

上海青浦百联东方商厦有限公司

2013 年社会责任报告

提升管理 以诚待客

# 目录

## 公司概况

总经理致辞	4
公司简介	6
报告编制组织机构	8
企业理念	9

## I-1 员工责任

II-1 员工教育	10
II-2 员工录用	15
II-3 权益保护	17
II-4 安全保护	19

## I-2 经济与服务责任

II-5 利润与经济效益	23
II-6 产品与服务	23
II-7 对供应链伙伴的责任	28

## I-3 诚信责任

II-8 守法诚信	30
II-9 诚信经营与服务	30
II-10 社会诚信形象	35

## I-4 社区责任

II-11 救灾与慈善捐助 .....	36
II-12 志愿服务 .....	38

## I-5 环保责任

II-13 环境管理 .....	40
II-14 低碳节能 .....	40
II-15 环保形象 .....	41

I-6 预期和展望 .....	42
-----------------	----

## 附录

2013 年大事记 .....	44
2013 年获得荣誉一览 .....	48

# 总经理致辞

李康明

2013 年，面对复杂多变的国内外经济环境，上海青浦百联东方商厦有限公司始终坚持不懈，高举邓小平理论为旗帜，科学发展观为指引，攻坚克难，负重奋进，确保了商厦平稳发展。

一个企业的成长与其经历密不可分，只有经过艰难险阻的挑战与时代的洗礼，才能成长，虽然面对社会的激烈对的竞争，但是我们始终没有忘记我们的社会责任，我们始终把科学发展、绿色运营、安全生产、员工成长和和谐共赢作为全面履行社会责任的重要内容，不断提升企业可持续发展能力，在致力于做大做强企业的同时，积极维护企业、员工的合法权益，诚信对待供应商、消费者。

我们注重诚信经营，始终秉承“依法经营，守法经营”的理念，坚定不移地杜绝破坏社会的法制基础、败坏社会道德风尚的事件发生。东方商厦青浦店将诚信经营视为企业第一要务，在经营过程中严格遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则。

我们注重内部管理，始终着力推进全面的内部管理，为了企业长效机制和持续发展，我们积极梳理、制定、修改各项制度，使各部门、各管理人员在开展工作时能够做到有法可依，有章可循，使得商厦工作能够更加有序的开展。目前我们将所有制度陆续下发各部门听取意见，并结合根据股份公司内控制度的要求，加强内部管理。

我们注重回报社会，始终积极参与与社会公益事业，大力弘扬社

会主义道德风尚，高度重视民生工程建设，一个企业的发展不仅仅在于公司业绩的发展，更重要的是企业对于社会的回报，我们会积极投身于回报社会，为和谐社会建设贡献力量。

我们希望每一位员工在公司都能感受到公司为其创造的良好条件与氛围，我们不仅仅需要员工为公司的发展做出良好的贡献，同时我们也积极的为所有员工提供良好的工作氛围、权利以及教育、成长的机会面向未来，这样才能更好的带动公司以积极的态势发展。

在今后的发展中，我们将诚信经营、规范运作、以人为本的企业发展战略，努力践行社会责任，以更优异的业绩回报社会。

# 公司简介

上海青浦百联东方商厦有限公司坐落于美丽的江南水乡——青浦，位于上海青浦中心城区，与上海四大名园之一——曲水园毗邻而居。是上海百联集团在市郊开设的第一家东方商厦连锁企业。

商厦成立于 2005 年 9 月 14 日，于同年 12 月 30 日正式对外营业。商厦建筑面积约为 1.2 万平米，商厦开张以来，本着以顾客为主、诚信经营的理念，在全体干群的齐心协力下，取得了当年开业当年盈利的可喜佳绩。开业至今市政府、国资委、百联集团领导及青浦区政府领导多次前来莅临指导。经过多年来不间断的调整经营管理制度和创新经营发展方向，在青浦当地乃至周边地区居民心中树立了良好的企业形象。2011 年 1 月 31 日，东方商厦（青浦店）扩容升级、盛装开业，楼层从原来的四个增加为六个（地室商场经营运动休闲服饰、滋补品、酒廊、进口食品、时尚眼镜、工艺礼品、居家用品及小家电。

一楼经营化妆品、时尚女鞋、女包、黄金珠宝、名品钟表、名烟名酒及星巴克咖啡。

二楼经营少淑女装、流行饰品。

三楼经营职业女装、女性内衣、男女针织及儿童乐园。

四楼经营男士休闲服饰、职业男装、男鞋箱包、男士单品、男士内衣。

五楼经营童装、婴童用品、童车、儿童玩具、孕妇装、文具及床上用品。经营面积从原有的 12000 平方米扩大到 19000 平方米，增加

了近 7000 平方米。同时，商厦还通过大力度品牌调整，整体提升了经营档次，新引进了部分国际名品，经营品牌从原有的 200 多个扩大到了 260 多个，同比增幅 30%，实现了从地室至五楼整体扩容升级、全新亮相，使一个现代、时尚、新颖的百货商场呈现在青浦消费者面前。

商厦全体员工深化微笑服务，提升软实力，强化执行力，力争打造一流的服务示范窗口，用脸上的微笑、欢快的心情和阳光的心态感染来到青浦东方的每一位顾客，让顾客一走进商厦，就看到营业员主动热情的微笑、收银员甜美温馨的微笑，服务台接待小姐美丽大方的微笑，从而树立微笑服务品牌理念，全力提升企业服务能级，增强企业核心竞争力，用礼仪之邦的当代风采，打造东方商厦青浦店良好的购物氛围。

