

银泰
YINTAI

银泰
YINTAI

2023

可持续发展报告

SUSTAINABILITY REPORT

中国银泰投资有限公司

地址:北京市朝阳区建国门外大街2号北京银泰中心写字楼M层

电话:010-85405700

网址:www.china-yintai.com



银泰集团官方微信



扫描下载电子版报告

银泰
YINTAI

CONTENTS

目录

董事长致辞	01	提供品质服务	20
		1.创造体验式消费	21
		2.拓展特色化服务	22
		3.完善售后服务	24
		4.探索智慧化运营	25
关于银泰	02	赋能员工发展	27
1.公司简介	02	1.保障员工权益	28
2.企业文化	03	2.助力员工成长	29
		3.提供员工关怀	31
		4.营造企业文化	31
银泰在2023	04	打造绿色环境	33
1.重大事件	04	1.坚持低碳运营	34
2.经营绩效	06	2.倡导低碳办公	35
3.重大奖项	07	3.发展绿色建筑	35
		4.打造绿色商场	37
		5.践行生态环保	38
坚持稳健经营	08	构建可持续社会	41
1.夯实治理基石	09	1.助力乡村振兴	42
2.坚持合规经营	09	2.参与应急救援	43
3.强化风险防控	11	3.关注儿童成长	43
助推经济发展	13	责任管理	45
1.提升城市能级	14		
2.服务实体经济	16		
3.助力行业发展	18		
4.赋能新经济	19		



董事长致辞

沈国军

银泰集团创始人
董事长

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年。回顾这一年，也是银泰集团深化改革、加快发展的关键之年。面对全球经济格局的深刻变革，银泰集团始终与国家发展同频共振，坚持走高质量发展道路，将社会责任深度融入企业发展战略，与消费者、客户、合作伙伴携手共进，为经济的持续增长和社会的全面进步贡献力量。

一、深化治理，筑牢发展之基

我们深知，企业的稳健发展离不开坚实的治理基础。银泰集团将可持续发展理念作为推动公司高质量发展的核心，将环境、社会及治理（ESG）理念全面融入公司治理、企业文化和日常运营之中，我们坚持社会效益、经济效益与环境效益的和谐统一，致力于实现企业的长远发展与社会的共同繁荣。

二、创新驱动，激发经济活力

创新是引领发展的第一动力。银泰集团不断探索商业新模式，创立了潮流品牌“inPARK”，打造“街区+shopping mall+微景观”的新型公园商业新形态。同时，我们深入推进数字化转型，构建了领先的数字化、智能化商业消费场景，以满足消费者日益增长的个性化需求，推动服务品质的不断提升。

三、绿色发展，响应时代呼唤

在国家碳达峰碳中和目标的指引下，银泰集团坚定不移地走绿色低碳发展之路。我们通过产业升级和技术创新，不断优化绿色低碳运营模式，发展绿色商场和建筑，推动办公场所的绿色节能改造，发布员工绿色低碳生活倡议，以实际行动增强公司的可持续发展能力。

四、人才为本，推进跨越发展

人才是企业最宝贵的资源。银泰集团高度重视人才的战略价值，注重员工的成长与发展，通过搭建多元化的职业发展平台、提供丰富的培训资源，激发员工的创新潜能，培养一支高素质、专业化的人才队伍。我们坚信，与员工共同成长，是实现公司可持续发展和社会和谐进步的关键。

五、勤勉履责，彰显企业担当

银泰集团积极履行企业社会责任，传递爱在一起的温暖和力量。无论是京津冀暴雨受灾地区的紧急救援，还是帮助困境儿童和事实孤儿的“向阳花计划”，亦或是员工一对一助力、守护乡村儿童的“银泰公益月捐计划”，都展现了银泰人的责任和担当。此外，我们持续支持社会公益和自然保护地建设，致力于构建人与自然和谐共生的美好家园。

踔厉奋发新征程，扬帆启航谱新篇。2024年是新中国成立75周年，也是落实“十四五”发展任务的关键一年。银泰集团将继续紧跟国家发展战略，全面贯彻新发展理念，聚焦核心业务，整合优势资源，培育创新动能，为推动中国经济的高质量发展、实现中国式现代化发展目标，贡献我们的智慧和力量！

让我们携手并进，共创更加美好的未来。

关于银泰

公司简介

银泰集团（全称“中国银泰投资有限公司”）由沈国军先生于1997年创立，立足实业发展与产业投资，业务涵盖商业零售、商业地产运营与开发、股权投资等领域，在境内外拥有多家控股、参股公司，已发展成为一个主业突出、多元发展的现代企业集团。

银泰商业管理集团 作为一家大型商业集团，品牌涵盖地标型高端商业综合体in、景观地标型商业综合体inPARK、区域型品质商业生活中心银泰城等，是一家持续推动传统零售业创新与互联网转型融合的典范性企业。其中，in系列购物中心位于核心商业圈和国家示范步行街，是时尚零售业和新消费领域的标杆；inPARK系列购物中心致力于打造“街区+shopping mall+微景观”的公园商业新形态，通过创新营销催化人气聚集，构建新年轻生活方式；银泰城购物中心融合购物、餐饮、休闲、娱乐、社交等多元业态于一体，充分满足一站式消费需求。

银泰基业集团 作为银泰集团旗下的专业资产管理平台，负责商业物业项目的资产运营管理和物业服务，业态涵盖顶级写字楼、高端购物中心、奢华酒店公寓等，资产规模、资产质量及业态丰富度位居行业前列，为商业地产企业在城市化进程中的深入融合搭建良好的运营平台。

银泰置地集团 专注于大型综合性商业地产项目和小镇开发，涵盖高端购物中心、酒店、公寓、超甲级写字楼等业态，旗下囊括“银泰中心”“银泰城”“柏悦府”“柏悦居”等产品线。公司秉承绿色建筑理念和楼宇智慧运营管理，成为中国高端商业地产的领军企业。

瑞京资产 秉承服务实体经济的战略定位，以不良资产的收购和处置为核心业务，通过主动式资产管理，纾困问题企业，协助地方政府有效化解金融风险，助力实体企业健康发展。

银泰投资 银泰集团积极拓展产业投资，成立银柏投资、之江投资两大投资平台，投资领域覆盖互联网科技、大消费、智慧物流、新能源、生物制药、医养服务等战略性新兴产业，助力中国技术创新和实体经济高质量发展。

银泰公益基金会 银泰集团积极践行社会责任，于2014年成立银泰公益基金会，以平台思维、共享价值为理念，专注于生态环保、乡村振兴、应急救援、公益教育等领域，为社会公益事业积极贡献力量。

企业文化



使命 MISSION

做新商业典范，律正合作共享。



愿景 VISION

稳健发展，持盈保泰，成为受人尊敬的企业，为社会创造价值。



价值观 VALUES

简单 以心境简单 促问题解决
担当 以提前担当 促协同成功
创新 以履职创新 促组织进步



管理理念 PHILOSOPHY

诚信律己，学习进步，关爱社会，与银泰融合发展。

银泰在2023

重大事件



杭州湖滨银泰in77入选全国首批示范智慧商店，率先探索实现智慧化商业运营发展。



银泰置地集团竞得西安新城地块，计划投资超百亿，打造集酒店、商业、住宅、公寓、企业总部办公于一体的高端TOD城市综合体——西安银泰中心。



江西瑞京金融资产管理有限公司荣获中国地方AMC论坛“最佳案例奖”等多个奖项。



银泰集团通过银泰公益基金会捐赠100万元人民币，紧急驰援京津冀暴雨受灾地区。



银泰商业管理集团与海恒集团达成合作，首次将“inPARK”商业品牌引入安徽合肥，助推区域消费能级提升。



银泰商业管理集团与合肥市蜀山区人民政府签署战略合作协议，合肥银泰in66正式落地，成为银泰集团第5个in系列高端项目。



银泰基业集团与上城文商旅集团签署股权合作协议，合作开发杭州湖滨银泰in77第六期项目，构筑年轻多元生活方式和城市品质社交空间。



银泰商业管理集团旗下标杆项目——郑州银泰inPARK迎来盛大开业，成为inPARK系列在全国首个开业项目。



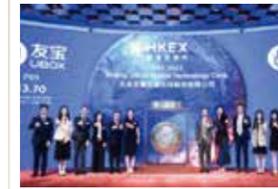
银泰商业管理集团联合银泰公益基金会举办“银泰和你，爱在一起”世界地球日系列公益活动。银泰公益基金会捐赠100万元，支持社会公益自然保护地建设。



