



大润发



高鑫零售有限公司

二零一八年环境、社会及管治报告

报告概览

本文为高鑫零售有限公司发布的《二零一八年 环境、社会及管治报告》，其中披露了高鑫零售在环境、社会和企业社会责任其它方面的所有相关信息。报告期间为二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日。环保数据取自报告期十二个月内所有460家欧尚及大润发门店，以确保进行准确的年度数据比较。报告范围包括大润发和欧尚。

本报告由高鑫零售根据《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录27-《环境、社会及管治报告指引》编制。本报告各事项的重要性由高鑫零售商业生态系统的广泛利益相关方协商后确定。

有关公司业绩和管治的更多信息，请参阅公司二零一八年年报。

VOICE OF THE CEO



致列位股东

在高鑫零售，我们一直致力于追求一项重要使命：让人们吃得更好，生活得更好。为达成这一使命，我们始终确保为客户提供优质产品，不断推广富含营养的本地食品，为与我们拥有相同价值观的供应商提供支持，通过透明机制建立信任，并以积极的方式于客户的日常沟通中。

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。

为了顺应中国零售业的快速发展和变革，我们一直在与阿里巴巴集团合作，共同实施一项将实体市场和数字市场相融合的战略。我们将这个过程称为“实体数字化（Phygital）开发”。我们认识到，客户对透明、质量和安全性的期望不断提高，因此我们在创新和技术方面的投资旨在确保我们能为客户带来便利和效率，提供无缝的数字化体验，以及值得信赖的高品质产品。

过去一年，公司经历了数字化转型以及商业基础设施的全面升级，并取得了多项显著成就。例如，我们完成了所有高鑫零售实体店的数字化转型，并在门店中推出了阿里巴巴的淘鲜达线上服务。这样，除店内客户外，高鑫零售还可为门店三公里范围内的所有其它客户提供服务。此外，我们还推出了“食品安全集中平台”，实现了对门店内所有商品的供应端到销售端的跟踪和追踪。这一举措进一步巩固了我们为客户提供的质量保证，也是我们为持续确保产品供应链不会对环境或社会产生负面影响所采取的最新举措。

VOICE OF THE CEO

面对环境挑战，高鑫零售致力于采取预防措施，坚决支持政府规章制度和政策，主动承担对环境的责任，并推动开发和传播更环保的产品和服务。在保护全球公共领域以及减少自身业务对环境影响的同时，我们致力于与所有利益相关（客户、员工、供应商、非政府组织和民间团体）一起共建忠实的关系。

二零一七年，欧尚零售同UNI全球联盟签署协议。UNI全球联盟是一个国际工会联盟，在全球150个国家有900个会员工会，共计2000万名服务行业会员。这项协议适用于欧尚零售已建立业务并保证提供最佳的商业、社会和环境服务的十七个国家。我们亦承诺遵守以下国际准则：

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

展望二零一九年，高鑫零售将继续探索新零售领域的发展机遇，并在零售和可持续发展方面实施市场领先的计划。对顾客，我们将持续优化我们的商品使他们迈向更为健康的生活方式。对员工，我们将继续致力于建立健康工作的全新标准。对社会，我们将继续参与本地资助。在全球范围内，我们的目标是成为最环保的三大食品零售商之一。

本文并非旨在取代公司旗下两个品牌卖场的规章制度，而是旨在支持和补充政府法律、政策及法规。本文的初衷在于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背后的逻辑和目的。

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。

黄明端先生
首席执行官
二零一九年五月二十六日



业务概览

二零一八年财政年度

484

家大卖场

9

盒小马超市

13.0M

总建筑面积 (平方米)

233

城市



高鑫零售介绍

一家领先的零售企业，在中国拥有超市和快速增长的电子商务业务

高鑫零售是一家领先的零售商企业，在中国拥有超市和快速增长的电子商务业务。截至二零一八年十二月三十一日，我们在中国共有484家大卖场，覆盖全国29个省、自治区和直辖市的233个城市。另外，我们已确定在55个地点开设综合性大卖场，其中37个已在建。高鑫零售旗下有两个大卖场和购物中心品牌-欧尚和大润发。

数字化转型

目前，高鑫零售正在经历数字化转型，转型的方式包括通过引入全新的淘鲜达B2C配送和会员制来实现实体店的数字化，开发多种经营模式和全零售渠道，以及将高鑫零售旗下的两个品牌进行整合。

淘鲜达业务

淘鲜达业务已于二零一八年三月启动，并已于年底前在所有门店上线。在该平台上，我们面向客户销售约13,000只商品。通过将我们的会员系统、支付、物流和供应链以及营销整合到一个平台，我们提高了实体店的运营效率，同时为客户带来了更多个性化的服务和价值。

为客户提供又**无缝**又**方便**的购物体验



全新的零售体验

我们的多模式和全渠道计划包括与阿里巴巴合作的两个联合项目：盒小马-一个主攻三四线城市的全新超市和生鲜食品配送理念，以及Frehippo（官方名称为盒马）-结合了大润发的物流和供应链经验与阿里巴巴技术和流量优势的零售业态，致力于不断为客户提供全新的零售体验。到二零一八年底，我们已经开设了九家盒小马超市以及第一家盒马超市。

