



2023

Environmental, Social and Governance Report
环境、社会及治理报告

百舸争流 联续美好

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”）对外公开发布的第一份环境、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，公司已连续发布八份社会责任报告。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2023年1月1日至2023年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。

● 报告编制依据

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》

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》

中国社会科学院

《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》

联合国可持续发展目标（SDGs）

全球可持续发展标准委员会

《可持续发展报告标准》（GRI Standards）

● 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。

● 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

目录



24

诚信经营 共享品质生活

合规治理夯基石	26
开拓更新焕生机	29
精品服务铸价值	33

38

探索低碳 畅享绿色生活

绿色发展助双碳	40
绿色宣贯强意识	45

50

赋能未来 乐享美好生活

润心育人聚合力	52
深化协同促共赢	64
回馈社会增福祉	70
未来展望	74
附录	76

董事长致辞	04
数说 2023	06
走进百联股份	07
ESG 管理	14
责任聚焦	
党建引领提效能 凝心聚力谱新篇	18
数智创新助转型 破圈升级领新潮	20

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

联合国可持续发展目标是实现所有人更美好和更可持续未来的蓝图，目标的实现依赖于全球对地缘、能源、气候、水、食品和社会安全的一系列挑战的协同应对。2023年是联合国2030年可持续发展议程的中期评估年，也是我国全面贯彻党的二十大精神开局之年和实施“十四五”规划的关键之年。多年来，中国秉持创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，在可持续发展方面取得突破性成就。2023年，更让我们真切感受到了“回归”，回归人与人之间最本真的交流与信任，回归对生活更细微的发现与感触，回归对未来更真实的坚定与期许。因此，根植细节，把握国际消费中心城市建设黄金机遇，以城市更新为契机，实现业态内容升级与场景重塑，为商业注入新内涵，坚定推动可持续商业建设，打造具有更丰富的精神内核、更多元的内容层次、更美好的生活体验的商业空间成为百联股份始终的追求。

这一年，我们坚定信念，在夯基与开拓中铸就卓越。

我们坚持将党的政治建设摆在首位，扎实开展主题教育，推进党建融合与党风廉政建设，以高质量党建引领高质量发展；我们持续规范公司治理，深化投资者关系管理，有序开展风险防控与合规管理体系建设，荣获“2022—2023年度上交所信息披露评价A级”“金牛奖—金信披奖”等荣誉。

这一年，我们拥抱变化，在守正与创新中持续实践。

我们积极拥抱数字化浪潮，不断探索“商业+”新模式，搭建智慧商场，让创新在百联ZX创趣场、百联西郊购物中心、百联曲阳“数智邻空间”等项目中不断扩容，成为城市更新的助推器；试点消费基础设施资产证券化与产业基金布局；持续打造精品服务，升级客户消费体验，重视舆情管理，为客户创造品质生活。

这一年，我们更新迭代，在拓展与深耕中积累动能。

我们坚持以“人才发展观”为原则，全方位保障员工职业发展及职场体验，培育新生力量，壮大中坚力量，与员工共同成长进步；我们不断开拓合作共赢新局面，升级战略品牌合作伙伴逾130家，拓展社交餐饮、友宠亲子、专业运动类朋友圈，为推动行业高质量发展贡献力量。

这一年，我们致力和谐，在永续与融合中回馈社会。

我们多年来坚持可持续生活美学与发展理念，着力推动本土原创时尚产业生态的健康成长，以创建绿色商场为支点，节能降耗，倡导绿色消费，实地践行循环利用准则，共创美好绿色健康生活；以实际行动助力乡村振兴，促进消费市场能级提升，为城市公共空间引入新功能，提质一刻钟便民生活圈，积极投身社会公益，为社会各界送去温暖和幸福，充分彰显国企责任担当。

回望2023，我们为全力以赴而自豪。展望2024，

我们因笃定信心而期许。百联股份将坚持以党的二十大精神为指引，持续向新发展，从在地文化出发，以向未来、可持续、共生长的长期主义发展理念，着力城市更新、产业发展、人才孵化、公益实践、数智创新；传播生活美学，构建独特商业空间生态，为美好生活焕新提案，持续探索自然—人—商业—城市的平衡共进。

数说 2023



经济

总资产 营业收入 归属上市公司股东的净利润

562.66 亿元 **305.19** 亿元 **3.99** 亿元

经营活动产生的现金流量净额

36.23 亿元

基本每股收益

0.22 元/股



环境

上海市绿色商场

百联南桥购物中心



社会

员工总人数¹

4,554 人

上海市劳模

11 人

全国劳模

3 人

员工劳动合同签订率

100 %

社会保险覆盖率

100 %

员工培训覆盖率

100 %

员工培训投入费用

507.89 万元

慰问困难员工

11.2 万元

乡村振兴、定点扶贫采购

36 万元

助销金额

8,560.20 万元

走进百联股份

公司概况

百联股份是国内一流的大型综合性商业股份制上市公司，资产规模、销售规模等关键性指标名列 A 股商业类上市公司前列。2011 年 7 月，上海友谊集团股份有限公司吸收合并原百联股份（证券 A 股代码为 600631），重组后的友谊股份于 2014 年更名为百联股份。百联股份证券 A 股（百联股份 600827）及证券 B 股（百联 B 股 900923）分别于 1994 年 2 月 4 日和 1994 年 1 月 5 日上市。

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、东方商厦、永安百货等百货商店，第一百货商业中心、百联南方、百联西郊、百联中环、百联又一城等购物中心，百联奥特莱斯广场、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”“冠龙”等知名品牌。

主营业务

公司主营业务统计



百货商店

12 家



购物中心

22 家



奥特莱斯

9 家



联华超市

1,288 家



专业专卖

103 家

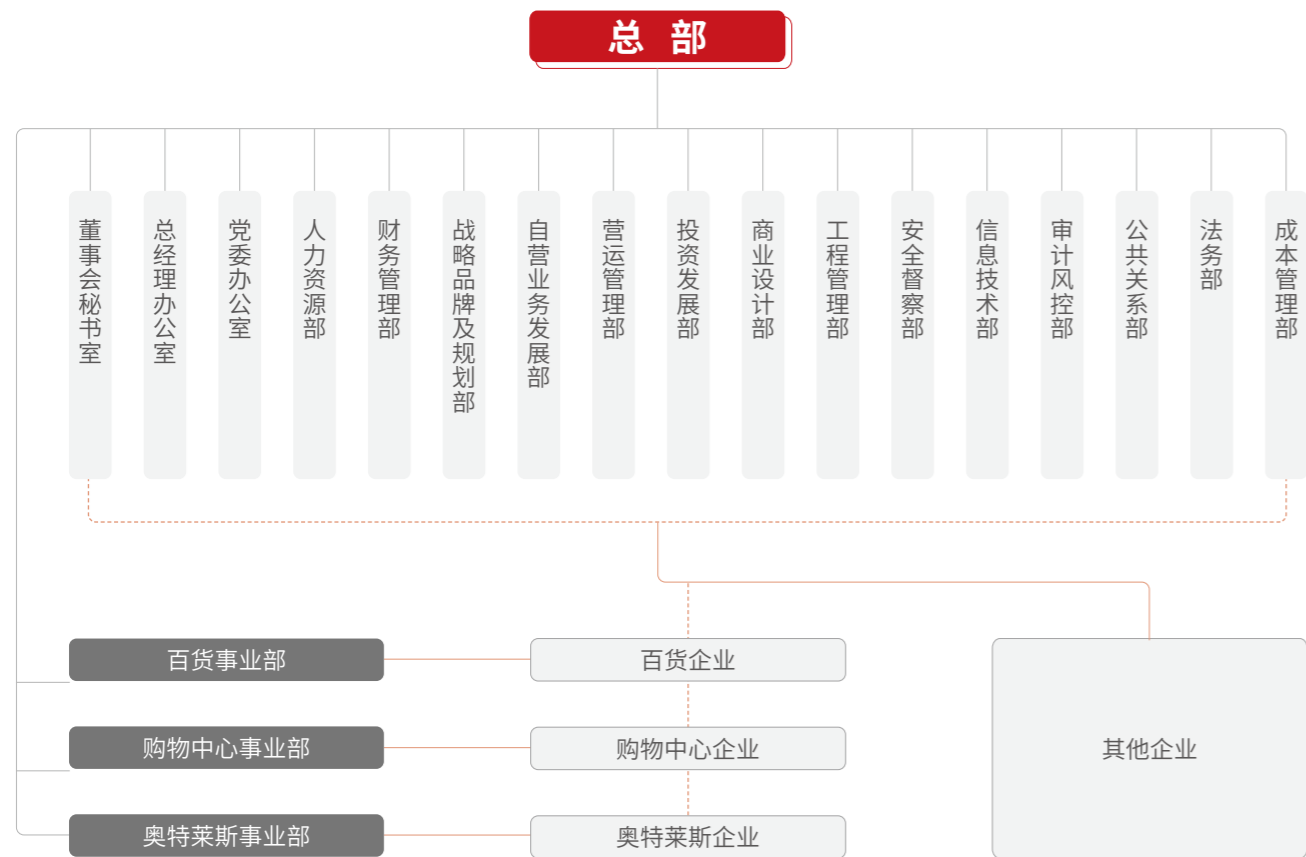
注释①：员工总人数为百联股份总部及下属各成员企业员工人数，不包括旗下控股的联华超市股份有限公司、上海三联（集团）有限公司。

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

企业文化



组织架构



董事会

姓名	职务	性别
张申羽	董事长	女
庄启飞	董事	男
曹海伦	董事	男
董小春	董事	男
黄震	董事	男
王志强	独立董事	男
蒋青云	独立董事	男
朱洪超	独立董事	男

管理团队

姓名	职务
张申羽	党委书记、董事长
曹海伦	党委副书记、总经理
方仲杰	党委副书记、纪委书记
田颖杰	副总经理
徐玲玲	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

发展历程

1917年

先施公司

今时装商店



1918年

永安公司

今永安百货



1936年

大新公司

今第一百货商业中心大楼



1949年

第一百货

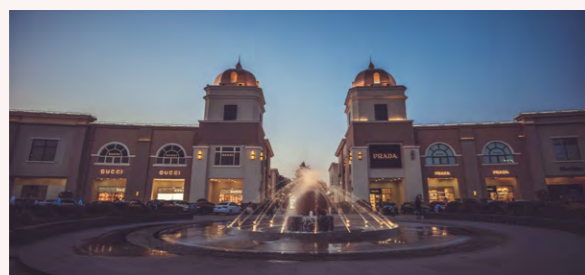
第一家大型国营百货



2006年

百联奥特莱斯广场（上海·青浦）

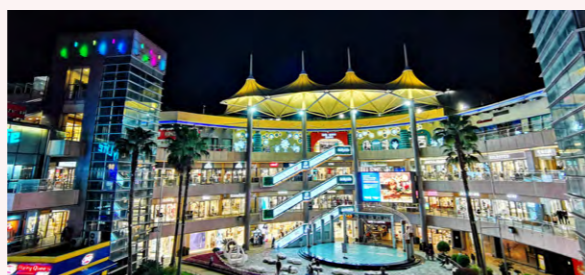
国内第一家花园式奥特莱斯



2004年

百联西郊购物中心

全国首家开放式社区购物中心



1995年

第一八佰伴

第一家经国务院批准的大型商业零售合资企业



1993年

东方商厦（旗舰店）

上海市第一家中外合资大型零售商业企业



2019年

百联 TX 淮海 | 年轻力中心

国内第一家策展型零售



2021年

百联奥特莱斯广场（浙江·杭州）

国内首家国风奥特莱斯



2023年

百联 ZX 创趣场

国内首个次元文化商业体



持续创新中.....

