

上海新华联大厦有限公司

社会责任报告

2013 年度

目 录

总经理致辞.....	3
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.....	8
II-1 员工教育.....	8
II-2 员工录用.....	9
II-3 权益保护.....	12
II-4 安全保护.....	19
I-2 经济与服务责任.....	23
II-5 利润与经济效益.....	23
II-6 产品与服务.....	23
II-7 对供应链伙伴的责任.....	26
I-3 诚信责任.....	29
II-8 守法诚信.....	29
II-9 诚信经营与服务.....	29
II-10 社会诚信形象.....	34
I-4 社区责任.....	35
II-11 救灾与慈善援助.....	35
II-12 志愿服务.....	36
I-5 环保责任.....	38
II-13 环境管理.....	38
II-14 低碳节能.....	39
II-15 环保形象.....	40
上海新华联大厦有限公司.....	41
2013 年大事记.....	41
上海新华联大厦有限公司荣誉汇总.....	49

总经理致辞

姚志煜

企业作为社会公民他享有自身生存和发展的权利，同时也必须履行其社会责任的义务。我认为新华联的社会责任的履行主要是通过“五个满意”来实现，我们所作的一切都是为了：消费者——顾客满意；投资者——股东满意；经营者——员工满意；合作者——厂商满意；所在地——社区和政府满意。服务顾客、服务社会是我们的本份，服务是企业的生命线。顾客满意、共同努力，让服务创造价值是我们的行动指南。创造顾客价值、实现员工价值、回报股东价值是我们共同的价值取向。企业履行社会责任说到底就是企业践行科学发展观，坚持以人为本，树立全面、协调、可持续的发展观，促进经济社会和人的全面发展。践行科学发展观是企业文明的体现，具体表现为：企业对员工的责任，企业对经济与服务的责任，企业对诚信的责任，企业对社区的责任，企业对环保的责任。新华联的做法：**一是企业以员工为本**。企业发展的根本动力在于员工服务创造的顾客价值、调动和维护好员工积极性是企业的首要责任。**二是服务以顾客为上**。顾客是企业发展的最重要资源，服务创造价值最终须由顾客来认可，企业的责任就是毫无保留的做好服务满足顾客的需要。**三是形象以诚信致远**。诚实守信是企业创造价值的基础，是企业形象的根本，诚实守信维护形象企业责无旁贷。**四是关爱以社区为家**。企业的发展离不开当地政府和社区的支持，与社区共建共享、有求必应，视为自家的责任。**五是环保以节能为重**。企业除了实现自身发展外，还要保证社会

可持续发展，低碳节能、人人有责，环保从身边做起，节能从点滴做起。

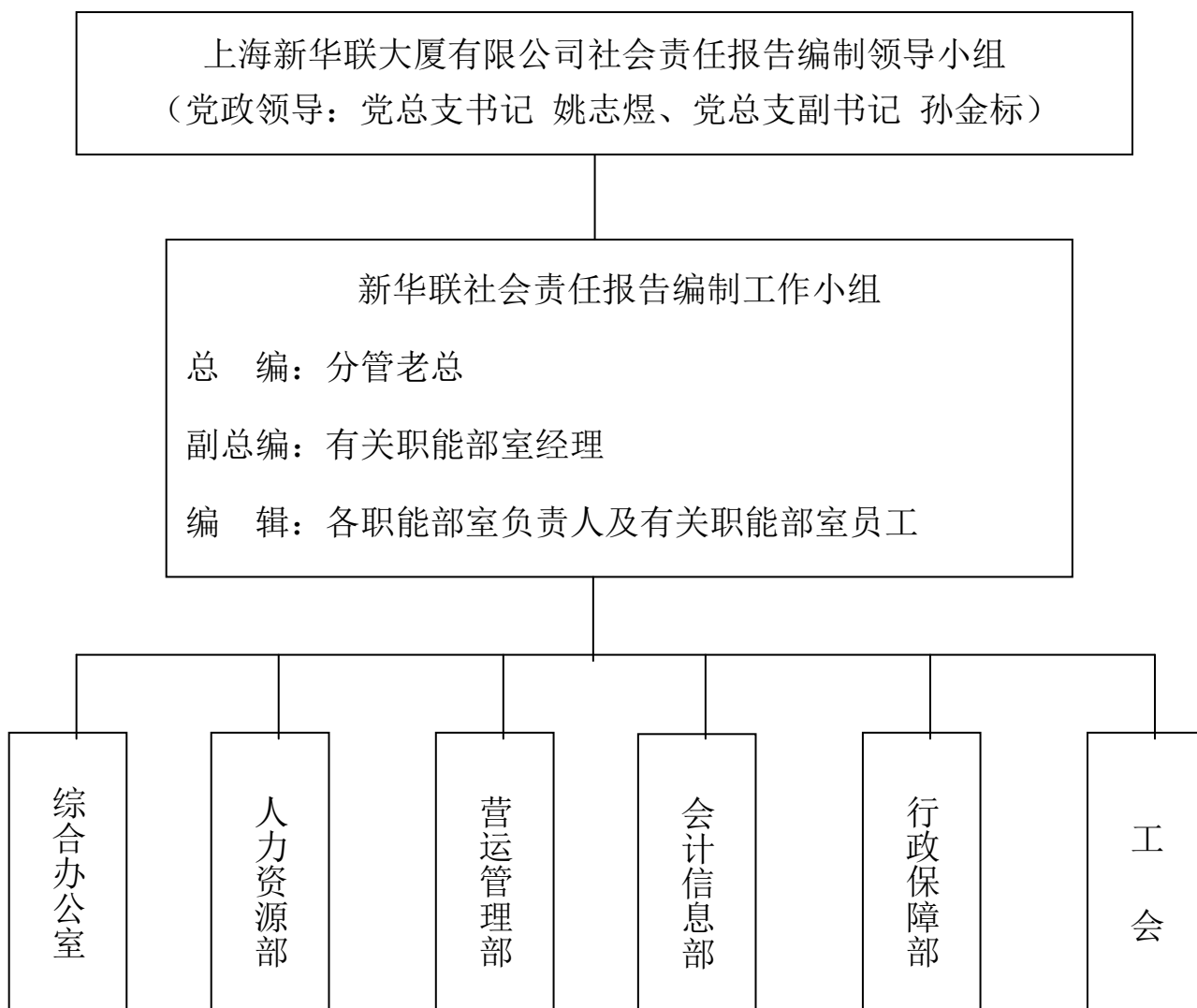
这份报告将向您阐述新华联2013年在以上五个方面社会责任的实践，和大家共同分享成功的经验和失败的教训。我们清楚地知道，新华联的发展离不开百联集团、友谊股份、员工、消费者、供应商、地方政府和社区等利益相关方的支持，只有与各方保持充分的互动和合作，倾听各种意见和建议，企业发展才可能有更好的环境，才能为社会提供更典雅优质的服务，为人们享有高品质的生活锦上添花，为那些遇到困难需要帮助的人雪中送炭。

公司简介

上海新华联大厦有限公司座落在高雅的淮海路商圈中端，总面积 70000 平方米，是中国商业龙头百联集团旗下友谊股份公司所属的著名商业企业。拥有上海著名的以精品百货定位的现代商业零售连锁企业东方商厦（淮海店）及 36500 平方米租赁面积的甲级涉外办公楼。同时麦当劳、利苑、白木屋等中外驰名餐饮品牌入驻经营。

上海新华联大厦有限公司是品质优秀的现代商业企业。2013 年，东方商厦（淮海店）销售规模 3.41 亿；办公楼出租率 98%，楼盘纳税总额约 1.5 亿，列入淮海路纳税超亿元的大厦行列。上海新华联大厦有限公司以其优异的经营管理业绩公司获得上海市五一劳动奖状（公司管理团队）、上海市文明单位、上海市巾帼文明岗、上海市商业创新奖、上海市三八红旗集体、上海市职工最满意企业、上海市服务诚信先进单位、上海市 A 类财务会计信用单位、上海市 A 类纳税信用单位等荣誉称号。

