



2013 年社会责任报告

目录

公司概况

总经理致辞	4
公司简介	5
报告编制组织机构	6
企业理念	7

I-1 员工责任

II-1 员工教育	8
II-2 员工录用	10
II-3 权益保护	12
II-4 安全保护	15

I-2 经济与服务责任

II-5 利润与经济效益	20
II-6 产品与服务	21
II-7 对供应链伙伴的责任	24

I-3 诚信责任

II-8 守法诚信	25
II-9 诚信经营与服务	26
II-10 社会诚信形象	27

I-4 社区责任

II-11 救灾与慈善捐助	28
II-12 志愿服务	30

I-5 环保责任

II-13 环境管理	32
II-14 低碳节能	33
II-15 环保形象	36

报告的预期绩效及展望

一、 报告预期绩效	37
二、 报告的展望	40

附录

2013 年大事记	42
2013 年获得荣誉一览	57

总经理致辞

孙秋明

在我看来，“企业要承担社会责任”的要求从来也没有像今天这样迫切。2013年，传统百货零售企业受到购物中心、奥特莱斯等新兴实体业态以及强势崛起的电子商务业态的多重夹击，市场压力陡增。对于企业所应承担的社会责任，不少人存在这样那样的理解误区：有人觉得，企业的社会责任只是向慈善事业捐赠；有人看来，“社会问题”的根源在于社会，所以企业不必负责；甚至有人认为，社会责任与企业利益是互相矛盾的，企业的利益得不到保证，就无法履行社会责任，认为履行社会责任就会损害企业本身的利益。这些观点多少存在着一些理解上的片面和误区。

企业要真正落实好社会责任，领导者需要关注三个方面：

一是企业承担社会责任的主动性问题，明白社会问题的解决不能只依赖于政府，一个高效且能给予人们更多幸福的社会在于各种社会组织充分发挥自身独特的作用。反过来说，法律约束只是告诫人们不能做什么，没有告诉你该做什么。

二、企业的使命会对社会造成什么影响的问题，需要认真审视。领导者在处理这些影响时应该把握：对社会、经济、社区和个人的各种影响中凡不属于企业的宗旨和使命的都应维持在尽可能低的程度，最好能予以消除。

三、把社会问题看作是企业的机会。企业不应该回避社会责任，或者只看到问题的消极面，社会问题也是企业自身发展的机会。

综上所述，企业对于承担社会责任责无旁贷，只有真正明确自己的使命，慎重考虑企业给社会带来的影响，对可能和应该给社会带来的影响设定目标并采取具体措施，将问题转化为企业发展的机会，才能在服务社会的同时取得自身的成

功。

公司简介

东方商厦是国内最大的国有商贸流通产业集团——百联集团的重点骨干企业。商厦坐落于上海著名的徐家汇商圈，经营面积 3 万平方米，经营商品品类 8 万多种。现有员工 1906 名(含厂方促销员工)。自 1993 年开业以来，东方商厦秉持“礼品的世界、礼貌的服务、礼仪的氛围”——“礼在东方”的企业文化，恪守诚实守信的经营宗旨，长期受到中外顾客的青睐，成为上海商业的地标之一。

开业以来，东方连续九届被评为“上海市文明单位”，并于 2011 年 12 月荣获“全国文明单位”称号，厚重的奖牌和证书，见证了东方文明经商、科学发展的辉煌历程。

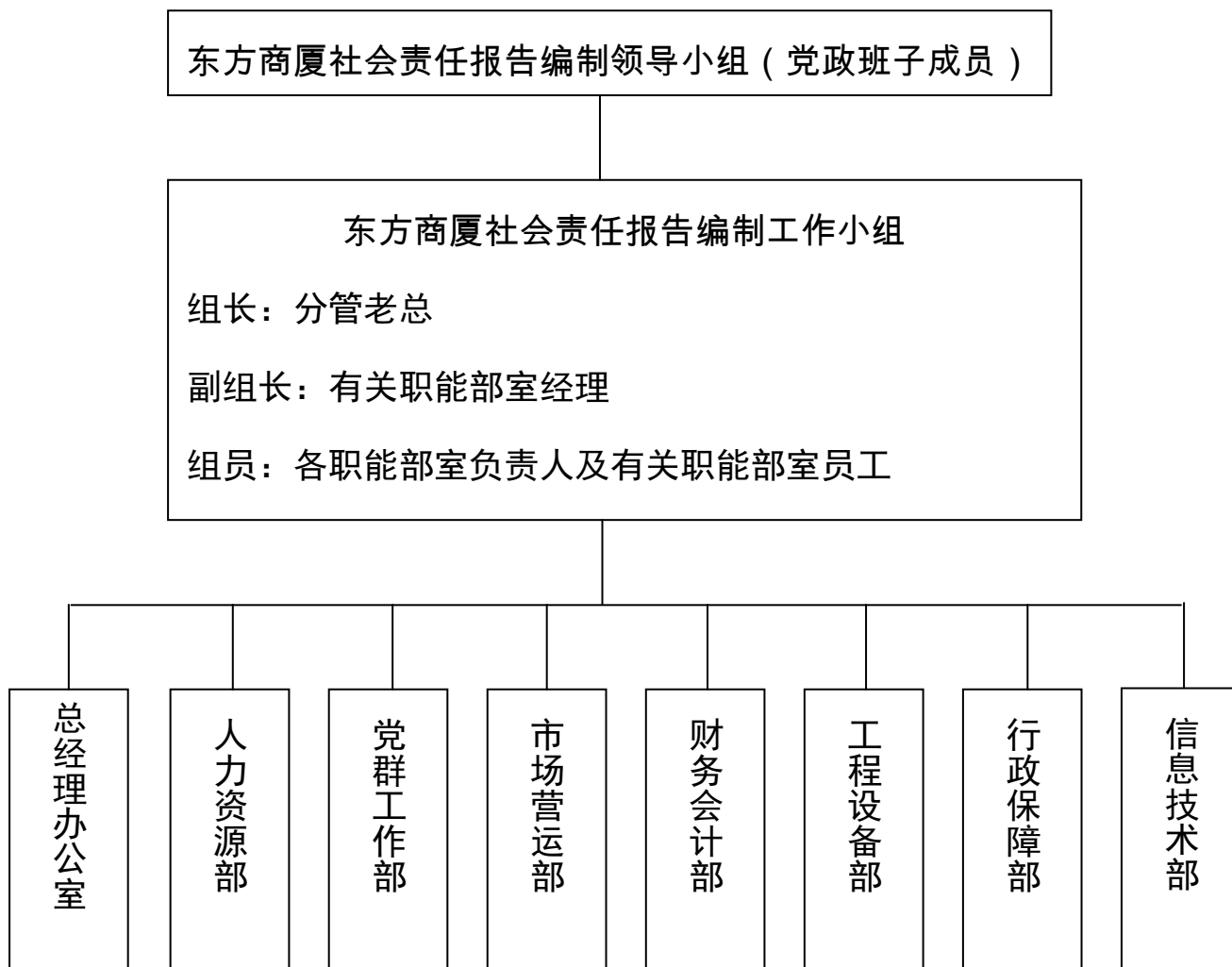
东方商厦属企业类（服务业）、经营性文明单位。

公司领导班子



总经理、党委书记	孙秋明（中）
副总经理	王晓琰（右二）
党委副书记、工会主席	陈钟明（左二）
副总经理	温宇清（右一）
总经理助理	张庆联（左一）

报告编制组织机构



企业理念

百联集团企业精神：

遇强更强，诚信致远

东方商厦企业文化：

理念：礼在东方，美集麒麟

精神：敬业创新，和谐高效

作风：严谨简练，求实求精

目标：追求经典，追求超越

东方商厦愿景目标：

“六个东方”——平安东方、高效东方、快乐东方、绿色东方、
和谐东方、美丽东方

I-1 员工责任

II-1 员工教育

2013年，东方商厦通过《班组学习材料》和《党群工作简报》对员工开展宣传教育，丰富了引导员工的途径。同时，在党组织内部推出“流动课堂”和“菜单式服务”，为支部组织党员、积极分子开展学习活动提供条件。



东方商厦通过落实领导干部“中心组学习”及“主题教育”制度，认真学习邓小平理论、“三个代表”重要思想、贯彻和落实科学发展观和“构建社会主义和谐社会”理论，学习十八大、十八届三中全会精神，领导干部及党员参与率达99%以上，员工参与率达95%以上。

