



2017年度 企业社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，
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。

目 录

报告规范.....	3
公司简介.....	4
荣誉表.....	5
年度大事记.....	6
企业社会责任理念.....	7
责任绩效.....	8
股东权益.....	9
消费者权益.....	10
供应商权益.....	11
职工权益.....	12
安全和环保.....	14
结束语.....	15

报告规范

本报告是福建东百集团股份有限公司（以下简称“公司”）向社会公开发布的第十一份社会责任报告。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，为维护消费者及供应商、职工等利益相关方的合法权益所采取的行动以及在政府责任、安全和环境保护、扶贫和社会公益事业等方面履行社会责任的实践，旨在真实地反映公司 2017 年履行社会责任的情况，同时接受社会监督，促进公司全面健康发展。

- 报告范围：本报告时间跨度为 2017 年 1 月 1 日至 2017 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：本报告数据由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
东百中心	指	公司主力门店，由母公司经营管理
元洪东百城	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
东百爱琴海	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
蔡塘东百城	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
福安东百城	指	公司子公司福安市东百置业有限公司
兰州中心	指	公司子公司兰州东方友谊置业有限公司、兰州东百商业管理有限公司经营

公司简介

福建东百集团股份有限公司前身为福州东街口百货大楼，成立于 1957 年；1986 年公司率先在福建省进行股份制试点改革；1992 年经批准设立为规范化的股份制企业，更名为“福州东街口百货大楼股份有限公司”；1993 年 10 月公开发行股票并在上海证券交易所挂牌上市，成为福建省第一家上市商业企业；1997 年 7 月正式成立福建东百集团；2001 年末，国有股退出企业重组，给公司带来了新的发展机遇，自此东百集团进入了商业零售连锁发展的阶段；2011 年复合型商业地产项目兰州中心的奠基，标志着东百集团全面进入跨越式发展阶段。

目前，东百集团拥有福州东百中心、东百爱琴海、元洪东百城、蔡塘东百城、福安东百城和兰州中心六大商业项目，商业总经营面积逾 70 万平方米。2016 年初，东百集团在商业零售发展的基础上又拓展了仓储物流和供应链管理业务，截止本报告日公司已取得佛山乐平、佛山芦苞、北京亦庄、天津潘庄、东莞沙田、嘉兴王店及成都新津等几宗物流仓储用地。

未来，东百集团将进一步立足福州，实施辐射整个海西经济圈乃至全国多元化发展战略，致力打造成为商业零售、仓储物流等多种业态并存的大型集团企业。

荣誉表

日期	获奖单位	荣誉称号	评奖机构
2017 年 1 月	莆田东百	2016 年纳税大户优秀奖	中共荔城区委
2017 年 2 月	蔡塘东百城	职工之家	厦门市总工会
2017 年 5 月	集团工会	向贫困小学捐款荣誉证书	福建省读书援助协会/福建省教育系统关工委德育中心
2017 年 6 月	集团	倡导诚信纳税企业	《福建企业年鉴》编委会
2017 年 6 月	蔡塘东百城	2016 年全国商业诚实守信道德模范	中国商业联合会
2017 年 7 月	东百中心	福建·福州商业地标	福建日报社新媒体中心
2017 年 8 月	蔡塘东百城	作品登记证书	福建省版权局
2017 年 8 月	福安东百城	福安市希望工程——阳光助学捐赠证书	共青团福安市委员会 福安市希望工程办公室
2017 年 12 月	集团	2017-2018 年度福州市鼓楼区服务综合改革示范典型企业	福州市鼓楼区人民政府
2017 年	兰州中心	第 12 届中国商业地产节金坐标奖	赢商网
2017 年	兰州中心	西北最值得期待商业项目奖	赢商网

年度大事记

- 2月 东百物流完成了东莞沙田项目的收购，初步建立涵盖长三角、珠三角、京津冀等重要经济区域的仓储物流基地。
- 5月 完成了董事会换届、经营班子调整工作。
- 6月 完成了第一期员工持股计划的认购与股票购买。
- 8月 通过电子竞价方式竞得“福州三坊七巷老城市综合体运营服务项目”商业面积 4.62 万平方米的十年经营权，签署租赁合同。
- 9月 东百中心 A2 馆（原东百大厦 B 楼）改扩建项目全面完成工程建设与装修工作，9 月 30 日正式开业投入运营。
- 10月 东百中心 A 馆、B 馆全面升级改造、闭馆装修，10 月 27 日盛大开业。
- 11月 组织东百集团 60 周年庆典。
- 12月 兰州中心完成了近 60 万平方的商业综合体的消防竣工与验收。
- 2017 年 福安东百城陆续完成主体工程的封顶以及住宅一期的交付使用。

