

银座集团股份有限公司

2023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，公司结合实际，抓好存量门店调改升级，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、河北省及黑龙江省，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展。

面对零售行业新的挑战 and 机遇，公司秉承满足消费者美好生活需求的理念，践行“履信尚义、共享共赢”的价值观，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，努力提升公司形象。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。

2023 年度，公司实现营业收入 55.39 亿元，营业利润 2.95 亿元，基本每股收益 0.4166 元，上缴国家税收 46,152.78 万元，向员工支付工资 86,525.13 万元，向银行等债权人给付的借款利息 15,007.34 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 3.26 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

多年来，公司一直秉承合法经营、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“品质消费引领者，美好生活服务商”企业使命，引领健康消费观念，一直深受消费者喜爱和信赖，“购物银座、享受生活”服务宗旨深入人心。公司在山东省内外各地开设的银座分店，不仅大大提升了当地商业水平，还有效改善了城市形象，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 5.7 万个，为推动地方经济发展做出应有贡献。

二、股东、债权人关系

（一）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。

（二）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”、“业绩说明会”、网上投资者接待日等多种形式加强与投资者的交流互动，向投资者传递公司价值，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。

（三）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、挖掘并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，营造了一个引人、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。

（一）公司与员工签订并严格履行劳动合同，带头承担基本的社会责任，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。

（二）推行薪酬考核体系改革，根据各岗位特点和各单位用工实际情况制定不同薪资政策，健全考核机制，通过岗位序列制定专业条线考核制度，建立新型目标经营责任制，增强员工干事创业积极性。将日常考核与年度考核结合，将考核结果充分运用在薪酬调整、员工晋升、培训学习等方面，分配更趋公平合理。

（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；全面推进三通道制度建设，建立完善的晋升、薪酬、考核体系，在管理、技术、技能三方面，根据岗位的不同性质和员工个人素质，全面拓宽员工晋升发展渠道；将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，确保员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，完成《银座集团股份有限公司合理化建议管理办法》及《员工关怀正负面清单》，鼓励广大员工积极建言献策，提高员工参与企业经营活动的积极性，推动公司全面、健康、和谐发展，同时提升员工对企业的认同感、归属感、荣誉感，促进员工与公司共同成长。

（五）开展帮扶救助工作，积极履行社会责任，公司设有健全的工会组织，结合上级工作部署，坚持以围绕中心、服务大局作为基本职责，因势而谋、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。开展心理健康知识讲座，同时对各单位员工就餐、更衣室等工作环境及员工关怀情况进行摸底调查，加大对特困、大病员工的关怀，建立一对一常态化帮扶机制，建档立卡，形成台账动态跟进。2023年度春节中秋，公司集中救助员工412人、发放救助金94.6万元，单独救助大病职工8人、救助金额3.2万元。

（六）加强干群交流，营造愉悦工作氛围。在工会的倡导下，各单位在腊八节为员工送上暖心粥，开展“我为群众办实事·先锋热血践初心”无偿献血主题活动，深入开展志愿活动，营造守初心、践使命的浓厚氛围；积极调度员工春游、秋游等团建活动的落地实施，组织多次单身联谊交友，联合集团工会举办鲁商集团第一届职工健康跑活动，举办驻济各单位 2023 年篮球、乒乓球、羽毛球选拔赛暨趣味运动会活动等各类文体活动，并多次组队参加济南市工商贸杯羽毛球比赛、足球比赛，取得优异成绩，激发广大员工不懈奋进、勇于拼搏的热情，拉近了干群关系，公司发展注入更多生机和活力。

四、供应商、消费者关系

（一）加强与供应商之间的平等合作。公司致力于同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；通过优化供应商服务系统、业务系统等信息技术手段，实现精细化业务管理；加强商品结构研究，加快新品引进开发，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，能够遵守并符合公司对其在环境、安全和劳工、商品质量等方面社会责任的要求。公司加强对供应商的业绩评估与监管，制定完善《银座集团股份有限公司超市供应商绩效评估流程（日常）》，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。同时，公司还加大技术发展投入，全面实现供应商合同电签业务，从而提高整个供应链的运作效率及企业收益，扩大市场需求和份额，实现双赢。

