

# 永辉超市股份有限公司

## 2010 年度社会责任报告

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，没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

### 前 言

2010 年是永辉超市股份有限公司（以下简称“永辉超市”或“公司”）发展史上具有跨越意义的一年。积十年创业之精气神，永辉超市于 2010 年 12 月 15 日在上海主板成功上市（股票代码：601933）。

自公司成立以来，永辉超市始终致力于推动企业做强做大、为股东创造价值，努力振兴中国民族零售业，积极履行企业社会责任，促进社会经济协调发展。

根据《上海证券交易所上市公司社会责任指引》及有关规定，公司以 2010 年社会责任工作为重点，从公司治理等方面，真实、客观地总结公司从事经营管理活动中履行社会责任的重要信息，编写成《永辉超市股份有限公司 2010 年度社会责任报告》。

### 一、 公司概况

永辉超市成立于 2001 年，通过十年创业，已跻身全国性大型商业百亿企业，是福建省流通及农业产业化双龙头企业，被国家商务部列为“全国流

通重点企业”、“双百市场工程”重点企业，荣获“中国驰名商标”。

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”。公司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。永辉超市坚持“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，在北京、重庆、福建、安徽等多个省市已开业 160 家超市，经营面积超过 100 万平方米，位居 2010 年中国连锁百强企业 30 强、中国快速消费品连锁百强 10 强。

永辉积极承担企业公民的社会责任，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。

未来几年，永辉将稳健地向全国多个区域发展，并保持可持续盈利增长，力争至 2014 年销售总额逾 500 亿元，发展成为全国性生鲜超市龙头企业，跻身中国连锁企业前列。

## 二、完善公司治理，保障股东权益

根据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规，永辉超市不断完善公司治理机制，形成了以股东大会、董事会、监事会及管理层为主体结构的决策与经营体系，切实保障全体股东及债权人的权益。

### 1. 不断加强公司法人治理结构建设

公司坚持朝着“现代化、科学化、规范化”的方向，不断加强公司法人治理结构建设，建立了权责分明、运作高效、决策科学的股东大会、董

事会、监事会；在董事会的领导下分别成立了“战略发展”、“薪酬”、“提名”、“审计”四个专业委员会；严格遵守独立董事制度，确保独立董事独立、公正履行职责，对公司相关审议事项发表独立意见。

公司先后制定了《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《募集资金管理办法》、《信息披露制度》、《关联交易管理办法》、《对外担保管理制度》、《独立董事工作制度》、《投资管理制度》、《内部审计制度》等一系列规章制度。

## 2. 加强投资者关系管理

按照《上海证券交易所股票上市规则》、《上海证券交易所上市公司公平信息披露指引》、《上海证券交易所上市公司投资者关系管理指引》等规定，公司加强了投资者关系管理工作，认真做好公平信息披露工作：一是着力建设信息披露通道，除了做好各种法定信息披露的同时，在公司网站 [www.yonghui.com.cn](http://www.yonghui.com.cn) 开设了“投资者关系”专栏，依法及时上传定期公告、临时公告、实时行情等相关图文；二是认真接听、答复各类股东的电话咨询，热情接待机构投资者、新闻媒体来访和调研，做到了及时答复、公平对待、信息对称，增强了与投资者的互动沟通。信息披露工作做到了公平、真实、准确，使股东能够及时、充分地了解公司经营发展情况。

## 3. 注重股东回报

公司不断取得成长与发展的同时，坚持“融合共享”的理念，高度重视和积极创造价值，提高股东投资回报。2007-2009年累计股利分配18,579万元，平均占当年可分配利润的31.08%。2010年拟向全体股东每10股派发现金红利1元人民币（含税），共分配76,790,000元。本次拟分配的利润占

当年度母公司实现净利润的31.68%。

#### 4. 不断加强财务管理

公司不断加强财务管理，确保公司资产、资金安全：一是公司建立健全固定资产管理、商品盘点等制度；二是完善“现金管理”、“财务审计”等财务管理制度，不断强化日常经营的资金管理。

