



股票代码: 000564



# 2016 供销大集 社会责任报告

因善而集 · 只为美好

CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT

# 目录

董事长致辞	02
关于我们	04
责任管理	08

## 11



### 胸怀国家, 彰显责任与担当

12	服务城乡协调, 共奔全面小康
18	服务创新创业, 共圆出彩梦想
24	服务“一带一路”, 共促区域繁荣

## 27



### 价值共享, 树立共赢新标杆

28	卓越运营, 创造恒久价值
32	秉品至尚, 构筑美好体验
37	互利合作, 促进共同繁荣

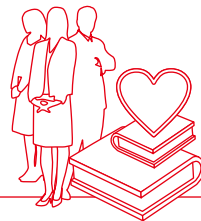
## 41



### 绿色发展, 助生态文明建设

42	建设绿色城镇, 引领低碳生活
44	构建绿色物流, 促进节能减排
46	打造绿色门店, 践行低碳发展
48	倡导绿色生活, 传播生态文明

## 51



### 普惠大众, 增进社会民生福祉

52	共享发展, 增强员工获得感
58	大爱无疆, 共建和谐新生活

展望	62
专家点评	63
指标索引	64
意见反馈表	66
关于本报告	67

# 董事长致辞



“铺、网、集、链、投，  
传统与创新的碰撞，  
速度与科技的融合，  
为心中那份美好，  
砥砺前行，  
肩负使命，同心同欲，  
用集合的力量，成就彼此。  
因善而集，  
因集而兴，  
只为美好。”

供销大集集团股份有限公司董事长  
姜杰

## 因善而集·只为美好

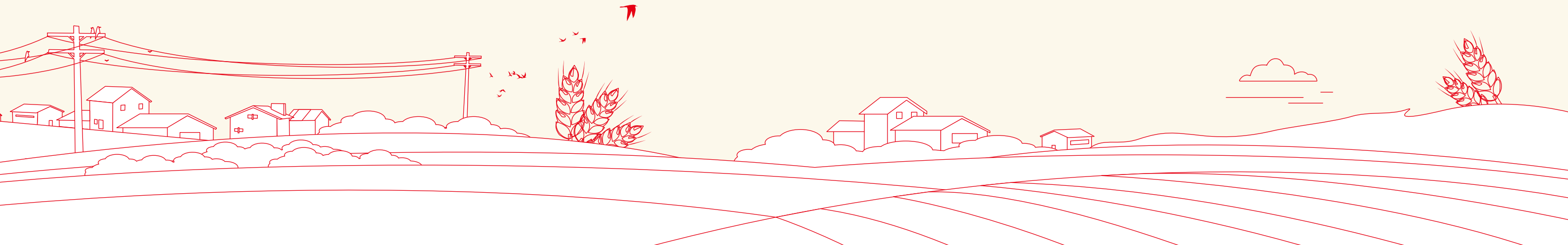


共担时代使命，创造共享价值。成就伟大的企业，必须超越简单的财富逻辑，进而关心整个社会和大多数人的福祉。供销大集从成立之初就以“为社会做点事，为他人做点事”为企业理念，把国家战略和满足社会需求融入发展战略，服务中国农业现代化、产业化和专业化进程，服务中国新型城镇化建设，努力建设一个以社会需求为原点，基于公司业务创造企业与社会共享价值的可持续发展系统。我们本着共享价值理念，通过创新零售业态，优化供应链、销售链、投资链，利用互联网、现代物流、现代金融等手段，整合全球优势资源，把更多的伙伴、更多的能量和更多的价值聚集在一起，以开放的合作模式，引领、赋能合作伙伴，让各方的优势、能力和资源都最大限度地发挥，通力合作，逐步构筑起开放、繁荣的新零售生态体系。在形成公司责任竞争力的同时，合作伙伴也在共创共享中实现共赢，形成各自的可持续发展，实现经济、社会、环境综合价值的最大化，共同增进民生福祉。

“大道至简，实干为要。”我们主动顺应时代要求，服务城乡协调，打通农村电子商务“最后一公里”，实现工业消费品下乡和农产品进城一站式双向高效流通；鼓励创新、扶植中小企业及创业者，提供一套汇集资金、商品、系统、渠道等各种资源的完整商业模式和核心能力，无须担心运营支撑和营销支付等基础能力，只需全力打造核心的产品体验和用户服务，为消费者带来更多小而美的产品和体验。我们以五家专业公司核心能力构建为依托，打造核心产品，打造供销大集的大数据及会员体系，利用资本市场推动产品规模提升，以IT系统、财务系统、物流系统、会员系统等实现全产业链的管理，从而降低成本、提升效益，实现价值共享，为客户在产品、价格、服务等方面带来极致体验，树立共赢新标杆。2016年，掌合天下已成为国内具有一定规模的快消品B2B电商平台，业务已覆盖国内27省区的近700个城市，帮助许多中小超市改变传统进货模式。

“大道之行也，天下为公。”我们坚持绿色发展，将绿色理念与企业经营管理紧密结合，建设绿色城镇，构建绿色物流，打造绿色门店，倡导绿色生活，建设一个清洁美丽的世界。2016年，民生家乐开展二次利用商品纸质包装箱用于返配商品运输行动，年度二次使用纸质包装箱270万个，酷铺通过LED照明改造节省综合能耗折合标准煤2448.91吨。我们秉承“为社会做点事，为他人做点事”的企业文化理念，尊重员工，帮助员工，助力员工成才；创新公益，扶危济困，助力脱贫攻坚，建立“供销大集贫困县农产品直采基地”，将优质农产品生产基地通过大集批发B2B平台纳入其全国采购体系，完成在11个贫困县直采基地的布局，同时在旗下湖南家润多朝阳店内规划了130平米的“电商扶贫特产专区”，搭建农特产品展示平台，助力贫困农民销售农产品。2016年，员工培训投入498.9万元，发放关爱基金32.44万元，志愿者达7160人。

因善而集，只为美好。2017年，供销大集步入转型发展的关键阶段，将继续坚定地以打造“中国城乡商品流通综合服务运营商”为核心目标，加快国际化步伐，加速投资并购，健全全方位、立体化的BIM管理体系，整合全球优势资源，统筹规划境内外实体经销网、电子商务网、物流配送网“三网”布局，构建新零售生态体系。我们愿与各方携手，建设共享共赢商业生态环境，共筑美好生活。



# 关于我们

## 公司简介

西安民生集团股份有限公司成立于1959年，是西安市历史最为悠久的大型商业企业之一，具有58年的光荣历史。1994年公司股票在深交所正式挂牌上市，同年8月，由“西安市民生百货商店”更名为“西安民生集团股份有限公司”。2003年海航集团与西安民生成功重组，成为西安民生控股股东。2016年9月，西安民生集团股份有限公司收购海南供销大集控股有限公司，完成重大资产重组。2017年2月，公司正式更名为供销大集集团股份有限公司，股票代码000564，实现了上市公司的全方位转型。

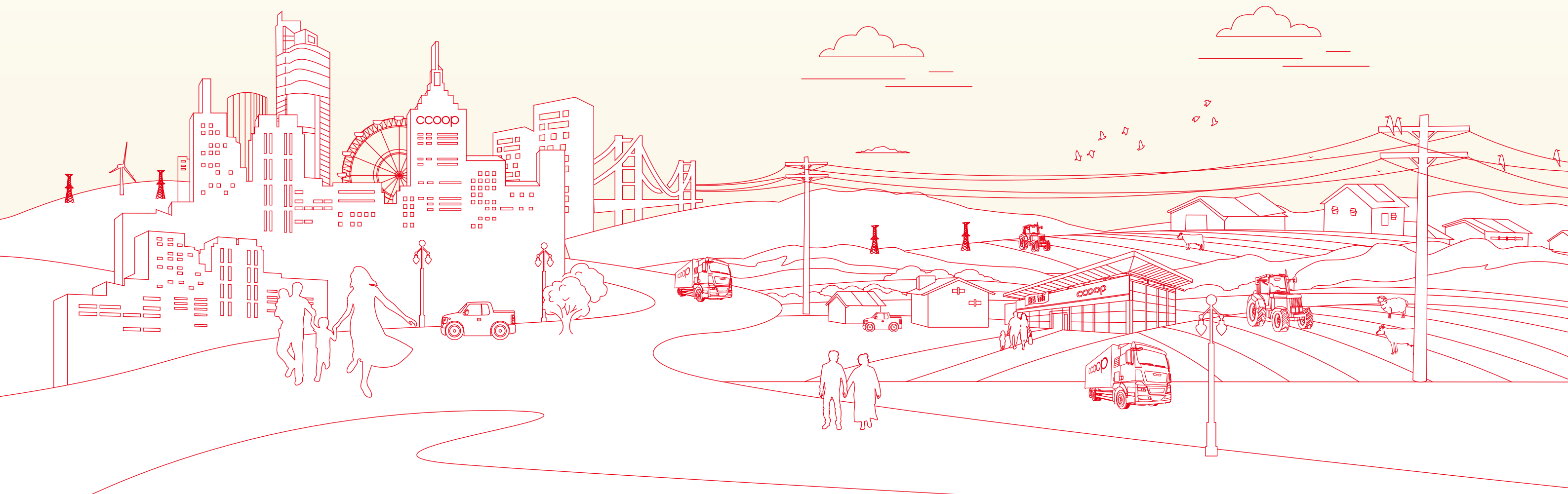
供销大集集团股份有限公司是海航实业核心企业之一，按照“铺、网、集、链、投”的发展战略，以国际化视野践行新商业理念，“四产一投”互为一体，形成全新的“供、销”商业模式，利用互联网、现代物流、现代金融等手段，整合全球优势商品资源，统筹规划城乡实体经销网、城乡电子商务网、城乡物流配送网“三网”布局，致力打造中国城乡商品流通综合服务运营商。目前主推业务涵盖酷铺商贸、大集网贸、供销中国集、大集金服及民生百货等。截至2016年底，公司总资产452亿元，年收入134亿元，净利润4.2亿元。

452 亿元  
总资产

134 亿元  
年收入

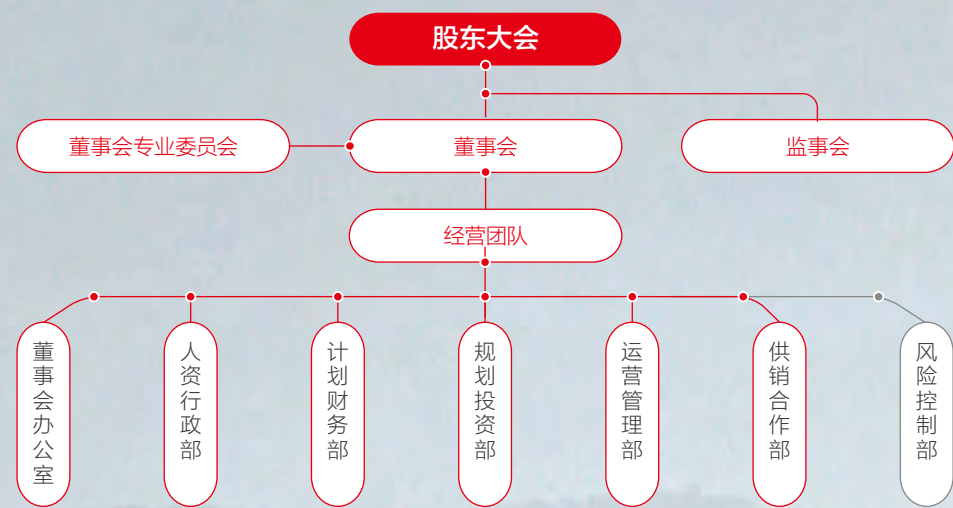
4.2 亿元  
净利润

565.94 亿元  
电商平台累计GMV流水额





组织架构

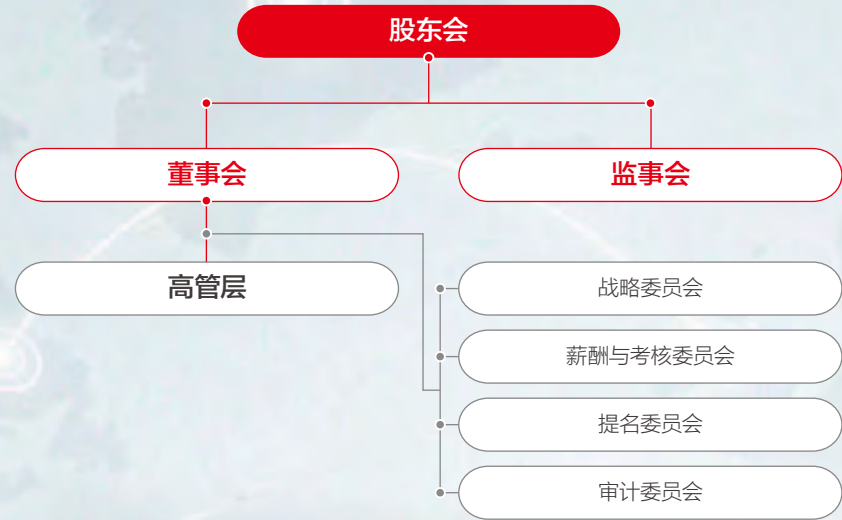


公司治理

治理结构

我们严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规和规范性文件的要求，完善公司治理结构，制定符合公司发展的规则和制度，优化股东大会决策方式和决策机制，明确决策、执行、监督等方面的职责权限，形成有效的职责分工和制衡机制，切实维护投资者权益。

