

北京翠微大厦股份有限公司

2017 年度社会责任报告

2018 年 4 月

目 录

一、经济责任.....	1
（一）财务指标.....	1
（二）创新营销方式，完善全渠道功能.....	2
（三）提升服务顾客质量，促进顾客开发增效.....	3
（四）强化服务与沟通.....	4
（五）开展分层培训，提升培训效果.....	5
二、法律责任.....	6
（一）健全公司治理结构、提高信息披露质量.....	6
（二）不断完善内控及招标管理，防范内外部风险.....	6
（三）健全守法合规体系.....	7
（四）保障消费者合法权益.....	7
（五）保障员工合法权益.....	8
三、环境责任.....	9
（一）节能降耗.....	9
（二）环境管理.....	9
四、文化伦理责任.....	9
（一）圆满完成翠微 20 周年系列活动，提升品牌影响力.....	9
（二）组织形式多样的员工文体活动.....	10
（三）员工关怀.....	10
五、社会公益责任.....	11
（一）围绕便民宗旨，开展社区服务.....	11
（二）开展精准扶贫.....	11
六、展望未来.....	11

一、经济责任

（一）财务指标

1、加强经营管理，实现效益提升

2017 年，新零售驱动传统零售业加快转型升级，面对新的竞争环境，公司积极应对时代要求和形势变化，加快生活中心门店体系转型建设，组织落实各项经营管理工作，不断提高市场竞争力和品牌影响力，取得了较好的成绩。

2017 年度，公司实现营业收入 50.80 亿元，同比下降 5.57%，实现利润总额 1.92 亿元，同比增长 26.34%，实现归属于上市公司股东的净利润 1.44 亿元，同比增长 28.83%。公司不断创新财务管理手段，加强内控体制建设，结合发展战略，有效运用资本市场，稳步提升公司价值。

2、维护投资者关系

公司建立了完善的多渠道沟通机制，通过公司官网、投资者热线、上海证券交易所“上证 e 互动”平台等形式积极与投资者沟通交流，认真听取各方意见和建议，保持与投资者的良性互动，切实维护广大投资者知情权利。在公司网站开设“投资者关系”栏目，及时刊登公司法定披露信息，方便投资者和社会公众及时、全面、动态掌握公司经营发展态势。

3、实行可持续的分红政策，积极回报股东

根据公司经营情况和财务状况，本着回报全体股东的原则，公司每年均实施了积极的、可持续的利润分配方案，给股东带来了实实在在的回报。2017 年度利润分配预案：每 10 股拟派发现金红利 1.2 元，共计 6,289.73 万元，占 2017 年度公司实现合并报表归属于母公司净利润的 43.55%。2015—2017 年公司共派发现金红利 19,917.48 万元，近三年公司利润分配政策如下：

分红年度	每 10 股派息数 (含税) (元)	现金分红的数额 (含税) (万元)	分红年度合并报表中 归属于上市公司股东 的净利润 (万元)	占合并报表中归属于 上市公司股东的净利 润的比率(%)
2017 年	1.20	6,289.73	14,442.83	43.55
2016 年	1.20	6,289.73	11,210.58	56.11
2015 年	1.40	7,338.02	16,609.55	44.18

（二）创新营销形式，完善全渠道功能

2017 年，公司在“实体零售+互联网”智能商业模式探索中取得新进展，“翠微 e 生活”APP 正式上线，集合互动营销、会员服务、移动购物、移动支付等多种功能，服务边界进一步延伸。不断深化线上线下服务融合，进一步优化微信营销服务平台功能，通过会员积分即时返、礼金免费抢，抽奖大转盘等多种营销形式，提高微粉及电子会员的粘合度，激发会员到店消费，电子会员转化率稳步提升；优化“翠微购”在线商品结构，拓展门店线上业务，为顾客提供更多便利。推广自助收银和自主收银的上线和应用，移动支付在翠微交易体系中占比逐步提升。

加大资源和渠道整合，实现百货、超市、功能和线上平台的多方联动，开展大型联动营销活动 13 次。加强与供应商的合作互利，携手 88 个优质品牌打造系列“品牌日”活动。着力增强顾客的互动参与，推出海洋生物展、潘卡足球等 12 项体验式营销活动，对拉动客流、烘托商业氛围作用明显。



