

银座集团股份有限公司

2019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。

银座集团股份有限公司（股票简称：银座股份，股票代码：600858）是一家主要从事商品零售业务的上市公司，经营业态包括百货商场、大型综合超市、购物中心。公司较早地在山东省内多个地市开设同城分店，并兼顾省外发展，具备明显的先发优势，近年来，随着行业竞争日趋激烈，零售业的发展进入了新常态，公司紧随形势、结合实际，抓好老店调整升级，巩固好、发展好实体店，推进线上线下融合发展。目前公司经营网点已覆盖省内11个地市和河北省，在城市核心等地域掌握了优质的门店资源，构筑了各地市一城多店、立体开发的布局，实现了多种经营业态差异化协同发，是山东省政府重点扶持发展的大型零售业。

公司秉承“真诚奉献、奉献真诚”的经营理念，在“履信尚义、兴商润民”儒商伦理的引导下，在不断努力做大做强零售事业、不断为股东创造价值的同时，时刻不忘回报社会，认真履行对利益相关者的责任和义务，努力为社会公益事业做贡献，关注提升公司形象。公司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，树立了诚信企业和信得过企业的形象。

2019年度，公司实现营业收入122.62亿元，营业利润1.52亿元，基本每股收益0.1016元，上缴国家税收38,525.42万元，向员工支付工资85,729.2万元，向银行等债权人给付的借款利息21,156.33万元。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2.9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）。

一、纳税、社区关系

公司多年来一直秉承合法经营、诚信纳税的宗旨，严格遵守国家税收法律法规，履行纳税人义务，如实向税务部门申报企业经营情况和财务状况，依法按时足额缴纳税款，树立了企业良好的商业信誉和形象。

公司秉承诚信经营、挚诚服务的理念，注重传播生活美学，引领健康消费观念。银座零售一直深受消费者喜爱和信赖，“购物银座、享受生活”深入人心。

公司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，也为社会创造了大量就业机会，解决就业岗位8.2万个，为推动地方经济发展做出应有的贡献。

二、股东、债权人关系

1、公司依据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《公司章程》以及中国证监会、上海证券交易所等有关最新法律法规的规定，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、准确、完整地进行上市公司信息披露，提高公司治理质量。公司股东大会、董事会、监事会及经理层之间权责明确，董事、监事、高级管理人员工作勤勉尽责，能够切实维护公司和全体股东的合法权益。

2、公司在生产经营稳步发展的同时，重视对投资者的合理回报，实行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4,940.63万元，占近三年年均归属于母公司股东的净利润的100.01 %。

3、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。日常工作中，公司热情接待各类投资者的来电、来函、来访，详尽解答、及时回答，并通过“上证e互动”等多种形式加强与投资者的交流互动，让广大投资者及时了解公司的信息及动向。同时，公司在召开股东大会时采取网投形式，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，切实保证中小股东的合法权益。

4、公司高度重视债权人合法权益的保护，遵守信贷合作商业规则，通过诚信、规范的管理工作，赢得了银行等债权人的信赖，现已形成了双方相互信任、支持的良好稳定关系。

三、公益、员工关系

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，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。

在人力资源管理上，保障员工合法的劳动权利，员工关系管理水平不断提升，职工业余文化生活不断丰富，和谐企业建设得到有序推进。

1、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，规范用工，规范薪资发放、保险缴纳，有效营造了规范、有序、和谐的用工环境。

2、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。

3、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。

4、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，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。

5、激发员工活力，组织举办岗位技能比赛，承办了省人社厅、省总工会、团省委联合组织的山东省零售业营业员职业技能大赛，营造了良好的“比、学、赶、帮、超”的氛围，组织近万余名职工及家属参加了城市定向挑战赛、羽毛球赛、乒乓球赛等系列文体活动，增强了员工的归属感和自豪感。

6、积极履行社会责任，开展帮扶救助工作，公司设有健全的工会组织，结合上级工作部署，制定全年工作规划，坚持以围绕中心、服务大局作为基本职责，应势而谋、应势而动、顺势而为，抓好舆论导向，秉承“倾听民声，为民办事”、“立足基础、服务基层”的工作原则，配合企业经营管理得到了很好发挥。一是履行社会责任，派驻“第一书记”驻地帮扶，定期开展扶贫活动；二是切实解决员工困难，大力倡导帮扶、救助；2019年共计救助人员746人，救助金额约131万元。三是服务大局，发挥银座“初心公益”品牌效应，持续开展公益活动，提升社会美誉度，更好的履行社会责任。

四、供应商、消费者关系

1、加强与供应商之间的平等合作，实现双赢。公司致力于与广大供应商建立和维持长久、紧密的伙伴关系，按照双赢互惠的原则订立合同，签署阳光协议，净化商业环境，维护公平竞争秩序，确保商业合作关系正常健康发展。公司严格履行合同约定，注重厂商沟通交流，并通过供应商服务系统、业务系统等信息技术手段，加强商品结构研究，加快新品引进开发、保证商品质量，组织商品促销，致力于满足多样化的消费者需求。对于合作的供应商，公司倡导依法合规、诚信经营，并建立相关机制确保供应商能够承担企业社会责任，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。加强对供应商的业绩评估与监管，根据合同期内供应商的合同履行、商品质量、商品业绩及交付能力等综合表现，定期清退淘汰、引进更新，保证公司经营活力，提升服务社会水平。另外，公司还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，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。

