



武商集团股份有限公司

地址: 武汉市汉口解放大道690号武汉国际广场8楼

邮编: 430022

联系电话: 86-27-85714165

传真: 86-27-85714049



目录

CONTENTS

01

走进武商集团

关于我们	05
2025年度亮点绩效	13

04

绿色运营谋长远，低碳发展启新程

应对气候变化	35
资源管理	38
环境管理	44
生态系统和生物多样性保护	48

02

ESG治理

ESG治理体系	15
可持续发展目标	17
利益相关方沟通	19
重要性议题识别	21

05

创新驱动提质效，安全筑基赢信赖

创新驱动	49
产品和服务安全与质量	53
数据安全与客户隐私保护	60
供应链安全	64

03

党建引领强根基，规范运作提质效

治理体系	23
合规经营	25
投资者权益保护	27
商业行为	29
党建引领	31

06

赋能员工促成长，深耕公益暖民心

保障员工权益	69
员工培训与发展	77
职业健康与安全	81
乡村振兴与社会贡献	88

报告前言

关于本报告	01
董事长致辞	03

附录

指标索引表	93
意见反馈表	96



报告前言

关于本报告

● 报告简介

本报告是武商集团股份有限公司发布的第一份环境、社会和公司治理报告。本报告依据客观、规范、透明和全面的原则，详细介绍了武商集团及下属公司于2025年度在环境、社会和公司治理方面所采取的实践举措和取得的成效。

● 报告范围

时间范围：本报告期间为2025年1月1日至12月31日（以下简称“报告期”），为增强报告的可比性和完整性，部分内容适当追溯以往年份或具有前瞻性描述。

组织范围：本报告以“武商集团股份有限公司”为主体，包括下属公司，除特别说明外，本报告范围与公司年报范围保持一致。

● 发布周期

本报告是年度报告，与财务年度保持一致。

● 编制依据

- 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》
- 《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制》
- 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》
- 联合国可持续发展目标（SDGs）
- 全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》

● 数据来源

本报告的数据来源于武商集团内部原始台账、公司文件及审计报告等资料，部分财务数据来自公司2025年年度报告。如无特别说明，本报告所涉及的货币金额均以人民币为计量币种。

● 称谓说明

为便于表达和阅读，“武商集团”“集团”“公司”“我们”均指武商集团股份有限公司，下属公司称谓说明详见释义。

释义项	释义内容
武商MALL	武汉国际广场购物中心
武商MALL·世贸	武商集团股份有限公司世贸广场购物中心
武商梦时代	武汉梦时代广场管理有限公司
武商MALL·众圆	武汉武商奥特莱斯商业管理有限公司
襄阳武商MALL	武商集团股份有限公司襄阳购物中心
十堰武商MALL	武汉武商集团十堰人民商场有限公司
仙桃武商MALL	武商仙桃购物中心管理有限公司
黄石武商MALL	武商黄石购物中心管理有限公司
武商购物中心	武商老河口购物广场管理有限公司
武商超市、超市公司	武汉武商超市管理有限公司
江豚数科	武汉江豚数智科技有限公司

● 报告获取和反馈

本报告可在深圳证券交易所网站（www.szse.cn）及巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）查阅和下载。如对报告有疑问和建议，可发邮件至wsgroup@wushang.com.cn进行反馈。

董事长致辞

2025年，是收官“十四五”、谋篇“十五五”的关键之年，武商集团立足“三个主题年”部署，拓赛道、塑品牌、强动能，以坚实行动与亮眼业绩在激烈的市场竞争中赢得战略主动，各项经济指标持续保持同行业领先，为武汉加快建设国际中心城市贡献武商力量，在湖北加快建成中部地区崛起的重要战略支点中展现武商担当。

坚持党建引领，凝聚发展合力。

公司始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加强党的全面领导，扎实推进党员队伍建设与学习教育，精心打造“智汇武商”党建品牌，推动党建工作与经营管理深度融合，使其成为驱动发展、提升效能的强大红色引擎。

完善公司治理，夯实发展根基。

公司持续推进治理体系和治理能力现代化，强化内控与全面风险管理，严守合规运营底线，并通过高质量信息披露，与投资者保持透明、畅通的沟通，构建长期信任，实现长期稳健的可持续发展。

践行绿色运营，推动低碳转型。

公司将绿色低碳理念贯穿运营各环节，积极推进商场新能源设施建设，实施绿色采购策略，深入开展节能降耗行动。同时，公司面向消费者倡导环保理念，引导绿色生活方式，携手各方共建美好生态环境，履行企业生态责任。

聚力创新驱动，重塑消费体验。

公司持续深化模式创新、体验升级、效率革命，运用大数据、人工智能等，以智慧场景重构多元体验，以数字化供应链提升运营效率，构建线上线下联动的商业新生态。

关爱员工成长，共建幸福社会。

公司视员工为最宝贵的财富，依法保障其合法权益，提供广阔的发展平台与多样的成长机会，实现员工与企业共进步、同成长。同时，我们积极履行社会责任，热心投身社会公益事业，通过消费帮扶模式助力乡村振兴，加强社区党建工作助推基层治理与社区发展，积极回馈社会，传递武商温度。

站在“十五五”的新起点，全体武商人将锚定高质量发展目标，以创新为笔、实干为墨，坚定信心、昂扬斗志，共同谱写“十五五”崭新篇章。我们将持续践行ESG理念，携手各方共创可持续的美好未来。



武商集团股份有限公司董事长 潘洪祥

走进武商集团

本章

› 关于我们

05

› 2025年度亮点绩效

13



走进武商集团

关于我们

● 公司简介

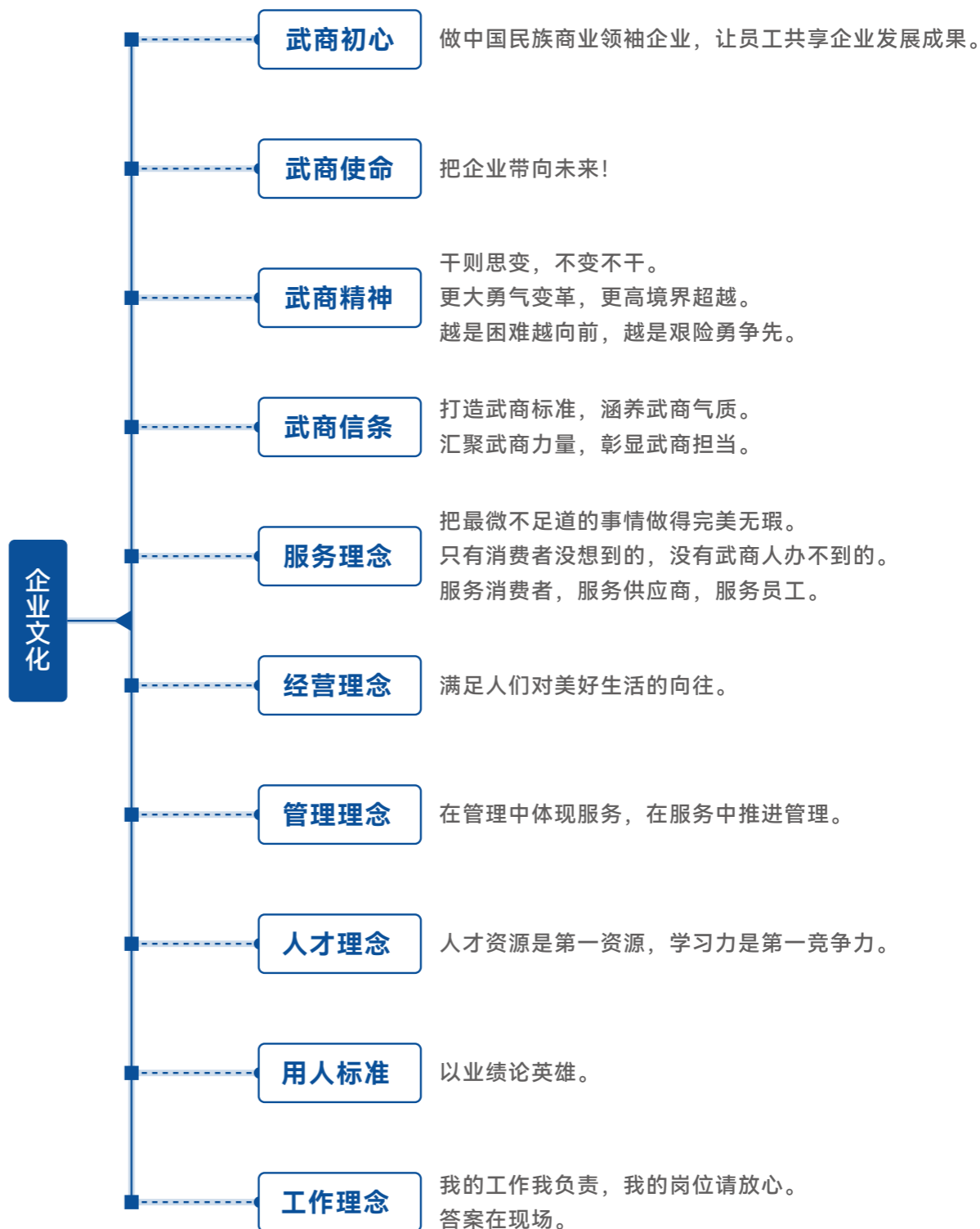
武商集团是湖北省最大的综合性商业企业，其前身是创建于1959年的中苏友好商场（后更名为武汉商场），于1992年在深圳证券交易所挂牌上市，股票代码“000501”，成为“中国商业第一股”“湖北第一股”。

武商集团主要从事购物中心及超市业态的商品销售业务，目前已实现跨区域发展布局，在湖北省内12个地（县）级市及江西省南昌市，共有主要购物中心门店10家、武商超市门店53家。

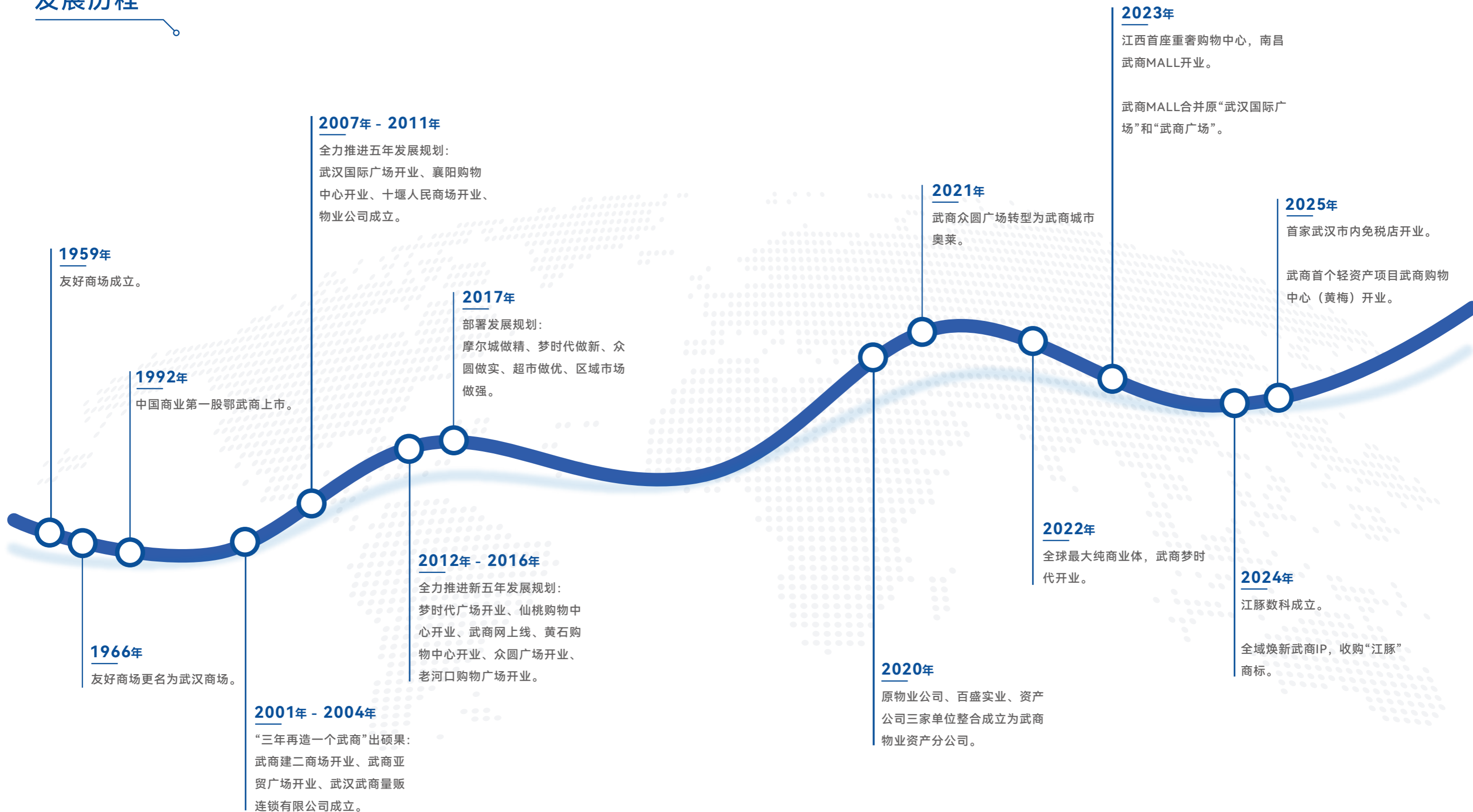
武商MALL由三栋大楼连成一体，总建筑面积50万方，是华中地区最大的购物中心组合群，业绩稳居全国前三甲、华中第一，是武汉市对外交流开放、展示国际及进出口贸易的重要窗口。武商梦时代是全球最大的纯商业综合体，业态及功能之丰富全球尚无先例。武商城市奥莱填补了武汉市内奥莱商业综合体的空白，孵化出“生活方式型新奥莱”。南昌武商MALL是江西首座奢侈品购物中心，也是武商在中部地区的第二座重奢场。武商里是武商集团开发的以“超市+生活方式街区”为主题的新业态，打造年轻化、潮流化、网红化、社交化等标签鲜明的“潮流发声地”。襄阳武商MALL、十堰武商MALL、仙桃武商MALL、黄石武商MALL、武商购物中心（老河口）等购物中心在各自区域市场独占鳌头。武商超市百余家门店，一手抓民生保供，成为保民生的主力军；一手抓优质优品，打造优选生活超市。“江豚网”秉承着“把武商搬到网上”的发展理念，持续打造线上线下联动的全渠道零售场景。



● 企业文化



发展历程



荣誉奖项

江汉区现代服务业高质量发展先进集体

授予单位：中共江汉区委、江汉区人民政府



极目315 ESG绿先锋·责任担当榜

授予单位：极目新闻



2025年中国连锁经营协会会员证书

授予单位：中国连锁经营协会



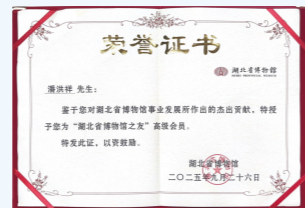
第三届武汉企业社会责任实践典范企业

授予单位：武汉市政府国资委、武汉市社会科学院
武汉市工商业联合会、长江日报传媒集团



“湖北省博物馆之友”高级会员

授予单位：湖北省博物馆



2024年7月-2025年7月副会长单位

授予单位：中国商业联合会商贸物流与供应链分会



2025武汉企业100强

授予单位：武汉企业联合会、武汉企业家协会



2025武汉服务企业100强

授予单位：武汉企业联合会、武汉企业家协会



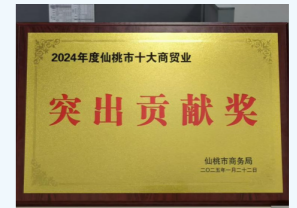
2025仙桃马拉松支持单位

授予单位：仙桃马拉松组委会



2024年仙桃市十大商贸业突出贡献奖

授予单位：仙桃市商务局



2024年武汉希望工程突出贡献奖

授予单位：共青团武汉市委员会
武汉市青少年发展基金会



2023年湖北省夜间消费集聚区

授予单位：湖北省发展和改革委员会



2025年大事记

3月

武商集团携手世界自然基金会(WWF)，号召各零售企业积极响应“地球一小时”活动，在3月22日晚关闭外墙电源。集团各零售企业利用热门商圈大屏广告位、梯口广告屏，支持“熄灯一小时”公益行动，推广武商集团公益正能量。



7月

WS江豚会员店开业。作为武商集团进军会员制零售市场的“首秀”，WS江豚会员店以武商深耕商业领域66年的本土资源、品牌和运营优势，为会员顾客提供精选商品，构筑品质生活。



5月

武商集团与王府井集团合资运营的武汉市内免税店在武商MALL试营业，是中央五部委新政出台后，全国首家新开市内免税店，将有效承接湖北年均200余万人次国际旅客的消费需求。该项目不仅是湖北省扩大入境消费的关键载体，更是武汉建设国际消费中心城市的重要里程碑。



9月

武商集团66周年“全球供应链大会”在武汉洪山宾馆举行。大会汇聚武商集团的全球供应商代表、战略合作伙伴，融供应链协同之智，探零售业发展之势，绘文商旅共生之美，深化创新升级的合作路径，共促消费市场稳定与扩容。



6月

武商集团举办“江豚杯”创新创业大赛，以“聚智创新·共链未来”为主题，进一步推动商业零售行业的创新发展，挖掘和培育具有创新性和商业价值的优质项目，为湖北打造中部商业零售创新策源地，为全国商业零售行业高质量发展提供实践范例。



11月

武商MALL举办宠物能“靓”秀，携手新锐品牌CDE宠物能量，联动周大福等优质品牌，融合潮流、互动与生活美学，为众多宠友家庭带来沉浸式欢聚体验，打造城市宠物社交新场景。



2025年度亮点绩效



经济效益

营业收入	607,965.42 万元
归母净利润	18,043.24 万元
基本每股收益	0.24 元/股
资产总额	3,038,749.33 万元
纳税总额	67,498.74 万元



