

YIWU
CCC



创新发展 干在实处



2016年度可持续发展报告
SUSTAINABILITY REPORT 2016



浙江中国小商品城集团股份有限公司

携手“一带一路”

打造五星级市场



报告说明

报告简介

本报告为浙江中国小商品城集团股份有限公司正式发布的第八份企业可持续发展/社会责任报告，是集团2016年度履行经济、环境和社会责任，实行可持续发展战略的真实反映。

报告主体

浙江中国小商品城集团股份有限公司。

编写标准

本报告的撰写参照了全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，GRI）的可持续发展报告指南（G4）以及上海证券交易所颁布的《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》。

报告范围

浙江中国小商品城集团股份有限公司及所属子公司、部分参股公司对各个利益相关方履行社会责任的情况。

报告时间

本报告的时间跨度是2016年1月1日至2016年12月31日。考虑到披露信息的连续性和可比性，部分信息内容适当向前后延伸。

指代说明

为报告行文方便，浙江中国小商品城集团股份有限公司在本报告中也称“小商品城”、“公司”、“集团”或“我们”。

发布形式

本报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）和本公司网站（www.cccgroup.com.cn）查阅下载。

目录

01	董事长致辞	01
	关于我们	02
	集团概况	03
	组织体系	04
	公司治理	06
	规模业绩	06
	战略理念	07
02	可持续发展管理	08
	可持续发展观	09
	可持续发展管理程序	09
	关键性议题选择	10
	利益相关方沟通参与	11
	每股社会贡献值	12
03	践行经济责任 促进企业可持续发展	13
	聚焦三大战略，打造百年基业	14
	创意创新引领，推动市场转型	18
	创新会展机制，打造国级平台	23
	提升服务水平，创建精品酒店	28
	稳定房产发展，推进基础建设	31
	加强内部管理，助力经济发展	33
04	践行环保责任 缔造可持续发展环境	36
	节能降耗，倡导绿色消费	37
	绿色建筑，打造宜居家园	39
	五水共治，共建碧水商城	39
05	践行社会责任 夯实可持续发展基础	41
	坚持员工为宝，助力员工成长	42
	坚持安全第一，构建安全企业	47
	凝聚公益力量，共建和谐社会	52
	展望2017	56
	社会认可	57
	关键绩效	58
	审验声明	59
	指标索引	60

董事长 致辞

2016年是小商品城全面推进市场转型发展之年，面对错综复杂的国际国内经济形势，公司积极主动适应新常态，创新发展，干在实处，主要经济指标再创新高。全年小商品城实现成交额1105.79亿元，同比增长12.58%；公司实现营业收入70.38亿元，同比增长23.51%；净利润10.03亿元，同比增长51.40%；税收入库13.12亿元；创造社会贡献值28.94亿元，每股社会贡献值0.53元。公司成功入围中国服务业企业500强，并被中宣部评为全国首批“诚信之星”企业。

在过去的一年中，公司坚持“建设世界小商品之都”、“打造五星级旗舰市场”战略目标，多措并举推进市场转型升级。一是深化市场研究。组建课题小组邀请专家团队研究市场质量体系建设，成立调研小分队研究市场行业和管理体系，年内已研究出台五个方面18条举措的《商城集团促进市场可持续繁荣若干意见》并已落地5条举措。二是优化市场布局。充分发挥剩余商位“孵化器”作用，市场行业从原来47个增加到56个。探索市场资源要素优化配置，研究出台精准化、个性化的欠繁荣行业盘活政策。创新提升商品结构，引进“浙江制造”品牌认证企业、科技创新产品，招引各行业“隐形冠军”、“单打冠军”入驻市场。三是提升市场软硬件水平。全年组织市场经营户培训702场4.7万人次，有效提升经营户经商能力、电商能力、微商能力和服务水平。研发出台市场综合贸易服务平台，实现市场经营户在线缴费、在线开票、在线投保、在线放贷等贸易环节“一站式”服务。打造“智慧市场”，投资部署近3000个AP信号点，实现市场免费WIFI全覆盖。实施光纤改造，实现网速从4M提到百兆。完成基于移动终端的智能化导购系统的研发，并结合微信端完成市场地图建模，实现地图展示、商铺定位和商铺检索功能，有效提升采购商体验。四是积极布局“一带一路”。在波兰设立了首个海外分市场，与白俄罗斯签订了中白工业园区内欧亚小商品集散中心（EACC）项目，与俄罗斯华盛集团、西班牙winningstar达成了供应链合作框架。

公司在促进市场主业可持续繁荣的同时，深度拓展新业务板块，积极培育盈利增长点。一是大力培育进口贸易，成立进口市场分公司，打造专业队伍。通过源头货引进、“一展一节”和渠道建设来做大做强进口贸易。二是与国药集团、教育部教育装备研究与发展中心等业内顶级资源合作，成立医疗健康市场项目公司及教育装备市场项目公司，通过“腾笼换鸟”将国际生产资料市场打造为“国际健康教育城”。三是打造“一站式”金控服务平台。充分整合旗下惠商紫荆资本、互联网金融、义支付等项目，注册成立“义乌中国小商品城金融控股有限公司”，通过开放资源、引入服务，为市场经营户提供更具广度、更具深度的金融服务。四是大力发展文创产业。在市委市政府统一部署下，全面启动“宾王158文创园”项目。



董事长 致辞

公司在促进经济发展的同时，时刻不忘坚守企业社会责任，维护社会稳定，支持社区发展，帮扶弱势群体，开展各类社会公益事业。年内公司圆满完成杭州G20峰会和世界互联网大会维稳护航工作，全年未发生重大安全生产事故、消防事故和恐怖事件。同时深入开展“创新发展义乌经验，干在实处勇当标兵”主题实践活动，全年组织开展“党员义务日、组团服务进社区”等服务提升活动140余场，得到社会各界高度认可。另基于公司在公益慈善上的突出贡献，公司荣获了首届义乌慈善奖。

小商品城连续26年居全国各大专业市场榜首，辉煌的成就既是全体员工共同努力奋斗的结果，更是一代代祖辈父辈不懈拼搏的结晶。2017年，我们将继续围绕促进市场持续繁荣根本目标，以新形势催生新奋进，新常态激发新作为，在传承中发展，在实践中创新，大力实施市场创新升级三年行动计划，全力推进“五星级旗舰市场”建设。在此我们感谢各利益相关方对小商品城的关注和支持，期待我们继续携手并进，共同开创“十三五”时期改革发展的全新局面！



董事长：

朱曼

01 关于我们

集团概况
组织体系
公司治理
规模业绩
战略理念





集团概况

浙江中国小商品城集团股份有限公司创建于1993年12月，系国有控股企业。2002年5月9日，公司股票在上海证券交易所挂牌交易，股票代码“600415”，公司现有总股本54.432亿股。2016年，公司实现市场成交额1105.79亿元，同比增长12.58%；公司实现营业收入70.38亿元，归属于上市公司股东净利润10.60亿元，资产总额271.40亿元，入库税收13.12亿元，被中宣部评为全国首批“诚信之星”企业，入围中国服务业企业500强。目前公司下属18家分公司，50家参控股公司，拥有近4835余名员工。

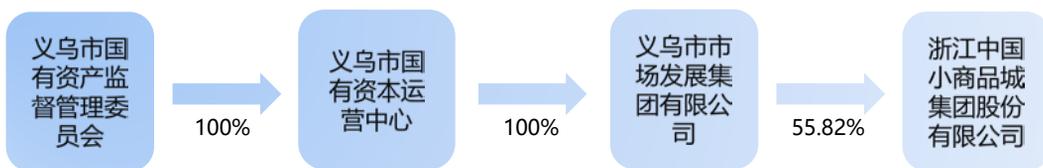
浙江中国小商品城集团股份有限公司是中国商品贸易流通领域的龙头。公司以独家经营开发、管理、服务义乌中国小商品城市场为主业，带动电子商务、国际贸易、房地产、会展、酒店、物流、广告等相关行业发展。在上级政府的正确领导下，公司踩准各个时期我国宏观经济发展节点，特别是2001年以来，大力发展市场基础建设，创新市场功能，先后建成国际商贸城一、二、三、四、五区市场、篁园服装市场和国际生产资料市场，致力于将中国小商品城打造成国际一流的现代化贸易平台。

当前，公司正依托国家“一带一路”、“互联网+”战略红利，加速汇聚人才和创新机制，向线上线下融合、进口出口联动、诚信可靠的B2R内外贸流通大平台转型，并通过涉足互联网金融领域，完善金融生态体系，为市场经营户提供金融支持。与此同时，公司参与义乌市社会信用体系的建设，搭建以信用为核心的大数据平台，进一步推动互联网技术深入融合到市场贸易的各个环节奠定基础。

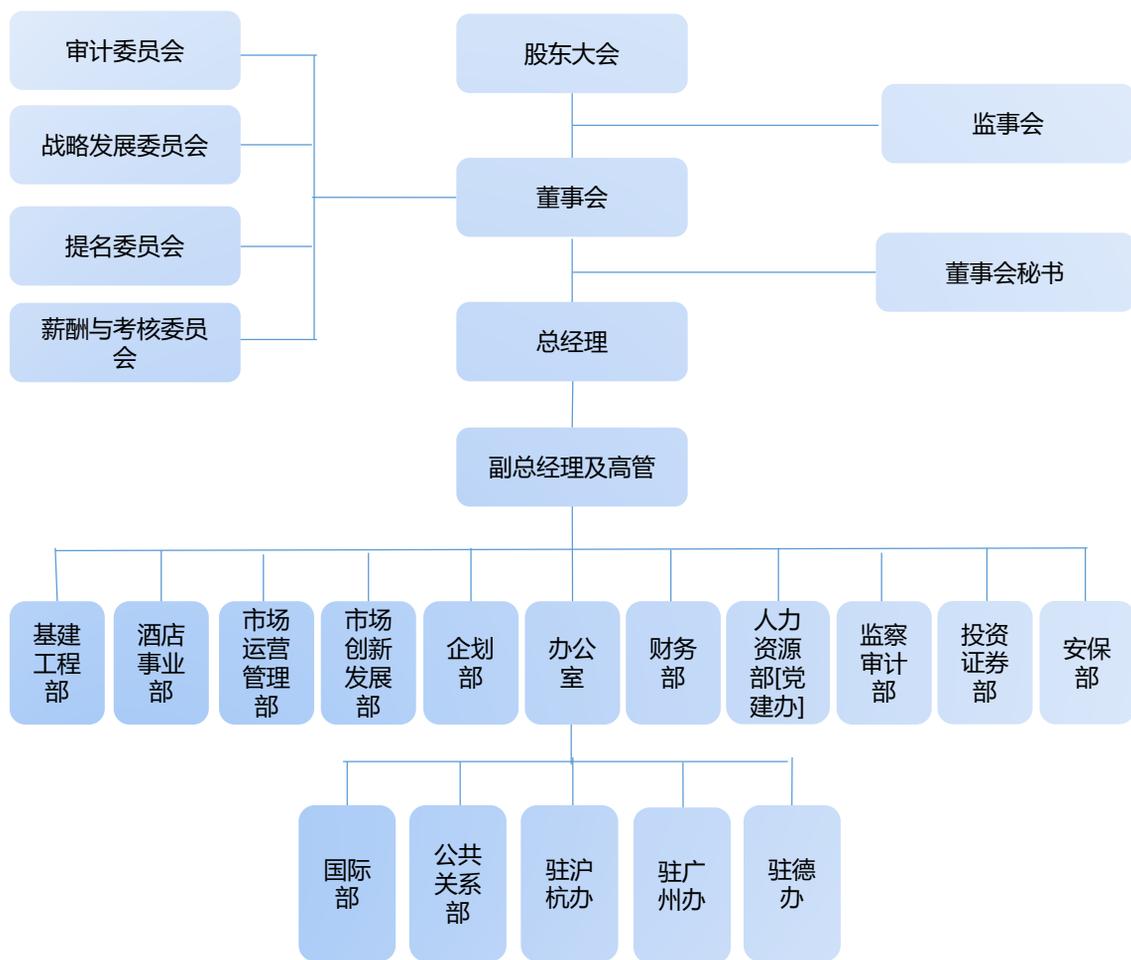
智者因时而谋，勇者顺势而为。惟创新者能胜，惟务实者恒强。面对错综复杂的国际国内经济形势，公司将积极主动适应经济新常态，勇扛市场转型发展大旗，大力弘扬实干精神，心怀使命，砥砺前行，坚定不移推进兴商建市战略，勇当高水平全面建成小康社会标兵企业。

组织体系

股权架构

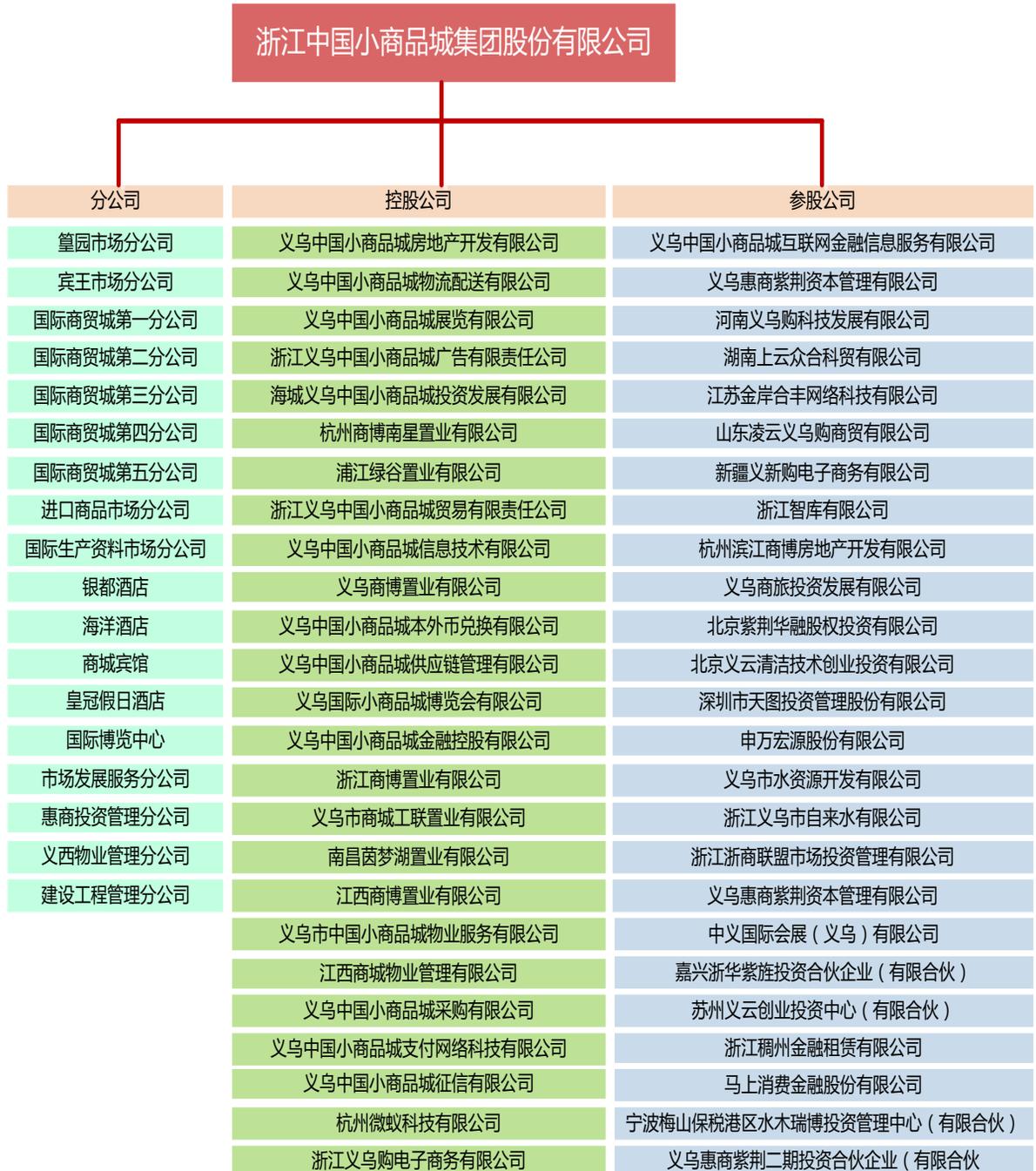


组织架构



商城集团遵循现代公司管理理念，根据企业经营发展转型需求不断完善组织管理体系。2016年度，商城集团对总部内设组织机构进行优化调整：设立市场运行管理部和市场创新发展部，专注打造“五星级旗舰店市场”和市场“走出去”等创新模式的研究；设立企划部，专注强化战略研究推进和公共关系维护工作；撤销基本建设办公室，进一步整合理顺基建线职能。通过组织机构调整优化，为商城集团全力实施义乌市场转型升级三年行动计划做好基础准备。

