



# 2024

## 环境、社会及治理报告

Environmental, Social and Governance Report

向“新”而行 奋楫高质量发展



# 报告导读

本报告是上海百联集团股份有限公司（以下简称“百联股份”“公司”“我们”）对外公开发布的第2份环境、社会及治理报告（以下简称“本报告”或“ESG报告”），在发布本报告之前，公司已连续发布9份社会责任/ESG报告。本报告旨在以透明公开的方式披露公司在环境、社会及治理方面的投入和绩效表现，以回应各利益相关方对于公司可持续发展的关注和期望。



## 报告范围及边界

本报告为年度报告，涉及时间范围为2024年1月1日至12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容往前后年度适度延伸。涉及组织范围为百联股份总部、成员企业和控股子公司\*。

## 报告编制参考

### 国务院国资委

《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》

### 财政部

《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》

### 上海市国资委

《关于本市国有企业更好履行社会责任的若干意见》

### 上海市国资委

《上海市国有控股上市公司ESG指标体系（1.0版）》

### 上海证券交易所

《上市公司自律监管指引第1号——规范运作》

### 上海证券交易所

《上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》

### 中国企业改革与发展研究会、责任云研究院

《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之一般框架》

### 联合国可持续发展目标（SDGs）

### 全球报告倡议组织

《可持续发展报告标准（GRI Standards）》

## 质量保证

本报告披露的信息和数据来源于企业统计报告和正式文件。本报告中有关数据所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。公司承诺本报告不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对内容的真实性、准确性和完整性负责。

\* 除财务数据、主营业务统计外，其他内容均不包括旗下控股的联华超市股份有限公司、上海三联（集团）有限公司。

## 编制流程



## 报告获取

本报告为中文版本，可登录上海证券交易所网站 (<http://www.sse.com.cn>) 和上海百联集团股份有限公司网站 (<http://www.bailian.sh.cn>) 下载获取。

## 联系方式

如您对本报告的内容有疑问或建议，欢迎来电或来函，联系方式如下：

### 上海百联集团股份有限公司

地址：上海市六合路58号新一百大厦

邮编：200001

电话：021-63223344

传真：021-63517447

网站：[www.bailian.sh.cn](http://www.bailian.sh.cn)

# 目录

# 24

董事长致辞	04
数说 2024	06
走进百联股份	07
ESG 管理	12
责任聚焦	20
坚持党建引领，汇聚红色动能	20
于“守创”中助城市更新，于“破立”间见潮活新生	22

## 高效发展 “联”续更稳健的治理

规范公司治理	26
资管商管双轮驱动	32
打造卓越服务	33
提升数字化能力	37

# 40

## 绿色发展 “联”创更长青的生态

完善环境管理	42
应对气候变化	45
推进绿色运营	46
加强环保宣贯	48

# 50

## 协同发展 “联”接更美好的未来

坚持以人为本	52
携手伙伴同行	61
倾情回馈社会	64
未来展望	70
附录	72



# 董事长致辞



上海百联集团股份有限公司党委书记、董事长  
张申羽

在百年变局加速演进的今天，可持续发展已成为全球企业的共同命题。作为扎根上海七十载的国有商业零售领军企业，百联股份始终坚守“持续创造你身边的美好生活”的企业使命，以国务院国资委《提高央企控股上市公司质量工作方案》为指引，深入实施国企改革三年行动。秉承“向未来、可持续、共生长”的长期主义发展理念，围绕高质量发展总体目标，发挥自驱敏捷市场化主体作用，积极推动重点事项落地见效，企业活力动力显著增强，多个领域取得阶段性成果。将

ESG 理念深度融入发展战略，生动诠释了国有企业在高质量发展中的先锋担当。

**筑牢治理根基，激活改革内生动力。**完善的现代化治理体系是企业行稳致远的压舱石。我们严格遵守法律法规，将党的领导融入公司治理，优化决策流程，保障决策的科学性与高效性。不断完善内控体系，推进合规管理体系建设，强化知识产权保护，营造公平有序的市场环境。坚持信息透明，加强沟通交流，通过举办业绩

说明会、投资者走进上市公司等活动，有效传递公司价值，增强投资者信心。制定《上海百联集团股份有限公司 ESG 三年战略规划》，明确 ESG 发展战略与发展目标，以及未来三年 ESG 工作的重点方向。2024 年，凭借规范的治理实践，公司荣获第十九届中国上市公司董事会“金圆桌奖”——“公司治理特别贡献奖”。

**重塑商业生态，点燃城市消费引擎。**我们积极把握上海国际消费中心城市建设重大机遇，以创新来传承，睿变突破。在存量商业发展的破局中延续情怀、阐释新语，第一百货商业中心引入新兴潮活艺文业态，丰富了南京路沿街图景；上海妇女用品商店携“LADY 淮海”女性社群品牌归来，获评“果然很 SHE”；106 岁的永安百货作为文化传播载体，与巴黎莎玛丽丹共同举办“HERITAGE NEXT 大美映·像”非遗创新双城展，让经典百货在中法文化交流中相互启发；百联 ZX 造趣场“新番启幕”，打造次元生活方式与商业场景融合的全新“领域”。我们聚焦商业地标打造、商业模式创新、商业品牌振兴以及商业组织力激发，构筑可持续的发展能力。

**践行“双碳”战略，绘就绿色发展画卷。**2024 年，是百联股份积极践行绿色发展理念，打造可持续生态的重要一年。我们坚持创建绿色商场、探索绿色租赁新模式，持续完善能源及环境管

理体系，倡导可持续消费，共创美好绿色健康生活。同时，我们推进能源管理体系认证工作，积极探索可再生能源利用，加大节能减排及绿色电力购买力度；不断强化节水举措，严格把控废水、废气、固体废弃物处理，确保达标排放，减少对环境的负面影响。

**厚植人文情怀，共绘美好生活图景。**我们始终将员工视为企业发展的核心动力，积极投身社会公益事业，全力促进社会和谐发展。我们保障员工合法权益，构建完善的薪酬福利体系，加强民主管理，通过丰富多样的培训课程、清晰的晋升渠道，助力员工实现自我价值，加大安全生产投入，强化安全培训。积极履行社会责任，助力乡村振兴，提升“一刻钟便民生活圈”服务质量，开展各类公益活动，百联小红车公益品牌影响力持续扩大，充分彰显了社会担当。

站在“十四五”收官与“十五五”谋篇布局的历史交汇点，我们以“商业向善”之心探索城市、商业与人的新质生长，用“国企担当”之志书写可持续发展的时代命题。凝心聚力，守正创新，以商业运营与资本运营双轮驱动，以城市更新与生态供应链打造为双增长引擎，增益上海国际消费中心城市建设，提速空间载体与内容生态的创变鼎新，持续创造消费者身边的美好生活。

# 数说 2024



# 走进百联股份

## 公司概况

百联股份是百联集团有限公司（以下简称“百联集团”或“集团”）旗下一家以零售经营为主的大型综合性上市公司，是经历了多轮合并后，由原来的第一百货、华联商厦和友谊股份 3 家上市公司组合而成。

报告期内，百联股份以百货商店、连锁超市、购物中心、奥特莱斯为核心业务，控股三联集团有限公司及香港上市的联华超市股份有限公司，旗下拥有一批享誉国内外的知名企业，如第一八佰伴、永安百货、第一百货商业中心、百联西郊购物中心、百联中环购物广场、百联奥特莱斯广场（上海·青浦）、联华超市、华联超市等一批知名企业；“亨达利”“亨得利”“茂昌”“吴良材”等知名品牌。

百联股份将加速标杆商业不断升级换新，聚焦供应链建设和组织能力建设，持续推动商圈转型升级和空间产品创新，轻重并举推进优势业态发展布局。通过极致运营、数智化实现企业提质增效、资产保值增值、品牌形象提升，助力上海国际消费中心城市建设。

## 主营业务

### 公司主营业务统计



公司（百货商店、购物中心、奥特莱斯）全国门店所在省市：上海、浙江、辽宁、江苏、湖北、安徽、山东、湖南

# 企业文化



组织架构



# 发展历程



# 荣誉成就

<b>● 1995 年</b> 第一八佰伴	<b>● 2004 年</b> 百联西郊购物中心	<b>● 2006 年</b> 百联奥特莱斯广场（上海·青浦）
■ 第一家经国务院批准的大型商业零售合资企业 	■ 全国首家开放式社区购物中心 	■ 国内第一家花园式奥特莱斯 
<b>● 2023 年</b> 百联 ZX 创趣场	<b>● 2021 年</b> 百联奥特莱斯广场（浙江·杭州）	<b>● 2019 年</b> 百联 TX 淮海   年轻力中心
■ 国内首个次元文化商业体 	■ 国内首家国风奥特莱斯 	■ 国内第一家策展型零售 
<b>● 2024 年</b> 上海又一城购物中心为底层资产的华安百联消费 REIT	<b>● 2024 年</b> 上海妇女用品商店 -LADY 淮海	<b>● 2024 年</b> 百联 ZX 造趣场
■ 首单上海消费基础设施 REITs 	■ 国内首个聚焦女性社群视角的新型线下空间 	■ 国内首个二次元生活方式集聚地 

## 百联股份总部

### · 排名类

奖项名称	颁奖机构
入选“国有企业上市公司 ESG·先锋 100 指数（2024）”	国务院国资委社会责任局
2023 上海数字化转型标杆企业 TOP50 评选数字标杆企业奖	2023 上海数字化转型标杆企业 TOP50 评选
2023 年度万商俱乐部排行榜最具影响力商业不动产企业 TOP30	万商俱乐部第十届年度排行榜大典
2024 中国不动产商管综合实力 TOP30	克而瑞·商管
年度零售商业地产企业综合实力 TOP100（第 17 名）	赢商网大会

### · 荣誉类

奖项名称	颁奖机构
第十九届中国上市公司董事会“金圆桌奖”——公司治理特别贡献奖	《董事会》杂志
2024 鲸 V 奖——谷子经济领军企业	蓝鲸新闻
2024 ESG 鲸牛奖之 ESG 公益先锋	责任云研究院
2023—2024 年度领军商业品牌奖	第 11 届奥莱领秀峰会组委会
年度商业地产领军企业	赢商网第 19 届中国商业地产节
年度商业地产卓越企业	赢商网大会
数智化运营影响力企业 数智商业奖	赢商网第 19 届中国商业地产节
数质杰出组织奖	上海信息消费节组织委员会
2024 年优秀零售实践案例（AI 精准客流助力人、货、场运营）	中国百货商业协会
第二十六届上市公司“金牛奖”——“金信披奖”	中国证券报
消防安全工作先进集体	上海市消防安全专业委员会

## 成员企业

2024 年，第一八佰伴、第一百货商业中心、百联奥特莱斯广场（上海·青浦）等 31 家企业在安全保障、商业服务、行业竞赛、社会责任、创新发展等多方面获得 143 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不同领域的突出表现和综合实力。

# ESG 管理

## ESG 战略与治理

坚持把新发展理念融入经营发展的各领域和全过程，切实增强公司 ESG 专业治理能力、风险管控效能和价值创造水平，推动企业高质量发展，我们制定了《上海百联集团股份有限公司 ESG 管理制度》《上海百联集团股份有限公司 ESG 三年战略规划》，明确公司 ESG 管理架构和 ESG 工作重点方向，提出公司 ESG 管理目标，完善公司 ESG 工作流程，逐步构建具有百联股份特色的全链路 ESG 科学管理机制。

## ESG 治理架构

建立“决策、管理、执行”三层 ESG 管理体系，其中董事会肩负领导决策的最终责任，董事会战略委员会承担研究指导的管理责任，ESG 战略推进工作组担负实施行动和达成目标的执行责任，公司各职能部门及子公司指定 ESG 对接人，协助 ESG 战略推进工作组开展相关工作。



## ESG 战略推进路径

公司注重战略引领，持续强化 ESG 战略驱动，制定《上海百联集团股份有限公司 ESG 三年战略规划》，提出 ESG 发展战略与发展目标，明确未来 3 年 ESG 工作重点方向，制定年度实施计划并监督落实。



## ESG 管理制度

为规范公司 ESG 管理制度和流程，编制发布《上海百联集团股份有限公司 ESG 管理制度》，内容包含总则，ESG 职责理念与原则，管理机构与职责及工作措施，股东和债权人权益保护，职工权益保护，供应商、客户和合作伙伴权益保护，环境保护与可持续发展，公共关系和社会公益事业，ESG 报告与信息披露，附则共 10 部分内容。

## ESG 指标体系

根据《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系（1.0 版）》全面梳理公司 ESG 工作报告与评价指标体系，ESG 战略推进工作组牵头与各部室共同推进各项指标工作落实，形成“小组一部室一门店一部室一小组”循环反馈的工作机制，形成工作系统化管理闭环。制定《2024 年 ESG 实践季度资料收集台账》填报准则，每季度收集各成员企业 ESG 工作过程信息并审核汇总，形成基础台账，跟踪评估各成员企业 ESG 履责情况与成效。

## ESG 监督考核

将 ESG 全面嵌入管理层绩效考核体系，构建“约束性事项 + 加分项”的双向激励机制。约束性事项与 ESG 相关，将“一岗双责”履行、违纪违法、违规经营投资、安全生产责任事故（含网络安全）、重大不稳定事件、社会责任履行、投资管理、创新投入等 9 类事项纳入考核，并制定明确的扣分规则，强化合规底线与责任落实。加分项则针对总部部门及下属企业设置“ESG 工作”指标，鼓励参与 ESG 战略推进工作，通过考核激励提升 ESG 执行。机制通过刚性约束与柔性激励结合，推动 ESG 目标与经营责任深度融合，体现国企“经济效益与社会效益统一”的战略导向。

## 影响、风险机遇管理

公司风险机遇管理围绕总体战略发展目标，通过在企业管理各个环节和经营过程中执行风险机遇识别、评估、应对、监督、报告等工作流程，培育良好的风险机遇管理文化，建立健全风险机遇管理体系，从而为实现企业战略总体目标提供合理保证。

## 全面风险管理

持续推进“横到底、纵到底、全覆盖”的风险管理体系建设，制定《2024 年防范化解经济领域重大风险工作方案》；持续优化风险防控“三道防线”协同机制，实现风险管理制度化、规范化；组织开展风险专题会议、与风险责任主体积极沟通，做好风险闭环管理；推动落实风险清单信息化，赋能风险体系建设，全面提升公司风险防控能力。

## 指标和目标

为更好地管理可持续发展相关影响、风险和机遇，我们初步制定了可持续发展领域的目标并追踪了重要绩效指标，这些目标既包括我们基于自身可持续发展战略设定的，也包括法律法规要求我们应实现的，进展指标的披露则可以协助我们了解目标执行情况。

