



# 2019年度 社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

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.....	4
公司简介.....	6
荣誉表.....	7
年度大事记.....	8
企业社会责任理念.....	10
责任绩效.....	11
股东权益.....	13
消费者权益.....	15
供应商权益.....	16
职工权益.....	17
安全和环保.....	19
结束语.....	20

## 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十三份社会责任报告。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 2019 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 2019 年 1 月 1 日至 2019 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	公司的旗舰店，由母公司经营管理
兰州中心	指	公司的旗舰店，由公司控股子公司兰州东方友谊置业有限公司经营管理
东百优品城元洪店	指	公司主要门店，由公司全资子公司福建东百元洪购物广场有限公司经营
东百爱琴海店	指	公司主要门店，由公司全资子公司福建东百红星商业广场有限公司经营
东百城蔡塘店	指	公司主要门店，由公司全资子公司厦门世纪东百商业广场有限公司经营
东百城福安店	指	公司主要门店，由公司全资子公司福安市东百置业有限公司经营管理
东百运动生活城	指	公司门店，由公司全资子公司福州东百永丰商业广场有限公司经营管理
东百城永嘉天地店	指	公司门店，由公司全资子公司福州东百永星商业广场有限公司经营管理

东百坊巷大酒店	指	福建东百坊巷大酒店有限公司
浙江嘉兴物流中心	指	大恩供应链中心项目，由公司子公司嘉兴大恩供应链管理有限公司开发建设
成都新津物流中心	指	成都新津物流园项目，由公司子公司成都欣嘉物流有限公司开发建设

## 公司简介

福建东百集团股份有限公司（以下简称“东百集团”），是上海证券交易所挂牌上市公司，股票代码 600693。

东百集团作为福建商业龙头企业，拥有 62 年的历史，历经国企改革上市和集团化、连锁化、跨越式发展阶段，如今在“传承创新融合·打造百年企业”的愿景驱动下，发展成为“商业零售+仓储物流”双轮驱动的大型商业集团，进入规模化发展阶段。

依托 62 年商业运营的经验，东百集团打造了一支在招商、运营领域的专业团队，为商业零售“做强福建，走向全国”的发展战略和轻资产管理输出夯实基础。同时，东百集团第二大支柱产业仓储物流，也吸纳了来自知名物流企业的管理人才，助力专业化的快速发展。

以商业零售为核心基石、仓储物流为远航动力，作为现代生活的服务商，快速响应全时消费需求是东百集团努力的方向。未来，东百集团将进一步构建供应链体系，实现全域全渠道的消费解决方案，实现全产业链的高质量发展。

### 荣誉表

日期	获奖单位	荣誉称号	评奖机构
2019 年 1 月	东百集团	中国卓越 IR 最佳案例奖	RoadShowChina 路演中、博达浩华
2019 年 2 月	福安市东百置业有限公司	纳税标兵	中共福安市委、福安市人民政府
2019 年 3 月	东百中心	2018 年度中国好门店	联商网
2019 年 3 月	东百集团	年度杰出管理团队	中国百货商业协会
2019 年 3 月	东百集团	年度最佳转型	中国百货商业协会
2019 年 4 月	兰州东方友谊置业有限公司	全省招商引资优秀企业	甘肃省招商引资工作领导小组
2019 年 6 月	兰州中心	金百合购物中心最具成长力奖	中国连锁经营协会
2019 年 6 月	东百中心	金百合购物中心最佳创新奖	中国连锁经营协会
2019 年 9 月	东百中心	年度商业地产城市影响力项目	两岸文创文旅商业地产趋势论坛
2019 年 10 月	东百集团	福建省服务业企业百强	福建省企业与企业家联合会、福建省社会科学院、福建省广播影视集团
2019 年 11 月	浙江嘉兴物流中心	中国星级仓库	中国仓储与配送协会
2019 年 12 月	成都新津物流中心	亚洲金镬刀奖	美国费斯公司