荣誉成就

·排名类

名称	授予单位	颁奖单位 / 会议
2023 年度零售商业地产企业综合实力 TOP100	百联股份	赢商网
入选国有企业上市公司 ESG·先锋 100 指数	百联股份	国务院国资委 社会责任局
2022-2023 年度中国奥莱指数 20 强	百联奥特莱斯广场（上海·青浦）	第 10 届奥莱领袖峰会
	百联奥特莱斯广场（武汉·盘龙）	
	百联奥特莱斯广场（江苏·无锡）	
2022-2023 年度中国奥莱指数 50 强	百联奥特莱斯广场（江苏·南京）	

·荣誉类

名称	授予单位	颁奖单位 / 会议
2022 年度商业不动产影响力企业	百联股份	万商俱乐部
第十四届中国上市公司投资者关系天马奖评选的“投资者关系新媒体奖”	百联股份	证券时报
第十八届中国上市公司董事会“金圆桌奖”之优秀董事会奖	百联股份	董事会杂志
2022-2023 年度上交所信息披露评价 A 级	百联股份	上海证券交易所
金牛奖—金信披奖	百联股份	中国证券报
2023 年最佳投资者关系团队奖	百联股份	财联社
2023 年度商业地产卓越企业	百联股份	赢商网
2023 年度云原生技术创新——先锋实践奖	百联股份	创原会
焕新时尚人气地标奖	第一八佰伴	
城市商业标杆奖	世博源	上海零售风云榜颁奖 典礼
	百联奥特莱斯广场（上海·青浦）	
	百联世纪购物中心	
二次元地标奖	百联 ZX 创趣场	
2023 最值得期待的购物中心	百联西郊购物中心	

名称	授予单位	颁奖单位 / 会议
2022 年度新开奥莱影响力项目	百联奥特莱斯广场（浙江·杭州）	万商俱乐部
	百联奥特莱斯广场（青岛·即墨）	
2023 年度商业不动产影响力期待项目	百联 ZX 创趣场	万商俱乐部
	百联西郊购物中心	
2022 年度影响力业绩商场	百联奥特莱斯广场（上海·青浦）	万商俱乐部
	百联奥特莱斯广场（上海·青浦）	
	百联奥特莱斯广场（武汉·盘龙）	
2022 年度影响力业绩奥莱	百联奥特莱斯广场（江苏·无锡）	万商俱乐部
	百联奥特莱斯广场（江苏·无锡）	
2023 “CCFA 金百合购物中心”最佳实践案例名单—深度运营方向入选案例	百联曲阳购物中心	中国连锁经营协会 (CCFA)
2023 “CCFA 金百合购物中心”最佳实践案例名单—存量改造升级方向入选案例	百联 zx 创趣场	
2023 “CCFA 金百合购物中心”最佳实践案例名单—营销创新方向入选案例	百联奥特莱斯广场（上海·青浦）	
2022-2023 年度奥特莱斯新锐大奖	百联奥特莱斯广场（青岛·即墨）	第 10 届奥莱领袖峰会
2022-2023 年度中国奥莱企划之星	百联奥特莱斯广场（湖南·长沙）	
	百联奥特莱斯广场（济南·高新）	
2022-2023 年度中国奥莱城市商业驱动力大奖	百联奥特莱斯广场（上海·青浦）	第 10 届奥莱领袖峰会
2022-2023 年度中国奥莱成长之星	百联奥特莱斯广场（湖南·长沙）	
中国城市更新商业运营十大优秀案例	百联 TX 淮海	中国房地产业协会
2022 年度标杆商业项目	百联奥特莱斯广场（上海·青浦）	联商网
2023 华东购物中心主流榜	百联 ZX 创趣场	赢商网
2023 年度更新改造与空间创新卓越榜	百联西郊购物中心	中购联
中国购物中心 100 支优秀运营项目团队	上海百联又一城购物中心	赢商网
2023 年度体验潮地标	百联 ZX 创趣场	
2023 年度社区商业典范体验项目	百联西郊购物中心	

·资质类

百联股份荣获“中国连锁经营协会会员证书”；被授予“中购联常务理事单位”。

ESG 管理

ESG 管理架构

百联股份为更好地践行国企使命与担当，高标准推动 ESG 工作，积极构建符合公司发展要求的 ESG 工作体系，将 ESG 管理融入企业运营管理全过程。

公司董事会负责 ESG 工作重大事项的审议与决策，包括审议年度 ESG 报告。同时，公司推进管理层绩效与 ESG 挂钩，在管理层绩效中设置同 ESG 相关的“约束性事项”指标，并明确具体考核说明及扣分规则；设立 ESG 战略推进工作组全面推进 ESG 工作，联动各部室、成员企业与控股子公司，积极推进 ESG 报告编写工作，助力构建有效的、常态化的可持续发展管理体系。

ESG 能力建设

百联股份高度重视 ESG 能力建设，积极组织召开 ESG 工作启动宣贯会暨专题培训会；参与《企业 ESG 管理体系》团体标准编制，且公司财务总监、董事会秘书杨琴作为主要起草人。2023 年，在中央企业和地方国资国企社会责任系列蓝皮书集中发布活动中，公司入选“国有企业上市公司 ESG·先锋 100 指数”；“商业向善、共筑美好”案例被评为上海市国资委系统 2022-2023 年社会责任（ESG）“十佳案例”。



参与《企业 ESG 管理体系》团体标准编制

召开 2023 年 ESG 工作启动宣贯会暨专题培训会

案例

2023 年 12 月 28 日，百联股份召开 ESG 工作启动宣贯会暨专题培训会，会议围绕“ESG 概念与现状”“国企 ESG 实践与挑战”“ESG 建设方法”“百联股份 ESG 管理发展现状”等议题进行现场培训，有力调动公司上下参与 ESG 工作的积极性和主动性。



入选“国有企业上市公司 ESG·先锋 100 指数”



“商业向善、共筑美好”案例被评为上海市国资委系统 2022-2023 年社会责任 (ESG) “十佳案例”

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的了解和信任。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
 <p>政府及监管机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 合规经营 ○ 依法纳税 ○ 反腐败 ○ 吸纳就业 ○ 经济绩效 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 坚持诚信守法经营和依法纳税 ○ 强化新时代党风廉政建设 ○ 各成员企业积极吸纳本地员工 ○ 助力国际消费中心城市建设
 <p>投资者 / 股东</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 完善公司治理 ○ 强化风险管控 ○ 完善信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 推进风险管理与法律合规建设 ○ 严格信息披露，准确、全面地向市场传递公司相关经营信息 ○ 建立高效的利益相关方沟通机制
 <p>供应商 / 合作伙伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 助力行业发展 ○ 负责任供应链 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 积极探索政企合作、拓宽企企合作 ○ 推进行业间的合作交流 ○ 打造负责任供应链管理
 <p>客户及租户</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 产品质量管理 ○ 客户权益与服务 ○ 客户健康与安全 ○ 租户参与 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 确保商品质量符合国家规定的各项标准 ○ 建立全方位服务体系，及时响应客户诉求，保障客户权益 ○ 联动租户共同开展绿色消费宣传
 <p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 权益保障 ○ 薪酬与福利 ○ 培训与发展 ○ 健康与安全 ○ 工作生活平衡 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 制定完善的薪酬福利体系和福利保障机制 ○ 组织员工培训，完善晋升机制，搭建发展平台 ○ 全面筑牢安全生产防线 ○ 关爱困难员工，开展员工活动，加强员工沟通
 <p>社区、公众及媒体等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 保护环境 ○ 资源利用 ○ 节能减排 ○ 社区共建 ○ 公益慈善 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 宣贯环保理念，探索自然—人—商业—城市的平衡发展 ○ 探索帮扶新模式，助力乡村振兴 ○ 打造一刻钟便民生活圈 ○ 投身社会公益活动

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 客户满意度 | 10 客户健康与安全 | 19 质量管理、监察与评估 | 28 绿色运营和办公 |
| 02 员工权益与福利 | 11 可持续的商业模式 | 20 产品升级 | 29 知识产权保护 |
| 03 财务表现与投资者利益 | 12 公司治理 | 21 绿色消费 | 30 反腐倡廉建设 |
| 04 客户服务提升 | 13 重视租户及顾客参与 | 22 社区共融共建 | 31 环境与风险管理 |
| 05 客户信息及隐私保障 | 14 本地文化推广 | 23 绿色商场与绿色物业 | 32 助力“双碳” |
| 06 ESG 管理 | 15 商业道德 | 24 环保公益活动 | 33 助力乡村振兴 |
| 07 职业健康与安全 | 16 负责任供应链 | 25 科技与创新 | 34 节能减排 |
| 08 公平待客及合理营销 | 17 激发城市活力 | 26 公益慈善与志愿服务 | 35 能源资源使用管理 |
| 09 员工培训与发展 | 18 助力行业发展 | 27 合规风控 | 36 应对气候变化 |

责任聚焦

党建引领提效能 凝心聚力谱新篇

2023年，百联股份党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面深入贯彻党的二十大精神，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，坚决落实全面从严治党战略方针，充分发挥党的政治优势、组织优势，以激发基层党建活力、提升党建质量水平为重点，紧紧围绕公司改革发展大局，聚焦“十四五”战略规划，以高质量党建推动企业高质量发展。

抓思想淬炼 夯实理论基础

公司把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，推进“第一议题”学习制度化、常态化；持续推动班子带头学、支部集中学、党员自觉学、辐射带动学；充分利用党员学习教育资源体系，建立“每日一学”长效机制，组织党员读原著、学原文、悟原理，不断提高学习成效，切实筑牢信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵，为推动发展、解决问题打好理论基础。2023年，公司主题教育期间，各级党组织开展学习活动489次，党支部书记上党课103次。



● 公司党委将主题教育纳入理论中心组学习的重要内容，通过“读书班+专题研讨+述学交流”的“三位一体”学习机制，围绕学习内容，结合分管领域工作，开展学习研讨。



● 举办“追寻红色印记 凝聚奋进力量”主题党日活动，通过重温入党誓词、过“政治生日”、听红色党课，赓续红色血脉，弘扬伟大建党精神。

抓制度优化 发挥领导作用

公司建立完善企业党建入章流程，进一步确立各级党组织在公司治理结构中的法定地位；落实党委会议事规则、重大事项前置讨论、“三重一大”决策制度等，坚持规范决策程序，充分发挥党组织把方向、管大局、促落实的领导作用；推进党委与董事会成员“双向进入、交叉任职”，促进互融互进，进一步发挥政治核心作用。截至2023年底，公司及符合条件的三级成员企业均已完成党建入章。

抓基层建设 激发党建活力

公司党委组织开展党建品牌专题培训，引导各级党组织不断深化品牌认知、优化培育举措，打造了一批主题鲜明、内涵丰富、各具特色的党建品牌，进一步激发组织创造力；持续用好“四联”工作机制，与上海证券党委签订共建协议，带动党建与业务工作的有机融合，进一步拓宽组织影响力；促进政校企联动，共谱“微游学”创新教育模式，公司获授牌“中华商业第一街青少年劳动教育实践基地”；建立基层党建专项检查机制，按照分批实施、稳妥推进的原则，完成第一批六个党组织检查工作，进一步夯实基层党建基础。



抓正风肃纪 强化“严”的基调

公司持续强化新时代党风廉政建设，召开全面从严治党工作会议，压实党风廉政建设责任；通过纪委书记上廉政教育党课、举办廉政案例警示教育培训、参观廉政教育基地等举措，营造崇廉尚洁、风清气正的浓厚氛围；探索新路径、新载体、新形式，深入开展政治教育、党性教育、纪法教育，推动全面从严治党和党风廉政建设走深走实。



● 2023年3月31日，公司纪检干部组织参观龙华烈士陵园，缅怀革命先烈崇高风范，赓续光荣传统，从中汲取精神力量。

● 召开全面从严治党工作会议

... 案例

2023年4月7日，公司召开全面从严治党工作会议，深入学习贯彻中央纪委、市纪委重要会议精神，部署年度重点工作任务，坚定不移把严的基调、严的措施、严的氛围坚持到底。



责任聚焦

数智创新助转型 破圈升级领新潮

百联股份积极拥抱数字化浪潮，提速商业空间的数智化连接，不断探索商业传承新模式，打造数字化创新的商业空间产品，创新融入艺术、文化、科技，实现商业和消费互利共生，持续助力国际消费中心城市建设。

创新商业模式

百联股份持续探索数字技术与实体经济联合发展，重点围绕创新商业模式的规划、高品质年轻态商业的升级改造等打造商业地标，通过“商业+”模式把更多的品牌养成、内容创作交给消费者，把好玩、可造、可孵化融入商业模式中，集聚围绕多次元文化产品的社群同盟，创造具有探索意义的“商业未来型产品、新物种”。

● 打造百联 ZX 创趣场，数字创新搭建智慧商场

… 案例

2023年1月，公司创新打造的百联 ZX 创趣场开启试营业。百联 ZX 创趣场是数字领域牵手实体经济的创新探索，是“商业+策展”模式在打造创新年轻力空间产品的有益尝试，聚焦垂类圈层情绪消费与社交诉求，激活存量项目破界推出全国首个二次元文化主题商业，开拓“高密度”细分市场，引入大量国际国内顶级动漫知名品牌/流量IP内容，打造首店效应，首创“社群游戏型”Meta-ZX 会员体系，建立专属流量池，赋能商铺，实现线上线下交互，拉新会员数达 14.3 万人。

2023年12月20日，百联 ZX 创趣场获评“2023 年度体验潮地标”奖。



利益相关方评价



“百联 ZX 创趣场是数实融合、虚实交互应用场景研究的在新消费领域屈指可数的成功范本，已将百联 ZX 纳入上海‘数实融合场景建设及上海综合型标志性数字空间建设’专项课题研究案例。”

——复旦大学元宇宙与虚实交互联合研究院院长 赵星教授

“百联 ZX 创趣场能获得广大年轻人认可的关键因素之一，是其以文化价值认同为经营核心的全新商业模式下，以二次元文化精神价值创造商业项目与年轻人的双向奔赴，通过商业和品牌的共创以价值圈层的力量为消费者呈现新消费场景，造就商业 IP、主理人品牌与消费者‘共情、共赏、共生、共创’的无限可能。”

——百联 ZX 创趣场主理人



创新空间产品

百联股份敢于打破商业的既定界限，不断探索商业空间的新价值，探索多元场景融合，打造“商业+社区”空间产品，通过场景和模式的创新，赋能实体门店，拓展服务半径，推动一刻钟便民生活圈与文化休闲圈、运动潮流圈、互动社交圈等“圈圈相融”。

