

二〇二三年度

社会责任报告



利群股份
LIQUN CO.,LTD

利群商业集团股份有限公司
2024年4月

编制说明

一、关于本报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

二、报告简介

本报告反映了 2023 年利群商业集团股份有限公司（以下简称“利群股份”、“公司”）在公司概况、公司治理、业务板块、日常运营、员工培养、绿色发展及社会责任等方面的履行情况及绩效。

三、报告范围

组织范围：利群商业集团股份有限公司及其子公司。

时间范围：2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分信息超出上述范围。

四、报告参考标准

本报告根据上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR 2.0）及《ISO26000 社会责任指南》等相关规定，并结合利群股份 2023 年履行社会责任方面的具体情况编制。

五、报告数据来源

本报告数据来源于公司正式文件、内部统计资料及有关公开资料。其中，财务资料来自 2023 年年度报告。

六、报告获取渠道

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）或利群商业集团股份有限公司官网（<http://www.liquncommercialgroup.com/>）查阅获取。

七、联系方式

联系人：吴磊、崔娜

联系地址：山东省青岛市崂山区海尔路 83 号

联系电话：0532-58668898

传 真：0532-58668998

电子邮箱：lqzhengquan@iliqun.com

走进利群

利群商业集团股份有限公司，1998 年 1 月成立，注册资本超 8.6 亿元（CNY），上交所主板 A 股上市公司（简称：利群股份；代码：601366.SH）。公司始终坚持“零售是基础，供应链整合是方向”为战略导向，以“零售连锁经营、物流供应链及食品工业”为主营业态，坚持“全产业链+自营”为商业运营模式，着重从“社会配送、食品生产加工、内外贸一体化”三个业务体系方面全方位发展。利群股份的发展始终坚持科技赋能、创新兴企，打造自主可控的数字化、智能化供应链体系。

经过 20 余年的稳健发展，公司逐渐形成以零售连锁、物流供应链、食品加工及其他业态三大板块为主体的跨地区、多业态、综合性的大型知名商业集团。获得“山东省诚信建设示范企业”、“全国诚信兴商双优示范单位”、“山东省服务名牌”、“青岛市社会责任示范企业”、“山东知名品牌”、“青岛市诚信企业”等众多荣誉称号。



Contents

目录

一、
公司概况

二、
公司治理

三、
业务板块

四、
日常运营

五、
员工培养

六、
绿色发展

七、
社会责任



一、公司概况

01
发展沿革

02
企业战略

03
企业理念

04
年度荣誉

01 发展沿革

● 1994 年

11 月，利群第一座万米商厦——利群商厦建成开业。

● 1997 年

4 月，利群第一座连锁店——利群长江商厦开业，利群从此迈上了连锁发展之路。

5 月，福兴祥商品配送有限公司成立，既对内同时又对外承担商品批发业务。

● 2008 年

利群集团电子商务有限公司正式成立，利群网上商城正式上线运营，利群进军电子商务领域。

● 2011 年

利群生鲜冷链物流正式投入运营。

● 2016 年

利群集团全新旗舰店金鼎广场商业部分盛大开业；利群网商正式上线。

● 2017 年

4 月，公司在上海证券交易所正式挂牌上市，正式开启资本市场之路。

● 2018 年

2 月，“青岛利群百货集团股份有限公司”正式更名为“利群商业集团股份有限公司”，公司经营迈向全国化发展；

5 月，公司收购韩国乐天购物（香港）2 家及华东区 10 家公司股权、70 余家门店及经营性资产，标志公司由区域性商业集团向全国知名商业集团转变，走上全国规模化发展道路；

6 月，公司子公司福兴祥物流集团成为上海合作组织“青岛峰会”食材总供应商。

● 2019 年

公司公开发行可转换公司债券事项获证监会审核通过，募集资金 18 亿元。

● 2020 年

投资约 20 亿元、总建筑面积约 25 万 m² 的江苏淮安利群华东区供应链及现代物流总部正式投入使用。

● 2021 年

1 月，公司斥资近 1.6 亿元回购公司股份实施完成，并于 3 月正式推出限制性股票激励计划，为公司持续稳健发展打下坚实基础；

11 月，投资约 30 亿、总建筑面积 30 多万 m² 的利群智慧物流与供应链基地（胶州里岔）项目投入使用。

● 2022 年

6 月，旗下全资子公司——青岛福昌食品科技有限公司于全品类产品全面投产；

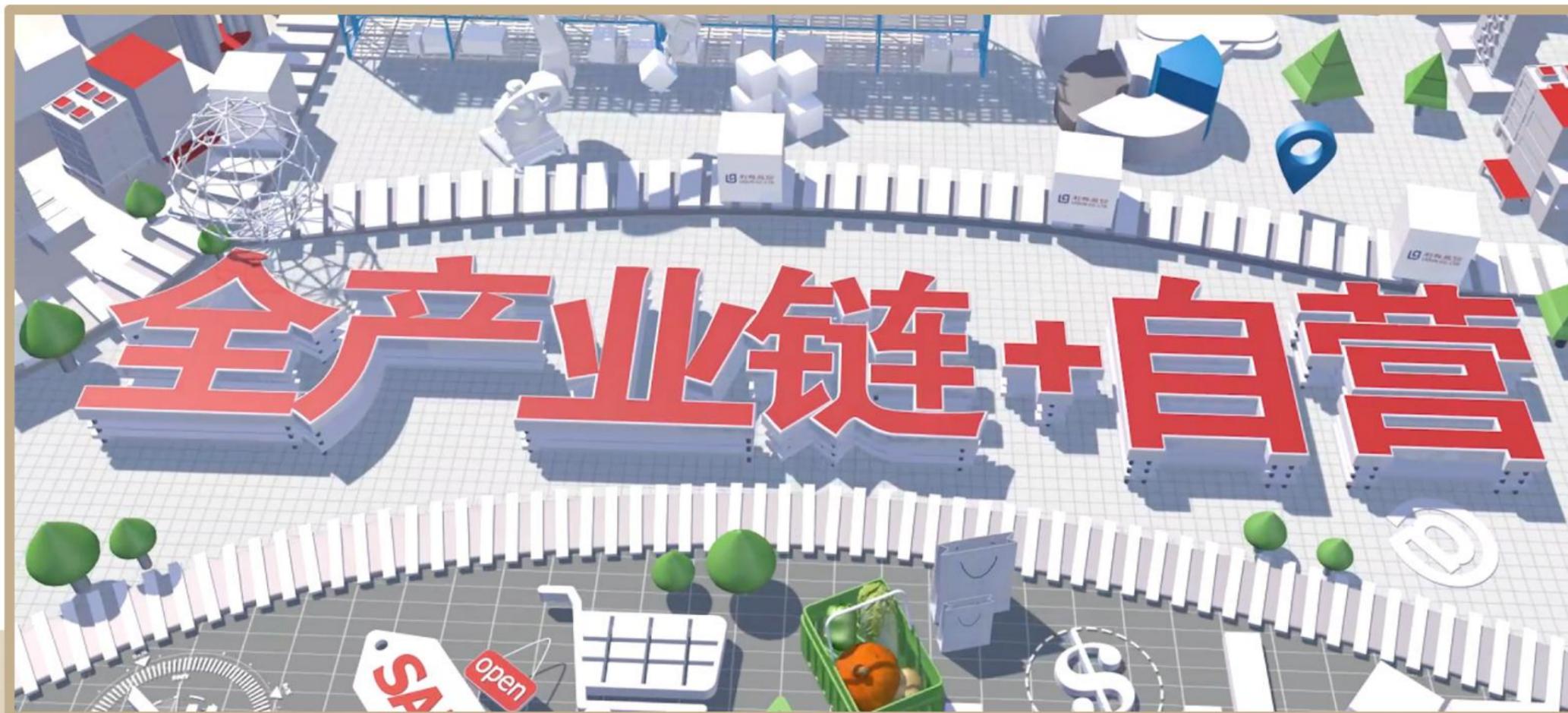
10 月，总建筑面积 10 万 m² 的利群电子商务智慧物流中心正式投入，主要服务于利群电子商务 O2O 及 B2B 线上业务。

● 2023 年

5 月，总建筑面积约 4 万 m² 的利群智慧物流（三期）家电库项目投入使用。利群股份胶州、城阳、李沧和淮安四处智慧物流中心的陆续建成使用和有效协同，使公司南北方物流配送体系进一步完善，构建服务青岛、辐射山东、面向全国的智慧化物流供应链格局；

7 月，占地面积 3600 平方米，项目总投资 1000 万元的青岛福盛加粉丝厂正式投产，生产的粉丝开始出口日本。

02 企业战略



公司始终坚持“零售是基础，供应链整合是方向”为战略导向，以“零售连锁经营、物流供应链及食品工业”为主营业态，坚持“全产业链+自营”为商业运营模式，着重从“社会配送、食品生产加工、内外贸一体化”三个业务体系方面全方位发展。

03 企业理念



利群愿景

将“利群”打造成具有深厚底蕴和内涵的百年品牌，做一个有责任、有担当、充满生命力的百年企业。



利群宗旨

想在您前面，做到您心里。



利群精神

用心去做，永不满足。



利群价值观

诚信、创新、发展、奉献。



利群人形象

品质高尚、廉洁奉公、意识超前、业务过硬、作风顽强、无私奉献。



利群人行为准则

对顾客要真诚、对企业要忠诚、对员工要负责、对工作要执著、对上级要尊重、对下级要培养、对同事要帮助、对社会要回报。

04 年度荣誉

获奖单位	荣誉奖项
利群股份	2022 年度卓越贡献企业
	2023 年度青岛辖区投资者保护工作先进单位
福兴祥物流	2022 山东省保障供应链畅通优秀企业
	青岛市第三届物流企业综合实力 20 强
	青岛市第二届冷链物流企业 10 强
	2022 年全国通用仓储百强企业
	中物联全国数字化仓库企业试点
福兴祥配送	2023 年度青岛市文明单位
青岛福昌食品科技	山东省诚信企业
鼎誉酒业	2023 年青岛市诚信企业
电子商务	山东省电商供应链基地
	2023 年度青岛市放心消费示范单位
	青岛市 2023 年社会信用体系建设典型案例