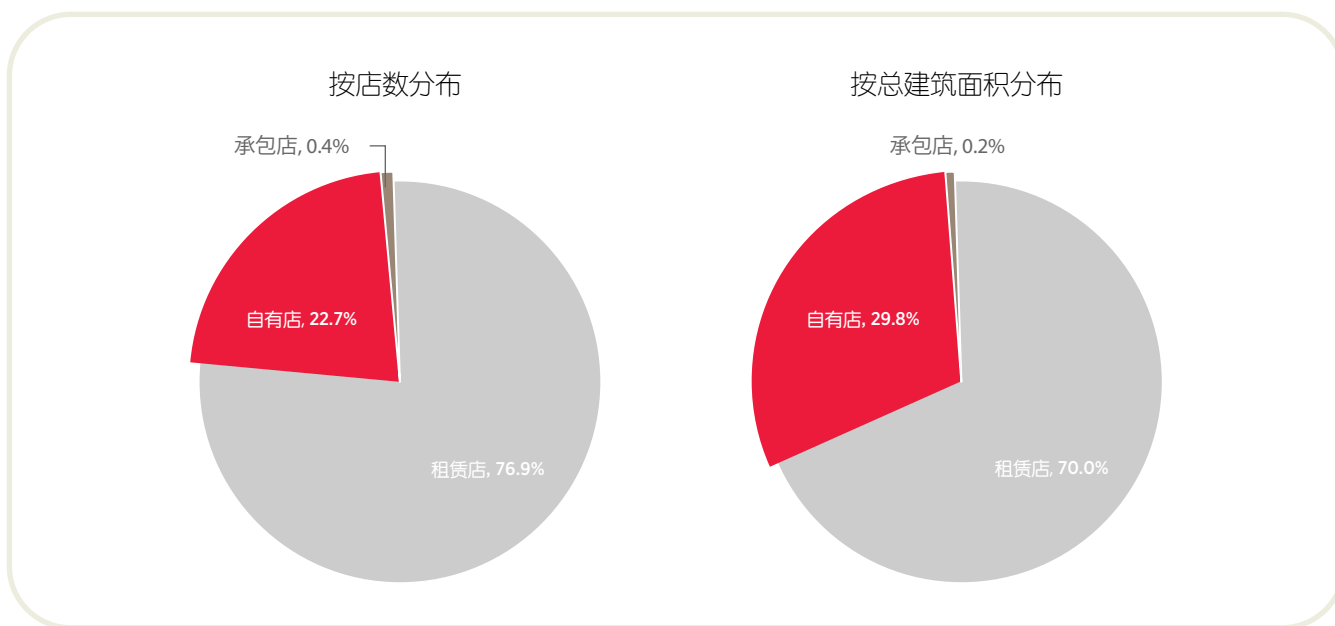
联合运营总部

最后，在二零一八年十二月，我们整合了大润发和欧尚的总部办公室，并建立了联合运营总部。我们将继续升级我们的IT系统并对双品牌之间的运营流程进行整合。

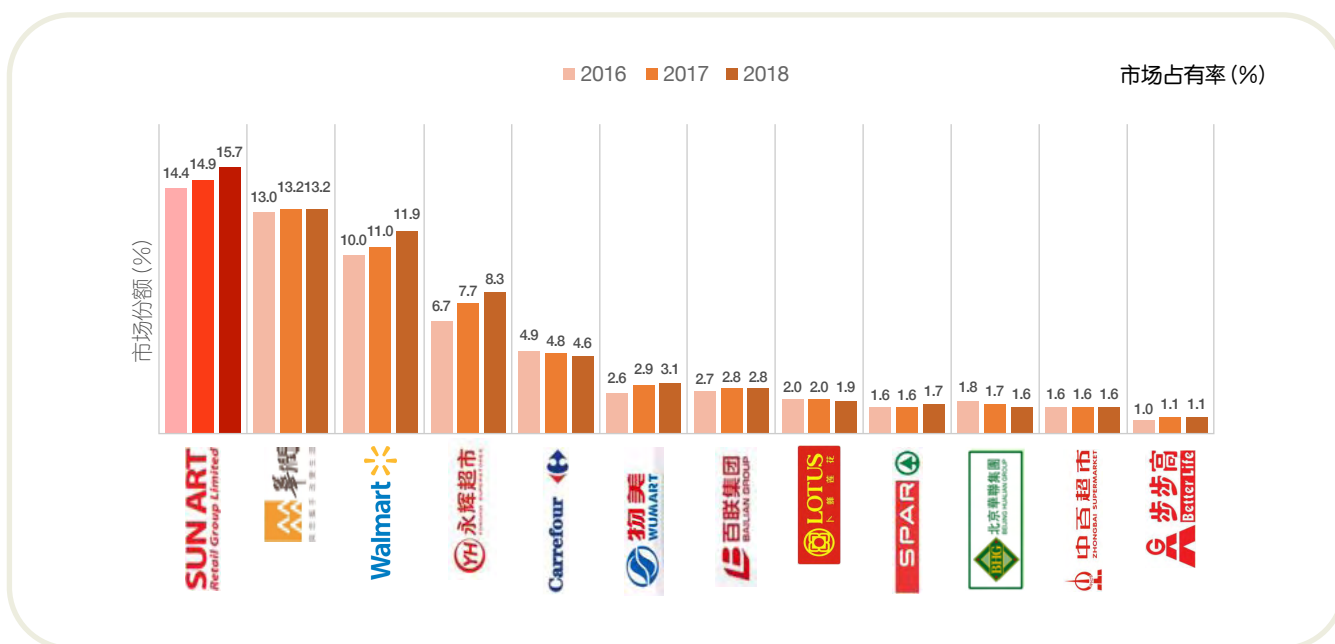
区域	店铺总数 (截至二零一八年十二月三十一日)			建筑总面积 - 平方米 (截至二零一八年十二月三十一日)		
	欧尚	大润发	总计	欧尚	大润发	总计
华东	51	139	190	2,067,785	3,357,185	5,424,970
华北	5	46	51	151,064	1,137,050	1,288,114
东北	1	51	52	32,033	1,413,972	1,446,005
华南	5	84	89	124,523	2,047,350	2,171,873
华中	10	66	76	293,766	1,642,455	1,936,221
华西	5	21	26	223,839	495,920	719,759
总计	77	407	484	2,893,010	10,093,932	12,986,942

高鑫业务市占率

2018年自有门店及租赁门店分布



2016年至2018年大卖场行业市场占有率



资料来源: 欧睿信息咨询公司

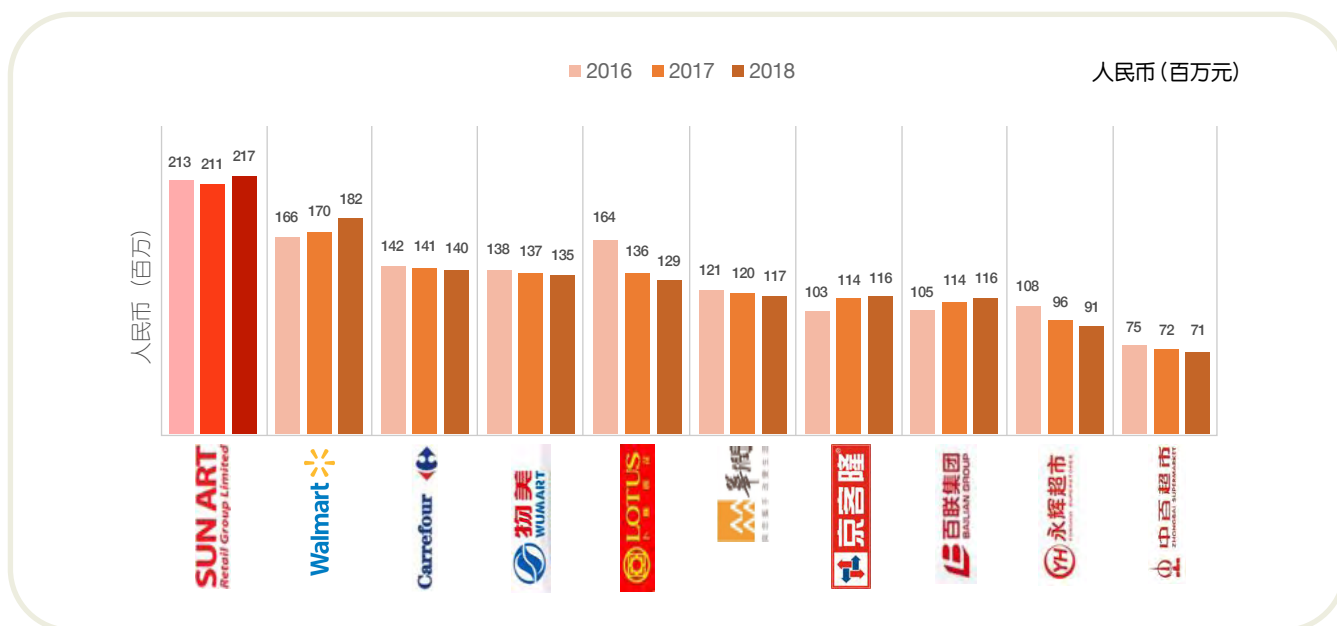
(1) 所有二零一六年 - 二零一七年的数据为历史实际业绩数据, 二零一八年的数据根据二零一八年上半年实际业绩估算。

(2) 欧睿对大卖场的定义是销售面积超过2,500平方米, 专注于销售杂货和非杂货商品的连锁或独立零售点。

(3) 在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”和“好又多有限公司”。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”。

高鑫业务单店产出

2016年至2018年大卖场行业单店平均销售额



资料来源: 欧睿信息咨询公司

(1) 所有二零一六年 - 二零一七年的数据为历史实际业绩数据, 二零一八年的数据根据二零一八年上半年实际业绩估算。

(2) 欧睿对大卖场的定义是销售面积超过2,500平方米, 专注于销售杂货和非杂货商品的连锁或独立零售点。

(3) 在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”和“好又多有限公司”。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”。

(4) 备注: 图表仅代表按零售价值计算出的排名前13的大型超市。

环境与社会责任承诺



废弃物分类回收



可生物降解购物袋



销售散装食品

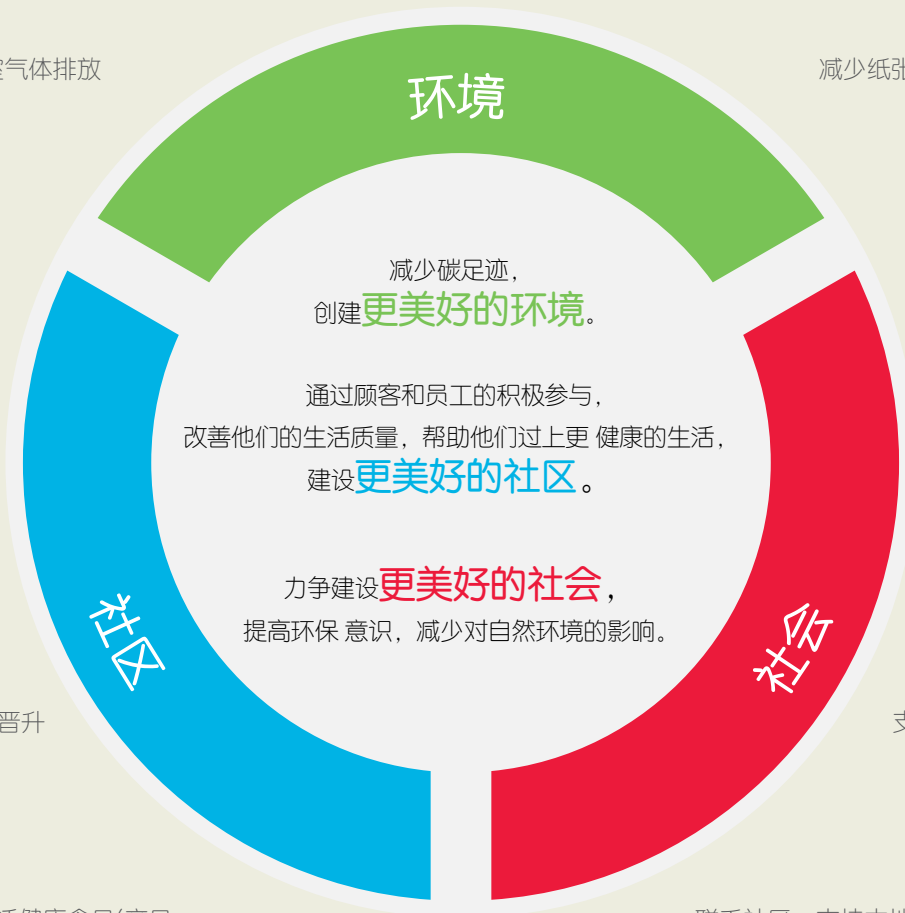


不使用产自原始森林的木材制品

尽可能减少温室气体排放

持续改善能耗及用水量的绩效

减少纸张和塑料的使用



计划

员工发展，培训和内部晋升



捐助

支持全国环保运动



多样性

健康生活健康食品(产品
责任及入选)

