



**2025** 年度

# 良品铺子股份有限公司 社会责任报告

## 关于本报告

本报告是良品铺子股份有限公司（在报告中也简称“良品铺子”或“我们”“本公司”“公司”）向社会公开发布的 2025 年度企业履行社会责任的报告，也是良品铺子发布的第七份社会责任报告。本报告依照客观、真实、透明的原则，详细披露良品铺子在经济、环境、社会可持续发展过程中的履责情况。

### 组织范围

良品铺子股份有限公司及其控股子公司。

### 时间范围

本报告的时间跨度是 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，根据信息披露的连续性和可比性，部分信息超出此范畴。

### 数据说明

本报告披露的财务相关数据如与年报有出入，以年报或审计报告为准，其他数据来自公司内部统计。本报告中所涉及货币金额均以人民币为计量币种，特别说明的除外。

### 发布形式

本报告以网络版形式发布，可在上海证券交易所网站 (<http://www.sse.com.cn>) 查阅。

### 联系方式

地址：湖北省武汉市东西湖区金银湖北街良品大厦  
电话：027-85793003 邮编：430000  
官方网站：<https://www.517lppz.com>



# 必要说明

# 目录

## 企业简介 01

品牌理念	4
关于我们	5

## 党建引领 02

守“良”心，筑牢廉洁底线	7
承“良”脉，凝聚奋进力量	7

## 高质量发展 03

深化产品创新	
多元布局满足美好生活需求	9
筑牢质量根基	
构建全维度食安全保障体系	10

## 乡村振兴 04

品质溯源	
——寻味中国好原料，擦亮地标名片	14
产业深耕	
——全链赋能土特产，撬动富民杠杆	14
人才回引	
——激活乡村内生力，托举乡土希望	15

## 员工关怀与发展 05

权益福利保障	
筑牢成长根基，传递企业温度	17
人才培养赋能	
搭建成长平台，实现共生共长	18

## 低碳环保与可持续发展 06

绿能驱动	
构建清洁供应链	21
循环减负	
革新包装生态链	21

## 合规经营 07

规范治理	23
审计风控	24

## 公益活动与社会贡献 08

守护成长微光，点亮希望未来	27
把握城市脉搏，传递品牌温度	28
社会影响力评估	28

## 荣誉与认可 09

社会荣誉	30
服务认可	32



# 公司简介

## 企业使命

提供高品质食品，  
用美味感动世界

## 企业愿景

成为顾客信赖的食  
品社区和消费入口

## 关于我们

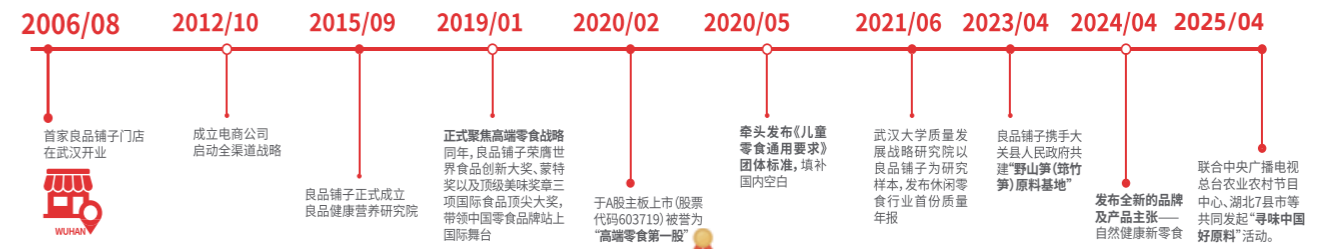
良品,是以食品安全为根本、坚持做高品质零食的良心产品。

铺子,是中国最传统的商业形态,是让消费者倍感亲切的空间,是大家的铺子。

2006年,第一家良品铺子出现在武汉街头。在这家面积21平方米的小店内,各类零食琳琅满目。店面虽小,背后却别有一番良苦用心。为了网罗符合自己心中品质标准的零食,良品铺子创始人先后考察了180余家工厂,决意「把全世界的美味零食带到顾客家门口」。功夫不负有心人,店铺开业第一年便收到了众多消费者的青睐,为品牌的未来发展打下基础。



在实现品牌愿景的过程中,良品铺子不断沉淀积累、创新突破,从最初的小店逐步蜕变为现今的平台级企业。有了良品铺子的陪伴,高品质零食串联起人们生活中一个又一个欢乐时刻,让千家万户享受最美好的味道。



