

北京翠微大厦股份有限公司

2016 年度社会责任报告

2017 年 4 月

目 录

一、公司战略.....	2
二、经济责任.....	2
（一）财务指标.....	2
（二）推进全渠道营销，提升营销效果.....	3
（三）提升服务品质，增强聚客能力.....	4
（四）诚信经营，提高顾客满意度.....	5
（五）健全培训管理体系，积极开展多种形式培训.....	5
三、法律责任.....	6
（一）健全公司治理结构，提高信息披露质量.....	6
（二）加强公司内部控制，提高风险防范能力.....	6
（三）健全守法合规体系.....	6
（四）保障消费者和供应商合法权益.....	7
（五）保障员工合法权益.....	7
四、环境责任.....	9
（一）节能降耗.....	9
（二）环境管理.....	9
五、文化伦理责任.....	10
（一）推进健康和谐企业文化建设.....	10
（二）组织形式多样的文体活动.....	10
（三）员工关怀.....	11
（四）关爱特殊群体，完善无障碍服务措施.....	12
六、社会公益责任.....	12
（一）积极参加社区公益活动.....	12
（二）热心公益事业，努力回馈社会.....	13
（三）履行社会责任，开展扶贫对接.....	13
七、展望未来.....	13

一、公司战略

基于对外部市场环境、公司发展现状、零售业未来发展方向的分析和研判，公司编制了五年战略规划（2016-2020 年）。未来五年，公司将以“构建翠微生活方式门店体系，打造面向都市主流家庭的领先商业品牌”为战略目标，以商业运营为主、转变为商业运营和资本运营双轨并行，推动公司规模、效益和价值的提升，推动公司可持续发展能力的提升。

公司积极贯彻战略规划方向，坚持零售主业的发展核心，推进时尚和社区两个生活中心门店体系建设，推动转型调整和改革创新，促进线上与线下融合、商品与服务消费融合，提高经营管理质量和效益，并积极探索开展多元投资发展，提升资本市场运营能力。

二、经济责任

（一）财务指标

1、加强经营管理，推进创新创效

2016 年，国际国内经济金融形势复杂严峻，消费市场延续低迷态势，百货零售业经营形势严峻。面对复杂的外部市场环境，公司积极应对市场挑战，深化经营转型调整，推进营销服务创新创效，加强经营管理，提升管理实效。

报告期内，公司实现营业收入 53.80 亿元，实现利润总额 1.52 亿元，实现归属于上市公司股东的净利润 1.12 亿元。

2、加强投资者关系管理，维护股东权益

公司积极加强与投资者的沟通和交流，做好投资者、媒体的接待和咨询工作，通过现场接待、电话、邮件、上证 e 互动平台、公司网站等多种途径，在确保公平、合规信息披露的原则下，及时、认真答复投资者提出的意见和建议。针对市场关注的事项，合理引导预期，积极维护公司形象，维护市场稳定。

3、实行可持续的分红政策，积极回报股东

本着积极回报股东的原则，公司连续实施了积极可持续的、较高比例的利润分配方案，现金分红比例符合相关公司章程的规定。2016 年度利润分配预案为：每 10 股拟派发现金红利 1.2 元（含税），共计派发现金红利 6,289.73 万元（含税），占公司当年实现合并报表归属于母公司股东净利润的 56.11%。2014-2016 年公司累计派发现金红利 22,014.06 万元，占累计实现合并报表归属于母公司股东净利润的 49.55%。

公司近三年的利润分配方案/预案如下：

分红年度	每 10 股派息数 (含税) (元)	现金分红的数额 (含税) (万元)	分红年度合并报表中 归属于上市公司股东 的净利润 (万元)	占合并报表中归属 于上市公司股东的 净利润的比率(%)
2016 年	1.20	6,289.73	11,210.58	56.11
2015 年	1.40	7,338.02	16,609.55	44.18
2014 年	1.60	8,386.31	16,609.02	50.49

