

北京翠微大厦股份有限公司

2014 年度社会责任报告

2015 年 4 月

目 录

一、公司战略.....	2
二、经济责任.....	3
(一) 财务指标.....	3
(二) 拓展全渠道营销方式.....	5
(三) 提升服务品质.....	5
(四) 优化供应链管理.....	5
(五) 加强员工培训.....	6
三、法律责任.....	8
(一) 健全公司治理结构、提高信息披露质量.....	8
(二) 致力合规经营、加强合规管理.....	9
(三) 加强物价质量管理、维护消费者合法权益.....	9
(四) 保障员工合法权益.....	9
四、文化伦理责任.....	10
(一) 企业文化建设.....	10
(二) 组织形式多样的员工文体活动.....	10
(三) 员工关怀.....	11
五、社会公益责任.....	12
(一) 爱心捐助.....	12
(二) 敬老扶幼.....	12
六、 展望未来.....	12

一、公司战略

2014 年 10 月，公司实施完成发行股份及支付现金的方式购买海淀国资中心所持当代商城和甘家口大厦两家公司 100% 股权，由此顺利实现了海淀区百货商业企业的重组整合。本次重组后，公司整体经营规模、市场份额和辐射范围迅速扩大，市场地位、品牌知名度和影响力显著提升，资产实力、竞争实力和抗风险能力进一步增强，也将有利于提升资产运营能力，发挥协同效应，有效应对市场竞争，同时也解决了区属百货潜在同业竞争和后续发展问题，为做强做大商业品牌奠定了基础。

重组后公司门店总数达到 8 家，新增门店与现有门店在地理位置上形成了良好互补，市场占有率上升至 15%，自有物业增至 19.4 万平方米，占公司全部物业的比重上升至 45.04%。

结合本次重组，公司对发展规划进行了优化，具体如下：

公司按照统一管理、特色经营、优势互补、个性发展的方向，优化内部资源配置，推动品牌、营销、财务、管理、文化等各经营要素与上市公司的全面协同，发挥各门店的优势和特色，促进协同效应的发挥，提升经营质量和效益。公司在所形成的规模经营基础上，优化资源配置，巩固提升市场竞争优势，促进内部均衡、协调发展。

实施多业态发展和特色化经营。公司以多店运营、集团化发展为方向，形成购物中心、百货店、超市等多业态协同发展的格局，根据公司总体布局规划和门店所在区域市场特点，清晰各店的经营定位和发展方向，形成公司多层次、多样化的门店经营特色。

推进经营和服务模式的改进创新。公司结合市场趋势、顾客需求和自身特点，在既有品牌和服务优势的基础上，利用新网络信息技术手段与传统营销服务方式，以会员为重点，积极开发新的服务产品，实现线上商品与线下商品相融合，由线下服务向线上服务延伸，推进经营模式和服务方式的改进创新。

开展资本运营，适度进行多元化发展。公司坚持百货主业的发展方向，在条件具备、时机成熟的情况下，通过资本市场融资或自有资金调配，适度进行多元化发展。

2014 年度公司获得中国商业联合会授予的“全国商业质量奖”、“全国商业诚信守信企业”、“北京十大商业品牌金奖”等荣誉称号，翠微品牌影响力进一步提升。



二、经济责任

(一) 财务指标

1、加强财务管理，追求良好经济效益

2014 年，公司进一步加强内控管理体系的建设，完善全面预算管理，节约经营成本。有效运用市场资本，寻求优质资产，推进并购重组，促进公司战略发展目标的实现，切实维护各相关方利益。

2014 年，公司进一步提高资金利用效率，将暂时闲置资金集中管理，严格按照董事会审议批准的额度，购买低风险的银行短期理财产品，增加公司收益。

公司始终坚持诚信经营、依法纳税。公司被北京市国税局和地税局联合评定为 2014--2015 年度纳税信用 A 级企业。

2、加强投资者关系管理

加强与投资者的沟通，认真解答投资者的问询，2014 年共接待投资者来电 137 次。充分利用上海证券交易所“上证 e 互动”平台，实时关注投资者的咨询和建议，切实维护广大股民知情权。在公司网站开设“投资者关系”栏目，及时刊登公司法定披露信息，方便投资者和社会公众及时、全面、动态掌握公司经营发展态势。