2016年累计召开相关会议15次，其中股东大会3次、董事会7次、监事会5次。



投资者关系管理

我们重视与投资者的沟通，加强对资本市场的分析与研究，通过规范化的信息披露、业绩发布等方式与投资者进行全方位的信息沟通。公司也通过投资者见面会、投资者热线、深交所互动易平台等形式与投资者沟通和交流，确保投资者对公司信息的知情和参与。

- 关注投资者心理感受，做好日常接待工作
- 持续规范信息披露，传达公司治理规范、组织完善、信息透明等良好信号
- 及时办理公司债券利息、股票分红及股份解限售等工作，让投资者分享公司发展的收益

合规运营

我们坚持“诚信铸就合规文化长城”的合规运营理念，倡导合规风气、加强合规管理、营造合规氛围，促进企业健康发展。



合规运营措施



# 责任管理

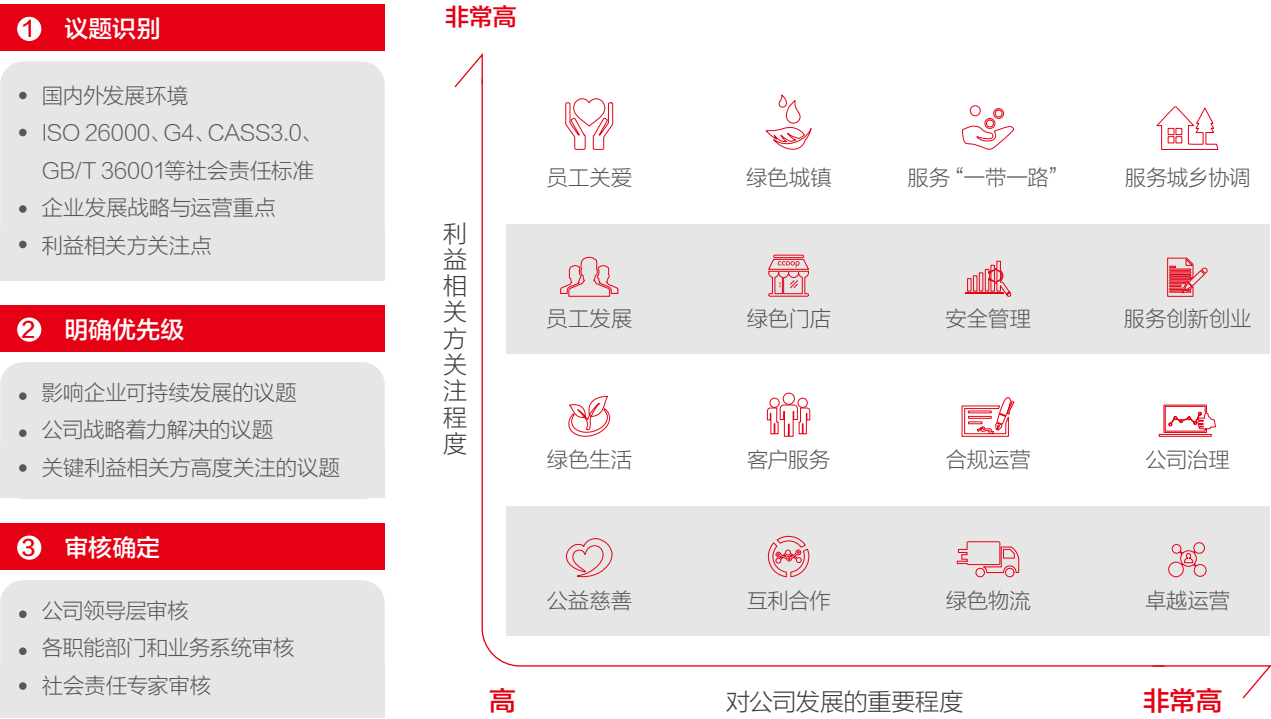
供销大集将“为社会做点事，为他人做点事”的企业理念全面融入公司发展战略、经营决策及员工日常行为中，努力满足股东、政府、客户、价值链合作伙伴、员工及社区等利益相关方的期望，最大限度与利益相关方创造和分享价值。

## 责任理念

供销大集传承“为社会做点事，为他人做点事”的企业理念，在服务国家战略、经济社会转型升级、生态文明建设方面积极作为，形成兼顾企业效益和社会价值的整体商业解决方案，与利益相关方共创共赢、共享价值。

## 实质性议题管理

为了进一步了解利益相关方的期望与需求，提升报告的针对性和回应性，供销大集完善实质性议题分析流程，对标国内外社会责任指南、标准及行业重点企业，动态识别公司可持续发展实质性议题，识别并筛选出具有较强实质性的关键议题，在报告中予以重点披露，更好地回应利益相关方，为实现企业可持续发展提供依据。





# 胸怀国家, 彰显责任与担当

“三农”问题是国家社会主义现代化建设的重中之重。供销大集胸怀家国天下, 秉承“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念和“一带一路”发展战略, 聚焦社会需求, 着力解决“三农”问题, 服务大众创业、万众创新, 促进城乡协调发展, 助力全面小康社会的建成, 彰显企业的责任与担当。





## 服务城乡协调, 共奔全面小康

城乡协调发展是全面建成小康社会的内在要求。公司服务城乡商品流通, 推进新城镇化建设, 助力农村供给侧改革和城乡一体化发展, 为全面建成小康社会做出贡献。



### 创新整合, 织就中国城乡商品流通新维度

加快建立安全方便、畅通高效的城乡双向商品流通体系, 对统筹城乡发展、推进社会主义新农村建设具有重要的现实意义。我们将“互联网+”理念引入三农服务, 以互联网、物联网为工具, 打造“城乡电子商务网”、“城乡实体经销网”、“城乡物流配送网”三张网, 努力促进工业品下乡、农产品进城, 打通城乡商品双向流通渠道, 推动农业供给侧结构性改革, 提高农业综合效益和竞争力。

#### 搭建电商平台

我们积极服务国家网络强国建设, 以国家《关于促进农村电子商务加快发展的指导意见》为依托, 全面搭建电商平台, 推进“互联网+农业”新业态, 打造B2C供销大集网上商城、B2B供销大集批发商城、O2O大集到家三大核心产品。三大产品覆盖线上线下商家及消费者, 功能及业务范围构成了完整的产业链条, 让互联网更好造福百姓、造福三农。

我们依托移动互联、大数据等技术, 让互联网渗透农业生产全过程, 通过互联网交易平台减少农产品买卖中间环节, 农民直接从厂家购买生产资料, 降低生产成本的同时足不出户即可将产品推广至全世界, 让农产品定制化生产、直供直销成为可能, 增加农民收益, 推动农业创新, 平衡城乡差距, 惠及社会民生。

#### 案例: “大集商城” 服务城乡商品流通

“大集商城”于2015年10月正式上线, 以区域特产和自营贸易为主要目标, 以“网络、会员、服务”为发展核心, 为“三农”会员扩大商品贸易范围, 提供跨区域的特产经销、保质量的农资农具以及享受与城市同价格质量的优质商品品牌, 同时为城市消费者提供区域特色农产品和日常消费用品服务, 服务城乡商品流通。

截至2016年底, 供销大集电商平台数据

**565.94** 亿元

累计GMV流水额







### 建立城乡商贸网点

我们跟随党中央的脚步，乘借国家《关于深化供销合作社综合改革的决定》政策，制定在全国布局“十家集、千家贸、十万家铺”的发展战略，打造以“中国集”、“大集贸”、“酷铺”为核心产品的城乡商贸网点，畅通城乡商品流通，促进城乡经济、社会协调发展。

我们通过建设产品批发市场，搭建商超对接平台，减少流通环节，降低流通成本，把农民生产的农产品销售出去，增加农民收入，提高农民从事生产的积极性。与此同时，我们通过建设农村消费市场，开办农产品超市、连锁店、便利店等，把农民生产、生活需要的日用消费品送到农村，拉动农民消费，扩大农村内需，促进当地经济发展。

27<sup>+</sup>

业务覆盖省、区、直辖市



供销大集业务分布

### 提供高效物流服务

我们建立“城乡物流配送网”，完善物流服务体系，给城乡居民提供智能、高效、低成本的物流服务。我们通过整合物流资源，完善物流管理系统，打造多元物流产品，定制高端物流服务，为电商平台提供有力支撑，打通商品双向流通“最后一公里”。

我们对全国供销社系统传统的经营网络进行改造、整合、提升，重点在县（市）建立直营中心店和配送中心，辐射、带动县以下各类经营网点入网加盟，形成城乡结合、上下贯通的“新合作”连锁经营网络，推进线下渠道布局和物流网络建设，完善快递配送、物流仓储等基础设施建设，缩短运输过程，节约社会运能，有效降低成本，提供高效的网络代购、产品代销和配送服务，将商品及时送到居民手里，促进消费品下乡，同时打通农产品上行体系，为农产品进城提供便利，实现城乡一体、购销互进。

案例：

娄底湘国际物流园提供城乡物流配送服务

娄底湘国际物流园总占地面积约2400亩，总建筑面积约300万平方米，总投资约80亿元，是供销大集在中西部的重要战略布局和全面对接“一带一路”战略、长江经济带战略的重要平台，旨在结合供销大集在广大城乡地区庞大的网络渠道优势，以及娄底独特的区位、交通、产业、市场和内陆口岸优势，运用互联网、大数据、云计算等技术，打造集电商、仓储、物流配送、商品展示交易、物流信息服务、铁路口岸、海关、商检、行政及生活服务配套为一体的大型区域性智慧型物流配送基地和商贸集散地。





