

# 高鑫零售有限公司

环境，社会与管制

## 二零一六年环境、社会及管治报告



# 目 录

2	目录
3	总裁致辞
4	高鑫业务活动
5	财务摘要
6	可持续发展优先工作
7	环境及社会责任承诺
8	环境、社会及管治发展时间表
9 - 10	环保概览
11	大润发屋顶太阳能板计划
12 - 14	环保表现
15	沟通 - 团结
16	社会活动
17	废弃物管理
18	社会责任概览 - 工作场所的质量
19	社会责任概览 - 健康与安全
20	社会责任概览 - 培训
21	与供应商互利共赢
22	健康食品 健康生活
23	奖项及未来承诺
24	可持续发展措施





# 总裁致辞

致列为股东：

在我们的自我定义中，我们是一个企业和零售商联盟，旗下成员高度自治、大胆进取，秉持相同价值观和共同理念，志在实现可持续的经济发展。

在高鑫零售，我们相信人人都渴望生活得更美好：**我们以提高人们的生活质量为己任。**

众所周知，**分享、信任和进步是我们可持续的价值观。**为做好我们的工作，我们将聆听、团队力量、简单和绩效摆在优先位置。我们怀着高度责任感，谨遵此等价值理念行事。

面对环境挑战，高鑫零售致力于采取预防措施，坚决支持政府规则、法规和政策，主动承担对环境的责任，并促进更环保产品和服务的开发和传播。

我们深知，可持续发展政策只有在所有利益相关方均认为适宜时方为可持续，亦认识到高鑫零售的环境责任是我们从员工到高级管理层的集体关切所在。

在发展的各个阶段，从门店建设到门店经营，我们一直在寻求创新的解决方案，并坚持配合和**支持政府政策，致力于节省更多的能源**，以更有效地应对全球变暖及保护生物多样性。

作为一个负责任的企业公民，我们的指导原则是**在日常业务活动中以诚信负责的态度行事**。具体而言，下列承诺的行动计划构成了我们企业社会责任政策的框架：



通过减少碳足迹，**力争营造更舒适的环境。**

通过积极接触顾客和员工、提升彼等的生活质量及帮助彼等过上更健康的生活，**力争创建更和谐的社区。**

**力争建设更美好的社会**，提高环保意识，同时降低我们对自然环境的影响。

我们亦致力于遵守以下国际准则：

- 《世界人权宣言》（一九四八年）
- 国际劳工组织《关于工作中基本原则和权利宣言》
- 经合组织（OECD）指导原则
- 联合国全球契约

本文并非旨在取代各国的法规；其旨在支持和补充政府的法律、政策及法规。本文初衷乃为高鑫零售业务实体的现有政策提供框架，令诸位可以更好地理解我们企业社会责任承诺的逻辑和目的。

本人谨代表公司同仁，很高兴与各界分享高鑫在环境和社会责任方面的成果、进展和目标。

Bruno, Robert MERCIER  
首席执行官兼执行董事

二零一七年五月二十六日

# 高鑫业务活动

## 综合性大卖场 超级市场

**Auchan 欧尚**

**大润发 RT-Mart**



### 门店增长

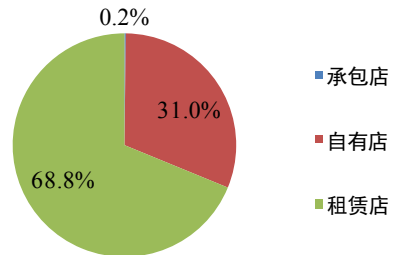
二零一六年，截至二零一六年十二月三十一日我们在中国大陆共有446家大卖场及超市。我们的门店遍布224座城市，覆盖29个省、自治区及直辖市。

- 截至2016年12月31日止，集团在中国共有**446**家大卖场，覆盖**29**个省、自治区及直辖市。
- 已确定79个地点在未来三年开设综合性大卖场，其中69家在建。

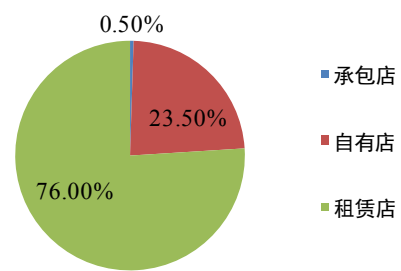
地区	综合大卖场数目 (截至2016年12月31日)			总建筑面积 (平方米) (截至2016年12月31日)		
			总计			总计
华东	50	131	181	2,049,520	3,172,257	5,221,777
华北	6	42	48	177,594	1,028,881	1,206,475
东北	2	44	46	55,660	1,215,729	1,271,389
华南	5	75	80	124,523	1,837,678	1,962,201
华中	10	61	71	303,766	1,490,418	1,794,184
华西	5	15	20	223,839	352,678	576,517
合计	78	368	446	2,934,902	9,097,641	12,032,543



按总建筑面积分布



按店数分布



**飞牛网**  
feiniu.com

依托集团实体店作为配送点，飞牛网于二零一五年三月启动线上至线下（「O2O」）项目。

短短两个月之内，飞牛网凭借此O2O项目，业务覆盖全国。

截至二零一六年十二月底，飞牛网注册会员超过**2300万人**，其中近440万人为半年内活跃的用户。

飞牛网二零一六年的商品交易总额较二零一五年翻了一番，其中新推出的O2O项目（已有36家门店参与）贡献了29.1%的交易额。二零一七年，飞牛将推出1-2小时送达的速配服务，有望吸引更多门店加入。

