

上海市文明单位社会责任报告

(2013 年度)

上海百联汽车服务贸易有限公司

2014 年 3 月

一、公司概况 3

公司领导班子致辞	3
公司简介	5
公司主要经营业绩	18
企业管理体系	20

二、社会责任绩效 27

员工绩效	28
经济建设责任	42
企业诚信经营责任	50
社区责任	51
环境责任	53
社会评价	53

三、预期与展望 54

附. 2013 年企业大事记 58



一、公司概况

公司领导 班子 致辞

各位领导、各位同仁：

下午好！

龙年共庆辉煌日，蛇岁同奔锦绣程！

今天，我们百联汽车公司在此欢聚一堂，举行2013年迎春团拜会，共迎新春佳节。在这个辞旧迎新的美好时刻，我谨代表百联汽车公司领导班子，向在座的每一位，并通过你们，向公司全体干部职工和家属，致以节日的问候，向大家拜个早年！

刚刚过去的2012年，是国内经济形势异常困难的一年，回顾全年历程，针对企业面临的严峻形势和挑战，公司和各单位党政工团以凝心聚力、促进发展为创先争优活动主线，引导广大干部职工树立战胜困难的信心，立足岗位创先争优，实现了新车销售业绩超预算、旧车交易规模创新高、维修业绩大幅增长、项目建设全面实施、内控管理有序推进、安标建设验收达标，全面完成了年度各项工作任务。

在此，我谨代表公司领导班子，向全体干部职工致以诚挚的感谢和慰问，大家辛苦了！

一元复始，万象更新，回首我们风雨同舟的十二载，在百联集团和物贸股份的关注和指导下，公司抓住了汽车市场发展的机遇期，取得了一定的成就。成就和事业属于每一位百联汽车人。

我们在满怀梦想、充满期盼中迎来2013年，党的十八大为企业发展指明了前进的方向。新的一年，国际、国内经济形势依然复杂多变，企业面临的风险和不确定因素仍然很多。我们要准确把握经济发展趋势，抢抓机遇，以创新转型为主线，搭建好公司信息、二手车自营和售后服务三个平台；以项目发展

公司领导 班子 致辞

为载体，启动好百联汽车广场、青浦广场等地块和项目建设；以调整结构为抓手，落实本部组织机构、经营业态布局优化和法人治理结构；以内控管理为基础，夯实安全达标、内控制度和经济运营质量三项常态管理工作；以提升业绩为目标，重点抓好三个新建成项目开好局、上轨道；深化创先争优、贯彻十八大精神，更加注重企业文化建设、人才队伍建设和民生福利提高，为干部职工发挥才干创造更广阔的竞争平台和发展环境，谋求企业持续、稳定、和谐发展。

各位同仁！要把美好的愿景变为现实，真正成为开拓创新的排头兵和科学发展的先行者，需要我们直面挑战，攻坚克难，需要百联汽车每一位职工共同努力。让我们携手并进，同舟共济，用真情、智慧和汗水，再创佳绩，再攀高峰！

最后，衷心祝愿各位在新的一年里身体健康，工作顺利，阖家幸福！

2013 年 2 月 6 日

公司董事长、党委书记、总经理 **宁斌**

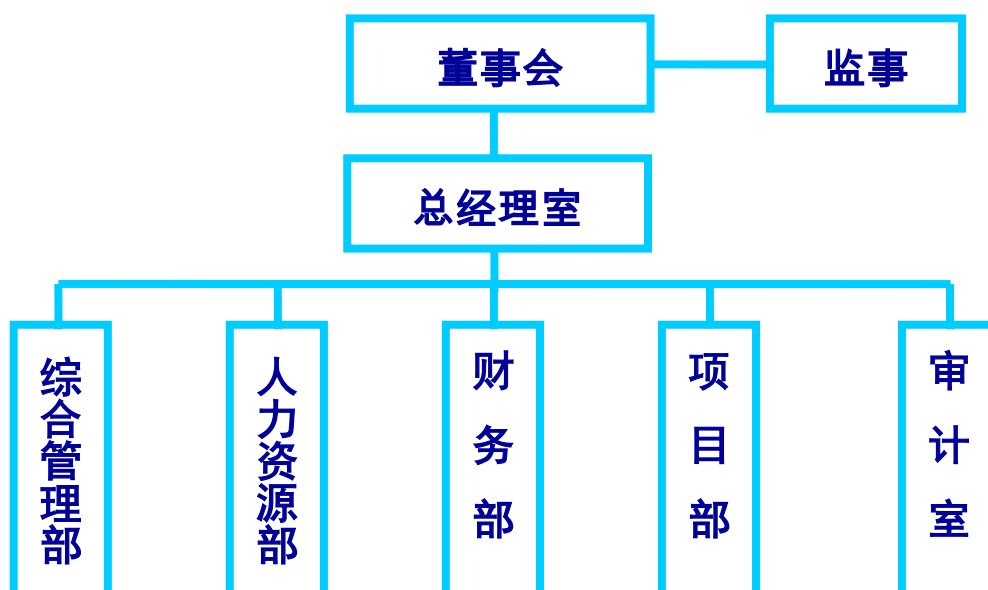
公司简介

公司概况

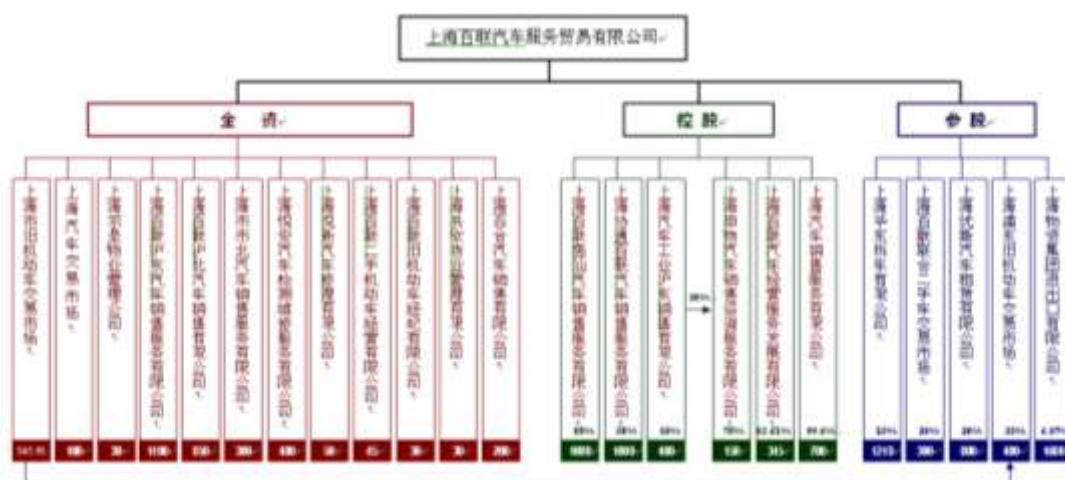
百联汽车是上海百联集团下属上海物贸组建的一家多元投资的股份制企业,百联汽车前身由原上海物资集团总公司系统内近 60 家汽车销售企业中选择 8 家优质资产企业进行重组,于 2000 年 8 月 23 日组建成立上海物资集团汽车贸易有限公司,注册资本为 1305 万元。2004 年 9 月 24 日经百联集团批准,更名为上海百联汽车服务贸易有限公司。主要经营:汽车销售、二手车交易、汽车维修、配件销售、汽车检测、汽车租赁咨询服务和新车上牌等相关业务。

百联汽车注册资本金经历 5 次扩容,2012 年进行了第五次资本金扩容,注册资本金由 8120 万元调整为 13730 万元。其中:上海物贸出资比例由 93.82%调整为 96.34%,上海动力燃料出资比例由 4.95%调整为 2.93%,上海现代物流投资发展公司出资比例由 1.23%调整为 0.73%。

组织机构图



百联汽车下属公司情况



百联汽车下属公司业态布局情况说明

◆ 新车品牌 4S 店（城市展厅）及专卖店布局情况（共 6 家）

- 上海大众 4S 旗舰店（闸北）及城市展厅（虹口）
- 上海大众斯柯达 4S 店（闸北）及城市展厅（卢湾）
- 上海通用别克 4S 店（闸北）
- 上海通用凯迪拉克 4S 店（闸北）
- 北京现代 4S 店（宝山）及闵行、金山卫星店
- 沈阳华晨金杯专卖店（闸北）

◆ 旧车交易市场及分市场布局情况：（共 4 处）

- 上海市旧机动车交易市场（普陀）
- 上海市旧机动车交易市场金山分市场（金山）

上海浦东旧机动车交易市场（浦东新区）参股 25%

上海百联联合二手车交易市场（闸北）参股 38%

◆ 汽车维修网点布局情况（共 7 家）

- 上海大众百联沪东特约维修站（闸北）
- 上海大众斯柯达特约维修站（闸北）
- 上海通用凯迪拉克特约维修站（闸北）
- 上海通用别克特约维修站（闸北）
- 北京现代逸仙特约维修站（宝山）
- 上海悦新维修公司（综合维修厂）（浦东新区）
- 上海悦安机动车检测站（浦东新区）

上海百联沪北汽车销售有限公司



注册资本：850 万元

经营范围：汽车、摩托车及配件销售，二类机动车维修

地 址：上海市闸北区共和新路 3550 号

服务热线：4008803456

经营理念：服务没有最好，只有更好！

网 址：<http://www.skodabl.com/>

控股情况：全资

企业介绍：上海百联沪北汽车销售有限公司为上海大众汽车斯柯达品牌首批授权的 4S 特许经销商。是华东区规模最大的斯柯达旗舰店，在茂名南路 1 号，开设了全国首家斯柯达品牌主题展厅。也是上海大众首家安排接受客户网络 E 购的斯柯达经销商。



上海百联沪东汽车销售服务有限公司



注册资本：1100 万元

经营范围：商用车及乘用车销售，汽车、摩托车配件销售。

地 址：上海市闸北区共和新路 3550 号

服务热线：4001107688

经营理念：关注客户的终身价值

网 址：<http://www.svwhd.com/>

控股情况：全资

企业介绍：百联沪东由拥有 15 年的上汽沪东升级而来，是全上海唯一一家采用上海大众新网络标准建造的全新理念展厅。是集新车销售、上牌、维修、二手车置换、车辆保险、分期付款、检测维修、汽车装潢、信息管理于一体的上海大众特许经销商，由共和新路旗舰店和唐山路城市展厅形成东西联动格局。



上海汽车工业沪东销售有限公司



注册资本: 400 万元

经营范围: 销售汽车，摩托车，拖拉机及配件，技术服务

地 址: 上海市虹口区唐山路 535 号

服务热线: 65411222

经营理念: 关注客户的终身价值

网 址: <http://www.svwhd.com/>

控股情况: 控股

企业介绍: 百联沪东由拥有 15 年的上汽沪东升级而来，是全上海唯一一家采用上海大众新网络标准建造的全新理念展厅。是集新车销售、上牌、维修、二手车置换、车辆保险、分期付款、检测维修、汽车装潢、信息管理于一体的上海大众特许经销商，由共和新路旗舰店和唐山路城市展厅形成东西联动格局。



上海百联逸仙汽车销售服务有限公司



注册资本：1000 万元

经营范围：北京现代品牌汽车销售

地 址：上海市宝山区逸仙路 1680 号

服务热线：4006710200

经营理念：真心伴全程！

网 址：<http://www.shblyx.com/>

控股情况：控股

企业简介：百联汽车于 2007 年与上海逸仙汽车贸易有限公司成立的一家北京现代品牌 4S 店。公司场地租赁中国人民解放军 73802 部队土地。百联逸仙是百联汽车建造的第一家汽车 4S 店。



北京现代



上海协通百联汽车销售服务有限公司



注册资本：1000 万元

经营范围：商用车及九座以上商用车，摩托车，汽摩配件销售；二类汽车维修；机动车辆保险；商务信息咨询

地 址：上海市闸北区共和新路 3200 号

服务热线：66312555

经营理念：客户利益、企业利益、个人利益，让我们共同维护利益。

网 址：<http://www.buick-xtbl.com/>

控股情况：对等

企业介绍：百联汽车与协通集团公司合资组建上海通用别克的品牌 4S 店。百联汽车公司和协通公司各占 50% 股份，坐落在物贸股份公司下属上海乾通投资公司地块内。



上海百联沪通汽车销售服务有限公司



注册资本：5900 万元

经营范围：商用车及九座以上商用车，摩托车，汽摩配件销售。

地 址：上海市闸北区共和新路 3200 号

服务热线：51022186

经营理念：合作、尝试、机遇、挑战

网 址：<http://www.cadillacbl.com/>

控股情况：全资

企业介绍：百联汽车第一家高档品牌 4S 店，坐落在物贸股份公司下属上海乾通投资公司地块内。



上海市旧机动车交易市场



注册资本：545.16 万元

经营范围：为本市场内旧机动车经营者提供市场管理服务

地 址：上海市普陀区中山北路 2907 号

服务热线：62571111

经营理念：遵纪守法、诚信服务、规范交易；持续满足要求，追求更多交易顾客的满意。

网 址：<http://www.jcsc.com.cn/>

控股情况：全资

企业介绍：该市场是上海百联汽车服务贸易有限公司的全资子公司，成立于 1997 年，是上海市政府首批规划建设的四家市场之一，坐落在上海中心城区的普陀区中山北路 2907 号，毗邻中山北路内环线高架，东接武宁路，与沪宁高速公路相连，西邻曹杨路，交通便捷，市场地理环境优越。



上海百联联合二手车交易市场经营管理有限公司



注册资本：300 万元

经营范围：为本市场内旧机动车商品经营者提供市场管理服务

地 址：上海市闸北区共和新路 3550 号

服务热线：66315812

经营理念：服务、兴市、管理、发展

网 址：

控股情况：参股

企业介绍：上海百联联合二手车交易市场是经上海市政府主管部门批准、由上海百联汽车公司和上海联合二手车交易市场共同投资成立的二手车交易市场。集多种功能于一体，提供交易车辆展示、咨询、查验、评估、退上牌、沪 C 号牌、过户、转籍、拍卖等一站式服务。



上海悦安汽车检测维修服务有限公司



注册资本：400 万元

经营范围：汽车检测、汽车装潢、汽车维护、汽车配件销售，及咨询服务

地 址：上海市浦东新区崑山路 930 号

服务热线：58337965

经营理念：出具公正、科学、准确的检测数据，以客户满意为宗旨

控股情况：全资

企业介绍：悦安检测公司成立于 1996 年，为上海市交警总队车辆管理所指定的第 39 检测站，为各类机动车、二三轮摩托车和轻便摩托车做安全技术定期检验工作。

上海悦新汽车修理有限公司



注册资本：50 万元

经营范围：汽车、摩托车维修及清洗、汽车配件销售、机动车辆保险兼业代理

地 址：上海市浦东新区崑山路 930 号

服务热线：58337695

经营理念：以质量、诚信为立足之本，恪守“一切为了客户满意”的经营理念。

控股情况：全资

企业介绍：悦新修理公司成立于 1999 年，具有汽车维修一类资质。

上海汽车销售服务有限公司



注册资本：700 万元

经营范围：汽车、摩托车及配件销售，汽车及摩托车维修、保养、装潢

地 址：上海市青浦区赵重公路 2279 号

服务热线：51065126

经营理念：满意在汽销

网 址：<http://www.bailian-jinbei.com>

控股情况：全资

企业介绍：公司创建于 1997 年，是集“新车销售、配件供应、维修服务”为一体的汽车综合性经营实体，并获得由国家工商管理局认定的小车经营权及维修管理处认定的维修二类资质。为了提高管理水平和企业素质，紧紧围绕以顾客为中心，努力实现公司的质量方针和质量目标。



公司主要经营业绩

一、业务绩效

(一) 超额完成 2013 年度主要经济指标

2013 年，紧紧围绕主营业务转型发展的目标，重视市场政策预判，加强主机厂商务政策分析，开展差异化营销，加强服务性收入比重，促进利润提高，确保全年预算目标超额完成。详见以下数据：

经营贸易额：194.40 亿元，完成预算 117.55 亿元的 165.38%，同比增长 51.99%；

营业收入：15.80 亿元，完成预算 15 亿元的 105.28%，同比增长 10.20%；

利润总额：4155.79 万元，完成预算 3250 万元的 127.87%，同比增长 27.81%；

净利润：3251.72 万元，完成预算 2180 万元的 149.16%，同比增长 37.39%；

新车销量：12520 辆，完成预算 9000 辆的 139.11%，同比增长 14.42%；

服务性收入：1.8 亿元，同比增长 14%；

维修产值：9555 万元，同比增长 6.82%；

旧车交易量 89442 辆，同比增长 20.23%

(二) 积极应对不利因素，提升企业经营质量

通过与大众厂方的积极磋商，2013 年 10 月百联沪东被授予大众进口车经销权，目前上海地区独家经销，第四季度实现进口车销售规模 1.3 亿元。新建企业百联沪通凯迪拉克全年实现 401 辆新车销售，完成了预算目标，达成了营运首年扭亏为盈的预期目标。斯柯达品牌在南汇店投入营运后，实现东西联动，扩大销售规模，在驾校车改革契机下，积极争取成为指定供应商，拓展大用户业务。

沈阳华晨金杯汽车品牌代理自 2009 年开展厂商合作、统进分销业务模式，2013 年，积极争取并完成了 1.8 亿元大宗贸易采购，创造利润 800 万元，不仅扩大了贸易额，较 2009 年 1.3 亿元贸易额创收 200 万利润，利润额有大幅提高。

旧机动车交易市场采取积极措施，应对政府一系列控制牌照额度和价格的政策影响，全年完成 89442 辆交易量，实现预算目标，利润总额达 2106 万元，同比增长 22.54%。

服务性收入较 2012 年增长 14%，悦安检测站的查验量大幅提升，位居浦东各检测站首位，创利 170 万元，同比增长 17.29%。

二、持续发展——落实五项重点工作、提高核心竞争力

(一) 加快创新转型业务：一是组建新型二手车交易平台即安美途二手车拍卖平台开展“天天拍”业务，利用旧车市场和安美途公司的优势，强强联合，通过“资源互补、场地互补、人才互补”拓宽交易面，丰富交易品种，创造新的“盈利点”。二是初步建立了二手车自营运作团队，整合了公司现有二手车经营资源和 4S 店收旧资源，内外集约联动，公司二手车自营新模式初有成效。

(二) 强化营销方式创新：一是关注厂方商务政策分析，利用媒体和网络平台、微博微信等新媒介，推广特惠车、员工优惠等促销信息，发布到店活动，进一步开发潜在客户资源，提升潜在客户转化率；二是拓展大用户业务，主动寻求与主机厂、大型国企合作，成为公务车改革、驾校车改革的指定供应商，提升销售规模，并为售后服务业务增量提供后续支撑。

(三) 紧抓服务性收入比重：一是加大与保险公司合作力度，关注推修业务，提高维修单次产值，百联沪北年常规保养产值同比增长 64%。二是派驻服务顾问在 4S 店周边定损中