联手社区，支持本地环境



团结

直采，支持本地商业，
优化供应链

支持消费者隐私



员工福利及活动

提供安全、多样及健康的
工作环境



支持消费者隐私

高鑫环境,社会及管治发展时间表





吃好

质量保证

食品质量、服务质量和消费者安全长期以来一直被高鑫零售视为重中之重，并且是我们政策不可或缺的组成部分。公司及员工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。

这些承诺体现在我们“民以食为天，食以安为先”的综合质量策略中。该质量策略严格遵守了中国的各项食品安全法，包括《产品质量法》、《食品安全法》和《消费者权益保护法》。

我们致力于加强预防控制，进行主动控制，将质量问题后续跟进和仔细跟踪纳入我们的日常工作流程，并不断提高我们为客户提供的安全和质量水平。我们的质保策略涉及我们供应的两大类商品：引进自供应商的商品，以及在门店现场烹饪和制作的生鲜商品。

民以食为天，
食以安为先



从供应商处采购的产品的质量保证

来自采购商品的质量保证

所有货架商品的质量控制流程从我们选择合作伙伴时开始。我们会有优先选择国内外的知名企业，并且确保所有食品供应商的工厂获得ISO 22000、HACPP或同等认证。

为了保持产品质量，我们的质量工程师会对我们合作伙伴的工厂进行事先告知的和突击的视察。这些视察可以帮助我们确认所使用的制造流程和质量控制流程是否符合《中华人民共和国安全生产法》的要求。另外，通过这些视察，我们还能够跟进和追踪客户提出的与合作伙伴所提供产品相关的投诉。

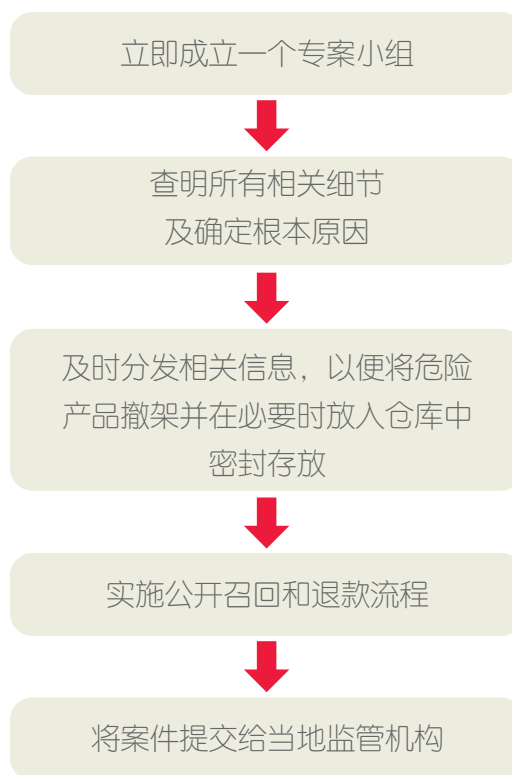


不断提高产品质量

我们还为工厂员工、经理和安全工作人员提供培训和研讨会学习，以此来激励合作伙伴不断提高产品质量。在培训中，我们进行沟通交流，并确保工作人员们充分了解国家或行业标准的所有变化及最佳方案，并帮助他们落实关于社会责任的各项政策和流程。这些政策和程序包括但不限于，着力清除废锅炉，推动非工艺用水的回收，使用最新的节能和减碳设备，以及使用先进的自动化环保设备。

食品召回管理办法

在发现和/或收到危险的或不合规的产品时，需要在供应链实施主动召回流程的，我们会立即成立一个专案小组来查明所有相关细节，包括确定产品生产时间、产品分销地点以及问题的根本原因。这些信息将及时确认，危险产品的相关信息会及时分发给所有相关的利益相关方，以便将危险产品撤架并在必要时放入仓库中密封存放。接下来，我们会实施公开召回和退款流程，将案件提交给当地监管机构，并在当地政府组织的指导下开展工作，确保一切按照相关的《食品召回管理办法》规定进行。



促进健康的本地食品

现场烹制和出售的食物

门店内现场烹制和出售的食物主要有三类：快餐、豆制品和烘焙产品；我们在烹制过程中保持最高的质量保证。每类食物都有标准的食谱和操作流程指南，这些食谱和指南由专门烹饪这类食物的专业厨师团队编制，并且严格遵守了食品科学原则。

所有现场食品制作都在特定的食品操作室内完成，并由闭路电视系统监控。我们的消毒要求根据SGS提供的指南制定，并由我们的消毒管理部门和控制系统负责执行。有关消毒流程的详细说明见下文。

食品制作和烹饪所用的原材料从门店内选取，而面包烘焙和豆制品制作中所用原材料则来自于已通过我们供应商筛选流程的指定原材料供应商。对于食品制作中使用的所有原材料，我们都会跟踪其生产日期、保质期、质量保证和认证。



食品安全部门

我们在整个公司内推广“食品安全无小事”的理念和安全控制体系。公司总部设有专门的食品安全团队，由代表公司所有相关部门的24人组成，确保我们严格遵守国家食品药品监督管理局颁布的所有法律法规，包括《产品质量法》、《食品安全法》、《消费者权益保护法》和《食品召回管理办法》。他们还负责传达“让客户满意以及遵守国家和地方食品安全要求”的重要性，并负责落实公司制定的各项食品安全政策和目标。在每个门店中，食品安全政策的实施和落实由一个不少于七人的团队组成。他们负责执行总部根据食品安全法规制定的各项政策，以及指导对门店员工的食品安全培训。另外，他们还是当地食品和药品检验的联系人，负责及时解决和消除任何安全隐患。

我们的运营和管控部门与SGS密切合作，共同负责食品安全控制体系的实施和内部审核。每年，SGS的特派员和相关团队会帮助我们进行政策完善，以适应国家或地方食品药品监督管理局发布的任何新法律或法规。他们还会对我们的门店进行暗访和稽核，进行走查，并对产品取样以进行当日微生物、病原体和水质分析。

门店稽核项目包括：

- 检查是否有过期原材料
- 检查是否有原材料污染
- 检查保质期遵守情况
- 检查产品是否标明保质期和生产日期
- 检查食品制作指南的遵守情况以及食品成分的正确使用情况
- 检查肉类产品是否有检验证书，以及证书数量是否与收货产品数量相符
- 确保所有冷藏和冷冻设备的温度符合要求

促进健康的本地食品

食品安全培训

我们与SGS 合作开发年度食品培训课程，并将课程分发至全国所有的人力资源培训中心。课程的第一批授课对象为所有的生鲜食品经理。他们先在一家专门的试点门店参加培训课程，然后负责与当地的SGS项目经理一起在各自的门店开展培训课程。这些课程包括了一系列的食品安全和领导力的课题，以及对上一年度业绩的分析与回顾，并会重点解说现有政策和法律法规的变化。

此外，我们会在每家门店举办季度培训课程，帮助提高员工对食品安全及我们“食品安全无小事”理念的理解。



门店消毒

我们对门店的卫生情况进行持续监控，以确保为顾客提供清洁的购物环境，产品按要求存放，并且在尽可能干净的环境中制备食品。

门店部门经理每日对各自负责区域进行自检，并及时纠正所发现的问题。

FOOD SAFETY 食品安全
无小事 IS NO SMALL MATTER



每月，总部代表会前往各家门店进行为期至少两天的消毒和食品安全检查。

SGS每两个月会对每家门店进行第三方检查，重点包括个人清洁和消毒实践、工作方法、冷藏温度控制和仓库检查。发现的各项问题都会反馈给门店和总部，并会采取措施确保问题得到纠正。