东方商厦青浦店坚持用企业文化提升企业核心竞争力，使企业在发展中树立起良好的社会形象，成为了百联集团郊区百货的标杆企业之一。

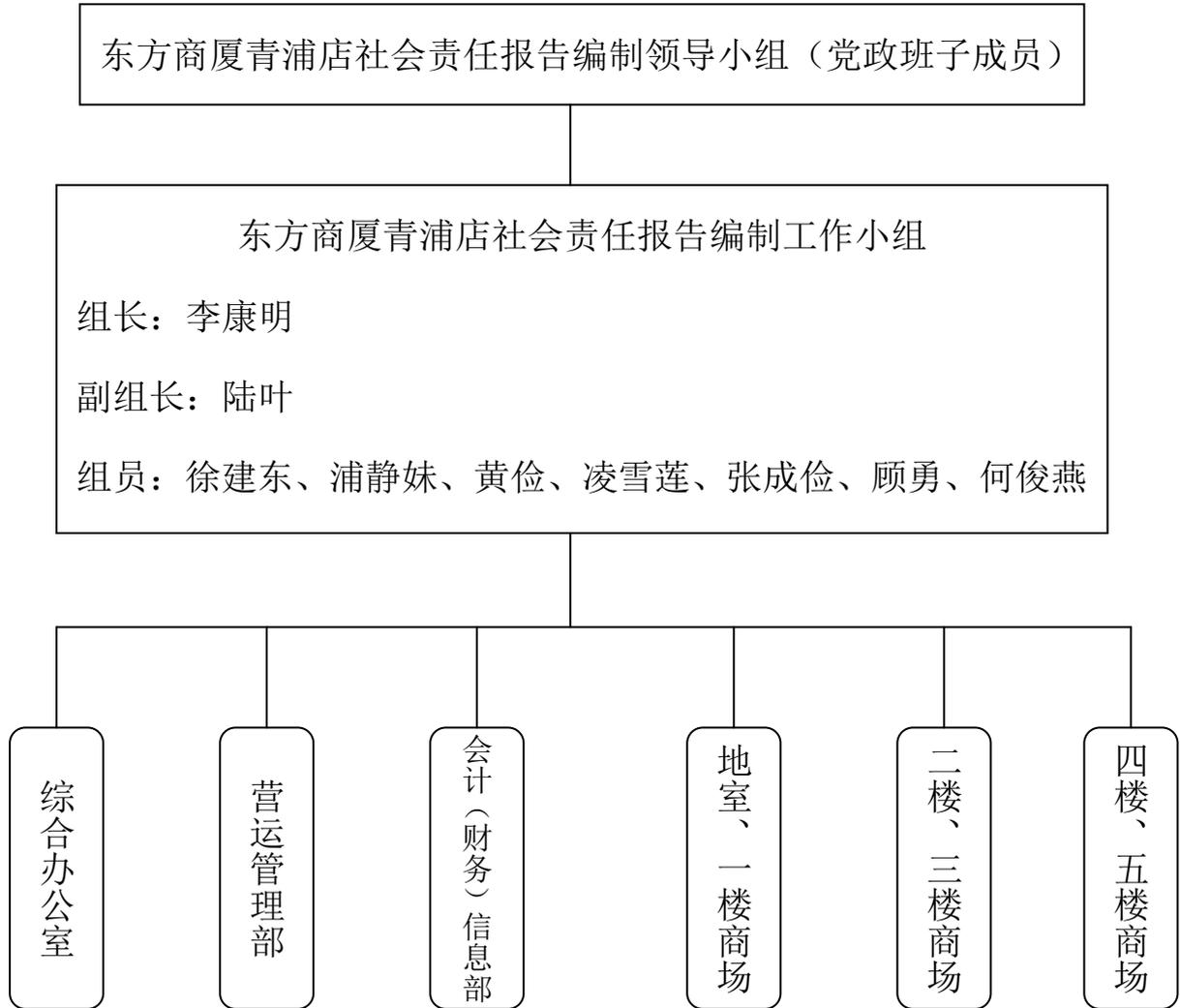
“行远必自迩、追求无止境”，东方商厦青浦店将一如既往的奋进不息，为建树美丽的事业奉献光热、永远向前。

商厦总经理： 李康明

商厦党支部书记：沈筱洪

商厦副总经理：戴建华

# 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

## 百联核心价值观：

服务创造价值

## 东方商厦青浦店：

服务理念：积极倡导“以顾客为中心”的全方位服务理念

企业精神：求实、求精、和谐、高效

经营宗旨：坚持“礼品的世界、礼仪的氛围和礼貌的服务”

## 东方商厦青浦店 2013 年主题：

加强内控管理，提升管理能级

# I-1 注重员工培养，完善工作环境

## II-1 员工培养

员工是企业运作的关键动力，而企业对员工的教育意味着企业能否将员工的能力完全发挥出来，员工培训是现代企业人力资源管理的重要内容。一个企业是否具有竞争力，关键就是看在这个企业里的人是否具有竞争力、是否具有较强的工作能力。通过对员工培训和提高，以最终达到提高企业核心竞争力的目标。

人才是企业最基本也是最重要的资源，对于一个企业来说如何把“人”变成“人才”可以说是重中之重，关系到企业发展的长远问题。松下幸之助曾说过：“一个天才的企业家总是不失时机地把对职员的培养和训练摆上重要的议事日程。教育是现代经济社会大背景下的‘杀手锏’，谁拥有它谁就预示着成功，只有傻瓜或自愿把自己的企业推向悬崖峭壁的人，才会对教育置若罔闻。”

由此可见，员工培训对于公司未来快速发展所带来的好处是毋庸置疑的。在证券市场上经常会听到投资这个词，其实员工培训也是一种投资，而且员工培训是企业所冒风险最小、收益最大的战略性投资。虽然说员工培训并不是提高企业竞争力的唯一途径，但员工培训却是提高企业竞争力的重要途径之一。只有通过培训才能使员工的素质得到提升；只有通过培训才能使管理者的意图得到贯彻；只有通过培训才能使公司的制度得到具体落实；只有通过培训才能形成可持

续发展的优势。所以，员工的培训不仅仅是必需的，而且还是非常必要的。

因此一直以来商厦党支部都非常重视提高商厦员工的业务、服务水平，做到不培训不上岗。商厦在培训工作方面坚持“一个立足，四个坚持”，“一个立足”：即培训工作要立足于企业发展方向、战略，服务于企业长远发展的需要，“四个坚持”：即坚持服务于企业经营的原则；坚持企业核心需要的原则；坚持全员培训与重点提高的原则和坚持培训考核和激励相结合的原则。2013年商厦共组织培训19次，培训人员全覆盖，达到868人次。为了提升商厦的综合实力，商厦在下半年的培训工作中，针对重要岗位和一线岗位的特点以及需求，开展了各类培训工作。为了提升营业员的业务水平、服务规范以及安全意识，商厦组织员工进行了营业员上岗证培训、营业员岗前培训、安全生产基本常识培训、防火安全培训、顾问式销售技巧、保健品行业知识等培训。为了更好的做好财务管理工作和安全工作，公司安排人员去教培中心参加专业的财务管理培训和法务培训。为了提高商场主管以及总督导处理现场售后的能力和管理能力，安排了客户投诉处理、服务的提升与创新、管理心理与激励技巧。今年商厦在培训的安排上特别选择了专业性较强，理论与实践相结合的培训内容，旨在提高商厦重要岗位与一线岗位的业务水平，加强内部管理能力。

