



## 2016 年度企业质量信用报告



淄博商厦股份有限公司

二〇一七年四月

## 第一部分 报告前言

### 一、 报告编制规范

质量诚信是社会信用体系建设的重要内容之一，定期发布企业质量信用报告有利于更好、更主动地向社会公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，有利于提高质量诚信意识和质量法制意识，牢固树立“质量第一、诚信为本”的质量理念。

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：淄博商厦股份有限公司

报告时间范围：2016 年 1 月—2016 年 12 月，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效

报告获取方式：公司将以淄博商厦官网为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

### 二、 企业高层致辞

淄博商厦股份有限公司在各级政府的正确领导以及各职能部门的大力支持下，坚持“诚信经营，奉献社会”的核心理念，紧紧围绕严控质量、提升服务、做大规模和强化品牌这一目标，奋发进取，扎实工作，取得了良好的经营业绩。



一直以来公司始终注重质量诚信管理建设。在诚信理念的指导下，不断完善质量管理体系及质量管理制度，保证商品质量，出台相关规章制度，并不折不扣地贯彻执行，让制度落到实处。

早在创业之初，面对假冒伪劣商品充斥的局面，我们大破大立，大胆提出“质量立夏”原则，建立了一系列质量监管和售后服务制度，以铁腕手段营造了一个让消费者放心的诚信购物环境。我们创建“六级质量管理制度”，对上柜商品层层把关，商品在任何环节上被发现存在质量问题，不管问题大小立即撤柜；在全国首创“三个不准”的集权进货制度，将进货权与质量监督权分离，严格审查供货商资质、资信手续，对质量不高、资信不明、手续不全和渠道不正的供应商一律不予洽谈；在经营上坚决抵制傍大款的“所谓名牌”，高高筑起防范假冒、质次价高商品的防火墙，有效的把住了企业的质量关。此外，商品部对上柜商品质量还要不断抽查，定期形成书面质量报告，对出现质量问题的商品，严格追责。

我们始终坚信，企业的繁荣之花开于诚信的沃土，质量管理制度及体系的建设不仅关系到企业当前的效益，更关系着企业的发展潜力和前途。淄博商厦股份有限公司将一如既往地坚持质量立夏原则，不断完善各种制度，并以此为保障，切实做好质量管理工作。

### 三、企业简介

淄博商厦股份有限公司创建于 1995 年，是以振兴服务业为己任、以实体投资和运营为重点的民营股份制企业，是国家认定的大型商贸流通企业集团、山东省政府重点扶持的骨干企业集团，山东省规模最

大的民营流通企业，淄博市连续多年的利税大户。淄博商厦自组建以来，在各级政府的关怀和扶持下，取得了巨大的发展，以多元化为发展方向，以服务业为发展重点，逐步形成了零售业、汽车销售服务和旅游业三大发展板块，形成了零售、汽车销售服务、旅游三大板块，并涉足生态农业、保险代理、典当、担保、文化、物业、市场管理、国际贸易等多个关联行业，形成了良好的产业布局和巨大的发展潜力。

零售板块辖淄博商厦总店、新玛特店、博山店、铝城购物中心、邹平新玛特等主力零售店及数十家超市及家电连锁企业；汽贸板块拥有保时捷、宝马 mini、宝马、一汽奥迪、英菲尼迪、雷诺、一汽-大众、一汽丰田、东风日产等 60 多家 4S 店、直营店，网络遍布济南、青岛、烟台、淄博、潍坊、威海、德州、滨州、莱芜、枣庄等地市，是山东省代理优质品牌最多、经济效益最好、服务功能最全、品牌美誉度最高的乘用车销售服务专业集团，在全国位列前 30 强；旅游板块主要以开发新疆可可托海风景区（国家地质公园）为核心，目标是打造世界级的风景名胜区，该景区占地 788 平方公里，是国家 5A 级景区，国家地质公园。接待游客量逐年增长，是新疆各界公认的最具潜力的景区。有机农业板块：远方有机食品开发有限公司是一家集有机食品种植、采摘、收购、加工、销售于一体的市级农业产业化龙头企业，拥有有机石磨面粉系列、杂粮系列、香椿系列等共计 18 个有机食品认证品牌，产品远销多个国家和地区。