公司充分运用有线电视、广播台、信息栏、公告栏、局域网、员工园地、早班会七大宣传阵地开展对员工的宣传教育，保证教育对象覆盖每一位员工。

公司于五一劳动节前夕召开“劳模先进表彰会”，大张旗鼓地宣扬劳动光荣、弘扬劳模精神，激励员工向劳模先进学习，在本职岗位上发挥更积极的作用。



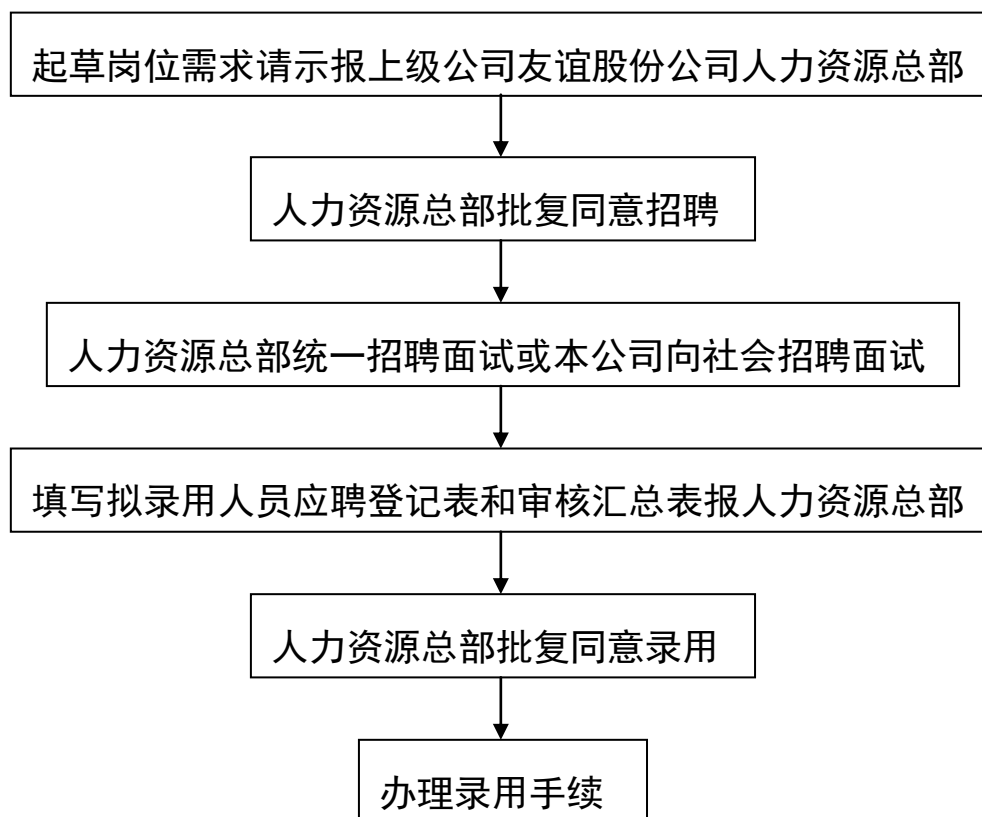
组织开展“寻美”主题教育活动，利用班前会等形式向员工讲述

《有礼集美》的企业文化，让员工们在实际工作中寻找自身的美、身边的美、值得传承的美，从而指导行为规范，营造良好氛围。

通过这些形式，在全体员工中推广“公正、包容、责任、诚信”的价值取向，引导员工树立正确的世界观、人生观、价值观，践行社会主义荣辱观。

II-2 员工录用

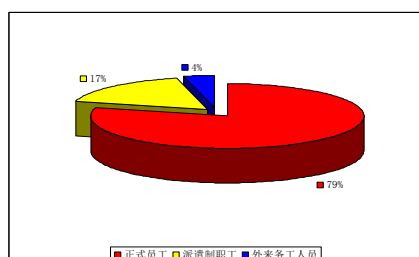
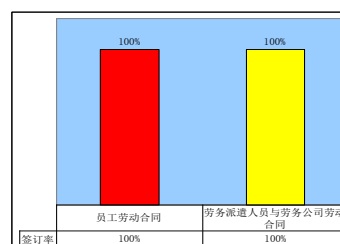
1、员工录用程序规范、透明。



2、劳动合同签订率。

(1) 员工劳动合同签订率 100%；

(2) 劳务派遣人员与劳务公司签订劳动合同（劳务协议），签订率 100%。



3、本单位正式员工、派遣制职工和外来务工人员的组成情况。

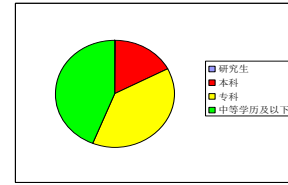
正式员工 640 人、派遣制职工 91 人、外来务工人员 30 人。

4、企业员工学历构成比例、员工年龄段的比例。

学历构成：研究生 1 人，占 1%；大学本科 117 人，占 18%；大学

专科 327 人，占 51%；中等学历及以下 195 人，占 30%。

员工年龄段：35 周岁以下 82 人，占 13%；
36-45 周岁 391 人，占 61%；46-50 周岁 93 人，
占 15%；60 周岁以下 74 人，占 11%。



5、公司在用工过程中，不存在使用童工及未成年职工的情况，100%

公开用工年龄

6、公司有关人事制度规定，严格禁止在招用、薪酬、福利、晋升等方面出现性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视；

本公司在招用、薪酬、福利、晋升等方面无以上歧视现象。

II-3权益保护

1、实行员工休息与休假制度，员工健康定期检查制度。

(1) 公司员工依法享受职工带薪年假及国家规定的法定节假日。

(2) 公司员工每年享受一次健康体检、女员工每年享受一次妇科体检。

2、员工培训制度。



(1) 2013 年度员工培训总支出 147.68 万元，人均支出 2308 元。

(2) 2013 年度人均培训时数 8 小时。

(3) 2013 年度员工培训覆盖率 100%。

(4) 对员工进行业务等培训均有培训记录 (含计划、通知、签到、培训资料、考核分数、培训评估表) 。

(5) 培训种类、内容、人数以及所占员工比例：

培训种类	2013 年培训内容	时间	人数	所占员工比例
专业技能类	E - learning 培训	8 课时	56	8.75%
	等级工、继续教育等	48 课时	61	9.53%
	销售服务培训	3 课时	35	5.47%
岗位胜任类	经理助理新岗训	10 课时	3	0.47%
	制度流程培训	2 课时	640	100%
	新人训	15 课时	1	0.16%

	内审员培训	5 课时	55	8.59%
素养提升类	第十二期国商班	2 课时	21	3.28%

3、社会保险和保险实施情况良好。

(1) 公司依法按时足额为每位员工缴纳社会保险 (基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险) 及公积金 ;

(2) 每年组织一线员工进行公共场所职业健康检查 ;

(3) 每年为每位员工办理特种重病团体保障 ;

(4) 每年为在职职工办理住院保障 ;

(5) 每年为女职工办理团体互助医疗保障 ;

(6) 每年为员工办理门急诊保险 ;

(7) 公司建立医疗帮困保障基金 , 用于对员工医疗费自负部分进行帮困性资助。

4、自觉保护员工的隐私权。

(1) 公司派专人保管员工人事档案、工作档案、登记表等各类材料 , 中级管理人员以上领导才能查阅员工档案。查档时需填写申请表 , 由人力资源部经理签字同意方可查阅。

(2) 各类员工信息和材料不对个人公开 , 外部人员来查阅员工档案需持介绍信 , 由人力资源部派专人陪同查阅。

5、工会作用明显、员工的参与权得到维护。

东方商厦充分发挥工会作用 , 坚持四项制



度，不断拓宽企业与员工沟通的渠道、进一步加强职工维权，建立和谐劳动关系。除了职代会制度、集体协商和签订集体合同制度、总经理与员工代表恳谈会制度与企务公开制度外，还大力推进“企情民意气象站”建设，落实员工意见季度征询机制，不断拓宽上情下达、下情上传的渠道。

II-4安全保护

安全管理落实到位，安全宣传教育氛围良好

在强化安全基础中，坚持完善制度：2013年公司根据国家颁发的有关法律法规，结合企业的实际，进一步梳理了企业安全方面的规章制度，同时根据全面质量管理评审的要求，将修改后的有关规章制度全面纳入ISO9000质量管理体系，使安全工作得到了有力保障。

在强化安全基础中，明确各级管理人员安全主体责任：公司坚持每年和商场、部室签订《安全工作责任协议书》，明确安全责任和安义务，进一步确立“谁主管、谁负责”的工作原则，将安全责任落实到商场、班组，贯彻到每位员工。

在强化安全基础中，坚持安全工作例会：公司安全工作委员会定期每月召开一次例议，及时传达集团、股份公司以及上级有关部门对安全工作的指示精神，分析安全形势，统筹布置安全工作，对公司每月安全情况进行梳理。通报安全隐患整改情况。针对经营、促销活动以及灾害性气候可能带来的安全影响，制定相关预案，提出防范措施。

在强化安全基础中，坚持以人为本：近年来，公司安保队伍呈现年龄老化、体弱多病的特征，无论从安保队伍整体形象或是担当

安全任务要求衡量，都存在一定差距。公司从安全发展的战略任务出发，至今年三月起，深入班组了解情况，多次召开专题会议反复论证，最终形成安保队伍调整的决定。为此，公司作了大量的人力，财力投入，一方面积极寻找，评估专业安保服务公司替代公司安保职能。另一方面，公司有关部门依照国家相关政策妥善安置 46 名聘用劳务工安保，此项工作政策性强、影响面大、关注度高，稍有不慎可能会给公司安全和稳定带来影响。由于前期准备工作充分，在推进过程中始终坚持公平、公正、公开原则，并尽力帮助解决聘用安保提出的实际困难，使整个安全队伍架构调整得以顺利推进。

在强化安全管理中，坚持安全标准：今年 9 月 1 日，中保华安服务公司一支年轻、有朝气的安保队伍入驻东方商厦。为了平稳过渡，力争在较短时间让入驻单位担当起公司安全保卫任务，公司总经理助理张庆联亲自率公司有关部室工作人员赴中保公司基地为即将入驻公司的安保队员培训。在交接过程中，保留二名原公司安保领班，协助中保公司做好安全交接工作，制定阶段性工作计划，定期召开安全管理会议，协调工作，帮助解决工作中遇到的困难，逐步提高入驻单位安全防范能力，在双方共同努力下，公司安全保卫队伍调整，在平稳有序中进行，真正做到安全工作无缝衔接。

做好安全防范工作，必须注重提高全员安全意识，牢固树立安全第一观念。一年来，公司强化安全工作的宣传力度，把常态教育和季节性宣传结合起来，及时传递上级有关安全工作的指示精神，报道社会安全热点事件，播报公司阶段性开展的安全活动。

