

# 天虹数科商业股份有限公司 2021 年度社会责任报告

## 报告的对象与组织：

本报告中的报告对象为天虹数科商业股份有限公司

## 报告时间范围：

本报告内容涵盖 2021 年 1 月 1 日-12 月 31 日天虹股份开展的社会责任相关工作

## 报告时间：

2022 年 3 月

## 预计下次报告时间：

2023 年第二季度前

## 目录

一. 企业情况综述 .....	1
(一) 企业简介 .....	1
(二) 企业组织架构图 .....	2
(三) 财务概况与纳税 .....	2
二. 完善法人治理，维护股东权益 .....	3
(一) 公司治理 .....	3
(二) 投资者权益保护 .....	3
(三) 信息披露 .....	4
(四) 投资者关系管理 .....	4
三. 引领智能零售创新，赋能美好生活 .....	5
(一) 数字化助力顾客服务 提升零售效率 共建共创生态	5
(二) 通过业态升级，提升实体店消费体验 .....	8
(三) 深耕供应链，为顾客提供更高性价比的优质商品 .	10
(四) 持续提升运营能力，强化服务领先、质量领先 ...	11
(五) 稳定物价，保障民生 .....	13
(六) 抗疫情，护安全，打造安全公共环境 .....	14
(七) 安全生产，保障可持续发展 .....	15
(八) 伙伴携手，齐心共赢 .....	15
四. 以人为本，携手员工成长 .....	16

(一) 提升组织效能, 拓宽员工发展空间 .....	17
(二) 加大人才培养投入, 强化创新影响力 .....	19
(三) 平等用工 .....	20
(四) 倾听员工声音、保障员工权益 .....	22
(五) 创造活力环境, 促进员工身心健康 .....	22
<b>五. 积极投身公益, 回馈社会 .....</b>	<b>22</b>
(一) 聚力乡村振兴 .....	22
(二) 梦想飞屋, 为山区孩子插上梦想的翅膀 .....	23
(三) 参与社区建设, 幸福邻里 .....	24
(四) 绿色环保, 从身边小事做起 .....	26
(五) 关爱特殊群体 .....	27
(六) 致敬城市劳动者 .....	28
<b>六. 践行绿色运营, 助力生态文明 .....</b>	<b>28</b>
(一) 节能减排 .....	29
(二) 坚持推进节能项目 .....	30
(三) 绿色办公 .....	30
<b>七. 年度主要奖项 .....</b>	<b>30</b>
<b>八. 展望 2021 .....</b>	<b>31</b>
(一) 坚持创新, 稳健经营, 不负时代重任 .....	31
(二) 继续推进三大业务战略, 强化核心竞争力 .....	32
(三) 组织机能升级, 推动行业进步 .....	32
(四) 持续开展社会公益 .....	33

## （一）前言

2021年，新冠疫情还在持续影响各行各业，零售行业还在面临着前所未有的巨大挑战，天虹在困境面前确保自身稳健发展的同时，更加坚定地肩负起助力市场与行业发展的时代重任，秉承“源于社会，回报社会”的社会责任理念，深化社会责任实践，努力实现经济价值与社会价值的和谐统一。

身处复杂的经营环境，天虹始终坚定信心，继续深耕“数字化、体验式、供应链”三大业务战略，不断给顾客带来更好的消费体验、更便利的消费服务、更高性价比的优质商品。

天虹不断健全和完善公司法人治理结构，制定符合自身发展要求的各项治理制度，提升公司治理水平，严格防范风险，在稳步提升业绩同时，努力为投资者创造更高的回报。

天虹稳步拓展，创造更多就业岗位。通过员工敬业度评价、星级员工评定、季度超额激励等举措激发员工活力；不断优化培训方式，采用线上线下结合的O2O模式，覆盖更多的学员；通过创新工具、创新评比、项目推进，强化创新影响力，打造创新基因……不断提升员工满意度，让员工伴随着天虹的发展实现个人发展，携手共创美好未来。

天虹在为股东、顾客、员工等利益相关方创造价值的同时，积极投身社会公益。2021年，天虹持续贯彻落实党中央、国务院关于“乡村振兴”的精神和要求，对偏远山区结对帮扶，利用零售行业资源帮助山区打开农产品的销售渠道；为湖南省湘西山区的贫困小学捐建“梦想飞屋”爱心阅

览室，为乡村教育注入生机和活力。

天虹各区域各门店立足商圈顾客需求，基于零售行业特色，联合周边社区和外部机构，组织开展丰富多彩的社区活动、创办温馨邻里节；为周边孤儿孤老院、特殊群体、城市建设者在节假日送去关爱和慰问，为幸福邻里、构建和谐社会作出应有的贡献。

天虹积极响应国家节能降耗号召，连续多年完成政府下达节能目标，并通过政府及第三方每年节能审查，按照国家相关法律法规合法、合理、高效用能。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索！2022年，天虹将牢记自身的责任和使命，始终以顾客为中心，携手各利益相关方潜心共创，直面疫情带来的挑战、把握后疫情时代的机遇，为繁荣市场经济，激发消费活力贡献力量，创造与分享生活之美。

## 一. 企业情况综述

### (一) 企业简介

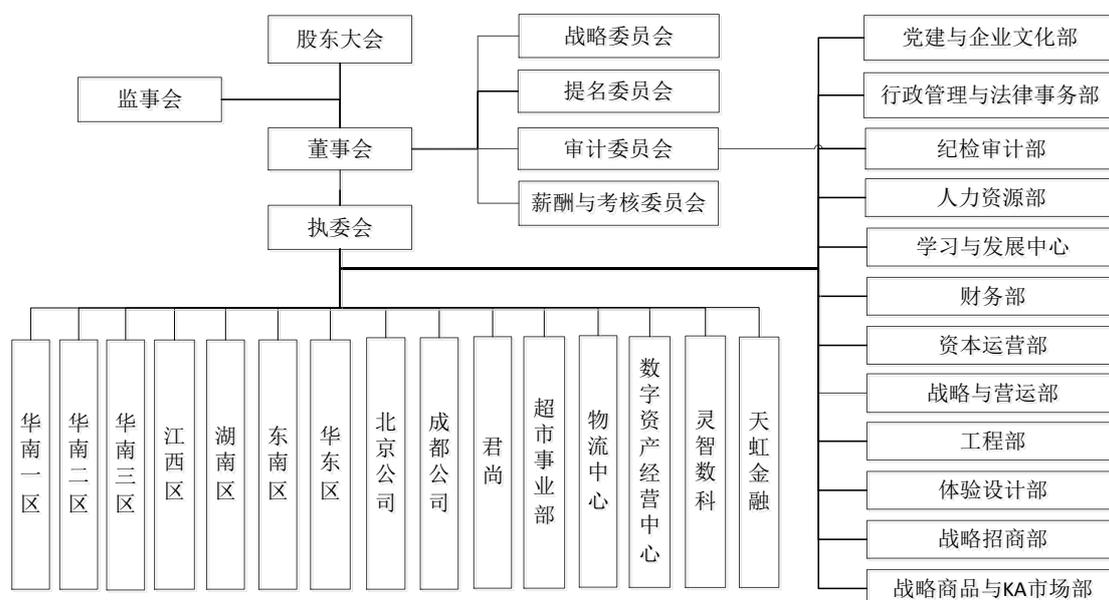
天虹数科商业股份有限公司(原“天虹商场股份有限公司”),成立于1984年,是国有控股的上市公司,2010年上市。(股票简称:天虹股份,股票代码:002419)。

