



供销大集
ccoop

股票代码: 000564

2017 供销大集 社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

因善而集 · 共赢生态

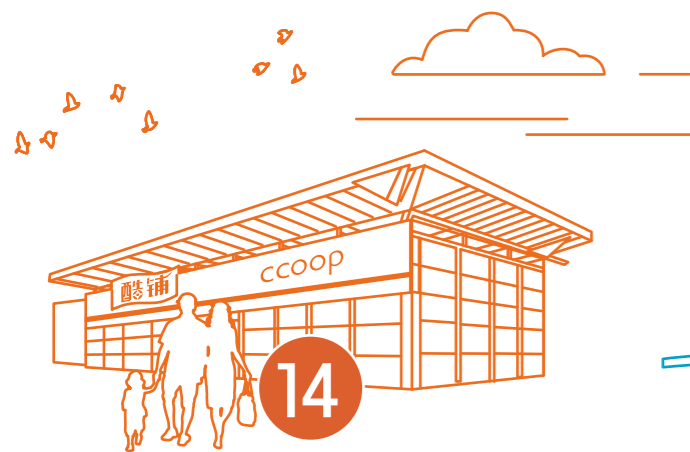


目录

董事长致辞 02

因善而集 共赢生态 04

公司简介 04
笃诚守信, 稳健发展 06
加强党建, 强根固魂 10
根植责任, 融入管理 11



坚守初心, 实业报国

- 16 电商扶贫, 助力脱贫致富
- 18 城乡流通, 提振乡村振兴
- 21 业务升级, 创造社会价值
- 24 技术创新, 引领消费升级



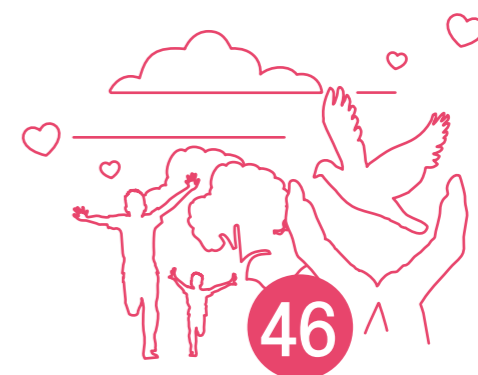
聚势赋能, 共创共赢

- 28 锐意变革, 重塑零售新业态
- 32 智慧赋能, 创造超预期价值
- 37 跨界合作, 共享产业链价值



绿色发展, 共兴生态

- 42 绿色理念, 践行绿色运营
- 44 绿色公益, 倡导绿色生活



至诚至善, 共享美好

- 48 助推员工出彩
- 52 建设幸福大集
- 54 开展志愿服务
- 56 热心慈善公益

展望2018 58

附录 60

关键绩效 60
专家点评 62
指标索引 63
关于本报告 64
读者反馈 65

董事长致辞

扬帆击水立潮头，如椽巨笔绘华章。2017年，注定要在零售业发展史上留下浓墨重彩的一笔，也是供销大集转型发展的关键一年。一年里，供销大集发扬海航精神，不忘初心，高举“为民服务、为农服务”的旗帜，团结一心，奋力拼搏，打造全新的“供、销”商业模式，标注了高质量发展的新起点，在迈向成为中国供销商品流通综合服务运营商的新征程上留下了坚实的脚步。

坚守初心，兼善天下。任何一个企业、一个行业的发展，离不开时代的赋能，更离不开国家的繁荣。供销大集将家国情怀熔铸于公司发展的血脉，坚持实业报国，努力通过商业智慧解决社会问题，以创造财富为体，改善民生为用，将有限的资源配置到社会最需要的地方，在追求正常财务回报的同时，增进社会福祉，服务城乡发展，在中国经济转型发展、人民群众的财富创造中发挥更大作用，为实现中华民族伟大复兴的中国梦做出新的更大贡献！

过去一年，供销大集聚焦“三农”，立足自身优势，搭建城乡商品双向流通体系基础设施，深耕城乡商品销售和一体化服务，搭建智慧零售服务实体平台，整合上下游资源，加快发展多业态、全渠道、数据化的酷铺门店。我们通过“农超对接”、线上线下营销技能培养等项目，推动转变农业生产经营模式，提高农产品综合竞争力，拓宽农民增收渠道，真正让新零售扎根贫困地区，实实在在帮助贫困农户脱贫致富。供销大集不断构建整个业务体系的闭环，包括交易、支付、物流、互联网技术、金融服务等的整个生态圈，掌控了信息流、物流和资金流，确立了在行业内较为领先的地位。

善集者众，共赢生态。供销大集以更加开放、共生的理念，整合自身积累的供销社、线下酷铺实体店、百货等优质资源，深度整合供应链，全面升级渠道能力，加快转型变革，加速业态升级，积极布局新零售，以互联网技术和思维驱动商业模式的重构，推动效率提升。通过打造集合技术、商业、人才、服务于一体的平台，共同推动行业实现数字化转型，实现共享生态繁荣。

2017年是中国集的“拓展年”，全年与各地相关政府部门累计签署合作协议20余份，涉及土地约25万亩，并在中国国家级、区域级城市群周边累计拓展10余个新项目；酷铺商贸在上海、西安、长沙、海口等6个核心城市和28个重点城市，累计实现签约门店16万家，累计平台注册门店3.9万家；掌合天下现业务覆盖全国29个省份，市场遍布全国900多个城市，2017年GMV（平台交易总额）超过800亿元；大集供销社2017年完成4万支SKU商品的整合工作，开发国代、省代及自有品牌19个，具有竞争优势的商品SKU226支；大集金服互联网金融平台2017年共计完成会员注册12.6万人（企业），为供应商、消费者打造大集金服资金优势+金融服务+供销服务的全新供销社生态圈一条龙服务；民生百货推行将零售与生活服务结合运营模式，探索出了适合公司向新零售转型的发展之路。

尊重自然，和谐共生。供销大集以“绿色生活倡导者、绿色产业引领者、绿色服务提供者、绿色发展先行者”的绿色战略为引领，把生态文明、低碳经济建设作为推动企业可持续发展的重要战略，助力生态文明建设，为美丽中国贡献供销大集人的力量。供销大集将绿色理念与企业经营管理紧密结合，建设绿色城镇，构建绿色物流，打造绿色门店，倡导绿色生活。2017年，我们深入推进无纸化办公政策，对办公消耗品进行精细化管理，积极开展环保活动，以自身行动影响、带动利益相关方保护环境，共兴生态。

供销大集秉承“为社会做点事，为他人做点事”的企业理念，用“一滴水”精神融入社会的海洋，以自身实际行动促进社会和谐。坚持与员工共享发展成果，为员工全面发展创造物质和精神条件，实现员工与企业共同成长。2017年，我们投入职业安全健康资金297万元，为员工打造舒心的工作环境。我们积极践行感恩奉献精神，开展关爱老兵、敬老爱老志愿服务活动，累计志愿服务2542人次。

志行万里者，不中道而辍足。2018年，我们将继续以打造国际化的中国零售业的新标杆领军企业为目标，构建新零售生态体系，与各利益相关方携手，共同建设美好生活。

任志均

供销大集集团股份有限公司董事长



因善而集 共赢生态

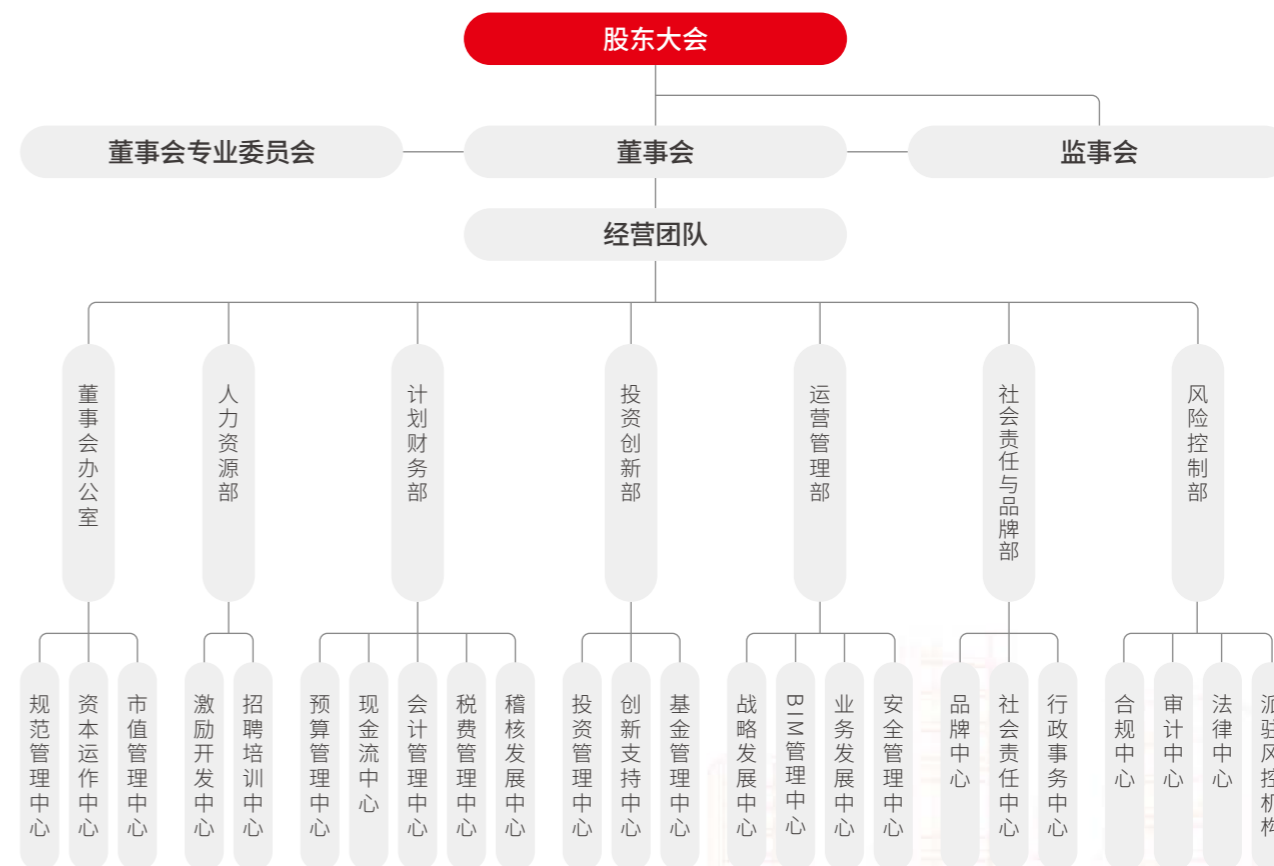
公司简介

供销大集集团股份有限公司 (000564.SZ) 是世界500强企业海航集团旗下的A股上市公司，截止2017年底，市值近300亿。按照“集、铺、网、链、投”的发展战略，以国际化视野践行新商业理念，形成全新的“供、销”商业模式，利用互联网、现代物流、现代金融等手段，整合优势商品资源，统筹规划城乡实体经销网、城乡电子商务网、城乡物流配送网“三网”布局，致力打造国际化的中国零售业的新标杆领军企业。目前主推业务涵盖中国集、酷铺商贸、掌合天下、大集供销链、大集金服及民生百货。

截至 2017 年底

总资产	年收入	同比增长
558 亿	278 亿	91.75 %
净利润	同比增长	员工总数
14.7 亿	99.73 %	10808 人

- 酷铺商贸实现签约门店16万家，累计平台注册门店3.9万家
- 线下合作超市门店已覆盖全国29个省、市、自治区及澳门特别行政区
- 城市云仓42个，面积近20万平方米



供销大集组织结构图

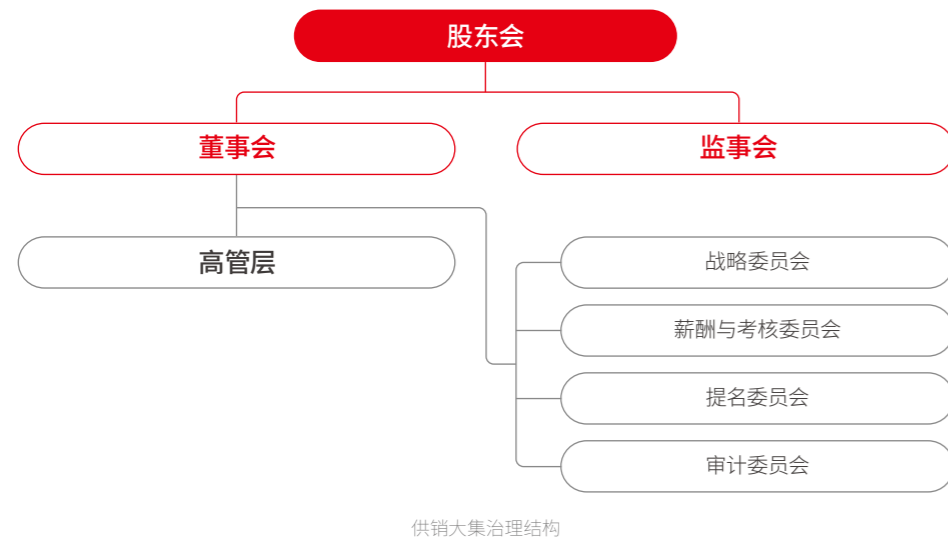
笃诚守信, 稳健发展

公司治理

供销大集严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、中国证监会和深圳证券交易所的规定及要求, 结合公司实际, 建立健全公司治理结构, 完善内控制度, 优化决策、执行、监督等职责权限, 逐步形成了董事会科学决策、高级管理层高效执行和监事会严格监督的高效运行机制, 切实维护投资者权益。