售后服务和投诉处理

为了提供产品投诉售后服务，我们制定了一套完整的售后回访体系和客户建议和咨询体系，为顾客提供了多种可向我们提出建议或要求售后服务的渠道。这些渠道包括：每个门店设立的售后服务中心、每个门店设立的顾客意见箱、公共售后服务热线、官方微信账号以及安排的社区活动。

此外，我们在每个门店都设有商业服务中心和投诉系统。系统会自动将投诉转至相应的门店和部门，可通过公司官方网站、热线和我们的官方微信账号进入系统。

促进健康的本地食品

投诉处理

二零一八年，我们在全国范围内收到了896个有关食品质量的投诉，并在所在城市监管机构的指导下，根据相关的《食品召回管理办法》规定解决了这些投诉，以使不合规产品不会再次出售并被合理召回。

另外，在二零一八年仅有一起产品召回事件发生，召回的原因缘于在晋江市出售的产品中检测出了病原体。此次召回共涉及311件产品，在当地市食品安全官员的监督下根据《食品召回管理办法》进行。



知识产权保护

我们非常重视知识产权保护，并始终密切关注门店中可能出现的侵权产品。这种监控始于我们与供应商的关系。根据国家《著作权法》、《商标法》和《专利法》的规定，我们会对所有制造商进行与知识产权保护相关的资质和证书检查。在产品引进之前，我们会进行额外的内部检查，以确保产品不会侵犯任何现有的知识产权或商标。只有在完成此检查后，我们才会将产品放入货架出售。

此外，我们还会定期进行店内检查，并会登录国家情报部门网站在线查询发布的产品违规和风险警告。在门店内发现任何侵权产品时，我们会立即将其从货架上移除，并确保制造商没收并销毁违规商品。

在开始自有品牌的新产品开发流程时，我们会咨询公司法律部门，并会在最终确定设计之前检查可能侵权的所有商标，并在必要时纠正发现的所有问题。

供应链的可追溯性

与阿里集团合作的可追溯性计划

高鑫零售有限公司与阿里巴巴的结盟使二零一八年成为我们供应链可追溯性计划的转型年。我们很高兴地宣布，与阿里集团的合作使我们成功推出了“食品安全集中平台”。该平台实现了从生产到销售的整个流程内对门店所售全部产品的跟踪和追踪。通过这一系统，我们现在可以更有效、更快速地解决产品质量或安全问题，并在顾客购买了需召回的产品时直接与相关顾客沟通。消费者可以通过扫描产品二维码查看产品信息，了解产品来源，从而提高透明度。



例如，在二零一八年，该系统发现我们货架上的一样产品可能含有受非洲猪瘟影响的农场出售的猪肉。该系统使我们能够马上发现这种情况，并在展开调查的同时立即将产品下架。然后，我们指示制造商在当地政府监督下采取整改措施，同时通知已购买该产品的顾客，并告知他们这种疾病的真正影响，同时消除谣言并帮助减少恐慌。

供应商审查和控制

截至二零一八年十二月三十一日，我们合作供应商的数量如下：

地区	供应商数量 (截至二零一八年十二月三十一日)
东北地区	3,461
华东地区	6,656
华中地区	2,788
华北地区	3,829
华南地区	3,223
未归类地区	5,883
总计	25,840

二零一八年，有2,736家新供应商通过了我们的审查程序，并且现在已与我们展开合作。我们制定了供应商评估流程和控制体系，以确保我们只与遵守所有相关法律法规的供应商和制造商合作，这些法律法规包括《知识产权法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国安全生产法》、《未成年人保护法》和《禁止使用童工规定》。此外，我们确认所有供应商和制造商都已获得各自行业所需的所有资质，并具有在未来长期作为我们合作伙伴的财务稳定性。



供应链的可追溯性

高鑫零售在制定采购政策时十分注重社会条件，具体表现在，要求所有供应商签署并承诺遵守根据《中华人民共和国劳动法》制定的公司商业道德规范。这样，供应商便与我们有了共同的社会责任以及尊重环境的承诺。

我们会优先选择与我们有着共同的价值观以及可持续发展和企业社会责任承诺的供应商，这种优先选择体现在用积分制来对潜在合作伙伴进行评级。供应商可凭借节能机器、先进的回收方法、减排系统或流程等举措获得额外积分。

在与供应商签订合同后，我们会通过我们“持续评估机制”来跟踪几个关键指标，以此来确保双方合作的互利互惠。这些指标包括与订单时间和可靠性相关的供应链绩效指标，以及由我们内部制造和安全专家进行的现场稽核的结果。

这些稽核包括按行业核查健康证书和其它所需证书，以及确保适用的劳工标准根据法律规定得到强制执行。具体包括：消除童工或强制劳工。如发现童工或强制劳工，我们会立即停止与违规供应商的合作。

我们还为供应商提供培训，以确保他们了解我们的质量和安全要求，帮助他们根据需要适应新的市场条件，并鼓励他们实施对环境负责的流程。

我们会根据业绩表现、市场变化及质量或安全检查不合格等诸多原因终止与供应商的合作。在二零一八年，我们解除了与68家供应商的合作。在合作解除后，我们愿意接受来自同一供应商提出的重新审查申请，但前提是该供应商能够证明之前存在的所有问题都已经得到整改，并已获得相关机构签发的新证书。导致之前合作解除的问题将在申请过程中受到更严格的审查，且如果申请通过，将在“持续评估机制”包含的流程中同样受到更严格的审查。



与中小企业 (SMEs) 合作

我们认识到支持我们本地中小企业的重要性，因此，我们设立了帮助该企业发展的项目及流程。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、盈利、促销资源、物流及其它营运事宜，从而就其匮乏的方面提供指引。

我们还向中小企业开放我们的配送中心 (DC)，从而助其降低运输成本并加速销售。若其销售未达到足够的数量，我们会根据其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。

最后，我们协助中小企业开发新产品，支持其节省采购成本，并从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，并帮助其简化流程，以加快其新品的推出使其成为拥有“当地第一品牌”的制造商。

聚焦供应商

我们很高兴与江苏鸿轩生态农业有限公司展开合作。鸿轩养鸡场采用荷兰Vencomatic集团开发的Rondeel饲舍系统进行肉鸡饲养，是第一家使用该系统的亚洲企业。

这一经过完善的饲舍系统密切关注所养殖鸡群的福利，为它们提供了一个可控的自然环境，使它们能够尽可能舒适地生活。这个系统包含一个可供鸡群睡觉、进食、休息和下蛋的“夜间区域”以及一个带可伸缩屋顶的户外区域。该屋顶可在恶劣天气下庇护鸡群，并在天气晴好时营造一个开放的环境。



喂养的食物为专利饲料配方，主要原料为大豆粉和玉米，并添加了鱼油和海藻等天然生物原料。该配方可增强鸡体体质，并使下出的蛋更有营养。

鸿轩公司目前正与上海家禽研究所合作，追踪鸡群的生长和健康状况，并确保为它们提供最好的生活环境。



生活得更好

为环境提供支持

高鑫零售致力于遵守甚至超越门店所在地区有关建设及运营的所有一切相关环境法律法规，包括《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》、《上海市节约能源条例》和《上海市碳排放管理试行办法》。

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）的温室气体排放及减除的核算和报告指引》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

范围2 - 间接排放：电力和燃气消耗

范围3 - 上游和下游：与供应链活动和顾客运输相关的排放

我们致力于最大程度地减少各范围内温室气体的排放强度。

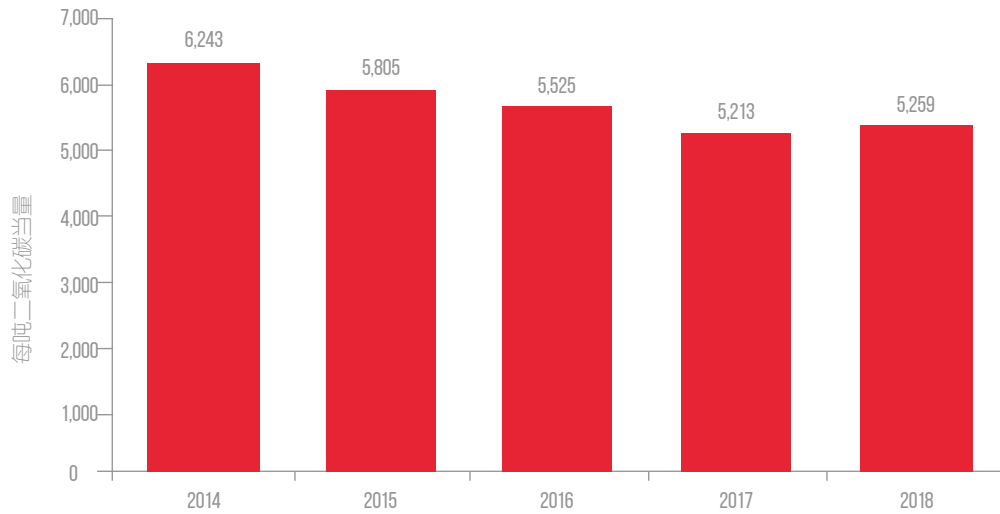
此外，高鑫零售致力于不断提高能源效率及降低耗水量，这可与效益、绩效与能源或水投入之间的比率或其它量化关系以及能源或耗水量有关的可计量结果中确定。

