



2018年度企业社会责任报告

2019年3月

目 录

前言	3
1.公司概况	4
2.战略与发展	9
3.公司治理	13
4.价值观	15
5.员工绩效报告	19
6.社会绩效报告	24
7.绩效指标	31
8.社会指标	32
结束语	33

前言

本报告是上海豫园旅游商城股份有限公司（以下简称“公司”或“豫园股份”）2018年度企业社会责任报告。

本着“社会责任是社会文明进步的标志，社会责任是上市企业应尽的义务，得天独厚的经营优势和方方面面的关心支持成就了豫园股份，豫园股份理应产业报国，回馈社会”这一理念，公司在2018年中自觉把社会责任融入到企业战略、文化和生产经营的全过程，推进环境保护、资源节约等建设，参与、捐助社会公益、慈善事业，积极履行社会责任，全面提升企业价值。

本报告是豫园股份2018年度履行经济、环境和社会责任的真实反映。以下全文反映了本公司2018年度通过完善管理机制、规范运作流程、健全内控制度，在履行商业道德、生产安全、职业道德、保护劳动者的合法权益、节约资源、注重环境保护等社会责任方面所做的工作。

1.公司概况

历史沿革

上海豫园旅游商城股份有限公司的前身为上海豫园商场。上海豫园商场于 1987 年 6 月经上海市人民政府有关部门批准，改制为上海豫园商场股份有限公司，“豫园商场”股票于 1990 年 12 月 19 日在上海证券交易所上市。

1992 年 5 月 13 日，经沪府财贸（92）第 176 号文批准，上海豫园商场股份有限公司吸收上海豫园旅游服务公司、南市区饮食公司、上海市商业建设公司、上海旅游公司、南市区糖业烟酒公司、南市区果品杂货公司、南市区药材医药公司、南市区百货公司、南市服务公司、南市区五金交电公司、南市区合作联社、南市区工业供销公司、南洋服装工业公司、唐城实业公司、南市区粮食局十五家经济实力较强的单位，采用募集方式共同发起成立上海豫园旅游商城股份有限公司。

1992 年 5 月，经中国人民银行上海市分行（92）沪人金股字第 41 文批准，上海豫园旅游商城股份有限公司签署招股说明书，向社会公开发行股票 11,290.4280 万元，每股面值 10 元，计 1,129.0428 万股，其中，上海豫园商场股份有限公司等 16 家发起人投资折股 5,940.4280 万元，向社会法人公开发行 4,000 万元，向社会个人发行 1,350 万元（包括公司内部职工认购 240 万元，定向向上海豫园商场股份有限公司社会个人股东配售 150 万元）；向社会法人和个人的发行价均为每股 80 元。

1992 年 9 月 2 日，经上海证券交易所上证上（92）字第 9032 号文批准，公司股票（个人股部分）1,582.38 万元在上海证券交易所上市交易，股票简称“豫园商城”，股票代码“600655”。上市后公司总股本为 1,129.0428 万股，其中，国有股 161.9411

万股，占 14.34%；法人股 808.8637 万股，占 71.64%；个人持股 158.2380 万股，占 14.02%。1992 年 12 月拆细为每股面值 1 元。

2010 年 4 月 7 日，公司第六届董事会第二十次会议审议通过《2009 年度利润分配及资本公积金转增股本预案》，拟以 2009 年底公司股本总额 798,512,209 股为基数，向全体股东按每 10 股送 5 股、派发现金红利 0.8 元(含税)；以 2009 年末股本 798,512,209 股为基数，用资本公积按每 10 股转增 3 股的比例转增股本。该利润分配方案经公司 2010 年第二次股东大会（2009 年年会）通过，并于 2010 年 7 月实施完成，经本次转增后，公司总股本由 798,512,209 股增加至 1,437,321,976 股。

2017 年 8 月 29 日，公司第九届董事会第八次会议审议通过了《关于变更公司证券简称的议案》，同意公司证券简称由“豫园商城”变更为“豫园股份”。

2018 年 7 月公司重大资产重组实施完毕，本次重组注入公司的复合功能地产业务成为公司构建快乐时尚产业集群、线下时尚地标业务的重要支撑。复合功能地产业务主要由公司旗下复地产业发展、星泓产业控股两大业务管理平台负责具体运营。复合功能地产业务围绕产城一体、产城融合思路，以地产承载城市复合功能、活力社区的理念，围绕金融服务、文化旅游、物流商贸、健康体验等主题，集聚产业优势资源、引入全球内容，成为公司构建快乐时尚产业集群、线下时尚地标业务的重要支撑。本次发行股份购买资产后，上市公司股份数量由 1,437,321,976 股增加至 3,876,483,864 股。

公司于 2018 年 11 月 5 日第九届董事会第二十七次会议和第九届监事会第十五次会议审议通过《关于向激励对象授予限制性股票的议案》，并确定以 2018 年 11 月 5 日为授予日，授予 45 名激励对象 458 万股限制性股票。2018 年限制性股票激励计划所涉及限制性股票的授予登记手续于 2018 年 12 月 11 日办理完成，中国证券登记结算有限责任公司上海分公司出具了《证券变更登记证明》。授予完成后公司的股份总数由本次授予前的 3,876,483,864 股增加至 3,881,063,864 股。

豫园股份源于 150 多年前清朝同治年间的老城隍庙市场，经历了由庙市→老城隍庙市场→豫园商场→豫园商城→豫园股份的历史演变过程。自公司成立以来，公司借助豫园优越的地理位置和深厚的传统文化底蕴，加大改革和发展步伐，公司以为全球家庭智造快乐时尚生活为使命，立志成为引领中华文化复兴潮流，智造植根中国的全球一流快乐时尚产业集团，坚定践行“产业运营+产业投资”双轮驱动，秉承快乐、时尚的理念，持续构建“快乐时尚产业+线下时尚地标+线上快乐时尚家庭入口”的“1+1+1”战略，逐步形成了面向新兴中产阶级消费者，具有独特竞争优势的产业，主要包括珠宝时尚、文化餐饮、文化商业、复合功能地产等业务板块。

