

# 上海第一百货松江店有限公司

## 2013 年社会责任报告

编制日期：2014 年 4 月

## 关于本报告

本报告是上海第一百货松江店有限公司第三年发布企业社会责任报告，是公司 2013 年度履行经济、环境和社会责任的真实反映。

我们对相关情况作出如下说明：

**报告主体：**上海第一百货松江店有限公司。

**报告时间：**本报告的时间跨度是 2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日，考虑到披露信息的连续性和可比性，部分信息内容适当向前后延伸。

**报告范围：**第一百货（松江店）在各个利益相关者方面的责任履行情况。

**编写标准：**本报告的撰写参照上海市精神文明建设委员会办公室《上海市文明单位社会责任报告指导手册（试行）》的编制要求。

**联系方式：**

地 址：上海市松江区中山中路 98-116 号

总 机：021-57713090 邮编：201600

邮 箱：ybsjd@hotmail.com

公司网址：www.bldysj.com

# 目 录

## 公司概况

总经理致辞	1
党政领导名单	2
公司组织架构	2
公司简介	3
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	8
II-3 权益保护	10
II-4 安全保护	13

## I-2 经济与服务责任

II-5 利润与经济效益	17
II-6 产品与服务	18
II-7 对供应链伙伴的责任	19

## I-3 诚信责任

II-8 守法诚信	20
-----------	----

II-9 诚信经营与服务	21
II-10 社会诚信形象	21

#### I-4 社区责任

II-11 救灾与慈善捐助	23
II-12 志愿服务	23

#### I-5 环保责任

II-13 环境管理	25
II-14 低碳节能	25
II-15 环保形象	26

#### 附录

预期与展望	27
2013 年大事记	29
2013 年获得荣誉一览	34

## 总经理致辞

——章立聿

2013 年，第一百货（松江店）在百联集团、友谊股份公司的战略部署下，认真贯彻“增强危机意识，推进精细化管理，保持可持续发展”的工作目标，有效调整商品结构，增强价格管理和营销管理，全力实现业绩稳步提升；同时，我们全面履行社会责任，诚信经营，努力确保企业经济效益和社会效益同步增长。

2013 年，我们将社会责任管理融入企业整个经营活动中，对上级公司，我们不断提升公司的营运管理水平，助推经营效益，以责任创造价值；对消费者，我们持续强化服务功能，坚持诚信经营，以信誉体现价值；对品牌供应商，我们全力提供良好的环境与完好的设施，加强沟通交流，以服务提升价值；对员工，我们加强人文关怀，丰富员工文化生活，帮助困难员工，以关怀凝聚价值；对社区，我们积极配合属地化管理，以帮助弱势群体贡献价值。

2014 年是公司成立 20 周年，20 年风雨同舟，20 年并肩携手，20 年用心经营，20 年承载梦想。这一年将是充满激情的一年，公司将紧紧围绕百联集团、友谊股份的发展战略，携手全体员工开拓进取，克服困难，以经济效益为中心，夯实管理基础，确立细节管理意识，完善运营保障机制，创新营销方式，提高服务水平，提高执行力为抓手，用实际行动把握一切机遇，全力以赴完成 2014 年各项工作任务，稳中求进推动企业的发展。

