

银座集团股份有限公司

2011 年度履行社会责任的报告

董事会全体成员保证本报告内容真实、准确和完整，没有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。

一、企业概况

银座集团股份有限公司（银座股份：600858）前身为公众上市公司——渤海集团股份有限公司，1994 年 5 月 6 日在上海证券交易所上市，为中国较早发行股票上市的公司之一。2003 年 4 月，山东省商业集团有限公司成功收购渤海集团借壳上市。公司始终坚持以发展为第一要务，开拓进取，努力拼搏，取得了令人瞩目的发展业绩，目前已发展成为一家以现代零售业为主营业务的上市公司，在山东省的济南、淄博、东营、泰安、滨州、临沂、菏泽、莱芜、德州、潍坊等地及河北省的石家庄拥有 58 家零售门店。多年来，公司一直保持着稳健的发展态势，规模和经营每年以较高的速度增长，2011 年度，公司实现营业收入 109.07 亿元，营业利润 1.41 亿元，保持了持续稳定的增长。“银座”字号已成为享誉山东乃至全国的著名商标，深得消费者的喜爱和信赖，“买真货，到银座”、“购物银座，享受生活”已深入人心，成为广大消费者的共识。

在发展过程中，公司牢固树立科学发展的理念，坚持又好又快的原则，大力实施立体化发展战略，深耕山东市场，在山东省内努力构筑“连片开发，密集渗透”的发展格局。在各地开设的银座分店，不仅大大提升了当地商业水平，还有效完善了城市形象，成为了当地展示城市社会经济形象的“窗口”企业和城市名片，受到各地市民的普遍欢迎，获得了广大股东、社会的普遍认可。2009 年 12 月，在上交所首度颁发的上市公司治理三大专项奖中，在 800 多家上市公司中获得“2009 年度信息披露提名奖”。2010 年 11 月，入选上证 380 指数，该指数作为上海市场三种主要的蓝筹股指数之一，是成长性新兴蓝筹股指数，样本股具有成长性潜力性特征，体现了入选股票在上海市场相关行业中的行业地位。2011 年 7 月，获评第六届“大众证券杯”中国上市公司竞争力公信力之“最具持续投资价值上市公司”。

2011 年公司实现基本每股收益 0.4003 元，上缴国家税收 52,985.18 万元，向员工支付工资 56,187.11 万元，向银行等债权人给付的借款利息合计 20,588.47 万元。

根据以上数据及有关公式计算形成的公司每股社会贡献值为 4.89 元(每股社会贡献值=每股收益+(上缴税收+支付工资+借款利息+捐赠)/股本数)

二、企业文化价值观

自成立以来，公司在诚信经营基本价值理念的指导下，秉承“真诚奉献、奉献真诚”的经营理念，集全体银座人的智慧，不断创新，在股东、债权人、供应商、消费者和政府、社区等相关利益方心目中树立了诚信企业和信得过企业的形象。作为一家上市公司，公司坚持不断创新发展和管理模式，完善公司治理结构，提升公司治理水平；坚持以公益创新拓展商业机会，努力使公司的经营发展与社会科学发展的要求相适应、相协调；坚持承担环境保护责任，践行节能减排；坚持员工和企业一起成长的理念，在“激情拼搏、全心奉献、快乐工作、健康生活”的企业精神引导下，铸造了一支富有创新精神和专业素质的勤勉尽责、团结奋进的管理团队；坚持经济效益和社会效益并重，以人为本，诚信经营，在实现企业快速发展的同时，为社会的发展做出了积极的贡献。

企业使命：履信尚义、兴商润民

企业核心价值观：立在诚信、兴在创新、成在协作、赢在执行

公司经营理念：真诚奉献 奉献真诚

企业精神：激情拼搏、全心奉献、快乐工作、健康生活

服务理念：以亲切、自然、体贴、随和的服务为立店之本，以顾客真正感到满意为每一位员工的服务准则。视顾客为朋友，尽力为顾客创造一种自如、舒适、典雅的购物环境。

公司管理理念：执行制度，从我做起

企业目标：传承儒商文化，打造百年品牌

三、主动承担社会责任，积极回报社会

企业的发展离不开社会各界的支持和关爱。在“履信尚义、兴商润民”儒商伦理的引导下，公司在不断做大做强零售事业的同时，时刻不忘回报社会、达善社会。

作为一家零售企业，2011 年，银座集团股份有限公司在经营发展的日常管理中，继续践行了以下几个方面的社会责任，一如既往地关注利益相关方，加强与各方的沟通，在实现企业价值最大化的同时，与政府、员工、消费者和供货商、债权人等保持了相互支持信任、互利友好的合作共赢关系。

