

福建东百集团股份有限公司 2015 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

● 关于本报告：本报告是福建东百集团股份有限公司向社会公开发布的第九份社会责任报告。本报告系统总结了公司及其下属各子公司在追求经济效益、保护股东利益的同时，为维护投资者、供应商、职工等利益相关者的合法权益所采取的行动以及在社会环境保护和社会公益事业等方面履行社会责任的实践，旨在真实反映公司 2015 年履行社会责任的状况，以促进公司全面发展。

● 报告范围：本报告时间跨度为 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日，为保证报告内容的完整和连贯性，部分内容在上述时间范围前后有所延伸。

● 数据来源：本报告数据来源为福建东百集团股份有限公司及主要控股子公司提供。

● 释义

| | | |
|---------|---|-----------------------------|
| 公司、东百集团 | 指 | 福建东百集团股份有限公司 |
| 东百东街店 | 指 | 公司主力门店，由母公司经营管理 |
| 东方东街店 | 指 | 公司主要门店，由子公司福建东方百货管理有限公司经营 |
| 东百元洪店 | 指 | 公司主要门店，由子公司福建东百元洪购物广场有限公司经营 |
| 东百仓山店 | 指 | 公司主要门店，由子公司福建东百红星商业广场有限公司经营 |
| 厦门蔡塘店 | 指 | 公司主要门店，由子公司厦门世纪东百商业广场有限公司经营 |
| 福安东百公司 | 指 | 公司子公司福安市东百置业有限公司 |
| 中侨公司 | 指 | 中侨（福建）房地产有限公司 |

报告内容

一、2015 年公司总体经营情况

2015 年，国内消费市场整体偏弱，在电商冲击、同质化竞争加剧、经营成本攀升等因素影响下，线下实体零售店利润空间受到不断挤压。面对持续低迷的百货零售市场，公司积极向购物中心业态转型，在立足主业发展的同时努力探索新的利润增长点，以谋求突破。2015 年度，在全体员工共同努力之下，公司基本实现年度销售目标。报告期公司实现营业收入 162,619.68 万元，同比下降 6.88%，其中百货零售营业收入 139,736.92 万元，同比下降 10.04%，百货零售毛利率

13.52%，同比下降 0.69 个百分点；营业利润 5,591.31 万元，同比下降 73.63%；归属上市公司股东的净利润 4,937.30 万元，同比下降 66.24%。归属上市公司扣除非经营性损益的净利润 1,411.16 万元，同比下降 0.03%。

二、投资者权益保护

报告期内，公司本着对股东负责的态度，持续规范“三会”运作，不断强化信息披露，切实推进内控体系建设，建立健全保护中小投资者合法权益的相关机制，切实保障中小投资者的合法权益。

（一）完善法人治理结构，促进公司规范运作

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》、《上市公司治理准则》等有关法律、法规及规范性文件要求，不断完善法人治理结构，建立了以《公司章程》为基础，以《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》等为主要架构的规章体系，形成了以股东大会、董事会、监事会为权力、决策和监督的机构，三会及管理层之间权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策、协调运作的法人治理结构。

（二）加强内部控制管理，防范公司经营风险

报告期内，公司按照财政部、审计署、中国保监会、中国银监会、中国证监会联合发布的《企业内部控制基本规范》及配套指引相关要求，结合公司实际情况，对公司各项管理制度和管理流程进一步进行梳理和修订，完善了包括管理制度、内控手册及风险数据库在内的内部控制框架。通过对公司 2015 年度内部控制情况进行评价，显示公司相关内部控制措施均得到较好实施，未发现公司财务报告和非财务报告内部控制存在重大缺陷和风险。公司通过加强内部控制管理，进一步保障公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高公司的经营管理水平和风险防范能力。