公司董事会共有董事7位, 其中独立董事3位, 下设战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会四个专门委员会。监事会共有监事3位。公司股东大会、董事会、监事会及高级管理人员按照《公司章程》赋予的权利和义务, 忠实勤勉, 履行各自的权力、义务, 保证了公司科学决策和有效运行, 为公司持续健康快速发展发挥了重要作用。

2017年, 公司累计召开董事会11次, 股东大会5次, 监事会9次。



信息透明

供销大集坚持对市场负责、对投资者负责, 持续规范信息披露, 开展与投资者全方位的信息沟通, 不断增强信息的准确性、及时性、有效性, 提升公司信息透明度, 确保投资者的知情和参与, 保护投资者合法权益, 尤其是中小股东的合法利益。

加强投资者沟通

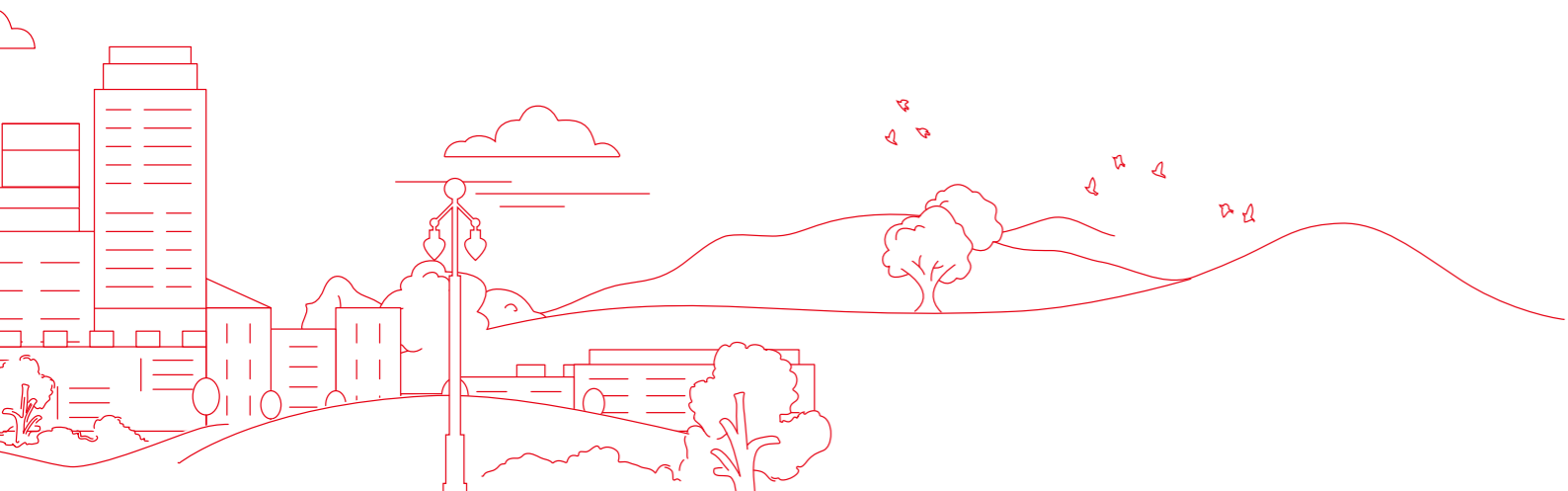
组织1次投资者见面会, 接待投资者来访7次

增强信息透明度

共向投资者披露信息209份, 未出现超期未披露的情况

分享发展收益

及时办理公司股票分红及股份解除限售等工作, 共股票分红1.32亿元, 共解除限售股份13.68亿股



守法合规

供销大集积极开展从严治企“合规年”活动，完善合规管理制度，对内部控制情况进行合规审查和改进，加强合规文化的宣传、推广和普及，提升全员守法合规意识和能力，积极构建守法合规长效机制，铸造合规文化长城，以诚信合规保障运营规范、道德，促进公司健康发展。

<p>健全制度与管控流程</p> <p>梳理构建专项工作计划，搭建公司职能管理制度体系，共完成25项制度修编工作</p> <p>开展合规调查</p> <p>累计开展9项合规调查，问责14人，提出12项合规建议，监督整改调查发现的问题</p>	<p>加强内部合规审计</p> <p>开展审计工作34项，发布整改建议196条</p> <p>加强反腐败管控</p> <p>开展反腐败宣传和教育，商业贿赂案件发生次数为零</p>	<p>开展法律知识专项培训</p> <p>增强干部员工法律意识，提高法律知识素养，降低法律操作风险，树立人人懂法、守法的理念。开展法律知识培训10多次，累计培训超过400人次</p> 
--	---	---



掌握天下加入阳光诚信联盟

2017年10月，掌握天下宣布加入“阳光诚信联盟”，在反腐自律、诚信经营上做出承诺，将与联盟各成员单位携手合作，运用互联网手段打造诚信透明的商业生态圈，为构建安全阳光的商业环境与秩序贡献力量。

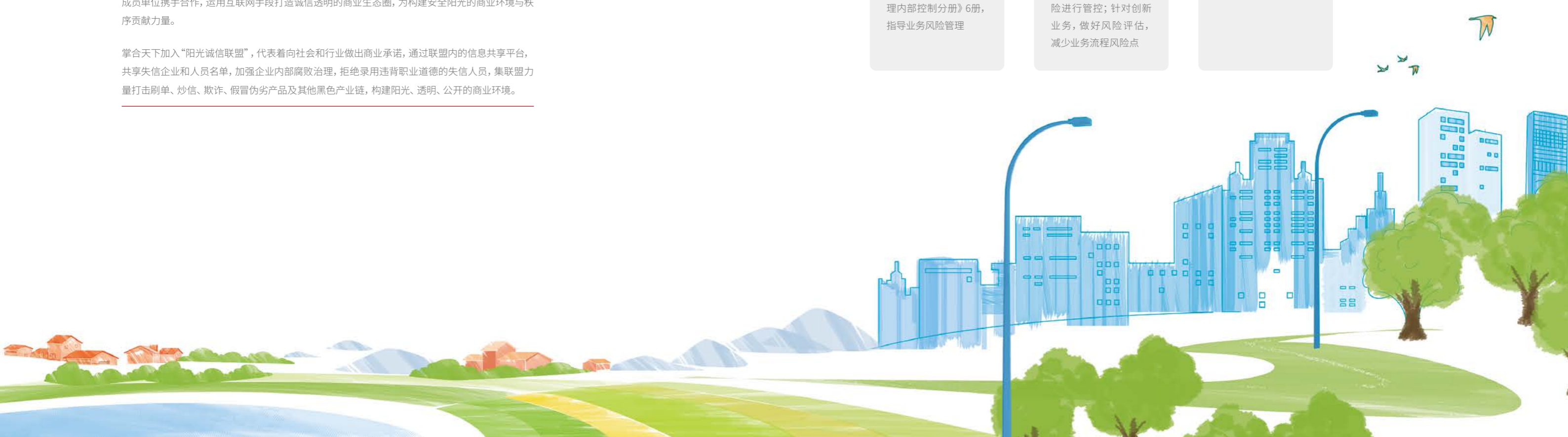
掌握天下加入“阳光诚信联盟”，代表着向社会和行业做出商业承诺，通过联盟内的信息共享平台，共享失信企业和人员名单，加强企业内部腐败治理，拒绝录用违背职业道德的失信人员，集联盟力量打击刷单、炒信、欺诈、假冒伪劣产品及其他黑色产业链，构建阳光、透明、公开的商业环境。

风险管理

“平不肆险，安不忘危”。供销大集不断完善风险管理体系，完善内控体系，开展各类风险隐患的防范治理，实现风险管理工作与日常经营管理的有序融合，为公司健康发展筑牢防线。



<p>完善内控体系建设</p> <p>搭建内控管理体系，对总部各部门、各专业公司及分公司现有制度进行体系化梳理，识别各类内部控制缺陷，并提出完善建议；编制《供销大集集团股份有限公司内部控制管理手册》1册、《供销大集业务管理内部控制分册》6册，指导业务风险管理</p>	<p>加强业务风险梳理</p> <p>开展风险信息收集分析工作，形成风险热力图谱并提出处置意见及措施，为经营团队管理提供风险提示。针对传统业务，研究固有风险，优化管理流程，加强把控力度，对商超零售、招商租赁等核心业务的风险进行管控；针对创新业务，做好风险评估，减少业务流程风险点</p>	<p>开展风险排查</p> <p>进行法律风险排查，对主要、重大风险进行成因分析，提出风险处置及整改措施，避免合规风险与法律纠纷</p>
--	--	---



加强党建, 强根固魂

供销大集党委坚持把党的建设和现代企业管理相结合, 发挥党建在政治引领和服务保障企业发展方面的作用, 为企业健康可持续发展提供政治保障和源源不断的思想动力。

坚持政治引领

深入学习、贯彻共产党治国理政的方针政策, 自觉把企业的发展目标同党和国家的发展战略进行对接

加强党组织建设

将党的“立党为公”、“忠诚为民”、“为人民服务”的理念融入企业文化之中, 以党支部为主要阵地, 发挥党组织在企业中的领导核心地位

坚持党建 与文化建设相融合

让党建工作的“根”生发独具特色的企业文化, 带领广大员工执着奋斗、创业奉献。供销大集树立党员先锋岗, 深度挖掘并宣传党员干部无私奉献、埋头苦干的感人事迹, 真正发挥党员的先锋模范作用



供销大集组织召开十九大精神学习大会



供销大集开展红色主题教育学习活动

根植责任, 融入管理

供销大集秉持“为社会做点事, 为他人做点事”的社会责任理念, 促进社会责任纳入战略、进入管理、融入运营, 努力满足股东、政府、客户、价值链合作伙伴、员工及社区等利益相关方的期望, 最大限度与利益相关方创造和分享价值。

责任治理

供销大集积极推进社会责任体系建设, 提升社会责任意识和能力, 加强社会责任沟通与传播, 营造负责任的文化氛围, 推动社会责任深植基层。

- **建立健全社会责任组织体系。**新成立社会责任与品牌部, 加强社会责任管理, 推进社会责任工作规范化和常态化
- **完善社会责任管理制度。**结合BIM管理体系建设思路修订《供销大集社会责任与品牌体系BIM管理手册》, 使社会责任工作有章可循、有据可依
- **提升社会责任意识和能力。**开展中层领导、社会责任与品牌从业者培训, 提高管理者、从业者社会责任意识和能力
- **加强社会责任信息披露。**正式对外发布中、英文版《供销大集2016年社会责任报告》, 这是公司重大资产重组后的首份社会责任报告



供销大集2017年社会责任与品牌从业人员培训

责任议题

基于外部利益相关方期望、公司自身战略及可持续发展能力的分析评估, 依据国内外社会责任标准的相关要求, 从“对公司发展的重要程度”和“利益相关方的关注度”两个维度对议题进行排序, 选择实质性议题在报告中进行披露。



责任沟通

供销大集注重与利益相关方建立常态沟通机制,通过多渠道、多形式的沟通活动,了解不同利益相关方对公司的要求、期望及建议,并以此作为制定可持续发展战略和行动计划、分析实质性议题、对外信息披露的重要参考。

利益相关方	对公司的期望	沟通渠道和方式	公司回应举措
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 透明财务信息披露 廉洁从业 创造经济价值 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 股东大会 交流访问 	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理 保持业务和盈利能力增长 提高公司透明度,完善投资者关系管理
政府与监管部门	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 支持地方发展 	<ul style="list-style-type: none"> 日常汇报沟通 论坛与交流活动 	<ul style="list-style-type: none"> 落实监督政策,依法纳税 利用专业优势主动承担社会责任
客户	<ul style="list-style-type: none"> 保障产品质量 优化客户服务 可靠隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 信息公开 相关活动 满意度调查 	<ul style="list-style-type: none"> 建立全方位质量管控体系 创新服务方式与服务内容
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 诚信合作 共赢发展 	<ul style="list-style-type: none"> 采购活动 日常沟通 合作交流 	<ul style="list-style-type: none"> 打造责任供应链 赋能合作伙伴
员工	<ul style="list-style-type: none"> 保障基本权益 提供发展平台 平衡工作与生活 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 定期培训 交流活动 	<ul style="list-style-type: none"> 努力提供令人满意的薪酬福利、学习和锻炼机会及良好的工作环境
环境	<ul style="list-style-type: none"> 减少经营活动的环境影响 带动上下游节能减排 	<ul style="list-style-type: none"> 环境信息公开 与NGO交流 	<ul style="list-style-type: none"> 践行绿色理念 打造绿色业务 引导公众参与环保
社会	<ul style="list-style-type: none"> 促进地方发展,创建和谐关系 支持社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> 公益活动 志愿者服务 	<ul style="list-style-type: none"> 支持民生建设项目 鼓励员工参与志愿活动

