制度，加强税务管控及风险管理。
- 网络信息安全风险防控：强化网络数据安全防护，保障运营安全与客户隐私。

保障机制

组织保障

搭建由 ESG 委员会、ESG 工作领导小组及 ESG 工作执行单位组成的“三位一体”管理架构，形成决策、统筹、执行层层贯通的闭环管理体系。

制度保障

制定《ESG 管理制度》，分年度编制 ESG 工作方案，本报告期制定《王府井集团 2024-2025 年度 ESG 工作方案》，明确 ESG 工作的组织职责、管理流程、重点任务与考核机制，为 ESG 工作系统化、规范化开展提供坚实制度保障。

能力保障

确定各单位 ESG 工作专员，组建专业团队；围绕 ESG 年度工作重点，深入系统学习前沿先进理念、专业知识与工作方法，打造国际化专业化高素质团队。

文化保障

通过 ESG 年度报告宣贯、ESG 年度评选等方式，提升全员 ESG 意识，营造可持续发展文化氛围。

考核保障

确定各单位（部门）年度 ESG 工作任务并实施考核，将 ESG 工作成效纳入管理评价体系，确保各项工作落实到位。

ESG 风险管理

为系统应对可持续发展进程中的潜在风险，公司将 ESG 相关风险全面纳入企业整体风险管理框架，作为日常运营的核心组成部分。在制度层面，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、风险应对、风险报告等规范流程，逐步建立完善且高效的风险报告机制。在具体执行层面，ESG 工作执行单位负责持续识别、动态跟踪各类 ESG 风险，定期向管理层汇报风险态势与应对进展，并协同外部专业机构共同优化应对策略，确保各项措施精准落地。在管理层的监督指导下，公司持续完善 ESG 风险管理机制，逐步构建起涵盖风险识别、评估、应对、披露的体系化管控流程，推动 ESG 风险管理从被动响应向主动防控转变，为公司可持续发展筑牢安全屏障。

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，实现生产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。

ESG 能力提升

公司持续深化对可持续发展理念的实践认知，通过积极参与高水平的 ESG 专题交流活动和 ESG 培训活动，不断提升治理水平。报告期内，公司主动参与监管机构及行业协会组织的 ESG 专题培训与行业交流，紧跟政策趋势，对标优秀实践。

时间	组织单位	培训 / 沟通主题
2025 年 3 月 19 日	北京市国资委	市属国企环境、社会和治理 (ESG) 工作部署培训
2025 年 7 月	上海证券交易所	上市公司《可持续发展报告》(ESG) 专题培训
2025 年 9 月 26 日	北京上市公司协会	“ESG 与可持续发展”专题培训
2025 年 10 月 16 日	中国上市公司协会	可持续信息披露实务
2025 年 12 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

案例

王府井积极参加第五届消博会，并在可持续消费主题活动上分享推动消费模式绿色转型，提升绿色消费能级，王府井在可持续发展方面的实践作为优秀案例入选可持续发展经济导刊《可持续消费典型案例 (2025)》。



可持续发展荣誉及奖项

Wind ESG 评级	从 BBB 提升至 A
华证指数 ESG 评级	由 CCC 提升至 BB
北京市人民政府国有资产监督管理委员会	入选北京市属国有控股上市公司 ESG 十佳案例，入选《北京市属国企环境、社会及治理 (ESG) 蓝皮书 (2025)》
中国上市公司协会	获 2025 年上市公司可持续发展优秀实践案例
可持续发展经济导刊	入选《可持续消费典型案例 (2025)》
每日经济新闻	获 2025 上市公司口碑榜·上市公司最具社会责任奖
金蜜蜂智库	获金蜜蜂 2025 优秀企业可持续发展报告·客户责任信息披露奖



01

环境篇

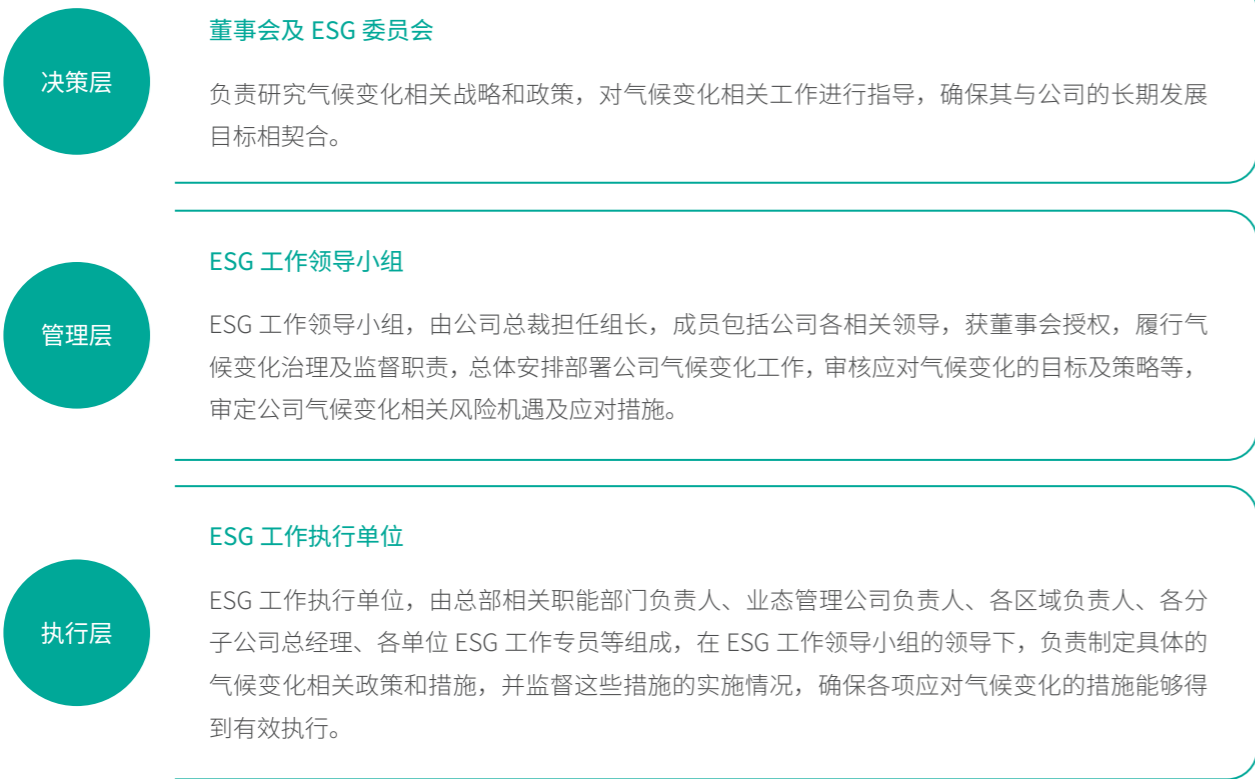
应对气候变化	24
环境合规管理	29
污染物及废弃物管理	30
能源资源利用	32
循环经济	37
绿色运营	37
生态与生物多样性保护	39



应对气候变化

气候相关治理

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 ESG 委员会作为研究和指导机构，ESG 工作领导小组是应对气候变化工作的监督机构；ESG 工作执行单位是具体执行机构。



气候相关战略

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°C 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°C 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。

气候相关风险和机遇

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	风险描述	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影响供应链。	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
	天气	持续性高温：造成电力供应紧张，影响公司正常经营。	增加运营电费和降温成本。	提高各商场的能源使用效率；采用雨水回收利用等方式进行降温，减少电力的使用。	低	高	短中长期

风险类型	风险描述	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	
政策风险	<ul style="list-style-type: none"> 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，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。	<ul style="list-style-type: none"> 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
转型风险	<ul style="list-style-type: none"> 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。	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>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</p> <p>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。</p>	产品竞争力下降，利润空间压缩，市场份额流失，更换节能设备，投入节能设施（如屋顶贴膜、光伏电站），会有短期投入和效率平衡的问题。	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

类型	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	<ul style="list-style-type: none"> 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。	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	中高	中	中长期
产品、服务 & 市场	<p>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。</p>	开拓新的市场领域，增加产品附加值，提高销售收入。	<ul style="list-style-type: none"> 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活动，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）。

气候相关影响、风险与机遇管理



气候相关指标与目标

气候相关指标

王府井集团温室气体排放主要来源于外购电力、外购热力、公车燃油及天然气，其中以外购电力为主要排放源。

类别	2024	2025
直接温室气体排放量（范围一）tCO ₂ e	61,025.84	54,616.38
间接温室气体排放量（范围二）tCO ₂ e	426,388.47	428,797.02
碳排放总量（tCO ₂ e）	487,414.31	483,413.41
温室气体排放强度（tCO ₂ e/万元）	0.43	0.48

注 1：统计范围为集团 73 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。

气候相关目标

王府井积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略目标，系统推进绿色低碳转型。

目标内容	报告期内进度	目标的适用期间	目标实现进展
响应国家双碳战略目标	王府井集团系统推进碳达峰行动，完成顶层设计与分类施策，加快煤炭减量替代与新能源布局，实施节能降碳重点工程，建立能耗在线监测体系，并成立双碳工作领导小组，将双碳目标纳入考核，确保 2025 年绿色低碳转型稳步落实。	长期	进程中

温室气体核查

2025 年，王府井集团聘请北京华电恒通电力技术开发有限公司作为第三方机构，对公司部分温室气体排放情况进行数据核查。核查声明显示，2024 年公司履约边界内温室气体排放总量为 17,891.18tCO₂e，报告边界内温室气体排放总量为 20,389.24tCO₂e。该数据的核算与报告符合《二氧化碳排放核算和报告要求——服务业》（DB11/T 1785-2020）及《北京市碳排放单位二氧化碳排放核算和报告要求》的相关规定。

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	王公飞	电话	87791386
受托方名称	北京华电恒通电力技术开发有限公司	地址	北京市昌平区回龙观镇龙泽苑 1 号楼 101 室
联系人	张红	电话	13841411777
核查范围	王府井集团北京王府井大街 255 号王府井百货大楼		
核查日期	2025 年 4 月 23 日		
核查依据	《北京市碳排放单位二氧化碳排放核算和报告要求——服务业》（DB11/T 1785-2020）		
核查方法	现场核查、文件审查、访谈、计算		
核查结果	核查范围内温室气体排放总量为 20,389.24tCO ₂ e，其中直接排放量为 61,025.84tCO ₂ e，间接排放量为 142,863.40tCO ₂ e。		
核查结论	核查范围内温室气体排放核算和报告符合《北京市碳排放单位二氧化碳排放核算和报告要求》的相关规定。		

环境合规管理

王府井集团秉持绿色低碳的可持续发展理念，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规，结合经营实际制定《节能降耗工作管理细则》，各门店根据所处地区实际情况制定相应的《环境应急预案》等内部管理制度，以保障环境管理体系有效运行并持续完善。为积极响应国家环保政策及行业实践，集团于 2025 年 1 月更新《节能降耗工作管理细则》，并鼓励试点门店积极探索和完善环境管理体系，通过推行有效的垃圾分类管理，逐步实现商业建筑内垃圾的减量化、资源化和无害化处理。

报告期内，公司未发生重大突发环境事件，亦未因环境问题受到生态环境等有关部门的行政处罚或被追究刑事责任。

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多种零售业态，在日常运营过程中产生的典型污染物及废弃物主要包括油烟废气、餐饮废水及包装材料等。根据环境保护部门公布的信息，本公司及主要子公司均不属于重点排污单位。报告期内，公司未因污染物及废弃物的排放受到重大行政处罚，亦未被追究刑事责任。

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	<ul style="list-style-type: none"> 为规范餐饮商户油烟排放管理，我们要求涉及重油烟的商户必须安装油烟净化设备，并限定屋面排油烟管道出口朝向；同时，需定期对相关设施进行清洗与检测，以确保排放符合《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	<ul style="list-style-type: none"> 要求所有餐饮店铺在装修时必须加设三级隔油设施，待过滤处理后方可接入隔油池，并经隔油池进一步处理后的污水，最终统一纳入污水处理池进行集中处置。
噪音	包括空调外机、促销活动音响等	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。

压实责任主体

- 各门店通过签订专业清运协议、明确分类责任主体、建立内部管理制度，构建起覆盖全品类废弃物的规范化处置流程。
- 北京贵友大厦建国门店 2025 年度与 4 家专业机构签订合同，涵盖厨余垃圾、油脂回收、有害垃圾及物资回收等品类，大厦内各商户同步签订回收协议，确保合规消纳。
- 友谊商店针对医疗租赁商户的医疗垃圾，监督其与专业公司签订协议并通过专用路线处置；针对施工建筑垃圾，监督相关方与专业公司签订转运协议，实现及时合规处置。

分类处理

- 各门店在商场及办公区均设置可回收垃圾、其他垃圾、湿垃圾（厨余垃圾）、有害垃圾四类垃圾桶，由商场保洁打包后统一转运。
- 在餐饮垃圾管理方面，北京贵友大厦通州店要求门店餐饮商户全部使用二次隔油处理，污水流入隔油池后，通过设置的挡油板和油水分离系统等装置将油拦截、收集，并定期清理这些油脂，处理后的污水，再排入市政污水管道。

无害废物循环利用

- 各门店商品包装物及可回收废弃物由保洁公司专职废弃物处理人员负责收取及打包进行回收处理。
- 兰州王府井百货卖场充分挖掘废旧装饰物、台面、柜体剩余价值，通过二次加工制作成景观设施、功能设施，以低成本投入提升环境品质。报告期内，我们利用专柜废弃柜体改装卫生间门前美陈；废弃特卖场框架改装为复合负一特卖场面积框架使用。



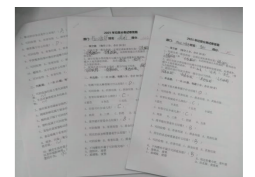
监督与宣贯

各门店普遍建立日常巡查机制，确保分类工作持续有效落实。

- 北京燕莎友谊商城全年接受属地街道检查垃圾分类共计 10 余次，区级以上单位检查 4 次，属地联合消防和朝阳区垃圾分类办检查 1 次，同时自主开展不定期抽查，随时监督工作情况。
- 北京燕莎友谊商城针对全员开展广泛的垃圾分类宣传工作，在员工食堂张贴宣传海报、图册，在卖场一层北门口设置宣传立牌，并通过一层总服务台广告屏播放垃圾分类宣传信息。商城还联合所属街道、邀请专业人员组织全员培训一次，形成并下发燕莎友谊商城垃圾分类工作实施方案，强化对重点区域的管控措施，特别是对员工食堂、地下装卸平台、办公区域和卖场区域等进行严管严控。
- 北京双安商场组织垃圾分类专项培训，邀请专业人员讲解分类标准、操作规范及最新政策要求，培训后同步开展知识考试，检验员工学习成效。



垃圾分类知识培训



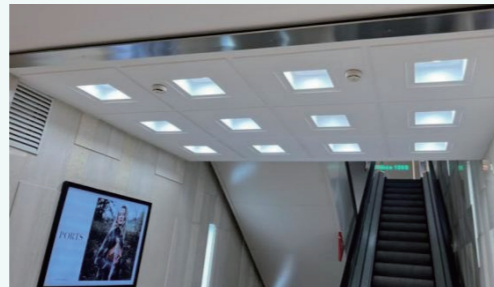
能源资源利用

能源利用

王府井严格遵循《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，制定并下发《节能降耗工作管理细则》等内部规范。通过建立健全的能源监测与节能管理体系，公司系统规划并实施多项节能技术改造措施，积极推广应用先进节能技术，持续提升能源利用效率。在组织架构方面，公司设立了节能降耗领导小组，作为节能降耗管理工作的领导和决策机构。该小组由总裁担任组长，主管副总裁担任副组长，相关部门负责人担任组员，领导小组办公室设在公司资产物业部。公司所属各分、子公司分别设立节能管理小组，作为节能降耗管理工作的执行与落实机构，全面负责本单位节能降耗工作的具体实施与日常管理。

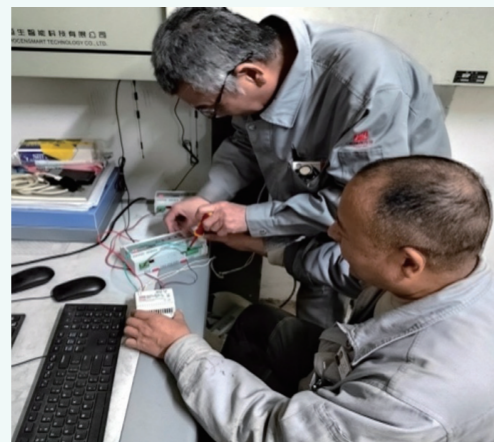
引进节能产品

- 北京贵友大厦建国门店办公区楼道照明更换为声控灯，办公室加装空调及照明智能控制系统。
- 北京燕莎友谊商城拆除原有 40W 灯具 1,300 余盏，更换为 20W LED 灯具 300 盏，功率净降低 46KW；将 2 台风冷机组改造为水冷运行，年节约用电约 4.5 万 KW。



应用节能技术

- 北京长安商场西区各楼层照明采用智能模块定时控制，实现不同区域照明定时开关及手机远程遥控。
- 洛阳王府井百货更换 11 台工频运行电梯为人体感应变频运行的自动扶梯，单台扶梯电机功率 7.5 千瓦，节能约 30%。
- 洛阳王府井购物中心利用智能控制实现分时段、分区域供冷；加装声光感应探头控制通道照明。



