



ESG



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

2024年度

环境、社会和公司治理（ESG）报告

目录

- 01 关于本报告
- 03 董事长致辞
- 05 关于银座股份
- 111 未来展望

规范治理 夯实发展基石

- 13 ESG管理
- 17 加强党建引领
- 21 提升治理效能
- 27 诚信合规经营
- 29 恪守商业道德
- 32 尽职调查

品质引领 服务美好生活

- 35 持续提升服务力
- 45 坚守卓越品质
- 49 保障消费者权益
- 52 数字引领未来
- 59 聚力改革创新

守护环境 共创绿色未来

- 65 应对气候变化
- 71 优化资源利用
- 75 加强环境管理
- 77 推动循环经济
- 78 践行绿色运营

共筑共融 携手共谋发展

- 99 深化供应链建设
- 103 开展行业交流
- 105 共绘美好社区
- 108 助力乡村振兴

以人为本 凝聚拼搏动能

- 83 守护员工权益
- 87 护航员工发展
- 91 践行员工关爱
- 95 保障员工安全

关于本报告

报告简介

本报告是银座集团股份有限公司发布的第二份环境、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2024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2024年1月1日至2024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。

称谓说明



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。除特殊说明外,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

- 《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、责任云研究院《中国企业可持续发展报告指南(CASS-ESG 6.0)之零售业》
- 联合国可持续发展目标(UN SDGs)
- 全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告标准》(GRI Standards)

报告获取

本报告为中文,以电子版形式发布。本报告可通过上海证券交易所网站(<http://www.sse.com.cn>)查阅并下载电子文档,获取更多公司信息。

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



“鲁商生活”小程序



“银座集团资讯”公众号

董事长致辞

2024年,银座股份在集团党委的正确领导下,聚焦“重振银座”,坚持党建引领,以深化供应链改革为主线,以体制机制改革为保障,以专项任务为抓手,按照“系统性变革、整体性重塑”思路,围绕“12345”重点工作,全面促进提速提质提效,公司经营管理发展整体呈现了稳中有进、稳中向好局面。

深植ESG理念,厚筑发展根基

银座股份高度重视ESG建设工作,积极推动ESG方针深度融入公司战略,精心构建ESG管理组织架构,全面建立健全ESG制度体系,并发布ESG报告,以实际行动彰显其在可持续发展道路上的坚定决心与斐然成果。为全方位提升ESG整体水平,公司着力深化员工对ESG理念的认知与理解,精心组织开展专项培训活动,切实提高企业的ESG管理能力,确保ESG理念如同鲜活的脉络,贯穿公司运营的每一个细微环节。

革新管理模式,释放组织效能

在管理机制改革方面,通过开展新型经营责任制试点,成功构建起公平公正、按劳分配的激励机制,充分激发了广大干部职工的积极性与创造性。公司发展进程中,全年新开门店10家,有效带动了区域就业,激活了区域经济的活力。此外,公司立足长远,战略性调整门店布局,进一步优化资源配置,并勇于探索,成功开出银座家美惠模式门店。团购业务在B端持续发力,开辟出全新的业绩增长点,为公司发展拓展了新的赛道。

优化供应链条,提升服务品质

在供应链建设领域,公司紧紧围绕“一盘货”供应链体系建设,通过整合各类资源、优化运营流程,实现了成本的有效降低以及商品品质的显著提升。在与供应商的合作过程中,公司致力于构建更加“亲清”的合作关系,强化对商品质量的全过程管控,确保商品质量始终保持稳定可靠,为顾客提供优质的商品与服务。

秉持绿色理念,助力双碳目标

银座股份积极响应“双碳”行动号召,坚定不移地走绿色发展和节能减碳之路。公司大力推进节能减排项目,持续优化资源利用方式,积极推动循环经济发展,深入践行绿色运营理念。通过创建绿色商场、推行绿色包装等一系列切实可行的举措,努力降低碳排放,为助力碳达峰、碳中和目标的实现贡献出自身的力量。

坚守人本理念,担当社会责任

在企业发展过程中,银座股份始终坚持以人为本的核心理念,切实保障员工的各项权益。公司搭建起科学合理的职业晋升管理体系,畅通健全晋升流程,完善培训体系,为员工的职业发展赋能,助力员工实现个人价值。同时,公司始终坚守初心,在做实做强做大自身的同时,积极投身公益事业和社区发展。依托供应链体系与品牌资源优势,大力支持乡村振兴建设,充分展现了企业的社会担当。

2025年,公司定当坚守使命,砥砺奋进,秉持“品质消费引领者,美好生活服务商”的企业使命,全方位提升商品力、服务力、运营力、营销力和数字力,为消费者创造卓越价值,为股东、合作伙伴及员工增添更多效益,同时积极为社会与环境贡献力量。我们将满怀激情与决心,始终不渝地推进可持续发展的征程,共创更加璀璨美好的明天!



关于银座股份

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。历经29年的发展,在山东、河北、河南、黑龙江等地**经营管理大型商场170余家**。经营业态涵盖百货商场、大型综合超市和购物中心,成为服务千家万户,满足市场多层次、多样化需求的现代生活服务商。

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**”“**2024山东最具影响力品牌**”“**2024年度卓越城市商业运营商**”“**年度零售商业地产企业综合实力TOP100**”“**2024年度商业地产城市新坐标**”“**山东省首批数字经济产业创新中心**”等称号,深受广大消费者的喜爱和信赖。

面对经济新常态,银座股份回归商业本质,以消费者需求为导向,与时俱进、创新求变。公司大力推进转型升级,加速业态与经营模式创新,推动可持续发展。加快门店向购物中心转变,提升店格与顾客体验,抢占市场高地。推动超市经营升级,丰富功能、突出特色,扩大农产品基地,强化食品安全管理,全面推进“食安银座”建设。同时,加快“智慧银座”建设,融合线上线下,搭建全渠道经营体系。

展望未来,银座股份将继续遵循“创新、共享、发展”的商业理念,坚持高质量发展,加快新旧动能转换,致力于成为综合竞争力强的现代商业服务领军企业。



战略与文化

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

行为准则

维护鲁商 爱戴鲁商 奉献鲁商

企业精神

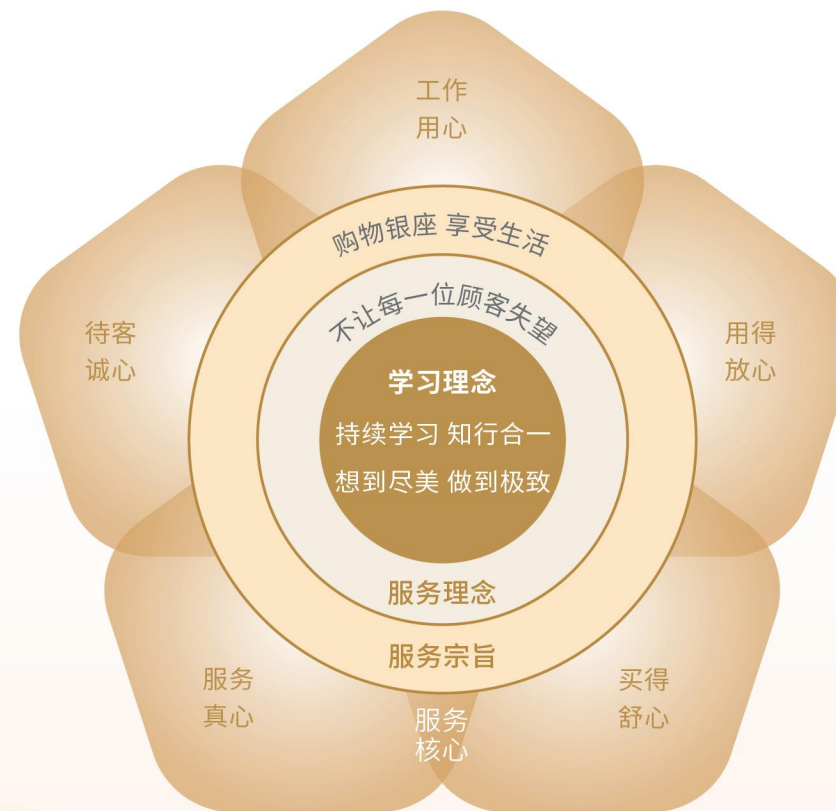
拼搏奉献 守正创新 自强自立 达人达己

企业价值观

履信尚义 共享共赢

工作方针

用心 务实 尽力



门店分布

山东省

济南市

- 济南广场店
- 济南环山店
- 济南西江华府店
- 济南华信店
- 济南文西店
- 济南蟠龙山店
- 济南金牛店
- 济南高新区店
- 莱芜商城店
- 济南燕山店
- 济南堤口路店
- 莱芜钢城店
- 济南无影山店
- 济南全运村店
- 莱芜赢牟店
- 济南鸿园店
- 济南济阳店
- 济南济泺路店
- 济南万虹店
- 济南长清大学城店
- 济南中铁店
- 济南平阴店
- 济南孙村店
- 济南和谐店
- 济南凤鸣店
- 济南花园店
- 济南唐冶文化中心店

淄博市

- 淄博商城店
- 淄博临淄天齐店
- 淄博淄川店
- 淄博周村店
- 淄博博山店
- 淄博柳泉路店
- 淄博博山人民路店
- 淄博高新区店
- 淄博高青店
- 淄博五里桥店
- 淄博沂源店
- 淄博齐鲁医药学院店

菏泽市

- 菏泽商城店
- 菏泽曹县店
- 菏泽单县店
- 菏泽成武店
- 菏泽和谐店

临沂市

- 临沂商城店
- 临沂金雀山店
- 临沂通达路店
- 临沂临沭店
- 临沂沂水店
- 临沂罗庄店
- 临沂蒙阴店
- 临沂银座华苑店

泰安市

- 泰安新泰店
- 泰安齐鲁店
- 泰安花园店
- 泰安泰山店
- 泰安商城店
- 泰安宁阳店
- 泰安市政广场店
- 泰安小井店
- 泰安新泰滨湖新区店

东营市

- 东营商城店
- 东营河口店
- 东营东城店
- 东营广饶店
- 东营垦利店
- 东营利津店
- 东营东二路店
- 东营文汇店
- 东营东凯店
- 东营黄河店

黑龙江省

大庆市

- 黑龙江大庆店

齐齐哈尔市

- 黑龙江齐齐哈尔店

黑河市

- 黑龙江黑河店

河北省

保定市

- 河北保定店

张家口市

- 河北张家口店

石家庄市

- 石家庄东购店

青岛市

- 青岛和谐店
- 青岛商城店

聊城市

- 聊城商城店
- 聊城桐凤家园店

德州市

- 德州乐陵店
- 德州东地店
- 德州大学路店
- 德州齐河店
- 德州陵城店

潍坊市

- 潍坊青州店
- 潍坊寿光店
- 潍坊商城店
- 临朐华兴商场(23家)
- 潍坊高新店

滨州市

- 滨州华星店
- 滨州中海店
- 滨州黄河店
- 滨州邹平店
- 滨州中央公园店
- 滨州国际大厦店
- 滨州东区店
- 滨州银座茂

2024年公司荣誉

- 荣获“2024山东最具影响力品牌”
- 入选“千企百城”商标品牌价值提升行动名单
- 入选中国连锁TOP100(2023年第16位)
- 荣获2023山东电商“十佳合作平台”称号
- 荣获“影响济南‘她经济’卓越品牌”称号
- 荣获“2024年度卓越城市商业运营商”荣誉称号
- 荣登赢商网百强榜“年度零售商业地产企业综合实力TOP100”
- 荣获“2024年度商业地产城市新地标”荣誉称号
- 荣登“2023济南城市软实力创意创新榜样”名单
- 荣获“山东省五四红旗团委”荣誉称号
- 济南全运村店荣获“2023年度好门店”荣誉称号
- 入选山东省首批数字经济产业创新中心



- 荣获2024年“数据要素×”大赛山东分赛济南市选拔赛二等奖
- 荣获美团平台“卓越经营奖”“金牌先锋奖”“优秀长期合作商家”等奖项
- 荣获饿了么平台“双11标超行业金牌卖家”“年度核心品牌”等奖项
- 济南济泺路店被天桥区工人新村街道授予2024年度社区建设“共建优秀单位”荣誉称号
- 菏泽成武店荣获成武县“2024年度经济发展先进企业”荣誉称号
- 菏泽和谐店荣获菏泽市“牡丹区2024年度商超行业先进单位”荣誉称号
- 泰安市政广场店荣获泰安市泰山区“高质量发展示范企业”荣誉称号
- 泰安新泰店荣获新泰青云街道“2024年度现代商贸服务业发展先进单位”荣誉称号
- 泰安泰山店以“无废商场”创新实践,其绿色环保模式为山东省“无废细胞”建设提供了商场样本
- 滨州银座茂荣获滨州市经开区2024年度“攻坚突破、争先向前”贡献奖
- 潍坊商城店荣获潍坊市奎文区“2024年度突出贡献企业”荣誉称号
- 德州大学路店荣获德城区“2024年度商贸流通工作先进企业”荣誉称号



规范治理， 夯实发展基石

“

银座股份始终坚持党建引领，不断完善公司治理体系，提高规范运作水平，坚守合规运营底线，强化内部控制的有效性与风险管理的科学性，有效提高公司治理运行质量，切实保障公司的长远稳定发展。

”

回应的 ESG 议题

- 党建引领
- 公司治理
- 合规经营
- 内控和风险管理
- 公平竞争
- 廉洁与反腐败

联合国可持续发展目标响应

8 体面工作和经济增长

16 和平、正义与强大机构

17 促进目标实现的伙伴关系

ESG管理

ESG治理机制

ESG治理架构

为进一步推动ESG方针融入公司战略,公司于2024年形成自上而下的ESG治理架构,进一步优化相关管理流程。公司的ESG治理架构由董事会作为最高责任机构,战略与ESG委员会负责ESG治理愿景、目标、政策等研究并向董事会提出建议,ESG执行部门负责统筹协调ESG工作,为公司ESG工作开展提供组织保障。



ESG制度体系

公司将ESG发展纳入三年滚动战略规划,持续建立健全ESG制度体系,制定并实施了《食品安全制度流程汇编》《百货商品物价管理规范》《专利商品管理规范》《安全生产管理制度》《数据安全与隐私保护管理制度》等与ESG重要性议题相关的制度办法,并将相关议题绩效与高管薪酬挂钩,推动ESG与业务有效融合。



ESG能力建设

公司不断深化员工对ESG的认知和理解,提高企业ESG管理能力。4月组织相关岗位员工参加“省属企业ESG报告编制培训会”等外部专项培训活动;9月参加“山东省属国资国企社会责任报告2023集中发布活动”学习标杆企业ESG先进理念与做法;6月和12月组织并召开ESG报告项目启动暨培训会,强化ESG工作能力建设,为提升ESG整体水平提供坚实支撑。

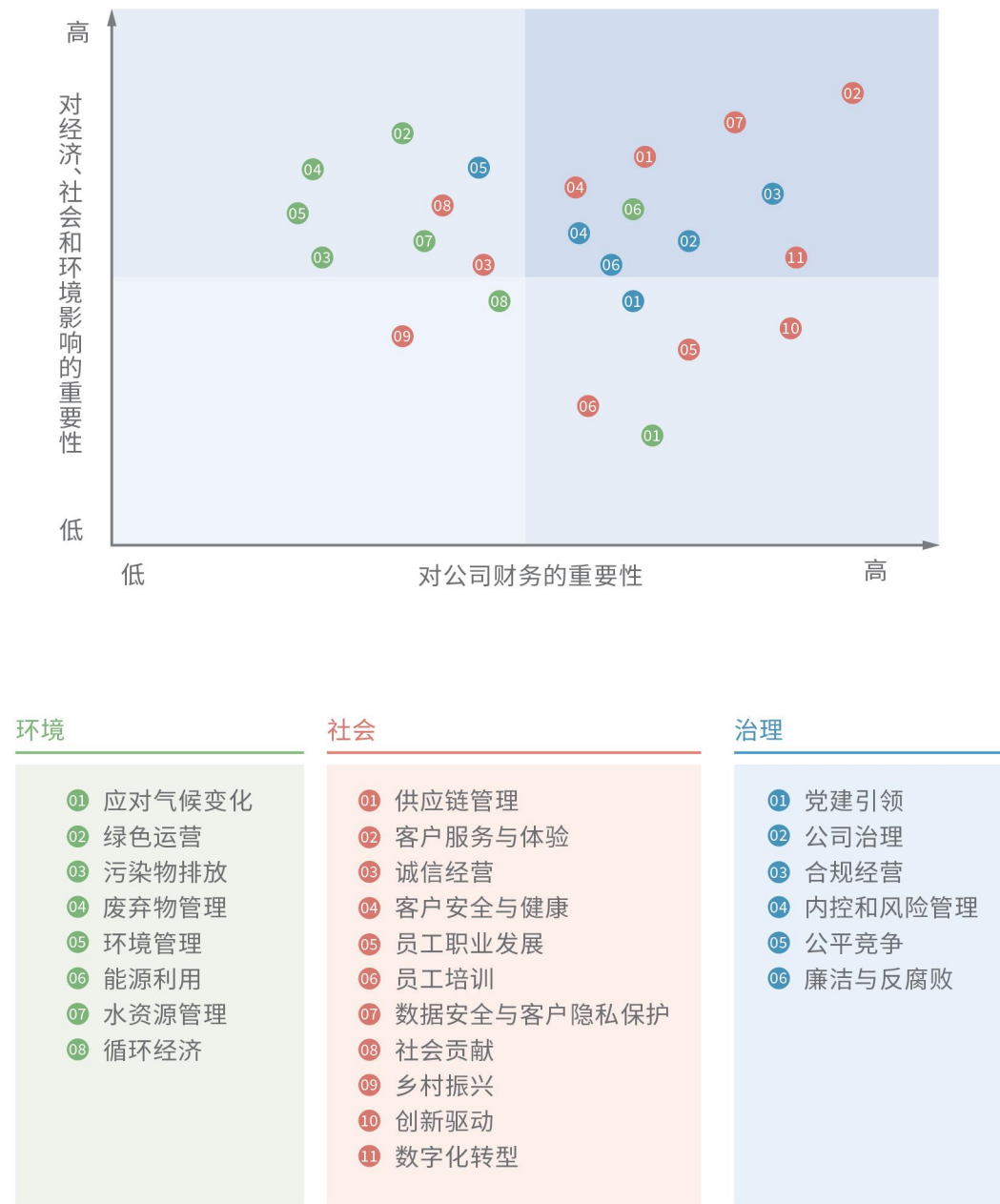
ESG荣誉

银座ESG案例入选《山东省属国资国企社会责任蓝皮书》



议题重要性分析

公司按照影响重要性和财务重要性两个维度,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,基于“了解企业背景—议题初步筛选—议题重要性评估—议题确认和审批”的流程,参照国内外 ESG 披露标准、同行实践并结合公司实际情况确认重要性议题。