银泰基业集团旗下旗舰项目北京银泰中心银泰写字楼通过国际WELL建筑研究院 (IWBI) WELL健康-安全评价准则认证。



银泰大会员体系正式上线。银泰会员可以畅享银泰集团旗下购物中心、酒店、写字楼以及特制专属会员服务。



银泰集团参投企业友宝在线在港交所上市，成为中国大陆无人零售第一股。



银泰置地集团旗下千岛湖青溪银泰城万豪·Moxy酒店正式启幕，开启商旅度假新体验。



银泰商业管理集团旗下杭州湖滨银泰in77在2023年度销售额首次突破一百亿元，较2022年同比增长30%；2023年全年客流达到8500万人次，较2022年同比增长52%。

2023.1

2023.4

2023.7

2023.8

2023.9

2023.11

2023.11

2023.12

经营绩效

银泰商业管理集团

全国在管项目	销售额	总建筑面积	客流
26 个	300 亿元	376 万平方米	2亿 人次

银泰基业集团

三大区域 + 物业	运营项目	总管理面积	资产规模
四位一体	18 个	183万+ 平方米	330亿+ 元

银泰置地集团

全国建成及在建项目	遍及	开发和运营面积
100+ 个	70+ 个城市	2000万+ 平方米

瑞京资产

累计资产管理规模	累计收购不良债权	化解债权风险
755 亿元	725 亿元	240 亿元

投资板块

投资规模	累计管理规模	估值10亿美金以上的“独角兽”	实现上市
200亿+ 元	700亿+ 元	15 家	17 家

重大奖项

银泰集团及其子公司在2023年荣获多项殊荣,体现了银泰集团在不同领域的卓越表现和行业认可:

银泰商业管理集团

- 北京银泰中心 in01: 年度精致生活地标、年度城市商业潮名片奖
- 杭州湖滨银泰 in77: 全国首批示范智慧商店、万商俱乐部影响力业绩商场
- 北京王府井银泰 in88: 年度城市时尚地标
- 成都银泰中心 in99: 区域影响力大奖、2023年度创新人气活动奖、2023年度社会价值贡献奖
- 东阳银泰城: 2023年度东阳市先进消费维权服务(联络)站
- 杭州城西银泰城: 2023年最具影响力商场、杭州商场榜单—最受消费者喜爱的购物中心
- 德清银泰城: 2023年度品牌商关注筹开购物中心 TOP100
- 丽水银泰城: GBE 商业综合体大奖最佳城市地标综合体奖
- 千岛湖银泰城: 2023年工人先锋号
- 桐庐银泰城: 2023年度新势力城市商业奖
- 湖州爱山银泰城: 浙江省爱山智慧商圈、第六届金灯奖卓越创意奖
- 瑞安新湖银泰城: 2023-2024年度最佳城市更新项目
- 杭州临平银泰 inPARK: 2024年最具期待商业街区、中商网 2024年度最受期待街区商业
- 郑州银泰 inPARK: 2023年河南商业零售业消费场景创新奖、2023河南商业零售业值得期待的商业项目、2023年度河南商业新地标、2023年度百佳商圈

银泰基业集团

- 银泰基业集团: 2023中国楼宇经济(产业园区)标杆企业 20强
- 北京银泰中心: 2023中国楼宇经济新地标、2023年度美食地标
- 北京银泰中心银泰写字楼: WELL 健康-安全评价
- 北京银泰第一太平戴维斯物业管理有限公司: 2023年度优秀物业服务企业奖
- 北京柏悦酒店: 北京奢华酒店、年度精选奢华酒店、年度酒店中式餐厅
- 杭州滨江银泰喜来登大酒店: 年度明星酒店、年度卓越服务酒店、年度受欢迎商务酒店

银泰置地集团

- 西安银泰置业有限公司: 2023年度西安市新城区龙头企业
- 银泰仙女湖小镇: 纽约建筑奖金奖、2023日本国际设计大奖先锋奖

瑞京资产

- 赣州市金融系统 2023年度“走在前 勇争先 善作为”先进集体
- 第八届中国地方 AMC 论坛“新锐发展奖”、“最佳案例奖”
- 卓越运营管理能力资产管理公司、卓越创新地方资产管理公司
- 2023年度地方法人贡献奖

坚持稳健经营

银泰集团持续完善企业治理机制，加强风险管理和内控体系建设，坚守合规经营，以良好的企业治理作为公司健康、稳健发展的基础。

· 本章节所回应的ESG重大议题

商业行为

供应商与客户

北京银泰中心
BEIJING YINTAI CENTRE

· 本章节所回应的SDGs议题



| 夯实治理基石

银泰集团及旗下各级公司按照现代企业制度要求，依据《公司法》及相关法律法规，规范建立并不断完善股东会、董事会、监事会、管理层（三会一层）治理结构，通过明确职责权限，制定和优化公司章程、三会议事规则、专业委员会工作规则等制度文件，形成科学有效的制衡机制。此外，银泰集团加强了监督制衡，增加经营透明度，持续提升规范运作水平，使公司治理结构日趋完善。



2023年，银泰集团召开了多次高管共创会、总裁办公会、专题经营分析会等，审议各类重大经营管理事项，加强市场研判与风险应对，为业务的稳健发展提供保障。

案例

银泰集团召开战略共创会

2023年9月21日至23日，银泰集团管理层在北京召开战略共创会，确定了商业、基业、置地、投资四个主要业务方向和稳中求进的发展策略，明确了管理精细化和数字化，干部年轻化等具体工作的实施目标，制定了持续提升数字化、智慧化管理水平，通过创新模式不断探索生长，实现差异化破局的工作方向，为公司的稳定发展打下坚实的基础。

案例

瑞京资产召开年度股东会、董事会、监事会

2023年8月17日，瑞京资产召开年度股东会、董事会、监事会，江西省地方金融监管局相关领导到会指导。会议审议通过了公司经营工作报告、董事会工作报告、监事会工作报告及财务预、决算报告等多项议案，对过去一年的“成绩单”予以充分肯定，对后续发展规划达成高度共识。

未来，瑞京资产将继续聚焦主责主业，扎实做好风险防范，严守依法合规底线，不断提升内部管理效能，以不断创新发展模式，优化业务布局，做到稳中有进，进中提质。

| 坚持合规经营

银泰集团严格恪守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反

垄断法》等相关法律法规，本着廉洁、透明及负责的经营理念，倡导“简单、创新、担当”的企业文化，制定以诚信为基础的各项政策，并建立良好的公司治理与风险管控机制，以公平和透明的方式进行商业活动，创造永续发展的经营环境。

规章制度全生命周期管理。公司构建了以公司章程为基础、分层分类的制度体系，并建立了严格的制度审查机制，通过定期开展专项审计，对所有制度开展合规性、科学性、合理性审查，确保制度体系的系统有效性，为企业稳健、可持续发展奠定坚实的基础。

打造廉洁反腐文化。公司注重建立廉洁反腐长效机制，对贪污受贿行为“零容忍”。招采制度中特别设置廉洁条款以及无利益说明，创建“阳光协议”，强调招采工作“公平、公正、公开”原则。在员工手册中，明确员工不得行贿以及收受贿赂，不得进行不正当竞争行为。

案例

合规经营案例

银泰基业集团在2023年持续加强制度建设，健全制度体系，旗下三大区域公司与物业公司新发布管理制度18项，涉及行政管理、资金管理、人力资源管理、信息化管理、采购管理、物业管理等多个方面，为市场化业务布局提供了坚实的制度保障。

银泰置地集团加强招投标过程的管控，不设置任何偏向性条款，保证各个投标单位公平竞争；并通过全过程的供应商管理，确保了供应商的优选，同时在项目建设期间加强廉政监督，保证全流程公开透明。

之江投资作为基金管理人，通过完善制度、建立标准，规范投资项目的获取、送审、决策和发行的条件和流程，提升决策效率，规范和发挥公司各个相关部门在公司投资项目审批体制中的职能，确保了公司投资项目审批体制的规范运作。

尊重和保护知识产权。银泰集团执行统一的商标授权和管理政策，保障商标使用的合规性与公平性。自2023年起，银泰集团商标由总部实行集中管理，新注册商标统一以集团名义申请，下属二级板块及子公司如需使用商标，由集团统一进行授权许可，实行“一事一授权”，且每年度对授权使用的商标进行跟踪审查。

