

# 永辉超市 2019 年度社会责任报告

## ——融合共享 成于至善

(二〇二〇年四月)



### 重要提示

本公司及董事会全体成员保证信息披露的内容真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

目 录

关于本报告.....	4
走进永辉超市.....	5
第一章 公司治理.....	6
1.1 公司治理.....	6
1.2 合规经营.....	8
第二章 社会责任治理.....	11
2.1 社会责任治理架构.....	11
2.2 利益相关方沟通.....	13
第三章 产品和服务.....	16
3.1 保障食品安全.....	16
3.2 保障消费者权益.....	23
第四章 绿色安全运营.....	29
4.1 助力绿色产业链.....	29
4.2 绿色运营.....	30
4.3 安全管理.....	34
第五章 合作共赢.....	37
5.1 供应链管理.....	37
5.2 促进价值链发展.....	39
第六章 人力资源.....	41
6.1 雇佣概况.....	41
6.2 发展与培训.....	42
6.3 员工关爱.....	45
第七章 社区发展.....	47
7.1 响应国家政策.....	47
7.2 和谐政企关系.....	48
7.3 公益慈善.....	49
7.4 抗疫行动.....	50
2019 年度荣誉和大事记.....	52
展望未来.....	55

## 关于本报告

- 报告时间范围** 本报告为永辉超市股份有限公司第十份社会责任报告，报告时间范围主要为 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分信息超出追溯至 2018 年及以前，或 2020 年。
- 报告组织范围** 本报告全面阐述了永辉超市股份有限公司及下属机构（以下简称“永辉超市”、“永辉”、“我们”或“公司”）2019 年度在社会责任履责方面的表现及管理举措，集中讨论利益相关方关注事项。
- 报告发布周期** 永辉超市社会责任报告为年度报告。
- 报告数据说明** 本报告所引用的 2019 年数据为最终统计数，财务数据如与年度报告有出入，以年度报告为准。
- 报告参考标准** 本报告基本框架参照上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR 2.0）及《ISO26000 社会责任指南》。随着入选 MSCI（明晟指数）成分股之一，永辉超市也积极借鉴 MSCI ESG（环境、社会及管治）评级关注议题以及国际上相关领域的优秀实践，并结合永辉超市现阶段发展水平、履行社会责任实际情况进行编写。
- 报告联络方式** 本报告以纸质印刷版和电子版两种形式发布，欲获取报告电子版，请登录上海证券交易所网站：<http://www.sse.com.cn> 或  
永辉超市股份有限公司网站：<http://www.yonghui.com.cn>  
联系人：吴乐峰、黄晓枫  
电话：86-591-83787308、83762203  
传真：86-591-83787308、83762990  
E-MAIL：[bod.yh@yonghui.com.cn](mailto:bod.yh@yonghui.com.cn)  
地址：中国福建省福州市鼓楼区湖头街 120 号  
邮政编码：350002

## 走进永辉超市

永辉超市成立于 2001 年，并于 2010 年在上海证券交易所主板上市(股票代码:601933)，是中国企业 500 强之一，也是国家级“流通”及“农业产业化”双龙头企业。十余年的经营历程中，永辉超市斩获多项荣誉，如被国务院授予“全国就业先进企业”称号及获得“全国五一劳动奖状”等。

永辉超市是中国大陆首批将生鲜农产品引进现代超市的流通企业之一，被国家七部委誉为中国“农改超”推广的典范，被百姓誉为“民生超市、百姓永辉”。经过多年的发展，永辉超市已发展成为以零售业为龙头，以现代物流为支撑，以现代农业和食品工业为两翼，以实业开发为基础的大型集团企业。我们坚持“融合共享”、“竞合发展”的理念开创蓝海，与境内外零售企业共同繁荣中国零售市场，目前在福建、浙江、广东、重庆、贵州、四川、北京、上海、天津、河北、安徽、江苏、河南、陕西、黑龙江、吉林、辽宁、山西、江西、湖北、湖南、云南、广西、宁夏等 24 个省 529 个城市已发展超 900 家连锁超市，经营面积超过 600 万平方米，位居中国连锁百强企业第 6 位、中国快速消费品连锁百强第 4 位。

在迅速变化的社会环境中，永辉超市积极承担企业公民的社会责任，坚持在农超对接、稳价保供、应急救灾、解决“卖难买贵”等行动中努力发挥带头、骨干的示范作用，热心致力于慈善超市、助学支教、扶贫济困、助残助孤、赈灾救难等公益事业，自 2015 年至今已经向社会捐赠资金及物资累计逾 2 亿元。

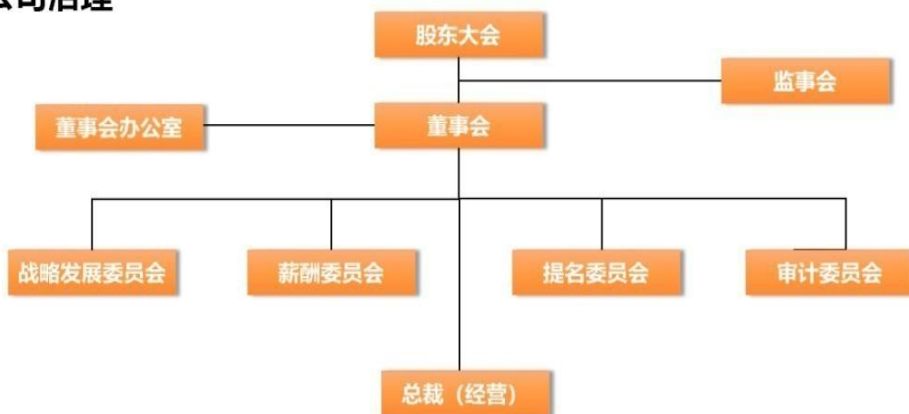
未来几年，永辉将稳健地向全国多个区域发展，着力建设“家门口的永辉”、“新鲜的永辉”、“放心的永辉”，并以“绿色永辉”、“科技永辉”、“人文永辉”为目标，力争发展成为全国性生鲜超市千亿企业，跻身中国连锁企业前列，为实现中华民族零售业伟大复兴的中国梦而努力奋斗。

# 第一章 公司治理

## 1.1 公司治理

按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司治理准则》等相关法律、法规的要求，永辉超市不断健全和完善公司法人治理结构，着力加强“三会”规范化、法治化建设，健全内部控制体系，进一步实现规范运作。进一步明确股东大会、董事会、监事会和高级管理人员之间的权责范围和工作程序。

### 公司治理



### 股东大会

股东大会是公司权力机构。公司建立健全了与股东沟通的有效渠道，确保所有股东享有平等地位及对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。2018年12月20日，永辉超市股东大会审议通过《关于公司第三届董事会工作报告的议案》、《关于公司第三届监事会工作报告的议案》等议案，同时选举产生第四届董事会（选举班哲明·凯瑟克（Benjamin William Keswick）、张轩松、张轩宁、麦殷（Ian McLeod）、廖建文、李国为公司董事，选举许萍、方青、刘晓鹏为公司独立董事）；选举产生第四届监事会（选举林振铭、朱文隽、熊厚富为监事，另由公司工会选举推荐陈颖、张建珍为职工代表监事）。2019年7月18日下午14:00永辉超市有关负责人参加由福建证监局协同深圳市全景网络有限公司组织开展的2019年福建辖区上市公司投资者集体接待日活动，积极回应股东及投资者关切。

永辉超市朝着更加社会化、国际化的公众公司发展，公司主要股东持有股权结构：  
牛奶有限公司持有公司股份 1,913,135,376 股，占公司总股本 19.99%；  
张轩松先生持有公司股份 1,407,250,222 股，占公司总股本 14.70%；  
张轩宁先生持有公司股份 743,811,240 股，占公司总股本 7.77%；  
江苏京东邦能投资管理有限公司持有公司股份 615,455,766 股，占公司总股本 6.43%；  
江苏圆周电子商务有限公司持有公司股份 478,523,104 股，占公司总股本 5.00%；  
林芝腾讯科技有限公司持有公司股份 478,523,106 股，占公司总股本 5.00%。

## 董事会

董事会是公司的决策机构，对股东大会负责。公司于 2018 年 12 月 20 日召开永辉超市股份有限公司第四届董事会第一次会议，选举班哲明·凯瑟克 (Benjamin William Keswick) 为轮值董事长，选举张轩松为执行董事兼公司法定代表人。与会董事一致同意，选举班哲明·凯瑟克 (Benjamin William Keswick)、张轩松、张轩宁和李国董事组成永辉超市股份有限公司第四届董事会战略发展委员会，其中班哲明·凯瑟克

(Benjamin William Keswick) 董事兼任该委员会主任；选举刘晓鹏、张轩松和许萍董事组成永辉超市股份有限公司第四届董事会提名委员会，其中刘晓鹏独立董事兼任该委员会主任；选举方青、张轩松、许萍董事组成永辉超市股份有限公司第四届董事会薪酬委员会，其中方青独立董事兼任该委员会主任；选举许萍、张轩宁、刘晓鹏董事组成永辉超市股份有限公司第四届董事会审计委员会，其中许萍独立董事兼任该委员会主任。增加本次董事会对于董事长选举的决议情况。

## 监事会

监事会是公司的监督机构，对公司股东大会负责。2018 年 12 月 20 日股东大会选举产生第四届监事会（选举林振铭、朱文隽、熊厚富为监事，另由公司工会选举推荐陈颖、张建珍为职工代表监事）。第四届监事会第一次会议选举林振铭任第四届监事会主席。

## 高级管理层

高级管理层是公司的执行机构，在董事会领导下全面负责日常经营管理。2018 年 12 月 20 日，经李国先生提名，第四届董事会同意聘任李静女士、罗雯霞女士为公司副总裁。2019 年 6 月 12 日，经公司第四届董事会第六次会议决议：因公司发展需要，聘任李国为永辉超市股份有限公司总裁；聘任吴光旺为永辉超市股份有限公司执行副总裁；聘任吴莉敏、曾凤荣、杨李为公司副总裁。增加本次董事会对于李国、吴莉敏聘任的决议情况

高级管理层分工如下：

**公司总裁 李国**

全面主持公司工作，负责公司经营工作，直管供应链业务、到家业务、筹划中心，协助战略发展委员会、薪酬委员会、提名委员会、审计委员会、内控委员会工作。

**公司执行副总裁 吴光旺**

在董事会领导下，负责协调各版块业务。

分管的工作：战略投资与并购、投后管理；公司工程中心和物配，含大型工程项目与进度控制、工程采购与成本控制、工程质量管理与安全管理、物配采购等工作。

分管部门：投资部、工程中心、物配部。

**公司副总裁 彭华生**

分管的工作：二区的经营工作及探索创新业务、新业态发展工作。

分管部门：二区、mini 专项项目。

**公司副总裁兼 CFO 吴莉敏**

分管的工作：公司财务与永辉金融工作。

分管部门：财务中心、永辉金融。

**公司副总裁 罗雯霞**

分管的工作：拓展、招商、公共事务工作。

分管部门：发展部、招商部、公共事务部。

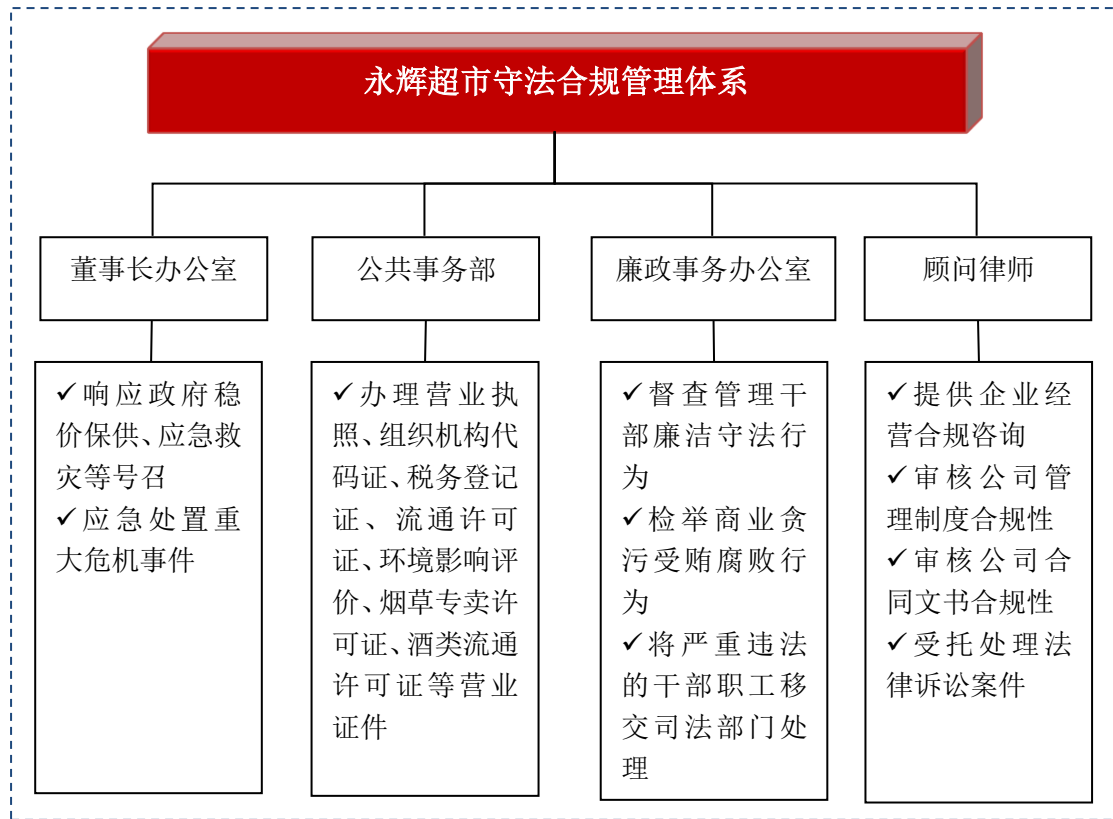
**公司副总裁 曾凤荣**

分管的工作：公司物流业务，含定温物流、常温物流、新零售物流、运输运营、规划设计等工作。

分管部门：物流中心。

## 1.2 合规经营

### 企业守法合规体系



### 守法合规措施

(1) 永辉超市聘请律师按照有关法律法规对股东大会的相关文件进行审查和验证，出具法律意见书，切实做到会议召集程序、参会人员资格、表决结果符合法律法规及公司章程的规定。