利益相关方沟通

公司重视利益相关方的关切,加强与利益相关方的责任沟通,了解政府及监管部门、员工、股东与投资者、客户与消费者、合作伙伴、社区与公众等内外部利益相关方的诉求与期望。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道与回应
 政府及监管部门	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 合规经营与风控管理 环境管理 应对气候变化 带动地方发展 响应国家号召 	<ul style="list-style-type: none"> 守法合规经营 绿色运营 依法纳税 承担社会责任
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益与福利保障 员工培训与发展 职业健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工培训与晋升 员工关怀与活动
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 规范公司治理 廉洁与反腐败 信息披露 保障股东权益 投资回报 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 业绩说明会 严格信息披露 投资者交流互动
 客户与消费者	<ul style="list-style-type: none"> 责任运营 服务品质 客户安全与健康 客户服务与体验 数据安全与客户隐私保护 创新驱动 数字化转型 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 客户意见反馈 客户申诉机制 客户服务热线
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 供应链管理 诚信合作 商业道德 	<ul style="list-style-type: none"> 规范管理制度 完善采购政策 严守招标程序 依法履行合同 加强交流合作
 社区与公众	<ul style="list-style-type: none"> 社区公益活动 乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> 支持乡村振兴 开展志愿服务 参与公益活动 吸纳就业

加强党建引领

银座股份坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,把党建工作要求写入公司章程,聚焦思想政治教育,夯实信仰教育之基;加强基层党组织建设,切实筑牢党建工作的坚实基础;持续促进党建与业务融合发展,实现同频共振、相互促进、共同提升的良好局面。

强化思想建设

银座股份始终坚持把理论学习摆在突出位置,引领党员职工全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想理论学习,不断厚植理想信念的科学理论基础,把学习成效转化为干事创业、促进发展的强大动力。

落实“四学联动”机制

落实“四学联动”机制,依托红色资源,组织专题党课200余次,通过领导带头讲、专家深入讲、先锋模范示范讲、党员轮流讲等形式,让理论学习成为党员的日常习惯。

开展主题读书活动

结合公司对标提升工作,开展“银声同阅 好书共读”主题读书活动,通过“书记荐读”“心得分享”等形式,营造书香企业文化,提升党员的文化素养与精神境界。

2024年关键绩效

党委理论学习中心组学习**12**次,党纪学习教育覆盖率**100%**



学习贯彻党的二十届三中全会精神



推动“我来讲党课”活动走深走实



泰莱区域党支部开展阅读主题活动



党纪学习教育专家授课

聚焦基层党组织建设

持续深化基层党组织建设,以提升政治功能和组织功能为重点,牢固树立大抓基层、大抓支部的鲜明导向,深入实施党支部建设巩固提升,实现党支部建设质量和成效双提升。

- 公司全面加强基层党组织建设,按照“四同步四对接”要求,优化基层党组织设置。探索建立“互查、互评、互学、互促”模式,开展“争星晋位 全面提升”行动,对党支部全面“会诊把脉”,在全面完成党支部标准化、规范化建设的基础上,形成党支部梯级带动、层级晋升、争先创优的生动局面。
- 制定印发《关于进一步加强“一支部一品牌一特色”党建品牌创建工作的通知》,各党支部以“五心”服务为核心,打造具有银座特色的党建品牌。广场店“泉心全意”品牌,擦亮“好客山东 好品山东”齐鲁名片,成功入选山东省省属企业党建工作百佳案例,获评省属企业党建品牌优秀成果。

关键绩效

党员数量 **1935**人 转预备党员 **24**人

预备转正党员 **46**人 基层党务工作者培训覆盖率 **100**%



推进党建业务融合

坚持推动党建与业务互融互促,推进党建示范工程,服务中心大局,提升业务融合力,以高质量党建引领保障高质量发展。

- 深入推动结对共建全覆盖。制定实施《基层党支部结对共建活动方案》,各党支部按照提高党务和业务工作水平的需求,主动走出去与政府机关、企事业单位基层党组织结对共建,资源共享、双融双促。
- 全面抓实党组织书记抓基层突破项目,以项目管理方法一体推进。各党支部针对工作重点、难点,从提升线上运营能力、强化商品力、服务力、培养人才队伍等方面为切入点立项,推动党建与业务有机契合、深度融合,动员引导广大党员干部当先锋、做表率,带动形成大抓项目、干事创业的良好氛围,为公司发展注入了强大动力。



济南长清大学城店社区便民早市

提升治理效能

公司坚定不移地致力于完善公司治理结构,切实把党的领导融入公司治理各环节,厘清党委、董事会、经理层议事决策边界,逐步建立起权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制,推动公司治理效能的进阶提升,以坚实的步伐迈向可持续发展之路,在市场竞争的浪潮中稳健前行,不断书写高质量发展的崭新篇章。

规范公司治理

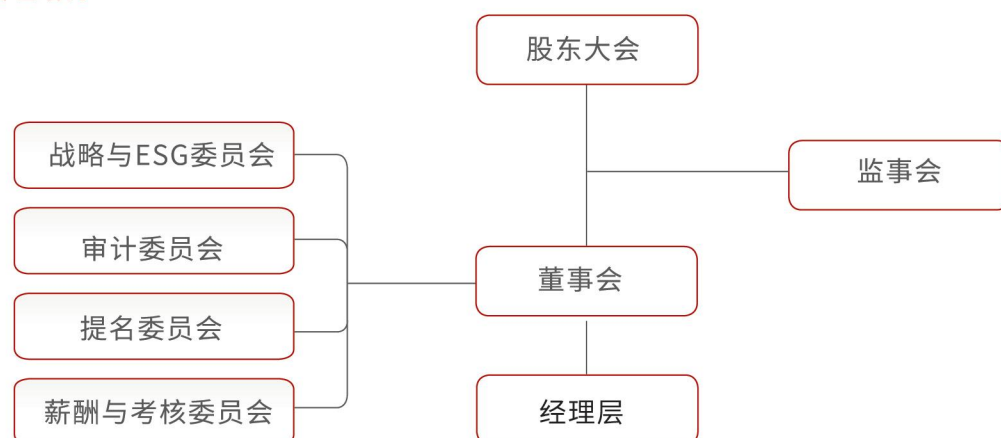
公司积极传递企业价值,持续完善中国特色现代企业制度,推进公司治理体系和治理能力现代化,实现稳健高效运营。

治理结构

银座股份严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规和相关规范性文件要求,结合公司实际情况,不断完善公司法人治理结构,明确股东大会、董事会、监事会的议事方式和决策程序,积极开展三会运作,确保“三会”的召集、召开、表决程序符合有关法律、法规的要求,确保公司治理规范。

股东大会是公司的最高权力机构,公司确保全体股东特别是中小股东享有平等地位,充分行使自己的合法权利;董事会是公司的决策机构,对股东大会负责,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**,确保决策专业可靠;监事会是公司的监督机构,向全体股东负责,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。

公司治理结构



2024年关键绩效

会议类型	召开次数	审议案
股东大会	2次	14项
董事会	11次	45项
监事会	6次	10项
专门委员会	13次	27项
其中:战略与ESG委员会	3次	4项
审计委员会	4次	15项
提名委员会	4次	5项
薪酬与考核委员会	2次	3项
汇总	45次	123项

公司治理制度

公司根据法律法规制定了《公司章程》等多项治理制度,为公司规范运作提供制度保障。公司跟踪研究交易所最新监管规则,及时开展制度修订,保持公司治理制度先进性。

银座股份主要公司治理制度

- 《银座集团股份有限公司章程》
- 《银座集团股份有限公司独立董事工作制度》
- 《银座集团股份有限公司投资者关系管理制度》
- 《银座集团股份有限公司信息披露管理制度》
- 《银座集团股份有限公司投资管理办法》
- 《银座集团股份有限公司重大信息内部报告制度》
- 《银座集团股份有限公司股东大会议事规则》
- 《银座集团股份有限公司董事会议事规则》
- 《银座集团股份有限公司董事会专门委员会实施细则》



董事会建设

公司董事会由5名董事组成。公司严格执行《董事会议事规则》《独立董事工作制度》，确保了董事会运作的规范和决策的客观、科学。

董事会有效性

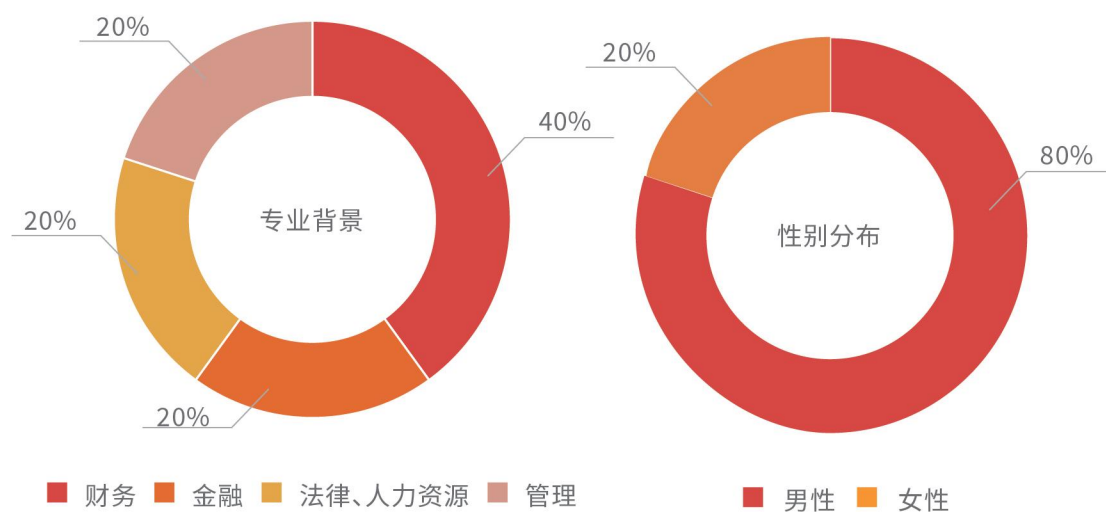
2024年，公司董事会遵循有关法律法规及《公司章程》的规定，规范运作，认真执行股东大会决议。全体董事忠实、诚信、勤勉地履行职责，规范行使董事职权，充分运用专业知识与技能，为公司重大事项提供科学决策。

董事会选举

董事由股东大会选举或者更换，并可在任期届满前由股东大会解除其职务。董事任期3年，任期届满可连选连任。

董事会多元化

董事会多元化对提升治理水平、实现战略目标、促进公司可持续发展具有重要意义。公司持续优化董事会的独立性和多元化，依据《上市公司独立董事规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号—规范运作》《上市公司章程指引》有关规定设立2名独立董事，人数不少于董事会人数的三分之一。此外，公司在选举董事会成员时综合考虑候选人的性别、文化及教育背景、专业经验、技能及服务任期等因素，确保董事会拥有均衡多元的技能、经验及观点，促进建立更加健康的董事会成员结构。



董事会独立性

公司按照法律法规的要求不断完善《独立董事工作制度》，促进独立董事规范履责，董事会独立性得到有效保障。



独立董事工作制度

- 公司《独立董事工作制度》规定独立董事占董事会成员的比例不得低于三分之一，且至少包括一名会计专业人士。
- 并规定了独立董事的任职条件，独立董事的提名、选举和更换，独立董事的职责与权利，独立董事履职保障等内容。



独立董事选举程序和任职条件

- 独立董事的提名人在提名前应当征得被提名人的同意。
- 提名人应当充分了解被提名人职业、学历、职称、详细的工作经历、全部兼职、有无重大失信等不良记录等情况，并对其符合独立性和担任独立董事的其他条件发表意见。
- 被提名人应当就其符合独立性和担任独立董事的其他条件作出公开声明。
- 公司董事会提名委员会应当对被提名人任职资格进行审查，并形成明确的审查意见。



2024年独立董事履职情况

- 2024年，独立董事尽职尽责开展各项工作，及时了解、关注公司的经营发展与内部控制情况，积极出席公司召开的相关会议，认真审议了各项议案，对相关事项发表独立意见，有效保证了公司的规范运作，切实维护公司和全体股东尤其是中小股东的合法利益。

董事会专门委员会

公司董事会下设4个专门委员会——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。根据《董事会专门委员会实施细则》，各专门委员会就专业事项进行研究，为董事会决策提供专业建议，其成员均由董事担任。

专门委员会	职责	成员构成	2024年工作情况
战略与ESG委员会	对公司长期发展战略和重大投资决策与ESG相关事项进行研究并提出建议。	由3名董事组成,包含2名独立董事	2024年,共召开3次会议,审议通过4项议案,委员会议出席率达100%。
审计委员会	负责公司内、外部审计的沟通、监督和核查工作。	由3名董事组成,其中独立董事2名,委员中至少有1名独立董事为专业会计人士,审计委员会的成员应当为不在上市公司担任高级管理人员的董事。	2024年,共召开4次会议,审议通过15项议案,委员会议出席率达100%。
提名委员会	负责对公司董事和经理人员的人选、选择标准和程序进行选择并提出建议。	由3名董事组成,包含2名独立董事	2024年,共召开4次会议,审议通过5项议案,委员会议出席率达100%。
薪酬与考核委员会	负责制定公司董事及经理人员的考核标准并进行考核;负责制定、审查公司董事以及经理人员的薪酬政策与方案,对董事会负责。	由3名董事组成,包含2名独立董事	2024年,共召开2次会议,审议通过3项议案,委员会议出席率达100%。

高管薪酬与考核

公司依据《公司章程》《薪酬管理办法》等管理董事、监事及高级管理人员的薪酬。公司建立高级管理人员考核机制,对领导班子重点考核评价政治素质和党的建设、经营管理、纪律作风等情况,对班子成员重点考核评价政治表现、能力素质、工作绩效、廉洁从业和履行“一岗双责”等情况。同时,严格考核高级管理人员安全生产责任情况。

专注价值创造

加强信息披露

公司依据《上市公司信息披露管理办法》《信息披露管理制度》等法律法规要求,持续优化信息披露工作机制,披露内容以投资者需求为导向,严格履行必要的审批、报送程序,信息披露真实、准确、完整、及时,不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。2024年,公司共披露公告 **112** 份。



重视投关管理

公司高度重视投资者关系管理工作,致力于打造有温度、可信赖的投资者沟通环境。根据《投资者关系管理制度》,切实保护投资者的合法权益。通过专线电话、公开邮箱、E互动平台、定期组织或参加业绩交流会、举办年度业绩说明会等多元化的投资者沟通渠道,就公司经营情况、行业状况及未来发展方向等内容与投资者进行沟通交流,向投资者有效传递公司价值。公司重视对投资者的合理投资回报,自借壳上市以来累计分红 **15** 次,累计分红金额为 **31388.83** 万元。



诚信合规经营

公司坚持依法治企、合规经营,严格遵守法律法规、监管规则要求,健全内控管理,加强公司法治与合规管理体系建设,提升法律合规管理能力,强化重点领域风险管控,促进公司持续健康发展。

健全内部控制

公司严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规,制定并执行《内部控制及审计工作指引》,持续完善公司制度建设,确保公司运营的合法性和合规性。公司从管理目标和内控风险角度出发,识别及分析内外部薄弱环节,建立了一套涵盖供应链、财务、采购、安全和信息技术等关键领域的严格内部控制体系。

公司通过定期的内控自评价和外部审计,对内控架构进行梳理,识别并强化关键环节,确保控制流程和措施的有效性,并形成《2024年度内部控制评价报告》,为公司的高质量发展提供了坚实保障。2024年,公司未发现任何财务或非财务报告的内部控制重大缺陷。

开展内部审计

为完善内部控制体系,降低财务和运营风险,发挥内部审计的监督、服务、促进和保障作用,公司制定了《审计监督管理办法》《内部审计人才统筹管理办法(试行)》《单位负责人离任审计管理办法》《选址谈判管理手册》等多项制度,对全公司的财务收支及经济活动的真实性、合法性和效益性进行系统审计和监督,并定期开展内审人员培训,提高审计能力,维护公司合法权益。



成本控制流程培训会



经责审计培训会

加强税务管理

公司坚持依法纳税,杜绝偷税漏税行为,公司财务管理相关制度均包含依法纳税内容,财务管理中心在采购、销售、结算等账务处理环节严格遵守《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国企业所得税法实施条例》《中华人民共和国增值税暂行条例》等法律法规,确保公司依法合规履行纳税义务。



临朐华兴专项审计对接会

践行合规理念

守法合规是企业生存和发展的基石。为确保公司经营活动符合国家法律法规和监管政策要求,公司制定并实施了《合同审核管理办法》,持续完善合规管理体系,规范开展法律合规审查。进一步加强招标采购活动的合规管理,高度关注招标采购的合规性,构建了完善的合规体系与流程。同时,公司注重法律合规文化宣导,围绕守法合规相关法律法规知识、责任及权益等内容开展培训活动,营造依法治企、合规运作的良好文化氛围,切实增强员工的守法合规意识。

