

# 2012

## 企业社会责任报告 Social Responsibilities



>> 2013.3

## 重要提示

本公司及董事会全体成员保证信息披露的内容真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

## 目录

### 报告前言 (P)

报告规范.....	4
董事长致辞.....	5
企业简介.....	6
关键绩效表.....	9
荣誉表.....	10

### 责任管理 (G)

责任战略.....	11
责任治理.....	13
责任绩效.....	15
责任沟通.....	16

### 市场绩效 (M)

股东权益.....	22
消费者权益.....	25
供应商权益.....	31

### 社会绩效 (S)

政府责任.....	34
职工权益保护.....	38
安全生产.....	43
社区参与.....	45

### 环境绩效 (E)

环境管理.....	47
-----------	----

### 报告后记 (A)

未来展望.....	49
年度大事记.....	50
参考索引.....	51
读者意见反馈.....	53

## P1 报告规范

- 报告时间范围** 本报告为永辉超市股份有限公司第三份社会责任报告，报告时间范围为 2012 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。
- 报告组织范围** 永辉超市股份有限公司及下属机构，为便于表达，在报告的表述中分别使用“永辉超市股份有限公司”、“永辉超市”、“我们”。
- 报告发布周期** 永辉超市股份有限公司 2012 年度社会责任报告为年度报告。
- 报告数据说明** 本报告所引用的 2012 年数据为最终统计数，财务数据如与年度报告有出入，以年度报告为准。
- 报告参考标准** 本报告基本框架参照上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR 2.0) 及《ISO26000 社会责任指南》，并结合永辉超市现阶段发展水平、履行社会责任实际情况进行编写。
- 报告联络方式** 本报告以纸质印刷版和电子版两种形式发布，欲获取报告电子版，请登录  
上海证券交易所网站：<http://www.sse.com.cn> 或  
永辉超市股份有限公司网站：<http://www.yonghui.com.cn>  
联系人：吴乐峰、叶长青  
电话：86-591-83787308、83762203 传真：86-591-83787308、83762990  
E-MAIL：[bod.yh@yonghui.com.cn](mailto:bod.yh@yonghui.com.cn)  
地址：中国福建省福州市鼓楼区西二环中路 436 号  
邮政编码：350002



## P2 董事长致辞

近几年来，中国企业界对“履行社会责任”已经达成了普遍共识，并践行于企业经营发展之中。永辉超市作为“民生”超市，始终怀着一颗感恩的心，回报社会，积极主动承担起企业公民的社会责任。

“企业社会责任”具有广泛的意义，包含着股东、政府、百姓、员工、行业等多元化社会主体对企业的期望和要求。永辉超市自觉将这些期望和要求转化为持续发展的动力和方向。对于股东而言，2012年永辉超市迎难而上，果断调整跨区域扩张战略节奏，攻坚克难，保持了稳定增长；对于政府而言，永辉超市在增加税收、促进就业、稳价保供、保障食品安全、治理餐桌污染等方面发挥了带头、骨干作用；对于百姓而言，永辉超市努力满足百姓的日常生活需求，深入开展农超对接，致力于解决“卖难、买贵”问题，大力开展扶贫济困、助学支教、赈灾救难等慈善活动；对于员工而言，永辉超市创造了稳定、良好的工作，拓宽、垒高了职业成长发展平台，为员工的工作、生活提供有利保障；对于行业而言，永辉超市以自身的发展带动商贸行业繁荣，为促进零售业健康发展积极建言献策、分享经验，并发挥流通主渠道的综合优势，以商业反哺农业，带动农业产业化发展。

永辉超市将在推动发展战略进程中，同步担当起更大的社会责任，不断探索、实践、延伸社会责任领域，努力为股东、政府、百姓、员工、行业做出新的更大贡献！

二〇一三年三月

## P3 基本情况

### 公司简介

永辉超市成立于 2001 年，十年创业，飞跃发展，是中国 500 强企业之一，国家级农业产业化及流通双龙头重点企业，荣获“中国驰名商标”，是上海主板上市企业（股票代码：601933）。2012 年国务院授予了“全国就业先进企业”，获“全国五一劳动奖状”、“2012 中国十佳新锐上市公司”等荣誉称号。

永辉超市是中国大陆首批将生鲜农产品引进现代超市的流通企业之一，被国家七部委誉为中国“农改超”推广的典范，被百姓誉为“民生超市、百姓永辉”。公司已发展成为以零售业为龙头，以现代物流为支撑，以现代农业和食品工业为两翼，以实业开发为基础的大型集团企业。永辉超市坚持“融合共享”、“竞合发展”的理念开创蓝海，与境内外零售企业共同繁荣中国零售市场，在福建、浙江、广东、重庆、贵州、四川、北京、天津、河北、安徽、江苏、河南、陕西、黑龙江、吉林、辽宁等 16 个省市已发展超过 300 家大、中型超市，经营面积超过 300 万平方米，位居 2011 年中国连锁百强企业 20 强、中国快速消费品连锁百强 8 强。

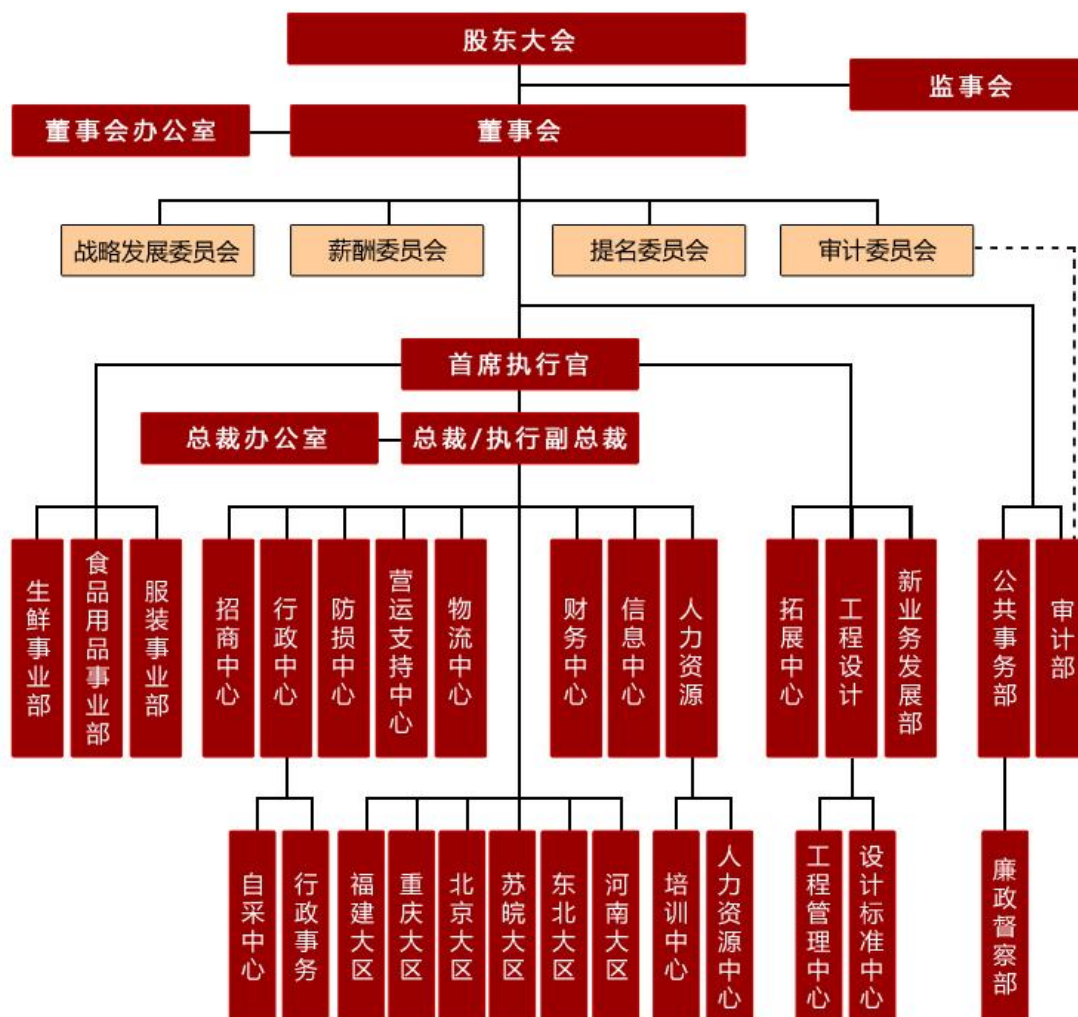
永辉积极承担企业公民的社会责任，热心致力于慈善超市、助学支教、扶贫济困、助残助孤、赈灾救难等公益事业，已向社会捐赠资金及物资累计逾亿元。

未来几年，永辉将稳健地向全国多个区域发展，并保持可持续盈利增长，力争至 2014 年销售总额逾 500 亿元，发展成为全国性生鲜超市龙头企业，跻身中国连锁企业前列。

### 公司治理

按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等相关法律、法规，永辉超市不断健全和完善公司法人治理结构，着力加强“三会”规范化、法治化建设，健全内部控制体系，进一步实现规范运作。进一步明确股东大会、董事会、监事会和高级管理人员之间的权责范围和工作程序。





——股东大会。股东大会是公司权力机构。公司建立健全了与股东沟通的有效渠道，确保所有股东享有平等地位及对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。2012 年公司共召开四次股东大会，听取并批准了 32 项议案及报告。

——董事会。董事会是公司的决策机构，对股东大会负责。公司于 2012 年 7 月 27 日召开 2012 年第二次临时股东大会，选举产生了第二届董事会。第二届董事会由 9 名董事组成（其中独立董事 3 名）。董事会下设战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会四个专门委员会，专门委员会依据董事会所制定的职权范围运作。2012 年，公司共召开董事会全体会议 14 次，审议通过议案 69 项。

——监事会。监事会是公司的监督机构，对公司股东大会负责。2012 年公司选举产生第二届监事会，第二届监事会由 5 名监事组成（选举林振铭先生为监事会主席，选举熊厚富先生、黄贤敏先生、陈颖女士、吴光旺先生为监事）。2012 年，