报告编制组织机构



企业理念

企业追求：精致 雅致 格致

行为准则：践行出真知 睿思创业绩

社会责任：消费者——顾客满意

投资者——股东满意

经营者——员工满意

合作者——厂商满意

所在地——政府满意

营销推广：时尚淮海路 典雅在东方

I-1 员工责任

II-1 员工教育

2013 年，商厦的经营业绩面临严峻的市场形势的挑战，粗放的经营管理模式已经较难在市场上博得一线生机，公司面对现状，积极组织员工内训，从夯实基础管理，提升管理人员业务技能，到细化现场管理细节，最终达到提升经营业绩的目的。

【夯实基础】

人力资源部牵头各职能部门内部讲师，针对当前经营服务中发现的问题，适时调整更新培训内容，使培训内容切实符合经营服务需求，真正做到有效培训，通过对培训情况的总结、考核、评估，同时，将培训情况及时反馈各商场，确保商场各级管理人员掌握新进人员培训情况，有针对性地开展现场管理。

【岗位技能】

公司输送各级层面的员工参加股份公司岗位继续教育培训、安全培训、职场新星培训、各类专题培训和讲座。

【管理细节】

1、配合《全方位 VIP 服务管理细则》实施，以提升 VIP 服务为突破点，开展相应的 VIP 服务提升专项培训，以夯实企业服务竞争力为出发点，以提高企业经营业绩为



主要目标，加强员工的服务意识，提高员工的岗位技能及服务质量，

完善公司 VIP 服务体系，保证企业经营质量。

2、规范物业培训内容，督察物业培训情况，成功进行了物业保安体能培训和服务技能培训，力求物业服务与公司服务要求相对接、提升企业的整体服务形象。

【经营理念】

引入“零售百货业现状及发展展望”理念培训课程，帮助管理人员正确认识转型发展中商业形势，接受零售渠道变革的新概念，学习分享国内外零售企业全渠道零售实践案例，注重数据分析和运用，更新经营管理理念，树立危机意识和变革意识。

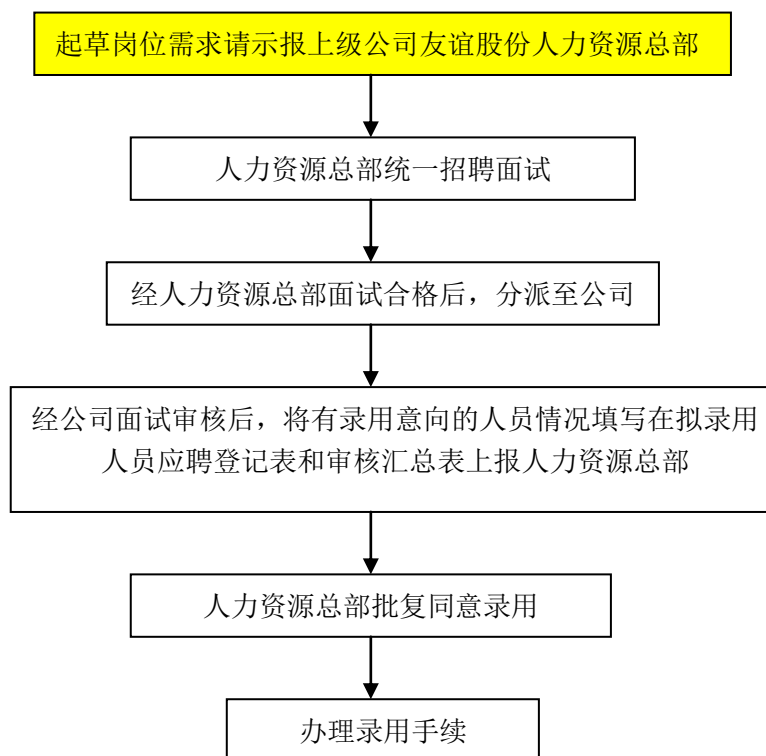


II-2 员工录用

1、员工录用程序规范、透明

员工招聘统一由上级公司上海友谊集团股份有限公司人力资源

总部负责，具体流程如下：



2、劳动合同签订率

● 员工劳动合同

公司认真遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等相关的法律法规，按照平等、自愿、协商一致的原则与员工签订劳动合同。

截至 2013 年底，新华联正式员工为 162 人，其中签订无固定期限劳动合同的有 101 人，签订有固定期限劳动合同的有 61 人，劳动合同签订率为 100%。

