

# 融合共享 成于至善

——2017 年度社会责任报告

(2018 年 3 月)



---

## 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
企业简介.....	5
荣誉表.....	6
年度大事记.....	7

### 责任管理 (G)

责任战略.....	9
责任治理.....	11
责任绩效.....	12
责任沟通.....	13

### 市场绩效 (M)

股东权益.....	16
消费者权益.....	19
供应商权益.....	26

### 社会绩效 (S)

政企责任.....	28
职工权益保护.....	35
安全和环保.....	40

### 报告后记 (A)

未来展望.....	43
读者意见反馈.....	44

## 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 8 份社会责任报告，报告时间范围为 2017 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”、“永辉”、“我们”。

**报告发布周期** 永辉超市股份有限公司 2017 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 2017 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湖头街 120 号

邮政编码：350002

## 公司简介

**公司简介**永辉超市成立于 2001 年，中国企业 500 强之一，国家级“流通”及“农业产业化”双龙头重点企业，获“中国驰名商标”，上海主板上市（股票代码：601933）。

永辉超市是中国增长最快、最具创新力的科技零售企业之一，旗下拥有“YH 永辉超市”、“Bravo”、“永辉生活”（APP）、“超级物种”核心品牌。目前，永辉在全国 22 个省市已发展超 800 家大中型超市（已开业逾 598 家）、300 多家“永辉生活”、30 多家“超级物种”，经营面积超过 600 万平方米，形成线上线下融合发展，让用户更喜欢，每年服务超过 10 亿人次用户，2017 年含税销售额近 650 亿元，居中国连锁百强企业 10 强、中国快速消费品连锁百强 5 强。

永辉超市坚持“融合共享、成于至善”的核心价值观，致力于打造“大平台、小前端、富生态、共治理”生态平台，构建“云超”、“云创”、“云商”、“云金”、“云计算”五大板块，赋能 8 万多名伙伴合伙创业。

在迅速发展中，永辉超市积极承担企业公民的社会责任，热心致力于慈善超市、产业扶贫、合伙创业等公益事业，向社会捐赠资金及物资累计逾 2 亿元。

未来，永辉超市将坚持以“共享永辉、绿色永辉、科技永辉”为方向，以实业为基础，以金融为推力，以数据为驱动，用科技赋能供应链，用科技赋能零售，力争发展成为全国性生鲜超市千亿企业，跻身中国连锁企业前列，为实现中华民族零售业伟大复兴的中国梦而努力奋斗。

## 2017 年度荣誉榜

- 5 月 永辉超市荣登中国连锁经营协会发布的“中国连锁百强 10 强、中国快速消费品连锁百强 5 强”
- 6 月 永辉超市荣登 2016 年中国 PowerRanking®零售力量排行榜第三位
- 8 月 永辉超市荣获第 19 届中国上市公司金牛奖“金牛投资价值 150 强”
- 8 月 张轩松先生荣获第 19 届中国上市公司金牛奖“最佳创富领袖”
- 9 月 永辉超市荣登中国企业联合会、中国企业家协会发布的“中国企业 500 强”第 306 位
- 9 月 永辉超市荣登《福布斯》发布的“2017 亚洲最佳上市公司 50 强”
- 10 月 重庆永辉超市荣获“重庆 2017 年百强企业”
- 11 月 张轩松先生荣获中国连锁经营协会“第四届（2013-2017）中国连锁业突出成就奖”
- 11 月 “超级物种”荣获中国连锁经营协会“2017CCFA 十大创新业态”
- 11 月 张轩宁先生荣获 2017 年度腾讯生态创业人物“我是创始人”荣耀榜
- 12 月 永辉超市荣登“第十一届中国品牌价值 500 强”第 112 位（品牌价值 370 亿元）
- 12 月 永辉超市荣登 Wind“中国上市企业市值 500 强”第 105 位（市值 967 亿元）

## 2017 年度大事记

1 月 首家“超级物种”（温泉店）开业，标志着永辉超市全新的业态诞生，被称为“新零售”代表之一

1 月 河北省政府副省长王晓东莅临永辉超市财富广场店就“春节市场供应和食品安全工作”进行调研视察

1 月 福建省副省长李德金带领省直部门莅临永辉超市福州福新店视察节日市场保供工作

1 月 重庆市市长张国清莅临永辉超市童家桥店视察春节市场保供工作

1 月 重庆市副市长刘桂平莅临永辉超市观音桥店视察春节市场保供工作

1 月 永辉超市、福州市慈善总会举办“2017 年永辉慈善爱心卡”捐赠仪式，永辉超市向全国 15100 户特困户捐赠价值 1510 万元“爱心卡”，这是永辉超市连续第 14 年捐赠慈善爱心卡

