

西安开元控股集团股份有限公司 2007年度社会责任报告



2008年2月29日



西安开元控股集团股份有限公司 2007年度社会责任报告

一、前言

西安开元控股集团股份有限公司于2007年3月31日首次发布《年度社会责任报告》后，在2007年度的经营管理活动中，继续践行“为社会提供优质的服务，为国家和社会的和谐发展作出贡献”的愿景和“积极承担社会责任，促进社会和谐发展”的承诺。本报告系统反映和集中总结了西安开元控股集团股份有限公司及其子公司(以下统称“公司”)2007年度在落实科学发展观，构建和谐社会，推进经济社会可持续发展，对国家和社会的全面发展，对公司股东、债权人、职工、消费者、供应商、社区等利益相关者积极承担相应社会责任等方面所做的工作、存在的差距及拟采取的改进措施。



开元商城安康店外景



开元商城安康店内景



开元商城咸阳店外景



开元商城咸阳店内景



二、2007年公司履行社会责任所做的工作

(一) 保护股东利益, 保障债权人权益, 积极回报股东

1、公司按照《公司法》等法律、法规的规定, 进一步健全了法人治理结构, 进一步完善了相关内控制度。公司公平、公开、公正地对待所有股东, 确保股东充分享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

2、公司严格按照有关法律、法规、规章和《深圳证券交易所股票上市规则》的规定履行信息披露义务。在信息披露中, 严格执行公开、公平、公正原则, 不做选择性信息披露, 维护了中小投资者的知情权。

3、制定长期和相对稳定的利润分配政策, 积极回报股东。公司在经济效益稳步增长的同时, 十分注重保护股东的利益, 积极构建与股东的和谐关系, 重视对投资者的合理回报, 截止2007年公司已连续七年保持了较高比例稳定的现金分红, 共计分红16,042.41万元, 超过了公司上市后在证券市场的融资额, 给股东实实在在的回报。

4、稳健经营, 保障债权人权益。公司在经营决策过程中, 充分考虑债权人的合法权益, 公司在保障公司资产、资金安全及追求股东利益最大化的同时兼顾债权人利益, 不因股东的利益而损害债权人的利益。

(二) 诚信对待供应商, 实现双赢, 共同发展

公司作为以零售百货为主的知名企业, 把努力打造强有力的供应链, 构建与供应商经济利益共享、业务关系紧密的新型战略合作关系作为公司的长远战略举措。

多年来, 公司秉承“诚信合作、互惠互利”的宗旨, 在与广大供应商共同开拓市场中, 风雨同舟、荣辱与共、肝胆相照, 建立了深厚的友谊。

多年来, 公司严格遵守商业道德和社会公德, 并制定了相关的内控制度, 建立了相应的程序, 严格监控和防范公司或职工与客户和供应商进行的各类商业贿赂活动, 使供应商的正常权益得以维护。

多年来, 公司将供应商视作战略合作伙伴, 视作开元控股大家庭的一员。在经营中注重维护供应商的正常权益, 使其能够在与公司的合作中获得合理的利润, 使其得以与公司一道在激烈的商战中共同发展, 共同壮大。



(三) 诚信经营，遵守商业道德

公司作为西安市的商业龙头企业，始终以诚信为本，不断提高自身商业职业道德水平，保证商品质量和提升服务品质，切实维护消费者的合法权益，努力为消费者营造放心的消费环境，消费者的满意程度逐年上升。历年来，公司荣获了全国“百城万店无假货示范店”、全国“用户满意服务单位”、“中国名牌企业”、“中国商业服务名牌企业”、“全国商业诚信企业”、“全国诚信单位”、“全国商业服务业安全放心消费场所”、“中国商业信用企业”、“陕西省先进集体”、“陕西省名牌企业”、“西安市文明单位”等荣誉称号。2007年，公司又先后荣获了“西安市劳动保障诚信用人单位AAA级”、“2007年全国商业顾客满意企业”、“2006陕西经济十大创新企业”、“全国商业服务业技能人才培养突出贡献单位”、“2006年度守合同、重信用单位”、“西安市价格诚信先进单位”、“陕西省劳动关系和谐企业”等荣誉称号。同年，公司再度荣列“中国服务业500强”。





