

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	因外部攻击或内部管理疏漏，导致包含会员信息、交易记录在内的海量客户敏感数据泄露，可能引发监管处罚、客户诉讼及品牌声誉严重受损。	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。
	随着《个人信息保护法》等法规趋严，因客户数据收集、使用告知不充分或未经授权共享等不合规行为，面临来自监管部门的调查与罚款。	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	通过透明的隐私政策和稳健的数据安全实践，向客户传递安全承诺，构建差异化的信任品牌形象，从而增强客户粘性。	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。

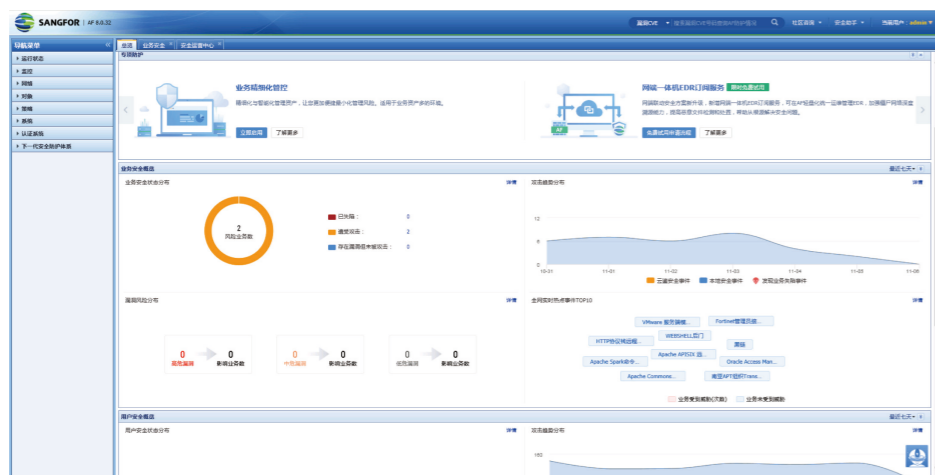
指标与目标

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。

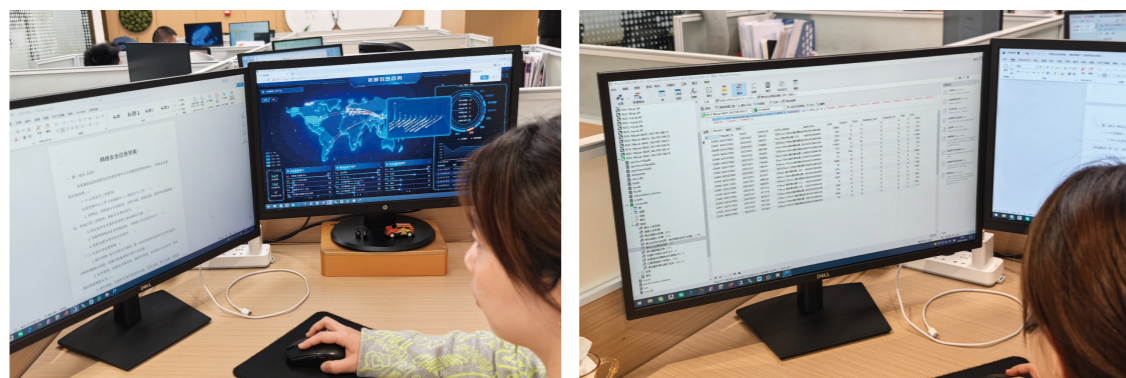


防火墙系统

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

公司针对职能部门管理员工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，有效提升了职能部门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