1 月 永辉超市等闽企发起成立的“华通银行”在福州正式开业，标志着福建首家民营银行正式诞生

3 月 永辉超市参与收购美国达曼公司 40% 股权，助力永辉构建全球采购垂直供应链

3 月 永辉超市参与福建省星源农牧科技股份有限公司 2017 年定向增发，打造生鲜供应链改革示范项目

3 月 永辉超市在清华大学等高校举办“第三代创业领导人”校园宣讲会

5 月 永辉小额贷款有限公司正式开张营业，为零售行业全渠道供应链中小微企业、从业员工及终端消费者提供普惠金融服务

6 月 永辉超市启动“辉腾行动 2.0 之 IHR 人力资源信息化”项目，构建人力资源数字化平台

6 月 永辉超市举办首届“泰勒杯”流程竞赛，为推进流程优化营造良好氛围，打造流程优秀人才团队

8 月 永辉超市向贵阳贫困山区捐赠爱心物资，为履行“上市公司社会责任”做出表率

9 月 国家主席习近平出席“2017 年金砖国家工商论坛”开幕式并发表主旨演讲，永辉超市董事长张轩松参加论坛活动

- 9 月 上海证券交易所主办的“我是股东——走进上市公司”主题活动在永辉超市举行
- 10 月 重庆市副市长刘桂平莅临永辉超市观音桥店视察节日保供工作。
- 10 月 富平永辉现代农业柿子产业园开业庆典，同时举办“2017 中国柿产业论坛暨富平县柿子节开幕式”
- 10 月 永辉超市在富平县举办“融才创业千人计划”，吸引国内外及当地一大批高科技人才精英、名校优秀大学生共同创业
- 11 月 重庆市政协副主席周克勤带领 70 名市政协委员莅临永辉物流园视察
- 11 月 永辉超市“品质订制”、“彩食鲜”系列商品亮相“2017 年第五届渝交会”
- 11 月 “超级物种”隆重亮相“2017 腾讯全球合作伙伴大会”
- 12 月 永辉超市推出“限制性股票激励计划”，进一步建立、健全公司长效激励机制
- 12 月 永辉超市启动“辉腾行动 2.0 之财务”项目，构建财务数字化服务平台
- 12 月 Bravo YH 永辉云南曲靖雄业金都店开业，标志永辉超市进军新区云南市场
- 12 月 永辉超市联合重庆市慈善总会、都市热报开展“情暖身边人”慈善活动
- 12 月 永辉超市受让红旗连锁股份，双方建立全面战略合作伙伴关系

## 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 为满足用户需求，提供安全、健康、高性价比的食品</p>
<p><b>企业愿景</b></p>	<p>让用户更喜欢 让创业更容易 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 绿色永辉、科技永辉、人文永辉</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> 帮助他人成功，自己才能成功 用对待家人的方式对待他人 用双手改变命运，为自己、为家人创业</p>

企业社会责任核心领域

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

## 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，各板块、集群、门店是社会责任的工作机构，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，各工作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，建立了《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、监事会有关对公司履行社会责任的情况提出意见和建议”。

## 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 2017 年 4 月 21 日召开了 2016 年度股东大会，董事会回顾总结了 2016 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，大会讨论了行业格局及发展趋势，审议通过 2017 年度经营计划。

2017 年计划新开 Bravo 店超过 100 家、新开超级物种店 26 家，预计 2017 年投资规模为 30 亿元。

**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”。2017 年捐赠价值达 1510 万元善款向全国推广“慈善超市爱心卡”。活动将惠及全国共 15100 户困难群体（包括低保户、五保户、残疾人、孤寡老人、孤儿、贫困学生等），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。

## 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> <li>✓食品安全</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> <li>✓落实索票索证制度</li> <li>✓加强食品质量安全检测</li> <li>✓应急保障市场供应</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> <li>✓<b>新经济、新常态、新零售</b></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> <li>✓<b>联合采购、资源共享</b></li> <li>✓<b>管理输出、协同发展</b></li> <li>✓<b>树立行业标杆</b></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> <li>✓实施分红方案</li> </ul>
消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓<b>消费升级</b></li> <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>✓<b>开设新型业态</b></li> <li>✓<b>O2O 线上线下融合</b></li> <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> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <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> <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>✓全面实施“合伙人制度”</li> <li>✓完善薪酬体系及增长计划</li> <li>✓制定“管理型”、“技术型”提升路线</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、副董事长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、2017年2月，董事长张轩松发表新春贺词，向各界人士、合作伙伴、所有股东、广大消费者和全体员工致以衷心的感谢和新春的祝福，激励永辉人撸起袖子加油干

2、2017年3月，2017年永辉超市第一业务集群年会在重庆召开，副总裁李国等出席会议，部署2017年第一业务集群的主要目标和重点工作

3、2017年6月，永辉超市启动“IHR”项目，董事会秘书张经仪、副总裁吴光旺等高层参加

4、2017年7月，永辉超市在福州市召开“2017年上半年经营报告会”，董事长张轩松出席会议，听取一、二集群及财务、超级物种、全球贸、彩食鲜等经营汇报，并做出重要指示

5、2017年7月，永辉超市内控服务平台召开“2017年上半年工作会议”，监事会主席、内控服务平台联合创始人林振铭出席会议，会议要求加强识别业务风险、完善内部控制体系、诚信合规稽查等工作

6、2017年9月，在福州、上海、北京、浙江、广东等地同时举办永辉超市全国千人跑暨跑吧俱乐部成立仪式，公司副总裁翁海辉、吴光旺、陈金成等以不同方式参加活动，营造健康、活跃的工作氛围，增强团队向心力、凝聚力

### 企业高层领导参与的外部社会责任沟通活动

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

1、2017 年 1 月，福州市慈善总会、永辉集团在福州举行“情暖万家——2017 年永辉慈善爱心卡捐赠仪式”。福州市政协原副主席、市慈善总会会长林雄，永辉超市股份有限公司副总裁、工会主席翁海辉，以及部分受助代表等出席仪式

2、2017 年 1 月，福州市总工会和永辉集团举办“送温暖”活动，永辉超市副总裁、工会主席翁海辉参加活动

2017 年 2 月，福州市创新发展大会在海峡国际会展中心隆重召开，永辉超市董事长张轩松出席会议

3、2017 年 6 月，中国上市公司协会第二届监事会专业委员会换届会议在上海召开，永辉超市监事会主席林振铭参加会议，并当选为协会监委会委员

4、2017 年 7 月，福建省上市公司协会召开会员代表大会，永辉超市监事会主席林振铭参会，公司并当选为协会第一届监事会监事长单位

5、2017 年 8 月，“第十九届中国上市公司金牛奖颁奖典礼暨高端论坛”在贵阳隆重举行，永辉超市董事长张轩松、董事会秘书张经仪应邀出席大会

6、2017 年 8 月，“川港澳合作周·走进香港暨‘一带一路’国际合作四川推介会”在香港举行，永辉超市董事长张轩松应邀参加有关活动

7、2017 年 9 月，“2017 年金砖国家工商论坛”在厦门隆重召开，永辉超市董事长张轩松应邀参加论坛活动

8、2017 年 9 月，上海证券交易所“我是股东”——中小投资者走进上市公司活动福建专场（永辉超市）举办，永辉超市董事长张轩松、董事会秘书张经仪等与股东、媒体面对面交流，热忱回应中小投资者关切

