



中国全聚德（集团）股份有限公司

地址：中国北京市西城区前门西河沿217号

电话：400-700-1864

网站：www.quanjude.com.cn

2023

环境、社会及公司治理报告

中国全聚德（集团）股份有限公司

目录

CONTENTS

董事长致辞	01	责任专题	
关于全聚德	03		
责任管理	07	守正创新，焕发非遗光彩	11
坚持党建引领	09	门店焕新，引领餐饮体验升级	14
		开疆拓土，吹响餐饮食品化号角	17
		破浪前行，推动品牌年轻化发展	20

01

稳健高效治理

规范管理	25
诚信经营	31

02

守护社会福祉

携手员工成长	43
协同产业共赢	54
履行社会责任	58

03

绿色环保运营

完善环境管理	63
应对气候变化	63
优化资源管理	65
加强排放管控	66
倡导绿色生活	67

指标索引表	69	关于本报告	70	意见反馈表	71
-------	----	-------	----	-------	----

董事长致辞



2023年是“十四五”规划承上启下的关键一年，也是全面贯彻党的二十大精神的关键之年。这一年，全聚德集团始终践行守正创新，认真贯彻新发展理念，积极践行国家战略，不断提升环境、社会与公司治理水平，加强重视企业社会责任，让可持续发展理念融入公司经营和发展决策，推动公司可持续、高质量发展，努力为社会及环境创造更大价值。

这一年，我们坚持以党建引领发展，践行守正创新，围绕新消费新需求，用数字化赋能品牌，努力推进产品创新和主力门店焕新，持续推出高品质产品和服务，打造健康美食生活，弘扬中华饮食文化，加快老字号升级发展。

这一年，我们立足国企“高质量发展”的根本目标，在规范管理、诚信经营方面持续发力，不断夯实可持续发展治理根基。持续对标行业优秀实践和交易所要求，努力提高上市公司质量，持续深化国企改革，坚守合规底线，优化内控管理体系，落实廉洁从业，推动中国特色国有企业现代公司治理更加成熟完善；重视工匠精神，不断推陈出新，努力提供符合现代消费者口味的美食体验与更加富有人情味的餐饮服务，通过数字化转型，在传承与创新中擦亮中华老字号的金字招牌。

这一年，我们充分发挥企业公民作用，深化与员工、供应商、社区等各方合作伙伴协同共建，携手共促高质量发展。坚持以人为本，为员工搭建成长舞台，关心关怀员工工作与生活，增强员工获得感和归属感，把人才优势转化为高质量发展动力；深化供应商协同发展，持续加强采购管理，打造负责任供应链，携手伙伴开展多元合作，构建共创、共享、共赢的关系；时刻牢记回馈社会的责任，为重大活动服务和供应保驾护航。

这一年，我们持续深化对生态文明建设和国家“双碳”战略的理解和行动，在业务和办公领域实施节能降碳增效，努力建设人与自然和谐共生的美丽家园。持续完善环境管理体系，为应对气候变化制定针对性措施，积极开展节能减排工作，重视可持续资源利用，推动绿色包装发展；积极倡导文明用餐，将反餐饮浪费贯穿到业务各个环节，引领绿色生活新风尚，为助力实现“双碳”目标贡献力量。

传承之火，向新而生，面向未来，奋力前行。2024年是中华人民共和国成立75周年，是实施“十四五”规划的关键一年，也是全聚德集团成立160周年。我们将一如既往，顺应时代，关注需求，秉承健康饮食的理念，坚持守正创新这条生命线，面向年轻化、市场化，积极拥抱互联网，用数字化转型为老字号发展添动能，用文化激活品牌，以国潮引领时尚，更好传递老字号品牌的人情味和菜品的好口味，打造有情怀的民族品牌，讲好品牌故事，彰显品牌自信，弘扬中华文化，汇聚中国力量，奋力书写餐饮老字号在新时代新征程的浓墨一笔！

中国全聚德(集团)股份有限公司董事长

吴金梅

关于全聚德

公司概况

中国著名老字号品牌“全聚德”始创于1864年。1993年组建全聚德集团；1994年，由全聚德集团等6家企业发起设立了北京全聚德烤鸭股份有限公司；2003年，与北京华天饮食集团共同组建聚德华天控股有限公司；2004年，与首旅集团、新燕莎集团实现战略重组，形成了拥有全聚德、仿膳饭庄（创建于1925年）、丰泽园饭店（创建于1930年）、四川饭店（创建于1959年）四大知名餐饮品牌的大型餐饮集团，并更名为“中国全聚德（集团）股份有限公司”；2007年，“全聚德”在深交所挂牌上市（股票代码002186），截至2023年底，中国全聚德（集团）股份有限公司（以下简称“全聚德集团”）在国内外拥有成员企业超过100家。

多年来，全聚德集团服务于多国元首、各界知名人士及国内外游客，并多次为国家大型活动提供服务保障工作。2008年北京奥运会期间被准入提供奥运食品；2010年圆满完成上海世博会服务任务；2014年为亚太经合组织（APEC）第二十二次领导人非正式会议提供烤鸭服务；2018年圆满完成中非合作论坛北京峰会的服务保障工作；2022年参加北京冬奥会、冬残奥会服务保障工作；2017年、2019年、2023年连续为第一届、第二届和第三届“一带一路”国际合作高峰论坛提供宴会服务。

全聚德食品产业拥有北京全聚德仿膳食品有限责任公司（以下简称“全聚德仿膳食品公司”）和北京全聚德三元金星食品有限责任公司（以下简称“全聚德三元金星食品公司”）两大生产基地。全聚德仿膳食品公司生产并销售四个品牌特色食品，包括预制菜肴、肉制品、荷叶饼、烤鸭专用酱、特色面食、中式糕点、月饼以及休闲食品等十余个系列、百余种产品。全聚德三元金星食品公司主要是以北京填鸭屠宰加工为主的生食加工销售业务，包括烤鸭坯类、鸭副产品等；以熏烧烤类、酱卤类、速冻制品为主的熟肉制品加工销售业务，包括真空烤鸭、手工片制烤鸭、风味鸭等。

全聚德集团倾力传承全聚德、仿膳、丰泽园、四川饭店餐饮品牌文化，博采众长，联合发展，“全聚德挂炉烤鸭技艺”和“仿膳（清廷御膳）制作技艺”被认定为国家级非物质文化遗产，“丰泽园鲁菜制作技艺”被列入北京市市级非物质文化遗产代表性项目名录，“全聚德全鸭席制作技艺”被列入北京市区级非物质文化遗产名录，“前门全聚德烤鸭店门面”被列为“北京市文物保护单位”。

全聚德集团连续多年被授予“全国文明行业示范点”“全国五一劳动奖状”“全国质量管理先进企业”“全国商业质量管理奖”“中国十大文化品牌”“中国餐饮十佳企业”和“北京城市名片”等荣誉。



国内外拥有成员企业超过

100家

企业文化

企业理念

全而无缺、聚而不散、仁德至上

企业使命

打造健康美食生活，
弘扬中华饮食文化

核心价值观

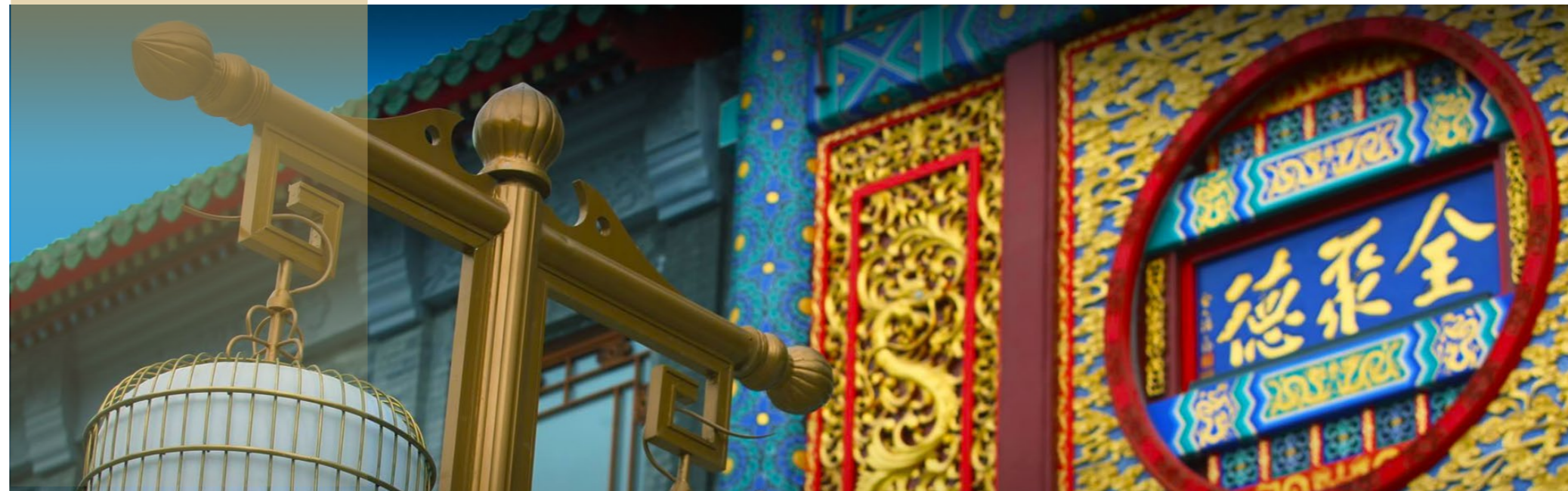
守正创新，诚信温暖

企业愿景

成为更多人信赖和喜爱的
美食生活服务商

战略定位

国内领先的多元化餐饮产业集团





“全聚德烤鸭技艺”和“仿膳（清廷御膳）制作技艺”被认定为**国家级非物质文化遗产**

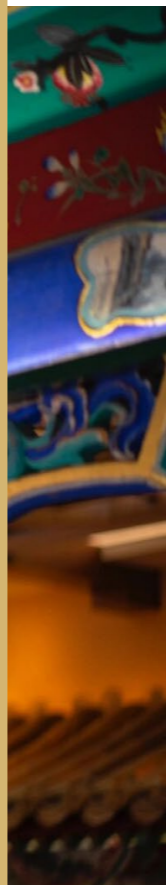
“全聚德”“丰泽园”“仿膳”先后被商务部认定为**“中华老字号”**

“丰泽园鲁菜制作技艺”被认定为**北京市市级非物质文化遗产**

“全聚德全鸭席制作技艺”被认定为**北京市区级非物质文化遗产**

“前门全聚德烤鸭店门面”被列为**“北京市文物保护单位”**

“全聚德展览馆”被列为**北京市爱国主义教育基地**



责任 2023



卓越治理

营业收入
143234.76 万元

利润总额
6168.13 万元

纳税总额
3849.31 万元

资产总额
151770.38 万元



诚信经营

在京餐饮门店服务人员培训覆盖率
100%

全国餐饮直营门店大众点评平台好评率
93.08%

研发投入
264.83 万元

集团级创新菜和门店级创新菜共
484 道



以人为本

员工总数
2757 人

参与重大活动服务保障
7 次

消费扶贫总额
525 万元

员工志愿服务总时长
324.5 小时

荣誉奖项

获奖名称	颁发单位	颁发时间
第六届美团外卖产业大会年度品质外卖奖	美团外卖	2023.04
第六届美团外卖产业大会青山可持续先锋	美团外卖	2023.04
2023 年安全优质农产品优秀餐饮企业	北京农业产业化龙头企业协会	2023.04
2023 中国首届烤鸭技能烹饪大赛（北京赛区）技能传承奖传统挂炉烤鸭	中国烹饪协会	2023.04
第二届职业技能大赛国赛精选项目烹饪（中餐）、餐厅服务北京选拔赛优秀组织奖	北京烹饪协会	2023.05
北京餐饮品牌大会北京餐饮企业（集团）50 强（2022-2023）	北京烹饪协会、北京商报社	2023.09
烽火杯—2023 最具影响力餐饮品牌	世界中餐业联合会	2023.10
北京餐饮品牌大会—北京餐饮十大品牌	北京烹饪协会	2023.10
“2022 美好生活年度匠心品质企业”	经济观察报	2023.10
2023 中国首届烤鸭技能烹饪大赛全国邀请赛最佳合作伙伴	中国烹饪协会	2023.10
红鹰奖—2023 年度餐饮品牌力百强	中国餐饮品牌节组织委员会、第五届中国餐饮红鹰奖评审委员会	2023.10
2022 年度中国餐饮企业 TOP100	中国烹饪协会	2023.10
中华老字号守正创新十大案例	商务部	2023.11
2023 旅游创业创新文化创造示范案例—中轴食礼	中国旅游研究院	2023.12
2023 旅游创业创新示范案例（文化创造）老字号焕新妆点中轴文脉—“全聚德·中轴食礼”彰显新京式文化跨界融合魅力	中国旅游研究院	2023.12
2023 “金智奖”年度评选：消费者信赖产品（消费行业特别奖）	金融界	2023.12
2023 年财经网新消费·新经济评选“年度行业影响力品牌奖”	财经网	2023.12
2023 年度北京十大商业品牌	北京市商业联合会、北京日报报业集团、北京商报社	2024.01

业务板块



全聚德集团拥有“全聚德”“仿膳”“丰泽园”“四川饭店”四大核心品牌，截至报告期末，全聚德集团在全国及海外开设餐饮门店共计 101 家，其中全聚德品牌门店 87 家，仿膳品牌门店 1 家，丰泽园品牌门店 6 家，四川饭店品牌门店 7 家，形成以全聚德品牌为龙头，多品牌协同发展的态势。



全聚德仿膳食品公司生产并销售四个品牌特色食品，包括预制菜肴、肉制品、荷叶饼、烤鸭专用酱、特色面食、中式糕点、月饼以及休闲食品等十余个系列、百余种产品。全聚德三元金星食品公司主要是以北京填鸭屠宰加工为主的生食加工销售业务，包括烤鸭坯类、鸭副产品等；以熏烧烤类、酱卤类、速冻制品为主的熟肉制品加工销售业务，包括真空烤鸭、手工片制烤鸭、风味鸭等。



责任管理

实质性议题分析

为了更深入准确了解利益相关方的期望与诉求，增强报告的针对性、实质性，全聚德集团结合同行关注、合规要求以及对业务的重要性等方面进行环境、社会及公司治理（以下简称“ESG”）重大性议题筛选，确定核心、非常重要、重要的议题分级，最终形成 ESG 重大性议题矩阵并汇报至董事会及管理层讨论。据此，全聚德集团持续改善 ESG 管理，确保发展战略与实质性议题相统一，又与利益相关方的诉求相平衡。



利益相关方沟通

全聚德集团重视与利益相关方的沟通，基于自身的日常运营和管理、议题范畴、各方影响因素等，识别遴选出具有重要影响力的内外部利益相关方，通过各种沟通方式与监督机制，及时回应利益相关方的关注重点，从而构建可持续发展的紧密关系。

