



银座集团股份有限公司

地址：山东省济南市泺源大街66号银座大厦C座

邮编：250063

联系电话：0531-86960688

电子邮箱：600858@sina.com



“银座集团资讯”公众号



“鲁商生活”小程序

2023年度

环境、社会和公司治理(ESG)报告

ENVIRONMENTAL
SOCIAL AND CORPORATE GOVERNANCE
(ESG) REPORT

目录

CONTENTS

关于本报告	01
董事长致辞	03



走进银座股份 05

企业概况	05
企业文化	06
门店分布	07
2023大事记	09
荣誉足迹	13
亮点绩效	14



ESG管理 17

ESG治理架构	17
利益相关方沟通	18
实质性议题识别	19

报告后记	101
未来展望	101
关键绩效表	103
指标索引表	108



规范治理，筑牢发展根基 21

强化党建引领	22
完善公司治理	28
加强合规经营	32
恪守商业道德	33



做优提质，服务美好生活 35

打造多元业态	36
匠心品质领航	40
保障消费者权益	43
拥抱数字转型	53
坚持创新驱动	57



低碳环保，推行绿色发展 61

应对气候变化	62
优化资源管理	65
加强环境管理	69
践行绿色运营	70



共建共享，践行责任担当 75

诚信共赢，打造优质供应链	76
融汇“邻里”，构建和谐社会	79
心系公益，勇担社会责任	81
开展帮扶，助力乡村振兴	84



情系员工，同心共赴未来 87

维护员工权益	88
助力员工发展	90
传递企业关怀	92



报告开篇

报告简介

本报告是银座集团股份有限公司发布的首份环境、社会和公司治理（ESG）报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了2023年银座集团股份有限公司在环境保护、社会责任、公司治理等领域的实践和绩效。

时间范围

本报告为年度报告，涉及时间范围为2023年1月1日至2023年12月31日，为增强报告可比性和完整性，部分内容超出上述范围。

组织范围

本报告以银座集团股份有限公司为主体，包括下属子公司，除特别说明外，本报告范围与本公司年报范围保持一致。

数据说明

本报告所使用的数据，均来自公司实际运行的原始数据、公司年报数据、内部相关统计报表等，并经过公司内部审核。除特别说明外，本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

编制依据

本报告主要参照上海证券交易所《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》、中国企业改革与发展研究会《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之一般框架》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）。

发布形式

本报告以电子版形式发布，可以在上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）下载电子文本，获取更多公司信息。

称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中以“银座股份”“银座”“我们”“企业”或“公司”表示“银座集团股份有限公司”，以“鲁商集团”表示“山东省商业集团有限公司”。

联系方式

如您对本公司可持续发展有任何意见或建议，请通过以下方式与我们联系：

地 址：山东省济南市泺源大街66号银座大厦C座

邮 编：250063

联系电话：0531-86960688

电子邮箱：600858@sina.com

关于本报告



“银座集团资讯”公众号



“鲁商生活”小程序



董事长致辞

2023年，是充满挑战与机遇并存的一年，银座股份在公司党委的正确领导下，扎实树牢“三抢”经营意识、“五心”服务理念，按照“用心、务实、尽力”的工作方针，以实际行动回答“零售之思，银座之问”，全面推动企业实现高质量发展。

这一年，我们步履铿锵，以实干创造新业绩。银座股份秉承“品质消费引领者，美好生活服务商”的企业使命，锚定“线上和线下必须做到全省第一”的目标，全方位、系统性地推进变革与重塑，取得了显著成效。营业收入同比增长2.97%，线上销售额更是实现了62.53%的大幅增长，归属于母公司所有者的扣除非经常性损益的净利润同比增长250.40%，这充分展示了银座股份强大的市场竞争力和发展潜力。

这一年，我们重塑顾客服务优势。我们围绕商品力、服务力、营销力、场景力和发展力五大核心，进行了全面优化和升级。通过积极推进供应链改革、加速商品结构调整、提升服务品质、创新营销方式、优化场景布局 and 积极拓展新店，为消费者带来沉浸式的购物体验，成功打造了更加鲜明、更具竞争力的银座品牌。

这一年，我们夯实健全管理基础。我们聚焦公司合规管理，完善内控法治流程，加强一线经营的审计监督，建立常态化经营稽核机制，紧盯公司廉政风险防控及营商环境的“堵点”和“难点”，切实将廉政建设抓早抓小抓实，为推进公司健康持续高效发展保驾护航。

这一年，我们强化内外责任沟通。我们积极拓展企业发展格局，深度参与各类经贸合作交流活动；加强与上游供应商的合作；优化管理体制，推动数字化转型；完善激励约束机制，推行“三个坚持”工作法，有效激发了全体员工的积极性和创造力，为公司发展注入源源不断的动力。

这一年，我们践行绿色发展理念。通过优化供应链管理、推广环保包装、减少能源消耗等措施，努力降低对环境的影响。同时，我们也积极参与社会公益事业，通过捐赠物资、资助贫困学生等方式，为社会贡献了银座力量，塑造责任名片。

砥砺奋进正当时，扬帆蓄力再起航。2024年，银座股份将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，继续遵循“创新、共享、发展”的商业理念，不忘初心，坚持高质量发展，推动可持续发展，努力把银座股份打造成综合竞争力强的现代商业服务领军企业。

走进银座股份

企业概况

银座股份（600858）是一家跨区域、多业态的大型零售连锁集团。经过28年的发展，目前在山东、河北、河南等地经营管理大型商场170余家。经营范围涵盖了百货商场、大型综合超市、购物中心等业态，成为了服务千家万户，满足市场多层次、多样化需求的现代生活方式服务商。多年来，银座股份开拓创新、与时俱进，企业规模和效益水平一直稳居山东省同行业前列，先后荣获“**全国零售企业服务质量五星级企业**”、“**全国诚信兴商双优示范单位**”、“**中国十佳商业品牌**”、“**购物中心行业优秀管理公司**”、“**山东省优秀企业**”、百货商业协会“**2023年优秀零售实践案例**”等称号，深受广大消费者的喜爱和信赖。



面对经济新常态，银座股份坚持回归商业本质，一切从消费者需求出发，与时俱进，创新求变。继续保持稳健的发展态势，按照效益为王的原则，稳扎稳打，步步为营，进一步壮大规模。大力推进转型升级，把创新作为第一要务，加快业态和经营模式的创新，推动企业实现可持续发展。加快门店的购物中心化改造，提升店格，优化环境，增强顾客体验功能，牢牢占领市场制高点。推进超市经营升级换代，丰富功能，突出特色，扩大农产品基地，强化食品安全管理体系，全面推进“食安银座”工程建设，切实保障绿色、健康、安全消费。加快“智慧银座”建设，抓好线上线下融合，搭建银座股份全渠道经营体系。

展望未来，任重道远，银座股份将遵循“创新、共享、发展”的商业理念，不忘初心，顺势而为，坚持高质量发展，加快新旧动能转换，努力把银座股份打造成综合竞争力强的现代商业服务领军企业。

企业文化

-  **企业使命** >> 品质消费引领者 美好生活服务商
-  **企业愿景** >> 全面打造综合竞争力强的现代商业服务领军企业
-  **企业精神** >> 拼搏奉献 守正创新 自强自立 达人达己
-  **企业价值观** >> 履信尚义 共享共赢
-  **行为准则** >> 维护鲁商 爱戴鲁商 奉献鲁商
-  **学习理念** >> 持续学习 知行合一 想到尽美 做到极致
-  **服务理念** >> 工作用心、待客诚心、服务真心、买得舒心、用得放心“五心”高品质服务理念
-  **工作方针** >> 用心 务实 尽力

门店分布



2023大事记

夯基提质 守正创新 凝心聚力 破浪前行

拓疆深耕 焕启新程

开拓发展，砥砺前行

2023年，银座股份持续稳步扩张，在东营、济南、潍坊等城市中，7家新店绚丽绽放，成绩亮眼。



东营黄河店开业



潍坊高新店开业

提质调优，奏响新IN力

多家门店焕新升级，以新形象、新场景、新品类、新服务引领品质消费、赋能美好生活。



燕山店焕新亮相



济南全运村店焕颜升级

这一年，我们深耕笃行，精进臻善 这一年，我们逐梦新程，满载荣光

坚守愿景 引领美好

推出工作用心、待客诚心、服务真心、买得舒心、用得放心“五心”高品质服务理念以及60项免费服务项目，促进购物服务品质提升，为顾客打造全方位贴心优质的购物新体验。



数字化转型 高质量发展

门店数字化服务领域，自主研发上线“扫码购”，打造智能便捷支付场景，开启线上购物新体验。

数字化管理领域，新百购ERP系统的全面上线应用，实现了百购一体化、铺位资产可视化、收银多样化、渠道一体化、工作协同化管理。

运营推广领域，加码私域拉新及运营，通过微信社群、公众号、视频号、客服私信触达等方式，加大线上线下营销活动宣推，提高线上会员活跃度与转化率。

渠道经营领域，成立全渠道数字化转型培训暨直播训练营，发起生鲜商品基地直播、访厂直播、品类联合直播等全系统直播活动，推动公域、私域双向引流，赋能线下门店。

创新营销新主张

创新商业场景体验，打造“剧场式”百货

突破传统商业形态，将“剧场”概念引入商场，打造“剧场式”百货。同时注重在地文化的表达，将城市元素、市民消费习惯等融入购物场景，利用各具特色的文化艺术场景，释放城市独有的商业魅力，加强与消费者之间的情感链接。



创新自有IP营销，百店联动强效爆发

IN祈中国年——创新场景体验，数字零售聚力促消费；
周年庆嗨逛节——强化自有营销IP“嗨逛节”，多重营销组合拳激发消费活力；
IN粉狂欢季——巨物营销氛围出圈，联动品牌强化趣味活动，IN享共创美好生活。

创新全员营销，推出抖音本地职人计划

为充分发挥门店及员工的优势，2023年，公司与抖音平台合作，打造抖音本地职人计划，将导购发展为具备短视频及直播带货能力的内容创作者，培养公司专属“达人”，融合线上、线下渠道，丰富数智应用场景，打造消费体验。

2023大事记

会员服务体系暖心升级

“IN粉独利日”为银座IN粉持续带来体验升级、权益升阶、服务升级的专属体验；会员积分权益升级，福利特权价码，积分兑礼随心get；会员运营自动化营销平台迭代升级，方便优惠信息、活动信息及时有效触达顾客；全流程顾客体验升级，将人文情怀融入日常消费体验当中。

扩大朋友圈 构建新生态

银座股份携手中鲁远洋：优质深海鱼“游”上国民餐桌

共同打造中国远洋深海健康食品高端品牌，携手开创国内金枪鱼产业新格局。



银座股份与建发酒业签署战略合作协议

重点围绕酒类业务融合、供应链服务等方面提升合作层次、提高合作水平，实现资源互换，进一步增强市场活力与竞争力。

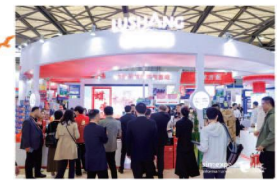
银座股份与山东高速物流签署战略合作协议

以“物流+商贸”深度融合为发展方向，充分发挥银座股份与山东高速物流在商贸流通与物流供应链服务领域方面的优势，共同打造企业发展新高地，助力现代流通体系建设。



助力山东健康肉入沪

打造“大平台”，带动“强品牌”，为服务当地人民、繁荣山东健康肉产业、提升“好品山东”影响力作出新的贡献。



内驱革新 强拓新篇

深化三项制度改革 激发企业发展内生动力
试点推行9家门店新型经营责任制，通过优化考核分配机制，不断激发企业内生活力，助推上市公司高质量发展。

供应链革新，提升商品竞争力

源头入手上下双轮驱动供应链改革：创新品牌招引模式，加码革新超市采购机制；拓展挂牌基地建设，开展订单式种植、加工厂生产合作模式。

践行初心 勇担使命

持续推动社会责任融入业态供应链建设，在稳增长保民生、助力打造乡村振兴齐鲁样板、保供稳市等方面作出突出贡献。深入开展农产品自营对接工作，持续丰富市民的“菜篮子”“米袋子”，助力农产品进城，为消费扶贫工作贡献“银座力量”。

荣耀加码 载誉前行

“百灵奖”2023年度影响力超市品牌
2023年度商场导购服务十佳案例



齐鲁晚报“2023年度消费风尚品牌”。

荣耀足迹

2023年所获荣誉奖项

百灵奖-2023年度影响力超市品牌

于2023年8月获评全国电子商务示范企业

荣获美团平台2023年“金牌商家奖”“2023年度优秀合作伙伴奖”等奖项

荣获“2023年度消费风尚品牌”

技术研发中心项目获首届IPv6技术应用创新大赛山东赛区决赛优秀奖

入选2023年度商场导购服务十佳案例

喜获“2022年度零售业十佳创新案例”

在2023抖音生活服务综合行业“王牌职人训练营”活动中被评为“王牌职人”商家

旗下门店获评“中国好门店”“标杆商业项目”

获评齐鲁晚报、齐鲁壹点“2022山东社会责任最具影响力企业”

亮点绩效

经济绩效



总资产

营业收入

1107826.14万元

553911.47万元



归属于上市公司股东的净资产

归属于上市公司股东的净利润

259507.67万元

21664.39万元



纳税总额

每股社会贡献值

46152.78万元

3.26元

治理绩效

召开专门委员会会议

13次

党员人数

2021人

基层党组织数量

50个

董事会会议审议议案

32项

监事会会议审议议案

11项

股东大会审议议案

16项

召开董事会会议

8次

召开监事会会议

6次

召开股东大会

4次





ESG管理

银座股份以“品质消费引领者，美好生活服务商”为使命，始终坚持将可持续发展理念融入公司治理的各项制度和流程，不断完善可持续发展治理机制，着力提升治理能力，旨在实现更为稳健和长远的可持续发展目标。

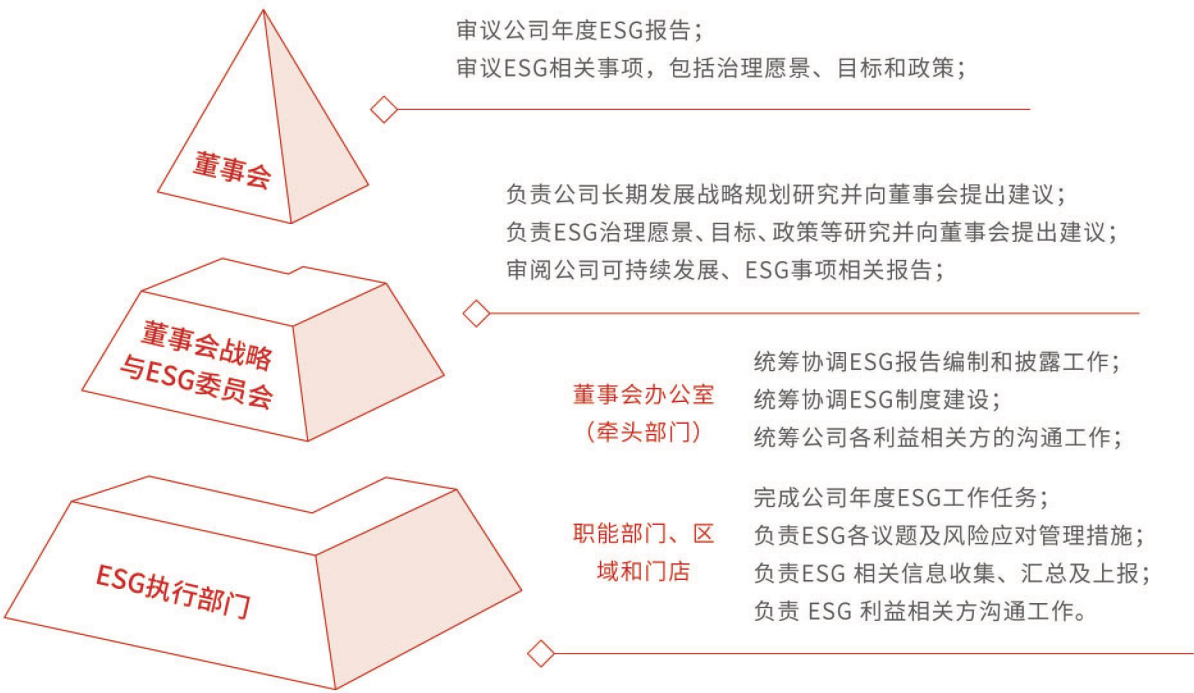
ESG治理架构

公司重视自身可持续发展能力的提升，强化董事会ESG工作职责，不断完善ESG治理架构和内部制度。公司设置董事会战略与ESG委员会，修订《董事会专门委员会实施细则》，以确保有效管理可持续发展相关影响、风险和机遇。

