



快客，我的快乐时刻

上海联华快客便利有限公司

2013 年社会责任报告

目录

公司概况

总经理致辞	1
公司简介	2
报告编制组织机构	4
企业理念	5

I-1 员工责任

II-1 员工教育	6
II-2 员工录用	16
II-3 权益保护	17
II-4 安全保护	23

I-2 经济与服务责任

II-5 利润与经济效益	26
II-6 产品与服务	26
II-7 对供应链伙伴的责任	31

I-3 诚信责任

II-8 守法诚信	34
II-9 诚信经营与服务	34
II-10 社会诚信形象	37

I-4 社区责任

II-11 救灾与慈善捐助	39
II-12 志愿服务	43

I-5 环保责任

II-13 环境管理	46
II-14 低碳节能	47
II-15 环保形象	52

1-6 预期与展望

11-16 经济与服务绩效	53
11-17 社会绩效	55
11-18 环保绩效	58

附录

2013 年大事记	59
2013 年获得荣誉称号一览	64

总经理致辞

翁宇杰

2013年，上海联华快客便利有限公司广大干部员工深入学习贯彻十八大精神、十八大三中全会精神，积极参加党的群众路线教育实践活动，把履行社会责任融入企业生产经营发展全过程，提升发展绩效、经济绩效、环境绩效和社会绩效，为建设一流的连锁便利企业履行好肩负的社会责任。

承担社会责任是联华快客的立身之本。企业与公民一样，都要承担一定的社会责任，企业的公民理念是企业发展的必备要素。企业的社会责任要求我们必须超越把利润作为唯一目标的传统理念，强调要在经营、管理过程中对人的价值的关注，强调对消费者、对环境、对社会的贡献。

这份报告是联华快客第三次发布的社会责任报告，它将向您阐述联华快客2013年在增强创新能力、提升商业价值、建设绿色企业、尊重员工价值、打造诚信品牌、构建和谐社会等方面进行的详细阐述，展示了联华快客在履行社会责任所作的努力和所取得的成效。

我们清楚地知道，联华快客的发展离不开百联集团、联华股份、员工、消费者、加盟主、供应商等利益相关方的支持，只有与各方保持良好的互动和友好的合作，倾听各种意见和建议，企业发展才可能有更好的环境，才能为社会提供更优质的服务，为人们享有更好的生活添砖加瓦。在此，向所有长期来帮助和支持联华快客发展的上级领导、社会各界人士和兄弟单位表示衷心的感谢！

公司简介

上海联华快客便利有限公司（简称快客便利）创建于 1997 年 11 月，是百联旗下联华超市股份有限公司（0980.HK）全额投资、以发展连锁便利店为目标的业态公司。总部设在上海市虹口区黄渡路 87 号。截止到 2013 年底，全国连锁便利门店达到 1905 家。

联华快客创建以来，依托联华股份总部战略资源和品牌影响力，以收购兼并、合资合作、吸收加盟等发展方式迅速做大连锁规模。先后成立了上海直营公司、上海加盟公司、大连联华快客公司、北京联华快客公司、浙江联华快客公司（杭州公司、宁波公司）和上海高端店公司。现有员工 6065 人。

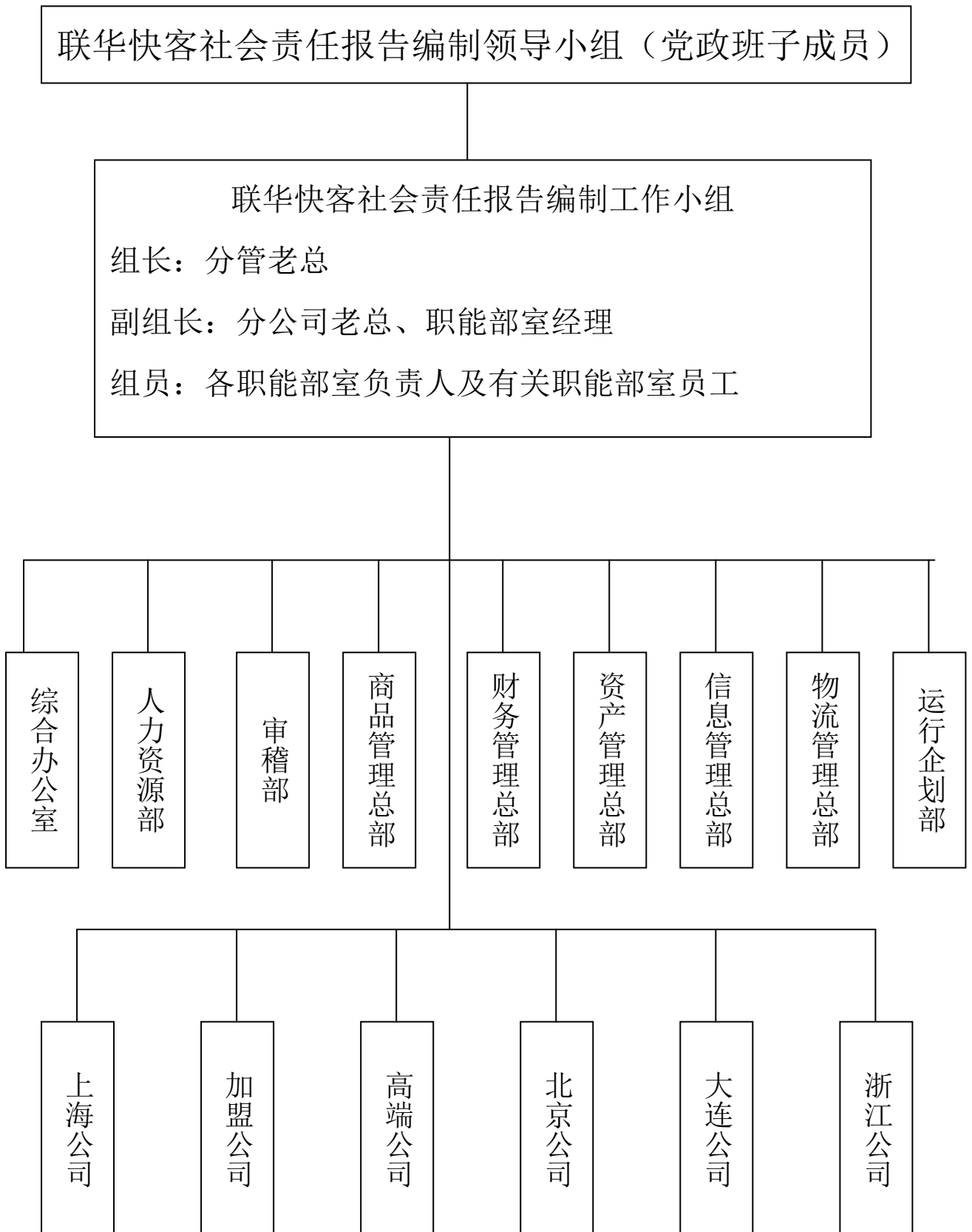
2006 年，联华快客推出了“快客，我的快乐时刻”的品牌主张。2008 年，联华快客启动 Q + e 经营模式，增加了金融、多媒体等增值服务。2011 年，联华快客高端门店以全新的风格、全新的模式、全新的理念面市。2013 年，联华快客高端中环店全新推出，标志着快客门店进入了第五代门店形象。快客品牌从 1997 年早期的“联华便利”变身红黄蓝三色块的“联华快客”，到 2004 年底推出第三代“小太阳”品牌形象，到 2011 年推出了高端门店形象。联华快客品牌经历了从诞生、发展到成熟，直至深入人心的过程，品牌战略赢得了市场的认可。

2013 年，联华快客先后荣获：快客荣获上海连锁协会颁发的 2013 年“商业特许经营荣誉品牌”、宁波快客被评为 2012 年宁波市商贸系统先进单位、快客第四支部荣获上海国资委系统党支部建设示范点

称号（2013—2016）、快客荣获中国连锁经营协会颁发的“快客进入2012年中国特许连锁120强”证书、联华快客习勤店荣获2013年上海市工人先锋号、联华快客荣获“市五星级诚信创建企业”称号、联华快客荣获中国连锁经营协会颁发的2013年零售创新奖等荣誉称号。

联华快客属有限责任公司类（服务业）、经营性文明单位。

报告编制组织机构



联华快客企业理念

百联集团企业精神：

遇强更强，诚信致远

联华快客企业文化：

经营理念：顾客第一、唯一的第一

企业精神：创新务实、敬业奉献、勇争第一

经营方针：我尽力，您方便，联华就在您身边

企业使命：为顾客、为股东、为员工创造价值

核心价值观：尊重顾客、忠于企业、团结协作、追求卓越

品牌主张：快客，我的快乐时刻

联华快客愿景目标：

巩固和发展领先优势，创立便利连锁企业世界品牌

I-1 员工责任

II-1 员工教育

联华快客党委坚持中心组学习制度和支部书记例会制度，2013 年在前两年开展的“季读一书”和“月荐一书”的基础上，继续做好推荐读书项目的工作。公司坚持中心组、支部书记每月一次的学习制度和例会制度，做到全年学习不少于 12 次。中心组成员自觉参加集中学



习，认真抓好自学，切实做到“三个一”，即有一本专用学习笔记，精读一本以上的政治理论书籍，撰写一篇理论联系实际的调研文章。中心组学习采取理论务虚会、专题讲座、交流座谈、外出考察、观看专题片、自学等多种形式，采用集中学习与个人自学相结合、学习研讨与专题辅导相结合等办法，丰富学习内容，提高学习效果。领导干部及党员参与率达 98% 以上，管理人员参与率 95% 以上。

主要做法：建立学习型企业的长效机制。一是坚持中心组学习制度和支部书记例会制度，坚持党支部月度组织生活会制度。二是继续开展“季读一书”和“月荐一书”活动。三是开展、完善读书小组、学习沙龙、通讯员队伍等学习型组织，提高学习兴趣。

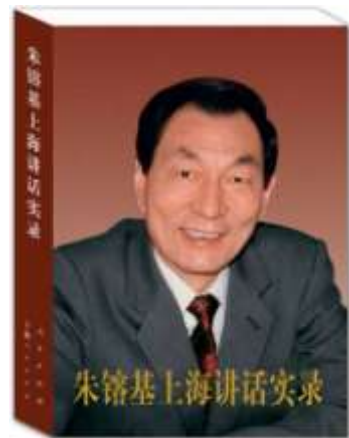
坚持中心组学习制度和支部书记例会制度。如联华快客中心组学习会上，先后学习了党的十八大报告、十八大三中全会报告、党章、习近平同志一系列重要讲话、《关于在全党深入开展党的群

众路线教育实践活动的意见》、李克强在国务院廉政工作会议上讲话、王岐山在十八届中纪委二次全会上讲话及市委、市府的一系重要文件等内容。通过学习，既提



高了班子成员的个人能力，又提高了党委的整体功能和合力。通过坚持不懈的学习，努力拓宽各级干部的视野，提高思想理论水平，增强创新能力和超越意识，更好地服务、服从于快客便利的发展大局，使学习不仅成为组织的需要，也成为贯穿个人职业生涯的一种必然选择。要通过学习，增强实际工作的创新能力和进取意识。

快客党委在 2013 年在前二年推出“季读一书”和“月荐一书”的基础上，2013 年继续深化“月荐一书的活动”。快客党委以《党员大课堂》为平台，每期推荐一书，如《毛泽东正值神州有事时》、《邓小平时代》《朱镕基上海讲话实录》、《旧制度与大革命》、《国情备记忘录》、《给理想一点时间》