截至2016年底中国集数据

10 ↑

拓展项目

821.8

万平方米

建筑面积

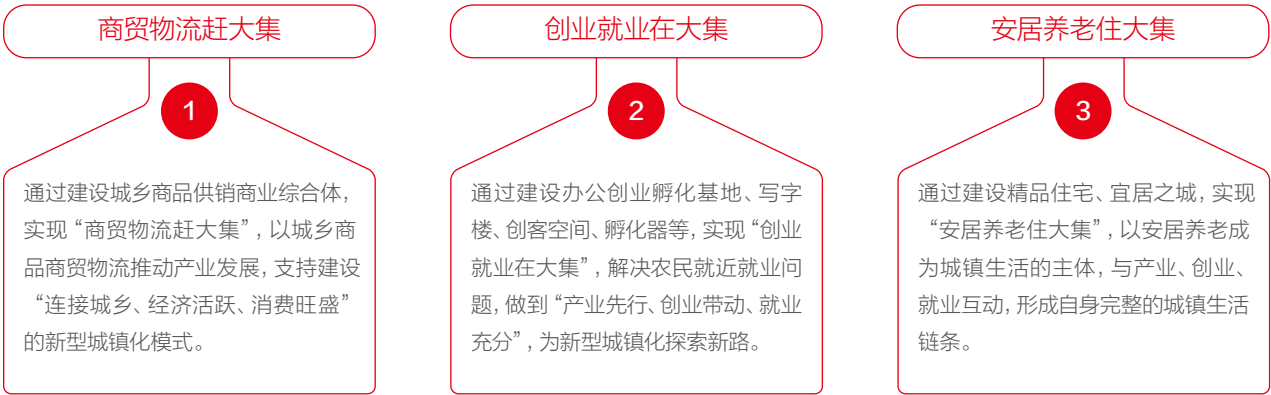
31.24

亿元

产值

普惠民生，促进新型城镇化持续健康发展

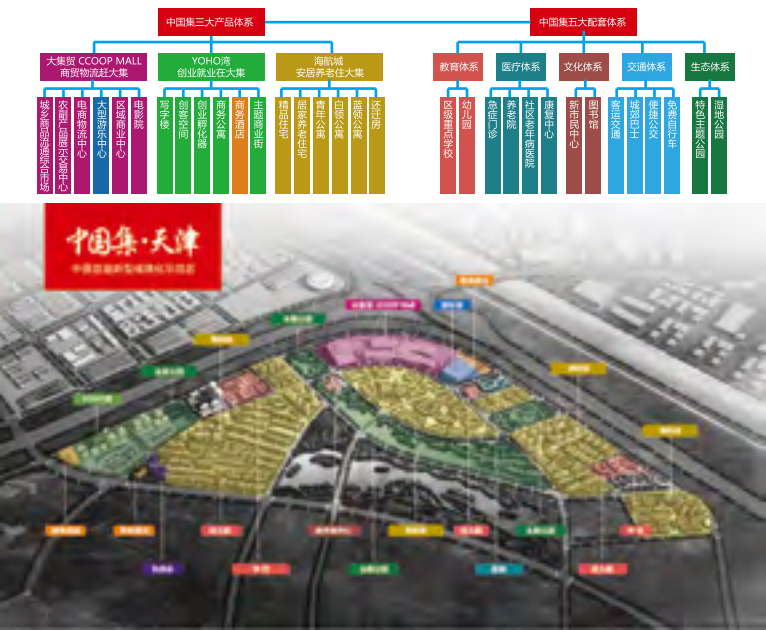
在国家全面推进农业现代化和新型城镇化的背景下，我们打造“中国新型城镇化·城乡商品供销示范区”中国集。中国集以“连接城乡、创新模式、聚集资源、引领消费、创造价值、惠及百姓”为宗旨，以中国“城乡一体化综合服务运营商”为己任，分布在城乡结合部，集住宅、商业、商贸、酒店于一体，围绕“以人为核心”，通过建设医疗、教育、文化、交通、环境五大配套服务体系，包括医院、学校、公园、文化设施、交通设施等，服务“新城市人”创业、就业、安居、养老，实现城乡之间均质化、公平化，保证新型城镇化存在基础和发展空间，促进城乡区域协调发展。



中国集三大产品体系

案例：天津中国集服务新型城镇化建设

中国集·天津作为中国集第一个示范样板项目，位于天津宁河产业园区内，离中心城区20公里，总占地约3000亩，总建筑面积约200万平方米，由商业商贸、商务办公、居住三大产品体系构成，建成之后预计可容纳3.5万人就业、创业、居住，实现商贸物流赶大集、创业就业在大集、安居养老住大集，成为天津新的城市功能聚集区、现代服务综合体、大型商品集散中心、城镇再就业项目孵化器，服务天津地区城镇化发展。



天津中国集



## 服务创新创业，共圆出彩梦想

持续推进大众创业、万众创新是国家扩大就业、实现富民之道的根本举措。公司积极整合各界优势资源，利用自身业务平台，激发社会创新潜能和创业活力，为中小创业者搭建舞台，共圆出彩梦想。

### 搭建创新创业舞台，提供更多平等机会

我们积极利用业务优势，整合资金、商品、系统、渠道等多种资源，结合自身O2O商业模式，打造以酷铺为核心的线下平台和以掌合天下为核心的线上平台，为创业者提供创业机会。

#### 线下平台——“要致富，开酷铺”

酷铺作为我们实体网络中的核心，遍布城市及广大农村地区，包括社区超市、便利店和镇村商店，主要经营日用消费品及农产品，集线上线下商品销售与配送功能于一体。我们秉承开放和共享理念，所有商业经营实体门店通过特许加盟、合作加盟、异业加盟、机构加盟四种方式均可加盟酷铺，成为酷铺门店。

我们深入学校、农村、社区号召高校学生、返乡青年、社会残障人士加盟酷铺，实现利益共享，共同富裕。酷铺合理规划商品与服务配置结构、商品选购与配送比例、毛利结构等经营模式，使用统一商标VI、装修风格、设施设备，向加盟方提供线上平台、商品、业务指导等内容，同时提供商品、物流配送等供应链服务。

#### 案例：酷铺及 O2O 启动仪式获得广泛关注

2016年3月5日上午，供销大集在湖南长沙举办酷铺及O2O启动仪式暨酷铺万名种子店长培训班开班仪式。供销大集经营团队、旗下48家重点企业主要负责人、酷铺加盟店主、农民及大学生创业团队，人民网、新华网等多家媒体共计300余人出席活动。

#### 案例：酷铺圆大学生创业梦想

湖南某大学的曹璐同学通过校园招聘加入湖南家润多，正值湖南家润多开展酷铺门店承包转型试点工作，她和另一位新入职大学生一起承包了长沙酷铺四季美景店，成为全国酷铺万名种子店长之一。在曹璐加盟酷铺之后，总部给予他们开店补贴和全方位的运营指导，经过一段时间的运营，四季美景店销售额增幅近50%，两位初入社会的大学生店长对未来充满希望，感谢酷铺帮助他们实现了创业梦想。



酷铺门店



酷铺进展

#### 线上平台——掌合天下“城市合伙人”

大集批发即掌合天下，中国领先的快消品供应链电商平台，以“城市合伙人”为理念，“建立通道，汇集商家，合作共赢”为宗旨，搭建高效率、低成本、有保障的全产业供应链体系，借助线上线下的供应商资源，为加盟方提供质优价廉、安全可追溯的商品供应，为酷铺店主提供一站式商品采购、智能化云仓储物流和店面运营综合服务。





提供全面解决方案, 提升运营管理能力

我们为创业者提供多方位智力支持, 从开店选址、采购进货、运营管理、商品销售全方位提供完善解决方案和智囊帮助。为了更好地帮助创业者, 我们设立酷铺商学院, 为酷铺加盟店主提供专业培训, 建设标准化运营指导和训练体系, 帮助创业者快速掌握现代零售经营管理知识与技能, 提升运营管理能力, 为促进共同富裕提供有力保障。

酷铺商学院通过建立理念、组织、课程、师资、认证、支持6大培训体系, 对加盟商提供全方位培训支持, 通过打造优秀培训团队, 完善培训课程体系, 建立知识分享平台, 帮助加盟商提高经营能力, 提升经营效率。



酷铺商学院培训体系

案例：举行酷铺商学院内训师认证培训

2016年7月, 酷铺商学院举办第一期内训师认证培训, 供销大集各区域及成员企业内训师候选人共计38人参加培训。本次认证培训建立了首批供销大集商学院内训师团队并初步构建起课程体系, 供销大集商学院将陆续开展2016年内训师巡讲计划, 同时继续分期开展内训师认证工作, 壮大内训师队伍, 助推酷铺万名种子店长成长。



酷铺门店

酷铺商学院数据

410 人

培训加盟商

3930 小时

总培训时长

7 期

培训总期数



打造互联网金融服务, 助力解决融资问题

针对农村金融市场供给不足制约农村经济发展等问题, 我们打造金融服务平台大集金服, 依托海航集团全面金融牌照资源, 通过线上平台整合多渠道支付方式, 打造完善的供应链金融体系, 为创业者提供丰富多样、自主灵活的互联网金融服务。

大集金服在农村是为农民服务的农村综合服务站, 在城市是为大学生和创业人士服务的商业咨询及金融服务平台, 有效解决农村地区广大农民的农产品收购难、城市地区销售的农产品价格高的问题, 同时还可以解决农民贷款难、存款收益低以及大学生创业支持资金少等问题。

2016年, 大集金服为上下游生产商、代理商和酷铺加盟商等提供方便快捷、成本低廉的融资服务。



大集金服五大产品体系



低息贷款业务

在7大地区布局成立小贷公司, 经营理念、风控技术、运营模式均以服务“三农”为核心, 以更低的成本、更快捷的程序提供更好的融资服务。同时公司还将为建档立卡从事种养业的农民提供低息小额贷款。

大集宝贷款类产品

大集宝一号是面向大集网商家提供的以信用为基础的贷款产品, 贷款期限最长12个月。大集宝二号是面向酷铺创业者无需抵押和担保的纯信用贷款产品, 加快商品流通, 激活金融市场。

食品供应链金融业务

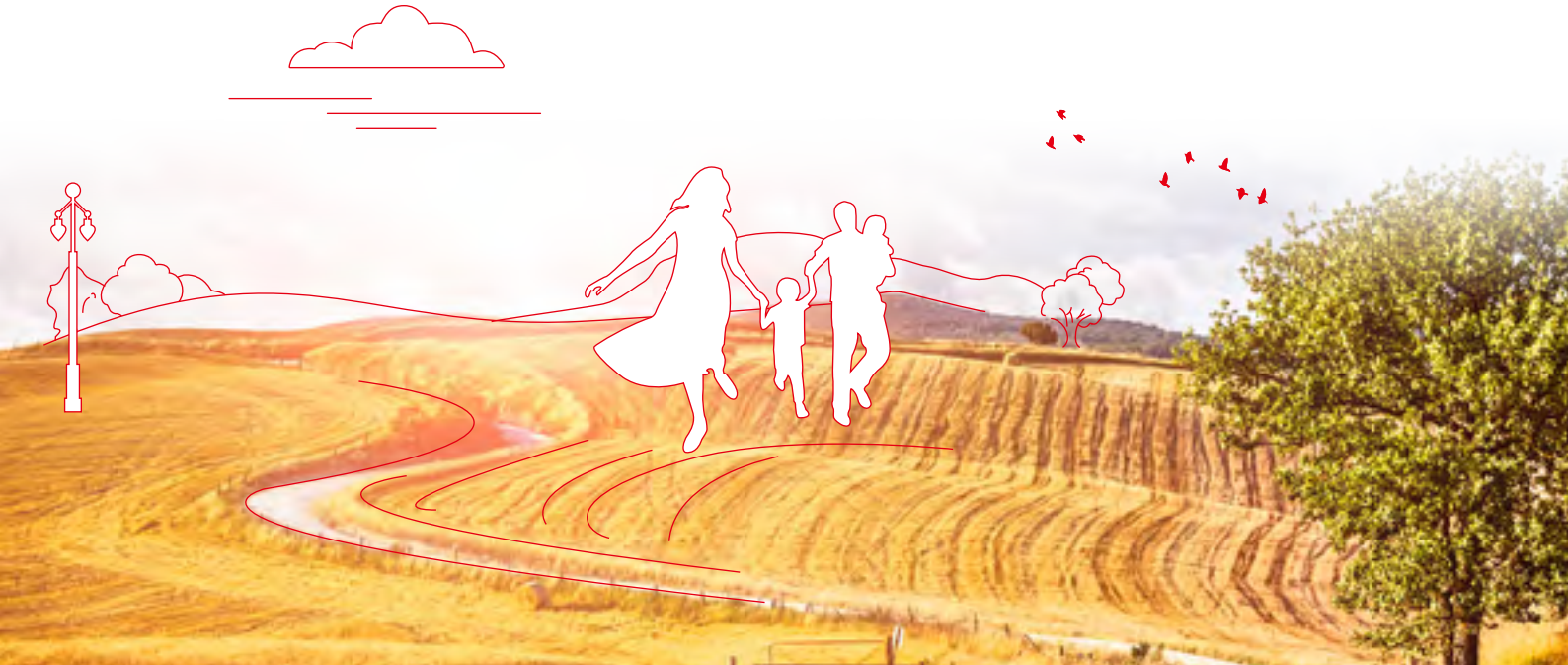
供应链平台实现应收账款抵押贷款过桥资金无缝对接, 且手续简单、到账速度快、较银行放款金额大, 帮助企业资金及时到位, 避免食品健康安全问题, 各个环节走上和谐、顺畅轨道。

产销全流程金融服务

利用优越的销售平台, 包括线上销售, 线下实体店销售渠道, 为农村合作社提供贷款及产销渠道的“一站式”金融服务, 提高农民资金回流速度并促进种养业的发展。

涉农保险业务

推出涉农保险业务, 对受到灾害影响的农民按照标准进行理赔, 有利于分散农民生产运营中的风险, 增强农民抵御自然灾害、恢复生产的能力, 保障农民利益、促进农业农村稳定发展。