除此之外，我们还涉及文化产业、保险代理、典当、金融担保、物业管理、市场管理、国际贸易等多个关联产业，形成了良好的产业

布局和巨大的发展潜力。集团注册商标“ZBCB 及图”被认定为中国驰名商标，也是目前我国零售百货业仅有的两个驰名商标之一。淄博商厦始终秉承“诚信经营，奉献社会”的企业核心理念，结合行业实际，在企业内部大力实施了树形象、塑品牌、培植企业无形资产的形象带动战略，以科学的经营管理机制、完整的市场营销体系，形成了独有的商品优势、价格优势、服务优势，取得了经济效益和社会效益的双丰收，集团 2016 年实现销售收入 176.86 亿元、利润 1.78 亿元，已累计吸纳就业 1 万多人，为淄博市的社会经济发展做出了积极贡献。

历经 21 年艰辛发展，公司积累了一笔巨大的无形资产，企业前景日益广阔。先后荣获“全国创建文明行业工作先进单位”、“全国百城万店无假货活动示范店”、“全国内贸系统先进集体”、“中国消费者协会争创诚信单位先进单位”、“全国青年文明号”、“中国商业名牌”等荣誉称号。

## 目 录

第一部分 报告前言 .....	1
一、报告编制规范.....	1
二、企业高层致辞.....	1
三、企业简介.....	2
第二部分 报告正文 .....	6
一、企业质量理念.....	6
二、企业质量管理.....	6
(一) 质量管理机构.....	6
(二) 质量管理体系.....	7
三、企业质量诚信.....	8
(一) 质量诚信管理.....	8
(二) 质量文化.....	8
四、企业质量基础.....	10
五、商品质量责任.....	12
(一) 商品质量承诺.....	12
(二) 商品召回情况.....	13
六、质量风险管理.....	13
(一) 质量投诉处理.....	13
(二) 质量风险监测.....	13
(三) 应急管理.....	15
第三部分 报告结语.....	15
(一) 未来展望.....	15
(二) 读者意见反馈.....	15

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

淄博商厦自建立之初坚持质量立厦，把产品质量视为企业发展的生命线和重要战略资源，全国首创了“三个不准”的集权进货制度、“四个突破”的退换制度，秉承“以顾客为中心、持续改进业绩、追求卓越服务、保障持续发展”的质量方针，淄博商厦积极推行 ISO9001 质量管理体系，实施全面质量管理。此外，淄博商厦推行卓越绩效管理模式，不断提高自身质量管理水平。

同时，淄博商厦致力于营造以“诚信经营、奉献社会”为核心的企业经营理念，以“诚信”、“学习”、“创新”为主体的企业文化，引导着所有商厦人诚实做事、诚信做人、不断学习、开拓创新，向着“享誉国内大公司”的目标前进。

### 二、企业质量管理

#### （一）质量管理机构

淄博商厦根据企业实际工作需要设立质量管理组织机构，规定了各部门的职能及相应的职责、权限和相互关系。

集团董事长对公司的质量管理和产品质量负全责，并亲自挂帅，建立企业组织架构，确定职能部门及各级管理者的职责、权限；建立考核激励机制等质量保障措施；组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量目标；建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量

成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

集团商品部是公司质量管理的监管部门，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。作为质量记录管理的归口部门，商品部全面推行质量管理工作，对各经营单位的质量管理工作进行监督、检查，不断提升企业整体质量管理水平。

各经营单位均设高素质、专业化的质量管理员，是质量管理的第一线，负责经营产品的质量把关。以商品质量管理和顾客满意度为事实依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业岗位质量规范、质量标准管理，确保商品合格率 100%，顾客满意度 99%以上。

## （二）质量管理体系

### 1、质量管理方针

淄博商厦确立了“顾客为中心、持续改进业绩、追求卓越服务、保障持续发展”的质量方针，在质量方针的指导下，商品部企管科每年初将质量目标分解到各部门，每月考核，发现问题及时处理。

### 2、质量管理体系

淄博商厦在全集团按照 ISO9001 的标准建立了科学合理的质量管理体系，采用过程方法建立质量管理体系，并且采用 PDCA 循环方法，要各相关部门必须按质量管理体系文件要求实施，并在实施中持



续改进质量管理体系及其过程，以提高工作效率和有效性，使本公司提供的产品符合要求，并增强顾客满意。

企业领导为保证质量管理体系的实施，以会议、通知等各种形式向全体员工传达满足顾客要求和法律、法规要求的重要性，对质量管理体系进行管理评审，以确保体系的适宜性、充分性和有效性，并实现持续改进；为确保质量管理体系的有效运行，配备充分的资源（人员、资金、设施、设备、环境），以满足管理、实施和检验工作的需要。