公司监事会以现场方式共召开 11 次会议。

——高级管理层。高级管理层是公司的执行机构。高级管理层实行首席执行官负责制，首席执行官受聘于董事会，在董事会领导下全面负责日常经营管理。根据董事兼 CEO 张轩宁先生的提名，董事会聘任李建波先生为公司总裁，柴敏刚先生为公司执行副总裁，郑文宝先生、谢香镇先生、叶兴针先生、陈建文先生、翁海辉先生、罗雯霞女士、李国先生为公司副总裁，朱国林先生为公司财务总监；根据董事长张轩松先生提名，聘任张经仪先生为公司董事会秘书。以上人员任期三年，自 2012 年 7 月 27 日至 2015 年 7 月 26 日止。



## P4 关键绩效

关键绩效数据表

绩效指标	单位	2012 年	2011 年	同比
总资产	万元	1,090,684.85	946,693.48	15.21%
销售收入	万元	2,468,431.80	1,773,155.57	39.21%
净利润	万元	50,304.76	46,692.01	7.74%
每股收益	元	0.65	0.61	6.56%
资产负债率	%	59.45%	56.98%	2.47%
客户满意度	%	72.5%	71%	1.5%
已缴税费	万元	74,101.89	50,028.98	48.12%
员工人数	人	51,365	39,899	28.74%
劳动合同签订率	%	100	100	—
女性管理者比例(女:男)	%	57:43	—	—
员工培训总投入	万元	2501	—	—
员工流失率	%	4.26%	7%	-2.74%
捐赠总额	万元	2,110.00	1,336.64	57.86%
困难职工帮扶投入	万元	100	71.8	39.28%

说明：未尽财务指标详见公开披露的《永辉超市股份有限公司 2012 年度报告》

荣誉表

荣誉称号（2012）	评奖机构
全国五一奖状	中华全国总工会
重庆市农业产业化龙头企业 30 强	中共重庆市委农村工作领导小组
福州市热心公益事业大榕树金质奖	福州市人民政府
2012 中国十佳新锐上市公司	新浪网、中国改革报、搜狐网、东方财富网、中国江苏网
重庆市优秀民营企业	中共重庆市委、重庆市人民政府
全国就业先进企业	国务院
重庆市创先争优先进基层党组织	中共重庆市委
第一批流通领域节能环保“百城千店”示范工程企业	商务部
中国 500 强企业	财富中文网
董事长张轩松获“2011—2012 年度全国优秀企业家”	中国企业联合会、中国企业家协会
董事长张轩松获“第三届中国连锁业成就奖”	中国连锁经营协会

## G1 责任战略

### 企业社会责任理念

<p><b>核心事业</b></p>	<p>永辉超市为大众百姓提供日常的食品和用品以及购物服务； “农改超”没有改变顾客原有的购买方式，但提高了顾客的购物体验和生活品质； 永辉超市重视企业的社会责任感，不断提升顾客服务和食品安全； 永辉超市为数万名员工提供创业和事业发展的机会； 永辉超市致力并促进了所在商圈的商业繁荣； 永辉超市为所在城市和社区居民的生活水平的提高做出贡献 <b>永辉超市为中国民族零售业的伟大复兴而努力奋斗</b></p>
<p><b>企业使命</b></p>	<p>引领现代农业，守护百姓健康 以更好的服务提供健康的食品 and 实惠的商品</p>
<p><b>企业愿景</b></p>	<p>成为中国农业产业、流通一体化的龙头企业 成为中国零售行业中最受尊敬企业及最佳雇主</p>
<p><b>经营理念</b></p>	<p>家门口的永辉、新鲜的永辉、放心的永辉</p>
<p><b>社会承诺</b></p>	<p><b>民生超市 百姓永辉：</b> 为顾客提供价廉物美的商品和便捷的购物服务； 提供和销售与百姓日常生活息息相关的商品； 坚持“大众化”路线，把家庭作为目标顾客； 坚持薄利多销，做大流量； 努力营造良好的购物环境，树立平价超市的社会形象。 永辉不仅是创业者的，也是全体员工的，将来是社会公众的公司； 永辉门店建在社区，永辉员工来自社区，永辉服务社区顾客； 永辉是员工、顾客、供应商和股东共同发展的平台； 永辉追求建立良性互动的社会关系，让全社会关心和支持永辉的发展，使永辉通过发展更好地回馈社会。</p>
<p><b>核心价值观</b></p>	<p><b>融合共享 成于至善：</b> 永辉是共同创业和共同发展的平台； 来永辉工作是创业，不仅是就业； 以认可融合、以诚信融合、以事业融合； 共享成长、共享收获、共享未来。 服务我们的顾客、照顾我们的员工、善待我们的供应商、回报我们的股东； 精心服务顾客：阳光、微笑、感恩； 精细营运门店：标准、流程、培训、执行、提升； 创新拓展，谦虚好学，与时俱进，不断挑战自我，不断超越自我。</p>

### 核心社会责任议题

永辉超市积极主动承担企业公民的社会责任，不断扩展“企业社会责任”的内涵和领域，包括股东价值、顾客权益、供应链价值、慈善公益、保障民生、纳税贡献、节能减排等方方面面，力求创造更大的经济效益、社会效益、环境效益，实现社会可持续发展。我们关注的社会责任议题如下表：

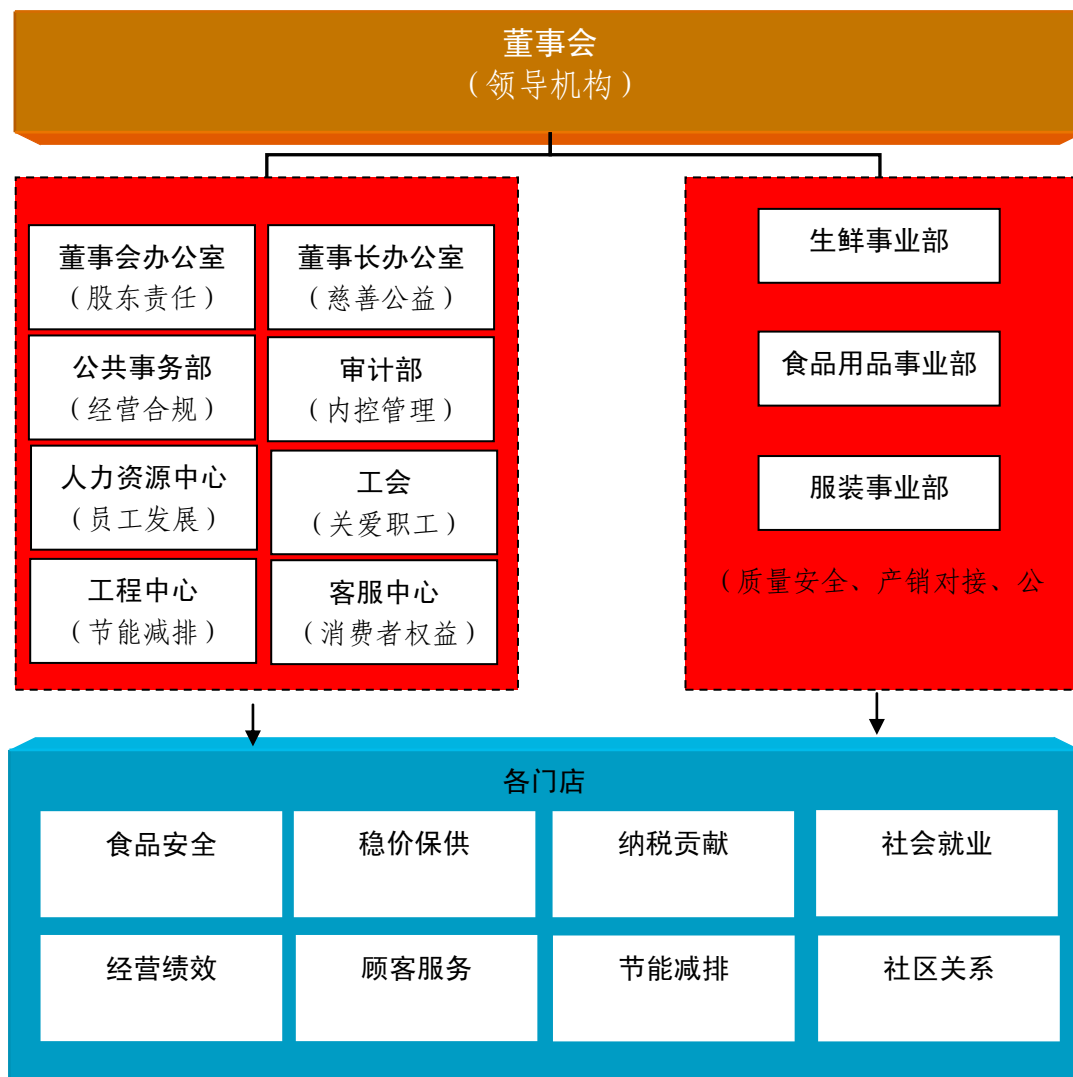
责任板块	社会责任议题
责任管理	树立社会责任理念，建立社会责任组织体系，拟定社会责任战略与规划，推动社会责任理念融入运营，开展社会责任沟通、社会责任调研
市场绩效	财务绩效，投资者关系管理，客户关系管理，问题产品处理，服务特殊人群，责任采购，公平贸易，诚信经营与公平竞争，产品安全，产品信息披露合规，补货系统与配送体系，供应链责任审查，供应链社会责任培训
社会绩效	守法合规，贯彻宏观政策，员工权益保护，平等雇佣，职业健康管理，员工培训与发展，民主管理，本土化运营，慈善公益，开展志愿者活动
环境绩效	积极应对气候变化，绿色办公，环保产品销售，环保袋使用，节能建筑和环保店面，仓储物流运输中的能源节约，绿色包装

## G2 责任治理

### 社会责任领导机构

永辉超市股份有限公司董事会是永辉超市履行社会责任的最高领导机构，各职能部门、事业部、门店是社会责任的执行机构，按照“分工协作、各司其职、各尽其责”的原则承担履行应有的社会责任，各执行机构分别设置专职或兼任的人员负责落实分配的社会责任。