3、实行可持续的分红政策，积极回报股东

根据公司章程第 157 条的规定：除特殊情况外（公司未来 12 个月内拟对外投资、购买资产、工程建设等重大投资或重大支出累计达到或超过公司最近一期经审计净资产的 30%），公司在当年盈利且累计未分配利润为正的情况下，优先采取现金方式分配股利，每年以现金方式分配的利润不少于当年实现的合并报表可供分配利润的 20%。

根据公司经营情况和财务状况，本着回报全体股东的原则，公司每年均实施了积极的、可持续的利润分配方案，给股东带来了实实在在的回报。2014 年度经董事会审议通过的利润分配预案为：每 10 股拟派发现金红利 1.60 元，共计派发现金红利 83,863,075.52 元，占 2014 年度公司实现合并报表归属于母公司净利润的 50.49%。公司近三年利润分配方案或预案如下：

分 红 年 度	每 10 股派息数 (含税)(元)	现金分红的数额 (含税)(万元)	分红年度合并报表中 归属于上市公司股东 的净利润(万元)	占合并报表中归属 于上市公司股东的 净利润的比率(%)
2014 年	1.60	8,386.31	16,609.02	50.49
2013 年	1.80	5,544.00	13,340.27	41.56
2012 年	2.00	6,160.00	14,806.93	41.60

（二）拓展全渠道营销方式

随着移动设备的普及及广泛应用，公司积极打造手机微信应用，利用智能终端便捷、高效、操作简单、普及度高的特点，用全新的视角和方式让公司的产品和形象得到展示。目前公司微信业务已经开通，并于卖场实现 WIFI 接入工作，通过电信光纤专线接入的监督、交换机固件升级、无线控制器软件升级及 AP 设

备检测等工作，确保微信业务的正常开展。

目前翠微微信公号已完成会员卡功能服务菜单、品牌及商品信息推送服务、消费者互动娱乐服务、营销推广服务等功能。公司通过微信服务号推广，初步实现了企业与顾客间的线上线下互动。截止目前翠微微信公众服务号关注用户已突破 4 万人。

（三）提升服务品质

1、开创专属服务新纪元

2014 年，公司组建了客服顾问团，通过员工扎实的技能、专业的服务，满足顾客需求。通过以“一对一”的专业服务为有此项需求的顾客提供预约接待、现场陪同、跟踪服务等，为金卡会员提供全方位、全环节的服务。本着维护和保障团购客户利益，维系和吸纳广大会员出发，不断地从实际工作中寻求新发展。

2、提高顾客满意度

为清晰了解顾客消费趋向和服务需求，不断提升顾客满意度，公司加强了顾客满意样本的年度采集层次和力度；为给经营管理提供持续改进依据，开展了满意度测量工作；通过在翠微百货五店选择不同时段进行一对一的问卷调查，进一步掌握顾客对翠微百货的满意状况。2014 年公司外部顾客满意度为 91.12%。

3、细化质量管理工作

为贯彻落实公司全员质量管理制度，严把商品上架质量关，公司按照六大类商品标识要求，印制了《日常检查项目卡》，用于商品日常检查及进货验收。有标准、有对照，不仅方便了检查，同时还提高了员工对商品质量管理的责任心，进而杜绝不合格商品的上架销售，保护了消费者的合法权益。

（四）优化供应链管理

按照信息系统三年建设规划，2014 年 1 月 1 日 ERP 9.0 百货系统正式上线，实现公司与各店数据的集中统一，达到集团化管控的目的。系统上线后实现五个统一，即统一供应商、统一品牌、统一商品代码、统一商品零售单价、统一进行营销活动。通过系统应用功能的提升，简化了工作流程，节约了资源，强化了管理，促进了公司与供应商形成遏制销售下滑的合力，推进共同抵御市场经营风险的能力。

（五）加强员工培训

1、管理培训

开展公司经理级以上管理人员自选自修培训，公司各部室、各店的 12 名管理人员根据个人学习需求参加了管理者团队管理提升、营销数据深度分析与决策、目标管理与绩效管理、高效时间计划管理等课程的学习，学习反馈良好。组织 176 名行政管理人员参加公文写作专题培训，有效提升公文写作水平。