等书目，并同时每期征集一篇读后感，配合每期的读书活动。同时，快客党委、纪委先后召开班子会议、书记例会学习、贯彻、落实“双清双做”主题活动，要求各支部过一次专题组织生活，撰写《警悟》一书学习体会，已经上交 5 篇，上报廉政格言 25 条，在《党员大课堂》、《党委直通车》刊登相关学习材料、心得体会等活动。

并积极组织党员和广大青年团员参加在《百联报》和《联华人报》上的迎接中国共产党十八大征文。

2013 年，快客党委编辑出版《党员大课堂》11 期，总 26 期；《党委直通车》5 期，总 14 期；《党委工作简报》2 份；《党委直通车》6 期。



这里将快客学习十八大文件精神 and 开展群众教育实践活动的情况记录如下：一，认真做好十八大会议精神的传达、学习、宣传、贯彻。十八大后，快客党委认真制

定学习计划，组织落实班子成员、党员、中层干部、团员学习贯彻党的十八精神：一是要把学习贯彻十八大精神作为年初开门红的行动纲领，作为制定 2013 年度党建工作计划的主线。二是要将十八大精神转化为快客便利行动指南，紧紧围绕中心工作，提出破解瓶颈的思路，提出增加销售的措施。三是要紧密联系干部员工的思想实际，把十八大精神转化成精神动力和坚定信念，进一步提振干部员工的士气和信心。四是要把学习宣传十八大精神作为企业的首要任务，结合党建工作实践，组织好全体党员的学习。组织全体党员参加十八大智力竞赛，共答题 80 份。二，开展党的群众路线教育实践活动。根据百联集团、联华股份党委的要求，快客便利党委积极开展党的群众路线教育实践活动，通过“走出去、请进来”的方式，集中解决领导班子和领导干部形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风“四风”突出问题，通过“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治

病”总体要求，广泛征询意见，查摆问题，对照检查。快客党委召开座谈会、个别访谈 18 人次、下基层调研查摆问题 3 次、发放《意见征询表》35 人次，共计 43 人次。对此，经快客便利教育实践活动领导小组办公室在初选的基础上，集中进行了梳理、归并和分类，

共整理出 6 大类 49 条意见、建议。党委对访谈提出的建议问题撰写对照检查材料；7 个班子成员书面撰写了“个人对



照检查材料”，并于 11 月 27 日召开民主生活会，在会上班子成员开展批评与自我批评。

在廉洁自律方面，快客党委组织领导干部、党员系统地学习了习近平在十八届中纪委二次会议上的讲话，王岐山在十八届中纪委二次全会上的讲话，以及《中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》、《〈中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则〉的实施办法》、《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》、《关于实行党风廉政建设责任制的规定》、《上海市贯彻〈关于实行党风廉政建设责任制的规定〉的实施办法》及《上海市国资委系统党风廉政建设责任制实施意见》、《百联集团关于实行党风廉政建设责任制的实施意见》等廉洁从业文件、制度，等廉洁从业文件、制度，主持召开中心组学习会、干部学习会等专题学习有关廉洁从业的文件、制度。党员干部带头贯彻执行“八项规定”和市委提出的党风廉政建设的各项规定，坚持反对“四风”，全部签约了《廉洁从业责任书》、《开

展专项整治违规收送礼金礼券购物卡工作》承诺书等，在平时的工作、生活紧持以廉洁自律的规定约束自我，起到了廉洁从业带头人的作用。

党要管党、从严治党，快客党委根据便利行业的特点，将进一步加强干部队伍作风建设作为一项常规、长效工作。5月10日，组织班子成员、主要部室领导参加联华《反腐倡廉专题党课暨“双清双做”主题教育动员大会》后，快客党委、纪委先后召开班子会议、书记例会学习、贯彻、落实“双清双做”主题活动，快客党委、纪委召开班子成员廉洁自律签约大会，班子成员全部进行签约承诺书。接着，又召开部室干部廉洁自律签约大会，各重要部室如商品部、增值服务部、资产工程部、发展部等相关员工签约《廉洁从业责任书》。两次会议的召开起到了很好的教育示范作用，营造了风清气正的良好环境，保证了各项工作健康顺利的进行。

联华快客不断推进文化载体实施，建设优秀企业文化。不断开展有益、形式多样的文娱活动，活跃企业的员工业余生活，使广大员工有一个“家”的归属感，增强企业的凝聚力。以品牌主张，“快客，我的快乐时刻”，引导员工创建快乐企业，快乐购物环境：

一是快客工会积极开展文体活动。积极组织广大员工开展各类文体活动，今年组织成立了各类兴趣小组，如摄影沙龙、读书小组。从3月起，举办斯诺克比赛、摄影比赛、80分比赛、斗地主比赛等，



并参加百联 80 分大赛获南北组第一名的好成绩。

二是 9 月 28 日，联华股份举办第一届运动会闭幕式上。运动会上举办的趣味三项比赛，快客便利获总分第一名。同时，在前期比赛中获 80 分南北第二名，足球比赛第三名等优异成绩。

三是积极开展职工读书活动。积极配合百联工会开展的“10 周年庆”征文活动获征文一等奖。积极参加十八大智力竞赛答卷共完成 80 份；上报廉政格言 25 句，《警悟》学习体会 5 篇。配合快客党委开展的“月荐一书”的读书活动，各类文章、格言、警句先后在百联报、联华人报及其它简报上刊登。11 月 22 日，快客安保部门在上海公司、高端公司举办了“2013 年快客便利消防知识竞赛”。经过激烈的竞赛，最后杨浦区域获竞赛第一名；金杨区域、徐闵区域获竞赛第二名；静安区域、延长区域、虹口区域获竞赛第三名。

四是完善通讯员队伍。由快客总部、上海公司、北京公司、大连公司、浙江公司组成的 20 多人通讯员队伍，通过座谈、讲座等形式，提高通讯员队伍的写作技能，积极为《今日百联》、《联华人》投稿。

五是组织红色之旅。快客工会安排 2013 年各类优秀员工参加红色之旅，赴西安、延安，兰州、西宁二批，共 10 人。

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。

◆ 附件：联华快客党委中心组学习制度

联华快客党委中心组学习制度

为贯彻落实联华股份关于加强党委中心组理论学习的要求，结合联华快客实际，进一步促进公司班子思想理论建设，特制定党委中心组学习制度：

一、指导思想

党委中心组学习要大力弘扬理论联系实际的优良学风，把学习理论与指导工作结合起来，把认识问题与解决问题结合起来，把转变思想作风与转变工作作风结合起来，把提高理论水平与提高科学发展能力结合起来。中心组成员要切实增强学习紧迫感，努力在建设学习型党组织和学新型企业中走在前列，做持久学、深入学的表率 and 学以致用模范，积极带动广大干部职工学习。

二、参加对象

参加公司党委中心组学习的对象是：党委书记、党委副书记、党委委员、行政班子人员、两办主任等。必要时召开党委中心组学习扩大会议，增加相关人员。

三、学习内容

党中央、国家各类文件、中国特色社会主义理论体系、社会主义核心价值观体系、党风廉政教育内容、现代化建设所必需的知识及实践经验、百联集团、联华股份（超商）党委等重要会议精神

四、学习时间

严格中心组每月一次的学习制度，做到全年学习不少于 12 次。中心组成员要自觉参加集中学习，认真抓好自学，切实做到“三个一”，即有一本专用学习笔记，精读一本以上的政治理论书籍，撰写一篇理论联系实际的调研文章。

五、学习形式

创新形式、改进方法，采取理论务虚会、专题讲座、交流座谈、外出考察、观看专题片、自学等多种形式，采用集中学习与个人自学相结合、学习研讨与专题辅导相结合等办法，丰富学习内容，提高学习效果。

2013 年 1 月 1 日

联华快客人的行为文化

一、联华快客人的个人修养：

- ◆ 自力更生
- ◆ 自强不息
- ◆ 自始至终
- ◆ 自我否定

二、联华快客人的道德规范：

- ◆ 诚信，不弄虚作假
- ◆ 谦逊，不妄自尊大
- ◆ 自律，不谋取私利
- ◆ 公正，不偏移规则
- ◆ 仁爱，要包容共济
- ◆ 守责，守岗位职责
- ◆ 敬业，尽职业操守

三、联华快客人的行为规范：

- ◆ 仪表端庄，举止得体
- ◆ 礼貌热情，服务周到
- ◆ 忠于职守，诚信尽职
- ◆ 立足本职，团结协作
- ◆ 勤思业精，遵纪守法

四、联华快客人的诚信规范：

- ◆ 对企业忠诚
- ◆ 对工作热诚

- ◆ 对同事坦诚
- ◆ 对客户心诚
- ◆ 对社会真诚

五、联华快客人的“五心”沟通法：

- ◆ 思想工作要知心
- ◆ 帮助同事要热心
- ◆ 工作沟通要诚心
- ◆ 同事之情切交心
- ◆ 批评指正要贴心

六、联华快客人的人际关系：

- ◆ 相互尊重
- ◆ 相互信任
- ◆ 相互关心
- ◆ 相互支持
- ◆ 相互促进

七、联华快客人的工作要求：

- ◆ 守时，严格作息和约定时间
- ◆ 守纪，按制度、按规定、按标准完成既定任务
- ◆ 准确，按时、按量、按度、按题完成既定任务
- ◆ 高效，合理调配资源，高质量完成工作任务

八、联华快客人创业理念：

- ◆ 创业、创造、创新三要素

- ◆ 只有创业没有守业

九、联华快客人的基本行为理念：

- ◆ 规范：严于律己，示范他人
- ◆ 监督：负责企业，负责事业
- ◆ 维护：企业利益，员工利益

十、联华快客人的责任：

- ◆ 认识：理解工作职责、岗位规范
- ◆ 执行：遵守公司制度、行为规范
- ◆ 用时报告：积极抵制违反公司制度的行为

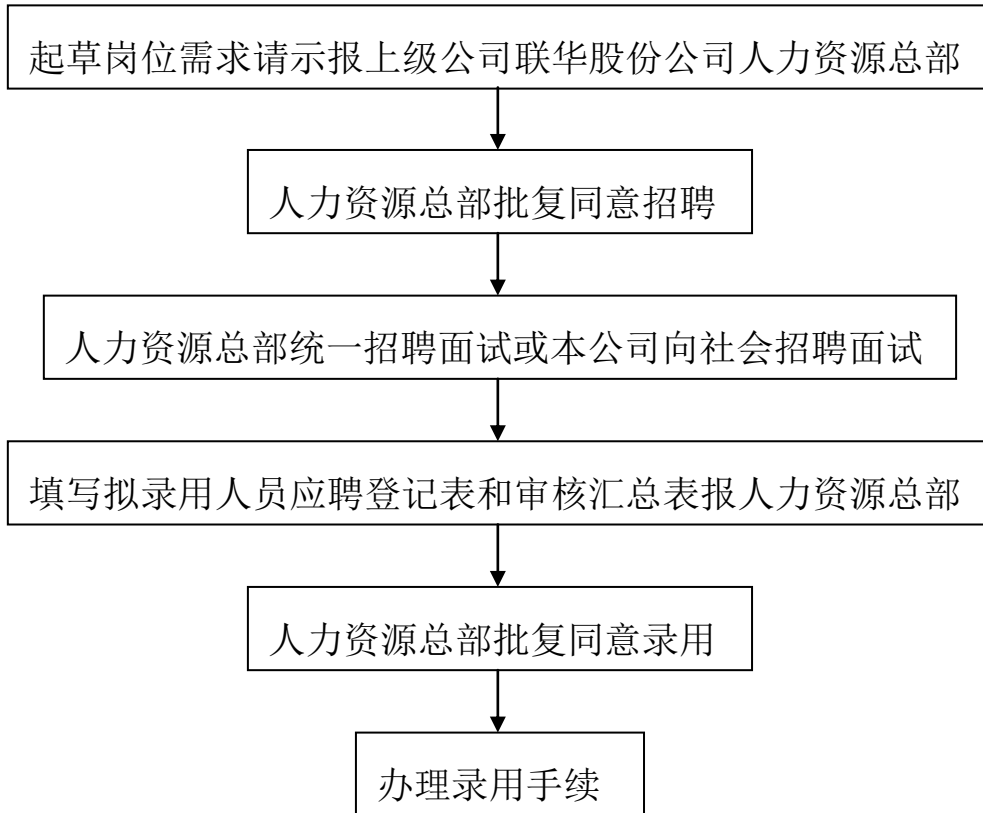
2013 年联华快客创建学习型企业

“月荐一书”一览表

季度	书目
一季度	《旧制度与大革命》 《邓小平时代》 《烹宰为乐》
二季度	《给理想一点时间》 《国情备忘录》 《你可以幸福》
三季度	《旧时明月》 《绝望创造希望》 《朱镕基上海讲话实录》
四季度	《一个人的朝圣》 《毛泽东正值神州有事时》 《你可以不生气》