- 1.利用东方电视台，报道公司领导在今年6月，公司开展“安全生产月”活动的动员讲话。7月，滚动报道近期全国发生的多起重特大安全事故警示片，以及11月消防安全“四个能力”建设片。
- 2.利用东方宣传画廊，举办“安全生产月”“119 消防安全周”安全主题板报比赛，通过展示，增强全员安全意识，了解安全常识，同时，组织相关人员对板报评分，对优胜者给予奖励。
- 3.开展“全国企业应急救援知识竞赛”活动，组织员工填写竞赛答题卡，并选择其中30张寄往《中国企业报》组委会。
- 4.组织了6月“安全生产月”、11月“119 消防安全周”二次安全知识有奖知识问答，参与员工近500人。
- 5.张贴和更换消防安全宣传画、宣传挂图150张。二次发放员工消防安全知识卡片(消防工作“三懂四会”，消防安全“四个能力”建设，“火灾扑灭”三要素)。
- 6.进行“科学发展，安全生产”为主题的征文约稿活动，获优胜的征文稿在公司晨播中滚动播出。

建立应急管理体系，公布定期检查员共安全操作结果；

安全检查和安全防范是安全工作的重要环节。一年来，公司结合企业经营工作实际，加强了安全检查的针对性、专业性和目的性，进一步完善公司、商场二级安全检查机制。根据季节对安全工作的要求，采取定期或不定期检查方法，突出检查重点，掌控检查节奏，有效推进各项安全工作的开展。

据统计，一年来，公司级安全检查累计进行了26次，商场级安

全检查累计进行了 108 次，共查处各类安全隐患 57 起，其中，电器设备 37 起，消防设施 2 起，其它 18 起。

在各类安全检查中，夏季安全检查是重点。今年六月是全国第二十二个“安全生产月”活动，七月是全国开展“安全生产大检查”工作，此时恰逢夏季高温和防台防汛工作。公司总经理室高度重视，成立专门领导小组，精心布置、统筹协调，强化公司和商场二级安全值班；强化对经营场所的管控；强化夏季安全用电；强化设备维护和保养，有效遏制了各类安全事故的发生。

与此同时，针对各类安全隐患，明确提出按照安全生产标准要求，坚决淘汰一批落后装备，为此，公司加大消防安全投入，更新了一批消防器材；增加了消防逃生通道的标识；增加了消防摄像探头；全部更换了公司大小仓库的防爆照明装置；对电器接线板、插座、插头全部调换安全标准品牌。经过努力，因电器设备引发的安全隐患大幅减少。

为了降低安全风险，针对电器突发故障引发的火灾，电器伤亡事故给人的深刻教训，为了全面了解和掌握企业电器设备的现状，公司在今年 9 月专门请来上海消防科技服务中心的电器检测专家，对公司运行的电器设备进行了全面“体检”。对 14 个大类，134 项小类检测中存在的 63 项问题，目前，已经整改了 24 项，其余也已立项逐步予以解决。通过电器检测，提高了设备运行的安全指数。

近年来，为提高员工防范和处置突发事件的能力，公司制定了各类应急预案十余个。今年，公司组织了多次相关安全预案演练，

通过演练让员工了解和掌握应急预案的流程，提高了应对突发事件的处置能力。

- 1.)开展疏散、逃生、救援演练活动：6月26日，公司组织各商场部室员工140余人，在四楼商场进行疏散、逃生、救援演练活动。此项演练是以大型零售商场发生火警为背景，公司员工根据预案流程组织顾客疏散、逃生和积极救援，从发现火警到火势发展，整个流程都在指挥人员的指令下紧张、有序中进行。员工在各科目的演练中，认真完成每一套动作，神情严肃，动作规范，在贴近实战中既提高了逃生救援技能，又积累了实战经验。
- 2.)安排电梯故障救援演练。结合企业电梯运行的实际情况，为了能在电梯突发故障时，相关人员在第一时间赶到现场并按救援程序进行故障排除，解救人员，公司专门策划了这场演练。通过接到“顾客”报警，相关人员赶到了解情况，作出判断，采取措施，解救被困人员等演练，提高了相关人员在电梯突发故障后的救援处置能力。
- 3.)举行消防器材使用演练：11月11日，公司各商场、中保公司员工60余人，在一楼南中门，举行消防器材使用演练活动，此次演习是针对公司新进促销和中保公司年轻员工而特定的演练科目，演练分为灭火器灭火演练，消防栓水带接带灭火操作两个科目，在公司监控领班闵国强（老消防人员）示范下，参演员工积极尝试消防器材灭火的操作，提高火灾发生后，使用消防设施灭火的处置能力。

本公司无危险品

公司 2013 年没有发生过统计上报事故。

I-2经济与服务责任

II-5利润与经济效益

2013年东方商厦主营业务收入12.48亿元，利润总额1.16亿元。

企业资产负债率53.40%；资本保值与增值率113.23%；企业税后净资产增值率51.26%。

序号	主要经营指标	数值（或百分比）	备注
1	主营业务收入（亿元）	12.48	
2	利润总额（亿元）	1.16	
3	资产负债率	53.40%	
4	资本保值与增值率	113.23%	
5	企业税后净资产增值率	51.26%	

II-6产品与服务

东方商厦始终秉承“礼在东方,美集麒麟”的企业理念,无论是在商品质量上还是服务品质上,都始终坚持以顾客满意为中心,以顾客需求为导向,注重过程和细节管理,以品牌经营为核心,科学经营,规范服务,建立健全了完善的商品管理和 Service 管理体系。

商品质量管理

东方商厦建立并实施ISO9000质量管理体系,通过体系的有效应用,包括体系持续改进过程的有效应用,以及保证符合顾客要求和适用的法律法规要求,旨在增强顾客满意。公司在商品引进、销售管理等环节中,坚持以法律、法规为依据,对销售的商品进行严格的管控。根据质量管理体系,建立公司--商场--商品部三级管理网络,明确各级职责,制定与此相适应的<<商品质量管理办法>>、<<商品物价管理制度>>、<<商品计量管理办法>>、<<商品退换管理办法>>等。在商品质量管理工作上,主要做到在售前、售中和售后整个经营环节过程中严把商品质量关,规范经营商品的索证验证、上柜商品三级检查制度等工作,交验各种必要的文件,如商标、注册证、生产许可证及质检报告等。并专门设立了商品质量专管员,按照公司质量物价管理要求负责商品质量的日常管理工作。

售后服务管理

做好商品售后服务工作是公司抓好经营环节的重要内容,公司通过制订制度和流程、加强管理考核等建立健全了售后服务管理体

系。相继修定了《投诉接待管理办法》、《商品退换管理办法》等制度文件和台帐。在售后服务中，为了切实保护消费者的利益，处处体现全方位服务，公司将投诉接待分为营业部、商场和公司三级管理，并建立了投诉首问制，即作为投诉接待第一人，对本件投诉事件负责，需移交处理的，做好跟踪落实。同时，将投诉处理回复率为 100% 作为公司质量目标，以保证公司的售后服务质量。为了更快捷的受理、解决顾客的投诉，公司建立了投诉处理和快速响应机制。公司与上海市消保委 12315、上海市质监局 12365 实行联网，建立网络联系平台，及时了解、受理、解决顾客的争议和投诉。同时在公司咨询台、服务中心张贴各级投诉电话，公示公司服务热线、在各服务窗口设立《顾客建议簿》等，及时为有需求的顾客解惑答疑，满足顾客的需求，提高售后服务质量。

客户管理档案

东方商厦将顾客反馈作为企业产品与服务持续改进的着眼点，并建立有较为完善的顾客反馈机制和快速响应机制。公司的顾客反馈途径主要包括顾客满意度测评、顾客来信、顾客回访、顾客座谈和顾客投诉等。为了全面记录顾客反馈的信息，公司设立了客户管理档案，如《消费者投诉接待记录》、《顾客建议簿》等相关客户档案，并根据员工岗位管理规范 and 保密职责，严格做好客户信息保护工作，保障客户的个人资料安全。在VIP客户信息管理方面，公司更新了会员信息系统，设置各级管理权限，做好会员资料信息的保护工作。

产品服务创新

创新是企业发展的源泉和动力。东方商厦从制度上为产品服务创

新提供支持。公司设立创新奖，鼓励集体和个人不断开拓创新；增设专家型员工评选制度，鼓励员工立足岗位提升专业特长。在一楼总服务台推出商场环境公示服务。对《国家室内空气质量标准》中的主要参数，如温湿度、空气流速、二氧化碳含量、甲醛含量、噪声等实时指标进行公示，充分体现“绿色东方”、“平安东方”的经营理念。客服经理在为顾客提供个性化、特色化服务的同时，不断拓展服务理念和服务措施，VIP 沙龙活动更贴近顾客，新增的会员专项活动更满足顾客需求。为进一步为顾客提供购物便利，公司为持有钻石 VIP 卡的高端会员提供购物全市区域免费送货服务。

II-7对供应链伙伴的责任

作为上海百联集团友谊股份旗下的主力百货店,公司实行友谊股份平台上的集约统一招商采购模式,实行统一招商、洽谈、签约、结算,使采购职责更加明确,并使供应商的合法权益得到有效保障。在现代商业中,供应链是企业的生命链,零售商与供应商应该建立合作双赢的伙伴关系。因此,东方商厦十分注重与供应商建立战略合作关系,如品牌资源的合作、VIP资源的共享、以及互惠营销等。公司每年召开供应商联谊会,加强与供应商的交流,进一步稳定战略伙伴关系,努力形成强大的竞争合力。在每年的开门红活动中设置供应商金、银、铜“麒麟奖”,鼓励和增进与供应商的合作双赢的伙伴关系。同时,东方商厦还积极参加与本企业相关的协会,自觉接受行业指导和监督,如上海市百货商业行业协会、上海市质量协会、上海市广告协会、上海宝玉石协会、上海合同信用促进会等。

