

企业社会责任报告

Social Responsibilities

2013



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
关键绩效表.....	6
荣誉表.....	7

责任管理 (G)

责任战略.....	8
责任治理.....	10
责任绩效.....	12
责任沟通.....	13

市场绩效 (M)

股东权益.....	17
消费者权益.....	23
供应商权益.....	31

社会绩效 (S)

政府责任.....	35
职工权益保护.....	38
安全生产.....	57
社区参与.....	59

环境绩效 (E)

环境管理.....	62
-----------	----

报告后记 (A)

未来展望.....	64
年度大事记.....	65
参考索引.....	66
读者意见反馈.....	68

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四份社会责任报告，报告时间范围为 2013 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 2013 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 2013 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
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 公司简介

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“流通”及“农业产业化”重点双龙头企业，荣获“中国驰名商标”，是上海主板上市企业（股票代码：601933）。国务院授予了“全国就业先进企业”，获“全国五一劳动奖状”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 18 个省市已发展超 400 家大、中型超市，经营面积超过 300 万平方米，位居 2012 年中国连锁百强企业 13 强、中国快速消费品连锁百强 7 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近 2 亿元。

未来几年，永辉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”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。

P3 关键绩效

关键绩效数据表

绩效指标	单位	2012 年	2013 年	同比
总资产	万元	1,090,684.85	1,297,281.28	18.94%
销售收入	万元	2,468,431.80	3,054,281.67	23.73%
净利润	万元	50,304.76	72,168.00	43.46%
每股收益	元	0.33	0.46	39.39%
资产负债率	%	59.45%	54.40%	-5.05%
客户满意度	%	72.5%	—	
已缴税费	万元	74,101.89	90,492.62	22.12%
员工人数	人	51,365	57561	12.06%
劳动合同签订率	%	100	100	—
女性管理者比例	%	1.23	1.5	—
员工培训总投入	万元	2501	—	—
员工流失率	%	4.26%	6.39%	2.13%
捐赠总额	万元	2,110.00	2147.93	1.8%
困难职工帮扶投入	万元	100	189	71.82%

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 2013 年度报告》

荣誉表

荣誉称号（2013）	评奖机构
2012 年度北京十大外埠及跨国商业品牌	北京日报报业集团、北京市商业联合会
2012 年度山城百店无假货活动示范店	重庆市消费者权益保护委员会等
2012 最受安徽毕业生欢迎雇主	安徽省人力资源和社会保障厅等
重庆市售后服务先进单位	重庆市消费者权益保护委员会
农业产业化国家重点龙头企业	农业部、国家发展和改革委员会、财政部、商务部、中国人民银行、国家税务总局、中国证券监督管理委员会、中华全国供销合作总社
2012 年中国连锁百强企业 13 强、中国快速消费品连锁百强 7 强	中国连锁经营协会
最佳持续投资价值奖	大众证券报
央视财经 50 责任领先指数样本股	央视财经频道
中国 500 最具价值品牌	世界品牌实验室
2012 年福建省连锁业 50 强企业	福建省连锁经营协会、福建省商业行业协会
2012 年报“管理层讨论与分析”披露优良企业	上海证券交易所
2013 年中国 500 强企业	美国《财富》杂志
2013 胡润品牌榜	胡润研究院
2013 中国企业 500 强	中国企业联合会、中国企业家协会
最佳商业模式上市公司	《每日经济新闻》报社
重庆商贸零售业贡献奖	重庆市人民政府

G1 责任战略

企业社会责任理念

<p>核心事业</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 永辉超市为中国民族零售业的伟大复兴而努力奋斗</p>
<p>企业使命</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>企业愿景</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>经营理念</p>	<p>家门口的永辉、新鲜的永辉、放心的永辉</p>
<p>社会承诺</p>	<p>民生超市 百姓永辉： 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>核心价值观</p>	<p>融合共享 成于至善： 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：

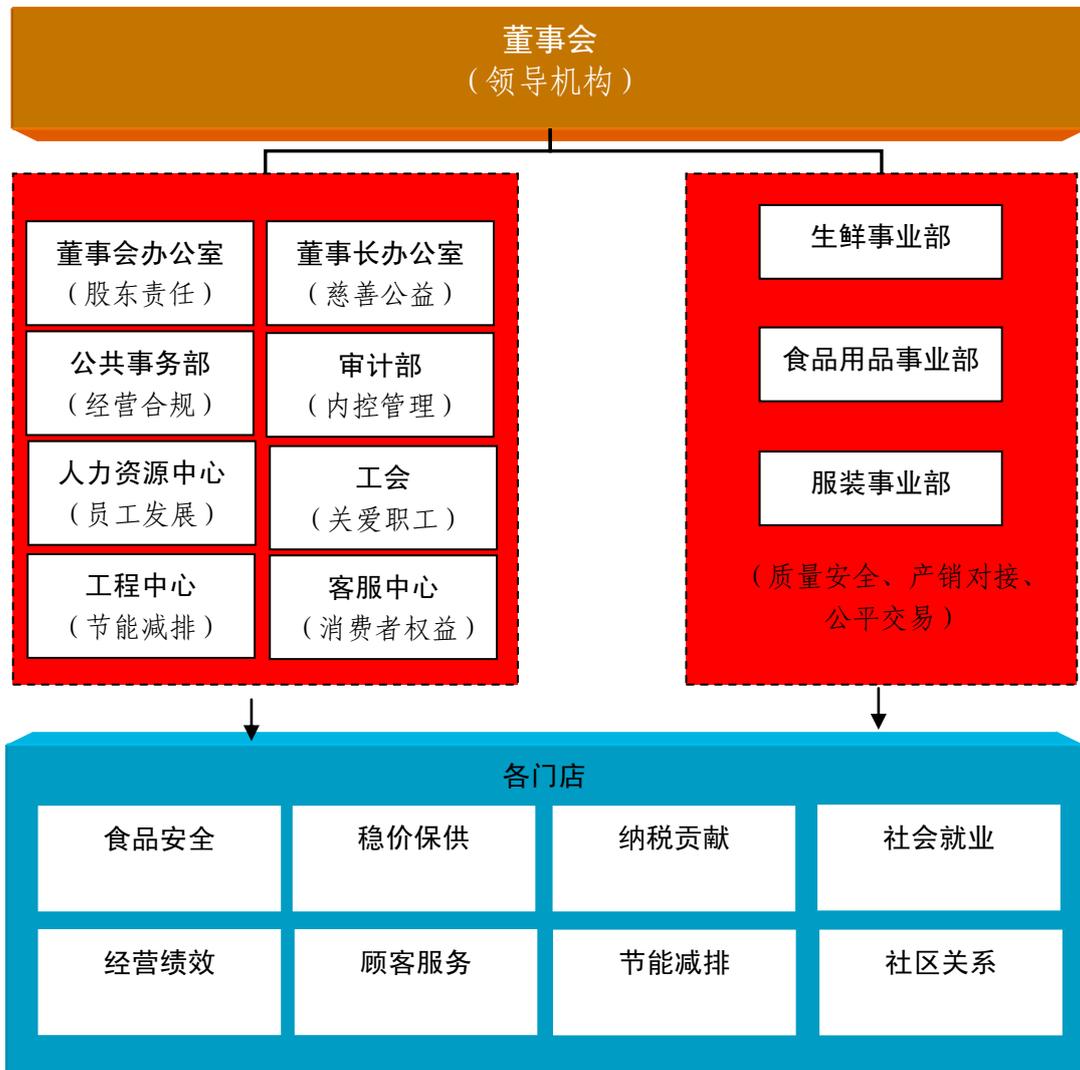
责任板块	社会责任议题
责任管理	树立社会责任理念，建立社会责任组织体系，拟定社会责任战略与规划，推动社会责任理念融入运营，开展社会责任沟通、社会责任调研
市场绩效	财务绩效，投资者关系管理，客户关系管理，问题产品处理，服务特殊人群，责任采购，公平贸易，诚信经营与公平竞争，产品安全，产品信息披露合规，补货系统与配送体系，供应链责任审查，供应链社会责任培训
社会绩效	守法合规，贯彻宏观政策，员工权益保护，平等雇佣，职业健康管理，员工培训与发展，民主管理，本土化运营，慈善公益，开展志愿者活动
环境绩效	积极应对气候变化，绿色办公，环保产品销售，环保袋使用，节能建筑和环保店面，仓储物流运输中的能源节约，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，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 2013 年 4 月 22 日在福州召开了 2012 年度股东大会，董事会回顾总结了 2012 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 2013 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，并与基层员工实行“合伙人”制。

