

# 天虹商场股份有限公司 2018 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商场股份有限公司

## 报告时间范围:

本报告内容涵盖 2018 年 1 月 1 日-12 月 31 日天虹商场开展的社会责任相关工作

## 报告时间:

2019 年 3 月

## 预计下次报告时间:

2020 年第二季度前

# 目录

前言.....	5
一. 企业情况综述.....	5
(一) 企业简介.....	5
(二) 企业组织架构图.....	6
(三) 财务概况与纳税.....	6
二. 完善法人治理, 维护股东权益.....	7
(一) 公司治理.....	7
(二) 信息披露.....	7
(三) 投资者关系管理.....	8
(四) 确保股东权益.....	8
(五) 防范风险.....	9
三. 不断创新突破, 让顾客生活更美好.....	10
(一) 围绕顾客需求, 打造更好的体验.....	10
(二) 数字化赋能实体零售, 购物更加便利、个性.....	11
(三) 供应链升级, 为顾客提供海内外高品质好物.....	12
(四) 坚持服务领先、质量领先, 让品质和服务更有保证.....	13
(五) 稳定物价, 保障民生.....	14
四. 携手合作伙伴, 开拓共赢.....	15
(一) 为供应商赋能.....	15
(二) 提高供应链透明度和引进效率.....	15
(三) 助力个体实现“创业梦”.....	15
(四) 专注零售领域供应链金融 助力中小企业发展.....	16
五. 以人为本, 为员工创建成长平台.....	16
(一) 保障员工权益.....	16
(二) 完善绩效薪酬制度.....	17
(三) 拓宽职业通道.....	17
(四) 人才培养.....	17
(五) 营造组织内的学习及创新文化.....	18
(六) 平等用工.....	19
(七) 关爱员工.....	20
(八) 关注员工职业健康.....	20
(九) 提升员工福利.....	20
六. 积极投身公益, 回馈社会.....	21



# 前言

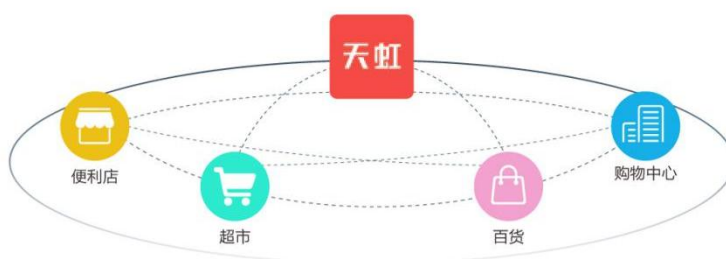
2018年，天虹始终践行“分享与创造生活之美”的使命，致力于让顾客生活更美好，与利益相关者合作共赢。2018年天虹继续深入推进“数字化、体验式、供应链”三大战略，顺应消费升级的需求，给顾客带来更好的消费体验、更便利的消费服务、更高的性价比，不断强化质量管理；公司始终坚持有效益扩张和可持续发展的原则，努力提升经营业绩、规范运作，不断完善公司治理，严格防范风险，为股东创造价值，同时也向政府依法缴纳更多税收；2018年天虹加快门店拓展，创造更多就业岗位，让员工伴随着天虹的发展而实现个人发展；积极践行精准扶贫、投入公益事业、注重环保与可持续发展，在发展自身的同时，始终不忘践行社会责任，为社会事业贡献自己的一份力量。

天虹以社会长远利益为出发点，参与推动地区商业繁荣，改善社区经济、民生，致力于成为顾客、股东、供应商、政府、社会等利益相关方聚合能量的纽带。

## 一. 企业情况综述

**（一）企业简介** 天虹商场股份有限公司（股票简称：天虹股份，股票代码：002419）是中外合资的连锁零售企业，其控股股东是中国航空工业集团下属的中国航空技术深圳有限公司。

1984年成立以来，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。目前，公司已确立百货、超市、购物中心、便利店四大实体业态与移动生活消费服务平台天虹APP的线上线下融合的多业态发展格局，打造以“亲和、信赖、享受生活”为核心价值的品牌，现有“天虹”、“君尚”、“sp@ce”、“微喔”四大品牌。

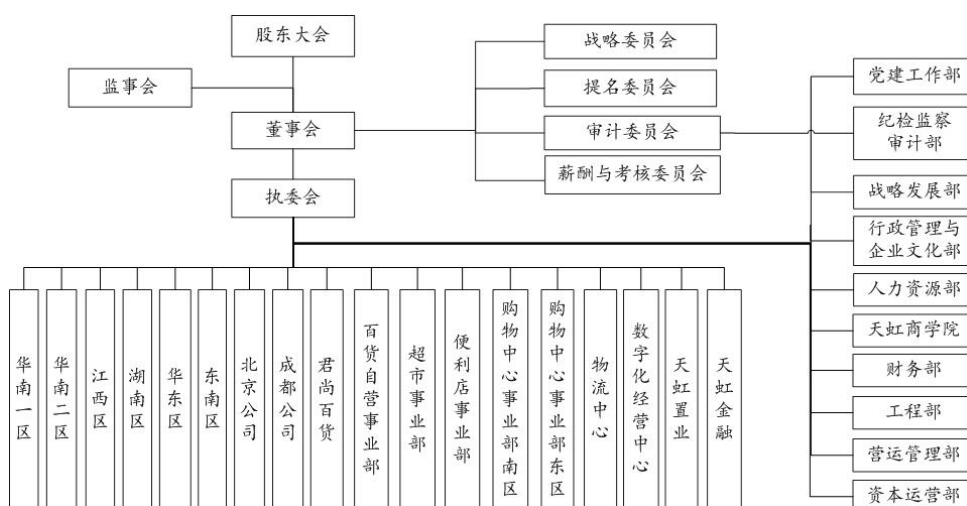


公司有平台与垂直两类业务，平台型业务主要是百货、购物中心等业态，以联营、租赁等合作模式为主；垂直型业务主要为超市、便利店等业态，超市主要是自营模式，便利店主要为加盟模式。

