



Huiyin Smart Community Co., Ltd.  
汇银智慧社区有限公司

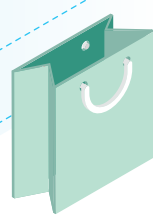
(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1280



# 2017

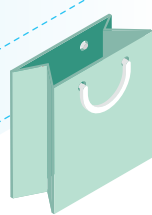
環境、社會及管治報告



報告說明 .....	2
引言 .....	3
環境保護 .....	4-10
<b>A1 排放物</b> .....	4
<b>A2、A3 資源使用</b> .....	4
一、節約能源 .....	4
二、綠色銷售 .....	7
員工關懷 .....	11-20
<b>B1 僱傭</b> .....	11
一、人才引進 .....	11
二、員工福利 .....	15
三、員工晉升 .....	16
<b>B2 健康與安全</b> .....	16
一、職業健康 .....	16
二、職業安全 .....	17
<b>B3 發展與培訓</b> .....	17
一、員工發展 .....	17
二、人才發展通道 .....	19
<b>B4 勞工準則</b> .....	20
一、防止童工、強制勞工 .....	20
產品管理 .....	21-29
<b>B5 供應鏈管理</b> .....	21
一、供應商甄選 .....	21
<b>B6 產品責任</b> .....	26
一、質量控制 .....	26
二、廣告宣傳 .....	27
三、商品標識 .....	28
四、私隱保障 .....	28
五、售後保障 .....	29
廉潔文化 .....	30-31
<b>B7 反貪污</b> .....	30
一、廉潔教育 .....	30
二、廉潔制度 .....	30
三、廉政舉措 .....	30
社區公益 .....	32-36
<b>B8 社區投資</b> .....	32
一、社區服務 .....	32
二、社區發展 .....	32
三、社區就業 .....	32
四、公益活動 .....	33
結語 .....	37



## 報告說明



### 報告範圍

報告組織範圍：本報告覆蓋匯銀智慧社區及其控股子公司。

報告時間範圍：2017年1月1日至2017年12月31日。

報告發布週期：本報告發布時間未超過本公司2017年度報告發布後三個月。

### 報告編製依據

本報告依據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》進行編製。

### 報告發布形式

本報告以電子版形式發布，查閱本報告請登錄網站 [www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk) 或 [www.hyjd.com](http://www.hyjd.com)。

### 指代說明

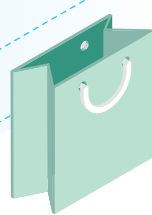
為便於表達，本報告中使用「匯銀智慧社區」、「本公司」及其附屬公司，總稱「本集團」均指代「匯銀智慧社區有限公司」。

### 聯繫方式

聯繫電話：86-514-87370101

聯繫郵件：lsm@ssdjz.cn

聯繫地址：中國江蘇省揚州市文昌西路440號國泰大廈二棟6層



## 匯銀智慧社區

# 2017 年環境、社會及管治報告

### 引言

匯銀智慧社區有限公司(「本公司」)於2010年3月在香港聯交所上市(股份代號：1280)(連同其附屬公司，下稱(「匯銀智慧社區」或「本集團」))。匯銀智慧社區2008年2月於中國成立，從事家用電器銷售及進口商品的零售業務，是中國華東地區三、四城市領先的零售連鎖企業。

本集團本著讓世界因我們而更美好的理念，在實現經濟效益的同時，主動承擔作為企業公民的社會責任，銷售低能耗和健康的綠色產品和綠色食品，並通過公益行動來回饋和報答社會。

本集團一方面通過遵照國家的法律法規，例如《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》《中華人民共和國公司法》等，來指引公司的行為，另一方面，公司亦通過制定環境、社會及管治相關的制度、規範或規定來指導員工行為，形成有效的管理方針和內控系統，保障公司在競爭激烈的環境中能夠順利前行。

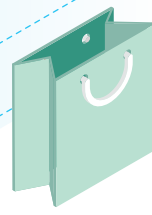
環境保護、員工關懷、產品管理、廉潔文化、社區公益不僅是公司實現家電及進口商品銷售業務增長的基礎，而且也是公司與社會和諧發展的保證。作為公眾性上市公司更有責任和義務，去保護環境，關懷員工，保證產品質量和安全，形成廉潔的文化氛圍，以及實現社區公益，造福民眾以及回饋社會。

未來，匯銀智慧社區將積極響應國家號召，發揮領先家電零售連鎖企業的帶頭作用，將綠色低碳理念納入到日常運營、產品銷售和供應鏈管理等各個環節，為實現企業與社會的和諧發展，滿足民眾對美好生活的需要貢獻一份力量。

於本報告內，本公司已遵守香港聯合交易所有限公司上市規則附錄27所載之條文。



## 環境保護



### 環境保護

匯銀智慧社區作為中國華東地區三、四線城市零售企業的代表，把節能環保作為自身的社會責任。在上遊供應商方面，與其達成各項戰略合作，引導綠色生產和綠色消費。在經營方面，匯銀智慧社區一直致力於低碳發展，全流程推動綠色發展。在消費者方面，匯銀智慧社區通過門店場景改造，將用戶引入綠色生活空間，通過改變用戶的消費觀念、消費方式、消費產品等途徑，推廣綠色消費理念。未來，匯銀智慧社區將繼續積極響應國家號召，堅持綠色低碳發展，加速綠色生活理念的普及，打造成為綠色可持續發展的標桿企業。