我们的目标		完成情况	时间范围	我们的年度进展
 治理	披露 2024 年度环境、社会及治理报告。	√	短期	梳理并确定公司 ESG 指标体系，开展利益相关方沟通，确定年度 ESG 实质性议题，于 2025 年 4 月披露 ESG 报告。
	建立监控、管理和监督可持续发展风险和机遇的治理流程、控制措施和程序。	→	短中期	搭建百联股份 ESG 管理三级架构，制定公司 ESG 管理制度，加强 ESG 相关影响、风险与机遇管理。
	坚持为投资者提供连续、稳定的现金分红，给股东带来长期投资回报。	→	短中长期	2024 年度，公司现金分红总金额 4.73 亿元，占当期归母净利润的 30.16%。
 员工	夯实安全管理，筑牢稳固安全防线，年度内不发生重伤及较大以上安全事故。	√	短期	2024 年全年未发生重伤及较大以上安全事故。
	维护员工权益，促进员工发展，关心关爱员工。	→	短中长期	依法与员工签订劳工合同，优化健全现有薪酬分配体系，召开第三次会员代表大会暨职工代表大会；员工社会保险覆盖率达到 100%；员工培训覆盖率达到 100%；员工体检覆盖率达到 100%。
 社会	完善产品质量管理体系，持续提升服务质量。	→	短中长期	新增 2 家门店通过产品质量管理体系认证。所属 7 家成员企业获第三十届“百花杯”优质服务竞赛优胜企业，百联南桥购物中心荣获“国际友好商场”称号，百联 ZX 创趣场获“黄浦区商业卓越服务之星”，永安百货被上海市放心消费创建办公室评为“放心消费创建活动优秀单位”。顾客综合满意度为“良好”。
	为不同消费人群提供更多元化的服务体验。	→	短中长期	丰富文旅服务，提升境外游客体验。提升餐饮服务，强化食品安全保障。增强体育服务，持续激发运动动能。打造融合服务，开拓社区便民项目。培育适老服务，探索适老功能建设。

	我们的目标	完成情况	时间范围	我们的年度进展
 环境	发挥绿色商场示范创建单位的引导作用，持续开展各门店绿色商场创建工作，推动更多门店通过绿色商场认证。	→	短中期	截至 2024 年底，共有 9 家门店获得绿色商场荣誉称号（7 家复评、2 家创新）。百联又一城购物中心、百联曲阳购物中心入选上海市 2024 年度“全国绿色商场示范创建”单位。
	加大可再生能源使用，为共建清洁美丽中国作出百联贡献。	→	短中期	积极挖掘可再生能源机遇，对符合条件的项目增加光伏发电或增设储能站、谷电峰用，自发自用；积极践行“碳中和”绿色发展理念，购买绿色电力，在推进自身可持续发展的同时支持绿色能源发展。
	设定能源管控目标，规范门店节能管控的具体举措；开展能源管理体系认证及绿色商场创建与复评工作。	→	短中期	对 41 家门店能源资源消耗情况进行初步分析统计，对问题较大的商场集中管理，提出对应的节能建议；百联奥特莱斯广场（上海·青浦）获得能源管理体系认证证书。

## ESG 报告机制

积极推进 ESG 报告编制工作，按照既有计划和相关制度安排，设置 ESG 报告编制牵头部门和联络人，联动各职能部门和下属子公司，形成跨部门联动的报告编制工作机制。公司各部门分工明确，有效推进编制工作顺利进行。董事会秘书室负责 ESG 报告编制工作的组织策划、联络沟通等相关工作；另设公司治理、环境、社会专项小组，分别由董事会秘书室、审计风控部、公共关系部牵头，其他部门、子公司参与组成，负责收集 ESG 相关素材并协助报告编写，保障报告真实性、完整性。

## 履责能力建设

公司高度重视 ESG 能力建设，主动推进 ESG 报告编制工作，于 2024 年首次披露 ESG 报告；积极参与上海市国资委组织的“上海市国资系统 2024 年度社会责任和 ESG 工作培训”、上海上市公司协会组织的“上市公司 ESG 与可持续发展专题培训”以及第三方专业机构组织的 ESG 相关培训，不断提升 ESG 管理能力。

# 利益相关方沟通

百联股份建立了高效的利益相关方沟通机制，主动识别各利益相关方对公司的期望并积极进行回应，增进利益相关方对公司了解和信任。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 合规经营</li> <li>○ 依法纳税</li> <li>○ 反腐败</li> <li>○ 吸纳就业</li> <li>○ 经济绩效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 坚持诚信守法经营和依法纳税</li> <li>○ 强化新时代党风廉政建设</li> <li>○ 各成员企业积极吸纳本地员工</li> <li>○ 助力国际消费中心城市建設</li> </ul>
投资者 / 股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 完善公司治理</li> <li>○ 强化风险管理</li> <li>○ 完善信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 推进风险管理与法律合规建设</li> <li>○ 严格信息披露，准确、全面地向市场传递公司相关经营信息</li> <li>○ 建立高效的利益相关方沟通机制</li> </ul>
供应商 / 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 助力行业发展</li> <li>○ 负责任供应链</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 积极探索政企合作、拓宽企企合作</li> <li>○ 推进行业间的合作交流</li> <li>○ 打造负责任供应链管理</li> </ul>
客户及租户	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 产品质量管理</li> <li>○ 客户权益与服务</li> <li>○ 客户健康与安全</li> <li>○ 租户参与</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 确保商品质量符合国家规定的各项标准</li> <li>○ 建立全方位服务体系，及时响应客户诉求，保障客户权益</li> <li>○ 联动租户共同开展绿色消费宣传</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 权益保障</li> <li>○ 薪酬与福利</li> <li>○ 培训与发展</li> <li>○ 健康与安全</li> <li>○ 工作生活平衡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 制定完善的薪酬福利体系和福利保障机制</li> <li>○ 组织员工培训，完善晋升机制，搭建发展平台</li> <li>○ 全面筑牢安全生产防线</li> <li>○ 关爱困难员工，开展员工活动，加强员工沟通</li> </ul>
社区、公众及媒体等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保护环境</li> <li>○ 资源利用</li> <li>○ 节能减排</li> <li>○ 社区共建</li> <li>○ 公益慈善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 宣贯环保理念，探索自然、人、商业、城市的平衡发展</li> <li>○ 探索帮扶新模式，助力乡村振兴</li> <li>○ 打造“一刻钟便民生活圈”</li> <li>○ 投身社会公益活动</li> </ul>

# 实质性议题分析

为更好地回应利益相关方关注，公司组织和开展实质性议题调查活动，面向政府、行业协会、同行企业、投资者、租户、消费者、员工等利益相关方发放问卷，听取利益相关方对公司 ESG 工作的意见和建议。

在问卷调查的基础上，公司结合行业政策趋势分析、国内外报告标准研究和同行业优秀企业对标等方式，从“对公司发展的重要性”和“对外部利益相关方的重要性”两个维度，分析和确定公司需要重点关注的议题。



- |                 |               |             |                 |
|-----------------|---------------|-------------|-----------------|
| 01 客户服务提升       | 10 产品质量与安全    | 19 产品升级     | 28 循环经济         |
| 02 财务表现与投资者利益   | 11 客户权益保护     | 20 绿色运营与办公  | 29 科技创新与知识产权保护  |
| 03 信息披露与利益相关方沟通 | 12 员工权益、安全和发展 | 21 绿色消费     | 30 负责采购与供应链安全   |
| 04 重视租户及顾客参与    | 13 乡村振兴与社会贡献  | 22 社区共融共建   | 31 废弃物处理        |
| 05 可持续的商业模式     | 14 助力行业发展     | 23 反不正当竞争   | 32 能源利用与管理      |
| 06 数据安全与客户隐私保护  | 15 本地文化推广     | 24 尽职调查     | 33 水资源利用与管理     |
| 07 公平待客及合理营销    | 16 绿色商场建设     | 25 可持续治理机制  | 34 应对气候变化       |
| 08 公司治理与合规内控    | 17 反商业贿赂和反贪污  | 26 平等对待中小企业 | 35 生态系统与生物多样性保护 |
| 09 数字化转型        | 18 激发城市活力     | 27 环境风险管理   |                 |

# 责任 聚焦

## 坚持党建引领， 汇聚红色动能

百联股份始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大、二十届三中全会精神，坚持“一线三强四提升”的总体思路，着力发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用，不断加强党的政治建设、组织建设、队伍建设、纪律建设和文化建设，持续推动党建工作在传承中发展、在创新中提质，实现党建工作与企业发展的联动提升。

### 加强理论武装

公司将学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，认真贯彻“第一议题”制度，及时跟进学习习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神，不断提升理论学习质效。公司党委以集体学习、专题研讨、联组学习、实地调研等方式开展学习 16 次，依托“重走一大路”等创新载体，持续推进用党的创新理论凝心铸魂、指导实践、推动工作。



召开理论学习中心组学习（扩大）会暨党纪学习教育部署会



开展“重走一大路”主题党日活动

### 夯实组织建设

紧紧牵住党建工作责任制“牛鼻子”，与党组织负责人签订党建责任书，有效推动党组织书记围绕中心抓党建的责任落实到位。召开百联股份第二次党代会，选举产生了新一届党委、纪委班子。以“三基”建设为抓手，持续推进党支部标准化建设，有效提升党建工作规范化水平。以品牌创建塑造党建特色，创建并发布百联股份党建品牌——“百·炼”，完成 18 个基层企业党建品牌星级评定，助力形成特色党建品牌矩阵。深入开展“红旗指引聚人心，百舸争流促发展”党建主题活动，以“促改革·见提升”为目标，集智聚力推进党建引领重点难点攻关，有效推进党建与经营的深度融合。围绕产业链供应链创新链开展党建联建，与多家单位党组织开展联组学习、专题交流等，进一步释放党建联建“乘数效应”。

2024 年，公司 2 个基层党组织、4 名党员荣获百联集团“两优一先”荣誉称号；“百·炼”被命名为百联集团党建特色品牌。



召开中国共产党上海百联集团股份有限公司第二次代表大会

### 全面从严治党

强化全面从严治党“四责协同”机制建设，严格落实“一岗双责”。组织全体班子成员和中层干部签订《党风廉政建设责任书》《廉洁从业责任书》，明确党风廉政建设任务清单，确保责任明确、压力层层传导。坚持把纪法学习教育作为重要政治任务，组织开展专题纪律党课、集体廉政谈话、反腐倡廉基地参观、纪检干部集中培训、观看警示教育专题片等活动，多层次、多渠道开展党章党规党纪的学习宣贯。

坚持贯彻落实中央八项规定及其实施细则精神，践行百联集团“零基管理”工作理念，加强落实对党员、干部的监督管理。聚焦企业经营重点业务领域开展专项监督检查，组织财务报销业务自查及违规吃喝问题自查，及时落实整改并取得治理实效。结合公司国有企业改革深化提升行动方案，把握企业当前转型发展重点方向，深入开展政治监督。精准高效处理信访举报，依规依纪依法办案，不断提升问题线索办理质效和审查调查工作质效。



召开 2024 年全面从严治党暨警示教育工作会议暨党纪学习教育推进会议，公司党委书记、董事长张申羽宣讲纪律专题党课



开展 2024 年度新任干部集体廉政谈话

# 责任 聚焦

## 于“守创”中助城市更新， 于“破立”间见潮活新生

百联股份紧扣城市发展脉搏，积极投身城市更新，创新传承，重塑消费体验，融合多元业态，迭代商业模式，激活消费，持续激发城市商业活力，开创商业与城市相互成就、协同发展的新局面。

精准洞察消费客群，以“物理空间设计+内容创新重构+文化价值激活”相结合，不断提升品牌力、运营力和数智力，重塑商业空间，为城市商业发展注入强劲动力，铸就城市更新商业新典范。

### 案例 推进上海妇女用品商店的建筑保护与空间换新

2024年2月，公司聚焦上海市淮海中路“更人文、更未来、更融合”转型升级中“全时弄潮街”主题片区城市更新规划要求，为实现保护并复原其历史特征，提升其使用性能，达到匹配创新的服务消费模式、业态和场景的目标。根据上海市历史建筑保护事务中心的保护要求，秉承保护为先、修旧如旧的理念，从商业空间肌理、设计、功能区划对上海妇女用品商店进行更新改建，通过精湛的技艺，实现历史与现代的融合，让商店内外焕发时代活力。商店于10月27日焕新开业，衍生出LADY淮海女性社群，并衍变为国内首个聚焦女性社群视角的新型线下空间，让历史空间得以继续讲述它的故事。



室外历史照片



西班牙时尚品牌 Desigual 全国首店



灵光盛放——女性创造力沙龙



改造后的室外照片

### 案例 对标世界一流，打造亚洲第一，青浦百联奥莱二期项目开工

2024年11月15日，青浦百联奥莱二期项目开工仪式在一期P3停车场举行。新开发的二期项目位于一期东侧，规划商铺数量预计在100家左右，车位整体预计增加约2500个。一、二期项目将跨越新通波塘河道，由两座车行、人行连桥联通，未来整体建筑面积逾20万平方米，完成后有望成为亚洲最大奥特莱斯。

青浦项目二期将深挖在地文化，打造全新奥莱商业空间：百联奥莱——无界场，让消费者感受到空间无界、场景无界、服务无界。联动周边文旅资源，让古老的江南水乡、交融的文化叙事与前瞻的商业表达完美融合，不断探索并打磨一城一特色的“微度假”百联奥莱产品。



### 案例 打造“次元 PLUS”生活方式，百联 ZX 造趣场畅拓新机

2024年12月，公司旗下第二座次元主题商业体、国内首个二次元生活方式集聚地——百联ZX造趣场正式亮相五角场，通过多主题的快闪活动、积分大赏、角色扮演等形式，满足次元爱好者的情绪价值与社交需求，激活二次元存量项目，不仅打造了多家“零售+”品牌升级店和主力旗舰店，还设置了600平方米的“造趣领域”公共空间，便于未来与品牌、游戏公司、IP方等共同开展活动，持续进行内容共创。



### 案例 推进老字号第一百货商业中心潮活新生

2024年，公司旗下第一百货商业中心坚持守正创新，举办各类主题文化、艺术展览，赓续历史文脉；引入脱口秀、沉浸式剧场、社交体验式书局等新兴艺业态，拓展体验经济；聚集二次元、少女百货、IP主题餐厅等，引爆潮流流量；引入网红餐饮、创意艺术市集、天台社交运动等，创新服务消费。以模块化方式，在3年内逐步更迭7万多平方米的内部商业空间与六合路沿街图景，重构零售业态组合，形成场内外新生态的叠次生长和更鲜明的商业+文化属性，充分发挥老字号在全面促进消费、坚定文化自信方面的积极作用。



打造沉浸式的艺文场景

打造面向 Z 世代的潮流社交新聚场 开展各类创意市集活动

年轻力客群



# 01

## 高效发展 “联” 续更稳健的治理

百联股份持续完善治理体系，强化合规经营，恪守商业道德，为企业高效稳健运转提供坚强保障。不断完善质量管理体系，强化数字赋能，创新空间产品，全心保障客户权益，为客户提供更加优质的产品和服务，同时，积极探索构建更具年轻活力的空间产品，不断赋能城市发展。

- 规范公司治理 ..... 26
- 资管商管双轮驱动 ..... 32
- 打造卓越服务 ..... 33
- 提升数字化能力 ..... 37

# 规范公司治理

百联股份严格遵守公司经营相关法律法规，健全合规经营工作管理体系，提升风险防范与化解能力，深化投资者关系管理，全面筑牢企业高质量发展根基。

## 完善公司治理

推进党的领导融入公司治理，制定修订公司党委前置研究讨论重大经营管理事项实施方案及清单，43家成员企业党组织完成相关制度建立和清单动态修订，有效保障决策质效。

### 规范“三会”运作



● 2024年，  
公司在任董事

**9** 人

● 独立董事占比

**33.33** %

● 女性董事占比

**33.33** %

严格落实股东大会、董事会、监事会、经理层及各专门委员会职权、职责，确保各治理主体按照各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的原则行使权利、履行义务；制定《百联股份对下属公司董事会及股东会事务管理暂行办法》，强化下属企业管理，规范、公正、专业推进公司治理。凭借规范的治理工作，公司荣获第十九届中国上市公司董事会“金圆桌奖”之“公司治理特别贡献奖”。

