

# 西安开元控股集团股份有限公司 2009年度社会责任报告



KAIYUAN

2010年4月23日

## 第一部分 前言——致全体股东及利益相关方

过去的2009年，是值得记忆的不平凡一年，不论经济形势与市场如何变幻调整，作为践行科学发展观，保增长、促和谐的一员，我们的价值观和理念从未改变，公司业绩也实现了稳定的增长。公司在2009年度的经营管理活动中，继续践行“为社会提供优质服务，为国家和社会的和谐发展做出贡献”的愿景和“积极承担社会责任，促进社会和谐发展”的承诺，做一个受人尊敬的企业公民，树立良好的企业形象。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”）2009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方面，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。

### 如何成长

作为陕西乃至西北地区第一家上市公司，开元控股承载了太多的期望和梦想，如何让最初的青青幼苗，成长为茁壮的参天大树，是摆在几代开元人面前的课题。做一家百年老店，就要有所突破和发展。只有超越自己，才能改变一切，尽管主力门店坐拥西安最繁华商圈的核心位置，开元人仍然无时无刻不在寻求发展，这不仅仅是为了自身的经济利益，也是为了积极承担社会责任，促进社会和谐发展的承诺。在发展中成长，在挑战中创新，通过致力于百货业务连锁发展，提升当地零售业水平，服务更广大的人民，促进当地的经济发展。

### 破茧——开元的价值

飞速前进的历史车轮把开元的发展推向了快车道，随着公司由传统百货向时尚百货转型，“开元百货”这一品牌深入人心，抓住机遇，深入挖掘和开发开元的价值，加快连锁百货发展步伐，全面勾画企业未来

的发展蓝图，最终使“开元百货”作为全国零售业知名品牌实现“强”、“大”并举，这成为了公司的未来发展思路。

在公司全体上下的努力拼搏下，发展连锁百货的构想从2007年开始慢慢变为现实，公司实现了由单一门店向连锁百货发展的突破。作为连锁发展首役的开元商城安康店于2007年9月在汉水之滨的安康正式开业。踏着坚实的步伐，位于关中古道上的开元商城咸阳店于2008年1月火爆开业。2009年，作为公司连锁百货发展具有里程碑意义的外埠旗舰店——开元商城宝鸡店盛大开业，加上即将落成的西安西稍门商业广场，开元的百货业务版图由小变大，由点成片。正是这种顺势而为、连锁发展的思路和举措，必将成为公司未来发展的不竭动力。

善不由外来兮，名不可以虚作。公司的发展离不开社会及利益相关者的支持，同样，公司的发展意味着需要承担更多的社会责任，通过纳税、解决就业、提升区域内的消费和服务水平、支持社会公益事业等来积极回报社会，带动区域的经济和社会发展，这些才是开元真正的价值所在。

## 第二部分 2009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，稳健经营，健康发展

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。

2009年度，公司召开年度股东大会 1 次，临时股东大会 2 次。公司股东大会的召集、召开和表决方式、表决程序、出席会议人员的资格均符合《公司法》、《上市公司股东大会规则》和《公司章程》的规定。公司在召开股东大会时严格执行相关规定，不仅确保会议程序合法合规，而且在股东大会召开的时间、地点及投票方式上尽可能为广大股东