● 百联金山购物中心落地上海首条常态化商用航线，加速数实深层联动

… 案例

2023年4月26日，百联金山购物中心与美团无人机达成合作，落地上海首条常态化商用航线，实现“3公里15分钟达”空中配送。该项目以数智商管、自动配送等新技术创造了新型消费体验，加快商业空间与数智化服务融合拓展的步伐。



● 数智化升维，助力百联西郊购物中心向“超级社区能量场”进阶

… 案例

2023年10月27日，百联西郊购物中心焕新试营业，构建起引领多元社区生活趋势的“超级社区能量场”。百联西郊购物中心以“健康、活力、可持续”为理念，全新塑造空间格局、新业态范式和新内容场景，重构消费生态，实现商场与社区双向联结。

同时，公司对该项目进行全面数智化升维，设置27米高的数字艺术屏触达C端消费者，并搭建起商户门户、客流分析和能耗管理三大数智系统，为消费者、商户提供便捷、高效和品质服务。



01 诚信经营 共享品质生活

坚守稳健经营定位，围绕国家所需、客户所急和企业所长提供高品质产品和服务，是企业安全稳定运行、长久发展的基石。百联股份持续规范公司治理，提升公司治理能力，坚持以创新驱动，打造精品服务，升级客户消费体验，推动高质量发展。

合规治理夯基石 ————— 26

开拓更新焕生机 ————— 29

精品服务铸价值 ————— 33



合规治理夯基石

百联股份坚持优化公司治理，坚持守法合规，深化投资者关系管理，不断提升公司治理体系和治理能力现代化水平。

优化公司治理

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规和《公司章程》的有关规定，建立由股东大会、董事会及专门委员会、监事会及高级管理人员构成的完善治理结构，明确治理主体权责边界。2023年，公司凭借在规范治理、信息披露等方面的优异表现获得认可，荣获第十八届中国上市公司董事会“金圆桌奖”之“优秀董事会奖”。截止至2024年3月底，公司董事会由8名董事组成，其中独立董事3名。

2023年，公司：

股东大会

召开股东大会 **2** 次 审议通过事项 **14** 项

董事会

召开董事会 **13** 次 审议通过事项 **52** 项

董事会
专门委员会

召开审计委员会 **11** 次 审议通过事项 **38** 项

召开提名委员会 **2** 次 审议通过事项 **2** 项

召开战略委员会 **1** 次 审议通过事项 **3** 项

召开薪酬与考核委员会 **1** 次 审议通过事项 **1** 项

监事会

召开监事会 **10** 次 审议通过事项 **24** 项

坚持守法合规

公司深入推进风险管理与法律合规建设，以公司重点工作要求为总揽，以完善管理体系为抓手，有序开展知识产权保护、风险管理、内控管理、合规建设和审计监督等工作，满足稳健经营运行的内在要求。

强化风险管理

重视风险管治及内部控制，制定《2023年防范化解经济领域重大风险工作方案》，持续梳理优化风险防控“三道防线”协同机制，夯实风控责任机制，落实各“防线”职责；推动风控信息化工作，赋能风险体系建设。

加强合同审查管理，事先防范法律风险；拟定并下发《法律服务中介机构管理实施细则》，规范法律服务中介的选聘和使用；开展3·15消费者权益保护宣传活动、国家安全、宪法等法制宣传活动，不断加强法制宣传教育。2023年，公司《物业管理服务合同》入选上海市国资委监管企业优秀合同名录。

2023年，公司《物业管理服务合同》入选上海市国资委监管企业优秀合同名录。

落实内审内控

健全内部审计制度，完善《上海百联集团股份有限公司经济责任审计细则》《上海百联集团股份有限公司工程项目审计管理暂行办法》等9项制度、流程修编；推动审计整改相关工作，健全预算审计整改机制；开展年度预算绩效审计、经济责任审计、专项审计及调研等各类审计及专项调研工作。

持续推进内控管理，提升内控管控效能，促进公司内部管理流程的优化和效率提升。健全内控管理体系，通过内控制度、内控监督、内部评价等手段形成合规性闭环管理；开展2023年度内控自评，推进内控检查监督报告相关工作。

反不正当竞争

坚决反对商业贿赂和行业垄断，以建设公平、公正和公开的市场竞争环境为原则，积极参与保护市场公平竞争，促进行业健康发展。在日常工作中，公司不断加强反商业贿赂的法律、法规教育，在公司内部树立正气，坚决抵制歪风邪气，筑牢员工的思想道德防线。

知识产权保护

开展知识产权(包括商标、专利及著作权)的保护和维权工作。推动公司软件正版化工作，规范公司对外宣传中使用的字体、图片，杜绝知识产权侵权的发生；向成员企业发布和宣贯防范知识产权的侵权相关内容，就知识产权侵权案件提供指导；参与中国(上海)知识产权保护中心百联集团维权援助工作站各项工作，参加“知识产权护航企业发展”主题研讨会，并承办“企业知识产权保护与风险防范”专场培训。



投资者关系管理

公司以“积极走出去、主动请进来”的策略全面提升投资者关系管理工作成效，优化公司规范治理及信息披露质量。2023年，公司在证券时报主办的第十四届中国上市投资者关系天马奖评选中获得“投资者关系新媒体奖”；荣获财联社2023 鸞鸞第四届精英董秘评选“最佳投资者关系团队奖”。

严格信息披露

严格根据监管要求准确、全面地向市场传递公司相关经营信息，有效保障广大投资者的信息知情权。2023年，公司披露4份定期报告、50份临时公告，信息披露零失误，未出现纰漏导致补正的情形，荣获2022—2023年度上交所信息披露评价A级。

2023年，公司：

开展机构调研活动

70 场

参加策略会

12 场

上交所e互动平台上
投资者提问答复率

100 %

内幕信息管理

严格按照内幕知情人管理办法登记内幕信息，完成2022年度报告、2023年第一季度报告、2023年半年度报告及2023年第三季度报告等多次内幕信息登记工作。

加强投资者沟通

加强与分析师、机构投资者沟通力度，积极开展路演及反路演活动，接受券商分析师及机构投资者调研，参加各类策略会，与分析师及机构投资者建立较为稳固的交流关系；定期组织公司召开业绩发布会，解析公司业绩、回答投资者疑问、倾听投资者建议，帮助投资者加深对行业和公司的了解，保持与中小投资者各类沟通渠道的畅通，确保投资者电话的畅通及答复，做好中小投资者的保护宣贯工作；并在官方网站、官方微信平台及主流媒体平台及时披露企业ESG相关的工作信息或活动资讯。

2023年，公司累计开展机构调研活动70场、参加策略会12场、举办中期业绩策略电话会1场；上交所e互动平台上投资者提问答复率100%。



召开2023年第三季度业绩说明会



公司领导与中小股东在股东大会现场密切交流



参加海通证券路演会议



公司IR积极邀请卖方及买方机构实地调研公司创新年轻力空间——百联TX淮海与百联ZX创趣场

开拓更新焕生机

百联股份作为产业推动者和场域构建者，始终坚持创新驱动，夯实数字化发展底座，立足优质资产及区位优势赋能城市更新，推动打造持续创新的数智商业生态。

统筹创新管理

2023年，公司：

共计提报创新项目

17 个

公司始终秉持“持续创造你身边的美好生活”理念，统筹创新管理，健全体制机制，拥抱行业环境变化和消费需求变化，全面推进业态创新、模式创新、技术创新，在横向边界和纵向深度上进一步延伸，比如以第一八佰伴劳模工作室作为试点项目，积极发挥数字化智慧场景优势，通过业务数据化、数据资产化、资产服务化、服务业务化，串联起全数据智慧企业转型路径，依托数据管理实现业务的沉淀、服务的驱动及决策的赋能。2023年，公司共计提报创新项目17个，涉及经营调整、梯队带教、焕新服务等内容。



参加2023年上海辖区上市公司年报集体业绩说明会



召开2023年半年度业绩说明会

推进智慧运营

筑牢数字化根基

在集团“1+2+N”数字化转型整体战略框架下，实施数字化转型方案，推进数字化平台建设，持续提升数字化能力，深化数字化运营。

搭建数字化运营平台

搭建物管数智化平台，基本实现核心及高频流程线上化、无纸化，从管理商户模式转变为服务商户，满足商户全生命周期事务一网通办；搭建能源管理平台，密切监察能源使用情况，通过技术驱动环境品质管理水平提升。

迁移核心业务架构上云

招商工作台、品牌库、业务分析平台、品牌商结算平台等已顺利完成迁移上云。

优化升级 BLR 系统

推进数据及指标定义标准化、取数线上化、计算自动化，完成对品牌、合同、地块等相关管理模块的功能升级等。

建设“数智奥莱”系统

从顾客、商户、物业以及运营需求入手，引入数字化的管理技术和智能化的管理终端，打造体验、消费、管控三心合一的智慧运营中心，实现服务可触达、管理数字化、智慧看得见。



知识卡片

集团“1+2+N”数字化转型整体战略

即百联股份承接集团“1+2+N”数字化转型，由商品数字化叠加门店服务场景数字化，赋能门店业绩提升。

BLR 系统

即百联股份商业零售系统（BLR），是支撑门店日常业务和结算流程的核心系统，全面覆盖了财务、运营、租户、信息等各环节的业务流程。



百联数智奥莱 IOC 运营中心

知识卡片

IOC

即 Intelligent Operations Center 智能运行中心，是数智奥莱的管理枢纽，能够显著提升奥莱的智能运行和高效管理。

探索数字化应用

持续深耕数字化应用，拥抱元宇宙和自媒体潮流，加强在产品终端及销售运营的数字化应用探索，助力打造多元产品及多元消费场景。

上海友谊商店首次推出全新数字化“老克勒猴”形象展示

2023年9月-10月，上海友谊商店积极拥抱元宇宙的新潮流，联手无聊猴 IP 带来『无聊猴的矛盾空间』上海首展，并首次推出全新数字化“老克勒猴”形象展示，让传统文玩以现代数字藏品的方式，让品牌向“年轻”、“潮流”看齐。



百联南方购物中心承接“百联股份消费者数字化运营项目”

2023年，百联南方购物中心承接“百联股份消费者数字化运营项目”，完成私域运营、直播带货、抖音运营、品牌运营等子项目及运营工具交付。



活化城市空间

公司各成员企业积极挖掘本地文化，融入对城市的理解打造跨界融合的空间产品；在上海，深度结合商业地标和商圈生态，在南京路步行街持续推进第一百货商业中心的模块化改造；推动南京路支弄更新示范区——六合路的焕新升级。在淮海中路通过百联 TX 淮海、淮海 755 策展型年轻力空间的持续运营，和妇女用品商店与年轻原创艺术家在沿街橱窗的破圈合作，设定街区潮流活力底色，活化片区圈层社交。



● 第一百货商业中心绮丽次元街：
引入二次元业态吸引步行街年轻客群



● 六合路百里好市：
打造视觉焦点，植入展演内容，增加停留场所，营造宜人空间



● 第一百货商业中心“星空空间”：
沉浸式集合演绎空间，模块化更新构建年轻态艺文消费场域



● 妇女用品商店“zào场”橱窗艺展：
用一场共创艺术的“city walk”，为历史建筑和街区注入新的对话与活力

精品服务铸价值

百联股份坚持以客户为中心，强化产品及服务质量管理体系，保障产品质量与安全，提升服务质量，为客户提供满意的服务体验。

加强质量管理

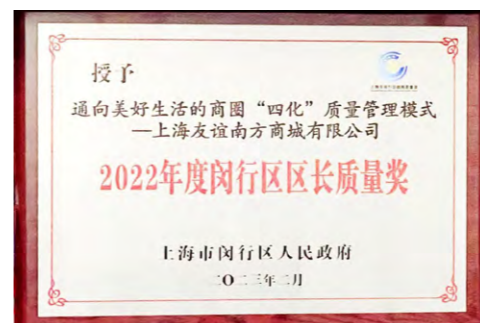
公司严格遵守《百联股份战略品牌及规划部品牌引进及淘汰细则 ZDZL13-2022》，确保商品质量符合国家规定的各项标准。对于引进的供应商品品牌，进口类商品须有供应商商标注册、专利证明，授权、代理经营证明和进口商品的进口合同、进口发票、进口许可证（若有）、提运提货单、原产地证明（出口国）等相关证明；食品类须有经营食品营业执照和食品卫生许可证。同时，公司重视提高自身质量管理能力和安全风险识别能力，积极参加集团组织的 2023 年食品安全专题培训。

● 百联南方购物中心荣获闵行区区长质量奖

… 案例

百联南方购物中心坚持以现代化、标准化、品牌化、数字化“四化”管理模式提质增效，在经营过程中用实际行动践行质量管理，持续打造“南方有爱，生活有趣”的购物体验。

2023 年 2 月 15 日，在“2023 年闵行区优化营商环境建设暨推进经济高质量发展大会”上，百联南方购物中心荣获“2022 年度闵行区区长质量奖质量管理模式银奖”，是本次唯一获奖的商业零售企业。