下属分公司与控股、参股公司



商城集团秉承建设“世界小商品之都”的宏伟蓝图，结合各业务线推进进展不断重组优化下属各分子公司，为商城集团全面实现转型升级目标打好组织体系基础。2016年度，商城集团市场线新成立进口商品市场分公司，专注负责进口市场培育和进口商品馆开发运营；会展线将原商城展览公司、义博展览公司、博览中心合并成立新商城展览公司，整合集团优势资源，为进一步打造义乌会展龙头企业奠定基础。

公司治理

公司治理结构

良好的公司治理结构是企业可持续发展的基石。商城集团根据《公司法》、《上市公司治理准则》等法律法规并结合实际情况，致力完善法人治理结构和保障企业持续发展的综合管理体系。

股东会

- 2016年度，共召开3次股东大会，其中1次年度股东大会，2次临时股东大会。审议通过年报、年度利润分配方案、修订公司章程等重要事项。

董事会

- 商城集团第七届董事会成员共9人，其中独立董事3人。
- 2016年度，商城集团共召开了11次董事会。独立董事出具了10项独立意见。

监事会

- 商城集团第七届监事会成员共5人，其中职工代表2人。
- 2016年度，商城集团共召开了8次监事会，审议通过了14项议案

投资者关系管理

与投资者建立良好的投资关系对稳定公司市值、改善投融资环境、提高公司形象至关重要。为了更好地增强与投资者的沟通交流，商城集团结合线上线下多种渠道来管理和维护投资者关系，通过公司官网、邮件、电话、“上证E互动”平台、投资者接待日等形式，及时了解投资者的利益诉求，向投资者充分展示公司的经营现状和管理水平，增进彼此的互信和认同。

2016年度，商城集团认真履行股东接待、咨询以及股权托管确认等股东服务、股权管理责任，全年共接待了天风证券、华泰证券、华创证券、广发证券、开心龙基金等五次机构投资者来访，并及时将会议纪要上传至上交所上市公司专区网站进行备案。

2016年4月20日，商城集团举行了上交所“上证e互动”平台的投资者说明会和年度投资者接待日活动，就投资者关注的公司经营现状、互联网+、“走出去”模式等问题进行了充分的沟通，使广大投资者更为深入全面的了解公司情况，有效增进了公司与广大投资者之间的沟通与交流。

信息披露

信息披露是投资者共同关注的重点，也是公司对社会公众和投资者应履行的社会责任。商城集团严格遵守证监会、上交所以及《上市公司信息披露管理办法》等相关规定，真实、准确、完整、及时地向所有投资者公开披露信息。

2016年，商城集团先后召开了年度股东大会、二次临时股东大会、第七届二十一~三十一次董事会、第七届九~十六次监事会、五次审计委员会、二次提名委员会、一次薪酬考核委员会，并及时对会议形成的决议及相关资料进行了披露；先后编制、披露了2015年年报和年度可持续发展报告、2016年一季度、半年度和三季度报告等定期报告，并及时完成公司网站投资者关系专栏的更新；共刊登信息披露临时公告58个，编制定期报告4个，并及时完成公司网站股票专页内容的更新，全年未发生信息披露差错。

3次
股东大会

8次
专门委员会

11次
董事会

8次
监事会

58个
临时公告

4个
定期报告

规模业绩

中国小商品城座落于浙江省义乌市，创建于1982年，现拥有营业面积550余万平方米，商位7.5万个，从业人员21万多，日客流量21万余次，经营180万个单品。是国际性的小商品流通、信息、展示中心，被联合国、世界银行与摩根士丹利等权威机构称为“全球最大的小商品批发市场”。2016年中国小商品城市市场成交额达到1105.79亿元，连续26年居全国各大专业市场榜首。

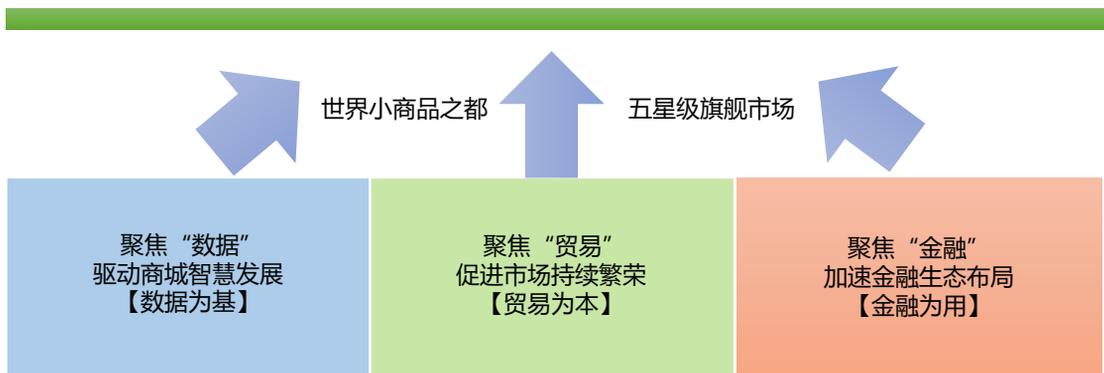


战略理念

商城集团将紧紧围绕建设“世界小商品之都”、打造五星级旗舰市场的宏伟目标，聚焦“数据+金融+贸易”三大战略，运用互联网的思维、金融的手段和资本的力量，深度切入供应链和贸易链的各个环节，构建一个创新创意引领、进口出口联动、线上线下融合、产业支撑有力、金融配套发达的全球商贸龙头。

2016年，商城集团坚持创新发展干在实处，大力推进战略落实，从容应对新常态下宏观经济形势的挑战，扎实推进各项举措有序开展。公司全年实现营业收入70.38亿元，同比增长23.51%，实现利润总额13.53亿元，同比增长42.35%。

构建创新创意引领、进口出口联动、线上线下融合、产业支撑有力、金融配套发达的全球商贸龙头



—02 可持续发展管理

可持续发展观
可持续发展管理程序
关键性议题 选择
利益相关方沟通参与
每股社会贡献值



可持续发展观

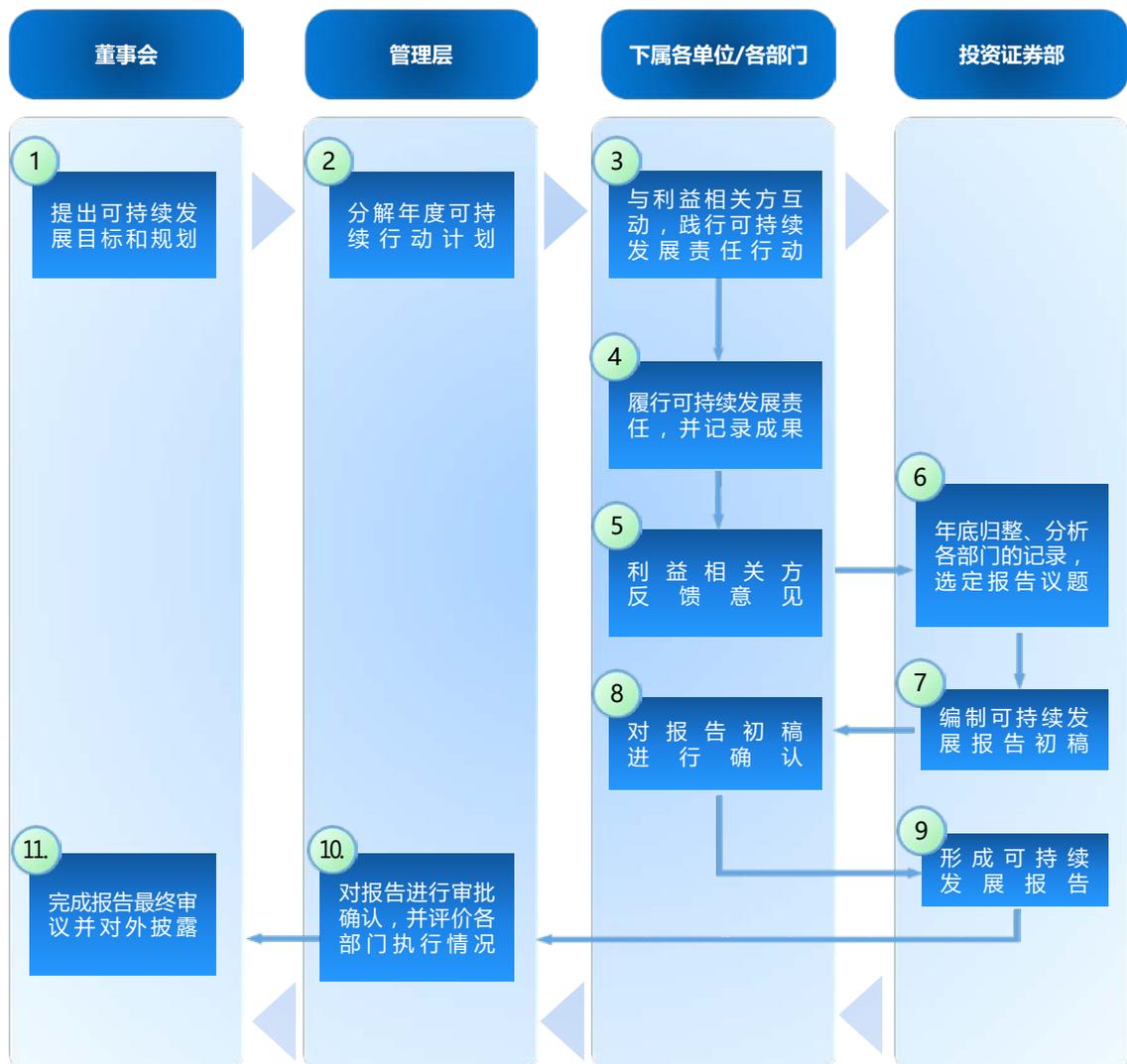
我们的企业战略目标是建设世界“小商品之都”、打造“五星级旗舰市场”，实现可持续发展是公司战略的重要组成部分，充分体现公司在经济、环境、社会方面的不懈追求。

作为一家国有控股的上市公司，我们坚持以企业经济的可持续增长以及小商品城企业与小商品市场、员工、当地社会和环境的协调发展为公司可持续发展理念，持续健全公司可持续发展管理架构及管理程序，并及时向社会分享公司可持续发展理论成果和实践经验。

自2008年以来，我们已连续发布八个年度的社会责任报告/可持续发展报告，取得了良好的社会经济效益和投资机构积极地评价。

可持续发展管理程序

我们以动态管理和自我更新的思路，制定公司年度可持续发展工作的管理程序，明确公司各职能部门的权限和职责，固化公司可持续发展管理及报告编制和披露程序。

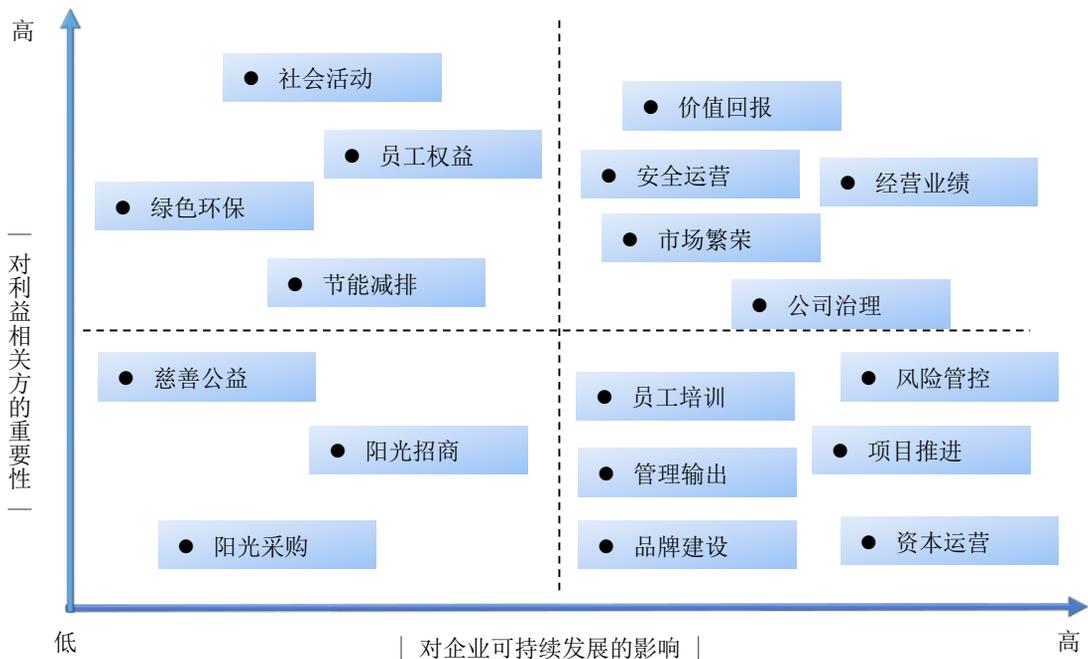


关键性议题选择

为提高公司可持续发展报告的针对性和回应性，我们以相关利益方需求为出发点，对公司外部环境、自身发展战略及可持续发展能力进行评估，识别相关事项，并进行优先度排序，以最终确定公司可持续发展的关键实质性议题。



确定的关键实质性议题



利益相关方沟通参与

利益相关方管理是我们可持续发展管理工作中的重要内容，我们持续保持与利益相关方的沟通交流，分享实践经验，提供合理化建议。以下内容是本年度我们在考虑利益相关方对公司的期望及其关注点的基础上识别出的对利益相关方而言的重要事项。

利益相关方	期望与要求	沟通与回应
 投资者	国有资产保值增值 权益保护 信息披露透明 战略清晰，业绩稳健增长 管理到位，公司健康良性	完善公司治理。 聚焦三大战略，打造百年基业 加强内部管理，助力经济发展
 市场经营户与采购商	拓宽贸易渠道 增加贸易交易额 一站式采购 品牌发展和诚信交易	创新提升实体市场，促进市场持续繁荣 大力培育进口市场，打造进口商品集市 推进信用平台建设，完善市场诚信体系
 会展参展商	增加贸易交易额 探索行业发展趋势，寻找商机	引商兴市，提升市场化能力 网布天下，开拓海外展蓝图 展贸联动，聚力一体化运营
 消费者	舒适的入住体验 稳定的交房节奏 良好的物业环境	提升服务水平，创建精品酒店 稳定房产发展，推进基础建设
 员工	合法权益 薪酬福利 培训发展 健康安全 人文关怀	完善用工管理，保障员工权益 助力员工发展，拓展业务技能 关爱员工生活，打造幸福企业
 环境	低碳环保运营 保护生态环境 节约资源	节能降耗，倡导绿色消费 绿色建筑，打造宜居家园 五水共治，共建碧水商城
 政府、社区与公众	诚信经营、依法纳税 安全稳定 和谐社区、支持公益事业 带动地方经济增长	坚持安全第一，构建安全企业 凝聚公益力量，共建和谐社会 绩效表现