### 董事会多元化

董事会成员多元化，具有性别、人员结构、专业素质及经验等方面的优势互补性，独立董事均由在会计、法律、管理等方面有一定社会影响的专业人士担任。推行董事长与总经理分任制度，进一步明确战略决策职能与经营管理职能边界。2024年，公司在任董事9人，其中独立董事占比33.33%，女性董事占比33.33%，有效平衡各方利益诉求，实现高效科学决策。

董事会		
姓名	职务	性别
张申羽	董事长	女
周昱	董事	男
李劲彪	董事	男
陆红花	董事	女
曹海伦	董事	男
杨琴	董事	女
王志强	独立董事	男
蒋青云	独立董事	男
钱学锋	独立董事	男

管理团队	
姓名	职务
曹海伦	总经理
田颖杰	副总经理
杨琴	财务总监、董事会秘书
蔡晓晶	副总经理
江申	副总经理

注：时间截至 2024 年 12 月



百联股份完成第十届董事会换届选举，所有董事会成员均具备良好的专业背景和履行职责所必需的知识、技能和素质



公司独立董事参观百联西郊购物中心转型项目，通过实地调研，深化董事对公司产业动态的了解，为董事履职提供更为便利的环境，有效加强外部董事与公司内部经营的互动与交流

### 董事会有效性评估

充分发挥董事会在治理层级中的作用，同时根据上市规则明确决策流程，确保“三会”决策权责明确、流程清晰、分层运转、决策高效，提升治理效能。根据《公司章程》，公司董事会现有9人，其中3人为具备法律、财务、行业背景的独立董事。

董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会，作为公司治理的重要构架，其设置有利于提升董事会独立性和专业性。各专门委员会充分发挥专业咨询作用，确保董事会的科学决策。在公司实际运作中，重要议题均先提交相应的专委会从专业角度审核拟决策事项，有助于提升决策议案的质量，保障董事会最终决策的正确性和完备性。

### 2024 年，公司

#### 股东大会

召开股东大会3次，审议通过事项19项

#### 董事会

召开董事会14次，审议通过事项71项

#### 董事会专门委员会

召开审计委员会10次，审议通过事项39项；召开提名委员会3次，审议通过事项6项；召开战略委员会5次，审议通过事项11项；召开薪酬与考核委员会2次，审议通过事项2项

#### 监事会

召开监事会10次，审议通过事项27项

## 案例 举办董监高专项培训

2024年6月，百联股份举办董监高履职能力建设专项培训，邀请合规咨询机构进行授课，重点围绕“监管形势、董监高合规履职、股份合规交易”三个主题进行授课，详细解读信息披露的监管形势、董监高的忠实、勤勉的履职义务，并详细分析股票交易方面的短线交易、窗口期、内幕交易等股票操作的重大风险及防控措施，运用大量翔实的案例进行精彩讲解，帮助董监高理解“全面依法从严监管”的形势，认识到作为上市公司规范运作的重要性和必要性，以全面推动公司持续健康发展，将百联股份打造成守底线、有担当、受尊敬的上市公司。



## 案例 举办 2024 年第一期董事沙龙



2024年10月25日，公司举办2024年第一次董事沙龙，以沉浸、开放、创新的交流形式，深入探讨SBP25规划的各个关键点及公司的未来发展方向，不断创新董事会建设，致力于实现更高效、更透明、更负责任的治理目标。

## 依法合规经营

### 建设内控体系

重视内控体系建设，通过实施严格的内控制度、有效的内控监督以及系统的内部评价，形成从预防到发现再到整改的合规性闭环管理机制，确保各项业务活动依法合规进行，推动内部管理流程优化、效率提升。2024年，公司完成《内部控制检查监督工作报告》《内部控制评价报告》编制，进一步促进内部控制体系建设持续改进。

### 健全合规管理

推进合规管理体系建设，明确合规管理体系组织体系及职责，制定《合规管理办法》《合规管理体系建设实施方案》等管理办法，构建全面合规框架。聚焦股权投资等重点领域，开展专项合规调研访谈，形成股权投资业务流程清单等风险识别及应对清单，强化风险防控措施，确保业务操作合法合规。积极培育合规文化，编制《员工合规手册》，开展专题培训、文化宣贯等活动，提高经营管理人员职业水平，全面提升企业依法合规经营管理能力。开展成员企业电子屏、停车缴费二维码合规管理，完成7,144块电子屏登记及12家成员企业停车场暗访调查，全面提升安全合规性。

## 强化审计监督

修订《上海百联集团股份有限公司中介服务机构管理实施细则（财务审计）》《商户欠款管理办法》等38项制度，进一步完善内部审计制度，确保审计工作的独立性和专业性。积极开展年度预算审计、经济责任审计等各类审计及专项调研工作，深入分析和评估公司的经营状况与管理水平；健全预算审计整改机制，按计划完成整改事项清单的下发、方案及结果的验收；持续完善审计风控案例库，加强制度培训、内控辅导，提升审计监督能力。2024年，公司开展各类审计项目30余项。

## 税务管理

致力于维护企业税务管理的诚信与透明度，通过政府公示、财务报告等公开途径，向股东和社会公众展示税务管理的成果和责任。在全国纳税信用年度评价中，20余家成员企业获得A级纳税人称号。

高度重视税务管理的合规性，严格根据税法等相关法规制定税务流程制度，构建全面的税务管理体系，指导和规范成员公司的税务工作，注重与税务机关的沟通合作，积极响应税务机关的监管要求，顺应税务局“乐企”趋势，主动报送税务局数据，确保申报及开票的准确性和时效性，为行业的税务管理规范化做出积极示范。

坚持依法纳税，定期开展成员企业税务自查与风险评估，确保各项工作符合税法规定，避免税务违法行为。同时，密切关注国家税收法规、政策变化，深化对税收政策的理解，不断提升业财税一体化程度，提高税务赋能业务的能力，保障公司长期稳定健康发展，为社会可持续发展贡献力量。2024年度，百联股份及下属企业在ESG领域的税务贡献显著，纳税总额达10亿级别，充分彰显其积极承担社会责任的企业形象。

## 反不正当竞争

坚持诚信经营、公平竞争，严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，始终坚持预防和制止垄断行为，在公司开展收并购业务过程中，同步开展反垄断相关审查，如公司可能涉及达到国务院规定的经营者集中的申报标准，会根据规定及时向国务院反垄断执法机构进行申报，确保各类经营者在公平的市场环境中开展业务，促进市场经济的繁荣和发展。坚持保护市场公平竞争，鼓励创新，维护消费者利益和社会公共利益，促进经济健康发展，明确在业务交往中不得索贿受贿、报销个人费用、参加对方安排的特定活动，并在公司业务合同中都有明确的廉洁规定条款，坚决反对任何形式的商业贿赂、垄断、不正当竞争等行为，保护经营者和消费者的合法权益，不断强化全员公平竞争意识，致力于营造公平有序的市场环境。

## 恪守商业道德

聚焦高风险领域，实施动态商业风险评估。切实履行监督专责，推进“日常监督+专项监督”。对于监督检查中发现的问题，明确整改责任部门，推动问题整改取得实效，构建起“源头治理—监督检查—跟踪问效—管理优化”的全周期风险防控机制。将廉洁规定纳入招商业务合同等重点业务领域管理内容，明确禁止受贿、谋取私利等不正当行为。畅通腐败问题线索反馈渠道，坚持风腐一体同查同治，有效防范和化解商业贿赂及贪污风险。对违规行为严肃追责，持续规范与外部合作方的经济往来，构建亲清统一的政商关系。

## 保护知识产权

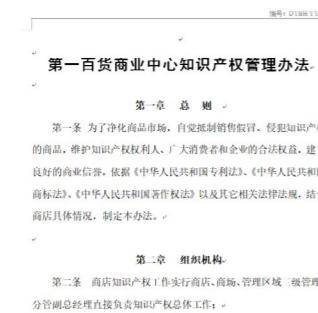


组织成员企业开展第二十四个国家知识产权宣传周活动

严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，制定并实施《上海百联集团股份有限公司商标管理制度》等制度办法，将知识产权工作深度融入各业务部门及成员企业。促进商标注册、续展及授权等工作依法开展，推动软件、图片、文字、对外宣传等使用正版化和规范化，切实保护知识产权，有效降低侵权风险。利用世界知识产权日、全国知识产权周等契机，积极开展知识产权普法教育活动，号召职工观看知识产权科普视频，在线上工作平台推送知识产权知识，开展交流、答疑等，不断增强全员知识产权保护意识，营造尊重他人知识产权、维护自身合法权益的良好环境。2024年，公司在集团2024年知识产权竞赛活动中荣获“组织奖”。



百联临港购物中心商场总服务台设立知识产权宣传咨询台



第一百货商业中心制定《第一百货商业中心知识产权管理办法》



百联奥特莱斯广场 LED 屏幕滚动播放知识产权保护宣传海报

## 投资者关系管理

坚持信息公开透明原则，积极开展信息披露与管理工作，采取“积极走出去、主动请进来”策略，不断优化投资者关系管理机制，与投资者分享经营成果，携手共谋长足发展。

### 信息披露与管理

严格执行《信息披露管理制度》等相关制度，依法履行信息披露义务，确保信息得到真实、准确、及时、公平地披露，充分保障投资者的知情权。截至2024年12月31日，公司披露59份临时公告、4份定期报告。

创新传播形式，选取投资者关注的财务数据、分业态收入、未来发展等内容，制作“向新而行，奋楫高质量发展——百联股份2023年度业绩速读”，提升报告可读性，传递公司战略价值。2024年，凭借在信息披露方面的优异表现，百联股份荣获第二十六届上市公司金牛奖——“金信披奖”。

- 截至2024年12月31日  
公司披露临时公告

59 份

- 定期报告

4 份

### 加强投资者沟通

建立多元、有效的沟通渠道，通过业绩说明会、路演、反向路演、投资者见面会等多种方式，促进公司与投资者的密切互动，有效传递公司价值理念与发展成效，维系公司与投资者之间的良好关系。

### 2024 年，公司：

- 首次开展“我是股东”暨“股东来了”投资者走进上市公司活动，邀请20余名中小投资者走进百联股份；
- 坚持年报、半年报、三季报披露后召开上交所业绩说明会，答复率100%；
- 聚焦价值传递，积极通过线上线下路演、参加券商策略会、实地考察等形式开展投资者交流活动，全年接待超百位投资者调研，共同探讨价值发展；
- 公司市场关注度不断提升，行业研究员发布16份研究报告，均给出买入、跑赢行业、增持、推荐、优于大市、看好的评级；
- 上交所E互动平台交流250个问题，回复率100%；
- 通过投资者热线耐心解答超1000次；

### 案例 开展“我是股东”暨“股东来了”投资者走进上市公司活动

2024年6月，在上海证券交易所和上海上市公司协会的指导下，百联股份联合上海证券交易所组织开展“我是股东”暨“股东来了”投资者走进上市公司活动。活动当天，上海上市公司协会领导、上海证券交易所以及20余名投资者走进百联股份，通过现场参观和面对面交流，深入了解公司经营理念及未来战略规划。



2024年4月，召开业绩网上说明会

### 重视投资者回报

重视投资者回报，积极与投资者分享经营成果。2024年度以总股本1,784,168,117为基数，每10股派发现金红利2.65元（含税），公司现金分红总金额4.73亿元，占当期归母净利润的30.16%。



投资者走进上市公司



## 资管商管双轮驱动

### 消费产业基金

为进一步参与创新优化消费供给、打造全球顶级商圈和时尚地标、助力上海发展“3+6”新兴产业体系中的“时尚消费品”产业集群，公司控股子公司于2024年10月参与投资设立上海百联国泰君安创领私募基金合伙企业（有限合伙），将赋能公司打造具备核心竞争力“空间+内容+运营”综合商业服务商、提升商业综合体核心竞争力和培育消费时尚产业、推动上市公司高质量发展。



### 公募 REITs

为响应上海市“REITs 20 条”政策号召，深化国企改革，践行金融创新，助力公司由传统重资产运营模式向轻资产发展模式转变，打造商业不动产的“投、融、建、管、退”完整闭环，百联股份开展公开募集基础设施证券投资基金。2024 年 5 月，以又一城购物中心为底层资产的百联消费基础设施公募 REITs 正式获批，并于 8 月 16 日在上海证券交易所挂牌上市，成为公司深化改革，践行金融创新的又一突破。

#### 案例 华安百联消费 REIT 在上交所正式挂牌上市

2024年8月16日，底层资产为百联又一城购物中心的华安百联消费封闭式基础设施证券投资基金（华安百联消费REIT）在上海证券交易所正式挂牌上市，标志着上海首单消费基础设施REITs成功面世，既是百联聚焦主业、强化产融协同，打通商业项目“投融建管退”全链条的重要实践，也是落实国有企业改革深化提升行动，增强核心功能、提高核心竞争力的重要举措。



## 打造卓越服务

百联股份始终将客户满意度置于首位，通过不断完善产品质量管理体系，持续提升服务质量，确保每一位顾客都能享受到卓越的购物体验。

### 精益质量管理

印发实施《战略品牌及规划部品牌引进及淘汰细则 ZDZL13-2022》，严格筛选品牌，确保商品质量达标。明确引进品牌时，特别是进口商品，要求验证供应商的商标注册、专利、授权证明及进口相关文件；食品类商品则需额外提供食品经营与卫生许可证明。指导成员企业制定商品质量管理制度办法，明确各岗位的质量管理责任，确保进货、上柜、销售、撤柜等各环节均符合标准。2024 年，百联股份新增 2 家门店通过产品质量管理体系认证。

#### 成员企业质量管理举措

##### 百联川沙购物中心：

制定商品质量管理办法，明确各环节质量管理要求，面向员工开展职业道德、服务规范、服务技能、商品知识等主题培训，提高员工综合素质。

##### 百联 ZX 创趣场：

严格把控所售产品、服务信息的真实和完整，制定相应制度，撰写商品质量安全承诺书，在品牌进驻前进行培训告知，要求其签署并遵守相关规定。

##### 百联奥特莱斯广场（济南·海那城）：

针对联营品牌商品，常态化抽查抽检授权书、商标注册、公司营业执照等经营资质文件，严格审查商品质量检验报告，下架处理存在质量问题的商品。针对租赁店铺产品，开展日常巡检、周巡检、月巡检，聚焦节假日等关键节点及食品安全重点领域，开展专项检查，严格把关食品安全。



百联临沂购物中心开展食品安全宣传活动

### 提供优质服务

以顾客满意为中心，健全管理体系，坚持负责任宣传，开展客户满意度调查，重视客户隐私保护与售后服务，充分保障客户合法权益。所属 7 家成员企业获第三十届“百花杯”优质服务竞赛优胜企业，百联南桥购物中心荣获“国际友好商场”称号，百联 ZX 创趣场获“黄浦区商业卓越服务之星”，永安百货被上海市放心消费创建办公室评为“放心消费创建活动优秀单位”。

