



# 永安百货有限公司

## 2013 年度社会责任报告



## 目录

公司概况 .....	1
报告概述 .....	1
公司领导致辞 .....	2
永安百货简介 .....	4
组织机构图 .....	7
一、员工责任 .....	8
（一）员工教育 .....	8
（二）员工录用 .....	12
（三）权益保护 .....	14
（四）安全保护 .....	18
二、经济与服务责任 .....	21
（一）利润与经济效益 .....	21
（二）产品与服务 .....	21
（三）对供应链伙伴的责任 .....	23
三、诚信责任 .....	24
（一）守法诚信 .....	24
（二）诚信经营与服务 .....	25
（三）社会诚信形象 .....	28
四、社区责任 .....	29
（一）关爱员工奉献社会 .....	29
（二）志愿服务 .....	31

五、环保责任 .....	32
(一) 环境管理 .....	32
(二) 低碳节能 .....	33
(三) 环保形象 .....	34
预期与展望 .....	36
社会评价 .....	37

## 公司概况

### 报告概述

#### 1、关于本报告

本报告为永安百货有限公司（以下简称“永安百货”）对外公开发布的 2013 年度社会责任报告。本报告按照《上海市文明单位社会责任报告指导手册》（试行），结合永安百货实际情况编写而成。

#### 2、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。

#### 3、报告范围

永安百货在各个利益相关者方面的责任履行情况。

#### 4、发布形式

本报告以电子版形式发布。



## 公司领导致辞

2013 年党的十八届三中全会胜利召开，是全面深化改革的起步之年。2013 年是永安百货打造经典、构建和谐的重要一年。在百联集团、友谊股份的战略部署下，公司党委深入学习宣传贯彻党的十八大精神，以开展党的群众路线教育实践活动为重点，坚持不懈地推进创先争优常态化长效化，团结带领永安百货广大党员、干部和员工群众，积极应对零售市场的新挑战，进一步加强和改进新形势下企业党的建设，不断推动科学发展、促进企业和谐、服务员工群众。永安百货全体干部员工审时度势、攻坚克难，以“夯实基础谋发展，振奋精神再拼搏”为工作核心，做实、做好、做强各项经营管理工作，同舟共济，共谋企业发展。同时，我们按照“深入创先争优，履行社会责任”的方针，全面履行社会责任，诚信经营、贡献价值与和谐社会，努力确保企业经济效益和社会效益同步增长。

2013 年，永安百货将社会责任管理与深入开展窗口服务单位创先争优活动相结合，进一步增强企业的社会责任意识，完善社会责任行动体系，加强诚信经营和价格管理。对企业投资主体，我们不断调整商品结构、创新营销活动、提高经济效益，以责任创造价值；对广大消费者，我们环境、服务双管齐下，通过对商场硬件的更新改建、服务环境的检测整改、服务内容的创新充盈等多项措施，不断提高服务质量；对合作伙伴，我们加强沟通交流，积极引导促进可持续发展，

规范合作制度与细节，提供完善的配套服务。对公司员工，我们强化培训提升专业素质，通过管理者沙龙、挂职锻炼、见习助理、轮岗交流等各种形式，不断加强企业人才队伍建设，加强企情民意气象站建设，丰富员工文化活动，帮助困难员工，着力形成健康向上的企业氛围。

永安百货向社会公开创先争优服务承诺，公开便民服务项目，公布监督电话，在诚信经营、商品质量、价格管理、全方位服务等许多方面，以实际行动展示国有企业的优良形象。始终坚持与社区共建精神文明活动，积极开展社区共建、军（警）民共建活动，亲切慰问人民子弟兵，参加老兵退伍仪式，上门慰问社区孤老等。积极参与慈善公益事业，帮助扶持社会困难群体，传递爱心。

展望未来，我们将紧紧围绕百联集团发展战略，不断推进企业健康协调可持续发展，更好地履行国有企业的社会责任。

公司领导班子：	总经理	丁洪亮
	党委书记	龚宗伟
	副总经理	王 燕
	副总经理	张继红
	总经理助理	鲁洁颖

## 永安百货简介

永安百货有限公司（简称“永安百货”）是百联集团、友谊股份的下属企业。公司创建于1918年，历经上海永安公司、上海市第十百货商店、上海华联商厦，2005年翻牌为永安百货有限公司。



上海永安公司以经营“环球百货”为特色，是解放前上海高雅、时尚、尊贵的象征，是上海首屈一指的高档百货商店。1969年改名国营上海市第十百货商店，1988年改建更名为上海华联商厦，并成功以服饰



商品为企业经营特色，“穿在华联”饮誉沪上，闻名全国。1992年，企业改制为上海华联商厦股份有限公司，上海华联商厦则成为其下属企业。2003年，上海华联商厦成为刚组建的百联集团旗下一支重要的生力军。



永安百货有限公司坐落于被誉为“中华商业第一街”的南京路步行街中心，总面积约32000平方米，分六个营业楼面，是以“经典百货”为经营理念，以经营个性化、品牌化、特色化的中高档服饰类商品为主的经典百货商店。经多年努力，公司树立了良好的社会形象，已连



续十三次获得“上海市文明单位”称号，连续多年获得市总工会“模范职工之家”称号，获得全国首批“金鼎百货店”、中国商业名牌企业、中国商业信用企业、全国商业顾客满意企业、全国先进基层党组织、全国精神文明建设工作先进单位、上海市安全单位、上海市商业零售业规范服务示范单位等荣誉称号。

永安百货有限公司的建筑是 20 世纪初折衷主义建筑风格的典型代表，是上海市首批优秀近代保护建筑之一，定为“上海市文物保护单位”。沿南京路中央顶部有一座塔楼，名为“绮云阁”，是 1949 年上海解放时南京路第一面红旗升起的地方，成为南京路一大人文景观。2004 年，商厦实施“历史名店、重塑辉煌”的综合提升工程，全面恢复欧洲古典主义风格的历史原貌。

永安百货有限公司定位于中高档特色化品牌经营与综合性功能开发，在对 1—6 楼商场进行全新装修的同时，对商品布局进行重新设计，形成服装、化妆品与黄金珠宝的商品大类特色。一楼为经典名品馆，以经营世界名品钟表、化妆品大类为主，同时经营珠宝黄金、女士皮具、烟酒等，打造成为名品汇聚、彰显身份的品牌殿堂；二楼为优雅女士馆，突出职业女式正装、职业休闲女装、经典女装，成为成功女性突显“完美独特气质”的购物天地；三楼为都会绅士馆，主营男士正装、商务休闲装、男士内衣饰品，实现男性一站式个性化服务，成为彰显男性魅力，演绎绅士风度的品牌天地；四楼为运动休闲馆，主营品牌运动服饰、户外休闲服装、旅行箱包等，为人们的现代、时尚、健康生活提供便利，成为活力四射、绿色健康的品牌首选；五楼为温馨家居馆，主营床上用品、家居礼品、数码家电，展现现代家