照明智能模块改造

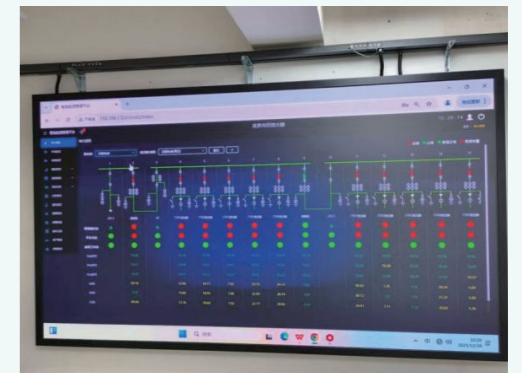
规范用能操作

- 北京市百货大楼根据往年开启空调月份用电平均数据作为基础参考值，通过将三个冷冻站合并成两个冷冻站运行，集团办公区采取独立供应，空调维保人员适时调整机组运行工作情况，降低空调月用电量。日常工作中严格按照空调系统操作标准进行开、停主机及末端设备的操作。根据室外气温结合卖场温度合理开、停主机，遵循标准为主，兼顾差异调控为辅。
- 北京贵友大厦通州店餐饮楼层公区照明根据顾客用餐情况分时开启（午餐 11:00-14:00、晚餐 17:00 至闭店），每天节约用电 4 小时。
- 长沙王府井百货由物业粗放管理改为商场精细化管理，安排专人全程跟踪空调系统，适时调整出水温度、开启台数。
- 佛山王府井紫薇港采用空调设备开关精准开闭管控及末端管控、扶梯 30 秒自动临时停梯及客厅错层停梯、演绎及灯光设备精准开闭等管理手段进行节能，每月可以同比节省 2% 用电量。



加强能源监测

- 各门店制定《节能降耗工作实施方案》，设置能源节约目标，并利用智慧能源管理平台对空调系统、照明系统、供配电系统等设备设施进行实时管控。
- 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。



智慧商业设施管理平台

绩效考评机制

- 公司建立节能奖惩机制，各门店根据实际情况制定节能目标和具体的实施方案，将节能降耗指标纳入工作绩效考评体系。

加强宣传教育

- 各门店通过多种形式宣传节能降耗重要意义，增强全员节约意识：如设立宣传栏，张贴节约提示性警示语；引导形成“下班断电关灯”良好习惯。



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。
- 太原王府井城市奥莱优化能源与设备管理流程降本增效，调整空调扶梯照明、清洗换热器，成效显著，获集团“智慧降本，共创效益”金点子奖。

关键绩效

电力使用量 ¹ 70,992.88 万千瓦时	单位面积电力使用量 146.95 千瓦时 / 平方米
热力使用量 ¹ 391,695.94 百万千焦	柴油使用量 ¹ 2.31 吨
汽油使用量 ¹ 21.04 吨	天然气使用量 ¹ 5,299,998.53 立方米
能源消耗总量 ² 107,436.16 吨标煤	能源消耗强度（单位营收） 0.11 吨标煤 / 万元
外购绿电量 779.43 万千瓦时	节能技术改造总投入 148.89 万元

统计范围：

- 能源指标的统计范围为集团 73 家综合零售门店。
- 能源消耗总量按照 GB/T 2589-2020《综合能耗计算通则》进行计算。

能源管理目标

王府井集团各门店结合自身经营实际，因地制宜制定切实可行的节能降耗方案，并通过持续优化能源管理，不断提升能源利用效率，推动绿色运营水平的稳步提高。

目标内容	报告期内进度	目标的适用期间	目标实现进展
可比门店耗电量同比下降 2%	可比门店实际同比下降 4.5%	短期	已完成

注：因整体店铺量呈上升趋势，故能源管理目标只针对同门店、同店铺范围口径进行对比。

清洁能源使用

在清洁能源实践方面，王府井集团持续推进多元化清洁能源应用。2025 年，哈尔滨王府井购物中心在国家电网采购电量中，清洁能源占比达 25%；王府井奥莱新乡平原小镇与投资方合作建设停车场光伏电站项目，当年实现清洁能源使用量 27 万千瓦时；此外，贵阳玖福城生活购物中心在屋面花园安装部分太阳能灯具，探索门店小型可再生能源应用场景。

水资源利用

王府井集团秉持绿色低碳的可持续发展理念，严格遵循《中华人民共和国节约能源法》等相关法律法规，结合公司经营实际，制定并实施《节能降耗工作管理细则》，在全集团范围内积极推行“节水优先”政策，系统推进节约用水各项工作，持续提升水资源利用效率。

	单位	2025
总耗水量	吨	5,088,878.70
耗水强度（单位营收）	吨 / 万元	5.01
耗水强度（单位面积）	吨 / 平方米	1.05
节水量	吨	263,725.6

注：统计范围为集团 73 家综合零售门店。

中水回收

- 北京长安商场在后院水房安装了冷凝水收集器，统一收集后通过增压抽水装置提供给保洁人员每天用于清洗车清洗地面，大大降低了保洁用水，实现了水资源回收再利用。
- 北京贵友大厦通州店在水房、卫生间等地，设置废水回收桶，将生活用水进行回收，用于公区清洁、卫生间冲洗等再利用；同时鼓励餐饮商户安装小型过滤装置，将初步过滤废水用于店铺地面清洁等用途。
- 洛阳王府井购物中心利用空调机房机组排污水，作为垃圾房地面冲洗清洁水。



冷凝水收集器

监测监控

- 各门店加强给水管道系统的日常巡视检修，杜绝跑、冒、滴、漏现象。
- 北京双安商场立定期巡检机制，重点排查地下管网、卫生间吊顶内管道等隐蔽区域，及时更换老化破损管道，降低漏损率。

节水技改

- 佛山王府井紫薇港、北京双安商场、鄂尔多斯王府井百货等多家门店在 2025 年调整卫生间感应设备，更换新型感应探头，保证达到使用要求的前提下减少水流量。



意识提升

- 各门店围绕节水主题组织开展专题培训，持续提升员工节水意识与管理能力，推动节水理念在运营实践中落地生根。
- 北京双安商场在卫生间、洗手池等高频用水区域张贴节水标语；组织商户及员工开展节水培训，普及节水技巧；通过商场广播、电子屏等渠道引导消费者参与节水行动。
- 太原王府井城市奥莱积极开展“节能降耗”专题培训，让员工从自身做起，把节约每一滴水的责任落实到每个工作环节。



水资源管理目标

王府井集团各门店结合自身经营实际，因地制宜制定科学合理的水资源节约目标，推动节水工作精准化、常态化开展，持续提升水资源利用效率。

目标内容	报告期内进度	目标的适用期间	目标实现进展
持续提高非常规水资源（中水、雨水、冷凝水）利用率	可同比门店总耗水量下降 263,725.6 吨	中长期	进展中

注：因整体店铺量呈上升趋势，故水资源管理目标只针对同门店、同店铺范围口径进行对比。

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。

王府井集团积极推行资源循环利用举措，提升物料使用效率。例如，成都王府井 Discovery 对 19 家商户撤场后遗留的水龙头、防水盒、插座等物资进行回收再利用；贵阳区域门店则回收撤柜厂商及其他商户废弃的灯具、道具等，经自主整修完好后重新投入专柜使用，并实现资源价值的合理回收。此外，集团多家门店持续推进撤铺物资的回收利旧，逐步形成常态化的资源再利用机制，有效提升整体资源利用效率。

绿色运营

王府井始终秉持绿色低碳发展理念，深化绿色办公实践，探索低碳运营场景。

推行无纸化办公

- 公司大力推广办公软件的使用，实现文件的在线编辑、审批与存储。员工通过内部办公系统共享资料，减少纸质文件的印发。
- 会议资料提前通过邮件或在线会议平台发送，会议中使用电子设备展示内容，减少会议纸质材料的印刷，有效降低纸张浪费。

推行无纸化办公

- 优先选用具备环保认证的办公用品、材料，如可降解塑料袋、具有绿色认证的涂料等。
- 推行办公设备共享租赁模式，减少闲置资产与废弃物产生，提升资源利用效率。



绿色商场建设

- 公司将绿色设计理念融入商场建设全过程，优先选用可再生、可降解建材，从源头减少环境影响。各门店均配套绿化布局，其中万宁悦舞小镇室外绿化面积共 61,900 m²，海南海垦免税室外周边区域绿化面积共 6,232 m²。为顾客营造自然舒适的购物空间。
- 我们支持符合条件的门店进行绿色商场创建、认定工作，王府井海垦广场购物中心于 2025 年 9 月启动国家级《绿色商场》相关评定申报工作。截至报告期末，王府井共有 13 家绿色商场。
- 银川王府井百货积极响应“无废城市”建设号召，以“绿色、健康、循环、低碳”为发展导向，系统推进“无废商场”创建工作。商场全面停用不可降解一次性塑料制品，在收银台、服务台免费提供环保布袋、纸袋，从“禁用”到“替代”双向发力推动减废行动。通过货架标识引导、员工主动推荐等方式，鼓励消费者优先选购节能环保产品。



银川王府井百货“无废商场”入选银川市生态环境局发布的《银川市“无废细胞”建设典型案例十》

引领绿色消费

- 作为零售行业代表，王府井集团以重构“人-货-场”可持续发展关系为核心，聚焦绿色消费与健康生活，报告期内，公司持续开展主题为“绿动生活计划”的系列活动，通过推广绿色生活方式，积极扩大绿色消费，打造可持续消费场景，促进绿色消费供给，提质增效低碳运营，赋能企业转型发展及产业价值链升级，构建商业零售可持续发展生态圈。
- 王府井集团发起“春日燃动正当其时”主题活动，联手国民运动科技平台 Keep，联合发起全国运动挑战赛，吸引 11 万人参加，总曝光量近 5000 万。
- 王府井携手华为运动 IP “时刻好表现”，开展骑行、跑步、瑜伽、格斗、健美操等以“绿动生活计划”为主题的系列体验赛，覆盖王府井旗下 10 个城市 11 家门店，包括百货、购物中心、奥莱及免税多个业态。
- 西宁王府井大象城推行环保骑行、宠物友好及空瓶回收等绿色可持续举措，传递环保品牌理念。



引导低碳行动

- 积极倡导绿色出行，坚持公务车集中调配、统筹安排，并按上级单位分配指标情况积极开展新能源公务车的更新工作，引导员工选择步行、骑行、公共交通等绿色通勤方式。
- 普及节约用水、分类投放垃圾理念，由物业定期收集转运至暂存点或分拣中心，保障后续专业化合规处理。
- 做好公示栏的绿色宣传，针对用水用电的节能进行开关位置做好节能标识提醒。

生态与生物多样性保护

公司将生物多样性保护纳入项目开发全过程，依据国家政策建立环境风险评估机制，新店开业从选址源头规避生态敏感区，守护重要栖息地。此外，我们积极开展生态保护宣传，支持社区修复项目，推动商业空间与自然生态和谐共生，践行绿色可持续发展承诺。

沙漠植树活动

公司联合迪桑特、大疆等品牌及坦克俱乐部，组织会员顾客开展沙漠生态修复公益活动，提升公众对荒漠化治理的关注。活动聚焦区域生物多样性保护，通过种植耐旱沙生植物，有效固沙保土、改善微气候，为当地动植物恢复栖息地创造条件。每位参与者获赠“沙漠添绿”定制勋章，在公益实践中深化对生态保护的理解。

案例



红树林生态修复

在国际环境日即将到来之际，王府井与雪肌精及三亚市蓝丝带海洋保护协会共同在海南东寨港国家级自然保护区开展了一场植树活动，聚焦红树林生态保护。王府井以实际行动践行生态保护理念，为守护海洋生态屏障、推动绿色可持续发展贡献力量。

案例

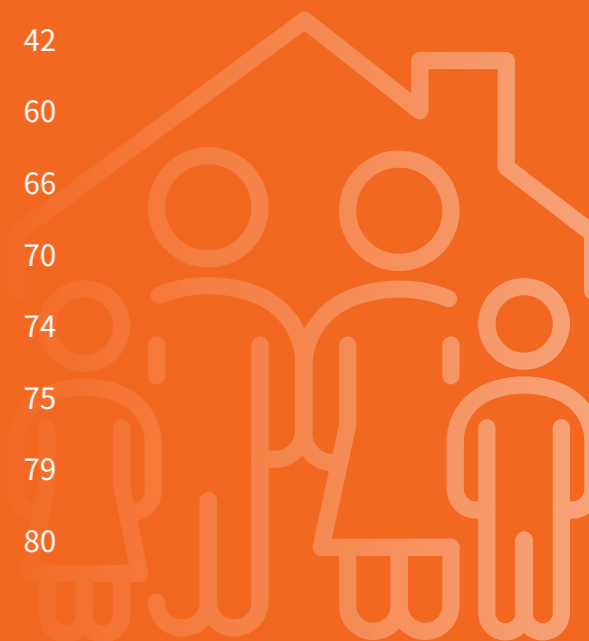




02

社会篇

员工权益	42
产品和服务安全与质量	60
数据安全与客户隐私保护	66
创新驱动	70
科技伦理	74
合作共赢	75
乡村振兴	79
社会贡献	80



员工权益

“员工”四要素分析

治理

公司严格遵循《中华人民共和国劳动法》《劳动合同法》《妇女权益保障法》及《禁止使用童工规定》等法律法规，将合规理念贯穿人力资源管理全流程。我们构建了系统化的人力资源管理制度，如：《关于高校应届毕业生招录和入职管理办法（试行）》《优秀毕业生引进与培养计划》《职业经理人管理办法（试行）》《王府井集团总部绩效考核办法》等，覆盖员工招聘、绩效管理、职业发展、薪酬福利及劳动关系等关键环节，持续优化制度设计与流程规范，致力于营造公平、透明、高效的用人环境，在赋能员工职业成长的同时，为企业可持续发展筑牢组织能力根基。

战略

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	对公司的财务影响	影响大小	影响时间范围	应对措施
法律风险	若在用工管理中未能严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，可能引发劳动争议诉讼、面临行政处罚款乃至刑事追责，并会损害雇主品牌形象。	营业外支出增加	中	短期	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全内部劳动用工合规制度与标准化流程，确保招聘、合同、薪酬、工时、解雇等各环节严格符合相关法律法规。 定期开展专项法律培训，对人力资源风险进行排查，实现事前预防与事中监控。
运营风险	公司面临管理层年龄结构偏高的现状，若不及时完善接班人计划，会出现关键岗位衔接的短期波动。	营业外支出增加	中	短期	<ul style="list-style-type: none"> 实施青年高潜人才培养计划，通过轮岗锻炼、参与重点项目等方式，缩短核心岗位后备人才培养周期，加速提拔使用。 稳步开展市场化选聘高管人员工作，拓宽引才渠道，补齐能力短板。 实施“优秀应届毕业生引进与培养计划”，强化系统性、前瞻性培养，加速青年人才成才，扩充人才蓄水池。
政策机遇	国家持续推进稳就业、保民生政策，零售业作为吸纳就业的重要领域，可享受稳岗补贴、区域“首店经济”奖励等政策支持。通过申报相关补贴，企业可降低用工成本。	营业成本减少	中	短期	<ul style="list-style-type: none"> 王府井积极响应“稳就业”号召，符合条件时通过申请稳岗补贴，降成本，保障团队稳定性。

影响、风险与机遇管理

我们建立了跨部门的员工权益风险常态化管控机制，通过动态监测、审计监督与闭环整改相结合的方式，系统开展员工权益风险的识别、评估与有效防控，确保员工合法权益得到充分保障。

风险和机遇识别和评估

我们立足于公司发展阶段与行业特性，人力资源领域的潜在风险主要集中于关键人才流失、劳动法规合规、组织结构效能、员工健康安全以及多元化与包容性实践等方面。我们采用定量（如离职率、劳动争议数量、工伤事故率）与定性（如员工满意度）相结合的方法，系统评估各项风险对组织稳定性、运营效率、法律合规及企业声誉的影响程度，并将其纳入公司 ESG 风险重点管控清单。

公司结合企业实际运营状况，构建涵盖招聘、在职、离职全周期的人力资源风险监控体系。通过定期开展员工调研、合规审计等方式，实现对人才流动、劳动关系、职场安全、培训效果等关键指标的动态跟踪与趋势分析。建立健全预警机制，设定风险阈值，对异常波动或潜在违规行为及时发出预警，为管理层提供决策依据，防患于未然。

风险和机遇监测和管理

风险和机遇处置和应对

公司依据风险性质与等级，制定差异化管理策略：

- 对关键人才流失风险，采取激励与保留、梯队建设及知识管理体系化等措施降低风险；
- 对法律法规合规风险，通过制度建设、流程规范与持续培训进行规避与管控；
- 对员工健康与安全风险，完善防护设施、强化安全文化并建立应急响应机制；
- 对组织结构与效能风险，通过流程优化、数字化工具引入及灵活化的组织模式设计予以改善。

指标与目标

目标	2025 年度目标完成情况
劳动合同签订率 100%	已完成
社会保险覆盖率 100%	已完成
无新增职业病数	已完成

员工雇佣

公司围绕战略发展目标，持续深化人才发展体制机制改革，以平等为基石，持续营造多元、公平、包容的职场环境。在制度体系建设、新生力量吸纳及高端人才市场化引进方面取得了显著进展，为实现公司高质量发展奠定了坚实的人才基础。我们广纳各领域优秀人才，优化了人才结构，在招聘、晋升、薪酬等环节坚决杜绝歧视，保障不同群体员工的合法权益。