利益相关方	期望与要求	沟通方式	回应措施
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规运营 创造社会价值 服务国家战略 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 现场考察 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 合规运营管理 接受监管审核 完成重大服务保障任务
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 持续稳定回报 信息透明公开 防范经营风险 良好公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 股东大会 投资者沟通平台 	<ul style="list-style-type: none"> 稳健经营 寻找利润增长点 定期发布报告与公告 保障股东权益 加强与投资者沟通交流
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 食品安全 产品质量 优质服务 	<ul style="list-style-type: none"> 消费者满意度调研 投诉与反馈机制 信息公开 	<ul style="list-style-type: none"> 加强食安管理 保障食品质量 提供优质服务
 供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公开诚信 责任采购 合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 战略合作 行业交流 	<ul style="list-style-type: none"> 加强供应商管理 打造责任供应链 开展战略合作
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益保障 职业发展与培训 员工关怀与沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工活动 	<ul style="list-style-type: none"> 提供完善的薪酬福利体系 提供发展机会与平台 加强员工关爱与沟通
 环境	<ul style="list-style-type: none"> 节约粮食 绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> 环境信息公开 环保理念宣传 	<ul style="list-style-type: none"> 倡导节约粮食 推广绿色包装 推动节能减排
 社区及公众	<ul style="list-style-type: none"> 参与公益事业 支持社区发展 	<ul style="list-style-type: none"> 信息公开 社区交流与合作 	<ul style="list-style-type: none"> 开展公益志愿服务 提供公益慈善捐赠 消费扶贫

坚持党建引领

坚持党的领导、加强党的建设，是国有企业的“根”和“魂”。全聚德集团全面贯彻党的二十大精神，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用，着力加强党的领导、夯实党建阵地、选用年轻干部、传播品牌文化，团结带领广大党员群众增盈增效，为奋力谱写全聚德集团高质量发展新篇章提供坚强政治和组织保证。

开展主题教育，融合经营攻坚创效

全聚德集团党委落实“学思想、强党性、重实践、建新功”主题教育总要求，不断深化理论学习，坚持把“入心见行、善思善用”作为检验理论学习成效的重要标尺。对各企业党组织理论学习开展“固定式”“随机式”巡听，促进理论学习规范化。同时深入重点项目一线、生产经营一线、党建工作一线进行实地调研，形成了一批聚焦改革发展、经营管理、京外党建、员工满意度等方面的调研报告，现场解决问题，制定措施办法并迅速落实，推动一系列工作得到改善提升。结合主题教育相关要求，延伸开展“增盈增效，我有行动”争优创先活动，在全面提升菜品、服务和环境品质、拉动销售、加强技艺传承等方面取得了较好成效，为全年扭亏为盈、打好翻身仗奠定了基础。

主题教育期间，开展集中学习
9次

专题研讨
5次

主题党日
2次

公司党委理论学习中心组开展集中学习研讨
17次

完善决策机制，强化政治领导力

2023年，全聚德集团对“三重一大”决策制度实施办法、“三重一大”决策事项清单、党委会议事规则、党委前置研究讨论重大事项清单及程序的关键条款进行补充完善，消除管理空白点和逻辑漏洞。通过召开党委会、前置研究讨论重大事项等方式，有效发挥党委对重大事项的领导把关作用。同时，指导不具备成立党组织条件的新开小型门店建立健全集体决策制度，以制度保障民主集中制的有效落实。

打造党建品牌，增强组织凝聚力

为进一步深化特色党建品牌创建，打造过硬党员队伍，全聚德集团党委及所属企业通过“三亮两比一创建”活动，梳理、总结、提炼支部工作方法和思路，打造“一支部一品牌一特色”的党建品牌矩阵，“火线”“坚盾”等特色品牌，充分展现各企业独具特色的党建成果，在团队建设、骨干人员培养、专项业务突围等方面更好地发挥支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

全聚德集团党委持续加强基层党建指导力度，提升基层党建工作标准化规范化水平。健全完善京外党建工作基础数据，设立了华东区域公司党总支党务专岗，进一步发挥党建工作指导员作用，逐步提高京外党建工作标准化、规范化水平。同时坚持做好党建基础工作督导，督促企业落实好阶段性工作目标和重点任务。

发展预备党员 **23**名
转正党员 **17**名
特色党建品牌 **18**个



全聚德和平门店厨房党支部



“中华一绝”党支部

全聚德奥运村店党支部



“双奥”餐厅党支部

丰泽园饭店党支部



“1+X”技艺传承党支部

全聚德仿膳食品公司生产党支部



火线党支部

守正创新，焕发非遗光彩

“守正”是对食材的尊重、技艺的拿捏、消费者的洞察；“创新”则是要研究市场、定位品牌、迎合目标消费者。

——全聚德集团党委书记、董事、总经理 周延龙

传承之火，向新而生。全聚德集团坚持守正创新，对国家级非物质文化遗产进行保护与传承，以丰富多元的方式展示非遗独特魅力，让非遗技艺的匠心匠人在老字号经营的岁月中得到保护，让非遗文化在新时代焕发光彩。

致敬金匾，荟萃匠心

文化是民族的血脉和灵魂，也是一个企业的灵魂。全聚德集团高度重视传统文化传承，坚守老字号独有的文化理念与商业道德，在岁月沧桑中自觉传承中华优秀传统文化基因，让老字号品牌底蕴和优秀企业文化得以延续。

2023年，全聚德集团围绕四个品牌开展品牌庆生活动，举行统一敬匾仪式，致敬先辈初心。敬匾仪式在传承中连接往昔与未来，寓意感恩前辈福祉，传承先辈精神，感召我辈不忘初心，鼓舞奋发，让中华传统文化和传统美德源远流长。

“以净致敬，净化心灵，敬立堂前，擦拭金匾”



全聚德



仿膳饭庄



丰泽园饭店



四川饭店

传承非遗技艺

创新发展离不开技艺传承，全聚德集团通过现代师徒带徒制、大师工作室等人才培育模式，传承大师匠心与技艺，培养一批技术娴熟、工艺精湛的高技能人才，让全聚德挂炉烤鸭非遗技艺薪火相传、发扬光大。



非遗技艺集体传承

2023年，全聚德集团隆重举行国家级非遗“全聚德挂炉烤鸭技艺第七代传承人”授牌仪式，公司党委书记、董事、总经理周延龙和烤鸭技术总监吴玉波共同为**16**位第七代传承人现场佩戴徽章，象征着全聚德挂炉烤鸭技艺的薪火传承。



打造品牌人才高地

全聚德集团2023年启动技师、高级技师资格考核认证工作，经过多轮考试评审，**26**名员工获得“全能高级技师”资格认证、**61**名员工获得“单项高级技师”资格认证、**50**名员工获得“技师”资格认证，为公司守正创新、高质量发展储备更多高技能人才。



北京老字号工匠认定

全聚德前门店肖宝林、仿膳饭庄李文和全聚德王府井店李鹏坚守传承、勇于创新、精益求精，带领门店厨师团队为传承经典和创新研发做出重要贡献，分别获得2021年和2023年北京老字号工匠认定。

弘扬非遗文化

全聚德集团充分发挥老字号在文化层面的优势与积淀，整合老字号企业内外资源，探索丰富多彩的非遗文化传播模式，大力推进非遗美食大课堂、烹饪劳动实践课，利用全聚德展览馆、丰泽园非遗历史文化长廊、仿膳饭庄阳光厅等文化空间举办京味文化体验活动，用新理念、新内容讲好非遗传承与中华老字号的百年故事，打造健康美食生活，弘扬中华饮食文化。



在全聚德展览馆以“仁德至上 匠心育人”为主题，举办暑假实践第一课，让青少年在“非遗美食文化+书法艺术美学”中沉浸式感受中华传统文化的魅力。

为小朋友带来精彩纷呈的“节气烹饪美学食育课”，通过讲解惊蛰节气与饮食知识，让小朋友了解传统节气知识与烹饪美学知识，弘扬优秀传统文化。



在“大美非遗 和合天下”北京国际非遗周中，携非遗技艺代表作亮相，推动中华文化更好走向世界。

与二次元美食家、抖音头部动漫“我是小白吃”主创团队合作，围绕“全聚德百年传承”“中华美食”主题开展漫画创作，吸引小朋友了解“全聚德”、了解非遗技艺与文化。



萌宝鸭，只是把“德聚全”变成了“全聚德”，这个新招牌有什么寓意呢？

聚德就是聚拢德行，再把创始人杨全仁名字里的“全”字放在前面，就是寓意杨全仁做买卖讲德行的意思！

门店焕新，引领餐饮体验升级

为适应新的消费需求，打造健康美食生活，更好弘扬中华饮食文化，全聚德集团近年来践行守正创新，努力推进产品创新和主力门店焕新，不断为老字号品牌赋能。

——全聚德集团党委书记、董事、总经理 周延龙

围绕消费者的餐饮体验新需求，全聚德集团和平门店、前门店、王府井店三大主力门店进行场景再造，深挖北京文化与全聚德文化的融合，打造新京式和国潮文化体验店，让每位顾客在用餐中领略京城四季之美，感受老字号文化之蕴，品味全聚德美食之精。



和平门店——中华一绝·空中四合院

随着 2023 年 8 月“中华一绝·空中四合院”三层西段宴请餐厅开业面客，全聚德和平门店“中华一绝·空中四合院”立体多层餐厅再添新景，运用北京四合院聚落影壁、屋脊、廊架等设计元素，凸显古色古香的京韵京味，并通过还原老北京街巷的吆喝声等沉浸式文化体验，让顾客领略京城独到的文化魅力。

烤鸭是全聚德的符号，更是北京传统餐饮文化的一张名片。为此，全聚德集团和平门店特别设置烤鸭专属互动体验展示区域，充分展现全聚德传统的“明火、挂炉”烤鸭技术。客人可以亲自点坯、选坯，并在自己挑好的烤鸭上题字，一边用餐一边欣赏烤鸭烹制整个过程，沉浸式体验“新京式”特色文化。



漫步于“四合院”中 赏尽动人的“京色”
体验地道的“京味”聆听亲切的“京韵”

荣获中国（澳门）国际高品质消费博览会

2023 名城名店优秀案例

“大众点评”口碑分值达到 4.8 分

在北京特色菜中星级分排名位列前 1%



前门店——中轴食礼、光影餐厅

“中轴线申遗”是北京推进全国文化中心建设的重点项目，前门大街是中轴线上唯一的商业街区，而全聚德作为街区历史最悠久的老字号，与中轴线文化一脉相承。

前门店将中轴线文化、文创糕点伴手礼、京式下午茶以及外带食品进行跨界融合，创新打造集合“中轴线文化”和“京味饮食文化”的“中轴食礼”体验店，打造了首家沉浸式体验老北京面貌的光影餐厅，让顾客沉浸式领略中轴线的独特魅力，“中轴食礼”体验店开辟精致下午茶空间，一站式尝遍北京小吃的美味与精致。



“食礼”中轴，赏中轴线古貌
品“齐·活儿”茶点，一口吃遍北京城

荣膺商务部
“中华老字号守正创新十大案例”

入选中国旅游研究院
“2023 中国旅游创新创业文化
创造示范案例”

荣获北京中轴线文化遗产传承与创新大赛
“新场景新业态赛道”一等奖



光影餐厅 2.0

定制“京院”“京嬉”“京韵”场景，利用数字交互及全息影像技术，带领客人感受“老北京人文生活”“老北京童年回忆、游戏”“传统非遗文化——国粹京剧”等



主题空间打造

- 二层是以“宫囍玫瑰”为主题的爱情文化艺术餐厅，利用数字多媒体技术，打造万家灯火、时光隧道、玫瑰花园等八景空间，营造情缘得聚、时尚浪漫的用餐氛围。
- 三层是以“盛世牡丹”为主题的多功能喜文化宴会厅，顶部以“喜”字灯笼为装饰，寓意“喜从天降”“长长久久”。



“中轴食礼”体验店

以中轴线为设计灵感，多角度利用空间的对称之美，屋顶长达 15 米的红色“卷轴天花”，贯穿南北，俯瞰中轴，12 处建筑景观抬眼可见，完美契合“中轴食礼”的文化表达



王府井店——全聚德·宫囍龙凤呈祥

全聚德 宫囍龙凤呈祥

为了更好地推动传统文化的传承与发展，王府井店与故宫文化联袂合作，打造北京首家“宫囍”联名餐厅——王府井店“宫囍·龙凤呈祥”主题餐厅，植入宫囍龙凤呈祥主题文化 IP，以“文化遗产融合”“主题空间打造”“联名菜肴定制”“互动体验升级”为四大亮点，推出了换装打卡、熏香品茗、行迎宾汉服礼、特色烤鸭专属服务等多种特色互动体验，营造一段美好时光的沉浸文化之旅。

大众点评网上口碑分值
4.7 分

上榜“王府井/东单特色菜口味
榜第 1 名”，被评为金冠好店



喜入花灯宴，盛景聚满 长长久久，龙凤呈祥

互动体验升级

- 在换装体验区，顾客可在换服梳妆完毕后，沉浸式体验区打卡拍照、用餐，与亲朋好友共同体验“穿越”之旅。



联名菜肴定制

- 菜品设计以“五味”“五色”“五季”为主线，推出“抬头见喜”“喜相逢”特色烤鸭，巧妙地诠释“宫囍龙凤呈祥”的文化内涵。
- 以“五行、四季、三圆、两极、一个家”为设计理念，推出 15 款颜值与美味兼具的甜品和饮品，传递美好祝愿。



“齐·全”京食套餐

涵盖手握鸭卷、北京传统小吃、高端食材冷菜以及特色饮品，一站式感受中轴文化及全聚德老字号的经典味道



“齐·活儿”京式茶点

以“真的‘小’吃”为设计理念，对近 40 款北京传统小吃进行挖掘，畅享“一口吃遍北京城”

开疆拓土，吹响餐饮食品化号角

全聚德坚持“餐饮+食品”双轮驱动，做好餐饮业务的同时，大力发展品牌的食品业务。我们努力推进餐饮产品的食品化，使我们的产品能够更加方便、直接地进入到千家万户的餐桌上去。

——全聚德集团党委书记、董事、总经理 周延龙

全聚德集团围绕年轻群体的消费需求，积极向新兴领域延伸拓展，着力推进餐饮产品食品化，把历经百年沉淀的，对于食材选择、烹饪技艺的独特理解运用到食品加工领域，不断传承全聚德 160 年的美味与文化。

多元化 · 打造产品矩阵

全聚德集团以“开疆拓土”的发展思路，开辟食品新赛道，积极布局鸭类包装产品、休闲食品、节令食品、预制菜等领域，形成了较为完整的产品矩阵，加快形成国内领先的多元化餐饮产业集团，努力成为更多人信赖和喜爱的美食生活服务商。

手工片制烤鸭

根据“十四五”战略规划中推进“餐饮产品食品化”要求，聚焦年轻化消费市场，根据市场变化和消费场景的多元化，经过市场调研、消费者调研、竞品分析以及口味的反复测试，推出了全聚德手工片制烤鸭系列包装产品。从手工片制烤鸭第一代 1.0 版产品上市后，不断进行包装升级和技术优化，持续提升消费者的体验感，满足多元化的场景需求，逐步推出了手工片制烤鸭分享装、家庭装礼盒、盛世牡丹礼盒等，现已升级到 3.0 版产品，不断拓展新销售场景，推出新零售渠道定制款产品，推动“餐饮+食品”双轮驱动均衡发展。



鸭类包装产品

精耕细作鸭类产品，丰富酱鸭系列产品，不断研发新口味，优化制作工艺，升级包装品质，满足不同消费场景多元化的市场需求。



休闲食品

结合人们对美味、健康休闲食品的需求，推出子品牌“零研所”，进入休闲食品赛道。“零研所”定位为专注快乐享受美味的酷尚品牌，首批已上市 7 款产品，正陆续在线下商超、便利店及线上平台渠道销售。