宇恒电器	2023 年青岛市诚信企业
崂山金鼎广场	2023 全省商业系统消费者口碑好门店
	2023 年度青岛市放心消费示范单位
西海岸金鼎广场	2023 年度青岛市放心消费示范单位
	2023 年度经济发展突出贡献企业
海琴利群	2023 年青岛市诚信企业
即墨商厦	2023 全省商业系统消费者口碑好门店
莱西商厦	2023 年度青岛市放心消费示范单位
四方利群	2023 年度青岛市文明单位
淄博广场	2022 年度助力街道高质量发展先进单位
平度购物中心	2023 年青岛市诚信企业
蓬莱购物广场	烟台市平安创建先进单位
	蓬莱区 2023 年度党建引领优质服务先进单位
胶南购物中心	2023 年青岛市诚信企业
长江购物广场	2023 年山东省诚信计量示范单位



投资者关系

合作共赢 共同发展

二、公司治理

01
组织结构

02
三会运作

03
信息披露

04
股东回报

01 组织结构

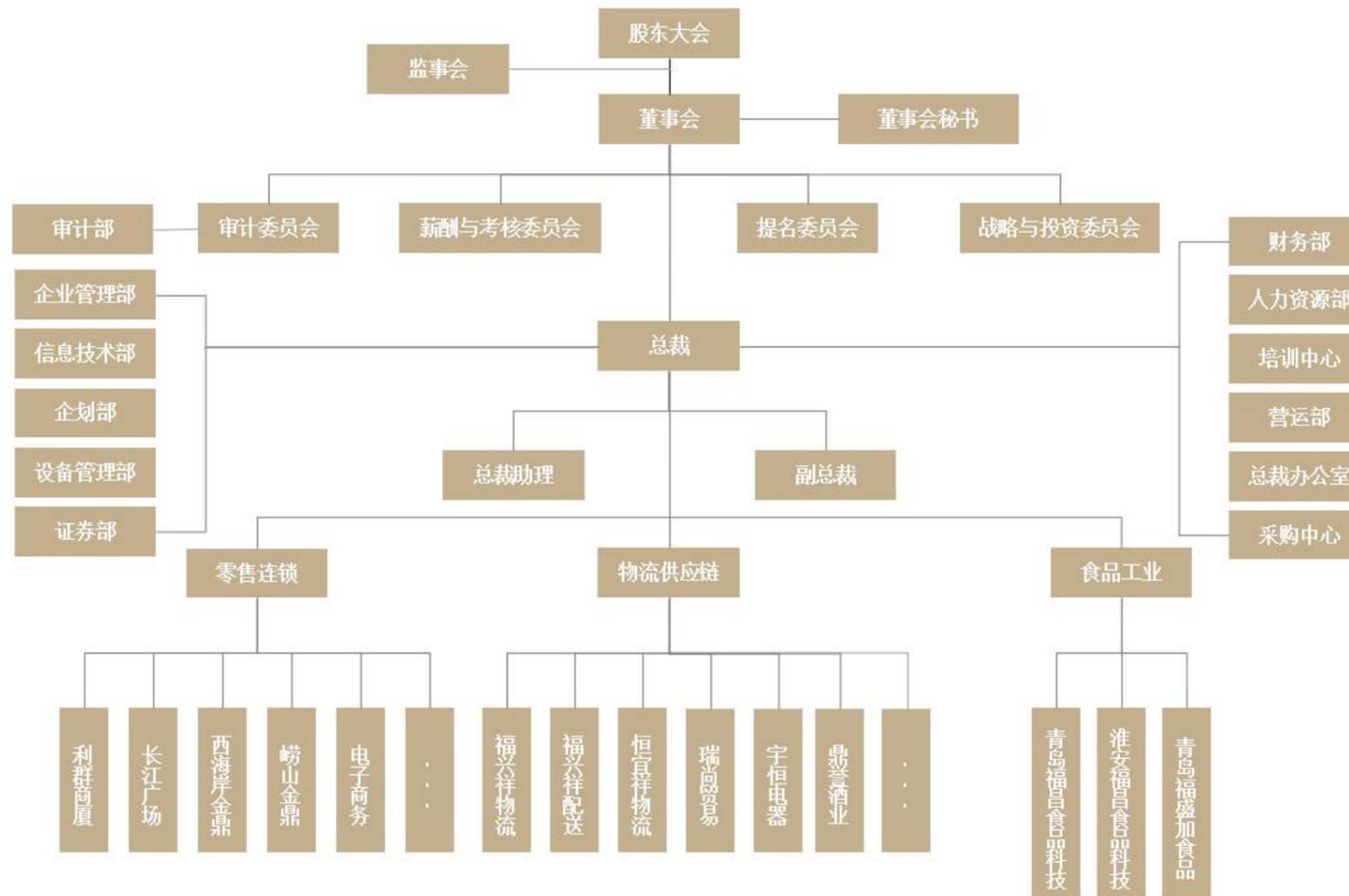
公司切实履行对包括批准战略方向、评价高层领导绩效、财务审计、风险管理、信息披露等管理和控制活动。同时，积极履行社会责任是公司整体战略的重要组成部分，是实现彰显社会责任，提升品牌形象战略目标的有效支撑。

良好的治理体系和治理能力是推动公司有序高质量发展建设的基石。公司建立健全内控制度，完善公司治理结构，保持对资本市场相关法律法规的高度关注，树立牢固合规的管理理念，不断提高风险防控意识及能力，以日趋完备的现代企业法人治理

结构不断夯实公司合规、高质量、可持续发展的商业长青根基。

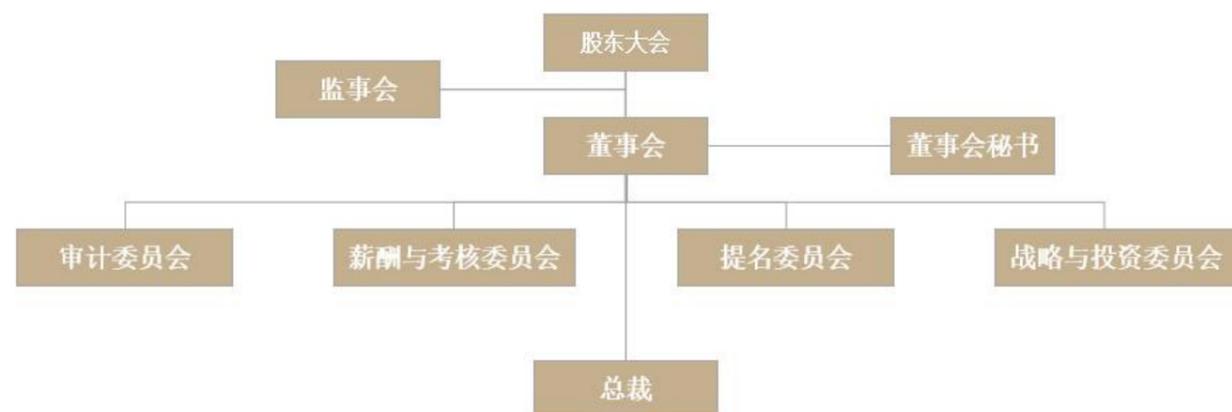
在内部控制管理结构方面，公司根据相关法律法规、监管规定及公司制度要求，建立了组织完善、权责清晰、分工明确的内部控制管理体系。公司明确划分了股东大会、董事会、监事会的职责权限，股东大会是公司最高权力机构，董事会是公司的决策机构，监事会是公司的监督机构，“三会一层”各尽其责，共同推动公司健康持续发展，切实维护了公司和股东的合法权益。

组织结构的设计考虑公司实际经营管理的需要，主要采用“直线职能式”管理模式，按业务流程的职能设立管理部门，尽量扁平化。



02 三会运作

公司搭建了完善的内控制度管理体系，包括公司章程、现行有效工作细则 7 则、内部管理制度 20 个、决策制度 6 个、议事规则 3 个，如《利群商业集团股份有限公司章程》、《利群商业集团股份有限公司股东大会议事规则》、《利群商业集团股份有限公司关联交易决策制度》、《利群商业集团股份有限公司募集资金管理制度》、《利群商业集团股份有限公司信息披露管理制度》、《利群商业集团股份有限公司总裁工作细则》等；同时公司积极推进制度规则的修订更新，2023 年经董事会及股东大会审议通过修订的制度规则共有 7 个。成熟完善的决策体系，保证了公司的每一个决策都是按照全局思维作出的体现公司全体意志而非个人意志的决策。2023 年，公司董事会和股东大会审议通过的相关决策议案，企业相关部门积极落实，保证了公司董事会及股东大会决策切实执行。



目前公司董事会由 9 名董事组成，其中内部董事 6 名，独立董事 3 名。董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会、战略与投资委员会、提名委员会，其中审计、薪酬与考核、提名委员会主任委员都由独立董事担任。各专门委员会成员中均有独立董

事，其均具备相关的行业经验和专业知识，勤勉尽责、认真履职，进一步提升外部监督的有效性。公司董事会和各专门委员会的人数、构成、专业能力符合相关要求，能够促进董事会的科学决策，为维护公司全体股东的合法权益提供了有力地保障。

姓名	职务	任职时间
徐恭藻	董事长	2022-5-20
徐瑞泽	副董事长、总裁	2022-5-20
丁琳	董事	2022-5-20
王文	董事、副总裁	2022-5-20
胡培峰	董事、副总裁	2022-5-20
胥德才	董事、财务总监	2022-5-20
戴国强	独立董事	2022-5-20
孙建强	独立董事	2022-5-20
姜省路	独立董事	2022-5-20
曹莉娟	监事会主席	2022-5-20
修丽娜	监事	2022-5-20
张洪建	职工代表监事	2022-5-20
张兵	副总裁	2022-5-20
张远霜	总裁助理	2022-5-20
卢翠荣	物流总监	2022-5-20
吴磊	董事会秘书	2022-5-20