心蹲点，积极争取事故车业务，调整事故车服务顾问和技能职工绩效考核方案，扩大售后产值和效益。百联沪北事故车产值同比增长42%。

(四) 积极应对牌照限价政策：一是旧车市场积极服务好大批量客户，关注出租车、公务车客户，“车王”办证业务由一家门店上升至二家，出租车业务1727辆，公务车业务1500辆。二是大力发展金山分市场沪C业务，业务量直线上升，相对弥补了牌照限价政策带来的交易量影响。

(五) 推进项目规划建设和新建项目经营业绩：一是凯迪拉克4S店运行上轨道，不仅超额完成新车销量预算目标，以灵活多样的营销手段和服务能力，获得厂方授予的“初露锋芒奖”。二是斯柯达南汇店建造并投入试运行，对大浦东市场进行细分，与百联沪北东西联动，快速建立了潜客和维修用户基数规模；三是百联汽车展示厅（永达宝马二手车展示厅）项目审批中积极争取相关部门认可和支持，完成了主体结构施工。

四、夯实基础管理工作，确保企业安全稳定经营

一是巩固安标成果：贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，巩固安标建设成果，落实安全生产主体责任，深化专项整治，保障企业安全生产平稳运行。

二是健全完善内控制度：公司和各基层单位严格执行各项制度，并不断进行梳理和完善，实现公司上下风险防控全覆盖。

三是紧抓财务预算执行，落实跟踪制度和财务预警管理。对各基层企业实施月度跟踪预算执行，强化资金集约化管理，重点监管下属企业的库存量、库存结构、库龄、应收、预付、绩效和预算执行等方面，有效控制风险源。

企业管理制度

1、构建风险防控体系

(1) 风险防控组织架构

★ 人员组成

风险防控领导小组（下称风控小组）组长由百联汽车总经理担任，副组长由相关分管副总经理、财务总监担任，组员由综合管理部、财务部、人力资源部、审计室等职能部室主要负责人组成。

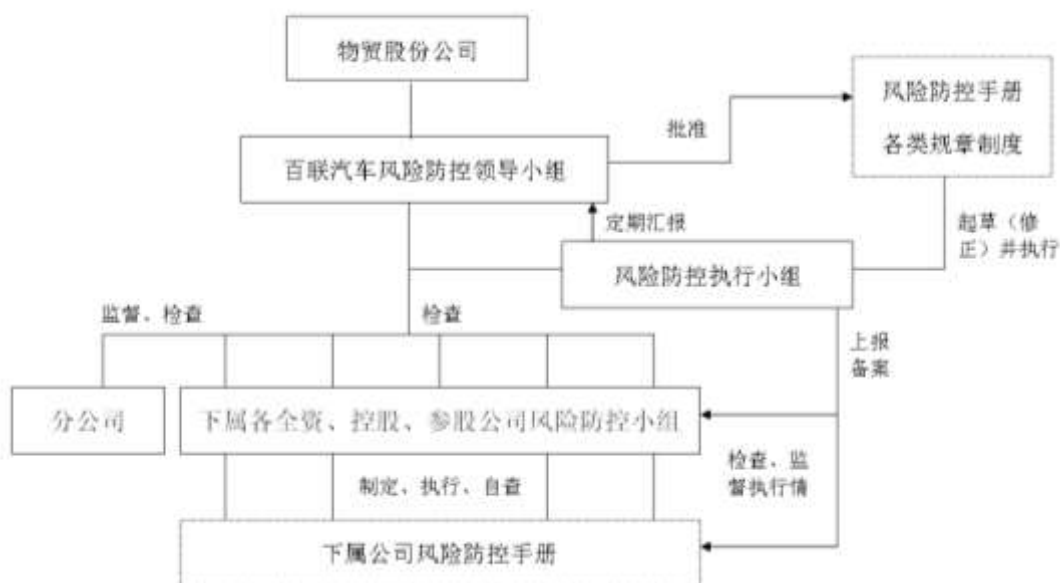
★ 工作任务

风控小组是由总经理室直接领导，由职能部室参与的评审机构。其主要任务是规划、指导、协调企业风险管理工作，有效评审企业重大经营业务风险、对外投资、担保事项工程项目、品牌引进等内容，确保公司资产安全、规范有效运作，进一步提供和完善决策机制。

★ 议事范围

- 1、百联汽车所有对外投资项目；
- 2、百联汽车所有担保事项；
- 3、百联汽车品牌代理引进；
- 4、百联汽车及下属企业的工程项目；
- 5、百联汽车及下属企业经营业务转型、创新所涉及应收款、预付款、库存、异地货款托管存放（单笔交易额占企业近期经审计净资产总额 10%以上）事项；
- 6、百联汽车重大仲裁、诉讼（金额 50 万以上）等事项；
- 7、风控小组认为需要评估、审议、讨论的相关事项。

风险防控体系流程图



(2) 风险防控体系简述

★ **目的意义：** 为了加强百联汽车公司防范经营风险意识，构建制度、流程、组织、技术、道德“五位一体”风险防控体系，建立企业经营风险管理长效机制，提升企业经济运行质量，实现经营和发展安全。

★ 总体要求：

一是强化意识，树立和坚持风险防控理念。风险是未来损失的可能性，是未来收益的不确定性；公司内外部环境的重大变化，将对经营管理产生各种不确定因素。加强公司风险管理，构建“五位一体”风控体系，引导公司经营者与广大职工牢固树立起风险防控的意识理念，从思想与行动上始终坚持风险防控的规则操守。

二是突出重点，学习与贯彻法律法规要求。国家法律法规是防范与化解各种风险的基本准则与依据，要学习与贯彻国家相关法律法规的要求，针对企业实际，突出工作重点和重点岗位，通过制度健全与流程再造、组织落实、技术防控及道德自律，更加注重治本，更加注重预防，更加注重过程监控，全方位、全过程与全员化实施风险管理，切实构建起“五位一体”风控体系。

三是设定目标，增强与提高风险防控能力。防范风险的目标是合理保证企业经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实、及时、完整，有效提高经营效率和效果，促进公司实现发展战略目标。要在构建“五位一体”风控体系中，进一步推进经营方式的转变与提高防范与化解各类风险的能力，推进与保障企业平稳健康地持续发展。

★ **风险防控主要内容：** 构建“五位一体”风控体系是一项系统与配套工程，其内容相互衔接、完整统一。主要包括以下五方面内容：一是制度健全、二是流程再造、三是组织落实、四是技术防控、五是道德自律。

(3) 风险防控主要做法和成效

控制风险作为百联汽车企业发展的重点工作之一，在上海物贸要求和指导下，公司及下属企业围绕构建“五位一体”的风险防控体系的要求，从基础工作入手，着重从组织体系、制度建设、流程再造、企业文化等方面加强管理者和员工的风险防控意识，落实配套措施，

尽可能从源头控制风险，确保企业经济活动的健康、有序的开展。

★ 建立防控体系，形成管理网络

自 2009 年上半年以来，百联汽车及下属企业相继建立了风险防控领导小组和工作小组，明确企业“一把手”为责任人，基本做到了风险管理组织落实、上下联动、各司其职、各负其责，初步形成风险管理控制网络。

★ 制定《风控手册》，抓紧培训实施

百联汽车按照上海物贸的要求，从公司层面编制了《风险防控管理手册》。同时，要求下属企业根据自身经营特征、条件相应建立《风险防控管理手册》。一是从公司层面对已制定的经营、项目服务类的规章制度，依据构建“五位一体”的风控要求，结合实际，进行梳理和完善，基本做到风险防控全覆盖。二是对下属企业要求的已建立的各项规章制度和内容设置进行细化和完善。并进行了专项检查和指导，对与企业经营活动不相适应的规章制度要求重新修订。基本做到了有章可循、有规可依。2010 年，仅百联汽车本部新增规章制度 5 个，修订 30 个，基本达到了企业经营活动中风险防控的管理要求。三是要求下属企业组织管理者和员工开展学习与培训，了解和掌握《风险手册》要求，特别是重点岗位风控要求。一年来，百联汽车及各基层企业累计开展各类培训 431 次，参与培训人员近 9193 人/次。

在管理工作中，我们既认真贯彻物贸股份的要求，又注重百联汽车的实际情况，决策从企业实际出发，措施针对企业具体情况，在达到总体要求的前提下，形成百联汽车的特点。

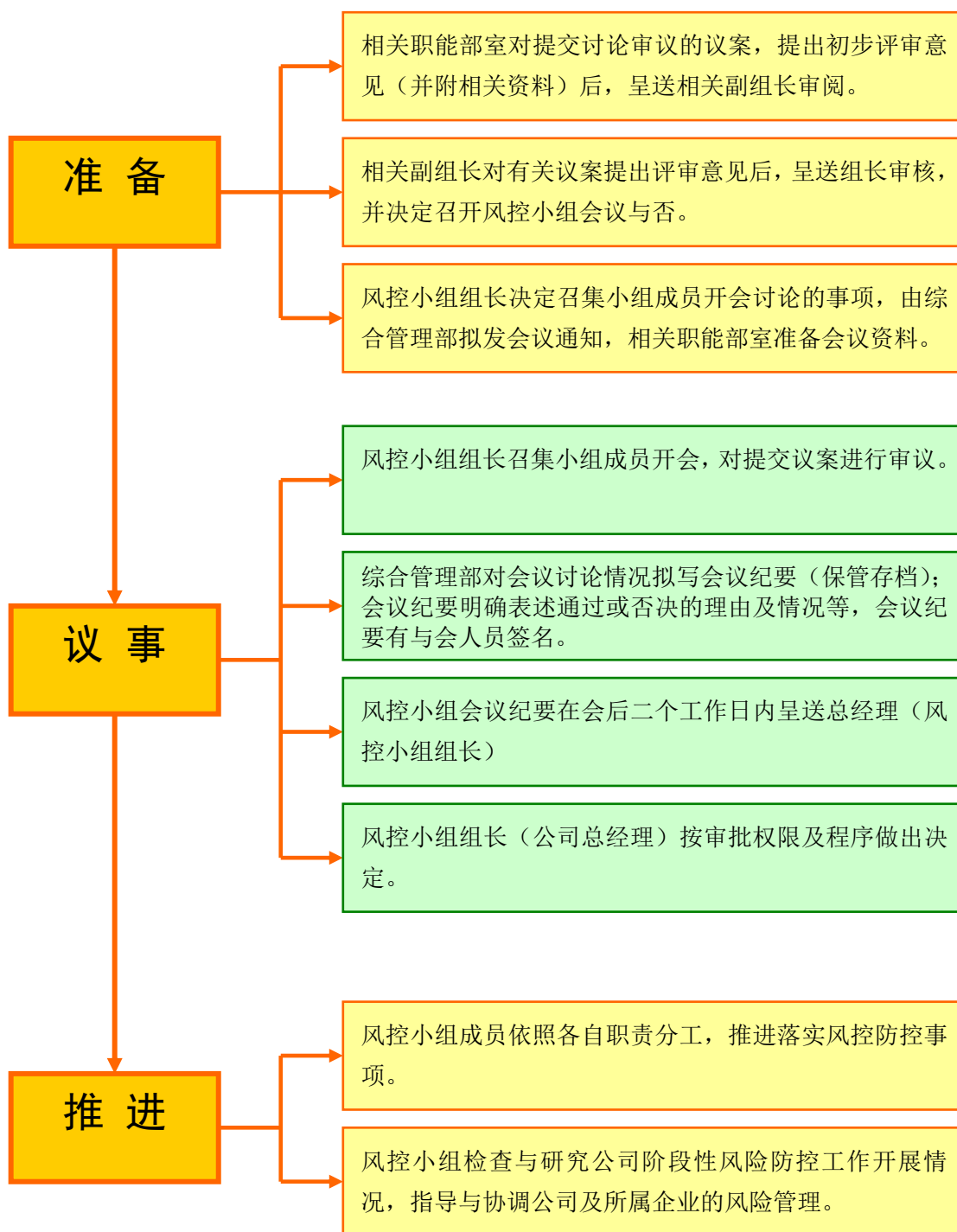
★ 抓好两个结合，坚持常态管理

在风险控制建设过程中，着重实施二个方面的结合：一是与业绩考核挂钩。在对下属企业的业绩考核中，风控管理工作与业绩考核有机结合，达到层层下达，层层落实的目的。二是抓好日常检查。按照“风控体系”要求，百联汽车通过对各企业预算执行审计、内控制度检查、现场调研等方式和途径，重点检查各企业内控、财务、合同、商标、印章管理和使用情况，督促各级管理人员层层严格把关，形成常态管理。

★ 因企制宜，形成特点

根据百联汽车业态较长，下属企业较多的特点，针对不同的企业，采取不同的方式，实施分类管理。一是对品牌 4S 店的运作和管理，着重强调经营和维修服务中的风险控制点，实施流程优化再造，充实风险控制内容。对物业管理和维修业态强调业态风险源控制，针对性进行流程优化再造。突出完善运行风险控制，体现配套性。二是流程再造中，要求因企制宜、控制风险、强调特色，体现针对性。三是注重关键岗位和重点岗位的风险控制管理，做到点与面相结合，体现完整性。四是明确制度建设和流程再造的要求，对流程再造检查中发现的薄弱环节及时整改；在实施中，要求严格执行，切实遵守，特别强调对制度和流程的执行力，体现严肃性。

百联汽车风险防控领导小组工作流程



2、企业内审制度和流程

(1) **坚持开展预算执行常规审计** 审计室要坚持开展每季一次的预算执行的常规审计。重点检查预算执行的进度和质量、指标完成的准确性及真实性，客观分析评价指标的差异原因，通过定期审计向总经理室和相关企业反馈真实信息情况，为领导决策、考核和风险防范提供审计依据。

(2) **坚持抓好后续审计及审计整改工作** 针对去年百联集团审计中心揭示审计事项及提出的审计建议，公司相关部门和各企业要认真重视，列出整改计划、措施、进度和时间节点，抓好整改落实工作。公司将加强后续审计力度，督促下属企业经营班子及具体责任部门落实，审计部门定期检查作出整改后的评价，推动后续审计整改落实的工作。

(3) **坚持开展专项审计及审计调研** 今年将根据经营和管理的需要，适时开展专项审计。通过寻找经营管理中薄弱环节和风险集中区域列入今年审计工作重点，并根据存在问题对企业影响程度，逐步实施内部审计调研，今年准备开展项目：(1) 如何建立统一维修成本核算模式探索。(2) 对业务系统运作与财务成本核算的衔接控制进行探索，通过调研制订出初步实施方案。

(4) **坚持开展工程管理审计** 严格遵守百联集团关于《工程项目审计管理制度》的规定，配合集团审计中心及上海物贸加强与投资监理单位的联系与协调，加强合同执行情况的检查，审核工程付款情况，及时掌握造价变化。通过事前、事中、事后的全过程参与，做到审计及时，督查到位。

3、企业安全工作情况

为了进一步强化百联汽车安全每一天的理念，根据物贸股份公司大安全工作要求和企业特点，将公司各部室、分公司及下属全资子公司、控股公司全部纳入大安全网格化管理体系。以网格化管理全覆盖的有效措施把“横向到边、纵向到底、责任到位、制度到岗、培训到员、考核到人”落到实处

(1) 企业安全网格化建设



(2) 企业安全工作领导小组、工作机构和应急预案

安全工作领导小组：由公司总经理担任组长，公司副总经理担任副组长，公司职能部门负责人和基层企业主要负责人担任组员，设安全保卫干部一名。

信访稳定安全工作领导小组：由公司总经理担任组长，公司副总经理担任副组长，公司职能部门负责人和基层企业主要负责人担任组员，设信访干部和保卫干部各一名。组长、副组长分别对公司及下属企业信访稳定安全工作负总责和抓落实。各职能部门负责人对债务纠纷、突发事件预防、应急处置和员工劳动关系稳定、党员干部反腐倡廉、职工维权等方面负责。处理突发事件要做到“两个立即”；即一定要立即上报，先报情况后报结果；负责人要立即赶赴现场，妥善处置。



(3) 强化消防、安全等基础管理工作

查漏补缺，提升贯标质量

百联沪东、百联沪北、旧车市场、百联经营四家达标单位严格落实安标“评审”组的书面整改指导意见所列各项内容，力求把整改工作落到实处，未参加达标的单位以安标企业为标准认真落实各项安全工作，提升企业安全管理工作水平。第一，结合安标要求和企业特点，不断修订和完善各项安全生产规章制度、岗位职责和操作流程，先后制定了《安全疏散设施管理规定》、《消防设施、器材维护管理规定》、《用火、用电安全管理规定》等新规，使其更贴近实际，更具操作性、针对性和个性化。第二，加强安全生产检查，按照“安标”要求开展日常检查等五类检查及实施下班后的三级检查制度，并做好检查记录、备查。第三，加强教育与培训，制定安全培训计划并严格执行，做到保障安全培训经费、周密精心组织、认真总结评估（上下半年各一次）。第四，严格按照安标要求坚持安全生产例会制度，做好会议签到、记录台账，落实会议议定工作。第五，下属企业按照百联汽车统一的统计口径将年度安全生产费用列入年度预算工作中，严格安排落实安全生产费用预算施行。

加强培训，增强安全意识

公司安全培训按照安标要求执行，四家安标达标单位都建立一人一卡“职工安全生产记录卡”，使教育培训时间、授课人、培训对象一目了然，全面落实安全生产责任制和岗位职责。同时，注重培训效果，除了定期的安全理论知识培训外，各类演练在各企业中如火如荼

地进行。百联沪东针对可能出现的突发事件，积极组织专项应急演练，利用下班时间，在安全重点区域售后车间二楼，举行了灭火知识宣传和模拟消防演习，取得良好效果。旧车市场和百联经营定期组织驻场企业员工参与的消防演练，消防知识讲解与实践演练的结合，有效提升了驻场人员的消防应急处置能力。在今年公司第七届的职工技能比武中突出消防演练环节，增强了全员安全意识。在 2013 年全年中，公司及基层企业累计开展安全生产培训宣传活动 130 次，参与人数达 3374 人/次。

强化检查，确保企业安全

公司及基层企业强化安全检查，始终紧绷安全这根弦，积极寻找安全隐患，对排查出的隐患和问题列出清单，建立台账，制定整改方案，明确责任人，实行督办机制，落实整改措施，切实排除安全隐患。百联沪东加强日常巡查，实行严禁特殊工种无证上岗现象，同时发现问题积极采取措施，如按照危险品仓库储存标准，将仓库面积设库存上限，严格控制危险品存放数量。百联逸仙坚持不定期抽查和每日巡查制度，对公司的重点区域、重点部位进行全方位排查，并结合班组长例行检查和公司领导的不定期巡查，做到发现问题及时解决。在认真做好企业自身安全检查工作的同时，对关联方的安全管理也一丝不苟。悦安修理厂（外方承租）9 月份增添一烘漆房，由于是由老设备搬迁而来，在尚不清楚是否符合当今安全要求和相关信息情况下，悦安检测检查人员及时阻止安装，请求所在地区消防部门的安全指导，对烘漆房补充了阻燃材料确保安全的情况下才同意安装运行，目前三个烤漆房均为电热结构，安全系数增大。2013 年，公司开展各级安全生产检查 871 次，整改隐患 117 条。