每股社会贡献值

为了全面准确地衡量公司的社会责任贡献价值，我们根据上交所的相关规定计算每股社会贡献值。即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等为其他利益相关方创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本。

每股社会贡献值 = 社会贡献总额 / 公司总股本 = (净利润 + 向银行支付的利息 + 向员工支付的工资和福利总额 + 上交的税收总额 + 经营户让利 + 对外捐赠 - 环境污染造成的处罚) / 公司总股本

各项内容要素和数据结果如下表所示。按以上公式计算，公司2016年社会贡献值总额为28.94亿元，每股社会贡献值为0.53元/股。



每股社会贡献值组成要素

利益相关方	利益相关方要素	
股东	+净利润：	100,342.10万元
债权人	+向银行支付的借款利息：	19,886.47万元
员工	+向员工支付的工资总额：	34,413.16万元
	+向员工支付的福利总额：	3,478.22万元
经营户	+经营户让利：	0万元
社会	+年内支付的各项税费：	13,1226.23万元
	+对外捐赠：	20万元
环境	-环境污染造成的处罚：	0万元
公司贡献值合计：		289366 万元
公司总股本：		5443214176 股
公司每股社会贡献值		0.53元/股

—03

践行经济责任 促进企业可持续发展

聚焦三大战略，打造百年基业
创意创新引领，推动市场转型
创新会展机制，打造国级平台
提升服务水平，创建精品酒店
稳定房产项目，加强基建管理
加强内部管理，助力经济发展



聚焦三大战略

打造百年基业

聚焦“数据”，驱动智慧商城发展
聚焦“金融”，加快金融生态布局
聚焦“贸易”，打开市场筑梦空间



Asadal Contents

*Asadal stands for the "morning land" in ancient Korean.
Asadal was originated from Korea but the eyes are open to the world.*

聚焦“数据”，驱动智慧商城发展

2016年，商城集团秉承“数据为基”理念，强化数据驱动战略，深入推进智慧市场、大数据中心及综合服务平台建设，持续推动义乌购平台创新发展，致力将小商品城打造成基于大数据体系的全球贸易平台，驱动小商品城智慧化纵深发展。

智慧市场建设

2016年，商城集团以提升市场智慧化品质为抓手，落实完成以下举措：1.对国际商贸城一至三区市场实施有限光网改造工程，将网速从4兆提升到百兆；2.对国际商贸城一至五区市场及篁园市场实施无线扩容工程，投部署近3000个AP信号点，实现市场免费WIFI全覆盖；3.以一区市场为试点，完成基于移动终端的智能化导航导购系统的研发工作，并结合微信端完成市场地图建模，实现地图展示、商铺定位和商铺检索功能，有效提升采购商体验；4.结合人流量统计、采购行为分析等应用场景，人脸识别、电子围栏、无线网络探针等信息技术，完成对一区及东扩、篁园、五区市场的网络行为采集环境部署工作，初步形成数据可视化方案。其中基于人脸识别的人流量统计系统，以一区市场、海洋商务楼为试点已完成测试工作；基于移动、联通、电信的人流量统计工作，每天日内数据的流动客商以及总人数的统计数据已实现实时更新，无线探针系统已能实时读取数据、分析和统计相关内容。

智慧市场建设

- 有线光网改造
- 无线信号扩容
- 手机信令合作
- 网络行为采集部署
- 人流量统计系统测试
- 市场导航导购研发
- 市场地图建模

大数据中心建设

2016年，商城集团加码大数据中心建设，出资成立杭州微蚁科技有限公司，进一步强化信息技术研发能力。年内完成研发并投入使用智慧管理员APP系统，初步构建以商位商人商品数据为基础，以行为数据和交易数据为核心的市场大数据体系。目前已实现实时录入更新实际经营者数据，基于App的基础数据已完成采集实际经营人7283条。

综合贸易服务平台建设

“拨浪鼓市场综合服务平台”是商城集团整合政府、市场、社会三方资源，利用互联网信息技术倾力打造的以义乌市场为根本、以贸易信息为核心、以数据对接为纽带，旨在为广大市场主体提供新型贸易综合服务的公共平台。平台于2016年9月15日正式上线，目前系统已实现在线代开发票、在线投保、在线放贷功能。至年末缴费用户已达5.6万户，总金额5.26亿元，完成认证审核采购商68家，供应商3742家，帮助采购商获取935张发票，票面金额4144.62万元，完成在线采购订单854.24万。



义务购创新发展

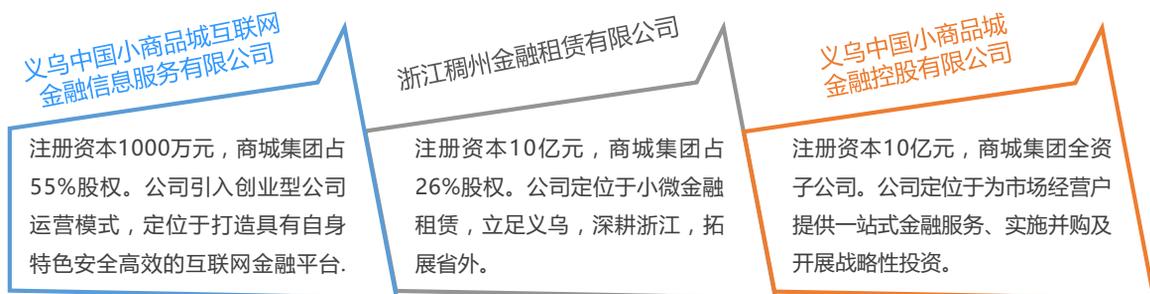
2016年，义乌购启用“小商品、大世界”为新宣传口号，在电商化的基础上加快推进市场新零售化探索步伐。1.对新开通的商铺账号试行商铺“会员制”运营管理制度，至年末已开通7.7万个商铺；2.联合“易信青果”推出商铺动态直播服务，助力经营户开启直播互动的新经营模式；3.开通“快递通”服务，为市场经营户提供高效便捷价优的快递服务；4.推出全新的“合计划2.0整体解决方案”，促进全国专业市场做大做强。

2016年，义乌购持续快速发展，在线交易额累计达到60亿元（2015年40亿元），撮合交易累计达到400亿元（2015年300亿元），网上营业执照在册数量3826份。Yiwubuy跨境平台交易在线成交额累计达到2000万元，签约Yiwubuy海外推广代理10家。

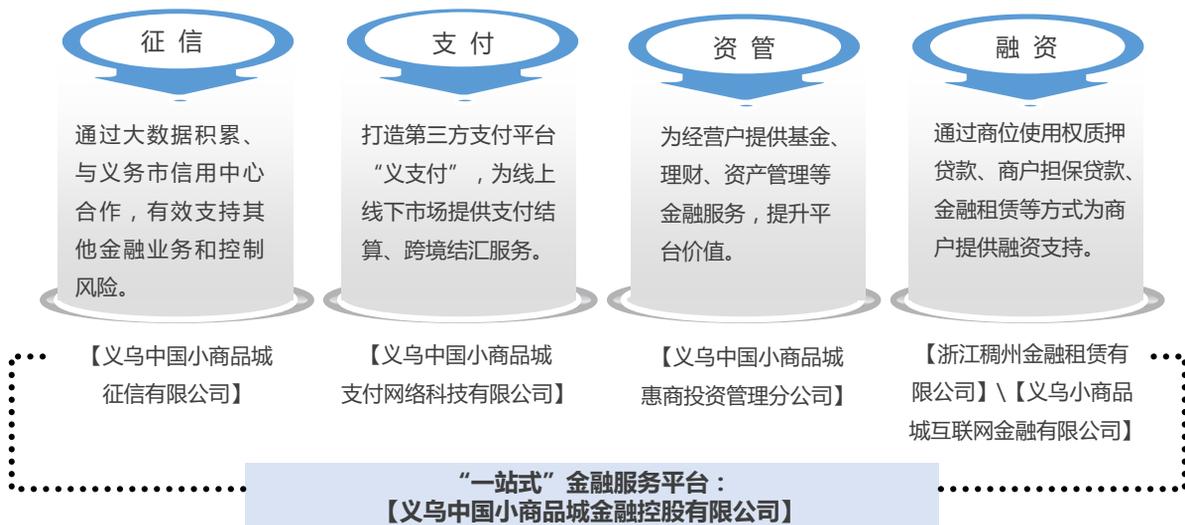


聚焦“金融”，加快金融生态布局

2016年，商城集团加快“金融为用”布局，设立融资支持公司，加速构建完善金融生态圈，积极拓展互联网金融、金融租赁等现代化金融业务。同时整合旗下惠商紫荆资本、互联网金融、义支付等项目，设立“一站式”金控服务平台公司，以市场大数据为支撑，通过开放资源引入服务，为市场经营户提供更具广度、更具深度的金融服务，同时通过盘活存量资产、实施并购以及开展战略性投资，培育公司新的盈利增长点。



商城集团金融生态圈布局



聚焦“贸易”，打开市场筑梦空间

2016年，商城集团坚持“贸易为本”主线，紧跟国家“一带一路”战略规划，主动完善创新发展组织体系，以“义乌中国小商品城”企业品牌为纽带，积极践行“走出去”模式，致力于构建以义乌总仓-全球分仓商品输出体系为主要模式的全球性新型贸易生态圈，打开企业发展筑梦空间。

“创新发展”稳步推进

2016年5月，商城集团总部设立市场创新发展部，组织专业力量稳步推进创新发展工作。1. 探索建立新型商业化对外合作体系。先后与泰国TCC集团、马来西亚成功集团、万达集团、碧桂园集团等50余家境内外商贸龙头企业进行对接，轻重并举探索“走出去”模式；2. 组织供应商携手拓展国外市场。初步完成行业分类及优质供应商准入标准的制定，7大板块26大类近300家供应商的筛选，选定市场内20家供应商作为“走出去”项目优质品牌供应商，并组织了9场海外拓展国外市场；3. 打造“小商品云”生态圈。与北京赛伯乐投资集团强强联合，通过“资本+平台”的运作手段，整合各类能力服务公司，合力打造产业链转化对接平台“小商品云”。一期已落地梅湖会展中心，华天、猪八戒等能力企业已达达成入驻意向。4. 规范品牌使用和拓展。制订完成《专家委员会初稿》、《义乌系整合方案》、《品牌管理办法初稿》。

2016年12月，商城集团全资成立义乌中国小商品城供应链管理有限公司，整合义乌市场30多年积累的供应端和采购端的先天优势，深度切入供应链，打造核心供应商队伍，构建基础SaaS服务体系，强化对小商品B2B的业务支撑，开放对接各类合作平台。目前系统已完成供应链SaaS系统搭建，国内已与沧州义乌小商品城、怀化义乌小商品城达成成分仓合作意向，国外已与俄罗斯华盛集团、西班牙winningstar达成供应链合作框架意向。

“走出去”模式初显成效

2016年，商城集团试水海外分销网络，先后与波兰GD商城达成“品牌+供应链”合作，与招商局、天盟实业合作在白俄罗斯打造欧亚小商品集散中心。2016年3月，商城集团首个海外分市场落户波兰华沙，打响了义乌市场对接“一带一路”、践行海外“走出去”战略的当头炮。2016年7月，商城集团义乌驻德国联络点正式挂牌。联络点将代表义乌市政府开展与德国各领域的务实交流合作，进一步加强义乌与德国的经贸往来，对市场“走出去”有着积极地推动作用。



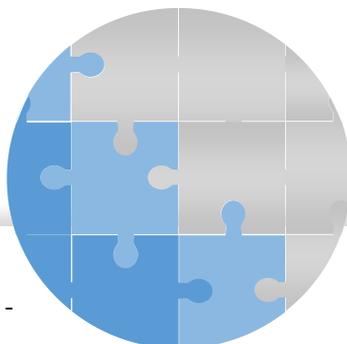
商城集团“走出去”业务模式构图

●已建设好的国外专业市场

具有落地快、风险低、投资少等优势，以采用商品输出或服务输出等轻资产模式输出为主。

●未建设好的国外专业市场

在风险可量可控、发展趋势较好的1-2个点谋划重资产落地。



●国内专业市场

以商品输出、品牌输出、管理输出等轻资产方式总分仓模式为主。

创意创新引领

推动市场转型

创新提升实体市场，促进市场持续繁荣
大力培育进口市场，打造进口商品集市
推进信用平台建设，完善市场诚信体系



创新提升实体市场，促进市场持续繁荣

2016年是“十三五”开局之年，也是商城集团全面推进市场转型发展之年，面对错综复杂的国际国内经济形势，商城集团积极主动适应新常态，理论引领创新发展，积极优化市场行业布局，招引细分行业“隐形冠军”、“单打冠军”，抢占医疗健康战略高地，大力发展文创产业，圆满完成年度承诺重点工作。

理论引领创新提升

2016年，商城集团为加强理论引领，组织成立建设“五星级旗舰式市场”课题研究小组，邀请专家团队共同开展对市场质量体系课题研究，已完成《世界“小商品之都”定位和建设思路》、《市场转型升级思路研究》和《五星级旗舰市场服务与管理规范》初稿；为激发市场经营户创新创业热情，商城集团制订出台《小商品创新创业激励政策》；为激发市场活力，商城集团成立8支调研小分队，对市场行业和管理体系进行分析研究，完成各类调研报告198篇，研究出台涵盖“降低商户经营成本、加大市场招商力度、提升市场服务水平、引导市场创新创意、优化市场经营环境”五个方面18条举措的《商城集团促进市场持续繁荣若干意见》，并根据市场实际，成熟一批、推出一批、实施一批，2016年内已落地实施五项举措。

促进市场持续繁荣落地举措



招商续租优化布局

2016年，商城集团全年完成招商商位3038.5间，出售产品类别从47种增加到56种，全年完成续租主体25033户。为盘活箱包行业，商城集团创新引入“停业保权”理念，招引礼品包装加工行业经营户84户，整合盘活商位118间。为进一步增强市场知名度，全年在全球15个国家和地区的21个机场投放广告。

- 招商商位 **3038.5** 间
- 出售产品类别 **56** 种
- 续租主体 **25033** 户

抢占医疗健康高地

2016年，商城集团与国药集团、教育部教育装备研究与发展中心合作，成立医疗健康市场项目公司及教育装备市场项目公司，通过“腾笼换鸟”盘活国际生产资料市场，将其打造成“国际健康教育城”。目前已招引医疗健康产业意向入驻主体165家，其中已正式签约104家。

创新发展新兴产业

2016年，商城集团积极引进“浙江制造”品牌认证企业和科技创新产品，招引各行业“隐形冠军”、“单打冠军”入驻市场，全年共招引经营大户103户，定位商位351个；积极拓展“中国梦”主题商品开发思路，构建线上线下融合的创新创意对接平台，成功引入创新创意产品加速器平台“yong品汇”、台湾义合中心、杭州控客；全面启动“宾王158文创园”项目，全年已完成预登记文创类企业（个人）137家，境外品牌设计师200余名，计划2017年4月底C区块建成开业。

