

上海世纪联华超市发展有限公司



2013年社会责任报告

关于本报告

此报告为上海世纪联华超市发展有限公司（以下简称“世纪联华”或“公司”）发布的《社会责任报告》。

本报告参照市文明办下发的《上海市文明单位社会责任报告指导手册（试行）》并结合世纪联华的实际编写而成。

报告范围

本报告主要描述 2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日期间世纪联华在员工责任、经济与服务责任、诚信责任、社会责任、环保责任等方面的工作。

联系方式

上海世纪联华超市发展有限公司
中国 上海市 普陀区 真光路 1258 号 9 楼
邮政编码：200333
电话：+0086 21 52629966
传真：+0086 21 52784135

总经理致辞

企业作为社会经济主体，不仅应为社会提供商品和服务、推进社会经济发展，还须承担相应的社会责任。自 2001 年成立以来，上海世纪联华超市发展有限公司一直致力于两个文明建设的同步发展。公司以学习实践社会主义核心价值体系为根本，把履行社会责任融入企业经营发展全过程，坚持以人为本，秉承“顾客第一，唯一的第一”的经营宗旨以及“企业发展我发展”的理念，不断提升经营绩效，不断提高管理水平，不断完善服务制度，不断改善服务环境和服务质量，逐步建立起了世纪联华的良好企业形象和服务品牌。

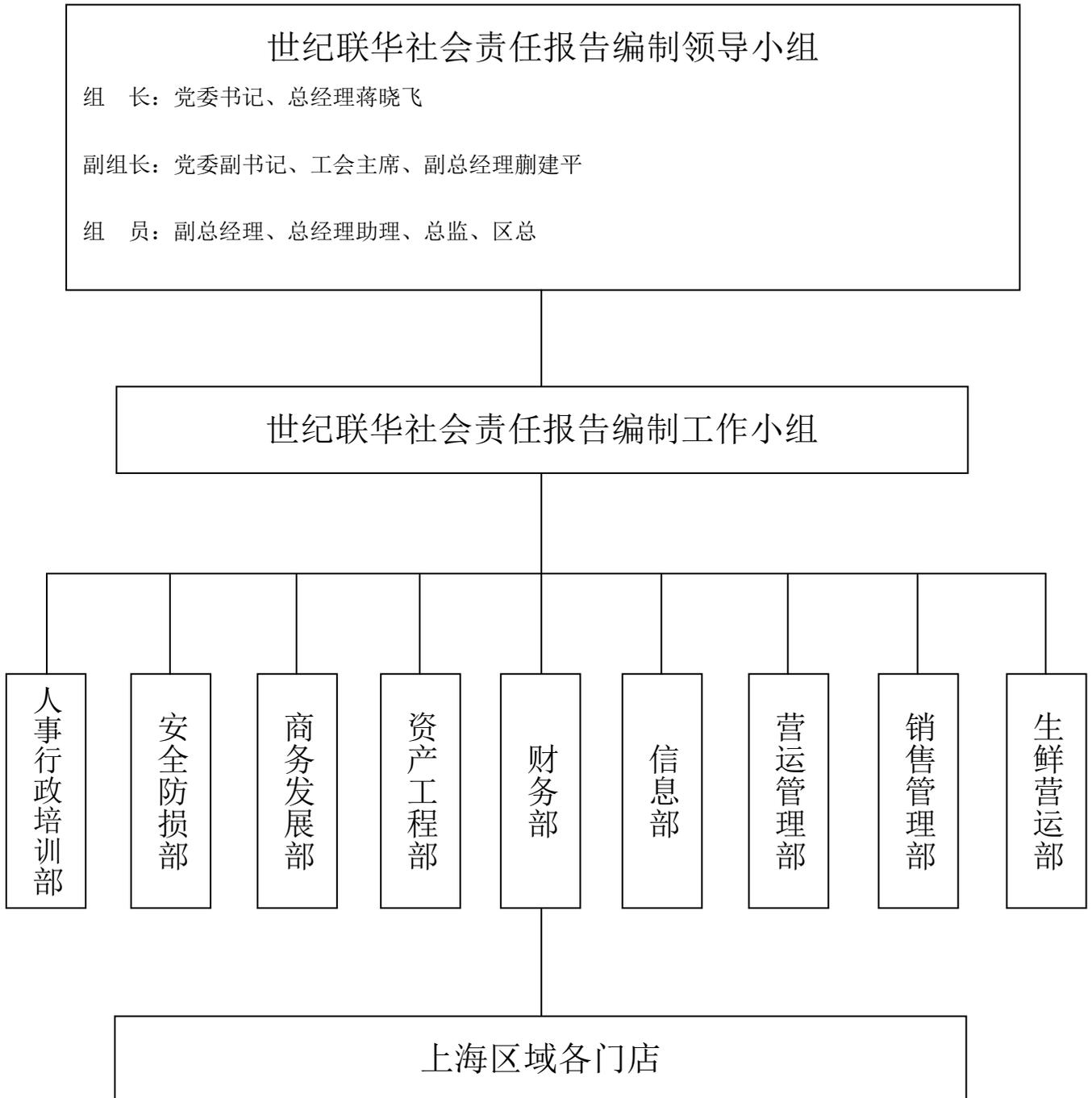
这份报告是世纪联华第三次发布的社会责任报告，它将向您阐述世纪联华 2013 年度在增强创新能力、提升商业价值、建设绿色企业、尊重员工价值、打造诚信品牌、构建和谐社会等方面所做的工作，也将展示世纪联华在履行企业社会责任各个方面所付出的努力和取得的成效。