规范雇佣

公司在招聘录用程序上坚持合规与公平透明原则。制度层面，公司制定了《关于高校应届毕业生招录和入职管理办法（试行）》《优秀毕业生引进与培养计划》《高管人员管理办法》《职业经理人管理办法（试行）》等文件，明确各部门在招聘流程中的职责权限，规范从需求提出、渠道选择、简历筛选、面试组织到录用决策的全过程操作，确保在招聘信息发布环节，岗位描述、任职要求、薪资待遇等内容不违反法律规定的公平就业原则。

校园招聘方面

- 公司制定年度大学生招聘计划，校园招聘采取多渠道联动策略，通过全国大学生就业信息网、智联招聘、企业官方微信公众号、公司官网、高校就业平台等多元化渠道发布招聘信息，参加招聘专场双选会、校园双选会。
- 公司组建了专业化面试官团队，由门店人力资源部负责人、总部党委工作部、人力资源部、相关职能部门专业人员组成，采用初试筛选、复试评估、专业能力笔试、无领导小组讨论等多元化考评方式，全方位甄选优秀人才。
- 签约前公司严格执行背景核查程序，包括身份验证、学历审核、健康体检等环节，确保招聘过程的公开性、公平性和透明性。

市场化选聘方面

- 公司稳步推进高管队伍的市场化建设，不断拓宽人才来源渠道，逐步提升市场化选聘比例，选聘工作严格遵循干部管理权限，履行相应的审批或备案程序，确保选聘工作的规范有序。

多元化与机会平等

公司始终坚持以人为本的发展理念，致力于为员工构建平等、公平、公正的就业环境。我们通过打造积极健康、多元包容的工作场所，为员工提供广阔的发展平台与成长空间，让员工在幸福中实现个人价值。在人才引进、培养与晋升过程中，公司严格遵循非歧视原则，不以国籍、种族、性别、宗教信仰或文化背景为限，唯才是举。同时，公司高度重视女职工权益保护，在同工同酬、职业教育、技术培训、晋职晋级及参与企业民主管理等方面全面落实男女平等，依法保障女职工合法权益，以多元包容的职场生态激发全员创新活力，为企业可持续发展注入强大动能。

王府井保持全日制劳动合同用工为主的基础上，密切关注灵活就业发展趋势。虽然报告期内未采用劳务派遣、业务外包等非标准用工形式，但公司持续研究灵活就业模式的可行性，未来将根据业务发展需求和员工实际期望，在合法合规前提下适时探索更多灵活就业模式，为劳动者提供更加多样化的就业选择。

2025 年王府井员工构成

员工总数 **9,518** 人

性别

女性员工数量 **5,052** 人

男性员工数量 **4,466** 人

专业构成

生产人员数量 **0** 人

财务人员数量 **371** 人

销售人员数量 **2,846** 人

行政人员数量 **2,596** 人

技术人员数量 **397** 人

服务及其他人员数量 **3,308** 人

教育程度

博士 **1** 人

大学本科 **3,521** 人

研究生 **190** 人

大专及以下 **5,806** 人

年龄构成

30 岁及以下 **1,438** 人 30 岁至 40 岁 (含) **3,016** 人

40 岁以上 **5,064** 人

女性领导力

女性管理者比例 **32.84%**

榜样力量

市级及以上在职劳模人数 **23** 人

民族多元性

少数民族员工比例 **8.08%**

就业平等性

残疾员工 **0.56%**

提升社区就业

属地员工占比 **100%**

退伍复原军人占比 **2.03%**

反童工和强制劳动

公司严格执行国家相关法律法规，坚决杜绝任何形式的童工和强制劳动。在招聘环节建立了严格的年龄审核机制，确保不录用未满法定工作年龄的人员。同时，集团全面落实《中华人民共和国劳动法》《禁止使用童工规定》等法律法规要求，保障员工劳动权益，禁止任何形式的强迫劳动、胁迫劳动行为。报告期内，集团未发生任何涉及童工或强制劳动的违法违规事件。

员工薪酬与福利

王府井高度重视薪酬体系建设，致力于建立公平合理、具有市场竞争力的薪酬福利体系，充分调动员工的工作积极性和主动性，实现员工个人价值与企业发展的有机统一。

薪酬管理

公司遵循工资总额预算管理原则，以业绩为核心、兼顾门店差异化需求的薪酬动态调整机制。各门店可结合自身经营实际与当地薪酬水平，制定科学合理的薪酬结构，充分发挥薪酬激励导向作用，在保障员工利益的基础上持续提升薪酬竞争力。同时，公司进一步加大向一线员工倾斜的收入分配政策，切实保障基层员工的合法权益与收入水平。

福利保障

王府井为员工提供多层次福利保障，各子公司结合实际情况制定了特色化福利方案，致力于为员工提供更具竞争力和吸引力的全面福利方案。

法定福利

公司为员工缴纳五险一金，与职工签订集体合同、女职工特殊权益保护专项集体合同、帮助员工购买工会互助险等。
报告期内，公司员工社会保险覆盖率达 100%；集体合同签订覆盖率 51.3%。

假期福利

公司严格执行劳动法规定的标准工时、不定时工作制度和综合计算工时工作制规定，保障员工的工作与生活平衡；全面落实假期福利：除公休和法定假日外，还设置婚丧假、产假、晚育奖励假、育儿假、独生子女护理父母假等带薪假期。

补充福利

对符合要求的京内企业，探索建立企业年金计划。

定期体检

每年组织员工进行定期健康体检。
2025 年体检覆盖率 77.72%。

团建与 社交活动

定期组织团队建设活动如职工书画摄影、健步走、音乐会、秋游、知识竞赛、专题讲座等文体活动及各类劳动竞赛等，增强员工之间的沟通与协作，促进团队凝聚力的提升。

其它福利

在传统节日或特定节日，为员工发放节日慰问品：如元旦、春节、端午、中秋节、国庆节，三八节活动，生日会等。

中长期激励

为建立健全长效激励约束机制，报告期内，公司持续推进中长期激励体系建设。鉴于 2020 年股权激励计划报告期内部分业绩指标未达预期的情形，公司依法履行程序，对相关激励权益进行了注销，确保了激励与约束的对等，维护了公司及全体股东的利益。我们将以此为鉴，未来，将结合战略目标与市场环境，进一步优化激励工具组合，确保激励机制与公司高质量发展目标紧密挂钩。

民主沟通

民主沟通与申诉机制

公司致力于构建以职工代表大会为基本形式、以工会组织为重要载体的民主管理制度体系，通过建立常态化、多元化的沟通参与机制，全面保障职工依法行使民主决策、参与和监督的权利，持续深化企业与职工共建、共享、共治的发展格局。2025 年，外埠门店工会建会率达到 75%，在京门店工会建会率达到 95%；公司及下属门店共组织召开 85 次职工代表大会，审议事项及草案 201 项。

为建立并完善多元化的员工沟通和申诉机制，保障员工的合法权益，公司开通意见箱，定期组织员工座谈会、总经理 / 领导班子接待日，系统收集并听取员工意见与建议，并可根据实际情况安排一对一沟通，及时了解并切实解决员工在工作与生活中面临的各类问题，确保沟通的及时性与有效性。

为构建和谐稳定的劳动关系，公司建立了覆盖预防、调解与监督全流程的申诉管理机制。依据《中华人民共和国企业劳动争议处理条例》，成都王府井百货制定并实施《成都王府井百货劳动争议调解制度》《成都王府井工会劳动法律监督制度》等内部规章，为劳动争议化解提供规范化制度支撑；设立劳动争议调解和法律监督小组，负责劳动争议的日常调解与法律监督工作，确保员工诉求有处说、有人管、有回应；此外，我们定期开展劳动法律法规专项培训，帮助员工树立正确法律观念、掌握合规维权路径，搭建开放通畅的沟通平台，及时消解工作矛盾与负面情绪，不断加深员工对企业的信任，强化团队归属感与凝聚力。



王府井国际免税港 - 职代会



王府井奥莱呼市中山路店 - 举报投诉意见箱



成都王府井百货 - 民主座谈会



王府井奥莱西安临潼小镇 - 领导班子接待日

员工关爱与帮扶

平衡工作与生活

公司重视员工工作与生活平衡，为促进员工身心健康，通过组织文化体育活动、举办传统节日庆祝活动、支持兴趣小组开展活动等多种形式，鼓励员工广泛参与。

2025 年，王府井以成立七十周年为契机，围绕职工精神文化需求，精心策划并开展了一系列有温度、有内涵、有活力的文化活动，有效增强了团队凝聚力和员工归属感。

公司持续为各职工兴趣小组提供资源与指导，鼓励其开展线上线下常态化活动，为职工搭建交流与才华展示的舞台。截至报告期末，公司共组建运动健身、文艺爱好、技能提升等多元领域的职工兴趣小组 18 个，北京地区职工共计 1,300 余人次成为小组成员。年内，职工兴趣小组围绕摄影采风、舞蹈健身、读书分享等主题开展线上线下活动共计 33 次。

此外，公司充分利用传统节日契机，在春节、三八妇女节、端午节、中秋节等节点组织形式多样的主题活动，进一步丰富了职工的文化生活。

案例

2025 年 8 月，“七秩贺华诞，经典咏流传”专场音乐会在国家大剧院成功举办，公司各级劳模先进及北京地区职工共 1,700 余人参加，活动得到了职工的广泛好评。



案例

2025 年 9 月，“七秩风华茂，丹青绘新篇”职工书画手工艺作品及老物件征集展览正式开幕，共征集作品 641 件，精选展出 243 件。



在传统节日日，公司及各门店积极开展系列庆祝活动，如迎春系列活动、三八妇女节庆祝活动、端午、中秋等活动。



巴中王府井购物中心 - 春节团建



包头王府井百货昆区店 - 端午活动



哈尔滨王府井购物中心 - 冬至饺子节活动



巴中王府井购物中心 - 三八妇女节活动

报告期内，公司职工兴趣小组组织开展形式多样的活动，员工积极参与，放松身心、增进交流，丰富业余文化生活，增强团队凝聚力与归属感。



乐山王府井购物中心 - 职工读书活动



成都王府井购物中心 - 郊游活动



佛山王府井紫薇港 - 篮球赛活动



王府井海垦广场购物中心 - “王府井好声音”唱歌比赛

公司致力于构建支持型工作环境，通过开展“员工家庭日”“亲子职业体验”等主题活动，邀请员工子女走进商场，了解父母工作场景，帮助员工平衡职业发展与家庭责任，切实提升员工幸福感与组织凝聚力。



王府井奥莱天津新燕莎小镇 - 职工亲子科学实验活动、职工亲子飞盘活动



北京右安门王府井购物中心 - 小小安全员职业体验活动

关注员工心理健康

公司持续关注员工心理健康，搭建 EAP 心理赋能平台，通过专业咨询与培训相结合的方式，主动了解与及时疏导员工心理压力。公司不定期组织开展职工心理健康培训，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。

案例

为提升职工心理素养、增强幸福感与归属感，公司举办主题为“压力与情绪管理”的讲座，邀请心理学专家，系统讲解压力本质、情绪理论及实用工具。



案例

北京市百货大楼委托北京市职防院为全员开展职业紧张评估及提供心理健康建设服务，根据职工测评情况有针对性的开展心理辅导及讲座，持续聚焦职工心理健康，以丰富的形式和贴心的服务，为职工筑起心理健康的“防护墙”。



王府井奥莱呼市如意小镇 - “情绪与健康”专题培训



长沙王府井百货 - EAP 关怀室

特殊人群帮扶

王府井始终秉持以人为本的核心价值观，针对遭遇特殊困难的群体及弱势群体着力构建全方位、多层次的内部支持体系。

孕期、哺乳期女员工

- 与女职工签订了《女职工专项集体合同》，从制度层面进一步筑牢女职工权益保障基石。
- 完善孕期、哺乳期女员工的考勤管理，对女职工的产前检查、产假、小产以及哺乳期等休假事宜做了明确规定，确保女职工在特殊时期得到充分休息和照料。
- 建设母婴室：为更好地服务孕期和哺乳期女职工，设立母婴室，为孕期女职工提供工间休息的舒适私密场所，为哺乳期女职工提供干净、安全、舒适的授乳或储乳环境。
- 对生育的女职工发放慰问品，体现企业关怀。



王府井奥莱天津新燕莎小镇 - 爱心妈咪之家

残障员工

- 我们面向全社会公开招募残障人士，并严格遵循同工同酬原则，报告期内，共安置 53 名残疾人就业。
- 在办公区、公共区域设置符合无障碍通道、无障碍车位及无障碍卫生间，确保残障员工安全地通行和使用。

困难员工

- 制定《困难职工帮扶管理办法（试行）》等制度，构建起制度化、常态化的员工关怀体系。
- 我们为职工购买职工互助保险，为遭遇重大疾病、突发意外等情况的员工组织集体募捐活动、申请首旅集团温暖基金救助，为困难员工提供资金支持，缓解经济压力。2025 年为职工投保互助保险覆盖 10,087 人次，累计保费超 90 万元。
- 在重要节日发放慰问品和慰问金，给予临时困难补助，保障基本生活。
- 开展“单亲职工关爱活动”，为单亲职工送上慰问品；开展“金秋助学”助学活动，为困难职工子女申请助学金。



焦作王府井百货 - 慰问困难员工

关键绩效

员工医疗救助总投入 **18.86** 万元

员工医疗救助受助人次 **1,365** 人次

员工助学金总投入 **2.76** 万元

员工助学金受助人次 **25** 人次

帮困慰问金总投入 **13.08** 万元

帮困慰问金受助人次 **196** 人次

员工救助总投入 **31.22** 万元

员工救助受益总人次 **1,554** 人次

员工培训及发展

员工发展

为支持员工的持续成长与价值实现，公司构建了系统多元、通道清晰的职业发展体系，以“管理+专业”职业发展双通道为核心，为各类人才提供更加开放、多元的成长环境。管理通道覆盖管理培训生至高管岗位，专业通道则持续提升专业技术人员的专业素质与职业能力，支持员工根据自身特长与职业志趣自主选择发展方向，并在条件成熟时实现跨通道转换，持续发现和生成更多复合型人才与“跨界”人才。

报告期间，我们扎实推进“星级匠人”年度考核工作，组织集团各企业落实技能人员考核评价机制，将考核结果与激励措施有效挂钩。

为激活人才发展动力，公司积极搭建年轻干部竞争平台，加大专业领域人才的市场化选聘力度，并针对性开展培训与提升课程，助力员工持续成长。报告期内，公司共提拔任用高管 53 人，其中 80 后 33 人，90 后 6 人，年轻干部占比持续提升，人才梯队结构进一步优化。

员工培训

公司构建了体系完整、职责清晰的职业培训管理体系，围绕年度培训计划，系统开展全方位、多层次的员工培训工作，引导员工通过持续学习与实践，不断更新知识储备、精进业务能力，深化对行业趋势与公司战略的理解与认同。未来，公司将持续加大资源投入，积极营造浓厚的学习型文化氛围，助力每一位员工在实现自我突破的同时，共同推动企业向更高目标迈进。

入职培训

公司组织开展“积蓄星火，以待磅礴”2025 年新入职大学生专项培训。培训历时 5 天，共计 40 学时，我们围绕公司发展历程、企业文化、劳模精神、战略格局、团队建设及服务意识等维度设置 12 门核心课程。期间，我们以友谊商店转型实践为课堂案例，引导参训学员围绕“商业感知”开展主题分享与交流，助力新员工快速融入企业、深化行业认知。

技能提升培训

2025 年，王府井紧密围绕公司年度经营目标，系统开展多层次、多形式的技能提升培训与劳动竞赛，持续夯实职工专业素养与岗位胜任力。

在职业技能竞赛方面，公司以“我的九月，为王府井加油”为主题，组织开展店庆专项劳动竞赛，评选表彰优秀个人 50 名，优秀团队 80 个，以竞赛激发实干热情，助力销售业绩攀升。我们组织 45 名员工参加“北京市第十五届商业服务技能大赛”，其中 11 人荣获表彰；北京市百货大楼员工周微在第二届全国商业导购员技能大赛中，凭借精湛的服务技能脱颖而出，荣获“顾客服务”项目全国亚军。此外，我们联合相关部门举办集团物业技能比武，吸引 50 家单位参与，评选出 6 名“专业技术标兵”，并持续开展 2025-2026 年度“安康杯”竞赛系列活动，筑牢职工安全健康防线。



哈尔滨王府井购物中心 - 技能比拼



太原王府井百货 - 顾客服务中心包装比赛



王府井国际免税港 - 安全部劳动技能大赛

在专项培训赋能方面，公司加强对专业技术人员队伍建设，持续提升专业技术人员的专业素质与职业能力。报告期内，公司深入开展专业技术人员继续教育培训，围绕公共知识、人力资源、统计等多领域的继续教育内容组织学习，确保专业技术人员知识体系与时俱进。同时，各门店组织开展新媒体与摄影、AI 技能应用、演讲与高情商沟通、店铺高效陈列与实操技巧、心理健康辅导、应急救援及 AED 使用等多元化培训，全面提升一线员工的综合技能与应急处置能力。

领导力培训

公司举办“无界时代·有为未来”青年骨干人才培训班，来自公司各业态、各单位的 73 名骨干人才、高管后备及高潜质青年人才参加培训。本次培训历时 9 天，共计 72 学时，围绕行业发展趋势、公司发展战略、业态运营管理、服务理念、营销创新、管理技能及廉政教育等维度设置 19 门核心课程，系统提升学员的战略视野与综合素养。培训紧扣集团转型升级重点任务，创新设置贵友通州店、燕莎商城、王府井喜悦三大实践课堂，引导学员深入一线、以战代练，在实战场景中深化对业态创新与运营变革的理解。通过高强度、沉浸式的学习与实践，参训学员进一步凝聚共识、拓宽思路，为公司高质量发展储备了一支有理想、有本领、有担当的青年骨干力量。