## 年度大事记

- 1 月 由兰州市政府和福建东百集团共同投资建设的兰州中心盛大开业，集零售、餐饮、娱乐、金融、商务、旅游、文化休闲等元素为一体，是兰州市重要的招商引资项目。
- 3 月 东百集团拟投资暨参与京东智能物流产业基金，相关产业基金于 7 月份完成基金备案手续。
- 5 月 东百集团与永辉战略合作的首个商业项目东百城永嘉天地店正式开业，致力于打造服务大学校园与周边社区的时尚购物中心。
- 5 月 东百集团子公司平潭信众资产管理有限公司与 Tianjin Ninghe Holdings II Limited 就转让天津兴建供应链管理有限公司 80%股权事项签署《买卖协议》，并于 2019 年 9 月完成标的公司股权交割事宜。这是东百集团与黑石集团自 2018 年签了战略合作协议以来，第二次在仓储物流领域展开实质合作。
- 6 月 东百坊巷大酒店开业，坐落国家 5A 级旅游景区“三坊七巷”内，处于现代商业与文化旅游的交融地带。
- 6 月 东百集团子公司西藏信志企业管理咨询有限公司完成收购湖北台诚食品科技有限公司 93%的股权事项的股权交割。
- 6 月 东百集团子公司西藏信志企业管理咨询有限公司就收购常熟神州通工业地产开发有限公司 100%股权事项签署《股权转让协议》。
- 7 月 东百集团子公司西藏信茂企业管理咨询有限公司与福建华威集团有限公司就收购福建华威物流供应链有限公司 100%股权事项签署《股权转让协议》。
- 7 月 东百集团进驻闽东地区的开篇之作东百城福安店开业，这是东百集团“密布福建”战略下，在县级市打造高品质购物中心的第一个产品。



- 7 月 东百集团完成以集中竞价交易事项回购公司股份事项，共计回购股份 28,382,902 股，累计使用资金 1.5 亿元。
- 8 月 中国银行间交易市场商协会接受公司超短期融资券注册，注册金额为 10 亿元。公司于本年度 12 月，完成 2019 年度第一期超短期融资券发行工作，本期发行总额为 3 亿元。
- 10 月 东百集团以 9.56 亿元竞得福清市宗地编号为“2019 挂-11 号”地块，此次竞拍该商业地块，旨在整体开发、修复及重现福清利桥历史文化街区，打造具有人文历史特色的城市商业综合体和文旅新地标。
- 12 月 为快速推进公司商业地产项目发展，成立商业地产事业部组织架构。
- 12 月 东百集团全资子公司平潭信义资产管理有限公司完成收购河南润田供应链有限公司合计 90.08%的股权事项的股权交割事宜。
- 12 月 东百集团与黑石集团开展第三次合作，东百集团子公司平潭信智资产管理有限公司将其持有的成都欣嘉物流有限公司 80%股权转让给黑石集团控制的 DC Chengdu Holdings II Limited，并于本年度内完成股权交割事宜。

## 企业社会责任理念

企业愿景	传承创新融合，打造百年企业
企业使命	东百商业：精心服务每一位消费者的品质生活
	东百物流：提高社会物流效率

## 责任绩效

### 经济绩效

2019 年，在全体员工的努力下，公司实现营业收入 410,005.84 万元，较上期增长 36.81%，主要是公司商业零售营业收入较上期增加 129,968.93 万元，供应链管理业务、商业地产营业收入较上期分别减少 11,959.54 万元、7,701.83 万元共同影响所致；归属上市公司股东的净利润实现 33,015.21 万元，较上期增长 26.02%。

### 社会绩效

东百集团作为上市公司，在保持公司持续发展、提升经营业绩、保障股东利益的同时，也积极履行社会责任。2019 年以来，公司助力精准扶贫，深入走访慰问，同时积极开展各项爱心公益活动，主要包括以下内容：

#### 1. 助力精准扶贫，捐资捐物献爱心

在福州鼓楼区慈善总会的号召下，东百集团工会捐款 2 万元专项扶贫基金用于甘肃省定西市岷县精准扶贫工作；东百中心与南街街道民政办共同对甘肃省定西市锁龙村物资捐赠。

#### 2. 深入走访慰问，互动关爱送温暖

东百运动生活城与福州市台江区鳌峰街道携手下乡前往永泰县大洋镇七漈村开展帮扶工作，捐赠被褥、大米等；东百城蔡塘店于感恩节走访社会福利院，捐赠电视机和日用品；东百爱琴海店对隐惠园孤儿院和第五干休所进行慰问，与孩子和老人互动，送去温暖和祝福；兰州中心与兰州市永登县坪城乡小沙沟村组织“不忘初心，牢记使命”结对共建活动。

