

银座集团股份有限公司

2014年度履行社会责任的报告

特别提示：本公司董事会及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

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。一直以来，公司将发展作为核心要务，不断开拓进取、努力拼搏，取得了令人瞩目的发展业绩。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，2014年度，公司实现营业收入138.18亿元，营业利润3.47亿元，目前已发展成为一家业绩优良的现代零售业上市公司，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、聊城、威海、青岛等13地市及河北省的石家庄、保定、张家口拥有107家零售门店。

“银座”作为享誉山东、全国的品牌，一直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。2012年底，“银座”被国家工商总局认定为中国驰名商标。

公司在发展过程中，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、精耕山东市场，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。2012年9月、2013年5月、2014年10月，公司连续获评第七届、第八届、第九届大众证券杯“最佳持续投资价值奖”。

2014 年公司实现基本每股收益 0.3474 元，上缴国家税收 71,852.47 万元，向员工支付工资 79,947 万元，向银行等债权人给付的借款利息合计 25,835 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 3.77 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

作为一家零售业公司，公司以“履信尚义、兴商润民”为使命，诚信经营，挚诚服务，致力于实现与相关利益方的和谐共赢。公司秉承“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，积极回馈社会

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。

2014 年，公司在经营发展的日常管理中，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，与各方保持了相互支持信任、互利友好的合作共赢关系，并始终坚持践行以下几个方面的社会责任：

1. 树立履行社会责任的核心价值观

公司在努力发展自身经济和不断完善公司治理的同时，树立了履行社会责任的核心价值观，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，提高员工的社会责任感，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，公司始终坚持大力支持、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，组织员工参加慈善捐款等活动，受到社会各界的广泛赞誉。同时，公司在力所能及的范围内，对地方教育、文化、科学、卫生、扶贫济困等方面给予了必要的支持，促进了当地的经济社会发展。

2. 做大做强并实现企业价值和社会价值

自 2008 年起，公司零售业步入快速发展时期，通过自身迅速展店以及在大股东的支持下，逐步收购非上市零售门店，迅速扩大规模。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，并能够准确分析把握宏观、行业、区域市场、企业发展的变化趋势，持续推进立足山东、辐射全国的立体化的发展战略，多业态并举，做精、做透、做专山东市场，并积极推进省外市场发展步伐。经过多年来的快速发展，公司基本完成了在山东省内的重大战略布局，打造出山东省内的绝对竞争优势。目前上市公司旗下拥有的零售门店已有 107 家，分布在山东省 13 个地市并延伸至河北石家庄、保定、张家口。

公司在经营规模不断扩大、业绩不断提升、为股东创造价值的同时，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 8 万个。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. 以人为本的切实保障员工劳动权益

公司一贯注重以人为本，积极营造员工之间彼此依赖、相互尊敬的良好氛围，将员工个人的发展愿望与公司发展的需求有机结合，为员工提供不断成长、能够

挖掘和发挥个人最大潜力的机会，使员工内心深处产生对企业强烈的归属感和责任感，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，形成了企业与员工荣辱与共、休戚相关的企业价值利益共同体，实现了企业价值和员工利益的双赢。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，2014 年，共帮扶困难职工 818 人次，救济金额 149 万多元。同时，企业内部实行“爱心 110”制度，注重服务驻外员工家属，注重保护员工身体健康及人身安全，解除员工的后顾之忧。

在人力资源管理上，保障员工合法的劳动权利：（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。针对岗位要求实行差异性培训，多层次、多渠道开展学习培训，加强后备人才的储备管理，健全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，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；（四）注重保障员工权利，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

公司始终把商品质量安全作为立店之本、发展之基，“买真货到银座”已经深入人心，商品质量已成为银座的“金字招牌”。一直以来，银座坚持加强食品等商品质量安全体系建设，公司根据国家《食品安全法》、《产品质量法》以及相关职能部门提出的食品安全“三条线”自律标准及“四个一致”的工作标准等有关要求，对所销售的食品进行层层把关，从采购、进店、验收、再到销售环节构成了一个完整的质量监管体系。

公司从总部-区域-门店分三个层级设立“食品安全管理员”岗位，经过培训后上岗，对食品安全工作进行日常监管，实行进货查验黄线制，食品上柜再次查验制，在架食品巡查制，重点食品监控制、临期食品公示制、问题食品退市制、

问题食品举报有奖制等各项自律制度，确保销售食品的安全性。

面对食品安全问题，公司提出“道德采购”、“绿色购销”。（1）延伸消费深层次的需求，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）从采购环节确保进店商品保证质量，特别是农副产品类打造放心超市，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。

公司将始终如一地坚持“真诚奉献、奉献真诚”的经营理念，为广大消费者营造安全、放心、舒适的购物环境，做食品安全经营的捍卫者，为维护和谐稳定的商业经营秩序作出应有的贡献。

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，与时俱进，大力推进集购物、美食、休闲、娱乐为一体的“一站式家庭娱乐”购物中心，更好地满足消费者的需求。

全面提升店面环境的管理水平，结合经营实际，有针对性地对门店品类组合、商品结构等进行调整，不断地增加功能性、体验性、社交性项目，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。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。

同时，公司注重售后服务处理，积极应对顾客投诉、意见，对顾客投诉的问题、提出的意见给予妥善处理，为消费者提供强有力的售后保障。

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，大力推进内部控制规范实施，提升公司治理水平，保证公司规范发展运作。同时真实、准备、完整地进行上市公司信息披露，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 8,147.71 万元，占近三年年均归属于母公司股东的净利润的 33.54%。

公司坚持做好并不断加强投资者关系管理工作，始终秉持诚信披露、真诚沟通的原则开展工作，建立起公司与投资者的良好互动关系。公司严格按照相关法律、法规、部门规章等的规定，及时、公平地披露信息。对待投资者，无论是否购买公司股票、持有公司多少股份，也无论对方立场如何，都客观、真诚的接待每一位投资者的电话、电子邮件及上证 E 互动等多种形式的咨询，并在重大事项上采取网投、专项说明会的形式，让广大投资者及时了解公司的信息及动向，能够做到真挚、诚恳、持续的开展投资者关系的维护与管理工作。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与投入，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。

在今后的经营管理中，公司将继续不断地投入、坚持不懈地努力，做好履行社会责任这一长期、系统的工程，将在追求企业自身利益最大化、股东利益最大化的同时，进一步增强责任意识，以高度的社会责任感服务股东、服务社会，遵纪守法，诚信经营，在有效保护环境、合理利用资源、保护各方权益等方面继续努力，为落实科学发展观、构建和谐社会做出应有的积极贡献。

银座集团股份有限公司董事会

2015 年 3 月 28 日