2024年关键绩效



强化风险管理

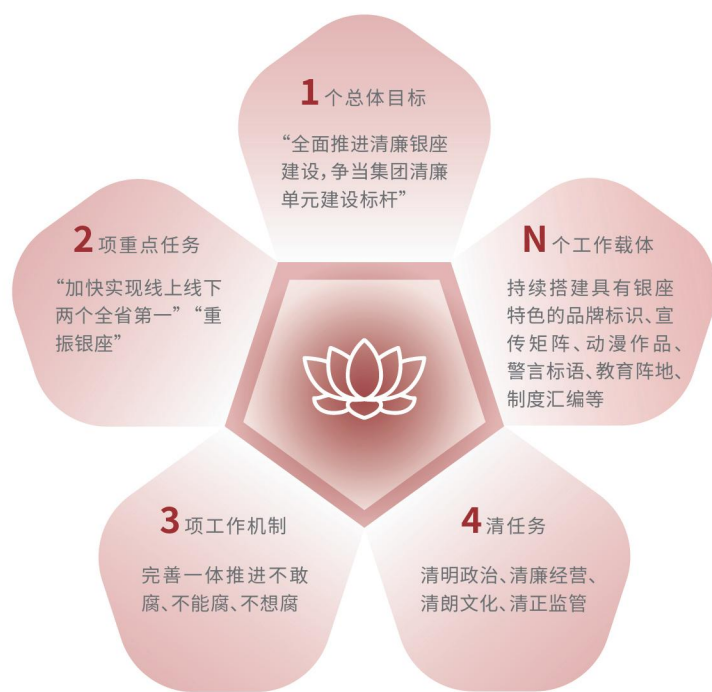
公司紧紧围绕总体战略和经营目标,制定并实施了《投资管理办法》《投资风险管理细则》《合同审核管理办法》《审计监督管理办法》《工程项目审计管理办法》等风险管理制度,不断完善风险管理体系,将风险管理融入企业管理和业务中,及时识别、评估并应对各类潜在风险,持续加强风险防范能力建设,确保公司经营管理活动健康进行,规避和减少风险可能造成的损失,保证战略目标的实现。

恪守商业道德

筑牢廉洁防线

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,紧紧围绕全方位实施“系统性变革、整体性重塑”的工作要求,系统打造“1234+N”清廉银座建设体系,构建党委统一领导、全面覆盖、协同联动、权威高效的大监督体系,以严的基调强化正风肃纪反腐,切实发挥监督保障执行、促进完善发展作用。

清廉银座建设体系



廉洁管理制度

健全完善清廉银座建设制度,出台《关于构建内部大监督体系的实施方案》《关于全面推进嵌入式廉洁风险防控体系建设的实施方案》《深化“靠企吃企”问题整治工作实施方案》《深化作风纪律建设专项整治实施方案》等系列文件,形成有章可循、按章办事、规范高效的管理体制。制定《领导干部违规插手干预重大事项记录报告制度》《党员干部廉政谈话实施办法》,盯紧关键领域、重点岗位,开展廉政谈话**313**人次,廉政党课受训 **5000** 人次。签订《廉洁从业承诺书》**2600** 余份,紧盯重点人员,向全体干部员工、家属、供应商发放“助廉公开信”,不断织密“三位一体”的监督网络。

廉洁风险排查

组织召开“大监督”协同推进会,充分发挥纪检、审计、财务、群众监督等作用,建立问题线索移交、核查、反馈制度,立足“采运仓配销”等业务流程以及供应链重塑等重点任务开展专项监督检查。

廉洁文化建设

坚持纪律作风建设和企业文化建设紧密结合,推进廉洁文化建设,开展“银座杯”廉洁文化创作大赛作品征集活动,试点**5**个重点部位廉洁教育阵地提升工程,逐步构建“清廉银座”廉洁文化品牌新风尚。结合党纪学习教育,推进“清风守正、廉洁笃行”廉洁文化教育,推出《书记讲廉·青年说廉》《以案说纪》等专题式教育各**8**期;组织编印**170**种典型违纪行为“电子口袋书”,发布**55**个党纪学习图片视频;组织开展专题讲座、观看警示教育片、参观廉政教育基地等“沉浸式”警示教育**443**次(其中,参观廉政教育基地**47**次,观看警示教育片**180**次,组织以案说纪**110**次,支部讲廉政党课**106**次),印发典型案例通报**15**件。

2024年关键绩效



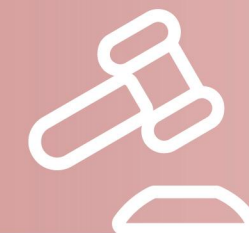
信访举报渠道

公司提供举报渠道,高度重视信访举报人保护,对举报人的个人信息及提供的举报资料严格保密,明确举报人保护机制,维护举报人应有的权利。

信访举报接访渠道

- 邮箱:yinzuoqijian@163.com
- yinzuozuofengjib@inzonegroup.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:



2024年关键绩效

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 **36**块 **41**件 **100**% **53**件

守护公平竞争

公司严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，倡导公平交易与公平竞争，致力于维护健康的竞争环境，保障各竞争对手间的良性竞争机制，依法合规地参与市场竞争。公司坚持“诚信经营”的合规理念，始终秉持诚实守信的原则，与客户、合作伙伴、员工和社会各界建立互信、互利的良好关系。报告期内，公司未发生恶性竞争事件。

尽职调查

公司的ESG风险尽职调查由董事会、战略与ESG委员会和ESG执行部门按职责统筹管理，尽职调查覆盖范围包括环境管理、能源利用、客户服务、员工权益、商业道德等方面，通过供应链管理、内控和审计方式，识别ESG风险制定应对措施，确保公司可持续高质量运营。

- 公司通过座谈会、职工意见征集与反馈，集体合同执行情况调研，了解员工权益相关问题现状；定期培训员工，提升员工人权意识和尽职调查能力。
- 对于合作的供应商，公司倡导依法合规、诚信经营，加强供应商管理，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。



品质引领， 服务美好生活

“

公司始终秉持“品质消费引领者，美好生活服务商”的企业使命，不断提升商品力、服务力、运营力、营销力和数字力，为消费者创造卓越价值。

”

联合国可持续发展目标响应



回应的 ESG 议题

- 客户安全与健康
- 客户服务与体验
- 数据安全与客户隐私保护
- 创新驱动
- 数字化转型

持续提升服务力

银座股份从“五心”服务理念出发,推出**60**项免费服务及门店特色服务,聚焦文商旅融合创新消费场景,营造有温度的商业空间。

精益求精 用心服务践行初心

追求卓越服务理念

公司坚持以顾客为中心,“五心服务”为核心,本着不让每一位顾客失望的服务理念,致力于为顾客提供卓越、高品质的购物体验。

 <p>服务理念</p> <p>不让每一位顾客失望</p>	 <p>服务宗旨</p> <p>购物银座 享受生活</p>	 <p>服务核心</p> <p>工作用心、待客诚心、服务真心、买得舒心、用得放心</p>
--	--	---

持续提升服务质效

公司持续优化服务体系,制定《顾客服务承诺》《商品修理、更换、退货原则与有关规定》《无障碍八分钟退换货服务规范》等服务制度;规范员工服务行为,制定《无顾客状态下员工行为规范》《导购员手册》《收银员服务规范》《服务台工作规范》等员工日常行为规范,提升服务水平。

2024年,各门店在总服务台配备打印设备,为有需求的顾客提供作业打印和照片打印服务,满足顾客的应急打印需求,成为全方位便利服务的贴心伙伴。

“银座60项免费服务项目”

公司积极打造服务特色,创新推出“银座60项免费服务项目”系列,2024年修订《60项免费服务项目规范》,明确服务项目位置、场景、环境、服务规范及常见违规事项,通过员工培训打造标准化服务与管理,提升服务质量和顾客体验。

“60”项免费服务项目

25

项

免费服务项目 (通用)

12

项

百货专享免费服务项目

25

项

超市专享免费服务项目

门店

项

门店特色服务项目



银座高新店

银座服务项目

银座免费服务项目

百货专享免费服务项目

超市专享免费服务项目

门店特色服务项目

独具匠心, 特色服务亮点纷呈

银座股份各门店创新特色客户服务, 以顾客需求为导向, 不断优化服务品质, 为顾客提供温馨、快乐的购物体验。

专题: 济南玉函店

济南玉函店始终秉持着为客户提供卓越服务、积极履行社会责任的理念, 通过花样编绳、鞋带更换、I动工作室、免费穿球拍、轮椅租借等系列创新举措, 提升客户体验; 创新O2O模式, 将线上的消费者引领到线下门店, 定期组织体育赛事和户外活动, 为城市和社区提供活力源泉。

珠宝编织, 编织美丽梦想

济南玉函店成立了“珠宝织梦者”团队, 免费提供珠宝编织服务项目。无论饰品是否在门店购买, 消费者均可免费体验这一服务。团队提供不少于30种颜色的丝线供顾客选择, 顾客不仅可以挑选现成的成品手绳, 还可以提供图片, 实现个性化的美丽梦想。



私人专属珠宝管家服务

运动+社交, 打造运动朋友圈

济南玉函店借助有利的地理位置打造运动主题门店, 依托I动工作室, 以“运动+社交”为主题, 聚焦“i动”人群, 组织各种健身活动, 如健美比赛、健康走、登山及跑团等, 构建运动达人社交场所, 丰富群众业余生活, 促进社区体育文化发展。



未来, 济南玉函店将继续深化ESG实践, 不断探索创新服务模式, 为利益相关方创造更大的价值。

专题: 济南和谐店

济南和谐店提供多样化特色服务, 关爱“一老一小”, 如儿童防走失绳、宝贝成长无忧、老年专享购物车、特殊人群无障碍服务等, 确保购物体验的安全与便捷; 深入社区, 通过美衣到家、婚房铺床除螨、私人专属珠宝管家等创新项目, 为居民提供个性化、便捷的服务, 提升社区生活品质。



全面推进服务对标提升

公司以“走出去, 学回来”的方式, 对标行业优秀经验, 从服务项目、增值服务、服务设施及售后服务四个方面出发, 强化环境、服务和卫生等方面的运营管理, 升级优化了“60项免费服务项目”, 提升运营能力, 增强核心竞争力。



文商旅融合,焕发新动力

公司积极开展“体育赛事进景区、进街区、进商圈”活动,增加赛事活动的“烟火气”;创新“旅行+”商业模式,以核心文旅城市为突破点,完成“旅行驿站”、牡丹节、泉水节文化IP等地化系列活动,践行商旅文体健融合发展。

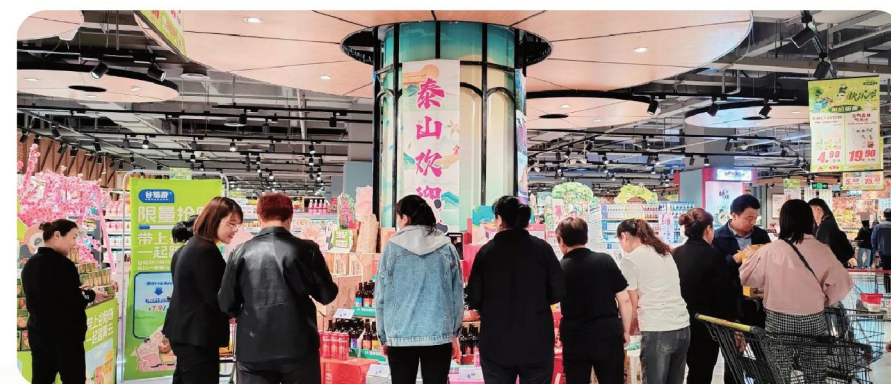
打造银座25城旅行OK站

公司以客户需求与体验为出发点,挖掘在地文化内涵,统一组织25城门店落地“旅行OK站”,游客至银座各店即可享受免费旅行补给,例如行李寄存、茶饮小食、免费充电、消暑用品等,还可咨询总台进行景点预约指导;同时集结文化特产、文创产品一站式选购,外地游客可将极具地方特色的伴手礼打包邮寄回家;更有文旅活动、文化展示等众多功能,让游客休闲游逛感受一站式的旅行体验,做实服务的文章,燃旺城市烟火气。



舒畅游泰山,银座爱相伴!

公司在泰安落地首家商场内“旅行驿站”,搭建“旅行+零售”场景,提供文旅服务、文化特产等一站式体验。旅行驿站推出《银座·泰山旅行服务宝典》、存包柜、免费按摩椅等贴心服务,还严选泰安本地特色产品,推出组合礼盒及促销活动,打造泰安新网红打卡点及文创市集,擦亮了城市文旅发展新名片,成为城市商业进化的新范本。



专题：在银座·见未来

银座股份在国家体育总局体育文化发展中心等的多方指导下，以“在银座·见未来”为主题，发起了2024年全国青少年儿童体育文化季·银座城市体育消费节系列活动。在两个月的时间内活动覆盖多座城市，吸引了众多参与者和观众的目光，进一步丰富了城市的文化内涵和精神底蕴，营造出全民健身、全民参与的良好社会风尚。

活动历经区域	开展赛事活动项目	打造	获得累计线上浏览
济南、潍坊、菏泽等	10 大项 40 多个小项	数万 人流	数十万次

山东济南：首秀开启，引领风潮

山东济南作为银座股份的总部所在地，成为2024年度全国青少年儿童体育文化季·银座城市体育消费节的首发站。8月24日，活动在济南玉函店盛大开幕，活动现场，2016年里约奥运会中国首枚金牌获得者张梦雪亲临现场，与青少年共赏体育盛宴，激发了广大青少年对体育运动的热情，展示了银座股份在推动体育消费方面的创新尝试，也为体育产业发展注入新的活力。



山东潍坊：四大活动，点燃热情

在潍坊商城店，银座城市体育消费节同样引起了热烈反响。活动通过四大主题活动——街舞展演、篮球挑战赛、足球名宿公益课和冰壶超级嘉年华，点燃了市民的参与热情。这些活动不仅为青少年提供了展示自我、挑战自我的平台，也为市民提供了近距离感受体育精神的机会。特别是在冰壶超级嘉年华活动中，参与者们通过智慧的较量，体验到了这项运动的独特魅力。银座股份通过此次活动，不仅推动了全民健身意识的提升，也促进了健康生活的普及，为潍坊市的社会经济发展贡献了力量。



山东菏泽：以文兴商，体育文化进商圈

在菏泽和谐店，体育消费节以“以文兴商”为主题，成功举办了多场精彩纷呈的体育活动。活动通过融合菏泽“武术之乡”地域特色的中华武术展演、街舞展演、篮球挑战赛等形式，为市民带来了丰富多彩的体育文化体验。同时，银座股份还积极与当地商家合作，推出了一系列优惠措施，吸引了大量消费者前来参与。此次活动的成功举办，不仅提升了菏泽银座的品牌影响力，也促进了当地体育产业的繁荣发展。通过体育与商业的深度融合，银座股份为菏泽市民打造了一个集体育、娱乐、消费于一体的新型消费模式。



银座体育消费节的成功举办，为消费者提供了丰富多彩的体育文化体验，也促进了体育产业的繁荣发展。未来，银座股份将继续秉承“品质消费引领者 美好生活服务商”的企业使命，推动体育消费节的持续举办和不断创新，为推动我国体育产业的高质量发展做出更大的贡献。

以顾客为中心, 门店焕新升级

公司坚守以顾客为中心, 通过动线布局、商品结构、品质价格、购物环境、顾客服务自主进行门店调优, 迎接消费变革。持续发力“首店经济”, 明星首店, 重磅首发, 为顾客呈现创新消费体验。

新开门店10家

济南商城店(超市)、济南银座西江华府店、淄博临淄天齐店、临沂银座华苑店、泰安新泰滨湖新区店、泰安小井店、聊城凤家园店、滨州银座茂店、济宁龙城店、日照文登路店

调优门店

济南商城店、济南和谐店、济南七里山店、济南洪楼店、济南北园店、济南鸿园店、淄博博山店、淄博周村店、淄博五里桥店、淄博柳泉路店、泰安商城店、莱芜商城店、临沂和谐店、济宁嘉祥店、日照岚山店、潍坊安丘店

案例

银座首家自主爆改门店—银座济南七里山店调优焕新

11月2日, 银座超市首家自主调优店—银座济南七里山店盛大开业, 调优以“商品”“需求”为核心进行多方面调优, 调优后呈现了诸多亮点, 吸引大量消费者, 提升了服务能力。

- 门店取消强制动线, 拓宽卖场通道, 为顾客提供方便舒适的购物环境
- 新增顾客综合服务区, 增加母婴室、锁鲜加冰站、洗手台、微波炉、彩印机、海鲜充氧等特色服务项目和服务设施, 让服务更有温度
- 更加注重食品安全和商品鲜度管理, 扩大鲜食加工区, 对鲜食加工区设备进行了全面更新, 生鲜高鲜度商品当日出清
- 首推银座“膳邻大食堂”, 开设的银座首家动漫主题“谷子店”
- 淘汰13406个老商品, 精选引进新商品, 商品结构达到行业标杆企业约90%以上水平; 商品实行一价到底, 让顾客购物更加省心

下一步, 银座股份将继续秉承“品质消费引领者 美好生活服务商”使命, 回归商业本质, 以顾客需求为导向、以商品价值为根本, 为广大消费者提供环境好、品质优、服务暖的购物体验。



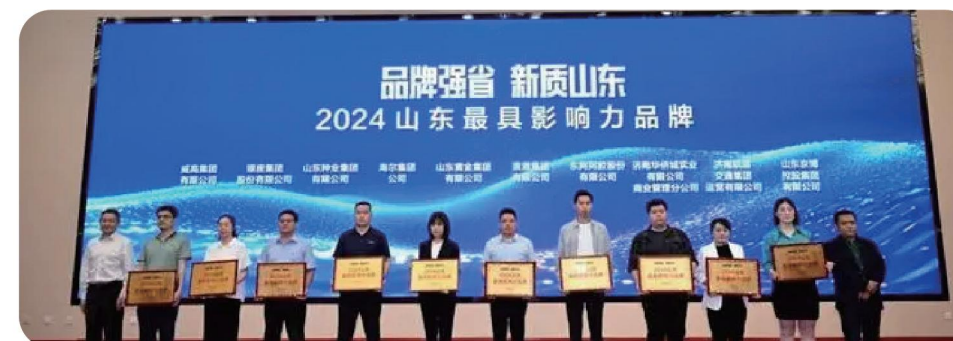
银座济南七里山店自主爆改焕新升级

高品质推动银座品牌建设

公司内宣外宣多维度系统推进直播品牌、服务品牌及自有品牌等企业品牌建设, 推动高质量发展。

品牌获认可

公司坚持品牌赋能, 2024年5月银座股份荣获“2024山东最具影响力品牌”。



银座股份荣获“2024山东最具影响力品牌”

自有品牌

公司秉持品质、源头、美好生活的开发理念, 加快自有品牌矩阵的开发进程, 通过直连源头工厂、生鲜基地, 涵盖食品、清洁用品等品类的银座优鲜、银座优选、鹿两两等自有品牌坚持优质优价, 为消费者提供优质、健康、高性价比的商品。