商标管理与保护。银泰集团从商标注册、续展、异议等多维度全方位监测、保护集团商标。2023年成功注册22件Park图形商标，补充注册3件inPARK商标。金融类银泰、银柏商标申请注册72件，共有51件已初审公告。2023年度共续展集团商标24件，充分维护了集团商标有效性。同时，将下属公司商标134件收归集团统一管理，授权20家项目公司合理使用银泰、银泰城等商标，对现有商标授权进行科学管理。

信息化管理。银泰集团通过信息化手段提高商标管理的准确性与效率。公司将已申请注册的全部有效商标信息、异议商标信息上传到合同管理系统平台，并对录入的信息进行实时维护、监测，通过信息化的方式确保商标日常管理和监测工作的准确和高效。

强化风险防控

银泰集团健全风险内控清单，将风控工作重心前移，积极主动在前端防范风险，在事中干预走向，做到早发现，早规避，通过全周期风险管理确保经营安全。在公司运营过程中，通过风险识别与评估、风险预防与控制、风险监测与报告、应急管理与处置等全流程实现风险防范。

财务风险化解。2023年，银泰集团通过合理利用财务杠杆，持续优化资本结构和债务结构，压缩了数十亿元债务规模，有效降低企业运营成本。通过盘活资产、提升经营效率，在宏观经济环境困难的背景下，成功化解了各类风险，未产生任何债务违约。

企业预算制度。公司实施全面的企业预算制度，建立具有适当灵活性的刚性预算体系，并通过合理控制企业投资节奏和规模，有效管控企业经营效益、对外投资和现金流，保证了各项业务正常、有序开展，有效防范了企业经营风险。

法律风险防范。公司优化了合同、商标、纠纷诉讼等管理制度，并建立集团合同范本库，由法务部定期收集、梳理及更新现有合同范本至合同管理系统。同时梳理主要业务类型的合同并识别主要风险点，类型化处理合同风险点。此外，通过合同管理系统的使用培训和定期抽查合同履行情况，达到事前防范法律风险的目的。2023年，集团合同管理系统完成初期验收工作，基本实现合同逾期付款自动风险预警及分类预警、合同审批、用印、归档、履行、风险提示的全生命周期的信息化管理。



普法合规培训。银泰集团积极开展多项普法合规培训，旨在提高员工的法律意识和合规经营能力。通过系列培训活动，加强了员工对法律法规的了解，明确了合规在企业运营中的重要性。这些培训有助于员工在日常工作中更好地识别法律风险，遵守相关法律法规，确保企业各项业务的合法合规运行。

反垄断合规管理。银泰集团加强反垄断合规工作，建立健全反垄断合规管理制度，细化具体垄断行为合规风险要点，不断提升工作规范化、科学化、精细化水平，确保员工的行为依法合规。

安全管理系统建设。银泰商业管理集团持续完善安全管理系统，拟定安全隐患等级清单，明确不同隐患等级问题处理标准；各个项目以“安全第一、预防为主”为方针，严格落实安全管理制度要求。通过集团总部对各项目定期进行安全专项检查，督促各项目履行安全管理职责，且针对发现的安全隐患问题，发现一项消灭一项，确保安全管理工作的全面性和系统性。

信息化系统加强风险防控。瑞京资产坚决落实监管要求，坚持业务合规导向，筑牢全面风险管理基石，防控金融风险。通过科技赋能金融，瑞京资产不断升级信息化工具系统，实现对风险早识别、早预警、早暴露、早处置，全周期、全流程、全要素进行预防统筹，持续提升内控合规和风险防控管理能力，实现公司持续、稳健、健康发展。

工程系统的风险管理。银泰第一太平物业加强工程系统的风险管理体系建设，通过精细化管理发现并解决风险隐患。同时针对不同时间段、天气情况、客户需求、设施设备工况等运行数据进行汇总分析，发现问题并采用科学有效的方式进行完善改进。

舆情管理培训。2023年6月，银泰集团企划部组织开展全条线舆情管理培训。培训邀请外部舆情专家，采取“线上+线下”的方式，在讲授理论知识的基础上，结合实际业务需求和高频场景，进行了针对性讲解和实战沙盘模拟，有效提升一线员工舆情处置能力，应对全媒体时代的网络舆情事件。

常态化审计监督。银泰集团建立了常态化的审计和监察体系，以提升公司治理的透明度和有效性。2023年，公司开展专项审计2次，审计调查3次，调研5次，审计评价4次，审计工作覆盖的被审计单位16家，审计发现问题的整改完成率100%。

助推经济发展

银泰集团坚持“轻重并举”的发展策略，积极参与城市更新建设，改造盘活商业存量资产，推动商业领域提质升级。公司结合市场趋势和消费者需求，通过不断的创新和探索，打造具有地方特色的商业项目，提升城市的经济活力和居民的生活品质，致力于构建繁荣、多元和可持续发展的商业生态圈。

·本章节所回应的ESG重大议题

乡村振兴与社会贡献

创新驱动

·本章节所回应的SDGs议题



提升城市能级

创新商业业态，打造潮流地标

在行业复苏的背景下，银泰商业管理集团秉承“多品牌、多业态、创造体验式消费”的发展战略和“以客为先”的经营理念，依托“in”、“银泰城”和“inPARK”三大产品线，以创新的模式不断探索、生长，实现在全国市场的深度布局。

“in”系列作为地标型高端商业综合体，地处核心商业圈、国家示范步行街，是时尚零售行业及新消费领域的标志性项目。以杭州湖滨银泰 in77 为代表，凭借其全方位的品牌组合和多功能复合型城市综合体的优势，2023 年全年销售额首次突破 100 亿大关。

“银泰城”系列定位于区域型品质商业生活中心，秉承“点亮城市之光，传递生活美学”的经营理念，深深影响着所在城市的生活、消费方式。杭州城西银泰城以其商业和商务双核心驱动模式，是杭州居民购物、休闲、娱乐的首选地，已发展成为“超连结微型城市”。

“inPARK”作为 2023 年新亮相的潮流街区品牌，则以其独特的“街区 + shopping mall + 微景观”的公园商业新形态，为消费者带来了全新的高品质场景式消费体验。



通过多品牌发展策略，银泰商业管理集团正在突破单一的传统购物中心模式，在城市更新大潮中实现差异化破局，走向多元化融合和“轻重并举”的发展之路，促进当地经济的多元化发展，提升了城市的综合竞争力。

案例

inPARK系列首个项目——郑州银泰inPARK盛大开业

2023年12月30日，银泰商业管理集团的创新力作——郑州银泰inPARK盛大开业，这是inPARK系列在全国范围内的首次亮相。该项目不仅是银泰商业管理集团的标杆项目，更是特色商业新业态的典范。

郑州银泰inPARK的开业，标志着“街区 + shopping mall + 微景观”的商业新形态在中原地区的成功落地。郑州银泰inPARK将继续致力于拓展潮流、多元、活力的商业消费新生态，通过聚集效应促进郑东新区商圈提质升级，为打造河南乃至中原经济区的“金名片”贡献力量。



郑州银泰inPARK创新营销催化人气聚集

“inPARK”品牌的创立，是银泰商业管理集团引领特色商业新潮流的创新实践，彰显了其在满足消费者多样化需求、打造特色商业方面的卓越能力，将进一步提升城市的商业氛围，促进消费聚集，从而带动相关产业的发展。

发力首店经济，促进区域经济发展

近年来，以提供新供给为特点的首店经济在全国各地持续升温，成为评估城市商业活力和消费水平的关键指标。银泰商业管理集团依托首店经济，以高标准、高品质的品牌阵容满足不同消费者的消费需求，不断丰富城市商业生态，为城市经济发展带来商业吸引力和新活力。

案例

杭州湖滨银泰in77领跑杭州首店排行榜

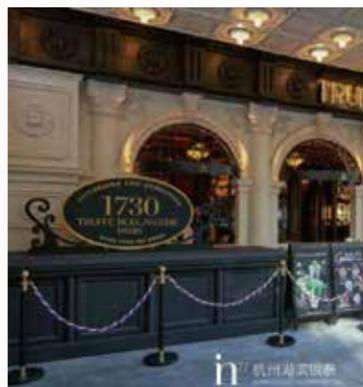
一直以来，杭州湖滨银泰in77凭借“敢潮敢热爱”的品牌定位，成为备受年轻人青睐的商业和社交空间。2023年，in77通过引入全国首店18家、华东首店5家、浙江首店43家、杭州首店5家以及旗舰店7家，不仅提升了城市的商业形象，也吸引了大量消费者，为杭州的经济发展注入了新动力。



in77全国首店MURMURMI



in77浙江首店 天闻角川



in77杭州首店
1730 · TRUFFE BOULANGERIE

在存量时代下，首店经济越来越成为商业项目打造自身差异化的重要手段，也是各地提升城市商业魅力的重要举措。未来，银泰商业管理集团将以更加开放的姿态，创新的精神，以及品质化和精细化的运营，进一步加强首店品牌的引进、培育和孵化，为城市的繁荣和居民的生活品质提供强大助力，打造品质消费新动能，促进城市商业高质量、可持续发展。