9、2017 年 10 月，2017 中国柿产业论坛暨富平柿子节在富平县隆重开幕，永辉超市副总裁翁海辉等出席大会

10、2017 年 11 月，“我是创始人”2017 腾讯生态创业人物评选颁奖盛典在成都举行，永辉超市创始人张轩宁应邀出席大会

11、2017 年 11 月，中国连锁经营协会（CCFA）主办的 2017 中国全零售大会、第十九届中国零售业博览会（CHINASHOP 2017）在重庆举办，永辉超市副总裁李国应邀出席大会

## 股东权益

**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。2017年4月21日，永辉超市股东大会审议通过《永辉超市股份有限公司2016年度董事会工作报告》、《永辉超市股份有限公司2016年度监事会工作报告》、《永辉超市股份有限公司2016年年度报告》等议案。2017年11月21日，永辉超市召开2017年第一次临时股东大会，审议通过《关于补充选举第三届董事会董事的议案》。2017年12月18日，永辉超市召开2017年第二次临时股东大会，审议通过《2017年限制性股票激励计划（草案）》及《2017年限制性股票激励计划（草案）摘要》、《关于回购公司股份的议案》、《2017年限制性股票激励计划实施考核管理办法》、《关于提请股东大会授权董事会办理回购公司股份以及公司股权激励相关事宜的议案》。

——董事会。董事会是公司的决策机构，对股东大会负责。公司于2015年9月25日召开永辉超市股份有限公司股东大会，选举产生第三届董事会（选举张轩松、张轩宁、郑文宝、叶兴针、艾特凯瑟克、关义霖、沈皓瑜为公司董事，选举周国良、王津、方青、刘晓鹏为公司独立董事）。第三届董事会第一次会议选举张轩松为董事长、张轩宁为副董事长。2017年3月，沈皓瑜先生向公司董事会辞去董事，陈生强先生补任公司董事至本届董事会届满。2017年9月15日，董事关义霖(Graham Denis Allan)先生向公司董事会辞去公司董事职务及其在公司董事会战略发展委员会、薪酬委员会中所任委员职务；同时公司第三届董事会第二十三次会议补选彭耀佳先生为公司董事会战略发展委员会及薪酬委员会委员，任至本届董事会届满。2017年10月12日，郑文宝先生、叶兴针先生向公司辞去董事。

——监事会。监事会是公司的监督机构，对公司股东大会负责。公司于 2015 年 9 月 25 日选举产生第三届监事会，选举林振铭、熊厚富、赵彤文三位监事是股东代表监事，股东代表监事是由股东提名，经股东大会表决产生；由公司工会选举推荐陈颖、张建珍为职工代表监事。

——高级管理层。高级管理层是公司的执行机构，在董事会领导下全面负责日常经营管理。2017 年 10 月 12 日谢香镇、陈金成向公司辞去副总裁。

## 投资者关系管理体系

1、加强投资者关系制度化建设：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》、《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》等一系列制度，以加强保障投资者的权益。2013 年公司制定了《董事、监事及高级管理人员内部问责制度》、《内幕信息知情人管理制度》、《董事、监事和高级管理人员所持本公司股份及其变动管理制度》等制度，进一步加强公司治理。

2、积极开展投资者交流活动：自公司上市以来，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。2017 年 3 月在公司官网平台举行公司 2016 年业绩网上说明会，2017 年 9 月上海证券交易所“我是股东”——中小投资者走进上市公司活动福建专场（永辉超市）举办，董事长张轩松、董秘张经仪等领导参加会议，就投资者的关切进行充分、深入、详细的说明和答复。

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。

3、健全独立董事、监事工作机制。自上市以来，永辉超市按照有关规定不断健全独立董事、监事的工作机制，确保独立董事、监事履行职责。为进一步提升信息透明度、促进与公众的沟通交流，官方网站开设了独立董事、监事专栏，公开独立董事、监事的个人简历，并设置了“我要留言”交流通道。

4、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。

## 绩效

**成长性** 永辉超市稳健实施走向全国的发展战略，2017 年度新开业家门店，创开店数年度记录，截至 2017 年底已开业门店数家。

**收益性** 2017 年 5 月 10 日，永辉超市以公司总股本 9570462108 股为基数，每股派发现金红利 0.12 元（含税），共计派发现金红利 1148455452.96 元。

**安全性** 面对新经济、新常态、新零售的机遇和挑战，永辉超市决策层及独立董事对投资风险具有清醒的预见，公司审慎用好募集资金，积极推进供应链改革、组织变革、流程优化等方面工作，确保整体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，着力提升门店经营业绩，有效保障企业财务、投资安全，保持了经营业绩稳定增长。

## 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

---

### 顾客服务体系

#### 1、永辉超市核心业态

自 2001 年创办以来，永辉超市始终坚持专注核心主业，引领引导消费，紧紧抓住

消费升级转型，不断升级、创新超市业态，目前主要业态包括：

**红标店：**以永辉超市的红色 LOGO 为店招，业态定位为服务民生，主要经营生鲜农产品、食品、日用品、服装鞋帽、小家电等大众化商品。按经营面积分为大卖场、卖场、社区超市等业态。

**绿标店：**以 BRAVO YH 的绿色 LOGO 为店招，精心打造的高端品牌超市，立足于先进的经营理念，不断突破、不断超越，力求在不断变化的市场动态中充分满足各个消费群体的需求。定位于注重生活品质和追求高品位的消费者，店内商品引进了大量的高端进口商品以及时尚品牌精品，在购物环境上也有着全面的提升，营造更加突出了干净、温馨、时尚的购物环境，让购物者能在享受优美的环境快乐购物。

