

证券代码：002419

证券简称：天虹股份

天虹数科商业股份有限公司投资者关系活动记录表

编号：20210402

投资者关系活动类别	<input type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input checked="" type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 其他
参与单位名称及人员姓名	通过全景网“投资者关系互动平台”网络远程参与公司2020年度网上业绩说明会的广大投资者。
时间	2021年4月2日 15:00-17:00
地点	全景网 https://rs.p5w.net/html/125527.shtml
上市公司接待人员姓名	高书林（董事长）、张旭华（董事、总经理）、傅曦林（独立董事）、宋瑶明（副总经理兼总会计师）、万颖（董事会秘书）
投资者关系活动主要内容介绍	<p>首先，公司董事长高书林先生发表致辞；随后，公司董事和管理层与投资者进行了充分交流。主要内容如下：</p> <p>一、董事长致辞</p> <p>尊敬的各位投资者、各位网友：</p> <p>下午好！</p> <p>欢迎参加天虹股份2020年度业绩网上说明会。一直以来天虹股份得到了众多投资者的支持和关注，在此，我谨代表公司及全体员工向大家表示衷心的感谢！期待大家为公司发展提出宝贵意见和建议。</p> <p>2020年疫情发生后，公司积极响应政府号召，主动践行社会责任，根据疫情变化动态坚持做好疫情防控。在超市坚守营业保障民生的同时，百货购物中心业态进行阶段性停业及缩短营业时间，给予供应商大力度的减免租金及管理费的支持；抓好应季应节销售，开展多项节假日与城市级店庆联动等线上线下融合的营销活动；积极推进商业模式升级，发力线上到家销售服务，专柜到家全面开展，超市到家形成了极速达+次日达+全国配的业务矩阵，提升消费者全渠道购物体验；百货与购物</p>

中心进行业态与品牌升级，增强场景体验，开展时尚潮流与社区邻里活动、亲子活动和社群营销；灵智数科客户不断增多。

零售行业整体处于转型升级阶段，公司积极扎实推进战略转型，已基本成型线上线下一体化的创新业务模式。建立了全国领先的零售数字化技术研发与运营能力，疫情期间在线销售逆势增长，线上占比大幅度提高，线下增强购物体验，门店销售与客流恢复明显，经营全面复苏。

在全体员工的共同努力下，2020年公司实现销售额近300亿元，同比增长1.5%；营业收入118亿元，按照新收入准则口径计算，同比增长5.20%；归属上市公司股东的净利润2.53亿元；加权平均净资产收益率为3.74%。

疫情的动荡让零售行业的在线化水平在逆境中得到锤炼。2021年公司将继续深入推进“数字化”、“体验式”、“供应链”三大业务战略，坚持以顾客为中心，通过线上线下一体化的本地化消费服务平台，满足顾客随时随地的生活需求，不断创新，实现零售升级。希望广大股东朋友一如既往地支持公司向全国最好的零售公司发展。

谢谢大家！

二、问答交流

1、公司长远目标是什么？是做好区域性零售，还是有全国扩张的野心？对引入战略投资持什么态度？

您好！公司愿景是成为全国一流的零售企业。通过线上线下一体化的本地化平台，以区域聚集式方式进行市场拓展，扎实做好区域市场，并不断扩大区域数量。公司会根据发展需要，伺机引进战略投资者。谢谢！

2、请问董事长，零售行业最大的挑战是什么，天虹在挑战面前最核心的竞争力和机遇是什么？谢谢

您好！零售行业多元化竞争日趋激烈，消费者需求也在进行代际变换，行业处于新一轮突破阶段。

公司核心竞争力主要体现在：持续强化的数字化能力、供应链能力以及服务顾客能力。谢谢！

3、公司科技子公司除了之前签的永旺、屈臣氏外，去年有新签项目吗，经营情况怎么样？

您好！2020年，灵智数科的技术产品项目制合作和SaaS产品输出均取得突破性进展，并逐步形成数字化战略咨询顾问、成熟产品项目集成输出、知识服务培训落地的一站式企业数字化转型升级服务体系，灵智正成为实体转型的数字化全案专家。