服务实体经济

瑞京资产秉承“依法合规、立足江西、聚焦主业、服务实体”的战略定位，紧跟国家发展战略，以不良资产的收购和处置为核心业务，助力实体企业健康发展。

科技赋能。瑞京资产利用科技手段创新不良资产处置方式，通过债务重组、法拍投资、专项纾困基金等多元化手段，有效化解区域性金融风险。截至2023年底，公司累计收购不良债权725亿元，化解了近240亿元债权风险。

服务实体经济。瑞京资产积极响应、贯彻中央和各级政府关于服务实体经济的号召，通过创新企业纾困模式，累计投入约65亿元，帮助50余家困难企业恢复活力，涉及不良资产约110亿元，为地方经济的高质量发展提供了有力支持。

案例

瑞京资产助力国森药业破产重整恢复经营

安徽国森药业有限公司（以下简称“国森药业”）是一家集医药研发、生产、销售于一体的现代化制药企业。在新冠疫情的影响下，国森药业的经营陷入困境，进入破产重整程序。

瑞京资产接到项目需求后，成立专项攻坚小组，对项目深入尽调，设计了以重整基金受让股权及回购的交易结构，并招募金华合财达资产管理有限公司作为重整基金优先级LP，提供债权管理计划作为其退出通道之一。此外，项目团队还积极参与跟投，为国森药业提供了全面的财务和法务支持，保障了其重整后快速恢复生产经营。

目前，国森药业已经恢复生产，获得了大量药品生产订单，预计年产值不低于5亿元，创造了200多个就业岗位。

国森药业破产重整项目的圆满落地，展示了瑞京资产在面对复杂多变的市场环境中的专业性和高效性，通过强大的资源整合能力和生态圈资源，为化解区域金融风险 and 助力产业发展提供了创新的思路和解决方案。



国森药业厂区内部情况

案例

瑞京资产成功实施正邦科技破产重整共益债项目

江西正邦科技股份有限公司（股票代码：002157）是江西省最大的民营企业之一，也是中国最大的养猪企业之一。2018年起，正邦科技大规模举债扩张，后经历剧烈的市场波动导致大规模债务违约，面临破产重整的严峻挑战。

瑞京资产立足江西，肩负着化解区域金融风险，服务实体经济两大重要责任。2022年末，在得知正邦科技面临的困境后，瑞京资产主动与破产管理人沟通，通过充分研判，确定了前期先行参与预重整阶段共益债投资，解决企业的燃眉之急；后续引进产业投资人，深度参与重整计划的两步走方案。在春节前最后一天，首笔共益债出资到位，保证了企业亟需的饲料采购和人员工资支出，平稳的度过了春节前的“资金难关”。

瑞京资产的及时介入，帮助企业渡过资金困境、快速恢复经营，引入新的产业投资人也为企业的长期发展打下了坚实基础；同时，还间接支持了上下游产业链，包括养殖户、饲料供应商等，为地区经济的稳定和发展作出了积极贡献。

助力行业发展

银泰集团作为行业的积极推动者，始终密切关注行业发展趋势，运用其丰富的经验，搭建沟通渠道与合作桥梁，推动行业模式的创新与普及。通过构筑与拓展交流平台、举办论坛、参与社会活动等方式，银泰集团不断提升行业影响力，促进行业高质量发展。

案例

举办2023北京CBD论坛

2023年9月19日，银泰集团在北京银泰中心成功举办了2023北京CBD论坛。此次论坛得到了北京市人民政府、人民日报社等单位的指导和支持。当晚，“中德商务文化交流——北京CBD之夜”活动也在北京银泰中心北京柏悦酒店举行，朝阳区领导、相关部门负责人与驻区德国企业代表以及中德多家媒体代表共同参与，感受中国传统文化，共商合作发展，共话德国机构在CBD区域的高质量发展前景。



案例

杭州滨江银泰喜来登大酒店助力亚运保障工作

2023年9月23日至10月8日，第十九届亚洲运动会在杭州举办，这是继1990年北京亚运会、2010年广州亚运会之后，中国第三次举办亚洲最高规格的国际综合性体育赛事。银泰基业集团旗下杭州滨江银泰喜来登大酒店作为“亚奥理事会大家庭饭店”成员，以其卓越的服务和出色的团队表现，为参与亚运会的嘉宾提供了优质、温馨的服务，圆满完成了保障和接待工作。



案例

以知促行, 加强校企联动

桐庐银泰城通过促进学校和企业资源共享，深化产教融合，为学生提供接触企业环境与文化的契机。2023年11月，桐庐杭商院市场营销专业100多名新生赴桐庐银泰城参观学习，进一步明确了专业发展目标。此外，桐庐银泰城积极响应桐庐县商务局“进大企业，服务上门”活动号召，走进艾罗网络和中通快运，为企业提供更直接、更便捷的服务，为桐庐县的经济发展作出了积极贡献。

银泰集团的这些举措，不仅体现了其在助力行业发展中的领导力和影响力，更彰显了其作为企业公民的社会责任和担当。通过这些实践，银泰集团在推动行业创新、促进区域经济发展、加强校企合作等方面作出了积极贡献，为行业的可持续发展注入了新的活力。

赋能新经济

作为新经济独角兽的发现者与赋能者，银柏投资坚持价值投资理念，在互联网、大消费、智慧物流、新能源、生物制药、医养服务、金融服务等新兴产业积极布局，围绕产业链形成协同效应，做头部资产的发现者、稀缺资源的整合者、企业成长的赋能者，助力技术创新与产业变革，促进中国实体经济高质量发展。

2023年，银柏投资持续聚焦新技术、新产业、新业态，股权投资业务覆盖“VC、PE、一级半市场”，形成分阶段、专赛道、多维度的投资组合，推动技术创新与经济发展。

案例

银柏投资支持IT产业自主可控

2023年，银柏投资参投国产操作系统研发公司——深圳开鸿数字产业发展有限公司（简称“深开鸿”）。深开鸿是一家立足于OpenHarmony的生态平台型企业，为行业数字化、智慧化提供基础软件服务。

未来，银柏投资将依托自身平台资源优势，在战略管理、资源嫁接、市场开拓等方面积极协同与赋能，帮助企业提升核心竞争力，打造万物智联核心技术和领先生态。



提供品质服务

银泰集团致力于提供卓越的品质服务，通过智能化运营系统，开展多样化的特色营销和市场活动，为消费者提供定制化服务，并不断优化售后服务体系，以满足消费者多样化的需求，促进服务品质的持续提升。

· 本章节所回应的ESG重大议题

供应商与客户

· 本章节所回应的SDGs议题



创造体验式消费

在消费者越来越追求社交型、体验型消费的今天，银泰商业管理集团通过创新营销策略，致力于创造令人难忘的第三生活空间，为消费者提供多元化的消费体验。同时，针对Z世代成为文化消费的主力军，银泰商业管理集团深入洞察年轻客群的需求，打造了文化节、音乐节等一系列跨界活动，为消费者带来沉浸式的购物体验。

案例

杭州城西银泰城七夕浪漫花海

2023年七夕，杭州城西银泰城在大中庭打造浪漫花海，两颗交叠爱心搭配巨大的花海，十分浪漫。杭州城西银泰城还专门邀约一对新人进行现场求婚仪式，在当日商场顾客的见证下，定格幸福的瞬间。



案例

丽水银泰城畲乡文化节

丽水银泰城以畲乡文化为在地文化基因，于2023年7月举办了为期20多天的畲乡文化节活动。民族文化的篝火晚会、千人龙虾宴及龙虾音乐节、泼水节等活动，让消费者在沉浸式文化场景中，触摸畲乡文化，感受人与自然的和谐共生。这一活动不仅让远古的畲乡文化焕新传承，也将传统文化与现代商业完美融合。