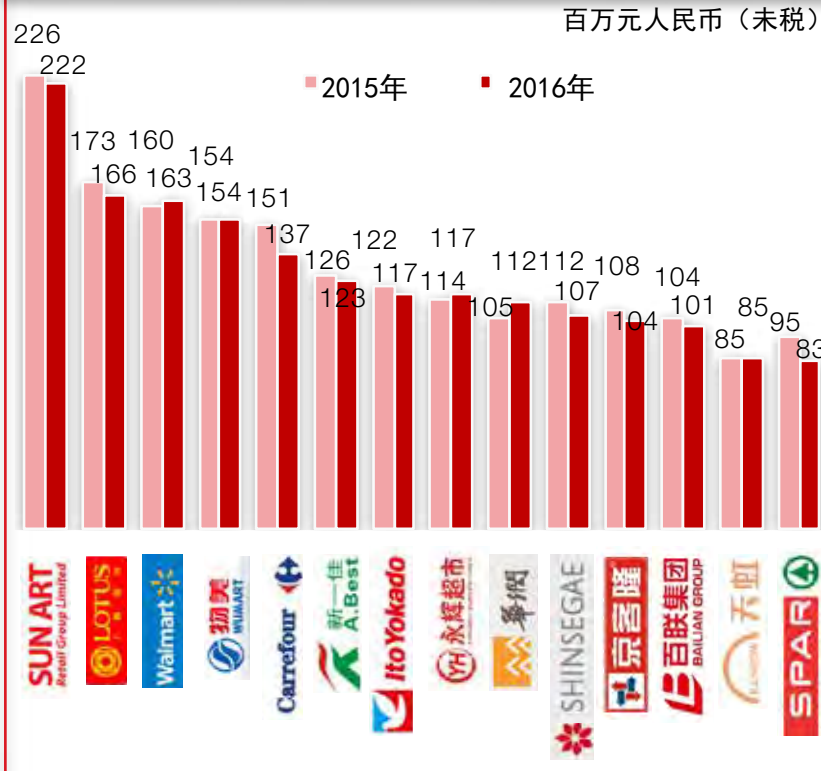
**FIELDS**  
A Taste of Quality

莆田网成立于二零一零年，彼时的中国正值食品安全恐慌，莆田网应运而生，在上海开启了中国食品网购的先河。

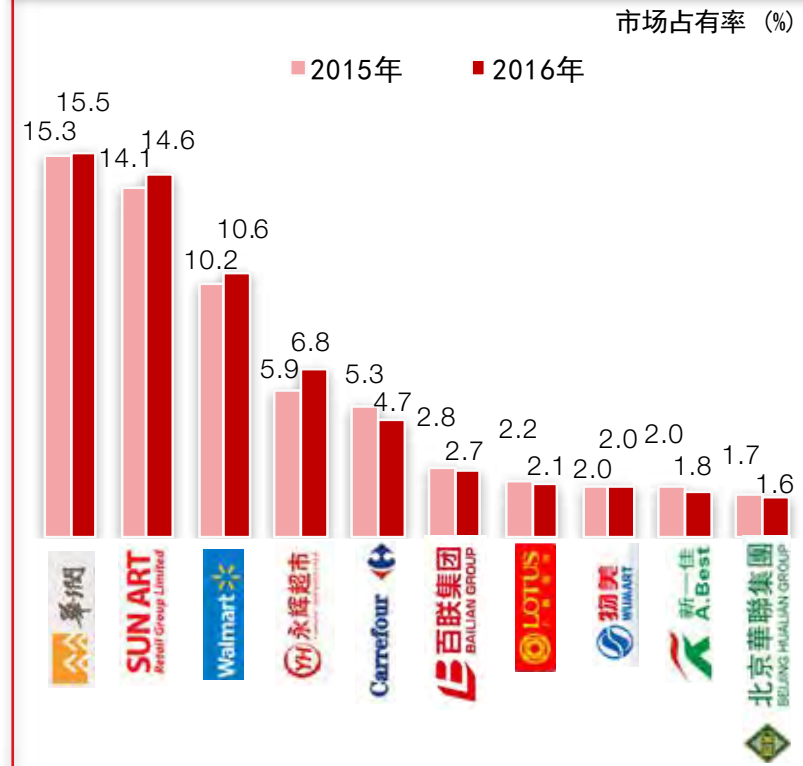
二零一五年四月，高鑫零售成为莆田网的大股东。莆田网注重向值得信赖的品牌和供货商进口**采购当地**高质量低碳的**安全、美味食材**。

# 中国领先的零售商

## 2015年及2016年大卖场行业平均单店销售额



## 2015年及2016年大卖场行业市场占有率



资料来源：欧睿信息咨询公司

- (1) 2015年数据为实际表现结果，2016年数字预估基于2016年半年度实际表现结果
- (2) 欧睿对于大卖场的定义是销售空间大于2,500平方米，主要售卖食品、饮品、香烟以及其他家庭用品的零售店
- (3) 欧睿的大卖场数据中：沃尔玛包括沃尔玛（中国）投资有限公司及好又多超市连锁公司；百联集团包括联华超市股份有限公司和华联吉买盛购物中心有限公司。

# 可持续发展优先工作

## 首要任务

## 目的

降低能源消耗



减少碳足迹



加大回收利用



减少废弃物



推广环保产品



鼓励健康生活





# 环境与社会责任承诺

持续改善能耗及用水量的绩效

废弃物分类回收

不使用产自原始森林的木材制品

尽可能减少温室气体排放

减少纸张和塑料的使用

可生物降解购物袋

销售散装食品

直采、支持本地商业、优化供应链

减少包装

## 指导原则

1. 减少碳足迹，创建更美好的环境。
2. 通过顾客和员工的积极参与，改善他们的生活质量，帮助他们过上更健康的生活，建设更美好的社区。
3. 力争建设更美好的社会，提高环保意识，减少对自然环境的影响。

健康生活健康食品  
(产品责任及入选)

计划

员工发展，培训和内部晋升

提供安全、多样及健康的工作环境

支持全国环保运动

捐助

联手社区，支持本地环境

团结

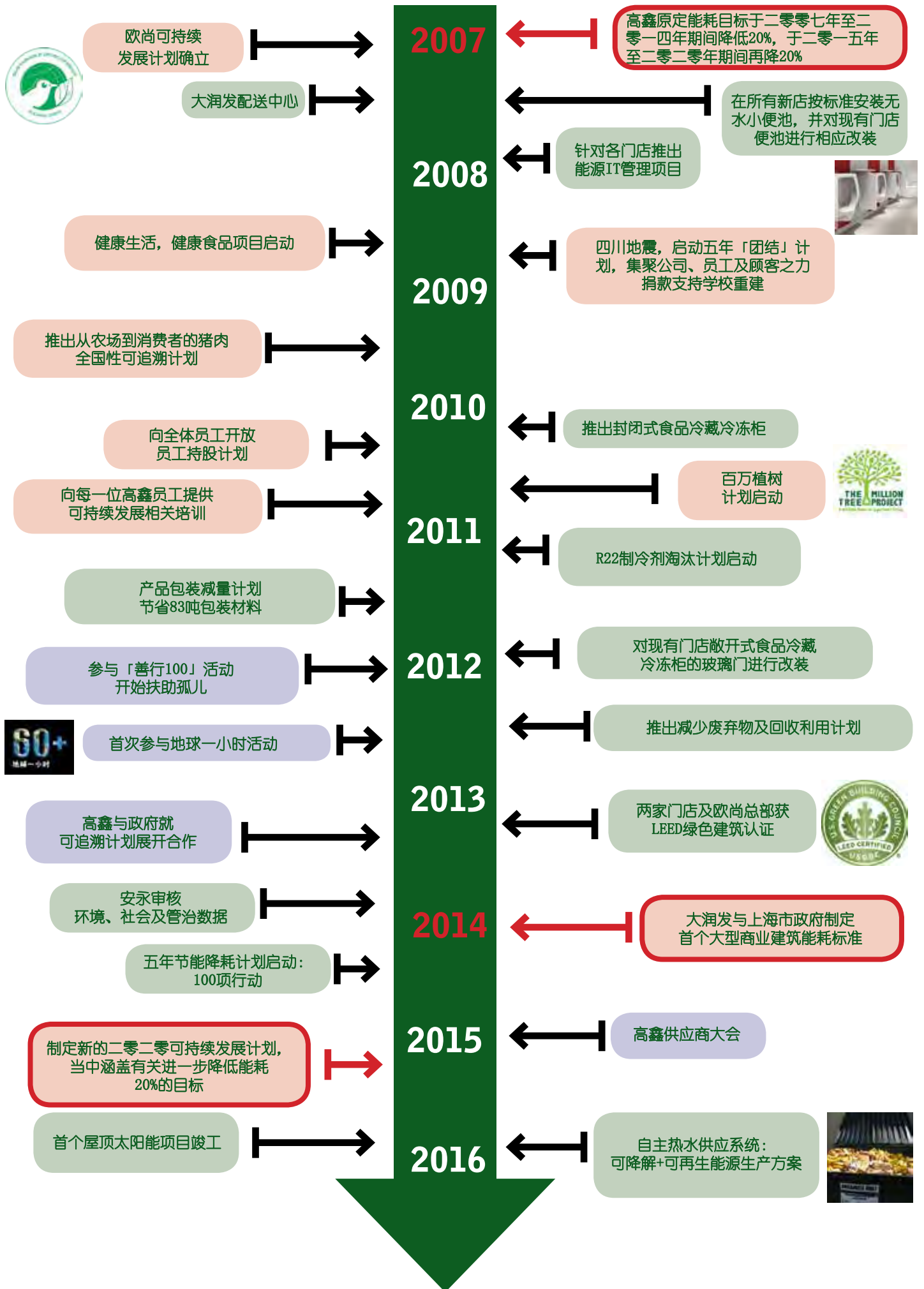
支持消费者隐私

多样性

员工福利及活动

可供选择的交通方案

# 高鑫环境、社会及管治发展时间表





# 环保概览

## 承诺

**政策A1：**高鑫零售致力于遵守甚至超越门店所在地区有关建设及营运的一切相关环境法律法规。

此外，我们认识到，我们在香港政府的「香港建筑物（商业、住宅或公共用途）的温室气体排放及输出的核算和报告指引」刊发的国际报告框架中界定的三个范围均涉及温室气体排放。

