



佳華百貨控股有限公司 JIAHUA STORES HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)
(股份代號：00602)



環境、社會及
管治報告 2016

目錄

引言	2
董事長寄語	3
綠色前行	4
社會	5
關愛員工	5
攜手共進	7
產品品質	8
顧客至上	9
服務社會	9
港交所環境、社會及管治內容索引	10



引言



公司簡介

佳華百貨控股有限公司(簡稱「佳華百貨」)(股份代號:00602),於2006年9月成立,並於2007年5月21日在香港聯合交易所有限公司主板上市。經過公司的不懈努力,集團主要運營附屬公司深圳市百佳華百貨有限公司四次榮獲「中國連鎖百強」、「深圳百強企業」、「深圳連鎖30強」等稱號,顯示了社會對公司的認可。多年來,佳華百貨宣導標準化經營,科學化決策,堅持走可持續發展道路,使公司的管理水平大大提高。公司堅持憑藉對市場的深入研究,準確瞭解公司的市場定位,完善顧客服務,加強顧客購物體驗,堅持誠信經營、互惠互利的合作原則,以期為廣大顧客帶來更加完美的產品與服務。

關於報告

本報告是根據香港聯合交易所證券主板上市規則附錄27中的《環境、社會及管治報告指引》,結合佳華百貨2016年度環境、社會及管治情況編制而成。此報告的目的是讓廣大利益相關方更加詳細地瞭解公司環境、社會及管治情況,加強利益相關方與公司的溝通。如果您對本報告有任何疑問,歡迎發電郵至esgreport@szbjh.com。

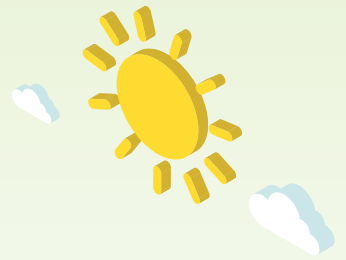
報告期及範圍

本報告範圍包括佳華百貨控股有限公司,報告期為2016年1月1日至2016年12月31日的財政年度,集中披露佳華百貨的零售店業務活動對環境、社會及管治的影響。

環境、社會與管治策略及報告方法

集團的環境、社會與管治策略旨在配合集團的發展及為持份者創造價值。我們會識別重要的環境、社會與管治問題,訂下緩急先後次序處理相關問題,以展示對持份者之透明度及問責性。集團認同優秀的環境、社會與管治策略的重要性,故將環境、社會與管治元素融入日常營運。該三個範疇的事項分別於集團及業務層面處理。董事會已將企業管治及可持續發展事宜的日常責任授予管治工作委員會。管治工作委員會提供策略指引、制定可持續發展政策及目標、監督企業管治事宜及監察進展。我們已成立可持續發展工作小組,以制定及落實執行政策,同時促進集團旗下公司之間就最佳實踐的交流。集團內業務單位及部門隨後將相關計劃付諸實行。可持續發展工作小組定期收集及分析數據、評估表現及呈報予管治工作委員會。

董事長寄語



很高興在此向大家展示佳華百貨的2016年環境、社會及管治報告。2016年，全球經濟錯綜複雜不斷變化，零售業也受到一定的負面影響，慶幸中國依然保持強勁的增長勢頭。2016全年國內生產總值人民幣74.4萬億元，比去年同期增長6.7%，社會消費品零售總額約人民幣33.2萬億元，同比增長10.4%。中國經濟保持平穩上升，同時逐步進行產業轉型升級，進一步推進結構性改革。

一直以來，佳華百貨堅持可持續發展的發展戰略，為綜合地介紹佳華百貨自身業務對環境與社會的影響，也為配合香港聯合交易所上市規則的要求，佳華百貨編撰第一份環境、社會及管治報告，向利益相關方匯報我們2016年的可持續發展表現。

佳華百貨一直致力於成為負責任的企業公民，2016年分別捐款人民幣50,000元及人民幣30,000元予中國深圳市寶安區慈善會及中國深圳市總商會作扶貧贊助費，號召和鼓舞更多人參與慈善活動。公司堅持認真、務實、守信、創新、全優的企業精神，以顧客為導向，以品質為中心，持續改進工作，超越顧客期望。佳華百貨進行了顧客滿意度調查，各家分店都達到70分以上，公司往後還會繼續努力，提升服務水準，包括為提高產品品質制定《商品品質、衛生抽樣送檢規定》、《關於針對商品保質期抽查方案》、《百佳華食品批次管理暫行規定》等規定。為提高新品引進效率，我們還制定《供應商資訊資料傳遞操作流程》、《百佳華新品引進跟蹤流程》等規定。