公司旗下拥有丰富的品牌资源，其中“豫园商城”商业旅游文化品牌已经成为上海标志性的城市文化名片之一，2018 年公司通过了国家级商旅文综合服务标准化试点验收工作，公司将继续争当“中国商旅文综合服务标准化引领者”。“豫园商城”品牌自 2005 年首次入选由世界品牌实验室编制的《中国 500 最具价值品牌》排行榜以来，连续多年入选。2018 年，“豫园商城”品牌以 538.68 亿元的品牌价值荣登“中国 500 最具价值品牌排行榜”的第 76 位，达到了历年来的最高排名。公司的“豫园新春民俗灯会”在 2010 年 5 月被列入“国家级非物质文化遗产项目”，并于同年 8 月正式被国家文化部授牌。

员工情况

公司现有职工总数 5641 人。员工构成情况如下：

母公司在职员工的数量	158
主要子公司在职员工的数量	5483
在职员工的数量合计	5641
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数	4
专业构成	
专业构成类别	专业构成人数
生产人员	1083
销售人员	2175
技术人员	927
财务人员	359
行政人员	1097
合计	5641
教育程度	
教育程度类别	数量（人）
本科以上	304
本科	1383
专科	1166
中专及以下	2788
合计	5641

企业文化

公司在不断发展的进程中逐步形成了自己的企业文化体系，这就是以“包容、诚信、创新、担当、共赢、快乐”为理念，将“以发展吸引人、以事业凝聚人、以工作培养人、以业绩考核人”为用人准则，通过建立健全学习型组织搭建企业和员工共同成长发展的平台。

一、企业使命：

以时间演绎经典，助力中华文化复兴

二、企业愿景：

以家庭客户为中心，智造植根中国的快乐时尚生态系统

三、企业价值观：

包容、诚信、创新、担当、共赢、快乐

四、企业人才观：

以发展吸引人、以事业凝聚人、以工作培养人、以业绩考核人

2.战略与发展

一、快乐时尚产业集群

1、深耕产业做好产品

产品是企业的核心竞争力，也是做深产业的基础。2019 年公司各产业板块要在原有产品的基础上重视科技运用、重视产品的创新。

珠宝时尚要紧紧围绕战略规划，深挖“好运”“五运”及“五爱”的文化内核，将东方美学、科技创新融入产品的研发、制作过程中，向市场推出更多、更好的快乐时尚产品；文化餐饮要在全面升级场景的同时，着力新品研发、极致服务打造及传统技艺的传承，全面提升产品力；文化商业要在升级、优化快乐场景的同时，在商圈运营、文创产品开发、老字号创新等方面持续发力，用产业升级支撑商圈及场景升级；文化餐饮要在现有产品基础上，围绕豫园文化基因，创新产品；美容健康要继续积极整合各方资源，持续深耕产业运营，打造出品质更好、毛利更高、更具规模化的产品。

2、升级品牌讲好故事

各条线、各产业板块要做好品牌的梳理和管理工作，要在原有品牌管理模式的基础上，思考品牌价值挖掘、品牌形象维护的一揽子方案，从品质、服务、款式、包装等多个角度提升产品内涵，从源头上提升品牌形象。要重视各种渠道的品牌宣传，将好产品、好服务推荐给消费和市场的同时，让品牌故事深入人心。

二、复合功能地产业务

复合功能地产业务成为公司正在持续构建的快乐时尚产业集群、线下时尚地标业务集群的重要支撑。

1、复地产业发展

复地产发的业务发展，要围绕城市、产业跟幸福家庭作为主打，未来的定位，就是要做城市、快乐时尚地标的智造家以及幸福场景的营造家。使命是为全球家庭智造幸福生活场景。愿景，就是服务家庭客户和城市发展需求，智造以快乐时尚地标和城市文化名片为核心的幸福生态系统。复地产发要智者善助，以产业为基石，以产品为核心，联通城市、家庭、产业。

复地产发要以城市文化名片和时尚地标作为场景载体，提升城市形象，将更多优质产品、服务带给家庭、市民，提升民众的认同感、幸福感。要通过广泛的城市布局，智造幸福消费场景，打通会员体系，链接更多的家庭客户和相应的产品和服务，为家庭提供一站式的消费场景，为产品和服务提供直达家庭的渠道。同时，根据城市的升级需求、产业客户的业务需求，提供产业客户以空间和场景营造服务为特色的、全维度的产业服务体系，提供一站式的产业策划和落地服务，为城市升级、城市更新提供最适合的产品套装服务。

要抓住高铁战略，长江经济带规划，粤港澳大湾区规划，“一带一路”大战略。围绕这些战略，布点我们的城市项目、产业。

(1) 商管运营型。就是把豫园的文化商业乃至快乐时尚产业集群与具体商业运营项目互相赋能、通融，复地产发目前商业、办公等项目体量已经很大，这是目前摆在我们面前最主要的一个资产，如何把这个资产价值充分挖掘出来，这也持续考验我们商管的运营能力。

(2) 交通枢纽型。以公共交通为导向的开发(transit-oriented development, TOD)。抓住高铁、地铁，就意味着抓住了人流、商机。

(3) 要发力产业聚集型。聚集核心产业，把核心产业聚集在某些区域，真正打出产城融合。

2、星泓产业控股

星泓产业控股聚焦产业地产、主题产业地产，星泓产业控股以产业为核心、地产是其载体和发展手段。以产业地产和园区的打造作为载体，做好产业运营，形成产业集聚，打造好产品。星泓虽然在项目初期的表现形式上都是做地产开发建设，但是后期我们不仅做好地产开发、产业载体的建设，更做好产业导入和产业运营，发展产业并且通过发展产业持续提升地产业务的业绩表现。