已注册自有品牌: INZONE、银座优鲜、银座妙食生花、鹿两两、家美惠、银座溯源尚品
联名使用品牌: 银座优选、银座甄选



坚守卓越品质

银座股份坚守卓越品质,强化商品质量监督,全面建立质量管理体系,建立健全质量管理制度和流程,筑牢食品安全防线,全力保护消费者合法权益。

强化质量管理

公司严格遵循《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国食品安全法》《工业产品销售单位落实质量安全主体责任监督管理规定》等法律法规,制定《商品质量管理规范》《商品验收标准》等内部制度。公司获得ISO9001质量管理体系认证,认证范围覆盖了**26**个经营场所,通过质量管理体系年度监督审核,致力于为客户提供安全健康优质的产品。

通过**ISO9001**质量管理体系监督审核

2024年**0**起

产品和服务相关的安全与质量重大责任事故

组织架构和内部制度

公司制定《工业产品质量组织架构管理体系》,主要负责人全面负责产品安全工作,明确“总部—区域—门店”三级质量安全管理机构及相关岗位的职责。建立《质量安全风险日管控、周排查、月调度管理制度》《产品质量安全管理人员培训考核制度》,强化质量安全主体责任意识,提高质量安全风险管控水平和风险隐患的排查与处置能力。

风险管理

公司建立质量管理体系,定期开展质量管理体系审核,按照PDCA实施全过程质量管理,严格商品引进索证和在柜质量管理,定期抽检,形成日管控、周排查、月调度的风险防控机制。



筑牢食安防线

银座股份深化“食安银座”建设,成立由公司主要领导挂帅的食品安全小组,设置食安部,门店配备专职食品安全专员;制订《食品安全制度流程汇编》《食安品控管理办法40条》等制度,通过**ISO22000**食品安全管理体系、**HACCP**体系双重认证,全面控制食品质量和安全问题,为顾客营造更加安心、更高品质的消费环境。

全面食品安全监管

公司不断优化食品安全监管流程。严格供应商事前和事后管控,由采购、食安和门店共同参与,查看供应商的“三证”(营业执照、食品安全生产许可证、卫生许可证等)、生产过程、现场操作及管理情况,确保验厂的全面性和客观性。每年进行机动性访厂(飞行访厂),以突击检查的方式确保供应商持续符合食品安全标准,飞行访厂结果作为供应商评价和合作的参考依据。加强对供应商的培训和指导,增强其食品安全意识和能力,共同推动食品安全可持续发展。

追溯体系

公司加大食品安全追溯体系建设,构建了全方位的质量追溯体系,应用电子监管、信息技术等现代科技手段,实现所售食品的可追溯。

济南门店自营的水果、蔬菜通过手机扫描“追溯二维码”,可实时了解到产品的产地、供应商名称、检测结果、配送节点等追溯信息。

部分门店加工间已推行“明厨亮灶”,将所使用的原材料毫无保留地展示在顾客眼前,让顾客吃得放心、买得安心,全方位保障产品质量。

2024年关键绩效

对基地是否符合挂牌要求进行严格审核,2024年开展现场审核 **21** 次

案例

生态物联

银座超市韭菜基地位于章丘柏家韭菜基地,订单化种植,采用生物防虫、以虫治虫、物理防控等技术保证韭菜的食品安全要求。银座超市可通过“生态物联”小程序对基地进行实时监控,为广大消费者提供安全、放心的农产品。

食品安全检测

公司制定并实施《银座超市商品抽(送)检流程》《银座超市现制现售食品留样检测管理规范》,在配送中心、济南仓、曲阜仓、各门店配备检测室,针对蔬菜、水果、畜禽肉、鸡蛋、水产的农残、兽残进行快检,同时各店针对现制现售食品进行留样检测,加强产品质量监管,通过源头质量管控,保障食品安全。

2024年关键绩效

超市事业部 抽检农产品 **183614** 批次 抽检商品合格率 **99.88** %

公司针对质量管控实行日管控、周排查、月调度的风险防控机制,每周对济南和外阜区域进行食品安全风险防控要点的排查和指导,2024年组织巡检和专项检查,针对检查出的问题,形成整改措施下发各区域门店参照执行。

2024年关键绩效

组织食品安全风险防控巡检 **54** 家门店,专项检查 **5** 次 食品安全事件 **0** 起

开展食品安全培训

采取多种培训形式对各级食品安全管理人員和采购人員进行专业培训。2024年共组织内部专题培训26期,外部培训3期。

2024年关键绩效

组织食品安全内部专题培训 **26** 期 外部培训 **3** 期

案例

开展“强化质量防线,提升快检技能”快检实操培训活动

10月15日,各区域、门店一线检测员、食品安全管理員近300人参加“强化质量防线,提升快检技能”培训,提升检测人員对快速检测技术的理解与掌握,增强现制现售食品质量管控能力,进一步筑牢食品安全防线,扎实保障广大消费者舌尖上的安全。



保障消费者权益

公司坚决维护市场经济秩序、保护消费者合法权益,致力于构建公平、透明、和谐的消费环境,以责任和行动,赢得消费者的信赖与支持。

责任营销

公司坚持责任营销,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》《中华人民共和国价格法》《山东省明码标价管理办法》等法律法规,制定《百货商品物价管理规范》《专利商品管理规范》《广告宣传设计及应用管理规范》,规范商品定价、广告宣传的监督,捍卫消费者权益。

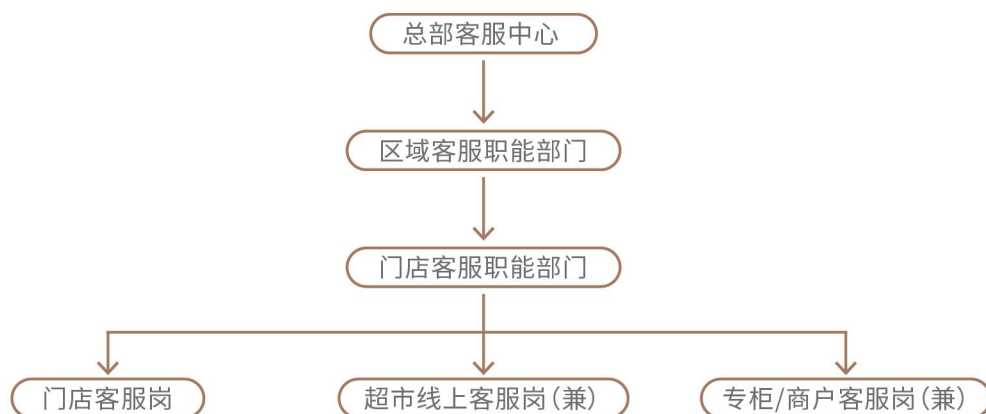
公司经营管理门店累计 **66** 家入选“山东省放心消费示范单位”。

售后服务体系

公司持续完善售后服务体系,制定了《客服工作管理规范》《顾客投诉受理工作规范》,规范客服管理体系、职责分工及工作流程,保护客户权益。公司通过 **GB/T27922**《商品售后服务评价体系》并获“五星”认证,彰显服务领先性与创新性。

客服管理体系

客服工作按照总部—区域—门店—专柜/商户四级体系实施管理。



客服受理途径

公司设置多种客户投诉沟通反馈渠道。顾客可通过现场投诉、扫码投诉、电话投诉、购物平台投诉、职能部门转诉和信函投诉。依托“鲁商生活”服务平台,实现线上即时消息回复和智能化服务,方便客户快速获取帮助。2024年公司电话客服统一为 **0531—96689**,解决了以往分散管理带来的不便,顾客只需拨打一个电话,即可享受专业的人工坐席服务。

2024年关键绩效

总部客服中心共接待处理投诉类 **1290** 件 客服接待率 **100%** 处结率为 **100%**

客服工作流程

公司明确总部客服业务流程、门店客服业务流程、门店超市线上客服业务流程、专柜/商户客服业务流程,客服根据顾客诉求进行分类处理,解决完成后进行结案归档。

顾客问题解决时效

- 咨询类问题
一般类咨询问题,能够从标准知识库获得标准答案的,客服人员要即时进行回复解答;需要了解情况后回复的,应与顾客约定回复时间,并根据了解的情况按时回复。
- 顾客投诉
一般性投诉必须日清,复杂问题也要最迟当天给顾客出具初步解决方案,原则上48小时内解决完成。

2024年关键绩效

产品召回事件 **0** 件

客户满意度调查

公司每年组织客户满意度调查活动,通过银座惠生活、二维码等回收问卷**45109**份,完成率**115%**,通过收集顾客意见和建议、倾听顾客声音,为提升客户满意度开拓思路。下一步公司将扎实提升商品力、服务力、运营力、营销力和数字力,以高品质特色服务满足消费者多元化、个性化、场景化需求。

2024年关键绩效表

客户满意度调查回收问卷 **45109** 份 客户满意度 **86%**

客户安全与健康

公司将客户安全与健康放在首位,强化风险控制和应急预案的制定,保障客户健康安全。制定《物业品质管理手册》《防汛应急预案》等制度,涵盖防疫消杀、有害生物治理以及应对气候变化的雨雪天气、风沙暴天气等应对措施。如遇雨雪等恶劣天气,公司提前根据天气预报发布信息,要求各门店提前准备融雪剂、除雪工具,各门店安排人员,做好设施设备检修、做好防冻、防滑应对,准备物资,清扫积雪,为顾客营造舒适、安全的购物环境。



数字引领未来

公司积极拥抱变化,大力推进现代化产业体系建设,加快发展新质生产力,深入推进数字化技术创新应用。持续完善数字平台建设,保障客户隐私与信息安全,积极推进会计信息化建设,打造“数字”银联,共建创新升级的产业生态。

附件1

山东省信息技术应用创新解决方案名单

序号	方案名称	申报单位
88	山东银座电子商城中台数据解决方案	银座集团股份有限公司
89	银座智慧零售系统升级项目	山东宝通信息技术有限公司、山东银座集团股份有限公司
90	基于国产分布式数据库的银座超市系统应用方案	银座集团股份有限公司
91	银座供应链金融平台升级项目	银座供应链管理有限公司、山东银座集团股份有限公司
92	银座智慧物流系统升级项目	银座物流科技有限公司、山东银座集团股份有限公司

银座股份信创方案入选山东省信息技术应用创新解决方案

打造“线上银座”

通过不断夯实的数字化基建以及敏捷的数字化运营,“破壁”传统零售,促进线上线下深度融合,推进数字化转型,打造“线上银座”,加速传统门店向数智门店进阶,以业绩和品牌双增长实力“出圈”。



银座股份入选山东省首批数字经济产业创新中心

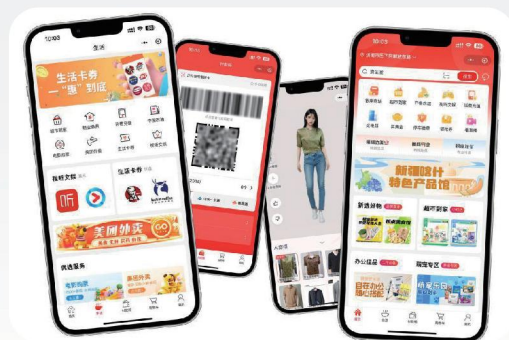
优化线上平台建设,完善多平台营销矩阵

完善线上消费服务平台,包括推进线上商城优化、到家项目提升、企业福利购业务上线等工作。除自有平台外,深挖三方即时零售平台营销资源,持续加强与三方即时零售平台的合作,通过开展分层管理机制,24小时线上营业,规范门店履约,全面优化数字化业务。紧抓直播风口,组建专业直播团队,利用品牌专柜、品类联合、团券等直播形式,探索跨品类、跨业态、跨平台、跨门店的融合直播模式,优化全域宣推矩阵,为消费者提供更多线上线下互动社交的机会。

案例

依托“鲁商生活”平台,搭建全方位生活服务生态圈

2024年3月,依托“鲁商生活”平台,丰富商品服务内容,提升用户体验。百购版块打造美妆、服饰、奥莱等重点专区,超市版块通过整件购、预售、品类日、社区团、买手推荐直播等形式,开展场景化营销,打造恒安、汤臣倍健等多个爆款品牌。



鲁商生活APP

案例

线上直播,拥抱新零售

公司通过线上线下融合新模式,搭建全域运营平台。围绕银座股份822家庭日、boss直播、主播请就位、在一线看改革等,实现品牌声量进阶;邀约媒体、舆论领袖及大V探店,累积曝光10W+,开展银座KOS宣传矩阵训练营,打响线上银座直播品牌;扩展直播、短视频、社群、朋友圈等渠道,店总带头直播,打造抖音本地职人计划,培养专属“达人”,上线企业微信社群,搭建全员宣传矩阵。

- 超 **7400** 职人
- KOS发布短视频 **751** 条,直播 **513** 场,累计曝光 **32w+**
- 协同中百协服务技能大赛,分阶段剪辑发布视频 **27** 条,曝光量 **30** 万+
- 打造银座自有温情节日IP,活动期间共计曝光量 **6** 万+

搭建线上专属供应链,加快探索新业务模式

持续推进供应链升级,搭建线上专属供应链,统筹推进品牌招引,加快传统门店转型。积极探索创新商业模式,搭建生活服务生态圈,强化线上业务发展,不断提升商品力、服务力、数字力。



- 为充分挖掘门店自营特色品牌,通过自有平台搭建山东特色专区,目前已开通东营特产馆、潍坊特产馆、德州特产馆,枣庄和泰安特产馆正在搭建中。为扩大线上销售规模,尝试利用自有、抖音、快手等平台,开展多平台销售。
- 5月25日通过快手“银座旗舰店”,上架线上专属供应链生鲜产品,当日通过超头部达人实现销售GMV超**1800**万元,订单超**10**万笔。



- 探索新渠道方面,上线抖音小时达渠道,目前已有**89**家门店正式营业。



- 公司与美团&大众点评开展商场团购业务,进一步拓宽服务半径。围绕团购客户需求,基于自身强大供应体系,打通线上线下高效物流配送,快速切入商品团购赛道。

案例

公司开展28周年庆“622巅峰之夜”直播

2024年6月,公司在抖音平台开展“622巅峰之夜”直播,邀请明星达人成为公域平台的好物推荐官,12小时直播带货GMV突破**1000**万元,直播间曝光突破**1300**万,登顶抖音全国综合商场带货榜首。



28周年庆“622巅峰之夜”直播

加速运营工具优化,提升全域运营能力

为实现线上线下消费场景的深度融合,公司大力推动业务数字化、系统数字化及营销数字化建设,搭建企业微信群,借助直播、社区营销等数字化工具,丰富个性化运营手段,增加与顾客的互动触点,实现精准营销。截至2024年末,公司已建立了超 **3700** 个高质量的私域社群。

案例

参加鲁商集团第二届数字化转型暨全渠道运营能力提升培训

2024年8月,公司参加鲁商集团第二届数字化转型培训,通过理论及实操相结合的形式,帮助员工深入了解公域平台运营逻辑、私域平台案例模型以及各类平台运营技巧,进一步提高员工对全渠道运营的思想认识,充裕的新人才团队为公司提升精准服务能力提供了强力支撑。



2024鲁商集团第二届数字化转型暨全渠道运营训练营

2024鲁商集团第二届数字化转型暨全渠道运营训练营

引领城市商业新风尚

银座股份紧跟需求步伐,主动拥抱新技术,大力打造新场景,将购物体验与科技探索相融合,探索新质生产力实践路径,为消费者带来智能化沉浸式服务体验,推动以智慧商城新体验引领城市商业新风尚。

案例

与EX机器人携手开创济南EX未来科技综合体

2024年11月,公司积极引入EX机器人,在银座商城打造一座充满“未来感”的科技馆,以仿真人形机器人为中心,集未来科技馆、机器人智慧教室、动感城等多功能场馆于一体,旨在为消费者提供前所未有的科技体验。



济南EX未来科技综合体项目签约仪式

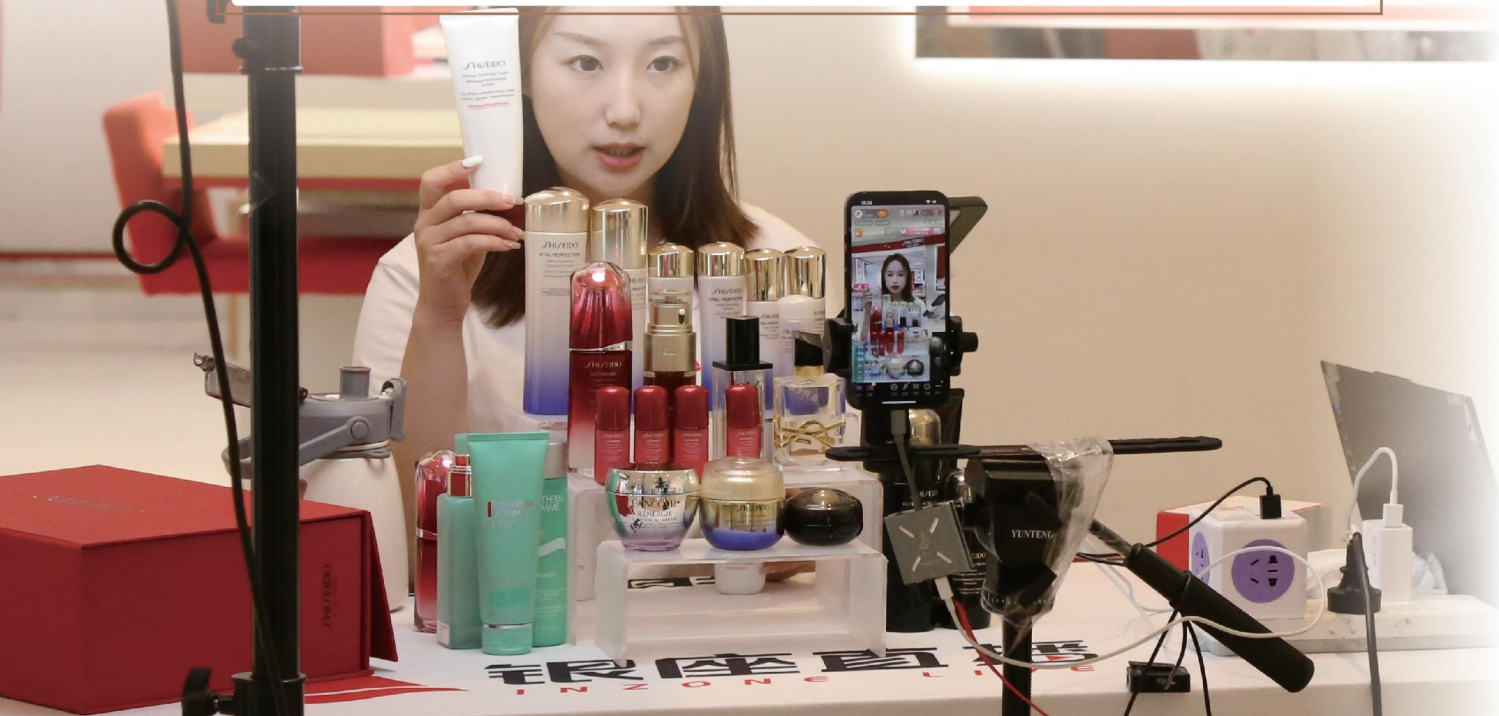
案例

引入智慧寻车服务,持续强化服务能力

公司借助科技智能的力量,引入智慧寻车服务,依托业界领先的定位技术和大数据分析,不仅能精准记录顾客车辆位置,还能在顾客需要时提供即时、准确的信息,规划出最便捷的取车路线,帮助顾客迅速找到爱车。