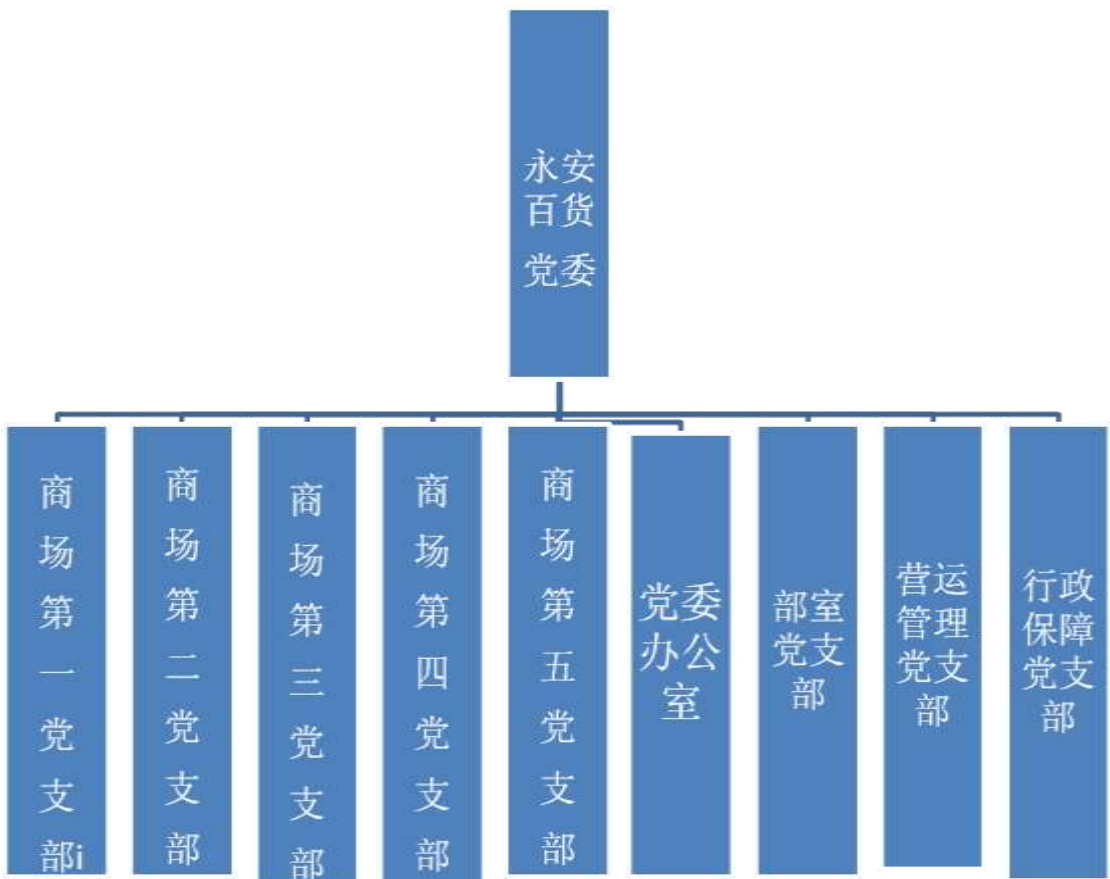
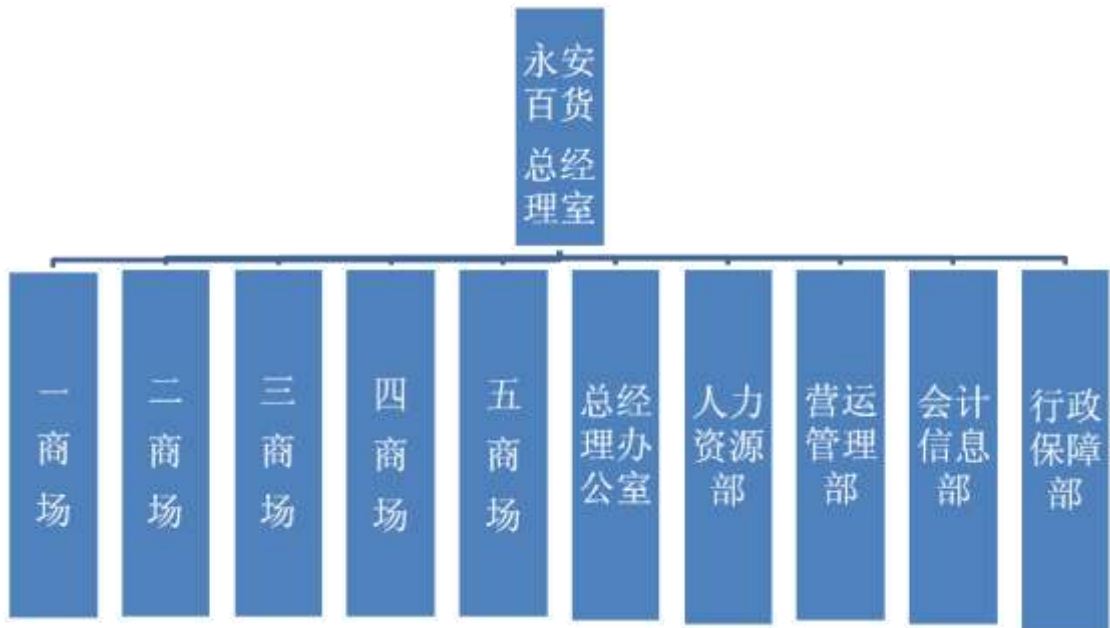


居概念，成为建设温馨家园的家居园地；六楼开设品牌商品特卖；七楼建造屋顶花园，突显“看南京路风景，品老上海情怀”的主题，并在一楼引进星巴克咖啡、四楼、五楼引进永安鲜墙房餐饮等。

2013年，永安百货营业收入 65218.05 万元，资产负债率 44.57%。

永安百货有限公司以典雅的建筑、高雅的环境、优雅的服务，全力打造具有深厚历史底蕴与独特文化，集购物、餐饮、休闲于一体的经典百货。

## 组织机构图



## 报告内容

### 一、员工责任

#### (一) 员工教育

##### 1、深入学习宣传贯彻党的十八大精神。

公司党委深入学习宣传贯彻党的十八大精神，进一步推进学习型党组织建设。加强党委中心组学习制度，紧密结合永安百货工作实际，公司党委全年组织开展了五次中心组学习，围绕“贯彻落实十八大精神”学习主题，从深化创新转型、加强基层党建、推进文化建设、开展“双清双做”、党的群众路线教育实践活动等多个方面，进一步深入贯彻落实党的十八大精神，推进党的群众路线教育实践活动。在学习中公司党委注意立足于解决公司面对的热点、难点和瓶颈问题，每月安排党员组织生活会学习主题，学以致用，用以促学，把全体党员的思想统一到党的十八大精神上来，把力量凝聚到实现党的十八大确定的各项任务上来，努力实现党员责任目标。



积极开展党的十八大精神宣传活动，大力宣传党的十八大精神和“中国梦”的战略思想，公司党委专门召开年度宣传报道工作会议，明确“把握时代特征、推动企业发展”的新要求，运用永安信息、公司简报、内部广播、文化宣传栏等媒体，不断宣传党的十八大主题、总目标、“三者统一”、“五位一体”、“四个考验”等重要内涵，不断宣传“中国梦”、



中国道路、中国精神、中国力量等宣传重点。

组织党员学习党史、阅读好书、调研市场、探讨经营等，号召党员、干部围绕中心，服务经营，创先争优，创新发展。充实员工学习室、劳模工作室、企情民意气象站的宣传布置，加强员工晨会、班组会和教育培训工作，围绕企业经营创新转型，不断拓展学习内容。公司党委努力开展学习型党组织建设，引领和带动学习型企业发展，进一步适应形势发展的新要求为永安百货经营发展提供强大的动力。

### 2、开展“七一主题党日”活动。

公司党委按照党的十八大精神，坚持解放思想、改革创新，坚持党要管党、从严治党，增强自我净化、自我完善、自我革新、自我提高能力，努力建设学习型、服务型、创新型企业党组织，不断提高企业党建的科学化水平。七一前夕，公司党委积极开展纪念建党 92 周年主题党日活动。公司党委中心组采取扩大学习会形式，组织开展“中国梦”学习考察活动。各党支部积极开展形式多样的活动，二商场党支部组织全体党员参观上海犹太难民纪念馆，增强忧患意识和责任意识，加强团队凝聚力战斗力。三商场党支部以城市发展中的中华智慧为主题，组织党员参观世博园中华艺术宫，感受中国文化精神与气质，增强团结奋斗的自信心。五商场党支部组织全体党员参观“中共二大会址”纪念馆，抚今追昔，回顾我党光辉灿烂的革命历史，激励党员继承革命传统，增强全心全意为员工群众服务的积极性。