# 党建引领

良品铺子党委始终坚持党建引领企业高质量发展，将党建工作与廉政建设和企业责任深度绑定，筑牢红色根基，凝聚发展合力，履行社会责任。

## 守“良”心，筑牢廉洁底线

公司坚持廉政建设与企业发展目标同步。从《良品铺子责罚规定》的制定，奠定了企业文化的基础，到《良品铺子二十条红线禁令》开拓了良品铺子廉洁正义发声的时代，从以匠人精神认真打磨并形成精细的廉洁文化，到深耕泛廉政品牌建设并全员深入开展文化价值观培训。

为确保产品与服务的良性发展，公司与合作伙伴始终共同聚焦于为消费者创造价值。为此，每一位合作伙伴须接受公司廉洁合作条件。此外，公司不断创新传授方式，通过开展廉洁宣誓、签署廉洁誓词等活动，强化员工廉洁从业意识及合作伙伴的廉洁经营意识，让商业回归本质。

2022至2025年，良品铺子党委持续组织开展“利剑高悬、警钟长鸣”党建活动，邀请区检察院、法院工作人员为公司各部门开展法律警示培训。同时大力开展整治行动，查处违纪事件，并相应将涉事人员移送司法机关、内部进行解除劳动合同、降职、通报处理等，并对涉事的合作方按照规则予以处理，以高压反腐态势护航企业健康发展。

## 承“良”脉，凝聚奋进力量

为传承红色基因，赓续红色血脉，良品铺子党委以主题党日活动为载体，强化党员思想教育。

2025年“七一”建党节，良品铺子党委组织全体党员前往武汉武昌红色教育基地，走进毛泽东同志主办的中央农民运动讲习所旧址，开展“重温誓词忆峥嵘、红馆铸魂启新篇”主题党日活动。活动中，全体党员重温初心、感悟使命，通过实地学习革命历史、从革命先辈的奋斗历程中汲取精神养分，明晰新时代党员的使命与担当。

公司主题党日活动以红色教育为抓手，引导全体党员不忘初心、牢记使命，始终听党话、跟党走；同时有效凝聚了团队向心力、激发实干精神，充分展现良品人昂扬向上的精神风貌，推动企业党建与精神文明建设深度融合。



## 产品创新：多元布局满足美好生活需求

面对消费者日益多元化、场景化的消费需求，良品铺子坚持创新驱动，依托行业领先的供应链资源，构建“从田间到舌尖”的全链路敏捷创新体系。

### 品类多元化升级

公司持续丰富产品矩阵，布局了烤坚果炒货、现制肉类零食、现制咖啡、新鲜烘焙、冰淇淋等新兴品类，不仅满足了消费者对“便捷性”与“新鲜度”的双重追求，打造了集休闲、社交、体验于一体的门店消费新场景，丰富消费进店的场景化体验。



### 供应链反哺创新

秉承“合作共赢”理念，公司与核心供应商建立定期产品提案机制。通过严格的供应商管理制度与高频次的互动研发，公司将市场前沿洞察快速转化为产品迭代动力，促进供应商能力提升与产品理念创新同频共振，确保持续输出丰富、新鲜、健康的独具特色的零食产品。



# 高质量发展

良品铺子坚守“提供高品质零食，用美味感动世界”的企业使命，将高质量发展要求深度融入生产经营各环节，筑牢产品质量与食品安全防线，致力于通过全价值链的协同进化，为消费者提供更安全、更健康、更美味的零食体验，推动中国休闲食品行业向高质量、可持续方向迈进。

## 筑牢质量根基，构建全维度食安全保障体系

### 供应链质量共治：专业审核与赋能并重

#### 深化“双线并行”审核机制

为强化质量管控的客观性与权威性，公司在传统自主审核基础上，引入华测、天祥、SGS等第三方权威机构实施年度审核。2025年，累计开展第三方权威审核**194**次、自主质量审核**237**次。针对审核中发现的原料管控、生产流程、产品放行等关键问题，公司建立了闭环整改机制，推动供应商完成质量改善措施，整改关闭率达**100%**，有效带动供应链整体质量管控能力的跃升。

#### 组织实验室能力验证

为验证供应商出厂检验的准确性，公司组织**183**家核心供应商参与第三方机构实验室能力验证。验证覆盖水分、酸价、过氧化值、菌落总数、大肠菌群、霉菌、二氧化硫等关键项目。通过统一标准、比对结果，帮助供应商发现检验短板、优化检测流程，推动供应链检验水平向标准化、规范化迈进，从源头降低质量风险。