战略与ESG委员会成员由3名董事组成，具备丰富的专业知识和经验，其中包括1名独立董事。建立信息报告机制，战略与ESG委员会根据需要召开会议，会议由召集人召集并主持，公司董事长担任召集人。

（备注：公司于2024年5月17日召开了第十三届董事会2024年第三次临时会议，会议审议通过了《关于修订〈公司章程〉及其附件的议案》，董事会战略委员会更名为董事会战略与ESG委员会，在原有职责基础上增加ESG工作职责）

公司设立由董事会、董事会战略与ESG委员会、ESG执行部门组成的三级ESG治理架构。ESG执行部门包括总部各职能部门、区域和门店，公司董事会办公室是ESG日常管理工作的牵头部门，负责统筹协调ESG工作，为公司ESG工作开展提供组织保障。



利益相关方沟通

公司通过建立高效的利益相关方反馈机制，积极主动回应政府及监管机构、股东及投资者、顾客及消费者、员工、供应商及合作伙伴、环境、社区等利益相关方的期望与诉求，并将其视作企业优化ESG管理过程中的重要考量因素。

利益相关方	主要关注议题	沟通渠道与回应
政府及监管机构	- 公司治理 - 合规经营 - 风险管控 - 应对气候变化 - 带动地方发展 - 响应国家号召	- 依法纳税 - 绿色运营 - 积极落实国家相关政策 - 承担社会责任
股东与投资者	- 公司治理 - 信息披露 - 投资回报 - 保障股东权益	- 股东大会 - 业绩说明会 - 上市公司信息披露 - 电话及邮件沟通
顾客与消费者	- 责任运营 - 服务品质 - 安全与健康 - 顾客服务和体验 - 顾客隐私保护 - 创新驱动	- 顾客满意度调度 - 顾客意见反馈 - 顾客申诉机制 - 顾客服务热线
员工	- 员工关爱与帮扶 - 员工培训与发展 - 职业健康与安全	- 员工培训与晋升 - 民主沟通 - 员工关爱
合作伙伴	- 供应链管理 - 商业道德	- 规范管理制度 - 严格招采程序 - 依法履行合同 - 加强交流合作
社区与公众	- 社区公益 - 乡村振兴	- 公益活动 - 吸纳就业 - 开展社区活动 - 助力乡村振兴

实质性议题识别

公司依据“对利益相关方的重要性”和“对公司的重要性”两个维度，通过访谈和问卷调查等方式，全面了解各利益相关方的观点与期望，对议题进行评估与排序。

议题识别

结合行业要求和发展趋势、ESG信息披露指引、公司战略和可持续发展目标，识别公司可持续发展议题库。

议题评估

开展访谈和利益相关方问卷调查，邀请各利益相关方对相应ESG议题的重要性进行评估，共回收1080份有效问卷，涵盖6类利益相关方。

议题排序

结合利益相关方评价结果、公司战略和可持续发展目标，分析不同议题对利益相关方的影响和公司发展的**重要性。**

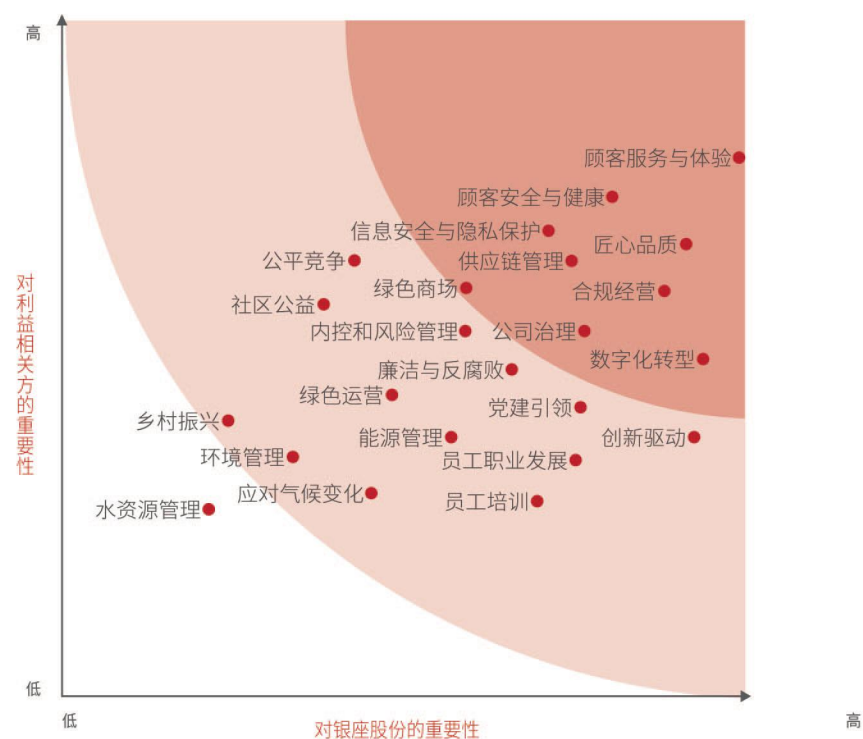
议题改进

持续关注利益相关方诉求、ESG信息披露和行业发展趋势，更新ESG议题。

议题审核

选定重点披露的实质性议题，经审核后作为ESG报告编制的重要参考依据。

实质性议题矩阵



实质性议题





规范治理 筑牢发展根基

银座股份秉持ESG核心理念，强化党建引领，完善公司治理结构；将合规视为企业生命线，严格遵守法律法规，加强合规经营，积极对标行业最佳实践；坚守诚信经营、公平竞争的原则，恪守商业道德，推动公司治理体系现代化，营造健康、可持续的商业生态，为行业发展和社会责任担当贡献银座力量。

强化党建引领

完善公司治理

加强合规经营

恪守商业道德



强化党建引领

银座股份充分发挥党建引领作用，全面推动“党建入章”在各权属企业的分步实施，深化党的领导与公司治理的有机融合。全力推进“133”工作机制，以党的政治建设为统领，凝聚思想共识，抓实基层党建，加强廉政建设，切实以高质量党建引领保障高质量发展。

创新工作机制，激发党建活力

公司党委深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，贯彻落实党的二十大精神，创新提出“133”思政工作机制，充分发挥思想政治工作统一思想、凝聚共识、鼓舞斗志的重要作用。

党员队伍建设

银座股份及其权属企业共有党员2021人，基层党组织50个，其中包括1个党委和49个党支部。



“133”工作机制

“133”工作机制是一个有机整体，即围绕强化思想政治引领推动企业高质量发展“一个中心”；突出政治引领、示范引导、强基固本“三个方面”，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用、领导干部示范引领作用和党员先锋模范作用“三大作用”。



凝心聚力铸魂，加强政治引领

公司始终坚持理论学习中心组学习制度和第一议题制度，2023年，公司党委理论学习中心组开展集中学习**12**次，“第一议题”学习**30**次，切实做到了“两个维护”。

公司党委发挥领导作用，把方向、管大局、保落实，依照规定讨论和决定公司重大事项，制定了《党委会议事规则》等多项党建工作制度。2023年，党委会召开了**30**次会议，讨论议题**230**项，涉及前置研究事项**79**项。

着眼“思想强基”，夯实理论武装

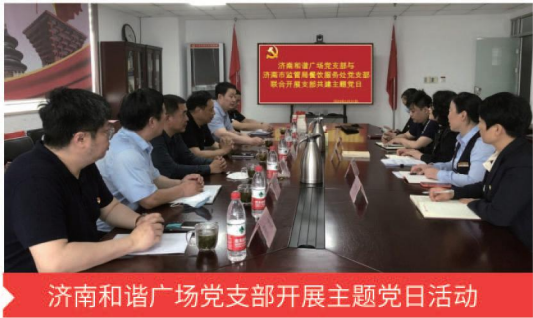
坚持把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，坚持理论学习与指导实践相结合。在主题教育期间，邀请省委党校、济南大学等专家进行主题辅导**4**次；严格落实“三会一课”、主题党日等制度，2023年以来集中学习**16262**人次；组织“书记讲党课”、“榜样讲党课”，达**110**课时；参观革命传统教育基地**68**次；全体党员通过聆听专家讲课形式，集中学习**1**次；读书班聚焦四个专题，引领公司主题教育高位推进。

案例 “永远跟党走 奋进新征程” 主题党日

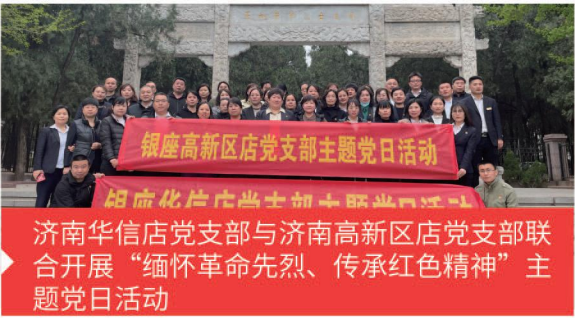
5月30日，银座股份赴章丘区三涧溪村实地接受党性教育。在三涧溪村党群服务中心，大家沿着习近平总书记的足迹，感悟新时代新思想。通过现场教学，大家坚定了守正创新的信念，敢于担当，立足岗位，勇扛使命，共同谱写企业高质量发展新篇章。



◆“永远跟党走 奋进新征程” 主题党日



济南和谐广场党支部开展主题党日活动



济南华信店党支部与济南高新区店党支部联合开展“缅怀革命先烈、传承红色精神”主题党日活动

深化党建融合，锻造先锋力量

齐心共建促发展

银座股份牢固树立“一盘棋”思想，畅通理论武装“联学”、组织生活“联过”、活动阵地“联建”、发展思路“联谋”、业务难题“联商”，搭建党支部结对共建平台，打破内外部界限，推动各方资源共享、协同共建、共同提升。2023年以来，共组织共建活动**110**次，为公司发展注入强大动力。

案例 党建共建聚合力 联合开展防范经济犯罪宣传

12月29日下午，省公安厅经侦总队党总支与公司党委、经侦支队四大队党支部与银座商城玉函店党支部签署党建联盟协议，同时举行了“防范经济犯罪宣传基地”揭牌仪式和宣传活动。活动现场，向群众发放宣传彩页，围绕保险诈骗、虚开骗税、非法集资、传销等经济犯罪向群众进行宣传讲解，提醒广大群众谨防养老骗局，守护好自己的“钱袋子”。此次活动通过党建共建，实现警企协同联动，形成工作合力，为保障群众利益，服务经济社会高质量发展作出积极贡献。



◆“党建联盟协议”签约现场

争当先锋作表率

围绕企业使命和公司大局，各党支部始终坚持抓好中心工作，公司范围内涌现出了党员先锋队、党员志愿服务队**243**支，党员示范岗、党员先锋岗**205**个，充分发挥了模范带头作用和党支部战斗堡垒作用。在“鲁商先锋 两优一先”选树活动中，有**8**个集体、**8**人、**6**人分别被表彰为先进基层党组织、优秀共产党员、优秀党务工作者，为公司发展贡献力量、增光添彩。

案例 鲁商先锋“两优一先”-先进基层党组织



技术研发中心党支部



济南华信店党支部



淄博银座党支部



济南高新区店党支部



济南和谐广场党支部

创建品牌新名片

全面开展“一支部一品牌”活动，有**24**个党支部参加评选，占比达**49**%。打造出“泉心全意”“燕山好邻居”“挑山工”“银座齐先锋”等党支部品牌，其中广场店党支部“泉心全意”品牌成功获评省国资委优秀党建品牌。通过创建特色党建品牌活动，积极引导党员干部转作风、增才干，营造争当先进、争创一流的良好氛围，激励各党支部积极对标对表、强效提升。



◆ 广场店党支部“泉心全意”品牌

坚持从严治党，深化党风廉政

银座股份全面加强党风廉政建设，严格落实责任制，建立健全“大监督”体系，多措并举强化教育、监督与制度建设，营造“不敢腐、不能腐、不想腐”的良好氛围。

落实廉政建设责任制

全面落实党委主体责任，建立三级党风廉政建设任务清单，定期召开专题党委会、党风廉政建设和反腐败工作会议，开展廉洁谈话，落实基层党支部书记第一责任人责任。通过专题党课、教育提醒、调研访谈等，将“党风廉政建设是本职，不抓即失职，抓不好即渎职”落到实处。开展“靠企吃企”问题廉洁风险点排查梳理工作，扎紧“不能腐”的笼子。

强化日常监督

组织各党支部利用三会一课、主题党日，开展纪法教育和警示教育，组织开展银座股份廉洁教育月暨作风宣传月活动；在办公网、工作群推送元旦、春节、五一廉洁过节提醒和海报，强调廉洁过节要求。运营云学堂党风廉政教育专栏，每月定期发布廉洁教育视频，本年度共发布**50**个。2023年开展驻外干部廉政谈话**6**人，新晋和调整干部廉洁谈话**60**人，不断增强广大党员干部“不想腐”的自觉。

案例 讲廉政党课，筑廉洁防线

11月9日，银座股份纪委书记以《讲党性、转作风、重实践、守底线 以实际行动推动银座集团高质量发展》为题，为各党支部纪检委员讲授廉政党课。会议强调，全体党员干部要坚守底线，转变作风，以实际行动助力银座股份线上线下全省第一目标实现。

案例 不忘初心，牢记使命

3月15日，银座股份纪委书记以《不忘初心，牢记使命，做新时代合格纪检干部》为题，为各党支部纪检委员讲授廉政党课。会议强调，纪检干部要准确把握形势，讲政治、担责任，将全面从严治党要求落到实处，做新时代合格纪检干部。

案例 银座股份召开党风廉政建设专题会议

4月6日，银座股份召开党风廉政建设专题会议。本次会议，增强了“不想腐”的自觉，筑牢了“不能腐”的堤坝，保持了“不敢腐”的震慑，员工廉洁从业的理念显著增强。



◆ 党风廉政建设专题会议

完善公司治理

银座股份不断完善公司的法人治理结构，加强合规管理、内部控制和风险防范，恪守商业道德，提升公司治理水平，为企业可持续发展奠定坚实基础。

治理结构

公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》以及中国证监会、上交所最新法律法规的要求，建立了由股东大会、董事会、监事会和经理层组成的治理结构，制定了《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等规章制度；银座股份作为国有控股上市公司，公司党委发挥“把方向、管大局、促落实”的领导作用，依照规定讨论和决定公司重大事项，规范公司运作，提高公司治理质量。

股东大会

股东大会是公司最高权力机构，是公司建立与股东沟通的有效渠道。2023年公司召开股东大会**4**次，其中临时股东大会**3**次，审议议案**16**项。股东大会采用现场与网络投票相结合方式进行，律师对公司股东大会的召集、召开及表决程序等事项进行见证，确保表决结果合法有效。