### 3、积极践行“党的群众路线教育实践活动”。

在年内开展的党的群众路线教育实践活动，是实现党的十八大确定的奋斗目标的必然要求，是保持党的先进性和纯洁性的必然要求，是解决群众反映强烈的突出问题的必然要求。公司党委



十分重视这一教育实践活动，率先在公司中心组层面开展学习“南京路上好八连”活动，组织观看《苏联亡党亡国二十年祭》电教片，深入部门、班组开展调查研究，听取一线员工群众意见等。同时，公司党委组织各商场、部门党支部开展“四个一”教育实践活动，即召开一次教育实践活动专题组织生活会；开展一次以“服务经营、服务群众、服务顾客”为内容的专题讨论；观看一场党的群众路线教育电影《周恩来总理的四个昼夜》；组织一次“惠民务实、联系群众、便民利民”的党日活动。通过“四个一”活动，公司全体党员深刻认识到开展党的群众路线教育实践活动的必要性和紧迫性，使党员们接受了党的群众路线教育，增强了群众观点。各商场、部门党员纷纷表示要走群众路线，积极开展批评与自我批评，弘扬优良作风，解决突出问题，保持清廉本色，做好当前工作。如五商场党支部组织了一次“惠民务实、联系群众、便民利民”的主题党日活动，在南京路步行街设立便民服务摊点，免费为大家量血压、测身高、称体重、肩部腰部按摩等，受到广大市民的欢迎。



#### 4、推进创先争优常态化长效化。

紧密结合永安百货转型发展的实际，公司党委着重推动创先争优常态化长效化，进一步创新完善“红旗党支部”、“党员先锋岗”、“党群结对”等好的做法，始终保持永安百货党组织的先



进性和纯洁性。党委每月提出组织生活会主题，推进党务公开、党内民主，增强党员身份意识、责任意识，提高党员对党支部的公认度，增强党支部的凝聚力、战斗力、创造力。三商场党支部坚持过好组织生活，积极开展“开门红”、“十八大知识”、“奋战两个月，冲刺双过半”、“党群携手同行，结对创先争优”等内容丰富的主题生活，激励党员骨干在商场经营管理中创先争优，当好排头兵。



四商场党支部今年有三名党员调任到了新的岗位，党支部帮助他们较好地度过磨合期，以贯彻“三级巡查管理制度”为契机，鼓励党员加强与供应商的交流，提升现场主管的沟通管理水平，切实做到党员的业务技能强于群众，工作业绩优于群众。行政党支部坚持“攻坚克难，创先进，争优秀”工作方向，牢固树立为一线服务的理念，要求党员在工作中做到随叫随到，努力克服各种困难解决实际问题，着力做好食堂伙食改善工作，加强对厨房、餐厅等区域消毒，防范禽流感传播。

#### 5、努力以优质服务践行社会责任。

永安百货是上海市文明单位“十二连冠”荣获单位，成绩来之不易，社会责任重大。在市场竞争激烈、社会转型加快的情况下，公司党委更加重视创建文明单位工作，努力把大力弘扬社会主义核心价值体系作为一条工作主线，融入到企业两个文明建设的各方面和全过程，努力在企业内外树正气、讲文明、促和谐，培育向真、向善、向美的文明风尚。紧紧围绕服务经营大局、创建市级文明单位的工作目

标，动员和组织全体永安员工广泛开展各项创建文明单位工作，取得了很好的成效，被授予上海市第十六届市级文明单位荣誉称号，成功蝉联“十三连冠”。公司党委进一步推动大店名店为民服务创先争优活动，不断提升永安百货服务品质，在诚信经营、商品质量、价格管理、售后服务等许多方面，以实际行动展示市级文明单位的优良形象。为了落实好各项承诺，公司党委以“创先争优党员先锋岗”和员工劳动竞赛活动为抓手，努力以品质服务践行社会责任。在优质服务、为民解忧、拾金不昧等创建文明各方面涌现了许许多多动人的故事，受到顾客季承娟等众多中外消费者的表扬。在此基础上，永安百货再次公布了企业社会责任报告。

## （二）员工录用

1、员工录用程序规范。我公司通过“上海人力资源和社会保障网”发布招聘信息向社会招聘，经过见习基地见习，然后签订劳动合同。

2、依法规范签订劳动合同。我公司依法实行全员劳动合同制度。截至到2013年12月底，我公司在编员工482人，全部与企业签订书面劳动合同，劳动合同签订率100%。其中有固定期限劳动合同34人，占7.05%，无固定期限劳动合同448人，占92.95%。公司劳动合同有固定范本，内容按照中华人民共和国《劳动法》和《上海市劳动合同条例》制订，内容合法、文本规范。与员工签订劳动合同，依法全面履行劳动约定的权利、义务，无违反劳动合同的现象。公司设有专人对劳动合同进行管理，建立劳动合同管理台帐。劳动合同签订、续订、变更、解除和终止等各个环节管理完善，程序规范。新进员工在完备有关手续后立即签订劳动合同，并向员工解释劳动合同有关条款内容和介绍企业规章制度。续订劳动合同，由企业提前一个月书面通知员

工本人，并经有关部门考核后决定是否与员工续订劳动合同。解除和终止劳动合同，严格按照有关规定及时办理相关手续。

3、本单位正式员工 482 人，无派遣制职工，无外来务工人员。

4、企业员工学历构成比例：

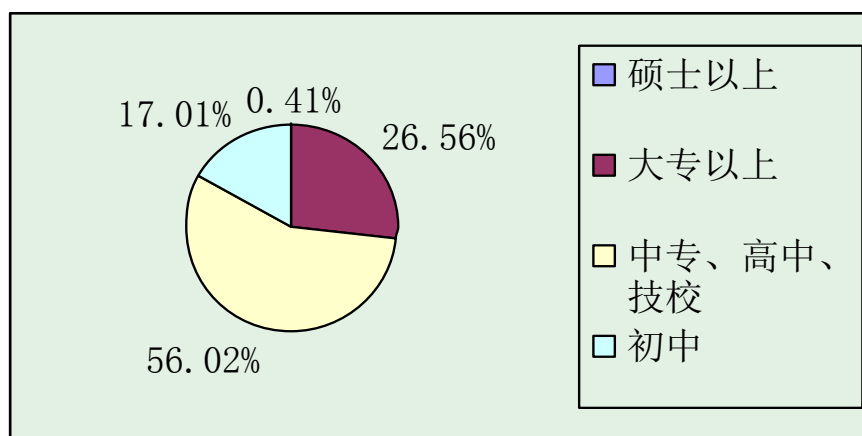
硕士以上：2 人，占比 0.41%

大专以上：128 人，占比 25.56%

中专、高中、技校：270 人，占比 56.12%

初中：82 人，占比 17.01%

企业员工学历构成比例示意图



员工年龄段构成：

20 岁以下：0 人，占比 0%

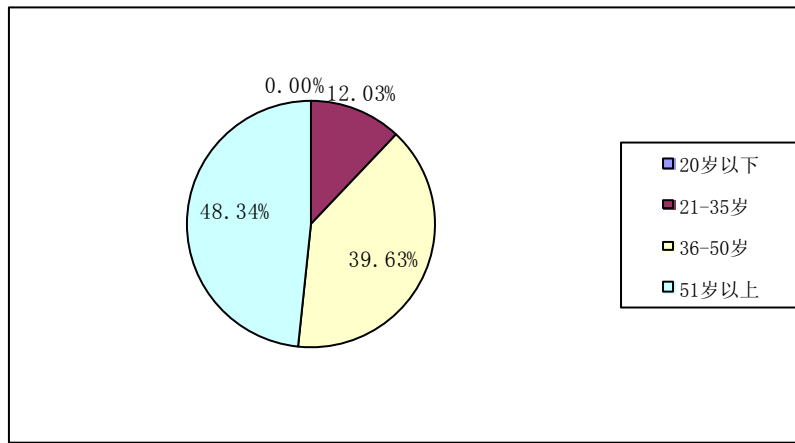
21—35：58 人，12.03%

36—50：191 人，39.63%

51 以上：233 人，48.34%

企业员工年龄构成比例示意图





5、我公司注重妇女权益，依法维护女职工特殊利益。严格执行妇女“三期”规定，并定期为女职工做健康检查。公司依法维护未成年工合法权益，从未使用童工。积极履行企业的社会责任，基本上每年安置 1 名退伍军人。现有残疾员工 11 人，超过国家安置的比例，每年享受残联对企业的奖励。