星泓对产业地产进行了全景扫描，分为土地、规划设计、开发、招商、服务和运营六大环节。规划、方案设计、地产、商业、办公和社区，这是星泓在产业环节中已经全面进入的，而后面则会进入企业级服务、产业级服务、工业地产、园区运营、城市更新等环节。

(1) 打造以产品经理为核心的组织。企业要构建以产品经理为核心的组织，不仅要建立全员“产品经理”思维，产业专家支持、条线支持、运营、设计、技术、激励机制方面都将围绕产品经理。

(2) 管理服务化、服务产品化。2018年星泓在人力资源招聘环节做到了“管理服务化、服务产品化”，把招聘作为产品进行内部竞价，一年试下来成果显著，招聘产品内部交易成绩不错。19年将在职能、生产、投资、产业发展、文化几大方面继续形成“管理服务化、服务产品化”。

(3) 要打造产业级服务产品。星泓今年将整合豫园文化商业优势产业资源、打造商贸级的场景；继续推动金融+科技的产业地产项目落地。

(4) 云谷金融城产品进行迭代升级。以金融+科技为核心拓展上下游，形成具有集群效应的产业链与产业集群，将合肥云谷金融城打造成为产业形象好、品牌影响力强、运营服务领先的产品标杆。

(5) 打造产业联盟。整合各方产业资源导入，联盟外部优质企业，共同打造产业高地；打造联盟招商、专家招商的综合招商体系，建设招商信息平台、构建运营服务能力。

三、组织进化及风险控制

目前在股份公司层面已经建立起了激励机制，后续要在多层级同步推进激励机制和敏捷型组织机制，进一步优化、升级公司的分配、激励与淘汰方案，完善并落实公司薪酬管理体系，从制度上规避庸者高薪、高职的问题。同时，要进一步加大人才引进力度和团队迭代速度，最大限度的推动组织进化。

对内，在对原有的制度、流程、规范做全面细致的梳理、修改和完善的同时要重视培养规范意识，加强对制度执行层面的监管，对风险的制造者要根据制度及实际情况给予相应处理，制度规矩面前人人平等，确保制度的执行和风控的有效。对外，随着公司业务的不拓展，投资、汇率、债务等风险逐步增加，要在合规、合法的前提下，加大投资评估、财务筹划等方面的力度，力争实现增长、报酬、目标与风险的最优平衡，为公司有效、高效的资源配置、实现价值最大化提供保障。

3.公司治理

规范运作

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》、《上市公司治理准则》等有关法律、法规和规范性文件的要求，不断完善公司法人治理结构和内部控制体系，确保公司股东大会、董事会、监事会和高级管理层的规范运作，维护了公司和投资者的利益。公司股东大会、董事会、监事会、经理层之间权责分明，形成相互制衡、相互协调、相辅相成的治理结构。公司能够确保所有股东，尤其是中小股东的平等地位，确保股东充分行使合法权利。

内部控制

建立健全并有效实施内部控制是本公司董事会及管理层的责任。本公司内部控制的目标是：“合理保证企业经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率改善经营效果，促进企业实现发展战略”。

公司以中国证监会组织开展的上市公司治理专项活动为契机，通过持续开展公司治理专项活动，进一步完善公司法人治理结构和内控制度，加大各项制度的执行力度。公司在五部委发布《内控指引》后，对各级经营管理层进行了广泛深入宣传，持续推进公司治理整改活动，不断健全法人治理结构,完善内部控制体系，加深对公司的业务流程和管理制度的梳理与检查，已基本建立起一套相对完整、合理的内部控制制度体系，涵盖

了内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等要素。内部控制制度与流程设计合理执行有效，公司的内部控制机制贯彻了内部控制制度。

2018年内，公司聘请了安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）上海分所对公司的内部控制进行内控审计。本报告期内公司的内控审计和内控制度建设分以下阶段展开：

- 报告期内，安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）上海分所对公司内控出具阶段性改进事项汇总表，对发现的缺陷进行评价，编制缺陷评价汇总表，同时提出整改建议，编制整改任务单，要求公司进行整改。公司对内审事务所提出的事项进行整改与梳理，同时内审事务所对改进事项的完成情况进行跟踪。
- 为能够在内审中寻找内控中的缺陷，达到改善企业管理的目的，公司在前述整改、测试工作全面完成的基础上，对公司各项内控制度、流程等进行最终的修订。随着业务板块的整合，公司适时推进重点业务板块的内控制度汇编。

公司将继续根据财政部等五部委发布的《企业内部控制基本规范》、上海证券交易所《上市公司内部控制指引》等指导要求，进一步完善内部控制制度，提升公司经营管理水平和风险防范能力；以保证企业经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整为最终目的，提高经营效率和效果，实现企业内部控制的程序化、标准化、制度化和规范化，并最终提高企业的竞争力，实现可持续发展。

4.价值观

企业文化建设

企业文化是员工共同的价值追求。公司高度重视企业文化建设，通过企业文化建设工作的开展，增强员工的凝聚力和向心力，为企业发展提供精神动力，提高员工满意度和客户满意度，为企业创造良好的社会效益和无形资产。

社会责任观

公司视投资者、用户、供应商、员工及社区等为利益相关方，以努力谋求与之互利共赢、共同发展为重要使命。公司不断完善与政府、投资者、社会相关方的沟通平台，多渠道、多层次、多方式地进行沟通，努力实现合作共赢；不断提高服务水平与档次；以“利益共享、风险共担、共同发展”为原则，与主要供应商建立合作、共赢和可持续发展的长期战略合作伙伴关系；在经济效益增长的同时，不断提高员工的薪酬福利水平；更多地关心困难职工、离退休职工，与周边社区居民和谐共处、共同发展，奉献社会，做优秀的企业公民。