灵智数科成功签约购物中心、百货、超市、专门店、品牌、餐饮等业态的多家企业，报告期灵智数科营业收入与利润增长均超过1倍。谢谢！

4、高董事长您好！国内一线的零售平台都有筹备或参股物流快递，至于天虹目前仅考虑外包么 如何避免到家业务上外包的不可控？谢谢

您好！公司目前尚未有自建或参股物流快递公司的考虑。谢谢！

5、天虹的数字会员增长并不快（相对比线上企业），包括app的使用率，是不是能在宣传上加把劲，适当学习其他竞争对手的推广。

您好！公司将进一步加大app及小程序的推广力度，增强C端顾客对天虹线上业务的认知，实现有效会员规模的增长。谢谢！

6、想问一个战略的问题，公司领导认为天虹现在从拉长一点看，目前处在什么样的发展阶段？尤其在未来几年的突破口是什么？能否在以上方面介绍下？

您好！目前公司所处的发展阶段可以从三个方面来看：

①商业模式上，公司处在从原来的传统模式向线上线下一体化模式转型中，已逐步进入效果兑现阶段。

②线下门店店型切换上，已从以小体量的百货加超市店为主的阶段，跨入到以大型购物中心为主的阶段。下一步将加大大体量店的比重，同时进一步优化经营，中心型门店提档升级、社区型门店贴近社区生活。

③供应链发展上，从效率提升转向与供应商价值共创，形成私域流量，共同提高天虹给顾客个性化服务的程度。

公司下一步的突破口在中高端超市和重点区域的购物中心发展以及单店效能提

升上。谢谢！

7、去年社区团购兴起，多多买菜，美团优选，橙心优选等资本入局势必对超市产生冲击，对公司是否有影响，面对越来越竞争激烈的环境，公司怎么看呀？

您好！社区团购作为一个新兴业态，初期采用补贴方式拓展市场，对超市行业带来了一定的冲击，但对像天虹这样的中高端定位超市影响相对较小。面对激烈竞争，天虹最重要的是在自己的细分市场上做深做透，提升竞争力，就一定有属于自己的增长机会。谢谢！

8、高书林董事长：你好！请问：1、天虹股份上市十年多，股价一直低于发行价，除了进行过股权激励，没有利用上市公司进行过任何并购运作，仅仅分红和送股，我们不知道贵公司上市的意义在哪里？2、去年因为疫情，贵公司天虹股份免了租户租金 2.5 亿元，影响利润 1.9 亿，试问董事长，一个多月租金就增加 1.9 亿，那么一年就增加利润十多亿，公司是不是在账面没有反应该利润？

您好！在行业变革的重要历史阶段，公司积极应对变化，转型升级，将继续致力于做大做强主营业务，力争用更好的经营业绩来回馈广大投资者，同时，公司也会做好投资者沟通、信息披露等工作，传递公司战略，力争取得资本市场对公司价值的认可。

公司对于已经发生的交易或者事项均已计量。利润总额同比下降主要是因疫情影响，可比店利润下降导致。谢谢！

9、零售百货行业已处在成熟期后期，加上互联网数字科技的应用下行业内部竞争激烈，在国外，零售头部企业集中度高，公司有无具体目标解决规模有效扩大，有无考虑收购其他区域相似企业，又或者有其他解决总体收入缓慢增长乃至长期停滞的对策？

您好！与国外市场相比，国内行业集中度较低，但呈现逐年提高的趋势。互联网巨头通过新技术争相改造零售业，有力地推动了整个零售行业的发展；跟不上时代发展的零售企业可能退出，为优秀的零售企业留下更加优质的商业空间，行业内依然存在较多结构化机会。公司积极关注收购优质商业的机会，收购一定要对天虹

的战略有帮助，具体项目层面会谨慎考虑。

天虹通过线上发展和业态升级，已融合线上线下、零售与服务，转变成为线上线下一体化的本地化消费服务平台。以实现下一阶段内涵式和外延式双重发展。谢谢！

10、有关免税品经营资质，我们是不符合相关条件不能申请还是由于公司远景与免税品经营不符而不去申请，请明示。

您好！经营免税品业务需要符合国家有关部门印发的《关于进一步加强免税业务集中统一管理》、《中华人民共和国海关法》、《中华人民共和国海关对免税商店及免税品监管办法》、《中华人民共和国外商投资法》等相关规定，公司与省市有关部门在积极沟通争取，目前尚未有实质性进展。谢谢！

11、从年报公开的两期员工持股情况看，员工持股在解禁后就大部分减持，甚至是亏本减持。认购的都是在天虹工作多年的老员工，这都不敢长期持有公司股票，尤其是在公司股价低迷的情况下，这样的员工持股计划是毫无意义。是不是公司中高层离职率很高？公司会如何锁定精英员工？