**永辉生活：**线上线下（店+仓）合一，服务范围 3-5 公里，为消费者提供到店、到网、到家的全渠道销售和服务，从满足消费者在家门口购买的安全、健康、高性价比的食品（生鲜+食品），到全面满足家庭服务的社区共享经济。

**超级物种：**永辉超市的新物种，打造“生鲜食材+高端超市+互联网”的新零售网红业态，提升餐饮深加工标准化，引入了鲑鱼工坊、盒牛工坊、波龙工坊、麦子工坊等工坊系列，打造健康的美食体验，并辅以优质进口食品、时尚服装，以时尚而深受 80 后、90 后年轻消费者和白领阶层欢迎，成为与年轻人互动的窗口、推广进口商品的窗口。

2、公司设立集群综合服务、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。

### 3、官网客服中心

在永辉超市官方网站 [www.yonghui.com.cn](http://www.yonghui.com.cn) 设置了“顾客服务”专栏，在线受理顾客咨询、意见、投诉。顾客可以凭受理号、验证码查询处理情况。

4、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。

5、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。

6、会员积分卡：消费者在任何一家门店都可以办理积分卡，全国门店通用，在公司官方网站及“永辉超市”微信公众号都可以查询消费积分。

7、永辉购物卡：经商务主管部门备案，永辉超市向消费者发行“购物卡”，全国门店通用。

## 客户满意度调查

2015 年 2 月，欧析咨询(OC&CStrategy Consultants)发布了《2014 年 OC&C 中国零售

消费品指数调研》报告。2014 年 OC&C 中国零售消费品指数在全国范围内调研了两千多位消费者，让他们选出自己最喜爱的零售品牌。据报告，永辉超市在日用百货类零售消费品指数评分居第 4 名。

2015 年 5 月，由重庆市商委指导，重庆零售商协会、重庆日报、重庆晚报、第一眼网站、时尚重庆官方微信共同举办 2015 重庆商贸零售业消费者满意度调查，永辉超市荣获“消费者最满意商场”。

### 建立消费者争端解决机制

1、维权在门店：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。

2、履行维权承诺：2015 年 1 月，重庆市知识产权局、市商业委员会、市文化委员会共同主办“重庆市商贸行业保护知识产权，销售正版正货承诺活动”，永辉超市签订承诺书，承诺的内容主要有 7 项：不销售假冒专利或者侵犯他人专利权的商品；不销售假冒注册商标或者其他侵犯注册商标专用权的商品；不销售盗版光盘、软件、书籍等侵犯著作权的商品；不销售侵犯商业秘密的商品；不销售假药、劣药；不销售伪劣农药、兽药、化肥、种子等假农资产品；不采取不正当手段参与市场竞争。

### 积极应对投诉/事故

1、公司第一、二集群综合服务、区总团队负责指导门店顾客服务工作，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、为更加方便消费者联系客服，2017 年永辉超市将客服热线 8008581030 升级 4000601933、永辉超市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、免费购物巴士：永辉超市结合商圈交通条件，在相应的门店开通免费购物巴士，以为消费者到店购物提供便利。

### 商品配送系统

#### 1、自有物流配送中心

福建南屿日用品配送中心：位于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。

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。

永辉安徽肥东物流园：位于合肥市肥东县，占地面积 350 亩。

永辉彭州农产品加工配送中心：位于成都市彭州濠阳镇，占地面积 108 亩。

永辉东北物流园：永辉超市已与沈阳市于洪区政府签定投资协议，在于洪区于洪街道和于洪新城建设永辉东北物流交易中心，在建中。

福建南通永辉物流园：位于南通镇的物流中心项目一期用地 300 亩，在建中。

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。

#### 2、“彩食鲜”中央工厂

永辉超市按照“现代化、标准化、集约化”的导向，以中央工厂替代“前店后厂”，改变传统农产品食材的加工流通方式，建立从源头到餐桌一体化的垂直供应链，引进现代先进

的食品分拣、加工、包装、冷链先备设施，“彩食鲜”生产线完全符合 GMP 作业规范，提高加工效率，降低生产成本，并有效保障食品安全。目前，已在福建、重庆、北京、四川等地建设“彩食鲜”中央工厂，成为当地政府、企事业单位食堂的“大厨房”。

### 3、到家配送服务

2017 年永辉超市在福州组建了自有配送团队，为“永辉生活”APP 线上消费者提供到家快速配送服务。同时，永辉与第三方平台合作以更好满足 C 端用户即时送的购物需求。

## 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质量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：贯彻落实“杜绝餐桌污染、建设放心食品”工作，保障食品质量安全，持续做好蔬果农残检测、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。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。

4、积极开展食品安全“诊脉行动”：为贯彻落实《食品安全法》，切实抓好食品安全保障工作，永辉超市积极参与国家食品药品监督管理总局、中国连锁经营协会开展的“诊脉行动”，由中国连锁经营协会及第三方专业机构对永辉超市食品安全管理进行专项审核。

5、启动“永辉食品安全云网”：2016 年 7 月永辉超市开始研发“永辉食

品安全云网”，于8月29日在福州部分门店试运行上线。该平台基于云计算技术，将食品安全检测中心（站点）、农产业基地种养殖溯源数据、企业数据、第三方数据与永辉食品安全云网管理中心进行实时对接，消费者可通过手机端（微信、APP等）、永辉超市门店云屏端、永辉食品安全云网官网三种途径查看食用农产品种养殖基地情况、加工情况、证照、检测认证证书以及快速检测等情况。通过从种养殖—加工—检验检测—运输管理全链条的层层把关和溯源管理，实现了从源头到终端全程可监控、可查询、可追溯。试运行阶段，部分门店、采购源头接入“云网”平台。随着技术、流程等条件成熟，永辉超市进一步扩大门店与基地入网、增加检测项目和种类、提高检测结果权威性，将更多的产品上传至“云网”平台。