股东权益保护

公司一直致力于为投资者创造价值，在立足业务发展的同时，不忘回报投资者。近几年来公司分红情况如下：

2016年，公司以2015年12月31日日股本总额1,437,321,976股,向全体股东每10股派发现金红利1.7元（含税），共计派发股利244,344,735.92元。

2017年，公司以2016年12月31日日股本总额1,437,321,976股,向全体股东每10股派发现金红利1.0元（含税），共计派发股利143,732,197.60元。

2018年，公司以2017年12月31日日股本总额1,437,321,976股,向全体股东每10股派发现金红利1.5元（含税），共计派发股利215,598,296.40元。

自上市以来，十分注重回报投资者，每年均有较好的分配方案。近三年中（2015年-2017年）公司以现金方式分配情况如下：

分红 年度	每 10 股派息 数(元)(含税)	现金分红的数额 (含税)	分红年度合并报表中 归属于上市公司股东的 净利润	占合并报表中归属 于上市公司股东的 净利润的比率(%)
2017 年度	1.50	215,598,296.40	700,241,801.35	30.79
2016 年度	1.00	143,732,197.60	478,844,533.55	30.02
2015 年度	1.70	244,344,735.92	807,204,190.38	30.27

公司的现金分红金额和比例符合《上海证券交易所上市公司现金分红指引》的要求。

为保护投资者利益，2017年公司根据中国证券监督管理委员会《上市公司章程指引》、《上市公司监管指引第3号——上市公司现金分红》及《上海证券交易所上市公司现金分红指引》等相关规定，结合公司实际情况，经2017年12月6日召开的公司2017年第四次股东大会（临时会议）审议通过《上海豫园旅游商城股份有限公司未来三年（2017—2019年）股东分红回报规划》。其中规定如下：

“原则上本公司每年现金分红不少于当年实现的可分配利润的10%，具体分配方案将由股东大会根据本公司年度的实际经营情况决定。

本公司董事会应当综合考虑所处行业特点、发展阶段、自身经营模式、盈利水平以及是否有重大资金支出安排等因素，区分下列情形，提出差异化的现金分红政策：

（1）本公司发展阶段属成熟期且无重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到80%；

(2) 本公司发展阶段属成熟期且有重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到40%；

(3) 本公司发展阶段属成长期且有重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到20%。

本公司发展阶段不易区分但有重大资金支出安排的，可以按照前项规定处理。”

(具体详见公司刊登于上海证券交易所网站www.sse.com.cn的《上海豫园旅游商城股份有限公司未来三年（2017—2019年）股东分红回报规划》）。

健全的信息披露和股东沟通机制

公司一如既往秉承公平、公正、公开的原则，充分保障投资者的知情权及合法权益，平等对待所有投资者，充分维护投资者的利益。

公司高度重视投资者关系管理工作，强调提高信息披露的水平和透明度。2010年，公司按照证监会和上交所的要求制订了《内部信息知情人管理制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《外部信息使用人管理制度》，补充和完善了《年报信息披露重大差错责任追究制度》和《加强对外部信息使用人使用公司未公开信息管理的制度》。

2012年3月26日公司第七届董事会第八次会议审议通过《上海豫园旅游商城股份有限公司内幕信息知情人管理制度》，根据中国证监会《关于上市公司建立内幕信息知情人登记管理制度的规定》(证监会公告[2011]30号，公司对《上海豫园旅游商城股份有限公司内幕信息知情人管理制度》进行了修订。

本报告期内，公司按照该制度的规定，对公司定期报告披露涉及内幕信息的相关人员情况作了登记备案。

同时，公司坚持务实高效的投资者关系管理原则，梳理优化投资者调研的接访流程，规范接访内容，既让投资者了解公司的生产经营情况，又保证了信息披露守法合规，公

平对待所有股东。此外还有效利用电话、网络等平台与投资者进行沟通交流，展示了公司诚信透明的企业形象。

为进一步提升公司信息披露质量，特别是规范公司信息披露暂缓与豁免行为，督促公司依法合规履行信息披露义务，保护投资者的合法权益，根据《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》、《上海证券交易所上市公司信息披露暂缓与豁免业务指引》、《公司章程》、《公司信息披露管理制度》等规定，公司制定了《上海豫园旅游商城股份有限公司信息披露暂缓与豁免业务内部管理制度》，并提交了公司董事会审议通过。（详见公司刊登于上海证券交易所网站的《上海豫园旅游商城股份有限公司信息披露暂缓与豁免业务内部管理制度》）

为了规范公司募集资金的管理和使用，保护公司投资者的利益，公司根据中国证监会《上市公司监管指引第2号——上市公司募集资金管理和使用的监管要求》（证监会公告[2012]44号）、《上海证券交易所股票上市规则》、《上海证券交易所上市公司募集资金管理办法》等法律、法规、规范性文件的有关规定，结合公司的实际情况，特制定《上海豫园旅游商城股份有限公司募集资金管理制度》，并提交了公司董事会和股东大会审议通过。（详见公司刊登于上海证券交易所网站的《上海豫园旅游商城股份有限公司募集资金管理制度》）。

5.员工绩效报告

员工综合素质的提升是单位文明素质的直接体现。依法维护员工合法权益是构建和谐劳动关系的基础。在2018年里，公司以“企业发展依靠员工，员工共享发展成果”为宗旨，积极努力回应员工诉求，对员工负责，创造条件想方设法为员工办实事，解决员工最关心、最直接、最实际的需求，将员工的成长与企业的发展结合，为他们提供实现自我价值的机会与环境。公司全面完成了2018年初职代会向员工承诺的各项实事项目，广大员工也实实在在感受到了企业的关怀，共享了企业发展成果。