您好！公司中高层员工队伍稳定，对事业认同感很强。公司建立了较为科学有效的激励与约束机制，确保中高级管理人员的积极性、主动性和创造性，也实施了超额利润分享机制，让员工与公司利益共享、风险共担。未来公司将结合公司业务发展及经营业绩情况择机推行核心骨干员工的中长期激励，激励、保留核心员工。谢谢！

12、建议卖资产转型，传统商场店铺还有什么前景？

您好！1、公司已转变为线上线下融合、全渠道打通、全国门店网络协同、依托信息流与物流随时随地为顾客提供所需服务的新商业模式。

2、在新模式下，公司核心资产不再局限于物理空间的门店资产，同时包括数字化门店所产生的数据资产。

3、同时，实体门店持续强化体验，提升专业运营，成为消费者体验和深度服务中心，发挥着不可替代的商业与人文价值。谢谢！

13、贵公司是否具备申请免税店的资质资格？

您好！经营免税品业务需要符合国家有关部门印发的《关于进一步加强免税业务集中统一管理》、《中华人民共和国海关法》、《中华人民共和国海关对免税商店及免税品监管办法》、《中华人民共和国外商投资法》等相关规定，公司与省市有关部门在积极沟通争取，目前尚未有实质性进展。谢谢！

14、个人认为，天虹其实在整个商贸零售行业做数字科技这方面是比较领先的，而且成立了一个灵智数科公司，目前公司数字化发展情况如何？

您好！2020年，公司进一步优化超市数字化，全年超市到家销售同比增长1倍，销售占比17%，形成了极速达+次日达+全国配的业务矩阵，提升消费者全渠道购物体验，进一步提高门店效能，拓展市场空间。

全面运营百货数字化，全年百货专柜到家销售同比增长23倍，销售占比18%。百货数字化平台覆盖1.9万个线下专柜，同比增长64%，全国门店实现商品供应链共享。

开启购物中心数字化，通过天虹的本地化平台和数字化工具，助力平台商户更好连接并服务商圈周边顾客。

全国上线“SCRM系统”，实现更为高效的智能化、精细化运营，平均营销转化率提升了4倍以上；在全国上线智慧用工管理系统，改变用工模式，提高用工效率。谢谢！

15、看公司下面的灵智数科子公司2020年的业绩表现挺不错的，成立不到两年发展还比较快，市场上也有像有赞、微盟这类的公司，我们跟他们比有啥优点，未来这块公司怎么打算？

您好！灵智数科的定位是深耕实体零售的数字化解全案专家。主要体现在：第一，深耕实体每一个生态，是从前台、中台、后台到整个运营体系都深度挂钩的解决方案。第二，深耕零售行业多年，理解零售全链路的痛点，基于痛点能打造真正解决问题和创造价值的产品；同时天虹是灵智数科的研发基地和试验场，它的产品经过天虹实战经验被证实可行，并持续在天虹的生态和客户中延展和迭代。

未来灵智数科的发展，一是在核心产品研发上持续领先；二是大力拓展客户市场。谢谢！

16、去年拼多多、美团，滴滴等等互联网巨头入局社区团购，挤压了实体份额，面对这些新兴的进入者，公司会考虑改变战略吗？

您好！公司始终坚持服务好城市的中产阶级家庭消费，以顾客为中心，根据目标顾客的需求积极地研究和应对。现在面临这样的消费市场：第一，从国家宏观情况来看，核心城市发展速度很快，整体处于消费升级的态势。第二，技术的应用让零售行业的业务模式进化，同时行业中出现创新的竞争态势。

公司的战略没有太大变化。第一，持续适应消费升级，从商品零售延展到体验消费，更加满足顾客需求。第二，进一步推进线上线下一体化零售模式的变革。第三，超市和购物中心是公司下一阶段重点发展业态。超市的基本战略是做当地中高端的品质消费超市；购物中心在一二线城市寻求城市中心店的机会，同时大力发展区域中心型购物中心，在三四线城市成为当地龙头，在核心地区市场积极发展社区生活中心。

