

# 安徽壹度品牌运营股份有限公司

## 2021 年社会责任报告

编制单位：安徽壹度品牌运营股份有限公司

报告时间：2022 年 8 月 18 日



## 前 言

本报告为安徽壹度品牌运营股份有限公司 2021 年社会责任报告，安徽壹度品牌运营股份有限公司保证本报告内容不存在虚假记载、误导性陈述和重大遗漏，对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告时间范围：报告时间范围为 2021 年 1 月 11 日至 2022 年 1 月 2 日，部分内容超出上述范围。

报告组织范围：安徽壹度品牌运营股份有限公司。

报告发布周期：安徽壹度品牌运营股份有限公司社会责任报告为年度报告。

报告数据说明：本报告所引用的数据为 2021 年最终统计数据，财务数据如与财务报告有出入，以财务报告为准。

## 目 录

一、公司简介 .....	5
二、公司治理 .....	5
三、保障食品安全 .....	7
四、消费者权益 .....	9
五、环境保护和安全 .....	11
六、供零关系 .....	12
七、职工权益保护 .....	14
八、社会责任管理制度 .....	16
九、公司社会责任 .....	17
十、企业大事件 .....	17
十一、展望未来 .....	18

## 一、公司简介

壹度股份成立于 2012 年,2018 年新三板上市(股票代码:872732)。成长为全国首家连锁管理业态上市公司。是一家专注于线上线下融合发展的数字新零售运营公司;公司总部设在“世界梨都”安徽省砀山。目前拥有壹度便利门店 857 家,覆盖皖苏鲁豫 4 省 32 个市县区域范围,旗下管理的门店及线上业务年销售额近 10 亿元。从业人员 509 人,直接带动 3000 人就业。2022 年经 CCFA(全国连锁经营协会)认定,“壹度便利”位列全国连锁便利店第 24 位。2022 年获安徽省现代服务业企业 30 强。

公司自成立以来,一直秉承着“快捷、舒适、和谐”的发展理念,专注打造社区型便利店。聘任专职首席质量官,专注品牌打造及质量管理,通过质量、环境、职业健康安全管理体系认证。2019 年“壹度易购”+“壹度便利”融合商业模式获 2019 中国新零售创新奖。安徽省电子商务职业技能大赛团体一等奖。2020 年获商务部“全国首批线上线下融合发展数字商务企业”称号,2021 年获“国家电子商务示范企业”,“壹度便利”以优质的服务、舒适的体验其品牌深得消费者喜爱。

在迅速发展中,壹度股份积极承担企业公民的社会责任,始终在农超对接、稳价保供、应急救灾、解决“卖难买贵”等行动中努力发挥带头、骨干的示范作用,热心致力于慈善超市、助学支教、扶贫济困、助残助孤、赈灾救难等公益事业,向社会捐赠资金及物资累计逾 500 万元。

未来几年,壹度将稳健地向全国多个区域发展,着力建设“家门口的壹度”、“新鲜的壹度”、“放心的壹度”,并以“绿色壹度”、“科技壹度”、“人文壹度”为目标,力争发展成为全国性新零售便