### （三）权益保护

1、公司严格按照劳动保障法律法规和市政府的要求，执行工时和休息休假制度，员工每周工作时间不超过 40 小时。

2、为员工进行体检和保险。2013 年 7 月，公司组织员工在慈铭体检中心进行了健康体检。每年都为职工进行体检。每年，公司都做好员工《门急诊医疗保险》、在职员工住院保险、特种重病保险、女职工特种保险的工作。

3、公司全部员工依法参加上海市城镇社会保险，按时足额缴纳社会保险费，无欠缴社会保险费现象。历年专项审计中，各项审计项目均顺利通过。

4、员工培训制度。公司每年的教育培训费按上年度在岗职工工资总额的 1.5% 提取，2013 年度公司的职教经费为 37.69 万元，人均支出 782 元；人均培训时数 8 学时，员工培训覆盖率 100%。以自办为主，外请为辅，采取公司统一组织培训与各部门的专项培训相结合，相对集中的办法进行。授课人以外请讲师和内部专业能力强的员

工相结合，并充分利用多媒体的等网络资源。各部门的专项培训自行组织，以内训的形式进行。

培训种类和内容包括：

（1）安全标准化培训。2013 年公司特别加强了安全教育培训工作的力度，旨在加强“安全第一、预防为主”的安全意识教育。坚持先培训、后上岗，岗位优先安全教育培训的原则。在提高思想意识的基础上，正确理解并积极贯彻执行相关的安全生产规章制度。同时对公司各级管理人员也加强了安全思想意识教育，确保他们在工作时做好带头作用，从关心人、爱护人的生命与健康出发，重视安全生产，安全上岗。全年各部门安全标准化培训有条不紊地开展，培训覆盖率达到 100%。

（2）在职员工培训。2013 年共有 387 人次参加了在职员工的培训。其中包括岗位培训、特种作业培训、其他培训，岗位培训是对在职人员进行岗位知识、专业技能、规章制度、服务流程的培训，丰富和更新专业知识，提高操作水平。采用股份公司培训与公司组织集中培训相结合的形式，让员工了解每个岗位必须掌握的新理论、新知识、新技能等。特种作业培训是对特种作业岗位的员工进行岗位技能培训及复证培训，目的是保证专技岗位的从业人员的持证上岗。

（3）厂方促销人员培训。2013 年共有 225 名厂方促销人员参加了岗前培训。培训内容包括企业文化介绍、销售英语会话、企业规章制度、安全生产知识、商品核价、财务知识票据管理等内容。

（4）2013 年公司启动全新人才培育模式，专业培训涉及：区域主管经营业务转型工作的统一培训；收银员的专业技能操作培训；新进员工的职业培训等。

同时作为百年老店，永安面临着人员老化问题，适龄退休管理人员较多，公司已积极着手开展人才梯队的建设和培育工作，通过推荐、自荐、选拔等多种形式，着重培育经营管理人才，加强管理干部的储

备和锻炼，为新老交替做好准备。2013 年公司创新成立经营管理兴趣小组与青年管理者沙龙，其成员既有来自商场一线的资深员工，也有来自管理部室的年轻力量，兴趣小组与沙龙通过调研等多种形式逐渐成为了企业发展的智囊团。此举不仅激发员工的工作热情，提升年轻管理人员的经营管理能力，更为企业后备人才梯队的建设打好了基础。

## 5、依法加强工会建设

(1) 公司工会始终坚持工会组织的基础工作，对员工会籍实行动态管理，并进行分类建档，对岗位变动的员工及时作好会籍调整，确保员工入会率达到 100%；同时注重基层工会组织建设，目前，永安百货基层工会设置与党支部设置相一致，组织结构完善，人员配备齐全，为发挥工会组织作用，履行工会组织职能，促进和维护企业的大局稳定奠定了良好的基础。

(2) 公司党委坚持党的群众路线，大力弘扬密切联系群众的优良作风，注重工会、共青团的建设，发挥群众组织的桥梁纽带作用，拓宽党群之间、干群之间的沟通渠道，加强企业民主管理，发挥工人阶级主力军作用。按照规范要求开好职工代表大会。公司工会充分运用职代会、职代会联席会议等形式实施民主管理。2013 年 2 月召开了永安百货有限公司第二届第二次职工代表大会，职工代表



见证了 2013 年业绩责任书和安全生产责任书的下达，听取了公司行

政、党委的 2012 年度工作总结和 2013 年度工作计划，审议了永安百货有限公司 2012 年度“一费四金”使用情况的工作报告，确保职工代表的知情权、参与权。8 月，召开专题职代会，签订 2013 至 2015 年《集体合同》，审议通过了《2013 年员工增资方案》，充分体现“公开、公平、公正”的原则，从而保证职工代表大会的质量。

(3) 工会切实履行集体合同中有关职工保障条款。三八节、六一节、八一节、高温季节分别发放相关礼品；按照职工意愿发放旅游卡；每年为员工进行体检，为职工办理《在职员工住院保险》、《职工特种重病保险》、《女职工特种重病保险》、《门急诊医疗保险》四类保险，基本实现全覆盖。每年春节、“十一”节期间工会分别慰问长病、住院、困难职工，公司高管与困难员工结对帮困，做好节日慰问和帮困救助工作。

(4) 公司行政按照规定按时足额拨缴工会经费，公司工会也按照规定向上级工会按时上缴经费，确保各类活动的有序开展。工会积极组织开展各类活动，创新设计多项活动载体，以“双争”劳动竞赛和“开门红”为载体，促进公司经营、管理和服务的不断提升；以“金点子”活动为载体，集中民智，问计于民；以“健康生活、快乐工作”为理念，推行“每日一操、每季一会”的员工健身计划；以一年一度“永安文化节”为平台，评选“年度优秀员工”、举办“员工才艺秀”、“职工技能赛”等主题活动，激励员



工，鼓舞干劲，强化技能，提升效益，以“中国梦”为主线，让每个永安员工“秀出精彩、人生出彩”。永安百货工会连续多年获得市总工会“模范职工之家”称号。

#### （四）安全保护

按照股份公司贯彻落实国家关于深入开展企业安全生产标准化建设有关文件精神的要求，永安百货成立了“安全生产委员会”，领导公司全面开展安全生产标准化工作，改善安全生产条件，规范和改进安全生产管理工作，不断提升安全生产管理水平。

##### 1、建立安全生产管理网络

公司成立了由总经理任组长，副总经理为副组长，各商场、部门负责人为成员的安委会，具体负责企业的安全生产监督管理及完成上级安全生产工作任务和日常安全生产工作及突发事件的安全处置工作。下层各部门也分别成立，由主要负责人任组长，分管安全的负责人任副组长，各班组、区域主管组成安全生产管理小组，各部门负责人、经理、主管、维修人员都是安全生产管理员，同时落实安全责任制，层层签约，形成了一整套的安全生产管理网络体系。