强化管理，做好物业安全

针对百联汽车下属市场人流、车流密集的特点，二大广场的物业公司就提升安全工作管理水平出谋划策，取得了一定的成效。百联经营落实党政领导安全生产“一岗双责”和安全生产领导小组工作例会制度，创新工作机制，除了每季度的安全生产工作专题会议外，还定期组织由百联汽车广场驻场企业负责人和安全管理人員参与的安全例会，并组织开展互查，提高各企业安全工作能级。同时，完善应急管理体系，强化应急救援队伍的管理。并注重隐患排查，定期到驻场单位进行安全检查，根据排查结果，制定隐患治理方案，在限定时间内完成问题整改。汽服司根据青浦汽车广场新特点，成立安全领导小组，完善安全制度与流程，并在重点部位安装探头，加强安全巡检，保障广场内安全。同时，与租赁方、相关方签订安全协议，定期到租赁场所进行安全检查和指导，对存在的问题开据整改通知单督促其即时即改。



二、社会责任绩效

我们致力于提供适应消费者需求并符合国际标准的汽车销售服务。以安全、优质、节能、环保的产品和卓越的服务，提高消费者的生活品质；以诚实、高效的经营，为消费者、员工、社会和其他合作伙伴创造价值。

对消费者：不断提高产品和服务品质，持之以恒地改进创新，满足消费者的需求，超越消费者的期望。

对员工：积极为员工提供合理的报酬、学习培训的机会、多元化的发展道路、良好的工作氛围。

对社会：关爱社会、关注环境、支持公益事业。

对合作伙伴：与各类合作伙伴相互尊重、协同互助、合作共赢。

我们希望通过自身的努力，在诚实守信、开拓创新、精益求精的基础上成为最具实力、最有影响力、最受人尊敬的汽车销售服务公司。

公司战略

(1) 公司的服务价值

百联汽车以汽车服务贸易为主体，在做强做大做优新车销售、二手车交易、汽车维修、机动车检测、汽车配件销售汽车装饰及汽车相关延伸服务的同时，将积极引进外来资本拓展汽车销售板块，做强品牌专卖营销，打造汽车商贸集团企业，扩展汽车营销售前、售中和售后服务，拓展二手车交易网点建设，强化新旧车联动的交易平台，进一步融入百联集团“组团式发展”的全国战略体系，争取经营业绩在上海同行业中名列前茅，跨入全国汽车销售先进行列。

百联汽车将“比您期待的更多…”作为企业管理的核心竞争力，在公司的经济运行全过程中，通过以“专业、品质、享受、无忧”的服务理念让客户满意、轻松、放心消费，在汽车消费过程中注重汽车延伸的价值服务。百联汽车为购车用户建立永久的档案，通过提供安全、优质、节能、环保的产品和卓越的关爱服务，帮助消费者提高生活的品质，以城市、高效的经营，为消费者、社会的其它合作伙伴创造更多的价值。

(2) 公司发展思路：发展思路

“三个贯彻”。即：贯彻执行党的十八大精神和中央经济工作会议精神；贯彻执行市委和市府工作会议精神；贯彻落实百联集团和物贸股份公司年度工作部署。

“五个以”。即：以创新转型为主线，以项目发展为载体，以调整结构为抓手，以内控管理为基础，以提升业绩为目标。

“六个更加关注”。即：更加关注市场行情，更加关注厂方商务政策，更加关注库存结构，更加关注客户满意度，更加关注服务性收入，更加关注潜在用户开发。

重经营、抓管理、防风险，突出以提高经济效益为中心，使企业保持良好的运营状态，努力完成全年各项预算目标和任务。

员工绩效



员工绩效指标

(1) 从业人员人数：截止 2013 年 12 月底 711 人。

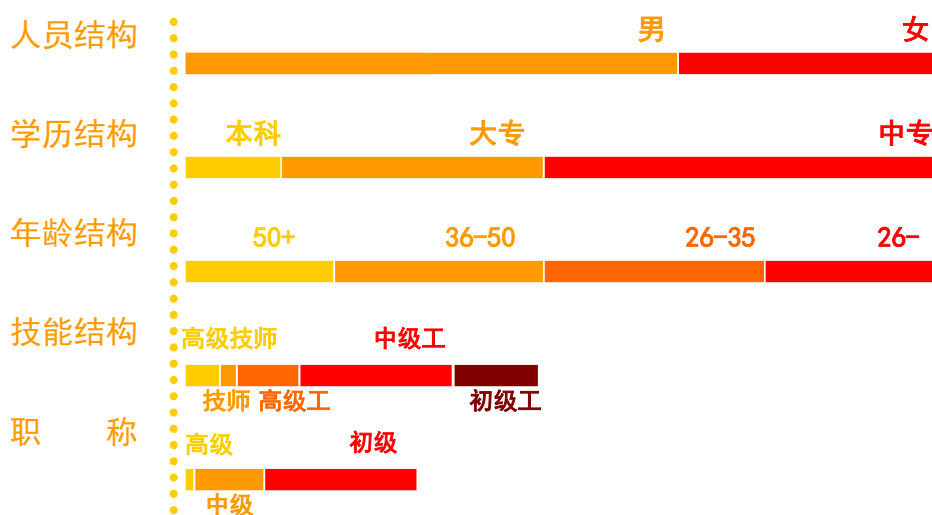
★ 人员结构：男职工 474 人、女职工 237 人。

★ 学历结构：具有本科及以上学历 96 人占 13.50%，大专学历 246 人占 34.60%，中专及以下 369 人占 51.90%。

★ 年龄结构：50 岁及以上 157 人占 22.08%，40-50 岁 114 人占 16.03%，30-40 岁 151 人占 21.24%，30 岁以下员工 289 人占 40.65%。

★ 技能结构：高级技师 7 人，技师 10 人，高级工 34 人，中级工 66 人。

★ 职称：中级职称 25 人，初级职称 44 人。



2、学习创新——员工教育培训情况

时间	内容	类别	参训人员	人数	培训小时	总学时	培训费用	
2013年上半年	1月10—11日	民事诉讼法	专项培训	综合管理部	2	16	16	2400
	3月6日	政工师职称培训	专项培训	党务部	1	77	77	1900
	3月—21、28日	统计教育	继续教育/专业知识技能类	统计人员	2	36	36	
	5月29日	企业文化、环境、制度、安全	个人职业发展类	综合管理部	2	8	8	720
	5月29日	人力资源上岗证	继续教育/专业知识技能类	人力资源部	3	4	4	720
2013年下半年	8月14、21日	会计继续教育培训	继续教育/专业知识技能类	财务人员	9	16	16	
	9月11、23日	法务专题培训	专项培训	综合管理部	2	18	18	
	9月13日	人力资源上岗证	继续教育/专业知识技能类	人力资源部	3	6	6	
	9月24、25日	新进大学生培训	新进员工培训	综合管理部	1	16	16	
	11月22日	合同员专题知识培训	专项培训	合同管理员	1	7	7	120

3、薪酬福利

(1) 薪酬福利增资情况

项 目	年 份	2013	2012 年	2011 年
		实绩	实绩	实绩
利润总额 (万元)		4155	3251	3000
营业总成本 (万元)		150000	141126	148428
年平均从业人员 (人)		674	678	681
其中: 在岗职工 (人)		627	609	587
其中: 经营者 (人)		5	6	4
其他从业人员 (人)		47	69	94
人工成本总额 (万元)		7035.83	6756	5983
从业人员人均人工成本 (元)		104389	99940.83	87856.09
人工成本占总成本比例		4.69%	4.79%	4.03%
百元人工成本利润		59.05	48.12	50.14
在岗员工工资总额		4744.04	4575.18	3925.20
在岗员工人均工资		71559	67900	61511.00
在岗员工人均增幅		5.34%	10.38%	13.44%

(2) 员工安全健康保护

坚持开展“冬送温暖，夏送凉爽，一年四季送关怀”活动。每逢高温、防台防汛季节，严格要求各基层单位做好企业大安全、职工职业防护工作，公司工会配合行政及时购置防暑降温用品，与领导班子一起走访每个基层单位，为工作在一线的职工送清凉，关心职工高温工作时的健康状况，每年高温慰问职工数达 850 余人次，实现高温慰问率 100%。各基层工会也都因地制宜，本着对员工健康高度负责的精神，送绿豆汤、送饮料，为员工工作、休息场所安装电扇、空调，配备饮水机，切实作好防暑降温工作。

定期组织员工体检，统一投保特殊保险。工会通过集体合同明确规定了员工每年体检一次，女职工每年体检一次，一系列保险福利的落实，充分发挥了工会职能，使职工切实感受到企业对他们的关心。

(3) 思想教育——干部党员教育和管理

党的十八大报告明确提出,围绕保持党的先进性和纯洁性,在全党深入开展以“为民务实清廉”为主要内容的党的群众路线教育实践活动。“为民务实清廉”简单的六个字,却涵盖了对干部党员的基本要求,应该成为每一名领导干部和中共党员的座右铭。2013 年,在群众路线教育实践活动的背景下,公司党委和各基层党支部组织了一系列活动,进一步增强了各级干部党员的群众意识、宗旨意识和廉洁意识,以踏石留印、抓铁有痕的劲头落实年度各

项工作，切实做到为民谋发展、务实干成事、廉洁扬正气。

清廉——干部党员必须把廉洁作为第一生命来维护，反对腐败、建设廉洁政治，是党一贯坚持的鲜明政治立场。要树立以人为本、执政为民的理念，说到底，就是要修炼好廉洁这一内在要求。修炼好廉洁就要知足。知足是一种人生智慧，常乐是一种人生境界。干部党员除了自身内在的修炼、党性的塑造，也离不开所在党组织的教育。上半年，公司党委和各基层支部开展了“清白做事、清廉做人”主题教育活动，通过各类违纪违法经济犯罪的反面案例，教育干部党员。各单位积极落实活动动员、组织学习、交流心得、撰写格言等阶段性工作，公司党政领导班子、基层党政班子以及相关人員都认真学习了《警悟》一书，结合本职工作和内控管理要求，撰写并交流了学习心得及岗位廉洁格言。通过学习，干部党员深刻意识到制度不严密、执行不到位和个人私欲膨胀对企业带来的严重危害，强化了宗旨意识，下决心转变工作作风，筑牢廉政防线，不断加强改造和树立正确的人生观、世界观和价值观，领会了“把权力关进制度的笼子”的深刻含义，加强日常工作中对制度执行薄弱环节的检查和整改，提高制度执行力和科学性。

务实——就要勤奋工作，埋头苦干，坚持不懈地带领群众艰苦创业，扎扎实实地做好各项工作。坚持务实，要求各级领导干部既勇于探索、敢于攻坚、善于创新，创造性地开展工作，扎扎实实地落实公司各项工作部署。市场形势好的时候要看到差距和不足，决不自满，决不懈怠，决不停滞，谋发展、促改革、抓创新，不断提升企业核心竞争力；外部形势不佳、经营压力重的时候，要坚持从实际出发，尊重客观规律，不搞“形象工程”，不提不切实际的口号，不干劳民伤财的事情。实践是个大舞台，职工群众是这个舞台上的主角，推进改革、促进发展、保持稳定，办法在实践中，点子在职工中。干部党员要注重并善于从人民群众生动的实践中汲取智慧和力量，寻求解决问题、推动工作的办法，把心思和精力用在工作上，扎扎实实地干事创业。

在百联汽车各基层单位涌现了不少鲜活的事迹和典型的个人。为提升检测量，悦安干部职工研究形成错峰上班方案，干部党员带头早上8点上班，在公安系统开启第一时刻为客户提供服务，减轻高峰时段查验压力和排队情况，公司各项经营指标屡创新高，7月份验车量突破5000辆，全年检测排名居浦东新区10家检测站第一。

第三支部继续抓好“党员责任区”活动，年初下达责任书，各责任区制定年度计划，引导和带领职工群众投身劳动竞赛，积极举办市内外展、参加国际车展、潜在客户邀约、周末团购促销等活动，加大库存消化、资金盘活力度，提高销售业绩，提升客户满意度和潜在客户转化率，销售、维修产值、上牌服务、二手车销售、保险收入等营收均有不同程度增长。各党小组按季度要求党员汇报工作情况，总结经验，发现问题，明确阶段性重点，更好地服务经济中心工作做贡献。

旧车市场引导党员克服畏难情绪、积极应对政策带来的冲击，1-4月份因政策引发二手车交易、办证量突增，党员带头加班，力求交易、检测窗口服务保质保量完成各项工作；政策实施后，市场交易量如预期有所下降，党员按照党政领导要求，配合做好职工思想工作，提振信心，在大客户拓展、市场内部挖潜上下功夫，研究二手车交易平台调研课题，加快适应二手车市场服务模式转变的节奏。

百联汽车经营公司继续组织党员为国拍牌照付费维护场内秩序，疏导因车多人多带来的主干道拥堵，党员们放弃了节假日休息时间，不论寒冬酷暑，一年四季，从未间断过“领导带班制度”，使百联汽车广场能够正常顺利运营，确保了一方平安。支部还组织党员骨干参与到管委会制度建设等工作，与驻场公司沟通协调，明确管委会工作重点，为优化百联汽车广场整体形象提供保障。

为民——群众路线是党的生命线和根本路线，党和政府密切联系群众，真心实意、确实有效地为人民谋利益、谋幸福，有力地关心帮助和团结引导群众，群众就会拥护和支持党和政府，遇到困难就比较容易解决，党和国家的事业就兴旺发达。在国有企业中，也同样如此。企业发展目标、民主管理的理念等等都应该首先考虑到广大职工群众的意见和现实需求，最大限度的满足他们的合理需求，以此团结力量、获得支持、凝聚人心。下半年，公司党委开展了“换位思考、协同合作、共克时艰”大讨论活动，各基层单位和支部结合实际开展命题讨论，组织领导干部和中层干部带头查找团队配合中存在的问题，倡导换位思维，克服本位主义，改善和缓解指标压力带来的急躁情绪。特别在今夏高温时节，各单位干部经常性深入一线，每日多次为车间、安保等高温作业职工送上饮料。悦安和旧车支部持续开展干部党员高温顶岗，使一线员工能够午休。干部党员“接地气、体民情”的作风和行动凝聚了团队的士气，职工的怨言少了、干劲足了，客户投诉少了、交易服务量上升了，在逆境中体现了百联汽车人的价值和实力。

在群众路线教育实践活动的背景下，党组织组织落实好一系列群众观点教育、干部自查自纠、党员批评和自我批评，为推动年度各项目标完成形成助力，而不是徒增负担；与各项经营管理工作紧密相连，而不是渐行渐远。聚焦发展、转变作风、换位思考、凝聚团队、关注民生、回应诉求，通过系列活动对广大党员领导干部而言，更好地彰显干部党员为民务实清廉本色。

(4) 持续发展——工作机制上有创新

多年来，公司深入贯彻科学发展观，围绕公司制定的五年发展目标，引导和动员干部职工投身“四创”立功竞赛——即创业、创效、创新、创优，连续多年开展了“创建学习型团队、争当知识型员工”、创新创效项目、职工技能比大赛等活动，创建了14支学习型团队，成立了14个创新创效小组，举办了7届职工技能大赛，使一线员工脱颖而出，努力形成提升员工综合素质与推动企业进步的“双赢”局面。2013年，公司工会组织基层单位开展立功竞赛，其中百联沪通和旧车市场业绩突出。

百联沪通立功竞赛做法和成果

百联沪通公司各部门以“统一思想，增强信心，扎实应对，确保双过半”的文件精神为主旨，结合创优争先的宗旨，根据各部门的实际情况认真制定下列措施，以提高服务质量，加强管理制度，提升工作效率，营造良好的工作氛围，增加企业凝聚力，建立良好的企业文化，稳定员工，降低流失率。

1. 销售部举措

(1) 顺利通过辅导期考核

通过辅导期考核是二季度销售部工作的重中之重，销售部从五月初开始根据上汽通用的审核标准，从硬件到软件等各方面都力求达标，逐条逐字的查漏补缺，并与其他部门协调配合，以确保顺利通过辅导期考核。

(2) 维护客流，提高潜在客户转化率

首先，对于电话来展厅的客流要求销售顾问尽量邀约进展厅，提高进店意向，转化为进店客流。

其次销售顾问对于首次进店客户，通过接触、话术、意向转化等将客户分为二次进店客流、订单成交客户和战败客户。二次进店客流成交率要达到至少50%以上，订单成交客户则做好后期维护，包括及时告知客户爱车到店时间，验车、交车流程，定时的短信或电话联系，保持良好的关系。战败客户只要客户没有在其他店成交，就要按照每两周一次的频率对客户

进行维护回访。要求销售顾问将自己系统里的潜在客户转化为进店、二次进店、最后成交的高转化率。

(3) 降低库存，加快资金周转率

我司就目前而言，我们的优势在于压库量非常小，要求销售顾问尽早安排客户来验车、付余款或者办理银行放贷事宜，加快资金流动率，减少资金压力。

(4) 完善新车交车，增加客户满意度

新车交车是销售流程中的一个重要环节，整个交车流程将销售、客户关爱、售后、市场各部门职能都贯穿其中。

(5) 销售顾问个人 KPI 考核

六月份开始实行销售顾问个人 KPI 考核，即针对销售顾问个人的成交量、再次邀约到店率、试乘试驾率、战败数、交车数、二手车成交数等考核指标进行绩效考核。

2. 售后部举措

(1) 在软、硬件条件上做好售后部开业的准备：办理各类售后维修许可文件，包括《道路运输经营许可证》、《上海市机动车特约维修经营备案》等；完成车间维修设备的安装及调试；

(2) 分批安排售后人员参加上海通用的相关技术培训，完成上海通用汽车有限公司对于售后各关键岗位人员的培训认证率要求，达到维修技术认证铜级 3 人、银级 1 人的目标。

(3) 由于上海通用将推行 E-SERVICE 列入年度考核项目，故尽快推动和落实 E-SERVICE 项目上线，并做相关人员培训，不但可以提高该考核项目的得分，更能提高凯迪拉克透明化服务、智能化服务等级。

(4) 推广续保及理赔业务，与中保、太保、永诚三家保险公司签订托付理赔协议、开通定损网店权限，通过续保优惠活动，提高客户返站率，增加售后事故维修产值。

(5) 由客户经理一对一跟踪一季度购车客户，定期致电客户了解车辆使用情况，开展夏季免费检测月等活动，增加进站台次及维修产值。

(6) 发挥公司地理位置优势，通过发放宣传单等形式向宝山、大宁、五角场地区客户推广售后服务活动，吸引周边客户进站。

3. 市场部举措

(1) 针对展厅到店客流存在的周末高峰、平日低谷的情况，市场部计划加强“平日车展”活动。所谓“平日车展”，即选择大型商场在周一~周五的展示活动。一方面，可以在较低场地租金的情况下多增加品牌的曝光量，另一方面，只需要安排少量人员做好接待、咨询工作。这样可以有效提高内部人员的工作时间效能，还可以有效推广售后维修服务项目，提高公司在责任区域的知名度。

(2) 主机厂为了鼓励经销商开展“平日车展”活动，也在从邮政编码数据分析出发，绘制区域作战地图，主要标明别克图、欧美图、日系图等，帮助经销商重新认识消费群体生活的场所和以前没有注意的地方，这些是我们开拓市场的突破点。