11-2员工录用

1、员工录用程序规范、透明。

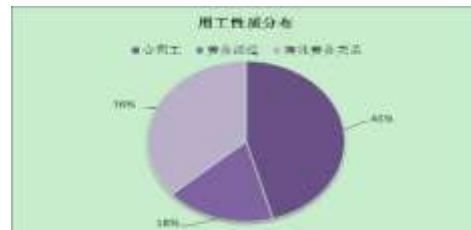


2、劳动合同签订率

- (1) 凡是符合签订劳动合同的员工，劳动合同的签订率为 100%
- (2) 凡是劳务派遣员工，与劳务公司签订劳动合同及协议的，签订率为 100%
- (3) 特殊劳动关系的员工，劳务协议签订率为 100%。

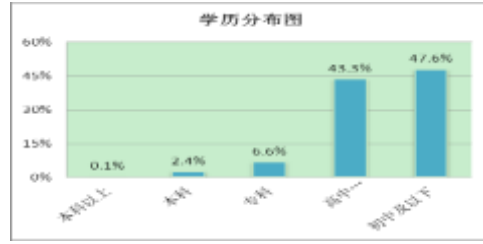
3、企业员工总数

截止到 2013 年 12 月，企业员工总数为 6123 人，其中正式合同工 2792 人，劳务派遣员工 1099 人，特殊劳动关系员工 2232 人。

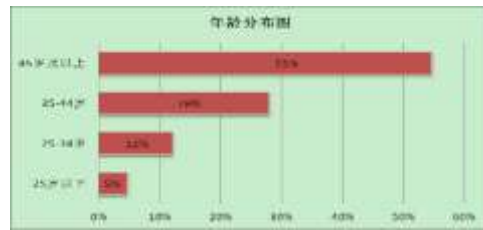


4、企业员工结构

(1) 学历结构：本科以上学历人数 5 人，占比为 0.1%，本科学历人数为 145 人，占比为 2.4%，专科学历人数为 404 人，占比为 6.6%，高中（含职校、技校、中专、职高等）学历人数 2652 人，占比为 43.3%，初中及以下学历人数为 2917 人，占比为 47.6%。



(2) 年龄结构：小于 25 岁的人数为 295 人，占比为 5%，25-34 岁的人数为 752 人，占比为 12%，35-44 岁的人数为 1721 人，占比为 28%，45 岁以上的人数为 3355 人，占比为 55%。



(3) 性别结构：女性占比为 83%，人数为 5078 人，男性占比为 17%，人数为 1045 人。



5、其他事宜

- (1) 公司在用工过程中，不存在使用童工及未成年职工的情况。
- (2) 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。
- (3) 公司严格按照国家规章制度办理相关人事手续。

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) 2012 年度员工培训总支出 25.19 万元，人均支出 45.5 元。

(2) 2012 年公司派出 8 人次的中青年干部参加市、百联及联华各类培训班，共计 240 课时。

(3) 2012 年度人均培训课时数 1.32 小时。

(4) 2012 年度员工培训覆盖率 91.85%

(5) 2012 年技能人才培养 119 人。

(6) 对员工进行业务、安全经营等培训有相关记录。

◆ 培训种类、内容人事以及所占员工比例：

培训种类	2012 年培训内容	课时数	人数	所占员工比例
专业技能	营业员技能等级培训	11600	156	4.3%
	营业员上岗培训、百联“红卡”及会员卡，			
岗位胜任类	安全生产标准化、食品安全、门店营运管理等	13370	2674	74.44%
	企业文化、店长工作			
工作态度类	职责、区域管理人职责等	3228	538	14.97%

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大病团体保障；

(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) 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。

(7) 自觉保护员工的隐私权。



- ◆ 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。
- ◆ 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。

4、倾听员工呼声，创建企情民意气象站

快客党委在 2011 年第四支部“企情民意气象站”试点，2012 年在各支部全面推开的基础上，2013 年继续深化“企情民意气象站”活动，以党的群众路线教育实践活动为引领，以解决“四风”问题为着力点，以改变作风为导向，把“员工情况第一时间了解，突发情况第一时间处理，门店问题第一时间解决”为目标，通过与“党

员信息员责任区”、“党日主题实践活动日”、“管理人员走访门店制度”等结合起来，及时收集信息沟通反馈，解决员工解决“急”、“难”、“愁”问题。使“气象站”真正成为员工情况的晴雨表和预报站、从而成为企业管理者与职工之间的桥梁和纽带。

一是党员走一线。快客党委上海公司一线党员占80%，第三、四支部把“企情民意气象站”与“党日主题实践活动”结合起来，设置气象站信箱、电子邮箱、手机、联系卡和站长热线、接待日等平台，形成网络化格局，对一线门店关心的问题及时帮助提供支持，每月组织生活的一项内容就是“气象站”信息反馈。如上海直营公司以管理层走一线制度，了解门店最急迫、最真实的诉求，确保最终解决的问题顺应门店期待、契合门店意愿、满足门店需求。上海直营公司管理层共走访门店277家（次），收集到企情民意共324条，解决实际问题197件，其余的跟进之中。这些活动使民意诉求在一线畅通，促进了门店经营管理工作。

二是管理人员转作风。一，下一线调研。2013年，班子成员密集下一线调研、指导、服务。开展领导在一线指挥，决策在一线落实，问题在一线解决，工作在一线对接要求，到大连、北京、浙江、上海地区“走基层，转作风、找问题”，深入现场办公，先后召开了网点工作会议、商品加盟对接会、鲜食推进会、商品高端公司沟通会等（近期准备召开全国加盟会议），准确“把脉”，开出“良方”，破解瓶颈，为全面提升销售作好思想上、人员上、物资上的准备工作。二，改作风、定制度。根据联华党委、总经理室六项规

定，快客党委先后制定下发了一系列制度文件，如《关于公司业务招待费及会务费管理的暂行规定》、《关于进一步重申规范领导干部外出请假制度的通知》、《关于加强公司会议管理的通知》，转发了《百联集团改进工作作风、密切联系群众的具体要求》的通知等，为快客提升销售进一步作好制度上、机制上的保证。

三是为一线办实事。2013年，快客工会为一线物流民工搭建自行车棚、安装助动车充电装置；同时为一线民工、门店一线员工办其它实事共计5万元。同时发放上海地区高温津贴3324人131万元。由快客工会牵头组织上海地区全体员工共1364人进行体检，共计费用29万元（市外公司由各子公司自行组织）。继续实施员工生日送温暖计划，员工生日当天送上慰问，一年近20万慰问金。加大帮困力度。年初，党委、工会组织一日捐活动，2554人，金额91790元；上海地区879人，金额46200元。逢年过节，党政工领导上门对困难员工、外派员工家属、退休老同志进行上门慰问，2013年困难补助等5万元。

5、工会作用明显，员工的参与权得到维护

2013年，快客工会通过体察民情、反映民意、集中民智、问计于民的有效通道，推进企业民主管理，为员工办实事，推动公司全面协调可持续发展。4月26日，快客召开二届四次职工代表大会，审议通过《联华快客集体合同》、《联华快客2013年度工资专项集体合同》。根据向一线倾斜要求，上海地区一线员工增资幅度达12.15%，全国一线员工增资约10%左右，管理层约4%左右。

附件：职代会通过的2013年度集体合同

上海联华快客便利有限公司集体合同

上海联华快客便利有限公司（以下简称公司）与上海联华快客便利有限公司工会委员会（以下简称工会），按自愿、平等、合作的原则协商一致，签订本合同。

第一章 总 则

第一条 为适应现代企业制度需要，明确和调整社会主义市场经济条件下公司和员工的权利、义务关系，保障公司和员工的合法权益，维护企业正常生产，经营秩序，巩固和发展和谐稳定的劳动关系，根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国工会法》、国家劳动和社会保障部颁发的《集体合同规定》等国家、本市的有关法律、法规和规章，结合实际情况，订立本合同。

第二条 本合同是双方必须遵守的共同准则。围绕实现企业可持续发展目标，不断增强企业核心竞争力，在提高经济效益的基础上，通过建立集体协商和签订集体合同，共建企业和谐、共促企业发展、共享企业成果的宗旨，为实现公司的发展目标而建功立业。

第三条 本合同适用与公司建立劳动合同关系的员工，公司与员工签订的劳动合同不得与本合同相抵触。劳动合同中规定的劳动标准和保险福利低于本合同的，以本合同确定的劳动合同标准和保险福利为准。

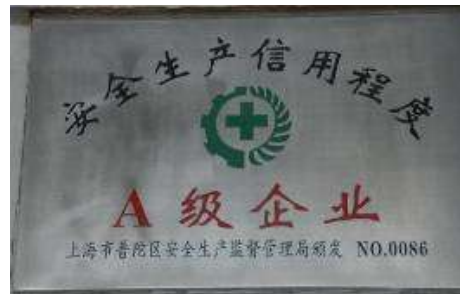
第四条 公司、工会以及全体员工应从公司整体利益出发，公司在制定、修改和决定有关劳动用工和收入分配等直接涉及员工切身利益的规章制度或重大事项时，应充分听取工会或员工代表的意见，平等协商确定。工会支持公司的经营和管理，维护公司的合法权益，教育员工认真履行劳动合同，遵守劳动纪律和公司的各项规章制度，树立良好的职业道德，努力完成经营任务，促进公司发展。

第五条 公司行政支持工会独立自主地开展工作，并根据国家有

11-4安全保护

1、安全管理落实到位，安全宣传教育氛围良好

一直以来，联华快客建立了一套完整的安全管理制度，早在 2009 年公司就专门编制了《联华快客安全保卫工作制度及管理手册》，并在实践中不断完善，将安全工作纳入到日常规范管理。公司每年由联华股份总部与总经理签署安全工作责任书，由总经理与各部门、各分（子）公司签订安全工作责任协议，并采用层层签约的形式，将安全责任分解到门店，落实到每一个岗位，形成了安全工作人人参与，全体员工齐抓共管的。2013 年，公司按照《商贸企业安全生产标准化评定标准》一级企业（最高）的标准在公司内全面推进，通过国家安全生产监督管理局组织的评审。目前，已完成总部各部门、各分公司安全生产标准化的制度流程及相关文件内容。