#### 推进全链条质量赋能

秉持“赋能为先、共治共赢”理念，全年开展**7**场专项质量赋能培训，课程涵盖节后复产管控、标签法规合规、车间清洁消毒、虫鼠害防治、出厂检验标准、夏季高温防控及旺季质量保证等核心主题。通过“标准解读+案例分析+实操指导”模式，将严苛的质量要求转化为可落地的执行方案，助力合作伙伴提升合规意识与风险控制能力。



### 全链条质控：严守食品安全底线

良品铺子持续升级终端质量管控体系，依托国家级实验室认可的专业能力，构建起“自检+外检”、“线上+线下”的全方位食品安全防护网。

#### 全渠道精准检测：

委托华测、广电计量、深圳计量等权威第三方机构，对线下门店及线上店铺开展随机抽样检验。2025年，三方抽样覆盖**3275**个单品。除严格核查食品安全基础指标外，针对性增加各品类风险项目及源性成分确认，确保产品从工厂到消费者手中的全流程品质稳定，实现全渠道产品质量验证无死角。

#### CNAS实验室严苛自检：

依托全国休闲食品行业首家获得CNAS（国家级实验室）认可的检验中心，公司构建了覆盖**34**个关键项目（含酸价、过氧化值、微生物指标、食品添加剂等）的核心检测能力。检验中心严格依据多维度产品验收标准，对每一批次产品实施全项检验，对不合格产品执行**100%**退货处理，坚决杜绝不合格产品流入市场，切实履行“守护消费者舌尖安全”的承诺。

#### 终端闭环管理体系升级：

2025年，公司对标餐饮、茶饮行业最高标准，升级覆盖门店设计装修、资质证照、原料验收、储存维护、操作规范、效期管控、虫鼠害防治及档案追溯的一体化食品安全管理体系。

**门店端** 全年实现所有省份门店巡检全覆盖，发现问题**100%**整改；组织食品安全专项培训**20**余场，覆盖员工**1000**余人次，培训考核通过率达**98%**。



**仓储端** 全年实现所有仓库巡检全覆盖，发现问题**100%**整改，以标准化、专业化、高频次的检核体系，保障仓储环节原料与产品质量安全。



**主体责任合规管控** 全年顺利通过市场监管部门**4**个季度食品安全主体责任抽查与评审，全部达标；严格落实“日管控、周排查、月调度”工作机制，有效防范系统性食品安全风险。

### 结语

2025年，良品铺子在高质量发展的道路上稳步前行。我们以严苛的标准守护品质，以创新的思维驱动发展。未来，我们将继续携手产业链伙伴，深化质量共治，推动产业升级，为消费者提供更多高品质、健康、绿色的零食选择。

# 三产融合 激发新动能

——构建全链协同模式，共享可持续发展价值

## 引言

良品铺子始终以“三产融合”为支点，深度融入乡村产业发展格局，通过整合上下游资源，构建起从农业生产、食品加工到市场销售的全链条协同发展模式。

2025年，良品铺子持续深化产业共兴，依托“寻味中国好原料”行动赋能地标产品价值跃升；坚守品质初心，以有机标准升级引领源头革新；见证人才回引生机，当产业在乡土扎根，越来越多的年轻人回到大山，收获未来。

过去19年，公司已建立14个专属原料基地，联动全球40多个农业产业集群、200多家食品类合作伙伴及2000多家辅料类合作伙伴协同发展。未来，良品铺子将持续以第三产业反向激活一二产业升级，助力农业增效、农民增收，让更多“大山好物”走向全国，在广袤田野上书写“1+1+1>3”的可持续发展新篇章。

14个  
专属原料基地

40+个  
农业产业集群

200+家  
食品类合作伙伴

2000+家  
辅料类合作伙伴



品质溯源

寻味中国好原料，擦亮地标名片

产业振兴是乡村振兴的重中之重。2025年4月，良品铺子携手中央广播电视总台及湖北省七县市，正式启动“寻味中国好原料暨CMG乡村振兴首发系列活动”，开启年度品质溯源之旅。

在湖北，荆楚七县正式授予良品铺子“**区域公用品牌生态战略合作伙伴**”称号。双方聚焦咸鸭蛋、莲藕、小龙虾等七类特色农产品，创新构建了“**长期原料直采、标准共建、品牌共推**”的合作新模式。通过共建原料直采基地与制定严苛品质标准，良品铺子助力地方特色农产品提升品牌价值，让“地标名片”更加闪亮。

7月下旬，良品铺子深入贵州关岭喀斯特腹地，在此揭开了首款“**鲜肉现制**”卤牛肉零食的风味密码，将乌蒙牧场的珍稀美味推向全国消费者的零食架。此次合作不仅为关岭黄牛开拓了休闲零食这一全新市场渠道，更成功延伸了其产业链条。通过增加“**零食支线**”，关岭黄牛的附加值显著提升，为当地牛产业发展开辟了可持续的新途径。