公司党政领导名单：

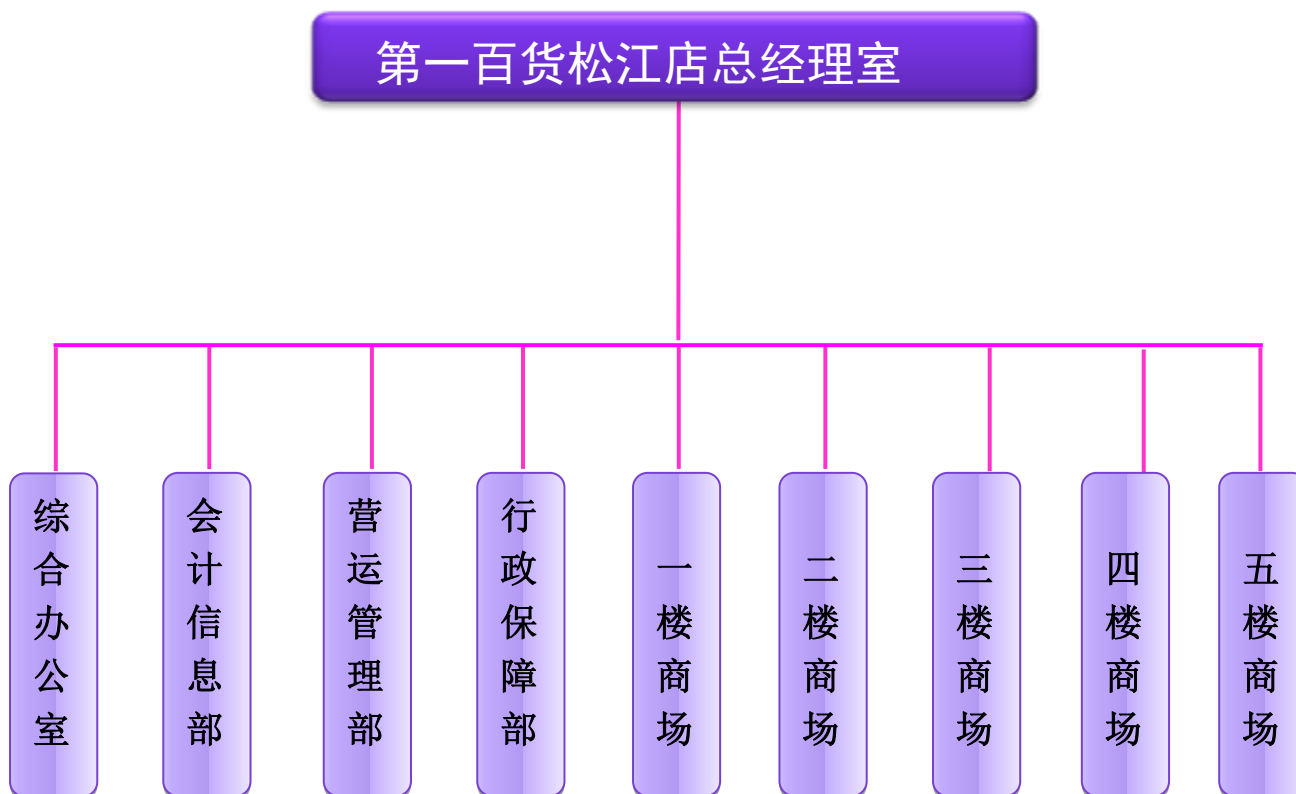
总经理、党支部书记——章立聿

副总经理——叶家明

副总经理——黄剑荣（2013 年 05 月～）

总经理助理——周麟鹏（2013 年 05 月～）

公司组织架构：



## 公 司 简 介

上海第一百货松江店有限公司是上海百联集团友谊股份有限公司下属百货零售企业中的一家社区型百货商店（友谊股份总部位于上海，证券 A 股代码为 600827，证券 B 股代码为 900923，大股东

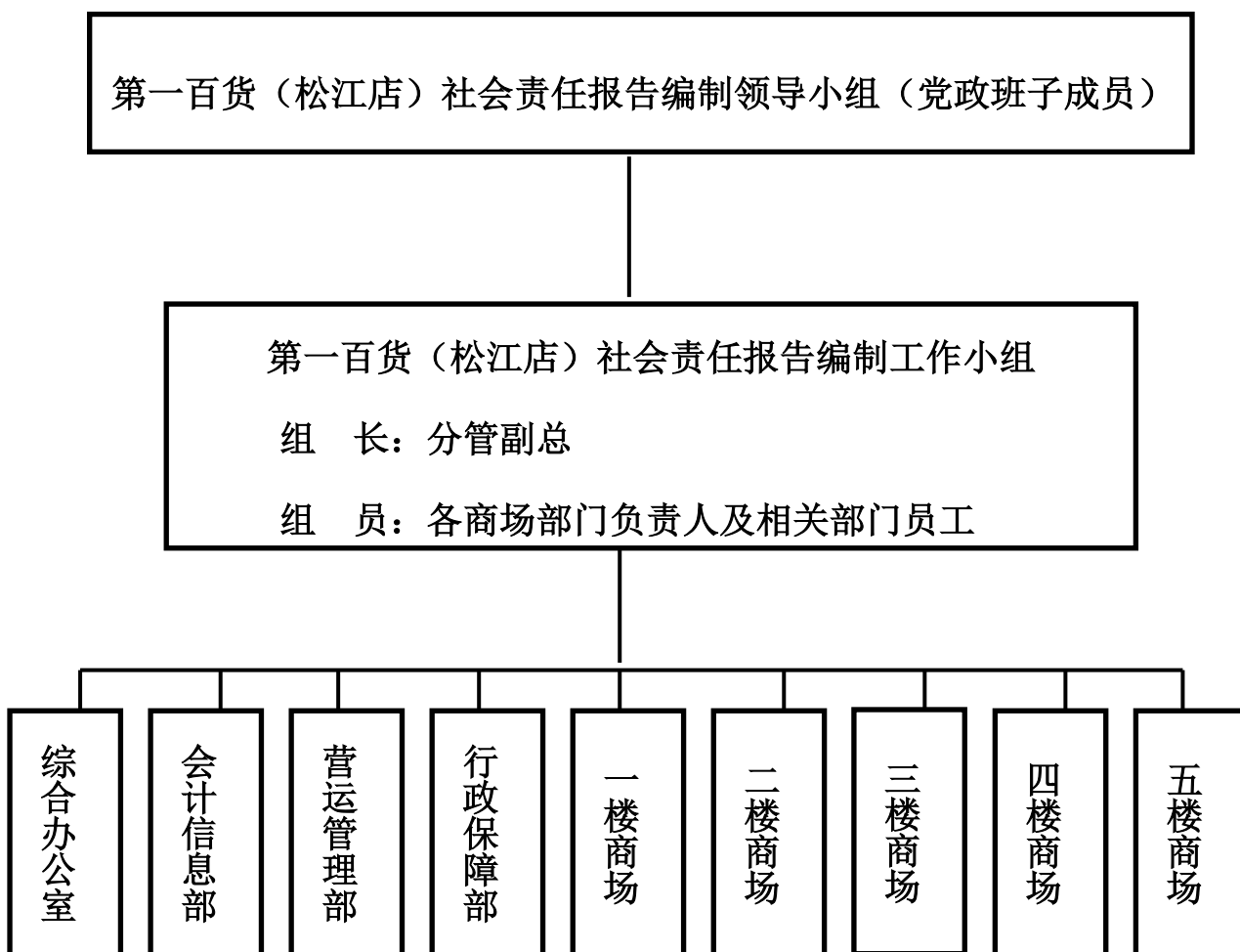


是百联集团有限公司）。公司于 1994 年 12 月 18 日开业，位于松江区主要商业街；占地面积 1385 平方米，经营面积 5000 平方米；乘公交松江 3 路、4 路、7 路、17 路可到达。设有五个楼面商场，主要经营有黄金饰品、化妆品、羊绒羊毛、男女皮鞋、皮具箱包、香烟名酒、少淑女装、职业女装、裙裤、商务男装、休闲茄克、衬衫西裤、儿童用品等，是一家以经营服饰为主体的社区型百货商店。

多年来，公司坚持以优质丰富的商品，公道合理的价格和诚信良好的信誉，成为松江消费者平易近人的生活伙伴，同时也为繁荣松江商业市场作出了重要的贡献。公司先后被评为上海市 A 类纳税信用单位、上海市 A 类财务会计信用单位、上海市平安单位、上海商业优质服务先进集体、上海市“诚信经营”示范店、松江区十佳诚信企业、友谊股份创先争优特色红旗党支部，并连续六届蝉联“上海市文明单位”荣誉称号。