截至 2018 年 12 月末，公司在北京、广东、福建、江西、湖南、江苏、浙江、四川等 8 省 25 市开设了购物中心 13 家（含加盟 1 家、管理输出 1 家）、综合百货 68 家（含加盟 4 家）、超市 81 家（含加盟 6 家）、便利店 159 家。其中广东佛山 Ipark 门店为购物中心管理输出项目，赣州定南、九江两个加盟店项目正在着手改造调整。

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



## （三）财务概况与纳税

单位：万元

年度	2016 年	2017 年	2018 年
销售额	2,515,060	2,648,196	2,727,070
营业收入	1,727,296	1,853,535	1,913,795
利润总额	71,529	93,126	116,880

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。2018年，公司年度纳税额 8.07 亿元。

## 二. 完善法人治理，维护股东权益

公司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** 公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》和《公司章程》等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，董事会还设立了战略委员会、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，各权力机构权责分明、各司其职、相互制衡。

此外，公司持续建立和完善涵盖经营管理、财务管理、信息披露、内部审计、风险控制等各个方面的治理制度。报告期内，公司修订了《章程》、《董事长工作细则》、《对外投资决策程序与规则》、《财务管理制度》、制定了《现金管理制度》，为公司的规范运作与健康发展提供了良好的制度保障。

**（二）信息披露** 公司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，积极主动履行信息披露义务，通过《证券时

报》和巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）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。同时，公司不断加强信息披露内部控制，于 2016 年设立信息披露委员会，由董事长、总经理、副总经理（含财务负责人）及董事会秘书担任委员，构建以投资者需求为导向的信息披露体系，提高公司信息披露质量。公司严格执行有关内幕信息管理制度，并按规定做好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，公司共发布定期报告和临时报告 111 份。经深圳证券交易所考核，2017 年信息披露工作获得“A”评级，为公司连续第七年获得“A”评级。

**（三）投资者关系管理** 公司严格按照《公司投资者关系管理制度》、《公司信息披露事务管理制度》等要求，认真做好投资者关系管理工作，不断了解投资者需求，通过现场交流活动、网上交流会、深交所互动易、投资者电话、IR 邮箱等丰富便捷的方式，积极与投资者及潜在投资者建立和维护良好的互动关系。

报告期内，公司共接待投资者来访逾 400 人次，举办 1 次网上业绩说明会，召开 6 次股东大会。基金、证券公司等投资者通过股东大会、实地调研、来电咨询等方式关注公司的经营业绩、发展现状与未来规划等情况，公司管理层给予充分重视，认真、平等对待每一位投资者，与投资者进行深入、有效地沟通与交流，获得绝大多数投资者的高度认同。同时，公司管理层还积极参加不同投资机构组织的交流会，报告期内共参加 10 场策略会，与投资者深度交流公司战略、经营情况、业务发展等内容，解答投资者疑虑，接受投资者建议。

**（四）确保股东权益** 公司已建立对股东持续、稳定、科学的回报机制，并制定了《公司股东回报规划》，重视对投资者的合理投资回报。2018 年，公司拟向全体股东**每 10 股派发现金 4 元（含税）**，本次利润分配事宜需经公司股东大会审议通过后实施。

近三年，公司利润分配方案的决策得到较好执行，充分保障了股东的权益。具体现金分红情况如下（不含本报告期）：



公司近三年利润分配情况：

分红年度	现金分红金额 (万元)	分红年度合并报表中归 属于上市公司普通股股 东的净利润(万元)	占合并报表中归属于上 市公司普通股股东的净 利润的比率
2017年	36,009	71,819	50.14%
2016年	28,807	52,411	54.96%
2015年	44,011	120,841	36.42%

此外，公司严格按照有关规定和要求召集、召开股东大会，并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，充分保障了公司股东尤其是中小股东享有平等权益，使股东较好地履行了自己的合法权利及义务。

**(五) 防范风险** 公司高度重视风险管理，建立了全面风险管理及其监督评价体系。2018年正式成立了全面风险管理委员会，进一步推进了全面风险管理体系建设，各风险主管部门和业务部门围绕公司发展战略对风险进行识别、分析、评价并制定了防控措施，在经营过程中防范、控制和化解可能发生或出现的经营风险与危机，保障公司战略目标的实现和经营的持续健康发展。

### 1. 反商业贿赂

公司遵照《反不正当竞争法》、《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等相关法律法规，将反商业贿赂内容纳入合同条款中，明确反商业贿赂的要求和义务，与供应商共同构建公平、公正、公开的商业环境；将廉洁承诺书纳入招标文件中，明确共同遵守廉洁合作的行为准则。

### 2. 预防腐败

(1) 开展管理干部廉洁从业谈话，组织签定廉洁从业责任书。

(2) 开展廉洁从业巡讲、观看警示教育片、节前廉洁警示等活动，倡导廉洁从业。

(3) 开展业务操作流程检查，加大廉洁高风险领域的查处力度，落实问责机制。

(4) 拓宽举报渠道，加强员工、合作伙伴间的互相监督。

### 3. 内部控制

公司按照《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定，建立健全有效的内部控制体系，评估和确定关键控制活动及控制风险，制定了应对策略。2018 年公司将内部控制管理工作与流程管理体系相结合，促使内控风险点的变化随着流程管理体系同步更新和完善，形成了一体化的管理模式；报告期内，公司已建立了完善的法人治理结构，现行的内部控制制度较为完整、合理和健全有效，年度内控自评价工作有序开展，为公司经营管理的合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实、完整提供了合理保障。

## 三. 不断创新突破，让顾客生活更美好

**(一) 围绕顾客需求，打造更好的体验** 2018 年，天虹持续进行零售业态创新，加强体验性的业态和内容的优化，顺应顾客消费升级需求。

### 1. 百货:转型调整，为顾客提供生活美学服务

天虹结合商圈顾客需求，打破传统的品类布局和品牌组合，在部分门店打造儿童馆、皮鞋馆、集市等百货商场内的创新业态，满足了核心顾客主要场景下的家庭生活需求。在场中增加时尚、品质、有趣的软装场景，让顾客享受更多的互动性体验；对已有门店持续优化增加亲子洗手间、母婴室、婴儿车停放处、顾客休息区等人性化设备设施。