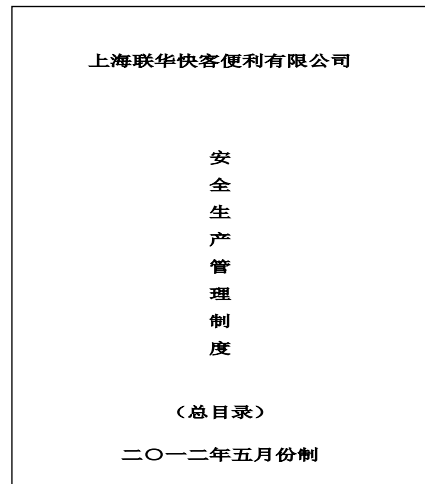
快客门店安全检查表			
科目	序号	检查内容	分值
消防设备 安全档案 (32分)	1	门店报警设备（手动按钮、脚踏报警）是否安全有效。	3
	2	110V 外线防区正确，设备完好，不漏报警。	2
	3	消防布局位置合理，设备运行正常。	2
	4	监控画面清晰。	2
	5	灭火器合理配置符合技术要求的灭火器。	2
	6	灭火器完好有效，存放醒目，取用方便，无过期。	2
	7	消防栓前严禁堆放物，附件齐全，符合技术要求且有效。	3
	8	应急灯定期（每月一次）放电，且无故障，并记录台账。	3
	9	安全通道符合消防要求，保持畅通。	3
	10	严禁存放易燃易爆物品（包括油漆、稀料等杂物）。	3
	11	门店按照确定设置安全疏散指示标志。	3
	12	应急照明安装是否到位。	3
	13	电线布排正确，无临时拖拉电线，结束营业后切断不用的电。	3
用电安全 (9分)	14	安全使用各类电器设备，用后不跟电源，无违章使用各类电器。	3
	15	消防设备符合消防要求。	3
	16	保险箱，现金管理和用由安全措施齐全，使用合理。	3
	17	出租区域必须签订安全协议。	3
	18	应急预案及演练情况。	3
	19	商场内不使用的电器设备是否切断电源。	3
	20	营业结束后及时存入保险箱（或若使用密码），保险箱钥匙。	3
	21	贵重物品是否进行交接入账。	2
	22	店面环境是否整洁，有无积水。	2
	23	商场内外环境，是否又违章堆放物。	2
安全管理 (44分)	24	商场外门口禁止堆放杂物。	2
	25	店长、员工必须熟悉掌握应急预案，正确使用消防器材。	3
	26	每月不得少于2次（上、下旬）消防设备检查。	3
	27	门店地坪、吊顶和门店前台台脱落，室内外灯箱广告牢固。	3
	28	安全出口的导向指示正确，明显无遮挡物。	2
	29	安全指示牌整洁。	2
	30	门店内严禁吸烟。	2
	31	门店内严禁电瓶车等。	2
文档管理 (16分)	32	门店内禁止吸烟。	2
	33	门店内禁止存放不安全。	2
	34	店长员工安全培训记录。	3
	35	灭火器检查、应急灯放电记录表。	3
	36	安全目标责任书。	3
	37	应急演练、台账。	3
	38	消防设备检查、记录。	3

公司在每年的“安全生产月”和“119 消防日”活动期间，均组织形式多样的宣传教育培训系列活动，如：在公司内张贴宣传标语、宣传画营造安全氛围；进行有关安全知识讲座，组织进行有关

安全防范演练、并进行讲评等活动。如 2013 年 10 月—11 月，公司组织全部门店店长、区域经理消防安全知识竞赛，强化门店的消防意识，增强门店的消防技能。



在联华股份安保部门的指导下，公司专门设立安全管理部和专职安保人员，经常组织由分管安全的老总、专职安全员带队的检查小组，到物流、门店进行安全防范检查，发现问题及时解决。如公司规定夜间营业期间门店内应确保有至少 2 名营业员；夜间营业期间收银机内现金存放总额不超过 300 元，且无 100 元面额。大面额或超出部分收银款应及时存放入保险箱（柜）或投币箱内；所有营业员均接受安全防范培训，熟悉紧急报警装置（含脚挑式报警装置）的位置和使用方法。每月应对紧急报警装置进行一次测试；应确保技防设施正常运转，勿遮挡监控摄像机，勿将物品堆放在紧急报警装置处。



联华快客设有一套比较完整的安全教育培训体系，设有培训部门和专职培训教师。新员工上岗前必须进行三级安全教育培训，经考试合格后方能上岗，并在安全培训手册上签字确认。通过培训让员工



识别岗位的安全防范工作及主要风险，做到危险告知，预防在先，引导员工理解和接受建立安全行为规范的必要性，在日常的安全管理中，根据不同时期的不同要求，还组织员工参加各种形式的培训。

2、建立应急管理体系，公布定期检查员共安全操作结果

联华快客建立有完备的突发事件应急预案，并经专项培训，使每个员工知晓并会处置，让每个员工了解发生突发事件时应做什么，怎么做。每年，公司都要不定期地针对各应急预案、各项目进行演练，有计划地进行评估、整改，很大程度提高了全体员工的安全防范意识和应急处置能力。另外还专门编制了《突发性事件的应急处理预案》。



3、本公司无危险品。

4、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

由于上海联华快客便利有限公司属联华超市股份有限公司的子公司，根据香港联交所股票年报披露的有关规定，本公司不得对外提供未经公开披露的股价敏感信息，在此只作简要分析如下：快客便利在 201 年经济工作中紧紧围绕“加快发展、整固深化、优化提升、创新转型”的总体指导方针，从提升销售入手抓效果，从解决瓶颈入手抓突破，从调动积极性入手抓士气，有力地推进各项重点工作和重大项目，使快客便利的各项经济工作处于有序而健康地发展中。

II-6产品与服务

联华快客始终秉承“快客，我的快客时刻”的品牌主张，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服务体系。

1、商品物价质量管理

在经营实践中，联华快客坚持依法经商、诚信经营。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。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，要求供应商提供优质商品，交验各种必备的证件，如营业执照、卫生许可证、税务登记证、条码证、单品检验报告、组织机构代码证、生产许可证（QS）

等证件。

2010年，联华股份通过了ISO9000质量管理体系的认证（快客参加联华系统统一申报），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。在2011年联华股份公司专门设立了质量管理总部后，根据联华股份的要求，联华快客设立专职质量管理员、合同管理员，按照公司门店质量物价管理要求负责商品质量的日常管理工作。公



司相继强化了经营商品的索证验证，先后制定和完善了《合同谈判及采购流程》、《供应商管理流程及制度》、《新品申报流程》、《采购合同签订流程》、《商品保质期监控流程》、《商品质量安全管理制度》、《新品、淘汰、残次、清场商品操作流程及制度》等检查制度等工作，并针对市场热点如食品安全、物价管理等问题进行了重点检查。通过组织相关人员学习相关的法律法规、加强检查力度、完善制度措施等，保障公司经营的商品符合国家法律法规和安全标准。

同时，公司加强采购源头管理，狠抓商品质量，定期检查与随时抽查相结合。针对一段时期食品安全危机，联华快客及时启动相关工作，狠抓商品质量。第一，通过进一步加强采购源头管理，在与供应商新签和续签合同前要严格索证工作以及对各类供应商合法

资质的审核来保证商品品质。第二，加大生产企业抽检力度，对食品生产企业加强不定期的生产现场抽查；第三，加大门店检查力度，杜绝门店销售过期商品、三无商品、自采商品；第四，加强对中小代理商的商品管理，建立合格供方档案，确保商品从索证、样品检验；第五，对于高风险食品供应商全部签订“食品质量安全承诺书”，并纳入采购合同的附件；第六，加盟店全部签订食品安全告知书，违约即摘牌。

2、售后服务管理体系

做好商品售后服务工作是公司抓好经营环节的重要内容，联华快客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。2013年公司相继开展了针对售后服务管理的全员制度培训和考核，如《投诉接待管理办法》、《处理顾客退调流程》等制度文件。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门店、营运部和公司总部三级管理，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，做好记录在案。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。在受理顾客投诉过程中，公司依据《处理顾客退调流程》有情有礼地处理好顾客的质量与服务投诉，做到有理让三分，力尽所能、想方设法为顾客排忧解难，深受顾客好评。

3、客户管理档案及投诉处理机制

联华快客将顾客反馈作为企业商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》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。

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。公司建立快速反映通道，及时了解、受理、解决顾客的争议和投诉。同时在公司投诉热线、门店显要位置张贴有公司服务受理热线电话，并在总部公示公司服务热线，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。2013 年来信来电来访共 103 件，其中商品问题 20 件，价格问题 10 件，态度问题 35 件，其它问题 36 件，全部结案。

4、产品服务创新制度

联华快客从制度上为门店服务创新提供支持，推进核心商品和核心服务的理念与实践。为了营造更加舒适、安全的购物环境，联华快客在 2013 年下发《关于开展“攻坚克难促销售，立功竞赛创佳绩”立功竞赛活动的实施意见》文件为指导，积极开展优质服务劳动竞赛，以此次劳动竞赛为契机，通过

自查、督查、抽查和推优、评优、表彰，进一步加强门店基础营运管理，优化门店服务环境，提升门店服务能级，推进



和完善“5-Q 服务标准”（即“亲和、新鲜、丰富、快捷、温馨”）。

联华快客门店从消费者一日三餐着手，突破原有模式开发生鲜即食品，关注时段商品开发。早餐时段，整合现有面包、蛋糕、牛奶、豆奶、烧卖、玉米棒、茶叶蛋等商品资源，开展中、西式早餐一篮子开发计划。午餐时段，整合

现有关东煮、18 度盒饭等商品资源，并新增营养草鸡茶叶蛋、珍珠奶茶、烤鸡等项目。



晚餐休闲时段，指导门店对部

分生鲜即食品进行折让、加钱换购等促销活动。门店在持续稳定和充实传统服务功能的同时，不断整合引进新兴服务功能，使公司成为生活服务、信息服务、金融服务等各项服务的集成者。在门店的金融多媒体服务区内，除了可以实现银行还款外，消费者还可以在淘宝上购买商品，直接到快客便利店的终端机上用信用卡支付，百视购可以用来网上购物，还可以打印各种优惠券。易付捷多媒体自助终端机除了可轻松支付各种公用事业费，手机话费充值外，还可购买机票，支付保险费、医院预约挂号等，今后还将推出购买电影票、戏票、景点门票等多种服务。此外，公司门店还设有多项免费服务项目，如免费提供送货上门、免费提供开水等。

改造门店形象，提升快客品牌。按照门店优化提升项目以及专项工作的要求，2013 年联华快客继续对门店的硬件与软件进行了改造



提升工作。共计改造门店 189 家，其中上海地区改造 105 家，改造门店销售增幅达 23.55%，其中非烟销售增幅达 23.74%。每家门店的工期缩短了 7 天，即增加了 7 天的销售。搭建了“高端门店发展”平台，2013 年发展了 32 家高端店；单店日均销售已接近 6000 元，与外资的 7000 元相距不远，其中，世博源店日最高销售曾越过了三万元。



11-7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伙伴关系。所有零售商和供应商共同努力的目标是：通过渠道优势，零售商不仅能给供应商带来更大的发展，还可以去改善供应商，使之成为负责任的企业公民。

联华快客认为，扶持供应商而不是压榨供应商，不仅可以化解零供矛盾，还可以使供应商有利可图，增加合作积极性，从而可以为社会创造更多的就业机会，支持制造业的发展，繁荣经济。此举是一举多赢，不仅可以给企业自身创造价值，也是在承担企业的社会责任，更是对建设和谐社会的直接贡献。尤其是当前 CPI 一路上扬，零售商完全可以发挥渠道优势，与供应商通力合作，共同消化通胀所产生的涨价压力。