第一百货（松江店）属企业类（服务业）、经营性文明单位。

## 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

第一百货（松江店）企业文化：

企业精神：积极进取 持续创新

企业经营理念：以区域市场为导向，以时尚消费定主题，  
以成熟品牌谋发展，以诚信服务求多赢。

企业管理理念：人本管理 细节管理 有效管理

员工的敬业精神：发扬正气 鼓励锐气 追求大气

## I-1 员工责任

### II-1 员工教育

建立高素质的员工队伍是实施公司发展战略和员工自身发展的迫切需要，公司把团队学习视为知识共享、保障内部学习活力的有效形式，积极应对员工队伍结构的变化，以创建学习型组织为载体，促进团队学习力和员工职业素质的不断提升。

1、根据股份公司党委统一安排，重点抓好领导班子和党员干部的教育学习，提高综合素养。开展“清廉做事、清白做人”（双清双做）主题教育活动，通过中心组学习、干部行政例会等形式，结合公司经营管理和反腐倡廉工作的实际，对公司领导班子成员和各部门主要负责人进行了专题教育，并下发《警悟——百联集团系统经济犯罪典型案例剖析》一书，促使从反面案例中汲取教训，受到警醒，进一步增强廉洁从业、反腐倡廉的自觉性，真正做到“清廉做事、清白做人”。

2、加强宣传载体建设，深入开展形势任务教育。公司充分利用各类会议、各类培训、广播、信息栏、公告栏、局域网、早班会等多种途径，及时宣传报道公司各阶段重要信息，逐步形成信息共建共享的平台。通过以公司价值观为基础的品德教育，引导员工正确对待困难、挫折和荣誉，培育理性平和、开放包容的社会心态，培育爱岗敬业、奋发进取、创新实干氛围。

3、加强队伍建设，为公司的持续发展做好人才储备。顺利完成了大学生的招聘和实习工作，招录应届大学生 2 人，补充了新鲜血液；

选送 1 名优秀青年管理人员参加股份公司中层后备集训营，以提高中层后备干部的综合管理素能；推荐近两年新入职的优秀大学生 3 人参加职场新星突击队，帮助克服初涉职场的困惑和迷惘；还组织参加了各类外部技能培训 19 人/次，提高员工的岗位技能；我们还积极利用政府资源，与松江区岳阳街道联手开办了《安全生产知识培训班》，并进行随堂考试，参训人员合计 104 人。

4、清明节前夕，公司组织开展以“瞻仰革命先烈，传承革命精神”为主题的松江烈士陵园祭扫活动，加强员工的思想道德建设，继承和发扬党的优良传统。



在参观的过程中，党员和团员青年用心感受，深切缅怀为中华民族的解放事业和保护人民生命财产安全而英勇捐躯的先烈们，更加珍惜今天来之不易的幸福生活。

5、团支部组织开展以“放飞梦想”为主题的“五四”青年节活动。旨在继承和发扬“五四”精神，进一步动员公司团员青年加强



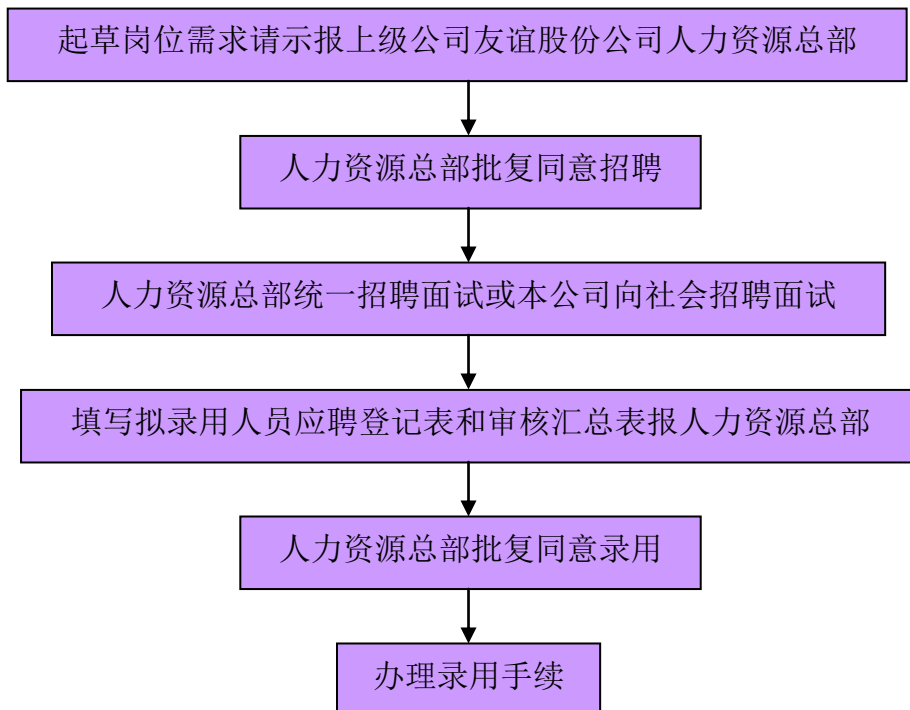
学习，积极投身工作，推动公司各项工作的平稳有序发展尽职尽责，实现“中国梦”贡献青春、智慧和力量。

6、公司加强推进党的十八大精神的贯彻和学习，组织开展十八大知识竞赛活动以及先进党小组和优秀党员的评比活动，通过竞赛和评比，深化“红旗三人行”党员结对活动，党员带领结伴成员立足本职岗位，积极发挥作用，强化责任意识，提高服务技能，以优质服务创造更高价值；通过树旗活动，引导全体党员带领结伴员工统一思想、凝聚力量，以党的十八大精神为指导，更加努力工作，实现新的突破。据统计，1--12月，全体党员带领结伴成员共树红旗1270面。



## II-2 员工录用

### 1、员工录用程序规范、透明



公司在招聘中坚持因事设岗、因岗择人、公开、公平、公正、诚实、双向选择、择优录取的基本原则，不论种族、年龄、性别、宗教、信仰等因素，为应聘者提供平等的就业机会。

截至 2013 年底，公司在编员工 84 人，平均年龄 42 岁。

## 2、劳动合同签订率：

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，建立了相对完善的用工管理制度；按照平等、自愿、协商一致的原则与员工签订劳动合同，劳动合同中关于劳动合同期限、工作内容、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、劳动纪律、劳动合同终止条件、违反劳动合同的责任等主要条款齐全、合法。公司与所有员工均依法签订了劳动合同，其中：签订无固定期限劳动合同 78 人，签订固定期限劳动合同 6 人，签订率为 100%。

