

西安开元控股集团股份有限公司
2010 年度社会责任报告



(000516)

2011 年 4 月



报告说明

报告简介：

本报告是西安开元控股集团股份有限公司公开向社会发布的第五份社会责任报告，主要就公司履行经济、环境和社会责任方面的理念、实践和绩效，以及维护股东、合作方、客户、员工等利益相关方所履行的责任，进行了系统陈述。

编制依据

本报告按照《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》等相关规定和要求编制。

时间范围

报告中的 2010 年指 2010 年 1 月 1 日至 2010 年 12 月 31 日，部分内容追溯以前年份。

指代说明

为便于表述，在报告中“西安开元控股集团股份有限公司”也以“开元控股”、“开元”、“集团”、“公司”或“我们”表示。



第一章：前言

挪威剧作家易卜生曾说过：社会犹如一条船，每个人都要有掌舵的准备。企业作为经济社会的一种重要组织形式，履行社会责任，更是责无旁贷。“水能载舟，亦能覆舟”的古训言犹在耳，“天下兴亡，匹夫有责”之箴言岂容淡忘。企业与社会休戚相关，当所有企业公民都能坚持对社会投桃报李，感恩回馈，那么企业就会与社会相得益彰，和谐共生。

1. 公司概况

1.1 走进开元

西安开元控股集团股份有限公司（以下简称“公司”）前身是西安市解放百货商场，始建于 1956 年，为西安市大型商业企业。1986 年 12 月经批准改制为股份有限公司，是西安市第一批股份制试点企业。1992 年 11 月经国家经济体制改革委员会同意成为全国首批十三家向社会公开发行股票的企业之一。经中国证监会和深圳证券交易所批准，公司股票于 1993 年 8 月 9 日在深圳证券交易所挂牌上市，是陕西省乃至西北地区第一家上市公司。

1.2 经营概况

公司的主营业务为百货零售，涉及资源、房地产等多领域经

营。公司上市以来，以建立现代企业制度为目标，进一步转换经营机制，不断完善公司治理结构，规范公司运作，使公司主营业务有了突飞猛进的发展，经营业绩稳步上升，资本实力日益雄厚，取得了显著的经济效益和社会效益，成为西安市和陕西省商贸行业的龙头企业、西安市的利税大户和就业大户，为西安市的经济、社会发展做出了重大贡献。

1.3 发展前景

近年来，公司坚持做实做强零售主业、积极发展连锁百货，充分发挥“开元百货”品牌及良好的业务基础和资源优势，大力拓展零售主业，积极发展连锁百货，加快在陕西省内二级地市市场的布局，时至今日连锁百货初具规模，外埠安康店、咸阳店、宝鸡店相继开业迎宾，并与当地政府、业界同行和谐共处，携手发展，美誉度与日俱增。当下西稍门商业广场蓄势待发，“四城五店”格局即将形成，为未来进一步拓展市场巩固了发展基础。

公司在做好零售主业的同时，根据发展战略和投资计划，积极调整投资结构，拓宽经营领域，有选择地向房地产、资源等行业发展，并利用公司自身优势，不断整合投资项目，创造新的利润增长点，促进了公司的良性运行和可持续发展。

2. 社会责任观： 大任担当 责有攸归

2.1 行业认识

零售企业，与百姓生活息息相关，唯有国强民富的社会环境，

才是我们得以茁壮成长的丰沃土壤；唯有消费者的信赖垂青，才是推动我们持续前进的不竭动力；唯有坚持真诚服务感恩回馈社会，我们才能获得更大尊敬。

2.2 社会责任管理

为从组织上、制度上保障社会责任的履行，开元控股从公司管理结构、发展战略和资金力量上给予大力支持，建立了由行政管理中心、财务管理中心、证券管理部、集团工会、集团报社编辑部等组成的社会责任执行机构，并把社会责任履行有机地融合在企业发展战略中。

2.3 开元视点：光荣使命 积微致远

我们将社会责任奉为公司的基本价值观，公司不但致力于为股东创造价值，也为消费者、供应商、员工及社会其他各界相关人士谋求福祉。我们的愿景是“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”，我们一贯的承诺是：“积极承担社会责任，促进社会和谐发展”。