银泰商业管理集团通过智慧化、场景化、社交化的营销活动，为消费者打造了一个满足文化社交需求的精神驻地。这些活动不仅让顾客感受到价值和关怀，提升了忠诚度及满意度，同时也让银泰商业管理集团在活动过程中进一步了解消费者的真实需求和意见，收集反馈建议，及时改进及优化营销服务。

银泰商业管理集团的这些创新实践，充分体现了其在创造体验式消费方面的领导力和创新精神。通过这些活动，银泰商业管理集团不仅为消费者带来了丰富多彩的消费体验，也为传统文化的传承与创新做出了积极贡献，引领了体验式消费的新潮流。

拓展特色化服务

随着市场竞争日益激烈，购物中心的持续发展不仅依赖于品牌和商品的丰富多样性，更需依托于特色化服务和卓越的售后服务。为此，银泰商业管理集团不断创新服务模式，与品牌商、供应商合作，提供个性化和差异化的服务，并通过会员活动和数字化营销，增强顾客的品牌忠诚度和满意度。

案例

银泰集团上线大会员体系

为持续提升会员服务体验，满足会员个性化需求，银泰集团正式推出大会员体系。银泰会员可尊享银泰集团旗下购物中心、酒店、写字楼以及特制专属会员服务。

银泰大会员体系是集团服务创新的核心，它整合了购物中心、高端酒店和超甲级/特色写字楼等三大业务板块，为会员提供一站式的尊享服务。该体系集合了银泰会员会籍直升服务、消费权益服务、商务保障服务三大场景服务，以及特色购物中心权益、酒店专属权益、商务专享权益三大特权体验。银泰会员可以尊享各板块会员权益及差异化服务，享受无界的场景式消费新体验。

近年来，银泰集团深化智慧运营，赋能会员业务发展。利用AI算法、云计算等前沿技术，打造了国内领先的数据驱动型智慧商业运营体系。通过敏捷的数据分析能力、多元化的数字运营和产品能力、不断迭代的智慧系统学习能力，系统驱动会员业务运营的数量与活跃质量，实现会员规模同比增速达100%。

大会员体系的上线，标志着银泰集团在教育、数据、运营、组织等维度进一步打通，实现了各业态的深度融合。未来，银泰集团将持续提升智慧运营能力，实现全场景会员服务、全流程数智管理深度协同。通过系统升级，与各酒店、写字楼系统打通，会员可实现在线预定，优惠立享。同时，通过权益、服务升级，各项目根据各自特色、业务特点进行个性化权益输出，提升会员服务与体验。



案例

千岛湖银泰城提升客户服务质量



对于顾客在购物过程中可能遇到的不良体验，如工作人员服务态度不佳或其他突发情况，商场提供最高价值500元的餐券、储值卡或现金作为补偿。此外，对于顾客提供的有价值的意见或建议，商场同样给予最高价值500元的奖励，以此鼓励顾客参与到商场的服务改进中来。

案例

桐庐银泰城五星级母婴室

2023年12月，桐庐银泰城荣获杭州市五星级母婴室荣誉称号，成为桐庐当地首个获得该称号的商业体。"明亮、整洁、温馨"是顾客对桐庐银泰城母婴室的一致评价，这不仅是对银泰城不断提升自身品质、优化顾客体验的认可，也是银泰城在拓展特色服务项目上的显著成就。



案例

北京柏悦酒店高品质服务获得消费者赞誉

银泰基业集团旗下北京柏悦酒店致力于打造非凡专属的居停体验，用个性化服务关注每一个细微之处。酒店客房拥有开放式浴室，备有水疗式浸浴浴缸、热能地板与豪华浴室备品。客房中配备PM2.5空气净化系统，利用光能离子幕空气净化技术和高压静电除尘杀菌技术，使客人感受到身处家外之家的舒适与满足。餐饮方面，锦庭中餐厅及北京亮西餐厅皆甄选新鲜优质的食材，并通过健康的烹饪方式，为客人打造精彩纷呈的美味佳肴。

北京柏悦酒店自开业以来获得众多客人的点赞及好评，2023年共收到客人手写感谢信209封。

案例

杭州滨江银泰喜来登大酒店打造舒适、愉悦的入住体验

银泰基业集团旗下杭州滨江银泰喜来登大酒店践行“引领滨江品质生活，成为杭州酒店业先锋”的愿景，通过三项主要措施不断提升服务品质，为每一位客人打造舒适、愉悦的入住体验。

首先，每月组织员工进行专业技能和服务意识培训，确保员工能够提供更加优质、个性化的服务，满足客人的多样化需求。其次，酒店高度重视客户体验，通过每天收集各大网站的客人点评，及时获取客人的反馈意见，迅速发现服务中的不足，从而及时改进和优化服务流程。此外，酒店每年会投入维修资金对设施设备进行定期维护保养，使酒店在激烈的市场竞争中保持领先地位。

完善售后服务

银泰商业管理集团不仅在拓展特色服务项目上不断努力，满足顾客多样化需求，也在持续推进精细化运营管理，完善售后服务，优化售后流程，建立更完善的售后体系。这些措施旨在增强各商业项目的竞争力，提升顾客忠诚度，实现可持续发展。

快速响应机制	确保顾客反馈能在第一时间得到回应和处理。
专业客服团队	配备经验丰富的售后人员，解决顾客在消费过程中遇到的各类问题，为售后服务提供有力保障。
退换货无忧服务	简化退换货流程，推出任性退、差价双倍赔、上门退货等售后相关特色服务，保障顾客权益，让顾客购物无后顾之忧。
商品质量跟踪	定期对品牌商品质量进行检查和跟踪，及时处理质量问题，并反馈品牌方跟进处理；
定期回访	及时收集客户的意见和建议。

银泰商业管理集团各种特色售后服务类型包括：

- ① 任性退 顾客商场内购买鞋服类商品（特殊商品除外），自购买之日起60天内不影响二次销售，可享受无理由退换货服务。
- ② 差价双倍赔 顾客购买商品价格高于同城门店专柜、天猫、京东品牌旗舰店价格，且满足赔付条件，7天内凭相关凭证可获得差额双倍赔付。
- ③ 上门退货 符合任性退的商品，顾客不愿或不方便前往现场办理，杭州地区可提供顺丰上门取件服务，外地可顺丰快递到付办理。
- ④ 化妆品包邮 自自营化妆品品牌消费两件商品及以上且满277元，可享受包邮服务。

银泰商业管理集团通过这些特色化服务的拓展，展现了其对顾客体验的重视和对服务品质的不懈追求。通过个性化服务、会员活动、数字化营销以及完善的售后服务体系，银泰集团正不断探索服务创新，提升顾客满意度，巩固其在商业领域的领导地位，引领行业服务创新的新趋势。

探索智慧化运营

银泰集团将“智慧商业”定位为推动商业革新的核心力量，致力于构建智能化的运营中台。通过数字化和智能化手段，银泰集团专注于创新线上线下消费场景和提升用户体验，为消费者打造一个舒适满足的愉悦新场地。

银泰商业管理集团通过自建核心研发团队、数据团队，有效整合信息平台，实现经营管理数据的互联互通；通过建设数据中台和AI预警模型，推动经营的数字化转型；利用AI算法和大数据分析，优化运营效率和顾客体验。经过三年时间的精心打造，银泰商业管理集团已完成整体智慧化平台建设。

通过业务平台，银泰商业管理集团实现铺位、合同、运营和财务预算全流程化、规范化管理，统一管理标准。会员平台实现多渠道运营，打造私域流量线上服务空间。商户运营服务平台为2502个商户赋能，提升商户运营管理能力 and 新零售全渠道销售能力，依托银泰商业大生态体系，提供会员导流、异业合作和金融服务。



*图片数据非实际数据

案例

杭州湖滨银泰in77入选全国首批示范智慧商店

杭州湖滨银泰in77率先探索实现智慧化商业运营管理。在硬件方面，配置了智能导购、智能储物柜、智能售伞机、共享充电设备、自助租赁等服务设施，同时还设有室内地图、AR导航等智能软件，更好地服务顾客。特别考虑到残疾人群体，设置了残疾人智能车位、无感支付、寻车服务等设施，提供便捷的购物体验。通过微信公众号和数字营销平台，建立直播服务通道，提升电子会员服务，优化投诉维权流程。



智能售伞机



残疾人智能车位

案例

建设物业管理在线平台

银泰基业集团旗下银泰第一太平物业在2022年成立初期面临信息化水平不一的挑战。2023年，公司专门建设了物业管理在线平台，包含工程巡检管理、仓库管理、工程设备管理、收入管理、仪表管理、合同管理、业财核算、申购管理、票据管理等功能模块。通过专业物业管理软件的运用，使物业管理更加系统化、效率化、数字化及智能化。