**范围1 – 直接排放：**制冷剂泄漏及燃气消耗

**范围2 – 间接排放：**耗电

**范围3 – 上游及下游：**与供应链活动及顾客接送有关的排放。

我们致力最大程度地减少各范围内温室气体的排放强度。

## 二零二零年目标

- 电耗减少20%
- 85%的门店达到上海市政府标准的「优秀」等级

## 新进展

高鑫的目标是于二零二零年之前在其门店纳入100项可持续发展措施。目前，我们已实施51项措施（见附件），并于二零一六年确定额外24项措施。我们围绕这目标实施的重要措施是，在我们98%的门店安装及运行建筑物自动化系统，以控制制冷、空调及照明系统，并配合执行能源管理方案，以追踪及分析我们的能耗。

我们已对现有的照明系统进行了LED改造，并要求在所有新门店设计中采用LED灯具，目标是在二零一八年之前全部使用LED灯具。我们于二零一六年完成改造86间门店，目前已有87%的门店配备LED灯具。

为帮助缓解对臭氧层的破坏及降低我们制冷系统的耗电量，我们正在逐步淘汰所有门店的R22制冷剂，并自二零一一年起要求在所有新门店的设计中采用R404A制冷剂。



目前有68%的门店使用R404A制冷剂，已于二零一六年改造6间门店，并计划于二零一七年改造16间，目标是在二零二零年之前全面淘汰R22制冷剂。

为持续减少碳排放，我们已经制定了综合的现场能源审计方案及能效计划，力求在未来五年将我们的能耗强度降低20%（相较二零一四年水平）。根据上海市政府标准，目前65%门店的单位面积同比能耗达到「优秀等级」及35%的门店达到「合理等级」。

我们的主要排放源是制冷剂泄漏，因此，通过不断改进我们的制冷警报中心程序，来不断提升制冷剂泄漏管理系统。

# 环保概览



高鑫门店每天因顾客及员工卫生间、清洁、食品加工及空调系统运作使用大量的水。多年来，欧尚已实施多项措施减少此项水使用。

于二零零七年试行成功后，高鑫在所有门店的男士洗手间使用免冲水式小便器。

在设计每间新门店时，高鑫仅选用高效的卫浴洁具以减少水使用。这包括卫生间内相比传统洁具耗水较少的抽水马桶。

高鑫零售致力于通过遵照政府相关法规，不断改进有关减少使用及回收包装物的流程，继而不断减少原材料消耗。

为控制我们对门店周边环境的影响，我们选定了对当地环境有影响的四个方面：

- **废水污染处理**，重点工作是隔油池的清洁及维护
- 通过在我们每个门店所在城市**提供免费班车服务**，鼓励顾客使用替代的交通工具，以及提供足够的自行车停放处
- 确保我们建筑物的设计能**消除噪声污染**
- 通过确保我们的室外**照明自动定时装置**按照季节变化调节，从而限制夜晚的光线污染。

我们会在内部进行**年度环境审计**，检查我们在水污染、气体排放（CKVS）、废弃物管理、噪声管理及军团杆菌风险管理等方面的表现。我们亦确保我们自有品牌的所有木质产品不会采自原始森林，不会导致森林采伐。

# 大润发屋顶太阳能板计划



大润发杨浦店太阳能电池板

## 太阳能项目优势

1. 无须投资
2. 每店每年可节省电力成本约人民币100,000元，且每年可收取额外租金约人民币30,000元。
3. 大润发可从使用其屋顶的太阳能板公司收取租金费用人民币3元 / 平方米。该租金费用须每年支付。
4. 项目完成后，当地供电局会对该门店提供10%的电价折扣，进一步降低我们的电费。
5. 我们保留与城市供电连网，降低断电风险。
6. 太阳能板项目被政府视为「绿色建筑」项目，因此我们获得了政府给予的「绿色建筑节能补贴」。每个城市的补贴金额有所不同，例如上海是一次性补贴人民币1,400,000元。
7. 屋顶太阳能电池板将吸收通常由屋顶本身吸收的热量，减少现有空调系统须耗用的时间及能量，这将进一步降低我们的电费。

## 二零二零年目标

- 二零二零年可再生能源达20%

于二零一五年，大润发启动了屋顶太阳能板项目，旨在于未来三年内尽可能在更多门店安装屋顶太阳能板。高鑫则于二零一六年开始推广此项目。

大润发正安装两种系统：平面屋顶式及停车场式。平面屋顶式的系统利用合适的镀锌钢板屋顶材料在现有的屋顶上安装。停车场式的系统将在建于现有室外屋顶停车场上的结构上安装。上述两种情况中，我们均将向太阳能板公司收取租金人民币3元 / 平方米作为使用我们空间的费用。

两种系统均将与城市电网连接，因此门店将首先使用来自太阳能板的电力。如果所产生电力不足，门店将自动取用来自现有电网的电力以作补充。倘太阳能板产生的电力超出门店的使用量，多余的电力将会返回电网。

我们于二零一六年在华东地区完成了四个屋顶太阳能改造项目。我们计划



于二零一七年完成32个该等项目，并正与我们的建设伙伴合作在全国范围内开发项目计划，目前已完成两年建设具体计划。

我们目前在四间门店拥有2,950千瓦的太阳能电力，覆盖22,549平方米的屋顶面积。截至二零一六年年末，我们已生产2,804,350千瓦时电力，减少了2,190吨二氧化碳排放。



# 环保表现

## 承诺

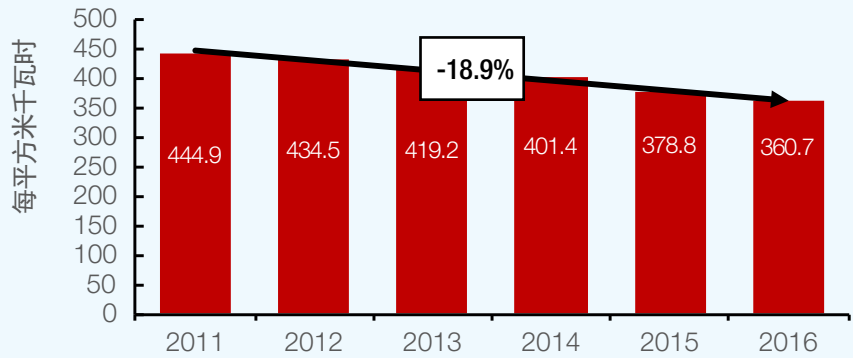
**政策A2:** 高鑫零售致力于不断提高能源效率及降低耗水量，这可从与效益、绩效与能源或水投入之间的比率或其他量化关系以及能源或耗水量有关的可计量结果中确定。

公司营运的所有领域均须践行资源管理。主要目标是有效利用能源和水资源，并确保组织即期及长期的能源及水资源的安全：

- 在公司的整个营运过程中使用能源及水
- 在现有设备及设施、以及新设备的甄选及购买中，纳入能源及用水效益
- 遵守政府法规
- 实施能源和水资源管理方案以完成上述目标

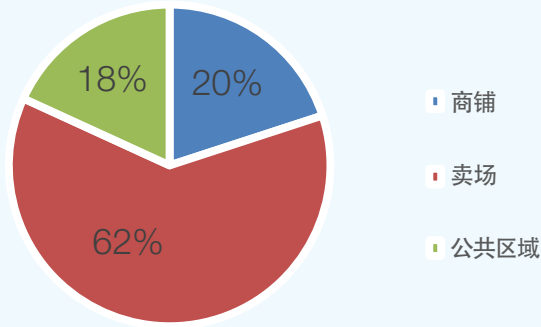
此外，按照政府相关法规，我们致力于通过不断改进有关减少包装使用及回收利用的工作，实现原材料消费的可持续减少。这一承诺同时适用于上游（通过定量减少自有品牌产品的包装用量）及下游（通过在大卖场及仓库实施废弃物管理方案）。

