

银座集团股份有限公司

2022年度履行社会责任的报告

特别提示：本公司董事会及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

银座集团股份有限公司（股票简称：银座股份，股票代码：600858）是一家主要从事商品零售业务的上市公司，经营业态包括百货商场、大型综合超市、购物中心。公司较早地在山东省内多个地市开设同城分店，并兼顾省外发展，具备明显的先发优势，近年来，随着行业竞争日趋激烈，零售业的发展进入了新常态，公司结合实际，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 个地市和河北省，在城市核心等地域掌握了优质的门店资源，构筑了各地市一城多店、立体开发的布局，实现了多种经营业态差异化协同发展。

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，在“履信尚义、共享共赢”价值观的引导下，在不断努力做大做强零售事业、不断为股东创造价值的同时，时刻不忘回报社会，认真履行对利益相关者的责任和义务，努力为社会公益事业做贡献，关注提升公司形象。公司在实现企业价值最大化的同时，与各方保持了相互支持信任、互利友好的合作共赢关系，树立了诚信企业和信得过企业的形象。

2022 年度，公司实现营业收入 53.79 亿元，营业利润 0.47 亿元，基本每股收益-0.0279 元，上缴国家税收 40,081.37 万元，向员工支付工资 81,353.98 万元，向银行等债权人给付的借款利息 18,533.12 万元。根据以上数据及有关公式计算形成的公司每股社会贡献值为 2.66 元（每股社会贡献值=每股收益+（上缴税收+支付工资+借款利息+捐赠）/股本数）。

一、纳税、社区关系

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

公司秉承满足消费者美好生活需求的理念，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。公司在各地开设的银座分店，不仅大大提升了当地商业水平，还有效完善了城市形象，成为了当地展示城市社会经济形象的“窗口”企业和城市名片，也为社会创造了大量就业机会，解决就业岗位 5.45 万个，为推动地方经济发展做出应有的贡献。

二、股东、债权人关系

1. 公司依据《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《公司章程》以及中国证监会、上海证券交易所等有关最新法律法规的规定，不断完善公司的法人治理结构，大力推进内部控制规范实施，提升公司治理水平，保证公司规范发展运作。同时真实、准确、完整地进行上市公司信息披露，提高公司治理质量。公司股东大会、董事会、监事会及经理层之间权责明确，董事、监事、高级管理人员工作勤勉尽责，能够切实维护公司和全体股东的合法权益。

2. 公司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、持续的开展投资者关系的维护与管理工作，切实保证中小股东的合法权益。

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

三、公益、员工关系

公司一贯注重以人为本，积极营造员工之间彼此依赖、相互尊敬的良好氛围，将员工个人的发展愿望与公司发展的需求有机结合，为员工提供不断成长、能够挖掘和发挥个人最大潜力的机会，使员工内心深处产生对企业强烈的归属感和责任感，创造了一个高效率的工作环境和引人、育人、留人的企业氛围，形成了企业与员工荣辱与共、休戚相关的企业价值利益共同体，实现了企业价值和员工利益的双赢。

在人力资源管理上，保障员工合法的劳动权利，员工关系管理水平不断提升，

职工业余文化生活不断丰富，和谐企业建设得到有序推进。

1. 公司与员工签订并严格履行劳动合同，带头承担起基本的社会责任，建立健全社会保障制度，规范用工，规范薪资发放、保险缴纳，有效营造了规范、有序、和谐的用工环境。

2. 推行薪酬体系改革，修订了薪酬管理办法、考核管理办法，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，分层次进行全员绩效考核，薪酬考核与分配更趋公平合理，充分调动员工积极性。建立实施职工企业年金，职工退休后的生活水平得到有效保障和提升，增加了一项企业育人、留人的长效激励方式，有利于进一步激发干部员工队伍的干劲。

3. 重视员工培训与职业成长。针对岗位要求实行差异性培训，多层次、多渠道开展学习培训，加强后备人才的储备管理，健全竞争上岗和选拔机制，实现了人才招聘及配置的科学化、公平化运作，努力为员工搭建健康成长的职业平台，使企业发展的成果惠及全体员工，增大在未来竞争中实现公司战略目标、员工职业成长和股东价值最大化的可能性。