## 3、本单位人员的组成情况：

劳动合同工 84 人，其他从业人员 1 人，厂方品牌促销员 349 人。

## 4、公布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	本科	专科	中等学历	初中以下
	1人	8人	37人	15人	23人
年 龄 分 段	30周岁以下	31~40周岁	41~50周岁	51~60周岁	
	6人	23人	46人	9人	

公司各项人力资源政策和用工管理制度一贯坚持以人为本，充分调动各条线和各层次员工的归属感、积极性和创造性。公司从不招录未成年人为从业人员，而且在招用、薪酬、福利、晋升等各方面坚持公开、公正、公平的原则，在同一体系中规范管理。

## 5、薪酬与福利

公司积极推进各项薪酬福利制度，根据企业营运状况，岗位职级，服务技能，从业经验，工作绩效等综合因素来设定薪酬标准。贯彻效率优先、兼顾公平的原则，实行岗位工资制，做到按岗取酬，变岗变薪，合理规范。按时按月足额发放员工薪酬，完善分配体系，使企业与员工实现双赢。通过制定和实施相关政策，有力地调动和促进了员工的工作热情，激发了员工的积极性。

2013年，公司以绩效挂钩、效率优先的原则，在企业效益持续增长的同时，为全体员工增资加薪，实现了企业发展与员工收益的共建共享。

工作餐：为全体员工提供免费工作餐，提高餐费标准，每季增发饭贴，提升用餐质量；

防暑降温措施：在高温季节为员工创造适宜的工作环境，发放防暑降温用品，按时发放高温津贴；

三八妇女节：向全体女性员工表示慰问，并发放实物祝贺；

六一儿童节：对员工未满16周岁子女表示慰问，发放读书券；

八一建军节：对从部队退伍、复员军人员工表示慰问。

## II-3 权益保护

公司按照劳动保障法律法规和上海市政府的要求，严格执行标准工时制、综合工时制及休息休假制度，员工每周工作时间不超过40小时。

1、实行员工休息与休假制度，员工定期健康检查制度。

(1) 员工按规定享受法定节假日（国定节假日、带薪年假等），提高生活质量。

(2) 组织员工进行每年一次的健康体检，并大幅增加体检项目；一线员工增加公共场所职业健康检查；同时建立员工健康档案，对查出的问题及时提出保健及防治建议。

(3) 组织好员工每年一次的带薪疗休养活动。

2、员工培训制度。

对员工的岗位培训做到制度化、常态化，每次培训做到有计划，有内容，有分析，有总结，有效果。积极利用政府补贴项目开展各类岗位技能培训，涉及有员工岗位资格培训、上岗前适应性培训、各类技术等级培训和非学历继续教育等多个方面。

(1) 2013 年员工培训总支出 2.9 万元，人均支出 345 元。

(2) 2013 年全年培训人均 24 课时。

(3) 2013 年员工培训覆盖率 100%。

## (4) 培训种类、内容、人数以及所占员工比例：

培训内容	人数	所占员工比例%
消防安全知识培训	434	100%
继续教育培训	8	1.8%
技术等级培训	2	0.4%
岗位培训	20	4.6%



## 3、缴纳社会保障金和其他保险实施情况良好。

公司为员工构建完善的社会保障体系，按照国家建立多层次社会保险体系的要求，依法为全体员工建立社会保险（养老、医疗、工伤、失业和生育保险以及公积金），及时足额缴纳各项保险费用，并提供重大疾病保险、住院医疗保险、门急诊医疗保险等多种保险途径，每年还为公司退休职工投保住院保险，降低员工的各种风险，最大限度地保障员工各项合法权益。

## 4、自觉保护员工的隐私权。

在建立职工档案的同时，还十分注重员工的隐私权，保证员工



个人信息的私密性，自觉维护员工的合法权益。

(1) 公司人事部门设有专人保管员工人事档案、工作档案、登记表等各类材料。

(2) 各类员工信息和材料不对个人公开，外来人员查阅员工档案需持介绍信，报请分管领导同意后，派专人陪同查阅。

5、工会作用明显，员工的参与权得到维护。

充分发挥工会的桥梁纽带作用，服务企业，贴近群众，务实创新，为企业经济发展提供了扎实的基础，为企业和谐稳定提供了有效的保障。

(1) 及时了解职工诉求，督促和帮助职工解决实际困难与思想困惑，确保公司职工队伍思想稳定和企业的持续稳步发展。

(2) 加大对困难职工的帮扶力度，借助党员与群众结伴的“红旗三人行”小组活动平台，积极做好困难员工帮扶工作，解决职工后顾之忧。2013年度帮困送温暖共计28人/次，送上慰问金12868.40元。

(3) 落实好各类保险工作，筹措资金为全体员工购买住院补充医疗险、特种重病团体互助险、女职工团体互助特种险、团体门急诊险等，参保率为100%；涉及保险理赔136人/次，理赔金额69719.58元，解决了职工因病致困的后顾之忧。

## II-4 安全保护

### 1、建立安全生产管理网络

2013 年是公司创建安全生产标准化二级企业的达标年，公司严格按照《商贸企业安全生产标准化评定标准》二级企业的标准全面推进安标创建，为全面提升企业的安全生产水平，加强对企业的安



全生产监督管理，切实加强基础工作，促进自我约束，建立持续改进的安全生产长效机制。公司专门成立了以公司总经理为组长的“安全生产标准化创建领导小组和工作小组”，负责标准化的落实、监察及

评价工作。年初，总经理与各部门负责人签订了《安全生产责任书》，把安全目标层层细化、量化，落实到每一个人，形成了公司领导总负责，各部门负责人重点负责的安全生产责任模式。