通过人本、科学的管理,专业、高效的运营,公司取得了卓越的业绩,已连续多年入围中国连锁百强企业,拥有全国领先的零售技术研发和运营能力。天虹根据目标顾客需求的不同,以百货、购物中心、超市三大业态线上线下融合的数字化、体验式新零售,打造以“亲和、信赖、享受生活”为核心价值的品牌,旗下拥有“天虹”、“君尚”、“sp@ce”、三大品牌。截至2021年12月31日,天虹在北京、广东、福建、江西、湖南、江苏、浙江、四川等8省33市,共经营购百102家(购物中心37家),超市129家、便利店203家。(天虹于2021年通过公开挂牌转让方式出售全资子公司天虹微喔100%的股权。)

天虹在行业内率先转型,突破传统购物模式,践行数字化、体验式、供应链三大业务战略,大力发展线上线下一体化的智慧零售商业模式。天虹数字化已实现全门店、全业态、全流程覆盖,形成”到店+到家“的融合零售,并推进技术服务输出,成为科技零售的领先者;围绕家庭购物、顾客亲密和生活美学,天虹每个门店弹性定制百货、超市、体验配套的业态组合,并不断迭代主题街区、欢乐体验项目创造更多体验;为了给顾客提供优质商品,天虹持续整合供应链,在全国建立众多生鲜基地,开拓了三十多个国家的直采渠道,引进全球好货。

天虹将始终坚持“有效益扩张”和“可持续发展”的原则，立志将公司塑造成为全国一流的零售企业，与顾客分享生活之美。

## （二）企业组织架构图



备注：企业组织架构图为 2022 年 2 月公司组织架构调整后最新版。

## （三）财务概况与纳税

单位：亿元

年度	2019 年	2020 年	2021 年
销售额	291.74	295.97	347.53
营业收入	193.92	117.99	122.68
利润总额	11.05	3.71	3.32

说明：\*2019 年营业收入为旧收入准则数据。

自成立以来，天虹始终坚持依法诚信纳税，尽企业应尽的社会责任。2021

年公司实现销售额 347.53 亿，公司年度纳税额 4.89 亿元。

## 二. 完善法人治理，维护股东权益

天虹始终坚持有效益扩张和可持续发展的原则，努力提升经营业绩、规范运作，不断完善公司治理，严格防范风险，持续回报股东信任并为股东创造价值。

### （一）公司治理

天虹按照相关法律法规的规定，设置了股东大会、董事会、监事会和管理层的“三会一层”法人治理结构，董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会，各机构权责分明、各司其职、相互制衡、科学决策、协调运作。

2021 年，天虹治理运作规范，不断健全和完善公司法人治理结构，制定符合自身发展要求的各项治理制度，提升公司治理水平。公司根据相关法律法规，完成《公司章程》、《董事会授权管理办法》、《总经理工作细则》、《财务管理制度》、《内部审计管理制度》、《担保管理办法》、《财务负责人管理制度》的修订，为公司的规范运作与持续发展提供了良好的制度保障。

### （二）投资者权益保护

天虹坚持以现金分红为主的分配政策回报股东，在稳步提升业绩时努力为投资者创造更高价值。2021 年天虹实施了 2020 年度利润分配方案，向全体股东每 10 股派发现金红利 2.1 元（含税）。天虹自上市以来已累计现金分红金额达 36.45 亿元，近三年累计现金分红额占最近三年年均归属于

上市公司股东的净利润的 183.7%。

基于对公司业务转型前景的信心和对公司价值的高度认可，为维护公司和股东利益，增强投资者信心，公司推出股份回购方案。截至 2021 年 12 月底，公司已回购 3,145 万股，占总股本 2.62%，已使用资金 2.01 亿元（占拟回购资金下限 100.7%）。

天虹坚持规范运作、合法经营，持续提升公司治理水平，在合规披露的前提下适当进行自愿性披露，股东大会采用现场投票与网络投票相结合的方式为股东参与决策提供便利等，充分保障了公司股东尤其是中小股东的知情权、参与权和表决权等，以切实行动维护中小投资者合法权益。

### （三）信息披露

天虹严格按照相关法律法规及《公司信息披露事务管理制度》的规定，真实、准确、及时、公平、完整地披露公司信息，切实保障全体股东的合法权益。公司主动在定期报告中增加自愿性披露内容，使投资者更全面地、多层次地理解公司战略、经营状况以及未来发展方向。同时，公司严格执行有关内幕信息管理制度，加强对公司内幕信息的管理，按相关规定进行内幕信息保密及内幕信息知情人登记备案等管理工作，不存在内幕交易等违法行为。

报告期内，天虹共发布定期报告和临时报告 127 份。经深圳证券交易所考核，公司 2020 年度信息披露工作获得“A”评级，已连续 10 年获得“A”评级。同时公司召集相关人员展开相关培训，提高从业人员业务能力，打造公司内的信息披露交流平台。

### （四）投资者关系管理

天虹积极与投资者沟通，拓宽交流方式，使投资者深入了解公司战略、业务及经营管理情况，有效获得投资者理解、认同和支持，维护了投资者和公司之间的长期信任关系。同时，天虹虚心汲取投资者合理建议，积极组织探讨改进，以更好地推动公司发展，树立了公司在资本市场的良好形象。

天虹共组织了 11 场现场及线上交流的投资者活动，参加 1 场券商机构策略会，共接待国内外逾 60 家机构投资者超 160 人次，有效传递了公司价值，并引导投资者正确理解公司价值。天虹还通过股东大会、网上业绩说明会、深交所互动易、投资者电话、IR 邮箱等多种形式广泛与中小投资者互动交流，及时解答各项疑问。年内荣获全景网组织评选的中小投资者关系互动奖和杰出 IR 企业奖。

### 三. 引领智能零售创新，赋能美好生活

2021 年，天虹继续加码在线经营，发挥好天虹 APP、小程序的平台价值，把与线下一体化的线上业务作为核心业务来发展，加速推广专柜到家，进一步优化超市到家。不断加强面向终端顾客的在线化零售运营以及面向同行/品牌商的数字化技术服务。

#### （一）数字化助力顾客服务 提升零售效率 共建共创生态

天虹数字化基于原有的能力积累，并面向市场变化不断创新求变，一边连接顾客，一边优化中后台，根据顾客不同购物习惯及购物场景，线上线下相融合；借助数字化手段，赋能实体门店，逐步实现超市数字化及百货数字化；并赋能行业，实现价值升华。

## 1. 加速推进到家业务，开启线上第二增长曲线

**超市到家：**2021年，超市到家业务形成了“极速达、次日达、全国配”三位一体模式，实现门店核心商圈1小时达；实现深圳、东莞、惠州、厦门、南昌、长沙六城全城次日达；全国其他区域支持快递到家。同时，积极拓展与第三方平台的合作，广东地区已上线京东到家平台。让更多的顾客，方便、快捷、省心在线逛天虹。为更好地提升顾客在线购买体验，超市到家应用大数据实现更精准的商品智能推荐、加强社群与直播运营联动，进一步丰富购买场景。

**专柜到家：**天虹自主研发的百货数字化功能，为顾客线上消费提供更多可能性。2021年在疫情持续影响下，天虹顾客跨区域消费明显增长，平台自然流量销售同比增长近5倍，占专柜到家整体销售的36.5%。通过企业微信1V1服务了近1500万顾客，社群连接近200万顾客。分销功能让全国供应链共享，补充门店缺失商品，更好满足顾客需求；百货极速达最快可2小时配送到家，为“忙宅”一族提供高效的购物体验。天虹百货数字化产品及运营继续保持行业领先地位。