2010 年是宏观经济形势向好，内需强劲，稳步发展的一年，也是“十一五”计划的收官之年，借力内需东风，开元控股各门店销售业绩稳步增长：钟楼店全年完成年度销售计划的 129%，宝鸡店超额完成年度销售计划 31%；咸阳店超额完成年度销售计划 37%；安康店超额完成年度销售计划 61%。开元在价值创造的过程中，不断通过税收、红利、薪酬等形式为国家、投资者、员工提供财富，履行作为大型上市公司的社会责任。

在企业经营业绩稳健增长的同时，开元兼顾社区、投资人、顾客等多方利益，积极发挥零售企业在诚信服务、文明礼仪、人文窗口、低碳环保等方面的表率作用，并获得广泛的社会认可和好评。

开元定期发布社会责任报告，是公司加强与利益相关方沟通，为公司长期发展营造良好内外部环境的需要，也是开元成就社会化大公司的庄严承诺。未来开元将致力于建立一个资源配置、管理效益最优化、社会效益最大化的商业平台，竭力为促进地区经济发展拓宽商业流通渠道，同时尽力创造更多的就业机会、并承担起更多经济、公益、文化、环保等各方面的社会责任，促进公司与全社会的协调、和谐、可持续发展。

第二章：铁肩担道义 聚力树风范 ——社会责任履行阐述

1. 经济责任担当：股东、债权人权益维护

1.1 完善现代企业管理制度，贯彻实施企业内部控制规范

公司依据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规，不断健全完善法人治理结构，不断完善内部管理制度，促进公司规范运作，使公司股东和债权人的权益进一步依法得到保护。为贯彻执行企业内控规范体系，公司成立了由董事长亲自挂帅的“贯彻实施内控规范体系领导小组”，并制订了《开元控股集团关于实施企业内部控制规范体系的规划》，当下正逐步深

入地向前推进。此项工作的开展对进一步提升企业整体管理水平，提升企业竞争力有着巨大推动作用。

1.2 严格按照规范召开股东大会，依法保障股东行使权利，积极维护良好的投资者关系

为切实维护股东权益，公司对股东大会通知、公告等均严格按照法律法规披露召开时间、地点、会议内容等，严格履行信息披露义务，对可能影响股东和投资者投资决策的信息均及时披露。2010 年公司共发布信息公告 30 项，坚持严格遵循公平信息披露原则，使广大投资者能够及时、充分地了解公司经营情况，维护了投资者的知情权。公司于 5 月 17 日召开了 2009 年度股东大会，审议通过了多项议案和分红转增方案，让广大投资者畅享了公司经营成果。

事例：2010 年 1 月 20 日公司召开了 2010 年第一次临时股东大会，大会以 100%的同意票通过了《关于转让陕西三秦董东煤业有限公司 45%股权的议案》。本次股权转让对公司 2010 年度财务状况和经营成果产生了积极的影响。



图为 2010 年第一次临时股东大会现场

1.3 经营业绩稳步增长，为国家和股东创造了丰厚财富，积极回报股东和投资者

公司立足主业，积极扩大经营，努力推进连锁百货业发展，多方面、多渠道拓展市场，使得公司在 2010 年取得了较大发展，社会美誉度和消费者忠诚度不断提升，影响力日渐增强，经营业绩持续稳步增长，全年实现销售 25.26 亿元，上缴税收 1.86 亿元，为国家和股东创造了丰厚财富。公司在经济效益稳步增长的同时，不忘积极回报股东，制定了长期和相对稳定的利润分配政策和切实合理的分红方案，使股东享受公司的发展成果。

事例：公司上市 17 年以来，共计现金分红 10 次，累计现金分红 20,283.39 万元。

1.4 公司财务稳健，资产和资金安全

在财务管理方面，公司严格遵守国家法律、法规及深圳证券交易所对上市公司的财务管理规定，认真贯彻执行《公司法》、《会计法》、《企业会计准则》，不断完善规范会计基础工作、会计核算、财务管理等经济管理活动和行为，防范和控制风险，确保公司资产和资金安全、有效运行，从而使得公司财务管理状况良好。