1. 树立履行社会责任的核心价值观，创建履行社会责任的企业文化

公司在不断完善公司治理的基础上，树立了履行社会责任的核心价值观，创建了履行社会责任的企业文化，注重实现企业、员工、顾客、股东、社会利益的和谐，并利用座谈会、倡议书、公司网站等多种载体加大对员工的教育，提高员工社会责任感，在企业内部营造了“关爱社会、奉献爱心”的良好氛围，“真诚奉献，爱心捐助”已成为全体员工的共识和自觉行动。多年来，公司一直大力支持与热心参与社会慈善事业，积极开展各项奉献爱心的公益活动，同时公司积极组织员工参加慈心一日捐、慈善捐款等活动，受到社会各界的广泛赞誉。

2. 做大做强企业，实现企业价值和社会价值

自 2008 年起，银座股份零售业步入快速发展时期，2008 年开设了 9 家新店，2009 年开设 9 家新店、扩建 1 家老店，并成功跨省收购了河北石家庄东方购物广场，在社会上产生了较大反响，2010 年开设 9 家新店，并将大股东淄博地区 6 家门店纳入公司，2011 年开设 8 家新店。公司在发展过程中，坚持“又好又快”的原则，坚持科学发展观，实现速度、质量和效益同步提高。经过几年的发展，公司基本完成在山东省内的重大战略布局，并 2009 年拉开“区域化”战略的序幕，经营模式进一步升级，逐步将购物中心业态作为今后发展的新业态，进入新的发展阶段。

经过几年的快速发展，目前上市公司旗下拥有的零售门店已有 57 家，分布在全省各地并延伸至河北石家庄，在省外的河北、陕西储备 4 个项目。公司在经营规模不断扩大、业绩不断提升的同时，依法纳税，多家分店上交税金在当地名列前茅，促进公司所在地区的发展，并与各债权人持续保持互动，保持了良好的信用记录和合作关系。另外，为社会创造了大量就业机会，解决就业岗位约 50000 个。公司的快速、稳定发展，也为员工提供了更多的机遇和更好的职业发展空间。

3. 以人为本，切实保障员工劳动权益

公司一贯注重以人为本，公司将员工个人的发展愿望与公司发展的需求有机结合，为每一名员工提供一个不断成长以及挖掘和发挥个人最大潜力的机会，使其能够从内心深处产生对企业强烈的归属感和责任感，并真正把个人的前途和企业的命运联系在一起，创造了一个高效率的工作环境和引人、育人、留人的企业氛围，形成了一种荣辱与共、休戚相关的企业价值利益共同体，为企业价值的实现提供了强有力的支持和保障，而公司在实现其企业价值的同时员工个人价值也得到了实现，企业与个人达到了“双赢”。公司还积极营造企业与员工之间、员工与员工之间彼此依赖、相互尊敬的良好氛围。多年来，公司积极开展各种形式的“为困难员工送温

暖、送爱心”的活动。2011年，共帮扶困难职工410余人次，救济金额75余万元；注意做好对驻外员工家属的服务工作，完善企业内部“爱心110”制度，解除了驻外员工的后顾之忧；注重对员工身体健康及人身安全的保护，两年组织一次员工进行体检。

在人力资源管理上，为保障员工合法的劳动权利和劳动义务：（一）公司与员工签订并严格履行劳动合同，带头承担起基本的社会责任，建立健全社会保障制度，为员工缴纳社会保险；（二）不断完善薪酬体系和福利制度，推行全员绩效管理，完善考核指标，健全考核体系，把绩效考核与目标任务紧密挂钩，增强了绩效管理的科学性；（三）重视员工培训与职业成长，加强后备人才的储备管理，健全完善竞争上岗和选拔机制，实现了人才招聘及配置的科学化、公平化运作，针对岗位要求开展差异性培训，通过多层次、多渠道的学习培训，努力为员工搭建健康成长的职业平台，使企业发展的成果惠及全体员工，增大在未来竞争中实现公司战略目标、员工职业成长和股东价值最大化的可能性。（三）保障员工权利，对涉及员工切身利益的重大事项，广泛听取员工的意见，特定事项提交职工代表大会，通过职工监事选任制度，确保职工在公司治理中享有充分的权利，支持工会依法开展工作，按时划拨工会经费，充分发挥工会在保障员工利益及内部协调等方面的积极作用。

4、严把食品、商品质量关

公司高度重视消费者的利益，商品从采购到储存至销售，坚持严把商品质量三关：一是进货关，公司注意从厂家直接购进国家鉴定合格的产品，杜绝假冒伪劣商品进店；二是商店把关，商品到店，商店建立理货区验货制度，在架商品巡检制度，做到有问题坚决不出店；三是售货把关，确保消费者的合法权益。另外，确保了商品货源正规、质量规范，让顾客买得放心、用得安心。

面对食品安全问题，公司“想消费者之所想，急消费者之所急”，提出“道德采购”、“绿色购销”。（1）面对更深层次的消费需求，公司在继续保持一贯的品类丰富、品质优良的基础上，及时调整超市商品结构，以绿色营销为特色，以创建绿色连锁超市为目标，大力经营绿色食品，倡导绿色消费，保障食品消费安全；（2）做好绿色健康食品开发工作，打造放心超市，树立银座“健康消费”形象。一是打造“从田地到餐桌”的生鲜食品供应链。充分挖掘各地的优质农副产品，加大源头直采力度，抓好“农超对接”，为消费者提供“无污染、无公害”的放心食品；二是通过订单式生产等方式，开发“生鲜农产品”生产基地，加强与上游供应商的合作。

