



西安解放集团股份有限公司
2006年度社会责任报告

2007年3月31日

西安解放集团股份有限公司 2006年度社会责任报告

一、前言

1、《西安解放集团股份有限公司 2006 年度社会责任报告》(以下简称“社会责任报告”或“报告”)系统反映和披露西安解放集团股份有限公司及其子公司(以下统称“公司”)2006 年度对公司在落实科学发展观,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的总体表现。

2、本报告主要集中总结公司 2006 年度在从事经营管理活动中,对公司股东、债权人、职工、消费者、供应商、社区等方面所做的工作、存在的差距及拟采取的改进措施,本报告亦勾勒了公司未来在上述方面的计划,以及公司认为关于这个重要课题的新目标、新措施及其他行动。

3、本报告是公司认真贯彻落实《公司法》第五条:“公司从事经营活动,必须遵守法律、行政法规,遵守社会公德、商业道德,诚实守信,接受政府和社会公众的监督,承担社会责任”的总结,亦是公司积极贯彻执行《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》作出的反映。

二、公司愿景与承诺

1、我们对社会责任的认知

我们认为,上市公司是社会公众公司,也是社会责任公司,这不仅是由上市公司的定位决定的,而且也是社会发展的客观要求。因此,上市公司要积极承担社会责任,这是科学发展、构建和谐社会的重要内容。公司应在追求经济效益、维护股东利益的同时,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,积极参与环境保护、社区建设等公益事业,遵守社会公德、商业道德,促进公司与社会的协调、和谐和可持续发展。

2、我们的愿景与承诺

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”。

我们在从事经营管理活动中，亦践行上述愿景和承诺。历年来，公司一直坚持承担社会责任的原则，在工作的各个环节中体现社会责任，即对股东承担实现股东价值最大化、可持续发展的责任，对消费者承担提供优质服务、维护其合法权益的责任，对商务伙伴承担诚信交易、共赢发展的责任，对社区、政府承担推动社会公平正义、和谐有序的责任，对员工承担关注成长、提升价值的责任，对环境承担促进环保、建立节约型社会的责任。



控股子公司开元商城外景

三、保护股东利益，积极回报股东

公司自上市以来，在股东的大力支持下，经营业绩得到了飞速发展，公司的经济实力日益雄厚，累计实现利税 9.8 亿元，安排就业人员 4271 人，已成为陕西省和西安市商贸行业的龙头企业，西安市的利税大户和就业大户，为政府和社会以及西安市的经济发展作出了重大贡献。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，为此，公司制定了相对稳定的利润分配政策和切实合理的分红方案，截止 2006 年公司已连续六年以近 70% 的派现率分红，共计分红 13,820.08 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。

四、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，公司先后荣获了全国“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。2006 年，公司继 2005 年后再度入围“中国服务业 500 强”，并荣膺陕西省国家税务局颁发的“A 级纳税人”、2006 中国西安最具影响力品牌等多项荣誉。

为深入贯彻党的十六届五中、六中全会精神和胡锦涛总书记关于社会主义“荣辱观”的重要讲话内涵，促进商业企业讲求诚信，公司深入开展了社会主义荣辱观教育活动，广泛开展“知荣辱、树新风”为主题的道德实践活动，引导员工从我做起，从点滴做起，从身边小事做起，强化职业道德观念，把“八荣八耻”教育和文明经商、共铸诚信的经营理念贯穿到经营和管理的全过程。2006 年 3 月 25 日由西安市宣传部、市总工会、团市委、高新区党工委主办，公司控股子公司开元商城协办举行了“牢固树立社会主义荣辱观，文明经商，共铸诚信”启动仪式，向全市各商贸行业、兄弟单位发出了“牢固树立社会主义荣辱观，文明

经商，共铸诚信”倡议书，得到全市 100 余家窗口行业的积极响应，发挥了文明单位的示范带头作用。



五、提升服务品质，切实维护消费者权益

现代经商已经不仅仅只是出售商品，同时也出售温馨的感觉、愉快的体验、舒适的环境以及成功的满足感，顾客购物的同时也是一次享受服务，寻找愉悦的过程。公司不断加强在店内外设施、店面陈列、照明音响、空气质量等方面的提升，各项配套设施与国际接轨，营造一种优美、舒适、安全的购物环境，让顾客体会到家的感觉。同时，不断提升服务水平，维护开元服务金牌。公司在国内首家开通客户服务热线 96737，将西安市的商业服务水平提升到一个新的阶段，在业内起到了良好的示范效应。96737 服务热线的开通，改变了以往传统的以店堂交

易为中心的服务方式,实现了以方便顾客需求为导向的新型服务方式的转变,并将传统的店堂购物、柜台服务延伸到声讯服务,将单纯的购物买卖延伸至与顾客建立彼此信任的友情关系,从而不断拓展服务领域,营造以顾客为中心,以需求为导向的服务体系,使顾客满意率达到 98%。据不完全统计,客服电话开通以来已接听顾客来电 10 万多个,接待顾客来访 6000 余人次,回访顾客 30012 位,为消费者挽回经济损失 60.96 万元,收到表扬 500 多次。