(2) 永辉超市已设立公共事务部及专职人员负责办理营业执照、税务登记证等证件，在各地工商、税务、卫生等部门的指导下，及时办理开业证件、年检等常规行政审批事务。

(3) 永辉超市在采购、店长、收货等关键岗位的办公场所悬挂廉洁警示牌，公开监督电话，预防发生收受或索取贿赂等违法违纪行为。

(4) 2017 年集团内控管理委员会通过 OA 等方式发布了《诚信制度》、《礼品馈赠政策》、《诚信举报和奖励制度》、《关于规范商务行为的公开信》，加强内部合规督导。

(5) 2019 年永辉超市重新组建“廉政事务办公室”，并制定印发了《永辉超市股份有限公司关于构建廉洁从业长效机制的指导意见（试行）》、《永辉超市股份有限公司廉政工作若干规定（试行）》、《永辉超市股份有限公司案件调查工作规则（试行）》和《永辉超市股份有限公司巡视检查工作实施细则（试行）》。

此外，同时，我们积极在供应商公司张贴《永辉超市诚信公告》，邀请合作伙伴监督公司的诚信工作：



2017年6月，国际知名零售咨询公司凯度零售咨询(Kantar Retail)发布2016年中国PowerRanking零售力量排行榜调研结果，永辉超市上升至第三名，成为制造商们心目中最具潜力的零售商之一。

永辉超市始终坚持依法经营，始终倡导干部职工讲诚信、守法规，定期或不定期邀请公检法人员到公司举办专题讲座，营造了廉洁、守法、敬业的工作氛围。广大干部职工严于律己，在工作和生活中遵守法律法规和公序良俗。

## 第二章 社会责任治理

### 2.1 社会责任治理架构

企业社会责任理念	
核心事业	为大众百姓提供日常的食品和用品以及购物服务； “农改超”没有改变顾客原有的购买方式，但提高了顾客的购物体验和生活品质； 重视企业的社会责任感，不断提升顾客服务和食品安全； 为数万名员工提供创业和事业发展的机会； 致力并促进了所在商圈的商业繁荣； 为所在城市和社区居民的生活水平的提高做出贡献； 为中国民族零售业的伟大复兴而努力奋斗
企业使命	引领现代农业，守护百姓健康 为满足用户需求，提供安全、健康、高性价比的食品
企业愿景	让用户更喜欢 让创业更容易 成为中国农业产业、流通一体化的龙头企业 成为中国零售行业中最受尊敬企业及最佳雇主
经营理念	家门口的永辉、新鲜的永辉、放心的永辉 绿色永辉、科技永辉、人文永辉
社会承诺	民生超市·百姓永辉： 为顾客提供价廉物美的商品和便捷的购物服务； 提供和销售与百姓日常生活息息相关的商品； 坚持“大众化”路线，把家庭作为目标顾客； 坚持薄利多销，做大流量； 努力营造良好的购物环境，树立平价超市的社会形象； 永辉不仅是创业者的，也是全体员工的，将来是社会公众的公司； 永辉门店建在社区，永辉员工来自社区，永辉服务社区顾客； 永辉是员工、顾客、供应商和股东共同发展的平台； 永辉追求建立良性互动的社会关系，让全社会关心和支持永辉的发展，使永辉通过发展更好地回馈社会。
核心价值观	融合共享·成于至善： 帮助他人成功，自己才能成功 用对待家人的方式对待他人 用双手改变命运，为自己、为家人创业

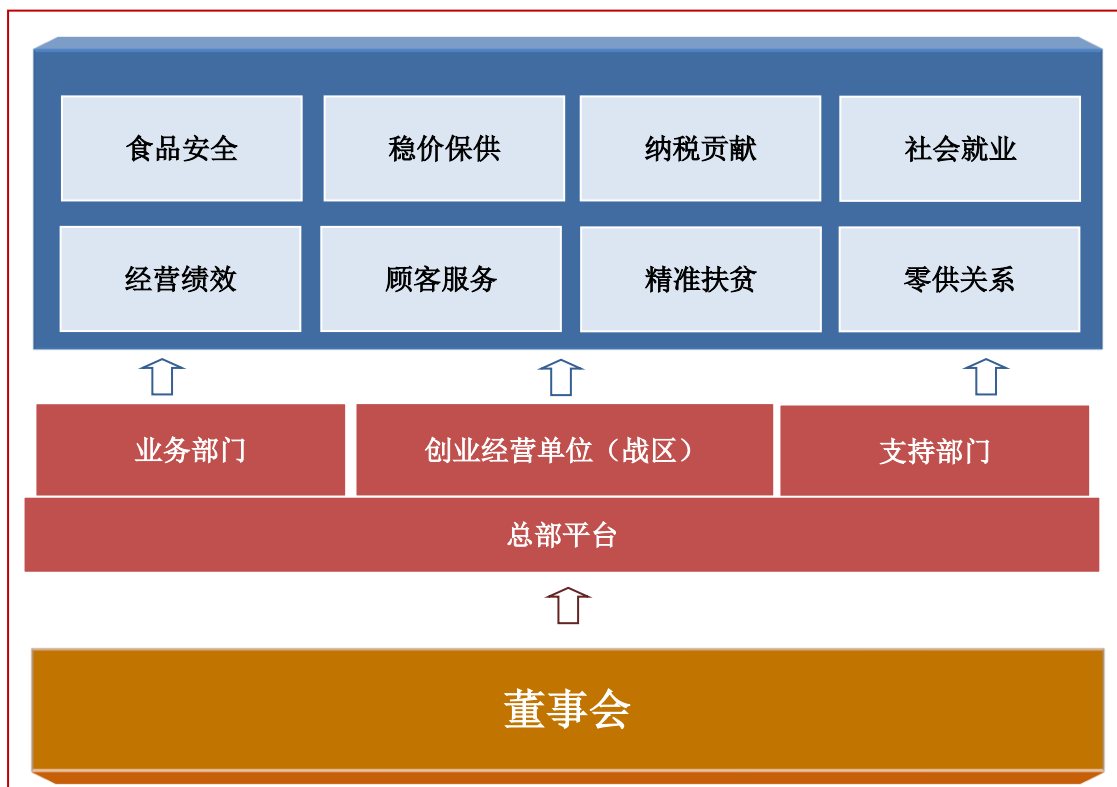
#### 社会责任管理制度

永辉超市朝着“规范化、科学化、现代化”的方向，不断加强公司管理制度建设，建立了《永辉超市股份有限公司社会责任制度》、《永辉超市股份有限公司投资者关系管理制度》等制度，为履行社会责任确立了基本原则和核心内容，明确了公司董事会应定期检查和评价公司社会责任制度的执行情况和存在问题，形成社会责任报告，同时，公司独

立董事、监事会有权对公司履行社会责任的情况提出意见和建议。

### 社会责任领导机构

永辉超市股份有限公司董事会是永辉超市履行社会责任的最高领导机构，各战区、门店是社会责任的工作机构，按照“分工协作、各司其职、各尽其责”的原则承担履行应有的社会责任，各工作机构分别设置专职或兼任的人员负责落实分配的社会责任。



### 企业社会责任核心领域

永辉超市积极主动承担企业公民的社会责任，坚持“价值永辉”，努力为社会创造价值，不断扩展“企业社会责任”的内涵和领域，包括股东价值、顾客权益、供应链价值、慈善公益、保障民生、纳税贡献、节能减排等方方面面，力求创造更大的经济效益、社会效益、环境效益，实现社会可持续发展。我们关注的社会责任议题如下表：

对股东的责任	对政府的责任
积极保障投资者合法的股东权益，使企业资金安全，获得良好收益，力争给股东以丰厚的投资回报	自觉按照有关法律、法规的规定，合法经营、依法纳税

<p><b>对消费者的责任</b></p> <p>不断提升舒适、整洁的购物环境,打造“家门口的永辉、新鲜的永辉、放心的永辉”,为消费者提供物美价廉、安全、舒适、耐用的商品和服务。</p>	<p><b>对员工的责任</b></p> <p>遵守劳动法规政策,坚持“家”文化,建立合伙人制度,保障员工合法权益,职业健康管理,员工培训与发展,民主管理</p>
<p><b>对社区的责任</b></p> <p>立足社区、服务社区,本地化运营,为社区提供就业机会,为社区的公益事业提供慈善捐助</p>	<p><b>对环境和可持续发展的责任</b></p> <p>提倡“绿色永辉”,积极应对气候变化,绿色办公,环保产品销售,环保袋使用,节能建筑和环保店面,仓储物流运输中的能源节约,绿色包装</p>

## 2.2 利益相关方沟通

### 利益相关方对企业的期望及企业回应措施

永辉超市积极与政府、股东、供应商、消费者、员工等利益相关方保持紧密的联系,听取各利益相关方的诉求、意见建议。

利益相关方	核心期望	回应机制
政府部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法经营</li> <li>• 缴纳税费</li> <li>• 精准扶贫</li> <li>• 带动商贸繁荣</li> <li>• 社会就业</li> <li>• 保障供应</li> <li>• 食品安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 办理工商、卫生、消防等行政许可,依法开展经营活动</li> <li>• 依法申报纳税</li> <li>• 积极推进产业扶贫</li> <li>• 落实城乡商业网点建设项目</li> <li>• 开展招聘活动,吸纳毕业生就业</li> <li>• 落实索票索证制度</li> <li>• 应急保障市场供应</li> <li>• 加强食品质量安全检测</li> </ul>
行业协会	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推动行业健康发展</li> <li>• 树立行业规范</li> <li>• 新经济、新常态、新零售</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 参与行业会议、论坛</li> <li>• 配合同行考察调研</li> <li>• 提供经验分享材料</li> <li>• 联合采购、资源共享</li> <li>• 管理输出、协同发展</li> </ul>

股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 投资回报预期</li> <li>• 行使股东权利</li> <li>• 保护中小投资者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股东大会</li> <li>• 董事会：独立董事</li> <li>• 监事会</li> <li>• 信息披露</li> <li>• 接受投资者来访调研</li> <li>• 实施分红方案</li> </ul>
消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 消费分级</li> <li>• 提供物美价廉的商品</li> <li>• 优化服务</li> <li>• 问题商品处置</li> <li>• 安全购物</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开设新型业态</li> <li>• 线上线下融合</li> <li>• 提升“到店”、“到家”服务能力</li> <li>• 定期投放特价商品</li> <li>• 各门店专设客服中心</li> <li>• 积分兑换</li> <li>• 退换货服务</li> <li>• 问题商品召回预案</li> <li>• 消防设施、通道及疏散预案</li> <li>• 投保公众责任险</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 零供公平交易</li> <li>• 商品快速销售</li> <li>• 货款结算</li> <li>• 统一配送</li> <li>• 市场信息共享</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主要负责人会见</li> <li>• 签订购销合同</li> <li>• 销售平台</li> <li>• 超短资金结算周期</li> <li>• 物流配送中心</li> <li>• 信息管理系统</li> </ul>
农民、农业生产型企业	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 解决农产品“卖难”</li> <li>• 货款结算</li> <li>• 农业技术支持</li> <li>• 资金扶持</li> <li>• 进城务工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开展农超对接</li> <li>• 现金采购</li> <li>• 组织专家下乡</li> <li>• 垫付资金</li> <li>• 免收各种通道费用</li> <li>• 吸纳农民就业</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 改善员工薪酬福利</li> <li>• 职业发展机会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 全面实施“合伙人制度”</li> <li>• 完善薪酬体系及增长计划</li> <li>• 制定“管理型”、“技术型”提升</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 职业技能培训</li> <li>• 困难帮扶</li> </ul>	<p>路线</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 开展校企合作</li> <li>• 员工重病互助资金</li> <li>• 困难职工资助</li> </ul>
新闻媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 舆论监督</li> <li>• 公司发展新情况</li> <li>• 公众关注的消费热点</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 接受记者采访</li> <li>• 组织新闻发布会</li> <li>• 传递重大促销活动信息</li> <li>• 主动收集有关舆情信息</li> </ul>
特困户、青少年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 寻求基本生活保障</li> <li>• 求学</li> <li>• 受灾救助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 慈善超市</li> <li>• 开展助学支教行动</li> <li>• 参与救灾行动</li> </ul>

## 第三章 产品和服务

### 3.1 保障食品安全

#### 食品安全战略目标

永辉超市以“为满足用户需求，提供安全、放心、高性价比的食品作为企业使命与公司食品安全战略目标，建立了以质量体系、食安云网、商品审核、风险监测、营运标准为核心内容的食品安全管理体系，覆盖公司食品经营全链路环节。

#### 食品安全管理体系建设

依照国家食品安全法规要求，对本公司食品安全工作全面负责，永辉超市由公司内控委员会负责公司食品安全的组织领导、统筹规划、综合协调、宏观管理等工作。各省区总经理是本省区食品安全第一负责人，签订《食品安全责任书》，组织落实本省区的食品安全职责，加强供货商管理、进货查验、生产经营过程控制、食品安全自查等工作。