## 服务“一带一路”，共促区域繁荣

公司秉承国家“一带一路”发展战略，顺应经济全球化浪潮，稳步推进国际化步伐，参与国内外优质资源并购，加强全球产业链整合，促进境内外产业协同和转型升级，实现互利共赢，共同发展，促进区域繁荣。

### 打造风信子跨境直购中心

2016年10月1日，民生百货联手广东自贸区的“风信子跨境直购”在西大街店打造出西安首家大型综合跨境直购中心，经营面积超过5000平方米，近20家商户进驻，提供超过10万种全球原装进口商品，预约粉丝达6000余人。风信子跨境直购的成功入驻，为消费者提供了全球同步的跨境商品直购体验，是积极响应并落实国家“一带一路”政策的具体体现。



民生百货西大街店风信子跨境直购

### 投资收购顾客隆

2016年12月，供销大集通过投资收购顾客隆，为公司拓展珠三角区域的实体网络、线下配送以及电商服务提供了有力支撑，并建立起境外资本运作平台，为公司国际化发展开创了更广阔的战略空间。



投资收购顾客隆

### 开设跨境商品体验店

2016年8月13日，供销大集华南区域Sample Shop体验店在广州海航大厦开业。Sample Shop体验店是供销大集华南区域成立的首家跨境商品体验店，店内商品来自10多个国家，涵盖100多个单品，是华南区B2B平台跨境商品展示的平台，体现公司“走出去”国际化发展战略的落地。



Sample Shop体验店

### 参加中国宝鸡西交会

2016年9月2日，供销大集参加第25届中国西部商品交易会暨中国宝鸡“一带一路”旅游文化节，供销大集B2B批发平台作为本次“西交会”唯一线上交易平台，吸引了大量参展客商、采购商踊跃咨询、入驻。此次西交会，供销大集特别在展厅内设置“酷铺”概念店，不仅为每位消费者提供优质商品和服务，还推广“酷铺+互联网”的创新型城乡商品交易平台，服务“一带一路”经济建设。



中国宝鸡西交会





## 价值共享，树立共赢新标杆

中国经济体制持续发生变革，市场竞争日益激烈。供销大集以诚信、稳健、高效、透明的运营夯实可持续发展根基，全面调整商业模式，促使服务转型升级，在提升经济绩效的同时，积极履行对股东、客户、合作伙伴的责任，引领行业发展，实现价值共享，树立共赢新标杆。



# 卓越运营, 创造恒久价值

公司围绕中国经济发展、产业转型和城市升级，提出“铺、网、集、链、投”一体化发展战略，不断完善经营管理体系、风险控制体系，全面提升公司运营效率，形成立足市场的核心竞争力，以卓越运营管理为股东创造恒久价值。

## 整合资源, 提升盈利能力

我们在2016年积极调整公司发展战略，顺应市场潮流，整合各界优势资源，完成重大资产重组、投资并购等系列工作，进行了数量多、跨度大的项目拓展和洽谈，增强公司金融服务能力、综合竞争力，促使公司资产、收入和利润增加，保障股东利益。

### 实施重大资产重组

2016年9月，供销大集完成重大资产重组项目资产交割暨新增股份发行上市，公司市值从之前的74亿元增加至约600亿元，资产规模大幅提高。此次重大资产重组对促进公司完成向“中国城乡商品流通综合服务运营商”方向转型具有重要意义。

### 控股掌合天下

2016年10月，供销大集以7.56亿元并购控股掌合天下，树立了供销大集在B2B快消品电商平台的全国领先地位，不仅有力助推供销大集的酷铺网络建设，而且将为供应链金融等业务的拓展提供巨大空间。



控股掌合天下



## 道德运营, 实现稳健发展

我们注重精神文明建设，加强道德运营和反腐倡廉，持续完善风险管控体系，规范上市公司运作，践行合规透明、符合道德规范的企业运营。

依法合规运营	完善合规制度	加强能力建设	开展作风整顿
我们严守国家法律法规、国际惯例和商业道德，增强法律风险防控能力，自觉接受各利益相关方监督，努力成为依法经营、诚实守信的表率。	我们完善合规制度，建立长效机制，制定《供销大集控股有限公司项目投资管理规定》、《供销大集控股有限公司战略管理制度》等规章制度，对公司各项工作进行规范管理。	我们强化内控制度培训学习，对管理层、财务人员、核心部门及控股子公司开展多次上市公司规范运作专题培训，提升员工素质，提高公司合规经营和风险防范能力。	我们开展作风治理整顿，依照“一个面、三条线”思路即一般纪律性工作为面，财务、项目、人资三条主线全面构建合规管理体系及风险防范体系，有效肃正企业风气，保障业务透明、合规和道德。

道德运营举措



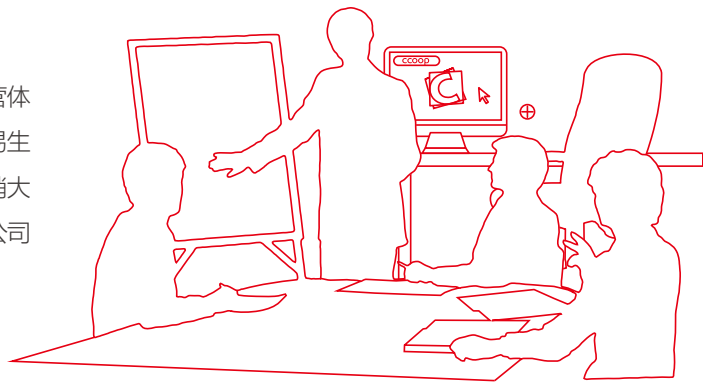


创新管理，提升核心竞争力

2016年，我们在蜕变转型、成长壮大的过程中，积极创新经营管理模式，加快创新业务推进，完善运营体系，提升企业核心竞争力，提高运营效率。

五家专业公司组建

我们打造运营管理部、专业公司、业务门店三层业务运营体系，围绕核心业务发展需要，完成酷铺商贸、大集网贸、易生大集、大集金服及民生百货公司五家专业公司组建。供销大集总部通过“管控-经营”两级分工的管理模式，对专业公司的业务进行指导，通过重塑组织架构，推动业务创新。



BIM运营体系搭建

我们构建“全方位、一体化”运营BIM体系，驱动供销大集核心产品、核心品牌的高效、精益化运营，全面提升供销大集的核心竞争能力，有效提高运营效率，推动业务创新。



BIM运营体系

## 秉品至尚，构筑美好体验

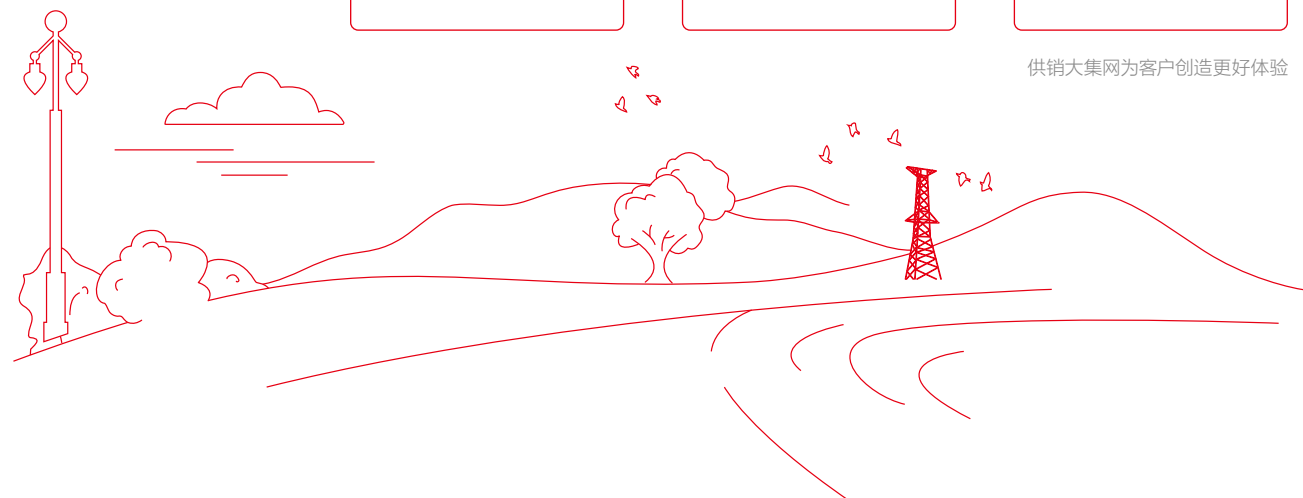
公司始终将客户需求放在首位，致力于为客户提供质优价廉的产品和热情周到的服务，保障产品质量和食品安全，切实维护客户权益，为客户提供便捷、多元个性服务，构筑美好购物体验。

### 至诚服务，创造更好体验

服务是供销大集的立足之本、发展之源，我们始终致力于营造更加舒适温馨的购物环境，为客户提供一流的服务品质，打造全方位的服务体系，将优质服务的理念和价值传递给每一位客户。



供销大集网为客户创造更好体验



大集商城网站

#### 案例：酷铺为顾客提供便利服务

2016年4月30日，供销大集西北区域首家众筹特许加盟店——酷铺科技路店正式亮相西安高新区。酷铺科技路店作为首家加盟店，增加了四种新型货架及一种新型设备，在保证店内布局合理性的同时，提高门店的空间利用率，为顾客提供便捷优质服务。

##### 服务台前镶嵌小货架

陈列巧克力、口香糖等商品，节省门店空间方便顾客购物。

##### 圆形货架

增加了商品陈列种类，降低了原方形货架刚蹭顾客衣服的几率，减少不安全事故发生。

##### 低式小货架

便于陈列日配商品，方便顾客挑选。

##### 服务台后方货架

专门设置香烟陈列区，货架后方弹簧可使烟自动靠前陈列，便于售卖。

##### 新型触屏POS一体机

收银员在结账的同时，顾客也可看到商品信息，结账透明。

#### 案例：“大集到家”为客户提供便利服务

“大集到家”在2016年4月上线，以“万千商品，闪电速达”为口号，旨在整合供销大集旗下商超企业、酷铺门店及其他生活类目，利用移动互联网终端定位技术，实现2公里范围内商超商品、生鲜美食2小时内闪电送达，满足客户享受线上周边购物、快速送达的需求，为顾客提供品类多、配送快、价格低、送货上门的便利服务。



## 匠心至臻，创造品质体验

商品质量和服务质量是满足客户要求的基础。我们坚持品质第一的原则，将质量控制融入自身管理体系，制定并完善相关制度体系，规范商品质量管理工作，不断提升品质保障能力，持续为客户提供高品质的放心商品。

- 湖南家润多制定《家润多超市食品安全管理规范》、《家润多门店食品安全检查标准》，执行“蒲公英”行动，定期对所有商品进行检查登记处理，不定期对门店进行商品质量抽检
- 海航万邦中心每周检查商品生产日期，将临期商品及时退货或出清，为顾客提供放心可靠的商品
- 大集商城制定《平台商户运营规则》，对入驻商户所售品类进行审核，定期对各商品信息进行检查，并通知商家及时整改，下架整改商品达294个。2016年，大集商城获得“中国电子商务诚信示范企业证书”
- 民生百货完善汇总381项质控管理标准，下发《关于下发商品执行标准的业务通告》，组织各门店开展培训学习，定期开展QC小组质量活动。2016年，解放路店、骡马市店三项质量课题获“2016年度西安市优秀质量管理三等奖”，解放路店荣获“西安市质量信得过优秀班组奖”



案例：家美佳陈仓园店保障消费者食品安全

家美佳超市门店秉承着“天天平价，样样放心”的经营理念，坚持严把商品质量关，努力实现消费、质量、服务、维权四项合一，成立以店长为组长的商品质量食品安全工作领导小组，建立自上而下商品质量管理责任体系，建立健全各项商品质量管理制度 20 多项，有力地提升了门店食品安全管理水平。同时，门店还建立了食品安全园地，定期向广大消费者宣传商品知识及食品安全法，受到周边社区消费者的一致认可和好评。近年来，陈仓园店先后荣获“宝鸡市十佳消费维权单位”、“宝鸡市保护消费者合法权益先进单位”、“宝鸡市食品安全诚信示范单位”等荣誉称号。

