

王府井集团企业文化

WANGFUJING GROUP CORPORATE CULTURE



WANGFUJING GROUP
CORPORATE CULTURE

王府井集团企业文化

主 编 白 凡 尚喜平

执行主编 李荣忠

责任编辑 张劲松

执 笔 胡梦瑶 张莉莉

远见 专注



包容 创新



CONTENTS

目录



第一章 理念篇

第二章 制度文化篇

前 言	001
一、核心理念 远见 专注 包容 创新	007
二、企业精神 新时代一团火精神	008
三、综合理念	009
1. 使命宗旨 诠释商业文明 赋能城市活力 创享精彩生活	009
2. 企业愿景 建设具有国际水准、国内一流大型现代商业零售集团	009
3. 战略格局 多业态发展 自营联营协同 线上线下融合	009
4. 人文理念 为了人 服务人 成就人	010
四、经营管理理念	012
1. 经营理念 诚信于心 精益求精	012
2. 管理理念 制以度人 文以化心	013
3. 服务理念 人文购物 人性服务	013
4. 人才理念 激发员工潜能 成就职业梦想	013
5. 数字化理念 同一个消费者 同一个王府井	014
一、组织管控架构 扁平管理 精简高效	017
二、人员管理层级 分级管理 释放活力	018
三、人才队伍建设	
秉持能绩导向 打造精英团队 富于人文关怀	019
1. 领导人才队伍管理	019
2. 市场化选拔	019
3. 培训体系	021
4. 人才激励机制	021
5. 职工福利与员工关怀	021
四、公共关系管理	
强化媒体外宣 畅通信息披露 优化舆论生态	023
五、廉洁文化建设 懂法纪 知规矩 守纪律	024

第三章 业态文化篇

一、现代百货 有温度的百货 有品位的生活	027
二、购物中心 潮无界 聚乐新都心	029
三、奥特莱斯 大品牌小价格 微度假生活空间	033
四、免税品经营 自由奇境 非凡悦享	035
自营业务 绽放醒目风格 引领潮奢文化	039
线上业务 随时随地开启惊喜	046

第四章 行为文化篇

一、企业家精神 远见 执著 务实 正气 责任 创新	049
二、劳模精神 爱岗敬业 争创一流 勇于创新 甘于奉献	053
1. 劳模精神	053
2. 劳模张秉贵	054
三、员工行为 规范的服务礼仪 专业的服务技能 多彩的员工活动	057
1. 服务规范	057
2. 技能 PK	057
3. 员工风采	057

第五章 形象篇

一、领导关怀	061
二、企业荣誉	075
三、形象标识	076
1. 企业名称	076
2. 集团公司品牌	076
3. 业态品牌	079
4. 自营品牌	080
5. “一团火”火炬及传递仪式	081
6. 司歌	085
7. 门店迎宾送宾曲	086
8. 工服	086
9. 企业宣传媒体	087
四、行业协会加盟	088
五、社会责任	089

第六章 历史演进篇

一、企业发展历程	093
二、一团火精神的诞生与演化	100
三、高管团队	103
1. 历任主要领导	103
2. 现职高管团队	104
四、劳模群体	105
五、企业规模发展版图	109

规划展望

前 言
P R E F A C E

001 / 002

王府井集团企业文化
WANGFUJING GROUP CORPORATE CULTURE

王府井集团前身——北京市百货大楼创建于1955年9月25日，是新中国历史上第一座由国家投资建设的大型百货商店，称“新中国第一店”。伴随中国经济繁荣和社会发展，王府井集团一度成为标示国民经济脉搏跳动节律和体现人民物质文化生活日益丰富的一面窗口；培育树立了闻名全国的以张秉贵师傅为代表的一团火精神，堪为商贸流通领域精神高地之风旌。王府井集团企业文化正是诞生于这样一片浸润着浓厚商业氛围、焕发着鲜明时代色彩、蕴藏着无限发展潜能的沃土。

迄今，王府井集团由单体百货成长为A股上市的连锁企业集团，形成涵盖现代百货、购物中心、奥特莱斯、免税品经营、生活超市等多业态的全生活零售平台，销售网络覆盖中国七大经济区域，在40余个城市已开业近80家规模零售门店。王府井集团业已成为全国规模最大、经营业态最全、经济效益最好的零售集团之一，是深受广大消费者青睐的民族商业品牌。

目前，王府井集团正倾力打造有税+免税双轮驱动、多业态协同发展的新格局，着力提升自营业务、线上业务两大经营能力，推动转型创新，积极探索以顾客为核心、线上线下融合互通的商业新模式，促进持续健康发展。未来，王府井集团将主动适应国内外宏观经济环境，牢牢把握国家构建双循环发展格局的时代新机遇，紧抓消费转型升级新机遇，坚持连锁化、专业化、市场化发展方向，不断深化体制机制改革，加快数字化建设，进一步提升企业核心竞争力，努力打造具有国际水准、国内一流水平的商业集团。

毋庸讳言，企业文化是企业的灵魂。企业竞争是商品与服务的竞争，更是管理与制度的竞争，归根结蒂是企业文化的竞争。从当前国际国内企业治理理论和经营管理实践看，企业文化是由企业核心价值衍生而成，并能够形成延续性的认知模式与习惯性的行为方式。这种认知模式与行为方式使企业与利益相关者之间、与员工之间能够达成共识，形成心理契约，并成为员工行为与表现的依据。企业文化可以解构为理念、制度、行为、物质四个层次。理念层是企业文化的核心，也是企业文化建设中最基础的部分，主要包括企业精神、核心价值

观、使命愿景以及企业的主要经营管理理念。制度层是使企业文化核心理念融入经营、管理的体制机制载体与表现形式，主要包括企业治理与组织机构、领导与决策机制、各项管理制度与流程、考核激励体系等。行为层是员工在践行企业文化的过程中所应遵循的行为标准和具体的行为表现，主要包括员工行为规范、服务用语、服务标准等。物质层即表象文化，是企业通过视听识别系统的设计和传播，面向企业内外部所树立的社会性和传达的企业文化语言，目标在于实现企业文化内涵与外部形象的一致和统一，进而提升企业品牌的感召力、影响力和美誉度。

王府井集团在长期的历史延宕过程中，积累了深厚文化底蕴，形成了透彻犀利的发展远见、执著专注的专业取向、持续创业的迭代创新、自我革命的勇气胆识、开放包容的融合能力、知行合一的文化品格、清晰流畅的文化传承等企业文化特点，培养出独特的王府井集团企业文化气质和文化形态，缔造了王府井自己的传奇。

2012年至2014年我们与华夏基石文化咨询公司合作，通过发放调查问卷、召开座谈研讨会、开展人物专访、查阅各历史阶段文件等方式，进行研究、论证，撰写了企业文化分析报告及企业文化大纲讨论稿。2021年，集团组成了专门的企业文化调研小组，多次召开座谈会，与各业态、各部门负责人深入交流，搜集大量文献资料，梳理各方面各业态文化资源，借鉴现代企业治理理论以及国外巨型跨国企业集团与我国大型央企、知名民企的企业文化建设经验，在此基础上撰写初稿，并召开座谈会，征求高管团队、职能部室、业态和门店及90后等青年群体的意见，几经修改后提交集团会议集体研究，最终形成王府井集团企业文化。

本书分为理念篇、制度文化篇、业态文化篇、行为文化篇、形象篇和历史演进篇六个篇章。理念篇包括核心理念、企业精神、综合理念以及经营管理理念；制度篇包括组织管控架构、人员管理层级、人才队伍建设、公共关系管理和廉洁文化建设；业态文化篇包括现代百货、购物中心、奥特莱斯、免税品经营、

免税品经营等多业态以及自营业务、线上业务的文化内容；行为文化篇包括企业家精神、劳模精神以及员工行为；形象篇包括领导关怀、企业荣誉、形象标识、行业协会加盟和社会责任等；历史演进篇包括企业发展历程、一团火精神演变、高管团队与劳模群体薪火脉络等。

在企业战略决策与经营管理行为中，企业文化具有显著的导向作用、凝聚作用、激励作用、约束和协调作用。我们寄望以这次王府井集团企业文化梳理为契机，切实使学习内化企业文化、积极践行企业文化、传续弘扬企业文化成为整个集团的认知自觉和行动自觉，使企业文化资源开发配置与文化管理成为企业经营管理的有机组成部分，成为企业运营发展的巨大引擎与不竭动力。

因此，我们将在企业对外宣传和推介活动中，以本书作为便捷有效的介质和载体，不断提升企业文化传播力和影响力；在企业文化园地、党群阵地创建和节假日庆典宣传资料制作过程中，注重从中取材，强化文化宣传效果；在组织学习与个人自学、企业教育培训特别是在企业重组并购、新店开业、员工入职时，将其纳入学习培训范畴，加大宣贯力度，增强文化自信和文化认同感归属感。

徜徉于王府井企业文化之河，我们经历了一次纯净而欣悦的心灵之旅，领略了王府井集团从青葱走向丰稔的际遇景致。站在新的历史交汇点上，我们热切神往未来，我们深情雕刻未来。本来未来已来，原来我们即未来。让未来奔腾而来，让我们在浩荡的未来风潮中放歌未来。这是王府井人感悟历史的方式和角度，也是王府井人拥抱未来、与未来共舞的姿态和风度。惟愿集团管理人员队伍和广大员工悉心解析继承、发扬光大王府井集团优秀基因，进一步提高企业文化软实力，营造良好的企业外部环境和内部文化生态，将集团文化优势转化为经营优势、市场优势，不负时代，不负韶华，踔厉奋发，砥砺前行，永葆王府井集团基业长青。

第一章

IDEA 理念篇

企业文化理念是企业文化的核心，是企业文化建设中最基础的部分，主要包括核心理念、企业精神、综合理念，同时也包括运营理念即在核心理念影响之下企业经营管理各环节的价值追求与隐性规则系统如经营理念、服务理念等。