知识卡片

闵行区区长质量奖

是闵行区最高质量荣誉，主要授予质量管理水平优秀，自主创新能力强、品牌知名度较高、经济效益和社会效益处于区域内和行业内领先地位的组织。

完善服务体系

百联股份从客户需求出发，持续规范经营，维护客户权益，开展客户满意度调查，重视客户投诉和舆情管理，保护客户个人隐私，持续提升服务满意度。

服务管理体系

定期迭代更新《全方位服务标准》管理办法，建立起以市场需求为导向，以顾客满意为中心，围绕仪表言行、接待服务、延展服务、规范经营、投诉处理、突发事件及应急处理、后台服务、设施服务和环境服务的全员、全程和全面服务体系；积极推进服务考核，对标全方位服务标准，对公司下属的百货、购物中心、奥特莱斯三种业态成员企业的全方位服务进行检查和考核。

● 百联曲阳购物中心升级多项贴心服务，有力提升客户消费体验

… 案例

2023年，百联曲阳购物中心从消费者体验出发，积极寻求改进和完善服务的可能性，从小的细节入手，深化服务创新，细化服务内容，以满足顾客的不同需求，提升商场的整体服务水平。



● 在顾客休息处特别设置温水补给站，并准备水杯，随时随地为顾客提供冷水、温水、热水



● 新年期间，在各个大门出入口处及楼层的中庭玻璃围栏处添置鲜花，提升环境美化度



● 在每个盥洗室的醒目处添置写有盥洗室责任人、设施设备的清洁标准和消毒记录的公示牌，让消费者安心



● 在每个女性盥洗室的隔间内粘贴了贴心的特别提示，增加了消费者的安全感



● 考虑到客群需求，在室外专门设立了特色吸烟点，并特别布置遮阳棚和花草



● 在漏水处以可爱的泡澡小熊桶代替原来的黑色垃圾桶进行接水，提升消费者的感官体验

持续规范经营

严格遵守《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理暂行办法》《上海市户外广告设施管理办法》，集团《百联集团广告资源运营管理办法》和公司《上海百联集团股份有限公司广告资源管理办法》等法律法规要求，加强对广告内容的合规性管理，确保内容发布的有序、规范和安全。

始终坚持“诚信兴商”理念，严格按照《产品质量法》等法律法规，不经营假冒伪劣商品和“三无”商品；遵循《消费者权益保护法》（2013年修订版）相关规定，对所售商品和提供的服务负责；严格执行物价政策和国家规定的定价原则，明码标价，质价相符，不搞价外不合理收费；积极响应政府及集团号召，深化“七日无理由退货”服务，加入七日无理由退货联盟，成为理事单位。截止至2023年12月，百联股份已有34家市内外门店的635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1,460个；2023年内共受理退货件数86,621件，退货金额达5,791.78万元。

2023年

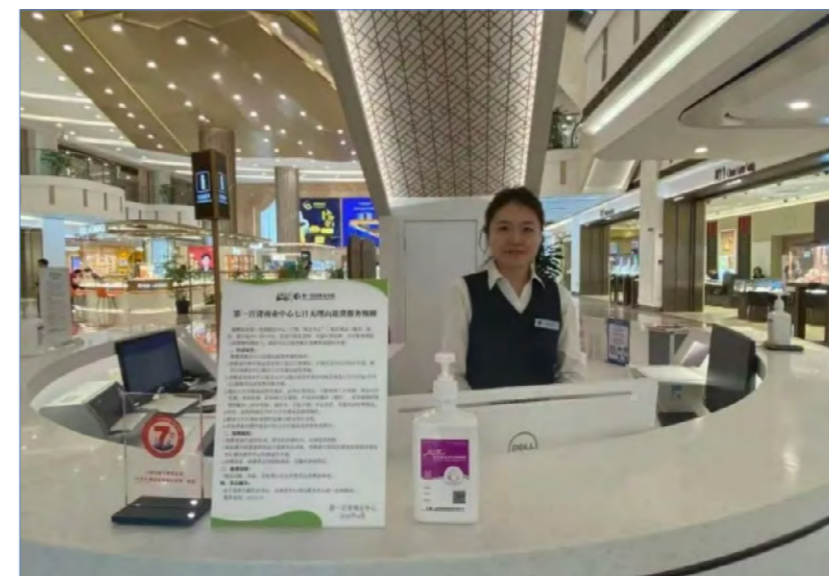
参与店铺线下七日无理由退货服务店铺已增加至

1,460个

● 第一百货商业中心不断完善“七日无理由退货”管控系统

… 案例

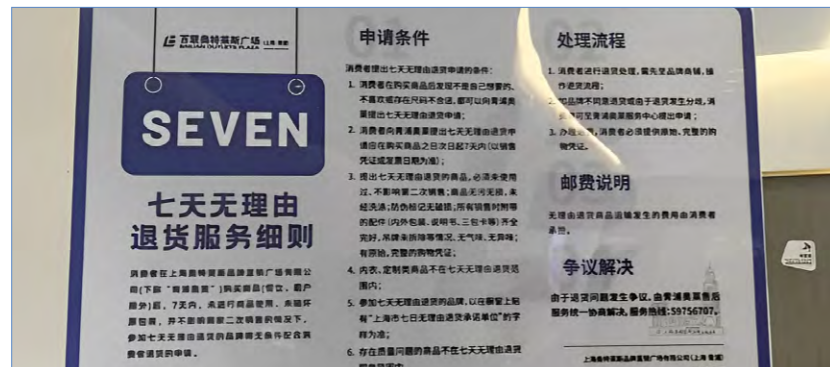
第一百货商业中心于2019年起成为上海线下零售企业承诺“七日无理由退货”服务首批试点单位。发展至2023年，已建立起制度、流程、台账一整套完备的管控系统，在工作中持续改进，推行“七日无理由退货”后，在柜台内公示服务联盟标识和服务细则更便于顾客识，并力求站在顾客角度，列举申请条件，告知顾客处理流程，并为顾客提供服务热线，以便解决顾客的疑问和其他情况。同时，在《售后服务商品退换货管理制度》中，以制度形式确立了非特殊类商品，如内衣、家电、黄金饰品等品类，明确未经使用保持原样，不损不污，外包装完整，则可在售后7日内凭消费凭证允许退调。



● 百联奥莱（上海·青浦）获评线下零售“七日无理由退货”优秀案例

百联奥莱（上海·青浦）以“积极维护消费者权益，赋予消费者购物后悔权、消除消费者购物的后顾之忧”为己任，已连续3年参加“满意消费长三角、放心消费在上海”七日无理由退货承诺工作。通过多元化方式号召品牌积极参与“七日无理由退货”服务承诺，并在公共醒目位置、各参与商户入口公示七日无理由退货的承诺及退货服务细则，让消费者真正体验到“放心消费，无忧购物”。

2023年，百联奥莱（上海·青浦）入驻品牌七日无理由退货承诺参与率提升至80%。



2023年

百联奥莱（上海·青浦）入驻品牌七日无理由退货承诺参与率提升至

80%

● 联华超市严格开展物价管理，保障消费者权益

联华超市围绕保护消费者和企业的合法权益，制定并实施《联华超市物价管理制度（试行）》《新品管理规范（试行）》，对常温物品的定价调价严格遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，坚持“便民、利民、为民”的经营宗旨与“顾客第一，唯一的第一”经营理念，细化供应商要求调价和公司主动调价管理要求；规范新品引进流程、提升新品引入质量，为企业良性发展提供保障。



2023年

客户投诉解决率

100%

客户满意度调查

重视消费者体验，从公司成立起，不定期开展常规顾客满意度调研，并于2017年起开展每年一次年度顾客满意度调研，了解顾客真实感受及各成员企业、事业部、公司存在的软硬件问题。2023年，38家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，覆盖61,463位顾客，客户综合满意度良好。



武汉百联奥莱开展会员满意度调查



上海第一八佰伴开展顾客满意度调查

客户投诉处理

重视客诉意见的受理和反馈，通过接获客诉、响应处理、结果反馈及内部后续整改的高效规范处理流程保障顾客的合法权益。积极应对客户投诉，遵照相关法律法规和《全方位服务标准（百货2022版）》规定及办法，为客户提供便捷透明的售后服务联系渠道，本着“先行负责制”的原则，对顾客的来访、来电、来信、电子邮件、微博等各种方式的投诉一视同仁，及时接待并处理好顾客各类投诉；重视舆情跟踪，成立百联股份舆情管理与应急处置工作领导小组，健全舆情跟踪及处置机制，对顾客反映的共性问题及时纠错整改，进一步优化消费者体验。2023年，客户投诉解决率100%。

客户信息保护

百联股份注重保护客户隐私安全，严格按照《个人信息保护法》《APP违法违规收集使用个人信息行为认定方法》等法律法规及“亮剑浦江”专项执法行动和集团《关于加强和规范个人信息保护并对重点消费场景开展自查自纠的通知》的相关要求，积极开展自查自纠及整改工作，以实际行动共同保护消费者隐私和信息，保障消费者合法权益。

02 探索低碳 畅享绿色生活

百联股份牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，严格落实国家推动绿色发展、节能环保、促进人与自然和谐共生的决策部署，强化底线思维和红线意识，积极做好环保管理、绿色运营和可持续消费工作，为建设美丽中国贡献力量。

绿色发展助双碳 ————— 40

绿色宣贯强意识 ————— 45



绿色发展助双碳

公司扎实履行环境责任，注重降低自身运营对自然环境的影响，严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等相关法律法规及运营地所在地区的政策要求，以创建绿色商场为支点，不断优化环境管理工作机制，夯实环境管理基础。

创建绿色商场

公司积极对标《绿色商场国家标准》(GB/T 38849-2020)和《绿色商场创建评价指标》开展绿色商场创建工作，有序推进各购物中心建立健全环境管理制度、开展节能设施设备改造、完善绿色供应链体系，并积极开展绿色宣传，提供绿色服务，助力可持续发展。2023年，百联南桥购物中心入选上海市年度“全国绿色商场示范创建”单位。

百联南桥购物中心积极打造绿色商场

... 案例

2023年，百联南桥购物中心深入践行绿色发展理念，积极推进绿色商场创建，成立绿色商场创建评价领导小组和工作小组抓实抓细相关工作开展。

夯实基础管理

强化领导参与，明确各成员职责；建立健全环境管理制度，开展现状排查并进行对标整改，并聚焦理念认知和任务推进开展多次宣传与培训。

提供绿色服务

配备新能源充电桩等设施，充分利用移动互联网、云计算等现代信息技术展开营销和服务，并提供电子发票服务，在优化消费者体验的基础上减少资源消耗。

资源循环利用与环境保护

严格落实“三废”合规排放；按照发布的规章制度和《大型商业建筑合理用能指南》DB31/T 552-2017进行水资源使用定额管理和能耗的定额管理；在手动电源开关和用水点设置相应节水提醒标识，充分履行在环境保护方面的社会责任，实现各项环保指标达标、无环保处罚、投诉信访和环境污染事件。

绿色供应链建设

严格落实对供应商或入驻商家商户的资质审查和合规审查，并提出了食品安全、生产安全和节能环保等方面要求；严格规定不销售明显破坏生态环境或者不利于珍稀动植物保护的商品。

引导绿色消费

采取有效措施推进租户提供环保购物袋，上架节能型、环境友好型产品，并通过设置醒目标签标识、张贴宣传海报等多种方式开展绿色消费宣传。



引导绿色消费



严格落实“三废”合规排放

推进节能降耗

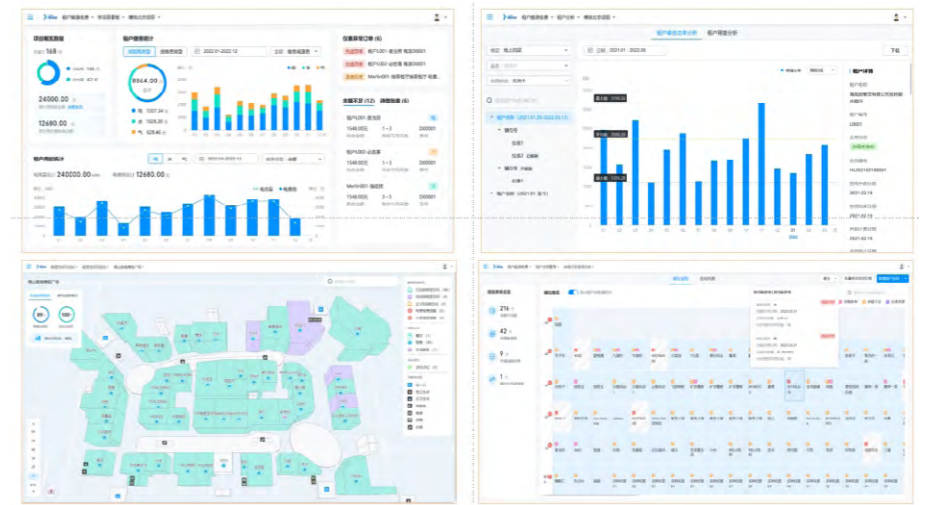
2023年，公司：

年平均单位营业面积建筑能耗为

177 kW·h/m²

健全能源管理机制

以第一百货商店为试点，搭建能源管理架构，编制能源管理手册与程序文件，不断完善能源管理体系；以百联西郊购物中心为试点，开展“基于人工智能的绿色低碳智能物管平台”研发，搭建了包含公区能源管理、租户能源管理、环境品质管理等的能源管理平台，建立能耗月度分析机制，密切监察能源使用情况。2023年，公司年平均单位营业面积建筑能耗为177kW·h/m²。



