

# 2013年社会责任报告



上海百联南桥购物中心有限公司

2014年3月

# 目 录

◆ 公司概况	
总经理致辞 .....	1
公司简介 .....	3
党政领导班子名单 .....	5
报告编制组织机构 .....	5
公司组织机构 .....	6
社会责任战略 .....	7
◆ 主要参数 .....	7
◆ 员工责任	
1. 员工教育 .....	7
2. 员工录用 .....	11
3. 权益保护 .....	12
4. 安全保护 .....	16
◆ 经济与服务责任	
1. 利润与经济效益 .....	19
2. 产品与服务 .....	21
3. 对供应链伙伴的责任 .....	25
◆ 诚信责任	
1. 守法诚信 .....	26
2. 诚信经营与服务 .....	26
3. 社会诚信形象 .....	29

◆ 社区责任	
1. 救灾与慈善捐助 .....	30
2. 志愿服务 .....	32
◆ 环保责任	
1. 环境管理 .....	34
2. 低碳节能 .....	35
3. 环保形象 .....	35
◆ 预期与展望	
1. 报告的预期绩效 .....	36
2. 报告展望 .....	38
◆ 社会评价	
1. 社会荣誉 .....	41
2. 领导关怀 .....	49
3. 公司大事记 .....	50
4. 媒体报道 .....	56
5. 公众反响 .....	58
6. 意见反馈表 .....	61

# 一、公司概况

## 总经理致辞



2013年是实施“十二五”规划承前启后的关键年，也是百联南桥购物中心开业营运第六年，在友谊股份的正确领导下，我们以学习贯

彻“十八大”精神为主线，以“科学发展观”为统领，从“强化经营重调整”、“强化营销重创新”、“强化一线重服务”、“强化培训重人才”、“强化管理重制度”、“强化安全重检查”六个方面着手，开展各项工作，取得了一定的成效，也获得了中国商业联合会颁发的2012年“全国商业服务业顾客满意企业”的荣誉称号。

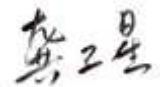
2013年，我们将社会责任管理融入到企业的经营活动中，遵循“以顾客为核心，以员工为根本，以诚信促发展，以和谐铸辉煌”的企业宗旨，在致力于做大做强企业的同时，积极维护股东、员工的合法权益，诚信对待供应商、消费者。

我们一直坚持在企业经营发展的同时积极回馈社会，与奉贤区南桥镇共同发展，为区域的形象建设贡献自己的力量。我们本着“取之于民，反馈于民；企业发展，反哺社会”的社会责任感，践行“助人为乐、先苦后乐、礼中求乐”的核心价值观，积极参与社会公益事业，促进公司与社会的和谐发展。

我们一直致力于减少经营活动对环境的影响，通过推行节能改造，实施节能降耗，加大绿化环保投入，加强节能环保理念的传递等措施，真正做到从点滴做起，履行企业环境责任。

面向未来，在今后的发展中，我们将继续诚信经营，规范运作，以人为本，把社会责任融入到企业发展战略中，努力践行社会责任，以更优异的业绩回报社会。

党总支部书记、副总经理（主持工作）



2014年1月

## 公司简介



图为百联南桥购物中心二期南面外景

百联南桥购物中心位于上海市奉贤区百齐路 588 号，总建筑面积近 12 万平方米，其经营业态十分丰富，坐拥主题百货东方商厦（奉贤店），世纪联华大型超市，顺风大酒店、避风塘等各色餐饮，海上国际影城、好乐迪卡拉 OK 等各类娱乐设施，目前已成为上海郊区面积最大、功能齐全、集购物、休闲、娱乐于一体的一站式购物中心。



图为自然堂品牌巡展活动

2013年，我们按照“购物中心聚人气，主题百货增销售”的指导思想把购物中心与主题百货营销有机结合。组织了如“老庙黄金裸钻巡展”、“东华美钻新品巡展”、

“天梭手表新品发布会”、“明星宋晓波为波士圣威代言”、“自然堂品

牌巡展”、“第六届欢乐嘉年华”等活动。活动期间，东华美钻销售额达243万元，同比上升293%；自然堂品牌巡展活动邀请了明星朱洁静前来助阵，还向我司颁发了“最佳合作伙伴”奖。通过这些活动，主题百货销售取得了良好业绩，而购物中心内餐饮、娱乐功能性租户的积极性也被调动起来，我们充分利用社会资源，组织当地消费者参加喜闻乐见的文化活动。如“第三届‘百联东方杯’奉贤区幼儿故事演讲比赛”、“童话故事大接力”、“第八届艺术之星”等活动，不仅活动内容精彩，还获得了广大消费者的好评。2013年百联南桥购物中心、东方商厦（奉贤店）的销售已连续三年位于上海市郊区榜首，成为南上海消费者最愿光顾的第三生活空间。



百联南桥购物中心属企业类（服务业）、经营性文明单位。

## 党政领导班子名单

党总支部书记、副总经理（主持工作）：龚卫星

副总经理：杨敏、屠恒华

总经理助理：周炯亮

## 报告编制组织机构

百联南桥购物中心社会责任报告编制领导小组（党政班子成员）

百联南桥购物中心社会责任报告编制工作小组

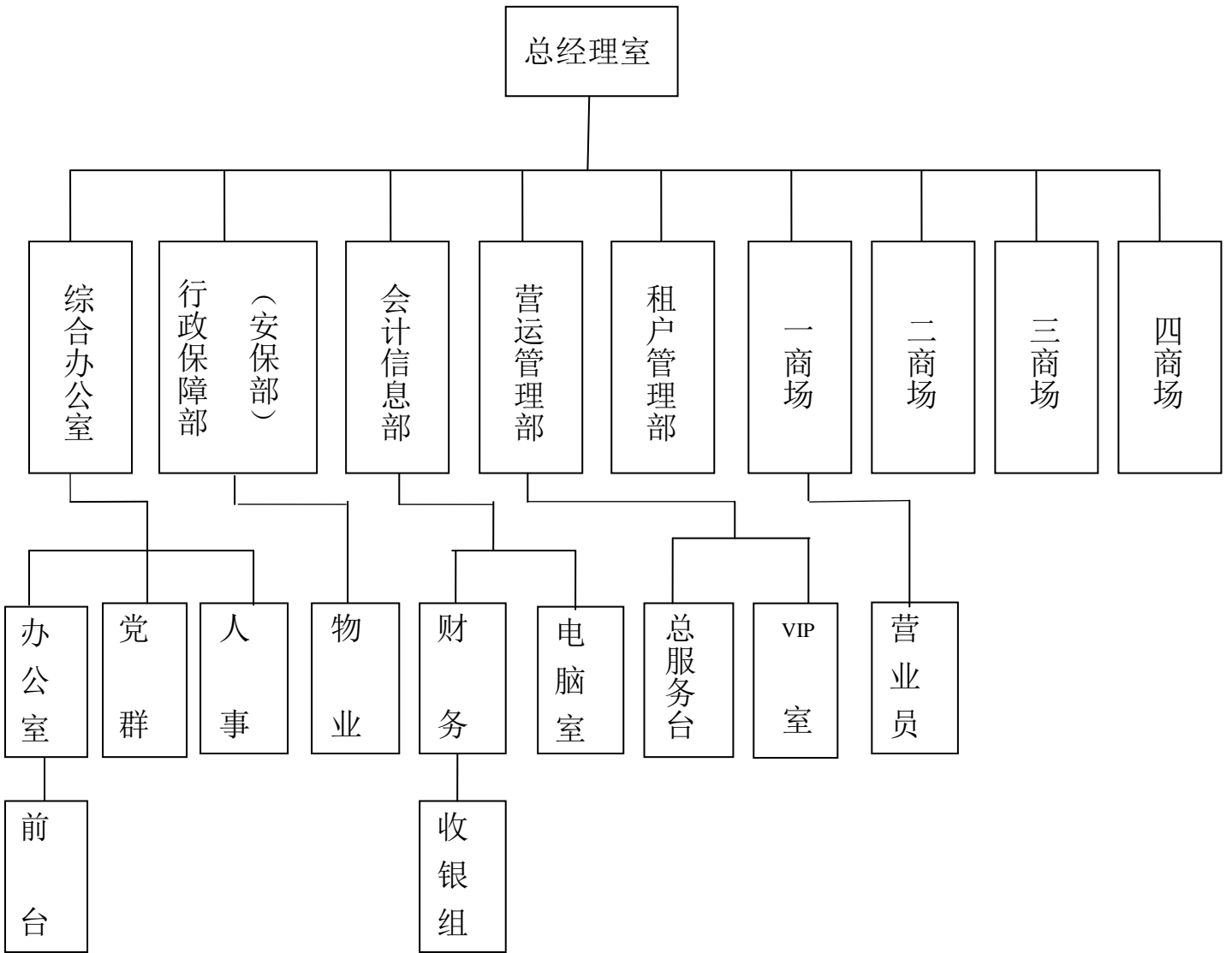
组长：龚卫星

副组长：杨敏、屠恒华、周炯亮

组员：曹志伟、夏晔、罗云岗、顾钧、姚文娟、马晓炯、唐敏明、  
周林发、魏佳丁、俞春燕、吴芳琴、何莹



# 公司组织机构



## 社会责任战略

百联南桥购物中心的社会责任战略作为公司战略的重要组成部分，从贯彻落实百联集团郊区发展战略和奉贤区南桥新城发展规划的相关要求出发，坚持以人为本，以“企业、员工、消费者、社区”为核心，通过提高经营管理水平促进企业经济效益的提升；通过加强教育培训、完善权益保护促进员工责任的落实；通过守法诚信切实维护消费者的权益；通过志愿服务、优化环境为奉贤区的发展做出贡献。营造舒适快乐的工作、消费环境，以此达到造福社会、回馈顾客、和谐共赢的目标，从而实现不断满足各利益相关方的需求，打造成为备受社会尊重的优秀企业。

## 三、主要参数

本报告界定时间为 2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日，本单位的 社会责任报告主要遵循《上海文明单位社会责任报告》中有关“企业类文明单位社会责任报告指标要求”进行编写，部分常规工作因具有延续性可能超出本范围。此报告篇幅为 61 页，23522 字，内容涵盖员工、经济与服务、诚信、社区、环保五大责任。

## 四、员工责任

### 员工教育

为深入领会十八大精神，百联南桥购物中心从抓好学习入手，一是通过中心组集中学习，理解报告、把握精神，结合企业发展的实际

贯彻落实十八大精神，提高党员领导干部政治理论素质，切实把思想和行动统一到党的十八大精神上来；二是组织全体党员、团干部参与共产党员网站和百联集团举办“党的十八大知识竞赛”，通过书面答题形式加强文件学习、加深理解党的十八大报告的丰富内涵；三是结合贯彻落实十八大精神，抓好领导班子作风建设，由班子成员分头深入各部门开展工作调研，听取各部门员工围绕企业经营管理工作提出的一些意见和想法，广泛吸取员工中的智慧，为做好全年各项工作打下了坚实的基础。同时以开展“读书”活动为载体，发动中层以上干部及党团员积极参与学习型组织活动，2013年下发了《邓小平时代》、《朱镕基上海讲话实录》等书籍，引导干部加强自学,营造良好的学习气氛。