2017年6月29日，由国务院食品安全办、农业部、国家食品药品监管总局主办的2017全国“双安双创”成果展在北京开幕。“永辉食品安全云网”作为福建省食安创新成果在展会上精彩亮相，吸引了一批又一批观众前来参观体验，得到了政府和消费者的高度认可。

### 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。

3、传递食品安全信息：永辉超市官方网站设置了“食品安全”专栏，定时转载各地媒体报道的食品安全信息，内容包括问题食品、地方监管经验等。

4、开展自查自纠：2017年期间，永辉超市针对“临近保期商品”、“过期商品”进行专项自查自纠，制定了《组合销售操作规范》、《门店商品保质期检查作业规范》、《商品保质期管理作业规范》，进一步完善商品保质期管理制度和流程。

### 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。

2015 年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。2016 年 2 月，在“春节”来临之际，永辉超市率先积极配合福州市政府启动蔬菜价格协商机制，对大白菜、上海青、天津白等 5 种消费量较大的蔬菜按协商零售价销售，促使蔬菜价格整体回落。河南永辉超市率先响应郑州市政府全面启动春节储备菜投放工作，对大白菜、圆白菜、白萝卜等 10 个品种的储备蔬菜和鸡蛋通过超市投放市场，保量、保鲜、价格便宜。

## 绩效

**客户满意度** 据不完全统计，永辉超市拥有会员顾客（持有积分卡）已超过 2000 万名，顾客满意度达 98%。

**客户投诉解决率** 投诉来源渠道主要有 400 免费客服热线、永辉官网留言、邮箱投诉或由政府部门、消协、媒体等部门批转，处理达成率 97%。未解决原因有：职业打假人士以种种借口高价索赔、顾客投诉对象不明确、恶意投递信息、商业广告等。

## 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

永辉超市按照“品质、品牌、源头”核心三原则，做直、做宽、做优、做精供应链，着力打造全球采购垂直供应链，为国内消费者提供全球安全可靠、价廉物美的生鲜食品和日用品。

❖2017年3月，永辉超市参与福建省星源农牧科技股份有限公司2017年定向增发，及受让该公司控股股东潘礼明先生股份，合计约占发行后总股本15%，出资共计约人民币6944万元。

❖2017年3月，永辉金融和中粮福临门食品营销有限公司签订经销商融资服务协议，强强联手，为中粮经销商提供融资服务，带动经销商健康发展壮大。

❖2017年5月，永辉超市供应链团队参加“2017挪威-中国海产暨养殖峰会”，与挪威海产养殖、加工企业建立友好合作关系。

❖2017年7月，福建彩食鲜食品加工有限公司与九三集团哈尔滨北大荒豆制品有限公司合资运营豆制品生产线，投产后日加工产能可达10吨。

❖2017年8月，永辉超市考察阳澄湖大闸蟹养殖基地，并与江苏阳澄湖大闸蟹营销有限公司建立战略合作伙伴关系。

❖2017年9月，永辉超市前往澳洲考察，与澳洲最大的肉类加工企业JBS建立合作关系，将澳洲优质的草饲牛肉直供中国市场。

❖2017年10月，富平永辉现代农业柿子产业园开业庆典，同时举办“2017中国柿产业论坛暨富平县柿子节开幕式”。

❖2017年10月，永辉超市举办“敬生活、深夜酒馆——酒类狂欢节”，云集茅台、泸州老窖、奔富、桃乐丝、督威、嘉士伯等国内外“好酒”，为消费者创造全新的消费体验，

拉动酒类市场活跃。

❖2017 年 12 月，永辉超市举办“丽薇的饭局”品鉴活动，推出乌克兰原装的欧伊丽薇葵花籽油，乌克兰驻华大使馆、工商会等有关负责人出席。

❖2017 年 12 月，中国（重庆）商品展示交易会在重庆国际博览中心开幕，永辉超市推出“田趣”、“半边天”等自有品牌系列及进口品质订制产品。

### 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。

2010~2016 年期间，永辉超市多次在福建、重庆、北京、安徽、江苏、河南等地举办采购招商大会，与上游供应商开诚布公进行产销对接洽谈。

### 信用评估等级

2017 年 6 月，国际知名零售咨询公司凯度零售咨询(Kantar Retail)发布 2016 年中国 PoweRanking 零售力量排行榜调研结果，永辉上升至第三名，成为制造商们心目中最具潜力的零售商。

## 政企责任

## 和谐政企关系

沐浴着改革开放的春风，永辉超市跨越发展，得到了各地政府和百姓的认可和欢迎，以突出的社会贡献营造了和谐、良性的政企关系：

增加财政收入：永辉超市是纳税大户，以持续增长的纳税体量和增量，大大增加地方财政收入。

促进社会就业：永辉超市积极配合当地政府安置下岗职工再就业、大中专生就业和农村剩余劳动力转移就业，可吸纳大量的就业人员，促进社会就业。

保障市场稳定：永辉超市始终坚持以民生为重，致力于解决农民“卖难”和居民“买贵”，积极保障市场供应和价格稳定。

带动三农发展：永辉超市大力推进“农超对接”，将当地名特优农产品引进超市销售，带动农户实现增产增收，促进“三农”发展。

发展慈善事业：永辉超市坚持“大爱无疆”的民族精神，始终保持慈善事业与全国拓展同步发展，拓展一地，造福一方。

## 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、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。

3、响应应急救灾、保障供应稳定。台风“尼伯特”给福建省造成了严重危害，闽清县、永泰县是重灾区。根据省政府、省商务厅的部署，永辉超市第一时间启动灾区市场供应应急保障机制，前往闽清县坂东镇、塔庄镇、省璜镇、白樟镇、三溪乡、白中镇、云龙乡、上莲乡等8个乡镇和永泰县清凉镇、白云乡、丹云乡、红星乡等4个乡镇的平价食品供应站，每天为灾区配送青菜、肉、蛋、盐、油、味精等生活必需品，确保灾区群众的基本生活需求。