### 社会责任组织体系



### 社会责任管理制度

永辉超市朝着“规范化、科学化、现代化”的方向，不断加强公司管理制度建设，2011年7月25日经公司董事会审议通过了《永辉超市股份有限公司社会责任制度》、《永辉超市股份有限公司投资者关系管理制度》等制度，为履行社会责任确立了基本原则和核心内容。

为督促各工作机构确实做好社会责任工作，《社会责任制度》还明确规定：“公司董事会应定期检查和评价公司社会责任制度的执行情况和存在问题，形成社会责任报告”、“公司独立董事、监事会有权对公司履行社会责任的情况提出意见和建议”。



## G4 责任绩效

### 构建企业社会责任指标体系

**1、经济绩效指标** 永辉超市于 2012 年 5 月 8 日在福州召开了 2011 年度股东大会，董事会回顾总结了 2011 年度各方面工作，并根据宏观经济形势、行业态势和公司发展战略部署，明确提出 2012 年度的经营收入、门店扩张、银行授信、融资计划、投资计划等核心目标及重点工作。

通过总裁办公会议、电视电话会议等方式将全年经营绩效细化指标分解下达到各大区及门店，对主要负责人进行绩效考核，并与管理干部、基层员工个人工资挂钩。

永辉超市还通过采购人员与上游供应商共同协商，达成年度销售预期目标、促销活动总体安排，统筹兼顾供应链价值和顾客价值。

**2、社会绩效指标** 自 2004 年以来，永辉超市每年都设立专项资金持续推广“慈善超市”，2012 年捐赠 1900 万元善款向全国推广“慈善超市爱心卡”，进一步扩大捐赠资金额度、资助区域、资助对象，做到资金及时到位、捐赠流程透明、资助对象明确，打造成为全国性慈善工程之一。

随着永辉超市的发展壮大，创造了大量的就业岗位，公司着重加强人员定岗编制和人才储备规划。

在税收贡献方面，永辉超市在当地政府及税务机关的支持和指导下，坚持依法纳税，增加地方税源。

**3、环境绩效指标** 在门店经营、办公场所推广使用 LED 灯、节能照明灯，淘汰高耗低效的照明灯具，向门店下达水、电费用指标；制定垃圾处理专项支出、废纸回收费用指标；因地所需采用减震、降噪设施设备。

## G5 责任沟通

### 利益相关方对企业的期望及企业回应措施

永辉超市积极与政府、股东、供应商、消费者、员工等利益相关方保持紧密的联系，虚心听取各方的利益诉求、意见建议，努力促进社会和谐和可持续发展。

利益相关方	核心期望	回应机制
政府部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓依法经营</li> <li>✓缴纳税费</li> <li>✓带动商贸繁荣</li> <li>✓社会就业</li> <li>✓保障供应</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓办理工商、卫生、消防等行政许可，依法开展经营活动</li> <li>✓依法申报纳税</li> <li>✓落实城乡商业网点建设项目</li> <li>✓开展招聘活动，吸纳大中专生就业</li> <li>✓组织充足货源投放市场</li> </ul>
行业协会	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓推动行业健康发展</li> <li>✓树立行业规范</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓参与行业会议、论坛</li> <li>✓配合同行考察调研</li> <li>✓提供经验分享材料</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓投资回报预期</li> <li>✓行使股东权利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓股东大会</li> <li>✓信息披露</li> <li>✓接受投资者来访调研</li> </ul>
消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓提供物美价廉的商品</li> <li>✓优化服务</li> <li>✓问题商品处置</li> <li>✓安全购物</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓定期投放特价商品</li> <li>✓各门店专设客服中心</li> <li>✓积分兑换</li> <li>✓退换货服务</li> <li>✓问题商品召回预案</li> <li>✓消防设施、通道及疏散预案</li> <li>✓投保公众责任险</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓零供公平交易</li> <li>✓商品快速销售</li> <li>✓货款结算</li> <li>✓统一配送</li> <li>✓市场信息共享</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓主要负责人会见</li> <li>✓签订购销合同</li> <li>✓销售平台</li> <li>✓超短资金结算周期</li> <li>✓物流配送中心</li> <li>✓信息管理系统</li> </ul>
农民、农业生产型企业	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓解决农产品“卖难”</li> <li>✓货款结算</li> <li>✓农业技术支持</li> <li>✓资金扶持</li> <li>✓进城务工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓开展农超对接</li> <li>✓现金采购</li> <li>✓组织专家下乡</li> <li>✓垫付资金</li> <li>✓免收各种通道费用</li> <li>✓吸纳农民就业</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓改善员工薪酬福利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓完善薪酬体系及增长计划</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓职业发展机会</li> <li>✓职业技能培训</li> <li>✓困难帮扶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓制定“管理型”、“技术型”提升路线</li> <li>✓启动 1933 零售精英工程</li> <li>✓开展校企合作</li> <li>✓员工重病互助资金</li> <li>✓困难职工资助</li> </ul>
新闻媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓舆论监督</li> <li>✓公司发展新情况</li> <li>✓公众关注的消费热点</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓接受记者采访</li> <li>✓组织新闻发布会</li> <li>✓传递重大促销活动信息</li> <li>✓主动收集有关舆情</li> </ul>
特困户、青少年	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓寻求基本生活保障</li> <li>✓求学</li> <li>✓受灾救助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓慈善超市</li> <li>✓开展助学支教行动</li> <li>✓参与救灾行动</li> </ul>

### 企业高层领导参与的内部社会责任沟通活动

永辉超市董事长张轩松、首席执行官张轩宁等公司高层领导十分关心内部职工的福利待遇、职业成长等工作：

1、2012 年 2 月 20 日，首届（2011 年度）永辉之星颁奖晚会在渝隆重举行，董事长张轩松先生，CEO 张轩宁先生，副董事长沈敬武先生以及董事会各位领导，优秀员工代表出席了本次晚会。



2、2012年3月12日，永辉超市ERP项目启动大会在总部（福州）隆重召开。永辉超市董事长张轩松先生出席会议。



3、2012年6月30日，工会主席、副总裁翁海辉主持召开永辉超市股份有限公司第三届第二次职工代表大会，大会选举陈颖、吴光旺为公司第二届监事会职工监事。



#### 企业高层领导参与的外部社会责任沟通活动

永辉超市一直与各地总工会、慈善总会、共青团等组织保持紧密联系，积极参与技能竞赛、慈善公益、服务青年等社会活动：



1、2011年12月22日，永辉超市副总裁翁海辉参加“福州市工会2012年‘两节’送温暖活动启动仪式”；

2、2012年1月19



日，永辉超市副总裁翁海辉参加“2012 年度永辉爱心卡”发放仪式，福州市鼓楼区慈善总会、特困户代表等到现场共同见证发放仪式。

3、2012 年 2 月 17 日，永辉超市苏皖大区与合肥市民政局及各区县慈善协会在苏皖大区大会议室内举行了“永辉爱心卡交接仪式”，副总裁陈光优出席仪式。

4、2012 年 2 月 20 日，2012 永辉超市慈善爱心卡重庆捐赠仪式在江北区行政服务中心举行。市政协副主席彭永辉，全国人大常委、市慈善总会会长程贻举，市慈善总会常务副会长余明哲，永辉超市股份有限公司副总裁翁海辉等，以及接受捐赠的重庆市 24 个区县慈善会代表及永辉超市重庆大区相关代表参加了捐赠仪式。



5、2012 年 2 月 22 日，永辉超市股份有限公司董事长张轩松到重庆市慈善总会访问，与全国人大常委、民建中央副主席、市慈善总会会长程贻举共话慈善公益事业。

6、2012 年 4 月 27 日，副总裁翁海辉先生代表永辉超市参加了在人民大会堂召开的“全国五一劳动表彰大会”。

7、2012 年 5 月 15 日，2012 年福建“百姓满意超市”表彰会在福州隆重举行，永辉超市副总裁翁海辉代表获奖超市发言。

8、2012 年 5 月 17 日，由福州市人民政府主办的福州市“春风春雨光彩”行动先进个人与集体表彰大会在福州市人民大会堂举行，董事长张轩松先生应邀出席颁奖大会。

9、“2012 中国金牌高成长企业及投行领导人峰会”于 2012 年 5 月 25-26 日在中国江苏苏州举行，永辉超市董事会秘书张经仪先生应邀出席大会。

10、2012 年 7 月 17 日，国务院在北京人民大会堂隆重举行全国就业创业工作表彰大会，副总裁翁海辉作为企业代表参加了表彰大会。

11、2012年9月3日，2012中国超市生鲜食品经营模式研讨会在威海举行，永辉超市副总裁翁海辉应邀做主题演讲。



12、2012年10月11日，商务部在福州召开全国农超对接现场会，永辉超市董事长张轩松、总裁李建波、副总裁翁海辉出席了现场会，总裁李建波并做典型经验介绍。

13、2012年10月31日，中国连锁经营协会15周年庆典及颁奖晚宴在天津国际会议中心举行，永辉超市董事长张轩松出席会议。

14、受商务部委托，永辉超市协同中国蔬菜流通协会到大连、郑州、石家庄、营口等地督查指导城市便民菜场试点建设，并向当地政府、企业介绍永辉超市生鲜经营经验。

15、协助商务部研究院起草《城市配送中心设置规范》行业标准起草工作。



16、协同省农科院一道编写了蔬菜直供基地 GAP。

## M1 股东权益

### 投资者关系管理体系

1、加强投资者关系制度化建设：2011 年以来，永辉超市进一步加强投资者关系制度化建设，制定实施了《股东大会议事规则》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《投资管理制度》等一系列制度，以加强保障投资者的权益。2012 年公司制定了《关联交易管理办法》、《内部控制实施工作方案》、《股东分红回报规划》等制度，公司决策机制更加完善。

