



babëmax 爱婴室

# ESG

上海爱婴室商务服务股份有限公司

2023年环境、社会及管治(ESG)报告





**01** 关于本报告 ..... 05

**02** 董事长致辞 ..... 11

**03** 走进爱婴室 ..... 15

- 3.1 公司概况
- 3.2 爱婴室大事记

**04** 回顾 2023 ..... 21

- 4.1 荣誉与奖项
- 4.2 亮点绩效

**05** 诚信经营，筑牢规范管治根基 ..... 27

- 5.1 公司治理
- 5.2 ESG 治理
- 5.3 利益相关方沟通
- 5.4 实质性议题分析
- 5.5 商业道德
- 5.6 信息安全与隐私保护
- 5.7 知识产权保护

**06** 绿色低碳，守护自然生态环境 ..... 43

- 6.1 绿色运营
- 6.2 绿色物流
- 6.3 应对气候变化

**07** 卓越品牌，服务千万母婴家庭 ..... 55

- 7.1 可持续供应链
- 7.2 产品质量与安全
- 7.3 优质客户服务
- 7.4 行业交流

**08** 以人为本，共筑成长共赢平台 ..... 69

- 8.1 合规与多元化雇佣
- 8.2 员工培训与发展
- 8.3 员工权益
- 8.4 员工关怀
- 8.5 职业健康与安全

**09** 社会贡献，共建美好社会生态 ..... 83

- 附录一：绩效指标
- 附录二：GRI 准则内容索引

# PART 01

关于本报告



# 关于本报告



## 上海爱婴室商务服务股份有限公司

股票代码：603214.SH

（简称“本公司”或“公司”）于 2019 年发布第一份《企业社会责任报告》，之后每年连续发布。今年的《环境、社会及管治（ESG）报告》（简称“本报告”）将系统阐述本公司于 2023 年度在企业社会责任及可持续发展方面的策略、政策、措施及成果。

### 时间范围

报告时间涵盖公司 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（以下简称“报告期”）的信息和数据。为增强本报告的对比性及前瞻性，部分内容往前后年度适度延伸。本报告的发布周期与财务年度保持一致，为一年一次。

### 报告边界

本报告以重要性原则为基础界定组织范围。本报告中所涉及的其他实质性内容均涵盖上海爱婴室商务服务股份有限公司及下属子公司，与年报披露范围保持一致。部分指标若存在与年报披露范围不完全一致时，将在正文中进行备注说明。

### 指代说明

为便于表述，“上海爱婴室商务服务股份有限公司及下属子公司”在报告中也以“爱婴室”、“本公司”或“我们”表述。





### 数据说明

本报告数据来源于本公司的内部正式文件和相关统计资料，其中财务报表相关数据经 - 安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）审计。报告中如无特殊说明，所有金额均以人民币表示。

### 编制依据

本报告编制主要参考上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作（第八章社会责任）》，以及全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告标准 2021 版进行编制。本报告的编制过程亦参考了联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs），以及中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-ESG 5.0）等要求。

### 报告获取

本报告以印刷版、电子版形式供您阅读，报告语言为中文版本。  
您可访问公司官网 <https://www.aiyingshi.com/> 阅读电子版报告。如对本报告有任何疑问或建议，敬请发送电子邮件至 [investor.list@aiyingshi.com](mailto:investor.list@aiyingshi.com)。

### 联系方式

地址：上海市浦东新区杨高南路 729 号陆家嘴世纪金融广场 1 号楼 5 层

邮编：200127

电话：021-68470177

邮箱：[investor.list@aiyingshi.com](mailto:investor.list@aiyingshi.com)

网址：<https://www.aiyingshi.com/>

### 确认及批准

本报告经管理层确认后，于 2024 年 4 月 2 日获董事会通过。



# PART 02

董事长致辞



## 02 董事长致辞



董事长兼总裁

**2023**年，在消费回暖的大趋势下，爱婴室全面推进线上及线下全渠道销售策略，通过积极拓展线上旗舰店业务，并引入门店直播等创新形式，实现店店有直播，推动线上线下的资源整合。同时，积极扩大线下门店网络，逐步覆盖更多城市，在华东华南区域开设更多门店，提升市场份额。我们始终关注母婴群体的健康发展，不仅致力于提供优质的产品和服务，更在履行社会责任和推动可持续发展方面持续投入积极努力。我们将 ESG 管理和可持续发展理念融入到日常运营和管理中，建立并不断完善 ESG 治理架构以强化 ESG 管治的顶层设计，不断提升自身在 ESG 领域的管理与建设能力。

### 公司管治

爱婴室持续提升公司治理水平，深入践行可持续发展理念，确保企业运营风险得到全面、有效的管控。我们与利益相关方保持高效的沟通，积极回应各方的关切与期望，为其创造长期价值回报。同时，我们重视客户的隐私安全，实施了严格数据管理制度。在反腐败合规方面，我们建立了灵活高效的管理机制和廉洁教育体系，保障业务稳健发展，持续提升公司治理效能。

### 绿色发展

爱婴室始终坚守绿色低碳的发展理念，将生态环境保护视为企业的重要使命。为了实现这一目标，我们努力在办公、门店、物流等各个场景中践行绿色运营，通过开展门店节水、节电等环保工作，推动包装材料的循环使用，将环保理念融入企业日常运营中。同时，我们不断探索创新，致力于在物流、仓储、包装等各个环节中积极开展如太阳能光伏储能，使用节能电叉车，试运行新能源车等节能举措，降低碳排放。

### 社会责任

爱婴室致力于为客户提供安全可靠的优质产品，报告期内，爱婴室成功荣获了“上海品牌”认证，并通过了 ISO9001 质量管理体系认证，为爱婴室持续提供高品质、标准化的母婴健康服务奠定了坚实的基础。

爱婴室坚信企业的不断前行离不开员工的不懈努力与持续创新。因此，我们重视人才的管理，通过建立完备的员工成长机制、提供丰厚的员工福利、构建员工沟通平台以及科学的职业健康管理，全方位地保障员工的权益，实现员工个人与公司的共同发展。

爱婴室秉承着积极履行社会责任的经营理念，积极参与社会公益事业。报告期内，爱婴室开展了一系列公益活动，包括与上海市儿童医院合作成立母乳库爱心站点，助力千余名早产儿宝宝获母乳喂养；在医院捐建母婴室，为就医的母婴患者提供温馨舒适的环境；与飞叶致康特教学校合作，发挥“星星的孩子”的艺术天赋，用其画作设计公益童装等，并将部分营业收入作为公益善款回馈这些孩子们，贡献母婴企业的绵薄之力。

展望未来，爱婴室将持续秉持绿色低碳可持续发展理念，通过在渠道、产品、供应链等多维度不断创新和改进，积极履行社会责任，努力实现环境、社会、治理和商业的和谐发展，为构建美好未来贡献自己的力量。

# PART 03

## 走进爱婴室

- 3.1 公司概况
- 3.2 爱婴室大事记







# 3.1 公司概况

## 爱婴室简介

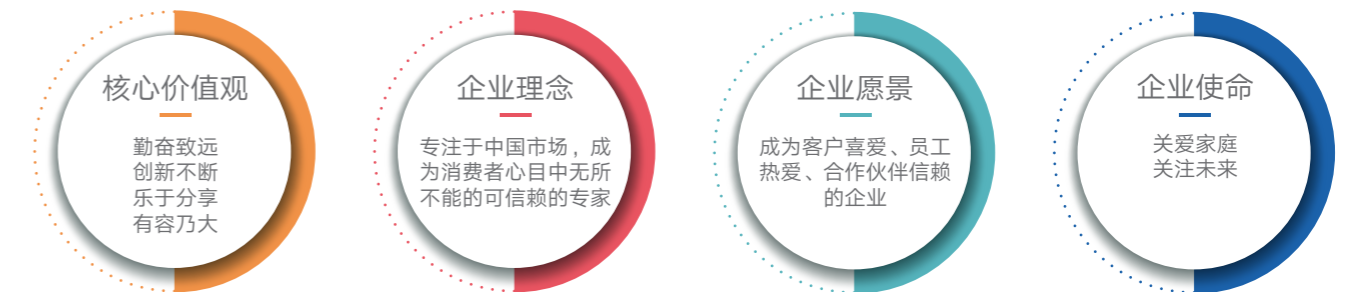
爱婴室创立于 1997 年，总部位于中国上海，公司全称为上海爱婴室商务服务股份有限公司，于 2018 年 3 月在上海证券交易所成功登陆中国 A 股市场，成为国内母婴零售行业首家上市公司。爱婴室是一家经营母婴商品与母婴服务的专业连锁企业，为孕前及 0-6 岁婴幼儿家庭提供全品类母婴商品及服务，主要商品涵盖婴幼儿乳制品、纸制品、喂哺用品、洗护用品、棉纺品、玩具、婴儿车床等品类，同时提供婴幼儿抚触、育儿咨询、亲子娱乐、孕婴童博览会等增值服务。爱婴室以会员营销为核心，不断创新升级线上线下购物模式，爱婴室线下门店布局全国，所有门店均为直营门店，在华东，华南，华中等区域深耕细作，提供优质标准统一的母婴商品及服务；线上渠道从自营 APP 小程序已经扩展到公域平台，在天猫，京东，拼多多，唯品会，抖音等电商平台上开设数十家旗舰店、专营店，并利用线下门店优势，发展多个渠道的 O2O 业务。2023 年，爱婴室通过“上海品牌”认证，成为上海母婴行业首家获得该认证的企业，意味着爱婴室将继续以更具母婴商品销售特色服务的形象树立行业品质标杆，进一步深化品牌内涵，助力上海品牌多元化的发展，服务全国千万母婴家庭。

作为国内知名的母婴用品专业连锁零售企业，爱婴室与多家国内外知名集团公司建立了紧密的战略合作关系，吸引了惠氏、美素佳儿、爱他美、诺优能、飞鹤、合生元、A2、佳贝艾特、美赞臣、雀巢、伊利、纽康特、君乐宝、Swisse、Little Freddie、奶酪博士、大王、好奇、露安适、尤妮佳、Babycare、帮宝适、皇室、奥迪、澳贝、伟易达、弥鹿、纽强、贝亲、美德乐、博朗、Hegen 等知名品牌的入驻，为客户提供了优质的母婴商品及服务。爱婴室对商品的采购实行以总部统一集中采购为主，辅以区域采购相结合的方式，对销售商品的配送实行以自建物流仓储中心配送为主，辅以供应商直送相结合的方式，保证了公司经营成本优势和营运高效，构成了公司在一站式母婴商品连锁零售市场的独特竞争力。



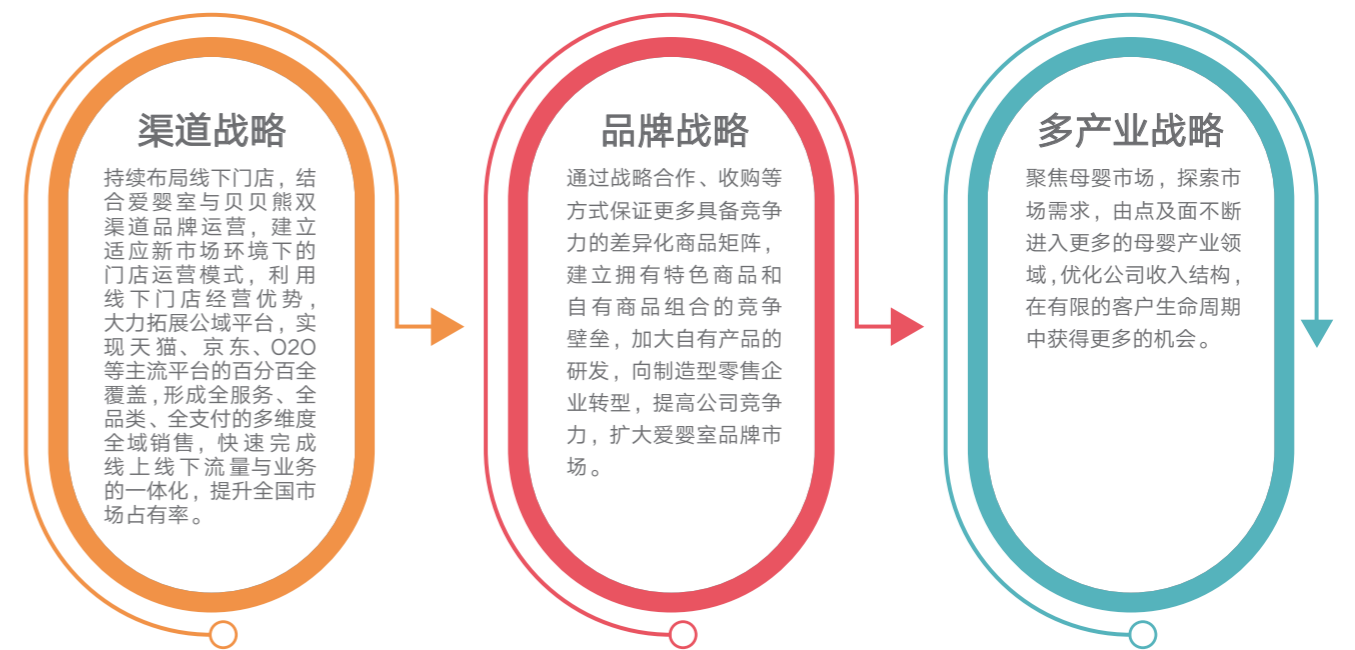
## 企业文化

文化是企业持续发展、基业长青的源动力。多年来爱婴室不仅取得了长足的发展和骄人的业绩，也培育了内涵丰富、独具特色的企业文化，为爱婴室各项战略目标的实现提供了强大的动力和保障。爱婴室文化一直激励并引领爱婴室全体员工昂首阔步、奋勇前行。