## 2、健全安全规章制度

公司及时采集有关法律法规，并融入企业的规章制度。不断完善修订公司各类安全生产管理制度共计 32 项，包括《安全生产目标管理制度》、《安全生产费用提取和使用管理制度》、《安全生产考核奖惩制度》、《设备设施安全管理制度》等，并纳入培训内容进行学习和掌握，作为员工最基础的安全要求进行遵守，在日常和专项检查中对照有关管理制度进行监督、检查和考核。同时将安全标准化工作纳入安全责任制考核，考核结果纳入部门月度经济考核之中，加强安全生产奖惩制度的建设，调动了各级员工的积极性和责任感。

### 3、加强安全宣传教育

安全教育是企业安全管理工作的重要组成部分，是预防和控制事故的重要手段之一。今年以来，公司从提高全体员工“安全第一、预防为主”的安全意识入手，对员工进行了深入细致的思想教育，帮助员工端正思想态度，提高他们对安全生产重要性的认识。规范教育



培训的台帐，并结合“安全生产月”和“119 消防日”活动开展宣传、教育培训和各类应急预案的演练。今年共组织各类培训 8 次，有 1000 余人次参与。

对于新进员工，严格执行三级安全教育，教育内容包括消防知识、岗位职责、安全制度等，并经考核合格后方可上岗。

对待特殊工种作业人员——如：电工、电梯工等进行了岗位职责培训，审查其操作证，确保其按规定定期参加复审，且复审合格，严格实行持证上岗。

### 4、建立应急管理体系

为了切实加强公司的消防安全工作，更好地提高公司抗御火灾的能力，及时将火灾扑灭在初始阶段，将财产损失降低到最小范围，成立了志愿消防队，定期组织消防知识培训和消防训练。同时，为了保障员工和顾客的生命安全、生产设备安全，降低各类风险，最

大限度地减少因突发事件或紧急状况造成的损失和社会影响。公司



建立完善各类突发事件应急预案 13 项，组织各类应急演练，以确保紧急情况下能及时启动相关处置方案。

2013 年 9 月 9 日，上海安监局委托上海众材工程检测有限公司 5 名代表对公司安全生产标准化工作进行评审，在安全标准评审专家组的细致检查和严格审核下，公司以 87 分顺利通过安全生产标准化二级达标评审，这

标志着松江店安全管理水平迈上新的台阶。

**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 年公司营业收入 14558 万元，同比增幅 11.29%；利润总额 857 万元，同比增幅 12.11%；经营规模 16986 万元，同比增幅 11.33%，保持了主要经营指标每年两位数增长的目标。

公司根据区域商圈特点及市场变化，坚持将总部联动营销与门店个性营销活动相结合，在服从股份公司整体营销安排的同时，抓



住市场热点和消费亮点，积极扩大销售。今年共组织开展各类营销活动计 40 余次，其中“开门红”完成销售 4394 万元，同比增幅 18.37%；实现利润 256 万元，增幅 4.17%，全面完成力争指标；庆祝百联集团成立十周年，开展“十年百联，福惠百姓”活动，活动 3 天销

售同比增幅 19.93%；配合开展“年中庆”活动，销售和毛利分别实现 365.56 万、57.45 万，同比增长 40.08%、18.23%；精心组织传统特色活动，如：“三八女士节”活动，单日实现销售 439 万元，客流量 24564 人，同比上升 28.13%，再次创下单日记录的历史新高；

“六一儿童节”亲子活动，吸引家长带领孩子踊跃参与，场面热闹

温馨，当天儿童商场销售同比上升 68%；为回馈公司 VIP 顾客，举办“月圆人团圆 赏月一百缘”VIP 会员答谢活动，获得了良好的社会效应，进一步提升了企业的知名度和信誉度。

## II-6 产品与服务

公司坚持依法经商、诚信经营，无论在商品质量还是服务品质上，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。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，坚持在售前、售中和售后严把质量关。

公司以优质服务为抓手，提升服务内涵，争取更多的回头客。坚持每天“三位一体”的全方位现场巡查，即：行政值班督查、总督导巡查、现场主管检查，加强对现场商品牌价、环境卫生、仪容仪表、劳动纪律、现场服务等检查监督，以进一步规范服务管理。加强日常营运管理，充分发挥现场管理人员的作用，开展每月一次的现场主管工作例会，提高处置现场突发事件的能力。公司内百丽、雅戈尔、欧莱雅、皮皮狗、拉夏贝尔等专柜也相继被上海百货行业协会授予“上海百货行业服务品牌”荣誉称号。

重视提高售后服务工作是提升公司竞争力，扩大销售的有力支撑。据统计，2013 年总服务台共接待受理各类售后服务 1631 人/次，其中维修 1161 件（皮具类占比 70%以上），办结率为 99%以上，在

区域市场赢得良好的口碑。

同时，为提高VIP会员的销售占比，对公司7000余名VIP会员客户群进行重新梳理，并结合公司实际，对会员卡的发放及使用进行修订，制订《关于对公司会员卡发放及使用进行调整的方案》，适当调整发放使用规则，以求最大限度发挥会员卡的吸引力和使用度，不断增加有效的忠诚客户数，为公司的持续发展提供有利条件。

## II-7 对供应链伙伴的责任

高质量的产品是企业的生存之本，诚信的合作是企业的经营之道，客户的满意是企业的价值之源。本着平等合作、互利共赢的原则，公司积极建立与供应商、经销商的沟通诚信合作机制，遵循市场需要、顾客需要、供应商自愿的原则，与供应商保持良好的关系，全力保障供应商、消费者的权益，赢得了消费者的长期信任，打造了优质的品牌信誉。

公司积极参与与商业零售行业相关的协会和团体，目前较主要的有：上海商业企业管理协会、上海百货商业行业协会、松江价格监督协会、松江商业联合会等，并在这些协会中发挥积极的作用。

## I-3 诚信责任

### II-8 守法诚信

公司坚持依法经商、诚信经营，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，无重大、违规的现象出现。承诺销售真牌真品，打造真正诚信的品牌。企业的社会形象好，在同行业位居前列，先后荣获“上海市平安单位”、“A类财务会计信用等级企业”、“A类纳税信用证书”等荣誉称号。