根据上级党委的统一部署，百联南桥购物中心还按照股份公司



图为群众路线教育实践活动

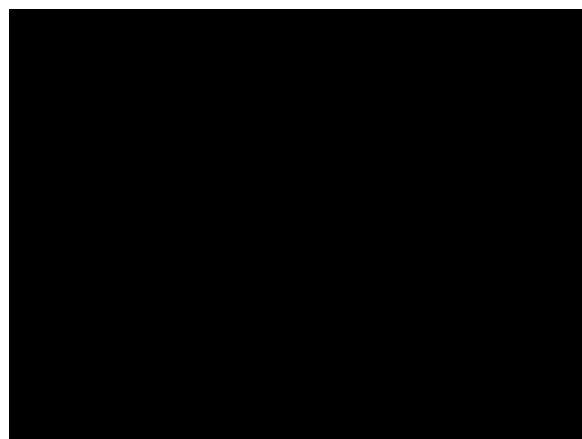
“四个方面”和“四个一”制订了群众路线教育实践活动实施方案，通过召开群众路线教育活动专题组织生活会，组织全体党员干部深入学习习近平总书记等中央领导同志

在党的群众路线教育实践活动工作会议上的重要讲话,让全体党员干部深入到活动中。同时还下发了《党的群众路线教育实践活动学习文件选编》和《朱镕基上海讲话实录》，两个党支部也分别开展了以“服务经营、服务群众、服务顾客”为内容的专题讨论会，围绕建设服务

型党组织这一主题，探讨和思考如何“让职工群众得实惠、让广大消费得满意”，发动党员干部提出金点子并形成了书面文件。同时还组织党员干部观看教育电影《前苏联政变》，坚定党员信念。

为切实贯彻党的十八大报告对党风廉政建设和反腐败斗争提出的新要求和新部署，百联南桥购物中心还积极开展“双清双做”主题教育活动，认真抓好主题教育“六个一”内容的落实：制定了二季度集中教育的计划，确定了中层以上管理人员及关键岗位共 29 名员工为参与对象，并统一下发了由集团纪委组织编写的《警悟》一书，以此作为“双清双做”主题教育活动的教材，由每位参与对象，围绕自己学习感悟撰写心得体会进行了交流，并提炼总结一句廉洁格言进行公示。

2013 年，百联南桥购物中心党总支继续开展了创先争优活动，由每位党员作出岗位承诺，来发动全体党员在创先争优活动中“勇挑重担、创新增效、凝聚职工、多做贡献”，为提高经营质量，提升经营能级建功立业。



图为沙盘模拟培训

担、创新增效、凝聚职工、多做贡献”，为提高经营质量，提升经营能级建功立业。

为进一步提升青年员工职业素养，加强青年员工执行力、沟通力，增强青年员工间的凝聚力，更好地为企业服务。公司行政支持团总支，举办了青年员工自我管理系列培训。2013 年，百联南桥购物中心结合工作实际，开展了沙盘模拟培训，邀请到了群威(台

行政支持团总支，举办了青年员工自我管理系列培训。2013 年，百联南桥购物中心结合工作实际，开展了沙盘模拟培训，邀请到了群威(台

湾)管理顾问股份有限公司总经理、作战地图实战法中国第一人陈昭良老师为大家授课,他结合我司实际,让员工在面对市场竞争环境的转变下,帮助大家以一个“动态”的思维逻辑架构来面对真实市场上的敌我厮杀,让员工对市场竞争有清楚的动态思维观念,并通过这样的培训,让团员青年将动态的市场竞争思维带回工作岗位上,进而规划出更具竞争优势的成功竞争策略方案。

另外,为加强宣传工作,我司于上半年对宣传阵地进行了全面改造,主要对五楼办公区、二楼食堂及四楼多功能厅进行了重新改造和设计,一共新制作了8块宣传栏,营造了良好的宣传氛围。

2013年4月,公司通过召开年度先进工作者、开门红劳动竞赛表彰大会,开展了学习先进事迹,弘扬楷模精神的活  
动,从而激励员工在本职工作岗位上发挥更积极的作用。

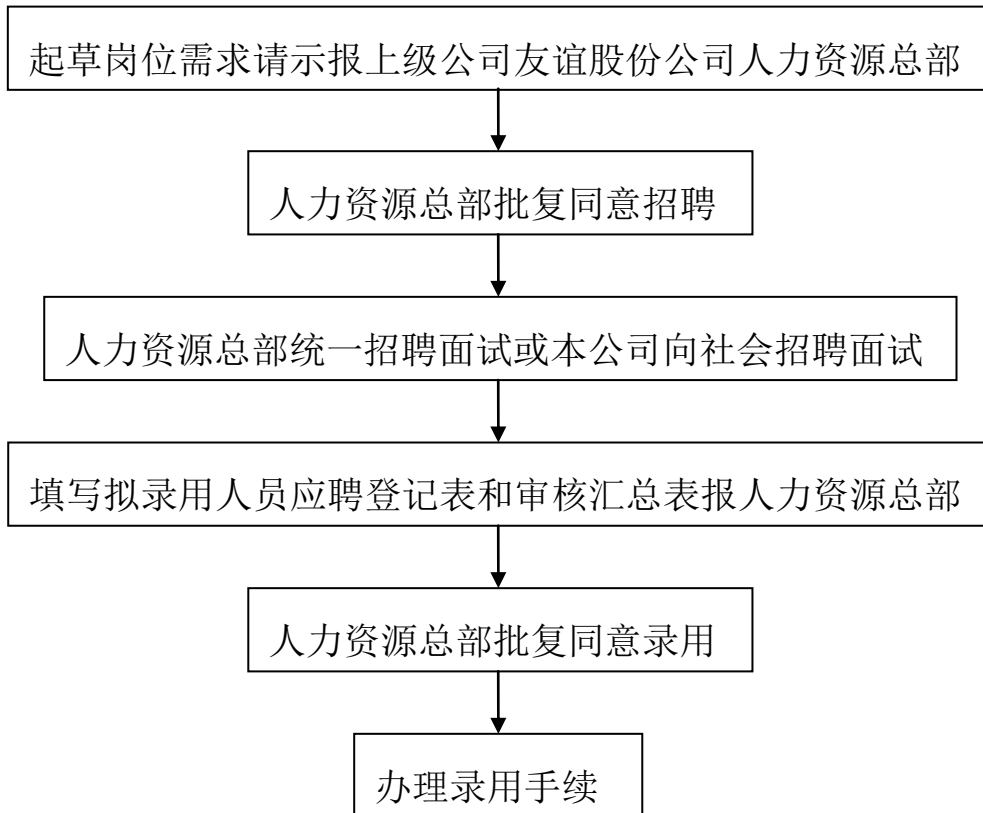


图为员工先进表彰大会

通过上述各项教育活动,在全体员工中营造了“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、努力践行了社会主义的荣辱观。

## 员工录用

### 1、员工录用程序规范、透明。



### 2、劳动合同签订率。

(1) 本单位正式员工 177 人，员工劳动合同签订率 100%，其中无固定期限劳动合同占 14.62%，固定期限劳动合同占 85.38%。

(2) 本单位劳务派遣制职工 2 人，与劳务公司签订劳动合同（劳务协议）签订率 100%。

### 3、企业员工学历构成比例、员工年龄段的比例。

学历结构：大学本科 32 人，占 17.87%；大学专科 74 人，占 41.34%；中等学历及以下 73 人，占 40.79%。

年龄结构：30 周岁以下 74 人，占 41.34%；30-35 周岁 71 人，占 39.66%；36-45 周岁 26 人，占 14.54%；46-50 周岁 4 人，占 2.23%；

51-60 周岁 4 人，占 2.23%。平均年龄为 32.53 岁。

4、我司在用工过程中，不存在使用童工及未成年职工的情况。

5、我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。

### 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) 2013 年 4 月，组织公司全体职工进行一年一次的体检（包括女职工妇科体检）。

2、员工培训制度（含促销员培训）。

为了提高一线员工和厂方促销员的各项技能，2013 年，我司继续推行“星级营业员”、“星级收银员”评审活动，共有 1060 名营业员和 59 名收银员参加了考核，通过考核，准星营业员 155 人，一星营业员 349 人，二星营业员 400 人，三星营业员 20 人；准星收银员 4 人，一星收银员 7 人，二星收营员 18 人，三星收营员 30 人。在往年的基础上，还增设了营业员等级工培训（销售专项、五级工）及收银员等级工培训（五级工、四级工、三级工），共有 71 名主管（收银员）和 670 名促销员参加了考核，其中有 68 名主管（收银员）获得三级（高级）营业员资格证书，49 名促销员获得了四级（中级）营业员资格证书，402 名促销员获得了五级（初级）营业员资格证书。

另外，我司制定了供应商派遣至我司的促销人员的培训课程，内容包括：营业员接待规范，商品安全、消防安全，单据流转及柜组

核算，全方位服务标准，消费者心理等。同时，针对商家一线人员流动性较大的特征，四个商场对新进员工坚持做好岗前培训，为切实提高服务质量打下坚实基础。

2013 年，我司还组织了各项技能比武，如一线管理人员技能比武、收银比武、促销员技能比武等等，从而充分调动员工的积极性和创造性，进一步提高了



图为商场技能比武

百联南桥购物中心全体员工的综合素质。

2013 年，我司员工培训总概况为：

- (1) 2013 年度员工培训总支出 29.17 万元，人均支出 1630 元。
- (2) 2013 年度人均培训时数 8-16 小时，参加人数为 6595 人次。
- (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。
- (5) 主要培训种类、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
知识类	十八大解读	3 月	43	24.02%
	企业文化	3、4 月	159	88.83%
	安全培训	4 月	179	100%
	商品知识	4、5、7 月	125	69.83%
专业技能类	售后知识及售后管理	3 月	48	26.82%
	现场管理	5 月	36	20.11%



上岗证	营销创新	8月	37	20.67%
	沙盘模拟	8月	33	18.44%
	技能比武（管理人员）	10月	49	27.37%
	技能比武（收银员）	10月	59	32.96%
	三级营业员	7-11月	71	39.66%
	四级营业员（自营员工）	10-11月	24	13.41%
	四级营业员（促销员）	10-11月	56	/
	五级营业员（自营员工）	7-11月	5	2.79%
	五级营业员（促销员）	7-11月	631	/
	入职培训	全年	12	11.70%
	营业员上岗证（促销员）	全年	270	/

2013 年公司在快速发展的同时，注重为员工的职业生涯的发展创造条件,努力实现员工的自身价值，一年来共有 5 名员工被提拔到新的岗位任职，其中有 1 名办公室文员提拔至主管，1 名办公室前台提拔至办公室文员，1 名一线人员转调至总台接待，1 名总台接待转调至办公室前台，1 名中层副职提拔至另一办公室主持工作，充分营造了员工与企业共同成长的良好氛围。2013 年 4 月一名会计主管报送至股份公司参加为期三个月的第二期中层后备集训营，6 月开始挂职见习经理一职。