公司在以下方面形成竞争优势：一是不断强化供应链能力；二是数字化在行业里始终站在第一梯队，且适度领先；三是让公司的品质能够更好地顺应消费者的需求。谢谢！

17、董秘好，旗下科技公司有没有进一步对外加快输出的战略？科技输出的市场很大，对标微盟等上市公司。

您好！公司正在加快灵智数科公司的业务发展，以抓住市场机会，成为公司商业模式拓展和利润增长的重要方面。谢谢！

18、高董您好！市场有声音认为天虹扩张速度太快，而盈利能力不足。高董如何看待这个问题？第二天虹上市十年，从十年的周期来看目前股价投资回报率为负，公司又如何看待！谢谢

您好！公司近年来在重点发展购物中心和超市，以推进门店店型的切换，实现未来更好的增长空间，大多数新店业绩在投资预测范围内。疫情和新租赁准则对新

店短期利润表现产生不利影响。但公司在努力做好长短期平衡。行业处于动荡的变革阶段，公司在稳健推动公司转型升级，力争实现同行业中高投资回报。谢谢！

19、天虹可以做成像万达那样品牌模式

您好！天虹有自己独特的发展历程和基因，走适合自己的路是重要的。谢谢！

20、请问高董事长：公司在新一轮国企改革方面有什么计划举措？

您好！公司作为央企控股上市公司，会按照国家对国企改革的有关安排推进相关措施。目前尚无影响公司经营与发展的重大事项。谢谢！

21、请问公司大股东有增减持公司股份的意愿吗？

您好！公司目前尚未收到大股东增持公司股份的信息。大股东一直非常支持公司的发展。谢谢！

22、公司已成为线上线下一体化的消费服务平台，这块的商业模式是怎样考虑？

您好！天虹通过线上发展和业态升级，已融合线上线下、零售与服务，转变成成为线上线下一体化的本地化消费服务平台。价值链主要围绕以下几个方面：

①以门店为单位为本地顾客提供到店和到家服务；

②在地区市场，基于数字化价值链和数据资产实现大小店协同、中心店与社区店协同；

③通过全国性线上平台和数字化技术服务为合作伙伴增值。谢谢！

23、张总，您好 请问您对天虹数字会员数量的增加速度是否满意？谢谢

您好！2020年，天虹整体数字化会员人数约3130万，数字化会员销售额占比约78%。公司一直致力于提高数字化会员人数。谢谢！

24、张总您好，想要扩大收入就要拓展更多的门店量，但同时会带来成本增加，请问我们已经找到其中的平衡点吗？您预期天虹的主营收入还要多久有望进入稳步攀升的阶段？谢谢！

您好！天虹始终坚持“有效益扩张”和“可持续发展”的原则。主营业务收入，同口径一直处于稳步增长中。谢谢。

25、我是一名贵公司的小股东，根据个人的亲身体会提出一点小小的建议如下：

是否可以考虑把客户取得免费停车票的渠道和手机支付平台（或网上购物平台）建立某种链接，这样客户就不需要在商场提着货物找服务台了，这样做的好处有几点：

- 1. 提升客户的体验感；**
- 2. 服务更高效；**
- 3. 建立客户和网上购物平台的粘性，间接提升网上购物的可能性。**

以上为个人愚见！谢谢！

您好，非常感谢您的关注和建议，谢谢。

26、拓新的成本较高导致整体利润下滑，可公司连锁起家，规模做大也有利于摊薄成本，所以如何平衡公司能解决加快开店速度还能保证收益稳步提升的矛盾了么？

您好！新开门店短期内会对天虹盈利造成一定影响，但是公司一直秉承有效益扩张与可持续发展的原则，希望在规模与效益同步增长的情况下确保开店速度。同时，公司坚持新开门店的效益管控，减少开店成本和缩短培育期，使其尽快盈利。谢谢！

27、公司 3R 商品有哪些，去年销售好吗？

您好！3R 是 Ready to eat(即食)、Ready to cook(即烹)、Ready to heat(即煮)的商品。2020 年，3R 商品销售同比增长 20%。谢谢！

28、2020 年因为疫情，整体环境不大好，很多公司都不开店了，天虹去年说要坚持扩张，具体开了多少家店呀，有新签门店吗？

您好！2020 年，公司持续拓展门店网络，净新增 7 家购物中心、新增 17 家超市（含 12 家独立超市）以及 58 家便利店；关闭 2 家购物中心加盟店及 28 家便利店；