银泰集团的这些探索和实践，充分体现了其在智慧化运营方面的创新精神和前瞻思维。通过构建智能化运营中台，引入智能导购等新技术应用，为顾客带来新颖的购物体验，也为行业的数字化转型和智慧商业发展树立了新的标杆。

赋能员工发展

银泰集团秉承“人才是企业最宝贵资源”的理念，尊重和保护员工各项合法权益，为员工提供快速成长的发展平台，持续提升员工的获得感、幸福感，共创可持续的美好未来！

·本章节所回应的ESG重大议题

员工

·本章节所回应的SDGs议题



数据绩效

指标	单位	2023年
报告期内新创造就业岗位	人	2735
本地化雇佣比例	%	90
女性员工占比	%	43
中层管理者中女性管理者占比	%	31
少数民族员工占比	%	3
残疾人雇佣人数	人	6
劳动合同签订率	%	100
社会保险覆盖率	%	100
体检覆盖率	%	100
人均带薪休假天数	天	7
通过申诉机制申请、处理和解决的员工申诉数量	件	5

保障员工权益

银泰集团坚持“人才是企业最宝贵资源”的理念，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规，建立覆盖劳动合同、薪酬福利、工作时间、职业健康与安全等全方位的员工权益保障体系，坚决杜绝各种歧视行为，维护和谐、友善的工作环境。

公平招聘原则。公司秉承公开、公平、竞争、择优的招聘原则，构建规范高效的人才招聘机制，规范人才引进程序，提供平等就业机会，确保员工录用和职业发展不受民族、性别、国籍、宗教信仰、文化背景等因素影响，维护员工的合法权益。

薪酬绩效管理。公司实行以岗位绩效工资制为主体的多元化薪酬分配模式，为员工提供包括基本薪酬、绩效薪酬、福利性收入和中长期激励等在内的全面薪酬计划。公司每季度对全体员工绩效进行评价，加强激励约束，促进员工与公司共同发展和成长。

员工福利保障。公司确保全体员工享有国家规定的公休日、法定节假日等休假权利，并不断优化全体员工的权益及福利保障项目，提供多层次的福利保障，增强员工的安全感和获得感。

职业健康与安全。公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《工伤保险条例》等规定，为员工提供安全的工作岗位。公司定期组织员工职业体检，为员工创造安全健康的工作环境。

不裁员、不降薪。即使在2023年宏观经济巨大压力下，银泰集团也坚持不裁员、不降薪，与员工共克时艰，确保团队稳定和可持续发展。

助力员工成长

拓宽职业发展通道。公司高度重视人才梯队建设，在全集团范围内建立了清晰、畅通的职级体系和双通道人才晋升机制。通过科学化的职位价值评估，为企业打通内外部人才价值对比，驱动员工岗位核心能力成长。

2023年，公司进一步完善人才标准，增加引导指南及专业评审程序，确保员工获得公正评价。

案例

银泰集团打通各公司职级体系

银泰集团职级体系设计秉承“管理规则明晰、发展通道多元、人才流动规范”的原则，依据岗位价值要素，结合规模、性质、难度、复杂度等多元维度，将全集团、各业态公司职位分为六层十六级，依据客观价值与主观能力，对员工进行科学评价。职级、薪级、绩效相互循环验证，形成以能定级、以级定薪、以绩验证、可上可下。

打造学习型组织。银泰集团通过持续的培训投入与全周期的培训规划，全力打造学习型组织。公司推动构建了面向不同层级、不同条线的全方位人才发展体系，筹划打造了多个培训项目品牌，如“领航班”、“聚力班”、“业务营”、“训战营”、“开放麦”等，积极构建持续学习的组织环境。

案例

线上学习平台“泰学院”

银泰集团建立了线上学习平台“泰学院”，为全体员工提供丰富的课程资源和良好的培训环境。2023年，“泰学院”开展了16场“开放麦”线上直播培训课，鼓励员工进行知识萃取与分享，共计超过3600人次参与学习。



案例

“聚力班”人才培养项目

“聚力班”是银泰集团人才培养体系的重要组成部分，旨在通过系统化的培训培养，满足公司业务对人才的需求。2023年12月，银泰集团成功举办新一期「聚力班」管理干部培训，通过案例讲授、沙盘模拟、项目交流等形式，促进了管理干部的能力提升和经验传承。



案例

银泰第一太平物业“成长+”物业管理学习中心

“成长+”物业管理学习中心于2023年4月20日正式成立，系银泰集团“泰学院”旗下，专注于打造专业物业人才发展通路的学习中心。“成长+”以“理业树人，培优育新”为培训理念，旨在发挥能力中心作用，促进技能“传帮带”，提高人才专业素质，激发员工创新潜力，促进公司的创新发展。



银泰集团通过这些举措，为员工搭建了成长与发展的平台，赋能员工发展，助力每位员工与公司共同成长，为银泰的持续发展贡献力量。

提供员工关怀

公司倾听员工实际需求，关心员工身心健康，帮助和慰问困难员工，创造有爱有温度的工作环境。

公司高度关注女性员工福利保障，积极解决女职工普遍关心的平等就业、薪酬福利、休息休假、教育培训、生育保险等问题，保障女职工的合法权益。此外，公司在全集团范围发起“爱在一起·温暖同行”专项爱心倡议，帮扶困难员工，彰显银泰人的大爱与担当。



公司组织3·8妇女节手工活动

营造企业文化

银泰集团倡导“爱在一起”的共同信念，通过节日特色活动和团体活动营造温馨和谐的工作氛围，增强员工归属感和幸福感。2023年，银泰集团举办了数十次包括节日庆祝、工会文体活动、员工关爱活动、体育健康活动在内的各类企业文化活动。同时，也通过各种公益活动和社区服务，让员工参与到企业的社会责任实践中，增强员工的荣誉感和归属感。



案例

企业文化寻宝之旅 | 银泰集团总部举办秋季团建活动

2023年9月15日，银泰集团总部秋季团建活动圆满结束。来自集团总部、部分在京企业的小伙伴们共同奉献了一场别开生面的企业文化寻宝之旅。本次团建活动创新性采用剧本杀玩法，鼓励通过团队配合，不断克服困难，收集“龙珠”，开启“宝藏”。在寻宝的过程中，通过精心设置的剧本，引导员工深入了解银泰发展历史，深度体会银泰企业文化“简单、担当、创新”的内含与真谛。



案例

六一儿童节“银泰宝贝”参观银泰

2023年6月1日，银泰基业集团组织部分在京企业员工的孩子到访北京银泰中心，开展六一欢乐派对。银泰宝贝们参观了北京柏悦酒店、银泰写字楼、遇见博物馆以及爸爸妈妈工作的办公区：在长安街最高处欣赏了北京的美景；在写字楼的避难层了解了高层楼宇防火、防震小知识；在监控室通过599块显示屏了解北京银泰中心的角角落落；在运动场进行团队活动，从小树立团队意识。欢乐派对让这个六一显得特别，激发了银泰宝贝们对“银泰”品牌的认同。



银泰集团展现了对员工的深切关怀，营造了一个积极、健康、和谐的工作环境。通过这些措施，不仅保障了员工的基本权益，也为员工的全面发展和企业的长远发展奠定了坚实的基础。

打造绿色环境

银泰集团致力于响应国家绿色发展战略，全面践行绿色发展理念，通过技术赋能、发展绿色建筑和绿色商场、积极开展各类环保活动等举措，呼吁节能减排，倡导低碳生活。

· 本章节所回应的ESG重大议题

应对气候变化

污染防治与生态系统保护

资源利用与循环经济

· 本章节所回应的SDGs议题



坚持低碳运营

银泰集团积极响应国家“双碳”目标，致力于通过能源数智化平台和节能措施，降低运营成本，提升环境品质，并实现能源结构的绿色转型。

银泰商业管理集团在2023年开始全面推广能源数智化平台。截至2023年年底，已有9个项目上线运行。这一系统的应用不仅降低了运营成本，提升了工作效率，而且显著改善了环境品质。



2023年5月至11月，银泰商业管理集团举办节能大赛，通过设备维护、运行策略优化、技术改造等措施，进一步推进绿色低碳运营。大赛期间各项目节约用电285.4万度，节约率达4.7%，体现了银泰集团在节能领域的优秀实践和创新精神。