(四) 发展连锁百货，积极促进社会 and 经济发展

2007年是公司加快连锁百货发展、实现连锁百货突破的一年，公司加强了省内二级地市商业网点的布局，连锁百货发展初见规模并进入了快速发展通道。年度内开元商城安康店隆重开业，咸阳店顺利完成前期筹备，于2008年元月26日盛大开业，使“开元百货”走出西安，实现了跨地区商业经营，同时提升了当地消费层次和服务管理水平，并安排当地就业人员1200多人，对当地的社会和经济发展起到积极的促进作用。

(五) 提升服务品质，切实维护消费者权益

2007年，公司除进一步完善客户服务热线96737的功能，坚持履行“不满意便退换”、“八十公里免费送货入户”、“有偿捉假”三大承诺，强化总经理亲自挂帅的“商品质量管理委员会”的职能，设置“退换货专项基金”等举措外，公司又开展了一系列活动、一系列服务举措，切实维护了消费者的合法权益，树立了诚信服务形象，赢得了广泛赞誉，提高了公司声誉。

1. 主动邀请质量技术监督、工商等部门对公司进行质量大检查

从2007年2月起，公司在春节期间组织了“优质服务月”活动，在节前内部质量大检查的同时，主动邀请了质量技术监督、工商等部门对开元商城的食品、家用电器、化妆品等商品进行了多方面的质量检查。执法人员在检查后认为：开元商城能严把商品质量关、安全质量认证商品质量、标识、证件齐全；市场准入商品把关严格、备案档案规范、证件齐全，能为消费者提供质量放心的商品。

2. 隆重举行“3.15”消费者权益日活动

2007年3.15前夕，在由西安市商联会、西安日报、市消费者协会联合举办的2007“诚实守信、消费和谐”论坛上，公司郑重承诺，要以不断创新的管理模式、始终如一的诚信准则，积极引导商业行业自律，努力营造商业信用环境，以诚信经营构建和谐社会，以经济效益和社会效益的双赢促进西安市商贸事业的发展。

3. 开展以找差创新比贡献、服务礼仪等为主题的活动

为进一步提升员工的服务意识和技能，为顾客塑造一个和谐消费的



购物环境，2007年公司先后在全体一线营业服务人员中，开展了为期三个月的以找差创新比贡献为主题的“学先进，比贡献，争一流，创效益”活动和为期三个月的“迎奥运、讲文明、树形象”服务礼仪大赛活动，有效的促进了商城的整体服务水平的再提高。

（六）加强公共关系的建设和维护，加强与投资者的沟通，增进投资者对公司的了解和认知

2007年度，公司进一步加强投资者关系管理工作，通过各种方式加强与投资者的沟通。年度内公司先后接待了联合证券、华夏基金、海富通基金、申银万国证券、易方达基金、华宝信托、人民健康保险等多家机构的调研，增进了投资者对公司的了解和认知，促进公司诚信自律、规范运作，改善公司治理结构，树立更为良好的市场形象。

（七）积极开展上市公司治理专项活动，提高公司治理水平

根据中国证监会和陕西证监局的要求和部署，公司于2007年4月至10月间精心组织安排开展了公司治理专项活动。

在活动的自查阶段，公司严格按照证监会要求和公司制订的“公司治理专项活动工作实施计划”的安排，对公司基本情况、股东状况、规范运作情况、独立性、透明度、治理创新情况及综合评价等方面的事项进行了认真地自查，并对自查时发现的问题进行分类汇总和分析，研究可行的整改措施，在此基础上形成了“公司治理专项活动自查报告和整改计划”，经公司董事会审议通过，于2007年8月28日在《证券时报》和巨潮资讯网进行了披露。

在活动的公众评议阶段，公司将《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》、《信息披露管理制度》等有关公司治理的10多项主要制度上传至深圳证券交易所网站，供社会公众评议公司治理情况时阅读参考。同时，还在公司公布了专门的评议电话、电子邮箱，在公司网站上设置了“公司治理专项活动专栏”，广泛听取投资者、社会公众对公司治理的意见和建议。

在活动的整改提高阶段，公司针对中国证监会陕西监管局所提出的整改要求，制定了详细的整改方案，认真进行整改，形成了整改报告，经董事会讨



论通过后于2007年10月31日在巨潮资讯网站和《证券时报》上进行了披露。

通过本次公司治理专项活动,对公司治理方面存在的问题和不足进行了整改提高,健全了公司治理结构,完善了各项制度,进一步提高了公司治理水平。

(八) 进一步加强职工权益保护,实现员工与企业共同发展

1. 完善公司用人制度、福利保障机制,保护职工的合法权益

2007年,公司严格遵守《劳动法》,依法保护职工的合法权益,建立了较为完善的薪酬体系、激励机制等在内的用人制度,保障了职工依法享有劳动权利和履行劳动义务。年度内,公司积极为员工谋求完善的福利保障和愉悦的生活工作环境,按规定及时为员工足额交纳养老保险、失业保险、工伤保险、医疗保险,解决职工的后顾之忧。

