



# 2020 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十四份社会责任报告。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 2020 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 2020 年 1 月 1 日至 2020 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，分为 A 馆、B 馆、C 馆；由母公司经营管理
兰州中心	指	公司的旗舰店，兰州国际商贸中心项目商业部分，由公司控股子公司兰州东方友谊置业有限公司经营管理，2019 年 1 月 11 日正式营业
东百优品城元洪店	指	公司主要门店（原元洪东百城），由公司全资子公司福建东百元洪购物广场有限公司经营管理
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管理
东百城福安店	指	公司主要门店，福安东百广场项目商业部分，主要由公司全资子公司福安市东百置业有限公司经营管理
福清东百利桥历史文化街区	指	福安市东百城市综合体项目，由公司全资子公司福安市东百置业有限公司开发建设
北京亦庄物流园	指	北京环博达物流园项目，由公司子公司北京环博达物流有限公司开发建设
天津宁河物流园	指	原天津潘庄项目；（天津）科技型中小企业产业园一期、

		二期项目，由公司参股公司天津兴建供应链管理有限公司开发建设
佛山乐平物流园	指	红信物流电子商务产业园项目，由公司参股公司佛山睿优仓储有限公司开发建设
成都新津物流园	指	成都新津物流园项目，由公司参股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 64 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。

依托多年商业运营的经验，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，仓储物流板块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，提供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
2020 年 3 月	东百集团	天马奖主板最佳董事会奖	证券时报
2020 年 6 月	东百集团	中国零售年度创新营销事件	联商网
2020 年 6 月	兰州中心	年度影响力商业项目	联商网
2020 年 6 月	东百集团	中国连锁百强	中国连锁经营协会
2020 年 6 月	东百集团	金百合购物中心营销最佳实践案例	中国百货商业协会
2020 年 11 月	东百中心	全国商贸流通服务业先进集体	人力资源社会保障部、 中国商业联合会
2020 年 11 月	东百集团	党员诚信企业	中共福州市委非公企业和社会组织工委办公室
2019 年 11 月	东百集团	大消费产业最具成长上市公司	每日经济新闻
2020 年 11 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、 福建省广播影视集团 福建省社会科学院
2020 年 11 月	北京亦庄物流园、天津宁河物流园、成都新津物流园、佛山乐平物流园	中国五星仓库	中国仓储与配送协会
2020 年 12 月	东百集团	抗击新冠肺炎疫情工作先进企业	福建省商贸业联合会

## 年度大事记

- 1 月 2020 年初福建省启动重大突发公共卫生事件一级响应，东百集团率先拿出战“疫”态度，宣布福建区域门店暂停营业，并捐赠 100 万元驰援防控前线。由于疫情防控态势严峻，东百相应地延长停业时间，并进行数月的租金减免，携手各合作伙伴共克时艰。
- 1 月 东百集团全资子公司平潭信友资产管理有限公司拟将持有的佛山睿信物流管理有限公司 80%股权转让给 DC Foshan Holdings II Limited（为完成本次交易在香港设立的公司，最终控制人为美国黑石集团 The Blackstone Group Inc.）。
- 2 月 东百集团发行 2020 年度第一期超短期融资券，本期发行总额为人民币 1 亿元。
- 2 月 东百集团全资子公司平潭信伟资产管理有限公司成功竞得肇庆市高新区建设投资开发有限公司整体转让的肇庆高新区鹏程仓储服务有限公司 100%股权和相关债权，获得一宗 10.98 万平方米的国有建设用地使用权，目标地块将用于高标仓的开发建设及运营管理。
- 3 月 福清东百利桥特色历史文化街区开工，进入一个全新的建设阶段。项目旨在传承和重现利桥历史风貌，筑就具有福清人文历史特色的城市综合体、文旅新地标、城市新名片，打造成为国家 4A 级旅游景区。
- 4 月 东百集团上线云商城矩阵，涵盖东百中心、兰州中心、东百爱琴海店、东百优品城元洪店等多家门店，以微信小程序为载体，开辟全时全域销售新格局。
- 4 月 东百集团发行 2020 年度第二期超短期融资券，本期发行总额为人民币 1 亿元。
- 6 月 东百集团全资子公司西藏信志企业管理咨询有限公司拟以现金方式收购常熟榕通供应链管理有限公司（曾用名：常熟星宇新兴建材有限公司）100%的



- 股权，获得位于江苏省常熟市经济技术开发区约 6.90 万平方米的国有建设用地使用权，目标地块将用于高标仓的开发建设及运营管理。
- 8 月 福清东百利桥特色历史文化街区规划方案按程序经福清市规划委员会审议通过。
- 11 月 东百爱琴海店正式重装开业，这是东百集团继“超级百货”后的第二个重磅调改作品——“无界百货”。项目原为购物中心内的百货主力店，属于“店中店”，本次调改打破门户壁垒，并引进 14 个国际一线化妆品品牌，创福州仓山商业新高度。
- 11 月 东百集团发行 2020 年度第三期超短期融资券，本期发行总额为人民币 1 亿元。
- 12 月 全资子公司平潭信隆资产管理有限公司拟以现金方式收购联华食品有限公司持有的武汉市联禾华实业有限公司 100% 的股权，获得位于武汉市东西湖区一宗 6.67 万平方米的国有建设用地使用权，目标地块将由公司开发建设及运营管理。