从秭归脐橙到关岭黄牛，从荆楚大地到乌蒙山区，良品铺子以“**寻味中国好原料**”为纽带，最终寻得的不仅是好原料，更是一条让深山好物绽放光彩、带动一方百姓致富的可持续发展之路。



产业深耕

全链赋能土特产，撬动富民杠杆

在挖掘优质原料的基础上，良品铺子进一步深耕乡村产业，深度融入乡村产业发展格局，以市场需求为导向反向驱动生产端变革，通过全链条赋能，推动地方“土特产”升级为富民大产业。

针对云南昭通野山笋产业，良品铺子通过制定严格的原料标准，从生产流程规范、产品质量检验等环节入手，深度参与并协助当地工厂完成自动化、数字化产业升级，持续带动产业提质增效。得益于全链赋能，昭通野山笋产量从2014年的**100吨**跃升至2025年的**3200吨**，小竹笋成功长成支撑当地百姓增收的大产业。

在吉林桦甸，良品铺子聚焦当地特色松子产业，与当地企业深度携手，通过市场对接、技术赋能、品牌助力等方式，推动合作企业产值从**7000万元**翻倍增长至**1.5亿元**，直接带动一千多户农民脱贫致富，合作企业也成功获评当地五星级扶贫企业。从产量跃升到产值翻倍，良品铺子以全链条赋能，让传统农产品焕发新生机，用产业力量撬动富民杠杆，让“土特产”成为乡村振兴的“金钥匙”。



人才回引

激活乡村内生力，托举乡土希望

产业扎根乡村，更需人才支撑发展。良品铺子在深耕产业的同时，注重通过产业赋能激活乡村内生动力，以稳定的产业收益、完善的发展平台，吸引外出年轻人回流乡村，让乡土人才成为乡村振兴的核心力量。

在云南盈江，良品铺子联合“中国坚果之乡”龙头企业，从供应链标准梳理到先进设备引入，全方位提升当地坚果产业品控水平，使其品控标准整体高出进口原料**95%**；同时协同当地种植企业和合作社果农，开展科学化、规模化种植，并以高于市场均价收购鲜果，切实保障农户收益。2025年9月开杆节期间，盈江鲜果收购价达**9.5元/公斤**，预计带动农户增收**数亿元**，百亩果林家庭年收入可达**20万元**，稳定的收益为人才回流奠定了坚实基础。

2025年，央视新闻记录下云南西盟佤族姑娘娜黑朗的返乡故事。大学毕业后，她放弃城市工作，回到家乡种植夏威夷果。得益于良品铺子与当地政府携手推广的科学化种植技术，西盟夏威夷果一级果品率高达**80%**，亩产近乎翻番，农户收入从最初的几百块增长到几万元，夏威夷果成为当地很多家庭的收入支柱。越来越好的发展前景，吸引着越来越多像娜黑朗一样的年轻人，回到家乡耕耘创业、实现价值。

从云南到吉林，从浙江到河北，良品铺子以产业为纽带，串联起产业发展与人才回流的良性循环，让昔日边陲村寨因产业而焕发生机，让大山里的事业托举起更多人的好日子，为乡村振兴注入生生不息的内生动力。



# 员工关怀与发展

——以人为本、快乐成长、敢于挑战



良品铺子始终坚持以人为本的用人理念，践行“品质·快乐·家”的企业文化理念，平等、公平、公正地对待每一位良品家人，持续完善福利待遇，构建平等包容的职场环境，创新内部成长与发展路径，激发组织创新活力。

2025年，良品铺子持续深化“一品一链”产品经营模式，持续组织开展以“用户第一、变革创新、务实高效”为主题的创新分享会。通过挖掘各业务模块的优秀实践与亮眼成果，让有成果的员工担任讲师，系统拆解成功要素、萃取可复制经验，推动创新成果转化为企业实际业务成效，并沉淀为组织的共同能力，实现企业与员工的共同成长。



## 筑牢成长根基，传递企业温度

良品铺子始终将员工视为企业发展的核心动力，在薪酬、福利、劳动政策等方面严格遵守国家各类法律法规，为员工建立多元化的薪酬制度，提供与个人能力、岗位价值、公司业绩相匹配的薪酬，充分保障员工基本权益，并鼓励其创造更多的增量价值，实现企业与员工的共生共赢。