#### A1 排放物

匯銀智慧社區的主要業務是在中華人民共和國(「中國」)經營家用電器及進口商品零售門店及APP線上銷售。因此匯銀智慧社區並無因生產直接產生排放物或污染物。在經營過程當中，匯銀智慧社區會因使用資源，如電力與汽油，而間接產生排放物。然而，匯銀智慧社區通過一系列的措施，如智慧物流等，一直致力於減低資源的消耗及降低碳排放。

本集團間接碳排放量	2016年	2017年
間接碳排放量(噸)	6,337.64	6,593.82

#### A2、A3 資源使用

##### 一、節約能源

##### 節約用電

匯銀智慧社區在經營過程中為了降低電費成本，對電力的使用採取了嚴格的控制，主要控制措施如下：

- (1) 推廣綠色照明產品，對現有的店面和辦公地點的鹵素燈替換為LED燈；
- (2) 在門店擴張和改造過程中，主要推行和使用節能燈；

- (3) 在工作時間以外，沒有重要提前通知事務的情況下，嚴禁使用主燈照明；
- (4) 在辦公過程中，嚴禁使用非必要的高耗電產品；在下班後關閉如飲水機、打印機等耗電設備。

在門店耗電量方面，2017年本集團的耗電總量約為9,262,852.48 千瓦時。

本集團耗電量	2016年	2017年	變化(%)
電費(人民幣元)	7,296,842.41	7,737,940.13	6.05%
耗電量(千瓦時)	8,670,785.22	9,262,852.48	6.83%
月均單店用電量(千瓦時)	16,803.85	17,951.26	6.83%

在門店節能方面，匯銀智慧社區正在推廣和爭取所有門店的燈具全部為LED節能燈，以節省大量的電能消耗。

#### 節約用水

除電力外，匯銀智慧社區亦重視水源的管理，尤其是門店的節水方面，通過控制節約用水來控制能源的消耗。節約用水的主要舉措如下：

- √ 根據各門店面積大小和員工數量多少，實施額度監控；
- √ 加強日常巡查和監督，防止漏水、滴水和跑水現象發生；
- √ 在洗漱間張貼「節約用水」等宣傳標語，強化節能意識。

2017年，本集團的總用水量約為49,353.92 立方米。

	2016年	2017年	變化(%)
水費(人民幣元)	149,821.39	180,869.66	20.72%
用水量(立方米)	41,377.75	49,353.92	19.28%
月均單店用水量(立方米)	149.92	152.33	1.61%

### 節約用紙

本集團主要通過如下措施推行無紙化運作，保護環境。

電子優惠券：針對本公司的會員或消費者，在節假日進行促銷時，通過匯銀樂虎 APP 發放電子優惠券，通過 APP 購買產品即可應用，減少紙張的浪費。

電子發票：把原來的紙質發票替換為電子發票，電子發票不僅可以方便保存，而且可以方便查詢和報銷，減少打印發票的用紙。

推行辦公自動化系統：集團目前正在推行 OA(Office Automation) 辦公自動化系統，所有的合同、賬單支付、管理流程、蓋章等均將實現無紙化辦公，最大程度的減少紙質浪費。

### 物流管理

2017 年，為減少碳排放，公司對物流管理系統進行了優化，發展智慧物流，通過安裝 GPS 對送貨的運輸路線進行合理佈局與規劃，提高車輛裝載率等措施，降低無效行駛，以最大程度改善送貨過程以及網上購物體驗。同時，優化現有物流網絡、倉庫及分銷中心的物流管理，以應付日益增長的業務營運。除與合格第三方物流供應商合作外，公司亦建立了自身的物流團隊。公司已將售後及物流整合成一個集中平台，以提高客戶服務管理的效率及成效，有效降低過多的碳排放量。

另外，公司發布單位用車規範制度，在非必要緊急重要事務的情況下，可乘用公共汽車或地鐵等其他交通工具辦理事務，盡量降低單位公務用車的油耗和碳排放。

	2016 年	2017 年	變化(%)
汽油費(人民幣元)	2,329,652.24	2,010,222.88	-13.71%
耗油量(公升)	370,782.94	321,282.17	-13.35%

### 包裝物料

由於本集團的業務性質主要是產品的銷售，並不製造產品，不涉及大量包裝材料的使用，因此本集團沒有對所銷售產品的包裝物料數據進行統計。

## 二、綠色銷售

### 銷售節能產品

匯銀智慧社區作為華東地區領先的零售企業，一直以實際行動積極響應國家政策，以普惠的方式引導消費者購買符合國家質量標準的電視機、冰箱、洗衣機、空調、熱水器、抽油煙機、空氣淨化器等節能家電。匯銀智慧社區通過產品疊代助推家電產業節能升級，推動高能效產品的推廣和應用。