通过买断、合资、合作等方式，大力引进各地特产，实行渠道专供，营造经营特色。

5. 不断提高服务质量和水平，提升消费者满意度

维护消费者权益，最重要的是满足消费者需求，提升消费者的满意度。公司把尊重消费者、满足消费者的需求、以消费者需求为导向作为企业服务理念，实际工作中注重做好市场调查，加强对不同地区、不同阶段的消费者结构、消费习惯等深入研究，组织适销对路、有实际需求的个性化商品，并注意引进新商品、新模式，以培养、提升消费习惯，促进消费者需求升级，从当地实际出发，积极探索SHOPPINGMALL等新的业态模式，更好地满足消费者的需求。

全面提升店面环境的管理水平，切实有效地维护银座陈列精美、环境舒适、气氛浓厚、服务精细的形象。打造“购物银座，享受生活”的购物氛围。公司倡导员工以文促销，并形成了“以文兴商、以节造势”的营销特色；倡导亲切、自然、体贴、随和的服务，形成了“真诚奉献、奉献真诚”的服务特色，为消费者营造了“购物银座，享受生活”的良好氛围。提倡细致入微的服务，服务由规范化向知识型、内涵式的转换，不仅为消费者营造了一个优雅、舒适的购物氛围，更使“购物银座，享受生活”的口号深入人心，成为广大消费者的共识。

6. 维护股东权益，重视与投资者沟通互动，增强公司透明度

公司依据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《公司章程》等有关法律法规的规定，不断完善公司的法人治理结构，提升公司治理水平，加强内部各项管理制度的建立、健全，保证上市公司信息披露的准确性和及时性，以利于公司所有股东及时了解公司的生产经营状况、财务状况及重大事项的进展情况，切实保障全体股东的合法权益。

公司在通过扩大业务、增收节支等措施保证公司业绩稳步增长的同时，重视对投资者的合理回报，保持稳定合理的利润分配方案。近三年，公司已累计分配现金红利5112.70万元，占近三年年均可分配利润的 41.87%。

公司不断加强投资者关系管理工作，并听取广大投资者对公司经营发展的意见和建议。公司制定了《投资者关系管理办法》，设置了投资者关系管理部门，指定董事会秘书担任负责人，并配备了专业人员，多渠道、全方位的开展投资者关系管理工作。为增强公司透明度，公司不断探索与投资者互动的新渠道、新方式和新方法。每年多次组织机构投资者和分析师进行调研活动，并采取了走访公司及下属门店、与高级管理人员进行座谈等方式，取得了较好的效果。良好的公司业绩与颇有成效

的信息披露工作，使公司得到广大投资者持续、高度认同，树立了资本市场较高的企业形象。

7、加强与供应商之间的平等合作，实现双赢

公司致力于与供应商建立和维持长久、紧密的伙伴关系，推行与供应商之间的月沟通制度，以沟通函的形式将店里每个月的销售数字与排名以及存在的问题及时反馈给供应商，使之能够及时准确地把握销售管理信息，以及时做出调整，此项举措得到了供应商的一致好评；此外，公司还通过特约高端客户定期商务会谈活动，加强交流与沟通，稳定双方合作关系；另外，公司加大软件技术发展投入，期待能以多种先进信息技术为支持，整合双方资源和竞争优势，以扩大市场需求和份额，从而提高整个供应链的运作效率及企业收益，实现双赢。

公司还积极建立机制来确保供货商承担企业社会责任，确保供货商能够遵守并符合银座对其在环境、安全和劳工、商品质量等方面社会责任的要求。

8、在企业经营发展中力行节能降耗，注重节约资源和保护环境

在深入贯彻落实科学发展观和努力构建和谐社会的背景下，公司认为，企业需要对我们共同生活的环境做出相应的责任承诺。节能是利国利己的好事，因此公司在管理上，主要通过加强对供货商和采购环节的控制，力求降低能耗；研究节能措施，规范和改良物业运行标准，抓好节能经验及新技术的推广应用；加强物业成本的控制管理，建立和完善能耗费用的评估分析制度，盘活内部闲置和低效资产，提高资产利用率；积极开展经营办公场所节约能源、降低噪音等活动，并通过宣传提高员工的环保意识等方式方法保护环境。

履行社会责任是一项长期的系统工程，需要公司持续不断地投入、坚持不懈地努力。公司将在追求企业利益、追求股东利益的同时，进一步增强企业公民的意识，关心公益事业，在利益相关者和谐、环境保护、资源利用等方面作出新的努力，提升公司的市场竞争力，促进公司与社会的和谐共进。

银座集团股份有限公司董事会

2012年2月28日