## 东方商厦青浦店培训课程

1月15日	12:30-16:00	营业员岗前培训	姚建峰
5月15日	12:30-16:00	禁烟活动宣传	苏建强
5月24日	12:30-15:30	安全生产基本常识	苏建强
5月24日	12:30-16:00	营业员上岗证培训	任开开
6月6日	12:30-16:00	营业员岗前培训	姚建峰
7月17日	12:30-15:30	管理心理与激励技巧	谭平军
7月17日	9:30-12:00	客户投诉处理	夏明珠
7月22日	9:30-12:00	顾问式销售技巧	朱峰
7月22日	12:30-15:30	服务的创新与提升	朱峰
8月12日	12:30-16:00	保健品行业专业知识	青浦工商局
8月16日	13:00-15:30	防火安全培训通知	沈殷杰
9月27日	13:00-15:30	禁烟活动宣传	苏建强
10月10日	12:30-16:00	营业员岗前培训	陆卫华
11月7日	12:30-14:00	《火场逃生与自救》教育宣传片	观看影片
11月27日	12:30-16:00	营业员上岗证培训	任开开



图 1：服务的创新与提升



图 2：顾问式销售技巧



图 3：管理心理与激励技巧



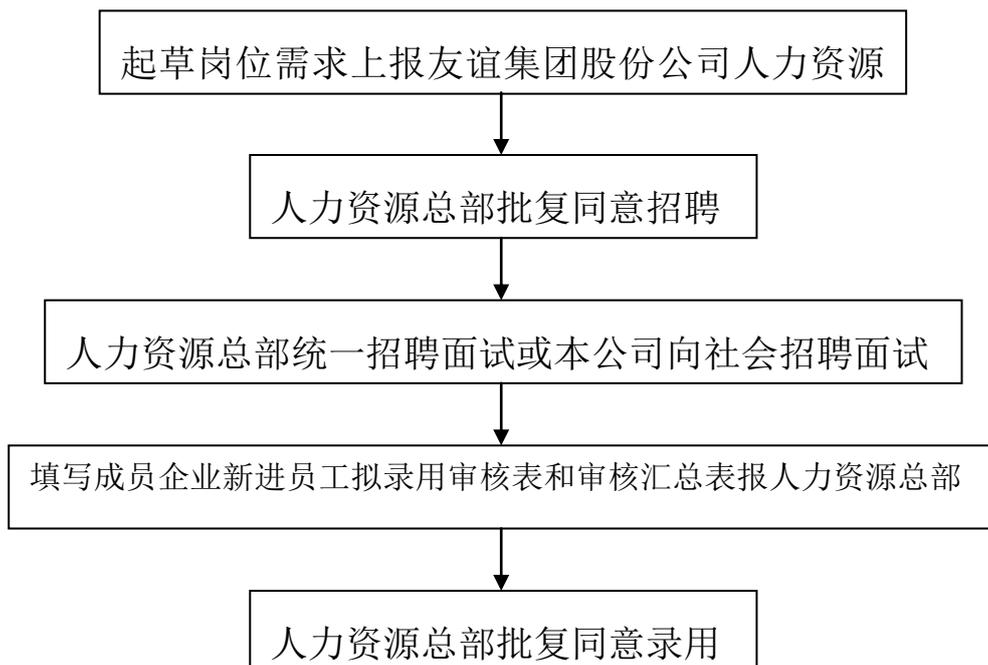
图 4：客户投诉处理



图 5：营业员岗前培训

## II-2员工录用

### 1、员工录用程序规范、透明。

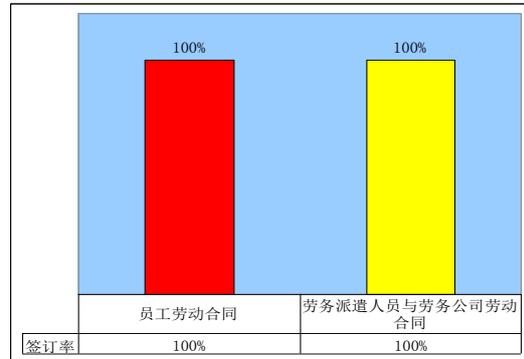


↓  
办理录用手续

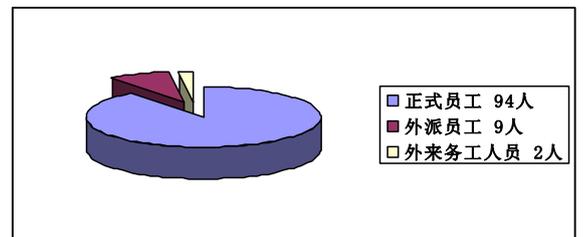
2、劳动合同签订率。

(1) 员工劳动合同签订率 100%;

(2) 劳务派遣人员与劳务公司签订劳动合同（劳务协议），签订率 100%。

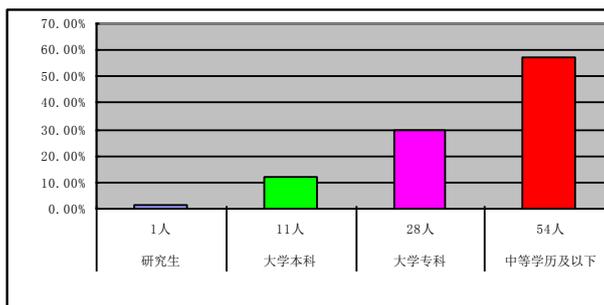


3、本单位正式员工、派遣制职工和外来务工人员的情况：正式员工 94 人、外派员工 12 人、外来务工人员 2 人。

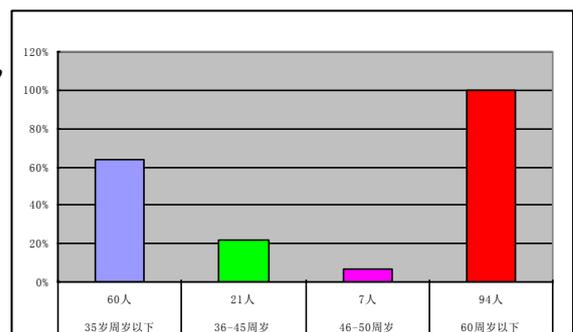


4、商厦员工学历构成比例、员工年龄段的比例。

学历构成：研究生 1 人，占 1.1%；大学本科 11 人，占 11.7%；大学专科 28 人，占 29.8%；中等学历及以下 54 人，占 57.4%。



员工年龄段：35 周岁以下 60 人，占 64%；36-45 周岁 21 人，占 22%；46-50 周岁 7 人，占 7%；60 周岁以



下 94 人，占 100%。

5、商厦在用工过程中，不存在使用童工及未成年职工的情况。

6、商厦有关人事制度规定，严格禁止在招用、薪酬、福利、晋升等方面出现性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视。

