

中国全聚德(集团)股份有限公司

社会责任报告

2007年度,中国全聚德(集团)股份有限公司坚持以科学发展观为统领,以推进经济社会可持续发展为己任,秉承全聚德品牌“全而无缺 聚而不散 仁德至上”的企业理念,在追求经济效益、保护股东利益的同时,积极承担对国家、社会及其它利益相关方的责任。作为中华老字号企业,公司遵循诚实信用的经营之道,遵守社会公德、商业道德,接受政府和社会公众的监督,树立了诚信、负责的企业形象,承担起了发展百年民族品牌的历史使命。公司积极保护债权人和职工的合法权益,诚信对待供应商、客户和消费者,积极从事环境保护、社区建设等公益事业,实现公司与社会的全面协调可持续发展。

一、股东和债权人权益保护

(一) 公司不断完善法人治理结构,确保股东充分行使权利

公司严格按照《公司法》、《上市公司治理准则》等法律法规和现代企业制度要求,不断完善股东大会、董事会、监事会制度,形成权力机构、决策机构、监督机构与经理层之间有效制衡的法人治理结构。同时,公司不断健全管理制度体系,规范公司运作,充分发挥董事会的决策能力,提高独立董事、监事会的监督权威和效能。公司建立了包括《章程》、“三会”《议事规则》、《独立董事工作制度》、《信息披露制度》、《总经理工作细则》、《募集资金使用管理办法》、《关联交易管理制度》等在内的公司治理制度及包括重大投资决策、重要财务决策在内的重大决策的程序与机制。公司能够按照有关法律法规和公司章程的规定按期召开“三会”,公平对待所有股东,确保股东充分享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

(二) 加强信息披露管理,建立良好的投资者关系

公司严格按照《公司法》《证券法》及深交所《股票上市规则》等法律法规要求,切实履行信息披露义务。公司制定并实施了信息披露及投资者关系管理制度,成立专门部门负责信息披露管理和投资者关系等事务,做到信息披露工作的真实、准确、完整和及时。同时,公司建立了与投资者沟通的有效渠道。公司与《中国证券报》、《证券时报》两家媒体签订了常年服务协议,及时发布各类公

告；设置了专用电话，接受投资者咨询；在巨潮网上建立投资者关系平台（<http://irm.p5w.net/002186>），与投资者形成互动。

二、职工权益保护

公司始终坚持“以人为本”的核心价值观，把实现和维护全体员工的利益作为工作的出发点和落脚点，保障员工的各项权益，促进员工的价值实现和全面发展，保护员工的身心健康，提升企业的凝聚力，实现员工与企业共同成长。

（一）公司严格遵守《劳动法》，依法保护职工的合法权益。公司为所有与公司建立劳动关系的在岗员工足额缴纳各项法定社会保险与福利，主要包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险等，并根据企业特点为员工办理其他补充保险，提供劳保用品、带薪年假等。

（二）公司不断完善薪酬体系和激励机制。连续五次不间断地进行劳动、人事、分配三项制度的改革，实行了全员劳动合同制，制定了“企业用工自主，员工进出自由，择优考核录用，双向动态签约”的新型劳动用工制度。对管理人员坚持通过竞聘上岗，实行“双向选择、任期聘任、业绩考核、能上能下”的干部任用制度。与劳动和人事制度改革配套，实行“三工并存、年度考核、岗位浮动、薪随岗变”的岗位薪酬制度，同时，高级管理和高级技术人员执行年薪制度，拉开分配档次。通过上述改革，建立了一套能上能下、人员能进能出、充满生机活力的人事管理机制，为员工搭建了一个公平、公正的竞争平台。

（三）公司不干涉职工信仰自由，不允许任何形式的歧视，包括：民族、性别、婚姻状况、宗教信仰、国籍、社会出身、社会地位、残疾、年龄等。公司实行同工同酬，所有员工工资均按照公司的劳资管理制度定级定档，公开透明。对女职工实行特殊劳动保护，重视女员工的发展，女员工对企业发展和对社会的贡献被普遍认可。

（四）作为餐饮服务企业，公司将员工的身体健康和工作环境的清洁、安全作为基本要务。公司每年为员工进行身体检查，建立员工健康档案，所有一线员工均持《健康证》上岗。员工的工作环境即食品生产的卫生环境，公司通过ISO9001/14001/22000/管理体系标准全面控制，量化到噪声、温度、通风、照明、卫生质量等所有操作环节。公司注重对员工的安全教育与培训，通过法规宣贯、消防培训与实地演练等方式，提高员工的安全意识。公司还制定了《安全工