利店企业，跻身中国连锁企业前列，为实现中华民族零售业伟大复兴的中国梦而努力奋斗。

## 二、公司治理

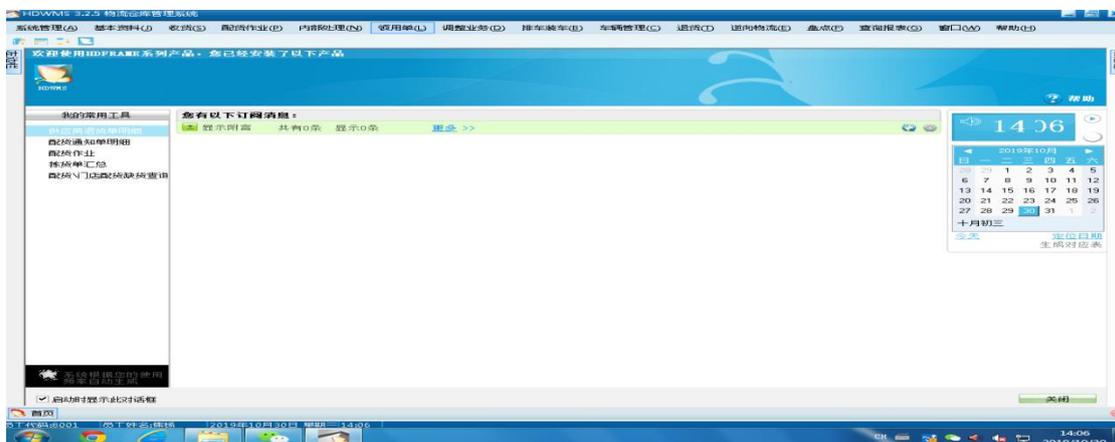
公司致力于培养专业销售人才和专业技术团队，同时注重物流技术结合，配套建设完成 20000 余平方米的智能分拣仓库，通过数字化供信息化打造具有壹度特色的应链，公司设有营运、商品、研发、配送、开发、增长等专业部门，设立独立的质量管理中心，直接由公司的董事长担任负责人，建立了完善的客服流程，本着顾客至上、维护消费者权益的原则，制定出高于国家标准的服务守则。公司拥有一支 23 名本科以上学历的研发团队，其中高级职称人员 1 人，中级职称人员 1 人，博士 1 人，硕士 2 人，其他技术人员 19 人，外聘科研专家 2 人；涉及物流仓储及数字化运营等不同专业并与多个数据库软件企业（阿里巴巴等）达成战略合作。与复旦大学、合肥工业大学、安徽大学等多家高校开展校企合作；拥有发明专利 2 项，实用新型专利 5 项，外观专利 1 项，软件著作权 21 项；获得 2017 年“全国“万企帮万村”精准扶贫行动先进民营企业” 2018 年成功在新三板上市。2020 年获国家高新技术企业、入选 2021 年全国连锁百强名单、同年入选 2021 年国家发改委疫情防控重点保障企业、2021 年获“国家青年文明号” 2022 年获宿州市科技局“十佳高新技术企业”、 2021 年 9 月被评为国家级 AAA 物流企业、12 月被评为“国家级电子商务示范企业”等荣誉称号。

## 三、保障食品安全

### （一）数字化管理情况

供应链数字化平台，以数据推动生产端对消费者需求的定制满足。它是基于门店以及消费者的一个数据，再以这个数据的分析和洞察，反推生产端，面对消费者进行商品定制、淘汰等服务的策略提供平台

通过大数据中心计算后，供应链平台会根据用户画像，客流分析、计算合理的订货，配送订单，通过系统下发订货店，配送点，全程无纸化。无人工干预。



1、制度建设：壹度股份已建立了《12315 维权服务点消费争议调解制度》、《问题商品召回退市制度》、《不安全食品退市工作流程》。

2、工作机制：门店负责问题商品召回、下架、封存，客服中心负责受理消费者维权诉求，采购部门负责追溯上游责任，信息技术部门负责保存销售、库存等数据，物流中心负责集中封存库存商品。

3、开展自查自纠：2017 年期间，壹度股份针对“临近保期商品”、“过期商品”进行专项自查自纠，制定了《组合销售操作规范》、《门店商品保质期检查作业规范》、《商品保质期管理作业规范》，进一步完善商品保质期管理制度和流程。

## （二）控制所销售产品质量的制度及措施

1、严格落实索票索证制度：按照《国务院关于加强食品等产品质量监督管理的特别规定》，壹度股份进一步完善原有进销存系统管理软件，研发了规范、高效的电子台账，其内容包含有供货商名称、商品名称、商品条码、规格、生产日期、保质期、生产单位、购货单位等事项，具备了查询供应商或生产商证照情况和每批次食品的检验

报告功能，方便对预包装食品进行检索，同时对发现的问题食品能够及时予以下架处理。

2、积极开展食品安全“诊脉行动”：为贯彻落实《食品安全法》，切实抓好食品安全保障工作，壹度股份积极参与国家食品药品监督管理局、中国连锁经营协会开展的“诊脉行动”，由中国连锁经营协会及第三方专业机构对壹度股份食品安全管理进行专项审核。

“顾客是壹度股份生意的主顾，是壹度股份门店在社区的邻居，是壹度股份的朋友，是壹度股份发展的伙伴，是壹度股份事业的支持者”，壹度股份一直倡导员工以“阳光、微笑、感恩”的信念服务顾客：

阳光——以阳光的心态为顾客提供优质的服务，关爱、帮助顾客；

微笑——微笑面对顾客，传递热情，展现企业形象拉近与顾客心的距离；

感恩——心怀感恩，真诚感谢顾客的光临和对壹度股份事业的支持。

### 三、消费者关系管理体系

#### （一）顾客服务体系

客户中心信箱	客服电话
--------	------

#### 1、壹度股份核心业态

自 2012 年创办以来，壹度股份始终坚持专注核心主业，引领引导消费，紧紧抓住消费升级转型，不断升级、创新超市业态，主要业态包括：红标店：以壹度股份的蓝色 LOGO 为店招，业态定位为服务民生，主要经营食品、日用品等大众化商品。