关键绩效

员工培训总投入金额 **192.82** 万元

员工培训总时数 **84,522** 小时

员工人均培训时数 **11** 小时

员工培训覆盖率 **77.42%**

新员工受训人数占比 **100%**

管理层受训人数占比 **100%**

职业健康与安全

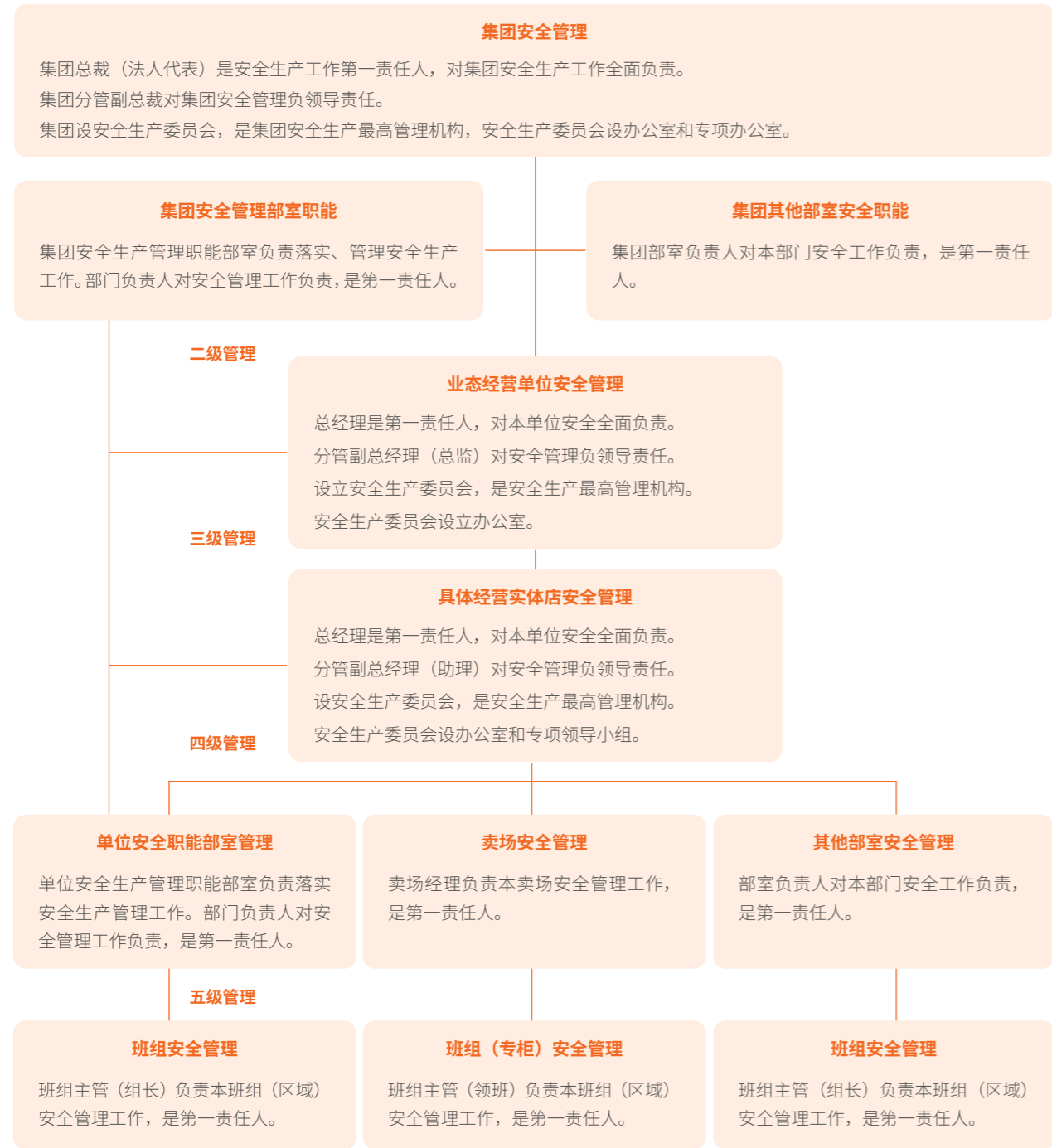
职业健康与安全目标管理

王府井始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针，遵循“让安全融入经营，让经营更加安全”企业安全发展理念，实行安全生产全员岗位责任制度，规范落实“三化四到位”的安全生产工作标准。报告期内，王府井已全面落实“年度安全目标责任书”签署。

指标	完成情况
不发生危害国家和社会稳定的重大政治事件	已完成
不发生大规模群体性责任事件	已完成
不发生重大生产、火灾、设备、交通、食品等安全责任事故	已完成
不发生人员伤亡责任事故	已完成
不发生重大经济类案件	已完成
不发生挤踏责任事件	已完成
不发生重大盗窃、治安、爆炸案件	已完成
不发生因安全问题被政府主管部门勒令停业整改处理的事件	已完成
不发生聚集性公共卫生安全事件	已完成

职业健康与安全体系管理

公司制定《安全生产管理制度》等职业健康与安全管理规章制度，建立了包括集团总部、各业态经营单位、各具体经营实体的安全生产管理三级组织架构，逐级分别设立安全生产委员会，明确安全工作重点，落实安全职责，构建安全健康的工作环境。我们参考 ISO 45001 体系认证完善自身职业健康安全管理体系，持续加强职业健康管理能力。



王府井集团安全生产管理体系

职业健康安全管理措施

安全风险分级管控

为有效防范化解安全风险，从源头预防和减少突发事件的发生，保障企业安全和发展，公司建立健全危险源管理制度，定期对危险源进行检测、评估、监控，掌握危险源的动态变化情况，根据危险源的分析、辨识情况，选择合适的评估方法，对危险源可能导致事故发生的可能性和严重程度进行划分，以确定管理重点，做好相应检测和检查记录。

安全隐患排查治理

公司建立完善的事后隐患分级管控机制，将事故隐患按照危害程度与整改难度由低到高划分为轻微隐患、一般隐患和重点隐患三个等级，实施分类精准治理。同时，构建五级管理和网格化管理体系，依托安全隐患排查治理网报系统，全面推动隐患排查整治工作规范化、常态化运行。在治理过程中，公司坚持“立查立改、限时整改”原则，严格落实责任、措施、资金、时限、人员“五落实”要求，确保隐患整改闭环到位。报告期内，公司累计排查并治理安全隐患 20,173 项。

职业病危害防治

公司持续健全员工职业卫生与健康监护档案管理体系，配置预防职业危害的安全防护设施、监测装置及警示标识，并定期组织开展职业健康专项培训，持续强化作业环境管理，切实保障员工职业健康权益。报告期内，我们重点加强对劳动防护用品，如绝缘器材的按时检测、合格证及电工防护用品的领用发放记录，要求特种作业人员在工作中要严格执行操作规范，做好安全防护。

员工安全体检

每年开展员工职业健康体检，邀请医生来公司为员工义诊，识别潜在职业病征兆，提前预防重大职业病风险。



太原王府井百货 - 中医治未病



王府井奥莱天津新燕莎小镇 - 职工健康义诊

工伤保险保障

2025 年，公司严格落实工伤保险政策，实现参保率 100%，全年工伤保险投入 392.7 万元，切实保障职工职业安全权益。

应急管理

公司要求各单位根据所处区域、自身实际情况编制《生产安全事故应急预案》，规范事故预警、响应至恢复的应急处理机制，应急预案管理实行属地为主、分级负责、分类指导、综合协调、动态管理的原则。以应急处置为核心，明确应急职责、规范应急程序、细化保障措施。

报告期内，公司共组织各类安全演练 2,126 次，演练参与人次 94,052 人。

安全生产意识提升

公司针对全体员工实施分层分类的职业安全培训管理，覆盖主要负责人、安全生产管理人员、特种作业人员及其他岗位人员。结合不同岗位特点，量身定制培训内容，精准匹配岗位安全需求，确保培训学时达标、考核合格。

在安全培训、消防月、安全月，举办安全专题讲座、安全知识竞赛等形式多样的活动，持续提高员工安全生产意识。

建立安全周报动态公示通报机制，每周推送《王府井集团每周安全简报》，监管落实安全工作。全年发布 49 期《每周安全简报》，收集通报典型安全案例 212 起，开设曝光专栏，点名 31 家单位 63 人，曝光内部问题 109 项。



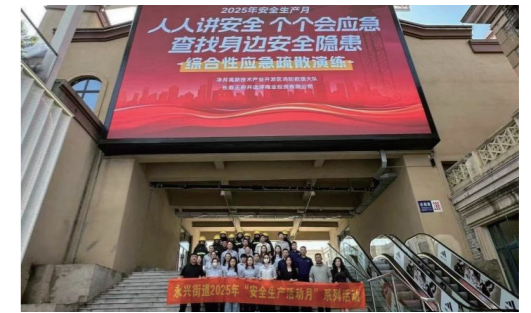
太原王府井百货 - 安康杯比赛

案例

“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 117 次、制作宣传栏 105 块、播放电子显示屏 262 块、悬挂宣传横幅 74 条、张贴宣传画 153 张、参与活动人数 29,046 次。

案例

6 月安全生产月期间，公司统一聚焦主题“人人讲安全、个个会应急——查找身边安全隐患”，开展“一周一重点”系列活动，召开专项部署会 229 次，举办“安全专题讲座”127 场，组织宣传教育 4.2 万人次、应急演练 2.9 万人次、隐患排查并治理 2,157 项。



关键绩效

安全演练总场次 **2,126** 场次

安全生产事故数 **0** 件

安全隐患排查与整治数 **20,173** 件

安全演练参与总人次 **94,052** 人次

安全培训覆盖率 **100%**

安全培训总场次 **5,715** 场次

安全培训总人次 **301,206** 人次

公司为保障安全生产投入的资金总额 **8,616** 万元

新增职业病人数 **0** 人

员工因工伤事故死亡人数 **0** 人

员工因伤损失的工作日数 **2,284** 天

产品和服务安全与质量

“产品和服务安全与质量”四要素分析

治理

为实现“同一个消费者，同一个王府井，不同的新体验”的愿景，王府井不断健全、完善顾客服务质量管理体系，2025年发布《服务质量评价管理细则》及《服务质量测评标准》，组建区域服务督导团队，对44家门店（含直管门店、奥莱、免税等）进行服务质量实地测评，并根据测评结果，有针对性地指导、提升门店整体服务水平。各业态门店根据门店具体情况制定《商品质量管理制度》《服务规范管理制度》《运营服务管理办法》《现场管理手册》《服务标准化管理手册》《SOP 规范化管理工具》《员工基本服务规范》等制度，不定期根据工作实际变化修订服务规范，确保服务执行统一、高效、有标准可依。

战略

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	对公司的财务影响	影响大小	影响时间范围	应对措施
市场风险	受经济结构转型等因素影响，消费者对价格敏感度上升，追求“性价比”成为主流，即时零售、社区小店、会员店等新业态分流客流，传统百货“大而全”模式面临坪效持续下滑压力。	营业收入减少	高	中长期	<ul style="list-style-type: none"> 公司探索并构建新的业务形态，并根据市场现状动态调整经营策略，形成“奥莱业态固本强基、购物中心持续焕新、百货业态深化调改、免税业态提质增效”的多业态协同生态。 强化体验式消费场景，持续推动文化、商业、科技、数字、时尚活动多元融合，打造美好生活新空间，搭建消费体验新场景。 探索 AI+ 实体零售的实践，并在客服场景投入使用，从最开始的智能客服机器人，到后面基于 DeepSeek 等大模型的客户之声、AI 坐席辅助等功能的落地应用，为客户提供更好的服务。

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	对公司的财务影响	影响大小	影响时间范围	应对措施
产品质量风险	由于供应商管理疏漏或品控缺失，导致销售的商品出现假冒伪劣、以次充好、过期变质等问题，可能引发大规模客诉、行政处罚甚至法律诉讼。	营业成本增加 营业收入减少	高	中长期	<ul style="list-style-type: none"> 在与供应商签订合同内会对服务及产品质量进行约定，例如质量不达标的考核扣款及退款、质保期。 各门店针对产品与服务进行日常巡视和检查，节假日开展综合大检查，并复查跟进，确保问题快速整改。 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。 各门店根据门店实际情况制定相应的“突发事件处理预案”，并在各节日期间、活动前期，做风险预案。 邀请公司法律顾问、市场监督管理局等专业人士对全店导购员以及管理人员进行相关培训。
服务体验风险	若一线员工服务态度生硬、业务不熟练、投诉处理滞后，可能导致顾客体验下降，影响复购率及品牌口碑。	营业收入减少	高	中长期	<ul style="list-style-type: none"> 针对不同严重程度的客诉或质量事件，设定差异化响应流程，确保重大事件第一时间上报、快速处置。 对 400 热线、线上平台及门店客诉信息进行结构化分析，识别共性问题，推动源头治理。
市场机遇	消费升级倒逼服务升级，随着消费者对购物体验要求的提升，专业、热情、有温度的服务成为零售企业的核心竞争力。通过打造高素质、高满意度的员工队伍，企业可构筑差异化的服务壁垒，提升顾客忠诚度与复购率。	营业收入增加	高	中长期	<ul style="list-style-type: none"> 各门店通过制定服务手册、标准、规范等方式，固化服务流程和检查标准，在集团内推广优秀案例，分享先进事迹。 各门店日常对产品及服务进行不同形式的检查、抽查、暗访等，对存在问题进行反馈、复查跟进，确保问题快速整改。 在成都王府井购物中心试点推行“主动式服务”，主要涵盖顾客一线终端，联合会员中心、物安部、总台等一线岗位人员，根据岗位属性佩戴主动服务胸牌，涵盖“帮提重物”“有事请叫我”“会员权益”等标签，帮助顾客快速识别可协助人员，并强化第一触点服务意识。

影响、风险与机遇管理

风险和机遇识别

公司密切关注国家及地方市场监管部门发布的抽检通报、消费者权益保护新规，预判合规要求变化；监测社交媒体、消费论坛关于零售行业的质量与服务讨论，识别行业共性风险；定期对标杆企业服务标准，捕捉改进机遇。

根据风险和机遇发生的可能性、严重程度、经济收益 / 损失等维度进行评估，识别出不同等级的风险和机遇。

风险和机遇评估

风险和机遇应对措施

- 基于评估与监测结果，公司建立相应的管理与应对机制，确保问题有应对、机遇能落地。
- 如涉及安全隐患、批量质量事故、重大客诉的风险，由集团总部牵头，成立跨部门专项小组，制定整改方案并挂牌督办。
- 服务标准 SOP 化：将接待话术、投诉处理流程、退换货规则等形成标准化作业程序，通过培训与考核确保执行到位。对于表现突出的门店或个人，提炼成功经验形成案例库，在全集团范围内推广。

指标与目标

目标	2025 年度目标完成情况
产品和服务相关的安全与质量重大责任事故损害涉及的金额为 0	已完成
产品召回数量为 0	已完成

顾客权益保护

负责任营销

王府井严格执行《王府井集团明码标价管理办法》，明确规定各门店在商品销售及提供服务过程中，须严格对标属地市场监管部门的规范执行明码标价，确保价格信息真实透明、标价行为规范统一，切实保障消费者的价格知情权与公平交易权。

在营销宣传领域，门店结合自身实际制定《宣推管理规范》，将合规要求嵌入营销活动全流程，对商户在场内使用的宣传物料实行制作前图稿审核，要求对涉及知识产权或易引发歧义的内容提供证明或调整，杜绝虚假和引人误解的宣传，持续提升市场营销活动的合规水平。

我们始终将产品知识普及作为提升顾客体验与履行社会责任的重要抓手，通过系统化开展员工培训、导购专业能力提升计划及线上线下融合宣传，帮助顾客全面了解商品特性、使用规范与售后政策，助力其作出明智的消费选择。同时，我们持续强化员工与商户对质量标准、安全合规及可持续消费理念的认知，以更高透明度和更强责任感构筑放心消费环境，推动构建诚信、共赢、可持续的商业生态。

对消费者进行产品知识介绍

- 北京双安商场定期策划并举办同仁堂养生讲座活动，传播健康养生理念。
- 王府井 U 生活中心右安门店不定期组织商户进社区做产品知识普及、新品介绍。

对员工及商户普及知识

- 特定活动培训：王府井奥莱西安临潼小镇为 8 周年店庆举行营销活动定期培训，本次培训共举行了 4 场，线上线下共计 900 余名导购参与。
- 安全、服务与合规培训：北京贵友大厦通州店对商户新入职员工开展安全、物价、服务的综合培训。
- 商品知识、销售技巧与系统操作：乐山王府井购物中心每月开展店长会，宣传相关商品上新，并邀请优秀店长分享销售技巧。北京双安商场对员工开展“梦洁”“利快”等品牌商品推荐培训，客户经理团队也与品牌联动深入学习产品知识。

客户关系管理

公司始终坚持以客户为中心的发展理念，持续推进线上线下深度融合，构建全渠道客户服务体系，通过制度建设、精准运营与专属服务，系统性提升客户体验与品牌忠诚度。

公司通过组建区域服务督导团队，常态化开展门店实地测评，推动服务标准统一落地。同时，我们开展年度客户满意度调研，覆盖 71 家门店，以数字化手段量化客户反馈，为服务改进提供精准依据，持续驱动客户体验优化升级。同时，各门店根据自身业务特性及区域优势，从多维度深化客户服务。