责任荣誉

- 供销大集荣膺中国农业品牌创新联盟常务理事单位
- 酷铺商贸荣获“中国品牌500强”、“中国行业十大创新力品牌”荣誉称号
- 供销大集荣获“金骏马·成功转型上市公司奖”
- 掌合天下荣获“中国电商物流行业最佳解决方案”殊荣
- 供销大集荣获“2017年度公益践行奖”
- 中国集荣获“最佳人力资源团队”奖
- 供销大集荣获“2016金蜜蜂企业社会责任·中国榜”永续发展奖
- 大集供销链获评“国家商务部2017-2018年度电子商务示范企业”
- 供销大集荣获“金蜜蜂2017优秀企业社会责任报告·员工责任信息披露奖”
- 大集金服荣获“安全联盟信誉企业”奖
- 供销大集以115.42亿元的品牌价值,入围2017第十一届中国品牌价值500强,排名第366位
- 民生百货获得2017年“全国职工书屋”称号



坚守初心, 实业报国

供销大集牢记“为民服务, 为农服务”的使命, 将国家利益和人民利益放在与企业利益同等的位置, 积极发展实体经济, 依托自身业务优势, 助力脱贫攻坚, 服务乡村振兴战略, 改善民生福祉, 推进消费升级, 为实现全面建成小康社会贡献力量。

帮助陕西农户销售蔬菜 销售总额达
4738 吨 **2300** 余万元

农超对接平台 
采购蔬果品种类
60 多种

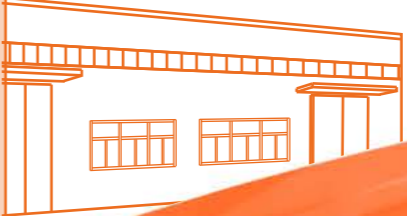
掌合云仓
降低仓储、物流成本
60 %
提升仓储管理效率
120 %

掌合天下
线上平台

GMV流水额
超 **800** 亿元

注册供货商数量
5 万余家

平台超市注册数量
98 万余家



电商扶贫，助力脱贫致富

扶贫开发事关全面建成小康社会，事关人民福祉，打赢脱贫攻坚战，是促进全体人民共享改革发展成果、实现共同富裕的重大举措。供销大集认真落实中央的方针政策，充分发挥核心业务优势，助力脱贫攻坚。公司统一策划、统筹管理，认真研究国家关于脱贫攻坚的政策要求，积极参与业务所在地政府的扶贫项目，以扶贫项目为载体，因地制宜开展多样化的扶贫活动，推动扶贫工作常态化。

- 帮助贫困户解决农产品滞销难题
- 打造特色农产品品牌
- 投资光伏产业
- 开展电商扶贫



- 帮助陕西农户销售蔬菜4738吨，销售总额达2300余万元
- 帮助龙山县打造“百合”品牌
- 投资45万元建设光伏电站，受益贫困户为430户
- 与海南永兴电商扶贫中心合作，采购采购近1000斤优质永兴绿橙
- 开设扶贫微店，目前已吸引30家商家入驻
- 定点帮扶长岗镇太阳村，为9户贫困家庭提供养殖资金7000元

- 捐赠助学物资
- 开展蛋奶工程
- 开展志愿服务



- 2012年-2017年，累计向陕西118所学校的2.25万名学生进行健康饮食配送
- 向偏远小学捐赠价值3.3万元的教学设备
- 向给西安市三中贫困爱心班的学生捐赠6000元商品点拍活动所得善款

- 开展技能培训
- 提供就业岗位



- 为贫困班的毕业生学生提供就业岗位12个

供销大集助力脱贫致富举措



解决农产品滞销困境，助力农民增收

陕西省麟游县是国家级贫困县，地处山区，农产品销售半径受到限制，农产品销路问题突出。供销大集旗下大集供销链积极了解并响应当地政府号召，帮助农民打开市场，联同宝鸡市陈仓绿丰源蔬果专业合作社等合作伙伴，在当地组织各镇及部分滞销农户，采取与市民面对面的方式，将收购的土豆产品第一时间运输至各个分店进行销售，解决当地困难。2017年，大集供销链共计已落实采购土豆产品60余吨，各门店销售总额达到1400余万元。

采购滞销土豆

60 余吨

销售总额达

1400 余万元



投资建设光伏电站，为贫困农户提供稳定收入

湖南省新化县是国家级贫困县，供销大集旗下中国集积极与当地政府开展沟通合作，参与到新化县的脱贫攻坚战中。2017年，中国集捐赠资金45万元，联合湖南省新化县扶贫办及政府各部门，在新化县吉庆镇老塘冲村投资建设120KW渔光互补式集中光伏电站，致力于帮助以兜底保障为主体的无劳动能力建档立卡贫困户和集体经济薄弱、资源匮乏的贫困村获得稳定收入。

2017年，该项目一期工程并网发电，使430户贫困户获益，该项目全部建成后，预计可以让全县3320个贫困户有20年每年3000元的稳定收入，并且实现110个贫困村有稳定的集体收入。

感谢中国集和新化县政府，为我们村带来这么好的发电站，我们老百姓享受到了政府带来的福利，也感受到了企业的人文关怀。

——老塘冲村村民

受益贫困户

430 户

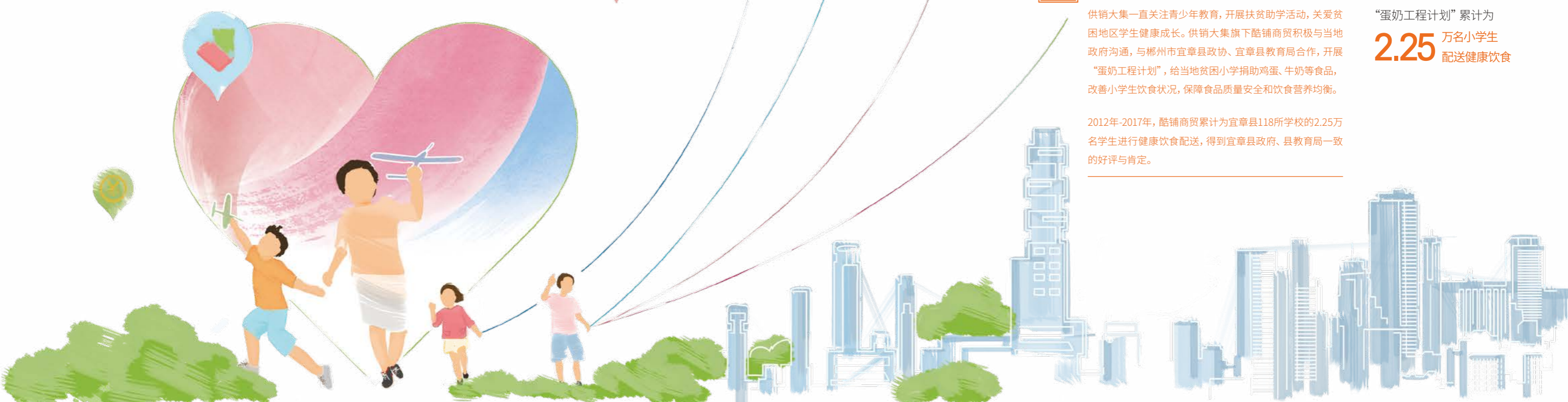


扶贫助学，关爱雏燕成长

供销大集一直关注青少年教育，开展扶贫助学活动，关爱贫困地区学生健康成长。供销大集旗下酷铺商贸积极与当地政府沟通，与郴州市宜章县政协、宜章县教育局合作，开展“蛋奶工程计划”，给当地贫困小学捐助鸡蛋、牛奶等食品，改善小学生饮食状况，保障食品质量和饮食营养均衡。

2012年-2017年，酷铺商贸累计为宜章县118所学校的2.25万名学生进行健康饮食配送，得到宜章县政府、县教育局一致的好评与肯定。

“蛋奶工程计划”累计为
2.25 万名小学生
配送健康饮食



城乡流通, 提振乡村振兴

“务农重本, 国之大纲。”农业强不强、农村美不美、农民富不富, 是全面建成小康社会的重要任务之一。作为由农业农村部认证的中国农业品牌创新联盟常务理事单位, 供销大集以“供销为民、为农服务”为宗旨, 搭建城乡商品双向流通体系基础设施, 努力构建现代农业体系, 服务国家乡村振兴战略。

聚焦现代农业, 促进产业兴旺

供销大集自成立之初就定位为“中国城乡商品流通综合服务运营商”。旗下门店既有位于上海核心地段、以海外进口类产品为主要货源的高端零售店, 也有立足华北平原农村、以服务农村消费者为主的驻村服务站。

繁荣农村电商, 促进城乡融合

供销大集整合实体零售网点和供应链资源, 对农村服务网点进行升级改造, 积极搭建集产品采购、销售、配送于一体的线上线下协同联动的电商平台, 促进农村电商繁荣, 畅通城乡商品双向流通渠道, 促进城乡融合。

供销大集搭建物流配送网, 建立全国性的物流支持网络体系, 为城乡居民提供智能、高效、低成本、标准化的智慧物流服务。截止2017年底, 供销大集在上海、西安、长沙等地累计建设酷铺物流中心6个。



利益相关方评价

酷铺便利店已经遍布在张家口市200余个村镇, 商品种类齐全、蔬菜水果生鲜、便民服务多样, 方便了老百姓的生活, 也增加了我们的收入。

——张家口市新合作元丰商贸连锁有限公司董事长

高效物流



建立酷铺配送中心, 覆盖配送半径均在50公里以上, 配送时效确保次日达, 门店订单满足率95%以上

智慧物流



实施统仓统配, 通过大数据分析, 结合市场趋势分析, 将畅销商品备于仓库, 便于快速、高频次向门店配货, 降低周转率

低成本物流



通过实施带容具运输, 减少损耗和差异, 降低装卸成本, 方便门店补货

标准化物流



通过标准化设备的共享, 提高服务质量, 降低作业风险

供销大集搭建物流网措施

发展智慧农业, 促进质量兴农

供销大集发挥供应链服务优势, 搭建“农超对接”平台, 帮助农户直接对接超市卖场, 提供物流运输、生鲜仓储等流通技术支持, 构建市场经济条件下农产品产销一体化链条, 有效使得门店、农户和消费者三方受益, 实现农产品从农田到餐桌的全过程质量控制, 推动农产品流通现代化。2017年, 公司在全国各地全面铺开应季农产品基地直采供应网, 遍布山东、陕西、四川、云南、湖南、海南等地, 采购蔬果品60多种类, 促进农业发展。



农超对接 多方共赢

农户受益



- 获得稳定的农产品销售渠道和可观收益
- 获得采购商指导, 主动适应市场机制, 提升农产品种植技能

超市受益



- 减少流转环节, 节省时间和物流成本
- 控制农产品质量与安全

消费者受益



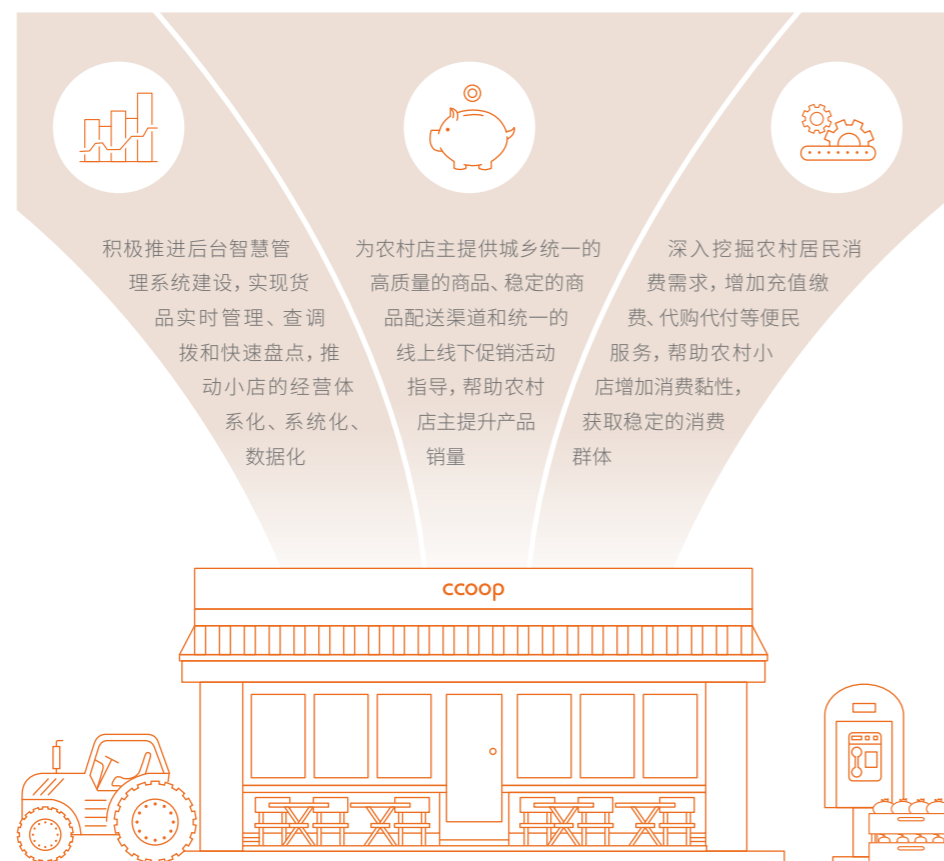
- 农产品源头可溯, 食品安全有保障
- 农产品质优价廉

业务升级, 创造社会价值

供销大集积极为社会大众搭建创业平台, 为创业者提供资金支持, 以创新成果赋能市民、农民、微小企业主等不同群体, 使其成为勇于变革、敢于担当、自立自强的创业者, 为社会创造价值。