### 三、 安全生产和环境保护

超市是公共聚集地，保障顾客的人生安全是超市基本的社会义务和社会公共利益的第一要素。公司在新店开发中，首先需要获得消防部门的批准，为此，公司新店设计及施工中，专设消防费用，严格现场施工管理，并不断提高消防管理及器材费用的支出。日常经营时，必须保障消防通道的畅通和安全门处于可使用状态。环境保护也是公司新开门店的重要考虑因素。相邻关系的确立，必须重视场地周围的环境影响，包括噪声、雨水和污水的分离及排放。

### 四、 促进社会就业，保障职工权益

我国是一个人口大国，就业形势严峻，就业任务相当繁重。解决我国就业问题关系改革发展和社会稳定。在公司持续稳健的发展中，为社会创造了大量的就业机会，建立了民主、公正、互爱的工会组织，不断改善职工福利待遇，关爱困难职工、老员工的家庭生活，依法保障职工权益。

#### 1. 积极促进社会就业

长期以来，公司高度重视带动社会就业，积极吸纳大中专毕业生、农村剩余劳动力转移就业和安置下岗职工再就业。随着公司发展壮大，不断

扩大直接吸纳就业规模，截至 2010 年末拥有在职员工 27,759 人，为促进社会就业做出了重要贡献。

## 2. 持续改善职工福利待遇

公司根据《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，坚持“自愿平等、双向选择”的原则，与在职员工签订了《劳动合同》，依法明确了职工合法权益和义务，为职工提供“五险一金”、带薪年假、产假、病假等福利。

公司建立了各级民主、公正、互爱的工会组织，工会组织在民主管理、关爱职工、关系协调等方面充分发挥了十分积极的作用——大力落实工资集体协商制度，逐步提高职工工资待遇；开展“双爱双评”、“工人先锋号”、“职业道德规范”等评优评先活动，完善职工活动室、图书阅览室配套建设；持续开展“关爱职工”行动，对职工生日、结婚、计划生育发放礼金及发放直属亲属重病、丧事、灾难慰问金，2010 年累计发放礼金及慰问金达 118.6 万元。

## 3. 为职工提供广阔的职业成长空间

公司始终坚持“以人为本、人尽其才”的理念，大力倡导来永辉超市不仅是就业，更是在这个平台共同创业，为职工干部提供了广阔的成长空间。一批店长、负责经理等中、高层干部及异地领军人物从基层做起，在公司的发展中得到了良好的锻炼和成长，凝聚了一批与公司共同创业、风雨同舟的老员工，分别被公司授予“成长明星”、“十年老员工”。

公司建立了内部竞聘的选才机制，按照“公平、公开、公正”的原则，通过公司 OA 信息系统公开发布新开设门店或集团职能部门的竞聘公告，涵盖经理、经理助理、课长、副课长、人事干事、资深员工、防损、美工、

录入员等各种岗位，在职员工均可参与适合自身的岗位竞聘，使广大职工都有机会得到新的更大成长。

#### 4. 大力引进高端经营管理人才

近几年，公司尊重人才、广纳贤才的良好氛围和快速发展，吸引了北京、上海、香港、台湾、日本等境内外顶尖零售精英、优秀职业经理人，共同构筑事业发展平台。公司管理层也因此迅速成为现代化的、去家族化的优秀团队。

### 五、供应商和消费者权益保护

#### 1. 加强商业廉洁建设。

自成立以来，公司十分重视商业廉洁，积极营造融合共享、公平交易的合作环境，持续加大商业廉洁建设力度，在审计委员会之下内设“廉政督查部”，在业务洽谈室、采购办公室、门店收货口、店长办公室等显要位置张贴《廉政告示》，公开举报电话、短信、网络、信件渠道，举办廉政警示讲座，预防和惩罚商业贿赂、贪污行为。