预制菜

持续优化“全聚德”“丰泽园”“川老大”三大品牌的预制菜系列产品，截至 2023 年底，已有 21 款预制菜肴和预包装熟食产品走向市场。

- 全聚德：做精做足烤鸭产品
- 丰泽园：贴近民生的熟食产品
- 川老大：经典川菜，大众消费



节令食品

- 2023 年年夜饭产品，主打菜系融合、菜品丰富多样，升级全新包装礼盒，体现时尚与温暖。上市后销售数量超 10 万袋，在主流电商平台热门评价数超 5 万条。
- 升级 2023 年全聚德和仿膳的中秋月饼礼盒，全聚德“京剧主题月饼”包装融入京剧脸谱元素，仿膳“宫廷御礼”月饼礼盒以精巧工艺手绘凤凰展现中华之美，40 余种规格和馅料带来新感受。



案例 丰富酱鸭产品

酱鸭系列产品作为全聚德风味鸭系列的主力产品，因酱香口味浓郁、包装大方简洁、产品物美价廉，深受广大消费者喜爱。为了给消费者呈现出更多口味的产品，经过不断打磨产品，新推出了酱鸭椒麻味和香辣味两款新口味产品，并进一步对产品的品质、口味深化升级。酱鸭系列产品经过一年的孵化和不断打磨，拓展多元化销售渠道，如电商促销活动、官方直播、知名主播带货等，年销售额已突破千万元。



产业化 · 扩充生产能力

为加快推进食品产业发展，进一步释放食品生产产能，全聚德集团有序扩充生产能力，逐步实现食品业务工业化、标准化、规模化发展，推动食品产业提质升级，培育形成企业发展新动能。

对全聚德三元金星食品公司熟食车间进行改造，申请食品生产许可“速冻调制食品”增项，改造后的手工片制烤鸭生产车间具备单班 **34** 万只、双班 **65** 万只年生产能力

引进自动检重、喷码连续包装设备，使鸭坯入库环节实现自动分级入库、自动喷码、自动封箱等生产工序

引进自动化真空包装机，生产效率提高 **80%**，提升产品品质

案例 手工片制烤鸭 3.0 版自主规模生产

手工切片烤鸭礼盒自 2021 年 11 月上市以来，因其精致的礼盒包装、堂食化的口味、多元化的食用场景，打开大众消费群体“堂食烤鸭口味走上家庭餐桌”的全新体验，受到广大消费者的热捧。为给消费者呈现一款品质可靠、体验极佳的产品，2023 年由挂炉烤鸭技艺第六代传承人吴玉波大师带领，升级迭代手工片制烤鸭 3.0 版本，进一步推动品质升级和包装换代，并开启自有工厂全聚德三元金星食品公司自主规模生产，保证产品的统一标准化生产。2023 年 11 月 1 日起，全聚德手工片制烤鸭登上国航北京出港的部分国际航线两舱正餐时段，让旅客在万米高空享受到原汁原味的全聚德烤鸭。



全渠道 · 拓展消费触达

全聚德集团以消费者需求为导向，积极强化线上、线下全渠道运营，给客户id提供多样化的购买方式，拓展消费者触达，努力实现顾客“走出全聚德餐厅、走进全记货铺商城、再次走入全聚德线下餐厅与线上商城”，为消费者提供更快和更方便的体验和服务。

线下

- 线下专卖店向服务本地客群的民生店转型。2023 年将和平西街专卖店、城乡购物中心专柜进行升级，以销售民生产品为主，丰富周边居民日常餐桌。
- 线下商超积极拓展新模式，部分商超超系统季节性产品尝试新模式代运营承包制，效果显著；优化丰泽园民生面食及肉食类产品配送模式，从单店配送转为统配大仓，增加了销售店数及销售额；首航系统增加拼团次数及产品品类，销售提升。
- 拓展合作朋友圈，2023 年与国航、北汽集团等多家企业开展定制合作，为消费者打造更多高品质、有特色的定制美食。



线上

- 在店铺运营、平台营销等方面全面提升电商运营水平。
- 打造私域生态系统，推出微信商城“全记货铺”，聚焦品牌自有包装食品，引入其他品牌商的产品，不断丰富产品品类，与顾客建立沟通纽带。



“全记货铺”开设商超 **30** 个

全聚德京东旗舰店获得“**京东好店**”官方认证

全聚德天猫旗舰店、全聚德京东旗舰店、丰泽园京东旗舰店获得“**金牌客服**”荣誉标识

破浪前行，推动品牌年轻化发展

我们不仅要学会 to C，更重要的是 to Y (young)，我们要做未来的事，拥抱 90 后，拥抱 Z 世代，触达年轻化的消费者、数字化的消费者。

——全聚德集团党委书记、董事、总经理 周延龙

全聚德集团顺应时代发展趋势，推动落实“年轻化战略”，打造更年轻化的品牌形象，利用数字化传播手段，融入年轻人的日常生活，在精神文化层面上与消费者进行深度的沟通与互动，让年轻人认识、了解、支持全聚德，推动老字号品牌在时代潮流中破浪前行。

打造年轻化形象

全聚德集团围绕年轻一代消费者的兴趣爱好，搭建起品牌与年轻人的情感链接，将老字号深厚的文化底蕴转化成互联网语境下可传播、可触达消费者的品牌故事，打造老字号品牌更年轻化的品牌形象，与年轻消费者“同频共振”。

塑造品牌 IP 形象



设计符合现代时尚潮流的品牌 IP“萌宝鸭”形象，开发萌宝鸭毛绒公仔、立体鸭脚帆布包等“萌宝鸭”家族 IP 文创系列产品，打造老字号的“潮流形象”。

“小时候来北京旅游就吃过全聚德，没想到十几年过去，原先板板正正的老字号变得这么可爱了。”

——游客小李

品牌数字化传播

围绕年轻一代消费者的数字化生活方式，全聚德集团打造媒体矩阵，与抖音、小红书等新兴社交平台合作，邀请各媒体平台大 V、达人开展探店合作，利用线上直播间等新型渠道和消费者积极交流互动，打造时尚与历史相融合的主题数字藏品、AR 数字博物馆等，搭建和完善品牌数字化传播体系，持续推动品牌影响力的扩大。

案例 “心动老字号”，抖音合作再升级

2023 年，全聚德集团与抖音“心动老字号”活动深度合作，老字号品牌第一次从幕后走到台前，非遗技艺传承大师跟屏幕另一端的年轻人们交流全聚德的菜品，讲述他们眼中的非遗历史和文化。

周延龙总经理作为老字号代表，在“心动老字号——抖音生活服务 2023 年‘老字号嘉年华’启动大会”上分享全聚德集团作为百年老字号利用数字化转型，传承百年精气神。

通过抖音短视频平台，公司找到百年老字号与年轻人对话的机会，更多人透过屏幕看到师傅们片烤鸭的手艺，老字号也由此无限走进了年轻人的日常生活。



打造萌宝星厨团队

形成一支年轻的数字化时代餐饮服务团队——“萌宝星厨”，以“做讲究的中华美食”为工作主线，积极开展特色活动，以青春活力展示老字号的新视觉形象。

延伸品牌文化传播

打造品牌文化传播新项目“萌宝星厨直播间”，推出“星厨探店”“萌宝小星厨”“星厨故事秀”等 IP 动漫短视频，提高品牌在年轻群体中的传播力和影响力。

全聚德萌宝鸭文创荣获北京中轴线文化遗产传承与创新大赛

“中轴创意赛道文创产品类一等奖”



案例 数字化潮流科技让品牌文化“活”起来

2023 年全聚德新版烤鸭纪念卡使用金红色调和金线描绘前门起源店牌楼和金色烤鸭等品牌元素，充分展现全聚德品牌悠久的历史传承与厚重的文化积淀。AR 视频技术将新时代全聚德掌门人与新生代消费者紧密相连，在线实时介绍全聚德集团的品牌和饮食理念，零距离感受数字化创新成效。



融入年轻人生活

全聚德集团主动融入年轻人潮流的生活方式，以休闲集市、节日展会等年轻人喜爱的日常休闲活动，传递轻松、愉悦、精彩的生活方式理念。通过这些活动中亮相，全聚德集团不仅展示了老字号的独特魅力，还增加了与年轻消费者互动的机会，有效提升年轻人对老字号的品牌认知度，与年轻人产生新时代下的共鸣。



老字号点亮“MADE BY 京”中秋市集



参加首旅精彩生活节

案例 萌友欢聚 萌力来袭

2023 年 3 月 17 日，全聚德集团第二届“萌动万物”文创节欢乐启动。活动现场，国潮风十足的全聚德 IP 形象萌宝鸭文创产品集中亮相，既有萌宝家族毛绒公仔、新款咖啡杯、环保包，又有创意餐具、徽章、冰箱贴等多种可爱潮范儿萌物，还有萌宝星厨文创糕点制作、萌友欢聚萌宝鸭创意绘画等沉浸式文化活动……时尚创意与老字号非遗的完美融合，让更多的消费者知晓、了解年轻化的全聚德。



01

PART

稳健高效治理

- 规范管理
- 诚信经营

贡献联合国可持续发展目标

12

负责任
消费和生产



16

和平、正义与
强大机构



17

促进目标实现的
伙伴关系



规范管理

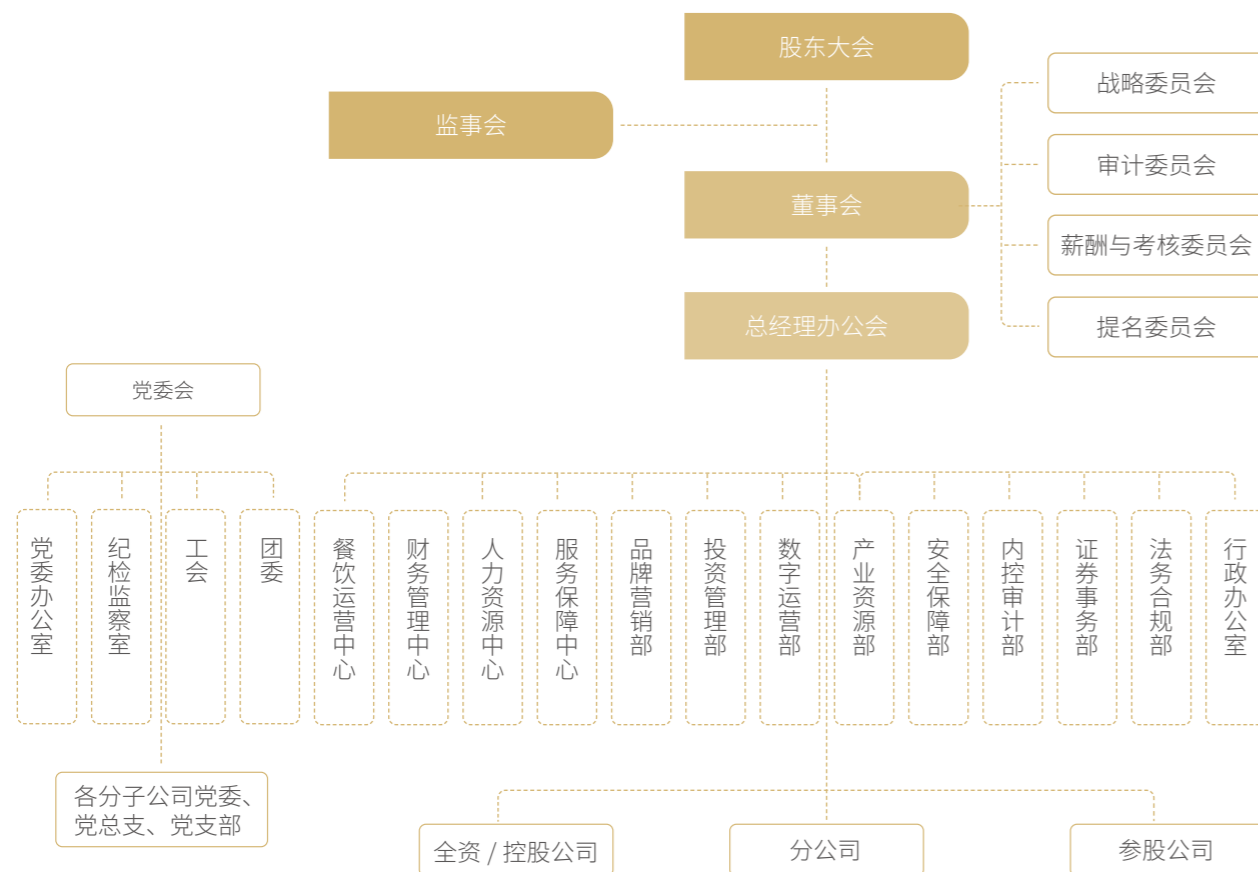
全聚德集团夯实公司治理架构，坚守合规底线，持续优化内控管理体系，落实廉洁从业，有效降低各环节风险水平，着力提升公司可持续发展能力和表现。

规范公司治理

全聚德集团严格遵循《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》等法律法规和规范性文件的要求，结合实践不断完善公司治理各项规章制度，建立健全《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等公司治理核心文件，不断提升治理水平，保障公司的良好运作和可持续发展。

全聚德集团坚持把加强党的领导和完善公司治理有机结合，构建了由党委会、股东大会、董事会及其专门委员会、监事会和高级管理层组成的治理架构，形成了权责明确、富有效率的治理体系，切实维护公司和全体股东的合法权益，推进公司规范运作和科学决策。

中国全聚德（集团）股份有限公司组织架构图



规范“三会”运作

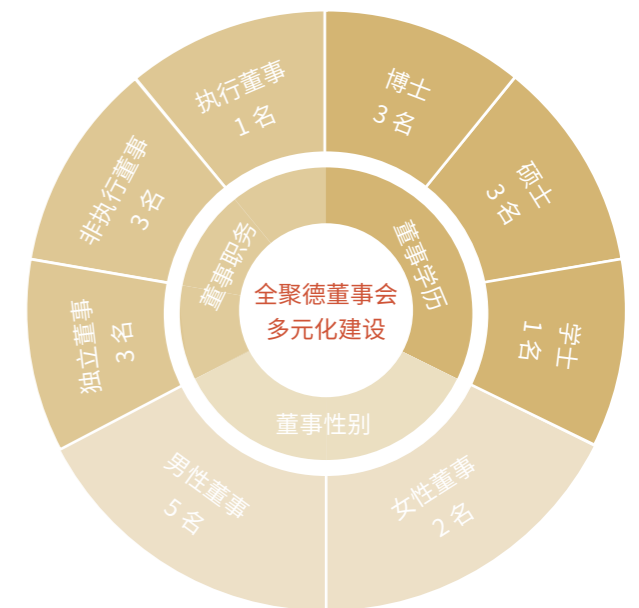
公司严格按照中国证监会公布的《上市公司股东大会规则》和公司《股东大会议事规则》的要求召开股东大会，根据《董事会议事规则》《监事会议事规则》等要求召开董事会会议和监事会会议，严格遵守表决事项和表决程序的有关规定，维护上市公司和股东的合法权益。

为了进一步完善公司治理，提高公司治理质量，2023年公司还积极组织高层管理者参加由中国证监会北京监管局、中国上市公司协会、北京上市公司协会等举办的10场董监高培训，合计13人次参加。



董事会独立性与多元化

公司充分考虑董事会独立性和多元化，将董事的经验背景和专业水平纳入考量，现任董事中有博士学位董事3名，硕士学位董事3名，成员来自财务、法律等多个专业领域，能以更全面的视角提高决策水平，确保董事会决策的科学性和有效性。董事会作为公司的日常决策机构，下设战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会四个专门委员会，其中审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会中独立董事占半数以上并担任召集人，审计委员会中含资深财务专家。董事会涉及专业的重大事项要经过专门委员会审议通过后才提交董事会审议，积极发挥独立董事的作用。董事会的构成、履职情况、董事会及管理层的职责、专业委员会人员构成及分工运作情况详见《全聚德2023年年度报告》。