社会绩效

研发投入	1,045.12 万元
研发费用占营业收入比例	0.17 %
软件著作权累计数	12 个
数据安全及泄露客户信息事件	0 件
供应商本地化占比	29.34 %
员工总数	7,255 人
管理人员中女性人数比例	47.58 %
社会保险覆盖率	100 %
员工培训投入	50.10 万元
安全生产投入	696.62 万元
安全应急演练场次	1,578 场
公益慈善投入	11.07 万元



公司治理绩效

股东会召开次数	2 次
董事会召开次数	8 次
女性董事占比	36.4 %
董事会独立董事占比	36.4 %
接待投资者活动	10 次
反商业贿赂及反贪污培训总人数	4,100 人
反商业贿赂及反贪污培训总时长	4,100 小时



环境绩效

环保投入	1,332.81 万元
环保培训场次	60 次
环保培训人次	870 人次
环保培训时长	1,590 小时
环境应急演练开展次数	20 次
可再生能源消耗量	112.67 吨标准煤
可再生能源消耗占比	0.29 %
总用水量	2,393,577.83 吨
温室气体排放总量	163,835.02 吨二氧化碳当量

ESG治理

本章

- ESG治理体系 15
- 可持续发展目标 17
- 利益相关方沟通 19
- 重要性议题识别 21

02

ESG治理

ESG治理体系

武商集团建立结构完整、层级清晰、权责明确和运营高效的ESG管理体系，制定《环境、社会与治理（ESG）管理制度》，搭建由董事会、董事会战略决策委员会、ESG工作小组组成的三级管理架构，为公司ESG工作开展提供组织保障。董事会对公司内部控制有效性进行评价时，应根据有关规范和指引要求，把ESG职责纳入评价范围，识别并评估ESG职责相关风险，对涉及内控缺陷事项提出改进意见。报告期内，公司荣获“第三届武汉企业社会责任实践典范企业”荣誉，有力彰显了武商作为国有企业的责任担当。



社会责任实践典范企业

决策层	董事会	决定公司ESG发展方向、战略和目标，批准公司ESG管理制度、ESG报告和ESG重大事项。
管理层	董事会战略决策委员会	主要研究、分析和评估ESG等相关事项，指导ESG日常工作开展和ESG报告编制。
执行层	ESG工作小组	拟制公司ESG战略、目标及中长期规划。 确定各部门年度ESG工作计划，总结ESG体系运行及各事项阶段性目标完成情况。 推动落实公司ESG工作细则，完善公司现有ESG相关管理制度，必要时制定ESG相关管理措施。 组织开展公司ESG风险和机遇的识别与评估工作，制定并汇总应对措施。 组织开展利益相关方沟通工作等。

为提升员工ESG认知，2025年11月，武商集团开展ESG报告宣讲会及项目培训会，集团各部室及所属企业分管负责人、工作对接人共179人参会。本次培训特邀ESG专业机构讲师，围绕报告编制背景、核心指标体系展开讲解，并通过案例拆解、现场互动答疑等方式破解重点难点。此次宣讲培训既是响应资本市场ESG信息披露要求、践行可持续发展责任的关键行动，也有效提升了参会人员的ESG认知与实操能力，推动公司ESG管理工作规范化、系统化开展。



2025年度ESG报告项目启动会



可持续发展目标

武商集团积极承担并履行社会责任，将公司发展与联合国可持续发展目标（SDGs）紧密结合，不断提升可持续发展管理水平，为实现社会可持续发展贡献力量。





SDGs	可持续发展目标内容	武商集团行动
	在世界各地消除一切形式的贫困	参与社会公益 助力乡村振兴
	确保健康的生活方式、增进各年龄段人群的福祉	落实安全生产 守护职业健康
	确保包容、公平的优质教育，促进全民享有终身学习机会	畅通职业发展通道 完善培训体系
	实现性别平等，为所有妇女、女童赋权	反对性别歧视 关爱女性员工
	确保安全的饮水和卫生设施	坚持节约用水 废水合规处理
	确保人人获得可负担、可靠和可持续的现代能源	开展节能减排 使用清洁能源

SDGs	可持续发展目标内容	武商集团行动
	促进持久、包容、可持续的经济增长，实现充分生产性就业，确保人人享有体面工作	坚持平等雇佣 保障员工权益
	建设有风险抵御能力的基础设施、促进包容的可持续工业，并推动创新	鼓励研发创新 保护知识产权
	确保可持续消费和生产模式	培育绿色消费风尚 打造绿色门店 保障客户权益 注重信息安全
	采取紧急行动应对气候变化及其影响	推动节能减碳 坚持绿色运营 识别气候风险与机遇
	促进有利于可持续发展的和平和包容社会、为所有人提供诉诸司法的机会，在各层级建立有效、负责和包容的机构	规范公司治理 坚持合规经营 遵守商业道德
	加强执行手段、重振可持续发展全球伙伴关系	打造可持续供应链 坚持负责任采购

利益相关方沟通

公司积极拓展反馈渠道，收集政府、股东、客户、员工等利益相关方的意见和建议，并发布年度环境、社会和公司治理报告，与利益相关者分享信息。

利益相关方	沟通渠道	期望与诉求	我们的回应
 政府及监管机构	走访、信息报送 工作汇报 问卷沟通	合规经营 依法纳税 支持地方发展 吸纳就业 保护环境	按时足额纳税 遵守国家法律法规 坚持绿色运营
 股东与投资者	投资者热线 股东会 信息披露 互动易 投资者调研 业绩说明会 路演和反路演 问卷沟通	持续稳定回报 降低经营风险 信息透明公开	提升治理水平 加强投资者交流 透明信息披露
 客户	回访调查 服务热线 公司网站及邮箱 日常运营沟通 问卷沟通	提供优质服务 保护客户隐私	完善服务体系 建立反馈机制 客户满意度调查 保障信息安全

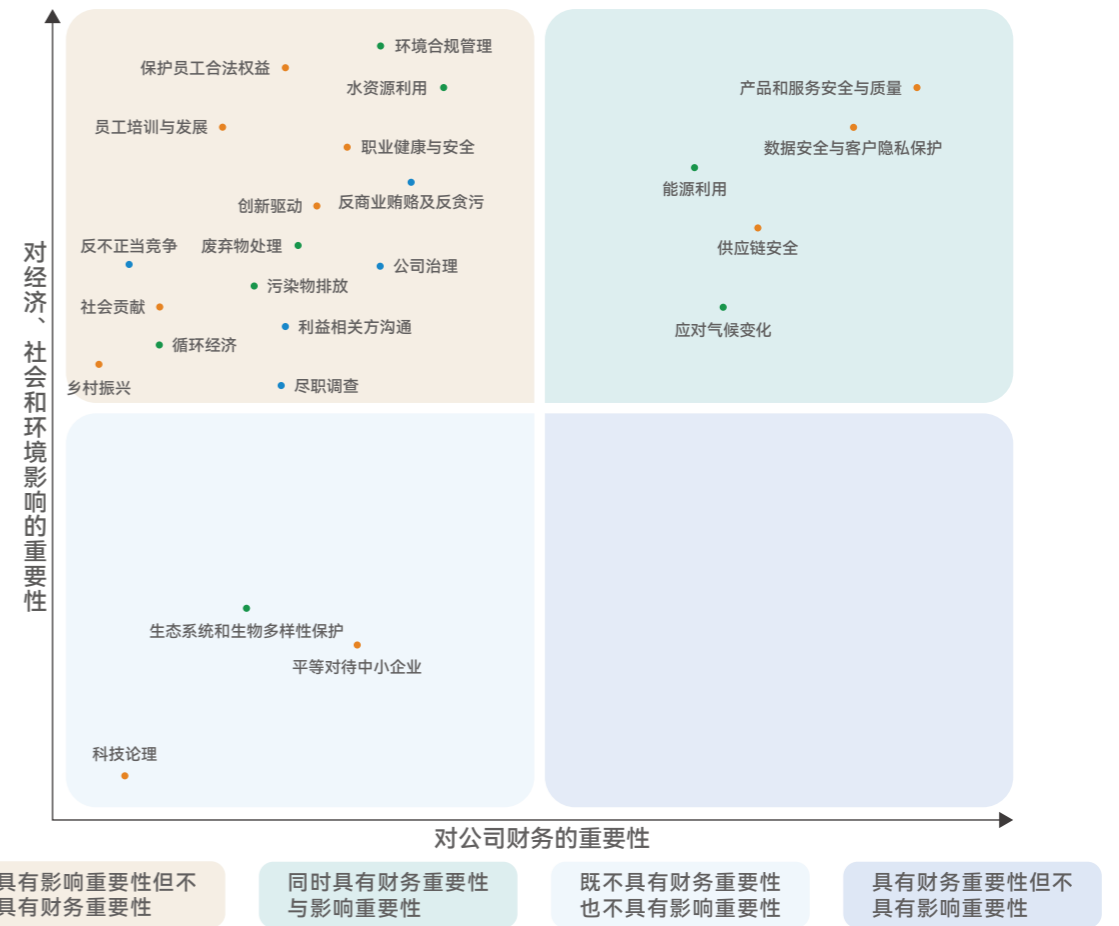
利益相关方	沟通渠道	期望与诉求	我们的回应
 供应商/合作伙伴	服务热线 公司网站及邮箱 沟通会/座谈会 行业交流活动 日常运营沟通 问卷沟通	公平公正采购 合作共赢	强化供应链管理 阳光采购
 员工	工会、职工代表大会 座谈会 满意度调查 问卷沟通	员工培训与发展 员工权益保障 职业健康与安全 员工关怀	开展员工培训 保障员工薪酬福利 加强职业健康管理 员工慰问与关怀活动
 社区	公益慈善活动 志愿者服务 宣传走访 问卷沟通	公益慈善 社区公益 促进区域发展	开展公益活动 助力乡村振兴
 行业协会	日常沟通 行业协会活动 问卷沟通	畅通沟通渠道 推动行业发展	积极参加协会活动 参与行业标准制定

重要性议题识别

公司充分参考《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》（以下简称《指引》），并紧密结合所处行业特性及公司经营实际情况，全面评估公司在各相关议题方面的表现状况，判断其是否会对经济、社会以及环境层面产生重大影响（即影响重要性），同时考量每个议题是否会对公司商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、现金流、融资方式及成本、价值链等带来较大影响（即财务重要性）。通过对此双重重要性的考量，同时参照国际主流可持续发展报告标准相关要求，对公司议题库内议题进行重要性分析，具体实施步骤如下：

议题评估流程	分析方法
<p>步骤一 了解公司背景</p> <p>基于全球大趋势、中国产业发展趋势的宏观环境、所处行业、公司的商业模式进行分析，识别公司的利益相关方与公司面临的影响、风险与机遇。</p>	
<p>步骤二 议题初步筛选</p> <p>使用《指引》中设置的21个议题作为议题清单基础，参考国际主流可持续发展报告标准相关要求，以及同行业相关议题，对标联合国可持续发展目标（SDGs），建立公司2025年度ESG议题库，共计24个议题。</p>	
<p>步骤三 议题重要性评估</p> <p>影响重要性评估 梳理各议题对外部环境、社会和经济的潜在或实际的正面或负面影响，通过问卷的形式对利益相关方开展调研分析，结合专家判断，评估出具有影响重要性的议题。</p> <p>财务重要性评估 通过影响、依赖性和其他因素分析，结合专家判断，以及公司各部门风险识别和评估清单，识别和评估相关议题下的风险和机遇，评估出具有财务重要性的议题。</p>	
<p>步骤四 议题确认与审批</p> <p>形成影响重要性和财务重要性议题清单，并确保相关议题透明、平衡且完整地披露于报告中。</p>	

武商集团重要性议题矩阵



武商集团重要性议题识别清单

重要性说明	议题		
	环境维度	社会维度	治理维度
同时具有财务重要性与影响重要性的议题	应对气候变化 能源利用	产品和服务安全与质量 供应链安全 数据安全与客户隐私保护	/
具有财务重要性但不具有影响重要性的议题	/	/	/
具有影响重要性但不具有财务重要性的议题	环境合规管理 循环经济 水资源利用 废弃物处理 污染物排放	职业健康与安全 保护员工合法权益 员工培训与发展 创新驱动 社会贡献 乡村振兴	公司治理 反商业贿赂及反贪污 反不正当竞争 尽职调查 利益相关方沟通
不具有财务重要性也不具有影响重要性的议题	生态系统和生物多样性保护	科技伦理 平等对待中小企业	/

党建引领强根基 规范运作提质效

武商集团搭建权责清晰、运转协调、制衡有效的治理架构，全面提升风险防范与抵御能力。在治理实践中，公司高度重视与投资者及利益相关方的沟通互动，秉持诚信经营理念，恪守商业道德与规范，推动公司治理水平持续提升。

本章

- 治理体系 23
- 合规经营 25
- 投资者权益保护 27
- 商业行为 29
- 党建引领 31



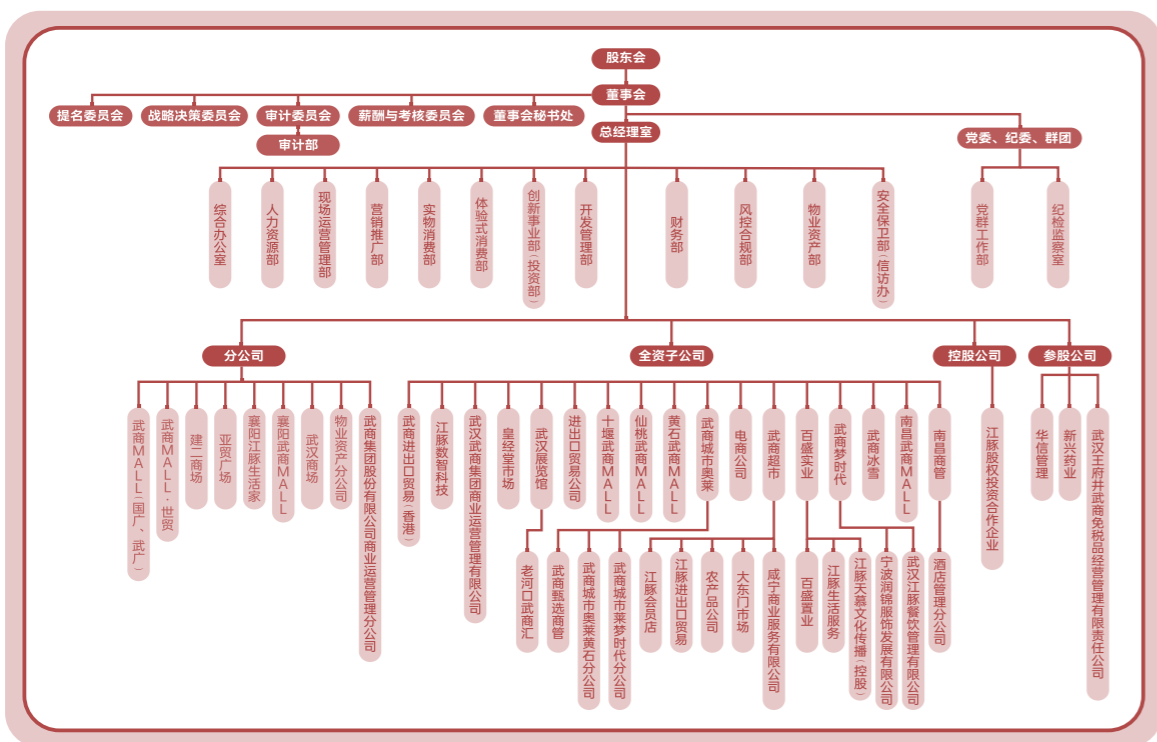
响应的SDGs

03

治理体系

治理架构

武商集团严格遵循《中华人民共和国公司法》（以下简称“《公司法》”）《中华人民共和国证券法》（以下简称“《证券法》”）《上市公司治理准则》等法律法规及中国证监会、深圳证券交易所监管规则，制定《武商集团股份有限公司章程》，建立了由党委发挥领导核心和政治核心作用、董事会发挥决策作用、经理层发挥经营管理作用的法人治理结构。公司持续完善治理架构，健全内部控制体系，提升规范运作水平，确保公司合规、稳健、可持续发展。



武商集团组织架构图

运作机制

股东会

公司严格按照《公司法》《证券法》等相关法律法规的规定，制定《股东会议事规则》。股东会会议的召集、通知、召开及表决均严格遵循既定规则，采用现场会议与网络投票相结合的方式，为股东参与决策提供便利。在审议影响中小投资者利益的重大事项时，公司对中小投资者的表决实行单独计票，并及时公开披露计票结果，以保障中小股东的合法权益。

关键绩效

报告期内，公司共召开股东会 2 次，共审议通过议案 14 项。

董事会

董事会是公司的经营决策和业务领导机构，执行股东会决议，对股东会负责。公司严格按照《公司章程》及《董事会议事规则》的规定召开董事会，对公司重大经营计划、投资方案、内部管理机构设置等事项进行科学决策。报告期内，董事会勤勉履职，维护公司和全体股东的合法权益。

公司董事会下设战略决策委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会。各专门委员会依据《战略决策委员会议事规则》《审计委员会议事规则》《提名委员会议事规则》《薪酬与考核委员会议事规则》开展工作，为董事会相关领域决策提供专业审议意见和支持。其中，审计委员会行使《公司法》规定的监事会职权。

董事会的独立性及多元化

公司在董事选聘过程中，综合考量候选人的专业能力、从业经验、性别、年龄及教育背景等多方面因素，致力于构建多元化的董事会结构。董事会成员具备文学、财务、企业管理及商业运营等多元化的专业背景和丰富的行业经验，能够为董事会科学决策提供多维度视角与专业支持。