银座惠停车



案例

公司在2024年“数据要素X”大赛山东分赛济南市选拔赛中喜获佳绩

2024年9月,银座股份数字化经营中心信息运维部组建的“数字银座队”参赛“数据要素X”济南市选拔赛,作品《大数据赋能新零售|智慧商业个性营销与全域经营方案》直击零售业会员运营痛点,运用大数据等技术手段,为打造会员洞察、精准营销、渠道推送、智能分析等全链路业务提供一体化解决方案。凭借切实有效的落地方案、详实全面的数据支撑,荣获二等奖。



公司在“数据要素X”大赛济南市选拔赛中获得二等奖

数据安全

公司重视数据安全建设,建立并完善信息安全管理体系统,加强信息系统的安全防护和安全运维。

管理体系与制度

公司制定并落实《信息安全管理办法》《计算机网络管理办法》《信息安全和隐私保护管理制度》《信息系统应急制度》《上网行为管理办法》《信息数据使用和保存管理办法》《信息系统数据变更提取管理规范》等数据安全管理制度,对信息系统运行过程进行风险识别和控制。

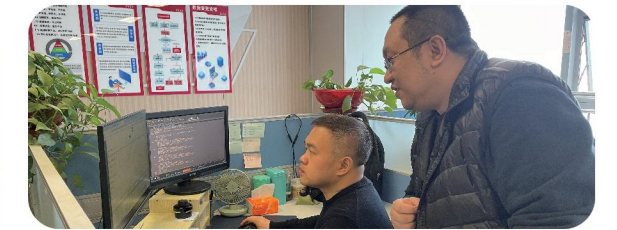
公司成立信息安全小组,明确公司党委书记(安委会主任)为网络安全第一责任人,信息安全小组设组长、副组长及成员,负责信息安全管理领导职责和管理工作。定期组织培训,保障信息安全和隐私保护。

2024年关键绩效

信息安全和隐私保护培训完成 5 课时共计 540 人次技能培训,提升门店信息人员专业技能水平。

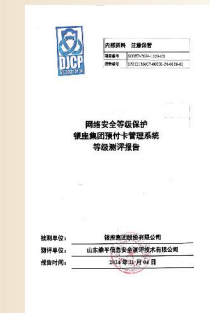
应急预案

公司依据《中华人民共和国网络安全法》《国家网络安全事件应急预案》《中华人民共和国突发事件应对法》及公司《信息系统应急制度》,设立应急保障小组,针对不同场景多次组织应急演练,不断完善应急预案,提高应急处置能力。2024年,未发生数据泄露事件。



信息安全审查

公司对重要业务信息系统实行网络安全等级保护管理,对于3级系统每年进行一次测评,2级系统每两年进行一次测评,本年度已完成等保测评(两个3级系统)。



信息安全保障措施

经过多年探索实践,银座股份构建了完善的公司信息安全保障体系,保护信息安全需要从多个方面入手,包括加密、访问控制、数据备份以及提高员工的安全意识等。

定期对银座的主机进行漏洞扫描,未发现高危漏洞。对银座线上商城进行了渗透测试,发现了一个低危漏洞,通过隐藏漏洞路径完成修复工作,提供了复测报告。



实施数据安全治理,定期进行培训,建立数据备份机制,并进行定期的数据备份和恢复测试。

隐私保护

保障客户隐私是公司运营的重要环节。公司不断完善客户隐私保护制度,制定《数据安全与隐私保护管理制度》《信息数据使用和保存管理办法》等制度,通过信息安全和访问控制机制、个人隐私信息处理申请和审批机制,致力于为客户隐私构建一道坚固的防线,确保公司和客户个人信息的安全。

2024年,未发生客户隐私泄露事件。

聚力改革创新

深化国企改革

公司紧抓管理体制变革,全面提速提质增效,以更高站位、更大力度将改革向纵深推进。

管理体制变革

聚焦重塑组织架构,完善明确各部门职能和岗位职责。以门店为基点,梳理优化重点制度流程,制定《制度管理办法》,梳理2024年版《公司制度汇编》《百货门店管理手册》《超市门店管理手册》《购物中心门店管理手册》等文件,提升管理体制效率。

新型经营责任制改革

公司加快构建“新型经营责任制”,目标层层分解、考核刚性兑现,专业化、市场化、品牌化经营理念不断凸显、经营活力不断攀升,职工创业热情迎来新高潮。

案例

从团队战斗力入手,安丘店扩销增盈找到了新方法

潍坊安丘店通过新型经营责任制改革提升团队战斗力,调整门店组织架构,优化薪资结构,激发员工积极性。由超市经理带领员工提升服务效率,招商调优、资源整合、挖潜增效。新政策实施后,门店整体工资平均增长9.7%,员工主观能动性增强。



潍坊安丘店良好的干事创业氛围

案例

银座泰安宁阳店通过新型经营责任制,两个月实现满铺经营

银座泰安宁阳店提出“二次开业”倡议,与服装商城合作招商迎新。通过团队培训、会议调度等方法加速项目落地,国庆假期开业,吸引万余名消费者,销售额和客流量显著提升。银座泰安宁阳店的成功经验,展现了新型经营责任制在提升门店人气和业绩方面的显著效果。



宁阳店国庆假期现场盛况

创新驱动发展

秉持“创新发展”的核心理念,公司实施“六大新场景与一大新业态”营销新策略,推出“科技创新营销”新业态,对多家门店进行不同程度的焕新升级,持续加强科研投入,强化知识产权保护,全面推进公司高质量发展。

营销创新

公司不断创新营销模式,充分利用直播、满减等营销活动,开展各类丰富的场景化营销,持续优化线上商品结构、产品推广等,完善购物体验。

创新营销

超市联动品牌打造超市IP“邻里节活动”,通过银座好物进社区、周末欢乐购、IN粉会员日、美好生活推荐等活动,进一步聚焦商品、促进邻里关系和谐,提升销售业绩。

创新视觉氛围

超市根据不同店格匹配相应美陈物料,突显商品价值营销,传递美好生活。

案例

银座股份连开3家京东奥莱城市首店

公司致力于为消费者打造多元化购物平台,深入实施提振消费行动,2025年初,聚焦“首店经济”,在济宁广场店、临沂和谐店、菏泽和谐店等城市核心门店战略性引入京东奥莱,整合线上线下供应链资源,为消费者们带来全新购物体验的同时,推动城市消费转型升级。



3家京东奥莱城市首店相继开业

场景创新

深挖导购创新服务,从顾客需求出发,通过产品需求分析、用户反馈、数据收集等多种方式,规划创新服务场景建设,多维度提升用户服务,提高商品品质和购物体验。

案例

创新设计彰显场景魅力

滨州银座茂作为新开业门店中的佼佼者,融合购物中心体验特质,强化动线设计与中岛边厅化布局,融入自然元素与科技景观,打造富有故事感与沉浸感的购物场景,为消费者带来独特体验。百购规划打破传统百货同质化格局,实施“一店一策”差异化策略,积极探索向“类购物中心化”模式转型升级的新路径。



创新投入

公司不断加大创新研发投入,聚焦线上平台搭建,包括门店数字化应用工具建设、业务中台建设、数字化营销平台建设等内容。

2024年研发投入 **1341.1** 万元,同比增长 **2.67%**,标志着公司在信息技术领域不断加码创新的决心。

指标	2024年	指标	2024年
研发投入	1341.1万元	累计取得商标	76个

知识产权

公司高度重视知识产权保护,建立并不断完善企业内部知识产权保护和管理体系,加强自主品牌建设,通过自主知识产权的创造、应用和保护,打造、维护并持续提升企业品牌价值,2024年未发生知识产权侵权事件。

公司定期举办知识产权相关法律知识的宣传学习活动,提高全体员工的知识产权保护意识和能力。

2024年,公司获批软件著作权 **15** 项。



公司联合多方举办知识产权保护规范化市场宣传咨询活动



守护环境， 共创绿色未来

“

银座股份积极响应“双碳”行动号召，将节能环保融入企业经营各环节，助力国家碳达峰、碳中和目标的实现。

”

回应的 ESG 议题

- 应对气候变化
- 能源利用
- 水资源管理
- 环境管理
- 污染物排放
- 废弃物管理
- 循环经济
- 绿色运营

联合国可持续发展目标响应

6 清洁饮水和卫生设施 	7 经济适用的清洁能源 	11 可持续城市和社区 	12 负责任消费和生产 	13 气候行动 
---	---	---	---	---

应对气候变化

银座股份高度重视气候变化对自身经营的影响,将气候风险纳入企业整体风险管理流程。公司在2024年完善了ESG治理架构,开展碳排放核算、气候风险的识别与应对工作,未来将围绕治理,战略,影响、风险和机遇管理,指标与目标等内容持续努力,共创绿色未来。

治理

在全球气候变化日益严峻的背景下,公司积极响应全球气候行动,将气候变化治理架构深度融入ESG治理架构,以推动可持续发展和绿色转型。

公司建立由董事会、战略与ESG委员会、ESG执行部门组成的三级ESG治理架构,依托ESG治理架构,识别气候相关风险和机遇,评估公司的战略和商业模式对气候变化的适应性,构建气候韧性体系,推动可持续发展与长期价值创造。

战略

公司逐步提升应对气候变化能力,门店经营管理日益重视气候变化因素,识别了气候相关风险和机遇,制定相应的风险应对措施,积极把握气候相关机遇,实现绿色可持续发展。

气候变化风险和机遇的识别

物理风险

与气候相关的物理风险是指由气候变化导致的物理环境改变给经济社会系统带来的风险,分为急性物理风险和慢性物理风险,带来财产损失风险。



物理风险						
气候风险	影响范围	风险影响路径	影响时间范围	潜在财务影响	影响程度	
急性物理风险	风暴/洪水/干旱/热浪	价值链上游 自身运营 价值链下游	资产损坏,令户外基础设施状况加速变差;门店设施损坏,产生额外的维修开支;供应链中断,物流延迟;员工出行健康安全风险增加。	短期-中期	资产减值损失 运营成本增加 交付中断导致营收减少 员工安全相关支出增加	低
慢性物理风险	降雨模式变化/平均温度升高	自身运营	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 温度上升或热浪可能会增加对空调和冷却系统的需求,并增加能源成本。	长期	资产减值损失 运营成本增加	低

物理风险应对措施	
急性物理风险应对措施	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》,配备防汛器材物资,组建防汛应急队伍,及时做好应急响应; 加强现场管理,及时进行巡检及维修; 加强员工安全培训,定期开展应急演练; 电子数据进行备份。
慢性物理风险应对措施	更新设备设施,使用节能型供暖、制冷设备,提高能源利用效率,减少温室气体排放; 优化建筑设计,使用防水材料,加强建筑物的保温能力; 建设分布式能源项目,使用可再生能源。

转型风险

转型风险					
气候风险	影响范围	风险影响路径	影响时间范围	潜在财务影响	影响程度
政策及法律风险	自身运营	绿色消费、低碳转型、信息披露等相关政策或法律的出台，监管更加严格，可能导致碳排放成本提高，需要更多的环保投入。	短期—长期	运营成本增加	中
技术风险	自身运营	技术创新导致部分设备被淘汰，可能需要购买/升级设备，适应新技术发展。	短期—长期	运营成本增加	低
市场风险	自身运营 价值链下游	行业竞争加剧，消费模式变化，在线零售购物发展强劲，企业需开展信息化平台建设，提高在线零售能力；消费者偏好变化，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。	中期	行业竞争造成的利润率减少 运营成本增加	低
声誉风险	自身运营 价值链下游	公司未能有效管理能源使用，减少污染物排放，可能影响品牌形象和声誉。	短期—中期	信誉风险增加	低

转型风险	转型风险应对措施
政策及法律风险	及时关注及跟进国家相关法律法规和发展趋势，提高能源利用效率，不断完善自身ESG管理体系，提高数据收集和信息披露质量。
技术风险	跟进能源技术和新产品发展趋势，适应技术变化，保持核心竞争力
市场风险	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。
声誉风险	加强ESG重要性议题管理，满足合规及利益相关方需求，降低运营成本。

气候相关机遇

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比例。
产品、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。

注:

影响范围:包括价值链上游、自身运营和价值链下游。

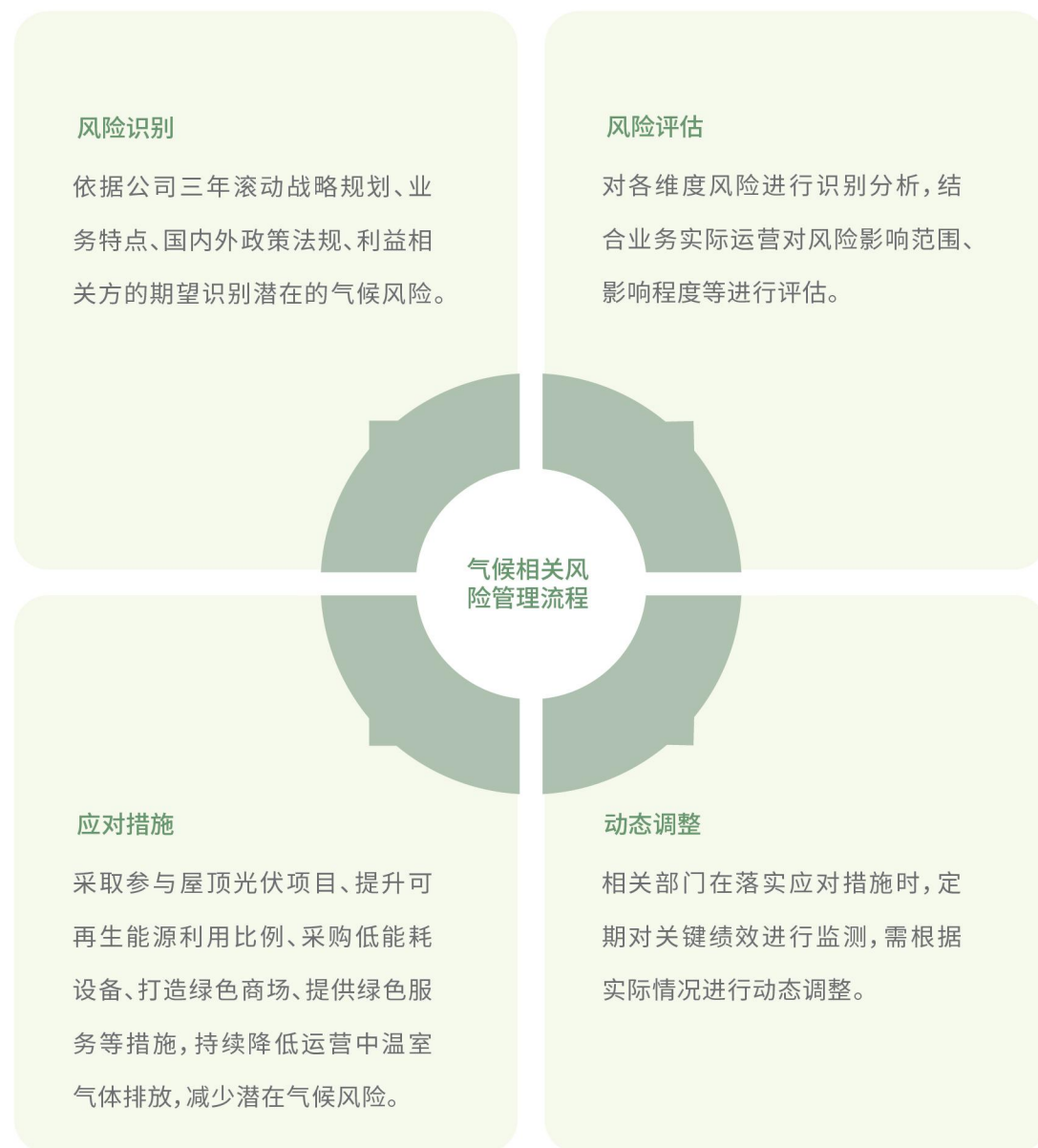
影响时间范围:短期为 0-1年,中期为 1-5 年、长期为5年以上。

影响程度:影响程度分为“低”“中”“高”。



影响、风险和机遇管理

公司建立董事会、战略与ESG委员会、ESG执行部门组成的三级ESG治理架构,由ESG执行部门定期对气候变化相关影响、风险和机遇进行识别、评估、制订应对措施并进行动态调整,保障公司稳健运营。



指标和目标

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理体系建设,不断在运营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			
指标	单位	2023年数据	2024年数据
温室气体直接排放量(范围一)	吨二氧化碳当量	3209.56	3686.086
温室气体间接排放量(范围二)	吨二氧化碳当量	264320.094	266126.418
温室气体总排放量	吨二氧化碳当量	267529.654	269812.505
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/万元营收	0.483	0.530
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/平方米	0.099	0.099

注:统计范围为对应84家门店温室气体排放量、营收和经营面积。

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2022年电力二氧化碳排放因子的公告》。

应急天气响应

公司制定《防汛应急预案》等制度,各单位根据应急预案要求,及时了解天气最新动态,储备应急设备和物资,提前检查设备设施运行隐患、对照预案组织人员提前应对、采取措施,同时对顾客和员工安全通行、商场安全运营提供服务保障。