报告期内，公司董事会根据《公司法》、《证券法》等相关法律法规和《公司章程》的要求，严格按照股东大会的决议和授权，认真执行公司股东大会通过的各项决议。2023 年度，公司董事会共召开 8 次会议，审议 37 项议案，召集召开 1 次股东大会，审议 12 项议案，召开 1 次独立董事专门会议，审议 1 项议案，各审议事项均获得通过。召开董事会各专门委员会共计七次，各委员会依据各自工作细则规定的职权范围，认真履行专门委员会的职责，涉及公司重大事项方面，发挥各自的专业优势，充分表达意见，为董事会科学决策提供了强有力的支撑。

03 信息披露

公司致力于持续开展合法合规、高质量、有温度的投资者关系管理工作。持续提升信息披露质量，积极关注监管动态，完善公司治理机制、高质量的规范运作，致力于提升公司规范运作水平、有效的信息披露以及建立多渠道、多元化的投资者关系管理，积极加强与投资者沟通交流，推动公司高质量可持续发展。

信息披露及备置地点	
媒体名称及网址	中国证券报、上海证券报、证券时报、 证券日报
证券交易所网址	www.sse.com.cn
备置地点	公司董事会办公室

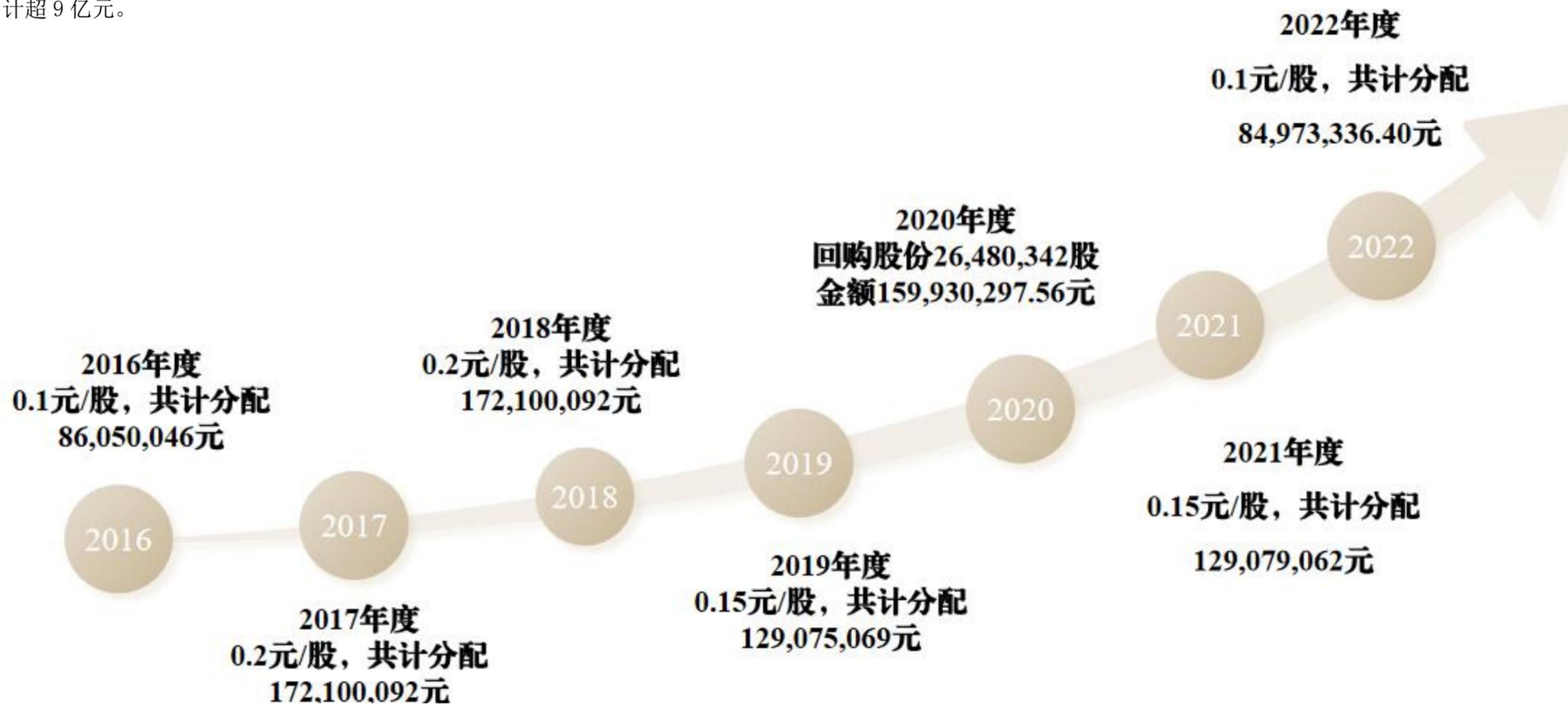
2023 年，公司高质量筹备召开 3 次业绩说明会，接待投资者调研累计 17 场次超 80 人次，以接听电话、邮件回复、e 互动交流与投资者建立有效沟通交流 70 余次，

以投资者需求为导向编制近 20000 字的调研大纲，提升对外回复的质量与效率。同时，完成公司官网更新上线，创设投关公众号并已发布 10 篇最新资讯文章，并在东方财富企业号、同花顺平台分别发布视频及资讯共 43 次，累计浏览量超 50000 次，有效阐释了公司的潜力优势与投资价值。此外积极携手资本市场重要财经媒体发布 16 篇新闻稿件，在公告关键节点做好了外宣工作，与行业媒体记者对接促成对公司的 1 篇专题报道，提升投资者对公司的了解与认同。



04 股东回报

公司始终致力于提升投资者回报，建立了科学、稳定及透明的分红机制，2023年，公司实施2022年度现金分红约0.85亿元。自上市以来，现金分红和股份回购金额累计超9亿元。





三、业务板块

01
终端零售

02
供应链运营

03
智慧仓储物流

04
食品工业

01 终端零售

公司深耕零售领域二十余年，始终坚持多业态经营，全方位满足消费者需求，主要经营业态涵盖综合商场、购物中心、综合超市、便利店、生鲜社区店、品类集合店等多种线下经营业态以及 O2O、B2B 线上业态，实现线上线下协同发展。

2023 年，公司进一步优化零售布局，蓬莱海情购物广场在 9 月顺利开业运营，取得了良好的开局，公司在烟台区域的市场占有率和影响力进一步提升。华东商贸继续推进调改优化，关闭江苏泰州凤凰广场店等 2 家租金成本高、经营不达预期的门店，现有门店进一步优化品类布局结构，提升服务水平，加强精细化管理，提升经营质量。同时公司继续围绕胶州和淮安 300 公里的物流配送半径，不断寻找新的优质项目选址，加快铺设小型门店，充分发挥公司物流基地优势，提升市场占有率。

公司始终坚持打造线上线下融合发展的经营模式，2023 年，公司继续加强线上业务拓展力度，加大对利群网商宣传力度，满足消费者线上购物需求。依托公司智慧物流端的强大核心优势，公司线上业务履约能力显著提升，消费者线上购物体验 and 满意度进一步提高，有效推动公司线上业务扩张。

2023 年，电商平台顺应即时零售新趋势，新上线台东、金鼎极速店和商家一件代发业务，丰富品类品种，满足消费者即时购物需求；采购平台积极拓展外销业务，重点开发便利店、农贸市场和餐饮渠道，扩大采购平台市场占有率；积极参与企事业单位的公开招标，为重点客户开发线上商城，提高客户覆盖度；开展多样化促销活动，推出“新品推荐”、“甄选好物”等多元化专题活动，提升顾客的新鲜感，增强用户黏性；直播运营微信小程序、抖音、视频号全域协同，扩大利群网商影响力，举办“总裁专场”等独具特色的直播 130 多场，销售近亿元；积极挖掘潜在社区流量，以门店、商场周边消费者需求为中心，开展特色社区团购，实现销售额约 660 万元。