## 门店电耗一览表



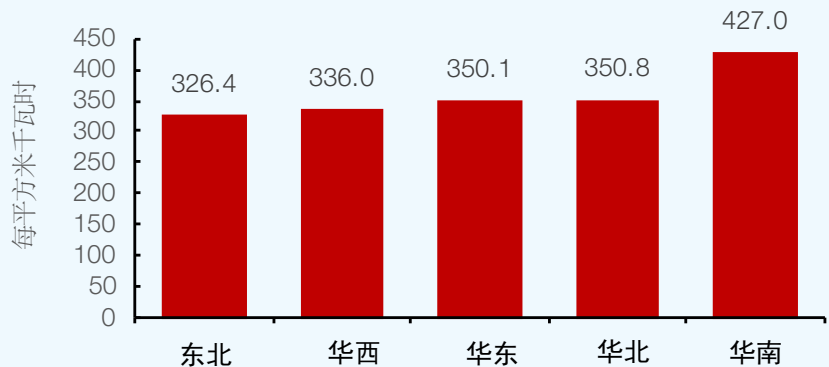
二零一四年至二零一六年期间，我们卖场营业面积的耗电量已减少4.8%。我们使用卖场营业面积用电量作为主要绩效指标，因为该部分是我们实施能效提升的主控部分。