赋能农民小店, 提高增收能力

实现乡村振兴, 关键在农民。供销大集发挥供应链平台优势, 依托大数据技术, 赋能农村小店经营者, 帮助其搭建完整的经营体系, 推动农村小店从传统的产品经营改变为客户经营, 从而改善经营状况, 提升盈利能力, 增加农村个体户收入, 推动农村经济繁荣。2017年, 酷铺商贸强势布局农村市场, 首批433家酷铺门店在河北落地开花, 覆盖涿鹿、宣化200多个村镇。



利益相关方评价

加盟酷铺后, 门店除了商品售卖外, 还具备了充值缴费、代购代付、农资等服务功能, 全面提高了销售收益, 日销售增长了30%

——河北省张家口市涿鹿县温泉屯镇吉家营村加盟店店主

升级业务模式, 提供更多创业机会

供销大集积极搭建创业平台, 与合作伙伴共享模式创新、技术创新给零售行业带来的红利。供销大集旗下酷铺商贸不断完善门店经营模式, 积累门店经营经验, 为广大创业者提供创业机会。

优化赋能生态, 提升创业服务

打造专业化的开店、运营、物流、金融、商品、会员、营销等服务项目的加盟产品。加盟商可共享开店团队资源、供应链资源、物流配送资源、电商平台资源、会员资源、金融服务及经营成果。

2017年, 供销大集制定《酷铺慧零售赋能生态服务计划加盟政策》, 从商品销售、门店拓展维护、系统及平台维护、运营指导、培训指导、开店指导、增值服务、共享服务、工程及资产管理、售后服务、市场营销、物流配送等方面出发, 为加盟店主提供全方位、多层次的优质服务。

升级酷铺加盟业务模式



从以商品供应为核心的加盟模式, 升级为以差异化服务和商品供应为主的新型加盟模式

编制培训手册



B2B订货平台操作手册、ERP系统操作手册、WMS手册、运营指导手册等各类培训手册, 从细节入手, 为加盟合作伙伴提供实用操作手册

搭建小店订货平台



依托B2B供应链平台, 以规模化商品采购及低价商品供应为优势, 搭建共享顾客、共享信息、共享物流、共享采购、共享金融和共享经营成果的平台, 让小店直接对接生产基地、生产厂家, 拿到最实惠的价格

酷铺标准店营业面积达

8400 平方米

pos销售额近

7000 万元



酷铺标准店上线, 为创业者提供升级指导

2017年, 酷铺加盟经营升级版“酷铺标准店”正式投入运营。酷铺标准店将为广大加盟业主提供网络平台、进货渠道、店铺软件方案、品牌服务、店铺开设整体解决方案与多方盈利渠道的六大加盟服务, 通过配置多样的商品品类组合, 提供快捷的生活服务, 构建健康、便利、时尚的服务体系, 以满足现代顾客多样的消费需求, 打造“便利店的综合体”。

截至2017年底, 酷铺商贸共在全国4个省, 5个地区经营标准便利店47家, 营业面积达8400平方米。2017年, 共实现POS销售额近7000万元。

产品策略

多类型、全配套的标准产品;科技酷铺、社区店、商业街店、商务店、特型店等五大产品

拓展策略

集中拓展西安、宝鸡、长沙、海口等6个核心城市, 开发集团内部资源, 与航空基地合作开店;异业合作开店, 如药房、酒店、餐馆合作开店

运营策略

通过大数据分析, 使门店空间管理和品类管理实现智能化;通过酷铺商学院, 开展店长、运营督导人才培训;搭建和完善会员体系

商品策略

通过B2B和批发业务提供价格更低的商品;开发轻餐饮、生鲜商品、自有品牌商品等提升毛利

赋能策略

增值服务提升门店收益;借助智慧平台实现智能化科学管理

酷铺商贸标准店运营模式

创新合作模式, 释放改革红利

推动传统超市直营业务转承包模式, 实现经营者身份由被管理者转为合作者, 鼓励外部承包人和员工通过提升产业效率、减少成本消耗、利用制度红利和管理红利的释放, 提升商业零售企业市场竞争能力。

2017年, 供销大集旗下酷铺商贸先后完成156家门店的承包转制工作, 实现合伙人分享利润395万元, 充分调动了一线员工工作的主动性、积极性;开展加盟合伙人“回头看”调研工作, 对不具备承包条件的31家门店, 制定类合伙人的延伸承包机制。

利益相关方评价

自承包以来, 全员士气高涨, 今年中秋国庆期间, 我们全员发起了微团购, 20多天的时间实现收入120万元, 现在全员正在加大马力备战春节。

——酷铺商贸湖南分公司店长



酷铺商贸广东分公司合伙人分红仪式



增强资本支持, 解决创业融资困难

供销大集旗下大集金服致力于拓宽金融资本支持创新创业活动的渠道, 帮助个人创业者、小微企业解决融资难的问题, 助力其快速扩大经营规模, 推动我国实体经济的发展。

满足个人创业需求



针对个人客户, 设计开发信用类、担保类、抵/质押类金融产品, 申请门槛低、申请手续简化、申请成本低, 帮助个人创业者解决融资难问题, 助力个人创业者圆梦

满足小微企业融资需求



融资难、融资贵一直是困扰小微企业发展的难题。依托供销大集业务平台, 大集金服拓展供应商的抵质押业务, 为其量身定制短期融资产品, 解决资金短缺问题, 促进供应链小微企业生产运营。2017年, 大集金服为供销大集上下游产业链共计1455家供应商提供了超过2.5亿元授信贷款

技术创新, 引领消费升级

供销大集依托大数据、云计算、人工智能等先进技术手段, 布局新零售, 赋能传统供应链, 彻底变革传统零售业态中诸如供应链僵化、线上线下融合弱、数据决策缺失及各端反馈慢等根源性问题, 促进商品以更好更快的速度、更低的成本、更少的环节从供给端达到消费端, 推动供给侧改革, 引领消费升级。

掌合天下线上 平台大数据

GMV流水额

超 **800** 亿元

注册供货商数量

5 万余家

平台超市注册数量

98 万余家



掌合云仓线下仓储基地

突破流通壁垒, 促进商品交易

以互联网为依托, 运用大数据、人工智能等先进技术手段, 对商品的生产、流通与销售过程进行升级改造, 促进实体经济流通领域效率提升, 帮助实体经济实现“去产能、去库存”目标, 使中国制造进一步做到质高价优、货真价实。

供需有效对接

供销大集旗下掌合天下为中小超市与供货商搭建桥梁, 打造高效的超市网上订货平台。为中小超市提供优质的货源, 为供货商拓宽商品销售渠道, 推动买卖双方需求从碎片化走向集约化, 有效促进零售行业供需匹配, 减少资源浪费, 提升供应链商品流通效率。

物流降本增效

仓配是供货商日常运营过程中的关键环节, 仓配成本控制的重要性不言而喻, 供销大集旗下掌合天下以掌合云仓为切入点, 为供货商提供统仓统配+智慧管理的服务体系, 最大化发挥线上和线下协同效用, 实现降本增效。截至2017年12月份, 掌合天下在天津、陕西、山西、河南、河北、江苏、安徽、辽宁、黑龙江等地建设云仓42余个。

60%

降低仓储、物流成本

节省供货商自己建立和运营仓储配送体系, 成本, 使不同的仓储业主共享仓、设备、人力、车辆、资源等, 完成对原有落后体系的升级或改造, 减少不必要的资源浪费; 对城市配送路线进行优化, 提升配送效率, 减少运输成本

120%

提升仓储管理效率

导入先进的信息管理系统, 提升作业效率、分拣效率, 有效降低仓库管理的隐性成本; 通过大数据技术应用加速客户的货品周转率, 为客户创造更多收益



掌合天下赋能经销商, 扭转亏损

杨先生是某酒水品牌的经销商, 受电商冲击、消费升级、仓储成本增高等影响, 遭遇了业绩连续三个月亏损。供销大集旗下掌合天下通过深入调研, 帮助杨先生解决经营难题, 仅用一个月的时间, 帮助其扭亏为盈。

通过入驻云仓, 掌合天下为杨先生提供统仓统配、现代供应链管理体系服务, 改变传统车销的管理模式, 解决满载率较低、路线不合理、装配时间过长等问题, 极大降低了运营成本、库损风险, 提升流通效率。同时, 掌合天下还为其提供线上交易平台和线下商超的资源对接, 拓宽货品销售渠道, 有效提升产品销量。最终使杨先生的生意仓配成本及人工成本节省50%以上, 整体销售业绩提高15%, 成功扭亏为盈。

打造智慧酷铺, 升级消费体验

作为零售终端, 店铺是为消费者提供综合体验的场所, 也是不断优化客户体验、引领消费升级的重要阵地。供销大集旗下酷铺商贸依托高新技术, 打造酷铺魔方和纯视觉无人店两种产品, 让消费者拥有方便、安全、快捷的购物体验。

酷铺无人店应用云计算和大数据技术, 能够智能分析消费者购物行为, 精准掌握消费者购物需求。通过供销大集酷铺后台智能管理系统, 将消费者购物需求反馈至商品供应端, 引导制造业个性化、柔性化、定制化生产, 实现供需的有效匹配, 推动消费升级。



酷铺魔方

聚势赋能 共创共赢

供销大集以诚信、稳健、高效、透明的运营夯实可持续发展根基，按照“集、铺、网、链、投”的发展战略，打造线上线下一体化的新零售生态圈，促使服务转型升级，在提升经济绩效的同时，积极履行对股东、客户、合作伙伴的责任，引领行业发展，实现价值共享，树立共赢新标杆。

推进管理创新，实现工作效率提升

42%

搭建伙伴成长平台，在全国

900 多个

县市建立掌合“超友会”



锐意变革, 重塑零售业态

供销大集坚持为股东创造价值, 不断提升盈利能力, 立足丰富的管理经营实践经验, 不断推进管理创新、技术创新和业务创新, 推动企业高质量发展。

推进管理创新, 增强发展活力

供销大集不断进行BIM管理创新, 以业务为导向, 信息为工具, 建立高效的运营管控平台, 实现经营决策分析、管理可视化及实时监控预警, 满足供销大集业务管控需求, 推动业务转型, 促进效益提升, 实现运营标准化、管理数字化、经营效益化。积极开展BIM建模及数字化BIM管理平台建设。2017年, 公司实现了构建“一个管控BIM, 两个业务BIM”的阶段目标。

工作效率提升

42 %

减少人力资源成本约

5000 小时/年

管控BIM

供销大集运营管控平台

- 将线下工作程序升级为在线操作, 全面反映当前生产经营数据, 提升总部对下属企业的监控能力
- 通过流程再造、新平台启用, 线上操作提升工作效率, 实现工作效率提升率42%, 减少人力资源成本约5000小时/年

业务BIM

中国集运营管理平台

- 建立酷铺配送中心, 覆盖配送半径均在50公里以上, 配送时效确保次日达, 门店订单满足率95%以上



业务BIM

酷铺门店运营管理平台

- 实现对加盟门店拓展、拜访、存量门店巡检等一线业务的线上管理
- 提高一线门店业务和拓展业务管理效率, 门店巡检数据反馈效率100%

供销大集“一个管控BIM, 两个业务BIM”创新举措

加快技术创新, 推动转型升级

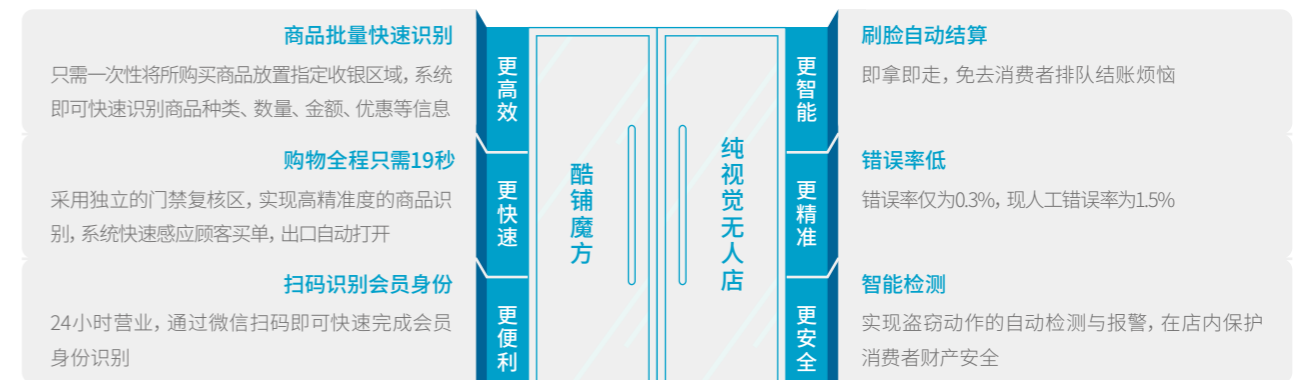
供销大集基于丰富的供应链服务经验, 积极创新技术, 致力于以先进的技术实现供应链降本增效, 推动零售行业转型升级。