公司依据《上市公司独立董事管理办法》及《公司章程》的相关要求，制定并执行《独立董事制度》《独立董事年报工作制度》。独立董事认真履行职责，充分发挥监督制衡与专业咨询作用，致力于维护公司整体利益与全体股东合法权益。截至报告期末，公司董事会成员共 11 名，其中独立董事 4 名，占董事会成员比例为 36.4%，女性董事 4 名，女性董事占比 36.4%。

关键绩效

报告期内，公司共召开董事会会议 8 次，审议通过议案 30 项。召开独立董事专门会议 3 次，召开董事会专门委员会会议 9 次，其中，召开战略委员会会议 1 次、召开审计委员会会议 5 次、提名委员会会议 2 次、薪酬与考核委员会会议 1 次。

薪酬管理

公司董事及高级管理人员的薪酬管理遵循《经营者薪酬管理办法》，明确薪酬管理与公司经营业绩、岗位职责及个人绩效考核结果紧密挂钩的原则，坚持短期激励与中长期激励相结合，建立激励与约束并举的机制。董事及高级管理人员的薪酬方案由薪酬与考核委员会研究制定并提出建议，报董事会审议批准，其中涉及股权激励等事项的方案还需提交股东会审议，决策流程规范、透明。

合规经营

● 合规与风险管理

公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国企业国有资产法》《武汉市出资企业合规管理办法》等法律法规，制定了《武商集团合规管理办法》，持续强化公司法治建设能力，提升合规管理水平，切实防范经营风险。

公司建立了覆盖各业务领域的合规管理组织架构。集团党委发挥把方向、管大局、保落实的领导决策作用；集团总经室发挥谋经营、抓落实、强管理作用。公司设立合规委员会，与风控合规部合署办公，负责协调推进风控合规管理相关工作，并设立首席合规官领导合规管理部门组织开展相关工作，指导集团及所属企业加强合规管理。各所属企业及各职能部门承担合规管理主体责任，负责本领域的日常合规管理工作，履行“第一道防线”职责；风控合规部牵头负责合规管理工作，组织、协调和监督合规管理工作，为其他部室提供合规支持，履行“第二道防线”职责；纪检监察机构和审计等部室履行合规管理“第三道防线”职责。

在运行机制上，公司加强对重点领域、环节与人员的合规管理，建立了包括风险识别评估预警、合规审查、风险应对等在内的系统化机制。报告期内，公司风控合规部制定并实施《2025年度风控合规管理工作方案》，组织开展多次法律知识培训，提升全员法治与风险合规意识，为公司稳健运营筑牢合规风控防线。



案例：武商集团开展2025年度第三期法律知识培训

集团风控合规部组织开展了以《招投标全流程法律合规与风险防控》为主题的第三期法律知识培训。培训内容围绕招投标核心法律体系、招投标全流程合规要点及相关法律风险点展开，通过本次培训进一步提升全员法治意识，强化风险防控能力，维护企业权益，为集团高质量发展护航。



《招投标全流程法律合规与风险防控》法律知识培训

● 内部控制

武商集团依据《企业内部控制基本规范》《企业内部控制应用指引》等规定，构建并持续优化内部控制体系。公司成立了内控工作领导小组，负责内控工作的统筹领导；领导小组下设办公室，由审计部负责内控建设和管理的总协调工作；各职能部门、各所属企业协同配合，压实各业务单位的内控建设与监督责任。公司制定了《2025年武商集团内控实施及评价工作方案》，通过重点风险领域和关键业务环节开展评价工作，分析企业内部控制运行缺陷，推动公司和各所属企业内控体系规范运行。

公司的内部控制评价工作遵循“自评价”“监督评价”与“缺陷整改”相结合的长效机制。2025年，内控检查覆盖了包括集团总部、各购物中心、超市等20家单位，依据《2025年集团流程检查清单》对人力资源、财务管理、资产管理、经营管理等领域的50余个集团统一流程进行测试，并对各单位自有流程进行抽查。检查过程要求详细记录发现的问题，并最终汇总确定内控缺陷，下发整改通知并跟踪复查，确保内控体系有效运行。同时，公司董事会审计委员会督导内部审计部门，对公司财务信息的真实性和完整性等情况进行检查监督。

关键绩效

报告期内，公司离任经责审计 4 人次，发现问题 20 项；对省外分子公司开展资金专项审计 1 次，发现问题 15 项，审计问题整改率 100%。

● 关联交易管理

公司根据《公司法》等法律法规及《公司章程》，制定《关联交易管理办法》，明确了关联交易的识别、审议、披露与监督全流程。公司所有关联交易均依规履行内部审批程序，并及时通过法定渠道进行信息披露；审议关联交易时，关联董事、股东均严格实行回避表决制度。公司通过定期评估、半年度报告及持续监督等方式，加强对关联交易实施情况的跟踪与管理，确保交易行为合法合规，切实维护公司及全体股东尤其是中小股东的合法权益。

● 税务管理

武商集团严格遵循《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国增值税暂行条例》《中华人民共和国企业所得税法》等国家相关法律法规和政策的规定，不断完善税务合规体系建设。公司每年定期开展税务培训，强化全员税务合规意识，确保税务管理工作合法合规、精准规范。



新《增值税法》培训

关键绩效

报告期内，公司纳税总额为 67,498.74 万元。

投资者权益保护

● 股东回报

公司依据《公司章程》中规定的利润分配政策，制定了科学有效的利润分配决策程序和调整机制，确保整个分配过程公开透明。为确保中小股东在利润分配等重大事项上的话语权，公司制定了《中小投资者单独计票管理办法》，充分保障中小股东的知情权和参与权，切实维护中小股东的合法权益。同时，公司高度重视股东回报，制定现金分红方案，以稳定、透明的分红机制践行对全体股东的责任承诺，增强投资者的信心。

指标 ¹	单位	2023年	2024年	2025年
派现总额（含税）	元	38,449,636.55	225,807,569.30	149,980,806.20
占合并报表中归属于上市公司股东净利润的比例	%	18.39	104.55	83.12
每10股派发现金股利（含税）	元	0.5	3	2

¹统计口径为现金分红所属年度，与年报口径一致。

● 信息披露

公司严格遵循深交所《上市公司信息披露管理办法》《股票上市规则》《上市公司自律监管指引第5号——信息披露事务管理》等相关要求，制定《信息披露管理制度》，规范公司信息披露行为，加强信息披露事务管理。报告期内，公司依法依规履行定期报告与临时报告的信息披露义务，未发生因信息披露违规而受到证券监管部门处罚的情形。

关键绩效

2025年，公司共披露 4 份 定期报告，93 份 临时公告。

● 资本市场舆情管理

为提高公司应对各类舆情的能力，建立快速反应和应急处置机制，及时、妥善处理各类舆情对公司股价、商业信誉及正常生产经营活动造成的影响，公司制定《舆情管理制度》，成立由董事长担任组长的舆情管理工作领导小组，统一领导公司应对及处置各类舆情，就相关工作做出决策和部署，切实维护投资者的合法权益。

● 投资者交流

为进一步加强公司与投资者和潜在投资者之间的沟通，促进投资者对公司的了解，实现公司价值和股东利益最大化，公司制定了《投资者关系管理制度》。公司秉持合规、平等、主动、诚实守信的原则，依托业绩说明会、投资者热线、线上互动平台等多渠道沟通载体，建立常态化、长效化的投资者互动桥梁，以公开透明的信息披露与高效畅通的沟通实践，助力企业与投资者的共赢发展。



5.15投资者保护日宣传活动



“世界投资者周”宣传活动

关键绩效

2025年，公司开展接待投资者活动10次，其中，接待投资者现场调研10次、召开业绩说明会1次，开展投资者网上集体接待日活动1次；接待投资者现场调研104人次，在投资者互动平台上与投资者互动1,082次，投资者问题回复率100%。

商业行为

● 反商业贿赂及反贪污

廉洁体系

武商集团严格遵守《中华人民共和国刑法》《中国共产党章程》及其他有关法律法规和规范性文件的规定，制定《反贿赂和反腐败政策》，切实做好反贿赂和反腐败工作。公司党委领导公司反贿赂和反腐败工作，各级纪检监察机构是反贿赂和反腐败工作的责任单位。各职能部门、各所属企业负责人对本部门、本单位商业贿赂行为的发生承担管理责任。

为加强党风廉政建设，武商集团与集团各所属企业党委书记、总经理等人员签订《党风廉政建设责任书》，并将责任书的签订工作纳入2025年度党风廉政建设考核内容，各级纪检监察机构对责任书的签订和责任落实情况进行监督检查。报告期内，公司未发生商业贿赂及贪污事件。

廉洁监督

武商集团高度重视廉洁监督工作，在各所属企业的团购中心、结算处等重点场所设立“清廉窗口”，并在管理人员个人名片上统一印制“服务监督电话”，主动拓宽监督渠道，广泛接受群众与社会监督。我们对服务监督电话、服务监督邮箱采用全流程跟踪和“闭环式”管理模式，根据反映问题综合分析研判，提出处理意见，进一步强化监督职能。公司对举报人信息严格保密，严禁对举报人及线索提供者实施打击报复。

此外，公司向往来单位及社会大众公布武商集团“服务监督电话”及“服务监督邮箱”，鼓励各合作伙伴对公司员工廉政廉商行为进行监督。

举报渠道：

武商集团服务监督电话：027-85714145

武商集团服务监督邮箱：jdx@wushang.com.cn

廉洁培训

公司积极开展廉洁文化教育活动，推动廉洁文化与公司治理体系及岗位职责深度融合，为公司治理注入廉洁文化内生动力。



案例:武商集团召开节日期间纠治“四风”工作会

2025年9月29日，武商集团召开节日期间纠治“四风”工作会议。会上，传达学习了中央、省、市纪委、投控集团纪委关于国庆中秋期间严格落实中央八项规定精神、从严纠治“四风”的有关文件精神。



纠治“四风”工作会

指标	单位	2025年
参加反商业贿赂及反贪污培训的总人数	人	4,100
参加反商业贿赂及反贪污培训的董事及高级管理人员人数	人	18
董事及高级管理人员人数占比	%	90
提供的反商业贿赂及反贪污培训总时长	小时	4,100
向董事及高级管理人员提供的反商业贿赂及反贪污培训总时长	小时	18
接受反商业贿赂及反贪污培训的平均时长	小时/人	1
董事及高级管理人员接受反商业贿赂及反贪污培训的平均时长	小时/人	1

● 反不正当竞争

武商集团严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，制定《武商集团渠道推荐管理办法》，确保推荐工作依法依规开展，维护诚信、公平、自由的市场秩序和商业环境，防范不正当竞争风险。此外，公司在员工培训中融入反不正当竞争内容，营造公平竞争的文化氛围。2025年，公司未发生与不正当竞争及反垄断相关的重大法律诉讼事件。

为践行负责任营销承诺，公司对官网、微信公众号等对外信息发布渠道建立专门的审核流程。所有发布物均须通过所属企业总经理及集团分管领导的层层审核，确保信息的真实性、准确性及合规性。

党建引领

党建体系

制度建设

集团党委制定《党委工作制度》等一系列党建制度，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的作用，加强集团党委工作。集团党委工作始终坚持党要管党、从严治党，坚持服务中心、服务大局，民主集中制和党管干部、党管人才的原则，确保集团党的建设和企业发展各项工作顺利进行。

集团党委深入贯彻落实全面从严治党新要求，切实落实党建工作责任制，加强对所属企业党建工作的考核管理，将考核评价结果作为所属企业经营业绩考核评价的重要内容，与领导班子和领导干部的履职尽责业绩考核挂钩。

组织建设

集团党委从严从实抓好党员队伍建设，系统规划党员后备梯队建设，建立健全党员教育管理机制，不断增强党组织活力、凝聚力和影响力，为集团高质量发展提供坚实的组织保障。

关键绩效

2025年，公司党委数量为（含本级党委）为 5 个，党总支 2 个，党支部 29 个，党员 772 人，召开党委会 38 次。



案例:学习教育警示大会

5月19日，武商集团召开深入贯彻中央八项规定精神学习教育警示大会。会上，系统解读了中央八项规定和中央八项规定精神的内涵及具体表现形式，对深入贯彻中央八项规定精神学习教育的相关要求进行了学习传达。



集团教育警示大会

党建品牌

集团党委深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，结合新时代国企党建新形势新任务，创新打造“智汇武商”党建品牌。以“党委书记信箱”为载体，搭建“面对面”的沟通对话平台，畅通“线上+线下”双渠道，凝聚各方智慧，广纳谏、办实事、解难题，实现党建与中心工作互融共促、同向发力。

“党委书记信箱”通过集团微信公众号“武商潮”向全体员工开放，信箱采用“统一入口、专人管理”的标准化运营模式，鼓励实名建言，营造开放、透明、安全的沟通环境，确保员工诉求“件件有回音、事事有着落”。在“党委书记信箱”来信基础上，设立“党委书记接待日”，由集团党委书记接待来信员工，对信箱中反映的重点难点问题进行面对面交流，实现诉求办理从“键对键”到“面对面”的深化升级。



党委书记集中接待日

2025年武商集团“党委书记信箱”结合“精细化管理提升、新赛道加速发力、高质量发展攻坚”三个主题年工作部署，分季度发布“织密管理经纬线绘就发展工笔画”“点燃创新加速器智慧领航新赛道”等主题，引导员工围绕企业战略重点精准献策，并开展优秀合理化建议表彰活动，激发全员干事创业激情，推动员工智慧持续转化为企业发展动能。



党委书记信箱

党建活动

2025年，集团各级党组织通过开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育、“Z世代”青年员工教育培训、“党员先锋示范岗”创建、“红色观影活动”等一系列形式多样、内涵丰富的党建活动，加强全员思想政治教育和精神文明建设，为集团发展注入蓬勃朝气与创新活力。

案例:红色观影活动

2025年8月，武商超市组织员工开展“赓续红色血脉 汇聚幸福动能”集体观影活动，引导员工把“赓续血脉、担当作为”的感悟转化为服务顾客、干事创业的实际行动，切实将思想政治教育成果转化为推动超市高质量发展的新动能。



武商超市襄阳分公司红色观影活动



武商超市贯彻党的二十届四中全会精神专题党课



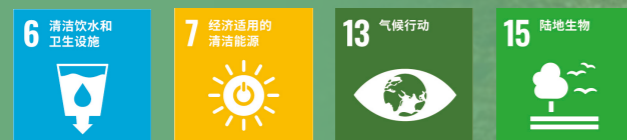
武商超市党委学习教育实践活动

绿色运营谋长远 低碳发展启新程

武商集团及旗下各所属企业积极践行绿色发展理念，将环保责任融入企业运营与社会服务的方方面面，在节能降耗、资源循环、环保宣传等领域开展了一系列扎实有效的行动，共同奏响绿色发展的和谐乐章。

本章

- 应对气候变化 35
- 资源管理 38
- 环境管理 44
- 生态系统和生物多样性保护 48



响应的SDGs

04

应对气候变化

治理

武商集团深刻认识到应对气候变化的重要性，逐步将气候变化治理纳入公司整体ESG管理工作中。公司制定《应对气候变化制度》，董事会作为公司气候治理的最高决策机构，负责审定气候战略、目标及重大事项；董事会战略决策委员会是气候治理工作的研究和指导机构，董事会秘书处是气候治理工作的协调部门，负责统筹推进各职能部门及各所属企业开展气候变化相关工作，不断降低公司运营及价值链碳排放，提升应对气候变化风险与把握绿色转型机遇的能力，以系统化举措构建绿色商业生态。

战略

武商集团严格遵循国际气候相关财务披露工作组（TCFD）的准则要求，识别和评估公司面临的气候风险和机遇，并积极采取应对措施，保障公司安全稳定运营。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性 ²	影响时间范围 ³	预期财务影响	应对措施
实体风险	急性物理风险	中	短期	固定资产损坏导致成本上升；商场服务中断导致收入下降	制定极端天气应急预案，定期开展应急演练与能力培训；关注每日气象信息，提前做好物资储备；加强基础设施气候韧性建设。
	慢性物理风险	中	中长期	运营成本提高	践行绿色办公理念、使用节能器具，提高能源利用效率。
转型风险	政策风险	中	短中长期	可能导致罚款增加	了解并学习法律法规要求，定期披露碳排放数据和减排进展。
	市场风险	高	中长期	营业收入降低	加强市场调研，拓展沟通渠道。
机遇	资源效率	高	短中长期	降低运营成本	积极推进照明节能改造项目；建设分布式光伏。
	产品与服务	高	短中长期	扩大市场份额，营业收入增加	培育绿色消费风尚，引入低碳产品和服务，打造绿色商超。

² 发生可能性是指风险/机遇发生的频次间隔、发生的可能性，主要根据历史发生的概率、外部情景、政策实施的进展和专家预测判断。发生可能性从“低”到“高”。

³ 影响时间范围是指不同的气候相关风险和机遇将在不同时间段对公司产生影响，公司将影响的时间范畴划分为短期（0-1年）、中期（1-5年）、长期（5年以上）。

影响、风险和机遇管理

武商集团持续完善气候风险管理流程，定期开展气候风险识别和评估工作，为可持续发展注入持久动力。

气候变化风险管理流程	
开展气候风险系统性识别	运用研讨会、专家咨询等方法，系统梳理可能对公司造成影响的物理风险（如极端天气）与转型风险（如政策法规变化）。
分析实体风险与转型风险影响	评估已识别的气候风险发生的可能性、影响范围。重点分析其对供应链中断、资产损毁、运营成本、市场需求、法规合规及公司声誉等方面的具体影响。
评估风险对公司运营的潜在影响	将气候风险的影响进行财务量化或定性评估，纳入公司整体风险管理框架。识别对公司战略、财务状况和业务模式具有重大影响的关键气候风险。
识别气候相关发展机遇	在风险评估过程中，同步识别因向低碳经济转型带来的潜在机遇，如低碳产品与服务的新需求、能效提升带来的成本节约、品牌价值提升、获得绿色金融支持等。

指标与目标

武商集团积极响应国家双碳目标，积极规划减排路径，持续提升运营能效。公司设立“在2030年前实现自身运营碳排放达峰，在2060年前实现自身运营碳中和”的目标，不断跟踪目标进展情况，有序推进公司节能减排工作，为应对全球气候变化贡献力量。