践诺启动海城市场

2016年9月28日，商城集团践行招商承诺，建成启动辽宁海城义乌中国小商品城，首开南北两大专业市场区域合作先河。辽宁海城义乌中国小商品城项目规划占地286.9公顷，建筑面积323.8万平方米，总投资110亿元人民币，经营品种囊括小商品4000多种类、80余万种单品。目前项目一期小商品专业市场和东、西品牌街区已经建成启动。海城市场招商遵循“划行归市、集聚经营”的布局原则，采用“商位认筹、商品输出”的招商模式，推行“交2万保证金可免费经营1年”的优惠政策，整体招商工作有序推进。截止2016年末，共计招商定位商位1908间，目前市场已正常经营商位已超过1500间，市场日均客流量达5千人次以上。

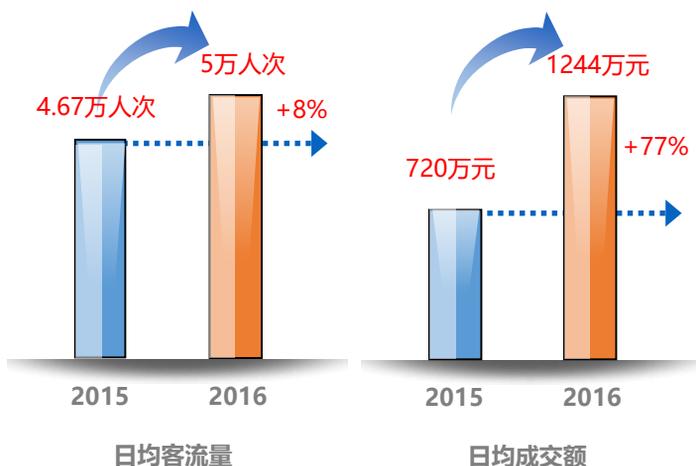


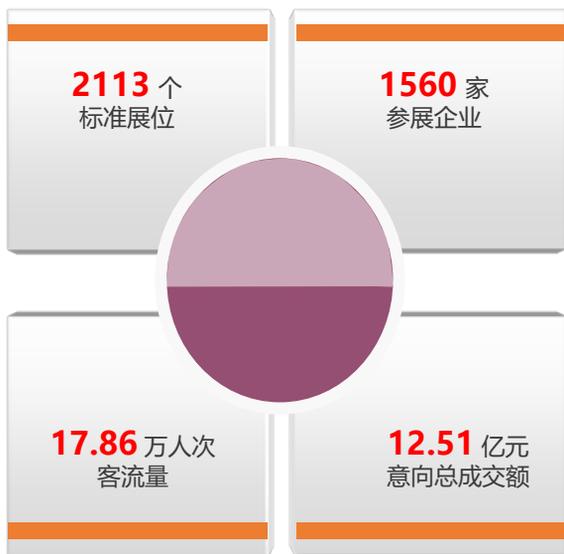
大力培育进口市场，打造进口商品集市

2016年，商城集团进一步完善进口商品市场组织管理体系，成立进口商品市场分公司，打造专业队伍，通过“一展一节”、源头货引进和渠道建设来做大做强进口贸易，积极实施“走出去”探索，为建设进口商品“世界集市”蓄势蓄力。

“一展一节”助力市场培育

为培育义乌进口商品市场，拓宽进口商品销售渠道，提升义乌进口市场的知名度和美誉度，2016年1月9日至17日，商城集团举办了第二届义乌进口商品购物节。本届购物节实现总客流量45.02万人次，总成交额1.147亿元，相比第一届客流量日均同比增长8%，成交额日均同比增长77%。购物节举办期间，有5家进口商现场报名申请入驻进口馆。购物节谢幕后，有118家市场商家继续推进酬宾活动。本届购物节进一步打响了义乌进口商品市场“源头货、源头价”的品牌形象，取得了良好的经济效益和社会效益。





第二届中国义乌进口商品博览会于2016年5月13日-16日在义乌国际博览中心举行，本届展会以“汇聚全球精品，引领中国消费”为主题，设国际标准展位2113个，参展企业1560家，参展商来自82个国家和地区。展会期间，总客流量达17.86万人次，同比增长1.47%，意向总成交额12.51亿元，同比增长6.6%，进口展现已成为国内规模最大的进口消费品展会。展会期间，还达成了义乌-龟尾缔结友好城市、义乌-格鲁吉亚工商会战略合作、世贸组织中非贸易促进合作框架等多个重大项目签约，展贸联动引进的国际宠物专区已成功落地进口馆。目前进口馆进口商品源头货比例已达61%，进一步增强了进口商品市场的核心竞争力。



强化进口分销渠道建设

商城集团在进口商品“引进来”的同时，积极探索进口商品“走出去”工作。2016年先后设立宁夏进口商品直营中心、杭州滨江进口商品直营中心、杭州西柳市场直销中心、浙江省委省政府进口商品直营店、郑州机场直营店五个分销点，进一步加快进口商品分销渠道的建设步伐。

- 宁夏进口商品直营中心
- 杭州滨江进口商品直营中心
- 杭州西柳市场直销中心
- 浙江省委省政府进口商品直营店
- 郑州机场直营店

提升进口市场硬件水平

2016年，商城集团按照五星级旗舰市场标准，不断提升市场硬件水平。在市场重点打造了10条精品线路，通过鼓励个性化装修，沿线设置若干旗舰店，以点带面推动市场硬件转型。同时以五区市场作为样板开展先行试点，全力打造“丝路壹号”精品工程和进口馆提升工程。“丝路壹号”异国风情街于2016年5月正式开张营业，为市场经营客商提供了全新的消费体验。



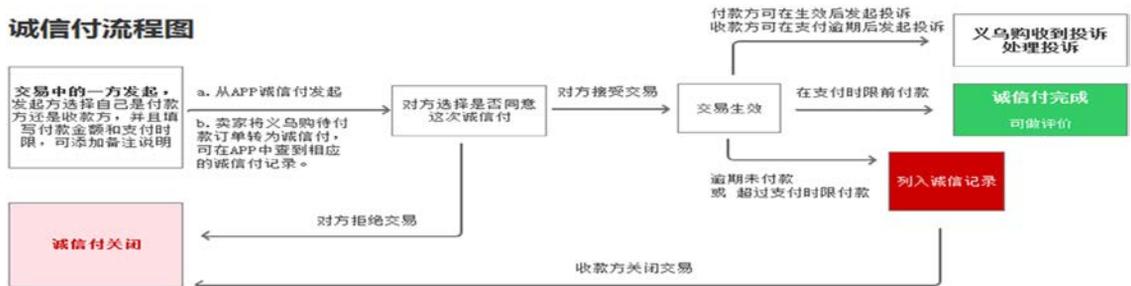
推进信用平台建设，完善市场诚信体系

长期以来，商城集团坚持“诚信市场”建设，不断完善以“96032服务热线”和“义乌购”诚信交易保障体系为线上支点，以综合治理体系为线下依托，线上线下联动多部门合作的市场诚信体系。在2016年度中宣部、中央文明办举办的“诚信之星”发布仪式上，小商品城荣获“诚信之星”荣誉称号，成为全国首批全省首家获此殊荣的先进典型。

上线义乌购“诚信付”

2016年8月，义乌购“诚信付”服务上线，成为诚信交易保障体系的一大创新点。“诚信付”作为一款提升市场诚信的支付工具，能够通过信用记录约束交易行为，减少拖欠货款的情况。买卖双方在完成网站实名认证的前提下，可以根据已经协商好的分期付款机制，在“诚信付”上予以落实。

诚信付流程图



完善信用平台建设

2016年，商城集团积极完善信用平台的开发与建设，进一步强化市场诚信体系。1.完成“信用信息数据征集平台”的建设，截止10月已归集65个政府部门和90家金融机构的信用信息；2.完成“信用应用平台”的开发，并于9月上线试运行，同时开发完成信用核查报告和信用报告两项应用；3.完成“信用义乌网”的开发，建成法人和自然人信用数据库，截止10月已入库信用信息达到2120万条，并已实现网上企业、重点人群、信用承诺、信用代码、电商等板块的查询功能；4.完成个人征信系统及硬件的开发与架设，并通过了信息安全等级保护二级的复评。



- 完成“信用信息数据征集平台”的建设
- 完成“信用应用平台”的开发
- 完成“信用义乌网”的开发
- 完成个人征信系统及硬件的开发与架设

加强诚信经营引导

2016年，商城集团联合各市场监管部门开展了多次打击侵犯知识产权和假冒伪劣商品的联合检查整治行动。在3月24日和4月26日“世界知识产权日”的市场联合整治过程中，共查处侵犯kitty猫、迪士尼等图案知识产权的经营主体11户，在9月中下旬义乌市质量月活动中查处责令下架侵权产品的商位45户。同时发扬“店小二”精神积极做好商户服务，通过加强市场经营户培训，提升市场经营主体经商能力、电商能力、微商能力、服务能力和诚信经营能力，全年累计完成培训702场4.7万人次。

创新会展机制

打造国家级平台

引商兴市，提升市场化能力
网布天下，开拓海外展蓝图
展贸联动，聚力一体化运营

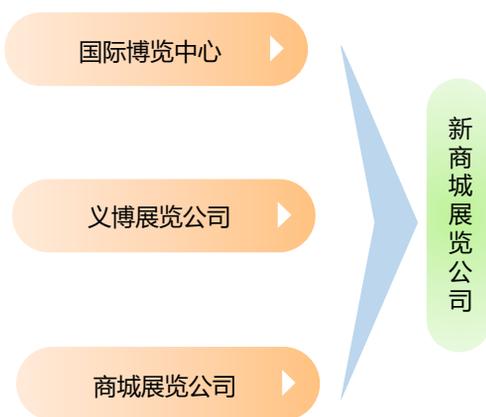


引商兴市，提升市场化能力

2016年，商城集团紧紧围绕打造国家级会展平台的发展目标，深化会展业体制改革，加快智慧展馆建设，提升展会招商、组织、服务和管理水平。全年完成进口展、五金会、义博会、森博会、电商展、文交会、装备展等各项展会40多场次，成交额382.53亿元，同比增长11.99%，会展业市场化改革初见成效。

改革会展机构体制

2016年4月，商城集团实施会展线机构改革，将国际博览中心、义博展览公司业务统一并入商城展览公司，同时撤消会展事业部，暂时保留国际博览中心、义乌国际小商品博览会有限公司牌子一年，待国资改革方案明确后再注销。重组后的新商城展览公司将借鉴德国展览公司的一体化运营模式，由集团平台统筹对接各类资源。业务按项目化运作，统分结合，对外有项目合作机制，对内考核激励机制，按市场化、企业化、专业化、国际化、信息化工作思路运行。以贸易促进为业务核心，探索互联网型展览企业运营模式，实现多元化融合发展。

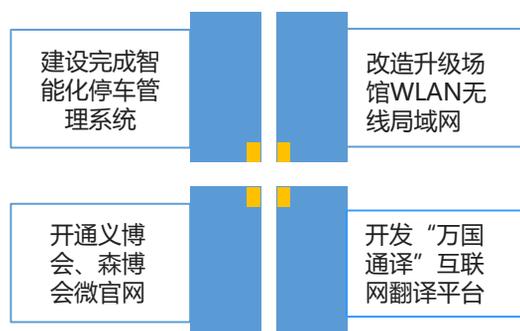


引展引会成果丰硕

2016年，商城集团会展线承办义博会、森博会、进口展、文交会四大政府主导展，自办五金会、汽车展，合作开发创办汽摩配交易会、智能数码展、学校后勤设备展等新项目。全年共完成各类展会40场次，共计展位数38776.8个，同比增长9.04%；展览面积75.16万平方米，同比增长12.47%；参展企业15011家，同比增长2.67%；观众数165.80万人，同比增长13.82%；成交额382.53亿元，同比增长11.99%。此外，会展线还承接了“e模未来星”电商网络模特大赛总决赛及颁奖典礼、稻草人文化艺术节等活动，开创了展馆多元化开发运营的先例。

加快建设智慧展馆

2016年，商城集团会展线加快智慧展馆建设步伐，建设完成智能化停车管理系统，改造升级场馆WLAN无线局域网，开通义博会、森博会微官网并实现智能导航和展商查询。同时会展线与深圳腾云世纪联合开发“万国通译”互联网翻译平台，目前3.0版权已开通“真人传译”义乌专属码，有效提升了中外客商的参展体验。



重大展会精彩纷呈

◆ 2016中国国际电子商务博览会

2016/4/11-4/13日在义乌国际博览中心举行。本届展会以“电商换市、全球机遇”为主题，来自国内外1185家企业参展，设国际标准展位2551个，展览面积5万平方米。吸引了27个国家和地区11.6万人次参观，同比增长15.08%，现场达成合作意向43432个，同比增长13.6%。



◆ 2016中国义乌五金电器博览会

2016年4/20-4/22日在义乌国际博览中心举行。本届展会由商城集团独立运营，共设国际标准展位1300个，900余家企业报名参展。展览面积33000平方米，涉及建筑五金、日用五金、机械机电等5大行业1000余种商品。展会到会客商46996人次，同比增长16.3%，其中境内专业观众同比增长83.03%，境外客商同比增长7.7%，分别有来自印度、巴基斯坦、美国、伊朗等共96个国家和地区的境外客商到会洽谈采购。

◆ 第11届中国(义乌)文化产品交易会

2016/4/27-4/30日在义乌国际博览中心举行。本次展会以“传统文化与时尚生活”为主题，设国际标准展位3360个，展览面积6万平方米，共吸引了15个国家和地区及国内19个省市的1300家参展商参加展会，意向总成交额52亿元。



◆ 第八届中国国际旅游商品博览会

2016/5/24-5/27日在义乌国际博览中心举行。本次展会以“旅游新品·智行天下”为主题，吸引了来自美国、德国等27个国家和地区的1305家企业参展。共设国际标准展位2031个，展览面积5万平方米，意向总成交额36.12亿元。

◆ 2016中国义乌国际小商品博览会

2016/10/21-2016/10/25在义乌国际博览中心举行。本届义博会创新引进“浙江制造”品牌商品和“一带一路”沿线国家优质日用消费品参展，设国际标准展位4102个展位，16个国家和地区的2200余家企业参展，展览面积15万平方米。到会参观者、采购商216300人次。到场专业采购商63160人，较去年同期增长1.7%。实现成交额174.82亿元，同比增长1.8%。本年义博会外贸内贸表现为一稳一升，外贸增长0.6%，内贸增长5.2%。

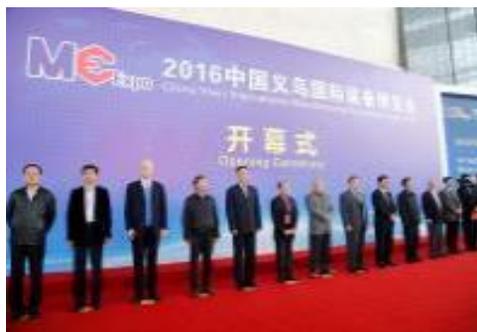


◆ 2016中国义乌国际森林产品博览会

2016/11/1-11/4日在义乌国际博览中心举行。本届展会以“绿色引领、共享发展”为主题，设国际标准展位3736个，有45个国家和地区的1595家企业参展。展览面积8.5万平方米，实现成交额47.79亿元，同比增长1.29%。本届展会参展企业和展位数均创出历史新高。

◆ 2016中国义乌国际装备博览会

2016/11/18-11/21日在义乌国际博览中心举行。本届展会围绕工业机器人和“智能制造”装备重点领域，突出“智能、绿色、环保”主题。共有来自全国15个省市区以及美国、德国、日本、韩国等11个国家和地区的807家企业参展，设标准展位3054个。展会共吸引了46035人次的观众参会，其中企业等专业采购商26165名，境外专业采购商1075名，同比分别增长12.9%和30.3%。达成意向成交36.5亿元，同比增长11.9%。