几年来百联南桥购物中心建立了比较完善的教育培训体系，每一个员工从进入公司起就将接受为期二周的“新人岗前培训”，并由专人负责带教。在培训中了解企业文化、企业发展情况的内容。其后将由部门经理或主管根据实际情况对新入员工根据《员工手册》进行一

对一培训，掌握岗位业务技能要求，公司每年还组织各类专业知识培训和技能练兵活动，帮助员工不断提升业务技能水平。

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) 每年组织一线从业人员进行公共场所职业健康检查；

(3) 继续为职工办理门急诊保险工作、特种重病、妇女保险续保工作、住院补充互助医疗。

(4) 公司建立医疗帮困保障基金，用于对员工特种重病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。

我司严格按照员工人事档案管理，保管好相关材料，保护好员工的隐私权。

5、保护员工的安全不遗余力。

(1) 我司继续抓好对员工的安全工作，并以培训为抓手，提高全员安全意识，做好预防，消除隐患。

(2) 2013 年，公司投入近 300 万费用确保硬件设施维护，另外还拨出 50 万资金作为安全生产专项基金。

(3) 2013 年我司按照安全达标一级企业的标准进一步完善安全生产管理制度，加强安全生产排查工作，及时治理安全隐患，保证员工安全的工作环境。

## 安全保护

我司现有安全管理人员 14 名，专职安全管理人员 2 名，通过自上而下、层层签订《安全生产责任书》，形成上下联动、一级对一级负责、垂直高效的安全生产管理构架。公司自 2008 年开业以来，无安全责任事故发生，为企业的稳步发展提供了可靠保证，2012 年获得了“安全生产标准化一级企业（商场）”证书。百联南桥购物中心始终将安全工作摆在重要位置，坚持“安全第一，以人为本”的理念，以安全生产标准化为引领，以健全制度、完善流程为基础，以加强宣传、教育培训为支撑，以责任落实、人人参与为抓手，努力构建符合企业实际的安全文化体系，为企业的长远发展提供可靠保障。



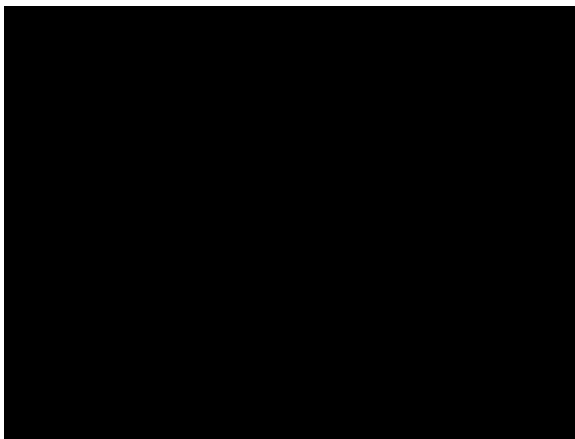
图为晨会上宣传安全知识

1、**注重投入，夯实安全基础。**除每年投入 3 百多万资金用于公司安全生产设施设备正常运行维护保养外，今年，公司另投入 50 多万元专项安全费用，建立了高配间电器线路的模拟操作系统，对 10 个重点部位增设摄像技防监控探头，做到安全监控全覆盖。安装防爆灯、完成线路穿管，配备 428 个干粉灭火器、30 支高压水枪、80 根消防水带、急救药箱等，全面提升了对安全事故的防范和应对能力。

2、**注重培训，提升安防能力。**我司通过定期组织安全培训、邀请公安、消防、安检部门的专家进行专项培训，培训对象即覆盖到公

司在编员工，也包括供应商的促销人员和入驻商户的现场管理人员，各商场各部门在坚持做到员工上岗前培训的基础上，还利用班前会、部门例会等形式对全体员工进行安全教育，通过专题讲座、墙报宣传、晨会、广播等形式，全面提高了员工的安全防范技能，通过建立《职工安全生产记录卡》台账，做到员工安全生产的基本信息及每次培训记录情况均记录在册。

为落实好公司安全生产各项工作，我司定期召开安委会，传达国务院、市政府相关安全生产文件及会议精神，还组织观看《2012年



图为消防演习

上海市安全生产警示片》等，并根据会议精神，结合我司安全生产工作实际情况，进行安全生产大检查工作。

为提高员工消防意识，我司还与奉贤区民防办联合举行“防灾减灾”消防演练，让员工

熟悉消防设施设备的使用和功能，懂得各种消防设施的使用方法和增强火灾的应变能力。

**3、注重识别，健全规章制度。**  
我司能认真实施安全生产责任制，对部门每年在下达经济指标时同步下达安全生产责任书，通过安全生产责任的层层落实，倡导了安全



图为安全检查

生产人人有责的理念，使公司经营管理团队从思想源头上筑起了防线。

4、**注重检查，落实安全措施。**2013年，我司组织了“三级检查网络”，通过每日自查自纠、安全部门负责人和安全管理部进行专项安全检查、公司领导班子成员参加重点安全检查，加强对每家商户的安全生产，及时发现不安全隐患及时督促整改。

5、**注重宣传，强化安全意识。**通过建立安全文化学习园地、安全知识宣传栏，每年对每位员工开展岗位安全承诺；对购物中心的从业人员每人发放一本安全应知手册；每年对各类安全应急预案在公安、消防专家的现场指导下组织



图为安全知识宣传栏

实战演练。同时在员工中着重宣传法律、法规、安全生产知识、安全事故教训、实战操作技能等，搭建安全知识传播实体平台，全面提高了员工安全防范意识。

百联南桥购物中心作为目前奉贤区的商业标志性企业，在经营业绩稳步增长的同时也承担起了相应的社会安全责任。几年来，我们无论是自行组织力度较大的促销活动还是配合区政府相关部门承办各类大量活动之前，都能自觉地制订、细化方案，上报公安、消防部门备案，在这些专业部门的指导支持下，公司各部门通力协作、分工明确、配合密切，充分展现了联动高效的工作能力。2013年百联南桥购物中心行政保障部再次荣获上海市治安安全先进集体称号。

## 五、经济与服务责任

### 利润与经济效益

2012年至2013年经营实绩

单位：万元

项目	2012	2013	同比% (2013/2012)
经营规模	97797	145287.38	48.56%
主营业务收入	49748.76	60580.54	21.77%
主营业务成本	42240.01	51728.51	22.46%
主营业务毛利	9293.85	11459.80	23.31%
税金	2170.21	3050.44	40.56%
费用总额	7561.50	8134.52	7.58%
营业外收支净额	239.60	284.26	18.64%
利润总额	1679.37	2318.20	38.04%

说明：此社会责任报告完成时 2013 年财务年度决算尚未审计，可能同 2012 年审计口径上存在一定差异。特此说明。

序号	主要经营指标	12年数值(或 百分比)	13年数值(或 百分比)	备注
1	主营业务收入(万元)	49748.76	60580.54	
2	利润总额(万元)	1679.37	2318.20	
3	资产负债率	78.16%	75.49%	
4	资本保值与增值率	145.84%	181.93%	
5	企业税后净资产增值率	59.65%	81.93%	
6	净资产收益率	77.73%	96.42%	
7	职工劳动生产率	283.33%	347.19%	
8	职工薪酬支付率	100.00%	100.00%	
9	职工安全事故率	0	0	
10	职工人均年教育经费	0.1万元	0.16万元	
11	税款上缴率	100%	100%	
12	社会贡献率	66.25%	67.13%	
13	社会积累率	41.83%	46.41%	
14	就业贡献率	69.54%	82.88%	
15	法定福利支付率	100%	100%	

## 产品与服务

### （一）产品质量有保证

#### 1. 销售真牌真品, 保护知识产权

2013年百联南桥购物中心继续加入上海市及奉贤区“销售真牌真品, 保护知识产权”承诺单位的活动, 期间为维护购物中心的信誉, 确实保护消费者利益, 杜绝在商场内发生销售假冒伪劣商品的行为, 保护知识产权, 开展了一系列工作。



图为三级巡场

每月都由具体负责服务工作的副总经理带领营运管理部经理、总督导、商品质量主管、各商场主管、租户管理部主管在整个购物中心进行商品质量、相关单证大抽查。

2013年针对特卖活动增多的状况, 对公司划定的特卖区域商品进行重点检查和防范, 主要检查商品标签规范、厂名厂址、相关检测报告、价格规范、产地证明、进口商品报关证明等项目, 并对检查结果做了详细的台账记录。对个别标签不规范, 产地标示不明显等情况, 将立即组织整改, 及时制止不规范现象, 全面把控进货关。

#### 2. 商品物价质量管理

百联南桥购物中心坚持依法经营, 诚信经商, 以法律、法规为依据, 不断完善《商品质量管理办法》。2013, 我司针对市场热点问题



如食品安全、物价管理等问题进行了重点检查，我司租户管理部密切保持与食药监、卫生、工商等职能部门的工作联系，在日常检查工作中取得他们的帮助，并定期召开租户店长例会，加强对租户的专业指导，切实做好餐饮租户的“六 T 实务管理”，建立完善各类台帐。

2013 年度，我司的食品安全、物价、质量、服务管理等工作，均得到了奉贤区各级政府部门和消费者的肯定，被评为 2013 年度基层消费维权站先进单位、上海市“销售真牌真品，保护知识产权”承诺单位、上海市商务诚信建设试点工作先进单位、上海市场诚信经营先进单位、上海市百货行业协会第二十一届“百花杯”先进企业、中国 3.15 诚信服务会员单位、全国商业服务业顾客满意企业。

### **3. 健全售前售后体系**

我司始终以全方位服务的要求由总督导和商场管理人员不断督促和教导厂方促销员，督促他们接待顾客时应态度热情、举止大方得体，招呼顾客，应适时地、如实地向顾客介绍商品；教授他们销售技能；在售前、售中、售后服务中如何处理与顾客的关系，并做好顾客的参谋。同时，我司还实行相关规定，如柜台实行一货一卡、商品出售时进行预检，若发生对商品售后投诉处理问题，如非顾客主动提出要求，需严格按照程序进行逐级处理，不能越级处理。

#### **（二）创新服务有提升**

2013 年，为了提升整个购物中心的服务能级，我司在 2012 年的基础上，推出了各项新的服务举措：如建立现场管理人员定岗制度，确保人员在岗；建立特色晨会制度，提升服务树立企业良好形象；加

强完善三级巡场制度，提升现场管理水平；建立现场维护联络制度，及时解决突发事件。

### （三）优化环境变新貌

为树立企业形象，体现东方商厦“礼在东方”的全方位服务理念，2013 年我司重新对礼仪队进行了调整，新添了四位礼仪队员，并为他们量身定做旗袍、羊绒大衣等礼仪服装，进行礼仪知识和礼仪规范的培训。同时还对总服务台及欧洲名品馆内对工作的员工，专门定制服饰，便于消费者识别。

我们的规范服务不仅仅只在服务规范和行为举止上，在服务设施、设备上也进行了大量改进工作。2013 年，我司对 VIP 客服中心进行了全面改建，同时对客服团队的综合素质进行了全面提升。