4、平抑节日市场价格。一直以来，永辉超市都积极主动保障节日市场供应量足、价稳、食安，持续推出肉、菜、瓜、果、蛋、禽、粮、油等平价惠民商品。

## 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，永辉超市在郑州开设新店时，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，将各地名特优产品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。

3、2016年1月，以“携手并进，猴年共赢”为主题的河南永辉供应商年度答谢会在郑州市黄河饭店隆重举行，各品类的近180多名优秀供应商代表齐聚一堂，交流分享，共话发展大计。

4、2017年10月富平永辉现代农业发展有限公司投资建设的柿子加工产业园建成投产，以“柿子红了”优质产品倍受消费者欢迎。同时，永辉超市在当地建立柿子种植基地，推行“公司+农户”合作模式，带动富平柿子产业规模化、品牌化。

## 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。

3、永辉超市坚持以人为本、民生优先的基本理念，努力为政府和百姓排忧解难，着力解决弱势群体最关心、最直接、最现实的基本生活问题，做到有计划、有预算、有实施、有成效，捐助对象明确、资金及时到位、运作透明公正，形成了行之有效、保障有力、惠及民生的慈善模式。

## 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。

4、2017 年集团内控管理委员会通过 OA 等方式发布了《诚信制度》、《礼品馈赠政策》、《诚信举报和奖励制度》、《关于规范商务行为的公开信》，加强内部合规督导。

### 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。

### 响应国家政策

党的十八大以来，在党中央、国务院的坚强领导下，国家出台了“一带一路”、“自贸区”、“创业创新”、“互联网+”、“推动实体零售创新转型”等多重利好政策，永辉超市积极响应号召：

——**融入“一带一路”、“自贸区”**：永辉超市主动融入国家“一带一路”、“自贸区”的战略部署，构建全球采购垂直供应链，在福建自贸区开设了国际商品体验店，经营全球各国进口商品，倍受消费者欢迎和认可。抓住中韩、中澳、中泰等自贸政策红利，直接从澳洲、法国、德国、意大利、美国、智利、韩国、日本、巴西、马来西亚、越南、泰国及中国港澳台等地区采购优质商品到中国市场销售，满足消费者“全球购”的购物需求，如泰国茉莉香米以品质优、价格实、口感好而大受国内消费者青睐。

——**响应“供给侧改革”**：坚持“全球化”发展方向，积极构建全球采购垂直供应链，投资美国达曼国际公司，加快培育自有品牌的品质订制，致力于全球订制、服务到家，引进欧美、日韩、泰国等品牌商品，如从泰国直采茉莉香米、与富邑集团合作直采直供奔富葡萄酒等；永辉超市积极与规模大、标准高的龙头企业强强合作，如与中粮、北大荒等龙头企业强强合作，在东北发展优质粮食农业基地；与官坞水产公司合作供应海参、对虾，獐子岛集团合作供应龙虾、扇贝，与苏州市阳澄湖大闸蟹营销有限公司合作直采“阳澄湖”大闸蟹，与浙江瑞安华盛水产合作将出口的深加工水产品引入超市内销。永辉超市与“宝洁”、“好丽友”、“三全”、“联合利华”等全国性大供应商建立战略合作，以消费者为中心改善商品供给结构。推进福建、重庆、北京、四川等地“彩食鲜”中央工厂建设，提供食材的预处理服务，利用集约化的生产模式，替代“前店后厂”加工方式，提高加工效率，降低生产成本，并有效保障食品安全；与国内著名餐饮企业“海底捞”合资共同打造餐饮业原材料供应链服务平台。提升门店顾客新生活体验，在卖场内设置海鲜美食、日本料理、港式茶点等高大大的“堂食”专区，增加顾客粘性。

——**实践“互联网+”全渠道流通：**永辉超市确立以“科技永辉”为目标，迎合“互联网+”的新趋势，推动线上线下协同发展，一是自主推出“永辉生活”APP 终端，覆盖线下门店(包括 Bravo、永辉生活、超级物种等业态)，形成线上下单、线下到家的模式，会员数量持续稳定上升，辐射半径加大，可以做到最快 30 分钟送达，成为与顾客群链接新纽带；二是永辉云创和微信进行深度合作，在智慧零售领域开发了“永辉生活”小程序，用户到店使用 app 扫码购物，微信支付就能完成订单，即买即用即走，高效节省用户时间。对商户来说，大量节省收银人员收银设备投入，降低现金收银的风险，通过打通线上线下消费场景，创新消费体验场景，使用最低成本最高效率的方式获取用户数据；三是在实体店大力推广支付宝、微信支付等非现金支付方式。

——**激发“万众创业、大众创新”：**永辉超市大力推行“万众创业、大众创新”，永辉超市采取“合伙人”制度，一是推进组织变革，将门店从课组转变为各品类“小店”，每个小店建立合伙人负责经营。二是积极推进员工持股计划，在分子公司股权改制及新设立公司中，向管理层、业务骨干实施参资入股。

——**参与地方国企改革：**继续做大做强主业，稳健拓展全国零售市场，对外坚持“合纵连横、竞合发展”，参与中百、上蔬等国企混改，同时开展优势商品联合采购，形成行业联盟、共享市场。

——**保障食品安全：**永辉超市始终坚持以“保障食品安全”为己任，与国际领先的专业检测机构合作共建食品安全检测服务中心，为食品生产、农业企业等上游厂商提供食品和农产品质量检测，巩固食品市场准入防线；逐步推进完善永辉供应链溯源体系；积极配合国家食品药品监督管理总局、行业协会在流通领域开展针对食品安全自律的“诊脉行动”；推进便于行业大数据共享、索票索证电子化的“中国商品数据共享平台”建设。

——**农超对接、稳价保供：**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，在农超对接、稳价保供、解决“卖难买贵”、应急救灾等行动中起到带头、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。