创新酷铺无人店

- 应用全球主流稳定的RFID (射频识别通信) 通信技术, 实现店内无人值守
- 全球首创的卷积神经网络的深度学习物品识别引擎, 能够识别3000余种商品, 标注超200万个数据
- 应用全球领先的人脸识别技术, 使消费者实现刷脸即可结账
- 应用全球领先的动作语义识别技术, 实现智能判断消费者购物行为、自动监测盗窃行为
- 应用出入口分离的技术, 控制出入店人流方向, 避免进出尾随

自动识别
3000 余种类商品

标注超过
200 万个数据



酷铺无人店优化消费者购物体验

利益相关方评价

我们也体验过其他无人店, 酷铺智能无人店的体验是最好的, 而且就在办公楼一楼, 购物又方便又酷, 超赞。

——海南大厦消费者

自主研发云仓技术

掌合云仓通过自主研发, 完成了基于“统仓统配”的云仓一号系统建设及应用, 提供实时数据监控、多维度分析和大数据可视化服务。能够采集订单、仓储、运输、配送等全流程的业务数据, 实现对供应链有效监测与管理。





开展业务创新, 引领消费模式

供销大集整合优势资源, 将线上平台服务优势和线下终端门店经营优势全面融合, 发挥线上线下协同联动效应。

- **线上服务+线下仓储物流。** 供销大集旗下掌合天下全面升级商业模式, 将线上服务全面融合线下供应链, 打造线上线下一体化供应链服务平台, 深耕区域供应链, 满足B2B平台线下供应服务需求
- **线下门店+线上管理系统。** 供销大集旗下酷铺商贸积极推进“云中台”线上管理系统建设, 建立多渠道、线上+线下套信息系统, 支持数百万实体店铺接入, 支撑产业链的进、销、存和运营大数据分析监控, 实现统一会员、统一商品库、统一结算、统一管控, 实现线上线下数据共享
- **线上支付+线下配送。** 供销大集旗下酷铺商贸立足实体门店, 打造线下酷铺到家服务, 满足消费者线上购物, 快速送达的需求。让消费者既可以实现线上下单, 线下提货, 也可实现门店自助扫码提货



为消费者链接全球优势商品资源

供销大集与全球25个国家货源供应商合作, 引进2000多种商品, 打造“环球购物文化节”。通过购物与品牌体验相结合的方式, 为消费者提供优质的海外商品和服务, 为海口市民搭建不出国门即可平价购买国外保真优质商品的大型购物平台。

全球
25 个国家

2000 多种
商品



大集供销链海外供应链负责人与合作伙伴现场洽谈

智慧赋能, 创造超预期价值

供销大集致力于为客户提供优质的产品和服务, 维护客户权益, 提升客户满意度。我们不断优化客户投诉机制和售后服务机制, 以贴心、暖心的服务让客户放心、安心。我们始终坚持以客户为中心的发展思想, 致力于满足人民日益增长的美好生活需要, 孜孜以求实现人民对美好生活的期望。

严控质量安全, 让客户放心

产品质量不仅是满足客户需求的基础, 也是企业在市场中立足的根本和发展的保证。供销大集高度重视产品质量问题, 将质量管控融入到供应链及运营的各个环节, 不断完善产品质量保障体系, 强化产品质量监督机制, 严格产品质量管理, 追求完美品质, 力求为客户提供安全、健康和高品质的产品。

完善商品安全质量溯源机制

供销大集旗下酷铺商贸针对商品质量提出供应链溯源管理机制, 出台《海南供销大集酷铺商贸有限公司食品安全管理办法》, 明确各类食品流通、加工渠道的上游监控管理, 对于生鲜类、熟食类食品的过程管理标准, 细化管理流程及各级管理责任, 针对各类生鲜食品设置“试味师”工作机制和预警机制; 针对普通商品联合供销链公司参照“商品质量审核管理办法”加强巡查力度, 确保各类商品安全质量源头可追溯, 过程有监控, 增强消费者体验。



追根溯源 保障食品安全

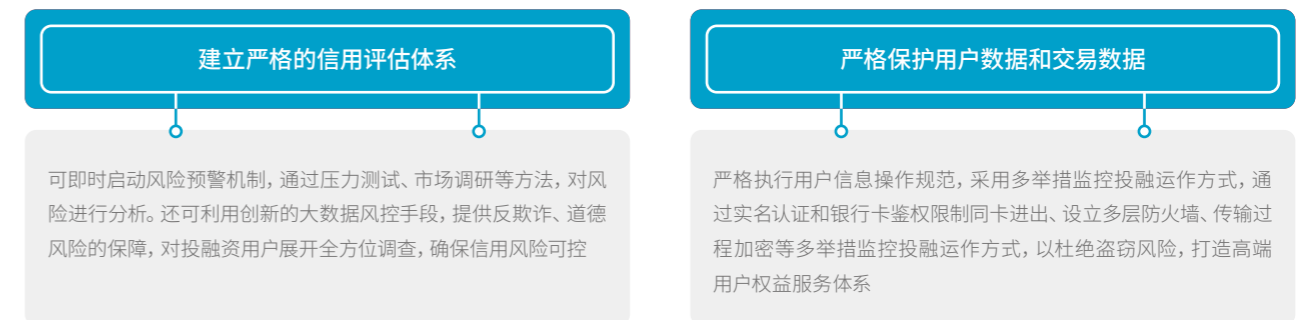
供销大集旗下酷铺商贸一贯重视食品安全问题。从2017年6月开始, 酷铺商贸积极贯彻落实湖南省“放心肉菜示范超市”创建工作, 升级把控食品安全质量, 规范经营。长沙市酷铺朝阳店从严查供应商资质建档、加强验收标准规范、冷链贮存管控到公示农超对接基地信息、抽样检测结果、报损记录、工作人员健康证; 从设立农残快检室到设置无公害有机蔬菜专柜、肉类精品专区, 做好通堵、联断、补弱等系列工作, 筑牢防线, 为顾客营造放心消费环境。2017年12月, 酷铺家润多朝阳店被评为国家级“放心肉菜示范超市”。



参评工作小组对酷铺朝阳店进行检查

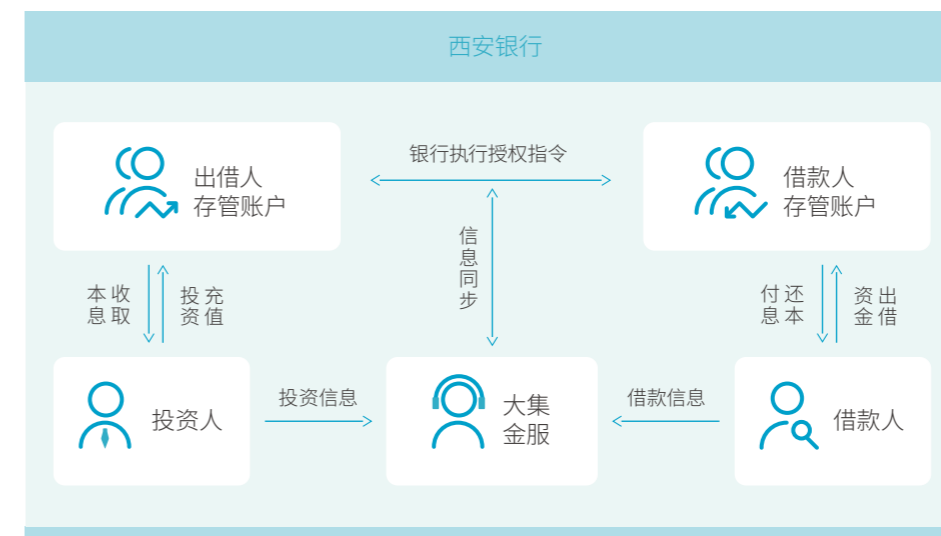
防范互联网金融风险

“新零售”时代, 拥抱合规与风险防控成为供应链金融企业安身立命、取得用户信任的必经之路。供销大集旗下大集金服采取多种措施保障用户交易安全, 防范互联网金融风险。2017年, 大集金服正式成为中国电子商务协会信用管理委员会第一届理事会会员单位。



大集金服防范金融风险的措施

2017年11月6日, 供销大集旗下大集金服宣布与西安银行达成合作, 正式上线银行存管系统, 成为国内少数拥有银行存管系统的互金平台之一。接入存管后, 西安银行为大集金服互金平台提供存管账户开立、交易资金划拨、账户信息与资金出入明细信息查询、双方系统清算和对账等综合金融服务, 实现用户资金与平台自有资金隔离, 进一步保障投资人资金账户的独立性和安全性, 为用户营造资金透明、高效便捷的投资理财体验。



银行存管模式



大集金服荣获“安全联盟信誉企业”

升级服务体验,让客户舒心

服务品质是客户消费时获得感与幸福感的主要来源之一。供销大集秉持“客户至上、以人为本、精细服务”的理念,全面推行精细服务管理,并贯穿于客户服务工作的全过程。随着传统零售向线上线下全面融合的“新零售”转型,人工智能应用、购物模式改变,使消费场景更加自然地植入日常生活。供销大集面对消费者购物理念的变化,通过数字化运营,精准匹配消费者需求,在此基础上进行服务升级改造,为客户带来舒心的体验。



客服热线:

950711

客服邮箱:

950711@ccoop.com.cn

统一客服热线及客服邮箱

2017年,供销大集为适应公司战略发展,进一步提升客户服务体验,建立了“一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动”的工作机制,变更公司客服热线和客服邮箱,统一承接酷铺加盟及订货、大集金服、民生百货、大集商城、大集到家等业务咨询。供销大集制定严格的操作规范,确保客服热线及时接听。

加强服务业务培训提升服务水平

通过制定培训计划和规划,实施有效的培训考核,进一步提升服务人员的技能水平,提高防范事故的意志能力,严格执行规程和管理制度

加强服务业务培训提升服务水平

制定精细完善的售后服务。通过积极主动地为客户提供售后及上门走访服务,不断认清目前服务现状下的不足,改善并提高售后服务能力

开展思想教育培训强化服务意识

组织公司全体员工进行全方位的思想教育培训,强化服务意识。在公司内部宣传贯彻“服务至上”的理念,加强对员工的思想教育,并定期组织安排优秀员工先进事迹的宣传学习



酷铺商贸提升服务品质措施



共享雨伞让消费者更无忧

供销大集始终坚持“顾客至上”的服务理念,为了给顾客带来更加贴心、无忧的消费体验,供销大集旗下酷铺商贸推出共享雨伞服务,覆盖3000家直营店和加盟店,为顾客雨天购物带来便利。



酷铺商贸推出共享雨伞服务



民生百货推出多项增值服务,让顾客享受轻松购物

为提升客户消费体验,供销大集旗下民生百货2017年新增多项顾客增值服务和会员服务:在门店总服务台设有免费医药箱,开门迎宾前为等候的客人提供免费茶点茶水,还提供手机充电、礼品包装、爱心雨伞、防雾霾口罩、女士卫生用品、婴儿车等方便顾客的增值服务。此外,为方便顾客购物,民生百货自2017年周年庆起对服饰类商品提供全国范围内(除新疆、西藏、海南、港澳台地区)免费邮寄服务,让顾客们轻松购物,免除携带不便的困扰。

“城市云仓”营造零售优质体验

随着电子商务的发展,消费者日益重视消费前后端的客户体验。“新零售”时代,借助互联网技术的普及,供销大集着力利用互联网、现代物流、现代金融等手段,统筹规划实体经销、电子商务和物流配送的“三网”布局。2017年,供销大集开始在全国投建“城市云仓”,云仓依托仓储设施,可提供在线交易、交割、融资、支付、结算等一体化服务,实现仓储、配送运输一体化,提高仓储输送效率。通过“城市云仓”建设,完善线下门店的城配服务体系,为客户营造更优质的零售体验。

加强权益保障, 让客户安心

供销大集重视客户权益保护, 建立并不断完善客户信息保护机制和投诉处理机制, 为客户消除后顾之忧, 满足客户个性化多元需求, 不断提升客户满意度。

2017年, 为进一步保障客户权益, 供销大集旗下酷铺商贸、民生百货制定并完善了相关客户投诉处理规章制度。在原有基础上加强了对直营承包门店的管理, 安排专人定期巡查门店, 及时处理顾客纠纷, 做到顾客投诉处理不过夜, 提升客户满意度。同时, 树立门店店长为顾客投诉的第一责任人的意识, 有投诉及时在门店解决, 不上交公司。

客户隐私保护



- **民生百货:** 采用ERP信息录入系统保存会员信息, 以授权限制、信息限制等方式层层把控会员信息
- **酷铺商贸:** 建立会员客户信息管理制度, 完善网络信息机制, 切实保障客户的隐私不受侵犯

