



菜百首饰
CAIBAI JEWELRY

— EST. 1956 —

2023

环境、社会及治理(ESG)报告

北京菜市口百货股份有限公司

股票简称：菜百股份 股票代码：605599

CAIBAI
JEWELRY

关于本报告	01
董事长致辞	03
责任专题一 牢记初心使命 谱写发展新篇	05
责任专题二 描绘服务蓝图 弘扬菜百精神	11
数说 2023	13
展望未来	82
附录	83

① 走进菜百股份

公司简介	15
发展历程	16
企业文化	19
业务布局	19
荣誉时刻	20

② ESG 管理

ESG 治理	23
利益相关方沟通	24
实质性议题评估	25

③ 精益管理 护航企业行稳致远

合规经营 稳健治理	28
权责分明 运作高效	29
风险预控 内控合规	31
守正廉洁 厚德载物	33
披露规范 信息透明	33
护航投资 融洽互信	34

④ 节能降碳 保卫绿色星球

能源永续 智领未来	38
绿意运营 低碳领航	38

⑤ 匠心产品 推动行业共同进步

精益求精 与时偕行	42
诚信为本 服务至上	49
精进管理 合作共赢	53

⑥ 以人为本 共创和谐美好生活

平等包容 共筑美好	58
知人善任 真心育才	68
保障安全 守护健康	71
爱心奉献 温暖同行	77

关于本报告

组织范围

本报告以北京菜市口百货股份有限公司为主体,涵盖旗下分、子公司,除特别说明外,本报告范围与公司年报范围保持一致。

时间范围

本报告时间跨度为 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。

发布周期

本报告为年度报告。

称谓说明

为了便于表述和方便阅读,本报告中提及的“菜百股份”“菜百”“公司”“我们”等称谓均指“北京菜市口百货股份有限公司”。

公司全称	简称
北京菜市口百货股份有限公司	菜百股份

编写依据

- 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》
- 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》
- 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》(GRI Standards 2021)
- 香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》(主板)
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-ESG 5.0)》
- 中国国家标准化管理委员会《社会责任指南》(GB/T 36000-2015)

数据说明

报告使用数据来源包括公司实际运行的原始数据、政府部门公开数据、年度财务数据、内部相关统计报表、第三方问卷调查、第三方评价访谈等。本报告的财务数据以人民币为单位,若与财务报告不一致之处,以财务报告为准。

编制声明

本报告本着客观真实的原则,从公司治理、环境保护、股东权益、员工利益、安全生产及社会公益等角度出发,阐述北京菜市口百货股份有限公司的履责信息,回应利益相关方关切,持续践行 ESG 理念,推动可持续发展,彰显国企担当。

获取方式

您可以在上海证券交易所(<http://www.sse.com.cn>)下载本报告电子文本,获取更多公司信息。

意见反馈

若您对本报告有任何意见或建议,欢迎通过下述联系方式反馈意见,帮助我们对报告进行持续改进。

联系电话: 010-83520088-638

电子邮箱: cb_investors@bjcaibai.com.cn

董事长致辞



日新月异，昭昭之宇。

2023年，是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是新一轮国企改革深化提升行动的起始之年，是全面贯彻落实可持续发展理念的关键一年，也是公司持续推进社会责任管理工作重要的一年。公司明确不仅要追求经济效益，更要关注对环境、社会和治理的责任。因此，公司坚持以党的二十大精神为指引，优化资源配置，不断提高公司营运效率，推进公司创新发展，提升产品竞争力与行业竞争力，大力推动菜百股份高质量发展。

这一年，我们聚焦高效运营管理，凝心聚力。

菜百股份坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，将党的领导融入公司治理各个环节，切实将加强党的领导和完善公司治理统一起来。公司高度重视投资者关系管理与投资者权益保护，严谨高质开展信息披露工作，与利益相关方保持密切沟通合作，实现共赢发展。公司始终坚持将完善公司治理作为提质增效的重要手段，通过合规透明治理、完善风险管理，持续优化公司治理结构，建立高效内控体系，不断加强风险管理意识，让坚实的治理体系为公司高质量发展保驾护航。

这一年，我们聚焦绿色低碳发展，笃行致远。

近年来，国家高度重视全球气候变化，党的二十大明确提出了中国式现代化是人与自然和谐共生的现代化，强调了尊重自然、顺应自然、保护自然是全面建设社会主义现代化国家的内在要求。公司作为国有控股企业，牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，秉持勤俭节约之理念，将绿色环保之风巧妙融入日常运营之中，主动承担社会责任，为国家走绿色可持续发展道路添砖加瓦。

这一年，我们聚焦优质产品研发，精益求精。

菜百股份高度重视产品研发创新，并着力提升研发设计团队的专业水平，将设计理念深植于中华优秀传统文化，持续加强产品设计创新和品质创新。公司追求卓越品质，精雕细琢，设立多道产品检验机制，实现端到端的质量控制，全方位提供高质量的产品和服务，展现菜百风采，做对消费者负责的企业。

这一年，我们聚焦社会责任价值，以人为本。

企业不仅是推动经济发展的强大引擎，更是承载社会责任、塑造时代命运的关键力量。菜百股份以实际行动回应社会的殷切呼唤，携手各方共创共享美好未来。公司秉持“心比金纯”核心价值观导向，坚持以人为本的理念，致力于营造多元包容、和谐融洽的工作环境，提供多样化培训和激励，帮助员工实现个人价值。公司以行动诠释企业对社会的承诺，积极参与公益事业，关注弱势群体，以浩渺之志，务实之行，实现企业的可持续发展和社会价值的最大化。

未来，菜百股份将始终不忘初心，牢记使命，以创新的智慧，引领行业发展；大力践行国企社会责任，成为积极承担社会责任的企业典范；坚持合作共赢，携手各利益相关方实现可持续发展和绿色生态目标，书写菜百股份发展新篇章！

菜百股份党委书记、董事长

赵志良

责任专题一 牢记初心使命 谱写发展新篇

坚持党的领导 凝聚发展力量

党的领导是国有企业的“根”和“魂”，菜百股份始终坚持“两个一以贯之”，开创企业发展新局面。公司党委始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，按照上级党委及区国资委党委、金融街资本党委各项决策部署，坚决拥护“两个确立”，不断增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，聚焦“红墙先锋工程”和“双提升”工程，持续加强党的全面领导和全面建设，不断将从严治党向纵深推进。

菜百股份党委在深化国有企业改革发展和企业治理中充分发挥领导作用，以过硬的政治领导力为统领，充分发挥敏锐的市场洞察力、果敢的战略决断力、坚韧不拔攻坚克难的推进力，努力为区域经济、首都商业、珠宝行业发展贡献力量，努力使企业改革发展成果更多更广泛地惠及广大职工群众。

菜百股份党组织为党委建制，于2020年12月由党总支升格为党委，党委班子由9人组成，设书记1人，副书记2人，党委下设五个党支部。在企业发展的进程中，党委发挥把方向、管大局、保落实的作用，层层传导，压实党建责任，促进党支部发挥战斗堡垒作用、党员发挥模范先锋作用。

报告期末：

党委：1个；
党支部：5个；
党员：139人。

推动主题教育 增强党员意识

案例：主题教育部署动员活动

2023年10月10日上午，菜百股份党委组织召开了“学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作部署会”，并由公司党委书记、董事长赵志良进行了题为《学思想、强党性、重实践、建新功，深入实施“红墙先锋工程”和“双提升”工程，助力企业健康稳健前行》的党课宣讲。

本堂党课结合菜百股份企业实际，从三个方面展开，一是介绍习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容、创新理论、时代特色，以及新发展理念的内涵；二是强调主题教育开展的意义、要求、目标任务、主要措施以及要着力解决的问题；三是围绕“红墙先锋工程”和“双提升”工程，以推动企业发展规划落地为目标，贯彻落实好新发展理念，实现企业高质量发展。



● 主题教育部署会

案例：党员领导干部讲党课系列活动

为贯彻落实党中央关于在全党范围内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的工作部署，菜百股份党委作为第二批主题教育开展单位，结合企业实际制定了相关工作方案，并开展了党员领导干部讲党课系列活动。

公司党委班子成员在全体党员、干部、入党申请人范围内开展了党课宣讲，系列党课围绕主题教育着力解决的六方面问题，分别以理论学习、政治素质、廉洁自律、工作作风、调查研究、风险防范、责任担当、团员青年教育、中国式现代化菜百实践等主题展开，既有理论解读又有案例分享，既提出要求又介绍了具体做法，从不同角度对党员、干部、入党申请人进行了再教育、再培训。





● 党员领导干部讲党课

追寻红色记忆 传承红色基因

案例：赓续红色血脉 汲取奋进力量

2023年6月7日上午,菜百股份部分党员、团员参加了企业所在地北京市西城区牛街街道组织的红色主题教育活动,聆听开国将军吴烈之子、开国将军王耀南之子讲述父辈亲身经历的革命历史,传承红色基因,赓续红色血脉,汲取奋进力量,开启新的征程。

活动后,菜百股份党员、团员向两位老前辈以及两位老前辈的父亲致以崇高的敬意,大家纷纷表示受到了极大的触动和启迪,今天的幸福生活来之不易,要用信念和坚守,履行“请党放心,强国有我”的青春誓言。



● 聆听革命历史

案例：厚植爱国情怀 接受红色洗礼

2023年7月,为庆祝中国共产党102岁生日、深入学习贯彻落实党的二十大精神、加强党员理想信念教育,菜百股份党委组织全体党员参观了中国共产党历史展览馆,充分运用红色资源开展学习教育,带领党员接受精神洗礼、厚植爱党爱国情怀,促使广大党员进一步坚定理想信念、激发奋斗意志、保持恒心韧劲。



● 参观中国共产党历史展览馆

案例：致敬领袖 践行初心使命

随着学习习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育深入开展,在毛泽东同志诞辰130周年之际,为更好地引导党员干部学思想、强党性,更好地传承红色基因、凝聚奋进力量,深切缅怀毛泽东同志,菜百股份党委组织公司党委班子成员、各党支部班子成员到毛主席纪念堂瞻仰参观。

此次参观使在场的每一位党员都深受触动和鼓舞。在新时代的背景下,我们肩负着实现中华民族伟大复兴的历史重任,在迈向第二个百年奋斗目标的新征程中,菜百人必将坚守初心、不忘使命,时刻铭记为人民服务的宗旨,为企业贡献力量,为国家尽职尽责,并在实际工作中不断锤炼和提升自己的综合素质与能力。



● 参观毛主席纪念堂

案例：学习二十大 永远跟党走 奋进新征程

为坚持思想政治引领，深入学习宣传贯彻党的二十大精神，菜百股份团委开展以“学习二十大、永远跟党走、奋进新征程”的主题团日活动，共有 50 名来自公司各部门的团员青年代表参加了此次活动，接受红色教育，传承红色基因。在参观中国人民抗日战争纪念馆的过程中，大家自发讲解、积极讨论、主动学习，在体验式场景中学习了党史、新中国史，进一步了解中国人民抗日战争的伟大征程。

参观结束后，团员青年们转场至附近的绿堤公园，投入到植树护绿的环保活动中。在大家的团结协作下，新栽种的株株树苗迎风矗立，在春风的吹拂下焕发出盎然生机，构成了一道道靓丽的绿色风景线。活动过程中，虽然大家的双手和衣物都沾满了泥土，但也体会到了劳动的快乐，增强了集体荣誉感和自豪感，同时深刻领悟了“绿水青山就是金山银山”的环保理念，未来将用自己的实际行动为建设美丽家园贡献力量。



• “学习二十大、永远跟党走、奋进新征程”主题团日活动



• 各党支部召开警示教育大会



• 党风廉政风监督员会议

开展志愿活动 践行为民情怀

案例：文明路口值守 助力高考出行

6月7日，正值2023年高考首日，菜百股份“爱在菜百”志愿服务队的党团员们积极履行社会责任，以交通志愿者的身份参与到文明路口值守的活动中，为首都的交通疏导贡献力量。

清晨的阳光下，志愿者们手持醒目的红队旗，精神抖擞地站在各个重要的交通路口，有的劝阻闯红灯的行人与车辆，有的引导过往车辆礼让行人，有的帮助老年人安全过马路。这一系列细致入微的服务和疏导，不仅确保了交通的顺畅，更传递出一份对社会的关怀与温暖。

此次路口值守活动的意义深远，一是有效助力高考出行，避免交通拥堵，为考生营造便捷、舒心的交通环境；二是助力西城区创建高水平的全国文明城区，提升市民的文明交通意识，共同构筑了更加安全的道路交通环境；三是充分展示了菜百股份作为“全国文明单位”的责任与担当，以实实在在的行动回馈社会，促进社会可持续高质量发展。



• 文明路口值守

强化意识形态建设 抓好宣传阵地管理

党的二十大报告指出，意识形态工作是为国家立心、为民族立魂的工作。在过去的一年中，菜百股份党委高度重视意识形态工作，牢牢掌握党对意识形态工作的领导权，全面落实意识形态工作责任制，全力以赴打好意识形态“主动仗”。公司深入学习宣传贯彻党的二十大精神，通过开展各种形式的活动，推动“红墙先锋工程”落地见效，推进全员思想教育，筑牢宣传文化主阵地。

2023年，公司党委及各党支部累计开展活动85次，包括理论学习、党课宣讲、组织生活会、警示教育、参观党史展览馆、党员下基层活动等。

增强廉政建设 筑牢廉洁红线

菜百股份党委不断将全面从严治党向纵深推进，认真贯彻落实《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党纪律处分条例》、中央八项规定和市委、区委、上级党委廉洁自律的各项要求，结合企业实际，不断完善制度体系，构建长效机制，加强党风廉政建设，带好党风廉政监督员队伍，贯彻落实“双提升”工程，通过对党员、干部日常工作开展监督检查，织牢织密监督网，筑牢思想防线，增强底线思维。

报告期内：

共组织党员活动

85次

责任专题二 描绘服务蓝图 弘扬菜百精神

置身于快速变革的商业潮流中，菜百股份深刻领悟到客户服务不仅构筑了商业交流的坚实桥梁，更承载着企业文化与核心价值的深刻内涵。我们始终坚持以“心比金纯”为服务理念，以“做每个人的黄金珠宝顾问”为企业使命，为顾客提供宾至如归、细致入微的服务，用热情换来每一位顾客的满意。



● “最佳服务商”奖项

用心待客 以情经商

菜百股份秉承“以情经商，以质取胜”的经营理念，致力于打造“有文化、有情感、有温度”的首饰品牌，塑造以客户服务为核心的企业文化，无论是细致入微的服务细节，还是周到贴心的服务体验，都力求做到最好，让每一位客户感受到菜百的真诚与专业。

用心服务 真诚待客

2023 年春节期间，菜百股份各线下店铺到店客流量倍增，面对业务繁忙的紧张节奏，菜百人“识大体，顾大局”，秉承“以情经商，以质取胜”的经营理念，上下一心全力以赴投入到日常经营工作中，在各个岗位上挥洒汗水，有力地保障了春节市场的供应充沛、渠道畅通，为顾客提供贴心周到的服务，留下美好记忆，弘扬了菜百服务精神。