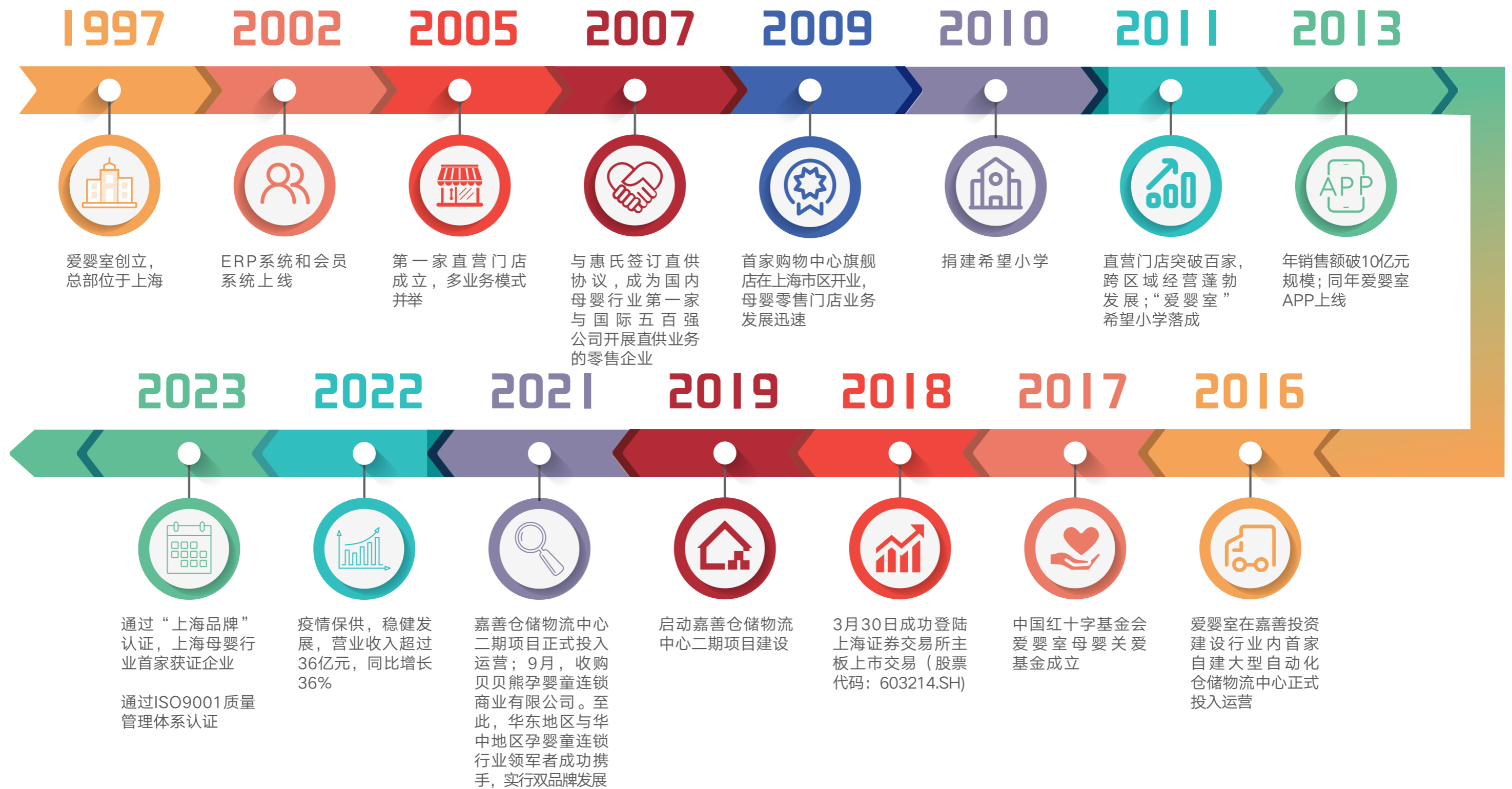


## 公司战略

爱婴室以母婴产品、服务以及消费者体验为核心，坚持“**渠道 + 品牌 + 多产业**”三大发展战略，通过“会员营销 + 全渠道布局”，聚焦母婴市场，以提供高品质、高性价比的商品及服务为基础，着力于建成全国领先、国际先进的母婴品牌。未来，爱婴室将持续扩大品牌供应链优势，通过专业的资源组合，配合专业团队运营，推动服务升级，致力为中国千万母婴家庭带来幸福感。用爱守护，用心经营，共创未来！



## 3.2 爱婴室大事记



# PART 04

## 回顾 2023

- 4.1 荣誉与奖项
- 4.2 亮点绩效

# babomax 爱婴室

未来，公司将持续扩大品牌供应链优势，通过专业的资源组合，配合专业团队运营，推动服务升级，致力为中国千万母婴家庭带来幸福感。用爱守护，用心经营，共创未来！

## OMNI-CHANNEL DIGITAL

会员数量同比增长8.7%



# 4.1 荣誉与奖项



2023 年上市公司 ESG 优秀实践案例  
中国上市公司协会



2023 年上市公司董事会最佳实践创建活动优秀案例  
中国上市公司协会



2023 年上市公司 ESG 优秀实践案例  
中国上市公司协会



浦东新区文明岗位奖  
上海市浦东新区总工会



零供满意度领先零售商 (连锁母婴类)  
上海市东方世纪消费品发展促进中心



长期公益伙伴奖  
国家儿童医学中心  
复旦大学附属儿科医院



上海市第十一届优秀公共关系案例金奖  
上海市公共关系协会



“上海品牌”认证  
上海品牌国际认证联盟



ISO9001 质量管理体系  
中国质量认证中心



最佳中小投资者互动奖  
全景网



上市公司金牛金信披奖  
中国证券报



最佳新媒体运营奖  
全景网



## 4.2 亮点绩效

### 财务表现

- 全年营业收入 33.32 亿元，利润总额 1.43 亿元

### 诚信经营，筑牢规范管治根基

- 制度新建 2 个，制度更新 42 个
- 组织员工合规培训 24 场，中高层管理合规管理培训 1 场，员工覆盖率 100%，培训总时长 7,050 小时
- 开展信息安全培训 12 场，参加人数 619 人次

### 绿色低碳，守护自然生态环境

- 办公区域新装 LED 板灯 445 盏，智能感应灯管 90 根
- 线上开展会议 4,900 次，累计与会人数 20,846 人次
- 仓库顶部的 500KVa 容量的太阳能屋面投入使用，共计产生绿色电能 37.7 万度
- 配备 6 台电叉车，用于日常的货物搬运
- 使用循环塑料周转箱 26 万次，使用库内产生的循环纸箱 45 万个

### 卓越品牌，服务千万母婴家庭

- 开展大型供应商大会，覆盖 192 家重点供应商
- 已有 31 家供应商提供的共计 400 种产品被纳入爱婴室食品安全信息追溯平台，并接入市场监督管理局的食品安全信息追溯平台
- 客诉率仅为 0.003%，无二次客诉，客户投诉处理率 100%，投诉事件处理满意度得分 97.2%
- 整体客户满意度为 4.71，满意率为 94.54%

### 以人为本，共筑成长共赢平台

- 共招聘 6 名残疾员工
- 拥有持证育婴师 871 人，涵盖初、中、高级育婴师
- 累计开展线下产品知识类培训 25 场
- 员工社保覆盖率为 100%
- 员工满意度年度调研结果为 85 分 (100 分制)

### 社会贡献，共建美好社会生态

- 对外捐赠金钱物资总计 156,028 元
- 全体员工志愿者活动投入时间总计 1,040 小时

# PART 05

## 诚信经营，筑牢规范管治根基

- 5.1 公司治理
- 5.2 ESG 治理
- 5.3 利益相关方沟通
- 5.4 实质性议题分析
- 5.5 商业道德
- 5.6 信息安全与隐私保护
- 5.7 知识产权保护

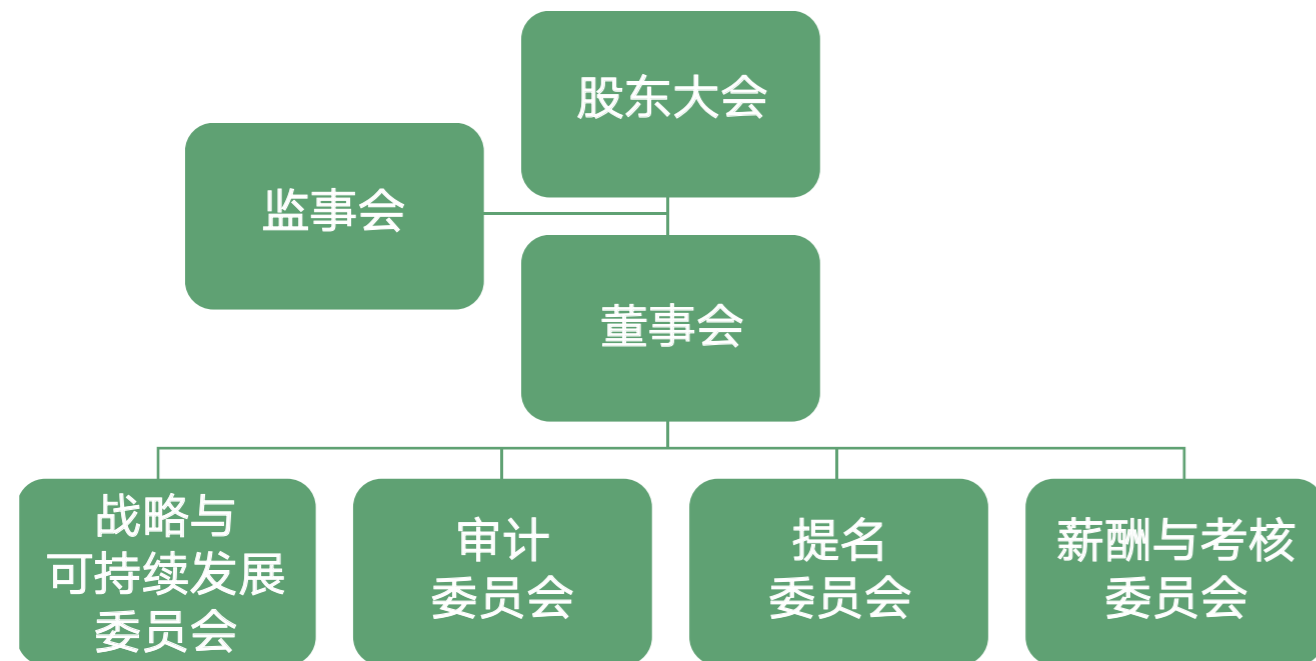


爱婴室始终秉持高度的责任感与使命感，致力于持续提升公司治理水平，深入践行可持续发展理念，确保企业运营风险得到全面、有效的管控。同时，我们与利益相关方保持严谨、高效的沟通协作，积极回应各方关切与期望，推动爱婴室供应链生态可持续发展，为利益相关方创造长期、稳定的价值回报。

## 5.1 公司治理

### 5.1.1 公司治理架构

爱婴室遵守《上市公司治理准则》等要求，建立了由股东大会、董事会、监事会组成的公司治理架构。董事会下设战略与可持续发展委员会、审计委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会四个专门的委员会。秉承对股东与投资者等各利益相关方负责的原则，董事会及其下属的各专门的委员会严格按照法律法规及公司章程各负其责，高度协同，互为补台，实现把方向、做决策、有监督、抓落实的正向协同的治理架构。



**股东大会：**公司股东大会有明确的议事规则并得到切实执行。股东大会的召集、召开以及提案流程均严格遵循《公司法》及《公司章程》等相关法规，从而保障所有股东充分行使自己的权利，尤其是中小股东享有平等地位。

**监事会：**监事的选聘和构成符合有关法律法规和《公司章程》的规定。监事会职责清晰，全体监事能够认真、负责地履行职责。监事会的召集、召开程序符合《公司法》《公司章程》等有关规定。

各位监事恪尽职守，积极参与监事会各项会议，并认真行使其职权。他们始终本着对公司及股东利益最大化的原则，严格监督公司财务状况以及董事和高级管理人员职责履行的合法性与合规性，有力地维护了公司和全体股东的合法权益。

**董事会：**公司董事会由 7 名董事组成，其中 3 名为独立董事，占董事会成员的 40% 以上。董事会严格遵循《公司法》《公司章程》等相关规定和要求，拥有完善的决策机制，负责行使经营决策权。为了进一步提升决策的专业性和科学性，董事会下设了四个专门的委员会，它们发挥各自专业优势，在董事会审议重大事项时，提出具有针对性和建设性的意见及建议。

审计委员会	提名委员会	薪酬与考核委员会	战略与可持续发展委员会
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 监督公司的内部审计制度及其实施</li> <li>● 负责内部审计与外部审计之间的沟通</li> <li>● 审核公司的财务信息及其披露</li> <li>● 审查公司的内控制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研究董事、总经理及其他高级管理人员的选择标准和程序并提出建议</li> <li>● 广泛收集符合规定的董事、总经理和其他高级管理人员人选</li> <li>● 对董事候选人、总经理及其他高级管理人员候选人进行审查并提出建议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研究董事、总经理和其他高级管理人员的考核标准，进行考核并提出建议</li> <li>● 研究和审查董事、监事、高级管理人员的薪酬政策与方案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 对公司长期发展战略和投资决策进行研究并提出建议</li> </ul>

### 董事会下设专门委员会的职责

报告期内，公司共召开 3 次股东大会，6 次董事会，5 次审计委员会，2 次提名委员会和 6 次监事会。

### 5.1.2 投资者权益保护

爱婴室注重保护投资者的合法权益，严格遵循《公司法》《证券法》《上市公司信息披露管理制度》等规定，披露定期报告、临时公告。同时，董事会秘书作为投资者关系的主要协调人，处理协调投资者关系、接待股东来访、回答投资者问询等事务。

2023 年度，公司通过开展线下业绩说明会、机构交流会、策略研讨会进一步加强与股东，尤其是中小股东沟通力度，同时坚持全面、合规的信息披露，以透明的管理保障全体股东对公司经营的合法知情权、监督权和参与权。



“拥抱注册制，共享高质量—走进上市公司爱婴室”主题投资者交流活动

**上海证券交易所**  
上证公告【2023】1627号

关于 2022-2023 年度信息披露工作评价结果的通报

上海爱婴室商务股份有限公司：  
根据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 9 号——信息披露工作评价》（以下简称《评价指引》），本所已完成沪市上市公司 2022-2023 年度信息披露工作评价。经综合考评，你公司 2022-2023 年度信息披露工作评价结果为 A。

根据《评价指引》第二十九条的规定，公司对其评价结果有异议的，可以在评价结果通报之日起 5 个交易日内向本所提交书面异议。本所在收到异议后 5 个交易日予以答复。

本次评价结果将在本所官方网站公开。按照《评价指引》第三十一条等规定，本所将根据评价结果对上市公司实施分类监管。请你公司参考本所评价结果，做好信息披露相关绩效考核工作，进一步提高信息披露质量和公司治理水平。