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”，2013 年捐赠 2480 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"> ✓依法经营 ✓缴纳税费 ✓带动商贸繁荣 ✓社会就业 ✓保障供应 ✓食品安全 	<ul style="list-style-type: none"> ✓办理工商、卫生、消防等行政许可，依法开展经营活动 ✓依法申报纳税 ✓落实城乡商业网点建设项目 ✓开展招聘活动，吸纳大中专生就业 ✓组织充足货源投放市场 ✓落实索票索证制度 ✓加强食品质量安全检测
行业协会	<ul style="list-style-type: none"> ✓推动行业健康发展 ✓树立行业规范 	<ul style="list-style-type: none"> ✓参与行业会议、论坛 ✓配合同行考察调研 ✓提供经验分享材料
股东	<ul style="list-style-type: none"> ✓投资回报预期 ✓行使股东权利 	<ul style="list-style-type: none"> ✓股东大会 ✓信息披露 ✓接受投资者来访调研
消费者	<ul style="list-style-type: none"> ✓提供物美价廉的商品 ✓优化服务 ✓问题商品处置 ✓安全购物 	<ul style="list-style-type: none"> ✓定期投放特价商品 ✓各门店专设客服中心 ✓积分兑换 ✓退换货服务 ✓问题商品召回预案 ✓消防设施、通道及疏散预案 ✓投保公众责任险
供应商	<ul style="list-style-type: none"> ✓零供公平交易 ✓商品快速销售 ✓货款结算 ✓统一配送 ✓市场信息共享 	<ul style="list-style-type: none"> ✓主要负责人会见 ✓签订购销合同 ✓销售平台 ✓超短资金结算周期 ✓物流配送中心 ✓信息管理系统
农民、农业生产型企业	<ul style="list-style-type: none"> ✓解决农产品“卖难” ✓货款结算 ✓农业技术支持 ✓资金扶持 ✓进城务工 	<ul style="list-style-type: none"> ✓开展农超对接 ✓现金采购 ✓组织专家下乡 ✓垫付资金 ✓免收各种通道费用 ✓吸纳农民就业

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

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、2013 年 1 月，董事长张轩松、总裁李建波、执行副总裁柴敏刚等参加“合伙人”项目启动座谈会
- 2、2013 年 1 月，总裁李建波、副总裁兼重庆大区总经理李国参加重庆大区 2012 年度总结及表彰大会
- 3、2013 年 2 月，工会主席、副总裁翁海辉参加“迎新春茶话会”，走访慰问公司困难职工
- 4、2013 年 2 月，第二届（2012 年度）永辉之星颁奖晚会在福建会堂隆重举行，总裁李建波、监事会主席林振铭、执行副总裁柴敏刚、工会主席兼副



裁翁海辉等公司领导及总部各单位代表、福建大区各岗位员工代表出席了本次颁奖晚会

- 5、2013 年 8 月，永辉超市第二届全

国技能大赛总决赛在永辉超市福州福新店举行，总裁李建波、执行副总裁柴敏刚、副总裁翁海辉等莅临现场指导



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、2013 年 1 月，永辉超市、福州市慈善总会举办“慈善爱心卡”捐赠仪式，副总裁翁海辉代表永辉超市捐赠“爱心卡”价值 2480 万元

2、2013 年 2 月，永辉超市联合福州市总工会等组办“农民工返乡包机”，副总裁翁海辉到长乐机场欢送 150 名在榕渝籍优秀农民工乘包机返乡，重庆大区副总游达在江北机场接机

3、2013 年 2 月，永辉超市联合福建省总工会、福州市总工会等组织各行各业建设者在福州人民会堂共进年夜饭，副总裁翁海辉出席

4、2013 年 3 月，中国连锁经营协会物流专业委员会在福州召开 2013 年度工作会议，参会代表参观永辉超市物流配送中心

5、2013 年 4 月，雅安地震发生后，永辉超市第一时间向灾区捐赠急需的生活物资，集团委派重庆大区副总游达随同车队驰援灾区

6、2013 年 5 月，第八届大众证券杯“中国上市公司竞争力公信力”调查颁奖典礼暨大众证券报创刊二十周年“一路有你”感恩答谢会在南京举行，永辉超市董事会秘书张经仪出席会议

7、2013 年 6 月，福建师范大学 MBA 中心举行第二期 MBA 沙龙，主题为“永辉超市的竞争优势”，永辉超市副总裁陈建文先生应邀担任主讲嘉宾

8、2013 年 10 月，中国上市公司协会组织的“走进上市公司”活动走进永辉，董事长张轩松、总裁李建波等公司领导与协会领导、记者进行座谈

9、2013 年 10 月，中国农业产业化龙头企业协会在洛阳召开第一届常务理事会第一次会议，永辉超市作为常务理事单位委派代表出席会议

10、2013 年 11 月，中国连锁经营协会在成都召开“2013 中国零售领袖峰会”、协会四届二次理事会，永辉超市副总裁兼重庆大区总经理李国受托出席会议

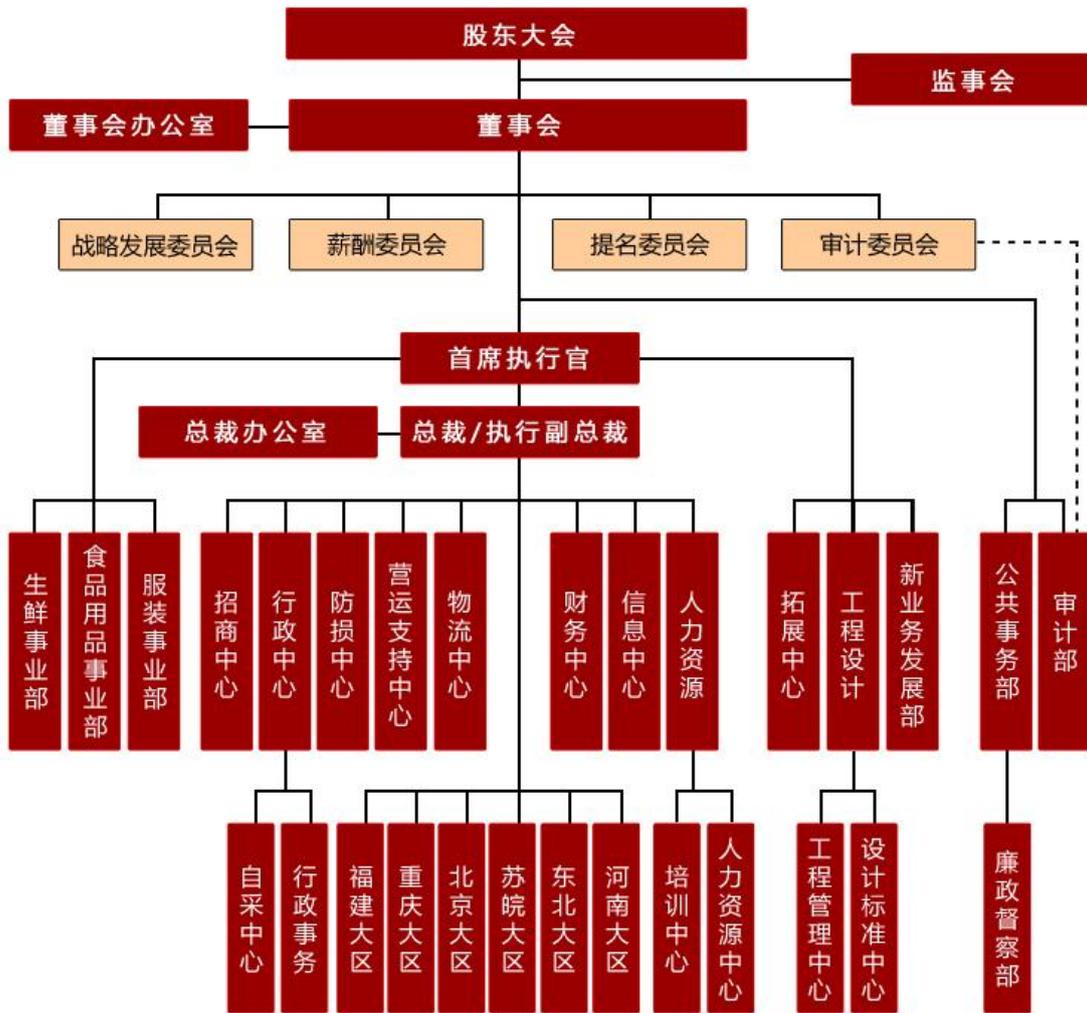
2013 年 11 月，中国连锁经营协会在成都举办“2013 连锁业校企合作小组会及校企对接活动”，永辉超市委派重庆大区副总杨李代表参加