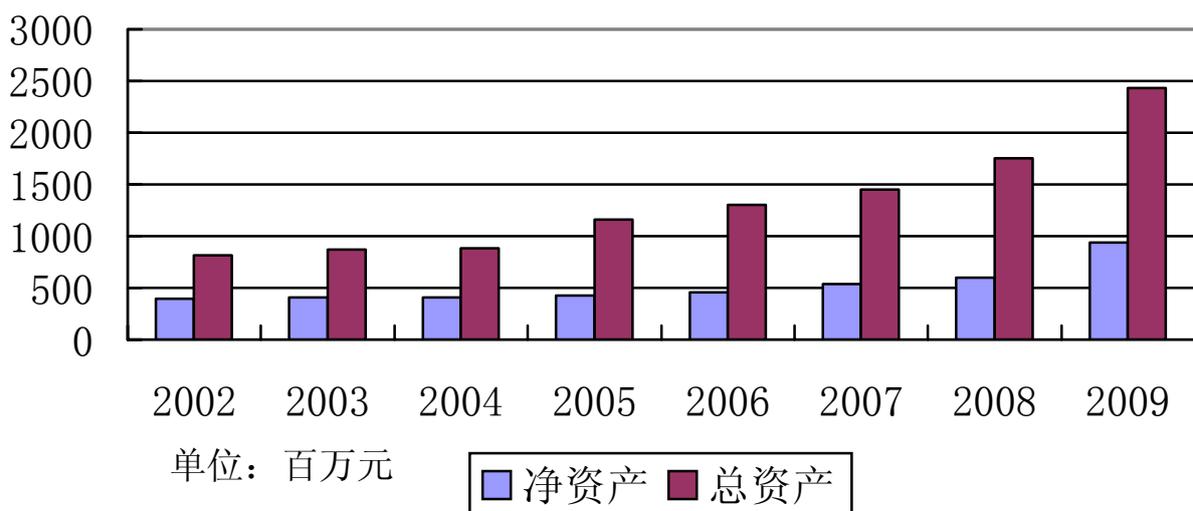
提供便利，特别是在审议重大事项时为社会股东提供了网络平台的投票方式。

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，将信息披露的责任明确到人，确保公司各类信息及时、真实、准确、完整、公平地对外披露。2009年公司共发布信息公告59项，不存在选择性信息披露情形，使广大股东能够及时、充分地了解公司的经营情况，维护了投资者的知情权。

3、作为企业，实现持续、健康发展，能够为全体股东创造良好收益是履行社会责任的重要部分，也是实现对社会更大贡献的基础。公司制定了长期和相对稳定的利润分配政策，积极回报股东，使股东享受公司的发展成果。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。

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。

公司近年总资产、净资产增长图



根据公司近年来的总资产、净资产增长情况表，公司在2005年以前的资产规模保持稳定增长，2005年以后，公司规模迅速扩张，稳居陕西

地区百货零售业龙头地位。

(二) 进一步加强投资者关系管理工作, 增进投资者对公司的了解和认知

2009年度, 公司按照《深圳证券交易所股票上市规则》、《上市公司公平信息披露指引》, 《上市公司投资者关系管理指引》等规定, 进一步加强投资者关系管理工作, 通过开通和利用投资者关系互动平台等多种方式加强与投资者的沟通。年度内, 在认真答复股东电话咨询的同时, 公司还先后接待了中信证券、中银基金、第一创业证券、瀚伦投资、方正证券、广发证券、光大证券等多家机构的来访和调研, 做到了热情接待、及时答复, 公平对待所有投资者, 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。年度内, 公司参加了中国证监会陕西监管局组织的“陕西地区上市公司2008年年度报告网上说明会”, 并组织实施了2009年度配股网上路演活动, 通过互动平台交流活动的参与有力地推动了公司进一步做好全流通环境下的投资者关系管理工作, 增强了与广大投资者的互动沟通。

(三) 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

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》, 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。公司与职工按照平等自愿、协商一致的原则签订了劳动合同, 劳动合同的订立、履行、变更、解除或终止都是严格按照国家法律、法规规定的程序办理。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

2009年, 公司积极组织新员工、一线员工、店柜长、商场经理、见

习大学生等进行入职教育、服务技能、管理技能、商务素质、法律知识、消防安全知识等各类培训。通过培训,公司员工队伍知识结构得以优化,文化素质和工作技能得到大幅提升。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。2009年公司继续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. 关爱员工,维护员工权益。

公司工会组织和工会干部,牢固树立“群众利益无小事”的观念,情系员工,切实关心员工生活,真心实意为员工办实事、办好事、解难事,营造了企业和谐温馨的人文环境。

公司工会干部注重发挥民意传递渠道的作用,认真听取和反馈员工的意见和建议,了解和掌握员工关心的热点问题及思想动态,反映员工的诉求。各有关部门对员工的意见和建议十分重视,认真研究,及时予以解决处理或答复说明,使员工的意见建议和关注的热点问题得到了迅速处理或答复,促进了员工队伍的稳定,促进了劳动关系的和谐。

### 5. 开展各种文体体育活动,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,组织开展了各种文体体育活动,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。

### (四) 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，公司与供应商在遵守国家法律法规的前提下，本着平等互利、相互信任的原则签订合同，构建和发展战略合作伙伴关系，使双方的权益都得到了应有的保护。

多年来，公司严格遵守商业道德和社会公德，并制定了相关的内部控制制度，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。

#### （五）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。2009年，公司再次荣膺“中国服务业企业500强”，并先后荣获“商业顾客满意企业”、“消费者信赖的行业品牌”和“中国商业服务业改革开放30周年卓越企业”、“辉煌30周年·中国经济影响力功勋企业”、“劳动者关系和谐企业”、“诚信纳税人”等多项荣誉称号。

#### （六）提升服务品质，切实维护消费者权益

在公司发展过程中，我们时刻把客户的需求放在第一位，着力提供一流品质的服务。2009年，公司开展了一系列活动、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2009年3月起，公司在3.15、国庆中秋双节期间主动邀请了质量技术监督、工商等部门检查开元商城的商品质量、规范质量管理，确保经营商品的质量。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. 积极开展3.15“消费与发展”主题活动