(二) 推进全渠道营销，提升营销效果

以“立足实体、服务顾客、优化流程、拓展销售”为出发点，公司搭建了符合经营定位、能够有效提升顾客体验的全渠道一体化营销服务平台，实现了线上线下一体化的营销管理。完成微信平台建设，全面升级微信公众服务号，完善服务体验功能，实现电子会员应用功能，及时推送商品及服务信息，增强顾客体验，微粉数量达 13 万余人。翠微购商城上线运行，开发限时抢、线上专享等功能，拓展线上线下互动营销，为顾客提供便捷和实惠的服务。以甘家口百货为试点，开发移动自主收银模式，服务效率明显提升，试行效果良好。

深入挖掘大数据，精细化分析顾客消费行为，根据分析结果，优化商品和会员服务方式，加强营销活动主题的策划和推广，加大对家庭消费、年轻客层和周边社区的辐射。增强对功能类、餐饮类功能业态的宣传力度，联动百货业态实现资源共享，广泛利用内外部新媒体宣传资源进行推广，突出体验互动，加强营销创新，名人到店、儿童剧演出、限时抢购、微信游戏互动、限时抢红包等创新体验活动取得较好效果。

(三) 提升服务品质，增强聚客能力

1、完善会员服务功能，实现会员服务功能电子化

优化调整会员服务政策，持续开展新版会员卡的置换与会员开发，推进会员卡电子化进程，累计置换、新增会员达 30 多万人。实现会员电子识别、自助服务、微信电子小票实时推送、历史消费明细查询等功能，顾客可免费申请实体会员卡和电子会员卡，并实现绑定，为顾客提供了极大的便利。

2、完善会员服务体系，开展特色会员活动

完善服务标准和流程，优化会员政策，修订会员制度。深入开展会员活动，延伸会员服务，细化服务模式。加强对优质会员的电话回访，及时传递营销活动信息。各店结合自身优势，积极打造特色会员服务，翠微店积极开展邀约式服务

促销，当代商城为高端会员提供定制化服务，甘家口百货深入开展“品牌服务进社区”活动，牡丹园店组建团购服务团队，龙德店积极拓展电子会员服务营销，大成路店开展家庭式消费活动，为会员提供有针对性的个性化服务。

3、丰富功能业态，满足顾客生活需求

围绕两个“生活中心”的经营定位，公司持续丰富功能业态，结合市场变化和门店区域特点，翠微店引入“唱吧麦颂 KTV”，新增健身房、洗衣店、顺丰快递收发点，当代商城中关村店引进尚幕主题影院、LeafIN 都市农业时尚体验馆，甘家口百货增加儿童游戏项目，翠微店超市向主题食品馆转型，充分挖掘利用经营空间完善生活服务功能，拓展服务范围。截止到 2016 年底引进综合经营商户已达 188 家，功能类品牌与商品经营相辅相成，形成联动效应，调整效果逐渐显现，公司品牌形象得到进一步提升，荣获了“中国入世十五年最具影响力企业”、“北京十大商业品牌金奖”等荣誉称号。



（四）诚信经营，提高顾客满意度

公司严把商品质量管理环节，完善了《供应商资信管理办法》、《商品质量、物价、计量管理制度》、《商品质量日常检查工作标准》、《商品计量管理规定》等工作标准和管理制度，进一步明确各岗位管理职责，各层级质量目标更加清晰，从实际出发，提高了商品质量管理工作的可操作性。持续发扬“大顾客观”，主动加强服务意识，秉承“遵于消法，宽于消法”、“退的是货，留的是客”的理念，创新售后服务体系，坚持“四不出，四为主”的执行办法，不断完善客户关系管理制度。

（五）健全培训管理体系，积极开展多元培训

1、管理培训

为鼓励员工开阔思维，胜任新形势下企业经营管理需要，公司全年外派 7 批共 95 名员工参加前沿知识学习。灵活形式，开展自选自修培训，甄选培训资源定期推荐课程，5 名管理人员参加学习，培训效果较好。