● 用心服务 真诚待客

体验升级 文化惠民

菜百股份贯彻落实北京市“博物馆之城”建设方针，以北京菜百黄金珠宝博物馆为依托，深化“馆店结合”文化营销模式，构建“菜百黄金珠宝文化学院”，把“黄金珠宝+文化+体验”融入业务场景中，促进商文旅深度融合，通过精品珠宝课程、非遗工艺传承、主题巡展、研学夏令营、流动博物馆等形式与不同圈层消费者持续互动，将科普文化带去百姓身边。



● 北京菜百黄金珠宝博物馆

提升效率 数智服务

公司深入挖掘数字化和智能化的潜力，运用先进的数字化和智能化技术优化客户服务流程，提高工作效率，为客户提供更加优质的服务体验。

智能化服务

菜百股份将 RFID 技术与智能奉客盘结合应用，通过智能设备进行商品展示与追踪，从而实现了多件商品的可视化对比，为顾客带来了全新的购物体验。



● 智能化服务

智能自助购物机

菜百股份研发设计的智能自助购物机，巧妙地将珠宝首饰产品与智能自助购物功能相结合，顾客只需轻触屏幕上的产品图片，便能快速获取详细信息和相关介绍，极大地提升了购物的便捷性和舒适度，实现了智能无人零售的新模式。



● 智能自助购物机

无微不至 贴心关怀

菜百股份心系特殊顾客人群，关爱社会弱势群体。公司深知特殊顾客在购物过程中面临的困难和不便，为了给特殊顾客提供更加贴心、便利的购物体验，公司始终坚持用心服务，通过全程专人陪伴、无障碍设施等方式，尊重并关心每一位特殊顾客的需求，竭尽全力创造一个温暖、舒适的购物环境。

数说 2023

经济绩效

营业收入	1,655,222.23 万元
归属于上市公司股东的净利润	70,678.75 万元
总资产	635,646.22 万元
基本每股收益	0.91 元 / 股
纳税总额	64,917.30 万元

社会绩效

员工总数	1,283 人
员工培训覆盖率	100%
对外捐赠	30 万元
员工志愿服务时长	约 5,000 小时



01 走进菜百股份

I 公司简介

北京菜市口百货股份有限公司是一家黄金珠宝专营公司，是商务部第一批命名的“中华老字号”企业，是西城区国资委的重要子企业。2021年9月9日，公司正式在上海证券交易所主板上市。

经过几十年的发展，菜百股份在黄金珠宝商品的原料采购、款式设计、连锁销售和品牌运营等方面积累了丰富的经验，是北京市场收入规模领先的黄金珠宝企业，也是国内黄金珠宝行业中直营收入规模领先、单店收入规模领先、线上线下全渠道经营的黄金珠宝专业经营公司。

作为以北京市为核心、华北地区领先的黄金珠宝专业经营公司，菜百股份是“全国文明单位”“全国质量诚信标杆典型企业”和“全国模范劳动关系和谐企业”，于2004年被授予“中国黄金第一家”的称号。同时，菜百股份是上海黄金交易所第一批综合类会员单位。



I 发展历程

- 1956 菜百股份前身菜市口百货商场成立；
- 1985 经中国人民银行批准《黄金内销零售许可证》成为北京市第一批经营黄金首饰的百货商场；
- 1992 销售破亿元，特色经营崭露头角；
- 1994 在国家倡导推动国企改革背景下，公司进行了公司化改制，成立菜百有限责任公司，并实现了主要骨干员工入股；
- 1997 北京市商业委员会授予菜百“京城黄金第一家”的牌匾和证书；
- 1998 通过 ISO9002 质量体系认证，成为北京市国有商业中第一家通过该项认证单位；
- 1999 在新中国成立 50 周年之际发售“千禧金条”；
- 2000 变更设立为股份公司，引入多元化社会资本，完成有限责任公司向股份公司的转制，实现国有资本放大；总店迁址，“不铺地毯铺未来，庆典经费献教育”，形成“万人空巷送菜百”的壮观景象，是轰动京城的新闻头条；自此开始，菜百在根植教育、捐资助学的路上一路前行，连续 24 年向北京青少年发展基金会捐赠善款，做青少年“梦想的接力者”，筑梦未来，捐助青少年教育项目、开展青少年文化科普建设；

- 2001 “菜百”首饰商标成功注册,“买首饰到菜百”深入人心;
- 2002 菜百是上海黄金交易所(以下简称“上金所”)第一批综合类会员单位之一,成功敲定黄金和铂金试营业交易第一单,上金所的成立,标志着中国黄金行业市场化的历史性变革;在全国首发贺岁金条,贺岁经济初现端倪;
- 2003 设立东安菜百首饰店,走出了连锁经营第一步;
- 2004 中国商业企业管理协会授予菜百“中国黄金第一家”称号;
- 2005 菜百成为中国金币特许零售商;
- 2006 中华人民共和国商务部授予菜百“中华老字号”牌匾、证书,成为第一批“中华老字号”企业;
- 2007 公司管理层成为全国珠宝玉石标准化技术委员会(TC298)委员和全国首饰标准化技术委员会(TC256)委员;
- 2008 作为 2008 年北京奥运会特许零售商,销售特许贵金属投资产品;
- 2009 中国商业联合会、中华老字号工作委员会授予菜百中国改革开放 30 年“中华老字号传承创新优秀企业”荣誉;
- 2010 成为黄金珠宝专业经营公司,百货业态全面退出,开启菜百首饰行业领军的辉煌篇章;
- 2014 成立电商子公司——北京菜百电子商务有限公司,进入全渠道、多元化、覆盖多地域的经营模式;

- 2015 作为当时唯一一家商业企业单位荣获首届北京市人民政府质量管理奖提名奖;实施信息化升级建设项目,全面提升企业信息化应用水平;
- 2016 荣获“第二届中国质量奖提名奖”;
- 2017 作为当时北京市唯一一家商贸企业,获批国家级服务业标准化试点项目;荣获“第二届北京市人民政府质量管理奖提名奖”;
- 2018 菜百股份总店、大兴、延庆、顺义分店四家店铺先后经“北京 2022 年冬奥会和冬残奥会组织委员会”批准,成为 2022 年北京冬奥会第一批特许商品零售店;
- 2019 11 月 28 日总店重装亮相,为消费者提供集“博物馆式的鉴赏、专业知识的普及、体验式的购物、个性化的定制”于一体的沉浸式购物体验;12 月通过国家级服务业标准化试点项目验收;
- 2020 8 月 27 日,中国证监会正式接收北京菜市口百货股份有限公司的首次公开发行股票并上市申请材料;公司总店正式通过北京市文物局备案,成为北京市国有博物馆——北京菜百黄金珠宝博物馆;
- 2021 7 月 22 日,顺利通过中国证券监督管理委员会第十八届发行审核委员会 2021 年第 78 次发审委会议;9 月 9 日,在上海证券交易所主板上市;
- 2022 公司组织机构调整,为更好扩大市场与精细化管理,新增连锁经营二部,负责北京市以外区域直营连锁门店运营;与多家机构、企业党组织开展共建,共同提升党建工作水平;启动“金色传承·希望之星”管理人才提升培训项目;实施数字化转型升级建设,一期项目成功上线;
- 2023 设立市场拓展二部,负责北京市以外连锁门店开发;三年一次的干部岗位竞聘、员工择优上岗顺利完成,为企业未来发展积蓄人才力量。

企业文化



业务布局

公司主营业务为黄金珠宝商品的原料采购、款式设计、连锁销售和品牌运营，通过主品牌“菜百首饰”和专注于古法黄金的子品牌“菜百传世”、专注于时尚轻奢珠宝的子品牌“菜百悦时光”，聚焦黄金珠宝消费需求，形成矩阵式品牌发展架构，设计、销售包括黄金饰品、贵金属投资产品、贵金属文化产品和钻石珠宝饰品等在内的全品类、多款式黄金珠宝商品，服务于广大、多样化的消费者群体。公司通过开展黄金珠宝钻石定制、个性化设计、首饰咨询、以旧换新等特色服务，为消费者提供高附加值的增值服务。

公司总店位于北京市西城区广安门内大街 306 号，同时也是一家在北京市文物局正式备案的博物馆——北京菜百黄金珠宝博物馆。公司拥有包括北京总店、覆盖华北等地区的几十余家直营连锁门店、银行渠道在内的线下销售网络，以及天猫菜百旗舰店、京东菜百首饰旗舰店、菜百首饰官方商城等十余个覆盖全国市场的线上电商销售网络，并设有深圳子公司和电商子公司，为消费者提供集“博物馆式的鉴赏、专业知识的普及、体验式的购物、个性化的定制”于一体的沉浸式购物体验。



荣誉时刻

公司荣誉

奖项颁发单位	奖项名称
首都精神文明建设委员会办公室/北京市市场监督管理局/北京市文化和旅游局/国家税务总局北京市税务局/北京市经济和信息化局/北京市商务局/北京市统计局/北京市工商业联合会	★ 北京市诚信品牌企业
北京企业联合会、北京市企业家协会	★ 第三十七届北京市企业管理现代化创新成果一等奖
共青团北京市委员会	★ 青年文明号
北京西城区委宣传部/西城区文明办	★ 北京市西城区建设更高水平的全国文明城区合作伙伴
首都精神文明建设委员会办公室/北京市城市管理委员会/北京市规划和自然资源委员会	★ 首都文明商户
北京市总工会、北京市应急管理局、北京市卫生健康委员会	★ 北京市“安康杯”竞赛优胜单位
北京市公安局西城分局	★ 2023年度西城区特种行业治安管理工作治保先进集体
北京市国有文化资产管理中心	★ 2023北京文化消费品牌榜年度文化消费示范力金榜
世界黄金协会	★ 金创——古法金 硬足金饰品2023联合推广商
国际铂金协会	★ 2023年度铂光异采启创奖
中国黄金协会	★ 2022年度中国黄金协会科学技术奖一等奖
中国珠宝玉石首饰行业协会	★ 2023中国珠宝玉石首饰行业协会科学技术奖-技术创新应用奖一等奖
中国珠宝玉石首饰行业协会	★ 2023中国珠宝玉石首饰行业协会科学技术奖-产品创新奖三等奖
国家珠宝玉石质量监督检验中心 (NGTC)/中国珠宝玉石首饰行业协会 (GAC)	★ 2023年第十一届印珠宝首饰设计与制作大赛杰出贡献奖
中国质量检验协会	★ 全国产品和服务质量诚信品牌
中国质量检验协会	★ 全国质量诚信标杆企业
中国质量检验协会	★ 全国黄金珠宝行业质量领先企业

02 ESG 管理

ESG 治理

党的十八大以来,国家多次强调了企业社会责任的重要意义,将“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念与企业社会责任理念相融合。菜百股份作为“中华老字号”企业,始终坚持把社会责任摆在首位,积极履行 ESG 职责,努力回馈社会,为社会发展贡献“菜百”力量,发挥好国有企业的带头作用。

公司作为 ESG 建设的推动者之一,参与了国内首个《企业 ESG 披露指南》(T/CERDS 2-2022)与《企业 ESG 评价体系》(T/CERDS 3-2022)团体标准的起草,贡献了公司在 ESG 领域的深度实践探索经验。



● 菜百股份 ESG 荣誉

公司一直以来积极响应国家号召,持续推进 ESG 管理工作,将 ESG 理念融入公司日常经营的各个方面,在发展自身业务的同时,致力于推动社会发展,携手公司各利益相关方共赴可持续发展的美好未来。

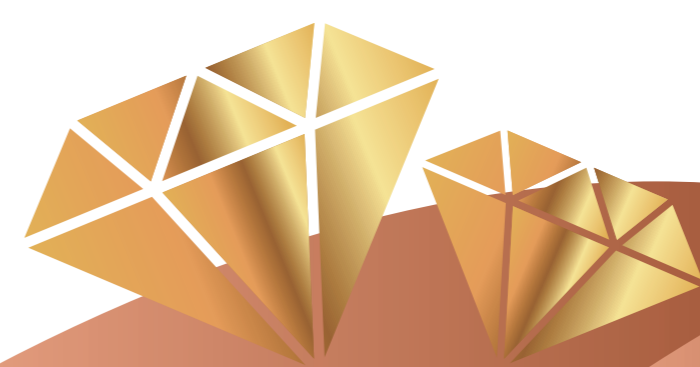
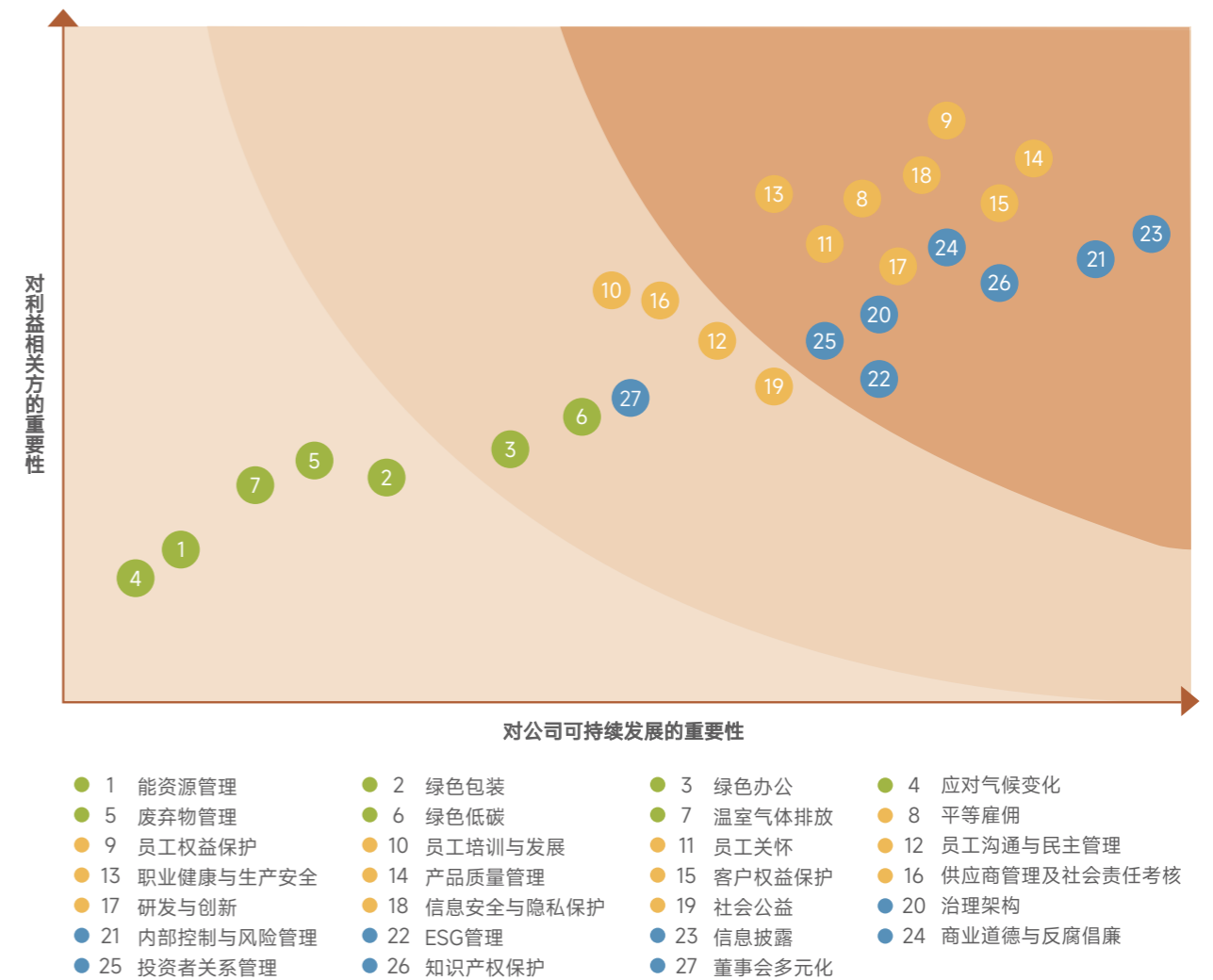
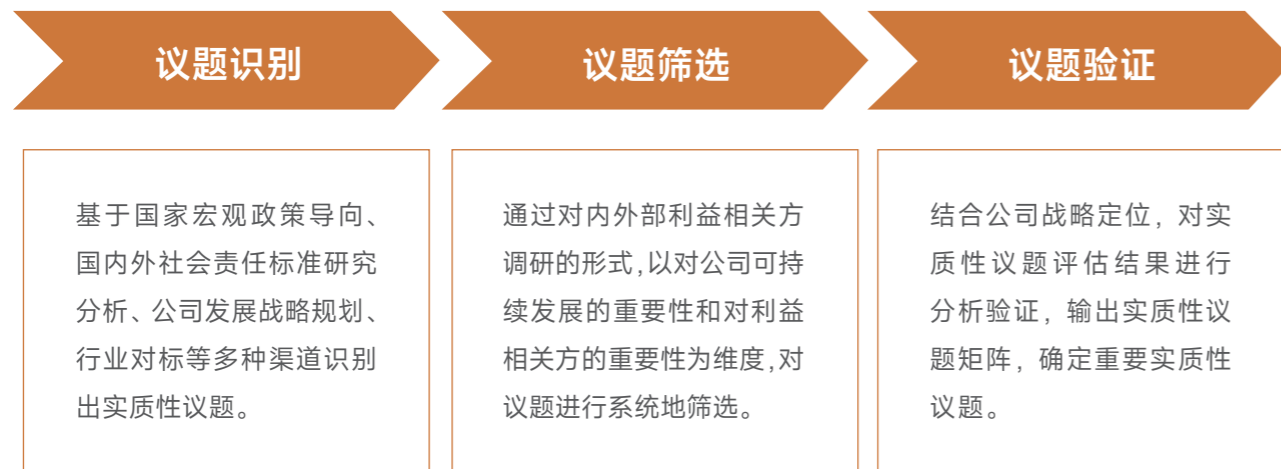
利益相关方沟通