上海证券交易所  
二〇二三年九月二十一日

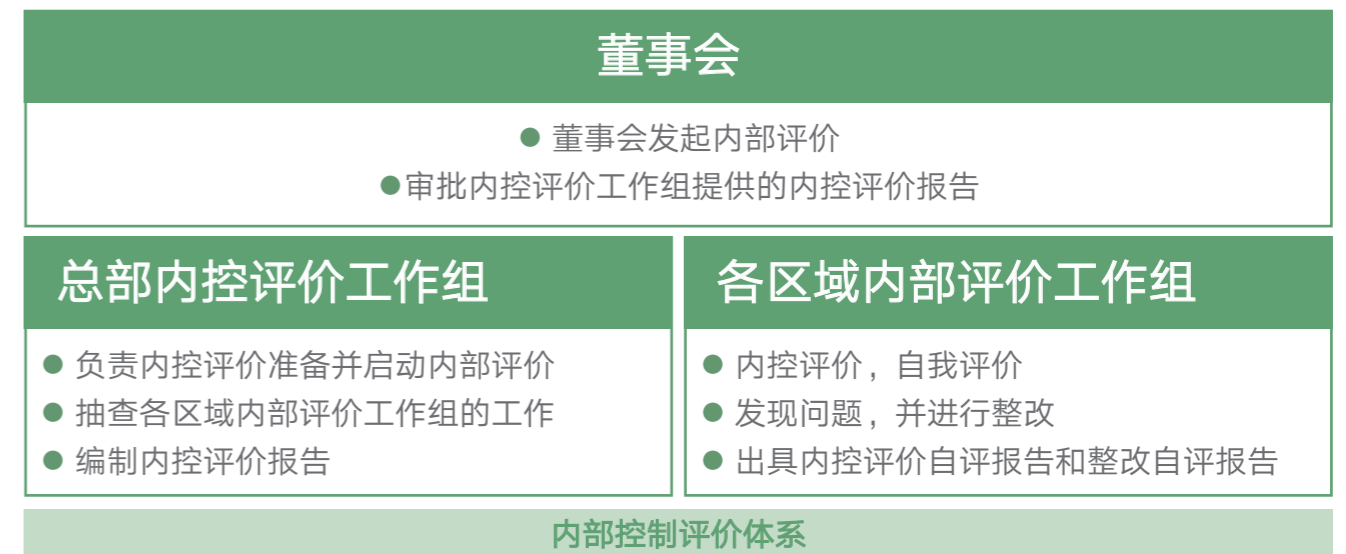
报告期内，爱婴室累计发布定期报告 4 份，临时公告 58 份，连续两年获得上海证券交易所年度信息披露考核“A”级评价。

此外，爱婴室还荣获了中国证券报颁发的“2023 年上市公司金牛金信披奖”。

### 5.1.3 内部控制与风险管理

#### 内部控制

公司严格按照《企业内部控制基本规范》和《企业内部控制配套指引》的有关要求，持续优化内部控制制度，完善风险管理体系的建设，加强内部控制评价和审计。公司编制了《内控管理和评价制度》《全面风险管理制度》《内部监督检查制度》等制度，规范公司风险管控措施和评价工作。作为前端部门，各业务部门在风险管理中扮演着至关重要的角色。公司目前已建立完善的制度体系，共计 237 条制度，全面覆盖所有主要业务流程，确保各项工作有章可循。报告期内共计完成 2 个制度新建，42 个制度更新。



#### 风险管理

公司意识到完善的风险管理体系对于保障企业稳健、持续和健康发展的必要性，我们搭建了完善的风险管理架构，涵盖各一线业务部门、风险管理职能部门和内外部审计监督构成的三道管控防线，保障公司内部与外部风险的识别、评估、防范和管控有全面的管理制度支撑。



爱婴室风险管控管理架构



## 5.2 ESG 治理

爱婴室坚信创造长远价值依赖于集团发展的可持续性，把 ESG 管理和可持续发展理念融入到日常运营和管理中，建立并不断完善 ESG 治理架构以强化 ESG 管治的顶层设计，进一步加大董事会及公司管理层对集团 ESG 工作的参与程度，不断提升自身在 ESG 领域的管理与建设能力。

爱婴室以董事会作为公司 ESG 与可持续发展管理的最高决策与责任机构，负责监督并审议公司整体的 ESG 与可持续发展方针及相关重大事项。

公司设立了战略与可持续发展委员会，负责管理、监督各项可持续发展工作，制定公司可持续发展及 ESG 制度、战略及目标，并定期向董事会汇报，委员会由执行董事与部分公司高管组成，董事长任委员会主席。

公司设立了 ESG 办公室，协调由相关部门组建的 ESG 工作小组，共同负责实施和落实战略与可持续发展委员会在 ESG 方面的行动计划，识别并监控日常运营过程中的 ESG 风险、跟踪 ESG 表现并披露可持续发展相关信息。

董事会
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 审议本公司 ESG 事宜相关风险及重要性</li> <li>● 审议、批准公司可持续发展战略与目标</li> <li>● 监督、检讨本公司 ESG 事宜相关政策、管理、表现及相关目标进度</li> <li>● 审议、批准本公司就 ESG 相关事宜表现的公开披露</li> </ul>
战略与可持续发展委员会
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 识别、厘定和评估本公司 ESG 事宜相关风险及重要性</li> <li>● 评估、制定本公司可持续发展战略与目标</li> <li>● 监督、评核及检讨本公司 ESG 事宜相关政策、管理、表现及相关目标进度</li> <li>● 审阅、检讨本公司就 ESG 相关事宜表现的公开披露</li> <li>● 董事会授权的其他事宜</li> </ul>
ESG 办公室 & ESG 工作小组
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 协助战略与可持续发展委员会制定符合本公司可持续发展战略与目标的 ESG 事宜相关政策及行动计划</li> <li>● 管理本公司日常运营过程的 ESG 相关风险及事宜</li> <li>● 负责与本公司相关部门、分子公司的沟通，协调推进 ESG 相关事宜落地执行</li> <li>● 收集、整理、编制本公司就 ESG 相关事宜表现的公开披露</li> <li>● 其他 ESG 相关事宜</li> </ul>

随着全球对可持续发展和环境保护的关注日益增强，ESG 理念已成为企业运营中不可忽视的一部分。作为国内知名的母婴用品专业连锁零售企业，公司一直以来都肩负着为社会、为家庭提供高品质母婴产品的使命。在不断壮大的过程中，公司也深刻认识到，可持续发展不仅是企业未来发展的必然趋势，更是对社会责任的积极回应。

爱婴室稳步推进 ESG 战略与管理体系项目，加强 ESG 管理，设立 ESG 与可持续发展短、中、长期目标，采取并落实各项应对 ESG 风险的行动举措，将 ESG 绩效指标纳入本公司 ESG 相关高管团队激励及薪酬计划中，根据年度 ESG 评估结果采取奖惩措施，推动商业向善，以负责任的态度为人类命运共同体的发展做出应有贡献。



爱婴室 ESG 与可持续发展短、中、长期目标



## 5.3 利益相关方沟通

公司高度重视利益相关方，积极了解并倾听其对爱婴室 ESG 规划及实践工作的意见与期待，开展针对性交流与回应，与各相关方建立长期互信的合作关系，确保实质性议题管理的包容性与平衡性，并依此进一步提升管理水平。

依据本公司自身行业特点与运营状况，我们识别出了包括政府与监管机构、股东及投资者、供应商、客户、管理层员工、非管理层员工、合作伙伴、公众及社区在内的主要利益相关方，并建立了适用不同利益相关方表达关切议题的沟通方式。

利益相关方	利益相关方代表	关注议题	沟通方式与渠道
地方政府与监管机构	运营所在地国家 / 当地政府、交易所	产品质量与安全 商业道德 职业健康与安全 与员工权益与福利	现场调研 公文往来 会谈 政策执行 信息披露
股东与投资者	公司股东及潜在投资者	产品质量与安全 客户关系 员工权益与福利	股东大会 信息披露 投资者沟通平台 业绩说明会及其他交流活动
供应商	企业重要的供应商伙伴	客户关系 负责任营销 商业道德	供应链质量 / 安全 / 负责任管理 及审核 供应商培训与提升 供应商交流大会
消费者	企业重要的广大消费者	产品质量与安全 职业健康与安全 员工权益与福利 信息安全与隐私保护	客户满意度调查 客户专线 官方媒体平台
管理层	企业的总经理、副总经理、部门负责人等	产品质量与安全 客户关系 员工权益与福利 信息安全与隐私保护 商业道德	内部管理会议和报告 公司治理相关培训 内部信息沟通平台 内部邮件往来
非管理层员工	工会会员代表和职工代表、其他服务于公司的工作者代表	产品质量与安全 职业健康与安全 信息安全与隐私保护 商业道德	各类员工活动 员工培训 员工考核 工会与职代会 内部信息沟通平台 内部刊物 员工满意度调查
合作伙伴	运营所在地国家 / 当地行业协会商会、标准工作组、合作高校等	信息安全与隐私保护 知识产权保护	交流互访 行业相关协会、工作组 战略合作项目 信息披露
公众及社区	非政府组织、慈善机构、社会组织、主流媒体等	产品质量与安全 职业健康与安全 商业道德	交流互访 媒体采访 官方媒体平台 信息披露 社会公益项目 社区志愿者活动

## 5.4 实质性议题分析

公司充分认识到 ESG 与可持续发展对自身以及利益相关方的重要性，而实质性议题是公司开展可持续发展管理的重要发力点。因此，我们积极识别与本公司有关的实质性议题，并且公司在实质性议题识别与分析的过程中贯彻利益相关方参与原则，充分理解利益相关方的关注重点、更好地在自身 ESG 与可持续发展管理实践中融入利益相关方的建议。

公司根据各议题实质性进行排序，并将其涉及的 ESG 风险管理纳入本公司整体的风险管理中，以求不断提升自身 ESG 管理水平，充分保障各利益相关方在各项实质性议题所涉及的领域内的权益。

### 实质性议题识别与分析流程

#### 1. 实质性议题识别

- 识别自身行业类型及其对利益相关方的影响
- 结合可持续发展目标和框架（如 SDGs、GRI 标准等）、业务所涉国内外可持续发展政策法规、相关交易所的最新政策、同行业实践等

#### 2. 利益相关方参与

- 明确公司各利益相关方群体及与其沟通的方式和渠道
- 邀请重点内、外部各利益相关方填写调研问卷，对识别出的 ESG 议题库中的议题就影响程度进行打分

#### 3. 议题评估与排序

- 基于专家意见、同行经验、相关方反馈对识别出的实质性议题进行优先级排序
- 权衡了各议题负面及正面影响的严重性、影响发生概率和应对影响的能力，以进一步确定每个议题的重要性，结合议题内、外部影响程度给出实质性议题矩阵

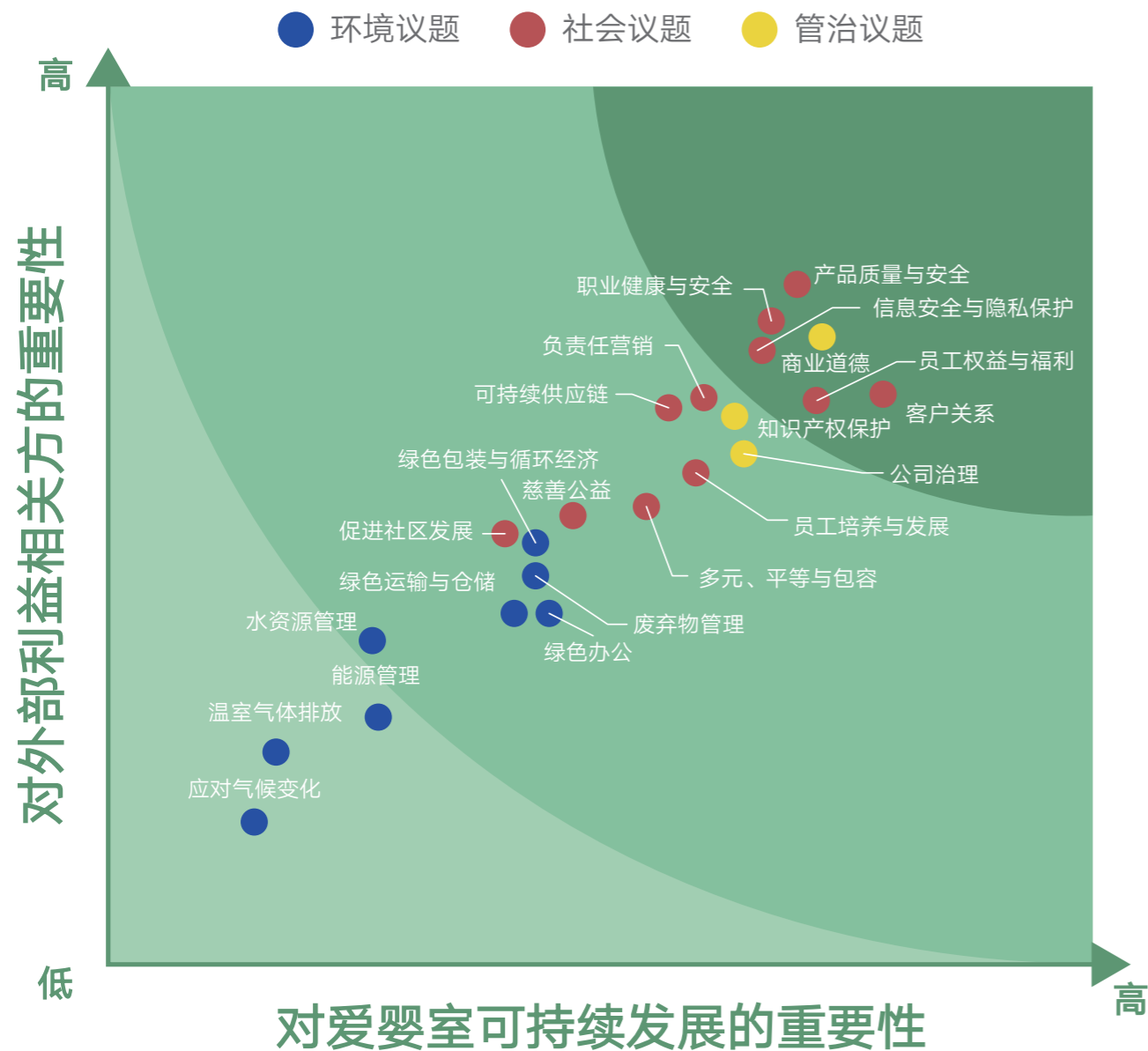
#### 4. 议题审批与管理

- 公司战略与可持续发展委员会，审阅并确认实质性议题矩阵后向董事会进行汇报  
董事会负责审阅并批准实质性议题矩阵

### 实质性议题矩阵

报告期内，我们结合公司自身行业特点及资本市场关注，遵循双重重要性评估原则，将各项议题的财务重要性与影响重要性纳入考量，识别并总结出 6 项高实质性议题、13 项中实质性议题和 3 项低实质性议题，并据此绘制实质性议题矩阵。这些议题将在报告后续的章节中予以披露，以回应利益相关方的诉求。