#### 2、微信公众号（壹度股份）

壹度股份借助“微信”开设了企业公众号，为消费者在手机终端便捷处理会员注册、积分查询、电子发票等服务。

3、商品售后服务由门店、采购部门、厂家共同介入，为顾客妥善解决。

4、服务质量问题依据情况分别交由门店、大区相关管理部、大区总经理进行处理。

## （二）客户满意度调查

### 建立消费者争端解决机制

1、维权在门店：在各地工商部门的指导下，在门店设立工商 12315 消费者维权点，主动接受政府和百姓的监督指导，有效保障消费者合法权益，作为工商部门“12315”消费者维权服务网络的延伸，将服务站工作人员的电话和辖区工商局执法人员的姓名电话张贴出来后，市民维权非常方便，服务站的工作人员要是态度不好或是没能解决问题，直接拨打辖区执法人员电话反映就行，使申诉举报渠道进一步畅通、便捷，让消费者维权不出超市，极大地方便了消费者。

### 积极应对投诉/事故

1、公司云超平台、区总团队负责指导门店顾客服务工作，所有门店均设有客服中心，第一时间受理顾客对商品、服务的意见与建议；

2、为更加方便消费者联系客服，壹度股份官网留言系统等形式受理顾客对购物感受及售出商品的售后服务。门店客服中心现场直接接待顾客意见反馈，门店也提供意见簿，方便顾客留言反映问题，并及时查阅、跟进解决；

3、门店客服中心收到顾客意见与建议反映后，报告相关管理部门、采购部门、供应商厂家及服务门店对情况进行调查及妥善处理；

4、设立重要客诉专报制，一事一报，立即上报、处理；

5、对接当地政府 12315 及消协组织处理顾客投诉。

方便特殊人群（残疾人、老年人、孕妇等）购物的制度及措施

1、无障碍设施标准改造：壹度股份积极落实“无障碍设施标准改造”，在营业场所出入口、通道、电梯、卫生间、停车场等位置设置坡道及无障碍设施，方便特殊消费群体的使用。

2、电梯运行管理：壹度股份在电梯上、下端口安排专人提醒顾客注意安全，并对特殊人群（老、弱、病、残、孕）提供必要的帮助。

### （三）商品配送系统

#### 1、自有物流配送中心

砀山县经济开发区日用品配送中心：位于砀山县经济开发区利民路北侧微谷，仓库面积扩容至 40000 平方米，占地面积 50 亩。

微谷物流园：位于砀山县经济开发区，占地 50 亩，首期建筑面积约 10 万平方米，食品用品、生鲜商品配送库（含冷冻、冷藏库）等。

#### 针对低收入者的产品和服务设计

壹度股份坚持以普通家庭为主要消费群体，采取薄利多销的定价策略，以价格实惠深得百姓认可和欢迎，并加强商品品类管理，优化商品结构，引进适合中低收入家庭的价格低、品质好的商品。

### （四）客户满意度

据不完全统计，壹度股份拥有会员顾客（持有积分卡）已超过 100 万名，顾客满意度达 95%。

#### 客户投诉解决率

投诉来源渠道主要有 400 免费客服热线、壹度股份官网留言、邮箱投诉或由政府部门、消协、媒体等部门批转，处理达成率 95%。未解决原因有：职业打假人士以种种借口高价索赔、顾客投诉对象不明确、恶意投递信息、商业广告等。

## 五、环境保护和安全

### （一）自动化办公制度/措施

1、OA 办公系统：持续升级 OA 办公系统，提倡无纸化办公，公司对 OA 系统进行了升级换代。

2、供应商服务系统：壹度股份开发了“供应商服务系统”，实现电子订单、数据分享等在线功能。

3、发行电子内刊：在壹度股份官网上传企业内刊《同道》电子版，方便员工在线阅读，合理控制纸质版发行量。

## （二）树立环保理念

1、壹度股份对环保的关注度越来越高，提出“科技壹度股份、绿色壹度股份”的新理念，坚持以“节约能源、保护环境、提高效率”为目标，加强企业能源管理，着力降低零售经营中水、电等能耗水平，推动零售业可持续发展。