菜百股份高度重视与各利益相关方的沟通与交流,积极构建常态化、多元化的利益相关方沟通机制,与各利益相关方建立紧密联系,通过更多渠道、更多方式获取利益相关方的意见反馈,精准回应利益相关方关注的问题。

利益相关方类别	诉求与期望	沟通渠道	回应措施
政府或监察机构	服务国家战略 合规经营 商业道德及反腐败 依法纳税	组织培训 信息披露 监督检查	响应国家政策号召 强化企业合规管理及经营 积极纳税 加强与政府合作联系
股东	权益保护 风险管理 企业透明度	股东大会 邮件沟通 定期报告 调研 投资者热线	持续提高经营业绩 建立风险管理机制 健全治理体制 提高信息披露透明度
员工	员工福利 员工关怀 员工晋升 员工培训	职工代表大会 面对面沟通 走访慰问 领导干部接待日	完善培训及晋升机制 完善薪酬管理制度 定期体检和安全生产
客户与消费者	产品质量 优质服务 保障客户权益	客户满意度调查	完善产品质量与服务管理体系 制定信息安全管理办法 建立负责任营销
供应商	合作共赢 供应链管理 公平采购	开展项目合作 供应商培训 供应商考核	建立供应链管理制度 落实合规采购制度
媒体	信息披露 沟通顺畅	媒体采访 新闻发布	公共渠道及时公开信息 建立媒体沟通制度
社区及公众	改善民生 公益慈善 社区发展与支持	开展公益项目 帮扶慈善事业 党员回社区报到	进行社会捐款 积极开展社会公益活动 开展志愿者服务

实质性议题评估

公司对标国内外 ESG 相关标准以及同行业议题披露事项，基于可持续发展宏观环境和自身发展规划，遵照实质性、完整性和利益相关方参与性原则，结合利益相关方期望，针对“环境、社会、公司治理”三个层面，开展线上问卷调查，深入了解各方诉求，对报告期内重要议题进行识别和评估，从“对菜百股份可持续发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，形成菜百股份 2023 年实质性议题矩阵。





03

精益管理 护航企业行稳致远

合规经营 稳健治理

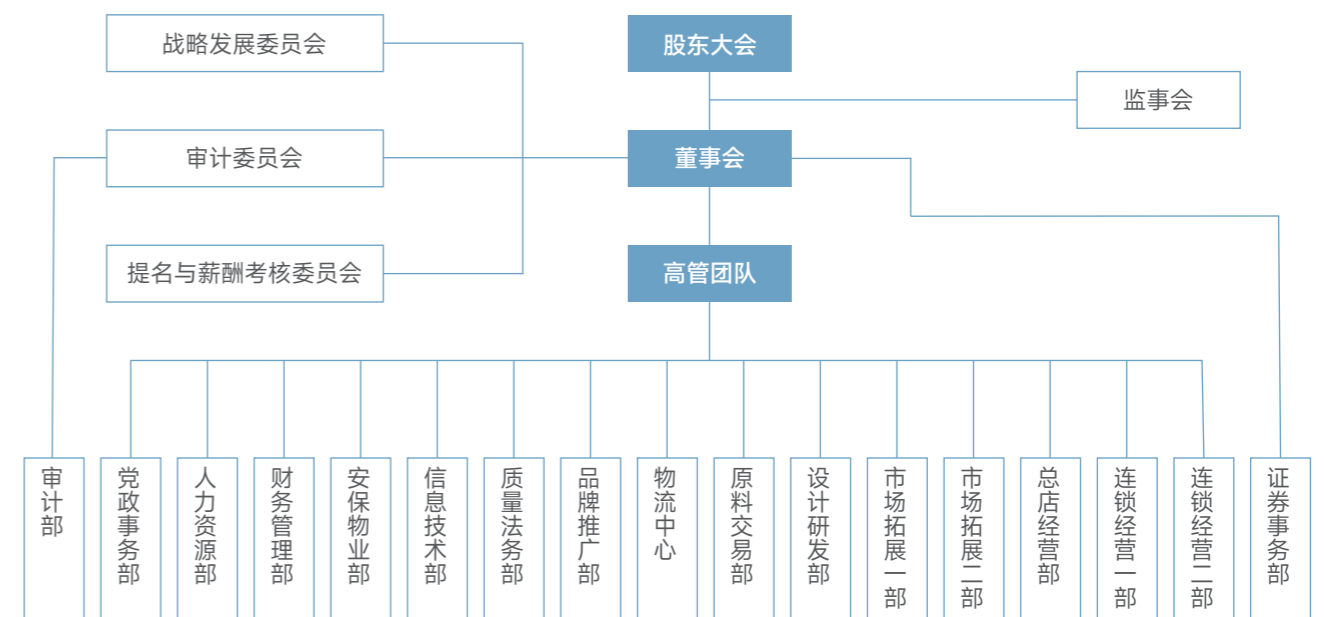
治理架构

菜百股份严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规与规范性文件的要求,立足公司与行业实际,不断优化完善公司治理体系,建立由股东大会、董事会、监事会及经理层组成的现代公司治理架构,明确各管理层级的权责范围与工作程序,进一步提高公司规范运作水平,优化公司治理效能,确保公司合规、稳健、高效、持续发展,切实保护公司各利益相关方的合法权益。



• “2023 年度上市公司董办优秀实践案例”奖项

作为国有控股上市公司,菜百股份将党的领导融入公司治理各个环节,持续探索和完善中国特色现代国有企业制度。公司严格落实“两个一以贯之”的重要指示精神,通过“党建进章程”的顶层设计和党委、董事会、管理层“双向进入、交叉任职”的领导体制以及“重大事项,讨论前置”的决策程序,健全国资监管和上市公司监管两条线双合规的管理机制,充分发挥公司党委在公司治理结构中“把方向、管大局、保落实”的领导核心和政治核心作用。



• 菜百股份组织架构图

制度体系

在监管法规体系日臻完善的背景下，公司紧跟监管步伐，深度关注监管动态，证券事务部紧密结合公司实际，对新出台的法规进行深入研究，协同外部律师团队梳理编制新规要点解读备忘录，跟进落实新规要求，形成以《公司章程》及三会议事规则为核心，涵盖信息披露管理、关联交易管理、募集资金管理、内部控制、投资者关系管理等配套制度构成的立体化体系。同时，向公司董监高及关键业务部门负责人传递监管规定，组织其参加各类培训，提高“关键少数”合规意识，提升其履职能力，为更好地落实各项制度奠定基础。

子公司治理

根据控股子公司视同上市公司管理的要求，菜百股份对控股子公司的三会运作、董监高团队任职、重大交易、利润分配等核心事务进行规范管理，积极协助子公司梳理合规要点，关注过程管理，确保重大事项审议与决策的各个环节均符合规范。此外，公司还着力推动子公司的内部控制和风险防范机制的建设，在保障子公司经营独立性和自主性的基础上，对其进行指导监督，以确保公司整体的规范运作和可持续发展。

权责分明 运作高效

菜百股份依据相关法律法规，建立起由股东大会、董事会、监事会、经理层共同组成的“三会一层”治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构之间权责分明、有效制衡、协调运转的运作机制，保证公司合规有序地运行。



股东大会

股东大会是公司的最高权力机构，公司严格按照相关法律法规及《公司章程》《股东大会议事规则》的要求规范运作，依法行使决定公司经营方针、投资计划、批准利润分配方案等重大事项的职权。



● 菜百股份 2022 年年度股东大会

董事会是公司的经营决策机构，公司依据相关法律法规及《公司章程》《董事会议事规则》的要求规范董事会议事方式和决策程序，促使董事和董事会有效地履行其职责，提高董事会规范运作和科学决策水平。董事会对股东大会负责，向股东大会报告工作、执行股东大会的决议，依法行使企业的经营管理权。

公司秉持董事会多元化、专业化政策，充分考量候选人任职资格的合规性、行业专业背景、个人资历、履职能力等方面。公司第七届董事会由 9 名成员组成，其中独立董事 3 人，非独立董事 6 人；男性董事 6 人，女性董事 3 人。

董事会下设战略发展委员会、提名与薪酬考核委员会、审计委员会三个专门委员会，专门委员会对董事会负责，各专门委员会各司其职，依照公司章程和董事会授权履行职责。



● 菜百股份第七届董事会第八次会议

2023 年：

共召开股东大会 2 次；

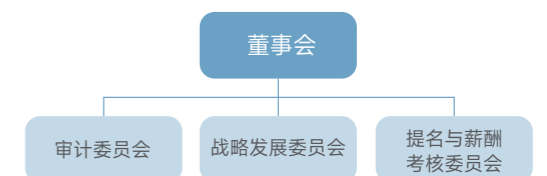
审议议案 12 项。

2023 年：

共召开董事会 6 次，审议议案 26 项；

共召开 5 次专门委员会会议，

审议议案 18 项。



● 菜百股份董事会专门委员会

监事会

监事会作为监督机构，严格执行相关法律法规及《公司章程》《监事会议事规则》的规定，积极发挥对合规、风险管控、内控制度建设和重大事项的监督作用。公司监事恪尽职守，对全体股东负责，依法检查公司的财务状况，对公司董事、高级管理人员履职的合法合规性进行监督，为公司稳健长远发展提供保障。

2023年：

共召开监事会 5 次；

审议议案 20 项。

风险预控 内控合规

内部控制

内部控制如航船之桨，驱动企业稳健前行，筑牢发展之基。菜百股份按照《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，充分考虑公司行业与业务特点和管理要求，结合公司实际情况，搭建了公司内部控制体系框架，并不断完善、强化内部控制管理机制，建立起合规的防护之墙。

公司在董事会下设立审计委员会，审计委员会负责审查公司内部控制，监督内部控制的有效实施和内部控制自我评价情况，协调内部控制审计及其他相关事宜。审计部对董事会及审计委员会负责，独立行使审计职权，不受其他部门和个人的干涉，根据《内部审计工作制度》的要求，负责公司内部审计工作，包括监督和检查公司内部控制制度的执行情况，评价内部控制的有效性，提出完善内部控制建议，定期与不定期地对财务、内部控制、重大项目及其他业务进行审计和例行检查，控制和防范风险。审计部对监督检查中发现的内部控制重大缺陷，有权直接向董事会及审计委员会、监事会报告。公司审计部的独立，进一步完善了公司的内部控制和治理结构，促进和保证了内部控制的有效运行。

公司每年聘请会计师事务所对年度财务报告内部控制的有效性进行审计，并对内部控制出具鉴证报告，加强公司内部审计建设。2023 年度，菜百股份对自身内部控制有效性进行了涵盖公司运营管理的各个方面的自我评价，于内部控制评价报告基准日，未发现财务报告、非财务报告内部控制重大缺陷、重要缺陷。

风险管理

菜百股份把风险管理融于企业文化之中，建立了明确的风险管理政策和流程，包括风险管理的责任分工、流程设计、风险报告和风险应对措施等，确保风险管理工作有序进行。

公司各部门设立专门的风险管理人员，负责风险管理工作，每年对本部门的风险与机遇进行识别收集，填写《风险与机遇记录表》，并由审计部对各部门的风险与机遇记录表进行汇总、评估，提炼出公司风险与机遇评估表。公司建立持续的风险监控机制，及时跟踪和监测风险的变化，确保风险管理工作的及时性和有效性，针对不同类型的风险，制定相应的防范措施，来降低风险发生的可能性和影响程度。同时，公司建立健全风险报告机制，向公司高层管理层和董事会定期报告风险情况。2023 年内部审计中未发现重大和重要缺陷，一般问题均已整改，整改率 100%。

2023年：

完成专项报告 13 个；

在对风险点检查的基础上完成 2 个专项报告；

审计发现问题整改率 100%。

关联交易

菜百股份依据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规和规范性文件以及《北京菜市口百货股份有限公司章程》的规定，制定了《关联交易管理制度》，该制度的实施有效规范了公司的关联交易管理，明确管理职责和分工，维护了公司股东和债权人的合法利益，特别是中小投资者的合法利益，保证公司与关联方之间订立的关联交易合同符合公平、公正、公开的原则，为企业的长远发展奠定坚实基础。