## 爱婴室实质性议题矩阵



## 5.5 商业道德

爱婴室始终严格遵守业务所在地的各项法律法规，依法规范地开展企业经营活动。我们制定了《员工手册》等制度，以预防贪污腐败、徇私舞弊等行为的发生，并自觉接受来自监管机构、消费者、供应商以及商业合作伙伴等多方面的监督与管理，坚决防范贿赂、勒索、欺诈、洗钱、垄断、不正当竞争任何形式的违法行为，确保企业运营的合法性与合规性。

### 5.5.1 体系建设

公司严格遵守《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》等商业道德相关法律法规，不断完善合规体系，通过反腐倡廉、反垄断与公平竞争等合规创新实践，建立具有前瞻性且灵活高效的管理体系，为业务发展保驾护航。我们要求所有员工严格遵守《员工手册》中对商业道德做出的要求，并规定全体在职员工必须签署《禁止商业贿赂条例》。此外，我们要求与爱婴室进行商业行为的供应商遵守和维护爱婴室在反贿赂和反腐败方面的政策，在《供应商手册》中对供应商提出商业道德方面的具体要求。

#### 员工手册

员工不得收受贵重礼物或贿赂，不得利用内幕消息或挪用公款谋取私利，业务佣金需上缴公司。需谢绝非正常业务交际，不得因私事收受资助，违反规定将按违纪程序处理。

#### 供应商手册

爱婴室与供应商都同意坚决拒绝商业索贿、行贿及其他不正当之商业行为。若爱婴室任何职员要求供应商给予其任何形式不当利益，供应商应提供相关证据给爱婴室，爱婴室查实后必将公正处理，并为供应商保密，同时爱婴室将根据具体情况，给予该供应商更多的商业机会。

#### 制度文件中对员工及供应商在商业道德方面的要求

报告期内，公司未发生触及商业道德的舞弊案件。

### 5.5.2 廉洁教育

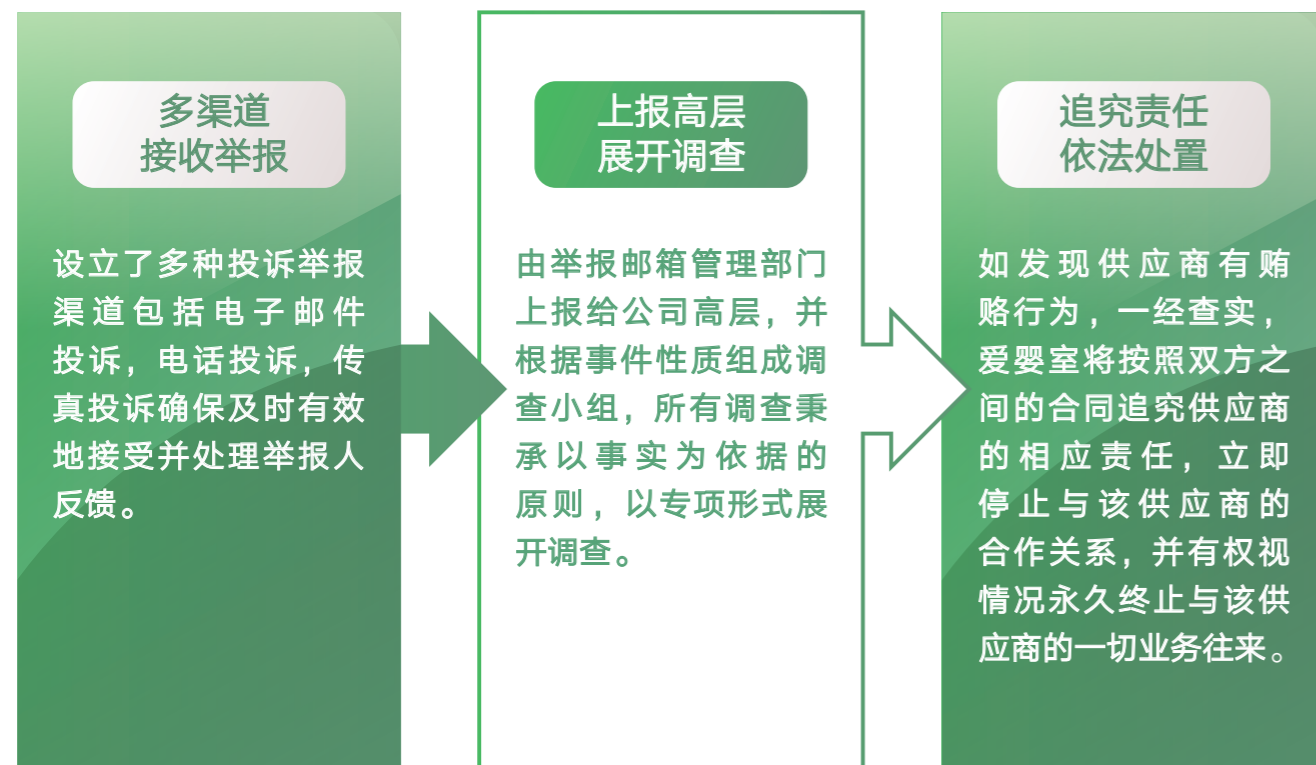
爱婴室构建了廉洁教育体系，旨在培养员工廉洁、反垄断与公平竞争意识和职业操守，通过每年组织至少一次中高层管理人员的合规管理专项培训，并要求代表在各部门积极推广，营造了廉洁办公的企业氛围。此外，爱婴室要求职能新进员工均需签订反贿赂条例，加深新员工对公司反腐倡廉的理解与重视。

报告期内，爱婴室共组织员工合规培训 24 场，中高层管理合规管理培训 1 场。员工覆盖率 100%，培训总时长 7,050 小时。

### 5.5.3 举报与举报人保护

爱婴室制定了《禁止商业贿赂条例》《劳动关系管理制度》《供应商手册》《禁止歧视管理制度》等制度，鼓励供应商及其他合作伙伴、爱婴室员工等各利益相关方积极参与到爱婴室诚信经营监督体系中，对腐败和职务犯罪等违规行为进行有效示险，并保障举报人不被打击报复。

爱婴室为举报人设立了多种投诉举报渠道，以确保能够及时、有效地接收并处理举报人的反馈。正式的投诉途径包括电子邮件投诉，电话投诉，传真投诉。此外，在接到举报后，我们建立了完善的举报响应机制，以更好地处理举报事宜，确保公司的合规运营。



爱婴室举报响应机制

## 5.6 信息安全与隐私保护

我们遵循《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，不断完善信息安全与隐私保护体系，制订覆盖所有业务的信息安全与隐私保护制度和规范，包括《信息数据保密管理制度》《网络安全管理制度》《服务器安全管理制度》《IT 应急管理制度》等。

为有效管理客户隐私安全，我们采取严格的数据管理措施，包括最小化收集、强加密保障、基于角色的访问控制、全面的数据追踪与监控、可靠的备份与恢复机制，以及定期的安全审计。同时，在客户信息隐私保护方面，我们根据不同的沟通触达渠道制定了具体的管理要求。

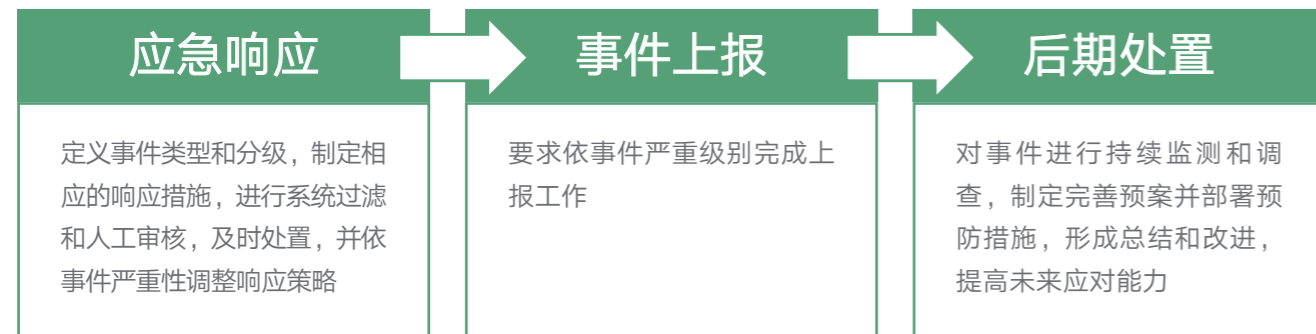


不同触达渠道的信息处理要求

公司通过《IT 系统访问管理制度》，规范信息的管理和使用，以支持公司生产经营。制度规定了操作和技术人员的行为规范和安全要求，包括账号管理、密码安全、数据保护等方面。同时，制度强调了外部人员访问需授权权限、人员调离时的信息安全管理等。

与此同时，为提高对信息安全事件的快速响应能力，保障信息安全，维持公司的运营秩序，我们秉持着迅速响应、统一协调管理、各部门协同配合的应急处置原则，制定了《违法有害信息发现处置上报一体化工作机制》，并成立了跨部门的信息安全应急指挥中心，负责迅速有效地响应和处置信息安全相关事件。

通过该机制的建立，我们确保了对信息安全威胁的快速响应能力，并且通过分级响应与归类，保证了违法信息得到适当的关注与处理。与此同时，我们积极实施预防措施，通过系统过滤和人工审核，从源头上减少违法信息的传播风险。通过事件上报机制，及时向相关政府机关汇报情况，保证了公司在法律范围内合规经营。后期的监测和调查工作帮助持续提升信息安全管理水平，并为未来可能出现的类似事件制定预案并完善应急策略。



爱婴室信息安全事件应急处理机制

员工教育和培训对于保护信息安全至关重要。我们为所有新员工在入职时提供必要的网络安全和隐私政策培训课程，且定期进行更新和复核。

### 信息安全培训

爱婴室每年定期举行“信息安全培训”，同时也是新员工入职培训中的主要项目之一，所有新员工在入职时都会接受必要的网络安全和隐私政策培训课程，且定期进行更新和复核。在这部分培训中，员工将学习到公司的信息安全政策、数据保护规范以及如何保护公司及个人数据不受网络威胁影响的最佳实践和操作，包括密码管理、识别和避免钓鱼邮件、理解数据保护法规、处理敏感信息的最佳实践等内容。截止 2023 年 12 月，全年开展培训 12 场，参加人数 619 人次。

## 5.7 知识产权保护

爱婴室始终将知识产权保护视为重中之重，坚决遵循《中华人民共和国专利法》与《中华人民共和国商标法》等相关法规，并制定了《商标管理制度》和《著作权（版权）管理制度》等一系列内部规章，以确保知识产权得到妥善管理。



### 知识产权相关制度的目的

报告期内，爱婴室针对线上店铺遭遇的侵权行为，积极处理了 2 条侵权线索，并对 2 家侵权方提起了诉讼。同时，“贝贝熊”品牌自 2023 年起启动了维权工作，目前已完成线下门店 63 条侵权线索的排查，确认侵权 5 家，并已对 3 家提起诉讼，另有 2 家待起诉。我们将继续致力于保护知识产权，维护品牌形象和消费者权益。

截止到 2023 年底，爱婴室拥有有效商标总计 454 件，报告期内，公司新增商标 25 件。

# PART 06

## 绿色低碳，守护自然生态环境

- 6.1 绿色运营
- 6.2 绿色物流
- 6.3 应对气候变化



爱婴室始终秉持绿色低碳的发展理念，重视生态环境保护，通过不断探索，在仓储、包装、运输各环节积极降低碳排放，努力践行办公、门店、物流等各场景的绿色运营，为可持续发展贡献力量。

## 6.1 绿色运营

公司依据《中华人民共和国节约能源法》和《中华人民共和国水法》的指导，将绿色可持续发展理念融入职场管理和建设，以规范化、智慧化、高效化的办公模式为驱动，致力于构建可持续的绿色运营场景，努力在办公场所、零售门店等各个运营环节中，打造资源节约、环境友好的企业形象。

### 6.1.1 绿色办公

爱婴室倡导节约用水、节约用电、无纸化办公、绿色出行等，引导员工将环保理念融入日常工作，组织举办绿色办公宣传活动，倡导全体员工增强环境保护责任意识，积极投身环保实践活动。

#### 能源使用及管理

公司建立了《爱婴室办公环境管理制度》，并开展了一系列的节能举措，致力于减少自身运营过程中的能源消耗。



办公室内装设智能感应灯具，实现智能照明的同时，有效节约用电



每周定期督促、检查，日常不定期巡检，督促和养成员工节能减排的好习惯



对所有办公室员工进行节能知识培训

爱婴室绿色办公节能举措



报告期内，公司办公区域新装 LED 板灯 445 盏，智能感应灯管 90 根。

绿色办公节能举措	单位	2023 年
新装 LED 板灯数量	盏	445
新装智能感应灯管数量	根	90

## 无纸化办公

公司持续推动线上无纸化办公，倡导全体员工充分运用线上办公工具，如使用系统 OA 审批，电子签章，电子合同，推广无纸化会议等，减少办公用纸需求。在必须打印时，我们提倡使用双面打印，并设立纸张回收使用栏，增加二次利用率。

无纸化办公	单位	2023 年
使用 OA 系统审批次数	次	519,265
电子合同与签章使用次数	次	61,268
线上会议开展次数	次	4,900
线上累计与会人数	人次	20,846

### 废弃物管理

爱婴室在各办公区域设立干 / 湿垃圾分拣站，积极倡导和落实垃圾分类管理，将不可回收废弃物转运至政府指定的专业垃圾处理厂进行焚烧或填埋处理；同时有序开展有害及无害废弃物的分类回收工作，根据废弃物损耗情况进行二次利用。

对办公室废弃电池进行回收收集并在园区统一地点进行处理	快递纸箱每日回收后，在寄件时进行二次使用，节约资源	签字笔壳循环利用的宣导，按用笔量配置 50% 的笔芯，员工如需更换签字笔，以旧笔芯换新笔芯
----------------------------	---------------------------	-----------------------------------------------