## 健全管理体系

印发实施《全方位服务标准》，梳理修订《百联云店业务制度》《百联通运行手册》，对经营管理中各线条、各岗位的全体员工提出素质要求和行为规范，坚持提供以市场需求为导向、以顾客满意为中心的全员、全程和全面服务。推动成员企业制定物价管理、现场管理、服务管理等制度办法，进一步规范经营流程和服务细节。



百联食百鲜开展《服务标准建设与服务提升》前期调研访谈

## 坚持合规经营

坚持诚信经营理念，主动向客户告知产品和服务的完整信息，开展门店产品真实性检查及租户营业执照审查，严格禁止假冒伪劣产品的出售，确保所有商品的真实性与合法性，切实落实主体责任。严格执行物价政策和国家规定的定价原则，明确商品明码标价的管理要求以及标价签的摆放规定，保障客户的知情权和选择权。开展主题多元、形式多样的服务意识与技能培训，全面提升员工专业素养和综合能力。建立健全售后服务机制，作为七日无理由退货联盟理事单位，制定实施《线下七日无理由退货指导办法（试行）》等系列配套制度，为客户提供更加便捷、透明的购物保障。截至 2024 年 12 月，百联股份已有 31 家市内外门店的 624 个品牌公开承诺参与线下七日无理由退货服务，参与店铺已增加至 1386 个；2024 年共受理退货笔数 107,120 笔，退货金额达 7,614.29 万元。



开展门店综合体验督查



百联南桥购物中心开展数字化营销员培训



南京百联奥莱开展服务意识培训



百联曲阳购物中心定期举办店长会议，宣传产品、服务的最新政策信息

## 负责任宣传

严格遵守《中华人民共和国广告法》等相关法律法规，全面、准确介绍产品功效与风险，避免夸大其词、过度营销，确保宣传内容合法合规、真实有效。推动成员企业建立严格的内部审核机制，对宣传内容进行细致审查，确保宣传内容的真实性和准确性。此外，组织门店开展检查与自查工作，形成标准化的文字规范自查台账，记录每次审核的结果和改进建议，提高宣传质量，为客户创造值得信赖的购物体验，赢得客户的长期信任和支持。



百联股份开展停车场常规信息检查，张贴合規宣传物料

## 客户信息保护

严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，更新会员信息收集协议，明确告知用户所需信息的具体内容、收集目的、使用方式以及可能的第三方共享情况，并征得用户同意，确保用户对信息使用的知情，以及所有收集、处理和使用会员信息的活动都遵循最严格的法律和道德规范。完善审查流程，检查个人信息处理情况是否符合法律法规要求，及时发现并纠正任何不符合规定的行为，确保所有操作合法合规。

## 满意度调查

围绕业态经营、软硬件、会员、社区服务等多方面内容建设客户满意度测评综合管理体系，以总部统一开展、门店自主开展的形式，积极开展满意度调查，联合获取客户评价与意见反馈，并针对意见进行专项逐条整改。2024 年，成员企业通过线上线下相结合的方式，开展顾客满意度测评调研共覆盖 60,822 人次，综合满意度良好。

## 应对客户投诉

积极应对投诉，为客户提供电话、邮箱、微博等多种沟通及投诉渠道，及时回应客户需求，深入调查原因，确保每一位客户的反馈都能得到及时响应和妥善处理。坚持管控舆情隐患风险，积极应对负面舆论，快速调整响应策略，保障企业稳健运营。截至 2024 年底，共收到客户投诉 320 条，投诉解决率 100%。



百联奥特莱斯广场（上海·青浦）开展客户服务与投诉处理能力训练课程培训

## 多元服务体验

为贯彻上海市发布的《本市促进服务消费提质扩容的实施方案》，积极对接上海市 2024 年为民办实事项目，落实集团 2024 年重点工作要求。百联股份通过文旅、体育等，以融合全方位消费场景为切入点，订制专项服务提升计划，旨在为不同消费人群提供更多元化的服务体验。

### 丰富文旅服务，提升境外游客体验

消费指南	设计并制作《百联股份境外游客消费指南》并于“五五购物节”正式启动时 30 家市内外门店同步投放使用，全面优化入境人士便捷消费体验。
双语导购	在百联股份主要重点商圈、景区范围的门店服务台均能提供双语导购服务，部分门店另增配辅助翻译设备。
离境退税	门店通过日常对离境退税操作人员专业培训的强化，熟练相关会话和操作，减少差错率，提升境外人士消费体验。
拓展服务	通过积极推出离境退税、多语种服务、国际便利支付等各类国际友好服务，百联奥特莱斯广场（上海·青浦）、百联南桥购物中心获评爱购上海“国际友好商场”称号。
服务设施	第一八佰伴、永安百货、百联 ZX、百联川沙、百联南桥纷纷通过引入第三方设备、企业自购形式新增行李寄存服务，进一步优化国内外旅客消费体验。



百联股份通过外卡支付全覆盖、便捷行李寄存服务、包括英语、日文、韩文等在内的多语种导引标识等方便外籍游客的三重便利服务设施与举措，提升 Touch-Care 入境友好商业服务能力，助力创建“国际友好商场”，让入境消费者零距离体验上海丰富多元的零售业态与购物的多重惊喜。



百联奥特莱斯广场（上海青浦）、百联南桥购物中心获评爱购上海“国际友好商场”

### 增强体育服务，持续激发运动动能

根据消费需求丰富体育运动类业态，并开辟各类室内外体育运动场所，构建潮流运动以及常规运动体育活动矩阵，持续激发运动新动能并帮助门店引流。

#### 案例 举办“即刻出发”2024 百联股份城市运动节

2024年7月2日，以“即刻出发”为主题的2024百联股份城市运动节顺利启幕。7-8月份，第一百货、百联南方、百联中环、百联曲阳等10余家门店开展跳绳比赛、水上竞赛、射箭比赛等项目，在多场景、多主题的运动类活动中带大家体验体育竞技的趣味性与挑战性。此外，一系列年轻时尚小众运动，如飞盘赛、街舞对战、轮滑赛、旱地冰壶比赛等，也贯穿本次城市运动节。第一百货、淮海755、百联TX淮海等门店还联动户外运动品牌资源，打造包括夜跑、夜骑在内的多条city walk路线，展现商业与人文、城市风景相伴而生的美好。百联股份焕新打造多场景、沉浸式的运动消费空间，以潮流运动新玩法推动魔都商体融合与进阶。



启动仪式



夜骑



羽毛球比赛



燃脂尊巴

## 提升数字化能力

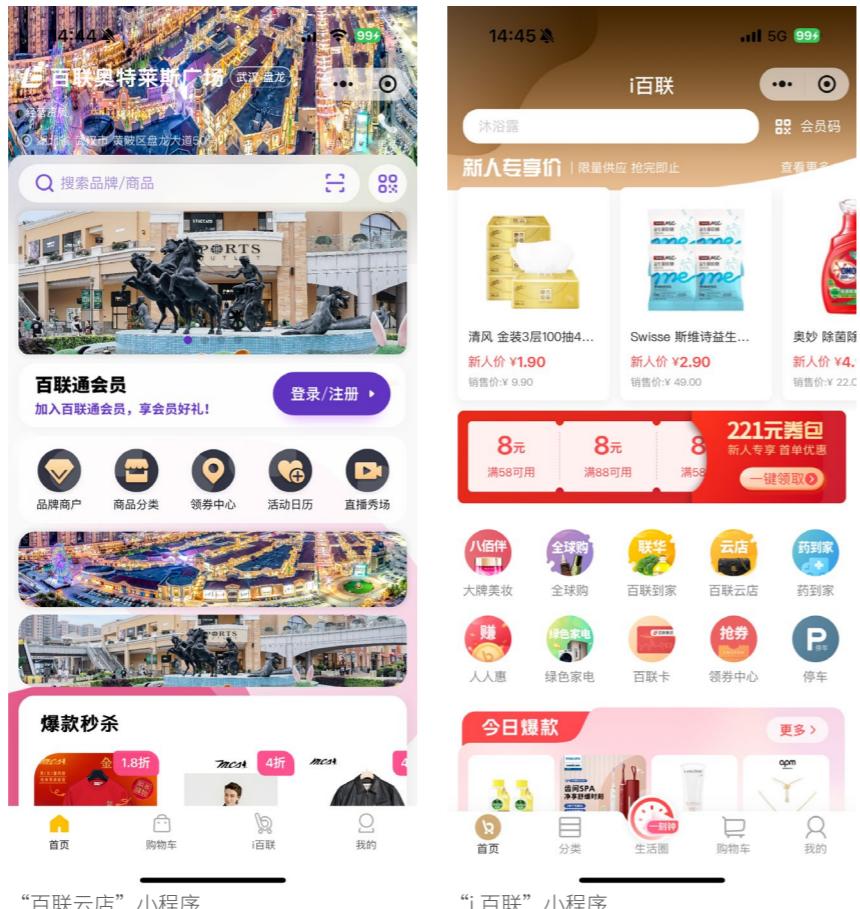
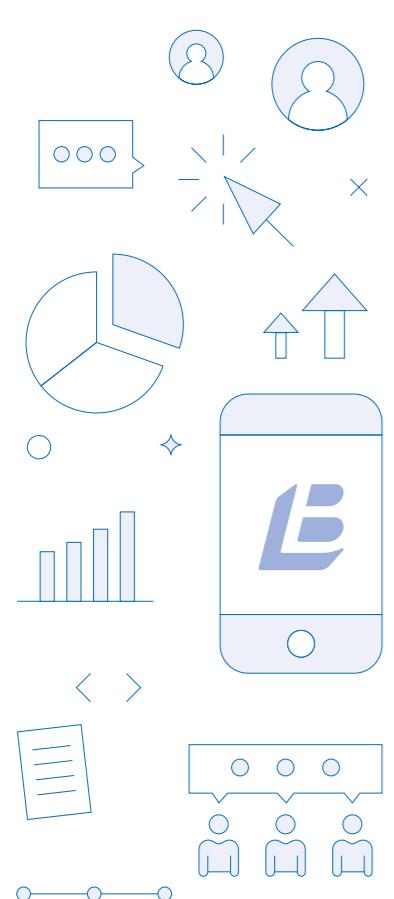
百联股份不断夯实数据治理平台，强化数据汇通，拓宽线上运营平台功能，持续向信息化、智能化、数字化转型升级。

### 夯实基础平台建设

借助行业内成熟数据治理平台，构建基于主题域的数据仓库；初步对核心系统进行资产盘点，聚焦数字化项目，汇聚部分财务数据，并进行部分指标数据共享与报表设计，构建数据字典应用于数据自助分析；配合集团数据管理要求，协同集团已完成部分数据管理办法及规范拟定，初步形成数据治理组织架构，并根据数据管理现状、规划实施细则开展相关工作。

## 持续升级程序功能

积极推动线上线下融合，立足百联云店小程序线上平台，推动小程序2.0焕新建设，有效整合门店线上线下资源。消费者可以通过线上平台了解门店信息、购买商品、参与活动等，享受更加便捷、个性化的服务。



### 案例 百联奥特莱斯广场（上海·青浦）全面上线“数智奥莱”项目

2024年，百联奥特莱斯广场（上海·青浦）全面上线“数智奥莱”项目，启用出门放行、延时经营、销售上报、“三关一闭”、报事报修等高频流程，累计管理商户人员近2,000人。项目将商户APP替换为商户小程序，提升了商户在销售上报和“三关一闭”上报工作方面的便利性，自功能上线以来，上报率达到100%，实现管理效率极大提升。



## 拓展智能应用场景

加速推进人工智能技术在业务流程中的应用，利用AI精准客流，系统运用视频算法对客群画像、热力“分析”、停留时长“分析”、交叉导流、客流去重等进行多维度分析，为门店运营期提供数据支持，实现门店在人、货、场多个维度全面提升管理效率和拓展销售渠道，通过数据不断调优和积累，可为后续的经营调改、活动策划提供更精准的数据支撑，提升营销效果与客户满意度。

### 案例 百联股份 AI 精准客流助力人、货、场运营

基于3D空间重建与轨迹追踪技术的成熟和可落地，百联股份西郊项目上线AI精准客流系统进行全场覆盖，实现对全流程、全维度的客流指标进行分析。



## 强化数据安全保障

### 完善数据安全管理 管理体系

制定《数据安全管理办办法》，确立公司数据治理完成前的数据分级规则，明确数据治理未完成前的数据安全暂时责任人，在数据共享、加密策略方面相关要求及安全风险识别的过程和内容，落实安全管理职责。2024年，公司未发生任何数据安全事件。

### 做好数据保护

严格遵守公司保密协议、数据安全政策，妥善保管企业数据，严禁将企业数据用于个人用途或未经授权的第三方使用，不得在非授权的外部网络上存储或传输公司数据。对核心业务数据、敏感信息等采用加密技术，确保系统和设备的安全性。在使用企业数据时，严格遵守访问权限规定，并及时报告任何数据泄露、安全漏洞或可疑活动。将信息系统全部迁移至云端，所有生产环境的弹性服务器均通过云原生 CBR 进行系统级全量备份，同时每年进行应急演练，确保备份的有效性。

### 加强数据安全 预警

制定《百联股份自建信息系统数据安全预警解决方案》，通过业务流程梳理和用户行为分析，设立预警模型，并利用日志分析和风险评估来强化数据安全。多次开展网络节点设备切换演练以及主备专线切换演练，确保在任何情况下都能保持业务的连续性和稳定性。

### 提高数据安全 应对能力

参与数据安全培训、数据安全演练和测试，了解公司数据安全政策和操作流程，提高应对安全事件的能力和意识。



02

## 绿色发展 “联”创更长青的生态

百联股份持续深化绿色可持续发展探索实践，将绿色低碳发展理念融入公司运营、制度建设、业务决策与行动之中，积极应对气候变化，在环境管理、绿色运营等方面精耕细作，不断强化环保宣贯，促进可持续发展。

完善环境管理	42
应对气候变化	45
推进绿色运营	46
加强环保宣贯	48

# 完善环境管理

百联股份严格遵守《中华人民共和国环境保护法》相关法律法规要求，编制发布《环境保护管理办法》，确立公司在绿色建造、绿色运维和绿色运营等方面的环境管理目标及原则，明确应对气候变化策略、生物多样性保护、项目环境影响评价、能源管理、水 / 土地资源、污染物管理及绿色租赁等方面的要求，把绿色低碳发展理念贯穿各业务环节、各管理领域。

## 能源管理

### 完善制度规定

严格按照相关法律法规，制定《能源管理办法》，明确能源管理工作的管理部门，设定能源管控目标，规范门店节能管控的具体举措，并建立动态跟进机制，实现月度跟踪、动态分析与及时优化；开展能源管理体系认证及绿色商场创建与复评工作；落实工程物业应知应会培训，面向门店就设备运维及节能管控进行宣贯。



百联奥特莱斯广场（上海·青浦）能源管理体系认证证书

### 落实节能行动



百联奥特莱斯广场（上海·青浦）局部泛光照明 LED 节能改造



百联奥特莱斯广场（上海·青浦）绿色电力证书交易凭证

#### 设备维护与节能改造

根据《设备管理操作指引》中各设备系统的操作规程及维护保养作业规范等积极开展设备巡检及维护保养工作（如冷水主机日常维保、电梯维保、空调末端维保等），确保用能设备高效运行；对运转效能低的系统（设备），如空调系统、灯具照明进行技改优化。