#### 2. 建立良性共赢合作关系。

公司始终坚持“融合共享”的核心价值观，在自身做大做强的同时，努力带动上、下游厂商协同发展，与广大供应商确定合理的结算制度，建立良性、共赢的零供合作关系。2010年12月28日，在福州香格里拉大酒店隆重举办了“永辉超市A股上市答谢迎新酒会暨十周年创业庆典晚会”，与全国700多位供应商代表欢聚一堂、共谋发展，董事长张轩松代表公司向供应商对永辉超市的支持、合作致以衷心的感谢，并赠送“十周年纪念

水晶杯”，进一步与供应商增进友谊、加强合作。

### 3. 保障消费者合法权益。

公司始终坚持“顾客至上”的服务理念，持续提升整体服务水平，满足消费者多样化、个性化、人性化的购物和服务需求，严格落实好退（换）货服务承诺。

### 4. 积极做好 12315 维权点创建工作。

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，认真受理消费者投诉，专人负责接待顾客投诉，采用网络 QQ 和邮箱等新型联络方式与工商部门 12315 台实现点对点联络，使申诉举报渠道进一步畅通、便捷，让消费者维权不出超市，极大地方便了消费者。

### 5. 建立多元化“听民声”渠道。

一是大力开展“3·15 面对面”活动，由公司客服中心主管、店长接待顾客，征询顾客的建议、意见及投诉；二是公开 800-858-1030 服务热线，虚心接听顾客的来电投诉或建议，并进行跟踪处理，做到件件受理、层层跟踪、限时反馈；三是在公司官网开设“顾客留言”专栏，方便顾客在线提交意见及投诉。

### 6. 努力提升综合服务水平。

由总部组成专门工作小组到门店进行指导，对门店客服人员进行系统化、职业化培训和演练，提高现场调解顾客投诉的综合能力；编制图例、文字并茂的客服文件，形成规范化的服务标准；积极组织开展“前台服务用语评比”、“收银技能竞赛”等活动，提高岗位技能，倡导员工以“感激、

感恩、感谢”的心态，规范服务文明用语，为顾客提供微笑服务、满意服务。

## 六、食品安全 保供稳价

### 1. 积极开展流通环节食品质量可追溯建设。

实现了供应商工商营业执照、食品流通许可证、产品检验报告等相关证明文件扫描上系统，定期向“福建工商行政管理食品流通监督系统”更新、上传食品信息，截止目前已上传各类食品信息 70 多万条，涉及 2 万多种食品品项，为工商部门落实食品安全可追溯制度和流通领域食品安全动态监管提供了详尽数据，快速有效地提高了对不合格商品进行排查的效率，极大提高了食品安全保障系数。

### 2. 开展零售终端“食品安全信息查询台”试点建设。

依托“福建工商行政管理食品流通监督系统”向消费者公开所售预包装食品票证的票证信息，即消费者可以通过设在超市内的查询机，实时查询检测报告、生产日期，以及生产企业的营业执照、生产许可证等相关信息，避免购买到问题食品。积极配合福建省经贸委、省食安办试点运用“食品安全查询机”，即通过设在超市里的“食品安全查询机”扫描产品包装上的二维码，消费者可查生鲜产品的生产和加工基地，及产品的生产、加工、上架、检验、加工日期等详细信息，进一步提升食品安全监管水平，有效遏制生产、销售假冒伪劣和有毒有害食品的违法行为，切实保障食品消费安全。

在生鲜采购地，采购人员自备农药超标检测仪；门店配有现场检测仪；



猪肉定点屠宰；水产品福尔马林检测等手段已经在永辉超市常规化。

### 3. 带头响应政府指导价调控措施。

2010 年轮番接力上演了“蒜你狠”、“豆你玩”、“姜你军”等农产品涨价潮。公司积极响应国务院和地方政府“稳定物价、抑制通胀”的号召，充分发挥龙头企业的积极作用，致力于解决农民“卖难”和居民“买贵”问题，努力保障农产品供应和稳定价格。