为顾客搭建生活美学框架，从商品企划、空间规划、主题编辑营销等方面营造时尚、美观的商场环境；并在全年向顾客推出了千余场美生活美学教育/体验等服务性活动，全面构建顾客对天虹的美学感观，与顾客一同分享时尚与生活之美。

### 2. 超市:推进服务及业态升级

2018 年，天虹超市深挖消费者痛点，持续推出更多优质服务，致力成为消费者贴心的家庭餐桌管家，让消费者在超市买菜也成为一种享受。

围绕着顾客生活场景需求尝试透明式厨房，开展多种美食主题活动，并在下半年开业的门店中，sp@ce 天虹超市陆续推出了具有当地特色的场景化工坊。各种美食现场制作和演绎、明厨亮灶展现食材加工全过程，极具体验感的现场，为消费者带来了味觉与视觉的双重享受。

### 3. 购物中心：为顾客创造更多欢乐体验

天虹购物中心不断探索创新，打造自有 IP“欢乐大巡游”为顾客不断制造惊喜；不断更新欢乐时光项目，并且结合数字化资源开发新的营销体验活动，让顾客轻松享福利。

此外，门店还引进外部资源，异业合作实现资源互补，不但实现客流激活，还通过线上互动将品牌资源整合，让顾客感知促销活动增，并且乐在其中。

### 4. “便利店+”新模式 打造更优生活解决方案

坚持以顾客为核心，积极洞察与应对顾客不断变化的需求，天虹微喔始终坚持“零售+餐厅式+个性化服务+O2O”的运营模式，不断探索创新深度品牌合作及多元化业务叠加，发展“便利店+”模式。

天虹微喔东南区与当地政府部门合作，合力推广“e 政务”便民服务站，实行“刷脸自助办事+入驻社区便利店”模式，把政务服务送到群众家门口。天虹微喔作为 厦门“e 政务”便民服务站，将随时随地为前来办事的群众提供热情周到的导服、咨询服务，成为“家门口不打烊的政务服务窗口”。为支持环保，天虹微喔便利店有 39 家门店铺设了手机自助回收机，通过给予顾客补贴回收顾客闲置的手机，支持环保，受到顾客的一致好评。

**（二）数字化赋能实体零售，购物更加便利、个性** 天虹在开放生态中推进智慧化进程，上线了人脸支付、手机快速买单、天虹到家、智慧停车、品牌云店、福利购等丰富功能的小程序产品，让顾客消费更便利。

手机快速买单小程序自 2018 年 6 月上线来，累计用户共 180 万。大大减少顾客排队买单的等待时间，带给顾客便利。

天虹 APP 实现了全国门店经营品牌的在线搜索；已上线数百个数字化专柜，让品牌线上线下店铺共享整体库存。顾客通过天虹 APP 或者小程序，买到线下专柜同货源、品质的商品。

此外，天虹还针对企业用户推出企业福利购业务，轻松解决了企业福利采购成本高、发放效率低、员工众口难调等问题，目前已为逾 20000 人次企业员工配送了个性化的定制福利。

消费前端数字化的提升进化，让天虹微信会员数、手机快速买单率、用户活跃度均有较大的提升。

### **（三）供应链升级，为顾客提供海内外高品质好物**      **1. 超市供应链**

秉承“更接近源头、有市场竞争力的性价比、满足健康快速便利的都市生活需求”的指导原则，天虹近年来一直在重点开发自有品牌商品、国内外直采商品和生鲜基地建设，并且致力于打造出天虹战略性商品，推进全国供应链整合，主打的“爆款”商品增加了更多的“国际大牌”和“口碑好货”。

在国内，天虹设立云南、四川、新疆等多个省份的驻地办事处，实现买手驻地办公，打造“战略核心商品”；在海外，天虹合作厂家数量增长迅速，新增生鲜类如美国新奇士、澳洲橙、泰国虾，包装类如花王、奔富、德运等知名口碑品牌的直采。

自有品牌方面天优大零食系列深受顾客喜爱，从最初的坚果炒货，到零添加的甘栗仁、轻加工的泰国芒果干，再到零添加的水果脆，天虹自有品牌时刻关注顾客所需，提供新口味、新口感和健康安全放心。在首届中国零售自有品牌评选中，天虹自有品牌荣获“最受欢迎自有品牌奖”、“战略规划奖”、“绿色产品奖”、“品类拓展奖”和“包装设计奖”。

### **2. 便利店供应链**

深耕品类管理，通过相关管理工具发挥商品最大效益，突出优势品类。同时完善线上品类结构划分，突显线上门店特点，与传统便利店形成差异化。

打造商品核心竞争力，围绕一日三餐，将餐食延伸至研发设计中，并结合套餐组合等形式吸引顾客、增加交易；抓住核心顾客的口味偏好，开发出受欢迎的粉面系列；打造有品质、好吃的中式盒饭，提升顾客对微喔盒饭系列的整体感知度。

#### **（四）坚持服务领先、质量领先，让品质和服务更有保证** 2018 年，

天虹在夯实基础服务的基础上不断创新，打造更加暖心的服务体验——“七项品质保证”，为顾客提供更加专业的服务和无忧的售后；天虹始终坚持质量领先，不断完善和执行商品质量管理体系，更开放的与更多专业机构合作，持续向消费者传递健康的商品质量理念，始终向顾客提供安全、高品质的商品。

##### **1. 孵化“七项品质保证”，让品质、服务更透明、更暖心**

2018 年天虹在全国门店全面推广“七项品质保证”服务：超市不卖隔夜肉菜、超市水果“三无”退货、天虹到家 2 小时送达、线下购物线上任性退、百货缺货商品免费邮寄、敢比价贵就赔、四大客服渠道随时候命。