指标	单位	2025年
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	163,835.02
直接（范围1）温室气体排放	吨二氧化碳当量	4,242.57
间接（范围2）温室气体排放	吨二氧化碳当量	159,592.45
每百万营收温室气体排放总量（范围1和范围2）	吨二氧化碳当量	26.95

● 温室气体排放管理

公司致力于成为中国零售行业绿色低碳转型的先行者与示范者，积极构建绿色低碳运营体系，从门店选址、设计建造，到日常运营、物流配送，直至废弃物处理，全方位贯彻绿色低碳理念，打造贯穿运营始终的低碳闭环体系。同时，公司培育绿色消费生态，持续推进清洁能源使用，推动绿色采购，优化物流网络，增强供应链气候韧性。

清洁能源使用

为响应国家“双碳”目标的总体部署，公司积极推进商场新能源设施建设，推动企业绿色低碳发展。报告期内，公司高效推进屋顶光伏发电系统建设，顺利完成光伏并网，年发电量达916,784千瓦时，相当于减少二氧化碳排放量752.68tCO₂e。同时，子公司仙桃武商MALL采购新能源车替换公司出行车辆，全年油费同比减少60%。



光伏建设图

培育绿色消费风尚

武商集团积极引导绿色消费，扩大低碳商品与服务供给，创新低碳消费场景与激励机制，与消费者共建共享绿色生活方式。公司创新推出“国家补贴-至高享8折”家电专场，通过国家补贴与满减优惠，大幅降低消费者换新成本，推动高能耗家电淘汰，助力绿色智能家电普及。同时，公司成功引进新能源汽车项目，打造目前武汉市新能源汽车品牌集聚度最高、规模最大的购物中心展销场所“武汉名优消费展销中心——新能源车销售中心”，汇集了理想、小鹏、蔚来、特斯拉等12大品牌，为顾客打造沉浸式高端智慧新能源汽车的体验空间。

资源管理

● 能源利用

治理

武商集团及各分子公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等国家法律法规，制定《节能运行管理制度》《能源消费计量制度》等内部管理制度，持续完善能源管理体系。公司设置能源管理岗位，由物业资产部全面负责能源管理工作。同时，公司定期对能源计量工作进行监督检查，并将其纳入绩效考核体系，确保能源工作得到有效开展。

战略

公司全面梳理能源消耗数据、设备运维台账等，结合政策动态及市场趋势分析，系统开展能源风险与机遇识别工作，形成能源使用风险与机遇清单。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性	影响时间范围	预期财务影响	应对措施
风险	能源价格波动 公司以购物中心和超市为核心业态，空调、冷链、照明为主要用能场景，电力价格市场化波动，叠加极端天气导致的用能需求激增，导致能耗成本上升。	中	短中长期	增加运营成本	积极推动公司节能工作；优化空调运行参数，采用分区控温、错峰开启等方式降低能耗；定期清理设备，提升运营效率。
机遇	能源替代与效率提升 通过节能改造与清洁能源使用，有效降低能耗。	高	短中长期	降低运营成本	推进太阳能光伏电站建设，推进节能改造项目，建立长效用管理机制。

影响、风险和机遇管理

公司建立能源计量数据台账，定期对数据进行汇总、分析，找出能源消耗的规律和存在的问题。通过与历史数据对比、同行业对比等方式，评估能源利用水平和节能潜力。同时，公司根据分析结果，制定针对性的节能措施和改进方案，并跟踪落实，从而不断提升公司的能源管理能力。

指标和目标

公司结合自身经营特点及用能特性，设定清晰的清洁能源替代路线图，逐步提升清洁能源使用比例，并将整体要求细化到各部门、各单位，动态跟踪目标完成进度，及时优化调整管理策略。

指标	单位	2025年
汽油	吨	3.70
天然气	万立方米	178.51
柴油	吨	118.12
外购电力	千瓦时	287,674,311.70
外购热力	吉焦	39,928.70
可再生能源消耗量	吨标准煤	112.67
可再生能源消耗占比	%	0.29
能源消耗总量	吨标准煤	39,382.01
每百万营收能源消耗总量	吨标准煤	6.48

节能措施

为进一步贯彻习近平生态文明思想，公司及旗下各所属企业积极开展节能降耗相关工作，通过节能改造、用能设施管理、培训宣传等方式，打造高效低碳的建筑本体，培育全体员工的生态意识、环境意识、节约意识，推动绿色生活创建活动走深走实。截至报告期末，南昌武商MALL获得“一星级绿色建筑标识证书”，全面贯彻绿色发展理念。



一星级绿色建筑标识证书

节能降耗措施	
节能改造	探索实施购物中心照明节能改造、智能温度调节、油改气等项目。 对经营场所内电梯升级改造，根据顾客乘坐情况自动启停，降低耗电量，节约用电。 升级空调与新风系统，大幅降低温度调节所需能耗。
用能设施管理	定期清洁维护空调设备，确保其高效运行，避免因滤网堵塞增加能耗。
培训宣传	搭建合理化建议平台，鼓励全体员工积极参与，针对企业存在的问题建言献策。 定期组织能源管理培训，提高员工的节能意识和技能。

案例:武商城市奥莱卖场灯具节能改造项目

为进一步提升企业经济效益，降低能源消耗，走资源节约型企业发展之路，武商城市奥莱将能耗较高的灯具更换成LED灯具。照明节能改造后，灯具功率明显下降，用电量减少60%以上，综合节能率大于60%。



改造后灯具图片

案例:中央空调系统及水泵设备专项实操培训

仙桃武商MALL针对全体物业工程部技工开展“精益维保，节能降耗”专项培训，本次培训以中央空调系统及水泵设备为核心，采用“理论精讲+实操演练”模式，有助于提升技工在日常维保工作中主动发现和解决能源浪费问题的能力，将节能意识融入具体操作，实现设备运行能效提升。



专项实操培训

● 水资源利用

武商集团遵循《中华人民共和国水法》等法律法规及运营所在地要求，围绕节水管理建立并持续完善制度体系。公司用水来源主要来自市政供水，公司强化合规管理，专人跟踪相关政策更新，定期开展合规自查，确保取水许可、数据备案、费用缴纳等流程闭环；及时调整用水计划，避免超定额用水；定期检修排水管网、油水分离器等设施，杜绝污水直排或泄漏；配合水行政主管部门做好地下水水位、水质动态监测，留存完整记录。同时，公司以提高水资源的重复利用率为核心目标，将节水举措融入日常运营各环节，加强用水设备的维护和管理，推广使用节水器具和设备，强化全员节水意识。

指标	单位	2025年
新鲜水取水总量	吨	2,393,577.83
总用水量	吨	2,393,577.83
水资源消耗强度	吨/百万营收	393.70

✓ 案例:节能节水培训

为响应绿色运营号召，降低保洁环节能耗水耗，武商梦时代针对保洁员节能意识薄弱、水电使用浪费等问题，开展专项培训。培训涵盖节水与节能技巧，结合案例对比展示成本节约成效。培训后通过实操考核强化落实，既降低了商场运营成本，又践行了绿色环保理念，实现清洁服务与节能降耗双赢。

● 循环经济

公司积极传递节能减废理念，推广使用环保包装材料，旗下所有商场伞袋、超市、会员店购物袋均使用可降解购物袋、无纺布购物袋；对废纸及塑料包装用品进行集中回收处置，开展以旧换新、空瓶回收等活动，打造绿色门店。同时，各单位在食堂、卫生间等公共区域张贴宣传海报、文明标语，营造倡导绿色环保、勤俭节约的浓厚氛围；餐饮区采用可降解材料、分类垃圾，并推广环保餐具使用。2025年，公司共使用包装材料57.44吨。

✓ 案例:原材料循环利用

武商梦时代利用装修板材边角料组装成“萌兔之家”，借助电锯、手锯等工具，按照标记对板材进行裁切。从装修废料到宠物暖巢，既实现了闲置物料的二次利用，践行环保理念，又通过手工改造赋予板材全新价值，避免资源浪费。



萌兔之家

✓ 案例:以旧换新活动

襄阳武商MALL联合ECCO、兰蔻等品牌发起以旧换新绿色实践活动，掀起节能环保新风尚。活动通过旧鞋抵现与化妆品空瓶兑换积分形式，成功回收大量旧物，有效推动资源循环利用与节能降耗，强化公众环保意识。



以旧换新活动

绿色办公

武商集团积极营造绿色办公氛围，持续推进绿色办公体系建设，从日常运营细节入手，全面推行资源节约与环境保护措施，切实降低办公环节对环境的影响，构建“无废”办公空间。

武商集团绿色办公举措	
节约用纸	推广使用电子合同、电子发票等，减少纸张使用。 尽量双面打印，提倡按需印刷，避免资源浪费。 推崇无纸化办公，优先采用OA系统、飞书等电子化流程。 员工卫生间张贴节约用纸提示。
绿色用电	建立巡检机制，严格执行“人走关电”，对未按规定关闭电源的行为予以通报警示，并纳入部门考核。 分时段、区域开关灯光，非上班时间按需开关灯光。 优化设备运行，减少待机能耗。
节约用水	取水后及时关闭水龙头，禁止长流水。 采用感应式水龙头、节水型马桶等。 及时修复漏水、滴水等隐患，杜绝“跑冒滴漏”现象。
减少一次性用品	设置“分类回收箱”，员工按类别投放。 鼓励员工使用可重复使用的杯具和餐具。



倡议标识

环境管理

环境合规管理

环境管理体系

武商集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，制定《物业管理服务标准》，并持续完善环境管理体系，由物业资产分公司统筹环境管理相关工作，系统化推动环境卫生维护与持续改善。截至报告期末，超市公司及江豚数科通过ISO14001环境管理体系认证。



超市公司环境管理体系认证证书



江豚数科环境管理体系认证证书

环境风险管理

集团及各分子公司高度重视环境风险管理，通过定期开展环保检测、应急演练与环保培训等方式对公司的环境因素进行识别与评价，并制定相应的风险防控措施，实现环境风险的有效管控。报告期内，公司未发生环保违法违规事件与处罚。

关键绩效

2025年，公司环保投入 1,332.81 万元；共组织开展环境应急演练 20 次；开展环保培训 60 次，参与培训 870 人次，环保培训时长 1,590 小时。

环境风险管理措施

应急预案	根据项目性质制定相应的《项目突发事件应急预案》，建立快速响应机制，并定期组织应急预案培训、演练。 制订《有害生物消杀预案》及有害生物防治计划，使用高效低毒消杀用品开展消杀，并做好事先通知以及现场警示标识，通知客户做好防范。
环境监测	制定并执行《环境因素识别与评价控制程序》，定期开展环境监测与环境因素识别评价，并出具检测报告及重要环境因素清单，保障环境风险可控。
环保专项检查	全年常态化开展环保专项检查，聚焦重点区域、关键环节精准排查，通过实地核查，及时发现并整改环境隐患，以高频次、严标准的监督检查，持续筑牢生态环境安全屏障。

✓ 案例:武商城市奥莱应急专项培训

为筑牢环境管理应急处置能力根基，武商城市奥莱聚焦应急预案落地实效，面向保洁人员系统性开展专项培训46场，通过理论讲解、场景模拟、实操演练等多元形式，全方位强化保洁人员应急响应、协同配合与风险处置能力，推动应急预案从“纸上”落到“事上”，为环境安全筑牢坚实人才保障。



保洁人员应急专项培训

● 污染物排放

武商集团严格遵守《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》等法律法规，积极践行绿色运营理念，着力加强污染物排放的全过程控制。

在餐饮废水与废弃物管理方面，武商城市奥莱对泔水实施密闭存放，落实防渗漏措施，并与专业清运机构无缝对接，确保存放、转运全程卫生可控，有效防范环境污染与异味扩散。此外，超市门店定期委托第三方专业机构开展空气质量检测并出具报告，持续优化经营场所环境，确保污染物的达标排放与合规处置。

关键绩效

2025年，公司废水排放量 195,172 吨，废水处置量 195,172 吨。

✓ 案例:武商城市奥莱升级设施强化排污处理效能

武商城市奥莱对核心排污设施进行系统性升级，以前沿的高效隔油与污水提升设备替换老旧装置，并通过整合管路，将商户排污系统与新建处理设施集中对接，实现了餐饮污水与生活污水的统一收集与预处理，有效降低了分散排放的环境风险。此外，项目还为隔油间配备了后台远程监控系统，集成故障报警、运行数据实时反馈功能，同步接入奥莱物业部指定服务器及电脑，由设备厂商提供专属实时监控报警平台，实现设备运行状态可视化管控。

● 废弃物管理

集团及各子公司严格遵循《武汉市固体废物污染环境防治办法》，制定《废弃物控制程序》，保障废弃物合规处置，通过源头减废、生产工艺升级、管理与运营优化等措施减少废弃物产生。

指标	单位	2025年
无害废弃物产生总量	吨	20.40
无害废弃物处置总量	吨	20.40
有害废弃物产生总量	吨	7.14
有害废弃物处置总量	吨	7.14

废弃物管理措施

<p>垃圾清运</p>	<p>根据实际情况合理设置垃圾管理设施，设置垃圾分类收集容器，分类管理、日产日清。武商城市奥莱制定《垃圾中转站管理规定（暂行）》，明确商户与垃圾站工作人员的协同责任，保障垃圾流转高效有序。</p> <p>建立标准化清运体系，实行回收利用与规范清运相结合，可回收部分统一归集回收，其余无害垃圾按规定频次交由合规单位清运处置。2025年，武商城市奥莱针对垃圾转运间空气异味问题，实施专项升级改造，通过加装除臭净化设备、优化通风管道等方式改善环境。</p>
<p>无害废弃物处置</p>	<p>可回收物经分类收集后，分拣、清洗、再加工复用；高热值废物进行焚烧发电并确保尾气净化达标；有机废物经微生物发酵，制成有机肥用于农业/绿化；一般工业固废则在符合环保标准的前提下用于制砖或路基填充等用途；不可回收物送入符合标准的卫生填埋场。</p>
<p>有害废弃物处置</p>	<p>废物按类别使用专用容器分开存放并明确标识，在符合防渗防漏等要求的暂存间内规范管理；所有危险废物均委托持有合规资质的单位，通过专用密闭车辆运输并全程追踪，严格执行转移联单制度与生态部门备案。</p>



案例:武商梦时代垃圾回收实操培训

培训聚焦商场场景痛点，详解可回收物、厨余垃圾，明确各楼层垃圾投放点位置及标识规范；实操环节模拟早中晚客流高峰，演示快速分拣、密封打包流程，强调餐饮区油污垃圾需双层包装防渗漏。同时培训清运路线规划，避开主通道及扶梯口，讲解清运车日常清洁与维护要点。培训后进行现场模拟考核，保障为顾客营造整洁有序的购物环境。



垃圾回收实操培训

生态系统和生物多样性保护

武商集团严格遵守环境保护相关法律法规，公司经营活动不直接影响生态系统、生物物种及其栖息地、生物遗传资源等。我们积极践行“尊重自然、保护优先、科学管理、持续利用”的原则，在场内构建多层次立体绿植体系，并设置天台及外场绿植区域，为提升城市生态系统保护作出贡献。



创新驱动提质效 安全筑基赢信赖

武商集团以创新驱动为发展引擎，持续迭代服务模式与消费场景；以产品安全与质量为立身之本，严守合规底线与品质标准；以客户服务为价值核心，打造全链路优质体验；以可持续供应链为生态支撑，保障经营高效与责任担当；以数据安全与隐私保护为信任基石，筑牢合规运营防线，多维度协同构筑起兼具竞争力与社会价值的产业生态。

本章

- 创新驱动 49
- 产品和服务安全与质量 53
- 数据安全与客户隐私保护 60
- 供应链安全 64



响应的SDGs



创新驱动

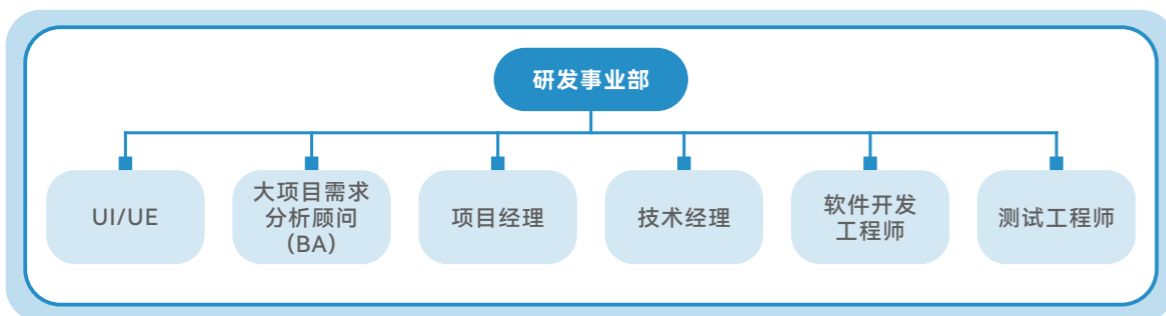
● 研发创新体系

研发创新治理

集团高度重视研发创新工作管理，旗下江豚数科作为研发创新的归口单位，制定《研发管理制度》，明确由研发事业部统筹，项目经理、需求分析工程师、开发工程师、测试工程师等岗位协同，形成覆盖项目立项、需求分析、设计、实现、测试、上线及维护全流程分级管理模式，职责与汇报路径清晰，保障研发工作正规化、流程化推进。

关键绩效

2025年，武商集团研发投入共计**1,045.12**万元，占营业收入比例**0.17%**。



研发创新组织架构图

研发团队建设

江豚数科不断完善科研人才培养体系，搭建专业研发团队，项目管理组每两周召开项目经验分享会议，研发事业部通过定期专项技术培训、工具共享库搭建等多元方式，持续提升研发人员专业能力与协作效率，强化研发过程质量管控，助力研发创新项目高质量落地。