投资者关系

公司投资者关系管理工作实行董事长负责制，董事会秘书担任投资者关系管理的具体负责人，证券事务部作为投资者关系管理工作的职能部门，负责投资者接待和服务工作。公司始终坚持维护和建立良好的投资者关系，秉承公平公正公开的原则对待每一位投资者，切实维护投资者利益。

加强信息披露	严格按照证监会《上市公司章程指引》《上市公司股东大会规则》以及《上市公司信息披露管理办法》等规章制度的要求，规范股东大会召集、召开、议事和表决程序，以公平披露为原则，真实、准确和完整地披露公司信息，避免选择性披露，提高信息披露质量和透明度，确保投资者对公司重大事项的知情权和参与权。
畅通投资者沟通	投资者既可通过实地调研了解公司，也可通过邮件、热线电话、互动易、业绩说明会等形式与公司保持互动，不断拓宽投资者获取信息的渠道，帮助投资者及时了解公司战略发展及业务情况。



合规管理

全聚德集团立足全面风险管理，建立健全各级合规管理组织体系和管理职责，形成统一领导、分级管理、全面覆盖、全程监控的合规管理组织体系，保障公司内控合规管理的有效运行。2023年，公司全面推进合规管理工作，进一步加强内控管理规范化、制度化，增强公司竞争力、控制力、影响力和抗风险能力。



完善合规管理体系

按照合规管理方案的目标设定，建立以制度体系、组织体系、运行体系为支撑的合规管理体系，并向三级企业覆盖，实现合规管理工作由点及面、上下联动，不断向纵深推进。

搭建合规管理组织

建立由董事会统筹部署的合规管理体系，由公司董事会审计委员会统筹法治建设及合规管理工作；成立由总经理任组长、班子其他人员任成员的全聚德集团法治建设与合规管理工作领导小组，负责全面组织领导、协调部署、统筹推进合规管理工作的各项任务。

建立健全合规管理制度体系

不断完善合规管理制度，2023年在《合规管理制度》《合规管理办法》《合规管理手册》等合规管理基础制度上，制定发布《合规联席会议细则》等相关配套规定。同时持续提升制度执行力，按照制度要求定期组织召开合规联席会议，听取法务合规工作情况及在合规检查、审核、审计、督导和调查过程中发现的合规风险事项、审计部门在合规评价中发现的规章制度缺陷等情况汇报，并提出整改意见，推进合规管理体系有效运转。



召开集团合规联席会议

2 次

加强合规风险管控

全面推进风险管理、内控、法务与合规管理等各项工作，及时评估潜在合规风险，加强对合规风险的应对及预警，不断完善重大风险防控机制，形成上下联动、齐抓共管的风险防控体系。

强化内控合规审查

坚持关口前移，防治并重，落实合规两级审查制，在公司重要决策、规章制度制定、合同审核、重点业务活动等环节实施前置合规审查，将合规审查嵌入企业决策和业务流程中。



合同法律审核率

100%

重视知识产权保护

严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规，建立健全《商标管理办法》《著作权管理办法》《专利管理办法》等公司内部制度，全面加强知识产权的使用、管理及保护，关注知识产权侵权风险识别和预警，同时承诺避免侵犯他人知识产权。

培育企业合规文化

健全法务合规培训常态化机制，制定年度详细的合规培训计划，有重点、分层次地开展合规培训。组织党委中心组学习，培育领导带头合规意识，各级领导班子成员带头进行法治、合规培训；邀请专业律师开展消费者权益保护、民法典专题培训，增强合规意识；组织重要管理制度、工作流程培训，确保管理要求传达到位。

商业道德

全聚德集团持续完善商业道德管理体系，严格遵循《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等法律法规，建立健全《合规管理制度》《合规管理手册》等内部制度，包括员工与商业伙伴的反腐败、反贿赂、公平竞争和反垄断等方面的要求。

筑牢商业道德防线

全聚德集团强化政治监督引领，完善监督制约体制机制，严把选人用人廉洁关，助力营造风清气正的廉洁氛围，维护良好的经营管理秩序，为公司高质量发展提供坚实保障。

<p>加强政治监督</p>	<ul style="list-style-type: none"> 切实履行纪检监察组织的监督专责，加大力度开展监督检查，推进政治监督具体化、精准化、常态化，贯彻政治监督重要任务。 开展现场监督检查 90 余店次，专项检查 30 店次，“四不两直”检查 60 余店次。
<p>筑牢监督防线</p>	<ul style="list-style-type: none"> 构建完善“六位一体”大监督格局体系，开展对廉洁合规体系审计工作，结合日常监督检查中发现苗头性、倾向性问题形成问题清单，要求相关部门排查管控廉政风险，制定防控措施，完善相关制度及流程。 2023 年，对 73 名管理人员廉政档案进行更新，对离任审计中发现的问题进行梳理，对各职能部门管控廉政风险进行排查。
<p>落实廉洁责任</p>	<ul style="list-style-type: none"> 对新任用和新提拔的干部进行集体廉政约谈，梳理排查企业关键岗位的关键人员，加强对关键少数人员的教育、管理和监督，组织签订廉洁自律承诺书，落实基层纪检干部报送《落实全面从严治党监督责任工作报送表》，提升基层纪检干部的履职能力。 2023 年度共排查出关键人员 823 人并签订《廉洁自律承诺书》。
<p>宣贯廉洁文化</p>	<ul style="list-style-type: none"> 加强日常谈心谈话与廉洁教育，在重要时间节点和重点时期加强警示教育。 开展“学思想守规矩 正风气强免疫”廉洁教育活动、经常性廉洁与纪律教育活动，实现公司员工全覆盖。 在公司内部征集廉洁宣传作品并发布于企业公众号，2023 年刊登廉洁作品 48 件，点击阅读量近 8000 次。



全面从严治党监督检查



公司纪委书记与新任职干部集体约谈



召开“以案为鉴、以案促改”警示教育大会



“萌宝康吃”公众号刊登的廉洁作品

供应链廉洁管理

全聚德集团致力于推动建立廉洁透明的供应链，公司《合规管理制度》中有关商业道德、反腐败、反贿赂的规范及要求覆盖全公司的直接和间接供应商，同时在涵盖主要业务领域的文本合同中，均列明了反腐败及合规管理条款，要求供应商遵守国家及所在地法律法规、政策及行业标准等要求，不得实施或容忍任何形式的腐败、舞弊、勒索或贪污行为，开展公平竞争，积极向商业伙伴传递、宣贯公司的合规理念、合规要求和合规文化。

畅通举报渠道

为完善合规管理配套制度，全聚德集团制定《合规举报调查管理办法》，规范合规调查行为，为及时处置违规问题、有效管控合规风险、促进员工依法办事提供制度保障。集团建立畅通有效的合规举报渠道，任何员工、商业合作伙伴及其他相关方均有权对违规问题举报，举报人可通过 12345 热线、来信、来函、来访、电话、网络等多种形式反映违规问题。同时，集团严格保护举报人的个人信息和人身安全，严禁任何形式的打击报复。

举报方式与举报渠道

电话：010-83161446
邮箱：qjd_jw@126.com



诚信经营

百年沧桑，诚信不变。作为百年老字号，全聚德集团始终注重仁德至上的经营之道，致力于提供符合现代消费者口味的美食体验与更加富有人情味的餐饮服务。同时，持续加强对特许加盟商的管理，努力打造卓越口碑，传承经典味道，夯实百年老店的立身之本。

品质美味

全聚德集团坚守匠心精神，持续创新餐饮菜品，严格把控食品质量与安全，为消费者提供多元化的美食选择与营养健康的餐饮搭配。

多元创新餐饮

传承好口味，赓续人情味，全聚德集团顺应时代，关注消费者在健康、潮流、口味的需求，结合消费变化与市场需求，不断研发新菜品，在传承与创新中擦亮中华老字号的金字招牌。

精研创新出品

全聚德集团挖掘传统，传承技艺，用市场和专业的眼光进行创新，结合公司烹饪大师的技法，推出创新菜品。全聚德 2023 年新版菜单延续“主副菜单”的形式，更加突出品牌特色和技艺传承。

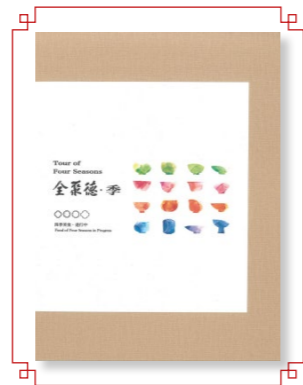
全聚德主菜单

讲究菜增加至 15 道，带给消费者特色风味和地道美食；设置“创新菜”专区，集中展示近年优秀创新菜品。



“全聚德·季”副菜单

突出“四季+时令”特色，按季度推出统一创新菜品和门店特色创新菜品，让消费者品味时令美味。



坚持守正创新，对传统菜品进行出品提质，例如火燎鸭心的点火呈现，恢复干烧大黄鱼的传统“烧燻”烹饪技法



研发推出创新有趣的美味菜品



结合时令食材进行季节性菜品研发

鼓励员工创新

为保持品牌的活力，全聚德集团制定菜品研发控制流程，建立“集团+门店”两级研发体系，组建产品研发团队，设置创新菜品研发目标，建立健全菜品研发创新激励机制，加大菜品创新力度，多措并举推动创新效果落地。



促进创新交流

全聚德集团积极组织和参加各类菜品创新交流活动，常态化开展年度厨师技能传承大赛和菜品创新大赛，先后举办了“全聚德的讲究”“鉴新见心”等菜品考评活动，在此基础上组织各门店按月开展创新评比工作，通过参加创新交流进一步促进全聚德集团菜品创新提质升级。



创新菜品技术交流



北京·西安美食周



全国和北京市技能大赛



2023 北京上榜品牌
全聚德烤鸭必点榜

美团外卖



烽火杯—2023 最具
影响力餐饮品牌

世界中餐业联合会

健康营养膳食

全聚德集团坚守“打造健康美食生活”的企业使命，以健康营养为标准进行研发与创新，不断对餐饮食品的配方、食材、烹饪方式进行优化，定期推出健康新菜品，加入更多食材搭配，让菜品口感更丰富、营养更全面，为消费者提供营养健康的餐品。

- 在菜品研发阶段关注产品的多元化和营养搭配，注重研发符合现代健康要求的餐饮食品，由厨师长组织厨师负责菜品的营养搭配，确保营养搭配符合健康要求。
- 严格控制食品添加剂使用，优先使用天然食材，致力于为顾​​客提供营养健康的餐品，让客户吃得安心。
- 作为一家负责任的中华老字号企业，积极宣传健康饮食理念，定期推送相关知识，将健康菜品和膳食理念带给更多的消费者。



四川饭店改变大家对川菜麻辣、红油的传统印象，不断尝试老菜新做，推出主打健康美食的新菜品，用更健康的食材与烹饪方式创新传统菜品。



2023年，全聚德推出主打“轻健康”理念的新品粽子，添加藜麦、八宝、紫米等健康杂粮，减少糯米含量，营养好吸收。

食品质量安全

全聚德集团始终把食品安全放在第一位，重视食品安全管理规范性，严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规与标准，按照食品安全生产规范体系，建立健全公司内部食品质量安全制度，落实食品安全主体责任，确保为客户和消费者提供安全、优质、健康的产品。公司的原材料采购具有可追溯性，让食品安全更有保障。

管理体系认证

为确保食品的安全与质量，全聚德集团搭建起完备的食品质量与安全管理体系，对餐饮食品生产的每个环节进行严格控制，持续开展质量管理体系 ISO 9001、食品安全管理体系 ISO 22000、危害分析与关键控制点（HACCP）等安全质量管理体系认证工作，对于审核中发现的问题及时指导、纠偏，确保体系有效运行，为消费者提供更加放心、可靠的餐饮选择。

通过 ISO 9001 认证的企业

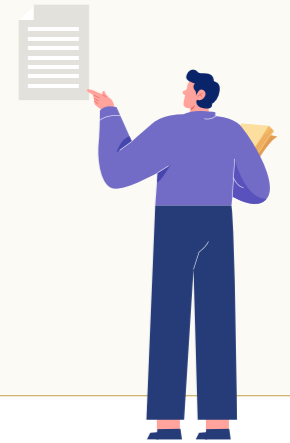
- 全聚德三元金星食品公司
- 全聚德仿膳食品公司
- 全聚德和平门店
- 全聚德前门店
- 全聚德王府井店
- 全聚德奥运村店
- 全聚德花庄店
- 四川饭店新街口店
- 仿膳饭庄
- 丰泽园珠市口店
- 全聚德集团总部
- 上海全聚德
- 全聚德控江路店

通过 ISO 22000 认证的企业

- 全聚德三元金星食品公司
- 全聚德仿膳食品公司
- 全聚德和平门店
- 全聚德前门店
- 全聚德王府井店
- 全聚德奥运村店
- 全聚德花庄店
- 四川饭店新街口店
- 仿膳饭庄
- 丰泽园珠市口店
- 全聚德集团总部

通过 HACCP 认证的企业

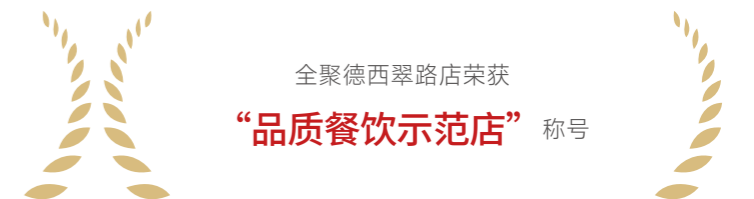
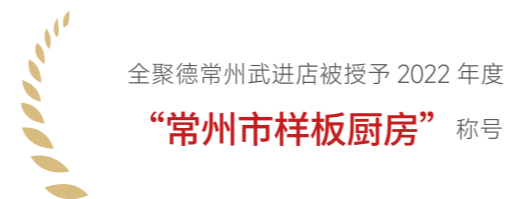
- 全聚德三元金星食品公司
- 全聚德仿膳食品公司



强化管理措施

全聚德集团制定菜品标准管控流程，开展日常食品安全督导，定期组织餐厅的食品安全稽查，开展重要节假日食品安全检查，确保餐饮食品安全优质。2023年，公司对在京8家门店的冷荤肉菜、热菜、面点、冷荤间员工手部、工作服、工器具及餐饮具等57个样本进行抽样检测，被检测企业都达到标准。

为落实企业食品安全主体责任，切实履行食品安全风险自查要求，加强食品安全风险防控的动态管理，全聚德仿膳食品公司建立了日管控、周排查、月调度工作制度和机制，设立了食品安全总监、食品安全管理员，定人定岗履行食品安全职责及管控工作。



食品安全宣贯

为防止因人员疏忽大意导致的食品安全事故，全聚德集团加强对食品安全的宣传教育 and 培训，组织员工认真学习食品安全相关法律法规、食品安全操作的标准知识等内容，增强门店管理者和员工的食品安全意识。

供应链质量管理

原材料的质量会严重影响餐饮食品品质，全聚德集团持续加强原材料质量管控，实行原材料统一采购与配送，要求供应商产品质量、服务等符合国家行业、环境、卫生、安全标准；对每批采购原辅材料进行数量、质量、重量等方面验证，按《原辅料采购验收标准》收取相关检测报告，加强采购验收管理，让食品安全与品质更有保障。

案例 鸭坯可追溯管理

全聚德三元金星食品公司采购的毛鸭均来自北京金星鸭业有限责任公司，于2008年建立了产品追溯系统，实现了每只全聚德鸭坯携带的追溯条码全程可追溯查询，从种鸭、雏鸭接种记录、填鸭填饲、屠宰加工到产品检测各项数据均可追溯与查询。