本集團銷售的部分節能產品：



節能冰箱





Midea

美的 i+ 智能空调  
开启无风时代

舒适无风，  
在家尽享五星级酒店般舒适

- 无风感
- 智能降温
- ECO节能
- 三大除湿模式
- 远程智控

有凉意「无风感」  
Midea air-conditioning  
无感柔风技术  
重新定义 舒适体验



同样是一级，舒适星高于国标  
高于国标的能效比

中国能效标识  
CHINA ENERGY LABEL

耗电量  
1  
2  
3  
耗电量  
1

生产者名称: 广东美的制冷设备有限公司  
规格型号: KFR-35GW/BP3DN8Y-TA100(B1)

全年能源消耗效率[(W·h)/(W·h)]	5.05
额定制冷量(W)	3500
额定制热量(W)	5000
制冷季节耗电量(kW·h)	365
制热季节耗电量(kW·h)	296

依据国家标准: GB 21455-2013

一级能效国家标准: 4.5

舒适星: 5.05

ECO节能模式  
一晚低至1度电

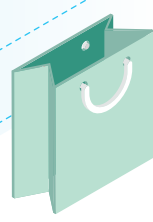
節能空調



節能洗衣機



## 員工關懷



### 員工關懷

匯銀智慧社區嚴格遵照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《職工帶薪年休假條例》等法律法規，保證員工應有的法定節假日以及正常工作小時數量，保護員工的合法權益。建立公平合理的薪酬管理制度，按勞分配，保證員工得到公正合理的福利和待遇，建立招聘、培訓、績效考核等制度，保證所有求職者都有平等的進入公司工作以及獲得培訓的機會，並通過績效考核不斷晉升和成長。

此外，本集團一直致力於為員工創造良好的工作環境，同時注重企業文化建設，引入同仁共勉十條，營造和諧友愛的工作氛圍。注重員工的職業生涯規劃發展，不定期進行職業培訓，幫助員工實現其職業生涯目標。

### B1 僱傭

#### 一、人才引進

本集團在人才招募引進方面，堅決杜絕種族、性別等方面的歧視現象，堅持公平、公正、公開原則，根據員工的品行、能力及工作業績等進行晉升和加薪。所有員工的薪酬福利待遇、工時及假期均嚴格遵循相關的法律規定與公司制度，平等對待每一位員工，無存在歧視現象發生。

本集團員工基本情況	2016年	2017年
員工人數	1,138	910
男女比例	565:573	451:459
少數民族員工佔比	0	0
殘障員工佔比	0	0

按僱傭類型分類

僱傭類型	2016年		2017年	
	僱員總數	佔比	僱員總數	佔比
長期僱員	1,096	96.31%	867	95.27%
實習生	5	0.44%	5	0.55%
臨時僱員	37	3.25%	38	4.18%
總計	1,138	100%	910	100%

按性別分類

性別	2016年			2017年		
	僱員總數	佔比	月均流失比率	僱員總數	佔比	月均流失比率 (附註1)
男	565	49.65%	3.11%	451	49.56%	4.46%
女	573	50.35%	3.52%	459	50.44%	4.34%
總計	1,138	100%	3.32%	910	100%	4.40%

按年齡分類

年齡	2016年			2017年		
	僱員總數	佔比	月均流失比率	僱員總數	佔比	月均流失比率 (附註1)
30歲以下	311	27.33%	4.87%	226	24.84%	7.93%
30-40歲	376	33.00%	4.77%	319	35.05%	4.70%
40-50歲	329	28.91%	3.80%	263	28.90%	3.93%
50歲以上	122	10.72%	2.46%	102	11.20%	5.56%
總計	1,138	100%	4.27%	910	100%	5.38%

按地區分類

區域 (附註2)	2016年			2017年		月均流失比率 (附註1)
	僱員總數	佔比	月均流失比率	僱員總數	佔比	
江蘇	941	82.69%	4.52%	691	75.93%	7.86%
安徽	193	16.96%	5.50%	215	23.63%	4.02%
上海	4	0.35%	0	4	0.44%	0
總計	1,138	100%	4.67%	910	100%	6.92%

附註1： 月均流失比率 = 離職人數 / (離職人數 + 僱員總數) / 12

附註2： 本集團總部設於江蘇省揚州市

除了正常的校園和社會招聘之外，本集團還通過職業選拔賽的方式引入頂尖人才。

2017年3月10日「大金杯」第三屆江蘇省家電家裝創新職業大賽揚州賽區選拔賽在匯銀電子商務園區舉行。

揚州賽區承辦方揚州匯銀樂虎為了能夠圓滿舉辦本次大賽，在揚州地區進行了廣泛的宣傳，得到了本地區行業內的企業和技術人員積極響應。參與比賽的技術人員共有83人，近20家相關單位參與本次活動。

賽前，揚州匯銀集團副總裁袁清玲女士在宣講了本次大賽的目的與背景，揚州匯銀集團客戶服務管理中心鄒正龍總監宣讀本次比賽的規則與紀律要求。

2017年揚州匯銀會攜手江蘇省家用電器協會，通過本次大賽的舉辦，發現行業尖端人才，提升家電維修服務水準，優化家電消費服務環境，增強家電服務行業的技能化與專業化。

同時，利用此契機挖掘商用機和採暖的安裝人才，實現本年度匯銀大力發展空調商用機的安裝以及供暖的銷售計劃。



「大金杯」第三屆江蘇省家電家裝創新職業大賽啓動儀式(揚州匯銀集團副總裁袁清玲女士右一)