2、根据建设项目竣工环境保护验收审批程序的有关规定，在新店建设竣工后，由各地环保部门对壹度股份门店项目（噪声、固废）进行竣工环境保护验收。

助力产业链生态保护建设。

## （三）节约用电、水制度/措施

### 1、节能产品推广采用

（1）店招节能改造：过去门头店招使用内打灯灯箱，灯箱布的透光度非常低，内装置照明灯管多达数十支，不仅耗电量大，而且外观效果不好，壹度股份结合品牌形象提升，对门头店招进行了升级，所有门店都已改为采用新型的绿色节能 LED 灯。

（2）照明系统：壹度股份办公场所、经营场所的照明系统采用节能产品目录推荐的 T8 节能灯具，淘汰高能耗、光效差、寿命短的普通日光灯。

(3) 空调系统：壹度股份办公场所空调推广采用“节能产品惠民工程”的高效节能产品，能源效率等级为1级或2级。

## 2、加强管理制度建设

(1) 用电管理：在营业低峰关闭部分照明线路和空调机组；

(2) 绩效考核：明确下达门店用水、用电考核指标，纳入店长绩效考核范围。

## (四) 安全管理体系/机制

### 安全管理有关措施

1、定期组织消防安全演练：定期组织各分、子公司防损队伍进行消防安全演练，提高检查消除火灾隐患的能力，提高组织扑救初起火灾的能力，提高组织人员疏散逃生的能力，提高消防宣传教育培训能力。

2、定期组织车辆安全教育：定期组织司机参加车辆安全教育，并对车辆违章情况进行通报批评，杜绝酒后驾车、超速行车等危险性驾驶行为。

3、巡视检查用电设施设备：对办公、经营场所的用电设施设备进行巡视检查，时时警醒员工注意用电安全。

4、投保公众责任险、财产险：为确实保障顾客人身、企业财产安全，壹度股份并投保了公众责任险、财产险。

5、2018年壹度股份通过了《环境管理体系认证(ISO14001:2015)》、《质量管理体系认证(ISO9001:2015)》、《职工健康安全管理体系认证(GB/T28001-2011)》年度审核。

车辆安全由综合服务负责车检、司机安全教育

## 六、供零关系

供应链社会责任评估和调查

在不断深化供零合作关系的同时，壹度股份高度认同上游知名企业推进可持续发展、践行社会责任方面的积极作为。对战略性合作供应商，壹度股份建立了高层领导交流机制、互访机制，就双方合作领域、社会责任展开更加全面、更加深入的有益交流。

### 战略共享机制及平台

壹度股份按照“品质、品牌、源头”核心三原则，做直、做宽、做优、做精供应链，着力打造全球采购垂直供应链，为国内消费者提供全球安全可靠、价廉物美的生鲜食品和日用品，与上游供应商形成“你中有我、我中有你”的共享合作关系：

## 七、职工权益保护

### （一）遵守国家劳动法律法规

壹度股份认真遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，与公司员工依法签订劳动合同，并办理基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险、住房公积金等社保福利。

### （二）禁止强迫劳动

壹度股份尊重员工享有平等就业和选择职业的权利、取得劳动报酬的权利、休息休假的权利，遵守国家对于女职工、未成年工实行的特殊劳动保护，女职工享有法定的生育产假，从未雇佣童工。

### （三）职业病防治制度

1、壹度股份十分关注职业病防治问题，但作为连锁零售企业，壹度股份自身并不存在易于导致职业病的工种和岗位。

2、壹度股份在酷热的夏季，适时由员工食堂免费向员工提供凉茶、绿豆汤等防暑饮品，配备中暑应急药品。

### （四）员工意见或建议传达到高层的渠道

1、总裁信箱/员工意见：员工可以在壹度股份官网直接向“总裁信箱”检举内部违规违纪行为，或通过“员工意见”投递有关公司政策咨询、合理化建议等信件，均有总裁授权人负责收集和答复。

2、电话：员工可在壹度股份钉钉通讯录查询到执行副总裁、副总裁等高管的办公室电话、手机号码，必要时可与公司高管直接通话。

3、OA：员工可以在壹度股份 OA 直接写信发送给公司高管。

4、邮寄函件：员工也可直接邮寄函件给公司高管。

#### （五）确保工作生活平衡

壹度股份大力开展形式多样、内容丰富的员工活动，建立了职工之家、图书室，每年举办“年夜饭”、元宵晚会、趣味运动会等活动，广大干部员工踊跃参与，保持良好、和谐的工作氛围和生活节奏。