为此，联华快客在以往的工作中十分注意与供应商的沟通、回顾与总结。在一年中定期或不定期的就经营工作中出现的问题与供

应商进行信息交换，召开信息沟通会议，对各供应商的产品在市场上的销售情况及时反馈，并针对问题制定解决方案；每年年底定期召开与供应商的恳谈会，就过去一年经营工作中发生的销售数据及碰到的问题，与供应商进行深入的沟通与总结，并对来年的市场形式、品牌战略、产品开发及营促销活动进行深入的探讨，以求通过加强沟通改善零供关系，提升双方的业务能力，在日趋激烈的市场竞争中达到双赢，共同发展，共同实现企业的最终目标。

如长期以来与光明集团共同开展光明食品节；与康师傅、统一、三得利、南浦等品牌公司开展厂商周活动；每年与近 56 家企业共同策划春夏季加盟订货会，旨在通过活动使零供双方在经营工作中达到双赢。



联华快客充分利用门店现有广告资源为供应商提供宣传平台，例如收银台灯箱广告，橱窗广告，跳卡，插排专架等。

同时联华快客作为提供直接服务的终端零售商，必须认真实施食品经营市场准入要求，严格执行国家食品卫生和产品质量规定，制定食品安全突发事件应急预案，严格食品安全责任追究并及时反馈商品在终端销售过程中的问题，与供应商共同探讨解决。如碰到

食品问题曝光有牵涉到相关食品的时候，联华快客会对其食品及时下架处理，及时对门店高危商品进行自查，并对供应商开展巡厂工作，监督其做好整改工作。

同时联华快客充分学习五部委颁布的《办法》的有关精神，做到合同管理规范。确保我们与供应商双方订立的合同符合《合同法》的规定，不得损害交易对方的合法权益。

联华快客与供货商长期关系和谐，及时做到货款结算规范。确保双方要在合同中明确约定货款支付的期限，并向供应商明示结款手续和程序，不得无故延迟支付供应商货款。

联华快客规范促销行为。明确门店在开展促销活动时，要将活动范围和规则向消费者明示，促销商品应明码标价，确保供应商广告宣传的真实性，不利用虚构原价打折或者使人误解的标价形式或价格手段欺骗、诱导消费者购买商品。

规范收费行为。这是社会各方关注的重要环节，也是影响公平交易的突出问题。联华快客向供应商收取的促销服务费，事先已经征得供应商的同意，并订立合同，明确约定提供服务的项目、内容、期限。

同时联华快客作为联华超市股份有限公司的子公司，充分利用集团统一集中采购，使采购职责更加明确，使供应商的合法利益得到有效的保障。并积极参与与本企业相关的协会，自觉接受行业的指导和监督如：上海市质量协会、上海市商业连锁协会、上海市广告协会等。

I-3 诚信责任

II-8 守法诚信

联华快客将依法经营视为企业第一要务，将诚实守信为企业核心理念之一。开业至今，企业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。企业的社会形象好，在同行业名列前茅，近年来，公司先后连续荣获上海《一星诚信创建企业》、《二星诚信创建企业》、《三星诚信创建企业》、《最受消费者信赖的便民金融服务企业》、《便民金融服务杰出贡献奖》等荣誉称号先进单位等荣誉称号。纳税信用等级达到A类。



公司先后开展“五五”普法活动、宪法宣传周等普法宣传活动，在全体员工范围内普及法律知识。

同时，通过七大宣传阵地引导员工学法、知法、守法，营造遵章守法的企业氛围。由于宣传到位，公司员工劳动法知晓率达96%以上。

联华快客诚信体系建设

1、建设诚信体系是联华快客文化的组成部分。联华快客的经营

管理实践告诉我们，人无信身不立、管理无信令不行、经营无信业不旺、企业无信基不稳。

2、建设诚信体系有利于促进联华快客五年战略规划的全面实施；有益于传承联华快客文化。

因此，通过联华快客文化的建设，要在全体员工的思想，牢固确立“守信为荣、失信为耻、无信为忧”的行为准则。



3、建设诚信体系，一要诚信，员工的道德行为、经营行为，要符合社会的伦理准则、市场的经济秩序、企业的根本利益；二要讲诚信，员工在工作岗位上要成为企业各项规章制度订度的自觉执行者和维护者。

4、建设诚信体系，要有宣传教育氛围、规则制度的环境和责任奖惩的机制。今后，既要加大职业道德、诚信守信和先进典型的宣传教育，又要加强对失信行为、现象的查处惩罚力度。同时，将进一步研究建立联华快客“诚信档案”。



11-9 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。联华快客将诚信经营作为制度体现在经营工作的方方面面中。2013年，联华快客为保

证制度与流程的科学性、操作性、适用性，在前两年完成制度建设的基础上，2013年对公司全部的流程进行了修订、完善，在总经理室领导下，各部门的通力合作下，在宣传、执行和完善流程建设方面做了大量的工作，共对76项一级流程、34项二级流程进行完善梳理工作。目前共有各项流程111部。其中多项流程明确了建立法制企业的管理思想，进一步强化了诚信经营的管理理念。为了进一步在员工中强化诚信经营理念，树立诚实守信的企业氛围。2013年联华快客在全体党员中开展创先争优示范



岗活动，积极开展服务品牌评选、劳模先进培育，进行各类技术练兵等有效手段，推进企业的诚信建设。

消费维权是体现企业诚信、提升企业形象的重要内容，联华快客坚持“理解客户，承担责任，友情处理”的投诉处理原则，并建立有完善的消费者投诉三级体系。公司制订了投诉管理制度如《投诉接待管理办法》、《处理顾客退调流程》、《理货员服务规范》、《收银员服务规范》及各类台帐，规范了投诉接待流程即总部、分公司和门店三级管理，并建立了投诉首问制。同时，在各门店公布公司服务热线，建立快速反映通道，及时了解、受理、解决顾客的争议和投诉。



联华快客重视售后服务工作，设有三级投诉热线处理顾客来信、来电、来访。2013年来信来电来访共103件，其中商品问题20件，价格问题10件，态度问题35件，其它问题36件，全部结案。

公司还专门设有诚信建设督导员，专门设立有合同管理员，如按照《合同管理制度》中合同管理的相关要求，执行合同管理，2013年公司合同履约率为100%。



联华快客有严格的财务内控管理制度，总经理室定期召开内控会议，2013年内控小组经过一系列内控测试，联华快客内控环境总体良好，各类内控制度建立、执行情况良好，未出现重大缺陷和重要缺陷，关键控制点控制有效。联华快客规定了货币资金、销售收银和其他收入、存货管理、固定资产管理、工程项目管理、薪酬管理、票据管理、预算管理、信息系统等九个项目的控制目标、岗位职责、控制规定及监督检查办法，确保了公司经营活动的真实、有序开展。

公司荣获A类纳税信用等级证书。

II-10 社会诚信形象

联华快客积极履行服务承诺，公开接受消费者和社会的监督。每年3月15日，公司组织各门店参加“3.15消费者权益日”活动，主动接受社会各界监督，认真履行“讲诚信、保安全、促消费”规定，自觉依法依规经营；自觉履行社会责



任；自觉接受社会监督；自觉维护消费者合法权益，突出重点，落实措施，在行业内起好表率作用，做好消费安全第一责任人，以实际行动构建和谐消费环境。

同时，快客积极参加诚信绩效、信用等级评估工作。2013年公司先后荣获：习勤店获2013年上海市工人先锋号、快客荣获上海连锁协会颁发的2013年“商业特许经营荣誉品牌”、获市“企业诚信创建”活动组委会、上海连锁经营协会颁发的“市三星级诚信创建企业”、快客荣获中国连锁经营协会颁发的2013年零售创新奖、快客第四支部荣获由中共上海国有资产监督管理委员会颁发的上海国资委系统党支部建设示范点称号、宁波快客被评为2012年宁波市商贸系统先进单位、快客获中国连锁经营协会颁发的“快客进入2012年中国特许连锁120强”证书以及2013年市民信任的连锁店及上海连锁业金锁店长如下：诚信经营连锁店—虹嘉店，武长店，市民信任的连锁店—大华店、景星店、兰陵店历城店、浦光店、栖友店、上聚店、市南店、景泰店、港店，金锁店长—江宁店刘秀凤、兰陵店汪慈祥、大华店谢丽君、栖友店徐蓉、上聚店余美娇、历城店张美红。

I-4社区责任

II-11救灾与慈善援助

2013 年，联华快客积极响应上级号召，对外参与社会共建和捐赠活动，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，员工参与率达 90% 多。2013 年 1 月 5 日，快客工会发起 2013 年爱心“一日捐”活动，共计 2772 人献爱心，募捐爱心款 96521 元。



2、自 2008 年起，公司与虹口区四川北路街道黄渡路居委社区结对共建，逢年过节公司派人上门向特困户、孤老送上月饼、水果、饮料等慰问品。



3、联华快客第四支部从 2010 年开始与上钢社区结对共建。每逢重大节庆期间，组织党员到居民点进行便民服务等。如 2013 年 3 月 5 日、6 月 20 日、9 月 7 日，第三、四支部和团委一起与上钢社区党群中心在德州一村社区联合举办“发扬雷锋精神，社区送货到家”服务日、“迎七一，社区爱心服务”等活动。活动以：“社区共建创和谐，服务居民点对点”为主题，提供民生商品设摊服务、送货上门。商品有虎林大米、牛奶、无碘盐、卫生

纸、牙膏肥皂等商品；向居民发放联华快客门店“点对点服务联系卡”，方便今后联系送货上门等。同时，联华快客第四支部部分党员、德州店长与社区党支部书记一起到快客“点对点”结对点残疾居民家中探望慰问，带去了需要的生活用品，带去快客门店的关心问候。平时店长经常关心询问有什么需要及时送货到家，使双腿残疾的石阿姨非动，她说现在有快客好邻居，我的生活无忧。



4、从2008年以来，联华快客来为解决黄渡居委就业矛盾，为居委特困家庭安排了四个安保就业岗位。



5、2010年起，快客第四党支部每年与浦东机场武警部队十支队九中队共建活动。

主要由联华快客上海运营管理总部的三个党支部联合举行“军民共建，退伍慰问”主题活动，到驻扎在浦东机场的武



警部队十支队九中队学习交流，参观军纪军容和文化建设展示，学习军事化执行力等。

6、长期以来，联华快客一直积极组织单位员工献血工作，年年出色超额完成市里的献血工作。2013年由工会组织义务献血共超额完成70人次，完成市献血办任务。联华快客曾多次荣获献血先进集体和先进个人。

7、5月18日、19日，快客12名志愿者参加上海市为期2天的万人相亲大会，为申城的相亲大会提供各类服务。

8、从2009年起，大连快客团委在总部团委的指导下，在大连快客公司由共青团大连市委员会设立《青年就业创业见习基地》。



二、公司内帮困工作

1、联华快客制定了《上海联华快客便利有限公司帮扶困管理办法》，建立了“特困员工档案”用于援助生大病、重病或家庭困难的员工。帮扶慰问。2013年工会共上门慰问困难员工10多人次，提取工会帮困基金5000多元；助学帮困4人次，金额8400元；医疗帮困12人次，金额6000元。春节等节日特困帮扶67人次，金额36100元，建立困难员工档案88人。共有各类帮困84人次，近5万元。向百联工会、联华工会申请帮困、助学、大病补助等金额共计26000元。逢年过节，快客工会领导带队走访慰问特困家庭，为她们并送上慰问金和慰问品。各市外公司工会也先后开展了各种形式的帮扶工作。