我们清楚地知道，世纪联华的发展离不开百联集团、联华股份、员工、消费者、供应商等利益相关方的支持，只有与各方保持良好的互动和友好的合作，倾听各种意见和建议，企业发展才可能有更好的环境，才能为社会提供更优质的服务，为人们享有更好的生活添砖加瓦。在此，向所有长期来帮助和支持世纪联华发展的单位和个人表示衷心的感谢！

蒋晓飞



报告编制组织机构





目 录:

一、公司概况	5
公司简介.....	5
组织架构.....	6
二、员工责任	7
员工教育.....	7
员工录用.....	8
权益保护.....	9
安全保护.....	12
三、经济与服务责任	19
利润与经济效益.....	19
产品与服务.....	19
四、诚信责任	21
守法诚信.....	21
诚信经营与服务.....	22
社会诚信形象.....	26
五、社区责任	27
社区共建.....	27
帮困助老.....	29
同创共建.....	30
志愿服务.....	31
六、环保责任	32
环境管理.....	32
低碳节能.....	33
七、附录	34
荣誉汇总.....	34
预期与展望.....	39
大事记.....	40

公司概况

一、公司简介

世纪联华为联华超市股份有限公司全资子公司，专司大型综合超市经营管理。公司现有员工 15000 多人，其中上海 7000 多人。公司依托联华股份强有力的支撑体系，积极实施跨地区发展战略，近百家大卖场分布在华东、华南、华北和东北等地的中心城区，初步实现了全国战略布点。公司以提升绩效、服务顾客为中心，牢牢把握机遇与挑战，内夯基础，外谋发展，各项工作都取得了较好成绩。

入世以来，国际资本大举进入中国零售市场，竞争加剧。世纪联华积极调整发展策略，集聚各方面的资源优势，加快向长三角地区发展，尤其是向江苏、安徽等省份二三线城市的渗透，优化了网点梯度结构，使公司在长三角地区的整体规模优势和市场地位得到进一步巩固。

为了满足顾客购物新的需求，公司集合了各方面的创新要素，加快业务模式和管理模式的转型，积极探索“大卖场+品牌百货”的经营模式。2011 年，公司引入国际时尚元素，打造公司旗舰店——上海体育场店优品生活馆，让消费者充分享受“一站式”购物的便利和乐趣，一个全新的世纪联华由此而生。