2018 年员工权益保护落实情况

1.因企制宜，稳步推进员工薪酬福利政策

2018年，公司坚持践行“企业发展成果与员工共享”的理念，认真履行《集体合同》和《工资集体协商协议》的相关规定，积极与工会、职工代表和基层员工沟通，各子公司行政与工会积极开展工资集体协商，豫园股份各子公司在编在岗员工的收入根据绩效均有一定幅度的增长，较好地调动了他们的积极性。

2.与时俱进，全力推进员工特色福利保障

为了给员工营造一个良好的工作氛围，吸引人才，鼓励员工长期为企业服务并增强企业的凝聚力，公司员工除各项法定福利【如“五险一金”（即养老、医疗、失业、工伤、生育保险及公积金）、带薪年假等】继续得到保障外，公司员工的特设福利也与时俱进、与企挂钩。

2018 年，公司行政和工会共同实施的帮扶保障体系，职工会员享有“五重安心保障”，即门急诊住院商业保险、上海职工保障互助会“综合补充医疗、意外互助保障计划”B类套餐、上海市工会会员卡、公司住院医疗救助基金、公司救急济难互助基金等 5 大渠

道织就的一张全方位保障网，使职工及其家庭充分感受到企业的关爱与温暖。公司投入 177 万元为 2836 名员工投保《永安福康团体综合补充医疗保险》《团体人身意外伤害保险》《团体女性生育医疗保险》；投入 134 万元，为 2579 名员工进行体检，并对特定年龄的女职工 919 人增加检查项目。公司职工住院医疗基金、救急济难基金等累计对 296 人次进行保障给付和慰问帮扶，累计金额达 29.63 万元。2018 年，公司向员工住院互助保障及医疗救助基金再次注资 20 万元，用于公司在册且已自愿参加“一日捐”活动员工的日常医疗救助。年内，还帮助 1 名职工成功申请了国家帮扶金。通过多层次编织的保障网，将各级的关怀传递到职工，赢得了口碑与赞誉。

除上述所列各类员工福利外，公司及下属子公司继续开展员工旅游、节日关怀等活动。如：有的子公司主动提高员工旅游补贴标准、工作午餐标准、员工献血的经费补贴和假期天数；有的子公司因企制宜组织各种形式的员工生日沟通会。

3.因材施教，深入开展员工教育培训

公司按照国家相关规定建立人员录用制度，并对新招录的管理和一线员工开展入职培训，内容包括企业规章制度、劳动人事制度、发放学习《员工手册》、企业文化宣讲、销售技巧分享等；对中高级管理层，注重观念更新、自律守纪意识和专业能力的提升；对青年后备干部，注重强化企业管理的系统知识学习；对现场管理人员，注重提高管控技术和能力，为员工制定个性化发展方向，形成多层面并行的培训框架。

2018 年共有 9580 人次员工参加培训，其中涉及上岗、转岗（岗位适应性）类培训、职称、技能类培训、外送培训等共 7943 人次，管理类培训 1637 人次，年度使用教育经费总额为 404.32 万元。

2018 年企业与员工共谋发展空间

选树典型，弘扬正气凝聚正能量

公司从提升先进感召力、影响力和覆盖面的角度出发，在学劳模精神的基础上，大力弘扬匠心精神，选拔和培育企业的典型人物和优秀团队。2018年，公司下属13家单位被授予“上海市和谐劳动关系达标企业”，餐饮集团绿波廊酒楼顺利通过“全国模范职工之家”复评，商贸公司荣膺“全国和谐商业企业”，房产公司获评“上海市模范职工之家”，餐饮集团和丰美食楼工会小组获评“上海市模范职工小家”，黄浦区先进“职工之家”“职工小家”基本做到全覆盖。年内，新增市五一劳动奖状1家、市五一劳动奖章1名、市杰出技术能手1名、首席技师项目资助1项、市商业技术能手2名、市三八红旗手标兵1名、市三八红旗手1名、市职业道德先进双十佳标兵个人1名、市职工先进操作法优秀成果奖和创新奖各1项、上海市技师创新工作室1个、黄浦工匠2名。工会组织充分发挥工匠劳模等先进选树的“推优”作用，通过表彰会、报告会、座谈会、企业内刊、微信公众号等渠道，对先进典型进行全方位、多角度地事迹宣传，号召广大员工为先进喝彩、为精神点赞、为发展助力，全身心投入到豫园转型变革的实践中，汇聚成你追我赶助推发展的正能量。

关爱员工，全面兑现2018年实事工程

为职工办实事做好事，反映的是全体职工的呼声和心愿，体现的是公司对职工的承诺和关爱。年初，公司工会通过广泛征求，多方协商，正式确定实事项目，在职代会上通报了实事项目的执行情况和2018年实事项目，并通过无记名方式请职工代表进行企业满意度测评。为了更好地服务职工，公司工会自我加压，提出了实事项目创新率，做到每年有新意、每年办好事。2018年，公司5项实事项目全面兑现，并在实际操作中形成条块联动、上下互动、统一行动的工作格局。工资协商、企业员工节、工会会员卡拓展提升、劳动竞赛、技师晋级奖励、导师带教奖励、提高帮困救助标准、优秀疗休养、爱

心妈咪大礼包、骨干劳务工入会、退休职工关心关爱等新增项目，不断拓展员工实事项目的内涵与外延，真正惠及广大员工。2018年，在导师带教的推动下共有9对师徒成功申请上海市总工会带教奖励，兑现奖励2.8万元；为22名一线员工办理了上海市总工会职业技能晋级奖励，兑现奖励6.6万元，员工队伍中高级技师的比例持续上升。公司用于在册且已自愿参加“一日捐”活动员工的日常医疗救助投入资金29.71万元，对234名因病致贫、协保、定补、助学对象等进行帮扶，落实救急济难，慰问补助金19.49万元；为41名孕妇及哺乳期妈妈送上“爱心大礼包”；组织优秀员工、劳模代表共计39人参加工会疗休养。通过办好实事项目，营造了共建共赢共享的企业氛围。