#### 强化用能控制

优化设备启闭时间，节约公共区域用能；根据商场室内温湿度、体感等综合判定，优化设备运行策略；夏季时加强对外通道管控，加装风幕机，对门店内环境温度加强监控，避免过度制冷浪费能耗；冬季时在主要出入口及地下车库增加透明门帘 / 隔热门帘，减少热损耗；过渡季节尽量使用室外新风进行换热。

#### 推进能效提升

加强暖通设备维保与清洗，提高设备运转能效比；搭建分项计量系统，对公共区域设备用能进行实时监控与调整，推进能效管理精细化。

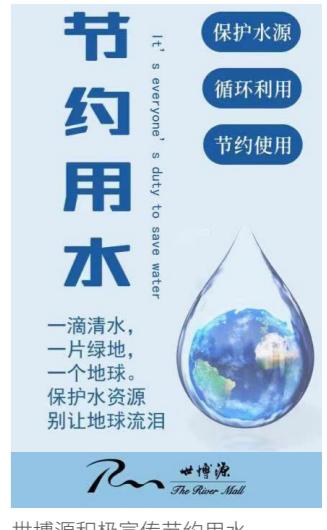
#### 加大可再生能源源使用

积极挖掘可再生能源机遇，对符合条件的项目增加光伏发电或增设备能站、谷电峰用，自发自用；积极践行“碳中和”绿色发展理念，购买绿色电力，在推进自身可持续发展的同时支持绿色能源发展。

# 水资源管理

高度重视水资源节约，在《环境保护管理办法》中明确水资源管理要求，合理、有效利用水资源，降低水资源消耗；对新建、改扩建项目，按照工程建设内容制定节水措施方案，落实节水设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用；对营运中项目严格监控用水情况，定期巡检用水设备，减少跑冒滴漏现象，相关问题及时维修。坚持落实节约用水管理制度，积极开展办公场所、门店等多场景内的节水宣贯工作，在茶水间、洗手间等处张贴节约用水提示标识，以提高员工、消费者等的节水意识，践行水资源节约理念。

持续优化水资源利用，对部分购物中心进行水平衡测试，调整用水规划和节水整改措施；定期对生活用水、消防用水水泵房，楼面管弄井及楼层卫生间进行巡查，确保用水设备无跑冒滴漏现象；将资源循环利用理念嵌入水资源的使用中，部分项目采用雨水回收系统，通过收集屋面及广场路面雨水，经过过滤处理后可用于绿化灌溉、景观水补水等。2024年，青岛奥特莱斯广场雨水收集池规模为552立方米，全年节水约100吨。



世博源积极宣传节约用水

## 污染排放管理

### 废水管理

要求租户装修时加装一次隔油装置，运营过程中各项目的的生活污水均会经过二次处理，再排放入市政管网；定期委托专业单位对隔油池进行清掏养护，确保设备正常运行。推动废水再利用技术应用，如中水回收设备加装，将处理后的废水用于景观灌溉。

### 废气管理

对与餐饮相关的项目设置油烟净化设备，将厨房油烟进行处置后再向外排放；设置油烟净化监测装置，开展定期监测；委托专业单位对油烟管道及油烟净化器进行定期清洗，确保油烟合规排放。

### 固体废弃物管理

按要求对生活垃圾 / 建筑垃圾进行分类，并委托专业单位进行清运回收；明确租户废弃油脂由专业单位回收处理，生活垃圾及餐厨垃圾由具备资质的专业单位进行回收清运。倡导非常规撤铺租户的道具及货架等废弃物二次使用，提高资源利用率。

### 噪声管理

对空调设备加装隔音设施；要求所有场内施工未经允许不得白天施工，减少噪声、粉尘、异味等污染。

### 光污染治理

强化广告灯箱和霓虹灯管控，合理布置光源，禁止使用大功率强光源，避免过度照明。

## 绿色建造

编制《既有建筑节能技改指导文件 V1.0》，为成员企业的节能技改工作提供多维度技术支持和方案借鉴，涵盖围护结构、暖通空调、生活热水、供配电与照明、可再生能源应用等方面，帮助成员企业了解节能技改技术，明确节能技改工作方向，提升改造工作的质量与效果，降低建筑能耗，减少碳排放。基于 2024 年重点项目，积极推进绿色施工技术应用试点，在青浦 B9、B10 改造项目中，从优化场地规划、推进永临结合、混凝土余料再利用及废弃泥浆固化回收等方面从多方面采取有效措施，减少施工对环境的破坏，提高资源利用效率，降低废弃物排放，践行绿色施工理念，在工程建设中实现了环境保护与资源节约的双重目标。

### 案例 上海妇女用品商店践行绿色建造

2024年，上海妇女用品商店推动ESG理念全面融入焕新重装工程、日常经营管理全过程。在施工改造过程中，墙体砌筑全面采用加气混凝土砌块，减少建筑物的热量传递，降低空调和供暖能耗，提升建筑的节能效果；拆除混凝土时采用静音防尘切割技术，采取防尘网和洒水等措施，最大限度降低施工过程中的噪声和粉尘污染；雨棚盖面全面采用聚碳酸酯板材，减少光反射污染。照明全部采用LED节能灯具，并更新老旧中央空调，优化空调机组，推进节能降耗；利用原先檐廊雨棚保存完好的玻璃装饰杯共计381只，提升资源利用率。



## 绿色设计与健康人居

在购物中心等项目前期设计及运营布置时，注重引入绿色设计理念，营造绿色自然空间；在上海第一八佰伴外立面改造中，采用环保材料，减少自然资源消耗，降低玻璃光反射率，减少光污染，实现建筑节能。青浦奥特莱斯二期与南方商城项目在场地绿化设计中综合考虑市政绿化元素，形成场地和市政绿化的互动，高效整合绿地资源；同时，青浦百联奥莱二期停车楼通过各楼层的垂直绿化引入，提升项目绿化率，减少土地资源消耗。

持续响应海绵城市设计，推进项目内海绵设施布局，青岛奥特莱斯广场根据自身的区位条件和自然基础条件，严格按照《海绵城市建设技术指南——低影响开发雨水系统构建》《室外排水设计规范》等文件要求，建设包括雨水花园、下凹式绿地、透水铺装和蓄水模块的海绵设施。在项目运营过程中也积极考虑健康人居理念，定期委托第三方对空调风管进行清洗并取得监测报告，同时安排自有物业公司定期对空调滤网等进行清洗，确保出风质量。



青岛奥特莱斯广场海绵设施布局图

## 应对气候变化

应对气候变化已成为全球共识。百联股份高度重视极端天气可能带来的影响，探索识别气候变化可能导致的风险，制定多项举措，积极应对气候变化。

### 治理

- 以季度、年度跟进的形式监督应对气候变化相关工作进展。
- 面向利益相关方评估气候变化议题对公司发展的重要性。

### 战略

- 将应对气候变化工作纳入ESG三年战略规划，对阶段性达成目标明确相关要求。

### 风险管理

- 按照国际可持续准则理事会（ISSB）《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》（IFRS S2）建议将气候变化风险细分为实体风险、转型风险，如成员企业可能受到台风、暴雨、寒潮、高温等极端天气影响；在建项目面临停工或局部停工的可能性，进而影响施工进度；处在地势低洼处的门店运营过程中可能会面临雨水倒灌或其他次生灾害风险，同时增加物业业务的运维成本。
- 面对实体风险，积极指导成员企业对极端灾害性天气开展预警信息动态监测及防范工作，健全应急预案和调度工作，做好防灾避险，最大限度降低灾害影响。
- 面对转型风险，不断加强能源管理，落实碳减排举措，使用清洁能源，实现节能减排降耗，提升能源使用效率，减少碳排放量。

### 目标及进展

- 在 ESG 三年战略规划中明确应对气候变化工作阶段性要求。
- 制定并发布公司《能源管理办法》《环境保护管理办法》，明确应对气候变化相关要求，协助门店设立用能管控目标，规范能源管控措施，推进节能减排。



# 推进绿色运营

百联股份积极推进绿色运营，开展绿色商场创建工作，持续探索绿色租赁模式，鼓励租户签署环境承诺，并持续践行绿色办公，致力于强化员工节能环保意识。

## 创建绿色商场

高度重视绿色商场的创建，秉承环保、健康、安全的经营理念积极开展创建工作。

2024 年，百联又一城购物中心多措并举积极落实绿色商场创建工作

- 普及绿色商场理念：

对绿色商场创建、运营、管理落实责任部门，加以分工落实；针对节能减排、法规、环保、健康、安全生产等内容开展内部系列培训，对员工和供应商宣贯推广。

- 深化绿色商场管理：

细化残疾人通道和实施管理及相关服务；制定暖通空调系统运行方案，采取适宜的节能措施，达成节能目标；普及 LED 等能效较高的照明设备；采取适度的节水措施；配备相应的能源计量器具。

- 推进环境保护措施：

严控商户合规性资质前置审查和过程管理，深化食品安全、安全生产和节能管理，督促商户在必要位置安装油污分离设备和油烟排放净化装置，并倡导节能设备升级汰换。

- 打造绿色消费场景：

实行垃圾分类制度，设置可回收物、有害垃圾、湿垃圾（厨余垃圾）、干垃圾（其他垃圾）四类垃圾桶，引导消费者正确分类投放垃圾。组织员工和商户志愿者积极参与各类环保公益活动。

2024 年，百联曲阳购物中心通过多维度举措推进绿色转型，形成了涵盖建筑设计、资源管理、消费引导及社区互动的可持续发展模式

- 绿色建筑与节能技术：

推进可再生能源应用，屋顶安装分布式太阳能光伏系统，平均每年供应绿色电力超 80 万千瓦时，相当于减少燃烧标准煤近 300 吨，减排二氧化碳近 800 吨；安装远程智能电表与 BA 系统，实时监控能耗并动态调节空调、照明，实现精准节能管理。

- 资源循环体系构建：

实施废弃物精细化管理，实行垃圾分类制度，引导消费者正确分类投放；组织员工和商户志愿者参与环保公益活动，实现 90% 以上垃圾资源化。

- 绿色消费生态培育：

商户合作机制方面，普及绿色商场理念，明确责任分工，开展节能减排、环保、安全生产等内部培训，推行“绿色商户评选”，要求商户使用可降解包装；绿色供应链建设方面，在招商及运营管理中，严格要求租户落实安全生产与环保规定，建立源头采购、寻根溯源制度，确保商品来源合法合规、质量可靠。

- 推行绿色服务：

整合周边服务设施资源，设立机动车与非机动车专用停放区域，配备分区标识系统，提升停车便利性；设置室外吸烟区，建立综合服务中心，并配备免费临时座椅，全方位满足消费者需求。

- 引导绿色消费：

开展绿色消费宣传教育，通过多种渠道传播绿色消费理念，策划主题宣传活动，激发消费者对绿色商品的购买意愿，推动形成节约资源、保护环境的消费习惯；联合政府环保部门举办节能环保知识讲座和互动体验活动，与商务部门合作推出绿色消费主题活动（如绿色商品展销会、优惠券发放等），推动绿色消费市场发展。

# 推进绿色租赁

积极探索绿色租赁模式，鼓励租户签署环境承诺，将包含绿色设计装修、推进节能降耗、使用环保餐具和倡导绿色消费等方面说明及相关条款添加到承诺书中。



### 商户绿色租赁承诺书

#### 青岛百联奥特莱斯广场：

为共同推动广场绿色发展，我司承诺在装修、经营过程中，严格遵守国家相应环保法规，共建绿色、健康的购物环境。具体内容如下：

#### 一、选用环保材料

我们承诺在装修过程中，优先选择符合国家环保标准的装修材料，不使用含有有害物质、易产生污染的装修材料。

#### 二、推行节能降耗

我们将积极采取节能措施，合理使用水、电、燃气资源，减少能源浪费。

- 1、安装节水器具，加强用水管理，防止漏水、跑水现象发生；
- 2、优先选用能效等级高的电器设备，淘汰老旧低效设备；
- 3、合理使用照明设备，避免长时间开启无人使用的灯具；
- 4、合理设定空调启停时间、温度，并定期对空调设备进行维保、清洗；
- 5、加强员工节能意识培训，共同营造节能文化氛围。

#### 三、使用环保餐具

减少一次性餐具使用，外卖采用环保餐具，引导消费者养成绿色消费习惯。

#### 四、倡导绿色消费

- 1、餐饮店铺显眼位置张贴倡导光盘行动标语；
- 2、在适当位置张贴绿色节能宣传标语。

我司承诺：将严格遵守以上环保内容，并接受商场的管理、指导、监督、检查。如有违反承诺的行为，将积极配合整改。

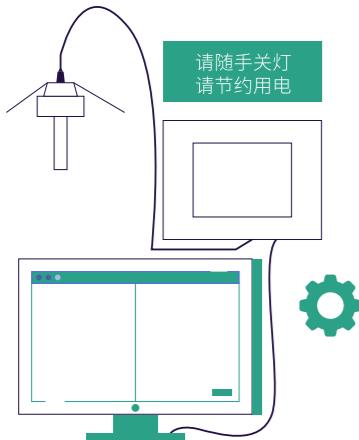
此承诺书一式两份，商场管理方和租户各执一份。

承诺人：\_\_\_\_\_ (商户签名)

青岛奥特莱斯广场商户绿色租赁承诺书

序号	商户名称	企业类别	区域
1	上海百联奥特莱斯广场有限公司	商业企业	浦东新区
2	上海百联奥特莱斯广场有限公司	商业企业	浦东新区
3	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
4	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
5	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
6	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
7	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
8	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
9	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
10	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
11	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
12	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
13	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
14	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
15	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
16	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
17	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
18	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
19	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
20	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
21	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
22	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
23	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
24	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
25	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
26	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
27	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
28	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
29	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
30	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
31	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
32	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
33	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
34	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
35	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
36	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
37	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
38	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
39	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区
40	上海百联奥特莱斯有限公司	商业企业	浦东新区

## 开展绿色办公



### · 无纸化办公

提倡双面用纸，针对单面用纸进行循环二次使用；施行电子文档管理，减少纸质文件的使用和打印；优先使用视频会议系统和电子邮件进行沟通及文件传递，减少纸质信件的使用；实现飞书协同平台与 OA 对接，协同 DHR 模块在飞书协同平台上线，推动 8 个成员企业在飞书协同平台自定义配置 40 余个审批流；加强飞书线上会议使用频率，降低现场会议灯光及空调能耗。截至 2024 年底，公司开展飞书协同平台在线会议 7,124 场，覆盖 2.7 万人次。

### · 节约办公能源

落实“三关一闭”，要求各部门每日下班后按规定关水关灯关电脑，节约用电，维护用电安全；公共用水区使用感应水龙头；商场及办公场所采用 LED 节能灯具进行照明；推进办公场所室温控制，在电气开关、水龙头等处加贴节能警示标签，明确要求夏季办公室环境温度控制在 26 摄氏度以上；加强中央空调启闭管理，合理规避尖峰时段；成员企业新收银机取消支付宝、微信、OK 卡支付凭条打印，节省小票纸耗材使用量，并及时根据节气调整商场外立面灯光开关时间，减少资源消耗。

张贴节能标签

## 加强环保宣贯

百联股份倡导绿色低碳的工作、生活方式及消费理念，广泛宣贯环保文化，推进生物多样性保护，开展绿色循环、绿色科普等各类绿色经营活动，创造可持续消费新空间。

## 宣贯环保文化

积极倡导绿色低碳的工作和生活方式，通过开展环保培训提升员工节能减排意识；联动租户和品牌方开展生物多样性保护、循环回收利用等可持续活动，广泛宣传绿色低碳理念及实践经验做法，引导公众自觉践行绿色和生态友好的生活方式。