## 2. 重构零售平台价值，为品牌赋能

天虹在推进专柜到家的过程中，很好地解决了生态模式下各种利益方的需求——让平台、品牌商共同运营顾客，所创造的集合价值远远大于任何单一品牌所创造的价值。利用品牌、导购、天虹三方的共生关系突破时间和空间的维度卖货，打破传统的销售方式，有效实现品牌销售与导购收入双增长。

“品牌小当+”功能让品牌商可实时查看在天虹线上线下的经营情况，通过数据指导品牌调整经营策略。2021年全国30多个品牌在线销售超过千

万，例如，百丽通过深度合作及数据共享，在线销售同比翻倍；兰蔻线上直播 90 分钟销售超 400 万；olay 超红瓶首发当日，天虹华南一区在线销售超 200 万。餐饮外卖、排队、订座与服务预约功能的上线，丰富了平台体验，让更多商户共享天虹平台资源。

### 3. 数字化技术助力智能用工

为解决超市人力不足，尤其存在“波峰波谷”用工需求变化的难题，天虹于 2020 年开发了零售行业首个自主研发的用工系统——智慧用工管理平台——小活儿，2021 年，小活儿上线小程序版。通过计件/计时/抢单派单的用工模式，实现超市用工“削峰平谷”，并逐渐在设计师共享等更多场景中拓展应用，无缝连接用工需求方和劳动力供给方，实现人力资源的供需平衡。

### 4. 灵智数科为行业赋能

灵智数科是中国领先的数字化零售商天虹的科技子公司，作为深耕实体的数字化实战专家，团队核心成员兼具零售基因与数字化实战经验，公司为泛零售企业提供专业的数字化零售技术及数字化顾问咨询服务。2021 年，灵智获评国家高新技术企业称号，获得多个专利和软著，并建立科学和完善的服务管理体系及信息安全管理体系统，确保服务质量和信息安全落到实处。

2021 年，灵智全力打造两大核心产品——连锁实体门店提供基于“人”的数字化转型 SaaS 工具：

**灵智·智能化客户资产管理平台：**“最好的运营是轻运营，最好的顾客是回头客”。该产品致力于为泛零售企业提供一站式企业微信客户资产管理

解决方案，通过连接-沉淀-转化-智能化运营四个步骤不断深入，连接顾客形成私域流量池，把顾客牢牢掌握在自己手里，同时，灵智数科也是企业微信官方推荐最值得信赖的服务商之一。

**智慧用工管理平台·小活儿：“省钱省心，安全合规”。**这款由灵智数科自主研发的智能用工管理平台，专注于为企业提供全流程、全场景的数字化用工解决方案，拥有精益工时管理、智能排班、派发抢单、招聘入职、合规报税等全方位的功能，助力企业降本增效，助力企业降本增效，实现“基业长青”。灵智的 SaaS 产品服务于商超、购百、餐饮、专门店等泛零售赛道的多家企业，助力他们实现快速的数字化转型。

## **（二）通过业态升级，提升实体店体验**

2021 年，天虹购百门店立足本地商圈，持续通过业态升级、品牌迭代、文化体验，带动整体人气。通过打造空间美学、VMD 主题陈列、专柜 PAD 搭配推荐开展生活美学服务；通过亲子亲密、大客户亲密、社群亲密、互动体验项目等推进顾客亲密服务；通过欢乐文化营销、欢乐服务实现顾客愉悦体验；积极推进百货的购物中心化转型、时尚升级，更好的满足顾客一站式消费的需求。

天虹购物中心门店持续打造畅享欢乐时光的时尚生活中心，通过开展欢乐营销活动、打造欢乐文化 IP、打造特色主题街区、开发上百个欢乐设备设施，积极探索“线上线下联动，欢乐营销体验”的营销模式，为周边家庭型顾客提供家庭消费所需，为城市顾客增加新的购物体验，共享美好生活。

2021年5月，原中航城天虹购物中心与深南天虹合并，正式更名为中航城君尚购物中心，立足“深圳沉浸式潮燃生活集合地”的全新定位，全面升级。大力拥抱年轻Z世代，顺应消费者需求变化，引入科技化、娱乐化、个性化元素，联合国内外知名艺术家团队共同打造以“光场奇遇”、“机械星联”为主题的十大黑科技体验艺术装置；深圳首个垂直巨幕裸眼3D；营造硬核黑科技+潮玩艺术的新氛围。全年共推出百度国潮AI市集、“敢潮计划”首届潮玩文化节等100+场活动，携手飞亚达、奔驰等品牌举办10+场城市级品牌联动活动，策划“字在其中”华南首展等重量级活动……多元创新消费场景，全新购物空间，持续吸引着年轻消费者；截至12月，中航城君尚全年客流同比增长近50%。

2021年9月以来，深圳龙华天虹购物中心从品牌升级、空间场景、尊享服务等多个维度全面升级，先后引进兰蔻、娇韵诗、欧舒丹、FANCL、DIOR等多个国际美妆品牌，更好地满足商圈优质客群的需求；全场硬件全面升级，打造欢乐广场、半塘花园、休闲街区、漫步连廊等体验区，为消费者带来全新购物体验；推出知名IP互动展示、造趣节、吃霸节、态度青年节、超级嗨粉节等营销活动，为年轻顾客创造时尚聚集地。

南昌中山路天虹为给顾客提供更好的购物环境和商品，特邀日本设计团队为中山路天虹定制从外到内的时尚设计，将中山路天虹打造成为中山路上的城市名片。成功引进十几家国际化妆品牌，希望带给南昌顾客更好的优质商品。

苏州相城天虹购物中心全年共计打造大小活动近240场，围绕“Z”世

代，开展“奥特曼”主题展、萤火冬日祭、这就是街舞等活动，深受年轻客群、亲子客群喜爱。2021年，将一楼进行整体街区化改造，引进多家年轻网红品牌、引进健身塑形品类，进一步提升和丰富业态组合，给相城人民更丰富的消费体验。

北京宣武天虹、国展天虹、新奥天虹均在2021年进行了业态升级调整，去百货化+街区化，增加珠宝、高化、电子产品、生活服务配套等业态；新引进乒乓球、轮滑、篮球等体能项目，满足周边家庭品质生活需求及儿童素质教育需求。

浏阳天虹购物中心尝试多种营销新玩法，打造时尚、潮玩、欢乐体验集合地。在商业设计和场景上，融入人文与地方文化，打造年轻人喜闻乐见的活动和场景。设计发售“浏阳，这就是yong”系列文化衫，利用本土文化打造新时尚；联合当进烟花品牌商打造“你好，浏阳”城市主题展，释放热爱，与顾客的家园情怀共鸣。

### （三）深耕供应链，为顾客提供高性价比的优质商品

2021年，天虹持续深耕供应链，大力推进全国供应链整合发挥规模优势，截至报告期末共签订全国供应商协议超百家；持续推进品类管理，打造战略核心商品群，包括国内外直采、自有品牌、生鲜基地、3R商品（Ready to Cook&Ready to Eat&Ready to Heat）等具有市场竞争力的商品。

天虹超市结合家庭顾客需求，持续进行商品升级，针对特色商品开展订单种植模式，实现近百个生鲜基地，新增多个国家地理标志认证生鲜商品，将各地特色商品带到顾客餐桌；汇聚全球的高端生鲜商品（如5J塔斯