### II-3权益保护

东方商厦青浦店把员工的健康放在首位不仅积极开展体检工作，还不断提高员工的精神生活，着力做好提高员工幸福指数、保障员工身心健康、加强员工培训提高、畅通维权渠道、发挥工会维权作用等5个方面的工作。2013 年公司进一步完善员工利益保障机制，深入开展培训提升员工技能，加强企业文化建设，推进人心凝聚工程，让员工感受到商厦大家庭的温暖。

商厦结合商厦实际情况，严格遵照《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等要求提高员工幸福指数，改善员工工作环境。

1、社会保险和保险实施情况良好。

(1) 公司依法按时足额为每位员工缴纳保险（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险及公积金；）

(2) 2013 年 3 月进行公共场所空气质量检测，检测合格保障员工有个健康安全的工作环境；

(3) 年初为每位员工办理特种重病团体保障；

(4) 年初为在职职工办理住院保障；

(5) 年初为女职工办理团体互助医疗保障；

(6) 年初为员工办理门急诊保险；

2、实行员工休息与休假制度，员工健康定期检查制度。

(1) 商厦员工依法享受职工带薪年休假及国家规定的法定节假日。

(2) 商厦于3月安排员工享受一次健康体检、女员工享受一次妇科体检。

3、完善绩效考核和薪酬管理体系。

今年商厦进一步增强了员工的激励机制，完善企业内控管理制度，营造公平竞争的氛围，激发员工的工作主动性和积极性，发挥其潜能，促进其成长。积极开展劳动竞赛，发挥员工的主观能动性，调动员工积极性。提高员工福利性收入。

4、自觉保护员工的隐私权。

(1) 商厦派专人保管员工人事档案、工作档案、登记表等各类材料，中级管理人员以上档案总经理室才能查阅。查档时需经分管领导同意方可查阅。

(2) 各类员工信息和材料不对个人公开，外部人员来查阅员工档案需持介绍信，由综合办公室派专人陪同查阅。

5、工会作用明显、全力维护员工的参与权。

东方商厦青浦店重发挥工会、职代会作用，维护商厦员工的合法权益，保障员工参与民主管理的权益。2013年7月友谊股份公司召开了增资会议，商厦领导班子反复商量员工增资方案，多次修改，形成最终方案，方案提交职代会表决，以100%通过。

商厦注重职代会提案工作，并做到公正选举，坚持依法治企、民主管理常态化。

商厦工会委员会结合自身特点，充分发挥工会作用，不断拓宽企业与员工沟通的渠道、积极关心困难员工，进一步加强职工维权，坚持四项制度，开拓进取，推进企业文化建设工程、推进商厦经济发展，增强企业凝聚力和战斗力，为商厦实现全年的经济目标作出了一定努力充分发挥工会作用。

## II-4安全保护

### 安全工作标准化，内部管理制度化

商厦在 2013 年严格按照安全生产标准化的要求，日常工作完全按照标准化的内容一步一个脚印，做好各项安全检查保障商厦安全有序的经营。

2013 年，商厦在原有的基础上积极完善企业内部管理，通过实践的检验，不断充实各项内部管理制度、安全措施等，以员工为己任，努力做好各项内控制度，完善安全保障制度，突出重点、狠抓关键、以点带面、稳步推进，以开展企业安全生产标准化创建工作为契机，夯实企业安全生产基础，加强内部管理。

东方商厦青浦店持续关注安全生产，不断强化员工的自我防护意识，严格执行安全生产现场管理制度，并建立安全事故预警机制和应急处理机制，防患于未然。

2013 年商厦总计组织安全检查 10 余次，发现安全隐患 50 余项，至今已全部整改完毕。因未办理施工证而被处罚的供应商数量明显下降，各柜台都能在施工前积极主动的办理施工证，有效减小了安全隐患的发生。为了更好的做好外墙广告灯箱的管理工作，减少因供应商

更换灯箱片所造成的安全隐患，商厦在所有进出广告灯箱的门上安装了挂锁，凡是需要进入外墙广告灯箱进行施工的人员，需办理完施工证后，在电工的监管下方能施工。针对商厦员工消防安全应急能力不够强的弱点，11.9 商厦协助青浦区消防支队开展了消防应急救援逃生演练。此次演练提高了安保人员的综合素质和商厦员工遇突发事件的应急能力。



图 1：商厦安保人员在训练



图 2：反恐防爆演练



图 3：商厦兼职消防员进行演练

### 应急广播

女士们、先生们请你们注意，商厦内发生紧急情况，请各位尽快从就近的安全门楼梯撤离，本商厦员工会在安全口接应你们，请各位不要紧张，不要使用电梯。

Dear customer, due to an emergency incident in our shopping centre, we need all of you to evacuate from the nearest escape staircase and follow the guidance of our staff as soon as possible. Please remain clam and don't take lift.

本公司无危险品

2013 年商厦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年东方商厦青浦店通过商厦全体员工的共同努力,取得了较好的销售业绩。主营业务收入4.048亿元,利润总额0.29亿元。企业资产负债率43.71%;资本保值与增值率70.75%;企业税后净资产增值率23.18%。

序号	主要经营指标	数值(或百分比)	备注
1	主营业务收入(亿元)	4.048	
2	利润总额(亿元)	0.29	
3	资产负债率	44.25%	
4	资本保值与增值率	104.92%	
5	企业税后净资产增值率	4.92%	

### II-6产品与服务

东方商厦始终秉承诚信经营的治企理念,无论是在商品质量上还是服务品质上,都始终坚持以顾客满意为中心,以顾客需求为导向,注重过程和细节管理,以品牌经营为核心,科学经营,规范服务,建立健全了完善的商品管理和服务体系。

#### 商品物价质量管理

在商厦的经营实践中,坚持诚信经营、依法经商。公司坚决服从友谊股份的集约管理,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。首先，商厦营运部要求供应商在进入柜台前要交验各种必要的资质证书和报告如商标注册证、进口商品报关单、生产许可证及质检报告等。供应商进入柜台后，商厦营运部会定期不定期组织人员对柜台内商品进行抽查，查看商品的质量、物价、有效期等。