作管理制度》、《安全生产事故应急救援预案》等规章，对适用范围、职责、报告程序、预案启动、调查处理都做了明确的规定。2007 年，公司全年未发生劳动安全事故。

(五)公司注重员工职业生涯发展，积极开展职工培训，制订了一系列管理办法，包括《关于进一步加强和改进教育培训工作 建设学习型企业的若干规定》等，促进培训工作的科学化、制度化和规范化。同时鼓励和支持职工参加业余进修培训，为职工发展提供更多的机会。公司建立了由教育培训工作委员会、总部人力资源部、企业人力资源部和企业内部培训师四个层级组成的教育培训组织体系，并成为了全聚德餐饮管理学院、培训中心、职业技能鉴定所等教育培训工作的专门机构，保证公司整体培训计划的推进、实施和企业内部各项培训工作的开展。2007年公司培训与奥运工作紧密结合，全面开展了奥运礼节礼仪、奥运知识、奥运外语以及专业技能岗位培训与练兵。首次对内训师队伍共130余人进行了脱产培训，并将培训流程全部纳入公司ISO9001/ 14001/22000/管理体系。全年公司培训总人次为19395人次，员工总人数4135人，总培训率469%。经过培训，公司员工素质大幅度提高，给全聚德企业经营带来实效。

(六)公司依据《公司法》和公司章程的规定，确保职工在公司治理中享有充分的权利，支持工会开展工作。2007年公司工会认真贯彻全国总工会“组织起来，切实维权”的工作方针，围绕维护员工权益、提高员工素质和关爱员工生活三条主线开展工作。一是为迎接北京奥运会，认真组织开展了奥运服务知识与技能竞赛活动。二是大力弘扬劳模精神，在“全聚德之最”劳动竞赛的基础上，继续深入开展以“双创双优”为主要内容的经济技术创新工程。三是积极开展送温暖活动，全年共筹措慰问资金58.05万元，帮助重病员工和困难员工。在黄金周和业务旺季，坚持到一线慰问坚守岗位的员工。四是认真做好职工互助保险。为员工办理了《在职职工住院医疗互助保险》。五是积极开展文体活动，丰富员工的业余文化生活。4月20日，全聚德艺术团在人民大会堂为“中国烹饪协会成立二十周年庆典大会”演唱了《一炉百年的火》和《期盼奥运，共创和谐》，感动了来自全国的千名会议代表。

三、 供应商、客户和消费者权益保护

公司努力实现与政府、客户、同业、公众和谐共生，共同创造价值、分享成

果。注重与各相关方的沟通与协调，共同构筑信任与合作的平台。

(一)构建质量/食品安全/环境(即 ISO9001/22000/14001)三合一的管理体系，为消费者提供具有质量、食品安全、环境安全保证的菜品及服务。截止 2007 年公司总部及所属 10 个企业，顺利地通过了 ISO9001/22000/14001 管理体系认证，另外两个企业通过了 ISO9001/22000 双体系认证。通过三个体系的认证，公司经营管理方针、目标更加明确、职责权限更加明晰、过程控制更加严细化、管理活动更加系统化、指导监督更加有效、餐饮服务更加优质、食品安全更有保障、管理效能得到提升。同时为迎接奥运、服务奥运打下坚实基础，公司的原材料采购将具可追溯性，使我们的食品安全更有保障。在为中外宾客提供优质美食的同时，还能够为绿色奥运、科技奥运、人文奥运做出贡献。

(二)建立和完善客户管理体系，维系与消费者的和谐关系。一是实施会员卡系统管理方案和营销信息数据库管理方案，为会员提供更多的增值服务，增加顾客用餐的附加值。二是建立“客户沟通渠道保障”系统。在实施客户关系管理系统中强化人际沟通，与消费者建立融洽关系。公司开设了 400 热线服务电话，用于业务咨询、客户投诉、会员积分查询、电话挂失等问题，所属各企业均设有专用客服电话。公司通过网站及时刊登本企业最新营销活动。三是公司高度重视客户投诉处理，公司总部及所属企业均公布固定电话用于客户投诉，并有专门人员按规程处理客户投诉。