2、专题培训

为提升员工的工作技能和综合素质，公司组织管理人员相继开展业务结构优化、办公软件操作、CAD 软件制图、营销策划专业技能、采购管理、超市经营管理等专题培训，组织收银员全员培训，外请银行专业人员进行系统授课，聘请职业技能鉴定中心及专业院校老师为 174 名后勤专业技术岗位员工进行专业技能培训，理论与实践相结合，使培训更贴近实际工作。



3、学历教育

本着“实用、管用、适用”的原则，公司继续与北京城市学院联合办学，为员工搭建素质提升的平台，12 名员工在工商管理专业就读。鼓励员工参加学历教育及职业资格学习，9 人取得本科学历，33 人取得职业资格或职称，31 人复审特种作业证书。

三、法律责任

（一）健全公司治理结构，提高信息披露质量

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《公司章程》和有关法律法规，不断规范和完善公司治理结构，明确职责权限，确保股东大会、董事会、监事会、管理层的规范运作，形成科学有效的职责分工和制衡机制，各司其职、规范运作。公司董事会下设战略委员会、提名与薪酬委员会、审计委员会，积极作为，为董事会决策的科学性和正确性提供保障。独立董事勤勉、尽责，在完善公司治理中发挥着重要作用。

公司严格按照《信息披露管理制度》要求，真实、准确、完整、及时披露定期报告 4 份、临时公告 28 份，保证了股东和投资者及时了解、掌握公司经营动态、财务状况及所有重大事项的进展情况。公司强化内幕信息的管理，严格控制知情人范围，认真落实内幕信息知情人登记备案，严格执行信息外部报送程序，强调责任追究机制，相关知情人切实履行保密责任。

（二）加强公司内部控制，提高风险防范能力

持续推进内控制度的完善与贯彻执行，完成了 2015 年度内控自评、内控审计工作，报告期内未发现公司有内部控制重大缺陷、重要缺陷。重点开展以子公司当代商城、甘家口百货为重点的内控评价与整改落实，推进完善招标管理和内部审计工作，完成工服采购、超市调整工程等 9 个项目的招标工作，开展经济责任审计、工程项目审计以及预算执行情况、投融资情况等重大经济事项专项审计，客观评价公司财务状况的真实性、合法性，以及管理流程的符合性、有效性，对发现的问题及时整改，有效防范企业经营管理风险。

（三）健全守法合规体系

公司建立由内到外的守法合规组织体系，保障守法合规全面落实。通过完善质量管理体系和内控管理制度，对内部制度、管理环节、工作流程进行全面梳理与优化，确保公司运行守法合规。全面启动质量管理体系 2016 版换版工作，依据 GB/T19001-2016 的标准要求，结合企业实际，在各分子公司原有管理体系基础上，有效融合公司内控体系相关控制要求，策划并建立起以“统一的方针与目标体系、以一带多的体系架构、分级管控的多层次文件结构”为显著特点的质量管理体系。重点梳理和完善公司体系文件，使管理制度更加适用于管理实际，完善了各环节的主控职能，满足公司集团化管理要求，提升管理效率。

（四）保障消费者和供应商合法权益

公司不断加强对商品质量的管理，严把商品质量关，杜绝不合格商品上架销售。坚持日常巡查监管，加强对商品质量、价格的专项检查，并从商品资信、商品标识、广告宣传、明码标价等多方面实施无缝隙监管，确保各环节管理落实到位。顺利通过北京市工商局“无假冒商标示范场（店）”联合检查。

2016 年，在公平自愿、诚实守信、协商共赢的原则基础上，公司与供应商全部签订合作经营协议书，在日常经营过程中以合同约定为依据，保证结算及考核数据的准确性，合同履约率达到了 100%，更好地保证了顾客和供应商的合法权益。