投诉处理机制



- **民生百货:** 秉持“可退可不退以退为主”“可换可不换以换为主”“责任不明确以民生百货承担责任”等原则, 以最大程度满足顾客需求
- **大集金服:** 制定完善客户投诉的管理方法和投诉处理流程, 通过热线电话、电子邮件、短信、网站等渠受理投诉, 由客服团队统一负责, 产品团队和技术团队协同完成

供销大集客户权益保障措施

跨界合作, 共享产业链价值

供销大集充分发挥自身的责任与担当, 打造责任供应链, 以开放的合作模式, 引领、赋能合作伙伴, 让各方的优势、能力和资源都最大限度地发挥, 通力合作, 共享发展成果。

道德采购, 打造责任价值链

供销大集视供应商为发展的重要伙伴, 坚持相互信任、优势互补, 规范供应商管理, 致力打造责任供应链, 实现共同持续发展。

2017年, 大集供销链新引进供应商累计451家, 淘汰供应商590家。

保护供应商权益

- 以互利为导向, 充分调动广泛的供应链资源, 切实为供应商解决货款、费用、装修等问题
- 开展供应商沟通会, 倾听供应商心声, 以更好的与其开展合作

搭建线上采购平台

- 推出“海航集团企业电商平台”, 提高采购工作效率, 支撑海航集团采购体系高效运作, 向境内外企业提供质优价廉的采购共享服务和简洁高效的电商式采购体验

建立审查机制

- 对自有品牌的厂商资信、产品价格等能对产品品质优劣产生影响的情况进行调查
- 委托合格的第三方检验机构进行工厂质量管理体系考核
- 建立集经销、联营、代理为一体的供应商寻访、筛选、引进、考核、淘汰等管理流程, 对供应商进行严格管理



供销大集打造责任供应链的措施



湘中中国集规划图

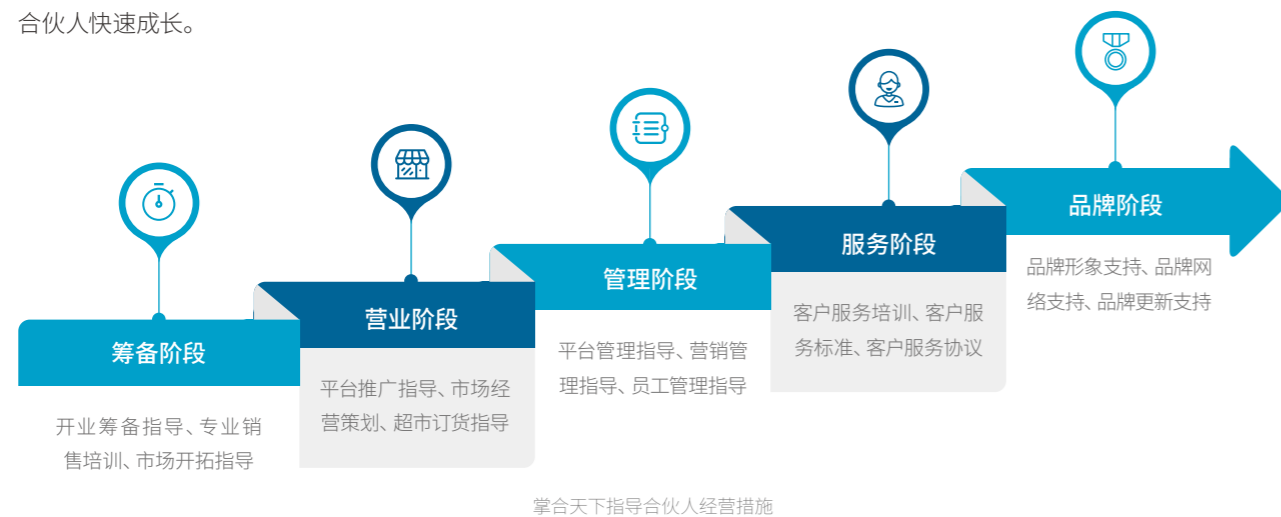


赋能伙伴, 构建共赢生态圈

供销大集致力于赋能合作伙伴, 与合作伙伴共享行业发展带来的红利。供销大集旗下掌合天下以“助力中国中小超市轻松做买卖”为使命, 依托城市合伙人模式和先进的快消品互联网运营经验, 充分挖掘供应链价值, 与合作伙伴互利共赢。

成立掌合服务站, 实现共同成长

2017年, 掌合天下在全国每个城市寻找商超零售从业者与掌合天下共同创业, 在当地成立掌合服务站, 为当地中小超市与供货商搭建桥梁, 同时发挥专业优势, 指导、扶持合伙人, 帮助合伙人快速成长。



成立掌合“超友会”, 打造精神家园

掌合天下发起成立超市人的线上线下组织——掌合“超友会”, 为全国超市人提供简单、易参与的线上+线下的交流平台, 打造超市经营者的精神家园。截至2017年底, 掌合“超友会”已在全国29个省直辖市自治区900多个县市建立组织。

掌合超友会覆盖全国

29 省市
900 多个县市



掌合超友会线下订货活动



掌合超友会领袖风采特训营活动

绿色发展, 共兴生态

“生态兴则文明兴, 生态衰则文明衰”是习近平总书记关于生态文明的著名论断, 指出了保护生态环境和社会发展之间的密切联系。供销大集将绿色经营理念融入企业运营的各个环节, 大力发展绿色业务, 积极推行绿色办公, 倡导绿色生活, 努力成为贡献生态文明建设的典范企业。

门店节能改造

节省综合能耗折合标准煤

相当于减少二氧化碳排放

2029.55 吨

5626.93 吨



绿色理念, 践行绿色运营

供销大集将绿色理念广泛融入自身的各项业务当中, 以整体化运营实现产业链管理, 通过运输、包装、仓储等环节构建绿色物流, 促进节能减排; 通过装修材料选择、设备择优选用、能源高效管理等方式打造绿色门店; 提供绿色产品和服务, 形成绿色百货; 合理进行规划建设, 广泛融入生态理念, 建设新型绿色城镇。

我们通过整体化运营, 实现产业链管理, 缩短中间环节, 降低成本, 提高效益; 不断完善贸易链, 改变传统商业体系, 缩短在途无效运转过程, 集合社会运力和仓储, 降低物流成本, 多业态实现低碳、节能、环保, 助力生态文明建设和可持续发展。

绿色生产方式



绿色物流

以整体化运营实现产业链管理, 改变传统商业体系, 缩短在途无效运转过程, 集合社会运力、社会仓储, 构建覆盖运输、包装、仓储等环节的绿色物流, 促进节能减排



绿色门店

通过装修材料选择、设备择优选用、能源高效管理等方式打造绿色门店



绿色百货

构建绿色供应链, 销售安全健康的绿色商品; 提供绿色服务, 严格执行“限塑令”并进行废弃物回收, 保障消费者的消费安全和消费品质



绿色城镇

主张生产消费活动与自然生态系统协调可持续发展, 逐步构建低污染低损耗的产业结构和城镇布局, 建设具有时代科技特征和深厚文化内涵的环境友好型智慧化新城镇综合服务体系

绿色物流

掌合物流以专业化、开放化的物流系统, 联动线上线下, 实现资源在平台之上的二次分配, 打造物流业的高效率低成本运行。酷铺商贸重新搭建针对酷铺门店的配送中心6个, 实施分仓管理、统仓统配, 利用WMS系统推进物流信息化, 有效降低运营成本。未来, 酷铺商贸将在全国实施供应链解决方案, 建立酷铺模式智慧型绿色物流体系。

绿色门店

酷铺门店持续开展节能改造项目, 通过LED照明改造、中央空调改造、能源监控管理等项目, 细化节能目标, 制定详细工作计划, 逐年实现节能减排任务。

绿色百货

民生百货与西北名优特农产品联展平台合作, 于钟楼店进行绿色农副产品销售, 从商品源头进行管控把关, 确保产品绿色健康, 实现零中间环节, 打造绿色产品直接到消费者手中的绿色供应链。

绿色城镇

天津中国集在项目规划建设过程中不忘生态环境, 综合考量项目所在地环境资源和周边产业优势, 如配合七里海国家湿地公园、东丽湖湿地公园、东丽郊野公园等进行开发建设, 打造环境优美、空气清新、绿色环保、持续发展的新型城镇化示范区。同时天津中国集还具备完善的客运交通体系, 包括免费的公共自行车、覆盖全区的社区电动巴士、便捷公交、长途巴士、电动车充电站等, 以身作则, 倡导低碳环保的出行方式。

湖南家润多节能改造节省
综合能耗折合标准煤

1047.13 吨

广东乐万家节能改造节省
综合能耗折合标准煤

210.13 吨

绿色公益, 倡导绿色生活

供销大集积极倡导绿色生活, 推行绿色办公, 营造生态办公环境; 呼吁社会各界采取绿色出行方式, 助力节能减排; 投身环保公益活动, 持续影响广大利益相关方, 主动组织员工参与植树、环境清扫等各项活动, 共建洁净新家园, 推广传播可持续发展理念。



* 供销大集绿色办公措施

- 提升员工节能意识, 倡导员工下班后须关闭办公设备电源, 加班须关闭无人区域的照明灯
- 颁发《关于全面推行无纸化办公相关事宜的通知》, 全面推行无纸化办公
- 对纸张、油墨等耗材进行精细化管理, 对纸张做到双面打印, 避免不必要的浪费
- 节约水电, 在办公楼及宿舍更换安装节能灯具、节水阀门, 在楼道走廊安装声控灯
- 节约办公用品, 办公用品领用遵循“能俭不奢”、“能用不换”、“能修不买”的原则
- 采用OA系统办公
- 优先采购节能产品
- 办公区域空调设置标准为夏天不低于26°C、冬天不高于22°C
- 开展群众性的节能科普活动, 做好舆论宣传, 营造良好氛围

* 供销大集开展公益骑行活动

供销大集及旗下公司积极号召员工、社会公众为保护生态环境做出贡献。2017年, 供销大集开展“多一度热爱, 多一片蓝天”志愿公益活动, 号召近百名志愿者通过公益骑行和海滩捡拾垃圾的方式积极倡导健康、低碳、环保的出行方式, 以自身实际行动唤起广大市民环境保护意识, 共同维护海滩环境卫生。

民生百货联合多家组织和机构共同支持“品质西安·文明出行”世界骑行日西安站活动, 号召西安地区居民践行环保、低碳出行理念, 形成健康、积极的生活习惯。

* 中国集开展“少用一次纸杯, 拯救一片森林”绿色公益活动

中国集在海口多处地标性建筑同时开展了“少用一次纸杯, 拯救一片森林”绿色公益活动, 旨在带动更多人积极参与社会公益活动、形成绿色生活习惯。该活动也有助于中国集自身在今后的项目开发和建设过程中重视环境影响, 以企业公民的方式践行美丽中国建设, 为人与自然和谐发展创造条件。



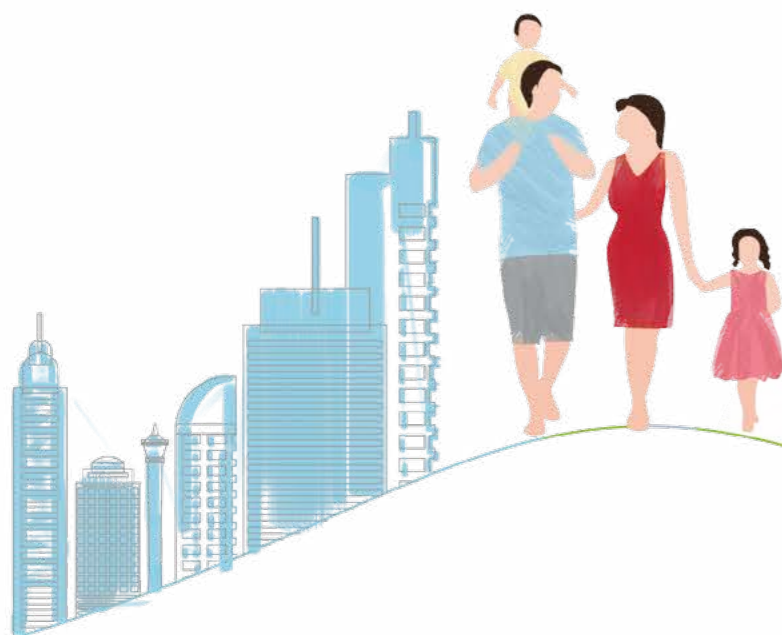
供销大集开展“多一度热爱, 多一片蓝天”志愿公益活动

* 供销大集开展“拥抱春天, 播种绿色”公益植树活动

供销大集志愿者参与了“播种绿色梦想·传递公益精神”——海航“小红豆”植树节公益party活动, 与广大海口市民共同参与植树活动, 助力“低碳绿色美丽海口”建设, 传播文明正能量, 为可持续发展做出自己的贡献。



供销大集志愿者参与海航“小红豆”植树节公益party活动



至诚至善, 共享美好

实现美好生活, 既需要企业自身坚持不懈地奋斗, 也需要与利益相关方共享发展成果。供销大集承接海航集团慈悲、利他的理念, 定期开展志愿服务活动, 将企业的利益普惠于大众, 在实现企业发展的同时, 积极为员工创造利于发展的物质和精神条件, 使员工与企业实现共同成长。