优化资源利用

银座股份全力优化资源利用。对能源使用进行精细管控,深挖节能潜力,使用可再生能源,赋能绿色交通,开启商业绿色低碳发展新篇章。

济南玉函店入选中国连锁经营协会《连锁企业绿色低碳示范店最佳实践集(2023-2024)》

智慧能源管理

公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》,重视能源管理工作,构建了完善的能源管理体系。编制《物业运行指导手册》和《物业维修指导手册》《门店照明标准》等一系列内部制度,为门店提供全方位的节能指导,切实将节能理念贯穿于公司运营的每一个环节。

配备能源监测系统,对各门店的各类能源消耗数据进行实时采集与精准监测,持续提升能源使用效率,参与电力市场化交易降低用电成本 **2700** 余万元。下一步公司将加快推动物业基础管理平台中能源模块开发工作,实现能源更智慧的管理。

能源使用

银座股份能源使用情况			
指标	单位	2023年消耗量	2024年消耗量
用电量	万千瓦时	36978	40494
单位面积电力使用量	千瓦时/平方米	136.25	149.08
天然气消耗量	标准立方米	1393363	1607564
汽油消耗量	吨	52.55	55.20
热力使用量	吉焦	104223	62687
能源消耗总量	吨标准煤	49317.05	54125.30
综合能源消耗量(不可再生资源)	吨标准煤	49245.77	54060.94
综合能源消耗量(可再生资源)	吨标准煤	71.28	64.36
能源消耗强度	吨标准煤/万元营收	0.089	0.106
能源消耗密度	吨标准煤/平方米	0.018	0.020
光伏安装量	兆瓦	0.7	0.7
清洁能源使用量	万千瓦时	58	52.37

注:统计范围为对应84家门店用电量、营收和经营面积。

2024年通过外立面、停车场、卖场环境进行亮化改造,中央空调开启时间增加,门店进行调优等措施提升门店环境品质,用电区域和用电设备增加,致使能源消耗增加。

深化节能减排

> 节能制度

制定了《物业运行指导手册》《物业维修指导手册》《物业节能运行措施及费用回收要点指引》等制度，推进门店物业管理的规范化建设，从能源管理细节入手降低资源消耗，实现经济效益和社会效益的最大化。

> 节能减排实践

公司持续推进老旧设备汰换和节能行动，应用智能AI摄像机、远程监控及物联网平台，多措并举践行节能减排。2024年完成老旧设备汰换**137**项，涉及安全、变配电设备、电梯、消防报警系统、视频监控系统、消防设备、空调设备等。



全面升级设施设备，提升门店安全与智能化管理水平

监控系统升级：济南高新店、济南广场店、济南燕山店、泰安齐鲁店等门店将老旧摄像机更新为数字摄像机，并配备AI相机、火焰探测摄像机及防入侵设备，提升安防智能化水平。

设备更新与维护：石家庄东购店维修排水管道；济南和谐店进行屋面防水维修与粉刷；东营商城店更换电站智能保护装置并大修消防报警设备；泰安商城店、莱芜商城店对消防报警主机进行大修更换，全面保障设施安全与运行效率。

通过升级改造进一步优化了门店运营环境，提升了安全性与智能化管理水平。



设备节能的绿色实践

公司积极推进高耗能老旧设施设备的更换。青岛和谐店投资**400**余万元完成**3**台制冷机组的更换，更换后综合节能率**18%**，显著降低能源消耗和碳排放，提升经济效益和环境效益。



远程监控开启智慧运营

济南花园店改造中增加PLC控制系统，实现对门店内餐饮商户三关一闭中配电回路夜间电源关闭情况进行监测；对楼层照明、空调控制点位进行监控室远程启停；对楼层现场**12**处位置增加温湿度监测。改造后实现远程监控，不仅节能降耗、消除安全隐患，更为门店打造智慧运营模式、提升顾客体验提供了有力支撑。

绿色能源

公司依托门店屋顶资源，为发展增加绿动力。截至2024年，公司屋顶光伏发电项目累计装机容量**0.7**MW，2024年总发电量**52.37**万KWh，减少二氧化碳排放量约**336**吨。

2024年关键绩效



2024年清洁能源总发电量**52.37**万KWh，减少二氧化碳排放量约**336**吨。

助力绿色出行

绿色出行已成为社会发展的重要趋势之一。充电桩作为支撑电动车充电的基础设施，正发挥着关键的作用。截至2024年底，公司管理门店已设有新能源汽车充电桩**160**余个，多个新签充电桩合作项目正加快推进，助力可持续交通的发展，丰富顾客消费需求，让购物充电两不误，打造“购物+充电”的商业新模式。

2024年关键绩效



2024年新增新能源汽车充电桩**28**个，截至2024年总计安装**160**余个

水资源管理

公司重视水资源管理，制定用水制度并设立年度节水目标，节水目标完成情况计入绩效考核。定期开展生活水箱清洗消毒保障用水安全；设立年度节水目标，采用感应式水龙头、感应冲水器等节水设备，张贴节约用水标识，利用电子屏和广场开展节水宣传，共同爱护水环境。

潍坊商城店开展“世界水日”“中国水周”节水宣传活动



银座股份水资源使用情况

指标	单位	2023年消耗量	2024年消耗量
新鲜水消耗量	万吨	201.3025	223.12
耗水密度 (单位面积耗水量)	吨/平方米	0.742	0.8215
耗水强度	吨/万元营收	3.63	4.39

注:

公司不涉及生产用水,取水来源主要为市政用水。

统计范围为对应84家门店的用水量、营收和经营面积。

2024年门店调优、提升环境品质、增加自营加工间和水产等项目叠加客流量增长致用水量增加。

加强环境管理

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等环境相关法律法规,建立健全环境管理体系,加强生态环境保护管理工作。

环境管理体系

公司制定《环境管理程序》,明确环境因素识别、运行控制、监测及持续改进,通过ISO14001环境管理体系认证及年度监督审核,推动绿色运营。

2024年关键绩效



通过 **ISO14001** 环境管理体系监督审核

污染物排放与废弃物管理

废水管理

公司在运营过程中主要产生生活污水和商业餐饮废水,商业餐饮废水安装油水分离器经隔油处理达标后排入市政污水管网。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。

废气管理

公司餐饮店铺烹饪过程中产生的油烟,含有油脂、颗粒物等污染物。餐饮油烟安装油烟净化器处理符合相关要求后排放。

银座股份制定《餐饮商户排油烟系统管理指导办法》,定期由门店或外租商户对排油烟系统进行清洗,门店物业部严格进行监督检查。

废弃物管理

公司建立《废弃物控制程序》《垃圾清运》《废纸回收》等管理制度,生活垃圾和餐厨垃圾分类收集,由签约第三方专人管理,通过监督、检查、整改等措施,保障安全和环境管理有效运营。

持续开展废旧纸箱回收行动,共回收废旧纸箱 **3600** 余吨,减少资源消耗。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。

2024年关键绩效



2024年环保投入: **760** 万元

2024年关键绩效



有害废弃物排放量为 **0** 突发重大环境事件为 **0** 环境违法违规事件为 **0**



绿色施工

公司在新开及调优门店中推行绿色施工理念,强化“三废”管理。落实环境卫生责任制,确保施工现场建筑垃圾集中管理、日清日结;不闭店施工做好围挡封闭、洒水降尘,保障经营环境不受影响;选择环保材料,施工现场严禁使用含苯类有害物质,减少有机废气排放;冷却塔采取隔音降噪及科学设计,减少噪声污染。通过系列措施,减少对生态环境的影响,将“绿色环保”理念贯穿到业务运营全流程。

推动循环经济

公司践行绿色低碳循环理念,开展多形式环保宣传,积极推动循环经济发展,为可持续未来贡献力量。

携手“爱回收”,共促循环经济

公司多家商场引入“爱回收”项目,爱回收以“让闲置不用,都物尽其用”为使命,为周边群众提供更加便捷的回收渠道和丰富的回收选择,减少资源浪费,实现资源的循环利用,共同推广可持续生活,促进循环经济的发展。

厨余垃圾资源化利用

公司严格遵守《中华人民共和国循环经济促进法》,引进山东首家“5G+机器人”自动化厨余垃圾就地处理项目,践行绿色消费和环保节能理念。

厨余垃圾就地“变身”

山东首家厨余垃圾就地处理项目由银座济南玉函店引进,该项目利用黑水虻生物转化方式处理餐厨垃圾,将餐厨垃圾作为饲料饲养“黑水虻”,经“黑水虻”处理后餐厨垃圾“变废为宝”转化为昆虫蛋白和有机肥,产品最终回归于现代农业,实现店内餐厨垃圾100%就地变身,实现绿色循环。



“5G+机器人”自动化厨余垃圾就地处理项目

环保宣传

公司凝心聚力做好绿色宣传与环保培训。各门店运用各种方式开展绿色消费宣传,结合垃圾分类宣传周和主题月传播循环经济理念,引导科学、适度、可持续的消费行为;联合入驻商户开展环保低碳类商品的促销宣传活动,促进顾客的绿色消费行为。

关键绩效



2024年开展 **100** 余场环保培训与宣传活动



践行绿色运营

银座股份积极贯彻党的二十大精神,加快绿色低碳转型和高质量发展,持续贯彻绿色运营理念,积极创建绿色商场、无废商场,落实节能减排举措,倡导绿色包装使用,推行绿色办公,做到环境可持续与经营管理有机统一,践行绿色可持续发展理念。

助推“无废城市”建设

银座全面推进绿色商场和无废商场建设,践行“无废城市”理念,赋能城市绿色低碳发展。

创建绿色商场

公司秉承环保、健康、安全的经营理念,以绿色服务为先导,精筛绿色商品,力推电子服务模式,培育员工绿色服务专长,引领顾客迈向绿色消费。同时,优化资源利用,落实节能减排举措,对商场设施、资源利用及物流配送等环节精细管控,推动绿色消费观念深入人心。截至2024年,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。

培育无废细胞

公司深入贯彻落实“无废”理念,将无废行动要求融入运营管理指标体系,积极培育“无废细胞”,加快推进绿色商场建设。

2024年关键绩效

3家经营管理门店荣获2024年山东省“无废商场”称号:济南玉函店、泰安泰山店、济南平阴店。
累计2家门店荣获泰安市“无废商场”称号:泰安商场店、泰安泰山店。

泰安泰山店荣获“无废商场”称号

泰安泰山店积极参与“无废商场”创建,通过实施精准垃圾分类、优化资源利用及全链条节能减排等创新举措,将“无废商场”工作与门店品质提升、节能降耗工作相结合,成功获得泰安市“无废商场”荣誉称号,树立了绿色发展行业标杆,为山东省“无废细胞”建设提供了商场样本。



泰安泰山店荣获“无废商场”称号



倡导绿色包装

公司积极践行绿色发展理念,全方位推动绿色包装转型,提供可生物降解购物袋并削减印刷颜色,把控空隙率;开发家庭装与大包装商品,优化产品组合和规格,减少单个产品包装量;大力推广周转箱,削减一次性包装使用量,提高重复利用率,全力推进绿色包装的广泛应用。

推行绿色办公

公司全面推行绿色办公,倡导节能减排、低碳环保的工作方式。通过优化办公流程,节约用纸等措施,切实降低办公环境中的碳排放,提升资源利用效率。同时,加强员工环保意识教育,鼓励全员参与绿色行动。

- 节约用纸**

 - ① 采购再生纸作为办公用纸,降低对环境的负担。
 - ② 打印前认真预览文档,确认无误后再进行打印,避免不必要的重复打印。
 - ③ 打印时尽量使用双面打印,减少纸张浪费。
- 节约用电**

 - ① 采购节能灯具、节能电器等办公设备,降低能耗。
 - ② 根据实际需要合理调节空调温度和照明亮度,避免过度使用。
 - ③ 员工下班后应关闭电脑、打印机等办公设备电源,减少待机能耗。
- 节约用水**

 - ① 定期检查水龙头、管道等供水设施,及时修复漏水问题。
 - ② 在洗手间等区域安装节水器具,如节水龙头、节水马桶等。
 - ③ 通过宣传和培训等方式,增强员工节水意识。
- 绿色交通**

 - ① 倡导员工使用公共交通、步行或骑行等绿色出行方式,减少私家车使用。
 - ② 在办公区域周边建设自行车停车设施,方便员工停放自行车。
- 绿色办公环境**

 - ① 在办公区域摆放绿植,改善空气质量,营造舒适的工作环境。
 - ② 在装修和改造办公区域时,使用环保材料,减少对环境的影响。
 - ③ 通过举办环保培训、制作宣传海报等方式,向员工普及环保知识,增强环保意识。

DAY ON



以人为本， 凝聚拼搏动能



银座股份致力于构建推动公司高效运营的人才体系，全方位完善人力资源配置，切实保障员工各项权益。公司通过健全市场化选聘机制、优化薪酬激励体系以及开展多样化专业能力培训，打造员工综合发展平台，实现员工与公司的高质量发展。



回应的 ESG 议题

- 员工职业发展
- 员工培训

联合国可持续发展目标响应



守护员工权益

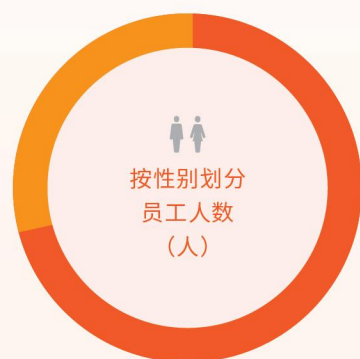
银座股份不断完善员工权益保障机制,筑牢员工权益保护屏障,杜绝任何侵害行为发生,深度践行共同发展理念。

遵循合规雇佣

公司严格遵守《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》等法律法规,依据岗位要求招聘员工,不因婚姻、性别或种族差异区别对待,严格禁止强迫劳动及雇佣童工。2024年,公司高级经理及以上岗位人员中,女性用工占比 **33.6%**。未出现雇佣童工、强制劳动及虐待员工事件。

截至报告期末

- 员工总数 **9017** 人
- 新进员工 **891** 人,其中校招人数87人
- 员工流失 **1044** 人
- 流失比例为 **11.58** %
- 劳动合同签订率 **100** %
- 社会保险覆盖率 **100** %



薪酬与福利

公司秉持以人为本的理念,不断完善薪酬激励制度,多维度考量岗位价值与员工贡献,通过科学的绩效考核和透明的晋升机制,确保员工的努力得到公平回报。同时,建立健全福利管理体系,为全体员工提供坚实的福利保障,维护和谐稳定的劳动关系。

薪酬激励体系

公司持续优化薪酬激励体系,建立“目标导向,增量分享”的激励体系。2024年,公司印发《薪酬管理办法》,将员工薪酬结构分为岗位基本工资、岗位绩效工资和效益绩效工资三部分,其中,岗位基本工资由员工个人岗位层级确定,岗位绩效工资与个人绩效考核结果挂钩浮动,效益绩效工资根据公司年度效益完成情况,挂钩个人年度考核结果兑现。明确各岗位的工作目标与考核标准,让员工的工作成果能够得到及时、客观地评估与反馈,提升薪酬管理的科学性、精准性和针对性。



福利保障措施

为全方位提升员工幸福感,公司制定了《员工福利管理办法》《企业年金实施细则》等文件,建立健全福利管理体系,规范员工福利政策,体现公司对员工的关怀,增强员工归属感,提高公司市场竞争力。



深化民主管理

公司深度践行民主管理理念,建立工会、职工代表大会、座谈会等员工沟通渠道和措施,保障员工的知情权与参与权。公司制定《合理化建议管理办法》,设立员工合理化意见征集机制,鼓励员工积极提出意见和建议,并通过全体大会、访谈、设置意见箱等多种方式,确保员工意见能得到及时收集与高效落实。

2024年关键绩效

- 员工工会入会率 **100%**

案例

第三届职工代表大会第四次会议

2024年8月,公司召开第三届职工代表大会第四次会议,审议通过了《薪酬管理办法》《职业发展通道管理办法》《劳动技能竞赛管理办法》《济派人员管理办法》等制度。此次会议的召开,进一步深化了公司民主管理,为职工提供了一个更加公平、透明的职业发展环境,保障了职工的合法权益。



第三届职工代表大会第四次会议

护航员工发展

银座股份将员工发展视为驱动企业可持续发展的核心要素,出台《员工行为准则》,不断完善人才发展体系,通过组织专业培训、岗位实践活动,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。

文化赋能培训

公司构建了完善的全员成长培训体系,不断创新培训模式与方法,既注重员工专业能力的培养,又注重“信义文化”的传承与塑造。公司将“信义文化”深度融入培训内容,着力开展诚信教育,强化员工的诚信意识与责任感,培养诚信品质,塑造以信义为核心的企业文化氛围。在提升专业技能的同时,公司还从多维度关注职业素养的塑造,助力员工在知识、技能与价值观上实现全面成长。通过文化与培训的深度融合,公司致力于打造一支既具备专业能力又富有文化认同的高素质团队,推动员工与企业共同发展,实现长远目标。

2024年关键绩效

- 开展培训项目 **2094** 个
- 培训时长 **10300** 小时
- 员工培训 **143500** 人次
- 人均培训 **5** 小时
- 员工培训支出 **578.16** 万元
- 人均创收 **60** 万元

注:培训时长计算公式 = Σ (每次培训小时数)

夯实人才梯队

公司积极投身于人才梯队的系统性建设,匠心打造员工在线学习平台。采取线上线下相结合的培训形式,全面赋能员工成长。在新员工入职前,公司开展全面的岗前培训,帮助其快速融入工作环境;同时,针对不同岗位需求与业务发展方向,定期举办专题培训,实现对人才的精准选拔与深度培养,为企业可持续发展储备雄厚的人才力量。2024年,公司组织人才库增补选拔工作,共选拔 **91** 人入选初级人才库, **8** 人入选中级人才库。

案例

“IN爱集结 扬帆起航”2024届新员工入职培训

2024年7月,银座股份举办“IN爱集结 扬帆起航”大学生入职培训。本次入职培训历时半个月,以体验式培训为导向,设计了拓展训练、门店打卡、技能传授等多元化活动,帮助新员工了解公司文化、业务模式及岗位职责。与此同时,公司发布2024年统招大学生轮岗培养及导师帮带培养计划,通过系统性轮岗实践与资深导师的指导,加速年轻人才的成长与能力提升,为公司人才梯队建设注入新鲜血液和后备力量。