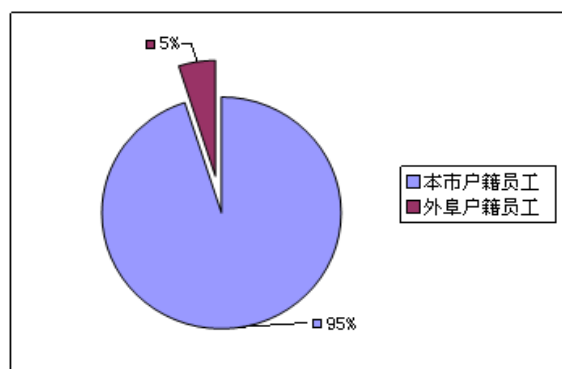
公司遵循“横向到边、纵向到底、责任到人、不留死角”的安全运营工作原则，加强对消防通道、环境卫生、车辆疏导以及顾客人身财产安全等方面的管理，并在客流集中的时间段，加强人员巡视，制定和完善有针对性的事故应急救援预案，保证顾客人身财产安全，确保安全服务设施运行正常。

（五）保障员工合法权益

1、确保就业人数，带动社会就业增长

（1）员工总体情况

截止至 2016 年 12 月 31 日，企业在职职工 3031 人，男员工 1401 人，女员工 1630 人，男女比例为 1:1.17，厂方信息员 12777 人。因公司经营需要，全年采用网络和现场招聘等形式共筛选简历近 300 份，安排面试 150 余人，招聘理货员、收银员、内保等 15 个岗位，共计 67 人，保证了岗位对人员的需求。为解决本市人员的就业问题，公司优先录用本市户籍员工，目前拥有本市户籍的员工 2880 人，本地化雇佣率达 95.02%。



（2）解决大学生就业情况

公司遵循“任人唯贤、量才录用”的原则，制定了招聘引进计划，加强人才

储备。针对专业技能人员、会计等管理岗位，开展大学生的招聘与补员，进入 10 余所高校，筛选 50 余人，共招聘引进 11 名大专以上学历的大学毕业生，目前在职 8 人。

（3）员工流失率

2016 年全年，员工主动离职共计 249 人，年流失率为 8.19%，比去年上浮 0.31%，属于合理范围。此外，公司的核心人才、技术骨干、中高层管理人员的流失率严格控制在 1% 以内。

2、完善薪酬体系，合理管控，提供有竞争力的薪酬

按照客观评价、效益优先的原则确定分配形式，一线员工重在绩效，管理人员重在责任风险，充分激发员工工作热情。落实年度薪酬体系优化调整工作，进一步加强人工成本科学管控，做到岗责匹配、岗职匹配、人岗匹配，实现责、权、利的统一。

3、加强工资管理，保障员工合法权益

公司严格依照《北京市工资管理规定》及《翠微大厦工资管理办法》进行工资管理，并在劳动合同中以条款形式明确规定员工发薪日期，公司每月按时以货币形式足额发放员工工资，保障员工工资支付，切实维护员工合法权益。2016 年，男女工资平均比例 1.04: 1。

公司按国家规定为全体员工按时、足额缴纳养老保险、失业保险、工伤保险、医疗保险、生育保险等各项社会保险和住房公积金。完善员工福利体系，建立企业年金，并根据实际情况设立了多项补充保险，为员工提供充分保障。

公司严格执行工作时间和休息休假制度，员工享有国家法律、法规和公司制度规定的休息日、节假日、带薪年假和其他各类假期，2016 年员工人均带薪年假天数为 20.16 天，切实维护了员工合法权益。

4、消除就业歧视，关爱员工成长

公司一贯奉行“以人为本”的管理理念，坚持机会面前人人平等，保证员工不因种族、性别、年龄等因素受到歧视，积极响应国家政策号召，积极吸纳和帮助残疾人就业，目前公司共雇佣残疾人 6 人，反对任何形式的强迫劳动，促进员工的成长和发展。

公司遵循《劳动法》、《劳动合同法》等劳动和社会保障方面的法律、法规和规章规范，执行劳动用工制度，与员工及时签订劳动合同，劳动合同签订率

100%，劳动合同续签率 99.6%。

公司严格执行《工伤保险条例》规定，员工发生工伤事故及时上报海淀区劳动局，工伤申报率 100%，严格按照相关规定及时为工伤员工办理“工伤停工留薪期”，确保了员工的工伤待遇和合法权益。