制度与文化建设

- 北京双安商场发布《服务价值观体系》《租赁店铺人员管理制度》等规范，从制度层面夯实服务基础。

会员精准运营

- 太原王府井百货实施会员精准营销，全年联动品牌开展线上沙龙报名 64 场，小程序访问量显著增长，累计吸引意向会员近 12 万人次。
- 郑州王府井百货熙地港店每月开展会员互动活动，建立微信福利群，增强会员粘性。

商户协同沟通

- 北京贵友大厦通州店定期召开商户店长沟通会与营销动员会，深入了解运营需求，争取品牌资源支持，构建共生共赢的合作生态。

高端客户维护

- 双安商场打造由市级劳模带领的客户经理团队，以管家式专业服务，深度匹配顾客需求，提供有温度的个性化服务与情绪价值。2025 年，团队精准维护 559 位高净值顾客，实现销售超 6,000 万元。
- 西宁王府井大象城举办高端客户沙龙，以定制化服务强化核心客户关系。

特色服务延伸

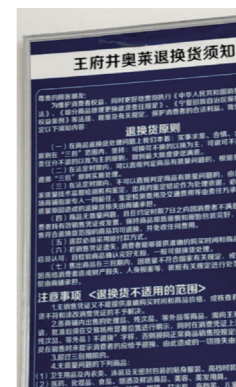
- 凯里国贸购物广场提供免费专柜茶水糕点，为头部会员提供专属服务及生日礼遇。
- 王府井奥莱西安临潼小镇与品牌联合，不定期组织会员回馈活动，以丰富多样的互动形式传递品牌温度。

售后管理

公司始终将售后管理作为保障消费者权益、提升客户满意度的重要抓手，通过制度规范、渠道多元、技术赋能与能力培训，构建起覆盖全面、响应高效的售后服务体系。

流程规范化

- 各门店严格执行国家相关法律法规，建立标准化售后流程，依法处理退换货、客诉等售后事宜，并在店内显著位置明示，确保消费者知情权与公平交易权。部分门店实行“30 天无忧退货”或“7 天无理由退换货”，以更宽松的退货政策提升顾客满意度。



- 各门店同步制定投诉处理管理办法及赔偿标准权限等配套制度，明确各环节操作规范与奖惩机制，确保售后处理过程有章可循。部分门店设立退货基金，开通顾客投诉“先行赔付”无忧通道，实现可控范围内客诉快速处理。



多元化投诉渠道

- 集团及 73 家门店统一上线 400 客服电话，集团与门店均安排专人接听，线上同步设置在线客服、智能客服，形成多方位的售后服务渠道矩阵。
- 内部建立“客诉对接群”，实现顾客投诉情况即时反馈与跨部门协同。各门店同步建立多元投诉入口，包括客服专线、线上自媒体平台后台、现场服务台及客户经理企业微信等，确保顾客诉求有处说、有人管。部分门店设立消费维权服务站，为顾客提供快速、便捷的售后服务保障。
- 在响应时效方面，王府井 U 生活中心右安门店明确一般客诉 2 小时内办结、复杂客诉 24 小时内给出解决方案。



员工培训

- 部分门店定期组织现场管理人员、收银员及品牌店长召开季度案例分析会，开展法规解读、服务技巧培训及客诉场景演练，以实战化方式强化团队售后处置能力。
- 王府井 U 生活中心右安门店利用店长会、早班会对商户进行常态化培训，要求全员本着“顾客满意”原则积极处理客诉，将服务理念转化为行动自觉。

数智化赋能

- 公司以 AI 技术为核心全面升级客服系统，完成 73 家门店电话与在线渠道的数字化运营管理，实现投诉完结率 100%。
- 成功落地客户之声（VOC）体系，通过数据化手段精准捕捉客户反馈，为服务持续改进提供决策支撑，推动售后管理从被动响应向主动预防转型。

2025 年，集团组织百货、购物中心、奥莱三大业态及免税板块共 71 家门店开展顾客满意度调研，采用统一问卷，围绕顾客满意度和消费行为两大维度收集有效问卷 45,484 份。调研结果显示，整体顾客满意度达 93.13%，同比提升 0.54 个百分点。除集团统一组织外，部分门店每年自主开展 1—2 次专项顾客调研，结合区域特点与客群特征持续优化服务细节。

关键绩效

客户投诉总数 **11,689** 件

收到有关产品与服务的投诉数目 **6,869** 件

客户投诉回应率 **100%**

客户投诉解决率 **100%**

客户投诉平均解决时长 **31** 小时

客户投诉平均回应时长 **5** 小时

注：统计范围为集团 76 家综合零售门店。

数据安全与客户隐私保护

信息安全

信息安全管理体系

2025 年，王府井集团切实落实网络安全责任，加强网络安全的建设和管理，保障集团数字化建设顺利进行。在网络安全与信息化领导小组的领导下，我们持续优化网络安全管理体系，加强系统环境规范管理，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。

按照网络安全法关于落实等级保护的相关规定，王府井认真开展信息系统等级保护工作，报告期内完成会员系统和业务中台的等保测评，完成百购新零售系统、王府井一体化商城、电子档案智能管理通用服务系统、智慧商业基础设施管理系统等 5 个新系统的等保定级备案工作，并按计划落实等保测评，提升信息系统的安全性。



等级测评报告

关键绩效

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 **100** 余份

共召开 **两次** 公司网络安全会议，部署年度网络安全工作以及重大活动期间的网络安全保障工作

公司 **未发生** 相关数据安全泄露事件

信息安全保障措施

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

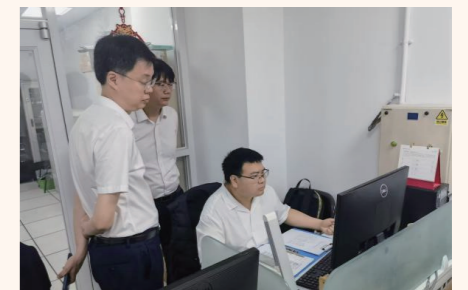
制定数据备份策略及技术实现方案，实行数据日备份及异地存储，定期组织备份恢复验证，保障公司的数据安全。年度内完成 26,000 余次备份任务，执行 800 多次恢复验证。

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，防范信息系统故障并提前预警，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，对各门店机房基础设施、网络边界防护、终端防护、电子屏设备进行检查，确保弱口令、杀毒软件等正常运行，2025 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。报告期间，王府井顺利完成纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利八十周年等重大活动期间的网络安全保障工作。
- 公司组织参加网络安全攻防演练，实战模拟网络安全攻防过程，全面了解了攻防演练的整体过程，增加了网络安全攻防的经验，检验了技术人员的应急处置能力，为做好网络安全保障工作打下基础。

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，以宣传海报、大屏展示、微信小程序、专项网络安全培训、组织在线培训等多种手段和形式普及防范钓鱼邮件、勒索病毒防护等网络安全知识，有超过 2 万名管理人员、信息员参加 e 安行网络安全在线培训，提高全员的网络安全意识和网络安全技能，共同筑牢网络安全防线。

组网优化

- 2025 年王府井集团在总部和 37 家直营门店全面覆盖 SD-WAN 组网方案，带宽提升 5 倍以上，网络通信成本降低 50%。同时，将部分业务系统通过 SD-WAN 加密隧道访问，有效地收缩了业务系统的公网暴露面，降低了网络安全风险。2025 年度，王府井集团直管门店 SD-WAN 的组网升级项目入选中国连锁经营协会《2025 年中国零售数字化及新技术应用创新案例集》。



案例

网络安全知识学习

网络安全宣传周期间，公司对集团总部在岗职工开展了主题为“网络安全为人民，网络安全靠人民”的网络安全知识答题活动，并组织全员参加 e 安行网络安全知识在线学习，超过 2 万人获得学习证书。

案例

网络安全宣传培训

公司组织开展多种形式的网络安全专项培训，包括网络安全工作会、专项培训、在线学习、宣传宣贯等，加强对勒索病毒、钓鱼邮件、钓鱼短信、钓鱼网站、弱口令、电信诈骗等重点问题的防范指导，持续提升各级人员的网络安全意识。

保护客户隐私

王府井高度重视客户隐私保护，将“客户至上”理念贯穿于信息安全管理全过程。公司严格遵守《网络安全法》《个人信息保护法》《信息安全技术个人信息安全规范》等法律法规及规定，公司总部和各门店构建信息安全制度体系，实行信息专人管理，调取资料需审批上报，以尊重和保护客户隐私。同时在会员小程序、官网等渠道公示顾客《隐私协议》，明确告知客户个人信息收集、使用及保护规则，确保客户充分了解自身权益，以公开透明的方式筑牢客户信任基石。

案例

北京贵友大厦建国门店采用通过国家信息系统安全等级保护三级认证的集团统一 CRM 会员系统，并明确“不对外泄露顾客消费凭证”的管理原则。

关键绩效

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。

报告期内，共开展数据安全客户隐私相关培训次数 **20** 次。

创新驱动

创新是王府井集团高质量发展的核心引擎。面对消费趋势从规模扩张向“体验驱动”的深刻转型，公司坚持以技术创新提升效率、以管理创新夯实根基、以模式创新突破边界，持续为消费者创造兼具品质与温度的美好生活体验。

数字创新

公司积极推进数字化转型，围绕多业态发展与数字化转型战略，持续深化线上线下融合，以实体商业为基础、顾客需求为导向，构建“王府井在线平台”，通过线上商城运营与新媒体渠道建设，积极探索数字化营销与线上引流新模式。目前，公司已初步形成顾客在线、服务在线、营销在线、商品在线的全渠道经营体系，实现线上线下深度融合与协同发展。

深化一体化建设

公司持续推进信息化平台建设与线上线下融合，报告期内，集团一体化商城正式上线运营，上线门店由试运营阶段的 10 家扩展至 39 家。

线下场景，公司积极开发沉浸式购物体验空间，构建智慧服务矩阵，推进智能导购系统与数字化卖场落地应用，提升顾客在场内的互动体验与服务效率。

在线上端，公司全面开展引流、营销及经营业务布局，强化全域运营能力，实现线上线下业务协同发展。王府井首次系统梳理私域运营方法论，实施“一店一策”差异化运营策略，推动私域流量精细化运营。截止报告期末，会员总规模达到 2,920 万人；企微运营门店增加至 47 家，企微粉丝总量达 626 万人。

直播平台作为线上生意的重要渠道，发挥着引流量、促销售、转化快的关键作用，线上我们组织了年货节、绿动生活节、70 周年集团庆、双十一等 15 个档期的线上主题营销活动，落地实施倒计时盲盒、新年福袋、企业内购、团购券、新人礼、限时折扣、多人拼团等多种营销玩法，有效激发线上消费活力。报告期内，公司荣获 2025 年度抖音集团颁发的“百万直播先锋奖”及“BigDay 直播先锋奖”，获评腾讯广告“2025 年度营销势能先锋奖”。



门店数字化实践

2025 年集团百购新零售系统全面推广，从单店试点阶段向多店交付阶段迈出坚实一步。北京东安市场、北京长安商场、友谊商店等多家门店顺利完成新百购系统及 CRM 系统切换，同步上线自营商品管理、茅台集采商品管理、经代销结算管理、盘点管理、会员兑礼兑券、会员权益批量调整、大客户管理、会员标签及经代销会计引擎等进阶功能，一个完全体的百购新零售系统正式呈现在用户面前。

大单品数字化运营创新

报告期内，公司构建“集团大单品全程运营管理体系”，以茅台单品为切入点，通过“一瓶一码”技术实现从生产入库到终端销售的全链路数字化管控。自主研发销售管理系统、运营集成平台及小程序，实现多平台数据实时共享与校验稽核。该体系上线后，茅台直供业务销售规模累计突破 10 亿元，线上预约超 100 万人次，成功兑换超 15 万次，会员纳新超 10 万，为单品数字化运营树立典范。

服务创新

王府井以“创造美好生活”为使命，将服务创新作为提升顾客体验、构筑差异化竞争优势的核心路径。

王府井全面升级智能客服体系，与网易云商合作共建“AI 智能客服”在北京市百货大楼、双安商场、成都王府井百货、王府井奥莱北京香江小镇等 12 家正式上线，迈入智能 AI 服务新阶段。王府井客服智能体通过自然语言处理、多语言交互及深度学习技术，为消费者提供 7×24 小时导购、售后咨询及个性化推荐服务。未来，将在业态、品牌尝试推广 AI 客服能力，构建精准、高效、全天候的全域“温感化”智能商业生态模式，重新定义商业零售服务新标准。

AI 智能客服

我们根据顾客类型，设计了三种专属角色的智能体即宝妈助手、推荐达人、美妆顾问，满足不同顾客的个性化社交和询问需求；此外，基于商圈热力地图与商品数据库，AI 智能客服可快速定位用户位置，推荐附近热门品牌及促销活动。



在智慧零售场景构建方面，各门店以数字化手段提升顾客体验与运营效率。公司推广商圈积分功能和停车缴费功能，持续提升会员体验；凯里国贸购物广场布局自助售货机、礼品机，在餐饮引入智能传菜机器人与智能排队系统，并联合首汽共享租车在停车场设立服务点。

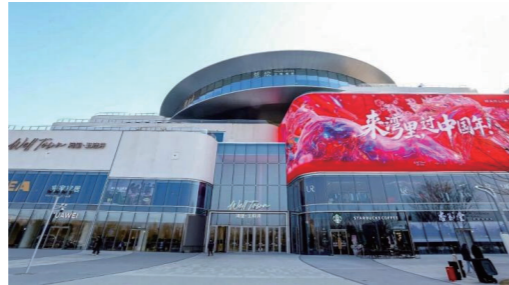
消费场景创新

王府井顺应城市商业“文旅商融合”新趋势，深耕文旅商协同发展路径，以场景创新为突破口，将文化意蕴、旅游体验与商业功能有机融合，持续打造引领行业潮流的新型消费空间。

文商旅商融合

案例

湾里·王府井 WellTown 以“全国首家跨界融合多元体验的文商旅商业体”为定位，以“奥莱+”模式突破传统零售边界，深度融合文化艺术、运动娱乐、亲子体验等全场景功能，满足不同人群的需求。



非标商业创新

案例

作为北京国际消费中心城市重点建设项目，王府井喜悦购物中心以“互创共生的主理人文化”为引，倡导“越大胆越喜悦”生活理念，面向先锋青年群体，通过存量商业改造为城市商业空间活化利用提供新思路。



“有税+免税”双轮驱动模式

案例

公司于 2020 年获得免税牌照后，确立“有税+免税”双轮驱动战略格局。免税业务基本实现全域发展，2025 年成功拓展哈尔滨机场和武汉、长沙市内免税店项目。

产学研合作

王府井积极推进产学研深度融合，携手北京信息科技大学建立以企业为主导的协同创新机制，围绕百购新零售系统项目建设开展系统化合作。双方通过现场交流、调研访谈、技术规划与成果对接等形式，共同制定系统网络架构与安全体系规划，为企业数据中心建设提供网络模型理论依据、规划建设方案、技术选型路径及网络安全合规指引。此次合作充分发挥高校科研理论优势与企业实践应用场景优势，加快科技成果转化与验证迭代，切实推动技术创新与产业需求有效对接，实现资源共享、优势互补，为集团信息化高质量发展注入持续动能。

创新成果

2025 年，公司三项创新项目荣获四项市级殊荣：《以企业文化引领企业管理创新的探索与实践》获北京市企业管理现代化创新成果一等奖；《“国际化·新京味”——行业模式创新的喜悦实践》获二等奖；《锻造新时代企业发展文化引擎，驱动传统商业转型升级》获二等奖及企业文化优秀成果二等奖，充分彰显了公司在管理创新方面的领先实力。

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，结合公司现状制定《知识产权管理办法》《企业品牌管理办法》《注册商标使用许可实施细则》等内部制度，各经营单位确保知识产权管理要求有效落地，形成覆盖全面、上下联动的知识产权管理体系。

关键绩效

新增商标数量 **11** 件

报告期间，公司未发生重大侵权诉讼事件。

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、自媒体图片素材沟通体系，加强对商标、以及自媒体素材使用的管理。
- 若发生侵权事件，及时跟进并发起行政投诉、诉讼。
- 建立健全侵权应急处理机制，强化风险防范与维权能力。

知识产权申报与登记

- 建立统一的知识产权台账，对专利、商标等权属信息进行登记造册，定期核查维护，确保知识产权资产清晰可控。
- 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。

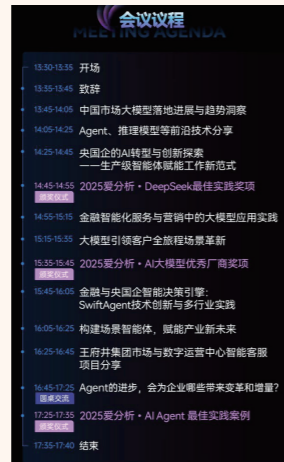
知识产权意识培养

- 持续开展品牌视觉规范与版权合规培训，强化集团品牌字体的合规应用与图片正版化应用。报告期内，因正版化违规导致的行政处罚事件为零。
- 2025 年，公司配合 70 周年庆首次制定并发布《70 周年庆主视觉使用规范手册》，通过日常管理，构建“检查-整改-复查”的闭环管理机制。

科技伦理

王府井集团积极把握人工智能技术发展机遇，与 AI 解决方案提供商及同行业企业开展专项技术交流，共同探讨 AI 技术演进趋势与前沿架构，识别契合零售业务特性的高价值应用场景，为后续 AI 技术的落地实践与数字化转型注入新动能。