马尼亚车厘子、法国吉娜朵生蚝、M7 和牛礼盒等）、对鲜度要求极高的地域特色商品（如新疆无花果、松茸、南海海捕鱼等）采用预售、产地直发模式，保障商品新鲜度。在直采方面持续开发海外供应链，重点开发全球知名品牌及最优源产地商品；自有品牌新引入酱香白酒、苏打气泡水/气泡酒，有机酱油/醋，胚芽/杂粮米，猫狗粮、莲子银耳罐头等家庭生活所需类别。从产地直采、国际直采、自有品牌三个渠道，为更多的顾客提供更多新鲜优质、性价比高的商品。

#### **（四）持续提升运营能力，强化服务领先、质量领先**

##### **1. 完善流程管理体系，持续提升运营能力**

2021 年，天虹流程项目组根据公司战略需求、业务发展需要推动核心流程优化。新建流程文件 117 个，迭代优化 193 个，合计 310 个，更新优化率 24.3%。有效解决了各业态、各部门间协同及瓶颈问题，提升效率并防范风险，更好地满足顾客、供应商、业务上下游等客户需求。

流程项目组始终以用户思维进行流程管理机制的建设与复盘，加速最佳实践共享和移植，驱动业务流程推广落地及持续优化。推进并完善流程审核机制，对 60%流程进行了覆盖审核，以审促学、以审促用、以审促优，持续优化。

##### **2. 持续提升服务品质，增强顾客亲密**

2021 年，天虹通过全渠道客服、神秘顾客、全流程体验等方式收集共收集 38.8 万单顾客声音，识别顾客的乐点、痛点并及时针对性改进，提升顾客体验。精心设计顾客满意度调研问卷，了解顾客对服务、环境、商品等各方面的宝贵意见，加大样本量，收集有效问卷近 25 万份，总体顾客满意度得分处于行业中上水平。

2021 年，天虹根据顾客消费行为变化，基于目标顾客主要消费场景，开展服务创新，开发设计了五大场景服务，为顾客所需提供解决方案。

**时尚穿搭：**天虹时尚穿搭团队联合上百家品牌开展多场直播，合计观看人次 70W+，直播品牌当日销售近 600W。试衣到家项目中，精选两百多个品牌参与，覆盖 25 家门店推广该项服务，顾客可在天虹 APP、小程序上预约，随时随地自主选择穿搭师、预约时间；穿搭师会根据顾客需求为其提供一对一的专属服务及搭配建议，送货上门试穿，让顾客足不出户就能试穿新装，省时省力。

**亲子玩乐：**2021 年，为满足 0-12 岁宝宝个性需求及宝妈逛街需求，天虹从母婴室、亲子洗手间、儿童雨衣租借、婴儿车租借、儿童餐椅、儿童餐具套餐、成长平台等面进行亲子友好商场打造。首创“小虹人 MINI 会员卡”，成为新一代天虹小顾客的记忆点。天虹 27 家门店在外部平台的亲子友好商场得分提升到 95 分。

**欢乐聚餐：**为解决顾客聚会需求，天虹从预约、订座、氛围布置、点餐、用餐气氛、拍照等提供整套“个性化”定制服务，联合全国门店共计 95 家餐饮品牌为更多顾客提供个性化聚餐服务。

**私人管家：**2021 年，天虹全面推广私人管家服务，为大客户提供一对一服务，包括免费停车、预约停车、专属停车位、专属体验活动、家政服务、无忧售后、专属优先权等，全年共计为两万多名大客户提供专属服务。

**食物探索：**天虹超市以新鲜品质美食为核心，为顾客提供餐桌上的解决方案，包括吃什么、做什么、怎么做，年度共计生产近 300 期美食内容，为都市上班族、居家主妇们提供更多美食解决方案。

### 3. 夯实质量工作，恪守承诺

天虹始终将“质量”放在首位，时刻审视和把控质量体系，快速地学习与变革，持续给顾客提供质量保障，致力于成为他们最为信赖的生活伙伴。

商品质量管理流程梳理：2021年，完成ISO22000换证审核，并以总部+门店模式通过2018版认证；公司食品安全体系运行平稳、有效，无食品安全事故发生，为顾客食品安全保驾护航。

供应商管理：天虹严把新供应商引入关，不断强化对已合作供应商的监督管理，2021年抽查复核供应商资质11000余次，因质量问题下发供应商质量不良单702单，督促其改善商品质量问题。

门店监督：持续不断深入开展门店质量审核工作，2021年将物流中心、便利店全部纳入审核范围。全年共审核超市门店353店次、购百门店276店次、审核餐饮商户约2600家、审核便利店152店次、审核物流中心18次。天虹始终强调内部质量自查，品类经理、质量经理每天对卖场、后厨进行覆盖检查，门店总经理按计划进行查早查晚，最大程度地确保商品质量安全。

商品检测：2021年全国各区域送至专业检测机构商品检测共6950批次，超市生鲜检测室委托专业检测机构检测35399批次，累计拒收2298批次，确保流入顾客手中的商品是合格的、安全的。

天虹持续推进“七重品质保证、尽在一个天虹”的承诺，天虹作为先行实践无理由退货等服务举措的零售企业，得到社会各界的认可。

## （五）稳定物价，保障民生

天虹始终严格遵守价格管控的相关法律法规，遵循公开、公平、诚信的原则，制定并监督各商场严格执行公司价格规章制度，所有商品实行明

码标价，杜绝价格欺诈的行为，并设立专门的监督部门进行检查并对发现的问题及时纠正解决；目前大部分生鲜商品已经通过产地直采或者农超对接，减少中间流通环节，严格控制商品成本，同时紧密关注市场动态，确保民生商品整体价格水平不高于同类商场且具备一定的优势。

疫情期间，天虹坚决“不涨价、稳供货”，坚决维护防疫用品市场价格秩序，为市民疫情期间的日常生活所需，提供可靠保障。

### **（六）抗疫情，护安全，打造安全的公共环境**

2021 年，疫情还在继续影响着各行各业，天虹积极响应政府决策，严格执行疫情管控要求及标准，着力做好每一项防疫工作。全面强化超市门店营业场所消杀工作力度，增加消毒灭菌频次，对收银台、购物车篮、公共设施及就餐区域等，每 2 小时消毒擦拭一次，定时通风换气，确保现场环境的舒适度。

持续做好进口商品的防疫管理，坚持做到“三全（全检测、全消毒、全追溯）”、“三专（专区储存、专区存放、和专人销售）”、“四不得（没有检验检疫证明的不得上市销售；没有核酸证明的不得上市销售；没有消毒证明的不得上市销售；没有追溯信息的不得上市销售）”，全面排查进口冷链食品安全隐患，严防进口食品输入性传播链传播疫情风险，筑牢食品安全防线，确保市场秩序稳定和人民群众消费安全。

所有超市人员严格执行戴口罩、测温、扫码工作等，并保持 1 米防控间距，加强员工信息数据管理，建立员工疫情档案，所有员工按要求接种疫苗并每两日进行核酸检测，严格执行政府对核酸检测的要求方可上岗。在超市入口配备口罩、消毒液、清毒湿巾等防疫物品，洗手间配置洗手液

和消毒水供顾客使用；积极普及与宣传疫情防控常识，提醒顾客做好个人防护，提高自我防范意识，共同打造安全的公共环境。

## **（七）安全生产，保障可持续发展**

2021年，天虹严抓各级安全管理责任人领导责任，明确并细化“区长制”职责，各级区长按职责要求定期完成安全检查，跟进隐患整改。同时，继续推进安全生产标准化体系建设，完成年度安全审核，修订并完善安全管理制度文件。从严开展“三违”治理，梳理和发布“三违”行为清单，通过调取视频和现场巡查方式经常性开展“三违”检查，杜绝“三违”事故。各级安全负责人按公司要求定期开展安全隐患排查，针对排查出的隐患逐项跟进整改封闭。