RETAIL LAYOUT 线下零售布局



零售门店
77 家



生鲜社区店
99 家



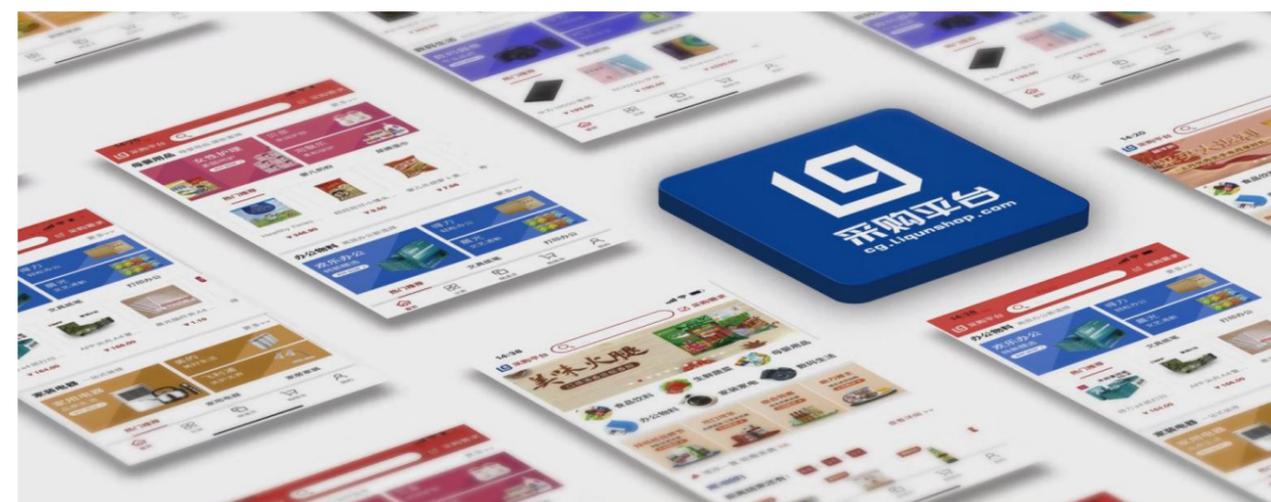
品类集合店
95 家



总经营面积
210+ 万平方米



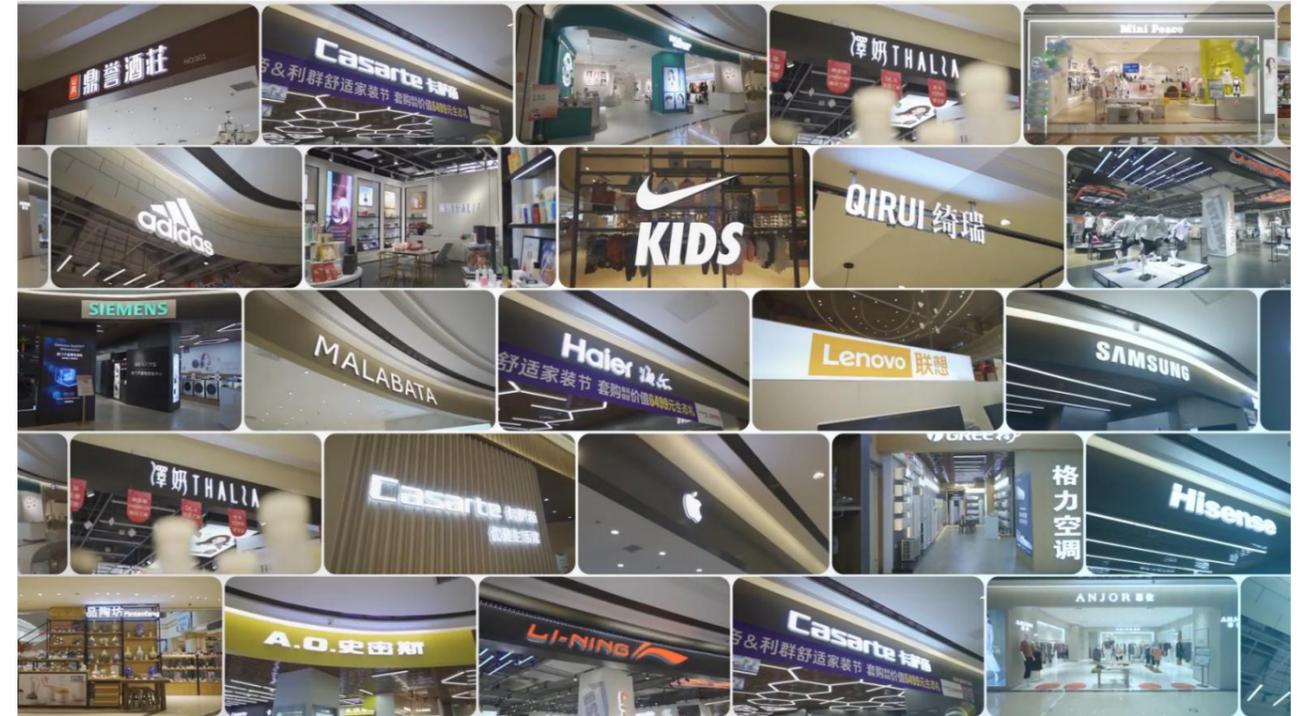
自有物业
42%+



02 供应链运营

代理品牌

公司自成立之初便一直坚持厂家和源头直采，通过自有商业零售和供应链优势，不断发展成为品牌核心代理商。旗下共有近 30 家品牌代理子公司，共代理销售国内外百货、超市和家电知名品牌近 800 个，渠道合作品牌 5000 余个，涵盖快消品、休闲食品、粮油、酒水饮料、水产品、超市百货、家居用品、家用电器、服饰鞋帽、婴童用品、运动、针织、化妆、珠宝、箱包皮具等全品类商品。在满足集团旗下零售门店业务需求的同时，还积极拓展外销业务，参与全国政府采购、教育系统的物资配送。



生鲜直采和应急储备

为保障食品品质，公司在全国建立生鲜采购基地 300 余个，从源产地直接采购当地的优质生鲜产品，直采比例超 90%，采购范围及基地建设辐射全国主要生鲜品产区。公司搭配先进的物流体系，将大批源头直采的优质商品搬进旗下门店，快速配送至消费端，保障产品新鲜度，极大的保障了人民“米袋子”“菜篮子”“果盘子”的供应品质。面向社会重大事件，公司建立了应急储备仓库和全员响应的应急机制，确保在第一时间能够将生鲜食品 and 各类生活必需品配送到位。



03 智慧仓储物流

公司在物流配送方面持续深耕，不断提升物流基地的数字化、智能化，为保障民生用品供给和公司进一步高质量发展提供有效支撑。截至目前，公司在青岛市区、胶州、江苏淮安拥有四座大型现代化物流中心，总仓储面积 60 万平方米。其中位于胶州的智慧物流与供应链基地与位于淮安的华东区供应链及现代物流基地为公司重点打

造的全新大型智能化物流中心，公司南北物流配送网络进一步完善，辐射范围进一步扩大，形成南北协同发展新格局。智能化物流中心采用国际先进的智能化及现代化设备设施，建设了多套无人作业系统，扩大无人化操作范围，极大地提高了工作效率。



利群胶州智慧物流与供应链基地

基地涵盖智慧化常温物流中心、温控成品粮储备库、冷链物流中心、中央厨房、豆制品生产加工中心、豆芽生产加工中心等，为社会化城市配送，保障民生用品供应发挥积极作用。



利群华东区供应链及现代物流基地

基地涵盖供应链交易及综合服务、物流仓储及配送、冷链及生鲜加工、生活服务四大功能区，将供应链交易、物流加工配送及电子商务进行一体化服务整合。



利群股份电子商务智慧物流中心

物流中心主要承担公司O2O及B2B线上平台全品类商品及部分门店粮食、百货、生鲜类商品的储备、拣选和配送等任务，能有效提升公司线上业务履约能力，助推公司线上业务扩张。



利群股份李沧物流中心

物流中心由收货区、AS/RS自动化立体仓库区、自动及人工拆垛区、叉车高位货架存储区、功能库拣选区、拆零拣选区、出库分拣区等区域组成。

04 食品工业

2023 年，公司依托智慧物流供应链和零售门店渠道终端的协同优势，继续向上游产业链延伸，发力食品工业赛道。青岛福昌食品科技公司通过了质量管理体系、环境管理体系、食品安全管理体系、职业健康安全管理体系、危害分析与关键控制点体系五体系的复审认证并取得了认证证书，淮安福昌食品科技公司中央厨房 CS 过审，提升了食品工业企业精细化管理水平，进一步增强了企业的市场竞争力。

2023 年，公司持续完善多品牌发展战略，丰富自有产品矩阵，研发 30 余种新品，新增月饼品类，首次投产 12 个系列 70 多个品种上市之后获得广泛好评，并开拓了企事业客户。目前，公司拥有包括福兴、麦谷仟仟、郦可麦、祺祺有、祥悠等自有品牌，覆盖豆制品、烘焙面点、卤味熟食、预制菜等多个品类，满足消费者多元化需求，全力保障居民餐桌安全。2023 年，食品生产加工车间合计出库量超 9000 吨，其中外销量超 5200 吨，实现外销业务收入近 3500 万元，同比增长超 35%，食品工业实现高效快速发展。

2023 年，公司新添福盛加粉丝厂，生产线采用日本最新的技术、工艺、配方，运用先进的大型成套流水线，并配备日本高精尖技术。自 7 月投产至 12 月底，粉丝厂已生产单品 30 多种，总加工量 204 吨，累计销售额 439 万元，其中近 90% 的粉丝出口日本等国外客户，是公司在食品生产加工领域取得的又一次突破，也标志着公司“内外贸一体化”战略迈上了新的台阶。





四、日常运营

01
经营业绩

02
品牌建设

03
供应商合作

04
数字化转型

05
消费者服务

06
反腐倡廉

01 经营业绩

2023 年，疫情疤痕效应尚未褪去，居民消费信心不足，社会总需求有待进一步释放，公司零售业务面对低迷的消费环境，积极应对，始终坚持以消费者需求为中心，不断创新消费场景，抓住文旅经济发展契机，打造金鼎夜巷等创意街区，构建互动式社交、沉浸式娱乐平台；继续推进门店调改升级，丰富营销宣传策略和渠道，实现经营稳健发展，部分门店在不利的市场环境中依然取得了出色的经营业绩，例如西海岸金鼎销售收入同比上升 21.5%；华东商贸扬州店销售收入同比上升 16.8%；台东万达超市销售收入同比上升 14.2%；华东商贸滨海店销售收入同比上升 11.7%，零售板块整体盈利能力持续改善。

主要财务指标	2023 年	2022 年	本期比上年同期增减 (%)	2021 年
基本每股收益 (元 / 股)	0.03	-0.20	115.00	0.11
稀释每股收益 (元 / 股)	0.02	-0.15	113.33	0.08
扣除非经常性损益后的基本每股收益 (元 / 股)	-0.06	-0.20	70.00	-0.19
加权平均净资产收益率 (%)	0.55	-4.00	4.55	1.67
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率 (%)	-1.30	-3.88	2.58	-2.82

02 品牌建设

多年来，公司不断加强企业品牌文化建设，在发挥“老字号”品牌文化优势的同时增强品牌竞争力，积极探索品牌文化建设的新思路、新途径，大力实施品牌 and 标准化战略，品牌建设取得较好成效。