2. 加强职工教育和培训,优化员工队伍知识结构

2007年,公司多次组织入职教育、服务技能、商务素质、法律知识、消防知识等各类培训。通过培训,公司员工队伍知识结构得以优化,文化素质和服务技能得到大幅提升。同时,公司组织管理人员进行商业调研、考察、学习,激发了管理人员的潜能,提升了团队协作能力。

3. 实施岗位竞聘,为员工搭建上升通道

随着公司连锁发展步伐的不断加快,加强后备干部队伍培养成为公司人力资源建设的重要工作之一。2007年公司先后三次公开招聘商场管理人员及业务人员,得到了广大员工的积极响应,经过激烈的竞争,又有一大批优秀的员工脱颖而出走上了管理岗位,为企业的发展储备了良好的人力资源,真正体现了公司用人机制的“公开、公平、公正”的原则,为员工提供了公平合理的竞争舞台,搭建了上升通道。

4. 关爱职工,为职工排忧解难。

2007年春节前夕,公司积极制定方案、筹集款物,抽调专人组成慰问组,向退休劳模、离休老干部、住院职工专程进行看望,向他们送上公司党、政、工组织的节日问候,对困难职工给予生活补助,充分体现公司大家庭的温暖;公司一位退休职工家庭不幸遭遇火灾,所有财产化为灰烬,生活陷入极度困



难，公司领导闻讯后及时委派工会、总经理办公室、人力资源部负责人前往看望和慰问，同时倡导全体员工捐款向受灾员工伸出援助之手。

5. 开展各种文娱体育活动，丰富企业文化

为进一步增强企业的凝聚力和社会影响力，充分调动广大员工的工作激情和奉献精神，年度内公司通过各种企业文化建设活动，不断丰富开元的企业文化和品牌影响力，组织开展了各种文娱体育活动的，不仅丰富了职工精神文化生活，也增强了职工的凝聚力和向心力。



助学捐款



救助受灾员工



参加植树活动



员工春游活动

(九) 积极承担社会责任，参与社区服务及社会公益活动

2007年，公司各级部门及广大员工秉持“和谐、发展、健康、快乐”的理念，与社会各界保持沟通与密切合作，积极承担社会责任，参与了一系列社区服务及社会公益活动，为构建和谐社会做出贡献。



1. 2007年3月11日，公司集团总部领导及员工与数千名西安市民一起参加在浐灞生态区举行的义务植树活动，细心地种下了绿色的希望。

2. 2007年5月26日，公司集团总部工会小组全体成员在公司总裁、审计总监的带领下前往西安市儿童福利院，将5100元捐款、40多件衣物、食品，以及按尺码精心选购的120多双凉鞋捐赠给儿童福利院的孩子们，给残障儿童送去温暖和祝福。

3. 2007年8月11日，公司开展了爱心助学活动，两天的活动公司共为近10名高考生发放了助学金。活动反映了公司在追求经济效益的同时，更勇于承担肩负的社会责任。

4. 2007年9月，公司与西安晚报及西安福彩中心联合举办“同在蓝天下，共享盛世情”大型公益慈善助学活动，活动期间举办了拍卖及募捐活动。活动结束后，主办方将所有拍卖筹款和现场捐款以及近十箱的礼品，全部捐赠给了西安福利院。

三、 继续走履行社会责任之路

2007年尽管公司在消费者权益保护、上市公司治理、公益事业、职工权益保护、股东权益保护等诸多社会责任方面做了一些工作，取得一定成绩，但社会责任履行状况与《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》的相关规定仍存在差距。为此，公司将在今后的经营管理中，继续遵循自愿、公平、诚实守信的原则，遵守社会公德、商业道德，接受政府和社会公众的监督。在进一步追求经济效益、保护股东利益的同时，进一步积极保护债权人和职工的合法权益，诚信对待供应商、消费者，积极从事环境保护、社区建设等公益事业，加强对员工社会责任的培训教育，从而促进公司本身与全社会的协调、和谐发展。

西安开元控股集团股份有限公司董事会

二00八年二月二十九日