王府井集团企业文化

WANGFUJING GROUP CORPORATE CULTURE





核心理念

远见 专注 包容 创新

远见

审时度势 | 战略远见 | 放眼未来 | 与时偕行

专注

保持定力 | 心无旁骛 | 专注零售 | 执著深耕

包容

海纳百川 | 开放包容 | 全国布局 | 同心致远

创新

持续创业 | 转型创新 | 自强不息 | 历久弥新



企业精神

新时代一团火精神

一团火 爱心之火

燃烧自己 温暖他人

关爱顾客，关爱社会，甘为柴薪，全心全意为顾客服务

一团火 匠心之火

专注品质 铸就经典

挟多年深耕之经验，持续创新，以匠心打造区域标杆项目，创造精彩生活

一团火 初心之火

牢记使命 恪尽职守

牢记初心使命，回归零售原点，坚守诚信，务实高效，勇于担当作为

一团火 雄心之火

始于京华 光耀神州

聚是一团火、撒是满天星，胸怀大局，壮志激越，热忱赓续肇始于新中国第一店的一团火精神，融入都市辉煌，映照星河大地



综合理念

01 | 使命宗旨 诠释商业文明 赋能城市活力 创享精彩生活

作为新中国商业代表性零售企业，我们用实际行动诠释商业价值，参与中国商业的开拓、创新与发展，为商业文明的呈现与演进贡献力量。连锁化的征程与步伐，全业态的开拓与布局，所到之处，为城市注入新的繁华与活力，助力城市新商圈的崛起，赋能城市价值。以满足和引领消费者对精彩生活的向往为己任，致力于商业模式的不断探索，追求价值创造和利益分享的协调统一，为合作者创造更大价值，致力于提供更具时尚的商品、更加优质的服务，构建满足与引领消费者新生活方式的商业空间，让购物充满美妙乐趣，让人们享受精彩生活。

02 | 企业愿景 建设具有国际水准、国内一流大型现代商业零售集团

推动商业零售多业态多品牌规模化、集约化、专业化、数字化发展，将企业打造成为具有国际水准、国内一流的大型现代商业零售企业集团。

03 | 战略格局 多业态发展 自营联营协同 线上线下融合

坚持以商业零售及相关产业投资运营管理为主业的现代商业零售企业集团定位，以现代百货、购物中心、奥特莱斯、免税品经营为主要零售经营业态，以自营与联营业务相互促进、线上与线下经营相融合的方式，向顾客提供优质的商业服务、消费体验与商品内容。

04 | 人文理念 为了人 服务人 成就人

为了人

以人为中心是我们的座右铭，我们深刻把握顾客需求，不断更新商业理念，满足顾客日益提升的物质和文化需要

服务人

服务是实现我们一切价值追求的核心手段，我们大力推行人性服务理念，营造人文购物环境，优化服务品质，提升企业核心竞争能力

成就人

员工是我们最宝贵的财富，我们倡导人性化管理方式，满足员工成就价值的需求，尊重人才，激发潜能，用员工的成功推动企业的成功



011 / 012

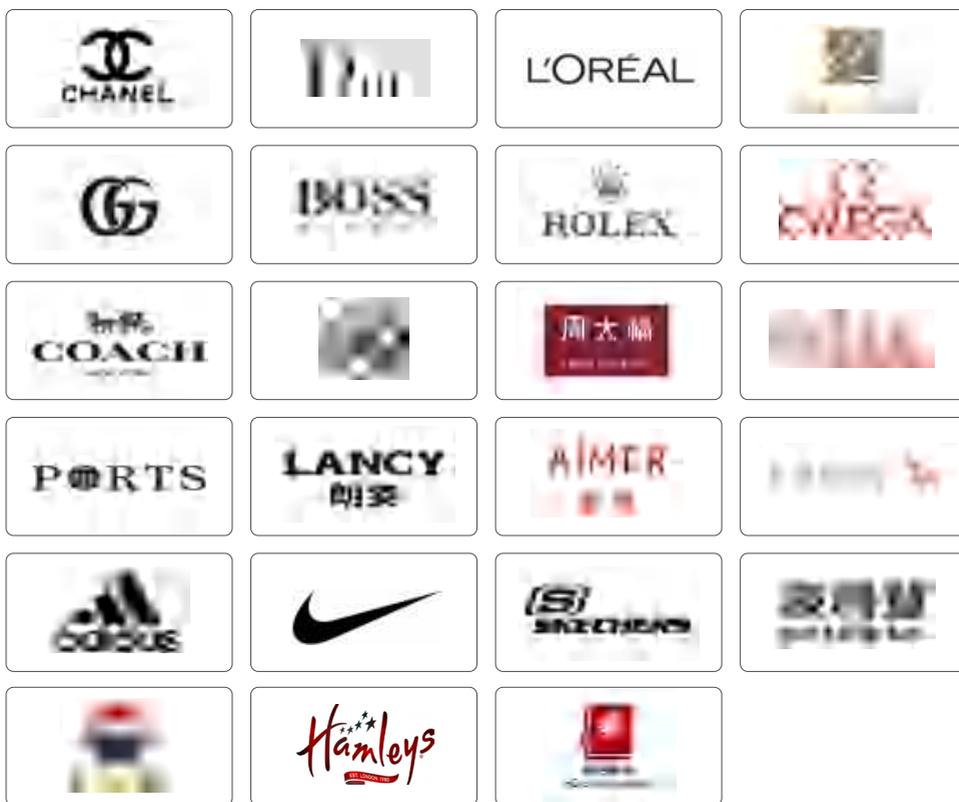
王福升集团企业文化
WANGFUJING GROUP CORPORATE CULTURE

四 经营管理理念

01 | 经营理念 诚信于心 精益于行

专注于打造诚信品牌,以此为核心支撑全方位的经营活动。坚持以发自内心的真诚,深耕品牌运营,建立由大量优秀供应商合作伙伴组成的网络体系,与 2000+ 国际国内一线品牌、功能服务商形成良好的深度合作关系,与 300+ 重点品牌结成战略合作伙伴。通过零供双方资源整合、协同发力共促业绩提升、合作共赢,塑造王府井集团卓越商誉。

王府井集团部分战略合作伙伴



精耕细作，精准市场定位，统领人、货、场、技各运营环节的措施跟进，多维度提升对消费者的吸引力，强化线上线下流量管理，搭建会员分级体系，从V钻到黑钻细分五级会员，精准顾客画像，科学分析客流、消费类型、成交率，整合集团年5亿人次客流量、4000万会员粉丝资源，促进全渠道客源转化，激发客源活力，持续改善交易质量。精益每一经营环节，以积极的市场拓展，提升复合化的经营效益，以缜密的运营管理，体现经营的真正价值。

02 | 管理理念 制以度人 文以化心

科学管理是法理情的融合，制度奠定管理的基础。通过建立健全管理控制系统和制度，确保企业战略、政策和文化的统一性。制度规范人的基本行为，文化激发人的无限潜能。我们把执行制度的要求转化为企业与员工的自觉意识和优良习惯，以文化力提升经营力、服务力。

03 | 服务理念 人文购物 人性服务

一切从顾客出发，一切让顾客满意。始终以顾客为中心，帮顾客想得更细致，想得更全面，满足顾客品质化、多元化、个性化的需求，用专业水准帮助顾客获得最优质的体验，享受最舒心的服务。

04 | 人才理念 激发员工潜能 成就职业梦想

坚持以人为本的人力资源理念，充分体现尊重人、理解人、关心人、信任人，组建高素质和高度团结的队伍，鼓励员工积极性和创造性的发挥。设立以职位价值为基础、以绩效和能力为导向、以业绩贡献为分配依据的系统性薪酬制度。倡导大胆工作，共同迎接挑战，共享奋斗成果，成就职业梦想。

05 | 数字化理念 同一个消费者 同一个王府井

打造线上线下融合的全渠道数字化商业模式，构建流量平台与在线经营平台，进行会员数字化、商品数字化、营销数字化、服务数字化、支付数字化与卖场数字化升级，促进以用户为中心、以业务实施为驱动、以数字化为展现的全面转型，深化会员交易数据分析、用户分群维护，实现虚拟空间与线下实体的圆融统一、无缝联结，持续强化顾客运营，提升卖场便捷化、娱乐化服务体验。



第二章

REGULATION CULTURE 制度文化篇

企业文化制度层面是企业文化的重要组成部分，企业文化所倡导的一系列行为准则，必须依靠制度的保证去实现。只有通过制度建设规范企业员工行为，才能使企业精神转化为企业员工的自觉行动。企业制度文化具体体现在企业组织架构、人员管理体制以及运营管理机制等方面。

王府井集团企业文化

WANGFUJING GROUP CORPORATE CULTURE



河西 B1层

河西-21世纪——中国企业文化

- 一、一心：敬业、爱岗、爱公司、爱他人
- 二、二心：诚信、负责、感恩、奉献
- 三、三心：团结、协作、沟通、分享
- 四、四心：学习、创新、进取、超越
- 五、五心：忠诚、勇敢、坚韧、拼搏

65



组织管控架构

扁平管理 精简高效

集团组织架构分为三级

集团总部、业态经营单位、具体经营实体

01 集团总部

集团总部为组织架构体系中的一级单位，属战略管控与运营管控融合的集团型企业总部，统领全集团各项工作，促进和保障各业态发展，是集团的战略决策中心、重点资源管控中心、投资融资中心、风险防控中心和服务支持保障中心

02 业态经营 单位

业态经营单位为组织架构体系中的二级单位，是购物中心、奥特莱斯、免税品经营等业态经营管理责任主体

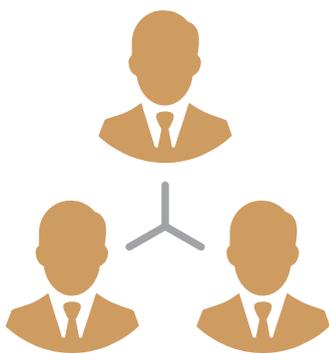
03 具体经营 实体

具体经营实体为组织架构体系中的三级单位，是各业态下以及公司独立业务模块具体经营发展实体



人员管理层级

分级管理 释放活力



高层管理人员
一般由集团直接管理

中层管理人员 一般管理人员 员工
由所在单位聘免

集团各级组织按照管理权限对人员进行分级管理。

集团总部部门、业态经营单位、具体经营实体的高层管理人员一般由集团直接管理。

因企业资本组成结构的不同，人员管理完全市场化的全资和控股业态经营单位所属具体经营实体的高管人员由业态经营单位聘免，其中一把手需要事先与集团进行沟通、事后备案，其他高管人员事后备案；人员管理完全市场化的相对控股业态经营单位所属具体经营实体的高管人员由业态经营单位聘免，事后备案。

业态经营单位与具体经营实体的中层管理人员、一般管理人员、员工由所在单位聘免。



人才队伍建设

秉持能绩导向 打造精英团队 富于人文关怀

01 | 领导人才队伍管理

集团按照现代企业制度与法人治理要求，结合集团发展规划和组织架构动态调整需要，明确领导人员职务序列、任职资格、聘任程序、考核管理、激励保障、约束监督、退出机制。坚持依规依纪依法、分级分类管控；坚持德才兼备、以德为先、任人唯贤；坚持发挥市场机制作用，激发创新创业和担当作为，确保事业为上、人事相宜、人岗相适、高效配置；坚持组织认可、出资人认可、市场认可、职工群众认可；坚持严管和厚爱结合、激励和约束并重。探索员工职业生涯规划与管理，研究制定企业人才培养计划，加大后备人才梯次配备与培养力度，注重培养选拔优秀基层管理人员，着力打造一支具有强烈市场竞争意识、执着敬业精神、良好职业素质和强大执行力，具备现代管理理念和专业能力，敢于碰硬、敢于担当，勇于开拓、勇于创新领导人才和管理人才队伍。