2009年3月期间，公司紧紧围绕“消费与发展”主题，紧密结合消费者关注的热点、疑点和难点问题，为消费者提供切实的保障和支持，以诚信经营赢得用户和市场，推动企业不断提高服务和商品质量。

3. 进行多形式服务竞赛，增强企业的市场竞争力

2009年公司为了实行精细化、有效化的服务和管理，使广大员工掌握先进的管理方法和服务手段，做到以服务制胜，先后采取晨例会竞赛、“抓服务、树形象、争一流、创效益”活动、“规范职业道德、提升服务技能、争当销售能手”活动等多种手段勤练兵、练精兵。各项服务竞赛的顺利展开，使公司内部在竞争与比较中有效地完善和创新了管理办法，提升了服务技能。同时，公司继续贯彻“大服务”理念，加强员工技能培训，提高全员整体素质，逐步构建“体验式”服务新境界，突出会员服务内涵，积极开发新的服务项目，全面提升了公司的服务品质，进一步增强了公司的竞争力。

(七) 环境保护与可持续发展

公司高度重视环境保护工作，将环境保护作为一项重要工作来抓。年度内，公司建设项目（宝鸡国际万象商业广场、西安西稍门商业广场）充分考虑优化生态环境与美化环境相结合，建筑物与周边环境相融合。项目建设过程中，严格控制施工扬尘、建设噪音，废水废气排放，回收处理固体废弃物。项目同时按照《公共建筑节能标准》设计，采用多种手段，在建筑节能、通风及空调节能、电力节能、和给排水节能等方面

取得了良好的节能效果。

为了一个绿色的地球，实现节能低碳的目标，公司认真探索和推广节能减排新技术，积极推广节能灯具、材料的使用。为此，公司自2008年尝试引进LED节能光源，推动营业场所采用节能照明灯具，经测试可有效节约电能20%-30%，节能效果明显。2009年上半年，开元商城钟楼店对室外泛光、屋面轮廓灯、中厅灯带等进行节能改造，既提高和美化了照明效果，又有效的降低了耗电量，并对楼宇自控系统、室外污水泵电气控制装置等设施进行控制调整，大大降低运行能耗。2009年11月29日开业的开元商城宝鸡店也大面积使用节能灯具、材料，大大降低了能耗。同时，公司还严格贯彻执行国家“限塑令”，大力宣传环保消费理念，有效引导消费者减少使用塑料购物袋。

报告期内，公司坚持可持续发展，自觉遵守国家各项环保法律法规，建设项目严格执行环评和环保制度，努力实现企业经济效益和环保效益的良性循环，为建立“节约型社会”做出贡献。

#### （八）积极承担社会责任，参与社区服务及社会公益活动

2009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. 2009年3月5日，公司团委组织百余名青年志愿者开展“四城连创，开元与你同行”志愿服务活动，通过擦洗街道护栏、广告牌、公交站牌、电话亭、捡拾白色垃圾，以实际行动引导广大市民积极参与到“四城连创”活动中，弘扬了志愿者服务精神，增强了市民环境保护意识。

2. 2009年9月9日，公司下属商场联合供应商代表来到位于白鹿原迷鹿村的“陕西省回归研究会儿童村”，共同举办了“爱心助学，勇攀高峰”慰问活动，向儿童村捐献了生活物资、书籍、学习用具和爱心款，在教师节前夕为儿童村的老师和孩子们带去了诚挚的祝福。

3. 2009年9月28日，公司广大青年团员在公司组织下，利用业余时间积极参与了以“迎国庆、讲文明、树新风”为主题的志愿服务活动，

以实际行动扮靓西安，为国庆60周年献礼。

### (九) 发展连锁百货，积极促进社会 and 经济发展

2009年公司进一步加快了在省内二级地市商业网点的布局，初步构建了辐射全省的百货连锁基本框架，连锁百货发展形成规模并进入了快速发展通道。公司投资开发建设的宝鸡国际·万象商业广场项目年度内盛大开业，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3000多人，对当地的社会和经济发展起到积极的促进作用。

## 第三部分 面向未来—社会责任实施展望

践行社会责任是一条永续而又不断进步的道路，公司将企业社会责任视为企业经营管理中的重要组成部分，回顾过去的2009年，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，取得了一定成绩，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》的相关规定仍存在一定差距。为此，公司将在2010年度积极履行社会责任，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，进一步提高管理水平，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，从而促进公司自身与全社会的协调、和谐发展，做一个受尊敬的企业公民。

西安开元控股集团股份有限公司董事会

二〇一〇年四月二十三日