## 维护权益，创造放心体验

我们重视客户体验每个环节的安全和舒适，坚持为客户创造一个安心的购物体验。不断完善售后服务水平，保护客户的切身利益，为打造更加安全安心的购物体验而努力。

### 创造安心环境

我们坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针，牢固树立安全生产“红线意识”，加强安全防范体系建设，强化现场监督检查，深化隐患排查治理，确保营造一个安心环境，让员工安心地提供优质服务，让客户安心地体验优质服务。

#### 强化安全管理

积极开展安全“阿米巴”建设，推动基层安全管理工作。截至2016年底，公司完成安全“阿米巴”基层安全小组建设，共成立“阿米巴”小组84个，明确小组职责，细化安全管理工作

#### 加强安全培训

2016年开展安全教育培训408次、应急预案流程学习90次、餐饮商户安全教育培训778次、安全生产事故案例教育培训156次、消防演习611次，参加人数达21526人，参与率达95%

#### 落实安全责任

与各成员企业、下属门店及品牌商户签订《2016年安全目标责任书》，明确管理目标及安全义务。2016年，与成员企业签订责任书16份，与下属门店签订责任书218份

#### 消防安全检查

2016年开展安全用电专项检查886次、仓库安全检查542次、餐饮商户操作间安全检查514次、全面安全检查67次、兼职安全员巡查856次



案例：开展消防演练，提升安全意识

2016年6月17日，供销大集旗下持有型物业海航万邦中心举行超高层建筑火灾逃生疏散演练，共有来自写字楼、购物中心近300余名客户、租户参与。此次演练帮助客户学习防火自救知识，提升安全意识，树立公司安全品牌的良好形象和口碑。



开展消防演练



100 %  
民生百货客户投诉完结率

100 %  
民生百货客户满意度

100 %  
大集网客户投诉完结率

98 %  
大集网客户满意度



上海家得利举办消防安全技能比武

### 保障客户权益

我们注重对客户权益的保护，完善售后服务体系，切实保障客户权益，同时加强客户沟通，健全客户评价和投诉机制，有效提升客户满意度。

民生百货各门店设有顾客服务中心，以“百万基金”做保障，为顾客提供一站式售后服务，承诺“60天无障碍退换”、“先行负责，一站式办理，尊享退比买更便捷服务”，为顾客提供便捷、舒适、放心的服务。



供销大集网客户权益保护

## 互利合作，促进共同繁荣

公司致力于与合作伙伴建立最为融洽的合作关系，不断探索发展商业机会、开拓新的商业模式，完善供应链管理，与各级组织跨界合作，积极参与行业交流，实现互利合作，促进共同繁荣。

### 责任采购，打造持续供应链

我们完善供应商管理体系，开展责任采购，同时加强与供应商沟通，积极履行对供应商的责任，促进供应商成长进步。

#### 开展合规采购

我们积极推进合规采购策略，坚持公开透明的原则，规范采购流程，加强采购人员职业风险管控，保障采购过程公开、公正、透明。



民生百货合规采购流程

### 加强供应商沟通

我们设立供应商意见箱，设立供应商投诉电话，每季度发放供应商意见征询表，对于供应商提出的意见、建议及诉求做到件件有落实，件件有回复。

**案例：举办供应商答谢会，加强伙伴交流沟通**

民生百货于2017年1月7日举行2016年供应商答谢会，近200名供应商出席了晚会。晚会表彰优秀供应商，共颁发O2O精英奖5名，供应链金融贡献奖10名，战略合作奖15名。此次答谢会既树立了公司良好的企业实力和品牌形象，传递新的发展理念及思路，又稳固了零供双方沟通的桥梁，激励供应商进步成长，实现合作共赢。

民生百货供应商答谢会



协同联动, 携手伙伴成长

我们积极整合优势资源, 与各级政府、优秀公司、社会机构等开展跨界合作, 充分实现与合作伙伴的优势互补、融合发展与利益共享。

案例：与百度外卖战略合作

2016年11月, 供销大集西北区域与百度外卖达成战略合作, 正式达成在商超和餐饮“互联网+”业务的战略合作, 丰富供销大集西北区域线上平台经营业态, 为双方深耕西北市场、服务西北大众, 联手共同打造线上O2O平台, 以及广泛在商品、配送、电商金融、物联等方面形成优势互补、深度融合、互惠双赢奠定基础。



与百度外卖合作

创新合作, 助力行业发展

我们积极参与行业交流活动, 积极举办、参与行业会议, 举办和冠名大量展会, 参加“嗨购节”, 冠名冬交会、西交会、山东冬枣节、梅州金柚节等, 引领行业创新, 促进行业发展。

案例：冠名国际糖酒食品交易会

2016年8月, 供销大集2016中国国际糖酒食品交易会在南京国际展览中心隆重举行, 超过5万各业内人士前来观展, 供销大集是交易会唯一线上交易平台, 以320平方米的主展位隆重亮相, 吸引了众多参展商和采购商的高度关注。本次展会得到江苏省酒类行业协会高度赞扬和多家权威媒体相继报道。分享供销大集的服务理念和经验不仅提升了公司的行业知名度和影响力, 还促进了食品行业的繁荣和发展。



冠名国际糖酒食品交易会



2016年4月, 与青岛市供销社签署战略合作协议, 将在三网布局、产业拓展、实体网络发展、供销电商联盟全国业务以及十八洞村精准扶贫项目等方面进行深入合作



2016年7月, 与陕西怡康医药集团签署合作协议, 就医药健康、生活日用品类产品和服务展开合作, 形成优势互补, 共同打造“医+药+生活”服务网络平台的新模式



2016年10月10日, 与马来西亚近30家企业签署战略合作协议, 为双方深入开展跨境电商合作奠定良好的基础



2016年9月, 举办中国天津未来科技城电商产业发展论坛



2016年9月, 协办长沙食品饮料博览会



2016年10月, 与第五届中国眉县猕猴桃产业发展大会合作



## 绿色发展, 助生态文明建设

供销大集以“绿色生活倡导者、绿色产业引领者、绿色服务提供者、绿色发展先行者”的绿色战略为引领, 将绿色理念与企业经营管理紧密结合, 积极践行节能环保、绿色运营的理念, 把生态文明、低碳经济建设作为推动企业可持续发展的重要战略, 应对全球气候变化, 助力生态文明建设。



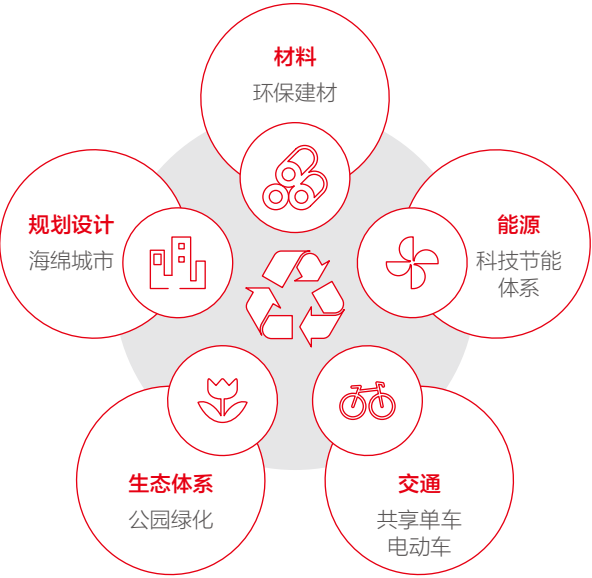




# 建设绿色城镇，引领低碳生活

建设生态绿色环保型的新城镇，是中国城乡一体化建设的重中之重。中国集具备“绿色环保、科技节能、文化特质、智慧城镇”四个维度的发展特征，建设具有环境友好、时代科技特征、深厚文化内涵的综合型智慧化新城镇综合服务体系。

供销中国集倡导绿色环保的人居生态环境，主张新城镇建设的生产消费活动与自然生态系统协调可持续发展，倡导有利于环境的生产消费方式，构建符合生态条件的城镇布局和低污染低损耗的产业结构，大范围运用绿色建筑构建示范性绿色城镇，让中国集能够成为环境优美、空气清新、绿色环保、持续发展的新型城镇化的样板示范区。



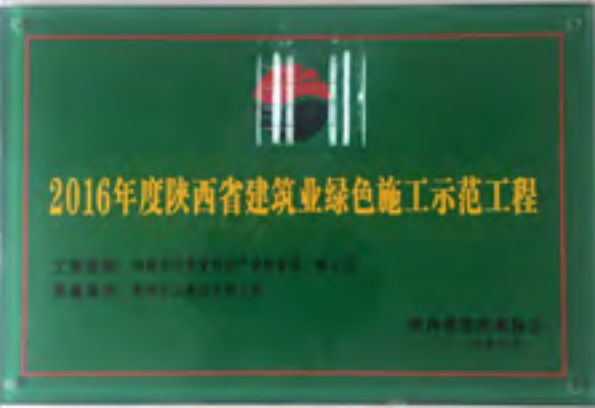
中国集环保体系

## 案例：打造供销中国集的生态体系

供销中国集·天津是中国集第一个示范样板项目，坐落于天津东部的未来科技城，总占地约3000亩，已规划投资额159亿元，其将生态体系作为建设的重点及未来安居养老的最大特色。天津中国集针对本地的环境资源和周边产业优势，规划设计天津首个汽车主题公园、天津民俗文化公园、体育运动公园，配合周边七里海国家湿地公园、东丽湖湿地公园、东丽郊野公园等，让供销中国集·天津能够成为环境优美、空气清新、绿色环保、持续发展的新型城镇化的样板示范区。



供销中国集·天津生态环境



公司开发的海航西安草堂科技产业配套园一期项目荣获“2016年度陕西省建筑业绿色施工示范工程”荣誉称号





构建绿色物流，促进节能减排

公司通过整体化运营，实现产业链的管理，缩短中间环节，降低成本，提高效率，不断完善贸易链，改变传统商业体系，缩短在途无效运转过程，集合社会运力，集合社会仓储，降低物流成本，真正实现可持续节能环保。





# 打造绿色门店，践行低碳发展

2448.91 吨

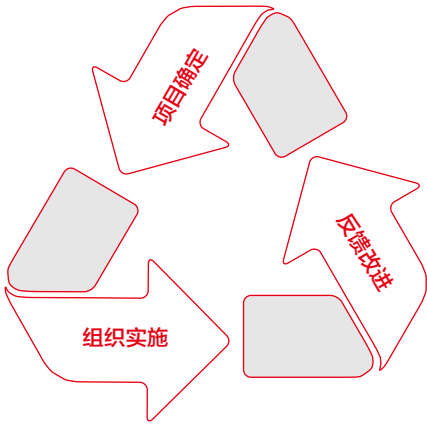
酷铺LED照明改造节省综合  
能耗折合标准煤

公司打造绿色门店，对实体门店的装修材料、设备选用、能源管理等提出了更加明确的要求，同时提升门店员工的环保意识，规范员工行为，实现门店节能减排。2016年，酷铺门店LED照明节支873.59万元，纸箱回收增收149.26万元。

691.11 吨

民生家乐节能改造节省综合  
能耗折合标准煤

筛选往年节能减排项目和金子提案，  
确定重点推广项目及减排目标



重点项目下发至各归属门店、班组，根据门  
店、班组实际情况，灵活增加部门类项目

增收节支小组跟单反馈，分析总结，调整节  
能目标、流程

民生百货节能减排工作路径



湖南家润多绿色门店措施

60 吨

上海家得利节能改造节省综  
合能耗折合标准煤

## 案例：节能改造，打造绿色门店

湖南家润多响应长沙市资源节约型及环境友好型的两型社会建设号召，以最佳的工况运行、以最合理能耗为指导原则对门店逐步进行节能改造，仔细分解节能目标，将节能指标落实到门店的单独项目上。对门店的能源管理负责人进行指标完成进度跟踪，未完成当月指标的门店责任人需要对未完成的原因进行分析，并作出后期如何完成指标的说明。

202.8 吨

广东乐万家节能改造节省综  
合能耗折合标准煤

- 公司自2012年开始大力开展节能减排工作，到2016年已经完成公司下属32家门店的LED照明改造工作。2016年当年与未改造前对比节约能耗费用约500万元，折合标煤1495吨。
- 完成1家门店中央空调节能改造，年节约能耗费用约48万元，折合标煤139吨
  - 进行27家门店的能源监控管理项目，预计最终年节约能耗费用100万元，折合标煤272吨