此外，公司工会与行政联手开展“安全生产让职工放心、防暑降温让职工舒心、关怀生活让职工称心”为主题的“三心”百日竞赛活动。为战斗在高温一线的职工送去了“清凉一身、舒心一夏”的慰问，各级经营管理者带队前往高温作业点进行现场慰问，做到高温作业点、全体从业人员的全覆盖。2018年还重点对高温作业点和员工休息点的软硬件进行改造和提升，按需配备了空调、饮水机、冰箱、微波炉等，共计投入资金26.43万元。公司还积极组织职工参与安全生产标准化创建，安全生产应急演练，安全生产隐患排查以及设施设备改造。让“三心”百日竞赛活动深入人心，成为公司工会服务基层、服务一线的经典品牌项目。

延伸关心，做好对退休职工的关心和服务

2018年，公司和子公司继续通过各种形式重点做好退休职工春节和重阳节的慰问工作，共慰问4,097人次，慰问金达42.46万元。公司工会分批组织当年度退休职工旅游。春节之前，公司工会举办了离退休干部的春节团拜会，还对部分困难退休人员进行了走访慰问；各子公司也积极帮助退休职工办理参保《上海市职工保障互助会退休职工住院保障计划》。

企业员工节提升员工幸福指数

企业员工节旨在广大职工中营造快乐工作、愉快学习、健康生活的和谐氛围，为企业发展汇聚源源不断的精神动力。2018年，公司工会组织员工参加了“改革开放40周年城市文化寻访”活动，在倡导健康生活、绿色出行的同时，传播和普及上海在改革开放40年来的变化与发展。此外，各基层工会也组织开展了缤纷多彩的企业员工节活动，有丰富多彩的体育运动比赛、员工旅游、团队建设等，职工参与度超过70%以上。例如，黄金珠宝集团的趣味运动会、商贸公司的员工自行车漫骑、餐饮集团的乒乓球友谊赛、房产公司的团建拓展活动、总部工会的兴趣课堂、瑜伽课程等，在快节奏工作之余，丰富了员工的业余生活，疏导了心理压力、增进了彼此间的情感联系，提升了企业的温度和人情。

6.社会绩效报告

公司坚持以社会主义核心价值体系建设为根本，以服务社会、造福人类、改变生活之类的崇高使命作为自己企业文化的核心，竭诚为经济社会发展提供优质高效的服务保障。

筑牢诚信基石，共建诚信豫园

完善公司治理、严格依法经营。豫园股份严格按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》《上市公司治理准则》等有关法律、法规和规范性文件的要求，并以中国证监会组织开展的上市公司治理专项活动为契机，进一步完善法人治理结构和内控制度，加大各项制度的执行力度。公司股东大会、董事会、监事会、经理层之间权责分明，形成相互制衡、相互协调、相辅相成的治理结构，能够确保所有股东，尤其是中小股东的平等地位，确保股东充分行使合法权利。在五部委发布《内控指引》后，公司随即对各级经营管理层进行了广泛深入宣传，持续推进公司治理结构调整，健全法人治理结构，完善内部控制体系，加大对业务流程、管理制度的梳理与检查，基本形成一套相对完整、合理的内部控制制度体系，范围涵盖了内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等要素。

坚守道德底线，落实廉洁从业。2018 年公司继续落实《上海豫园旅游商城股份有限公司高级管理人员廉洁自律规定》《豫园股份中高级管理人员亲属本企业录用、任职管理规定》，完善针对公司中高级管理人员及关键岗位人员的廉洁从业管理。公司党委把廉洁从业建设纳入“党建工作责任清单”，对新入职的中高级管理人员、关键岗位人员，与其签订《廉洁承诺书》，公司总部层面实现全员签约，层层传递廉洁责任压力。三大主要产业板块都开展了廉政教育，其中，黄金珠宝板块启动“风清气正，干净担当”

第二届清风四月活动；商贸板块召开“廉洁从业、身正心清”廉政建设会，坚持“洗洗脑、出出汗”；餐饮板块开展“党政联席倡廉会议”，对廉洁从业、风险管理案例进行了重点讲解。公司纪委会同相关职能部门，对《廉洁从业规定》进行修订，从全体员工、重点对象两个层面来规范廉洁行为，提醒警示广大党员领导干部要守纪律讲规矩，时刻紧绷廉洁从业这根弦。公司始终立足于“廉洁从业、坚守职业道德防线；读书敬业、提升思想道德水平；技能立业、升华道德境界”三方面，督促中高级管理人员队伍的自觉建设、强化提高勤政廉洁的职业素养意识，做到“懂规矩、学规矩、守规矩”。2018年领导干部中未发生重大违法违纪事件，受到员工的信赖和支持。

完善管理制度，构筑诚信基石。豫园股份始终对商品质量进行严格的规范和管理，建立诚信体系，并取得了实际成效。近年来，公司陆续制订了商品质量、服务规范、质量检查、商品计量等标准和市场管理制度、商户规范经营手册等规范，豫园股份产品质量可靠稳定，《豫园股份商品质量标准》、《豫园股份服务规范标准》等规范的标准化工作取得了一定的成效，已获批成为国家级服务业标准化项目。2018年，公司紧紧围绕“商旅文”主题，紧扣文化遗产、安全保障、服务提升、品牌塑造的主线，结合工作实际，通过制定企业标准 145 项、引用上级标准 82 项，构建形成科学完整的商旅文综合服务标准体系，范围覆盖黄金、医药、预包装食品零售、餐饮服务和旅游服务等主题板块，“商旅文”服务的质量控制和标准化管理到位，满足了公司为消费者提供更规范、更诚信、更舒适的服务愿景，最终成功通过“国家级豫园商旅文综合服务标准化视点项目”验收。黄金珠宝集团建立了严格、规范的质量管理体系，组建珠宝科研检测中心，2018年老庙检测中心成功通过中国合格评定国家认可委员会的认可评定，标志着黄金珠宝集团珠宝玉石检测水平上了一个新台阶，为销售的每一件产品提供专业技术保障。童涵春堂顺利通过国家药品经营企业质量管理规范简称 GSP 再认证检查。