I-3诚信责任

II-8守法诚信

东方商厦根据质量管理体系运行要求，每季度更新国家法律法规、国家行业标准等，并根据法律法规的要求对制度进行修改，使公司制度始终与法律法规相符。在日常经营中，公司严格落实反不正当竞争的相关要求，杜绝商业经营中的腐败行为。同时，公司每年都组织员工进行法律法规的培训，建立了二级培训网络。并利用企业文化长廊、有线电视、广播等加强法律法规、法制等宣传教育，使员工知法守法。

II-9 诚信经营与服务

以诚为本，坚持诚信经营是企业的立业之本。东方商厦将诚信经营作为制度体现在经营工作的方方面面中。公司相继开展了“服务技艺展示周”、“诚信服务月”主题活动，使“以诚为本，诚信服务”的理念深入到每位员工的日常工作实践中。“服务技艺展示周”活动期间，公司服务品牌人、首席营业员、英语导购员共 50 余位员工佩戴活动主题标志，在一线岗位为消费者提供特色服务，展现诚信服务内涵。一楼咨询台电视屏幕、各服务台、收银台电子相框滚动播放本次活动的宣传主题，积极营造活动氛围。“诚信服务月”活动中，公司将诚信服务与“寻美”相结合，通过诚信服务案例征集、宣传，弘扬诚信服务理念，让员工学会发现身边的“美”的一切元素，从而通过自身服务质量的提升来让顾客感受“美”、体验“美”。并推出了系列特色服务项目，为消费者提供购物便利和增值服务。

消费维权是体现企业诚信、提升企业形象的重要内容，东方商厦坚持“投诉不出门，和解在现场”的投诉处理原则，并建立有完善的消费者投诉体系。公司制订了投诉管理制度如《投诉接待管理办法》、《商品退换管理办法》及各类台帐，规范了投诉接待流程即营业部、商场和公司三级管理，并建立了投诉首问制。公司专门设立有合同管理员，负责合同的日常管理。执行合同管理，2013 年公司合同履约率为 100%。公司荣获 2010 - 2011 年度合同信用等级 3A 企业、2010 - 2011 年度上海市守合同重信用企业。

II-10 社会诚信形象

东方商厦积极履行服务承诺，在咨询台公示公司服务承诺，自觉接受消费者和社会的监督。公司积极参加上海知识产权局进行的真牌真品公示活动，在服务台的电视屏幕上通过滚动播放的形式公示企业获得的荣誉和各类证照。同时，公司积极参加诚信绩效、信用等级评估工作，荣获上海市商务诚信建设试点工作先进单位、2013年公司荣获上海市“一星级诚信创建企业”称号。



I-4社区责任

II-11救灾与慈善援助

东方商厦积极响应上级号召，对外参与社会救助和捐赠活动，对内做好帮困送温暖工作。

一、社会公益活动

1、每年年初落实“一日捐”工作，公司党政领导带头捐款，员工参与率 100%。2013 年参与捐款的人数达 642 人，总金额达 21400 元。



2、自 2006 年起，公司党委与浦东新区芦潮港镇海芦社区党支部结对共建。2009 ~ 2011 年期间，共向对方提供资金援助 6 万元，同时，

开展党建交流、关心困难党员及群众、解决当地果农水果销售难问题。海芦社区为表感谢送来了锦旗和感谢信。

二、公司内帮困工作

1、专门制定了《东方商厦有限公司帮困基金使用管理办法》，建立了“员工患重大疾病信息库”用于援助生大病、重病或家庭困难的员工，2013 年累计援助 13 人次，发放 26500 元。

2、公司党委号召青年干部紧密联系困难群众，截至 2013 年，

已有 9 位中级管理人员与 9 名困难员工结对。



3、公司每年开展日常补助和高温慰问，给员工送温暖。2013 年日常补助共 15 人次，使用金额 4500 元；高温慰问共 325 人次，慰问金额 11056.25 元。

4、公司团委还参加了徐家汇街道举办的慈善公益拍卖活动。

为了使用好公司的帮困基金，把关心特殊困难员工的送温暖工作落到实处，增强企业的凝聚力，促进企业的稳定和发展，东方商厦制定了《东方商厦有限公司帮困基金使用管理办法》，针对员工患大病、重病，医疗费用支出大，造成生活困难、

东方商厦有限公司帮困基金使用管理办法

为了使用好公司的帮困基金，把关心特殊困难员工的送温暖工作落到实处，增强企业的凝聚力，促进企业的稳定和发展，特制定本使用管理办法。

一、帮困对象：公司劳动合同制员工

二、帮困范围：

1. 员工患大病、重病，医疗费用支出大，造成生活困难者；
2. 员工遇到突然意外重大伤害（因天灾、人祸、工伤等）者；
3. 员工死亡；
4. 员工家属患重病或遇其他急难事件，严重影响员工家庭生活者；

三、帮困标准：

1. 员工患大病或重病，医疗费用支出较大的，可给予一次性补助 1000-3000 元。
2. 员工患重病影响员工家庭生活的，正在治疗期间并在医疗期内，可给予定期帮困每季度 1000-3000 元。
3. 员工遇到突然意外重大伤害，造成家庭生活困难的，可给予一次性补助 1000-3000 元。

遇到突然意外重大伤害、死亡、员工家属患重病或遇其他急难事件等情况，给予一次性或定期的 3000 元以下经济补助，收到员工的广泛好评。

II-11 志愿服务

东方商厦参与社会志愿活动有较好的基础，2013 年度，公司号召全体党员、员工争做志愿者，党员志愿者覆盖率 95% 以上。

公司还组织成立网上文明传播志愿者队伍，利用微博、微信等新型载体开展文明传播志愿活动，每季度发表博文 3 篇以上、微博 60 余条。

每逢“3.5”学雷锋日，公司团委都会组织团员青年积极参与街道牵头开展的学雷锋活动。公司特色项目皮带打动、皮革保养咨询、镜架调校等，都赢得了社区居民的广泛好评。



此外，公司团委组织志愿者服务队于 5 月 12 日参加了由团市委与市慈善基金会举办的“感恩母亲 圆梦未来——我们的年轻范”青年志愿者全城劝募行动。在 30 度的烈日下，志愿者们佩戴团徽，满怀热情，通过赠送康乃馨的形式倡导市民感恩母爱，播撒大爱，为上



海市的困难儿童捐献一份爱心。“您好，母亲节快乐，希望您能捐献一份爱心！”在志愿者们一次次热情洋溢的鼓励与引导下，不少市民纷纷慷慨解囊，奉献出自己的爱心。

经过五个小时的劝募，公司志愿者服务队共筹集善款 1000.8 元。东方的志愿者们通过此次劝募行动向社会传递了积极向上的“正能量”，也用实际行动展现出了当代青年的责任意识。



I-5环保责任

II-13环境管理

东方商厦于2009年通过ISO14001环境管理体系认证。之后，公司又酝酿出台了一系列环境管理的制度和章程来规范企业内部的环境管理。



ISO14001 环境管理体系认证

1	《相关方环境安全管理制度》	OSC/ZD-工-02-Y
2	《环境因素识别评价管理制度》	OSC/ZD-行-01-Y
3	《环境绩效监视、测量管理制度》	OSC/ZD-行-05-Y
4	《节能降耗管理办法》	OSC/GD-工-04-Y
5	《废弃物分类管理规定》（新编）	OSC/GD-行-01-Y
6	《购物环境管理办法》（新编）	OSC/GD-营-01-Y
7	《关于建筑、包装废旧物品回收的实施细则》	OSC/XZ-行-05-Y
8	《危险固体废弃物回收处理细则》	OSC/XZ-行-07-Y

企业内部环境管理有关制度列表

II-14 低碳节能

在成功取得 ISO14001 环境管理体系认证后，东方商厦尤其重视降低能耗、控制污染，并将“绿色东方”作为企业的愿景目标之一。通过制定《东方商厦有限公司节能降耗管理办法》来控制企业内部的能源物资消耗，为社会尽一份责任。

文件编号：OSC/GD-工-04-Y	第 1 版/B
东方商厦有限公司 节能降耗管理办法	
第一章 总 则	
<p>第一条、 为了认真贯彻落实国务院、市政府关于节能减排工作的要求，创建节约型零售企业，根据国家有关法律法规和本市的有关规定，结合 GB/T24001-2004 标准和公司具体情况制定本办法。</p>	
<p>第二条、 工程设备部负责节能工作的归口管理，具体办理节能事务工作。</p>	
<p>第三条、 分解、考核各商场的能耗指标，并与经营业绩挂钩，确保公司完成集团和股份公司下达的节能指标。</p>	
<p>第四条、 对在节能工作中有突出贡献的部门和员工予以奖励，对未完成节能指标或无故造成公司能耗支出上升幅度较大的予以处罚。</p>	
第二章 宣 传	
<p>第五条、 利用班前会、广播台、东方电视、宣传廊、员工园</p>	

节能降耗管理办法

工程部环境目标达成情况表								
2013年12月								
类别	序号	目标指标	本月情况	达标情况	备注			
环境	1	污水排放达标	13年9月16日检测合格	达标				
	2	空调噪声达标	13年9月23日检测合格	达标				
	3	油烟排放达标	13年9月23日检测合格	达标				
	4	危险废弃物处置率100%	处置率100%	达标				
	5	火灾发生率0	未发生火灾	达标				
	6	单位建筑面积能耗同比下降3%	全年同比增加0.19%	不达标	已制定14年节能改造计划			
日期：2014. 1. 6								
公司12-13年能耗情况								
12年	1-12月	折标煤	全年	折标煤	建筑面积	单位面积能耗		
	KWH	吨	KWH	吨	M2	Kg标煤/M ²		
东方	8838080	3570.58	8838080	3570.58	32204			
裙房	1003120	405.26	1003120	405.26				
总用电	9841200	3975.84	9841200	3975.84		123.46		
水	52758	13.56	52758	13.56				
天然气	79952	106.34	79952	106.34				
总能耗		4095.75		4095.75		127.18		
13年	1-12月	折标煤	全年	折标煤	建筑面积	单位面积能耗	能耗实绩	预计全年
	KWH	吨	KWH	吨	M2	Kg标煤/M ²	同比上年	能耗指标
东方	8895640	3593.84	8895640	3593.84	32204			
裙房	958000	387.03	958000	387.03				
总用电	9853640	3980.87	9853640	3980.87		123.61	0.13%	0.13%
水	54210	13.94	54210	13.94				
天然气	81615	108.55	81615	108.55				
总能耗		4103.36		4103.36		127.42	0.19%	0.19%