● 劳务派遣合同

公司劳务派遣人员为 0 人。

3、本单位正式员工、派遣制职工和外来务工人员的情况

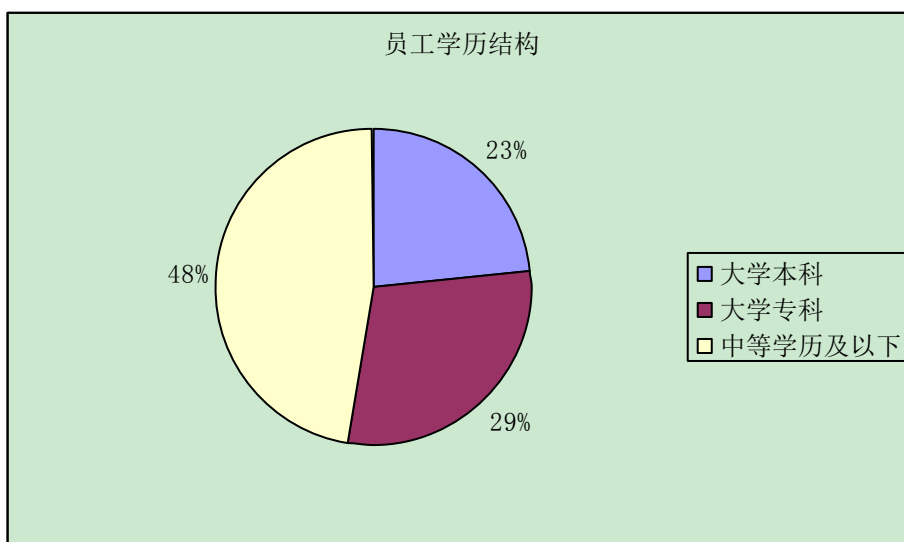
截至 2013 年 12 月 31 日，本单位正式员工 162 人，劳务派遣员

工 0 人。

4、企业员工学历构成比例、员工年龄段的比例

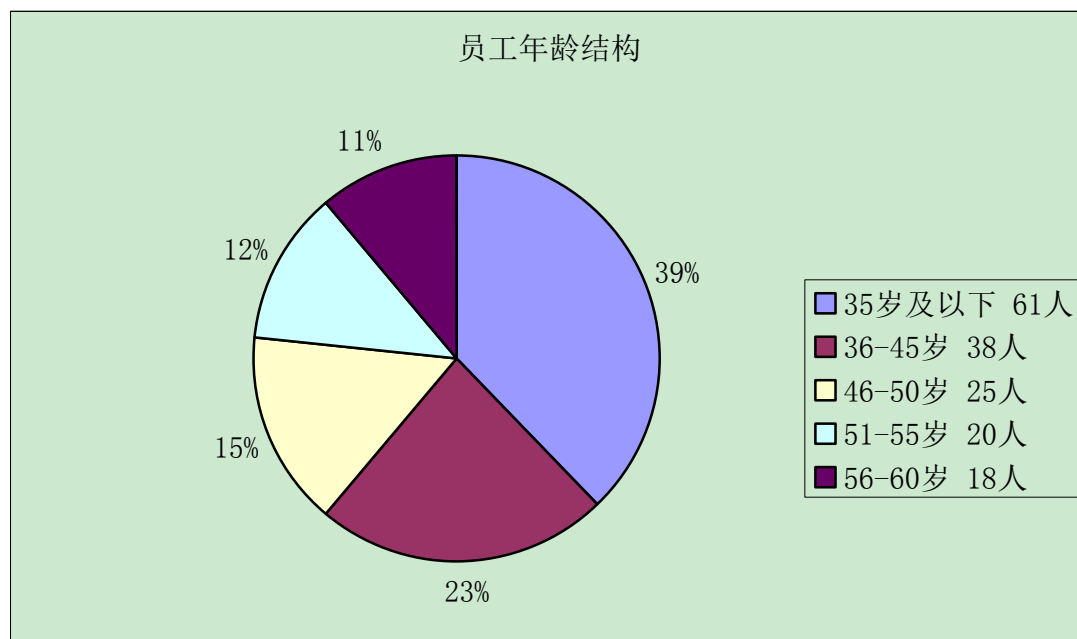
● 员工学历结构

学历	大学本科	大学专科	中等学历及以下
人数	38 人	47 人	77 人
占百分比	23.5%	29%	47.5%



● 员工年龄结构：

年龄情况	35 岁及以下	36-45 岁	46-50 岁	51-55 岁	56-60 岁
人数	61 人	38 人	25 人	20 人	18 人
占百分比	37.7%	23.5%	15.4%	12.3%	11.1%



公司在用工过程中，严格遵守国家法律法规，不存在使用童工及未成年职工的情况，在招用、薪酬、福利、晋升等方面也不存在性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视等情况。

II-3 权益保护

我公司在员工权益保护方面树立“以人为本”的科学理念，依据国家规定和标准从社会保障、健康、民主多方面全方位的保障员工的合法权益。

1、按国家规定实行员工与休假制度，员工健康定期检查制度。

(1) 员工依法享受法定节假日（带薪年假、生育假、探亲假等），提高员工生活质量。

(2) 公司员工每年享受一次健康检查体检、女职工每年还增加一次妇科体检项目。

(3) 公司为员工发放理发券，为员工发放与工作所需的合格劳防用品，最大限度的保障了员工的身心健康。

(4) 公司医务室为员工提供日常保健咨询，并建有员工健康档案，对员工的健康情况实时监控，由医务室医生每天对需要检查的员工实行日常监测。



(员工医务室求诊)

2、员工培训制度



(1) 2013 年度员工培训总支出 32.4 万元，人均支出 1872 元。

(2) 2013 年度培训人数 173 人，培训课时 536 小时。

(3) 2013 年员工培训覆盖率 100%。

(4) 2013 年公司组织全体员工观看《安全生产警示片》，以案例教育的方式让员工更深刻地认识到工作中安全意识的重要性。

(5) 2013 年培训记载如下：

培训分类	2013 年培训内容	时间	课时	人数	所占比例
安全教育	应急预案演练系列培训	6 月 20 日	3 课时	20 人	11.6%

	《安全生产警示片》专题案例教育 全员培训	7/25、7/26	2 课时	173 人	100%
管理技能	我国零售百货业现状及发展展望 培训	11 月 19 日	6 课时	40 人	23.1%
专项	全方位 VIP 客户流程与实务操作 培训	9/29、9/30	2 课时	39 人	22.5%
物业保安 培训	保安服务礼仪培训	11/27、 11/28	4 课时	60 人	34.7%
继续教育	统计、会计、人事等岗位继续教育、 培训	4 月-9 月	38 课时	24 人	13.9%
入职教育	新员工入职教育	3 月	4 课时	4 人	2.3%
进店培训	新进厂方人员培训	1-12 月	96 课时	204 人	
友谊股份 公司培训 项目	入党积极分子培训	4 月、8 月	30 课时	3 人	18.5%
	职场新星突击队	6 月	30 课时	2 人	
	安全员培训	5 月、7 月	20 课时	6 人	
	办公室主任培训	6 月	8 课时	1 人	
	技师专题讲座	6 月	4 课时	1 人	
	人力资源管理上岗培训	4 月-6 月	54 课时	2 人	
	“品牌男装的商品知识及发展趋势” 讲座	8 月	4 课时	2 人	
	《商场总台服务》专项招生	8 月-10 月	80 课时	1 人	

东方商厦旗舰店“销售服务”讲座	8 月	2 课时	2 人
收银员五级工培训	9 月-10 月	104 课时	2 人
集团法务培训	9 月-10 月	35 课时	2 人
租户管理培训	9 月	3 课时	3 人
视觉营销培训	11 月	3 课时	2 人
《消费者行为变化与营销创新》的 专题讲座	11 月	3 课时	2 人
合同员专题知识培训	12 月	1 课时	1 人

3、社会保障和社会保险实施情况良好

(1) 公司为员工构建了完善的社会保障体系，依法为所有的员工建立社会保险（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；按时足额缴纳各项社保费用。

(2) 积极推进补充养老保险制度，最大限度地保障员工的各项合法权益。

(3) 每年为员工办理特种重病团体保险；

(4) 每年为员工办理住院保险；

(5) 每年为员工办理门急诊保险；

(6) 公司工会建有医疗帮困账户，用于对身患大病的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) 公司由专人保管员工人事档案、工作档案、员工登记表等各类材料，公司部门中层以上干部需要查阅本部门员工情况时，需填写申

请表,由人力资源部经理同意方可查阅;保证员工个人信息的隐私权,自觉维护员工的合法权益。

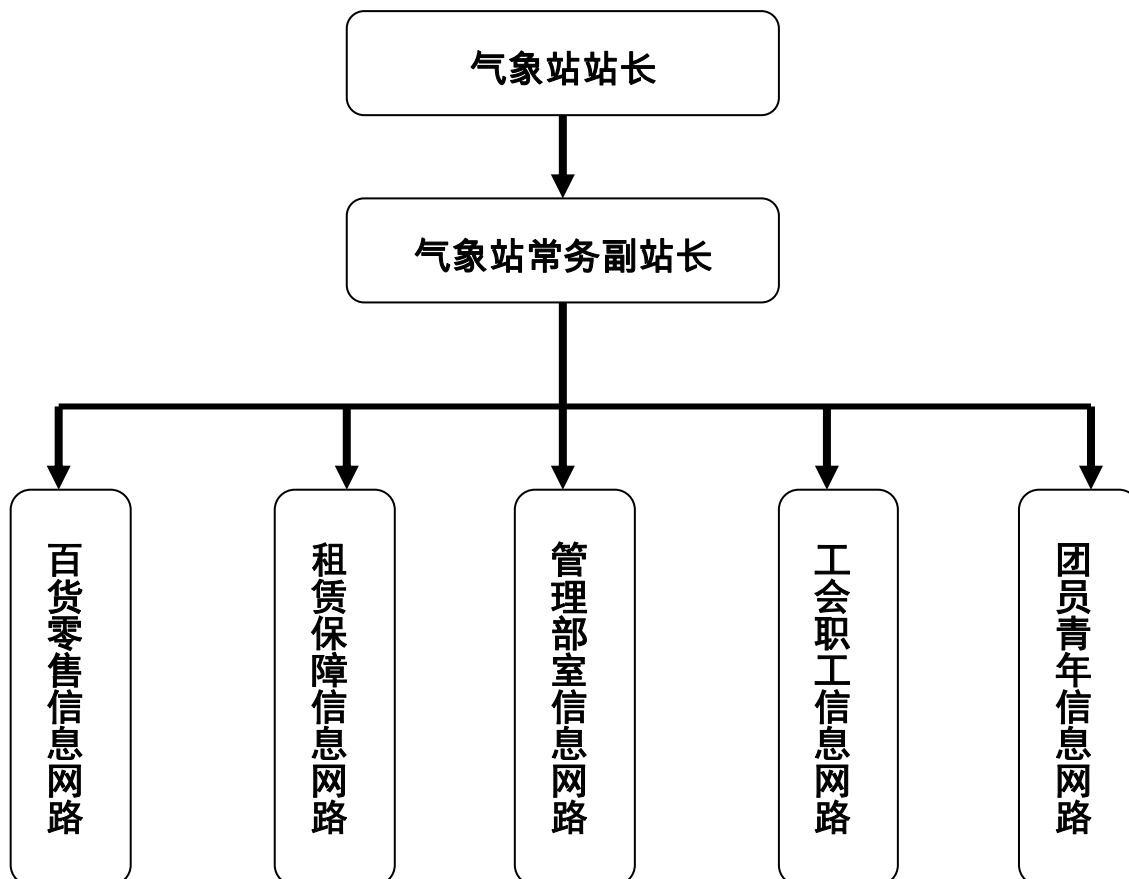
(2) 各类员工个人信息和材料不对外公开,外部人员因工作需要查阅员工档案需持组织介绍信,由人力资源部派专人陪同查阅。