签约 8 个购百项目、17 个独立超市项目；续签 1 个购百项目；购百门店线上网络实现覆盖全国，超市线上网络覆盖深圳、厦门全城。谢谢！

29、公司在 2020 年艰难的情形取得如此成绩实属不易，面对未来这么多不确定因素，请问公司 2021 年的计划是怎样的呢？

您好！2021 年，公司将通过以下 6 个方面继续深入推进“数字化”、“体验式”、“供应链”三大业务战略，实现零售升级，为顾客带来智能零售、愉悦体验、品质消费。

- 1、大力发展线上业务
- 2、升级供应链
- 3、优化顾客服务
- 4、重点拓展购物中心和超市门店，大力发展便利店加盟店
- 5、大力发展灵智数科业务；
- 6、持续发展供应链金融、探索创新性消费金融业务。

谢谢！

30、据报告显示，疫情下八成连锁超市逆势增长，包括超市到家业务都是大幅增长。中国连锁经营协会最新数据超市业态平均上涨 29.2%，相较之下，天虹超市的增长只能说是符合预期，但从年报和相关新闻看，公司对超市业态相当自信，开店扩张速度很快，能否请公司谈谈对超市业态的看法，是否过度自信了？尤其是现在社区团购的冲击，据我走访门店（江西）发现天虹超市的生鲜还是大面积联营？

您好！天虹超市的目标顾客是中高收入、追求品质生活的中产阶级家庭顾客；定位是中高端、数字化、体验式的品质生活超市，面积在 3000-5000 平方米；价值主张是品质、健康、美味和高性价比。公司从 2017 年开始独立发展超市业态，对其发展充满信心。我们认为，从整个超市行业来看，天虹这种类型的超市处于比较好的赛道。在这几年发展变革中，天虹超市受到顾客认同，销售、客单量、客单价等逐步提升，优势品类的发展也比较好。

关于社区团购，公司密切关注，它的目标顾客与天虹的重合度不高，对公司的业绩影响不太大。公司也在探索社区团购，探索跟物业公司或其他的社区合作，推

广超市到家的极速达、次日达和全国配业务。同时公司也在夯实供应链、数字化、质量领先、服务领先等竞争优势，努力创造新的竞争力。谢谢！

31、这次疫情暴露出公司盈利模式过于单一（线上业务增长仍缓慢），抗风险能力较弱，对比业务相近的其他上市百货公司，天虹利润下滑非常严重，请问公司如何看待在这个问题，如何改善？

您好！2020年社会消费品零售总额同比下降3.9%，其中实物网上零售增长14.8%。公司线上平台销售同比增长283%，继续保持高速增长。

2020年疫情对可选消费的商场带来较大的冲击，从消费者的生活方式以及消费行为来看，提袋消费增长放缓，但对于提高生活品质的体验式、即时性的消费在快速上升，这对我们是机遇也是挑战。

公司始终坚持服务好城市的中产阶级家庭消费，以顾客为中心，根据目标顾客的需求积极地研究和应对。第一，持续适应消费升级，从商品零售延展到体验消费，更加满足顾客需求。第二，进一步推进线上线下一体化零售模式的变革。第三，超市和购物中心是公司下一阶段重点发展业态。超市的基本战略是做当地中高端的品质消费超市；购物中心在一二线城市寻求城市中心店的机会，同时大力发展区域中心型购物中心，在三四线城市成为当地龙头，在核心地区市场积极发展社区生活中心。谢谢！

32、天虹 App 是淘宝加京东加美团的结合体，非常棒！希望管理层走到哪里宣传到哪里，聚集人气，毕竟下载 app 往往是一念之间

您好，非常感谢您的关注和建议，谢谢。

33、我作为天虹的股东，也作为天虹的顾客，认为天虹的服务和质量还是不错的，现在行业竞争好激烈，电商巨头疯狂抢占市场，公司相比其他同行来说竞争力是哪？

您好！近年来，公司核心竞争力主要体现在：持续强化的数字化能力、供应链能力以及服务顾客能力。

1、公司拥有全国领先的零售数字化技术研发与运营能力。

(1) 重构人货场和数字化中台，实现会员、商品、门店的服务/营销数字化；
(2) 通过数字化技术提高门店运营、经营管理智能化，推进技术替代人工，并建设透明高效供应链，实现低成本高效运营；(3) 通过数字化平台，充分共享商品和供应链、员工及服务，做到全国范围内跨业态、跨区域的协同，形成网络效应；(4) 积累数据资产，通过大数据应用建立计算能力，洞察顾客需求、提升顾客体验、精准供应和个性化服务。