守正廉洁 厚德载物

廉洁从业,不仅是职业道德的要求,更是法律义务和社会责任。员工只有坚守廉洁从业的底线,才能树立良好的职业道德形象,从而帮助公司赢得社会的尊重和信任。为此,菜百股份致力于打造诚信、透明、廉洁的商业道德环境,对商业贿赂等行为采取零容忍的态度。

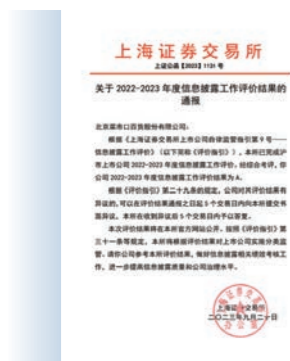
为确保公司纪律的严格遵守和维护公司的整体利益,菜百股份每年都会对党员、干部进行评议,其中廉洁从业和合规执业是最为重要的考核内容。这一考核机制的实施,不仅能够全面评估党员、干部的合规意识和行为表现,还能将考核结果与其绩效奖励、晋升机会等直接挂钩,有效激励党员、干部更加注重廉洁与合规,确保公司的各项规定得到有效执行。

除绩效考核外,公司还高度重视廉洁从业的文化建设。公司党委、纪委、人力资源部、质量法务部等相关部门定期对员工开展廉洁教育和培训,加强员工的廉洁意识和法律意识。公司落实“五位一体”监督检查机制:纪委统筹规划,紧盯关键环节、关键岗位;党风政风监督员每月进行监督反馈、每季度开展纪检工作沟通会;通过流程把控、权限梳理实现“制度管人、流程管事”;审计部积极参与公司各重要项目的招投标、监盘等工作;党政事务部定期开展综合检查,确保各项要求落实到位。同时,纪委设立意见箱、电子邮箱和专线电话等,搭建廉洁举报平台,鼓励员工举报腐败行为,保护举报人合法权益,防止其个人信息被泄露。

披露规范 信息透明

加强信息披露工作,是企业稳健发展的内在要求,也是市场公平交易的基石。真实、准确、完整、及时、公平的信息披露能够提高企业的透明度,增强市场信心,降低信息不对称所带来的风险,维护投资者权益。

为进一步加强信息披露管理工作,菜百股份制定了《信息披露管理制度》,规范公司的信息披露行为,确保信息披露的公平性,保护投资者的合法权益。根据《信息披露管理制度》,公司建立了事前沟通,事中复核,事后跟进的信息披露工作机制,梳理形成重大事项触及信息披露清单、公告要点控制表、披露文件清查单等,与内部相关部门及外部信息披露义务人建立了及时有效的沟通机制,通过对信息披露触发时点、公告内容真实准确完整、披露后阶段性进展跟进等关键节点的控制,持续提升公司信息披露工作合规高质。



● 获得上交所信息披露工作“A”类评价



● 第 25 届上市公司金牛奖之金信披奖

2023 年:

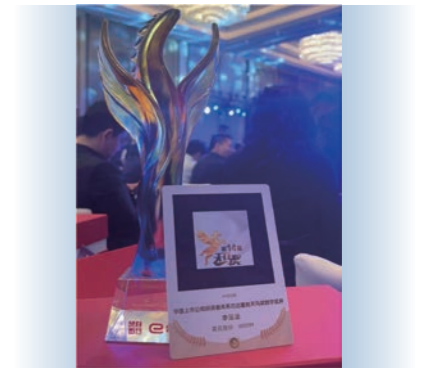
共披露 **41** 份公告,

其中定期公告 **4** 份,

临时公告 **37** 份。

护航投资 融洽互信

投资者关系管理是公司合规经营中不可或缺的一环,菜百股份依据相关法律法规,制定了《投资者关系管理制度》,秉持诚信、透明、互利的原则,积极维护与投资者的良好关系,促进与投资者之间的良性互动,增进投资者对公司的了解和认同,切实保护投资者特别是中小投资者的合法权益。



● 第十四届天马奖投资者关系杰出董秘奖

投资者沟通

菜百股份始终将与投资者的沟通作为重要工作,建立了多渠道的双向沟通机制,致力于与投资者进行深入的交流。通过年度、半年度和季度业绩说明会,公司向投资者详细展示了公司的经营业绩和未来规划;同时,通过“董秘讲年报”视频,更为生动形象地解读了公司的全年业务状况和未来发展方向,帮助投资者更全面地了解公司的经营成果、财务状况和重大事项,也为他们提供了更丰富的信息来源。此外,公司一直以真诚、开放的态度邀请投资者通过股东大会、实地调研、上证 e 互动平台、线上交流会、投资者热线及邮箱等多种方式,深入了解公司、发现公司潜在价值。



● “2022 年报业绩说明会优秀实践”奖项

菜百股份积极参与券商策略会和行业交流活动,主动向资本市场展示公司的价值,与投资者共同成长。同时,证券事务部及时梳理投资者关注热点和意见建议,呈报董事会及管理层,使公司更好地了解投资者需求和期望,促进公司持续优化经营管理工作。

2023 年:

举办业绩说明会 **3** 次

投资者问题回复率 **100%**

接待投资者调研 **39** 次

E 互动与投资者互动 **7** 次

案例：业绩说明会



● 菜百股份 2022 年度暨 2023 年第一季度业绩说明会

案例：“股东来了”投资者教育宣传活动



● “股东来了”投资者教育宣传活动

案例：“我是股东”投资者走进菜百股份

2023 年 11 月 20 日，上海证券交易所联合中邮证券组织开展“我是股东”走进菜百股份交流活动。本次活动由中国证监会投保局指导，上海证券交易所、中邮证券主办，中邮证券北京宣武门营业部组织中小投资者到公司参观调研，投资者与公司领导进行了深入交流，活动反响热烈，得到了投资者的广泛好评。



● 投资者交流活动

投资者保护

作为一家具有深厚社会责任感的国有企业，菜百股份始终将投资者权益保护放在首位，积极响应监管机构和自律性组织的倡议，投身于各类投资者保护活动中。公司通过普及投资知识、揭示投资风险、推动投资者教育等方式，帮助投资者提升自身专业素养和能力，提高投资者的权益保护意识，使投资者更好地理解市场、关注风险并规避风险，有效减少了盲目跟风和投机行为，充分体现了国企担当，为构建健康和谐的资本市场生态做出了应有的贡献。

投资者回报

菜百股份十分重视投资者回报，一直秉持着为投资者创造价值的理念，不断提高经营业绩，与投资者共享公司经营成果，切实维护投资者合法权益。公司积极落实现金分红政策，坚持公平、公开、公正、透明、可持续的原则，为股东提供长期、稳定的回报。

公司上市以来，每年进行现金分红，2021、2022 年度累计分红金额近 6.38 亿元，充分证明了公司具有稳定且持续的盈利能力，也彰显了公司对投资者回报的高度重视、为投资者提供良好回报的能力和自身的投资价值。未来，公司将与投资者建立更加紧密的双向沟通渠道，携手共绘美好篇章。

分红年度	现金分红(元)	分红年度合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润(元)	占合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的比率
2022 年度	357,777,788.00	460,126,934.09	77.76%
2021 年度	280,000,008.00	363,952,771.08(追溯调整前)	76.93%



04

节能降碳 保卫绿色星球

| 能源永续 智领未来

能资源管理

菜百股份深刻意识到能资源是企业的血脉,更是社会的命脉。为此,公司致力于精细化能资源管理,积极响应国家节能减排号召,以实际行动践行绿色发展理念,确保企业脉搏的稳定跳动,为企业长远发展注入绿色动力。

菜百股份以国家提出的“能耗双控”政策为重要导向,将其视为企业可持续发展的关键准则,制定了《能源管理规范》,力求降低能源消耗,提升能源利用效率,为国家的绿色发展目标贡献一份力量。

物料管理

为了进一步完善公司的物料管理,菜百股份制定了《产品管理部物料管理制度》,使生产成本得到有效控制,降低损耗,实现物料利用效益最大化。

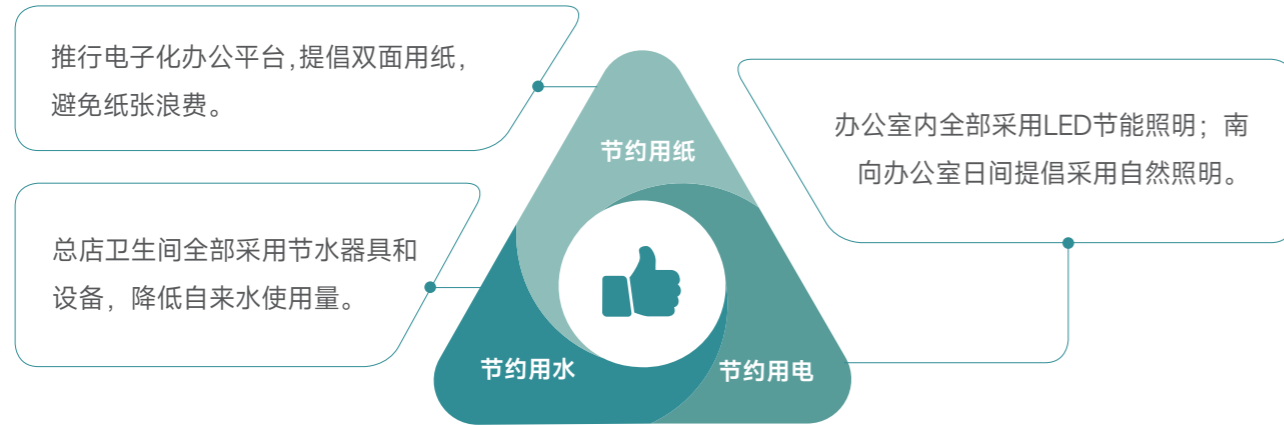
| 绿意运营 低碳领航

绿色办公

生态之治,贵在持之以恒;低碳之路,共谋方能致远。菜百股份始终秉承勤俭节约的美德,将绿色环保理念融入日常经营工作中,坚守再利用、再循环使用的环保理念,优先采用可循环使用的办公用品,提升资源使用效率,降低日常办公成本,营造绿色健康的办公环境,塑造绿色企业之典范。



菜百股份绿色办公举措：



环保措施

菜百股份深入贯彻节能降碳理念,坚守绿色低碳的运营之道,不断推进环保改造项目,落实各项环保措施,竭力减少对环境的影响,用行动诠释对美好环境的追求与承诺,为构建绿色未来画卷添上浓墨重彩的一笔。

节能降耗

报告期内,菜百股份坚定不移地践行绿色发展理念,将节能降耗视为企业发展的重要使命,坚持节能降耗的管理,将其融入日常工作的每一个环节,致力于提升能源利用的效能,为推动可持续发展贡献坚实力量。

- 公司空调冷却采用变频系统,根据温湿度实时调整冷却塔风扇转速,控制冷却水蒸发量;
- 公司空调全面使用变频主机,并采用楼宇自动化控制系统,确保办公区域的节能高效;
- 总店货场和办公区一律采用高效能的LED照明系统;
- 扶梯和直梯配备先进的变频控制系统,能够根据实际客流量自动调整运行速度,减少电能损耗。

隔音降噪

为降低公司总店精密空调室外机的运行噪音对环境的影响,菜百股份聘请专业的隔音降噪施工公司,对设备进行隔音降噪改造,进一步降低对环境的影响。



• 精密空调室外机隔音降噪改造前



• 精密空调室外机隔音降噪改造后

垃圾处理

推行垃圾分类不仅需要政府的宏观调控和相关部门的努力,更需要每一个社会主体的参与。作为一家有责任感的企业,菜百股份积极响应国家号召,将垃圾分类纳入日常运营中,制定了《垃圾分类管理制度》,该制度的实施能够更科学地管理各类垃圾,避免资源的浪费和环境的污染。公司配置了分类垃圾桶,每日有专人负责清理,确保垃圾及时、有序地处理。此外,公司每年与专业清运公司签约,确保生活垃圾和厨余垃圾得到专业、高效的清运,致力于为顾客提供一个整洁、舒适的购物环境,让每位来访者和员工都能感受到公司对于环境卫生的重视与用心。



• 分类垃圾桶

菜百股份将始终秉承“以情经商，以质取胜”的经营理念，大力践行“做每个人的黄金珠宝顾问”的企业使命，坚持“心比金纯”的服务理念，为消费者持续提供优质的黄金珠宝商品及服务。

精益求精 与时偕行

数字化转型

随着科技的快速发展和市场竞争的加剧，数字化转型已成为企业持续发展的必然选择。针对黄金珠宝业而言，数字化转型是公司在激烈竞争和不断变化的市场环境中保持竞争力的关键。通过建立数字化营销平台、利用大数据分析、开展数字化销售、优化数字化供应链等方式，可以提高消费者对品牌的认知度和信任度，为消费者提供更加便捷的购买体验，满足消费者的多元化需求。



• 2023年数字化转型典型案例

数字化转型团队

菜百股份始终坚持数字化转型驱动企业现代化、智能化、高效化发展，公司数字化转型创新工作室被北京市西城区总工会评为“区级职工创新工作室”；自主设计研发的智能奉客盘目前已经获得2项专利证书，1项软件著作权证书。



• 区级职工创新工作室

数字化转型成果

近年来，公司持续推进数字化转型项目建设，在黄金珠宝行业的数字化建设已经取得了显著的成果，目前已基本形成一个中心系统，两种展现形式，三层应用平台，四类服务对象的整体信息化体系。

在销售端，公司结合新技术、物联网技术和大数据应用，开发了智能奉客终端，可更好地了解消费者的消费动态和喜好，将销售端数据整合到设计端，为产品开发提供支撑；在场景端，实现自助购物机升级；在物流端，打造智能化、自动化的流水线。与此同时，公司还应用RFID、数字孪生等技术，进一步实现财务与门店的精细化管理，提高市场推广的精准度，提升品牌影响力。

05

匠心产品

推动行业共同进步

案例：智能奉客盘

菜百股份将 RFID 电子标签技术与智能奉客盘进行绑定结合，顾客在购物时，将捆绑了 RFID 电子标签的商品放置在智能奉客盘上，该设备可同时实现商品图片展示、文化寓意介绍、意向商品对比、手机在线支付等一系列销售辅助功能，提升顾客购物体验。同时，通过收集商品的试戴数据并结合销售数据，公司可以提供更准确、全面的市场端反馈，促进采购端的决策，实现了从供应链到门店的全流程效率和管理精细度的提升。