(3) 积极联络核心媒体，安排有节奏地通过新闻稿和软文推广公司形象，目前有计划的是开展“第二客厅”和“车主访谈”宣传工作，形成新车交车口碑和提高公司知名度。

(4) 市场部通过和公司注册地相关管理部门联系，设立道路指示牌。通过向主机厂申

报，希望获得对户外大牌广告的商务政策支持。通过这些工作，最大限度引导客户顺利地找到公司，同时也提高公司的知名度。

4. 客户关爱部举措

(1) 打造完美第一印象，树立本公司品牌形象，确保到店客户满意度。

① 新车交车流程优化提升、落实执行。

② 新车交车流程落实实施

③ 客户关爱工作项目实施

(2) VIP 俱乐部工作开展，提升客户满意度。

① 拟订贵宾俱乐部章程

② 拟定贵宾俱乐部活动项目及实施计划

③ 设计制作 VIP 会员卡及宣传册

(3) 营销活动开展，增加售后进场台次，提升满意度，降低客户流失。

① 客户专访项目实施

② 爱车养护课堂

③ 开店有礼，新店开张营销活动

(4) 转介绍项目实施，提升售后进场台次。

拟定员工及客户转介绍奖励方案，员工/客户转介绍售后新车客户到店维修/保养，根据维修产值可获得 100~1000 元不等的现金奖励。

旧车市场立功竞赛做法和成果

2013 年劳动竞赛的各项任务的完成情况：

(一) 全年的经济指标完成情况：

1、2013 年度市场面对牌照新政给旧车交易打来的冲击，克服困难完成目标利润 1900 万元，同比上升 15%；

2、2013 年市场预计交易量达到 89000 辆，交易金额 130 亿元；继续保持全市交易量第一。

(二) “二手车交易平台”建设情况：

1、经过上半年“二手车网络交易平台”规划方案的实施，“平台”第一阶段任务已初具端倪，其中，立体展厅管理系统升级已基本完成，进入到数据录入、系统调试阶段，加上网络光纤的接通、服务器的添置，使系统网络速度有了很大程度的提升。

2、市场与安美途合作，结合市场在办证、查验、场地等方面的优势与安美途网络、渠道的优势成立了天天拍公司。同时在 9 月初顺利完成了 3 楼场地的改造，项目由原先一场拍卖 7-8 辆车，扩展到每场可以拍卖 25-30 辆车。由原来的现场出价，提升至网络同步拍卖，以及线上线下同步进行。市场派出各部门年轻优秀职工加入合资公司，探索二手车交易 C-B-C 模式的运作，学习全套运作流程。从中建立第一手资料，积累经验，为日后的直接经营打好基础。从 10 月 10 日至 11 月 5 日“天天拍”数据看，每周 5 个工作日，每个工作日开展 3 场竞拍，竞拍车辆总共 240 辆，成交总数 9 辆，成交率 3.75%。

3、探讨新旧车辆“易车”模式，目前该方案正处于可行性研究中。该方案的提出是基于与百联汽车公司内部各品牌新车销售公司的常态化资源互换、业务优势互补，该方案试图借用现有车源优势，实现新旧车辆的置换模式。同时，设想将市场内网络平台数据与4S店维修数据对接，实现车辆数据相互调用，为车辆置换用户提供一条龙服务。更为重要的是，借此将市场触角延伸至二手车保养维修记录信息库、车辆按揭贷款等传统新车业务领域。值得指出的是，在11月初，市场与百联斯柯达联手，借用各自平台、资源，接手中石化79辆老旧车业务，分门别类，将车辆或拍卖、或置换。

4、与北京银行合作，逐步推进“网络平台”第三方配套服务，为市场内多家商户提供小额短期融资服务。

5、市场先后与车王、尊皇、M8等一批二手车卖场建立联系，展开业务合作。为寻求新的发展机遇，联合外地市场，与山西二手车市场初步达成了合作意向、签订了管理输出备忘。

6、在电子商务领域，与各大门户网站确立战略合作的意向，如：58同城、搜狐、第一车网、51汽车。各方凭借自身领域的优势资源，实现资源共享，优势互补。为进一步“网络平台”对接做好铺垫。

二、全员参与部分----劳动竞赛各项活动内容的情况：

（一）动员：

2013年3月9日，市场召开全体职工大会，会上市场总经理许钢向职工宣布“建设二手车交易平台”工作已经成为集团劳动竞赛重点跟踪项目并纳入本年度工作计划，该平台的功能拓展和完善也贯穿于市场今后几年的工作之中。

2013年4月20日，市政府出台旧车牌照新政，对市场旧车交易造成严重冲击，5月份交易量急剧下降30%以上，工会立刻结合市场目前经营对员工发出倡议书，动员大家直面困难，献计建言，投入到劳动竞赛活动中来。

（二）调研

2012年7月份，按照股份公司创新科研要求，百联汽车及我市场的相关领导已就二手车模式创新课题完成了为期两个月的调研，足迹遍布5家二手车市场及7家4s店和25家城市展厅。

随着我市场员工的新老更替，职工平均年龄从2007年的49岁到2013年42岁，有了明显的下降，大量年轻员工正在或将要走上各部门的骨干和领导岗位。这些青年员工在各自的工作岗位上表现出色，但是业务知识仅仅局限于本部门、本岗位，对我们的经营主体、对市场、对行业的了解缺乏深度和广度。

抱着实地体验市场动向、客户需求，开阔青年员工思路的目的，2013年6月20日，市场办证部、商务部、查验站35岁以下的骨干赴“鸿益城市精品车展厅”考察。回来后，员工们进行了总结交流，并写出了考察报告，“鸿益”的金融贷款、不同经营者之间的信息共享合作、质保及延保服务等细节也引起了大家的关注。

由于工作时间的关系，这次的调研活动参加的员工人数不多、考察点少，面不够广，今后的工作中我们将不断地结合劳动竞赛为青年们拓展业务学习的途径和渠道，多做尝试、多做实事。

（三）讲座

2013年11月8日，市场组织了主题为“提升服务能级、打造旧车交易平台”的讲座，由各部门经理及骨干同员工们相互作了业务上的切磋和交流。大家就市场目前的交易形式谈

了本部门的工作流程、在工作中同其他部门之间的相互配合及在流程上还存在的缺憾及改进方式的建议等。

近年来，旧车市场的交易环境、各项交易政策、交易流程都发生了很大变化；各岗位的工作人员也有轮换，本次讲座使各部门对相关业务流程重新作了一个梳理，使员工对我们市场的运作有一个全景式认知，视线离开本岗位和本部门，了解了其他岗位、部门的工作需要，使各流转环节各部门的运作更清晰、流畅和有效从而提升市场的整体服务水准。

（四）将安全生产工作纳入劳动竞赛内容

旧车市场人流大，车辆密集，火警安全点多，列入普陀区安全生产重点单位。增强员工安全生产意识，提高员工安全生产技能是市场安全生产中的一个重点课题。市场工会始终重视履行安全生产“组织、教育、培训”的职能，将劳动竞赛形式贯穿与安全生产的全过程。

市场为了防止通过 2012 年度安全生产标准化二级企业认证后对工作产生懈怠、放松情绪，2013 年 3 月，组织员工参加“不要祸起麻木，不要死于麻木”的安全培训，再次向员工们敲响了安全警钟。

市场通过安全生产知识普测的形式，普及安全知识，2013 年度参加员工为 85 名，合格率 100%。

6 月 21 日，结合安全生产月“六个一”活动，市场组织员工及部分经纪公司在立体库 1-4 楼开展了安全疏散演习，内容涉及应急疏散演练、义务消防队两带一枪出水操作、突发情况下喷淋爆裂应急处置等三个项目。

（五）劳动竞赛中的员工风采

（1）本年度市场涌现的好人好事

在日复一日的工作中、在辛勤劳动的平凡员工中，我们能不时地体会到他们身上闪耀着的美好品格：

年初时下了一场大雪，从市场的总经理到的场地员工及部分党团员都自发地来到单位扫雪，经过 1 个多小时的努力，终于赶在 8:30 分市场开业前将主干道和停车库的上下坡道清扫干净，为当天进出场的交易车辆排除了安全隐患。

3 月市场安保部员工高伟兴和袁沪根在进行通道巡视的过程中捡到一个有 1.5 万元现金、多张银行卡、身份证等物品的皮夹，他们找到失主，归还财物、并且谢绝了失主表示感谢的 3000 元钱；

8 月 7 日 百联经纪公司一商户钱包遗失，内有现金，身份证、银行卡等物品，商户万分焦急下找到监控中心，监控中心管理员张立人用了近 2 个小时的时间帮助该商户找到了遗失钱包；

5 月 9 日下午 5 点半，一个客户的手机掉进市场粪便管道，已经下班到家的物业部员工杨锦明马上赶回单位，不顾倾倒在出的污水弄脏衣服凭着自己过硬的技术，帮客户将手机打捞了出来；

11 月 13 日宏祥经纪公司一辆车抛锚，安保部薛军平、俞菁、奚伟锋三人徒手帮助车主将该车推出市场去修理。

类似这样的事迹还有很多我们没看见的，员工们的这些自发行为，是他们对客户的服务、是工作的责任心，是习惯、是默契、也是对企业的情感。

（2）参加上级公司技能比赛的成绩

2013 年 11 月 9 日，我市场员工参加了百联汽车第七届技能比赛获得了男子 2 公斤灭火灭油比赛的第一名，女子 2 公斤灭火灭油第二名，50 米 2 人 2 带对接操作第二名，知识竞赛三等奖的好成绩。

(3) 劳动竞赛活动中评选出的先进集体和员工

本年度通过经纪公司参与同市场民主评议相结合的方式我市场共评选出各类先进共 52 人次，其中劳动竞赛先进集体 1 个 16 人次，劳动竞赛各类先进个人 16 人次，本年度先进员工 20 人次，其中 4 人被推选为上级单位年度优秀员工。

(六) 劳动竞赛活动的表彰

2014 年 3 月，市场将召开劳动竞赛活动总结大会，对在本次活动评选出的优质窗口和先进员工的事迹予以宣传、表彰；将劳动竞赛活动的资料和照片作一个展示。

劳动竞赛的收获和体会

本年度市场虽然全面完成了劳动竞赛的相关目标任务、落实了各项活动内容，但是我们也清醒地看到：牌照新政、场地局限、二手车交易新模式等带来的竞争压力需要我们用不惧困难、积极乐观的劳动竞赛精神去一一面对和化解。

劳动竞赛活动也让我们体会到：一、工会工作渗透在日常工作的每个环节中，只有充分调动和发挥员工们的主动性、创造性才能为企业的前行注入生机和活力；二、服务员工需要、服务企业大局是工会工作的永恒主题。

★ 学习创新——着力提升高技能人才素质

百联汽车目前拥有各品牌维修站和汽车检测站共 8 家售后服务网点。多年来，公司以社会招聘、校企合作的途径录用技能人才，通过常态化运作的培训和考核机制，要求职工实施品牌厂商的标准化服务流程。在抓服务质量的同时，技能人才资源易流失、标准化流程考核相对严苛是公司在培养专业技能队伍上需要面对的课题。围绕物贸股份公司“把手、新手、能手、强手”的人才培养导向，通过开展“四创”立功竞赛等主题活动，以提升服务品质、提高售后服务产值为目标，激发和调动技能人才学知识、练技能、解难题、提建议，积极探索提高技能人才企业归属感有效途径。

2013 年 4 月 19 日星期五晚 5 点 30 分，百联汽车售后人员在公司员工食堂举办了 2007-2012 售后事业部杰出员工颁奖典礼。参加颁奖典礼的有上海大众全体售后、斯柯达全体售后、北京现代部分售后人员以及凯迪拉克部分售后人员。公司领导对于此次的颁奖典礼也极为关注与支持，百联汽车副总、SKODA 总经理王仕龙，百联沪东、沪北售后服务总监沈律玢，百联沪北 SKODA 销售总监张骏也应邀出席了颁奖典礼并担任颁奖嘉宾。

颁奖典礼历时 2 个小时，设有三个奖项，分别是最佳新秀奖、杰出贡献奖、五年成就奖，获奖人数共计 23 名。获奖者都是在售后日常综合考核中具有杰出表现的员工，其中既有新进公司不久却有着优秀表现的实习生，也有一步一个脚印，一年一个台阶与公司携手并进，从 5 年前的基层岗位到如今的领导岗位的老员工。整个颁奖过程中，大家都表现的很活跃，不管是得奖者，还是没有获得奖项的员工，都认为这次颁奖典礼对大家是一种鼓舞。很多员工表示，对于获奖者来说，既是对过往自己工作表现的一个肯定，也是提供了一个平台来感谢曾经帮助过自己的领导以及每天一起合作共事的同事；对于没有获得奖项的员工来说，也更为明确了自己今后努力的方向。

服务总监沈律玢表示，他对于我们的售后团队在日常工作中的表现是非常肯定的，但同时也提醒大家，在感谢领导、同事、家人的关心、帮助、支持的同时，一定要怀着一颗感恩的心去感谢我们的客户。

SKODA 总经理王仕龙在讲话中强调，他很高兴看到在售后事业部中，有许多员工都在与公司一同成长，也很开心看到大家付出的努力得到收获。同时，他也针对售后事业部提出了更高的要求，希望在大家的共同努力下，百联汽车的售后服务能做得更好，也希望今后售后事业部能多组织类似的活动，能有更多的售后人员获此殊荣。

☆ 发挥实训基地作用，研究难点提升技能

百联沪北 skoda 旗舰店的售后服务团队以专业的技术水平和“晨星”服务等人性化服务举措，实现服务创造价值。除了注重对职工的岗位培训，通过品牌厂方的售后服务活动平台，定期组织职工与华东地区的 skoda 维修站交流工作，随着服务知名度和业绩的上升，被 skoda 厂方授予华东地区技术中心站。2011 年，在百联集团实施培养技能人才高地的总体部署下，skoda 售后服务部技能实训基地正式揭牌，凭借技术中心站运作的经验，将专业技能培训、技能职工轮岗交流、技术难点研讨活动等涉及培训、人才调配方面的作用发挥到公司所属各维修站，进一步促进公司售后服务水平的不断提高。

9 月 24 日-26 日，2013 年大众斯柯达全国服务技能涂装大赛在百联汽车广场斯柯达 4S 店如期举行，全国共有 18 家经销商角逐决赛三甲名次，百联沪北斯柯达不仅承办了此次大赛，提供了场地，还一举摘得比赛季军。

大众斯柯达每年举办服务技能大赛，选拔全国各地经销商的售后服务优秀人才。涂装大赛从 2007 年起单项设立，即考核评比各经销商售后油漆技能。大赛自 7 月启动，百联沪北斯柯达 4S 店在 10 名油漆工中进行选拔，不仅综合考量了日常油漆水平和培训考核情况，还组织了模拟赛，考核油漆工理论水平和实践能力，选拔出一名三星级油漆工参加大赛。公司特别邀请了行内专家技师对其进行集训，进一步改进参赛职工流程操作标准化水平。经过认真备赛，在全国 300 多家经销商的激烈角逐下，百联沪北顺利通过初赛和复赛，以优异的成绩获得了总决赛晋级名额。

百联沪北售后服务部为了使全体油漆工和百联汽车兄弟单位的油漆工共同观摩比赛、学习经验，与厂方积极协商，争取决赛承办资格，这也是斯柯达全国技能比赛首次将比赛场地移师经销商 4S 店。承办比赛不仅能够学习大型比赛筹备的经验，同时能够接触到各类油漆工序的新设备。赛前，售后服务部组织参加比赛的 18 名来自各地的油漆工参观了车间，作为斯柯达华东地区产能最高、先进设备最全、工种防护措施最到位的企业，通过企业形象展示开辟了吸引优秀人才的渠道。

在热闹而又简洁的开幕式后，比赛拉开了序幕，选手们要各自按照日常油漆涂装的流程，按大赛给出的样板分毫不差的对发动机盖进行油漆涂装，原本的发动机盖为全白色且不平整，选手们要分别进行打磨、调色、上漆、喷图、烘烤等步骤，每个步骤包含至少 6 道工序，看着选手们手持擦尘布俯身擦拭的样子、手持仪器认真打磨的样子，就像对待一件艺术品。但打磨时的粉尘、油漆的毒害性也需要他们注重工作防护，全身上下包裹着工作服、带着防尘面罩，想起 40 度高温期间车间内的炙烤，他们每日不知要流淌多少汗水，使一辆辆汽车光亮如新，甚至绘制出客户喜爱的各类图形，让客户满意的驾驶炫酷爱车。比赛经过紧张的 14 个小时，所有选手圆满完成了发动机盖涂装，百联沪北油漆工孙富强以精湛的技术、标准化的操作获得评委们的好评，并一举摘得第三名。赛后，他表现得相当激动，尽管比赛中各个工序发挥得游刃有余，但回想比赛中，各单位选手能力强劲、难分高下，感叹技能水平

提高是没有止境的，感谢公司有完善的培训考核制度和晋升制度，才不断鼓励他钻研技术，获得佳绩。

竞赛是一个平台，让有能力有水平的职工展现技艺。百联沪北斯柯达作为集团技能实训基地，以培养高素质技能人才为使命，人才资源是企业最重要的资源，各类集体个人的荣誉、竞赛的名次、售后服务产值的提高无不是技能人才的价值体现。相信一批批高素质技能人才、高技能管理人才，会在百联沪北技能人才摇篮里涌现出来、实现个人职业理想和价值。

☆ 组织参与各类比赛，赛训结合锻炼技能

12月中旬，以“技逐至臻，真爱至诚”为主题的2013年上海大众斯柯达全国服务技能大赛总决赛在杭州圆满落幕。本次大赛从全国各大赛区选拔出了16组斯柯达经销商服务精英团队，经过必答题、抢答题、视频纠错、PK对决、情景模拟以及客户、领导投票等环节的层层考验，最终百联沪北服务团队技高一筹，摘得总冠军桂冠。

强手如云、竞争激烈

斯柯达全国服务技能大赛每年的主题是：“技逐至臻，真爱至诚”。“技逐至臻”表达了服务人员技艺精湛，在相互切磋中携手共进；“真爱至诚”则突出了斯柯达品牌对车主真心呵护、诚挚关爱的服务。每届全国大赛，400余家经销商服务团队都要经过预赛、初赛、复赛、决赛四个阶段的层层淘汰和角逐，最终进入总决赛的8强选手，实力都不容小觑。今年，百联沪北派出的是技术经理黄晓懿和服务顾问陈晓玲，二位皆是百联沪北服务团队中的佼佼者。经过为期半年的准备，二位选手从各自的专业角度，研究了大量赛题，不断巩固专业知识，经常性进行模拟实操，不仅以大东南区排名第二顺利进入决赛，更以出色的表现进入8强。