永辉超市通过了ISO 9001质量管理体系、ISO 22000食品安全管理体系认证。

2019年，永辉超市优化了食品安全管理体系，根据国家《食品安全法实施条例》，修订了公司《食品安全管理制度》(V2.0)，进一步健全公司食品安全管理制度，保障公司的食品安全管理符合国家相关法律法规要求；根据国家食安法律法规和公司食品安全管理制度，结合公司实际情况，编写《食品安全工作指导手册》，明确了各环节、各部门食品安全主体责任和相应工作职责，从商品引入到门店管理等作了详细阐述，指导公司做好食品安全风险防范。2019年，我们制定《源头检测管理规范》、《门店食品安全快速检测标准与操作指导》、《食用农产品标识标签管理规范》、《Mini店食品安全基础工作与风险防控》、等16项标准文件，进一步规范我们全过程的食品安全管理规范，持续细化和深化食安质量管理体系建设，进一步提升事前精准预防、事中有效控制、事后妥善处置的能力，确保以“预防为主、风险管理、全程控制、全员共治”为基本原则的质量体系有效运行。

#### 供应链的食品安全管理

永辉超市严格落实索票索证制度，按照《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》，进一步完善原有进销存系统管理软件，研发了规范、高效的电子台账，具备了查询供应商或生产商证照情况和每批次食品的检验报告功能，方便对预包装食品进行检索，同时对发现的问题食品能够及时予以下架处理。此外，我们对供应商引入前开展合规审核，查验供应商经营资质、商品合格证明及标识标签合规情况；对供应商开展溯源验厂，查验供应商质量管理体系运行情况，评估合作风险；指导高风险供应商完善检验检测、追溯溯源体系。2019年共对56,079家供应商经营资质及经营商品开展了合规审核。

为确保所供货食品的质量与安全，我们所有合作供应商全部签订《产品质量承诺书》，明确供应商在有关食品安全、商品质量、资质证件、服务等方面的职责、义务和相应违约责任，销售过程中出现不符合国家食品安全标准的产品，会同供应商积极整改、解决

问题，共同提升产品质量与安全。

### 供应商食品安全风险分级管理

为落实食品经营主体责任，强化对食品供应商的管理，提升食品安全管理工作效能，降低公司食品安全经营风险，我们依据《食品安全法》《食品安全法实施条例》，结合公司《食品安全管理制度》，制定公司《供应商食品安全风险分级管理办法》。

我们将供应商食品安全风险等级从低到高分为A级、B级、C级、D级四个等级，并定期根据供应商年度食品安全管理记录，调整供应商食品安全风险等级，根据供应商食品安全风险等级，合理确定供应商的管理频次、管理内容、管理方式以及其他管理措施，实现食品安全管理资源的科学配置和有效利用。对于动态风险长时间处于较高等级的供应商，并给公司造成食品安全影响的，会对供应商实施约谈、追责和清退，严控供应商的食品安全风险。

### 自有中央厨房的食品安全管理（“彩食鲜”中央工厂）

永辉超市按照“现代化、标准化、集约化”的导向，以中央工厂替代“前店后厂”，改变传统农产品食材的加工流通方式，建立从源头到餐桌一体化的垂直供应链，引进现代先进的食品分拣、生鲜加工、包装、冷链物料等先进设施，保障产品品质。

彩食鲜是永辉超市旗下的食材中央管理中心与创新的供应链集成平台。目前已在福建、重庆、北京、安徽、江苏、四川建立中央工厂。“彩食鲜”生产线完全符合GMP作业规范，提高加工效率，降低生产成本，并有效保障食品安全。6家彩食鲜中央工



厂全部通过了ISO9001认证，其中5家通ISO22000认证，占比83.3%，4家彩食鲜中央工厂通过了HACCP

作为优质的生鲜食材配送平台，永辉彩食鲜有专业买手深入源头生产基地，与农业企业合作共建种植基地，实现产品开发和市场需求的无缝对接，保障高质量运营。



### 供应商食品安全培训

公司根据国家监管要求和风险监测信息，根据供应商不同类型及经营食品风险高低，积极对供应商开展培训宣导，宣传法律法规，培训商品入场审核标准流程等。

2019年，我们针对加工供应商开展了食品安全、供应商食品安全证件资质、供零在线系统索证索票等培训，培训次数达到约300次，培训总人次超10,000次，累计培训小时数达600小时。

供应商加工食品安全宣导会	供应商食品安全资质合规培训
<p>培训目的：加强加工供应商食品安全意识                      培训内容：加工食品安全意识、现场制售操作规范等                      培训人数：1,000 人次</p>	<p>培训目的：提高供应商证件资质认识学习、有效维护证件                      培训内容：证件资质介绍、证件造假危害与案例分享                      培训人数：7,500次</p>

### 超市卖场食品安全管理

在门店营运上，我们建立了平台、省区食品安全工作衔接机制，确定了各省区食安工作负责人，明确省区食品安全管理团队的岗位职责和工作要求，修订并推动各省区、区域、门店、小店第一负责人、关键岗位负责人签订了《2019年度食品安全责任书》，其中明确了对于问题食品上架销售的责任，并以此提升管理人员食品安全责任意识。2019年，我们完成了对每家门店每年不少于4次检查，以及从业人员每年不少于40小时的食物安

全培训的目标。

- 食品安全部 2019 年 2 月对一区、二区、三区、六区区总、品教等超过 700 人开展了营运标准、食品安全知识分享培训；食品安全部录制营运标准知识培训视频，通过知云平台供全员自主学习，全年共计 28 万人次点击学习在线课程；食品安全部 7 月组织开展了营运标准、食品安全知识在线学习认证，全国品教、小店长及合伙人、食安管理人员等超过 3 万人通过营运标准知识认证。
- 食品安全部根据平台 mini 团队的工作需要，对重庆、四川、陕西、福建四个省区的 mini 团队超过 240 人开展了食品安全专业知识培训，指导 mini 团队在日常经营中做好食品安全基础工作和风险防范；

### 超市卖场食品安全预警

我们在其他食品安全风险重要节点针对各业务运营情况提前下发工作通知，预防食品安全风险。例如：夏季是食源性疾病的高发季节，我们针对门店现制现售食品下发的《关于加工食品安全工作的通知》，包括对进货、人员、生产加工过程、销售过程、库存等环节的食品安全操作要求。“中秋”佳节月饼陆续上柜销售的前夕，我们针对月饼销售过程中的食品安全工作下发《关于做好月饼销售等食品安全管理工作的通知》，提醒门店做好证件管理和销售过程中的食品安全管理，坚决守住食品安全风险控制底线。

#### 下发《“3.15”期间食安专项检查通知》，消除食品安全风险和隐患

3月15日是消费者权益保护日，作为被百姓誉为“民生超市、百姓永辉”的永辉超市，一直致力守护百姓的食品安全。2019年3.15期间，我们成立了3.15工作小组，配合当地监管机构，开展食品安全、消费者权益保护等主题的正向宣传，对供应商、员工及促销员开展食品安全培训。同时，我们要求各战区按照《“3.15”期间食安专项检查通知》开展食品安全的专项抽查和自查工作，提升人员服务，建立应对机制，积极履行主体责任，执行公司关于食品安全、产品质量、价格管理、计量要求和人员服务等管理标准，按照“谁主管，谁负责”的原则落实3.15期间的各项重点工作。

### 超市卖场食品安全评估

为了落实各超市卖场的食品安全管理工作，我们定期组织食品安全抽查评估工作。2019年，公司共组织抽查评估10个战区24个省区的360家门店，各省区2019年组织对门店开展评估超过1,157次，此外，各区域亦每月对门店开展1次检查评估。评估内容主要涵盖食品安全、商品质量、保质期管理、人员服务、索证索票、食品安全档案记录、食品标识标签、清洁卫生、虫害控制等内容。检查结果低于目标值的门店，将按照公司考核办法落实责任人，由相应省区团队开展整改帮扶，并限期提交整改报告。2019年，我们针对超市卖场的食品安全检查覆盖率达到100%。

此外，我们亦定期开展食品安全专项，致力降低超市卖场的食品安全风险。

- 2019年，为了降低门店食品保质期风险，我们对全国829家门店开展保质期专项排查；
- 2019年4月，为降低门店现制现售食品的风险我们组织全国开展现制现售食品安全风险排查；

- 2019年7月，为了强化对冷藏冷冻食品的温度控制，我们开展冷藏冷冻食品专项提升工作；
- 2019年8月，为了确保食用农产品标识标签的合规性，我们对食用农产品标识标签开展专项排查

*超市卖场食品安全培训*

2019年，公司通过组织在线授课，现场学习等形式宣传食品安全，落实了新入职人员上岗前培训并开展每季度食品安全专题培训，全年已覆盖全国所有门店员工。

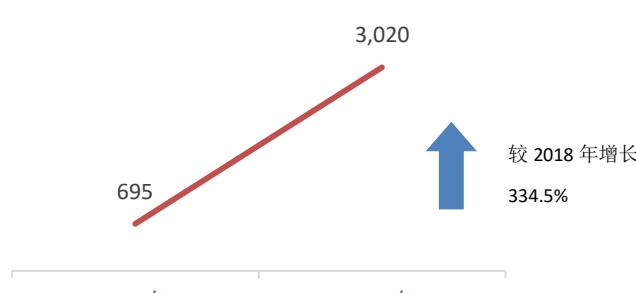
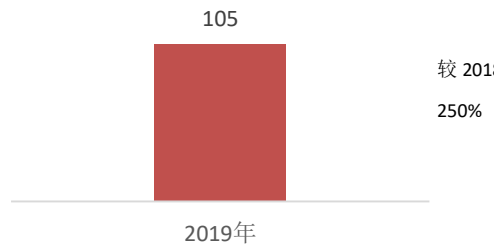
2019年2月组织食品安全线上培训	2019年6月组织食品安全培训认证
<p>培训目的：提升门店食品安全管理水平，加强门店食品安全风险防控能力</p> <p>主要内容：门店商品质量管理、保质期管理、食品退货报损管理、食品制作加工过程管理等</p> <p>员工类别：门店店长、小店长、合伙人、员工等</p> <p>人数：28 万人次完成线上学习</p>	<p>培训目的：进一步强化门店食品安全风险防控能力</p> <p>主要内容：门店商品质量管理、保质期管理、食品退货报损管理、食品制作加工过程管理等</p> <p>员工类别：门店店长、小店长等</p> <p>人数：24,108人通过认证</p>
	

**食品安全检测能力建设**

2019年，永辉超市在产地、码头、物流、及供应商端新铺设71个检测站点，截至2019年年底，全国共铺设187个检测站点（相较2018年增加115%），实际运行站点覆盖到全国23个省市，对区域生产、配送的商品的质量提供更全面及时的自检筛查，同时，成为强有力的食安管控抓手；在提高检测站点覆盖率的同时，为实时管控实验室检测情况，食品安全云网对已有站点部署升级，已有23个检测实验室接入远程可视化监控设备。

2019年，我们的检测室设施设备、试剂药品、检测人员投入共计3,214.78万元，检测室在继续开展胆碱酯酶检测法检测有机磷、有机氯霉、氨基甲酸酯等指标检测的基础上，新增了23项检测指标；我们在升级优化检测实验室的同时，我们利用食品安全云网不断提高检测品种覆盖率，加强抽检高风险项目覆盖。福建南通物流检测室通过了政府监管单位(福州市市场监管局)的认证。

**食品安全云网检测情况**

<p><b>检测品种</b> (单位: 类)</p>	 <p>2018年: 695 2019年: 3,020 较 2018 年增长 334.5%</p>
<p><b>检测批次</b> (单位: 万批次)</p>	 <p>2019年: 105 较 2018 年增长 250%</p>
<p><b>检测项目标准及合格率</b></p>	<p>目前使用胶体金法检测23项农残、兽药及违禁药物, 检测标准更严格, 检测准确度更高, 2019年检测合格率达<b>97.56%</b></p>

2019年检测室在继续开展胆碱酯酶检测法检测有机磷、有机氯霉、氨基甲酸酯等指标检测的基础上, 新增了胶体金检测法检测氯霉素、孔雀石绿、呋喃西林、呋喃唑酮、四环素、氟喹诺酮、磺胺类、氟苯尼考、克百威、毒死蜱、百菌清、啉虫脒、多菌灵、重金属铅、重金属镉、甲硝唑、呋喃它酮、呋喃妥因、氟虫腈等23项检测指标; 升级优化检测实验室的同时, 我们通过食品安全云网不断提高检测品种覆盖率, 加强抽检高风险项目覆盖, 2018年食品安全云网检测品种数目为695类, 2019年检测品种数目达3, 020类(比2018年增加334.5%); 2019年农产品检测总批次达105万批次(比2018年增长250%)。

食品安全云网在2019年度开展了全国检测站点检测员资质认证与考核计划, 对站点人员的专业检测知识、操作流程、实验规章制度进行测试考核, 强化了操作人员胆碱酯酶检测法操作流程的培训, 增加了胶体金检测法检测氯霉素、孔雀石绿、呋喃西林、呋喃唑酮、克百威、毒死蜱等项目操作流程的培训, 确保其已掌握规范的专业检测实操技能。2019年, 共计考核89个检测站点, 考核人数达114人, 对新增加的检测站点, 当检测人员通过资格认证后, 才对其检测权限进行准入开通, 不断用更严格的执行标准确保检测规范性及结果准确性。

同时, 为了提供更专业的食品安全质量检测, 永辉超市每年会划拨500万预算用于定期聘请中检集团、SGS集团第三方检测机构对所销售的食品进行抽检, 作为国际国内权威的第三方检测认证公司, 利用气相色谱仪、液相色谱仪、原子吸收光谱仪等高精密仪器, 对食品及食用农产品进行全面的食品安全质量检测。针对抽检出现的不合格商品, 永辉超市会第一时间下架撤回, 并对商品源头追溯追责, 绝不允许抽检问题商品流入市场。

## 产品召回

### 制度建设

永辉超市已建立了《12315维权服务点消费争议调解制度》、《问题商品召回退市制度》、《不安全食品退市工作流程》，统一了召回商品的定义和类型，明确了各职能部门主要职责，区分了问题商品召回等级、召回流程、后续处理及相关记录要求。