公司以股份公司相关内控制度为依据，针对公司现行内控制度的不足进行必要的梳理和完善；同时强化内控管理、加强规章制度的执行。在现有制度的基础上，对现行制度进行了充实和修订，相继制订完善了《关于对灯具修理的有关试行规定》、《供应商进场操作流程》等一系列制度，以进一步完善工作责任制。在公司会计部的牵头下，对公司内控流程和制度体系及时进行更新维护，并按按时完成并递交了《松江店内部控制评价报告》，保证企业经营合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实和完整性。

在第二十五届宪法宣传周期间，公司紧紧围绕“弘扬宪法精神，树立合规理念，营造法治文化”的活动主题，深入开展了法制宣传活动。为了真正把普法活动落到实处，让职工了解更多的法律知识，公司通过员工信息栏、广播等途径宣传普法知识，积极营造浓厚的宪法宣传氛围。利用内部网络共享平台，组织大家学习《安全生产法》、《消防法》、《消费者权益保护法》以及市场经营相关法律法规；还特别邀请了松江消防中队的官员到场讲课，在一定程度上



提高员工的法律意识和素质。通过学习宣传，进一步树立依法治国，依法治企、依法经营、依法维权的观念。

## II-9 诚信经营与服务

公司坚持以人为本，全面推进诚信经营，着力建立三大保障，赢得广大社区消费者的良好口碑，有力促进经营的发展。

一是建立商品品质保障：我们加强经营商品上柜前的质量、成份、计量、价格等管理，并加强日常的督查，保证消费者购到的商品满意、放心。树立诚信经营在一百，一百的商品、一百个放心。

二是建立全覆盖的服务保障：我们按照友谊股份公司全方位服务的要求，对全员开展培训，每月评比服务明星，使广大员工的职业道德、服务水平、规范服务普遍提高，保证消费者得到满意的服务。

三是建立售后服务保障：我们建立较完善的售后服务保障，配备专人负责，要求在处理售后服务中，既要按照有关规定，更要人性化操作。虽然这给日常经营工作增加了大量的工作量，有时还会带来一些小的损失，但我们赢得广大消费者的信任，赢得了回头客。

三大保障的建立，在松江区域市场树立了诚信经营的良好形象，成为销售持续增长的源泉。

## II-10 社会诚信形象

公司坚持以“真情服务、诚信经营”为宗旨，倡导“讲诚信、守信用”的经营原则，营造一个“自愿、平等、公平、诚实、信用”

的购物环境。积极履行服务承诺，公开接受消费者和社会的监督。坚持以优质丰富的商品，公道合理的价格和诚信良好的信誉，成为松江消费者平易近人的生活伙伴。

## I-4社区责任

### II-11 救灾与慈善捐助

积极响应上级号召，公司对外积极参与社会救助和捐赠活动，对内努力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 100%，共得捐款 5255 元。

2、2013 年帮困送温暖共慰问 28 人/次，送出慰问金 12868.40 元。

3、献血光荣，无偿献血是传递爱心、拯救生命的崇高社会公益事业，是“我为人人，人人为我”的社会共济行为，也是公司创建文明单位的必要保障措施。公司员工踊跃无偿献血，履行公民义务，足额完成献血指标。



4、公司与岳阳社区（街道）黑鱼弄居委会签订共建协议，为加强和谐社区建设而不断努力。在共建期间，派出电工为黑鱼弄居委会勾月弄修理路灯，并向居委会老年合唱队捐赠演出服衬衫 8 件。

### II-12 志愿服务

本着“自愿、服务、奉献”的精神，公司积极参与松江区商旅委、岳阳街道等组织开展的丰富多彩的公益性活动，努力做到关怀

他人，温暖社会，为社会增光添彩，贡献力量。在3月5日学雷锋



日，公司开展以“学习雷锋精神，共建和谐社会”为主题的广场志愿者活动。团员们用自己的一技之长服务于民，用实际行动传承雷锋精神

，真正做到了“我奉献，我快乐”的宗旨。充分发扬奉献、友爱、互助、进步的时代新风，弘扬平凡而伟大的雷锋精神，不断提升公司的道德素质和文明水平，体现社会责任。

与岳阳社区街道黑鱼弄居委会结对共建，与社区空巢老人结对，共同做好文明建设联动工作，每月定期看望独居老人，为老人送温暖，献爱心。团支部用有限的活动经费，在炎炎夏季为老人送去一份清凉，在重阳节为老人送去一份温暖。及时了解老人的需求，解决平日生活上的不便与困难，陪伴老人聊天的同时定期为老人打扫房间，让老人减少孤单感，感受青年人的温暖与活力。



## I-5环保责任

### II-13 环境管理

环境保护是由于生产发展导致的环境污染问题过于严重，引起国家的重视而产生的，利用国家法律法规约束和舆论宣传而逐步引起全社会重视，国家兴起的一场保卫生态环境和有效处理污染问题的措施。第一百货（松江店）所属的零售商业行业不属于高污染、高能耗的企业，但作为负责任的企业，公司深知保护环境和创建可持续发展社会的重要意义，将环境保护融入到企业的每个运营环节之中。

作为松江区商业服务的重要窗口，公司以建一流的服务设施，提供一流的服务品质，体现一流的服务水平，创造一流的消费环境为工作目标，不遗余力地在改善商场环境、提升服务质量、塑造窗口形象等方面挖掘潜力、创新思路。

### II-14 低碳节能

节约资源和保护环境是我们国家的基本国策，也是推动科学发展、建设资源节约型、环境友好型社会的重要途径，低碳节能是公司转型发展的重要特征。公司充分依靠全体员工作为转型发展主力军作用，积极宣传节能减排知识，增强员工的节能减排意识，鼓励立足岗位工作深入实施节能减排行动，鼓励节约一滴水、一张纸、一度电，提高产品一次合格率，实现降本增效，努力实现公司经济效益和社会效益的双赢。