2、公司打造出品质更好、价格更低、速度更快的优质供应链。

通过建设全球采购网、生鲜直采基地、打造自有品牌及 3R 商品（即食即烹即煮商品）等为顾客严选国内外优质商品、满足顾客健康快速便利的生活需求，并通过 ISO22000 质量管控体系确保商品的品质与食品安全；通过弹性定制中心型门店和社区型门店的内容组合，实现高顾客满意度及高坪效。

3、公司在市场上享有广泛口碑的服务顾客优势。

服务顾客能力主要表现在：(1) 根据定位与生活方式的匹配不断优化门店内容规划的能力，让门店内容更加符合顾客生活所需；(2) 利用数字化技术让顾客随时随地与天虹交互、提高消费效率及消费体验；(3) 天虹多年以来积累了丰富的服务社区的经验，让天虹更具有贴近城市中产家庭生活服务能力，积累了良好的服务口碑。谢谢！

34、公司供应链这块去年有啥进展吗？

您好！公司加强战略核心商品群的打造，业态优化升级。全年超市收入同比增长 21%；利润总额同比增长 10%。

公司战略核心商品群的打造突显成效，全年销售额同比增长 31%，销售占比达到 15%。其中，国际直采实现销售同比增长 21%，突破日本、新西兰、马来西亚、澳大利亚等知名品牌直采合作，引进网红商品；生鲜基地数量增加 21 个，通过应季商品快速采购及爆款打造，不断提升价格形象，提高商品性价比，并突破高端有机商品开发，生鲜整体销售同比增长 12%；自有品牌销售同比增长 46%；3R 商品（Ready to eat、Ready to heat、Ready to cook），销售同比增长 20%。谢谢！

35、去年看超市战略核心商品群增长比较好，占比逐渐提升，对公司来说发挥

着什么作用，这里面涵盖自有品牌、国际直采等等，今后加大发展哪部分是重点呀？

您好！公司加强战略核心商品群的打造，2020 年销售额同比增长 31%，销售占比达到 15%。它包括自有品牌、国际直采、生鲜基地、3R 商品等，能更好满足顾客的价值需求。其中，自有品牌销售同比增长 46%；国际直采已搭建六大区域直采网络，100 多个海外厂家直接合作；生鲜基地数量 91 个。

这类商品公司有充分的自主定价权，一方面确保天虹给顾客提供高性价比的产品，吸引客流；另一方面保证天虹的毛利水平。未来公司致力于提高战略核心商品群在商品结构的占比，这是非常重要的核心竞争力。谢谢！

36、罗湖建国贸大厦免税区，对国贸天虹是否有影响

您好，国贸免税区建设，我们将积极关注，并与相关部门积极沟通，谢谢。

37、去年公司开了不少的购物中心和超市，包括在深圳、惠州等地区，今年还会继续开店吗？老店还会持续升级改造吗？

您好！新店拓展方面，今年计划开 8 家左右购物中心和 18 家左右独立超市。公司希望新开门店缩短筹备期，带来正向的销售和利润贡献。

老店升级方面，今年将打造 10 个更具有市场影响力、更具有供应链以及消费者影响力的中心级大店，呼应公司区域聚集式发展和众星拱月的业务战略。谢谢！

38、请问张总，公司购物中心数字化（包括在线服务预定、外卖业务）进展情况如何？今年计划目标如何？与门店周边商户的数字化融合的目标计划如何？目前进展情况如何？谢谢

您好，公司今年开启购物中心数字化，通过天虹的本地化平台和数字化工具，助力平台商户更好连接并服务商圈周边顾客。一季度在线服务预定、外卖业务功能已逐步实现，正在全国门店推广中。谢谢。

39、您好，浙江区域今年是否有新开自营超市的计划？

您好。公司今年在浙江有新开大店和自营超市的计划。具体进展，会按规定及时披露信息。

40、公司目前在职工工总共有多少？薪资水平较去年同比增加还是减少？

您好。公司目前在职工工共 17000 多人。

公司根据各职位的相对价值确定对应的薪资标准。结合公司战略发展诉求，持续优化薪酬福利政策和约束激励机制，建立全覆盖动力机制，优化超额利润分享机制与各类专项激励制度；加强部分中台岗位的激励；拓宽了一线员工的发展通道，持续优化营业员星级评定体系，进一步横向拓宽参与评定的岗位，给优秀的基层员工提供纵向的发展通道，激励越来越多的基层员工走向优秀；强化为业绩付薪，共创共享，重点保留核心岗位的绩优和高潜员工，为公司创造更大的价值。谢谢！