事例：为了进一步规范公司运作，集团公司积极开展《企业内部控制基本规范》及其配套指引学习培训。集团公司于 2010 年 11 月 12 日至 13 日举办《企业内部控制基本规范》培训，参加此次培训的相关管理人员共 120 余人，培训采取视频教学的方法

式，由全国知名的内控专家详细讲解了《资金内部控制》、《采购内部控制》、《存货内部控制》、《销售内部控制》、《全面预算内部控制》、《成本费用内部控制》等相关内控制度。为公司下一步按照基本规范及其配套指引的要求，完善公司各项内部控制制度打下了良好的基础。



图为培训现场

2. 关爱责任担当：职工权益保护

2.1 规范人事制度，切实保护职工合法权益

为保证职工合法权益，构建和谐团队，公司严格履行《劳动法》、《劳动合同法》，在用人制度方面建立了较为完善的薪酬体系、激励机制，与职工按照平等自愿、公平协商的原则签订了劳动合同，积极为员工谋求福利，竭力创造愉悦工作环境，按规定及时足额交纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生

育保险以及住房公积金等，以解决职工后顾之忧。鉴于公司在维护职工合法权益方面做出突出贡献，陕西省人民政府授予公司“陕西省劳动关系和谐企业”荣誉称号。

2.2 提升薪酬

2010 年，为了让员工充分享受公司经营成果，提高员工福利待遇，经公司研究决定，对员工进行工资调整，此次调整员工工资平均涨幅为 27.9%，真正体现了让公司优良经营业绩惠及员工大众的美好愿景。

2.3 建立长效培训机制

为打造一个适合员工发展的职业平台，同时为公司大量储备人才，公司建立了较为完善的培训机制。公司人力资源部下设培训部、开元商务培训学校，全面负责制定、落实全年员工培训计划。人力资源部针对新入职员工、管理人员等不同对象分门别类开发、设置课程进行培训，从而实现了个人和企业共同和谐发展。外埠各门店也纷纷根据各自情况，建立了各自的培训制度，分期分类举行培训，为进一步提升管理水平夯实了基础。同时集团还充分发挥开元钟楼店的管理优势，加大对其他外埠分店的培训指导力度。

事例：5 月 23 日至 25 日，集团组织了 2010 年内训师培训，培训对象是钟楼店和外埠各门店的内部培训师，通过培训，进一步提高了内部培训师的培训技能和综合业务素质，确保了各门店培训工作的有效开展。



图为集团内训师培训现场

同时根据工作需要，各相关部门不定期组织举办消防安全知识、商品条码知识、内部控制规范等专题培训，以提升员工综合素质。

2.4 提高员工福利

2.4.1 组织员工参加职工医疗互助会：为缓解职工因患病住院造成的经济困难，集团工会积极推广、组织实施由西安市职工保障互助会发起的《职工医疗互助保障计划》，公司多数职工通过参加互助会，既奉献了爱心又有效保障了自己的权益。

2.4.2 职工餐厅补贴：2010 年，社会物价上涨较快，尤其副食品原料价格涨幅较大，对员工生活造成一定压力。对此，公司职工餐厅坚持不涨价，不足成本部分由公司补贴，确保员工在职工餐厅就餐经济实惠。

2.5 定期体检

为确保员工身体健康，保持良好身体状态，防患未然，公司

特为员工安排了定期体检。凡三十岁以上正式合同员工每两年参加一次公司组织的免费体检。另外公司还组织对女工定期进行保健知识讲座和妇科检查。

2.6 激励机制

为鼓励先进，引导员工牢固树立“劳动伟大”、“劳动光荣”的信念，公司特推行奖励激励机制，每年在全公司范围内评选先进工作者、服务标兵等九大奖项，然后通过隆重的颁奖晚会进行表彰，辅之现金奖励，每年约有 200 余名员工获得荣誉。在日常销售活动中，多次评选“先进”和“销售状元”进行现金奖励，极大地鼓舞着员工努力进取。