公司始终把保护消费者合法权益作为大事来抓,推出了一系列前瞻性强、超越顾客期望的服务举措,树立了诚信服务形象,赢得了广泛赞誉。一是坚持履行“不满意便退换”、“八十公里免费送货入户”、“有偿捉假”三大承诺;二是成立了总经理亲自挂帅的“商品质量管理委员会”,组成了以商品质量跟踪站为核心,各采供组、商场、柜组主要负责人为主要成员的商品质量管理网络,严把进货关,坚持商品质量检查制度,特别是在重大节日前,还邀请省市技术监督部门及媒体等协助检查商品质量,严把商品质量关。在国家监督抽查中未发现一件“三无”商品,使公司经营的商品质量享誉古城;三是在商品价格管理中,建立了以各买手、商场专人负责的价格管理制度。严格执行物价政策和国家规定的定价原则,明码实价,不搞虚假宣传、虚假让利、虚假优惠等;四是增设了“退换货专项基金”,专门用于解决消费者商品退、换货的支出,凡是顾客在公司购买商品后,不想要了,只要不残、不损,不影响二次销售,在一定时间内都可得到退货或更换;五是配合各级维护消费者权益组织开展工作,加强商品质量投诉处理力度。多年来,没有一件投诉因处理不当返回转办部门进行仲裁,投诉处理完结率一直保持 100%。此外,公司坚持开展维权活动。在每年“3·15”消费者权益日、全国质量月,公司都与工商、质量监督、消协等多部门联合开展维护消

费者合法权益的宣传、咨询活动，宣传国家关于商品质量、保护消费者合法权益的法律法规，切实维护消费者合法权益，提高公司声誉。



客服中心接待顾客



96737 热线 话务员在工作



3.15 商品质量宣传



售后服务

六、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。2006 年，公司在加强对顾客服务的同时，不忘供应商对公司的贡献，把供应商当朋友，树立为供应商服务的理念，全力为供应商提供高效、便捷、顺畅的服务，积极开发新的营销策略和销售信息共享渠道，以更加优秀、高效的管理队伍、更加优良的经营平台、更加快捷的信息网络全面提升为供应商服务的水平。2007 年 2 月 6 日，

公司隆重举行了 2006 年供应商答谢会，来自国内外 350 余家知名品牌供应商代表出席了答谢会，公司领导班子向获奖供应商颁发了“最佳效益奖”、“最佳合作伙伴奖”、“最具影响力品牌奖”、“最佳经营业绩奖”，同享丰收的喜悦，共绘新年度发展蓝图，表达了双方加强合作、再创双赢的良好愿望和决心。

七、开展治理商业贿赂工作，建立防治商业贿赂的长效机制

2006 年，公司根据中央关于开展治理商业贿赂工作有关文件精神和中国证监会陕西监管局《关于进一步做好陕西辖区证券期货行业治理商业贿赂工作的通知》的要求，公司制定了开展治理商业贿赂工作方案，在全公司深入开展治理商业贿赂专项工作。公司各部门及各子公司认真贯彻落实公司制定的整体方案，加强组织领导，积极部署行动，制定实施方案，落实责任，突出重点，明确要求，深入展开自查自纠工作，对公司各经营环节可能存在的商业贿赂情况进行检查，根据自查情况，制定具体的整改措施。通过开展治理商业贿赂工作，使公司干部和员工普遍受到了教育，形成了遵纪守法、诚信经营的观念。同时，公司对治理商业贿赂专项工作进行认真总结，加强了对薄弱环节的控制和管理，进一步建立健全内部控制制度，严格监控和防范各类商业贿赂行为，形成防治商业贿赂的长效机制。



文艺演出



女工保健讲座



员工运动会

八、关爱职工，加强职工权益保护

职工权益保护是衡量一个企业全面发展的重要标志之一，是企业加强精神文明建设的重要载体，一个优秀的企业、一个蓬勃发展的企业，必然高度重视维护职工的合法权益。

1、2006 年，公司严格遵守《劳动法》，依法保护职工的合法权益，遵循按劳分配原则，没有发生克扣或者无故拖欠劳动者的工资，降低对职工的工资支付和社会保障的情形；进一步完善了职工劳休制度，保障员工的合理休息时间，特别是对于有中考、高考学生的员工，公司给予了陪考假；关心职工生活和身体健康，建立了员工定期健康检查制度，为员工办理互助保险，开展关爱职工送温暖活动，慰问困难职工；不断建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，为职工提供健康、安全的工作环境；关爱女职工，举办女职工健康保健等教育活动，成立女工委，维护女员工权益，并开展争创女职工建功立业标兵活动，开元商城商管部在年度内荣膺全国商业服务业“巾帼文明岗”称号。