银泰商业管理集团与售电公司深度合作，全面使用绿电，实现了能源结构的转型。与国网价格相比，全年电费节约达429.63万元，实现了银泰集团在能源成本控制和环境保护方面的双重效益。



为提高项目环境品质，银泰商业管理集团引入“神秘访客”机制，邀请顾客以第三方视角对各项目进行环境品质检查。此举有效提升了面客区品质，店均问题数量下降4.6项，进一步增强了顾客的满意度和忠诚度。

银泰集团的低碳运营策略不仅体现了其对环境保护的承诺，也为实现可持续发展目标作出了积极贡献。通过这些措施，银泰集团正逐步构建一个更加绿色、高效、健康的商业生态系统，为行业树立了低碳运营的典范。

倡导低碳办公

集团行政办公服务平台上线

为整合集团行政后台信息资源，优化日常办公体验，全面提升银泰集团行政办公管理服务效能，为员工提供更便捷快速的办公服务和支撑，银泰集团整合携程商旅、用印登记、会议纪要管理中心、发文公告、名片申请、办公用品领用、门禁挂失等七项功能模块，在飞书上线银泰集团行政办公服务平台。员工可直接在该平台内完成差旅航班、酒店、同城打车预订管理，办公用品领用、用印、名片申请、门禁挂失线上登记管理，可实时查看集团发文公告及相关会议纪要，实现绿色、高效办公。

绿色办公

银泰集团积极推广低碳环保的办公理念，鼓励每位员工养成绿色环保的工作和生活习惯，一起打造更加绿色、健康的办公环境。

能源管理	下班或遇长时间离开办公桌时应关闭办公电脑、显示器等个人办公设备；合理使用工区照明灯具，下班离开前应将工位区域灯具、空调关闭，有效降低能耗。
	设定合理的空调温度范围，并定期对空调系统进行维护和保养，提高空调运行效率。
	实行分区控温，根据不同区域的使用情况灵活控制空调开启时间和温度。
纸张使用管控	倡导无纸化办公，优先使用电子文档、电子邮件等进行文件传递和信息交流。
	办公文件应尽量双面、黑白打印，倡导无纸化办公及废弃纸张二次利用，不得使用公司设备打印、复印个人资料。
办公用品回收与再利用	设立专门的办公用品回收站，对废旧纸张、墨盒、硒鼓等进行分类回收。
	鼓励员工将闲置的办公用品进行共享或重新调配使用。

发展绿色建筑

银泰集团致力于发展绿色建筑，打造绿色商场，通过科学的运行策略和高效运营管理，为客户提供安全、节能、环保、舒适的环境。

案例

银泰第一太平物业积极践行节能减排

由北京第一分公司管理的北京银泰中心物业采取多种措施降低能耗，提高能源利用效率。一方面实时监测设备设施运行数据，依据天气状况及客户需求，随时调整设备运行模式，2023年度用电消耗同比减少40.83万度，下降4%；另一方面，通过更换节水型水龙头、马桶等卫生洁具，实时关注供水指标，2023年度水能源消耗同比减少1281吨，下降2%。

北京第二分公司管理的北京银泰吉祥大厦物业积极响应节能号召，配合业主公司通过一系列节水措施和宣传教育，成功获得“节水型单位”称号。

由成都第一分公司管理的成都银泰城物业通过动态管控中央空调系统开关、及时更换排水管、优化公区照明设备等措施，在2023年全年能耗实际使用仅占年度预算的91.6%，用电量同比2021年减少16.74%，用水量同比2021年减少3.46%，天然气使用量同比2021年减少22.21%。

案例

北京银泰中心获得国际级健康楼宇评级

2023年7月，银泰基业集团旗舰项目北京银泰中心银泰写字楼荣获国际WELL建筑研究院（IWBI）的《WELL健康-安全评价准则》认证。WELL认证是全球首个专注于室内环境对人体健康与福祉影响的建筑认证标准，强调以人为本，打造健康办公空间。

绿色、低碳、健康是北京银泰中心一直以来不懈追求的发展目标。在新冠肺炎疫情期间，北京银泰中心持续关注楼宇使用者的健康，在清洁卫生、应急准备、健康服务资源、空气和水质量管理等方面实施了一系列保障措施，如配置AED急救设施、对管理团队进行急救培训、定期检查空气和水质等。



北京银泰中心获得一系列绿色节能成就

银泰集团的这些努力和成就，不仅体现了其对环境保护和可持续发展的承诺，也为其他企业树立了绿色发展的典范。

打造绿色商场

银泰商业管理集团秉承安全、环保、健康的经营理念，坚持绿色管理，倡导绿色消费，通过供应链整合和资源循环利用，打造绿色、环保的购物空间。

案例

绿色商场实践案例

湖州爱山银泰城：遵循《绿色商场》标准，实施垃圾分类和暂存转运工作，要求入驻商户进行绿色生产，强化商户绿色环保意识。积极参与政府与行业开展的绿色教育宣传活动，融合绿色环保元素于会员活动和市场营销活动中，提高公众的环保意识。

桐庐银泰城：打造绿意空间植物墙，使用绿色植物作为自然的加湿器和净化器，提升商场环境质量，为消费者提供更加健康舒适的购物体验。



西安银泰中心：在项目规划中融入绿色低碳、生态环保的要求，设计超级绿洲，选用低能耗设备，利用自然采光和通风降低能耗；同时，通过与公交、地铁线路“无缝接驳”，促进顾客使用公共交通，减少碳排放。

银泰集团的绿色建筑和绿色商场发展策略，体现了其对环境保护和可持续发展的坚定承诺。通过这些措施，银泰集团不仅提升了自身的品牌形象，也创造了更加绿色、健康、可持续的工作和生活环境。

践行生态环保

建设自然保护地

自2011年起，银泰公益基金会创始人沈国军先生便以老河沟为起点，探索民间机构参与自然保护地管理。2015年，他与多位企业家共同发起成立桃花源生态保护基金会，推动社会公益保护地的建设。

目前，桃花源生态保护基金会已在全国范围内管理五个公益型保护地，保护面积达610平方公里。一方面，通过上山巡护减少了环境退化，提高了物种环境质量；另一方面，利用商业的手段实现生态助农，帮助周边村民开发生态农产品，有效促进了环境质量的提升和当地村民致富。

通过十余年的悉心保护，羚牛、川金丝猴等国家一级保护动物重返公益保护地。2023年，巡护员在四川老河沟保护地多次观察到野生大熊猫，这意味着自然保护地正在恢复它原有的生命力。



2023年，桃花源生态保护基金会的工作人员在五个保护地共完成了27873公里的巡护任务

培养环保人才

“蓝色先锋”计划是一项得到银泰公益基金会、桃花源生态保护基金会等支持的能力建设项目，专注于提升中国本土海洋公益人才的专业能力。该项目由昆山杜克大学环境研究中心、可持续投资研究项目和昆山杜克大学教育发展基金会负责执行。自项目启动以来，已有120名学员成功完成培训，他们在海洋保护领域的专业能力得到了显著提升。

2023年蓝色先锋学员在昆山杜克大学迎来了他们的结业路演汇报，并顺利毕业。经过线下集中培训，学员们在近一年的时间里学习了海洋保护政策与理论知识、参与了设计思维工作坊、深入晋江渔村和四川老河沟自然保护地进行一线实地探访，收获满满。



参与环保活动

银泰集团积极响应全球生态环保的号召，在2023年4月22日第54个世界地球日，发起了“银泰和你，爱在一起”系列公益活动。通过号召银泰会员积分兑换、运动捐步数等方式，银泰公益基金会向桃花源生态保护基金会捐赠100万元，用于支持社会公益自然保护地的建设，为野生珍稀动植物提供栖息地，体现了银泰集团对生态保护的承诺。

银泰和你 爱在一起
YINTAI & YOU LOVE TOGETHER

银泰会员 “世界地球日” 公益活动

参与方式
会员支付300积分 银泰公益基金会 将捐赠25元

活动时间
2023/4/22-4/30

活动内容
4.22-5.3期间
当天累计3000步即可参与活动
银泰公益基金会将根据您的步数
向桃花源基金会捐赠相应善款
捐赠活动每天可参与一次
您可获得由桃花源基金会颁发的公益证书
步数排名前100的员工个人
以及平均步数排名前2的队伍
还将获得精美礼品&公益勋章!