事例：2010 年 3 月 3 日，舞动开元——开元控股集团暨开元商城年度颁奖晚会在西安易俗大剧院隆重举行，先后有 200 余名员工喜获表彰。



图为王爱萍董事长为获奖员工颁奖

2.7 搭建一个舞台

公司在人力资源开发方面，以“外聘内竞”为主导方针，一

方面积极引进应届大学生等年轻专业人才，另一面也积极从内部培养人才，竭力为员工搭建一个公平竞争的职场舞台和上升通道，通过“竞聘”选拔有实力的员工委之重任，大胆启用。在这样的机制下，先后有一大批年轻人走向管理岗位。

事例：员工柏武起初是一名普通收银员，由于知识面广、工作能力强，业绩突出，一次通过“竞聘”走上管理岗位，任公司核心部门业务部助理买手职务，在新岗位上，他表现突出，工作业绩斐然，去年被公司委以买手一职，后又被任命为安康店副总经理，在公司搭建的舞台上，他通过自己的努力，已经成长成为一名出色管理者。

2.8 丰富多彩的文娱活动

在兼顾员工物质生活的同时，公司切实开展一系列活动以丰富员工精神生活。

2010年3月3日举办了盛大的“舞动开元”文艺颁奖晚会，对年度做出突出贡献的员工进行表彰，经过精心策划筹备的文艺晚会异彩纷呈，同时也为员工献上一场视觉精神盛宴；为喜迎2011西安世园会，亲近自然，倡导员工环保意识，集团工会于夏季组织开展了“迎世园盛会 树文明新风”的户外宣传活动。这一系列活动的成功开展，对员工精神生活、价值观形成等产生了积极影响。

事例：为增强员工体魄，倡导健康生活，每年公司各门店都要举办形式多样的员工运动会，图为钟楼店于4月26日至29日

组织开展的声势浩大的职工运动会。



事例：12月18日，开元商城宝鸡店和秦川机床工具集团工会、团委在新年来临之际联合举办了青年职工联谊会，主题为工会搭台，团委唱戏，双方员工沟通交流，游戏联欢，结交朋友，为单身员工搭建社交平台。



3. 合作责任担当： 供应商权益保护

公司以零售业为主业，供应商是企业赖以生存发展的坚强后盾。多年来，公司注重维护零供关系，与众多供应商建立了长期战略合作伙伴关系，在互惠双赢、诚信合作的原则基础上，坚持选择商品质量高、服务能力强、商业信誉好的供应商，从而形成了强强联合，优势互补的良好合作框架，极大地推动了企业发展。

3.1 标准合约，简化程序明确权利义务

为全力打造坚固的供应链，明确双方权利义务，开元控股与供应商一道严格遵守商业道德，建立了科学严格的合作程序，拟定并逐步完善了一套彼此共同认可的标准化合约，既能严格防范损害供应商利益的行为，又能兼顾企业利益，简化了合作程序，提高了合作效率，使双方的权益均得到有效保护。

3.2 完善供应商货款结算制度，让回款变得便捷

为切实维护供应商利益，公司高度重视供应商货款回款情况，制定了详细规定，真正做到回款及时、周到、便捷，此项制度深受广大供应商朋友拥戴。资金的及时流通对合作双方都有着积极意义，尤其解决了供应商朋友的后顾之忧，有力保障了供应商利益。

3.3 以答谢会为载体 共襄大业谋发展

为答谢广大供应商朋友对开元控股的鼎力支持，增进彼此友谊，进一步加深合作，公司每年都要举行一场隆重的供应商答谢酒会，诚邀新老供应商代表出席参加，评出最佳效益奖、最佳合作伙伴奖等若干奖项，宾主共话合作，畅叙友情，回顾过去，展望未来，为新年的进一步合作夯实了基础。在集团公司指引下，外埠各门店也把召开年度供应商答谢会作为一项固定模式加以推广。

事例：2010 年 1 月 27 日晚，富丽堂皇的西安香格里拉酒店宴会厅笑语盈盈，胜友如云，一年一度的开元控股集团供应商答谢盛典在此华美绽放。



图为集团总裁史今为获奖供应商颁奖



恢弘壮观的颁奖典礼现场

4. 服务责任担当：消费者权益维护

零售企业最大、最稀缺的资源是什么？那就是消费者的信任和青睐。

4.1 诚信为本 理念先导

公司立足零售业，坚持诚信经营，重视信用建设，在经营活动中坚持商品价格可以打折但商品质量绝不打折的诚信原则，尤其公开对消费者的三大承诺：“不满意便退换”、“大件商品八十公里免费送货入户”、“有偿捉假”，并积极履行，深得消费者推崇。