公司能源管理平台

开展节能改造

通过高效机房的引入，优化中央空调系统、冷热源机组及水泵的配置，不断提升资源利用能效比；对部分门店开展灯具节能改造，优化公区用电；推进光伏发电设备及风力发电设备建设，充分利用影院屋面和其他小屋面空间，安装轻质柔性光伏组件，有效利用清洁能源。截至2023年底，公司已在百联西郊购物中心、杭州百联奥特莱斯建设光伏发电系统，其中百联西郊购物中心设计发电量为15.8万千瓦时，杭州百联奥特莱斯设计发电量为44.4万千瓦时。



轻质柔性光伏组件



降低污染排放

推进绿色设计

积极探索节能及能源集约利用，将节材及材料集约资源用于建筑设计。优化设计布局，综合利用场地绿化和垂直绿化，同时合理规划建筑物的布局，减少对人工采光和机械通风的依赖，进一步减缓能源消耗；选用低碳建筑材料，考虑建筑的隔热、保温性能，并采用高效的节能技术和设备，降低建筑运行过程中的能源消耗，降低材料使用及设备运行对生态环境的负荷；设计雨水回收系统，将收集的雨水用于建筑的冲厕、灌溉等；项目周边设置自行车道、步行道，鼓励居民低碳出行；优化停车场设计，提高停车位的利用率，减少因停车造成的能源消耗和排放。

坚持绿色运行

推进百联西郊购物中心安装智能传感器、控制器和系统，实现对建筑物内的温度、湿度、照明、空气质量等参数的实时监测与调控，减少非必要能源消耗。

公司严格遵照《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，落实固体废物、废水、废气等运营排放物合规排放。

废水管理

餐饮废水经残渣过滤装置和隔油池处理后排入化粪池，经处理后排入市政排污管道；生活废水经化粪池处理后排入市政排污管道。对营运商场对用水设备进行定期巡检，及时维修，避免因设备老化等情况带来的跑冒滴漏现象。

废气管理

对营运商场采取厨房油烟净化管控措施，并对油烟管道进行定期清洗；在最近改造项目中，热水供应采用空气源热泵代替原有的锅炉制热，取消燃气锅炉，直接减少二氧化硫、氮氧化物和其他颗粒物废气的排放。



● 公司在建项目空气源热泵

扬尘处理

在运输方面，以“不污损场外道路”为原则，对运输设备及材料装置妥当、封闭严密，及时清洗车辆及路面，保持车辆清洁及出入口路面清洁；在材料存放方面，对易产生扬尘的堆放材料采取覆盖措施，封闭存放粉末状材料，并设置扬尘监测点，对扬尘情况实施监测；在作业过程中，布置防尘、抑尘或降尘措施，全方位保障扬尘排放符合要求。

公司对在建项目扬尘处理的相关措施



● 围墙喷淋定时开启



● 屋面裸土及时跟进覆盖



● 拆除阶段雾炮机降尘



● 进出场车辆冲洗



● 施工现场定期洒水



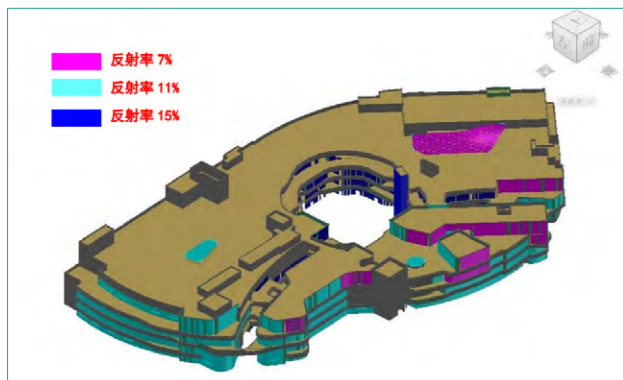
● 扬尘监测

废弃物管理

实施垃圾分类制度，将建筑垃圾及生活垃圾分类清运，同时对有害垃圾进行专项分类，持续做好垃圾分类，清运，处理等工作。

光污染治理

在最新改造项目中通过针对玻璃幕墙外立面模型分析，选择反射率低的玻璃材料，降低玻璃光反射率，减少光污染。



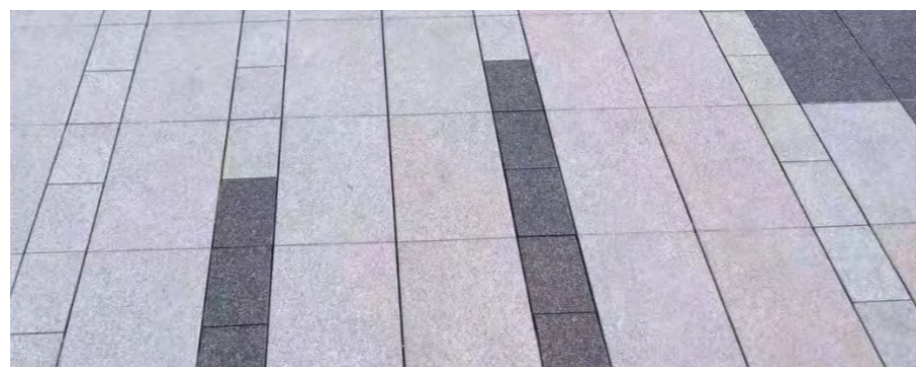
对在建项目玻璃幕墙外立面开展光反射模型分析

噪声管理

对商户排油烟风机采取基础减震和安装隔声罩等隔声降噪措施，保证噪声排放达标；在建项目施工现场严格执行施工时间禁令，合理安排作业时间，保障周边居民正常生活。

助力海绵城市

公司积极助力“海绵城市”建设，在停车位和部分人行区域铺设透水砖，通过透水铺装有效削减洪峰流量，减轻排水系统的压力，并起到补充地下水的作用；建设雨水花园，在降低内涝风险的同时调节空气的温度和湿度，改善小范围的气候环境。



透水砖路面实景图

知识卡片

海绵城市

新一代城市雨洪管理概念，是指城市能够像海绵一样，在适应环境变化和应对雨水带来的自然灾害等方面具有良好的弹性。建设海绵城市，即构建低影响开发雨水系统，主要是指通过“渗、滞、蓄、净、用、排”等多种技术途径，实现城市良性水文循环，提高对径流雨水的渗透、调蓄、净化、利用和排放能力，有利于修复城市水生态、涵养水资源，增强城市防涝能力，扩大公共产品有效投资，提高新型城镇化质量，促进人与自然和谐发展。

绿色宣贯强意识

百联股份坚守绿色环保的发展理念，打造绿色消费新场景，开展各类环保教育宣贯活动，深入推进绿色办公，倡导绿色出行方式，以实际行动践行绿色低碳生活。

倡导绿色消费

公司积极识别市场绿色消费的新增长点，创新打造各类绿色消费场景，并联动品牌与租户推出丰富多彩的绿色低碳产品，让绿色消费成为生活新风尚，日渐融入公众的“衣、食、住、行”之中。

打造可持续生活节，创造绿色消费新场景

... 案例

2023年5月，百联股份原创打造可持续生活节，聚焦“物品可持续”，打造为期五天以互动体验、物物交换的可持续市集；联动商场空间，构建可持续艺术连廊、可持续露台，将商业空间与森林绿色有机结合，营造“场景+体验+打卡”绿色氛围。该新消费场景的成功打造，为市民游客提供了一系列参与循环生活的机会，同时也成为百联股份宣导绿色消费与可持续生活理念的交互平台。



开展各类绿色主题活动，宣扬绿色消费及低碳生活理念

... 案例

在2023年“五五购物节”期间，百联股份积极打造“绿色生活节”，联动旗下40多家成员企业，通过骑行、市集、环保空间、公益等绿色消费场景，让绿色风尚深入人心。



携手品牌共同推广可持续与生活美学的平衡发展理念

... 案例

2023年，百联股份旗下买手店 the balancing 充分利用自身优势资源，在进博会展览打造的海洋环保、时尚、家居、香氛四大展区中引入具有先锋、时尚、环保等设计概念的品牌，如利用废旧库存、寻源环保面辅料的 Missoni，在香水产品中使用“零塑料”的 MAISON MATINE 等，以时尚展品的形式推广可持续与生活美学平衡进行的理念。



坚持绿色办公

公司积极倡导节能降耗，无纸化办公，落实以“节约每一度电、节约每一张纸、减耗增效”为精神的绿色办公计划，营造绿色办公的良好氛围，培养员工低碳的办公、生活习惯；采用 BL-Link 协同办公平台，打造以飞书为核心，致远 OA 和 WPS 文档中台为支撑，集多种协同办公能力为一体的统一移动协同办公平台。实现飞书、OA 和 BL 邮箱三个办公系统对接，用户能够使用统一平台处理各类待办事项，包括审批、邮件、远程会议、日程管理、即时通信等，免除原先多软件切换的不便。近一年来，公司云视频会议总计召开 5,738 场次，会议总时长 130 万分钟，参会达 20,460 人次。

2023年，公司：

云视频会议总计召开
5,738 场次

会议总时长
130 万分钟

参会达
20,460 人次

加强环保宣贯

公司结合世界地球日、植树节开展系列节能低碳宣传教育活动，广泛动员员工与社会公众参与生态环境保护。

世纪联华积极参与“为地球献出一小时”活动，传达关爱地球环保理念

... 案例

2023年3月25日，世纪联华积极响应“地球一小时”号召，于20:30推进上海区门店同时关闭店内非必要光源，以实际行动向更多的消费者传达关爱地球的环保理念。同时通过微信平台、社群进行云参加、云分享，号召更多的消费者和员工在家加入此项活动，随手关上一盏灯、重复使用一张纸、按规定进行垃圾分类。这是继2018年以来，世纪联华连续第5年参与“为地球献出一小时”环保公益活动，不断用实际行动为更美好的地球而发声！



● 联华超市环保购物袋



开展世界地球日环保宣传



开展植树节积分兑换多肉植物活动，号召广大消费者保护植物

开展绿色回收

公司积极践行可持续发展理念，举办绿色回收、物物交换等公益市集，号召消费者积极参与，有效贯彻资源循环使用原则，减少资源浪费。

● 百联又一城举办循环 FUN 市·艺术市集，开展绿色回收活动 ... 案例

2023 年 3 月 10 日至 3 月 12 日，百联又一城购物中心举办“循环 FUN 市”，联动运动博主、摊主以及品牌，组织开展线下进行旧衣、旧书回收，空瓶置换等集公益、市集售卖活动，进一步增强消费者的环保意识。



推广绿色出行

公司及各大商业中心积极响应绿色出行号召，不断完善新能源汽车充电设施，在地下停车场安装并启用新能源汽车充电桩，加大对新能源汽车的支持力度；举办多场骑行活动，以实际行动向社会传递“绿色出行、低碳生活”的理念，成为文明出行的践行者、绿色出行的倡导者及文明绿色交通的宣传者。

● 举办首届“骑趣嘉年华”活动，倡导绿色低碳生活 ... 案例

2023 年 4 月 28 日，百联股份携手 WeCycle 骑行主题生活方式品牌在百联南方购物中心举办首届“骑趣嘉年华”活动，倡导绿色低碳生活。



保护生物多样性

公司重视对城市生物多样性的保护，在最新改造项目的设计与落地中，将生态绿化作为重要元素，通过创建绿地、屋顶花园、垂直花园等，为各类生物提供栖息地。



屋顶花园

03 赋能未来 乐享美好生活

员工是企业实现可持续发展的不竭动力，伙伴是企业可持续发展的重要支撑，回馈社会、共享美好是企业的使命所在。百联股份在实现自身发展的同时，坚持以人为本，为员工搭建发展平台，助力员工成长；不断深化伙伴合作交流，充分利用行业优势，带动伙伴共赢；始终心系社会，为社会各界送去温暖和幸福，充分彰显国企的责任担当。

- 润心育人聚合力 ————— 52
- 深化协同促共赢 ————— 64
- 回馈社会增福祉 ————— 70



润心育人聚合力

百联股份积极保障员工合法权益，筑牢安全生产防线；坚持以“人才发展观”为原则，全方位保障员工的职业发展及职场体验；关怀关爱员工，帮助员工平衡工作和生活，提高员工工作积极性，实现企业与员工共同成长、共同进步。

保障员工权益

坚持平等雇佣

公司严格遵守《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招聘，坚决杜绝针对国籍、性别、年龄、孕残的歧视行为，明确禁止雇用未成年人，严格依法与员工签订劳动合同，保障员工的合法权益。截至 2023 年底，公司共拥有员工 4,554 人¹，员工本地化率 90.6%；员工劳动合同签订率为 100%。