董事会

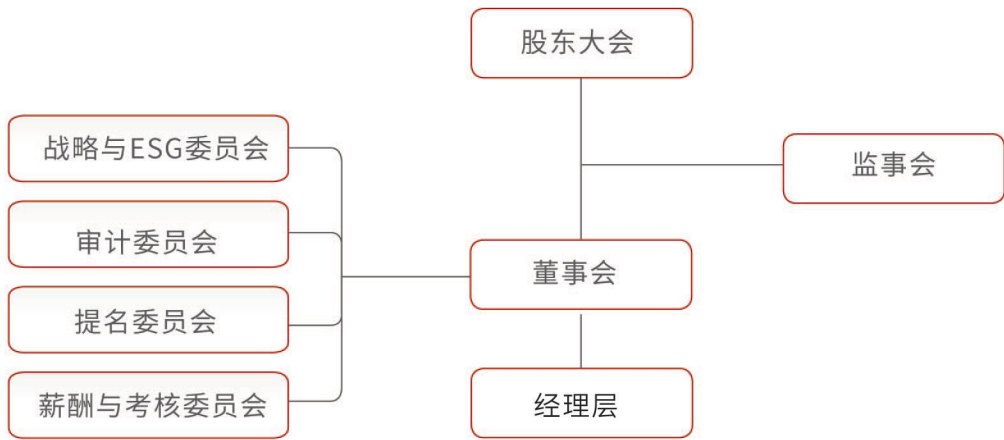
董事会是公司的决策机构，对股东大会负责，董事会下设战略与ESG委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会，分别在公司战略与ESG、审计、人事和薪酬等方面对董事会的决策职能进行强化，为公司相关领域事项决策提供建议。2023年组织召开董事会会议**8**次，审议议案**32**项；组织召开专门委员会会议**13**次。

监事会

监事会是公司的监督机构，严格按照有关法律法规及《公司章程》的规定，勤勉尽责地履行监督职能，对公司重大事项、关联交易及董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督，维护公司及股东的合法权益。2023年组织召开监事会会议**6**次，审议议案**11**项。

经理层

经理层是公司运营管理的执行机构，在董事会领导下，全面负责日常经营管理，制定并执行有效的运营策略，以实现公司的长期发展目标。



◆ 公司治理结构

关键绩效

会议类型	召开次数	审议议案
股东大会	4	16
董事会	8	32
监事会	6	11
专门委员会	13	29
其中：战略委员会	3	5
审计委员会	5	17
提名委员会	2	2
薪酬与考核委员会	3	5
汇总	31	88

董事会多元化及独立性

根据《公司章程》的规定，公司董事会由**5**名董事组成，包括：**2**名由股东委派的董事、**1**名外部董事以及**2**名独立董事，其中女性董事**1**名。独立董事在董事会总人数中的占比超过**1/3**，均具备博士学位；其余董事分别拥有财务、法律、人力资源和金融等专业背景，具有丰富的行业经验，形成了一个多元化且专业性强的董事会结构，有效保证决策质量。

关键绩效

指标			2023年底（人数）
董事会多元化	按性别划分	女性董事	1
		男性董事	4
	按教育背景划分	硕士及以上	5
	按专业背景划分	财务	2
		法律、人力资源	1
		金融	1
		管理	1
董事会独立性		独立董事	2
		非独立董事	3



投资者关系管理

公司高度重视投资者关系管理，制定了《投资者关系管理制度》，规范投资者关系管理工作。公司通过多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作。通过公司官网、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱等投资者沟通渠道，利用证券交易所、证券登记结算机构等的网络基础设施平台，采取股东大会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流等方式，与投资者进行沟通交流。

关键绩效

	业绩说明会	接听投资者热线	回复E互动	E互动回复率
	2次	100余次	39条	100%

信息披露

公司严格按照有关法律法规以及《公司章程》等要求，制定《信息披露管理制度》，信息披露事务由董事会统一领导并管理，董事长是公司信息披露工作的第一责任人；董事会办公室为信息披露事务的日常管理部门，由董事会秘书直接领导。2023年，公司通过《上海证券报》《中国证券报》及上海证券交易所网站共发布了**56**份公告，其中定期报告**4**份，临时公告**52**份。

加强合规经营

银座股份不断完善合规管理制度体系和组织架构，夯实合规基础，明确合规责任，确保公司运营有章可循、依法依规，保障公司合规运营。

合规管理

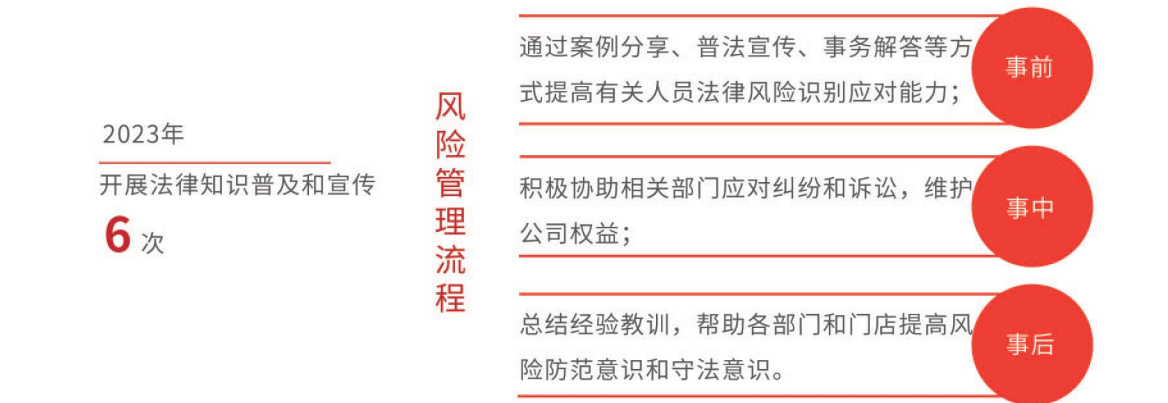
公司建立健全合规管理体系，发布《投资管理办法》《投资风险管理细则》《合同审核管理办法》《审计监督管理办法》《工程项目审计管理办法》以及《单位负责人离任审计管理办法》等一系列制度，夯实合规管理制度，明确并落实各级责任，建立合规培训机制，加强员工的合规意识和能力，确保各项工作有章可循，严格依法依规进行。

内部控制

公司持续深化以风险为导向的内部控制体系建设，制定了《内部控制及审计工作指引》；举办内部控制制度的专题培训，规范内部控制制度执行；推进内部控制监督检查，对工程预算和招标等重点环节进行审核，对招商流程及政策规范、营运管理规范等展开巡查，促进公司健康、可持续发展。

风险管理

公司持续加强风险管理，提升法律意识，组织员工参加各类法律专题讲座与宣传活动。开展《中华人民共和国反垄断法》《合同签订中的法律风险识别与防控》专题讲座，提升法律风险识别与防控能力；宪法宣传日于公司网站发布《弘扬宪法精神 维护宪法权威》专题宣传材料，以增强全体员工的宪法意识；在《中华人民共和国民法典》宣传周期间，组织召开《中华人民共和国民法典》宣传会，进一步夯实法律风险管理体系。



恪守商业道德

银座股份始终恪守商业道德，遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》《信访工作条例》等法律法规，构建了完善的反腐败制度体系，明确各级职责；深入开展廉洁风险点排查，遏制腐败行为；倡导诚信文化，开展廉洁培训，营造风清气正的氛围，培养职业操守和社会责任感。

廉洁管理

公司制订《新入职员工廉洁管控工作流程》《廉洁档案管理办法》《领导干部办理婚丧喜庆事宜管理办法》等廉洁从业体系。

信访机制

深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，坚持以上率下，定期开展学习宣传、讨论交流以及教育培训等活动，对腐败行为采取“零容忍”立场。落实“大督查大接待大调研”要求，扎实开展领导干部接待下访、畅通信访渠道、创新信访体制和加强信访队伍建设等工作。

公司遵守《信访工作条例》，发布“纠风工作二维码”，明确保护举报、奖励举报，积极挖掘各类商业不道德行为和各类腐败行为线索。

关键绩效

配备兼职信访工作人员 制作信访知识宣传板 受理信访举报 信访化解率 公开接访解决群众急难愁盼问题

514 人 20 块 43 件 100% 138 件

信访举报接访渠道

● 邮箱：yinzuoqijian@163.com。
yinzuo zuofengjib@inzongroup.cn。

● 电话：0531-66228397，66228399

● 地址：济南市泺源大街66号18楼纪委办公室，邮编250063。

● 纠风工作二维码：

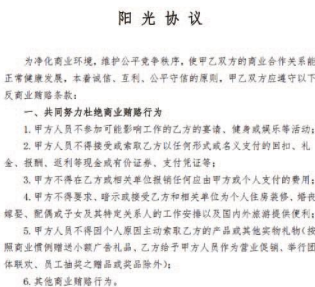


廉洁风险排查

深入开展廉洁风险点排查工作，围绕思想道德、岗位职责、业务流程、管理环节、制度机制和外部环境六个方面，全面排查廉洁风险点；并针对存在的突出问题和薄弱环节，创新工作机制，建立健全各项规章制度，形成严密的内控机制，切实把廉洁风险防控落实落细。

廉洁文化建设

公司注重廉洁文化建设，在廉洁教育上做“加法”。开展廉洁故事会演讲活动，从27个参赛作品中评选出13个优秀作品，其中烟威区域党支部的《清风恩施，正气荡荡》获得第一名；在云学堂发布廉洁警示教育学习内容50篇，组织新入职员工廉洁教育“第一课”活动；员工签订《廉洁从业承诺书》，严格遵守公司廉洁从业有关规定，主动拒绝一切商业贿赂；业务往来中签署《阳光协议》；严格执行廉政谈话制度；重视节点教育，绷紧廉洁弦，牢记“不值得、没必要、不应该”的廉洁认知，清清爽爽过廉洁节。



◆ 阳光协议



◆ 新入职员工观看警示片

案例 门店负责人经济责任审计专题培训

2023年12月，公司审计部组织开展经济责任审计专题培训。培训对门店可能存在的十余项违规现象或风险点进行了深度剖析，使参会者充分了解日常经营中存在的违规行为及对企业造成损失或风险。同时，培训还为管理门店、规避风险和减少违规行为等提供了参考依据。



◆ 廉洁提醒海报



做优提质 服务美好生活

银座股份矢志践行“品质消费引领者，美好生活服务商”的使命，紧抓顾客需求，落实顾客责任，大胆开拓创新，实现全渠道运营，营造多元化、全方位消费体验，以优质商品、卓越服务、领先技术创造美好生活。

打造多元业态

匠心品质领航

保障消费者权益

拥抱数智转型

坚持创新驱动



打造多元业态

公司始终坚持多业态经营，全方位满足消费者需求，致力于打造多元业态经营模式。

创新业态组合模式

公司坚持创新转型，致力于打造多业态经营模式，经营业态涵盖百货商场、大型综合超市、购物中心。

百货商场

荟萃国际国内名牌商品，具有高档次、高品质的品牌定位和“主题化、特色化、系列化”的经营特色，以满足人们追求时尚、个性和品质的消费需求。



百货商场

大型综合超市

致力于为顾客提供健康、安全和实惠的商品，满足现代家庭日常生活的民生需求，真正成为社区居民的“生活中心”。



大型综合超市

购物中心

融购物、体验、餐饮、休闲、娱乐于一体，致力于成为一座城市的未来生活所在。



购物中心

深耕自有品牌建设

坚持自有品牌的建设，自有品牌坚持优质优价，致力于为消费者提供优质、健康、高性价比的商品，现旗下包含银座优鲜、银座优选等品牌。自有品牌选品以三品一标、名优产区、应季大单品、知名品牌产品为主，通过严控品质、源头直采，立足商品原产地核心产区进行单品开发，严格进行供应商甄选与源头甄选，整个商品链路全程管控，保证商品安全可追溯，不断提升自有品牌商品力与差异化竞争力。

2023年，公司开发的百万单品如银座优选佳果源**100%**小青柠复合果汁、银座优选佳果源**100%**橙汁、银座优选阴山优麦纯燕麦片、银座优选珍渔坊金汤酸菜鱼等，坚持最大程度的原生态、少处理、少添加，严格源头把控、过程监督、成品检测等全流程品质把控，受到了消费者的普遍认可与喜爱。



开发自有品牌数量

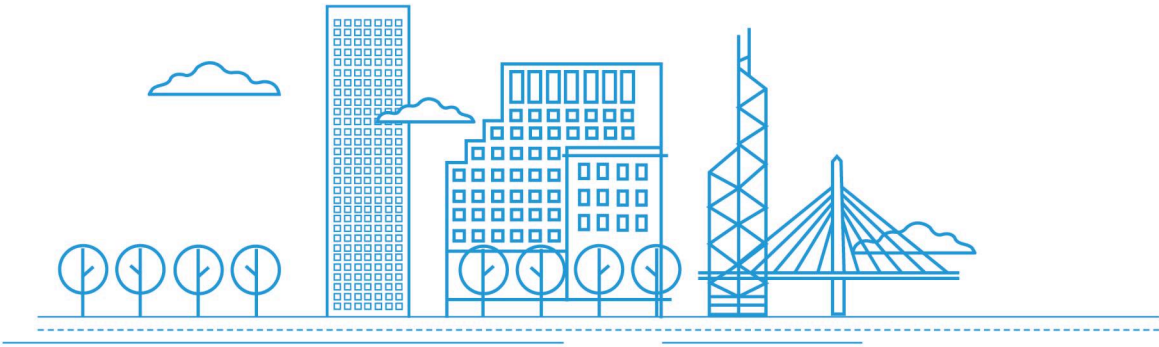
生鲜	标本
13 支	105 支

营造多元消费体验

公司针对不同门店功能侧重的差异，探索业态新模式和新动能，营造多元化、全方位的消费体验，实现外部竞争力的提升。

潍坊店

餐饮类引入大叹号、呷哺呷哺、东方豪客等优质品牌，调整后餐饮面积10184.3m²，占项目经营面积的18.97%；配套类引入潮玩社电玩项目、想跳就跳儿童游乐、TIMS等，调整后配套功能类整体面积14838.4m²，占项目经营面积27%，进一步提升了竞争力。





燕山店

餐饮类引入系统内多个首入品牌（300+海鲜烧烤、江上渔家、胡马八破、小螺号），调整后餐饮面积5541m²，占项目经营面积的13.23%；配套类项目增加QMISS儿童游乐、拉亚瑜伽等培训项目，调整后配套功能类整体面积11887.3m²，占项目经营面积28%，进一步提升了多元化的消费体验。



青岛和谐

配套类引入童贝岛儿童游乐、十七回合电玩、嗨特购以及自助餐汉巴味德，完成调改面积4220m²，进一步提升了顾客的消费体验。



匠心品质领航

银座股份严格遵循《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国食品安全法》等法律法规，通过为消费者提供值得信赖的高质量商品和服务，让更多人能轻松地享受美好的生活。

加强质量管理

公司坚持质量至上，通过了**ISO9001**质量管理体系的认证，梳理完善并制定了《商品质量管理办法》《商品验收标准》等质量管理相关制度。通过各项制度流程的制定下发，进一步规范了各项运营管理工作，完善了从总部到门店各个管理环节的规范执行，完成总部-区域-门店的管理架构打造，加强了商品质量管控，为消费者提供更优质安全的商品。



ISO9001质量管理体系

保障食品安全

公司致力于为顾客提供一系列优质、安全的食品，并通过采取体系认证、专题培训、抽查检测等措施，保证食品安全。

食品安全体系认证

公司成立由常务副总经理领导的食品安全小组，建立完善的食品安全管理体系，通过**ISO22000**食品安全管理体系、**HACCP**（危害分析与关键控制点）体系认证，可以有效识别预防和控制食品安全风险，最大限度消除食品安全隐患，深化“食安银座”放心工程，为顾客提供更安全、更优质的食品服务体验。



ISO22000食品安全管理体系



HACCP体系认证证书

加强食品安全管理

公司不断强化食品安全管理，通过建机制、严考核、开展食品安全事件应急演练，多措并举筑牢食品安全防线。

针对食品安全管理，公司制定了食品安全员管理机制，编制岗前、岗中培训考核内容、日常管理规范。组织2023年度食品安全员、食品安全总监年终考试，考试人员范围涉及总部、区域、门店的食品安全总监和食品安全员，共350余人参加了考试，考试结果全部合格。

建立健全食品安全风险防控机制，率先更换生鲜灯，摘掉“美颜滤镜”，以保证灯光对食品呈现最接近本真的色泽，被山东省、济南市市场监督管理局作为优秀企业经验做法向全省、全市推广，号召全市零售企业学习。