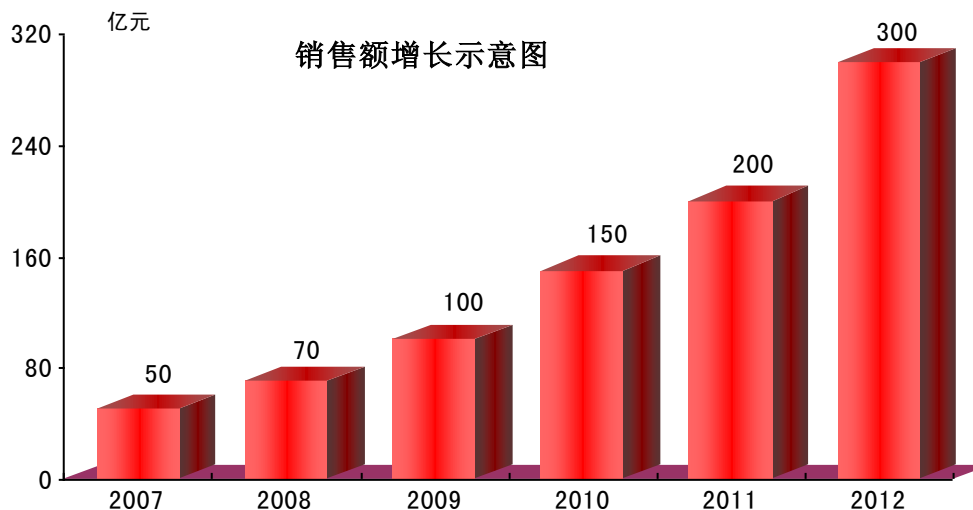
2、积极开展投资者交流活动：自上市一年来，永辉超市积极做好信息披露工作，依法、客观、公正、及时向投资者披露相关信息，2012 年 8 月 7 日利用公司网站平台举办了 2012 年上半年业绩说明会；而基金机构、证券公司等投资者积极通过股东大会、实地调研、来电咨询等方式关注永辉超市的经营发展情况，公司管理层认真、平等对待每一个投资者，与投资者进行客观、诚恳、友好的沟通与交流，获得绝大多数投资者的高度认同。**永辉超市官方网站获“最受投资者欢迎上市公司网站”。**

3、加强内幕信息保密工作。董事会办公室依照规定建立内幕信息知情人档案，及时向董事、监事、高管传达福建省证监局印发的有关防治内幕交易的警示案例，在公司网站“投资者关系”专栏转载有关内幕交易防控的法规及报道；公司经营管理团队始终保持严谨、公正的工作作风，做到防范于未然，控股股东、实际控制人及其相关人员对其因各种原因知悉的上市公司未披露重大信息自觉承担保密责任，有效防范发生内幕交易，维护信息对称公平。

4、加强董事、监事、高管培训学习。2012 年 3 月组织有关人员参加福建证监局、福建省财政厅、国资委共同主办，福建省上市公司协会承办的企业内部控制规范体系实务培训班；2012 年 5 月参加了福建省上市公司协会组织的“投资者关系管理培训班”；2012 年 7 月永辉超市积极组织董事、监事、高管参加福建省证监局举办的培训班。通过强化学习和交流，提高对我国宏观经济和资本市场形势、上市公司治理、财务管理、内部控制及内幕交易防控等方面的认识，从而在日常经营中能够提升科学决策、健全管控机制，保持公司持

续发展和基业长青。

## 二、绩效

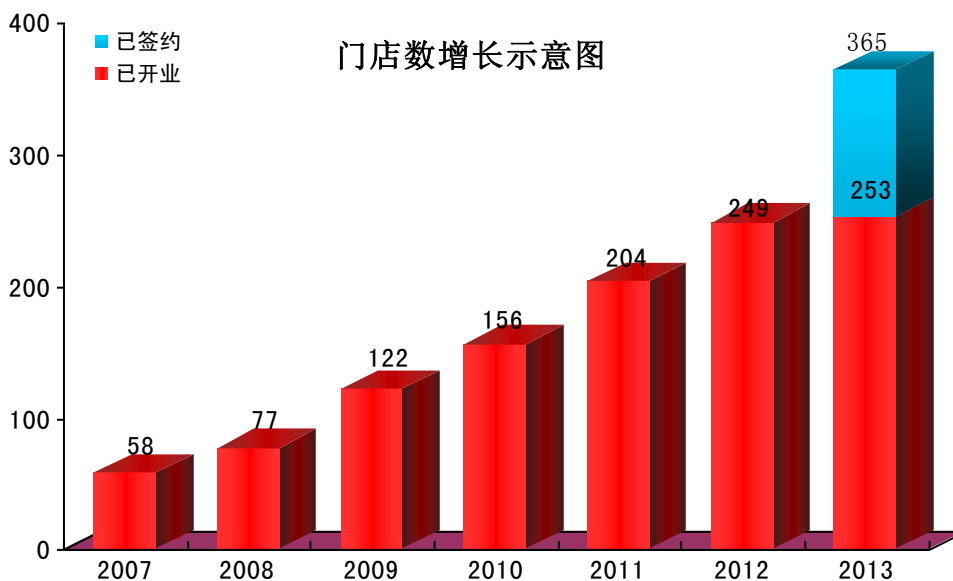


**成长性** 永辉超市稳健实施走向全国的发展战略，2012 年度新开业 47 家门店，截至 2012 年底已开业门店数 249 家，商业网点覆盖全国 16 个省、直辖市。

在大力推进市场扩张的同时，永辉超市着力提升门店综合经营能力，2012 年实现营业收入逾 246.84 亿元，比上年同期增长 39.21%。

**收益性** 2012 年 6 月 21 日永辉超市向股东实施了 2011 年度分红派息方案，以 2011 年 12 月 31 日的总股本 767900000 股为基数，向公司全体股东每 10 股派发现金红利 2.00 元人民币（含税），共分配 153,580,000 元。

2012 年在严峻的经济形势下，永辉超市迎难而上，采取了积极措施开源节流，保持了稳定增长。



**安全性** 永辉超市 2012 年负债率为 59.45%，根据公司日常经营流动性、重点项目建设进程及市场扩张节奏，综合运用了银行借贷、发行融资券等多种方式筹集资金。总体上，负债水平与发展速度、融资成本与投资收益总体协调、风险可控。永辉超市决策层及独立董事对投资风险具有清醒的预见，面对严峻的经济形势，果断调整跨区域发展战略节奏，着力提升新进区域门店经营业绩，有效保障企业财务、投资安全，保持了经营业绩稳定增长。



## M2 消费者权益

### 理念

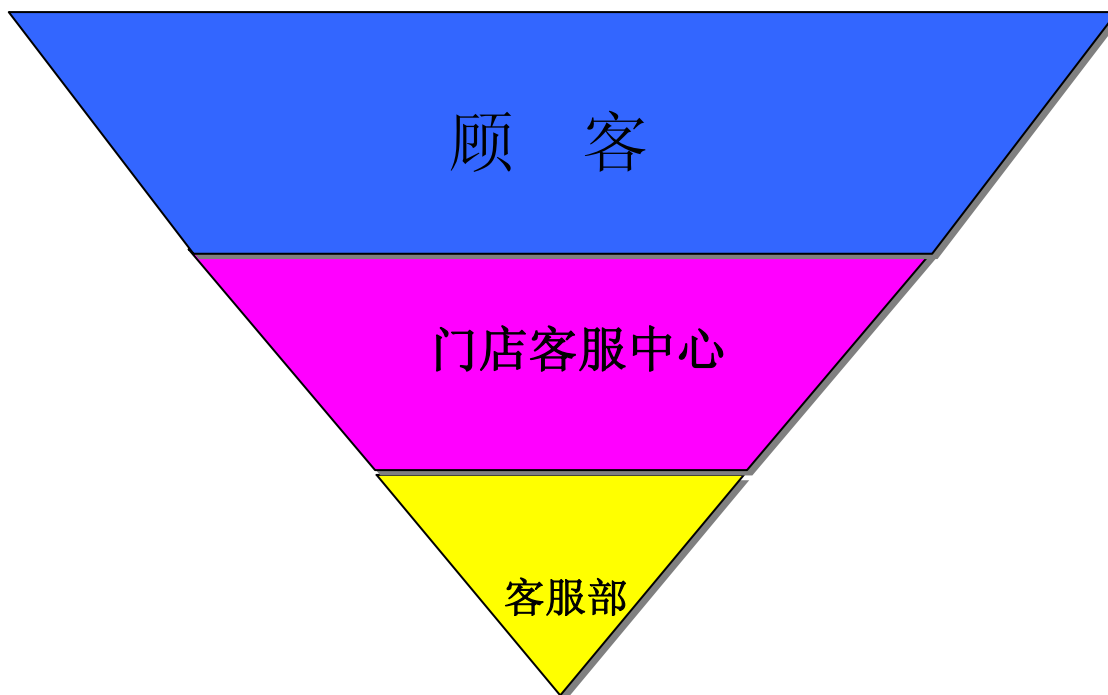
“顾客是永辉生意的主顾，是永辉门店在社区的邻居，是永辉超市的朋友，是永辉发展的伙伴，是永辉事业的支持者”，永辉超市一直倡导员工以“阳光、微笑、感恩”的信念服务顾客：

**阳光**——以阳光的心态为顾客提供优质的服务，关爱、帮助顾客；

**微笑**——微笑面对顾客，传递热情，展现企业形象拉近与顾客心的距离；

**感恩**——心怀感恩，真诚感谢顾客的光临和对永辉事业的支持。

### 消费者关系管理体系



### 售后服务体系

1、公司设立总部客服部、各大区客服部、所有门店均设有客服中心，第一时间受理顾客对商品、服务的意见与建议；

2、商品售后服务由门店、采购部门、厂家共同介入，为顾客妥善解决；

3、服务质量问题依据情况分别交由门店、大区相关管理部、大区总经理进行处理。

### 客户满意度调查

永辉超市不断提升顾客购物满意度和忠诚度。2012年3月2日福建省消费者权益保护委员会、福建省连锁经营协会、人民网福建频道、东南快报社、福建省广播影视集团电视经济生活频道共同发起了“百姓满意超市”评选活动。福建省共104家超市报名参加，共有240.6万人次参与了投票，共评选出10家2012年福建“百姓满意超市”，其中永辉超市福州福新店、南平体育公园店、永安五四店入榜。