为切实维护消费者权益，公司建立了“客户服务中心”、“96737 服务热线”，着力把维护消费者的利益贯穿落实到经营工作的始终。96737 客服中心热线开通五年以来，已累计接听顾客来电 30 多万个，接待顾客来访 2 万多人次，回访顾客接近 15 万次，收到表扬意见 600 多件，切实维护了消费者合法权益，提高了企业社会认知度和美誉度。



图为客服中心员工的工作场景

4.2 确保商品质量是维护消费者权益的根本

为确保所售商品质量，开元商城组成了由质量跟踪站牵头、以买手和商场经理、柜长为成员的质量管理网络，在严管上柜商品质量的同时，还经常主动邀请政府相关部门协助检查商品质量，进行商品质量知识讲座，从而有效规避了伪劣商品上柜的风险，切实维护了消费者权益。

事例：《食品安全法》颁布实施后，为确保公司销售的食品安全，提高销售人员的食品安全意识，2010 年 7 月，公司质量跟踪站组织员工进行了《食品安全法》相关知识学习和考试，通过考试，员工们对食品安全加深了理解，熟悉了相关规定，从而

确保消费者在开元商城买得舒心，吃得放心。



图为钟楼店邀请省质监局专家对管理人员和供应商进行商品条码知识培训

4.3 全面推进质量体系认证

为全面推进公司管创新，提升管理效能和服务质量，更好地将先进的质量管理体系和管理运行机制应用于经营管理中，开元商城主力旗舰店开元钟楼店于今年开始实施 ISO9001 质量体系认证工作，当前正在深入有序开展。

4.4 成绩斐然有目共睹

鉴于公司在消费者权益维护方面做出的成绩，公司受到多级政府部门表彰，喜获多项荣誉：开元钟楼店获得西安市“价格诚信示范单位”；安康店获得“价格诚信示范单位”；安康市总工会授予开元安康店“工人先锋号”荣誉称号；开元宝鸡店荣获当地主流媒体《宝鸡日报》评选的“2009 年最受读者喜爱的百货零

售业品牌企业”称号。

2010 年 11 月 9 日，开元钟楼店、开元商业地产发展有限公司被西安市国税局授予 2010 年度西安市“纳税信用 A 级企业纳税人”荣誉称号。开元钟楼店喜获“全国商业质量效益型先进企业”荣誉称号。

2010 年 12 月 30 日，由陕西省工商行政管理局、陕西省环境保护厅、陕西省商务厅和陕西省经济学会主办，华商报社媒体主办，浓缩西部大开发十年经济辉煌成就的“2010 陕西经济推动力总评榜”揭晓，西安开元商城有限公司（开元钟楼店）荣获 2010 年“陕西经济最具社会责任企业”奖项。在历届的榜单中，最具社会责任企业奖项都引来陕西众多明星企业和龙头企业的角逐，评审们在综合考量了企业年度贡献力、社会责任感、行业影响力后，颁奖嘉宾将沉甸甸的奖牌颁给了西安开元商城有限公司等十家企业。

5. 环保责任担当： 倡导可持续发展

5.1 开源节流 厉行节约

“强本而节用，则天不能贫”，开元控股不仅从拓展市场争取效益，还竭力从企业内部挖掘潜力创造效益。

为厉行节约，公司积极贯彻落实《中华人民共和国节约能源法》，责令相关部门广开言路，积极探索节能降耗举措，尤其加大对物业管理中水、电能耗大户的管理控制，责令职能部门就夏季中央空调冷机、冷泵、风机等大型设备的启停、维护制定详尽操纵规范，竭力降低能

源消耗。

降低能耗，倡导低碳。公司作为百货零售企业，多数品牌供应商为追求商品陈列效果，一般设计灯具、光源等较多，对此，公司要求相关部门，在品牌柜台装修审核时，在保证效果的前提下，大力推广节能灯具，控制总功率大小，重点推荐、推广以 LED 为代表的节能照明灯具。