爱婴室废弃物分类回收再利用举措

### 6.1.2 绿色门店

爱婴室制定了《门店电费使用管理制度》《纸板箱管理制度》等相关制度，定期对门店员工开展节能降耗与废弃物回收利用的宣传及培训，规范了门店用电情况以及纸板箱的回收管理，积极践行绿色门店理念。同时爱婴室门店采取婴幼儿抚触 SPA 预约制，提前与客户确认到店时间，等客户到店前再开始蓄水，并利用温度计把控水温，避免水资源与能源的浪费，将低碳可持续理念融入门店运营的各个环节。

<h4>用电管理 店长责任制</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 门店电费管理实行店长负责制，若电费超预算 10% 以上，店长需阐明原因并采取措施降低用电量。</li> </ul>	<h4>空调 规范使用</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 营业前 15 分钟开启门店空调，营业结束前半小时关闭所有空调。</li> <li>● 冬季空调开启至 18 摄氏度，夏季空调开启至 26 摄氏度。</li> </ul>	<h4>老旧 门店整改</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 对老旧门店进行整改，照明灯具已全面采用 LED 灯具，整体照明度有明显提升，但比原来的射灯能耗节约 50% 以上。</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

爱婴室门店用电管理措施

### 环保购物袋的使用

- 停止使用超薄塑料袋，有偿提供可降解塑料袋及纸袋。
- 推出环保的无纺布购物袋。

### 周转箱的循环利用

- 仓库到门店的运输过程中使用可循环利用的塑料周转箱。
- 对商品打包过程中使用到的纸板箱进行回收退仓或自售。

爱婴室积极开展回收利旧活动，主要针对因门店闭店、缩铺、移位所产生的多余货架，灯具，发光字灯箱进行回收。在选品方面，我们优先选择品相完好的旧物，将其再次利用在未来的新店开设或店铺调整规划中。

<h4>货架利旧</h4> <p>报告期内，我们已经成功回收了 22 家门店的货架，回收货架的原值达到了 1,260,133 元。此外，我们还将回收的货架进行了再利用，共计有 24 家门店受益。</p>	<h4>灯具利旧</h4> <p>报告期内，我们成功地对 24 家门店进行了灯具利旧，这些灯具的原值达到了 156,191 元。</p>
<h4>广告灯箱利旧</h4> <p>我们对门店软装道具物料（如灯带，广告字）进行了回收利旧，有利用价值的灯带，广告字等均回收再利用。报告期内，广告灯箱回收原值达到了 84,894 元。</p>	

爱婴室利旧举措及成果



## 6.2 绿色物流

爱婴室致力于推动绿色物流的发展，通过优化运输路线、开展新能源车可行性研究和减少不必要的运输包装，实现绿色运输。同时，在仓储方面，我们采用先进的仓储管理系统，合理规划仓库布局，提高货物存储效率，减少能源消耗和废弃物产生。爱婴室将持续推进绿色物流的工作，为绿色低碳发展贡献力量。

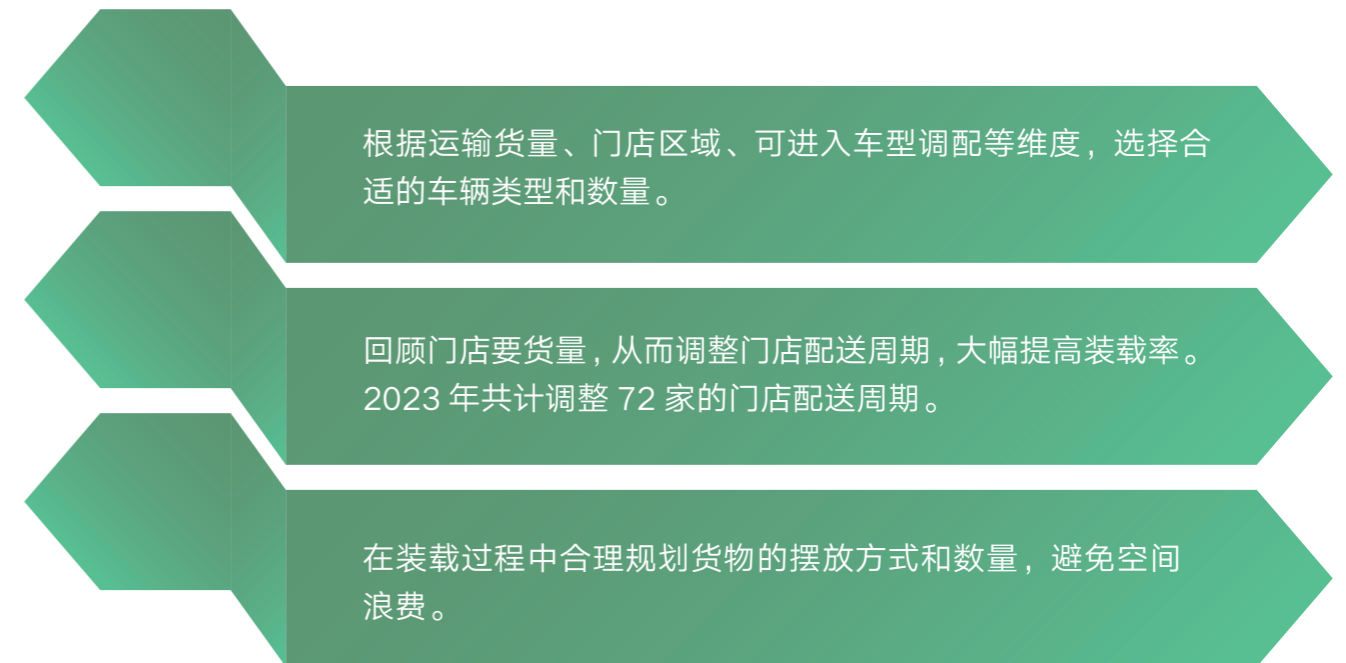
### 6.2.1 绿色运输

爱婴室重视运输环节的节能减排，为解决物流环节线下管理导致的工作效率低下，业务部门协同不顺畅等问题，我们在 2023 年上线了物流运输管理系统 (TMS)，全局优化运输网络，助力物流业务的绿色低碳转型。



爱婴室物流运输管理系统

此外，爱婴室开展一系列绿色物流管理举措，提高运输计划的合理性并提高运输车辆的装载率，从而有效降低了物流成本，为企业的可持续发展做出了积极贡献。



爱婴室绿色物流管理举措

### 电动货车和氢能源卡车试点工作

爱婴室在报告期内进行了电动货车和氢能源卡车的试点工作。通过深入的市场了解和分析，我们将 4.2m 车型的电动货车应用于嘉兴、松江、金山、青浦等区域的配送服务，将 9.6m 的氢能源车应用于南通和宁波中转仓。

为了更全面地评估电动货车的适用性，爱婴室从续航能力、充电所需时间、充电桩配置及载重情况等多个方面进行了综合考量，并对电动货车与传统货车的价格差异进行详细的测算。



### 6.2.2 绿色仓储

爱婴室致力于构建绿色仓储，开展了一系列的仓库能源管理举措，并优先使用清洁能源，减少碳排放。同时，我们积极开展仓库废弃物管理举措，通过分类回收、循环再利用，减少废弃物的产生，推进绿色仓储发展。此外，为了贯彻绿色仓储理念，我们定期对仓库员工进行能源管理与仓储相关废弃物回收利用的宣传与培训，并且仓库每日均会开展对用电情况的巡查以减少电损耗。

#### 仓库屋顶光伏的建设

2023 年 4 月，爱婴室仓库顶部的 500kVA 容量的太阳能屋面投入使用，共计产生绿色电能 37.7 万度，自用 22.4 万度。



#### 仓库使用电叉车

爱婴室嘉善物流中心自其新建之日起，为了打造绿色物流，提高物流效率和作业安全性，便一直采用电叉车作为主要的搬运工具。多年来，随着业务的发展和规模的扩大，仓库对电叉车的依赖程度逐渐增加。目前，该仓库已经配备了 6 台电叉车，这些设备在日常的货物搬运、存储和出库过程中有效降低了碳排放。



#### 仓库纸箱回收和塑料周转箱循环

爱婴室积极开展仓库纸箱回收和塑料周转箱循环工作。报告期内，爱婴室共使用了循环塑料周转箱 26 万次，使用库内产生的循环纸箱 45 万个，进一步推动了废弃物的回收利用工作。



仓库废物回收按废纸、缠绕膜、塑料、金属、木材、其他进行分类处置回收。

在仓库作业中，优先采用由供应商提供的来货托盘进行货物流转，以实现资源的最大化利用。同时，爱婴室还建立了完善的托盘循环利用体系，对仍可使用的托盘进行再次利用。

#### 爱婴室仓库废弃物管理举措

回收废弃物种类	单位	2023 年绩效
废纸	吨	150.6
缠绕膜	吨	5.6
塑料	吨	0.7
木材	吨	18.5
金属	吨	0.7

爱婴室 2023 年回收废弃物情况



## 6.3 应对气候变化

爱婴室始终秉持可持续发展方针，定期对整个生产价值链中潜在的气候变化风险进行评估，从强化能源与资源规划、积极践行节能增效举措、探索绿色能源使用等方面落实气候管理策略，积极响应国家十四五规范绿色要求，力求减缓气候变化对生产运营造成的风险。

爱婴室已全面识别气候变化所带来的实体风险与转型风险。其中，实体风险涵盖洪水、极端降雨、极端高温以及降雨量变化等多重自然灾害；转型风险则涉及现有产品和服务的法规要求与监管变动、排放量报告义务的加强、低碳技术转型所需的前期投入、客户偏好的逐步转变、市场对绿色消费的不断增长需求，以及利益相关者对负面影响的日益关注。

### 气候变化实体风险

风险类别	风险子类别	风险名称	风险描述
实体风险	急性风险	洪水、极端降雨	洪水和极端降水对爱婴室构成的风险主要包括店面受损、供应链中断、客流量减少以及安全风险。这些风险不仅可能导致企业财务和运营上的损失，还可能对品牌形象和长期客户关系产生负面影响。
	急性风险	极热	极热天气通常指至少持续两到三天的高温度和高湿度，一般为温度超过 35 摄氏度的天气情况。极热天气对爱婴室构成的风险包括店面环境恶化、商品质量受损、员工健康问题和客流量减少。
	慢性风险	降雨量变化	降雨量变化对爱婴室构成的风险包括库存积压或缺乏、供应商不稳定、客流量减少、店面维护成本增加以及物流配送延迟和成本上升。

### 气候变化转型风险

风险类别	风险子类别	风险名称	风险描述
转型风险	政策、法律及法规	现有产品和服务的要求与监管	国家和地区的相关政策将对爱婴室在各地区的运营有更加严格的要求和监管，若爱婴室未及时调整按照出台的相关法律法规、政策规定披露相应的环境信息，将导致公司面临合规风险。
	政策、法律及法规	强化排放量报告义务	随着碳排放、碳交易等管理措施的完善及实施，国内外均对爱婴室的排放报告提出了更高的要求。同时，随着上海证券交易所推出新版 ESG 报告指引，对温室气体排放、减少排放的措施和运营对环境的影响的报告有了更高的要求。
	技术风险	低碳排放技术转型的前端费用	低碳排放技术转型的前端费用对爱婴室构成资金压力，增加成本并可能影响产品价格和竞争力。
	市场风险	客户偏好转变	客户偏好转变可能导致爱婴室产品销售下滑、品牌形象受损、甚至降低市场竞争力。
		绿色消费需求	国家制定了低碳产品标准，此外客户对低碳绿色消费与绿色的生活方式的需求与日俱增。
	声誉风险	持份者对负面反馈日益关切	若环境绩效和披露不充分，那么投资者和客户可能会选择同行，导致我们的收入减少。客户和投资者对环境绩效越来越感兴趣。如果环境绩效表现不佳，可能会失去市场份额和投资。

# PART 07

卓越品牌，服务千万母婴家庭

- 7.1 可持续供应链
- 7.2 产品质量与安全
- 7.3 优质客户服务
- 7.4 行业交流



爱婴室始终将产品责任视为企业的生命线。为客户提供高质量的产品不仅是满足市场需求的基石，更是我们对社会和消费者做出的庄严承诺。我们严格遵循国内及行业产品质量标准，确保每一件产品都满足客户的期待。我们致力于打造透明、高效且具备可持续发展能力的供应链体系，通过与供应商建立紧密的合作关系，实现资源的优化配置和高效利用，与行业共同进步。

## 7.1 可持续供应链

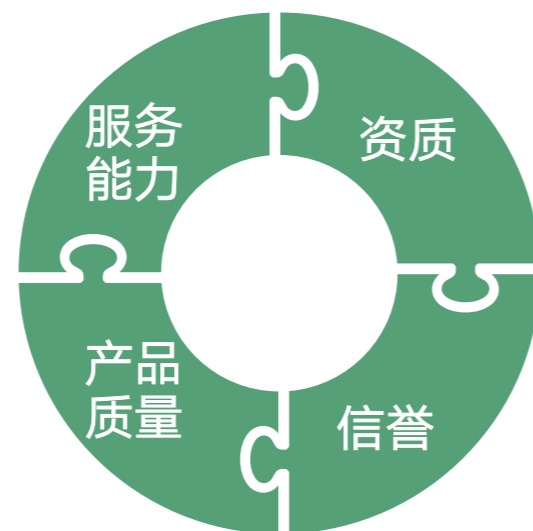
爱婴室致力于构建高效且可持续的供应链管理体系。我们严格遵循相关法律法规与行业标准，对供应商及商品实施全面的准入审核，以确保产品质量的可靠性和安全性。通过覆盖所有供应商的绩效考评机制，我们持续优化供应链运作效率。此外，我们还通过专业培训和资源共享，积极赋能供应商，共同推动供应链的可持续发展，为千万母婴家庭提供优质可靠的产品。

### 7.1.1 供应链管理

公司严格遵循《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》等相关法律法规并制定内部制度和守则。报告期内，我们对原有的《供应商准入管理制度》《供应商清场管理制度》《供应商主数据管理制度》和《供应商考核管理制度》进行整合优化，新增为《合规供应管理程序》。我们优化了供应商准入流程，进一步明确了各方的职责，并改进了供应商的考核评估标准，确保其更加数据化、客观化，从而提升了整体评估的准确性和公正性。