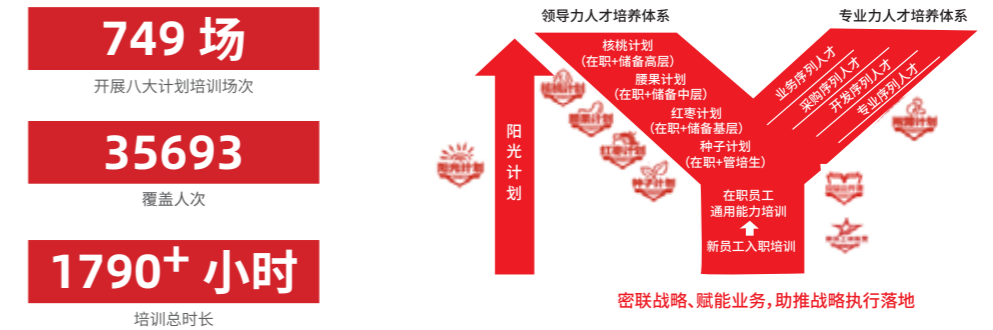
在保障薪酬体系的基础上，公司也注重员工幸福感与归属感，持续完善福利关怀网络，提供如开门利事、节日礼盒、生日会、亲子日等个性化福利，致力于打造舒适、安全、快乐、丰富的工作环境，让员工在平等、多元、积极的环境中收获成长与快乐。

此外，公司还设立了爱心基金，为遭遇重大变故的员工及家属送去关爱补贴；为保障应届毕业生及外地来汉员工住房需求，协助申请优惠性租房；并连续多年举办集体婚礼、儿童节亲子活动及“良品家年华”年会，将对员工的关怀延伸至家庭层面。

## 搭建成长平台，实现共生共长

良品铺子遵循“尊重人，培养人，成就人”的人才发展理念，持续创新员工内部成长发展路径，打造了以八大计划（种子计划、阳光计划、腰果计划、核桃计划等）为核心的Y型人才培养体系。2025年，良品铺子累计开展八大计划培训749场，覆盖35693人次，培训总时长超1790小时。

为有效应对外部环境的变化与挑战，公司积极搭建内部创新分享平台。全年共举办集团级创新分享会4场，各职能与分公司月度分享会累计参与超1800人次。未来，良品铺子将持续深化全员创新氛围的营造与激励机制的完善，不断激发组织活力。



· 尊重人 · + · 培养人 · + · 成就人 ·



# 低碳环保与可持续发展

良品铺子始终积极响应国家“双碳”目标，以行业引领者姿态推动零售业绿色转型。围绕生产端能源清洁化、供应链包装减量化两大路径，持续推进全生命周期碳减排实践，为社会可持续发展注入长效动能。

## 绿能驱动，构建清洁供应链

良品铺子在物流仓库铺设太阳能光伏板进行清洁能源发电，**2万多平方米**的“蓝色”屋顶，相当于两个多足球场的面积，可以实现自发电**100多万度电**，能满足物流仓库全年**20%**左右的总用电量。同时积极推动供应商绿色转型，通过光伏发电实现减碳，以清洁能源替代传统燃煤，有效践行“双碳”战略下的供应链可持续发展责任。



## 循环减负，革新包装生态链

### ➤ 全面推广外箱二次利用

2019年至2025年，良品铺子持续推进商品外箱二次利用专项。项目实行以来，已覆盖**380余家**供应商，累计回收使用**2783万个**二次纸箱，节约纸张资源约**2.7万吨**，相当于减少**47万棵**成年树木的砍伐，同时减少造纸环节的碳排放约**3.3万吨**。



2025年，良品铺子二次纸箱使用占比为**94.9%**，共回收使用**314万个**二次纸箱，预计节约金额**819万元**，不仅降低了供应链的环境负荷，更通过规模化实践推动行业包装减量化转型，彰显了良品铺子对资源节约的长期承诺。

### ➤ 持续推动循环周转箱试点

2024年，良品铺子创新启动循环周转箱试点专项，在**3家**食品厂的**7个**核心产品线中推广高强度**PP**塑料箱替代传统纸箱。

2025年，良品铺子持续推动循环周转箱试点，在**5家**食品厂**28个**产品推广使用。初期投放**5万个**循环箱，预计全生命周期内减少使用**150万个**纸箱，相当于节约**1500吨**原纸，保护**2.55万棵**树木免于砍伐；相较于纸箱，循环箱全生命周期碳排放降低约**60%**。该项目试点通过技术验证与供应链协同，为食品行业提供了可复制的绿色物流模式。