### 工作机制

门店负责问题商品召回、下架、封存，客服中心负责受理消费者维权诉求，采购部门负责追溯上游责任，信息技术部门负责保存销售、库存等数据，物流中心负责集中封存库存商品，2019年全国24个省区均开展了召回演练，针对抽检不合格商品执行了召回程序，对召回的问题商品采取封存隔离，分析问题发生原因、制定改善措施、追溯追究相关责任。

## 产品可追溯体系建设

依托信息技术，优化食品安全数字化体系



自2016年11月永辉超市响应政府号召，搭建“食品安全云网”平台起，我们坚持以“全流程覆盖供应链食品安全监控，打造可追溯的数字化食安体系”，依托信息技术，从供应链源头端、物流中转端、门店销售端全面切入，让供应链食品安全透明化。

2019年，我们已实现基地、市场、码头自采商品食品安全云网追溯实现全覆盖。消费者可以

通过生鲜区域的食安云屏查看每天的农产品检测公示信息，并且通过手机扫描二维码追溯查询信息，享有全流程食安知情权。2019年，食品安全云网进一步对接永辉超市自有品牌产品追溯，自有品牌SKU共有40.5%实现追溯，为公司自有品牌建设提供了有力的追溯体系支持。

2019年食品安全云网继续推进了源头溯源体系建设，将把食品安全“田间地头”的第一道防火墙延申，结合前置检测和源头追溯，强化种养殖源头端食安把控，加强对种养殖户的宣导和种养殖环节的食品安全管理；通过物流中转中心建设第二道检测中心的批次二次抽样检测，及国内外领先的食品安全专业检测公司对永辉超市门店进行抽样检测；坚持“层层把关、环环相扣、全流程闭环”的原则，继续推进建设消费者放心的“一品一码”食品安全追溯管理体系。

积极对接政府食品追溯平台建设，协同服务社会

近年来，永辉超市积极响应国家号召，配合各级政府、部门在食品安全“一品一码”追溯体系上的建设与投入。2019年，永辉超市先后对接多地政府部门，参与食品追溯平台建设，保障广大群众饮食安全的知情权和监督权，以更好地服务公众和社会：

- 3 月，永辉超市配合哈尔滨市商务局要求开展肉菜质量安全追溯体系建设，通过食品安全云网将肉菜追溯数据实时同步上传到市肉菜追溯城市平台，并通过销售终端门店电子秤打印肉菜追溯二维码。
- 5 月，积极响应重庆市商务委重要产品追溯平台建设要求，对原有追溯系统进行升级，由重庆永辉超市端每天汇总肉菜进货、配送数据，每日上报市商委重要产品追溯平台，并通过门店展示屏，平均每天展示 600 余种产品信息。
- 6 月，永辉超市作为首个实体零售企业代表，受邀参加国家市场监督管理总局婴儿配方奶粉追溯平台的试点建设，已完成 63 个婴配类产品在总局追溯平台的接入。
- 7 月，永辉超市已实现将预包装商品、食用农产品批次信息等上报福建省食药监局政府平台，实现了政府部门对流通商品环节全链条的监管。

## 3.2 保障消费者权益

### 理念

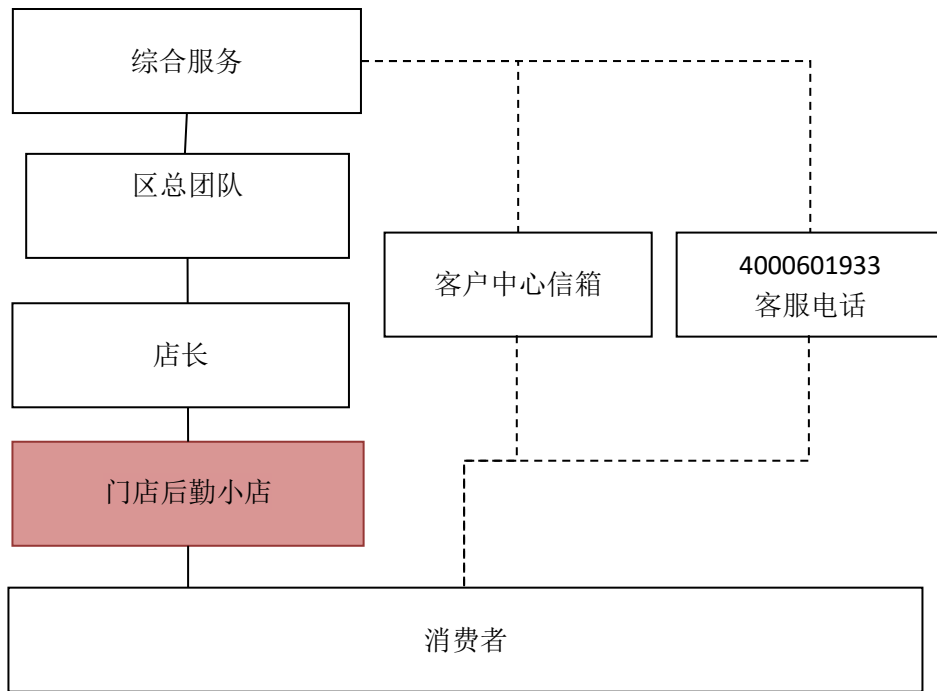
“顾客是永辉生意的主顾，是永辉门店在社区的邻居，是永辉超市的朋友，是永辉发展的伙伴，是永辉事业的支持者”，永辉超市一直倡导员工以“阳光、微笑、感恩”的信念服务顾客：

**阳光**——以阳光的心态为顾客提供优质的服务，关爱、帮助顾客；

**微笑**——微笑面对顾客，传递热情，展现企业形象拉近与顾客心的距离；

**感恩**——心怀感恩，真诚感谢顾客的光临和对永辉事业的支持。

### 消费者关系管理体系



### 提升消费者体验

自 2001 年创办以来，永辉超市始终坚持专注核心主业，引领引导消费，紧紧抓住消费升级转型，不断升级、创新超市业态。

云超主要业态		
<p><b>红标店</b></p> <p>以永辉超市的红色LOGO为店招，业态定位为服务民生，主要经营生鲜农产品、食品、日用品、服装鞋帽、小家电等大众化商品。按经营面积分为大卖场、卖场、社区超市等业态。</p>	<p><b>绿标店</b></p> <p>以BRAVO YH 的绿色LOGO为店招，精心打造的高端品牌超市，立足于先进的经营理念，不断突破、不断超越，力求在不断变化的市场动态中充分满足各个消费群体的需求。定位于注重生活品质和追求高品位的消费者，店内商品引进了大量的高端进口商品以及时尚品牌精品，在购物环境上也有着全面的提升，营造更加突出了干净、温馨、时尚的购物环境，让购物者能在享受优美的环境快乐购物。</p>	<p><b>mini店</b></p> <p>创新社区生鲜小型店业态，坚持“家门口的永辉”、“新鲜的永辉”的经营理念，立足社区、贴近民生，经营面积为300-500平方米，主营精选鲜活农产品、食品、日用品，满足顾客便捷的购物需求。</p>

### 便民服务

永辉超市始终以社区作为首要的立足点，把超市开在广大城乡百姓的“家门口”，为现

代城市上班族、家庭主妇提供门对门的便捷服务，最大程度满足快速的生活节奏和高品质的生活追求，也使乡镇农村百姓享受城市化的物质生活和购物体验。随着永辉超市的入驻，千家万户在“家门口”就能购买到丰富、优质、实惠的商品，使社区的商业配套服务更加完善。

永辉超市坚持以普通家庭为主要消费群体，开展针对低收入者的产品和服务设计，采取薄利多销的定价策略，以价格实惠深得百姓认可和欢迎，并加强商品品类管理，优化商品结构，引进适合中低收入家庭的价格低、品质好的商品。

- 2019 年 11 月永辉超市在福建举行“永辉感恩回馈顾客节”活动，推出了 100 多支惠民生商品（如上海青 1.99 元/500g、丁优米 2.19 元/500 g、田趣菜籽油 5L 桶装 69.9 元/桶），得到了广大顾客的好评。
- 2019 年期间，在国内猪肉持续上涨的趋势下，永辉超市采取微利推出平价猪肉，同时配合政府投放冻猪肉，保障城乡普通消费者的生活需要。

### 会员服务

同时，永辉超市通过推出会员积分卡与永辉购物卡，进一步提升消费者购物体验。据不完全统计，永辉超市拥有会员顾客（持有积分卡）已超过 2000 万名。

#### 会员积分卡

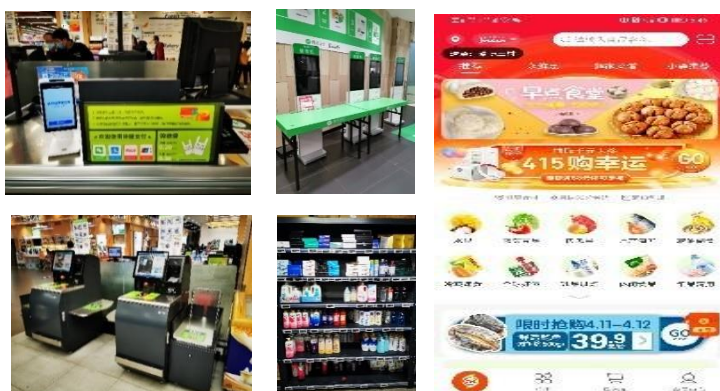
- 消费者在任何一家门店都可以办理积分卡，全国门店通用，在公司官方网站及“永辉超市”微信公众号都可以查询消费积分。

#### 永辉购物卡

- 经商务主管部门备案，永辉超市向消费者发行“购物卡”，全国门店通用

### 智能服务

永辉超市为提升消费者体验，提供多元化的智能购物方式，例如自助付款、人脸识别、扫码购、电子价签、线上购物等，并持续优化和提升相应服务，致力于不断为顾客提供多元化选择和体验。



### 配送服务

为了更好地服务消费者，提升物流配送效率，永辉超市已在福建、重庆、安徽、成都、辽宁多地建设或正在规划建立自有物流配送中心。未来，永辉超市将稳妥推进物流项目建设，进一步完善物流配送体系，为拓展全国市场、降低流通成本提供强有力的支撑。

### 特殊人群服务

永辉超市关注每一位消费者的体验，为方便特殊人群（残疾人、老年人、孕妇等）购物，开展相关措施：

### 无障碍设施标准改造



永辉超市积极落实“无障碍设施标准改造”，在营业场所出入口、通道、电梯、卫生间、停车场等位置设置坡道及无障碍设施，方便特殊消费群体的使用。

### 电梯运行管理



永辉超市在电梯上、下端口安排专人提醒顾客注意安全，并对特殊人群（老、弱、病、残、孕）提供必要的帮助。

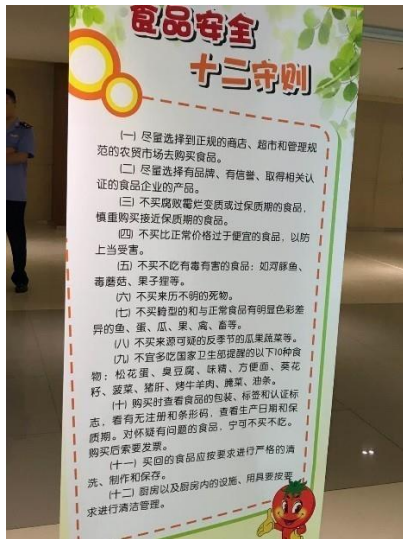
### 免费购物巴士



永辉超市结合商圈交通条件，在相应的门店开通免费购物巴士，以为消费者到店购物提供便利。

### 提升消费者食品安全意识

为了提升消费者的食品安全意识，2019年，永辉超市各省区参加本地政府部门组织的食品安全活动，普及食品安全知识、介绍公司食品安全工作、宣传消费者权益保护等。



### 客户满意度

凯度消费者指数 2020 年 2 月公布的最新数据显示，2019 年中国城市快速消费品销售额增长 5.3%，同比增长 0.2 个百分点。2019 年永辉超市的市场份额达到 4.4%，比 2018

年提升 0.5%。

2019 年,在中国上市公司网主办的“诚信的力量·中国上市公司诚信高峰论坛”系列活动中,永辉超市评选为“中国最受消费者信赖上市公司品牌”。

为了能够及时了解顾客的诉求,完善公司在消费者服务方面的工作,致力于打造一个真正关注百姓健康的民生超市。2019 年 6 月永辉与第三方公司合作开展关于永辉超市的舆情监测,该项监测每天实时对电视、报刊、网络、论坛、微博等媒体资讯进行监测,使公司能够及时了解需要完善的工作方向,及时传递和沟通信息、密切关注事态发展、制定危机预警方案针。报告期内,我们已通过舆情监测工作对各省区、各门店的商品质量、服务态度、价签价格、过期等方面进行了较好的改善,提升消费者体验。

## 消费者沟通

永辉超市积极搭建多元化消费者沟通渠道,倾听客户反馈意见,不断提升产品与服务水平。

- 客服中心:公司设立平台客服、所有门店均设有客服中心,第一时间受理顾客对商品、服务的意见与建议。
- 微信公众号(永辉超市):永辉超市借助“微信”开设了企业公众号,为消费者在手机终端便捷处理会员注册、积分查询、电子发票等服务。
- 官网客服中心:在永辉超市官方网站 [www.yonghui.com.cn](http://www.yonghui.com.cn) 设置了“客户服务”专栏,在线受理顾客咨询、意见、投诉。
- 商品售后服务:由门店、采购部门、厂家共同介入,为顾客妥善解决。

基于及时有效的沟通机制,我们积极应对客户投诉与其他事故,努力将客户的诉求转化为我们提升的方向。公司云超平台、区总团队负责指导门店顾客服务工作,设立重要客诉专报制,要求一事一报,立即上报、处理客户投诉,服务客诉问题依据情况分别(工单流转)由门店、大区相关管理部、大区总经理进行处理。