1495 吨

湖南家润多节能改造节省综  
合能耗折合标准煤

节能改造项目得到湖南省商务厅、长沙市商务局、长沙市雨花区政府的认可，已连续三年获得政府部门扶持资金，2016年获得湖南省商务厅、长沙市商务局“两型商务试点资金”达95万元。



# 倡导绿色生活, 传播生态文明

公司积极营造绿色、健康办公环境, 投身环保公益活动, 积极影响每一个利益相关方, 倡导更加绿色、清洁的生活方式。

## 关注细节, 开展绿色办公

我们积极将环境责任融入到企业日常经营行为中, 将保护环境、节约资源的理念引入到日常工作方式及办公细节中。我们从节约一度电、一张纸、一滴水、一滴油出发, 践行低碳环保、推广绿色出行、开展无纸化办公, 全面打造绿色办公环境。

2016年江苏超越总部及门店办公用品同比下降逾3.78万元, 下降幅度达50.44%。湖南家润多总部预计全年节约用水30吨。

- 江苏超越总部及门店调整各门店办公用品领用流程, 建立办公用品领用预审流程, 规范领用时间及人均领用标准, 对不合理领用予以核减。总部及门店调整打印耗材更换模式, 对旧硒鼓试行加粉使用, 每个硒鼓加粉2次后方可更换新硒鼓, 增加使用次数, 降低新耗材更换频率
- 湖南家润多总部为办公区域安装四台直饮水机, 利用直饮水机制水产生的废水做了回收处理, 回收废水可作为办公区清洁用水使用

案例：绿色办公, 从身边做起

供销大集旗下宝鸡商场绿色办公规定：

- 爱护公物、循环使用, 减少人为损坏
- 珍惜纸张、节约能源, 控制纸质文件印数, 减少文印材料, 提倡无纸化办公, 尽量使用电子文件, 必须打印的文件资料在打印前要仔细修改, 争取一次成文, 提倡双面打印
- 节约用电, 更换节能LED灯, 白天尽量采用自然光, 减少用电时间, 做到人走灯灭, 坚决杜绝“长明灯”现象
- 节约用水、适量使用, 坚决杜绝“长流水”现象
- 减少办公耗材
- 减少电脑、打印机、复印机等办公设备的待机消耗, 杜绝长时间待机现象

- 夏天开窗通风, 减少风扇、空调使用频次, 无人不开空调、开空调时不开门窗, 下班前提前关闭空调、暖气
- 合理使用公务电话, 控制电话用量, 通话言简意赅, 不用电话聊天、办私事
- 上下班提倡多步行、多骑自行车、多乘坐公共交通工具, 减少自驾车
- 公务活动自觉集中统一乘车, 市区短途尽量步行或搭乘公交车, 出差尽可能乘坐公共交通工具, 尽可能减少出差成本
- 多走人行楼梯, 减少电梯的使用频次

## 积极行动, 助力环保公益

我们积极响应国家建设美丽中国, 推进生态文明建设的号召, 参与环保公益活动, 组织员工开展植树、环境清扫等活动, 绿化美丽家园, 践行绿色生活, 以自身行动传播绿色生活、公益环保的理念。

案例：美化环境, 我们在行动

2017年3月9日, 民生家乐志愿者协会联合太白南路社区, 以“志愿服务展风采, 雷锋精神耀家乐”为主题, 开展了“美化环境志愿服务大清扫”活动, 以实际行动为环境美化助力。



志愿者清理花坛纸屑

案例：“为”蓝生活, 炫彩城市

2017年3月18日, 海航保利国际中心为响应世界自然基金(WWF)今年“地球一小时”为蓝生活主题, 携手租户、物业管理处、海航在渝成员企业以及环保公益爱好者, 举办荧光夜跑活动, 为保护蓝色星球贡献力量。



荧光夜跑全体人员合影

案例：清洁海岸线 供销大集在行动

2016年7月22日, 海南海口, 供销大集志愿者协会联合海航实业跑步协会举行海口桂林洋公益徒步暨清洁海岸线活动。此次活动供销大集发扬实业“勇敢的心”系列活动精神, 积极吸收新员工加入实业“小红豆”志愿者行列, 弘扬志愿服务精神, 传递企业正能量。



清洁海岸线





## 普惠大众, 增进社会民生福祉

民惟邦本, 本固邦宁, 坚持以人民为中心, 就要扎扎实实体现在经济社会发展各方面、各环节。供销大集作为负责任的企业公民, 始终把促进共赢共享作为重要任务, 努力实现发展成果惠及员工、社会大众。





## 共享发展，增强员工获得感

公司始终将人作为供销大集最大的财富，努力营造和谐的工作环境及学习氛围，维护员工合法权益，保障员工福利，提升员工价值，为员工全面和谐发展创造物质和精神条件，充分调动员工的积极性和创造性，努力实现员工与企业共同成长。

### 尊重员工，保障合法权益

我们坚持维护员工权益，尊重员工的差异性，注重员工沟通，不断完善薪酬体系和培训体系，努力实现员工薪酬与能力的双增长。在工作之余，我们关注员工生活需求，为员工营造舒心的环境，与员工一起创造供销大集的美好未来。

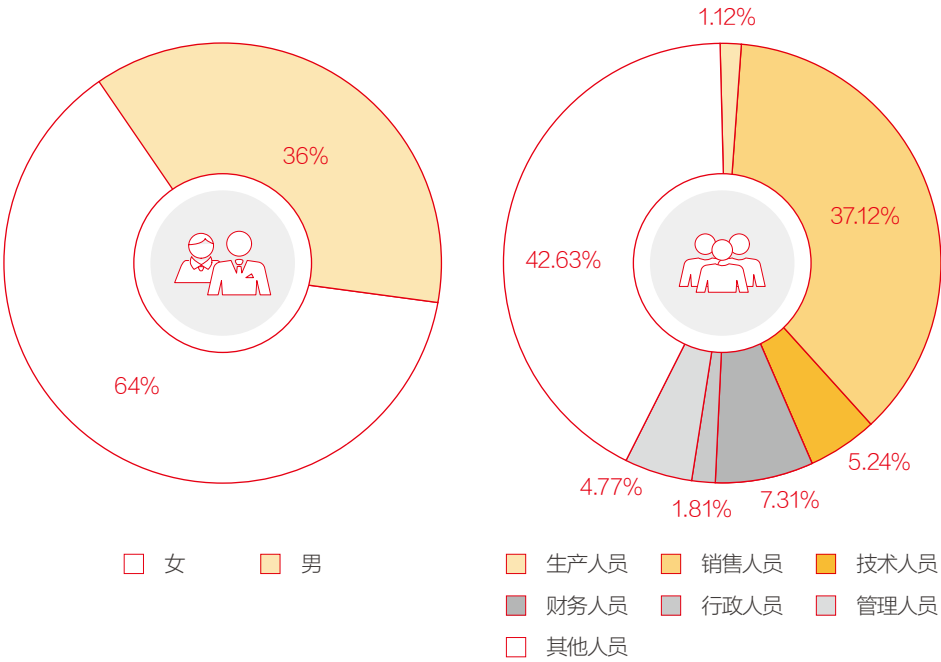
**坚持平等雇佣。**我们反对任何形式的就业歧视和强迫劳动，坚持依法用工，遵循平等自愿、协商一致的原则，与员工签订劳动合同，不断完善员工性别结构、年龄结构和民族结构，促进员工多元化。截至2016年底，公司员工总数达14577人，其中女性员工占比64%，少数民族员工占比1.5%，残疾人雇佣率0.47%，员工离职率控制在1.65%。

0.47%

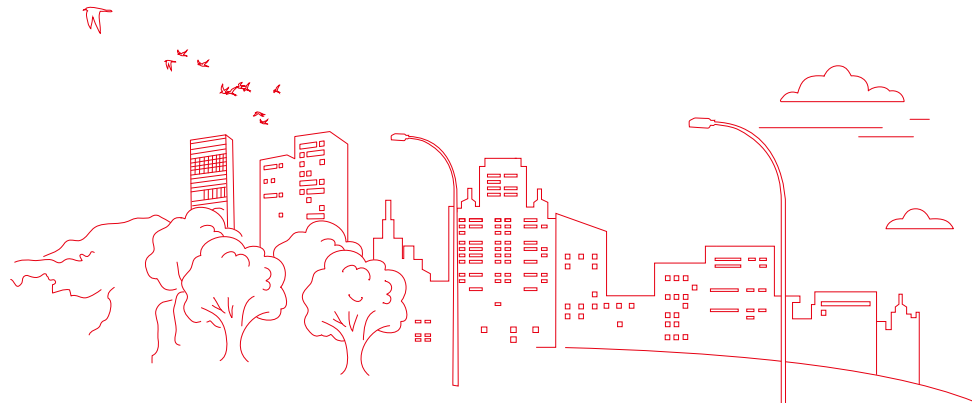
残疾人雇佣率

1.5%

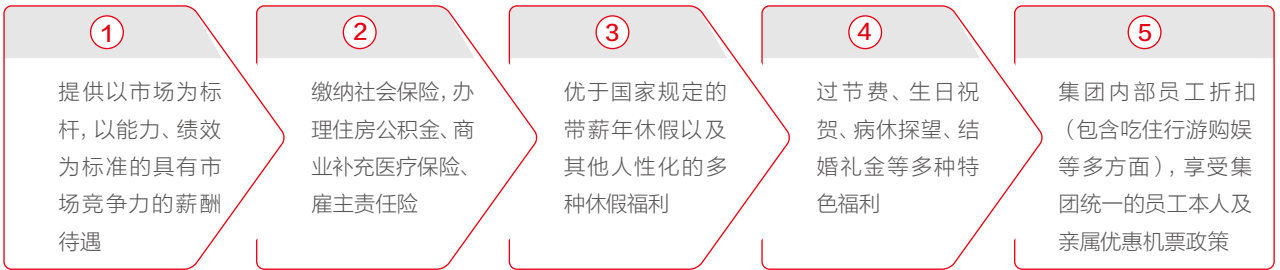
少数民族员工占比



供销大集员工结构



**持续完善薪酬福利制度。**坚持公开透明、持续沟通开展绩效管理工作，不断提升员工薪酬待遇，建立具有竞争性及激励性的薪酬激励体系。我们在合法合规的基础上，本着让员工安心的原则，构建多层次、较全面的福利体系，不断提升员工幸福指数和满意度，与员工共享企业发展成果。



供销大集员工薪酬福利体系

**拓展民主沟通渠道。**我们注重充分发挥工会作用，健全民主管理制度，定期召开职工代表座谈会，完善员工沟通与反馈机制，拓宽员工参与的渠道和范围，切实保障员工民主决策、民主管理和民主监督权利。2016年，工会建会率75%，员工入会率100%，广东乐万家举办员工座谈会增进管理层与员工沟通与交流，宝鸡商场通过一线节日慰问、日常走访、电话、微信及QQ群、董事长信箱等进一步畅通沟通渠道，认真倾听员工的意见和呼声。

#### 案例：举办员工座谈会

2016年5月20日下午，广东乐万家2016年第一期员工座谈会在公司总部会议室举行。广东乐万家总裁柯赛龙、总裁助理李军及各部门、各门店新入职员工与老员工代表共计25人参加了座谈会。在轻松愉悦的氛围中，员工代表们畅所欲言，对进入公司以来的职场感悟及成长经历进行了分享，并对公司日常管理、团队建设和员工关爱等提出各自的合理化建议，增进了公司管理层与员工之间的沟通与交流，帮助广大员工解决了工作和生活中的实际问题，增加了员工的归属感与忠诚度。