02 | 市场化选拔

坚持德才兼备、以德为先、任人唯贤、注重实绩；坚持遵循市场规律，人选来源于市场、标准市场确定、结果市场检验、薪酬市场决定，公平公正、竞争择优；坚持权利与责任义务统一、激励与监督约束并重，严格实行任期制和任期目标管理，以业绩为导向，注重激励，强化约束。通过不断完善科学化、市场化选人用人机制，培育职业经理人队伍，构建人才职业晋升通道，激发人才队伍活力，增强企业创新动力，提高企业市场竞争力。



03 | 培训体系

以优化管理人员队伍结构，快速培养、生成各级各岗管理人员与专业技术人员，提高整体素质为根本出发点，用优秀文明成果、现代管理知识以及自有知识产权充实干部人才队伍，强化职业素养培训和职业技能培训，注重实践锻炼，努力做到知行合一，切实增强领导干部把握形势、驾驭全局的能力，增强专业技术人员专业素养、创新能力，为集团可持续发展提供充分的人才支撑和智力保障。

04 | 人才激励机制

关注人力资本价值，薪酬体系向有能力、有业绩的人才倾斜，适当拉开收入差距，充分体现人才价值。倡导能上能下、能进能出的竞争意识。建立以职位价值为基础、以绩效和能力为导向、以业绩贡献为分配依据的综合性薪酬制度。鼓励员工大胆投入工作，营造宽松的工作氛围，共同迎接挑战，共享奋斗成果。

以利润达成结果为主要依据实施激励，兼顾过程管理，促进年度效益目标有效实现和持续健康发展。考核政策简洁、透明；实施奖罚并举、重奖重罚的考核策略，克服平均主义。奖励制度以创新为导向，促进模式创新、门店转型等机制体制改革。在高管层面，实行股权激励，建立长效激励机制，充分发挥核心团队的能动性；在员工层面，依据绩效考核结果确定绩效奖金，保证广大员工共享企业发展成果。

05 | 职工福利与员工关怀

按照市场化的原则，坚持公平性、激励性、保障性原则，构建福利体系，规范福利结构，优化福利项目。针对外派人员、支持人员、代培生、挂职锻炼、派驻合资公司等人员的特点，制定各类人员的管理办法，规范各类福利、休假等相关政策，解决员工后顾之忧，使每一名员工安心、专心投入工作。

关爱员工健康生活，开展健康讲座和心理咨询服务，提高员工的自我健康管理能力，指导合理科学的生活方式。为员工投保各类保险，构筑抵御风险的屏障，针对困难职工，成立“王府井集团职工专项温暖基金”，把企业的关怀送到职工心上，切实为员工排忧解难办实事。



公共关系管理

强化媒体外宣 畅通信息披露 优化舆论生态

致力于提升对外宣传的规范化、系统化、制度化水平，强化新闻宣传质量和效果，呵护维护与社会各界的良好公共关系，为企业创造和谐共生的舆论生态。

根据集团整体发展要求，定期面向董事会、股东大会披露信息，按照相应的权限、职责和程序，向媒体解释披露信息的具体内容，确保信息披露的真实、准确完整、及时和公平，杜绝内幕交易行为。树立主动披露意识，保障中小股东知情权，切实维护投资者利益。完善信息汇集、流转制度，确保信息披露及时、准确。建立健全上市公司与控股股东沟通机制，及时披露控股股东重大信息。完善信息保密管理，建立内幕信息知情人备案管理制度，严格控制内幕信息知情人范围。加强投资者关系管理，切实维护信息披露的公平原则。完善市场传闻及股价异动的应急机制，及时进行信息披露。建立责任追究机制，严惩信息披露违规责任人。加强专业培训，提高董事、监事和高管人员的信息披露规范意识。

建立完善舆情危机预警机制，实施网络舆情监测、风险评估、应急处置、舆论引导，强化舆情应对能力与危机管控能力。搭建舆情监测系统，通过运行舆情监测软件监测网络舆情发展动向，健全应急管理体系，有效开展突发事件网络舆情疏导。

五

廉洁文化建设

懂法纪 知规矩 守纪律

坚持依法监督、规范程序、关口前移、重在预防，思廉、倡廉、兴廉、践廉，加强廉洁制度建设，建立完善招标管理、电子招投标平台管理和工程执行管理制度，制订廉洁规章及业务管理流程规范，与各级负责人、业务关键岗位人员签订责任书、承诺书，构建廉洁监督制约机制。坚持廉洁教育常态化制度化，通过组织开展廉洁知识答卷、廉洁微视频创作评比、廉洁书籍阅读、廉洁规定明示、与供应商廉洁共建，引导广大干部员工明确廉洁底线，增强廉洁意识，筑牢思想防线，形成懂法纪、知规矩、守纪律的廉洁文化氛围，为企业健康运营和持续发展保驾护航。





DKNY

DANIEL HECHTER
PARIS

DIESEL

第三章

FORMAT CULTURE 业态文化篇

王府井集团科学把握零售业发展规律，打造以现代百货、购物中心、奥特莱斯、免税品经营为主，自营业务、线上业务为辅的零售经营业态。各业态相互协同、融合发展，着眼满足顾客品质化、多元化、个性化、体验化、便捷化需求，构建新生活场景，体验一站式服务，打造多元生活方式，呈现出多姿多彩的业态文化样貌。

王府井集团企业文化

WANGFUJING GROUP CORPORATE CULTURE





现代百货

有温度的百货 有品位的生活

百货业态是王府井集团的主力业态。经过多年深耕，销售网络遍布全国省会城市与中心城市包括北京、成都、长沙、太原、西宁等，在属地市场处于领先地位。

现代百货业态坚持“重本源、求融合、谋转型、促发展”的原则，注入个性化、特色化、体验式发展的 DNA，不断固本强基，创新转型。实行“一店一策”，打造现代精品百货、社区生活中心百货、购物中心化百货、买手制百货，匠心独运，历久弥新，推陈出新，各具特色，积极满足消费者对美好生活的需求。







购物中心

潮无界 聚乐新都心

购物中心是王府井集团扩张发展的重点业态。拥有 2004 年开业的国内第一家超大型购物中心“金源新燕莎 MALL”“王府井购物中心”等知名品牌。以价值发现为先导，以投资开发为支撑，以商业运营提升为核心，通过创新商业模式、创新团队机制、创新项目筹建、创新信息科技应用，实现商业投资开发与运营管理双轮驱动，构建从选址、投资、工程、规划、策划到招商、运营、物业等贯穿商业地产发展周期的全业务产业链，充分发挥集团的品牌资源、商业资源、团队资源、政府资源优势，在全国重点区域快速布局，结合不同城市及区位市场开发运营不同定位的商业项目。



购物中心业态坚持以厚德敬业、生活致美为价值导向，加强专业人才梯队建设，同时注重战联资源导入，联动国内外知名零售品牌及顶级合作伙伴，为中国城市化进程与业内客户成长带来全新的商业空间和专业服务；开掘业态迭代与业态组合，创造新的消费场景及体验空间。加快高科技赋能，重塑零售模式，运用AI机器学习、5G、VR、AR技术，实现VR逛店与AR导航导览等超现实购物体验，对人、货、场实现物理空间与数字空间的整合，打造中国商业数字化、智能化前沿先锋购物中心商业地标。









奥特莱斯

大品牌小价格 微度假生活空间

奥特莱斯是王府井集团加快发展的新型业态。拥有 2002 年开业的国内第一家奥特莱斯“燕莎奥莱”、2009 年开业的国内第三家奥特莱斯“赛特奥莱”“王府井奥莱”等优质品牌，布局北京、天津、沈阳、西安、银川、郑州、昆明等重点城市。从精品荟萃的商品中心，到业态融合的生态 MALL，再到湖光山色生活方式小镇，奥莱产品线不断丰富、延展，在国内市场具有较强影响力和知名度。

让奥莱是纯粹的奥莱，让奥莱不只是奥莱。从“大品牌、小价格”的核心理念到“智慧消费、价值消费”模式的升级传导，大胆打破传统奥莱业态形式，以原创精神塑造创新型奥莱，切实为消费者带来独特 IP 感受。引领消费市场新风向，秉承消费特点，结合建筑风貌，打造融合生态、文化、娱乐体验为一体的微度假生活空间。深化演绎健康 + 生活方式，积极探索全天候线上经营，为顾客提供无边界服务体验。





四

免税品经营

自由奇境 非凡悦享

免税品经营业务是王府井集团快速发展的新兴业态。紧抓北京两区建设、国际消费中心建设、海南自由贸易港建设等政策机遇，以“立足首都、协同海南、辐射全国、有税免税联动、线上线下互通”为使命，着力培育“渠道+买手+卖手+运营”四大核心能力，明确战略路径、细化发展项目，谋篇布局，确保免税品经营的快速发展。

面向未来，王府井免税将深入诠释“国际一流商业企业”的定义，聚焦旅游零售业务，以“不一样的王府井免税”为愿景，实施口岸免税、市内免税、离岛免税多渠道发展战略，积极统筹品牌核心资源，全力打造以顾客体验为核心、线上线下相互融通的商业新模式，助推公司旅游零售板块业务快速发展。







037 / 038

王府井集团企业文化
WANGFUJING GROUP CORPORATE CULTURE



自营业务

绽放醒目风格 引领潮奢文化

加强与国际一线品牌深度合作，致力于国际国内品牌代理、自主品牌研发，积极发展自营业务，提升商品自我经营能力。

设立 WFJ SELECT 精品集合店，开设多家特许商品零售店，继 2008 年北京奥运会特许商品经营项目大获成功之后，经 2022 年北京冬奥会和冬残奥会组织委员会官方授权，再度成为展示奥运品牌形象、传播奥运文化理念的窗口。