立足本职岗位，树立诚信形象。豫园股份积极构筑文明有序的景区环境并以此建立健康、正面的社会诚信形象。公司下属 13 家单位被授予“上海市和谐劳动关系达标企业”，餐饮集团绿波廊酒楼顺利通过“全国模范职工之家”复评，商贸公司荣膺“全国和谐商业企业”，房产公司获评“上海市模范职工之家”，餐饮集团和丰美食楼工会小组获评“上海市模范职工小家”，黄浦区先进“职工之家”“职工小家”基本做到全覆盖。吴生忠“梨膏糖古法制作操作法”荣获上海市职工先进操作法创新奖，李媛“钻石筛查分级操作法”荣获上海市职工先进操作法优秀成果奖，游玉敏成功创建上海市技师创新工作室，罗玉麟获批“上海市首席技师项目”，陆亚明被评为“上海市杰出技术能手”。选树上海市五一劳动奖状 1 家，上海市技师创新工作室 1 家，黄浦区先进职工之家 7 家、职工小家 5 家。树立上海市三八红旗手 1 名，上海市职业道德双十佳标兵个人 1 名，上海市五一劳动奖章 1 名，黄浦区优秀工会干部 2 名，黄浦工匠 2 名，黄浦区工匠创新工作室 2 家。选树上海市职工先进操作法优秀成果奖和创新奖各 1 项。陆亚明事迹入选上海市总工会“劳模风采展”。先进集体、先进个人的以点带面发挥了示范引领作用，展示豫园商城诚信为本的群像。

担当社会责任，营造文明豫园

在专注经营发展的同时，积极承担社会责任并回报社会是企业应尽的义务。正是把企业的社会责任放在心中，豫园商城的发展才凝聚起了强大的精神动力。公司先后被评为全国文明单位、上海市文明单位、上海市人道博爱奖。

践行感恩，公益回馈。豫园股份倡导感恩文化，积极投入公益事业回报社会，多层次开展公益活动。2018 年向上海市慈善基金会、黄浦区红十字会、通州红十字会、上海浦东新区社会发展基金会等捐助达 225 万余元。2018 年，公司工会响应号召，积极参与上海与云南对口精准扶贫行动，认购扶贫礼包总计金额 38.65 万元。公司团委响应云

南“百千万书童振兴工程”，捐赠图书 2000 余册。各子公司也会不定时为社区养老院、阳光之家进行公益捐赠，金额逾 7 万元。

志愿精神，弘扬新风。豫园股份员工志愿者覆盖率为 25%，党员志愿者覆盖率为 90% 以上。公司建立完善的志愿服务信息平台，实现有效对接，并推选志愿服务先进典型。公司积极承办世界技能大赛成员豫园地区参观接待工作，组织协办“母亲节爱心义卖”活动，参与南京东路志愿者服务站活动，得到了市区级领导的一致认可。每月 15 日，在豫园商城组织民兵志愿者服务公益活动，为过往市民提供各类便民服务，此活动已持续了整整 35 年。

豫园股份作为志愿者活动基地，为更好地服务世界各地游客，独树一帜地推出了百项温馨服务，并成立了室外导游导购队伍以及多语种志愿者队伍，全方位、多角度地服务海内外游客。为持续开展志愿服务，有序落实各项工作措施，最大限度地减少对各单位生产经营的影响，建立长效机制，公司特招募储备志愿服务队伍，参与到市、区组织的各类主题实践活动，在开展阶段性持续志愿服务活动时，合力安排人员上岗；挖掘一批潜在志愿队伍，以应对突发一次性志愿服务时能“顶得上”。目前，童涵春堂药学服务志愿队被命名为“黄浦区第二批学雷锋服务基地”；豫园旅游服务咨询中心被命名为“首批雷锋驿站”；商贸公司本部党支部与豫园街道“阳光之家”对接，定期开展“爱心助残”志愿活动。

通过参与志愿活动，进一步展示了公司服务社会、回馈社会的良好形象，为营造文明和谐的城区贡献力量，并以此为契机推动公司志愿服务向专业化、公益化、长效化方向发展，进一步倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神。

同创共建，拥军优属。公司在黄浦区双拥办的指导帮助下，持续深化巩固“豫园双拥商城”的创建目标，将“拥军优属、拥政爱民”作为推动企业文化建设的重要组成部分，将双拥工作与承担社会责任、塑造品牌形象、构建和谐氛围、支持国防建设相结合，

呈现出“组织健全、政策落实、活动经常、关系融洽”的良好局面，为黄浦区争创全国双拥模范城“八连冠”贡献了力量。公司曾先后被评为“黄浦区双拥模范城单位”、黄浦区征兵工作先进单位、先进武装部；公司和下属童涵春堂获评“黄浦区拥军优属模范单位”称号。

公司以文明创建带动军民共建，将学雷锋活动、志愿者活动、社会公益活动和军民共建有效结合。公司在推动结对共建活动中注重加强资源整合，各子公司充分利用优势资源深化结对互动，如：童涵春堂药业党委则继续和市消防局后勤部保持良好的共建互动，主动向部队官兵送上秋季健康养身的保健医疗咨询，用企业的专长为部队提供力所能及的服务。餐饮集团党委也和黄浦区两个武警消防支队建立了长期的联建共建，每年都为高温下坚守一线消防官兵送上夏季慰问品，加深了军警人民之间的鱼水深情，延续了军民团结共建社会主义精神文明的优良传统，推动军民共建活动质量再上新台阶。