天虹各门店和职能部门，均按公司要求拟制安全宣传与教育培训计划并开展实施。成立安全应急专家组，按消防、电气设备等主要管控风险分工，对公司各安全预案进行精细化管控。

## **（八）伙伴携手，齐心共赢**

天虹致力于实现与各方伙伴的共存共荣，通过体系化的管理及专业化的支持，汇聚伙伴智慧，构建“命运共同体”和“责任价值链”，携手合作伙伴共同成长，贡献行业价值。

### **1. 优化结算流程，提高结算效率及质量**

天虹财务完成了供应商银行资料电子化，简化电子收据操作，提升供应商操作便利性的同时，也减少天虹的人工操作；实现租赁保证金生成系统化，进一步提高了合同费用生成准确性；优化了结算单生成批次，根据

供应商账扣状态及货款状态变化实现系统批次生成结算单，提升结算单生成效率，提高了公司与供应商双方的工作效率，降低了彼此的运营成本。

天虹财务通过信息化手段及标准化操作优化结算流程，提高结算效率及质量，实现供应商数据准确、及时、公开、透明；同时，拓宽供应商咨询渠道，提高结算的智能化程度。

## 2. 天虹金融助力中小微企业解决融资难题

天虹金融围绕供应链金融和消费金融两大主题开展业务，在供应链金融业务板块，主要为天虹股份供应链上游的中小微企业解决融资难题，为合作伙伴提供融资服务，助力其发展。在消费金融业务板块，业务宗旨是为天虹股份的会员提供融资增值服务，目前该项业务已在小部分会员中推广，取得了良好的效果。截至 2021 年四季度末，天虹金融累计放贷额度近 47 亿元；本年度累计放贷额度达 8.6 亿元，服务在途客户约 200 家。

## 四. 以人为本，携手员工成长

天虹始终将员工发展作为企业基业长青的先决条件，为员工提供广阔的发展平台、构建畅通的职业发展通道、提供多层次多元化的培训资源，让员工在与天虹携手同行的道路上，尽情施展才华，实现事业理想。

### （一）提升组织效能，拓宽员工发展空间

#### 1. 优化人才结构，加速人才储备与发展

2021 年，天虹深入推进知名院校校企活动及大中专院校校企合作，实施对管培生的精细化引进，对大中专生的精准招聘，优化用工结构，响应公司业务扩展速度。一方面，专业技术岗位及管理岗位员工本科及以上占

比已达 62%，同比增长 19%，为公司基层/中层管理岗位储备适配人才；另一方面，通过开授针对管培生的《职业生涯规划》《数字化人才》等求职指导课程；开展简历大赛、模拟面试大赛等就业实践活动；搭建针对大中专生的空中课堂、开设系列专业课、打造直播特训营，助力学生做好职业选择。

聚焦干部队伍，构建适应新阶段的人才发展体系，通过深度盘点，全方位进行人才评价和呈现，实现干部货架化、高潜的前置孵化培养，为公司提供可视化的干部人才池管理，同时上下对齐、统一语言，使员工有效对标成长，激发员工自我发展内驱力。2021 年度，实施干部深度盘点 1767 人，后备梯队提升 23 人，轮岗培养 58 人，推动青年干部的快速成长。

## 2. 优化评价机制，提升员工专业能力

2021 年，天虹人力资源专业技术岗位测评频率变更，通过立项前置牵引项目价值实现，同时自主开发专业技术测评 SaaS 系统，助力测评效率提升。从员工价值层面，减少繁琐的报名机制，推动员工聚焦业绩达成及工作产出；从组织层面，借助专业技术测评系统，提升测评工作专业性，提高员工满意度。

同时，持续优化营业员星级评定体系，进一步横向拓宽评定岗位，由 2020 年商场和超市业态的 16 个一线岗位，扩充到物流中心业态，新增物流中心的验货员、分拨员、分拣员等 7 个岗位，为一线员工提供价值发挥机会。另一方面，在评价体系中新增帮带维度，从机制上进一步推动天虹教练文化的发展，同时让员工在新店支援、课程开发等维度奉献个人智慧，实现个人能力到组织能力的升华。通过匹配基层员工的纵向发展通道，激

励越来越多的人走向优秀，走向专业。

### 3. 优化组织模式，激发员工活力

2021年，天虹进一步优化任务团队管理机制，持续强化任务团队组织模式，打破沟通边界，已经形成公司级、区域级、部门级等不同类型的任务团队，使员工协作更加扁平、高效、顺畅。同时实现管理平台对任务团队管理的系统化、规范化推动，以及员工跨组织协作的宣传激励，充分挖掘员工创造力。年度内累计创建539个任务，其中332个任务通过协同达成任务目标，其成果也应用于员工测评晋级、储备培养及微创新、降本增效等评选，实现内部资源共享和知识沉淀。

天虹秉承多劳多得的薪酬理念和公平合理的分配制度，2021年持续探索推进各岗位薪酬结构优化。超市收银、到家拣货、打包、履约岗位计件薪酬变革，实现岗位员工收入提升10%-20%，工作效率提升约40%，在营造积极向上工作氛围、提高员工收入的同时，为顾客提供更高效、优质的服务。同时，利用有限资源，对标外部市场，聚焦内部价值创造，实施关键岗位和绩优员工的调薪，保障员工收入平稳增长，有效激励和保留优秀人才。

### 4. 组织特定岗位职业能力评定考核，提升员工职业技能

2021年，天虹响应政府提高员工职业技能的要求，定期组织“企业职业技能等级资格认定”，实施差别化职业技能评价，同时组织员工参与“门店营运管理”专项职业能力考核，通过为员工提供与工作实际紧密结合的便利化培训与评价服务，激发员工创新欲望，提高员工职业技能，增强员工就业能力和适应职业变化的能力，从而改善企业员工素质结构，提高素

质水平。目前已有 1837 人获得国家初级职业技能等级资格证书，528 名员工获得深圳市技能提升培训补贴约 53 万元。

## **（二）加大人才培养投入，强化创新影响力**

### **1. 加大人才培养投入**

2021 年，天虹继续推进培训工作向业务端贴近，导入行动学习的方法，以“超市减亏扭亏”“大店打造”等业务课题为学习项目主题，提升组织学习效率。同时开展总经理特训营、片区总特训营等梯队人才培养项目，提升管理干部的经营、管理能力；统筹公司各个区域/事业部，针对业务具体需求，展开公司、区域/事业部、门店三个层面的专题培训。积极响应防疫抗疫要求，不断优化培训方式，从开展线下培训为主，转变为线上线下结合的 O2O 模式，扩大学员群体，覆盖更多的员工。全公司共组织学习项目 110 个班（其中公司级 10 个）涉及中高层 563 人，管理人员 2608 人，关键岗位 3706 人；累计培训时长达到 1209 课时，学员满意度得分为 4.84 分；全年累计新开发课程 145 门。

### **2. 强化创新影响力**

强化创新影响力，通过商业模式创新、管理创新、微创新、创新加速器等工作开展，推动企业内部提质增效、转型升级、创新变革。每年召开创新论坛，交流创新工作开展及优秀成果实践经验分享，其中管理创新项目 38 个，9 个项目获集团奖项，微创新项目 293 个，同比增长 20%，创造历年数量最多；另职能、业务协同开展 2 个专项，280 个最佳实践，多平台多渠道扩大影响力，创造收益同比增长 20%。新开展创新加速器人才挑战赛，