优质服务

全聚德集团，始终以顾客为关注焦点，持续完善服务体系，提升服务质量，坚持用更优质的服务赢得客户满意。

优化用餐服务

全聚德集团全面提升服务标准化、规范化水平，秉承“删繁就简，规范标准，润物无声，物超所值”的服务宗旨，以服务细节树立口碑，以娴熟精湛的服务技能为顾客提供餐饮服务和消费体验，让来到餐饮门店的顾客体会到周到服务。



- 完善服务规范** 全聚德集团制定全新服务标准规范，发布餐厅现场服务“五杜绝、六声、六微笑、十场景”执行标准，精准把握顾客需求，推出更多个性化服务，进一步优化规范餐饮门店日常服务流程。
- 开展服务培训** 全聚德集团组建服务培训师队伍，通过线上线下等方式开展服务礼仪及实操等方面的培训及演练，涵盖直营与加盟门店各类服务岗位，帮助员工培养正确工作习惯，提升服务技巧。
- 做好服务提质** 全聚德集团以服务中存在的问题为导向，以做好细节服务和场景服务为抓手，认真做好服务提质工作，从细节出发，让消费者感受到更周到、优质、暖心的服务。
- 强化服务保障** 全聚德集团定期开展门店设备设施维护保养，制定《服务保障中心应急预案》，针对线下各种情况制定应对措施，确保线下门店保持正常运行，为顾客提供更好的用餐环境体验。



面向餐厅经理及管理、服务骨干开展节假日餐厅服务专项培训，帮助员工了解各类场景的服务关键点



开展“我是宴会设计师”主题宴会设计活动，帮助各门店发掘特色服务

完善线上服务

全聚德集团积极拓展线上服务渠道，完善会员管理体系，开展外卖服务，为顾客带来更加便捷、优质的用餐体验，让顾客随时随地都能感受到老字号的温暖。

完善会员管理

全聚德集团建立和完善客户管理体系，加速会员管理创新，实施会员卡系统管理方案，2023 年实现餐饮与商城会员互通，打通私域商城和餐饮会员积分系统，将餐饮会员和商城会员一并纳入全聚德集团会员体系内，同时搭建积分商城，为会员提供更丰富的会员权益。

完善外卖服务

全聚德集团开展线上外卖，对接多家第三方配送公司与主流外卖平台，提升送餐速度与质量。全聚德集团注重外卖菜品品质提升与菜品更新，结合不同的消费群体和消费场景，定制适合线上平台的创新菜，让消费者足不出户即可快捷方便地享受到全聚德美味。

提升消费者满意度

为深入了解顾客需求，持续优化餐饮食品与服务品质，全聚德集团定期收集、分析、整理线上渠道消费者评价，全方位收集顾客对菜品口感、服务质量、环境氛围等方面的反馈，针对满意度调研情况进行数据总结和分析。基于调查结果，公司不断优化运营管理，确保为顾客提供更加优质的用餐体验。



全聚德品牌荣登美团外卖
**2023 年度必点榜
上榜品牌**

截至 2023 年 12 月 31 日，全聚德集团旗下全国餐饮直营门店大众点评平台好评率为

93.08%

顾客权益保障

全聚德集团坚定保障顾客权益，坚持负责任营销，保障客户信息安全，确保客户信息不被泄露和滥用，及时回应客户诉求，加强客户投诉管理，提升全员服务意识。

负责任营销

全聚德集团致力确保所有广告、宣传品及标签如实描述相关事实，并无虚假陈述或夸大描述，确保有关信息准确及合规。

完善营销管理

建立健全《品牌管理办法》《商标管理办法》《企业文化管理制度》《平台营销活动管理办法（暂行）》等内部管理制度，确保在进行品牌营销与对外传播时准确传递产品与服务信息。

食品营养标签

重视标签信息的准确性，所有自产产品均须贴上食品标签，标注营养数据以及过敏原标识（例如虾和花生等），增强顾客的营养意识。

产品防伪保护

构建全新的产品防伪保护体系，在广告宣传、标签使用、营销过程中遵循相关政策，坚持负责任的营销，让消费者买得放心、吃得安心。

开展市场营销培训
4次

参训人数
200人次

苏州市
消费者满意单位
全聚德苏州吴江店

长春市
放心消费示范单位
全聚德长春奥莱店

常州市
放心消费创建先进单位
全聚德常州店

客户投诉处理

全聚德集团重视客户意见与投诉处理，建立客户沟通系统，开设 400 热线服务电话，用于处理业务咨询、客户投诉、会员积分查询等问题，公司总部及所属门店均公布固定电话用于客户投诉，并有专门人员按规程处理客户投诉，努力做好客诉处理与服务咨询。在接到来自不同渠道的顾客投诉后，均认真做好记录并对其进行确认后每月进行分析汇总，不断提升客户服务水平。



信息隐私安全

全聚德集团重视保护顾客隐私及数据安全，将客户信息保护视为极其重要的管理工作，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规，持续规范信息安全管理及客户隐私保障，强化客户信息保密与保护工作，防范客户信息泄露。报告期内，公司未发生信息泄露等负面事件。



全聚德集团通过信息系统安全等级保护 2 级备案（在公安机关备案）

- 搭建管理体系**：建立集团网络安全与信息化工作领导小组，负责领导整个集团网络安全与信息化工作，每季度在党委会上进行季度网络安全与信息化工作汇报；组织所属企业签订《网络安全责任书》和《电子屏系统网络安全承诺书》，集团总部、全国直营企业员工签订《网络信息安全与保密承诺书》，层层压实网络安全责任；制定《集团公司网络安全事件应急预案》等。
- 提高防护能力**：对网络安全的设备设施、网络安全软件更新迭代，保持病毒库、代码库的最新状态；针对企业相关部门和人员进行网络安全系列培训，增强员工网络信息安全意识，提高应对网络攻击的防护能力。
- 信息安全审查**：针对公司总部机房网关防护设备安全状况、防火墙设置、上网行为管理日志、餐饮管理系统数据统计等进行专项审计，确保所有操作均合规。
- 开展应急演练**：积极组织 and 参与网络安全攻防演练，定期异地云备份数据库文件，保证网络运行及数据安全。

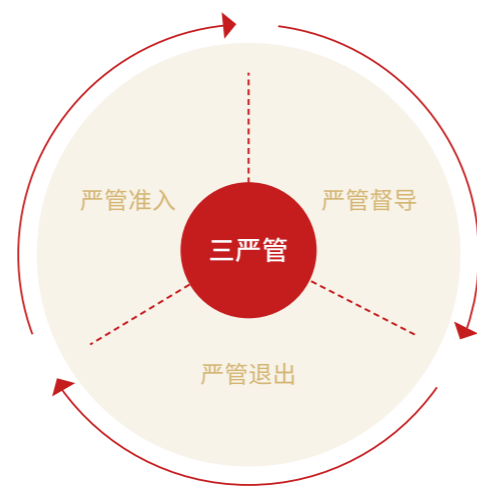
加盟管理

为全面提升门店经营质量，维护品牌声誉与形象，全聚德集团对加盟门店和直营门店实行一体化管理，在特许加盟管理中实施“六统一、三严管”，推进直营和加盟的管理趋同，促进特许加盟店提质发展，帮助加盟商提升经营发展质量。



全聚德温哥华店荣获

北美地区首家中餐“米其林一星”



加强巡回指导

每季度巡视督导一遍全国加盟门店，覆盖全部加盟店，督导内容包括日常运营管理、食品安全管理、烤鸭质量、菜品质量、服务质量、环境质量等。

加强菜品管控

开展特许加盟店技术培训与技术指导工作，开展加盟店烤鸭师认证工作，帮助全国加盟门店提高烤鸭技术水平；加强加盟店“全聚德”品牌特色菜品的出品质量监管，委派技术督导到店开展特色菜品制作技艺培训，确保菜品出品质量稳定。

加强团队建设

调整加盟店管理团队，设置管理专员，明确并细化其岗位职责，提升管理专员业务能力，制定加盟管理工作目标，实行绩效挂钩，保证管理团队高效运行。

加强运营管控

加强加盟店经营数据的统计与分析，同时加强对加盟店的履约监管、经营指导以及品牌管理，梳理履约指标、经营指标与管理指标并下发到每一个加盟店，强化加盟店品牌经营意识。

案例

“心相聚 行致远”，召开首次全国连锁企业会议

2023年4月24-26日，以“心相聚 行致远”为主题的全聚德集团品牌餐饮连锁企业工作会在京召开。此次会议首次打破了直营与加盟、全聚德品牌与其他多品牌的界限，集结了国内20多个省市自治区直辖市及海外的百余家直营企业和加盟企业参会。会议对全聚德集团三年来创新工作进行了全面总结与回顾，明确了集团直营企业和加盟企业未来的发展方向，坚定了集团品牌连锁化发展的信心，推动了集团直营企业和加盟企业共同高质量发展。



案例

首次开展加盟店烤鸭师认证考核

为保证高品质出品，进一步培养技术队伍，全聚德集团2023年开展了两次特许加盟门店烤鸭师认证考核工作，考察烤鸭师的实战能力、应变能力和对全聚德烤鸭文化的理解能力。全国31家加盟门店41名骨干烤鸭师通过理论考核和实操考核，有效促进全国加盟店烤鸭质量稳步提升。



通过加盟店烤鸭师认证考核

41人



02

PART

守护社会福祉

- 携手员工成长
- 协同产业共赢
- 履行社会责任

贡献联合国可持续发展目标

1 无贫穷



3 良好健康与福祉



4 优质教育



5 性别平等



8 体面工作和经济增长



10 减少不平等



11 可持续城市和社区



携手员工成长

全聚德集团秉承以人为本的理念，维护员工合法权益，不断完善人才管理体系，打造多元化发展平台，营造健康、安全、和谐的工作氛围，实现员工与公司的共奋斗、共成长。

员工权益保障

全聚德集团坚持合法合规雇佣，为员工提供公平的就业机会和有竞争力的薪酬福利体系，建立开放民主的沟通平台，为员工创造平等多元、民主和谐的工作环境。

人才吸引

全聚德集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规及运营所在地法规政策，制定《市场化人才选聘管理办法》等相关制度，持续完善人才招聘制度流程，广泛吸纳符合公司要求的优秀人才。

拓宽招聘渠道

采用多元化招聘渠道开展人才招聘，通过公司内部推荐、行业内部推荐、网络招聘、委托招聘等方式，选用高素质管理人才和技术人才。

制定大学生招聘培养方案

根据集团公司“十四五”人才发展规划制定大学生招聘培养方案，使应届毕业生更好地适应环境、认同文化、了解岗位，明确发展路径和目标，培养出具备专业技能和职业素养的优秀管理人才。2023年，集团公司共参加10场应届大学生校园双选会，累计收到简历400份，已有十余人通过复试。

深化校企合作

进一步完善校企合作制度、扩大校企合作规模，积极开展“订单班”建设。截至2023年底，累计与20余所职业院校建立合作关系，通过将企业文化、服务理念、菜品技艺融入日常教学，从源头抓好技能人才的选拔与培养。



达成“订单班”合作计划的学校数量 **3** 所

员工总数

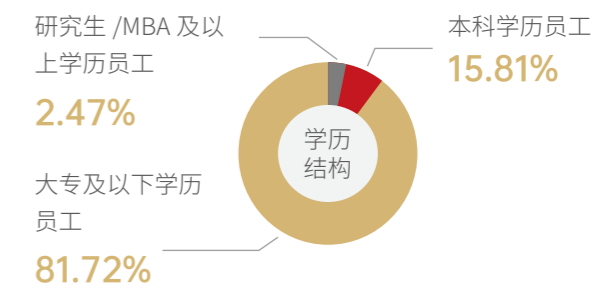
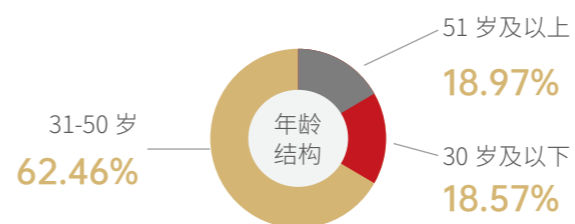
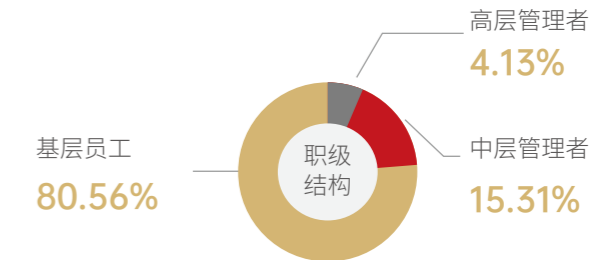
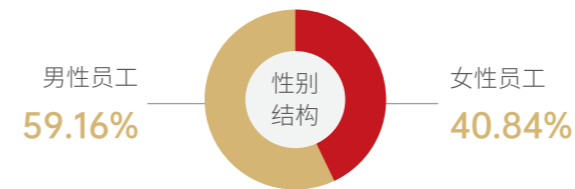
2757 人

新吸纳就业人数

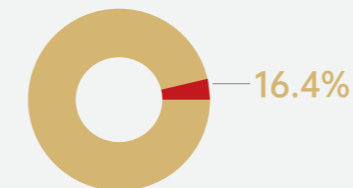
245 人

新招应届毕业生

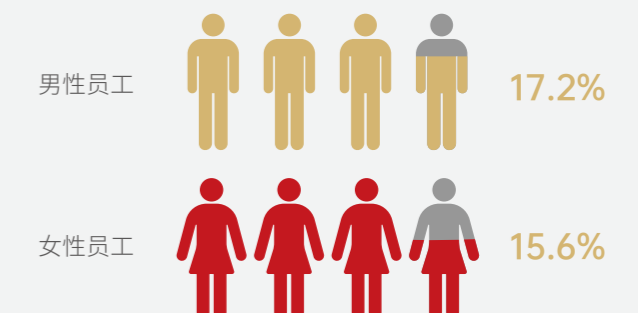
9 人



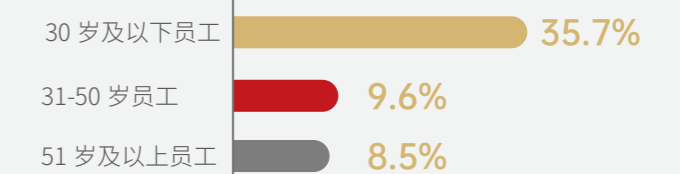
员工流失率



按性别划分的雇员流失比率



按年龄划分的雇员流失比率



劳工与人权管理

全聚德集团坚守依法合规雇佣，严格遵守人权相关的法律、法规和标准，明确禁止任何形式的用工歧视、强迫劳工与使用童工，承诺提供无歧视、无骚扰的工作场所，公平对待不同性别、宗教信仰和文化背景的员工，打造一个充满公正和尊重的工作环境。报告期内公司未发生使用童工、被迫劳动、员工受歧视事件。

全聚德集团重视劳务用工和劳动关系管理，保障劳务工合法权益。2023年，公司制定《劳务用工管理办法》，强化劳务用工的集约化、规范化和合法化管理，进一步明确劳务供应商及劳务工的使用管理要求；开展劳务供应商年度比选工作，形成2023-2024年度劳务服务平台供应商名录，并与各供应商统一签订框架合作协议，有效保证劳务用工管理的规范性和制度化。