网布天下，开拓海外展蓝图

2016年，商城集团会展线借力国内外专业展会平台，加快在“一带一路”沿线国家布局海外展。同时积极组织市场厂商抱团走出去开拓国际国内市场，合作共建全球营销平台。

积极组织海外展

2016年，商城集团会展线海外展项目共组织了133个展位、103家企业走向全球6个国家及地区参展，其中“一带一路”沿线重要国家的展会有俄罗斯消费品展、东京礼品展、浙江商品大阪展、印度手工艺品及礼品展、义博会马来西亚展、义博会越南展等。其中规模较大的有俄罗斯消费品展共9家企业、12个展位，印度手工艺礼品展共8家企业、8个展位，义博会越南展共17家企业、28个展位，义博会马来西亚展共42家企业、69个展位。涉及的产品有工艺品及礼品、日用品、五金、服装纺织、电子电器、玩具、文化休闲用品等义乌市优势行业产品，取得了良好展会成效。其中针织企业在浙江商品大阪展，玻璃、佛像工艺品企业在印度展，五金卫浴企业在墨西哥展和越南展上都收获了数量不等的订单和意向代理商。每年参加海外展的客户回头率达到30%，极大地激发市场经营户走出去开拓海外市场的决心和信心，也开阔了义乌企业拓展海外营销渠道的眼界。

133个展位 103家企业
6个国家



专题：第九届浙江出口商品（大阪）交易会



第九届浙江出口商品（大阪）交易会于2016年9月13-16日在日本大阪INTEX OSAKA国际展览中心举办。展会展览面积7800平方米，国际标准展位270个。商城集团首次与浙江远大国际会展有限公司合作参加大阪展，组织了6家企业6个展位参展，包括4家纺织服装类企业和2家日用百货类企业。展会期间，带团工作人员与展会日本合作方大阪国际经济振兴中心代表进行了友好对接。

开展海外展对外合作

2016年，商城集团会展线与世贸组织签订中非贸易促进合作协议，新增5个“一带一路”国家合作项目，包括：中国消费品（俄罗斯）品牌展、德国科隆五金家居展、巴拿马国际贸易博览会、东京国际礼品消费展、芝加哥家庭用品展。同时为开拓美洲资源，与秘鲁、巴拿马自贸区等拉美新兴国家建立了直接合作渠道，达成了义博会、进口展组团等合作意向。

中国消费品（俄罗斯）品牌展
德国科隆五金家居展
巴拿马国际贸易博览会
东京国际礼品消费展
芝加哥家庭用品展

展贸联动，聚力一体化运营

2016年，商城集团积极创新展贸联动机制，推动展会买家向市场采购商转化，引导市场经营户利用展会引进新信息、新商品、新创意，巩固市场客商集聚优势和商品齐全优势。通过聚力展贸一体化运营，致力于实现展会经贸业绩的实质提升。

加强展场联动

各大展会期间，商城集团共计开通了40辆市场联动大巴，共有12798位客商搭乘免费巴士到市场参观采购。共有1076位市场经营户参加了12场采购洽谈会，进口展、义博会和森博会在市场提前办证到场2997人，进口展达成意向代理协议逾万项。另组织了2000余位市场经营户代表参加了各场开幕式、采购洽谈会、流行趋势发布会等展会配套活动，取得较好的联动成效。



促进商旅融合

2016年，为促进商旅融合，商城集团成立展旅联动工作小组，通过宣传阵地互推、广交会宣传、VIP资源互享、优先推荐及价格优惠、引入旅游节庆活动、引入行业会议、企业年会等方式建立常态化联动机制，促进文化会展旅游融合发展；商城集团将会展线各家公司积累的近7000家义博会采购商VIP卡升级为“义展通”商旅卡，与酒店线雅尚卡共享订房和餐饮优惠服务；商城集团与大道集团首次合作，为每位境外采购商最高授信10万美元采购货款，提供更多线上线下增值服务。



组织采购洽谈会

2016年，商城集团成功举办了五金会采购贸易洽谈会、义博会系列采购洽谈会、森博会采购洽谈会、中国零售业百货采购峰会（与IBMG合作举办）等14场采购洽谈会，邀请了来自美国、俄罗斯等30多个国家的300多家境外商超、电商采购商“携订单”参会采购，共吸引1500余名供应商前来贸易洽谈。



提升服务水平

创建精品酒店

创新营销方式，丰富服务产品
加强品质管理，提升服务形象



创新营销方式，丰富服务产品

2016年是商城集团酒店线攻坚克难、守住市场地位的关键之年。面对宏观经济形势及政策的不利影响，各酒店通过积极创新服务产品和营销方式，严抓对外服务质量关，为消费者提供五星级的设施、七星级的服务，扩大酒店品牌的影响力和知名度，在激烈的市场竞争中巩固领先优势。

开发创新服务产品

2016年，银都酒店“小小家”系列营销活动获得中国酒店互联网创新营销大赛最具互联网思维品牌创新奖。通过“小小解放军”、“小小特警”、“小小交警”、“小小银行家”、“小小总经理”等系列周末活动，共吸引了社会各界100多位小朋友报名参加，取得了良好的社会效益和经济效益。“小小家”系列活动的成功举办，还吸引了浙江省饭店业杂志的关注，以专稿的形式进行了宣传，让银都酒店得到了前所未有的美誉度。



“小小解放军”

“小小特警”

“小小银行家”

“小小交警”

“小小总经理”

幸福湖国际会议中心根据义乌疗养市场的需求，整合沙滩、高尔夫、spa、电影院资源，推出“幸福之旅”、“幸福亲子之旅”、“甜蜜之旅”“畅想大礼包”等四类疗养套餐，获得了近500万元的经营收入。商城宾馆推出的“韩国美食节”、“民间厨艺大赛”，海洋酒店推出的“马来西亚美食节”等服务产品，也均获得了良好的经济收益和社会口碑。

打造餐饮拳头产品

2016年，银都酒店通过“义乌十大经典菜肴”评选活动，建立既有高档菜肴品质又有地方本土风味的特色餐饮品牌；海洋酒店通过打造精品西餐厅、引入外籍服务生、举办外国美食节等方式突出外宾服务特色品牌；幸福湖国际会议中心利用环境优势推出“小型宴会”、“同学会”等酒店度假产品，获得了良好的经济效益；商城宾馆通过完善“销售+菜品+服务”的新型管理模式，逐步树立品牌餐饮酒店形象。

深入开发微信营销

商城集团酒店线深入开发微信营销功能，定期微信发送酒店促销信息，通过微信活动吸引粉丝。开通微信订房订餐系统，增加酒店产品宣传与预订渠道，为宾客提供方便快捷的服务。目前五家酒店共有微信粉丝4万多人，全年产生经济收入20多万元。

会员卡推广成效良好

2016年酒店会员系统在银都酒店、商城宾馆试运行上线，取得了较好的成效。全年银都酒店推广会员卡3582张、商城宾馆推广会员卡3079张，系统内酒店会员数量达到了11569个，系统内积分2000余万分。



酒店会员数量：**11569**个

开设休闲饮食服务站

2016年，银都酒店、海洋酒店在一区市场各开设一个休闲饮食服务站，为市场客商提供餐饮便利服务，经济效益良好。



加强品质管理，提升服务形象

2016年，商城集团酒店线深入开展“当好店小二，服务大提升”活动，对内狠抓管理练内功，强化质量管理体系建设，不断提高服务水平和服务质量，致力打造精致服务型酒店。同时积极开展与其他线的业务联动，取得了良好的经济效益和社会效益。

持续开展内部质量检查

2016年，酒店事业部组织各酒店分公司管理人员组成联合质检小组，对商城宾馆、皇冠假日酒店、海洋酒店、幸福湖国际会议中心、银都酒店进行了二次专项质量检查和二次综合质量检查，列举各类问题共一百余项，并出具了联合质检报告，有效帮助各酒店改进和提升服务品质。



邀请第三方服务暗访

2016年，酒店事业部邀请新加坡吉尔福德（中国）酒店第三方机构，对商城宾馆、皇冠假日酒店、海洋酒店、幸福湖国际会议中心、银都酒店进行神秘客人访查，测评各酒店相关运营板块的内部管理、服务流程、服务质量和食品卫生安全等关键点，并出具了暗访报告，有效帮助各酒店规范服务标准。

Edited by
GILFORD
新加坡吉尔福德第三方咨询机构



紧跟星标狠抓服务品质

2016年是商城宾馆市级“四星”评定之年。商城宾馆以星评为契机，在落实原有检查制度基础上，针对星评强化专项检查，从员工仪容仪表、行为礼仪、服务意识、环境卫生和设施设备维护保养等七个方面逐一检查。全年共开展动态、静态检查各27次，发现问题共计1600余个，整改率达95%以上。年终圆满通过四星级饭店评定，并获得义乌首家“中华餐饮名店”荣誉称号。

推进资源整合业务联动

2016年，商城集团酒店线进一步推进资源整合与业务联动工作，先后与义乌购、广告公司、展览公司联系沟通，在其官网上增加链接，利用空余资源进一步扩大酒店宣传渠道；积极与会展线共同推进展场旅联动，圆满完成进口展、义博会等各项重大展会的接待工作；积极与商旅公司联动开展会员卡互通、展会服务、门票宣传广告、展会宣传等工作；积极与市场线联动开展开设休闲餐饮服务站、推广商旅卡等工作。



稳定房产发展

推进基础设施建设

房产稳定增长，增厚经营业绩
基建有序推进，提升城市想象



房产稳定增长，增厚经营业绩

义乌中国小商品城房地产开发有限公司作为义乌当地房地产企业的领头羊，本着“引领生活、承接未来，让顾客满意、为城市增辉”的开发理念，稳定推进房产项目发展。2016年度，房产项目全年销售收入34.57亿元，实现利润1.26亿元，业绩增长强劲，带动商城集团整体业绩超预期增长。

商城集团主要房产项目

- ◆ 东城印象项目：住宅已实现全部销售，
- ◆ 荷塘月色项目：物业已交付。
- ◆ 钱塘印象项目：完成专项验收、五方主体验收、竣工备案，开始物业移交。
- ◆ 凤凰印象项目：住宅标段，物业已交付。
商业标段：12月底开业试运营。
- ◆ 绿谷云溪项目：一期工程12月底实现竣工验收，二期工程已开工建设。



【义乌.绿谷云溪】



【杭州.东城印象】



【义乌.荷塘月色】



【杭州.钱塘印象】



【南昌.凤凰印象】

基建有序推进，提升城市想象

商城集团基建线以打造城市标杆工程为开发理念，有序推进各项基建工作。义乌国际商务中心项目于2016年5月完成竣工验收。该项目定位为高端写字楼，由25层主楼、5层商业配套裙房和3层地下停车场组成，总建筑面积27万平方米，至本年末已完成招商63.54%；“义乌之心”城市生活广场项目于2016年12月完成消防验收，预计于2017年4月开业。该项目定位于义乌市中心全业态体验式生活中心，总建筑面积27万平方米；国际生产资料市场配套项目于2016年12月完成宾馆写字楼±0.000结构。该项目由宾馆、写字楼和城市主题公园组成，总建筑面积28.8万平方米，总投资13.8亿元；另商城集团于2016年2月获得衢州北路4、5、6号地块土地使用权，于4月成立全资子公司义乌商博置业有限公司，至本年末该项目土石方完成75%，基坑支护工程完成95%。



【义乌国际商务中心】



【义乌之心城市生活广场】

加强内部管理

助力经济发展

加强内部监督，抓好风险管控
深化党风廉政，夯实党建基础



加强内部监督，抓好风险管控

2016年，商城集团以内部监察、企务监督、内部控制、内部审计为管控工具，多管齐下，细节入微，进一步强化内部风险管控“防火墙”，为小商品城的全面转型升级发展夯实内部管理基底。

强化内部监察职能

2016年，商城集团监察部门共计受理信访、投诉、举报等案件27起，通过对典型案件在集团OA系统上进行通报，有效起到教育震慑作用；共计组织开展专项检查20余次，检查内容包括各单位执行中央八项规定情况、“三重一大”事项痕迹管理整改落实情况、劳动纪律执行情况、三公经费执行情况、福利发放情况等，对检查中发现的问题，要求责任单位限期进行整改，并将整改情况上报；共计下发正风肃纪通报5次，通过强化内部监察，正风肃纪渐成常态化，各级干部员工的工作作风有了明显转变。

受理信访、投诉、举报等案件 **27** 起

下发正风肃纪通报 **5** 次

组织开展正风肃纪专项检查 **20** 余次

深化阳光采购工程

为加强对采购招标项目的监督监察，进一步深入推进阳光采购工程，2016年商城集团规定对采购预算在20万元（含）以上的项目由集团监察部门组织人员参与开标过程的监督。监察部门全年共计参与开标过程监督34次。此举措使商城集团招标工作更加透明化、规范化，有利于充分整合招标资源的共享。



全年参与采购预算在20万元（含）以上的项目开标过程监督 **34** 次

全程监督人事调整

为营造风清气正的用人环境，2016年商城集团监察部门对集团本部及下属公司的人事调整进行了全程监督。全年共计参与人事调整及岗位竞聘过程监督35次，包括集团中层管理人员及总部员工选拔、下属单位办公室主任面试、下属公司部门经理、主管竞聘等。

全年参与人事调整及岗位竞聘过程监督 **35** 次



企务监督有效履职

2016年，商城集团企务监督委员会在履行对公司决策程序、资金使用、招标项目、人事选拔等日常监督职责的基础上，为督促下属控股公司企监委有效履职，根据义乌市国资委要求编制下发《商城集团企务监督委员会工作整改方案》，并开展对下属控股公司企监委整改情况的专项检查，收集整改情况整合汇总后上报市国资委。本年度企监委共计列席班子会议300余次，参与监督事项500余项，发现、纠正和整改问题11个，征集意见建议90余个，有效提高了公司的治理效率。

列席班子会议
300 余次

参与监督事项
500 余项

发现、纠正和整
改问题 **11** 个

征集意见建议
90 余个

有效实施内控内审

2016年，商城集团有序落实各项内控工作，先后完成年度内部控制自我评价报告和内控审计报告的编制工作并对外披露；完成内部控制风险调查问卷及统计工作，共计发放问卷334份，回收率100%；完成内控设计有效性和执行有效性测试工作。同时组织开展内控现场审计工作，完成内控缺陷整改19项，整改完成率46.34%；实施离任审计8项，专项审计1项。审计累计发现问题共计73项，审计部门针对存在的问题提出相应的审计建议和改进措施共计68项。



深化党风廉政，夯实党建基础

2016年，商城集团围绕“三大活动六大攻坚”深入开展“创新发展义乌经验，干在实处勇当标兵”主题实践活动。全年共组织开展专题学习讲座120余场，征集意见建议1000余条，服务提升活动140余场，宣传报道3000余次，有效激发党员干部员工干事创业热情，切实提高服务意识，形成狠抓落实的浓厚氛围。