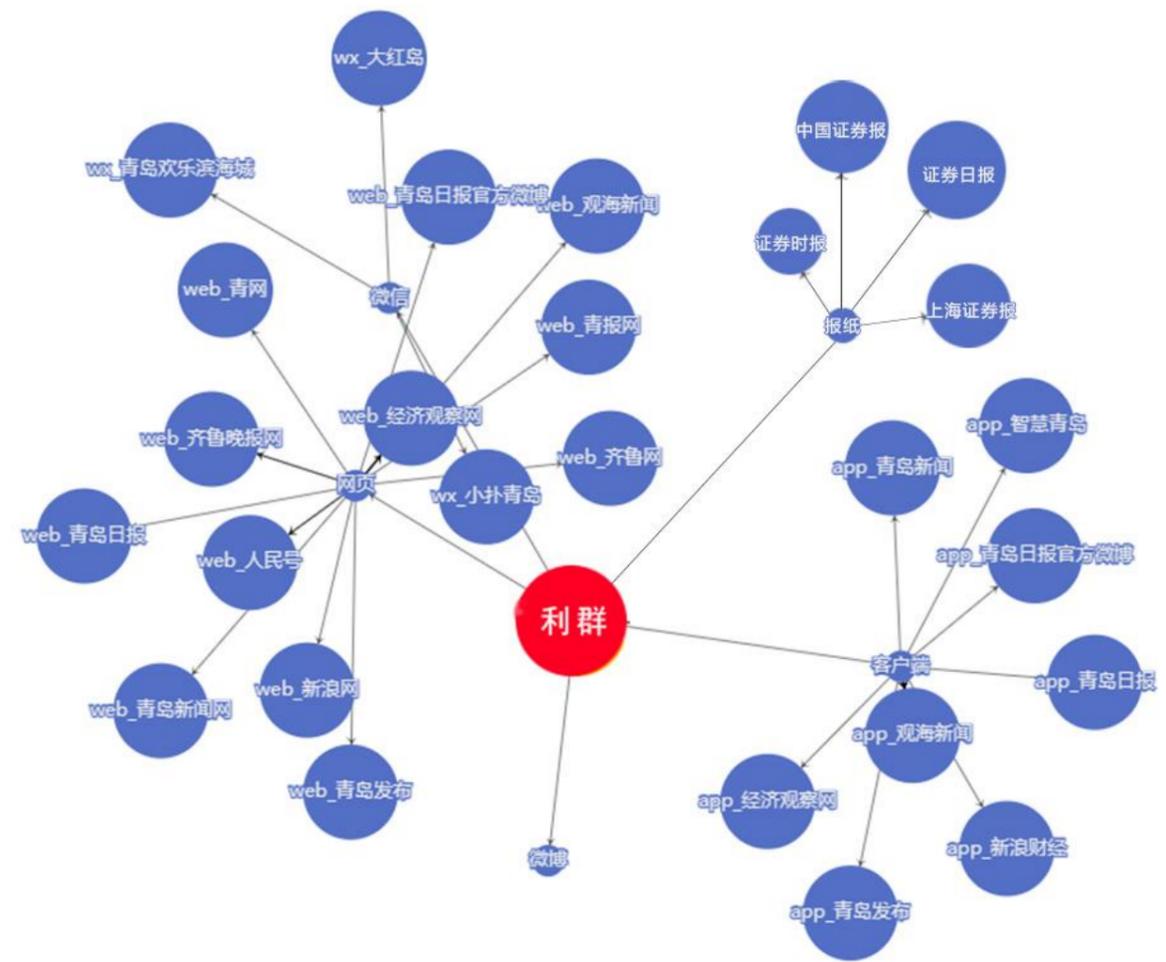
目前，“利群”已经成为山东半岛乃至华东区域具备较强影响力并受消费者欢迎的知名零售品牌，利群品牌的知名度、美誉度和消费者忠诚度带动了公司的持续发展和销售的不断增长。公司大力发展子公司品牌、自有品牌及特色品类集合店。在自有品牌建设上，自主研发打造了“福兴”、“谷仁庄”、“禛禛有”等优选自有品牌，自有品牌商品涵盖综合性鲜食、豆制品、粮油产品、日用百货等全品类。通过有效的品牌管理，公司不断提升品牌价值和知名度，赢得了更多消费者的喜爱和认可。



公司十分重视品牌管理，在品牌建设后对品牌进行持续的管理和维护。涉及市场推广、消费者关系、产品质量和形象维护等多个方面。维护积极良好的媒体关系是对外维护公司形象的关键。在企业发展过程中，公司广泛接触各级各电视台、报社、网站、杂志、政府宣传部门及相关媒体单位，并与凤凰网、新浪网、网易、今日头条等知名媒体单位保持了良好的协作关系。与媒体的紧密联系与良好合作，使公司对外宣传的渠道更加宽敞、快捷，也较为有效地建立了危机预警机制。公司积极通过各类媒体平台宣传，尤其是配合公司重大事件、重要节点营销活动、重点品牌活动内容，通过多渠道、多媒体形式进行宣传，既保证了良好的宣传效果，又给消费者展现了全新的利群形象。

公司以节、促、公益为载体，突出主题，注重企业品牌宣传的特色。在宣传过程中，紧抓节日、促销活动档期与公益活动积极进行对外宣传，通过摸索与不断总结经验，整理出适合利群的宣传模式，主要形式包括公司要闻与社会热点相连接的新闻报

道宣传、开启利群与顾客、媒体间的三者互动模式、硬广与软文宣传相结合的模式等。企划部门在重大节日、公司重大事件、商场促销、商品推介等时机，积极挖掘企业的各类新闻素材，通过新闻媒体及时进行宣传，塑造了良好的企业形象，有效地提升公司影响力和知名度。



03 供应商合作

公司制定《供应商管理与审计规程》等管理制度，过程具体实施包括一方面通过完善供应商选择、评价、绩效评价、现场审计、技术支持等流程，建立了供应商优胜劣汰机制；另一方面，在供方开发和资格审核上，公司通过严谨的流程运作，选择优秀的供应商给公司供货。

目前，公司与上万家供应商建立了合作关系，包括食品、洗化、化妆珠宝、服装、箱包皮具等各个品类，将各中类销售前三名并且在行业具有显著知名度的供应商为头部供应商，如宝洁、联合利华、伊利、雀巢、中粮公司、益海嘉里等，通过设定年度和阶段销售目标、确定双方活动资源投入、优化门店政策落地方案、战略结盟、参股、优先合作、签订长期合同等方式形成密切的伙伴关系；与其他供方建立长期合作关系；同时在资金、技术、管理上对供应商给予积极扶持和帮助，确保供应商持续发展，保证双方业务的稳定发展。

交流形式	交流方式	交流周期	交流对象	参与人员	效果
座谈会	互访	不定期	供应商	双方高层、业务员	达到沟通理解
高层走访	到对方或我方	不定期	战略、重点供应商	公司及部门领导	达到沟通理解
邀请调查	到对方或我方	不定期	战略、重点供应商	相应领导及人员	增加了解

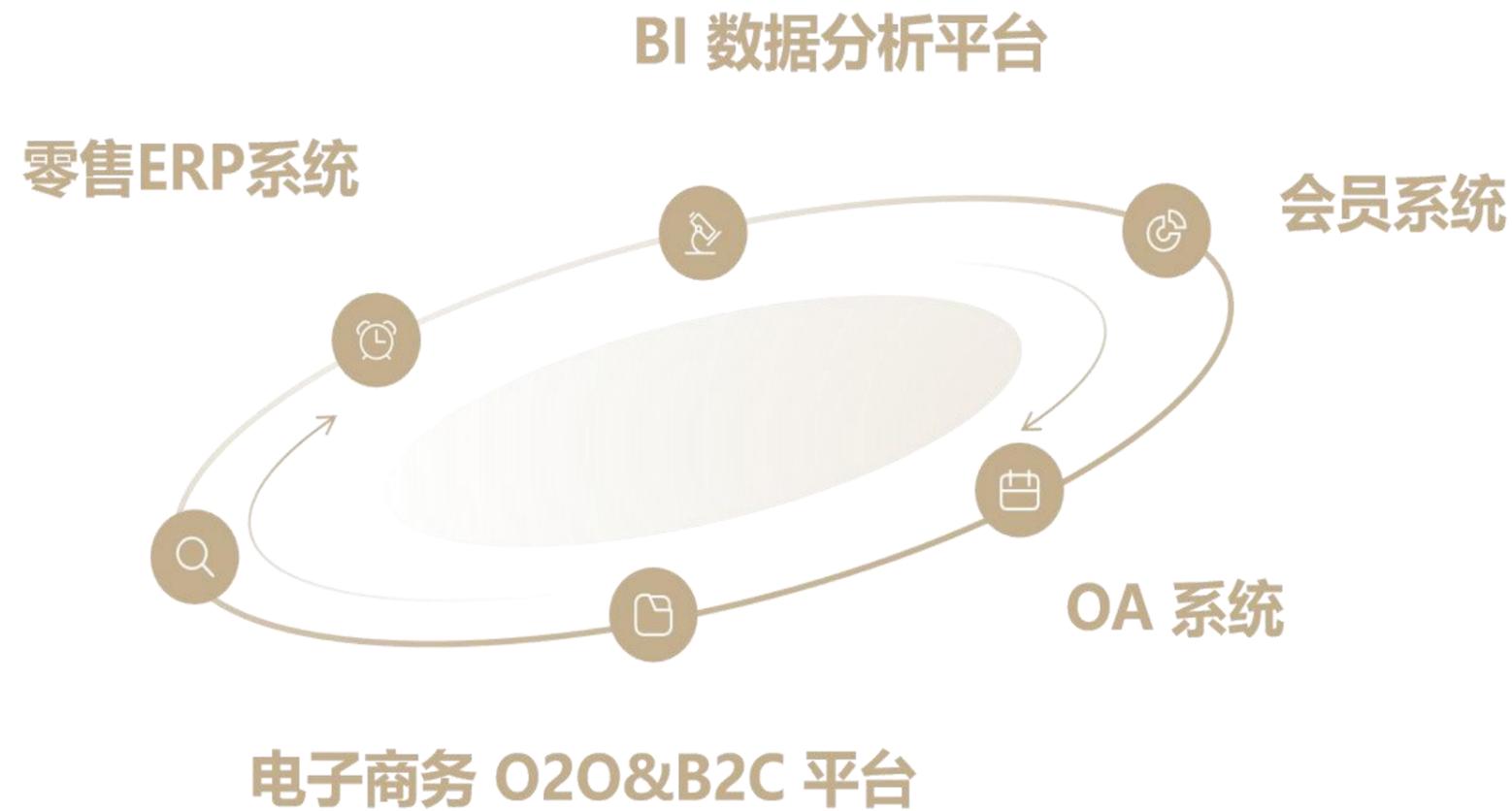
公司还通过供应商年会、高层互访、品牌对接会等形式，实现了与供应商从发展策略、企业文化，到业务信息的有效沟通和协同，双向互动。