强化民主管理

公司尊重员工主体地位，健全以职工代表大会为基础形式的民主管理事务公开机制，召开 2023 年职工代表大会；健全沟通交流机制，不断拓宽职工表达建议及意见的渠道，通过开展座谈会、沟通会等形式创新创优民主管理方式，鼓励员工建言献策、及时回复员工关切；加强干部选拔任用、人才发展工作中的民主管理，广泛听取意见，给予公平公正的选拔及发展平台；组织开展股份本部《员工手册》专题释疑解答，维护职工知情权、参与权和表达权。



● 召开 2024 年职工代表大会



● 召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题民主生活会

注释①：员工总人数为百联股份总部及下属各成员企业员工人数，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。

● 举办 2023 年“高峰会青锋”座谈会

… 案例

2023 年 5 月 4 日，公司举办了 2023 年“高峰会青锋”公司高层与青年代表座谈会，公司领导认真听取“青锋”代表的工作感悟及对企业发展的建言。



完善薪酬福利

公司遵循公平公正和可持续发展原则，建立起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。

关心员工健康

公司切实关心员工身心健康，为全体员工办理市总工会职工互助保障保险，有序落实职工门急诊保险的续保工作，减轻职工个人医疗费用负担；多次举办量血压、中医把脉问诊等健康义诊活动；积极组织骑行、慢跑、运动会等文体活动，鼓励职工锻炼身体，营造崇尚运动、科学健身、追求文明健康生活方式的良好环境和氛围。截至 2023 年底，公司员工体检覆盖率达 100%。

2023 年，公司：

员工体检覆盖率达

100%

促进员工发展

推进人才引进

公司重视对高素质人才的吸纳，持续优化人才引进机制，聚焦干部年轻化、专业化团队建设，在核心岗位与专业条线开展市场化招聘，优化人员配置，多措并举打造人才聚集地，实现人才队伍量质齐飞。2023年，公司共开展市场化招聘400余场，引进26名核心岗位人才，包含4名高管、22名中层，覆盖云架构、数字化运营、新媒体等职能。

加强员工培训

公司制定完善全员成长培训体系，不断增强师资力量，建设培养基地，搭建项目平台，组织各项学习活动为员工多元赋能；并通过开展劳动竞赛、职工技能大赛提升员工职业技能。2023年，公司投入培训费用507.89万元，累计培训总人次达22,964人次，其中人均线上培训20.75学时、线下23.78学时，培训覆盖率100%。

2023年，公司：

投入培训费用

507.89 万元

累计培训总人次达

22,964 人次

培训覆盖率

100 %



公司培训体系

举办英才计划集训营

案例

2023年12月，公司举办了为期4天的英才全封闭集训营，分别从业务专业知识、备选课题筹划等方面开展培训，不断拓宽学员视野、丰富学员专业知识、有力提升技能水平，进一步为公司奠定人才储备基础。



启动百联奥莱青年员工职业锻炼



组织雏鹰班学员参访百联TX创趣场、淮海755



开展“领导力提升”和“高管非财课程”学习课程



举办“燃动Z世代”2023届雏鹏训练营

截至 2023 年底，公司“鹏程万里”计划选拔了后备力量

194 名

畅通职业通道

公司以“双轮驱动”的人才培养模式为主线搭建人才发展体系，通过“鹏程万里”人才发展计划建梯队、选干部，“青锋”人才培养计划助成长、育新苗，推动干部队伍年轻化发展，促进人才质量与梯队数量齐增长。截至 2023 年底，公司“鹏程万里”计划选拔了 194 名后备力量，“青锋”计划选拔了 70 名大学生作为源头储备。



“鹏程万里”人才发展计划

旨在建立“鲲鹏、大鹏、飞鹏、小鹏、雏鹏”五支梯队人才的“选拔、培育、考核、激励、使用”全链条闭环管理，专注于对高管、中层岗位的储备，实现内部存量挖潜，构建“不断层、畅发展”的人才梯队。



“青锋”人才培养计划

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。



开展 2023 年高级管理人员岗位公开选聘



开展“青锋计划”2018-2022 届大学生述职



公司“雏鹏”人才梯队

悉心关怀员工

组织帮扶慰问

公司积极落实“四必”制度，坚持职工生病住院必看，职工家属丧故必慰问，特殊职工家庭必走访，职工家庭突发事件必关注，为困难、特殊员工提供保障支持；持续开展高温慰问、节日慰问工作，向一线员工、退休员工、困难员工送去温暖，切实解决员工面临的困难、困惑。2023 年，公司共计慰问困难职工 28 人、慰问外派干部及中层管理人员 27 人；发放慰问金 11.2 万元。

2023 年，公司：

共计慰问困难职工

28 人

慰问外派干部及中层管理人员

27 人

发放慰问金

11.2 万元



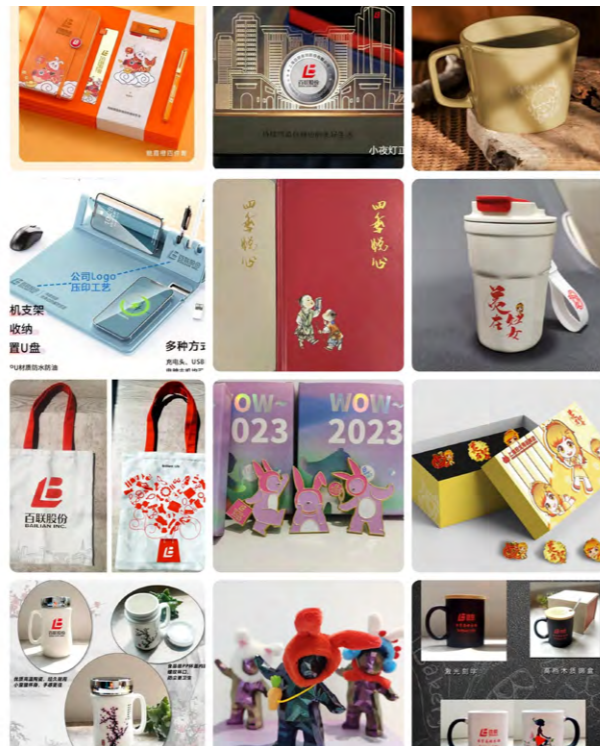
开展高温慰问

关爱员工生活

公司始终秉持“简单、开放、激情、担当”的核心价值观，举办内容丰富、形式多样的文化活动，建设员工“读书角”，丰富员工文化生活；增设公司食堂“早餐”服务，切实关心员工日常生活。

开展老干部“三看”活动，案例丰富离退休老干部文化生活

2023年12月，公司开展老干部“三看”活动，组织老干部到重启开业的百联西郊购物中心进行参观指导，喜看百联发展变化，共同感受实体商业的发展速度、体会城市更新脚步，进一步丰富离退休老干部文化生活。



举办“百联股份的文化礼物”主题文创设计大赛



举办“践行百联股份文化，凝聚美好奋进力量”主题文化征文活动



举办职工运动会

筑牢安全防线

公司深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产工作重要论述和指示批示精神，坚持“人民至上、生命至上”，始终树牢安全发展理念，强化安全生产底线思维和红线意识，严格按照《中华人民共和国安全生产法》《生产经营单位安全培训规定》《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》《中华人民共和国突发事件应对法》等法律法规规定的责任和义务，狠抓责任落实，强化组织保障，夯实制度引领，努力提升安全生产领域综合管控能力，有效防范化解重大安全风险，坚持以安全标准化体系建设为手段，建立健全安全生产管理长效机制，不断持续改进各类薄弱环节，确保公司全局安全平稳可控，为公司构筑扎实的安全防范体系。

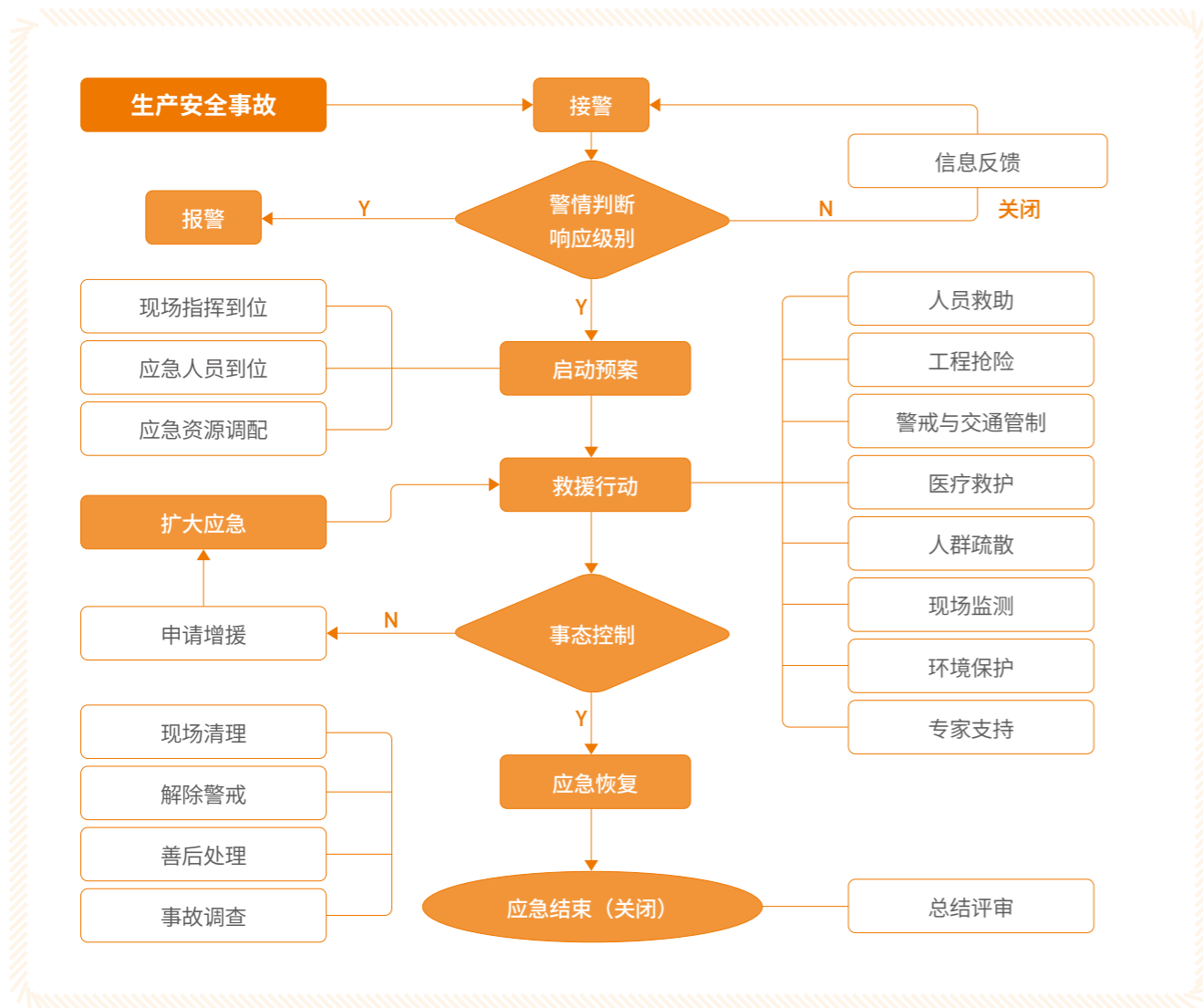
锁紧安全责任链条

立足于把握新发展阶段、构建新安全格局，在制度和执行两个层面上统筹规划，以达到优化机制提质效，压实责任严管控的作用。从机制入手，锁紧责任链条；在制度层面上，更新实施《上海百联集团股份有限公司安全管理制度》《上海百联集团股份有限公司党政领导干部安全生产责任制实施方案》等安全生产管理制度，重点聚焦生产安全、消防安全、治安保卫、反恐防范等相关领域的安全综合管控工作，确保公司安全管理制度始终保持机制的先进性、执行的合法性以及生产环境的适配性；在执行层面上，每年与成员企业签订《安全生产工作目标责任书》，明确各级安全生产工作目标指标、工作事项和具体要求，全面压实全员安全生产责任，设置安全生产考核，形成安全生产监督闭环，不断提升安全生产管控水平。

夯实安全应急管理

制定并实施《上海百联集团股份有限公司生产安全事故应急预案》等应急管理制度，同时各成员企业按要求严格执行国家安全类法律法规和地方政府相关内容；编制适用于本企业的涉及安全生产、消防防火、治安防范、反恐处置、特种设备、施工作业等相应的突发紧急事件应急预案，并按规定组织培训演练；切实落实应急管理工作责任，做好防汛防台、重大节假日、重要敏感时段和高温严寒天气等关键时间节点安全应急值守工作；动态完善细化本单位应急预案，加强应急处置体系建设和实战演练，在发生事故和突发事件时能做到及时启动预案，确保应急处置和抢险救援工作有效落实落地。