公司积极推动节能管理与节能改造工作，强化了技改措施，推行在品牌柜台调整施工时，严格要求使用节能灯具；针对商场专柜无序用电现象，采取制度管理，制定了节能降耗指标予以下达，严格控制非经营场所的用电；积极推行商场空调温度设置在 26 度以上；办公室严格控制开启空调的时间节点和温度设置；大功率机电设备错时开启等一系列措施。同时结合安全标准化工作的要求，对柜台装修和设施改造等更加严格规范要求，杜绝乱拉乱用电的现象发生。我们还加强了设备设施的巡查力度，更换一批能耗大的电子元件，并通过对空调过滤网进行多检查、勤清洗等措施，达到节能降耗的目的。

## II-15 环保形象

积极宣传节能理念，为了减少能源支出，制定了一系列节水、节电、节约能源措施。在用水方面，加强用水设备的日常维护管理；在用电方面，强调尽量采用自然光照明，出门随手关灯；减少计算机、打印机、复印机、传真机等办公设备待机消耗；开启空调不开门窗；下班后切断可以关闭的各类电器设备电源。在设备的使用上，根据气温和实际情况确定是否开启中央空调，节约耗电量。

在节约能耗品使用方面，我们还严格控制办公支出，加强预算与预算外管理，实行办公用品统一采购、统一管理、统一发放，切实降低办公成本，除了大力提倡双面打印和复印文件材料之外，逐步推进信息系统建设，努力实现低碳无纸化办公，降低能源支出。

## 预期与展望

2014 年是公司建立 20 周年，20 周年是一个企业发展的里程碑，恰是回顾历史，展望未来的关键时期。尤其是在复杂的市场形势下，要紧密依托友谊股份的领导，把握机遇，直面挑战，顺势而为，围绕品牌调整、扩大营销、提升服务、强化管理、完善队伍等方面积极寻求突破，努力在经营能力和管理质量上实现新的跨越，用卓有成效的工作业绩来为公司 20 周年庆献礼。

首先，要加强公司品牌提升。坚持科学、严谨的调整理念，主要着力于品牌级数的稳步提升，确保经营业绩的持续稳定增长。计划以局部调整的方式合理优化商品品类，引进适合区域消费的品牌，做到服务社区、引领社区。一是采用适当调整位置和有针对性的引进知名品牌，来保持区域内品牌优势地位，提高销售业绩；二是适当扩大边厅经营面积，引进适合社区消费需求且与公司经营层次相符的品牌，逐步提升弱势大类的市场竞争能力；三是对与竞争对手的重叠品牌进行大力培育和扶植，提高在市场中的占有率和吸引力。

其次，要加强干部队伍能力建设和职工队伍素质建设，从工作态度、工作能力、发挥作用等方面着手，采用集中授课、业绩考核、岗位调配等方式，进一步提高干部的责任感和主观能动性；试行现场管理考核制，将现场管理同绩效挂钩，并作为岗位晋级、薪资调整的条件；试点对同岗人员开展星级评选，突出相同岗位，不同贡

献度，按业绩取酬，凭贡献奖励；组织各类技能培训，提高员工的综合素质。

再次，要加强企业文化建设，以开展密切联系群众教育活动为指引，抓住 20 周年庆的契机开展各类活动，形成积极向上、健康活泼的工作氛围和爱岗爱司，团结进取的企业精神。一是组建文体活动兴趣小组，如合唱组、舞蹈组、手工艺组、摄影组等，每季度由一个兴趣小组组织开展一次相应的文体活动，邀请其他员工参加，进一步丰富广大干群的业余生活；二是发挥“红旗书柜”的作用，开展“闻书墨 晒书香”活动，鼓励员工读书思考提素质，落实行动促工作；三是组织开展群众性活动，如职工运动会等；发挥员工聪明才智和主人翁责任感，围绕“我能为公司发展做什么”的主题，提出有助公司发展和行之有效可操作的合理化建议，在公司发展中荣辱与共，使公司发展与员工进步有效融合。

最后，要创新企业服务，以优质服务为抓手，不断提高服务水平。完善现场管理工作月度例会，由分管领导牵头，有针对性的听取、分析、解决营业现场中存在的痼疾；扎实“有声”服务，即营业员礼貌用语和收银员“三唱”制度；细化对服务明星、销售品牌的评选内容，全面提升专柜的销售能力和整体服务水平；增设总服务台便民服务及部分配套项目，如礼品包装，手机加油站，商品快递等；对相关区域超年限专柜道具进行装修更新；改善灯光照明，给消费者更大的视觉美感。



## 2013 年大事记

### 1 月

1 月 4 日，公司组织“一日捐”活动，员工 82 人共得捐款 5255 元。

1 月 6 日，友谊股份党委书记王逢祥、财务总监董小春、财务总部总经理石明红来店听取“开门红”落实工作情况。王书记提出三点感受：一是员工精神状态很好；二是“开门红”指标分解很细；三是工作举措很实；并寄予了 1 月份销售业绩与去年持平，2 月份赶超的希望。董总提出了“开门红”工作要抓早、抓紧、抓实的要求，指标要落实细致，激励措施要到位，供应商的管理要加强，确保“开门红”指标的完成。

1 月 8 日，公司召开党政领导班子民主生活会。

1 月 24 日，股份公司分管安全领导俞雪骥等莅临松江店检查安全工作。

1 月 25 日，公司副总经理叶家明代表公司在春节前夕开展了帮困送温暖活动，为 3 名困难职工送上了慰问金 2500 元。

1 月 28 日，公司与消防总队松江支队举行警民共建签约仪式。松江支队副政委戴振新、公司总经理章立聿、副总经理叶家明、总经理助理黄剑荣等参加签约仪式。签约仪式上，双方各自介绍了自己在党建和业务工作的情况，展望了军民合作，共建平安和谐社会的美好前景，并希望双方通过共建这一形式，真正达到扩大交流合作、促进共同发展的目的。