● 智能奉客盘

案例：智慧物流建设

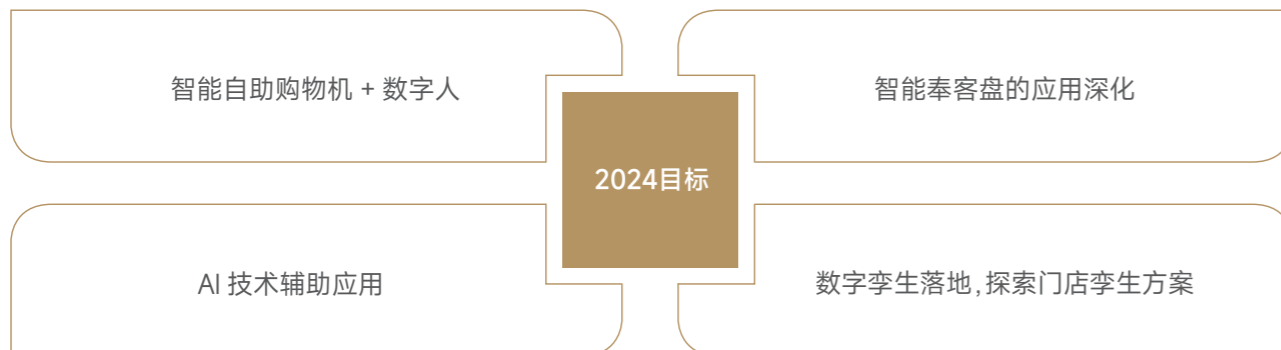
菜百股份依托智慧物流中心建设，将专业的仓储管理系统与自动化设备结合运用，通过深度融合系统和业务，实现仓内拣货作业的规范化和标准化，规划拣货动线，提高拣货效率。同时，通过部署自动化设备，如传送带、自动塑封机、盒盖包装机等，有效提升发货效率。智慧物流系统的建设，不仅提升了仓库操作的效率和准确性，还进一步优化了物流作业流程，提高了发货的速度和准时率。



● 自动化设备

数字化转型目标

未来，菜百股份将继续在数字化转型的道路上砥砺前行，大力推动现有智能化设备与新兴技术相结合，实现公司信息化技术升级，为黄金珠宝行业的发展注入新的活力，引领黄金珠宝零售行业加“数”前行。



研发创新

菜百股份高度重视产品的自主设计研发，深入挖掘首饰文化，持续关注消费者喜好，现已推出包括“菜百东方花园”“菜百 LOVIN 恋意”“菜百传世·轻舞飞扬”“菜百传世·家和祥瑞”等多个自主产品系列，持续丰富产品款式。后续，公司将进一步加大自主设计研发力度，提高产品款式的创新性、产品外观的设计感、产品寓意的文化内涵，提升公司自主研发水平。



● 自主设计研发产品图



● 外观设计专利证书

案例：专家授课 用心栽培

菜百股份积极推动研发设计团队建设，致力于首饰设计师、陈列师的培养，开展首饰设计师职业技能培训，带领设计师参加各类比赛、展会、调研，让设计师在工作中得到锻炼，学习真正适用于企业和市场的技能。目前，菜百设计师全员获得珠宝首饰职业技能鉴定指导中心颁发的“首饰设计师”职业技能等级证书(三级)。



● 设计师培养课程

案例：文化融合 创意研发

2023 珠宝科技创新大会于广东佛山顺德正式开幕，旨在深入贯彻国家创新驱动发展战略，通过对珠宝行业科技创新领域和设计创新领域的新成果、新理念、新方法的展示交流，突出科技创新和设计创新在实现珠宝行业高质量发展中所发挥的重要作用。

菜百股份自主研发的“智慧销售电子奉客工具解决方案”荣获技术创新应用一等奖，“菜百 X 中国火箭项目合作”自主设计产品荣获产品创新三等奖。其中，“菜百 X 中国火箭项目合作”结合公司在黄金珠宝领域的专业研发能力，让航天成果与科技水平通过贵金属文创产品这一载体得到了很好的呈现，展示了菜百股份在老字号创新、品牌文化特色提炼、产品创意研发等方面的聚焦融合，诠释了有文化、有情怀的“菜百首饰”品牌内涵。



● 菜百股份荣获中宝协科学技术奖

案例：走进展会 展示成果

10月26日，2023 中国国际珠宝展在京开幕，菜百股份携数字化转型创新成果华丽亮相。智能奉客盘利用射频读取技术将销售系统转向移动端，实现了丰富的产品展示和快捷的支付收款等工作；菜百 AI 辅助设计平台可通过输入文字描述生成含有相应元素的创意首饰图片，是对于 AI 技术在辅助产品设计方面的一项探索和尝试，旨在通过全新的互动式体验，让参观者更加直观地感受黄金珠宝的魅力与价值；数字人直播通过虚拟人物的呈现和互动，为观众提供了一种全新的娱乐和参与体验。

未来，菜百股份将在发展的过程中不断传承与创新，用年轻化的语言释放出中国品牌的文化自信，为黄金珠宝行业发展持续注入动力。



● 菜百 AI 辅助设计平台

质量保障

菜百股份始终视质量为公司发展的生命源泉，对质量管理的关键过程进行把控，对服务和流程的主要流程进行控制，确保菜百服务和商品质量的可靠性。同时对公司的商品质量、计量器具、明示、宣传文案等进行巡检和审查，确保商品质量可靠性，保证宣传合法性，保障运行合规性。在长期的特色经营中，菜百股份严格执行 ISO9001 国际质量认证标准，对每件黄金珠宝首饰实行“四方面、七环节”的检测制度。在国家质检机构的历次抽检中，抽检的“菜百首饰”商品合格率达到100%。报告期内，公司荣获“全国黄金珠宝行业质量领先企业”“全国产品和服务质量诚信品牌”等奖项。



● 质量管理体系认证证书

案例：菜百股份“3.15 质量、法律”培训

2023年3月，在“3.15国际消费者权益日”到来之际，菜百股份开展3.15系列主题培训，对公司及各分、子公司员工进行了专项培训，包括商品质量培训和法律培训两大主题。

培训人员针对首饰常见问题、售后保养知识以及《消费者权益保护法》《广告法》等内容进行了详尽的普及。通过此次培训，全体员工对商品质量知识、法律法规知识有了更为丰富和深入的了解，质量意识和法律意识得到了显著增强。



● “3.15 质量、法律”培训

知识产权保护

知识产权是企业发展和创新的重要保障和推动力量。菜百股份密切关注知识产权的保护和管理，严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，不断完善公司知识产权管理体系，保护各相关知识产权不受侵犯。截至报告期末，公司共拥有注册商标 389 件，专利授权数 114 件。

2023 年：

新增注册商标 **22** 件

新增授权专利 **38** 件



案例：加强合作交流 分享实践经验

2023 年，菜百股份积极与北京市知识产权局、西城区人民法院、北京商标协会等单位开展老字号商标保护等知识产权方面的学习与交流，不断学习和分享最新的知识产权保护策略和实践经验，以更好地保护公司的创新成果和合法权益。



● 知识产权相关交流会

| 诚信为本 服务至上

客户服务

菜百股份始终秉持“心比金纯”的服务理念，制定了《接待咨询服务规范》《营业员服务规范》《顾客回访服务规范》《投诉处理服务规范》《对特定群体接待服务规范》等一系列制度规范，推出涵盖售前顾问、售中陪伴、售后增值的33项服务承诺，涵盖了产品品质、购物环境、售后服务等多个方面，确保每一位客户都能在公司体验到温馨、专业的服务。

◆ 责任营销

责任营销的意义在于企业能够做到遵纪守法、不虚假宣传、真实客观地给社会 and 消费者提供优质的产品和服务。菜百股份是北京家喻户晓的黄金珠宝品牌，如今不仅是顾客身边的黄金珠宝顾问，同时还肩负着黄金珠宝文化的传承与推广责任。因此，公司坚决遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规，保障营销信息的真实、透明、准确、全面，切实保护客户合法权益。

对于经营活动中的产品、品牌宣传行为，菜百股份全力保障宣传资料的科学、客观、合规。报告期内，公司定期对员工开展负责任营销培训，利用早会时间向全体销售人员进行培训；针对新品，公司积极开展全员知晓新品手册培训活动，增强员工合规宣传、负责任营销的意识，维护企业形象。

◆ 售后服务体系

菜百股份作为珠宝首饰行业的领军企业，深知售后服务对于客户的重要性。因此，公司致力于打造一套全面、周到的售后服务体系，提供全方位、专业、贴心的服务，让客户感受到菜百股份的诚信和专业。



精湛技艺 专业售后服务团队

随着黄金新工艺的飞速发展，公司售后部门紧跟时代步伐，培养出一支具备工匠精神的售后服务团队。他们不断探索维修技巧，提升修理水平，力求满足顾客的现场修理需求。



关注服务细节 暖心服务无处不在

公司售后部门注重服务细节，随时关注消费者需求，针对消费者在佩戴首饰过程中遇到的种种困扰，都会提供耐心细致的帮助，让消费者感受到家的温暖。



多样化售后服务项目 满足消费者多元化需求

公司为消费者提供丰富多样的售后服务项目，包括首饰清洗、修理、以旧换新、咨询、包装等，覆盖了消费者在购买、佩戴、保养首饰过程中的各类需求，使得消费者能够轻松应对各种问题。

◆ 服务培训

案例：服务提升主题学习活动

为响应公司整体号召，提升干部员工整体服务水平，报告期内，公司经营部门开展了以提升服务为主题的学习分享活动。

各部门利用多方渠道，对标各行业翘楚企业，学习其服务、文化、环境、特色、商品等多方面内容并在部门内部进行分享；同时以PK赛的形式，将所学所得进行了交流分享、创新展示。通过有效的学习和有针对性的查找分析问题，服务细节得到了有效提升，并形成了部门特色服务。



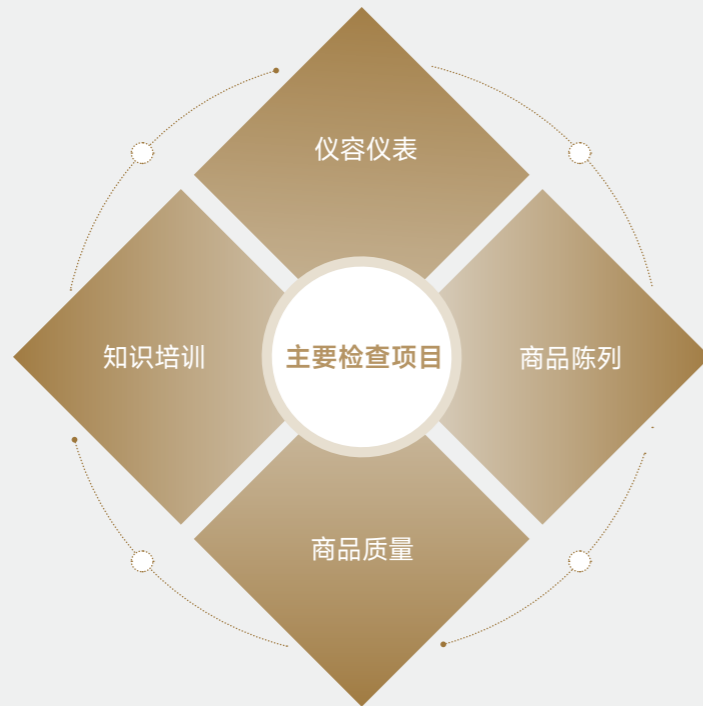
● 服务提升主题学习活动

案例：连锁门店服务培训

公司以门店为单位,开展店内的商品介绍、服务规范、手续制度方面的培训,提高门店员工的服务能力,提升顾客的消费体验。

京内门店开展了“春风行动”,根据门店人员形象、商品陈列、知识培训、指标达成等方面进行自上而下的行动,以实际行动提升门店服务品质,进一步提升了菜百首饰的形象与运营规范化。

京外门店针对新门店、新店长制定“新聘干部知识地图”,开展业务技能培训,培训内容涵盖门店基础数据的分析、基础技能、销售流程的程序操作、售后、收银、货品、制度管理,并结合北京特色、企业文化、商品知识等开展十余期集中培训,按专题总结应知应会材料,提升销售技能。



客诉管理

菜百股份制定了完善的《投诉处理服务规范》,明确了各部门在投诉处理中的职责和分工。公司的客服团队为客户提供及时、专业的服务,客户可以随时通过现场、电话、订单反馈、第三方平台等多种渠道提出投诉和诉求。

客户投诉响应处理流程

接收客户投诉

客服团队负责接收客户的投诉和诉求,并进行记录。

分类管理

根据诉求的情况分为不同类别,并采取相应的处理措施。

制定解决方案

解决方案包括产品、服务等不同方案。在制定解决方案时,会充分考虑客户的意见和建议,并与客户沟通协商,达成共识。

形成客户到产品/服务再到客户的闭环情况

公司将不断收集客户的反馈意见和建 议,以便持续改进产品和服务质量。鼓励客户通过多种渠道反馈问题,以便能更好地了解客户需求,并及时解决客户投诉。

公司定期开展客户投诉响应专项培训与考核,通过规范客户投诉处理流程,提升客户投诉处理效率。此外,公司还设立了专门的投诉处理部门,负责接收、记录、分类和解决客户投诉,并定期对投诉数据进行统计和分析,以改进产品和服务。

客户满意度

菜百股份始终持续推进客户满意度调查工作,公司经营部门定期通过问卷调查、顾客评价、网络舆情及外部监督平台反馈等形式,收集顾客反馈,每季度向顾客发放《菜百公司顾客满意率调查表》,调查对产品及服务的满意率,积极了解客户的需求、期望和意见,及时采取改进措施,不断优化产品和服务,提升公司的市场竞争力。

信息安全与隐私保护

信息安全维护

随着信息化时代的不断发展,信息安全已经成为了企业发展的重要保障。菜百股份高度重视企业信息安全的保护,制定了《菜百公司信息管理系统密码管理规定》《菜百公司网络运维管理指导规定》等制度,规范公司日常运营信息管理,建立信息系统与硬件设备权限管理体系,加强权限控制,根据实际情况不断优化和完善应急预案,确保各信息系统安全、有序、稳定运行,防范应用风险和数据安全风险。

客户隐私保护

在大数据广泛应用的时代,隐私保护的重要性不容忽视,个人隐私的泄露将给企业带来法律风险、信任危机和商业损失。因此,菜百股份严格遵守《个人信息保护法》等相关法律法规,制定了《信息保密规范》,并实施有效的隐私保护措施,随着技术和法律的发展不断完善和提升个人隐私保护水平。

2023 年:

开展信息安全与隐私保护相关培训 **2** 次; 参与培训 **1,278** 人次; 员工培训覆盖率 **100%**。

精进管理 合作共赢

供应商管理

供应商管理在企业经营中扮演着至关重要的角色。菜百股份始终密切关注公司供应商管理,严格遵循《供方管理规范》的规定,明确引入标准,严格把关准入门槛,形成更有秩序的准入、运维、评价、清退机制,优先选择在环境保护、用工情况、安全生产等方面表现更好的供应商,并定期开展供应商评价工作,实时、全方位地把握供应商的发展变化,保证供应商持续达标,确保供应链质量。同时,公司高度重视供应商对公司的评价,为此会向供方发送满意度调查问卷,根据调查结果,积极采取相对应的改进措施。