以提升管理积极性、增强制度理解及传导能力为目标，面向商场经理、店面管理员，开展以“人”、“财”、“信息”管理为主要内容的现场管理培训。共 57 人参加，分为 8 个小组，以现场案例讨论与分析的形式进行，活跃了气氛，加深了印象，取得了实效。

针对企业经营管理中的问题设立专题，组成 6 个课题研究小组。研发方向为会员管理、服务管理、企业管理、产品创新、人力资源管理。各小组通过对课题的深入研究，提出改进思路和建议，为企业管理提升奠定良好基础。

加强兼职教师队伍建设，外聘专家对公司 64 名兼职教师进行授课能力提升培训。邀请公司总经理徐涛开展兼职教师角色认知与定位融合培训，从培训师的个人成长及企业团队凝聚角度阐述，使兼职教师深刻领会自身职责。



2、学历及英语教育

2014 年，北京城市学院—翠微商学院 2012 级本科、专科 2 个学历教育班共 55 人圆满完成了学习任务。英语等级考试中，7 人取得北京市商业服务业英语初级合格证书。



3、职业技能竞赛

2014 年，公司推荐 37 人参加海淀区职业技能竞赛，22 人获得了不同名次，其中一等奖 3 名、二等奖 5 名（含 2 个 4 人、1 个 3 人集体项目）、三等奖 5 名（含 1 个 2 人集体项目）；推荐 20 人参加北京市竞赛，共 5 人进入决赛，1 名选手获得第一名。



4、星级考评

公司继续推行星级考评管理工作，结合各岗位工作特点制定相应考评标准，采取理论知识、实操考核、计算机及论文答辩等形式进行服务能力水平的界定，不仅提升了员工岗位技能和服务接待能力，同时在公司中营造了比、学、赶、帮、超的



2014 年星级考评现场

三、法律责任

（一）健全公司治理结构、提高信息披露质量

2014 年，根据《公司法》、《公司章程》和有关法律法规的规定，公司不断规范和完善公司治理架构，明确决策、执行、监督等方面的职责权限，确保股东大会、董事会、监事会、管理层的规范运作，形成科学有效的职责分工和制衡机制，各司其职、规范运作。

严格按照《信息披露管理制度》要求，披露文件格式规范、信息完整、表达清晰，披露内容真实、准确。2014 年共发布定期报告 4 份，临时公告 59 份，保证了股东和投资者及时了解、掌握公司经营动态、财务状况及所有重大事项的进展情况。报告期内，公司强化内幕信息的管理，严格控制知情人范围，认

真落实内幕信息知情人登记备案，严格信息外部报送程序，强调责任追究机制，督促相关知情人切实履行保密义务。

（二）致力合规经营、加强合规管理

2014 年，公司通过开展年度合规管理审核确认工作，对经营管理所涉及的相关法律法规进行整理、更新和汇总，并对内部相关管理制度进行梳理，进一步推动了合规管理制度运行，统一了全公司在合规管理工作上的层级、结构和口径，也使合规管理的相关实践进一步与管理切实地结合起来。同时，公司不仅将合规管理的相关管控办法普及到员工，更是将合规管理的理念贯穿到每一个部门、普及到每一个员工，从员工行为合规到公司经营合规，促使合规管理切实应用到实际经营管理过程中，使公司依法经营，做值得社会各界信赖的守信守法企业，真正从经营上、管理上坚守社会责任。此外，今年公司还专门成立了合规管理课题研讨小组，通过对合规管理的深入研究，进一步完善公司合规管理制度，促进公司各项工作的合规运行。

（三）加强物价质量管理、维护消费者合法权益

2014 年，公司在日常监督管理过程中，注重加强对价签、POP 的明示、商品标识及商品资信材料、食品安全的日常检查。组织专业培训 85 次，组织专业测试合格率为 99%。接待国家职能部门检查与抽检 49 次，检查合格率为 100%。通过了北京市“无假冒商标示范商场”的复查，获得了 2012-2013 年度“全国守合同重信誉”企业等多项荣誉，维护了消费者的合法权益。

（四）保障员工合法权益

1、员工总体情况

截止至 2014 年 12 月 31 日，企业职工共计 2187 人，厂方信息员共计 12425 人，其中本科学历以上员工 660 人。

为解决本市人员的就业问题，公司优先录取本市户籍员工。目前拥有本市户籍的员工 2130 人，本地化雇佣率达 94.7%。

2014 年公司共接收应届大学毕业生 8 人，其中招聘管理培训生 7 人，市属人才引进 1 人。公司的核心人才、技术骨干、中高层管理人员的流失率始终控制在 1%以内。