此外，永辉超市与全球知名的市场研究公司 AC 尼尔森合作，对区域市场消费者的购物行为、购物满意度等市场要素进行量化统计分析。

### 建立消费者争端解决机制

在各地工商部门的指导下，在门店设立工商 12315 消费者维权点，主动接受政府和百姓的监督指导，有效保障消费者合法权益，作为工商部门“12315”消费者维权服务网络的延伸，将服务站工作人员的电话和辖区工商局执法人员的姓名电话张贴出来后，市民维权非常方便，服务站的工作人员要是态度不好或是没能解决问题，直接拨打辖区执法人员电话反映就行，使申诉举报渠道进一步畅通、便捷，让消费者维权不出超市，极大地方便了消费者。

### 积极应对投诉/事故

1、公司设立总部客服部、各大区客服部、所有门店均设有客服中心，第一时间受理顾客对商品、服务的意见与建议；



2、总部客服部开通 800 免费客服热线、永辉官网留言系统等形式受理顾客对购物感受及售出商品的售后服务。门店客服中心现场直接接待顾客意见反馈，门店也提供意见簿，方便顾客留言反映问题，并及时查阅、跟进解决；

3、客服部和门店客服中心收到顾客意见与建议反映后，报告相关管理部门、采购部门、供应商厂家以及服务门店对情况进行调查及妥善处理；

4、投诉处理结果进行周汇总、月汇总、年度汇总，按时上报公司营运支持中心总监、各大区总经理、大区营运支持中心；

5、设立重要客诉专报制，一事一报，立即上报、处理；

6、对接当地政府 12315 及消协组织处理顾客投诉。

### 方便特殊人群（残疾人、老年人、孕妇等）购物的制度及措施

1、无障碍设施标准改造：永辉超市积极落实“无障碍设施标准改造”，在营业场所出入口、通道、电梯、卫生间、停车场等位置设置坡道及无障碍设施，方便特殊消费群体的使用。

2、电梯运行管理：永辉超市在电梯上、下端口安排专人提醒顾客注意安全，并对特殊人群（老、弱、病、残、孕）提供必要的帮助。



3、2012 年 4 月 2 日，永辉超市合肥宝文店配合共青团安徽省委、安徽省妇联、合肥市春芽残疾人互助协会等单位举办了“蓝色行动·为爱而行——关注自闭儿童”大型公益活动。



## 商品配送系统

1、福建南屿日用品配送中心：2011 年 7 月永辉超市福建物流配送中心搬迁至闽侯县南屿镇南井村，仓库面积扩容至 40000 平方米，占地面积 110 亩。

2、西永物流园：位于重庆市沙坪坝区，占地 550 亩，首期建筑面积约 20 万平方米，规划建设食品用品及服装鞋帽配送库、生鲜商品配送库（含冷冻、冷藏库）等，一期已于 2012 年投入使用。

3、永辉彭州农产品加工配送中心：位于成都市彭州濛阳镇，占地面积 108 亩，2011 年完成一期工程，二期工程在建中。

4、永辉安徽肥东物流园：位于合肥市肥东县，占地面积 350 亩，于 2011 年 3 月动工，在建中。

5、永辉东北物流园：永辉已与沈阳市于洪区政府签定投资协议，征用洪区于洪街道和于洪新城地块约 770 亩，其中 720 亩用于建设永辉东北物流交易中心。

6、福建南通永辉物流园：永辉于 2012 年 8 月 8 日取得了位于南通镇的物流中心项目一期用地 300 亩，在建中。

7、福建生鲜食品加工配送中心：为满足福建省内鲜活农产品的配送需求，永辉将福州市仓山区台屿路工业园改造建设为“福建生鲜食品加工配送中心”，于 2012 年 5 月投入使用。

永辉超市将稳妥推进物流项目建设，进一步完善物流配送体系，为拓展全国市场、降低流通成本提供强有力的支撑。



## 控制所销售产品质量的制度及措施

1、严格落实索票索证制度：按照《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》，永辉超市进一步完善原有进销存系统管理软件，研发了规范、高效的电子台账，其内容包含有供货商名称、商品名称、商品条码、规格、生产日期、保质期、生产单位、购货单位等事项，具备了查询供应商或生产商证照情况和每批次食品的检验报告功能，方便对预包装食品进行检索，同时对发现的问题食品能够及时予以下架处理。

2、农产品质量控制体系：做好蔬果农残检测、冰鲜福尔马林检测；定点公示生鲜农产品安全检测结果，并做好每日记录表；猪肉“三单”公示：定点屠宰场肉品出仓单、动物产品检疫合格证明单、瘦肉精残留检测合格证明单；农产品检测不合格一律停止上架销售。

3、积极推进食品可追溯系统：永辉超市积极配合福建省经贸委先行先试运用“食品安全信息可追溯系统”，试点产品包括猪肉、鸡蛋及品牌蔬菜；配合福建省工商局推广“福建工商行政管理食品流通监督系统”，及时更新食品信息；配合重庆市商贸部门在重庆建设肉类蔬菜流通追溯体系。通过零售终端的查询设备，顾客可随时查阅有关商品的安全信息，如检测报告、生产日期，以及生产企业的营业执照、生产许可证等相关信息，避免购买到问题食品。

## 问题产品处理的制度及措施

1、制度建设：永辉超市已建立了《12315 维权服务点消费争议调解制度》、《问题商品召回退市制度》、《不安全食品退市工作流程》。

2、工作机制：门店负责问题商品召回、下架、封存，客服中心负责受理消费者维权诉求，采购部门负责追溯上游责任，信息技术部门负责保存销售、库存等数据，物流中心负责集中封存库存商品。

## 针对低收入者的产品和服务设计

永辉超市坚持以普通家庭为主要消费群体，采取薄利多销的定价策略，以价格实惠深得百姓认可和欢迎，并加强商品品类管理，优化商品结构，引进适合中低收入家庭的价格低、品质好的商品。

2011 年以来，永辉超市持续在福建省推出蔬果、猪肉、粮油、奶制品、调味品、生活用纸、日用品等近百种“平价惠民商品”，并承诺将永久性推广下去，同时根据季节转换、市场行情等因素适时调整更加适合中低收入家庭的商品。

2012 年 3 月，永辉超市率先对上海青、包菜、白菜、豆芽、油麦菜及天津白均实行协商价销售，取得了立竿见影的实际效果，促使蔬菜价格整体回落。

## 绩效

**客户满意度** 1、据统计显示，截止 2012 年底永辉超市拥有超 419 万名顾客办理了积分卡。经非完全调查访问，72.5%的顾客对永辉超市表示满意。

2、对投诉顾客进行回访，顾客对投诉处理结果表示满意的占 96.5%。

顾客不满意的原因有不合理的高价索赔未达成、购物卡丢失要求返还卡内金额经解释仍不理解、对商品质量有疑问但目前政府职能部门尚未有该项目的检测条件等。

**客户投诉解决率** 1、投诉来源渠道主要有 800 免费客服热线、永辉官网留言、800 邮箱投诉或由政府部门、消协、媒体等部门批转，客服部 2012 年全年共回复各类顾客咨询 21379 人次，全年受理客诉 3309 件，经调查确认 2807 件，已解决 3261 件，处理达成率 98.5%。





赢  
在一起

合力让我们无惧风浪

## M3 供应商权益

### 供应链社会责任评估和调查

永辉超市已经成为可口可乐、宝洁、康师傅、伊利等国内外知名生产型企业在中国市场的核心销售渠道之一。这些国际性、全国性的知名企业不但具有举足轻重的市场地位，而且在社会责任领域也颇有建树，诸多供应商在其官方网站设立了“社会责任”专栏或定期发布社会责任报告。

在不断深化供零合作关系的同时，永辉超市高度认同上游知名企业推进可持续发展、践行社会责任方面的积极作为。对战略性合作供应商，永辉超市建立了高层领导交流机制、互访机制，就双方合作领域、社会责任展开更加全面、更加深入的有益交流。

## 战略共享机制及平台

### 1、全国重点供应商

随着全国发展步伐的推进,永辉超市与近 100 家极具品牌影响力的全国性重点供应商建立了战略合作关系,取得了双赢的合作成果:一方面,2012 年全国重点供应商的体量快速提升,销售业绩合计规模比 2011 年增长达 2.6 倍,有效带动上游企业拓展市场、增加产值。另一方面,通过全国统一谈判优势加强厂商资源整合,降低了永辉超市区域采购成本,有效提升市场竞争力。



### 2、加强高层对话

2012 年 2 月 22 日,永辉超市股份有限公司、箭牌糖果(中国)有限公司高层峰会在永辉超市总部(福州)举行,永辉超市副总裁谢香镇、食品用品事业部副总经理郭荣宗与箭牌糖果(中国)公司全国销售总监黄新峰、业务南区总经理陈友南等进行了会谈。箭牌向永辉超市颁发了“优秀重点合作客户”奖杯。

2012 年 4 月 18 日,永辉超市和好丽友食品有限公司进行高层会晤,双方就 2012 年相关合作项目达成共识。2011 年“好丽友”成为永辉超市全国品牌合作商,销售业绩迅速增长。





### 3、供应商服务系统

永辉超市开通了“供应商服务系统”，利用网络管理平台，使供应商能快速、便捷、准确的掌握零售终端的市场信息，及时处理订单、对帐、结算等业务。



### 公平交易的理念及制度保障

永辉超市一直努力维护零供公平交易，特别是在货款结算方面为供应商提供了超短结算周期。2011年12月以来，永辉超市积极落实国家五部委《清理整顿大型零售企业向供应商违规收费工作方案》，响应《中国连锁经营协会零售商供应商公平交易倡议书》，全面展开自查自纠，对合同条款、收费明目进行梳理。