企业社会责任理念

企业愿景	立百业，耀东方 建立百年基业，打造东方商界最荣耀的明珠
企业使命	DO BEST! 一起做最好！
企业价值观	创新 / 敢想敢试，敢做敢拼 高效 / 更高、更快、更好 诚信 / 真诚守信、互赢共荣 快乐 / 快乐工作、快乐生活
管理理念	社会责任 / 自强且担当 顾客关系 / 了解而亲密 合作伙伴 / 融·赢 员工关系 / 爱·成长

责任绩效

经济绩效:

2017年,在全体员工的努力下,公司实现营业收入385,569.57万元,较上期增长28.10%,其中主营业务收入实现377,822.13万元,较上期增长28.98%,主要是商业房地产业务销售收入实现187,125.80万元,较上期增长51.21%;供应链业务销售收入实现62,983.15万元,较上期增长91.06%;商业零售业务收入完成126,449.28万元,较上期减少6.34%。营业毛利实现103,143.82万元,较上期增长36.18%,主要是商业房地产业务销售毛利较上期增加26,409.65万元。归属上市公司股东的净利润实现24,741.22万元,较上期增长144.85%;归属上市公司股东的扣除非经营性损益的净利润实现24,910.77万元,较上期增长140.30%。

社会绩效:

1、公司每年持续开展扶贫工作,2017年集团与各子公司通过兜底保证、教育扶贫、社会扶贫、健康扶贫等多方面帮助残障人士、孤寡老人、留守儿童、希望小学等全国各地困难人群,捐款14万余元,捐书1300余册,此外还给予捐赠床上用品、日用品、学习用品,组织爱心志愿者帮助返乡人员,与微小企业发展促进会、同人助残志愿者协会、慈善服务协会等单位、社会组织开展公益活动,关心困难人群,获得了“向贫困小学捐款荣誉证书”、“福安市希望工程——阳光助学捐赠证书”等荣誉。

2、2018年公司仍将持续关注扶贫工作,计划能全国各地贫困群体提供捐赠、慰问等近20万元的困难补助。

3、建立员工爱心基金会,对重大疾病、家庭困难的员工予以帮助。

环境绩效:

集团总部办公区及各门店推广节能降耗,使用节能灯,各门店在营业低峰期关闭部分加强灯照明及空调机组,降低耗电。

股东权益

完善法人治理结构，促进公司规范运作

公司三会的召集、召开及表决等程序符合《公司章程》及相关议事规则规定。为提高管理层决策效率，公司对《总裁工作细则》相关权限进行了调整，有效确保公司治理机构的高效规范运作、谨慎决策，切实维护股东和其他利益相关方的合法权益。

履行信息披露义务，提高信息披露质量

根据《上海证券交易所股票上市规则》、《公司章程》的相关规定，公司依法履行信息披露义务并建立严格的信息披露工作保密机制，保证公司信息披露的公开、公平、公正。2017 年度，公司共披露定期报告 4 份、临时公告 77 份。

搭建多元沟通渠道，强化投资者关系管理

为加强投资者关系管理，公司建立了动态管理与常态化相结合的沟通机制。公司通过设立投资者热线，利用“上证 e 互动”平台、公司官网“投资者关系”专栏平台实现与投资者实现多方互动的零距离沟通。

制定分红回报规划，积极回报投资者

为进一步完善和健全公司的利润分配政策，公司制定了《未来三年（2017 年-2019 年）股东分红回报规划》。同时结合公司经营情况，兼顾股东利益及公司发展需要，公司提出了 2017 年度利润分配方案：拟以 2017 年末公司总股本为基数，向全体股东每 10 股派现金 1 元（含税），共派发现金红利 89,822,914.80 元。

诚实守信履约，保障债权人权益

公司一贯奉行稳健的经营策略，与所有债权人保持良好的沟通合作关系，严格按照与债权人签订的合同履行债务，降低自身经营风险与财务风险，以保障债权人的合法权益。

消费者权益

建立消费者争端解决机制

公司旗下各门店在总服务台均设有“工商 12315 消费者维权服务点”，主动接受政府和百姓的监督指导，使申诉举报渠道进一步畅通、便捷，让消费者维权不出商场，极大地方便了消费者，有效保障消费者合法权益。

积极应对消费者投诉

所有门店均设有客服中心，开通 88508111 免费客服热线，第一时间受理顾客对商品、服务的意见与建议；提供意见簿，方便顾客留言反映问题，并及时查阅、跟进解决。同时，对接 12315 及消协组织处理顾客投诉。

方便特殊人群（如残疾人、孕妇等）购物的措施

门店营业场所出入口、通道、电梯、卫生间等位置设置坡道及无障碍设施，方便特殊消费群体的使用。

实行无理由退换货

公司多年来始终坚持“7 天无理由退换货”的承诺，东百中心自 2017 年 10 月 27 日重装开业后，针对服饰、鞋包类（精品除外）特别推出“30 天无理由”退换货升级服务。