此外,门店客服中心也会现场直接接待顾客意见反馈,门店也提供意见簿,方便顾客留言反映问题,并及时查阅、跟进解决。门店客服中心收到顾客意见与建议反映后,报告相关管理部门、采购部门、供应商厂家以及服务门店对情况进行调查及妥善处理。平台客服及时接应电话,保障响应时效,高效处理客诉,依客诉情况报告相关门店及部门,并通过门店个案宣导及防范避免类似情况发生。我们还对接当地政府 12315 及消协组织处理顾客投诉。永辉超市的投诉处理结果进行周汇总、月汇总、年度汇总,按时上报云超综合服务、各大区总经理、教练团队。

我们主要投诉来源渠道(包括 4000601933 免费客服热线、永辉官网留言、邮箱投诉或由政府部门、消协、媒体等部门批转)的处理达成率为 95%,其中未解决的原因主要为:职业打假人士以种种借口高价索赔、顾客投诉对象不明确、恶意投递信息、商业广告等。

## 建立消费者争端解决机制

### 维权在门店

我们在门店设立工商 12315 消费者维权点,主动接受政府和百姓的监督指导,有效保

障消费者合法权益。作为工商部门“12315”消费者维权服务网络的延伸，我们将服务站工作人员的电话和辖区工商局执法人员的姓名电话进行张贴，方便市民维权。如果遇到未能解决的问题，消费者可直接拨打辖区执法人员电话反映，使申诉举报渠道进一步畅通和便捷。

#### *履行维权宣传*

2019年3月，重庆市消费者权益保护委员会、重庆市市场监督管理局联合相关市级部门和单位共同举办以“信用让消费者更放心”为主题的“2019年重庆市3.15国际消费者权益日纪念活动暨放心消费展示推介会”，永辉超市应邀参加推介会相关活动，签署“诚信经营承诺倡议”。

2019年3月，天津市保税区市场监管局到辖区内永辉超市消费维权站举办主题为“信用让消费者更放心”的消费维权公益宣传活动，积极引导消费者合理消费、依法维权。

2019年3月闽侯县信用办开展“永辉城市生活广场创建诚信经营示范街区”活动，街区各商户张贴了“诚信经营公约”，承诺将按照店内公示的“诚信经营承诺书”，共同遵守公约。

## 第四章 绿色安全运营

永辉超市对环保的关注度逐渐提升，提出“科技永辉、绿色永辉”的新理念，坚持以“节约能源、保护环境、提高效率”为目标，加强企业能源管理，着力降低零售经营中水、电等资源消耗、能耗水平，推动零售业可持续发展

### 4.1 助力绿色产业链

永辉超市在供应商进场审核过程中，建议供应商通过GAP(Good Agriculture Practice, 即良好农业规范)、ISO 14001环境管理体系、OHSAS 18000职业健康安全管理体系等认证，要求供应商加强对土壤、水源等环境污染的治理，承担社会责任。同时，我们也积极与合作伙伴开展绿色环保主题项目，致力于推动绿色产业链的蓬勃发展。

#### 永辉“田趣”与袁米联名的海水稻产品



2018年11月起，“智慧农业 乡村振兴——盐碱地稻作改良高峰论坛暨农业沃土云上线发布会”在青岛隆重举行，永辉超市与袁米农业科技有限公司发布永辉“田趣”与袁米联名的海水稻产品。本基地属于原生态盐碱地，土壤纯洁。永辉超市与袁米从土地、种子、种植、

收储、加工、配送等各个环节协同配合，定制开发 10,000 亩海水稻。在沿海的盐碱地种植海水稻，可促淤造陆，减缓海水对海岸土地侵蚀。对调节海洋气候和保护海岸生态环境起着重要作用。其发达根系能有效地滞留陆地来沙，减少近岸海域的含沙量，而且增加土壤有机质，成为鸟类天堂、鱼虾粮仓的特殊生态环境。

#### 田趣东北大米基地

永辉超市与中粮集团、北大荒集团合作，在东北“黄金水稻带”建设 2 万多亩优质稻田——田趣东北大米基地。永辉超市所选的种植基地都是国家权威机构认证的生产基地，采取高于国家一级米的标准进行生产和加工，通过科技手段对水稻生长过程进行全程视频监控，保证农作物全过程安全规范化生产，为顾客提供安全可追溯、健康营养的优质东北大米，积极保护种植基地的土壤、水源等自然环境。

#### “宝洁·永辉 生态先锋 健康生活”项目

中国宝洁携手永辉超市启动“宝洁·永辉 生态先锋 健康生活”项目，举行“买 1 件

捐 1 元 护 1 平”环保公益活动，消费者在永辉超市全国范围内的任意一间门店每购买一件指定的宝洁产品，宝洁与永辉就将捐出一元钱，用于支持改善我国西南自然保护区一平方米林地的生态环境，预计改善超过 50 万平方米的生态林地。

## 4.2 绿色运营

永辉超市已通过环境管理体系 ISO14001 认证，积极在运营与办公环节践行节能降耗与绿色减排，助力美好生态环境建设。

根据建设项目竣工环境保护验收审批程序的有关规定，在新店建设竣工后，永辉超市门店项目（噪声、固废）均由各地环保部门进行竣工环境保护验收。按照国家及地方有关环境保护法律法规，永辉超市积极组织办理环境影响评价，并得到许可；永辉超市以连锁经营形式发展大中型超市、便利店、专业店及电子商务、现代物流等项目，均符合《产业结构调整指导目录》允许类项目，不会对周围环境空气质量产生影响，废水排放达标。

### 节能减排

我们积极推广采用节能产品，开展节能改造项目，降低能耗，致力于降低运营对于环境的影响。

- 店招节能改造：过去门头店招使用内打灯灯箱，灯箱布的透光度非常低，内装置照明灯管多达数十支，不仅耗电量大，而且外观效果不好，永辉超市结合品牌形象提升，对门头店招进行了升级，所有门店都已改为采用新型的绿色节能 LED 灯。
- 照明系统：永辉超市办公场所、经营场所的照明系统采用节能产品目录推荐的 T8 节能灯具，淘汰高能耗、光效差、寿命短和普通日光灯。
- 空调系统：永辉超市办公场所空调推广采用“节能产品惠民工程”的高效节能产品，能源效率等级为 1 级或 2 级。

2019 年永辉超市积极组织建筑节能改造，其中数个项目已经通过当地政府节能改造测评：

- 永辉超市福州市福新店节能改造项目，终测评核定改造面积 11,232 平方米，年综合节能率 21%。
- 永辉超市大儒世家节能改造项目，终测评核定改造面积 9,814 平方米，年综合节能率 21%。
- 永辉超市象园店节能改造项目，终测评核定改造面积 5,187 平方米，年综合节能率 22%。

门店使用水循环系统冷链技术，减少温室气体排放



我们于 2019 年开始在门店引入水循环系统冷链技术，新系统相比原有系统节约能源 15%。根据该冷链系统每天用电 1,200 度计算，每年可节约能耗费用 6.48 万元。由于系统不用专门机房，节约机房使用空间，每年节约制冷剂更换费用 1 万元。

同时，该系统使用的制冷剂为环保 R410A，大大降低了原有冷媒所产生的温室气体排放。我们计划在 2020 年扩大水循环系统冷链技术的使用范围，水循环系统在公司内的广泛使用将会大大降低我们的能耗用量和温室气体排放。



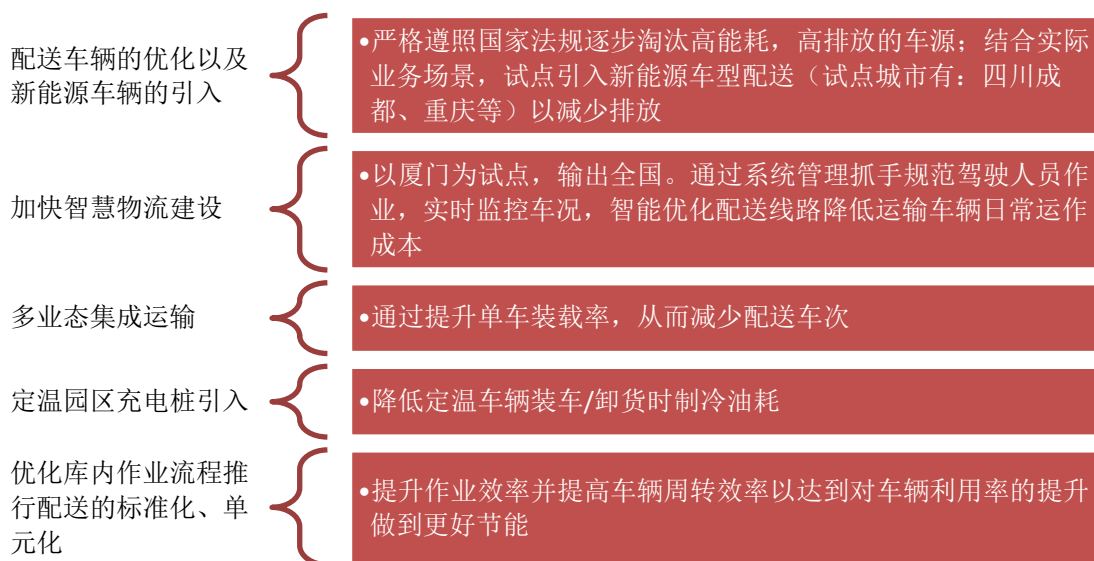
### 永辉超市卫星厂仓冷库实现节能效果

2019 年，我们改良了冷库内温度带，除了冷冻冷藏温度以外，中间的常温库维持在 15~20 度，可以用作普通蔬果储存空外，减少员工从常温空间进入冷库的不适感，相较传统冷柜使用方式，节约能源 38%



在门店和仓库落实节能举措以外，我们也注重物流端的节能管理，通过以下措施减少能

源消耗:



永辉超市 2019 年的外购电力使用情况如下:

年度	2019 年
用电量 (千瓦时)	1,550,038,944.14
平均百万销售用电量	26,451.18
温室气体排放量 (范畴二) * (吨二氧化碳当量)	966,604.29

\*: 以每千瓦时外购电力产生 0.6236 千克二氧化碳当量计算得出

节约物料

永辉超市通过物流标准化建设，致力于减少物流运输过程中的材料使用。我们的循环包装材料主要有折叠周转筐、周转筐、铁筐、标准托盘，以代替纸箱、编织袋、塑料袋、泡沫箱等包装材料。

推广使用标准托盘

2019 年，我们采用两种运作模式实现托盘共同配送——交换制与租赁制:

## 租赁制

- 由租赁公司提供，负责维护、回收和供给，满足物流高低峰值的运作需求，解决购置托盘维护成本高、维修难度大、损坏回收难及周转箱清洗难等问题。

## 交换制

- 托盘和周转箱在供应链中不同业主间流转，供应商与物流在货物交接时实行同等数量托盘交换；拓展“配托+配货”服务，形成租赁与交换并行、封闭与开放相结合的托盘循环共用体系，支持“物联网+托盘”平台建设，推动物流链以标准托盘和周转箱以单元进行订货、计费、收发货和免验货，提高物流设施设备和流程标准化、自动化水平。

### 推广使用可循环利用的折叠筐

我们的可回收折叠筐月均使用量约 200 万个，已经应用于整个供应链环节三端：采购（地采供应、直采产地）、物流、门店，并在应用减少单次包装成本及减少污染，实现“一触式”作业中途不更换周转筐，提高了商品鲜度、降低商品损耗，同时也提升上下游收货、装卸、理货效率。近几年，我们在进行托盘标准化、托盘回购返租的改革，计划未来 3 年内将加速推动“交换制”和“标准件”运行模式，推动上游厂商带托送货运作模式，利用供应链平台的实现交换数据管理，实现交换制提升 40%，标准件达到提升 20%。通过折叠筐的推广，有效降低了木制托盘的使用。以每 30 万个折叠筐节约 1 万公顷森林计算，我们每年利用折叠筐进行 200 万次周转，相当于节约了 6 万多公顷森林。



折叠筐



芯片周转箱

芯片周转箱，内含芯片，方便追踪溯源，加固食品安全，循环利用，为 2020 年-2021 年公司着力发力项目。

同时，永辉超市积极响应国家“限塑令”的号召和部署，努力提倡顾客尽可能不使用塑

料购物袋，改用无纺布袋、购物篮等环保产品，严格落实有偿使用塑料购物袋的要求，塑料购物袋使用量减少了三分之二。2019年9月，永辉超市组织2020-2021年PE缠绕膜、PE保鲜膜招标项目，进一步加强塑料袋统一采购监控。

### 废弃物管理

2019年，永辉超市组织“2019年-2021年福建区域纸皮售卖服务招标”（含泡沫箱、废塑料袋、废筐收购服务项目），引进具有废旧物资回收利用、再生资源经营资质的企业承接纸皮回收售卖，促进资源的回收利用。

### 绿色办公

我们持续推广自动化办公制度并落实相关措施，打造低碳环保的办公环境。

- OA办公系统：持续升级OA办公系统，提倡无纸化办公
- 供应商服务系统：开发了“供应商服务系统”，实现电子订单、数据分享等在线功能
- 发行电子内刊：在永辉超市官网上传企业内刊《同道》电子版，方便员工在线阅读，合理控制纸质版发行量
- 辉腾2.0项目：2017年以来，永辉超市携手美云智数等相继启动辉腾2.0项目，其中包括IHR、预算、慧共享、慧资产、生产制造项目、供应链与主数据项目等子项目，推进业务流程优化