2、班子成员结队帮困。2013年春节联华快客8位班子领导与一线8位特困员工结对帮困，亲自上门走访慰问，每人送1000元慰问

金和慰问品。

3、外派员工家属慰问。春节、中秋、国庆，党政工工对上海外派员工家属进行慰问，2013 年共走访慰问外派员工家属 20 人次家庭，送上了慰问品和慰问金。慰问退休老同志。春节、中秋、国庆快客工会派人上门慰问快客老领导、老同志，并送上慰问金和慰问品。

4、为门店员工办实事。2013 年，快客工会为一线物流民工搭建自行车棚、安装助动车充电装置；同时为一线民工、门店一线员工办其它实事共计 5 万元。

5、门店高温、节日慰问。2013 年慰问上海、市外 69 家门店，物流 4 家，员工共 930 人次，慰问金 40000 多元。

6、2013 年 2013 年，由快客工会牵头组织全体员工共 1364 人进行体检，共计费用 29 万元。

7、生日送礼。2013 年，继续对快客生日员工进行送一份慰问品。工会出资在每月 5 日统计本月生日职工，赠送一份生日慰问品，全年费用近 15 万元。

8、快客 2013 年共发放高温津贴 139 万元，共 3480 人。

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，联华快客特制定了《上海联华快客便利有限公司帮扶管理办法》，针对员工患大病、重病，医疗费用支出大，造成生活困难、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

一次性或定期的经济补助，收到员工的广泛好评。

上海联华快客便利有限公司
工会帮扶管理办法

为了切实保障公司困难职工的基本生活，工会本着扶危助困，有难必帮的原则，规范工会帮扶办法，发展和谐稳定劳动关系，根据《中华人民共和国工会法》、《中华人民共和国劳动法》，特制定本办法。

一、对象范围

与联华快客建立劳动关系的职工。

二、帮困条件

- 1、本人待岗或配偶无业（须出具收入证明或无业非本市户籍）或丧偶或离异需抚养在读未成年子女和赡养无生活来源父母；
- 2、本人患大病、重病、严重慢性病或因工伤休长假；
- 3、本人因残疾或因病丧失劳动能力；
- 4、职工家庭遭突发性意外灾害，人员伤亡或财产损失严重；
- 5、百家协保人员中其他经查实的困难情况；
- 6、其他生活困难的职工，指家庭人均收入低于城镇居民最低生活保障标准的。

三、帮扶形式及补助标准

根据企业实际情况和接受帮扶的个人或家庭的需要，以发放现金或实物的方式进行，以发放现金为主。

- 1、**医疗补助**——因患病住院或医疗费高额自付，使家庭生活发生困难。

11-12 志愿服务

联华快客参与社会志愿活动有较好的基础，世博期间，公司专门组织一支由党、团员青参加的志愿者队伍，服务世博。世博后，公司要求党、团员积极争做志愿者，党员志愿者覆盖率 90% 以上。

一是社区志愿者服务。2013 年，联华快客三次组织广大党、团员、干部员工参加“大篷车进社区”志愿者服务活动，到上钢社



区
居
民



点设摊服务。与社区志愿者的理发、修补、咨询等一起，为居民提供特价商品活动大米、汤圆、牛奶、饮料、纸类等居民生活用品。同时，联华快客团委在学雷锋日也会组织团员到社区开展学雷锋“阳光大篷车服务”志愿者活动，向居民发放快客“点对点服务联系卡”，并帮助居民送货上门等志愿服务。二是党、团志愿者为加盟者店小老板服务。每年两次加盟订货会，联华快客党委、团委就组织 40 多人（次）志愿者投入到加盟订货会单据录入的工作中去，如 2013 年加盟订货会，党、团员志愿者在 2 次加盟定货会共录入约 1400 家门店，金额累计超过 1200 万。三是 5 月 18 日、19 日，公司选派 12 名志愿者参加上海市为期 2 天的万人相亲大会，为申城的相亲大会提供各类服务。



此外，公司还专门组织员工参加志愿者到社区居委慰问孤老特困等家庭，如 3 月 5 日、6 月 20 日，联华快客志愿者队伍与社区党支部书记一起到结对点居民家中探望慰问，带去了需要的生活用品，带去快客门店的关心问候。



快客群众路线教育实践活动

工 作 简 报

(第 2 期)

联华快客党委办公室

2013 年 10 月 9 日

9 月 25 日，快客党委召开支部书记例会，传达与学习“党的群众路线教育实践活动”的相关会议与文件精神，要求党员从思想认识统一到中央的重大部署上来，要抓住关键、突出重点，确保活动扎实推进，会议强调，公司目前经营上的有许多困难需要排解，强调党建工作是与经济工作紧密联系的，在当前关键时刻要投入更多的工作力度和工作质量，与企业同甘共苦，并布置了下阶段工作。各支部纷纷行动起来，过一次专题组织生活，内容为：1、学习“党的群众路线教育实践活动”陈建军讲话；2、党员全覆盖区域联系人的相关要求传达到党员；3、国庆节前门店重点工作交流与情况沟通、4、第四季度工作对党员要求，攻坚克难、作出表率、创造佳绩、努力冲刺。

第一、第二支部是管理部门党员，大家在讨论中，谈到陈建军书记讲话中提到要在新的起点上实现新的发展，这是全体联华人共同的使命与责任，会议要求各党员联系人把相关精神传达到门店员工，做到知晓，通过党员联系人起到桥梁作用，关心群众、反映呼声、联系纽带、上下沟通，构造党建网络；

第三、第四支部是门店党员，作为一线党员要带头为企业分忧解难，用自己实际行动创造佳绩，在具体细节上做得更扎实些，在商品保质期、执行力、季节商品、鲜食商品、销售挖潜、结构调整、转型改造、关心员工等环节上，要发挥党员作用，做好的带头人；

第五支部是加盟管理总部党员，他们围绕“群众路线如何实践？如何结合加盟店的需求去实践？”的主题展开讨论，“服务好加盟店”是我们的责任，除了“身到”更须“心到”，才能抛开形式主义的杂念。针对加盟店最喜闻乐见的就是 2080 敏感商品的进货低价促销、买赠促销这个关键点，成立了第五党支部

I-5环保责任

II-13环境管理

近年来，联华快客将环保意识渗透到公司各部门的日常工作以及门店经营运作的各个环节当中——从相关管理办法、制度的制定和实施，到节能降耗的各项措施的展开，不断地在实践当中对节能环保的各项工作进行落实、检查、调整和更新，以实现公司在低能耗的前提下创造高效益，进一步完善快客便利的可持续发展。

1、加强上级关于节能降耗的文件的宣传和落实

加强对《“十二五”上海市商业节能专项规划》和《大型商业设施合理用能指南》的宣传、贯彻和实施。并利用《指南》展开自查工作，找准位置，提出具体的工作措施，扎扎实实地做好本单位的节能降耗工作。

2、对用能设备运行状况开展自查

对公司及门店用能设备的运行状况展开自查，包括照明、空调、电梯、冷冻冷藏系统，重点检查高效照明灯具、冷冻机组等设备，加快淘汰高耗能设备，加强用能设备的日常巡查和保养。

3、加强限制商品的过度包装

作为流通环节，联华快客将严格按照市领导关于限制商品过度包装的精神，不采购、不销售过度包装商品，不搭售无关商品。配合有关部门执行各项标准，从而充分地发挥流通环节对生产缓解的引导作用，杜绝过渡包装商品流入市场。

4、大力倡导低碳商业理念

“低碳商业”包括了商品生产、商业设施建设、物流配送、商品养护与保养、冷链管理、门店管理等环节。快客便利将循序渐进地渗透低碳商业的理念。并且通过相关技术的改进，从根本上改善部分环节及设施设备的高能耗、高排放现象。

商品管理上，要在物流、商品陈列和商品包装上以低碳为标准；门店管理上，布局和陈设在舒适便利的前提下同时符合低碳经济的要求；在门店装修、采光照明以及空调使用方面，要深掘节能减排的潜力。

5、环境管理相关管理制度

序号	名称	部门	备注
1	资产管理条例	资产管理总部	
2	工程管理规定	资产管理总部	
3	内部形象管理	营运管理总部	
4	清洁作业标准	营运管理总部	
5	门店明亮工程	营运管理总	

II-14低碳节能

一、 闲置资产的管理

对于闲置资产的有效管理，可以提高限制设施设备的利用率，降低报废率，以避免资产设备的过渡消耗和浪费，减少报废产生的垃圾，节能降耗的同时保护环境不受污染。闲置资产具体管理办法如下：

1. 对于闲置设施设备，通过调拨的方式，对部门、门店新请购投

入设备，尤其是信息设备进行逐笔登记，进行严格管控。杜绝非需请购、重复请购。

2. 加大闲置资产处理力度；

3. 总部要求各市内外公司对无再利用价值的闲置设备进行报废处理。并对闲置的设施设备尽可能地调拨使用，提高设施设备的利用率，一方面延长其使用寿命，另一方面可有效减少报废设施设备的数量，减少企业垃圾，以保护环境。

4. 闲置资产长期堆积会加快设备老化，造成不必要的损失，因此，快客便利在科学资产管理的理念下，采取了以下措施来加强对闲置资产的管控力度：

1) 逐步加强对设备的日常维护，以延其长使用寿命；

2) 通过增加网点续签的成功率，以减少因关店而产生的闲置设备；

3) 加强资产流动以及区域间的合理调配，将闲置设备优先用于新开门店及改造门店，以保证闲置资产的及时处理及加盟店设备使用的规范化，同时还能获得一定的收益；

4) 及时地将无法再利用的闲置资产进行报废处理。

二、 节能降耗的具体措施

1. 总部

1) 深化节能管理，建立有效的节能降耗管理规章制度。

➤ 公司各部门文件打印复印应节约用纸，在办公的适当位置放置废纸回收箱和可重复利用纸张回收箱，可重复利用的纸张可以正反双面打印，做到节约用纸。

➤ 各部门要合理安排生产避开高峰期用电，降低成本。

➤ 在电力迎峰度夏期间，空调温度控制在 26℃ 以上。

➤ 各部门合理有序地安排生产，对设备及时进行日常维护和检修，能使用小功率设备尽量使用，提高设备有效利用率，特别对耗用水、电、煤的设备，应尽量避免空转和浪费水资源。

2) 强调总部物料领用规范，做好物料领用的统计工作，并定时进行汇总和分析。所有的统计数据进行存档保存，以便于校对。可通过数据来科学的控制或降低物料的浪费，以实现降耗的目标。

3) 加强能耗管理，引导和推动快客加强能耗的统计分析和成本核算，制定节能措施，总结推广先进节能措施和管理模式。通过设计的再利用，减少公司的投入。

4) 加强培训与交流。积极促织开展多层次的节能降耗计划，强化节能意识。努力提高节能降耗的工作技能和管理水平；积极开展经验交流活动，及时总结推广节能降耗的好方法

2. 门店

1) 塑料袋的有偿使用。坚决贯彻执行国务院办公厅下发了《关于限制生产销售使用塑料购物袋的通知》文件，联华快客从 2008 年起坚决实行国家“限塑令”有偿使用塑料袋，并对顾客加强环保意识宣传。

2) 使用节能灯技术。全部采用三基欧能灯具 T6 和 T5 高效节能荧光灯具, 尚未使用节能灯的门店全部更换加快外地公司的节能灯更换, 使外地公司所有门店均使用节能灯。

3) 调整营业时间。通过门店营业时间的调整节约用电。2009 年开始, 有部分门店营业时间从原来的 24 小时调整为 16 小时, 降低了费用的支出, 其中包括了电费部分。

4) 强调总部物料领用规范, 做好物料领用的统计工作, 并定时进行汇总和分析。所有的统计数据进行存档保存, 以便于校对。可通过数据来科学的控制或降低物料的浪费, 以实现降耗的目标。