根据实际操作过程中出现的问题，商厦编制了《物价管理办法》，使得营运管理部在管理上更是有法可依，有章可循。商厦还邀请了青浦区物价部门的领导莅临商厦指导，并现身说法，指导主管以上管理层员工如何更好地做好物价管理工作，从而进一步保障公司经营的商品符合国家法律法规和安全标准，使商厦所出售的商品在消费群中树立良好的口碑。

### **售后服务管理体系**

其实，我们都深知：事后控制不如事中控制的道理，商厦推行标俗话说：“预防重于治疗”，能防患于未然之前，更胜于治乱于已成之后，由此观之，问题的预防者，其实是优于企业问题的解决者，要打破这种服务的局限性，必须建立一种全新的售后服务体系。商厦实行标准化管理，设立以营业员——主管——总督导为售后服务逐级处理机制，明确各自工作职责，完善售后服务工作制度，自觉接受社会和消费者的监督。同时结合售后服务规范化标准，实行售后服务回访制度。

目前，产品的售后服务关系到品牌的形象，关系到企业的生存和发展，在售后服务过程中，为了切实保护消费者的利益，以站在顾客

角度考虑问题为前提，处处体现全方位服务，将投诉处理回复率为100%作为公司质量目标，以保证公司的售后服务质量。在受理顾客投诉过程中，公司依据《商品退换管理办法》有情有礼地处理好顾客的质量与服务投诉，做到有理让三分，尽力尽所能，想方设法为顾客排忧解难，深受顾客好评。

2013年，我们坚持做好售后服务工作台帐方面的记录，解决满意度达100%。在消费者和供应商之间起到一个满意、诚信、公平的作用。年终我们将对这些台帐及时归档、落实，有力的促进了消费维权和服务工作。

### **客户管理档案及投诉处理机制**

顾客是商厦销售业绩的源泉，商厦在员工中倡导“顾客第一”的理念，在员工的教育培训中，商厦强调要做好顾客的档案管理工作，对于顾客的档案管理做到动态管理，不但做精、做细，充分了解顾客的消费特点、掌握他们的购物喜好，在柜台内建立新老顾客的第一档案资料，而且要在已有资料的基础上进行随时更新。2013年我们加强了顾客信息的管理，努力做到“知己知彼”，随时了解顾客动态，消费的变化等等。东方商厦青浦店将顾客反馈作为企业产品与服务持续改进的着眼点，并建立有较为完善的顾客反馈机制和快速响应机制。为了全面记录顾客反馈的信息，公司设立了客户管理档案，如《消费者投诉接待记录》、《顾客建议簿》等相关客户档案，并根据员工岗位管理规范 and 保密职责，严格做好客户信息保护工作，保障客户

的个人资料安全。

在处理投诉方面，我们坚持五项原则：即 1、先处理顾客心情，再处理事情；2、及时回应，切忌让顾客等太久；3、让顾客了解事情的进展；4、不轻易允诺超越权限和职责的事情；5、尽快告知顾客事件的处理结果。我们充分发挥维权网络作用，处理消费纠纷做到“三及时”：一是在商场巡查中发现有损害消费者利益的苗子，及时制止，并按商场规定处理；二是对接到消费举者申（投）诉、举报，及时赶赴现场，尽量做到“投诉不出门，成功在现场”；三是重视消费者的来信来访工作，及时处理商厦售后服务工作中关注的热点、难点问题。

2013 年我们继续在青浦区工商所的指导和帮助下，建立了工商所东方商厦青浦店消费者投诉举报联络点，并设置了投诉举报箱，为消费者投诉举报又新增了一个便捷的途径。2013 年商厦受理投诉二百余件，投诉办结率 100%。

#### 四、申请单位营业状况、消费者投诉处理情况

经济指标 (万元)	2011 年	2012 年	2013 年
销售 (服务) 收入	35473.34 万元	42550.00 万元	45500 万元
税金总额	1856.06 万元	2132.50 万元	2650 万元
消费者投诉处理情况	2011 年	2012 年	2013 年
受理投诉 (件)	289	278	272
办结率 (%)	100%	100%	100%
成功率 / 满意率 (%)	100%	100%	100%
消费者书面或实物表扬 (件)			5

#### 五、区消保委受理投诉记录

区消保委受理投诉记录	2011 年	2012 年	2013 年
受理投诉 (件)			
其中: 申请单位未认真处理而向消保委投诉 (件)			

#### 六、职工文明经营和消费维权知识培训情况

培训内容	次数	参加人数	参加对象
职工文明经营培训	14	825	营业员、管理人员
职工消费维权知识培训	1	39	营业员、管理人员

#### 七、各类制度建立情况

制度名称	有	没有	制度名称	有	没有
质量管理制度	√		售后服务制度	√	
消费者投诉处理制度	√		职工文明经营培训制度	√	
职工消费维权知识培训制度	√		其它制度:		

- 4 -

## 产品服务创新制度

服务创新是贯彻顾客导向的服务理念的一个重要方面, 顾客的需

要和期望是不断变化的，要坚持顾客导向，就要不断地进行服务创新，以新的服务适应顾客新的需要和期望。服务创新能够带来企业内部过程的改善和企业与顾客关系的改善。商厦所销售的产品“能否得到消费者认可，是服务行业最真实的经营指标，谁服务好了消费者，谁就是最终的赢家。”我们在销售给顾客商品的同时更是提供顾客一种优质的服务，商厦自全方位服务实施以来，从最基础的“双声”服务，到目前在全方位服务上的创新，如：休息、用餐等不同事件采用不同颜色的笑脸牌；为营业员张贴合适的站位点；柜台理货时竖立“理货中”的告知牌等等，种种举措是商厦服务的一种创新，商厦加强优化管理，时时号召员工进一步为顾客提供优质的服务。创新是企业发展的源泉和动力。东方商厦青浦店从制度上为服务创新提供支持。

## II-7对供应链伙伴的责任

商厦所面对的重要群体除了顾客之外，还用供应商。企业身在供应与采购的链条之中，供应链的各个环节在生产和经营上相互影响，在履行社会责任方面亦是如此。供应商合作伙伴关系是企业与供应商之间达成的最高层次的合作关系，虽然商厦的实际情况是采购平台统一集约，但供需双方为了实现共同的目标而采取的共担风险、共享利益的合作关系依然存在。