11、2013 年 12 月，重庆永辉超市召开“销售突破 100 亿新闻发布会”，董事长张轩松出席会议



M1 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。2013 年公司共召开一次股东大会，听取并批准了十一项议案及报告。

——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。2013 年，公司共召开董事会全体会议十一次，审议通过议案 37 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）。2013 年，公司监事会以现场、电话等方式共召开四次会议，审议通过议案 9 项。

——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。

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》、《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，2013 年 4 月 1 日利用公司网站平台举办了 2012 年业绩说明会，9 月 5 日举办了 2013 年中报业绩说明会，董事长张轩松、总裁李建波、董秘张经仪、财务总监朱国林等领导参加说明会；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、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。

独立董事



马萍，女，1964 年出生，中国国籍。首都经贸大学财政金融系学士学位，首都经贸大学贸易经济管理硕士同等学力，北京师范大学社会学院哲学博士班毕业。

现任亿群投资控股有限公司合伙人，辽宁曙光汽车集团股份有限公司独立董事，永辉超市股份有限公司独立董事。历任北京市证券监督管理局上市处副处长、北京证券有限公司投资银行副总经理、锡华实业集团副总裁、康得实业投资集团副总裁，安徽四创电子股份有限公司董事，北汽福田汽车股份有限公司独立董事。



毛嘉农，男，1963 年出生。第二军医大学药专业学士；大连理工大学管理专业硕士；中欧国际工商学院 EMBA。具有《执业药师资格》、《董事会秘书资格》、《独立董事资格》等资质证书，2006、2007 年度《新财富》“金牌董秘”、《中国上市公司十佳董秘》。

现任上海华拓医药科技发展股份有限公司董事、CEO，永辉

超市股份有限公司独立董事，上海拉夏贝尔服饰股份有限公司独立董事，海南天然橡胶产业集团股份有限公司独立董事。历任中化国际（控股）股份有限公司董秘、副总兼董事会秘书、董事兼常务副总经理，南通江山农药化工股份有限公司董事，中化兴源石油储运（舟山）公司副董事长，中化兴中石油转运（舟山）有限公司副董事长，海南天然橡胶产业集团股份有限公司董事，云南天然橡胶产业股份有限公司董事，中化天津有限公司常务副总经理。



周国良，男，1973 年出生，中共党员。研究生学历，会计学博士学位，副教授。

上海财经大学会计学院管理学（会计学）博士，上海财经大学会计学院副教授，上海财经大学会计与财务研究院研究员，硕士生导师。现任上海财经大学会计学院党委副书记。曾任上海财经大学 MPAcc（会计硕士专业学位）中心主任。曾作为访问学者出访日本长琦大学、香港城市大学、新加坡国立大学、美国德州大学达拉斯分校。主要研究领域是财务会计与资本市场实证研究、公司财务理论与公司财务实证研究。参加并完成国家级课题、省部级课题、上海证券交易所课题多项。主要为本科生开设《公司财务管理》、《管理会计》；为研究生开设《高级财务管理与实务》、《高级管理会计》等课程。

监事



林振铭，男，1963 年出生，中国国籍。具有会计师、高级经济师、注册税务师职业资格，获《董事会秘书证书》、《财务总监证书》等。曾在清华大学财务总监班研修。

现任永辉超市股份有限公司（前福建永辉集团有限公司）监事会主席，福建汇银投资股份有限公司副董事长。曾任永辉超市股份有限公司（前福建永辉集团有限公司）副总裁兼财务总监。



陈颖，女，1976 年出生，中国国籍。具有经济师职称。

现任永辉超市股份有限公司福建大区总经理。历任黎明店超市部经理、黎明店店长、兼任汇达店店长，前福建永辉集团有限公司区域店长、福建大区食品用品采购总监、永辉超市股份有限公司福建大区副总经理。兼任社会职务：福州市第十四届人大代表。



黄贤敏，男，1967 年出生，中国(香港)国籍。毕业于加拿大多伦多大学工程应用科学学士学位，并于 1994 年取得美国哥伦比亚大学工商管理硕士学位。

现任永辉超市股份有限公司（前福建永辉集团有限公司）监事，汇睿资本董事，汇睿资本于香港证监会之持牌代表，及民生超市有限公司董事。曾任职于香港荷兰银行(ABN AMRO Bank)的资本投资部，专门从事管理大中华的私募股权投资；荷兰银行的投资银行部及资本市场部；渣打银行 (Standard Chartered Bank)的企业融资部；加拿大多伦多国际商业机器(IBM)研究及发展所，从事软件发展。



吴光旺，男，1976 年出生，中国国籍，大学本科毕业，EMBA 在读。

现任永辉超市股份有限公司（前福建永辉集团有限公司）监事兼信息总监，福建汇银投资股份有限公司监事。历任福建永辉集团有限公司信息部经理、总监、福州五四北店店长、永辉超市股份有限公司 ERP 项目经理等职。



熊厚富，男，1969 年出生，中国国籍，大学本科学历，具有会计师和经济师职称。

现任永辉超市股份有限公司（前福建永辉集团有限公司）监事兼财务部资金经理。历任福建省南平工业学校财会教师，华通天香

集团股份公司财务经理，永辉超市股份有限公司（前福建永辉集团有限公司）财务经理。

绩效

成长性 永辉超市稳健实施走向全国的发展战略，2013 年度新开业 46 家门店，截至 2013 年底已开业门店数 292 家，商业网点覆盖全国 18 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，2013 年实现营业收入逾 305 亿元，比上年同期增长 23.73%。

收益性 2013 年 4 月 22 日，2012 年年度股东大会审议通过 2012 年度利润分配方案，以 2012 年 12 月 31 日的总股本 767,900,000 股为基数，向公司全体股东每 10 股派发现金红利 3.00 元人民币（含税），共分配 230,370,000.00 元，同时以 2012 年 12 月 31 日的总股本 767,900,000 股为基数，向公司全体股东进行资本公积转增股本，每 10 股转增 10 股。

安全性 永辉超市 2013 年负债率为 54.40%，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

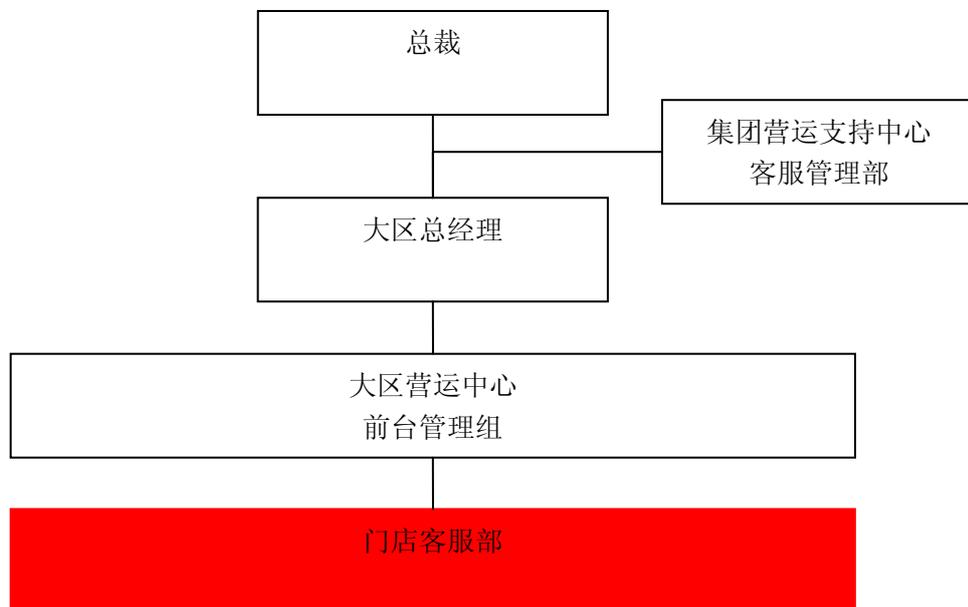
“顾客是永辉生意的主顾，是永辉门店在社区的邻居，是永辉超市的朋友，是永辉发展的伙伴，是永辉事业的支持者”，永辉超市一直倡导员工以“阳光、微笑、感恩”的信念服务顾客：