2024届新员工入职培训

案例

“凝心聚力、夯实提升”百购条线专项培训

2024年12月,银座股份举办了百购条线专项培训,围绕市场趋势分析、经营管理技巧以及销售策略制定等核心领域展开,通过课堂讲授、专题研讨、小组讨论、经验分享等多样化培训方式,全面提升参训人员专业素养和综合能力,为公司高质量发展提供坚实的人才保障。



百购条线专项培训

强化岗位技能

公司秉持“技能常新，方能人才常青”的宗旨，以技能竞赛为抓手，挖掘技术型优秀人才。公司制定《劳动竞赛管理办法》，并积极拓展线上线双渠道布局，通过精心构建多元化的竞赛体系，营造了以赛促学、以赛促干、比学赶超的浓厚学习氛围，进一步拓宽了技能服务范围，激发员工积极性。

案例

第五届山东省商业系统技能比武大赛

2024年11月，公司选派24名选手，参加由山东省商务厅指导、山东省商会主办的第五届山东省商业系统技能比武大赛。大赛涵盖“最佳收银员”“金牌买手”“销售明星”“零售精英团队”“金牌店长”等项目。参赛选手凭借扎实的专业技能，斩获5个一等奖，5个二等奖及多项荣誉，同时荣获“优秀组织奖”荣誉称号。此次大赛充分展现了银座员工精湛的岗位技能和卓越的职业素养，进一步激发了全员提升技能、争当标杆的热情，为公司高质量发展注入了强劲动力。



第五届山东省商业系统技能比武大赛

案例

匠心服务技能大赛

公司深入贯彻“五心”服务理念，强化技能型人才培养，连续举办三届“银座杯”匠心技能大比武，构建了“培训—练兵—比武—晋级”四位一体技能提升体系。2024年3月，公司举办的匠心服务技能大赛活动，涵盖数字化运营、场景化服务等 5 大模块，涉及技能 25 项，参赛人数 2000 余人。通过以赛代训的形式，完成种子选手培养，不断推进百购匠心服务项目和匠心达人的打造，提升整体一线员工的专业技能水平。



首届匠心服务技能考核直播大赛



“金牌买手”技能比赛



“金牌卖手”演讲比赛



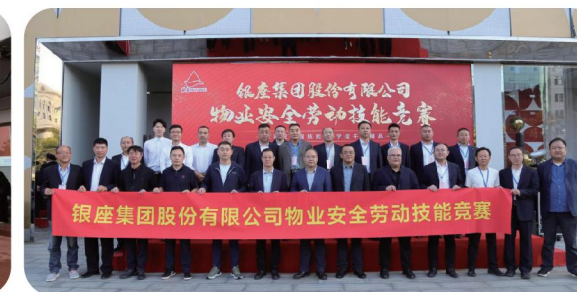
蔬菜陈列大赛



果切技能大赛



第一届“净鱼师擂台赛”



物业安全劳动技能竞赛

员工晋升通道

公司搭建了成熟的晋升管理体系,通过公平公正、畅通健全的晋升流程,全方位保障人才的成长与发展。公司出台《职业发展通道管理办法》,搭建“管理、技术、技能”三个序列职业发展通道,坚持绩效导向推动管理人员竞聘上岗,激发全体员工的智慧和活力,助力员工多元化发展。

践行员工关爱

银座股份积极践行员工关爱,鼓励员工实现更健康的工作与生活平衡,开展形式多样的文体活动,持续丰富员工业余生活。同时,公司高度重视困难职工帮扶,建立一对一常态化帮扶机制,提供精准帮扶,增强员工归属感,提升内部凝聚力。

公司制定《济派人员管理办法》,秉持关爱员工、以人为本的理念,为济派人员精心打造安全、舒适的周边环境,全方位保障他们的工作与生活。

丰富员工活动

公司始终倡导工作与生活的平衡,通过精心策划和开展丰富多彩的文体活动,全面关注员工的身心健康、职业发展和生活品质,并为女性员工哺乳期提供便利保障,持续丰富员工业余文化生活。公司以实际行动践行“以人为本”的理念,致力为员工创造更加和谐、温暖的工作环境。

2024年,公司共开展各类员工活动 **200** 余次。



案例 公司开展女性员工慰问活动

2024年3月,银座股份为庆祝三月妇女节,特别策划了“为爱守护”系列活动。公司为全体女员工准备了鲜花和爱心礼包,通过多样化的活动,让每位女员工都能感受到浓厚的节日氛围和温暖的关怀。此次活动不仅增强了员工的归属感和幸福感,也进一步展现了公司对女性员工的尊重与关爱。



妇女节活动现场

案例 第二届职工健康跑活动

2024年9月,银座股份承办鲁商集团第二届职工健康跑活动,共计 **1700** 余名参赛者参与。活动采用线上直播线下开跑同步进行的方式,线上曝光量 **31.88** 万次,累计在线观看 **5.12** 万次。本次活动展现了银座股份积极倡导健康生活的理念,彰显了公司对员工身心健康的重视与关怀。



第二届职工健康跑活动

案例

银座股份多家门店举办职工集体生日会活动

为丰富职工文化生活,营造和谐奋进的工作氛围,银座股份多家门店举办了职工集体生日会活动。活动使员工得到身心放松,促进同事间的交流,增强了团队凝聚力。公司通过持续开展多样化的员工活动,将关爱员工落到实处,为企业文化建设注入更多温暖与活力。



职工集体生日会活动

帮扶困难员工

公司始终将困难员工帮扶工作视为重要职责,通过实地走访、倾心交谈等方式,洞悉职工在工作和生活面临的困难,及时予以有效解决。同时,精心制定员工关怀正负面清单,加大对特困、大病职工的关怀力度。建立一对一常态化帮扶机制,为困难员工安排专属责任人,定期沟通以深入了解其困难详情,提供精准帮扶。

2024年关键绩效

- 全年共救助 **390** 人
- 发放救助金 **89.9** 万元

案例

济南金牛店初心公益活动

2024年3月,济南金牛店组织爱心捐款活动,帮助一位不幸罹患重病的同事渡过难关。门店全体干部职工积极响应,踊跃参与捐款,共同为这位患病同事筑起了一座爱心长城。此次捐款活动让员工切实感受到银座大家庭的温暖与关爱,体现了公司对员工的人文关怀,增强了员工的归属感和凝聚力。



济南金牛店初心公益活动

案例

东营银座商城组织爱心捐款活动

2024年10月,东营银座商城组织开展爱心捐款活动,以实际行动关爱困难职工,让员工深切感受到集体的温暖与力量,进一步增强了他们战胜困难的信心与勇气。银座股份秉持“以人为本,共筑温暖”的坚定信念,通过善举传递企业温度,彰显了公司对员工关怀的切实行动与责任担当。

爱心捐款倡议书 ▶



保障员工安全

员工健康与安全是公司发展的基石，银座股份始终致力于为员工打造健康、安全的工作环境。公司持续完善安全管理体系，建立健全安全生产责任机制，确保责任到人、落实到位。通过强化隐患排查治理、定期开展安全巡查与培训，不断提升员工的应急处置能力，筑牢安全防线。

职业健康与安全

公司严格遵循《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，制定《安全生产管理制度》《安全生产治本攻坚三年行动实施方案(2024—2026年)》等文件，结合工作实际，强化总部-区域-门店三级人员安全履职，并在地 13 个区域及济南 6 家单位设置 25 名安全品质经理，进一步监督单位落实安全生产主体责任，完善安全管理体系，加快推进安全生产治理体系和治理能力现代化。

2024年关键绩效

- 安全生产投入 **1341.57** 万元
- 修订发布 **29** 项安全管理制度
- 员工健康体检率 **100%**
- 通过安全标准化的门店 **24** 家
- 未发生职业病
- 一般及以上安全事故发生数 **0** 起，事故死亡数 **0** 人

- 通过 **ISO45001** 职业健康安全管理体系监督审核

强化隐患排查治理

公司发布并落实《安全生产整治专项行动实施方案》，聚焦隐患排查治理，通过督导检查、门店互查和联合检查等方式，全面强化安全管理，创造良好的工作环境，筑牢安全防线。

2024年，累计发现各类问题隐患 **10602** 项，隐患整改完成率 **100%**。

加强应急处置能力

公司高度重视应急处置能力的建设，始终坚持“预防为主、防救结合”的原则，通过完善应急预案体系、强化应急演练和培训，不断提升全员应对突发事件的能力和水平。

2024年关键绩效

- 开展安全应急演练 **873** 次
- 生产安全应急预案修编 **89** 家门店
- 安全应急演练参与 **77042** 人次



消防应急演练活动

开展安全教育培训

公司将安全生产教育作为企业管理的重中之重，制定了涵盖消防、员工、食品安全三大安全体系的安全手册，围绕人资商财流程标准与制度规范，为安全教育提供坚实的知识支撑。同时，开展多层次、多形式的教育培训活动，结合安全生产月、消防宣传月等活动，进行案例分析和警示教育，营造“人人讲安全、事事为安全”的良好氛围。

2024年关键绩效

- 安全生产培训 **1799** 场次
- 安全生产培训参与 **452172** 人次
- 安全生产培训时长 **5872** 小时

注:培训时长计算公式 = \sum (每场次培训小时数)

案例 “安全生产月”活动

2024年6月,银座股份举行“安全生产月”活动。“安全生产月”活动期间,开展安全宣讲 299 场;开展全员查找身边隐患活动,发现 1897 项隐患已全部整改完成。通过系统化的安全知识培训、案例分析及应急演练,全面提升员工的安全意识和应急处置能力,进一步落实全员安全生产责任制,持续增强安全红线意识,时刻绷紧安全生产这根弦,积极营造“人人讲安全、个个会应急”的良好氛围。



“安全生产月”活动



安全生产管理人员培训



门店主要负责人员培训



第二期安全生产与应急管理培训

案例 “开工第一课”活动

为进一步强化安全生产主体责任落实,2024年2月,银座股份组织开展安全生产“开工第一课”活动,全面部署2024年安全生产工作,确保新的一年开工安全,生产安全。此次活动受教育人数 3.1 万余人。



银座股份开展安全生产“开工第一课”活动



共筑共融， 携手共谋发展



“

银座股份不断提升供应链管理水平和打造责任供应链；积极开展行业交流，推动行业进步；充分利用自身资源优势，积极投身社区建设，开展一系列社区服务活动，为城市发展贡献力量；以爱心释放公益力量，彰显社会责任担当；以实际行动助力乡村振兴，为乡村经济发展增添新动能。

”

回应的 ESG 议题

- 供应链管理
- 社区公益
- 乡村振兴
- 诚信经营

联合国可持续发展目标响应

1 无贫穷 	2 零饥饿 	11 可持续城市和社区 	12 负责任消费和生产 	16 和平、正义与强大机构 	17 促进目标实现的伙伴关系
------------------	------------------	------------------------	------------------------	--------------------------	---------------------------

深化供应链建设

公司遵守负责任采购、阳光采购原则,持续完善供应链管理体系,加强供应链风险管理,保障供应链安全稳定。

供应商管理

公司全面规范供应商的准入、评价、考核和退出全生命周期管理,通过有效的供应商指导和培训,增强供应链的韧性。

供应商选择与管理制度

公司严格执行供应商准入、评价、考核和退出全流程管理。建立《超市商品引进管理办法》《超市供应商资料管理流程》《超市新供应商合同审批流程》等供应商管理制度,修订《供应商引入评估流程》,确定供应商和新产品引入流程、资质审查及合同签订等的管理流程;制定《供应商日常评估流程》《供应商年度评估流程》,评估结果作为供应商合作和退出的依据。

供应商赋能

重新梳理品牌资源库统筹管理供应商,开展培训商赋能培训及指导,建立共赢伙伴关系。

2024年关键绩效

- 供应商培训次数 **218** 次
- 供应商培训人次 **6493** 人次
- 供应商培训时长 **5647** 小时

供应商数量及分布

2024年关键绩效

- 百购供应商数量 **5827** 家
- 超市供应商数量 **3931** 家,其中本地化供应商数量 **3062** 家,本地化供应商比例 **77.89** %

银座VSS供应商服务平台

重视供应商合规管理。新供应商和新产品引进前,由供应商在VSS供应商服务平台上传主体资质及商品品类证照、批次合格证明文件。制定《供应商及其商品资质目录及索要规范》规范供应商及新品准入的资信材料,规范供应商准入管理;同时配套制定《银座VSS证照操作系统手册》规范相关资质上传、查验的流程,指导供应商准确操作系统。

银座VSS供应商服务平台通过先进的供应链管理策略,提供了完整的供应商评估体系,涵盖质量控制、交货速度等多个关键指标,提升运营效率,确保供应链稳定运行。

供应链安全

银座股份着力构建供应链安全管理体系,通过 **ISO28000** 供应链安全管理体系认证,建立风险评估、安全管理措施、持续改进和应急响应等供应链管理机制,识别并缓解供应链中的潜在风险,不断提升供应链安全管理水平,护航公司高质量发展。

供应链安全管理目标和指标

2024年供应链安全管理指标完成情况

- 员工的供应链安全培训覆盖率 **100** %
- 员工操作安全事故为 **0**

供应链品质管理

银座股份坚守初心品质。制定《食品生产企业审核标准》《非食品生产企业审核标准》《水产品养殖认证基地审核标准》《果蔬基地审核标准》《银座超市访厂管理办法》,通过现场审核、飞行验厂等措施,全方位筑牢质量防线。

在选品前及合作中进行深度访厂。现场审核挂牌基地和工厂的质量管理,从厂区环境、虫害管理、人员卫生、原辅料管理、生产过程控制、异物管控、成品管理、检测能力等全流程严把质量关卡,作为供应商准入、综合评价和退出的依据。

对因抽检、客诉、行政查处涉及的品质不稳定供应商,由采购和营运联合进行飞行验厂。

2024年关键绩效

其中

- 抽检复核品牌数量 **1968** 个
- 访厂总次数 **141** 次
- 包装食品访厂次数 **10** 次
- 非食访厂次数 **35** 次
- 加工食品访厂次数 **17** 次
- 生鲜食品访厂次数 **79** 次

阳光采购

公司严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》等相关法律法规，制定《采购管理制度》《采购评议管理办法》，明确采购业务实施和合同签订流程，业务往来中与供应商签署《阳光协议》，员工签署《廉洁从业承诺书》，规范采购行为，保证采购过程的公正与透明。

打造团购银座

公司成立团购中心，依托品牌影响力、完善的供应链管理和资源优势，战略布局团购赛道，整合线上线下物流资源，延伸服务触角，满足消费者价格更优、方便快捷的团购需求。

深化供应链改革

深化基地直采

公司持续提升“商品力”，将源头采购纳入战略规划，坚持去除中间环节。加强与上游、源头基地、生产商合作，2024年建立蔬菜基地 **26** 个，水果基地 **20** 个，加快基地直采建立步伐。

公司将积极推广生鲜产品大仓加工中心+产地仓模式，建设心智商品供应链，统筹规划“中央厨房”模式，开发自有品牌，实现供应链上移。

2024年关键绩效

- 新增直签供应商数量(食品) **26** 家
- 新增直签供应商数量(生鲜) **89** 家
- 新增直签供应商数量(加工日配) **33** 家



优化供应链

公司对供应链进行了优化调整。通过调研分析，引入网红商品、趋势性商品，提升商品的吸引力，更加符合消费者的需求。门店设置“新品孵化区”，持续为消费者提供新鲜、有趣的商品选择。

打造商品价格力

公司通过优化、整合、上移，供应链升级加速，打造商品价格力，我们的行动：



加大商品源头直采裸采，去掉中间商，从源头直达消费者；



商品价格进行售价直降，让利消费者，2024年实现价格直降近2000支商品；



推出了生鲜大单品、爆品、商品直降、第二件0元、买多更优惠等极致性价比活动；



从“采全国”向“采全球”迈进，打造进口商品专区，为顾客提供更多优质进口商品。

平等对待中小企业

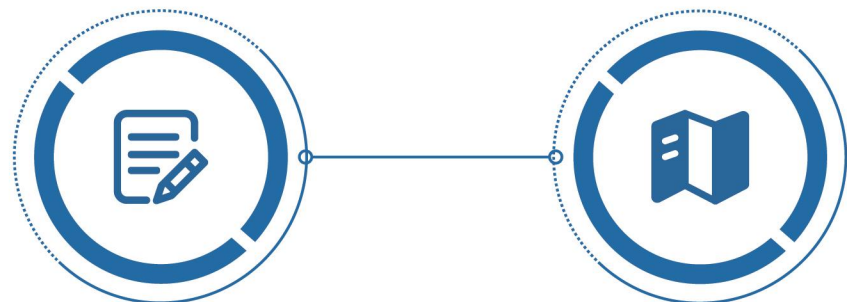
公司遵守《中华人民共和国中小企业促进法》及合同约定，对符合合同约定的应付款项按时支付，2024年公司无逾期未支付中小企业款项的情况。截至2024年底，公司的应付账款(含应付票据)总额为**9.54**亿元，占总资产的比重**8.95%**。

开展行业交流

银座股份凭借深厚的行业沉淀,将实践经验转化为行业规范,参与制定多个行业标准,提升了行业发展的规范化程度。公司重视行业间的交流与协作,在合作中实现资源共享、优势互补,推动产业升级和创新发展。

参编行业标准

公司凭借自身行业深厚积累与创新实力,积极参与行业标准制定,为规范行业秩序、提升行业水平贡献智慧与力量。



公司作为行业领军者,深度参与《食用农产品进货验收操作指南》的编制,将实践经验转化为行业规范,为整个连锁零售餐饮行业筑牢食品安全防线,保障消费者的饮食安全,在构建安全、放心的食品消费环境方面贡献银座力量。

面对全球性食物浪费难题,银座股份以强烈的社会责任感,积极投身于《零售业减少食物浪费实施指南》的编制,将先进理念与成功实践融入指南,发挥专业优势,打造出兼具科学性与实操性的行业标准,为推动社会绿色发展贡献力量。

深化战略合作

银座股份致力于与政府、高校等多元主体搭建稳固桥梁,建立互惠互利、着眼长远的战略合作关系。借助汇聚各方的强大势能,催生并推动形成和谐有序的合作生态。



银座股份与莘县人民政府签署战略合作协议

2024年8月,银座股份与莘县人民政府签署战略合作协议。一直以来,银座股份积极做莘县经济社会发展支持者、参与者、贡献者,围绕农产品购销、乡村振兴等扎实开展务实合作,形成了强大的地企合力,实现了互惠共赢。



签约战略合作协议仪式



银座股份携手山东大学举办校园文化主题定向赛

为进一步深化校企合作,2024年10月,银座股份携手山东大学以“山东大学123周年庆·校园文化”为主题,共同策划并举办大学生定向竞赛活动。通过组织趣味性的体育竞技活动,激发学生群体的消费活力,为双方长期协同发展奠定了坚实基础。



校园文化主题定向赛 ▶

共建美好家园

银座股份始终坚守初心,将回馈社会作为企业发展的重要使命。在做实做强做大自身发展的同时,增强吸纳就业能力、保障民生,紧密融入社区建设,积极推动公益事业的多元发展路径,为社会传递美好希望。

2024年关键绩效

- 安置残疾人 **73** 人
- 公益捐赠金额 **33.69** 万元
- 员工志愿者活动 **1170** 小时
- 员工志愿者活动参与 **2339** 人次
- 员工志愿者活动 **390** 场次

践行公益活动

公司始终秉持高度的社会责任感,积极投身公益事业,以多元化形式开展慈善活动。公司精心打造“初心公益”品牌,将公益理念融入日常运营,通过无偿献血、爱心捐赠等公益活动,以实际行动践行企业初心使命,推动社会和谐发展。



“致敬劳动者”五一公益活动

2024年5月,烟台商厦秉持着回馈社会、传递温暖的理念,组织开展了“致敬劳动者”五一公益活动。本次活动聚焦于“城市美容师”环卫工人,为了表达对他们的崇高敬意和诚挚感谢,公司准备了爱心餐,让他们感受到关爱与尊重。公司将持续开展社会暖心服务活动,以实际行动回馈社会。



“致敬劳动者”五一公益活动



儿童节公益活动

2024年6月,银座股份开展了形式多样的儿童节公益活动。活动以关爱儿童成长、传递温暖与快乐为主题,通过丰富多彩的互动游戏、爱心捐赠和公益课堂等形式,为孩子们营造了一个充满欢乐与温暖的节日氛围。公司始终秉持“回馈社会、关爱未来”的理念,用实际行动传递爱与责任,为社会和谐发展贡献力量!