案例：对供应商进行实地考察



● 对供应商进行实地考察

随着云计算、大数据和人工智能等技术的不断发展和成熟,供应商管理逐步实现智能化和自动化。通过数字化转型,公司实现了供应链的协同和优化,打通了供应链各环节的信息壁垒,实现了供应链的敏捷和柔性化,提高了供应链的反应速度和准确性。公司通过搭建属于自己的供应商管理系统,通过集中管理供应商信息、自动化采购流程、绩效评估和风险管理,帮助企业构建高效、稳定的供应链管理体系。

行业交流

菜百股份积极参与行业交流活动,持续加强与各相关方的交流与合作,与伙伴共享公司的成长与发展,并通过行业标准制定和产教融合等方式,推动行业升级。

公司高度重视标准化工作,积极参与 GB/T 19025-2023《质量管理能力管理和人员发展指南》、GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系要求》等标准的制订与修订,迄今为止,共参与制定 23 个国家、行业、团体标准,积极对外交流分享菜百先进经验,共同推动行业的繁荣发展。

此外,公司深化与北京市标准化研究院的合作,开展标准化人员培训,为企业培养标准化人才队伍。

案例：成立就业实习实践基地



● 就业实习实践基地揭牌仪式

案例：北京商业经济学会领导莅临菜百股份走访交流

2023年5月30日，北京商业经济学会“商贸企业万里行”会员单位走访交流活动于菜百股份总店举行，此次交流旨在增进各会员单位间的了解与交流促进，开展更深层次、多渠道、多途径的合作，实现各企业之间的优势互补，擘画更美好的北京商业未来。

参会的各位领导纷纷表示希望与菜百股份进行社区商业、电商平台、文创开发、党建交流、商业公益等方面的合作，北京商业经济学会会长也表示菜百股份是老商业转型成功的典范，敢于改革和创新，此次交流活动的开展也是进一步推动了企业间的跨界联合，融合发展，希望将北京商业经济学会搭建成为一个学术交流、咨询服务、经验分享的平台，更好地服务会员单位，助力北京商业的繁荣发展。

未来，公司也将以此次交流会为契机，推动与各企业间的互动互学互促，共享优质资源、凝聚发展合力，为北京国际消费中心城市持续赋能。



● 北京商业经济学会领导莅临菜百股份走访交流

案例：互利共赢 开放创造新机遇

2023年11月6日，以“新时代，共享未来”为主题的第六届中国国际进口博览会在上海市拉开帷幕。此次进博会，菜百股份作为“中华老字号”企业，携子品牌菜百传世、特色非遗编织技艺、自主研发文创产品、数字化转型创新成果等多重亮点华丽亮相北京老字号展位，也是菜百股份连续第六年参与进博会。

进博会期间，菜百股份还作为北京市交易团组成员受邀参加北京主题日推介活动并与 KGK Diamonds (HK) Limited (凯吉凯钻石) 签订消费品采购合约，充分展现了菜百股份共商、共建、共享的合作理念，与对外开放融通、共谋发展的合作精神，不断助力首都高质量发展，助推北京国际消费中心城市持续建设。

菜百股份与汇丰银行(中国)有限公司、比利时塔斯(TACHE)钻石公司签约，彰显对外开放融通、共谋发展的合作精神，共谱开放共赢新篇章。

近年来，菜百股份在国际原料采购、人文文化交流、开放合作发展等方面不断取得良好成绩。作为中国珠宝首饰文化推广先锋企业，公司与世界黄金协会、国际铂金协会、国际彩色宝石协会、戴比尔斯集团等众多国际推广组织建立并保持了良好的合作及深厚的友谊。



● 菜百股份再度赴约进博会

案例：菜百股份受邀参加 2023 珠宝发展大会黄金分论坛

2023年11月25日，由中国珠宝玉石首饰行业协会和世界黄金协会联合主办，中宝协黄金首饰分会承办的2023珠宝发展大会黄金分论坛在海口市海南国际会展中心成功举办。该论坛以“大变局中的黄金与可持续增长”为主题，汇聚国内外黄金行业精英，深入探讨了黄金行业所面临的机遇与挑战。菜百股份总经理王春利受邀参加，并于“宏观经济与消费调整期-2024黄金珠宝上市品牌战略规划”圆桌论坛中就2024年渠道发展战略和品牌差异化相关部署做精彩分享。



● 菜百股份受邀参加 2023 珠宝发展大会黄金分论坛



平等包容 共筑美好

菜百股份深知员工队伍建设对公司长久发展的重要性。公司坚持以人为本的理念，重视员工权益的保障，为员工营造多元包容、和谐融洽工作环境，公开透明的民主沟通渠道和富有竞争力的薪酬体系，全力与员工建立良好和谐的雇佣关系，实现员工和企业的共同成长与发展。

员工构成

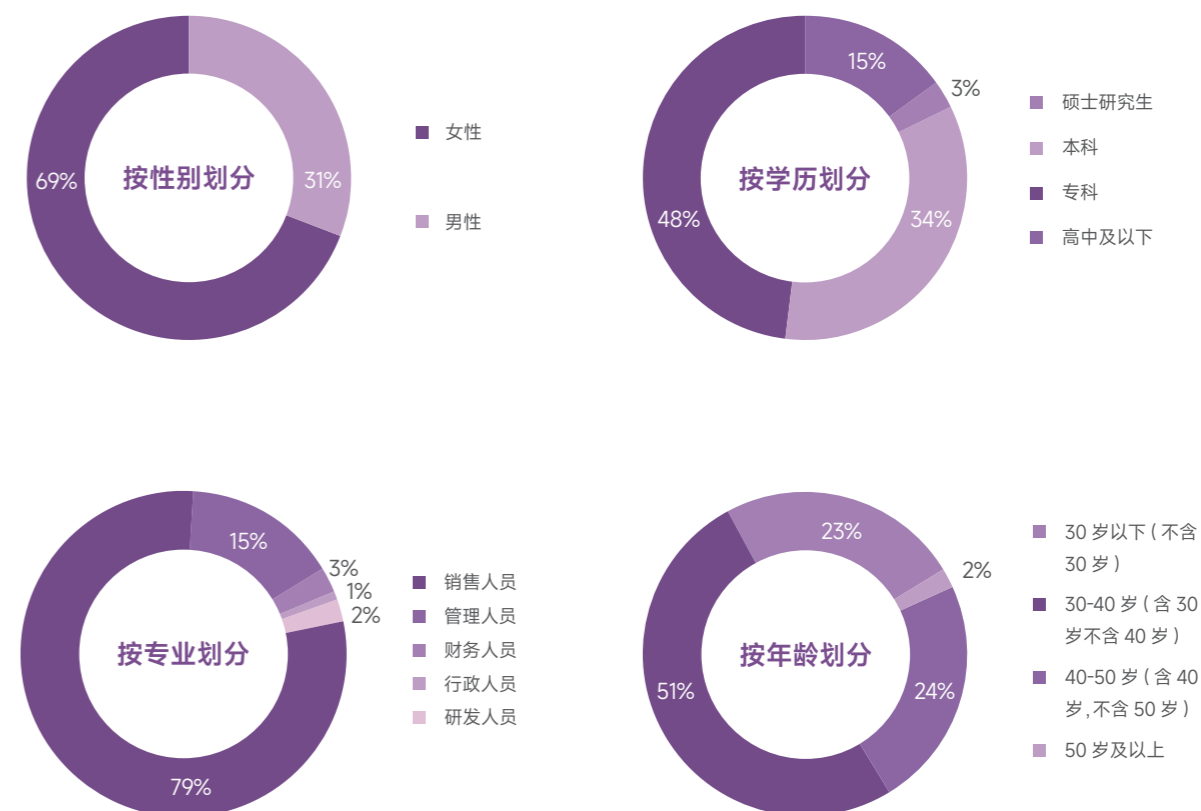
2023 年末：

员工总数 **1,283** 人； 女性员工 **889** 人； 男性员工 **394** 人；

其中残疾员工人数 **11** 人； 少数民族员工人数 **61** 人。

06

以人为本 共创和谐美好生活

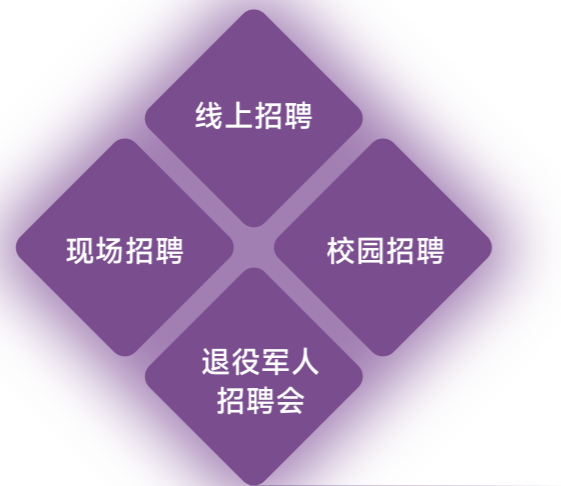


2023 年末:

中高层管理人员总人数 **188** 人; 中高层管理人员中少数民族人数 **12** 人。

平等雇佣

菜百股份严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动合同法实施条例》等国家法律法规,依法与员工签订劳动合同,确保员工在招聘过程中不因种族、性别、年龄、婚姻状况、宗教信仰、文化背景等因素而受到歧视,倡导平等雇佣,坚持同工同酬,严格禁止任何形式的雇佣童工或强迫劳动的行为,杜绝一切劳动歧视行为。公司始终实行更加积极、更加开放、更加有效的人才政策,以识才的慧眼、爱才的诚意、用才的胆识、容才的雅量、聚才的良方,把各方面优秀人才集聚到菜百股份,大力发展企业。



● 菜百股份招聘渠道

案例：现场招聘会

2023 年,菜百股份参加职介中心、街道办事处举行的 10 余场招聘会。



● 菜百股份现场招聘会

案例：校园招聘

2023 年,菜百股份开展 20 余场校园招聘,合作院校包括中国地质大学、北京第二外国语学院、北京物资学院、北京信息科技大学等高等院校,并同北京财贸职业学院、北京电子科技职业学院、北京农业职业学院建立了深入的校企合作关系。



● 菜百股份校园招聘

案例：退役军人招聘会

2023 年菜百股份参加退役军人招聘会,这不仅彰显了企业对军人的尊重,更是企业社会责任的体现。军人的坚毅、忠诚和担当精神,是一笔宝贵的财富,无疑能提升企业的软实力,吸引更多优秀人才。此外,这也有助于在社会上形成尊敬退役军人的良好氛围,进一步推动社会的公平与和谐。



● 菜百股份退役军人招聘会

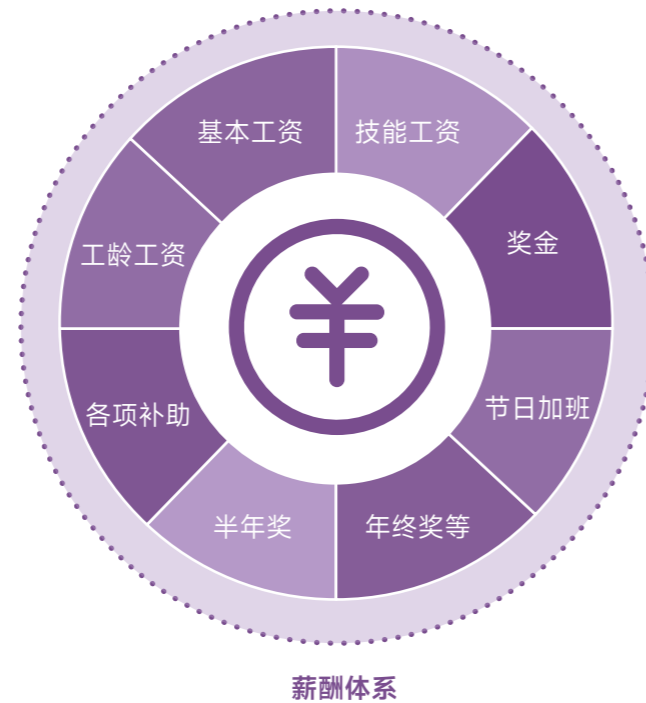
2023 年:

劳动合同签订率 **100%** 雇佣童工事件数 **0** 宗 强迫劳动申诉事件 **0** 宗
 劳工歧视事件数 **0** 宗 招聘人数 **211** 人

薪酬福利

薪酬体系

公平合理的薪酬是对员工劳动价值的肯定。菜百股份本着“向销售一线员工倾斜、向专业技术岗位倾斜、向做出突出贡献的人员倾斜”的方针，建立健全薪酬管理体系，鼓励员工提高工作所需要的技能和能力，保持足够的工作热情，发挥主观能动性，通过个人的努力工作与公司分享创造的收益，把员工个人发展与公司的短、中、长期收益有效结合起来，切实做到激励有效、公平及公正。此外，公司积极调整经济薪酬和非经济薪酬的结构，使员工收入和各项管理工作有效的结合起来，达到责、权、利统一，确保公司全年的经营目标、安全指标及其它各项指标的顺利完成。



菜百股份不断优化薪酬体系，致力于建立起一个更加公平、合理、透明、激励的薪酬体系。报告期内，公司持续推进薪酬改革项目，确定薪酬改革方案，争取做到让每一位员工都能够感受到企业的关怀和认可。

工时管理

合理健全的工时管理制度对于员工的身心健康具有重要意义。菜百股份高度重视工时管理，严格执行标准工时制度，对各岗位工作时间要求进行合理管控。

报告期内，为了规范公司员工的工作时间和休假安排，菜百股份修订《考勤制度及休假规定》，在原有的制度的基础上修改优化相关内容，倡导全体干部员工合理安排工作时间和休假时间，快乐工作、快乐生活。

员工福利

菜百股份注重福利体系的构建和完善，让员工在享受到各种福利的同时，也能感受到企业的关怀和支持，从而激发出更大的工作热情和创造力。



2023 年:

社会保险覆盖率 **100%** 员工体检覆盖率 **100%**

民主管理

菜百股份系统推进民主管理工作，实施场务公开，坚持把职工代表大会作为公司实行民主管理基本形式和职工参与决策的主渠道，通过职工代表大会发动职工民主参与企业经营活动和管理活动，实施群众监督，促进企业决策民主、利益关系公平公正、职工团结和谐，并开辟了多种沟通渠道倾听职工心声，深入了解职工诉求，针对性分析与改进，促进企业各项工作稳步提升。

<p>▶ 高层领导集体邮箱</p> <p>设立了沟通专用邮箱及沟通电话,并安排专职人员对员工反馈问题、意见或建议进行调查回复。</p>
<p>▶ 领导干部接待日</p> <p>与职工“面对面、心贴心”,坚持召开领导干部接待日,面对面地向领导提出意见及建议。</p>
<p>▶ 参加部门例会</p> <p>公司高层重视一线员工的建议意见,深入到一线参加部门例会。</p>
<p>▶ 职工代表大会</p> <p>以职代会为平台行使知情权、参与权、表决权。</p>
<p>▶ 员工满意度调查</p> <p>每年开展一次员工满意度调查,针对员工关心关注的内容,确定员工利益诉求点,落实责任单位进行分析和改进。</p>
<p>▶ 场务公开栏</p> <p>公司深化实施场务公开,不断完善民主监督制度的落实,对于公司重点工作、干部提任以及涉及员工利益的重大事项均进行公开,保障员工知情权和监督权。</p>