组织2023年度食品安全事件（应急响应）演习，涉及总部、区域、门店，各单位结合本年度发生的食品安全事件，自行制定了本单位的《食品安全事件（应急准备和响应）演习方案》并组织实施了演习。通过演习，锻炼了各单位食品安全队伍，积累应对经验，提高应急反应能力，做到面对重大食品质量安全事件不慌、不乱，处置正确、及时、有效。

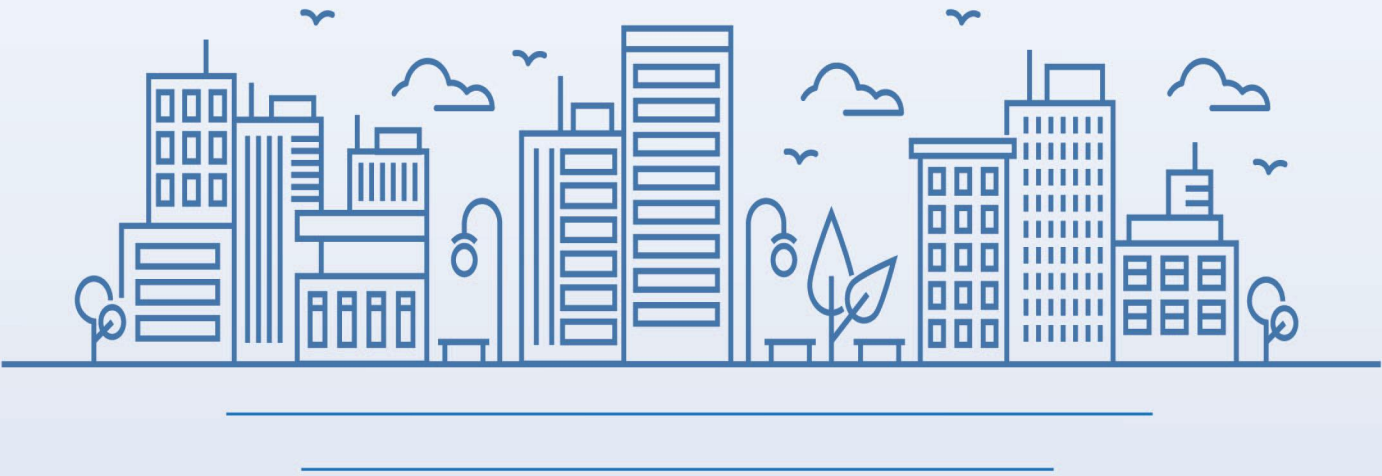
公司加强对临期、过期食品的管理，制定《产品召回控制程序》等内部制度，制定召回的事件类别，对不合格食品采取召回、退货等措施。

- 2023年末发生商品召回事件
- 2023年末发生食品安全事故

食品安全专题培训

公司利用“食品安全管理例会”，每月组织“食品安全员能力提升专题培训”，并邀请外部专家针对《如何提升商超食品安全管控水平》，系统地对各门店进行专项培训。

专题培训主要针对法律法规的解读、应用，公司内部工作流程、规范的宣贯等，旨在为一线管理人员的工作提供精准的法律依据，提升食品安全管理员的专业度和业务素养，提高了食品安全风险的防范能力。



食品安全抽查检测

为提高食品安全水平，减小食品安全风险，公司定期进行检测工作，强化监督检查，保障食品安全。对于抽查出的不合格商品，采取拒收、扣称等方式进行处置。2023年检测农产品情况如下表：

数据汇总表			
品类	批次数	合格批次	不合格批次
果蔬	53373	53323	50
畜禽肉	3640	3639	1
水产	1820	1815	5
合计	58833	58777	56

关键绩效



保障消费者权益

银座股份以持续让顾客满意为目标，从消费者的需求出发，打造专业队伍以提供全面和快捷的服务，及时、全方位地关注顾客的每一个服务需求，让消费者满意和贴心。

践行责任营销

公司坚持负责任营销，并遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》等法律法规，规范公司信息管理及宣传工作，严禁一切形式的过度承诺、虚假宣传，维护消费者权益，促进市场公平竞争。



案例

山东省放心消费示范单位

山东省消费者权益保护工作联席会议办公室公布2023年度山东省放心消费示范单位，公司经营管理部门济南燕山店、济南济泺路店、济南平阴店、莱芜商城店、淄博高青店等15家单位入选。至此，公司“山东省放心消费示范单位”增至66家。银座股份将继续秉承“五心”服务理念，力保顾客买得舒心、用得放心。

顾客服务与体验

公司秉持顾客至上，坚定不移地保障顾客权益，持续优化顾客服务体系，畅通顾客投诉渠道，倾听顾客心声，提升服务体验与顾客满意度，致力于为顾客提供更优质的服务体验。

推出“五心”服务

为了更好地服务顾客，银座股份积极推出“工作用心、待客诚心、服务真心、买得舒心、用得放心”的“五心”服务理念，提升顾客的消费体验感。



案例

五心服务



工作用心：蔬菜（辣椒、茄子、黄瓜、西葫芦等）去把，优化商品陈列，工作无小事，用心服务。

待客诚心：“意见随手拍”二维码放入外卖袋中，高效为顾客解决购物中出现的问题，体现了待客诚心的服务理念。



服务真心：推出“购物车消毒湿巾”免费服务项目，真心为顾客提供优质服务。

买得舒心：推出“免费隔脏袋服务”，有效将毛巾等易脏商品为顾客单独包装，贴心又方便。



用得放心：银座蔬菜直采基地为消费者提供优质的商品，现摘现采，经历层层品质严选，从采摘到银座超市门店仅需4个小时，买的安心吃的放心！

完善服务制度

银座股份以“五心服务”为核心，本着不让每一位顾客失望的服务理念，不断优化商品、环境、服务、体验，为消费者带来更加便捷、畅快的购物体验。公司定期组织员工学习《顾客服务承诺》《部分商品退货、修理、换货管理规定》《导购员手册》《收银员服务规范》《无障碍八分钟退换货服务规范》《顾客投诉受理工作规范》《无理由退货商品处理规范》等相关制度和规范，提升员工服务规范和问题处理专业度，降低客诉发生率。

积极践行“五心”服务理念，系统推出60项免费服务项目、100条落实举措，并持续深化匠心服务，“无理由退货”“不卖隔夜菜”“鸡蛋3日鲜”“拎不动我们送”等成为银座门店的鲜明底色，将服务做到了广大顾客的心坎里。

60 项免费服务

通用免费服务

28 项

百货类专享免费服务

10 项

超市类专享免费服务

22 项



“拎不动我们送”服务



案例

通过五星级商品售后服务评价认证

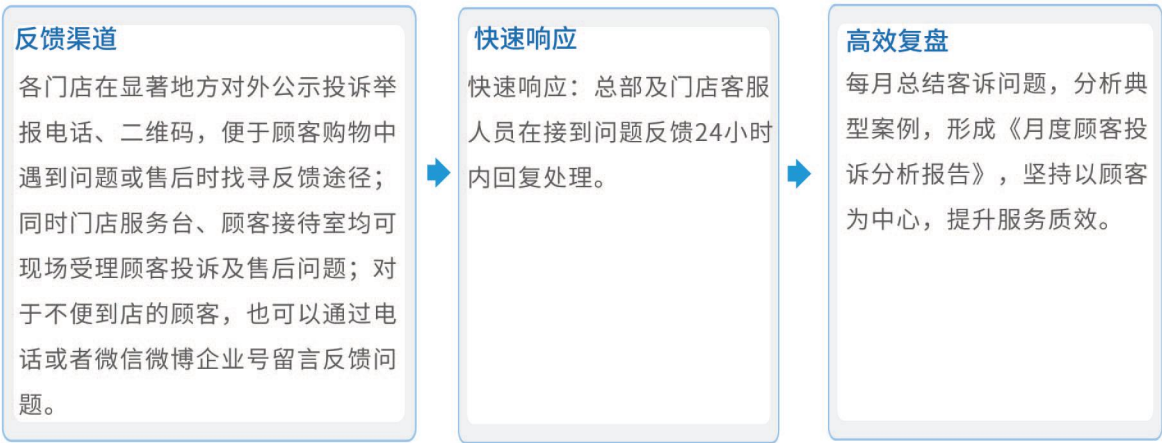
2023年2月28日，银座股份顺利通过了五星级商品售后服务现场评价认证，公司建立了专业化、标准化、合规化的售后服务体系，确保顾客的权益得到充分保障，获得了最高级别五星级的认证评价。



公司通过五星级商品售后服务评价认证

优化投诉流程

公司高度重视顾客投诉的管理，制定《顾客投诉受理工作规范》，建立顾客反馈和投诉处理机制，及时处理，提升顾客满意度。



顾客满意度调查

公司立足顾客视角提升服务质量，定期开展顾客满意度调查工作，根据调查结果制定改进措施，提升服务质效。



案例

开展顾客满意度调查

2023年11月，公司在经营管理门店开展为期半月的年度顾客满意度调查活动。此次调查采取线上调研形式，收集有效问卷共计45685份，计划达成率114%，较2022年回收问卷数增加155份。深挖顾客在消费过程中的体验痛点，为下一步运营提升锁定方向。



顾客满意度调查

关键绩效



顾客有效投诉案件数

233 件

顾客投诉办结率

100 %



顾客满意度调查门店数量

16 个外地区域
28 家济南门店

顾客满意度调查回收问卷数量

45685 份

顾客满意度

86.26 %

顾客安全与健康

公司重视顾客的消费体验，推出各项服务保证消费者的安全与健康。

打造全方位安全购物环境：创建安全生产立体型网格化管理体系，建立以柜组和商户作为点、三级安全管理网格作为面、“2+2+N”（行政管理团队、技术管理团队与应急救援团队、技术处置团队按分工、区域、业态进行安全管理）安全管理模式作为线的全覆盖、全过程、全方位、全员的安全生产网格化管理网络，为顾客创造安全舒适的购物环境。

无障碍环境：公司在各门店配置无障碍卫生间、无障碍停车位、无障碍通道、母婴室等基础服务设施，以保证特殊顾客群体的消费体验。



无障碍停车位

顾客服务项目

- 公司为消费者免费提供宠物背包、宠物推车、儿童防丢环等服务，以增加消费者的购物体验。

雨天服务项目

- 公司在雨天为消费者提供打伞服务和鞋套服务，以保证消费者购物体验和安

极端天气服务项目

- 公司在雪天和极端低温天气，及时清除路面积雪，并在商场出入口、顾客通行重点台阶等部位，铺设防滑垫并放置“小心地滑”指示牌；对地垫及地面有专人随时清拖，保持表面始终处于不滑状态。

关键绩效



2023年未发生危害顾客健康与安全的事件

信息安全与顾客隐私保护

公司重视信息安全与隐私保护，建立完善了信息安全管理制度和组织架构，定期开展内部审计和外部评价，多措并举保障顾客信息隐私及安全。

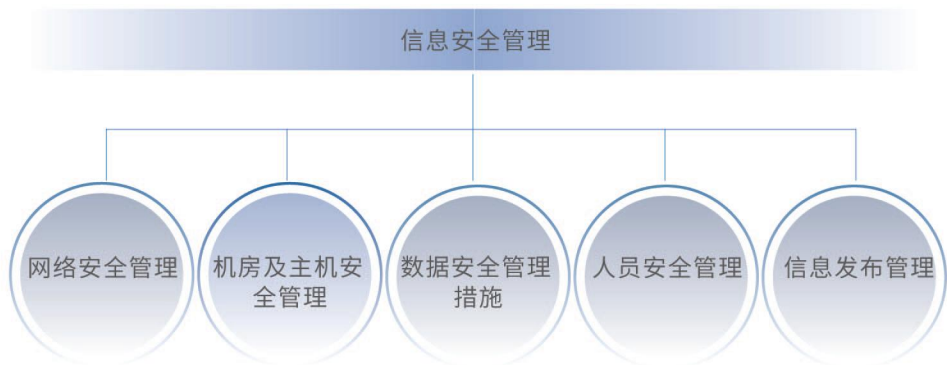
信息安全管理制度

公司遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规要求，制订《公司计算机网络管理办法》《公司信息安全管理办法》《公司敏感信息保护制度》《信息系统数据变更提取管理规范》等信息安全制度，保障计算机网络与信息系统安全稳定运行，制订《公司信息系统应急预案》《门店网络案例应急预案》并定期组织数据安全事故应急演练。

信息安全组织架构

设置信息安全管理小组，履行信息安全管理领导职责。公司安委会主任为网络安全第一责任人，信息安全管理小组组长为直接责任人。

信息安全管理



网络安全检查

公司定期组织对网络安全检查、主机安全检查、数据安全检查和应用安全检查等进行检查，提高公司信息系统的性能和安全保障能力。



案例

筑牢网络安全“防护网”

2023年7-8月开展公司ERP系统内部审计工作。依据《非银行支付机构支付业务设施检测规范》和《信息安全技术网络安全等级保护测评要求》（等保二级）制定67项检查项目，发现3项轻微问题，1项中微问题，系统整体安全情况良好。

信息安全风险评估

公司建立数据安全管理部门，成立业务系统安全风险评估项目组，定期开展安全风险评估。



评估方法：文档查阅与分析、访谈、设备配置核查与人工验证、工具测试。



评估过程：评估准备阶段、风险识别阶段、风险分析阶段、风险处置阶段。

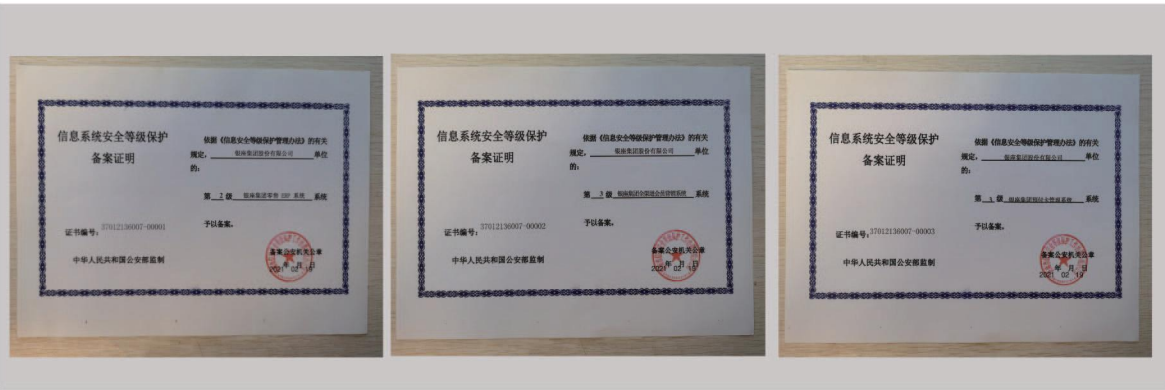
- 评估准备阶段是风险评估实施有效性的保证，是风险评估项目的开始；
- 风险识别阶段是对评估活动中的各类关键资产、威胁、脆弱性、安全防护措施进行识别与赋值；
- 风险分析阶段主要是对风险识别阶段中获得的各类信息进行关联分析，得出风险值；
- 风险处置阶段主要针对风险评估得出的风险，提出合理的处置建议。



2023年风险评估结果：公司业务系统风险等级为 **低**

信息安全认证

取得信息安全权威认证，银座股份零售ERP系统取得信息系统安全保护等级二级认证，全渠道会员营销系统和预付卡管理系统等核心系统均取得信息系统安全保护等级三级认证。



信息系统安全等级保护备案证明

关键绩效



2023年未发生数据安全和隐私泄露事件



拥抱数字转型

银座股份着眼中国零售新形势，以数字化为核心，实施数字化转型战略，不断探索数字化在实体门店的实施模式，打造线上线下一体化平台。

推动智能化升级

公司紧跟消费形式升级，消费结构优化的步伐，主动拥抱互联网、大数据等数字技术，加快建设智慧门店，打造新场景、新业态，为消费者带来全新体验。

开展数字化转型，推进智慧化运营

新场景是银座数字化门店建设的重点方向之一。依托5G、大数据、云计算等新技术，实施全场景、全链条、全用户、全品类的数字化，改善门店经营，创新线下应用场景，提升消费者体验。