41、公司两次更名，对应两家新成立的公司“天虹金融”和“灵智数科”，但相较于其他零售企业在这方面的投入和并购运作，天虹略显小打小闹，是否金融、数科仅是对天虹零售主业的锦上添花，而不是作为一个新的业务、利润增长点而存在的？

您好！公司围绕零售生态体系，分别成立了为同行及上游品牌商提供零售数字化技术服务的深圳市灵智数字科技有限公司（简称“灵智数科”），以及为供应商提供融资服务的深圳市天虹小额贷款有限公司（简称“天虹金融”）。

未来，灵智数科与天虹金融既与天虹业务相互支持、促进，又能作为子公司独立发展，与外部生态战略性对接。

42、本人是天虹忠实的粉丝一枚，也是天虹的一名小股东。感谢百忙之中抽空征求投资者的意见。本人翻阅了公司的年报，发现营收大幅下降，年报披露的原因是由于会计准则的变更，但是按照同口径对比营业额又是增长的，我相信对于这一点，不是专业的会计人员一定会相当困惑，我有两点疑问，一是为何营收下降幅度如此之大。二是既然同口径对比是增长的，那为何利润下滑又如此严重，而免除的商户租金只有 2.5 亿左右。

您好！营业收入下降的主要原因是公司 2020 年首次执行新收入准则，以净额法核算联营商品收入，同期以总额法核算。

营业收入（净额法）同口径增长，主要是来自新店的贡献。

利润总额同比下降主要是因疫情影响，可比店利润下降导致。谢谢！

43、公司会不会通过整合大数据，对供应链金融业务进行快速发展和提高份额

您好！目前公司发展供应链金融业务，主要是围绕公司的生态圈，为上游供应商提供融资服务。

44、会计变更后，长期待摊费用由5年变为10年摊销，一季度是不是多增加1个亿净利润

您好！公司在2020年12月21日发布的《关于公司会计估计变更的公告》中，“经公司测算，会计估计变更后，预计影响2021年度减少摊销额15,911.21万元，增加归属于上市公司股东的净利润11,933.41万元”。

45、公司目前全资子公司和控股子公司、参股公司有哪些呢？请详细介绍一下

您好！公司的子公司和参股公司情况，请详见公司2020年度报告189-190页。

46、想问一下，去年买了三十多亿交易性金融资产，是买了什么投资呢

您好！公司的交易性金融资产是根据2018年第五次临时股东大会通过的《关于公司增加自有闲置资金购买现金管理产品的议案》，购买的银行的现金管理产品。

47、之前看到公司公告修改了一些制度，想问下公司内部控制制度涵盖了哪些方面？运行规范吗？

您好！公司内部控制机制基本完整、合理、有效。公司各项经营活动、法人治理活动均严格按照相关内控制度规范运行，有效控制了各种内外部风险。

2020年，公司修订了《章程》及《财务管理制度》，进一步完善了公司内部控制制度。目前，公司各项制度已涵盖经营管理、财务管理、信息披露、内部审计、风险控制等方面，为公司的规范运作与健康发展提供了良好的制度保障。

公司按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等相关法律法规的规定，设置了股东大会、董事会、监事会和管理层的“三会一层”法人治理结构，董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四个专门委

员会，各机构权责分明、各司其职、相互制衡、科学决策、协调运作。

报告期内，公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》和《公司章程》等相关法律法规的规定，持续完善公司内部控制制度及法人治理结构，积极开展投资者关系管理工作，不断提高公司治理水平，以促进公司整体运作规范。谢谢！

48、尤其是拿来注销，而不是利益输送式的员工激励！这更增加的我们对持有天虹的信心。（虽然还一直处于亏损。）

作为公司股东很高兴能够提一些建议：

1. 在天虹大幅回调过程中，我和众多投资者发现市场有恶意做空的机械单，在关键性的点位同笔数的单量做空。希望管理层引起关注，是否对这种恶意做空，造成国有资产流失的行为向证监会举报？