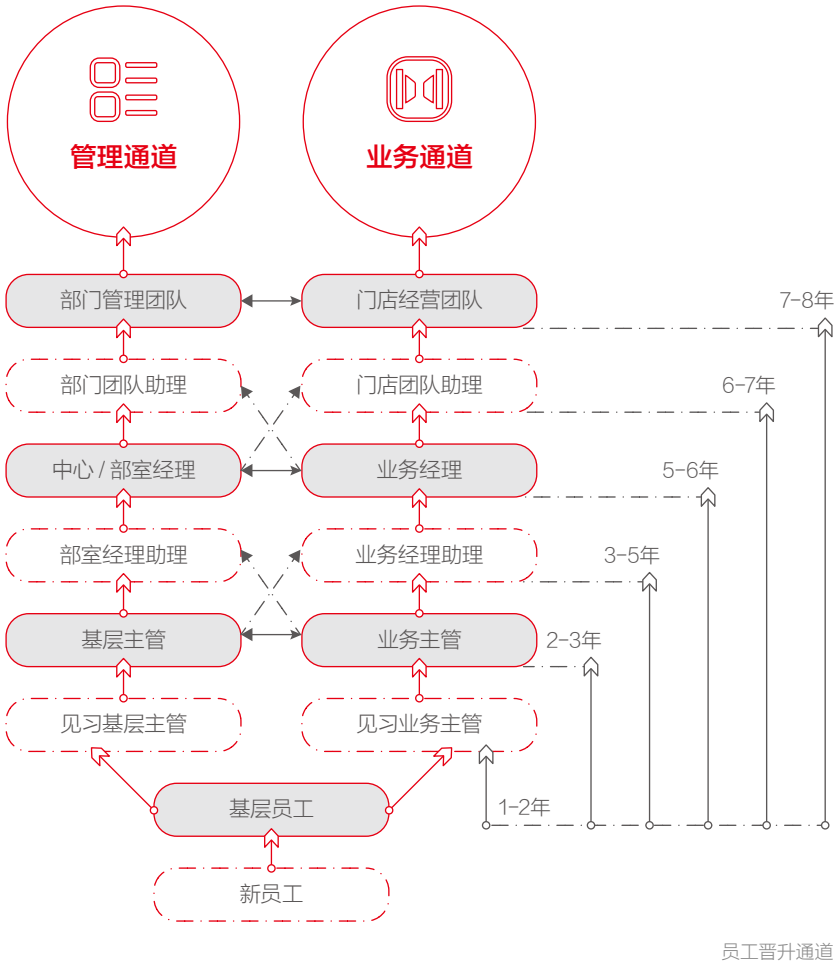
广东乐万家2016年第一期员工座谈会



## 帮助员工, 助力人人成才

我们坚持推进人才强企战略, 完善员工发展通道和多样化的培训体系, 加强绩效考核管理与员工激励, 致力于为员工的成长打造坚实、广阔的事业舞台。

**畅通职业发展通道。**员工可根据自身职业发展规划并结合公司岗位设置需求, 选择相应的发展通道, 确保员工保持向上的活力。



员工晋升通道



### 案例：建立人才保障体系

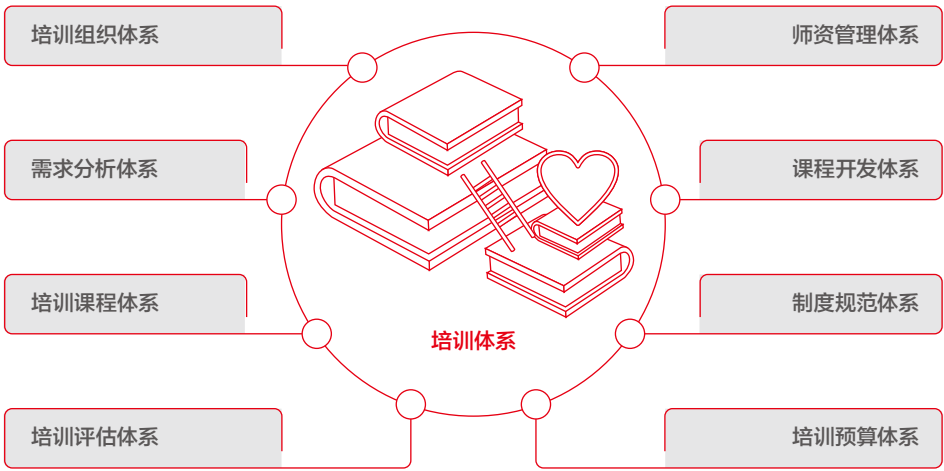
酷铺为充分挖掘内部人才资源, 举办后备经理、酷铺直营承包店店长选拔等选拔12次, 选拔后备人员65人, 并通过自主学习、集中培训与挂职锻炼等进行培养, 助力员工成长, 助力企业发展。



酷铺人才保障体系

### 案例：开展“阳光竞聘”

民生百货创新人才管理, 开展“阳光竞聘”工作, 对20个管理岗位公开竞聘, 完成配备12个管理岗位人员, 全年选拔74名初级后备人才、16名中级后备人才和2名高级后备人才, 以“阳光竞聘”为员工提供成长的阳光平台。



员工培训体系

498.9 万  
员工培训投入

83445 人次  
员工培训总人次

100 %  
培训覆盖率

100 %  
新员工入职培训率

183149 小时  
员工培训总时数

15.2 小时  
员工受训平均时数

**注重员工培训。**我们持续加大对人才培养的投入力度, 努力构建全面覆盖又具有针对性的培训体系, 培育具备现代管理意识和专业水准的多元化人才队伍。

案例：开展管培生入职培训

2016年7月26日—29日，供销大集2016年管培生入职培训在北京举行，各区域管培生共计13人参加了培训。此次培训主要对供销大集公司发展战略规划、相关业务情况尤其是酷铺业务进行了介绍，对行政人事及财务制度进行了讲解传达，并对管培生培养方案进行了详细的说明。培训中，各区域管培生就所在区域情况及工作情况进行了分享与交流，并表示在供销大集的事业中将珍惜平台，积极作为。培训最后，通过拓展活动增进了管培生之间的融合。通过面对面集中学习沟通及体验式团队协作培训，为下一步管培生培养方案的执行奠定了良好基础，对公司培训体系完善进行了有益的探索。



管培生入职培训

案例：举办全员技能竞赛

2016年5月民生百货工会下发了《关于开展2016年全员技能竞赛的通知》，5-7月间，公司工会各分会共举办岗位练兵项目127个，7000多名职工参与，经过层层筛选，175名优秀选手进入总决赛。决赛分文案类、物业类、运营类、收银类四大类9个项目，经过5天紧张激烈角逐，最终45名选手获得民生百货“服务技能明星”荣誉称号。通过此次竞赛，全体职工相互交流，相互分享，全员素质大幅度提升。



民生百货2016年全员技能竞赛

关爱员工，建设幸福家园

供销大集致力于为员工创造舒心的工作环境，建立了人性化的生活关爱机制，不断丰富员工业余生活，深入员工生活，了解员工需求，为员工解决实际困难，提升员工满意度和积极性。供销大集定期组织形式多样的员工联谊会、生日会等活动，设立专项经费用于各种文体活动的开展，不断丰富员工业余生活。

案例：春暖花开 勇登高峰

2016年4月22日，广东乐万家在梅州百岁山组织开展以“春暖花开 勇登高峰”为主题的户外团队拓展活动，公司干部员工共86人参加了此次活动。本次活动以9个混合团体为单位进行，所有参加登山队员以成功登顶为标准，穿插“挤眉弄眼”、“心有灵犀”等趣味活动。活动现场气氛热烈，所有员工在激烈的竞争和轻松和谐的氛围中享受着登山的乐趣。此次活动增强了干部员工团结协作、信任奉献的精神，激发了大家勇于挑战自我、超越自我的意识，也丰富了员工的生活。



广东乐万家2016年团队拓展活动

我们关注员工的生活需求，在员工需要帮助时，为员工行方便，主动施以援手。我们对因患病或受灾而出现家庭生活困难的员工发放互助基金，开展重点帮扶工作，组织全体员工积极开展健康体检，关爱员工心理健康，为所有员工营造安全、健康、舒适的工作环境，确保员工安心、舒心、用心工作。

32.44 万  
发放关爱金

336 人  
帮扶困难员工

案例：让幸福流动，把员工关爱落到实处

2016年年初，根据《海航实业“让幸福流动”——2016年职工关爱工作指导意见》的通知，民生百货工会制定并下发了《民生百货2016年职工关爱工作实施方案的通知》。方案围绕“幸福职工、幸福家庭、幸福办公、幸福社区”四个维度，结合“勇敢的心”主题，开展“弘扬海航精神 传递正能量”系列特色员工关爱活动，让幸福流动，把关心员工生活、解决员工困难作为员工关爱工作的出发点和落脚点，并将员工关爱工作标准化、制度化、建立职工关爱考核机制，进一步完善员工关爱工作。



慰问困难员工



## 大爱无疆, 共建和谐新生活

公司在发展的同时, 始终不忘回馈社会, 关心、支持各项社会公益事业, 努力营造“关注弱势群体、帮助困难群众”的良好社会氛围, 鼓励员工以志愿服务的方式参与公益活动, 传递慈爱福祉, 为构建和谐社会贡献力量。

### 创新公益, 助力脱贫攻坚

我们坚决贯彻执行党中央、国务院关于精准扶贫、脱贫攻坚的重大决策部署, 深入领会习总书记扶贫开发重要战略思想, 不断强化大局意识和责任担当, 充分发挥电商、实体及物流配送网络优势, 立足实际, 开展电商扶贫、就业扶贫、教育资助扶贫等一系列精准扶贫工作。

我们建立“供销大集贫困县农产品直采基地”, 将优质农产品生产基地通过大集批发B2B平台纳入其全国采购体系, 同时在旗下湖南家润多朝阳店内规划了130平米的“电商扶贫特产专区”, 帮扶贫困农民销售特产。



规划“电商扶贫特产专区”

#### 案例: 精准扶贫, 村企对接

洞口县耀辉柑橘种植专业合作社共有种植户102户, 柑橘种植面积为340亩, 年产量达30万吨, 其中在册贫困户为30户。供销大集所属湖南家润多超市有限公司开展“精准扶贫, 村企对接”, 对邵阳洞口县蜜桔进行帮扶, 针对洞口县耀辉柑橘种植专业合作社进行流通渠道源头直接采购包销帮扶, 柑橘采购量为10000斤, 采购价格为2.5元/斤, 共实现采购金额为25000元, 直接帮扶贫困户3户, 平均创收收入为1250元/户, 同时将采购回的柑橘, 以样品形式邮寄到其他成员公司进行商品推介, 将其推向全国市场。

#### 案例: 小“橙”大爱

2016年初, 湖南冰糖柑之乡麻阳县柑橘大量滞销。2月15日, 海航志愿者协会湖南家润多分会积蓄爱心关怀, 迸发温暖力量, 志愿者积极参与“小‘橙’大爱”爱心传递活动, 帮助麻阳农民装卸货物至义卖点。此次义卖活动得到湖南时尚频道、湖南经视《经视焦点》等多家媒体跟踪报道。小橙虽小, 弘扬的却是家润多人为社会做好事, 为他人做点事的海航企业文化精神, 家润多志愿者们用行动为爱心传递又添加了一笔。



小“橙”大爱

#### 案例: 农家乐了

2016年1月19日, 湖南家润多、民生百货、宝鸡商场、民生家润多受邀湖南卫视《天天向上》栏目组重邀, 参与了“农家乐了”公益活动的录制, 现场购买了大量滞销农副产品, 为农民朋友解决燃眉之急。主持人汪涵带领全场观众对“家润多”进行了有力宣传。节目录制后社会反响热烈, 此档节目已于1月20日晚8:20在湖南卫视播出。



天天向上“农家乐了”

志愿服务, 传递向善力量

7160

人

志愿者人数

1070

人次

志愿服务累计参与人次

3080

小时

志愿服务累计时长

案例： 虔行, 关爱自闭症儿童

2016年5月14日, 供销大集组织公司青年志愿者前往西安市心特殊儿童发展中心开展关爱自闭症儿童的活动。志愿者们为孩子们准备生活必需品, 与自闭症孩子们进行交流, 通过简单的游戏进行互动, 陪伴孩子们度过了一段色彩纷呈的温馨时光, 为孩子带去欢乐, 让孩子们感受到善意与关爱。