保存图片到手机相册
打开微信扫一扫，进入“一块走”小程序 >>>
加入所在公司队伍即可参与

2023年3月25日，银泰基业集团旗下包括北京银泰中心、北京银泰吉祥大厦在内的8个项目联合参与了“地球一小时”年度公益活动。其中，旗舰项目北京银泰中心是第十五年来参与该活动，并与该活动主办方WWF、一个地球OPF携手在活动现场举办了公益夜跑、公益捐赠拍卖活动，以绿色健康的方式传播环保理念，倡导低碳生活。



构建可持续社会

银泰集团积极投身国家乡村振兴战略，致力于改善乡村基础设施，推动乡村全面发展。同时，我们关注儿童成长，通过多种途径为西部地区的孩子们提供关爱与支持。在面对重大灾难时，银泰集团总是迅速响应，与灾区人民携手共克时艰。

·本章节所回应的ESG重大议题

乡村振兴与社会贡献

·本章节所回应的SDGs议题



助力乡村振兴

银泰集团积极贯彻党中央关于乡村振兴战略部署，深入偏远地区，实施精准帮扶，推动当地教育和文化产业的发展。银泰基业集团捐赠支持内蒙古乌兰察布市卓资县北京朝阳学校（初中部）建立阅览室，支持化德县第一中学购置电脑、打印机等办公设备。这些举措都显著提升了学校的教学环境，为学生们的后续学习创造了更为有利的条件。



支持内蒙古乌兰察布市卓资县北京朝阳学校建立阅览室

在北京银泰中心15周年之际，银泰公益基金会携手银泰基业集团、北京苹果慈善基金会举办公益摄影展、公益花车义卖等多种活动，促进西藏阿里地区旅游产业的发展，为乡村振兴注入了新的活力。



西藏阿里风光公益摄影展



画师现场绘制唐卡作品

2023年7月，银泰基业集团旗下杭州银泰购物中心有限公司与四川省甘孜州泸定县得妥镇椒子坪村签订《2023年企村结对帮扶框架》，通过资源整合，改善当地居民基本生产生活条件，提高公共服务水平，巩固拓展脱贫攻坚成果，助力推进乡村振兴。

银泰集团多年来持续支持杭州市拱墅区阮家桥经济合作社，通过路灯改造、道路修复、苗木种植等基础设施改造项目，更好地服助社区内的弱势群体，探索社区治理新模式，让社区老人乐享晚年。

参与应急救援

面对自然灾害，银泰集团迅速响应，通过银泰公益基金会捐款捐物，帮助受灾地区进行应急抢险和灾后重建。

2023年7月底，京津冀地区受台风“杜苏芮”影响，银泰集团捐赠100万元人民币，采购赈济家庭箱，保障了受灾群众的基本生活需求。同时，银泰公益基金会携手中国红十字基金会开展“以工代赈”试点项目，鼓励和支持村民参与本村清理、重建和生产恢复；通过支持乡村配置设备设施，助力恢复重建与开展生产；此外，银泰公益基金会还捐赠了9艘搜救艇，帮助河北、天津等地的救援队提升救援能力，为今后水上救援行动提供有力保障，提升乡村的自救能力。



开展以工代赈项目



采购赈济家庭箱



捐赠搜救艇

关注儿童成长

银泰公益基金会联合北京苹果慈善基金会开展的“向阳花计划”，专注于为偏远地区的困境儿童提供资助和关怀。截至2023年底，该计划已资助甘肃文县、秦安县、湖北黄冈的学生166名，累计发放现金及慰问品总额达30万元。通过持续的跟踪和支持，银泰集团不仅改善了这些孩子的生活和学习条件，还为他们提供了必要的陪伴和关怀。

“向阳花计划”聚焦偏远地区的困境儿童和事实孤儿，以“陪伴+资助”为主要帮扶模式，除了发放帮扶款项和生活用品，每年还会通过入户、入校拜访的形式，跟踪、记录受助孩子的最新进展，发现他们遇到的最新问题，并联合监护人、学校、老师一起找到解决问题的最佳方案。甘肃省秦安县、文县地处秦岭山区，地势险恶、交通不便。项目前期探访过程中还多次因疫情封控受阻。在两县教育局的大力支持和协助下，“向阳花计划”的工作人员、志愿者克服重重阻力，先后进行了4次实地走访，发放助学金以及慰问品。



随着入户走访的深入，工作人员已经能明显感受到孩子甚至整个家庭的变化

2023年底，银泰公益基金会发起“暖冬行动·感恩有你”活动。此次活动收集到的衣物、玩具等物资，全部通过银泰公益基金会捐赠给乐予基金会“西部温暖计划”，让西部地区的孩子们在严寒冬日感受到一份暖意。银泰基业集团在北京、杭州、成都三地写字楼同步设置衣物回收点，方便写字楼客户参与活动，让爱的力量汇聚传递。



2023年10月1日起，银泰置地集团仙女湖小镇项目共捐赠25万元，支持杭州市萧山区戴村镇教育事业。

在构建可持续社会的征途上，银泰集团以坚定的信心和持续的行动，通过一系列具体而有效的措施，在生态保护、乡村振兴、应急救援和儿童成长等方面取得了显著成果，推动社会整体向更加绿色、和谐、包容的方向发展。

责任管理

秉承“平台思想、共享价值”的理念，银泰集团长期坚持并积极履行社会责任。2023年，银泰集团持续将环境、社会和治理（ESG）的核心理念和标准整合到企业管理和业务运营的各个方面。本着与各利益相关方共同发展的初衷，银泰集团持续关注政府及监管机构、客户、合作伙伴、员工以及公众等利益相关方的核心诉求，坚持稳健运营，提供品质服务，助推经济发展，创造社会价值，实现可持续发展目标。

关于本报告

报告概述	本报告本着客观、规范、透明、全面的原则，详述了2023年度银泰集团环境、社会、治理等方面的管理理念、责任实践和成效。本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。
组织范围	本报告涵盖中国银泰投资有限公司及其下属公司。为便于表述，在报告中分别使用“银泰集团”“银泰”“公司”“我们”等称谓。
时间范围	本报告为年度报告，时间跨度为2023年1月1日至2023年12月31日，部分内容可能超出上述范围。
报告标准	联合国可持续发展目标（SDGs） 全球报告倡议组织（GRI）《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）之一般框架》
数据来源	如无特殊说明，本报告所引用的信息与数据均来自公司的正式文件、统计报告与财务报告，以及经过公司统计、汇总与审核的环境、社会以及治理信息。
报告获取	为了减少纸张印刷对于环境的影响，我们推荐您阅读电子版报告。您可以在公司官方网站（ http://www.china-yintai.com/ ）下载本报告的电子版本。

指标索引

目录	GRI Standards	页码	
董事长致辞	102	P1	
关于银泰	公司简介 企业文化	102 102	P2 P3
银泰在2023	重大事件 经营绩效 重大奖项	102 102,201 102	P4-P5 P6 P7
坚持稳健经营	夯实治理基石 坚持合规经营 强化风险管理	102 205,206 206	P9 P9-P10 P11-P12
助推经济发展	提升城市能级 服务实体经济 助力行业发展 赋能新经济	202,203 203 203 203	P14-P16 P16-P17 P18-P19 P19
提供品质服务	创造体验式消费 拓展特色化服务 完善售后服务 探索智慧化运营	411,413,417 416,417 416,417 102	P21 P22-P24 P24-P25 P25-P26
赋能员工发展	保障员工权益 助力员工成长 提供员工关怀 营造企业文化	401,402,406,408,409 404,405 403 403	P28-P29 P29-P30 P31 P31-P32
打造绿色环境	坚持低碳运营 倡导低碳办公 发展绿色建筑 打造绿色商场 践行生态环保	302 301,302 302 302 304	P34 P35 P35-P36 P37 P38-P40
构建可持续社会	助力乡村振兴 参与应急救援 关注儿童成长	413 413 413	P42 P43 P43-P44

企业简称规范表

为方便表述和阅读，报告中涉及的银泰集团下属公司一般使用简称如下：

规范简称	公司名称
银泰集团	中国银泰投资有限公司
银泰商业管理集团	银泰商业管理集团有限公司
银泰基业集团	银泰基业有限公司
银泰置地集团	北京银晟置业有限公司
瑞京资产	江西瑞京金融资产管理有限公司
银柏投资	宁波梅山保税港区银柏投资管理有限公司
之江投资	杭州之江新实业投资管理有限公司
银泰第一太平物业	北京银泰第一太平戴维斯物业管理有限公司