员工关怀

企业关怀员工是实现长远发展的关键之一。菜百股份通过对员工的关注和关心,为员工创造良好的工作环境和生活条件,提高员工满意度的同时,增强企业凝聚力,塑造良好的企业文化氛围,促进公司平稳、持续发展。

多元包容

公司充分考虑和满足员工的多元化需求,设置少数民族专用设备,以尊重少数民族员工的饮食习俗,使得公司的办公空间与设施更加人性化,展现了公司包容、多元且富有活力的企业形象。根据各分店所在地的情况,推出当地培训课程和材料,帮助员工更好地理解 and 适应当地人员管理特点等。

关爱女性

菜百股份遵循国家相关法律法规规定,给予女性员工产假、哺乳假,产假期间工资按正常标准发放,北京地区女员工除享受国家规定的产假外,享受延长生育假六十日,男员工享受陪产假十五日。

此外,公司工会还设立女工委员会,对女性员工权益进行保护,负责制定和执行女性员工的权益保护政策。委员会由公司工会委员和女性员工代表组成,确保女性员工的权益得到充分保障。

报告期内,公司积极举办各种女性专属活动,如妇女节庆祝活动、座谈会等,以提高女性员工的归属感和凝聚力,促进女性员工的个人发展。

案例：“三八”国际妇女节表彰大会



● 菜百股份 2023 年庆祝“三八”国际妇女节表彰大会

案例：设立母婴室及第三卫生间

菜百股份在总店二层及三层分别配有第三卫生间和母婴室，第三卫生间内配有儿童马桶，洗漱台等；母婴室內的婴儿护理台、一次性护理垫、桌椅等配置齐全，为防止发生意外情况，墙面均张贴紧急联系电话，营业期间全时有人接听，派有专人处置突发状况。

公司于细微处着手，从制度改革和基础设施建设做起，进行自上而下的推广普及，引导更多人正确地使用母婴室和第三卫生间，让女性顾客和员工的生活能多一分便捷、多一分舒适。



• 母婴室及第三卫生间

多彩活动

案例：以多元化活动 加强文化建设

2023年，公司工会开展不同形式、多元化的职工文体活动，进一步增强职工凝聚力，营造健康向上的企业文化。

一是组织开展内购会、健康讲座、插花美学讲座和手部护理等活动，将企业的温暖和关怀传递给职工。

二是鼓励职工亲近自然，愉悦身心，开展陶然亭环湖健步走活动，营造健康生活快乐工作的良好氛围。



• 插花美学讲座活动 • 内购会活动 • 菜百股份 2023 年健康环湖万步走活动

三是支持电商子公司开展团建，协助开展“凝心聚力再起航，砥砺前行创佳绩”全员健身活动，增强了电商子公司员工对企业文化的认同和相互间团结协作的意识。



• “凝心聚力再起航，砥砺前行创佳绩”全员健身活动

四是开展公司篮球队员选拔，加强训练，并在实战中培养、锻炼公司篮球队。



• 篮球比赛

五是积极参加市区职工活动，参加北京市第十四届艺术节西城区参演节目选拔；参加西城区“起笔新时代，奋进新征程”职工书画比赛。



• 书画比赛

六是开展“健康生活，爱在菜百”健身活动，鼓励员工通过锻炼，强健体魄，形成终身健身的良好习惯。同时，发挥健康管理师作用，开展第九套广播体操普及活动，全面提高员工的体育健身意识和体质健康水平。



● 第九套广播体操普及活动

七是组织开展迎国庆歌咏比赛，通过比赛凝聚职工力量，激发职工对祖国、对企业的热爱。



● “青春心向党，歌唱献祖国”歌咏比赛

案例：“初心之旅”骑行活动

2023年，在公司党委和西城团区委的领导下，公司团委组织开展“初心之旅”骑行活动，一是带领团员青年学习西城鲜活的革命历史，传承红色基因，二是引导大家了解北京中轴线的历史、文化和风貌，增强团员青年对中轴线的认知和保护意识，三是广泛倡导绿色出行、健康生活的环保理念。

此次活动，是骑行之路，是传承之路，更是新时代菜百青年学习贯彻绿色发展思想的一次实践。



● “初心之旅”骑行活动

走访慰问

菜百股份充分发挥组织优势，践行全心全意为职工服务的重要举措，为患病职工、生育职工及离休员工提供多维服务。

案例：走访慰问暖人心

公司高度重视员工生活幸福，积极了解员工生活状况。2023年，菜百股份对生育后的女职工、长期休病假职工、离休的职工等员工进行帮扶救助和走访慰问，表达公司的关怀，传递公司的温暖与关爱，增强公司与职工群众之间的关系，进一步激励他们迎难而上、共创美好生活的信心与决心。

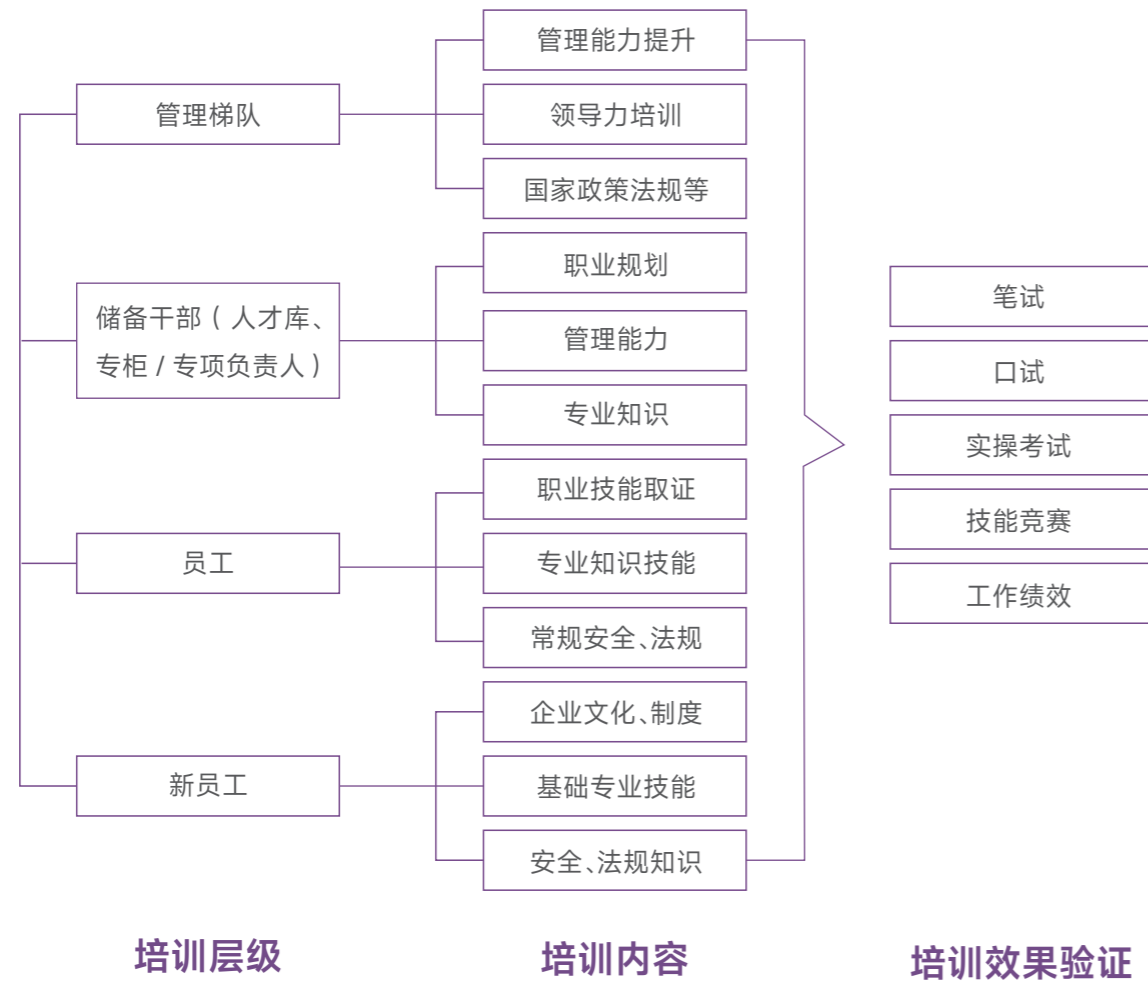
知人善任 真心育才

员工培训

菜百股份致力于培养和选拔人才，为每位员工创造不断学习和发展的机会，不断建立健全培训管理体系，通过组织各类培训，提高员工基本职业素养、岗位技能以及管理水平。公司重点关注专业技术人员的培养，支持专业岗位参与社会专业体系取证培训，通过培训教育专项经费对取证人员提供专项补助。此外，公司十分重视员工的学历教育，通过与北京多家具备继续教育资质的高等院校合作，为员工提供了在职学历提升的机会，不仅使员工有机会获得更高的学历，还通过提升学历工资的方式，进一步激发了员工的学习热情和职业发展意愿。



培训体系



● 菜百股份培训体系

为了确保培训活动的有效性,检验培训活动成果,菜百股份制定了培训评估机制。

前期评估: 在培训开始前,人力资源部会进行需求分析,通过调查问卷、访谈等方式,了解员工的培训需求和期望,明确培训目标,制定相应的培训计划,以便提供有针对性的培训。

过程评估: 在培训过程中,通过课程反馈、小组讨论、案例分析等方式,持续收集员工的意见和建议,对培训效果进行实时评估。同时,根据评估结果,及时调整培训内容和方式,确保培训的有效性。

后期评估: 培训结束后,通过考试、实际操作等方式,对员工的学习成果进行评估及效果验证,并跟踪员工在工作中应用所学知识和技能的情况,以评估培训对公司业务发展的贡献。

案例：菜百股份专业技能培训

2023年,公司共计开展四期珠宝首饰营业员职业技能等级评定培训,共计160人取得职业技能等级证书,截至目前,公司持有黄金珠宝专业证书人员近千人,珠宝首饰营业员持专业证书上岗率超90%。

通过职业资格取证培训,员工们学习到了相应等级的专业知识和销售技巧,对于指导实际工作起到重要作用。专业讲师将理论知识、实际案例、情景演练、实地讲解等多种培训教学方法有机结合,良好的调动了员工的积极性,使员工更好地了解和掌握培训内容,为未来学以致用、理论联系实际、提升销售业绩奠定基础。



● 专业技能培训

人才培育

“黄金珠宝顾问晋升通道、专业技术人员晋升通道、管理晋升通道”是菜百股份多年来坚持的三条并行发展晋升通道。公司一直积极深化人才发展体制机制改革和政策创新,始终把人才视为发展的根基和保障。

报告期内,公司开展了每三年一次的中层干部岗位竞聘暨员工择优上岗甄选人才;以选拔培养核心团队为目的开展“金色传承 希望之星”管理人才提升项目;开展后备人才“赋能管理 赢动未来”专题培训,加强专业岗位人才培养;与北京市标准化研究院合作开展企业内部标准化人才培养等,针对不同岗位需求、专业需求,实施人才分层分类培养,为公司选树人才和员工职业发展提供平台和渠道,有效提升了公司整体人才队伍专业度和凝聚力,为公司未来长远可持续发展夯实基础、激发动能。



● “金色传承 希望之星”培训项目

考核机制

菜百股份建立了完善的考核评价和奖惩机制,将考核结果作为员工培养和使用的的重要依据。对考核优秀和工作中作出突出贡献的,加大表彰、奖励和培养力度;对考核不称职或平时工作表现差的,采取告诫、降职、免职等约束措施,以此来激发员工的工作激情,使员工始终保持一种良好的工作精神状态,加强务实工作。公司从制度上保证“能下能上”,真正体现“能者上、平者让、庸者下”,从而优化人才结构,提高队伍素质。公司不断健全和完善定期监督与不定期监督、党内监督与群众监督相结合的监督体系,营造一个健康发展的良好环境。

考核步骤

一、设定考核标准：根据员工的岗位职责和公司的业务发展目标，制定明确的考核标准，包括工作业绩、技能水平、团队协作等多个方面。



二、设定考核周期：按照公司的实际情况设定考核周期。在考核周期结束后，将按照考核标准对员工进行考核。



三、考核结果反馈：及时将考核结果反馈给员工，并与他们进行面谈，了解他们对考核结果的看法和意见。同时，也为员工提供改进建议和职业发展规划指导，帮助员工进一步提高工作表现。



四、奖励机制：根据考核结果，对表现优秀的员工给予奖励和晋升机会，同时对员工进行辅导，从而激励员工持续努力，提高工作表现。



五、持续改进：定期对考核机制进行审查和改进，以确保其能够适应公司的发展需求和员工的个人发展需求，并鼓励员工提出建议和意见，以便不断完善考核机制。

公司落实党政同责、一岗双责的要求，结合岗位实际特性，重新梳理了岗位职责与操作规范，使干部、员工在日常工作中规范有效的操作执行，坚持实施“一岗一清单”的责任清单式管理，与各部门、外联单位签订安全生产责任书，实现了安全生产全过程责任追溯。

菜百股份对安全生产责任体系实行“五落实五到位”规定：

一、必须落实“党政同责”要求，董事长、党委书记、总经理对本企业安全生产工作共同承担领导责任。

二、必须落实安全生产“一岗双责”，所有领导班子成员对分管范围内安全生产工作承担相应职责。

三、必须落实安全生产组织领导机构，成立安全生产委员会，由董事长或总经理担任主任。

四、必须落实安全管理力量，依法设置安全生产管理机构，配齐配强注册安全工程师等专业安全管理人员。

五、必须落实安全生产报告制度，定期向董事会、业绩考核部门报告安全生产情况，并向社会公示。

六、必须做到安全责任到位、安全投入到位、安全培训到位、安全管理到位、应急救援到位。

安全教育

安全教育是保障企业稳定发展和员工生命安全的基础，不仅关乎个体的福祉，更关乎企业的长远利益。菜百股份将安全教育作为企业发展中的一项重要任务来抓，通过安全教育提高员工的安全意识和应对突发事件的能力，确保企业在追求效益的同时，也能为员工和企业的长远发展保驾护航。

保障安全 守护健康

安全生产

安全是发展的前提，发展是安全的保障。习总书记多次强调指出，要坚持统筹发展和安全，发展绝不能以牺牲安全为代价；要坚持发展和安全并重，实现高质量发展和高水平安全的良性互动。菜百股份根据《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，建立健全安全管理机制，制定《安全生产工作责任制》，明确公司部门和各类人员安全工作职责，强化公司内部安全管理，落实安全责任，贯彻“谁主管，谁负责”的原则，确保公司和人民生命财产安全，维护公司内部正常的经营秩序。