#### （1）VIP 客服中心换新颜

今年我司对四楼客服中心又进行了重新装修，VIP 在保持原来面积不变的前提下，对客服中心的风格与格局进行了调整，把原购物中心的客服与东方商厦的客服合



图为 VIP 室新貌

并办公。同时将整个 VIP 客服中心分为两个区域，一个是接待区，主要是处理日常的 VIP 工作、会员休息、上网和母婴接待；另一个是相对封闭的活动区，主要是安排 VIP 的专享活动，两个区域相对独立，

又可统一管理。同时我司还推出了全新“私人管家”服务，使VIP会员充分享受到宾至如归的感觉。

为了提升VIP客服中心的品质，在活动区增设了小吧台，可以为参加活动的VIP顾客提供自制的咖啡、果汁、茶水等，并接入了电视和影音设备；在工作区，为母婴室设置了洗漱用的水斗，并安装了热水器，从细微处关心我们的VIP顾客。8月1日我们举办了“美丽军属，魅力百联”暨VIP客服中心新妆启动及建军节专享活动，会员反响强烈，一些VIP专享活动的举办，让品牌供应商有了与VIP顾客直接互动的机会。

### （2）客服团队全面提升

为提升形象，新增的客服人员主要从公司的礼仪队中选拔出来，在形象气质、性格内涵等方面严格把关，并邀请了积姬仙女的美容顾问为我司客服人员进行礼仪培训。在注重外在形象的同时，也高度重视内在知识的提升。今年，我们的12名客服人员中还有6名通过了上海市高级营业员的培训与考核。

### （3）区域主管标识显著

为方便现场管理，公司为在现场工作的主管、区域主管设计了具有郊区特色的小白菜标识，使顾客能非常容易找到公司现场管理人员，并在第一时间及时解决问题。

我司通过总督导与区工商局、消保委保持定期联系和沟通，认真的处理好了顾客的每一次投诉，因而使我司的顾客投诉结案率达100%，不仅得到了顾客的首肯，而且也得到了区工商局和消保委的表

扬，多次荣获区消保委授予的先进荣誉称号，成为市工商局颁发的消费者权益保护联络站的市示范单位，全国商业服务业顾客满意企业。

### 对供应链伙伴的责任

百联南桥购物中心积极维护企业产权人的合法权益，平等对待所有产权人，始终不忘维护好利益相关人的基本权利，并不断进行完善。

在经营管理方面，我司十分注重与供应商、租户建立战略合作关系，通过跟踪、关注、分析供应商的经营状况，努力提供各种服务，为供应商的新品信息、营销活动发布、企业品牌介绍等提供空间和平台，如定期的DM宣传、公司官方网站的宣传等等。2013年我司继续通过与股份公司招采总部的密切沟通，坚持品牌逐步提升的原则，通过持续调整，新引进了积姬仙奴、HR、精工、天美、阿迪达斯三叶草



图为供应商联谊会

等品牌，使公司的经营业绩稳步提升同时也提升了供应商及租户的经营信心。除了每年召开供应商联谊会，加强与品牌供应商的沟通外，还坚持不断完善和落实六T管理模式，全面实施对餐饮租户菜肴加工、烹饪的监管力度，对于租户不规范的操作行为，强加整治，促使其不断的提升店铺管理水平和规范企业行为。

在提升服务方面，我司通过积极开展各类VIP贵宾专项活动，建

立起顾客与供应商品牌资源、资讯互享的交流平台，为供应商提供了近距离与目标消费者沟通的机会，也进一步密切了合作伙伴关系。

同时，百联南桥购物中心还积极参与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、奉贤区百货行业协会等。在政府相关部门的指导下，不断完善商品质量监督体系、食品卫生监管体系、诚信服务体系和经营资质管理体系。

## **六、诚信责任**

### **守法诚信**

百联南桥购物中心根据友谊股份公司要求，在总经理室的指导下，法制教育工作开展的井然有序。在公司全体员工的努力下，已然确立了一个良好的学法、守法、用法的氛围。2013 年开展了诚信守法、依法经营法律知识网络竞赛，形成了“诚信守法，依法经营”的良好氛围。并号召全体员工，包括各相关方派驻我司内工作的员工（促销员，功能性租户员工等）继续学习《公民道德建设实施纲要》，加强思想道德建设，宣传中华传统，以抵制不良思想和不法行为。

同时，公司为使员工对《劳动法》有比较全面的理解和认识，由综合办公室组织实施了《劳动法》专题讲座，使员工知晓并正确理解《劳动法》的相关条款，使员工对该项法律法规的知晓率达到了 100%。

### **诚信经营与服务**

#### **1. 诚信经营的理念与制度保障**

我司坚持依法经营，诚信经商的理念，教育员工树立“以人为本、



图为客诉接待中心新貌

“顾客第一”的服务意识,以百联集团的全方位服务标准来具体规范员工的服务行为、仪容仪表、接待用语、职业道德,使服务规范化。规定对新进公司的员工都必须进行各类服务项目的培训,并经过考试合格后方能上岗,对老员工也以轮训的方式加强服务技能、商业知识方面的教育,以提高全体员工的综合素质。

## 2. 消费者投诉体系健全

消费维权的公正、妥善处理,使顾客满意度得以提升,是最能体现企业诚信的,这也是最能让顾客感受到商场在其心目中的美好形象。2013年,我司把五楼原来的VIP客服中心改成了客诉接待中心,并且重新进行了装修。客诉接待中心的建立,使得消费者在商场维权更加便捷,消费者可以直接向客诉服务中心反映购物中出现的各种问题,并更加规范接待流程,完善投诉处理管理制度。并公布公司总督导的手机号和百联400服务热线,设立奉贤区工商局的消费者权益保护联络站,便于顾客提出投诉,一旦相关人员接到顾客投诉,受理后便及时与顾客取得联系、了解情况后,迅速妥善解决顾客的投诉。

## 3. 合同管理规范,公布合同履约率

2013年,我司继续加强合同规范管理工作,首先健全合同管理的组织架构,在综合办公室设立了合同档案员,在营运管理部设立了合同专管员专职岗位,在租户管理部、行政保障部设立兼职合同管理

员；其次，各经营部门和管理部门建立了合同管理的台账，加强对合同执行的管理；第三，由会计信息部牵头定期开展合同执行的检查，确保合同履约率达到 100%。

#### **4. 财务管理**

根据公司的财务管理实际情况，2013 年公司各相关岗位均按修订后的工作流程执行，确保公司经营活动有序的开展，提高财务管理工作水平。

##### **（一）加强基础管理**

2013 年我司继续按照友谊股份内部控制管理要求，由会计信息部牵头，各部室、商场配合，开展公司内控管理工作。对公司各相关岗位按照内部控制制度流程要求进行检查，规范操作流程，加强内部控制。同时，按照 友谊股份公司对“小金库”的要求，不定期开展“小金库”自查，杜绝了“小金库”现象。对于疏理的内控缺陷进行逐条整改，对存在的执行缺陷，进一步增强干部员工的法制意识，强化财务管理，确保资金安全、合规、高效使用。通过深入检查，从源头上预防和治理。

在总经理室的高度重视下，我司规范会计基础工作，经评定连续四年荣获 A 类财务会计信用单位。2013 年度的申报工作正在进行中。

##### **（二）加强税务税收管理**

经常保持与财政、税务等有关单位的联系，加强沟通交流，及时了解和学习有关政策，特别是第一时间学习新所得税法的颁布和执行，在帐务处理上能合理规避纳税风险。及时做好税费的清缴工作，

不断提高企业的纳税信誉。2013 年，百联南桥购物中心合计上缴税收 3050.44 万元。

### **（三）加强资金管理**

合理安排我司资金运用，加强资金跟踪检查，营造自上而下管好用活资金的良好氛围，形成事前预算、事中控制、事后反馈的管理控制体系。将现金流量管理贯穿于企业管理的各个环节，加强对经营活动中各类票据的管理，高度重视企业的支付风险和资产流动性风险。严把现金流量的出入关口，严格控制事前、事中资金支出，保证资金的有序流动，使公司资金发挥最大的使用价值。

严格规范公司报销管理制度，加强现金管理与公司经济活动的监督，促使流动资金合理使用，保障现金使用安全，防止出现现金混乱、损失和滥用浪费。对于 1000 元以上的现金支付，且符合报销范围的，需通过公司的双向 POS 机汇入报销人工行卡内，减少现金库存，确保资金安全。

### **（四）加强费用管理**

公司各部室、商场按照总经理室关于加强费用预算管理要求，完善、细化每月费用预算执行的台账，每季度开展费用预算执行分析，并汇总形成公司费用预算执行报告。通过上述手段，合理控制费用，加强费用管理。

## **社会诚信形象**

### **1. 企业诚信绩效, 信用评估等级**



2013 年，我司在经营过程中遵守法律法规和社会公德、商业道德以及商业行业规则，无重大、违规的现象出现，在奉贤地区的社会形象良好。2013 年先后获得的荣誉有：全国商业服务业顾客满意企业；企业信用等级证书“AAA”；3.15 诚信服务会员单位；2011-2012 年度上海市第十六届文明单位；第二十一届“百花杯”优质服务竞赛活动先进企业；上海市商务诚信建设试点工作“先进单位”；消费者权益保护委员会“消费服务示范单位”；2013 年度基层消费维权站“先进单位”；上海市奉贤区发展和改革委员会（物价局）颁发的价格（收费）诚信示范单位（2012-2013）等等。



图为服务承诺公示

## 2. 建立并践行企业服务信誉制、公示制。

在公司总服务台、各商场部、收银台显著位置均将企业服务项目实行对外公示，积极履行各项服务承诺，公开接受

消费者和社会的监督。2013 年公司积极参加上海知识产权局进行的真牌真品公示活动，同时，还积极参加诚信绩效、信用等级评估工作。

## 七、社区责任

### 救灾与慈善捐助

百联南桥购物中心积极响应上级号召，对外参与社会救援和捐赠活动，对内做好帮困送温暖工作。

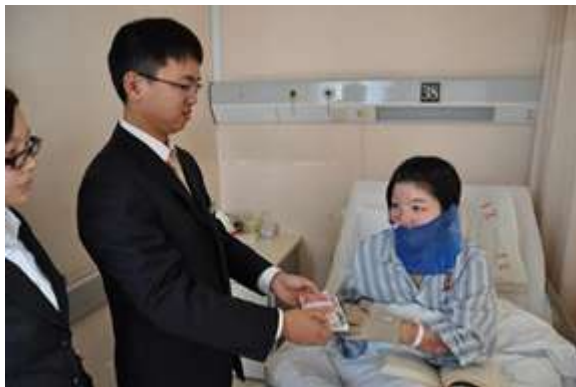
## （一）、社会公益活动

1. 2013 年，我司继续认真组织开展了爱心“一日捐”活动，号召广大职工踊跃参加“捐出一天收入，献出一份爱心”活动，共 178 人参加，捐款额 4220 元。



图为“一日捐”活动

2. 2013 年 12 月 18 日下午，百联南桥购物中心助力奉贤电视台



图为“圆梦行动”