04 数字化转型

面对风起云涌的数字化浪潮和当下零售及消费品行业快速变化的商业环境，公司坚持科技兴企、信息强企的理念，把科技引领、创新驱动作为公司改革发展的重要引擎，积极推进公司信息化进程。公司建立三大信息管理平台，包括前台、中台和后台，前台支持公司销售渠道能力的高效运作，是由 POS、CRM、SRM、利群网商等系统组成的前端平台，是企业与最终用户的交点。中台作为前台与后台的中间环节，是承上启

下的关键，实现各类子系统数据的采集、存储、处理和分析等，极大提升公司销售管理能力的一致性、可靠性和高效性。后台作为公司批发管理能力、仓储管理能力、物流管理能力、采购管理能力、结算管理能力、财务能力、资金能力和人力管理能力的支撑，实现总部与下属公司业务和财务数据的透明、互通和共享，提高了公司管控能力，确保公司分权模式下的高效运转。



04 数字化转型



2023 年，公司继续夯实物流供应链基础，投资近 3 亿元、总建筑面积约 4 万平米的利群智慧物流（三期）家电库项目 5 月份正式投入使用，进一步提升公司覆盖区域社会配送供应能力。2023 年，子公司福兴祥物流集团有限公司荣获“通用仓储、冷链仓储全国百强”、“青岛市第三届物流企业综合实力 20 强”、“青岛市第二届冷链物流企业 10 强”等奖项，充分展现了社会各界对公司在物流领域深度创新布局的认可，公司在商贸物流领域的竞争力进一步增强。

公司继续加强供应链整合，物流供应链业务规模持续扩大，市场占有率稳步提升。同时注重提升物流供应链社会化覆盖的深度和广度，积极开辟外销新渠道。

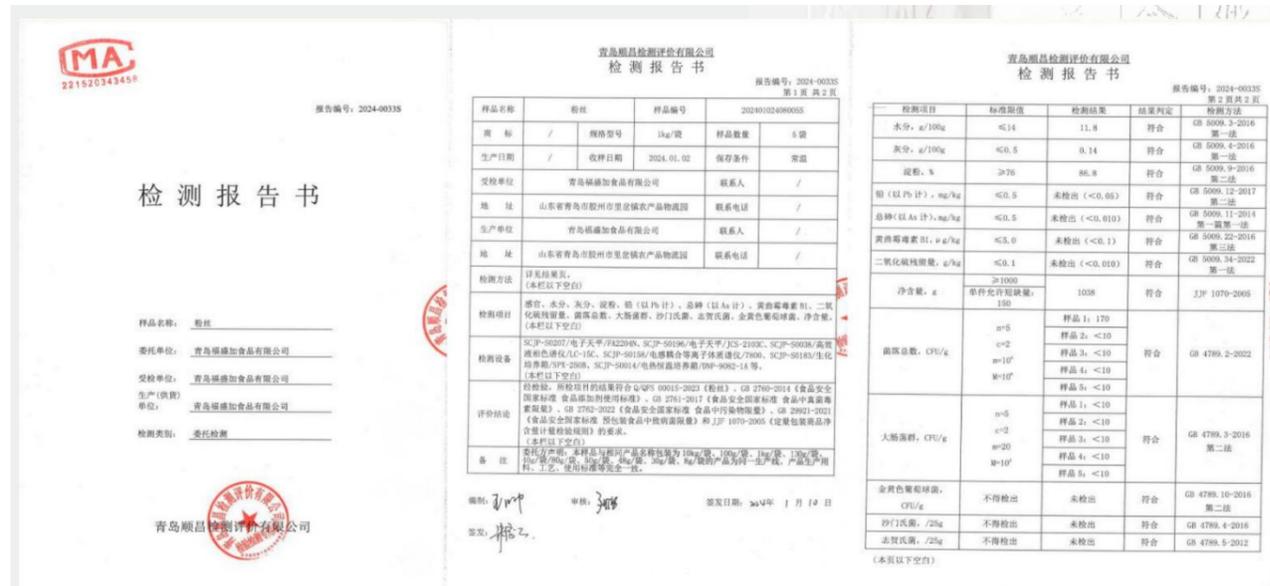


05 消费者服务

为 消费者提供放心服务

公司按照 ISO9001 等相关标准要求建立了完善的质量管理体系，对采购、仓储、售后服务等过程实施严格控制，保证产品质量符合国家标准及特定客户需求的标准要求。公司积极引导全体员工重视质量和安全，让“质量是企业的生命”这一理念，真正成为广大员工的道德规范和行为准则。坚持守法诚信，率先垂范自律，严格执行国家法律法规，诚信经营，主动接受政府监管部门和社会公众的监督。

公司加强对临期食品、过期食品、问题食品的管理，保障食品的质量安全，杜绝过期食品上柜销售，对不符合国家强制性标准要求、存在安全隐患、过期失效、变质商品、假冒伪劣商品、“三无”商品等，建立并落实不合格食品退市制度，采取召回、退货或销毁等措施。



为 消费者提供满意服务

公司设立了在线电话、在线客服、企业微信群、利群福利官、微信公众号、邮件、信件等多渠道投诉，以便顾客可以快速、有效地联系售后解决问题。对于顾客提出的意见和建议，采取三级处理机制。第一层是最基层一线工作人员，给予顾客意见和建议的处理和解决，解决不了的反馈到第二层：公司的商管处，由公司层面给予顾客解决问题同时改进优化门店运营中遇到的问题，并制定相应的奖惩措施。第三层为公司 400 呼叫中心，进一步为顾客提供满意的答复，并对顾客投诉的问题进行了责任落实、整改，以提高顾客购物体验。

为 消费者提供多样服务

公司采取多元化营销策略，推出特价产品促销、厂商周、路演、现场试吃、分发派送、抽奖换购、积分兑换、夜宴、内购会等，通过一系列行之有效的宣传方式，吸引顾客。线上线下齐发力，结合利群网商、第三方平台、短视频平台、直播、微信公众号、社群等途径，广泛触达顾客，促进消费行为。目前，利群电商现已发展了 2000 个社群团长，主做社群分销。通过了解潜在顾客的需求、购买习惯、消费能力等，找出自身的劣势，及时引进适销对路的商品，加大新品营销，不断优化服务体验，得到顾客认可。

06 反腐倡廉

为树立企业诚信形象，公司高层领导根据实际要求，通过开展一系列职工培训、竞赛等活动，深入传达诚信的精神实质和思想内涵，大力开展诚信教育活动，切实增强职工诚信做人、做事的自觉性和责任感。公司高层领导干部带头做好廉洁自律，严禁利用职务之便谋取个人私利，如发现违法、违纪现象严肃处理并在内网上通报，对个人重大事项都能按规定及时审查。公司把廉洁自律与加强员工职业道德教育结合起来，对员工进行职业道德教育。一是利用利群内部网站，通过具体案例或文章进行宣传教育，二是在《利群商讯》上特设专栏，广泛开展讨论，增强员工的职业道德修养。对于违反企业规章制度的人和事，决不姑息迁就，一经查实，坚决处理，充分发挥纪委、审计、企管、财务的监督作用，强化企业内部管理。



监督对象	主要监测项目	监督依据
中高层	政治思想、工作态度、民主作风、管理公正性、违纪违法情况	《保密制度》、《廉政建设责任书》、信用等级评定
员工	道德行为、工作态度、劳动合同签订率、违纪违法次数	《员工行为准则》、《劳动合同》、《考勤制度》、《员工奖惩制度》
采购管理岗位	道德行为、行贿、受贿、违纪违法情况	《员工行为准则》、《廉政建设责任书》、《采购控制程序》、合同履行率
营销管理岗位	合同履行情况、客户满意信息、道德行为、行贿、受贿、违纪违法情况	《员工行为准则》、《廉政建设责任书》、《销售合同》、《客户使用反馈意见》、合同履行率



五、员工培养

01

员工数据

02

员工管理

03

员工舞台

为实现公司的发展战略目标，打造有战斗力、凝聚力、向心力的人才队伍，公司坚持以公司发展战略和企业文化为指导制定人力资源战略规划，优化人力资源结构，持续提升员工素质，形成充满活力的人力资源氛围，营造卓越的阶梯式人才培养、多通道的职业发展空间，有效促进企业与员工的共同发展。

01 员工数据

公司现有员工超 6800 人，其中男职工约 2500 人，女职工超 4400 人；工龄 1 年以内的员工有近 850 人，1-3 年的员工约 1500 人，3-5 年的员工超 1300 人，5 年以上的员工超 3200 人。