公司在 AI 技术学习和使用中，也注重对科学伦理的要求，对 AI 技术应用场景及社会影响进行系统性评估，对员工科学使用 AI 进行培训，确保符合社会伦理规范，报告期内，公司未发生任何科技伦理违规事件。



王府井集团市场与数字运营中心总经理参加“2025 爱分析·第三届 AI 大模型高峰论坛”，聚焦零售企业数字化转型



成都王府井百货 - AI 实际场景应用能力提升培训

合作共赢

供应商管理

王府井持续健全供应商管理制度体系，制定并实施《采购管理办法》《业务系统供应商、品牌总部统一准入管理规定》《招标管理制度》《集管品牌管理规定》《失信供应商管理工作细则》等系列制度，为供应商规范化管理提供制度保障。

供应商准入

- 建立供应商资源库时明确供应商入选标准，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。
- 对于新引进品牌做到先进行风险筛查，杜绝引进问题品牌。

供应商审核

- 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。

供应商评价

- 每季度通过“企查查”软件对各供应商进行风险筛查各一次，重点核查供应商工商信息变更、法律诉讼、行政处罚、经营异常等风险动态，形成风险筛查记录并纳入供应商信用档案。
- 对物业服务类供应商如保安保洁等供应商进行考核及培训。
- 日常经营管理的稽查，包括常规检查和神秘访客方式检查，对商品质量、价格、服务规范性、经营环境的安全性检查。

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

公司非经营性统采项目，按照《招标管理制度》《采购管理办法》执行，综合考虑供应商的资质、规格质量、服务能力、价格等因素，确定成交供应商。

供应链稳定

根据公司《采购管理办法》，企业非经营性统采项目在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。公司按需建立适用于全公司的供应商资源库，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。

供应商赋能

公司始终秉持“资源共享、协同共赢”的合作理念，积极构建与供应商共生共荣的良性生态。王府井依托全域营销资源，系统开展“资源共享、协同共赢”“聚合资源、共生共荣”及“推广孵化计划”等系列赋能活动，为供应商及合作伙伴提供多维支持。通过整合线上线下推广渠道、营销策划及流量资源，公司重点为新商户及困难商户提供稳定的经营助力，帮助其提升品牌曝光度与市场影响力，有效增强供应链整体韧性与活力。

2025 年，公司与重点供应商开展了 50 余场线上线下沟通会议，先后组织参加 36 场行业交流活动。

案例

王府井经营团队受邀赴上海参加 SK-II 品牌年度战略峰会。双方明确，将以市场需求为导向，共同制定年度销售目标，强化资源协同与执行落地，实现业绩与品牌影响力的双向提升。



案例

王府井集团与华为集团展开多次高层会晤，双方就王府井与华为品牌的合作情况进行了简单回顾，对 2025 年合作进行展望，提出未来将在大店计划打造及营销运营侧不断实现合作突破。



可持续供应链

为提高供应链韧性，在品牌资源对接上，王府井通过“品牌伙伴线上见面会”等形式，精准对接优质品牌资源，涵盖多家区域及城市首进品牌，有效扩大首店资源储备，全年推动与 49 家重点品牌达成集团级战略合作。同时，公司与超过 70 家潜力品牌进行深度对接，持续优化品牌矩阵，为供应商规模化发展奠定坚实基础。

为增强供应链抗风险能力，王府井结合项目实际需求逐步构建供应商资源库，形成多元化、可替代的供应商储备体系。通过提前布局备选供应商资源，确保在主力供应商出现供应中断等异常情况下，能够快速切换、平稳过渡，保障各项业务持续稳定运营。

为助力供应商提升可持续发展能力，王府井在安全责任、环保、合规经营方面对供应商做出明确要求，并定期组织开展针对性的可持续发展培训与专业辅导。

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。

环保要求

- 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，公司拒绝使用检测不合格的材料。
- 对进场施工供应商进行施工人员、设施安全及环境保护要求培训，保证商场内的环境品质，严格管控场内施工噪音、扬尘及异味。

廉洁采购

- 公司推动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

- 公司推进供应商合法用工，依法与其员工建立劳动合同关系，建立并执行严格的供应商薪酬支付监督机制，保障员工合法权益。

促进行业发展

王府井在 2025 年积极参与了多种形式的行业交流与合作活动，涵盖了旅游休闲、零售商业、美妆品牌合作、数字化转型、文化创意等多个领域。

案例

王府井集团亮相服贸会，公司领导参与“2025 国际消费大会”圆桌访谈，与来自捷克、斯里兰卡、斯洛伐克等驻华使馆人员及国内外文旅、展览等相关行业专家，共同就“品牌国际化发展与多行业融合消费”进行交流。



案例

王府井集团受邀参加第十九届中国消费经济论坛（秋季），在“质量创新 重塑消费市场新生态”主题圆桌交流环节，分享了王府井以数字化升级驱动传统商场转型的实践经验。



平等对待中小企业

王府井根据《保障中小企业款项支付条例》等法律法规，进行相关供应商款项支付。

乡村振兴

全面推进乡村振兴是实现中华民族伟大复兴的一项重大任务。“十四五”期间，王府井集团坚决贯彻党中央、国务院关于全面推进乡村振兴的决策部署，积极响应北京市委市政府号召，持续深化《王府井集团帮扶经济薄弱村实施方案（2021—2025 年）》，统筹资源、精准施策，重点推进北京市平谷区金海湖镇耿井村经济发展，助力集体经济提质增效。王府井集团重点以消费帮扶方式，通过帮扶品定期采购、工会职工福利、党建团建活动等形式拓宽帮扶渠道，持续助力耿井村扩大农产品销售规模。

关键绩效

报告期内，王府井乡村振兴投入金额 **81.77** 万元。

“十四五”期间，王府井集团累计向耿井村选购茅山后佛见喜梨、平谷大桃、晚黄桃、大桃罐头、小米、黄瓜、西红柿、柴鸡蛋等各色农产品累计 95 万元，其中，2025 年采购帮扶品 25.44 万元。村集体经营性收入从原年均 6.9 万元提升至“十四五”期间年均 19 万元，实现超 175% 的跨越式大幅增收，基本形成以特色林果业为核心、电商与文旅融合的可持续发展产业格局。

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

案例

助农专场直播

西宁王府井于 7 月启动首届城市消费季活动，以农业为基础、文旅为纽带、商业为平台，联合本地主流媒体构建传播矩阵，通过政企联动深化助农实效。一方面，承接政府旅游季消费补贴政策，叠加抖音团购优惠释放消费潜力；另一方面，与首旅集团旗下酒店、旅行社合作投放定制版门店游客手册，拓宽高原农产品展示窗口，打造青海特色文化消费地标。



案例

线上平台助农增收

王府井充分发挥全集团资源整合优势，创新构建“地方选品+全国分销”的跨区域协作模式：地方团队专注源头选品，严控特产质量，海口、成都、西宁等各地门店依托属地优势开展联营分销，将地方优质特产引入全国市场。同时，依托王府井 Online 线上商城代销功能，为果农搭建稳定销售渠道，形成线上线下联动、产销精准对接的助农长效机制。



社会贡献

社区共建

王府井集团将自身发展融入所在社区，通过就业促进、便民服务、文化建设、爱心公益等多种形式，与社区居民共建共享、共生共荣。

公司充分发挥零售行业就业吸纳优势，为属地社区提供大量就业岗位，此外，积极联合政府部门举办专场招聘会。截至目前，集团各门店为当地社区提供就业岗位累计超过一万个。

案例

临汾王府井尚城 UP TOWN 购物中心配合当地人社局，承办“人才夜市”及“暖冬招聘会”，吸引 104 家企业提供超 700 个岗位，现场参与超 4,000 人，初步达成就业意向 512 个。



各门店常态化开展“走进社区”便民服务活动，将贴心服务送到居民家门口。北京王府井奥莱 UPTOWN 联合华为、同仁堂、中国珠宝等品牌，深入周边社区开展电子产品咨询、健康义诊、首饰清洗、视力检测等便民服务，现场吸纳新会员并为合作商铺搭建招聘咨询平台。北京双安商场在雷锋日、妇女节、邻里节期间，为 7 个社区送去公益讲座、市集、义务理发、端午活动、安全课堂等 10 场服务，服务周边居民 790 余人次。西宁王府井城市奥莱开展 6 次“民生用品下社区”行动，覆盖 4 个周边社区，惠及居民 1,200 余户。北京贵友大厦通州店举办户外广场音乐会、重阳观影、国药养生义诊、AI 智能健康体检、银发嘉年华市集等系列活动，丰富社区居民文化生活。



北京双安商场 - 萨克斯公益课



北京双安商场 - 芳华里为老服务



北京贵友大厦通州店 - “国药养生义诊”、“AI 智能健康体检”活动

各门店立足地域特色与居民需求，常态化开展形式多样的文化共建活动，将商场打造为社区居民共享的文化客厅。



王府井 U 生活中心右安门店以非遗文化为主线，联合 19 个社区举办“大美非遗”主题运动会与手工体验，让文化传承与邻里互动相得益彰。

案例

长沙王府井购物中心围绕“深化社区链接、打造家门口的品质生活”核心策略，以“全龄友好、高频互动”为主线，推进社区共建、助力社区实现美好生活。本年度针对周边社区居民，围绕“银发族”“亲子家庭”核心客群，开展系列主题互动。如“无龄空间银发练习生招募暨 2026 长沙时装周银发超模团选拔赛”、“春日养生大团建中医义诊”、“无龄空间”公益课堂常态化、“PARK 暑期大课堂 10.0”、“湘雅附三教师节联动”等。其中“无龄空间银发超模”赛事联合长沙各大老年艺术团、周边社区招募近 1,000 人，最终成立 50 人银发超模团，走上 2026 年长沙时装周舞台。



案例

2025 年 1 月，郑州王府井百货熙地港店联合郑东新区如意湖办事处和河南省大河文化艺术中心书画院举办名家赠春联活动。



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，通过多元化的公益行动传递温暖、回馈社区，以国企担当践行社会责任。集团积极鼓励各门店联合属地政府及公益机构开展特色公益活动，并建立常态化支持机制，推动公益行动从“零散化”向“常态化、品牌化”转变。报告期内，公司总共开展 166 场志愿活动，志愿服务总时长为 1,098 小时，参与人数超 15,000 人，慈善捐赠 1.61 万元。

通过持续深入的公益实践，王府井集团赢得了社会各界的广泛认可。王府井旗下多门店获得“公益合作杰出单位”、“2025 年度爱心企业”等荣誉称号。



北京长安商场 - 2025 年度爱心企业



北京双安商场 - 公益合作杰出单位

案例

教育助学

乐山王府井购物中心携手“绿动乐山”青少年服务中心发起“书香传递·爱心筑梦”公益捐书活动，募集图书 340 本定向捐赠，同时募集 2,000 元爱心捐款资助 2 名家庭困难学生，并向乐山市特殊教育学校捐赠图书 340 本及爱心礼包 30 份。



扶弱助残

案例

王府井海垦广场购物中心与北京润保芳德公益基金会联合推出“彩虹熊熊·希望制造基地”公益快闪展览，通过集影像展览、故事分享、公益互动于一体的人文关怀影展，提升大众对肿瘤儿童群体的认知，鼓励社会温暖回应，推动爱心公益行动。



慈善捐赠

案例

各门店通过多种形式开展慈善捐赠，将爱心落到实处。北京双安商场通过公益市集活动捐赠 2,500 余元，“久久公益生活节”公益市集所得全额捐赠至“生命的礼物”项目，用于困境大病患儿医疗资助。贵阳国贸广场总店联合教培幼儿园开展儿童爱心义卖捐赠活动，募集善款 934 元捐赠给贵州省红十字会。



久久公益生活节

公益服务组织

案例

北京双安商场双安 LOHAS 公益志愿服务组织，在志愿北京上注册了志愿服务队，2025 年开展公益市集、便民服务志愿活动 20 余场。



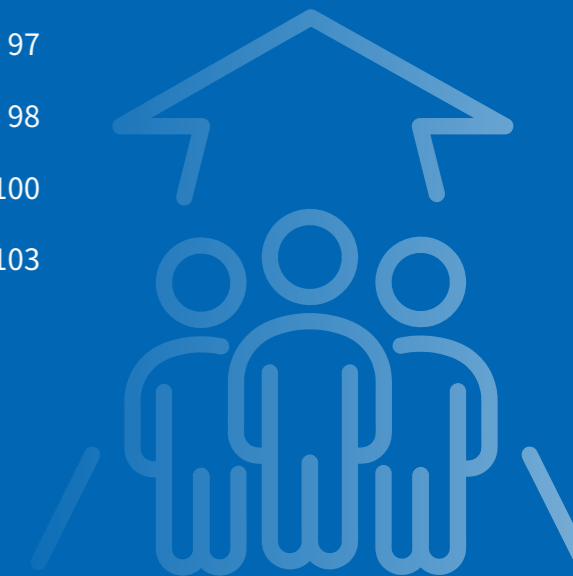
LOHAS 公益志愿服务组织



03

治理篇

公司治理	86
税务管理	97
党建引领	98
反商业贿赂及反贪污	100
反不正当竞争	103



公司治理

“公司治理”四要素分析

治理

王府井作为上市公司，始终将规范治理作为企业可持续发展的基石，严格遵循《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《企业内部控制基本规范》等法律法规和监管要求，不断完善公司治理结构，健全治理机制，提升治理水平。

公司构建相互制衡的治理结构，明确股东会、董事会和管理层的权责边界，形成决策科学、执行有力、监督有效的制衡机制，防止权力滥用，保障各方利益。

股东会

公司股东会作为公司最高权力机构，依法保障全体股东平等行使表决权、知情权与参与权，确保公司重大事项符合股东整体利益。

董事会

公司董事会作为核心决策主体，严格遵循《公司法》《公司章程》及《董事会议事规则》开展运作，下设战略与 ESG、薪酬与考核、审计及提名四个专业委员会，为其在重大战略、财务监督、人事聘任、薪酬考核等方面的决策提供系统性专业支持，持续提升董事会决策的科学性与治理透明度。

监事会（取消前）

公司监事会独立履行监督职能，通过对公司财务报告、内部控制及董事、高级管理人员履职情况的持续审查，强化事中事后监督机制，有效防范经营与合规风险。

管理层

公司管理层在董事会授权范围内全面负责公司日常经营，并通过与《高级管理人员薪酬与绩效考核管理办法》紧密衔接的激励约束机制，将岗位责任与个人绩效深度绑定，推动管理效能持续提升，确保公司战略与董事会决策得到有效执行。

关键绩效

股东会召开次数 **5** 次

股东会讨论审议事项数 **18** 项

董事会召开次数 **12** 次

董事会讨论审议事项数 **55** 项

监事会（取消前）审议议题数 **15** 项

监事会（取消前）召开次数 **4** 次

三会审议议题未通过次数 **0** 次

董事会有效性评估

董事会作为公司治理体系中的核心决策机构，其运作的规范性与有效性直接关系到公司治理水平。2025 年度，公司严格遵循《公司法》《公司章程》及《董事会议事规则》等规定，系统规范董事会及其下设各专门委员会会议的召集、召开与议事程序，确保决策流程依法合规、运转高效。公司根据《公司法》《上市公司章程指引》等相关法律、法规以及规范性文件的规定，结合公司实际情况，依法取消监事会设置，监事会的职权由董事会审计委员会行使，进一步精简治理层级、提升监督效能。

公司目前董事会成员共 11 名，含独立董事 4 名，职工董事 1 名。公司董事会成员的构成注重专业多元与能力互补，其背景覆盖财务、税务、管理、会计、投资、法律等多样化领域。这种复合型专业结构不仅赋予董事会深度的行业洞察与战略判断力，也从风险管控与专业支持层面，为公司的科学决策、规范治理和可持续发展奠定了扎实的治理基础。

公司严格遵循《上市公司独立董事管理办法》及内部《独立董事制度》等规定，独立董事在审计、提名、薪酬与考核等关键委员会中占多数并担任召集人，公司为其履职提供充分保障。独立董事勤勉尽责，深入调研公司经营与财务情况，独立发表意见、行使表决权，并对公司长期发展提出专业建议，有效发挥监督职能。为进一步完善治理结构，公司职工代表大会选举产生一名职工董事，使董事会能够更直接听取职工意见，在决策中体现员工视角，促进治理体系的包容性与代表性。

公司亦积极推进治理层的性别多元化，依据岗位要求与专业能力系统培养女性管理者，支持女性在董事会及高管团队中发挥重要作用。通过融入多元视角，公司持续优化治理结构与决策机制，增强其包容性、科学性与长期竞争力。

关键绩效

女性董事占比 **45.45%**

独立董事占比 **36.36%**

2026 年，公司将持续优化董事会构成，注重吸纳具备多元专业背景与行业经验的成员，鼓励董事充分发挥专业判断力，以提升董事会决策的前瞻性与科学性。此外，公司将致力于完善董事会及其与各治理主体之间的协同制衡机制，通过制度优化与流程再造，推动形成权责清晰、运转协调、制衡有效的治理格局，为公司长期规范运营与可持续发展提供坚实保障。

战略

王府井以可持续发展战略为引领，系统梳理治理领域的风险与机遇，着力打造专业高效的董事会作为科学决策中枢。依托“三道防线”内控体系与数字化管理工具，公司持续强化运营合规与信息透明，确保治理机制高效运行。