2、员工薪酬

公司参照劳动力市场价格合理确定岗位工资标准;按照“按岗定薪按效调整”的分配原则,结合公司销售、利润、岗位编制情况确定工资总额。2014 年员工月收入同比 2013 年增幅不低于 5%。

3、员工权益保障

公司严格依照《北京市工资管理规定》及《翠微大厦工资管理办法》进行工资管理,在劳动合同中以条款形式明确规定员工发薪日期,并于每月按时足额以货币形式发放员工工资。2014 年,男女工资平均比例 0.7: 1。全面贯彻落实带薪年假政策,2014 年人均带薪休假天数为 8.8 天,切实维护了员工合法权益。

严格按照《劳动合同法》要求组织员工签订劳动合同,劳动合同签订率达 100%。

公司按国家规定为全体员工按时、足额缴纳养老保险、失业保险、工伤保险、医疗保险、生育保险等各项社会保险,按照北京市住房公积金管理规定,为全体员工建立住房公积金,并根据公司的经济效益及员工实际情况,为员工提供了多项补充保险。

四、文化伦理责任

(一) 企业文化建设

2014 年,公司探索研究品牌管理工作,拟制《北京翠微大厦股份有限公司名称及品牌标识管理规则》;并对官网栏目及板块进行调整测试,补充各栏目信息内容,提升可读性,发挥公司网站的对外宣传作用;设计电子期刊开发设计方案,拓展企业宣传路径。

(二) 组织形式多样的员工文体活动

为保证员工各类文体活动的顺利开展,公司在 2014 年初制定了预算经费,先后组织了玉渊潭健步走、第四届职工运动会等大型群体健身活动;组织了足球、羽毛球、乒乓球、自行车 4 个兴趣小组,并定期组织成员参加相关知识学习,开展交流和竞赛等活动;同时,公司还积极参与海淀区组织的各项文体活动,包括棋类比赛、“长春杯”职工越野赛、“美丽中国梦 海淀好声音”歌手大赛、“最美瞬间”家庭摄影作品征集活动、“我是球王”台球比赛、扑克双升比赛、打字比赛等,通过形式多样的文体活动,培养了员工的团队意识,形成了凝聚力。



（三）员工关怀

2014 年，公司对原有“职工之家”进行了功能完善，经过一个多月的筹备，建成了集乒乓球、器械训练、职工书屋、台球室于一体的全新“职工之家”。

工会每年定期为员工安排健康体检，2014 年全年共为 2386 名在职职工以及 122 名退休职工进行了健康体检。除此之外，工会还与海淀区商联会合作，邀请专家教授为女职工组织了 5 场健康知识讲座。

公司建立健全送温暖长效机制，逢年过节及时为重病、失独、特困等员工送去节日慰问金和慰问品。2014 年春节和中秋期间共计慰问困难和患病职工 113 人次，发放慰问品和慰问金近 10 万元。



五、社会公益责任

（一）爱心捐助

2014 年，公司参加海淀区“春风送暖”活动，向海淀区民政局捐款 50000 元，用于支持羊坊店地区困难家庭救助；向卢沟桥街道办事处捐款 3651 元，用于云南鲁甸地震灾区救助；参加海淀区“春雨行动”和“2014 年共产党员献爱心”活动，分别向海淀区慈善协会捐款 50000 元和 15480 元，用于帮扶全区困难党员、爱心助老、应急救助等项目。

（二）敬老扶幼

2014 年购物节，公司向聂各庄敬老院赠送 200 套床上用品，价值 3 万元；向翠微中学、翠微小学、育英学校赠出 5000 册图书，价值 10 万元。关爱颐养老人，使老人健康长寿，创造良好的学习环境，使青少年成长为有益于社会的栋梁之才。



六、展望未来

成绩属于过去，奋斗成就未来。在未来的发展中，公司将继续秉承“心诚业精、志在非凡”的企业精神，以品牌、效益、发展为主线，始终坚持诚信经营、精细管理，通过不断完善管理模式、优化管理机制，增强品牌信誉，开创企业与社会协调发展、和谐共赢的新局面。