

上海百联集团股份有限公司

2016 年度社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告说明

本报告秉承了上海百联集团股份有限公司（简称“百联股份”）在创造利润和股东利益最大化的同时，切实履行好对投资者、对员工、对消费者以及对社会公众所负有的社会责任，并将此转化为企业内生动力的理念，阐述了上海百联集团股份有限公司 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日期间所履行的社会责任的具体实践工作。本报告披露的所有内容和数据已经上海百联集团股份有限公司董事会审议通过。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：本报告以上海百联集团股份有限公司为主体。

报告的时间范围：2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

（二）报告编制原则

本报告依据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》及《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关规定编写。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据摘自《上海百联集团股份有限公司 2016 年年度报告》。其他数据来自公司内部各部门整理完成。

本报告中有关数据所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

（四）报告发布形式

本报告以 PDF 电子文件形式登载于

上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）

上海百联集团股份有限公司网站（<http://www.bailian.sh.cn>）

一、公司概况

（一）公司简介

百联股份是大型综合性商业股份制上市公司，经营网点遍布全国 20 多个省市近 5000 家，几乎涵盖了零售业现有的各种业态，如综合百货、大型综合超市、超级市场、便利店、购物中心、奥特莱斯、专业连锁等。

百联股份以百货商店、连锁超市、购物中心、奥特莱斯为核心业务，控股香港上市的联华超市股份有限公司、三联集团有限公司，旗下拥有一批享誉国内外的知名企业，如第一百货商店、永安百货、东方商厦、第一八佰伴等百货商店；百联南方、百联西郊、百联中环、百联又一城等购物中心；百联奥特莱斯广场、联华超市、华联超市等一批知名企业；“亨达利”、“亨得利”、“茂昌”、“吴良材”、“冠龙”等知名品牌。

百联股份总部位于上海，证券 A 股代码为 600827，证券 B 股代码为 900923，分别于 1994 年 2 月 4 日和 1994 年 1 月 5 日上市。

（二）企业文化

● 企业愿景

让消费者更喜爱我们

——以消费者为导向，设计公司的企业愿景。让消费者心悦诚服地喜爱百联呈献给他们的商品、服务、体验、形象、模式在内的全方位、全过程要素。

● 企业使命

创领消费时代 创新客户体验 创造员工价值

——致力引领新零售的发展，开拓消费新时代；为顾客、合作方、供应商带来新体验和新价值；企业与员工共同成长，实现员工和企业共建、共享、共赢。

● 企业价值观

学习创新——鼓励员工不断学习新姿势，大胆创新，探索开拓。

攻坚担当——激发员工奋发有为，攻坚克难，责任担当。

活力高效——保持积极进取的精神状态，提高专业品质高效的工作状态。

团结协作——让组织之间员工之间突破边界协同协作、合作共赢。

诚信阳光——做人胸怀宽广，乐观豁达，诚实守信，做事透明坦荡，开放自信。

（三）公司 2016 年经营情况

2016年，受经营成本不断上涨、消费需求结构调整、网络零售快速发展等诸多因素影响，实体零售发展面临前所未有的挑战。为推动实体零售业健康发展，2016年11月2日，中国国务院办公厅印发《关于推动实体零售创新转型的意见》，针对实体零售发展面临的问题提出一系列的政策措施。在中国政府着力振兴实体经济的大环境下，实体商业又站在了发展的新起点上。随着线上增长放缓，线上线下在价格、产品、服务方面的差异逐渐缩小，线下渠道的价值正在回归。

面对消费者日益提升的消费需求，实体零售业正在加速寻求转型升级。在线上线下加速融合的大背景下，实体零售企业纷纷通过加大全渠道投资力度、整合线上线下营销资源、深度挖掘和引导客户需求、提升客户的消费体验等方式吸引客流，扩大销售。

2016 年，面对错综复杂的国内外形势和经济下行压力加大的严峻局面，公司深入贯彻“积极举措、确保增长、聚力变革、创新突破”十六字方针，坚持创新转型，努力抢抓机遇。2016 年度，在全体员工的共同努力之下，公司基本实现年度销售目标。报告期公司实现营业收入 470.77 亿元；利润总额 124,883.96 万元；归属于上市公司股东的净利润 90,035.67 万元。