5、工会作用明显、员工参与权得到维护

议政平台 1——【企情民意气象站】

上海新华联大厦有限公司管理层高度重视基层民主建设,充分发挥工会作用,充分保障员工的知情权、建议权;在公司党总支领导下,建立企业内部网,建立了企情民意气象站,方便员工献言献策,不断拓宽企业与员工沟通的渠道,进一步加强了职工的维权,为建立和谐企业奠定了基础。

新华联“企情民意气象站”项目组织架构图



议政平台 2——【职代会】、【工代会】

【职代会】上海新华联大厦有限公司五届二次职工代表大会于 2013 年 8 月 23 日下午在新华联大厦 8 楼员工会所举行。大会听取了公司会计信息部负责人所作《关



于公司 2012 年度业务招待费使用情况的报告》；听取了公司人力资源部负责人所作《关于公司 2012 年度为职工解缴“六金”情况的报告》、《关于公司 2012 年为职工办理补充养老保险解缴和分配情况及 2013 年分配预算的报告》、《关于公司 2011 年教育经费使用情况的报告》和《关于公司 2012 年教育经费使用情况的报告》。大会听取审议了由公司人力资源部负责人报告的《2013 年增资方案》，并由职工代表进行表决，通过了《2013 年增资方案》。大会号召公司干部职工齐心协力，为实现强店战略继续努力奋斗，为上海新华联大厦有限公司持续发展再作贡献。

【工代会】上海新华联大厦有限公司工会第五届代表大会于 2012 年 8 月 30 日召开。会议对各项议程进行了认真的审议，会议一致同意公司第四届工会委员会《工作报告》；一致同意公司第四届工会委员会《财务工作报告》；一致同意公司第四届工会《经费审查委员会工作报告》。会议认为《工作报告》认真总结了公司第四届工会“两委会”的工作成绩和基本经验，提出了新一届公司工会工作的工

作目标和主要任务，对做好今后的工会工作具有重要的指导意义。选举产生了新一届工会委员会和经费审查委员会

议政平台 3——【职工合理化建议】

“2013 年服务群众服务顾客金点子”活动中，共征集 62 条，内容涉及公司经营管理、党群工作、民生工作等话题。

内部营销推广微笑服务，活动期间共征集职工和厂方微笑服务宣传语推广语 125 条。

2013 年服务群众服务顾客金点子汇总

姓名	内容
王 创	消费满额可免费送货上门
李 翥	大门口的楼层指示牌放在较醒目位置，银行后侧桌形同虚设，不放置一等椅。
张 科	陆董工作室的 VIP 会员还可享受免费的加工服务。
田 亮	适当的言行，适当的穿着打扮让顾客对你产生比较信赖的感觉。
徐 翥	陆董工作室的 VIP 会员还可享受免费的珠宝清洗服务。
杨 琳	非拒电话回访时可以介绍一下周边其他品牌现有的优惠促销活动。
李 娜	陆董工作室的 VIP 会员还可享受免费的珠宝清洗服务。
夏雯婧	陆董工作室的 VIP 会员还可享受免费的珠宝清洗服务。
徐小芳	一定要让顾客感受到宾至如归的服务。
徐 燕	为顾客创造优美的购物环境。
杨金花	在不了解顾客的真实问题时，尽量让顾客说话。
赵 静	开设面包部和食品超市。
F2008	二楼自助扶梯处的指引标志不清楚，经常误导顾客。
董亚红	设立顾客休息场所，设立小水吧，提供小点心、饮料等食物。

2013 用于内部营销的微笑服务宣传语推广语

姓名	内容
梁静怡	微笑拉近核心顾客的距离
何应彪	微笑让顾客如游的感觉
沈 薇	诚心微笑 真心服务
王翠平	用微笑表达情感 用微笑传递友谊 用微笑构筑和谐
刘小红	亲切的微笑 真诚的顾客
严成红	真诚的顾客 把微笑的服务寄予给顾客
陈 虹	诚信服务 真心为您
冯建军	顾客至上 诚信服务
林 虹	诚信待人 把客人当成朋友
韦 晓	用微笑传递 让浦东更美
何晓芬	提高优质服务 立足本职 求真务实 诚信经营
毛秀珍	让我们做得更好
龙中玉	微笑在东方 微笑相迎 微笑相送
穆 曹	遵守微笑服务的宗旨 热情诚信待客
孙金标	东方无处不微笑

组织开展好“开门红”“黄金周”等劳动竞赛，以此来激发和促进员工的工作积极性和主动性。同时开展“全方位 VIP 服务竞赛”，有效组织一线服务人员参与到 VIP 客户服务中来，通过劳动竞赛，实施内部营销，开创全方位 VIP 客户服务新局面。竞赛期间，商厦 VIP 招募数达到 802 人，同比上升 40%；9-12 月份商厦 VIP 贡献率为 49.3%，同比上升 11 个百分点；2013 年度商厦 VIP 贡献率 41%，比 2012 年上升 3 个百分点，创历史新高。



VIP 服务厂方表彰座谈会



商场经理为厂方颁奖

II-4 安全保护

在公司发展过程中，我们始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，高度重视安全生产工作。2009 年，公司引入标准化、网格化管理理念，不断建立完善安全基础管理体系；2010 年是世博年，为了保障公司世博期间安全稳定，根据政府部门安全管控要求，采取一系列有针对性措施，还编制了《迎世博安全手册》，向员工宣传世博安全知识，通过上下一致努力，圆满完成了公司世博安保任务；2012 年，公司顺利通过国家安监总局组织的国家安全生产标准化一级企业评审，为公司下一步安全生产工作开展打下了坚实基础。

开展“创安”工作以来，在各级领导的正确领导下，公司认真贯彻落实国家和地方有关安全生产、治安工作等法律法规和工作要求，切实履行企业的安全生产主体责任，着力开展各项安全生产工作，使公司安全工作形势始终保持着平稳、受控的态势。



（2012 年获评“标准化一级企业”）



（2013 年获得市“平安单位”）

一、推行安全生产“一岗双责”制，管经营必须管安全

为加强安全生产主体责任的落实，公司将深化安全生产责任体系的一系列举措加以固化。这些措施主要包括：

1、制订公司《安全生产机构设置及职责手册》，明确各商场部门及各级人员在安全工作中的职能定位和任职资格要求，并纳入了岗位安全职责；公司与部门、部门与班组、班组与个人层层签订《安全责任书》；