2013年商厦对供应商进行社会责任管理采取如下对策：（1）目前商厦共有供应商265家，商厦力求强化各大供应商的社会责任意识。（2）分担供应商履行社会责任的成本，调动供应商参加社会公益活动的积极性。（3）帮助供应商成长使之更好的回馈社会。只有在供

应商得到成长之后其才能更好的履行其应该履行的社会责任，因此商厦积极采取相关措施帮助供应商成长并监督其履行相关社会责任。

# I-3诚信责任

## II-8守法诚信

“诚信守法”是当今社会最基本的社会准则，企业在为人处事，做事立业，最讲一个“诚”字，最重一个“信”字，如果告别了诚信，企业就会言而无信，言而无信的企业是无法得到消费者的信任，无法得到良好的社会形象，更无从谈及取得良好的利益。东方商厦青浦店始终将依法经营视为企业第一要务，在经营过程中严格遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，2013年无重大违规的现象出现。

东方商厦青浦店始终秉承“依法经营，守法经营”的理念，坚定不移地杜绝破坏社会的法制基础、败坏社会道德风尚的事件发生。希望通过守法诚信经营为推进商厦的依法治理进程，提高企业的经济效益做出新的更大的贡献。

## II-9诚信经营与服务

企业诚信是企业生存发展的核心竞争力，是建立社会信用体系的重要内容，也是企业参与构建社会主义和谐社会的着力点之一。

市场经济本身就是诚信经济，只有讲究诚信，诚实经营，对消费者和社会负责任的企业，才能赢得人们的信赖，进而创造出一种吸引顾客、凝聚员工的磁力，获得丰厚的回报，也才能在激烈的市场竞争中脱颖而出并保持长久的生命力。诚信经营是全人类普遍接受和认同的伦理准则，东方商厦青浦店将此融汇到自己的经营理念之中，进而

创造出了一套自行的特色经营方法，使自身在青浦当地消费者心目中确立了企业信誉，提升了社会知名度。

东方商厦青浦店全体员工深深体会到诚信是企业竞争力的动力源，诚信是企业生存和发展的基石，诚信是企业获得最大利润的基础，在现代经济社会中，诚信不仅仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，诚信推动企业从优秀迈向卓越。

东方商厦青浦店以“诚”待客，在日常的经营过程中，我们坚持履行对于消费者投诉实行“四为主”的要求，具体内容是：可修可不修的以修为主；可修可换的以换为主，可换可退的以退为主，责任不清的以我为主。

2013 年商厦通过数次服务工作会议的展开，对于原先百货行业售前、售中、售后的简单分类已不能满足现代百货行业的竞争需求，结合精细化管理的要求，把全方位服务流程进一步细分化：

### **1、 售前工作的精细：**

（1）狠抓商品管理的各项类别，杜绝销售不合格商品，建立每日检查台帐，相关证明文件齐备。

（2）细致价格管理，避免个别商品的浮动溢价，做到一货一卡，明码实价。

（3）监督品牌公司各类广告的诚信，作为门店依附品牌，品牌诚信可以决定门店诚信，对于品牌公司的销售促销手段需合理约束，照章办事。

### **2、 售中工作的精细**

- (1) 加强 VIP 的管理工作与服务工作。
- (2) 员工专业能力的培训与精进。
- (3) 导购工作的直观与详致。

### **3、售后工作的精细**

- (1) 努力为顾客争取权限，尽最大努力满足顾客对商品质量的需求为出发点。
- (2) 对公司可能存在的霸王条款进行缜密斟酌，想顾客之所想，勿拒客于千里之外。
- (3) 缩短售后服务的处理时间，专职处理及时跟进，及顾客之所及。

在我国传统儒家伦理中，诚实守信被视为“立人之本”、“立政之本”、“进德修业之本”。诚信经营的基础源于管理制度的完善，商厦进一步明确了建立法制企业的管理思想，进一步强化了诚信经营的管理理念。在员工中强化诚信经营理念，树立诚实守信的企业氛围，从而进一步推进了企业的诚信建设。

# 荣誉证书

上海青浦百联东方商厦有限公司：

荣获上海市“诚信经营”示范店（企业）称号

上海市商业联合会  
二〇〇九年九月

## 员工诚信承诺书

为弘扬诚信工作的价值观，树立诚信的良好工作形象，营造良好的信用环境，作为青岛新港报关学校的一名员工，本人郑重承诺：

一、本人所提供的个人信息、证明材料、证件，真实准确，若因上述信息、材料、证件不真实造成的一切后果由本人承担。

二、本人确保身体状况适应工作要求，不隐瞒有碍工作的病情，若因身体原因不适应工作向人事处提供医院证明和书面说明。

三、本人遵守国家《劳动法》、《劳动合同法》的规定，在本单位工作期间不与其他单位建立劳动合同关系，若因双重或多重劳动关系产生的纠纷，本人愿承担相应后果。

四、本人自愿与本单位签订并履行劳动合同，自觉维护自身及单位的合法权益。

五、本人确保提供的联系方式、住址信息真实准确，若联系方式、住址发生变更将在变更后3日内告知人事处。

六、本人承诺对单位负责，不做损害单位名誉、利益的事情，诚信工作，不隐瞒影响工作的事情，若有变动须按规定告知人事处并履行相应手续。

七、本人以诚信作为工作的第一准则，自愿接受同事及主管部门的监督。

承诺人：\_\_\_\_\_

年 月 日

## II-10社会诚信形象

社会诚信形象是商厦践行上海市“公正、包容、责任、诚信”价值取向的重要内容。商厦紧紧围绕这个价值取向，不断加深全体员工对公正平等教育的理解；建立并实践商厦信誉制、公示制，增强社会对商厦诚信、公正形象的认同；通过治企实效和影响力，提升商厦的整体形象。

企业形象是企业精神文化的一种外在表现形式，它是社会公众与企业接触交往过程中所感受到的总体印象。这种印象是通过人体的感官传递获得的。企业形象是社会公众和全体员工心目中对企业的整体印象和评价，是企业理念行为和个性特征在企业员工和公众心目中的客观反映。

良好的社会诚信形象有时重于经济效益的取得东方商厦青浦店积极履行服务承诺，公开接受消费者和社会的监督。

# I-4社区责任

## II-11救灾与慈善援助

商厦通过对社会弱势群体的关爱，进一步培养和关注社会发展的责任感，2013 年东方商厦青浦店积极响应股份公司的号召，对外参与社会救助和捐赠活动，对内做好帮困送温暖工作。