您好！谢谢你的建议。

49、高董事长，您好，2014 年天虹曾推出股票激励方案无果，请问后续会考虑么？你如何看待目前市值增长不明显导致员工持股的效益难以形成有效激励。谢谢

您好！公司一直积极关注股权激励政策动态，会根据相关政策要求以及公司业务发展情况，适时推出股权激励。谢谢！

50、大多数零售企业都是通过并购的方式全国扩张，天虹对并购似乎非常谨慎，能谈谈天虹对并购的看法吗？

您好！天虹一直在关注并购的机会，并购一定要对天虹的战略有帮助，具体项目层面会谨慎考虑。谢谢！

51、细节上，到家业务很大一块取决于快递的配合，比如我在福州选择超市到家，结果快递送到提货点自取，而京东就不会，客户体验不愉快，公司会如何解决类似问题了，自建物流或者收购？亦或者维持原状？

您好！关于天虹到家的物流，公司与一些头部企业进行外包的战略合作，以驻店方式满足公司日常需求。如遇高峰时期，公司也会与一些众包的运力商合作。公

司将加强对第三方公司的履约监督，以及加强自身终端物流的服务能力。谢谢！

52、天虹是一个国企，领导层是根据股东指定，员工靠工资奖金门店分红，但作为一个股份制企业，股权激励为何推动不了？又或者推动了但市值不能有效增加如何有效激励？

您好！公司作为国有控股的上市公司，股权激励既要符合上市公司监管规定又要符合国资规定。公司一直积极关注有关政策及动向，在符合相关要求的条件下，公司将适时推出股权激励。谢谢！

53、五龙贸易从公司成立初期提供帮助得到了良好回报，目前其每年必然的减持不可避免对二级市场公司的市值产生压力，对公司现在的发展也看不到付出，所以是否考虑过建议五龙贸易通过转让方式去寻找更适合公司长远发展愿意未来一同成长的真正战略投资者呢？

您好！谢谢您的建议。

54、我看今年公司分红比例挺高的，未来是否会持续分红？

您好！天虹一直实施积极的现金分红政策，重视对投资人特别是长期投资人的投资回报。近几年，公司每年现金分红金额占合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的比率都在 50%左右。今年鉴于疫情等特殊情况，公司将全年实现的净利润基本都回报给股东。谢谢！

55、公司啥时候分红呀？

您好！公司第五届董事会第二十五次会议以及 2020 年度股东大会审议通过 2020 年度利润分配预案，以 2020 年末公司总股本 1,200,300,000 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 2.1 元（含税），公司通过回购专户持有的本公司股份，不享有参与利润分配的权利，分配总金额最高不超 25,089.28 万元。公司将按照相关规定在股东大会审议通过后两个月内完成实施。谢谢！

56、请问高董，2021 年一季度公司销售和赢利如何。

	<p>您好！公司将于4月15日披露一季报。一季度业绩情况详见公告。谢谢。</p> <p>57、我是支持天虹多年的小散户，提问不专业请包涵。为什么整个三月没有回购股票？是公司觉得价格太高？等7块钱左右了再回购才划算？</p> <p>您好！公司第五届董事会第二十二次会议以及2021年第一次临时股东大会审议通过《关于回购公司股份的方案》。回购股份的实施期限为自股东大会审议通过最终回购股份方案之日起12个月内。公司将根据《深圳证券交易所上市公司回购股份实施细则》等文件规定及市场情况进行回购股票。相关进展将按时公告。谢谢！</p> <p>58、看不到直播 哪里能看到呢</p> <p>您好！公司正通过网络远程的方式在全景网举行公司2020年度网上业绩说明会，您可登陆全景网“投资者关系互动平台”（http://ir.p5w.net）参与本次说明会与我们交流。谢谢！</p> <p>59、请问公司今年租金是否存在大幅让利的情况？一季度业绩情况怎么样？</p> <p>您好！2020年在全国共同抗击新冠肺炎疫情的背景下，为与供应商共克时艰，履行社会责任，公司给予租赁和联营供应商减免租金及管理费的支持。一季度的业绩情况公司将在一季度报告中进行披露。谢谢！</p> <p>60、请问可不可以参观公司？地点在哪？去公司调研时就可以顺带参观车间吗？</p> <p>您好！我们欢迎股东莅临参观公司。公司的地址是深圳市南山区（深圳湾段）3019号天虹大厦。如您有参观商场的需求，我们可以同步安排。谢谢！</p> <p>交流过程中，公司严格按照相关制度规定，没有出现未公开重大信息泄露等情况。</p>
附件清单（如有）	无
日期	2021年4月2日