员工培训投入

超过 **26** 万元

全年累计志愿服务总人次

2542 人次

全年累计志愿服务时长

6238 小时

员工职业安全健康投入

297 万元



助推员工出彩

供销大集视员工为公司第一财富，努力为每一位员工搭建干事、创业的平台，最大限度地发挥员工潜能、释放创造活力，共享发展成果，共同成长。

权益保障

公司严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，促进平等就业，反对任何形式的用工歧视，坚持同工同酬，杜绝童工，杜绝强迫劳动，规范用工，保障员工基本权益。2017年，供销大集员工总数达10808人，其中女性员工占36.29%，劳动合同签约率100%，社会保险覆盖率100%，工会入会率100%。

薪酬福利

公司按照岗位贡献评价岗位价值，确定岗位薪资，以岗定薪、按绩取酬。同时，配合公司的快速发展，不断优化考核激励与薪酬激励体系，通过对激励机制创新、绩效管理创新、薪酬结构与水平调整等方式，形成针对性高、影响力强的全效激励机制，最大限度激发员工的工作激情，实现“高人均收入、高人均净利润”的效果。

职业健康

供销大集秉承“以人为本”的精神，高度重视员工身心健康，定期组织员工进行健康体检，开展健康讲座与培训，努力为员工打造安全、舒适的工作环境。2017年，公司员工体检覆盖率达到100%，员工职业安全健康投入297万元。

员工体检覆盖率

100%

员工职业安全健康投入

297 万元



举办员工健康知识讲座

供销大集民生百货举办员工健康知识讲座，邀请健康管理师及专业医师，针对多发病预防、合理膳食、平衡健康的相关知识进行讲解，并安排到场的专家、医生与员工进行了一对一健康咨询。通过健康知识讲座，进一步增强了员工健康意识，了解基本健康知识。



推广心理援助计划 (EAP)

供销大集关注员工心理健康，为切实提高员工心理健康水平，公司推广心理援助计划 (EAP)，帮助员工积极应对生活与工作压力，提高幸福指数，构建和谐的企业氛围。

供销大集旗下酷铺商贸湖南分公司于2017年开展了三场心理健康讲座，累计422位员工参与，对员工心理健康起到正面引导作用。

培训发展

供销大集不断提升和完善人才培养体系，创新开展各类培训学习活动，激发员工潜能，帮助员工提升自我、成就自我。不断完善人才成长机制，完善职业发展渠道，帮助员工实现职业理想。

2017年，供销大集获得由伯乐会颁发的最佳人力资源管理团队奖。

- 中高层管理干部转型领导力培训
- 业务培训
- 新员工融入培训

专项培训

全员持证

素质提升

为进一步加快专业化、国际化人才队伍建设，供销大集总部及各专业公司于2017年3月相继下发《全员素质提升方案》，后续将结合年度培训计划，持续从学历学位、英语素质及专业能力三方面推进现有人员的优化提升

为促进员工持证上岗，供销大集于2017年12月下发《供销大集内部职业资格认证方案》，提升员工专业性、规范性

供销大集员工培训体系措施



民生百货启动2017“朝阳计划”后备人才培养

员工培训投入

超过 26 万元

员工培训总人次

74690 人次

新员工入职培训率

100%

员工培训总时数

261231 小时

员工受训平均时数

22 小时





举办中高层管理干部转型领导力培训班

供销大集于2017年9月至12月在北大光华管理学院连续举办三期中高层管理干部转型领导力培训班，覆盖全部中高层管理干部，从领导力、创新发展、运营管理、企业战略及企业变革发展等方面进行强化培训。中高层管理干部转型领导力培训班不仅提升了管理干部的领导力与执行力，也为供销大集战略转型奠定了坚实基础。



供销大集中高层管理干部转型领导力培训班



实施后备经理培养计划

为进一步加强员工队伍建设，帮助员工成长成才，供销大集组织开展人力资源行政体系后备经理项目，旨在选拔一批高度认同海航事业和企业文化、人力资源行政业务能力强、学习能力强并具有管理潜质的优秀人才。2017年10月公司下发并实施《供销大集人力资源行政体系后备经理选拔方案》，通过业务考试、口语测评、管理能力测评、综合面试等环节，共选拔出13名候选人，作为后备经理进行培养。



供销大集后备经理选拔面试



努力付出，只为心中美好

刘昱鸣是来自供销大集董事会办公室的业务经理。对他来说，人生的每一步，都必须非常努力。在他工作不到一个月的时候就因在2016年度陕西辖区上市公司投资者集体接待日活动上的精彩表现而获得认可。2017年6月，供销大集第一次收购境外上市公司，面对各种出乎意料的问题和堆积如山的邮件，刘昱鸣始终有条不紊。他说：“公司业务形式日新月异，我没有最强大脑，要紧跟公司发展，就只有不停地适应和努力。”



供销大集优秀员工刘昱鸣



倾情服务，温暖小手传递大爱

每年春节期间都是商场超市最繁忙的时间。对于民生百货解放路店的专柜店长李雪芹而言，已经数不清有多少个除夕夜不能陪伴家人团聚了。她说，“很多外地的同事都回家过年了，忙起来一个人要同时接待好几位客人，尤其是除夕夜，大家都想回家吃年夜饭。”多年来，李雪芹主动承担除夕这一天的工作，为顾客精心挑选、推荐，帮助顾客试穿。她说，能在顾客最需要的时候为他们提供服务，换得他们一句满意、一个微笑，就是幸福的。



李雪芹为顾客提供服务



点滴之间，平凡岗位体现价值

黄军谱是供销大集旗下酷铺商贸上海门店的值班长，大年三十是黄军谱当班，同往常一样，她从员工安排、商场巡视到货架商品整理一丝不苟地工作。大年三十是合家团圆的日子，而黄军谱同上海酷铺门店近300名员工一起，为了上海市民阖家团圆、欢度一个欢乐祥和的春节而坚持工作，在平凡的岗位上默默奉献，体现着自己的人生价值。



工作中的黄军谱

建设幸福大集

供销大集把员工关爱与企业长远发展紧密结合，积极开展具有供销大集专业特色的员工关爱活动，增强员工的向心力与凝聚力，提升员工获得感与幸福感。

丰富员工生活

2017年，公司开展“清凉一夏”员工关爱活动，为员工送去消暑慰问品；举办“员工生日party”、“感恩节·感恩有你”等多项活动，帮助员工释放活力、展现风采，充分调节个人身心，以积极的心态面对工作与生活。



供销大集举办“谁‘羽’争锋”新老员工羽毛球赛



供销大集为员工举办生日会



酷铺商贸对高考成绩优异的职工子弟颁发高考奖学金



供销大集公司领导慰问基层员工

帮扶困难员工

供销大集注重员工需求的满足，不断完善工作场所设施，提升工作环境便捷性与舒适度。我们建立家庭困难员工档案，开展一系列困难员工帮扶活动，切实解决员工生活困难问题，为员工解决后顾之忧。



改善办公环境 为员工提供更多服务

为了改善办公环境，保障员工基本权益，提升员工幸福感，供销大集积极贯彻落实《海航实业“两自查，两整改”项目工作方案》要求，供销大集旗下酷铺商贸于2017年组织开展了“两自查，两整改”专项工作。

酷铺商贸陕西分公司以外埠门店问卷调研为主、市区门店实地走访为辅的形式开展了员工工作、生活环境现状自查调研活动。截至2017年12月10日，酷铺陕西分公司为1家门店配置1台空调用以改善门店工作和购物环境，为18家门店配备微波炉20台，对西安区域物流员工餐厅配备空调并进行粉刷维修改造，以改善员工用餐环境；同时，对所有门店通风设施设备进行了维护维修，为值班员工配备了电暖器、被褥等必需品，用以改善员工工作环境。

开展志愿服务

“小红豆”志愿者总人数

3380 人

全年累计志愿服务总人次

2542 人次

全年累计志愿服务时长

6238 小时

供销大集鼓励员工积极参与志愿服务，推进志愿服务制度化常态化，开展内容丰富、形式多样的志愿服务活动，培育志愿服务文化，打造了一支有爱心、能奉献、能吃苦的“小红豆”志愿者队伍。

在优秀企业文化和志愿服务精神的感召下，全国各地的小红豆”志愿者积极参加公司开展的各项志愿活动，在亲身实践中深刻地理解了“为社会做点事，为他人做点事”的企业文化理念，把为社会和谐贡献一份力量视为自己工作的重要组成部分，当成实现人生价值、回报社会的重要体现。

关爱老兵

2017年是中国人民解放军建军90周年，供销大集组织20名“小红豆”志愿者慰问海口5名抗战老兵及烈士家属，为他们送去了米、油、凉席、凉枕、营养品等慰问品，与革命前辈们一同追忆难忘的烽火岁月，倾听老兵讲述过去的故事。



供销大集开展关爱退伍老兵公益活动

敬老爱老

敬老爱老是中华民族传统美德。2017年在重阳节到来之际，供销大集“小红豆”志愿者来到海口市美兰区海府路社区居家养老服务中心，为社区30余名孤寡老人送来调和油、大米和香菇等爱心物资，为老人们送上最温暖的祝福与陪伴。



供销大集开展重阳节关爱孤寡老人公益活动

宣传安全出行

在第六个全国交通安全日到来之际，供销大集旗下民生百货联合当地交警部门开展“文明出行 从你我做起”主题志愿者活动，协助执勤交警疏导行人交通，调研公众交通安全意识，宣传交通安全知识，倡导“车让人 人快行”的出行理念，有助于形成和谐安全的道路环境。



“文明出行 从你我做起”志愿者活动



热心慈善公益

扶贫济困、助人为乐是中华民族的传统美德。供销大集大力支持社会公益事业，开展志愿服务，热心教育事业，关心社会弱势群体，始终以感恩之心回馈社会，以自身实际行动促进民生改善，传播公益理念，为建设和谐家园贡献力量。

抗洪赈灾，彰显志愿服务精神

志愿者参与

200 多名

2017年汛期，湖南、陕西等地区遭遇暴雨洪灾，导致生活必需物资短缺。酷铺商贸第一时间联络协调自身资源，组织“小红豆”志愿者参与，为赈灾救危做出力所能及的贡献。

- 在湖南，酷铺商贸湖南分公司第一时间联系海南省慈航基金会，紧急调拨50万赈灾物资，为抗洪一线官兵送去食品等生活必需物资，并组织累计200多名“小红豆”志愿者参与抗洪赈灾行动
- 在陕西，酷铺商贸陕西分公司为榆林洪灾地区筹集约5万元物资，第一时间送往受灾最为严重的绥德、子洲县区，助力解决洪灾地区物资不足问题



供销大集志愿者运送抗洪救灾物资



扶危救困 用爱点燃希望

2017年6月至8月，湖南省遭遇连续20多天历史罕见强降雨袭击，各地汛情告急，受灾严重。供销大集旗下酷铺商贸湖南分公司第一时间组织“小红豆”志愿者参与抗洪救灾现场工作。

在抗洪救灾的现场，处处活跃着酷铺商贸湖南分公司的“小红豆”志愿者们的身影，他们及时调配物资运至浏阳、宁乡等重点灾区，向抗洪一线官兵送去食品物资，向灾区居民捐助饮用水、方便面、食用油、速食品、空调被、清洗用品和药品等生活必需物资。与此同时，“小红豆”志愿者们还主动投入到抗洪现场排险工作中，用实际行动为灾区群众缓解燃眉之急，彰显了“小红豆”志愿者的实干担当。

为公益奔跑，助力贫困学子回家

迎新爱跑活动是海航集团的一项长期公益活动，旨在传递“全民健身”的生活理念、倡导人人参与公益。2017年12月31日，由供销大集承办的海航集团2018迎新暨创业25载爱跑海口站活动正式开跑。为了让活动更有意思，吸引更多人参与，助力公益，公司为此次爱跑活动设计了各式各样的互动项目，共吸引了2000多人参加。此次爱跑活动继续将跑步积累的里程数按照1:1折算成“海航金鹏里程”，并将相应爱心里程兑换为公益机票，帮助“海航送爱回家”活动的贫困学子春节回家，支持社会公益事业。

2000 多人
爱跑活动



供销大集迎新爱跑活动



助力寻亲，用爱点亮万家灯火

供销大集旗下掌合天下利用自身遍布全国的超市渠道，联合中国寻人网、公安部儿童失踪信息紧急发布平台等寻人网站发起“万家灯火掌合橙·百万超市人助你寻亲”公益行动。掌合天下免费通过掌合天下超友会平台、《超市人》杂志、掌合天下官网等平台传播走失人口信息，呼吁全国百万超市人，为“失亲者”四周留意，找回亲人，特别是帮助有特殊困难的失联家庭完成家庭团圆的梦想。