研发团队绩效		
指标	单位	2025年
公司研发人员总数	人	42
研发人员数量占公司总人数的比例	%	1
按性别划分		
男性	人	29
女性	人	13
按学历划分		
本科以下	人	1
本科	人	31
硕士	人	10

指标与目标

目标	达成情况
2025年获得 12 项软件著作权	已达成
2026年获得软件著作权 5 个，实用新型专利 4 个，查新报告 5 个	正在推进

● 科技创新实践

创新激励政策

江豚数科建立与研发创新深度绑定的激励及绩效机制，以激发研发人员的创新活力与工作积极性。在激励方面，针对项目经验分享成效突出的项目经理，每季度评选评分最高者给予现金奖励；对专项技术培训中表现优异的参与者，每季度给予现金表彰；同时设立杰出技术贡献奖，每季度表彰在重大技术难题攻关、开发效率提升类共享工具贡献等方面成果显著的研发人员。

行业标准制定

公司深耕零售服务与数字化创新领域，积极参与行业标准化建设，参与1个国家标准，5个行业标准，共6个标准编制，结合自身在会员系统、客户管理、基础设施建设等方面的实践经验，将技术创新成果与服务优化心得融入标准条款，为规范行业服务流程、明确设施配置要求提供了实操性参考。

标准名称	标准类型
《城市配送网络体系建设指南》	国家标准
《百货店客户关系管理系统基本功能要求》	行业标准
《百货店服务设施要求》	行业标准
《购物中心等级划分与评定》	行业标准
《农产品产地冷链集配中心建设与运营规范》	行业标准
《电子商务绿色包装技术和管理规范》	行业标准

● 研发成果展示

2025年，江豚数科聚焦业务场景需求与用户体验提升，成功落地两项核心研发成果——营销互动管理平台与慧云生活平台。

营销互动管理平台

营销互动管理平台围绕消费者互动与门店运营优化，打造四大核心功能模块及移动端共创生态：

会员消费问卷有礼系统	实现问卷设计、数据采集、礼品发放等功能，高效收集购物体验反馈，为门店服务优化提供数据支撑。
抽黄金活动	抽黄金活动的开发保障了活动公平性与趣味性，大幅提升品牌曝光度与用户参与度。
梦时代智能游逛功能	梦时代智能游逛功能融合定位导航、景点介绍与互动游戏，打造购物和娱乐一体化体验。
世贸老铺黄金排队小程序	世贸老铺黄金排队小程序的开发优化线下排队流程，在提升顾客满意度的同时收集消费数据用于后续分析和决策。

此外，通过搭建移动端共创平台鼓励用户分享购物心得与创意作品，有效增强用户粘性与社区氛围，助力企业与顾客实现双赢。

智慧云生活平台

智慧云生活平台作为综合性多业务管理平台，实现跨场景数据实时共享与联动，构建覆盖消费、停车、导航、餐饮等全流程的服务体系，实现各子系统数据实时共享联动，搭建统一客户数据库与营销管理模块，支持营销活动管理。

一卡通系统 pos	支持卡的申领、充值、消费、查询及微信、支付宝、银联等多种支付方式，可与其他子系统数据同步并生成客户消费画像。
账户管理	支持用户注册、登录、信息修改与支付方式绑定，实现便捷支付、明细记录、多渠道充值退款及消费积分累计与兑换功能。
停车场平台	通过入场识别、车位引导、多方式缴费及出场管理，实时监控车位使用情况，为客户提供便捷停车服务。
车位管理	可动态显示剩余车位，借助车牌识别技术实现车辆快速进出，支持多种缴费方式，提供停车记录查询与反向寻车功能。
智能导视平台	具备信息发布、导航指引、营销展示功能，可基于客户位置与消费习惯多终端推送个性化信息。
地图导航	提供室内外高精度导航，支持语音交互与触摸操作，可推送个性化优惠及公告，同时收集数据为商家提供决策支持。
餐饮系统平台	实现菜品管理、订单处理、餐桌预订及与一卡通对接的收银结算，能分析客户餐饮偏好并为营销提供数据支撑。
菜单展示	以图文形式呈现菜品详情，支持在线点餐、外卖配送、订单实时跟踪及用户就餐评价反馈功能。

● 知识产权保护

知识产权管理体系

公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等相关法律法规，知识产权规范使用方面，公司制定并施行《关于武商集团规范使用正版字体的通知》，明确字体正版化要求及违规责任界定。知识产权保护方面，制订了系统性的商标续展规划（其中2025年已完成42件商标的续展工作）。针对新疆石河子市武商百货店企业名称权侵权事件，启动维权程序，开创全国跨区域内保护企业字号的先例。同时聚焦AI领域知识产权风险防控，形成覆盖数据合规、权属固化、争议应对的管理思路。截至报告期末，武商集团共获得软件著作权累计数12个。

知识产权管理培训

公司高度重视员工知识产权意识与合规能力培养，结合日常业务场景中面临的实际风险，针对性组织开展知识产权相关培训，助力员工掌握风险防控要点。

✓ 案例：“知识产权与人工智能”专项培训

4月26日，综合管理部质量控制组组织江豚数科全体员工开展“知识产权与人工智能”专项培训，通过视频学习、案例讨论等形式，讲解AI领域知识产权风险及合规解决方案，有效提升了全体员工的知识产权风险防控意识与实操能力。



江豚数科“知识产权与人工智能”专项培训

知识产权保护措施

公司从合规使用、风险防控、意识提升三个关键层面加强知识产权管理，全方位保障知识产权使用合规与创新成果安全。

保护措施	具体开展情况
字体正版化规范	购置授权字库产品，明确使用权限与期限，要求各单位自查历史商用图文，杜绝盗版字体使用。
AI风险源头防控	对AI训练数据进行穿透式审查，优先选择合规数据源，通过技术手段固化数据清洗流程。
权属争议防范	采用区块链存证、登记等方式，固化AI生成内容相关权益，降低归属争议风险。
全周期争议应对	建立“预警—协商—抗辩”机制，针对知识产权潜在争议及时处置，保障企业合法权益。

科技伦理

公司在日常经营活动中，不涉及科技伦理相关内容，所运用的技术和开展的活动，均遵循现有的法律法规和行业标准，不存在因科技伦理问题而产生的潜在风险。

产品和服务安全与质量

治理

武商集团严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，制定了《商品质量管理办法》《商品“三包”管理办法》等管理制度，明确了从商品引进、验收、上柜销售到售后“三包”的产品全生命周期质量管控要求。各购物中心企业也结合自身经营业态与区域特点，制定了针对性的实施细则，武商MALL·世贸建立《商品质量管理规范》《商品质量、计量管理规定》，十堰武商制定《商品质量和服务规范承诺制度》《商品质量监督管理制度》《食品质量管理制度》。

在治理架构方面，各零售企业对各自商品引进质量把关，集团现场运营管理部负责统筹监管；各购物中心企业指定部门及相关高级经理或以上管理人员分管商品质量、计量管理工作；超市企业由营运部负责商品质量管理工作，设专职及兼职质检员，依照门店定期自查和营运部抽查相结合的方式全面监控、管理商品质量。

战略

基于商贸零售行业竞争格局、消费需求变化及公司价值链各环节运营特点，结合现有质量管理、服务规范等制度，公司梳理出与业务强相关的核心风险与机遇。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性	影响时间范围	预期财务影响	应对措施	
风险	质量风险	商品进货查验不严、存储不当或售后“三包”执行不到位，导致商品质量问题引发投诉、退货及品牌声誉受损。	高	短期	运营成本增加、营业收入降低	1.严格执行《商品质量管理办法》，落实“谁引进谁负责”原则，加强供应商资质审核与商品售前验收； 2.按《商品“三包”管理办法》规范退换货及维修流程，建立客诉快速响应机制； 3.定期开展商品质量自查与抽查，对不合格商品及时下架。
	服务风险	一线员工服务标准执行不到位、客诉处理不及时，影响顾客满意度与复购率。	高	短期	营业收入降低	1.依据《购物中心企业服务标准手册》开展常态化服务培训与考核； 2.落实《优质服务强化整改方案》，明确客诉分类处理流程与考核机制； 3.建立服务质量回访制度，收集顾客反馈并持续优化服务流程。
机遇	市场机遇	消费升级背景下，顾客对优质商品、智能服务及个性化体验的需求提升，为高端商品引进与智慧服务场景落地提供空间。	中	中长期	营业收入增加	1.优化商品引进结构，重点引入国内外名优品牌及特色商品，符合公司市场定位； 2.推广智能导视、线上缴费、会员精准营销等数字化服务，提升消费体验； 3.强化VIP会员服务与社群运营，通过定制化服务增强客户粘性。

● 影响、风险和机遇管理

公司通过明确各部门及岗位责任，采用日常检查、专项审计、市场调研等多元方式识别和监测风险，对发现的问题及时整改，同时结合行业竞争与市场需求优化产品与服务，确保风险可控、机遇可控。

管理流程	管理措施
风险识别	梳理风控合规“三张清单”共200条风险点，覆盖商品采购、销售、售后等环节；通过日常卖场检查、客户投诉反馈、市场竞品调研等方式，收集内部运营及外部市场的质量与安全风险信息。
风险评估	对识别的风险按影响范围、严重程度分级，重点关注商品质量不合格、价格违规、食品安全等高频风险，结合业务实际制定差异化应对策略；对新引进品牌、调价商品等重点环节开展专项风险评估，审核资质与合规性。
风险应对	开展常态化内部质量检查，每周排查卖场商品标识、标价签规范、商品质量等情况；定期组织物价质检专项工作，每季度形成物价质检工作报告；对餐饮后厨卫生、特种设备运行等关键领域进行不定期抽检，留存检查记录与整改痕迹。
风险监控	对检查发现的问题及时通报相关部门跟进整改，理货区复查整改效果；强化供应商管理，严格执行准入审核、证件备案及动态评估；完善应急处置流程，针对食品安全、设备故障等突发事件制定应急预案并开展演练。

● 指标与目标

指标

指标	单位	2025年
年度质量内审次数	次	76
聘请第三方机构抽检次数	次	2
质量培训人次	人次	103,447
质量培训总时长	小时	18,449
质量培训次数	次	973

目标

目标内容	达成情况
严格落实质量文件中“成品检验全流程管控”要求，建立不合格品追溯与召回机制	正在推进
全年产品抽检合格率不小于99.8%	正在推进

● 产品质量管理举措

产品质量监督与抽检

各零售企业现场管理部/营运部设定产品质量监测机制，每季度对卖场在营商品开展全面抽检并形成《商品质量检查情况通报》，涵盖商品外观、标识标注、材质成分、安全性能等关键维度，同时配合市场监督管理部门完成产品抽样检验，对计量器具、食品安全等重点领域开展专项检测，确保抽检商品合格率保持高位。报告期内，各零售企业现场管理部/营运部对各卖场抽查商品品种3,220种，数量32,256个，抽检商品全部合格。

产品全生命周期管理

武商城市奥莱推行产品全生命周期质量管理模式，运营管理部作为产品全生命周期管理的归口部门，在“上柜端—销售端—售后端”全流程采取系统化管理举措。

上柜端	销售端	售后端
<p>新品审批: 新品牌、新品种需经多层级审批，提交质检报告、授权文件等，审批不合格不得上柜。</p> <p>上柜验收: 执行“售前验收制度”，核对商品与报审信息一致性，检查价签真实性、唯一性，去除其他商场标识。</p> <p>物价规范: 明码标价，使用统一监制标价签，标注品名、规格、产地等七项信息，禁止价格欺诈。</p>	<p>日常抽检: 定期对商品质量、物价、标识进行自查与抽查，发现问题限期整改。</p> <p>促销管控: 促销商品需审批，明确让利范围与价格，花车特卖商品需覆盖原标价，确保质价相符。</p> <p>客户反馈: 设立意见反馈机制，及时处理质量投诉，跟踪整改效果。</p>	<p>退换货管理: 按流程处理退换货申请，核查商品状态，确保合规退款。</p> <p>违规处理: 对证件不全、质量不合格厂商，采取罚款、商品下柜、清退等处罚措施。</p> <p>品牌清退: 对连续业绩不达标、质量问题频发的品牌，按末位淘汰制执行清退流程。</p>

产品召回

武商集团不涉及产品的直接生产，作为商品零售经营主体履行产品召回相关协助和配合义务。在常规退货保障方面，公司制定《购物中心企业七天无理由退货服务细则》，明确消费者在各购物中心企业购买商品后，7天内未使用商品、未破坏原包装且不影响商家二次销售的，参与该服务的柜台将无条件配合退货申请，保障消费者自主选择权。

● 客户服务管理

客户管理体系与制度

公司严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，与下属购物中心企业制定并实施一系列客户管理相关制度，明确服务理念、服务流程、服务标准、投诉处置、质量监督等核心要求，为客户服务管理提供坚实制度支撑。

武商集团及下属公司部分客户服务管理制度

《武商集团现场管理办法》	《武商梦时代现场管理标准手册》
《服务投诉平台管理办法》	《世贸广场全优质量管理文件》
《武商集团购物中心企业服务标准手册》	《十堰武商服务质量管理制度》
《武商集团超市门店服务标准手册》	《优质服务强化整改方案》
《武商集团一线员工服务话术手册》	《商品质量和服务规范承诺制度》

集团设置现场运营管理部作为客户服务管理的归口部门，统筹推进服务体系建设、制度落地、监督考核等工作；各购物中心企业设立现场管理部，具体负责所辖购物中心的客户服务日常管理，包括一线员工服务规范执行、服务质量检查、客户投诉处置等事宜，形成层级清晰、责任明确的管理架构，确保客户服务各项举措层层落实、高效推进。

客户服务管理措施

标准化服务规范落地

公司制定《购物中心企业服务标准手册》《超市门店服务标准手册》等文件，明确服务全流程规范。员工遵循“服务三S精神”，以迅速、微笑、诚意的态度接待客户，实行普通话服务，熟练掌握服务敬语与禁语，杜绝不规范服务行为。针对卖场员工、收银员、总台员工等不同岗位，制定专项服务规范，从仪容仪表、接待礼仪、沟通技巧到业务操作，均设定明确标准，确保服务一致性与专业性。

应对客户投诉

公司制定《服务投诉平台管理办法》，开通服务投诉平台和投诉热线，作为线上消费者反馈意见的平台。集团现场运营管理部负责服务投诉平台的搭建及运行监管工作，负责投诉热线的受理、转办和处理跟进；各零售企业现场管理部负责平台的日常运行维护工作及投诉热线的处理工作。公司及各零售企业设立线上、线下、热线相结合的投诉处理机制，规范化对待消费者投诉，在消费者投诉中收集改进和创新服务的信息。

线上投诉处理流程

- **步骤一** 消费者线上投诉（建议）
- **步骤二** 各零售企业现场管理部指定专人处理消费者投诉（建议）
- **步骤三** 由各零售企业现场管理部专人将投诉（建议）按楼面（部门）进行转办（以OA形式）
- **步骤四** 由各楼面、部门将处理意见由楼面经理（部门负责人）确认后（以OA形式）反馈至现场管理部指定专人
- **步骤五** 现场管理部指定专人汇总后交现场管理部高级经理确认，由指定专人在线上进行回复

线下投诉处理流程

- **步骤一** 消费者到总服务台提出投诉（建议）
- **步骤二** 总服务台礼仪员将投诉（建议）转至现场管理部/部门进行相关处理
- **步骤三** 现场管理部/部门向总服务台反馈处理结果
- **步骤四** 总服务台指定专人将投诉及处理意见录入“武商集团服务投诉平台”

投诉热线处理流程

- **步骤一** 消费者通过热线投诉
- **步骤二** 集团现场运营管理部专人（值班人员）受理登记并转至各零售企业
- **步骤三** 各零售企业现场管理部将投诉（建议）按楼面（部门）进行转办（以OA形式）
- **步骤四** 各楼面、部门将处理意见由楼面经理/部门负责人确认后(以OA形式)反馈至现场管理部指定专人
- **步骤五** 现场管理部指定专人整理后交现场管理部高级经理确认，由指定专人电话回复并录入

通过多渠道接收和处理投诉机制，客户投诉平均响应时间控制在短时间内，各下属零售企业按照规定完成时间要求及时办结，保证办结率达到100%，有效避免矛盾扩大升级，大幅降低投诉升级比例。线上平台、热线等渠道的规范化运作，让客户无需多头奔走，诉求传递更直接、处理更高效。

关键绩效

2025年，公司共收到客户投诉**5,092**件，客户投诉解决数量**4,975**件，应对客户投诉相应考核次数**248**次。

客户服务培训

武商集团构建了系统化、常态化的客户服务培训体系，2025年集团现场运营管理部以“四优”标准（优质、优价、优环境、优服务）为导向，围绕服务标准落地、仪容仪表规范、客诉高效处理等关键环节，组织公司及下属零售企业开展多项培训，推动服务标准内化于心、外化于行，塑造统一、专业、卓越的品牌服务形象。



武商购物中心（老河口）综合服务台客诉处理培训



武商梦时代客户服务培训



武商MALL·世贸商务礼仪培训



武商MALL客户服务培训



仙桃武商MALL营业员服务质量提升专项培训



十堰武商服务标准手册培训

客户满意度调查

2025年，武商集团下属零售企业以月度常规调查为基础，结合专项体验活动，开展全方位的客户满意度调研活动。常规调查采用会员消费调研月报、顾客满意度调查问卷等形式，襄阳武商MALL、武商购物中心（老河口）、仙桃武商MALL、武商MALL·世贸、十堰武商MALL等各门店每月定期形成标准化调研成果；专项调查依托“消费体验官”活动，武昌MALL、武商MALL等制定月度工作方案，招募体验官参与消费全流程体验并反馈评价，部分区域还开展“寻找消费体验官”专项活动，深度挖掘客户需求。