共挖掘 202 个点子，为公司前后台工作都提供了灵感和突破口。

### （三）平等用工

天虹严格遵守国家劳动法律法规和所在地政策要求，尊重并保护员工合法权益，保障员工工资、社会保险、各项福利待遇全面落实。截至报告期末，天虹建立正式劳动合同关系的在职员工合同签订率为 100%；在薪酬制度设计中，始终遵循按劳分配及同工同酬的规定，按照相关政策及公司制度向员工支付薪酬，各类别男女员工基本薪酬比例均为 1:1。

此外，天虹联合中国残联，积极探索残疾人就业新举措，针对残疾等级、残疾状况匹配合适的岗位，同时做好岗前培训、“一对一”教练帮带，打造充满爱和温暖的工作氛围，切实为残疾人就业提供平等机会、人性化工作环境，截至报告期末，公司共招录用残疾同事 135 人，积极承担应尽的社会责任。

截至报告期末，天虹进驻区域（或城市）解决当地人口就业，在全国雇佣人口的总数，各区域雇佣人口分布比例如下：

区域	当地雇用员工比例	外派人员比例	当地就业人口数
华南地区	98.94%	1.06%	10182
华中地区	98.17%	1.83%	4636
东南地区	98.68%	1.32%	1063
华东地区	97.61%	2.39%	1005
北京地区	99.02%	0.98%	306
成都地区	98.43%	1.57%	127

公司员工性别构成如下：

性别	人数	占员工总数比例
男性	6423	37.09%
女性	10896	62.91%
合计	17319	100.00%

公司员工年龄构成如下：

年龄	人数	占员工总数比例
41 岁以上	5518	31.86%
31-40 岁	6825	39.41%
30 岁以下	4976	28.73%
合计	17319	100.00%

备注：

- 1) 统计人数不含兼职工、临时工；
- 2) 统计地区为天虹内部划分的区域。

#### （四）倾听员工声音、保障员工权益

天虹非常重视员工心声，先后组织两期线上交流会，让高层领导与基层岗位员工直接对话，听取员工意见建议，答疑解惑，解决员工实际困难，并对合理化建议快速推进落实。

天虹积极组织“我为群众办实事”实践活动，切实解决职工群众“急难愁盼”问题，2021年共开展130余个项目，涵盖改善办公环境、员工技能培训、店庆支援等，用心用情为群众办实事、解难题，增强群众获得感、幸福感、安全感。

另外，在春节、端午、中秋等法定节假日，公司工会均发放慰问品，

在员工生日、生育、生病住院、退休、直系亲属离世等特殊时间节点都依据《工会经费管理规定》进行慰问，半年发放一次集体活动费用，供各分工会组织活动。春节期间，慰问困难职工 33 人、重疾职工 13 人。全年累计共协助 28 位因本人或家庭成员重大疾病导致贫困的员工申请救助，合计救助金额达 29 万元。此外，还协助多名员工申请母婴爱心津贴、学历教育帮扶等。持续开展多起异业合作为员工带来学车、租房等优惠，提升员工幸福感。

### **（五）创造活力环境，促进员工身心健康**

开放、平等、愉悦的工作环境是构建和谐职场的重要内容，天虹珍视每一位员工，努力创造积极向上的集体氛围，促进员工身心健康。

因疫情防控需要，2021 年度公司工会取消了趣味运动会、羽毛球赛、篮球赛等大型线下聚集性集体活动，以线上线下融合方式，创新开展各类文体活动。如：组织开展了为期 14 天的“向心而行，为爱加分”公益运动活动，带领员工通过运动、环保行为助力公益，同时加强员工对运动健康、低碳环保的重视，倡导“健康生活、快乐工作”的企业文化。为单身青年提供交友机会，开展“宝藏青年不孤单”项目，组织各类交友活动，并组建“RAINBOW 宝藏青年群”，促进公司内部青年员工交流了解，及时共享各类活动和资源，并定制群成员脱单专享礼包，及时为交友成功的群成员送上礼品和祝福；还组织了抖音短视频大赛、摄影大赛、图文征集等活动，丰富员工业余文化生活，营造良好的企业文化氛围。

## **五、积极投身公益，回馈社会**

天虹始终践行“创造与分享生活之美”的品牌使命，积极履行社会责任，为企业的可持续发展、社会安定、环境保护尽职尽责。天虹立足零售经营本身，长期、务实地开展“乡村振兴、儿童关爱、社区关爱、绿色环保”四个主要方向的公益活动；基于门店分布广、贴合消费者生活所需的实际情况，长期开展对弱势群体、特殊人群的关爱行动。

### （一）聚力乡村振兴

天虹高度重视乡村振兴工作，成立专项工作小组，每年制定销售目标，定期召开会议部署落实帮扶工作，多次深入产地了解情况及困难，并就产地种植、销售等进行指导，为偏远地区的农产品销售提供帮助。

2021年助农销售目标160万，截止到12月底全年累计完成销售328万。引进贵州省安顺市关岭县、安顺市平坝区的蔬果、包装肉制品等爱心农产品近20种。2021年年度蔬菜销售109万，牛肉制品（休闲零食）销售219万。来自安顺的牛肉制品已开发成天优自有品牌，将在天虹超市长期销售。

### （二）“梦想飞屋”，为山区孩子插上梦想的翅膀

2021年9月，天虹在湖南吉首市、怀化市的两所山区小学“梦想飞屋”阅览室完成交付，投入费用约7万元。至此，累计为偏远山区筹建“梦想飞屋”阅览室共计19所。

天虹“梦想飞屋”公益项目始于2013年6月，通过为山区小学配备儿童图书、书桌椅、电脑、投影仪，丰富山区孩子们的课外阅读、开拓视野，播撒梦想的种子。

2021年的“梦想飞屋”项目在暑期启动，天虹全国共计近百家门店一起广泛宣传。天虹呼吁顾客朋友，特别是家庭型顾客带领孩子一起参与山

区孩子关爱的公益活动，让孩子们在参与中感受付出。同时，也在门店举办多种阅读启蒙活动，培养孩子们的阅读习惯。在这次活动中，除了天虹统一采购的 1000 多本童书外，顾客和天虹员工也为山区孩子捐献了部分图书和文具。除此之外，天虹深圳工会在内部发起全员参与的环保与运动打卡活动，让员工在践行环保的同时，通过打卡积分为山区孩子兑换礼物，累计为怀化市凉亭坳小学捐赠篮球 55 个，助力该校的篮球特色教育项目。

“梦想飞屋”公益项目自 2013 年启动以来，坚持为孩子们甄选最合适的童书，书单的配置从单一的文学经典、自然科学，优化为：文学经典 45%+自然科学 15%+农业科学 10%+安全教育 15%+心理健康 15%；确保每一本都是优质图书，并且适合小学阶段的孩子们阅读。还就孩子们的课外阅读活动与学校保持沟通、交流；关注在这些活动中表现优异的孩子，比如，给在演讲比赛中获奖的孩子寄去新书包；激励孩子们多读好书。近几年来，项目也从单一的捐赠式公益，成为天虹全员参与、全国门店顾客共同参与、外部机构共同参与的公益共建项目。宜春市梅花小学“梦想飞屋”阅览室是天虹捐建的第 10 间“梦想飞屋”阅读室。自筹建以来，宜春天虹购物中心每年都会组织号召场内商户积极参与到爱心助心活动中来，本年度为梅花小学捐赠书籍 1000 册。