二、推进投资者权益保护工作，持续创造企业价值

投资者保护是资本市场长期健康发展的前提和基础。报告期内，公司本着对股东负责的态度，不断加强内部控制管理，健全保护中小投资者合法权益机制，严格完成信息披露工作。

（一）积极探索投资者沟通新形式

畅通便捷的沟通平台能够让公司投资者进一步了解公司的实际经营，对上市公司的认识会更加直观、具体，有助于投资者对公司基本面的作出判断，同时，公司通过与投资者良好的互动交流，也能更加清楚地掌握市场动态，从而提升公司经营效率，为公司投资者创造价值。

1、参与投资者接待日活动

为贯彻落实国务院《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》的精神，上海证监局、上海证券交易所和上市公司协会以网络互动交流的方式共同举办了“2016 年上海辖区上市公司投资者集体接待日”主题活动。公司于 2016 年 7 月 22 日参与此次投资者接待日活动。公司在本次接待日活动中

收到投资者提问共计 78 个，回答问题 78 个，答复率为 100%，充分实现了公司与投资者的良好互动，加强与广大中小投资者的沟通和交流，切实提高了公司透明度和公司治理水平，保护了投资者合法权益。

2、构建多渠道交流平台

公司的官网全面及时地展现了公司旗下各经营网点的具体情况。同时设置投资者版块，按照相关规定及时更新财务数据、股东情况、利润分配等信息，并且在投资者板块搭建了可以直接交流的平台；公司定期关注上交所“e 互动”平台上投资者提问，在合法合规的前提下认真答复投资者提问；对于投资者的来电和邮件，公司始终保持良好的互动，而投资者普遍关注的重点问题予以归纳记录，并积极向管理层进行反馈。

公司坚持务实高效的投资者关系管理原则，梳理优化投资者调研的接访流程，规范接访内容，既让投资者了解公司的经营情况，又保证了信息披露守法合规，公平对待所有股东。此外还有效利用电话、网络等平台与投资者进行沟通交流，展示了公司诚信透明的企业形象。

（二）逐步完善中小投资者保护机制

投资者特别是中小投资者合法权益是否得到充分、有力的保护，是资本市场稳定健康持续发展的根本基础，也是公司在投资者关系管理上始终贯彻的宗旨。近年来，公司召开的股东大会严格按照相关要求，对股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项均已采用单独计票的方式。公司于 2016 年对《公司章程》部分条款进行修订，将公开征集股东投票权及中小投资者单独计票的相关规定落实到制度中，充分保证中小投资者行使合法权利。本次《公司章程》修订尚需公司 2016 年股东大会审议。

（三）不断强化公司治理

公司严格按照《公司法》、《证券法》、中国证监会相关法规的要求及上海证券交易所上市规则等相关规定，不断完善法人治理结构，进一步建立健全了合规风控制度和内控管理体系，形成了股东大会、董事会、监事会和经营管理层相互分离、相互制衡的公司治理结构，使各层次在各自的职责、权限范围内，各司其职，各负其责，确保了公司的规范运作，公司治理科学、规范、透明。公司“三会”（股东大会、董事会、监事会）的召集、召开及表决程序规范合法有效，信息披露真实、准确、完整、及时、公平，能够严格按照《公司内幕信息知情人登记制度》

的有关规定，加强对公司内幕信息的管理，做好内幕信息知情人登记工作，投资者关系管理工作专业规范。

2016 年，公司董事会召开了 10 次会议、召开了 5 次审计委员会会议、召开了 1 次提名委员会会议；公司监事会召开了 3 次会议；公司召开了 1 次股东大会。

（四）做好利润分配情况说明工作

公司历年按照《上市公司现金分红指引》、《公司章程》等相关规定进行分红。2015 年度因为配合公司非公开发行 A 股股票项目的推进，以及从公司业务发展的需要，故未进行利润分配。公司始终非常重视对投资者稳定的合理回报，充分维护公司股东依法享有的资产收益等权利，并将分配政策作为基本制度规定在《公司章程》中。

根据相关要求，为了让投资者全面深入地了解公司经营情况和 2015 年度利润分配等具体情况，公司于 2016 年 5 月 24 日在上海证券交易所“上证 e 互动”网络平台“上证 e 访谈”举办 2015 年度利润分配投资者说明会。本次投资者说明会中，公司收到投资者提问共计 32 个，回答问题 32 个，答复率为 100%，与公司投资者就 2015 年度利润分配情况及其他热点问题进行了有效畅通的交流。