壹度股份还为每一位员工提供生日礼金、婚庆礼金、生育礼金及丧事慰问等福利，关切员工的家庭生活。

壹度股份积极开展困难职工互爱互助，针对特困员工重病住院、子女就学等困难情况提供 3000~50000 元困难补助，帮助员工解决生活困难。

#### 劳动合同签订率/集体合同覆盖率

壹度股份与员工劳动合同签订率达 100%。

#### （六）困难员工帮扶投入

壹度股份建立了工会组织，集团工会及分子公司工会始终与广大职工心连心、手牵手，努力为职工排忧解难，持续开展重病救助、困难帮扶、向职工子女提供升学资助等内部职工关爱行动。

#### （七）员工培训力度

公司高度关注员工的学习成长与发展，始终致力于系统化打造员工的学习平台，在员工培训领域投入了大量的资源和精力。公司培训

体系以门店营运、事业部采购营运管理及业务职能支持序列为主线，在受众上覆盖各个新员工、大学生、资深员工、管理干部等各个层级，在内容上涉及企业文化、专业技能、职场素养、领导能力等各个领域，为员工提供了坚实的学习基础与丰富多样的培训项目，帮助员工持续提升和发展。

## 八、社会责任

### 和谐政企关系

沐浴着改革开放的春风，壹度股份跨越发展，得到了各地政府和百姓的认可和欢迎，以突出的社会贡献营造了和谐、良性的政企关系：

**增加财政收入：**壹度股份是纳税大户，以持续增长的纳税体量和增量，大大增加地方财政收入。

**促进社会就业：**壹度股份积极配合当地政府安置下岗职工再就业、大中专生就业和农村剩余劳动力转移就业，可吸纳大量的就业人员，促进社会就业。

**保障市场稳定：**壹度股份始终坚持以民生为重，致力于解决农民“卖难”和居民“买贵”，积极保障市场供应和价格稳定。

**带动三农发展：**壹度股份大力推进“农超对接”，将当地名特优农产品引进超市销售，带动农户实现增产增收，促进“三农”发展。

**发展慈善事业：**壹度股份坚持“大爱无疆”的民族精神，始终保持慈善事业与全国拓展同步发展，拓展一地，造福一方。

### 员工本地化政策

1、坚持员工本地化招聘：壹度股份每开设一家新店即在当地招聘员工，同时在壹度股份官网设立的“人才中心”也可随时查询在全国各地的招聘信息，包括本地人员在内的应聘者都可根据自身意向的工作地点自愿选择应聘。

### 企业捐赠方针或捐赠制度

1、基本方针：壹度股份积极参与慈善公益事业，坚持立足民生的方针，努力为政府排忧、为百姓解难，把特困户、低保户等弱势群体作为资助对象，帮助提供满足生存所需的基本生活保障。

2、壹度股份坚持以人为本、民生优先的基本理念，努力为政府和百姓排忧解难，着力解决弱势群体最关心、最直接、最现实的基本生活问题，做到有计划、有预算、有实施、有成效，捐助对象明确、资金及时到位、运作透明公正，形成了行之有效、保障有力、惠及民生的慈善模式。

#### 企业守法合规体系

##### 守法合规措施

1、壹度股份聘请律师按照有关法律法规对股东大会的相关文件进行审查和验证，出具法律意见书，确实做到会议召集程序、参会人员资格、表决结果符合法律法规及公司章程的规定。

2、壹度股份已设立公共事务部及专职人员负责办理营业执照、税务登记证等证件，在各地工商、税务、卫生等部门的指导下，及时办理开业证件、年检等常规行政审批事务。

3、壹度股份在采购、店长、收货等关键岗位的办公场所悬挂廉洁警示牌，公开监督电

##### 守法合规培训

壹度股份始终坚持依法经营，始终倡导干部职工讲诚信、守法规，定期或不定期邀请公检法人员到公司举办专题讲座，营造了廉洁、守法、敬业的工作氛围。广大干部职工严于律己，在工作和生活中遵守法律法规和公序良俗。

##### 响应国家政策

党的十八大以来，在党中央、国务院的坚强领导下，国家出台了“一带一路”、“自贸区”、“创业创新”、“推动实体零售创新转型”等多重利好政策，壹度股份积极响应号召：

——保障食品安全：壹度股份始终坚持以“保障食品安全”为己任，与国际领先的专业检测机构合作共建食品安全检测服务中心，为食品生产、农业企业等上游厂商提供食品和农产品质量检测，巩固食品市场准入防线；逐步推进完善壹度股份供应链溯源体系；积极配合国家食品药品监督管理局、行业协会在流通领域开展针对食品安全自律的“诊脉行动”；推进便于行业大数据共享、索票索证电子化的“中国商品数据共享平台”建设。