当公司品牌结构调整之际，时有个别品牌需要撤柜，对此，公司要求相关部门及时回收废料，规定对较完好的材料加以重复利用。

公司在节能降耗方面所做一系列的工作，受到西安市人大常委会的肯定。

5.2 拒绝过度包装，倡导绿色消费

公司在商品销售过程中，严格执行国家“限塑”规定，倡导使用绿色环保纸袋简化包装，反对奢华过度包装，尤其对于月饼、粽子等快速消费食品，要求供应商自觉抵制奢华礼品装上柜。

5.3 检测区域温度，确保空气质量

公司利用先进的楼宇控制系统，充分利用分布在商城各角落的温度感应探头检测局部温度，并将夏季商城目标温度统一设定为 26℃，由水阀自动调控，有效节约了能源；为维护商城空气质量，特对对营业场终端组合风机定期清洗滤网，对破损的及时更换，确保了商城空气清新。

5.4 健康生活 倡导环保

公司注重环境保护，积极响应西安市“四城联创”号召，时常组

织员工擦洗店外公路护栏、公交站牌等公共设施，积极倡导员工健康生活，每年组织员工进行一次户外宣传活动。

零售商场是供民众休闲、观光、购物的公共场所，为美化环境，公司长期投入巨大精力、财力致力于环境改善工作，不断加强环境绿化、美化、净化工作，使得商场一年四季内外整洁，环境优良，尤其钟楼店已经成为西安市中心与钟楼古今映照的一道经典景观。

事例：2010 年 7 月 26 日至 30 日，集团工会积极组织员工开展了“迎世园盛会 树文明新风”的户外宣传活动，广大员工赴蓝田汤峪湖森林公园畅游，登山游湖，开元团队纪律严明，环保意识强，人文素质高，员工们的美好表现受到当地旅游部门的一致好评。



和谐的团队 灿烂的笑容

6. 公益责任担当：公共关系和社会公益事业

6.1 发挥党组织战斗堡垒作用

集团党委在高新区党委指导下，积极发挥党组织战斗堡垒作

用，践行科学发展观，以各种活动为载体，加强员工思想教育，不断促进企业政治文明、精神文明、物质文明建设，为公司发展指引了前进的方向。

西安开元控股集团党委咸阳党支部、钟楼店商场一支部荣获西安高新区先进基层党组织称号。

事例：在隆重纪念中国共产党诞辰 89 周年之际，7 月初，集团党委组织部分优秀党员、党务工作者 40 余名员工赴革命圣地延安进行了参观学习。



延安宝塔山下重温入党誓词

6.2 安全经营，打造百姓放心商场

作为大型公共场所，安全就是公司的最大的事，如果一旦发生安全事故，必然会造成极其恶劣的社会影响。对此公司高度重视，专门成立了安全委员会，每月不定期对营业场所进行安全检查，主要从消防隐患、设备隐患等硬件方面着手，发现问题及时记录并通报下发整改通知书，责令相关部门完善改进，有效避免

了许多事故的发生。

针对可能会发生的各类突发事件，公司制定了详细安全预案，每年根据实践情况进行完善。对于大型群众集会活动，公司及时提前打烊闭店应对；对明星造访从事宣传代言商品活动，公司及早期部署，加强安全防范措施，全力以赴组织大批后勤人员加强现场巡视，从而有效规避了因人为拥堵导致的事故，保障了各类活动的安全顺利开展。

事例：公司尤其重视消防安全管理，定期组织员工进行消防灭火和疏散演练，大力推广消防“四个能力”建设，确保全体员工完全掌握并会操作、使用相关消防设备。



图为经保部工作人员为员工进行消火栓操作技能培训

6.3 连锁发展 提升外埠市场商业发展水平

自 2007 年 9 月 28 日，开元商城第一家外埠门店开元商城安

康店隆重开业一炮打响之后，短短三年，开元商城连锁发展的步伐明显加快，紧随其后的开元商城咸阳店于 2008 年 1 月 26 日华彩绽放，沉寂一年之后，横空出世的总面积达 12 万平米的外埠商业巨擘开元商城宝鸡店鸣锣开市。自此，四城四店的格局初步形成，而经过这三年的发展开元连锁发展的模式日趋成熟，最为关键的是开元通过自己的扩张发展给当地的商业市场注入了强大的动力，抱着“走进当地，拥抱当地，服务当地”的理想，达到推动当地商业发展水平，引领当地时尚潮流，改变当地居民消费关键的作用。