#### 供应商准入管理

报告期内，爱婴室在供应商准入过程中对四个维度做出具体考核要求，明确各相关方责任，通过量化数据深化供应商风险评估的客观性。



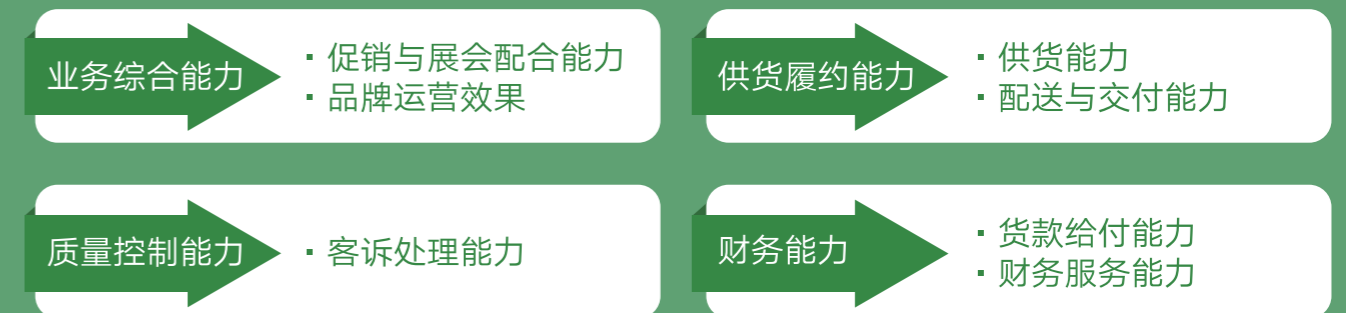
爱婴室供应商准入审核维度

我们深知可持续供应链对企业长远发展的重要性，除相关法律法规与行业标准规范外，供应商环境与社会风险管理水平也作为我们做出采购决策的重要考量。为了识别及应对供应链环节潜在的可持续性风险，我们在选择供应商时：

- ① 优先选择符合可持续发展要求的供应商和产品
- ② 通过第三方机构对供应商的供应链管理进行评估和认证
- ③ 要求企业对其供应链管理情况进行信息披露，向公众展示企业的可持续性实践和成果

#### 供应商考核

爱婴室建立了对供应商的考核机制，以确保供应链的持续优化和高效运作。报告期内，爱婴室修订了《供应商年度综合考评标准》，通过四大维度对供应商年度考核标准进行梳理优化，使各评分维度更加科学合理。



报告期内，爱婴室供应商总计 620 家，供应商本地化比例 100%，其他供应链相关绩效详情如下：





### 7.1.2 供应商沟通与赋能

爱婴室采取多样化方式与供应商进行深入交流，向其传达我们在采购执行方面的最新理念与要求，不断促进爱婴室与上下游供应链的协同合作与共同发展，增强双方合作的深入了解和合作深度。

公司通过 SRM 平台将我们的销售库存等数据共享给相应供应商，提高了沟通效率，帮助不同方之间实现数据的及时交流和信息共享，并提升了供应链的可见性，使得合作伙伴、供应商、客户等之间的交流更加紧密，信息更加透明。帮助我们更准确地掌握沟通环节中的各种风险和机遇，并且及时地做出应对和调整。



供应商沟通交流方式为了实现信息共享和资源的互利互惠，报告期内我们开展了一次大型供应商大会，分享交流了行业趋势、市场需求、技术创新等信息，本次大会共覆盖 192 家重点供应商。



爱婴室 2023 年度供应商大会

## 7.2 产品质量与安全

爱婴室经营的商品涵盖婴幼儿乳制品、纸制品、喂哺用品、洗护用品、棉纺品、玩具、婴儿车床等品类，产品品种逾万种。爱婴室深知产品质量关乎母婴家庭的健康福祉，因此，我们秉持诚信经营的理念，以高标准开展产品质量把控工作，制定内部产品质量管理制度和体系，全流程审查在售产品的质量安全，确保产品的可靠性与安全性，持续为母婴家庭提供更安全、更可靠、更便捷的产品和服务。

### 7.2.1 质量管理体系

爱婴室严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等法律法规，建立完善了《商品准入管理制度》《商品品控管理制度》和《商品质控抽检管理制度》在内的规章制度，明确各品类商品的风险管理等级、准入要求以及淘汰标准，确保所有产品符合国家质量与安全标准。报告期内，我们优化更新了《商品准入管理制度》和《入库查验标准》，进一步精准划分商品风险管理等级，优化各等级准入标准，并特别加强对高风险品类的查验规定。

报告期内，爱婴室获得了“上海品牌”认证和 ISO9001 质量管理体系认证，为爱婴室持续提供高品质、标准化的母婴健康服务奠定坚实基础，进一步提升客户信任与品牌竞争力。

### ISO9001 质量管理体系认证

报告期内，爱婴室获得了 ISO9001 质量管理体系认证，其对公司的体系策划管理过程、体系绩效评价与改进，母婴商品线上销售过程，母婴商品门店销售过程，仓储和物流服务过程、风险 / 机遇及应对的措施等维度进行认证。获得认证标志着爱婴室在母婴商品销售标准化、规范化、科学化的质量管理水平又迈上了新台阶，推动了公司质量管理体系的高质量发展。



ISO9001 质量管理体系认证证书



## “上海品牌”认证

“上海品牌”认证象征着卓越产品、高端服务。爱婴室积极响应上海市委市政府、市/区市场监督管理局关于“上海品牌”认证工作的重要部署，组建项目认证团队，于 2023 年 4 月成功获得上海品牌认证，为上海母婴行业首家获证企业。

我们凭借在母婴零售行业二十多年的探索和积累，对标国际国内先进标准，以及智能化数字化管理，融合爱婴室企业文化，逐步形成具有自身特色的质量管理体系，包含了品牌战略规划、质量目标系统、资源提供管理系统、运行控制系统、监测评估改进系统等维度，覆盖上下游全产业链，并融合 ISO9001 质量管理体系等相关要求，基于风险思维对质量管理体系进行整体管理。

爱婴室通过“上海品牌”认证的质量体系管理，以国际性、包容性、引领性为内涵，同时以质量、创新、品牌、技术、管理为核心，塑造了品质卓越、技术领先、管理科学的中国母婴品牌形象，并将不断引领母婴行业的高质量发展。



“上海品牌”认证证书

## 爱婴室食品安全信息追溯平台

爱婴室在上海的所有门店均已成功接入市场监督管理局的食品安全信息追溯平台，并在此基础上自主研发了“爱婴室食品安全信息追溯平台”。该平台实现了从商品采购、供应商信息到批次报告的全流程信息安全追溯，每个门店均拥有唯一的识别码。消费者只需扫描二维码，便可轻松查阅特殊食品的详细追溯信息。截至报告期末，已有 31 家爱婴室食品商品供应商提供的共计 400 种产品被纳入这一信息追溯平台，确保食品采购与销售的透明度和可追溯性。



**爱婴室食品安全信息追溯平台**  
上海浦建路店

爱婴室食品安全信息追溯平台

babemax 爱婴室

上海浦建路店

保健食品

婴幼儿配方乳粉

特殊医学用途配方食品

2020年12月，爱婴室自主开发的食品安全信息追溯平台上线。

一店一码，消费者扫描二维码即可查看特殊食品的追溯信息。

商品查询 (查询完毕后将扫描或点击二维码)

商品信息	生产信息	二维码
合生元益生菌冲剂儿童型 1.5g*5袋 (非药品)	生产商 合生元 (广州) 健康产品有限公司 批文号 国食健字G20090356	
合生元益生菌冲剂儿童型 1.5g*20袋	生产商 合生元 (广州) 健康产品有限公司 批文号 国食健字G20090356	
合生元益生菌冲剂儿童型 1.5g*48袋	生产商 合生元 (广州) 健康产品有限公司 批文号 国食健字G20090356	

爱婴室食品安全信息追溯平台

### 7.2.2 质量文化建设

爱婴室高度重视质量验证人员的专业素质和技能水平。为此，我们实施了一套严格的上岗资格制度，要求所有质量验证人员在正式上岗前必须接受相关培训和考核，确保他们具备必要的专业知识和实践能力。同时，我们还定期为质量验证人员提供商品标准、商品知识等方面的更新培训，以帮助他们及时跟进市场动态和行业标准的变化，保持验证工作的准确性和有效性。通过这些措施，我们旨在确保质量验证人员能够胜任公司要求的验证任务，为公司的商品质量管理提供坚实的保障。

## 重点品类质量管理培训

为加强商品的质量管控，提升新品引进的规范性和合规性，我们针对性地组织了 6 次内部专项培训，涵盖了食品、化妆品、玩具、医疗器械、日常用品及棉纺品等六大核心品类。我们邀请了各品类的采购专员及其助理参与，对各品类相关法规标准进行解读，并在培训结束后安排了考试。通过这些举措，我们期望能够进一步提升团队的专业素养，确保商品的品质与安全。



爱婴室质量管理培训现场

## SGS 玩具产品培训

为提高玩具产品合规性及质量管理，爱婴室邀请 SGS 工程师在公司内部进行培训，覆盖总部、各分公司玩具品类采购、品控、法务、自有品牌及客服部，培训内容涉及玩具相关法规、标准讲解、常见不合规情况分析 & 案例分享等。

# 7.3 优质客户服务

我们深知优质的服务是连接品牌与消费者之间的桥梁，因此我们不断优化客户服务流程，提升服务团队的专业素养，确保为每一位母婴消费者提供贴心、细致、全面的服务体验。

## 7.3.1 客户服务管理

爱婴室制定了《客户服务管理制度》，规定了包括等级分类、信息安全、风险管理、售后保障和复盘优化在内的具体管理流程。



爱婴室客户服务管理维度



基于《客户服务管理制度》，爱婴室制定了具体的投诉响应机制，如下所示：



### 7.3.2 客户满意度

每一位客户的满意和信任都对爱婴室意义重大。客户满意度不仅反映了产品和服务的质量，更体现了企业对于客户需求和期望的深刻理解和高效响应。通过持续优化服务流程、加强员工培训等一系列举措，爱婴室致力于为客户创造更大的价值。

我们每年定期通过企业微信平台，针对近三个月内存在有效消费记录且累计消费金额位列前 20,000 名的爱婴室 MAX 会员与普通会员群体，进行两次系统性的客户满意度调研，以评估消费者对爱婴室的整体满意度。针对不满意的项目及问题点，反馈相关部门并制定后期改进措施。除“MAX 会员权益”定向提供给对应消费者外，所有消费者收到的问卷内容保持一致。

截止报告期末，爱婴室共接获客户投诉 266 起，客诉率仅为 0.003%，且未出现任何二次客诉，客户投诉处理率 100%，投诉事件处理满意度得分 97.2%。报告期内，爱婴室整体客户满意度为 4.71，满意率为 94.54%。



满意度调研问卷具体维度

### 连锁母婴零售行业综合指数第一名

报告期内，爱婴室连续第五年在东方世纪消费品发展促进中心开展的“快消品零售供应商满意度专题调查”连锁母婴零售行业取得第一名。上海市东方世纪消费品发展促进中心已持续 21 年深入开展“快消品零售供应商满意度专题调查”，该调查覆盖 16 大零售业态，涉及长三角地区共 155 家零售商，专家组通过实地与电话访谈超 110 位代表性供应商企业的高管，并邀请近 2 万名专业人士通过微信与网络参与投票。

### 7.3.3 客服能力培训

爱婴室深知卓越的客户服务对公司发展的重要性。客服团队作为爱婴室与顾客之间的纽带，他们的专业素养和服务能力直接关系到顾客的满意度和忠诚度。因此，爱婴室始终致力于对客服团队进行全面、系统的培训，旨在提升他们的专业知识和技能水平，以更好地满足顾客的需求和期望。

我们不定期从内部与外部两个维度为我们的客户服务相关员工开展能力培训。

内部培训主要包括产品知识培训和服务技巧培训。

#### 产品知识培训

爱婴室的产品线覆盖多品类产品，每当新品上市，我们第一时间为员工开展产品知识相关的培训，涵盖产品介绍、竞品分析等方面，致力于逐步丰富员工在各产品领域的专业能力，以更好地解答客户的询问。

#### 服务技巧培训

此外，我们也为员工提供服务技巧及案例分析相关的培训。在此类培训中，我们通常使用经客户授权的电话录音作为案例，提升受训者处理消费者问题的专业能力。

外部培训主要包括客诉处理技巧培训、市场监管日常检查专题培训和特殊食品专题培训三类。

#### 01

客诉处理技巧培训致力于提升一线人员的整体服务能力，提升客户满意度并强化店长处理客诉的技巧。

#### 02

市场监管日常检查专题培训主要向门店员工介绍由市场监督管理局开展的日常检查的具体形式以及注意事项，以便帮助门店员工更好地配合市场监督管理，提升门店管理效率。

#### 03

特殊食品专场培训在门店专区陈列规范、物料展示规范，法规培训等方面作出具体说明，提升一线人员对食品经营管控点的了解，帮助我们严格落实国家市场监督管理总局颁布《企业落实食品安全主体责任监督管理规定》。

报告期内，爱婴室共开展 12 次内部培训，覆盖 619 名总部员工。针对门店开展的外部培训共计 80 次。

### 7.3.4 负责任营销

爱婴室始终坚持负责任营销和广告内容管控，严格遵守《中华人民共和国广告法》，致力于开展符合法律法规、社会规范及道德标准的销售和营销实践。报告期内，我们根据法律法规整理制作了《爱婴室广宣材料实用发布指南》，坚持负责任营销，不断优化商品信息的规范性，保障商品信息的准确无误，避免误导消费者的情况发生。

#### 宣传材料审核体系

报告期内，我们将重点监管商品按照食品、保健食品、玩具等六个方面进行分类，并从“禁止”“必须”“附证明”三个维度给出线上线下展示和陈列的具体要求，制定了共六份《广宣材料实用发布指南》。该系列指南明确规定了宣传中允许出现和禁止出现的描述，以及相关证明材料的要求，并提供参考案例，指导采购、设计、陈列、品控、质检、客服、运营等部门在负责任营销方面的日常工作，提高自查能力，高效精准地实现负责任营销实践。此外，我们针对其余品类的商品也制定了完整的商品审核机制，并致力于逐步将重点商品宣传审核体系运用到爱婴室的所有产品审核中，以全面提升爱婴室对负责任营销的把控。



爱婴室六大重点商品分类

## 7.4 行业交流

爱婴室致力于实现母婴行业的可持续发展，我们积极联合政府机构开展深入的交流合作，倾听并配合政府部门的政策指导和监管要求，分享自身在母婴产品质量管理方面的经验和做法。通过积极地交流合作，爱婴室不仅提升了自身管理水平，也为整个行业的规范发展和母婴群体的健康安全贡献了自己的力量。

### “落实食品安全主体责任”汇报分享

报告期内，爱婴室代表经营企业在市场监督管理局举办的“落实食品安全主体责任”会议中上台汇报，并在后续浦东新区市场监督管理局参观集团总部时，以“落实食品安全主体责任”为主题分享了爱婴室的实践经验。