加强党风廉政基础建设

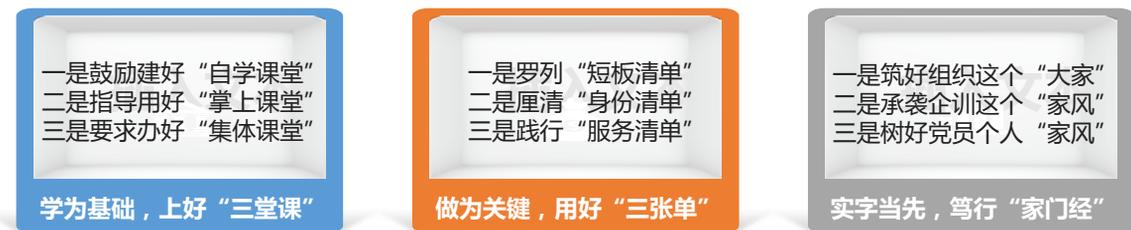
2016年，商城集团强化党风廉政基础建设，通过组织公司党员干部参加职务犯罪预防讲座、观看廉政警示教育片、到浙中预防职务犯罪警示教育参观学习、开展廉政主题约谈及廉政档案大排查等活动，增强公司党员干部廉洁从业意识，筑牢拒腐防变的思想防线。同时，商城集团党建办编写了《商城集团党委理论学习中心组学习制度》、《商城集团中层管理人员个人重要事项公示制度》两项重要制度并下发执行，进一步巩固党风廉政建设的制度保障。此外还起草了《信访函询回复制度的暂行规定》、《公司中层管理人员工作交接管理办法》等制度，进一步完善监督约束机制和保障工作交接的连续性和严密性。

加强中层干部廉政教育

2016年新上任的中层管理人员较多，为加强中层管理人员的纪律意识和责任意识，商城集团党建办编制《新履职干部廉政指南》供中层干部学习，并邀请驻国资委纪检组组长对新提任干部开展廉政教育，提醒中层干部时刻绷紧廉政弦。同时对中层管理人员实施廉政档案管理制度，组织编制、填报和收集中层管理人员廉政档案，将中层管理人员婚姻、子女、住房收入、任期经济责任审计、亲属从事与集团相关业务等情况进行了登记，切实做到对集团管理的干部情况清、底数明。

扎实推进党建和“党建+”

2016年，商城集团活载体，重实效，扎实推进各项党建和“党建+”工作，逐步形成具有自身鲜明特色的党建品牌，助力企业管理质量长效提升。



—04

践行环保责任 缔造可持续发展环境

节能降耗，倡导绿色消费
绿色建筑，打造宜居家园
五水共治，共建碧水商城

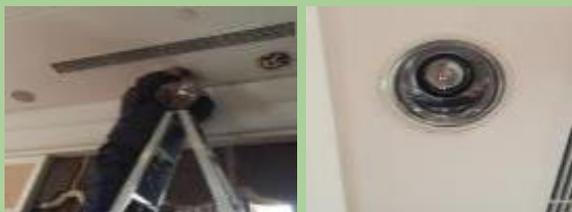


节能降耗，倡导绿色消费

能耗管理

◆2016年，商城集团银都酒店积极采用节能新技术加强能耗管理。节电方面，以前酒店的生活热水基本依靠空气源机组供给，酒店通过将原先的燃油蒸汽锅炉改造为燃气真空热水锅炉，现在可以使用燃气真空热水锅炉进行辅助加热；中央空调作为特大耗电设备，酒店加装了空调节能变频系统，其可以根据设备的实际需要进行输出，自动调节设备的能耗运行。节水方面，酒店建立了水计量监测记录档案，对用水状况进行记录分析，在不影响宾客正常使用的前提下，调节客房及各用水区域的出水量。同时更换安装了部分节水型冲水马桶，减少滴漏跑冒现象，2016年度节水量达10000多吨。银都酒店能耗费用从2015年的473.83万元，降低至2016年的352.88万元，能耗管理水平达到了国内酒店业能耗管理的先进水平。

◆2016年，商城集团幸福湖酒店对部分区域灯具进行改造，将西餐区客用通道、行政酒廊由原来的220V50W灯杯更换为5WLED灯，每月节约用电约10000度；将大堂区由原来的150w卤素灯更换为30WLED灯杯，每月节约用电约17000度；将咖啡厅、国际厅由原来的100W卤素灯更换为25WLED灯杯，每月节约用电约7000度；将娱乐区、福宴厅、中餐包厢、中餐休息区、圆形会议室等由原来的50W聚光卤素放射灯更换为15WLED灯杯，每月节约用电约10000度；将大堂吊灯、大堂东西侧通道吊灯、中餐区吊灯由原来的E14-25W尖泡更换为3.5WLED灯杯，每月节约用电约8000度。



空气源热泵能将空气中的低温热能通过压缩机转化为高温热能，以空气为主体节约能量。幸福湖酒店现已安装空气源热泵机组共9台，每月节约生活热水用量约5000立方米。



◆2016年，商城集团商城宾馆对酒店三楼空调管网进行联网改造，通过增加风冷机组隔音罩，降低噪声污染，改造风冷螺杆机组管网，降低电能浪费。同时每天对酒店能耗进行统计，加强日常巡查跟进，发现浪费及时督促改进。通过细节管控，商城宾馆能耗比从去年的10.5%下降到8%。



风冷机组隔音罩

风冷螺杆机组管网

◆2016年，商城集团海洋酒店根据天气、季节和营业情况，细节控制空调使用温度和客房洗澡热水温度降低能耗；将酒店部分日光灯改造成LED灯，每年可节省约5000元人民币；将商务楼部分日光灯改造成LED灯，每年可节省约35000元人民币。

◆商城集团皇冠假日酒店遵照洲际集团绿色能源管理要求，成立绿色能源管理委员会，2016年完成安装水泵（节能）变频器、更换酒店照明灯为LED灯等节能工作，酒店的绿色能源管理系统达到2级。2016年酒店总能耗费用为644万元，比2015年同期降低98.8万。

环境保护

2016年银都酒店切实落实环保举措，在酒店厨房安装油烟净化器系统，把油烟通过风机吸入油烟净化器，当油烟进入高压静电场时，在高压电场的作用下，油烟气体电离，油雾荷电大部分得以降解碳化，少部分被收集到电极板上，再经由自身重力流到集油盘排出，在高压发生器作用下，电场内空气产生臭氧，除去了烟气中大部分的气味，最终排出洁净空气。同时积极开展植树、拔草等环保公益活动。

“种桃 种李 种春风”——银都酒店联合义工之家开展植树活动

2016年3月12日上午，银都酒店团支部带领青年文明号团员青年，与“义工之家”一起开展了“种桃种李种春风”植树节环保活动。此次义工之家组织的环保活动，延续“爱心农场”双赢理念，种植者可以在两年内到贫困家庭其他的果林里采摘桃子、李子，而新种植的这些树木，在以后的日子里，则可以为贫困家庭增加额外收入，让贫困家庭有尊严的获得了帮助。



海洋酒店组建成立环保管理小组，由工程部经理担任组长，组员由各班组主管、督导组成，负责落实酒店环保管理措施的实施。2016年海洋酒店响应政府号召，在酒店地下室停车场安装4台新环保汽车充电桩设备。另多次组织中央公园捡垃圾、拔草等环保活动，积极践行企业环保责任。



绿色消费

2016年，商城集团酒店线采取多项环保措施积极打造“绿色”酒店。如在房间内放置环保卡以提醒客人减少床上用品及浴室用品的更换频率；将客人未用尽的一次性消耗品如洗发水、洗手液收集后用于员工工作区域的公共消耗品；酒店洗衣房采用高科技高效技术设备，在55-60摄氏度的低温环境下仍可达到优质的清洗标准并可大幅节约用水、降低能耗；在自助餐桌放置公益提示牌提醒客人按需消费；鼓励未携带物品人员上一层下二层走楼梯；打印节约用纸，废纸双面利用；办公区贴环保标签等。通过各项细节入微的环保举措，积极倡导绿色消费理念。



绿色建筑，打造宜居家园

商城集团“荷塘月色”项目以打造可持续发展精品住区为目标，积极采用建设部最新推广的住宅成套新技术，引入太阳能光导系统、雨水回收系统、垃圾生化处理系统技术、厨卫成套技术、同层排水技术等多项节能环保新技术。整体项目充分体现节净、节能和水资源利用的特点，蕴含丰富的环保理念。2016年“荷塘月色”项目荣获义乌市首个国家康居住宅示范工程称号。



光导照明灯具

太阳能草坪灯

雨水回收系统设备

厨房垃圾生化处理技术

太阳能光导系统

“荷塘月色”项目在地下室顶板增设了十个光导照明设备，为地下一层局部提供照明条件。在室外景观灯具中部分采用太阳能电池的草坪灯，有效节约能源。

雨水回收利用系统

经本系统处理后的雨水可用于绿化浇灌、清洁道路、景观水池用水等，有利于节约用水和水资源的二次利用。此项技术在住宅小区中的应用是一种创新应用。

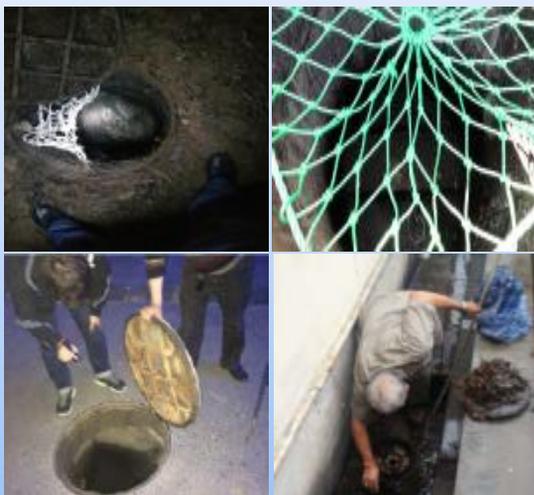
厨房垃圾生化处理技术

该技术能有效地把餐余垃圾就地分类降解，分类后的餐余垃圾在短时间内变成肥料返回生态循环，有利于实现城市居民垃圾“减量化、无害化、资源化”管理。

商城集团义乌国际商务中心项目在建设过程中始终贯彻绿色环保理念，屋面采用泡沫玻璃保温节能系统，外窗采用断桥隔热铝合金型材、低透光双层中空玻璃，其可见光透射比、气密性等指标系数均符合节能要求；主楼幕墙采用低透光玻璃，可减少光污染给周围环境带来影响；主楼屋顶设置绿色景观，可减少太阳辐射对屋顶表面的影响。整体建筑充分体现绿色、环保、节能的特点。

五水共治，共建碧水商城

◆海洋酒店成立“五水共治”工作领导小组，科学合理划分基层管理责任单元网格，明确网格责任人职责任务；建立污、雨网格档案表，积极推行定期检查、限时整改、首问责任制度；重新绘制雨水、污水管网图，标注管网每个窰井号码，确保“五水共治”网格化管理的正常和有效运行；每月开展2次雨污管、窰井、隔油池检查。2016年8月清理、疏通厌氧池1座，9月安装窰井防坠网86只，清理雨水井10只，清理污水井12只；11月清理雨水井45只，清理污水井18只，清洗污水管道150米，清洗隔油池2只。



◆商城宾馆深入贯彻国家关于“五水共治”的决策部署，全面认真落实“五水共治”工作。建立网格化管理制度，做到“谁主管，谁负责”，每月例行开展废水管网检查、雨水管网检查、污水管网检查、雨水网屋顶排水检查等工作，确保“五水共治”各项工作实质到位。



◆幸福湖酒店建立健全五水共治“网格化”管理体系，对酒店辖区内排水实现雨水、污水分流，保证雨水管道、污水管道不会相互混接，雨水排入市政雨水管网，污水废水排入市政污水管网；对酒店区域内所有路面窨井盖都加装了防护网，严格按照规定进行排水系统的清理疏通；开展常态化巡查，定期开展排水管网检查，摸清排污口底数，标出辖区内雨污水排放管网示意图；做好辖区内防洪水、排涝水工作，汛期进行防台防汛安全检查，设立专柜放置抗洪沙包，定点放置抗洪排涝专用的潜水泵及其水带，有力保障防台防汛应急处置措施；健全幸福湖水库周边保洁制度，定期开展清检河道垃圾活动；请专业污水检测机构每季度对生活污水口进行提样检测，并出具检测报告，全年发生费用0.5万元；对部分下沉管网进行开挖、清理、疏通，全年发生费用1万元；对酒店化粪池、污水管进行全面疏通，全年发生费用约3.5万元，全年共计投入五水共治治理费用约5万元。



【抗洪沙包】



【潜水泵及其水带】



【五水共治检查】

◆银都酒店认真贯彻落实各项排污治理工作任务。酒店开设“五水共治”宣传专栏，组织开展“五水共治”知识学习，重点要求做好雨污分流、截污纳管等工作，督促各相关部门做好各类雨污等管网的日常维护和检查工作。酒店制定“五水共治”检查和整改制度，建立网格化管理图和排污口管理档案，各责任区块落实到个人，明确责任人工作职责，认真落实并记录雨污管网检查情况表，把导致排污治理工作执行不力、工作滞后等情况列入酒店考核制度进行考核。本年度对巡查过程中所发现的管网渗漏情况进行及时抢修，对各个窨井加装了防坠网，对区域内化粪池和排污管道进行了清理和污水管网的冲洗，共计投入治理费用28500元。



—05

践行社会责任 夯实可持续发展基础

坚持员工为宝，助力员工成长
坚持安全第一，构建安全企业
坚持社区公益，共建和谐社会



坚持员工为宝

助力员工成长

完善用工管理，保障员工权益
助力员工发展，拓展业务技能
关爱员工生活，打造幸福企业



世界小商品之都 中国·义乌



完善用工管理，保障员工权益

商城集团坚持员工是企业最宝贵的财富，珍惜每一位为企业辛勤工作的员工。2016年，商城集团加强干部员工队伍建设，下放招聘权限，进一步深化人事改革，致力打造“能者上、庸者下、劣者汰”的用人环境和风清气正的工作氛围。同时采取积极措施提升员工满意度，保障员工的合法权益。

至2016年末商城集团拥有员工总数为4835人。



竞争上岗双向选择

2016年，商城集团自上而下全面推行“竞争上岗、双向选择”工作，先后完成26个中层岗位，102个经理层级、1545个其他员工层级竞聘上岗，并首次采用面试考核方式公开选拔办公室主任等岗位人选。同时商城集团人力资源部门加强对下属公司“竞争上岗、双向选择”工作的指导，要求覆盖到各级岗位员工，对落选人员由集团统一安排为期三个月的待岗培训，以考评结果作为期满后重新安排岗位的依据。



不拘一格引才纳贤

2016年，商城集团组织参加义乌市“相约成功”大型招聘会，推出中、高端岗位共128个，并首次邀请第三方专业面试官参与面试，提高招聘的公平公正性；采用公开选聘形式促进内部人员流动，组织开展商博置业公司、宾王市场分公司等单位机构空缺岗位的集团内部公开选聘，为公司战略落地和新业务拓展选才育才；商城集团大学生实训基地在年内获批，全年落实4000名实习实训大学生招引任务。

2016年，商城集团对人事招聘体制进行改革，对下属公司下放安全管理员、消防值班员、车辆管理员等人员流动率大的岗位招聘权限，切实提高了下属公司“按需补员、即时补员”的工作效率。



开展院校合作

2016年，商城集团共组织参加了8所高校的校园招聘活动，经过笔试面试程序，目前已和一部分学生达成工作意向；集团酒店线组织下属酒店赴桂林理工博文学院招收51名实习生来集团酒店开展实习，同时与义乌工商职业技术学院人文旅游学院合作开展“商城集团酒店管理干部班”，并为该学院酒店管理系设立商城集团教育基金，双方共同培养酒店服务和管理人才。



酒店管理干部班培养协议签字仪式

完善员工权益保障

商城集团视员工权益保障为立企之本。在为全体员工缴纳五险一金保障的基础上，开办员工食堂、员工之家等福利设施，积极改善员工工作环境；设立企务监督小组，维护员工的知情权、参与权和监督权。综合员工薪酬福利情况、员工绩效考核情况、员工培训情况、员工流失率情况等分析，员工对公司的整体满意度普遍较好。皇冠酒店于2016年上半年及下半年分别开展2次员工满意度调查，第一次调查成绩为86.4分，第二次调查成绩为93.8分，全年成绩相比去年有很大程度提升。