2、制订公司年度安全生产目标及指标，并结合工作实际将安全生产目标及指标分解至各商场部门，将安全绩效纳入员工绩效考核范畴，每月实施考核，并在年底根据目标指标完成情况进行年度考核。

二、建立三级隐患排查体系，提高生产现场安全管控能力

公司建立了公司、部门、班组三级安全隐患排查体系，按照 6 项安全检查类型的要求，坚持开展隐患排查，针对危险源监控薄弱环节，进一步加强了安全技防投入，杜绝了重大安全隐患的产生。

2013 年以来，公司组织开展日常安全检查、春节、五一安全大检查、春季防冰冻雨雪专项检查、电梯安全专项检查、夏季用电消防专项检查等据统计，上半年我司各类安全检查共计出动 500 余人次，发现现场隐患共计 20 余项。针对检查发现的问题，检查组通过下达口头整改建议、开具警示单或整改单的形式，要求责任单位限期整改，整改完毕后，再派员进行验证，确保发现一项，整改一项，有效督促安全风险控制措施的落实。



(深入细致开展安全检查)



(安全检查注意事项培训)

三、大力开展安全生产宣教活动，系统建设企业安全文化

公司通过 OA 网、板报、安全知识竞赛、应急演练、发放安全宣传小卡片、员工提供合理化建议、张贴疏散示意图、宣传标语等多种形式，为安全生产提供思想保证和智力支持，提高员工排查身边事故隐患的意识和能力，在员工中逐步实现由“要我安全”到“我要安全”的转变，营造群防群治的安全管理格局。



(消防控制室宣传)



(消防设施使用培训宣传)

四、实施安全专项技术改造，提升公司安全管控能力

公司加大资金投入力度，针对监控系统存在探头覆盖有盲区的问题，对商场增加 25 只监控探头、对商务楼原黑白探头全部更换为彩色、所以贵重物品商铺全部安全报警装置等技防设施，通过人防、物防、技防相结合、进一步增强公司安全管控水平。



(车库引导系统标准化改造)



(增加善监控覆盖面)

五、强化应急预案建设，提升突发事件应对能力

根据警署要求，公司各项大型营销活动开展前，如 IPHONE 手

机发售、户外广场活动等，均按要求制定专项预案，落实安全措施，并向警署备案；为增强突发事件应对能力，公司制定了治安、防恐、防盗、防汛、断电、电梯关人、消防等专项应急预案，并加强日常培训演练，有效提升了公司突发事件应对水平。



(紧急救护演练)



(可疑物处置演练)

六、本公司无危险品。

根据《危险源化学品重大危险源辨识》<GB18218-2009>和<国家安全生产监督管理总局第 40 号令>相关法律法规，对上海新华联大厦有限公司是否存在危险品的情况，我司结合设备设施档案及现场排查，根据危险品辨识标准的界定进行了全面的调查分析，确定我司范围内无危险品。

公司三年来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年新华联主营业务收入28413万元，利润总额3158万元。企业资产负债率8.38%；资本保值与增值率98.73%；企业税后净资产增值率-1.27%。

序号	主要经济指标	2013年
1	主营业务收入(万元)	28413
2	利润总额(万元)	3158
3	资产负债率	8.38%
4	员工劳动生产率(万元/人年)	160
5	资本保值与增值率	98.73%
6	企业税后净资产增值率	-1.27%

II-6 产品与服务

公司作为百联集团友谊股份旗下的东方商厦连锁百货，自 2009 年开业以来始终坚持“礼在东方”和“典雅精品”的企业文化与经营定位，坚持以消费者满意为中心，以顾客需求为导向的经营理念，注重细节管理、科学运作，塑造了良好的企业形象。

2013 年，结合党的群众路线教育实践活动要求和新华联党群工作实际，通过党组织服务党员、党员服务群众，进而带动新华联广大员工及联销人员服务顾客，以服务增强企业市场竞争力，为实现新华联大厦借助东方商厦品牌，实现零售由大众传统百货向典雅现代百货

转型，促进办公楼品质和业务提升的发展战略作贡献。

【商品物价质量管理】

公司十分重视商品质量管理，建立了“营运管理部——商场——区域”的三级质量管理机制，制定了一系列质量、物价、商标、知识产权等管理制度，从而保证了商厦的商品质量和服务质量，产品达到了国家规定的安全标准和质量标准。



诚信消费提示

2013 年，商厦先后接受市技监局纤维所、市食品药品检验站、市贵金属检验站、市眼镜检验站等 10 余家检验机构的商品质量各监督检查，涉及的商品大类有服装、化妆品、珠宝首饰眼镜等，覆盖了商厦经营的大部分商品，抽查结果全部合格，收到了有关部门和消费者好评。

【售后服务管理体系】



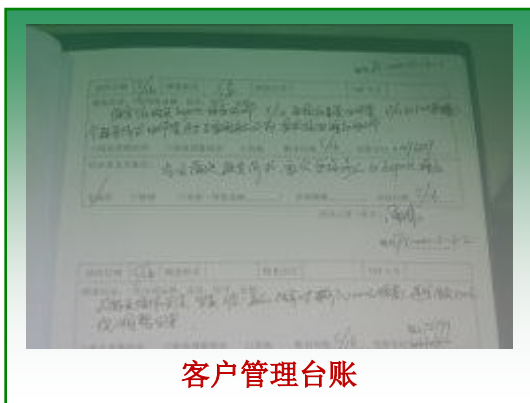
消费者联络点

商厦依照法律规定，实行三包(包退、包换、包修)，有退换货制度。大宗商品实行送货上门，提供售后技术服务。商厦设立了商品部、商场、营运管理部、总经理室、股份公司的五级售后服务管网，做到售后服务台

帐齐全，事事跟踪落实，投诉不出店门。兑现“质量问题保证解决，

责任难以分清的问题协商解决，顾客使用不当造成的问题帮助解决”的承诺。管理人员主动告知处理结果，力争化解消费纠纷不出店门。

1、建立客户管理档案，完善客户意见反馈机制、投诉处理机制和快速响应机制



客户管理台账

公司始终将顾客满意作为服务实现价值的目标，为了更好地搭建互动桥梁，商厦自开业伊始即建立了 VIP 客户管理系统，并逐步积累起客户服务档案。同时

公司严格执行“先行负责制”，每个楼面都设有区域主管和现场主管，随时为顾客提供最便捷的售后服务。其中在售后服务中引入了指纹退货管理，明确责任，杜绝漏洞。在处理售后服务的时效上，商厦也有明确的考量：符合商厦规定退换货条件的，必须在 10 分钟内予以解决。如遇特殊情况的（缺货等）应先征得顾客谅解，再协商解决。2013 年，商厦售后服务办结率为 100%，和解成功率达 100%。

2、产品服务创新制度

以营销树品牌、以服务创特色，公司继“东方花季”营销品牌，后，推出以色彩为主题的“COLOR MY STYLE”色彩营销，它能够代表各个季节的主题色彩为载体，以公益、文化、艺术和商品相结合，旨在满足目标客群对个性服务的需要，以及对购物环境的品味和上海时尚文化的玩味。



广场旋转木马喜迎圣诞新年

商厦于 2013 年结合具有良好经营态势的主力品类——黄金珠宝大类，提升终端销售业绩的创新尝试和探索，持续打造“陆蕙 3D 珠宝工作室”，以专业权威机构作为支撑单位，以黄金珠宝主管陆蕙作为领衔人的个性服务品牌，为消费者提供数码化、精细化、差异化的全新购物享受。以此培育企业核心竞争力和综合经营优势，通过拓展新的经营空间，丰富经营内涵，将门店商品经营推向纵深。荣获 2013 年中国（上海）零售商年度总评榜“年度时尚新锐奖”。