（三）履行信息披露义务，提高信息披露质量

公司始终严格按照《上海证券交易所股票上市规则》及《公司章程》的有关规定，坚持“公平、公开、公正”的原则，履行上市公司信息披露义务。报告期内，公司共完成 4 份定期报告及 62 份临时公告的编制及披露工作，所披露的信息较为全面地反映了公司治理、三会运作及经营管理等方面的实际情况。此外，公司严格按照相关规定，加强定期报告在审计、编制、审核、披露阶段的内幕信息知情人登记管理工作，防止内幕信息的提前泄露和内幕交易行为的发生。

（四）搭建多元沟通渠道，健全投资者关系工作

2015 年 5 月 7 日，公司依托上海证券交易所信息网络平台召开年度业绩说明会，公司董事会秘书、财务总监、部分独立董事及监事在线回答了投资者的相关提问；公司根据上市公司投资者关系管理的要求，利用“上证 e 互动”平台、公司官网“投资者关系”专栏平台与投资者进行沟通，进一步加强投资者与公司的在线沟通；此外，公司在日常投资者关系管理工作中，亦认真答

复股东的电话咨询，热情接待机构投资者、新闻媒体来访和调研。公司通过多元化沟通渠道的搭建，与投资者保持良性互动沟通，使公司投资者关系管理工作得到进一步提升。

（五）建立健全相关机制，保障股东合法权益

公司积极响应国务院及证券监管部门关于保护中小股东合法权益的相关规定，保障中小投资者知情权，优化投资回报机制，健全中小投资者投票机制，切实保障中小投资者合法权益。

在投资回报机制方面：公司在自身成长与发展的同时，积极为股东创造价值。根据相关规定，公司 2014 年度利润分配方案的制定和论证过程中，充分考虑独立董事和外部监事意见，并通过邮件、电话等方式向投资者公开征集意见，同时结合公司经营需要，最终确定 2014 年度利润分配预案：以实施分红派息股权登记日的总股本 449,114,574 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 2.0 元（含税）。该利润分配方案经公司 2014 年年度股东大会审议通过，并于 2015 年 6 月 5 日实施完毕，共计派发现金红利 89,822,914.80 元。

在投票机制方面：《公司章程》和《公司股东大会议事规则》明确了网络投票的法律地位，并规定在审议影响中小股东利益的重大事项时，对中小股东的表决采用单独计票。报告期公司召开了三次股东大会，均为投资者提供了网络投票平台，保障了中小股东对公司重大事项的参与权。

三、供应商、消费者权益保护

（一）重视供应商利益，建立共赢联盟

公司将诚实守信作为企业发展之基，与供应商建立长期战略合作伙伴关系，在经营过程中公司坚持诚信经营、利益共享、互惠互利、共同发展的原则，注重维护供应商的正当权益，使其能够在与公司的合作中获得合理的利润，与公司在激烈的市场竞争中共同发展，以达到互利双赢。公司多次被授予“守合同重信用企业”的称号，并被福建省商贸业联合会、福建省宝玉石协会评为副会长单位。

（二）保护消费者权益，提高服务质量

公司始终坚持客户至上的理念，不断加强客户服务管理，提升员工服务意识和服务水平，最大限度维护消费者合法权益。

1、为顺应“互联网+”的发展趋势，公司已与微信支付签订合作协议，报告期内，公司旗下各门店均已实现微信支付结算功能；此外，公司为消费者量身定制的贴身管家“百乐荟”APP，经过数月内测、公测及推广于 2015 年 12 月正式上线，该 APP 主要为广大 VIP 客户提供会员活动、积分兑换、主题邀约等会员专属 VIP 服务，并提供线下实体门店的优惠活动、楼层导览等信息，为消费者提供更为便捷的消费体验。

2、自 2013 年开始，公司已经连续三年开展“神秘顾客”检测项目。公司聘请了两家专业的独立第三方机构对公司各经营门店及竞争店定期进行标准化服务测评，对神秘顾客评估意见及时进行通报检查，并将该测评结果与绩效挂钩，以督促各门店提升服务质量，有针对性地对客户服