參賽人員參加筆試考試



獲獎人員合影

## 二、員工福利

### 法定福利

本集團依據《中華人民共和國社會保險法》，為員工繳納養老、失業、工傷、醫療、生育等社會保險及住房公積金。

### 一般福利

本集團為員工提供工作餐補助、通訊費補貼、交通補助等福利；為新入職以及在職員工進行培訓，以提升員工知識面、技能和能力，為員工實現職業生涯規劃目標打下基礎；為豐富員工業餘文化生活，本集團亦在節假日組織各項節日活動以增強企業員工的凝聚力。

### 專項福利

公司除了按照《職工帶薪年休假條例》《全國年節及紀念日放假辦法》為員工提供年假、婚假、病假、喪假、產假、工傷假、哺乳假外，本集團亦為工作卓越、表現突出的員工提供旅遊等專項福利，以及為部分高管人員提供專用車輛以及筆記本電腦配置。



### 三、員工晉升

本集團對於員工的晉升嚴格按照人盡其才的原則，充分發掘員工的個人潛能，並根據其職業生涯規劃目標，以及其取得的工作業績考核，而非憑借親屬關係或性別歧視等進行晉升。

通過公司建立的晉升制度，給予每位員工同等的晉升機會，對每位員工進行科學評價和提拔，保證在公司平台的員工能夠人盡其用，最大化的實現個人價值。

#### 儲備晉升

對於適合成長為某業務領域管理幹部的員工，公司將把其列為儲備幹部對象，按照高一級崗位的標準進行訓練，在通過考評且滿足崗位標準的情況下，在合適的時機提拔為管理幹部。

#### 破格晉升

在公司快速成長階段，需要一大批具有職業操守且具有獨立工作本領的中高層領導幹部，對特別積極向上且優秀的員工，公司將定期考評，如果通過考評，特別優秀的員工將被破格晉升。

## B2 健康與安全

### 一、職業健康

本集團十分關注員工的身體以及心理健康，一方面本集團為僱員提供和維持一個安全健康的工作環境，為員工提供良好舒適的工作空間，避免他們發生工傷意外或傷害。另一方面，本集團內部制度和員工手冊列明職業健康和安全的清晰指引，並通過適當的培訓向所有新入職員工傳遞該指引。另外，單位會在節日舉辦活動，鼓勵員工積極參與，以釋放工作壓力，使員工在工作與生活得到平衡。

## 二、職業安全

本集團依照中國關於職業健康與安全的法律法規及行業標準，對其工作場所健康及安全進行統一指導和監督，並通過制定員工日常工作操作手冊來規範職業健康和 safety。如遇惡劣天氣(高溫、暴雨、颱風等)，本集團會體恤員工，發放相關補貼或相關福利品，同時靈活調整工作安排或要求，幫助員工應對突發事件。報告期內，本集團未有發生因工作關係而死亡的事件，亦未有發生工傷。

## B3 發展與培訓

### 一、員工發展

作為中國華東地區零售行業的領先企業，本集團始終重視對人才的培養與發展工作。本集團已建立較完善的培訓體系和課程體系，並與多家優質企業建立了長期合作關係。課程種類涉及營銷、營運、財務、管理等各方面。

#### 員工入職培訓

匯銀的每位新員工必須接受入司崗前培訓，其中各地新入職員工需要到總部參加統一封閉培訓。第一，人事培訓部會幫助員工了解公司的各項規章制度、儀容儀表、禮貌禮節要求和規範，以增強服務意識。第二，每位新員工都要熟悉員工手冊。第三，所在部門老員工會幫助新員工了解各項工作流程和標準，幫助每位員工並掌握必要的工作技能。

#### 績效提升培訓

匯銀的每位員工在各自的崗位上，針對本部門的業務技能及公司的發展需求，每個部門至少每兩周組織一次學習，並在其後對學習收獲情況進行檢查。溫故而知新，不斷吸收新的知識的同時，鞏固原有的知識結構，在提高業務技能的同時，形成良好的思維方式和行為習慣。

### 企業合作培訓

本著「整合社會資源，合作共贏」的經營理念，匯銀也越來越重視與外部廠商的合作培訓。匯銀陸續與西門子、AO 史密斯、LG、夏普等全球知名企業進行培訓上的深入合作交流，此類形式不僅可以使得匯銀員工能更好的了解所經營的產品，提高業務素質和技能，而且能鞏固與廠商之間的戰略合作關係。從高層到基層共同培訓的經曆將使匯銀與廠家未來的合作更加順暢和穩固。

### 高校深造培訓

為了增強高管的理論知識體系以及拓展業界人脈圈，本集團會給予重要高管去清華大學、北京大學或知名商學院等高等院校學習和深造的機會。通過高等學府 MBA 及 EMBA 課程的研修和學習，提高管理能力和決策能力，增強組織的內控系統和對外戰略擴張能力。

## 二、人才發展通道

本集團非常關注每個層級關鍵員工的培養與發展，並構建了分層級的梯隊人才培養體系。通過公司人力資源戰略規劃與員工職業生涯規劃的擬合，形成管理路線和技術路線的晉升通道。使得公司每一位員工都有明確的職業生涯發展目標，最大化的實現員工的人生價值。