## 大卖场耗电明细



此图表显示我们大卖场的电耗情况。我们的卖场营业面积耗用了我们62%的电量。我们的商铺的电耗由租户占用。

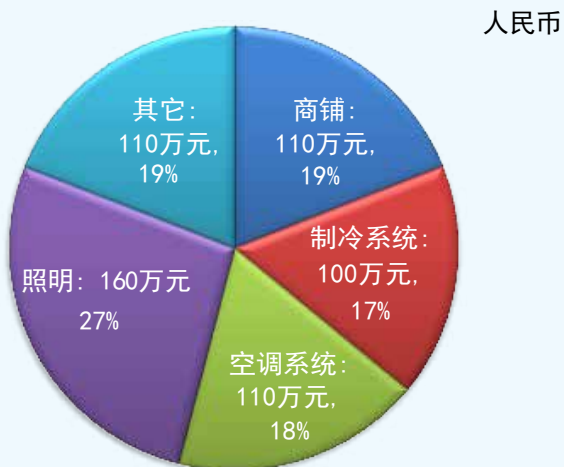
## 区域一览表



由于南方地区温度及湿度较高，其平均能源强度较高。

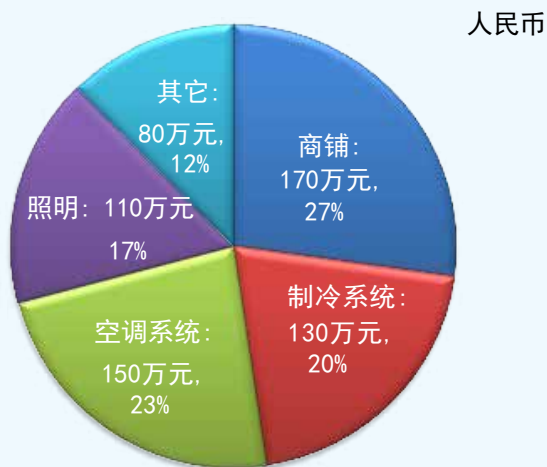
# 环保表现

## 按系统划分（大润发）



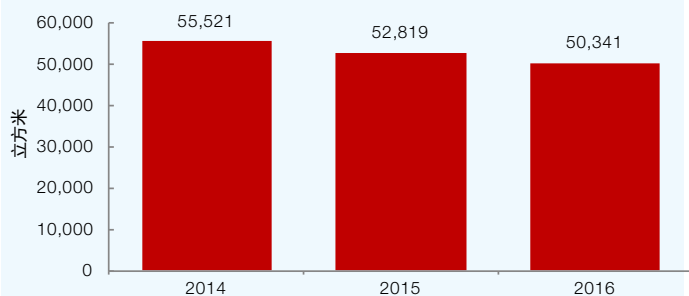
该图表显示了大润发单店各个系统的平均用电量。

## 按系统划分（欧尚）



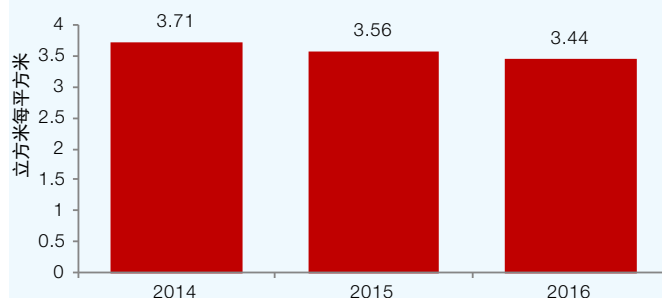
该图表显示了欧尚单店各个系统的平均用电量。

## 单店平均耗水量



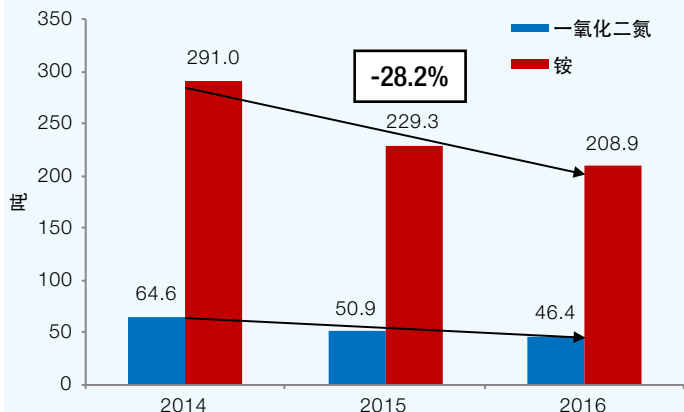
二零一六年全年耗水总量下降4.7%。

## 营业区耗水量



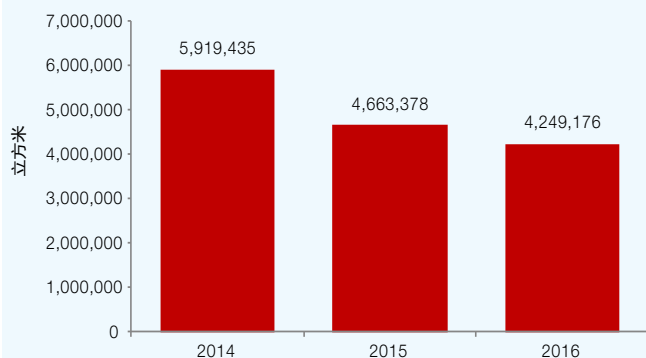
销售面积每平方米耗水量下降3.4%

## 直接排放量



我们部分大卖场在供暖及现场烹饪时所产生的二氧化氮及铵的直接排放量较二零一四年减少了28.2%。这主要由于众多门店改用烹饪及供暖设备所致。

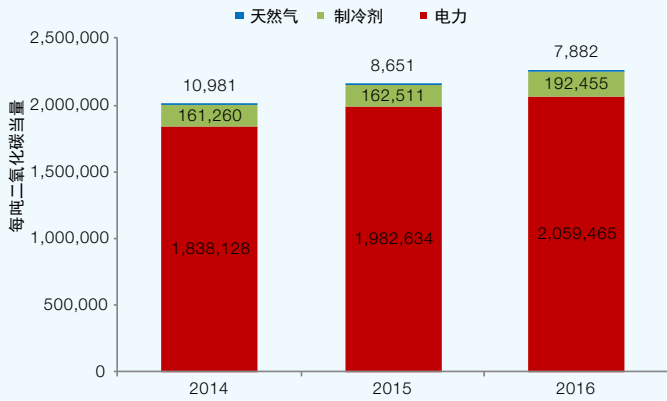
## 燃气消耗量



二零一六年天然气总消耗量下降8.9%。

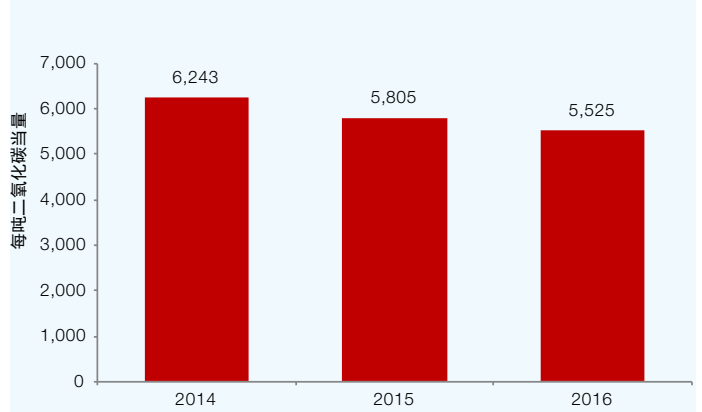
# 环保表现

## 二氧化碳排放总量



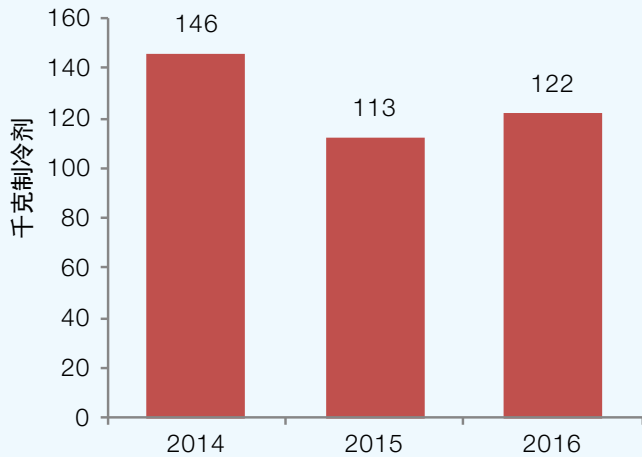
由于高鑫门店的数量由371间增加至二零一六年的409间，我们的二氧化碳排放总量增加了3.9%。从上图表可看出按排放源划分的明细。

## 单店二氧化碳排放量



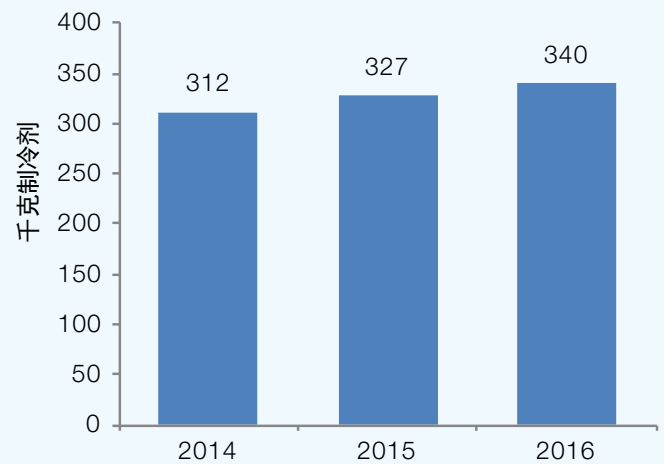
二零一六年单店平均排放量下降4.8%。

## 制冷剂-R404A 泄漏量



通过于二零一三年实施全面的制冷剂管理方案（包括自动检漏系统），我们能够密切监控、跟踪及识别我们制冷剂泄漏的原因。于二零一六年，我们的R404A泄漏增加了8.4%。这主要是由于我们10间门店的制冷系统进行能源效率改造，改造完成后须充注制冷剂所致。然而，欧尚中国于二零一六年的总泄漏率仍为16%左右，低于每年20%的行业标准泄漏率。

## 制冷剂-R22 泄漏量



高鑫一些老店在开设时便安装了R22制冷系统。由于店龄较长，该等老店的泄漏率实际上有所增加。然而，我们正逐步对该等R22制冷系统进行更新，以使其能够使用更新式的制冷类型。



## 承诺

政策A3: 我们致力按以下方式减少对环境及自然资源的影响:

- 减少对纸张及塑料的使用
- 支持海洋生物物种保护及健康水产养殖
- 支持地方环保
- 支持国家环保运动

## 目标

与我们的员工, 顾客和供应商合作, 推广在环境及社会方面肩负责任感的活动

## 新进展

### 植树

我们与地方组织合作, 在需要沙漠化治理及帮助消除大气中的二氧化碳的地区植树。

### 员工行动

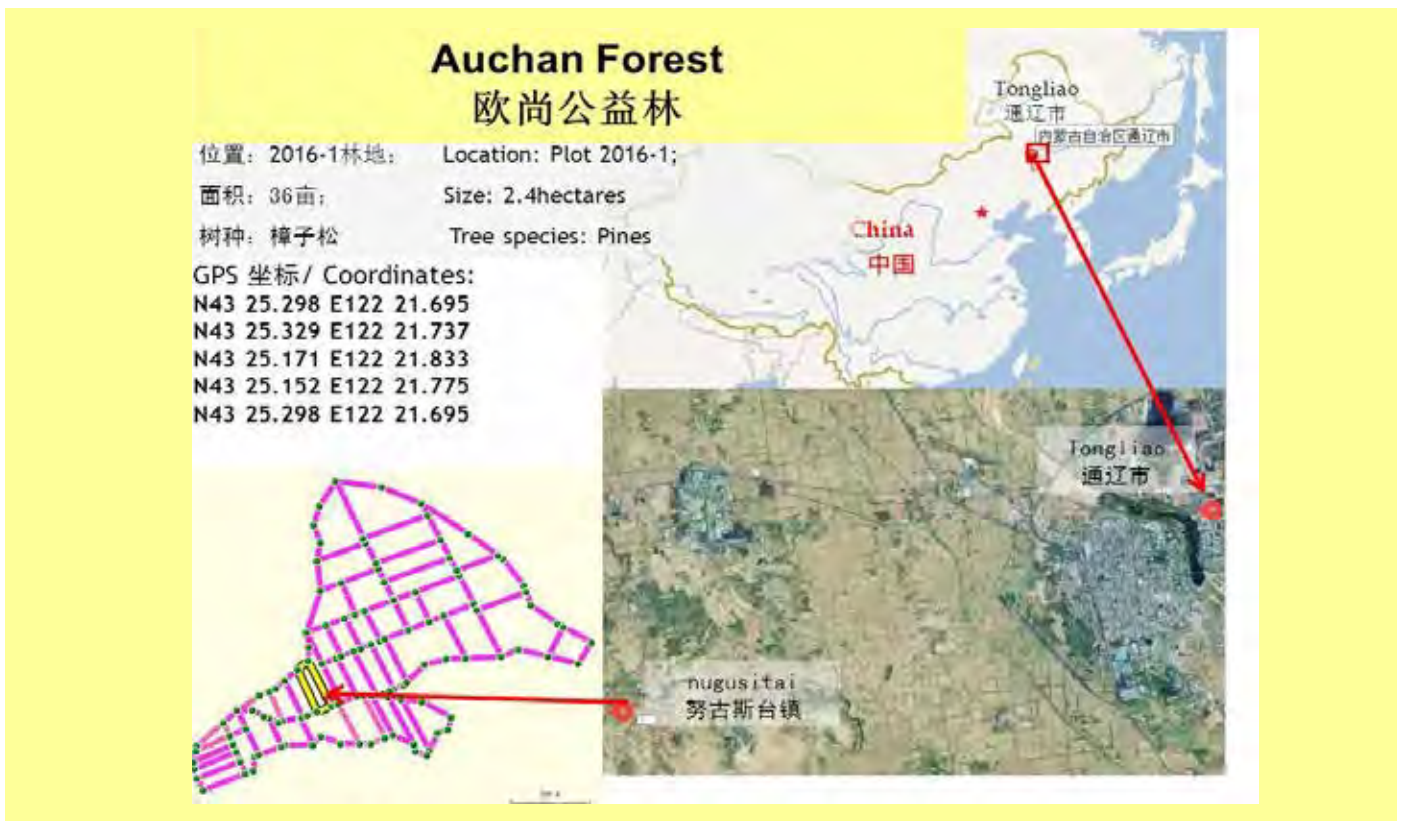
地方植树节 - 于每年的三月十二日, 每个门店于其所在区域种植一棵树。

### 公司行动

我们积极参与百万植树计划, 已连续六年参与该项活动并在内蒙古植树13,500棵。我们已在内蒙古通辽市科左后旗努古斯台镇植树造林。我们于二零一六年种植2.4公顷树木, 总数达11.28公顷。