助力员工发展，拓展业务技能

组建内训师团队

2016年，商城集团市场线共计开展员工培训31152人次，合计44027课时。年内组织各下属公司组建内训师团队，选拔工作经验丰富、工作业绩突出的人员成为公司内部培训师。通过内部培训与外部培训相结合，采用授课、讨论、案例分析等多种方式对员工进行综合培训，有效提升员工队伍的专业素质和业务技能。



创新培训方式

2016年，商城集团酒店事业部深入挖掘线内培训的共性需求，强化管理人员培训效果，集中开展线内统一培训。先后与先之网络教育公司合作开通网络培训课程，使员工通过电脑或手机APP即可进行随时随地学习；与和泰盛典公司合作组织酒店线20位管理人员赴南京中心大酒店和溧阳汤田度假村开展为期3天“植入式”体验培训，有效增强了管理人员的责任意识、服务意识以及管理创新的急迫感；另组织酒店餐饮服务人员开展茶文化知识和服务技巧培训，邀请专业的茶艺师为学员进行茶文化理论和技巧要点培训。通过不断创新培训方式，有效提升干部员工队伍的专业化能力和服务水平。

案例：开展“植入体验式”培训

2016年9月8日-9月10日，酒店事业部与北京和泰智慧合作，精心挑选了两家业内服务口碑佳、业绩佳、管理极富特色的酒店（南京中心大酒店和溧阳天目湖涵田度假村）作为示范酒店，组织酒店20多位管理人员开展了“植入体验式”集中培训。为期3天的培训充实紧张，参训学员既开阔了眼界，又增强了做好酒店经营管理工作的责任意识、服务意识以及管理创新的急迫感，取得很好的培训效果。



案例：新员工集中入职培训

2016年，酒店事业部组织酒店新员工开展为期2天的集中入职培训，共有约70名新员工参加。培训重点讲解了集团公司简介、集团下属酒店简介、安全知识、对客服务规范、消费心理学、酒店意识及个性化服务、沟通艺术及宾客投诉对等7个共性的学习内容，并组织新员工参观了小商品市场陈列馆、五区进口馆和丝路壹号。新员工从中受益匪浅，体会到酒店岗位的特殊性、商城集团取得的成就及作为新商城集团人的骄傲，培训取得了良好的效果。



案例：开展“茶文化”专题培训

2016年10月17日下午，酒店事业部组织各酒店餐饮部员工17人在浙江肖鸿茶业管理部开展了茶文化专题培训。

培训中，肖鸿茶业的负责人和专职茶艺师讲授了茶叶知识、茶艺礼仪、茶叶鉴别与品审以及绿茶、红茶等茶叶冲泡技巧，茶艺师展示了茶艺表演，并指导学员们进行了茶叶冲泡实际操作练习，对学员们提升茶艺服务水平带来很大帮助。



案例：义乌“智慧酒店”培训班

2016年，酒店事业部派人员参加义乌市旅游与会展管理委员会组织的“智慧酒店”培训班，学习“智慧酒店”示范酒店的先进经验，并对“智慧酒店”中移动互联网的应用及延伸等议题开展经验交流。随着旅游业的转型升级，“酒店+互联网”已经成为当下酒店业发展的新常态，本次培训班为旅游管理部门和企业搭建了一个产业对接的平台，给商城集团酒店线向“智慧酒店”转型升级带来很大裨益。



技能比武展风采

为提升酒店服务水平，展现员工技能风采，2016年商城集团酒店线组织开展第四届酒店青工技能比武。今年在比赛项目设置上突出酒店产品的创意创新，引导各酒店注重打造服务产品的特色和创新，在酒店系统内创造了良好的学习气氛，有效促进了一线服务部门员工服务技能的提升。



关爱员工生活，打造幸福企业

文娱活动

商城集团用心关怀员工，积极开展多种形式的文娱活动缓解员工工作压力。2016年5月，商城集团举办第八届职工篮球赛，有50支员工代表队竞技角逐，有效激发员工队伍的凝聚力和战斗力；11月，商城集团公司举办第六届中国小商品城文化艺术节，先后开展“印象商城”摄影及书画大赛、“创业创新”演讲大赛、“出彩商城人，精彩义乌梦”才艺风采秀及颁奖晚会，公司员工和市场经营户同场竞技，涌现出大批文艺人才和曲舞精品。各业务线也积极开展各种文娱活动，创造快乐和谐的工作氛围，如商城宾馆为员工举办慢骑自行车、拔河比赛、消防趣味运动会等一系列活动，积极打造健康、向上、有序和活泼的企业文化。



传递关怀

商城集团致力提升员工幸福感，时刻关心一线员工，对困难员工及时给予帮助和支持，让员工感受到家庭般的温暖。2016年各级领导多次深入基层慰问一线员工和困难员工，传递对员工的关爱之情。



坚持安全第一

构建安全企业

常抓不懈，开展安全宣教
长治久安，强化安全检查
精心布置，维稳重大活动
齐心协力，抓好治安防控

国际商贸城一区119消防宣传活动

消除火灾隐患 共建平安社区



2016年，商城集团紧紧围绕G20峰会安保维稳中心工作，坚持贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，加强群团组织建设和中国小商品城综治委成员单位。完善日常运行机制，积极开展“平安义乌”、“平安国资”、“平安市场”的创建工作。全年未发生重大安全生产事故、消防事故和恐怖事件。

常抓不懈，开展安全宣教

严格落实责任

2016年，商城集团按照“党政同责、一岗双责、齐抓共管”和“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”原则，明确集团经营班子安全管理职责，调整综治、消防和安全生产小组工作机构。班子成员切实加强督查力度，按职责每月分线开展安全督查。集团各部门切实履行安全生产工作职责，按照网格化体系分工，加大安全生产工作督查力度和检查频率。集团各下属单位切实落实企业主体责任，按照网格化管理体系与责任主体签订综治、消防、安全生产、信访、反恐责任书，使安全生产工作真正做到横到边纵到底全覆盖。

《反恐安全防范工作目标管理责任书》
《安全生产综合目标管理责任书》
《消防安全综合目标管理责任书》
《社会管理综合治理目标管理责任书》
《信访工作目标管理责任书》

实施全员培训

商城集团在严格落实安全责任的基础上，组织落实全员培训工作。一是强化消防技能培训。集团安保部门通过发放资料，上门培训和集中培训等方式，宣传消防基础知识、疏散逃生知识以及处置流程。全年共组织各类消防技能教育培训302次，培训员工、经营户、承租户82093人次；二是加强反恐训练教育。集团安保部门邀请特警对集团应急队开展巡逻器具使用、配合制敌、警棍盾牌操等应急处突培训，同时安排集团应急队不定期对各单位一线工作人员组织开展防暴器械使用和防暴处突培训。全年共培训安全管理员、商位管理员、车辆管理员40批1555人次；三是强化应急演练。以提高安全管理员的实战能力为抓手，重点进行消防技能及防暴器械使用等小单元作战实战培训。同时结合“1、3、5”快速反应作战圈和“小单元作战”要求，以实战的标准在分公司、部门各层面开展应急处置演练，提高应急处置水平，加强各单位之间互相联动。各单位全年共组织各类应急演练169次，参加6746人次；四是强化专业训练。组织集团应急队、微型消防站的骨干力量强化业务理论、应用技能和实战操作的学习，强化初战控火和协同作战能力，切实提高业务素质。

● 全年组织各类消防技能教育培训**302**次，培训**82093**人次。

● 全年组织各类应急演练**169**次，参加**6746**人次。

● 加强反恐训练，组织开展防暴器械使用和防暴处突培训，全年共培训安全管理员、商位管理员、车辆管理员**40**批**1555**人次。



长治久安，强化安全检查

强化安全生产

2016年，商城集团深入贯彻落实上级安全生产文件精神，组织开展了夏季消防安全隐患排查整治、今冬明春火灾防控、安全生产大排查等专项行动，采取了一系列安全强化措施。一是强化安全隐患排查。要求各单位切实履行安全生产主体责任，根据网格化管理模式，重点加强对人员密集场所、出租场所、施工工地、易燃易爆品等的管理。全年共计开展安全生产检查272次，参加1124人次，发现隐患总数3162处，立即整改3101处，限期整改51处；二是组织消防安全评估。邀请浙江方元安消防技术有限公司、浙江省安全生产科学研究院两家有资质的消防技术服务机构对7家市场、2家酒店开展消防安全评估并出具评估报告，为市场、酒店安全管理工作把脉找短板，切实提升安全管理水平；三是加强经营秩序整治。针对市场部分区域占道严重、管理难的问题，商城集团创新形式、拓展思路，借助公安、消防、行政执法等职能部门力量，发挥市场综治、商会等群团组织作用，协同开展市场占道、无证流动商贩整治等工作。通过增加临时打包区、货物中转站，长时间、大力度地开展整治工作，积极营造良好的经营环境；四是深化微型消防站建设。各单位在原有消控中心基础上，深化组织建设，增配战斗服、空呼机等消防器材，加强微型消防站人员实战训练和应急处置演练，从硬件、软件全面提升安全管理水平；五是开展火灾区域联防建设。在消防支队的指导下，在商城集团辖区市场、酒店内，建立分区域的消防联防队伍，落实消防联席会议、消防安全互查、消防宣传教育和消防联合演练等群防群治工作职责和制度，有效发挥各单位在消防管理中的作用，形成条块结合、协作互助、群防群治的消防工作机制，全面夯实安全生产工作基础。



【市场线安全生产检查】

【酒店线安全生产检查】

【基建线安全生产检查】

专题：义乌国际博览中心微型消防站媒体报道宣传



加强设备监管

2016年，商城集团全面开展辖区内电气安全检查，加强各类设备设施安全监管。一是梳理完善设备设施检查和日常维护保养制度，明确责任部门和人员，所有设施设备管理职责到人，责任到人；二是强化电气安全管理，对所有配电箱、控制柜逐一开展排查。同时加强办公区、员工宿舍、餐饮点、出租场所电气安全管理，重点对市场内无“3C”认证电器、劣质电器、大功率电器进行地毯式排查并逐一建档；三是在年初、夏季等设备容易发生事故的阶段开展专项检查，提前排除安全隐患；四是建立和落实电气设施、机械设备、空调设备、特种设备、玻璃幕墙及其他特种设施操作规程，确保设施设备正常好用；五是重点加强建筑消防设施维护管理，与有资质的单位签订维保协议，并按照消防规范和年度工作计划做好检查维护，发现问题及时处理；六是开展智慧用电建设，根据义乌市政府《关于推广使用智慧式用电安全管理服务信息系统的通知》精神和各单位实际需要，安装了6套智慧式用电安全管理服务信息系统，切实提高安全用电智能化保障。



精心布置，维稳重大活动

2016年G20峰会期间，商城集团上下以最佳精神状态、最高工作标准、最实工作举措，全面落实“管好难事、办好急事、防好小事、不出大事”的总体要求，精心布置各项维稳安保任务，确保G20峰会期间公司和市场维稳安保工作万无一失。公司被金华市公安局评为G20杭州峰会安保治安保卫重点单位先进集体，被义乌市委、义乌市人民政府评为G20杭州峰会维稳安保工作先进集体。



1. 强化组织保障。商城集团成立G20杭州峰会安保维稳工作领导小组和维稳安保指挥部，并与各单位签订《商城集团G20杭州峰会安保维稳工作责任状》。从8月28日起，每天召开决战期间维稳安保工作研判会，针对工作短板调整工作重点，提高工作效率。

2. 强化力量投入。一是动员一切可以动员的力量。决战期间每天发动员工2000余人次，民兵34人次，群团骨干270余人次，平安志愿者1700余人次，全面加强各项安全防范工作。二是建立《信息报送奖励办法》。对提供各类不稳定信息的一线员工等社会力量，给予一定奖励。三是投入百万余元，进一步强化商城派出所人力、物力配备。四是在市场内增设警用标志、警示语，加大宣传力度，提高见警率。

3. 强化安全维稳工作。一是加强安全检查。集团高管亲自带队到一线开展检查，及时发现问题和隐患，全面迅速进行整改。二是通过人防物防技防，加大涉恐领域管控力度。三是加强不稳定信息动态收集，加强重点对象、重点事件稳控。四是加强应急联动，协同商城派出所迅速妥善处置紧急事件。

4. 落实重点商品管控。加强对辖区内特殊商品的监管排查，共发现销售“低慢小”飞行器经营户167家，五金刀具651家，三通、堵头168家，射钉枪（弹）14家，斧头268家，全部签订责任书并落实人员进行“定人定岗定责”式管理。联合商城派出所对特殊商品管控情况进行暗访，共对47家经营户因未落实实名销售扣除诚信文明积分，41家经营户进行停业整顿，有6家经营户因工作突出被诚信加分。

齐心协力，抓好治安防控

强化信访维稳

1. 加强信息收集。商城集团按照属地原则密切注意辖区动态，安排员工重点关注QQ群、微信群、网络论坛等信息渠道，通过跟帖回复正面信息引导舆论。定期开展信访形势分析研判，提前控制风险。各市场积极发挥群团组织作用，加强场内巡查密度，掌握收集不稳定信息，全力维护公司、市场稳定。

2. 落实调解矛盾纠纷。商城集团以小商品城综治委为平台，一般矛盾纠纷由各市场社会服务管理站受理调处，重大矛盾纠纷由社会服务管理中心联系相关职能部门共同调处，涉外矛盾纠纷由涉外矛盾纠纷调解委员会调处。通过及时受理处置相关投诉内容，切实把各类矛盾纠纷化解在市场，解决在萌芽状态。全年共受理调处各类矛盾纠纷1278起，调解成功1273起，受理涉外案件131起，涉案金额1352.01万元，受理市长信箱77起，数字城市106起。

调处各类矛盾纠纷**1278**起，调解成功**1273**起

受理涉外案件**131**起，涉案金额**1352.01**万元

受理市长信箱**77**起，数字城市**106**起



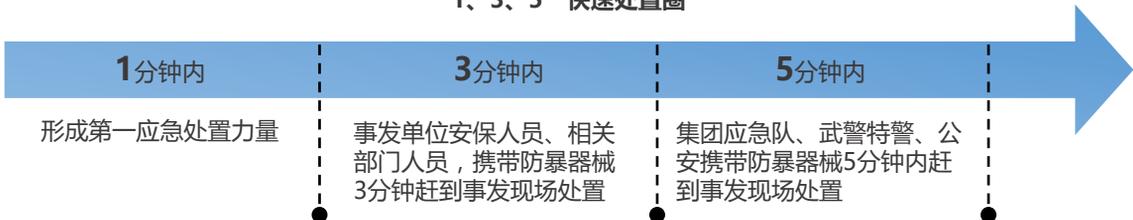
强化治安防控

1. 加强基础工作，及时掌握动态。公司根据“属地管理”和“谁主管、谁负责”原则，积极发挥一线员工及经营户群团骨干作用，对重点人员、重点物品、重点部位进行排查。同时落实人员加强日常监管，密切配合公安、国安、市场监管局等职能部门，定期开展辖区内重点商品的监管排查并签订责任书。

2. 强化人防、物防、技防。一是加强人防。市场营业期间，市场主要大门安排安保人员执勤；联合辖区公安和市场经营户骨干，积极发挥“同年哥”平安志愿者作用，佩带红袖套携带器械联合开展治安巡逻；集团公司应急队员采取定岗和机动相结合，在国际商贸城辖区开展徒步巡查和摩托车巡查。二是强化物防。各单位根据实际需要，增配了防暴器械。三是落实技防。发挥市场内11200余只监控探头作用，加强对主要出入口、地下室、广场、停车场、银行周边等重点区域动态监控，发现异常情况及时处置。