案例

新环境让购物“看得有趣也用得放心”

在银座股份首家高端精致生活超市——济南全运村店，随处可见的多媒体屏，将商品、营销信息以最直观的方式呈现在顾客面前。生鲜LED屏、货架屏、生鲜看板等将食品安全监测信息透明化、鲜活化。银座股份将信息更新更及时、更全面、更生动的海报呈现在顾客面前，让顾客“看得有趣也用得放心”。



济南全运村店

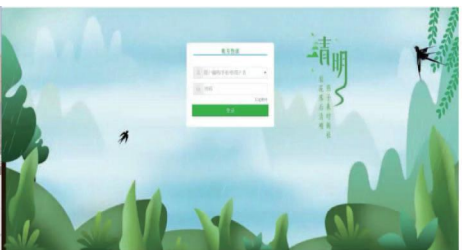
公司高度重视数字零售转变，加速业态规划、招商管控、顾客服务等方面数字化转型，塑强银座核心竞争力，以新服务打造全新购物体验。



案例

银座股份顺利完成首批新百购ERP系统推广应用”

4月1日，涉及银座股份百购门店多项核心业务流程的新百购ERP系统顺利完成切换，首批新系统推广范围覆盖所管理的泰莱、东滨、济宁等区域共计31家百购门店，标志着银座百购业态数字化转型升级再上新台阶。借助新百购ERP系统，可以在百购一体化方面实现精细化业务管控、移动办公、可视招商、多元收银等数字化管理功能，进一步提高工作效率，提升营销及服务能力。



新百购ERP系统

线上线下融合，拥抱云商模式

公司积极发挥“公域+私域”“线上+线下”“流量+留存”联动优势，加速数字化转型，培育新质生产力，促进线上业务发展量质提升，跑出了新零售时代下银座加“数”度。



案例

新服务让买得更舒心

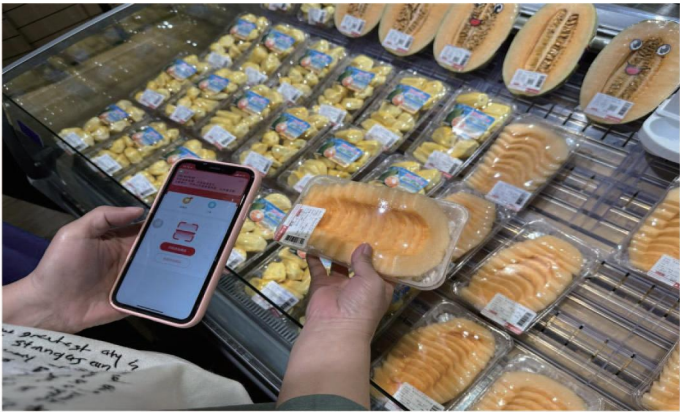
2023年，公司借助“银座云逛街”、美团、饿了么等平台，线上交易总额突破13.56亿元，同比增长62.53%。2024年3月底，“银座云逛街”平台升级“鲁商生活”平台，提供线上购物、本地生活等多种服务，进一步满足顾客的需求。



鲁商生活小程序

探索数字化场景，打造全新体验

公司积极运用数字化工具，推进全场景、全链条、全用户、全品类数字化，借助银座云逛街“扫码购”、智慧停车、自助收银、智能商品推荐等数字化场景，持续提升会员触达能力，增强了顾客体验。



银座超市扫码购

拓展营销方式，搭建全员营销矩阵

公司积极拓展营销方式，联合抖音本地平台推出职人训练营计划，充分发挥门店员工优势，利用职人的轻资产运营模式，用优质内容捕获更多流量，在抖音平台打造宣传矩阵，形成新的商业模式。在营销方式上，探索以短视频宣传、短视频直播带货及分销相结合的形式，丰富营销方式。截至2023年末，公司职人达**3100**余人，可独立进行短视频内容输出和直播带货，职人发布的短视频浏览量达**8200**余万。



知识产权保护

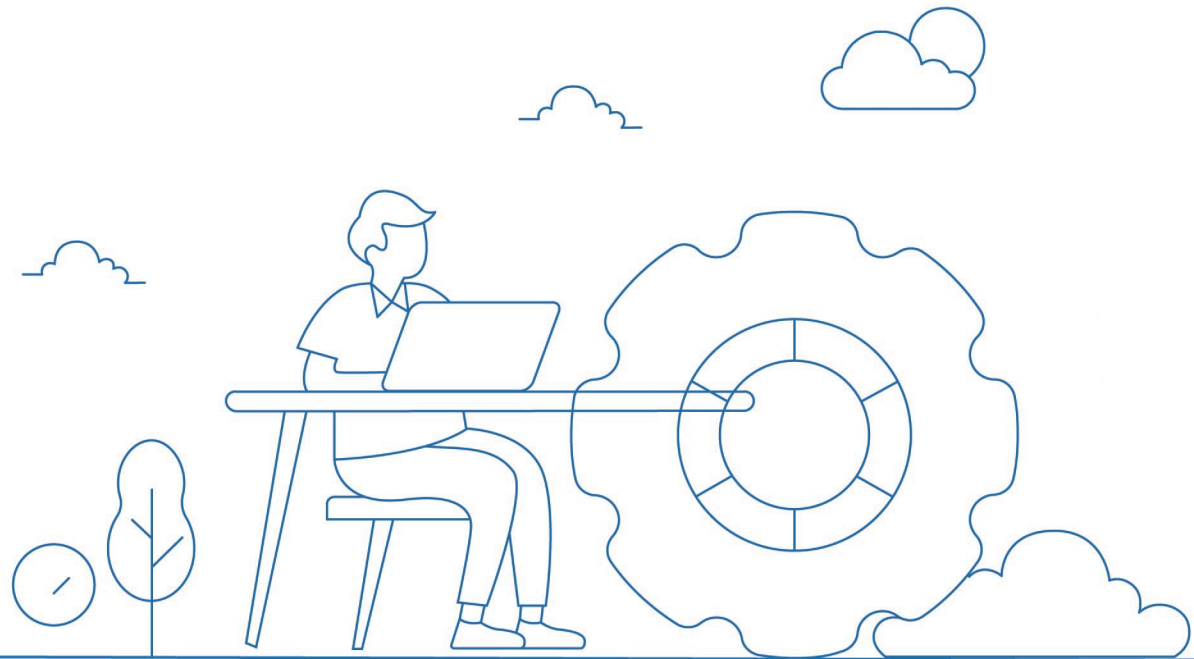
银座股份加强自主科技创新成果的知识产权保护，提升产品研发竞争力。

《银座集团数字化新零售消费平台建设项目》凭借创新性和实用性，成功获批工信部2022年新型信息消费示范项目，属部级荣誉。2022年度获批山东省工业和信息化厅山东省大数据发展创新平台，为公司的数字化转型提供有力支撑。

银座股份高度重视无形资产价值，认真落实商标品牌价值提升行动，抢抓机遇，秉持“五心”服务理念，从制度建设、平台建设和品牌影响力等方面持续提升知识产权建设管理水平，进一步提高银座品牌在全国的知名度，助力公司高质量发展。

关键绩效

	2023年研发投入	研发人员	累计取得商标
	1306.2 万元	78 人	76 件



坚持创新驱动

创新是改革的核心驱动力。银座股份在创新驱动发展战略的引领下，加快发展新质生产力，引领企业不断前行。

经营创新，打造硬核优势

商品是零售经营的核心。银座股份将商品力建设作为首要任务，从满足消费者需要出发，加速商品结构调优、品牌级次提升。强化新品引进、爆品打造、畅销品推广，2023年汰换商品近3万支，并成功打造“鹿两两”自有零食店中店。



案例

打造“鹿两两”自有零食店中店

“鹿两两”自有零食店本着“优质零食、好吃不贵、大品牌、更折扣”的经营理念，在全运村首店呈现了拥有高品质商品、更丰富的品种及更极致的性价比的零食销售专业店；自主设计注册品牌、视觉形象、购物袋、形象服，全面通过独立的“店中店”形式运作。“鹿两两”零食店全运村店，是银座股份旗下“鹿两两”自有零食店首家门店，是银座超市业态创新的重重大尝试、也是供应链升级、模式创新的关键一步。



“鹿两两”零食店

场景创新，营造良好体验

公司聚焦全新购物体验的打造，创新性地开展新场景建设，营造新的经营生态。一方面，有效提升营运品质，有序实施物业焕新升级，倾听消费者、品牌心声，不断丰富体验类项目，2023年，济南花园店、聊城商城店、济南全运村店等优质升级项目先后呈现，备受青睐。另一方面，实施经营“聚场”，打造“剧场式百货”、引入艺术展、沉浸式主题街区等，将商场变为聚人气之场、聚创意之场、聚活力之场，形成“聚场”能量，实现文化与经营相互赋能，客流与销售相得益彰。

2023年，先后调优升级门店近30家，成功打造济南“IN像创艺场”、潍坊“城市V剧场”、德州“野生青年聚场”等3家剧场式百货标杆门店，为消费者带来了好玩、好逛新选择。



万有IN力 次元电音节



城市V剧场

服务创新，擦亮金字招牌

公司积极进行服务力提升，在60项免费服务项目外，创新免费拉铃、免费食品抽真空、免费易碎品包装、免费加工、免费堂食区等服务，以实际行动践行“五心”服务理念，提升顾客消费体验。



免费拉铃服务

部分区域员工少，接待顾客不及时，通过在这些区域安装呼叫铃，相邻货区的员工可以迅速响应，及时为顾客提供所需的服务，提高了服务效率和顾客满意度。



免费食品抽真空服务

顾客在超市内购买的食物需要真空包装时，为顾客提供免费食品抽真空服务，为食物锁鲜、延长保存期。



免费易碎品包装袋

为易碎品提供免费海绵包装袋，减少商品间摩擦、磕碰等损失。



免费加工服务

推出牛排免费加工服务，使用精选牛肉食材，新鲜腌制，免费煎制。



免费堂食区

设置堂食区，为现场烹制类餐食提供即买即食服务，同时兼具休息区的功能，设置专用收银台或自助收银台，同时配备纸巾、餐具、洗手池、洗手液、擦手纸巾或烘干器，垃圾桶等设施。





低碳环保 推行绿色发展

银座股份积极响应“绿色低碳”发展战略，开展气候风险的识别与应对工作，不断完善绿色管理体系和实践，树牢绿色发展、低碳环保的理念，践行绿色运营，助力国家碳达峰、碳中和目标的实现。

应对气候变化
优化资源管理
加强环境管理
践行绿色运营



应对气候变化

银座股份高度重视气候变化对自身业务经营以及社会的影响，通过与包括消费者、供应商在内的广泛利益相关方合作，共同创建可持续发展的社会。

气候变化治理

公司意识到气候变化对自身战略规划及日常运营的影响，逐步将应对气候变化的治理策略和流程纳入公司整体的ESG管治架构当中，同时以完善治理结构为抓手，积极推动“绿色低碳”运营，实现公司可持续发展。

指标与目标

公司积极践行应对气候变化的战略及目标，有序推动与气候变化相关的管治管理体系建设，不断在营运过程中深化节能减排措施。

银座股份 温室气体 排放管理 绩效



注：

温室气体直接排放量（范围一）：包括天然气、汽油等燃料使用的温室气体排放量。

温室气体间接排放量（范围二）：包括外购电力及外购热力的温室气体排放量，电力排放因子来自生态环境部、国家统计局关于发布2021年电力二氧化碳排放因子的公告。

气候变化管理

公司建立健全风险管理机制，并在现行ESG风险识别的基础上，将气候变化相关事宜纳入风险管理流程，逐步完善气候变化风险评估及管理工作。并制定了相关的应对措施以有效管理气候相关风险。

气候风险		潜在影响	应对措施
实体风险	急性实体风险	极端天气事件发生次数增加，可能导致资产损坏，令户外基础设施状况加速变差，从而影响公司的营运和基建。这类事件还可能导致门店设施损坏，产生额外的维修开支	制定《物业设施设备防冻分级及应急措施》《雨雪天应急管理预案》《物业设施设备防冻分级及应急措施》和应对极端天气的应急预案，加强现场管理，及时进行巡检及维修
	慢性实体风险	降雨模式变化，可能会令门店面临水灾威胁，特别是地下楼层、设施（如停车场）面对的威胁更大 环境温度上升或热浪可能会增加对冷却系统的需求，并增加能源成本	优化建筑的设计，通过使用防水材料，对地下楼层进行防洪改造，并考虑在易受洪水影响的区域配备防汛沙袋、防汛挡板、抽水机等防汛器材物资，组建防汛应急队伍，及时处置突发事件对设备设施进行更新，提高能源使用效率，减少能源的损耗
转型风险	政策及法规风险	绿色消费、低碳转型、环境信息披露等相关政策或法律的出台，使得公司可能出现由于未符合相关规定被依法追究法律责任、采取监管措施、出现财产损失或商业信誉损失的风险	及时关注及跟进国家有关绿色消费、低碳转型等法律法规和发展趋势，不断完善自身ESG管理体系，提高信息披露质量
	技术	在线零售购物逐渐取代实体店零售业务	积极开展信息化平台建设、全力推动线上线下融合，提高在线零售能力

	市场	随着绿色环保理念如绿色商品、低碳消费的不断深入，社会公众越来越关注商品的可持续属性。若公司未能满足消费者的需求，可能导致竞争优势下降，从而造成消费者流失和销售额下降	持续关注消费者对绿色低碳商品、绿色消费的需求，并不断提升商品力，满足消费者的需求；同时，加强与消费者沟通，积极向外展示低碳环保、绿色发展的企业形象
	声誉	公司在污染物排放管理方面处置不当，导致环境污染事件发生，造成声誉损失	采取合理措施加强废气、废水和废弃物管理，使污染物排放达到国家及所在地区排放标准

气候变化带来风险的同时，也为公司带来了新的发展机遇。

气候机遇	机遇描述	应对措施
能源	参与可再生能源项目，增加能源供应方式，提高能源的可持续性，如未来能源价格上涨，公司仍可保持较低用能成本	评估屋顶光伏安装的可能性，提升可再生能源的使用
商品、服务和市场	打造舒适的购物环境：绿色消费理念愈发普及，消费者更倾向于购买绿色环保的商品 打造舒适的购物环境：消费者愈发重视绿色、低碳、健康的购物体验	打造绿色商场，提供绿色服务，引导绿色消费，推动更多门店通过绿色商场的创建

优化资源管理

公司在商业运营、企业办公等过程中切实贯彻节能减排理念，践行绿色低碳生活，通过技术改进、精细管理，全面加强能源管理和水资源管理，践行节能减排，提升能源资源利用效率，降低环境影响。

能源管理

能源使用情况

银座股份2023年能源使用情况		
指标	单位	消耗量
用电量	万千瓦时	36978
单位面积电力使用量	千瓦时/平方米	136.25
天然气消耗量	标准立方米	1393363
汽油消耗量	吨	52.55
热力使用量	吉焦	104223
能源消耗总量	吨标准煤	49317.05
综合能源消耗量（不可再生资源）	吨标准煤	49245.77
综合能源消耗量（可再生资源）	吨标准煤	71.28
能源消耗强度	吨标准煤/万元	0.089
能源消耗密度	吨标准煤/平方米	0.018
光伏安装量	兆瓦	0.7
清洁能源使用量	万千瓦时	58

优化能源结构

公司积极发展可再生能源，通过调整能源结构，推动绿色低碳发展。2023年，公司泰安商城店运营的光伏项目，屋面面积约**5000**平方米，装机容量**700**kVA，2023年发电量**58**万KWh。截至2023年底，公司共有7家拟建设光伏门店，预计可建设面积**27500**m²，预估可装机容量**5000**kVA，预估年发电量**640**万KWh。