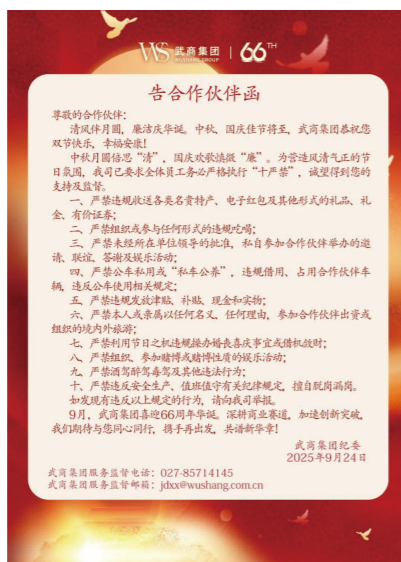
目标内容	达成情况
供应商审查覆盖率100%	已达成

### ● 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。

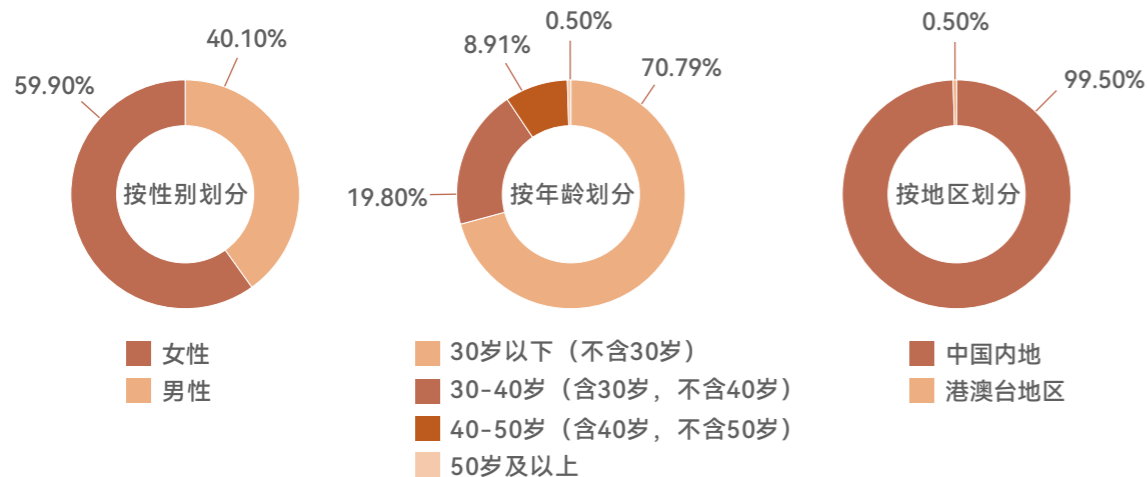
### 员工招聘渠道

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。



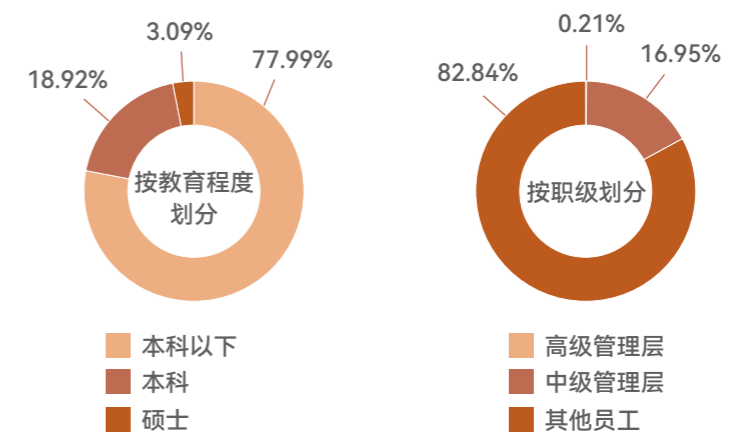
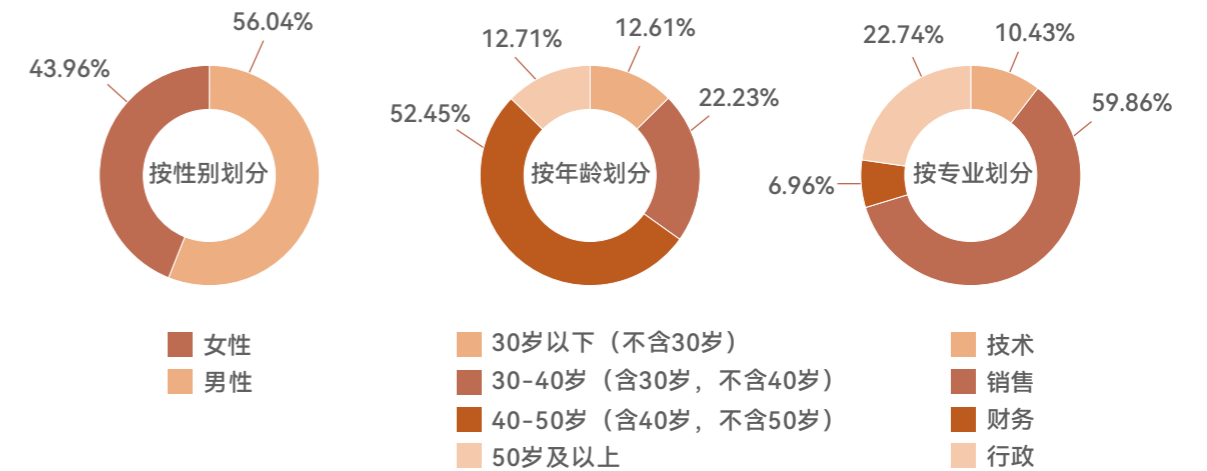
校园招聘

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。

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



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。

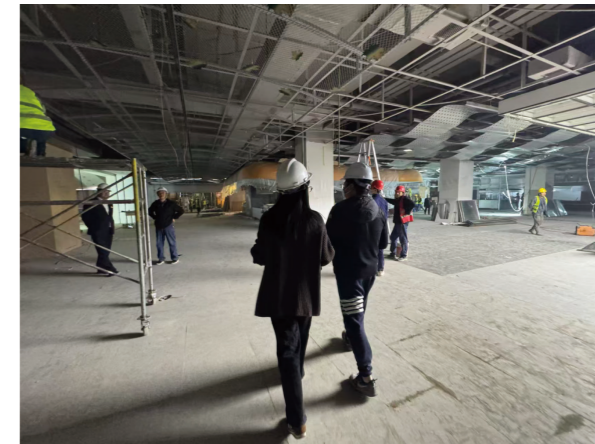
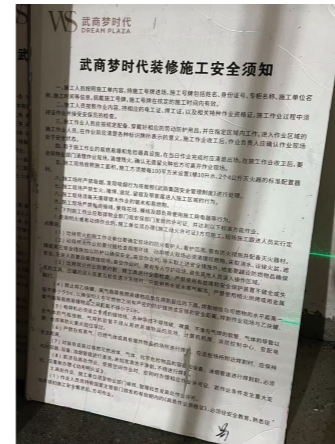
安全管理措施

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

### 案例:武商超市溯源直播助农

武商超市直播团队开展“湖北农展之石家庄古城珍米”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

#### 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:“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	/