技高一筹、服务制胜

初赛、复赛、决赛对二位选手而言可说是十拿九稳，但能够进入8强的选手都实力非凡，百联沪北服务团队曾经派出8名选手，参加了四届全国大赛，尽管赛出了水平、收获了经验，但他们不仅仅满足于亚军、季军的成绩。面对为期2天的总决赛，二位选手梳理了刚刚进入8强的喜悦心情，以沉着冷静的心态迎接三轮末尾淘汰赛和终极PK赛。第一轮淘汰赛中，二位选手凭借过硬的专业知识，以总分超过最低分队伍200分的成绩位列第一，进入6强。在第三轮淘汰赛中，主办方设置了较严苛的赛制，设置风险题，并由对方队伍决定本队的风险分值。对方队伍为百联沪北挑选了难度和分值最高的题目，二位选手以冷静的表现，答题简洁流畅，赢得了50分，又以全场第一进入终极对决，同时也遇到了前三届的冠军，也是老对手——四川申蓉泓盛。最后一轮，由陈晓玲上场进行情景模拟，面对简单的VIP休息室陈列和舞台下几百名观众，在耀眼的灯光下，陈晓玲以熟练的话术展示了百联沪北斯柯达专业的服务水准。5分钟的情景模拟，从为客户倒茶、讲解服务流程，每个动作和话术都演绎得相当专业，出色的表现不仅赢得了全场的掌声，也赢得了33位车主评委中的31票，以及10位领导评委中的8票，顺利摘得了比赛冠军。

竞技舞台、育人为本

百联沪北作为华东地区技术中心站和集团技能实训基地，培养人才、留住人才、用好人才是公司一项长期的重点工作。公司不仅建立了严谨、公平、科学的考核机制，还通过星级考核、梯队带教制度为人才划分了各自的责任区域、明确技能人才发展目标。通过星级管理将各阶段员工按技能水平分级，技能职工共分五类星级级别，并与奖金系数挂钩，将一星至五星的技能职工分为若干小组，对每一级的职工定期进行考核，平均半年左右能够提升一个等级，使维修车间不仅是产生效益的部门，同时也是技能人才培养的流水线，为公司各大4S店输送业务骨干，并为职工提供了更好的发展机遇。前几届，百联沪北选送的参赛选手

如今都在各4S店各部门独当一面，选手们虽然顶着全国最出色服务顾问和技术人才的头衔，却丝毫没有骄傲，深感荣誉是属于团队的，自身的价值和实力要不断通过工作来展现，不断锻炼寻求突破。百联沪北服务团队领导始终关注梯队培养，每年观赛的选手中都已物色了次年的比赛选手，使选手能够身临其境，直面残酷的赛制，为来年的比赛积极准备。

百联沪北斯柯达已拥有相当多的荣耀和光环，但这远远不是终点，冠军只是鼓励和鞭策自己不断进步、追求完美的动力，二位选手将于2014年5月远赴捷克参加斯柯达全球服务技能锦标赛的角逐。成绩固然重要，但每位百联沪北服务团队的成员，始终秉承为客户提供更多优质服务，创造更多美好用车感受，才是他们一直追求、奋斗的目标。

4、干群关系——员工沟通

(1) 加强领导、建章立制，不断完善企务公开工作机制

我公司下属独立核算企业包含汽车品牌4S店、汽车修理厂和物业管理公司，针对管理层面多、经营范围广、人员分散的特点，结合规范建立现代企业制度，完善法人治理结构的要求，从制度入手，力求将企务公开融入股份制公司的管理体制，完善企务公开运行机制，从而保证了企务公开有序、有效的开展。

从完善企务公开的领导机制、监督机制、工作机制入手，公司于2007年制定了企务公开责任制。根据制度要求，由各基层单位党组织牵头、党政工领导、部分负责人参加成立了企务公开工作领导小组，负责企务公开的组织领导、工作部署及实施过程中的检查、考核、协调，奠定了党委的领导作用率先到位，行政的主体作用体现到位，工会、纪委的监督作用执行到位的“三方到位”组织基础。

(2) 持续推行职代会、集体合同等民主管理工作

公司下属旧车交易市场、百联二手车公司、汽服司、悦安悦新公司 and 公司本部均坚持每年召开1-2次职工（代表）大会，将上一年度工作总结、当年企业重点工作目标、四金缴纳情况、业务招待费使用情况、职工互助基金会帮扶情况等企务公开事项向职工通报，特别是对当前新旧车行业激烈的竞争格局和企业所面临的困难进行了剖析，鼓励并要求全体员工加强危机意识、服务意识、竞争意识，立足本职岗位，扎实工作，为企业建设作贡献。

多年来，公司通过工会、党组织开展了各类职工献计献策活动，积极引导管理、营销、售后服务等岗位的员工，围绕保增长、促发展、节开支，在节约能源、压减管理费用、降低销售成本、提高劳动生产率、加快业务转型等方面提出措施和方案。结合“三提三保，建功克难促发展”立功竞赛活动，各级工会围绕企业经济平稳发展的中心工作，配合党组织进行科学发展观的宣传和教育，注重与开展形势任务教育相结合，广泛发动职工群众以自己的聪明才智为企业科学发展“献一策”，帮助领导班子查找影响、制约企业科学发展的突出问题和群众反映强烈的热点、难点问题，活动共收集各类合理化建议278条。通过开展合理化建议活动，不仅增强了员工为企业开源节流、降本增效的意识，还为企业制定实施战略发展规划、理清科学发展思路提供真实有效的依据。

(3) 深化企情民意气象站，下体民情、上达民意

各基层工会充分运用企情民意气象站平台，及时听取职工的合理诉求，解决职工工作生活的点滴小事，公司工会设计了民意征询表，基层工会将表格放置在信箱旁，每周开启信箱、收集民意、及时解决民生问题。悦安悦新投入6万元左右对业务接待大厅顶棚和检验员工作场所进行了修缮，更换了台子和椅子；因检测业务繁忙，了解实际情况后招聘了保洁员，解决检测线日常清扫问题。高温期间，百联逸仙工会及时对宿舍进行了改造，增配了冰箱、微波炉、空调等设施，给员工创造更加的休息条件。旧车市场不仅为职工办好实事，还针对艰

巨的形势，通过集体协商，调整了工资奖金结构比例、职工劳动保护费标准以及十项福利执行办法，以鼓舞职工攻坚克难、共建共享。百联沪东组织了首次职工疗休养，事先积极征求职工群众意见，疗养后开展满意度调查问卷，职工群众满意度达100%。凯迪拉克作为新建企业，也为职工群众补发了生日蛋糕券，同时，逐步解决售后职工食宿问题。

5、和谐的劳动关系

(1) 扶贫帮困送温暖

为了贯彻落实“三个代表”重要精神，有效增强企业的凝聚力和向心力，进一步营造“百联汽车大家庭”团结、互助、和谐、温暖的良好氛围，公司工会把凝聚员工，温暖人心看作是维护企业稳定，创造和谐环境的核心和基础。主要开展以下四方面工作：1、适时修订公司互助基金会章程，做好集团系统内四级帮困工作。为贯彻落实物贸股份公司提出的“保民生”工作目标，公司工会结合学实活动，按照集团和物贸股份帮困工作的要求，以多年来开展帮困工作的实践经验为基础，修订了《百联汽车公司职工互助帮困基金会章程》，进一步明确了帮困的范围、时间节点、帮困力度和各项基础管理工作的要求，确保职工互助基金能够用到实处，保障了基金会会员的权利。

公司工会以关心员工生活，为群众办好事事实事为已任，把关心做到“家”，“六一”儿童节、“三八”妇女节的节日慰问工作，降温费的及时发放，将组织的温暖送到职工心坎。这些工作既维护企业的整体利益，又维护了员工的具体利益。2013年公司工会帮困78人次、帮困金额3.98万元，全面发挥了工会维权、帮扶职能，体恤企业中的困难职工，积极有效地把“送温暖”活动引向深入。

公司工会积极组织各基层工会开展“捐一日工资、献一份爱心”活动，及时补充和发展本企业帮困互助基金，2013年全体员工“一日捐”金额达到49750元。

(2) 进一步扩大集体合同的覆盖面

一是做好集体合同签订前的平等协商工作。由职工代表和企业代表在集体合同签订前进行充分的协商，确保集体合同的公平合法有效。二是结合企业实际，由各基层工会自行修订合同条款，根据新出台的最低工资保障等政策，与行政协商并民主征求职工意见，扩充集体合同的各项条款，使条款内容更人性化、合理化。三是到期的合同按时进行续签。截止目前，公司各基层工会的全体员工均已签订和续签了集体合同，覆盖面达100%。

(3) 丰富员工生活

公司工会创造更多积极向上、职工喜闻乐见的精神文化产品和文化新形式，丰富职工的精神文化生活。2013年6月集团艺术作品赛中，报送了10份职工艺术作品，其中包括书法、摄影、十字绣等作品，并登入集团十周年职工艺术作品集内；7月抽调了5名职工参加了集团十周年庆诗歌朗诵活动；11月组队6人参加股份公司职工技能竞赛活动并积极参与承办竞赛中汽车驾驶维修技能项目及大赛闭幕式，获得了一等奖的好成绩，同时也获得了竞赛优秀组织奖。

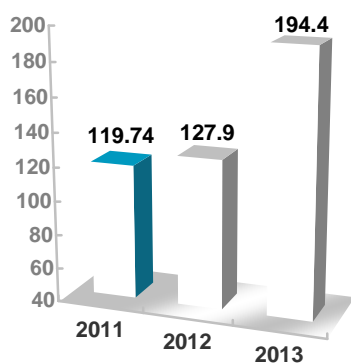
业务绩效——经济建设责任



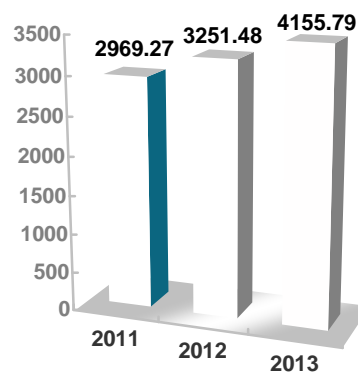
1、直接经济表现

2013 年，百联汽车经营贸易额 **194.40** 亿元，资产总额 **94947.58** 万元，利润总额 **4155.79** 万元，净利润 **3251.72** 万元，所有者权益 **29674.59** 万元；百联汽车平均从业人员为 **755** 人。

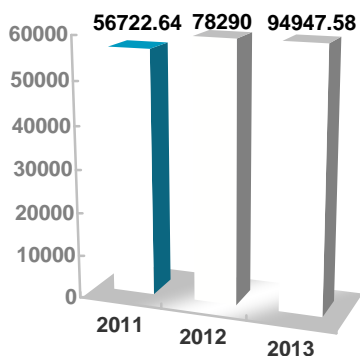
公司近三年经营贸易额比较



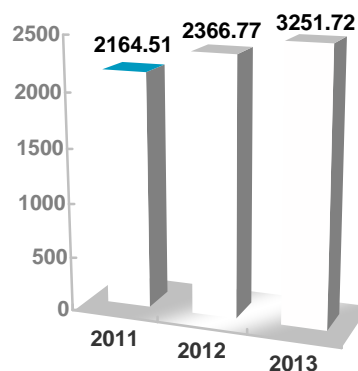
公司近三年利润总额比较



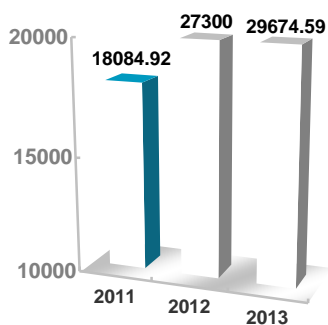
公司近三年资产总额比较



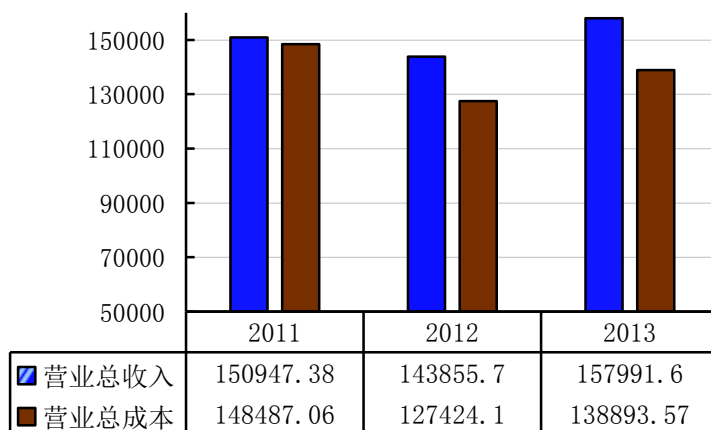
公司近三年净利润比较



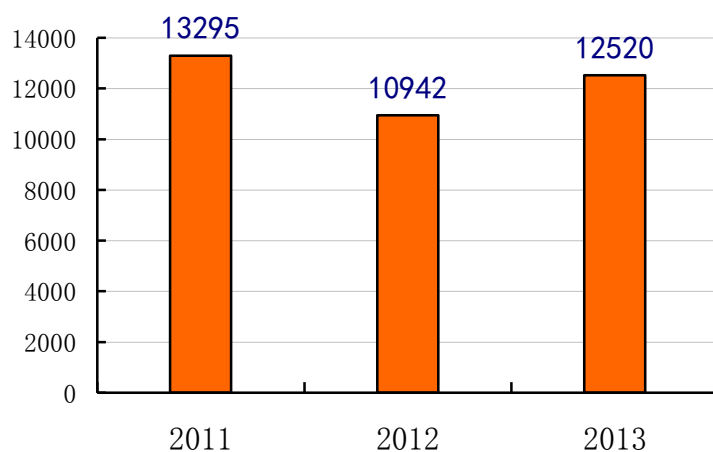
公司近三年所有者权益比较



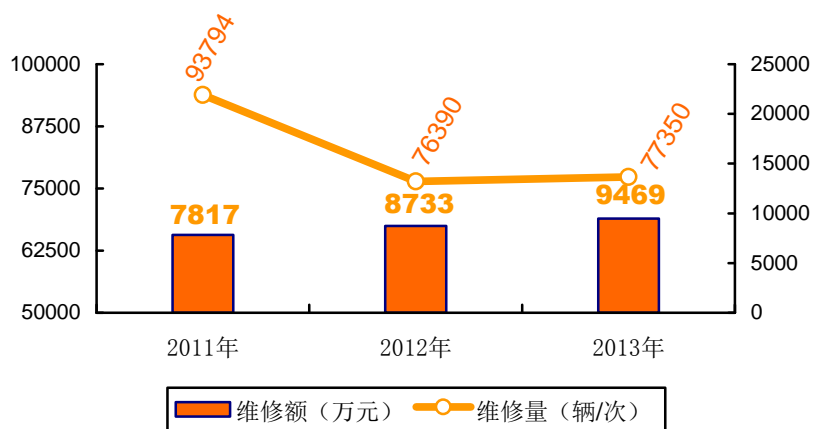
公司近三年营业总收入和总成本比较



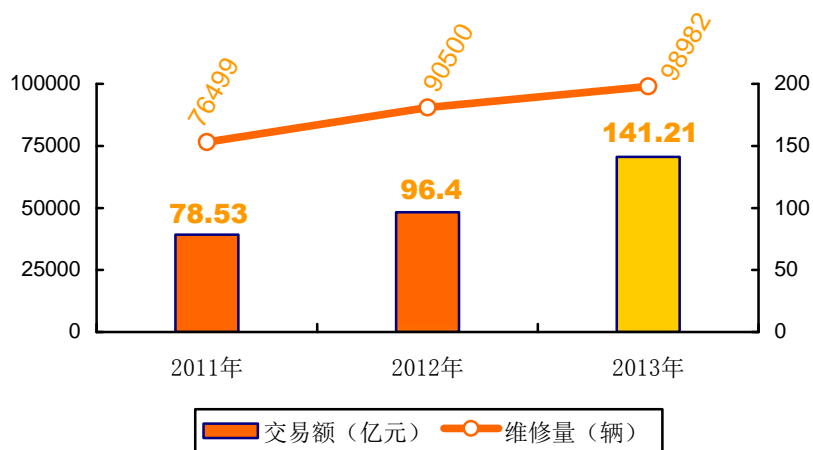
公司近三年新车销售情况比较



公司近三年维修情况比较



公司近三年旧车交易情况比较



2、企业经营贡献

公司近三年企业经营贡献情况

	2011年	2012年	2013年
企业经营贡献值	10058.83	9830.13	11941.57
员工薪酬总额	4615.81	5216.36	5571.52
利息支出净额	260.68	216.18	307.38
应交增值税	1196.01	623.54	1081.58
产品销售税金	519.53	481.87	532.73
应交所得税和其他税	1302.29	1119.64	1196.64
净利润	2164.51	2172.54	3251.72

3、2013 年度主要经营举措

今年是汽车行业困难之年，受欧债危机、国内经济增速放缓的双重压力，全国汽车产销增速快速回落，厂商库存快速增大，价格竞争激烈等众多不利因素的叠加，媒体过多负面报道，消费者过度维权消费，严重冲击着汽车业态的发展。面对不利局面，百联汽车审视夺势，一是克服欧债危机和国内经济增速减缓，汽车需求萎缩、库存快速上升、同业价格竞争激烈等困难，认真预判市场，积极推出应对举措。二是克服品牌主机厂压库压指标的困难，开展差异化营销举措，促进品牌销售增量，加快消化库存。三是克服经营成本上升过快的困难，开展节流开源，尽力盘活库存存量。四是旧车市场加强市场管理能力，提升服务水平。

今年，按照上海物贸年初工作部署和要求，确定以发展为主题，以转型为主线，以项目为载体的总体思路，从主营业态、项目建设为抓手，确保各项经济预算指标顺利落实。

★ 着力整合品牌资源，效益为主创利优先

针对品牌代理企业的现实资源状况，实施效益优先为整合原则。

(1) 品牌企业设立大用户机构。着重做好百联集团内部员工的用车和大集团大企业等大用户购车工作，实行资源共享。如：上海大众将沪东、沪北公司作为上海地区大用户服务指定服务供应点，取得显著效果。前十个月大用户销售新车 500 多辆。

(2) 建立数据库分析管理小组。实施数据库营销模式，通过数据分类、分析、采取、授权，确保营销持续增长。同时，实施竞品数据共享，开展 4S 店间建立潜在客户资源互换平台，共享潜在用户，大幅增加潜在用户数和提高转化客户成交率。

(3) 建立广告年度投放小组。针对品牌店广告投放分散、折扣小、效益效果不理想现象，根据各 4S 店经营特征，整合现有 4S 店年度广告投放资源，以百联汽车名义洽谈广告业务，加大与多类媒体砝码，取得良好的经济效益和广告投放效果。

(4) 归口保险业务促进售后产值。今年在车险业务实现五个统一。即：车险公司的商务返利政策统一，门店考核奖励政策统一，财务账务处理统一，营销管理办法统一，人员培训统一。

★ 打造二手车自营模式，进入业态转型快车道

经过二年多的摸索，各品牌门店初步建立起二手车运作的人才队伍、操作规章制度、管控平台、员工激励和奖惩制度。初步实现新旧车联动，为对接大众阳光品牌二手车认证、通用诚信品牌二手车卖场做了铺垫工作。

★ 整合品牌维修资源，拓展品牌维修规模

(1) 进一步强化售后服务前移。随着品牌 4S 运营模式逐渐成熟，品牌维修服务为业务转型提出新的课题，规模维修是品牌 4S 运营发展的瓶颈。百联汽车品牌 4S 近年来，将售后服务前移作为一种模式固定，积极参与新车销售交车活动，收集、分类、整理、授权客户信息，促进和提升销售客户转化售后客户成功率，有效保证售后客户源基数群，今年来车辆首保始终保持保持在 95%，常规保养和普通修理同比有较大幅度增长。