### 特殊食品生产经营者风险信用评级评定座谈会

报告期内，爱婴室作为企业代表参加了上海市食品安全工作联合会召开的特殊食品生产经营者食品安全风险及信用等级评定工作座谈会。爱婴室作为沪上母婴行业特殊食品生产经营的领军企业，基于自身丰富的行业经验，在会上对评定规则等方面提出了相关建议。

### 浦东新区特殊食品安全主题立功竞赛

报告期内，爱婴室联合市场监督管理局拍摄题为《婴幼儿辅食如何挑选》和《特殊食品如何安全信息追溯》的科普小视频，获得浦东新区特殊食品安全主题立功竞赛助力奖。



公益科普视频颁奖现场

# PART 08

以人为本，共筑成长共赢平台

- 8.1 合规与多元化雇佣
- 8.2 员工培训与发展
- 8.3 员工权益
- 8.4 员工关怀
- 8.5 职业健康与安全



爱婴室高度重视员工价值，尊重集体员工的劳动成果，致力于打造公平开放的工作环境，构建与国际化标准相适应的员工体系。公司致力于以多元包容的企业文化吸引的不同人才，通过公平的雇佣流程、完善的员工发展体系、优厚的员工福利、畅通的沟通渠道及科学的安全管理，最大程度保障员工的权益，实现员工与企业的双赢。

## 8.1 合规与多元化雇佣

公司严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律要求。我们编制包括《招聘管理制度》《劳动合同管理制度》在内的一系列有关平等就业、合法合规用工的规章制度，旨在确保每一位员工平等享有劳动权利，致力于打造科学规范的管理体系以保障员工的合法权益。

### 禁止童工

我们禁止以任何形式雇佣未成年人和童工。

### 平等雇佣政策

我们秉承公平和公正的原则，基于员工个人能力与潜力开展选拔、录用和晋升并确保同工同酬，致力于创造公正、无歧视的工作环境。

### 反歧视政策

我们禁止任何形式的歧视行为或言论，包括但不限于种族、性别、宗教、年龄、残疾和性取向等方面的歧视。并设立举报机制，让员工能够安全地举报歧视行为，并保证进行适当的调查和处理。

此外，我们制定《员工手册》，时刻关注并维护员工的合法权益，持续优化人才发展体系，贯彻落实员工福利体系和关爱制度，提升员工的归属感和凝聚力，致力于构建多元包容、安全和谐的工作环境，努力拓宽就业渠道。

### 员工构成概览

类别	单位	截至 2023 年末
员工总数	人 <sup>[1]</sup>	3,315
性别	单位	截至 2023 年末
男性	人	386
女性	人	2,929
年龄	单位	截至 2023 年末
< 30	人	295
30 - 50	人	2,874
> 50	人	146

爱婴室开展多样的招聘形式吸纳各类人才。公司主要采用校园招聘和社会招聘两种渠道，并在开展校园宣讲会、招聘会等招聘方式的同时，通过内部推荐和员工介绍等方式作为补充。此外，我们在以自有员工为主的同时，将劳务派遣人员和外包人员作为阶段性补充，灵活调整员工的整体结构以适应不同阶段的用工需求。

报告期内，爱婴室新增员工 724 人，总流失人数 756 人，总流失比率为 16.7%。

类别	单位	截至 2023 年末
总流失人数	人	756
总流失比率	%	16.7%
新进员工数量	人	724
员工流动率	%	15.9%

### 残疾人雇佣

我们坚信包容和多样性是企业成功的重要组成部分，并秉持着提供平等就业机会的价值观。报告期内，公司共招聘 6 名残疾员工，帮助他们在包括客户服务、物流协调、产品研发和市场营销等岗位上充分发挥才能和潜力，并积极参与到公司的发展中。

[1] 人数统计仅包括了全职员工

## 8.2 员工培训与发展

员工的成长与发展是企业实现成功的重要推动力，爱婴室通过完善人才培养方案，明晰职业晋升路径，打造全方位培训体系，不断精进员工专业技能与管理水平，为员工提供职业发展的平台。

### 8.2.1 晋升管理

爱婴室制定了明确的晋升制度。根据员工的工作能力、绩效表现、长期可发展性，结合部门的需求，对应给予晋升评估和落实，员工有机会晋升到更高级别的职位，并承担更多的职责和挑战。考核和晋升都建立在公平和公正原则的基础上，我们致力于打造客观科学的晋升制度与流程，并确保决策过程的透明度。



### 8.2.2 绩效管理

在爱婴室，绩效评估结果是员工晋升和职业发展的重要参考依据之一。我们针对不同岗位制定有不同的绩效考核机制。其中，一线营运岗位侧重月度考核，职能岗位则侧重季度考核。我们通过明确标准与流程，规定了绩效制定、绩效实施、绩效评分和绩效沟通在内的考评体系，以评估员工工作能力、工作成果和职业素养。各岗位考核指标由部门领导牵头，基于岗位具体工作内容进行制定。通过明确标准，给予可量化的考核结果。



爱婴室员工绩效管理流程

### 8.2.3 员工培训

爱婴室高度重视员工的全面发展，通过建立多维度、多渠道的员工人才发展体系，致力于促进员工个人职业发展与公司战略协同发展。报告期内，爱婴室针对多种岗位，开展不同类型的主题培训活动，包括公司针对后台职能员工开展的“繁星计划”，针对育婴师开展的专项培训，以及针对门店全体员工开展的产品知识相关培训。



爱婴室员工培训类型

#### 繁星计划

繁星计划致力于提升公司后台职能员工的一线业务能力。该计划帮助后台员工深入了解公司主营业务及营运门店运作模式，并增进公司前后台工作交流及融合，为公司培养复合型人才。报告期内公司组织全国职能员工营运门店轮岗项目，在轮岗工作前组织全国职能人员学习门店应知应会、规章制度、服务礼仪、产品知识等基础课程，实现 100% 完成。截至报告期末，我们在全国 9 个城市共组织轮岗工作 6 轮次，覆盖人数近 400 人，实现到岗率 90%。轮岗项目期间，各地反馈及帮助营运门店解决经营问题 3000 余条，解决率超过 90%。繁星计划拉近了职能前后台沟通距离，让职能员工更加深入了解营运门店业务，同时也得到营运门店一致好评。



繁星计划培训现场

### 育婴师培训

爱婴室每季度围绕育儿和产品知识，对育婴师进行线上线下多渠道培训。截至报告期末，爱婴室全国共有持证育婴师 871 人，涵盖初、中、高级育婴师。此外，根据育婴师考核得分，我们每个季度为所有育婴师发放基于等级的育婴师补贴，其中初级 900 元，中级 1,200 元，高级 1,500 元。

### 产品知识相关培训

产品知识培训模式涵盖线上与线下模式。我们每周通过钉钉开展覆盖门店全员的线上培训，主要培训内容为当期新商品与重点商品。培训结束后，培训部在后台核查培训人员观看率、考试合格率等数据。线下培训主要涵盖 OEM 和重点合作品牌培训，以实地培训为主。报告期内，爱婴室累计开展线下产品知识类培训 80 场，覆盖对象主要包括店长和门店员工。

报告期内，爱婴室针对员工开展的培训具体绩效如下：

指标	单位	2023 年	
员工累计受训时长	高级管理层	小时	525
	中级管理层	小时	4,200
	一般员工	小时	248,061

爱婴室员工培训数据

## 8.3 员工权益

爱婴室时刻关注并维护员工的合法权益，致力于建立畅通多元的沟通渠道，推动健全长效的激励机制，完善员工福利关爱保障体系，提升员工认同感、归属感和幸福感。

### 8.3.1 薪酬制度

我们严格遵守有关员工薪酬、社会福利的法律规定，不断完善薪酬制度体系与各项薪酬激励方案，实现薪酬管理的科学化、高效化、合理化。公司遵循总预算可控和向优秀倾斜的原则，我们结合员工的能力和绩效做差异化调薪，确保整体薪酬对内具有公平性、对外具有竞争力、整体具有激励性，以吸引、激励并保留人才。

- 爱婴室制定公平薪酬体系，坚持同工同酬原则，确保员工在相同岗位、相同绩效下获得同等报酬。我们进行定期的薪资审查，以确保薪酬体系的公平公正。

- 针对不同的岗位，我们设立了相应的绩效奖励计划以匹配员工的付出，意在通过额外奖励以鼓励工作表现突出与贡献较多的员工。各岗位的考核方案基于岗位性质有所不同，主要体现在考核周期、与考核结果匹配的绩效奖金发放方案等。

- 爱婴室遵循合理的工作时间制度，确保合理安排员工的工作时间，并保障他们的休息和假期权益。

- 基于具体公司营运情况，爱婴室为核心骨干人员开展不定期的股权激励项目。

- 我们提供包括年终奖制度、利润分享制度和创新项目激励制度在内的多种长期激励制度，旨在鼓励有业绩、有创新、有价值创造的员工得到更多的激励和成就感。

### 8.3.2 员工福利体系

爱婴室结合市场环境和公司经营状况，致力于为员工提供公平且具有竞争力的薪酬及全面的福利制度，包括健康保险、员工福利活动在内的一系列具体举措。营造一个更加和谐、幸福的职场环境，让员工在工作中感受到关爱与温暖。

我们始终致力于保障员工福利待遇，提升员工的幸福感与获得感，在依法为员工提供法定假期的基础上额外提供带薪假、产假、事假、和育儿假等假期，并提供其他补贴类、生活类、特色节日类、自设福利类等广泛的特色福利，全面满足员工的工作及生活需求。并且我们结合公司员工工作岗位特性，每年给仓库员工提供高温补贴、劳保慰问；针对营运门店高学历员工，提供专项学历补贴、技能类补贴等。

爱婴室每年定期组织员工体检，为员工身体健康提供保障。针对频繁出差的员工，公司每年购买包括意外综合险在内的多种责任险，以进一步完善员工保险方案，为经常出差的员工增添一份保障。报告期内，公司的社保覆盖率为 100%。

此外，我们非常关注女职工的需求，除育儿假等基础性福利外，工会、妇联为“三期”女职工打造职场“妈咪小屋”，提供独立空间和专用冰箱，公司行政部门为小屋提供干湿巾等日用品，营造舒适温馨的环境。



爱心妈咪小屋

### 8.3.3 员工沟通

我们重视员工的声音和参与，致力于建立一个公正、平等、民主的工作环境。我们相信通过民主管理的实践，员工的积极性和凝聚力将得到提升，进而推动公司的发展和壮大。

公司高层领导和区域管理者会定期进行全国门店巡店，了解门店经营现状并走访员工，了解他们的工作生活情况。通过这些渠道，我们能及时了解员工的合理诉求和意见，并积极采取行动进行改进。

我们重视员工的反馈，期待听到员工的声音，为了鼓励员工更深入地参与公司文化建设，我们每年针对全体员工开展员工满意度调研。报告期内，我们以线上问卷调研形式，面向总部和营运门店员工开展员工满意度调研。员工满意度调查的具体评价维度包括以下 6 个维度：整体工作满意度、培训与职业发展、薪酬福利、管理和团队协作、工作生活平衡和开放性问题，员工按五级（非常满意 5 分、较为满意 4 分、满意 3 分、较为不满意 2 分、非常不满意 1 分）对各维度进行满意度打分。报告期内，爱婴室员工满意度年度调研结果为 85 分（100 分制）。



员工满意度调研维度

## 8.4 员工关怀

爱婴室高度重视员工的身心健康，持续开展提升员工生活品质行动，把关心关爱员工落到实处，为员工打造温暖舒适的工作氛围，进一步提升员工工作满意度、敬业度与幸福感。

公司园区或工会定期组织体育健身项目，鼓励员工积极参与包括乒乓球、篮球、足球、跑步等健康活动。每逢春节、中秋节、员工生日、员工结婚等重要节日，我们为员工发放慰问金、慰问礼物等福利。在此基础上，爱婴室严格遵守国家制度对女职工“三期”的保护，在“三八妇女节”为女职工发放女性慰问品。此外，我们组织各种员工福利活动，如团队建设活动、插花、趣味游戏、手工创作等活动，为员工创造积极和愉快的工作环境。报告期内，我们在各类员工关怀与福利工作中总计投入 5,145,715 元。

### 女职工花艺美学鉴赏活动

爱婴室工会、妇联组织开展插花活动，活动过程中为员工提供茶饮与点心，并邀请专业插花老师为员工提供插花指导，所有参与员工在插花老师指导下亲手制作了属于自己的美丽花束。此次活动培养了员工对美的鉴赏力，激发团队创新思维，为团队营造出温馨和谐的氛围。



工会、妇联组织女职工花艺美学鉴赏活动

### “迎新健康走”活动

爱婴室积极参与了浦东新区举办的健康走活动，展现了公司对员工健康和社区福利的深切关注。通过这次活动，爱婴室的员工们不但锻炼了身体，更增进了彼此之间的团队凝聚力。



浦东新区“迎新健康走”活动

### 陆家嘴金融城篮球赛

爱婴室员工参加了陆家嘴金融城举办的 3x3 男子篮球赛，并获得团体第三名的优异赛绩。在这场激烈的竞技中，爱婴室的球员们全力以赴，展现了出色的篮球技艺和卓越的团队精神。



陆家嘴金融城健康篮球赛颁奖现场

### “荧光夜跑”活动

爱婴室参加了陆家嘴“和光同行，壹陆有你”荧光夜跑活动，提升员工身体健康的同时进一步提升了企业在社区中的知名度和影响力。



陆家嘴金融城健康“荧光夜跑”活动

### 浦东职工“四季彩虹”系列赛事

爱婴室参加了浦东职工“四季彩虹”系列赛事的足球赛，这不仅是一次体育竞技的盛会，也是爱婴室与浦东新区工会各企业之间友好交流的平台。



浦东新区工会“四季彩虹”足球赛活动



## 8.5 职业健康与安全

爱婴室严格遵循《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，高度重视员工的身心健康与安全。我们不定期开展包括职业健康、安全操作规程、应急响应等主题的相关培训，积极建立完善的职业健康管理机制，开展风险评估、行动计划商定以及职业健康与安全政策和目标的确定，致力于打造健康、安全、舒适的工作环境。

### 职业健康培训

爱婴室通过体检服务机构，组织了相关职业健康教育培训和体验，包括职业病防控、颈椎保养、健身操等方面的内容。培训通过专业讲师、多媒体资料和案例分析等形式进行，帮助员工深入了解职业健康的重要性以及保护身体和心理健康的方式。