2025年，良品铺子持续深化“二次利用+循环替代”两项包装革新举措，在显著减碳的同时，更节约木材资源、降低水耗能耗等隐性环境成本。从自身实践到生态合作，良品铺子正将绿色标准向产业链上游延伸，携手供应商共建可复制的低碳运营样本，为行业高质量发展提供绿色方案。

## 规范治理

### 规范公司治理运作，夯实高质量发展根基

公司建立了规范的内部治理结构，各项管理制度配套齐全，公司股东大会、董事会、管理层之间职责分工明确，依法规范运作，管理效率不断提高，能够保障公司各项生产经营活动的有序进行。

在人员构成上，董事会由 9 名董事组成，其中独立董事 3 名，女性董事 2 名。

2025 年，公司共计召开 2 次股东大会、6 次董事会会议，涵盖定期报告、利润分配、募集资金管理、对外担保、制度建设、高级管理人员聘任、组织结构调整等事项，三会运作规范、决策合理、程序合法，重大事项决策依据充分，决策程序合法有效。

### 积极开展投资者交流，传递公司长期投资价值

信息披露是投资者了解公司的窗口。公司高度重视信息披露工作，严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规和有关规定，持续健全信息披露管理制度，完善内部审批流程，及时、公平地披露信息，并保证所披露的信息真实、准确、完整，简明清晰、通俗易懂。

公司始终将投资者关系管理作为公司治理与高质量发展的重要抓手，构建了多元化、多层次、常态化的投资者沟通体系，主动传递公司价值，提升信息透明度，以增进资本市场对公司经营策略的理解和认同。2025 年，公司持续通过热线电话、投资者邮箱、“E 互动”互动平台、业绩说明会、线上线下路演等多种方式，与广大投资者保持及时、深入、双向的沟通交流。全年举办业绩说明会 3 次，参与湖北地区上市公司投资者集体接待日活动 1 次，并积极响应回复投资者在各类渠道提出的问题，客观、准确传递公司战略调整、经营举措、降本增效等重点事项，努力稳定市场信心。此外，公司在官网“投资者教育”栏目持续宣传投资者教育材料，警惕投资陷阱，积极维护投资者权益。



## 合规经营

- ◆ 规范治理
- ◆ 审计风控

## 坚持实施现金分红，给股东带来稳健回报

公司始终坚持将股东利益放在重要位置。利润分配政策的制定着眼于长远和可持续发展，在综合考虑公司实际经营情况、发展目标、股东要求和意愿，尤其是中小投资者的合理回报需要、公司外部融资环境、社会资金成本等因素的基础上，建立对投资者持续、稳定、科学的回报规划与机制。公司坚持现金分红优先的利润分配方案，给予了投资者稳定的投资回报预期。

公司上市以来已连续六年执行现金分红政策，每年现金分红占合并报表中归属于母公司股东的净利润比例均不低于 30%，累计分红金额 7.8 亿（含回购）。

2026 年，公司将结合业务实际、战略布局及行业发展趋势，综合好稳健发展、效益提升与股东回报的动态平衡，综合利用好市值管理工具，积极探索多元化股东回报模式。在严格遵守相关法律法规及《公司章程》利润分配政策的前提下，保持利润分配政策的连续性与稳定性，兼顾股东的即期利益与长远利益，切实提升广大投资者的投资获得感与满意度。

根据公司 2025 年度利润分配预案，拟向全体股东每 10 股派发现金股利【2.49】元（含税），不送红股，不进行资本公积金转增股本。

## 审计风控

### 健全风险管控长效机制，筑牢经营“防火墙”

公司始终坚持“风险导向，预防为主”的原则，严格落实《良品铺子全面风险管理制度》。通过构建系统化的风险评估模型，综合运用专家访谈及风险矩阵等专业工具，动态识别影响企业战略目标的关键风险点。通过对风险发生概率及影响程度的量化评估，为业务部门提供精准的风险预警，并制定差异化的应对策略，确保将重大风险控制在可承受范围内，切实保障企业资产安全与经营稳定。

### 深化合规性审查，提升运营透明度

合规是企业的生命线。公司审计中心通过文件审查、数据分析、抽样及现场检查相结合的方式，对运营进行独立、客观的合规性审视，不仅严格对标法律法规，更着眼于行业标准与内部规范的执行效果。同时，在企业战略决策中嵌入合规考量，推动企业管理体系的持续优化，以透明、规范的运营赢得投资者与消费者的信任。