2018 年天虹郑重推出“不卖隔夜肉菜”的品质承诺，散装生鲜畜禽肉、常温叶菜晚间打折、当天清空，坚持给顾客提供最新鲜的商品。

全渠道客服涵盖便利店、购物中心、百货店、超市、线上平台、BBC 商户等各业态。服务全程数字化，对门店服务和 BBC 商户服务进行有效监督和数字化结果输出。

##### **2. 夯实质量基础**

天虹在全国范围持续提高第三方门店质量审核标准，2018 年结合公司实际情况、行业风险及法律法规更新情况，对审核标准进行了全面修订，新标准监控面更广、更聚焦；增设餐饮的质量审核环节——首次将购物中心餐饮、无超市商场餐饮、餐饮数量 $\geq 20$  家的商场等增加独立半天租赁餐饮商户审核，保障顾客舌尖上的安全；审核时对现场自制的产品进行抽样检测，不仅关注加工过程的每一个细节，也注重提供给顾客的产品结果。

对全国肉类供应商进行了梳理，并开展专业机构第三方审核——深入 300

多家供应商的供应链环节质量审核，确保供应链的质量可控，源头可溯；生鲜食品快检实验室扩展肉类、水产的返仓检测，加强对肉类、水产质量的监控。

2018 年天虹委托第三方权威机构 SGS 对所有超市门店进行了 212 天次覆盖检查，对商场租赁餐饮商户进行了 63 次独立半天检查，累计检查租赁餐饮商户 1800 余家；与此同时，天虹依然强调内部的质量自查，品类经理、质量经理每天对卖场、后厨进行覆盖检查，最大程度地确保商品质量安全。

2018 年全国各区域送至专业检测机构商品检测共 4479 批次，累计投入检测费用 601 万元；与此同时，天虹生鲜食品快检实验室全年累计快检 53136 批次。全年拒收不合格商品共计 19.07 万件。2018 年，天虹郑重推出“不卖隔夜肉菜”的品质承诺，散装生鲜畜禽肉、常温叶菜晚间打折、当天清空，坚持给顾客提供最新鲜的商品。每日商品检测信息在天虹官网、APP 上公示，接受社会监督。

同时，天虹在餐饮商户中大力推行明厨亮灶，每年开放天虹超市及商场租赁餐饮后厨，定期开展“食品安全讲堂”进行食品安全知识宣传教育，持续开展消费者监督和体验活动。2018 年天虹累计组织商品质量顾客活动 279 次，直接参与人数 5410 人次。

### 3. 持续推行 ISO22000 食品安全管理体系

公司持续推行 ISO22000 食品安全管理体系，2018 年新增民治、观澜、深南、开城四店进行 ISO22000 食品安全管理体系认证，并于 12 月顺利通过了 SGS（通标标准技术服务有限公司）进行的体系认证现场审核。

**（五）稳定物价，保障民生** 天虹实行明码标价，遵循公开、公平和城市信用的原则，严格遵守价格法律、法规，并规范各岗位的价格职责，杜绝一切价格违法行为，并设立了专门的监督部门进行检查对发现的问题及时纠正解决。

天虹在国内以及海外（智利、秘鲁、泰国、越南、澳大利亚、新西兰等国家）建立了数十个生鲜基地，减少流通环节，降低民生商品成本，在 2018 年打造出多个天虹口碑商品（如榴莲、车厘子等），同比采购价下降 30%以上，切实为消费者菜篮子减负。同时严格执行市场询价、比价流程，确保商品整体价

格水平不高于市场。

继 2017 年后坚持对电商价格进行询价，以电商同样的价格标准来实惠顾客，并向顾客做出“敢比价，贵就赔”的价格承诺，在自身做好价格管理的同时，邀请顾客一同参与监督。

## 四. 携手合作伙伴，开拓共赢

**（一）为供应商赋能** 为加大中后台及 2B 能力建设，天虹数字化经营中心全面整合商品、订单、库存、价格、会员、促销等信息，实现线上线下商品的同步同价，为供应商提供更为精准的库存预警、会员营销赋能服务。

2018 年,天虹物流中心开始优化全国物流网络，并完成了全国性优质配送承运商的选择及合同签订，优化全国配送线路成本，助力供应商延长产品最佳销售周期、降低成本。

此外，通过提升超市新店备货效率及降低备货成本、缩短配送响应时间、创新天虹到家的配送模式等手段，降低损耗、提升销售，不但为供应商创造更多的利润，也为公司节约费用上千万元。

**（二）提高供应链透明度和引进效率** 天虹自主研发全球供应链引进平台，让所有供货进货需求可视化、透明化，避免了进货环节中由于信息不透明造成的消耗。目前该平台已上线天虹 APP、微信及官网等多个渠道，供应商引进周期从原先的 2-3 个月缩短至 20 天。更多的供应商可以在公平公正情况下参与竞争，并更大地降低成本，提高效率。

**（三）助力个体实现“创业梦”** “店长合伙人”由天虹微喔便利店于 2018 年 4 月 1 日正式启动，是基于品牌战略方向、门店运营经验、行业发展格局提出的新型便利店加盟模式。“外加盟+店长合伙人+自营”三种不同经营模式可以互相评估学习、优势互补。即使是刚

毕业的大学生、年轻妈妈、一家之主的奶爸都能实现自己的“创业梦想”。

每一家新店，都能得到天虹针对人员管理、库存管理、商品管理等方面的指导。品质保证的货品、强大的供应链、准确的品牌定位、科学的管理手段……还有天虹微喔品牌提供的“帮带”服务，让加盟商不仅开店更轻松，还能快速提升个人专业能力。

#### **（四）专注零售领域供应链金融 助力中小企业发展**

天虹金融围绕供应链金融与消费金融两大主题开展业务，切实解决零售业供应链上下游企业，特别是中小微零售企业的融资难题，为天虹股份商业合作伙伴提供融资服务，实现企业间的信任传递，发展共赢；同时，也为天虹股份员工解决资金短缺消费需求，为公司稳定员工团队助力。