### 安全操作规程培训

爱婴室高度重视对员工进行安全操作规程的专业培训，并通过案例分享和模拟演练等方式加以强化。培训内容涵盖设备操作、危险品处理、应急事故处理等方面，旨在提高员工对工作场所安全的重视和操作技能。

报告期内，爱婴室建立细化了全员安全责任制，针对仓库工作人员，我们开展了仓库安全操作规程培训。培训内容包括货物堆放规范、叉车操作技巧、清洁车的安全使用及培训，消防演习等，帮助员工提高在仓库工作中的安全意识和操作水平。此外，我们每半年对管理人员进行一次安全管理培训，定期对仓储物流区域库内全员及外协单位进行安全培训，开展安全自查和互查。

爱婴室注重应急响应能力的培训，使员工能够在紧急情况下做出正确的反应和处理。我们每季度进行全员消防安全演练和培训，培训内容包括火灾逃生和紧急撤离等方面，通过实际演练和模拟演练加深员工对应急措施的理解和应用能力。



爱婴室员工健康讲座



爱婴室员工体育运动赛事



爱婴室消防安全演练与培训

报告期内，爱婴室通过一系列培训有效提升员工职业健康意识及安全操作技能，提高了员工在工作中的安全防护和应急处理能力。确保员工个人安全，为公司打造了更加安全稳定的工作环境。

# PART 09

社会贡献，共建美好社会生态





成长于斯，回报于斯。爱婴室始终关注母婴群体的健康发展，秉承着积极履行社会责任的经营理念，积极参与社会公益事业。家庭是社会的最小组成单位，孩子则是家庭幸福和期盼的重要来源。爱婴室自成立之初就致力于构建美好社会生态，逐步将公益活动从关注母婴安全与健康角度，向更深层次的心理健康和情感需求角度过渡，凝聚生态圈的合作伙伴，共同开展社会公益活动。

爱即是责任，爱也让我们更有力量。爱婴室以专业优势深度服务千万母婴家庭，开展“母乳库爱心站点”、“母婴室捐建”、“公益款童装”、“自闭症儿童元宵节关爱活动”、“童心共育，助力梦想”等公益品牌项目，将爱带入每个家庭，同时爱婴室积极参与抗震救灾活动，促进社会和谐发展。

截止报告期末，爱婴室对外捐赠金钱及物资总计 156,028 元，爱婴室全体员工志愿者活动投入时间总计 1,040 小时。

### 爱婴室母乳库爱心站点

爱婴室与上海市儿童医院母乳库合作，在浦东新区、徐汇区共建立了 2 个母乳库爱心站点并投入使用，双方完成母乳转运与质控培训，并联合饿了么建立并完善“母乳库 - 捐乳站点 - 受乳点”捐赠乳冷链运输流程，还进一步落实了受乳站点——上海市第一妇婴保健院的冻奶储存超低温冰箱，为捐受乳方提供便利。

上海市儿童医院母乳库作为上海首家母乳库，在爱婴室及其他社会各界的大力支持下，从 2016 年 6 月 2 日成立至今，从最初“奶源告急”和“不愿受捐”，到如今招募到 854 名母乳捐献者，收集捐赠母乳 700 余万毫升，并为 2,066 名患儿提供捐赠母乳。



爱婴室母乳库爱心站点



在上海市公共关系协会主办的上海市第十一届优秀公共关系案例评选中，《爱婴室母乳库爱心站点》社会责任案例获得了上海市第十一届优秀公共关系案例金奖。

上海市第十一届优秀公共关系案例金奖证书

### 母婴室捐建

2023 年 10 月，爱婴室依据《上海市母婴设施建设与管理办法》公布的最新建设标准，携手上海市儿童基金会，对复旦大学附属儿科医院一楼门诊大厅母婴室进行全面升级改造。这是继上海市儿童医院、新华医院儿科大楼后，爱婴室再次与儿童类医院合作。此次慈善爱心项目不仅扩大了母婴室面积，优化功能布局，完善设施设备，加强隐私保护，为前来就医的母婴患者提供温馨舒适的环境，更传递社会责任与爱心，激励更多人投身于社会公益事业，让爱心在世界的每一个角落传递开。



复旦大学附属儿科医院改建后的母婴室



## 儿童服装公益款

为了更好地关心“星星的孩子”的成长，报告期内爱婴室与长期致力于“星星的孩子”艺术教育的机构飞叶致康进行了跨界合作，通过系列主题开发，发挥孩子们的艺术天赋，并把孩子们的绘画作品设计在衣服上推出联名童装公益款。我们将部分营业收入作为公益善款，回馈飞叶致康星星的孩子们，用于孩子们的日常训练、教学、绘画艺术创作用具购置等，贡献母婴企业的绵薄之力。



爱婴室儿童服装公益款

## 关爱“星星的孩子”公益活动

爱婴室与飞叶致康还建立了长期志愿服务关系，面对自闭症发病率逐年上升的社会现象，爱婴室在元宵节联合飞叶致康与喜利得集团举办关爱“星星的孩子”元宵节公益活动，与“星星的孩子”共同开展做手工、包汤圆、猜灯谜等活动，助力他们健康快乐成长。



关爱“星星的孩子”公益活动现场

## 童心共育 助力梦想

2023 年 10 月 15 日，在浦东新区第二十二届家庭文化节之际，由区妇儿工委指导，区文明办、卫健委、教育局、妇联与爱婴室等联合主办了“童心共育 助力梦想”浦东新区婴幼儿家庭教养指导嘉年华活动，活动推出两大首创性儿童早期发展服务，计划怀孕的夫妇可通过孕前优生健康检查预约小程序申请免费孕检；在预防接种评估门诊，特殊健康状态儿童将得到更多的健康保护。此次嘉年华活动现场不仅有专家义诊、健康咨询、科学育儿指导、婴幼儿家庭教养指导手册赠阅、儿童游戏及运动体验互动、爱婴室母婴产品等公益特色集市服务，还有上海小荧星艺术团的孩子穿着爱婴室公益款服装进行表演和爱婴室提供的母婴知识咨询服务，以及卫健委育儿专家为社区家长们带来的婴幼儿科学育儿指导讲座，让家长们获益匪浅。



“童心共育 助力梦想”浦东新区婴幼儿家庭教养指导嘉年华

## 抗震救灾

2023 年 12 月 18 日甘肃省积石山发生 6.2 级地震，为帮助受灾地区的婴幼儿童温暖过冬，爱婴室通过中国红十字基金会捐赠 50 箱婴幼儿童睡袋、棉衣、棉裤等保暖物资，希望为灾区的婴幼儿童尽绵薄之力。该批物资在中国红十字基金会的帮助下，于 2023 年 12 月 25 日上午 11 时顺利抵达灾区石山县大河家镇，儿童保暖物资由当地政府统一发放给灾区儿童，帮助孩子们抵抗风寒。



抗震救灾儿童保暖物资

## 附录一：绩效指标

经济绩效	单位	2023 年
营业收入	亿元	33.32
利润总额	亿元	1.43

环境绩效	单位	2023 年
新装 LED 板灯数量	盏	445
新装智能感应灯管数量	根	90
线上会议开展次数	次	4,900
线上累计与会人数	人次	20,846
货架利旧	元	1,260,133
灯具利旧	元	156,191
发光字灯箱利旧	元	84,894
光伏发电量	万度	37.7
光伏发电自用量	万度	22.4
使用电叉车数量	台	6
使用循环塑料周转箱	万次	26
纸箱循环利用	万个	45
回收废纸	吨	150.6
回收缠绕膜	吨	5.6
回收塑料	吨	0.7
回收木材	吨	18.5
回收金属	吨	0.7



社会绩效	单位	2023 年
<b>供应商</b>		
供应商数量	家	620
淘汰供应商	家	167
新引入供应商	家	109
持续合作供应商	家	344
供应商本地化比例	%	100
供应商大会参与方	家	192
食品安全平台纳入商品	种	400
食品安全平台纳入供应商	家	31
<b>客户沟通</b>		
接获客户投诉	起	266
二次客诉	起	0
客诉率	%	0.003
每百万营收客户投诉数量	起	0.0798
客户投诉处理率	%	100
投诉事件处理满意度得分	%	97.2
整体客户满意度	5 分制	4.71
客户满意率	%	94.54

社会绩效	单位	2023 年
<b>员工培训</b>		
外部培训开展次数	次	80
内部培训开展次数	次	12
内部培训覆盖人数	人	619
线下产品知识类培训	次	80
<b>员工平均受训时长</b>		
高级管理层	小时	15
中级管理层	小时	20
一般员工	小时	23
<b>员工累计受训时长</b>		
高级管理层	小时	525
中级管理层	小时	4,200
一般员工	小时	248,061
<b>员工</b>		
全职员工总数	人	3,315
男性	人	386
女性	人	2,929
< 30	人	295
30 - 50	人	2,874
> 50	人	146
总流失人数	人	756
总流失比率	%	16.70
新进员工数量	人	724
员工流动率	%	15.9
<b>员工证书</b>		
持证育婴师	人	871



管治绩效	单位	2023 年
独立董事	名	3
非独立董事	名	4
股东大会	次	3
董事会	次	6
审计委员会	次	5
提名委员会	次	2
监事会	次	6
定期报告	份	4
临时报告	份	58
新建制度	个	2
更新制度	个	42
合规培训	场	24
中高层管理合规培训	场	1
合规培训覆盖率	%	100
合规培训总时长	小时	7,050
信息安全培训	场	12
信息安全培训人次	人次	619
有效商标数量	件	454
新增商标数量	件	25
处理侵权线索	条	2
对侵权方提起诉讼数量	家	2

附录二：GRI 准则内容索引

披露项	披露议题	对应章节
<b>GRI 2：一般披露</b>		
<b>组织及其报告做法</b>		
2-1	组织详细情况	关于本报告
2-2	纳入组织可持续性报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
<b>活动和工作者</b>		
2-6	活动，价值链和其他业务关系	卓越品牌，服务千万母婴家庭
2-7	员工	以人为本，共筑成长共赢平台
<b>管治</b>		
2-9	管治构架和组成	诚信经营，筑牢规范管治根基 - 公司治理
2-10	最高管治机构提名和遴选	诚信经营，筑牢规范管治根基 - 公司治理
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	诚信经营，筑牢规范管治根基 - 公司治理
2-13	为管理影响的责任授权	诚信经营，筑牢规范管治根基 - 公司治理
2-14	最高管治机构在可持续性报告中的作用	诚信经营，筑牢规范管治根基 - ESG 治理
2-16	重要关切问题的沟通	诚信经营，筑牢规范管治根基 - 公司治理
2-17	最高管治机构的共同知识	诚信经营，筑牢规范管治根基 - 公司治理
2-19	薪酬政策	以人为本，共筑成长共赢平台 - 员工权益



战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展的战略声明	诚信经营, 筑牢规范管治根基 - 公司治理
2-23	政策承诺	诚信经营, 筑牢规范管治根基 - 公司治理
2-24	融合政策承诺	诚信经营, 筑牢规范管治根基 - 公司治理
2-26	寻求建议和提出关切的机制	诚信经营, 筑牢规范管治根基 - 公司治理
2-27	遵守法律法规	诚信经营, 筑牢规范管治根基 - 公司治理
利益相关方参与		
2-29	利益相关者参与的方法	诚信经营, 筑牢规范管治根基 - 利益相关方沟通
GRI 3: 实质性议题		
3-1	确定实质性议题的过程	诚信经营, 筑牢规范管治根基 - 实质性议题分析
3-2	实质性议题清单	诚信经营, 筑牢规范管治根基 - 实质性议题分析
3-3	实质性议题的管理	诚信经营, 筑牢规范管治根基 - 实质性议题分析
议题标准		
GRI 201: 经济绩效		
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 应对气候变化
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 员工权益

GRI 204: 采购实践		
204-1	向当地供应商采购的支出比例	卓越品牌, 服务千万母婴家庭 - 供应链管理
GRI 205: 反腐败		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	诚信经营, 筑牢规范管治根基 - 商业道德
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	诚信经营, 筑牢规范管治根基 - 商业道德
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	诚信经营, 筑牢规范管治根基 - 商业道德
GRI 301: 物料		
301-1	所用物料的重量或体积	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
301-2	所用循环利用的进料	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
301-3	再生产品及其包装材料	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
GRI 302: 能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
302-2	组织外部的能源消耗量	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
302-3	能源强度	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
GRI 303: 水资源与污水		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
303-2	管理与排水相关的影响	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
303-3	取水	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
303-4	排水	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
303-5	耗水	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
GRI 306: 废弃物		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营





306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
306-3	产生的废弃物	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
306-4	从处置中转移的废弃物	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
306-5	进入处置的废弃物	绿色低碳, 守护自然生态环境 - 绿色运营
<b>GRI 308: 供应商环境评估</b>		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	卓越品牌, 服务千万母婴家庭 - 可持续供应链
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	卓越品牌, 服务千万母婴家庭 - 可持续供应链
<b>GRI 401: 雇佣</b>		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 合规与多元化雇佣
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 员工权益
401-3	育儿假	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 员工权益
<b>GRI 403: 职业健康与安全</b>		
403-1	职业健康安全管理体系	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 职业健康与安全
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 职业健康与安全
403-3	职业健康服务	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 职业健康与安全
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 职业健康与安全
403-5	工作者职业健康安全培训	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 职业健康与安全
403-6	促进工作者健康	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 职业健康与安全
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 职业健康与安全
403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 职业健康与安全
403-9	工伤	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 职业健康与安全
403-10	工作相关的健康问题	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 职业健康与安全

<b>GRI 404: 培训与教育</b>		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 员工培训与发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 员工培训与发展
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 员工培训与发展
<b>GRI 405: 多元化与平等机会</b>		
405-1	管治机构与员工的多元化	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 合规与多元化雇佣
<b>GRI 408: 童工</b>		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	以人为本, 共筑成长共赢平台 - 合规与多元化雇佣
<b>GRI 409: 强迫或强制劳动</b>		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	卓越品牌, 服务千万母婴家庭 - 可持续供应链
<b>GRI 414: 供应商社会评估</b>		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	卓越品牌, 服务千万母婴家庭 - 可持续供应链
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	卓越品牌, 服务千万母婴家庭 - 可持续供应链
<b>GRI 416: 客户健康与安全</b>		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	卓越品牌, 服务千万母婴家庭 - 产品质量与安全
<b>GRI 417: 营销与标识</b>		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	卓越品牌, 服务千万母婴家庭 - 优质客户服务

babëmax 爱婴室