(2) 推出百联护照。对 VIP 客户发放百联护照，关注客户终身价值，使每一位客户感受 VIP 的感受。

(3) 设立预检台定点。由技术顾问与服务顾问每天在预检台共同预检，及时判断车辆故障、解答客户疑问。

(4) 创建客户联系群。通过 QQ 群和飞信在线服务，及时解答客户在用车时的疑问、

专业技术解答等各类问题，有效促进互动和信赖。

(5) 加强内部管理。开展旧件回收及再利用；工位二次划分，有效保障维修速度和加快工位周转；监控售后满意度，开展维修质量例会；

(6) 完善客户数据库。便于与客户保持常态关系，确保客户信息准确、真实性，着重加强客户信息真实性的检验，确保维修客户基数。

(7) 开展各类维修营销项目。预付款充值、消费积点卡，与整车销售部门联合以礼包形式促销。

★ 强化旧车市场管理，确保健康平稳发展

为了检验市场管控能力，市场着重加强了车位承租人和挂靠经纪人的管理。为了扩大市场占有份额，紧抓大用户、巩固稳定大客户，积极开展出租车营销力度，强化批量车业务工作，紧盯公务车改革，通过差异化服务吸引小众客户。为了更好地服务市场，在车辆停放、查验、办证等方面开通便捷通道，在一定层面上满足各类进入市场的客户。今年前十个月出租车交易 4100 辆，小众客户交易 2000 余辆，大型货车批量车 3900 辆，公务车交易千余辆。

金山分市场自建成投入营运以来，弥补金山区域内的二手车交易的空白。今年前十个月二手车交易量达 17432 辆，月均完成交易 1700 余辆，初步实现百联汽车二手车市场布局的设想。

4、抓项目，明确规划确立重点

百联沪北斯柯达 4S 店维修车间扩建项目。 扩建项目已建设完工，通过验收并交付使用。现正进行后加项目施工和竣工结算审核。现已支付项目的工程款 579.50 万元（占合同价 95%），相关服务类费用 44.50 万元，电梯设备及安装费用 71.60 万元，合计 695.60 万元。该项目建成能为百联沪北斯柯达品牌带来维修产值约 2267 万元，利润总额 785 万元。

凯迪拉克 4S 店项目。 建于共和新路 3200 号的凯迪拉克 4S 店项目，目前已全面结构封顶，展厅部分已进入装修阶段，玻璃幕墙正在安装，车间部分正在进行地砖铺贴及外墙粉刷等，争取 11 月底完工。现已支付工程款 981.60 万元（占合同价 60%），相关服务类费用 63.20 万元，合计 1044.80 万元，指定供应材料及设备的采购工作正在进行中。项目建成能为公司带来营业收入 39887.1 万元，新车销售 800 辆，维修产值 1800 万元，利润总额 844.3 万元。

斯柯达 4S（南汇）店项目。 建设于浦东南六公路租赁地块的斯柯达（南汇）店项目，已与合作方签署租赁合同并支付保证金 172.5 万元。现工程正在进行结构施工，预计年底前可交付装修。根据上级批复同意，已委托相关咨询公司开展招标投标工作和相关文件编制，预计 12 月上旬确定装修施工单位。项目建成能为公司带来营业收入 18981.4 万元，新车销售 1400 辆，维修产值 1000 万元，利润总额 203 万元。

宝马二手车展示中心项目。 建设于共和新路 3550 号（原北铁地块）的宝马二手车展示中心项目，已与合作方签署合作协议，保证金已到位。目前场地正在破障、平整，申请提前开工的请示已报股份公司，待批复后将按批复精神开展相关工作。该项目建成后将以租赁方式租赁给上海永达汽车集团用于宝马二手车展示中心经营，每年租金收益超过 530 万元。

百联（青浦）广场。 位于青浦区重固镇赵重公路 2279 号（原上海利德木业有限公司厂址）地块，百联集团已批复该地块拨予百联汽车开发利用，该地块按原定计划进行项目推进。

5、服务文明

百联汽车的服务理念是“专业、品质、享受、无忧”，我们注重在汽车消费过程中延伸汽车的价值服务，下面汇总和介绍我们的服务营销案例。

己所不欲勿施于人 推己及人将心比心

——记上海百联沪东汽车销售服务有限公司

走进上海百联沪东汽车销售服务有限公司上海大众品牌4S店展厅，你就能看见销售部员工信息墙上，二十张热情洋溢的笑脸。真诚发自内心，传递了这支平均年龄不到二十五岁的团队，积极又充满活力的精神风貌。

不要因为年轻，就小看了我们这支年轻团队的能力。百联沪东自建店短短两年，销售部先后荣获了2009-2010年度上海市“文明单位”、2010年度上海大众“五星级经销商”、全国工商服务业“巾帼文明岗”、上海市市级“文明班组”、“上海市“红旗班组”、上海市“文明窗口”、上海市“共青团号”等称号。还多次获得百联集团直属“文明单位”称号，2009年还获得了百联集团年度“工人先锋号”称号。

荣誉之下，体现的是团队成员的能力和凝聚力，是客户对这支团队最大的肯定。销售工作是一份不断与人沟通交流的工作，一个让所有人都交口称赞的销售团队，究竟有什么特殊之处？

“比您期待的更多…”的服务宗旨一直是百联沪东秉持的企业文化。徜徉在百联沪东绿意盎然的展厅，随处可见一张张亲切的笑脸，驻足间，一声轻柔的问候，入座后及时的饮料服务，离店时不舍的挥手致意…这一切都不是虚情假意，我们坚信，卖车并不是服务的终结，只有持续地为客户提供周到持久的服务，与客户建立长久的友谊，才能获得最佳的口碑。“专业、品质、享受、无忧”服务理念，这就是贯穿在整个服务过程中的客户感受力。

销售部通过每日的晨会和夕会，每周的营销例会以及中层会议，还有专业的员工技能培训，不断研讨工作的方式方法，提升服务的质量和水平，为此大家经常加班到深夜。有一次营销例会，我们探讨了一个典故，子贡问曰：“有一言而可以终生行之者乎？子曰：其恕乎。己所不欲，勿施于人。”领导问大家怎么看这个典故，有一位同事回答：“就是在你卖车的时候，总不忘记考虑如果是自己买这部车，希望获得怎样的服务。”

去年年中，销售部开始推广“用户飞信体验群”，凭借中国移动飞信，实时将公司资讯发送给客户，专人负责，在线提供突发情况咨询和答疑，加强与客户的互动，有一次夜里十一点，工作人员在飞信群里指导用户更换了备胎，用户感激之情溢于言表，获得了群内用户的交口称赞。交车环节是汽车销售服务的重中之重，在这个时刻，销售部习惯给予惊喜。工作人员会突然从四面八方涌到交车区，为美丽的夫人献花，把可爱的羊绒娃娃赠与可爱的小朋友，或者给事业有成的男子播放他最爱的《真心英雄》。客户在讶异中，除了欣喜，应该还有淡淡的感动，所有的感动都凝结在了最后的一张合影里。这些都是销售顾问通过会议进行策划，然后精心准备的。大家希望通过自己的真诚，换客户一生最温暖的回忆。一件件小事，一幕幕真情，踏实的工作态度，出众的服务意识，赢得了所有客户的信任，2011年，销售部的小朋友们创造了客户“零抱怨”的奇迹。

提升服务的同时，免不了经常性的加班加点，牺牲了许多节假日和私人时间，是什么精神在支撑销售部奋勇向前呢？

美国哈佛商学院的詹姆斯·赫斯科特教授提出了“服务利润链理论”，认为企业可以建立“利益”、“顾客忠诚度”和“员工满意度、忠诚度、生产力”三者之间的关系，从而提升企业的综合竞争力，实现利益最大化。销售部中层管理团队曾专门开会讨论，最终，为了企业

的长远发展，销售部决心为员工打造一个“高水准”，“高品位”的工作环境，在员工间培养一个互助互进的友好氛围。

2009 年，公司建设了上海大众全国范围的“旗舰店”，通过超一流硬件设施，给员工提供最佳的工作感受。走入百联汽车广场，当即就能看见高达十五米的白色立牌顶端，镶嵌着上海大众“VW”的蓝色徽记。越过光洁透亮的双层自动门：钢琴曲悠扬而富于节奏的旋律在空气里回响，三面玻璃墙体将阳光温柔地注入室内，教堂般延伸至天际的穹顶让有限空间得以延伸，管风琴设计的背景墙闪耀着珍珠般的光泽，整个展厅好似维也纳的音乐厅一般，被明亮与洁净的高雅所包围。展厅的中央，穹顶的辉映下，玻璃幕墙，清水缓缓流淌，像一条小河，静静蜿蜒到远方。在这样的环境下工作，当然是心旷神怡，在展厅的某个角落，不知不觉间，就多出了几分优雅，几分从容。

公司还特别注重员工的业余生活，销售部仅在 2011 年一年就组织了“红歌达人秀”、“员工消防技能大赛”、“销售部知识竞赛”、“销售拓展运动”等各类活动 15 次以上。大量的集体活动让销售部工作人员的沟通更加顺畅，加强了凝聚力，增进了友谊，销售部的同事，仿佛兄弟姐妹一般，互相扶持帮助，人人为我，我为人人，从而大大提升了工作的效率。

销售的工作就是一个“推己及人，将心比心”的互动过程，是你与客户互动，是和同事互动，也是你和这个世界互动。如果销售顾问一直本着这样的思路去工作，则必然与客户成为朋友。销售部尽心尽力所做的一切，都是以百联集团诚信致远的儒家文化为指导，从始至终将客户当成朋友，用心与之沟通的过程。我们希望这个过程，与客户相互包容，协力完成。

有一位客户和销售顾问聊过：“人无完人，买车的过程不可能做到完美无缺，但通过与你们的接触，我认可你们认真细致的服务，看到了你们的热情与诚实，然后慢慢成为了朋友。朋友之间将心比心，相互包容一点小小的缺失，有什么不可以的呢？”

原来这就是销售的全部。

也许这就是百联沪东销售部，所有出发的理由……

文化营销的力量，成就五年成就奖全球最佳经销商

——记上海百联沪北汽车销售有限公司

2013年，汽车行业正面临着严峻的市场调整，如何让自己更具核心竞争力，形成独特的能够被市场所接受的营销观念和营销机制成为我们公司的当务之急。市场竞争的脚步已经跨过了价格竞争和质量竞争的阶段，品牌竞争和服务竞争将进入企业竞争的核心，把百联沪北塑造成斯柯达品牌经销商中的最佳品牌，就成了我们企业的终极目标。

一、企业的文化营销塑造。

百联沪北自成立以来，一直将“真正把用户当‘上帝’”的现代营销理念传达给每位员工，使企业在营销的过程中形成真正的营销文化。积极营造“公平竞争，互利共赢”的文化营销环境，不打价格战，与其他经销商共同维护斯柯达汽车品牌大环境的良性循环。充分利用“网络效应与传播效应”的现代营销理念。现实社会是一个庞大的网络系统，在信息传递手段特别先进的今天，传播效应强化了网络效应，重视这两种效应的辐射作用，强化传播效应与网络效应产生的正面作用，有效遏制其负面作用，让我们在网络营销中占得先机。

二、“Human Touch 真心呵护”文化营销内涵

在激烈的市场竞争中，“Human Touch 真心呵护”作为文化营销的精神风貌和价值观念的集中体现，时刻散发着迷人的魅力，决定着我们的信誉度的提高，推动着我们的发展壮大。

“Human Touch 真心呵护”，对万千客户的点滴关怀与用心，无不渗透到每个车主。气候变化的温馨提醒，用车习惯的爱车课堂，24小时的紧急救援，上门送车的专项服务……，每个细微之处的用心服务，把我们和客户紧紧的联系在一起。

客户因为满意而产生长期的价值，曾经有个客户连续在我司购买3辆车。客户在原本没有明确的购车意向，只是出于询价过程中的时候，就因为销售顾问的几个细小的动作而成交。从客户进门时为客户拭去鞋面上的雨渍；到给他递上一杯暖意融融的咖啡；耐心聆听客户的每一个需求，客户因为销售顾问无微不至的服务而感动，才决定购买刚上市的新发明锐车型。

销售顾问长期与客户保持联系，human touch，在节日的时候发上一条问候的短信，在售后搞活动的时候不忘记给客户一条关怀的提醒。就在客户准备给儿子添置一台婚车的时候，第一时间想起来该销售顾问，并且很快成交了一台昊锐。

故事还没有结束，客户受邀参加了我司独有的老客户答谢会，在激动的发言中，深刻的表示了对销售顾问的服务的肯定，并表示太太由于公司搬迁需要另外购置车辆，故当场签订了晶锐合同。

“成交率不是考量一个销售顾问是否优秀的关键指标，它是考量一个销售顾问是否合格的指标，百联沪北需要的是优秀销售顾问”“没有修不好的车”是售后技术团队经常挂在嘴边的一句话。是什么力量让我们的员工有如此的工作热情，这是文化的力量，是公司凝聚力的体现。睿智、魅力、奉献是每位员工对于自身的要求，达到直至超越客户的期待是每位员工的努力的方向，成交的每部车，都承载者百联沪北人的终身关爱，修好的每部车里都有我们沪北人的点滴用心。

百联沪北借助文化营销营造出一个良好的氛围和环境，不断增强员工的工作积极性、主动性和凝聚力，激发员工的士气、斗志和创造力，以共同的信仰力量推动企业的不断发展壮大。

三、创新互动，文化营销魅力展现

塑造合作共赢营销理念。顺应时代发展，汽车行业越来越需要为竞争而合作，靠合作来竞争。合作竞争营销的理念，使拥有不同优势的经销商在竞争的同时也注重彼此之间的合作，通过优势互补，共同创造更大的市场空间，实现“双赢”。塑造互动营销理念。建立庞大的营销网络，实现互动式营销，通过用户积极参与，适应单个用户的独特需求，满足大众化、个性化的需要，最大限度地提高客户满意度。

2013 年，各经销商之间的团购与价格战打的如火如荼，但新车的购买客户有增无减。经销商之间频繁的团购与宣传让有望客户忙于各经销商之间比价选择，驻足观望，从而放缓了购买的脚步。我们首先发现了这个问题，及时的与其他经销商取得联系，做到信息及时沟通，各区域经销商有针对性的投放广告。这些行为使得萎靡的汽车销售市场得到了较好的控制。

百联沪北成立至今，文化营销一直被视为公司经营战略的重要环节，文化营销是百联沪北的智慧体现，也是我们实力的展示。我们在经营的过程中不断地研究市场，认识市场，进而适应市场和驾驭市场。百联沪北的今天是在行业内整体优势和员工整体意志的实现，而我们的明天将是文化营销的传承与发展。

企业诚信经营责任



1、诚信理念：

诚信是中华民族的传统美德，也是一个国家的立国之本，个人若没有诚信，则会被社会孤立；企业若没有诚信，也被社会遗弃。我公司一直秉承贯彻“诚信经营、长久发展”的理念，对待每一位消费者和合作伙伴。

2、实践方式：

公司实行购车“一条龙”服务，代办牌照、代办按揭等相关手续。公司立足一切满足客户需求的汽车消费的全方位服务，提出了“客户理想的选择，我们应尽的职责”的宗旨。把服务作为企业的核心竞争力，体现在公司汽车销售的全过程中。

售前：让客户满意消费。根据不同的消费层次，对商品质量和性能结构作详细的介绍，当好参谋。

售中：让客户轻松消费。实行一条龙服务，代为拍卖额度，代办分期付款按揭，代办汽车更新优惠证，代上牌。

售后：让客户放心消费。公司为购车的客户建立档案，实行年 365 天，日 24 小时全天候服务。客户如有需求只需拨通热线电话，就能得到路救、抢救、配件供应等服务，并能得到汽车维护保养、检测维修、保险缴费、审证年检、协助事故处理全方位的服务。

社区联建



1、倡导爱心捐款活动，帮助企业内外弱势群体。每年“爱心一日捐”活动，工会积极倡导全体员工献爱心，在助人为乐的同时，也使自己获得一份保障。据统计，2011年全公司共有638人次参加“爱心一日捐”，共计募捐金额为49750元。

2、组织开展志愿活动

★ 组织党员开展“先锋行动”

2010年以来，各基层党支部组织开展了“我带头、当先锋”行动，有70人次的在岗党员参与了城市重要交通路口和轻轨地铁站的交通志愿服务，佩戴党徽、按时到岗、耐心指导的服务意识，为党旗增辉添彩，为城市交通保畅作贡献。

党员们在党支部的号召下，不仅积极参与服务社会的志愿活动，还积极参与了服务企业、服务群众的各类主题党日实践活动。比如，为确保百联汽车安全每一天，成立了安全督导岗，以杜绝安全隐患、增强安全知识为己任；为美化企业环境、降本增效，开展油漆消防设备箱、延长窗口服务时间等义务劳动，突出抓基层、强基础，努力发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

★ 党建带团建，组织团员争当义务志愿兵

青年服务展形象。公司团总支、沪北售后服务部和百联沪东销售部持续开展青年文明号创建工作，为提升青年文明号服务形象，百联沪北斯柯达和旧车市场的青年分别为上海市第十四次团代会、上海市青联十一届一次全会提供新车车型、售后服务和二手车置换等信息咨询服务，共计接待市团代会代表400人次、青联全会代表50人次，并向代表赠送了企业服务文化内刊等纪念品，现场取得了较好反响。

友谊四驱延触角。公司团总支组织百联沪东团支部和友谊股份南东店进一步沟通业务合作项目，整合各自的服务优势和客户资源，拟定了积分合作商户的初步方案，为南东店VIP客户提供汽车服务、装潢配件优惠等项目。公司团总支和百联投资上海拍卖行以促进双方青年文明号创建为目标，开展共建活动，双方通过网络链接、DM宣传册发放等形式，向本单位客户群推荐对方服务品牌，客户资源共享渠道得到充分利用。

★ 文明建设促和谐

根据市国资委党委的部署，为开展好城乡党组织结对共建，公司作为百联集团四家结对单位之一，与金山区山阳镇杨家村结对。公司党委通过实地考察，并与当地干部群众交流，明确了共建需求，拟定并签署了结对协议。各基层单位积极开展文明班组创建和职工道德素质教育，不仅进一步提升了干部职工社会责任意识，也涌现了不少好人好事。雅安地震期间，旧车市场组织职工为灾区捐赠衣物，八一建军节开展义务劳动，整治市场环境；百联沪东为第五届中等职业学院技能大赛提供车辆和配件，并将营业收入捐赠虹口区儿童福利院；公司团总支组织逸仙青年开展“为了孩子”主题劝募活动，母亲节当天在市中心义卖康乃馨，收入所得全部缴入上海慈善基金会；旧车市场和悦安悦新一线服务部门和安保部分别为客户找回车辆档案、钱包、手提包四次，得到了客户的称赞和感谢。百联汽车、旧车市场和百联沪东分别获得上海市诚信创建企业称号。