务等相关工作进行改进。

3、为切实提高员工服务水平，增强消费者权益保护意识，在“3.15”期间，公司借助微信客户端以微信微场景方式进行线上服务理念推送，并借助福建省宝玉石协会资源开展线下珠宝鉴定讲座等系列活动；此外，福州市工商局亦在公司主要经营门店设立了12315消费者维权服务站，以就近解决消费纠纷，为消费者提供更安全、周到、便捷、方便的服务。

四、职工权益保护

公司始终坚持以人为本，重视职工权益，在企业发展中不断健全社会保障体系、完善职业发展通道、搭建多元化学习平台、倡导人文关怀，促进职工与公司的协同发展。

（一）诚信守法，健全社会保障机制

公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》的相关规定，与员工依法签订劳动合同，严格按照国家及地方标准按时为员工缴纳基本养老、医疗、失业、生育、工伤等社会保险和住房公积金，员工享有国家规定的各项合法权益；公司遵循“按劳分配、同工同酬”原则，及时发放员工薪酬，稳步提高员工薪资水平和福利待遇；公司每年为全体员工进行一次免费体检，并积极落实员工带薪休假制度，持续关注和跟进员工健康状况。

（二）提供机会，完善职业发展通道

公司始终重视员工个人职业发展，不断加大员工教育经费投入，为广大员工提供职业发展通道，通过公开竞聘选拔德才兼备的优秀青年员工进入管理岗位。在绩效考核方面，公司不断优化和完善年度绩效考评方案，以促进人才公平、有序竞争，最终达到培养人才的目的。在员工激励方面，为调动职工的积极性，公司每年都在公司及下属子公司开展年度“优秀员工”、“先进单位”、“先进集体”的评选工作，并给予一定的奖励，大大激发了员工的工作热情。

（三）强化培训，提升员工职业能力

报告期内，公司以让员工“能有所展，力有所施”为出发点，进一步完善多层次、多方面的培训体系。一方面通过集中组织新员工入职培训以增强员工融入企业、贡献自我的意识；另一方面根据员工自身发展需求，有针对性地开展招商、营运管理、企划管理等多方面的培训，提升员工的专业知识水平。此外，公司于报告期内组织部分中高层管理人员赴日进行商务考察交流活动，并在考察结束后召开考察分享会，以更深入的了解日本商业的运营和管理模式，并以此作为未来企业发展的良好借鉴。

（四）开展活动，提升员工幸福感

公司积极倡导心系员工的企业文化和“以人为本”的人文关怀，以工会为主体，开展各项文体活动：借福州首届马拉松大赛契机，公司组织百名员工参加该次比赛；为庆祝东百仓山店开业，公司举办了活力十足的拔河比赛；此外，公司根据员工的精神文化和个性发展需求，组织开展了第二届东百好声音歌唱比赛、第四届职工篮球比赛等趣味竞赛；各子公司亦结合自身实际情况开

展了形式多样、内容丰富的各类文体活动，不断提升员工幸福感和团队凝聚力。

五、社会环境保护

环境保护是企业可持续发展的重要内容，东百集团作为一个合格的企业公民，不但肩负着自身与社会的经济责任，更承担着保护环境、促进社会可持续发展的重要义务。

（一）节能改造

自 2013 年开始，公司陆续对下属百货经营门店空调系统和商场照明系统进行节能改造。截止报告期末，公司已完成福州及厦门区域的百货门店照明系统及空调系统的节能改造工作，为实施节能减排，创建资源节约、环境友好型社会贡献了一份力量。