2018年，天虹金融获得了前海优秀金融创新案例、中国物流与供应链金融优秀案例等金融产品创新奖项。截至2018年末，天虹金融共计为近300家企业客户提供超过20亿元规模的短期贷款，沉淀贷款余额超过4亿元人民币。

## **五. 以人为本，为员工创建成长平台**

**（一）保障员工权益** 2018年，公司工会开展了一系列职工文体活动及员工关怀活动，不断营造有特色的企业文化氛围，充分发挥桥梁与纽带作用，助力公司经营。

公司第二届第一次职工代表大会审议通过了修订《天虹商场股份有限公司职工代表大会制度》、《员工奖惩管理规范》、《考勤管理制度》、《薪酬福利管理制度》、《企业年金计划管理规范》、《天虹商场股份有限公司企业年金方案》的事项。本次职工代表大会正式增加了提案征集相关工作，让员工充分行使民主权利、参与公司管理。

同时，工会还组织开展了员工线上交流会。2018年12月18日，公司工会举办了“对话·心声”员工线上思想交流会。由公司6位高层领导组成的“答疑团”与来自全国各区域、事业部、门店的81名职工代表组成的“提问团”进



行了线上的互动与交流，在线回答 71 个职工代表的问题。线上沟通的形式打破了距离的限制，不仅使公司领导们了解了不同层级员工的心声与需求，也提高了员工对公司的信任度与认可度，贯彻了公司“以人为本”的管理原则。

**（二）完善绩效薪酬制度** 结合公司战略发展诉求，持续优化薪酬福利政策和约束激励机制，建立全覆盖动力机制，优化超额利润分享机制与奖金二次分配，加强部分中台岗位的激励，强化为业绩付薪，共创共享，保留绩优和高潜员工，为公司创造更大的价值。持续推进 KPI 考核与 OKR 考核并举，将季度 KPI 考核推广至公司全国职能部门，注重长短期结合与新老业务的考核差异化。

**（三）拓宽职业通道** 2018 年通过校园招聘引进了 580 名大学生，为公司储备未来发展的人才种子。公司结合大学生自身实际制定了完善的人才发展通道机制，实施前后台轮岗发展计划，多方面多维度发展大学生，为稳步推进人才成长通道建设打牢基础。

推进百货/购物中心商场架构扁平化，拓宽员工职业发展通道，强化角色认知，以业绩和能力为重点，完善职位绩效考核体系，加大考核力度，建立并形成完善的动态管理、能上能下的良性运行机制，目前已推广至华南区、华中区、东南区、购物中心事业部部分门店。

重塑关键岗位胜任素质模型，优化评鉴中心，通过盘点发展人才测评和发展流程，盘活内部优质人力资源，打造人才发展体系，实现员工发展和内部人才快速供给，支持公司战略发展。

#### **（四）人才培养 1. 构建业务核心岗位学习体系**

2018 年是天虹的“教练年”，天虹商学院开展系列工作加强帮带文化，包括制定教练管理激励方案、评选优秀教练、对施教练能力展开提升培训等，提升教练帮带能力和积极性。

为构建业务核心岗位学习体系，天虹商学院通过规划实施了垂直业务的 6 个特训营，构建核心业务岗位课程体系，覆盖 900 人次。除理论授课外，依据业务特性采用不同的项目实践培养形式，如超市的生鲜实验室、百货服饰搭配

实操评比等，强化对前台业务的专业赋能。

## 2、优化后备人才培养体系

学员严进严出，保证培养质量。诸如超市店长后备班、百货购物中心副总后备班等重要岗位培训班，学员依靠部门推荐、通过应用胜任力测评等多重“考验”才能获得初步培训资格。从选拔、测评、混合式培养、考核、晋升面试……天虹商学院构建了一整套后备店长人才发展流程，形成了模式化的样板。

培养系统化、培养形式多样化。学员的培训在不同阶段都有不同的培养主题，商学院还针对学员测评反馈的共性能力短板设置课程。培养形式加入了行动学习项目、个人 IDP、轮岗、线上课程学习、实操演练等，全方位提升储备人才培养的有效性。

此外，培训项目建立了不同职能领域、层级的交流通道，为学员开拓了跨部门获取交流信息渠道。

### （五）营造组织内的学习及创新文化

天虹商学院以“创新氛围营造、创新项目挖掘、优秀创新项目孵化”

为工作主线，针对中高层群体，创新中心每年组织开展管理创新项目评优活动，管理创新项目包括优化组织架构、改善运营流程、提升基础管理等方面，为助力推动公司战略落地保驾护航。同时，2018 年通过“天虹微创新大赛”，共挖掘百余个有效微创新项目，所征集的创新项目涉及了商场经营、营销变革、服务提升、职能流程改善等方向，为公司的前台经营和后台职能工作提供了新的灵感和突破口。

充分调动公司内部高层“智库”，开通“超虹公开课”项目，邀请董事长和各业务领导线下分享，对行业的看法、公司战略的解读，向员工开放报名，并现场视频录制后全员线上推送；同时根据公司领导推荐、公司倡导方向、胜任能力模型等精选具有公司需求特性的书籍进行线上分享，全员开放报名。

利用线上平台知鸟、微信端口的虹学堂、企业微信端口的乐享，以丰富的培训教材及方式，满足了公司学员学习。其中，乐享平台分享学习文档 295 个，视频课件 70 个，点击量 31.8 万次。

**(六) 平等用工** 2018 年，天虹严格遵守国家《劳动法》、《劳动合同法》劳法律法规和企业所在地政策要求，**在劳动安全卫生制度、社会保障等方面严格执行国家规定和标准**，尊重并保护员工的合法权益，保障员工工资、社会保险、各项福利待遇全面落实。截至年底，天虹建立正式劳动合同关系的在职员工劳动合同签订率为 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，公司积极推进残疾人就业工作，为残疾人就业提供机会及平台的同时，还努力营造了更加温馨及人性化的就业环境。截至 2018 年 12 月末，公司共招录用残疾人员 120 人，积极承担应尽的社会责任。