2013年能耗同比情况

月份	12年当月能耗	12年累计能耗	13年当月能耗	当月同比	13年累计能耗	累计同比
	(吨标煤)	(吨标煤)	(吨标煤)		(吨标煤)	
1月	306.39	306.39	288.19	-5.94%	288.19	-5.94%
2月	310.85	617.24	351.91	13.21%	640.10	3.70%
3月	308.74	925.98	263.97	-14.50%	904.07	-2.37%
4月	297.21	1223.19	281.23	-5.38%	1185.31	-3.10%
5月	308.37	1531.56	288.37	-6.49%	1473.67	-3.78%
6月	369.68	1901.24	352.39	-4.68%	1826.06	-3.95%
7月	371.40	2272.64	364.20	-1.94%	2190.26	-3.62%
8月	430.04	2702.67	429.78	-0.06%	2620.04	-3.06%
9月	416.69	3119.37	452.96	8.70%	3073.00	-1.49%
10月	371.44	3490.81	357.38	-3.79%	3430.38	-1.73%
11月	292.62	3783.43	357.72	22.25%	3788.10	0.12%
12月	312.32	4095.75	315.26	0.94%	4103.36	0.19%

2013年商场照明用电指标

商场	指标	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	累计
食品日用	12用电量	56123.87	54421.74	56292.53	57652.20	57909.54	53524.20	55714.54	53700.54	56913.20	52696.54	44821.20	44875.78	644645.88
	13用电量	47622.30	39737.52	47023.54	44532.20	52325.54	49413.31	50093.88	49545.55	49687.98	55342.55	61283.68	54307.85	600915.89
	同比	-15.1%	-27.0%	-16.5%	-22.8%	-9.6%	-7.7%	-10.1%	-7.7%	-12.7%	5.0%	36.7%	21.0%	-6.8%
名品百货	12用电量	76498.52	72906.49	78000.52	75680.80	73643.49	73321.80	75780.49	77319.49	78060.80	72926.49	85935.80	91528.47	931603.15
	13用电量	112233.51	75622.41	85921.49	78756.80	92974.49	80916.88	83788.78	85577.78	77968.88	82505.11	84276.57	72744.09	1013286.77
	同比	46.7%	3.7%	10.2%	4.1%	26.2%	10.4%	10.6%	10.7%	-0.1%	13.1%	-1.9%	-20.5%	8.8%
女士时装	12用电量	61854.61	60421.38	68771.61	60725.50	72061.15	59250.50	61531.15	64338.15	64272.50	58811.15	57841.50	60340.13	750219.34
	13用电量	60103.17	50532.20	59585.15	57900.50	65694.15	64399.50	67054.61	68354.61	67285.50	64004.61	69964.85	57862.26	752741.12
	同比	-2.8%	-16.4%	-13.4%	-4.7%	-8.8%	8.7%	9.0%	6.2%	4.7%	8.8%	21.0%	-4.1%	0.3%
绅士精品	12用电量	64429.21	61622.72	65851.21	76833.76	71102.55	70126.76	69931.55	80549.55	69074.76	63647.55	62990.76	75654.33	831814.72
	13用电量	64337.77	54689.18	68235.55	70239.76	74777.55	65318.76	64416.55	67273.89	63925.76	63897.55	65968.14	53100.18	776180.63
	同比	-0.1%	-11.3%	3.6%	-8.6%	5.2%	-6.9%	-7.9%	-16.5%	-7.5%	0.4%	4.7%	-29.8%	-6.7%
休闲服饰	12用电量	57930.82	52453.19	56243.82	64142.48	65824.50	61327.48	62852.50	58079.50	59870.48	59485.50	60013.48	59091.60	717315.33
	13用电量	58153.40	51147.45	57265.50	57905.48	64230.50	59183.48	57513.70	61711.70	68680.48	60151.70	59957.13	54490.05	710390.54
	同比	0.4%	-2.5%	1.8%	-9.7%	-2.4%	-3.5%	-8.5%	6.3%	14.7%	1.1%	-0.1%	-7.8%	-1.0%
居室家电	12用电量	50756.41	48209.48	51539.41	41777.96	50235.03	51046.96	52091.03	33520.03	46049.96	52856.03	51073.96	53277.11	582433.37
	13用电量	51791.95	44951.83	49258.03	46666.96	55538.03	49545.06	52775.53	54522.53	51925.06	52319.53	53555.14	45880.13	608729.79
	同比	2.0%	-6.8%	-4.4%	11.7%	10.6%	-2.9%	1.3%	62.7%	12.8%	-1.0%	4.9%	-13.9%	4.5%
礼品工艺	12用电量	44701.06	42700.41	31937.06	47100.35	46377.33	46099.35	47103.33	42193.33	45273.35	44986.33	43512.35	45674.35	527658.60
	13用电量	44771.31	38623.40	43881.33	40794.35	48639.33	45556.19	43681.80	43891.80	43478.19	43709.01	44936.80	37827.98	519791.49
	同比	0.2%	-9.5%	37.4%	-13.4%	4.9%	-1.2%	-7.3%	4.0%	-4.0%	-2.8%	3.3%	-17.2%	-1.5%
公司合计	12用电量	412294.51	392735.40	408636.17	423913.05	437153.59	414697.05	425004.59	409700.59	419515.05	405409.59	406189.05	430441.77	4985690.39
	13用电量	439013.41	355303.98	411170.59	396796.05	454179.59	414333.19	419324.85	430877.85	422951.85	421930.06	439942.29	376212.53	4982036.24
	同比	6.5%	-9.5%	0.6%	-6.4%	3.9%	-0.1%	-1.3%	5.2%	0.8%	4.1%	8.3%	-12.6%	-0.1%

II-15环保形象

东方在企业内部通过各种媒介宣传绿色环保的理念和工作方法，环境质量管理方针和目标的员工知晓率达到100%。

东方商厦2013年环境质量管理方针：

绿色整洁、诚信为本、服务至上、持续改进。

东方商厦2013年环境质量管理目标：

与方针保持一致，服务要求和污染防治双达标。

质量指标

(1) 投诉处理回复率：100%；

环境指标

(1) 危险废弃物处置率：100%；

(2) 火灾发生率：0起。

报告的预期绩效及展望

一、报告预期绩效

1、“坪效目标化”评析：

报告期内，公司销售坪效、利润坪效、净资产收益率、品牌提升投入比率、成本费用利润率等主要指标，均完成了预想指标，并在百货零售业内保持着较高水准。

2、“营销多样化”评析

公司已逐步形成“礼在东方，美集麒麟”的精准营销模式，注重概念营销、整合营销和文化营销。创办了“麒麟阁”高端 VIP 俱乐部，商场各类型个性化营销活动层出不穷，VIP 沙龙活动推陈出新，东方麒麟节、爵士音乐节已形成东方特色形成。

3、“服务立体化”评析

公司率先创导的立体化服务新理念逐步融入到全方位服务的内涵中，顾客满意度达到 85.78，供应商满意度 93%，服务标准化知识培训率达到 95%，服务水平在友谊股份内保持领先水平。

4、“管控标准化”评析

公司在日常工作中加强管理督察，信息提供及时率、信息报送准确率、重大管理工作督查率、内部协调率均达到 100%。公司每年通过的 ISO 质量、环境认证体系的审核，均无严重不合格项和重复不合格项。在财务管控方面，对内完善预算管理，对外加强风险管理，对股份公司内控要求执行力达到 100%。2013 年中，公司全面开展内部信息管理程序更新，提高信息化管理水平，打造全新“智

能”管理模式。在法制建设方面，法律纠纷处置率、重大合同律师认可率、法律咨询回复率均达 100%。

5、“员工专业化”评析：

公司的人力资源建设已逐步由成本型向资本型转变，在实施岗位轮换机制上，管理人员累计轮岗约 10 人次，其中中级管理人员、主办交流率 30%，商场区域主管交流率 18%；建立了科学比例的人才储备库，选拔培育了 25 人次首席营业员，发挥“专家型员工”的示范作用，带动职工业务技能的提高。

6、“调整项目化”评析：

品牌调整方面，公司调整四楼男鞋和休闲区域、五楼半礼品工艺品商场、五楼居室家电商场、地室食品日用商场皮具等区域的商品，不断更新品牌，提升能级。

7、“品牌层次化”评析

经过三年的品牌调整和品牌培养，公司在徐家汇商圈内独家经营品牌率达到 10%；年销售超千万元能绩的供应商共 24 家。

8、“安全常态化”评析

公司通过加强管理确保安全运营，荣获了“全国安全文化示范企业”、“上海安全合格单位”等称号，通过了安全标准化一级企业验收；火灾发生率、安全行车有责事故发生率、食品卫生安全事故率均为 0%；治安事件发案率低于徐家汇商圈平均发案率，储存商品安全差错率低于 2/10000 行业标准，年度安全行车达 150,000 公里。在人员资质方面：消防监控员持证上岗率、仓库员工持证上岗率均达

到 100%。

9、“形象风格化”评析：

通过努力，东方商厦已初步形成了“礼在东方，美集麒麟”的企业新形象，企业品牌进一步得到提升。在社会媒体、《百联报》、百联网站上刊登信息数十篇，涉及到营销、品牌、管理、劳模先进、安全保障等各个方面，在企业内部和社会公众中树立了独特鲜明、高雅魅力的企业形象。