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



顾客服务体系

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、官网客服中心

在永辉超市官方网站 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。



3、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；

4、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。

2013年5月，永辉超市开展“百城同庆之店长接待日”活动，各家门店店长亲自坐阵与顾客进行面对面的沟通，倾听顾客的意见和建议，倍受顾客欢迎和好评



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 8008581030 免费客服热线、永辉官网留言系统等形式受理顾客对购物体验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——关注自闭症儿童”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、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。

4、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。

5、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。

6、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，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。

7、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，于 2013 年 12 月 29 日举行了动工仪式，在建中。

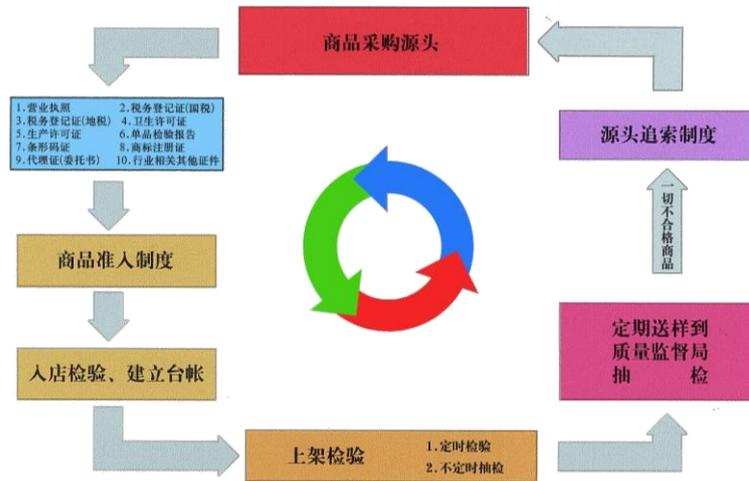
永辉超市将稳妥推进物流项目建设，进一步完善物流配送体系，为拓展全国市场、降低流通成本提供强有力的支撑。



控制所销售产品质量的制度及措施

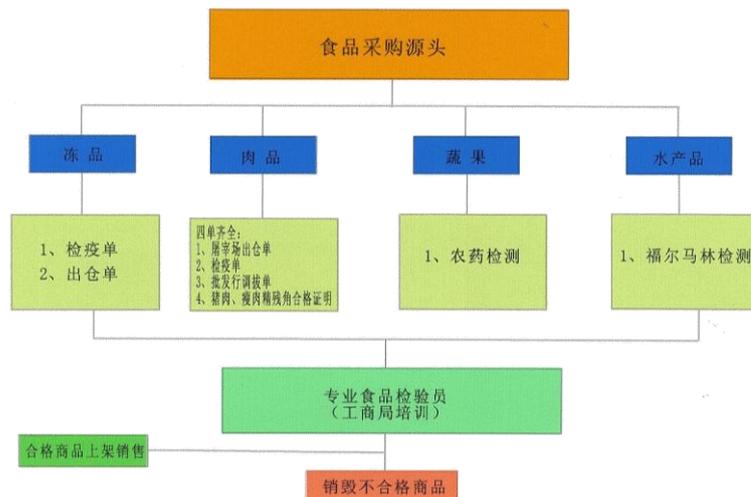
1、严格落实索票索证制度：按照《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》，永辉超市进一步完善原有进销存系统管理软件，研发了规

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：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；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。

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。

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 2013 年底永辉超市拥有超 581 万名顾客办理了积分卡。

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 97%。

顾客不满意的原因有：商品或服务有误、意外受伤不合理的高价索赔未达成，顾客对门店处理犯错员工的力度不满常要求开除当事员工、职业打假人士质疑和高价索赔、公司网站未提供商品促销信息等。

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 2013 年全年共回复各类顾客咨询以及建议 30700 人次，全年受理客诉 3490 件，经调查确认 2942 件，已解决 3411 件，处理达成率 97.7%。



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，永辉超市与可口可乐、宝洁、强生、康师傅、伊利等 100 多家极具品牌影响力的全国性生产企业、1800 多家供应商建立了全国供销战略合作关系，取得了双赢的合作成果：一方面，全国重点供应商的体量快速提升，销售业绩占营业收入的比重持续增加，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。在官方网站开设了“成为供应商”专栏，向全国优质的生产企业和代理商广大门路，申请人可以在线查询申请进度。

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。

2013年3月起，永辉超市在官方网站设置“招标公告”专栏，门店运营设备、机电设备、工程建材、常用耗材等设备器材面向全国公开招标。

招标公告

以下文件请 [【右键->目标另存为】](#) 或 [【下载PDF阅读器】](#) 进行浏览

- 2013年度永辉超市福建运输招标文件（全省运价报价格式二） [【物流中心】](#) [2013-09-27]
- 2013年度永辉超市福建运输招标文件（全省运价报价格式一） [【物流中心】](#) [2013-09-27]
- 2013年度永辉超市福建运输招标文件 [【物流中心】](#) [2013-09-27]
- 2013-2014年度门店机电设备设施维保项目招标公告（法定代表人授权...） [【工程中心门店工程部】](#) [2013-04-19]
- 2013-2014年度门店机电设备设施维保项目招标公告（投标申请函） [【工程中心门店工程部】](#) [2013-04-19]
- 2013-2014年度门店机电设备设施维保项目招标公告 [【工程中心门店工程部】](#) [2013-04-19]
- 2013-2014年度新店工程采购项目招标公告（法定代表人授权委托书） [【工程中心采购部】](#) [2013-03-22]
- 2013-2014年度新店工程采购项目招标公告（投标申请函） [【工程中心采购部】](#) [2013-03-22]
- 2013-2014年度新店工程采购项目招标公告 [【工程中心采购部】](#) [2013-03-22]

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。2013年公司在OA办公系统共发布了8期《廉政通报》。根据通报，2012年共查获二十余起供应商行贿，员工受贿、职务侵占等违法案件，涉及违法违规的供应商有三十多家，其中有6家供应商被追究法律责任，22名涉案人员被公安机关刑事拘留，涉案金额100多万元。2013年期间，集团严厉督处受贿、侵占财产、渎职等违纪行为，予以辞退或开除处理7人，移交公安机关刑事拘留3人。《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。

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



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）。



——**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



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

2013年度永辉超市在全国合计缴纳税费为90,492.62万元，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。2013 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”及中层干部任职培训



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，在福州市设立了“人才培训中心”，使用面积达 3000 多平方米，形成了独特全员培训体系，统筹组织开展职业教育和企业培训，以下是部分有代表性的培训项目：

2013 年 3 月，人才培训中心举办“食品用品部生意人”系列课程培训。

2013 年 3 月，福建大区举办“1933 零售精英工程”培训生入职培训。

2013 年 3 月，重庆大区举办“经理预备班”集训。

2013 年 4 月，福建大区举办食品用品经理及前台主管集训，共 237 人参加培训。

2013 年 4 月，河南大区举办辉腾领导力总监班培训。

2013 年 4 月，河南大区举办核心管理人员拓展培训。

2013 年 4 月，北京大区举办食品用品储备经理培训。

2013 年 5 月，重庆大区举办贵州地区中层干部集训。

2013 年 5 月，东北大区举办储备干部集训。

2013 年 5 月，苏皖大区举办“生意人”系列课程培训。

2013 年 5 月，人才培训中心、财务中心联合举办“生意人系列课程之如何独立核算”讲师认证培训。

2013 年 5 月，福建大区举办门店人力资源及防损主管培训。

2013 年 6 月，人才培训中心、食品用品事业部联合举办“食品用品采购”讲师专项培训。

2013 年 6 月，东北大区举办门店加工部技工技能等级考核。

2013 年 6 月，重庆大区举办课长预备班集训。

2013 年 6 月，东北大区生鲜干部到北京大区交流学习。

2013 年 6 月，福建大区举办门店行政第一负责人集训。

2013 年 6 月，重庆大区举办新进储备店长班培训。

2013 年 7 月，北京大区举办应届大学生入职集训，从中国人民大学、中国农业大学、北京工业大学、北京财贸学院等院校选拔了 40 多名大学生参加培训。

2013 年 7 月，重庆大区举办中层干部集训，共有 1833 名干部参加培训。



2013 年 7 月，重庆大区举办大学生储备干部集训。

2013 年 7 月，东北大区举办生鲜干部集训。

2013 年 8 月，福建大区举办门店服装部第一负责人集训。

2013 年 8 月，福建大区举办门店加工部第一负责人集训。

2013 年 9 月，福建大区举办门店生鲜部第一负责人集训。

2013 年 9 月，福建大区举办门店信息部集训。

2013 年 9 月，华西大区（重庆大区更名）举办人事系统集训。

2013 年 9 月，安徽大区举办中高层管理干部拓展训练。

2013 年 9 月，福建大区举办门店生鲜课长集训。

2013 年 10 月，福建大区举办财务团队集训。

2、举办技能竞赛

2011 年以来，永辉超市党委、工会、人力资源中心每年都自主主办“技能大赛”，通过“比、学、赶、超”，树立企业运营管理标杆，营造以赛促学的良好氛围，激发员工立足岗