### 三、企业质量诚信

#### （一）质量诚信管理

“诚信经营，奉献社会”是淄博商厦的核心理念，在经营各个环节体现了全方面的诚信。我们对消费者诚信，以“高品位、低价位”的产品、优质的服务奉献给每一位顾客；我们对经销商、供应商诚信，结成战略合作伙伴关系，实现多方共赢；我们对员工诚信，促进员工全面进步，满足员工发展需求，维护员工根本利益，并不断加强员工质量责任感和诚信意识的教育，开展质量诚信活动。我们大力推行质量意识教育，贯彻质量强企信念，不断加强员工的职业技能培训，通过质量与绩效挂钩，满足员工成长和企业发展需求。

#### （二）质量文化

淄博商厦以“诚信经营、奉献社会”的核心价值观为指引，建设诚实守信、持续改进、创新发展、追求卓越的先进质量文化，建立了企业质量观、品牌观等。

质量理念： 质量立厦

质量观： 企业的生命线 员工的品质

质量方针： 以顾客为中心、持续改进业绩、追求卓越服务、保障持续发展

企业精神： 集体利益高于个人利益，整体利益高于局部利益，长远利益高于眼前利益，顾客利益高于一切

四种习惯： 学习的习惯、思考的习惯、实践的习惯、总结的习惯

四种品质： 一丝不苟、锲而不舍、批判的思维、创新的精神

学习思维： 学习、思考、实践、总结

淄博商厦制定了质量管理培训制度和年度培训计划，组织员工接受质量教育和培训，掌握工作所需的质量知识和技能，提高员工的质量意识，增强质量事故预防和应急处理能力。通过严格质量教育培训制度，确保质量培训实施过程管理的有效性和可控性。

人力资源部负责管理本公司的人力资源，人员的安排调配应满足岗位技能要求，对人员能力的判断应从教育程度、培训、技能和经验四个方面考虑。确定从事影响服务质量的人员所需的能力。根据岗位所需的教育、培训、技能与经验，确定能力要求，提供培训或采取其他措施，确保满足岗位要求；通过理论考试、操作、技能考核、业绩评定和个别考察等方法，评价经过培训的人员是否具备所需的能力；确保企业员工（包括领导）充分意识到其所从事的质量活动与企业发展的相关性、重要性和满足顾客、法律法规的重要性以及不满足所造成的后果。通过培训，使全体员工牢固树立了质量观念。

此外，为使全体员工对质量管理工作达成共识，公司通过文件、通报、通知、宣传栏、质量简报等等形式与全体员工进行内部沟通，宣贯年度企业方针目标和质量目标，确保质量管理体系运行的有效性。

#### 四、企业质量基础

（一）淄博商厦建立有完整的质量管理体系，涵盖机构人员、设施设备、环境控制、质量控制、采购控制、服务提供控制等与产品质量实现过程所有关联的部门，各部门职责明确，保证商品质量。

（二）淄博商厦有健全的质量体系管理文件，每一项具体的管理活动均有流程控制，每个流程的制定均符合相关法规，具有可操作性。每项操作按照程序规定进行，并及时记录操作的结果，确保所有的程序和记录以受控文件的形式进行管理。

（三）淄博商厦有充足的人力资源保障。每年通过制定不同需求的培训计划，采用外训与内训相结合的方式，提高各级人员的质量意识、法律法规意识和专业技能；质量体系的各类专职人员均有明确的职责。

（四）淄博商厦坚持质量立厦，坚持质量管理，让消费者放心消费。为把“质量立厦”方针贯彻到实际工作中让它具有切实的可行性和可操作性，先后制定了一系列相关制度，建立严格的质量管理、质量监督、质量保证体系，不经销“三无”商品、过期商品、失效和变质商品，把“质量管理”贯彻到日常各项工作中，在建立选商制度，执行“三个不准”制度的基础上，近些年根据企业自身的实际情况：