（五）提高信息披露质量

准确、全面和及时的信息披露既是监管部门的要求，也是中小投资者获取公司信息最主要的途径。规范有效的信息披露有利于保护中小投资者的利益。

为保障中小投资者能够公平、公正地获取信息，公司始终致力于真实、准确、完整、及时地披露各类定期报告及临时公告，披露内容简明易懂，充分揭示风险，以供中小投资者参考。

在 2015 年度年报编制过程中，公司根据零售行业指引相关要求进行了系统的梳理和分析，对年报内容作了较大的改动，进一步完善了行业发展信息及公司个性化的经营情况，使投资者对公司情况有了更全面的了解。

2016 年公司共在《上海证券报》、《香港商报》披露 38 个临时公告，4 次定期报告。全年未发生因信息披露形式瑕疵而发布补充或更正公告情况。上述定期报告和临时公告能够客观准确地反映公司报告期内的各项重大事项及经营情况，确保投资者能及时有效地了解到公司信息，保障投资者的基本利益。

（六）加强内控执行检查

建立健全并有效实施内部控制是本公司董事会及管理层的责任。为了加强公

公司内部监督与风险控制，进一步提高管理水平，公司依据中国证券监督管理委员会《上市公司章程指引》和上海证券交易所《上市公司内部控制指引》的要求，着重从内部控制制度建设、内部控制检查监督部门设置和内部控制制度执行情况等方面开展检查监督工作。

公司在不断推进、完善集约化的基础上，突出“效率与效果”原则，结合监管要求，进一步全面深化、细化、梳理内部控制制度、经营管理流程工作。2016 年是公司全面推进创新转型的突破年，紧紧围绕“主营突出、多元发展，建设专业化、客户化、互联化的全渠道零售企业”的发展战略，在电子商务、经营业务转型调整、管理提升等方面对公司风险数据库、内控手册等加以完善，对公司制度、流程进行全面的修订、增补。

报告期内，公司董事会进一步加强了对内部控制有关工作的安排，进一步完善了公司的内部控制环境和内部控制结构，使内部控制为公司的整体决策提供依据，公司各项业务的内部控制与风险控制将成为公司决策的一部分。公司还将继续根据业务发展和市场环境及监管要求的变化，不断调整和完善公司内部控制制度与有效执行机制。

三、关注消费者及供应商权益保护，促进良好市场环境

关注消费者权益的保护是公司履行社会责任的重要部分，保障消费者权益的同时也是提升公司良性竞争力的重要举措。随着零售行业的不断发展，消费者对公司品牌的认可度以及公司对消费者的诚信度，是促进良好的市场环境的基础。同时，也通过积极保护消费者权益，实现“让消费者更喜爱我们”的企业愿景。

（一）构建全渠道运营体系

随着公司商务电子化工作的逐步推进，确保 i 百联全渠道电商平台的平稳运营，公司积极做好相关工作。

一是深化供应链方案，持续推进线上、线下供应链资源的协同。一方面综合考虑线下合作情况，在平台上线初期给予供应商适当扶持，确保线上各品类商品具备竞争力；另一方面，依托线下供应商资源，通过经销买断、联销、代销等多种形式建立线上供应链合作体系。二是加大对前端运营工作的监控力度，完善售后服务的业务规则及流程，推进二级客服的响应的实际操作，开展相关培训，以行业标准要求线上售后服务。

通过运营体系的完善，实现与供应商的共赢，并为线上及线下的消费者创造优质全新的体验及服务。

（二）推进供应链及产业链的整合延伸

2016 年，百联股份在打造供应链过程中，围绕“优化联营、突破自营、广泛合作”的思路展开，着重推进各项工作。

1、报告期内，公司继续扩大品牌蓄水池，截至 2016 年底，新引进 593 个品牌，其中，已有 266 个品牌通过点对点落位，即将进驻门店。

2、推进多方深度合作。根据公司业态创新、打造专业化的供应链及有效推进品牌结构调整的目标，已经启动与若干海内外零售商、品牌商开展资本层面的合作洽谈，积极推进与集团供应商开展深度合作。