2012年期间，商务部、监察部等部委及各地商贸、工商、物价等有关部门多次莅临永辉超市督查落实清理违规收费工作情况，对永辉超市采取的积极措施给予了认可，并提出了进一步规范合理性服务收费的指导意见。永辉超市严格按照各部委、各级主管部门的指导意见，认真做好了清理违规收费工作，公平兼顾供应商、零售商双方的合法权益，维护市场公平交易。

### 信用评估等级

2012年9月，联合资信评估有限公司发布了跟踪评级公告（联合[2012]807号），确定维持永辉超市股份有限公司主体长期信用等级为AA。

## S1 政府责任

### 企业守法合规体系



### 守法合规措施

1、永辉超市聘请律师按照有关法律法规对股东大会的相关文件进行审查和验证，出具法律意见书，确实做到会议召集程序、参会人员资格、表决结果符合法律法规及公司章程的规定。

2、永辉超市已设立公共事务部及专职人员负责办理营业执照、税务登记证等证件，在各地工商、税务、卫生等部门的指导下，及时办理开业证件、年检等常规行政审批事务。

3、永辉超市在采购、店长、收货等关键岗位的办公场所悬挂廉洁警示牌，公开监督电话，预防发生收受或索取贿赂等违法违纪行为。

## 守法合规培训



永辉超市始终坚持依法经营，始终倡导干部职工讲诚信、守法规，定期或不定期邀请公检法人员到公司举办专题讲座，营造了廉洁、守法、敬业的工作氛围。广大干部职工严于律己，在工作和生活中遵守法律法规和公序良俗。

在肯定正面的同时，永辉超市十分重视内部廉政建设。2012年公司在OA办公系统共发布了13期《廉政通报》。《廉政通报》以实际案件为警示，通报内部查处的商业贪污、受贿、侵占等违纪违法行为，也是公司加强内部守法合规教育的重要方式。

2012年4月11日，福州市知识产权局应邀赴永辉超市举办知识产权保护专题培训班，福州市知识产权局副局长何朝晖介绍了专利侵权和假冒专利的基本知识，并以2012年5月1日即将实施新的《专利标识标注办法》为蓝本，详细讲解了涉及假冒专利产品几种类型、如何通过网络进行专利法律状态查询、如何识别各类专利标注不规范产品、如何按照法律规定正确标注专利标识等基本知识，同时就商场、超市建立健全知识产权保护制度提出了几点意见与建议。

度提出了几点意见与建议。



## 重大守法合规负面信息

报告期内不存在重大守法合规负面信息。

## 响应国家政策

——**稳价保供、农超对接**：永辉超市是最坚决、最积极响应政府号召的稳价保供企业，历年来充分发挥零售终端主渠道的平台优势，在稳价保供、农超对接、应急救援等行动中起到带头、骨干作用，千方百计从全国范围内组织货源投放市场，有力满足百姓日常生活需要。



1、2011年11月1日以来，永辉福建所有门店持续推出近百种“平价惠民商品”，努力平抑市场物价，更好满足中低收入家庭生活需求；



2、2012年1月，永辉超市率先在重庆超市卖场中设立爱心销售专区，采取零利润销售，以解决奉节脐橙滞销问题；

3、2012 年 3 月，永辉超市率先响应福州市政府号召，对上海青、天津白、豆芽、包菜、油麦菜、白菜等“六菜”执行政府协商价，零售价较前一天降幅超 35%以上；

4、2012 年 4 月，永辉超市到永泰县芋坑村向农民直接采购雪柑，解决当地农民“卖难”问题；

5、2012 年 6 月，永辉超市参加北京市农产品直采直供联盟，积极响应北京市商委推进农产品直接进超市；

6、2012 年 10 月，得知山东蔬菜严重滞销伤农，永辉超市立即派人参加商务部在山东济南召开的“农产品产销对接会”，现场采购 8000 吨芹菜，为现场采购量最大的流通企业。会后，商务部办公厅发来感谢信以示肯定和鼓励。

7、2012 年 10 月，屏南 40 吨滞销花菜，通过福州永辉超市的各个销售网点，销售一空。

8、2012 年 11 月，北京延庆受大雪的影响，当地大白菜、白萝卜等蔬菜出现“卖难”，永辉超市得知情后前往对接采购。

——**完善农产品流通体系建设：**长期以来，国务院及商务部、发改委、农业部等部委高度重视农产品流通体系建设。2011 年 12 月 13 日，国务院办公厅印发了《关于加强鲜活农产品流通体系建设的意见》（国办发〔2011〕59 号）。永辉超市在全国范围内推广以经营生鲜农产品为主的“永辉模式”，大力发展现代生鲜超市、物流冷链配送中心、农超对接基地等项目，进一步推动农产品流通方式的转型升级，是响应国家政策的实际行动。

——**带动农业产业化发展：**永辉超市充分发挥流通主渠道的综合优势，以商业反哺农业，与专业合作社、农业企业建立长期、稳定、共赢的合作关系，形成农产品从田间地头到超市的“产、供、销”有机对接机制，带动农业产业化、规模化、品牌化、现代化发展。

## 绩效

**已缴税费**            2012 年度永辉超市在全国合计缴纳税费为 74101.89 万元，主要包括增值税、营业税、城市维护建设税、企业所得税及教育费附加、江海堤防维护费、文化事业建设费等。

## S2 职工权益保护

### 遵守国家劳动法律法规

永辉超市认真遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，与公司员工依法签订劳动合同，并办理基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险、住房公积金等社保福利。

### 禁止强迫劳动

1、永辉超市尊重员工享有平等就业和选择职业的权利、取得劳动报酬的权利、休息休假的权利，遵守国家对于女职工、未成年工实行的特殊劳动保护，女职工享有法定的生育产假，从未雇佣童工。

2、永辉超市遵守国家有关退休年龄的规定，对年满法定退休年龄的老龄员工按规定为其及时办理退休（职）手续，公司并会在员工正式退休时向其发放“感谢金”。

### 每年人均带薪休假天数

由于连锁超市的行业特性所限，为确保满足百姓日常生活需要，永辉超市无法完全实行国家标准工时制度，在法律许可范围内采取排班轮休制，并相应对于超时工作给予发放超时工资。2012 年期间包括周末休息日、法定节假日、年假、陪产假、婚假在内，永辉超市人均带薪休假天数为 98 天。

### 平等雇佣制度

永辉超市在录用职工、选拔干部过程中，始终坚持平等自愿、双向选择的原则，不存在歧视不同民族、性别、种族、地域、血缘等不平等、不公正的情形。

### 职业病防治制度

1、永辉超市十分关注职业病防治问题，但作为连锁零售企业，永辉超市自身并不存在易于导致职业病的工种和岗位。

2、永辉超市在酷热的夏季，适时由员工食堂免费向员工提供凉茶、绿豆汤等防暑饮品，配备中暑应急药品。



## 员工培训制度

### 1、“1933 零售精英工程”

2012年2月13日，“永辉超市1933零售精英”第二期集训营为期一个月的军事训练活动在公安边防总队教导大队训练基地（福州）举行。

### 2、中层干部任职培训

2012年7月25日，2012年度永辉超市重庆大区中层干部集训营正式启动，参训学员近800名。

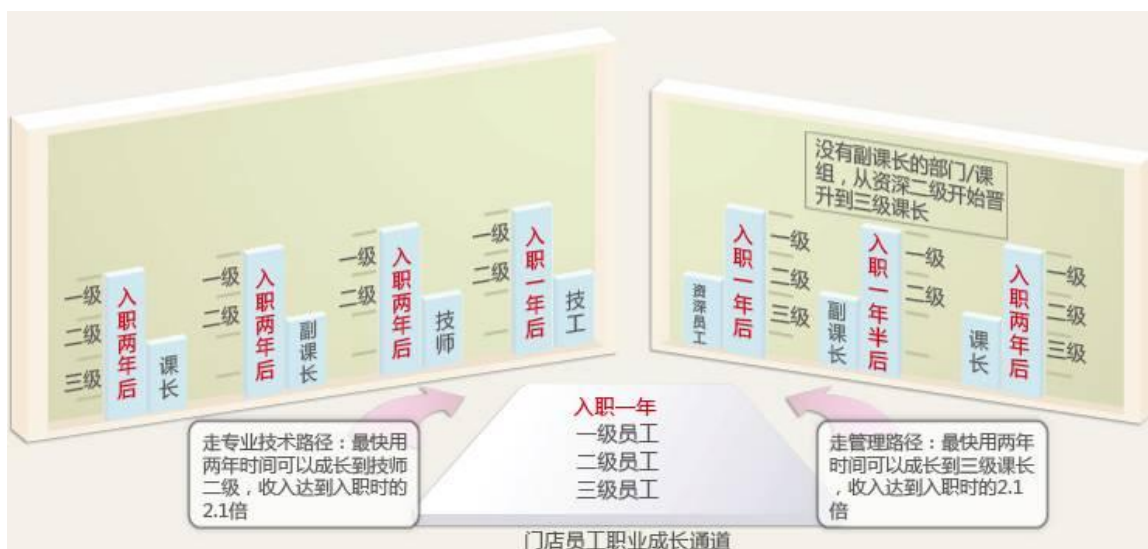
### 3、举办技能竞赛

2012年永辉超市各大区举办了多场收银员技能、计量技能、服装技能等竞赛活动，并在重庆举办了“永辉全国技能大赛”，来自全国各地的104名永辉精英参加了此次技能大比武。



## 员工职业发展通道

### 1、职业成长通道



### 2、建立内部竞聘制度

永辉超市不断拓宽内部竞聘通道，竞聘选拔的岗位包括了行政经理、采购助理、营销专

员、人事经理、品类经理、店长、店部门经理等，通过竞争上岗为一大批优秀员工创造晋升机会。

### 3、开展评优评先工作

永辉超市在全国范围内开展第二届“永辉之星”的评选，从各分、子机构充分挖掘各岗位上的先进人物、事迹，经过评选委员会严格审核，最终评选出“永辉之星”之年度技能高手、十大杰出员工、创新人物、杰出店长、杰出团队。