2、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，从而以培养、提升消费习惯，促进消费者需求升级。

公司稳步推进全渠道营销平台建设，建立以会员为核心，以营销为落脚点，以支付为突破口的全渠道会员营销体系。公司针对新老会员购物周期不同制定会员营销方案，通过纳新招募、回店反馈、生日关怀、积分返利、信息推送等营销手段开展日常维护及互动；公司在节点档期加大会员回馈力度，在扩大会员规模、挖掘市场潜力客群的同时，激励引导老会员回购。

同时，以3.15消费者权益日为契机，组织开展3.15优质服务月活动，促进服务水平和专业能力提升；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，投诉处结率始终保持100%。成功上线顾客服务评价系统，拓宽顾客投诉处理渠道，实现了消费者对服务体验的评价触达，打造线上线下投诉一体化渠道，为不

断提升和改进服务工作开辟了新的管理通路。

3、严把商品质量关，规范质量管理。公司结合实际情况制定了《质量管理办法》、《商品验收标准》等制度，明确了公司质量管理体系、岗位职责及工作要求。公司在商品质量管理方面制定了一系列严格的管理控制措施：一是严把进货关，坚持品牌经营，请名优商品进店，实行对供货单位的资信考查；二是利用先进的管理方法、手段，对全部商品实行微机编码管理，杜绝未经审批的商品进入银座；三是建立营运部、门店营运部、商场三级保证体系，质量责任层层落实。“买真货、到银座”已成为广大消费者的共识。此外，密切关注消费热点，及时跟踪国家质检部门下发的检查公告及热点问题，进行严格排查，确保质量安全。

4、加强食品安全管控，倡导绿色消费。公司积极响应国家关于“食品安全”工作的号召，牢记国企使命，勇担社会责任，以“食安山东”品牌建设为主题，结合企业实际，坚持全店覆盖、全程管理、全员参与，全面提升食品安全管控能力。公司以顾客需求为导向，以改善消费者生活品质为己任，通过搭建信息追溯系统及监控平台，为广大消费者提供优质的商品和服务，向消费者传递“品质、健康、低价、新鲜”的经营理念，引领健康、时尚的生活方式。公司始终坚持食品安全体系建设，严把食品准入关，从采购、进店、验收、销售环节构成了一个完整的质量监管体系。

公司重新规划“优质精品肉菜专柜”的销售区域，引进符合要求的有机食品、绿色农产品、供港食用农产品基地的商品；从肉菜等食用农产品种养殖企业采购的，对种养殖企业和基地进行严格审查；还积极推行“订单农业”“农超对接”“厂超挂钩”和“基地+加工企业+超市”等采购模式，使蔬菜来自规模种植基地，生鲜肉来自合法屠宰企业。

五、环境保护、可持续发展

积极响应十九大精神，推行绿色发展，实施降低能耗、物耗，开展创建节约型企业，勇于承担社会责任，依据法律法规和省、市行业规定，完善企业管理制度，明确责任分工，强化内部考核，严格规范操作，为公司的节能降耗与节约资源，环境保护与可持续发展提供了有力的保障。

1、公司在运行管理中持续加大环保管理力度，分利用好各种资源能源，同时根据环境保护的要求，进行门店的设计与建设，促进企业绿色经营和可持续发展。公司按照国家有关环境保护的规定，定期对生活垃圾进行检测清理，定期对

设施设备的气体、噪声等进行检测，对超标项及时整改。对在营门店老化设备及时进行改造和更换，使其达到节能、环保标准。积极开展经营办公场所节约资源、保护环境等活动，并通过多种宣传手段引导消费者进行绿色消费，菏泽和谐广场店获得商务部“绿色商场”称号。

2、公司通过加强管理节能和技术节能，推进节能管理的长效化、精细化、规范化。公司定期对节能管理制度和技术标准进行完善，构建清洁低碳、安全高效的能源管理体系。大力进行节能新产品、新技术的应用，近年来通过LED照明节能技术改造、中央空调变频改造，积极运用冰蓄冷、电蓄热技术，有效降低了能源消耗和能源成本。

3、公司对物资和能源的使用情况进行实时盘点和监测，从设备设施到物资用品，都有严格的登记检查，坚决杜绝资源浪费现象，实施物资调配，盘活内部闲置和低效资产，推进资源全面节约和循环利用，达到物资能源再利用的最大效益化。

4、抓好公司的安全生产经营管理工作，公司本着“安全第一，预防为主”的安全生产经营方针，推行现代安全管理，制定各项安全生产经营管理制度。根据国家法律法规严格执行安全生产经营预算，组织实施安全改善项目，为保障企业财产、安全经营、保护顾客和员工切身利益，维护企业正常经营管理秩序提供保障。制定和落实安全经营培训制度，夯实企业安全基础、健全安全长效机制；制定各级安全检查制度，对检查过程中发现的安全隐患及时整改，保障公司的安全经营。

履行社会责任是一项长期、系统的工程，公司将在今后的经营管理中，继续不断地深入、坚持不懈地努力，做好在追求企业自身利益最大化、股东利益最大化的同时，进一步增强社会成员的责任意识，不断探索多样的履行方式，更好地履行社会责任，回报社会。

银座集团股份有限公司董事会
2020年4月10日