##### 2、健全安全规章制度

公司以《商场企业安全生产标准化评定标准》为依据，深化企业安全生产的主体责任，强化安全生产过程和全员的安全管理基础工作，提升安全保障能力，推进安全达标，推进安全管理长效机制建设，为企业经营发展，构筑安全防范体系。根据公司具体情况制定安全生产责任制、各类安全规章制度和操作规程，并按期对安全目标执行情况进行考核。收集识别和公司相关的法律法规，并进行符合性判定。

按照规定对相关人员进行三级安全教育、特种作业人员都持证上岗，负责人和安全管理人員持证上岗。对相关方人員和租賃单位人員进行安全教育。制定隐患排查制度，并定期进行了排查和治理。对公司存在的危险源进行辨识，并制定控制措施，按照规定判定是否具有重大危险源。制定应急救援预案，并向安监部门备案，定期进行演练。

### 3、加强安全宣传教育

根据公司的“安全培训计划”，进行管理人员的安全培训教育、生产岗位职工的安全培训教育。对特种作业人员培训根据《特种作业人员安全技术培训考核管理办法》由上级相关部门培训、考核、发证。对企业新员工或调动工作，进行了三级安全教育，在分配到各部门前由公司人力资源部组织学习安全生产的法律法规，讲解安全生产的重大意义。介绍公司的布局、设备的状况、危险场所、消防知识、劳动卫生防护基本企业安全规章制度和劳动纪律，安全教育考试合格后方可上岗。部门级安全教育有各部门分管经理负责，介绍部门、卖场的概况、主要设备的特点、安全生产状况和规章制度、本部门的危险区域，职业健康预防，消防四个能力的教育等。部门教育考试合格的员工分配到区域、班组，班组长、区域主管负责介绍本班组的安全生产情况，遵章守纪和岗位安全操作规程，岗位设备的危险点、安全操作技能，安全防护，劳动防护用品的使用，消防知识及应急措施等，安排专人带领进行实际操作。管理人员的安全教育（包括分管部门经理、班组长、安全管理员）由公司统一组织学习《安全生产法》《商场企业安全标准化安全管理标准》等法律法规。公司的安全管理、检查监督、事故隐患排查等规定；每年不定期的学习，并在公司召开会议上、生产调度会上、每年的安全活动月中都进行安全生产教育，使每位管理人员深刻的认识到“抓生产，首先抓安全”。安全教育培训、安全检查、安全会议有记录、有计划，提高了全员的安全生产意识，保持

历年来无重大安全事故发生，达到了安全生产的目标。

#### 4、建立应急管理体系

公司规定了《安全事故应急救援预案》，应对突发事件的发生，每月进行一次演练，同时对生产现场的人、机、物、料做了合理安排，制定了《现场管理制度》，实行定置管理，保障安全有序的工作环境，商场的安全通道宽敞，沿通道都设有荧光标志牌，设有各处安全出口，标志明显，主要通道设有应急灯，对突发事件的人员疏散，由各部门、卖场的主要负责人、区域主管、班组长负责，保证职工的安全。应急设施配备情况：公司在商场、机房根据消防要求配置了大量灭火器材，制定了《消防安全管理制度》，职责明确，确保应急器材的性能良好。每年由上级部门进行检查，不断改进，确保了安全生产，防止了重大事故的发生。

#### 5、持续做好安全标准化工作

经过 2012 年国家安科院专家组成的评审组现场评审后，公司现场评分达到安全生产标准化一级企业标准，顺利通过评审。2013 年，我公司按照安全生产标准化一级企业的要求履行安全工作职责，安全管理机构健全，安全生产管理制度基本齐全，安全培训符合相关规定，安全生产投入到位，“三同时”制度落实到位，经营场所安全设施基本齐全、完好，安全生产标准化系统基本建立，运行有效，并能持续改进评审周期内安全绩效良好。

公司年初与各商场、部室层层签订责任书，明确各自的职责，并与职工个人签订了安全承诺书，明确了职工责任，公司贯彻“谁主管，谁负责”的原则，做到职责明确，责任到人。同时，公司严密制定隐患排查制度，定期进行排查和治理。对存在的危险源进行辨识，并制定控制措施，按照规定判定是否具有重大危险源。同时落实应急救援制度，今年进行突发事件应急演练 4 次。定期召开安委会会议，并完

成了 2012 年安全绩效评定工作。在加强管理的同时加强安防设备投入，2013 年公司投入一百余万元对消防报警系统及视频监控系统进行全面升级，使公司安全防范能力也得到了全面提升。

## 二、经济与服务责任

### （一）利润与经济效益

2013 年，公司主营业务收入(不含税)60036.40 万元，利润总额 5564.38 万元；资产负债率 37.80%；资本保值增值率 101.79%；企业税后净资产增值率 1.79%。

### （二）产品与服务

#### 1、加强质量监督，确保商品品质。

为确保商品质量及安全，在贯彻国家相关法律法规的同时，公司还制定了《商品管理办法》、《商品质量管理办法》对商品的实物保管、流转、交接的手续及其责任、对经营商品的质量进行规范。针对一线管理人员对物价质检管理意识相对薄弱这一现状，采取了对外配合上海市纺织纤维质量监督检验站（受市技监局委托）以质量共建形式来我公司进行抽查，并跟踪管理；对内与一线管理人员联合加强对商品质量、物价、进口化妆品的抽查与管理，不仅提高了一线人员的重视度，更确保了媒体无曝光，增强了消费者对本公司信誉的信赖。

#### 2、强化售后服务工作

为了强化一线的售后服务处理功能，方便顾客，提升服务质量，公司认真贯彻国家政策法规要求，按照永安百货的经营宗旨，制定了《售后服务管理细则》。按照细则要求，在售后服务中实行三级管理网络并在《售后服务记录》上作好记录。注明：维修、调换、退货等分类情况，并记录日期及顾客的姓名和联系方式。

3、3.15 消费者维权工作。3.15 消费者权益日期间，公司推出了全方位为民服务活动，除了常规的定点问询服务外，还为顾客提供免



费清洗黄金饰品、免费维修织补羊绒衫、免费皮带打洞等多项服务。实现了 3.15 顾客零投诉，也为公司进一步推出增值服务打下了基础。

4、公司对 VIP 客户信息严格保护，会员信息系统由专人负责，各负责人实名用户名密码进入系统，不允许任何人泄露相关信息，对客户信息进行妥善维护。

5、强化企业内在管理制度，是企业发展的基础和根基，面对复杂的经济形势管理“底蕴”更显重要。2013 年公司紧抓内控制度的梳理与完善工作。公司通过定期召开内控管理制度专题会议，会同各部门专业操作人员针对企业现有内控制度及流程进行了全面、细致的梳理，及时规避了部分内控风险，并新拟制度 13 项、流程 20 余项，提升了企业的整体管理水平。

今年公司重点梳理规范了低值易耗品管理制度以及商场退货管理流程。由于公司低值易耗品数量多而杂，管理难以细化。为解决这一问题，公司重新修正了低值易耗品的管理流程，将管理权职分摊到各商场部门，以部门负责人为管理人，同时在各部门设低值易耗品使用台帐，有力的规范了该项管理流程。另一方面，公司着重针对退货管理存在的问题进行了更全面的把控，在听取各商场的专业意见后，公司进一步规范了商品退货流程，并重新制订完善了《商品退货管理细则》，从而加强退货管理，把好内控关。

#### 5、提升 VIP 服务品质

如何提升服务品质，彰显差异化服务是公司 2013 年服务工作的重点之一，公司针对 VIP 构成情况作了深入细致的研究和分析，并开展了多次 VIP 积分返利、VIP 积分兑换礼品、多倍积分活动等，进一步巩固会员忠实度。同时通过有针对性的策划组织沙龙、商品推介、文化体验等多种贵宾活动来加强对 VIP 客户群的维护，通过提升服务附加值扩大销售。为不断吸引新的优质会员加入，公司不断拓展服务内