员工沟通

全聚德集团持续完善职工代表大会制度，推动所属企业成立工会组织，为员工提供民主管理和民主监督的渠道，切实保障广大员工的知情权、参与权、表达权、监督权。

成立全聚德集团在京餐饮企业联合工会，把众多小型、分散企业的职工广泛地组织到工会中来。联合工会的成立，也是顺应全聚德集团发展需求、服务企业发展的一个重要举措。

坚持职工代表大会制度，定期召开职工代表大会，2023年审议了《企业年金方案实施细则》《在京餐饮企业员工薪酬与绩效管理办法》《绩效考核与薪酬福利管理制度》《员工考勤管理规定》等与员工切身利益相关的管理制度。



召开集团职工代表大会

2次



审议通过决议

6项

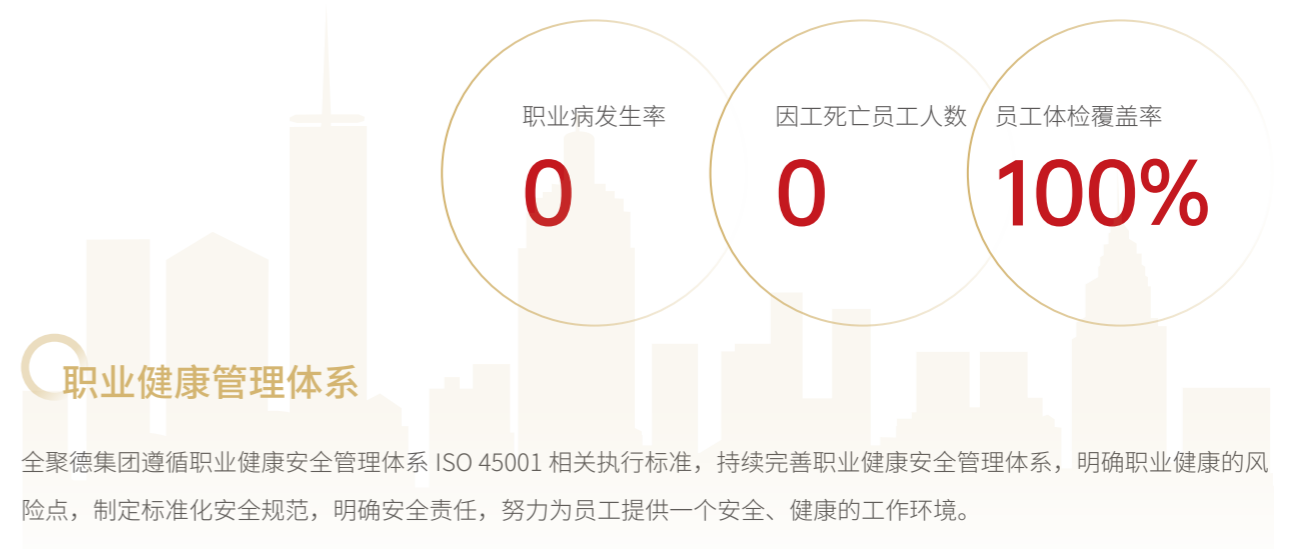


劳动合同签订率

100%

职业健康与安全

全聚德集团重视员工的安全与健康，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等法律法规，制定《安全管理手册》等制度，加快完善职业健康安全管理体系，确保在工作环境安全的基础上为员工身心健康提供多重保障。



健康安全培训

全聚德集团制定年度安全教育培训计划，为各企业不同层级、不同岗位员工开展更具针对性、实效性的安全教育培训。安全保障部对各企业的教育培训计划、内容和效果实施检查验收，监督企业落实安全教育培训的工作成效。



安全培训对象

安全培训内容

新员工

企业安全现状、企业安全制度、部门安全职责、安全常识等内容

各岗位技术工种和部门管理人员

生产安全、消防安全、交通安全、国家安全等

管理人员

各类安全专题培训



开展安全培训

安全应急管理

全聚德集团为所属各企业不同层级、不同岗位开展系列专项培训或专题讲座，加强生产、消防、交通、内部防范等安全知识和逃生自救常识宣传，做好各层级安全法律法规和安全应急技能的培训，剖析以往安全事故教训经验，查找内部发现的问题短板，进一步提高企业员工发现问题、整改隐患、防范风险意识和能力，切实提高企业和员工的应急处置能力。



激发人才活力

全聚德集团高度重视员工发展，制定科学合理的人才管理模式，完善分层分类的培训提升体系，设计双通道的职业发展路径，建立畅通的内部人才流动机制，激发员工的内在动能，推动员工职业发展达到更为高阶的水平。

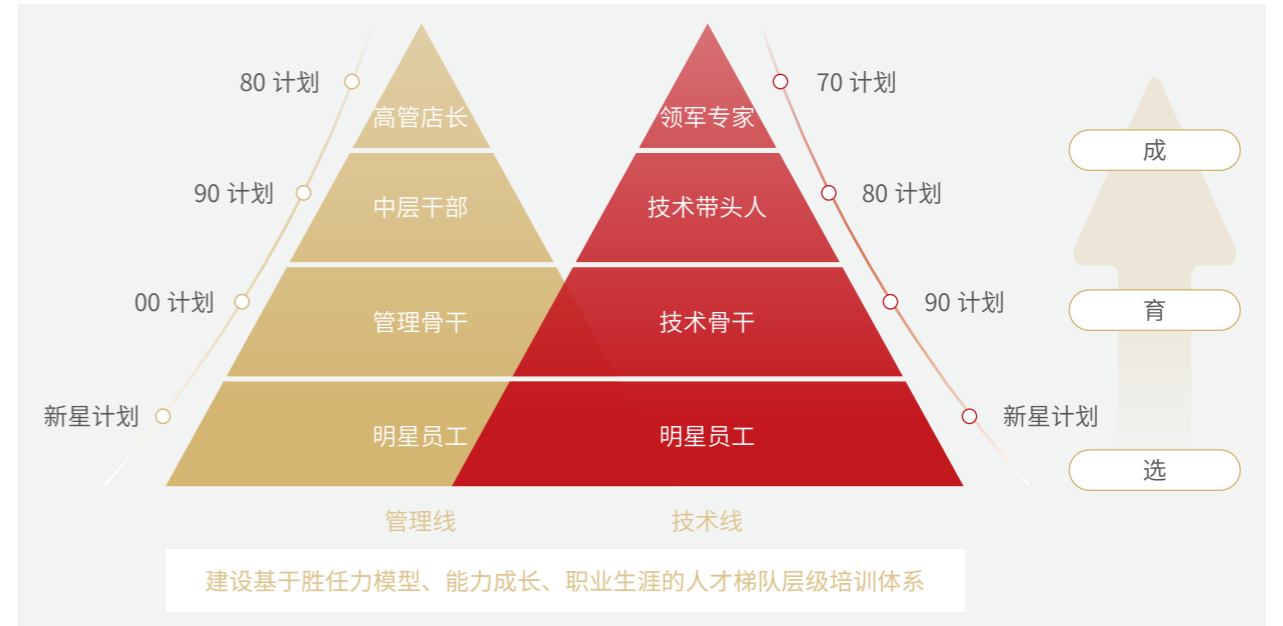
员工培训

全聚德集团建设基于岗位说明书、能力成长、职业生涯发展的人才梯队层级培训体系，坚持分类培训、按需施教，注重员工教育培训工作的针对性、时效性和持续性，助力每一位员工获得所需的技能、知识与能力，充分释放个人潜力。



员工培训覆盖率

100%



线下培训



新员工入职第一课：参观全聚德展览馆



餐厅服务后备技术人才培养



组织同行业中高层经营者交流培训班

公司邀请外部机构、行业专家等为员工提供优质培训，进一步提升培训的针对性、有效性。2023年，邀请美团点评平台金牌讲师开展线上营销平台进阶运营培训，讲解门店星级提升、线下口碑提升（增加好评率）、商家ROS运营及上榜条件等内容，解读如何通过线上营销实现客群流量转化等。



美团点评平台金牌讲师线下培训

案例 设立见习总经理（见习店长）培养计划，加速青年力量成长

为推进深化人才发展体制机制改革，培养更多高素质人才，全聚德集团设立“见习总经理（见习店长）”培养计划，首批设置5家条件成熟的培养基地和5名管理经验丰富的培养导师，培养周期为1年。结合个人情况和发展潜力，培养导师与培养对象制定“一对一”专属培养方案，强弱项、补短板。首批6名见习店长培养已圆满结束。

线上培训

利用首旅集团“学院派”线上平台，依据学习资源和学习场景的不同，提供课程模块、测评模块、教务模块等多个学习模块功能，集教、练、测、管、用为一体，为员工技能等级认定提供互动式学习服务。利用腾讯会议平台，开展高级管理人员职业能力提升培训。

“学院派”线上培训平台课程观看学习总人次

316 人次

观看总时长

228 小时

腾讯会议平台学习

480 人次

以赛代训

全聚德集团组织所属企业参与各项职业技能比赛，通过以赛代训、技术练兵的形式培养年轻技术骨干。2023年，公司推荐优秀技能人才参与全国多项大赛活动，包括全国第八届商业服务业优秀店长大赛、中国烹饪协会主办的2023中国首届烤鸭技能烹饪大赛，共有10人摘金夺银。



在全国店长大赛和中国首届烤鸭技能烹饪大赛上获得好成绩

员工发展

全聚德集团坚持以员工发展为本，为每位员工提供平等的晋升机会与广阔的职业发展空间，通过打造畅通的晋升通道，提供技能认证支持，让员工在职业生涯中实现更高水平的成长。

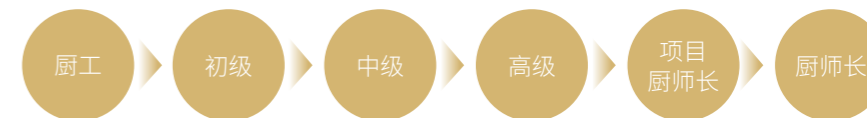
畅通职业发展通道

全聚德集团建立管理和技能序列双通道职业发展体系，为员工提供充分的成长与发展空间。

管理序列



技能序列



双通道职业发展体系

为建立能上能下、能进能出、动态调整的灵活用人机制，全聚德集团制定了《关于企业选人用人及规范管理人员聘期制的指导意见》，鼓励企业通过公开竞聘等方式开展管理人员选拔聘用工作，明确竞聘工作程序，规范聘用期限与要求，为员工提供公平开放的职业发展平台。



召开服务保障中心高管岗位公开竞聘会

提供技能认证支持

全聚德集团重视员工技能提升，制定《技师、高级技师资格考核认证管理办法》等制度，开展技师、高级技师资格考核认证工作，提升职业技能水平。

案例 开展技师、高级技师资格考核认证，储备高技能人才

为加强技能人才的选拔与培养，6月19日-27日，全聚德集团组织京内餐饮门店开展2023年度技师、高级技师资格认证实操技能考核，参与实操考核厨师人数共141人，共有137名员工通过考核，其中26名员工获得“全能高级技师”资格认证、61名员工获得“单项高级技师”资格认证、50名员工获得“技师”资格认证，强化人才队伍建设。



薪酬激励

全聚德集团持续完善薪酬与绩效管理制度，制订《绩效考核与薪酬福利管理制度》《在京餐饮企业员工薪酬与绩效管理办法》《集团总部员工薪酬与绩效管理办法》等制度，实行岗位绩效工资制，整体遵循以岗定薪、薪随岗变、绩优薪优的原则，实现岗位价值、业绩贡献与薪酬收入的紧密挂钩，为员工提供具有市场竞争力的薪酬，更好地吸引、激励与留住人才。

公司及所属企业员工的薪酬收入主要由岗位工资、绩效工资、国家和地方政府统一规定的津贴补贴三部分构成，各岗位工资标准按照岗位及职务的不同，执行相应的工资标准。全聚德集团建立健全企业工资的正常调整机制，实行薪酬的动态调整，分为整体普调和个别调整，兼顾内部公平和外部竞争，充分调动、激发员工工作积极性。

高管人员

制订《企业经营者薪酬与绩效管理办法》与《集团总部年薪制人员薪酬与绩效管理办法》，综合考虑企业及个人业绩考核指标完成情况，考核指标体系包括基本指标、经营指标、业务指标、专项指标等，充分体现绩优薪优原则。

专项项目人员

针对前门店“中轴食礼”项目、和平门店“中华一绝”项目、王府井店“宫禧龙凤呈祥”项目，分别制定单独的新项目员工绩效奖励方案，打破仅按营业额提取奖金总额的分配方式，充分调动员工积极性。

- 前门店“中轴食礼”项目依据营业额和超额完成比例进行提取，并根据销售收入、销售数量等多种方式进行分配。
- 和平门店“中华一绝”项目依据楼层月度接待人次、工作职责、业绩贡献等对餐厅和厨房员工进行绩效考核奖励分配。
- 王府井店“宫禧龙凤呈祥”项目依据客流量核定餐厅员工绩效，以菜品销售量核定厨房员工绩效。

注重人文关怀

全聚德集团以形式多样的活动激发员工活力，以真情暖意的关爱纾解员工困难，让每位员工都充分感受到家的温暖与关怀，提高员工的归属感、幸福感与获得感。

完善员工福利



法定福利

包括社会保险及员工应享受的由国家法律法规和北京市相关政策规定的各项福利及各种休假待遇。



专项福利

包括公司及所属企业根据本组织的不同情况单独规定的福利项目。



社会保险覆盖

100%



育儿假返岗率

100%



人均带薪休假

10天

关爱特殊群体

全聚德集团积极开展员工关怀工作，充分了解员工工作生活需求，持续帮扶困难员工解决生活难题，坚持关爱及慰问女性员工、一线员工等，展现公司人文关怀和责任担当，让每位员工感受到企业大家庭的温暖。

“三八”妇女节开展丰富多彩活动，为女顾客和女员工们送上节日祝福与礼物



在京企业联合工会开展“一线职工送清凉”慰问活动，为一线员工送去慰问品和防暑降温物品



全聚德三元金星食品公司召开“庆八一”退役军人座谈会，对退伍军人致以美好祝愿，号召他们在不同岗位继续发光发热



全聚德集团党委书记、董事、总经理周延龙带队到丰泽园饭店走访慰问，并看望慰问困难职工



为国家级烹饪大师、鲁菜泰斗、丰泽园饭店技术总监王义均大师庆祝九十一岁生日



平衡工作与生活

公司倡导员工追求工作与生活平衡，组织开展运动会、电竞比赛、健康教育培训等形式多样的文体活动，丰富员工业余生活，缓解工作压力，鼓励员工以积极快乐的心态面对工作与生活，营造健康和谐向上的企业环境。