公司营运的所有方面均须践行资源管理。主要目标是有效利用能源和水资源，并确保公司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有效利用能源和水资源
- 在现有设备及设施、以及新设备的选购中，纳入能源及用水效益
- 遵守政府法规
- 制定一套能源和水资源管理方案以实现上述目标

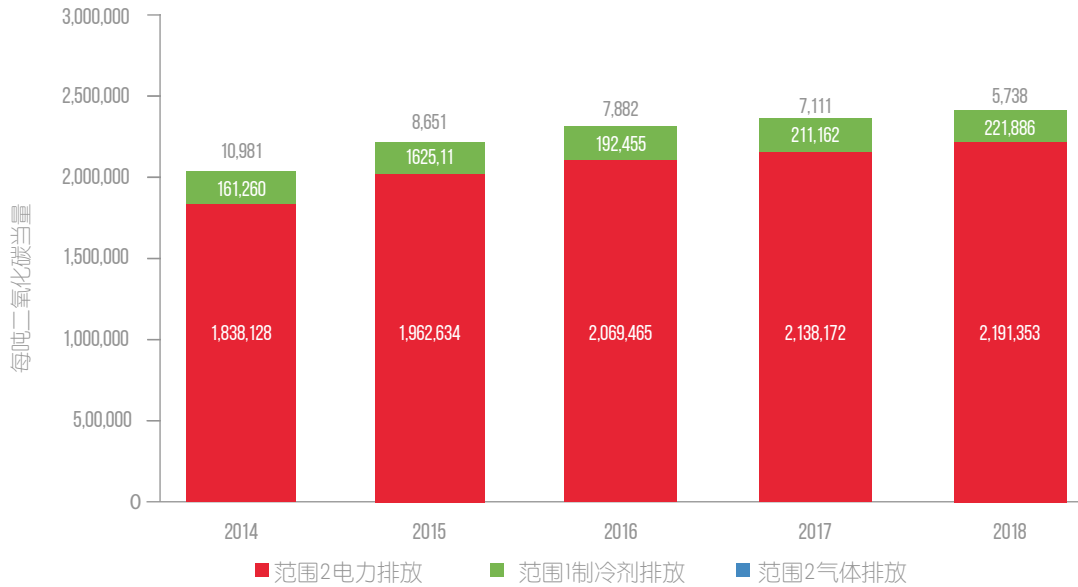
环境绩效

单店二氧化碳排放量



* 2018年平均二氧化碳排放量增加0.8%，主要是由于制冷系统扩建和改造导致的R404A采购量增加。

二氧化碳排放总量



减少排放和能源消耗的措施

我们在二零零七年确立了“不断提高能源绩效”的使命，并制定了欧尚中国可持续发展计划。自此，我们已经在整个品牌链中实施了81项可持续发展措施。

这项工作的核心是安装和运营楼宇自动化和警报系统来控制98%的门店的制冷、空调和照明系统，并配合执行资源管理计划，以跟踪和分析我们的能源和水消耗情况。该资源管理计划实现了门店内所用电力系统的持续改进和优化。

例如，我们正努力通过夜间自动走道监控和警报、办公室中的时控电源插座以及使用分表来准确追踪不必要的能耗来尽量减少夜间电力消耗。这一操作同时还优化了我们食品生产系统的能源消耗，确保烤箱在最佳时间启动和关闭，排气罩正常运行，并且关闭程序得到正确实施。



此外，我们不断提高我们门店的能源效率。所有在二零一二年或之前开业的欧尚门店在过去四年中都在进行能效改造。我们在二零一八年完成了所有门店照明的LED改造，并计划在二零一九年翻新我们冷冻室门的防冷凝系统。这一举措将改善防冷凝加热丝的控制，并预计每年为每家门店节约45,000千瓦时用电。

二零一九年的另一项举措为优化食品加工通风罩系统的控制，优化完成后预计每年将为每家门店节约30,000千瓦时用电。除此之外，我们还在适当的时机进行了多项运营优化。

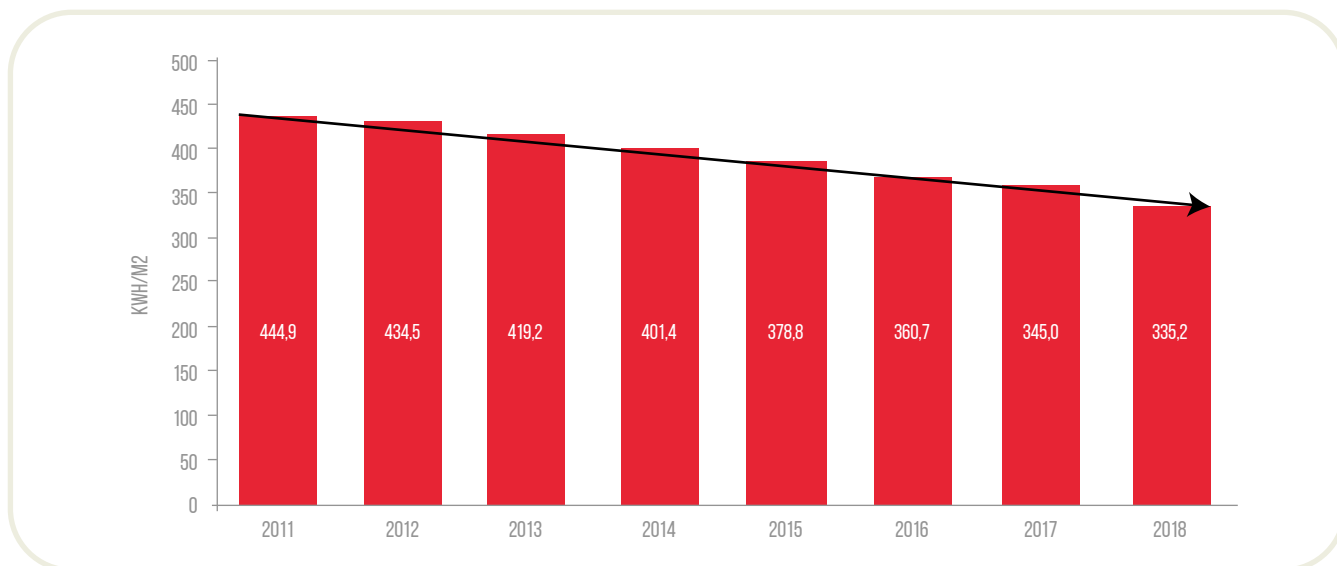


我们目前正在开展另一项重大工作是，淘汰对臭氧层有害的制冷剂，改为使用具有较低全球变暖潜能值（GWP）和零臭氧消耗潜能值（ODP）的制冷剂。我们致力于在2030年之前逐步淘汰所有门店使用的R22制冷剂，并且自二零一一年起便已未将R22系统纳入新店设计。

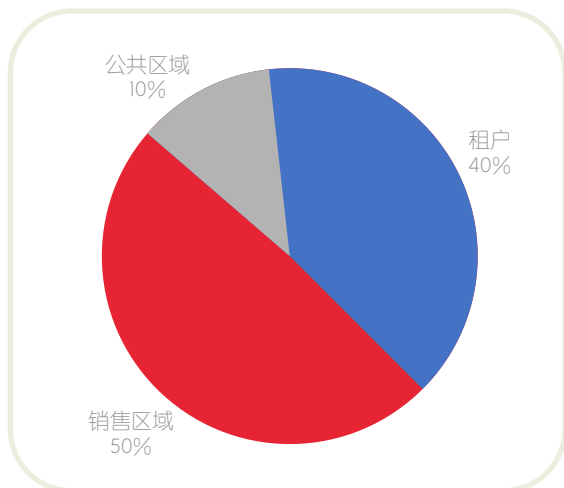
目前有70%的门店使用R404A或R407F制冷剂。今年我们开始安装R407F系统，因为它们的GWP低于R404A，且ODP为零。在二零一八年，有七家门店改装了R407F系统。在二零一九年，我们将继续对旧的R22系统进行改造，并测试使用R448A系统的可行性。