除“梦想飞屋”之外，天虹门店还通过各种活动，呼吁顾客关注儿童成长，参与关爱行动。珠海天虹第五届荧光夜跑召集了 400+组家庭参与，通过参与者夜跑集卡的方式募集爱心书籍，为珠海理想学校打造爱心书屋，为理想小学捐出共 430 本图书，由珠海天虹商场总经理沈朗亲自交在孩子们手上。珠海天虹携手珠海市关爱协会举办“珠海天虹第五届公益登山节”

活动，提倡人们走进自然、助力公益，共邀约 500 多名爱心顾客共同攀登珠海将军山，登山节共筹得公益助学基金 5000 元，由珠海天虹出资，通过珠海市关爱协会捐赠给有需要的孩子们。

### （三）参与社区建设，幸福邻里

天虹一直将回馈社会作为企业应尽的责任和义务，基于行业特色及资源优势，持续开展各种丰富多彩的社区活动，宣传绿色环保、人道援助、弱势群体救助等，助力周边社区共同实现美好生活。

天虹部分门店开设了邻里广场、创建小区社群、定期开展邻里节、承办儿童生日趴、安全教育培训、艺术展演、义卖跳蚤集市、欢度传统佳节、爱国爱党宣传等，联动门店内外部商户提供丰富的便民活动，与周边社区亲密互动，增进邻里亲密。

杭州天虹购物中心在 2021 年，前后联动五福社区、四季青街道、潮音禅院、杭州滴水公益、区红十字会、浙江省青少年发展基金会等 10 余家单位，全年累计开展形式多样的公益活动近 30 次，包括大型公益演出、大型献血活动，既丰富了商场的活动，又为周边顾客带来便利。东莞黄江天虹等多家门店多次开展生活服务进社区，为居民带去手作 DIY、套圈游戏、磨刀服务、免费理发等便民活动；成都天虹联合内外部牙科机构，组织周边社区家庭型顾客开展爱牙日儿童科普活动，引导孩子们一起关注牙齿健康。

疫情期间，萍乡天虹购物中心、广丰天虹购物中心等多家天虹门店，在商场开展社区居民便捷疫苗临时接种点，并赠送接种礼包，积极推动社区关爱，获顾客一致好评。北京国展天虹参加所在社区防疫门岗、社区服务两会、国庆志愿者工作，共计 35 天。

苏州金鸡湖天虹、东莞长安天虹等门店联合小动物保护协会等机构，开展领养小动物、科学饲养课堂、免费打宠物狂犬疫苗等活动，深受周边爱心人士喜爱。

#### （四）绿色环保，从身边的小事做起

天虹始终基于零售卖场的优势，宣传和贯彻环保理念，围绕家庭型顾客开展形式多样的亲子环保活动。和家长一起引导孩子们关注环保，从“保护地球、保护海洋、保护珍惜动物、减塑限塑、旧物循环利用”等多个角度，帮助孩子们从小建立环保意识。

苏州相城天虹购物中心的义卖跳蚤集市让孩子们不仅在集市上买到了心仪的玩具，还学会用自己摆摊赚的钱帮助远方的小朋友，感受助人的快乐；门店还联动场内商户，共同开展“保护自然 保护地球”主题活动，让孩子们利用废弃物料，改造成可再生利用的活动道具。

鹰潭天虹购物中心利用 8 楼天虹之城开展“爱心植树”活动，每棵小树苗都由小朋友亲自取名，可定期观察小树苗的成长和浇水，通过种植小树苗，让孩子们了解大自然的生态平衡，从小灌输环保理念。

萍乡天虹购物中心积极推进场内商户开展光盘行动，号召绿色节俭生活，设立“我是减塑行动派”，合理点餐、减少浪费，同时，督促商户使用可降解材料、可循环材料；禁止虎皮、象牙等珍稀动物制品在商场销售，呼吁大家保护珍稀动物。

东莞黄江天虹、厦门大西洋天虹和会展北天虹等多家门店开展“衣旧情深，爱在循环”的旧物循环、公益捐衣活动。收集的旧衣物，由志愿者协会捐助给贫困地区。

厦门会展北天虹联合社会环保人士和周边企事业单位员工，定期开展 Plogging 公益活动，在跑步的同时，拾捡路边的垃圾，健康运动和绿色环保行动结合，和市民携手共建美好城市。

成都天虹围绕环保主题，开展环保纸箱 DIY 亲子活动、世界地球日亲子科普活动，宣导世界地球日活动意义及环保理念，为参与活动的小朋友提供地球日主题礼品及手工环保 DIY。

北京宣武天虹联合希尔顿逸林酒店为庆祝世界地球日，举办了“守护蔚蓝”公益环保活动。倡议人们共同支持海洋生态环境的保护工作，积极参与废弃塑料收集行动，推动海洋意识教育传播工作。北京国展天虹组织会员开展水培植物公益环保活动，通过活动讲解有效宣导水资源宝贵及生态保护重要性。

## （五）关爱特殊群体

天虹一直持续关注社会各界弱势群体，通过开展义卖、慰问关怀等活动，为山区儿童、贫困员工、孤寡老人、残疾人员送去关爱。

2021 年，上饶天虹购物中心为当地提供就业岗位近千人，2021 年 6 月上饶天虹购物中心联动当地北门街道及东都社区联合组织开展“红心向党 党旗飘扬”公益活动，为孤寡老人、残疾人、低保困难户送上大米、食用油等爱心物资。

漳州天虹举办“一路童行，关爱残疾人”公益画展，借助儿童画展的形式呼吁全社会关爱残疾人，让更多的人了解、关心和帮助困难家庭，共同携手创造和谐社会；人们还可现场爱心认购残疾人作品。

萍乡天虹购物中心在冬至前往萍乡市安源区城郊管委会善城敬老院，为老人们送去饺子等应节食物；吉安天虹购物中心为家庭困难员工发放帮扶资金，共为 13 位员工发放救助金。

天虹湖南区联合粉红丝带公益机构发起山花行动，为偏远山区女生青春健康提供帮助，此次活动总计捐赠 3 万元，将于 2022 年春节后，捐赠给湘西州吉首市矮寨小学。

## （六）致敬城市建设者

天虹全国多家门店为商场周边的城市建设者送去温暖关爱。

苏州金鸡湖天虹、相城天虹购物中心的能量站在暑期为快递小哥、环卫工人免费提供矿泉水；苏州木渎天虹在腊八节为环卫工人、城管、外卖小哥、快递员送上爱心腊八粥；在酷热的夏季，打造爱心“虹”冰箱，为周边所有户外工作者提供一丝清凉，免费领用虹冰箱中的解暑饮品，历时 2 个月，共计送出 6000 余份解暑饮品。

杭州天虹购物中心启动尚小驿“五福天虹”站，是杭州市第一家为快递小哥、外卖员设立的温馨休息站点，可免费休憩、图书借阅、暖心医药包、开水提供等 24 小时自助服务。

2021 年，江西区各门店联合外部单位为一线警务人员、环卫工作者们、医疗工作者们在特殊节假日送上慰问。

大西洋天虹在五一期间，开展公益早餐免费派送活动，前往沙坡尾、轮渡、东渡三大邮局免费派赠早餐，温暖城市的打工人。

## 六. 践行绿色运营，助力生态文明

天虹始终持续开展绿色行动，积极影响和带动各利益相关方共同解决环境问题，为建设绿色、清洁、可持续的美好生活贡献力量。

## （一）节能减排

节能评审：2021年，天虹完成“十三五”能耗目标自查与市级“双控”评审。天虹在“十二五”至“十三五”期间一直积极响应国家节能降耗号召，连续多年完成政府下达节能目标，并通过政府及第三方每年节能审查，按照国家相关法律法规合法、合理、高效用能。