### 按僱員類別劃分

僱員受訓百分比	2016年	2017年
高層管理者	70%	80%
中層管理者	21%	40%
基層員工	60%	70%

### 按性別劃分

僱員受訓百分比	2016年	2017年
男性管理者	67%	61.70%
女性管理者	33%	38.30%

### 按僱員類別劃分

平均每名僱員受訓小時數	2016年	2017年
高層管理者	110	117
中層管理者	95	120
基層員工	200	245

### 按性別劃分

平均每名僱員受訓小時數	2016年	2017年
男性管理者	105	118
女性管理者	105	118

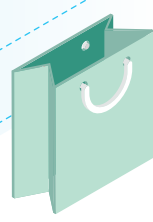
## B4 勞工準則

### 一、防止童工、強制勞工

本集團嚴格按照國務院令第 364 號公佈的《禁止使用童工規定》，在招用人員時須核查被招用人員的身份證，禁止招用不滿 16 周歲的未成年人，同時禁止為不滿 16 周歲的未成年人介紹就業。同時本集團不定期對人力資源工作進行相關法律法規的培訓，加強法律意識，從招聘源頭上消除招聘童工的可能性。

同時本集團嚴格執行《職工帶薪年假條例》規定，提倡高效工作，鼓勵員工在工作時間內完成任務。如有特殊需要加班的事項，需要走加班流程，並經過上級領導審批後方可加班。加班後，員工可依據加班的時間進行調休，堅決杜絕無故加班現象的存在。

本報告期內，本集團未有童工及強制勞工的案例。



## 產品管理

匯銀智慧社區始終致力於供應鏈能力的建設並不斷創新，在運營的過程當中，匯銀智慧社區一方面嚴格篩選供應商，以保證銷售產品和服務的質量，另一方面鼓勵供應商提供低能耗的綠色產品或綠色食品，為節能減排與環境保護貢獻一份力量。

### B5 供應鏈管理

#### 一、供應商甄選

本集團遵循公開、公平及透明的準則，甄選供應商及服務商，制定並執行物資採購管理制度和供應商管理制度，詳細列明採購及招標程序與規定、供應商的考核與甄選標準，評核供應商在價格、品質、成本、貨運及售後服務等各方面的表現。根據各部門的物資需求計劃和所需物資種類，一般採用詢比價、定點採購方式進行物資採購；通過質量、價格對供應商篩選及評估以挑選供應商。本集團的採購指引為貨比多家，以維持公平競爭。

本集團供應商概況 區域(附註3)	2016年		2017年	
	供應商總數	佔比	供應商總數	佔比
東北大區	0	0	0	0
華北大區	0	0	0	0
華東大區	217	100%	205	100%
華南大區	0	0	0	0
西部大區	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
總計	217	100%	205	100%

附註3：

東北大區主要包括吉林、瀋陽、內蒙、大連等地區

華北大區主要包括北京、河北、河南、山東等地區

華東大區主要包括上海、浙江、江西、武漢等地區

華南大區主要包括深圳、廣州、福州、南寧等地區

西部大區主要包括陝西、甘肅、青海、新疆等地區

此外，為確保供應商在質量保證、安全及其他環境管理等方面的能力，本集團按需要對供應商進行現場調查，對其生產能力、技術水平、質量保證、供貨能力、安全環境管理資質等方面進行實地調查，確保了供應鏈安全。

本集團前五大供應商所佔總採購比例

供應商名稱	2016年	2017年
南京美的製冷產品銷售有限公司	10.21%	11.63%
揚州索海電子有限公司	9.85%	9.47%
大金(中國)投資有限公司南京分公司	6.45%	6.91%
江蘇致普電器有限公司	5.55%	6.72%
重慶新日日順家電銷售有限公司南京分公司	5.97%	6.54%

為創造和諧的供應鏈環境，選擇優質的供應商進行合作，2017年1月12日，首屆跨境電商高端峰會暨匯銀樂虎供應商年會成功召開。

南京市委常委江北新區黨工委專職副書記羅群先生、葡萄牙駐滬總領事館經濟商務領事葡萄牙經貿投資促進局上海代表處主任佩德羅·阿布雷烏先生、南京市商務局副局長張雁寧，與現場來自海內外兩百多家優秀供應商企業代表共聚一堂，就未來的跨境電商的發展和合作戰略進行深入探討、交換意見。

商務部外貿司副局長張雁寧在峰會上說，「外貿2.0時代」已經到來，人民生活水平提升了，對進口產品的需求也在不斷增加。而「四八新政」的實施，使得海淘式的購物方式告別了「野蠻生長」，為將來跨境電商行業健康有序的發展提供了有利的環境。匯銀樂虎在良好的國家政策大環境下依勢而生，具有廣闊的發展前景。



南京市商務局副局長張雁寧先生發表講話

佩德羅·阿布雷烏先生專程從上海趕來參加峰會，他在致辭中指出，非常感謝匯銀樂虎選擇葡萄牙的商品，作為駐滬總領事館經濟商務領事葡萄牙經貿投資促進局上海代表處主任，他也會積極的支持兩國之間的貿易往來並盡力為雙方的貿易發展做更多的引導工作。