——**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。

——**贯彻落实精准扶贫**：在慈善超市方面，自 2004 年起，永辉开创了“慈善超市”模式，并持续 14 年向特困家庭捐赠“永辉慈善爱心卡”，精准扶贫到户。特困户凭卡即可到永辉超市兑领最迫切、最缺乏、最需要的生活必需品。随着永辉“走向全国”的发展进程，坚持“超市开到哪里、慈善推广到哪里”的理念，每家门店都成为慈善超市，方便服务于周边特困户，逐步打造成为全国性的慈善工程。在产业精准扶贫方面，永辉超市发挥龙头企业的带动力，促进贫困地区自力更生，拓宽一条脱贫致富之路。按照“一村一品”、“一村多品”的原则，帮助贫困地区发展农业，据不完全统计，永辉超市从国家级贫困县农超对接年采购额达 20 亿元。从“输血”到“造血”，国家级贫困县陕西省富平县是“柿饼之乡”，永辉超市在富平投资建设了“柿饼加工工业园”、“优质富平尖柿示范基地”，促进富平柿饼形象品牌的提升，加快富平县柿子产业发展，努力做大做强柿子加工产业，促进农民持续增收。汶川地震后，永辉超市积极响应福建对口支援彭州的号召，在彭州投资建设“农产品加工配送中心”，并与当地企业、农户建立产销对接，有效带动彭州农业规模化、品牌化。在就业精准扶贫方面，永辉超市大力推行“合伙人”制度，吸收一批“高知”的社会菁英加入平台，并实施了股权激励，成为我们的事业合伙人。同时，把每一个大店按商品品类分成 12-17 个“小店”，每个小店有 6 个合伙人，帮助中基层年轻人加入小店合伙人创业，现有 8 多万人在永辉超市这个平台合伙创业，来自于国家级贫困县达 1 万多人，赋能年轻人创业更简单。同时，永辉超市还扶持了一批青年在长乐、永泰、闽清、宁德等地建设蔬菜种植、山羊养殖农业基地，直供永辉超市销售，有效吸引优秀的青年回到农村建功立业。。

## 绩效

**已缴税费**            2017 年度永辉超市在全国合计缴纳税费为 163,102 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。

### 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，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 2 亿元。

**慈善爱心卡专项资金：**2017 年永辉慈善爱心卡专项捐赠专项资金 1510 万元，受助对象包括 19 省市 15100 户特困家庭。自 2004 年以来永辉“慈善爱心卡”专项行动已持续 13 个年头，累计向社会捐赠价值逾亿元，帮扶特困户近 200000 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），2017 年“两节”期间，永辉超市举办了开通返乡包车、专列、专车，无偿帮助“新福州人”网上代购火车票；组织留闽过年各行各业建设者共进年夜饭等。

**“331”慈善救助工程：**自 2007 年以来，以关爱民生为初衷，福州市慈善总会决定把救助农村中的孤儿、孤寡老人与贫困高中生作为慈善救助工作的一个重点，在福州 9 个县(市)区老少边经济欠发达的农村地区，实施一项定名为“331”的慈善救助工程。第一个“3”指助养孤儿、孤寡老人与助学高中贫困生 3 个项目；第二个“3”指三大项目的救助名额各 300 名；“1”则指每名受助人每年可获得 1000 元救助金。永辉超市设立 300 万元专项资金，每年为该慈善工程提供专项资金 30 万元，捐赠期为十年。据初步统计，十年来该工程救助人数累计达 1.5 万人次，涉及福州市 120 多个乡、镇、村。

**上市公司扶贫行动：**2017 年 8 月，永辉超市积极参与中国财富传媒集团主办的“上市公司社会责任贵州行”活动，向石阡县贫困家庭、贫困学生捐赠爱心生活物资达 220 万元。

## 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。2017 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 123 天。

## 平等雇佣制度

1、“融合共享、成于止善”的核心价值观——帮助他人成功、自己才能成功；用对待家人的方式对待他人，用双手改变命运，为自己、为家人创业。

2、工作理念 ——崇尚简单，聚焦战略，重视一线，赛马竞争，每个团队都是一个特种兵部队，我们有权为完成工作做需要做的事，而不是浪费时间等待总部领导的发号施令。

3、平台型公司：用平台支撑、支持、资源各品类、品牌小团队合伙创业和个人创业、建设核心合伙人团队。

4、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、永辉学院

近几年来，永辉超市更加重视学习型组织的建设，在各层级人才的培养方面都进一步加大投入的力度，永辉成立了一个学校，名叫“永辉微学院”（已更名为“永辉学院”）。这个学院与普通的学校不同，它没有明确的学科设置，没有固定的教材。学院不设置传统的考试，更多是创造一个环境——小伙伴们一起愉快开动脑筋、寻找出路，完成各种任务，一起用永辉式学习为自己“换换脑”。永辉学院认为：每个永辉人都需要新的知识，更需要刷新自己的思想观念。

在互联网时代，永辉学院创新模式，开发了运营超级管家、纷享销客两款 APP 学习软件，学员们可以在这里查看最新的公司资讯，可以在线学习销售技巧和产品知识，提升自我技能。

一个包含了数据、研发、学院及人文+科学的“梦想四合院”平台正在被打造，希望从传统价值网到互联网价值网，再到生态价值网。

### 2、1933 零售精英工程

2017 年 3 月，永辉超市第一业务集群举办“1933 零售精英工程”第七届（12 期）集训营，来自重庆、四川、河南、江西、河北等区域 114 名学员参加训练。

### 3、加强企业文化建设

永辉超市不断加强企业文化建设，自 2005 年 4 月创刊至 2016 年底，《同道》已刊印达 196 期，成为建立信息沟通桥梁、促进企业文化建设、传播优秀永辉文化的重要载体，获得了中国企刊典藏馆典藏、中国十佳企业传媒、中国企业传媒最佳报刊、中国企业传媒杰出贡献、中国企业最佳好杂志等荣誉。2013 年 5 月，中国内刊协会授予“中国品牌内刊好杂志二等奖”。2015 年 4 月，中国内刊协会再次评选《同道》为“好杂志”二等奖，并选为“中国品牌内刊 100 强”。同时，随着移动互联网的发展，永辉超市开设了“同道”微信公众号，更加便捷传递优秀企业文化。