3. 建立“1、3、5”快速处置圈。公司协同商城派出所、武警特警加强市场应急处置力量部署。做到事发区域现场工作人员、就近安保人员接到报警后，1分钟内形成第一应急处置力量；事发单位安保人员、相关部门人员，携带防暴器械3分钟赶到事发现场处置；集团应急队、武警特警、公安携带防暴器械5分钟内赶到事发现场处置。公司通过联合辖区派出所，在市场内布置作战点位，加强联动磨合，提高应急处置能力。

1、3、5”快速处置圈



坚持社区公益

共建和谐社会

组团服务社区，公益回报社会
践行企业使命，奉献慈善关怀



社会公益事业是社会道德传统的延续，是营造和谐美好环境的内生动力。积极参与社会公益事业，正日益成为企业良好社会形象的最佳体现。商城集团在注重自身发展的同时，时刻不忘回报社会，积极响应国家号召，参与社会公益慈善事业，践行“企业公民”使命，为社会和谐发展贡献力量，得到了社会各界的高度认可。2016年，商城集团荣获首届“义乌慈善奖”。

组团服务社区，公益回报社会

开展“党员义务日”活动

2016年，商城集团各业务线根据“创新发展义乌经验，干在实处勇当标兵”主题实践活动文件精神，发扬党员先锋模范作用，积极开展“党员义务日”活动。组团服务进社区，获得社区群众一致好评。



公益活动回报社会

国际商贸城第四分公司志愿者
助力义乌马拉松



国际商贸城第五分公司开展
“义乌温度 情暖山区”衣物捐赠活动。



篁园市场分公司团支部联合志愿者分队
开展无偿献血活动



商城房产公司组织党团员
举办包粽子比赛



幸福湖国际会议中心一年一度的环湖静跑活动恰逢国际聋哑日临近，酒店特别邀请了
义乌星光实验学校的孩子们一起完成团队静跑活动。



银都酒店开展社会公益活动



践行企业使命，奉献慈善关怀

关爱癌症患者，海洋与您同行。

海洋酒店团支部举办慈善义卖活动，得到了酒店众多宾客的爱心支持。



用行动传递慈善，用爱心点亮未来。

幸福湖国际会议中心举办“关注癌症患者，携手共同抗癌”募捐签名活动和“点亮微心愿”义卖活动。



书香点亮圣诞、爱心温暖童年

2016年12月25日，银都酒店联合义乌“义工之家”、“爱心公社”社会公益组织共同举办了“书香点亮圣诞、爱心温暖童年”圣诞慈善晚宴。此次活动以爱心为主题，发动各个渠道捐赠书籍。其中内部员工捐赠88册，酒店捐赠200册，现场参加晚会的爱心人士捐赠70册，社会企业捐赠850册，汾酒集团杏花村老酒通过现场拍卖所得部分款项捐赠爱心书包60个。



展 望

面向2017，我们将继续围绕促进市场持续繁荣的根本目标，把市场创新提升作为贯穿全线全年的首要工作。大力实施市场创新升级三年行动计划，全面深化市场研究，提升市场经营户综合素质和经营能力，优化整合市场资源要素，提升市场核心竞争力。同时做大做强进口贸易，加快市场“走出去”步伐，深化线上线下融合发展，加快新业务板块落地开花，稳中求进发展市场配套业务板块。积极谋划有效投资项目，确保完成全年任务目标。

同时我们将继续以高标准、严要求推进平安创建和安全生产工作，持续开展员工关怀、社区公益、慈善事业，与各利益相关方一起成长共赢。坚持绿色环保发展，以更少的消耗实现更好的增长；2017年，小商品城将持续关注可持续发展管理进展，推动我们的事业更进一步，期待与您一同建设更加美好的未来。



社会认可

2016年商城集团所获主要荣誉

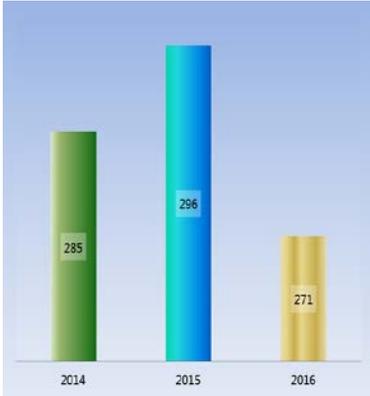
首届“义乌慈善奖” 机构捐赠奖	2015“百日维稳攻坚大会战” 先进集体	义乌市G20杭州峰会维稳安保 工作先进集体
义乌市慈善总工会冠名 基金壹仟万元	2015年度综合纳税 第一名	国家安全人民防线建设 优秀单位
浙江省“十二五”电子商务百强 浙江电商专业市场10强	“十二五”浙江省商贸 百强企业	中宣部、中央文明办 首届“诚信之星”

2016年商城集团业务线所获主要荣誉

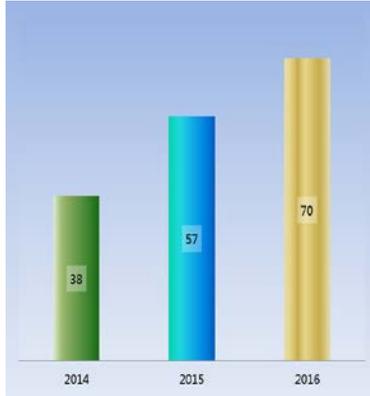
海洋酒店	金华市十佳旅游龙头企业 金华市诚信企业	
银都酒店	2016年省级诚信示范企业 金华市诚信经营示范单位 浙江省十大金牌商务会议酒店	
商城宾馆	2016年中国酒店移动互联网运营活动创新特别奖	
幸福湖国际会议中心	booking2015年度最具潜力合作伙伴	
荷塘月色	2015年度“浙江省十大金牌商务会议酒店” 2016年度“中国最具影响力会议型酒店(中心)” 荣获义乌市首个国家康居住宅示范工程称号	

关键绩效

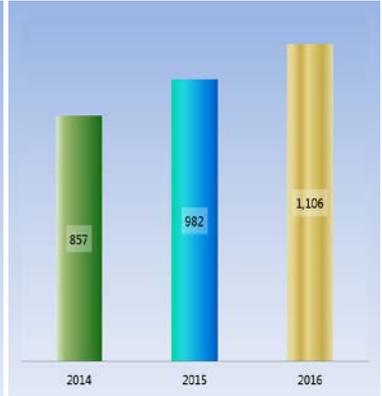
总资产
(亿元)



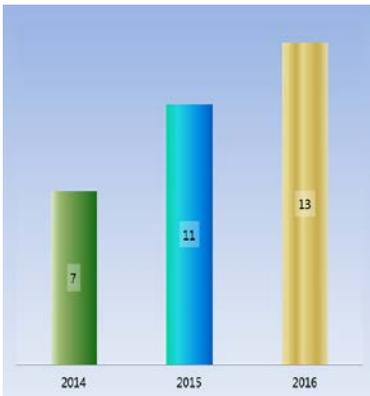
营业收入
(亿元)



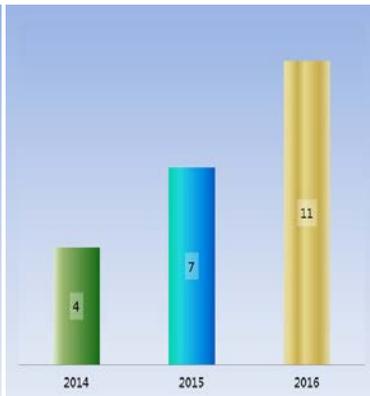
市场总成交额
(亿元)



支付的各项税费
(亿元)



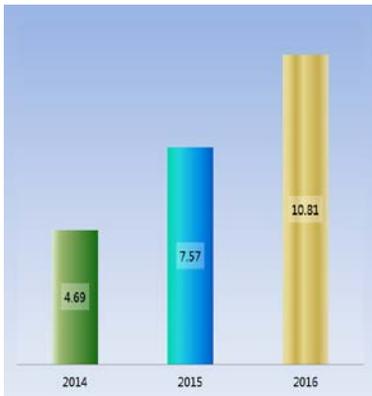
归属于上市公司股东净利润
(亿元)



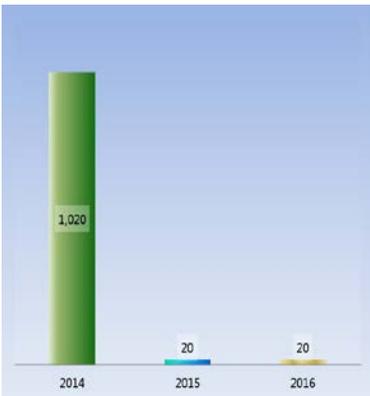
资产收益率
(ROA,%)



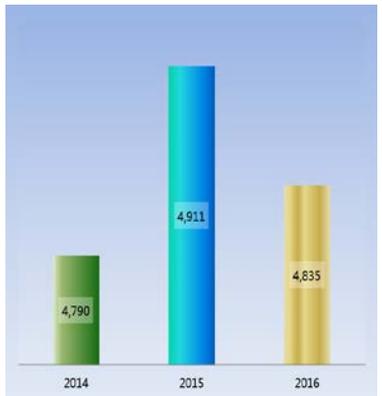
加权平均净资产收益率
(ROE,%)



公益捐赠
(万元)



员工总人数
(人)



注：本报告内所有财务数据已经审计。

审验申明

浙江中国小商品城集团股份有限公司 2016年度企业可持续发展报告审验声明

信会师报字[2017]第ZA21626号

致浙江中国小商品城集团股份有限公司的各利益相关者：

我们应浙江中国小商品城集团股份有限公司（以下简称“小商品城”）的委托对《浙江中国小商品城集团股份有限公司2016年度企业社会责任报告》（以下简称《报告》）进行独立审验。《报告》是小商品城自2008年度建立报告发布制度以来，第八年度发布企业社会责任报告。

按照上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》的要求，编制报告、披露企业社会责任相关信息是小商品城管理层的责任。我们的工作和结论仅限于考虑《报告》披露的信息在重大方面上是否违背上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》的要求，存在不公允的表述。

审验范围和标准：

我们对《报告》中所披露的信息进行审验。本次审验不对《报告》中披露的企业社会责任相关指标数据的准确性作出评价。

本次审验时间为2016年3月。审验的依据为上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》和GRI报告原则的相关要求。

我们按照《中国注册会计师其他鉴证业务准则第3101号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求执行审验工作。

审验工作：

为了得出审验结论，我们开展了以下工作：

通过互联网收集与小商品城履行社会责任相关的信息；对小商品城相关部门的代表进行访谈，了解企业社会责任履行的政策和流程，及各部门的执行情况；了解小商品城《报告》中相关数据的统计方法和报告的逻辑框架；了解小商品城的内部沟通机制及与外部利益相关者报告其相关政策的情况；审验小商品城提供的与《报告》相关的文件、数据和信息。

审验结论：

基于我们的工作，我们没有注意到任何事项使我们相信，《报告》与上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》要求存在重大不相符之处，《报告》在重大的、系统性的或实质性方面的陈述存在不公允性。

独立性声明：

我们参加小商品城《报告》审验的项目组成员与小商品城及其利益相关者无明显的利益关系。我们确认项目组成员具有独立性公正性和具备执行审验程序能力。

相关说明：

我们对任何第三方根据此审验声明做出的无论是在投资还是其他方面的决策不负有责任或义务。

立信会计师事务所（特殊普通合伙）

二〇一七年三月

指标索引

GRI 4.0	报告披露位置	GRI 4.0	报告披露位置	GRI 4.0	报告披露位置
一般标准披露项					
战略与分析					
G4-1	P1-P2	G4-2	P6-P9		
机构概况					
G4-3	P3	G4-4	P3、P4	G4-5	P3
G4-6	P20	G4-7	P3	G4-8	P9
G4-9	P3、P12	G4-10	P38	G4-11	P40
G4-12	P23-P26	G4-13	P14	G4-14	P51-P53
G4-15	P47-P49	G4-16	P47-P49、 P55		
确定的实质性方面与边界					
G4-17	P4	G4-18	P5-P10	G4-19	P10、 P47、 P51
G4-20	P5-P10	G4-21	P5-P10	G4-22	N/A
G4-23	N/A				
利益相关方参与					
G4-24	P9	G4-25	P9	G4-26	P9
G4-27	P9				
报告概况					
G4-28	报告说明 页	G4-29	N/A	G4-30	报告说明 页
G4-31	报告说明 页	G4-32	P58-P60	G4-33	P57
G4-34	P3	G4-35	P6-P8	G4-36	P6
G4-37	P6-P8	G4-38	P3、P14	G4-39	N/A

GRI 4.0	报告披露位置	GRI 4.0	报告披露位置	GRI 4.0	报告披露位置
G4-40	P13	G4-41	N/A	G4-42	P6、13
G4-43	P8	G4-44	P8	G4-45	P13
G4-46	P6	G4-47	P13	G4-48	P6
G4-49	P6、P8	G4-50	P38	G4-51	P38
G4-52	P38	G4-53	P38	G4-54	N/A
G4-55	N/A				
商业伦理与诚信					
G4-56	P5	G4-57	P13	G4-58	P13
具体标准披露项					
经济					
G4-EC1	P10、12、56	G4-EC2	P52	G4-EC3	N/A
G4-EC4	N/A	G4-EC5	P38	G4-EC6	N/A
G4-EC7	P47-49	G4-EC8	P16-21	G4-EC9	P19
环境					
G4-EN1	N/A	G4-EN2	P52	G4-EN3	P53
G4-EN4	P52	G4-EN5	N/A	G4-EN6	N/A
G4-EN7	N/A	G4-EN8	P52	G4-EN9	N/A
G4-EN10	P52	G4-EN11	P51、53	G4-EN12	N/A
G4-EN13	P51、53	G4-EN14	N/A	G4-EN15	P52
G4-EN16	N/A	G4-EN17	N/A	G4-EN18	N/A
G4-EN19	P52	G4-EN20	N/A	G4-EN21	N/A
G4-EN22	N/A	G4-EN23	N/A	G4-EN24	N/A
G4-EN25	N/A	G4-EN26	N/A	G4-EN27	N/A
G4-EN28	N/A	G4-EN29	N/A	G4-EN30	P52、53

GRI 4.0	报告披露位置	GRI 4.0	报告披露位置	GRI 4.0	报告披露位置
G4-EN31	P52、53	G4-EN32	N/A	G4-EN33	N/A
G4-EN34	N/A				
社会					
G4-LA1	P38	G4-LA2	P38	G4-LA3	N/A
G4-LA4	N/A	G4-LA5	P42-43	G4-LA6	P42-43
G4-LA7	P42-43	G4-LA8	P42-43	G4-LA9	P39
G4-LA10	P39	G4-LA11	P39	G4-LA12	P39
G4-LA13	P39	G4-LA14	N/A	G4-LA15	N/A
G4-LA16	N/A				
G4-HR1	N/A	G4-HR2	P39	G4-HR3	N/A
G4-HR4	N/A	G4-HR5	N/A	G4-HR6	N/A
G4-HR7	N/A	G4-HR8	N/A	G4-HR9	N/A
G4-HR10	N/A	G4-HR11	N/A	G4-HR12	N/A
G4-SO1	P47-49	G4-SO2	N/A	G4-SO3	P15、33-36
G4-SO4	P33-36	G4-SO5	P33	G4-SO6	N/A
G4-SO7	N/A	G4-SO8	N/A	G4-SO9	P21
G4-SO10	N/A	G4-SO11	N/A		
产品责任					
G4-PR1	N/A	G4-PR2	N/A	G4-PR3	N/A
G4-PR4	N/A	G4-PR5	P31	G4-PR6	N/A
G4-PR7	N/A	G4-PR8	N/A	G4-PR9	P10