### 环保培训与宣教

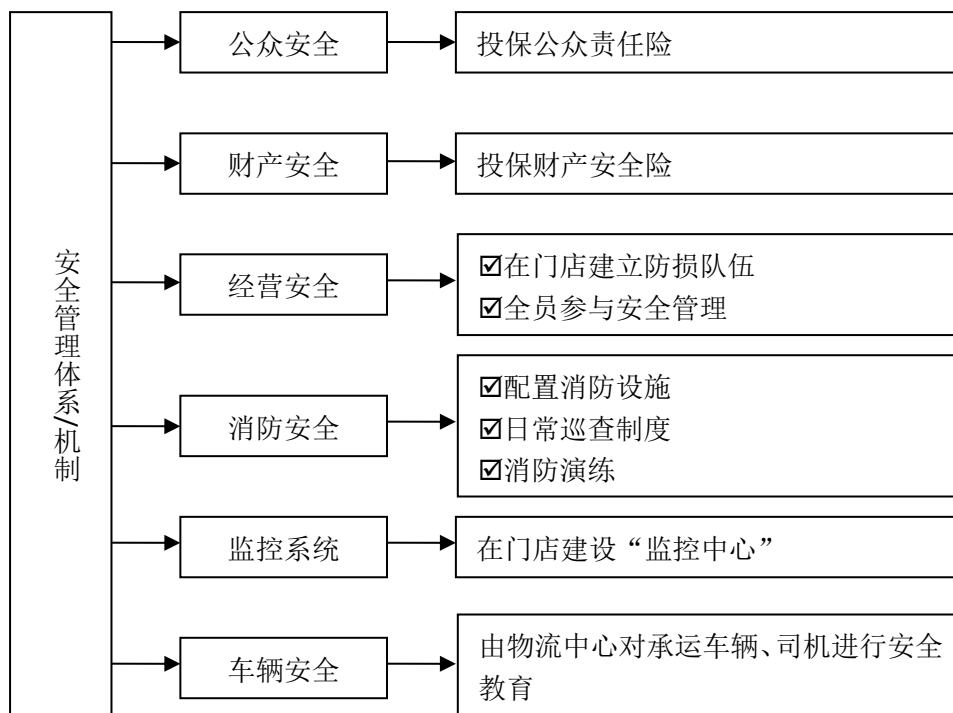
永辉超市利用超市广播系统、超视E频道、POP海报等渠道宣传环保理念，提倡消费者减少使用塑料袋，鼓励使用无纺布购物袋。同时，我们因地制宜使用“节约用电、人人有责”、“请为地球节约一片绿色”等环保宣传牌，倡导消费者落实绿色环保理念。

2018年期间，永辉超市向环境保护协会捐赠10万元，专项用于环保宣传、培训等环保公益事业。2018年3月22日福州市水利局、福州市环保局在永辉超市开展“2018年世界水日”的宣传活动，向公众介绍水污染防治法、绿色消费、低碳出行、环保生态文明、水资源保护等知识。

## 4.3 安全管理

永辉超市已通过OHSAS 18000职业健康安全管理体系认证，制定了相关的管理制度，搭建安全管理体系，促进超市安全运营。

### 安全管理体系



### 安全管理有关措施

针对门店的安全管理，我们采取了涉及前期立项阶段、布置设计及运营阶段有针对性的管理手段。

前期立项	<ul style="list-style-type: none"> <li>前期立项时项目的使用性质、分区规划设计动线，严格报建、合规施工，申报验收合格后开业</li> </ul>
布置设计	<ul style="list-style-type: none"> <li>平面布置时考虑楼面荷载：冻库、海鲜池区域楼面荷载评估，必要时进行加固处理</li> <li>货架的设计及选择满足食用安全，如干货桶安装亚克力盖</li> <li>要求各设备厂家等对门店员工进行使用培训，减少意外发生</li> <li>保证柴油发电机房排烟通畅、油库的安全位置、卸货车道足够的消防高度与荷载、压缩机房合理设置</li> <li>保证加工间插座高度规范，设置空气开关，便于控制的加工间控制箱安装位置</li> <li>保证天花吊架规范施工，充足间距的吊筋</li> <li>超市靠墙货架安装时进行稳固处理，防止货架反倒</li> </ul>
门店运营	<ul style="list-style-type: none"> <li>卖场中设有安装隐患的提示，例如防撞，消防，地标安装等；扶梯两边空洞防掉落处理</li> <li>检查海鲜池后场设备安全的漏电风险</li> <li>拉货斜坡通道坡度调整，防止货物滑落</li> </ul>

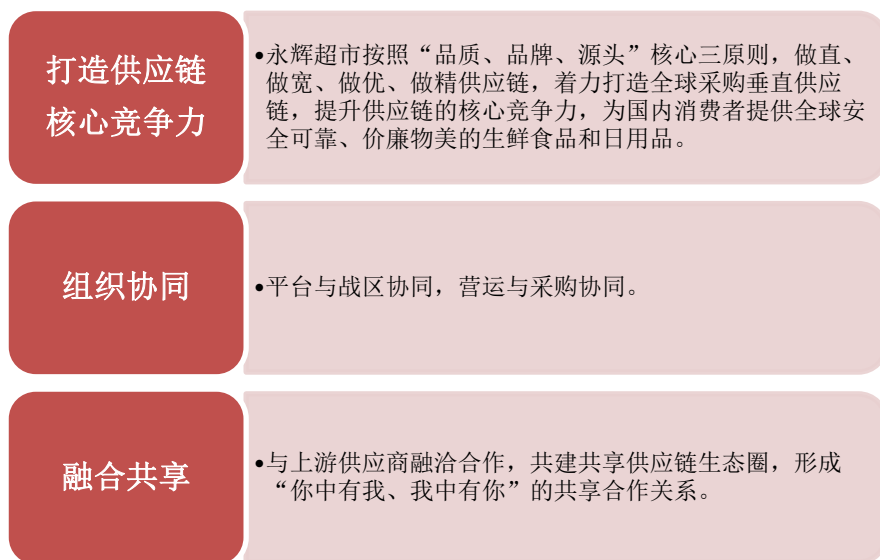
- 电梯前地面垫高，防止水倒流进基坑，影响电梯安全
- 卖场内小坡道地面砖、卖场出入口、电扶梯及步梯的防滑处理

其次，我们定期组织消防安全演练：定期组织各分、子公司防损队伍进行消防安全演练，提高检查消除火灾隐患的能力、组织扑救初起火灾的能力与组织人员疏散逃生的能力；定期组织司机参加车辆安全教育，并对车辆违章情况进行通报批评，杜绝酒后驾车、超速行车等危险性驾驶行为。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；此外为切实保障顾客人身、企业财产安全，永辉超市投保了公众责任险、财产险。

## 第五章 合作共赢

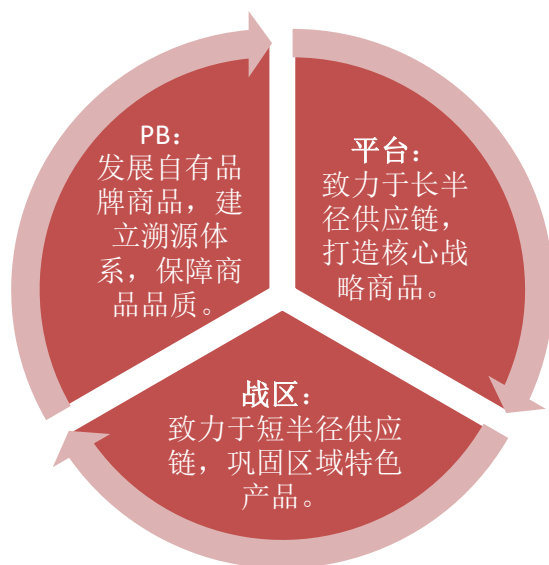
### 5.1 供应链管理

#### 供应链总体管理方针



#### 供应链管理体系

永辉供应链管理体系既合又分，“合”是按照公司战略管理出发，在平台设立“大供应链部”，形成了融合、统一的整体；“分”是按照分布式管理架构，将权力下放到战区，战区采购商行团队。2019年，我们制定了《供应链运作机制》，从权、责、利分配（协同、执行、监督）、系统痕迹、权利监督等规范供应链体系运作。



## RFID（无线射频识别）系统

截至 2019 年 12 月 31 日，已有 5 家门店试用 RFID 系统盘点应用，效率提升 180%。另外我们也在研究系统在不同场景上的应用：RFID 系统从货物全程追踪，贯穿供应链的整个环节，从生产、出厂、运输、仓储、配送、到返厂，从而达到品质、溯源、物流监控等等的跟踪，提高商品品质的数据化跟踪，保证食品安全和品质。



## 供应商评估和管理

永辉超市是国内外知名生产型企业在中国市场的核心销售渠道之一。这些国际性、全国性的知名企业不但具有举足轻重的市场地位，而且在社会责任领域也颇有建树，诸多供应商在其官方网站设立了“社会责任”专栏或定期发布社会责任报告。我们针对自有品牌的供应商建议其通过 ISO 14001、OHSAS18000，以及第三方的 GAP 验厂审核，确保劳工、环境和安全方面符合要求。

在不断深化供零合作关系的同时，永辉超市高度认同上游知名企业推进可持续发展、践行社会责任方面的积极作为。对战略性合作供应商，永辉超市建立了高层领导交流机制、互访机制，就双方合作领域、社会责任展开更加全面、更加深入的有益交流。

## 供应链合作共赢

### 国内战略共享机制

永辉超市与国内多家供应链伙伴通过战略共享机制达成合作，携手共创价值。

2019 年 3 月永辉超市与京东 7-FRESH 共赴泰国开启生鲜海外直采，双方计划在未来 3 年内联合采购价值约 50 亿元人民币的榴莲、山竹和龙眼等进口产品。

2019 年 10 月，永辉超市、五粮液举办“第八代经典五粮液上市说明会永辉超市专场”，让消费者可以在永辉超市更加方便的买到真正醇香的第八代经典五粮液。

2019 年 10 月在“2019 生猪产业发展高峰论坛暨新农业与新零售产品对接会”上，永辉超市股份有限公司与湘村高科农业股份有限公司（下称“湘村股份”）战略合作协议，保障优质的销售平台及渠道资源，提供稳定性的产品供给，防止产品货源中断或出现产品质量不稳定的情况。

### 本地化采购政策

本地化采购是永辉超市长期坚持的一项基本政策，尤其是鲜活农产品更加注重优先从当地直接采购。在县域城关、经济强镇的门店，永辉超市还派驻采购员负责向周边的农民采购鲜活农产品。

为了积极推进“南北通货、东西互补”，努力构建“大市场、大流通”的全国商贸格局，永辉在加快全国商业网点布局的同时，将各地名特优产品推广到全国的永辉超市销售，在具备条件的门店设立“东北”、“河北”、“四川”等地特产专柜。

### 广西百色“果农”帮扶性采购

2019年12月，永辉生鲜团队积极帮助广西百色“果农”陈荣山解决“卖难”问题，确认了商品质量和食品安全都符合标准后，以优于市场的价格收购了剩余的899件商品，为陈先生挽回了2万余元，并主动承担了物流和装卸费用，缓解了其家庭困难。

## 5.2 促进价值链发展

### 1233 全球供应链平台

永辉超市积极响应国家号召，深化供给侧结构性改革，积极推进智慧供应链体系的搭建，将“现代供应链”作为建设现代化经济体系的“新增长点”和“新动能”。为深化供给侧改革，永辉超市股份有限公司携手怡和集团、福建省交通运输集团有限公司和福州民天集团有限公司共同打造1233 S2B国际消费品供应链服务平台。

1233 S2B平台通过数字化手段构建全渠道的供应链服务平台，建立开放、共生、共享的交易服务体系，推动产品寻源、支付金融、物流运输、品牌营销等端到端全过程智能化协同。平台将聚焦在“端到端生鲜解决方案”、“食用品集采解决方案”、“一站式外贸解决方案”三大板块，重点解决三大核心业务场景的供应链痛点，真正实现“1233，让买卖更简单”的愿景。1233 S2B平台以贸易为切入点，依托永辉及关联企业，结合福建省优势产业分布及政府的相关产业支持政策，吸引更多进出口贸易相关企业入驻平台；将会实现立足福建，辐射全国，链接全球233个经济体。

### 公平交易的理念及制度保障

永辉超市一直努力维护零供公平交易，并在货款结算方面为供应商提供了超短结算周期。我们积极落实国家五部委《清理整顿大型零售企业向供应商违规收费工作方案》，响应《中国连锁经营协会零售商供应商公平交易倡议书》，全面展开自查自纠，对合同条款、收费明目进行梳理。永辉超市严格做好清理违规收费工作，公平兼顾供应商、零售商双方的合法权益，维护市场公平交易，并在监管机构的多次工作检查中获得认可。

2018年

- 进一步完善微信公众号“**供零在线**”及APP程序，为供应商提供基于大数据基础服务、大数据存储、计算能力，实现**轻BI商业智能**；供零协同提供全面的协同模块，更多元化的满足供应商运营需求，包括采购管理、结算管理、商品管理等；提供快捷的巡场、营运工具，对业务员的管理、评估，对巡场工单的闭环跟踪。
- 建立“**招标**”制度，发布物流配送服务、会员卡片、货架等招标项目公告超**35**批次，本着公开、公平、公正的原则，科学、合理评标选择服务商及供应商。

2019年

- 发布公开招标达**48**批次，涵盖弱电工程、门店装饰、大数据服务器、冷库、机票服务、酒店、物流运输等项目。

## 第六章 人力资源

### 6.1 雇佣概况

“融合共享、成于止善”是我们的核心价值观——帮助他人成功、自己才能成功；用对待家人的方式对待他人，用双手改变命运，为自己、为家人创业。

#### 平等用工

永辉超市在录用职工、选拔干部过程中，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、种族、地域、血缘等不平等、不公正的情形。我们坚持员工本地化招聘：所有新店开设时即在当地招聘员工。我们在官网设立“人才中心”，为求职人员提供各地招聘信息，包括本地人员在内的应聘者都可根据自身意向的工作地点自愿选择应聘。

永辉超市严格遵守《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，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。