风险 / 机遇类型	风险 / 机遇描述	对公司的财务影响	影响大小	影响时间范围	应对措施
董事会与决策治理风险	<ul style="list-style-type: none"> 董事会结构失衡：董事会成员构成（如独立董事比例、专业背景）不合理，可能影响决策的科学性和监督的有效性。 决策机制失效：缺乏科学的议事规则和决策程序，可能导致重大决策（如投资、融资）出现失误或独断。 战略规划与管理风险：公司战略方向不清晰、频繁变动，或缺乏有效的战略落地与评估体系，影响长期发展。 	营业成本增加 营业收入减少 利润下降	高	短中期	<ul style="list-style-type: none"> 确保董事会成员具备互补的专业背景（战略、财务、技术等），并保障独立董事的实质比例与话语权。 严格执行《董事会议事规则》，重大决策前需经专业委员会前置研究与咨询。 重大投资项目必须进行强制性、详尽的可行性研究。
内部控制与合规风险	<ul style="list-style-type: none"> 内控体系缺陷：内部控制制度不健全或执行不力，可能导致财务报告失真、资产流失或运营效率低下。 合规与信息披露风险：未能及时、准确、完整地履行信息披露义务，可能引发监管处罚和声誉损失。 	营业成本增加	高	中期	<ul style="list-style-type: none"> 公司构建了系统化的制度体系与长效治理机制，通过完善内部控制制度、构建权责清晰的内部控制架构，推进“合规、内控、法律、风控”四位一体的闭环运行，有效防范财务失真与运营效率低下等内控风险。 通过定期报告与透明沟通管理市场预期。
政策机遇	领先 ESG 实践能提升在投资机构中的评级，吸引长期绿色资金。	营业收入增加	高	中长期	<ul style="list-style-type: none"> 将 ESG 理念嵌入公司运营过程中。 主动披露 ESG 相关报告、关注主流评级机构要求。

影响、风险与机遇管理

公司始终将健全的公司治理与内控合规体系作为战略发展的坚实底座。通过持续完善系统化管理架构与长效运行机制，我们不仅在动态中精准应对风险挑战，更将合规要求转化为治理效能，实现从被动防控向价值创造的跨越，以高水平治理锻造企业核心竞争力。

内控制度管理

内控制度建设

公司已逐步构建层次清晰的合规制度体系，包括《内部控制与风险管理制度》《合规管理制度》《合规行为准则》等基本管理制度、各类专项规定以及配套的指引、流程与表单。公司总部各职能部门依据基本管理制度要求，负责制定具体业务领域的专项管理办法，为整体运营提供统一规范。同时，各所属企业负责在此基础上，结合自身特点建立健全本地化制度体系，制定全员行为规范，并针对关键领域完善专项管理细则。

内部审计情况

审计稽查部坚持以全面监督为基础、以赋能业务为导向、以价值创造为目标，系统化开展审计工作，注重审计成果转化与落实，督促各单位严守合规底线，助力管理提质增效，支持公司转型升级与创新发展，切实履行内部审计在完善公司治理中的监督与服务职能。同时，审计稽查部定期（每半年及年度）向审计委员会报告工作进展。报告期内，公司未发生违法违规事项。

关键绩效

2025 年全年审计项目数 **15** 个

内部控制结构

公司经过多年持续的内控体系建设与完善，形成良好的内部控制环境。公司现已建立了完整的内部控制制度体系，建立了以全面风险为导向的内部控制管理体系，包括公司级内部控制体系和所属企业内部控制体系两个层级，切实做到防范、规避风险，为实现公司的发展提供良好的内部治理保障。目前公司内控制度包含经营管理制度、财务管理制度和综合管理制度等三方面，覆盖公司治理、组织结构、发展战略、人力资源、ESG 管理、企业文化、信息披露、内部审计等公司层面以及资金管理、筹资管理、投资管理、资产管理、采购业务、销售业务、工程、招标管理、合同管理、对外担保、关联交易、财务报告、预算管理、信息系统管理等重要业务层面的内部控制，构建了统一规范、可持续优化的内部控制体系架构，贯穿决策、执行和监督全过程。此外，公司建立了内控体系动态调整机制，不断完善和建立内控制度及配套流程等具体内容，为内控管理的有效性提供了重要保证。公司持续开展内控体系评价工作，将合并范围的分子公司全部纳入公司内控体系评价范围。对销售与收款、采购与付款、货币资金的内部控制、关联交易的内部控制、对外担保的内部控制、募集资金的内部控制、重大投资的内部控制、信息披露的内部控制、对子公司的管理控制等高风险领域定期进行控制有效性测试。

合规管理

合规制度体系

公司已构建系统化、分层级的合规制度体系，涵盖以《合规管理制度》《合规行为准则》为核心的基础性制度，以《合规举报管理办法》为代表的专项制度，以及配套的指引、流程与表单文件。截至报告期末，公司已颁布并执行的管理制度达 280 项，全面覆盖经营决策与日常运营各环节。

公司通过持续完善制度架构、规范合规运作流程、深化合规文化建设，实现合规管理与业务开展深度融合。在此基础上，公司着力构建契合战略发展、体系健全、运行有效的合规管理体系，形成权责清晰、管控有序、监督有力的长效治理机制，全面提升依法治企与风险防控能力，保障企业依法合规稳健经营。

同时，公司积极推进合规管理向各层级、各业务单元纵深延伸，系统性开展全覆盖的合规体系建设，并建立健全法治建设与合规管理考核评价机制，以考核促落实，持续推动所属企业提升合规管理体系建设的实效性与系统性。

合规审查机制

公司已建立贯穿经营管理全流程的合规审查体系，总法律顾问作为核心成员参与重大决策，通过列席党委会、董事会、总裁办公会及相关专题会议，对决策事项的合法合规性进行前置性法律审核，并提供专业风险防范建议。

公司明确规章制度制定、重大决策、重要合同签署等关键经营管理行为必须履行法务合规审查程序，未经审核不得实施。另外，在总裁办公会议题预审、合同审批、制度发布、授权申请、采购立项等重要管理流程中，公司均将合规审查设为必经节点。

关键绩效

2025 年共计审查

规章制度 **37** 项

合同 **400** 余个

授权申请 **80** 余项

采购立项申请近 **200** 项

合规文化培训

公司将合规培训与文化培育视为公司稳健发展的关键支撑，并将培训参与情况纳入法治建设考核体系，形成常态化推进机制。

一方面，公司通过系统组织法律法规、行业规范及内部制度的专项培训，持续强化全员合规意识与专业能力，保障业务运营规范透明。培训内容涵盖风险识别、流程规范与案例警示等，引导员工自觉遵守规守纪。

案例

针对区域中心合规管理，公司组织召开合规管理建设培训会，通过工作方案解读、试点经验分享及专题讲解，推动区域合规工作精准落地。培训强化全员合规意识，压实各级责任，构建联动格局，为区域高质量发展筑牢合规根基。



另一方面，公司还积极组织所属企业参加国务院国资委、北京市国资委等上级监管单位开展的各项合规专题培训，包括劳动合同法主题、《民法典》主题、职务犯罪罪名解读主题等课程，全面推动合规理念内化于行，着力构建“全员合规、主动合规”的文化氛围，为公司高质量发展奠定坚实基础。



参加北京市国资委京企云帆法治讲堂

2025 年关键绩效

规范治理、合规培训总时长约 **80** 小时

规范治理、合规培训总人数约 **3,500** 人

风险管理

风险管理目标

公司风险管理工作旨在构建符合战略发展需要、系统规范且运行有效的全面风险管理体系，形成权责清晰、管控科学、运作有序、监督有力的常态化运行机制，从而保证公司经营管理合法合规、资产安全、报告及相关信息真实完整，提高经营效率和效果，促进公司实现发展战略。

风险管理体系

公司致力于构建“合规、内控、法律、风控”四位一体体系建设，通过系统化的制度建设、精细化的日常管理与深层次的文化培育，将合规、内控、法律与风控等职能统筹整合，推动风险管理与业务流程全面融合。公司通过将合规要求贯穿业务流程，以内控机制固化管理标准，以法治思维规范决策运行，以前瞻性风险管理预警并防范潜在隐患，形成贯穿业务全链条、岗位全角色、管理全过程的闭环运行体系，从而系统性增强公司治理效能与风险应对能力。

董事会

公司风险管理的最高决策机构，对公司风险管理工作的有效性负责，发挥定战略、作决策、防风险作用

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

公司风险管理的综合协调、组织部门

审计稽查部

风险管理的监督与评价机构

信息技术部

风险管理的信息技术支持部门，负责建立与公司管理要求相适应的信息系统

其他部门及所属各企业

按照总体安排，配合完成本部门或企业的风险管理工作

风险管理措施

文化建设

公司将风险防范文化纳入企业文化建设全过程，树立正确的风险防范理念，增强员工风险防范意识。

管理规划

风险管理规划包括制定管理总体规划、实施方案、确定风险度量方法等工作，同时根据风险评估结果，不断调整和修订风险管理规划。风险管理年度工作计划由公司法务与合规管理部制定。

风险识别

公司根据战略目标和业务活动特点，针对各项重要业务及流程开展潜在风险识别工作，重点关注战略风险、财务风险、市场风险、运营风险、法律及合规风险。

风险评估

由公司法务与合规管理部组织实施，公司进行风险评估时，评估风险发生的可能性、风险产生的影响程度，通过对各项风险进行比较，列出重大风险并初步确定优先管理顺序和策略。

风险应对

公司根据自身情况，制定风险管理应对措施和流程，建立健全风险预警机制，完善对风险发生事前、事中、事后的内部控制。

信息沟通

公司及所属各企业建立日常信息与沟通机制，确保风险管理所需的内外部信息被识别、获得并以一定形式及时传递，以便员工履行职责。

风险应对

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。

公司依据自身经营特点，建立了系统的风险管理机制与应对流程，形成覆盖事前预警、事中管控与事后改进的闭环内控体系，确保各项制度的合理设计与有效执行。通过综合运用手工与自动控制、预防性与发现性控制相结合的手段，公司基于风险评估结果将风险控制在可承受范围内，并在控制措施设计阶段遵循风险管理原则，科学选择或组合适用控制方式。

风险管理报告机制

公司根据《内部控制与风险管理制度》《重大信息内部报告制度》等内控制度，建立了覆盖公司及各所属单位的重大经营风险报告工作机制，公司一旦发生重大风险事件，须按规定及时向业务主管部门、上级公司及市国资委等相关部门报告。

公司风险报告分为年度综合报告和重大事项特殊报告。对于年度综合报告，公司各部门及所属企业按照公司法务与合规管理部要求时间报送，由法务与合规管理部分析整理后，形成公司年度风险管理报告，提交总裁办公会审批。对于重大事项特殊报告，由主管职能部门根据实际情况编制，报送风险管理部门审核后，由其呈报相应决策机构审议。此类报告重点关注突发事件及重大决策事项，内容需简明扼要，一般包括但不限于风险描述、评估分析、应对策略、现有应对措施和后续应对计划等要素。

指标与目标

公司旨在构建专业多元、权责清晰的公司治理架构，以提升决策科学性与监督效能，将 ESG 理念深度融入公司战略与决策，提升可持续发展能力；提升公司治理透明度，规范信息管理。2025 年 8 月，公司股东大会审议通过取消监事会并修订《公司章程》的议案，原监事会职权由董事会审计委员会承接；公司修订《董事会战略与 ESG 委员会实施细则》，明确委员会负责对公司中长期发展战略、重大战略性投资及可持续发展相关事宜进行研究并提出建议；报告期间，公司未因信息披露违法违规行为受到监管部门处罚。

信息披露及投资者关系管理

信息披露

公司严格遵守《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规及《公司章程》的规定，持续规范履行信息披露义务，确保所发布信息真实性、准确性、完整性、及时性与公平性，切实维护投资者权益。为此，公司建立了包括《信息披露制度》《重大信息内部报告制度》《年报披露重大差错责任追究制度》在内的系统化信息披露制度体系，明确各类报告的审议程序与披露标准，并指定董事会秘书负责信息披露事务。2025 年度，公司信息披露工作运作规范，未发生因信息披露违法违规行为受到监管部门处罚的情况。

关键绩效

披露定期报告 **4** 份

披露临时公告 **92** 份

2024-2025 年信息披露交易所评级 **A**

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》及交易所相关规则等，制定了《投资者关系管理制度》等内部制度，以市值管理为核心，构建多元投资者关系体系。通过多渠道、多层次与投资者沟通，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。

公司重视投资者关系管理工作。2025 年，公司召开了 2024 年度暨 2025 年第一季度业绩说明会、半年度业绩说明会和年度业绩说明会。

投资者关系



8,991.45 万元
年度利润分配金额



33.48%
占归属于上市公司股东净利润的比例



389 次
e 互动回复次数



3 次
业绩说明会次数

股东权益保护

股东会及权益保护

为系统构建公平、透明的股东会议事环境，公司通过制度规范、程序公开与多维监督相结合的方式，确保股东会决议过程公正、结果公开。表决程序严格遵循《公司法》《证券法》及交易所自律规则，并设置中小股东投票便利机制，切实维护全体股东特别是中小投资者的合法权益。

股东会决议公开公正保障具体包括以下四大核心机制：

法定程序

公司所有临时股东会均由董事会依法召集，严格依照规定提前发布会议通知，明确载明会议安排、审议事项及表决方式等信息，充分保障股东的知情权与参会权。

律师独立见证

公司股东会聘请独立律师事务所进行全程见证并出具法律意见书，对会议召集程序、出席人资格、表决程序及决议效力进行确认。

网络投票

公司全面采用现场投票与网络投票相结合的方式进行股东会表决，股东可通过交易所网络投票系统便捷行使表决权，有效突破地域限制，显著提升股东特别是异地股东的参与便利性与决策参与度。

中小股东单独计票

对于涉及公司重大利益的事项，公司对中小股东表决结果进行单独统计并披露，确保其投票意向得到清晰反映与充分尊重。同时，股东会决议中详细披露董事、高级管理人员的出席情况，进一步增强会议程序的公开性与可靠性。

实际控制人及控股股东认定

公司的控股股东为北京首都旅游集团有限责任公司，实际控制人为北京市人民政府国有资产监督管理委员会。公司建立了系统完整的业务体系，具备独立自主的经营能力。在业务运营、人员、资产、组织及财务等关键领域，公司与控股股东、实际控制人之间权责清晰、完全分离，从制度与实践层面确保了运营的独立性。

2025 年度，公司控股股东严格遵循《公司章程》及相关法律法规，依法合规行使股东权利，通过股东会等治理平台参与公司决策，未发生越权干预经营或损害公司独立性的情形。报告期内，公司与控股股东及其关联方之间不存在资金占用或资产不当使用的情况，有效维护了公司及全体股东的合法权益。

薪酬管理

公司依据《公司法》《上市公司治理准则》及《公司章程》等规定，系统制定了《董事会薪酬与考核委员会实施细则》与《高级管理人员薪酬与绩效考核管理办法》，对薪酬管理体系进行全方位规范。该等制度旨在确保薪酬分配机制的公平性与合理性，为完善公司治理、促进长期稳定发展提供坚实的制度保障。

对象	薪酬管理机制	主要程序
高级管理人员	公司高级管理人员薪酬由基本薪酬、绩效薪酬组成，其中绩效薪酬中包含当年绩效薪酬及延期绩效薪酬，基本薪酬按月发放，当年部分绩效薪酬将在下一年度兑现，延期绩效薪酬在任期结束后考核发放。	<ul style="list-style-type: none"> 方案制定：公司董事会薪酬与考核委员会参照战略发展规划、年度工作计划等制定公司高级管理人员年度薪酬方案，报董事会审议。 考核与发放：考核时，公司高级管理人员将向董事会薪酬与考核委员会以及国资管理部门汇报年度工作情况，董事会薪酬与考核委员会依据公司经济指标完成情况及高级管理人员个人管理指标完成情况进行综合考评，据此提出绩效收入发放方案建议，报国资管理部门批准后提请董事会审议，董事会审议通过后发放。
独立董事	领取独立董事津贴，不适用绩效薪酬体系。	津贴标准结合公司实际情况、行业及地区经济发展水平制定，由董事会审议后提交股东会表决通过。
职工监事（取消前）	报酬按公司内部薪酬管理制度执行。	依照公司统一的薪酬管理规定确定与发放。