百联南桥购物中心开展垃圾分类环保培训



百联南方购物中心开展绿色回收宣传



百联 TX 淮海在商场内循环播放节能减排宣传视频

## 生物多样性保护

在《环境保护管理办法》中明确生物多样性保护要求，严格开展项目开发前场址社会评估与环境影响评价工作，建立多元化土地开发策略和项目场址负向清单，减少对项目区域、自然环境和生物多样性的负面影响。加强生物多样性管理，减少运营过程中对生物多样性的影响，针对受影响的场址，制定保育、修复等补偿措施和计划。根据项目情况，采用屋顶绿化、垂直绿化等低影响开发技术，增加城市绿地，为鸟类、昆虫等城市生物提供栖息地。2024 年，第一八佰伴在外立面改造项目中，沿街广场植入“绿色山丘”与“光影绿毯”的景观概念，优化市政人行道和绿化带之间的自然衔接，种植了 70 余种植物，提高了绿化率，促进人与自然和谐共生。



百联西郊购物中心将雨林秘境搬入商场，向大众宣传生物多样性保护

## 倡导可持续消费

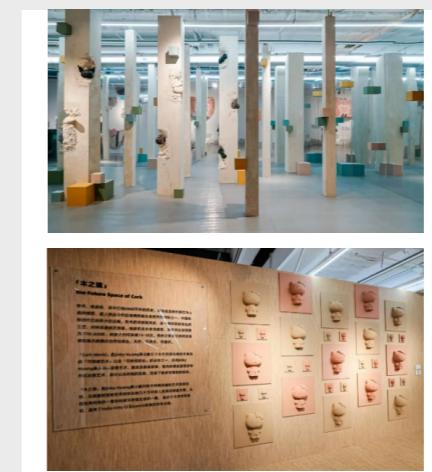
积极响应国家关于绿色消费的号召，推动成员企业以商业策展等多种形式围绕绿色循环、绿色科普开展各类绿色经营活动，并积极倡导租户及品牌方扩大绿色低碳产品供给和消费，创造可持续消费新空间。

### 案例 百联股份举办“你好，百变新生——可持续焕新展”，倡导绿色消费

2024年5月，百联股份旗下门店以可持续美好生活愿景为情感共鸣，携手艺术策展团队以及品牌方，通过潮流艺术改造焕发旧物新生，将绿色可持续理念融入商业消费，在跨界破圈中触达更多消费者，激发绿色消费潜力，为环保发声、守护公益未来。



推出首个“数质新丝路”“零碳”直播间，直播间全部使用可回收铝材打造，展现绿色低碳理念，实现绿色循环



结合天然软木材及面料、回收软木瓶塞的「木之境」



结合可持续、回收再利用的各式形态石材的「石之境」

百联 TX 淮海举办以可持续为核心的「柘柘之境」 A Sustainable World 联名艺术展



03

## 协同发展 “联”接更美好的未来

员工乃企业长青之根，伙伴为企业稳健之梁，企业之责，在于回馈社会，共绘和谐之景。百联股份在推动自身发展的同时，秉承人本理念，为员工打造成长的舞台，促进员工个人发展；积极拓展与合作伙伴的交流合作，发挥行业优势，推动双方共赢；持续关注社会福祉，向社会各界传递温暖与幸福，充分展现国有企业的担当。

- 坚持以人为本 ..... 52
- 携手伙伴同行 ..... 61
- 倾情回馈社会 ..... 64

# 坚持以人为本

不断完善组织体系建设是国企永葆活力、激发组织潜能的必由之路。百联股份致力于维护员工合法权益，积极践行“人才发展观”理念，全面促进员工职业成长和优化职场体验；注重员工福利，助力员工实现工作与生活的平衡，提升工作热情；强化安全管理，全面提升企业安全生产水平，为企业的可持续发展和员工的身心健康保驾护航，实现企业与员工的共同发展和进步。

## 维护员工权益

### 遵循平等雇佣

严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国家法律法规，尊重人权、奉行平等，坚持以公开、公正、竞争、择优为原则进行人才聘用，坚决杜绝针对国籍、性别、年龄、宗教、孕残的歧视行为，明确禁止雇佣未成年人，严格依法与员工签订劳工合同，保障员工合法权益。

2024 年，公司：

员工总数	吸纳就业人数	员工本地化率
4,283 人	161 人	92.54 %

高级管理层本地化率	女性管理者比例	社会保险覆盖率	员工劳动合同签订率
90.05 %	44.00 %	100 %	100 %

### 公司员工结构

职务	性别
销售人员：1,537 人	男性：1,903 人
技术人员：186 人	女性：2,380 人

### 健全薪酬福利

遵循公平公正和可持续发展原则，建立完善的薪酬福利体系，科学设置岗位津贴，有力保障员工工资与福利待遇；积极推动工效联动机制，通过合理的奖励机制，充分调动员工工作动力和积极性。

### 加强民主管理

高度重视员工的主体地位，致力于构建民主管理体系，积极召开会员代表大会和职工代表大会；完善沟通机制，拓宽员工意见反馈渠道，通过座谈会、沟通会等形式，创新民主管理方式，积极鼓励员工提出建议，及时回应员工关切。



百联股份工会召开第三次会员代表大会暨职工代表大会



### 关心员工健康



始终将员工身心健康视为发展的重要基石，为员工办理市总工会职工互助保障保险，有序落实职工门诊急诊保险的续保工作，减轻职工个人医疗费用负担；大力倡导健康生活理念，积极组织慢跑、运动会等丰富多彩的文体活动，鼓励员工踊跃参与，旨在营造一种全员崇尚运动、追求科学健身、向往文明健康生活方式的浓厚氛围。2024年，公司员工体检覆盖率为 100%。

### 促进员工发展

#### 人才引进

高度重视高素质人才的引进，不断优化人才引进机制，着力打造年轻、专业的团队，在关键岗位和专业领域推行市场化招聘，优化人员结构，全力构筑人才高地，实现人才数量与质量的双提升，为公司发展提供坚实的保障。2024 年，公司共开展市场化招聘 300 余场，引进 20 余名专业人才。

## 员工发展

构建“不断层、畅发展”的人才梯队，搭建以“鹏程万里”五级人才梯队计划为培养主线、“专家序列”为辅线、“青锋”计划为管培生加速通道的特色“人才发展体系”，通过前瞻性人才储备与系统性人才发展，进一步优化人才培养队伍，为企业可持续发展输送动能。2024年度，公司“鹏程万里”共计出库152名学员；完成“青锋”管培生87名大学生的述职面试和职级理顺。

### 青锋计划

旨在以大学生队伍为培养对象，以标准化体系、产品化培养为原则形成全覆盖、重保障、强发展的青锋培养方案，在人才队伍上作源头储备，为大学生建立通畅的职业发展道路，形成“一年全周期管理，三年发展保障，五年职业护航”的培养模式。

### 专家双序列

为进一步拓宽员工职业发展通道，解决人才职业发展瓶颈，搭建了M-管理序列与P-专家序列双线并进的“Y”型人才职业发展双通道。

## 百联股份人才培育全景图



## 员工培训

构建完善的培训体系，强化师资与基地建设，搭建项目平台，组织学习活动赋能员工，通过劳动竞赛和技能大赛提升员工技能，促进员工成长与公司共同成长与进步。2024年，员工培训投入575.78万元，累计培训总人次达21,047人次，其中人均线上培训18.35学时，线下23.89学时，覆盖率达100%。

### 员工培训投入

575.78 万元

### 累计培训

21,047 人次

### 人均线上培训

18.35 学时

### 人均线下培训

23.89 学时

### 覆盖率达

100 %

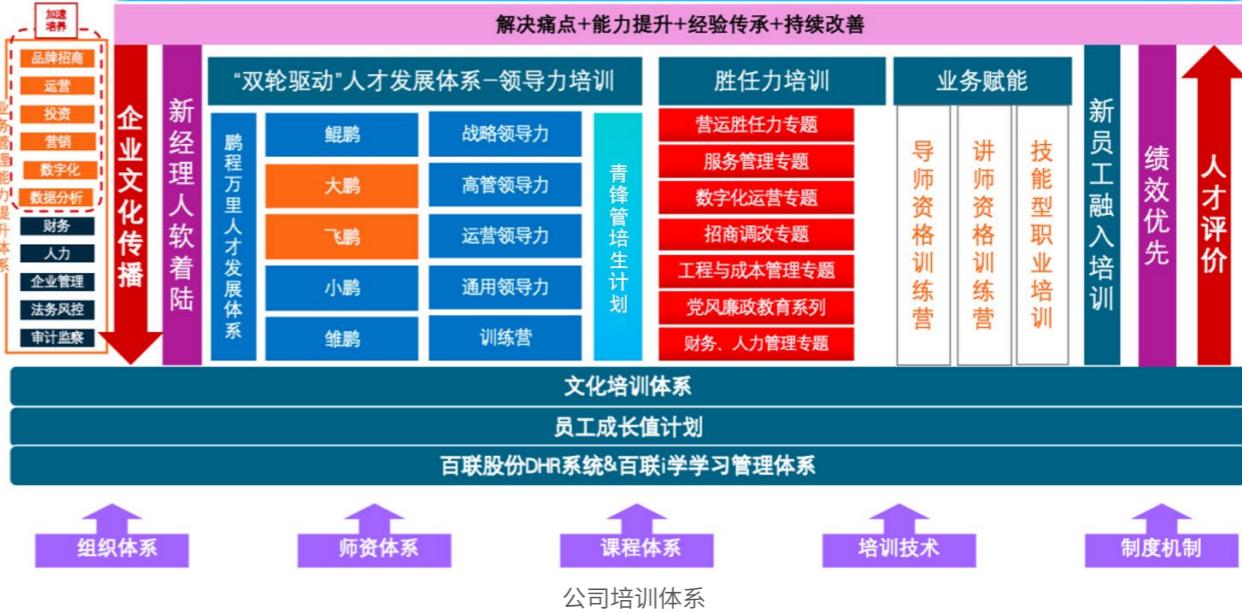
## 员工能力体系培养

组织发展 | 人才梯队 | 能力建设



### 强化百联股份人才供应链

解决痛点+能力提升+经验传承+持续改善



### 案例 开展“与百联·共未来”百联奥莱专项培训

2024年1月，公司组织开展百联奥莱营销策划与运营专项培训，通过专家授课、实践交流等方式，提升90后青年员工核心业务能力，激发“5C”新动能。



市场洞察专题培训



走进华润数科，学习财务数字化转型内部转训

强化领导力培训，推行鹏程万里人才发展体系，通过分层分级的培养模式推动学习发展与人才成长，构建了五级人才梯队培养机制，针对不同人才的核心能力要求，设计配套的领导力发展路径，助力员工从新晋员工成长为战略领导者。

### 五级人才梯队培养机制

- 鲲鹏计划：**聚焦百联股份及成员企业负责人，根据百联集团战略导向和领导力模型，注重文化共识、通用领导力和个性领导力的正向牵引；
- 大鹏计划：**聚焦百联股份及成员企业行政班子成员的培养，注重战略思维、领导力和组织管理能力的提升；
- 飞鹏计划和小鹏计划：**聚焦及成员企业战略执行层面的核心岗位后备人才培养，注重专项能力和团队管理能力的提升；
- 雏鹏计划：**聚焦企业核心岗位的储备人才即新进应届毕业生，注重个体职业能力的提升，着力培养高意愿、优素质、强能力的企业新鲜血液。



举办 2024 届雏鹏训练营



### 关心关爱员工

#### 困难员工帮扶

积极落实“四必”制度，坚持员工生病住院必慰问，职工家属丧故必慰问，特别困难家庭必走访、职工家庭突发事件必关注，为困难、特殊员工提供保障支持，情系员工办实事，服务员工暖人心，帮助员工解决实际困难，让员工快乐工作、舒心生活。



2024 年：

共计慰问困难员工

**30 人**

“七一”前走访慰问困难党员

发放慰问金

**11.8 万元**

慰问困难员工

### 平衡工作生活

始终秉持“简单、开放、激情、担当”的核心价值观，举办“百联股份城市运动会”“看上海”等内容丰富、形式多样的文体活动及景泰蓝掐丝珐琅体验、拇指琴制作等社团活动，帮助职工纾压减负，平衡工作与生活。

#### 案例 百联股份开展“三八”国际妇女节主题活动

2024年3月8日，百联股份本部分批开展形式多样的“三八”国际妇女节主题活动，丰富女职工业余文化生活，契合女职工的兴趣和需求。



## 案例 百联股份与阿迪达斯开展足球友谊赛

2024年8月29日，百联股份携手阿迪达斯开展“百联股份&阿迪达斯杯2024年足球友谊赛”，丰富百联股份职工的业余文化活动，提高员工的凝聚力和向心力，进一步巩固百联股份和阿迪达斯双方的深厚友谊，夯实合作基础。



开展“超级有氧鼓”户外拓展训练



2024届雏鹏团队拓展

## 筑牢安全防线

### 安全生产管理

#### 夯实安全管理

深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产重要指示精神，全面落实各级政府和百联集团安全专题会议要求，牢固树立安全发展理念，时刻绷紧安全、稳定的弦。围绕安全生产核心，狠抓责任落地，强化组织支撑，以制度夯实根基，借安全标准化体系之力，持续排查、改进薄弱之处，全方位提升综合管控水平，化解重大风险，筑牢稳固安全防线，护航公司平稳发展。2024年，安全生产投入3,433.98万元，未发生重伤及较大以上安全事故。

#### 精细排查隐患

坚持聚焦重点难点，全面开展隐患排查治理，严格落实“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”总体要求，持续夯实安全风险管控体系，强化隐患排查整治力度。加强消防安全防范，重点整治违规占堵消防通道、电动自行车违规充电等突出问题；强化施工安全监管，坚决杜绝违规动火作业和冒险作业行为，确保安全生产形势稳定。同时，扎实做好极端天气防范应对，全面整治防火、防冻、防滑等“九防”安全隐患。结合开展安全生产治本攻坚三年行动和消防安全集中除患攻坚大整治行动，健全长效机制，全面提升本质安全水平。

## 加强安全应急管理

制定并切实推行《生产安全事故应急预案》等应急制度，各成员企业积极制定符合本单位的相关应急预案，并按要求规范开展消防、防汛防台、电梯专项、反恐防暴等各类应急演练，不断提升应急能力。



开展反恐防暴演练



开展防暑降温演练

开展餐饮厨房应急演练

## 培育安全文化

始终将安全生产置于首位，为达成全方位提升从业人员素养、推动全员参与管理的目标，精准聚焦企业实际问题与薄弱之处，选派专业讲师，围绕事故案例、安全文化、员工实操、执法规范等要点，开展指导培训，提升全员防范意识；启动“2024年百联股份‘人人讲安全，个个会应急’”总部全员安全轮训工作，覆盖总部全体员工，提升企业员工安全意识。2024年，全年安全生产培训1,796次、26,727.3小时，覆盖102,525人次。