四、加强员工权益保护，实现企业与员工共同成长

员工的利益和企业的发展紧密联系，维护和保障员工的合法权益是构建起企业和谐稳定的关键。公司尊重每位员工的权利，积极调动员工的积极性，增强企业的凝聚力，提高工作效率，促进公司的健康持续发展。

（一）结合实际，实施增资机制

2016 年是百联股份成立以来，连续第 9 次为企业员工增资。虽然受外部宏观经济和内部行业疲态的影响，公司整体经营业绩有所下滑。为保障基层员工的基本生活收入水平，依然通过集体协商模式，对今年的增资工作做了部署安排。结合企业实际经营情况，奠定了增资向一线管理人员、一线员工倾斜的原则，对增资的对象和增资幅度做了一定范围的调整，以激励员工爱岗敬业，努力工作，为企业创新转型、走出困境贡献自己的力量。

（二）加大人才培育力度，提供智力支持保障

根据公司对人才培育提出的要求，报告期内加大对高管后备队伍和经营管理储备队伍的培育力度，重点开展了“见习经理班”，启动了“大学生雏鹰计划”两个项目，为企业的创新转型发展积累人才存量，奠定人才基石。

一是着眼“精英”，开展见习经理培育制。因近年来优秀经营管理人才自然减员和外部交流力度的加大，为进一步夯实企业“精英”人才库资源，开展举办了“见习经理制”培育。通过一年的理论授课和岗位实践，学员们将全面提升综合素质和领导能力，尽快成长为一名符合企业发展需要的“精英管理者”。

二是聚焦企业中层，启动大学生雏鹰计划。为快速培养一批懂业务、精管理的企业中层管理者队伍，公司启动了“大学生雏鹰计划”。旨在为百联股份成立以来由总部统一招聘的大学生提供多岗位历练、积累经验的机会，为有理想、有能力、有热情、有憧憬的职场新人打造成为企业关键岗位管理人才提供平台，力争用 3-5 年的时间助推大学生从基层一线岗位走上中层管理岗位。

（三）分层分类组织实施，开展行之有效培训

根据受众对象和培训目标的不同，将开展的年度培训课程项目分为：人才培养、业务创新、专业技能和培训基地等四个模块，分层分类组织实施。全年共开设 16 个培训项目，培训人次达 1094 人次。从各个层次、各个维度、各个线条开展了行之有效、促进岗位能力提升的培训。

如《线上业务法律法规》、《零售企业数据分析与管理》、《构建高效团队的五种要素》、《突发事件处置和媒体沟通》、新《消费者权益保护法》、新《广告法》、《高效 PPT 设计演示》等专业线条的培训课程，为员工提升岗位胜任力打下了基础。

（四）加强劳模团队建设，发挥先进示范作用

一是深化劳模工作室的建设，增强劳模先进的示范作用。公司 11 个劳模创新工作室，围绕传统业务转型、商务电子化工作，积极发挥“传、帮、教”作用。二是获评各类特色荣誉称号，抓好劳模梯队的培育。公司注重在发掘培养，认真总结提炼的基础上，积极推送先进集体和个人申报上海市五一劳动奖状和奖章，进一步加大劳模先进后备的培育力度。百联徐汇购物广场荣获上海市五一劳动奖状；又一城购物中心的江雯玉、青浦奥特莱斯的陆莺花分获五一劳动奖章称号；公司的多个优秀团体和个人获全国、全市各类荣誉称号。

（五）着力办好实事工程，凝聚民心促进发展。

1. 落实帮困补助，切实关心帮助弱势群体

公司和成员企业两级工会，认真落实各项帮困制度，切实抓好帮困送温暖工作。根据统计，2016 全年股份公司两级工会补助一线患重大疾病、遇突发事件、生活有特殊困难的职工共计 970 人次，发放慰问救助款 56.5 万余元。

2. 开展各类慰问，营造关爱温暖和谐氛围

2016 年春节前夕，公司工会开展节前慰问工作，慰问外派干部及家属和一线困难职工共 13 人，慰问金额为 26000 元。

公司工会在夏季开展高温慰问工作，先后慰问 7 个没有空调设备的企业（包括食堂、车库、卸货平台等）的员工 580 人，慰问金额达到 40600 元。

3. 保障员工利益，为员工购买门急诊保险

2016 年是公司工会为在职职工购买商业团体门急诊保险的第 7 个年头，工会为 4792 名员工购买门急诊保险，投保金额达到 3354400 元。

五、积极推进节能降耗，倡导可持续发展

报告期内，公司及各成员企业积极推进节能降耗工作，将保护环境、促进社会可持续发展视为企业不可推卸的重大责任。

公司每季度做好各企业用能情况监督工作。2016 年度，百联股份单位建筑面积能耗同比下降 12.36%，下降幅度较 2015 年更为明显，总体控制能源消耗情况良好。