百联汽车工会在做好企业维稳工作的基础上，勇于承担社会责任，几年来，工会不仅积

极参与曹杨社区困难群众帮困活动，奉献爱心，还每年组织职工参与曹杨社区的交通志愿者活动，协助交警、交通协管员维护交通秩序，劝阻不文明交通行为，为建设文明城市和构建和谐社区贡献力量。2013 年百联汽车本部分 2 批，共 20 人次参与了此次活动。公司崇尚公益活动的热情也感染着下属各单位，他们也是社会公益活动的积极倡导者与参与者。2013 年 4 月四川雅安发生地震，旧车市场职工积极捐物，有些职工还自掏腰包购置一批灾区紧缺的婴儿纸尿裤和妇女用品，市场共收到各类衣物 300 多件，通过快递快速发往灾区，让爱心驱散灾区的寒冷与阴霾。百联沪东与虹口区惠馨儿童福利院结成帮扶对子。自 2009 年以来，通过自身的市场活动组织公司团员青年及客户去那做义工并捐赠现金与物品，为他们提供力所能及的帮助。几年来，该公司捐赠款项及物品总金额已达上万元，以绵薄之力支持公益事业，回报社会。新落户青浦的汽服司热心为附近村出力。2013 年春节前夕，邦店村人民办理婚丧嫁娶的会所落成，该公司工会牵头请书法协会当场泼墨作画和书法，并馈赠给会所作为开业礼，重阳节为邦店村 80 岁以上老人赠送慰问品。

环境保护



(1) 建设汽车经销网点工程项目时，注重从建筑方案设计到施工全过程使用节能与环保产品，节约能源，促进环保治理；

(2) 配合汽车主机厂推介节能低排量汽车上市，如斯柯达品牌、大众品牌、北京现代、上海通用汽车品牌等；

(3) 配合汽车主机厂为世博会组织节能汽车试用，推进上海作为全国新能源汽车示范城市试点；

(4) 党政班子成员到上海国际汽车城亲身体验新能源汽车的试乘乐趣，学习探讨推介新能源汽车商业发展模式；

(5) 与上海通用汽车洽谈并规划新能源汽车未来建设项目，拟开设展示展销中心；

(6) 与政府部门进行沟通，拟做汽车生产厂的服务经销商，拟在上海百联青浦区创办节能与新能源汽车市场，做前期可行性研究，并与所在地镇政府进行沟通，加强合作开发。

(7) 在全公司系统进行节能、节水宣传教育，对设施进行改造，放置“跑、冒、滴、漏”现象

社会声誉



1、公司和基层企业所获集体（班组）、个人荣誉

时间	单位	姓名	获得荣誉称号	级别
2013.7	上海百联汽车服务贸易有限公司	薛莱	优秀教育管理者	集团
2013.7	上海百联汽车服务贸易有限公司	忻丽云	管理能手	集团
2013.7	上海百联沪东汽车销售有限公司	售后服务部	先进集体	集团
2013.7	上海百联沪东汽车销售有限公司	刘伟	销售状元	集团
2013.7	上海百联沪北汽车销售有限公司	东庆	服务明星	集团
2013.10	上海百联沪北汽车销售有限公司	售后服务部	技能大赛冠军	全国
2013.7	上海百联沪东汽车销售服务有限公司	茹煜晟	服务明星	物贸
2013.7	上海百联逸仙汽车销售服务有限公司	崔文燕	销售状元	物贸
2013.7	上海百联汽车经营服务发展有限公司	毛正寿	优秀员工	物贸

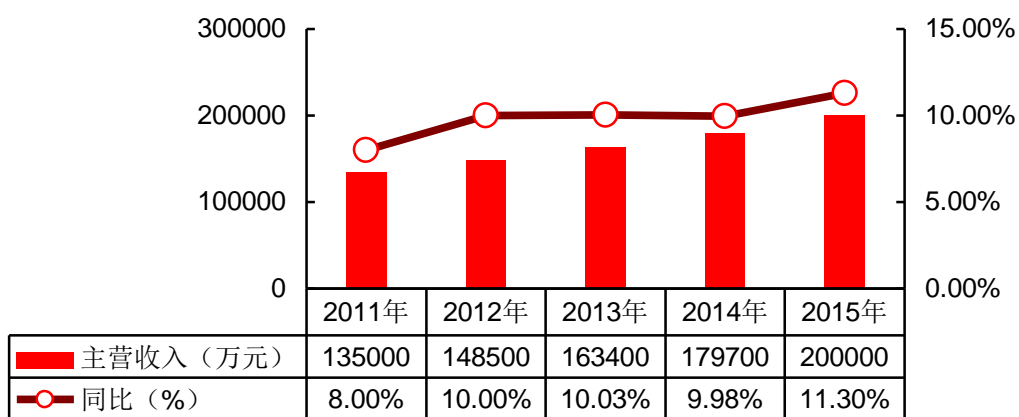
三、预期与展望



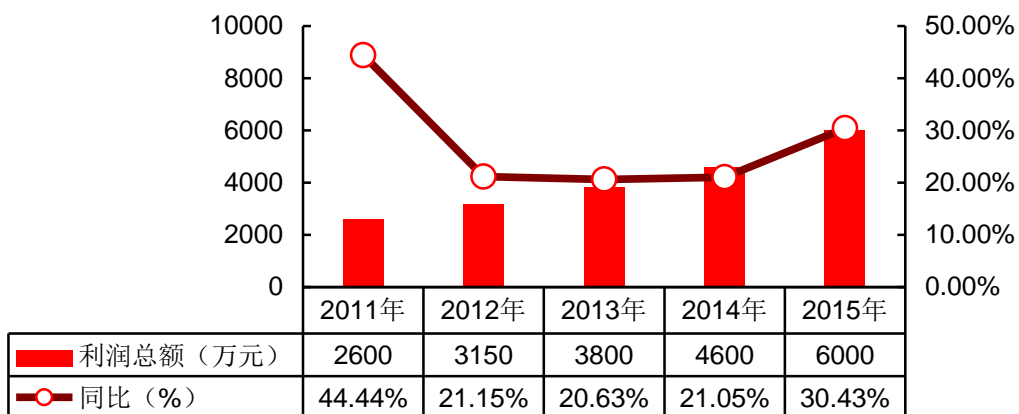
1、发展目标的主要经济指标

以 2011 年度预算为基数，预测 5 年内各项主要经济指标如下：

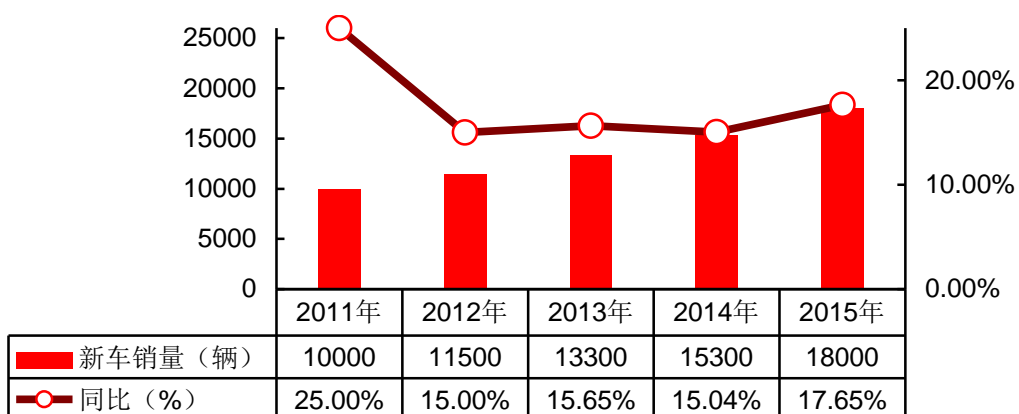
主营收入



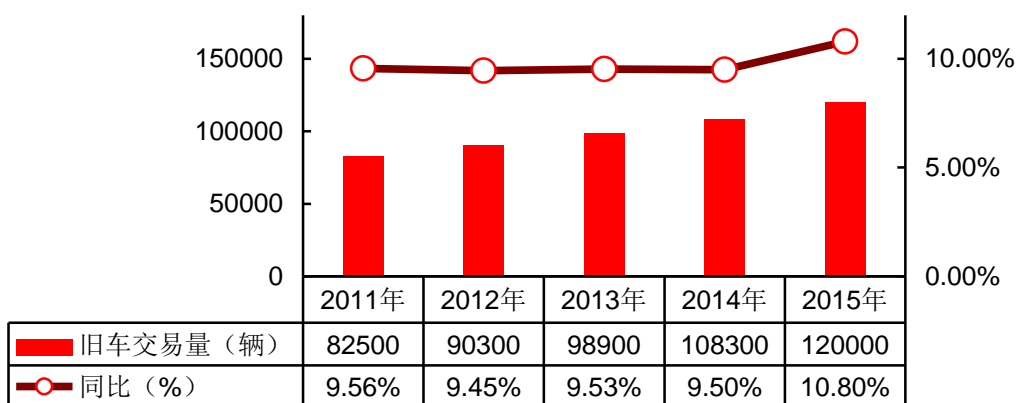
利润总额



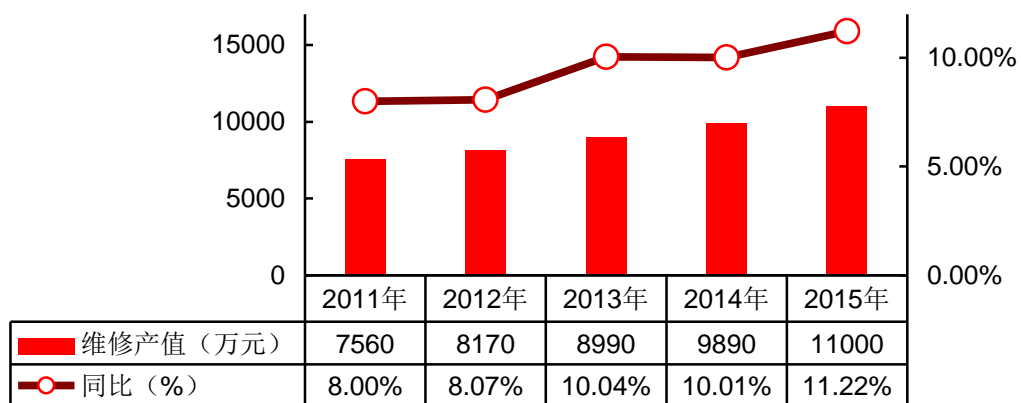
新车销量



旧车交易量



维修产值



2、业态发展布局及主要举措

(1) 业态布局重点

★ 闸北区共和新路 3550 号百联汽车广场，拟延伸至共和新路 3200 号地块开发汽车市场。

★ 拟在青浦区建设“青浦百联汽车市场”。

(2) 拟建项目布局

简称：“5、4、3、2、1”发展项目，即：

★ 开设 5 家品牌 4S 店[建成 3 家中高档品牌和 2 家中下档如节能环保型品牌 4S 店(闸北、青浦)]；

★ 办好 4 个新旧车联动发展的特色汽车交易市场，即：

建成百联汽车广场(闸北)、新建青浦百联汽车市场(青浦)、办成金山旧车市场(金山)、完善中山北路旧车市场服务功能(普陀)；

★ 建成 3 家二手车自营大卖场(闸北、青浦、普陀)；

★ 建成 2 家具有一定规模的维修中心站[上海大众斯柯达技术中心站(闸北)、百联汽车综合维修中心站(闸北或青浦)]；

★ 搭建 1 个信息平台[百联汽车信息平台(普陀)]。

2、员工责任——加大人才培养力度

(1) 人才需求目标。加强汽车营销、维修、管理专业人才梯队培养，以建每家 4S 店需求 50-80 人计，5 年内开设 5 家 4S 店，预计人才需求达 250-400 人左右，年平均需求预计 50-80 人左右。

(2) 人才培养机制。在所属企业开展创建学习型企业活动，树立终身教育、岗位成才的理念，营造学习型企业文化，创造员工发展空间，提升企业整体素质。

——通过主机厂培训，掌握基本的营销、维修技能，达到持证上岗的要求，形成良好的上岗机制。

——通过在职岗位实务培训，加强考核，增强复合技术能力，形成经常性考核机制。

——通过参加各种类型的短期培训，增强岗位新技能知识，不断充实新知识，提高新技能，形成良好的人才培养创新机制。

——通过以老带新，能者为师，传教活动，结成帮学对子，形成良好的人才传帮机制。

——通过创办校企联手的实训基地，抓紧紧缺人才、专业人才梯队培养，选好人、留住人、用好人，为企业持续发展，奠定良好的培养机制。

——通过社会招聘，充实、调整现有岗位，优化专业队伍结构，形成良好的招录用人才机制。

(3) 人才培养保证：做到组织、计划、经费、时间、内容、效果的落实，列入年度工作的重要议事日程。

(4) 共建共享配套。“十二五”期间，在业态发展的同时，要注重以人为本，关注民生，提高广大职工的收入分配，实现先建后享、共建共享的发展目标，做到职工收入目标增长与企业效益增长同步，以利充分调动积极性。

2、环境责任愿景

(1) 培养全院环保意识

通过组织员工学习有关环保知识,进行全员培训,使员工牢固树立环保意识。通过专题讲座、观看录像等方式的学习,形成环保共识。

(2) 组织参与各类环保活动

工会组织员工开展环境保护知识问答,在“世界环境日”和“世界地球日”和植树节中,加大力度宣传环保信息,组织开展为环保事业献计献策和开展清理白色垃圾等活动,营造“保护环境、人人有责”的良好氛围。

(3) 推进新能源汽车展示展销中心项目,为政府推广购买和使用新能源汽车作出积极贡献。

附. 2013 年企业大事记

1 月

新年上班的第一周，百联汽车及下属公司积极响应百联集团号召，积极开展一年一度的“爱心一日捐”活动，倡导全体员工伸出无私友爱之手，奉献一份爱心。经统计，活动共有 638 人参与，募得善款 49750 元。

1月6日，百联汽车党委在倾听各基层单位干部职工意见的基础上，举行了2012年党员领导干部民主生活会。会上，通报了2011年民主生活会整改落实情况，每位班子成员结合十八大重要文件学习、谈心情况和征集的党员、职工群众所提意见，开展自我批评，听取班子成员意见。

上海物贸总经理吴建华对公司领导班子提出五点要求：一是讲学习、转作风；二是讲责任、多担当；三是讲实干、出业绩；四是讲廉洁、重执行；五是讲贡献、顾大局。

1月9日下午，百联汽车召开2013年度首次安全生产委员会暨安标达标企业经验交流会。会议讨论了百联汽车2012年大安全工作评估总结和2013年安全费用预算，总结了安标达标工作情况，四家达标企业分别汇报交流安标工作先进经验及就检查出问题的整改措施。总经理宁斌就新一年工作提出要学会底线思维、警钟常鸣和落实安全责任制三点要求。

上海物贸朱德平副总以书面形式对公司安全工作提出二十四字要求：一是再接再厉，贵在坚持。二是扬长避短，重在整改。三是全面推进，注重实效。

1月15日下午，公司召开安全工作例会。会议传达了上级文件精神，通报公司2012年安全工作评估总结和讲解如何制定安全费用预算。党委副书记曾伟晓就现阶段安全工作提出六点要求：一是提高安全认识。二是加强隐患整治力度。三是抓好防火灾、防盗及职工宿舍、出租场所、建筑工地、易燃易爆品安全管理等10项工作。四是加强职工安全教育。五是加强领导值班制和现场带班制。六是强化安全骨干力量。

1月16日下午，百联汽车召开2013年度统计工作会议。戴红云副总对各单位统计人员提出新一年的希望和要求：第一，认真对待每月各种统计数据的上报。第二，做个有心人，提升自身的统计素养。第三，加强所在单位统计数据的分析，为本企业领导经营决策起到导向作用。

1月23日下午，由公司员工袁华、杨慧莹、吴少卿、喻欣彤组成的小合唱团代表上海物贸在百联集团团拜会深情演绎流行歌曲《我们与未来有约》，赢得了在场观众的阵阵掌声。

1月25日下午，百联汽车在百联青浦汽车广场召开公司2012年度工作会议。会上，总经理宁斌作《攻坚克难促转型 稳步发展抓实效》的工作报告。

1月初，百联沪东获得了提供上海市第五届中等职业学校职业技能大赛汽车维修类竞赛（简称“星光计划”）专供车、专供配件指定采购单位的权利。经行政领导班子讨论决定将获利的部分积攒起来，为弱势群体奉献爱心，年底全部捐献给虹口区儿童福利院。

2
月

2月28日上午,百联集团王志刚副总裁率运行管理部负责人和上海物贸有关领导来到共和新路3200号刚落成的上海通用汽车凯迪拉克4S店,给予现场指导,肯定4S店项目建设取得的效果。尔后认真听取百联汽车对二手车交易模式创新,搭建二手车交易信息平台的行动计划汇报。对百联汽车近几年来在上级关心下通过积极努力,不断创新取得的成效给予肯定,表示集团将对创新创效项目给予更多支持与关注。在汇报到下一步百联汽车将与上海通用汽车公司合作创办“通用汽车园区”,开设新能源汽车展厅,合资开办诚新二手车大卖场等工作思路时,王副总裁一方面表示支持,另一方面给予工作指导。

2月6日,百联汽车假座宏泉丽笙酒店三楼牡丹厅举行以“风雨同舟十二载,携手并进新篇章”为主题的新春团拜会。

公司总经理宁斌代表党政班子向与会者,并向公司系统广大员工致以诚挚、美好的节日祝福。新年贺词中宁总指出,新的一年,我们要准确把握经济发展趋势,抢抓机遇,以创新转型为主线,搭建好公司信息、二手车自营和售后服务三个平台,以项目发展为载体,以调整结构为抓手,以内控管理为基础,以提升业绩为目标,为百联汽车再上新台阶、创造新业绩、实现新跨越作出新贡献。会上,公司领导为23名优秀员工颁奖并合影留念。

经过两年的青年文明号创建工作,2月,百联沪东销售部和百联沪北售后服务部荣获2011-2012年上海市青年文明号。

2月1日,2013年新春IPTV《拜年有礼》活动正式播出,百联汽车旗下百联沪东、百联沪北、百联逸仙、百联沪通四家4S店参与该活动。

2月,百联沪东凭借2012年的突出表现,在刚刚闭幕的海南博鳌2013年上海大众汽车大众品牌全国营销服务年会上,从全国六百多家经销商中脱颖而出,荣膺上海大众汽车“六星级经销商”荣誉称号,成为上海市区唯一一家上海大众六星级的经销商,并被厂方授予上海地区唯一一家经销上海大众、进口大众的双品牌经销商。

2月,上海市公安局交警总队车辆管理所与专业委员会对百联汽车机动车登记服务站就公开办事制度、服务站设置、规范操作、牌证管理、上牌数量及档案管理六个方面进行审查。该站以优异的成绩荣获2012年度三星级登记服务站称号。该荣誉是授予上牌登记服务站的最高等级,标志着其在全市上牌服务领域中处于行业的领先地位。

2月4日至8日,百联汽车本部中层及中层以上干部、全体党员、团干部、工会干部共计17人在上班早高峰期间参与了曹杨社区文明委组织的交通志愿者活动,志愿者们认真维护交通规则的态度,赢得了同岗交警、交通协管员和来往行人的好评。