组建王府井润泰品牌管理公司，旗下睿高翊国际贸易（上海）公司 Raigoal 和睿锦尚品国际贸易（上海）公司 Luxemporium 从事国际品牌代理业务和国际品牌买手集合店业务。睿高翊在众多城市开设单品牌店铺，为消费者提供优质、时尚、潮流的品牌选择。睿锦尚品专注于国际一线奢侈品牌和顶尖潮流品牌的买手制品牌，拥有 600 个以上国际一线奢侈品牌、独立设计师品牌和高街潮牌，通过开设品牌集合店，在模块化发展中逐步搭建买手制百货框架，坚持定位统一性和目标客群一致性，用高品质、极具设计感和艺术感的空间设计、商品陈列，精心打磨沉浸式的购物空间，为顾客带来新鲜度和话题性，打造适合国人的时尚生活方式 IP，为国人带来欧美“ONE STOP SHOPPING”的新型时尚体验。



Luxēmporium

睿锦尚品

041 / 042

企业文化
CORPORATE CULTURE



Luxemporium
睿 锦 尚 品



法雅商贸致力于国际运动品牌代理专营专卖，集形象店与运动卖场于一体，自主代理、独立运营 10 余个国内外著名运动休闲户外品牌，系唯一一家 ADIDAS 及 NIKE 品牌的“国字号”代理商。通过批发与零售、线上与线下、物流与配送、市场拓展等多种手段，经营区域现已覆盖华北五省市，开设自营与加盟店铺近 500 家，在天猫、京东、拼多多等头部线上平台搭建网店，大力拓展私域流量，实现品牌影响力和市场份额的高质量发展。



王府井百货大楼哈姆雷斯 Hamleys 系集团自营项目，作为集上万款全球潮流玩具、亲子游乐、儿童零售于一身的儿童购物玩娱城，秉持“场景互动”理念，店铺规模、话题热度、品牌保有量处于领先地位，已成为都市儿童心中的梦幻岛和潮流网红打卡地，为顾客带来原汁原味的英伦文化体验。

集团自有文化创意品牌“王府井梦工厂”以青少年消费者为经营服务定位，捕捉潮流动向，开发具有企业特色的“新、奇、特”原创产品，形成多条独具特色的产品线，原创产品达 800 余种。



045 / 074

中環華泰中心
WANGJING GROUP CONTEMPORARY

线上业务

随时随地开启惊喜

集团开通微信、微博、抖音等多个流量入口，采取线上商城、新媒体、短视频、直播带货等运营模式，实现顾客在线、服务在线、营销在线、商品在线的全渠道经营场景，支持线上订购送货上门、线上支付到店核销、线上订购到店自提等跨渠道购物体验，塑造线上线下高度融合的商业型范。同时加快数字化建设，在数据资产平台、数字支付平台、场景移植和科技运用等方面全方位推进，着力打造智慧门店，真正实现顾客体验和经营管理的智慧化升级。





第四章

BEHAVIOR CULTURE 行为文化篇

企业文化行为层面是企业文化在各种活动中所表现出来的一贯态度和行为处事风格，是全体员工在企业长期发展中养成并展现出的精神风貌。王府井集团企业领导者和广大员工以先进的行动理念、一往无前的行动力和令人嘉许的行为风范，汇聚成现代零售人澎湃飞扬的创业激情与王府井企业集群史诗般瑰丽的商业文化交响。

王府井集团企业文化

WANGFUJING GROUP CORPORATE CULTURE





企业家精神

远见 执著 务实 正气 责任 创新



王府井集团经历了数次转型和变革，涌现出了一大批优秀的商业领域企业家、零售业经营管理专家和行业翘楚，英才辈出，俊采星驰。在成长与发展过程中，集团核心团队逐渐锻造出“远见、执著、务实、正气、责任、创新”的企业家精神，他们紧紧把握零售市场的发展趋势和企业资源配置规律，统筹各项经营要素，有效提升经营能力，致力传统商业转型升级和新业态拓展布局，历练出结构合理、素质优良、敢打善拼的优秀管理人才队伍和专业人才队伍。

集团历史上的优秀企业家代表

郭传周 1993年4月至1999年6月担任百货大楼集团第一任董事长，在计划经济向市场化经济转变的过程中，以改革者的胆略与气魄，知难而进、不断探索，带领企业先后开展“两权分离”“计划单列”“改组集团”等试点，向上级领导争取到北京市股份制企业上市名额，将企业由定向募集转为社会募集，实现成功上市。同时，他注重发现、培养、善用青年员工，搭建强有力的人才梯队，使王府井集团在二十世纪八九十年代涌现出一大批纵横驰骋、独当一面的中坚骨干力量，为企业实施全国连锁发展战略布局积蓄人才力量。在郭传周的提议下，1987年将张秉贵的一团火精神，确定为百货大楼的企业精神，赋予企业文化以独具特色的思想内涵。退休后，其担任王府井集团高级顾问，组织撰写了《火红的历程》企业发展史。王府井集团1993年被评为“全国百家最大零售商店”，1994年入选“全国国内贸易优秀企业”。郭传周于1994年入选“中国500名优秀企业家”，同年获“北京市劳动模范”称号。

郑万河 2000年8月至2012年11月担任王府井集团董事长，率先提出发展中国百货连锁模式并全力推进，提出并实施“二次创业”奋斗目标，明确“打造中国第一百货”的战略目标，同时实施对传统企业的股份制改造，打通传统企业进入资本市场的渠道，1994年集团股票在上海证券交易所挂牌上市。在此后二十余年，郑万河作为集团市场化、股权化的总设计师、规划者，为集团发展指明方向，全力解决经营管理路径问题，致力推动百货连锁事业。2000年9月王府井集团与东安集团实现资产重组，成为当时国内最大的百货零售集团之一。2007年王府井集团全

力推进产权重组和资产重组，实现产权制度的市场化并与资本市场接轨。2010年引入战略投资者，初步实现混合所有制改革。截至2012年底，王府井集团在全国29座城市开设大型连锁百货店43家，构筑起百货连锁的发展格局。王府井集团1994年荣获“全国优秀企业金马奖”，1996年王府井（600859）入选我国首批“上证30指数”样本股，2004年入选国家商务部“国家重点扶植的全国20家大型流通企业”，2009年入选“新中国60周年60个杰出品牌”。郑万河于1994年获“全国十大杰出青年企业家”称号，2000年获“全国内贸系统劳动模范”称号，2002年获“中国连锁零售业终身成就奖”。

刘冰 2012年11月至2016年3月担任王府井集团董事长，全力推进王府井集团百货连锁的拓展与经营，实施重点品牌资源向总部集中管理；开启集团“第三次创业”大潮，面对互联网大潮冲击下新的消费形势，提出“一大模式、四大任务”。“一大模式”指在互联网经济下重塑商品经营能力和顾客经营能力，构建线上线下高度融合的新型商业模式，“四大任务”包括不断强化商品、业态经营能力与顾客经营能力建设；深入解读现代商业发展规律，对传统百货业态进行转型升级；依托互联网技术，构建全渠道购销模式；实施企业组织机构变革、机制创新。通过资本运作，2013年在香港资本市场成功收购中国春天百货（H股上市公司），完成了春天百货的国有化；突破人力资源约束，全面实施人才工程，加快人才培养；先后推出了转型购物中心和奥特莱斯、合伙人制度、自营试点等创新尝试。王府井集团2013年被评为“全国重点商业集团企业”“中国连锁百强”企业。刘冰于1996年获“全国模范军队转业干部”称号，2003年当选第十届全国人大代表，2013年当选第十二届北京市人大代表。

刘毅 2016年3月至2018年12月担任王府井集团董事长，完成王府井集团与首旅集团战略重组，提出将王府井集团打造成为“国际水准国内一流商业集团”的战略目标；大力发展混合所有制改革，在体制机制上有突破；积极探索资本运作新方式，寻求行业并购机会，创新基金投资模式；带动集团转型变革，推行“一店一策”机制，针对不同门店类型，实施不同经营策略；大力弘扬一团火精神的企业文化，发扬王府井的品牌优势。2018年王府井集团获得“改革开放四十周年连锁企业长青奖”。刘毅于2014年、2018年当选第十四届、十五届北京市人大代表，2017年当选北京市第十二次党代会代表。

杜宝祥 2019年12月至2022年12月担任王府井集团董事长，提出王府井集团“5+2”战略构想，即：现代百货、奥特莱斯、购物中心、免税品经营、生活超市5个业态及自营、线上两个业务，将各个业态优势有效结合，取长补短，实现资源共享、跨界合作、开放共赢。同时，通过经营顾客、加大商品及经营调整力度、线上线下融合等方式打造新消费场景，探索零售新模式。2020年，王府井集团获得国家财政部授予的免税品经营资质，成为国内第八个拥有免税牌照的企业，也是国内第一个获此资质的商业零售集团，同年投资设立全资子公司——北京王府井免税品经营公司。2021年，按照北京商业重组总体规划，实现王府井集团与首商集团（A股上市公司）的战略重组。杜宝祥于2021年当选中国连锁经营协会理事会主席。



劳模精神

爱岗敬业 争创一流 勇于创新 甘于奉献

01 | 劳模精神

王府井集团在长期的经营服务实践中，先后培养造就出张秉贵、杜凤珍、穆载生、卢秀岩等一大批全国和省部级劳动模范，其中全国劳动模范 11 名，北京市劳动模范 73 名，全国五一劳动奖章获得者 19 名，全国商贸（内贸）流通业劳模 10 名。近年来，企业还命名表彰了 51 个服务品牌，劳模先进人才后备力量不断壮大。这些劳动模范和先进典型是商贸流通行业的佼佼者，是职工群众中的优秀代表，他们爱岗敬业、诚实待客、钻研业务知识和技能和服务技能，为广大消费者提供了最优质的服务。

多年来，王府井集团劳模以平凡的劳动创造不平凡的业绩，切身践行爱岗敬业、争创一流、勇于创新、甘于奉献的劳模精神。他们注重自身学习，由单纯服务型向知识、技能型加管理的复合型人才转变，围绕消费需求变化对零售业发展提出的新要求，开展服务创新课题攻关，同时发挥传帮带作用，向一代代新员工弘扬新时代一团火精神，成为企业服务创新的探索者、研究者、领跑者和教导者。



02 | 劳模张秉贵

服务名言：胸有一团火，温暖顾客心

张秉贵于1955年11月成为享有“新中国第一店”之称的北京市百货大楼一名普普通通的售货员。在此后三十多年平凡的柜台实践中，他刻苦练就称糖“一抓准”、算账“一口清”、待客“接一问二联系三”的售货绝技，用“一团火”的服务热情和精益求精的服务技能，全心全意为顾客服务，共接待、服务顾客近400万人次，被顾客誉为“燕京第九景”，成为新中国商业战线的一面旗帜。人们将他独具特色的服务思想和经验，生动形象地归纳为一团火精神，成为王府井集团传承至今的企业精神。