全聚德王府井店工会、团总支、青工委联合举办“荣耀电竞 燃烧青春”主题电竞比赛



举办职工跳绳比赛



组织员工参加首旅集团第二届综合运动会



总部工会举办家庭医生签约服务和女性中医养生健康讲座，提升员工防病治病的意识和能力



邀请回民医院眼科专家开展义诊活动，为员工提供预防保健措施和治疗建议



全聚德花庄店为员工举办快乐又温馨的生日会

协同产业共赢

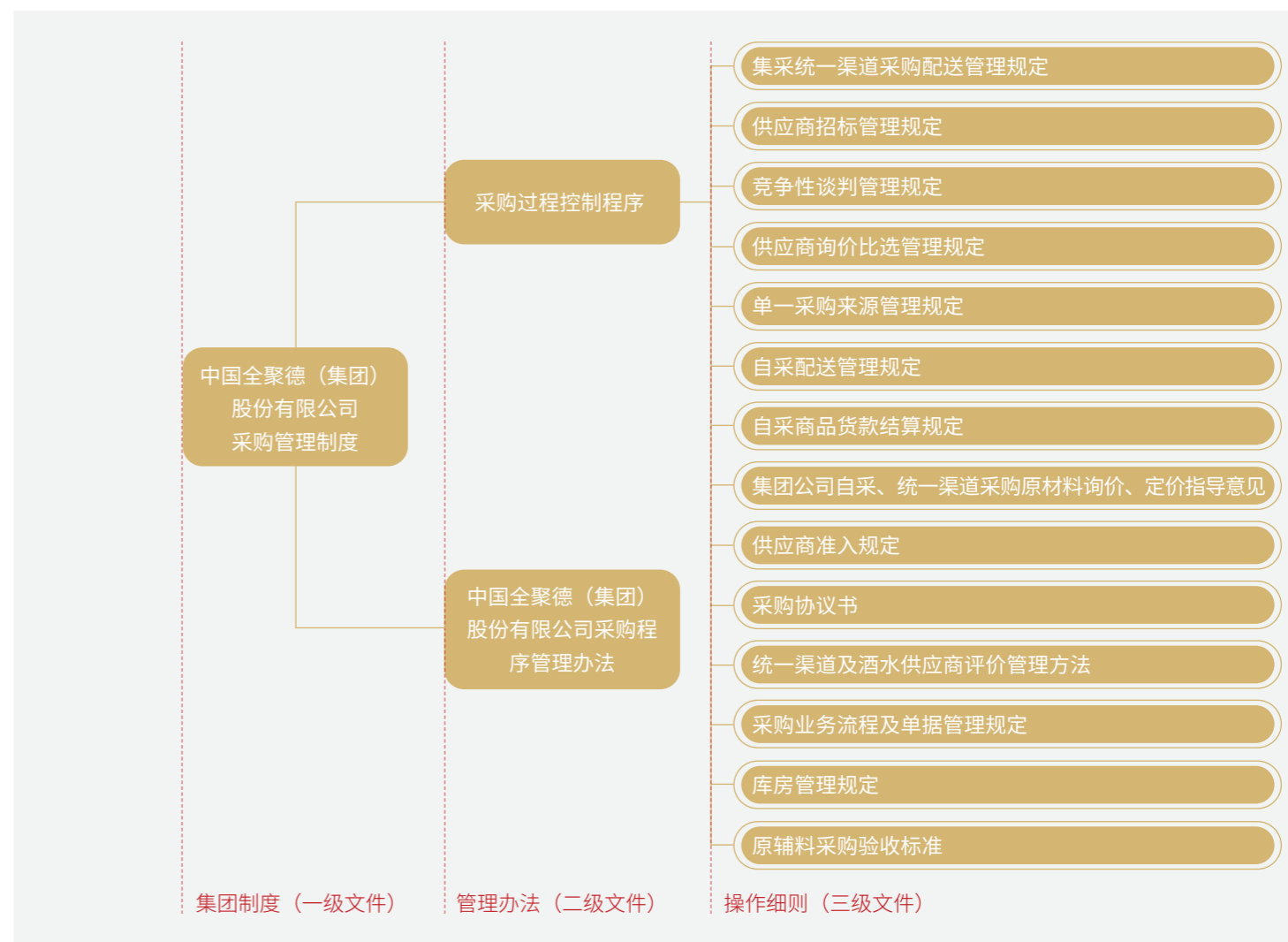
全聚德集团的高质量发展依赖于阳光、高效的供应链，也有赖于和业务伙伴之间的无间协作。全聚德集团积极推动供应链履责，与学校、企业、行业等进行多元合作，搭建开放共赢平台，携手伙伴共创美好未来。

供应链管理

全聚德集团严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》等国家相关法律法规，持续完善公司《采购管理制度》《采购程序管理办法》等制度，规范供应商准入、评估、退出全流程管理，积极打造可持续供应链。

供应链管理体系

公司持续健全采购管理制度，构建完善的采购管理体系，加强供应商统一管理，提升供应链管理的规范化与标准化。



规范化采购

完善制度规范

2023年先后出台《采购管理制度》《采购程序管理办法》，对原有采购管理制度进行补充和完善，扩大集团采购制度控制范围，明确各类项目的采购方式，增加责任追究相关内容。

统一采购管理

2023年对在京企业的无纺布手提袋、一次性外卖打包餐盒、多种塑料袋（膜）、堂食荷叶饼、火燎鸭心专用酒等经营性原料物料的采购进行规范统一，有效提升采购质量和效率、降低采购成本、防范采购风险。

推进采购信息化平台建设

2023年对丰泽园东直门店、成都科华中路店等8家门店进销存系统进行全面升级，实现采购流程管理数字化、权限管控标准化。

强化采购工作巡检

2023年完成在京餐饮门店季度巡检工作4次，对发现的问题提出整改要求，并以模板或优秀门店举例方式进行培训，帮助门店采购人员提高采购效率。

案例 开展采购管理制度培训，规范采购管理

为进一步规范采购管理，11月10日公司以“现场+视频”的形式，对《采购管理制度》《采购程序管理办法》进行培训，对采购制度中的采购方式、适用情形以及程序规则进行全面细致的解读，介绍实施采购过程中常用的采购文件，讲解信息化、服务和自采类业务的采购标准及具体操作流程，加强对采购制度的理解和落实。



培训参与人员近
200人



2023年集团整体集采率

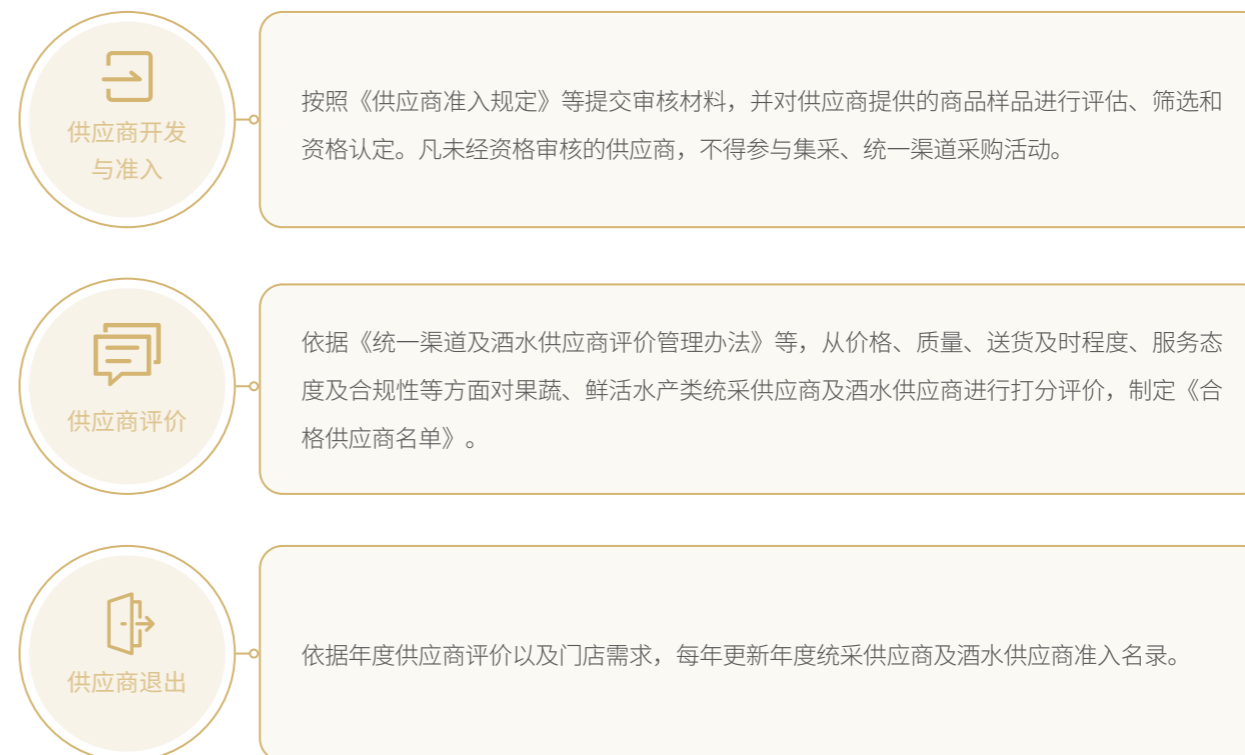
82.7%



召开2023年度采购工作会

供应链全流程管理

全聚德集团建立供应商准入、评价、退出的全流程管理体系，对供应商名单进行规范管理与动态调整，确保供应商履责表现符合要求。



在京企业原材料供应商数量

70家



采购培训覆盖率

100%



开展采购培训

12次



采购培训总时长

24小时



参与采购培训

400人次

多元合作

全聚德集团积极与各行各业互动，加强与政府、企业、学校等开展交流与合作，促进行业交流，实现优势互补、互惠互利、共同发展。

强化企业合作

积极参与内蒙古地区项目对接，签署旅游人才培训战略协议，承办首旅集团 & 内蒙古呼伦贝尔文旅投集团中高层经营管理者（餐饮人才）培训班，促进京蒙合作项目具体落地；与中国国际航空集团在 2022 年 9 月成立“空中美食研究院”的基础上，进一步深化食品合作，新研发全聚德品牌和四川饭店品牌 3 套特色餐食；与北京重力丰画影视文化有限公司开展战略合作，持续丰富萌宝鸭 IP 的衍生品和传播矩阵，面向年轻群体讲好品牌故事。

开展校企合作

为湖南衡阳祁东职业学校的部分教师和空乘高铁专业毕业班学生进行服务理论与技能实操培训；对弥渡职中、保山技师以及双江职中的实习生进行专业指导及培训，为服务班和厨师班的同学们开展专业技能实操培训。

促进行业交流

参与编写《国宴服务标准流程》《餐饮行业食品减损技术指南》等行业标准；参加中国烤鸭产业发展研讨会等行业会议，探讨烤鸭行业发展新思路、新方向。



全聚德集团与北京重力丰画影视文化有限公司战略合作



为衡阳祁东职业学校学生培训

履行社会责任

全聚德集团积极践行国企责任与担当，为重大活动服务和供应保驾护航，热心参与社会公益活动，推动传统文化焕发崭新活力，为建设美好家园共同努力。



参与重大活动服务保障

7 次

参与重大活动服务保障工作

全聚德集团时刻牢记国企担当，立足主业和自身优势，圆满完成全国“两会”、第三届“一带一路”国际合作高峰论坛、“中国发展高层论坛 2023 年年会”、杭州亚运会等国家重大活动服务保障和供应工作。

案例

圆满完成“中国发展高层论坛 2023 年年会”北京市招待晚宴服务保障任务

3 月 26 日，“中国发展高层论坛 2023 年年会”北京市招待晚宴在首都博物馆一层大厅举行，共 300 余人参加活动。由于首博场地有限，菜品传递路线曲折，所经过的步行梯狭窄，宽度仅为 1 米左右，增加了传菜的难度。全聚德集团派出总部和在京企业 19 人服务保障团队，不断训练与实地预演，所负责的宴会菜品都及时、精准传递到位，无一遗漏，圆满完成了服务保障支援任务。



案例

全聚德烤鸭飘香“一带一路”赢赞誉，圆满完成服务保障任务

全聚德集团完成第三届“一带一路”国际合作高峰论坛的会外餐饮服务任务，以最强的组织谋划、最实的工作举措、最饱满的工作热情、最优质的菜品、最专业的服务，共接待论坛嘉宾会外用餐 11 场次累计 405 人次，还为论坛 36 个驻地单位配送鸭坯等食材，完成供应服务保障任务，向世界展示了全聚德品牌的魅力、中华餐饮老字号的风采。



热心公益服务

公司持续关注社会需求，汇聚员工爱心和公司资源优势，持续开展形式多样的志愿服务和公益活动，助力乡村振兴，持续开展消费扶贫工作，用实际行动回馈社会。



全聚德昌平店员工到昌平区流村儿童福利院，关心慰问孤残儿童



团员青年参与社区环境大整治活动，营造整洁优美人居环境



全聚德王府井店在东城区甘雨社区养老服务驿站现场教老人制作“小梨酥”



全聚德前门店成立志愿服务队，参与大栅栏街道路口文明引导志愿服务



打造青年志愿讲解队伍，为全聚德展览馆的参观者提供 20 余场志愿讲解



消费扶贫总额

525 万元



员工参与志愿服务

1806 人次



员工志愿服务总时长

324.5 小时

萌宝星厨走进校园和社区

公司推出“萌宝星厨”项目，组建星厨团队走进校园和社区，打造明星厨师，推广美食文化，彰显老字号的文化价值和社会价值，推动中华优秀传统文化的传承与创新。



开展萌宝星厨相关活动

45 场



活动参与人次超

5000 人次

萌宝星厨团队为北京师范大学附属中学初二年级近 900 名同学带来小鸭酥制作烹饪劳动实践课。



萌宝星厨团队来到石油幼儿园，为节气食育课设计制作粽子。

参加“争创全国文明典范城区 共建和谐宜居幸福家园”活动，萌宝星厨们围绕居民关心的饮食营养知识答疑解惑，倡导养成科学健康的生活方式，发放优惠券、萌宝鸭文创品，让老字号走进社区。



全聚德集团旗下四大知名餐饮品牌全聚德、仿膳饭庄、丰泽园饭店、四川饭店走进东直门万国城社区，与居民们共同品文化、享美食，萌宝星厨团队为居民带来厨艺展演。

03

PART

绿色环保运营

- 完善环境管理
- 应对气候变化
- 优化资源管理
- 加强排放管控
- 倡导绿色生活

贡献联合国可持续发展目标



完善环境管理

全聚德集团积极响应国家绿色低碳发展要求，严格遵循《中华人民共和国环境保护法》等环保相关的法律法规，持续完善环境管理体系，以节能减排为核心，积极践行环境责任，提高资源利用率，强化废弃物管理，努力把业务运营对环境的影响降到最低，建设人与自然和谐共生的美丽家园。

公司参照 ISO 标准体系来指导环境保护与可持续发展政策，通过 ISO 14001 环境管理体系认证，认证范围为全聚德集团总部、前门店、和平门店、王府井店、奥运村店、花庄店 6 个固定场所。2023 年，全聚德环境管理体系进一步优化，制定并发布《空气重污染应急预案》，分别于 4 月 14 日至 6 月 21 日、9 月 25 日至 11 月 21 日完成对需要审核认证的企业的体系内审和外审工作，重点审核管理体系的目标落实情况、涉及法规落实情况、运行变化情况，以及重点控制环节、具有潜在风险的管理活动控制情况，保持 ISO 管理体系运行的符合性、有效性和适宜性，确保体系良好运行。



环保总投入

1157.41 万元

应对气候变化

全聚德集团重视气候变化带来的风险和挑战，不断完善能源管理体系的建设，通过采用节能设计与节能设备、加强能耗管理、发展清洁能源等方式，持续开展节能减排工作，实现企业绿色低碳发展，为减缓全球气候变暖做出贡献。

能耗及温室气体排放管理

全聚德集团持续加强能源使用和温室气体（GHG）排放数据的监测与统计，为进一步节能减排提供指引与方向。作为北京市重点碳排放单位，公司积极对 11 家门店的碳排放数据进行盘查，于 2023 年 5 月报送碳排放报告；并从 2023 年 6 月起启动按月填报、跟踪分析碳排放情况。

公司消耗的能源品种包括天然气、汽油、柴油等一次能源和外购电力、热力等二次能源，直接碳排放（范围一）主要来自于固定排放源（各门店厨房炉灶及前门店锅炉使用天然气等）、移动排放源（如公务车辆消耗等）产生的排放。间接碳排放（范围二）主要来自各门店及公司总部日常照明供电、部分门店冬季采暖使用外购热力等。