开元的服务和管理模式，如客服体系、零供合作关系、商场管理体系对当地的商业发展起到了推动促进、启发借鉴的作用，开元的营销活动一次次在当地掀起购物的狂潮。

事例：2010 年 11 月 29 日，开元商城宝鸡店迎来 1 周岁的生日，在全体员工的共同努力下，当天实现销售 1576 万元，同比增长 156.77%，创下宝鸡零售企业单日销售新纪录。

19 大类上万余种商品优惠力度之大、型规格号之全、顶级品牌之多在宝鸡市场尚属首次。1800 名一线员工全部上通班，还显得人手不够，37 个收银台排起了长长的队伍，大多数收银员从早上进收银台，顾不上吃饭、喝水，坚持到下班。

宝鸡店店庆“华彩盛典、真诚感恩”等一系列活动点燃了宝鸡市民的激情。不仅让宝鸡人民享受到购物的乐趣和实惠，彰显了大商魅力，也使企业在当地站稳了脚跟，赢得了市场，当地主

流媒体《宝鸡日报》等对此盛况进行了深度报道。

6.4 思想引导 建设和谐企业文化

6.4.1 大力推进精神文明建设

精神文明建设关乎全体员工的精神面貌和企业形象，为此，公司特别成立了精神文明建设领导小组，由公司党委书记任组长主持日常工作。领导小组成立以来积极配合驻地区文明委，积极开展“文明西安、文明的我”、“文明出行月”、“文明过马路”等文明创建活动，通过向顾客发放文明手册、张贴文明宣传画册等积极进行宣传。充分利用大屏幕面向市中心的辐射影响力，与时俱进，结合当前城市宣传主题，不断滚动播出公益广告，有力推动了西安创建国家文明城市的建设工作。2010 年，陕西省文明委授予开元钟楼店“陕西省文明单位标兵”荣誉称号。

集团工会紧紧围绕构建和谐劳动关系的工作主线，扎实开展工作，被西安市财贸工会授予“优秀职工之家”荣誉称号。

6.4.2 积极开展、参加各类社会行业活动

2011 年，举世瞩目的世界园艺博览会将在西安举行，为了更好的服务于世园会，调动员工勤学技术、苦练技能的积极性，全面提高员工服务水平和文明素养，公司特在全体一线员工中开展了“迎世园、树形象、业务达标技能竞赛”，要求全体商场组织员工利用晨会开展形式多样的培训，学习商品陈列等综合业务技能，展示服务礼仪风采，通过综合业务知识、安全知识、世园知识、精神文明、职业道德知识问答的形式，督促员工学习，对提升服务起到了很好的助推作用。

举办“世园会”是西安市明年一项重要工作，为此，公司积极参

与省市各机关组织的各类“迎世园”活动，先后分别组织员工参加了由市财贸工会主办的“微笑世园 点靓西安”西安商贸系统职工服务技能大赛；由省商务厅主办的“诚信兴商 和谐发展”演讲比赛；市商务局组织的“迎世园、知礼仪、讲诚信、做文明使者”演讲大赛等活动。由于组织得力，员工们表现出众，各项活动都取得了优异成绩，充分展现了开元员工良好的个人素质和精神风貌。



开元员工姚雯参加市商务局演讲比赛并获得二等奖



开元员工折桂西安商贸系统职工服务技能大赛

6.4.3 旗帜鲜明办好企业内刊，引导员工精神生活

集团所属《开元控股》报，是企业宣传的一面旗帜，也是公司员工共同的精神家园，其在企业精神文明建设方面发挥着巨大的引导作用。如中华民族拥有五千年的灿烂文明史，传统文化博大精深，为弘扬、研习这些文化，我们特在《开元控股》报开辟“走进经典”、“品茗论商”栏目，深入浅出介绍讲解中华民族传统文化和商业零售业发展动态及相关知识，对员工学习传统文化，了解行业发展动态、发展趋势起到很好的引导作用。中国传统节日也蕴含着很深的文化内涵，每逢节日临近，我们便组织员工撰写关于春节、生肖、中秋、端午等相关稿件在内刊上宣传，以增强员工的民族凝聚力和爱国情怀。