“胸有一团火、温暖顾客心”，是张秉贵一生的写照，也是他给后人留下的最大精神财富。他在晚年仍不辞辛苦，到祖国各地传经送宝，把自己的服务经验毫无保留地传授给各地同行，将自己的服务经验编写成《张秉贵柜台服务艺术》一书。



张秉贵

1918.12-1987.09

北京市人，中共党员，二十世纪五十年代至八十年代商业系统著名的全国劳动模范

發揚一團火精神全
心全意為人民服務

江澤民

一九九四年五月廿四日





1988年9月,张秉贵逝世一周年之际,经中华全国总工会、北京市政府、国家商业部、北京市总工会决定,在北京市百货大楼门前铸立张秉贵雕像。雕像由著名雕塑家程允贤设计、中国军事博物馆承制,高3米,黑色大理石基座正面镌刻着老一代无产阶级革命家陈云亲笔题写的镏金大字:“一团火精神光耀神州”。

1994年5月,时任中共中央总书记、国家主席江泽民题写了“发扬一团火精神,全心全意为人民服务”的题词,勉励人们向张秉贵学习。

2011年9月,张秉贵纪念馆在百货大楼一层揭幕开馆。纪念馆占地近100平方米,收藏了50余件实物和百余幅老照片,展现张秉贵平凡而光荣的一生,成为展示企业形象一道独特的人文景观。张秉贵纪念馆也成为同行参观学习之地,并与社区、学校达成战略合作,共建社会实践基地。

张秉贵于1958年被选为北京市劳动模范代表,受到毛泽东、周恩来、朱德、刘少奇的接见;1977年当选中国共产党第十一次全国代表大会代表;1978年当选全国人大代表,并历任第五、六届全国人民代表大会常务委员会委员;1979年被评为全国劳动模范;2009年入选“100位新中国成立以来感动中国人物”;2019年获新中国成立70周年“最美奋斗者”荣誉称号。



员工行为

规范的服务礼仪 专业的服务技能
多彩的员工活动

01 | 服务规范

在服务管理中不断优化终端顾客体验，加强终端服务工作规范化建设，制定卖场服务管理规范，对卖场服务管理工作进行体系化、精细化、科学化、人性化提升。制定人员服务工作规范，对终端服务各岗位人员，包括卖场管理人员、店长、卖手、收银、停车场人员、服务台人员、保洁员，在工作内容、工作流程、工作方法、工作要求等方面进行梳理和规范，确定岗位工作标准。与此同时，为顺应顾客需求变化、服务人员群体的变化，提供更好的顾客体验，不断完善服务礼仪规范，增加规范体现的时尚感和包容度，使之更利于营造良好的顾客体验。

02 | 技能PK

广泛发动职工开展岗位练兵、技能比武、技能创新等竞赛活动，通过制定科学有效的激励办法，充分调动职工积极性，积极面对市场挑战，增强“靠本事上岗、凭贡献取酬”的竞争意识，在工作实践中实现自身价值，提高自身能力。同时，把竞赛活动渗透到提升销售业绩、提高服务质量、增强竞争意识、实现经济效益、扩大影响力等方面，真正助力企业经营发展。

03 | 员工风采

积极组织职工开展春秋游、登山、游泳、球类比赛、运动会、歌咏比赛、文艺演出、编辑录制微视频等多种喜闻乐见的文化体育活动，为广大职工搭建展示才艺的舞台，丰富和活跃职工文化生活。



第五章

IMAGE 形象篇

企业形象是企业社会地位、行业声望和品牌辨识度的直观体现，是企业文化的外在物化形式。王府井集团在企业文化坚守和文化创建中借助视觉听觉识别系统的设计和传播，不断强化企业文化表现力和辐射力，提高企业品牌价值和品牌知名度。

王府井集团企业文化

WANGFUJING GROUP CORPORATE CULTURE







领导关怀

长期以来，党和国家领导人对王府井集团的发展给予了亲切的关怀。随着企业的不断发展，王府井集团的社会地位及影响力不断提升。



1955年9月19日，北京市百货公司王府井商店（百货大楼）开业前夕，时任国务院副总理邓小平来到百货大楼视察并指导工作。



1974年6月，中国共产党创始人之一、老一辈无产阶级革命家董必武为西单商场题写匾额。



1985年4月28日，时任国务院副总理李鹏视察东安市场昌平分店。



1987年，时任国务院副总理田纪云听取百货大楼改革情况汇报。



1991年，时任国家主席杨尚昆视察东安市场。



1992年3月11日，时任国务院副总理朱镕基到东安市场听取工作汇报。



1992年6月29日，时任中共中央政治局常委宋平视察燕莎商城。



1992年6月30日,时任全国人大常委会委员长万里视察燕莎商城。



1993年11月18日,时任国务院副总理邹家华、全国政协副主席孙孚凌参加新东安大厦奠基仪式。



时任中共中央总书记、国家主席江泽民先后数次来到百货大楼、东安市场、西单商场视察，并慰问商业战线员工。图为1994年1月18日，江泽民到百货大楼了解市场供应及物价政策等情况。



1994年6月20日，时任中共中央政治局委员、国务委员兼国家经济体制改革委员会主任李铁映视察百货大楼，听取建立现代企业制度汇报。



1996年5月4日，时任中共中央政治局常委、中央书记处书记胡锦涛视察西单商场青年文明号柜组，提出“持之以恒、讲求实效”的希望。



1996年11月，时任中共中央政治局委员、北京市委书记尉健行到百货大楼视察。



1997年2月5日，时任国务院副总理李岚清视察王府井集团配送中心。



1998年至1999年间，时任中共中央政治局委员、北京市委书记贾庆林先后来到百货大楼、东安市场，视察两个商场重张开业情况。图为1999年8月27日，贾庆林视察百货大楼。



2003年1月22日，时任中共中央政治局委员、中华全国总工会主席王兆国来到张秉贵家中慰问。



2003年6月30日，时任中共中央政治局委员、北京市委书记刘淇来到百货大楼，了解“后非典时期”消费市场恢复情况。



2005年2月，时任国家副主席曾庆红视察西单商场超市。



2008年9月21日，时任中共中央政治局常委、国务院总理温家宝到长安商场，了解超市奶制品销售、供应情况。



2016年2月7日，时任中共中央政治局委员、北京市委书记郭金龙来到百货大楼，向员工表示春节问候。



中共中央政治局常委、中央书记处书记、中央办公厅主任蔡奇在北京市市长陈吉宁陪同下多次来到百货大楼、长安商场，了解商场经营、疫情防控及复工复产情况。图为2019年9月26日，获知全国劳动模范、百货大楼已故员工张秉贵入选新中国70年“最美奋斗者”，蔡奇向张秉贵之子张朝和表示祝贺。



2020年8月27日，全国人大常委会副委员长、中华全国总工会主席王东明来到王府井集团调研，慰问劳模及优秀职工代表，了解工会工作情况。



2020年12月4日，时任国务院副总理胡春华来到百货大楼，考察市场消费变化情况，了解王府井集团在商业转型中的发展。

国际政要莅临情况



时任英国首相撒切尔夫人光临友谊商店。



时任柬埔寨国家元首西哈努克亲王光临友谊商店。



时任国际奥委会主席萨马兰奇先生来友谊商店购物。



时任美国总统老布什先生在北京市劳动模范闪崇光的陪同下在友谊商店购物。



企业荣誉

王府井集团以其特殊的历史地位和贡献，在行业内有极高地位，业绩指标始终处于国内行业领先水平。



1994年

荣获“全国优秀企业金马奖”



2009年

入选“新中国 60 周年 60 个杰出品牌”



2013年

被评为“全国重点商业集团企业”
“中国连锁百强”企业



2017-2019年

王府井集团销售规模位列
全国 50 家大型零售企业第 2 位



上市以来

凭借行业领先的业绩，先后入选
“上证 30 指数”“沪深 300 指数”“上证 180 指数”





形象标识

01 | 企业名称

注册名称：王府井集团股份有限公司

公司类型：国有控股公司

股票类型：上海证券交易所 A 股

股票简称：王府井

股票代码：600859

公司地址：北京市东城区王府井大街 253 号

02 | 集团公司品牌



王府井集团

Wangfujing

王府井集团品牌标识体现了集团的远大理想和品牌信念，反映了企业的新定位及“人文购物、人性服务”的新方向，由企业的中文及英文字标以及缎带标志组成。标志以优雅的设计反映了企业在零售业上的严谨及注重完美细节的态度。缎带标志启发自以缎带包裹礼物的传统，以其婉转而微妙的方式组成王府井英文字首的“W”，再配以优雅的用色。标识的字标则采用如传统手工艺般的原创字款。标志与字标一致的色调，令标识浑然一体。

PANTONE 1805 C
PANTONE 1797 U
M90 Y100 K25
R175 G41 B46
#af292e

PANTONE 188 C
PANTONE 202 U
M95 Y100 K60
R122 G37 B49
#7a2531

PANTONE Black C
PANTONE Black U
K100
R0 G0 B0
#000000

PANTONE 7506 C
PANTONE 7506 U
M10 Y30
R238 G222 B187
#eedebb

白色
K0
R255 G255 B255
#ffffff

PANTONE 476 C
PANTONE 490 U
C55 M80 Y100 K50
R78 G50 B39
#4e3227

PANTONE 7514 C
PANTONE 7514 U
C5 M40 Y50
R218 G169 B144
#daa990

PANTONE Cool Gray 7 C
PANTONE Cool Gray 8 U
K40
R154 G155 B157
#9a9b9d

PANTONE Orange 021 C
PANTONE Orange 021 U
M90 Y100
R226 G59 B48
#e23b30

PANTONE 876 C
PANTONE 876 U

PANTONE Cool Gray 11 C
PANTONE 433 U
K80
R77 G78 B83
#4d4e53

PANTONE 465 C
PANTONE 465 U
C30 M40 Y70
R182 G152 B94
#b6985e

PANTONE 877 C
PANTONE 877 U

PANTONE Warm Gray 11 C
PANTONE 412 U
C60 M60 Y60 K30
R104 G92 B83
#685c53

标准色

品牌标识采用现代感强烈而优雅的暗红及奶油色。基本色系是富含国际感的色彩：黑色、白色及深红，这些中性颜色与各种时尚及任何季节都能完美契合。

03 | 业态品牌

079 / 080

王府井集团企业文化
WANGFUJING GROUP CORPORATE CULTURE



王府井百货

Wangfujing



王府井购物中心

Wangfujing Shopping Center



王府井奥莱

Wangfujing Outlets



04 | 自营品牌

WFJ SELECT
Luxēmporium

Raigoal



05 | “一团火”火炬及传递仪式



二十世纪九十年代，王府井集团将一团火精神确定为企业精神。为将一团火精神实质化、形象化，经广泛讨论，决定以“火炬”这一载体，将一团火精神进行具象化呈现。1995年9月25日，“一团火”火炬及火炬传递仪式在集团40周年庆典上首次亮相。活动设主火炬手两名，火炬手高举红艳艳的火炬，从百货大楼门前张秉贵铜像前走过，与现场主要领导、劳模先进代表进行火炬交接，在员工队列中依次传递。之后几十年间，在集团重要典礼、纪念活动，以及所属各企业开业及重大活动中，“一团火”