关键绩效

报告期内，武商MALL通过有效问卷和体验官画像表“百位消费体验官”深度调研，已累计回收有效问卷**3,461**份及体验官画像表**1,117**份。



仙桃武商MALL消费者体验官活动

保障客户权益

武商集团在客户服务管理中，始终聚焦客户实际需求，积极主动提供多元化便民与帮助服务。报告期内，累计协助客户寻人277次、寻回失物131件，成功开展紧急医疗救助110起，同时有效制止盗窃行为35起、防范诈骗7起，为客户挽回经济损失377,659元。通过一系列务实举措，公司持续提升服务温度与响应效率，切实保障客户权益，进一步提升客户满意度，筑牢客户对企业的信任基础。

数据安全与客户隐私保护

治理

公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《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，制定并持续完善《信息安全管理度》《网络与信息安全事件应急管理制度》《IT运维管理制度》，并成立了信息安全领导小组，统筹规划、决策部署、监督审定和组织管理公司网络与信息安全相关工作。领导小组下设办公室及管理支持、技术保障等专业小组，对各单位进行指导、支持和参与引导。

关键绩效

报告期内，江豚数科已获得ISO27001信息安全管理体系认证，公司开展外部信息安全审计**1**次，未发生数据安全及泄露客户信息事件。

公司持续加强数据与信息安全文化建设，积极开展相关培训，确保信息安全管理体系相关责任人具备充分的技能和经验以胜任管理工作要求。



江豚数科ISO27001信息安全管理体系认证证书

关键绩效

2025年，公司开展数据安全培训63场，总时长579小时，参与数据安全培训60人，人均培训时长9.65小时。

战略

武商集团将数据安全与客户隐私保护视为支撑“智慧武商”数字化战略的核心基石，公司积极识别并管理相关风险与机遇，持续强化全价值链的数据治理，将隐私保护承诺转化为可持续的竞争优势。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性	影响时间范围	预期财务影响	应对措施
风险	数据泄露风险	中	短中期	运营成本增加、营业收入降低	1.筑牢“智慧安全”体系，落实网络监控、数据库审计、堡垒机等联动技术防护； 2.坚持数据最小化原则，严格限制对客户个人信息的收集与访问范围； 3.开展全员数据安全培训，强化内部风险管控意识。
	政策风险	中	中长期	运营成本增加	1.公开并持续更新公司的个人数据保护承诺； 2.定期审查数据收集、存储、使用、销毁全流程，保障数据安全。
机遇	政策风险	高	中长期	营业收入增加	1.清晰、易懂地向客户告知数据使用目的与保护措施，提供便捷的隐私偏好管理选项； 2.将数据安全作为“智慧武商”客户体验的核心组成部分进行宣传与沟通。

影响、风险和机遇管理

公司依据《系统安全保护建设方案》等制度，围绕物理安全、网络安全、数据安全等多个层面制定防护措施与管理要求，通过规范、持续的风险管理活动，实现对信息安全风险的全面识别、科学评估、动态监测与有效应对。

管理流程	管理措施
风险识别	通过部署防火墙、入侵检测系统、防病毒网关等技术工具进行持续监控，并依据管理制度定期对网络、系统、数据进行安全扫描与检查。同时，结合安全审计与内部评估，全面识别硬件故障、网络攻击、数据泄露、系统漏洞等潜在安全威胁与脆弱性。
风险评估	对识别出的安全风险，依据《网络安全应急预案》中定义的事件分类标准（一般故障、重大故障、特大故障），从影响范围、业务中断时长、数据损失程度等方面评估其严重性，并进行风险等级划分，明确需优先处理的重大风险。
风险监测	公司执行日常与定期维护机制，包括每日查看网站与网络状态、每周进行病毒木马扫描、每月进行数据备份与设备检查、每季度进行机房环境巡检等。通过对系统运行日志、安全设备告警的持续监控，实现对风险状态的动态跟踪。
风险应对	针对不同等级的风险与事件类型，制定明确的处置流程与时限要求。同时，通过对核心数据定期备份、对系统漏洞及时修补、对人员开展安全培训等常态化工作，进行风险防控。

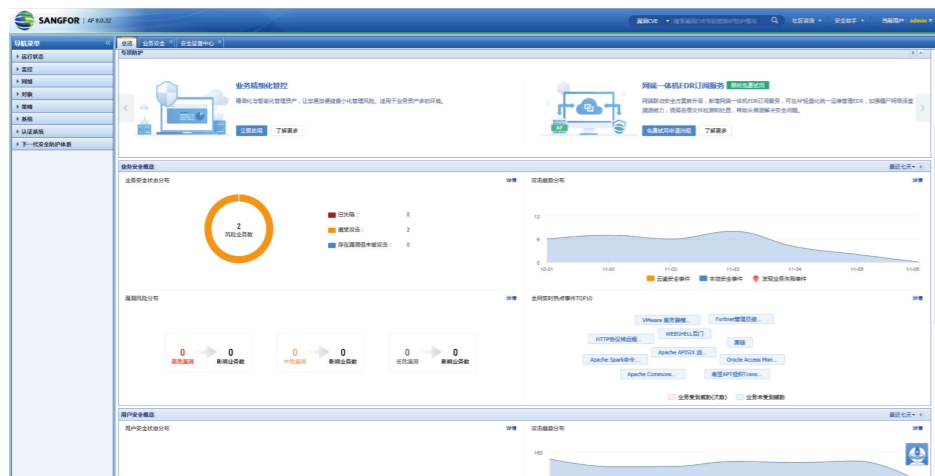
指标与目标

目标内容	达成情况
全年重大信息安全事件0件	已达成
2025年通过信息安全管理体系认证率达100%	已达成

信息安全管理措施

常态化信息安全保障措施

武商集团建立了健全的网络安全保障、信息安全保密及用户信息安全管理制度，系统性地维护信息系统与网络环境的稳定、安全，保障数据资产的机密性、完整性与可用性。公司部署了多层技术防御体系与日常运维机制，通过部署防火墙、入侵检测系统等边界安全设施，并与专业安全机构合作，持续抵御外部网络攻击。在系统内部，公司执行严格的日常监控与维护流程，包括专人每日巡检系统日志、定期进行漏洞扫描与修复、及时更新系统补丁及病毒库，并对上传文件进行病毒查杀。此外，公司对核心信息系统建立了双机热备份机制，确保持续服务能力。

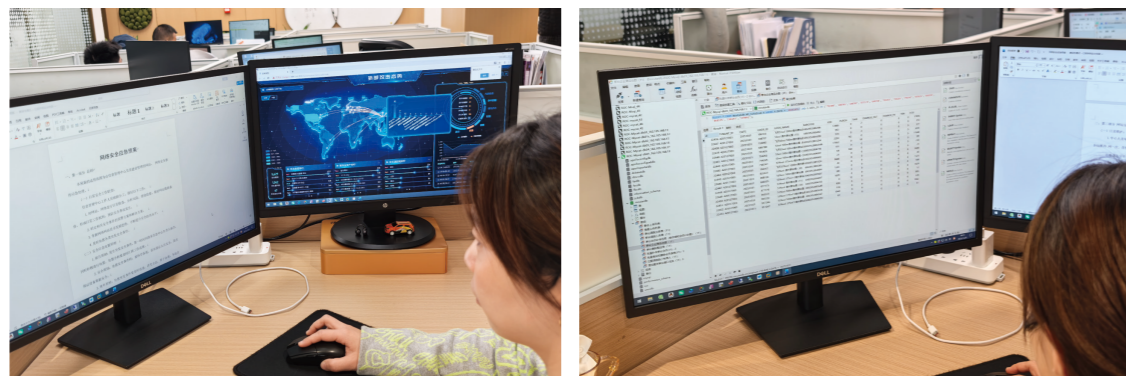


防火墙系统

公司实施集中化、规范化的权限管理与操作监督，依据岗位职责为员工分配信息系统访问与操作权限，严格执行账户口令定期更换制度，并禁止权限泄露。对关键数据操作与系统变更实行“多人负责制”与操作记录。同时，公司建立了信息内容日常监控机制，对所有发布信息进行审核与过滤，确保符合法律法规要求。

应急预案

为有效防范和应对信息安全突发事件，公司制定了《网络安全应急预案》等文件，明确了安全事件分类、处置原则、组织职责、响应流程与恢复措施。公司通过建立常态化的应急响应机制，并计划定期开展应急演练，以检验预案可行性，提升实战响应能力，确保在发生真实安全事件时能够迅速控制事态、降低损失。



数据安全演练

客户隐私保护

公司通过《武商会员服务协议》向客户作出明确隐私保护承诺，声明将严格遵守国家法律法规及相关监管要求，对客户个人信息采取严格的保密措施，以落实对客户个人信息权益的尊重与保护。VIP全量信息由武商集团营销推广部及江豚数科公司共同管理。公司承诺，未经客户授权，不会将个人信息用于提供会员服务之外的用途，亦不会向第三方出售、共享或披露，除非获得客户的明确授权或许可。

供应链安全

治理

武商集团建立了系统化的供应商管理制度体系，通过制定《供应商管理办法》《供应商绩效管理办法》《品牌正负流量考核机制管理办法》《品牌末位淘汰制管理办法》等制度，明确供应商准入、审核、评估、分级管理及退出的全流程规范，致力于构建公开、公平、透明的采购环境。在治理架构方面，各零售企业对各自供应链进行管理，集团实物消费部对集团化合作的实物供应链资源进行统筹调配，以提升全链条协同运作效率。

供应商管理流程

- **准入** 潜在供应商需通过资质审核、实地考察及商务谈判，最终经合同审批签订后方可正式引入。
- **审核** 公司对供应商进行证件年审、经营行为检查等日常审核，并开展合同执行与商品质量等专项审核。
- **评估** 公司按季度/半年度对供应商进行绩效考核，依据财务、客户、配合度及品牌实力四维度评分并划分为A、B、C、D四个等级。
- **分级管理** 公司根据评估等级实施差异化管理，对A级供应商优先支持，B级正常合作，C级预警并限期整改，D级则启动清退程序。
- **退出** 公司严格执行末位淘汰制（实物类年淘汰率≥15%，体验类≥10%），对持续不达标的C/D级供应商予以清退，并列入黑名单。

关键绩效

2025年，武商集团合作供应商合计**5,092**家，遍布全国。其中，湖北供应商**1,494**家，供应商本地化占比**29.34%**。

公司重视供应链管理人员的专业能力建设，通过系统化培训提升团队在供应商评估、招投标、绩效管理、风险识别及合规操作等方面的专业素养。

WUSHANG GROUP

✓ 案例:武商集团开展招投标流程培训

公司针对职能部室管理员开展招投标流程培训，本次培训覆盖法规解读、操作要点及风险防控等内容，有效提升了职能部室员工对招投标全流程的理解与实操能力，进一步增强了依法合规意识，为公司规范采购管理、防范廉政与法律风险、提升招标工作质效提供了有力支撑。



招标流程规范培训

● 战略

公司基于零售行业特性及主营业务，系统识别供应链环节中潜在的环境、社会与治理风险及相关机遇，致力于通过制度优化与流程细化，持续提升供应链韧性，以支撑业务长期稳健发展。

风险/机遇类型	风险/机遇描述	发生的可能性	影响时间范围	预期财务影响	应对措施
风险	声誉风险 合作供应商发生严重负面舆情，通过关联效应影响公司品牌形象与消费者信任。	中	短中期	营业收入降低	在供应商评估体系中纳入合规与社会责任表现考量，并通过合同条款约束供应商行为，建立负面信息监测与响应机制。
	供应商集中度风险 对少数关键品牌或品类供应商依赖过高，若其出现经营问题、供应中断或合作终止，可能导致公司相关楼层或品类销售大幅下滑。	中	中长期	营业收入降低	执行《品牌正负流量考核机制管理办法》，拓展并分级管理后备渠道品牌，推动供应商多元化。
机遇	价值共创机遇 与A类供应商及战略合作伙伴建立深度协同关系，共同策划独家商品、首店首发活动或联合营销，打造差异化竞争优势，提升客流量与销售转化。	高	中长期	营业收入增加	基于供应商分级结果，对A类供应商给予资源倾斜，通过《供应商管理办法》中的品牌集团化营销机制，联合开展营销活动与产品创新。

● 影响、风险和机遇管理

公司建立了系统化的供应链风险与机遇管理流程，旨在通过前瞻性识别、科学评估、动态监测与有效应对，提升供应链韧性，保障业务连续性与稳定性。

管理流程	管理措施
风险识别	结合供应商资质审核、绩效考核、库存动态跟踪及市场调研开展风险识别，数据来源包括供应商经营资质、产品检测报告、库存统计数据、行业政策及市场价格波动等信息，全面识别供应中断相关潜在风险。
风险评估	实行供应商分级管理（A、B、C、D四级），结合风险发生概率、影响范围及经营冲击程度构建评估矩阵，对风险分级分类并明确优先级，重点评估核心原材料供应中断等重大风险影响。
风险监测	建立供应链信息跟踪机制，实时掌握供应商生产及物流状态；每年开展不少于6次库存盘点，监控库存预警线；跟踪市场动态及仓储环境，构建常态化风险监测体系。
风险应对	核心原材料通过公开招标、年框合同锁定供应，建立“主供+备选+储备”格局及多口径调配机制；供应中断时24小时内启动应急小组，48小时内协调备选供应商供货，同步调整营销、沟通客户；事后优化制度与预案，持续提升应对能力。

● 指标与目标

指标

关键指标	单位	2025年
拥有质量管理体系认证的供应商数目	个	144
拥有环境管理体系认证的供应商数目	个	96
拥有职业健康安全管理体系认证的供应商数目	个	50

目标

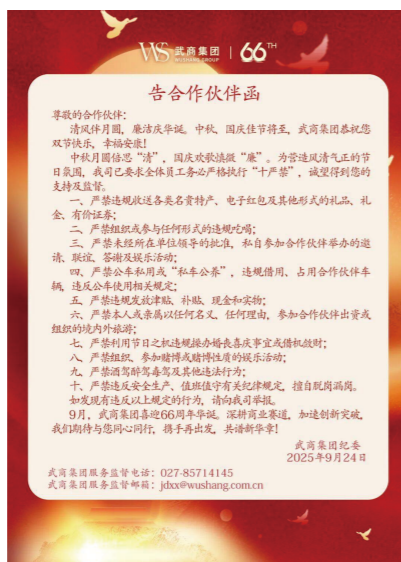
目标内容	达成情况
供应商审查覆盖率100%	已达成

● 供应商ESG管理

武商集团将ESG理念深度融入供应链全生命周期管理。在供应商准入与评估环节，公司不仅考察其商业资质与经营能力，亦关注其环保合规、劳工权益保障、安全生产及商业道德等方面的表现。公司通过合同条款、行为准则沟通及定期评估，引导与监督供应商遵守ESG相关法律法规与国际倡议原则。同时，公司探索为供应商提供能力建设支持，以促进价值链上下游的协同改进，提升整体供应链的可持续性与韧性。

● 责任采购

公司致力于推行规范、透明、廉洁的责任采购实践，将合规经营、公平交易及商业道德要求贯穿于供应商合作的全过程。公司通过标准化的合同条款、明确的廉洁规范、严格的监督机制及阳光采购程序，系统化管理采购行为，构建健康、可持续的供应商合作关系，防范商业贿赂与不正当竞争风险，保障各方合法权益。公司亦通过节前发布《告合作伙伴函》等形式，向合作伙伴重申《武商集团廉政廉商“八不准”规定》及“十严禁”要求，倡导共建风清气正的商业环境。



告合作伙伴函

关键绩效

2025年，武商集团紧盯元旦、春节、国庆等重要节日，累计发放《告合作伙伴函》**21,587**份，有效预防“节日腐败”。

● 平等对待中小企业

武商集团始终秉持合作共赢的理念，致力于为所有合作伙伴构建公正、透明的商业环境，保障中小企业及商户享有平等的发展机遇与资源支持。我们积极助力中小合作伙伴成长，持续激发市场活力与创新动能。报告期内，公司不存在逾期支付中小企业款项行为。



赋能员工促成长 深耕公益暖民心

武商集团积极构建和谐劳动关系，为员工提供广阔的发展平台与多样的成长机会，保障员工的生命安全与健康。集团积极投身于社会公益、乡村振兴、社区共建等多个领域，在追求卓越经营的同时，始终将企业发展融入社会进步，以实际行动回馈社会信任。

本章

- 保障员工权益 69
- 员工培训与发展 77
- 职业健康与安全 81
- 乡村振兴与社会贡献 88



响应的SDGs



保障员工权益

招聘与就业

武商集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》（以下简称“《劳动法》”）《中华人民共和国劳动合同法》（以下简称“《劳动合同法》”）《中华人民共和国就业促进法》等相关法律法规，制定《员工手册》《人力资源动态管理规定》《人力资源调配管理办法》等制度，建立公开平等、竞争择优的招聘机制，不断提升人力资源管理的专业化、标准化水平。

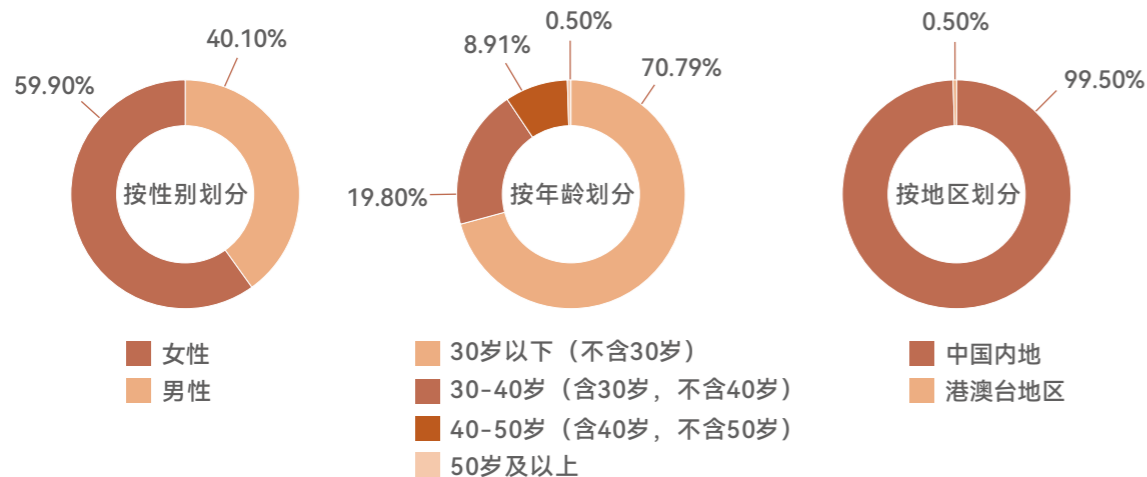
员工招聘渠道

集团结合企业发展战略及实际经营需要，制定具有前瞻性、科学性和实用性的招聘计划，优先引进企业急需的高层次人才和核心技术人才。通过集团官网、武汉人才网、现场招聘会、专业招聘平台等渠道，面向高校和社会公开宣传招聘岗位信息，吸引优秀人才。