10、“文化具体化”评析：

公司的企业文化建设卓有成效，成功创建了“全国文明单位”，继续蝉联“上海市文明单位”，2010-2012 年间未发生重大安全事故、质量事故及大规模集访事故。在文化认知度方面，合同制员工达到 100%，厂方员工达到 80%，供应商、VIP 顾客达到 70-80%。新编《企业文化手册》（升级版）已于 2012 年 12 月正式出版。

二、报告的展望

(一) 战略选择和价值定位

始终坚持“高档综合百货”的经营定位，力争保持拥有 70%以上社会公认的高档品牌，全力满足年可支配收入 10 万元以上家庭的享受需求和部分炫耀性消费者的审美需求，积极探索企业经营方式和盈利模式的创新转型，弘扬“礼在东方，美集麒麟”的企业文化，努力实现“平安东方、高效东方、快乐东方、绿色东方、和谐东方、美丽东方”的企业愿景。

(二) 工作的指导方针

坚守经营指标

谋划经营调整

开发人力资源

加强现代管理

传播企业文化

提升企业形象

东方商厦 2013 年大事记

一月

1 月 6 日 公司召开了第四届第十次职工代表大会。会上，公司工会副主席沈亚颖介绍了《2010-2012 年集体合同》、《女职工专项集体合同》的履行情况与文本修改情况。职工代表对两项集体合同进行了无记名投票表决，两项集体合同得到了全票通过。行政方首席代表公司总经理孙秋明和工会方首席代表公司工会主席陈钟明签字并交换了文本。

1 月 8 日晚 东方商厦假座富豪环球东亚酒店绿宝石宴会厅隆重举行“东方商厦有限公司开业 20 周年庆典”，出席庆典的领导和嘉宾有：百联集团董事长兼党委书记马新生、总裁贺涛、副总裁王志刚、纪委书记王春华、中共徐汇区委常委兼副区长鲍炳章、上海市国资委副巡视员王耕地、上海友谊集团股份有限公司总经理李国定、党委书记王逢祥、副总经理钱建强、财务总监董小春、副总经理冯力、吕克雄、总经理助理邵惠民，上海实业集团有限公司老领导陈金邦、东方商厦历任正副董事长曹福康、卓福民、厉伟达、张昌谋、汤建华，以及有关政府部门、百联集团、友谊股份的各级领导、供应商代表、VIP 代表、东方商厦的老领导、老同事等。

公司总经理兼党委书记孙秋明致欢迎辞，友谊股份总经理李国定、徐汇区副区长鲍炳章、百联集团党委书记兼董事长马新生先后致贺辞。庆典盛会上，各级领导分别向供应商代表、VIP 代表和先进员工代表颁发了“东方麒麟奖”。

1 月 10 日 - 1 月 13 日 公司举办“东方感恩，麒麟庆生”——“店庆回馈礼”

活动，共实现销售 7352.60 万元。1 月 8 日推出了 VIP 专享活动，当日实现销售 4404.06 万元，同比去年店庆日上升 14.35%。

1 月 14 日 - 1 月 24 日 公司举办“东方温情，麒麟献瑞”满额立减活动，实现销售 5680.55 万元。

1 月 15 日 由市总工会民管部副部长周永宝带队的上海市厂务公开工作领导小组莅临公司，对公司厂务公开以及民主管理工作开展调研。百联集团工会副主席柳立玮出席会议。

1 月 16 日 公司在上海音乐厅举行开业 20 周年员工大会。公司总经理兼党委书记孙秋明发表致辞，并宣布了 2013 年的实事工程。

大会为 2012 年度公司先进、促销之星、五大能手、A 级商场、A 级部室、创新奖提名奖进行了表彰，党的十六大、十七大代表、全国劳模马海燕为荣获“专家型员工”称号的两位员工授予了荣誉证书。

1 月 21 日 公司第十二期国商班正式启动。开班仪式上，高中级管理人员表达了对“礼在东方，美集麒麟”的思考与解读，拉开了第十二期国商班“企业文化研讨主题”的序幕。

1 月 25 日 公司召开“2013 年社会督导聘用会”，副总经理王晓琰向社会督导颁发聘书。

1 月 25 日下午 公司在第一会议室召开了“2012 年度安全工作总结表彰会暨 2013 年安全工作责任协议签约仪式”。出席会议的有公司安委会主任、总经理孙秋明、公司安委会副主任、党委副书记陈钟明、总经理助理张庆联、徐家汇派出所所长钱大炜和全体安委会成员及 2012 年度先进集体和个人代表。

会上，孙总与各商场、部室安全责任人签订了 2013 年安全工作责任协议。行政保障部经理李广明宣布了东方商厦 2012 年度公司安全工作先进集体和个人代表的名单。孙秋明总经理等向先进代表颁发了奖状。

1 月 29 日晚 东方商厦党委组织召开“东方商厦学习十八大精神报告会”，由公司总经理、党委书记孙秋明主讲，重点学习领会党的十八大的精神实质。全体高中级管理人员、党员、工团组织负责人及部分入党积极分子代表共计约 160 余人出席了报告会。

1 月 28 日—2 月 7 日 公司举办“东方雅韵，麒麟献礼”购物满额六级赠礼活动，实现销售 7192.33 万元。

二月

2 月 1 日—2 月 8 日、2 月 22 日 - 2 月 24 日 公司配合友谊股份招商采购总部举办“金蛇送宝兆丰年”——百联“大拜年”传统贺新年系列营销活动，共计销售 6718.55 万元。

2 月 7 日 公司于 1 月 28 日—2 月 7 日举办“东方雅韵，麒麟献礼”购物满

额六级赠礼活动，实现销售 7192.33 万元。

2 月 8 日 百联集团副总裁王志刚、秦青林、友谊股份副总经理钱建强、冯力等领导一行到公司进行春节慰问。

2 月 9 日—2 月 15 日 “春节黄金周”期间，公司推出整合营销活动，共实现销售 3072.40 万元。

2 月 10 日 (年初一) 徐汇区副区长鲍炳章等领导到公司进行春节慰问。

2 月 10 日 (年初一) 公司在一楼大堂举行了 2013 年蛇年新春团拜会，公司高中级管理人员与员工代表共同庆祝癸巳新年的到来。

2 月 21 日 上海百货行业第二十一届“百花杯”优质服务竞赛现场交流活动在公司六楼第一会议室举行。会上，公司申报 2012 年上海百货行业服务品牌的个人、集体和行业星级商品部代表分别向行业协会代表介绍了服务经验和特色。

三月

3 月 1 日—3 月 10 日 公司举办“三月女人，美丽绽放”——“三八”妇女节主题营销活动。

3 月 5 日 公司工会举办庆“三八妇女节”——“舌尖上的美味”厨艺分享活动。

3 月 5 日 公司团委组织青年志愿者参与由徐家汇街道举办的徐家汇社区“3·5 学雷锋”主题活动。

3 月 7 日—3 月 17 日 公司配合友谊股份招商采购总部举办“2013 百联春季化妆节”活动。活动期间，化妆品大类共实现销售 1240.37 万元，同比下降 2.3%。3 月 8 日当天，化妆品大类实现销售 469.39 万，同比增幅达到 44.21%。

3 月 13 日 公司团委参与由友谊股份工会、团委联合举办的“五·一”黄金周营销策划大赛，喜获第三名。

3 月 30 日 公司开始对六楼办公区域进行装修，临时办公室搬迁至上海实业大厦 8 楼裙楼。

3 月 公司 2013 年度首席营业员评选经过了笔试筛选，共有 48 名候选人进入了第二阶段实践测评环节。

四月

4 月 8 日 根据友谊股份职工技能大赛的相关要求，公司举办礼品包装选拔赛。经过激烈的角逐，名品百货商场王伟的作品“繁花似锦”荣获第一名，食品日用商场陆慧敏的作品“春之韵”与李林敏的作品“春意盎然”分获二、三名。

4 月 8 日 公司召开“2013 年度通讯工作会议”，《今日百联报》副主编徐

子玉、公司工会副主席、党群工作部经理沈亚颖出席会议。会上对“情系东方·东方情缘”主题征文的获奖员工以及 2012 年度公司优秀通讯员、优秀通讯组长和宣传工作先进集体进行了表彰。随后，徐子玉作专题讲话。

4 月 17 日 友谊股份副总经理钱建强、营运管理总部总经理范立群到公司进行“强店战略”工作调研，公司总经理孙秋明、副总经理王晓琰陪同。

4 月 17 日 公司举行 2013 年度安全责任承包协议签约会议，各部门经理与各安全责任人签订《2013 年度安全承包协议》，行政保障部经理李广明布置 2013 年安全工作，总经理助理张庆联作专题讲话。

4 月 19 日 公司参加上海百货商业行业协会召开八届二次会员暨第二十一届“百花杯”优质服务竞赛活动表彰大会并领奖。“东方商厦旗舰店”荣获“优质服务竞赛活动先进企业”称号；床品部、黄金珠宝部、时尚休闲部荣获百货行业五星级商品部；小家电部、箱包部荣获百货行业四星级商品部；名品百货商场综合部、礼品工艺商场营业一部和客服经理团队荣获百货行业集体服务品牌；员工赵晖、周雪芳、顾晓春、王敏、周强、神谨宇荣获百货行业个人服务品牌。

4 月 19 日—4 月 21 日 为积极配合百联集团“十年百联，福惠百姓”——庆祝百联集团成立十周年主题营销活动，公司举办了“东方礼，春之美”第一幕特别酬宾活动。活动期间，公司共实现销售 1062.88 万元。