火炬传递仪式成为重要环节。各主办单位结合不同活动主题与场合,进行火炬制作。这把象征着一团火精神生生不熄的火炬,迅速传遍了塞北江南,传递到王府井门店员工手中,每一个接过火炬的王府井人,心中都会油然而生一种庄严神圣的使命感,激励员工把全心全意为顾客服务作为自己的神圣职责。





2020年集团65周年庆典前夕，开展“新时代一团火火炬”设计方案征集活动，共收到各单位火炬设计稿65份。经网络投票，凝聚员工智慧的《鎏光》火炬脱颖而出。新版“一团火”火炬于同年9月25日集团庆典活动亮相。新版“一团火”火炬采用光敏树脂材质，金色曲面图案，集团标识及张秉贵头像融入其中，十分恰切地象征着王府井集团一团火精神。

你是一团火 我是一团火

作词 任卫新
作曲 刘青
邀作于1985年

热情的行板



你是一团火，
你是一团火，



我是一团火， 一团火温暖着你和我。 冰山也能化成海，
我是一团火， 一团火在你和我心窝。 有火就没有冷漠，



钢铁也能化成河。 你是一团火， 我是一团火， 一团火在你和
有火就没有隔阂。



我心窝。 只要人心都是一团火， 焕发着光， 释放着热。



你是一团火， 我是一团火， 一团火温暖着你和我。



只要人心都是一团火， 焕发着光 释放着热。 你是一团火，



我是一团火， 一团火在你和我心窝。



啦啦啦啦啦啦 啦啦啦啦啦啦 啦啦啦啦啦啦 啦啦啦啦啦啦 啦啦啦啦啦啦



啦啦啦啦啦啦 啦啦啦啦啦啦 啦啦啦啦啦啦 啦啦啦啦啦啦

07 | 门店迎宾送宾曲

门店迎宾曲

歌曲《一团火之歌》

作词 金波 张士燮

作曲 姜春阳 羊鸣

邀作于 1998 年

歌曲《迎接四方的朋友》

作词 任志萍

作曲 刘青

邀作于 1989 年

门店送宾曲

乐曲《回家》

乐曲《友谊地久天长》

08 | 工服



员工服装设计以集团 VI 设计为依据，既有前瞻性、时尚性，也满足了包容性、实用性、易打理、耐磨等需求。工服对管理岗和员工岗西服套装、衬衫的款式和颜色上进行统一设计，在材质选择以及丝巾、领带等配饰中增加细节设计和王府井集团特有 VI 元素。

09 | 企业宣传媒体

087 / 088

王府井集团企业文化
WANGFUJING GROUP CORPORATE CULTURE



王府井集团官网 www.wfj.com.cn



一团火时报



《星火》视频



王府井集团抖音



“火龙果”
微信公众号



王府井集团
官方微信公众号



王府井集团
官方微博



王府井集团
微信视频号

四 行业协会加盟



五 社会责任

1994.03

集团以“燃希望之火、献一片爱心”为题，开展“希望工程”捐款和义卖活动，将捐款与义卖所得共84万元捐献“希望工程”，并以其中38万元捐款在广西百色地区建立一所民族希望小学

1994.11

西单商场向北京市平谷县镇罗营乡希望工程捐款63万元，建设上宅村小学、关上村小学

2010.04

青海玉树发生地震后的第二天，集团向灾区捐款100万元

2008.05

在汶川地震发生后的第二天，集团向地震灾区捐款100万元，并组织干部员工捐款556万元，发往中国红十字会

2010.08

太原王府井参与太原市西山地区绿色转型综合整治生态“绿化行动”，投入资金36万元，完成绿化面积50亩

2013.04

四川雅安地震发生后，集团向地震灾区捐款100万元

近10年来，集团各级党组织开展“共产党员献爱心”活动，捐款共计逾100万元

洛阳王府井自2004年开业以来，连续17年坚持“八一”建军节走访慰问部队子弟兵、消防官兵，累计捐赠物资价值34万元

1998.08

集团向遭受百年不遇特大洪水灾害的灾区人民捐款50万元，并组织员工捐款62万元

1999

百货大楼224名员工志愿为“光明工程”捐献身后眼角膜

2005.01

集团向印度洋海啸受灾地区捐款23万元

1999.07,12

集团两次为北京市广渠门中学宏志班捐款50万元

2015, 2017, 2019

长沙王府井承办长沙市城市马拉松赛事

2018.12

贵阳国贸集团对贵州省黔东南苗族侗族自治州凯里市鸭塘街道四联村别屯寨进行定向帮扶，出资200万元修建文化活动中心

2021.08

王府井购物中心公司通过河南省慈善总会向河南强降雨受灾地区捐款20万元

2020

新冠肺炎疫情爆发后，集团组织党员群众捐款34万元，用于支持新冠肺炎疫情防控工作



1949

人民日報

新華日報

第六章

EVOLUTION HISTORY 历史演进篇

上世纪五十年代中期的那个仲秋，作为立意高远的国家级大型综合商业运作项目，王府井百货大楼落成运营，至今已逾半个多世纪。期间多少风云际会、沧桑变化，不变的是王府井零售人的初心与使命担当，是王府井零售人的光荣与梦想。回望过往风雨历程，从筚路蓝缕开疆辟土到再次创业渐入辉煌，王府井集团留下了艰辛的跋涉足迹和清晰的发展轨迹，成就了一批批优秀企业管理者和员工楷模，积累了丰盈的文化资源，形成了丰厚的文化历史内蕴和精神财富。

王府井集团企业文化

WANGFUJING GROUP CORPORATE CULTURE

一

企业发展历程



01 | 创建阶段 百货单店发展时期（1955—1994）

王府井集团前身是北京市百货大楼，企业全称为北京市百货公司王府井百货商店。

● 1955.09

北京百货大楼创建，是以王府井张秉贵师傅为代表的一团火精神的发祥地。

● 1958.11

更名为北京市王府井百货商店。

● 1990

经市政府批准成立企业集团，在北京市国民经济和社会发展中实行计划单列。

● 1991.09.24

更名为北京百货大楼集团公司。

● 1993

在百货大楼基础上改组股份制，同年4月28日更名为北京王府井百货大楼（集团）股份有限公司。

● 1994

公司股票在上海证券交易所挂牌上市，成功进入资本市场，这是集团发展史上一个重大变革。通过上市，实现产权多元化、治理规范化、融资市场化。当年百货大楼销售10.2亿元，利润7400万元。



02 | 二次创业 百货连锁发展时期（1995—2012）

集团实现上市以后，紧紧把握市场机会，开始二次创业。1996年率先在全国推行百货连锁战略，进行软体改造，实现现代百货业转型，进入由单店到多店、由北京向全国布局的发展阶段，逐步成长为全国性的商业集团。

● 1996.08.12

更名为北京王府井百货（集团）股份有限公司。

● 2000

与北京东安集团实施战略重组，成立王府井东安集团，整合北京国有商业资源，企业规模进一步扩大。

● 2002

自2002年开展第二轮大规模扩张，重点在中部西部区域、三线城市迅速拓展百货网点。

● 2007

集团销售突破百亿元。

● 2010

引入战略投资者，初步实现混合所有制改革。

● 2002—2012

是集团快速扩张、快速发展的10年，至2012年集团门店增加到23家，销售200亿元，利润12.5亿元。



03 | 三次创业 多业态发展时期（2013—）

面临国内宏观经济发展换挡期及互联网对零售业的冲击，集团再次在业内率先实施战略转型，开启第三次创业，向多业态、多模式发展。

- **2013**
并购中国春天百货（H股上市公司），企业规模进一步扩大，集团正式进军奥特莱斯业态领域。
- **2014**
集团由单一百货业态向现代百货、购物中心、奥莱等多业态综合发展，积极推进全渠道建设，开启线上线下融合发展模式。
- **2016.01.28**
更名为王府井集团股份有限公司。
- **2018**
北京首旅集团与王府井东安实施合并重组。
- **2019**
王府井国有股权划转至首旅集团直接持有，王府井集团进入新的发展平台，2019年王府井集团销售规模实现402亿元，利润14亿元。
- **2020**
获得国家财政部授予的免税品经营资质，成为国内第八个拥有免税牌照的企业，也是国内第一个获此资质的商业零售集团，开始拓展免税品经营业态领域。
- **2021**
按照北京商业重组总体规划，吸并重组首商集团（A股上市公司）。加快“有税+免税”的双轮驱动，加快多业态的协同发展，着力打造自营业务、线上业务两大经营能力，打造以顾客为核心、线上线下融合互通的商业新模式，推动转型创新，促进持续健康发展。

集团创造的多个第一

1955年9月25日北京市百货大楼开业，成为新中国第一店

1903年东安市场开业，成为近代第一家综合市场

1964年北京友谊商店开业，成为中国第一家涉外零售企业

1992年北京燕莎友谊商城开业，成为第一家合资零售企业

2002年北京燕莎奥特莱斯开业，成为中国第一家奥特莱斯

1986-1993年、1996-2002年西单商场为北京地区单店销售冠军

1994年王府井登陆上海证券交易所，成为中国第一批国有上市商业企业

1996年率先推进全国连锁布局，成为中国百货连锁企业

2020年获得免税品经营资质，成为首家有税+免税零售企业



一团火精神的诞生与演化

1977年

- 05月 中共中央机关刊物《红旗》杂志发表《心有一团火、温暖万人心》（作者贺富明），介绍百货大楼售货员张秉贵全心全意为顾客服务的事迹，首次出现“一团火”三个字的命题。
- 08月 《红旗》杂志发表张秉贵所写《为革命站柜台》文章，提出“胸中要有一团火、处处想着工农兵”的服务理念。
- 12月 《北京日报》头版开辟“学习张秉贵、做张秉贵式售货员”专版，连载三篇介绍张秉贵先进事迹的通讯以及《赞“一团火”》的思想漫谈，将张秉贵的服务精神称为“一团火精神”，指出“张秉贵对革命工作倾注着火一般的热情，给人民群众传递着火一般的温暖。张秉贵同志这种可贵的‘一团火’精神，以耀眼的光彩，闪烁着伟大领袖毛主席倡导的‘全心全意为人民服务’思想的火花。”自此，“一团火精神”不胫而走，在首都和全国各行各业特别是商业服务业领域引起强烈反响。