4. 注重保障员工权利，对涉及员工切身利益的重大事项，广泛听取员工的意见，特定事项提交职工代表大会，通过职工监事选任制度，确保职工在公司治理中享有充分的权利，支持工会依法开展工作，按时划拨工会经费，充分发挥工会在保障员工利益及内部协调等方面的积极作用，同时，企业内部开设“工会热线”制度，注重服务驻外员工家属，注重保护员工身体健康及人身安全，解除员工的后顾之忧。

5. 加强干群交流，营造愉悦工作氛围。在工会的倡导下，各单位在腊八节为职工送上暖心粥，组织职工开展迎新春包水饺、端午包粽子、腊八送暖心粥、中秋送月饼、员工生日会等活动，使员工们在紧张工作之余加强交流互动，增强了大家的幸福感、满足感。在公司 26 周年庆之际，开展“同贺司庆，感谢有你”活动，总部及各单位主要领导深入一线，为职工送去各类清凉饮品、小礼物等，拉近了干群关系。

6. 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，应势而谋、应势而动、顺势而为，抓好舆论导向，秉承“倾听民声，为民办事”、“立足基础、服务基层”的工作原则，配合企业经营管理得到了很好发挥。一是履行社会责任，

开展扶贫活动；二是切实解决员工困难，大力倡导帮扶、救助，2022 年共计救助人员 451 人，救助金额约 108.66 万元；三是服务大局，发挥银座“初心公益”品牌效应，持续开展公益活动，2022 年度对外捐赠 24.03 万元，提升社会美誉度，更好的履行社会责任。

四、供应商、消费者关系

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

公司生鲜供应链全面升级，产地直采，通过全国公开招商，对接产地源头基地、国内一线批发市场、行业龙头生产企业，积极推进生鲜产地直采及工厂的直接合作。重新规划“优质精品肉菜专区”，从肉菜等食用农产品种养殖企业采购的，对种养殖企业和基地进行严格审查；还积极推行“订单农业”“农超对接”“厂超挂钩”和“基地+加工企业+超市”等采购模式，使蔬菜来自规模种植基地，生鲜肉来自品牌屠宰企业。

2. 不断提高服务质量和水平，提升消费者满意度。公司始终以消费者为中心，围绕提升消费者满意度不断强化服务质量，扩大服务内涵。在维护消费者权益方面，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消费问题，客诉处结率始终保持 100%。公司把尊重消费者、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，每年组织开展顾客满意度调研活动，及时根据消费者结构及消费习惯变化调整服务策略。公司积极响应山东省“放心消费环境创建”工作和“无理由退货”号召，创新性

推出“无障碍退货 8 分钟”“免费邮寄、同城送货”等服务，2022 年被中百协选为导购服务优秀案例。同时，多家银座门店被评为“山东省放心消费示范单位”，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，认真履行市场监督管理部门与消费者的桥梁作用。并且每年以 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。公司进一步升级顾客服务评价系统，丰富顾客投诉处理渠道，实现了线上线下一体化服务受理，并通过数据统计与分析，及时督导门店改进服务质量，组织基层人员服务管理培训，不断拓宽服务通路，创新服务内涵。

3. 严把商品质量关，规范质量管理。公司结合实际情况制定了《质量管理办法》、《商品验收标准》、《专利商品管理办法》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；三是建立运营中心、门店营运部、商场、品牌四级质量保证体系，质量责任层层落实到人。“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，公司于 2021 年向合作供应商公开推出了《银座集团供应商权益告知书》，通过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。

为保障商品质量、职工的合法权益，践行绿色发展理念，提升企业社会担当，公司顺利取得 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 中国职业健康安全管理体系认证。“三体系”认证的取得，是公司向外界提供质量、环境、职业健康安全管理体系承诺和第三方认证的依据，标志着公司管理制度化、规范化、程序化。