4 月 19 日 友谊股份举行 2013 股份职工技能大赛之“庆祝百联集团成立十周年”主题包装大赛，经过角逐，东方商厦（旗舰店）荣获大赛银奖、“最具创意奖”。

4 月 19 日 公司团委为超龄团员举办离团仪式。公司党委副书记、工会主席陈钟明、工会副主席、党群工作部经理沈亚颖、离团团员以及部分团员代表出席仪式。

4 月 19 日 公司团委组织“智能团”、赛诸葛俱乐部及团员青年前往高岛屋百货进行调研考察。

4 月 20 日-5 月 20 日 根据友谊股份庆祝“百联集团十周年庆活动方案”，公司开展“感恩十周年，诚信服务月”活动，强化“诚信”意识，实践“诚信”理念。

4 月 20 日 徐汇区消防支队季华支队长带队到公司进行夜查，重点检查了公司的消防中心、商场的安全现状以及“消防四个能力”建设方面的情况，公司总经理助理张庆联陪同。

4 月 居室家电商场许宁、食品日用商场朱文桦分别荣获 2012 年度友谊股份“双争”劳动竞赛“竞赛标兵”及“销售能手”称号。

4 月 根据公司 2013 年“开门红”服务竞赛方案，经审核，有 10 个商品部

和 5 位个人获奖。

4 月 历经三个月的层层选拔，公司共有 20 位营业员当选“2013 年公司首席营业员”，另有三名连续三届当选的首席营业员资格顺延一年，接受续聘。新一届“首席营业员”将于 5 月 1 日起正式佩牌上岗。

五月

5 月 2 日 公司隆重举行 2013 年劳模先进表彰会暨“双过半”动员大会。

会上，首先举行了“专家型员工”目标责任书签约仪式，公司首位“技术专家”金炎和首位“销售专家”许宁分别与所在部门负责人、人力资源部负责人签约，公司总经理、党委书记孙秋明向两位“专家型员工”授予了专属的工号牌。随后，公司副总经理王晓琰、温宇清向全国劳模马海燕、上海市劳模许宁授予了百联集团劳模（先进）服务创新工作室奖牌。2013 年度首席营业员、以及 2012 年 5 月至 2013 年 4 月期间公司、集体和个人获得的各级各类荣誉在会上受到了表彰。在“双过半”动员过程中，七个商场经理表达了“时间过半、任务过半”的坚定决心。

最后，公司总经理、党委书记孙秋明发表了讲话。

5 月 6 日 “共青团东方商厦有限公司第七次团员大会”隆重举行，会议总结了过去五年东方商厦共青团的工作，明确了今后一段时期团的工作目标和方向，选举产生了新一届团的委员会。

友谊股份团委书记胡良玉、公司党委书记兼总经理孙秋明、党委副书记兼工会主席陈钟明在主席台就座。公司班子成员受邀出席，公司全体团员参加了

此次会议。

胡良玉书记高度评价了公司团委五年来的工作成绩，陈钟明书记则代表公司工会向大会的召开表示热烈的祝贺。

会上，全体团员认真听取并一致通过了公司团委书记陆晓婷所作的题为《明德强技 励志笃行 团结带领团员青年为东方创新转型奉献青春》的第六届团委会工作报告。六名团委委员候选人进行了竞选演讲，经过差额选举，大会产生了共青团东方商厦有限公司第七届委员会。

最后，公司党委书记、总经理孙秋明对广大团员青年作了重要讲话。

5月10日 公司新一届团委委员会召开了第一次工作会议。会上，公司党委书记、总经理孙秋明宣布了上级团委关于公司第七届团委委员会任命的决定，王卉担任团委书记。

5月10日-5月12日 公司举办了“爱·感恩”——母亲节主题营销活动，三天实现销售 1192.80 万元。

5月17日 根据友谊股份职工技能大赛的相关要求，公司在第一会议室举办了收银结算选拔赛。公司党委副书记兼工会主席陈钟明、市场营运部经理郭肖泉、工会副主席兼党群工作部经理沈亚颖到场观摩。经过激烈的角逐，居室家电商场的郑嵘夺得选拔赛第一名，并将代表公司参加友谊股份收银结算比赛。

5月24日-5月26日 公司举办了以“时尚季风”为主题的百联十周年庆第

四幕营销活动，三天共实现销售 1984.82 万元。

5 月 27 日 公司举行商场实习经理助理竞聘，本着公平、公正、公开的原则，根据竞聘者得分高低，田伟强、王亦华、许剑明三位先生竞聘成功，田伟强先生担任女士时装商场实习经理助理、王亦华先生担任名品百货商场实习经理助理、许剑明先生担任绅士精品商场实习经理助理。

5 月 公司荣获全国商业服务业先进企业。

5 月 根据百联集团十周年庆活动方案，公司开展主题为“发现身边的美”的诚信服务月活动。

六月

6 月 10 日-6 月 16 日 公司举办了“浓情端午，感恩父爱”主题营销活动，共实现销售 2166.23 万元，同比上升 4.89%。

6 月 19 日 公司六楼办公区域重新装修后正式启用。

6 月 21 日 公司召开第四届职代会第十一次会议，会议由公司党委副书记、工会主席陈钟明主持，公司副总经理温宇清宣读了公司《关于规范劳务派遣用工的通报》的有关内容。最后，公司党委书记、总经理孙秋明作重要讲话。

6 月 22 日-6 月 30 日 公司配合友谊股份举办第二届年中庆活动，推出部

分商品全场 5 折起。此外，本次活动新增消费券的预售团购环节，首次携手大众点评网推出“百元消费券”网上团购活动，以吸引年轻消费群。

6 月 25 日 公司团委委员参加了由团市委组织的 2013 年第 1 期新上岗团支部书记培训班。

6 月 26 日 公司在四楼休闲服饰商场开展“2013 年安全生产月应急预案演练活动”，公司高中级管理人员到场观摩，活动结束后，公司总经理孙秋明作了点评。

6 月 根据《关于开展 2013 年全国“安全生产月”活动的通知》的文件精神要求，为贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产工作方针，营造“平安东方”的环境和氛围，公司开展 2013 年“安全生产月”活动，活动包括：全面动员、氛围布置、有奖征文、知识竞答、专题讲座和应急预案演练等。

6 月 公司居室家电商场员工郑嵘在友谊股份 2013 年职工技能大赛收银结算比赛中荣获第二名。

七月

7 月 2 日 公司召开了“两优一先”表彰会暨下半年度经济工作会议。出席的有：公司高中级管理人员、全体党员、积极分子代表、工团组织负责人。

会上首先对 2011-2012 年度公司优秀党员、优秀党务工作者及先进党支部进行了表彰，五位新党员进行了庄严的入党宣誓。随后，与会人员一同观看了

公司党建工作专题片。

公司党委书记、总经理孙秋明在会上就弘扬先进和半年度经营总过等情况作了专题讲话。

7月17日 由公司工会、团委联合举办的“十一黄金周营销策划大赛”在公司第一会议室举行。公司副总经理王晓琰、党委副书记兼工会主席陈钟明、有关部室及各商场经理到场担任评委。

王晓琰副总经理对参赛文案作了点评。经过现场评分，“智能团”队获得优胜奖。

7月18日 公司工会组织召开了“总经理与员工代表恳谈会”。公司高中级管理人员以及来自部室、商场、子公司的二十六名员工代表出席了会议。会议由公司党委副书记、工会主席陈钟明主持。

会上，孙秋明总经理代表公司对员工的建议和意见逐一作了反馈与解答。

7月17日 公司在全体员工中开展了2013年东方商厦制度流程培训，培训内容涉及公司5个部室的21个制度，由相关部门经理、主办授课，解读新修改的制度内容。

7月23日 为了提高企业文明程度和员工道德素质，更好地体现东方商厦全国文明单位的示范效应，切实履行文明单位社会责任，公司在第一会议室举

行“东方商厦道德讲堂”。本次道德讲堂分为六个环节：“自我反省”、“唱歌曲”、“学模范”、“诵经典”、“发感悟”、“送吉祥”。

7月26日晚 公司“2013 东方爵士音乐节”在东方广场隆重举行首场演出。本届东方爵士音乐节以“乐·夜”为主题，意在用音乐诠释生活，乐享美好夏夜。开幕式上《妈妈咪呀》团队、上海歌舞团、Legend Crew Stage Dance Group 以及西班牙著名 DJ Zuluaga Jaston 上演精彩节目。本届爵士音乐节的表演从每周五、周六下午 15:00 开始，演出的舞台从东方广场延伸到东方商厦的每个楼层，让顾客在购物的过程中，同时能观赏现场 Live 爵士乐，体验不一样的购物之旅。公司在爵士音乐节期间推出了 VIP 购物享双倍积分、夏季品牌酬宾等促销举措。

7月26日-8月4日 名品百货商场举办“夏日芬芳”东方香水节。活动以单柜累计满 500 立减 70 为主线，并推出品牌体验礼、品牌等级赠礼、明星香水折扣礼等酬宾活动。

7月 公司在“友谊股份 2013 总服务台礼仪大赛”中获二等奖。

八月

8月8日-8月9日 公司开展质量、环境管理体系内部审核，本次审核由 30 位内审员分成 8 个小组，审核了公司所有部门，共开具 3 项不合格，1 项纠正预防措施，并提出了四项改进方向。

8 月 9 日 公司团委在友谊股份营销策划大赛中获得第二名。

8 月 23 日 公司团委与第一八佰伴团委开展第二次基层共建活动。

8 月 26 日 公司召开了第四届第十二次职工代表大会，公司全体职工代表出席会议。公司党委副书记兼工会主席陈钟明主持会议。公司副总经理温宇清根据友谊股份员工增资的相关要求，向职工代表们通报了 2013 年度公司员工薪资增加的事宜。最后，公司党委书记、总经理孙秋明作了讲话。

8 月 26 日 公司举办了“商场助理、部室主办述职会”。之后，考核小组还将通过测评、访谈等形式，展开商场助理和部室主办 2011 至 2012 年度的岗位考核。