### 员工意见或建议传达到高层的渠道

1、总裁信箱/员工意见：员工可以在永辉超市官网直接向“总裁信箱”检举内部违规违纪行为，或通过“员工意见”投递有关公司政策咨询、合理化建议等信件，均有总裁授权人负责收集和答复。

2、电话：员工可在永辉超市 OA 通讯录查询到执行副总裁、副总裁等高管的办公室电话、手机号码，必要时可与公司高管直接通话。

3、OA：员工可以在永辉超市 OA 直接写信发送给公司高管。

4、邮寄函件：员工也可直接邮寄函件给公司高管。

### 确保工作生活平衡

永辉超市大力开展形式多样、内容丰富的员工活动，建立了职工之家、图书室，每年举办“年夜饭”、元宵晚会等活动，广大干部员工踊跃参与，保持良好、和谐的工作氛围和生活节奏。

永辉超市还为每一位员工提供生日礼金、婚庆礼金、生育礼金及丧事慰问等福利，关切员工的家庭生活。

永辉超市积极开展困难职工互爱互助，针对特困员工重病住院、子女就学等困难情况提供 3000~20000 元困难补助，帮助员工解决生活困难。



## 绩效

### 员工构成情况

在职员工总数	51365
公司需承担费用的离退休职工人数	
专业构成	
专业构成类别	专业构成人数
采购人员	1627
营运人员	45683
财务人员	744
其他人员	3311
合计	51365
教育程度	
教育程度类别	数量（人）
初中(含)以下	26195
高中/中专	17384
大专	5929
本科	1825
本科以上	32
总计	51365

### 劳动合同签订率/集体合同覆盖率

永辉超市与员工劳动合同签订率达 100%。

### 参加工会的员工比例

永辉超市积极支持工会组织建设，努力为创建工会提供有力的必要条件。目前，永辉超市员工已先后在福建、重庆、北京、安徽等地建立了基层工会组织，广大干部职工自愿踊跃加入工会，入会员工占比已达 90%以上。今后，永辉超市将根据河南、河北、辽宁、吉林、黑龙江等省的发展进程和员工队伍壮大情况，进一步支持各区域员工在当地创建工会组织，不断提高员工入会率，并进一步加强集团工会对分子机构工会的业务指导和组织管理。

### 男女员工工资比例

男女员工工资比例约为 43：57。

### 女性管理者比例

经理级（含）以上女性管理者在员工总数中的占比为 1.23%。

### 残疾人雇佣率或雇佣人数

雇佣残疾人数为 127 人。

### 困难员工帮扶投入

永辉超市持续做好重病救助、困难帮扶等内部职工关爱行动，2012 年关爱职工合计资金支出达 100 万元，比 2011 年增加 39.28%。

### 员工培训力度

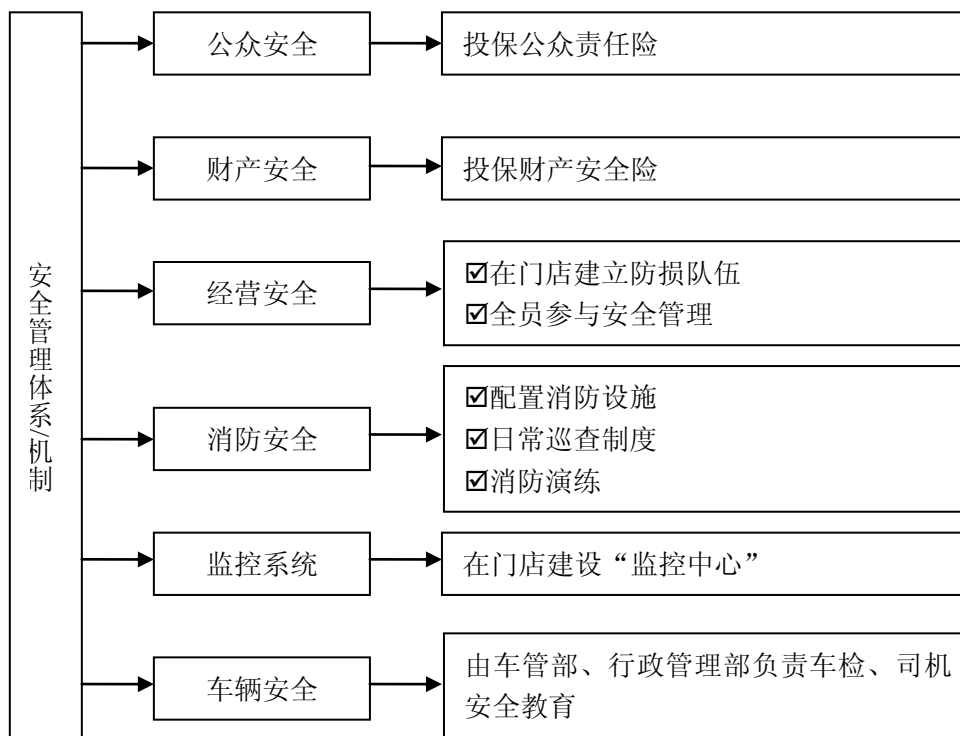
公司高度关注员工的学习成长与发展，始终致力于系统化打造员工的学习平台，在员工培训领域投入了大量的资源和精力。公司培训体系以门店营运、事业部采购营运管理及业务职能支持序列为主线，在受众上覆盖各个新员工、大学生、资深员工、管理干部等各个层级，在内容上涉及企业文化、专业技能、职场素养、领导能力等各个领域，为员工提供了坚实的学习基础与丰富多样的培训项目，帮助员工持续提升和发展。

### 员工流失率

员工月均离职率约 4.26%。

## S3 安全生产

### 安全管理体系/机制



### 安全管理有关措施

1、定期组织消防安全演练：定期组织各分、子公司防损队伍进行消防安全演练，提高检查消除火灾隐患的能力，提高组织扑救初起火灾的能力，提高组织人员疏散逃生的能力，提高消防宣传教育培训能力。



2、定期组织车辆安全教育：定期组织司机参加车辆安全教育，并对车辆违章情况进行通报批评，杜绝酒后驾车、超速行车等危险性驾驶行为。

3、巡视检查用电设施设备：对办公、经营场所的用电设施设备进行巡视检查，时时警醒员工注意用电安全。

4、试点“消防器材进超市”：2011 年永辉超市率先在重庆门店试点设立家用消防器材专柜，既方便市民购买家用消防安全产品，并增强超市自身消防应急能力。今后，永辉将逐步向各区域门店推广“消防器材进超市”。



5、投保公众责任险、财产险：为确实保障顾客人身、企业财产安全，永辉超市并投保了公众责任险、财产险。

## S4 社区参与

### 评估企业运营对社区的影响

1、“家门口的永辉”：永辉超市始终以社区作为首要的立足点，把超市开在广大城乡百姓的“家门口”，为现代城市上班族、家庭主妇提供门对门的便捷服务，最大程度满足快速的生活节奏和高品质的生活追求，也使乡镇农村百姓享受城市化的物质生活和购物体验。

2、完善社区配套服务。随着永辉超市的入驻，千家万户在“家门口”就能购买到丰富、优质、实惠的商品，使社区的商业配套服务更加完善。永辉超市已成为保利集团、金源集团、厦门建发、融侨集团、凯德置业等众多国内外知名地产商作为新建城市社区首选的商业合作伙伴。

### 员工本地化政策

1、坚持员工本地化招聘：永辉超市每开设一家新店即在当地招聘员工，同时在永辉超市官网设立的“人才中心”也可随时查询在全国各地的招聘信息，包括本地人员在内的应聘者都可根据自身意向的工作地点自愿选择应聘。

2、内部“回归”调动机制：随着永辉超市全国发展进程的推进，有的员工希望回到家乡的永辉超市工作，也可以申请内部调动，实现“回归”的愿望。如河南籍员工陈某某先前在福州永辉超市工作，永辉在郑州开设新店时，该员工即申请调到郑州工作。

### 本地化采购政策

1、长期坚持本地化采购：本地化采购是永辉超市长期坚持的一项基本政策，尤其是鲜活农产品更加注重优先从当地直接采购，而不是“舍近求远”从外地采购，从而增加商品采购成本、流通成本。在县域城关、经济强镇的门店，永辉超市还派驻采购员负责向周边的农民采购鲜活农产品。

2、设立地方特产专柜：永辉超市积极推进“南北通货、东西互补”，努力构建“大市场、大流通”的全国商贸格局，在加快全国商业网点布局的同时，将各地名特产推广到全国的永辉超市销售，在具备条件的门店设立“东北”、“河北”、“四川”等地特产专柜。

## 企业捐赠方针或捐赠制度

1、基本方针：永辉超市积极参与慈善公益事业，坚持立足民生的方针，努力为政府排忧解难、为百姓解难，把特困户、低保户等弱势群体作为资助对象，帮助提供满足生存所需的基本生活保障。

2、捐赠制度：永辉超市已制定《永辉“慈善爱心卡”发放细则》，明确年度专项捐赠额度、资助标准、捐赠流程、资助对象，并建立了资助对象花名册，做到资金及时到位、流程公开透明、资助对象明确。

## 绩效

### 公益捐赠金额

在快速的发展中，永辉超市主动承担企业公民的社会责任，设立永辉超市超市，大力开展扶贫济困、助学支教、赈灾救难、尊老爱幼等慈善活动，累计已向社会捐赠物资善款逾亿元。



慈善爱心卡专项资金：2012 年度慈善爱心卡专项资金捐赠 1900 万元，资助特困户 19000 户。自 2004 年以来，永辉超市已连续 8 年不间断向社会捐赠慈善爱心卡，截至 2012 年专项捐赠累计逾 2300 万元，资助特困户达 50000 户。



“两节”送温暖行动：永辉超市和福州市总工会签订了十年定向捐赠协议，自 2012 年起计划未来十年“两节”定向捐赠总价值达到 1500 万元（年均 150 万元）。

此外，2012 年期间永辉还积极开展“331 慈善救助工程”、

助学、环保等慈善公益活动，合计捐赠善款 60 万元。



## E1 环境管理

### 树立环保理念

永辉超市对环保的关注度越来越高，提出“科技永辉、绿色永辉”的新理念，坚持以“节约能源、保护环境、提高效率”为目标，加强企业能源管理，着力降低零售经营中水、电等能耗水平，推动零售业可持续发展。