截至 2018 年 12 月末，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
华南区	99.6%	0.4%	8605
东南区	99.6%	0.4%	1206
华东区	99.2%	0.8%	827
华中区	99.2%	0.8%	4030
北京公司	98.4%	1.6%	373
成都公司	99.5%	0.5%	184

公司员工性别构成如下：

性别	人数	占员工总数比例
男性	5459	36%
女性	9766	64%
合计	15225	100%

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	3808	25%
31-40 岁	6124	40%
30 岁以下	5293	35%
合计	15225	100%

备注：统计人数不含兼职工、临时工

**（七）关爱员工** 公司构筑了健全的困难员工帮扶体系，积极为员工排忧解难。2018 年度，公司工会及时为身患大病的 11 名职工申请了 5000 元/人的中航爱心基金会爱心救助快车，并对 1 位因孩子煤气中毒后遗症致困的特殊职工发放了 15000 元的救济金。

在 2019 年春节前，公司工会向 10 名因本人/直系亲属大病、子女上学、低保户等原因造成生活困难的职工发放了 1000 元/人的春节慰问金。

**（八）关注员工职业健康** 天虹重视员工身体健康，每年组织职工进行体检，以加强员工对健康管理问题的重视，及时发现并治疗病症。

为唤起员工对身心健康的重视，排解烦恼与压力，2018 年 4 月起，公司工会发起“文化赋能”+“呼吸式”的虹人微徒步活动，倡导职工利用工作之余进行有氧微健身，各部门参与积极，反响较好。

此外，为丰富职工业余文体生活，天虹先后组织了职工趣味运动会、摄影采风、羽毛球争霸赛、篮球争霸赛、棋牌争霸赛、六一亲子日、才艺大赛等丰富多彩的文体活动，增添职工业余生活的乐趣，打造良好的企业文化氛围。加深了职工之间的交流与沟通，加强了工会凝聚力。

**（九）提升员工福利** 自 2013 年起，天虹为符合深圳政府“人才安居工程”住房补贴申请条件的深圳员工申请住房补贴，截止至 2019 年 1 月公司已为 1288 人成功申报住房补贴；公司申请了深圳市公共租赁住房 153 套，按照深圳市住建局的相关要求将住房分配给符合条件的 166 名员工承租，公司内建立了公共租赁住房的日常轮候库进行日常轮候，目前轮候

有 140 名。

2018 年上下半年公司工会各发放一次活动费，为分工会活动提供经费支持。端午、中秋、国庆、春节等传统节日，提前计划并下发慰问费和礼品，体现工会组织对广大会员的关怀。

## 六. 积极投身公益，回馈社会

**（一）挖掘特色农产品，助力精准扶贫** 天虹重视扶贫攻坚工作，专人深入考察集团对口的精准扶贫地区，对于当地可销售的产品进行识别评估并从商品加工、物流组织、销售、结款等方面专事专办。

其中天虹超市在 2018 年直接采购普定县水井莲花村农副产品达 120 万元，采购金额同比增长 166%，采购产品有：莲藕、韭黄、小黄姜，葱苗、香菜、白萝卜、紫云红心薯，商场扶贫销售额 150 万。

为响应深圳市南山区政府定点扶贫需求，在广西德保县、广东连平县等贫困地区采购应季水果，18 年采购额为 60 万，销售 70 万。

北京超市引进贵州关岭县的腊肉超市销售 103200 元；陕西汉中的木耳超市销售 47432 元。

**（二）“梦想飞屋”落地 打开山区孩子的“新世界”** 天虹自 2012 年起，持续为贫困山区学校捐建爱心书屋“梦想飞屋”阅读室，持续关注儿童成长。2018 年 9 月，天虹向社会募集上万本书籍，并投入近十万元费用购买物资，为贵州鱼凹小学外、广东河源市连平县上坪镇东南小学、江西省宜春市袁州区梅花小学捐赠三座“梦想飞屋”爱心阅读室。

为了给孩子们最合适的图书，天虹项目组员工走访了深圳少儿图书馆的资深儿童教育专家、南山荔林小学的优秀语文老师，并结合其建议优化了给孩子们的书单，除了文学经典，更针对孩子们的生活环境，增加了安全教育、心理健康、自然科学方面的图书，希望每个孩子都能健康成长、快乐成长。

**（三）救灾援资，温暖地方** 2018年3月23日，苏州木渎天虹对面的新华公寓突然发生火灾，天虹防损团队第一时间赶到现场进行救援，由于抢救及时，明火被扑灭，未酿成事故，周边居民、消防对天虹防损员们的英勇救火的行为给与高度赞扬。

6月，苏溪镇水位暴涨导致部分民房被水淹没，江西泰和天虹购物中心立即参与此次抗洪救灾公益活动，为苏溪镇送去3000元物资。

9月16日，超强台风“山竹”登录广东，天虹华南区门店积极配合政府动员号召，为市民准备避难场所，提供救灾物资，与政府一起抗风抢险。

苏州石路天虹响应姑苏商务局号召，支援落后地区，向贵州江口商务局捐赠3万元，支援当地经济发展。

**（四）携手社会组织，关爱社会弱势群体** 2018年6月，厦门天虹君尚携手前浦东社区共同走进社会福利院，为老人们送去牛奶、水果、端午节粽子等节日福利。

5月26日，江西余干天虹购物中心与余干爱心联盟协会一同为孤儿庆生，商场为其提供爱心观影及美食。

6月16日，浙江嘉兴天虹联合益家公益在商场组织义卖活动，所得善款全部捐赠给红十字会。

9月，成都高新天虹与三元社区联合开展爱心义卖活动，所得款项全部用于社区低保户购买生活用品。

10月7日重阳节，江西南昌天虹U+走进敬老院，对老人进行关心慰问并送去生活用品等物资。

10月20日，珠海天虹联合蓝晶灵自闭症机构，共同打造关爱自闭症儿童的公益登山节活动，活动共参与300人，参与者通过登山步数兑换捐赠物资金额，活动共捐助280万步，为自闭症儿童捐赠了书籍，文具等物资。