位、精益求精的积极性和主动性。

2013年8月，永辉超市党委、工会、人力资源中心隆重举办“第二届全国技能大赛”，从全国各门店、各大区层层推荐、选拔出的188名“技能高手”云集福州，本届大赛设置了肉类分割、杀鱼技能、计量技能、收银技能、陈列创意、消防安全、熟食加工、面包烘焙等11个项目，福建省总工会、福州市总工会、福州市财贸工会等有关负责人到会指导。



3、加强企业文化建设

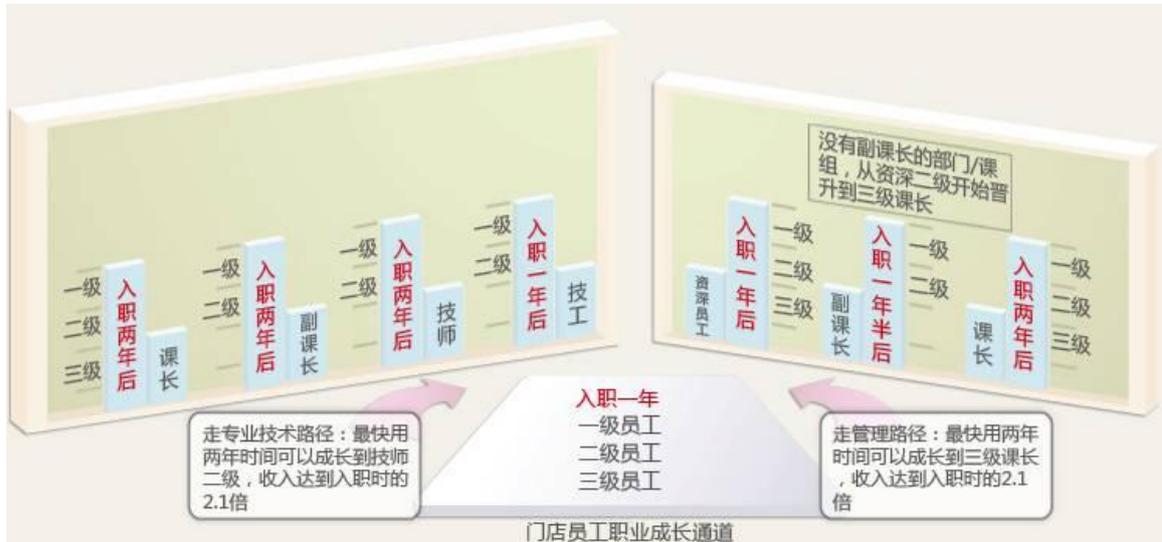
永辉超市不断加强企业文化建设，自2005年4月创刊至2013年底，《同道》已刊印达162期，成为建立信息沟通桥梁、促进企业文化建设、传播优秀永辉文化的重要载



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”。

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

2013 年 2 月，永辉超市在福建会堂隆重举办第二届“永辉之星”颁奖晚会，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 2012 年度技能高手、十大杰出员工、创新人物、杰出店长、杰出团队

YONGHUI ANNUAL SKILLS TO MASTER

年度技能高手



谢依妹 福建大区
收银技能大赛冠军

有素的服务，谦逊的态度，一流的速度。他就是谢依妹，2012年全国收银技能大赛冠军，来自福建大区五四北店。不积跬步无以至千里，不积小流无以成江河，正是她点点滴滴的努力换来了一流的商品扫描及现金盘点的速度和准确度，让她创造了2012年度收银台上的精彩。



蔡治华 重庆大区
杀鱼技能大赛冠军

杀鱼台上，他是一个精准的快刀手，下刀之处，鳞片飞舞、肠净腮清，他就是2012年全国杀鱼技能大赛冠军，来自重庆大区两路店活鲜课杀鱼技工蔡治华。他秉承“传、帮、带”的企业文化，共探讨、同交流，他的梦想就是让更多的同事成为杀鱼高手，就像他所说的：“冠军不是终点，而是一个新的起点。”



罗欢 重庆大区
计量技能大赛冠军

“我相信行动是成功之母，有了目标，就要马上行动；我相信每一份努力，都会获得倍增的回报；我相信阳光的心态、只要我们每一个人都全力以赴；为永辉大家庭奉献出我们自己的那份力量，一定可以创造出新的奇迹。”

正是这样的信念成就了2012年全国计量技能冠军——重庆大区璧山青杠店计量课副课长罗欢。



李贵全 重庆大区
猪肉分割技能大赛冠军

他——不骄不躁，看淡得失；他——阳光积极，努力向上；他是来自重庆大区万达广场肉禽课课长李贵全，2012年全国猪肉分割技能大赛冠军。在分割台上，他刀舞飞扬，所到之处，筋劲分明、片薄有致。他有的不仅仅是技术，更有一颗沉稳的心，无论是赛场还是卖场，他都能成为最受信任的大师傅。



杨炼 重庆大区
防损技能大赛冠军

卓越的防损技能，良好的防损意识，处处捍卫公司利益的信念，造就了2012年全国防损技能大赛的冠军；他就是来自重庆大区四公里店防损课副课长杨炼。服务顾客勤勤恳恳，处理险情一马当先，勇斗窃贼奋不顾身，这就是永辉防损人的典范。



张都军 重庆大区
陈列技能大赛冠军

以品类为基础，以标准为原则，以陈列展现美，他是来自重庆大区沿河中路店食品用品部课长张都军——2012年全国陈列技能大赛冠军。他不但有一双善于发现美的眼睛，更有一颗服务顾客的心。所有的瓶、罐、包、盒经过他的陈列，都呈现出商品自然的线条和缤纷的色彩，更重要的是让顾客易看、易懂、易拿，享受到优越的购物体验。

YONGHUI INNOVATOR OF THE YEAR

年度创新人物

陈碧红

福建大区岳阳店食品用品部
资深员工

她优化了部门的退货区标准及操作规范，明显提高退货工作效率，减少退货处理环节，将退货核对时间从30分钟，减少至5分钟，门店损耗率同比降低0.4%。



郑磊

福建大区上渡店维修工

2012年电费计价方式的调整，给门店用电带来巨大电费成本压力。他凭着多年的工作经验，研究制定错峰用电方案，将制冰机工作时间尽量调整到半价时段工作，降低了门店费用，全年共节约费用5.1万元。

吴丽杰

福建大区福新店
食品用品部经理

他确保营运标准的同时，在啤酒、巧克力、月饼、液体的陈列上需求突破。大胆采用艺型陈列，解决液体奶陈列受力不均的问题，10天品类销售12.9万元。率先引入月饼实物陈列，2012年中秋月饼以73.1万刷新福建大区销售记录，销售同比增长50.41%。



王林

重庆大区香港城店加工经理

他将西式面包与中式油条制作工艺相结合，发明“黄金条”，口感外酥里糯，一经推出就成为永辉又一特色，现已推广至重庆地区各门店；同时，他将油条与“黄金条”分不同时段进行现场加工与销售，仅此单品便实现月度销售2万余元，更带动部门客流同比增长8%。

蔡学坪

重庆大区东和春天店
防损部经理

他组织开发防止箱包调换价签等五项最佳实践，每季度为门店节约逾1.3万元。他组织门店全员防损计划，由2012年第一季度损耗金额32万元降低到第二季度6万元，损耗率由0.94%降低到0.35%。



陈杰

重庆大区天生丽街店维修工

他改进制冷机的冷凝器，每天节约制冰费用150元，每天节约用水35.6元。他改进发电机的油压感应器，保证发电机能在停电时正常运行。他发明轴承快换器，加快叉车轴承更换时间，由原来2个小时降低至20分钟，极大地提高了工作效率。