（二）深入贯彻“五心服务”理念，提升消费者满意度。公司始终以消费者为中心，围绕提升消费者体验不断强化服务质量，扩大服务内涵。在维护消费者权益方面，公司严格遵守《消费者权益保护法》等法律法规，积极、妥善处理消费者提出的需求和问题，客诉处结率始终保持 100%。公司始终把尊重消费者、满足消费者需求、提升消费者购物体验作为服务目标，在实际工作中注重市场调查，每年组织开展消费者满意度调研活动，及时根据消费者结构及消费习惯变化调整服务策略。2023 年，公司以提升服务力为目标，在推出 60 项免费服务项目和全面践行“五心服务”理念的基础上，实施“无理由退货”售后服务，切实提

高消费者满意度。同时，公司积极响应山东省“放心消费环境创建”活动号召，不断完善落实“无障碍8分钟退货”、“免费邮寄”、“同城送货”等服务项目，系统内51家门店已获评“山东省放心消费示范单位”称号，树立起了良好的社会口碑。公司各门店设置顾客接待室和值班经理台，认真履行市场监管部门与消费者的桥梁作用。每年以3.15消费者权益日为契机，积极开展服务提升活动，展示诚实守信的企业担当。目前，公司正在持续深化进行服务系统及信息化建设，伴随着服务渠道的进一步丰富和便捷，公司服务水平将得到更大提升。

（三）严把商品质量关，规范质量管理。结合实际情况，公司制定了《商品质量管理规范》《商品验收标准》《专利商品管理规范》等制度，明确了公司质量管理体系、岗位职责及工作要求。在商品质量管理方面，公司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和年度审查措施；二是利用先进的管理方法、手段，按照经销商品和联营商品分别实行编码管理，杜绝未经审批的商品进入银座系统门店；三是建立总部、门店、商场、品牌四级质量保证体系，质量责任层层落实到人。尤其是2023年国家市场监管总局76号令下发后，公司在原有制度及管理体系基础上，全面落实商品质量安全日检查、周排查、月调度工作，并设计开发了商品资质VSS系统，实现了质量管理工作报告的系统流转，大大提高了质量安全管控效率和效果，受到各级市场监管部门的一致好评，“买真货、到银座”已成为广大消费者的共识。为加强与供应商的合作，以服务带动质量等管理提升，公司自2021年向合作供应商公开推出《银座集团供应商权益告知书》后，通过持续开展五大权益服务，彰显公司合作挚诚，实现互促共赢。此外，公司密切关注消费热点，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。

（四）加强食品安全管控，完善质量监管体系。积极响应关于“食品安全”工作的号召，牢记国企使命，勇担社会责任，严把源头管控，严格准入机制，确保销售的食品质量安全进场。公司顺利取得ISO22000食品安全管理体系、HACCP体系、ISO28000供应链安全管理体系、GB/T27922商品售后服务评价四个管理体系认证。“四体系”贯穿食品安全、售后服务、供应链安全管理，有效识别预防和控制食品安全风险，提升服务质量水平。

针对2023年国家市场监管总局陆续发布的新规，公司认真研究法规内容，充

分理解文件精神内涵，编写《食用农产品进货查验指导书》《食用农产品进场准入--供应商告知函》，把好商品准入关；为确保公司风险防控管理的先进性，规范性，有效预防控制潜在风险，根据监管要求的升级迭代，优化完善公司相关的标准、流程、规范、表单，包括《食品安全质量管理组织架构体系》《食品安全风险日管控管理制度》《食品安全风险周排查管理制度》《食品安全风险周排查管理制度》《食品安全培训考核记录表》《食品安全自查风险防控工作报告》等。

五、承担社会责任

一是消费帮扶。作为连接供需两端、生产与消费的国有商贸流通企业，消费帮扶、对口支援一直牵动着公司全体干部职工的心。为有效发挥示范引领和带动作用，公司成立了以主要领导为组长，上下联动、一体推进的专项工作小组，统一思想、明确目标，以消费帮扶为主线，强化顶层设计，主动“走出去，请进来”，在多个商场中专门设立了消费帮扶柜台专区或专架，销售重庆、甘肃、新疆、菏泽、青海、西藏等省内外多个地区近百种地域特色商品，把落实、深化帮销合作作为考核关键内容，夯实帮销合作根基，厚植帮销合作土壤，搭建了帮销合作“同心桥”，让消费帮扶在银座系统牢牢扎根。