（三）提升顾客服务质量，促进顾客开发增效

1、优化会员服务，加大会员开发

2017 年，公司不断提升会员服务能力，会员总量持续增长，截至目前会员已达 39 万人，同比增长 30%，其中金、银卡会员占比约 20%，同比增长 8.2%，会员持卡消费占总体销售的 62%。加快推进会员卡电子化进程，完善线上自助服务，开展互动活动，官微绑定粉丝近 11 万人。本着“系统规划 操作便捷 惠于会员 利于经营”的原则调整完善会员积分管理政策，实现会员价值感知提升。完善团购服务流程和奖励政策，提高服务能力，团购销售同比上升 20%。

2、开办特色会员活动，提升会员服务体验

深化服务特色，丰富活动形式。根据不同时期的消费特点，开展不同内容的消费课堂主题活动，传播消费知识。增强对家庭会员的吸引力，成立会员活动基地，策划开展健步走、科普讲座、亲子采摘等 8 场大型会员活动，300 余个家庭参与。各门店契合生活中心定位特点，深化花枝管家、陪购顾问等特色服务，突出灵活新颖、趣味互动的特点，组织舞蹈秀、朗读者、动感单车 PK 赛等会员活动近 900 场，参与会员达 1.3 万余人。



3、丰富业态功能，满足顾客多元生活需求

围绕两个生活中心的经营定位，各店积极推进转型提升，持续完善服务功能，加强功能业态的引进和优化，引进新零售、餐饮、健身等配套服务项目，目前，公司共有餐饮、娱乐、健身、教育等大类综合经营商户 170 余家，经营面积占总面积的 21.04%，其中与“新零售”展开合作的“盒马鲜生”项目等受到了广泛关注。



（四）强化服务与沟通

强化与供应商的沟通机制，主动加强服务意识，从商品、营销活动、人员等多方面与供应商积极沟通，及时对供应商经营情况提示告知。对销售完成进度低于部门平均进度的供应商进行绩效面谈，通过精准的数据分析，帮助供应商查找制约销售的原因及提升销售的办法。并积极协调各部门，帮助品牌解决实际问题，进一步密切合作关系。真正做到与品牌供应商联手，实现双赢。及时掌握市场信息，了解行业动态，深入听取供应商意见，开展各品类重点品牌沟通会，吸纳供应商提出的宝贵建议，积极调整经营思路。

（五）开展分层培训，提升培训效果

1、管理培训

2017 年，公司以消费市场分析、应急事件处理、舆情处置等为主要内容，针对 241 名主管级以上管理人员，开展培训，丰富了知识储备，拓宽了管理思路，取得了较好培训效果；邀请职业技能鉴定专家，从人力资源与非人力资源管理两个角度，向公司管理人员讲解绩效管理与人工成本管控方法，提升其人力资源管理水平。



2、专题培训

为提高岗位和专业技能，2017 年公司以集中授课和交流座谈相结合的形式，分层有序组织开展各项专题培训。组织 59 名各分、子公司收银领班开展岗位培训，强化收银领班岗位管理要求与专业知识；对 34 名骨干收银员进行业务技能培训，规范客户服务标准，培养团队协作精神；对 58 名分、子公司客服受理员进行培训，进一步提升会员客户管理服务水平；同时还开展了信息化管理培训、营销策划及美工设计培训，结合实践案例，启发工作思路，不断提升员工的工作技能和综合素质。



3、学历教育

2017 年，公司与北京城市学院联合开办的 2015 级工商管理学历教育班的 12 名员工圆满完成学习任务，取得本科学历。为鼓励和支持员工不断提升知识水平，打造学习型团队，公司给予上述毕业生共计 3.5 万元的学历报销。

二、法律责任

（一）健全治理结构，提高信息披露质量

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》等相关法律法规及《公司章程》的规定，不断完善法人治理结构，持续致力于企业内部控制体系建设，促进公司规范运作。公司设立股东大会、董事会、监事会，明确了股东大会、董事会、监事会和经理层在决策、执行、监督等方面的职责权限、程序以及应履行的义务，形成了权力机构、决策机构、经营机构和监督机构科学分工，各司其职，相互协调，有效制衡的治理结构。公司董事会下属三个专门委员会：战略委员会、提名与薪酬委员会、审计委员会，充分发挥委员的工作经验、专业技能和管理知识，提高董事会决策效率，降低经营风险，确保公司良性发展。独立董事勤勉、尽责，在完善公司治理中发挥着重要作用。