“圆梦行动”，前往上海第九人民医院探望准备接受手术的烧伤妈妈黄琼芳。小黄虽然双手还包着厚厚的纱布，鼻子里还插着呼吸管，身体行动非常不便，说话也非常吃力，但是小黄仍然坚持

坐起身表示感谢。同时此次活动还受到了广大网名的关注和好评。

3. 百联南桥购物中心认真贯彻《献血法》，积极落实无偿献血指标，全面完成了 2013 年度献血指标 12 人份。

4. 为丰富奉贤郊区百姓业余生活，百联南桥购物中心在元宵节特邀上海市滑稽剧团明星前来我司进行专场表演。滑稽明星的入乡表演，受到了当地百姓的热烈欢迎。

## （二）、公司内帮困工作

百联南桥购物中心深入开展“帮困送温暖”工作，对生病住院、婚丧大事、困难职工等进行困难补助。2013 年共补助职工 31 人，补

助金额为 11720 元，及时为职工送去集体的温暖和大家的关爱，使职工切身感受到集体的关怀，增强企业的凝聚力。

2013 年，我司参加各类社会性活动如上海滑稽团专场演出、奉贤区文广局新春文艺汇演、南桥镇迎新春文艺汇演等活动共 8 项。

### 志愿服务

2013 年，百联南桥购物中心志愿队号召全体党团员、员工争做志愿者，党团员志愿者覆盖率达 95% 以上。



图为党员义务活动

(一)、在纪念我司五周年店庆、第四季度购物节劳动竞赛、

五四青年节期间，发动管理部室党团员、入党积极分子开展了党团员义务活动来支持一线工作。他们率先垂范、以身作则，在商场的一楼



图为党团员义务活动

自动扶梯、各楼面收银台及购物中心 VIP 处为顾客服务，充分展示了党团员的新形象，同时也为企业销售做出了贡献。

其中，店庆活动 19 日和 20

日两天销售共计达 1651.05 万

元，同比增长 210.72%，为企业又好又快发展发挥了先锋突击队作用。

(二)、12 月 5 日，百联南桥团总支与奉贤区团委、区青年志愿者协会在百联南桥购物中心二期一楼联手开展“贤青年”公益宣传活

动，共有 50 余志愿者参加此次活动，这次活动也为将在今后每月 5 日持续开展的“贤青年”百联南桥时尚志愿服务活动开了好句。活动中，他们对各自的志愿服务品牌以及公益活动成果进行了展示和宣传。同时，活动也得到了奉贤区四套班子领导的特别关注和区团委领导的大力支持，得到了顾客的热情参与。



图为奉贤青年志愿公益活动

（三）、我司积极与各政府机关、社会团体联手组织开展了消防安全日等公益性活动、区广播电台三周年主持人与听众见面会、南桥镇文体大拜年等多种多样的文明宣传和文艺表演专场，为奉贤当地的居民及附近社区的群众带来了方便。

（四）、为纪念毛泽东同志号召“向雷锋同志学习”50 周年，百联南桥购物中心团总支联合江海派出所共同开展了“弘扬雷锋精神



图为三五学雷锋便民服务活动

志愿服务社区”三五学雷锋便民服务活动。活动项目包括：免费眼镜清洗、镜架调整、免费黄金珠宝清洗、免费指甲护理、免费测量血压、免费发放“裤脚修改”券、免费更换普

通手表电池等。此次“学雷锋便民服务”活动的成功举办，充分展现了联南桥购物中心广大团员青年关爱社会，服务社会的热情和爱心。

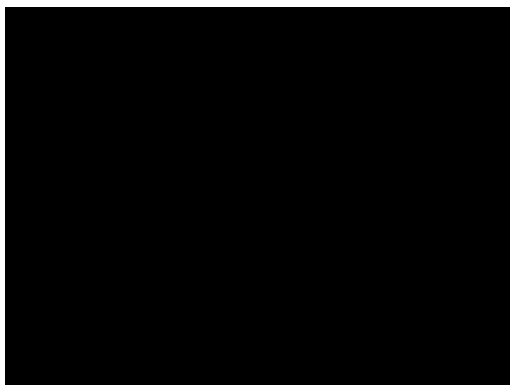
另外，公司通过与当地派出所搭建警民共建的平台，加强警民合作交流和友谊，1月18日，由党政领导带队向江海派出所进行春节慰问。同时，还积极开展“拥军爱民”活动，7月18



图为春节慰问江海派出所

日，由党政领导带队向奉贤区消防支队、江海派出所送去高温慰问品。

## 八、环保责任



图为百联南桥购物中心绿化一角

百联南桥一贯以对社会负责的高度责任心认真对待环境保护问题，保持对更高环境绩效的一贯渴求，持续改善环境绩效。遵纪守法，制定内控环保标准并严格执行。每年投入一定资金用于环境相关设备的改造和日

常维护，有效改善环境绩效。

### 环境管理

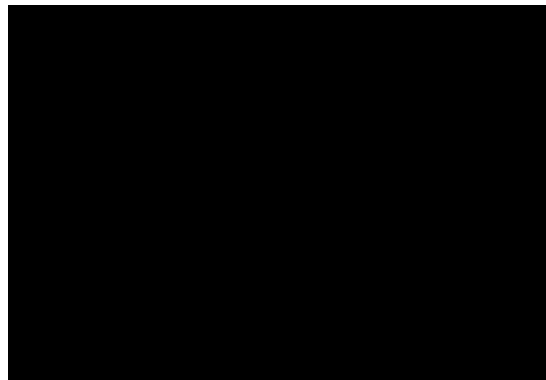
2013年，百联南桥对中央空调风管进行清洗，以确保购物中心内的空气、环境达到合格标准，为消费者提供舒适、安全的购物环境。除了做好相关设施设备的维护改建外，还充分利用购物中心宽敞的购物环境，错落有致地放置各类绿化盆栽以及休息椅，充分为购物中心营造出一个充满生机和活力、轻松而舒适的消费休闲环境。今年，我

司对东方商厦近 70 品牌专柜作了装修改造，进一步提升了企业形象，美化了环境。

对购物中心内的租户，特别是餐饮租户和施工中商家的垃圾处理，百联南桥更是通过有效地管理制度，对餐饮租户和施工单位加强监督和管理，以保证在购物中心内无乱堆物或餐饮垃圾清运不合格的情况。

### 低碳节能

2010 年以来，我司对用电设备实施了节能降耗的措施。2013 年，我司又在一二期配电照明系统中引进变压节能措施，还继续加大对一、二空调风机、循环水泵、油烟风机及自动扶梯变频节能改造，使整个



图为电梯感应变频节能改造

购物中心的能耗情况大大改观。在二期区域，公司利用“BA 系统”集中控制，有效利用人工操作改成先进的计算机开关电源，避免时间差，更好的节省间隙电能消耗。据统计通过节能改造实施，2013 年百联南桥节电量约折合标煤 280 吨左右。

同时，我司还通过每天约束开启商场非营业时段照明、动力电源，在员工中倡导“绿色办公、绿色生活”理念，从领导做起养成随手关灯、关空调、下班关总电源等节能习惯。

### 环保形象

百联南桥全面推行控烟管理规定，在商场醒目处张贴禁烟标志、餐饮租户设立无烟区；每年的世界环境日，百联南桥购物中心都会

和相关职能部门合作，开展环保、节能等方面的宣传活动，通过广场设摊、员工食堂板报、办公区域墙报等形式，提高公众的环保意识。

2013 年无环保违规负面信息。



图为商场内禁烟标识和文明礼让标识

## 九、预期与展望

### 报告的预期绩效



图为召开经营工作会议

2014 年初，百联南桥购物中心围绕经营工作进行了部署，按照股份公司提出的“两强化两转变”为经济工作的指导思想，推进由经营商品向经营顾客转变，推进

由粗放式经营向精细化经营转变，重点是提质增效，聚焦坪效提升，同时将继续以企业文化“助人为乐、先苦后乐、礼中求乐”的核心价值观为导向，以“快乐家园、引领时尚”的经营理念，坚持企业文化和内涵发展，加强实践研究，完善工作机制，不断提升专业品质，力争建设成为上海市一流的购物中心。

#### 1. 经济绩效方面

百联南桥购物中心 2014 年规模销售目标 168000 万元，东方商厦奉贤店全年销售目标 76300 万元，毛利总额目标比上年增长 15 %，

利润总额目标比上年增长 27%。

## **2. 服务绩效方面**

2014 年我们将在去年服务环境优化工作的基础上，继续深化三项服务管理工作，增加四项基础服务，推出三项创新服务。

主要举措如下：1、继续深化三项服务管理工作，2、新增四项基础服务，3、推出三项创新服务。

在具体工作中，公司将紧紧围绕“我用心，您享受”的服务理念，不断提高一线人员的服务水平，让顾客得到良好的享受体验。同时也将不断提高管理部室员工的管理水平，以此为经营一线提供优质服务，为他们取得良好的经营业绩创造条件，以提高消费者对购物中心的认可度。

百联南桥购物中心 wifi 功能于 2014 年初正式达到全面覆盖，同时推出微博、微信功能，运用这些新技术、新手段不仅可以让顾客免费上网为他们提供便利，同时 wifi 的覆盖还能提升微博、微信的关注度，增加与顾客之间的双向互动，从而能更具体、更深层的了解顾客的需求，为他们提供更好、更贴心、的服务。

## **3. 社会绩效方面**

公司将紧紧围绕“和谐社会建设”的中心，主动承担相关社会责任。围绕服务社会方面将继续努力做好以下几方面工作：一是继续推广志愿行动，奉献爱心；二是发挥公司优势服务社区建设，从物质资助走向精神资助和智力资助；三是进一步加强军民共建。

## **4. 环境绩效方面**



公司将在 2014 年度将继续致力于环境保护行动，一方面在公司继续开展低碳行动，从推广节能降耗到规范空调使用，努力建设节约型企业；另一方面，深入开展控烟行动和健康饮食行动，积极对公司物业范围内的租户开展各类控烟，食品安全宣传；第三，公司将继续在商场内部加大环境优化力度，为消费者提供一个良好的购物环境。

## 报告展望

回顾 2013 年百联南桥购物中心在企业社会责任方面进行的实践，百联南桥购物中心经营的事业发展与践行社会责任始终是统一的。公司的发展源于对每一个消费者的责任，关注和提升消费者对优质生活的向往和追求，是百联南桥购物中心生命力的源泉；公司的进步得益于对上级公司、每一个员工的责任。

我们越来越清晰的意识到，发展企业，就是将履行社会责任融入到企业的发展模式中，融入到公司的日常经营和点滴文化中，从而将企业的价值实现和人的价值实现、社会的价值实现统一在一起。

展望未来，百联南桥购物中心将具体从以下几个方面深入推进社会责任工作，使社会责任工作和企业经营彼此融合，相互促进，相得益彰。

### 1. 做好内控核算

2014 年，我们在经营管理工作中，要着重增强核算的意识，为此我们将制定全面预算制管理的实施细则，明确预算编制，归口管理责任部门，预算执行，检查分析等相关要求，对经营工作的日常管理提出更为精细化的要求，通过实施全面预算制管理，来进一步提高企业的经营管理水平。