1987年

- 09月18日 张秉贵因病去逝，全国人大常委会办公厅、北京市委市政府举行了隆重的悼念活动。
- 09月21日 百货大楼总经理李恒茂在《北京日报》发表文章，正式对外宣布：“一团火精神”为百货大楼的企业精神。后成为王府井集团企业精神与全国商业领域的服务精神。

1988

1988年1月,百货大楼第十一届职代会第三次会议
将一团火精神概括为

全心全意为顾客服务的无私奉献精神
互相理解、互相支持的团结友爱精神
兢兢业业、勤俭办店的艰苦奋斗精神
顽强拼搏、奋发向上的开拓进取精神

1997

1997年《一团火精神：王府井人之魂》将一团火
精神概括为

热心为顾客服务的奉献精神
热爱企业和本职工作,从点滴做起的顽强拼搏、艰苦奋斗精神
人际间新型的相互理解团结友爱精神
富有发展和创新的、奋发向上的开拓进取精神





2014

2014年提出一团火企业精神为

顾客第一的服务精神
团结友爱的协作精神
激情超越的创新精神

2018

2018年提出新时代一团火精神为

一团火，爱心之火，燃烧自己、温暖他人
一团火，匠心之火，专注品质、铸就经典
一团火，忠心之火，牢记使命、恪尽职守
一团火，星星之火，始于京华、光耀神州

2021

2021年提出新时代一团火精神为

一团火，爱心之火，燃烧自己、温暖他人
一团火，匠心之火，专注品质、铸就经典
一团火，初心之火，牢记使命、恪尽职守
一团火，雄心之火，始于京华、光耀神州



高管团队

01 | 历任主要领导

姓名	职务	任期时间
刘之骏	开业筹委会主任	1955.07-1955.10
张 岐	商店经理	1955-1960
孟汉卿	商店经理	1960-1961
苟忠国	商店经理	1961-1963
赵铭城	商店经理	1963-1969
殷书山	商店负责人	1969-1973
李永正	商店负责人	1973-1975
李 忠	商店经理	1975-1979
孟宪源	商店经理	1979-1984
于广钧	商店经理	1984
贺 阳	商店总经理	1985
李恒茂	商店总经理	1985-1988
郭传周	集团总经理	1988-1993
	集团董事长	1993-1999
李 牲	集团名誉董事长	1998-1999
	集团董事长	1999-2000
汤庆顺	集团董事长	2001-2003
郑万河	集团总经理	1993-2007
	集团董事长	2003-2012
刘 冰	集团总经理	2007-2013
	集团董事长	2012-2016
东嘉生	集团总经理	2013-2016
刘 毅	集团董事长	2016-2018
杜宝祥	集团总经理	2016-2019
	集团董事长	2019-2022
尚喜平	集团总经理	2019-
白 凡	集团董事长	2022-

02 | 现职高管团队

- | | |
|-----|-----------------|
| 白 凡 | 集团董事长 |
| 尚喜平 | 集团党委书记、副董事长、总经理 |
| 李荣忠 | 集团党委副书记、工会主席 |
| 周 晴 | 集团董事、常务副总经理 |
| 杜建国 | 集团董事、副总经理 |
| 王 健 | 集团副总经理 |
| 任疆平 | 集团副总经理 |
| 曾 群 | 集团副总经理 |
| 王 岩 | 集团纪委书记 |
| 胡 勇 | 集团副总经理 |
| 王 宇 | 集团副总经理 |
| 祝 捷 | 集团副总经理 |

四

劳模群体



杜凤珍

全国先进生产者（1956）

百货大楼原针织柜台售货员

杜凤珍是百货大楼开业初期第一批职工，也是商场培养出的第一个全国先进模范人物。在针织柜台当售货员期间掌握过硬的售货技术，做顾客的贴心人，摸索出“卖一介绍二”销售方法。1956年出席全国先进生产者表彰大会，受到毛泽东的接见。同年北京市财贸系统掀起学习杜凤珍“百拿不烦、百挑不厌”精神的热潮。



张秉贵

全国劳动模范（1979）

百货大楼糖果柜台原售货员

张秉贵是二十世纪五十年代至八十年代全国商业系统著名的劳动模范，1958年作为北京市劳动模范代表，受到毛泽东的接见；中共十一大代表，第五、六届全国人民代表大会常务委员会委员。在三十多年平凡的柜台实践中，刻苦练就了称糖“一抓准”、算账“一口清”、待客“接一、问二、联系三”的过硬本领，用“一团火”的服务热情和精益求精的服务技能，服务顾客近400万人次，被顾客誉为燕京第九景。



穆载生

全国劳动模范（1989）

百货大楼原纺织柜台导购员

穆载生参加售货工作三十多年来，始终以一团火精神为榜样，刻苦钻研业务技术，热情为顾客服务。在工作实践中琢磨语言艺术与销售关系，摸索出“六注意”“四展示”“三介绍”和“三种打招呼”售货方法，提出“使用平淡的柜台用语，日销售额为500元；使用礼貌的柜台用语，日销售额提高到700元；使用热情洋溢的、艺术的柜台用语，日销售额可提高到1000元”的售货观点。



王权

全国劳动模范（1995）

原北京西单商场集团总经理、党委书记

王权在西单商场任职期间，认真贯彻党的方针政策，大胆改革，勇于创新，在企业改革、管理、开拓发展和人才培养等方面都有开拓性举措，使西单商场跻身为全国商业系统先进行列。



卢秀岩

全国劳动模范（2000）

百货大楼茶叶柜台原导购员

卢秀岩是全国劳动模范张秉贵的徒弟，多年来继承和发扬一团火精神，在售货岗位秉持“四新”“三满意”的工作准则。利用业余时间读书、品茶、向有经验的行家、老茶客虚心请教，走访浙江、福建等茶叶产地，实地考察茶叶生产工艺，掌握茶叶的品种、特点、性能、加工工艺和贮存方法，被顾客誉为“茶博士”。1996年参加全国劳模报告团交流，表演称茶“一铲准”绝活。2019年国庆节，中华全国总工会为他颁发“庆祝中华人民共和国成立70周年纪念章”。



刘秀玲

全国劳动模范（2000）

原西友集团总经理

刘秀玲自1989年调入西单商场任党委书记，1995年改任总经理后，商场每一项重要成绩的取得，都凝结着她的心血；商场每一个重大发展的步伐，都印着她深深的足迹。



刘兆岐

全国劳动模范（2000）

双安商场皮具销售部原售货员

刘兆岐 45 岁转任商场皮具鞋品专柜售货员，以忠实企业、奉献岗位的品德和干一行、爱一行、钻一行的敬业精神，从零起步，大胆向自我挑战。一切和鞋有关的知识他都去探索，痴迷鞋的程度不亚于艺术家对待自己的作品。把接待顾客程序概括为“一观察、二分析、三开口”，总结出销售服务“德、信、知、勤、息、巧、情”七字诀。



王 涛

全国劳动模范（2005）

百货大楼陶瓷专柜原导购员

王涛在三十余年售货工作中，在一团火精神的激励和影响下，向师傅和专家、同事、同行虚心求教，刻苦钻研陶瓷商品知识，被顾客誉为“陶瓷通”。根据国内外消费者的习俗、兴趣、爱好、年龄、消费水平、文化素质和审美观，他将顾客购物心理分为共性、个性两大类及“四求”“五怕”“四类”特征，有针对性的做好售前、售中、售后服务，并采用多沟通、多讲解、多挑选的“三多”接待原则，与顾客建立融洽关系，深受好评。



任月征

全国劳动模范（2005）

西单商场第一卖场原主管

任月征在担任西单商场黄金珠宝区售货员二十六年来，练就了一双鉴别黄金珠宝真伪的“火眼金睛”，开辟“量指改戒”、“现场设计”等几十个消费和便民项目，塑造出“黄金珠宝销售专家”的品牌。她总结推出“三心相许、三介绍相为、两目标相致”的特色服务法，被顾客亲切地称为“让金子含情的人”。2003 年当选北京市人大代表。



孟慧君

全国劳动模范（2005）

贵友大厦原服务师

孟慧君是贵友大厦开业初期第一批职工，她通过观察顾客消费心理，总结出“孟氏服务法”，将顾客大致划分为理智型、感情型、价格型、威望型、品牌型、知识型、老板型等七种消费群体，针对不同类型的顾客采用不同推销技巧。2010年，她又将服务法升级为“孟氏服务法 2.0 版”，为顾客提供超值服务。