11月，成都高新天虹与三元社区联合开展扶贫活动，所得款项全部用于社区孤寡老人购买生活用品。

12月，成都高新天虹与桂溪社区联合开展爱心义卖活动，所得款项全部用于社区残疾人购买生活用品。

12月27日，浙江嘉兴天虹商场总经理带领党员员工走访了11家困难户，逐个与贫困家庭做交流，并为其捐赠防寒衣物。

**（五）集聚大众爱心，支援山区** 8月，厦门大西洋天虹联合泰兰尼斯品牌开展“黄色邮筒”计划月，顾客凭旧鞋换新鞋，并且将旧鞋捐赠至山区贫困儿童。

9月，天虹向社会募集上万本书籍，并投入近十万元费用购买物资，为贵州鱼凹小学外、广东河源市连平县上坪镇东南小学、江西省宜春市袁州区梅花小学捐赠三座“梦想飞屋”爱心阅读室。

9月23日，湖南娄底天虹前往娄星区双峰县蛇形山镇扶洲村委，为蛇形山镇扶洲村58户贫困户提供月饼、红柚、油米等慰问品。

9月28日，成都高新天虹与成都市武侯区跳伞塔街道办联合对口扶贫甘孜藏族自治州白玉县政府，根据当地藏区居民需求，捐赠日用物资一批，捐赠物品包含电视、电压力锅、保温壶等。

11月，浙江嘉兴天虹发动场内员工及广大消费者捐赠书籍1500余册，为湖北省蕲春县檀林镇刘曹小学挂牌爱心书屋。

11月7日，湖南娄底天虹前往娄星区双峰县蛇形山镇扶洲小学，为该小学30位贫困学生提供保温杯、笔记本、笔等物资。

11月18日，浙江嘉兴天虹组织儿童参与义卖活动，他们把心爱的玩具、文具、配饰等拿到天虹童趣街义卖筹集善款，同时将旧书捐赠给山区的孩子。

12月24日，寒潮来袭，天虹华中区为奉新县黄石村的贫困家庭送去100床棉被。

**（六）致敬一线劳动者 送水送清凉** 2018年7月，南昌天虹U+联合江南都市报为环卫工人准备50份西瓜进行现场派发。

8月，天虹在深圳、浙江、江西等核心城市门店集体推出“虹冰箱”，根据领取者们的实际需求，对冰箱进行分层，分别放置爱心便当和冰矿泉水，快递送餐员、环卫工、保安或者普通市民皆可领取。

8月21日，浏阳天虹购物中心联合浏阳环卫局集里分处，给集里200名环卫工人捐赠价值3000元凉茶和避暑药物。

8月-9月底期间正值高温酷暑，华东区5家天虹，都在门店显著位置设立免费冷饮补给站，为城管同志、环卫工人、外卖小哥、快递小哥们免费提供冷饮。

9月28日-10月3日，厦门大西洋天虹联合FILA品牌开展“劳动最光荣”公益送水活动，合计1700瓶。

**（七）关爱社区居民 惠民服务送上门** 2018年1月24日农历腊月初八，苏州木渎天虹、石路天虹、柯桥天虹在外广场免费派粥祈福。

3月2日，厦门海沧天虹携手海晟·维多利亚居委会在社区内开展百人包汤圆大赛，数百位居民踊跃参与，现场包了2000余个汤圆，为社区老人送去节日祝福。

6月15日，厦门海沧天虹携手海虹社区开展百人包粽子公益活动，召集社区居民包粽子，并捐献3个自己包的粽子给一些需要帮助和关爱的孤寡老人，为老人们送去节日祝福。

6月7-8日，厦门大西洋天虹为周边2所考点学生提供爱心矿泉水2000瓶。

9月，深圳松柏天虹携手育秀社区居委会走进社区，为困难党员送来了大米和食用油等爱心物资。

9月20日，北京宣武天虹走进天宁寺北里，教社区居民制作彩色冰皮月饼。

10月18日，北京宣武天虹走进红居街社区，为老人们提供免费理发服务。

**（八）助力生态文明建设，倡导居民健康生活** 2018年3月24日晚，天虹带领旗下70余家百货、购物中心共同参与地球一小时熄灯活动。同时在线上发起倡导“60+”生活方式的微博接力活动、在线下打造丰富的环保主题活动。

4月，浙江柯桥天虹举办千人“环湖公益为爱行走”，引起柯桥区市民及媒体关注，强化消费者健身强身意识。

4月29日，深圳坪山天虹联合坪山经济促进局、坪山城管局、坪山公安局



、聚龙山公园城管大队、燕子岭派出所、坑梓街道办、坪山义工组织、各类艺术培训中心等组织，筹备开展了五一乐购节之“坪山区第一届登山节”活动，近两百余人外出登山健身。

5月，浙江柯桥天虹联合宠物保护协会举办宠物领养公益活动，宣传用领养代替购买。

5月5日，珠海天虹荧光夜跑盛大开跑，点亮全城，报名人数超过1500人。

5月5日，由共青团厦门市思明区委、厦门市思明区台主办的“为爱‘益’起跑——两岸青年携手公益趣味跑”活动在厦门天虹君尚购物中心东广场盛大举行，逾千名两岸青年到场参加，厦门天虹君尚作为活动支持企业全程参与。

5月19日第八个“世界家庭医生日”，杭州天虹联合杭州市江干区四季青街道办事处、四季健康家园服务中心、社区卫生服务中心、江干区慈善总会共同开展了百名健康使者培育行动启动大会，活动现场不仅涵盖健康厨房、跟着营养师买菜等十分接地气的互动环节，同时杭州天虹购物中心的志愿者队伍在此次活动中首次亮相，为社区居民提供公益服务。