### 与顾客及供应商合作

我们与供应商(可口可乐公司/联合利华)开展商业活动, 透过向顾客销售产品而筹集资金, 以支持甘肃省超过700,000平方米的绿化项目, 有助于防治沙漠化。





高鑫透过「善行100」项目  
资助贫困学校



汇益泽资助前农村学校的电脑课



汇益泽绿色电脑教室



企业直接向农村贫困学校捐赠的电脑

## 新进展

### 净水系统

我们与供应商合作**推广肩负环境及社会责任的活动**，例如，与可口可乐公司合作，捐出一部分销售其产品所得的款额，援助中国贫困地区建设净水设施。去年，我们为此基金筹集人民币326,000元并购买8个净水系统。

### 资助孤儿

我们为「**善行100**」活动设立「募捐箱」，诚请我们的顾客为大爱善行作出贡献，其后我们会将收到的爱心包裹及捐款寄送至青藏高原贫困地区的小学。该项活动由中国扶贫基金会主办，我们已连续五年参加该项活动。去年，我们筹集人民币948,400元，用以购置防寒衣物及为学校课程添置美术用品。

### 捐赠电脑

我们与汇益泽合作，该公司作为一家利用再生电子设备建立IT教室，支持贫困地区教育及帮扶弱势群体的社会企业。高鑫于二零一五年至二零一七年向其捐赠2,300台电脑，其中，已于二零一六年在学校安装421台我们捐赠的电脑。

### 全国性活动



### 消费者日

我们积极参与此项全国性活动，以提高消费者的维权意识。在这一天，我们与全国的地方政府机关合作，和消费者分享我们正在做的有关安全及信得过产品的工作信息以及向其提供投诉渠道。

### 地球一小时

我们于每年三月二十八日参与此项活动以向客户及团队成员传播环境保护的重要性。



### 无车日

于九月二十二日这一周，我们参与无车日活动，以促进锻炼及提高对车辆污染的意识并组织自行车比赛。



# 废弃物管理



## 目标

在二零二零年之前回收利用率达到85%

### 废弃物管理

欧尚曾于二零一一年进行一次全国性的垃圾分类方案试点，以求减少转移到垃圾填埋场的固体废物量。大润发其后于二零一三年采纳废物削减计划，帮助大润发将平均单店回收利用率由二零一一年的28%提升至二零一六年的62%。

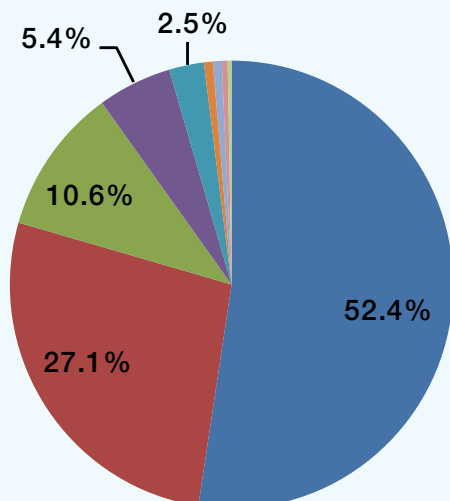
### 生物降解及可再生能源生产

在2016年，欧尚的海门店安装了一个有机废物消化池，循环利用有机废物生产能量和肥料。对生鲜部门的有机废物进行分拣并放入消化池。整个降解过程整合到置于店外的消化容器中。该设备目前每天处理700公斤的废物并产生630千瓦的能量。此能量可供门店加热用水。此过程减少了门店所产生约70%的大量不可回收废弃物。我们期望，该项技术的实施将使我们实现在二零二零年之前回收利用率达到85%的目标。

### 防止废弃物

为支持政府政策，我们推动所有的自主品牌产品最大限度地减少其设计中的包装用量。此举措使包装重量减少70%，相当于节约112吨纸张。自此，包装材料的最小化已纳入所有新产品设计。于二零零八年，按法律要求，我们的所有门店亦停止提供免费塑料袋，并透过确保销售由可降解材料制成的购物袋以进一步落实措施。

## 废弃物分类明细



硬纸板	52.4%
有机物	27.1%
消费者产生的废弃物	10.6%
纸质品	5.4%
塑料制品	2.5%
油	0.7%
金属	0.6%
泡沫塑料	0.4%
危险品	0.3%



# 社会责任概览 - 工作场所质量

## 承诺

**政策B1:** 高鑫零售根据中国法律、法规及规定向所有全职雇员提供薪酬及福利。薪酬及福利政策应参考地方法律法规（如适用）的其他规定。

高鑫零售的薪酬及福利机制着重打造高效的工作环境，实现生活工作平衡，激励同仁实现共同目标，并通过利润分享计划分享公司的成功。

高鑫零售接受任何个人的工作申请，不论申请人是否有亲属在公司工作，但条件是该申请人与其亲属之间不会存在直接上下级关系，雇员的雇佣条款及条件亦不受其亲属影响。有亲属关系的雇员不得同时在与公司利益相关的同一部门工作。

高鑫零售雇员每周额定的工作时间为40个小时，每周至少休息一天。倘地方劳动部门对额定工作时间有特别规定，公司将遵守政府规定。工作时间亦包括培训及部门会议时间。

雇员每天的加班时间不得超过三小时，每月不得超过36个小时。

## 目标

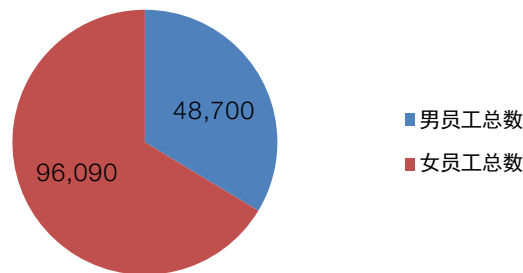
确保所有员工「负责任，热情，受到重视」

## 新进展

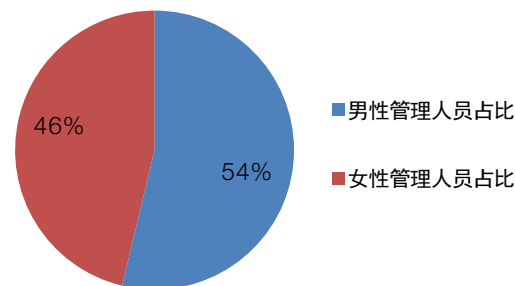
### 多元化

我们力求在我们的员工及管理人员中实现性别平等。于二零一六年，**女性管理人员**占管理人员总数的**46%**，且我们预期未来两年该数字将超过50%。我们倡议向本地社区的老人提供工作，目前我们50岁以上员工的比例已由2014年的1.1%上升至5%。为残疾人提供工作是我们的核心社会责任之一，我们目前聘用2,047名残疾人。我们的门店及总部已在全国范围内与地方残疾人协会建立并维持长期的合作关系，我们从中稳定聘用一定数量的新员工。我们支持给予社区残疾人平等的待遇，力争实现残疾员工占我们的员工总数4%的目标。