九月

9 月 1 日 公司安保管模式进行了调整，中保华安（上海）保安服务有限公司派出人员进驻公司，参与公司的安保工作。

9 月 12 日 国资委安全生产检查团在百联集团保卫部史明部长的陪同下，对公司进行安全生产检查，公司总经理助理张庆联向检查团作专题汇报。

9 月 13 日 为配合上海购物节，公司开展了以“秋韵满东方，悠雅慢生活”为主题的系列营销活动。9 月 13 日—9 月 15 日，举办了第一幕营销活动，推出购物满额赠券、VIP 购物享双倍积分、工商银行牡丹信用卡刷卡返利活动，

三天实现销售 2699.86 万元。9 月 19 日—9 月 22 日中秋节期间，公司积极配合徐家汇商圈开展“抽荣威车，赢 iPhone5C”抽奖活动，实现销售 1808.49 万元。期间，公司还积极落实了百联秋季化妆节活动。

9 月 16 日 主题为“乐在中秋·青春有约”的团员青年联谊会在公司第一会议室举行。友谊股份团委书记胡良玉、公司党委副书记、工会主席陈钟明出席了活动。今年的中秋联谊会邀请到了第一八佰伴团委与百联又一城团总支的团员青年们前来共度佳节。

9 月 18 日 上海消防局副局长郭大德率队检查公司消防安全工作，公司总经理孙秋明陪同。

9 月 18 日 徐汇区常务副区长鲍炳章莅临公司视察节前经营状况。他认真了解了公司在购物节期间的销售形势和“十·一”国庆黄金周的营销工作安排，并提前向节日期间坚守岗位的员工致以慰问。公司总经理孙秋明，副总经理王晓琰陪同视察。

9 月 27 日 公司在第一会议室举行“2013 年度管理评审会议”，出席会议的有：高中级管理人员，QE 工作组成员，内审员。会议由孙秋明总经理主持。会上，总经理办公室经理顾一兵作了《合规性评价报告》和《改进、预防措施情况汇总》，行政保障部经理李广明作了《环境管理方案实施情况报告》，市场营运部经理郭肖泉作了《顾客反馈情况报告》。最后，公司副总经理、管理

者代表温宇清作了《管理评审报告》，

9月 购物节期间，为配合股份公司“乐享”服务体验活动，公司推出系列服务：一是对荣获各级荣誉称号的一线服务品牌（包括个人和集体）进行服务特色挂牌公示；二是在一楼北门设置免洗消毒洗手液装置；三是在各收银台放置欢乐糖果，以缓解顾客排队等候收银时的烦躁情绪，为消费者创造优质的服务体验。

9月 经过一个月的激烈角逐，公司第六届经营“运动会”最终决出了 11 个集体奖项和 20 个人奖项。

十月

9月29日-10月7日 公司举办了上海购物节第三幕营销活动，既有友谊股份的七级赠礼，又有徐家汇商圈“抽荣威轿车，赢 iPhone5C”天天抽奖活动，同时，公司还推出了购物满额立减活动。期间，公司共实现销售 5622.92 万元。

10月6日 百联集团叶永明总裁在友谊股份李国定总经理的陪同下，到公司巡视，公司领导孙秋明、王晓琰、陈钟明等到场陪同。

日前，上海市“诚信活动月”启动仪式在光启城举行。市政府及委办有关领导参加了仪式。

启动仪式上，公司作为上海商业零售企业中唯一的全国文明单位，代表全市精神文明建设先进单位向商业企业发出了诚信经营倡议。公司党委副书记、

工会主席陈钟明在倡议中呼吁全市商业企业“强化法治观念，依法生产经营，恪守职业道德，杜绝损人利己行为，杜绝弄虚作假，认真践行诚信和企业信用建设，共同为建设诚信上海而不断努力”。随后，陈钟明副书记在签名墙上郑重地签下了“东方商厦”的名字，承诺践行倡议内容。

近期，公司工会举办主题为“寻美觅佳音”的十大歌手决选活动。公司党委副书记、工会主席陈钟明为获奖者颁发奖状。

10月29日-30日 上海质量体系审核中心对公司进行质量、环境管理体系监督审核。

十一月

11月9日是本市第二十个法定消防宣传日，本届“119消防日”宣传活动的主题是“认识火灾，学会逃生”。公司组织开展系列消防活动包括：消防安全专项检查、消防宣传板报评选、消防安全知识有奖问答、消防演练活动、消防宣传等。

11月15日 公司抓住“感恩节”的契机举办了“2013东方感恩季”主题营销活动，各商场推出品牌商品“超值劲爆礼”活动。11月21日—11月24日，公司推出了购服饰类、百货类商品满额增券活动、VIP双倍积分及部分商品福袋专享活动。四天活动共实现销售2048.68万元。

11月22日 马海燕劳模工作室与第一八佰伴劳模工作室签署共建协议。

友谊股份党办主任吴宪平、公司党委副书记、工会主席陈钟明应邀出席。

11月26日 公司在麒麟阁举办了“利快零售论坛—进口家居的特色生存之道”活动，上海市商务发展研究中心副主任施东莺、东方商厦有限公司党委书记兼总经理孙秋明、利快董事总经理项喜君、上海品牌促进中心家居品牌专业委员会理事长沙怡文等领导与嘉宾，以及沪上知名媒体参加了此次论坛活动。

十二月

12月 以“东方周年庆，有礼有惊喜”为主题的公司2014年“开门红”系列营销活动于12月6日拉开序幕。12月6日-12月8日，12月13日-12月20日，公司举办了以“东方鸿运，麒麟赐福”为主题的迎新祈福礼活动。11天活动，公司共实现销售4256.26万元。12月21日-12月30日，公司推出了“东方雅韵，麒麟献礼”满额赠好礼活动。12月24日配合徐家汇商圈，举办了“欢乐徐家汇，喜迎大红包”购物满额抽奖活动。

12月18日上午 公司假座汇嘉大厦学术报告厅隆重举办“2014年‘开门红’动员大会”，出席会议的有公司高中级管理人员、部室主办、商场经理助理、一级文员、团委书记、商场正、副领班，招采总部驻门店经理也应邀出席。会议由副总经理王晓琰主持。

动员大会在商场经理率团队宣誓发言中拉开序幕，总经理助理张庆联宣布《“开门红”服务竞赛方案》，副总经理温宇清宣布《“开门红”奖励办法》，党委副书记兼工会主席陈钟明宣布《“开门红”劳动竞赛方案》。党委书记、总经理孙秋明作“开门红”动员报告，最后，孙总向商场经理授发“开门红”军令状。

12月26日 公司在第一会议室召开“2013年度QE管理工作总结表彰会”。会上，绅士精品商场经理助理许剑明作为内审员先进代表、女士时装商场经理汪慧玲作为QE工作先进集体代表作交流发言。总经理办公室经理顾一兵作了《2013年QE工作总结和2014年工作计划》报告。财务会计部经理范晖宣布了2013年公司优秀内审员与QE工作推进优秀集体名单，公司QE工作组组长、管理者代表温宇清为获奖者颁奖，并作总结讲话。

12月30日 公司在第一会议室召开“2014年工作会议暨经营管理责任合同签约仪式”，高中级管理人员、驻门店经理出席会议。会议由副总经理温宇清主持。

会上，总经理、党委书记孙秋明宣布中级管理人员人事任免决定，随后孙总与部门经理签署《2014年经营管理责任书》，并向中级管理人员颁发聘书。食品日用商场经理周圣坤、信息技术部经理厉波作为商场和部室代表交流发言。

随后，党委副书记、工会主席陈钟明传达了《友谊股份党委2013年度工作总结和2014年度工作计划》，副总经理王晓琰传达了《友谊股份2013年度经济工作总结和2014年度经济工作计划》，公司各分管老总作业务线条讲话。

最后，孙总针对2014年东方商厦的经营管理工作作了讲话。

12月 第十届首席营业员评选正式启动。经考评小组讨论决定，此次评选在考核方式上推陈出新，加入了商品陈列的考核内容，在神秘顾客测评环节，除了第三方测评外，社会督导、公司总督导也加入了测评的队伍。同时，测评

的期限也从原来的三周延长到了十周左右。

12 月 公司荣获“全国厂务公开民主管理先进单位”称号。

12 月 公司党委组织各支部召开专题组织生活会，学习《习近平在参加河北省常委班子专题民主生活会时的讲话》。

12 月 31 日 友谊股份总经理李国定、财务总监董小春等领导一行到公司进行元旦慰问，公司领导陪同。

2013 年度东方商厦荣誉汇总

- 1、全国厂务公开民主管理先进单位
- 2、国家安全生产标准化一级企业
- 3、全国商业服务业先进企业
- 4、全国商业服务业顾客满意企业
- 5、2011-2012 年度上海市文明单位
- 6、2011-2012 上海市厂务公开民主管理工作先进单位
- 7、上海市国资委系统红旗党组织
- 8、上海市反恐怖防范应急工作先进单位
- 9、市商务诚信建设试点工作先进单位
- 10、2013.11-2014.11 上海市诚信创建企业
- 11、2010 - 2011 年度合同信用等级 3A 企业
- 12、2010 - 2011 年度上海市守合同重信用企业
- 13、环境管理体系认证企业
- 14、百花杯 2013 年上海优秀商业形象作品评选活动空间展示金奖
- 15、2012 年度徐汇区平安单位（无奖状，只有荣誉册）
- 16、参选作品《GODIVA》获“快乐购物节 欢聚徐家汇”2012 年购物节商业营销活动评比 商场店堂装饰三等奖
- 17、参选作品《OG 展台》获“快乐购物节 欢聚徐家汇”2012 年购物节商业营销活动评比 商场内外空间展示二等奖
- 18、百联集团企情民意气象支站