6月30日，深圳沙河天虹联合沙河街道文体站及白石洲东社区工作站妇联，举办首届“天虹杯”团体舞蹈大赛，共十支队伍、超200名参赛者到场。

8月20日，深圳民治天虹与民新工作站联合合作，举办首届Plogging（跑步捡垃圾）活动，联合龙华日报、宝安日报联动报道。

10月13日，深圳常兴、沙河、后海、西丽、创业、前进天虹门店组织开展“天虹登山节”，超千人参与。

## 七. 践行节能环保理念 推进门店环境升级

**（一）启用能源管理平台 系统化节能降耗** 2018年天虹在节能减排方面投入资金总计1000万（主要用于中央空调、LED照明、变频高效机电设备电梯、冷链等节能设备），并投入使用了能源管理平台。目前可在线监测深圳区域15家门店能耗实际使用情况

，且公司持续推进其他门店建立平台，预计三年内统一管理公司能耗数据。

在新店及老店调整中推广成熟的节能设备应用（变频中央空调、LED 照明）及加强日常管理工作，2018 年签订两份合同能源管理合同（坂田天虹、宝安购物中心），继续推进合同能源管理项目。2018 年可比店比 2017 年减少用电量 966 万度电，降低 3%，折算节约 1187 吨标煤。

响应深圳区域电网移峰填谷号召：在横岗松柏店建设储能用电试点，利用蓄电池进行谷期蓄电，峰期放电使用；为平衡电网谷差，转移高峰用电做出积极举措，同时也为公司带来节电效益。

在设计前端对节能提出相应需求，对公司相关设备规范节能环保级别，在源头上进行规划管理，高效推进节能工作。此外，2018 年公司通过能源管理体系认证 GB/T23331-2012;RB/T107-2013。

**（二）倡导绿色办公** 在日常工作中，天虹积极倡导“绿色办公”，鼓励员工树立绿色低碳环保健康生活理念，养成爱护环境、勤俭节约、物尽其用、减少废弃的文明习惯。

实施办公用品领用制度，提倡修旧利废，避免浪费；尽量使用投影仪等电子设备的无纸化办公、无纸化会议，降低会议成本；充分发挥内部局域网、QA 办公系统等作用，把相关文件、材料上传到共享文件夹中，实现无纸化传输和信息的及时公布；做到办公场所无人时不开空调、不开灯，杜绝“长明灯”“白昼灯”等现象；计算机、复印机等其他电子办公设备不用时要设置睡眠状态或关机；引导员工在下班时将各种用电设备拔下电源插头；在办公室及会议室禁止吸烟，可以在指定的地方吸烟，健康文明工作；为净化室内空气，办公室里放置多盆绿色植物。

## 八. 年度主要奖项

2018 年 2 月，天虹股份获得由深圳市连锁经营协会、深圳市零售商业协会颁发的“改革开放 40 周年深圳名企名店”称号。

4 月，天虹股份荣获由艺康集团和第一财经联合合办颁发的“中国食品健

康七星奖-品质卓越奖”。

8月，天虹股份获得广东省连锁经营协会颁发的“2017年广东省连锁50强”。

9月，天虹股份获得深圳市公司治理研究会颁发的“2018深圳上市公司治理十佳”称号。

11月，天虹股份获得中国连锁经营协会颁发的“2018 CCFA 零售创新奖”、“员工最喜爱公司”、“2018 CCFA 优秀企业大学——最佳创新实践奖”、“恒新奖学金优秀合作伙伴奖”。

11月，天虹股份获得由中国连锁经营协会颁发的“改革开放40周年连锁企业长青奖”。

12月，天虹股份荣获2018年中国人力资源开发研究会企业人才发展奖“最具竞争力成长型企业”。

2018年，国际互联网诚信及标准化示范平台、中国企业信用建设发展联盟、众信电子商务交易保障促进中心联合验证，授予天虹股份“信用评价AAA级”。

2019年1月，微信公开课PRO现场，天虹股份荣获“2018年度智慧企业奖”及“年度智慧服务奖”荣誉。

## 九. 展望 2019

### （一）加速奔跑，全面深化三大战略部署

2019年，天虹将继续围绕“数字化、体验化、供应链”三大业务战略加速公司发展，继续贯彻党的十九大精神，始终致力于让顾客生活更美好，为“五位一体”的总体布局做出自己的贡献。通过公司各业务与数字化深度融合，更好地为顾客服务、为供应商赋能；加强全国物流整合和海内外供应链建设，提高新品引进速度，加强供应商服务，深耕供应链；加强构建自身“欢乐文化”，为顾客提供更多丰富有趣的生活、娱乐解决方式，从而强化业务竞争力，籍此真正为顾客创造价值。

**（二）坚定拓展步伐，增进地区税收与就业** 2019年，天虹将继续坚定加快拓展步伐，主要业态将在华中、东南、华南、华东等天虹的优势区域进一步壮大，并伺机拓展华北、西南及新区域，以点带面促进区域协调发展，带动当地消费、生产制造、物流增量等所产生的税收贡献，创造更多就业机会，为区域的济持续增长提供支撑。

**（三）持续强化安全、品质管理** 天虹始终把顾客的安全与健康放在公司发展首位，坚定落实安全生产标准，在2019年将持续推行ISO22000食品安全管理体系，优化各品类供应链、供应商的质量管理，严把质量关。通过保障顾客的食品安全、倡导健康生活理念，助力“健康中国”建设。

**（四）继续推进精准扶贫及公益工作** 天虹将充分发挥综合平台优势，深化与贫困山村的精准扶贫工作，不断挖掘有当地特色的农产品进行产业扶贫，并继续推进“梦想飞屋”阅读室捐赠等教育扶贫工作，激发其内生动力，把“帮眼前”与“扶长远”结合起来，与当地一同创造可持续的振兴脱贫之路，提升脱贫攻坚工作实效。

同时公司也将把公益、环保等工作更充分地纳入到各部门、业务单位的日常工作中。打造更多的微公益活动以及组织登山、慢跑等大型公益环保活动等，关爱弱势群体、推动环境保护及可持续发展。

天虹商场股份有限公司  
二〇一九年三月十四日