「佳華百貨一直致力於成為負責任的企業公民，堅持認真、務實、守信、創新、全優的企業精神，以顧客為導向，以品質為中心，持續改進工作，超越顧客期望。」

佳華百貨致力提供一個沒有歧視的工作環境，2016年並未發生任何一宗有關歧視或不平等的投訴。為保障員工及公司的利益，貫徹「安全生產、重在預防」的方針，公司根據《廣東省工商保險條例》，制定《員工工傷、意外處理辦法》，同時加強監督與安全檢查，為員工提供一個安全的工作環境。

2016年，公司嚴格遵守相關的環保法例與法規。年內，沒有因違反環保法律法規而遭受任何重大罰款及非金錢制裁。公司還採取冷卻設備智慧控制系統，以及智慧控制櫃，達到節能減排的效果。

隨著宏觀經濟逐漸復蘇，以及國家擴大需求政策的繼續實施，消費品市場逐漸回溫，為佳華百貨的發展注入新動力，佳華百貨已經做好一切準備，面對困難，充分利用現有優勢與資源，爭取在下一年得到更好的發展。最後，本人謹代表董事會向廣大股東、供應商、客戶以及合作夥伴，對本集團長期以來的支持，以及本集團上下全體同仁一直以來的貢獻，致以衷心的感謝。

董事長
莊陸坤

中國深圳
二零一七年六月三十日

綠色前行



佳華百貨一直致力於成為一個負責任的企業公民，保護環境，並且將環保政策納入企業的整體發展。

佳華百貨主要經營超市及百貨公司，業務對環境影響主要來自商品包裝、運輸及店舖日常營運的能源消耗，例如燈光照明系統及冷凍儲藏櫃等。集團非常注重加強環保知識的宣傳，以提升僱員的環保意識。公司內部重點區域張貼環保小貼士，希望僱員時刻緊記保護環境。2016年，公司嚴格遵守相關的環保法例與法規，沒有因違反環保法律法規而遭受任何重大罰款及非金錢制裁。

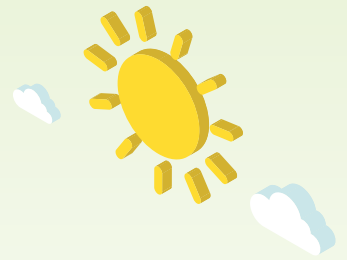
佳華百貨推廣冷卻設備智能控制系統以及智能控制櫃。透過自動控制電流的供應，智能控制系統可把室內溫度維持在預設的溫度並減少空調因長期啟動所造成的不必要資源浪費。2016年，公司為6家分店進行冷卻設備節能改造，節省約共352萬度電。其中，龍華店於2016年3月更換中央空調主機，2016年節省約62萬度電，達到良好節電效果。

此外，該6家分店將原照明燈改造為更環保的LED照明燈具，節電率約64%。公司新建的辦公大樓空調系統採用美國新型空調節能設備，減輕供電部門在用電高峰期的壓力。通過公司對下屬各商場及總部辦公大樓空調設備實施大規模節能改造後，每年可節約用電1,174萬度，或減少二氧化碳排放11,810噸。

2016年，佳華百貨來自燃油和燃氣的直接能源消耗分別為25,293公斤和18,400立方米，來自電力使用的總間接能源消耗為8,779,857千瓦時。根據《深圳市組織的溫室氣體排放量化和報告規範及指南》，我們於2016年能源耗用產生的溫室氣體排放共7,731噸，其中範圍一114噸，範圍二7,617噸。此外，公司總用水量為109,469噸。商場用水方面，60%用於空調，30%用於賣場及洗手間，餘下的10%用於操作間。

資源耗用	單位	2016年度
電	千瓦時	8,779,857
燃油	公斤	25,293
燃氣	立方米	18,400
市政水	噸	109,469

除能源節約外，我們盡力減少污染物排放和製造廢棄物。我們的業務模式並無顯著廢氣污染物排放，主要廢氣排放來自公司車輛使用，我們定期對使用年期長的汽車進行報廢，減少廢氣污染物排放，2016年佳華百貨共報廢3輛汽車。而2016年全年產生廢棄商品包裝的紙箱共1,392噸，全部均已收集，並售予回收紙箱公司。