泰安商城店光伏项目

节能减排

公司将能源管理作为环境管理工作的重中之重，积极践行节能减排。
冷链设备智能控制系统。公司积极推行冷链智能控制系统，广场店新项目冷链设备节能投入总计**525**万元，平均节能率约**15**%，全年节约电量**13.5**万KWh；中铁店和万虹店进行现有项目冷链设备节能改造，投入总计**31**万元，平均节能率约**15**%，全年节约电量**9.7**万KWh。



冷链设备智能控制系统



冷库智能化霜系统。公司**10**家门店完成冷库智能化霜系统的改造，投资费用总计**18**万元，平均节能率约**15%**，全年节约电量**20**万KWh。



冷库智能化霜系统



2023年节约电量43.2万KWh

充电桩。公司青岛商城店等门店已安装充电桩数量21个，计划再加装充电桩200个，积极推动绿色出行，减少环境影响。

水资源管理

银座股份2023年水资源使用情况

指标	单位	消耗量
新鲜水消耗量	吨	2013025
耗水密度（单位面积耗水量）	吨/平方米	0.742
耗水强度	吨/万元	3.63

公司高度重视水资源节约，坚持落实节约用水管理制度，践行水资源节约理念。

● 用水设备改造

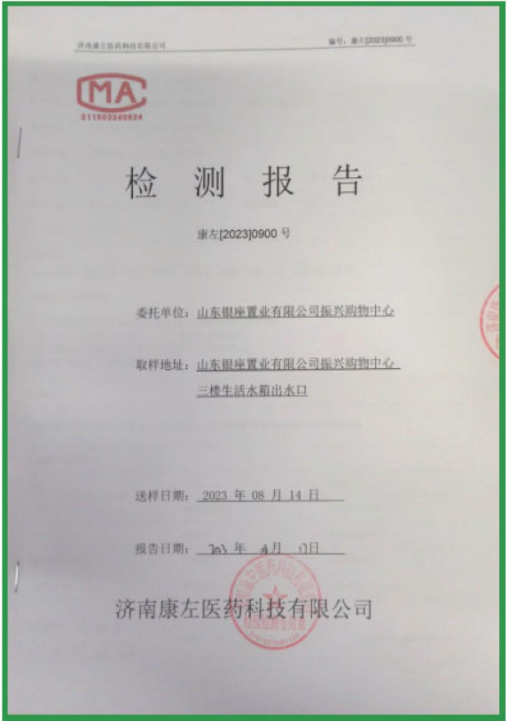
卫生间改用感应式水龙头、感应冲水器等节水设备，设立节约用水标识。

● 设备及管道维护

加强日常的巡检与维修，公共用水及时维修供水管道及更换卫生间设施，绿化浇水及时关闭阀门，杜绝跑冒滴漏现象的发生。

● 加强生活水箱管理

定期进行生活水箱清洗消毒检测工作，出具检测报告，保障用水安全。



生活水箱出水检测报告



生活水箱清洗检测报告



加强环境管理

公司严格规范处置运营过程中产生的废气、废水和废弃物，通过淘汰更换设备、垃圾分类管理等措施，减少运营过程对环境的影响。

废水管理措施

公司各门店定期进行排水排污管道清洁工作，避免有害细菌滋生；针对商业餐饮废水，安装油水分离器处理含油废水，实现无油及无渣排放。

废气管理措施

针对餐饮油烟排放，安装油烟净化器对餐饮油烟进行处理，消除油烟气中的大部分气味，符合相关排放要求。银座股份制定《餐饮商户排油烟系统管理指导办法》定期对门店排油烟系统进行清洗。2023年，银座股份涉及油烟排放的门店，均定期进行清洗。其中，公司超市区域及公共区域共产生排油烟清洗费用约**51.39**万元；外租商户按照《餐饮商户排油烟系统管理指导办法》要求，定期进行系统清洗，门店物业部严格进行监督巡查。

废弃物管理措施

公司深入践行垃圾分类，倡导绿色低碳生活。各门店建立垃圾分类机制，安排专人进行垃圾分类，签约专业供应商收集、转运。将纸张、玻璃、塑料等可回收的物品和餐厨垃圾分开投放，推进可回收物循环利用。公司制定《纸箱回收管理办法》，2023年78家门店开展废旧纸箱回收行动，共回收废旧纸箱**3591.5**吨。将硒鼓、墨盒等有害废弃物交由专业资质公司进行处置，减少有害废弃物对环境的影响。

关键绩效

环保投入

737 万元

通过ISO14001：2015

环境管理体系认证

有害废弃物排放量

0

突发重大环境事件

0

环境违法违规事件

0



践行绿色运营

银座股份持续贯彻绿色运营理念，积极创建绿色商场，倡导绿色包装和绿色办公，开展环保培训及宣传，传递绿色消费理念。公司经营管理门店在能效管理、新能源应用、资源使用减量化与包装循环再利用、绿色认证商品销售以及低碳消费理念传播等方面积极努力，成效显著，成功入选连锁企业创建“绿色低碳示范店”案例。

绿色包装

公司重视过度包装，减少包装材料的浪费。提供可降解的塑料袋，采用周转箱进行货物周转，减少一次性包装，减少商品包装层数和印刷颜色种类，减少对环境的污染。公司通过加强消费者教育、宣传绿色包装理念、举办主题活动、优化包装尺寸等方式，践行绿色包装，减少对环境的影响。同时，公司在采购商品时，优先选择那些使用绿色包装材料的供应商，共同推动绿色包装的发展和应用。

绿色商场

公司秉持绿色、环保和低碳经营理念，坚持绿色管理、倡导绿色消费，应用节能型设备，持续推进节能降耗减碳改造，在设计中融入绿色元素，践行环保、健康、安全的宗旨，打造绿色商场，持续改进环境绩效。

截至2023年末，公司管理的门店已有**6**家获评绿色商场创建单位，均为国家级绿色商场认证。



获评绿色商场创建单位

6 家

青岛商城店被评为“2022年度绿色商场”

山东省商务厅官网公布了“2022年度绿色商场创建企业名单”，银座青岛商城店成功入选。银座青岛商城店始终把为顾客提供放心舒心的购物环境作为一项重要的服务标准，十分重视门店服务设施建设和购物环境的打造，积极推行节能降耗工作，采用节能环保的设备材料优化设备运行效率，全力降低能源费用。



案例



青岛商城店

绿色办公

节约用电

在办公室张贴“随手关灯”提示，办公电脑长时间不使用关闭主机和显示器，短暂离开启用电脑的睡眠模式。

节约用水

在卫生间等地方张贴“节约用水”提示，将节能降耗的意识根植于日常生活中，养成节能习惯，树立环保理念。

无纸化办公

通过信息化建设，将内部信息流、审批流全面转向线上，实现了无纸化办公，减少纸张消耗对环境的压力。

绿色出行

使用视频会议代替部分差旅出行；差旅期间优先乘坐公共交通工具，提倡同方向拼车前往，践行绿色出行。

环保培训及宣传

银座股份开展环保培训与宣传赋能业务低碳发展，加强人才队伍建设，提升员工环保意识和能力水平。同时，公司积极投身环保公益，大力弘扬环保文化，促进社会公众将爱护地球和保护自然资源作为共同责任，以实际行动守护绿水青山。

关键绩效

开展环保专题培训与宣传百余次



开展全国生态日宣传活动



案例

8月15日是首个全国生态日，银座股份开展了以“绿水青山就是金山银山”为主题的宣传活动。组织系统内门店进行首个全国生态日活动宣传，进一步引导广大员工和顾客积极参与生态环境保护，像保护眼睛一样保护生态环境。



全国生态日宣传活动



开展商务领域节能宣传周活动



案例

7月10日至16日为2023年全国节能宣传周，主题是“节能降碳，你我同行”，7月12日为全国低碳日，主题是“积极应对气候变化，推动绿色低碳发展”。银座股份通过LED屏进行滚动播放2023年全国节能宣传周和全国低碳日活动宣传标语等形式，积极开展宣传活动。



商务领域节能宣传周活动



共建共享 践行责任担当

银座股份不断提升供应链管理水平，打造责任供应链；立足于多元优质商业资源，与时代发展同频共振，以实际行动助力乡村振兴；积极投身社区建设，为城市发展贡献力量；凝聚爱心传递公益力量，彰显社会责任担当。

诚信共赢，打造优质供应链
融汇“邻里”，构建和谐社会
心系公益，勇担社会责任
开展帮扶，助力乡村振兴



诚信共赢，打造优质供应链

银座股份致力于打造高质量的供应链管理体系，通过供应链安全管理体系认证，规范供应商准入流程，加强供应商管理，实施绿色采购，开展供应商赋能培训，注重与上下游企业的协同发展，深化源头合作与海外直采策略，完善供应环节的风险防范机制，降低供应链风险，提升运营效率。

关键绩效

供应商数量：**8800**家，其中：

超市业态供应商数量：**3500**家

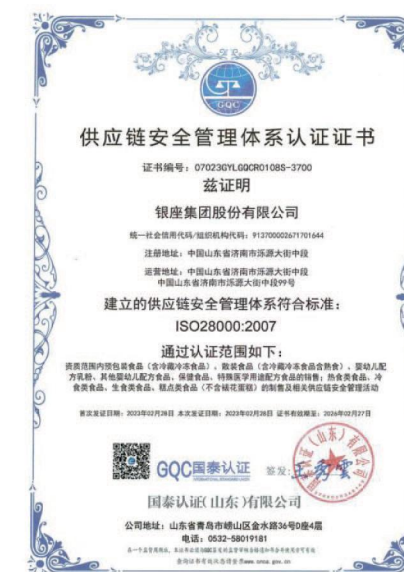
百货业态供应商数量：**5300**家

供应商培训次数：**34**次

供应商培训时长：**3703**小时

供应商培训人次：**3148**人次

通过ISO28000：2007供应链安全管理体系认证



供应链安全管理体系认证证书

加强供应商管理

公司制定《供应商资料管理流程》《供应商绩效评估流程》《供应商变更管理流程》《新供应商引入评估流程》等内部制度，开展供应商日常和年度供应商能力考核与评估工作，根据评估结果对供应商进行分级管理；明确供应商激励机制和定期清退淘汰流程，规范供应商的管理。

供应链管理

公司强化供应链管理，2023年针对水产品等领域开展**58**次访厂活动，严格把控源头质量，确保食品安全，为消费者提供安心选择。
2023年，公司抽查复核供应商资质次数**1122**次。

超市事业部开展水产品访厂

2023年3月9-10号超市事业部前往福建宁德，对黄花鱼养殖基地进行深入摸排考察。对养殖工厂合法经营、养殖场地环境及管理、化学品和饲料管理、商品检测追溯，分装、发货等各环节纳入供应商准入和审核打分因素，确保品质新鲜，为消费者带来最佳体验。

阳光采购

公司制定《采购管理程序》，通过签署《阳光协议》《廉洁从业承诺书》等形式规范采购行为，保证采购过程的公正与透明。

深化供应链合作

公司不断优化供应链管理，赋能商品力提升，建立竞价比价机制，加强与源头工厂合作，引入非遗、老字号等特色商品，为消费者提供质量更好、价格更低的商品。

强化头部企业合作

公司与国家级、省级以上重点龙头企业合作**150**家，与非遗、老字号、好品山东等企业合作**164**家。加大与大型国有企业深度合作，如山东高速、山东港口、鲁粮、鲁盐、中鲁远洋、种业集团、山东农发、厦门建发等**20**余家。

推动供应链协同

充分发挥山东银座商城股份有限公司珠宝分公司、山东银座雅风阁餐饮管理有限公司、山东银座电器有限责任公司和山东银座配送有限公司在特定领域的专业优势，积极推动在珠宝、餐饮、电器和配送方面的供应链业务协同，通过完善零售业务链，提升服务水平和经营质量。

加强源头工厂合作

公司采购去中间环节，加强与上游、源头基地、生产商等的合作，获取一手货源。截至2023年末，生鲜引入新供应商**116**个，其中直采基地、工厂**78**个；拓展“超市+基地”模式，强化供应链建设及安全追溯体系，完成蔬菜、水果、水产、玉米、燕麦等**29**家基地挂牌工作；标品与生产厂商新增直签品牌**170**个，较同期新签数增长**87**%；新签约一级进口贸易商**52**家、国外工厂**5**家。



韭菜直采基地



香米直采基地



西瓜直采基地



南瓜直采基地



哈密瓜直采基地



荔枝直采基地

打造绿色优质供应链

完善绿色供应链体系建设，积极实施绿色采购，提高绿色食品和商品销售比例，有效丰富绿色供给。公司委派专人入驻上海，挖掘优质供应链资源，重点建立高端食材供应链体系。引入洪九果业、佳农公司、鑫荣懋（佳沃）、上海海天下、上海首辉、北京永嘉、深圳德升、大连汉哲等**55**个优质供应商资源。

“采全球” 战略启航

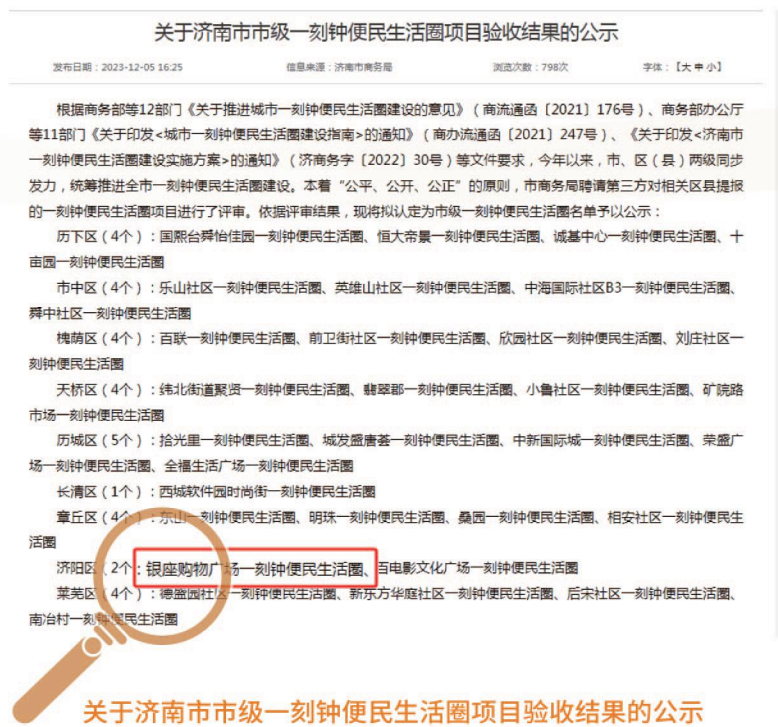
公司采购模式从“采全国”向“采全球”迈进，与一手贸易进出口公司合作，陆续采购泰国榴莲、椰青、越南榴莲、龙眼、火龙果及马来西亚猫山王榴莲等品种，采购金额约3500万元。标品海外直采德国啤酒、澳大利亚牛奶、韩国海苔、面膜等，并试水海外定制业务，泰国佳果源椰子水、越南沙巴哇果干定制单品等均已上架销售。

融汇“邻里”，构建和谐社会

银座股份积极打造社区“幸福圈”，构建一刻钟便民生活圈，为居民带来便利生活体验。同时，推出邻里互动与主题购物活动，乐享“邻”距离，提升购物体验，助燃城市活力。此外，公司积极履行社会责任，提供就业岗位，吸纳学生就业实习，并设置灵活用工岗位，为区域发展贡献力量。

打造社区“幸福圈”

公司打造一刻钟便民生活圈，是提高居民生活便利化、品质化的重要举措，是济南市政府工作报告确定的2023年重点工作之一。2023年济阳区银座购物广场成功构建全龄段、全时段、全业态、全服务的社区“全生活服务链”，凭借出色实力，以“优秀”成绩通过市级验收及公示，获得市级一刻钟便民生活圈项目荣誉称号。