1、建立了商场、商品部、业务总经理三级把关的集权进货制度。

三方齐抓共管，确保商品的进货质量关。制定了《商品质量连带责任制度》、《商品质量检查验收制度》、《索证、索票备案制度》、《不合格商品退市召回制度》等。

2、建立由商场、企管科、消费者权益科组成的质量监督体系，将进货权与质量监督权分离，真正维护消费者的合法权益，把好商品质量关。

3、内部监督与社会监督相结合，内部检查人员根据依法制定的管理制度，对环境卫生、个人卫生、食品加工过程卫生、食品添加剂使用登记、商品索证、商品验收等所有涉及到商品质量方面的工作日日督察，编写《商品质量简报》。同时调动社会力量监督，聘请社会各界知名人士担任监督员，接受来自社会各界的批评和建议，以督促商品质量工作的提高。

4、对每一个进货合同，对每一个供货商都履行严格的审查程序，审核其营业执照、卫生许可证、商标注册证、国家强制性认证产品证书以及供货资格是否符合规定等。所有上柜商品均证件齐全有效，必须附有相应的质量检测报告书。同时，对于不同商品制定了不同的验收制度：如食品验收制度、果蔬商品验收制度、生鲜商品验收制度、计量器具验收制度、卫生管理制度等。细化到人，及时跟踪检查上柜商品的质量情况，确保所有商品质量合格率达 100%。

5、购进质检设备，来货时必须经过抽检，形成合格的抽检报告、记入台账方可上柜，对于敏感商品加大检查力度，对于过于复杂的抽检，委托相关职能部门来完成，拿出更具有公信力的报告。通过认真执行国家的法律法规，有效地把住了企业的质量关和售后服务关，保证了企业有诺必践的信誉。

6、建立“食品快速检测室”。通过对在售蔬菜、水果进行科学检

测及数据分析，查看农药残留情况，随时抽检其它品类商品，做到不合格产品坚决不上柜销售，提高了企业自检能力，加强了企业在售食品安全性的监管力度。

## 五、产品质量责任

### （一）产品质量承诺

淄博商厦向顾客承诺“购物无风险，退换更方便”：一、严格贯彻执行《消费者权益保护法》。二、在严格执行国家“三包”规定的基础上，对商品退换开创性地实行“四个突破”。三、退换商品时。营业员应一视同仁地接待，态度更加热情诚恳，认真仔细倾听顾客退换货的理由，对要退换商品进行检查、检验，区别情况，妥善处理，充分体现商厦“购物无风险、退换更方便”的社会承诺。

淄博商厦把“质量立夏”贯彻到实际工作中，建立严格的质量管理、质量监督、质量保证体系，不经销“三无”商品、过期商品、失效和变质商品，把“质量管理”贯彻到日常各项工作中，保证商品的高品质。全国首创了“三个不准”的集权进货制度、“四个突破”的退换制度。严格审查供货商资质、资信手续，对质量不高、资信不明、手续不全和渠道不正的供应商一律不予洽谈。在名牌商品的经营上坚决抵制傍大款的所谓名牌，高高筑起了防范假冒、质次价高商品的防火墙，有效的把住了企业的质量关，实现了商品保真，一举奠定了企业的质量形象，保证了企业的诚信经营。后来我们把这个制度补充完善，形成了现在的商品准入制度。在执行国家法律法规的基础上，淄博商厦放宽退换范围，延长退换期限，免收一切折旧费，实行异地购

物有偿退换，大大放宽了退换商品的限制。这些创新性服务举措给予了消费者后悔的权利，维护了消费者的切身利益，兑现了企业“购物无风险，退换更方便”的社会承诺。

## （二）产品召回情况

为了规范企业商品的追溯、召回流程，从供应商到产品销售给消费者的所有阶段具有可追溯性，确保供应商的可追溯性，企业制定了《产品追溯及召回控制管理办法》。本报告期内，公司未发生产品召回情况。

## 六、质量风险管理

### （一）质量投诉处理

淄博商厦集团营运部对顾客的投诉进行管理，按《顾客投诉处理规定》执行，对于有顾客投诉情况时，应做记录登入《投诉申诉处理登记表》，同时及时处理，确保顾客满意。

为了不断提高客户满意度和忠诚度，淄博商厦根据实际情况制定了定期顾客满意度调查制度，平时通过查看顾客意见箱、汇总分析服务台客户投诉情况、随机访问等形式对服务情况进行调查，每年定期两次向顾客发放满意度调查反馈表，测评顾客对商品质量、购物环境、服务质量、售后服务等方面的满意度水平。