我们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。

由于连锁超市的行业特性所限，为确保满足百姓日常生活需要，在法律许可范围内采取排班轮休体制，并相应对加班工作给予发放加班工资。员工按照有关规定，享有周末双休日、法定节假日、年假、陪产假、婚假等带薪休假。

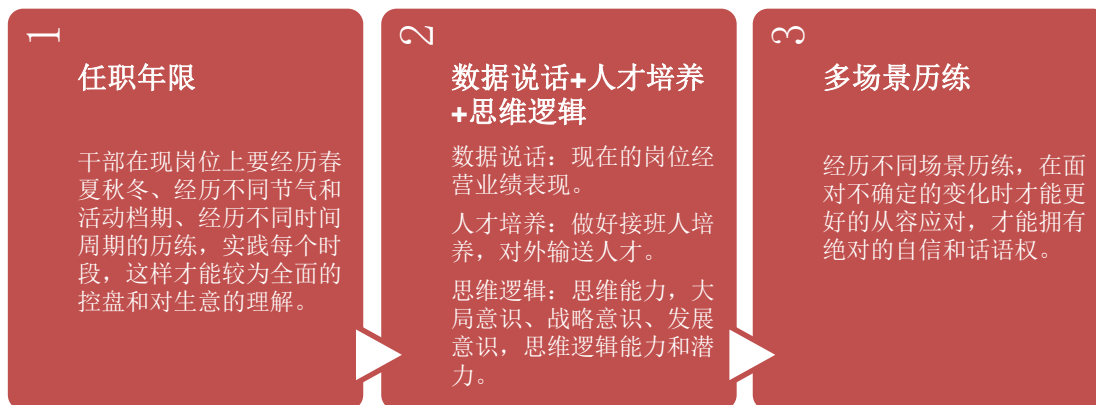
#### 员工构成情况

母公司在职员工的数量	108,649
主要子公司在职员工的数量	2,129
在职员工的数量合计	110,778
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数	893
按员工类型划分	
员工类型	数量（人）
技术人员	105,728
财务人员	334
行政人员	330

采购人员	2,988
其他	1,398
按学历划分	
学历	数量（人）
初中（含）以下	55,587
高中/中专	33,935
大专	16,561
本科	4,558
本科以上	137

## 6.2 发展与培训

2019年，我们建立了一套公开、透明、科学、简单、体系化的任用机制和评价机制，围绕以下三个关键点对人员进行评价：



### 员工发展

职业成长通道



### 建立内部竞聘制度

永辉超市不断拓宽内部竞聘通道，竞聘选拔的岗位包括了各品类商行采购、店长、小店合伙人等，通过“合伙人制度”、“竞赛机制”为一大批优秀员工创造晋升机会。

### 推行“合伙人”机制

永辉超市始终坚持“融合共享”的理念，推进组织变革。在总结“合伙人”制度试点经验的基础上，永辉超市在全国所有门店全面推广“合伙人”项目，激励员工充分发挥主人翁的精神，建立绩效挂钩、多劳多得的激励考核制度，通过提升效率、降低成本实现经营业绩增长，合理分配企业、员工的收益比例。公司自 2017 年推出股权激励计划以来，实际向 341 名激励对象授予合计 166,780,900 股限制性股票。

### 开展评优评先工作

2019 年 3 月，经过严谨、全面的选拔、评选，永辉超市年会表彰了 2018 年度“最佳小店”、“十佳品类教练”、“十佳平台合伙人”、“十佳区总教练团队”、“十佳合伙人团队”。

### 员工培训

### 线上学习平台

为持续优化线上学习内容和学习体验，2019，永辉超市上线员工成长通关系统，分岗位、分品类逐级课程游戏通关，让学习更有趣。为了践行永辉“传帮带、交叫教”企业文化，开通线上师徒制学习产品，通过1条主线+2个途径，建立老带新机制，实现新人入职有师徒、新店开业有储备、调岗晋级有接班。

为了解员工线上学习的情况，平台研发通过用户登陆、课程学习、考试检核、成长通关等一系列数据分析调查，提供方便各省依据业务需求自定义的学习套餐，让学习更高效。通过后台数据分析，2019年学习用户点击100,000+的课程有9堂，10,000+课程有17堂，包含《基础沟通与反馈》、《青年人才的培养与发展》、《生鲜商品定价策略》《到家业务与全仓模式》、《全仓设计标准》、《MINI店商品管理》等。

### 1933 零售精英工程

“1933 零售精英工程”是永辉超市的大学生培养专项项目，该项目旨在顺应公司人才发展战略，引进适合的大学生，搭建学习、创业平台，帮助其成长与成功，满足快速扩张对合伙人的需求。

目前，我们已经建立系统化、流程化、标准化1933大学生培养体系，并开展十届30期培训班，服务全国28个省区。自项目开展以来，共计引进5,000余名大学生。

### 储备品类教练班

储备品类教练班由公司平台牵头制定培养方案，为各省区输送标准的、优秀的一线现场干部；2019年，全国储备品类教练人才库公选共开展2场，全国近1,500人报名参选，合计149人入选人才库；开展4期储备品类教练班，共计输出138名品类教练，均全部结业返回省区至门店一线开展运营工作。

### 生鲜卖手专项项目

生鲜是永辉的核心，生鲜卖手是生鲜人的传承，更是未来的主力军，生鲜卖手以战场为核心，不段强化学员的实操能力，使学员毕业后上岗适应力较强；同时结合公共课程、体验式培训等方面培养，拓宽学员的思维宽度，2019年共计开展5期卖手班，培养生鲜卖手532人。

## 6.3 员工关爱

### 员工沟通渠道

总裁信箱/ 员工意见箱	电话	OA 系统	邮寄函件
员工可以在永辉超市官网直接向“总裁信箱”检举内部违规违纪行为，或通过“员工意见”投递有关公司政策咨询、合理化建议等信件，均有总裁授权人负责收集和答复	员工可在永辉超市 OA 通讯录查询到执行副总裁、副总裁等高管的办公室电话、手机号码，必要时可与公司高管直接通话	员工可以在永辉超市 OA 直接写信发送给公司高管	员工也可直接邮寄函件给公司高管

### 工作生活平衡

永辉超市大力开展形式多样、内容丰富的员工活动，建立了职工之家、图书室，每年举办“年夜饭”、元宵晚会、趣味运动会等活动，广大干部员工踊跃参与，保持良好、和谐的工作氛围和生活节奏。永辉超市还为每一位员工提供生日礼金、婚庆礼金、生育礼金及丧事慰问等福利，关切员工的家庭生活。

永辉超市积极支持工会组织建设，努力为创建工会提供有力的必要条件。目前，永辉超市员工已先后在福建、重庆、北京、安徽等地建立了基层工会组织，广大干部职工自愿踊跃加入工会，入会员工占比已达 90% 以上。今后，永辉超市将根据河南、河北、辽宁、吉林、黑龙江等省的发展进程和员工队伍壮大情况，进一步支持各区域员工在当地创建工会组织，不断提高员工入会率，并进一步加强集团工会对分子机构工会的业务指导和组织管理。

### 永辉全国嘉年华

2019 年，永辉超市开展了持续近半年的全国嘉年华项目，涵盖了 8 大项目，全国 24 省，近万人参加。6-10 月，我们还举办了“2019 嘉年华全国足球联赛”、“2019 舞王争霸联赛”及“2019 永辉最强音联赛”，展现永辉人的青春、阳光与活力，传承“快乐工作、快乐生活”的文化理念。

### 员工三会

2019 年，我们坚持开展“员工三会”，在近 1,000 家门店举办共计近万场员工生日会、座谈会及新员工欢迎会，涉及近 10 万人次。通过关爱活动让一线员工在永辉切实感受家的温暖。

### ‘奔跑中国’马拉松系列活动

2019年12月15日，由中国田径协会、福建省体育局、福州市人民政府主办的2019福信福州国际马拉松在福州五一广场鸣枪启跑，超5万名选手参加盛会，参赛人数创新高，列入“2019年‘奔跑中国’马拉松系列活动”。来自永辉超市的“家人”组团参与其中，跑出了永辉风采。永辉集团工会对永辉家人参与马拉松给予大力支持，工会为大家提供了统一的运动服，还提供了相应的物资支持。

### 员工帮扶

永辉超市建立了工会组织，集团工会及分子公司工会始终与广大职工心连心、手牵手，努力为职工排忧解难，持续开展重病救助、困难帮扶、向职工子女提供升学资助等内部职工关爱行动。

2017年10月，在董事长张轩松的大力支持下，永辉超市成立了非营利性的“特别互助基金会”，旨在帮扶内部职工及家属解决重大疾病、意外事故等实际困难。基金会成立以来，大力开展“春节暖心慰问”、金秋助学等关爱活动。

### 金秋助学

2019年8月14日，来自五湖四海的33位永辉家人的莘莘学子，齐聚永辉超市的发源地福州，参与在这里举办一年一度的金秋助学活动。为33名学子颁发永辉超市特别互助基金会7,000至10,000元不等的金秋奖学金及礼品。2019年，金秋助学活动帮扶38人。

### 困难职工慰问

2019年1月25日，永辉超市特别互助基金会暨困难职工新春慰问活动在永辉商学院隆重举行。初新春慰问外，永辉超市在全国范围内组织开展端午、中秋困难职工慰问，共计覆盖困难职工148人。

## 第七章 社区发展

### 7.1 响应国家政策

党的十八大以来，在党中央、国务院的坚强领导下，国家出台了“一带一路”、“自贸区”、“创业创新”、“推动实体零售创新转型”等多重利好政策，永辉超市积极响应号召：

#### 融入“一带一路”、“自贸区”

在国家“一带一路”、“自贸区”的战略部署下，构建全球采购垂直供应链，在福建自贸区开设了国际商品体验店，经营全球各国进口商品，倍受消费者欢迎和认可。抓住中韩、中澳、中泰等自贸政策红利，从全球市场采购优质商品到中国市场销售，满足消费者“全球购”的购物需求。

#### 响应“供给侧改革”

- 坚持“全球化”发展方向，积极构建全球采购垂直供应链，投资美国达曼国际公司，加快培育自有品牌的品质订制，致力于全球订制、服务到家，引进欧美、日韩、泰国等品牌商品，如从泰国直采茉莉香米、与富邑集团合作直采直供奔富葡萄酒等；
- 积极与规模大、标准高的龙头企业强强合作，如与中粮、北大荒等龙头企业强强合作，在东北发展优质粮食农业基地；与官坞水产公司合作供应海参、对虾，獐子岛集团合作供应龙虾、扇贝，与苏州市阳澄湖大闸蟹营销有限公司合作直采“阳澄湖”大闸蟹，与浙江瑞安华盛水产合作将出口的深加工水产品引入超市内销；
- 与“宝洁”、“好丽友”、“三全”、“联合利华”等全国性大供应商建立战略合作，以消费者为中心改善商品供给结构。推进福建、重庆、北京、四川等地“彩食鲜”中央工厂建设，提供食材的预处理服务，利用集约化的生产模式，替代“前店后厂”加工方式，提高加工效率，降低生产成本，并有效保障食品安全；
- 与国内著名餐饮企业“海底捞”合资共同打造餐饮业原材料供应链服务平台。提升门店顾客新生活体验，在卖场内设置海鲜美食、日本料理、港式茶点等高大上的“堂食”专区，增加顾客粘性

#### 激发“万众创业、大众创新”

- 大力推行“万众创业、大众创新”，采取“合伙人”制度，推进组织变革，将门店从课组转变为各品类“小店”，每个小店建立合伙人负责经营，同时积极推进员工持股计划，在分子公司股权改制及新设立公司中，向管理层、业务骨干实施参资入股

#### 保障食品安全

- 始终坚持以“保障食品安全”为己任，与国际领先的专业检测机构合作共建食品安全检测服务中心，为食品生产、农业企业等上游厂商提供食品和农产品质量检测，巩固食品市场准入防线；
- 逐步推进完善永辉供应链溯源体系，积极配合国家食品药品监督管理总局、行业协会在流通领域开展针对食品安全自律的“诊脉行动”；

- 推进便于行业大数据共享、索票索证电子化的“中国商品数据共享平台”建设

### 农超对接、稳价保供

- 坚决、积极响应政府稳价保供号召，充分发挥零售终端主渠道的平台优势，在农超对接、稳价保供、解决“卖难买贵”、应急救援等行动中起到带头、骨干作用，千方百计从全国范围内组织货源投放市场，有力满足百姓日常生活需要

### 完善农产品流通体系建设

- 为响应国务院办公厅《关于加强鲜活农产品流通体系建设的意见》，永辉超市在全国范围内推广以经营生鲜农产品为主的“永辉模式”，大力发展现代生鲜超市、物流冷链配送中心、农超对接基地等项目，进一步推动农产品流通方式的转型升级，是响应国家政策的实际行动

### 贯彻落实精准扶贫

- 在产业精准扶贫方面，永辉超市发挥龙头企业的带动力，促进贫困地区自力更生，拓宽一条脱贫致富之路。按照“一村一品”、“一村多品”的原则，帮助贫困地区发展农业，据不完全统计，2019年永辉超市从国家级贫困县农超对接年采购额达10,9992.7万元。

## 7.2 和谐政企关系

沐浴着改革开放的春风，永辉超市跨越发展，得到了各地政府和百姓的认可和欢迎，以突出的社会贡献营造了和谐、良性的政企关系。多年来，永辉积极在财政增收、社会就业、市场稳定、三农发展及慈善事业等领域贡献自己的力量。

增加财政收入	促进社会就业	保障市场稳定	带动三农发展	发展慈善事业
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 作为纳税大户，我们以持续增长的纳税体量和增量，大大增加地方财政收入。2019年度永辉超市全国合计缴纳税费为210,707万元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 积极配合当地政府安置下岗职工再就业、大中专生就业和农村剩余劳动力转移就业，可吸纳大量的就业人员，促进社会就业。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 始终坚持以民生为重，致力于解决农民“卖难”和居民“买贵”，积极保障市场供应和价格稳定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 大力推进“农超对接”，将当地名特优农产品引进超市销售，带动农户实现增产增收，促进“三农”发展。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 坚持“大爱无疆”的民族精神，始终保持慈善事业与全国拓展同步发展，拓展一地，造福一方。</li> </ul>