减少排放和能源消耗的措施

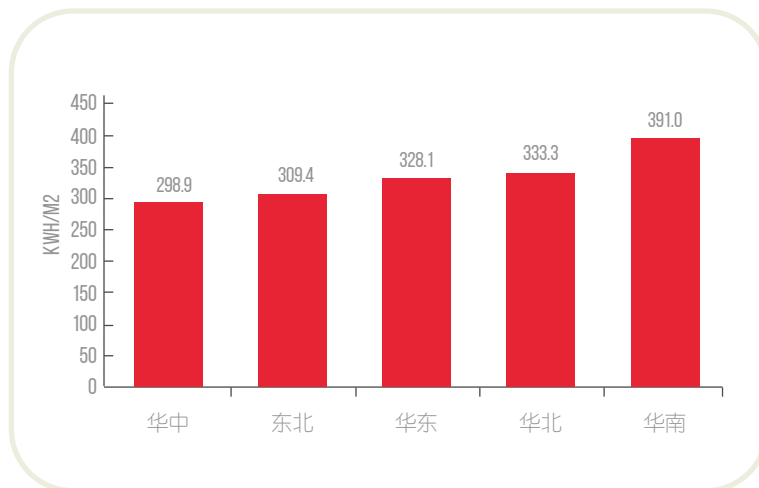
门店电耗一览表



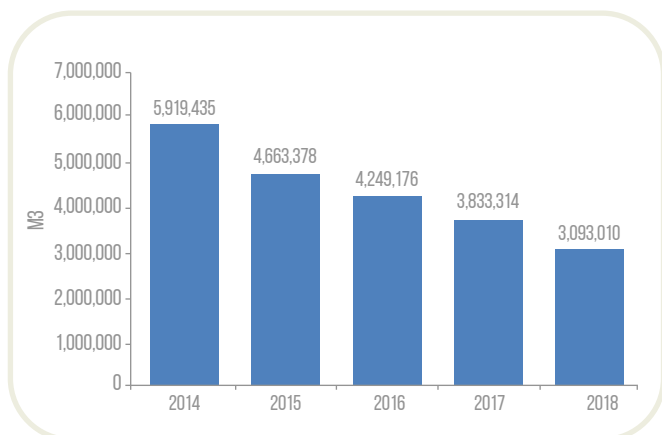
大卖场耗电明细



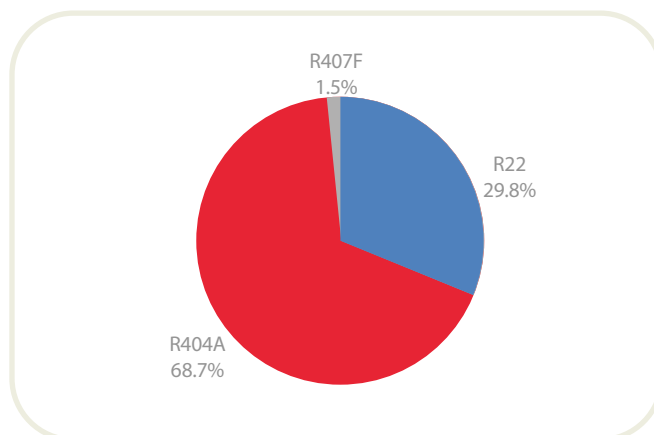
区域一览表



天然气消耗量

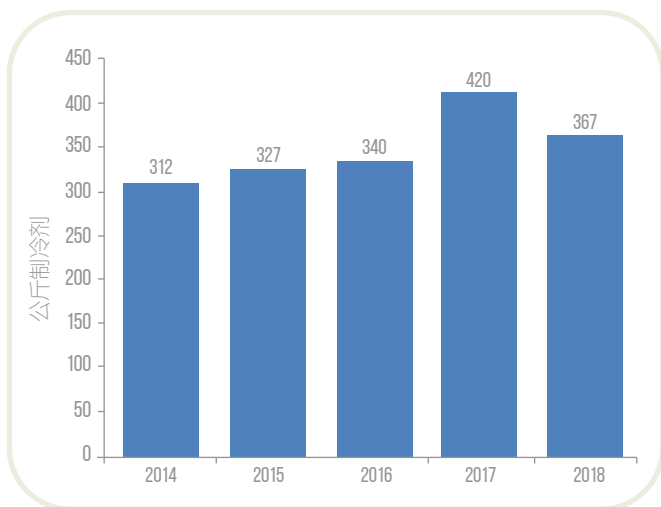


制冷剂种类分析

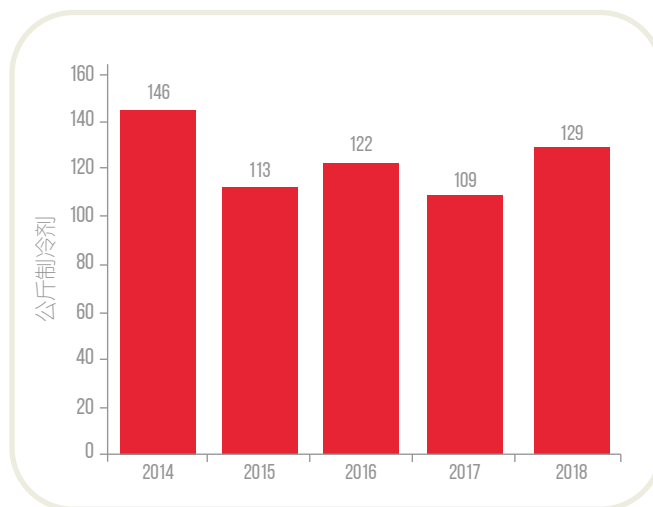


减少排放和能源消耗的措施

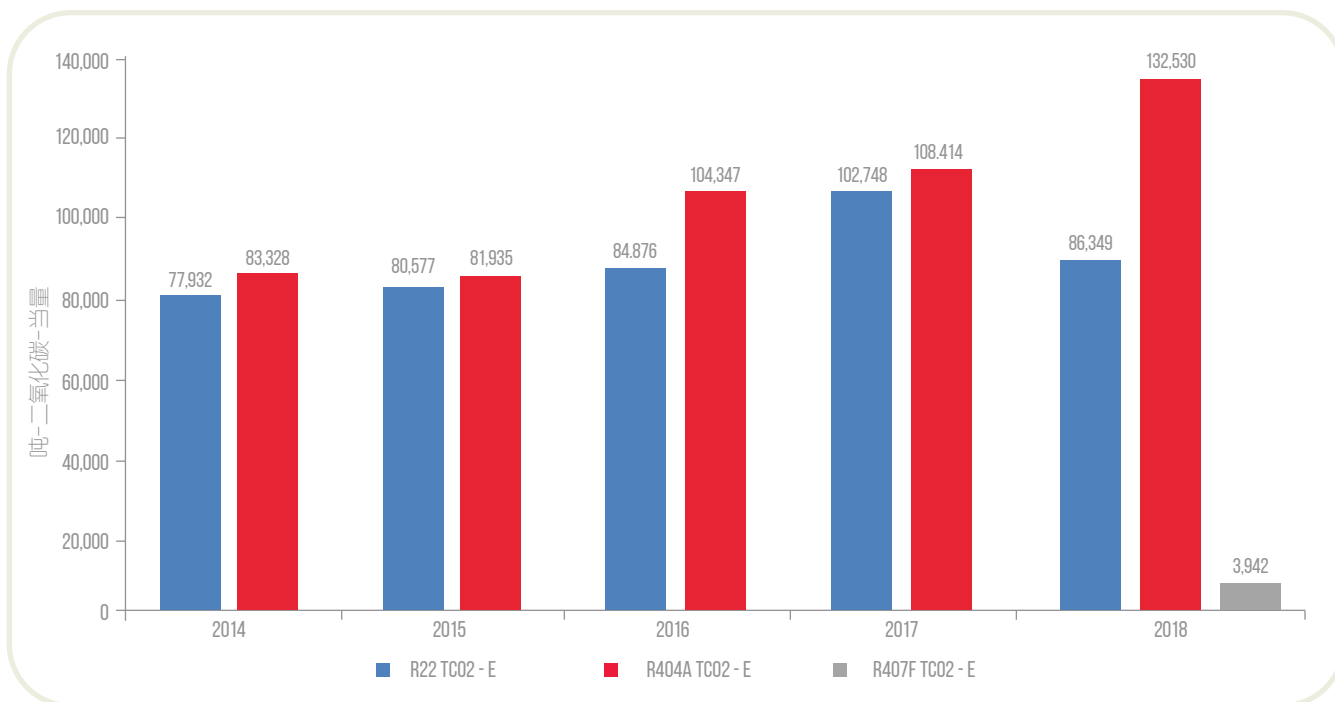
制冷剂-R22泄漏量



制冷剂-R404A泄漏量



制冷剂泄漏量二氧化碳排放总量



减少排放和能源消耗的措施

绿色能源 - 绿色建筑

二零一八年，我们工作的一大重点为继续实施二零一五年开始的屋顶光伏发电项目。大润发目前在其门店安装有两类系统：平面屋顶式及停车场式。平面屋顶式系统利用合适的镀锌钢板屋顶材料在现有屋顶上安装，而停车场式系统将在建于现有室外屋顶停车场上方的结构上安装。两类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电池板的电力。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。倘太阳能电池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。