佩德羅·阿布雷烏先生致辭

此次會議，本集團共頒出四種供應商獎項，分別是深度合作獎、新銳夥伴獎、優質品牌獎和終端貢獻獎。





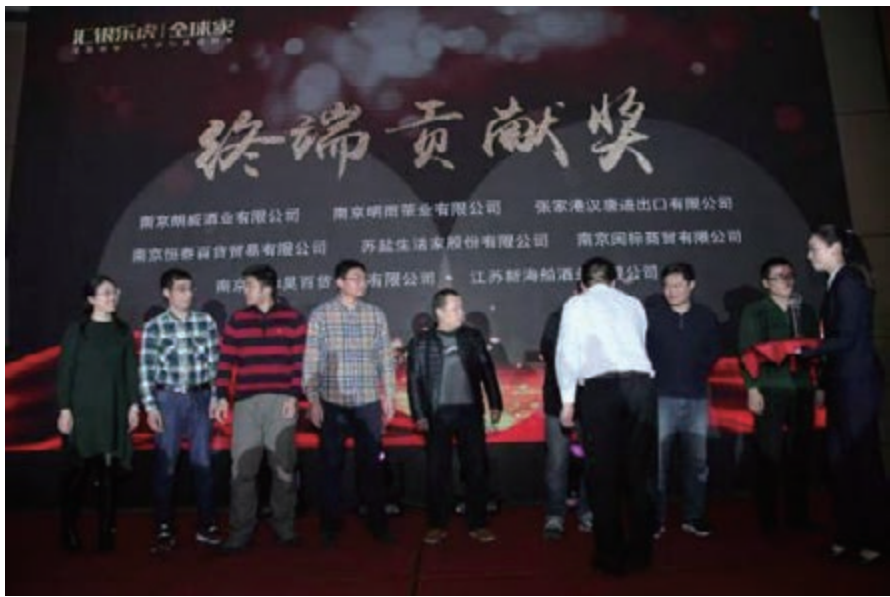
深度合作獎獲獎供應商



新銳夥伴獎獲獎供應商



優質品牌獎獲獎供應商



終端貢獻獎獲獎供應商

## B6 產品責任

### 一、質量控制

本集團根據《中華人民共和國產品質量法》的規定，建立進貨檢查驗收制度並嚴格執行，驗明產品合格證明和其他標識，以保證銷售產品的質量；嚴禁銷售國家明令淘汰並停止銷售的產品和失效、變質的產品。所銷售產品的標識符合《中華人民共和國產品質量法》第二十七條的規定。嚴禁偽造產地，偽造或者冒用他人的廠名、廠址。嚴禁偽造或者冒用認證標誌等質量標誌。所售產品，不得摻雜、摻假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格產品冒充合格產品。如有發現，集團將嚴懲不貸。

為符合國家規定，嚴格把控供應商的產品質量，本集團首先要求供應商提供第三方質量檢測報告，以對產品的質量特性進行觀察、測量、試驗，並將結果與規定的質量標準進行比較，以判斷是否符合要求。其次，產品入庫前，制定了嚴格的抽檢與驗收規定，對品名、型號、數量等信息進行核對。另外，如果包裝出現破損、有明顯污漬、變形、受潮、霉變、水浸等現象，將作為不合格產品處理。再次，對入庫商品的配件、附件視同正常商品驗收，嚴格把守質量關。最後，本集團規定，如果初次抽檢殘次率高於指定比例，則按照抽檢數量的2倍擴大抽檢範圍，如果抽檢殘次率仍舊高於指定比例，則該批次同型號商品將作為不合格產品處理，要求供應商進行更換或收回。確保所售商品不發生因產品質量引發的安全事件。

報告期內，本集團未有發生產品召回的事件。

本集團以身作則，始終以「質量第一」的標準要求自己，為當地經濟的高質量發展做出貢獻。

為表彰集團踐行高質量發展理念，加快建設「強富美高」新揚州作出的貢獻，揚州市人民政府授予本集團「2017年度市長質量獎」。



## 二、廣告宣傳

本集團嚴格遵照《中華人民共和國廣告法》的規定行事，從事廣告活動過程中，遵守法律、法規，誠實信用，公平競爭。

對廣告中對商品的性能、功能、產地、用途、質量、成分、價格、生產者、有效期限、允諾等或者對服務的內容、提供者、形式、質量、價格、允諾等有表示的，必須表述準確、清楚、明白。廣告中表明推銷的商品或者服務附帶贈送的，一定要明示所附帶贈送商品或者服務的品種、規格、數量、期限和方式。法律、行政法規規定廣告中應當明示的內容，必須顯著、清晰地表示。本集團通過上述措施，切實維護消費者的合法權益。

### 三、商品標識

本集團嚴格遵照《中華人民共和國產品質量法》中第二十七條、第二十八條、第三十條、第三十一條等的規定，例如第二十七條，產品或者其包裝上的標識必須真實，並符合：(1)有產品質量檢驗合格證明；(2)有中文標明的產品名稱、生產廠名和廠址；(3)根據產品的特點和使用要求，需要標明產品規格、等級、所含主要成份的名稱和含量的，用中文相應予以標明；需要事先讓消費者知曉的，應當在外包裝上標明，或者預先向消費者提供有關資料；(4)限期使用的產品，應當在顯著位置清晰地標明生產日期和安全使用期或者失效日期；(5)使用不當，容易造成產品本身損壞或者可能危及人身、財產安全的產品，應當有警示標誌或者中文警示說明。裸裝的食品和其他根據產品的特點難以附加標識的裸裝產品，可以不附加產品標識。