1 月 29 日，公司派出电工为共建社区岳阳社区黑鱼弄居委会勾月弄修理路灯。

## 2 月

2 月 24 日，公司与松江消防中队联手举办主题为“军民携手，共建和谐”的元宵节联欢会，增进了军地学习、交流和沟通，进一步加深军民鱼水情，推动军民共建工作的开展，使双拥共建活动更上一个台阶。

## 3 月

3 月 5 日，公司联合共建单位松江区岳阳街道黑鱼弄居委会、松江区消防中队共同组织开展以“学习雷锋精神，共建和谐社会”为主题的广场志愿者活动，以实际行动弘扬雷锋精神，把雷锋精神转化为企业精神和企业文化。活动进行了 2 个多小时，据统计：法律咨询共有 6 人次，食品安全知识宣传 12 人次，便民理发 20 人次，血压测量 118 人次，美容护肤 14 人次，商品售后及保养知识宣传 10 人次，修补羊毛衫 6 件，熨烫服饰 8 件。

3 月 6 日，公司召开 2013 年开门红总结会，总经理助理黄剑荣对开门红完成情况作了报告，总结了三大收获和公司有待提高和改进的方面；商场经理盛晓维、陈涛、营运管理部经理曹银山分别作了交流发言。

3 月 12-14 日、19-21 日，公司组织全体员工分两批前往三清山带薪休假游。

## 4 月

4 月 3 日，公司组织开展以“瞻仰革命先烈，传承革命精神”为主题的松江烈士陵园祭扫活动，共有 26 名党员、2 名入党积极分子、3 名团员青年参加活动。

4月8日，公司2名员工参与黑鱼弄居委会开展的为老服务便民活动，为老人们免费修补毛衣。

## 5月

5月3日，公司团支部开展“放飞梦想”为主题的“五四”青年节活动，在松江方塔园内，两人一组在风筝上绘图作画，配合放飞风筝。

5月6日，上海习安消防教官曹永清来我店进行消防知识普及专题讲座，参加人数为40人。

5月9日，友谊股份公司聘黄剑荣任公司副总经理；推荐周麟鹏任总经理助理。

5月15日，股份公司安保部俞雪骥经理一行四人对公司安全生产标准化创建工作进行预评审。

5月21日，公司召开干部大会，总经理章立聿宣读了第一百货松江店员工任职决定，并发放员工聘书，并在会议上强调，各级干部职工必须把思想和行动统一到发展的大局上来，切实推动公司各项工作顺利开展，努力开创公司各项工作的新局面，提出了工作新要求。

## 6月

6月17-21日，公司3名青年员工参加股份公司举办的为期一周职场新星突击队培训。

6月20日，公司参加百联集团青浦地区党建联合会举办的“学习十八大精神”知识竞赛，荣获一等奖。

6月26日，公司举行2013年应届大学生招聘会，共有9人参加应聘。

## 7 月

7 月 1 日，公司举办纪念建党九十二周年暨优秀表彰大会。首先开展党的十八大知识竞赛，进一步推进学习型党组织建设，加强党组织的凝聚力和战斗力。后由各党小组长分别进行优秀党小组申报，由在座的所有党员现场投票，最后，第二党小组获得了优秀党小组称号。

7 月 15 日，公司党员、团员青年参观松江区撤县建区 15 周年图片展。

7 月 16 日，公司开展消防灭火疏散逃生演习。

7 月 25、26 日，公司开展事故案例专题安全培训。

7 月 26 日，公司领导班子携党小组组长等人前往松江区消防中队，送上八一建军节的慰问。

## 8 月

8 月 1 日，公司举行 2013 年大学生签约仪式，与新进大学生 2 人签订劳动合同。

8 月 22 日，公司召开四届八次职工代表增资方案通报会，与会代表举手投票表决，增资方案顺利通过。

## 9 月

9 月 2 日，公司召开中层后备学员挂职锻炼课题汇报会，学员贡燕华对研究课题《如何提升会员价值》作阶段性汇报。

9 月 3 日—10 日，公司组织全体员工进行健康体检。

9 月 9 日，上海安监局委托上海众材工程检测有限公司 5 名代表对公司安全生产标准化工作进行评审，在安全标准评审专家组的细致

检查和严格审核下，公司顺利通过安全生产标准化二级达标评审，这标志着松江店安全管理水平迈上新的台阶。

9月9日，公司向黑鱼弄居委会老年合唱队捐赠演出服衬衫8件。

## 10月

10月5日，员工张佩蓓和王雪妹参加松江商业广场为民服务活动。

10月16日，公司5名员工通过健康检查进行义务献血。

10月30日，公司全体党员参加青浦党建联合活动，参观青浦武警部队。

## 11月

11月12日，公司召开党员大会，对方荣国同志和刘玉生同志预备党员转正问题、以及入党积极分子徐梅同志和钱军同志转为预备党员的支部大会。

## 12月

12月4日，公司党支部召开党的群众路线教育实践活动专题组织生活会。

12月13日，公司开展为期6天的十九周年盛典营销活动，早晨在广场上举行升旗仪式，锣鼓队敲响喜庆乐曲，为活动拉开帷幕。

12月24日，公司举办十九周年“飞扬的梦想”员工表彰大会，有全体员工、供应商代表、退休员工、保安保洁共112人参加。会上员工自发表演了节目，场面气氛热烈。

12月30日，公司召开2014年度“开门红”动员会。

## 2013 年获得荣誉一览表

- 1、2012 年度松江区节能减排示范企业
- 2、2012 年度上海市平安单位；
- 3、2012 年度松江商业经济运行和节日市场监测“先进集体”；
- 4、2012 年度上海市 A 类财务会计信用单位；
- 5、第二十一届“百花杯”优质服务竞赛活动先进企业；
- 6、2011 年—2012 年度上海市文明单位；
- 7、百联集团青浦地区党建联合会举办的“学习十八大精神”知识竞赛一等奖；
- 8、上海友谊集团股份有限公司财务分析评比二等奖；
- 9、上海市安全生产标准化二级企业（商贸）；
- 10、友谊股份 2013 年职工技能大赛“总服务台礼仪”大赛优胜奖；
- 11、友谊股份 2013 年职工技能大赛“五一黄金周”营销策划大赛优胜奖。