5、提高员工满意度，搭建员工成长舞台

公司高度重视员工满意度及员工意愿，将员工视为“内部顾客”，关注员工的需求与感受。公司每年开展内部顾客满意度测评，使员工满意度测评周期化、普及化，切实关注各店、各层级员工的利益，畅通企业内部沟通渠道，增强员工归属感，2016 年内部顾客满意度为 91.81%。

本着“引得进、留得住、育得出、用得好”的原则，公司努力创造各类人才脱颖而出、人尽其才的良好环境，从用人机制上提倡“赛马不相马”的理念，推行岗位竞聘制、述职评议制等一系列用人制度，实施聘任及聘后的动态管理，逐步完善考核和激励机制，切实做到“能者上、平者让、庸者下”，为人才施展才能创造舞台。着眼于实现人才培养、选拔和使用的良性循环，健全人才工作机制，为员工开辟职业成长通道，努力实现管理队伍、技术队伍、营销队伍和员工队伍建设的协调发展，为员工营造公平、公正的成长环境。

四、环境责任

（一）节能降耗

2016 年公司继续实施节能技术改造，通过了能源管理体系认证。各店积极采取节能管理措施，实施了翠微店节能型变压器更换、停车场 LED 照明改造、扶梯变频改造、楼体夜景 LED 照明改造和当代商城中关村店楼体轮廓 LED 灯改造、鼎城店店内 LED 灯改造等项目。

在全体员工的共同努力下，各项能源消耗量均实现同比减少。全年用电量同比降低 57 万千瓦时，降幅 2.1%；天然气用量同比降低 7.4 万立方米，降幅 5.9%；综合能源消费量同比降低 200 吨标准煤，降幅 4%；二氧化碳排放同比降低 504 吨，减排 2.6%；用水量同比降低 1.6 万立方米，降幅 7%。

（二）环境管理

公司实施生活垃圾和餐厨垃圾分类回收，每年与有资质的单位签订合同，统一运输处理，设专人管理，建立管理台账，做到日产日清，确保整个过程符合环保要求。根据《北京市厨余垃圾管理办法》规定，按照北京市市政管委的要求，

加强对食品残渣、残液、废弃油脂等废弃物的处置管理，安排有资质的回收公司进行收集、运输、处理，从源头管控，防止厨余垃圾向不明区域外流，全年共回收消纳厨余垃圾 1297 吨。各分、子公司统一回收包装纸箱和旧报纸，在门店设立塑料瓶和旧电池回收箱，所有回收物资定期由专业单位运输处理。各门店餐饮商户排烟系统全部加装油烟净化器，并委托专业公司定期清洗，保证净化效率。

积极配合北京市和海淀区实施锅炉低氮改造，翠微店、当代商城、甘家口大厦和牡丹园店均已完成锅炉或直燃机的低氮改造，确保氮氧化物排放浓度符合北京市地方标准。

五、文化伦理责任

（一）推进健康和谐企业文化建设

公司进一步弘扬翠微文化理念，开展文化宣传，促进文化融合。结合企业现状优化官网模块，融入子公司文化元素，充实宣传内容。2016 年组织召开 9 场主题为“用卓越的企业文化塑造翠微团队”的系列报告会，加深员工对企业文化内涵的理解与认同，传播先进人物与典型事迹，发挥榜样引领作用，推进融合发展。

组织各门店共 60 名全国服务明星开展了“保护发展森林 共享绿水青山”主题植树活动，用榜样带动身边人更加积极参与公益活动，主动关注环境问题，用实际行动履行了社会责任。