2010 年 11 月，在省委、省政府和市委、市政府的坚强领导下，永辉超市在福州率先带头响应“政府销售指导价”调控措施，并迅速推广到全省及重庆、北京、安徽等省（市），促进了蔬菜价格回落。同时，公司积极组织货源，保证供应充足，得到了当地百姓的高度认可和好评。

### 4. 大力推进“农超对接”。

长期以来，公司发挥零售终端的平台优势，以商业反哺农业，大力推进“农超对接”，在福建、重庆、北京等地建立一批自营与合作的农业基地，建立庞大的远程采购体系，与农民建立长期、稳定、和谐的产销联结机制，形成农产品从农田到超市“产、供、销”一体化的有机结合，带动农业规模化、产业化，促进“三农”发展，2010 年生鲜销量 749,135 吨，其中冰贝 22,137 吨、干货 192,128 吨、活鲜 23,121 吨、肉禽 87,326 吨、蔬菜 241,054 吨、水果 183,368 吨。地区分布如下：

地区	生鲜销量(吨)
安徽区	15,560.2
北京区	40,768.5
福建省	363,023.5
重庆区	329,782.4
<b>合计</b>	<b>749,134.5</b>

## 七、社会公益事业

在公司快速发展壮大的同时，积极承担企业公民责任，大力发扬中华民族的慈善精神，热心于社会慈善公益事业，先后在福州、重庆开办了慈善超市，开展了“百万济困”、“百万助学”、“百万助教”、“百万助孤”等重大慈善活动，累计向社会捐赠价值逾 6000 万元（其中 2010 年捐赠逾 780 万元）。

### 1. 慈善超市。

从 2004 年开始，永辉慈善超市连续 7 年不间断面向老、弱、病、残等特困户发放永辉爱心卡。2010 年，福建、重庆地区地区资助对象增加至 7420 户，合计捐赠价值近 580 万元。

### 2. 赈灾救难。

2010 年期间，我国青海玉树遭受 7.1 级强列地震，闽西北地区持续遭受强降雨袭击。公司大力弘扬“一方有难、八方支援”的民族精神，向玉树、闽西北等灾区捐赠价值逾 110 万元，以实际行动支持灾区人民渡过难关、恢复生产、重建家园。

### 3. 春风助孤。

2007 年 5 月永辉超市联合福州市慈善总会发起“331 工程”，公司设立了专项基金 300 万元，用于资助福州市 3000 名孤儿，按照资助计划，2010 年第四期划拨捐赠资金 30 万元。

### 4. 春风助学。

为帮助贫困孩子实现求学梦想、激励品学兼优学生，永辉常年持续开

展“百万助学”行动，用于支持希望工程及设立奖学金、奖师金等，累计助学支教捐赠价值逾 300 万元，其中 2010 年捐赠奖学金 15 万元。

#### 5. 扶贫济困。

近年来，公司积极开展“两节·春风送暖”行动，2010 年捐赠 51 万元用于慰问福州全市困难职工。

随着公司保持稳健快速的发展，未来将对慈善事业将保持着同步的努力，坚持“重在民生、重在实效、重在持续”的慈善理念，在多领域、多地区持续开展有益于改善民生、有助于社会保障的慈善行动，为慈善事业做出实实在在的贡献！

## 八、未来展望

胡锦涛在阐述科学发展观时指出：第一要务是发展，核心以人为本，基本要求是全面协调可持续发展，根本方法是统筹兼顾。永辉超市的发展基本上体现了上述内涵，但尚需不断深化和提升，以符合国家倡导方向和企业宗旨。

2011 年是“十二五”开局之年，也是永辉跨入第二个十年跨越发展的元年。公司将立足新起点，致力新作为，为我国民族零售业的伟大复兴而不懈努力奋斗，并积极主动承担企业公民更广泛、更深远的社会责任，为给力人类、社会、经济的科学发展、和谐发展做出更大贡献！