武华庆

北京大区千禧店家禽课副课长

他通过羊油与瘦肉的搭配，实现单月售卖羊肉馅435kg；在大区率先引进了整羊上架、现切现卖的售卖形式，实现羊肉月度销售由269kg提高到3751kg，增加了14倍的销售量。



胡文胜

物流中心福建食品用品
配送中心物流中心长

他通过发现并采用“商品打包和整托配送”的方法，使码头利用率提高2倍，车辆利用率提高1.5倍；提高了装载率的同时还大大降低商品破损率达1/3；通过引用卡板租赁的运作模式，年度费用大幅降低；通过规范托盘码内容标识和黏贴位置，提高了QC的效率达1.2倍和库存准确率提高了4个百分点。同时为北京和苏皖的物流建设培养了全套班底。



林总

ERP信息工程师

他们将移动设备(IPAD)与后台数据库快速交互应用，保证了订单信息及时同步，使采购人员快速录入订单，营运人员实时查看数据，更准确的下单及制定相应的营销计划，实现了生鲜无纸化订单管理，搭建生鲜营采信息共享平台。



YONGHUI TOP TEN OUTSTANDING STAFF

年度十大杰出员工



黄双利

重庆大区温江光华大道店
总务课干事

她工作勤恳，时刻心系公司，处处用心思考开源节流的方法。通过兼任门店美工，降低人工成本；通过与各部门的积极沟通与宣传，并通过自身的努力、在保证营运工作顺利进行的情况下，大大节约了耗材使用，全年为公司节约成本超过40万元。



洪永发

福建大区永安五四店
客服部经理

他是”传帮带“企业文化的实践者，带出了许多优秀同事；他身兼数职、勤奋敬业，组织团队开拓大宗团购业务，在市场疲软的情况下实现永辉卡销售2971万元，物资销售876万元，共占门店业绩28.62%。



王磊

苏皖大区池州长江路店
肉禽课长

他的分割技术过硬，日常肉禽损耗低，创造了池州店牛肉销售连续两个月位列大区第一名，月度肉禽损耗第二名的骄人成绩；他勇救落水儿童，身上多处刮伤，却不留名，他是当代永辉人德才兼备的典范。



段少荣

北京大区生鲜管理部经理

他统一了北京大区牛羊肉陈列标准，将牛肉从单一的品项扩充到十几个品项，毛利率翻了一番；在损耗控制上，经过数据分析和现场蹲点，为公司挽回肉禽损失近三万元；他还负责大区大肉订单的汇总和审核，帮助北京大区的大肉盘点毛利年度同比增长2%，整体损耗率控制在2%以下。



林信凤

苏皖大区食品用品采购部日配柜组经理

在与供应商的合作过程中，始终秉承“融合共享，成于至善”的企业文化，热情服务、积极合作、科学管理。实现销售1.34亿元，全区同比增长168%；实现毛利2329万元，实现双指标的大幅超额完成。

Special Reports 专题



王秀梅

东北大区大庆万达广场
收银员

她勤奋敬业，注重从管理上找差距，在细节上做服务；她苦练本领，收银技能娴熟，被称为“收银好管家”；在岗期间，她创下了0投诉记录；她多次拾金不昧，接到表扬信4封、口头表扬2次；为我们树立了良好的企业形象，用无微不至的永辉精神感染着每一位顾客。



朱丽泉

生鲜事业部采购经理

六年内，他秉承着“融合共享”的企业文化，服务门店，善待供应商；他经历了门店管理、水果采购、蔬菜采购、区域采购管理工作，实践了从“以销定采”到“以采改销”新型采购模式的转变；在河南大区支援期间，将大区生鲜经营毛利率由2.23%提升至最高值7.4%，为河南大区实现扭亏转盈做出突出贡献。



林雅

人力资源中心经理

12年6月，她临危受命，奔赴河南，秉着“一切以服务门店为核心”的理念，克服了父亲病危、女儿尚幼、无人照料等各种困难，7个月里，凭借良好的沟通、扎实的专业，协助大区总经理，凝聚团队，控制成本，人事费用率由月均9%降至5.35%，为河南大区实现扭亏做出杰出贡献。

钟晓珍

ERP信息资深工程师

她敬业爱岗、无私奉献，身怀六甲期间，仍然坚守岗位，快速响应，全力配合集团财务费用处理工作；ERP项目上线后，她持续接收并处理大量供应商各类咨询，为及时结算返利配送费曾连续通宵忘我工作；2次被评为ERP月度之星。



林燕

财务中心经理

她用自己的实际行动去带动身边的人，高标准、严要求，提升团队整体战斗力；她本着“热情、礼貌、快捷”的服务承诺，快速准确地进行账务处理；她对于数字高度敏锐、责任心强，能够通过数据，及时发现管理隐患，减少经济损失约170万元，为公司资金正常运作保驾护航。

YONGHUI ANNUAL TEN OUTSTANDING MANAGER

年度十大杰出店长



游运宾

福建大区鲤城广场店兼
滨江嘉苑店店长

滨江嘉苑店自从开业以来连续亏损长达15个月，2012年6月他带着团队深入调研分析商圈环境，突破经营思维瓶颈，通过调整食品用品部经营策略，形成食品用品吸引客流带动生鲜和服装同步提升的良性增长，实现连续6个月营利，月均利润13.8万。同时2011年7月份开业的鲤城广场店在2012年完成业绩1.48亿元，利润856万元的好成绩。



张景明

福建大区大学城店店长

2012年在卖场经营面积由6753㎡下降到2421㎡条件下，他带领着团队共同努力，完成业绩1.78亿元及利润1800万元，利润额同比增长12%。创造了永辉门店坪效6140元及人效2815元的历史新高。



林文良

福建大区铜盘店兼屏西店店长

他大胆进取、精益求精，在合理化用工及仓库管理等项目上先试先行，在他的管理和经营期间，有着10年店龄铜盘和11年店龄屏西2012年保持稳健成长良好势头。铜盘店实现利润507万，同比增长5.7%，屏西店实现利润569.98万，同比增长13.8%。无论是营运标准、费用控制和盈利模式，树立了社区店的标杆。



刘驰

重庆大区贵阳金源购物中心店店长

他创下永辉卡销售的奇迹，全年总计销售3100万元，其中单一客户销售1300万元，同比增长210%；他勤奋好学，参加《辉腾领导力店长班》集训后，活学活用，逐步提升团队凝聚力，实现营运标准、损耗率、员工满意度三项管理指标的重大突破；全年实现销售3.2亿元，同比增长33%；实现利润总额2746万元，同比增长52%；业绩和利润双双位列大区第一。

邓四平

福建大区福飞店兼金辉店店长

在周边环境及客群不断变化的情况下，他能准确地捕捉到顾客需求的变化及时调整经营策略，带领着一支高执行力的团队，金辉店日均销售25.45万，月均利润达90.1万元，同比增长4.5%，在同规模门店利润贡献最高。而有着5年店龄的福飞店保持良好的势头，2012年实现全年营业额2.26亿元，同比增长9.65%，利润额1978万元，同比增长26%。



Special Reports 专题



严政

苏皖大区盐城宝龙店店长

他在各项费用的管控自有一手，2012年度经营费用指标节省303.07万；2012年连续两个季度盘点损耗率大区最低；他在销售上更不含糊；2012年苏皖大区食品用品部中秋月饼销售激励评比第一名；2012年中秋永辉卡实际完成753万元，完成率313%，位列大区第一。



郑成刚

重庆大区星光天地店店长

他重视团队建设与人才培养，先后输送各类人才22名；2012年上半年担任嘉茂店店长，实现销售1.2亿元，同比增长19.06%；实现利润943万，同比增长37.53%；之后连续筹备三家新开门店：金开大道店、金渝大道店、星光天地店，全部实现当月盈利；下半年担任星光天地店店长，已将其打造成为大区对外接待的首选标杆门店。

林瑞琪

重庆大区大坪店店长

她作为荣获十大杰出店长中的唯一一名女将，巾帼不让须眉。通过对进口食品区和母婴馆区的整改与大胆创新，奶粉销售环比增长47.83%，进口食品销售环比更是激增352.12%；全店实现销售近2亿元；实现利润1503万元，同比增长24%；不愧是永辉店长中的女中豪杰。