### 一、社会公益活动

1、1 月开展了“一日捐”工作，

商厦党政班子领导带头捐款，

员工参与率 100%。2013 年捐款共计 12100 元。

2、商厦党支部与庆华新村党支部结对共建。在中秋和国庆“双节”前夕，对社区内家境贫困的 6 户居民进行了节日的慰问，为他们送去了慰问品和慰问金。重阳节前夕，商厦党支部为社区孤老送去了重阳节礼物。



3、商厦党支部与盈中敬老院结对， 在重阳节前向老人们送去了重

阳糕和节日的祝福。敬老院特意向商厦送来了锦旗。



## 二、公司内帮困工作

1、2013 年商厦领导班子成员与商厦内两名员工结对帮困，分别在春节、中秋国庆等重大节日进行上门慰问，并送上慰问金。

2、商厦党支部、工会除了对自己员工非常关心外，积极倡导“员工在我心中”的主题，号召企业管理人员关心、关注厂方营业员的生活和工作情况，视厂方营业员为自己的员工，对家境特别困难的营业员进一步关爱。

3、2013 年春节前夕，商厦党支部组织外来人员召开座谈会，了解他们的工作、生活情况，并对外来务工人员进行节前慰问，了解生活情况并送上慰问金（2013 共慰问劳务工 24 人、外省市员工 2 人，慰问金 12000 元）



## II-12志愿服务

为进一步弘扬志愿精神，构建和谐社会，促进企业文化的建设，商厦积极参与和支持公益事业，力争树立良好的社会形象，2013年商厦号召全体党团员（共21名），积极投身到志愿服务中去，促使企业精神文明建设更上一个台阶。

1、2013年6月底，商厦党支部部分党员参与了迎7.1共建“整洁、有序、协调、美观”的城市形象，共享美好和谐的绿色青浦主题实践活动，活动进一步宣传倡导垃圾分类减量工作，进一步引导广大员工垃圾分类减量的意义和相关知识。



2、2013年6月，商厦积极配合盈浦街道开展的诚信服务月志愿者活动，商厦主动为社区居民免费提供清洗眼镜，切西洋参片，皮带打洞，包装礼盒等便民服务。



# I-5环保责任

## II-13环境管理

为确保商厦提供顾客一个安全、整洁、舒适的购物环境，2013年3月，商厦委托上海欧萨环境资源管理有限公司进行“公共场所环境质量卫生检测”，结果显示为合格。

在日常管理中，我们通过全方位服务管理、通过对营业员的环保意识宣传、通过加强保洁队伍的工作责任心，来进一步维护和保持商厦的整体环境，确保为顾客提供一个舒适、宁静而又整洁的购物环境。

2013年商厦严格执行环保法规，未发生污染事故和环境违法行为。



图为：商场主管在晨会上宣传“七不规范”

## II-14低碳节能

商厦将节能减排工作作为考核内容之一，积极倡导商厦全体员工节约能源从我做起，从点滴做起。随着商厦亮化工程的增多，节能

降耗成为一项重点工程来抓。商厦严格按照股份公司节能降耗相关要求，以年综合能耗比同比下降 1.2%为目标，分时、分季严控能耗。商厦对剩余的电线老化的 17 个外墙广告灯箱进行改建，采用了 T5 灯管和电子整流器，在确保照明的同时也降低了能耗。为进一步控制柜台照明用电，商厦为所有的边厅安装了电表，加强了租户用电管理。2013 年商厦的综合能耗比同比去年下降 2.1%。

## II-15环保形象

东方商厦青浦店注重环境整体建设，商场各楼层主、次通道内放置了绿化，同时各柜台根据实际情况摆放了小植物。

东方商厦青浦店注重培养员工的健康习惯，为提高职工健康知识的知晓率，商厦在员工休息点制作了健康墙报，并定期更换。在员工中推广“控制体重 促进健康”



的理念，定期为员工张贴健康刊物，促进员工养成随时关注身体健康，自觉养成控盐、控油、控糖、控烟的健康生活方式。

# I-6预期与展望

本报告真实反映了东方商厦青浦店在 2013 年中，秉承诚信经营的理念，在履行社会责任方面所做的工作，商厦取得了较好的经营业绩，但对企业的发展现状进行深入思考，仍存在许多需反思与改进之处，基于此，商厦对经营的整体情况进行分析，以期待取得更大进步。

## 1、东方商厦青浦社会责任预期分析：

因素	优势	劣势	T 威胁
地理环境	商厦地处青浦镇中心,所在桥梓湾商圈是集购物、休闲、娱乐为一体。	/	离商厦不远处购物中心的新建将给商厦带来一定的威胁。
硬件设备	商厦内部环境较为舒适,设施设备齐全,已实现办公信息化。	中央空调、消防设施等属物业管理,工作主观能动性有待加强	由于设备的陈旧和维护保养的缺乏易存在安全隐患。
人才资源	<ul style="list-style-type: none"><li>• 员工年龄趋年轻化,岗位分布比较合理。</li><li>• 目前员工的敬业精神较强。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 缺少可以起到辐射引领作用的优秀骨干及领军人物。</li></ul>	由于人员配备的少而精,员工缺乏轮值岗位学习,知识存在着局限性。
社区参与	<ul style="list-style-type: none"><li>• 社区与商厦建立友好合作关系,共同组织与参与公益活动,有利于企业精神文明建设。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 社区资源尚未能进一步为商厦充分利用。</li><li>• 社区参与企业发展尚停留在浅层次。</li></ul>	/

## 2、预期绩效

### (1) 服务绩效

东方商厦青浦店作为东方商厦在郊区开设的第一家连锁企业，商厦的最大服务就是着力为顾客提供优质的、上品的服务。商厦将进一

步以“礼在东方”为经营理念，探索不断发展的经营模式，切实提高服务水准，不断为消费者提供优质服务。

## （2）社会绩效

商厦将通过号召全体员工形成良好的社会公德和社会责任，进一步深化志愿者服务的内涵，着眼于扩大员工志愿者队伍，争取形成人人争当社会服务志愿者的良好氛围，拓展志愿者服务的内容，延伸至社会服务的每个角落，在推广志愿者服务的过程中培养商厦员工良好的社会责任感。