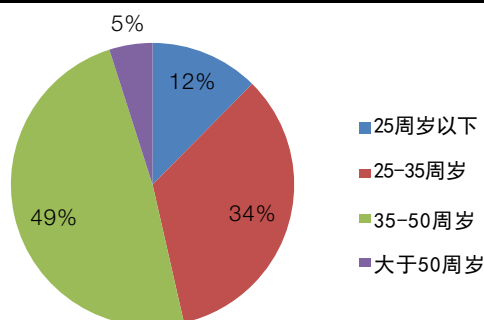
### 按性别划分



### 管理人员按性别划分



### 按年龄划分



## 承诺

**政策B1:** 高鑫零售根据中国法律、法规及规定向所有全职雇员提供薪酬及福利。薪酬及福利政策应参考地方法律法规（如适用）的其他规定。

高鑫零售的薪酬及福利机制着重打造高效的工作环境，实现生活工作平衡，激励同仁实现共同目标，并通过利润分享计划分享公司的成功。

高鑫零售接受任何个人的工作申请，不论申请人是否有亲属在公司工作，但条件是该申请人与其亲属之间不会存在直接上下级关系，雇员的雇佣条款及条件亦不受其亲属影响。有亲属关系的雇员不得同时在与公司利益相关的同一部门工作。

高鑫零售雇员每周额定工作时间为40个小时，每周至少休息一天。倘地方劳动部门对额定工作时间有特别规定，公司将遵守政府规定。工作时间亦包括培训及部门会议时间。

雇员每天的加班时间不得超过三小时，每月不得超过36个小时。

## 新进展

### 安全健康的工作环境

根据国家法律法规规定的相关福利政策，全职员工享有多种福利，包括保险、餐补、假期、员工折扣及利润分享。

我们已投资近人民币2,000,000元改善我们的安全设施，包括采用自动保护装置。

我们向员工提供参加休闲活动（如瑜伽、爵士舞、篮球及足球）的机会。我们亦已开办员工食堂，在此所有员工均享有伙食补贴。此外，员工在我们的门店购物均享有折扣。



我们开展员工年度满意度调查，以更好地了解员工对制定员工福利的看法及要求。调查将予以保密，最终会选出168名员工参加「圆桌会议」，协助落实根据需求调整后的政策。

# 社会责任概览 - 培训

## 承诺

**政策B1:** 最长工作时间不得超过每天11个小时，每周50个小时。

两个工作日之间员工须至少有11个小时的休息时间。加班至第二天早晨的员工须于接下来的一天休息。

高鑫零售视员工为最宝贵的资源；因此我们非常重视员工福利。根据国家法律法规规定的相关福利政策，全职员工享有多种福利，包括保险、餐补、假期、员工折扣及利润分享。

员工一直是高鑫零售关心的重点，对此，我们再次重申我们将尊重所有员工的承诺。

高鑫零售的目标是确保所有员工「负责、热情及受到重视」。为实现该目标，高鑫零售致力于推动多元化，鼓励个人发展，采用参与型的管理方法，确保良好的工作环境及分享成功的果实。

最后，高鑫零售致力于在公司内部公平细致地对待每名员工。尤其是，我们推动给予残疾人平等的待遇，亦推动在公司的各个层级实现性别平等。

**政策B2:** 高鑫零售意识到工作环境的改善并非一日之功。我们致力于确保所有员工在健康、安全及无风险的环境中工作，并遵守所有相关的政府法律法规。

为帮助实现该目标，各实体已落实风险防范程序，旨在减少工作场所事故及确保员工已做好处理工作场所紧急情况准备。

**政策B3:** 高鑫零售始终将员工放在第一位。我们通过培训及内部晋升培养员工的专业技术，提高其就业能力，帮助员工取得成功。

**政策B4、B5:** 高鑫零售在制定采购政策时亦考虑对社会的影响，其会要求所有供应商签署及遵守公司的商业道德准则（源自中国劳动法）。同时，我们亦藉此与其分享我们有关社会责任的承诺及对环境的尊重。

于引进新供应商之前，我们将审核该公司的资质及证照，进行实地参观以评估公司的质量及安全是否合规。我们对长期合作伙伴进行定期或不定期抽样检查。

## 目标

每名员工每年培训六天

## 最新资讯

我们的目标及理念是，通过我们的培训，每名员工均能成为其所在领域的专家。我们确保所有主管每年轮流在总部学习及员工根据其工作职责每月接受最少四个小时的培训。于二零一六年，我们超额完成培训目标，当年每名员工平均接受9.8天培训。



我们的主管在总部接受有关新开门店的培训，学习特定技能，如何提高员工表现，如何在调离原门店时进行重新定位，以及潜在主管培训课程。

所有员工均接受年度环保培训，旨在将此融入彼等的日常工作及生活。

外部培训包括连云港职业技术学院提供的专业面包师及熟食培训以及武汉服装设计学院提供的服装设计专家培训。

我们亦已制定制度确保定期开展安全培训。我们开展员工演习，跟踪确保员工理解有关演习，并实施积极措施确保工作环境安全。



# 与供应商互利互赢

## 承诺

**政策B6：**食品质量、服务质量及消费者的安全长期以来一直被高鑫零售视为重中之重，并为我们政策不可或缺的组成部分。本公司及员工必须严格遵守有关质量及安全的所有相关法律法规，以及本公司的质量管理政策和操作规范。

高鑫零售致力于确保我们供应链的可追溯性尽可能达到最高水平。

高鑫零售致力于提供公平信息，以诚信为本的理念提供顾客所销售产品及服务的价格及特色，使其在知悉的情况下合理选择所需要的产品及服务。倘顾客对所购商品并不满意，其可选择退货并获得退款或在指定期间内换货。

高鑫零售承诺尊重消费者的隐私，并因此遵守有关保护电脑文件及任何个人资料的所有法律。

**政策B7：**高鑫零售严禁任何形式的欺诈行为或腐败行为，包括勒索及贿赂。

员工不得直接或间接提供、承诺、给予、索求或获得贿赂或其他不当利益。（续下页）

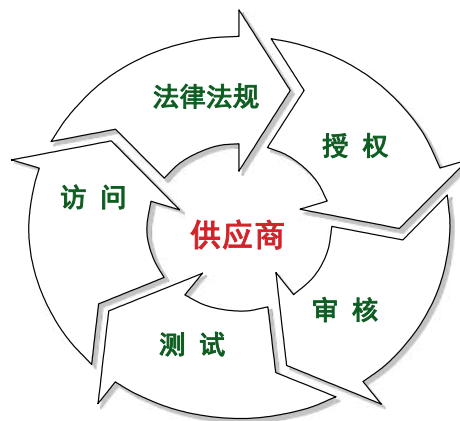
## 目标

支持和开发本地产品，确保质量，以赋予高鑫与众不同的特色及自信，持续保证消费者满意度。

## 新进展

### 与中小企业合作

我们认识到支持我们本地中小企业的重要性，因此，我们设有帮助该企业发展的项目及程序。我们向拥有知识产权及独立生产能力但缺乏销售渠道的创新型中小企业提供销售指引。例如，我们举行季度业务回顾，审阅业绩、溢利、促销资源、物流及其他营运事宜，从而就其匮乏的方面提供指引。



我们亦向中小企业开放我们的配送中心，从而助其降低运输成本并加速销售。倘其销量并未达到足够高的数额，我们会根据配送能力及供货商管理能力调整我们的物流支持，逐步扩大区域合作范围。