本集團銷售的家用電器，應符合家用和類似用途電器的安全標準，按產品標準 GB 4706 系列標準的規定標識標註。本集團嚴格遵守相關產品標識規定，通過進貨檢查驗收制度，檢查供應商供應的產品，驗明產品合格證明，以保證銷售產品的質量和安全。

### 四、私隱保障

本集團嚴格遵照《中華人民共和國消費者權益保護法》，在收集、使用消費者個人信息的時候，遵循合法、正當、必要的原則，明示收集、使用信息的目的、方式和範圍，並經消費者同意。不得違反法律、法規的規定和雙方的約定收集、使用信息。本公司及其工作人員對收集的消費者個人信息必須嚴格保密，不得洩露、出售或者非法向他人提供。本公司將採取技術措施和其他必要措施，確保信息安全，防止消費者個人信息洩露、丟失。在發生或者可能發生信息洩露、丟失的情況時，將立即採取補救措施。未經消費者同意或者請求，或者消費者明確表示拒絕的，不得向其發送商業性信息。

## 五、售後保障

### 售後服務

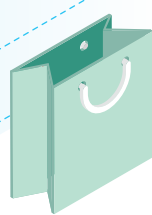
本集團擁有專業的售後服務中心和售後人才培訓中心，同時也是超過 30 家廠家維修定點機構。通過多年的服務積累，為消費者提供專業服務保障。另外，本集團建立物流計算機管理網絡和鄉鎮物流中轉站、售後服務站，送貨週期更短、上門服務更快捷，保證客戶可以得到充分和便捷的售後服務體驗。

### 投訴服務

本集團一方面會對購買產品的客戶進行電話回訪，了解客戶購買產品後的體驗，同時解決客戶遇到的問題。另一方面，本集團擁有 24 小時服務熱線，隨時解決投訴的問題。如遇投訴問題，本集團將主動與客戶保持電話聯絡，主動告知客戶有關的處理進度並妥善安撫。為消費者構建起高效、便捷、可信賴的服務平台，及時高效地解決顧客遇到的各類問題。



## 廉潔文化



### 廉潔文化

#### B7 反貪污

廉潔文化是公司企業文化中的重要部分，而與廉潔所共生的誠善、利他的文化氛圍更是公司持續健康發展的重要保障。廉潔從業不僅是本集團開展工作的基礎和道德要求，也是所有員工的責任和義務。

##### 一、廉潔教育

本集團把廉潔教育作為僱員培訓的重要一環，教育員工嚴格遵守《中華人民共和國公司法》和《中華人民共和國刑法》等法律，禁止和杜絕受賄、敲詐、舞弊、洗黑錢等不良行為，並以職務犯罪案例來警醒員工，確保本集團的員工誠實、忠誠且具有良好的道德操守和行為規範。

##### 二、廉潔制度

本集團採納其本身的道德守則及廉潔制度，以監察僱員在日常營運中的操守及行為，同時，根據公司戰略、管理理念的調整每年度都予以補充及更新。本集團通過年度自我審查，檢討道德守則及有關規定的實施情況，確保道德守則及有關規定在實際營運及管理慣例中貫徹執行，切實杜絕受賄、敲詐、舞弊、洗黑錢等行為，平衡及維護本集團與持份者利益，建立長期夥伴關係。

##### 三、廉政舉措

本集團一方面聘請獨立核數師對本集團進行獨立審核，通過內部監察及獨立審核預防及控制本集團發生貪污或不道德行為。另一方面，本集團提供舉報電話和信箱，僱員如發現任何不當行為，可通知相關上司或直接向審核委員會主席作出舉報。所有舉報均會以審慎保密的方式處理。審核委員會主席將負責跟進有關投訴及進行進一步調查。

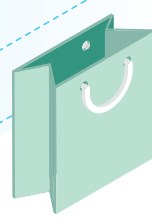
當本集團員工發生違規違紀行為時，本集團會本著實事求是的原則，對違規違紀情況進行合法調查和取證，在證據充分且確鑿的前提下，與當事員工進行溝通，而後視員工違紀行為的嚴重程度，依照本集團相關制度予以待崗反省、調崗、降職、降薪或依據簽署的《勞動合同》中的約定解除勞動關係等處理措施。

本集團及其員工嚴格遵守相關法律、法規及道德守則。於年內，就本集團所知，並無涉及相關準則、規則及法規的任何重大不合規事宜。此外，年內並未發生針對本集團或其任何僱員關於貪污方面的投訴。





## 社區公益



### 社區公益

作為深耕行業多年的零售企業，匯銀智慧社區始終將社會責任作為其回報社會應有的義務，堅持與公益同行，實現自身效益與社會效益協同增長。

#### B8 社區投資

##### 一、社區服務

本集團重視與其經營所在地區社區建立和諧共融的企業、社區關係，並通過積極參與社區活動來了解社區需要。2017年內，本集團提供多項社區服務，包括免費家政、免費家電維修及保養服務以及以舊換新活動，為社區居民帶來更多便利。公司亦在社區中形成了良好的品牌形象和口碑。