2月,百联汽车积极参与第十六届曹杨社区“爱满人间、情洒曹杨”一日捐活动,捐款1000元,为帮助曹杨社区困难居民度过一个温暖、祥和的春节尽绵薄之力。

3月

3月，经上海市企业诚信创建组委会审核，百联汽车、百联沪东、旧车市场三家企业荣获上海市“诚信创建企业”称号，标志着三家企业诚信创建工作进一步规范和长效化。

3月9-10日（双休日），百联沪东举办“沪牌8.8折，免息贷回家”专场展厅活动。活动当日现场签单每10单就进行现场抽奖，中奖者可享受沪牌8.8折和沪牌免息贷款的超值优惠，受到广大客户欢迎，活动2天内现场签订购车合同超过50单。

3月28日，百联汽车第三党支部召开党员大会，顺利完成了支部换届选举工作，无记名差额选举了新一届支部委员会委员，分别是王仕龙、乐婷婷、李德麒、张微、黄为民等五位同志。通过支委等额选举黄为民为支部书记，王仕龙为支部副书记。

3月30日，结合上海大众厂方推出的“许蓝色愿景，献绿色爱心”大型环保主题活动，百联沪东大胆突破以往爱车课堂店内培训的形式，在风景秀丽的青浦金瓶蔬果园举办“呼吸绿色，感受清新“春季爱车课堂”，将学习与玩乐融合在一起，百联沪东车主及家人将近50人享受了别样的汽车生活。

3月31日，百联逸仙举办了第一季度车主俱乐部活动即“全新胜达·自由绽放·寻找自由生活”上海四季百果园车主自驾游活动，公司全新胜达车主及家人应邀参与。

3月底，百联逸仙成功举办了销售特卖会活动，两天活动成交车辆30辆，创百联逸仙闭门销售类活动成绩新高。

4月

4月8日至14日，百联沪通在杨浦区五角场百联又一城店开展凯迪拉克品牌车型展，凯迪拉克高超的造车工艺及豪华的配置，展销期内现场签单5张。

4月10、11日两天，在百联集团和物贸股份团委的统一安排下，百联汽车所属百联沪北斯柯达青年文明号的青年员工为上海市第十四次团代会提供新车车型、售后服务和二手车置换等信息咨询服务，共计接待市团代会代表400人次，并向代表赠送了企业服务文化内刊等纪念品。

4月14日，百联沪东联手车惠网在共和新路展厅举办大型团购看车团活动，团购会以限时优惠、限量抢购和多重组合优惠等方式诚惠客户，短短两小时内现场签单40张。

4月17日上午，百联汽车召开“企情民意气象站”工作推进会。公司党委副书记曾伟晓就该项工作提出要求：一是以支部为单位的各基层企业在开展企情民意气象站工作中要落实到基层一线员工，做到全员知晓；二是要积极收集企情民意气象站工作开展中好的经验和案例，做到及时汇总和整理。会议就《企情民意气象站实施方案》听取了公司领导和各基层党政工负责人意见，对该方案的操作性能达成共识。

4月29日，百联汽车旗下百联沪东、百联沪北、百联逸仙、百联沪通和协通百联共同参展首届上海博大春季改装车展。活动当天共收集了103位有效意向客户信

息，为百联汽车旗下各品牌经销商增加潜在客户量和提升销售业绩起到了推动促进作用。

4月，旧车市场团支部组织团员青年向四川省雅安灾区捐物，短短两天共收到各类衣物300多件，部分员工还自掏腰包购置灾区紧缺的婴儿纸尿裤和妇女用品，市场团支部抓紧整理打包以快递形式快速发往灾区。

建设于共和新路3200号内的凯迪拉克4S店（百联沪通）项目于4月试营业，该展厅被业界誉为最新、最全、最标准的凯迪拉克品牌服务商，

5月

5月9日下午，在上海物贸2013年安全生产标准化创建工作推进会上，上海物贸安委会领导为百联汽车下属旧车市场、百联经营、百联沪东和百联沪北四家企业颁发了2012年度安全生产标准化二级企业达标证书，标志着上述四家企业安全生产管理工作上了一个新的台阶。

5月，百联汽车旗下各4S店根据百联集团十周年庆“十年百联，福惠百姓”的活动主题，结合百联电商、第一八佰伴、百联汽车共同发起的“消费抽大奖，凯迪拉克开回家”活动和各自品牌特点，开展了丰富多彩的活动，有效提升了企业的品牌知名度。

5月28日下午一时左右，一辆车牌号为沪A5383警车在驶入百联汽车广场后车辆发生自燃。百联经营和百联沪北员工见状立即拨打119报警，同时迅速自发组织灭火，并设立警戒区疏散周边人员，以最短的时间扑灭明火并保障广场内车辆通行。

自5月上旬始，百联汽车党委开展了为期二个月的“清廉做事、清白做人”主题教育活动，有效落实“六个一”活动要求，以学习贯彻中央纪委会议的重要精神和《警悟》一书为重点，百联汽车领导班子及中层干部撰写读书心得并交流学习体会，上一堂专题辅导报告，写一条廉洁格言，进一步增强了干部党员的廉洁从业意识。

6月

6月1日-2日，百联沪东携手雪碧品牌联手在宝山万达广场举办车展暨雪碧街头篮球挑战赛，短短2天时间就签订意向订单19张，收集了数以百计的客户信息。

6月4日上午，百联汽车召开2013年安全生产月动员会。会上，百联汽车安委会副主任、党委副书记曾伟晓就开展“安全生产月”活动提出要高度重视、精心组织、加强隐患排查、加快整改、建立奖惩制度，注重长效安全治理机制。

6月7日下午，在上海物贸职工职业技能工作推进会上，举行了百联沪北“刘涛首席技师工作室”阶段成果展示。上海物贸领导及兄弟单位同志现场实地参观了刘涛首席工作室。百联汽车总经理助理沈律玢和百联沪北售后车间主任刘涛详细汇报了工作室的工作历程、开展职业技能提升工作情况及举措，并得到一致好评。

上海物贸副总经理朱德平对进一步加强技能提升工作提出要求：一是提高思想认识，切实重视到位。二是开展职业培训，练好技能内功。三是推进技能提升，落

实支持保障。四是加强目标引领，发挥效应作用。

百联集团人力资源部部长蒋云锋充分肯定企业在推进技能人才培养方面所做的工作和成效，指出要采取多种方式和渠道提升职工技能，在依托实训基地、配套政策措施、加强舆论宣传、保证专项经费等方面，要上下配合、合力推进。

6月10日，百联沪东举办了朗行的饕餮盛宴——“朗行赏车会”，活动当天签订意向订单15张。

6月28日，百联汽车召开安全工作会议。会议传达了国务院安全生产电视电话会议精神和市府、百联集团及上海物贸安全工作会议精神，强调对集中开展安全生产大检查工作进行部署，参会单位交流汇报了安全生活月活动情况。

6月29日，百联沪通“试”不可挡尊驾活动在上海博大汽车公园拉开帷幕，活动当天收集了60多位用户信息，现场签订购车合同1张。

6月的最后一周，百联逸仙开展了销售比武大赛，内容分为销售顾问销量竞赛和总销量冲刺赛，通过对销售团队和销售顾问的考评与激励，大幅提升了销售顾问的士气和销售成绩。一周成交32台，超额完成了大赛规定的销售任务。

7月

为巩固“双清双做”教育成果，百联汽车党委于7月正式启动“换位思考、协同合作、共克时艰”大讨论活动。活动以清形势明任务为前提，以批评和自我批评为手段，倡导换位思维，查找上级服务基层、管理服务经营、业务部门相互支持、党群服务经济中配合协作方面存在的突出问题，达到密切干群关系、提升团队合作的目标成果。

7月11日，百联汽车领导班子成员宁斌、戴红运、曾伟晓、王仕龙、许钢、沈律芬及部门负责人冒着38摄氏度的高温分三路走访百联汽车下属旧车市场、百联沪东、百联沪北、百联沪通等基层企业慰问一线员工。

7月13日，百联沪通在港汇广场开展了凯迪拉克豪华车XTS双免尊享礼遇倒计时主题外展。活动成功收集潜在客户30多人，成交订单一张。

7月17日，烈日炎炎，百联集团副总裁浦静波率集团安保部、投资部等职能部门人员到旧车市场，慰问坚守在岗位一线的员工们，为他们送上饮料、毛巾等防暑降温物品。同时，集团安保部副部长史明对旧车市场的场区和立体车库进行了安全检查，就市场在巩固安标建设成果给予充分肯定，要求市场针对夏季易产生的安全生产事故隐患，要切实抓紧落实高温季节的安全生产工作，以人为本，做好防暑降温工作，确保职工安全度夏。

经过一年半时间的筹备、规划和建设，7月，百合汽车（南汇斯柯达4S店）开始对外试营业，与共和新路的百联沪北形成东西联动。

7月20日，在百联汽车总经理助理沈律芬的带领下，由百联沪东、百联沪北和百联沪通的售后管理层及关爱团队核心人员组成的百联汽车售后团队前往华东地区斯柯达4S店售后标杆的南通长江众达斯柯达和新建的新城凯迪拉克4S店进行

参观学习。

为纪念建党92周年，7月26日，百联汽车第三党支部召开了党员大会，开展党员交流学习活动。会上，支部组织转正党员及新职工党员在党旗下携手宣誓，同时，组织了10名干部党员分别交流了十八大学习心得、创先争优工作小结和换位思考体会。

为了纪念“七一”建党节和“八一”建军节，旧车市场党支部于7月27日组织16名党员和复转军人在市场进行义务劳动。

7月28日，在《走向辉煌——百联集团成立十周年职工文艺主题汇演》上，公司员工袁华、陈燕、喻昕彤、吴飞、俞洁五位同志代表上海物贸参加了《百联礼赞》诗朗诵表演，展现了百联汽车人积极向上的良好形象。

8月

8月16日，团市委管理信息部部长谢艺伟率队调研百联沪北团组织工作。

谢部长希望百联沪北作为市级青年文明号能够朝着更高的目标前进，在百联集团团组织间多交流、多沟通，促进集团团建和青工工作不断提高水平。

8月17日，百联沪东联手车惠网举办大型团购看车团活动，短短一天，现场签订购车合同超过40单，取得了较好的效果。

8月18日，百联沪东举办了“即刻启程 朗观天下”全新途观、朗行上市派对，各路媒体、新老客户一同见证这一激动人心的历史时刻。

8月，在2013年上半年上海大众汽车大众品牌DCA（经销商能力审核）中再创佳绩，以747.2分的总成绩（满分800分）获得DCA审核“全国第一”。

9月

公司与知名二手车经营公司——安美途二手车公司强强联手，设立行内领先的二手车交易平台——天天拍，实现线上线下投标双模式，办公地址位于旧车市场交易大厅三楼，该平台自9月2日开始试营业。

9月13日下午特大暴雨席卷上海，临近下班时城市道路已大面积积水，百联汽车下属企业职工全力奋战在一线，保卫公司财产。

9月15日，2013易车百城乐车GO在黄浦江畔的世博停车场内隆重举行，在为期一天的车展期间，百联汽车旗下百联沪东、百联沪北、百联逸仙、百联沪通齐齐到场参展，百联汽车成交19台车，收集120位潜在客户，销售成果在众多参展商中名列前茅。

9月19日至21日中秋节放假期间，百联沪东开展了“玩‘赚’大富翁，中秋乐翻天”的客户答谢活动。

9月24日下午，百联沪东、上汽沪东、申物公司党员、干部及职工代表齐聚一堂，审议并以表决形式通过2013年《工资平等协商协议》及《集体劳动合同》。

10月

10月8日，受“菲特”带来的强降雨影响，余姚受涝严重，公司工会在灾情发生后第一时间，组织基层工会，对员工家庭进行了排摸，了解是否有家乡在余姚的员工，并了解受灾情况，积极帮助受灾员工家庭，解决他们生活上的燃眉之急，减少员工的后顾之忧。

10月8日，台风菲特席卷上海，百联逸仙组织职工抢险周遭车辆，并为驾驶员提供咨讯速递，承担起了企业的社会责任。

10月13日重阳节，百联沪东举办了“九九重阳登高”活动，活动当天成交车辆17辆。

10月17日，在上海第七届规范化教学“斯柯达杯”竞赛的开幕式上，上海大众斯柯达正式发布昕锐教练车，授权百联沪北成为上海大众斯柯达驾校车上海地区二家指定授权经销商之一。

10月19日，百联汽车与中石化集团公务用车改革合作，将向中石化集团收购的部分车辆在百联沪通展厅举办中石化员工公务用车专场拍卖会，当天拍品共计57台车，现场成交39台。据悉，此次公务用车改革共收购车辆79台，且该集团职工已在百联汽车下属4S店置换新车20台。

10月22日，百联汽车召开2014年预算工作会议，部署公司2014年全面预算工作。公司领导臧根福对做好2014年预算编制工作提出要认清和理解预算工作重要性的意义，认真编制预算，做到事实求是、具体细化、规范严谨，学会主动适应，切实贯彻预算执行新要求。

10月26日，百联沪通举行金秋品鉴会第二季——轻松置换季活动。活动现场成交车辆12台。

11月

11月4日，百联汽车第三党支部召开支委会，会议就2013年党支部工作总结，并对年底工作作具体布置，要求各支委委员分头落实分管工作，组织全体党员与广大职工一起确保完成年内各项经济指标任务。

11月6日上午，由吴建华总经理带领上海物贸各职能科室主要负责人来百联汽车进行工作调研。会上，宁斌总经理代表百联汽车党政领导班子从六个方面向上海物贸汇报百联汽车2013年经济运行情况和2014年预算安排。

上海物贸总经理吴建华对公司提出三点希望。“一、三个聚焦。1、聚焦三个重点。2、聚焦转型创新。3、聚焦项目落地。二、转变作风。三、多作贡献。

十一月初，为更好地贯彻“三化”方针，推动重心下移，确保公司管理工作全覆盖，确保公司保持良好的运营状态。百联汽车领导班子成员分三批，由副总戴红运、王仕龙、许钢带头带队对下属公司开展2013年度工作进展情况与2014年度预算安排调研工作。

11月15日下午，在百联经营组织下，百联汽车广场入驻企业百联沪东、百联沪

北、金杯专卖、安美途、中茂、汉恩、泽成、顺帆等企业共 80 余人参与了以“全民消防，生命至上”为主题的消防应急安全演练活动。

11月中旬，百联汽车党委副书记曾伟晓及党办、工会负责同志到各基层党支部开展工作调研，听取基层党建好的经验和做法，了解困难和问题，共同谋划 2014 年党建工作思路。

11月22日，百联汽车召开安全生产工作会议。会上，下属各企业先后汇报了 2013 年安全工作的经验、措施及存在的问题。曾伟晓副书记从“安全工作力量加强，安全设备投入加强，安全教育工作加强”这“三加强”方面入手，肯定了下属各单位 2013 年的安全工作，并就下一步安全工作提出“三不”方针：不放松，不懈怠，不自满。

11月23日，百联沪通作为赞助商上海通用指定的经销商协办中欧戈九华东滴水湖预选赛，为中欧国际工商学院的校友及学生提供新车咨询、试乘试驾车及赛事后勤车，并做好后勤保障工作为比赛顺利举行出力。

11月26日下午，悦安检测召开职工大会暨集体合同、工资集体协商会议。会议通报 2013 年公司经营情况、人工成本及大安全工作。大会采用无记名投票形式一致通过 2013 年《集体劳动合同》、《工资集体协商协议》。

11月，百联沪北以“换位思考、协同合作、共克时艰”为主题召开了专题座谈会，百联沪北、百合汽车、市北汽修的党员、（非党）干部参与讨论。各部门主要负责人及党员同志对照自身实际情况，开展务实、有效的思考，自查自纠，树立工作热情与朝气。

12月

12月4日下午，市国资委系统新一轮城乡党组织结对共建金山区集中签约仪式于金山区廊下镇举行，标志着新一轮结对工作正式启动。百联汽车党委副书记曾伟晓代表公司与金山区山阳镇杨家村签订为期五年的《结对帮扶（共建）协议书》。希望通过新一轮共建，帮助杨家村进一步提升加快发展的“造血”功能，更好地共享结对资源，为推进上海城乡统筹发展作出新的努力。

12月4日，上海大众斯柯达昕锐驾校用车交车仪式在百合汽车 4S 店举行，邮佳驾校领导作为驾校代表与百联沪北签约。据悉，百联沪北已和上海地区 30 多家驾校签约了 400 多台昕锐教练车，同时在百合汽车 4S 店售后维修车间内开辟了 10 个昕锐驾校车专用工位，竭力为广大驾校提供更优质便捷的服务。

12月初，根据上海物贸党委关于召开党员专题组织生活会的通知要求，百联汽车五家基层党支部分别组织党员以开展批评和自我批评为主题，进行了专题组织生活会。

12月中旬，以“技逐至臻，真爱至诚”为主题的 2013 年上海大众斯柯达全国服务技能大赛总决赛在杭州圆满落幕，百联沪北服务团队派出的技术经理黄晓懿和服务顾问陈晓玲技高一筹，摘得总冠军桂冠。二位选手将于 2014 年 5 月远赴捷克参加斯柯达全球服务技能锦标赛的角逐。

2013 年初，在百联集团宏观战略布局下，旧车市场全面开展推进创新平台建设工作，即“二手车交易平台”项目。该项目由两部分组成：其一，对立体车库管理平台的升级改造；其二，搭建二手车认证交易平台。截止年底完成了该平台的搭建，处于与老系统同步运行。该平台的搭建，有效提高了二手车行业的信息化管理。

12 月 14 日，百联沪北在闵行区警察驾校俱乐部举办了野帝和速派大型试驾置换会，活动吸引了 100 多名斯柯达新老客户参与。

12 月 20 日，经销代理凯迪拉克品牌的百联沪通在展厅举办了盛大的开幕庆典，厂商代表向百联沪通授牌，这是百联汽车首家高档豪华车旗舰店，标志着百联汽车正式迈入中高端品牌经销代理商行列。

12 月 21 日，太平洋汽车网“逆袭 2013，抄底抢车大型线下抢车团”活动在浦东张杨路太平洋数码广场隆重举行。为期一天的车展，百联汽车旗下百联沪东、百联沪北、百联逸仙、百联沪通齐齐到场，活动当天共成交 10 台新车，收集 113 个潜在客户信息，在此次外展中销售业绩名列前茅。

12 月，在公布的 2013 年度上海市诚信企业评审结果中，百联汽车、旧车市场、百联沪东荣获上海市“一星级诚信创建企业”称号，该荣誉的获得反映了市场和客户对百联汽车诚信经营的极大肯定。

2013 年，公司财务部利用大宗贸易方式及集中代理进口车方式，对资金的需求量采用多元化融资模式，最大化、有效利用资金杠杆的功能解决资金需求，全年公司通过集约化管理收到利息收入 200 万元，为企业利润贡献度达到 4.8%。

在上海市名牌推荐委员会发布的通告中，百联汽车荣获 2013 年度上海名牌（服务类）称号。自 2007 年荣获“上海名牌”以来，公司已连续四届蝉联该称号，成为消费者心中名符其实的优质服务名牌。