到二零一八年底，我们已安装了十一个屋顶光伏发电系统，总装机容量达8.22兆瓦，比上一年4.80兆瓦的装机容量几乎翻了一倍。这些系统在二零一八年总共产生了5,668,000千瓦时电力。我们预计在二零一九年新增四个系统。



节水措施

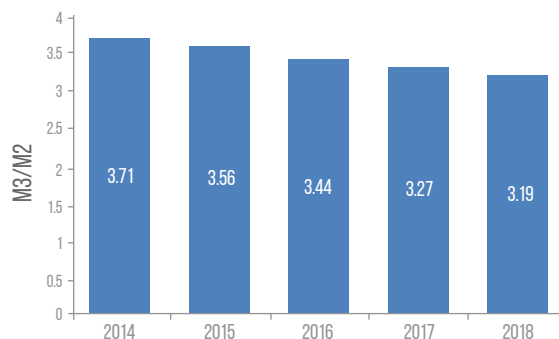
高鑫零售门店每天因顾客及员工卫生间、清洁、食品加工及空调系统运作使用大量的水。为了尽可能高效地管理水资源，我们在过去十二年中实施了多项节水措施。

在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。

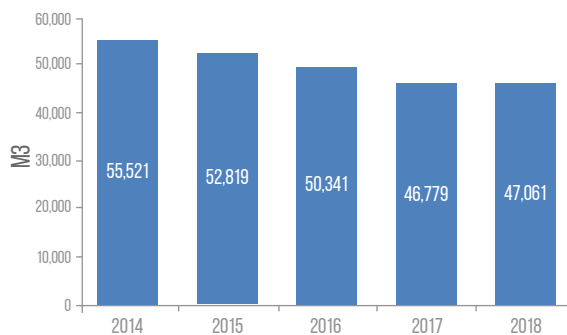
在设计每间新门店时，我们仅选用最高效的卫浴洁具以尽量减少水的使用。这包括卫生间内相比传统洁具耗水较少的抽水马桶、所有水龙头的光电传感器、对冷却塔风机进行更高控制以减少空调系统所用水量。

我们每月跟踪所有门店的用水量，并会追踪并解决任何发现的问题。

营业区耗水量



单店平均耗水量



回收和废弃物管理

我们非常重视废弃物管理，并在过去七年中一直在开发和完善我们的废弃物管理控制体系。

我们回收操作流程的第一步是从我们门店的五个主要区域收集和分类废弃物：户外、购物区、办公区、操作室和仓库。每个区域都有专门的垃圾箱，用于收纳该区域产生的各种废弃物。所有废弃物都按日收集、分类和称重。各门店分别与当地经过认证的一家垃圾回收公司签订合同，由该公司负责定期运走并回收废弃物。

我们将废弃物分为九类，每天进行各类废弃物称重，并将数据记录在我们的集中“环境数据管理系统”中。该数据用于调整我们的操作程序，以尽可能减少废弃物的产生。

例如，负责卖场烹饪自制生鲜食物的厨师团队将与防损团队一起，每天分析废弃物数据，并根据这些数据对他们的生产计划做出必要调整。

废弃物类别	重量 (千克)
硬纸板	114,111,703
有机物	48,323,481
消费者产生的废弃物	20,552,552
塑料制品	5,333,784
纸制品	2,503,382
泡沫塑料	882,929
油	671,202
金属	199,589
危险品	69,351



回收和废弃物管理

减少包装

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。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）。

为支持政府政策，我们推动所有的自有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中。

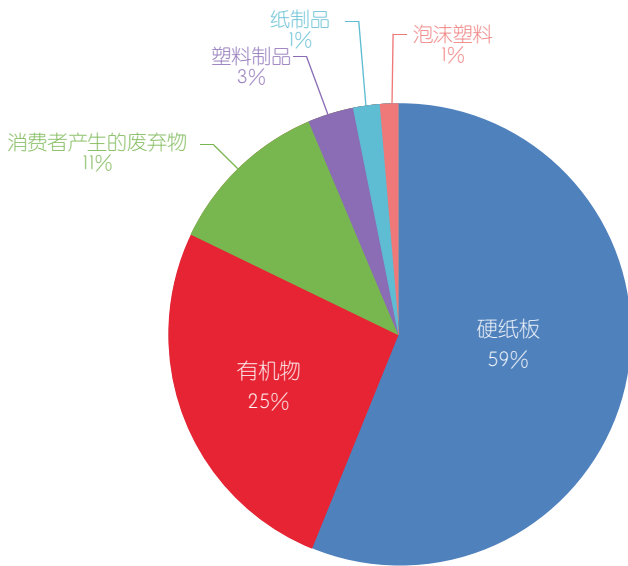
根据法律要求，从二零零八年起，所有门店不再免费提供塑料购物袋，并透过确保售出的所有购物袋均由可生物降解材料制成来进一步落实措施。

阻止森林采伐

我们致力于确保供应链中的合作伙伴不会参与热带和其它森林采伐，因为森林采伐是气候变化的主要驱动因素之一。我们认识到特别是牛肉生产是这方面的罪魁祸首，因此试图在供应链中限制接触那些会对自然环境产生负面影响的牛肉供应商。



废弃物分析



作为履行承诺的一部分，门店出售的70%的牛肉都采购自全国公认的大型国内供应商和养殖户。这些供应商承诺不会进行森林采伐。其余30%的牛肉主要来自做出同样承诺的澳大利亚供应商。

此外，我们认识到我们销售的其它产品可能会导致森林采伐，因此我们已采取措施逐步转向销售更可持续的产品。例如，我们一直在大力推广以竹子和谷物为原材料的纸制品，以减少木材资源的使用量。在二零一七年启动该计划后，这些SKU的销售额增长了421%，而去年的销售额也增长了105%。在该计划刚开始时，这些产品仅占该类别产品销售额的2%，现已达到20%。

支持当地社区

支持员工

高鑫零售的目标是确保所有员工负责、热情及受到重视，并倡导公司“诚实、奉献、创新和团队合作”的价值观。我们在业务上致力于推动多元化，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。

高鑫零售根据中国法律、法规和要求，依据《中华人民共和国合同法》、《上海市劳动合同条例》和《中华人民共和国劳动法》的规定向所有全职员工提供薪酬和福利。薪酬和福利政策应参照当地法律法规的其它规定（如适用）。

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。员工还可以向公司报销年度体检费用，以确保所有员工的身体健康。

我们于二零一二年设立了工会，该工会是员工和管理层关系的基础。每个门店都有一个四至六名成员组成的工会小组，总部的工会小组则由七人组成，包括一名工会主席，一名工会副主席，一名工会财务负责人和四名工会成员。我们每年会举行一次全国性工会会议，每家门店都会定期召开会议。在会议上，所有员工都有机会与管理人员和工会代表面对面交流。门店的工会小组负责组织各种员工福利和团建活动，比如篮球、羽毛球、瑜伽、舞蹈和其它健康娱乐活动。这些活动有助于让员工对公司产生归属感。

我们**员工**是
公司最**宝贵**的**资源**



我们每年都会开展员工满意度调查，以便更好地了解员工对工作环境、领导素质等主题的想法，以及他们对薪酬和福利的满意度。另外，每个门店都设有公共邮箱和电话热线，员工可通过这些渠道匿名提供建议，就当前存在的问题发表意见，或在必要时进行举报