● 公司生产安全事故应急响应程序

突出隐患排查治理

按照“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”的总体要求，不断夯实安全风险管控体系，持续加大隐患排查力度，贯彻落实安全生产大检查“回头看”、安全生产专项整治三年行动以及重大事故隐患专项排查整治 2023 行动工作的巩固提升。通过建立健全各级安全生产隐患排查治理机制和隐患月度反馈机制，适时召开安全生产工作分解布置会等会议，做好风险研判和隐患应对措施；持续完善“安全设备数据库”和“安全隐患数据库”建设，推动构建隐患排查治理小程序专项工作；开展重要时间节点安全检查，重点领域的风险排摸，并联合第三方安全生产管理专业检测机构进行隐患排查；加大大型施工项目现场检查频次和力度，规范施工作业现场规范有序，全面落实隐患治理责任，做好企业安全风险监管。

● 开展重大事故隐患专项排查整治 2023 行动

... 案例

2023年5月，公司统筹推进重大事故隐患专项排查整治行动，以《工贸企业重大事故隐患判定标准》为防范底线，通过编制专项行动方案，落实公司领导督导，明确排摸重点和防范措施，对标对表开展拉网式、地毯式排查，保障工作人员以及人民群众生命财产安全。

上海百联集团股份有限公司文件

沪百联股份安全〔2023〕119号

关于印发《上海百联集团股份有限公司重大事故隐患专项排查整治 2023 行动工作方案》的通知

各事业部、各成员企业：

为认真贯彻落实习近平总书记关于安全生产重要指示批示精神，深刻吸取近期特重大事故教训，根据市安委会、市国资委关于本市重大事故隐患专项排查整治 2023 行动总体方案和通知要求，以及《百联集团重大事故隐患专项排查整治



● 开展“119 消防宣传月”火灾应急实操演练



● 开展全员消防、疏散应急处置综合演练



● 公司领导赴永安百货、第一百货商业中心进行节前安全检查



● 组织开展百联 ZX 创趣场 4 次专项检查，针对临时建筑垃圾堆放、特种设备安全运行等方面作重点提醒



转发各类安全提示

开展安全宣教活动

2023 年，公司：
安全培训总时长为
3,985.33 课时

为进一步提升从业人员的安全意识和岗位技能，推动全员参与企业安全管理，有效形成“人人安全、人人要安全、人人会安全”的监督合力，公司以问题为导向，贴近企业实际需求和薄弱环节，通过事故案例专题培训、安全文化专题讲座、员工安全教育培训、安全生产执法专题讲座等方式，选派专业讲师开展点对点、面对面的指导培训，解决安全管理短板和专业盲区，全面加强安全防范意识，压实全员安全生产责任制；启动安全生产教育和培训课件升级编制专项工作，转化培训与教育成果；组织员工参加安全竞赛，借力“安全生产月”“消防宣传月”两大主题活动月，开展各项安全宣贯活动，营造浓厚安全文化环境。2023 年，公司安全培训总时长为 3,985.33 课时；积极参加上海市安康杯职工安全生产知识技能比赛，顺利晋级决赛并获得三等奖的荣誉。

公司四类安全培训课程



讲好加强安全防范意识，压实全员制安全生产责任的安全责任思想教育课。



讲好助力企业负责安全监管工作人员提升岗位能力的安全生产专业能力课。

讲好结合重大事故隐患专项排查整治 2023 行动开展的《工贸企业重大事故隐患判定标准》的标准解读学习课。



举办 2023 年度消防安全专题培训

讲好为成员企业安管人员提供线上专业资料和安全培训共享云课堂。



开展安全生产专项培训



组织员工参加集团“安康杯”安全知识竞赛及安全技能比赛



开展百联 ZX 创趣场消防安全破圈传播

信息安全管理

严格执行《上海百联集团股份有限公司数据安全管理办法》，制定全局数据政策，成立层级分明、职责全面覆盖的安全管理架构，明确信息安全管理考核指标、监督考评机制和问责机制；落实数据安全职责，明确数据范围和分类分级规范，规范数据操作行为，积极识别和跟踪数据安全威胁，保护数据安全。

深化协同促共赢

百联股份不断提升供应链管理水平和打造责任供应链；全面深化战略合作，实现利益相关方合作共赢；积极参与行业交流合作，为推动行业高质量发展贡献力量。

打造责任供应链

强化供应商管理

积极打造责任供应链，加强供应商及新进品牌的审查，制定并实施《品牌引进及淘汰细则》管理办法，细化引进、淘汰、管理供应商机制，确保供应商的资质符合要求；对供应商品牌影响力、经营实力、合作潜力、年销售规模等维度进行考核，明确供应商新增与淘汰标准；完善业务工作流程及规范化管理管控，全面提升业务工作效率。

携手供应链共赢

积极落实《JBP 品牌合作管理办法》，与供应商在战略、计划执行层面达成一致，建立紧密稳定合作关系；建立 JBP 品牌管理制度及汰换机制，发挥 JBP 品牌战略优势，包括形象打造、资源联动、VIP 活动等加大合作深度，实现双方共赢。截至 2023 年底，公司 JBP 品牌涵盖国际名品、女装、运动、化妆品、生活方式、珠宝首饰、鞋履皮具等业态。

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，共同制订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。



● 无锡百联奥特莱斯举办十周年答谢会，答谢供应商、员工等利益相关方

开展本地化采购

联华超市深耕本地化业务，上海地区采购分别在崇明、南汇、青浦、金山、松江等地均有合作社以及养殖屠宰工厂、加工厂等长期合作的基地供应商，品类涉及蔬菜、水果、肉/禽/蛋类、大米、水产品等。

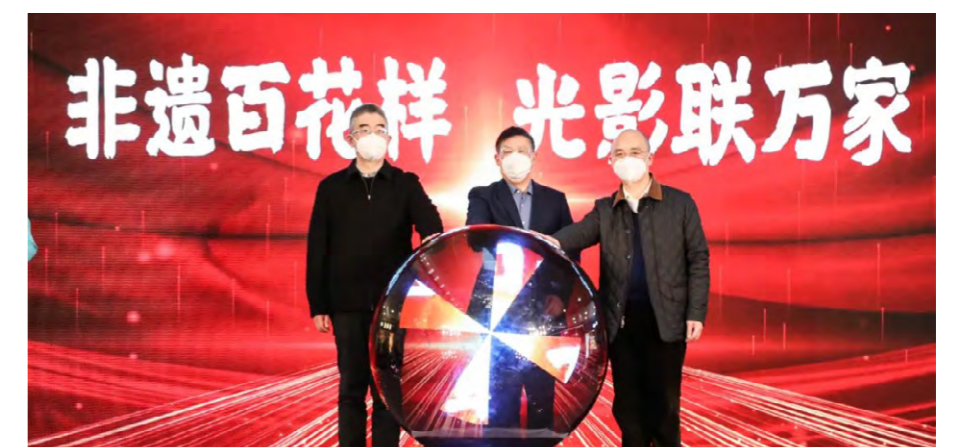
深化战略合作

探索政企合作

积极与政府开展交流合作，充分发挥专业和资源优势，探索政企合作新模式，参与重点项目合作，助推地方经济高质量发展。

● 承接并推进商务部 2023 年“中华美食荟”系列活动举办

2023 年 4 月 21 日，公司积极承接并推进商务部 2023 年“中华美食荟”系列活动举办，打造“55 购物节·环球美食节”，联动旗下购物中心餐饮名店及中外美食之都城市地标餐厅，从中华美食文化巡展、代际名厨技能比拼、四季时令宝藏菜式首发、深度消费互动、餐饮优惠促销等角度，展示国潮食尚，推动中外美食文化交流，以“舌尖上的美食经济”赋能实体商业，发挥餐饮与文旅、社区生活、新型消费的联动作用。



● 联合上海市杨浦区文化和旅游局举办迎新民俗活动

拓宽企业合作

公司通过定期拜访沟通机制，与重点合作伙伴达成战略合作协议，加深双方在运营管理、联合活动、数据链等方面合作；同时，携手合作伙伴共同探索“商业+艺术”“商业+运动”“商业+文化”“商业+时尚”等消费体验新模式，将商业与艺术、运动、文化、时尚等元素融合，实现跨界双赢。

第一百货商业中心举办“艺术之美”曹俊艺术中心作品展

2023年10月18日，第一百货商业中心举办为期半个月的“艺术之美——曹俊艺术中心作品展”，致力于通过商业与文化、艺术的交织融合，打破第一百货边界，为广大市民和艺术爱好者带来绚丽多彩的艺术观展体验与全新的文化消费方式。



携手翼鲲品牌、青年艺术家推出联名飞盘

三联公司助力老字号品牌文化传承与创新

2023年，三联公司独家冠名第十七届、第十八届中国好创意大赛——老字号·新国潮创新设计赛，推出一大文创X茂昌眼镜、敦煌博物馆X吴良材眼镜等联名产品，加深年轻群体与优秀传统文化之间的纽带连接，助力老字号品牌的传承与创新。



携手五星体育开展上海城市业余联赛“星期广播运动汇”暨百联潮流运动季活动



举办可持续与商业发展沙龙



携手 Ontimeshow 打造屋顶露台市集



百联时尚中心衍庆里品牌走秀



携手 Ontimeshow 打造“里弄时装秀”

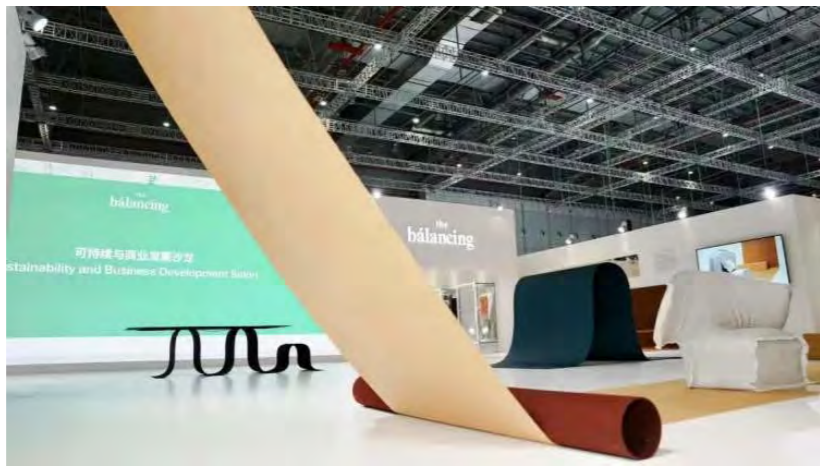
推动行业发展

持续推进行业间的合作交流，积极参与中国国际消费品博览会、中国国际进口博览会、中国购物中心与连锁品牌发展峰会等行业交流展会及会议；与合作伙伴进行多层次、多领域的对话；持续促进“创—展—育—销—投”五位一体的原创时尚产业生态的成长，与时尚领域战略合作伙伴 Ontimeshow 深化在上海时装周、年轻时尚设计师孵化、时尚孵化空间等方面的合作；成立 TFL 时尚数字学院，举办百联时尚中心—行庆里河岸市集与秀场，在第六届进博会展台举办可持续与商业发展沙龙，推进 the balancing 时尚买手店拓店与策展。

● 参加第六届进博会

… 案例

2023年11月5日—10日，公司参加2023第六届中国国际进口博览会，在消费展区6.2馆打造了占地1000平方米的BEST-LINKS展台，与欧莱雅集团签订了采购合作意向书，举办了“可持续与商业发展”沙龙，并与国际国内行业嘉宾共同探讨商业对社会与环境的价值创造。



● 参与2023中国购物中心与连锁品牌发展峰会



● 参与第三届中国国际消费品博览会，打造赛博雨林风格展区



● 公司领导出席2023上海消费市场创新大会，为消费行业高质量发展建言献策



● 公司领导在CCFA新消费论坛——2023中国时尚零售与消费发展峰会上分享行业见解



● 参加第六届中国国际进口博览会体育用品及赛事专区宣讲会



● 参加中购联第二十一届中国购物中心行业年会暨消费场景与商业设施原创力大会



● 参展第十七届上海中华老字号博览会



● 公司被推选为首届上海夜生活首席执行官理事会的首任轮值理事长单位

回馈社会增福祉

百联股份立足于多元优质商业资源，与时代发展同频共振，以实际行动助力乡村振兴，积极投身社区建设，为城市发展贡献力量；以爱心释放公益力量，彰显社会责任担当。

服务乡村振兴

推进消费帮扶

针对帮扶当地盛产高品质水果的特点，通过“以买代帮”的方式，助推消费帮扶走深走实。结合“文化资源”与“商圈优势”，贯彻“扶志+扶智”理念，探索文化融入市场的可持续发展机制，在“五五购物节”期间为日喀则市及五县“五五”消费展提供场地支持，助力当地农牧民致富增收。截至2023年底，百联股份及下属多家成员企业采购对口帮扶地区的水果、农副产品等共计36万元。



“五五购物节”为日喀则市及五县“五五”消费展提供场地支持

探索村企合作新模式

积极开展“村企结对”活动，第一八佰伴与云南省楚雄州永仁县中和镇他的苴村签订新一轮村企结对帮扶协议书，由第一八佰伴提供10万元帮扶资金，用于帮助当地困难群众、扶持经济发展、促进文化建设；双方将持续加强沟通联系，充分发挥党组织结对的资源优势、渠道优势，积极探索更多的合作项目和内容。此外，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于2023年8月签署城乡党组织结对帮扶协议书，双方充分利用自身资源优势，持续开展“建强村级组织”“推进强村富民”“为民办事服务”“助老帮困”等重点项目；同时村企分别明确一名“党建联络员”，充分发挥人才在产业发展、经营管理等方面的经验，真正在“沉浸式”帮扶中助力乡村振兴。