#### 3. 爱心公益活动，点点滴滴暖人心

东百中心与福建医科大学儿童神经心理发育研究中心举办“关爱自闭症儿童公益活动”，号召关爱你我身边的自闭症儿童；东百中心举办“爱心补给站，全程送清凉”活动，为坚守在一线的平凡岗位免费提供饮用水，随取随用；东百城蔡塘店于六一儿

儿童节组织儿童义卖活动，义卖所得捐赠至社会福利院；东百城福安店联合绿闽青年志愿服务中心、腾讯公益进行公益宣传及募捐，现场募捐金额捐献给绿闽青年志愿服务中心。

### 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

公司严格按照《公司法》、中国证监会相关法规的要求及《上海证券交易所股票上市规则》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、监事会及经营管理层相互分离、相互制衡的公司治理结构。为确保公司的规范运作，公司根据《上市公司章程指引（2019年修订）》等相关法律法规规定，对《公司章程》中部分条款进行了修订；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。

公司三会及经营管理层按照《公司章程》赋予的权利和义务，各司其职，各负其责，保证了公司的科学决策和有效运行，为公司经营发展发挥了重要作用。

### 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》等相关规定，公司按照真实、准确、及时、完整原则履行信息披露义务，2019年度，公司共披露定期报告4份、临时公告135份，相关报告真实披露了公司各项经营活动及含员工持股计划、回购股份等重大事项，未发生信息披露需要补充或更正的情形。同时，公司建立了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。

### 搭建多元沟通渠道，强化投资者关系管理

公司在确保信息披露真实、准确、及时、完整的前提下，持续加强投资者关系管理工作。报告期内，公司及时更新官网“投资者关系”专栏相关信息、积极接听投资者热线、答复上证e互动问题，并通过召开年度业绩说明会、参加福建辖区投资者集

体接待日等活动与投资者保持沟通交流，同时以多种形式加强与分析师、新闻媒体、证券监管机构的沟通，平等对待资本市场不同利益相关者，切实维护公司资本市场形象。在福建上市公司协会 2018-2019 年度投资者关系管理评价活动中，公司获得 A 级评价。

### **实施股份回购，积极回报投资者**

报告期内，基于对公司未来发展前景的信心和对公司价值的认可，为增强投资者信心，推动公司市值的合理回归，公司以自有资金通过集中竞价交易方式回购公司部分社会公众股股份 28,382,902 股，占公司总股本的 3.16%，累计支付的资金总额为人民币 149,978,570.42 元（不含交易费用）。根据《上海证券交易所上市公司股份回购实施细则》，公司已实施的股份回购金额视同现金分红，公司 2019 年通过回购方式现金分红的金额占公司 2019 年度归属于上市公司股东净利润的 45.43%。

### **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，在追求股东利益最大化的同时兼顾债权人的利益，不因股东的利益损害债权人的利益。报告期内，公司通过完善合同管理制度、法律事务管理制度、经营类合同经办部门操作指引及经营类合同履约跟踪操作指引等相关规定，对公司拟签署合同、经济诉讼、重大决策等进行法律层面的审核把关，防范化解法律风险，充分保障公司与债权人之间的权益。

## 消费者权益

### 建立消费者争端解决机制

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

### 积极应对消费者投诉

对外，积极对接 12315 及消协组织处理顾客投诉。

对内，所有商业门店均设有客服中心，开通客服电话，并保持电话畅通，第一时间受理顾客对商品、服务的意见与建议；各门店还设有意见簿，方便顾客留言反映问题，并及时查阅、交接、跟进和解决；另外，消费者也可以在门店微信公众号或微信群中投诉，客服部会核实投诉内容，并及时做出处理与反馈。