维护文明成果，展示环保豫园

公司注重生态环境建设，善于引进新型能源与工作原理，通过多年的努力，公司内外环境整洁优美，卫生工作达标，成为上海市爱国卫生先进单位、上海市节能先进单位。

环境整治

广泛宣传 理念入心：根据城区不同道路建筑风格以及主要景点的特色，公司设计了形式多样的“创全”宣传标贴。例如：百翎路立柱纹饰内的古典廊画版核心价值观主题；九曲桥安全护栏上的荷风莲韵版美丽豫园主题；文昌路过街楼立柱上的廊画版文明旅游主题；还有九曲桥灯柱和旧校场路 50 对道旗上的锦绣豫园版核心价值观主题。

优化环境 措施入形：公司全面推进垃圾分类工作在商圈和企业办公区域的落实，通过《垃圾分类制度》、《垃圾分类倡议书》等方式营造企业垃圾分类工作的良好环境。

全面更新商圈的垃圾桶和内套垃圾袋,便于游客配合垃圾分类要求的执行。落实河长制,将九曲桥荷花池的水质管理责任逐级落实到人,明确水质保障要求。在荷花池喷泉喷口新增过滤装置。

主动担责 管理入行:为使游客感受到城市文明传递的幸福感,公司购置的 4 台大功率冷雾扇,安放在广场、主要道路等游客密集的区域,为过往游客送上清凉体验。同时,对九曲桥区域的冷雾系统进行全面的更新换代,提升清凉效果的同时,兼顾节能、节水,并能在使用时为九曲桥区域营造出宛如仙境的缥缈意境。

安全管控

搭建了智慧豫园平台(1.0),提升了豫园商圈的综合管控水平和应急处置效率。

(1) 基于人脸识别的重点人员报警功能,帮助公安部门成功捕获在逃人员 6 名,有效降低商圈的偷盗案件,对于影响商圈运营秩序的无证兜售、散发小广告、黑导游等人群,也通过数据库的建立,实现了及时发现,及时提送处置信息,优化了商圈的经营环境和游客的游览体验。

(2) 消防物联网系统,对商圈内 1900 余个消防感知端进行实时监控,并 24 小时不间断检查所有消防设施、设备的运作状况,及时告警排除安全隐患。

(3) 利用客流探头计数系统和智能地面感知系统,精准判断商圈和核心区域的客流总量和滞留情况,结合预设的密度阈值,实现应急处置信息的手机 APP 端推送,及时引导游客进行单向通行,通过通道口的错峰启闭实现缓进快出,使商圈客流始终处于可控状态。该套系统启用以来,豫园商圈成功完成了 2018 年国庆节、进博会、2019 年豫园灯会的保障任务,系统功能得到了各级领导的好评。

积极推进安全管理的专业化、标准化。

(1) 主动依靠社会专业第三方力量支持企业开展安全管理工作。在全面排查建筑附属物安全隐患的工作中，聘用专业结构检测公司，对商圈千余块店招店牌、灯箱广告进行检测，并根据检测报告及时进行加固、优化。并将专业检测作为今后商户入驻、开业的前置条件。在 2019 年灯会期间，从灯组制作开始，就聘请专业监理公司、检测公司对制作、安装、运营、拆除全过程进行安全监管、结构检测、电气检测，在专业力量的支持下提升灯会的安全管控能力。

(2) 积极将管理经验总结为管理标准，不断细化、强化安全管理制度。根据历年工作经验，编制《豫园灯会安全保障标准》《豫园灯会安全应急预案》，优化安全管理制度 40 余项，指导日常安全管理工作开展。在“国家商旅文综合服务标准化”项目验收中，相关标准、预案、制度通过国家级专家组验收。

节能降耗

结合全国节能宣传周活动，配合区节能办在公司广泛宣传“节能有我 绿色共享”的主体活动，并且报送节能减排项目，反映公司节能工作的推进。

公司将九狮楼风冷热泵机组的更换为 VRV 空调系统，灯具更新为 LED 灯组，节能 30000KWH。更新文昌街干式电力变压器，节能 10000KWH。豫园股份总部大楼绿色、照明改造，节能 20.4 吨标煤。获得节能技术改造项目奖励 24480 元。

7.绩效指标

2018年度报告主要会计数据及财务指标

项目	2016年度	2017年度	2018年度
基本每股收益（元/股）	0.349	0.833	0.855
稀释每股收益（元/股）	0.349	0.833	0.855
扣除非经常性损益后的基本每股收益 （元/股）	0.048	0.175	0.548
加权平均净资产收益率（%）	8.081	15.281	12.203
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率（%）	1.108	3.214	7.830

注：2018年公司完成重大资产重组，上表2017、2016年度财务数据为追溯调整后数据。

8.社会指标

豫园股份社会指标

项目	2016年度	2017年度	2018年度
雇佣人总数（人）	5999	4794	5641
雇佣男员工总数（人）	2542	2014	2466
雇佣女员工总数（人）	3457	2780	3175
劳动合同签订率（%）	100%	100%	100%
员工培训总投入（万元）	104.21	100.66	404.32
培训总人时数	8287人次	4324人次	9580人次
女性员工产假后回到工作和保留工作岗位的比例（%）	100%	100%	100%

结束语

公司将承担社会责任视作一项应尽的义务和职责，在履行社会责任方面做了力所能及的工作，自觉地维护股东、公司及员工的合法权益，主动承担维护社会稳定的责任。

2019年，我们要继续坚持稳中求进的指导思想，抢抓机遇，顺势而为，谋发展，求突破。公司将在追求经济效益、保护股东权利的同时，还将进一步积极保护债权人和职工的合法权益；着力抓好公司优势产业的新发展、开展商圈企业发展中的新整合、实施商业地产大项目的新推进、拓展提供业绩增量的新路径、推进企业文化建设，保持稳定发展的新局面、进一步建立健全公司的内部控制体系。公司将积极构建新的竞争优势，推动豫园股份在新起点上实现更大的发展。