### 环保培训与宣教

1、永辉超市利用超市广播系统、超视 E 频道、POP 海报等渠道宣传环保理念，提倡消费者减少使用塑料袋，鼓励使用无纺布购物袋。

2、因地制宜使用“节约用电、人人有责”、“请为地球节约一片绿色”等环保警示牌，起到良好的警示效果。

### 节约用电、水制度/措施

#### 1、节能产品推广采用

(1) 店招节能改造：过去门头店招使用内打灯灯箱，灯箱布的透光度非常低，内装置照明灯管多达数十支，不仅耗电量大，而且外观效果不好，永辉超市结合品牌形象提升，对门头店招进行了升级，所有门店都已改为采用新型的绿色节能 LED 灯。

(2) 照明系统：永辉超市办公场所、经营场所的照明系统采用节能产品目录推荐的 T8 节能灯具，淘汰高能耗、光效差、寿命短和普通日光灯。

(3) 空调系统：永辉超市办公场所空调推广采用“节能产品惠民工程”的高效节能产品，能源效率等级为 1 级或 2 级。

#### 2、加强管理制度建设

(1) 用电管理：在营业低峰关闭部分照明线路和空调机组；

(2) 绩效考核：明确下达门店用水、用电考核指标，纳入店长绩效考核范围。

#### 3、持续落实“限塑令”

永辉超市积极响应国家“限塑令”的号召和部署，努力提倡顾客尽可能不使用塑料购物袋，改用无纺布袋、购物篮等环保产品，严格落实有偿使用塑料购物袋的要求，塑料购物袋

使用量减少了三分之二。

### **节约用纸制度/措施**

1、OA 办公系统：持续升级 OA 办公系统，提倡无纸化办公，2012 年公司对 OA 系统进行了升级换代。

2、供应商服务系统：永辉超市开发了“供应商服务系统”，实现电子订单、数据分享等在线功能。

3、发行电子内刊：在永辉超市官网上传企业内刊《同道》电子版，方便员工在线阅读，合理控制纸质版发行量。

### **废弃物、生活垃圾处理制度/措施**

1、可再利用：对于菜叶、米饭等可再利用的废弃物，永辉超市联系养殖场负责定时回收利用。

2、不可利用：永辉超市与垃圾处理站签署协议，由垃圾处理站定时回收处理。



## A1 未来展望



永辉超市正处于快速发展阶段，完全有条件、有能力进行全国性扩张，即在巩固福建、重庆、北京、安徽等重点区域领先地位的同时，并着力拓展河南、河北、东北三省、江苏、贵州等新区域，保持强劲的盈利性可持续发展态势。

在快速发展壮大的同时，永辉超市进一步夯实经济基础，将同步加大力度承担更加广泛意义的社会责任，特别是在繁荣商贸、扩大内需、稳价保供、增加就业、纳缴税费、慈善公益等方面做出新的更大贡献！

## A2 年度大事记

时间	大事记
2012 年 1 月	永辉超市捐赠 1900 万元专项善款用于向全国 19000 户特困家庭发放“慈善爱心卡”(首次启用电子卡), 进一步扩大资助范围和资助额度
2012 年 1 月	福建省政府副省长倪岳峰莅临福州永辉黎明店视察
2012 年 3 月	永辉超市晋级“中国连锁百强 20 强”、“中国快速消费品连锁百强 8 强”
2012 年 3 月	永辉超市 ERP 项目启动, 与 SAP、IBM 国际一流的软件服务商合作, 进一步提升信息管理共享平台
2012 年 4 月	中华全国总工会授予永辉超市“全国五一劳动奖状”, 中共中央政治局委员、全国人大常委会副委员长、中华全国总工会主席王兆国在人民大会堂接见受表彰的先进单位和先进个人
2012 年 5 月	现任中共中央政治局常委、国务院副总理, 时任中共中央政治局委员、国务院副总理、重庆市委书记张德江会见了永辉超市董事长张轩松等“2011-2012 年度全国优秀企业家”获得者并合影
2012 年 7 月	商务部认定永辉超市为“农超对接试点企业”, 在福州、重庆、贵阳、郑州、沈阳等地开展“农超对接”
2012 年 7 月	国务院授予永辉超市“全国就业先进企业”, 中共中央政治局常委、国务院总理温家宝, 中共中央政治局常委、国务院副总理李克强在人民大会堂亲切会见受表彰的先进单位和先进个人代表
2012 年 7 月	永辉超市在重庆举办“首届全国技能大赛”
2012 年 8 月	重庆市委常委、市委农工委书记刘光磊莅临重庆永辉生鲜物流视察
2012 年 8 月	中共福建省委常委、福州市委书记杨岳莅临福州永辉黎明店视察
2012 年 10 月	商务部副部长姜增伟、部长助理房爱卿带领“全国农超对接现场会”参会代表莅临福州永辉福新店视察, 对永辉超市率先摸索、实践、推广“农超对接”给予充分肯定
2012 年 10 月	永辉超市荣登首次发布的“福建连锁 50 强”榜首
2012 年 11 月	永辉超市加入中国农业产业化龙头企业协会

## A3 参考索引

一级指标	指标名称	披露状态
责任管理	企业社会责任理念	P11
责任管理	核心社会责任议题	P12
责任管理	社会责任领导机构	P13
责任管理	社会责任组织体系	P13
责任管理	社会责任管理制度	P13
责任管理	构建企业社会责任指标体系	P15
责任管理	利益相关方对企业的期望以及企业的回应措施	P16
责任管理	企业高层领导参与的内部社会责任沟通与交流活动	P17
责任管理	企业高层领导参与的外部社会责任沟通与交流活动	P18
市场绩效	投资者关系管理体系	P22
市场绩效	成长性	P23
市场绩效	收益性	P23
市场绩效	安全性	P24
市场绩效	消费者关系管理体系	P25
市场绩效	售后服务体系	P26
市场绩效	客户满意度调查	P26
市场绩效	积极应对投诉/事故	P26
市场绩效	方便特殊人群（残疾人、老年人、孕妇等）购物的制度及措施	P27
市场绩效	商品配送系统	P28
市场绩效	控制所销售产品质量的制度及措施	P29
市场绩效	问题产品处理的制度及措施	P29
市场绩效	针对低收入者的产品和服务设计	P29
市场绩效	客户满意度	P30
市场绩效	客户投诉解决率	P30
市场绩效	供应链社会责任评估和调查	P31
市场绩效	战略共享机制及平台	P32
市场绩效	公平交易的理念及制度保障	P33
市场绩效	信用评估等级	P33
社会绩效	企业守法合规体系	P34
社会绩效	守法合规措施	P34
社会绩效	守法合规培训	P35
社会绩效	响应国家政策	P36
社会绩效	纳税总额	P37
社会绩效	遵守国家劳动法律法规	P38
社会绩效	禁止强迫劳动	P38
社会绩效	每年人均带薪休假天数	P38
社会绩效	平等雇佣制度	P38

社会绩效	职业病防治制度	P38
社会绩效	员工培训制度	P39
社会绩效	员工职业发展通道	P39
社会绩效	员工意见或建议传达到高层的渠道	P40
社会绩效	确保工作生活平衡	P40
社会绩效	员工构成情况	P41
社会绩效	劳动合同签订率	P41
社会绩效	参加工会的员工比例	P41
社会绩效	男女员工工资比例	P41
社会绩效	女性管理者比例	P41
社会绩效	残疾人雇佣人数	P42
社会绩效	困难员工帮扶投入	P42
社会绩效	员工培训力度	P42
社会绩效	员工流失率	P42
社会绩效	安全管理体系/机制	P43
社会绩效	安全管理有关措施	P43
社会绩效	评估企业运营对社区的影响	P45
社会绩效	员工本地化政策	P45
社会绩效	本地化采购政策	P45
社会绩效	企业捐赠方针或捐赠制度	P46
社会绩效	公益捐赠金额	P46
环境绩效	树立环保理念	P47
环境绩效	环保培训与宣教	P47
环境绩效	节约用电、水制度/措施	P47
环境绩效	节约用纸制度/措施	P48
环境绩效	废弃物、生活垃圾处理制度/措施	P48

## 读者意见反馈

为了不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成以下反馈意见表中提出的相关问题，并反馈给我们。

选择题（请在相应位置打√）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1 本报告全面，准确地反映了本企业的社会责任工作现状？					
2 本报告对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露？					
3 本报告披露的信息数据清查看，准确，完整？					
4 本报告的可读性，即报告的逻辑主线，内容设计，语言文字和版式设计？					

您认为本报告最让您满意的方面是什么？

您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？

您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议？

如果方便，请您告诉我们关于您的信息

姓名\_\_\_\_\_ 职业\_\_\_\_\_

机构\_\_\_\_\_ 联系地址\_\_\_\_\_

邮编\_\_\_\_\_ E-Mail\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_ 传真\_\_\_\_\_

我们的联系方式是：

公司：永辉超市股份有限公司 地址：福建省福州市西二环中路 436 号

联系人：吴乐峰、叶长青 邮编：350002

电话：86-591-83787308、83762203 传真：86-591-83787308、83762990

邮件：bod.yh@yonghui.com.cn

**衷心感谢您的关注！**





# 永辉超市股份有限公司

YONGHUI SUPERSTORES CO., LTD.

地址：中国福建省福州市鼓楼区西二环中路436号

Add: No.436, West Erhuan Middle Road, Gulou District, Fuzhou, Fujian, China

邮政编码(P.C.): 350002

电话(Tel): (86)591-8376 2200

传真(Fax): (86)591-8376 2990

全国免费客服电话(Service Tel): 800-858-1030

永辉官方网站(Http): [www.yonghui.com.cn](http://www.yonghui.com.cn)

福建 · 浙江 · 广东 · 重庆 · 贵州 · 四川 · 北京 · 天津 · 河北 · 安徽  
江苏 · 河南 · 陕西 · 黑龙江 · 吉林 · 辽宁