涵，创新服务理念，提升服务品质以聚集更多客户的青睐，已成功新增会员逾 4000 名。

## 6、传承劳模服务品牌

百年永安的劳模品牌一直在业内享有很高的知名度与美誉度，公司的楼帼玲劳模工作室创立于 1998 年 10 月，由全国商业劳动模范、六届上海市劳动模范、党的十四大、十五大代表楼帼玲同志领衔，2013 年 4 月永安举行简朴隆重的楼帼玲劳模工作室扩容启动仪式，使劳模工作室得到进一步壮大及发展，通过两次扩容劳模工作室已注入 13 名优秀青年员工，全新的年轻化阵容使工作室更富活力，更有动力。



此次扩容是加强新时期劳模工作的重要举措，9 月的永安文化节开幕式上，劳模工作室首发《倪伟服务工作法》，为更好适应零售市场新变化，创造实体百货品质服务新特色，楼帼玲劳模工作室成员通过调研、提炼和实践，由主创人倪伟领衔，精心总结出“倪伟服务工作法”，较好地传承劳模精神，创新服务品牌，将为广大顾客提供永安特色服务。劳模工作室的成立与运作，不仅鼓励了年轻员工的服务热情，也为消费者提供了更舒适的购物体验，使广大青年服务人员学习好劳动模范的奉献精神、敬业精神、服务精神，从而提升服务水平，走出一条服务创造价值的新路。



### （三）对供应链伙伴的责任

1、永安百货是一人有限责任公司（法人独资）。各部门严格管理采购工作，采购报销严格按照永安《发票管理办法》、《手工发票管理细则》等制度贯彻落实。永安制定了《公司供应商安全协议》等制度文件，并层层落实，保障双方权益，构建良好的沟通、协商平台。

2、对于供应商，除了向其公开国家关于商品质量及物价等方面的法规外，还将公司对于商品质量、厂店联销、价格计量、合同管理、营销管理、商品质量、价格计量等方面的，《商品质量管理制度》、《商品质量管理标准》、《厂方专柜商品质量、价格管理细则》、《物价管理制度》、《计量管理制度》、《合同管理制度》、《全方位服务管理考核办法》等制度，向其公开，并要求严格执行。

3、积极参与与本单位相关的协会。公司积极参与上海市黄浦区商业联合会、上海市消防协会、上海市黄浦区企业联合会、上海市黄浦区质量管理协会、百联集团劳动协会、黄浦区安全生产协会等众多相关协会，并配合支持各协会的工作，尽到成员企业应尽的责任和义务。

### 三、诚信责任

#### （一）守法诚信

1、永安自开业以来遵纪守法，诚信立业，积极参与各种社会公益活动，如街道组织的世博志愿者活动等，重大违法、违规率为0，从无违法、违规的负面信息，一直在不断提升经营业绩的基础上，回馈社会，奉献社会。

2、公司组织领导干部学习传阅股份公司下发的《上海百联集团股份有限公司成员企业高级管理人员车辆使用规定》以及规范供应商年会等文件，杜绝腐败，树立良好的工作作风。同时，公司规范财务报销、内控管理流程，通过规范管理、有力监督等制度制约不正当竞争与腐败行为。并开设群众信箱及企情民意站等多种形式的沟通方

式，听取群众意见、改善现有工作。

3、开展员工法制宣传教育活动，积极学习法律、法规，总经办备有相关一系列的法律文书和小册子，方便员工学习、阅读，并派专员赴集团法务培训班学习相关法律知识，结合工作的重点和难点不断提升员工的法律意识。

## （二）诚信经营与服务

### 1、建立诚信档案。

公司对经营、服务、管理等方面的工作进行梳理，认真建立诚信档案的各项内容。以自我审视公司的经营活动，达到监督和自律的目的。从商品质量、厂店联销、价格计量、合同管理、营销管理、商品质量、价格计量、消防安全、公共卫生等方面入手，制定《商品质量管理制度》、《商品质量管理标准》、《厂方专柜商品质量、价格管理细则》、《物价管理制度》、《计量管理制度》、《合同管理制度》、《全方位服务管理考核办法》，并进货严格把关，售前、售中检查，售后反馈跟踪；严格执行物价政策，经常检查计量器具合格证书，发现超周期及时与检定部门联系。

2、消费者投诉体系健全。公司建立三级管理网络，区域事务人员、商场经理室、信访办、营运管理部按逐级处理的原则予以解决售后服务事宜。与此同时，友谊股份 400 热线是统一受理成员企业各类投诉的服务热线，由百联股份统一开发、操作、管理。凡经 400 热线转发的投诉由营运部直接处理并负责网上信息结转，相关商场给予支持协助。

3、合同管理规范。公司根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国合同法》以及相关法律法规，制定了本公司的《合同管理制度》，对合同签订的流程、规范等做了详尽的要求。公司营运部、总经办等都按时对合同进行整理和管理，完善台账管理制度，定期抽

查。并配有专门的合同管理员，组织合同管理员参与股份公司与集团的培训。

#### 4、财务管理规范。

##### (1) 完善制度建设，加强内控管理。

按照股份公司财务总部加强销售环节退货工作要求，对照永安百货销售退货的流程、细则，公司对销售退货环节进行多次自查，并行成自查报告，上报股份公司，同时重申了销售退货制度，每月派专人对商店收银情况进行抽查，检查收银员当日所收的现金、信用卡、OK卡的金额和MIS系统的金额是否相符，对发现的问题进行汇总报告，排除隐患，杜绝漏洞，提高永安百货收银工作。

##### (2) 做好预算管理，推动增收节支。

根据股份公司《预算管理办法》的规定，认真负责地编制好永安百货年度预算。为了更好地控制费用，推动增收节支，永安百货已经全面开始实施了费用网上报销的管理，对费用预算执行情况起到了预警作用。为确保网上费用报销畅通，财务部加强了网上报销培训辅导，使费用开支严格按照公司费用审批权限、审批流程进行控制，确保全年费用支出控制在预算范围内，同时做好对各项收入和费用的统计和考核工作，为全面完成公司年度经济目标而努力。

##### (3) 加强到期供应商的业务监管

根据股份公司招标采购部的要求，我公司按招标采购部下发的预算考核表式，在原有的毛利总额考核表的基础上，细分了毛利考核和其他业务收入考核的内容，有利于招标采购部对各大类进行细化考核。加强对供应商业务监管作用，特别是合同快到期的，如业务毛利的调整、营销活动费的收取、租金的收入等等，都要加强监管，确保企业利益不受损失。

##### (4) 自查自纠规范收费明码标示

春节前，国家五部委联合发布了关于《清理整顿大型零售企业向供应商违规收费工作方案》。4月，永安百货根据股份公司召开的关于“做好向供应商违规收费自纠自查”的专题会议精神召开了专题会议，明确传达了股份公司要求成员企业向供应商收费必须对相关项目明码标价、价格明示，并做好自查自纠工作，公司已正式启动了对该项规范的内部梳理和自查工作，并将作为一项长效工作持续推进。

### 5、提升服务，建立三级巡查

在电商迅猛发展的当下，如何优化购物环境，提升服务质量，给予顾客更好的购物体验是传统百货需要思考的重要议题。2013年公司决策紧抓服务管理，推进一抓现场、二抓服务、三抓管理的全新三级巡查管理制度，并建立商场一线、职能部室、总经理室三个层面的立体化管理架构。在三级巡查工作推进过程中，由相关职能部室及总经理室以日、周、月为单位进行现场巡查，形成商场一线每日自查、职能部室每周巡查、总经理室每月督查的检查体系，对各商场的现场服务管理、台帐记录、营销活动落实、商品标示规范、现场环境等方面进行详细的巡查，重点抓牢换班吃饭、晚间及周末时间段的销售，从而发现在现场管理的细节中存在的不足，并及时提出整改意见和处理办法，以提高各区域业务洽谈、货源跟进、现场管理的能力，通过一年来的实践和推进，使永安购物环境及服务内涵有了明显的改善和提高。