同时，我们要对 2013 年公司内控梳理中发现的 61 项设计缺陷和执行缺陷，进一步进行整改，梳理修订、增补制度流程。对增补的制度流程，我们将在实践操作中反复验证其是否符合我司日常操作的流程，对符合的制度流程，我们要落实好新制度与新流程的培训学习工作，强化监管机制，使制度与流程得到真正的落实，起到应有的效果；对不符合的制度流程，我们要及时进行分析、整改、完善，直至其完全符合公司的业务操作的需要。

## **2. 完善制度体系**

我司虽已经初步建立社会责任工作的组织机构，拟订了社会责任工作的战略规划，但还需不断坚持和完善。我司将进一步加强组织领导，明确相应的管理制度和流程，并推进社会责任工作“常态化”和“制度化”的开展。

## **3. 加强队伍建设**

人才队伍建设是企业成败的关键，因此，加强人才队伍建设是企业人才工作的重中之重。2014 年要继续做好员工的各项培训和教育工作，通过举办各种培训课程，使我司的一线管理人员除了在业务知识和商品质量知识方面不断获得提升外，更要提升他们的现场实务操作能力。我司充分利用百联教培中心的资源，与各方培训机构合作，组织开展形式新颖、内容实用的培训项目，并且适当组织一线管理人员外出考察学习，了解和学习其他单位好的管理经营和服务方式，将培训与亲身体验相结合，切实提高员工的综合素质。对促销人员，我司除了继续推进星级营业员评选工作，还要通过组织岗前培训、季度

培训、专项培训、技能比武等方式来提高他们的专业知识和服务水平。

此外，我们还将充分利用股份公司的培训平台，选拔和输送更多的优秀青年人才参加专项培训，快速提升业务能力，为企业持续发展积蓄人才。

#### **4. 推进企业文化建设**

经过努力我们已经形成了企业文化建设纲要，接下来我们要积极推进实施，努力宣传和展示企业的风采。一方面，我们要进一步加强企业内部的宣传工作，在继续办好公司内部刊物、网站、墙报和广播的基础上，要完善各商场的宣传阵地，通过这些载体来加大宣传报道本企业的经营业绩和员工的先进事迹，弘扬正气，建立良好的工作氛围，在全体职工中加深对企业文化的认同感。同时继续抓好通讯员队伍建设，通过《今日百联》报和公司对外的网站，以及区内各级单位的合作扩大企业的影响，对外再塑新形象。

文明单位创建工作是一项持续性的工作，为了巩固百联南桥购物中心文明单位创建成果，努力创造亮点、创建特色，2014年，我们还需不断提升文明经商的内涵，坚持诚信经营，文明经商，塑造企业诚信经营的形象，营造和谐放心的购物消费环境，在充分展示企业的社会责任方面不断创造亮点，创建特色，推动文明单位创建工作上新台阶，努力争创上海市第十七届文明单位。

#### **5. 加强与供应链伙伴沟通**

经过几年来的调整发展，公司经营业绩的稳步提升促进了供应商的经营信心，我们将加强与供应商联系和市场信息的沟通，让供应商

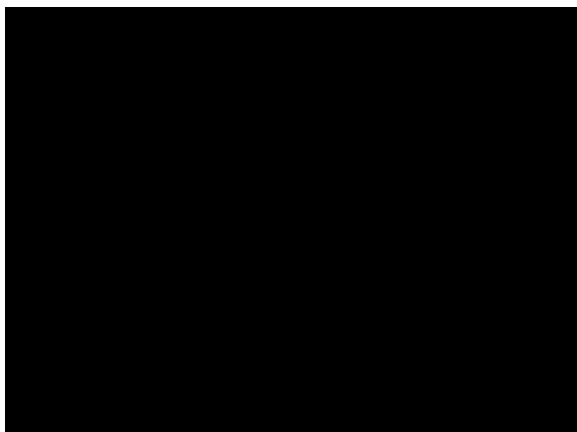
更多了解郊区市场销售的特点，从而督促他们制定针对性强的营运措施，使更多的供应商提高经营业绩，培育出更多的销售与创利大户。

我司将强化职能管理，建立以分管副总为组长的食品安全领导小组，健全食品安全三级管理体系，即购物中心食品安全管理领导小组——各租户食品安全负责人——经营食品的操作人员。在食品安全管理中，我们严格执行食品安全管理制度，重点落实商品进货验收、食品加工卫生、食品安全储运等食品安全管理制度，并加强自查自纠，每天开展食品安全巡回检查，尤其是节日高峰期，加强检查频度，对检查中存在的问题，如商品批次与证书不符在验收环节中就予以拒收，如在销售环节中发现问题就及时下架，并做好检查的台账记录，确保不发生商品安全事故。

同时我司将在 2014 年的管理工作中以提升管理为抓手，将在 73 家租户中选拔 7 名优秀资深店长为区域长，来共同做好购物中心食品安全的日常监督和管理工作的。

## 十、社会评价

### 社会荣誉



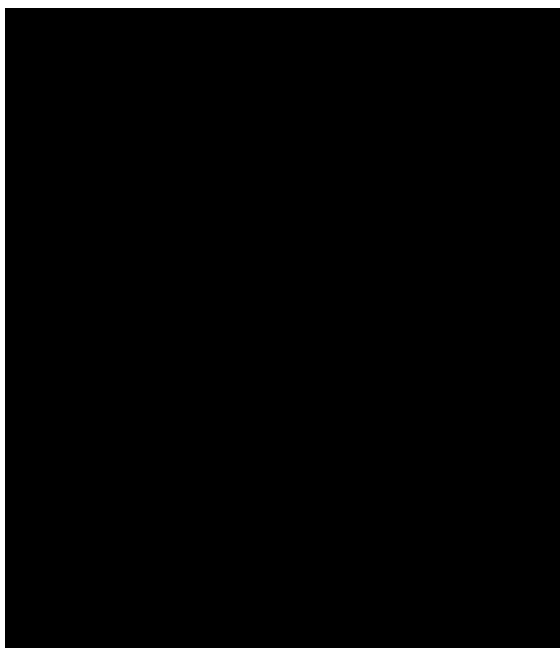
- 1、荣获中国商业联合会 “全国商业服务业顾客满意企业”



2、荣获中国商业联合会 “全国商业服务业顾客满意明星班组”



3、荣获中国商业联合会企业信用等级证书“AAA”



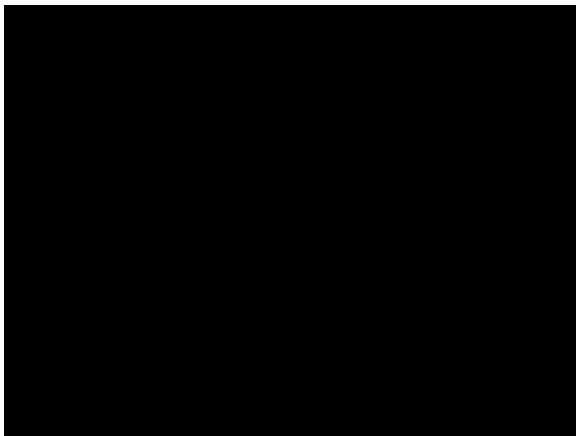
4、荣获中国安全生产协会 “安全生产标准化一级企业（商场）证书”



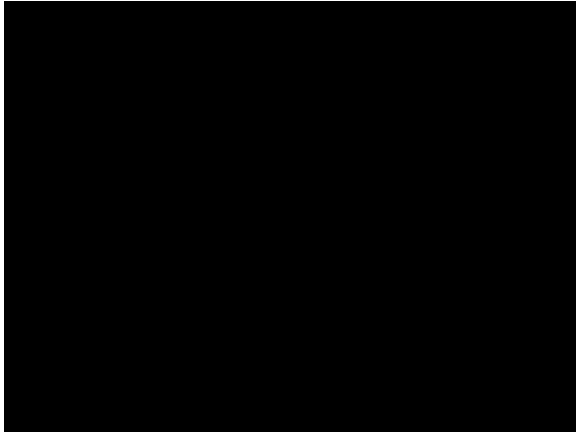
5、荣获中国保护消费者基金会  
/3.15 系统工程建设办公室  
“3.15 诚信服务会员单位”



6、荣获中华人民共和国商务部  
“商贸流通业典型统计调查  
企业”



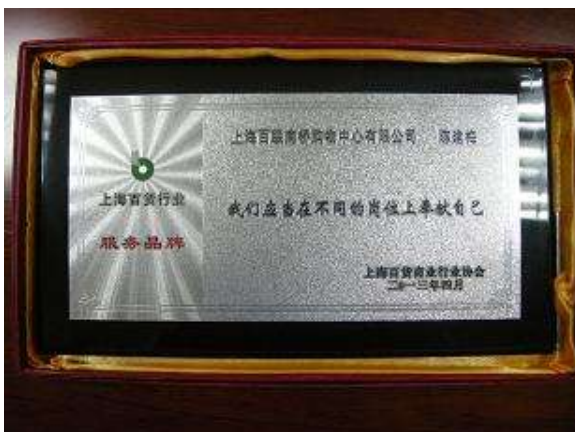
7、荣获上海市人民政府  
“2011-2012 年度上海市文明  
单位”



8、荣获上海购物中心协会/新闻报社“我最喜爱的购物中心”十大地标奖



9、荣获上海百货商业行业协会2012年第二十一届“百花杯“优质服务竞赛活动”先进企业”



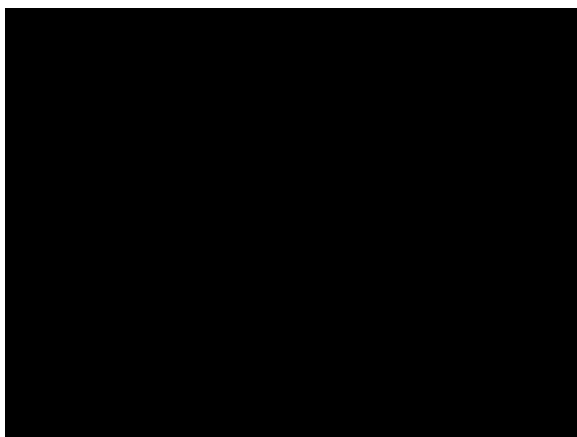
10、我司陈建梅荣获上海百货商业行业协会“服务品牌”荣誉称号



11、我司总服务台荣获上海百货商业行业协会“服务品牌”荣誉称号



12、我司欧洲名品馆荣获上海百货商业行业协会“服务品牌”荣誉称号



13、我司马晓炯荣获上海市商务委员会上海市商务诚信建设试点组织工作“先进个人”