支持当地社区

多样性的重要性

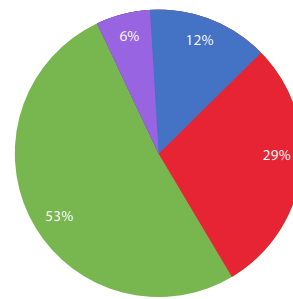
在高鑫零售，我们不存在种族、社会地位、国籍、年龄、宗教、体能、残疾、性别、性取向或政治面貌歧视。我们从不干涉员工遵奉信仰和风俗的权利；以及满足涉及种族、社会阶层、国籍、宗教、身体健康、残疾、性别、性取向、工会成员和政治面貌需要的权利。

我们从不干涉员工遵奉信仰和风俗的权利；以及满足涉及种族、社会阶层、国籍、宗教、身体健康、残疾、性别、性取向、工会成员和政治面貌需要的权利。在任何情况下，我们都不允许管理人员以包括姿态、语言和身体接触在内的任何方式强迫、威胁、侮辱或剥削员工。

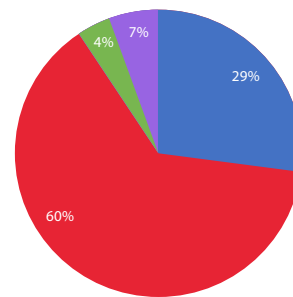
我们对男女员工实行同工同酬。符合生产或仓库工作招聘条件的女性将享有平等的就业权利。在招聘员工时，除国家规定不适合女性的工作类型外，我们绝不会拒绝雇用或任意提高女性的应聘标准。

二零一八年，女性管理人员占管理人员总数的49%，增长2%，已接近我们在管理层面实现性别平等的目标。为残疾人士提供工作是我们的核心社会责任之一，我们目前聘用1,775名残疾人士。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，并从中聘用稳定数量的残疾人士作为我们的新员工。

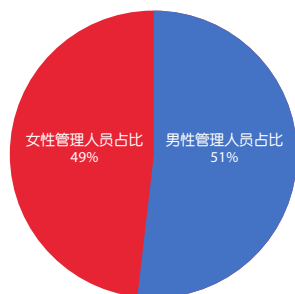
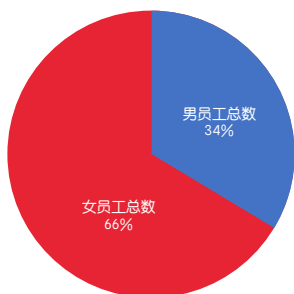
最后，高鑫零售致力于用心和公平地对待每一位员工。我们在整个公司上下推进与残疾人士的融合，并推动性别多元化。



■ 25周岁以下 ■ 25-35周岁
■ 35-50周岁 ■ 大于50周岁



■ 男员工总数 ■ 女员工总数
■ 男计时工总数 ■ 女计时工总数



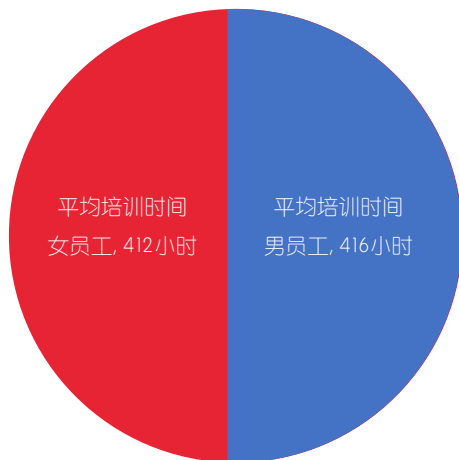
支持当地社区

培训和发展的重要性

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。正因为如此，我们平均每年都会为每位员工提供40小时的培训。

我们认为学习是一辈子的事，并努力为员工提供最有效的培训课程和学习方法。我们的培训计划丰富多样，包括针对所有员工的课堂、在线、移动和在职培训机会。我们设有区域培训中心，负责定期为各个部门提供技术、专业和道德培训项目；另外我们还有专门的管理层培训中心，供我们的管理人员每年在此学习有效领导和管理技巧。

我们确保员工接受的培训可以直接适用于他们的日常工作，并有助于他们的专业发展。我们确立了适用于公司每个职位的职业轨迹，并且会优先考虑通过内部聘用来填补职位空缺。所有符合晋升条件的员工都有希望晋升至部门和门店级别的领导职位。在内部调查中，这个政策经常被员工提及是公司最让人满意的一点。



提供安全的工作环境

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、安全和无风险的环境中工作，并遵守所有相关的政府法律法规，包括《中华人民共和国安全生产法》和《职业健康安全管理体系一要求》。

我们确保建筑物的建造和运营符合《中华人民共和国消防法》、《民用建筑设计规范》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国反恐怖主义法》、《中华人民共和国治安管理处罚法》和《中华人民共和国电力法》的规定。

我们制定了统一的风险防范流程，旨在消除工作场所事故，并确保员工已做好处理工作场所紧急情况的准备。

我们要求员工接受一般和专业的安全培训，课程可根据员工在公司职位的不同而异。我们会向所有新员工讲授基本安全措施，例如如何疏散和使用灭火器。我们会定期进行疏散演习，并邀请专业消防员现场为员工提供培训和指导，帮助他们有效地学习如何使用灭火器。专业主题包括安全攀爬和安保，这类课程的授课对象为维护 and 安保团队。

支持当地社区

所有安全培训课程均由我们的防损团队根据上述政府要求和法律编制。培训结束后，我们会实施控制措施，确保所有流程都按照规程安全执行。规程包括一般管理原则，例如，未经培训人员不得操作设备，以及在必要时使用闭路监控，并由防损人员进行随机安全检查。

二零一八年，因事故损失的天数减少了13%，从每位员工0.15天减少到每位员工0.12天。

B2B业务 - e路发

为帮助门店所在社区推动本地企业发展，我们研发了一款B2B应用：e路发。这款app使本地企业能够以批发价轻松从我们的门店采购产品，并且是目前中国唯一一款可同时提供各种生鲜食品和其它15类商品的应用程序。我们总共有20,000商品数可供当地企业选购，并以现有的供应链和门店作为送货点。

我们的供货对象包括多种业态，包括零售、批发、餐饮、娱乐、儿童保育、商业厨房。我们针对每种业态订制独特的促销活动，我们为他们提供折扣和会员奖励，并且会代表用户组织本地活动来帮助他们进行业务推广。在二零一八年，我们已有48万用户，我们的目标是在二零一九年达到60万用户。



消费者数据保护

在高鑫零售，我们根据《中华人民共和国网络安全法》制定我们的消费者数据保护政策。我们从未在未经同意的情况下收集客户数据，所有数据收集均为合法、正当和必要的。所有提交的会员资料均存入我们的加密会员信息系统进行保护，我们严禁任何人从系统中获取个人信息，并将其提供或出售给任何第三方或制造商供其使用。

反腐败立场

高鑫零售严禁任何形式的欺诈行为或腐败行为，包括勒索和贿赂，并严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国反洗钱法》、

《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》、《关于办理商业贿赂刑事案件适用法律若干问题的意见》、《关于审理洗钱等刑事案件具体应用法律若干问题的解释》《关于完善反洗钱、反恐怖融资、反逃税监管体制机制的意见》及《2013年商务部规范企业境外经营行为，防治境外商业贿赂工作要点》。

员工不得直接或间接提供、承诺、给予、索取或获取贿赂或其它不当利益。禁止员工个人直接或间接收受或提供礼品及其它利益。

支持世界

高鑫零售致力于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，融入门店所在的本地社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。

员工行动

地方植树节 - 于每年的三月十四日，每个门店于其所在区域种植一棵树。



公司行动

我们联合中国扶贫基金会（CFPA），帮助江西省十二所当地小学建立了现代化的厨房。这个项目是国家十二五规划的一部分，旨在减少全国范围内某些地区的贫困。在此之前，这些学校没有可以给学生提供食物的厨房设备，在由我司筹集的总计555,293元的捐款到位后，超过3,642名学生可以在学校享受到合理的膳食。



与顾客及供应商合作

我们与供应商开展商业活动，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，帮助防治沙漠化。



支持世界

社会活动

我们同供应商一起推动环境及社会责任活动。在二零一八年，我们在全年推广了19个项目，向有需要的群体总计捐款超过人民币530万元。

净水-例如，在过去五年时间里，我们与可口可乐公司合作，将销售其产品的部分所得捐出，用于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350,000元并购买九个净水系统。

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，我们已连续七年参加该项活动。去年，六十四家门店共计筹集人民币881,000元，用以购置防寒衣物及为学校课程添置美术用品。



全国性活动

消费者日-在三月十五日，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提供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。