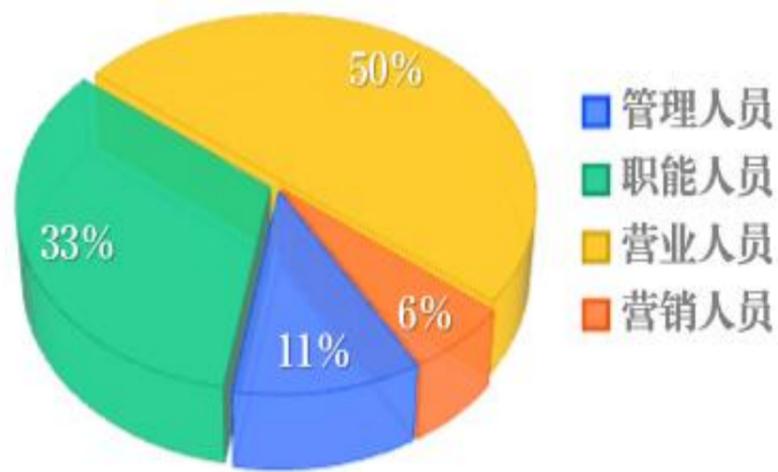
2023 年，公司共组织线上线下各类 130 余场，参加大型高校招聘会近 40 场，

先后赴省内外多所高校开展招聘活动，本年度累计面试应届生人数 1200 余人，全年签约超 200 人。同时，公司深入贯彻落实青岛市人才引进政策，为近 10 名应届大学生办理落户，解决青年人才落户及住房补贴申领等问题。

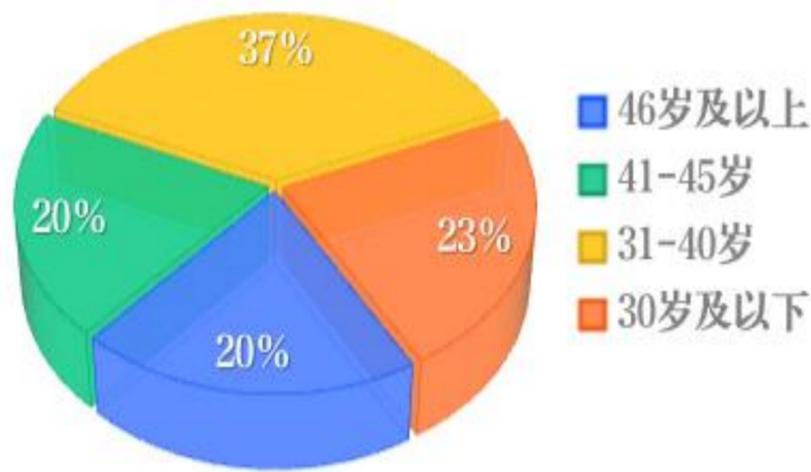
为提升各单位的劳动效率，2023 年，公司共组织干部竞聘 20 期，新聘任、到期续签处级干部 160 人，新聘任、到期续签助理级以上干部近 20 人。全年调动干部 287 人/次，有效解决了岗位需求，保证了各项工作正常开展。全年共计发放工资、奖金 6.89 亿元，缴纳社会保险 1.38 亿元，有效保障了员工收入及各项劳动权益。

2023 年 9 月，第四届人力资源前瞻者峰会在北京举办，本次会议特设“前瞻雇主奖”奖项。经过前期材料申报、视频答辩、专家评审等环节，利群股份最终从众多报名企业中脱颖而出，荣获“前瞻雇主奖”。

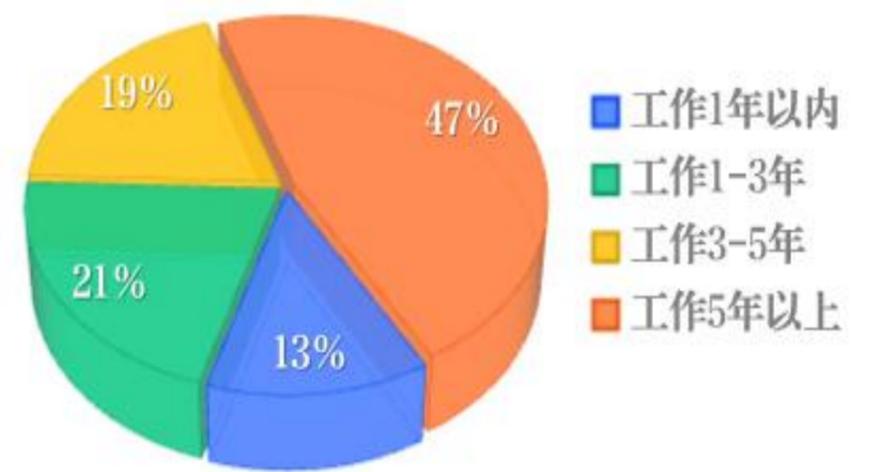
职业序列分布



年龄分布



工龄分布



02 员工管理

公司始终坚持不拘一格选拔任用人才，按照“能者上、平者让、庸者下”的用人原则，创新企业用人制度，变“相马”为“赛马”，以能力和业绩量才，营造了一个竞争、向上、充满活力的用人机制，激励大家投入到“公平竞争、发觉自我”的环境中。

公司为确保员工权益，保持员工良好的工作环境和员工福利，以及提高全体员工对公司及自身的安全状况的满意程度，通过规程的完善，加强对安全运行控制、安全制度以及安全要求的管理。

—— 良好的办公环境 ——

作为商业企业，公司员工的办公环境主要为写字楼以及商场，整体条件较好。公司对照明、通风、消毒等各方面指标进行持续跟踪，保证员工工作环境的质量；对食堂和宿舍管理进行不定期检查和抽查，增强员工的舒适度和归属感。

—— 个性化支持 ——

公司制定有关员工服务和福利的制度，根据不同员工群体的关键需求和期望，提供相应的服务、福利等方面的支持，并遵循《劳动法》、《工会法》等法律法规保障员工的合法权益。根据员工不同需求制定各种保障措施，为员工提供系统的个性化支持。

员工类别	个性化需求	支持措施
现场人员	健康的需要	健康体检、改善工作环境、强化 5s 管理、发放劳保用品、夏季发放防暑糖茶、暑期高温休假等
	工作回报的需要	提供具有竞争力的薪酬福利、实行薪酬与绩效挂钩等
	公平性和尊重的需要	员工不分身份类别，同工同酬；充分沟通，渠道畅通，增强归属感
	学习成长的需要	老带新、师带徒；一专多能、一专多岗等多技能培养；提供应用型的培训及技术分享等
管理人员、专业技术人员	实现价值的需要	建立竞争激励机制、晋级、晋职、表彰等
	学习成长、发展空间的需要	帮助设计职业生涯规划、提供前瞻性培训；给予岗位轮换支持等
	良好环境的需要	改善办公条件、生活区的环境，建设餐厅、宿舍、活动中心、球场等
全体员工	保障需要	为员工缴纳五险一金

福利待遇

企业内部设立职工互助金政策，新年为员工发放过年钱，中秋、春节等节假日为员工发放丰厚礼品，为员工缴纳五险一金，使员工在生育、医疗、养老及住房等方面无后顾之忧。

员工意见箱

公司为保障员工权益，加强公司与员工之间的交流，在各单位设有员工意见箱，同时总裁邮箱对每个员工公开，随时可以对公司提出宝贵的意见或建议，公司统一安排专人定期对员工意见进行收集汇总，并做分析报告及改善措施。

03 员工舞台

公司重视员工的学习和发展，在 2010 年就建立了公司的培训中心，专门负责公司各个板块的员工培训。培训中心建立了完善的培训管理体系，依据公司的战略发展要求和市场需求趋势的变化，以业务需求为核心，进行基于技能提升为准则的岗位人才培养，全员培训与重点提高相结合，多层次、分类别的全方位培训，激发员工潜力，稳固基层员工发展力量、扩大专项培训范围、强化智慧供应链信息管理系统、夯实内训师队伍、整合公司优势资源、萃取员工经验，实现员工学以致用、用以促学、学用相长的效果，全年共组织对内集中培训 19 期，护航公司的高质量发展。

公司投资建设培训综合办公楼，配置现代化的教学工具和硬件设施。培训中心设

有阶梯教室、会议室以及接待室共 7 个，可同时容纳 1000 多人交流、互动、学习，满足不同层次、不同规模的培训需求。多媒体会议室配备先进、功能齐全，可容纳 70 多名学员在此上机学习。建立配套食堂和学员公寓，为员工学习提供良好的环境保障。



公司设立乒乓球台、篮球架等多项体育设施，公司工会多次组织各项比赛活动，如篮球、拔河、接力赛、跳绳等，极大地提高了员工的团体协作能力，丰富了员工的业余生活。举办新年晚会等大型娱乐活动，由员工自编、自导、自演，为员工提供了展示自我的平台。



六、绿色发展

公司坚持建设资源节约型、环境友好型企业，通过设施设备的环保及资源综合利用等方面的落实体现社会责任，在企业发展的同时为整个社会的和谐发展作出贡献。通过建立日常分级检查、检测和反馈机制，形成定期对各级绩效管控目标指标结果的检查、检测和反馈机制，全方位评价运营过程的合规性，定期按照国家法规和公司管理制度要求对环境管理的现场、档案、流程执行等进行测量和反馈，并将该机制与问责体系实现一体化。

在日常经营中，公司始终秉持节能环保理念，扎实推进各项节能降耗减排工作，采用电子培训手册、无纸化报销系统等方式，积极推进无纸化办公；统一节水断电，避免资源浪费；及时对设备排查检修，对老化设备进行改造更换，提高节能、环保标准。在采购运输环节，公司通过智慧化物流提升运输效率，降低运输损耗；在生产加工环节，结合环保理念和企业文化，公司制定了环保机制，积极排查治理，做好污水排放等工作。





七、社会责任

01
乡村振兴

02
爱心服务

03
民生保供

04
安全生产

01 乡村振兴

积极履行社会责任是公司高度关注的企业社会影响力和企业整体发展战略的重要组成部分，是实现彰显社会责任，提升品牌形象战略目标的有效支撑。公司自成立以来，紧紧围绕品牌定位、特性与核心价值，贯彻落实政府政策部署，发挥自身优势，积极承担社会责任。