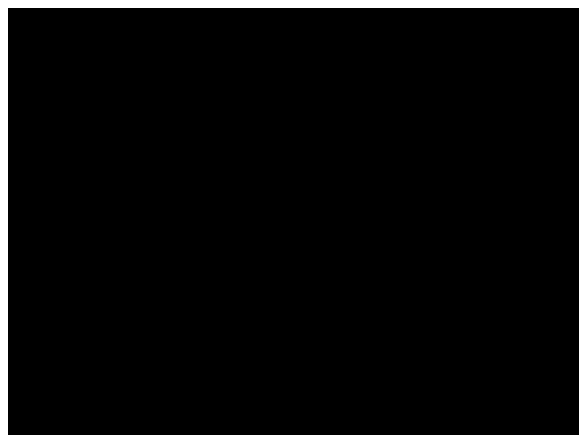




14、荣获上海市商务委员会上海市商务诚信建设试点工作“先进单位”



15、荣获奉贤区消费者权益保护委员会“消费服务示范单位”



16、荣获上海市工商行政管理局奉贤分局 2013 年度基层消费维权站“先进单位”



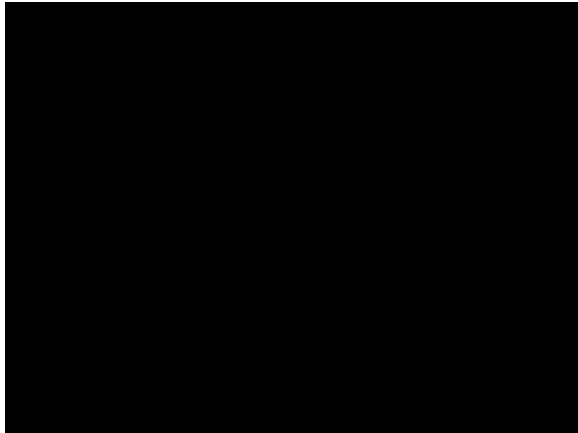
17、荣获奉贤区第三届运动会组织委员会成年组羽毛球比赛混合团体“第一名”



18、荣获奉贤区第三届运动会组织委员会成年组田径比赛女子“4\*100米接力”“第六名”



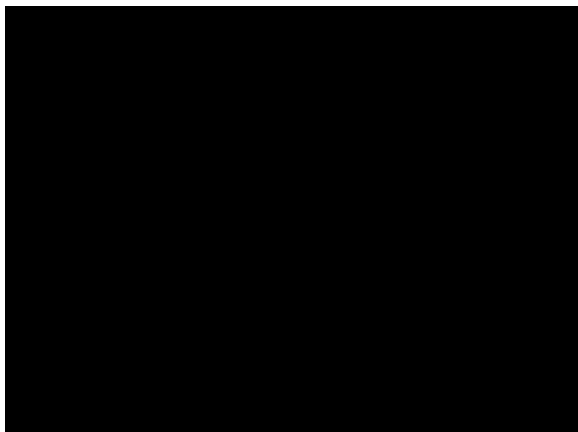
19、荣获奉贤区第三届运动会组织委员会成年组足球比赛“体育道德风尚奖”



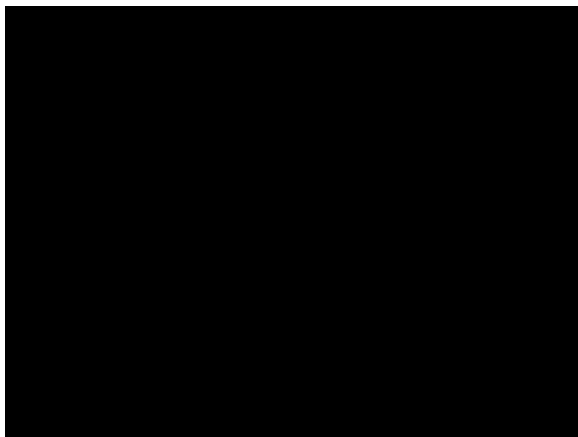
20、四商场区域主管范丽花同志  
荣获百联集团有限公司  
2011-2012年度百联集团“管理  
能手”



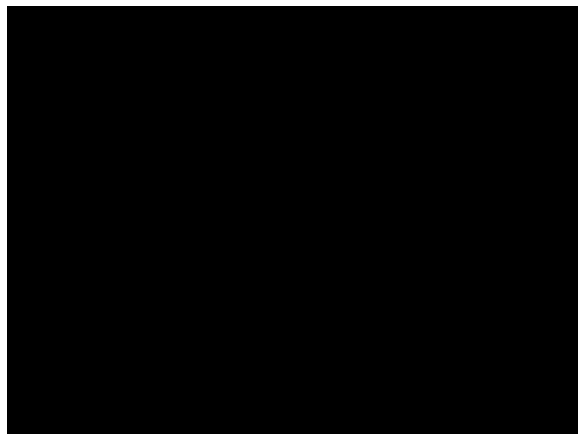
21、荣获友谊股份工会、团委  
2013 年职工技能大赛“总服务  
台礼仪”大赛“优胜奖”



22、荣获上海友谊集团股份有限  
公司财务分析评比“优秀奖”



23、荣获友谊股份工会、团委  
2013 年职工技能大赛“十一黄  
金周”营销策划大赛“优胜奖”



24、荣获友谊股份南郊区域党群  
工作共建联合会“联合杯”羽毛  
球友谊赛“优胜奖”

### 领导关怀

1) 5 月 29 日，区人大常委会副主任季伯明、工商奉贤分局副局长曹栋、区经委副主任郑国杰、区消保委秘书长陈德良、区消协办公室主任王彬莅临，为我司获得奉贤区“2012 年度消费服务示范单位”授牌。

2) 6 月 8 日上午，百联集团副总裁王志刚率集团运营部相关人员赴我司进行调研，友谊股份副总经理钱建强等陪同。

3) 9月23日,百联集团副总裁秦青林视察我司安全管理工作。

4) 10月22日,奉贤区经委党委书记张秀珍,副主任郑国杰,科长刘巍陪同贵州省遵义市商贸局局长张显敏来我司视察,我司副总经理杨敏、副总经理屠恒华、总经理助理周炯亮接待了一行。

5) 10月24日,友谊股份副总经理邵惠民、招标采购总部副总经理刘兴国、招标采购总部经营管理室经理史皓赴我司现场办公。

## 公司大事记

### 一月

1) 1月6日,友谊股份总经理助理、招标采购总部总经理邵惠民莅临我司调研。

2) 1月7日,我司举行一日捐活动,共筹得款项4220元。

3) 1月8日,我司召开党员领导干部民主生活会,会议由党总支书记龚卫星主持,会上由总经理王兆忠代表领导班子介绍了2012年度班子的工作状况和对2011年度民主生活会所提整改措施的落实情况,再由领导班子个人分别对2012年度分管工作进行总结交流,开展了批评与自我批评。

4) 1月11日,我司召开二届职代会三次会议,会议由副总经理杨敏主持,会上首先由总经理助理孙炎向全体职工代表通报公司2012年度一费四金的使用情况;其次由副总经理屠恒华代表总经理室作2012年度经济工作报告;接着由党总支书记、副总经理、工会主席龚卫星代表党总支、工会作2012年度党总支、工会工作报告及2013

年度党总支、工会工作计划；最后由总经理王兆忠作 2013 年度经济工作要点并作会议小结。

5) 1 月 15 日，我司举行“五周年”庆典仪式。奉贤区人大常委会副主任季伯明、奉贤区副区长吴召忠、百联集团副总裁王志刚与友谊股份总经理李国定等领导也出席了庆典仪式。

6) 1 月 16 日，我司举办第五届供应商联谊会。

7) 1 月 18 日，我司向江海派出所进行慰问。

8) 1 月 18 日，我司举办五周年 vip 电影招待会。

9) 1 月 20 日、21 日，我司举行党员义务活动，为商场一线服务。

10) 1 月 22 日，海上国际影城举行《愤怒的小孩》明星见面会，出席的嘉宾有：知名演员江珊、主演王一鸣、肖逾榛等。

11) 1 月 22 日，我司举行五周年摄影展。

## 三月

1) 3 月 8 日，我司举行了“友谊股份南郊区域党群工作共建联合会”第一次活动，共同听取了上海师范大学博士生导师黄福寿教授关于十八大精神学习报告会。

## 四月

1) 4 月 10 日，我司举行第五届职工运动会。

2) 4 月 25 日，我司举行先进表彰会。会上表彰了第五届运动会获奖者、2013 年度开门红劳动竞赛获奖者、2013 年度友谊股份“双争”劳动竞赛获奖者、上海百货商业行业协会获奖者、2012 年度先进个人、先进集体、优秀团员获奖者。

## 五月

1) 5月7日, 我司举行消防演练, 区火灾、安全隐患普查整治专项办领导、区消防安全联席会议成员单位分管领导, 区公安消防支队领导各镇(开发区)安监队队长、各公安派出所分管领导、以及消防民警区消防志愿者服务大队各镇(开发区)消防志愿者服务分队代表、相关企事业单位代表, 社区、居委代表, 中小學生等参加了此次演练。

2) 5月15日, 总经理王兆忠被市商业企业管理协会评为第十一届“上海商业优秀企业家”, 并刊登于5月15日《上海商报》。

3) 5月, 我司正式通过文明委审核, 成为上海市第十六届文明单位, 并刊登于5月21日的《解放日报》。

## 六月

1) 9日下午, 我司与百联金山购物中心联合组织了友谊股份南郊区域党群共建首届“联合杯”职工技能比赛。

2) 11日下午, 我司在东方商厦5楼品牌折扣馆前举办了以“万水千山粽似情, 百联感恩情更浓”(第三季)为主题的大型舞台活动。

3) 15日, 在我司广场门口举行了第三届百联“东方杯”奉贤区幼儿讲故事比赛。

4) 我司荣获上海市商务诚信建设试点工作“先进单位”。

5) 6月27日至7月1日, 我司营运管理部相关人员赴郑州参加QC成果发布会, 会上宣布了全国商业质量奖、全国商业服务业顾客

满意企业、卓越服务奖等奖项，我司荣获了中国商业联合会“全国商业服务业顾客满意企业”。

6) 我司荣获友谊股份 2013 年职工技能大赛“总服务台礼仪”大赛优胜奖。

## 七月

1) 11 日下午，我司在南郊宾馆召开了半年度工作会议。

2) 我司荣获上海友谊集团股份有限公司财务分析评比“优秀奖”。

3) 7 月 28 日，百联集团举行十周年文艺汇演，我司领导现场观摩了表演。我司四商场区域主管范丽花获得了 2011-2012 年度百联集团“管理能手”荣誉称号。

## 八月

1) 1 日下午，我司 VIP 客服服务中心新妆启动，邀请了 20 名女军人参加本次启动仪式，另外还邀请了友谊股份副总经理钱建强、区经委党委书记张秀珍和我司总经理王兆忠为本次活动剪彩。

2) 2 日上午，HR 专柜在我司正式开张，我司总经理王兆忠、副总经理屠恒华与 HR 总经理唐诗清为 HR 开张剪彩。

3) 12 日下午，我司租户管理部联合奉贤区消防支队沈智伟参谋召开了以“防范胜于救灾，责任重于泰山”为主题的消防安全知识培训。

4) 28 日上午，我司五楼大会议室召开“中层后备挂职锻炼课题汇报会”，我司中层以上管理人员和妇女用品商店的两位学员参加了此次汇报会，主要由会计信息部姚文娟作了题为《对百联南桥内控制度梳理的几点思考》的汇报。