关爱自闭症儿童

支持教育, 关注孩子未来

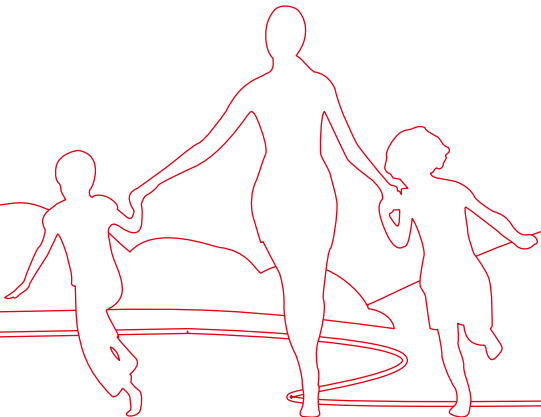
我们重视教育援助, 给贫困地区学生捐资助学, 帮扶希望小学, 希望借助自己的力量帮助教育资源贫乏地区的孩子获得更多的机会, 创造更好的未来。

案例： “金秋助学”公益活动

2016年9月7日, 广东乐万家开展“金秋助学”公益活动, 为7名困难学子募集助学金共15000元, 帮助贫困学子顺利踏上求学之路。“金秋助学”公益活动是供销大集秉承“为社会做点事, 为他人做点事”的企业理念, 帮助梅州偏远地区贫困学子顺利完成学业的公益活动, 自2014年开展以来, 已发动社会爱心人士及企业, 累计募集助学金近10万元, 帮助30名贫困学子顺利实现再续学业。



金秋助学





# 展望

2017年, 供销大集步入转型发展的关键阶段, 公司按照“铺、网、集、链、投”的发展战略, 以国际化视野践行新商业理念, “四产一投”互为一体, 形成全新的“供、销”商业模式, 利用互联网、现代物流、现代金融等手段, 由酷铺商贸、大集网贸、易生大集、大集金服、民生百货五家专业公司, 加快推进酷铺、电子商务、供应链金融服务、供销中国集、百货业务、仓储物流等业务的发展, 力争早日实现“中国城乡商品流通综合服务运营商”的核心目标。

持续打造中国集品牌, 打造城乡商品供销示范区, 服务新型城镇化建设, 以商贸物流为依托, 为城镇居民创造良好的就业创业环境, 让农民在转变为市民的过程中, 有房子住, 有生意做, 提升经济发展水平, 共享新型城镇化建设成果。

引领电商创新模式, 统筹规划实体经销网络、物流配送网络、电子商务网络“三网”布局, 打造全国性O2O商品流通平台, 实现农产品进城和日用消费品下乡的双向流通机制, 逐步缩小城乡公共服务的差距。

继续夯实供销大集公司投资能力, 稳步推进国际化战略。打造国际投融资平台, 积极进行国际优质商业资源的并购整合, 在促进自身转型升级的同时, 谋求国际国内商品流通业务的协同效应, 拓展新的发展空间。

促进企业发展成果员工共享, 持续遵循“以人为本”的人才理念, 为员工全面和谐发展创造物质和精神条件, 充分调动员工的积极性和创造性, 努力实现员工与企业共同成长。

助力生态文明建设, 继续将绿色发展作为可持续发展的重要内容, 投身环保实践, 以自身行动传递环保理念, 带动合作伙伴投身环保实践, 共创碧水蓝天。

我们愿与各方携手, 建设共享共赢商业生态环境, 共筑美好生活。

# 专家点评

这是供销大集重大资产重组后的第一份社会责任报告, 报告以简洁的文字、详实的数据、创新的形式、清晰的结构展示了公司在社会责任管理、实践方面的亮点和绩效, 较好地反映了供销大集积极融入国家战略, 在践行新发展理念进程中奋勇争先取得的卓有成效的工作, 是一份有专业水准、有情怀担当的优秀报告。

**报告彰显保护环境的责任与担当。**气候变化是当今人类社会面临的共同挑战。报告展现了供销大集将自身发展置身于时代需求与国家生态文明战略中, 主动作为, 积极建设绿色城镇, 构建绿色物流, 打造绿色门店, 以专业能力实现节能减排, 助力生态文明建设, 助力美丽中国建设。如2016年民生家乐开展二次利用商品纸质包装箱用于返配商品运输, 年度二次使用纸质包装箱270万个, 酷铺通过LED照明改造节省综合能耗折合标准煤2448.91吨。

**报告彰显服务国计民生的责任与担当。**一是报告突出了聚焦社会需求, 促进创新创业, 服务城乡协调, 助力社会和谐发展, 为全面建设小康社会作出贡献。二是报告展现了公司创新公益, 充分发挥电商、实体及物流配送网络优势, 立足实际, 开展电商扶贫、就业扶贫、教育资助扶贫等一系列精准扶贫工作, 助力国家脱贫攻坚。

**报告彰显责任沟通的责任与担当。**一是报告结构清晰。报告内容编排合理、逻辑框架清晰, 公司业务特色明显。从“胸怀国家, 彰显责任与担当”的家国情怀到“价值共享, 树立共赢新标杆”的行业先锋, 再到“绿色发展, 助生态文明建设”的生态典范, 最终落于“普惠大众, 增进社会民生福祉”的人本关怀, 突出了供销大集“为社会做点事, 为他人做点事”的理念。二是报告内容完整。报告遵循利益相关方视角编制, 并以详实的数据和丰富的案例重点披露了服务城乡协调、服务创新创业、服务“一带一路”等实质性议题, 积极回应利益相关方的关切和期望, 无不体现了“因善而集, 只为美好”的报告主题。同时, 报告对负面信息不回避, 对社会热点问题积极回应。三是报告阅读友好。报告页面设计简洁、大气、易读, 采用大量数据表格、图形表达社会责任实践和绩效。

总之, 供销大集2016年度社会责任报告是一本逻辑清晰、亮点突出、阅读友好的高质量社会责任报告, 展现了公司与利益相关方真诚沟通的态度。期待供销大集社会责任报告编制工作持续创新, 更上一个新台阶!

—— 夏光 环境保护部 环境与经济政策研究中心主任



# 指标索引

报告目录	中国社科院CASS-CSR指标对标	GRI对标
董事长致辞	P3.1/P3.2	1
关于我们/公司简介	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/P4.7/P5.2/M1.5/M2.5/M1.6/M1.7	3/4/5/6/7/8/9/EC1
关于我们/组织架构	P4.1/P4.2	13
关于我们/公司治理	M1.1/M1.2/M1.3/S1.1	34/35/41/42/46/52/53
责任管理		
责任管理/责任理念	G1.1	56
责任管理/实质性议题管理	G1.3/G2.2/G5.1/G5.3/G5.4/G5.5/G5.6/G6.2/G6.4	19/24/25/26/27/43/49
责任管理/利益相关方沟通	G5.1/G5.2/G5.3/G5.4/G5.5	24/27
胸怀国家，彰显责任与担当		
胸怀国家，彰显责任与担当/ 服务城乡协调，共奔全面小康	P4.2/P4.3/M3.5/S1.6	4/8/9/EC1/EC8
胸怀国家，彰显责任与担当/ 服务创新创业，共圆出彩梦想	P4.2/P4.3/M3.5/S1.6/S1.7	4/8/EC1/EC8
胸怀国家，彰显责任与担当/ 服务“一带一路”，共促区域繁荣	M3.1/M3.5/S1.6	EC8
价值共享，树立共赢新标杆		
价值共享，树立共赢新标杆/ 卓越运营，创造恒久价值	M1.4/M1.5/M1.6/M3.2/S1.1/S1.2/S1.3	14/56/57/58/SO4/EC1/EC8
价值共享，树立共赢新标杆/ 秉品至尚，构筑美好体验	M2.1/M2.2/M2.4/M2.5/M2.7/M2.13/M2.14 S3.1/S3.2/S3.3/S3.4	DMA/PR1/PR2/PR3/PR5/PR6
价值共享，树立共赢新标杆/ 互利合作，促进共同繁荣	G3.2/M3.1/M3.3/M3.8/M3.9	12/15/16/EC8/EC9/SO9

绿色发展，助生态文明建设		
绿色发展，助生态文明建设/ 建设绿色城镇，引领低碳生活	M1.4/M1.E1.1/E1.6/E1.9/E4.1/E1.9/E4.3	EN6/EN7/EN12/EN27
绿色发展，助生态文明建设/ 构建绿色物流，促进节能减排	E1.1/E1.6/E1.13/E2.1/E2.2/E2.5/E2.6/E2.7/E 2.8/E2.9/E2.11/E2.12/E2.13/E2.14/E2.15/E2. 18/E2.19/E3.6	EN6/EN7/EN12/EN27/EN28
绿色发展，助生态文明建设/ 打造绿色门店，践行低碳发展	E1.1/E1.6/E1.13/E2.1/E2.2/E2.5/E2.6/E2.7/E 2.8/E2.9/E2.11/E2.12/E2.13/E2.14/E2.15/E2. 18/E2.19/E3.5	EN21/EN22/EN27/EN28
绿色发展，助生态文明建设/ 倡导绿色生活，传播生态文明	E1.1/E1.6/E1.10/E1.11/E1.12/E4.5	EN11/E/N12/EN13
普惠大众，增进社会民生福祉		
普惠大众，增进社会民生福祉/ 共享发展，增强员工获得感	P4.5/S2.1/S2.3/S2.4/S2.9/S2.11/S2.14/S2.15 /S2.24/S2.25/S2.26/S2.27/S2.29/S2.31	10/11/49/50/EC3/EC6/LA1/LA2/LA9// LA10/LA12/HR5/HR6
普惠大众，增进社会民生福祉/ 大爱无疆，共建和谐新生活	S4.1/S4.4/S4.9/S4.12/S4.13/S4.14	-
展望	A1	-
专家点评	A2	-
意见反馈表	A4	31
关于本报告/报告时间范围	P1.2/P1.3	28
关于本报告/报告组织范围	P1.2/P1.3	17/18/23
关于本报告/报告发布周期	P1.2	28/29/30
关于本报告/报告数据说明	P1.2	22/23
关于本报告/报告编制依据	P1.2	-
关于本报告/报告版本与获取	P1.2/P1.4	-
关于本报告/联系方式	P1.5	31



# 意见反馈表

## 尊敬的读者：

您好!

感谢您阅读本报告。我们真诚地期待您对本报告进行评价, 提出宝贵的意见, 以便我们持续改进社会责任工作, 提高履行社会责任工作的能力与水平!

## 选择性问题: ( 请在相应的位置选择打“√”)

### 1. 相对于供销大集, 您的身份是?

- ☐ 政府
- ☐ 投资者
- ☐ 员工
- ☐ 客户
- ☐ 供应商/承包商
- ☐ 合作伙伴
- ☐ 同行
- ☐ 社区和公众
- ☐ 非政府组织
- ☐ 媒体
- ☐ 其他 (请注明) \_\_\_\_\_

### 2. 您对报告的总体印象是:

- ☐ 很好
- ☐ 较好
- ☐ 一般

### 3. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量:

- ☐ 很高
- ☐ 较高
- ☐ 一般

### 4. 您认为报告结构:

- ☐ 很合理
- ☐ 较合理
- ☐ 一般

### 5.您认为报告版式设计和表现形式：

- ☐ 很好
- ☐ 较好
- ☐ 一般

## 开放性问题:

您对本公司履行社会责任有何建议?

您可选择以下方式反馈您的意见:

电 话： 0898-68877760

地 址： 海南省海口市美兰区国兴大道7号新海航大厦17层

邮 编： 570203

# 关于本报告

## 报告时间范围

2016年1月1日-2016年12月31日, 部分内容适当追溯到以往年份。

## 报告组织范围

供销大集集团股份有限公司及附属子公司。为方便表述, 供销大集集团股份有限公司在报告中简称“供销大集”、“公司”、“我们”。

## 报告发布周期

本报告为年度报告。

## 报告数据说明

本报告引用的全部信息数据均来源于正式文件、统计报告与财务报告, 并已通过相关部门审核。

## 报告编制依据

本报告根据全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告指南》(G4), 并参照ISO 26000:2010《社会责任指南》、中国国家标准GB/T 36001- 2015《社会责任报告编写指南》、中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR3.0)》编写。

## 报告版本与获取

本报告有中文和英文两种版本，均以纸质版和网络版两种形式提供。网络版可通过公司官网(<http://www.gongxiaodaji.com>)阅读和下载。

## 联系方式

地 址： 海南省海口市美兰区国兴大道7号新海航大厦17层

邮 编： 570203

电 话： 0898-68877760



本报告使用环保纸印刷

## 供销大集集团股份有限公司

---

网 址: <http://www.gongxiaodaji.com>  
地 址: 海南省海口市美兰区国兴大道7号新海航大厦17层  
邮 编: 570203