自2016年至2017年底，“万家灯火掌合橙”公益活动累计发布寻亲信息81期，覆盖受益群众近200人。



掌合天下“万家灯火掌合橙”活动海报

累计发布寻亲信息

81 期

覆盖受益群众

近 **200** 人

展望 2018

刚刚过去的2017年，被社会各界视为“新零售元年”。作为海航集团旗下实践“新零售”战略的核心平台，供销大集凭借遍布城乡的线下实体店优势和众多线上产品，已经构建起一个一体化商贸流通生态圈。从2018年全国“两会”政府工作报告来看，消费已经成为经济增长的主动力。与此同时，“新零售”作为近年来中国消费升级的最大亮点，为零售业带来发展新动力，也为供销大集带来发展新机遇。

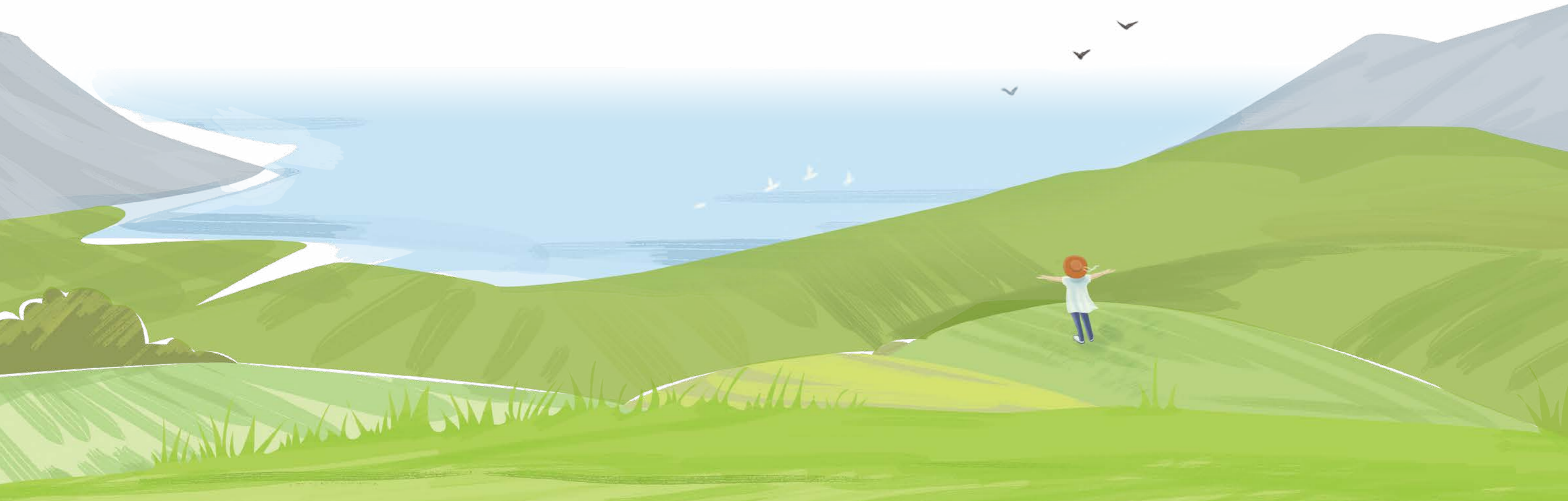
2018年，公司将紧跟国家“一带一路”倡议，按照“集、铺、网、链、投”的发展战略，以国际化视野践行新商业理念，“四产一投”互为一体，形成全新的“供、销”商业模式，利用互联网、现代物流、现代金融等手段，整合全球优势商品资源，统筹规划城乡实体经销网、城乡电子商务网、城乡物流配送网“三网”布局。

加强物流布局，实现“线上线下商品网”与“天上地下物流网”的“两网聚焦”，构建商流、物流、资金流、信息流“四流合一”的业务场景，打造需求驱动的全球智慧供应链，实现全链条的价值创造，依托公司业务布局，助力陕西自贸区、海南自贸港建设，加强物流领域业务，提升贸易服务，致力于发展成为“一带一路”城乡商品综合流通服务运营商。

继续推进管理创新，健全全方位、立体化的BIM管理体系，打造企业核心竞争力、运营能力，增强企业发展活力。同时，不断完善包括交易、支付、物流、互联网技术、金融服务等整个生态圈的闭环业务体系，通过多业态融合打造“新零售”转型样板，构建“新零售”生态体系。

深入贯彻落实党的十九大精神中对生态文明建设的要求，坚持绿色发展、低碳发展，节约资源、保护环境，开展更多公益活动，倡导绿色生活理念，带动更多利益相关方投身环保实践，助力我国生态文明建设。

不断完善员工培训体系，为员工创造更多学习与成长的机会。同时健全员工关爱体系，进一步优化工作环境，开展更多员工关爱活动，让员工充分享受企业发展成果。



附录

关键绩效

数据名称	单位	2016数据	2017数据
经济			
总资产	亿元	496	558
年收入	亿元	145	278
净利润	亿元	7.4	14.7
电商平台累计GMV流水额	亿元	565.94	809.51
持有型物业面积	万平方米	150	150
线下及加盟门店	万家	16	>100
业务覆盖省、区、直辖市	个	27	29
中国集产值	亿元	31.24	1950
中国集项目规划用地面积	万平方米	666.67	>2000
中国集拓展项目	个	10	13
中国集建筑面积	万平方米	821.80	17135.47
环境			
民生家乐节能改造节省综合能耗折合标准煤	吨	691.11	622.29
上海家得利节能改造节省综合能耗折合标准煤	吨	60	150
广东乐万家节能改造节省综合能耗折合标准煤	吨	202.80	210.13
湖南家润多节能改造节省综合能耗折合标准煤	吨	1495	1047.13

数据名称	单位	2016数据	2017数据
社会			
员工总人数	人	14577	10808
劳动合同签订率	%	100	100
员工体检覆盖率	%	100	100
女性员工比例	%	64	36.29
生产人员	%	1.12	0.93
销售人员	%	37.12	35.86
技术人员	%	5.24	14.24
财务人员	%	7.31	13.25
行政人员	%	1.81	3.68
管理人员	%	4.77	6.63
其他人员	%	42.63	25.41
志愿者总人数	人	7160	3380
志愿服务累计参与人次	人次	1070	2542
志愿服务累计时长	小时	3080	6238
慰问困难员工	人	71	44
发放困难补助金	万元	4.85	4.07
酷铺商学院培训加盟商	人	40	2158
酷铺商学院培训总期数	期	7	13
酷铺商学院培训总时长	小时	3930	346359

专家点评

该报告是供销大集在重大资产重组后的第二份社会责任报告，通过四个主要篇章全面展现了公司在社会责任管理和实践当中的亮点和绩效。报告在第一份社会责任报告的基础上进一步促进社会责任纳入战略、进入管理、融入运营，将国家战略、社会热点与自身社会责任工作进行有机整合，较好地反映了供销大集致力于打造国际化的中国零售业新标杆领军企业宏伟目标过程中的一系列卓有成效的工作，是一份内容翔实、重点突出、有鲜明企业特色的报告。

报告彰显了实业报国的担当。公司一是积极发展实体经济，助力脱贫攻坚，打通农村电子商务“最后一公里”，统筹城乡发展，推进乡村振兴，改善民生福祉，助力实现全面建成小康社会；二是打造线上线下一体化的新零售生态圈，以创新驱动高质量发展，促使服务转型升级，促进行业进步，实现价值共享，树立共赢新标杆。

报告展现了对广大利益相关方的关怀。为满足人民日益增长的美好生活需要，公司一是助力国家生态文明建设，以绿色物流、绿色门店、绿色百货、绿色城镇推动绿色生产，以绿色办公、绿色出行、绿色公益倡导绿色生活；二是与社会共享发展成果，积极为员工创造利于发展的物质和精神条件，定期开展志愿服务活动，将企业的利益普惠于大众。

报告凸显了对责任沟通的关注。报告一是注重对实质性议题的识别，关注精准扶贫、乡村振兴、生态文明建设等社会热点问题；二是注重履责绩效的披露，通过展示部分利益相关方评价等多种沟通形式，积极回应各利益相关方的期望和诉求；三是可读性较强，整体结构清晰、层次分明，以简洁明快的语言风格、多样化内容展现形式拉近了与读者的距离。

综上所述，供销大集2017年度社会责任报告是一本关注民生、有情怀担当的高质量社会责任报告，展现了公司对于社会责任工作的高度重视。期待供销大集通过报告编制工作的持续改进和创新，将自身社会责任管理和实践水平提升到新高度！

环境保护部环境与经济政策研究中心主任 夏光

指标索引

报告目录	中国社科院CASS-CSR指标对标	G4对标
董事长致辞	P3.1/P3.2	1
因善而集，共赢生态		
公司简介	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/P4.7/P5.2/M1.5/M2.5/M1.4/M1.5	3/4/6/7/8/9/EC1
笃诚信，稳健发展	P4.1/P4.2/M1.1/M1.2/M1.3/S1.1	13/34/35/41/42/46/52/53
加强党建，强根固魂	S1.6	
根植责任，融入管理	G1.1/G1.3/G2.2/G5.1/G5.2/G5.3/G5.4/G5.5/G5.6/G6.2/G6.4	19/24/25/26/27/43/49/56/SO4
坚守初心，实业报国		
电商扶贫，助力脱贫致富	P4.2/P4.3/S1.6/S1.7	4/8/EC1/EC8
城乡流通，提振乡村振兴	P4.2/P4.3/M3.5/S1.6/S1.7	4/8/EC1/EC8
业务升级，创造社会价值	P4.2/P4.3/M2.2/M3.5/S1.6/S1.7	4/8/EC1/EC8
技术创新，引领消费升级	P4.2/P4.3/M1.4/M2.7/M3.5/S1.6	4/8/9/EC1/EC8
聚势赋能，共创共赢		
锐意变革，重塑零售新业态	M1.4/M1.5/M2.7	12/EC1/EC8
智慧赋能，创造超预期价值	M2.1/M2.2/M2.3/M2.4/M2.5/M2.7/M2.14/M3.2/S3.1/S3.2/S3.3/S3.4	56/57/58/DMA/PR1/PR2/PR3/PR5/PR6
跨界合作，共享产业链价值	G3.2/M3.1/M3.3/M3.8/M3.9	12/EC8/EC9/SO9
绿色发展，共生生态		
绿色理念，践行绿色运营	E1.1/E1.6/E1.13/E2.1/E2.2/E2.5/E2.6/E2.7/E2.8/E2.9/E2.11/E2.12/E2.13/E2.15/E2.18//E3.5/E3.6/E4.2	EN6/EN7/EN12/EN21/EN22/EN27/EN28
绿色公益，倡导绿色生活	E1.1/E1.6/E1.10/E1.12/E4.5	EN11/EN12/EN13
至诚至善，共享美好		
助推员工出彩	P4.5/S2.1/S2.3/S2.24/S2.25/S2.26/S2.27/S2.29	10/49/50/EC3/LA1/LA2/LA9/LA10/LA12/HR5/HR6
建设幸福大集	S2.27/S2.29	
开展志愿服务	S4.4/S4.9/S4.13/S4.14	
热心慈善公益	S4.1/S4.4/S4.9/S4.13/S4.14	
附 录		
展望2018	A1	
专家点评	A2	
关于本报告	P1.2/P1.3/P1.4/P1.5	17/18/22/23/28/29/30/31
读者反馈	A4	31

关于本报告

时间范围

2017年1月1日-2017年12月31日，部分内容适当追溯到以往年份。

组织范围

本报告覆盖供销大集集团股份有限公司及附属子公司。为方便表述，供销大集集团股份有限公司在报告中也以“供销大集”、“公司”、“我们”等表示。

发布周期

本报告为年度报告，是供销大集集团股份有限公司发布的第二份社会责任报告。上一份报告发布于2017年4月。

数据说明

本报告引用的全部信息数据均来源于正式文件、统计报告与财务报告，并已通过相关部门审核。

编制依据

本报告根据全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(G4)，并参照ISO 26000:2010《社会责任指南》、中国国家标准GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》、中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR3.0)》编写。

保证方式

本报告内容真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并已经由供销大集集团股份有限公司董事会审议通过。

发布方式

本报告为中、英文两种版本，以纸质和电子版两种形式发布。电子版可登录网站(<http://www.gongxiaodaji.com>)下载获取。

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读本报告。我们真诚地期待您对本报告进行评价，提出宝贵的意见，以便我们持续改进社会责任工作，提高履行社会责任工作的能力与水平！

选择性问题：(请在相应的位置选择打“√”)

1. 相对于供销大集，您的身份是？

- 政府 投资者 员工 客户 供应商/承包商
 合作伙伴 同行 社区和公众 非政府组织 媒体
 其他(请注明)_____

2. 您对报告的总体印象是：

- 很好 较好 一般

3. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量：

- 很高 较高 一般

4. 您认为报告结构：

- 很合理 较合理 一般

5. 您认为报告版式设计和表现形式：

- 很好 较好 一般

开放性问题：

您对本公司履行社会责任有何建议？

您可选择以下方式反馈您的意见：

电 话：0898-68877760

地 址：海南省海口市国兴大道5号海南大厦42F

邮 编：570203



本报告使用环保纸印刷



供销大集集团股份有限公司

网 址: <http://www.gongxiaodaji.com>
地 址: 海南省海口市国兴大道5号海南大厦42F
邮 编: 570203