顾客满意度调查后我们都认真分析调查结果，不只分析数据直接反映的结果，进一步深入挖掘数据背后反映的问题。通过汇总、分析，找出顾客不满意的源头，改善顾客服务短板，分析管理及服务短板改进方向，形成压力传递机制，分解顾客服务提升责任，落实提升措施，

形成长效的顾客服务质量保持及提升机制，提升顾客总体满意度。

## （二）质量风险监测

淄博商厦在防范产品质量安全与风险时，实施全面风险管理，由企业管理层和全体员工共同参与，并将风险意识转化为全体员工的共同认识和自觉行动，通过风险管理系统科学的方法来实施，以确保所有的风险都得到识别，对识别的风险进行衡量并得以有效控制。为推动和确保持续经营，培育和增强风险意识，提升战略管理和运营管理能力，完善人力资源管理体系，淄博商厦每年评审质量管理体系，以确保其适宜性、充分性和有效性，保证企业持续、稳定的发展，提高企业核心竞争力。

在商品销售及服务过程中，各经营单位对销售过程中出现的不合格品、不合格服务进行控制，防止不合格产品和服务的非预期使用和交付。进货不合格品在仓库保管员进行入库检验，当发现有不合格商品时，应退货处理，如要暂存，应在暂存处有明显的“不合格”字样的标识；在销售过程中发现不合格商品后，应主动停止销售，不得将不合格的商品销售给消费者；销售后由顾客发现有不合格情况时，由公司营销企划部进行处理，进行调查和判定，当情况属实后，应进行换货或退货处理，并做好记录，填写《投诉申拆处理登记表》。当出现商品服务不合格时，经营单位检查人员或相关部门应及时汇报，相关负责人应立即采取措施消除纠纷，主动帮助顾客完成诉求，结果应满足顾客的要求。

针对检测到的质量风险，集团商品部为纠正、预防措施的归口

管理部门，负责销售过程中涉及的纠正措施的实施和实施效果的验证，各部门负责实施纠正和预防措施。对发现的不合格责任部门必须立即进行纠正，分析原因，及时采取有针对性的、有效的纠正措施，明确期限及责任者，并对实施的结果进行验证。对发现的潜在不合格，责任部门必须分析原因，及时采取预防措施，明确期限及责任者，并对实施结果进行验证。根据所出现的潜在不合格的影响程度、伴随的质量影响划分潜在不合格的程度。潜在不合格产生后，涉及的部门应及时组织有关人员对潜在不合格进行评审，确定方案。产生不合格的部门，应组织相关人员分析其产生的原因，通过适当的方法加以确定，作为制订预防措施的依据。

### （三）应急管理

公司建立了企业重大质量安全事故的应急预案，成立了以董事长为组长的质量安全事故应急处理小组，应急处理小组包括各职能部门成员。企业建立了快速报告、紧急处理、快速处置的重大质量安全事故应急处置方针，确立了重大质量安全事故 24 小时响应处理机制。

## 第三部分 报告结语

### 一、未来展望

淄博商厦质量立夏，在新的一年里，我们将继续推进落实质量诚信，本着“诚信经营、奉献社会”的经营理念，通过质量提升，以优质的产品和一流的服务回报社会。在促进企业自身发展的同时，积极承担质量诚信和社会责任、关注环境，努力推动地方经济建设。

### 二、读者意见反馈



尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！为了持续改进企业质量诚信工作，提高质量服务水平，我们真诚邀请您对本报告给予评价，并提出您的宝贵意见，我们对此表示十分感谢！

您可以选择以下方式提供您的反馈意见：

书面信函：山东省淄博市张店区中心路 125 号淄博商厦商品部（收），邮编：255000

公司网址：[www.zbss.com.cn](http://www.zbss.com.cn)

电子邮件：[jdjcb@126.com](mailto:jdjcb@126.com)

《淄博商厦股份有限公司 2016 年度质量信用报告》读者反馈意见表

姓 名：\_\_\_\_\_

工作单位：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

电子邮箱：\_\_\_\_\_

调查内容：

- 1、您是否在本报告中获取了您所要了解的信息？ 是 否
- 2、您认为本报告是否全面反映了本企业质量诚信状况？ 是 否
- 3、您认为本报告是否全面反映了本企业质量管理状况？ 是 否
- 4、上述内容选择“否”请说明具体内容，同时欢迎提出相应意见和建议。