（二）组织形式多样的文体活动

公司广泛开展文体活动，努力为会员搭建社交平台。2016 年，先后组织了“我劳动 我快乐”面包 DIY 六一亲子活动、“绿色出行 翠微相伴”第二届大型

会员健步走活动，建立摄影技术交流平台，组织“我爱翠微，翠微在我心中”摄影大赛，创办足球俱乐部，形式多样的文体活动丰富了会员们的生活体验，受到了广泛认可。



积极为员工施展技能和才艺创造机会，组织开展公司第十届职业技能风采大赛，在延续以往竞赛活动的基础上，创新组织形式和竞赛项目，共 1276 人参加了比赛，经过层层角逐，36 名选手获得海淀区竞赛名次，22 名选手获得北京市竞赛名次。组织员工参与钓鱼比赛、舞蹈大赛、计算机文字录入竞赛、职工书画大赛、越野赛、徒步登山、摄影大赛、健康诊疗、扑克牌比赛等丰富多彩的文体活动。建设“职工之家”，购置电视机、乒乓球台、健身器械等文体设施，开设职工书屋，丰富员工业余生活。



（三）员工关怀

2016 年，公司积极开展“送温暖”活动，为重病、特困家庭送去节日慰问金和必需品，帮助家中受灾、子女患病等经济困难的员工渡过难关。关心员工健

康，组织全体在职员工及部分退休职工健康体检，举办 6 场健康知识讲座，邀请专业医师为会员和员工进行健康咨询。提高员工抵御大病风险的能力，为 1537 人办理了职工住院互助保险，保费共计 8.6 万元；为 604 名女工投保办理“特殊疾病保险”，保费共计 3.7 万元。

（四）关爱特殊群体，完善无障碍服务措施



公司充分考虑残疾人、老年人等特殊群体需求，所有门店均设有无障碍设施，现共有无障碍坡道 18 条、无障碍卫生间 28 间、无障碍电梯 13 部、低位收银台 45 个、盲文标识 57 处、盲道 330 米、无障碍专用停车位 12 个、低位服务台 7 个、低位电话 4 部、低位按键自动旋转门 3 扇，各种无障碍设施为残疾人、老年人、妇女和儿童等特殊群体提供了便利。

六、社会公益责任

（一）积极参加社区公益活动

公司大力促进家人式、尊享式、亲朋式服务模式的进一步融合，及时关注顾客需求热点，以消费课堂和进社区活动为互动交流平台，有效拉近顾客与翠微之间的距离，将翠微服务送到社区百姓中间。不断拓展服务形式和内容，提供调试保养自行车、毛衫去球、丝巾系法与色彩搭配等多项义务便民服务，开设消费课堂，讲解家具选购、摄影等贴近居民需要的生



活知识，举办文艺表演，受到居民朋友们的欢迎和好评。

（二）热心公益事业，努力回馈社会

翠微人始终坚持投身社会公益活动，为周边和谐社会建设做出有益贡献，多年来已累计捐款捐物超过百万元。参加 2016 年“博爱在京城”捐款活动，向海淀区红十字会捐款 3 万元；关爱教育事业，向周边学校捐赠学习用品价值近 10 万元；开展“共产党员献爱心”捐款活动，共募集善款 6 万元；积极开展送温暖工作，走访慰问离退休老干部、困难党员群众 504 人次，发放慰问金和慰问品总计价值近 30 万元。以实际行动弘扬传统文化和雷锋精神，走进丰台区“幸福里养老中心”开展敬老爱老主题活动，开展“绿色翠微人，优秀北京人”主题环保志愿活动，组织党团员植树活动。

（三）履行社会责任，开展扶贫对接

公司将扶贫助困视为企业的一项重要使命，结合自身实际情况、战略发展规划和资源优势，按照海淀区委精准扶贫要求，着力开展各项精准扶贫工作。主动与帮扶对象海淀区苏家坨镇实现对接，帮助镇里的五个村销售农产品总计 7.7 万元，为海淀区治贫工作和苏家坨镇的经济建设做出了实际贡献。

七、展望未来

在今后的发展中，公司将持续秉承“心诚业精、志在非凡”的企业精神，不断推进企业融合发展，深化集团化管理模式，一店一策完善服务功能，创新服务方式，为推动企业可持续发展和社会稳定做出积极贡献。