## 强化业审融合，协同应对重大风险

公司坚持业审融合理念，打破部门壁垒，构建了“协同式”风险防控网络。公司强化审计部门、管理层及业务部门的沟通协作，通过深度访谈与流程穿越，识别业务一线的实质性风险。针对识别出的高风险领域，推动业务部门设计完善控制措施，实现从“发现风险”到“化解风险”的闭环管理，确保风险防控措施真正落地见效。

## 畅通监督渠道，构建多维共治格局

公司倡导开放、透明的监督文化，致力于构建由员工、合作伙伴及公众共同参与的多维度监督网络。设立了独立的举报邮箱与专用电话，明确承诺对举报人信息严格保密并依法保护其合法权益。通过畅通的反馈渠道，鼓励对违规违纪行为进行举报，将公众监督转化为企业自我净化、自我完善的动力。

举报电话：400-1177-510

举报邮箱：jubao@lppz.com

## 厚植廉洁文化，共建清亲商业生态

公司通过制度约束、流程管控与外部协同，构建立体化的反腐倡廉治理框架。将廉政条款刚性嵌入采购合同，与合作方签署廉洁承诺书，明确杜绝商业贿赂与利益输送。作为反舞弊联盟的积极参与者，公司搭建行业交流平台，与业界同仁共享反舞弊经验，共同推动廉洁理念深入人心，为营造公平、透明、和谐的商业环境贡献力量。





## 守护成长微光，点亮希望未来

2025年，良品铺子延续公益初心，携手多方守护乡村儿童成长、助力乡村教育发展。

1月，在湖北省青少年发展基金会的协助下，良品铺子携手良品希望基金启动“良品暖冬行动”，为罗田县希望小学和英山县父子岭小学的孩子们送去新年暖心礼包，其中包含羽绒服、棉被、零食大礼包和专属新年礼物等，用爱心温暖了孩子们的冬天。

6月良品亲子日，良品铺子延续历年暖心传统，组织良品员工及良品宝贝走进郧西县槐树林特场中心小学，为孩子们送上文具物资助力学业成长。良品宝贝们还亲手写下爱心祝福，拉近心与心的距离。

同时，良品铺子还整合多方资源，深耕乡村教育长效发展。公司持续推进希望小学与希望书屋的援建工作，为上千名乡村儿童改善学习环境，截至2025年末，良品铺子已设立9家爱心公益店，累计捐建9所希望小学、7间爱心书屋，从硬件层面改善乡村教育条件，让更多孩子享受到优质的学习资源，奔赴美好未来。

## 公益活动与社会贡献

- ◆ 守护成长微光，点亮希望未来
- ◆ 把握城市脉搏，传递品牌温度
- ◆ 社会影响力评估





# 荣誉与认可

## 把握城市脉搏，传递品牌温度

人文情怀是公益活动的重要底色。2025年3月，在“英雄武汉 樱你而来——2025 相约春天·极目有礼”主题公益活动中，良品铺子联合极目新闻为百余位医护人员、消防队员、民警、快递外卖小哥、环卫工作者、在汉留学生等城市代表，送上“良品樱花礼”，传递城市的温暖与情怀。

## 社会影响力评估

深耕公益实践，赋能乡村教育提质。多年来，良品铺子注重守护乡村儿童成长，既通过“暖冬行动”、定制礼包等即时性帮扶，为乡村儿童缓解生活与学习中的实际困境，又以长期投入深耕乡村教育，通过捐建希望小学、爱心书屋，从硬件设施上改善乡村教育环境，为乡村儿童搭建求知桥梁，为乡村振兴注入持久动力。

情系城市发展，传递社会温暖善意。良品铺子将公益与城市人文深度融合，在武汉“樱花季”用定制礼盒致敬医护人员、消防队员等城市守护者，彰显对劳动者的关怀与尊重，凝聚城市发展的正能量。

2025年，良品铺子用实际行动诠释了企业与社会共生共荣的发展理念，在公益道路上持续深耕、笃行不怠。未来，品牌将继续秉持公益初心，用更多行动传递温暖、点亮希望，让善意生生不息，为社会发展贡献更多品牌力量。



## 社会荣誉

2025年，良品铺子持续深化高质量发展，在产品创新、供应链管理、社会责任履行等领域取得显著成效，获得政府部门、权威媒体及行业组织的高度认可，荣获多项殊荣。

公司凭借卓越的综合实力，入选“2025湖北民营企业100强”“2025武汉企业100强”等多个百强榜单，彰显了在区域经济发展中的引领作用；同时，凭借品牌年轻化战略与产品创新力，荣膺尼尔森IQ与36氪联合颁发的“国货未来超级品牌·文化共鸣品牌”及“国货未来超级品牌·Gen-Z Favorite品牌”双项荣誉。