图为设于员工食堂出口的企业内刊《开元控股》阅报栏

6.5 加强对外交流，促进共同发展

4月12日，接待了台湾日盛证券大陆参访团，董事长就公司历史沿革、经营现状、发展战略及履行社会责任方面向来宾作

了介绍。此次接待交流活动，增强了两岸业界人士友谊，也增进了我们对台湾金融机构的了解。

5 月 24 日，接待由西安市商务局组织的美国商务考察团参观开元商城钟楼店，对促进中美两国商务活动的沟通交流起到积极的作用。



图为接待台湾日盛证券参访团开展交流活动

6.6 “仰承福泽，报效桑梓”：社会公益事业参与

2010 年 4 月青海玉树地震，公司组织开展向灾区募捐活动，并及时将所募集善款上缴上级民政部门投入救灾使用。

2010 年夏季，公司安康店多数员工家乡遭遇水灾，公司领导及时赶赴家中看望慰问并送去了慰问品，让每个员工受灾家庭真切感受的企业关怀。

8 月份，钟楼店组织 30 余名团员和青年代表参加张昂先进事迹报告会，学习了张昂不畏牺牲、爱岗敬业无私奉献的精神，并在内刊宣传报道，以弘扬社会正气。

虎年春节临近，开元宝鸡店联合宝鸡市书法家协会举办了

“盛世开元情 春联进万家”活动，免费送出春联数千幅，为广大群众送去了祝福。

炎炎夏日，七月流火，交警、环卫工人无疑是最辛苦的工作之一。为感谢他们的辛劳付出，共建警民和谐关系，共建和谐社区，开元钟楼店、开元宝鸡店积极行动，为当地交警、环卫工人送去数百件清凉纯净水，也送上了开元人的一片情谊。



图为开元钟楼店员工为青海玉树灾区同胞募捐现场



图为开元宝鸡店员工为交警送上清凉的矿泉水

第三章：展望未来

大商立业，志存高远，开元控股自始至终把传统零售商业当做一项惠及百姓的事业来做，积极增加政府税收，解决社会就业压力，带动一方经济，繁荣一方市场……开元已经在发展中成长为一家负责任的社会化“企业公民”，“兼顾各方利益，共享发展成果”是开元永远坚守的价值观。

随着时间的推进，蓬勃发展、连锁经营的开元百货，对于陕西省商业发展格局的影响将会更大，任重道远的开元控股将要为陕西乃至西北商业的繁荣发展做出更大贡献。

日趋强盛的开元，将肩负越来越多的责任：我们肩负着践行科学发展观、构建和谐社会的责任；肩负着为社会创造价值、持续盈利、回报股东的责任；肩负着和供应商创新合作、共赢发展的责任；肩负着为顾客提供优质服务并不断创造价值的责任；肩负着培育员工，让员工成长与发展，企业利益共享的责任……这是时代赋予我们的光荣使命。

零售业之商品质量、价格、服务关系着老百姓的切身利益，我们信守“勿以恶小而为之，勿以善小而不为”的古训，坚持从身边小事做起，从一件好事做起，从一句暖言说起，心之所想，力之所加，积微致远，浸润默化，同样也能为社会献上一份微薄之力。



责任正是促进开元事业发展的动力，多年来，开元控股秉持“以情携商 感恩相随”的营销理念，强化提升企业社会责任意识，关注民生，体味民情，全面塑造了“优秀企业公民”的良好形象，在努力争取优异经营业绩的同时，全力打造了开元百货的卓越品牌。

“能力越大，社会责任也就越大。”开元控股将以实际行动践行企业社会责任观，践行承诺，担当责任，尽管我们目前做的可能还不够，但秉承这样的责任和使命，开元将一如既往在可持续发展之路上不断前行！

梁启超先生曾说：“这个社会尊重那些为它尽到责任的人。”开元控股将竭尽全力努力做一个受尊敬的“企业公民”。

西安开元控股集团股份有限公司董事会

二〇一一年四月二十三日