近期，我们协助中小企业开发新产品，支持其节省采购成本，并自其业务中寻求双赢机会。我们通过交流最新的国家法律法规，协助其加强食品安全意识，并帮助简化工序，以提高拥有“当地第一品牌”的制造商推出新产品的速度。

我们每年举行高鑫零售供应商大会。平均有300名供货商出席，会上交流及讨论了道德规范、授权、质量审核流程等议题以及高鑫配送中心。

## 承诺

原则上禁止员工个人直接或间接收受或提供礼品及其他利益。

**政策B8：**高鑫零售致力为门店周边的本地社区作出积极贡献，藉此融入社区，继续接力全国性活动，积极应对紧急情况。

作为负责任的企业公民，高鑫零售的目标是和顾客维持密切关系，融入门店所在地当区的社会及经济网络。

我们要求员工真诚平等地对待所有顾客和商业伙伴。高鑫零售同样鼓励每名员工尊重及信任与其有工作往来的任何人士。

## 目标

1500只健康单品，占销售份额的5%

## 新进展

我们持续开发及推出新产品系列，如有机型、强化型、无糖型、无盐型或无脂型。我们现在拥有属于该等类型的**总共868个品项**，占销售额的0.95%。

我们亦于生鲜部门设立「有机蔬菜」区。因此，顾客挑选健康食品时有了更多选择。与此同时，我们致力于向消费者提供安全食品，并设有严格的食品安全规范。

我们严格遵守政府设立的所有食品安全法律法规。我们访问源头（即我们的供应商），进行审查和参观工厂。为促进公正性和权威性，本公司与中国连锁经营协会共同开发“证照平台”，审阅证照及产品报告。

我们建立了食品跟踪系统，可根据不同国家、不同产品及标准来设置。例如，婴儿配方奶粉的批次检测报告于收货时收集并储存。生鲜产品（全



国范围）、牛羊肉（上海）、蔬菜（上海）、淡水甲壳类（上海）遵从政府可追溯管理平台的要求进行追溯。未来，所有食品均可使用中国连锁经营协会即将推出的可追溯平台进行追溯，实现行业范围内的货品可追溯，分享并使用大数据。

**转基因产品合格率：  
95%**

此外，我们建立了「**食品安全培训**」制度。每年会邀请各个区域的产品质量监控人员、公司员工（包括总部及门店员工）及供应商参加法律法规、先前实例培训以及其它相关食品安全知识培训。

# 奖项及未来承诺

## 奖项

### LEED项目

欧尚的无锡长江北路门店在二零一二年底获得LEED-EB（既有建筑）认证，是中国首座获得该认证的建筑。欧尚的第二间门店无锡蠡湖店亦在二零一三年初获得LEED-EB认证。

于二零一三年十一月，位于上海杨浦区的欧尚总部大楼成功获得LEED-EB金奖认证。因此，欧尚成为总部大楼获LEED认证的中国首间零售公司。

在LEED认证过程中采取的措施估计可节约用电每年330,000千瓦时及节约用水每年1300万立方米。大楼的通风系统亦进行升级，以改善室内空气质量及提高舒适度。



### 上海政府能效奖

目前65%的门店的每单位面积同比能耗达到「优秀等级」

### ISO

欧尚采购中心获得ISO 90001认证



### 社会责任奖项

- 两间门店获中国连锁经营协会授予百家低碳排放示范商店之一的称号
- 中国商业联合会授予「2010年行业环境与气候创新十强」称号
- 商业部颁发的零售业节能环保专项奖
- 中国连锁经营协会零售创新奖
- 南京：残疾人就业工作先进单位
- 常熟：A级劳动诚信单位



## 未来承诺

### 环境影响

- > 二零二零年前能源强度降低20%
- > 根据上海政府标准，85%的门店在二零二零年前达到「优秀」等级
- > 我们的门店于二零二零年前纳入100项可持续发展措施

### 沟通及团结

- > 与员工、顾客及供应商合作，推广在环境及社会方面肩负责任感的活动

### 废弃物管理

- > 在二零二零年前回收利用率达到85%

### 工作场所质量

- > 确保所有员工「负责、热情、受到尊重」

### 培训

- > 为每位员工提供每年6天的培训

### 与供应商互利互赢

- > 支持和开发本地产品，确保质量，以赋予高鑫与众不同及自信，持续保证消费者满意度。

### 健康生活 健康食品

- > 销售1,500个健康商品，占销售份额的5%

# 可持续发展举措

## 2007 - 2014

能源管理	1	远程监控用电量（电源的智能电表）	照明	30	降低/重新设计销售区域的亮度
	2	用电分项计量（大卖场、购物中心及租用商铺）		31	最大化利用自然光线
	3	PEMS控制中心（CC）远程能源管理		32	LED — 辅助区域
	4	PEMS Roaming 工程师		33	LED — 标识
	5	能源策略及政策发展		34	LED — 一般销售区域
制冷	6	制冷系统设计升级	其它方面	35	免冲水式小便器
	7	先进的制冷控制策略		36	太阳能加热热水装置
	8	食物准备及肉类陈列夜间模式控制		37	高效卫浴洁具
	9	最大化利用对压缩机机架的局部机械冷却		38	用水量管理
	10	所有蒸汽冷却的机箱控制器及电子EXV		39	钢结构及绝缘板
	11	用于热水的制冷机热量回收		40	减少废弃物程序
	12	制冷泄漏预防措施（QC）		41	LEED认证
	13	配备玻璃门的大型冷藏冻柜		42	VER碳减排量金标（Gold Standard VER Carbon Credit）项目
	14	配备LED玻璃门的大型照明设备		43	供应商能源审计
	15	New prep room design		44	厌氧消化能源生产
	16	用于制冷的ECM风扇电动机		45	减少产品包装
	17	防潮加热控制装置		46	对欧尚全体员工进行可持续性培训
	18	制冷剂管理程序		47	社区参与计划
	空调系统	19		用于远程风冷式制冷冷凝器的变频器	48
20		用于开放式冷冻食品箱的玻璃罩	49	可持续产品开发	
21		空调系统设计升级	50	最大化减少欧尚办公室用纸	
22		FMS AC控制及先进的控制策略	51	环保塑料袋	
23		可变频率驱动（VFD）空气处理机组（AHU）	上述措施包括我们的多个业界首创：		
24		VFD排气扇或开/关控制	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 北亚首个商业建筑LEED EB认证</li> <li>• 中国首个大卖场LEED认证</li> <li>• 首个能效碳减排量项目金标</li> <li>• 中国首家实行免冲水式小便器作为标准的零售商</li> </ul>		
25		VFD冷冻水泵			
26		需求通风控制（DVC）（使用二氧化碳传感器的DVC）			
27		自然通风/100%新鲜空气系统			
28		FMS照明控制：根据时间表的室内照明			
29		FMS照明控制：根据亮度的室外照明			

## 2015 - 2016

能源管理	52	综合分项计量
	53	关闭销售区域的小型设备
	54	关闭销售区域的小型设备
制冷	55	压缩机无极变速减荷器
	56	风冷式冷凝器（加上Axi-top）
	57	压缩机变频器
	58	风冷式冷凝器（加上喷雾器）
	59	生鲜区域夜间模式升级
	60	制冷作业升级
	61	制冷系统保养及维修
空调系统	62	制冷系统夜间模式升级
	63	制冷系统改造
	64	AHU运行计划调整
	65	用于办公室冷气机的PEMS控制装置
	66	HVAC调试
	67	AHU能源方面的保养及维修
	68	冷气机运行升级
	69	CKVS运行升级
	70	冷却塔能源方面的保养及维修
	71	冷却水系统升级
照明	72	照明计划升级（控制）
	73	照明计划升级（不受控制）
其它方面	74	自动行人电梯运行升级
	75	自动行人电梯VFD



# 高鑫零售 有限公司

二零一六年  
环境、社会及管治报告

环境、社会及管治