（二）绿色办公

公司始终坚持节能、低耗、节约的可持续发展原则，倡导“人与自然和谐发展”的绿色办公理念。具体包括：公司在办公用品、公务用车、会务、接待等方面实行严格管理，严格推行事前报批、计划开支、事后及时核算的流程，以减少对资源的浪费；报告期内，公司进一步优化了 OA 办公系统，积极推行无纸化办公，降低办公耗材；采用先进技术搭建视频会议和电话会议系统，减少出差和现场会议的次数；严格执行空调温度控制标准，办公区域空调温度设置夏季不低于 26 摄氏度，并将办公区域照明关闭等情况纳入常规秩序检查范畴。

六、公共关系和社会公益事业支持

公司始终牢记企业社会责任和使命，将追求利润和承担社会责任有机融合在一起，积极参与和支持社会公益活动，热心回馈社会，促进社区和社会和谐。

（一）诚实守信，依法履行纳税义务

公司秉承“诚实守信、合法经营、创造财富、回报社会”的理念，在发展过程中一方面通过业务发展为所在地区的经济发展贡献力量，另一方面通过依法纳税履行社会责任，支持地区发展。2015 年，公司及下属各子公司（含兰州、福安区域）缴纳的各项税费约为 2.25 亿元，均为当地经济建设做出了积极贡献。2015 年 5 月，中共福州市鼓楼区委、福州市鼓楼区政府分别授予东百集团及中侨公司“鼓楼区年度纳税功勋企业”称号。

（二）创造就业，促进经济社会发展

作为福建区域百货龙头企业，公司积极承担了为社会创造就业机会的职能，目前公司共有员工千余人，同时公司实行稳定的就业政策，从未发生无故解聘或开除员工的行为。此外，公司延续“东道主”人才计划的校招品牌，奔赴福州五大知名高校举办专场及大型校园招聘，选拔人才，为优秀毕业生创造更多的就业机会。

（三）积极主动，投身社会公益事业

公司坚持“服务社会、回报社会”的经营宗旨，注重自身在社会中的价值提升和责任体现，尽绵薄之力感恩回馈社会，热心参与公益事业。报告期内，公司及下属各单位、门店积极开展各

类公益活动，包括：

- 1、2015年3月，东百元洪店、东方百货店携手福建新闻广播举办“书香换花香”活动。
- 2、2015年7月，东方百货店携手海峡摄影时报及福建青年摄影家协会，发起“佛国色达摄影公益投票”活动，每参与一人，主办方向宁化县河龙中心学校捐赠1元购书基金，用于组建该校图书馆。
- 3、2015年8月，福安东百公司举办“希望工程—阳光助学”结队仪式，为福安20名贫困学子献上助学基金20000元。2015年10月，福安东百公司组织参加由福安市学雷锋志愿者协会、闽东红土地文化志愿者联盟主办，福建省环保协会协办、宁德市艺术扶贫志愿者协会等多家单位承办的“环保路上-衣旧美丽”捐衣活动。
- 4、2015年11月，厦门蔡塘广场携手海峡公益，为西部边缘地区募集新旧衣物、棉被、玩具等日用物资，倡导大家贡献爱心，送上冬日的温暖。
- 5、2015年12月5日值第30个国际志愿者日，公司团委组织各子公司、门店开展了包括“共青团员义务星期六”活动，包括：东百东街店开展阳光助盲你我志愿同行活动、东方百货店开展“稀奇展”慈善义卖活动、东百元洪店携手福建知名慈善任务码长白先生及多家媒体开展“旧衣服捐赠灾区”活动等，充分发挥了公司团员青年在传播文明、弘扬新风中的先锋模范作用，为东百集团树立了良好的公益形象。

结束语

展望2016，公司将继续以履行社会责任作为企业应尽的义务和使命，强化企业社会责任理念，实现公司与内外部相关利益方的共同可持续发展，积极履行应尽的社会责任，给股东更多回报，为客户提供更高质量的产品和更优质的服务，为员工提供更广阔的发展空间，为社会经济建设与可持续发展贡献自身的力量。

福建东百集团股份有限公司

二〇一六年三月二十九日