2、积极开展职工培训，并鼓励和支持职工参加业余进修培训，为员工发展提供更多的机会。2006 年公司组织开展了拓展培训、法律法规培训、安全规范培训、各类专业培训、管理人员全国商业调研、考察、学习等多种培训，在 8、9 月份进行了为期两个月的“岗位技能大练兵”

活动，10 月—11 月份对管理干部进行团队建设培训，提升了团队协作能力、应对挑战的创新能力，激发了管理潜能，为企业的发展提供了人力资源储备，实现了员工与企业共同发展。

3、开展各种文娱活动，丰富企业文化。2006 年公司及控股子公司先后组织了文艺晚会、职工运动会、摄影大赛等丰富多彩的职工文娱活动，增强员工协作精神和团队意识。

4、积极发挥职工代表大会的作用，健全职工民主管理制度，建立职工监事选任制度，确保职工在公司治理中享有充分的权利；坚持企业重大事项提交职工代表大会和会员代表大会决定和通过，通过职工代表大会、工会会议的形式听取职工的意见，关心和重视职工的合理需求。



员工向灾区捐款



送去一片爱心



参加植树活动



慰问交警

九、积极参加社会公益活动，为构建和谐社会做出贡献

1、积极参与西安创卫工程，保护公共环境。2006 年是西安市创建国家卫生城的关键年，公司领导高度重视，成立创卫领导小组，以“参与创卫、从我做起”为口号，制定详细的创卫工作计划，加大创卫健康教育知识宣传力度，加强食品卫生及员工食堂卫生管理，实行每月卫生评比检查，取得了良好的效果，公司的卫生状况得到很大的改善；同时，发挥党、团组织作用，积极参加绿化等社会实践活动，开展丰富多彩的创卫活动，组织广大青年员工多次参加环境整治的公益活动，走上街头，开展以悬挂标语横幅、擦洗街道护栏、广告牌、公交站牌、电话亭、清理野广告为主要内容的创卫实践活动，展现了公司青年志愿者的形象；在第五个“保护母亲河日”当天，公司组织青年员工参加“小渊基金”户县项目第三期工程的开工仪式和植树活动，共同向全市青年发出“我和环境共友好，携手保护母亲河”的倡议。公司的努力受到市有关部门的好评，为西安市的创卫工作和环境保护作出了应有的贡献。

2、开展“献爱心”活动，大力弘扬中华民族“扶贫济困、助老救孤”的传统美德。公司鼓励员工主动回馈社会，培养员工慈善募捐理念，自觉帮助困难弱势群体。2006 年 8 月，公司在员工中开展“献爱心一日捐”活动，号召公司党员、团员、积极分子、员工每人可捐出自己的一天生活费或零花钱，帮助那些有困难的人顺利度过难关。在短短 5 天时间里，有 3853 名员工捐款 32292.00 元。11 月在开展“送温暖、献爱心”捐助活动中，又捐助了 800 余件衣物，上交西安高新区工会用于受灾困难群众救助和过冬援助。另外还将顾客捐助的 2025 元上缴了市慈善协会。

3、开展“结对帮扶”活动，积极参与“青春建功新农村”行动。为贯彻党的十六届五中、六中全会关于推进社会主义新农村建设的若干意见和构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定，公司发动员工开展“关注农村儿童，奉献一片爱心”少儿图书义捐活动，广大员工踊跃参加，将

收到的二千余册图书送到临潼县穆寨乡王湾村，受到当地村民的热烈欢迎，在共建社会主义新农村中发挥了公民应尽的一份力量。

4、积极支持、参与社区文化活动。2006 年，公司排练文艺节目参加西安市商界“3、15”文艺晚会；参加陕西地区证券市场企业文化文艺汇演并获得晚会奖励；参加市总工会“创卫”演讲活动和办事处计生干部演讲活动；组织员工参加碑林区“不文明行为漫画征集活动”，并获得“优秀组织奖”；为庆贺西安高新区成立 15 周年，公司推选选手参加高新区第五届运动会乒乓球、象棋比赛、抬花轿比赛，获运动会“优秀组织”奖、“最具娱乐性队伍”奖。

十、履行社会责任还有很多工作要做，我们将继续努力

2006 年度，在社会各界关怀和支持下，在全体员工的努力下，公司在消费者权益保护、治理商业贿赂、公益事业、环境保护、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，但公司的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》的相关规定相比，还有很多工作要做。为此，公司将在今后的经营管理中，进一步遵循自愿、公平、诚实信用的原则，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，促进公司本身与全社会的协调、和谐发展，为把西安建设成具有历史文化特色的国际性现代化大都市做出新的贡献。

西安解放集团股份有限公司董事会

二00七年三月三十一日