质量是经营的生命，品质是市场的未来。为确保商品质量，任何在公司上柜的商品从源头到上柜都要经过层层检验。针对帮销商品，公司本着帮销优先、精准高效的原则，建立合作、上柜、陈列、推广、结算、人员等六个到位的“绿色通道”，集中优势资源全面推进，并全力做到“四个率先”：率先在优质门店上柜，率先在突出位置陈列，率先在重大活动推广，率先在优惠政策中扶持，全力保障了帮销商品的销售与规模，壮大了帮销合作“同心桥”之梁。2023年中秋国庆期间，公司积极响应政府号召，在银座燕山店开展“云上臻品·珠峰好礼”西藏特色产品展销活动，公司上下精心筹划、积极配合，通过展示展销、现场品鉴、活动宣传等形式，推介日喀则特色农牧产品，扩大“云上臻品·珠峰好礼”品牌知名度，推动青稞制品、牦牛、羊等肉类帮销商品迅速走入齐鲁大地千家万户，惠及两地群众。

二是物资保供。公司秉承“品质消费引领者，美好生活服务商”企业使命，坚决贯彻落实上级部署，扎实推进稳价保供、着力做好“菜篮子”“米袋子”等保障工作。2023年，公司积极响应职能部门保供体系建设倡议，加入2023-2024年度济南市生活必需品流通保供体系建设储备项目库，切实保障人民群众生活需

求，圆满完成民生保供任务。

三是爱心助农。关怀不停，与爱同行，公司积极响应农超对接惠民生的新思路，解决农户滞销鲜活农产品，彰显社会担当，办实事，解民忧，为乡村振兴做出积极贡献。如：采购量超过 10 吨莘县妹冢镇滞销大黄瓜、30 吨泰安东平冬瓜、超 8 吨聊城小拱棚尖椒等。

六、环境保护、可持续发展

公司积极贯彻落实党的二十大精神，持续探索管理创新，优化节能方案、降低物业费用、引领绿色消费，积极推动节能环保示范店打造，创建“绿色商场”，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，公司完善企业管理制度，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。

（一）绿色低碳运营

1.环境保护方面。公司严格按照国家有关环境保护的规定，充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。定期对生活垃圾进行清理，对设施设备排放水源、气体、噪声等进行检测，推进节能管理的长效化、精细化、规范化。公司积极参与绿色商场创建，2023年青岛商城店成功创建绿色商场，目前系统内已成功创建6家绿色商场/绿色超市。

2.节能改造方面。持续优化节能管理制度和技术标，合理调整扶梯运行、照明开启、变压器运行时间，合理控制室内环境温度，实现配电设计与动态控制相适应，构建清洁低碳、安全高效的能源管理体系；大力推进节能新产品、新技术的应用，一是完成青岛和谐店4台制冷剂的更换；二是拟于2024年申报“公共建筑节能改造示范项目”；三是通过系统冷链设备的绿色制冷剂替换、经营门店充电车位安装等一系列项目有效降低能源消耗和能源成本。

（二）做好安全管理

2023年，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的工作方针，紧紧围绕公司总体发展目标，坚持以保障公司安全经营为核心，不断完善制度体系建设，建立健全安全生产责任体系，提升应急处置水平。聚焦问题组织开展隐患排查整治，公司积极推动企业安全生产主体责任落实，强化抓终端、抓末梢、抓基层、抓基础、抓岗位、抓

职责，有效推动安全生产形势持续稳定向好。

2024年，公司将继续秉承“品质消费引领者，美好生活服务商”的企业使命，把股东、债权人、客户、供应商、员工、环境、社会等利益相关者“互利共赢”的责任理念融入经营工作中，持续推进“商品力、服务力、体验力”建设，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

2024年3月26日