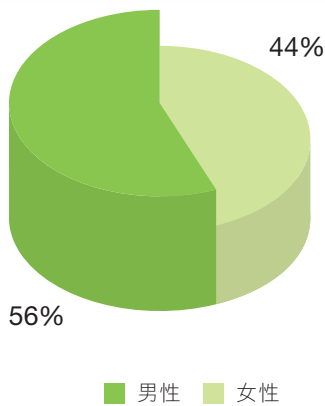
公司加強人資體系建設，保持營運效率以及減低營運成本，同時持續為僱員提供教育與培訓，提高他們的技術及知識水平。

1. 關愛員工

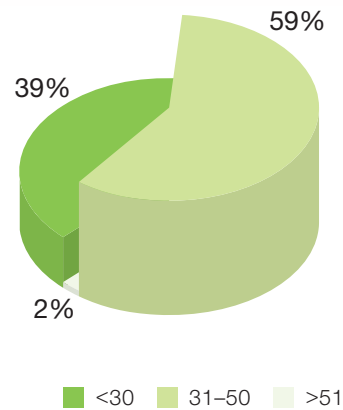
佳華百貨嚴格遵守國家相關勞動法規及規定，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》，以保障員工的法定權益。一直以來公司致力於為所有的僱員提供一個沒有歧視，包括性別、年齡、國籍、種族、宗教信仰等，以及沒有任何騷擾的工作環境。公司堅持遵守國家相關的法律法規，不聘用童工，不強制勞工，並且加強巡視與監察，以防止此類事件的產生。2016年，公司未發生任何類型的歧視和騷擾投訴事件，及任何聘用童工和強制勞工事件。公司為員工提供清晰及相應的晉升通道，可簡單分為員工級通道、主管級通道和經理級通道，以供不同職級的員工晉升。為協助員工實現個人職業規劃及合理使用人才，公司在晉升員工時採用公平競爭、擇優選用的原則。

截至2016年12月31日止，佳華百貨共有1,294名僱員，其中有503人小於30歲，761人介於31到50歲，30人大於51歲；約56%為女性，44%為男性；306人為管理人員，988人為前線人員；17%為大學或以上學歷，83%為大學以下學歷。鑒於公司主營業務為銷售服務行業，使得公司女性員工略多於男性員工，且大部分為大學以下學歷。此外，本公司更依照「招聘管理規定」的措施，在招聘過程需審閱申請人身份證，以避免童工及強制勞工。

僱員性別分佈



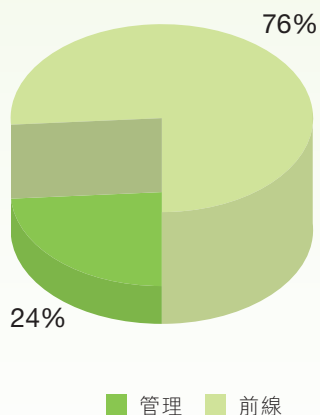
僱員年齡分佈



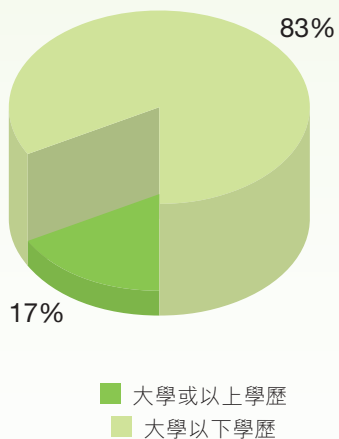
社會(續)



僱員職能分佈



僱員學歷分佈



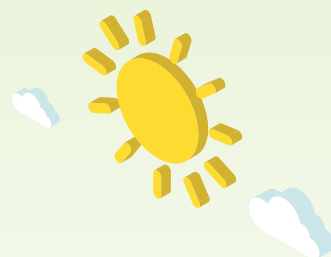
2016年，佳華百貨總流失率約為55%，入職率約為44%。

	流失人數	新入職人數
<30	495	422
31-50	212	146
>51	2	0
總計	709	568

員工福利

佳華百貨與員工共用勞動成果，在每年的中國傳統節日都會以現金形式發放人民幣100至900元不等的福利，讓員工們歡度佳節。除此之外，公司不定期舉行旅遊活動，例如2016百佳華逾10年老員工廣西桂林旅遊及逾15年老員工美國塞班島旅遊，以增強員工對公司的歸屬感和凝聚力。