5) 28、29 日两天，在我司四楼阶梯教室举行了 2013 年度青年员工自我管理系列培训——《TEAM WELL》，我司各部门、各商场部分青年员工参加了此次培训。

6) 因百联集团工作需要，我司总经理王兆忠调至新路达集团担任总经理、党委副书记一职。我司副总经理、党总支书记龚卫星主持我司行政工作。

## 九月

1) 2 日，我司三商场在四楼阶梯教室进行了技能比武。

2) 26 日，在我司召开了股份公司购物中心 VIP 现场工作会。

3) 我司代表队荣获上海市奉贤区第三届运动会成年组足球比赛“体育道德风尚奖”、成年组羽毛球比赛混合团体“第一名”、成年组田径比赛女子 4\*100 米接力“第六名”。

## 十月

1) 3 日，“舞林争霸”参赛选手朱洁静来我司为化妆品“自然堂”品牌作宣传，并代表“自然堂”品牌公司向我司颁发了《2013 年度“自然堂”最佳合作伙伴》的荣誉证书。

2) 17 日，我司在四楼阶梯教室举行了第六届一线管理人员技能比武，比武邀请了百联集团教培中心副主任陈阳琴作评委及点评总结，各一线管理人员分为 8 组，分别从顾客投诉与售后服务、现场营运场景、安全事故、突发事件四个方面进行演绎。

3) 25 日，我司在四楼阶梯教室召开了第三季度服务例会。会上，顺风大酒店厨师长就厨师如何做好服务工作作了相关发言；营运管理

部经理马晓炯就我司一至三季度现场检查情况分三个板块进行了解说；营运管理部VIP主管戴翠作了一至三季度VIP工作总结。最后，我司副总经理杨敏就服务工作提出了三点要求：从我做起，从周边做起；淡定与坚持；细节决定成败。

## 十一月

1) 21日，我司在四楼阶梯教室举行了主题为“时尚百联 快乐家园”的第二届演讲故事比赛，共有14名选手参加了比赛。

2) 22日，我司在四楼客服中心举行了第一届“养生节”活动。

## 十二月

1) 2日，我司在南郊宾馆举行了2014年经营工作务虚会，全体中层以上管理人员参加了此次会议。

2) 6日，我司在二期共享空间举行了“时间之旅-首届东方商厦奉贤店瑞士名表巡展”活动。奉贤区委党委、组织部长刘丽翔、南方国际总裁江为民、我司党总支书记、副总经理龚卫星、聚时企业总经理于欣为该仪式揭幕。

3) 25日，我司在四楼阶梯教室召开了2014年“开门红”动员大会，全体区域主管以上管理人员均参加了此次会议。

## 媒体报道

### 2013 年百联集团刊物与其他报刊对百联南桥购物中心报道统计

序号	标题	媒体	时间
1	《南桥跨年销售大增幅》	《今日百联》	2013-1-7
2	《百联南桥：目标上海最好》	《今日百联》	2013-1-21
3	《百联南桥五年已成奉贤名片》	《今日百联》	2013-1-21
4	《百联南桥率先实现开门红》	《今日百联》	2013-3-4
5	《营造奉贤消费者的购物天堂——百联南桥率先完成“开门红”指标的启示》	《今日百联》	2013-3-11
6	《友谊股份南郊区域党群联建共探新路》	《今日百联》	2013-3-25
7	《南桥第六届嘉年华以乐聚人气》	《今日百联》	2013-4-29
8	《百联南桥表彰会树正能量》	《今日百联》	2013-5-13
9	《百联南桥提前实现双过半》	《今日百联》	2013-7-1
10	《南郊联合会第一届技能比赛》	《今日百联》	2013-7-1
11	《南桥吹响冲刺全年任务“进军号”》	《今日百联》	2013-7-22
12	《市商务委表彰商务诚信建设试点工作先进——百联 9 家企业 1 个集体 2 名个人上榜》	《今日百联》	2013-7-22
13	《党支部助推企业经营管理工作研讨交流》	《今日百联》	2013-8-12
14	《百联南桥继续稳居奉贤龙头》	《今日百联》	2013-8-19
15	《百联南桥开打旺季第一仗》	《今日百联》	2013-9-9
16	《上海南桥人气爆棚销售猛增》	《今日百联》	2013-10-14

17	《百联南桥举办自然堂品牌巡展活动》	《今日百联》	2013-10-21
18	《百联南桥开展第六届一线管理人员技能比武大赛》	《今日百联》	2013-10-28
19	《遵义商贸局长考察百联南桥》	《今日百联》	2013-10-28
20	《百联南桥乐集“贤青年”志愿者》	《今日百联》	2013-12-16
21	《百联南桥全力冲刺更高目标》	《今日百联》	2013-12-23
22	《第八届上海市和谐商业企业第十一届上海商业优秀企业家》	《上海商报》	2013-5-15
23	《热烈祝贺百联、悦华成功创建奉贤区首届“消费服务示范单位”称号》	《奉贤报》	2013-6-7

#### 2013 年主要网络对百联南桥购物中心报道统计

序号	标题	媒体	时间
1	《2012 上海零售商年度总评榜获奖名单》	新闻晚报	2013-1-11
2	《第六届百联欢乐嘉年华将于 4 月 27 日—5 月 26 日在百联南桥购物中心举行》	看看新闻网	2013-4-26
3	《百联十年铸辉煌 万紫千红总是春》	新民晚报	2013-5-8
4	《上海郊区商业销售增长率高于市中心》	上海商报	2013-8-13
5	《南桥新城 见证“城”长》	人民网	2013-9-24
6	《友谊股份汇集 21 家网点提前促销》	上海商报	2013-11-7
7	《百联南桥购物中心岁末不打烊》	名品导购网	2013-12-26

## 公众反响

2013年中共百联南桥购物中心有限公司党总支以“科学发展观”为指导，积极贯彻党的十八大精神，紧紧围绕企业中心工作抓好党建，助推企业经营发展，在建设精神与物质两个文明方面取得了较好的成效，并获得良好的社会评价和公众反响。具体有以下几方面：

1) 思想教育深入，道德风尚公众反响良好。为不断提升党员干部思想高度，公司党总支积极开展党的群众路线教育实践活动，召开专题组织生活会、观看教育电影、读书学习交流会，使全体党员干部深入领会党的群众路线教育实践活动的重要意义。另外，为配合奉贤区文明委在全区广泛开展“道德讲堂”建设工作，公司党总支结合我司精神文明建设，制定了我司“道德讲堂”活动实施方案，并坚持每两月开展一次活动。如邀请奉贤区2013年两位高考文科状元参加活动，向公司员工传授他们的学习之道、父母的教育之道、老师的育人之道；组织员工观看《感动的奉贤人物》视频；以家庭为阵地，以提高家庭成员素质和文明程度为目标，由员工讲述发生在家庭之间的美德故事；以特色晨会形式，讲述促销员身边的好人好事等等。同时，活动也取得了良好的反响。

2) 学习风气浓厚，文化辐射公众反响良好。2013年党总支从抓好学习入手，积极贯彻友谊股份党委关于抓好十八大精神学习的要求：一是通过中心组集中学习，理解报告、把握精神，结合企业发展的实际贯彻落实十八大精神，提高党员领导干部政治理论素质，切实把思想和行动统一到党的十八大精神上来；二是组织全体党员参与共

产党员网站和百联集团举办“党的十八大知识竞赛”，通过书面答题的形式加强了文件学习、加深理解党的十八大报告的丰富内涵；三是结合贯彻落实十八大精神，抓好领导班子作风建设。在抓好学习的同时，党总支还组织开展了读书活动，为每一位党员和中层以上管理人员分发了《邓小平时代》一书，引导干部加强自学，营造良好的学习氛围。

为进一步整合与发挥友谊股份区域门店各自党群工作的优势资源，以“组织联动、活动联手、资源联网”的组合形式，由我司党总支与百联金山购物中心党总支成立了“友谊股份南郊区域党群工作共建联合会”，制定了工作规划，确定了工作机制，明确了活动内容，全年共开展了四项活动：如



图为股份公司党办主任吴宪平为鼓励奖的员工颁奖

南郊区域“十八大”精神学习报告会、首届“联合杯”职工技能比赛、“党支部助推企业经营管理工作会议”主题研讨交流会、首届“联合杯”羽毛球友谊赛，加强两个单位党群工作的合作与交流，增进友谊，也充分展示了百联员工积极向上、努力拼搏、同心协力、不断进取的风貌。

3) 内外环境优美，公司生态公众反响良好。公司不断加强人文景观设施的投入和建设，商场内错落有致地放置各类绿化盆栽以及休息椅能充分营造出一个充满生机和活力、轻松而舒适的消费休闲环境，让消费者在购物之余能与大自然有一个亲密接触。今年，我司对

东方商厦近 70 个品牌专柜作了调整，进一步提升了企业形象，美化了环境，形成了良好的生态氛围和理想的文化境界。

4) 创建成效显著，文明素质公众反响良好。公司精心组织开展了丰富多彩、扎实有效和各具特色的文明创建活动，创造出了许多特色亮点，涌现了一大批先进集体和先进个人：全国商业服务业顾客满意企业、上海市第十六届文明单位、上海市商务诚信建设试点工作“先进单位”、2013 年度基层消费维权站“先进单位”、奉贤区消费者权益保护委员会“消费服务示范单位”等近 20 余项，受到社会各界的一致好评和优秀的社会评价。

5) 业务水平突出，服务质量公众反响良好。百联南桥购物中心通过六年的不懈努力，销售规模不断壮大，企业利润连年增长，上缴税款同步上升，人均利税屡创新高。2013 年，百联南桥购物中心、东方商厦（奉贤店）销售已连续三年位于上海市郊区榜首，是南上海消费者最愿光顾的第三生活空间。它以其出色的经营业绩和领先的服务管理水平获得了上海购物中心协会、新闻报社颁发的“我最喜爱的购物中心”十大地标奖、2012 年第二十一届“百花杯“优质服务竞赛活动”先进企业”、我司总服务台、欧洲名品馆荣获上海百货商业行业协会“服务品牌”等荣誉称号。工作效率高，贡献突出，业务工作达到本市同行业领先水平。

在新形势下，百联南桥购物中心将不断探索文明创建新思路、新途径，创新文明创建新内容、新方法，拓展文明创建新领域、新阵地，虚心向兄弟单位学习，共同推动文明创建工作取得新进展、新成效。

## 意见反馈表

感谢您阅读《上海百联南桥购物中心有限公司 2013 年社会责任报告》。百联南桥非常关心您的宝贵意见和建议，以便我们改进。

请回答以下问题后将表格传真至 33611211,或邮寄至上海市百齐路 588 号五楼综合办公室。

1.在本报告中，您是否找到您需要的全部内容？

2.您对本报告的宝贵建议和意见。

您的信息：

姓名：

职务：

邮箱：

电话：