### 6、加强晨会完善服务

每天的晨会是区域主管与所有一线员工沟通的重要开端，晨会的沟通内容决定了一线员工对企业当日经营指标，营销活动，特殊情况的了解程度，也是鼓舞士气、激发员工工作动力的重要平台。为完善服务管理细节，提



升服务质量，公司 2013 年创新举行晨会评比竞赛，从传达内容、沟通方式、精神士气等多个专业角度对每个区域的晨会进行了打分评比。通过此次评比，公司组织所有区域主管对优秀的晨会进行学习借鉴，要求各区域主管在召开晨会的过程中要与一线服务人员有一定的互动，另他们知晓指标，清楚服务任务；要对队列是否整齐以及一线服务人员仪容仪表的规范做检查与梳理；要做到既有表扬先进，也有指出不足，鼓舞一天的经营士气，尽可能的将晨会开得生动且卓有成效，从而提高服务品质，打响永安服务品牌。

## 7、租赁管理规范

为加强租赁管理、集约企业资源，有效完成租赁业务的现场管理、合同管理、费用管理等相关工作，公司于 5 月创新成立租赁管理室，旨在配合公司的租赁户管理、合同履行情况的跟进，协助公司功能性项目的引进与管理。公司租赁管理室成立以来，定期召开租赁户会议，沟通信息，对租户提出的各种需求、建议及时做好记录并与相关部门沟通、协调、解决，对租户的集约管理起到了重要的作用，并更大程度上的将企业租赁资源发挥最大效益促进企业有序高效发展。通过加强对租赁商户的日常管理工作，为消费者提供周到完善的服务，维护好永安百货的整体形象。

### （三）社会诚信形象

1、诚信等级情况。公司历年来荣获“重合同守信用”百家优秀企业、“守合同重信用”企业、“全国守合同重信用”企业、中国人民银行上海市分行信用评估机构认定“资信等级 2A”单位、国税、地税“B 类纳税信用单位”、市财政局评为“财务会计信用等级 A 类单位”、获上海市物价计量信得过单位等荣誉和等级，上海市诚信经营示范店等。

2、维护服务信誉。为维护好企业多年来树立的良好形象，公司

在宣传栏上公示公司所获各项荣誉和奖牌，在商场内显著位置公示“双争劳动竞赛”的各种荣誉。在宣传企业形象的同时，也通过这种方式激励员工的工作士气并接受消费者的监督。公司还聘请大学生担当社会督导的角色，从顾客的角度出发，发现商场的经营问题和服务问题。并邀请这些大学生督导进行座谈，及时沟通，发挥了社会督导客观监督、及时反馈、有效整改的作用，使公司不断加强服务的各个环节。

#### 四、社区责任

##### （一）关爱员工奉献社会

1、永安百货的经营发展得到了社会各方面的大力支持，在企业经济效益不断增长的同时，公司始终不忘回馈社会的企业的责任。公司本着“回馈于民、反哺社会”的社会责任感，从关爱员工出发，持续不断地参与慈善捐助活动，关爱社会困难群体。公司与社区街道签订精神文明共建协议，多年来坚持积极参与社区的各类活动。团员青年与社区街道的贫困学生结对，给予关心和帮扶，献上企业的一份爱心。

2013年新年伊始，公司开展“捐一日工资，献一份爱心”“一日捐”慈善活动，得到广大员工的热烈响应。永安百货党政领导带头捐款，公司各商场、部室员工踊跃投入捐款热潮，共捐款 **15955** 元，在三九严寒天让每一个人倍感温馨，感受到永安涌动着爱的暖流。

2、公司员工踊跃无偿献血，履行公民义务。历年来均足额或超额完成献血指标，2009年度献血工作目标任务为39只，实际完成49只，超额25.6%。2010年度献血工作目标任务为44只，实际完成55只，超额25%。2011年度献血工作目标任务为38只，实际完成38只，完成100%。2012年度献血工作目标任务为37只，实际完成37只，完成100%。2013年度献血工作目标任务为35只，实际完成36只，完成102.9%。



3、春节、国庆前夕，公司全面启动帮困活动，着力形成企业帮困送温暖的热潮。公司领导和各商场、部门负责人分别慰问了长病、住院、困难员工116人次。另外工会还为生大病和突发



事件发生困难的员工动用工会帮困基金，及时送上帮困基金，帮助员工度过难关。公司党委进一步加强企情民意气象站工作，畅通民意诉求渠道，规范与职工恳谈交流的制度，强调“以责任保稳定、以发展促稳定”。完善“两级站点、四层管理”

企情民意气象站的设置和运行，按照新的要求做好企情民意天气预报工作，第一时间感知群众冷暖。一商场党支部春节前多次探望慰问因车祸术后在家休养的员工。四商场党支部对病假员工进行上门慰问，并对他们进行了困难补助。五商场党支部关心慰问休产假的员工、长病假员工等，把党和组织的温暖送到员工的心坎上。行政保障部员工平均年龄大、生活困难多、文化程度低，容易受各种因素影响产生情绪波动和



思想不稳定。对此党支部加强企情民意气象站工作，与员工谈心谈话百余人次，畅通了员工的诉求表达通道，对多名生活困难员工、因病住院员工进行慰问，送去了补助金、慰问金。管理党支部对遇小车祸骨折、家属患重病的员工非常关心，特别是对身患两种慢性重病的员工，党支部从各方面给以关心帮助，以实际行动帮助群众解决生活困



难，让员工感到永安大家庭的温暖。

## （二）志愿服务

永安百货有限公司是一家国有百货零售企业，也是南京路步行街上的“中华老字号”。公司以繁荣社区经济为己任，积极参与社区建设，主动承担社会责任。

1、永安百货长期坚持民兵团员志愿者工作。今年是南京路上好八连命名 50 周年。公司党委把学八连为民服务活动作为弘扬社会主义核心价值观的重要抓手，连续组织民兵团员参加为民服务活动。每月 20 日在南京路开展“学雷锋”为民服务活动



已有 30 年，民兵团员免费提供毛衫去球、皮带打洞、黄金首饰清洗等服务，深受广大市民的欢迎。公司团员青年和劳模工作室成员积极参与“好八连命名 50 周年”志愿服务活动、上海商业企业管理协会主办的“诚信服务进社区”活动以及为共青团上海市第十四次代表大会设摊的服务活动。公司团委积极开展爱心助学活动，热心帮助社区的贫困学生。

2、公司积极开展军民共建、警民共建活动，建立健全双拥工作长效机制，与南京路上好八连、武警一支队十中队结成共建关系，热情参加“军民鱼水情，慰问子弟兵”庆祝八一建军节活动。公司领导、党员干部、团员青年带着对部队官兵的深情厚谊和节日祝福，前去慰问战斗在一线的人民子弟兵，为他们送去了毛巾、香皂等清凉用品，受到了部队官兵的热烈欢迎，使他们在炎炎夏日中感受到了丝丝清凉，在参观好八连



的连史室时也受到了深刻的爱国主义教育。每年公司领导都会亲自带队组织党支部书记、新员工等参加部队的“老兵退伍”仪式，为永安员工上一堂生动的爱国主义教育课。公司通过大力开展多种形式的双拥活动，切实履行企业的社会责任，多次荣获“上海市拥军优属先进单位”称号，在企业内外营造军爱民、民拥军，军民鱼水一家人的良好氛围。

3、永安百货绮云阁作为南京路上迎接解放升起第一面红旗的地方，上海市爱国主义教育基地，公司组织团员青年作为志愿者先后组织接待了上海报童小学、四川南路小学等单位的参观学习，向社会宣传永安百货的光荣党史。为了做好参观接待工作，青年志愿者事先做了不少功课：认真精心准备解说词、安排参观路线、与有关部门联系落实参观安全事宜等，力求为前来参观的市民提供良好的服务，在升起红旗的地方宣传永安光荣党史，在前来参观的每位游客面前展现出永安员工的最佳形象。