5) 加强办公场地管理, 办公室做到人走关灯、关电脑。特别是中午吃饭时间。

6) 对设备(冷冻设备/风柜, 双门饮料柜)使用情况, 总结了一套实际操作的要求, 对六尺风柜、双门饮料柜按时定期(15 天)清洗过滤网、蜂窝整流罩, 进风口严禁堆物。直接服务门店在一线做好节能工作。

7) 废旧电器的修理。为进一步加强设备设施的循环利用, 2011 年联华快客专门对一批换下来的电器进行修理, 共修理电饭锅 421 只、微波炉 127 只、电风扇 132 只、电水壶 130 只、电热水瓶 281 只。

三、 节能降耗的具体成效

1. 节能技改项目节能量。电力费用对于企业来说一直是三大主要成本之一, 对于企业的盈利模式来说, 无非就是开源节流, 而节

流中就包括成本的节约。该项目采用节能产品目录中符合国家 GB-13036-91 标准的三基色灯管及电子镇流器取代原先飞利浦灯管及电感式镇流器。该节能型照明系统的使用大幅降低了本企业照明成本的费用，产生了很好的节能效应。将来可以推广到快客便利的总部和仓库使用，并复制操作流程运用到外地各(分)公司。

抽样调查节能量测算：

改造前		改造后	
飞利浦灯管	功率： 58W	T6 系列双端直管日光灯	功率： 36W
灯管数量（根）	28	门店灯管改造数量	28
使用功率（W）	1624	使用功率（W）	1008
灯管使用时间（24 小时）	24	灯管使用时间（24 小时）	24
灯管耗电量/天（W）	38976	灯管耗电量/天（W）	24192
灯管耗电量/月（W）	1169280	灯管耗电量/月（W）	725760
合计：灯管耗电量/天（度）	38.976	合计：灯管耗电量/天（度）	24.192

2. 能耗节约情况

主要能耗指标名称	2012 年	2011 年	变化率 (%)	2010 年
总综合能源消费量 (吨标准煤) (等价值)	5844.7	5742.86	1.77%	5731.23

其中便利店综合能源消费量 (吨标准煤)(等价 价值)	5844.7	5742.86	1.77%	5731.23
总万元营收能耗 (吨标准煤/万元)(等价 值)	0.05	0.07	-28.57%	0.08
总单位营业建筑面积能耗 (千克标准煤/平方米) (等价值)	123.8	158.91	-22.09%	159.38

由于门店总数量和总面积的增长，2013年我们的总体能源消费量与2012年相比稍有增长，但单位营业建筑面积能耗明显下降，由此可见节能工作取得了较显著效果。近年来，我们门店的大批量改造加快了资产更新率，改造期间更新淘汰了部分能耗大的废旧资产，同时也新增了许多适合我们便利使用的资产设备。为了抑制能耗的大幅上涨，尽可能地降低能耗，我们还制定了相关流程制度，通过人员管理、营运管控，要求门店在平时做好设备的维护工作，正确使用设备、延长设备寿命，从而降低能耗。

11-15 环保形象

联华快客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95%。

联华快客2013年环境质量管理方针：

绿色环保，服务顾客；低碳节能，发展企业；安全卫生，快乐你

我。

联华快客2013年环境质量管理目标：

强化宣传，加强培训，落实措施，能源消耗、污染防治、安全卫生三达标。



1-6 预期与展望

11-16 经济与服务绩效：

（一）经济上

联华快客有良好的发展前景，但同时，我们也必须客观认识到目前我们还处于转型关键期，正从规模扩张型模式，向内涵深化型转变，这一过程将持续一定时期，与此同时，我们期望在该规划期内达成或有效提升如下工作：一是力争在进入城市规模达到第一，占有优势市场地位，网点数量与质量有一定程度的提升；二是提升员工的专业能力及竞争力，提供符合一流管理要求的人力资源团队；三是形成核心竞争力、打造核心商品、核心服务；四是物流提升、形成加盟与直营并济的组织保证；五是提高企业的综合盈利能力，多方面打造企业盈利增值点，让企业的赢利多元化。

1、战略期发展战略目标为：已进入的市场，网点规模保持优势地位；各地区凸显一批高质量的转型网点；细分商圈，提升或置换低质量的网点；紧密型加盟占比提升。

2、战略期发展策略：继续践行长三角发展策略，以加盟发展为主。以上海为核心，坐稳浙江为重点，以大力发展加盟为手段，以做强直营为目的。巩固京津唐、环渤海国家经济圈中北京及大连战略要地。

3、细分商圈，根据地域特性以单一商圈发展为主，其他商圈为辅。未来五年我们将针对同一区域多重商圈定位，采取细分商圈，变原体系化提升为单点突破，即集中精力个个突破分商圈的经营。

（二）服务上

1、满足顾客需求和弥补市场空白。目前金融、电商增值服务业务，在便利体系里已初具雏型，并成为便利企业聚焦的核心业务之一，但与顾客的诉求的“全能便利店”还有很大的距离。这从侧面也反映了我们服务业务的市场空间仍有很大，在满足顾客需求和弥补市场空白未来五年的工作任务仍相当艰巨。

2、全局统筹区域均衡发展，不断提高增值收益能力

目前快客上海地区在快客整体服务业务体系内处于前沿，在业内也是处于较领先的水平，未来 3-5 年我们要发挥上海业务经验优势，复制成全国经验，并发挥集合优势，统筹全国项目均衡发展，整体提高快客的服务终端增值盈收能力。

3、协同核心商品，树立快客零售商和服务内容提供商角色

规划将重点围绕目标顾客培育核心商品、核心商服务，针对增值服务所衍生出大量的顾客资源，通过附加推销等有针对性的核心商品组合推荐，将单一的顾客资源转化为复合顾客资源，提升系统性赢利能力。通过抓核心商品和核心服务互动，做深经营内涵，以此达到顾客企业双增值的目的，牢固树立快客零售商和服务内容提供商角色。

4、营运模式转型。一是由经验化管理向系统量化管理迈进。二是由被动式销售向主动连带销售迈进。三是由固定模式营销向网格化多方位营销迈进。四是加快由卖商品向卖服务迈进速度。五是由传统的单一核心商品发展到多重复合核心商品销售。六是转变营运

思路，挖掘问题根源提升门店执行力。

5、设计与推进“5Q标准营运模式”。“5-Q服务标准”推进是个系统工程，需要认真筹划，分步骤有计划地推进实施，归纳起来就是：“聚焦点一个区分、方向在两个层面、重点是三项工作、关键要四项配套”。关键在于聚焦顾客服务、关注顾客需求，不断提高服务内涵以后，接下来就要分析推进的方向。5-Q服务标准”推进分两个层面：一个是针对门店顾客服务水平的考核评分系统；二是整个公司支撑门店顾客服务提升的后台系统。推进5-Q顾客服务标准有三项重点工作：5-Q考核评估表，操作方式与流程、组织职能，及5-Q营运手册。四项配套为：如何掌握标准；如何确定管理方式与管理密度；技术手段支持；要特别重视灌输与培训的作用。

11-17 社会绩效

联华快客将继续秉承“顾客第一，永远的第一”的企业宗旨，致力于为广大消费者提供安全、优质的商品和服务，保障和调节市场供给，做消费者信赖的便利店。同时，公司高度重视职业健康、食品安全、环境保护，致力于为员工提供安全、平等的工作环境和与企业共同发展的机会。

1、保障商品安全

商品（食品）安全一直是消费市场的重中之重。作为国有控股连锁便利店，联华快客将继续努力发挥主渠道作用，以自身规模大、国内集采能力强、经营网点多、营销面广的优势，服务广大消费者，保证市场主渠道作用，为市场的稳定与增长做出了贡献。我们将保

障市场商品供应，保护消费者利益，稳定市场价格，为政府分忧、为消费者服务作为应尽的社会责任，积极响应国家各类政策，设置专人负责、专人管理。公司仍将充分利用品牌、网络、物流、资金、信息等各方面资源，继续承担国家、社会负于我们的责任。净化市场环境，维护食品安全。同时，我们将进一步维护自身品牌形象和保护消费者利益，将通过各种服务信息教给消费者识辨真假商品的技巧，并将积极配合有关部门进行各类打假行动，保障商品（食品）的绝对质量、安全。

2、志愿者服务

作为肩负服务广大消费者重要职责的企业，联华快客在发展过程中始终注重认真贯彻落实国家关于保障市场稳定的方针、政策，充分发挥“国家队”的作用，积极探索服务消费者的连锁企业服务体系、运作机制和具体措施，在发展现代流通业、建设社会主义的新市场过程中发挥积极作用，认真履行“全心全意为人民服务”的宗旨和理念。一是继续开展社区共建传播商品知识、服务居民。二是搭建门店现场服务指导服务。联华快客还将利用 2000 多家门店的优势向广大消费者提供商品服务、便利服务的前沿阵地。依托遍布全国的 2000 多家便利店，采用发放商品知识资料、卖场导购、商品指导、送货上门等多种形式，常年开展以“送知识、送便利、送服务”为主题的系列服务活动，对消费者进行面对面的服务。三是将长期开通 24 小时投诉热线电话 65879438，为消费者排忧解难。

3、创造满意员工

联华快客将严格遵守《中华人民共和国合同法》、《劳动法》的各项规定，重视保障职工的劳动和经济权益、人身权益和民主参与权利、职业教育权益等合法权益，维护稳定和谐的劳动关系。一是将继续与所有员工签订《劳动合同》。二是工会将代表和维护职工权益，对职工权益保障工作依法进行监督。职代会将继续与行政协商签订《集体合同》等文件。三是将进一步关注员工安全与健康。公司每年安排员工进行全面体检，体检覆盖率 100%。进一步注重对员工进行安全教育和培训，有应急预案，组织各类安全检查，每年制定当年安全管理责任目标，各级人员都要签订安全生产责任书。四是将坚持公平而有竞争力的激励机制。用事业留人、感情留人、待遇留人的人才政策，努力营造人才脱颖而出、人尽其才的良好环境，实现人才培养、选拔和使用的良性循环，为员工提供机遇与舞台。五是公司将严格按照国家对养老、失业、医疗、工伤、生育五大社会保险严格按照国家有关规定，按时、足额向当地社保经办机构缴纳社会保险费，依法履行企业社会责任，维护职工的合法权益。公司还对突发事件陷入困境的员工和家属提供及时援助。六是建设学习型企业，与员工共成长。七是公司积极鼓励员工关心公益事业，一方面，动员企业自身力量，扶危救难，捐资助学；另一方，鼓励员工关心社会，为共建和谐社会创造条件。

4、规范与供货商关系。公司将充分学习五部委颁布的《办法》的有关精神，进一步做到合同管理规范；做到货款结算规范；规范促销行为；规范收费行为等。

11-18 环境绩效

联华快客将高度重视环境保护，要求门店卖场清洁舒适，门前实行三包，物流运输过程减少污染，降低能耗，保护环境，实现可持续发展。

1、 安全健康环保管理体系。联华快客长期致力于将职业安全健康环保管理体系与公司战略规划同步规划、同步实施、同步发展，为社会提供品质和服务兼优的环境友好型商品，以实现企业安全、职业健康、环境保护与经济效益同步提升。公司将进一步完善、修改营运管理中的各项安全环保制度；完善各级安全生产和环保监督机构；继续完善、组织相关培训、检查、演练、危机管理等活动。