公司严格按照《信息披露管理制度》要求，披露文件格式规范、信息完整、表达清晰，披露内容真实、准确、完整、及时、公平。2017 年共发布定期报告 4 份，临时公告 26 份，秉持公平、公正原则，保障中小股东知情权，确保所有股东、投资者及时了解、掌握公司经营动态、财务状况及公司的重大事项。报告期内，公司强化内幕信息的管理，严格控制知情人范围，认真落实内幕信息知情人登记备案，严格信息外部报送程序，强调责任追究机制，督促相关知情人切实履行保密义务。

（二）不断完善内控及招标管理，防范内外部风险

根据上市公司内部风险控制的要求，结合公司管理体系换版升级需要，公司在 2017 年对公司及子公司内部控制手册进行全面系统梳理、修订完善，持续优化股份公司与分、子公司之间的各项职能与流程有效对接与控制，形成既满足上市公司内控要求又有效结合公司当前管理实际需求的新版内控手册，持续保持翠微股份合规管理的全面实施与落实。

根据管理运行需要及风险管控要求，依据国家招投标相关法律法规及企业制

度，翠微股份于 2017 年持续对公司及分、子公司外部招标项目实施统一管理、内部招标项目分层次整合管理，依法合规，形成集团管控、职能归口、分步实施的内部运行和管理结构，从制度上对工程、采购、业务外包等重点事项进行风险管控。

（三）健全守法合规体系

公司建立由内到外的守法合规组织体系,保障守法合规全面落实。通过建立《合规风险管理办法》规范公司内部合规管理，定期梳理核定与企业相关的法律法规文件，并进行评估。结合公司发展,对合法、合规制度进行全面梳理与调整,梳理重点管理环节、完善制度、规范工作流程、强化企业管理。针对内控诊断中查找出的问题项,补充、完善管理制度。

2017 年，公司全面整合升级管理体系，完成体系文件的梳理、修订、发布和运行，初步建立和运行公司新一体化管理体系，并相继组织开展 GB/T19001-2016 质量管理体系标准的培训学习，顺利通过 2016 版质量管理体系审核认证。

（四）保障消费者合法权益

公司始终重视对商品质量的管理，严把商品质量关，杜绝不合格商品上架销售。2017 年，公司及时收集整理新的法律法规、执行标准并进行宣贯、下发。同时针对不同时期的重点商品，有计划有步骤对各店进行抽查，突出对敏感材质、高值商品的重点监控，确保商品质量安全，顺利通过北京市工商局、北京市工商局海淀分局和甘家口工商所“无假冒商标示范场（店）”的联合检查。

公司每年均会投入大量人力物力保障安全生产工作，2017 年，公司对多家门店的安防监控系统进行了更新改造,共调整安装摄头 207 个,防抢报警器 78 个，夜间防盗红外报警器 37 个，并将龙德店模拟监控系统全面升级为高清设备，确保经营安全。对 3 家门店的灭火器和消防水带进行了全部更新并在各店加装了电器火灾报警设备，累计投入 420 万元改造升级技防设备，全面提升消防安全保障水平，确保顾客人身财产安全。



（五）保障员工合法权益

1、员工总体情况

截止至 2017 年 12 月 31 日，企业在职职工 2701 人，男员工 1273 人，女员工 1428 人，男女比例为 1:1.13，厂方信息员 11387 人。为解决本市人员的就业问题，公司优先录用本市户籍员工，本地化雇佣率达 96.52%。

公司遵循“任人唯贤、量才录用”的原则，制定了招聘引进计划，加强人才储备。通过校园双选、网络招聘、人才市场选聘等形式，成功招聘会计、管理培训生、美工、收银员、总台服务员、内保、食堂辅助工等 12 个岗位，共计 32 人，满足企业用人需求。

截止至 2017 年 12 月 31 日，公司员工主动离职共计 189 人，年流失率为 7%，比去年下降 1.19%，属于合理范围。此外，公司的核心人才、技术骨干、中高层管理人员的流失率严格控制在 1%以内。