指标	单位	2023 年	
能源消耗 ¹	天然气消耗量	万立方米	341.65
	汽油消耗量	吨	22.1
	柴油消耗量	吨	64.03
	外购电力	万千瓦时	2286.53
	外购热力	吉焦	7073.94
	综合能源消耗总量 ²	吨标准煤	7721.27
综合能源消耗密度	吨标准煤 / 万元营收	0.05	
温室气体排放 ³	范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	7655.35
	范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	13818.21
	温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	21473.57
	温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.15

注：1 能源消耗数据覆盖全聚德集团总部、11 家在京直营门店及 2 家食品公司。

2 综合能源消耗总量：参考国家市场监督管理总局和国家标准化管理委员会 GB/T 2589-2020《综合能耗计算通则》，折算成以标准煤为单位。

3 温室气体排放量仅指二氧化碳排放量，不包含其它排放源所排放的甲烷、氧化亚氮等温室气体类型。核算方法学及系数参照 DB11/T 1785-2020《二氧化碳排放核算和报告要求 服务业》，其中电力排放系数参考生态环境部发布的《企业温室气体排放核算方法与报告指南（2022 年）修订版》中的全国平均电网因子。

减碳行动

全聚德集团高度重视节能减排工作，成立节能工作领导小组，实行公司、部门、门店三级能源管理制度，制定《节能降耗管理制度》《节能降耗日常管理方案》等管理制度，各级管理人员职责明确、分工合理，实现能源管理系统的有序运行并不断加大技术改造的力度。

节能设计

认真贯彻国家产业政策和行业节能设计规范，以性能可靠、技术先进、经济实用、节能降耗为原则，积极采用现代先进水平的新工艺、新设备、新材料，在项目设计阶段努力做到合理使用能源和节约能源。

节能设施

积极应用能源损耗更少、环保性更好的设备设施，全聚德三元金星食品公司通过改造速冻库、更换氨制冷压缩机组、蒸汽管道改造、更换压力容器等节能技改，有效降低能源消耗；定期对照明灯具、空调、锅炉以及其他设备设施进行节能改造或更换，提高能源利用率、降低能源消耗。

清洁能源

使用清洁燃料，锅炉、茶炉、灶台等设施均采用电或天然气等燃料，提升运营中绿色清洁能源应用比例，降低能源消耗。

优化资源管理

全聚德集团重视资源可持续利用，推动绿色包装发展，加强水资源管理，努力减少在业务运营过程中的自然资源损耗，促进资源节约型和环境友好型社会建设。

节约用水

全聚德集团严格遵循《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法实施细则》《城镇排水与污水处理条例》《中华人民共和国水污染防治法》等要求，制定用水管理制度，实施《节能降耗日常管理方案》，将节约用水和提升水资源利用效率视为日常运营的常规和项目开展的原则，持续增强员工节水意识、强化节水管理力度，确保水资源可持续利用。



节约用水

生产基地使用节水器具超 100 台，定期对用水进行水平衡分析，对各用水车间安装水表，严格控制长流水；水量较大的厨房、洗碗间、卫生间等重点部位禁止长流水，厨房内对原料进行解冻时，采用水盆浸泡方法操作，禁止使用长流水方法解冻；加强节水宣传，在水池上张贴“节约用水”标识，要求员工用水时应控制流量，杜绝跑、冒、滴、漏现象。



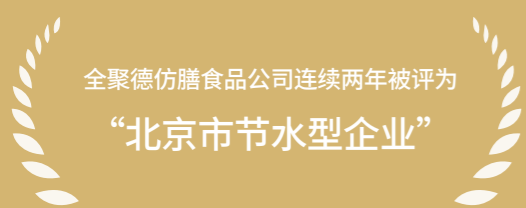
循环用水

生产基地 2023 年对冷库制冷设备冷却塔升级改造，夏天使用循环水冷却、冬季采用风冷，有效降低新水用量；开展一水多用、循环用水措施活动，餐饮门店收集隔夜开水用以清洁卫生、使用洗涤后的净水涮洗墩布，生产基地将高温灭菌环节预冷水二次利用等；排油烟水帘、空调、冰箱用水设备冷却采用循环用水，确保冷却系统设备运转正常。全聚德三元金星食品公司熟食车间 2023 年实现节水 40 吨 / 日，年节水 12000 吨。



管理节水

生产基地在关键部位安装水表，每月进行用水分析，挖掘节水潜力，并开展节水宣传教育，降低单位产品用水量。全聚德三元金星食品公司生食车间 2023 年用水量同比降低 23.4%，年节水量达 23674 吨。



2023 年用水量

55.94 万吨

注：用水量数据覆盖全聚德集团总部、11 家在京直营门店及 2 家食品公司。

绿色包装

全聚德集团顺应绿色包装发展趋势，严格按照《限制商品过度包装要求 食品和化妆品》（GB 23350-2021）等相关法规、标准的要求，通过材料替换、包装减量、循环利用等方式，以实际行动推动绿色包装发展。

材料替换

打包盒从塑料换成可降解淀粉基餐盒，包装袋使用无纺布可降解材料，新增铝箔餐盒，减少自然资源消耗。

包装减量

从设计改良、尺寸规格优化、材料轻量化等方面对包装进行优化，有效减少纸类、塑料包装的使用。手工片制烤鸭 3.0 从包装层数、容积率、环保方面进行了改进，升级后包装更加便携美观，包材使用量也整体降低。

循环利用

循环使用打包箱，充分利用二次打包箱进行产品打包，截至 2023 年底，使用二次打包箱 4 万余个，既节省包材费用，又降低环境污染。



指标	单位	2023 年
可降解包装材料	吨	77
纸制品类包装材料	吨	1513
金属品类包装材料	吨	24.5

注：包装材料数据涵盖全聚德仿膳食品公司，为 2023 年实际采购成品包装在生产制作过程中所消耗的各类原材料重量。

加强排放管控

全聚德集团严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《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实施细则》《大气污染防治行动计划》《土壤污染防治行动计划》《危险废物经营许可证管理办法》《废弃电器电子产品回收处理管理条例》等要求，制定《污水排放控制规程》《固体废物管理方案》等内部制度，通过完善的管理流程和操作办法，确保公司生产运营过程中的废气、废水、固体废物、噪声达标排放。



餐余废弃物总量

341.8 万升

注：废弃物排放数据覆盖全聚德集团总部及 11 家在京直营门店。



废气

- **主要来源：**烹饪过程中产生的烟气
- **处理方法：**使用清洁燃料，锅炉、茶炉、灶台等设施均采用电或天然气等燃料；排放油烟的制作间操作间采用前端湿式净化排烟罩，末端采用静电复合式油烟净化设备；更新空调、冷冻等设备，采用清洁制冷剂。



废水

- **主要来源：**餐饮废水
- **处理方法：**处理餐饮废水时设置油水分离设施，委托有资质的单位回收处理废油脂。生产基地建有综合污水处理站，生产、生活废水经此站处理达标后排入受纳水体；废油脂经有处理资质的第三方单位合规处置。



固体废弃物

- **主要来源：**餐余废弃物
- **处理方法：**分类投放，集中回收。对不能回收利用的固体废物采取密闭式收集运输方式，并送有关单位实施处理；在加工、制作、消费过程中产生的食物残渣、残液等废弃物按照减量化、资源化、无害化的原则，委托有资质的单位进行收集、运输、利用和处理处置；餐厨垃圾不与其他垃圾混合，使用专用密闭式车辆运输，并禁止随意倾倒、堆放、排入雨水、污水管道及河道。



噪声

- **主要来源：**烹饪时产生的声音
- **处理方法：**采取房屋隔声、加装隔音箱和消音器的方法，使噪声的释放符合国家标准要求。

案例

全聚德三元金星食品公司多措并举，强化污水排放管理

全聚德三元金星食品公司属于环境保护部门公布的重点排污单位，严格执行环境管理体系运行要求，识别重要环境因素，进行目标分解，对污水排放的合规性进行评价，严格执行北京市 DB 11-307-2013《水污染物综合排放标准》的要求。三元金星食品公司制定《污水排放管理规定》《污水处理工艺流程》《污水处理站人员工作流程》等内部制度，规范专业人员对全厂生产、生活用水产生的污水进行处理后排放，加强污水排放管理，并制定突发环境事件应急预案。2023年，公司对原有的废水处理生化系统进行升级改造，提高废水处理效率和质量。此外，公司制定环境监测方案，开展自行监测及信息公开，并定期邀请第三方专业机构进行水污染在线监测系统维护，确保监测信息的有效性。

倡导绿色生活

全聚德集团积极践行国家全面节约战略，倡导文明用餐，将反餐饮浪费贯穿到业务各个环节，同时在日常办公中注重节纸、节水、节电等，以实际行动践行绿色低碳生活方式，为美丽环境建设贡献应有之力。

倡导文明用餐



生产加工环节

- 各门店原材料采购管理按需采购、精准备货，减少浪费；
- 库房管理按照科学分类、先入先出原则，加强食材流动和精细使用；
- 菜品制作注意刀前刀后投料标准上墙，提高食材的出成率；
- 充分采用边角料为员工烹制美味可口的员工餐，实现物尽其用；
- 在菜品设置上，推出小份菜、调整菜量，便于客人选择。



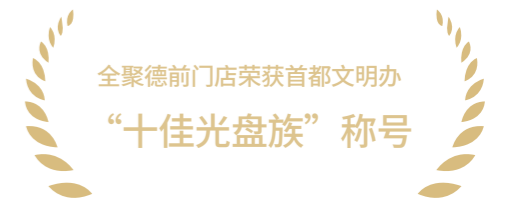
餐厅服务环节

- 大厅及包间均不设置最低消费额，不强制客人点选套餐，让客人能够按需点餐，适量点餐；
- 开餐前，对员工开展“制止餐饮浪费，践行光盘行动”提醒，要求服务员不向就餐客人推荐过量菜品，提醒客人适量点餐；
- 客人就餐完毕，主动提供环保可降解饭盒、塑料袋，劝导他们将剩余饭菜打包带走。



线上外卖环节

- 增设小份菜、菜品组合，让客人有多元化选择；
- 在保留整只、半只烤鸭的基础上，开发一人食烤鸭套餐，让客人充分享用烤鸭美食。



绿色低碳办公

节约用纸

采购租赁打印机的方式，第三方公司定期上门检修并更换零部件，降低耗材费用；鼓励双面打印，纸张按需领取，杜绝纸张浪费。

节约用水

培养员工节约用水意识，养成随手关水龙头的好习惯，减少水资源浪费。

节约用电

倡导员工下班后及时关闭各类用电设施设备，人走灯熄，杜绝长明灯；控制空调温度，减少用电浪费。

低碳出行

车辆使用统一管理，合理安排车辆使用，将2台燃油车更换为电动车，并安装充电桩；鼓励员工低碳出行，提倡使用公共交通工具，以实际行动助力节能降耗。

指标索引表

报告章节	GRI Standards 2021	央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系
董事长致辞	2-22	G1.1
关于全聚德	2-1, 2-6, 201-1	S4.1, G1.1, G1.2
责任管理	2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-29 3-1, 3-2, 3-3	/
坚持党建引领	/	G1.1, G2.2
专题 1: 守正创新, 焕发非遗光彩	413-1	S4.2, S4.4
专题 2: 门店焕新, 引领餐饮体验升级	201-1	S2.1
专题 3: 开疆拓土, 吹响“餐饮食品化”号角	201-1	S2.1
专题 4: 破浪前行, 推动“品牌年轻化”发展	417-1	S4.4
稳健高效治理		
规范治理	2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-17, 2-27, 3-3, 205-2	S2.3, G1.1, G1.2, G2.1, G2.2, G2.3, G3.1, G3.2, G4.1, G5.1, G5.2
诚信经营	2-6, 3-3, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3	S2.1, S2.2, S2.3
守护社会福祉		
携手员工成长	2-7, 2-8, 2-19, 2-23, 2-30, 3-3, 201-3, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 404-2, 405-1	S1.1, S1.2, S1.3, S1.4, G1.3
协同产业共赢	2-6	S3.1, S3.2
履行社会责任	3-3, 203-1, 203-2, 204-1, 413-1	S4.2, S4.3, S4.4
绿色环保运营		
完善环境管理	3-3	E5.1, E5.5, E5.6
应对气候变化	3-3, 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5	E1.3, E3.1, E3.2, E5.2, E5.4
优化资源管理	3-3, 301-1, 303-1, 303-2, 303-5	E1.1, E1.4, E4.1, E5.2, E5.4
加强排放管控	3-3, 306-1, 306-2, 306-3	E2.1, E2.2, E2.3
倡导绿色生活	3-3	E5.4
附录		
指标索引表	/	/
关于本报告	2-2, 2-3, 2-14	G4.1
意见反馈表	/	/

关于本报告

本报告是中国全聚德（集团）股份有限公司公开披露的第一份 ESG 报告，旨在向利益相关方披露集团在经济、社会、环境方面采取的行动和达到的成效。同时，集团也希望接受利益相关者的监督，更好地提升 ESG 管理水平。

报告范围

报告以“全聚德集团”为主体，内容包括所属分、子公司，与公司年度合并财务报表范围一致。

时间范围

本报告为年度报告，时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

报告简称	释义
全聚德集团、集团、公司	中国全聚德（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，为本公司控股股东
全聚德三元金星食品公司	北京全聚德三元金星食品有限责任公司
全聚德仿膳食品公司	北京全聚德仿膳食品有限责任公司
新疆全聚德	新疆全聚德餐饮管理有限公司
上海全聚德	上海全聚德餐饮管理有限公司
仿膳饭庄	北京市仿膳饭庄有限责任公司
丰泽园饭店	北京市丰泽园饭店有限责任公司
四川饭店	北京市四川饭店有限责任公司

信息说明

报告中所使用的信息来自全聚德集团正式文件、统计报告与财务报告，以及由公司汇总与审核的各单位 ESG 实践信息。本报告中涉及货币单位以人民币作为计量单位，与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

编制依据

全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）

联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）

国际标准化组织《ISO 26000 社会责任指南（2010）》

中国国家标准化管理委员会《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）

国务院国资委办公厅《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》

可靠性保证

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

发布方式

本报告采用电子版形式发布，以 PDF 电子文件形式登载于：深圳证券交易所官方网站（<http://www.szse.cn>）、巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn/new/index.jsp>）、中国全聚德（集团）股份有限公司官网（<https://www.quanjude.com.cn/>）。

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读《中国全聚德（集团）股份有限公司 2023 年度 ESG 报告》。全聚德集团非常关注您对报告的意见，为推动公司更好提升 ESG 管理及开展 ESG 实践，请您对本报告提出意见和建议，以便公司对报告持续改进。欢迎您填写以下表格，通过电子邮件或邮寄的方式反馈。

1、您对本报告的整体评价：

很好 较好 一般 较差 很差

2、您对本报告所披露 ESG 信息质量的评价：

很好 较好 一般 较差 很差

3、您对本报告结构安排的评价：

很好 较好 一般 较差 很差

4、您对报告版式设计和表现形式的评价：

很好 较好 一般 较差 很差

5、您对本报告可读性评价：

很好 较好 一般 较差 很差

6、本报告中所披露内容是否满足您的期望：

是 否 不清楚

7、本报告是否全面反映全聚德所承担的社会责任？

全面反映 部分反映 未反映

8、您对全聚德 ESG 管理实践以及对本报告还有哪些建议或意见，欢迎提出。

全聚德集团联系方式：

地址：北京市西城区前门西河沿 217 号

电话：010-83156608

邮箱：qjd@quanjude.com.cn

邮编：100051

全聚德
QUANJUDE
SINCE1864



中国全聚德（集团）股份有限公司

地址：中国北京市西城区前门西河沿217号

电话：400-700-1864

网站：www.quanjude.com.cn