健康與安全

公司一直堅持注重職業安全健康，給員工提供一個安全的工作環境，讓員工更加安心的工作。公司非常注重提高僱員的安全意識，推廣職業安全健康教育的培訓。分店每季度進行一次消防演習，以加強防火意識。2016年公司僱員參與安全培訓比例達到近88%。公司根據《廣東省工傷保險條件》及公司的實際狀況，制定《員工工傷、意外傷害處理辦法》，明確各崗位人員職責許可權，以保障受到意外傷害員工的合法權利。2016年，公司一共發生工傷事故27次，因工損失日數為358天，沒有發生因工死亡。公司為提高員工的身體素質，特別成立健身興趣小組，並每年舉行運動會，以推動運動風氣。

培訓與發展

佳華百貨將員工自身的發展納入到公司整體發展戰略中，為員工提供一個更好的發展平台，激發他們的潛能。2016年，公司參訓員工百分比達到90%，人均培訓時數達到1.5小時。

廉潔經營

佳華百貨嚴格遵從國家相關反貪腐法規和規範，並確保公司員工保持專業操守。2016年，公司並沒有發生過貪污訴訟案件。公司內部已制定一套舉報機制去處理懷疑商業賄賂個案。舉報人可帶同各種形式的證據向公司所設的電郵和舉報熱線投訴，公司在接到舉報後會安排人員會同分店人事部，對涉嫌人員進行調查，並以書面記錄在案。

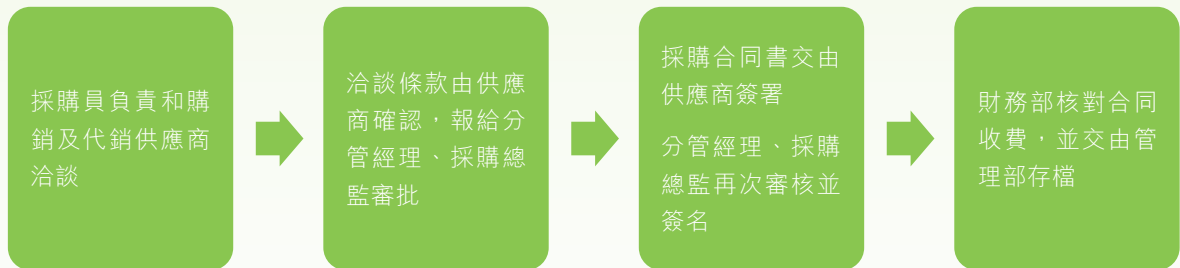


2. 攜手共進

2016年，公司共有供應商803家，主要集中在中國大陸地區，同時公司維持嚴謹的政策篩選供應商，以保障產品品質及保護環境。佳華百貨緊守引進供應商的三大原則，包括就近進貨、節約進貨費用及儘量直接進貨。這三大原則不但節省公司成本，更可增加供貨穩定性，及避免因遠距離運輸而造成的環境影響。



引進供購銷、代銷及專櫃供應商流程：



佳華百貨致力推動與供應商的合作關係，並制定《重點供應商回訪程序和管理制度》以了解供應商的供貨、服務、信譽等情況。透過了解和解決合作中存在的問題，達成共同發展的目的。

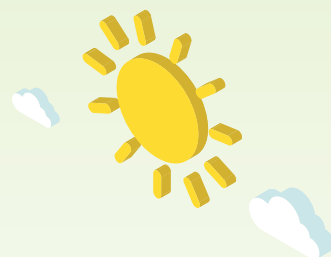
為提高新品引進速度，佳華百貨推出《供應商資訊資料傳遞操作流程》，《百佳華新品引進跟蹤流程》，對新品引進流程進行修改，對引進情況進行跟蹤，及時在規定時間內告知供應商引進情況，高效為供應商服務。為更好的為供應商服務，公司建立起百佳華百貨供應商服務系統，供應商可直接通過帳號密碼登陸查詢所需資訊。佳華百貨通過網上公開招標系統，進行招標，並且隨時將招商人員資訊明細，以及招商中心各品類負責人通訊方式進行公示，公平招標，防止發生貪污腐敗問題。

3. 產品品質

佳華百貨嚴格遵守《中華人民共和國食品安全法》，為更貫徹法律法規，公司制定《商品品質、衛生抽樣送檢規定》、《關於針對商品保質期抽查方案》、《百佳華食品批次管理暫行規定》，堅守承諾「絕不銷售假冒偽劣商品」。