2、 节能减排与绿色发展。公司将进一步开展节能减排工作，在持续的门店改造中，淘汰高耗能设备，提高能源综合利用，并实施多项节能减排项目。

3、 提高门店环境水平。公司将进一步规范门店的“五Q”营运管理法，要求货架陈列规范，卖场干净整洁，门前三包卫生。

4、 公司的环保实践。公司将从源头抓起，在门店改造和门店营业过程中进行环保改造，节能减排，提高资源与能源的利用效率，如电能的使用、照明的使用上将更加科学、环保。

联华快客环境质量管理方针：**绿色环保，服务顾客；低碳节能，发展企业；安全卫生，快乐你我。**

联华快客2013年环境质量管理目标：**强化宣传，加强培训，落实措施，能源消耗、污染防治、安全卫生三达标。**

附录

联华快客 2013 年大事记

- ◆ 1 月 5 日，快客开展爱心一日捐，员工 2554 人踊跃参加，募捐金额 91790 元；上海地区 879 人，金额 46200 元。
- ◆ 1 月 7 日，快客获批为中国连锁便利店协会副主任委员。（1 月 14 日，总经理翁宇杰参加中国连锁协会会议）
- ◆ 1 月 16 日起，联华快客党政工团开始慰问外派员工家属、老干部、门店、特困员工等。
- ◆ 1 月 21 日，百联集团召开 2013 年工作会议暨二届三次职工代表大会。会上，快客北京公司荣获 2012 年百联集团“创先争优促发展，建功立业在百联”立功竞赛活动优秀组织奖。
- ◆ 1 月 24 日，联华快客召开班子民主生活会，联华股份党委派人参加会议。联华快客党办反馈了访谈情况和 2012 年提出的问题说明和总结，各位班子成员开展了批评与自我批评，联华股份领导讲话。
- ◆ 1 月 31 日，快客工会开始对困难员工进行春节补助，共 52 人 27600 元。同时，联华股份工会下拨困难员工补助款 25 人 12500 元。百联党委下拨困难党员补助款 7 人 3500 元。
- ◆ 2 月 18 日，联华快客调整党支部设置和支部书记人选。增加物流支部和调整部分支部书记：第一支部书记张岚、第二支部书记许士忠、第三支部书记丁玉雯、第四支部书记陈铭珍、第五支部书记吕益、第六支部书记姜士英、第七支部书记马剑、第八支部书

记耿永红、第九支部书记胡颀典。

- ◆ 3月5日上午，联华快客第四党支部组织党员、团员志愿者，到上钢一村社区举行“发扬雷锋精神，社区送货到家”服务日。快客摊位上无碘海盐、生活用纸、牛奶、盐水鸭、虎林大米等民生商品受到居民欢迎，短短两小时销售额2200元。30多袋大米被一一送到居民家中，并递上门店送货服务联系卡。
- ◆ 3月11日，宁波快客被评为2012年宁波市商贸系统先进单位。
- ◆ 3月14日，根据联华超市股份有限公司工会的要求，现将评选出的2012年度“创新创优促发展，建功立业添风采”立功竞赛活动名单如下：一等奖：联华快客便利兰陵店（上海公司），二等奖：联华快客公司芳星园店（北京快客），联华快客便利公司明泽店（大连快客），三等奖：联华快客便利公司徐泾店（上海公司），联华快客便利公司连云店（上海公司）联华快客便利公司关苑店（浙江快客），联华快客便利公司伊敏店（上海公司），联华快客便利公司国宾店（大连快客）。其中，一等奖获得者赴美国考察，二等奖获得者赴朝国考察，三等奖获得者赴港澳考察。另外，营运张亚琳赴韩国考察，工会蒋蓓芳赴港澳考察。
- ◆ 4月1日，联华快客荣获上海连锁协会颁发的2013年“商业特许经营荣誉品牌”。
- ◆ 4月7日，百联集团下发联华快客企情民意气象站支站铜牌。
- ◆ 4月25日，快客第四支部荣获由中共上海国有资产监督管理委员会颁发的上海国资委系统党支部建设示范点称号。（2013—2016）

- ◆ 4 月 26 日，快客召开二届四次职工代表大会。工会主席徐纪杨主持会议。总经理翁宇杰作《2012 年度工作总结和 2013 年度工作计划》，人力资源管理总部经理张岚作《关于联华快客 2013 年度工资专项集体协商工作情况说明的报告》，审议通过《联华快客集体合同》、《联华快客 2013 年度工资专项集体合同》并进行无记名投票表决一致通过，随后总经理翁宇杰同志与工会主席徐纪杨同志签订《2013 年工资专项协议》。最后，党委书记、总经理翁宇杰作重要讲话。
- ◆ 4 月 26 日，快客获中国连锁经营协会颁发的“快客进入 2012 年中国特许连锁 120 强”证书。
- ◆ 5 月 2 日，快客获由中华人民共和国商务部颁发的《商贸流通业典型统计调查企业》荣誉称号。
- ◆ 5 月 16 日，联华快客总经理翁宇杰出席由上海市商务委员会、上海市外国专家局主办，《国际商业技术》杂志社协办的 BF2013·第十六届国际商业论坛。主题：“创新、转型与发展”。
- ◆ 5 月 18 日、19 日，快客 12 名志愿者参加上海市为期 2 天的万人相亲大会，为申城的相亲大会提供饮料、盒饭等工作。
- ◆ 6 月 8 日，快客召开全国加盟工作会议，联华股份总经理、快客董事长华国平、快客班子成员、各分公司老总、分管加盟老总、总部部室负责人等 50 多人参加了会议。
- ◆ 6 月 14 日，联华下文表彰 2012 年先进：2013 年上海市工人先锋号习勤店、第七届联华魂钱柏年，2012 年度先进集体，加盟管理

总部、资产管理总部、增值服务部、北京分公司，2012 年先进个人，张亚琳、姜瑛、章可、吴良国、范彩霞、王逸萍。

- ◆ 6 月 20 日，快客第四支部组织部分党团员参加“迎七一，社区爱心服务”阳光大篷车活动，为浦东上钢街道德州一村、六村居民送货服务。活动后，到“点对点”服务对象“双残疾”石阿姨家探望慰问，并赠送了大米和牛奶等慰问品。交流中，石阿姨对快客党员长期以来的照顾关心表示感谢。
- ◆ 7 月 11 日，联华快客获由上海市“企业诚信创建”活动组委会办公室颁发的“二星级诚信创建企业”称号。
- ◆ 7 月 28 日，百联集团假上海文化广场举办《走向辉煌》——百联集团成立十周年职工文艺主题汇演暨职工艺术作品展。会上，表彰了百联集团优秀员工、销售状元、管理能手，其中，快客浙江公司总经理马剑获优秀员工，物流管理总部钱柏年获管理能手。周华君获百联集团征文一等奖。
- ◆ 8 月 9 日、10 日，杨爱国、周华君参加百联工会举办的 80 分大赛，获 B 组东西冠军。
- ◆ 8 月 15 日，快客实项目，物流自行车棚及防暑降温用品，共计 34300 元。其中，物流车棚 5000 元。
- ◆ 9 月 8 日，百联中环购物中心高端快客第五代门店中环一店正式开业。
- ◆ 9 月 9 日、10 日，宁波召开中国连锁协会便利店专业会议第二次会议，总经理翁宇杰参加会议。

- ◆ 9 月 12 日，联华快客荣获市“企业诚信创建”活动组委会、上海连锁经营协会颁发的“市三星级诚信创建企业”称号。
- ◆ 9 月 17 日，快客第四支部参加上钢社区举办的大篷车活动，并对社区居民残疾居民进行了慰问，送上了慰问品。
- ◆ 9 月 28 日，联华股份举办第一届运动会闭幕式，联华股份党委书记陈建军、百联集团工会副主席柳立玮出席闭幕式。会上举办的趣味三项比赛，快客便利获总分第一名。快客便利在前期比赛中获 80 分南北第二名，足球比赛第三名。
- ◆ 11 月 14 日，快客便利被上海连锁协会推荐参加“2013 年上海零售商总评榜”评选，《新闻晚报》刊登了快客简介。
- ◆ 11 月 15 日，快客便利获上海市商业经济学会评出的“2013 上海超商企业 20 强”（2013 上海商业 100 强第 73 名）。
- ◆ 11 月 19 日，快客荣获中国连锁经营协会颁发的 2013 年零售创新奖。

2013 年度联华快客荣誉汇总

- ◆ 1 月 7 日，快客获批为中国连锁便利店协会副主任委员。
- ◆ 1 月 21 日，百联集团召开 2013 年工作会议暨二届三次职工代表大会。会上，快客北京公司荣获 2012 年百联集团“创先争优促发展，建功立业在百联”立功竞赛活动优秀组织奖。
- ◆ 2 月 26 日，习勤店获 2013 年上海市工人先锋号。
- ◆ 3 月 11 日，宁波快客被评为 2012 年宁波市商贸系统先进单位。
- ◆ 3 月 14 日，联华超市股份有限公司工会 2012 年度“创新创优促发展，建功立业添风采”立功竞赛活动名单如下：一等奖：联华快客便利兰陵店（上海公司），二等奖：联华快客公司芳星园店（北京快客），联华快客便利公司明泽店（大连快客），三等奖：联华快客便利公司徐泾店（上海公司），联华快客便利公司连云店（上海公司）联华快客便利公司关苑店（浙江快客），联华快客便利公司伊敏店（上海公司），联华快客便利公司国宾店（大连快客）。其中，一等奖获得者赴美国考察，二等奖获得者赴朝国考察，三等奖获得者赴港澳考察。另外，营运张亚琳赴韩国考察，工会蒋蓓芳赴港澳考察。
- ◆ 4 月 1 日，快客荣获上海连锁协会颁发的 2013 年“商业特许经营荣誉品牌”。

- ◆ 4 月 7 日，快客获百联集团快客企情民意气象站支站铜牌。
- ◆ 4 月 25 日，快客第四支部荣获由中共上海国有资产监督管理委员会颁发的上海国资委系统党支部建设示范点称号。(2013—2016)
- ◆ 4 月 26 日，快客获中国连锁经营协会颁发的“快客进入 2012 年中国特许连锁 120 强”证书。
- ◆ 5 月 2 日，快客获由中华人民共和国商务部颁发的《商贸流通业典型统计调查企业》荣誉称号。
- ◆ 6 月 14 日，联华下文表彰 2012 年先进：2013 年上海市工人先锋号习勤店、第七届联华魂钱柏年，2012 年度先进集体，加盟管理总部、资产管理总部、增值服务部、北京分公司，2012 年先进个人，张亚琳、姜瑛、章可、吴良国、范彩霞、王逸萍。
- ◆ 7 月 11 日，由上海市“企业诚信创建”活动组委会办公室颁发的“二星级诚信创建企业”称号。
- ◆ 7 月 28 日，百联集团假上海文化广场举办《走向辉煌》——百联集团成立十周年职工文艺主题汇演暨职工艺术作品展。会上，表彰了百联集团优秀员工、销售状元、管理能手，其中，快客浙江公司总经理马剑获优秀员工，物流管理总部钱柏年获管理能手。周华君获百联集团征文一等奖。
- ◆ 8 月 9 日、10 日，杨爱国、周华君参加百联工会举办的 80 分大赛，获 B 组东西冠军。

- ◆ 9 月 12 日，获市“企业诚信创建”活动组委会、上海连锁经营协会颁发的“市三星级诚信创建企业”称号。
- ◆ 11 月 14 日，快客便利被上海连锁协会推荐参加“2013 年上海零售商总评榜”评选，《新闻晚报》刊登了快客简介。
- ◆ 11 月 15 日，快客便利获上海市商业经济学会评出的“2013 上海超商企业 20 强”（2013 上海商业 100 强第 73 名）。
- ◆ 11 月 19 日，快客荣获中国连锁经营协会颁发的 2013 年零售创新奖。