——农超对接、稳价保供：壹度股份是最坚决、最积极响应政府号召的稳价保供企业，历年来充分发挥零售终端主渠道的平台优势，在农超对接、稳价保供、解决“卖难买贵”、应急救援等行动中起到带头、骨干作用，千方百计从全国范围

#### 社会责任领导机构

壹度股份股份有限公司董事会是壹度股份履行社会责任的最高领导机构，各战区、门店是社会责任的工作机构，按照“分工协作、各司其职、各尽其责”的原则承担履行应有的社会责任，各工作机构分别设置专职或兼任的人员负责落实分配的社会责任。

#### 八、社会责任管理制度

壹度股份朝着“规范化、科学化、现代化”的方向，不断加强公司管理制度建设，建立了《壹度股份股份有限公司社会责任制度》、《壹度股份股份有限公司投资者关系管理制度》等制度，为履行社会责任确立了基本原则和核心内容。

为督促各工作机构确实做好社会责任工作，《社会责任制度》还明确规定：“公司董事会应定期检查和评价公司社会责任制度的执行

情况和存在问题，形成社会责任报告”、“公司独立董事、监事会有权对公司履行社会责任的情况提出意见和建议”。

## 九、企业社会责任

公司始终把社会责任放在公司发展的重要位置，将社会责任意识融入到发展实践中，积极承担社会责任，同社会共享企业发展成果。公司按时依法纳税、诚信纳税。公司在新建项目之前，严格按照国家有关项目环境管理法规要求，进行了环境影响评价，做好环境保护保障措施，各项污染治理符合国家和地方的环境保护标准。公司为员工健康工作做好基础保障，建立了员工体检及职业健康体检管理制度，定期组织员工进行健康体检、24 建立了职业健康体检档案。公司为正式员工在各地足额、按期缴纳社会保险和公积金。公司于 2016 年成立了工会，专注沟通民生问题，为员工关心的生活、工作问题组织专门讲座，在高温天为员工送慰问，在节假日为员工送福利，在工作之余为员工组织各种文体活动，让员工体会到工会集体的温暖和凝聚力。工会积极为困难员工申请补助金、组织捐款活动，为员工雪中送炭，惠及员工本人及家属。工会还组织员工开展慰问养老院、集体献血等活动，鼓励员工树立服务社会意识。公司尊重他们的权益，关心他们的生活，创新培训及用工模式，以无障碍、温馨的工作环境，实现自我价值，共享公司发展成果。

### 利益相关方对企业的期望及企业回应措施

壹度股份积极与政府、股东、供应商、消费者、员工等利益相关方保持紧密的联系，虚心听取各方的利益诉求、意见建议，努力促进社会和谐和可持续发展。

## 十、企业大事件

- 2021 年 12 月被国家商务部评为“电子商务示范企业”；
- 2021 年 11 月被农业农村部认定为“全国农村创业基地”；

- 2021 年 9 月获得国家级“青年文明号”荣誉称号；
- 2021 年 9 月被评为国家级 AAA 物流企业；
- 2020 年获得国家发改委 2020 年消费扶贫优秀典型案例；
- 2020 年被国家发改委列入疫情防控物资保障企业；
- 2020 年为国家科技厅评为“国家级众创空间”荣誉称号；
- 2019 年 12 月份入选为商务部全国线上线下融合发展数字商务企业；
- 2019 年 5 月以“壹度便利”+“壹度易购”团购平台模式斩获 2019 中国新零售创新奖；
- 2017 年全国‘万企帮万村’精准扶贫行动先进民营企业；
- 2016 年度安徽电子商务 50 强、2016-2017 年度安徽省电子商务示范企业；
- 2015 年“国家级电子商务进农村”承办企业。

## 十一、展望未来

经过 7 年的发展，壹度便利已在皖北地区初具规模，未来，公司将通过便民化服务，走进人们生活“最后一公里”2023 年，同时启动华东、华中、华北三个半径为 300 公里的配送中心，并完成 IPO 上市工作。2025 年，将完成四个配送中心覆盖半径内城市门店的全覆盖。2030 年前后，打造完成一个完整的、具有壹度特色的社区便民便利店生态圈，做一个真正了解三四线城市，最懂社区用户消费心理的智能化品牌公司。