為加強深圳市預包裝食品安全建設，深圳市推出「深圳市食品安全追溯信用管理系統」。此系統是深圳市食品藥品監督管理局主導建立的平台，可提供索證索票、食品安全風險評價等資訊。在此系統之下，所有進入佳華百貨的預包裝食品均需在「食品追溯系統」上填報與產品相關的徵兆及產品資訊，以確保產品的品質。

公司不僅要求新品檢驗檢查，平日也定期對賣場內在售商品的抽樣檢查，為最大限度保證送檢商品的覆蓋率，又考慮到送檢檢驗費用的合理控制，依據相應規定制定合規合理的抽樣方案。對於檢驗合格的商品，引進或繼續銷售；不合格的商品，不予引進或立即暫停銷售，相關部門作出原因分析，提出糾正及預防措施。



當懷疑商品有質量問題時，公司將按照《商品質量問題及突發事件應對規定》處理。處理程序主要包括重點檢查同批次貨品質量，視乎情況下架，並且儘快聯絡相關供應商退貨及違約索償。

為保證貨架上不出現過期、變質商品銷售，公司專門針對商品保質期進行月度檢查。為促進檢查人員認真檢查，公司制定相應獎勵規定，以確保商品品質。公司亦嚴格管理配送驗收程式，要求供應商，配送中心，收貨部如實填寫貨單，僱員仔細核對供應商送貨單，嚴防有保質期等問題的商品進入貨架。

4. 顧客至上

為提高客戶服務品質，佳華百貨專門制定《接待顧客投訴的處理方法及流程》及《關於處理顧客投訴及相關事宜的通知》，要求僱員按照規程及時處理客戶投訴，並承諾「超過保質期商品，商場無條件退換」。佳華百貨分店的客戶服務中心有專門的接待人員，負責接待及處理客戶投訴。公司相關負責人員將於1-3個工作天內完成處理投訴工作並把結果回覆顧客。佳華百貨還會定期做顧客滿意度調查，及時瞭解顧客對商場的意見和建議，進一步改善服務方式，提高服務水準。

5. 服務社會

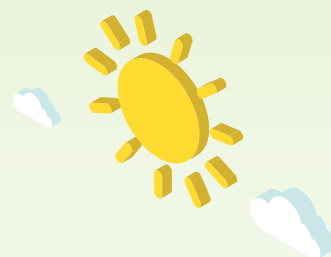
佳華百貨在發展業務的同時，也不忘履行企業社會責任。佳華百貨在2016年4月份組織員工一同參與由深圳市寶安區慈善會等單位組織的「與愛同行-慈善微跑」。全年共捐款人民幣80,000元，用於幫助弱勢社群。



港交所環境、社會及管治內容索引



關鍵績效指標(KPI)	港交所ESG報告指南要求	頁碼／備註
A. 環境		
層面A1 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	綠色前行
KPI A1.1	排放物種類及相關排放資料。	綠色前行
KPI A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色前行
KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	公司運營無顯著有害廢棄物產生
KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色前行
KPI A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	綠色前行
KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	綠色前行
層面A2 資源使用		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	綠色前行
KPI A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色前行
KPI A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	綠色前行
KPI A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果。	綠色前行
KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所得成果。	綠色前行
層面A3 環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色前行
KPI A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠色前行



關鍵績效指標(KPI)	港交所ESG報告指南要求	頁碼／備註
B. 社會		
層面B1 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：	關愛員工
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	關愛員工
KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關愛員工
層面B2 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：	健康與安全
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
KPI B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	健康與安全
KPI B2.2	因工傷損失工作日數。	健康與安全
KPI B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	健康與安全
層面B3 發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	培訓與發展
KPI B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	培訓與發展
KPI B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	培訓與發展
層面B4 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的：	關愛員工
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	關愛員工
KPI B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	關愛員工



關鍵績效指標(KPI)	港交所ESG報告指南要求	頁碼／備註
層面B5 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	攜手共進
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目。	攜手共進
KPI B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	攜手共進
層面B6 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	產品品質
KPI B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	產品品質
KPI B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	產品品質
層面B7 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	廉潔經營
KPI B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	2016無發生相關案件
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	廉潔經營
層面B8 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	服務社會
KPI B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	為弱勢社群提供支援
KPI B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	服務社會

香港地址：香港九龍尖沙咀廣東道5號海港城海洋中心7樓715室
電話：(00852) 3620 2368

www.szbjh.com

設計、印刷及製作：智盛財經媒體有限公司 www.gennexfm.com