【征集编纂《2013 年 VIP 服务案例汇编》】

为营造全员服务的氛围，组织编撰了所有一线服务人员都撰稿的《新华联大厦有限公司 2013 年服务案例汇编》，成为记录新华联员工二次腾飞历程的珍贵精神财富。

II-7 对供应链伙伴的责任

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关系。因此，公司非常重视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座谈会，加强与供应商的交流，进一步稳定战略伙伴关系，努力形成强大的综合竞争力。

秉承“时尚、休闲、有趣”的风格定位，2013 年公司竭力打造“COLOR MY STYLE”大型主题营销，配合社交媒体的宣传，商场内外

氛围布置，创新的文化活动、主题活动等形式，提升商店客流，带动商品经营，培养忠实顾客，挖掘新客群，为供应商打造了个性鲜明，时尚的百货平台，受到供应商的认可。并荣获“2013 年度黄浦区淮海中路优秀广场活动“精彩活动奖”。

公司每年积极与供应商开展 VIP 资源互享活动和互惠营销活动。如深受 VIP 贵宾顾客欢迎的 VIP 沙龙活动，成为顾客与供应商品牌资源、咨询互享的交流平台。淮海店充分发挥供应商的品牌优势，成功举办了主题沙龙和艺术文化交流活动，内容包括了：新品发布沙龙、插花花艺交流沙龙、高档礼品鉴赏沙龙、珠宝走秀沙龙等，覆盖公司众多商品品类。每次活动都吸引了众多的 VIP 贵宾参与，让他们体验了新商品，品味了新生活，同时创造了良好销售业绩。通过沙龙活动，为供应商提供了近距离与目标消费者沟通的平台，也进一步密切了合作伙伴关系。



与供应商携手举办美食体验会

公司通过提升服务品质形成差异化竞争力，持续打造陆蕙 3D 珠宝工作室，配合现有的黄金珠宝品牌，为客户提供更好的服务平台，同时为供应商带来便捷，以淮海店的特色服务，强化黄金珠宝品类的竞争力，得到了该品类供应商的一致好评。

此外，公司还以学习型理念为核心，



标准化管理为载体，全方位服务为内容，排行榜竞赛为动力，结合百货商厦班组建设及特点和商厦组织结构、职责分工情况成立了学习型班组，搭建了一个与供应商学习交流的个性平台。

同时，公司还积极为供应商的新品信息发布、企业品牌介绍等提供空间和平台。为达到更好的宣传效果，作为上海百联集团友谊股份旗下的百货店，公司实行友谊股份平台上的集约统一招商采购模式，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。同时，公司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、上海宝玉石质量监督检验局等。

I-3 诚信责任

II-8 守法诚信

新华联将守法办事、诚信经营视为企业第一要务。开业以来，坚持守法经营、诚信服务的社会主义法制观和道德观，在经营过程中遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，无重大、违规的现象出现。注重经济效益的同时关注企业在社会上的良好形象，先后邀请有关部门讲授《商品质量法》、《价格法》、《消费者权益保护法》等有关法律法规，对全体员工进行普法教育，提高了全体员工的法律意识。

为了进一步推进党风廉政建设，公司领导班子廉洁从业，按规定及时上交礼金、礼券、购物卡等物品。签订承诺书，加强廉政建设规范、杜绝商业腐败行为。

II-9 诚信经营与服务

1、守法诚信经营

作为上海市首批“销售真牌真品，保护知识产权”承诺活动的示范单位，商厦坚持销售真牌真品，坚持标真假，卖真品，诚信服务。在活动中，认真做好活动标识的管理工作，进行独立编号，及时做好活动标识的亮牌工作，维护承诺活动的严肃性，为体现“销售真牌真品”的郑重承诺，统一使用活动标识和海报，主动接受消费者和社会的监督。

商厦还参加了物价部门的“价格诚信”承诺活动，明码标价，真品真价，明码实价，坚持做到价格公道，不搞价格欺诈。

2、消费者投诉体系健全

商厦接受社会监督，公布监督电话，设立意见簿、评议箱。在总服务台对本店和市区消保委的投诉电话、各种便民服务项目和超值服务措施进行公示，对消费者有真实可行的服务承诺。设接待投诉的总服务台、解决一般投诉的当班管理人员和专职化解疑难投诉的总督导，并有投诉完结记录。

3、财务管理规范

(1) 财务管理主要原则

为加强公司规范管理，有效控制财务风险和经营风险，实现公司内部控制的合法性、合理性、可行性，建立了财务管理规范。在完整性的基础上，以可操作性、有效性为原则；以会计信息部、营运管理部、行政保障部、人力资源部和综合办公室为核心；以全面预算管理为龙头，以关键岗位、重要环节、重要节点为主要控制对象，贯彻成本与效益、激励与制约、监督与效率协调一致。

(2) 建立严格内控制度和岗位责任制

公司努力以最小的控制成本取得最大的控制效果；加强内部监督与制约，实现有效管理；注重内控方法的科学与可行，提高工作效率，促进公司经营活力。

公司建立的内控制度与公司经营管理流程、公司特点相适应。把内部管理和控制与促进和完善公司的经营管理流程有机的结合起来；把内部管理和控制的基本要求、方法与公司的实际情况有机结合起

来。公司根据授予的职能与职责，建立与健全全员的岗位责任制度，落实不相容岗位分离机制和关键环节人员的具体责任。随着企业安全生产标准化的推进，在加强企业员工安全意识的同时，对企业数据存贮和运行环境也进行了优化，并进一步完善了资金管理的安全制度。

（3）重大决策建立联签制度，正确反映财务信息

公司根据法人治理结构，建立和规范科学的运营决策机制，加强对公司重大经济事项的控制，防范决策风险。建立严格的授权批准制度，合理有效地分配职责和权限，规范操作流程；对公司重大经济事项实行联签授权制度。根据国家有关法律、法规和内部管理制度，不断健全财务管理和会计信息系统，加强对经济活动的控制，正确反映公司经营成果和财务状况。根据内控制度、积极应用信息化手段。加强业务信息系统与财务信息系统的对接；积极探索信息化内控管理模式，提高内控工作效率。

（4）推进全面预算，实现动态控制

为适应现代企业制度科学管理的要求，建立健全内部监督约束机制，加强对经营全过程的监督与控制，实现资本效益最大化，推进完善全面预算管理制度。细化了预算管理要求，进一步细化明确了各经营单位和各部室的预算职责。分解了公司整体战略发展的目标和年度经营计划。因涉及公司所有的部门以及各项经营活动，其有效推行为各部门确定了具体可行的努力目标。有利于预算的事前，事中控制。便于管理层在过程中控制和监督业务执行情况，及时发现执行中存在的偏差并确定变差的大小，特别对预算的月度、季度情况进行跟踪，是执行过程中进行动态监控的基础。通过制度运行来代替管理，体

现制度管理优势。

(5) 开展内控评价自查，完善制度框架搭建

公司分别在货币资金、采购与付款、销售与收款、存货管理、固定资产管理、工程项目管理、合同管理、薪酬管理、票据管理、预算管理、其他收入、减值准备等方面建立对应的管理规范要求，并对相关制度完善规定，实行财务监督。

对公司的主要业务和事项进行自查，对内控制度进行梳理修订，配合完成内控自评报告，对内控自查中发现的问题及时落实整改。

完善基础制度建设，搭建各部门的基本制度框架，在总经理室及内控督导的指导下，开展内控制度、流程标准化建设工作，根据部门职责分工进行制度编制或修订完善，重点是对制度体系的梳理、归类、补充和修订，使制度格式统一、结构优化、简洁有效、便于执行、逐步构建内容协调、程序严密、配套完备、有效管用的公司规章制度体系。