## 五、环保责任

### （一）环境管理

永安百货建立了环境管理的组织机构，总的环境工作由行政保障部总管，具体的工作一部分由百联物业管理（清洁卫生），主要的基础环境工作则由行政保障部的各个科室负责管理。

在每年的汛期前，公司对每一个环节逐一进行检查。通过演练，对公司防台防汛应急预案的可行性、适用性做了验证，提高了员工应对台风和汛情应急能力和处置能力，强化和提升了单位的应急响应实战能力。进一步明确和落实了防汛防台责任制，完善防汛预案，确保公司安全度过汛期。

2、历年永安百货大楼空间的空气检测由黄浦区卫生监督所定期来我单位检测，得到了检测单位的肯定。

3、永安百货大楼内外环境方面，公司每年一次对大楼外围下水道疏通；大楼内每季度至少一次对主要下水道疏通；每天对大楼内外下水道巡查并记录，避免堵塞造成天沟堵塞外溢、下水道堵塞外溢。

## （二）低碳节能

### 1、节能降耗工作建章立制

为落实百联集团、百联股份公司对节能降耗工作要求，建立企业节能降耗的长效机制，永安百货有限公司下发了关于《永安百货有限公司节能降耗实施办法》文件，并成立了“永安百货有限公司节能降耗领导小组”和“永安百货有限公司节能降耗工作小组”配备专业能源管理人员，层层落实永安百货有限公司节能降耗工作要求和目标任务。

2、能耗现状。永安百货主要能源消耗是电、煤气、汽柴油。

用电占总能耗 96%。其中：照明用电占总用电量 45%左右；中央空调、电梯、自动扶梯等设备用电占总用电量 55%左右。

职工饮水及职工食堂使用的煤气、柴油占公司总能耗 4%左右。

永安公司的营业照明 80%以上使用节能灯具。中央空调在使用中严格控制使用时间；空调温度在夏季控制在 26 度以上；冬季控制在 20 度以下。

日常加强中央空调设备检查维修保养，确保中央空调设备高效、正常使用。

在中央空调使用期间，加强空调过滤器、过滤网清洗，降低中央空调能耗。

在春秋两季不使用空调期间，增加空调新风供应，节约中央空调用电能耗。

近几年来，永安公司用电功率因素始终保持在 0.98 以上。

3、可靠、合理、安全、有效的调配公司各种设备的用电负荷，降低公司能源消耗。

在公司日常能耗管理工作中，重点抓住占公司总能耗 96%以上的用电节能这一点。从管理措施和技术措施两个方面把好用电能耗使用关。在管理措施上，严格做到随用随开，不用不开，按需开启。同时，根据季节的不同变化，调节中央空调使用温度。在技术措施上，继续推行在商场铺位调整施工时，严格要求使用节能灯具；灯具镇流器须使用符合国家标准的电子镇流器。在电气线路上，根据不同的使用性质和用电负载进行分离控制，确保按需开关设施设备，安全、合理调配好公司用电负载，减少基本用电费用。把好公司用电负载的功率因素关口，使公司用电负载的功率因素不低于 0.98。

#### 4、探索使用新型灯具降低能耗

2013 年，我们延续良好的节能措施，同上海能发能源有限公司签定合作协议，积极探索尝试采用能源合同管理的形式，用新型 LED 节能照明灯具替代原有传统节能照明灯具，降低照明用电能耗，目前，已在五楼商场及一至四楼商

LED节能灯具



场走道照明灯中应用，取得了良好的节能降耗效果。2013 年，永安百货全年能耗同比去年明显下降，全面完成了股份公司下达的节能降耗指标。

#### （三）环保形象

积极宣传节能理念。在企业中利用广播、张贴节能标语宣传手段，广泛开展宣传节约能耗教育工作，每半年对全



体员工开展一次节约能耗知识的培训，加强节能工作的宣传、教育、培训。在提倡职工健康生活方面，永安百货从细节措施上着手，在电梯入口处标贴温馨提示，主张少乘一次电梯、多走一次楼梯，不仅节能环保更强身健体，温馨的节能小贴士获得了好评。在倡导安全生产方面，制作了安全小贴士，提醒各个环节中的安全责任制，使安全工作常抓不懈。

## 预期与展望

永安百货继续依据友谊股份的战略部署，以“打造经典百货”为企业的发展战略，充分挖掘企业 95 年的悠久历史和深厚文化积淀，并将经典内涵延伸到商场的环境、商品、服务、员工、管理等外延之中。

一、深厚历史文化底蕴。经典百货建立在企业悠久的历史 and 深厚的文化底蕴之上，在市场上形成广泛的知名度、信誉度，随着商业发展的变迁，传承和发扬永安百货的优秀文化传统，不断丰富和创新企业文化内涵，提升企业文化软实力和社会影响力，成为行业内老字号百货的成功典范。

二、经典环境。环境是商家的“形”，凭借“形”的经典打造“神”的经典。经典百货有典型风格代表性的历史建筑外貌和高雅的商场环境，考究细节上的雕琢，处处显出别具匠心的精致。

三、经典商品。商品是百货商店的实质所在。经典百货的商品具有历史文化内涵、知名度和一定的市场占有率，是同类商品中具有独特地位的精品而并非简单意义上的高价品。

四、经典服务。经典百货提供的是专家式服务，树立特色服务品牌，在顾客中形成广泛的认知度和信任度；以贵宾式接待、专家式技能、顾问式服务，为顾客提供精致购物体验。

五、经典员工。经典百货要拥有一支思想品质好、业务技能高、综合能力强的精英员工队伍，为企业打造经典百货敬业爱岗、忠诚奉献、凝智聚力。

六、精细管理。经典百货通过精细化的管理，规范工作流程、控制经营成本、优化管理绩效，形成高效的管理体系。

展望新的一年，我们要深入学习领会、贯彻落实十八大精神，切切实实把握好十八大精神，在百联集团和股份公司的领导下，振奋精神，攻坚克难，创新驱动，转型发展，不断推进企业健康协调可持续发展，更好地履行国有企业的社会责任，合力绘制经典永安的美好蓝图！

## 社会评价

永安百货有限公司以 95 年的悠久历史和深厚文化底蕴，将社会责任管理与深入开展窗口服务单位创先争优活动相结合，进一步增强企业的社会责任意识，完善社会责任行动体系，经营工作以及社会活动参与度不断深化，擦亮金字店招，将企业的美誉度和良好形象镌刻在每个消费者的心中，企业各项工作得到社会各界的广泛肯定。

### 2013 年永安百货荣誉汇总

友谊股份 2013 年职工技能大赛“总服务台礼仪”大赛 第二名

2012 上海商业创新奖

2013 上海百货业单体（店）20 强

2013 上海商业 100 强（第 86 名）

2011-2012 年度上海市文明单位

友谊股份 2013 年职工技能大赛“十一黄金周”营销策划大赛第一名

2013 年度健康单位先进

2013 年度上海市治安安全合格单位

“销售真牌真品，保护知识产权”案例征集活动优秀案例奖

2013 年度黄浦区营销活动总结评选最佳组织奖

### 2013 年媒体报道统计

2013 年永安百货相继在新闻晚报、新闻晨报、东方早报、劳动报、上海商报、时代报、东方网等主流媒体，刊登近十五篇报道，企业的社会参与度、贡献度和企业形象获得社会各界的广泛肯定。



感谢您阅读《永安百货有限公司 2013 年度社会责任报告》。

公司地址：上海市南京东路 635 号

公司电话：63224466

永安百货有限公司

2014 年 4 月 4 日