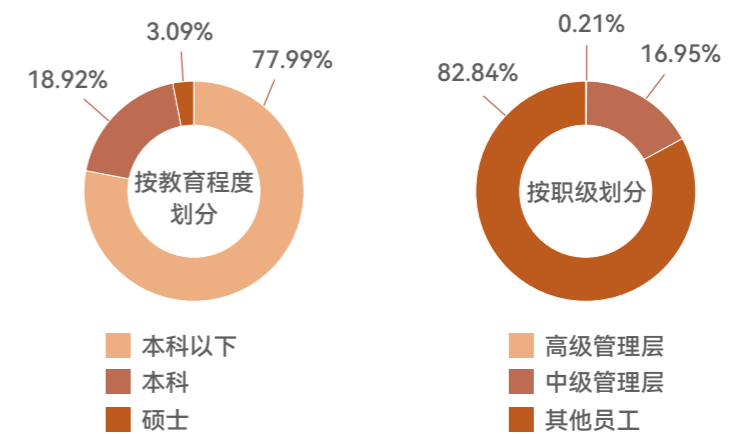
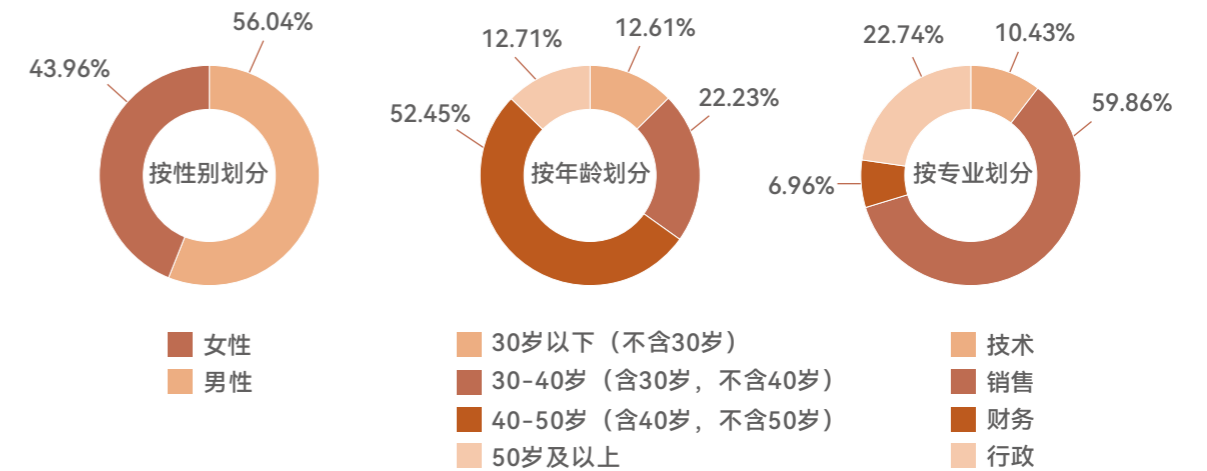
校园招聘

指标	单位	2025年
新进员工数	人	202



员工结构

指标	单位	2025年
员工总人数	人	7,255
少数民族员工数	人	83
少数民族员工占比	%	1.14
残疾人员工数	人	61
退伍军人员工数	人	249
员工流失率	%	12



多元化、平等与包容

集团严格遵守劳动法律法规，坚决反对任何形式的歧视行为，在聘用、薪酬、职业发展等事项上，不因年龄、性别、民族、残疾情况等因素区别对待员工，努力打造相互尊重、零歧视的工作环境，确保每位员工都能享有平等的权利和机会。



案例:尊重少数民族饮食文化

集团高度重视少数民族员工饮食需求，在员工餐厅内专门设立清真档口，从食材采购、烹饪制作到餐具使用均严格遵循清真饮食规范，为少数民族员工提供安全、合规、贴心的专属餐饮服务，切实保障其饮食权益。



清真食堂

合法合规雇佣

集团严格按照《劳动合同法》规定与正式员工签订劳动合同，维护双方的权利和义务。集团禁止使用童工，在招聘过程中对应聘者进行全面的背景审查，避免因信息不实而误雇童工。集团禁止使用任何强迫或强制形式的劳工，严格遵守国家关于工作时间和休息休假的规定，合理安排员工加班与休假，保障员工的合法休息权益。报告期内，员工劳动合同签署率100%，未发生雇佣童工、强迫劳动等违法事件。

薪酬福利管理

员工薪酬

集团遵循“竞争、公平、激励、联动”的原则，制定《员工薪酬管理办法》，规范员工薪酬管理工作，充分发挥薪酬体系的激励作用，增强企业活力，提升企业效率。集团薪酬体系结构按照不同职位类别，设置岗位宽带等级工资序列，实行分类管理，并根据公司业绩状况、员工历年的绩效考核、员工对公司的贡献及社会平均工资水平、物价等因素进行员工薪酬调整。

员工福利

集团为员工提供薪酬以外的各类福利保障，提升员工的工作满意度与幸福感。报告期内，员工社会保险覆盖率为100%。

法定福利

带薪假期：法定节假日、年休假、婚假、产假、育儿假等
 五险一金：医疗保险、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金

公司福利

工作餐/膳食补贴，生日关怀，职工医疗互助、人才公寓等

绩效考核管理

集团严格按照《员工绩效考核管理办法》，全面、客观、公正、合理地考核在岗员工业绩，确保年度经营管理目标的实现。若被考核员工对考核过程或结论有异议，可向人力资源部反映或投诉。

考核对象	考核形式	考核内容
中层管理人员	以绩效结果为导向进行年度考核	综合评价、创新工作
一般管理人员	以工作过程为导向进行月度考核、年度考核	工作业绩、培训发展、综合素质、执行规范
基层员工		工作业绩、执行规范、学习培训、考勤情况、奖惩记录

关键绩效

2025年，公司定期接受绩效和职业发展考核的员工人数为7,255人，占比100%。

股权激励

为了更好地吸引、激励和保留优秀人才，武商集团实施员工持股计划，实现个人财富与企业发展的共同成长。截至报告期末，公司员工持股计划参与员工共60人，合计持有公司股票2,602,033股，占公司总股本0.34%。

民主管理和沟通

民主管理机制

集团依据《中华人民共和国工会法》（以下简称“《工会法》”）《中国工会章程》《企业民主管理规定》等相关规定，制定《工会工作管理制度》《职工代表大会工作管理办法》，不断完善工会和职工代表大会管理机制，保证职工的各项民主权利。

关键绩效

2025年，公司职代会审议通过项目数2项，工会审议通过项目数4项。

民主沟通

集团建立畅通的员工沟通渠道，鼓励员工通过口头、书面、邮件等多种渠道提出意见、建议和问题，保障员工的知情权、参与权和监督权。各级工会组织认真履行维护职工合法权益的基本职责，积极参与劳动争议调解工作，构建和谐稳定劳动关系，营造健康、公正的内部环境。员工受到不公正待遇可向直属上级、部门负责人或人力资源部申诉，通过党委书记信箱反馈或提请劳动争议调节委员会处理。

党委书记信箱

sjxx@wushang.com.cn

关键绩效

2025年，公司共有劳动纠纷案件4宗。

员工活动与员工关怀

员工活动

集团重视对员工的人文关怀，积极开展丰富多彩的文体活动，持续增强员工的归属感与幸福感。

节日活动



武商超市



武商城市奥莱

春游活动



武商超市



襄阳武商MALL

体重管理年活动



武商超市



武商城市奥莱

员工关怀

集团工会坚持以职工需求为本，构建全方位的员工关爱体系，通过建立动态档案，织密“慰问全覆盖、关怀零距离”的帮扶网络，不仅为困难职工提供专项慰问，更将关怀延伸到退休、生育等各类人生重要时刻，将组织的温暖落到实处。

困难员工帮扶

报告期内，集团各级工会组织开展春节送温暖活动、“六一”儿童节关爱慰问活动、金秋助学活动等，切实帮助职工解决实际困难。



十堰武商MALL春节慰问



十堰武商MALL金秋助学

员工慰问

报告期内，集团各工会组织通过中高考慰问，退休员工慰问等一系列暖心举措，让“家”的文化深入人心，让员工深切感受到公司的关心与温暖。

高考优秀生奖励



武商超市



十堰武商MALL

中高考慰问



武商超市



襄阳武商

退休员工欢送会



武商MALL·世贸



襄阳武商

关注员工心理健康

集团高度重视员工心理健康，积极响应武汉市总工会号召，扎实推进职工心灵加油站建设，加大职工心理关爱工作力度，通过开设心理咨询室、开展心理科普讲座等，为员工搭建压力释放与自我探索的平台，提升员工心理素质。

案例:员工心理关怀活动

2025年6月，武商MALL·世贸广场工会围绕关爱员工身心健康、全力打造“武商幸福家”主题，举办“健康月”活动，通过员工心理沙龙与员工交流，帮助员工调节情绪状态，筑牢抗压防线。



员工心理沙龙

女性权益保障

集团依照“平等协商、共谋发展”的原则，遵循《劳动法》《女职工劳动保护特别规定》《湖北省女职工劳动保护规定》及《武汉市女职工劳动保护办法》等相关规定，与集团工会签订《女职工特殊权益保护专项集体合同》，保护女性员工在生产经营劳动中的安全和健康，确保女性员工享有公平的薪酬待遇和职业发展机会。

集团为女性员工提供女性专属带薪假期、妇女节假期及礼品、定期专项健康体检、女性重大疾病“安康保险”等一系列福利保障，积极推进“爱心母婴室”建设，致力于为女性员工打造包容、平等、充满爱心和友好的工作环境。



武商超市妇女节福利



武商超市妇女节活动

关键绩效

2025年，公司共帮扶困难员工61人，困难员工帮扶金额18.57万元。



十堰武商MALL女职工工装展示活动



武商MALL爱心母婴室

指标	单位	2023年	2024年	2025年
管理人员中女性人数	人	542	552	590
管理人员中女性人数比例	%	48.57	48.17	47.58
有权享受育儿假的员工总数	人	240	235	253
休育儿假的员工总数	人	130	160	231
育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数	人	130	160	224
享受育儿假员工返岗率	%	100	100	96.97

员工培训与发展

人力资源部制定《培训管理办法》《人力资源动态管理规定》《人力资源调配管理办法》，规范员工培训与发展管理工作，通过搭建全方位、多层次的人才培训体系与拓宽职业晋升与发展通道，推动高素质、专业化人才队伍建设，为集团高质量发展提供强有力人才支撑。

职业晋升与发展

集团建立合理、公平的人力资源调配管理机制，涵盖职级变动、轮岗、内部竞聘等，确保员工能够根据自身能力和表现获得公平的发展机会，持续激发人才队伍的积极性和创造力，实现个人发展与组织效能提升的双赢。

职级变动程序

人力资源部按照实际工作需要，根据员工绩效考核结果及岗位贡献，拟定职级调整建议，经党组织研究决定后，按规定报批或任用。集团实行管理人员任职前谈话制度，在正式任职前，由专人对拟任职人员进行任职谈话和廉政谈话。

职级类别	
集团高层管理人员	按照干部管理权限由武汉产业投资控股集团管理的武商集团党委、行政领导班子成员和工会主席。
集团中层管理人员	集团总部各职能部门室部长（主任）；所属企业领导班子成员，党的关系隶属于集团党委的所属企业党委成员和工会主席；以及相当职级的专业技术人员；在集团中层正职中设总监级管理人员，作为中层正职同级人员进一步使用。
集团一般管理人员	集团总部及所属企业高级经理、经理、主管以及相当职级的专业技术人员；在高级经理中设总经理助理（高级经理级），作为同级人员进一步使用。
集团基层员工	高级文员、文员等基层管理员工以及相当职级的专业技术人员；结算专员、安保员、商品管理员等基层岗位员工。

内部竞聘与轮岗

集团建立规范透明的内部竞聘和轮岗机制，促进内部人才有序流动与优化配置。当管理层岗位空缺时，优先开展内部竞聘，择优录取。同时安排重点岗位管理人员及优秀年轻骨干进行轮岗交流，提升综合能力。

员工培训管理

集团为员工提供丰富的师资、知识等培训资源，通过人才培养线上与线下联动，分层分类开展针对性培训，助力员工快速成长。

师资队伍建设

集团制定《内训师管理办法》，建立健全内训师培养与激励机制，助力内训师队伍的健康发展和高效运作。集团内训师队伍包括专职内训师和兼职内训师，人力资源部为内训师提供必要的教学资源和技术支持，鼓励内训师根据业务需求和个人专长开发优质课程。内训师可通过授课获得相应课酬，通过创新课获得积分激励。截至2025年12月31日，集团内训师人数262人。

线上培训平台建设

武商集团打造“WS智学苑”线上培训平台，为集团全体员工搭建知识沉淀、技能提升与成长赋能的数字化线上学习阵地。截至2025年12月，平台已上线2,000余门课程，适配不同业务场景与岗位层级的培训需求，并搭建特色专区与多元专栏，让学习更具针对性和实效性，助力员工技能提升。

多元化培训

新员工培训

2025年7月，人力资源部面向集团统招应届大学生，开展“管培生”入职培训。培训内容包括企业文化、综合素质、业态知识、职场行为规范和 workflows 等，帮助新入职大学生迅速了解武商、融入武商，快速完成由学生向准职业人的转化，适应岗位需求。



新员工入职培训

专业技能培训

2025年5月，人力资源部开展内训师《精品课程开发与授课呈现技能》培训及创课活动。通过理论学习与实践操作相结合的方式，使内训师掌握先进的课程设计理念和办法，提高培训质量，满足企业发展需求。



内训师《精品课程开发与授课呈现技能》培训

领导力培训

2025年4月，根据企业发展战略需要及集团“优才计划”人才培养方案，集团人力资源部面向集团新晋经理级以上管理员工或A+类人才，开展《经理人领导力》专题培训。本次培训聚焦于经理人的战略思维、创新意识和

变革领导力的提升，通过专家授课与实战案例演练，助力集团经理级以上管理员工有效赋能团队，进一步提高集团管理与运营效能。



《经理人领导力》专题培训

2025年5月，集团人力资源部将面向中高层管理人员开展《战略领导力》专题培训。培训围绕“战略领导力”提升，系统讲解中高层管理者需具备的战略思维与落地能力，内容涵盖全局战略管理、新业务突破模型与项目化管控模块等，并结合具体案例，剖析竞争态势下业务突破与领导力模型，实现组织变革与业务攻坚。



《战略领导力》专题培训

指标	单位	2025年
员工培训投入	万元	50.10
员工培训场次	场次	1,655
接受培训总人次	人次	84,881
接受培训总人数	人	7,255
员工培训总时长	小时	242,859.93
每名员工每年接受培训的平均时长	小时/人	33.47

职业健康与安全

职业健康与安全生产体系

安全制度体系

集团安全生产工作遵循“综合安全观”的核心理念，坚持“以人为本、安全第一，预防为主、综合治理”的工作方针，建立“统一领导、分级管理、分类指导、主体负责、全员参与”的管理机制，运用“五适管控法”和“五同时原则”开展安全生产管理工作，并将安全管理工作纳入战略规划、经营计划和绩效考核管理体系。集团贯彻落实《中华人民共和国安全生产法》（以下简称“《安全生产法》”）《中华人民共和国职业病防治法》等有关法律法规，制定《安全管理制度》，切实履行安全生产主体责任，全面做好安全生产管理工作，保障员工的身心健康与安全福祉。

报告期内，武商超市已通过ISO45001:2018职业健康安全管理体系认证。



武商超市职业健康安全管理体系认证

安全管理架构

集团成立安全生产领导小组，作为安全生产工作的领导机构，负责统一领导集团安全生产工作。集团安全生产领导小组下设办公室于安全保卫部内，安全保卫部部长担任办公室主任，作为安全生产领导小组常设办事机构，负责安全生产领导小组责任范围内的具体日常工作。安全保卫部门是集团安全生产工作的综合管理部门，对其他部门的安全生产管理工作进行综合协调和监督。

安全责任体系

集团建立健全全员安全生产责任制，不断完善安全生产目标管理及安全生产目标考核管理体系，加强安全生产标准化建设，预防和减少安全管理体系事故。集团及各所属企业负责人严格落实“一岗双责”，在履行本岗位业务工作职责的同时，履行安全生产工作职责。集团每年根据年度安全生产目标制定《安全生产责任书》，依据“横向到边、纵向到底”的原则，逐级签订《安全生产责任书》，明确各层级人员的安全责任，并严格根据责任书的内容实施考核工作。

武商超市安全生产目标	达成情况
安全零事故	已达成

安全风险管理

风险识别与评估

集团建立健全安全生产风险防控体系，定期开展危险源辨识和综合性风险评估，识别工作场所中可能存在的安全风险，制定风险分级管控措施，并对危险源辨识、风险评价及风险分级管控措施进行定期评审，确保安全风险防控体系持续有效运行。

安全隐患排查

集团制定并贯彻落实《安全风险分级管控及隐患排查治理制度》《安全检查制度》等制度，明确安全检查及隐患排查的责任部门和排查范围，组织开展经常性检查、专项检查、特殊时段重点检查、阶段性全面检查等，及时发现和消除安全隐患，有效防范和减少安全事故发生。