• 安全生产知识竞赛二等奖

“安全生产月”主题教育活动



安全知识竞赛



消防安全应急演练



近三年菜百股份安全教育培训情况

关键指标	单位	2021	2022	2023
安全教育培训次数	次	15	18	22
安全教育培训人次	人次	21,690	26,370	35,156
安全教育培训覆盖率	%	100	100	100
安全风险防护培训覆盖率	%	100	100	100



安全教育培训

案例：全民反诈宣传教育活动

菜百股份在日常工作中持续加强对员工的反诈宣传和培训，要求全员安装运行“全民反诈”APP，预防电信诈骗。同时菜百股份积极履行社会责任，面向公众和消费者，与属地牛街派出所联合举办全民反诈宣传活动。通过宣传展板以图文并茂的形式向群众普及反诈知识。活动现场，工作人员悉心指导帮助参与活动的群众下载并安装了“全民反诈”APP，为更好地防范电信诈骗增加了一重保护，为共同构建一个安全、和谐的社会环境贡献自己的力量。



全民反诈宣传教育活动

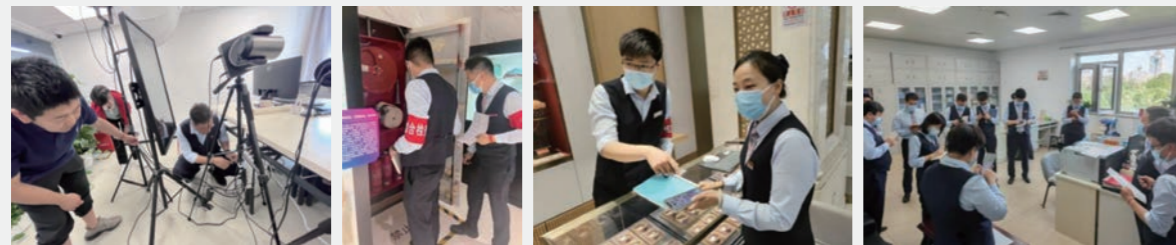
隐患排查

菜百股份积极开展各项安全生产检查、监督和整改等工作，督促各岗位各分店开展自查报修工作，以综合检查、专项排查等形式，加强隐患排查工作，一旦发现存在隐患，及时安排落实整改。2023 年菜百总店及分店的安全隐患落实整改率为 100%。



案例：“隐患大排查、大整治”专项工作

2023年，菜百股份组织各部门开展“隐患大排查、大整治”专项工作，对重点部位、专业岗位、外联单位开展集中检查，落实安全检查无“死角”，及时发布各阶段安全重点提示清单，开展重大活动期间专项检查、重点门店区域检查、京外门店巡检等，并利用信息化系统开发安全巡检填报分析表单，细化检查项，标准化、规范化、系统化开展安全检查记录分析。公司在检查中直面指出问题，协助整改，不留隐患，通过不断的安全检查，让公司干部员工树立牢固的安全生产意识。



● 菜百股份开展“隐患大排查、大整治”专项工作

安全演练

为贯彻《中华人民共和国突发事件应对法》及相关法律法规及有关文件的要求，有效应对突发环境事件，迅速开展应急救援行动，菜百股份编制《突发事件应急预案管理办法》《安全应急处置预案》，规范各类突发事件的应急处置程序，防止灾情和事态的发生或蔓延，最大限度地减少人员伤亡、经济损失。

报告期内，菜百股份多次开展安全演练活动，提高全体人员的安全意识，加强广大员工对安全生产重要性的认知，将安全意识根植在每个人的心中。

案例：“人人讲安全，个个会应急”安全生产月活动

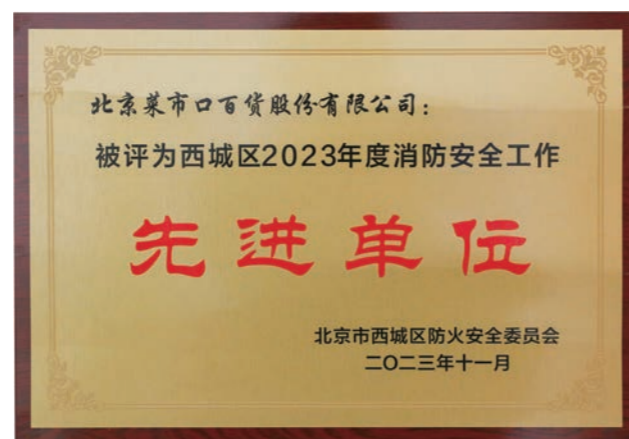
2023年6月是全国第22个安全生产月，菜百股份坚持人民至上、生命至上，坚持统筹发展和安全，坚持安全第一、预防为主，持续树牢安全红线意识，推动安全生产责任落实，提高风险隐患排查整改质量，切实提升发现问题和解决问题的能力水平，开展了以“人人讲安全，个个会应急”为主题的系列活动，以高水平安全护航公司高质量发展。



● “人人讲安全，个个会应急”主题活动



● 北京市“安康杯”竞赛优胜单位



● 西城区2023年度消防安全工作先进单位

职业健康

职业健康防护不仅是一种责任和义务，更是一种权利和保护，它关系着员工的身体健康和家庭福祉。菜百股份严格遵循《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，坚持以“安全第一、预防为主”为职业健康安全方针，努力做到防护的全面落实，使员工在工作中充满安全感和幸福感，也为企业的健康发展和社会的进步做出贡献。

报告期内，公司工会为女职工投保特殊疾病保险，同时，公司通过开展2023年春季传染病防治讲座，邀请外部专家对传染病防治进行培训宣传等方式，以实际行动为员工健康保驾护航。

2023年：

特种作业人员持证上岗率 **100%**；

新增职业病数 **0** 宗。

爱心奉献 温暖同行

菜百股份始终致力于公益慈善与文化推广,以“心比金纯”的服务理念来奉献社会、回报社会,在公益慈善、金质服务等方面践行应有的国企担当,成立“菜小宝·地球卫士”志愿服务项目,通过举办志愿服务艺术展、推出主题印章、开展志愿讲解等方式宣传环保及公益理念,面向小学、中学、大学等不同年龄层的学生及成年人,关注青少年发展,培养担当民族复兴大任的新时代好少年。



● 荣获 2023 年度志愿先锋集体

● 青少年志愿服务艺术展

2023 年:

对外捐赠共计 **300,000** 元;

志愿者活动次数 **648** 次;

志愿者活动参与人次近 **2,000** 人次;

志愿者活动总时长约 **5,000** 小时;

共计服务 **13,000** 余人次。

爱心设施

案例: AED 自动体外除颤仪安装

2023 年,菜百股份分别在总店一层和四层安装了 AED 自动体外除颤仪,以备顾客或员工遇突发情况的紧急救助使用,同时在营业期间也可服务于周边社区,彰显企业担当,提升社会形象。



● 总店一层 AED 自动体外除颤仪



● 总店四层 AED 自动体外除颤仪

案例: 无障碍设施建设

为了方便老年人及特殊群体来店购物,菜百股份积极完善并落实各项设施,外设残疾人专用停车位,安装残疾人坡道和扶手,内设直梯并配有专人指引帮助,电梯内部配备低位盲文按键,卫生间配置残疾人专用坐便位和低位洗手台,设立低位收银台等,为全体顾客提供更为便捷、周到的服务。



● 菜百股份无障碍设施

志愿者活动

案例：路口交通引导志愿服务

为营造安全畅通、文明和谐的交通环境，保障开学季校园门前交通秩序，助力西城区文明创城工作，2023年2月13日清晨，“爱在菜百”志愿服务队来到西城区登莱小学门口，开展路口交通引导志愿服务，与值勤的交警、民警一起，为学生和家长们现场上了一堂“交通文明课”，既疏导了交通，又给孩子们提供了一份安全保障。



● 路口交通引导志愿服务

案例：“弘扬雷锋精神”志愿者活动

2023年是毛泽东同志“向雷锋同志学习”题词60周年，是西城区深化文明城区创建三年行动计划的收官之年，也是菜百股份自1993年开展特色志愿服务30周年。为深入贯彻落实国家总书记对深入开展学雷锋活动的重要指示精神，进一步发扬雷锋精神，广泛传播正能量，公司提早谋划、提前部署，召开年度志愿服务动员大会，部署志愿服务相关工作，切实推进金质服务不断走深走实，用真情暖到百姓心坎上去。



● 爱在菜百志愿服务活动

真心奉献

案例：“学子阳光”助学金资助活动

助学金是企业社会责任的一种具体实践方式，对于帮助学生实现教育梦想、促进社会公平与发展具有重要意义。企业通过资助学生的学业，为他们提供发展的机会，也能够促进社会的公平与发展，提升企业的社会形象和品牌价值。2023年，菜百股份参与“学子阳光”助学金资助活动，共捐款100,000元。



● “学子阳光”助学金资助活动

案例：“爱在菜百 金色未来 公益基金”专项活动

教育是国之大计、党之大计，投身教育、关注青少年成长成才一直是菜百股份公益慈善事业的重心所在。多年来，菜百股份积极与北京青少年发展基金会等机构进行紧密的合作，从2000年的希望工程到2010年开始的学子阳光项目，已经连续24年定向资助在校学生近千名，累计捐款超百万元。

2023年是菜百股份公益事业迈上新的台阶的一年，本着对未来、对社会高度负责的态度，菜百股份开展“爱在菜百 金色未来 公益基金”专项活动，助力品学兼优、创优获奖的优秀青年树立远大目标，在专业研究上攻坚克难、勇攀高峰，推进教育强国建设，促进菜百公益事业的高质量发展。



● “爱在菜百 金色未来 公益基金”专项活动

案例：除冰雪 保安全 彰显国企担当

菜百股份作为全国文明单位，始终积极践行“门前三包”责任承诺，始终发挥带头模范作用，始终把群众幸福感放在心上，持续为西城区建设更高水平的全国文明城区贡献自身力量。为了给广大周边居民和消费者营造舒适、方便的环境，公司组建党员突击队和青年突击队，开展铲冰扫雪工作，并主动将清雪范围扩大延伸到周边人行便道，保障广大群众出行安全。



● 菜百股份开展铲冰扫雪工作

案例：“心向暖阳·衣往情深”冬衣捐助活动

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，推动总书记关于深化东西部协作和定点帮扶工作重要指示精神落地见效，落实西城区委区政府关于支援合作工作的决策部署，菜百股份团委启动“心向暖阳·衣往情深”冬衣捐助活动，向对口支援地区捐赠御寒外套，实现闲置资源的合理化配置与循环使用，共捐赠 74 件冬衣，助力全面完善城乡融合发展的体制机制，让爱温暖整个冬天！



● “心向暖阳·衣往情深”冬衣捐助活动

展望未来

2024 年的崭新征程中，菜百股份将积极践行国企责任担当，以雄浑之力，擘画宏伟蓝图，持续优化治理体系，提高透明度和风险管理水平，提升管理效能，推动环境、社会与经济的协同发展，引领全体菜百人持续奋进；目标坚定，砥砺前行，坚定“四个自信”，坚决“两个维护”，誓将绿色发展理念贯穿企业脉络，铸就企业长青之基。未来，我们将以更加开放的姿态全面履行企业社会责任，构建企业高质量发展格局，以实际行动开创菜百高质量发展的新篇章。

附录

指标索引

目录	"中国企业社会责任报告指南 CASS-ESG 5.0"	"GRI 可持续发展报告标准 (GRI Standards) "	
关于本报告	P1.1-P1.3/G3.7	102-1/102-45/102-46/102-50/102-52/102-53	
董事长致辞	P2.1	102-14	
数说2023	P2.2	/	
责任专题一 牢记初心使命 谱写发展新篇	/	/	
责任专题二 描绘服务蓝图 弘扬菜百精神	S4.1	417-1	
走进菜百股份	公司简介	P4.1-P4.2	102-1/102-2/102-6
	发展历程	P4.1	102-1/102-2/102-10
	企业文化	P4.2	102-16
	业务布局	P4.3	102-2/102-6
	荣誉时刻	/	/
ESG管理	ESG治理	G3.4/G3.11	/
	利益相关方沟通	G3.6	102-40/102-42/102-43/102-44
	实质性议题评估	G3.5	102-47
精益管理 护航企业行稳致远	合规经营 稳健治理	P4.1	102-16/102-18/102-22
	权责分明 运作高效	G1.1-G1.3	102-22/102-24
	风险预控 内控合规	/	102-11/102-15/102-29 /102-30
	守正廉洁 厚德载物	G1.6-G1.7	102-16 /102-17
	披露规范 信息透明	G1.10	/
节能降碳 保卫绿色星球	能源永续 智领未来	E2.1-E2.3/E2.7/E2.10	302-1/302-2/303-3
	绿意运营 低碳领航	E2.14/E2.15	/
匠心产品 推动行业共同进步	精益求精 与时偕行	V2.1-V2.4/S4.1-S4.2	417-1
	诚信为本 服务至上	S4.1/S4.5-S4.7	417-1/418-1
	精进管理 合作共赢	S5.1-S5.2	102-9/308-1
以人为本 共创和谐美好生活	平等包容 共筑美好	S1.1-S1.4/S1.6-S1.8/S1.10	102-7/102-8/102-35/201-1/201-3/401-2/401-3/405-1/406-1/408-1/409-1
	知人善任 真心育才	S2.1-S2.4	404-2
	保障安全 守护健康	S3.4-S3.10	403-1/403-2/403-3/403-4/403-5/403-6/403-7/403-8/403-9/403-10
	爱心奉献 温暖同行	V3.4/V3.6	413-1
附录	展望未来	A1	103-2
	指标索引表	A4	102-55
	意见反馈表	A5	/

意见反馈表

亲爱的读者：

您好！感谢您于百忙之中阅读《菜百股份 2023 年度环境、社会及治理(ESG)报告》，为持续改进 ESG 工作和进一步提升可持续发展管理，提升菜百股份履责能力，在此诚邀您填写意见反馈表中的相关问题，并通过以下方式反馈给我们。我们期待您分享关于报告的任何意见和想法，感谢您对我们 ESG 工作的大力支持！

电话：010-83520088-638

电子邮箱：cb_investors@bjcaibai.com.cn

地址：北京市西城区广安门内大街 306 号

联系人：北京菜市口百货股份有限公司证券事务部

1. 相对于菜百股份，以下哪个利益相关方最贴合您的身份？

员工 客户与消费者 股东或投资人 供应商 政府及监管机构 媒体 / 行业协会

其他(请注明) _____

2. 您对本年度 ESG 报告的整体评价：

很好 较好 一般 较差 很差

3. 您认为本报告的可读性？

很好 较好 一般 较差 很差

4. 您认为本报告版式设计？

很好 较好 一般 较差 很差

5. 您认为本报告披露的可持续发展信息质量？

很好 较好 一般 较差 很差

6. 本年度 ESG 报告的哪些议题最引起您的关注？

7. 您对我们的 ESG 报告或 ESG 工作和可持续发展管理方面还有哪些意见或建议？