## （3）环境绩效

商厦的环境绩效将从号召员工形成良好环境保护意识，节能减排和完善商厦绿化布局三个层面体现社会责任。

第一：深入宣传，营造低碳、节约型企业建设氛围。

第二：进一步增强广大员工的节能意识，养成良好的节俭习惯和行为，降低工作生活能耗。

第三：完善商厦绿化布局，通过植树节、世界环境日等活动提升员工的绿化意识。

# 东方商厦青浦店 2013 年大事记

## 一月

1 月 15 日邵总率团莅临商厦指导工作，商厦总经理室陪同巡视商场，并对商厦的经营发展情况进行交流。

1 月 28 日商厦在桥梓湾大酒店举办新春联谊会，商厦总经理陈仪仿同志致新年贺词，职工们欢聚一堂，载歌载舞，喜迎新春佳节！

## 二月

2 月 5 日商厦副总经理、工会主席戴建华同志代表商厦对全体劳务工致以节日慰问。

2 月 6 日新春佳节来临之际，商厦副总经理李康明同志代表商厦全体员工前往敬老院对孤老致以节日问候并带去慰问品。

## 三月

3 月 11 日商厦党委召开会议，传达学习党的十八届三中全会精神，要求广大党员要统一思想，深刻学习领会党的十八届三中全会精神，学习领会习近平总书记代表中央政治局所作的工作报告，并对近期的重点工作进行推动部署。

## 四月

4 月 2 日商厦召开企情民意气象站座谈会，会上员工根据民情民意各抒己见。

4 月 12 日商厦党委召开关于曹爱琴预备入党会议。

## 五月

5月7日友谊股份总经理李国定莅临商厦指导工作，听取商厦领导班子工作汇报，参观商厦经营建设，对现场管理表示肯定。

5月19日盈浦街道诚信服务月活动桥梓湾广场开展，商厦青年志愿者共同参与活动。

5月22日百联集团钱总来商厦指导工作，听取了商厦领导班子的工作汇报，对商厦的各项工作作出指导。

## 六月

6月1日“金色童年 欢乐天地”东方商厦第四届少儿书画展、儿童才艺表演大赛在桥梓湾广场开幕，现场人头攒动，热闹非凡。活动在掌声中圆满落幕。

6月7日青浦东方商厦党支部在四楼会议室召开胡志凤、蒋忠妹同志的入党审批大会。

6月25日商厦总经理李康明带领综合办经理陆叶等员工代表东方商厦青浦店为社区困难家庭送去防暑降温用品。

6月26日为提高商场员工的消防安全意识和自救逃生能力，增强在发生突发事件时员工的应变能力及相互配合度，让员工掌握消防器材的正确使用方法，保障商场正常经营活动的顺利进行，进行了一次实战消防疏散演习，并取得圆满成功。

## 七月

7月29日商厦总经理李康明，副总经理沈筱洪、综合办公室主任陆叶代表东方商厦青浦店向青浦消防支队送去防暑降温慰问品。

## 八月

8月13日东方商厦青浦店2013年职工才艺大赛开幕，第一场旗袍秀比赛当天举行，比赛现场热闹非凡，选手们穿着精致华美的旗袍，在三楼商场红地毯上展现女性的婀娜多姿和高贵气质。

8月22日上海青浦百联东方商厦有限公司在四楼会议室召开职工代表大会。会议主要审议通过商厦本年度职工工资调整方案。商厦总经理李康明主持会议。

## 九月

9月12日商厦积极组织员工参与社区无偿献血活动，并号召倡导员工积极参与公益活动，商厦共有六名员工参加此次献血活动。

9月17日才艺大赛之“厨艺比赛”活动日

9月18日商厦副总经理沈筱洪带领综合办公室经理陆叶代表东方商厦青浦店向社区困难家庭致以中秋国庆节日慰问并送去慰问礼品。

9月25日“欢乐百联 欢乐百姓”服务活动在桥梓湾广场展开，商厦员工为社区居民提供免费清洗眼镜，切西洋参片，清洗首饰，皮肤测试、售后咨询、皮带打洞，包装礼盒等便民服务。

## 十月

10月12日商厦副总经理沈筱洪带领综合办公室经理陆叶代表东方商厦青浦店向敬老院孤老送去节日慰问品。

10月13日东方商厦青浦店举办第一届“瑞士名表VIP尊享会”，现场销售火爆，百余款名表销售一空，销售取得空前成功！

10月14日上海公安局治安总队来商厦指导商厦治安安全合格单

位创建工作。

## 十二月

12月31日“辉煌八周年 感恩大回馈”二日店庆活动拉开序幕，销售现场人头攒动，热闹非凡。

## 2013 年度东方商厦青浦店荣誉汇总

2013 年 4 月王蓉被百联股份公司工会评为百联集团股份有限公司 2012 年度“双争”劳动竞赛销售能手。

2013 年 4 月曹燕被百联股份公司工会评为百联集团股份有限公司 2012 年度“双争”劳动竞赛竞赛标兵。

2013 年 4 月荣获上海百货商业行业协会 2012 年第二十一届“百花杯”优质服务竞赛活动先进企业。

2013 年被中华人民共和国商务部授予商贸流通业典型统计调查企业。

2013 年 4 月许春燕荣获友谊股份 2013 年职工技能大赛“礼品包装”大赛铜奖。

2013 年 4 月东方商厦青浦店荣获友谊股份 2013 年职工技能大赛“五一黄金周”营销策划大赛优胜奖。

2013 年 4 月阿迪达斯专柜、百家好专柜、雅戈尔专柜、香烟柜台、盛纪红、江向红、邱亚琴荣获上海百货商业行业协会服务品牌。

2013 年 4 月雅莹专柜荣获上海百货商业行业协会星级商品柜。

2013 年 4 月被上海市人民政府授予 2011 年——2012 年度上海市文明单位称号。

2013 年 5 月王蓉荣获友谊股份 2013 年职工技能大赛“收银结算”大赛优胜奖。

2013 年 6 月 20 日荣获 2013 年百联集团青浦地区企业党建联合

会“学习十八大精神”知识竞赛一等奖。

2013年7月荣获友谊股份2013年职工技能大赛“总服务台礼仪”大赛优胜奖。

2013年8月荣获友谊股份2013年职工技能大赛“十一黄金周”营销策划大赛第三名。

2013年7月诸春燕同志荣获百联集团成立十周年职工艺术作品大赛工艺品类三等奖。

2013年10月东方商厦（青浦店）在2013年友谊股份（百联股份）食堂评比中荣获“饮食健康优胜奖”。

2013年12月荣获上海市公安局治安总队颁发的治安安全合格单位称号。