报告期内，集团安全检查组对下属公司开展安全检查，共发现集团安全隐患139起、各实体安全隐患16,271起，整改完成率100%。其中，武商超市累计完成399家次门店安全巡店检查，排查消防设施、电气线路、疏散通道、特种设备等各类隐患786起；完成节日夜间巡查58次，排查安全隐患106起。整改闭环率达100%，未发生因隐患未整改导致的安全事故问题。

安全应急管理

集团不断完善应急管理体系，严格遵循《应急救援管理制度》，规范应急预案和应急培训演练管理工作。集团针对消防安全、公共安全等事件和事故，制定详细的安全应急预案，定期开展安全知识、应急预案培训及应急演练活动，并对演练效果、应急预案的可操作性和有效性进行评价，不断完善应急预案和措施，提高预案的科学性、合规性和可操作性。



消防应急演练



防汛应急演练

关键绩效

2025年，公司共开展安全应急演练1,578场次，安全生产投入金额696.62万元。

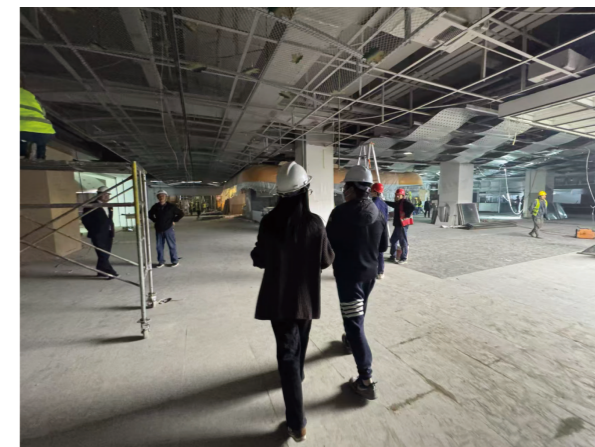
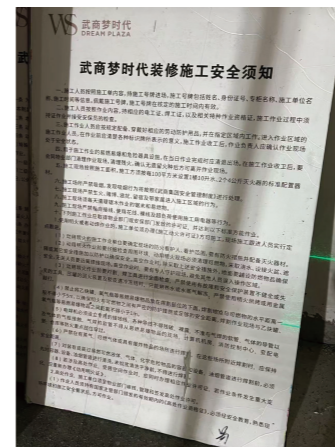
安全管理措施

相关方安全管理

集团制定《相关方及外来用工（单位）管理制度》，加强对公司区域内各种外来服务、施工、作业项目单位及人员的安全管理，预防各类事故发生，确保经营活动正常进行。依照“谁主管、谁负责”原则，各单位负责人对相关方各类证件和资格进行审查，组织签订安全生产管理协议书，进行安全教育，并对相关方及其作业现场进行日常安全检查和他管理。

案例：施工方安全管理

体验式消费部加强对品牌进场施工安全的监督管理，实行“定期巡查+不定期抽查”制度，重点监管消防、用电、施工垃圾处理等关键环节，严禁违规操作。



武商梦时代施工安全管理

数字化安全管理

武商城市奥莱物业部搭建消防安全智能化管控平台，实现消防设施状态实时监控、火灾隐患智能预警及应急流程数字化调度；部署大客户天然气使用智能监控系统，实现泄漏自动报警与阀门联动控制，提升特种设备使用安全保障水平。

安全文化建设

集团重视安全文化建设，依据《安全生产法》《安全生产培训管理办法》等法律法规，制定《安全生产教育培训管理规定》，加强和规范公司安全培训工作，提高全员安全素质。“119消防宣传月”期间，集团组织开展消防知识培训，培训内容涵盖消防基础知识、设施器材使用、灭火方法及逃生技能等，进一步提升全员消防安全意识与应急处置能力。



消防安全培训



消防职业技能竞赛

指标	单位	2025年
安全培训总投入	万元	17.69
安全培训场次	场	4,333
参与安全培训人次	人次	150,000
安全培训总时长	小时	252,606
人均安全培训时长	小时/人	22
安全生产事故数	起	0
因工作关系死亡人数	人	0
公司雇员工伤人数	人	27
因工伤损失工作时数	小时	3,310

职业健康管理

职业病危害检测

为有效识别和控制公司工作场所职业病危害因素，确保其符合国家职业接触限值要求，降低职业病危害风险，集团根据《中华人民共和国职业病防治法》相关规定，制定《职业病危害因素监测及评价制度》。安全保卫部门作为职业病危害因素识别与评价工作管理的归口部门，负责组织职业病危害因素识别与评价工作，并对职业病危害因素进行汇总登记，编制重要职业病危害因素清单。危害因素经识别后，集团将聘请符合资质的职业卫生检测机构进行职业病危害因素检测，并根据检测结果制定具体的改进措施。

健康教育培训

公司积极推进健康教育宣传与培训，通过专题讲座、实操演练等形式，助力员工掌握必要的健康知识，提升自我保健能力。

案例：“健康护航 成长同行”健康知识培训

2025年8月，集团人力资源部联合多家健康管理机构，组织开展系列健康知识培训学习工作，在WS智学苑培训平台上架《中医教你身心调养》《做自己的营养医生》等健康科普课件，线下组织开展以“科学减重 健康同行”和“精准健康解码 亚健康调适焕新”为主题的健康讲座，进一步提升员工健康意识。



健康讲座

案例：健康专题培训

报告期内，武商襄阳购物中心工会联合襄阳市红十字会、健康教育所、市中心血站，精心组织开展了两场健康专题培训及“为生命续航”无偿献血公益活动，百余名职工积极参与。



健康培训

职业病防护措施

职业健康体检

为提升员工的满意度与幸福感，助力“武商幸福家”建设，集团已连续两年组织全体员工开展健康体检工作。

配备职业病防护工具

集团制定《劳动防护用品管理规定》，为接触噪声、高温等职业病危害的员工或者处在可能发生触电、高空坠落等危险的场所的员工配备专业的防护用品。

职业病危害告知及警示

集团制定《安全警示标志管理制度》，在可能存在安全风险、职业病危害的工作场所张贴安全标志，提示人员防护自身健康安全。

指标	单位	2025年
特种作业人员持证上岗人数	人	477
应持有特种作业操作证的特种作业人员总人数	人	478
特种作业人员持证上岗率	%	100
工伤保险的投入金额	万元	215.78
应参加工伤保险的总人数	人	7,255
工伤保险人员覆盖率	%	100
员工体检人数	人	7,011
员工体检覆盖率	%	97

乡村振兴与社会贡献

社会公益

武商集团积极开展多元化、创新化的公益实践，以实际行动传递企业温暖，彰显企业社会责任与担当。

案例：“3·5青年志愿者”活动

3月5日，为进一步弘扬志愿者精神，武商集团团委组织开展“青年追‘锋’行 竞速新赛道”三五青年志愿者活动，集团各级团组织围绕企业中心工作开展形式多样的志愿服务活动，以理论学习筑根基、以创新举措助经营、以志愿服务践初心，激发广大武商青年开拓进取，实干行，为全力推进集团各项目标任务落实、阔步新赛道贡献青春力量，彰显青春担当。



武商超市“3·5青年志愿者”活动

案例：夏日送清凉活动

十堰武商MALL于7月16日-20日组织开展“夏日送清凉”公益活动，联合商家打造“户外+室内”清凉服务场景，用实际行动致敬高温下的劳动者，传递武商的关怀与温度。



十堰武商MALL“夏日送清凉”公益活动

✓ 案例:无偿献血公益活动

2025年12月2日，武商集团联合江汉区红十字会、万松街道、区卫生健康局在武商MALL SVIP地面停车场举办了“博爱江汉·热血传递”无偿献血活动，助力我市医疗用血保障，积极履行企业社会责任。集团总部及市内所属企业240余名员工踊跃报名，在工作人员的引导下，有序进行登记、体检、验血等流程，献出自己的一份热血。



献血公益行动

关键绩效

2025年，公司公益慈善投入**11.07**万元，志愿活动时长**377**小时，参与人次**334**人次。

● 乡村振兴

农产品推介

武商超市积极开展湖北优质农产品推介行动，通过直播推广、开办农产品展摊等方式，有效拓宽农产品销路，为乡村振兴贡献力量。



✓ 案例:武商超市溯源直播助农

武商超市直播团队开展“湖北农展之石家河古城珍米”溯源直播。直播镜头深入现代化大米加工车间，展示大米精制工艺，让生产过程“透明化”，增强消费者的购买意愿。本次直播创新采用多场景融合模式，设置“田间收割”“车间巡检”与“米食品鉴”三大环节，通过实地操作与专业讲解相结合，为观众带来身临其境的观看体验。同时，直播间设置买赠、抽奖、免单等互动福利，有效提升观众参与度。



武商超市助农直播

✓ 案例:“湖北农展”推广农产品

新春佳节，武商超市与湖北农展携手开办农展进景区活动，在汉口江滩景区，通过年货市集的形式，展示襄阳牛肉面、黄石港饼、小胡鸭、清江野鱼、恩施茶叶等地道湖北美食。市民们在享受购物乐趣的同时，感受湖北特色农产品的独特魅力。



农展进景区活动

国企联村产业项目

2025年，武商集团深入贯彻落实“国企联村”行动部署，与新洲区徐古街道、新洲区三店街道、蔡甸区、黄陂区木兰乡等区域结对共建，充分发挥自身渠道优势，精准对接区域特色农产品，通过成熟的供应链与营销体系，促进产品销路拓展与市场价值提升。

✓ 案例：“国企村联”植树活动

3月8日，武商超市与新洲区三店街道携手，以“三八节”“植树节”双节同庆为主题，结合“国企联村”生态文明建设和绿色发展，组织武商超市“消费体验官”家庭到三店街道袁田村，开展“种下希望之树”、超市优质直采新品品鉴、参观三店街道宋寨村宋桃现代农业园等丰富多彩的活动，在劳动与体验中感受美丽乡村建设成果。



消费体验馆“植梦未来”植树活动

● 社区共建

社区党建

为加强社区党建工作，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和共产党员在社区基层治理中的先锋模范作用，中共武汉武商超市管理有限公司委员会与中共江汉区常青街复兴村社区委员会签订《区域化党建共建协议书》，以“凝聚党员、加强组织、服务群众、促进和谐、推动工作”为目标，发挥双方党组织的整合作用，实现优势互补、资源共享、共驻共建、事情共商、活动共办，努力构建管理有序、服务完善、环境优美、文明祥和的和谐社区。

武商集团深入推进党员干部常态化下沉社区工作，健全城市基层党建联动体系，凝聚城市基层党建工作合力，精准对接社区需求，聚焦民生服务、环境治理等重点领域，切实帮助基层解决实际问题。报告期内，共有28名党员干部深入社区工作。

社区贡献

✓ 案例：就业扶持

集团为江汉区就业市场提供了有力支撑，总计贡献就业岗位1,700余个。人员构成清晰，包括约300余名自有核心员工，以及1,400余名厂聘人员、自营外包人员与保洁外包人员，形成了多元且稳定的用工格局。

武商梦时代自开业以来共创造就业岗位6,100余个，目前月均从业人员稳定在5,700人左右，吸引人才留汉，是当前武汉精进发展的重要战略。2025年，共招聘应届毕业生9人，向在校大学生提供实习138余人次，向灵活就业人员提供兼职促销员岗位共计4,500余人次。

✓ 案例：社区关怀

报告期内，武商梦时代与共建社区联合开展多样志愿活动，各党支部党员组成“党员先锋队”，与水城天际社区举办周末爱心购活动、与709所社区开展重阳节健步走活动，并被水城天际社区授予“社区治理合伙人”奖牌，通过志愿活动为共建社区送去温暖与关爱，为社会传递更多的正能量与温暖。



社区荣誉奖项



社区重阳节健步走活动

附录

指标索引表

报告章节	《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业可持续发展报告 指南 (CASS-ESG 6.0)》	《深圳证券交易所上市公司 自律监管指引第17号—可持 续发展报告 (试行)》	
关于本报告	2-2/2-3	P1.1/P1.2	第四条 第六条	
董事长致辞	/	P2.1	/	
走进武商集团	公司简介	2-1	P3.1/P3.3	
	企业文化	/	P3.2	
	发展历程	/	P3.4	
	企业荣誉	/	/	
	2025年大事记	/	/	
	2025年度亮点绩效	201-1	A2	/
ESG治理	ESG治理体系	2-14/2-17	G1.1.1/G1.1.2/ G1.1.3/G1.1.5	第十二条
	可持续发展目标	2-22	/	/
	利益相关方沟通	2-16/2-29	G1.3.2	第九条 第五十三条
	重要性议题识别	2-29/3-1/3-2/3-3	G1.1.9	第五条
党建引领强根基，规范运作提质效	治理体系	2-9/2-10/2-11/2-12/ 2-13/2-15/2-18/2-19/ 2-20/207-2	/	/
	合规经营	2-27	/	/
	投资者权益保护	2-16	/	/
	商业行为	2-25/2-27/205-2/ 205-3/206-1/417-1	G2.1.1/G2.1.2/G2.1.3/ G2.1.5/G2.1.6/G2.1.7/ G2.1.8/G2.2.1/G2.2.2/ G2.2.3	第五十四条 第五十五条 第五十六条
	党建引领	/	/	/

报告章节	《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业可持续发展报告 指南 (CASS-ESG 6.0)》	《深圳证券交易所上市公司 自律监管指引第17号—可持 续发展报告 (试行)》	
绿色运营谋长远， 低碳发展启新程	应对气候变化	201-2/305-1/305-2/ 305-4/305-5	E1.1.1/E1.1.2/E1.1.3/ E1.1.4/E1.1.5/E1.1.6/ E1.1.7/E1.1.8/E1.1.16/ E3.1.4/E3.3.3	第十一条 第二十条 第二十一条 第二十二条 第二十三条 第二十四条 第二十六条 第二十七条 第二十八条
	资源管理	301-1/302-1/302-3/ 302-4/303-3/303-5	E3.1.1/E3.1.2/E3.1.3/ E3.1.4/E3.1.5/E3.2.1/ E3.2.2/E3.2.3/E3.3.1/ E3.3.2/E3.3.4/E3.3.6	第十一条 第三十四条 第三十五条 第三十六条 第三十七条
	环境管理	303-2/306-1/306-2/ 306-3/306-4/306-5	E2.1.1/E2.1.6/E2.1.9/ E2.2.1/E2.2.3/E2.2.5/ E2.2.6/E2.4.1/E2.4.2/ E2.4.3/E2.4.4/E3.3.4/ E3.3.5	第二十九条 第三十条 第三十一条 第三十三条
	生态系统和生物多样性保护	/	/	/
创新驱动提质效， 安全筑基赢信赖	创新驱动	/	S2.1.1/S2.1.2/S2.1.3/ S2.1.4/S2.1.5/S2.1.6/ S2.1.7/S2.1.12/S2.1.13	第十一条 第四十二条
	产品和服务安全与质量	416-1	S3.3.1/S3.3.2/S3.3.4/ S3.3.5/S3.3.6	第十一条 第四十七条
	数据安全与客户隐私保护	418-1	S3.4.1/S3.4.2/S3.4.3/ S3.4.4	第十一条 第四十八条
	供应链安全	2-6/308-1/308-2/ 414-1/414-2	S3.1.1/S3.1.2/S3.1.3/ S3.1.4/S3.2.1	第十一条 第四十五条 第四十六条

意见反馈表

感谢您阅读《武商集团股份有限公司2025年度环境、社会和公司治理报告》。为改进武商集团在环境、社会和公司治理等方面的工作，进一步提升公司可持续发展的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议。

您的信息

姓名: _____ 联系电话: _____

单位: _____ 电子邮箱: _____

选择题 (请在相应位置打√)

- 您对武商集团2025年度环境、社会和公司治理报告的总体评价:

好 一般 待提高 不了解
- 您认为武商集团在客户服务方面做得如何?

好 一般 待提高 不了解
- 您认为武商集团在科技创新方面做得如何?

好 一般 待提高 不了解
- 您认为武商集团在公司治理方面做得如何?

好 一般 待提高 不了解
- 您认为武商集团在员工队伍建设方面做得如何?

好 一般 待提高 不了解
- 您认为武商集团在社会公益方面做得如何?

好 一般 待提高 不了解
- 您认为武商集团在环境保护方面做得如何?

好 一般 待提高 不了解
- 您认为武商集团在可持续供应链方面做得如何?

好 一般 待提高 不了解
- 您对武商集团在ESG工作方面的其他意见?

报告章节		《全球可持续发展报告标准》 (GRI Standards)	《中国企业可持续发展报告指南 (CASS-ESG 6.0)》	《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号—可持续发展报告 (试行)》
赋能员工促成长，深耕公益暖民心	保护员工权益	2-7/3-3/201-3/401-1/ 401-2/401-3/404-3/ 405-1/406-1/408-1/ 409-1	S4.1.1/S4.1.3/S4.1.4/ S4.1.5/S4.1.6/S4.1.8/ S4.1.9/S4.1.10/ S4.1.11/S4.1.12	第四十九条 第五十条
	员工培训与发展	3-3/404-1/404-2	S4.3.1/S4.3.2/S4.3.3/ S4.3.4/S4.3.5/S4.3.6	第四十九条 第五十条
	职业健康与安全	3-3/403-1/403-2/ 403-3/403-4/403-5/ 403-6/403-7/403-8/ 403-9/403-10	S4.2.1/S4.2.2/S4.2.3/ S4.2.4/S4.2.5/S4.2.6	第四十九条 第五十条
	乡村振兴与社会贡献	3-3/203-1/203-2	S1.1.2/S1.2.1/S1.2.2/ S1.2.3/S1.2.4/S4.1.1/ S4.1.2	第三十八条 第三十九条 第四十条
附录	指标索引表	/	A3	第五十七条
	意见反馈表	/	A6	/