围绕企业经营管理管理工作，重新完善各项管理制度。初步制定内控工作方案，将内控制度建设作为常态化要求开展工作。

(6) 提升股东回报，体现股东利益

2013 年根据企业经营情况和现金流量状况，继续加大分红力度，在 2012 年现金分红 2500 万元的基础上，2013 年现金分红额达 3000 万元，提升股东回报，体现让股东满意的宗旨。

(7) 提升服务意识，加强细节管理

- 在 2013 年间，为了做出更好更及时的营销分析，提出了将营销分析做细做精的要求，提升信息化管理要求，增加营销活动软件开发，提升了工作效率。

- 对收银员进行了规范操作的培训，及信用卡结算安全的培训。在提高服务质量的同时，也保障了公司的资金结算安全。
- 在物业核算方面，财务部积极配合租赁部门，改变工作模式，运用信息化手段，一起探索提高租赁管理的新方法，为租赁收入的核算提供了多种参考方式。
- 在新技术运用方面，会计信息部也根据办公室的需求，利用信息化技术规划并实施了无纸化 OA 办公系统，提高的企业的公文流转速度和信息传递的速效性，提高了企业办公效率。同时对营销活动、毛利调整等流程的无纸化审批进行了调研，为提升公司信息化管理目标、完善整合流程管理奠定了基础。

(8) 重视学习，多年荣获殊荣

公司连续 8 年获得“财务会计信用等级 A 类单位”证书及“A 类纳税信用证书”。2013 年公司纳税总额 2300 万元，商务楼楼宇纳税总额近 1.5 亿元，成为超亿元纳税大户。



II-10 社会诚信形象

公司履行服务承诺，公开接受消费者和社会的监督。积极参加诚信绩效、信用等级评估工作，获得的荣誉有：上海市文明单位、上海市质量标兵企业、销售真牌真品保护知识产权示范单位，价格诚信承诺示范单位等荣誉称号。

I-4 社区责任

II-11 救灾与慈善援助

新华联积极响应上级号召，参与社会救助和捐赠活动，对内做好帮困送温暖工作。

1、每年年初落实“一日捐”工作，公司党政领导带头捐款，员工参与率超过 90%，共计捐款 6775 元。

2、每年积极完成员工献血指标。

3、为了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，促进企业的和谐发展，制定了《新华联关心员工生活做好探望慰问工作的若干规定》，针对员工患大病、重病，医疗费用支出大造成生活困难或遇到突然意外重大伤害、死亡、员工家属患重病或家有丧事等情况，给与一定的经济补助。

4、逢节庆假日，公司领导班子定期上门慰问社区孤老，送上节日祝福；每年八一节对辖区内的上海市警备区进行慰问，慰问 35 人次，慰问品价值 4625 元。

慰问第六干休所



5、公司定向资助困难户。连续 5 年由工会工作人员送上现金与生活上的关怀。

6、就职工关心关心的医疗保险问题，落实办理《在职职工住院补充医疗互助保障计划》。

7、加强职工劳动保护，开展“高温慰问”活动。

8、心系灾区，参与赈灾义卖会，将 4 月 26 日当日销售的 5%捐献给雅安灾区人民。



店堂赈灾义卖告示

II-12 志愿服务



10月10日是世界居室卫生日，作为全球领先的空气净化器品牌瑞典 Blueair 发布了由其全球科研团队最新编撰的《室内空气质量与人体健康》中文版白皮书，解析了室

内空气中颗粒物对健康的潜在威胁，并借此呼吁公众对家庭和工作场所的空气健康议题给予更多的关注，随着上海空气质量持续恶化，雾霾天数越来越多，为了家人提供一份纯净的空气成为消费者的迫切需

求，展会现场咨询顾客络绎不绝。

此外，员工积极参与志愿者服务与便民利民项目，根据周边街区居民需求以及结合公司经营活动内容，经常利用公司沿淮海路广场空地，组织免费服务项目，包括免费修改裤长、黄金清洗称重、皮带打洞、皮革保养咨询、测血压等。

此外，公司经常结合商场营销活动开设服装搭配沙龙、珠宝鉴定专家坐堂、插花教学等免费便民服务。

I-5 环保责任

II-13 环境管理

作为一家负责任企业，上海新华联大厦有限公司一直将环境保护作为公司履行社会责任的重要一环，并通过建立环境保护体系规范进而带动企业降本增效，实现创建节约型企业的目标。

物业管理方面：一是在商场有限的空间内如柜台、自动扶梯旁、走道两侧等处增加绿色植物，适当布置盆花、装饰花；二是建立商场调整时使用符合国家标准装饰、装修材料的审批制度，使用环保油漆及装饰装修材料 CO₂、SO₂ 等排放；三是加强商场温度控制、背景音乐选择等，营造温馨舒适的购物环境。

经营管理方面：一是引进环境标志产品，比如佛伦斯男士服饰等，推广绿色消费理念，逐步提高绿色环保商品的比例；二是我们商场的购物袋采用可再生纸张制成，轻盈便捷、环保健康；三是策划、开展“绿色、环保、文明、健康”的营销活动，绿色环保理念的产品和健康消费理念进行了推广和宣传，让顾客在了解绿色商品的选择、制作工艺和使用材料的同时，更加深了对绿色商品的了解。



(拉手按钮等定期消毒)



(温馨舒适的购物环境)

II-14 低碳节能

新华联大厦自 1996 年 12 月开业以来，公司领导一贯高度重视节能工作，不断完善节能降耗技术和管理措施，针对大厦各类设备因持续使用、年久老化的现实，加快更新改造老旧设备，积极推广应用有助于提高能效的 LED 新产品、新技术，已取得了一定的成绩和经验。

一、管理措施方面：引入 I-BUS 智能化供电系统，实行智能化供电，减少以往人工供电所造成的能源损耗；加强巡查，对人走未关闭照明、空调的，做到及时发现，及时关闭；加强新进柜台调整装修、商务楼客户进场装修等用电审核，合理核定用电负荷，杜绝不合理用电，并做好台帐，使之成为制度，进行精细化管理、长效管理；逐步推广使用 LED 照明等绿色照明灯具。

二、技术改造方面：对大厦原 2 台 450 冷吨逆流式冷却塔进行更换改造，更换为横流式冷却塔，除提高机组运行效能外，有效减少冷却水飞溅，并且对控制系统实施改造，减少无功损耗；对大厦 4 台原 BLUEBOX 蓝箱机组实施更换改造，更换为开利热泵机组，并通过改进控制程序有效提升机组能效。通过一系列改造，可实现年节能减排量约 500 吨标煤。



(改造前的冷却塔)



(改造后)

II-15 环保形象

公司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%。

上海新华联大厦有限公司

2013 年大事记

一月

1 月 7 日

新华联假座斯格威铂尔曼大酒店 47 楼会展大厅举行“媒体答谢会”，公司领导汪洁、孙金标、张芳华、崔培新、陈莉莉出席。

1 月 16 日

新华联假座斯格威铂尔曼大酒店 1 楼格仕厅举行“租户答谢会”，公司领导汪洁、孙金标、张芳华、崔培新、陈莉莉出席。

1 月 17 日

新华联假座花园饭店 2 楼茉莉花厅举行“周年庆股东答谢会”黄浦区区委常委、副区长许锦国、黄浦区副区长吴成、百联集团有限公司总裁贺涛、友谊股份总经理、新华联董事长李国定，永业集团董事长钱军及公司领导汪洁、孙金标、张芳华、崔培新、陈莉莉出席。