近年来，公司深入学习贯彻习近平总书记关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接重要论述，落实市委市政府“东西协作、对口帮扶”工作的部署，立足商贸

流通企业经营特色，建立农产品长期采购合作，助力巩固乡村振兴成果。自上市以来，利群股份就建立了边远地区农产品采购政策，搭建了农田果蔬集中采购、统一配送的“农超对接”模式，帮助重庆市丰都县、贵州省安顺市、甘肃陇南武都区、哈尔滨延寿等地农户创收增收，达成稳固的农副产品采购合作，采购牛肉类、薏仁米、干辣椒等产品，同时建立省内外果蔬合作基地、全国生鲜采购基地，采购范围及基地建设辐射全国主要产区，以商业反哺农业，通过产业扶贫等举措，用发展的办法让脱贫成果更加稳固、更可持续。





02 爱心服务

公司始终怀揣感恩之心，一如既往的为广大消费者提供最优质的商品、最贴心的服务和更加舒适的购物环境，用真诚的行动服务顾客，用温暖的爱心回馈社会。

近年来，公司在商场改造升级的同时，进一步加强对特殊人群的服务和帮助：增设残疾人无障碍通道方便轮椅的通行；设立残疾人停车位解决残疾人停车难问题；建造母婴室和残疾人卫生间；客服中心无偿提供轮椅、医药急救箱、微波炉等。

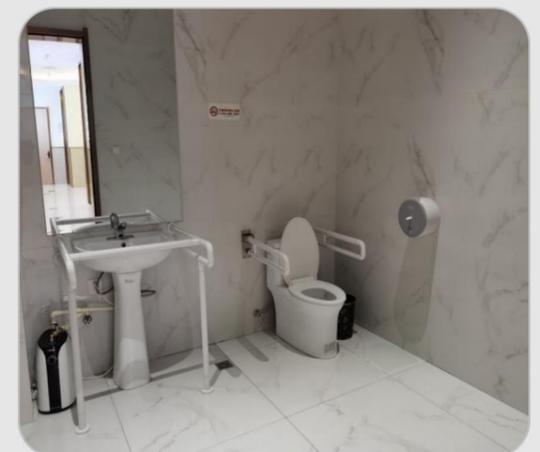
爱心轮椅



爱心补水站



无障碍卫生间



03 民生保供

公司在快速发展过程中，持续关注民生，积极发挥大型商贸流通企业优势，全力保障所属区域生鲜蔬果、米面粮油等民生商品的货源储备和供应工作，提升区域应急保障能力为己任，担好民营企业社会责任担子，回报社会。

近年来，依托物流供应链和仓储配送体系的强大优势，公司持续承接并做好青岛市“菜篮子”、“粮袋子”的储备和投放工作，充分发挥民生保供的市场主体作用，为提升区域应急保障能力及居民生活服务做出重要贡献，得到社会各界的广泛认可和赞誉，体现了利群的责任和担当。





中华人民共和国商务部办公厅 感谢信

利群集团股份有限公司：
新冠肺炎疫情发生后，贵单位深入贯彻落实习近平总书记关于坚决打赢疫情防控阻击战的重要指示精神，全面落实党中央、国务院的决策部署，积极配合我部工作，坚持每日报送生活必需品销售、库存等信息，充分发挥居民生活必需品市场供应的主渠道作用，组织广大员工坚守岗位，积极备货，确保重要生活必需品价格稳定，商品供应不脱销、不断档，为打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战作出了突出贡献。
沧海横流，方显英雄本色。在疫情面前，你们敢于担当、勇于奉献，体现出行业骨干企业的强烈社会责任感。在此，谨向贵单位和广大员工致以崇高敬意！向一直以来参加信息报送工作的同志表达衷心的感谢！
希望贵单位继续支持我部工作，落实落细常态化疫情防控措施，发挥保供稳价重要作用，为落实好扩大内需战略、保障和改善民生作出新的贡献！



青 岛 市 商 务 局 感谢信

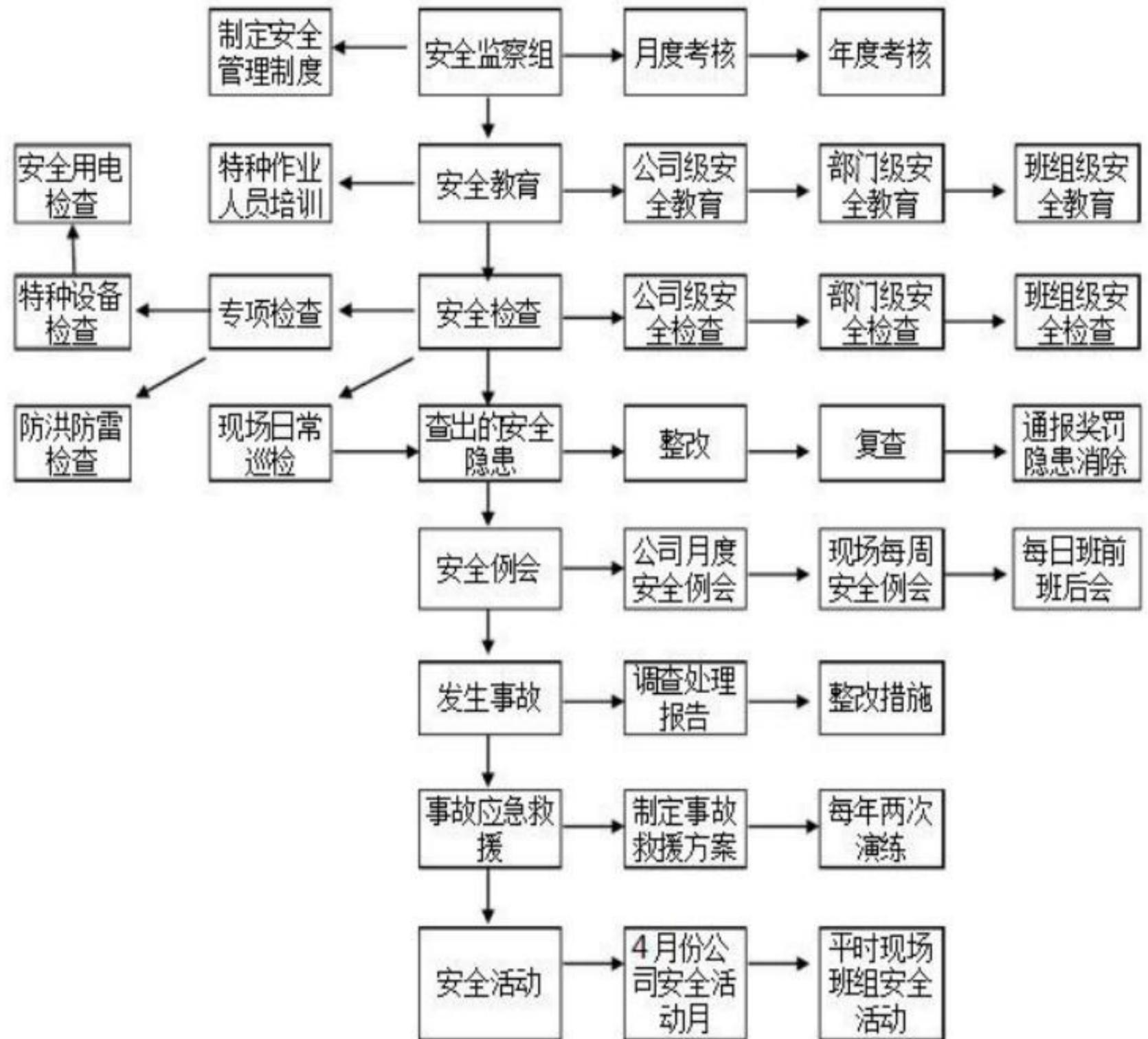
利群商业集团股份有限公司：
3月初以来，新一轮新冠疫情汹涌来袭，青岛人民遭遇前所未有的抗疫大考。在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，省市县一体协同作战，广大干部群众尽锐出战、共克时艰，疫情防控工作取得全面胜利！
疾风知劲草！在莱西市疫情防控关键时刻，贵司高度重视、迅即响应，克服困难、积极应对，在疫情防控中勇当先锋，在物资保障中勇挑重担，稳保秩序、稳市场预期、稳品类价格，全天候做好防疫物资和“菜篮子”等生活必需品供应保障，为打赢疫情处置硬仗做出了重要贡献。特向贵司致以崇高敬意和衷心感谢！
让我们携手前行，在市委、市政府的坚强领导下，以强烈的责任担当和有利的防控措施，为推动经济社会高质量发展贡献保供企业力量。诚挚希望贵司继续对青岛市商务工作给予大力支持，衷心祝愿贵司事业昌隆、万事顺遂！



04 安全生产

公司秉承“诚信经营、和谐发展”的理念，坚持以信为本，以诚待人，始终把满足客户和社会需求作为重要使命，坚持把安全生产放在首要地位，积极对产品生产工艺进行探索和改进，稳步提升服务质量。公司从高层到基层的管理人员都树立了高度的责任感，牢固树立“防范胜于救灾，责任重于泰山”的意识，各分支单位每年两次举行消防演练，同时对容易发生安全事故的设备、工序制定了安全事故预案，包括仓储货架事故、货物坠落等，各部门对这些质量事故都有较强的预防及应变处理能力，同时每年在安全月组织员工进行消防演练，提高员工消防意识、技能以及紧急情况下应变能力，保障员工人身财产安全。

安全作为管理实施的底线在不同层级予以落实，通过明确所有部门/区域的安全管理责任，利用“岗位责任实名制”切实抓好安全生产责任制的层层落实强化安全生产方针和目标。





用心去做，永不满足

电话：0532-58668898

网站：www.liquncommercialgroup.com

邮编：266100

地址：山东省青岛市崂山区海尔路 83 号