在产品层面，公司多款产品斩获行业权威奖项：良品铺子香酥龙虾尾入选《南方都市报》“2025消费大赏好物推荐”，拇指风干牛肉、岩烧猪肉脯等产品荣获第七届iSEE全球美味奖多项星级认证，云南富硒夏威夷果获评《财经网》“年度高品质单品”。此外，公司积极履行社会责任，荣获节点财经“2025年度公益企业”称号。

这些荣誉充分体现了社会各界对良品铺子品牌价值、产品品质及社会责任实践的广泛认可。



奖项	颁奖机构
2025 湖北民营企业 100 强	湖北省工商业联合会
2025 湖北民营服务业企业 20 强	湖北省工商业联合会
2025 武汉企业 100 强	武汉企业联合会 武汉企业家协会
2025 武汉服务业企业 100 强	武汉企业联合会 武汉企业家协会
2025 湖北服务业企业 100 强	湖北企业联合会 湖北企业家协会
国货未来超级品牌·文化共鸣品牌 (快消及潮流消费) - 良品铺子	尼尔森 IQ X 36 氪
国货未来超级品牌·Gen-Z Favorite 品牌 (快消及潮流消费)	尼尔森 IQ X 36 氪
2025 消费大赏好物推荐：良品铺子香酥龙虾尾	南方都市报
2025 淡水渔业“爆款王”休闲品推荐： 良品铺子产品麻辣小龙虾、醉鱼干（原味）	武汉市乡村发展协会 长江日报乡村振兴传播中心
第七届 iSEE 全球美味奖：良品铺子拇指风干牛肉（3 星），岩烧猪肉脯（2 星），牛乳蛋白棒（原味、树莓味）（2 星），益生元西梅（1 星）	Foodaily 每日食品
2025 年度新消费·新经济评选 - 年度高品质单品：良品铺子云南富硒夏威夷果	财经网
2025 年度公益企业：良品铺子	节点财经

## 服务认可，提升客户满意度

以智能化服务重塑顾客体验，让每一个咨询都高效清晰

融合平台 AI 与自研工具，重构天猫、拼多多智能客服，部署多轮交互机器人分流高频咨询。顾客等待时长显著缩短，仅退款完结时长同比下降 36%，开票 24 小时自动推送，咨询更顺畅、体验更贴心。

用自动化技术释放一线潜能，让每一份服务都聚焦智慧价值

将规则明确的导单、退款、开票场景实现端到端自动化，人工干预大幅减少。自动化率提升至 56%，人工服务效能提升 20%。这一变革让员工从重复操作中释放精力，专注于提供更有温度、更具智慧的深度服务，实现人与技术的协同共生。

以顾客为先驱动流程闭环，解决批量重复服务难题

搭建跨部门协同看板消除信息断点，构建“标准-预警-改善-评价”闭环驱动机制。在事前消除售后服务隐患，降低批量问题发生率，从而减少客诉，聚焦深度服务，进而提升顾客满意度。

### 智能+工具，提升客户服务自动化水平 客服自动化率56%

借助第三方合作与自研程序结合，实现智能识别、辅助处理及转人工跟进，提升客服服务的自动化

智能识别定位问题	智能辅助处理	识别转人工跟进
聊天内容 订单状态 订单备注 物流状态	接待板块 生成产品介绍 调用参考案例 提供回复话术	后台板块 操作退款或拒绝 订单信息下行 快递异常主动服务
<b>售前 (63%)</b> ✓ 产品介绍 (配料表/包装储存) ✓ 下单支付	<b>订单 (63%)</b> ✓ 异常订单审核 ✓ 缺货结果—顾客处理流 ✓ 快速异常件处理	<b>退款 (66%)</b> ✓ 已发货途中退 ✓ 助商一直退 ✓ 退款责任方定责
<b>售后 (41%)</b> ✓ 物流类场景 ✓ 包裹破损 ✓ 开发票、打款		
引入第三方合作： 班牛-优化上线自助服务工单平台 合力亿捷-上线模特机器人&聚合小程序	信息支持： oms系统：优化上线32条 客服系统：优化上线12条	自研影子： 全自动运行程序：58个 半自动运行程序：158个

### 2025 年服务数据概览：

客服中心全年累计服务顾客：

**2200万+**名

全年交互人次累计：

**1亿+**

顾客在线满意度：

**90%**





## 良品铺子股份有限公司

地址：湖北省武汉市东西湖区金银湖北街良品大厦

电话：027-85793003 邮编：430000

官网网站：<https://www.517lppz.com>