节能监察：天虹2021年单位营业面积建筑能耗为231.72千瓦时/平方米，低于《深圳市商场建筑能耗限额标准》能耗基准线。

能源计量器具的配备与管理：天虹依据《GB 17167-2006 用能单位能源计量器具配备和管理通则》制定了《天虹商场能源计量管理制度》。在各门店均配备能源计量表，由各当班电工负责使用、记录和日常维护。

碳排放核查：天虹积极配合碳核查机构，在2021年完成了对前三年（2018-2020年度）的碳排放核查和评审相关工作。

能源内部审查：天虹建立从总部到基层多层次节能减排组织体系，每季度进行能源审计，通过核查门店实际能耗与目标差距，评价门店节能降耗工作成绩，与物质奖励挂钩，调动门店节能减排的积极性。

助力行业发展：天虹积极配合行业协会，与协会共同优化和完善行业节能减排体系，助力行业发展。天虹助力中国连锁经营协会开展环境友好门店的评价实施框架搭建、《消耗臭氧层物质管理条例》修订、零售行业低碳发展路径项目研究等多项卓有成效的工作，获协会高度认同和评价。

## （二）坚持推进节能项目

天虹通过例行节能监测、能源审计、能效对标、内部审核、组织能耗计量与测试、组织能量平衡统计、管理评审、自我评价、节能技改、节能考核等措施，不断提高能源管理体系持续改进的有效性，实现能源管理方针和承诺，并达到预期的能源消耗以及使用目标。

“十三五”期间天虹完成多家门店综合节能改造：厦门海沧天虹、福州王庄天虹，深圳坂田天虹、深圳宝安天虹购物中心等，并成功获深圳市住建局颁发的《坂田天虹公共建筑能效提升示范项目》以及《宝安购物中心天虹公共建筑能效提升示范项目》，得到了政府的支持以及行业的认同。

截止 2021 年，天虹在深圳的新店建设和老店改造中大力推广节能技术，主要针对三大用能设备：空调系统、冷链系统、照明系统进行成熟节能技术的应用以及新型节能技术的试用评估。

### （三）绿色办公

勤俭节约是中华民族的传统美德，也是天虹一直倡导的企业文化，为保障公司的高效运转和每一位员工的切身利益，公司向所有伙伴发起了“厉行节约，反对浪费”的倡议，提出无纸化高效办公、节约用水用电、避免“长流水，长明灯”、减少不必要的办公配置，旗帜鲜明地反对铺张浪费。

## 七. 2021 年度天虹获评主要奖项

天虹股份被“中国连锁经营协会”评为“2020 年中国连锁百强”企业，位列十八

天虹股份荣获第十届“中国食品健康七星奖—品质卓越奖”，天虹已连续 7 年荣获该奖项

天虹股份在广东连锁 25 年庆典活动组委会中被授予“社会责任标杆连锁企业”“领军连锁企业”称号

天虹股份被深圳市连锁经营协会评获“2020-2021 年度支持行业发展贡献奖”

天虹股份被联商网授予“中国零售 20 年长青企业”称号

天虹股份被亿邦动力评为亿邦未来零售数字化榜单 Top30

天虹股份被赢商网百强榜评为 2021 年度零售商业地产企业综合实力 TOP30

天虹股份“建立基于风险的天虹商品质量管理体系”荣获 2021 年深圳市质量创新与技术成果发表赛改进级成果

天虹股份获第十二届中国人才发展菁英奖敏捷创新奖

天虹股份被“第一资源”授予“2021 中国人力资源先锋 HR 团队”奖项

天虹股份《用工变革助力企业降本增效》项目获航工工业第十三届届管理创新成果三等奖

灵智数科被中国连锁经营协会评为“2021 年度零售行业技术新锐企业”

灵智数科在中国百货商业协会评获“零售业优秀数字化解决方案奖”

灵智数科在肯耐珂萨用户生态峰会被授予萨星跃奖（数字化转型优秀案例）

灵智数科被亿欧评为 2021 中国产业数字化服务商 TOP40

## 八. 展望 2022

### （一）坚持创新，稳健经营，不负时代重任

2022 年，天虹将继续坚持为城市中产家庭的品质生活服务，以顾客为

中心，通过线上线下一体化的本地化消费服务平台，满足顾客随时随地的生活需求，并始终坚持不断创新。通过布局全国市场，促进当地经济的发展，创造更多的就业机会；促进当地的商贸物流、生产制造等产业的发展，提升税收收入，为各区域的经济增长提供动力；进一步加快数字化能力建设，确保企业稳健经营和员工敬业乐业，维护社会的稳定，承担经济社会发展的时代重任。

## **（二）继续推进三大业务战略，强化核心竞争力**

天虹持续深入推进“数字化”、“体验式”、“供应链”三大业务战略，实现线上线下、虚拟与现实、零售与服务的深度融合，为顾客提供智能零售、愉悦体验、品质消费。其中，商品零售将发展以线上增长为主的第二增长曲线；线上业务持续升级、优化交互/配送体验，并创建全国商品全国卖的分销模式。线下门店提质增效，重点门店打造成城市级中心店，有条件的社区百货门店持续向社区生活中心转型；打造个性化精准智能服务模式，提升消费者价值。打造品质更好、价格更低、速度更快的优质供应链，为顾客严选国内外优质商品、满足顾客健康快速便利的生活需求。

## **（三）组织机能升级，推进行业进步**

2022年，将通过数字资产经营中心升级、数字化样板店打造、区域及职能部门拆分重组、招商项目制与品类制的结合等组织机能升级，强化数字资产运营、创新发展数字化门店、持续发展供应链、深化体验感，进一步推进商业模式转变。让企业能够适应时代快速发展的步伐，为维护社会生活必需品的供给提供保障，推动行业进步。

## **（四）持续开展社会公益**

天虹将充分发挥自身行业与平台优势，长期、务实地开展“乡村振兴、社区关爱、儿童关爱、绿色环保”四个主要方向的公益活动。同时，积极响应并协助上级主管单位的重点公益项目工作；积极参与突发性自然灾害救助；长期执行节能减排的绿色环保运营。

天虹将基于门店销售渠道，持续深入到偏远山区，挖掘如普定韭黄、连平鹰嘴桃等有当地特色的优质农产品，提供包装、仓储、物流等技术指导，提升当地农业生产与商超对接的能力，帮助偏远山区销售农产品。各区域/各门店基于商圈特色和顾客需求，开发门店场地资源、利用门店客流优势，积极与政企连接互动，积极开展门店易操作、市民易参与的旧物交换、义务献血、植树造林、亲子陪伴、环保宣传等社区关爱活动；持续关注社会弱势群体和特殊人群，发挥门店宣传作用，呼吁内部员工和外部顾客共同关注、积极参与关爱孤寡老人、自闭症儿童、环卫工人等特殊人群活动。持续落地“梦想飞屋”爱心助学项目，通过坚持甄选优质图书、坚持指导山区学校开展多样化的阅读推广活动、坚持联合更多内部组织和外部机构共同参与，来提升山区教师的阅读指导能力，带动孩子们快乐阅读，从根本助力乡村教学，让孩子们终身受益，推动并实现公益共建。

天虹将持续践行“创造与分享生活之美”的使命，致力让顾客生活更美好，为企业的可持续发展、社会安定、环境保护尽职尽责。

天虹数科商业股份有限公司董事会

二〇二二年三月十日