### 服务社区

#### 响应应急救援、保障供应稳定

台风“尼伯特”给福建省造成了严重危害，闽清县、永泰县是重灾区。根据省政府、省商务厅的部署，永辉超市第一时间启动灾区市场供应应急保障机制，前往闽清县坂东镇、塔庄镇、省璜镇、白樟镇、三溪乡、白中镇、云龙乡、上莲乡等8个乡镇和永泰县清凉镇、白云乡、多云乡、红星乡等4个乡镇的平价食品供应站，每天为灾区配送青菜、肉、

蛋、盐、油、味精等生活必需品，确保灾区群众的基本生活需求。

一直以来，永辉超市都积极主动保障节日市场供应量足、价稳、食安，持续推出肉、菜、瓜、果、蛋、禽、粮、油等平价惠民商品，平抑节日市场价格。

### 产业扶贫项目

#### 富平永辉柿子加工产业园项目

2017年10月，富平永辉现代农业发展有限公司投资建设的柿子加工产业园建成投产，其“柿子红了”优质产品倍受消费者欢迎。同时，永辉超市在当地建立柿子种植基地，推行“公司+农户”合作模式，带动富平柿子产业规模化、品牌化。仅在2018年，永辉就在当地用工帮扶贫困户就业人员24人，带动当地新发展柿子园新增1万亩，流转贫困户土地17户，并向扶贫对象发放了固定收益金。2019年12月至2020年2月，在永辉全国门店销售600吨柿饼，销售额达到4,000万。

#### 岷县永辉中蜂药蜜加工产业园项目

2019年，永辉超市在岷县成立“岷县富民基金会”，同时，中蜂药蜜生产精深加工项目落地，并于2019年12月建成投产，年产成熟中蜂药蜜1,000吨。在当地政府有关部门的配合下，永辉运营团队已组织人员深入近百个中蜂养殖农民专业合作社调研考察，对接工厂加工蜜源订购事宜。工厂稳定生产后，预计可解决当地10,000户蜂蜜养殖户的养殖产量，至少带动5,000户农户脱贫。该项目产生的部分盈利将重新投入当地慈善公益，用于岷县设立的专项扶贫教育基金。

## 7.3 公益慈善

在快速变化的社会环境中，永辉超市主动承担企业公民的社会责任，大力开展扶贫济困、助学支教、赈灾救难、尊老爱幼等慈善活动，截至2019年底，已累计向社会捐赠物资善款逾2亿元。

#### 为贫困儿童捐赠营养餐

2019年9月，永辉超市与联合国世界粮食计划署、腾讯公益慈善基金会合作，为偏远地区3-5岁贫困儿童捐赠50000份营养餐，让贫困儿童体验“优选·田趣”的优质大米。

#### “两节”送温暖行动

永辉超市和福州市总工会签订十年定向捐赠协议，约定自2012年起计划未来十年“两节”定向捐赠总价值达到1,500万元（年均150万元），专项用于“两节”期间举办了开通返乡包机、专列、专车，无偿帮助“新福州人”网上代购火车票；组织留闽过年各行各业建设者共进年夜饭等。

2019年12月23日，福建永辉工会到福建省福州市闽侯县白沙镇井下村“放星家园”，看望心智障碍患者，并捐赠善款22,800元，用于帮助井下村放星家园的建设。

### “应急救援”行动

2019年6月17日，四川宜宾长宁县发生6.0级地震。为了帮政府分忧、为百姓解难，四川永辉超市立即行动，将第一批赈灾物资包括大米1,000kg，菜籽油80桶，矿泉水100件，牛奶100件、卫生纸200提等送达灾区，第二批救灾物资凉被200床、自热米饭200盒、方便面70箱，水110件等将送达宜宾珙县。此外，永辉超市四川宜宾长宁店完成了蔬菜、肉禽、蛋品、牛奶等各类商品储备供应，尽最大努力保障灾区人民生活用品的供应充足、价格稳定。

## 7.4 抗疫行动

2020年的春节，因为新型肺炎疫情突袭，对众多奋斗在一线的永辉人来说，显得和往年大不相同。永辉四区151家bravo门店，143家mini店的永辉人，他们在这个特别的春节依然坚守岗位，齐心协力，为了做好百姓生活物资保障工作，默默为抗击肺炎奉献力量。

### 驰援武汉，保卫重庆

2020年1月24日农历除夕，重庆永辉超市应重庆市商务委紧急要求为武汉疫情准备蔬菜物资并加急配送。在经历了春节市场休市，导致物资紧缺、物流停运、无搬运工等众多困难后，初一凌晨5点，首批支援疫区的30吨蔬菜成功发往武汉，随后陆续配送，最终完成配送蔬菜物资57吨，及时满足了疫区百姓的需求。

### 保障民生，商品不断供

由于新冠疫情爆发迅速，重庆省区方便面销售库存面临严重不足的境况。得到消息后，重庆食百商行即刻联系康师傅等供货商，协商加大供货数量。当日方便面订货39,928件，次日厂家送达，但由于门店急需要货，无法按时送达，食百商行组织安排5辆货车直接到物流自提方便面9,071件，送至门店，为民生商品不断供提供了可靠的保障。

### 疫情当前，义无反顾

随着新型冠状病毒在重庆的持续发酵，从二零年初一开始，各门店爆发前所未有的市民疯抢商品的举动，多数门店更是被抢购一空。为共同打赢这场战“疫”，重庆生鲜商行部分采购人员提前返岗开展工作。

为了维护社会稳定，平抑物价，避免再次商品断货造成社会恐慌，重庆永辉于初二当天调运冻猪肉资源30吨，在晚上即实现屠宰生产，蔬菜采购量860吨，干货销售量1385吨，肉禽销售量163吨，三亚湾、井口市场水产商品也开始恢复配送，以良好的物资调配与商品保供工作，给战斗在一线的人员和百姓树立了抗击肺炎疫情的信心。

### 永辉物流快速响应

为做好应对疫情各类应急物资、生活物资、生鲜商品的运输保障工作，永辉四区物流的员工快速响应，即刻返回工作岗位，实行全员紧急装卸，全力保障市场的物资供应。正

月初三与正月初四，四区物流共配送蔬菜 1,703 吨，大米 1,381 吨，冷冻食品配送金额达 578 万元。此外，对食用盐缺货门店进行库存加配 2,865 件，并对物流大仓食用盐库存进行补充。永辉物流中心以充足的生活物资、防疫物资，大大稳定了一线门店人员的军心。更是为保持物价平稳，避免商品断货，维护社会的稳定打下一针定心剂。

## 2019 年度荣誉和大事记

### 2019 年度荣誉榜

- 永辉超市荣登福建省工商联评选的“2018 福建省民营企业 100 强”（第 5 名）
- 永辉超市荣登英国品牌评估机构 Brand Finance 发布的“2019 中国最有价值的 500 大品牌”
- 永辉超市荣获中共福建省委统战部、福建省工商联、福建省扶贫办等授予“福建省千企帮千村精准扶贫行动先进民营企业”
- 永辉超市荣登凯度华通明略所评选的“BrandZ™2019 最具价值中国品牌 100 强”（第 77 名）
- 永辉超市荣登中国连锁经营协会发布的“中国连锁百强 6 强、中国快速消费品连锁百强 4 强”
- 永辉超市河南有限公司高新远荣获河南省总工会授予“河南省劳动模范”
- 永辉超市荣登“2019 中国公司市值 500 强”（第 119 名）
- 北京永辉超市有限公司荣获北京市扶贫协作和支援合作工作领导小组办公室、北京市人力资源和社会保障局授予“北京市扶贫协作社会责任奖”
- 永辉超市荣登全国工商联发布的“2019 中国民营企业 500 强（第 93 名）”、“2019 中国民营企业服务业 100 强（第 34 名）”
- 永辉物流有限公司荣登重庆市工商联、重庆市经信委联合发布的“2019 年重庆民企 100 强（第 20 名）”、“2019 年重庆民营批发零售业 10 强（第 4 名）”
- 永辉超市荣登中国企业联合会、中国企业家协会发布的“2019 中国企业 500 强”（第 259 名）
- 永辉超市荣登美国《财富》发布的“2019 年未来 50 强”（第 35 名）
- 北京永辉超市有限公司荣获阅兵联勤保障兵站授予“纪念建国 70 周年阅兵服务保障单位”
- 永辉超市荣获第八届中国上市公司诚信高峰论坛授予“2019 最佳公司治理董事会”、“2019 最受消费者信赖上市公司品牌”
- 永辉超市荣获中国日报社、中国商业创新大会等授予“商业 70 年功勋模范企业”
- 永辉超市荣登福建省企业与企业家协会、福建省社会科学院等发布的“2019 福建企业 100 强（第 11 名）”、“福建省服务业企业 100 强（第 6 名）”
- 永辉超市荣登中央广播电视总台发布的“2019 中国品牌强国盛典榜样 100 品牌”

## 2019 年度大事记

### 1 月

- 在福建、重庆、四川、安徽等地率先推进 Mini 小型店业态创新试点，以大店+小店，完善社区商业网点布局

### 2 月

- 福建省政府郑新聪副省长到永辉超市白马万科店检查节日市场，对永辉超市食品供应、落实索证索票、规范“一品一码”溯源流程、食品卫生管理等情况表示满意

### 3 月

- “奋勇前行. 拼出强大”——永辉云超 2019 年年会在福州隆重召开，号召全体永辉人不忘初心、不负使命，奋斗新时代

### 6 月

- 经第四届董事会审议，聘任李国为永辉超市股份有限公司总裁；聘任吴光旺为执行副总裁；聘任彭华生、吴莉敏、曾凤荣、杨李为副总裁

- “聚力大湾区、开创新时代”广东百佳永辉超市有限公司启动会在深圳盛大举行，标志着永辉超市、百佳、腾讯强强联手拓展大湾区市场

- 国家市场监督管理总局局长、党组书记肖亚庆莅临永辉物流视察食品安全工作，充分肯定永辉超市保障食品安全的工作成效

### 7 月

- 永辉超市股份有限公司核心团队扩大会议在福州召开，自上而下、凝心聚力，努力朝着公司千亿目标发展

### 8 月

- “逐梦青春、梦想起航 ——2019 年永辉超市金秋助学”活动在福州举行，永辉特别互助基金会分别向 33 名永辉家人学子捐赠“金秋奖学金”

- 永辉超市与第四范式(北京)技术有限公司在重庆举行战略合作签约仪式，组建联合团队共同建设面向零售业的科技赋能平台，助力打造“科技永辉”

### 10 月

- 经第四届董事会审议，永辉超市认购湘村高科农业股份有限公司新增发行股份，定向新增后合计占其股份总数的 20%，为公司肉品供应和肉品安全提供有效保障

- “一二三三国际供应链管理股份有限公司”正式注册成立，致力于构建“买全球、卖全球”的国际供应链服务平台（官网：[www.1233s2b.com](http://www.1233s2b.com)）

- “永辉买菜”上线测试，着力建设“手机里的永辉”，协同推广 YH 自营 APP 及第三方平台等多点模式，提升“到店”、“到家”能力，推动线上线下融合发展

### 11 月

- 第二届中国国际进口博览会在中国上海国家会展中心隆重举办，永辉超市李国总裁带领采购团队参加展会及签约对接活动

- 福建省委书记于伟国率领福建省代表团赴日本、法国、西班牙访问，永辉超市相关负责人随团参加有关经贸交流活动

- 永辉超市运营团队乔迁入驻上海虹桥，秉持“新气象、新发展、新要求”，从人才、商品、效率、创新等全方位逐步接轨国际化大都市

## 12 月

- 经第四届董事会审议，永辉超市参与认购宝龙商业管理控股有限公司部分发行股份，促进双方优质商业物业合作

- 为响应党中央“精准扶贫”的号召，落实东西部扶贫协作部署，甘肃岷县永辉农业发展投资有限公司投资的“千吨中蜂药蜜加工产业”扶贫项目建成试产，发挥项目示范作用，带动岷县贫困户发展上游养蜂产业链

- 福建省委书记于伟国到永辉超市福新店了解节日期间市场供应，对永辉超市予以好评和肯定

## 展望未来

2019年，我们在供应链建设、商品打造、品质把控、公益营销等多维度思考社会效益，为消费者、为社会创造价值。2020年对于我们来说将会是充满挑战的一年，我们将秉承初心，创新突破，继续推进我们的数字化转型和线上线下融合，通过更精细化的运营管理，让我们的消费者拥有更好的消费体验和满意度。

为了实现这一目标，我们将进一步完善内部管理，在公司治理、食品安全、环境保护、健康有机食品、人才发展、供零关系等方面做出系统规划，探索高效的实施路径，持续为我们的股东以及利益相关方创造价值。

**公司治理方面：**持续提升企业管治水平，完善社会责任治理架构，推进 ESG 实践与公司的战略发展相融合。

**食品安全方面：**从源头、生产、流通等各个环节，致力于为消费者提供安全、健康、高性价比的产品，满足更高期望。

**环境保护方面：**在全面符合当地环保相关法律法规的基础上，通过设备升级提升能耗效率及减少温室气体排放。此外，扩大推广普通塑料制品替代品和绿色产品以减少产业链碳足迹，践行循环经济。

**健康有机食品方面：**继续推动健康无添加产品的开发及有机产品的销售，回应消费理念升级需求，引领健康趋势。

**人才发展方面：**优化人才职级结构，持续打造精干高效的团队，让员工与企业共同发展和成长。

**供零关系方面：**深入挖掘供应链源头能力，通过加强产地源头管理，保障产品质量。此外，推动供应链的环保和劳工管理，与供应商共同践行社会责任。