税务管理

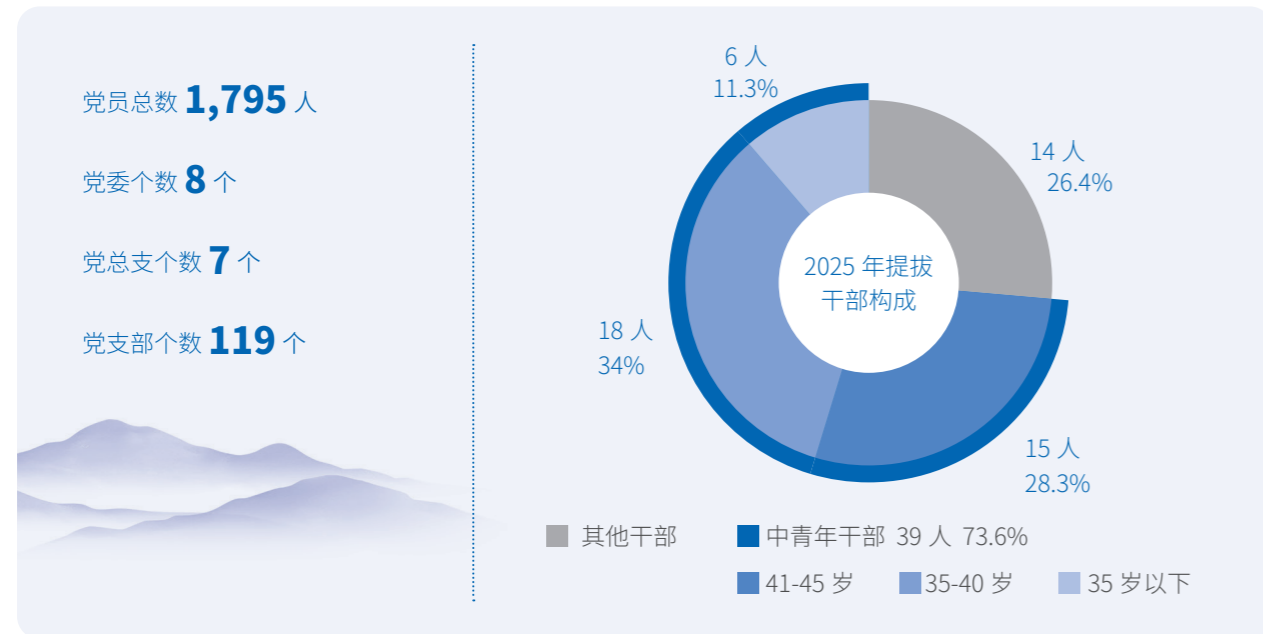
公司严格遵循国家《税收征收管理法》《企业所得税法》等法律法规，以及上级单位《税务管理办法》《纳税申报细则》，构建了系统化的税务管理机制，通过定期识别、评估与管控税务风险，公司能及时发现并整改潜在问题，有效减少违规隐患。同时，公司将依法诚信纳税视为履行企业公民责任的核心，持续完善税务管理体系，确保各项税费准确、及时、足额缴纳，以实际行动支持公共服务优化与社会资源的公平配置。王府井集团 2025 年纳税总额为 11.13 亿元。

为保障税务管理的有效执行，公司建立了常态化的政策传递与风险防控机制：（1）定期对最新税收法律法规进行系统梳理与分析，编制并向集团内各单位下发税务政策动态通讯，以保障政策学习的及时性与一致性；（2）组织开展针对性的专项税务政策培训，提升相关人员的专业能力；（3）定期启动覆盖全面的涉税风险自查工作，主动识别并防范潜在的税务不合规风险，从而确保公司税务处理的规范性与稳健性。

党建引领

党建基本情况

公司持续强化党组织体系建设，着力提升基层党组织的政治引领与组织效能。2025 年，公司紧扣“两个覆盖”目标要求，扎实推进党组织建设工作，调整 22 个党组织建制及构成，督促指导 25 家党组织完成换届选举工作。同时，公司发展党员 29 名，预备党员转正 41 名，提拔使用干部 53 名，中青年干部占比 73.6%，高管队伍平均年龄下降一岁，进一步优化了干部队伍结构，提升履职效能。



党建制度建设

公司持续推进党建工作的制度化与规范化建设，注重将制度优势转化为治理效能。报告期内，公司对《全面从严治党（党建）考核工作实施办法》等制度进行了系统化修订，通过健全权责清晰、程序规范的决策与执行机制，为党建工作的高质量开展提供了坚实的制度保障。

党建融合

党建融入公司治理

公司通过制度与机制建设，将党的组织优势全面嵌入公司治理，实现党的领导在决策、执行和监督各环节的常态化运行。2025 年，公司召开党委会 31 次，审议研究落实议题 294 项，前置研究讨论重大经营管理事项 152 项，充分发挥党委在战略引领、重大决策和执行保障中的核心作用。另外，公司推动所属企业建立分层分类、动态调整的“三重一大”决策事项清单管理机制，并系统构建与之配套的数字化决策管理平台。通过信息化体系的全面部署与协同运维，公司实现对 22 家分子公司“三重一大”决策过程的穿透式监督与系统化管控。

党建融入经营发展

公司系统推动党建工作与企业经营发展的深度融合。一方面，紧密围绕年度党委重点任务与经营核心事项，编制并实施党建工作“一本账”，实现党建任务与业务工作同步规划、资源统筹配置、成效协同显现。另一方面，公司与 35 个直属党组织签订全面从严治党责任书，逐级压实主体责任，通过可量化、可追溯的具体举措，推动全面从严治党向纵深发展，实现责任落实具体化、考核评价精准化。

党建融入人员管理

公司扎实推进党建工作向基层发展，通过将党建融入人员考核与管理，提升党建工作质量。公司通过现场检查与动态抽查相结合的方式实现全覆盖，系统开展过程性与结果性评估，并同步推动问题整改与成效提升。在此基础上，公司全面实施党组织书记抓基层党建述职评议考核，重点围绕政治建设、党建责任落实、党建与业务融合成效以及党风廉政建设等重点领域，对各直属党组织年度工作进行综合检视与评价，形成述、评、考、用联动的闭环管理体系。

党建宣传教育

对内，公司党委严格落实“第一议题”制度，坚持学用结合、知行合一，推动学习成果转化为实践中破解难题、推动工作的具体举措。

关键绩效

党委开展学习 **31** 次 党委理论学习中心组学习 **26** 次 党委理论学习中心组交流研讨 **16** 次

基层党组织书记及党务工作者培训班

覆盖各级党组织书记、党群工作部门负责人、党务工作人员 **130** 余人

对外，公司把思想引领、传播塑造、凝心聚力作为宣传工作的核心，通过不同渠道和方式宣传企业文化，持续巩固“WJ火龙果”微信公众号、《一团火时报》数字报等宣传主阵地，推出紧密围绕企业“三化”建设与转型升级重点任务和重要成果的一系列深度报道，以公司七十周年庆展开全景式宣传矩阵，同时围绕国家战略与公众关切积极联动权威媒体开展重点报道。

关键绩效

公众号 **256** 期

报道 **802** 篇

数字报 **24** 期



2025 年 3 月，北京市百货大楼党委全体班子成员召开深入贯彻中央八项规定学习教育活动部署会。



2025 年 6 月，王府井集团总部第五党支部党员 14 人，参观廉政教育基地，纪晓岚故居。



2025 年 9 月，友谊商店党支部全体党员共计 40 余人，参观抗日战争纪念馆。

反商业贿赂及反贪污

廉洁制度建设

公司持续完善廉洁合规治理架构，已系统制定《管理人员廉洁从业规定》《合规管理制度》《合规行为准则》《合规举报管理办法》等一系列制度文件，明确要求公司在所有商业活动中恪守公平诚信原则，坚守商业道德，依法合规地与供应商、服务商、承包商、客户及合作伙伴建立并维护商业关系。

公司党委书记履行全面从严治党的第一责任人职责，领导班子的其他成员落实“一岗双责”，健全各负其责、统一协调的工作机制。同时，公司成立党风廉政建设和反腐败工作协调小组，成员包括党委工作部、纪检监察办公室、审计稽查部、法务与合规管理部、董事会办公室和其他行政及业务部门等多个部门负责人，在集团党委的领导下，系统推进相关工作。通过强化党内监督的引领作用，整合纪检监察监督、巡视巡察监督、出资人监督、审计监督、职工民主监督及社会监督，构建起“六位一体”的贯通协同监督体系，推动各类监督机制深度融合、高效联动，形成常态化、长效化的综合监督合力。

廉洁管理措施

2025 年，公司纪委将廉洁主题教育活动纳入全面从严治党工作体系，以“清风扬正气，廉润王府井”为核心主题，持续创新廉洁文化的教育载体与宣导形式。通过系统化、沉浸式的廉洁文化浸润，引导全体干部员工明晰纪律红线、强化廉洁从业意识、筑牢反腐思想根基，积极构建敬畏法纪、严守规章、风清气正的企业生态，为公司的稳健发展提供坚实保障。

关键绩效

与直属企业纪检组织负责人签订个性化《全面从严治党监督责任书》**31** 份

组织各级领导班子成员、重要岗位管理人员签订个性化《廉洁承诺书》**3,392** 份

对外反腐监管

公司推动与供应商、合作方深化廉洁共建，覆盖公司所属 70 家企业，通过联合开展主题党日、组织参观廉洁教育基地、签订《廉洁共建协议》、实施问卷调查及举办座谈交流等多种形式，系统构建诚信合作、合规履约的协同机制。这些举措将廉洁要求嵌入业务全流程，强化了内外监督与风险共防，形成了常态化、立体化的廉洁履约体系，有力促进了产业链的清风正气与可持续合作。

腐败事件应对

公司纪委牵头组建监督中心，开展专项监督和日常监督工作。公司将反腐败工作开展情况纳入民主生活会对照检查与年度述职述廉的关键环节，接受监督和民主评议，并将廉洁自律情况作为干部考核的核心指标，其结果作为对其任免、奖惩的重要依据。

管理人员违反反商业贿赂、反贪污腐败规定的，视情节轻重，由有关部门按照管理权限分别给予处理。对于其中的共产党员，视情节轻重，依照《中国共产党纪律处分条例》给予相应的党纪处分。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。上述人员获得的不正当经济利益，应当责令清退；给公司造成经济损失的，应当依据国家或者公司的有关规定承担经济赔偿责任。

关键绩效

与贿赂或腐败有关的法律诉讼造成的金钱损失总额 **0** 万元员工参与反商业贿赂及反贪污培训比例 **100%**员工由于腐败而被开除或受到纪律处分的事件数 **0** 件员工参与反商业贿赂及反贪污培训总人数 **3,261** 人管理层参与反商业贿赂及反贪污培训比例 **100%**管理层参与反商业贿赂及反贪污培训总人数 **1,990** 人反商业贿赂及反贪污相关培训总时数 **5,268** 小时已审结的贪污公开诉讼案件数 **0** 件

廉洁举报机制

公司依据《合规举报管理办法》等制度，设立了多元化的举报渠道，包括信函、电子邮件、电话及面谈等形式。受理部门及人员严格遵循举报人保护原则，对举报信息采取保密措施，规范传递路径，控制知情范围，并妥善保管相关材料。核查过程中，将在确保举报人身份不被泄露的前提下，依法依规开展调查核实。

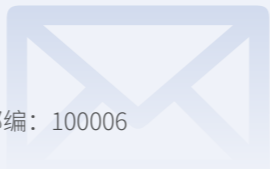
公司纪检监察部门完善信访举报工作的内控机制，明确专人负责信访举报件的接收、登记；在办理环节，严格按照权限和流程依规处置，实行闭环管理，确保件件有着落、事事有回音。同时，纪检监察部门严格执行信访举报工作纪律，对信访举报件做到“五个严禁”：严禁私存不交、严禁擅自处置、严禁扩大知情范围、严禁推脱不办、严禁以信谋私。

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



反不正当竞争

反不正当竞争制度体系

为全面贯彻国家反不正当竞争法律法规，构建规范有序的市场经营秩序，公司建立了系统化的合规管理体系，制定并实施了《合规管理制度》《合规行为准则》等一系列专项制度。这些制度明确了反不正当竞争工作的管理与监督要求，界定了各类不正当竞争行为的定义，并对其设置了全面、严格的禁止性规定。公司要求所有经营活动必须在法律框架内运行，坚守公平竞争底线，主动维护健康的市场环境，通过制度化确保业务开展全过程的合法性与正当性。

2025 年，公司无新发不正当竞争相关行为导致的诉讼或重大行政处罚。

反不正当竞争措施及控制

公司遵循公平竞争原则，在法律法规框架下开展良性市场竞争，在并购活动中严格遵守反垄断相关法律法规。同时，公司禁止与竞争对手串通或共同参与具有不正当目的或影响的行为，包括形成价格联盟、破坏招投标程序或分割市场等。公司具体经营行为须符合《反不正当竞争法》等规定，严格禁止以排挤竞争为目的的低于成本销售行为；规定无正当理由不得强制搭售商品、服务或附加不合理条件；同时明确杜绝假冒混淆、虚假宣传、串通投标及商业贿赂等不正当竞争行为，自觉维护健康有序的市场环境。

反不正当竞争培训

报告期间，王府井积极参加北京市国资委组织的“京企云帆法治讲堂”，围绕反垄断法与反不正当竞争法开展专项学习，系统掌握相关法律法规的合规要点与实操风险。通过政策解读、案例分析及合规指引，公司进一步强化了依法合规经营意识，有效提升了在市场竞争中的法律风险识别与防范能力，为筑牢合规防线、推动高质量发展奠定了坚实法治基础。

关键绩效

报告期内因公司不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的涉案金额 **0** 万元未决或已完成的关于不当竞争行为且已被确定为参与者的法律诉讼数 **0** 件

太原王府井城市奥莱
公平竞争推文宣传

ESG 数据表

维度	指标名称	单位	2025 年数值
环境维度	直接温室气体排放量 (范围一)	吨二氧化碳当量	54,616.38
	间接温室气体排放量 (范围二)	吨二氧化碳当量	428,797.02
	温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	483,413.41
	温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.48
	电力使用量	万千瓦时	70,992.88
	单位面积电力使用量	千瓦时 / 平方米	146.95
	热力使用量	百万千焦	391,695.94
	柴油使用量	吨	2.31
	汽油使用量	吨	21.04
	天然气使用量	立方米	5,299,998.53
	能源消耗总量	吨标煤	107,436.16
	能源消耗强度 (单位营收)	吨标煤 / 万元	0.11
	外购绿电量	万千瓦时	779.43
	节能技术改造总投入	万元	148.89
	总耗水量	吨	5,088,878.70
	耗水强度 (单位营收)	吨 / 万元	5.01
	耗水强度 (单位面积)	吨 / 平方米	1.05
	节水量	吨	263,725.60
社会维度	员工总数	人	9,518.00
	女性管理者比例	%	32.84

维度	指标名称	单位	2025 年数值
社会维度	市级及以上在职劳模人数	人	23
	少数民族员工比例	%	8.08
	残疾员工	%	0.56
	属地员工占比	%	100
	退伍复原军人占比	%	2.03
	员工医疗救助总投入	万元	18.86
	员工助学金总投入	万元	2.76
	帮困慰问金总投入	万元	13.08
	员工救助总投入	万元	31.22
	员工培训总投入金额	万元	192.82
	员工培训总时数	小时	84,522
	员工人均培训时数	小时	11
	员工培训覆盖率	%	77.42
	高级管理层受训人数占比	%	100
	新员工受训人数占比	%	100
	员工体检覆盖率	%	77.72
	安全演练总场次	场次	2,126
	安全生产事故数	件	0
安全隐患排查与整治数	件	20,173	
安全演练参与总人次	人次	94,052	
安全培训覆盖率	%	100	

维度	指标名称	单位	2025 年数值
社会维度	安全培训总场次	场次	5,715
	安全培训总人次	人次	301,206
	公司为保障安全生产投入的资金总额	万元	8,616
	新增职业病人数	人	0
	员工因工伤事故死亡人数	人	0
	员工因伤损失的工作日数	天	2,284
	客户投诉总数	件	11,689
	收到有关产品与服务的投诉数目	件	6,869
	客户投诉回应率	%	100
	客户投诉解决率	%	100
	客户投诉平均解决时长	小时	31
	客户投诉平均回应时长	小时	5
	数据安全及客户隐私相关培训次数	次	20
	新增商标数量	件	11
	与重点供应商会议沟通	场	50 余
	行业交流次数	次	36
	助力乡村振兴资金	万元	81.77
	志愿活动场次	场	166
	志愿服务时长	小时	1,098
	慈善捐赠金额	万元	1.61
治理维度	股东会召开	次	5
	董事会召开	次	12

维度	指标名称	单位	2025 年数值
治理维度	监事会（取消前）召开次数	次	4
	三会决议未通过次数	次	0
	女性董事占比	%	45.45
	独立董事占比	%	36.36
	全年审计项目	个	15
	规范治理、合规培训总时长	小时	约 80
	规范治理、合规培训总人数	人	约 3,500
	年度利润分配金额	万元	8,991.45
	占归属于上市公司股东净利润的比例	%	33.48
	e 互动回复次数	次	389
	业绩说明会次数	次	3
	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
	员工参与反商业贿赂及反贪污培训比例	%	100
	员工由于腐败而被开除或受到纪律处分的事件数	件	0
	员工参与反商业贿赂及反贪污培训总人数	人	3,261
	管理层参与反商业贿赂及反贪污培训比例	%	100
	管理层参与反商业贿赂及反贪污培训总人数	人	1,990
	反商业贿赂及反贪污相关培训总时数	小时	5,268
	已审结的贪污公开诉讼案件数	件	0
	报告期内因公司不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的涉案金额	万元	0
未决或已完成的关于不正当竞争行为且已被确定为参与者的法律诉讼数	件	0	

对标索引表

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	/
公司基本情况	
公司介绍	/
企业文化	/
公司业务介绍	/
2025 大事记	/
年度荣誉	/
议题重要性评估	
双重重要性分析	第五条
利益相关方沟通	第九条、第五十三条
议题重要性分析结论	第五条
公司可持续发展治理	
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
可持续发展管理战略	第十二条
ESG 风险管理	第十一条、第十二条
ESG 能力提升	第十二条
环境篇	
应对气候变化	第二十一条至第二十七条
环境合规管理	第三十三条

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）》
污染物及废弃物管理	第三十条、第三十一条
能源资源利用	第三十四条至第三十六条
循环经济	第三十七条
绿色运营	第二十条、第二十八条
生态与生物多样性保护	第三十二条
社会篇	
员工权益	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	第四十一条、第四十二条
科技伦理	第四十三条
合作共赢	第四十五条、第四十六条
乡村振兴	第三十八条、第三十九条
社会贡献	第三十八条、第四十条
治理篇	
公司治理	第五十一条
税务管理	/
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
关键绩效表	/
对标索引表	/



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：8610-85291188

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