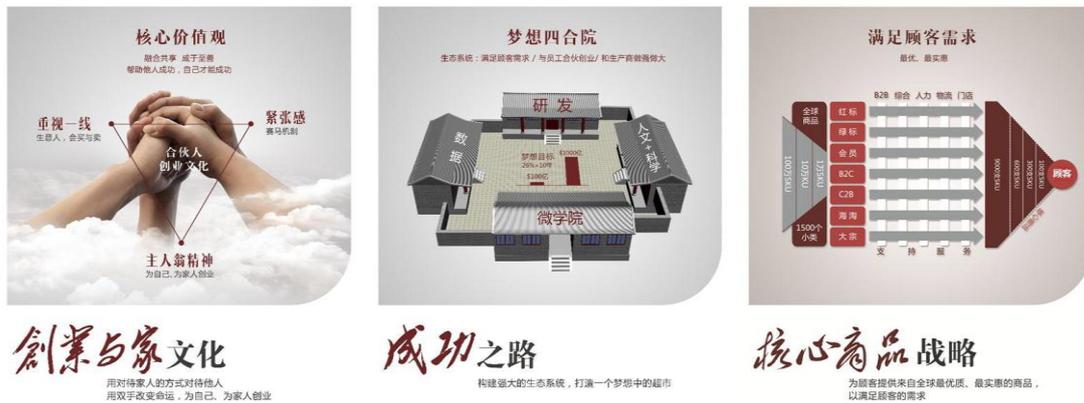
### 4、与高校举办招聘会

近几年来，永辉超市每年都到“211”、“985”院校举办招聘会，为新一届的优秀毕业生创造就业、创业的共享平台，如 2017 年 3 月，永辉超市分别在清华大学、北京大学举办

“融才计划——寻找未来科技永辉领军人”宣讲会；2017年5月，永辉超市在福建农林大学金山学院招聘创业合伙人（管理培训生）；2017年10月，永辉超市在陕西省富平县举办“融才创业千人计划”招聘会，吸引了西安电子科技大学、西安邮电大学等优秀毕业生参加应聘；2017年10月，永辉云创启动了为期一周的“永辉超级招聘周”主题人才招募活动。

## 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各品类商行采购、店长、小店合伙人等，通过“合伙人制度”、“赛马机制”为一大批优秀员工创造晋升机会。

### 3、开展评优评先工作

2017年3月，永辉超市第一业务集群在重庆召开“2017年度“永辉之星”颁奖晚会，向先进个人及团队授予年度杰出员工、微创新、杰出店长、杰出团队、突出贡献等。

2017年11月，经永辉超市考评、推荐，由中国连锁经营协会评选廖申祝（女）、金敬荣、林宝成、李从兵四位店长为“2017年度CCFA金牌店长”。

### 4、推行“合伙人”机制

永辉超市始终坚持“融合共享”的理念，对每个员工而言，来永辉超市工作不仅是就业，也是创业。推进组织变革，在总结“合伙人”制度试点经验的基础上，永辉超市在全国所有门店全面推广“合伙人”项目，激励员工充分发挥主人翁的精神，树立“生意人”的意识，建立绩效挂钩、多劳多得的激励考核制度，通过提升效率、降低成本实现经营业绩增长，合理分配企业、员工的收益比例。2017年永辉超市向330多名战略管理层、核心管理层、主要经营层、核心业务骨干等对象推出“股票激励计划”，凝聚新一批优秀的事业合伙人。

### 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、趣味运动会等活动，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 3000~50000 元困难补助，帮助员工解决生活困难。

## 绩效

### 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。

### 困难员工帮扶投入

永辉超市建立了工会组织，集团工会及分子公司工会始终与广大职工心连心、手牵手，

努力为职工排忧解难，持续开展重病救助、困难帮扶、向职工子女提供升学资助等内部职工关爱行动。

2017 年 10 月，在董事长张轩松的大力支持下，永辉超市成立了非营利性的“特别互助基金会”，其个人首期提供善款 1000 万元，旨在帮扶内部职工及家属解决重大疾病、意外事故等实际困难，最高帮扶额度可达 30 万元。

### 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。

## 安全和环保

### 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、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。

### 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。

3、按照国家及地方有关环境保护法律法规，永辉超市积极组织办理环境影响评价，并得到认可：永辉超市以连锁经营形式发展大中型超市、便利店、专业店及电子商务、现代物流等项目，均符合《产业结构调整指导目录》允许类项目，不会对周围环境空气质量产生影响，废水排放达标。

## 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。2017 年 8 月，永辉超市就 PE 本色、可降解购物袋、连卷袋采购在全国范围内进行招标，进一步加强塑料袋统一采购监控。

## 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，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、加强超市纸皮回收：2017 年永辉超市公开组织开展“门店纸皮售卖项目招标”，引进具有废旧物资回收利用、再生资源经营资质的企业承接纸皮回收售卖。

2、加强超市卫生管理：引进保洁服务公司维护良好的购物环境，从事保洁行业工作 3 年以上，有不低于 2 年成功大型商场或三星级酒店以上保洁及物业管理工作经验。

3、加强四害防治：委托具有国家和地方虫害协会 C 级以上资质的专业机构定期对超市进行四害消杀。

## **未来展望**



未来几年，永辉超市将稳健地向全国多个区域发展，着力建设“家门口的永辉”、“新鲜的永辉”、“放心的永辉”，并以“绿色永辉”、“科技永辉”、“人文永辉”为目标，力争发展成为全国性生鲜超市千亿企业，跻身中国连锁企业前列，为实现中华民族零售业伟大复兴的中国梦而努力奋斗。

## 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：福建省福州市鼓楼区湖头街 120 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！**