(三)公司与供应商保持互惠互利合作共赢的良性关系。为保证公司集中采购统一配送工作的实施，公司制定了供应商准入制度。对主要采购商品实施公开招标，使供应商间形成公平竞争、优胜劣汰的机制。同时，公司逐步与信誉良好的上游产品供应商建立战略合作关系。双方通过冠名方式，强强联手，实现共赢。公司先后与德国碧洛德酒公司、北京红星股份有限公司等合作生产专用酒水，带来品牌与效益的双丰收。

(四)积极开展治理商业贿赂专项工作。公司按照《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》和有关法律法规要求，切实纠正正在经营活动中违反商业道德和市场规则、影响公平竞争的不正当交易行为；依法查处违反法律法规，给予和收受财物或其他利益的商业贿赂案件。通过开展专项治理，深化企业改革，加强公司内控机制建设，不断规范企业经营管理行为和经营者的

从业行为, 促进公司持续、稳定、健康、和谐发展。

四、环境保护与可持续发展

公司以节能减排为核心, 积极践行环境责任, 提高资源利用效率, 强化废弃物管理。公司致力于参照国际标准体系来指导公司的环境保护与可持续发展政策。2007年, 公司及下属九个直营店均通过了ISO14001环境体系认证。

(一)在废气污染的防治上, 公司采取了一系列有效措施, 包括: 使用清洁燃料, 锅炉、茶炉、大灶等一切燃料燃烧设施均采用电或天然气等燃料; 排放油烟的制作间均安装了油烟净化设备和复合式排风烟道; 更新空调、冷冻等设备, 采用清洁制冷剂。

(二)在废水污染的防治上, 处理餐饮废水时设置隔油设施, 回收处理地沟油。使用先进的油水处理技术成功减少油污排放。

(三)在固体废物污染的防治上, 对不能回收利用的固体废物采取密闭式收集运输方式, 并送有关单位实施无害化处理。在加工、制作、消费过程中产生的食物残渣、残液等废弃物按照减量化、资源化、无害化的原则, 委托有资质的单位进行收集、运输、利用和处理处置。餐厨垃圾不与其他垃圾混合, 使用专用密闭式车辆运输, 并禁止随意倾倒、堆放、排入雨水、污水管道及河道, 因此不会造成二次污染。

(四)在噪声污染的防治上, 公司对经营过程中产生的噪声采取了进行房屋隔声、加装隔声箱和消音器的方法, 使噪声的释放符合国家标准要求。

公司近三年, 在油烟净化器、排烟净化风机、消音工程、水运烟罩、污水处理池等环保设施方面投入达 281 万元。

五、公共关系和社会公益事业

公司积极担当社会责任, 目前, 公司职工中, 当选北京市人大代表 1 人, 北京市政协常委 1 人, 各区人大、政协委员 8 人。公司在搞好自身经营工作的同时, 积极为人大代表、政协委员的工作提供便利, 支持人大代表和政协委员为北京市的建设建言献策, 贡献力量。

公司努力做好各类社会公益事业。2005 年公司自筹资金创办了全聚德展览馆。馆内运用大量翔实、珍贵的文献、照片和实物等近 500 多件展品, 展示了全聚德百余年变迁的发展历程, 传承与弘扬了中华民族源远流长的餐饮文化, 成为

北京市宣武区“爱国主义教育基地”。据统计，展览馆开馆以来，共接待有关方面领导、中外游客、媒体记者、中小學生等社会各界人士 5500 余人。

每年公司都组织员工捐资及衣被等大量物品，向灾区人民奉献爱心。特别是在 2008 年抗击南方雪灾过程中，公司开展了主题为“抗雪救灾、奉献爱心”的捐款活动，所属 16 个企业的 3000 余名员工，共为灾区人民捐款 267017 元。公司所属企业王府井店定期到国旗班慰问武警战士，为他们送去全聚德烤鸭；丰泽园饭店每年中秋都为社区的孤寡老人送上月饼、葡萄、蟠桃等慰问品；亚运村店每月到空巢老人家里进行志愿服务等。公司连续 11 年荣获“首都文明单位”称号。

2007 年度公司作为刚刚登陆资本市场的一员，虽然在规范公司治理、加强信息披露和投资者关系等方面做了很多工作，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。我们将进一步加强与政府、协会等社会各界合作，更多关注民生，投入更大的力量回馈社会。