构建全龄段、全时段、全业态、全服务的社区“全生活服务链”：

- 一是精选商品，提供送货上门服务，满足“好购”需求；
- 二是提供便民早餐、主食厨房、商场食堂，满足用餐需求，打造“好吃”服务；
- 三是针对年轻群体，丰富“好享”空间，提供便民服务；
- 四是针对儿童，因店制宜，完善“好乐”专区，提供看护服务；
- 五是针对老年人，设置聚会聊天“好闲”空间；
- 六是通过老幼服务等“好家”公共空间，融汇“邻里情”。

乐享“邻”距离

银座股份相继推出第二届邻里节、鲁花&银座邻里嘉年华、联动社区消夏联欢、居民大食堂等互动活动，以及银座进口商品节、银座自有品牌节、炒货节、滋补季等主题活动，助燃城市烟火气，提升消费者购物新体验。同时，开启“IN粉狂欢季”，通过营销创新与供应链优化，引进更多新奇特优商品，惠及更多周边邻居，将优质好品持续呈现给广大消费者，为扎实服务民生和促进区域社会发展贡献银座力量。



银座股份第二届邻里家庭节

应急保供

作为区域性民生必需品储备库，银座股份积极响应政府号召，确保米面粮油等民生必需品供应充足，为市民生活提供了坚实保障。

心系公益，勇担社会责任

公司心系社会发展，开展多元化公益慈善活动。公司创立了“初心公益”品牌，以3月“雷锋月”、6月“高考月”为契机，深入社区街道，真正实现了公益事业的品牌化及常态化。2023年，公司及直属单位共计举办志愿活动105次，践行社会责任。开展“慈心一日捐”活动慈善募捐活动，组织员工对外捐助资金29.99万元。



银座青年林，初心公益行

自2014年开业以来，银座张家口店每年发动全员在桥东区人头山村进行植树造林，截至2023年完成义务植树约5000株，成功打造了“银座青年林”，为当地环境增添一抹绿色，“银座青年林”已成为当地居民休闲赏景的好去处。



银座青年林



“我为群众办实事 先锋热血践初心”无偿献血活动

为进一步发挥公司各级党组织的战斗堡垒作用和广大党员的先锋模范作用，8月10日，银座股份党委、团委联合山东省血液中心共同组织“我为群众办实事 先锋热血践初心”无偿献血活动，总部各部门和驻济门店超百余名干部职工参与，合计献出血液27000mL。



“我为群众办实事 先锋热血践初心”无偿献血活动

银座股份爱心助考

高考期间，银座股份各单位自发开展爱心助力高考活动，向考生和家长送去贴心、温暖的关怀。

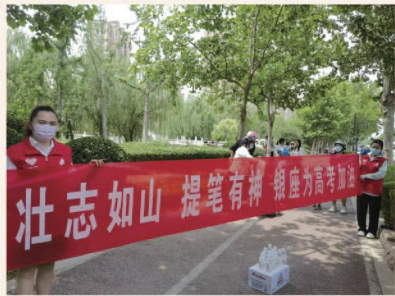
银座购物广场店特开展爱心助考主题党日活动，为暑热中考试的莘莘学子和焦灼等待中的送考家长送去一份清凉。



银座济宁区域广场店志愿者在考点外搭建高考服务站点，自发进行文明引导、秩序维护，为考生营造安静有序的外围环境。同时，还与守候在外的家长们进行交流沟通，帮助他们舒缓心理压力和紧张情绪。



银座德州齐河店志愿者在考点门口设置服务点，免费向考生和家长发放矿泉水，祝福莘莘学子提笔有神、金榜题名。同时在店内总台处设有“高考加油站，暖心礼包”服务点，全方位为高考学子保驾护航。



开展帮扶，助力乡村振兴

银座股份高度重视乡村振兴工作，开展消费帮扶，引入区域特色商品，推进“爱心助农”活动，扎实践行国企使命，助力乡村振兴。

消费帮扶暖人心

公司以消费帮扶为主线，积极参加政府举办的各界促销会，受邀参加“东西协作鲁甘消费帮扶陇货精品促销对接会”“喀交会”“郑路珍珠红”西瓜文化旅游节等，夯实帮销合作根基。银座股份在商场中设立了消费帮扶柜台专区，建立五个到位的“绿色通道”，集中优势资源强力推进，全力做到“三个率先”，全力保障帮销商品的销售规模，搭建了帮销合作“同心桥”，助力农产品产销。

五个到位的“绿色通道” 上柜、宣传、陈列、结算、人员

全力做到“三个率先” 率先在优质门店上柜，率先在突出位置陈列，率先在重大活动宣传

与商河郑路镇人民政府签署合作协议

银座超市受邀参加济南商河第十届“郑路珍珠红”西瓜文化旅游节，并与商河郑路镇人民政府签订农产品产销战略合作协议。

通过此次签约，双方将发挥各自优势，在农村现代流通服务体系建设、“三位一体”综合合作等方面开展全方位、深层次的战略合作，积极开展“农超对接”，为农产品销售铺路搭桥。



“郑路珍珠红”西瓜文化旅游节

助力区域发展

银座股份主动“走出去，请进来”，推动区域特色商品开发，“爱心助农”直播活动走进田间地头，帮助农民增收，助力乡村振兴。

公司与内蒙古乌兰察布市“阴山优麦”品牌进行战略合作，引入其生产的裸燕麦麦片、有机燕麦等优质商品，在其乌兰察布种植基地进行“包地、包销”，挂牌“乌兰察布裸燕麦种植基地”，并被乌兰察布市授予“**2023年乡村振兴先进企业**”称号。



荣获乌兰察布市“2023年乡村振兴先进企业”称号





情系员工 同心共赴未来

员工是企业实现可持续发展的不竭动力。银座股份在实现自身发展的同时，为员工提供公正、平等的机会和良好的工作环境，传递企业关怀，实现企业与员工的共同成长。

维护员工权益
助力员工发展
传递企业关怀



维护员工权益

银座股份不断完善员工权益保障举措，始终在保障员工基本权益不受侵害的基础上，与员工共同发展，彼此赋能。

合规雇佣

严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国妇女权益保障法》《工伤保险条例》等有关法律法规，持续优化完善内部招聘制度，坚持公开、公平的雇佣原则，落实机会平等、多元化、反歧视等方面的合法权益，禁止强迫劳动及雇佣童工。2023年，未出现雇佣童工、强制劳动及虐待事件。



关键绩效

- 公司员工总数 **9170**人
- 劳动合同签订率 **100%**

按性别划分：

- 男性员工：**2751**
- 女性员工：**6419**

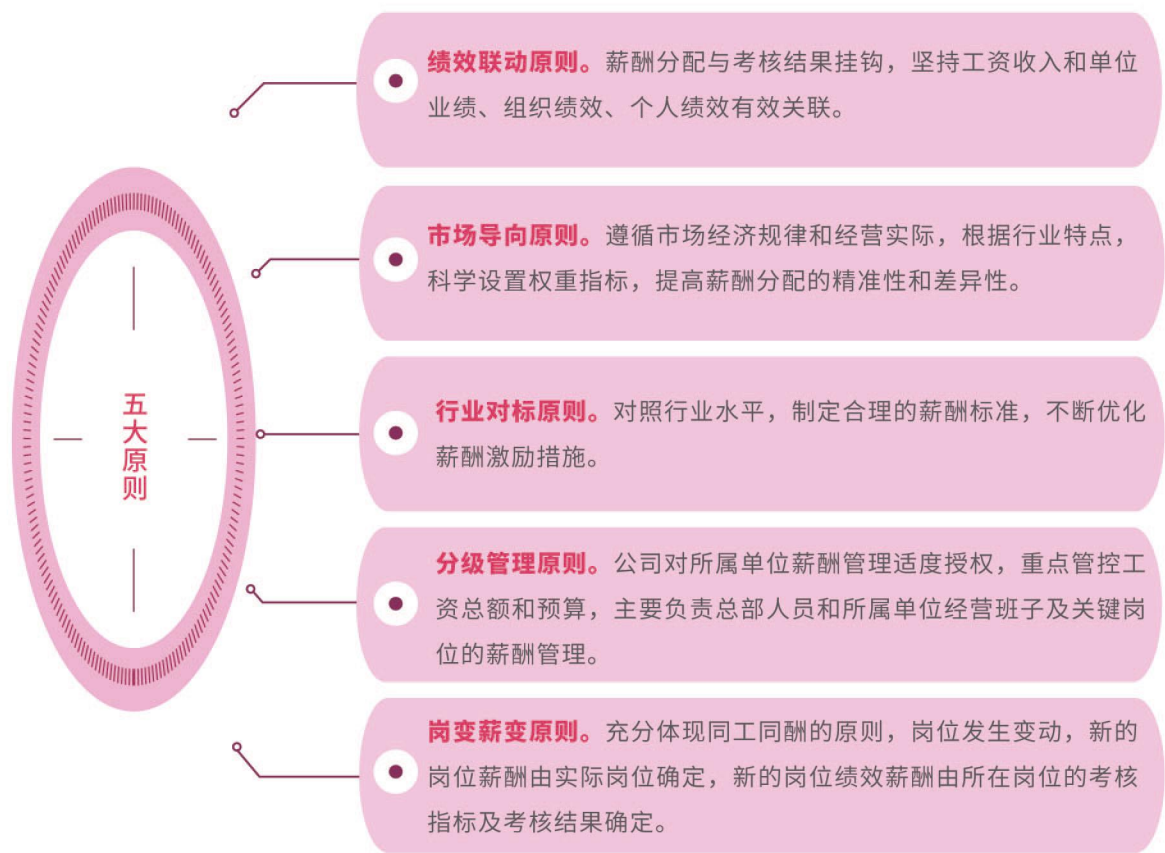
按年龄结构划分：

- 30岁及以下：**853**
- 31-50岁：**7748**
- 51岁及以上：**569**

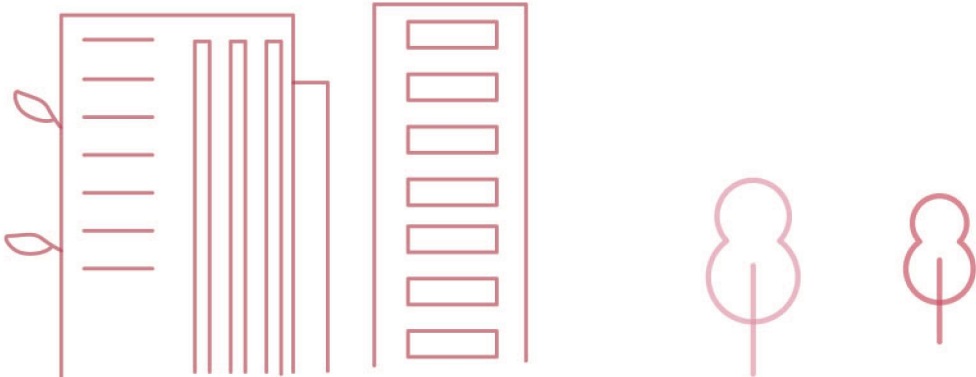
- 2023年新进员工人数：**845**
- 2023年员工流失人数：**1085**
- 员工流失比例：**11.80%**

薪酬福利

公司严格遵守薪资标准和国家地方薪资管理规定，持续完善薪酬与绩效体系，建立了科学合理的薪酬考核激励制度。主要遵循五大原则：



公司按时为员工缴纳五险一金，建立企业年金制度，员工享受带薪年假、婚假、产假等公休假；公司制定《员工福利管理办法》，通过发放“三八”妇女节福利、托儿费、夏季防暑降温费、春节和中秋福利；公司为调动职工的劳动积极性，建立人才长效激励机制，增强单位凝聚力，促进单位健康持续发展，制定《企业年金实施细则》，对符合要求的员工发放企业年金，使职工退休后的生活水平得到有效保障和提升；2023年，完成了职工午餐补助标准的调整和发放规范，提升员工归属感，不断提升职工薪酬福利水平。



民主管理

银座股份践行民主管理理念，建立工会、职工代表大会、座谈会等沟通机制，保障员工的知情权与参与权。公司设立员工合理化意见征集机制，鼓励员工积极提出意见和改进措施，并通过访谈、设置意见箱等多种方式，广泛听取员工意见。

银座股份致力于打造一个开放、包容的工作环境，让员工在参与管理、共谋发展中实现个人价值与企业发展的和谐统一。

助力员工发展

银座股份高度重视员工发展，不断完善人才发展体系，致力于为员工提供良好的培训和职业发展机会，提升员工的综合素质，助力员工的发展。

员工培训

公司制定有完善的全员成长培训体系，搭建项目平台，组织各项学习活动为员工多元赋能。2023年，围绕各级人员能力提升，公司分层分类全方位开展员工培训培养工作，全年共开展培训项目**1800**余个，共**18000**课时，员工培训**20**万人次，员工培训支出**365.37**万元。

全年共开展培训项目	全年共开展培训项目
1800 余个	18000 课时
全年共开展员工培训	员工培训支出
20 万人次	365.37 万元

注重人才梯队建设

银座股份实施人才梯队建设，打造员工在线学习平台，通过线上线下培训、岗前培训和专题培训，选拔并培养人才。2023年，公司完成超市店长、营运部长、物业部长三个储备班共**70**人线上学习和线下实训，组织**100**名新入职大学生参加岗前培训，选拔初中级人才库**109**人并开展专题培训，选拔**60**人组建青年后备店长班进行培养。

线上学习和线下实训	组织大学生岗前培训
70 人	100 名
选拔初中级人才库	培养青年后备店长
109 人	60 人

员工在线平台学习人数
3768人

员工在线平台学习时长
34777小时



青年后备店长培训班

为加强公司后备人才培养及关键岗位梯队建设，加快推进门店店长人才培养及储备，制定了青年后备店长班组培训工作方案，选拔出60人进行组班培养。培训按照集中实务培训+实践锻炼的组合方式进行，通过线上线下相结合、组织团队拓展锻炼、现场参观教学、主题研讨等多种学习形式，全面提高学员业务能力，将他们培养成为德才兼备的优秀人才。



青年后备店长培训班



“筑梦起航 IN路芳华”新员工入职培训

7月21日到8月1日，公司开展了2023年新员工入职培训。通过训战结合的形式，以体验式培训为导向，打造丰富、有趣的课程培训体系，同时全程贯穿在线学习，设置专属模块，制定学习课程，使新员工迅速了解银座、融入银座。



新员工入职培训

强化岗位技能培训

- 公司积极进行岗位技能培训，开展《直播矩阵建设》《疫情后时代中国零售的发展与创新趋势培训》《银座超市商品陈列》《百购发展趋势》《创新方法论》**5**次银座+课堂培训工作；
- 开展为期两个月的超市陈列培训，并开展超市陈列大赛检验学习成果；
- 建立和完善直播运营体系，提高主播业务能力，开展全渠道数字化转型培训暨直播训练营，培训覆盖**150**人；
- 开展履职能力提升月活动，组织培训**800**余次，培训覆盖**3.5**万人，开发标准课程**27**门，打造“安全教育”“廉洁教育”“匠心服务项目”“门店物业匠心微视频”四个课程专栏，上传视频**80**个。



“陈列之美促销售”技能比武大赛

2023年11月28日，“陈列之美促销售”技能比武大赛正式开幕，作为零售行业领军者，银座股份持续追求卓越。大赛中，银座股份选出16支队伍，共96名优秀人才参与，展示了他们对零售基本功的深刻理解及创新实践，通过创新和吸引人的陈列技巧，使商品展示成为艺术，空间管理成为生产力引擎。



商品陈列大比武



关键绩效

- 开展培训项目 **180** 余个
- 培训项目课时 **18000** 课时
- 员工培训人次 **200000** 人次
- 员工培训支出 **365.37** 万元

员工晋升

银座股份搭建了成熟的晋升管理体系，以公平公正、畅通健全的晋升过程保障人才的发展。公司全面开展管理人员竞争上岗，搭建“管理、技术、技能”多序列并行的人才成长“三通道”，完善企业经营管理人员契约化管理，推行“一人一表两合同”和新型经营责任制试点，设计了分类定级、业绩竞标和薪酬风险机制，以增强企业内生动力，激发全体员工的智慧和活力，助力员工多元化发展。