针对 VIP 客户开展增值服务

1、公司致力于打造全方位的贴心会员服务体系，对 VIP 客户推出微信电子会员卡，方便消费者成为东百会员从而享受多种多样的 VIP 特色服务。

2、推出预约服务、温馨服务（包括针线包、医药箱、女性用品、伞、婴儿车、轮椅等租借，物品寄存、停车券办理、礼品包装）、限时免费停车服务、享受生日礼券、享受积分倍增。

3、开展“放肆系列”活动，包括放肆邮（免费邮寄）、放肆退（无理由退换货）、放肆报（报销车费）。

供应商权益

公司在经营过程中，坚持诚实守信、利益共享、共同发展的原则，致力于提升供应商对公司运营及采购的满意度，同时注重维护其正当权益，双方建立了长期稳定的共赢、共信关系。

1、建立战略合作伙伴关系

(1) 与日本和桥机构、上海其美设计公司以及第一太平洋戴维斯物业管理公司等国内外知名企业保持多项目、长期合作，从商场规划设计到物业管理等方面入手，力求打造舒适、安全的购物环境。

(2) 多年来始终与重点品牌保持多店配合发展的战略合作品牌关系。

2、确保供应商货款及时结算，每个月双方对账无误情况下采取按当月销售排名顺序结款的方式，不偏不倚，公平对待每一位供应商。对于大型促销活动甚至采取月结两次货款的办法，甚至对于有特殊需求的供应商采取预付款等方式及时满足供应商的需求。

3、对于已合作的供应商在合同续约方面，享受合同期满后在同等条件下有优先续约权。

职工权益

遵守国家劳动法律法规

公司认真遵守《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、公司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、公司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。

每年人均带薪休假天数

由于零售百货的行业特性所限，为确保满足百姓日常生活需要，公司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，并对超时工作给予发放相应超时工资。2017年期间包括周末休息日、法定节假日、年假、陪产假、婚假在内，公司人均带薪休假天数为98天。

平等雇佣制度

1、公司在录用职工、管理层选拔过程中，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、地域等不平等、不公正的情形。

2、“DO BEST”的企业使命——担负社会责任，努力做更好以回馈社会，创造平等良好的就业平台。

员工培训制度

1、为实现中基层管理人才的储备，培养具备助理、经理级管理能力的人才，公司推行了“东道主人才培养计划”。该计划每届为期三年，通过授课学习、现场轮岗等形式学习基础技能及管理知识，实现应届生向管理层的蜕变。

2、近几年来，公司每年都到各大本科院校举办招聘会，为新一届的优秀毕业生创造就业平台。

3、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。公司培训体系以门店营运、招商业务职能支持序列为主线，在受众上覆盖新员工、应届生、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。

员工职业发展通道

1、公司不断拓宽内部竞聘通道，竞聘选拔的岗位包括了集团总部、门店招商、营运岗位及后勤职能岗等，为一大批优秀员工创造晋升机会。

2、公司每年均开展员工评先评优工作，从集团总部、各门店、子公司充分挖掘各岗位上的先进人物，经过评选委员会严格审核，最终评选出年度优秀员工、优秀团队等。

确保工作生活平衡

公司开展形式多样、内容丰富的员工活动，每年举办“年夜饭”、趣味运动会等活动，广大员工踊跃参与，保持良好、和谐的工作氛围和生活节奏。公司工会还为每一位员工提供生日蛋糕等福利，关切员工的家庭生活，组织并设立爱心基金，集团工会始终与广大职工心连心，努力为职工排忧解难，持续开展重病救助、困难帮扶等内部职工关爱行动。

安全和环保

保险投入

公司为保障企业财产安全，顾客人身安全，对各门店在公共责任、财产、现金、营业中断等各项存在的风险与平安保险公司合作，进行投保，保费达 50 万余元。

安全检查

1、定期组织消防安全演练，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、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。

树立环保理念

为加强员工及市民的绿色环保意识，蔡塘东百城多次组织环保骑行活动，沿不同线路宣传环保理念，展示东百集团活力、健康、积极、向上的全新形象。

加强管理制度建设

1、用电管理：在营业低峰期关闭部分加强灯照明和空调机组。

2、绩效考核：明确下达门店用水、用电考核指标，纳入门店绩效考核范围。

结束语

企业成长与承担社会责任相辅相成、密不可分。展望 2018 年，公司将在发展战略、经营理念 and 运营模式中持续融入社会责任意识，并在经营管理过程中积极履行应尽的社会责任，实现公司与各利益相关方的可持续发展，以优良的业绩回报股东，以优质的服务满足客户，以和谐共赢的理念构建劳资关系，为促进公司自身与社会的和谐发展贡献力量。



东百集团
DONGBAI GROUP



福建·福州 鼓楼区八一七北路88号东百大厦18层



0591-87531724



www.dongbai.com