1 月 20 日

新华联假座苏州白金汉爵大酒店举行“2013 年度工作会议”，公司领导汪洁、孙金标、张芳华、崔培新、陈莉莉出席并向获奖柜台颁奖。

1 月 28 日、29 日

新华联假座利苑酒店举行“周年庆员工聚餐”暨 2012 年度先进表彰仪式，公司领导汪洁、孙金标、张芳华、崔培新、陈莉莉出席并向先进代表颁奖。

二月

2 月 10 日

大年初一，公司领导汪洁、孙金标、张芳华、崔培新、陈莉莉慰问坚守在销售第一线的广大干部员工，向节日加班的员工拜年。

2 月 28 日

公司领导孙金标，崔培新携公司专职安全员和监制安全员赴百联金山安全学习。

三月

3 月 9 日

新华联假座新锦江大酒店 8 楼牡丹亭举行主题为“学习‘十八大精神’促新华联发展”的二级中心联组学习会，公司领导汪洁、孙金标、张芳华、崔培新出席。

3 月 21 日- -4 月 2 日

公司组织全体职工，分四批到山东泰山，曲阜 3 日游。

四月

4 月 11 日—21 日

东方商厦（淮海店）举办“东方花季·薰衣草节”主题营销活动。活动期间：商厦实现销售同比上升 21.48%，客流同比下降 8.07%。

4 月 18 日

上海新路达商业（集团）有限公司党委书记朱震世带领下属二级公司领导及劳模前来学习交流“陆蕙 3D 珠宝工作室”经验。总经理汪洁，党总支副书记孙金标出席参加交流会并陪同参观珠宝工作室。

4 月 26 日-5 月 5 日

东楼后广场举行“2013 春夏品牌酬宾”特卖会,扩销增效, 11 天共实现销售 64.03 万元。

五月

5 月 7 日

公司总经理换届,李国定、王珏、汪洁、姚志煜、全体班子成员,中层参与。

5 月 8 日

股份公司调研徐臻。

5 月 14 日

股份公司营运部经理邵惠民携同王静、刘兴国、史皓主持召开东方商厦（淮海店）专题会议，东方商厦（淮海店）总经理姚志煜，营运部经理胡亚楠参加。

5 月 22 日

总经理姚志煜主持大学生智囊团座谈会，党总支副书记孙金标，团总书记胡燕参加。

六月

6 月 5 日

百联集团审计中心徐燕对汪洁同志在东方商厦淮海店任总经理期间经济责任进行审计，姚志煜、陈莉莉、张芳华出席。

6 月 21 日-6 月 26 日

友谊股份全方位服务宣传片拍摄组入驻东方商厦淮海店进行为期 6 天的拍摄。

6 月 28 日

党总支副书记、工会主席孙金标组织召开“新华联 2013 年双清双做二级中心联组学习会”，班子姚志煜、陈莉莉、崔培新及全体中层参加。

七月

7 月 18 日

新华联全体党员由总经理姚志煜带队，班子孙金标、张芳华、崔培新陪同参加苏州太湖新四军纪念馆参观活动及无锡奥特莱斯考察活动。

7 月 25 日

新华联全体职工在 8 楼员工会所内观看安全生产宣传片。

7 月 29 日

新华联副书记孙金标，财务总监陈莉莉，带队慰问上海警备区第六离职干部休养所。

八月

8 月 16 日

团市委赴东方商厦淮海店调研，百联集团团委书记王海涛、副书记胡良玉、张齐出席。

8 月 23 日

新华联在 8 楼员工会所召开五届二次职代会，总经理姚志煜出席，党总支副书记、工会主席孙金标主持。

8 月 27 日

新华联 2013 年上半年度工作会议在 8 楼员工会所召开，班子姚志煜、孙金标、张芳华、崔培新及全体中层出席。

九月

9 月 10 日

第二期中层后备集训营课题汇报会，总经理姚志煜带领全体班子人员及中层参加。

9 月 12 日

东方商厦东方花季（玫瑰花节）VIP 专享日开幕。

十月

10 月 19 日

新华联首届家庭日在辰山植物园举行，总经理姚志煜，党总支副书记孙金标带队，公司同仁带家属积极参加活动。

10 月 24 日

新华联联合瑞金街道举办 80 分大赛。

10 月 31 日

黄浦区区长李忠民网点巡查汇报会，总经理姚志煜携全体班子参加。

十一月

11 月 12 日

东方商厦（淮海店）全方位 VIP 服务竞赛表彰座谈会，党总支副书记孙金标，副总张芳华出席。

11 月 14 日

友谊股份宣传工作会议，友谊股份工会副主席、当班主任吴宪平，新华联党总支副书记孙金标出席。

11 月 20 日

“艰难转型学习会”在 8 楼会议室召开，上海商学院现代流通研究中心主任吴建国教授为全体中层演讲，总经理姚志煜携班子成员和全体中层参加。

十二月

12 月 3 日

创建文明城区，黄浦区区长莅临指导工作，总经理姚志煜携全体班子成员出席。

12 月 20 日

集团领导史明带队检查新华联安全，总经理姚志煜，党总支副书记孙金标出席。

12 月 31 日

新华联开门红动员大会，会议由党总支副书记、工会主席孙金标主持，总经理姚志遇携全体班子及公司中层出席。

上海新华联大厦有限公司荣誉汇总

- 1、上海市文明单位称号
- 2、上海市五一劳动奖状（经营管理团队）
- 3、上海市国资委系统学习型党组织建设示范点
- 4、上海市巾帼文明岗（大学生智能团）
- 5、上海市平安单位称号
- 6、上海市学习型企事业单位
- 7、上海市商业创新奖
- 8、2012 年度上海零售商年度总评“创意营销奖”
- 9、2012 年度上海市三八红旗集体（陆蕙 3D 珠宝工作室）
- 10、上海市第十九届“百花杯”优质服务竞赛活动先进企业
- 11、上海市商业信息工作先进单位
- 12、上海市 A 类财务会计信用单位
- 13、上海市 A 类纳税信用单位
- 14、上海市社会治安综合治理委员会平安单位
- 15、上海市公安局治安总队治安安全合格单位
- 16、上海市团队创先特色班组
- 17、卢湾区优秀服务组织单位
- 18、敬老爱老共建共享
- 19、治安保卫先进集体
- 20、共青团百联集团先进团组织
- 21、2013 年度淮海中路区域优秀广场

- 22、2010 年第十九届“百花杯”优质服务竞赛活动先进企业
- 23、2011 年第二十届“百花杯”优质服务竞赛活动先进企业
- 24、“百联杯”2011 年上海优秀商业形象作品评选活动店堂装饰奖
- 25、友谊股份“永安珠宝”开业会员功能开发比赛“最具贡献力奖”
- 26、友谊股份“永安珠宝”开业营销策划比赛“最具营销力奖”
- 27、友谊股份“五一黄金周”营销策划大赛“最具营销力奖”
- 28、友谊股份“五一黄金周”创新营销大赛(银奖)
- 29、友谊股份“十一黄金周”创意营销策划大赛“优秀奖”

预期与展望

学习和贯彻党的十八大精神，把全体党员干部的思想统一到党的十八大精神上来，根据股份党委的要求，联系新华联实际，全面提高党群工作科学化水平，带动新华联管理更加系统、完善和科学，为新华联科学发展全面完成经济任务保驾护航。

——两级中心组联组学习主题更加凸出、效果更加明显。

——党的自身建设进一步加强，党员先锋模范作用得到群众广泛认可。

——办事公开，制度管人，公正廉洁，风清气正。

——建设学习型组织全面推广到班组。

——先进模范培育初显成果。

——大学生智能团有新的创新项目。

——劳动竞赛、岗位技能比赛有新形式。

——新华联企业文化建设形成体系。

——员工收入有新的增长。

2014 年，新华联要通过学习型建设加强企业思想政治工作，创新型建设推进企业转型发展，服务型建设促进企业员工全面进步三大任务，积极探索提高工作科学化水平新方法。