构建新型经营责任制

2023年，银座股份选取**9**家门店进行新型经营责任制试点，制定《**门店新型经营责任制试点方案**》，打破职级、年龄等常规条件限制，由选拔出的经营负责人组建经营管理团队，以利润为主要抓手，将员工绩效薪酬与门店实现利润紧密挂钩，试点取得良好成效，激发了门店人员内生动力。



传递企业关怀

银座股份尊重并感恩每一位员工的辛苦劳动，努力让每一位员工感受到家人般的关爱。公司注重员工沟通与关怀，通过举办不同的关怀活动，增强团队凝聚力，拉近员工之间的距离，打造有归属感的队伍。同时，公司始终把员工的健康安全放在经营活动的重要位置，为员工创造安全健康的工作环境。

职业健康与安全

公司致力于为员工提供更健康、更安全的工作环境，保障员工健康与安全。持续完善制度体系建设，建立健全安全生产责任体系，为员工提供健康体检，强化特种作业人员持证上岗管理，开展安全巡查和培训，营造员工安心、顾客放心的和谐氛围。

职业健康安全管理体系

公司将员工的健康与安全置于企业核心位置，编制《安全管理制度》，包含《安全监督管理规定》《职业病防治管理制度》等**26**项内部制度，取得ISO45001职业健康安全管理体系认证，设定全年重大安全事故为0、职业病发生为0的管理目标。配合鲁商集团搭建并使用鲁商E平安安全监管平台，创新开展“311”安全生产“晨会”，切实将关爱员工身心健康落到实处。



关键绩效

- 安全生产投入 **1610.22** 万元
- 员工健康体检率 **100** %
- 一般及以上安全事故发生数**0**起，事故死亡数**0**人
- 未发生职业病
- 2023年度单位/个人获济南市应急管理局等颁发的安全奖**14**项



鲁商E平安

银座股份及旗下在营门店使用鲁商E平安安全监管平台，该平台集风险管控、安全管控、应急管理、设施设备、安全检查、隐患管理等功能于一体，2023年各单位通过平台组织安全自查477次，银座股份总部组织安全检查56次，共计排查隐患3022项，已完成整改2967项，剩余55项督促相关单位落实整改，极大提升了案例管理效率和风险防范能力。



鲁商E平安-安全数据大屏



ISO45001职业健康安全管理体系认证证书

完善安全生产应急预案

银座股份积极完善安全生产应急预案编制，2023年修订公司《生产安全事故综合应急预案》并在当地行业主管部门备案。为有效提高各单位应急处置能力，指导门店修订《消防应急预案》《防汛应急预案》《燃气泄漏应急预案》《电梯事故应急预案》《大客流应急预案》《防盗抢应急预案》6项应急指导预案并录制应急处置短视频。2023年公司完成生产安全应急预案修编36家。



生产安全事故综合应急预案

开展安全生产应急演练

为提高员工应对突发事件的反应能力，公司积极组织员工参与安全生产应急演练，强化员工安全生产意识。2023年，公司开展安全应急演练**1147**次，参加安全应急演练总共**113060**人次。

银座股份开展消防安全应急演练

11月29日，银座股份组织总部员工开展消防安全应急演练。本次活动提高了员工消防技能水平和应对火灾等紧急情况的处置能力，下一步，银座股份将持续增强员工的消防安全意识与操作技能，加大消防设施建设与维护力度，共建安全的工作环境，确保企业安全稳定发展。



生产安全事故综合应急预案

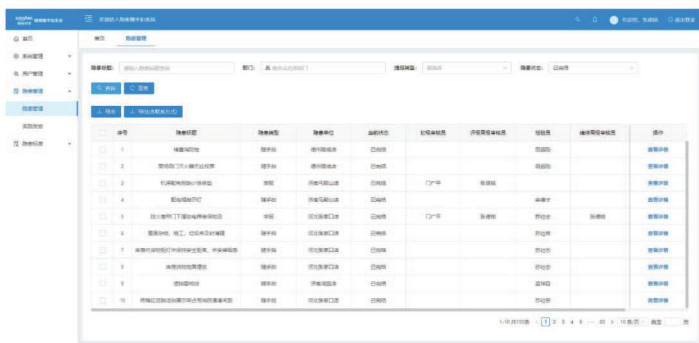
推进安全隐患排查整治

公司制定《隐患排查与整改规定》《安全事故隐患排查整治行动工作方案》等内部制度，按照“总部-区域-门店”三级开展隐患排查治理工作，强化安全生产主体责任，加强事故隐患监督管理，及时消除安全隐患。总部根据年度检查计划，采取“四不两直”的方式对所属单位开展安全检查；区域每月对所属分店组织开展隐患排查；门店主要负责人每月带队开展月查。

- **一般安全隐患**，由各单位负责人或者有关人员立即组织整改；
- **重大安全隐患**，由隐患所在单位主要负责人组织制定并实施安全隐患治理方案，报区域归口安全管理部门审核后，报送公司归口管理部门备案，并立即整改。
- **不能马上整改的安全隐患**，要制定方案，倒排时间，限期整改。受检单位或部门必须根据整改计划逐项落实并及时复查验收。

重大隐患的整改要做到整改措施、责任、资金、时限、预案“五落实”；整改期间要确保不发生安全事故。

公司制定并发布了《**安全生产举报奖励办法（试行）**》，自主研发隐患“随手拍”系统，查找身边安全隐患，预防事故的发生。2023年通过隐患“随手拍”系统共计处理隐患**91**项。



隐患“随手拍”系统

组织安全生产系列培训

公司加强安全教育系列培训，公司利用鲁商云学院开设“安全教育专栏”，上传学习课程78项；开展“匠心微视频”征集活动，挖掘身边安全运营、设施维护等方面的小技巧，解决门店的短板和难点问题。2023年，公司开展安全生产培训**1644**场，安全生产参与人数**154415**人次。

银座股份开展安全生产“开工第一课”活动

为进一步压紧压实安全生产主体责任，1月28日，银座股份多措并举、组织各所属单位开展安全生产“开工第一课”，切实落实全员安全生产责任制，确保新的一年开工安全、生产安全。此次活动覆盖率100%，受教育人数36294余人。



安全生产“开工第一课”活动

银座股份举办安全履职能力提升专题培训

11月18日至20日，银座股份举办安全履职能力提升专题培训班。本次培训增强了对安全工作的认识和重视程度，提升了安全知识及技能水平，为今后更好地履行安全生产管理职责奠定了坚实基础。



安全履职能力提升专题培训

员工关爱

银座股份坚持以人为本、关爱员工，推动女性在职场的成长和发展。通过为员工提供温暖的职场体验，提升员工的幸福感与满足感。公司在办公区增加净水设备、充电点等，提高广大员工的工作便利性。开展生日慰问、“金秋助学”、节日活动及其他员工喜闻乐见的文艺活动，组织单身联谊交友、健康跑、篮球、乒乓球等各类活动，激发广大员工不懈奋进、勇于拼搏的热情，为公司发展注入更多生机和活力。

巾帼绽芳华 致敬“她”力量——“三八”妇女节系列活动

3月上旬，银座股份及各区域门店工会聚焦技能提升、女性健康、和谐发展等方面，陆续组织开展了一系列丰富多彩的“三八”妇女节特色主题活动。本次活动提升了女职工的认同感，进一步为公司“全面打造综合竞争力强的现代商业服务领军企业”贡献力量。



“三八”妇女节系列活动

“心有所‘暑’ 爱要趁热”夏送清凉活动

酷暑盛夏，烈日炎炎，为切实保障广大职工的身心健康，传递对职工的关心关爱，营造良好和谐的工作氛围，银座股份各单位工会积极行动，开展“心有所‘暑’ 爱要趁热”夏送清凉主题活动。



夏送清凉活动

银座股份开展822家庭日活动

为感恩每一名为公司忠诚担当、拼搏奉献的银座家人，给员工们带来更多的福利和欢乐，822家庭日期间，各区域门店在总部的统一规划下，积极组织伙伴专场内购会、感恩关怀答谢活动、实施圆梦计划为大家派兑心愿等活动，给家人们带来切实的关心关爱。



822家庭日活动

员工帮扶

银座股份重视对困难员工的帮扶工作，制定了员工关怀正负面清单，加大对特困、大病等职工的关怀，建立一对一常态化帮扶机制，形成台账动态跟进关怀。2023年全年共救助**412**人，发放救助金**94.6**万元。

公司党委书记王绪超走访慰问困难职工

殷殷关切，浓浓关爱。为扎实做好困难职工帮扶工作，1月27日，公司党委书记王绪超走访慰问困难职工代表，送上节日慰问金，送去公司党委的关怀与温暖。



初心公益慈善捐款活动





报告后记

未来展望

大道至简，实干为要。新的一年，银座股份将继续树牢经营者思维，充分弘扬“拼搏奉献、守正创新、自强自立、达人达己”企业精神，解放思想、鼓足干劲，开拓进取、担当作为，努力开创高质量发展的全新篇章。

2024年，我们将进一步加强公司治理结构改革，提升决策效率和透明度。通过完善内部控制体系，强化风险管理和合规意识，确保企业稳健运营和可持续发展。通过加强与利益相关方的沟通合作，实现共同发展。

2024年，我们将持续践行绿色低碳环保理念，倡导绿色低碳的运营方式和生活方式，减少能源消耗和碳排放。同时，加强环境风险管理和应急响应能力，以应对日益严峻的环境形势。

2024年，我们将继续秉持“以人为本”的理念，关注员工福利和社区发展。通过完善员工培训体系，提升员工技能和素质，打造一支高效、专业、富有创新精神的团队。此外，我们还将积极参与社会公益事业，为构建和谐社区贡献力量。

“干在实处、走在前列、创新发展”是大势所趋、发展所需。站在新起点，我们将以更为紧迫、更有责任、更加扎实、更加精细的作风，传承“敢闯、敢坚持、敢于苦干实干”、发扬“敢担当、敢创新、敢为天下先”的精神，思“破题”之策，寻“解题”之法，行“答题”之道，努力为全面打造综合竞争力强的现代商业服务领军企业作出新的更大贡献。



关键绩效表

经营绩效					
指标			单位	2023年	
总资产			亿元	1107826.14	
营业收入			亿元	553911.47	
归属于上市公司股东的净资产			亿元	259507.67	
归属于上市公司股东的净利润			亿元	21664.39	
纳税总额			亿元	46152.78	
每股社会贡献值			元	3.26	
治理绩效					
指标			单位	2023年	
治理结构	召开股东大会		次	4	
	股东大会审议议案		项	16	
	召开董事会会议		次	8	
	董事会会议审议议案		项	32	
	召开专门委员会会议		次	13	
	召开监事会会议		次	6	
	监事会会议审议议案		项	11	
董事会多元化	按性别划分	女性董事	人	1	
		男性董事	人	4	
	按教育背景划分		硕士及以上	人	5
	按专业背景划分	财务	人	2	
		法律、人力资源	人	1	
		金融	人	1	
		管理	人	1	
董事会独立性	独立董事		人	2	
	非独立董事		人	3	

投资者关系管理	业绩说明会		次	2
	接听投资者热线		次	百余次
	回复E互动		条	39
	E互动回复率		%	100
合规经营	法律知识普及及宣传		次	6
商业道德	兼职信访工作人员		人	514
	制作信访知识宣传板		块	20
	受理信访举报		件	43
	信访化解率		%	100
	公开接访解决群众急难愁盼问题		件	138
社会绩效				
指标			单位	2023年
食品安全	抽检商品		批次	58833
	抽检商品合格率		%	99.9
顾客服务与体验	顾客有效投诉案件数		件	233
	顾客投诉处结率		%	100
	顾客满意度调查回收问卷数量		份	45685
	顾客满意度		%	86.26
知识产权保护	研发投入		万元	1306.2
	研发人员		人	78
	累计取得商标		件	76
供应链管理	供应商数量		家	8800
	供应商培训次数		次	34
	供应商培训时长		小时	3703
	供应商培训人次		人次	3148
合规雇佣	员工总数		人	9170
	劳动合同签订率		%	100
	按性别划分	男性员工	人	2751
		女性员工	人	6419

	按年龄结构划分	30岁及以下	人	853
		31-50岁	人	7748
		51岁及以上	人	569
	按雇佣类型划分	全职	人	9170
		兼职	人	0
	按地区划分	中国大陆	人	9170
		海外	人	0
	2023年新进员工人数		人	845
	2023年员工流失人数		人	1085
	员工流失比例		%	11.80
	开展培训项目		个	1800余
	培训项目课时		课时	18000
	员工培训人次		人次	200000
	员工培训支出		万元	365.37
员工培训	按性别划分的受训雇员人数	男性员工	人	2751
		女性员工	人	6419
	按性别划分的受训雇员百分比	男性员工	%	30
		女性员工	%	70
	按雇员类型的受训雇员人数	高层员工	人	11
		中层员工	人	93
		普通员工	人	9066
	按雇员类型的受训雇员百分比	高层员工	%	0.1
		中层员工	%	1
		普通员工	%	98.9
	按性别划分的受训小时数	男性员工	小时	6000
		女性员工	小时	12000
	按雇员类型的受训小时数	高层员工	小时	600
		中层员工	小时	3000
		普通员工	小时	14400
	因公死亡和因公重伤人数		人	0
	安全生产投入		万元	1610.22

职业健康与安全	生产安全应急预案修编	家	36
	开展安全应急演练	次	1147
	参加安全应急演练人数	人次	113060
	安全生产培训	场	1644
	安全生产参与人数	人次	154415
员工帮扶	救助员工	人	412
	发放救助金	万元	94.6
环境绩效			
	指标	单位	2023年
应对气候变化	温室气体直接排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	3209.56
	温室气体直接排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	264320.094
	温室气体总排放量	吨二氧化碳当量	267529.654
	温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/万元营收	0.483
	温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/平方米	0.099
能源管理	用电量	万千瓦时	36978
	单位面积电力使用量	千瓦时/平方米	136.25
	天然气消耗量	标准立方米	1393363
	汽油消耗量	吨	52.55
	热力使用量	吉焦	104223
	能源消耗总量	吨标准煤	49317.05
	综合能源消耗量（不可再生资源）	吨标准煤	49245.77
	综合能源消耗量（可再生资源）	吨标准煤	71.28
	能源消耗强度	吨标准煤/万元	0.089
	能源消耗密度	吨标准煤/平方米	0.018
	光伏安装量	兆瓦	0.7

	清洁能源发电量	万千瓦时	58
	清洁能源使用量	万千瓦时	58
水资源管理	新鲜水消耗量	吨	2013025
	耗水密度（单位面积耗水量）	吨/平方米	0.742
	耗水强度	吨/万元	3.63
废弃物管理	有害废弃物排放量	万元	0
加强环境管理	环保投入	吨	737
	突发重大环境事件	起	0
	环境违法违规事件	起	0

指标索引表

报告内容		CASS-ESG 6.0
关于本报告		P1.1 P1.2
董事长致辞		P2.1
走进银座股份		P3.1 P3.2 P3.3
ESG管理		G1.1 G1.3
规范治理， 筑牢发展根基	强化党建引领	/
	完善公司治理	/
	加强合规经营	/
	恪守商业道德	G2.1 G2.2
做优提质， 构筑品牌服务	打造多元业态	S3.3
	匠心品质领航	S3.3
	保障消费者权益	S3.4
	拥抱数字转型	S2.1
	坚持创新驱动	S2.1
低碳环保， 推行绿色发展	应对气候变化	E1.1
	优化资源管理	E3.1 E3.2
	加强环境管理	E2.1 E2.2 E3.3
	践行绿色运营	E2.2 E3.3
共建共享， 践行责任担当	诚信共赢，打造优质供应链	S3.1
	融汇“邻里”，构建和谐社会	S1.2
	心系公益，勇担社会责任	S1.2
	开展帮扶，助力乡村振兴	S1.1
情系员工， 同心共赴未来	维护员工权益	S4.1
	助力员工发展	S4.3
	传递企业关怀	S4.2



“银座集团资讯”公众号



“鲁商生活”小程序