4. 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，确保销售的食品安全进场。食品安全实行总部、区域、门店，三级管理。坚持食品安全体系建设，从采购、运输、验收、贮存、销售、管理、培训等环节构成了一个完整的质量监管体系，积极落实银座食品安全主体责任。严把食品准入关，聘请

第三方抽检机构，对生鲜商品实行批次检测，对重点、高风险商品实行不定期抽检。同时，为确保公司风险防控管理的先进性、规范性，有效预防在销售终端出现的风险，公司优化完善了包括《银座超市电子秤标签管理规定》《知识产权商品索证备案制度》等多项标准、流程、规范。

5. 消费帮扶、对口支援，履行社会责任。公司作为连接供需两端、生产与消费的国有商贸流通企业，一直把消费帮扶、对口支援作为履行社会责任的突破口。为有力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”，在商场中专门设立了消费帮扶柜台专区，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，让消费帮扶在商场经营中牢牢扎根。

针对消费帮扶，公司聚焦“实”字，出实招、求实效，以实实在在的商品，争创实实在在的业绩，赢得实实在在的口碑。发挥自身多门店的渠道资源优势、强大的品牌优势以及丰富的运作经验，将消费帮扶地区的优良产品引入超市，实现帮销商品销售市场化、规模化、常态化。在政策上务实扶持，公司对消费帮扶商品全部零费用入驻，执行最优惠的合约条款，对各门店项目所用货架、堆头等陈列道具均免费提供。在运营上务实指导，针对消费帮扶商品刚引入市场，消费者对商品不了解的状况，各门店专人落实，及时跟踪、动态调整，在精研市场的基础上，针对特定客群，实行“一品一策”。在细节上务实抓牢，细节影响全局，针对消费帮销商品，从商品陈列规模到陈列效果、从在架商品个数到陈列量、从商品性价比到商品宣传方法，公司均悉心组织，务求“引入即是轰动，一眼赢得青睐”，引导消费帮扶商品迅速融入市场，打开局面。

以重庆消费帮扶为例，近年来，陆续引进重庆地区优质农产品品项达 100 多种，先后在银座高新店和银座和谐店、银座燕山店开设专柜，经过精心运作，自 2019 年至今，借助多种营销形式，突出优势商品的宣传力度，公司对林下散养珍珠鸡、土鸡、524 土红苕、蓝莓、石榴等多种特色农产品做重点推广介绍，取得了良好的效果，实现了帮销地区、顾客、商场的多方共赢。

五、环境保护、可持续发展

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，完善企业管理制度，明确责任分工，强化内部考核，严格规范操作，为公司的节能降耗与节约资源，环境保护与可持续发展提供了有力的保障。

1. 公司在运行管理中持续加大环保管理力度，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。公司按照国家有关环境保护的规定，定期对生活垃圾进行检测清理，定期对设施设备的气体、噪声等进行检测，对超标项及时整改。对在营门店老化设备及时进行改造和更换，使其达到节能、环保标准。积极开展经营办公场所节约资源、保护环境等活动，并通过多种宣传手段引导消费者进行绿色消费。

2. 公司通过加强管理和技术节能措施的落实，推进节能管理的长效化、精细化、规范化。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，近年来通过冷链节能技术改造、推进太阳能光伏等新能源应用等，有效降低了能源消耗和能源成本。

3. 公司深入学习贯彻习近平总书记关于安全生产重要论述和指示精神，坚持以人为本、安全发展的理念，始终把安全生产放在首要位置，扎扎实实抓好安全生产各方面各环节工作，按照分级管理的原则，形成了“公司统一监管、单位负责、全员参与”的安全生产管理格局，安全生产工作取得良好成效，安全生产形势持续稳定向好。

面临着机遇与挑战并存的发展环境，我们将进一步完善内部管理，在公司治理、食品安全、人才发展、供零关系等方面系统规划，做好在追求企业自身利益最大化、股东利益最大化的同时，进一步增强社会成员的责任意识，不断探索多样的履行方式，更好地履行社会责任，回报社会。

银座集团股份有限公司董事会

2023年3月27日