### 提供特殊购物服务

商业门店在出入口、通道、电梯、卫生间等地设置坡道及无障碍设施，方便特殊消费群体使用；增设轮椅、婴儿车、儿童防走失绳、雨伞等物品，供所需顾客使用；同时为顾客提供礼品包装、快递、撑伞、拎袋等服务。

### 实行无理由退换货

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》多年来始终坚持“7 天无理由退换货”的承诺，部分门店还推出“30 天无理由退换货”升级服务，特殊商品除外。

## 供应商权益

公司在供应商管理中，遵循门户开放、规范审查、共同价值观、合作共赢、资源共享的原则，致力于为供应商搭建公平畅通的信息渠道，寻找并开发优质供应商，建立了长期稳定的共赢、共信的关系。

### 1. 供应商评估

公司制定供应商招标管理的工作指引制度，规范供应商入库流程、评价、分级管理，客观评价供应商的履约及技术服务能力，做到公平、公正、公开。

### 2. 供应商合作

(1) 公司持续推进存量项目改造及轻资产输出，打造不同商业模式，并以体系内供应商为主导，精简合作流程，为供应商提供直观、多样且更具优势的合作平台与环境，增强供应商的市场抗风险力。

(2) 公司注重建立供应商的培养与激励机制。通过定期举办交流会、组织参观互访，以分享优秀合作案例，并表彰优秀供应商。对于表现欠佳的供应商，由相关责任部门安排约谈，引导进行原因分析，制定并督促落实整改方案，促进供应商提升整体管理水平。

### 3. 战略合作伙伴关系的建立

(1) 商业零售方面，公司长期与欧莱雅、雅诗兰黛、LVMH、资生堂、新宇以及周大福等大品牌集团保持战略合作关系。

(2) 仓储物流方面，公司与黑石集团、上海锦都建设（集团）有限公司、浙江中天恒筑钢构有限公司等国内外知名企业在长期的合作过程中，建立战略合作关系。



## 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，男员工享受护理陪产假。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或调休。

### 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. 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。

### 员工培学习与成长

1. 企业注重员工学习与成长需求，不断建立健全公司培训机制，培训与发展工作贯穿员工的入职，调岗，晋升各个阶段，助力员工在不同阶段更好的适应岗位需求，完善职业发展路径。

2. 企业主动承担解决应届生就业的社会责任，已经连续多年面向应届生开放企业岗位，招收应届生入职，同时为帮助应届生转变与成长，开展多年“东道主人才培养计划”通过现场授课，轮岗学习，师徒带教等方式实现应届生的华丽转变。

### 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，定期举办春酒会、假日嘉年华等活动，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

为保障公司财产安全、顾客和员工的人身安全，各门店与保险公司合作，为公共责任、现金、营业中断等各项存在的风险投保。

### 安全检查

1. 积极开展“重大活动与节假日前巡检”与“门店定期自检”，不断提升安全质量与管理水平，及时发现并消除现场安全隐患，保障商场安全。

2. 出台《东百商业应急预案》，定期组织安全演练，提高物业人员检查并消除火灾隐患和组织扑救初起火灾的能力，提高现场人员组织疏散逃生的能力，加强消防宣传教育宣导力度。

3. 对办公、经营场所的用电设施设备进行巡视检查，时刻警醒员工注意用电安全。

### 树立环保理念

为响应政府号召，加强顾客与员工绿色环保的意识，将区域内所有垃圾桶改为分类垃圾桶，实行隔油池一级隔离，在办公区与商场内贴有“随手关灯”、“节约用水”等环保节能标语，养成节能习惯，树立环保理念。

### 加强管理制度建设

1. 制定《三级安全责任制》，从上而下，层层签订安全责任书，明确了商业门店、部门及商铺的安全责任人及其安全责任，强化人员安全意识。

2. 统一重大活动与节假日前巡检检查标准，纳入门店绩效考核范围。

3. 发布《物业管理制度》、《操作手册》、《作业指引》等制度，加强现场管控。

## 结束语

企业成长与承担社会责任相辅相成、密不可分。展望 2020 年，公司将在发展战略、经营理念和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。

福建东百集团股份有限公司

董事会

2020 年 4 月 13 日