儿童节公益活动

服务社区民生

公司致力于为社区居民提供优质、便捷的生活服务,通过开展便民惠民活动,切实满足居民日常生活需求,提升社区生活品质。公司始终秉持“扎根社区、服务民生”的理念,以实际行动助力社区发展,为构建和谐美好的社区环境贡献力量。



“暖心服务显担当——济南花园店长及时救助突发疾病顾客获实名表扬”

济南花园店为提升服务质量,创新服务举措,将店长电话公示于店内,方便顾客在紧急情况下第一时间联系。这一举措在关键时刻发挥了重要作用。2024年,一位顾客在店内购物时突发身体不适,立即拨打了店内公示的店长电话。店长接到电话后迅速赶到现场,组织员工为顾客提供紧急救助,并第一时间将顾客送往附近医院,确保了顾客得到及时救治,济南花园店的暖心举动赢得顾客实名表扬,展现了银座股份“顾客至上”的服务理念和高度的社会责任感。未来,银座股份将继续优化服务细节,为顾客创造更加安心、舒适的购物环境。



社区居民的“幸福银座洪楼店”

银座股份秉持“五心”服务理念，融入社区生活，推出一揽子实在福利、优质商品和便民活动。为契合现代快节奏生活，借助鲁商生活小程序买菜一键送达，方便快捷，更好地满足市民对美好生活需要。



【打造一刻钟便民生活圈】社区居民的“幸福银座洪楼店”



枣庄薛城店挂牌首批“骑手食堂”

枣庄薛城店创新推出“有间食堂”公益堂食区，聚焦关爱60岁以上老人及新就业形态劳动者，切实解决他们的就餐需求。其中，专为外卖骑手打造的“骑手食堂”不仅延长供餐时间，还提供免费餐食加热、休息区和手机充电等贴心服务，为构建和谐社区、传递城市温暖贡献了力量。



枣庄薛城店挂牌首批“骑手食堂”

领养温暖“猫”生

2024年11月，银座股份开展救助领养流浪猫活动。活动现场设置公益宣传展板，普及科学养宠知识，提供爱心礼包。通过领养，为街头巷尾的流浪猫们点亮希望之光，帮助它们告别流浪，开启幸福猫生。银座股份呼吁更多人关注流浪动物，用爱终止流浪，共同营造和谐友爱的社会环境。



救助领养流浪猫活动

助力乡村振兴

银座股份积极响应国家促进区域协调发展与乡村振兴战略，依托供应链体系与品牌资源优势，不断强化农产品源头直采、积极参与东西部协作、大力引入沿黄流域特色商品，打造助力乡村振兴拳头产品、特色品牌，帮助农民大幅增收，积极畅通民生物资内循环。

开展消费帮扶

开展消费帮扶，是深入贯彻落实乡村振兴战略的重要举措。公司以市场需求为导向，充分发挥自身资源优势，积极搭建产销对接平台，推动区域特色产业走出乡村、走向市场，带动农民增收致富，为经济发展和乡村振兴贡献力量。

- ◆ 2024年银座股份聚焦沿黄地区，大力开展沿黄消费帮扶活动。公司深入沿黄各地，挖掘蔬菜、水果、肉产品等特色产品，促进了经济交流与发展。2024年，开展沿黄消费帮扶，采购蔬菜类33吨，水果类57吨，肉产品类2000千克。
- ◆ 银座股份了解到南部山区农户面临板栗滞销困境，大量成熟的板栗积压，无法及时售出，经济收入受到极大威胁。公司迅速响应，启动专项采购行动，帮助农户解决燃眉之急。

助力区域发展

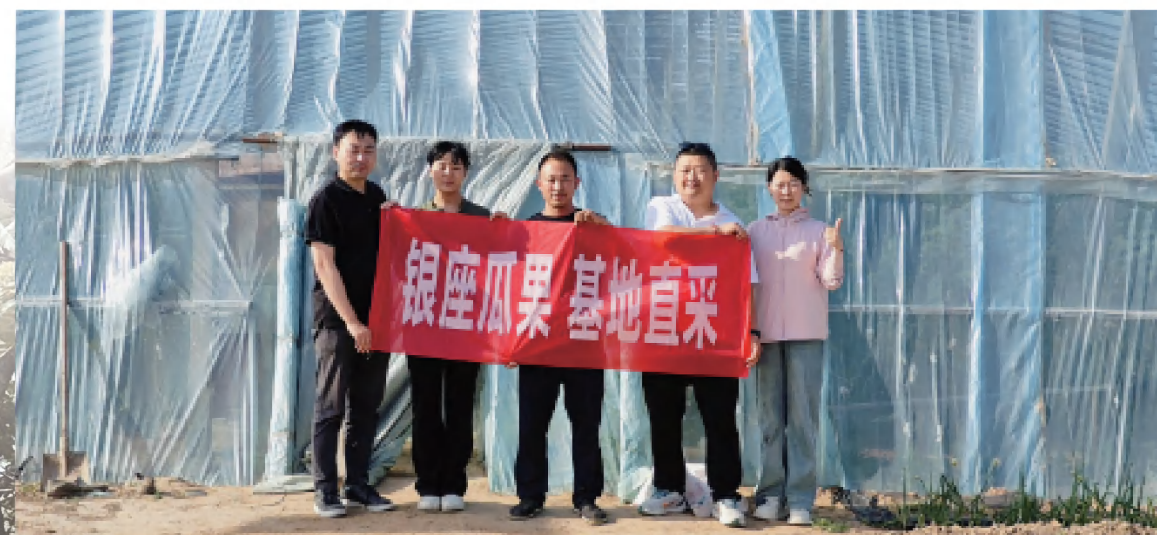
公司深化乡村振兴模式，使“土特产”摇身一变成了“网红”，将直播间搬到了田间地头，开展线上基地直播活动，发展当地特色产业，助力区域发展。

2024年9月，泰安泰山店开展“绿色生态，服务助农”肥桃直播活动，以“不打农药、不施化肥”绿色农产品直供为主题，打造“绿色农产品”品牌直播间，拓宽销售渠道，助力农户增收致富。

2024年4月，聊城商城店到中国香瓜第一镇莘县燕店镇开展助农直播活动，实现了新鲜瓜果源头直采，为莘县当地农产品探索打开了新的销售渠道，为乡村振兴注入了新的活力。



肥桃直播活动



瓜果直播活动



未来展望

千字当头，狠抓落实。2025年银座要以“全面打造综合竞争力强的现代商业服务领军企业”为总体目标，开启全方位、深层次的发展征程，全力推动各项工作稳步推进。

在业务布局与经营提能上，银座将坚持规划引领、超市为先、百购突围、专业公司“造船出海”，实现各业态协同发展。同时，深化超市供应链改革，优化加工日配，开发自有品牌，增强产品竞争力；做强购物中心业态，打造特色门店，构建自营体系，提升经营自主性；加大招商力度，实现对标经营，提升商业档次；着重发展线上业务，深耕本地流量，引入线上品牌，拓宽销售渠道；加快团购业务升级，促进专业公司稳健发展，全面提升经营能力。

在管理与效益提升方面，银座将推进“总部强、区域实、门店优”的区域架构改革，借助数字化技术赋能，优化业务流程，提升运营效率；持续降本控费，优化融资结构，规范投资决策，强化安全投入，确保企业稳健运营。围绕提升经营能力与降本增效，定期分析数据指标，及时调整经营策略，实现效益稳步增长。

在资产运营与品牌宣传上，银座将统筹低效资产，加大盘活力度，维护自有物业，实现资产保值增值，为企业发展提供坚实保障。同时，构建“立体式营销矩阵”，探索多元化营销渠道，打造新IP形象，融入信义文化，提升品牌知名度与美誉度。

道阻且长，行则至远；事难而重，做则成全。2025年，银座股份将锚定前行航向，以“千字当头，狠抓落实”为行动指南，秉持“逢山开路、遇水架桥”的果敢气魄，发扬“抓铁有痕、踏石留印”的实干精神，为全面打造综合竞争力强的现代商业服务领军企业贡献更大力量。



关键绩效

经营绩效

指标	单位	2023年	2024年
总资产	万元	1107826.14	1066635.24
营业收入	万元	553911.47	541893.26
归属于上市公司股东的净资产	万元	259507.67	264712.66
归属于上市公司股东的净利润	万元	21664.39	6765.19
纳税总额	万元	46152.78	41101.58
每股社会贡献值	元	3.26	2.71

治理绩效

治理架构	单位	2023年	2024年
股东大会召开次数	次	4	2
股东大会审议议案	项	16	14
董事会会议召开次数	次	8	11
董事会会议审议议案	项	32	45
专门委员会会议召开次数	次	13	13
专门委员会会议审议议案	项	29	27
监事会会议召开次数	次	6	6
监事会会议审议议案	次	11	11

董事会多元化	单位	2023年	2024年
按性别划分			
女性董事	人	1	1
男性董事	人	4	4
按教育背景划分			
硕士及以上	人	5	5
按专业背景划分			
财务	人	2	2
法律、人力资源	人	1	1
金融	人	1	1
管理	人	1	1

董事会多元化	单位	2023年	2024年
按董事会独立性划分			
独立董事	人	2	2
非独立董事	人	3	3
投资者关系管理	单位	2023年	2024年
业绩说明会	次	2	3
接听投资者热线	次	百余次	260余次
回复E互动	条	39	79
E互动回复率	%	100	100
法律知识普及及宣传	次	6	10
商业道德	单位	2023年	2024年
兼职信访工作人员	人	514	514
制作信访知识宣传板	块	20	36
受理信访举报	件	43	41
信访化解率	%	100	100
公开接访解决群众急难愁盼问题	件	138	53

社会绩效

食品安全指标	单位	2023年	2024年
抽检商品	个	58833	25903
抽检商品合格率	%	99.9	99.04
客户服务与体验	单位	2023年	2024年
客户投诉办结率	%	100	100
客户满意度调查回收问卷数量	份	45685	45109
客户满意度	%	86.26	86
知识产权保护	单位	2023年	2024年
研发投入	万元	1306.2	1341.1
累计取得商标	件	76	76

供应链管理	单位	2023年	2024年
供应商数量	家	8800	9758
供应商培训次数	次	34	218
供应商培训时长	小时	3703	5647
供应商培训人次	人次	3148	6493
合规雇佣	单位	2023年	2024年
员工总数	人	9170	9017
劳动合同签订率	%	100	100
按性别划分			
男性员工	人	2751	2519
女性员工	人	6419	6498
按年龄划分			
30岁及以下	人	853	839
31-50岁	人	7748	7619
51岁及以上	人	569	559
按雇佣类型划分			
全职	人	9170	9017
兼职	人	0	0
按地区划分			
中国大陆	人	9170	9017
海外	人	0	0
新进员工人数	人	845	891
员工流失人数	人	1085	1044
员工流失比例	%	11.80	11.60
高级管理人员女性占比	%	36	33.6
员工培训	单位	2023年	2024年
开展培训项目	个	1800余	2094
培训时长	小时	18000	10300
员工培训人次	人次	200000	143500
人均培训时长	小时	/	5

员工培训支出	万元	365.37	578.16
人均创收	万元	/	60
按培训人员性别分类			
男性员工	人	2751	2519
女性员工	人	6419	6498
男性员工	%	30	28
女性员工	%	70	72
按培训人员类型分类			
高层员工	人	11	10
中层员工	人	93	78
普通员工	人	9066	8929
高层员工	%	0.1	0.1
中层员工	%	1	1
普通员工	%	98.9	98.9
按受训小时数分类			
男性员工	小时	6000	3400
女性员工	小时	12000	6900
高层员工	小时	600	340
中层员工	小时	3000	1700
普通员工	小时	14400	8260
职业健康与安全	单位	2023年	2024年
因公死亡和因公重伤人数	人	0	0
安全生产投入	万元	1610.22	1341.57
生产安全应急预案修编	家	36	89
开展安全应急演练	次	1147	873
参加安全应急演练人数	人次	113060	77042
安全生产培训	场	1644	1799
安全生产培训参与人数	人次	154415	452172
员工帮扶	单位	2023年	2024年
救助员工	人	412	390
发放救助金	万元	94.6	89.9

环境绩效

指标	单位	2023年	2024年
温室气体直接排放量 (范围一)	吨二氧化碳当量	3209.56	3686.086
温室气体间接排放量 (范围二)	吨二氧化碳当量	264320.094	266126.418
温室气体总排放量	吨二氧化碳当量	267529.654	269812.505
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/万元营收	0.483	0.530
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/平方米	0.099	0.099
用电量	万千瓦时	36978	40494
单位面积电力使用量	千瓦时/平方米	136.25	149.08
天然气消耗量	标准立方米	1393363	1607564
汽油消耗量	吨	52.55	55.2
热力使用量	吉焦	104223	62687
能源消耗总量	吨标准煤	49317.05	54125.30
综合能源消耗量 (不可再生资源)	吨标准煤	49245.77	54060.94
综合能源消耗量 (可再生资源)	吨标准煤	71.28	64.36
能源消耗强度	吨标准煤/万元营收	0.089	0.106
能源消耗密度	吨标准煤/平方米	0.018	0.02
光伏安装量	兆瓦	0.7	0.7
清洁能源发电量	万千瓦时	58	52.37
清洁能源使用量	万千瓦时	58	52.37
新鲜水消耗量	吨	2013025	2231200
耗水密度 (单位面积耗水量)	吨/平方米	0.742	0.8215
耗水强度	吨/万元营收	3.63	4.39
有害废弃物排放量	吨	0	0
环保投入	万元	737	760
突发重大环境事件	起	0	0
环境违法违规事件	起	0	0

指标索引

《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)》指标索引表

披露要求	对应的本报告章节
应对气候变化	应对气候变化
污染物排放	加强环境管理
废弃物处理	加强环境管理
生态系统和生物多样性保护	不涉及。公司生产经营活动对生态系统和生物多样性不具有重大负面影响,未被银座股份纳为ESG议题。
环境合规管理	加强环境管理
能源利用	优化资源利用
水资源利用	优化资源利用
循环经济	推动循环经济 践行绿色运营
乡村振兴	助力乡村振兴
社会贡献	开展行业交流 共绘美好社区
创新驱动	聚力改革创新 坚持创新驱动
科技伦理	不涉及。公司生产经营活动未涉及基因编辑、人工智能伦理等科技伦理相关议题,未被银座股份纳为ESG议题。
供应链安全	深化供应链建设
平等对待中小企业	深化供应链建设
产品和服务安全与质量	坚守卓越品质 持续提升服务力 保护消费者权益
数据安全与客户隐私保护	数字引领未来
员工	守护员工权益 护航员工发展 践行员工关爱 保障员工安全
尽职调查	尽职调查

尽职调查	尽职调查
利益相关方沟通	ESG管理
反商业贿赂及反贪污	恪守商业道德
反不正当竞争	恪守商业道德
自主披露的议题	
党建引领	加强党建引领
公司治理	提升治理效能
内控和风险管理	提升治理效能
合规经营	诚信合规经营

读者反馈表

尊敬的读者：

感谢您百忙之中阅读本报告，我们非常重视并期望聆听您对本报告的反馈意见，您的意见和建议是我们持续提高企业ESG信息披露水平、推进企业ESG管理和实践的重要依据。我们欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

选择题（请在相应位置打√）

1.对于银座股份来说，您的身份是：

- 员工 客户 股东与投资者 供应商与合作伙伴 政府及监管机构
 行业与协会组织 社区、公众与媒体 其他

2.您对本年度 ESG 报告的总体评价：

- 很好 较好 一般 较差 很差

3.您认为我们环境责任方面做得如何？

- 很好 较好 一般 较差 很差

4.您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？

- 很好 较好 一般 较差 很差

5.您认为我们在客户服务方面做得如何？

- 很好 较好 一般 较差 很差

6.您认为我们在员工权益方面做得如何？

- 很好 较好 一般 较差 很差

7.本年度 ESG 报告的哪些议题最引起您的关注？

8.您还希望从报告中获取哪些信息？

9.您对我们的 ESG 报告或 ESG 工作和可持续发展管理方面的意见