王迎

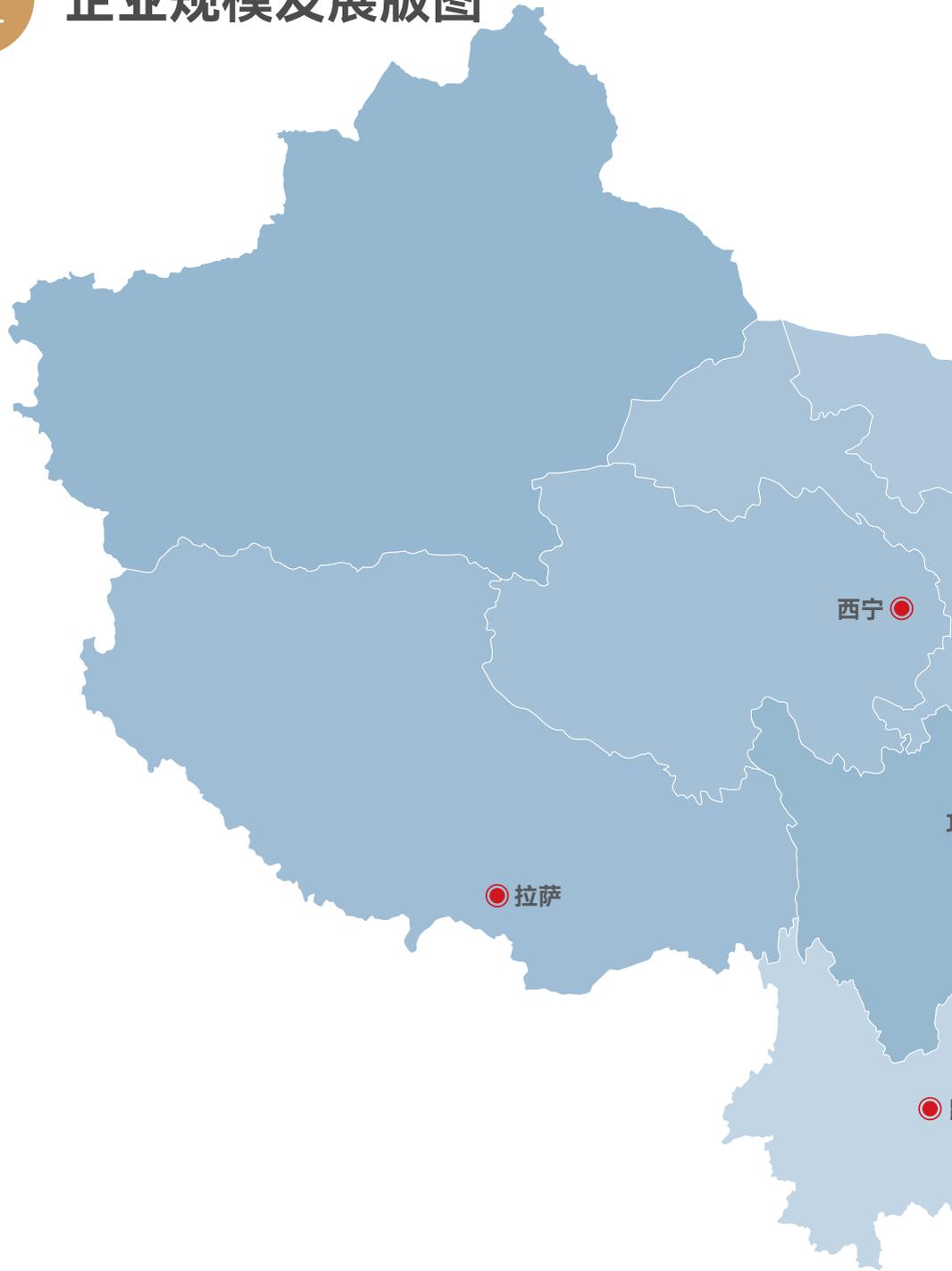
全国劳动模范（2010）

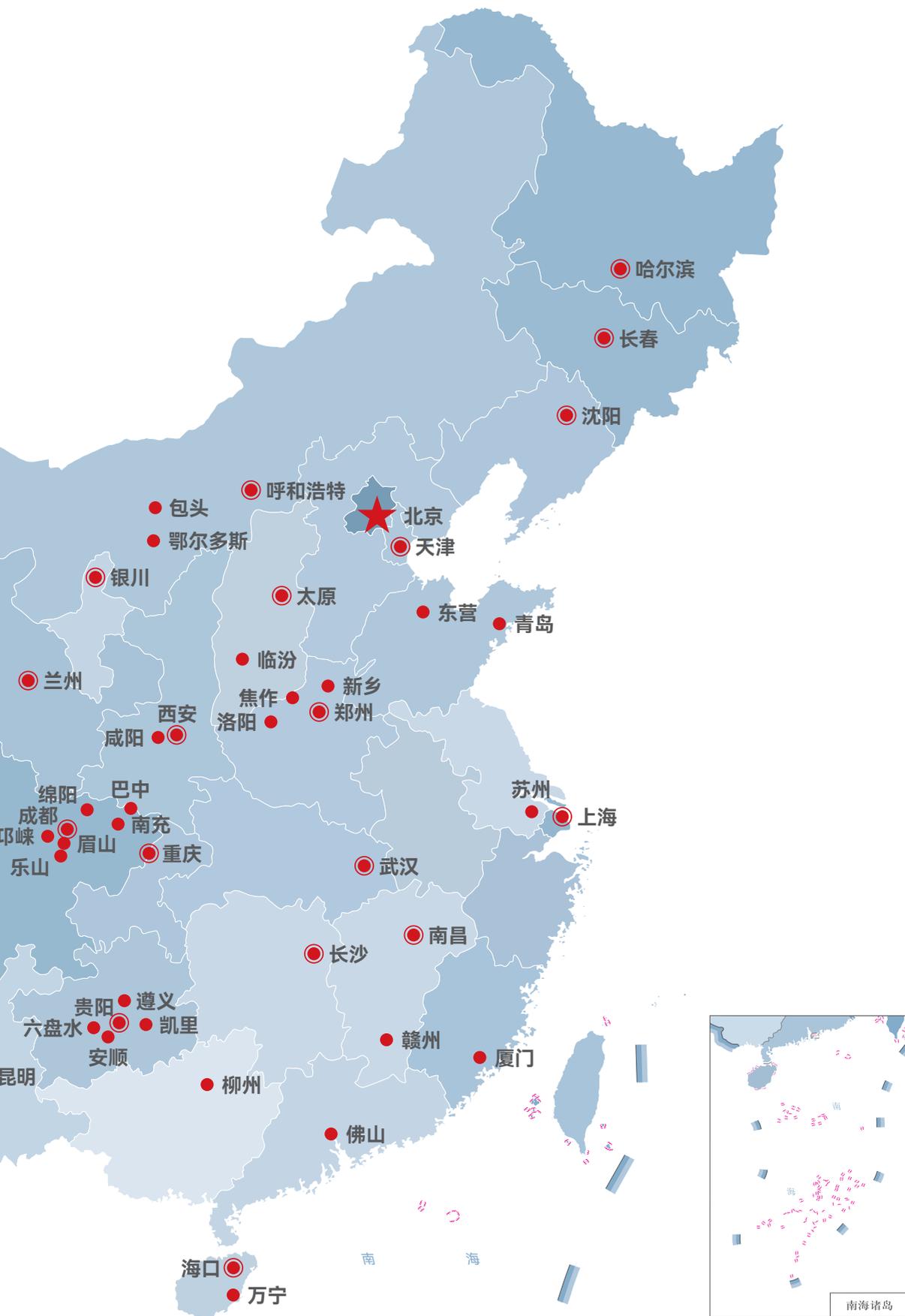
西单商场人力资源部内训师

王迎自参加工作以来，潜心钻研、刻苦学习，先后获得 NGTC 钻石分级资格证书、贵金属首饰、钻石、宝玉石检验员职业资格证书，被顾客亲切称为“珠宝设计小行家”。在销售工作中，她注重服务创新，推出了“一看二问三介绍”的销售三部曲。为满足顾客的个性化需求，王迎还提出“黄金珠宝款式个性化设计”服务。

五

企业规模发展版图





现代百货

北京市百货大楼
北京长安商场
武汉王府井百货
包头王府井百货昆区店
长沙王府井百货
重庆王府井百货
西宁王府井百货中心广场店
兰州王府井百货
鄂尔多斯王府井百货
西安王府井百货永宁门店
郑州王府井百货熙地港店
银川王府井百货
贵州六盘水国贸广场
西单成都店
北京燕莎商城燕莎店
北京友谊商店
北京贵友大厦通州店

北京东安市场
北京双安商场
成都王府井百货
包头王府井百货青山店
洛阳王府井百货
太原王府井百货
西宁王府井百货新宁广场店
昆明王府井百货
焦作王府井百货
西安王府井百货熙地港店
厦门中山王府井百货
贵阳国贸广场总店
北京西单商场
西单天通苑店
西单兰州店
北京燕莎商城金源店
北京贵友大厦金源店

购物中心

北京右安门王府井购物中心
洛阳王府井购物中心
长沙王府井购物中心
哈尔滨王府井购物中心
巴中王府井购物中心
佛山紫薇港购物中心
北京金源新燕莎 MALL
熙地港（郑州）购物中心
成都王府井 Discovery
贵州凯里国贸购物中心
贵阳玖福城购物中心
贵阳国贸时代购物中心
贵阳昱国尚呈购物中心
成都邛崃王府井购物中心

成都王府井购物中心
乐山王府井购物中心
南充王府井购物中心
南昌王府井购物中心
西宁大象城购物中心
眉山王府井购物中心
东营王府井购物中心
北京贵友大厦建国门店
熙地港（西安）购物中心
贵阳南国花锦购物中心
贵阳国贸逸天城购物中心
贵州安顺国贸购物中心
贵州遵义国贸购物中心
苏州王府井购物中心



柳州王府井 Discovery
临汾王府井购物中心
咸阳王府井购物中心
绵阳王府井购物中心
哈尔滨王府井购物中心哈西店

赣州王府井购物中心
拉萨王府井购物中心
北京王府井金街购物中心
天津北辰购物中心

奥特莱斯

北京赛特奥莱
长春赛特奥莱 MALL
呼和浩特王府井奥莱中山路店
昆明王府井奥莱·滇池小镇
西安赛特奥莱临潼店
北京燕莎奥莱
郑州王府井奥莱·平原小镇
西宁王府井奥莱新千店
北京环球影视城奥莱
长沙奥莱
北京世界之花项目

郑州王府井城市奥莱
沈阳赛特奥莱
太原王府井奥莱
银川王府井奥莱
西安赛特奥莱机场店
天津新燕莎奥莱
青岛王府井奥莱
呼和浩特王府井奥莱·如意小镇
太原晋阳里奥莱
成都奥莱

免税品经营

王府井国际免税港

王府井海垦广场

生活超市

王府井首航生活超市
现代百货和购物中心内设立的超市

王府井吉选生活超市





规划展望

展望未来，王府井集团坚持全面科学化发展，以改革创新为驱动力，加速推进与完善业务总体布局；充分运用资本运作与市场化手段，有力推动企业规模化发展，完成首都北京商业资源战略整合；加强全渠道数字化建设，构建集团业务发展新模式；完善加强总部职能建设，打造现代零售经营管理团队，推动企业效益持续提升。

集团坚持“全面与重点兼顾”“远期与近期结合”“改革与效益互促”的基本原则，根据企业未来战略发展构想，按照各业态发展趋势和经营要素需求，努力构建具有市场竞争力的新商业模式，对重点发展业态、重点发展区域、重要发展项目给予资源倾斜；兼顾企业远期战略目标与近期发展策略，在巩固企业效益平台的基础上，把握好发展节奏与发展结构；进一步强化传统百货转型创新，凸显购物中心、奥特莱斯两大新兴业态销售规模与利润占比，推动离岛免税业务迅猛提升、口岸免税与市内免税业务稳健成长，自营业务与线上业务蓬勃发展，力争集团下属规模门店扩展至逾百家、覆盖 50 个城市，形成相对完备的门店网络体系；不断深化企业市场化体制机制改革，以改革创新激发企业活力与创造力，打造投资方、合作方、消费者和集团员工多方共赢、交融发展的商业生态圈，用实际行动回应和满足人们对美好生活的向往。



永远的王府井 不一样的王府井

邀约未来，守望我们共同的精神家园
再度出发，一起成长！感念您一如既往的关注、关心和支持





“火龙果”
微信公众号



王府井集团
官方微信公众号



王府井集团
官方微博