开展安全生产隐患排查能力提升三个阶段专题培训以及总部全员安全轮训



## 信息安全管理

### 完善体系建设

制定《上海百联集团股份有限公司网络安全管理办法》，明确网络安全组织架构；数据安全治理评估，调研自建系统数据安全现状，完成系统分级，制定《百联股份自建信息系统数据安全预警解决方案》，建立数据安全预警系统，提升数据安全能力；走访调研重点商圈成员企业，建立《信息安全现场检查反馈单》，指导成员企业整改信息安全制度体系和控制策略。2024年，公司邀请上海信息安全测评认证中心预检四个核心系统，未发现高风险项，成为集团所有二级公司中唯一没有高风险项的企业。

### 加强安防管理

总部方面，持续加强网络安全加固，对多个关键业务系统开展渗透测试及整改，检查旗下成员企业信息安全并推动整改，开展系统漏洞扫描检查，并落实修复工作；实施外部攻击面管理项目，全面覆盖域名、IP地址、小程序、公众号及 GitHub 等，确保资产全方位可视性和可控性，识别并编目 668 项资产，有效防范数据泄露；完善云资源监控策略，完成网络节点设备主备切换演练并升级防火墙；对应用系统用户名和密码进行常态化管理，加强机房环境管理并部署环控系统；发布网络安全威胁月报，通报重大安全漏洞和热点事件；以网络安全周等为契机，开展全员普及性网络安全意识培训并参加攻防演练，持续提升全员安全防范意识。成员企业方面，围绕网络划分与管控、设备防护与管理、数据安全管控、人员与设备安全管理、系统与软件安全等方面加强信息安全建设。

### 关键信息系统与硬件设备备份

公司信息系统已全部迁移至云端，所有生产环境的弹性服务器均通过云原生 CBR 进行系统级全量备份，同时，线下网络业务节点设备及专线均设有冗余备份。2024 年，公司通过“百联股份财务共享项目（二阶段）结算平台应急演练”“百股自营系统灾备演练”和“销售快报系统高可用应急演练”验证了系统及数据库备份的可用性。



## 携手伙伴同行

百联股份持续增强供应链管理，打造责任供应链；通过全面深化战略合作，与利益相关方紧密携手，实现互利共赢；踊跃参与行业交流合作，为行业高质量发展出谋划策，贡献关键力量。

### 打造责任供应链

#### 加强供应商管理

加强对供应商及新进品牌的审查工作，严格执行《品牌库管理办法》，通过对供应商品牌影响力、经营实力、合作意向等方面进行考量，优化品牌汰换管理机制，确保供应商的资质符合要求，完善标准，促进业务工作规范有序；各成员企业严格遵循公司相关制度，构建规范有序的运营生态，紧密围绕供应商招商引资、顺利入驻、租费精准收缴等核心业务环节，制定涵盖招商业务、合同、品牌库，以及供应商与租户欠款、租费收缴等一系列管理办法，全面提升公司供应商管理水平。

积极推进绿色供应链建设，探索完善供应商评估体系，对供应商的环境管理相关表现进行定期评估和监督，推动绿色材料、绿色产品的采购和使用，减少供应链中的环境影响；促进供应链信息共享，及时传递环保要求和标准，确保供应链各环节都能贯彻绿色理念。

#### 知识卡片

##### JBP

JBP (Joint Business Plan) 即联合商业计划，是指供应商与百联在“目标共建，资源共享”的前提下，在策略达成一致的基础上，双方建立起紧密且稳定的合作关系，共同制定约定时间内的品牌年度业绩成长目标和运营提升计划，并付诸实践，从而提高投入产出比的管理模式，实现供应商与百联共赢目标。

#### 聚力供应链共兴

加强 JBP 品牌战略合作，维护核心战略品牌；与核心品牌多方联动，挖掘消费潜力，实现强势增量；打造亿元品牌俱乐部，重点关注潜在品牌，助力品牌实现销售额破亿元；引进差异化竞争的首店，挖掘契合各项目定位的目标品牌，突破延展品牌供应链，进行跨业态复合发展；精心策划首发活动，加大对场地、会员、推广等方面的支持力度；深化时尚供应链、市集供应链建设，并推进线上商品供应链建设。

#### 案例 百联 ZX 创趣场定期召开租户店主会议

百联股份旗下 ZX 创趣场按月召开租户店主会议，旨在通过定期沟通，助力品牌成长，提升品牌精细化运营，传达商场近期重要事项，以便品牌做到提前准备和部署工作，确保制度执行到位。





百联川沙购物中心总经理室开展春节前慰问，走访供应商，了解利益相关方经营需求



## 深化战略合作

主动与重点伙伴加强沟通，达成战略合作协议，进一步加深双方在运营管理、联合活动、数据链等维度的合作。

### 案例 与国际品牌建立合作关系，推动互利共赢

2024年4月26日，百联股份作为参展企业在第七届中国国际进口博览会消费品展区体育及户外用品板块推介会中与欧莱雅、雅诗兰黛等国际品牌公司签订采购合作意向书，借助各方品牌优势进行布局，将更多优质护肤及美妆品类引入中国市场。



与耐克、阿迪达斯、lululemon 等品牌一起探索融合新模式，打造形象店、概念店等不同模式的商业场景

### 案例 协同法国商务投资署，举办法国商品周活动

2024年，是中法建交60周年，也是中法文化旅游年。9月27日，协同法国商务投资署，百联股份旗下东方商厦（旗舰店）举办的法国商品周活动，走进繁华的徐家汇商圈，为沪上消费者带来独具魅力的“法式生活艺术之约”。知名品牌现场齐聚、首发首秀新品集合，为消费者呈现更加丰富多元的购物体验，让大家足不出沪就能感受到来自法兰西的品质与浪漫。



## 助力行业发展

持续深化行业间的合作交流，积极参与中国国际消费品博览会、中国国际进口博览会等行业盛会，与合作伙伴开展全方位、宽领域的对话，助力行业可持续发展。

### 案例 参展第七届进博会，并受邀参与圆桌对话

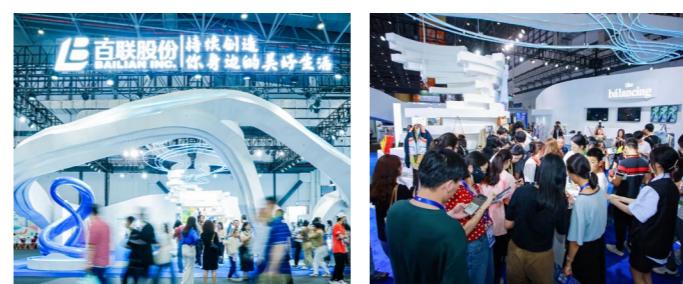
2024年11月，作为七届进博会“全勤生”，百联以参展商和采购商的双重身份亮相6.2H消费品展区，精选来自英国、法国、意大利等17个国家70多个品牌600余件特色单品和展品，充分展示了百联在商业领域的多元布局与创新实践，为观众带来了别具一格的观展体验，也为行业发展提供了新的思路与方向。



进博会期间，公司董事长张申羽受邀出席首度落地中国的全球时尚峰会 (Global Fashion Summit, 简称GFS) 和第七届进博会可持续生活方式与消费创新行业高峰论坛，并参与“艺术与商业可持续发展的未来生态”圆桌对话，助力全产业链引领消费者选择可持续生活方式，提升绿色低碳产品市场占有率。

### 案例 参展第四届消博会

2024年4月13日至18日，百联股份携旗下时尚买手店the balancing积极参加第四届中国国际消费品博览会，以艺术、时尚、香氛三大展区空间，借力消博会的全球效应，不断增强与品牌伙伴之间的交流合作，深化商业与文旅的密切联结，推动海南自贸港在新消费背景下的商业发展。



公司总经理曹海伦参加 JMS 中国营销科学学术年会企业家论坛（2024）

# 倾情回馈社会

百联股份积极贯彻落实中央、上海市关于乡村振兴的决策部署，助力乡村振兴，投身东西部协作；积极提质“一刻钟便民生活圈”，打造提供便捷、丰富的生活服务和文化体验，不断满足居民多样化、个性化的消费需求；积极组织并参与公益慈善活动，为需要帮助的群体送去关怀与温暖。

## 乡村振兴

### 扎实推进消费帮扶

积极响应集团工会统一部署要求，向下属企业工会及企业员工发出消费帮扶号召。针对对口帮扶地区盛产高品质水果和农副产品，各级工会精心挑选员工喜爱的产品，通过“以买代帮”的方式，促进消费帮扶与工会活动紧密结合，助力农民增收。2024年，公司及下属企业累计采购金额达31万余元，推动消费帮扶走深走实。

### 探索帮扶多元机制

- 百联中环购物广场：**开展“赶‘云上’大集，续山海情谊”特色产品展销和文旅项目推介活动。
- 百联滨江购物中心：**助力宣传“宁蒗火把节”，深化文化旅游与农特产品合作。
- 百联奥特莱斯广场（上海·青浦）：**在“五五购物节”期间承办“藏族非遗体验展”，推动西藏文旅特色产品“进商圈、进平台”。
- 东方商厦（旗舰店）：**与吕巷镇合作，推动优质农产品进社区，“一刻钟便民生活圈”。
- 其他成员企业：**结合自身优势，搭建文化宣传和助农平台，如百联西郊购物中心的爱心公益项目、百联又一城购物中心的深山文化推介、百联奥特莱斯广场（武汉·盘龙）的城市运动节活动以及百联奥特莱斯广场（青岛·即墨）的非遗文化提升与爱心捐赠活动。

### 深化村企合作模式

- 第一八佰伴：**与云南省楚雄州永仁县中和镇他的苴村签订帮扶协议，连续多年每年提供10万元帮扶资金，助力困难群众、经济发展和文化建设。
- 上海百联倍联商业管理有限公司：**与上海市金山区吕巷镇白漾村签订结对帮扶协议，推进“建强村级组织”等重点项目，并在2024年新春开展慰问活动，为困难群众和高龄老人送去温暖。

## 公共服务

心系社区发展，推动成员企业在社区开展“国学知识大会”、市民运动会等文体活动，帮助提升居民生活质量。以“助民便民”为内核，串联起文化、艺术与生活，在全市多个商圈内，联动旗下10余家成员企业，持续提升“一刻钟便民生活圈”服务。

### 案例 百联西郊购物中心打造宠物友好型社区商业生态



百联西郊购物中心聚焦打造宠物友好型社区商业生态，通过业态匹配调整及商户联动等手段，推进一刻钟生活圈特色服务。携手“超级鸟局”，联合开展“宠粉派对嘉年华”活动，建立宠物社群，实现社群圈层运营，进一步丰富“一刻钟便民生活圈”的商业生态。

### 案例 百联滨江购物中心建设“家门口的活力圈”



百联滨江购物中心积极开展多模式调研，分析周边竞争态势，了解目标人群的需求与偏好，整合内外部资源，采取多元策略，深入打造“家门口的活力圈”。围绕“帮侬忙便民圈”“噶讪胡休闲圈”“好白相缤纷圈”“小乐惠早鸟圈”等多个“主题圈”，提供多元特色便民服务，逐步形成独具特色的百联滨江“一刻钟便民生活圈”模式。关注孕妇、老年人等特殊群体，打造母婴室、“乐龄空间”等专属区域场所，提供贴心便民服务。

### 案例 百联南桥购物中心联合建设“暖心驿站”，用心守护“家门口的幸福与便利”



百联南桥购物中心与奉贤区委联合建设“暖心驿站”，配备休息椅、微波炉、饮水器等生活用品，以及文化角、健康充电站等服务设施，为外卖小哥、保洁员等社会岗位群体提供暖心优质服务，用心守护“家门口的幸福与便利”。此外，开展多样化月度街道共建活动、便民服务集市活动，不断丰富“一刻钟便民生活圈”内涵，彰显国企责任与关怀。

### 案例 百联临沂购物中心搭建“线上+线下”服务双平台，推进社区共建

百联临沂购物中心搭建“线上+线下”服务双平台，推进社区共建，丰富居民生活。开启线上运营模式，上线百联云店小程序，聚合展示门店及商户服务内容，提供更加贴合生活圈需求的消费者体验。调整优化品牌商户，提升商业服务品质。开展“造物奇市”友邻市集，强化“睦邻”共建。并组织“与邻有约温情相伴——社区便民服务”助邻公益活动，促进对银发群体的关爱。



百联南方购物中心举办“依好！邻居”创意便民市集



第一八佰伴关爱社区新就业群体



百联奥特莱斯广场（武汉·盘龙）开展新年亲子跑活动



百联曲阳购物中心邻享慧龄空间



百联奥特莱斯广场（青岛·即墨）开展“国学知识大会”活动



百联曲阳购物中心协办“高兴生活 唱响未来”暨“百丽鞋业杯”首届曲阳好声音社区歌唱比赛



百联金山购物中心商圈党群站启用



百联滨江打造“帮侬忙便民圈”

## 公益慈善

高度关注、积极响应社会需求，全面推进青少年教育、助残扶残等多领域公益事业发展，成立百联小红车公益品牌，探寻建立一个多方公益力量融合的平台载体；倡导成员企业开展公益健步走、公益腊八粥全城送、公益科普画展、外卖员暖心驿站、小动物公益领养日、邻里“益”起来消费者权益日主题宣传等多元化公益慈善活动，以实际行动践行“持续创造你身边的好生活”价值理念。

2024年

公益慈善投入

**104.07** 万元



开展志愿服务

**335** 次

志愿服务总时长  
**6,837** 小时



服务人次  
**3,149** 人次

### 案例 百联小红车公益“微游学”课堂引入联合国可持续课程

百联小红车公益“微游学”是黄浦区教育局和百联股份联合举办的公益课堂项目，创新性地将青少年劳动教育与社会实践相结合，为学生提供一个学习与成长的新平台，2024年共举办8期活动。

2024年9月13日，小红车公益“微游学”特设联合国可持续发展目标（SDGs）课堂，通过老师讲解、桌游游戏等形式，向学生介绍“减少不平等”“和平、公正与强大机构”等17个可持续发展目标，帮助学生了解全球挑战与个人责任。这是小红车公益“微游学”首次将目光从商业文明里的可持续发展观，移向全球视野下的青少年社会责任与可持续发展教育的一次全新尝试。



### 案例 公益认养川金丝猴，守护我国珍稀动物

2024年11月22日，百联奥莱对川金丝猴的认养仪式在南京红山森林动物园举行，以温暖之心，共同守护川金丝猴的健康快乐，以实际行动守护我国珍稀动物。同时，全国门店联动开展小动物公益领养日活动，通过开展公益领养、萌宠派对、宠物义诊等丰富形式，陪伴身边的“毛茸茸”温暖入冬。



上海友谊商店开展“图书整理传书香 志愿服务聚微光”活动



百联奥特莱斯广场（青岛·即墨）开展第88届宠物领养日活动



第一八佰伴开设全国劳模公益摊位



百联 TX 淮海开展非遗宋锦公益活动



百联奥特莱斯广场（江苏·无锡）获评空港经开区（硕放街道）示范志愿服务项目



百联曲阳购物中心举办“高兴曲阳 爱心集市”公益活动



“星星的色彩 让爱不孤单”  
—百联徐汇关爱孤独症公益科普画展

百联徐汇商业广场关爱孤独症公益科普画展

## 应对公共危机

面对台风挑战，坚守在岗在位在责，持续落实落细防御措施，统筹做好防汛防台抢险、生活物资供应、商业场所安全、门店营业恢复等各项工作，为城市安全有序运行贡献力量。

### 案例 迎接台风“贝碧嘉”最强挑战，百联人在行动！

2024年9月16日，第13号台风“贝碧嘉”（强台风级）的中心在上海浦东临港登陆，百联股份第一时间对防汛防台风工作进行部署，各门店及时发布营业时间调整通知，多措并举做好防御措施。值班领导、安全分管负责人等加强现场值守，广大党员、职工强化主动担当，全面开展排水设施、店招店牌、悬挂物、灯箱等排查，持续关注电力、电梯等设备设施运行状况，快速搭建防洪挡板、防洪沙袋，抓实抓细各项防护措施，排除安全隐患，为消费者营造安全的购物环境。各单位坚守一线，用责任和担当，全力抗击台风“贝碧嘉”最强挑战。