2、发展人才战略，为员工实现职业规划目标创造条件

公司树立人力资源开发理念，适量储备发展人才，科学合理配置、规划和管理人才资源，最大限度发挥人才的创造性。努力健全人才管理制度，调动企业现有人才的积极性和创造性，使员工能够“人尽其才、才尽其用”；通过完善激励和竞争机制，建立竞争上岗、能上能下、能进能出的双向选择劳动人事制度，给员工营造相互学习、相互竞争的良性工作氛围；建立效率优先，兼顾公平的收入分配制度，为员工创造公平、公正的成长环境。

三、环境责任

（一）节能降耗

2017 年公司继续倡导修旧利废，巩固节能降耗成效，投资 442 万余元实施锅炉和直燃机的低氮改造，改造后氮氧化物排放浓度全部符合最新的北京市地方标准。各店继续实施节能技术改造，通过了能源管理体系认证的第一次监督审核，保持能源管理体系认证的持续有效。

在全体员工的共同努力下，公司 2017 年综合能源消费量同比降低了 630 吨标准煤，降幅 7%，二氧化碳排放同比降低了 2984 吨，减排 8.8%。

（二）环境管理

为给顾客创造安全、整洁、舒适的购物环境，公司 2017 年共投资 622 万元对卖场物业条件及设备设施进行升级改造，改造后的卖场环境更加舒适、安全，顾客满意度进一步提升。翠微店通过了绿色商场示范创建的专家现场评审，荣获了国家商务部评定的 2017 年绿色商场创建单位。

四、文化伦理责任

（一）圆满完成翠微 20 周年系列活动，提升品牌影响力

2017 年是公司成立 20 周年，为此，公司策划实施企业 20 周年系列庆祝活动，充分发挥经营管理、企业文化的融合建设成效，积极营造文化建设的浓厚氛围，拍摄完成了《初心如磐 廿载绽放》企业 20 周年宣传片、编辑出版 18 万字的《心诚业精 志在非凡——翠微二十年发展回眸》一书、成功举办了翠微股份成立 20 周年庆祝大会、设计制作了公司 20 周年纪念邮册等，通过多种形式，回顾企业发展历程，展示企业建设成果，得到员工和社会各界的广泛认可。



（二）组织形式多样的文体活动

公司坚持推动文体活动的广泛开展，积极为职工施展才艺技能搭建平台。2017 年，公司开展了“跳绳”、“踢毽”、“呼啦圈”等一系列趣味竞赛活动，定期组织健步走、羽毛球、足球等一系列职工喜闻乐见的文化体育活动，积极参加海淀区职工“长春杯”越野赛、速度钓鱼比赛等赛事活动，丰富了员工的业余生活，感受到了职工大家庭的温暖，凝聚了力量。



（三）员工关怀

公司持续开展“送温暖”活动，春节及国庆期间为特困、重病员工送去了节日慰问金和必需品，2017 年公司共计慰问困难职工 83 人次，发放慰问品和慰问金 2 万余元；帮助子女患重病员工，开展爱心捐助活动，募集善款 8 万余元；为公司生活困难、因病致贫的党员群众申请专项帮扶资金 15 万余元，缓解其生活压力。



五、社会公益责任

（一）围绕便民宗旨，开展社区服务

翠微始终秉承“请进来、走出去”的服务理念，及时获取顾客需求热点，以消费课堂和进社区为互动交流平台，拉近顾客与翠微之间的距离。根据不同时期的消费特点和消费者需求，开展不同内容的消费课堂主题活动，传播消费知识。不断拓展进社区服务形式和内容，增加文艺表演丰富社区居民生活、提供多项便民服务，如义务调试保养自行车、为毛衫去球、丝巾系法与色彩搭配、提供摄像、拍照常识咨询等。弘扬传统文化，开展敬老爱老主题活动，为老人免费测量血压、提供保健用品专业咨询、邀请中医院的医生为老年人开设中医大讲堂等，为敬老、爱老贡献一份力量。



（二）开展精准扶贫

2017年在“精准帮扶”主题捐助活动中，公司向北京市海淀区慈善协会捐款20000元，用于京津冀协同发展对口帮扶河北易县、赤城县等地区的专项扶贫工作。

六、展望未来

在今后的发展中，公司将持续秉承“心诚业精、志在非凡”的企业精神，凝心聚力，开拓进取，扎实推进商业和资本的双轨并行和全面提升，持续强化顾客服务能力和盈利能力建设，为更好地履行企业社会责任做出不懈努力。