## 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

2020 年，报告期内，公司实现营业收入 182,404.20 万元，较上期减少 55.51%；归属上市公司股东的净利润实现 20,462.98 万元，较上期减少 43.16%；归属上市公司股东的扣除非经营性损益的净利润实现 2,600.55 万元，较上期减少 81.74%。

### 社会绩效

#### 1. 抗击疫情：主动担当 共克时艰

2020 年初福建省启动重大突发公共卫生事件一级响应，东百集团率先拿出战“疫”态度，宣布福建区域门店大年初四至初九（1 月 28 日-2 月 2 日）暂停营业，以实际行动，为疫情防控减少人员往来方面出了一份力。同时，公司也在第一时间向红十字会捐赠 100 万元，驰援防控前线。进入 2 月，疫情防控态势严峻，东百相应地不断延长停业时间，并且进行长达数月的租金减免，携手各合作伙伴共克时艰。此外，公司快速推出线上“云逛街”服务，保障正常民生需求，让消费者足不出户就能享受到全时全域的购物服务。

#### 2. 爱心公益：扶贫助农 温暖人心

东百城福安店响应福安市应急管理局对福安市范坑乡不老村的援建工作，给予现金捐赠 5000 元，此外还联合福安市坂中乡对留守儿童的关怀，组织捐赠书包、文具、书籍等物资的公益活动。

让好的农产品走出大山，让农户的辛勤劳动获得应有的回报，东百中心云商城线上销售平台免费为闽清果农义卖水果，为果农开拓销售渠道。

关爱下一代，集团党委向福清东樟三星小学公益捐赠价值 2 万元的图书。

### 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，公司已建立以《公司章程》为核心的公司治理制度体系，不断完善法人治理结构，近一步完善健全合规风控制度和内控管理体系，公司权力机构、决策机构、监督机构及经营管理层之间权责明确。为进一步提高公司治理水平，公司根据《证券法（2019年修订）》等相关法律法规规定，《公司章程》进行修订并完善现金分红相关条款，同时根据公司实际情况修订《董事会议事规则》；为强化进行决策职能，保证董事会决策的合法性，公司对《独立董事工作制度》及专门委员会工作制度进行了修订，保证董事会决策的合法性、科学性、正确性，有效降低公司运营风险，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严格按照有关法律法规及《公司章程》的相关规定勤勉尽责的履行职能，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，2020年度，公司共披露定期报告4份、临时公告92份，相关报告真实披露了公司各项经营活动及对外投资、日常关联交易等重大事项，未发生信息披露需要补充或更正的情形。公司信息披露始终坚持以合规为底线，以投资者需求为导向，持续提升信息披露有效性，以客观事实或具有事实基础的判断和意见为依据，真实、准确、完整、及时、公平地披露信息。

### 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，并通过召开年度和半年度业绩说明会等活动与中小投资者保持沟通交流，通过组织投资者参观物流项目、参加券商策略会及其他路演反路演活动等形式与市场分析师、机构投资者保持密切沟通交流；同时积极引导、鼓励投资者通过参加股东大会行使表决权、提出质询建议和持续监督等方式参与公司的重大决策，从而在公司治理中发挥积极作用。

### **诚实守信履约，保障债权人权益**

公司一贯高度重视对债权人合法权益的保护，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，诚实守信、合法合规，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，形成了相互信任、相互支持的良好稳定合作关系，充分保障了债权人的合法权益。



## 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，有效保障消费者合法权益。

### 积极应对消费者投诉

公司积极对接 12315 及消协组织处理顾客投诉。

公司旗下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意见反馈，由客服人员核实投诉内容，并及时做出处理，提供服务便利。

### 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、周大福、赢家、玛丝菲尔、雅莹、影儿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、顺丰、京东、三只松鼠、名创优品、国药等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

东百珍视每一位员工，努力创造积极向上的集体氛围，构建畅通的职业发展通道，促进员工向上发展，尽情施展才能，实现事业理想，并严格遵守《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，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，为确保满足顾客的日常生活需要，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，2020 年东百为员工提供培训 287 场，培训人次达 7586 人次。

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，定期举办团建活动，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，通过节前的消防、电梯运行演练暨安全大检查工作，旨在将安全隐患消灭在萌芽状态，防患于未然，坚决杜绝责任区内的危险发生，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

面对 2020 年突如其来的新冠疫情，行业遭遇了前所未有的巨大的挑战，东百稳健发展的同时，更加充分地肩负起助力市场与行业发展、共克时艰的使命。展望 2021 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，深入推进转型发展，把握后疫情时代的机遇，发挥创新潜能，为繁荣市场经济，激发消费活力贡献一份力量，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。