吕东海

重庆大区三峡广场嘉茂购物中心店店长

在1平方公里的市场内，面对6家知名超市的激烈竞争，带领团队攻克一个又一个的营销难点，突出重围，早在12月上旬便完成了全年任务，最终实现销售2.58亿，超额1033万，成绩显著。

彭顺谢

北京大区回龙观店店长

在他的带领下全店精诚团结、严谨高效，实实在在的改善陈列、形象、服务质量，获得了当地老百姓的高度认可，来客数稳定增长；实现各项指标全面提升，销售额1.9亿元，同比增幅20.95%；利润总额935.01万元，同比增幅67.82%。



YONGHUI OUTSTANDING TEAM OF THE YEAR

年度杰出团队



福建大区莆清区团队

高效执行，创造业绩利润增长奇迹：2012年莆清区克服重重困难，深入挖掘各项利润增长点，通过费用控制、损耗控制、标准提升、服务提升，超额完成全年双指标的同时实现了业绩、利润的高速增长。莆清区共8家门店（其中有3家为社区店）全年完成销售额9.4亿元，同店同比增长16.67%；完成利润5792万元，同店同比增长65.84%。为其他地区门店的发展树立了模范。



福建大区人力资源部

是一支扛着压力勇往直前的团队，他们与营运部门互动密切、配合良好，成功支援8家新开门店；全年招聘573人，有效缓解用人压

力；组织多元化员工活动53场，涉及1780人，丰富员工的业余生活，提高员工的归属感和满意度；通过调整缴纳保险策略，在降低门店风险的同时，节约费用约一百五十万元；全面推进“合理化用工”，驻点全省56家门店，节约费用，为大区发展添砖加瓦。



报占比的策略”，实现销售45.84亿，同比增长16.67%；实现毛利6.48亿，同比增长18%；总毛利额完成10.4亿，超出预算3000万。



重庆大区贵州地区团队

是省级地区中（除重庆、福建外）获利能力最佳的区域；全年实现总体销售7.9亿元，利润4149.4万元；通过发现问题，及时改进，在损耗控制、营运标准、员工满意度方面大幅提升、后来居上，从年初的排名靠后一举跃升至大区前列；积极加快干部本土化建设，区域内24名管理干部中80%均来自本地培养，具备了干部培养的自我造血能力，为区域持续发展奠定了坚实的基础。

重庆大区食品用品营采团队

是一支互相信任，互相理解，团结友爱，有责任感、执行力强的团队。本着“销售为基础、利润为目标、数字为依拓、工作讲条理”的20字工作方针，施行“指标落实到人头，突出拳头商品销售，谈判降低进货成本，提升海

北京大区生鲜管理部

是一支自强不息，团结互助，勇攀高峰的团队；全年成功支持新开门店9家，确保新店开业的业绩达成，其中，张家口尚峰国际广场店开业期间更是创造生鲜销售110万的日均记录；北京大区生鲜管理团队全年实现销售近11亿元，完成率103.5%；实现毛利1.3亿元，完成率101.1%；创下业绩与毛利达成率居全国第一的战绩。



Special Reports 专题

苏皖大区金源店管理团队

比、学、赶、帮、超氛围浓厚。先后获得：全国技能大赛计量季军；大区技能大赛计量银奖、消防金奖、团队亚军；严格控制各项成本费用支出，其中人事费用率仅为3.26%；实现销售2.6亿元，完成率100%；实现利润2098.14万元，完成率136.2%；同时斩获中秋销售全国第二、端午销售全国第一的优异表现。



河南大区管理团队

上下一心、精诚合作。经过一年的顽强拼搏，越战越勇，不断刷新开业记录：新乡店26天，中州大道店23天；在注重销售冲刺的同时，通过人效提升和人文关怀，人事费用率和离职率得到有效把控，双双降幅超过50%；全年实现销售4.63亿元，并在2012年12月以全区销售6102.09万元，利润144.98万元的答卷，一举扭亏转盈，为永辉扎根于中原，立下汗马功劳。



生鲜事业部全国直采干货部

是一支坚忍不拔，奋进拼搏的团队。为了能够采购到最新鲜、最优质的生鲜商品，无论

是在零下30度的东北，还是在40度的抚州，所有恶劣环境都挡不住生鲜事业部全国直采干货团队坚定的足迹；他们充分利用和发挥全国直采优势，获取最有竞争力的商品。例如：大鱿鱼干，单价下降15.6%，销量同比增长400%；正是他们的辛勤付出使到货满足率始终保持在95%以上；实现全年采购金额达10亿余元，同比增长56%。



食品用品事业部全国清洁用品课团队

数十名成员分布于不同区域，但是他们目标一致、分工明确、沟通顺畅、相互信任、协调一致形成了“众川汇海”的凝聚力和战斗力，通过一年的拼搏，出色的超额完成双指标，实现销售额全同比增长45.58%。为永辉持续健康发展贡献自己的力量。



服装事业部全国男正课团队

是一支敢于创新、勇于付出、追求务实的团队。率先引入订货会机制，满足各地区的差异化需求；进行传帮带为大区营采部和门店培养了大批人才；要实现双指标的达成，实现销售42988万元，实现毛利13133万元，毛利贡献占比达23.4%居各服装课组之首；为续写永辉服饰传奇而不断努力。饼销售激励评比第一名；2012年中秋永辉卡实际完成753万元，完成率313%，位列大区第一。

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。在总结 2012 年试点经验的基础上，2013 年期间永辉超市逐步推广“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。



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。

2013年2月，永辉超市在福建会堂隆重举办“第二届（2012年度）永辉之星颁奖晚会”，全国员工代表会聚一堂，载歌载舞，表彰了2012年度“永辉之星”，自编自演了舞蹈、歌曲、小品、杂技等丰富多彩的节目。重庆大区、北京大区、苏皖大区结合实际情况，组织举办了形式多样的区域颁奖晚会。



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

员工构成情况

在职员工总数	57561
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	1862
营运人员	50985
财务人员	920
其他人员（行政人员）	3794
合计	57561
教育程度	
教育程度类别	数量（人）
初中(含)以下	29085
高中/中专	20255
大专	6526
本科	1662
本科以上	33
总计	57561

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 61：39。

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 1.5%。

残疾人雇佣率或雇佣人数

雇佣残疾人数为 329 人，比 2012 年度增加 159%。

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，2013 年关爱职工合计资金支出达 189 万元，比 2012 年增加 71.82%。

2013 年 1 月，永辉集团工会召开“2013 年永辉超市情暖员工茶话会”，部署慰问困难职工工作，副总裁、工会主席翁海辉参加茶话会，并带领工会干部专程前往困难员工家中走访慰问，到医院看望职工生病住院子女

2013 年 1 月，重庆永辉超市工会委员会走访慰问困难职工



员工培训力度

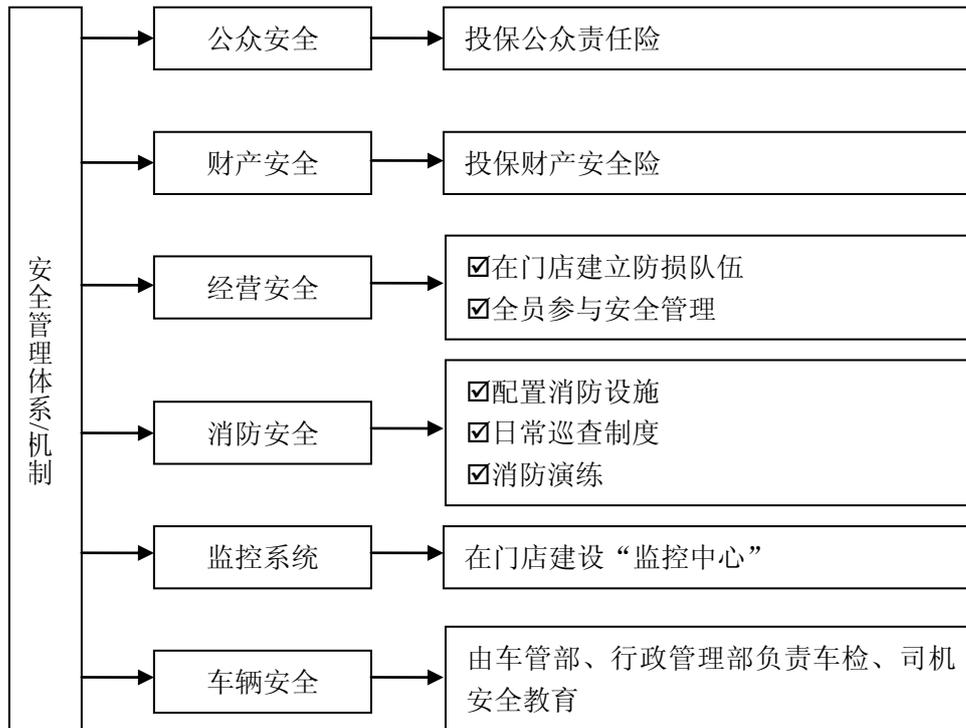
公司高度关注员工的学习成长与发展，始终致力于系统化打造员工的学习平台，在员工培训领域投入了大量的资源和精力。公司培训体系以门店营运、事业部采购营运管理及业务职能支持序列为主线，在受众上覆盖各个新员工、大学生、资深员工、管理干部等各个层级，在内容上涉及企业文化、专业技能、职场素养、领导能力等各个领域，为员工提供了坚实的学习基础与丰富多样的培训项目，帮助员工持续提升和发展。