##### 二、社區發展

本公司(匯銀智慧社區)應用O2O(線上線下結合)的方式服務於社區的家用電器等低耗能綠色產品的購買，社區居民足不出戶就可以收到其所購買的品，滿足社區居民對健康、便捷生活的需求。通過人均消費支出的增加，第三產業的增長，在社區民眾更加方便的購買需要的家用電器及進口產品的同時，也促進了社區及地區的經濟增長。

##### 三、社區就業

隨著本集團在華東地區三、四線城市的佈局和擴張，2017年年內，本集團完善了其門店管理計劃，截止到2017年年底，本集團已在江蘇、安徽、南京等地開設了46間自營店，其中包括30間綜合性店鋪、3間品牌零售店以及13間進口商品體驗店鋪，在滿足社區民眾個性化、多樣化需求的同時，亦促進了社區適齡人口的就業。

#### 四、公益活動

本集團積極履行企業公民責任，鼓勵員工積極參加社會各種公益事業，在企業獲得收益的同時，亦主動回報社會，為社區的人們提供更多的幫助。

2017年12月16日，「播撒愛的種子－2017愛爾慈善之夜」在釣魚台國賓館隆重舉辦，近400名社會知名愛心人士、愛心企業、愛心商會等匯聚一堂，共同助力慈善事業。活動由愛爾公益基金會主辦，北京紅十字會、天津紅十字會、河北紅十字會協辦。

本次活動亦得到了元勳後代、各級領導、著名藝術家的積極參與和支持，部分出席的嘉賓有：中新社原副社長、開國元勳周恩來之侄女周秉德女士，中智集團原董事長、開國元勳陳雲之女陳偉力女士，中國文聯原黨組書記、開國元勳董必武之女董良翬女士，最高人民法院原政治部主任、開國少將張汝光之子張力理先生，空軍指揮部少將副院長、開國元勳朱德之孫朱和平先生，甘肅省政協副主席、工商聯主席郝遠先生，北京市紅十字會會長李寶峰先生，中國市長協會秘書長崔衡德先生，著名京劇表演藝術家於魁智老師，中國殘疾人藝術團團長邵麗華女士。



開國元勳周恩來之侄女周秉德女士



開國元勳朱德之孫朱和平先生

在公益募款活動現場大家積極踴躍參與，最後籌募善款達 1,649.6 萬元，這筆善款將分別投入到在新疆、西藏開展的腦癱患兒救助項目和部分地區開展的助學項目。

匯銀智慧社區董事會主席袁力先生和執行董事徐新穎先生通過主動捐贈和拍賣的形式捐款 260 餘萬元，持續助力貧困就學項目和腦癱患兒救助項目。

正如愛爾公益基金會的創始人陶斯亮在活動致辭中所說：「今晚所有出席慈善晚宴的嘉賓們，形成了一個愛心的共同體，大家不分男女老幼，不分有錢無錢，不分健康或者殘疾，共同用愛的合力，向需要幫助的人送去溫暖。」



愛爾公益基金會創始人陶斯亮致辭

活動的慈善拍賣環節氣氛熱烈，與會嘉賓紛紛為愛解囊，20餘件由各界愛心人士捐贈的名家書畫、世界名表等被悉數拍走。中途開國元勳周恩來之侄女周秉德女士增加一本書——《我的伯父伯母周恩來鄧穎超》作為拍品，該書無低價拍賣，匯銀智慧社區執行董事徐新穎先生首先出價5萬元，經過幾輪競價，最終徐新穎先生以50萬元拍得這本書。另外，袁力先生和徐新穎先生亦通過拍得「釋迦牟尼木雕」和「大紅袍」捐出了善款。

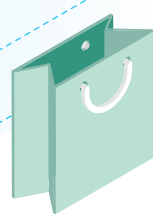


匯銀智慧社區董事會主席袁力先生(右)、執行董事徐新穎先生(左)與周恩來之侄女周秉德女士(中)合影

晚宴在慷慨激昂的「愛爾公益宣言」中落下帷幕，袁力先生作為北京愛爾公益基金會副理事長登台誦讀。未來，本集團將繼續實踐公益慈善項目，在響應國家號召的同時，以自己的實際行動，帶動越來越多的企業家加入公益的行列，為精確扶貧打開另一扇窗，也為慈善的發展推開另一扇大門。



愛爾公益基金會代表袁力先生(左二)誦讀「愛爾公益宣言」



## 結語

環境保護、回饋社會以及企業管治是作為公眾公司長久的事業。在本年度內，公司雖在環境保護、員工關懷、產品管理、廉潔文化及社區公益方面做了較多的工作以及制度的更新，但由於企業擴張過快，取得的成績仍有很大的進步空間。董事會有決心亦有毅力在未來做得更好。「沈舟側畔千帆過，病樹前頭萬木春」，相信在未來，公司通過不斷改良和轉型，將迎來嶄新的面貌，同時用更好的經濟效益來回報投資者和回饋社會。