助推社区建设

公司聚焦社区居民生活需求，不断强化购物中心与社区之间的纽带，积极打造一刻钟便民生活圈，形成以购物中心为圆心，以周边社区为半径，以全品类商品、高品质服务、个性化体验为能量的“社区微生态”系统，有力改善社区生活品质。

打造一刻钟便民生活圈

案例

2023年，公司以百联曲阳购物中心为试点，在OMO体系下整合+B+C+G端，打通线上线下、店内店外区隔，完成“五个一”（一个数智商街、一张联名卡、一个时间银行、一个宝宝屋，形成一个大社群）共建；实现数字化进程持续迭代升级，推出超品日与快闪店的结合体“邻家小铺”，打造“快递到家”及“预定到店自提”的双购买链路，构建起“邻空间生活圈”样板间模型。

2023年12月20日，百联西郊购物中心荣获“2023年度社区商业典范体验项目”奖。



知识卡片

OMO 体系

OMO生态是指通过线上赋能、线下导流和场景延伸，对应C端需求，融汇B端与G端资源，以数智化新零售手段满足便民生活圈内消费者美好生活需求的创新型商业发展载体。

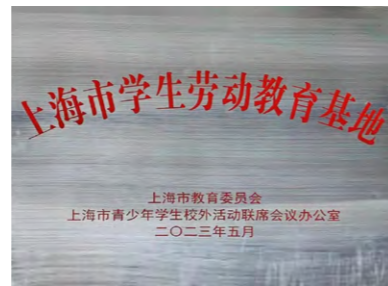


投身公益活动

公司心系社会发展，积极投身社会公益事业，制定完善的公益慈善战略，围绕助力青少年教育、均衡发展、助残扶残等领域，开展多元化公益慈善活动。

● 获评“上海市学生劳动教育基地(场所)” ... 案例

2023年5月，公司凭借百联小红车公益——“微游学”项目获得“上海市学生劳动教育基地(场所)”荣誉。“微游学”项目结合青少年劳动教育与社会实践，追寻上海商业零售业发展的传承与创新，为中小学校外社会实践提供了长期的社会化“大校园”。



● 成立志愿者队伍，参与第六届进博会志愿服务工作



● 开展露天观影公益活动



● 开展爱心补给送清凉公益活动



● 举办“百联谱梦·爱心蓄力”公益活动



百联暖春行动·点亮心灯
联华牵手上海市总工会
为上海市级困难职工
“送去一份晚餐的关怀”

在这个暖春时节，也是百联集团20周年生日之际，我们又一次发起了暖春行动，以点亮职工心灯。希望通过实际行动，为需要帮助和关爱的人带去希望和温暖。

● 联华超市积极参与上海市总工会下属职工帮困基金会点亮心灯活动



● 启动“公益值项目”



● 百联小红车公益项目——“漂流图书馆”

未来展望

未来，百联股份将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，围绕高质量发展的总体目标，把握国际消费中心城市建设和城市更新两大机遇，积极创造经济价值。同时，百联股份还将更好地履行环境责任、客户责任、伙伴责任、员工责任和公共责任，与投资者、合作伙伴、员工、社区等各利益相关方携手并进，共建绿色家园，共享和谐社会！



经济责任

我们紧抓战略发展谋增量和提质增效稳存量两大引擎，优化公司治理，强化合规风控体系，推进数字化转型，持续推动商业创新，全面整合营销，拓展业务增量，加强重大项目管控与五类投资管理，以“经营+资本”双轮驱动，实现高质量发展。



环境责任

我们严格落实国家推动绿色发展、节能环保、促进人与自然和谐共生的决策部署，坚持开展绿色设计，提升建筑节能水平，推进绿色商场建设，开展节能改造，强化商业运营项目能耗管控，持续探索清洁能源使用，并积极打造绿色消费新场景，开展多元化环保知识宣贯，以实际行动为建设美丽中国贡献力量。



客户责任

我们坚持以客户为中心，加速空间产品不断升级焕新，探索多元场景融合，创造具有探索意义的“商业未来型产品、新物种”。同时，我们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务体验。



伙伴责任

我们持续提升供应链管理水平和供应链建设，强化供应商及新进品牌审查；深化供应链建设，有序提升供应链体系的丰富度、专业度和竞争力；推进行业间交流，深化合作，与伙伴建立互惠互利的合作环境，携手合作伙伴共创美好世界。



员工责任

我们坚持以人为本，积极保障员工合法权益，筑牢安全生产防线；坚持以“人才发展观”为原则，全方位保障员工的职业发展及职场体验；关怀关爱员工，帮助员工平衡工作和生活，实现企业与员工共同成长、共同进步。



公共责任

我们始终保持与时代发展同频共振，以实际行动助力乡村振兴，积极投身社区建设，为城市发展贡献力量；以爱心持续释放公益力量，助力构建和谐社会。

附录

关键绩效

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
能源消耗总量 ¹	千瓦时	556,092,879	486,509,407	582,426,735
年度用水总量 ²	吨	5,675,425	4,221,836	4,924,529
客户投诉量 ³	个	516	351	458
投诉解决率	%	100	100	100
有从业资格证的人员比例	%	46	44.98	41.41
员工总人数 ⁴	人	5,020	4,775	4,554
员工流失率	%	4.17	3.96	3.77
员工体检覆盖率	%	100	100	100
外部董事占比	%	77.78	75	75

注释①：能耗消耗总量计量范围为百联股份下属各成员企业（百货 / 购物中心 / 奥特莱斯，不包括新一百大厦）总用电量，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。

注释②：年度用水总量计量范围为百联股份下属各成员企业（百货 / 购物中心 / 奥特莱斯，不包括新一百大厦）用水总量，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。

注释③：客户投诉量纳入范围为 400 客服工单系统中的投诉数据，包含门店线上和线下的投诉。

注释④：员工总人数为百联股份总部及下属各成员企业员工人数，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。

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	计划未来披露
	通过环境管理体系认证	关键绩效表 P76
	绿色产品研发与环保技术使用	推进绿色设计 P42
	环保总投入	计划未来披露
E2 能源	环保培训绩效	计划未来披露
	能源管理目标和规划	健全能源管理机制 P41
	节约能源举措	开展节能改造 P41
	可再生能源开发与应用	开展节能改造 P41
E3 资源	能源消耗总量	推进节能降耗 P41
	资源管理体系和规划	计划未来披露
	水资源目标和规划	创建绿色商场 P40
	节约用水举措	创建绿色商场 P40
E4 污染物	年度用水总量	关键绩效表 P76
	其他资源使用管理	推进绿色设计 P42
	废水管理目标和规划	计划未来披露
	减少废水排放举措	废水管理 P42
	废水循环使用量	计划未来披露
	废水污染物排放量	计划未来披露
	废气管理目标和规划	计划未来披露
	减少废气排放举措	废气管理 P42
	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	废弃物管理 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	计划未来披露
	其他污染物管理	扬尘处理 P43
	识别气候变化风险，以及建立应对气候变化的目标、战略	计划未来披露
	助力“双碳”目标的举措	绿色发展助双碳 P40-44
E4 污染物	碳核查 / 盘查举措	计划未来披露
	温室气体排放量	计划未来披露
S1 产品和服务	生物多样性保护制度	计划未来披露
	生物多样性保护举措	保护生物多样性 P49
	产品安全与质量管理体系	加强质量管理 P33
	通过产品质量管理体系认证	计划未来披露
	产品研发创新	责任聚焦：数智创新助转型，破圈升级领新潮 P20-23
	知识产权保护	知识产权保护 P27
	客户信息保护和隐私	客户信息保护 P37
	客户服务管理制度	服务管理体系 P34
	负责任宣传	持续规范经营 P35
	客户投诉量 / 投诉解决率	客户投诉处理 P37
客户满意度	客户满意度调查 P37	

议题	指标	披露位置
S2 员工责任	员工雇佣和员工组成	坚持平等雇佣 P52
	员工流失率	关键绩效表 P76
	员工民主管理	强化民主管理 P52
	薪酬与福利体系	完善薪酬福利 P53
	员工关爱	悉心关怀员工 P57
	员工满意度	计划未来披露
	员工职业健康安全管理	关心员工健康 P53
	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	夯实安全应急管理 P59
	安全生产投入总额	计划未来披露
	安全生产培训绩效	开展安全宣教活动 P62
	因工受伤和死亡	计划未来披露
	员工体检覆盖率	关心员工健康 P53
	员工职业发展制度	畅通职业通道 P53
员工培训和实践举措	加强员工培训 P54-55	
员工发展的成效	畅通职业通道 P56	
S3 供应链责任	供应商管理制度	打造责任供应链 P64-65
	供应商 ESG 审查	打造责任供应链 P64-65
S4 社区责任	开展公益慈善活动	投身公益活动 P72-73
	公益慈善投入	计划未来披露
S5 企业责任	志愿服务绩效	计划未来披露
	服务国家或上海市战略	责任聚焦：数智创新助转型，破圈升级领新潮 P20-23
	应对公共危机	计划未来披露
	信息安全	客户信息保护 P37
	公共服务	深化战略合作 P65 助推社区建设 P71
	税务贡献	计划未来披露
G1 公司治理	党建引领	责任聚焦：党建引领提效能，凝心聚力谱新篇 P18-19
	董事长 / 总经理分任	管理团队 P09
	外部董事占比	关键绩效表 P74
	合规管理体系	坚持守法合规 P27
	风险管理体系	强化风险管理 P27
	审计制度	落实内审内控 P27
	避免违反商业道德的举措	反不正当竞争 P27
	反垄断与公平竞争	反不正当竞争 P27
	董事会参与 ESG 管理	ESG 管理架构 P14
	ESG 工作组织架构	ESG 管理架构 P14
G2 ESG 治理	ESG 战略 / 目标	计划未来披露
	ESG 利益相关方识别	利益相关方沟通 P16
	实质性议题识别	实质性议题分析 P17
	ESG 相关制度	计划未来披露
	开展利益相关方沟通活动	利益相关方沟通 P16 投资者关系管理 P28
	管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	ESG 管理架构 P14
	具体业务考虑 ESG 要素	ESG 管理架构 P14
	基础平台建设	推进智慧运营 P30
G3 数据治理	数据汇聚互通	推进智慧运营 P30
	数据治理体系	推进智慧运营 P30

《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG 5.0)	报告位置
报告导读		P1.1-1.3	P01
董事长致辞		P2.1-2.2	P04
数说 2023		P4.3, E1.3, S1.4, S1.8, S2.3-S2.4	P06
走进百联股份	公司概况	P4.1, P4.3	P07
	主营业务	P4.3	P07
	企业文化	P4.2	P08
	组织架构	P4.1	P08
	董事会	G1.2	P09
	管理团队	P4.1	P09
	发展历程	P4.4	P10-11
	荣誉成就	G3.11	P12-13
	ESG 管理架构	G2.2-G2.2, G2.5, G3.1	P14
	ESG 能力建设	G3.4, G3.9, G3.11	P14-15
ESG 管理	利益相关方沟通	G3.6	P16
	实质性议题分析	G3.5	P17
	党建引领提效能，凝心聚力谱新篇	P3.1, G1.7	P18-19
责任专题	数智创新助转型，破圈升级领新潮	P3.1, V2.2	P20-23
	合规治理夯基石	G1.2, G1.3, G1.5, G1.10, G3.6-G3.7	P26-29
诚信经营 共享品质生活	开拓更新焕生机	V2.2, V2.4	P29-32
	精品服务铸价值	S4.1, S4.3, S4.5-S4.8	P33-37
探索低碳 畅享绿色生活	绿色发展助双碳	E1.3, E1.6-E1.8, E2.2-E2.4, E2.9-2.10, E3.1, E3.3, E3.5, S5.2	P40-44
	绿色宣贯强意识	E1.7, E2.14-E2.15, E2.4	P45-49
赋能未来 乐享美好生活	润心育人聚合合力	S1.1-S1.8, S1.10, S2.1-2.4, S3.1, S3.4-S3.7, S3.10, V3.1	P52-63
	深化协同促共赢	S5.1-S5.2, V2.5-2.6, V2.8	P64-69
	回馈社会增福祉	V1.1-V1.2, V3.3-V3.5	P70-73
未来展望		A1	P74-75
	关键绩效	A2	P76
附录	指标索引	A4	P77-79
	意见反馈	A5	P80

意见反馈

亲爱的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《上海百联集团股份有限公司2023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

• 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《上海百联集团股份有限公司2023年环境、社会及治理报告》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增加披露哪些ESG信息？



联系地址：上海市黄浦区六合路58号
邮政编码：200001
联系电话：021-63229537
传真号码：021-63224477
电子信息：blgf600827@bl.com
官方网站：<http://www.baillian.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