员工流失率

员工月均离职率约 6.39%。

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”：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。

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：
2013 年度慈善爱心卡专项资金捐赠 2480 万元（含个人捐赠），资助特困户 24800 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 2013 年专项捐赠累计近 5000 万元，资助特困户达 75000 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），2013年“两节”期间，永辉超市举办了开通返乡包机、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。此外，永辉还积极参与了市总工会组织的“建有福之州、做有福之人——新福州人集体婚礼”。

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，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，2013 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。

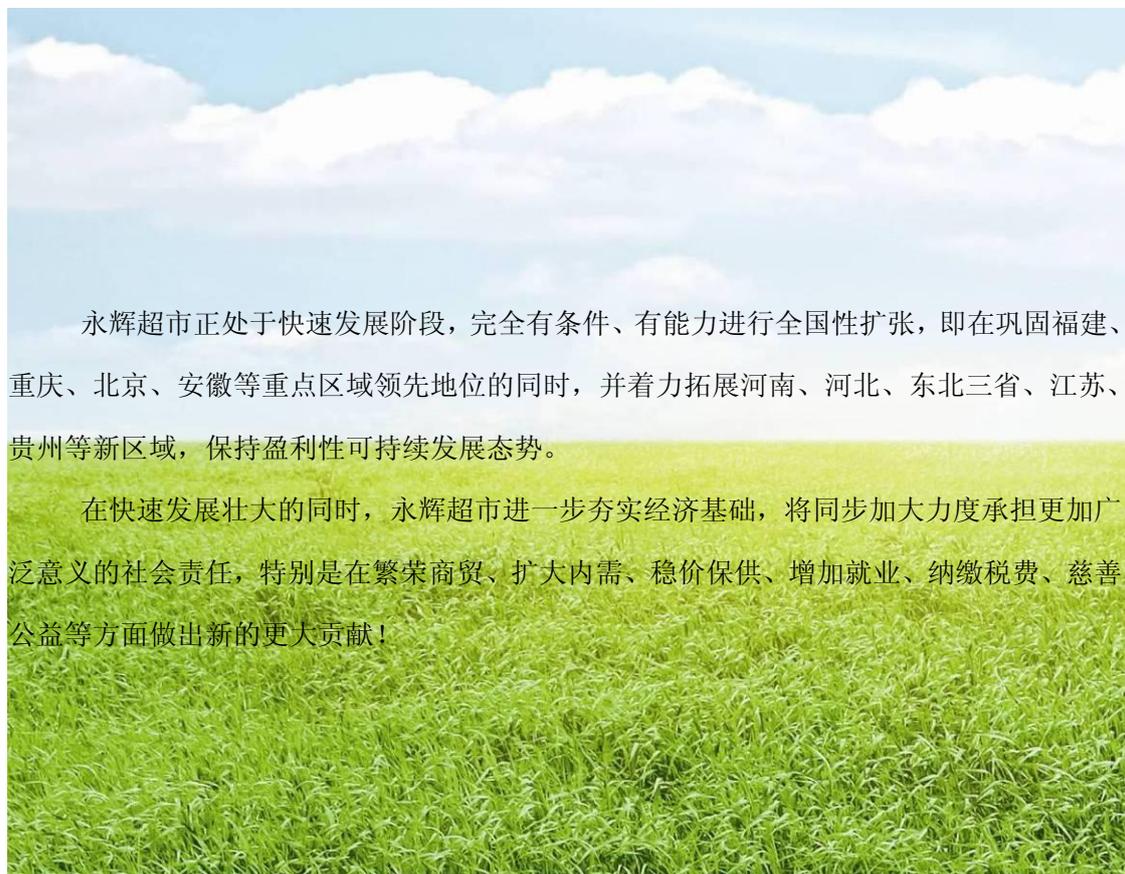
3、发行电子内刊：在永辉超市官网上传企业内刊《同道》电子版，方便员工在线阅读，合理控制纸质版发行量。

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
2013 年 1 月	永辉超市捐资 2480 万元“慈善爱心卡”，惠及福建、北京、重庆等地 24800 户困难群体
2013 年 2 月	福建省委书记尤权、省长苏树林莅临永辉超市福州杨桥店，视察节日市场供应情况，慰问坚守在工作岗位上的干部职工
2013 年 2 月	永辉超市在福建会堂隆重举办“第二届（2012 年度）永辉之星颁奖晚会”
2013 年 2 月	重庆市市长黄奇帆莅临重庆永辉超市空港店视察节日市场保供稳价工作
2013 年 4 月	永辉超市在第一时间调集救灾物资驰援四川雅安地震灾区
2013 年 6 月	永辉大卖场（广东深圳宝安大道店）盛大开业，标志着永辉超市正式进驻广东市场
2013 年 8 月	永辉超市“第二届全国技能大赛”在福州举行
2013 年 9 月	福建省副省长郑晓松莅临永辉超市福新店检查中秋、国庆两节市场供应保障、价格调控和食品安全工作
2013 年 11 月	永辉超市陕西首店（西安大明宫万达店）盛大开业，标志着永辉正式进入陕西
2013 年 12 月	重庆永辉超市销售额首次突破 100 亿元
2013 年 12 月	永辉大卖场（上海通河路店）盛大开业，标志着永辉超市正式进入上海
2013 年 12 月	福建省副省长郑晓松莅临永辉超市黎明店检查元旦、春节“两节”市场供应保障、价格调控和食品安全等工作

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	P8
责任管理	核心社会责任议题	P9
责任管理	社会责任领导机构	P10
责任管理	社会责任组织体系	P10
责任管理	社会责任管理制度	P11
责任管理	构建企业社会责任指标体系	P13
责任管理	利益相关方对企业的期望以及企业的回应措施	P14
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	P15
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	P22
市场绩效	收益性	P22
市场绩效	安全性	P22
市场绩效	消费者关系管理体系	P23
市场绩效	顾客服务体系	P24
市场绩效	客户满意度调查	P24
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	P26
市场绩效	商品配送系统	P26
市场绩效	控制所销售产品质量的制度及措施	P27
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	P29
市场绩效	客户投诉解决率	P29
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	P34
社会绩效	企业守法合规体系	P35
社会绩效	守法合规措施	P35
社会绩效	守法合规培训	P36
社会绩效	响应国家政策	P37
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	P42
社会绩效	员工意见或建议传达到高层的渠道	P52
社会绩效	确保工作生活平衡	P53
社会绩效	员工构成情况	P54
社会绩效	劳动合同签订率	P54
社会绩效	参加工会的员工比例	P54
社会绩效	男女员工工资比例	P54
社会绩效	女性管理者比例	P54
社会绩效	残疾人雇佣人数	P55
社会绩效	困难员工帮扶投入	P55
社会绩效	员工培训力度	P56
社会绩效	员工流失率	P56
社会绩效	安全管理体系/机制	P57
社会绩效	安全管理有关措施	P57
社会绩效	评估企业运营对社区的影响	P59
社会绩效	员工本地化政策	P59
社会绩效	本地化采购政策	P59
社会绩效	企业捐赠方针或捐赠制度	P60
社会绩效	公益捐赠金额	P60
环境绩效	树立环保理念	P62
环境绩效	环保培训与宣教	P62
环境绩效	节约用电、水制度/措施	P62
环境绩效	节约用纸制度/措施	P63
环境绩效	废弃物、生活垃圾处理制度/措施	P63

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晰，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



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

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