百联临港生活中心值班人员及时清理被吹倒的可移动绿植



第一八佰伴加强公共区域检查，确保安全无隐患



联华超市做好各项应急预案，保障上海生活物资正常供应



第一百货商业中心坚守一线助阵“旅游节”，确保南京路客群需求

# 未来展望

站在新的发展起点，百联股份将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十届三中全会精神，以更高站位、更大力度把国企改革向纵深推进，以永续向上的锐意创新和卓越运营构筑人民美好生活基座，为助力建设上海国际消费中心城市、加快消费提质升级攻坚不怠，积极创造经济价值与社会价值。



## 经济责任

我们将紧扣城市发展脉搏，迭代商业模式，推进业态拓展，构建多样化空间产品，激活消费，持续激发城市商业活力，以资本助推商业资产再度起飞。

## 环境责任

我们将持续加大绿色技术创新投入，推进绿色商场创建，探索绿色租赁新模式，持续推进节能减排工作，让绿色成为公司发展的鲜明底色。

## 客户责任

我们坚持以客户为中心，积极应对消费更加谨慎、消费偏好转移现状，加速空间产品不断升级焕新，不断强化服务质量管理体系，提升服务质量，持续为客户提供满意的服体验。

## 伙伴责任

我们将持续强化供应链管理，打造绿色供应链、责任供应链；全面深化战略合作，深化行业间的合作交流，与伙伴开展全方位、宽领域的对话与合作，实现互利共赢。

## 员工责任

我们坚持以人为本，持续保障员工合法权益，为员工提供体系化的培训和晋升路径，关怀关爱员工，将持续以“文化价值”深度影响“人”和“制度”，弘扬企业价值观，提高员工的归属感和认同感，推动企业践行社会责任，增强员工荣誉感和使命感。

## 公共责任

我们将持续深化公益项目，提升“一刻钟便民生活圈”服务，促进社区融合，构建健康社区商业生态，打造更多特色帮扶项目，助力农村经济发展。

# 附录

## 关键绩效

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
废水排放量	吨	-	-	4,651,107.78
生活垃圾	升	-	-	78,401,130.00
废日光灯管	根	-	-	5,997
废电池	千克	-	-	412.40
废打印机硒鼓	个	-	-	572
废墨盒	个	-	-	916
其他有害废弃物	吨	-	-	0.11
建筑废弃物	吨	-	-	60,823.40
园艺废弃物	升	-	-	123,395.00
油漆桶	个	-	-	517
环保总投入	万元	-	-	5,889.48
节能改造投入	万元	-	-	2,451.00
环保宣教投入	万元	-	-	1,209.38
环保培训投入	万元	-	-	4.20
环保培训人次	人次	-	-	3,984
环保培训次数	次	-	-	92
通过环境管理体系认证	个	-	-	2
能源总消耗量 *	千瓦时	486,509,407	582,426,735	618,825,269
总耗水量	吨	4,221,836	4,924,529	5,244,988
废弃物循环利用量	吨	-	-	1.80
废水循环使用量	吨	-	-	922
公益慈善投入	万元	-	68.11	104.07
志愿服务次数	次	-	-	335
志愿服务时长	小时	-	-	6,837
志愿服务人次	人次	-	-	3,149

\* 注：2023 年公区实际能源消耗量为 23517.44 千瓦时，2024 年公区实际（剔除西郊）能源消耗量为 22578.51 千瓦时，节能比例为 4%。

公区实际用能即项目公用设备所使用的能耗，剔除可被计量的第三方用能（租户用能、充电桩用能等）得出。

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
税务贡献	亿元	-	-	12
供应商总数	家	3,965	4,235	4,373
租户 / 客户投诉量	次	351	458	320
投诉解决率	%	100	100	100
客户满意度	%	86.17	良好	良好
通过产品质量管理体系认证	个	-	-	2
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率为	%	100	100	100
员工总人数	人	4,798	4,550	4,283
女性员工数量	人	2,631	2,576	2,380
女性员工比例	%	55	57	56
员工流失率	%	3.96	3.77	2.62
员工体检覆盖率	%	100	100	100
困难员工帮扶人数	人	26	28	30
安全生产投入总额	万元	-	-	3,433.98
安全生产培训时长	小时	-	-	26,727.3
安全生产培训人次	人次	-	-	102,525
安全生产培训次数	次	1,585	-	1,796
员工培训人次	人次	-	22,964	21,047
员工培训投入	万元	-	507.89	575.78
有从业资格证的人员比例	%	44.98	41.41	41.13
员工培训覆盖率	%	100	100	100
人均培训时长	小时	-	44.53	42.24
独立董事比例	%	37.5	37.5	33.33
女性董事占比	%	-	12.5	33.33
外部董事占比	%	75.00	75.00	66.67

# 指标索引

## 《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系（1.0 版）》指标索引

议题	指标	披露位置
E1 环境管理	环境管理目标和制度	推进绿色运营 P46
	通过环境管理体系认证	关键绩效表 P72
	绿色产品研发与环保技术使用	推进绿色运营 P46
	环保总投入	关键绩效表 P72
	环保培训绩效	关键绩效表 P72
E2 能源	能源管理目标和规划	完善环境管理 P42
	节约能源举措	完善环境管理 P42
	可再生能源开发与应用	完善环境管理 P42
	能源消耗总量	关键绩效表 P72
E3 资源	资源管理体系和规划	完善环境管理 P42
	水资源目标和规划	完善环境管理 P43
	节约用水举措	完善环境管理 P43
	年度用水总量	关键绩效表 P72
	其他资源使用管理	计划未来披露
E4 污染物	废水分管理目标和规划	计划未来披露
	减少废水排放举措	污染排放管理 P43
	废水循环使用量	关键绩效表 P72
	废水污染物排放量	关键绩效表 P72
	废气管理目标和规划	计划未来披露
	减少废气排放举措	污染排放管理 P43
	废气污染物排放量	计划未来披露
	固体废弃物管理目标和规划	计划未来披露
	固体废弃物处理举措	污染排放管理 P43
	固体废弃物排放量	计划未来披露
E5 气候变化	固体废弃物回收、利用、处置量	关键绩效表 P72
	其他污染物管理	污染排放管理 P43
	识别气候变化风险，以及建立应对气候变化的目标、战略	应对气候变化 P45
	助力“双碳”目标的举措	完善环境管理 P42
	碳核查 / 盘查举措	计划未来披露
E6 生物多样性	温室气体排放量	计划未来披露
	生物多样性保护制度	生物多样性保护 P49
S1 产品和服务	生物多样性保护举措	生物多样性保护 P49
	产品安全与质量管理制度	打造卓越服务 P33
	通过产品质量管理体系认证	关键绩效表 P73
	产品研发创新	责任聚焦 P22-23
	知识产权保护	保护知识产权 P30
	客户信息保护和隐私	提供优质服务 P35
	客户服务管理制度	提供优质服务 P33-37
	负责任宣传	提供优质服务 P35
	客户投诉量 / 投诉解决率	提供优质服务 P35
	客户满意度	提供优质服务 P35

议题	指标	披露位置
S2 员工责任	员工雇佣和员工组成	维护员工权益 P52
	员工流失率	关键绩效表 P73
	员工民主管理	维护员工权益 P53
	薪酬与福利体系	维护员工权益 P53
	员工关爱	关心关爱员工 P56-58
	员工满意度	计划未来披露
	员工职业健康安全管理	筑牢安全防线 P58
	通过职业健康安全管理体系认证	计划未来披露
	安全应急管理举措	筑牢安全防线 P59
	安全生产投入总额	关键绩效表 P73
S3 供应链责任	安全生产培训绩效	关键绩效表 P73
	因工受伤和死亡	计划未来披露
	员工体检覆盖率	关键绩效表 P73
	员工职业发展制度	促进员工发展 P54
	员工培训和实践举措	促进员工发展 P54-56
	员工发展的成效	促进员工发展 P54
	供应商管理制度	打造责任供应链 P61
	供应商 ESG 审查	打造责任供应链 P61
	开展公益慈善活动	公益慈善 P67-68
	公益慈善投入	关键绩效表 P72
S4 社区责任	志愿服务绩效	关键绩效表 P72
	服务国家或上海市战略	责任聚焦 P22-23
	应对公共危机	应对公共危机 P69
	信息安全	信息安全管理 P60
	公共服务	公共服务 P65
	税务贡献	关键绩效表 P73
	党建引领	责任聚焦 P20-21
	董事长 / 总经理分任	规范公司治理 P26
	外部董事占比	关键绩效表 P73
	合规管理体系	规范公司治理 P28
S5 企业责任	风险管理体系	全面风险管理 P15
	审计制度	规范公司治理 P29
	避免违反商业道德的举措	规范公司治理 P29
	反垄断与公平竞争	规范公司治理 P29
	董事会参与 ESG 管理	ESG 战略与治理 P13
	ESG 工作组织架构	ESG 战略与治理 P12
	ESG 战略 / 目标	ESG 战略与治理 P14-17
	ESG 利益相关方识别	利益相关方沟通 P18
	实质性议题识别	实质性议题分析 P19
	ESG 相关制度	ESG 战略与治理 P15
G1 公司治理	开展利益相关方沟通活动	利益相关方沟通 P18
	管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	计划未来披露
	具体业务考虑 ESG 要素	ESG 战略与治理 P15
	基础平台建设	提升数字化能力 P37
	数据汇聚互通	提升数字化能力 P37
	数据治理体系	提升数字化能力 P37
	ESG 相关制度	ESG 战略与治理 P15
	开展利益相关方沟通活动	利益相关方沟通 P18
	管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	计划未来披露
	具体业务考虑 ESG 要素	ESG 战略与治理 P15
G2 ESG 治理	基础平台建设	提升数字化能力 P37
	数据汇聚互通	提升数字化能力 P37
	数据治理体系	提升数字化能力 P37
	ESG 利益相关方识别	利益相关方沟通 P18
	实质性议题识别	实质性议题分析 P19
	ESG 相关制度	ESG 战略与治理 P15
	开展利益相关方沟通活动	利益相关方沟通 P18
	管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	计划未来披露
	具体业务考虑 ESG 要素	ESG 战略与治理 P15
	基础平台建设	提升数字化能力 P37
G3 数据治理	数据汇聚互通	提升数字化能力 P37
	数据治理体系	提升数字化能力 P37
	ESG 利益相关方识别	利益相关方沟通 P18
	实质性议题识别	实质性议题分析 P19
	ESG 相关制度	ESG 战略与治理 P15
	开展利益相关方沟通活动	利益相关方沟通 P18
	管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	计划未来披露
	具体业务考虑 ESG 要素	ESG 战略与治理 P15
	基础平台建设	提升数字化能力 P37
	数据汇聚互通	提升数字化能力 P37

## 中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之一般框架》

一级标题	二级标题	CASS-ESG 6.0	报告位置
报告导读		P1.1-1.2	P01
董事长致辞		P2.1	P04-05
数说 2024		S1.1.3,S4.1.3-4.1.4,S4.1.6,S4.3.6	P06
走进百联股份	公司概况	P3.1	P07
	主营业务	P3.3	P07
	企业文化	P3.2	P08
	组织架构	P3.1	P09
	发展历程	P3.1	P09-10
	荣誉成就	P3.1	P11
ESG 管理	ESG 战略与治理	G1.1.1-1.1.2,G1.1.5-1.1.7,G1.1.10	P12-17
	影响、风险机遇管理	G1.1.8	P15
	ESG 报告机制	G1.1.4	P17
	履责能力建设	G1.1.3	P17
	利益相关方沟通	G1.3.1,G1.3.2	P18
	实质性议题分析	G1.1.9,G1.1.11	P19
责任聚焦	坚持党建引领，汇聚红色动能	G2.1.1,G2.1.2	P20-21
	于“守创”中助城市更新，于“破立”间见潮活新生	S2.1.3	P22-23
高效发展，“联”续更稳健的治理	规范公司治理	G2.1.1-2.1.2,G2.2.1-2.2.2	P26-31
	资管商管双轮驱动	P3.4	P32
	打造卓越服务	S3.3.1-3.3.2,S3.3.6,S3.4.3	P33-37
	提升数字化能力	S3.4.1-3.4.2	P37-39
绿色发展，“联”创更长青的生态	完善环境管理	E2.1.1-2.1.2,E2.1.5,E2.1.7,E2.2.3,E2.2.7,E3.1.1,E3.1.3,E3.1.5,E3.2.1-3.2.3,E3.2.4,E3.3.2-3.3.5	P42-44
	应对气候变化	E1.1.1-E1.1.4	P45
	推进绿色运营	E1.1.6,E1.1.15-1.1.16	P46-48
	加强环保宣贯	E2.3.2-2.3.3	P48-49
协同发展，“联”接更美好的未来	坚持以人为本	S4.1.1,S4.1.3-4.1.6,S4.1.9,S4.1.11-4.1.12,S4.2.4,S4.3.1-4.3.6	P52-60
	携手伙伴同行	S3.1.3,S3.1.4	P61-63
	倾情回馈社会	S1.1.1-1.1.3,S1.2.1-1.2.4	P64-69
未来展望	A1		P70-71
附录	关键绩效	A2	P72-73
	指标索引	A3	P74-76
	意见反馈	A6	P77

## 意见反馈

### 亲爱的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《上海百联集团股份有限公司2024年环境、社会及治理报告》！为了持续改进ESG报告管理工作，我们特别希望倾听您的意见和建议，恳请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

上海百联集团股份有限公司

地址：上海市六合路58号新一百大厦

邮编：200001

电话：021-63223344

传真：021-63517447

网站：[www.bailian.sh.cn](http://www.bailian.sh.cn)

### • 您的信息

姓 名：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_ 工作单位：\_\_\_\_\_ 邮箱地址：\_\_\_\_\_

### • 选择性问题：(请在相应的位置打“√”)

请您评价本报告反映百联股份对经济、社会、环境的重大影响程度：

很好  较好  一般  较差  很差

请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应和披露：

很好  较好  一般  较差  很差

请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性：

很好  较好  一般  较差  很差

请您评价本报告的可读性：

很好  较好  一般  较差  很差

请您对本报告进行综合性评价：

很好  较好  一般  较差  很差

### • 开放性问题：

您对百联股份ESG工作有哪些建议？

您认为本报告存在哪些不足之处？

您认为本报告为您提供了哪些有价值的ESG信息？

您认为本报告还需要披露哪些ESG信息？



地址：上海市黄浦区六合路58号新一百大厦  
邮编：200001  
电话：021-63223344  
传真：021-63224477  
网站：<http://www.bailian.sh.cn>



百联股份  
服务号



百联股份  
订阅号



百联股份  
视频号



百联股份  
抖音号