公司以强烈的环境保护责任感，倡导低碳环保理念，继续大力推行无纸化办公，提升信息化发展步伐，尽可能地实现各事项的网上流转审批过程，从而大大降低运营成本，提高办公效率，积极履行了环境保护责任。

六、热心公益事业，积极履行社会义务

公司在保持企业发展的同时，不忘回报社会，构建良好的公共关系，在兼顾公司和股东利益的情况下，积极参加各类社会公益活动，共同维护社会的和谐稳定。

（一）依法履行纳税义务

公司在不断的发展过程中，通过依法纳税履行社会责任，支持地区发展。2016 年，公司认真按照国家工商部门核准的经营范围经营，严格依据国家相关税收法律法规，及时申报、缴纳税款，公司及下属各子公司缴纳的各项税费数亿元，为当地经济建设做出了积极贡献。

（二）努力创造就业机会

公司现有职工总数 41,974 人。员工构成情况如下：

母公司在职员工的数量	419
主要子公司在职员工的数量	41,555
在职员工的数量合计	41,974
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工	0

人数	
专业构成	
专业构成类别	专业构成人数
生产人员	0
销售人员	34,586
技术人员	832
财务人员	884
行政人员	5,6724
合计	41,974
教育程度	
教育程度类别	数量（人）
大学本科及以上学历	3,336
大专学历	7,062
中专、高中学历	15,878
初中及以下	15,698
合计	41,974

2016 年分批分次开展了校园招聘工作，先后组织安排了 10 场共 426 人的笔试，20 余场共 398 人的面试，3 场共 66 人的体检，完成了 35 名大学生的签约录用工作。

（三）积极参与公益事业

1、发扬奉献精神，继续进行“一日捐”活动。积极落实“一日捐”工作，2016 年 1 月 5 日，8011 名员工自愿捐出自己一天的工资，共为弱势群体募集到善款 270360 元，为公司工会开展帮困送温暖活动奠定了坚实的物质基础。

2、公司于报告期内举办“安全出行·有爱相随”百联股份 2016 购物节公益活动。本次 2016 年购物节公益活动，以人们重点关注的民生问题——交通安全作为切入点。活动旨在通过警民联动，增强广大市民文明交通、安全出行的意识，打造良好交通秩序，助力都市文明创建。通过这次活动，传播阳光正能量，提升公司企业形象，增加市场美誉度和知名度。

活动通过东方广播电台《副驾驶女郎》和交通台《阳阳主播台》节目，以轻松、新颖的呈现方式，揭示不文明交通行为的隐患和危害，引导每一位交通参与者增强交通安全意识，改变不良习惯，提高文明素质。同时利用新媒体平台，将百联通会员系统与电台的阿基米德 APP 对接，与听友互动。在此基础上，百联股份还引入了二场线下活动。无论是百联西郊的“私家车驾驶员支持交通大整治亮诺行动启动仪式”，还是百联中环的“上海车主安全出行零违法挑战赛”，都为市民又一次敲响警钟，形成更有效的交通管理共建共治的有利局面。

作为由公司主办的交通安全活动的全新创举，本次“安全出行”的成功举办为公司开展公益活动指出了新的方向，有着重大意义。

（四）落实企业安全标准化

2016 年，公司以巩固和深化安全标准化体系建设为主线，进一步强化安全发展理念，强化红线意识，着力事故防范，为公司创新转型发展目标营造良好安全经营氛围。

一是举办上海市隐患排查治理系统专题培训，指导企业了解和熟悉系统的操作方法和注意事项。二是完成公司和成员企业注册、登录、上传等一系列系统管理工作。三是督促检查成员企业每月隐患自查、登记和整改工作的落实情况。

2017 年公司将继续秉承企业价值观，在实现企业发展和提高经济效益的同时，继续注重回报股东、保护消费者、惠及员工、保护环境及服务社会，创造持续的企业价值。

上海百联集团股份有限公司

二〇一七年四月二十六日