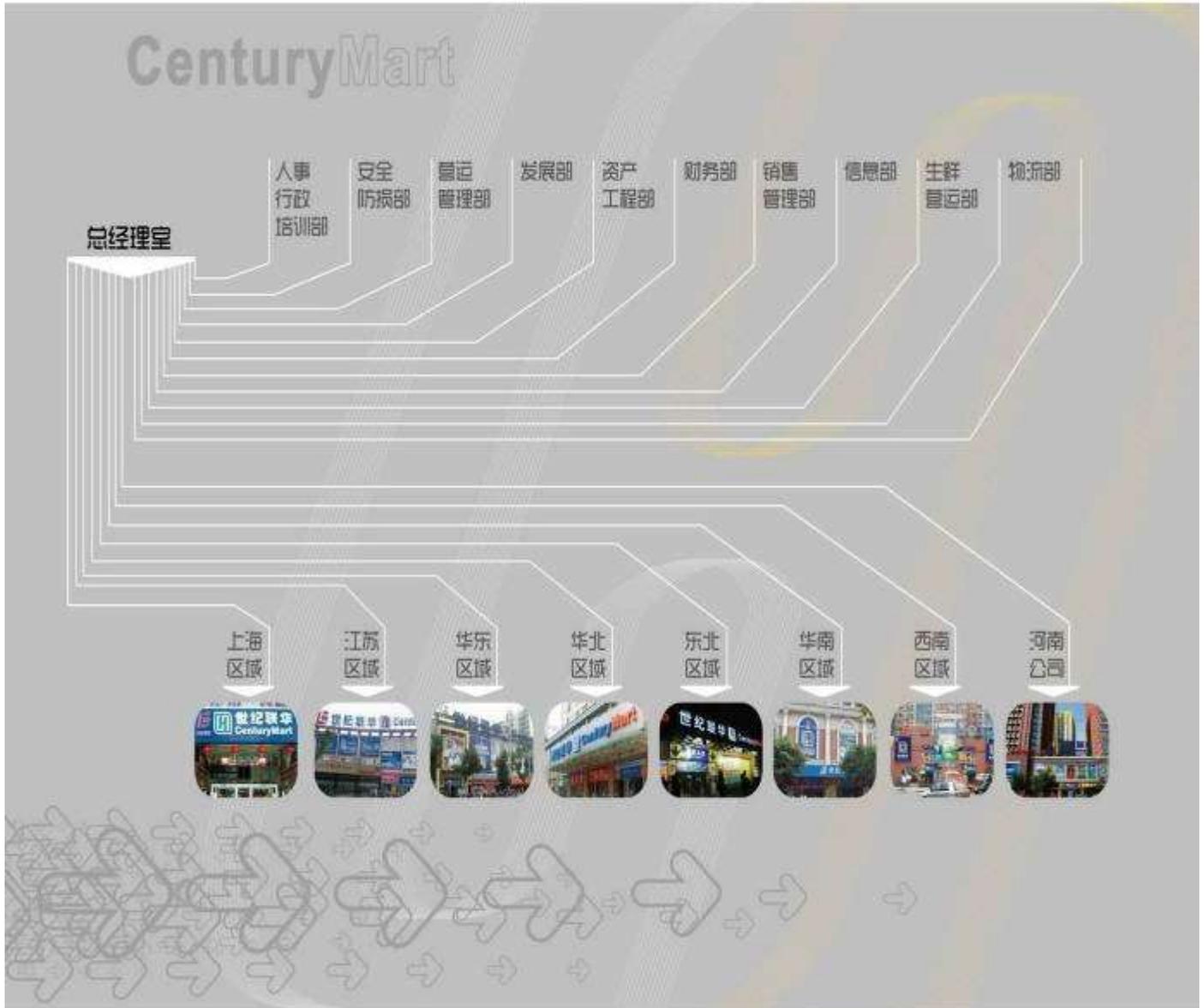


公司积极倡导为顾客创造价值的服务理念。通过激励机制的优化，激发广大干部员工的工作热情和业务技能的提高，培育了一支诚实守信的经营管理队伍。

公司秉承“尊重顾客、忠于企业、团队协作、追求卓越”的价值观，恪守“顾客第一，唯一的第一”的经营理念，以振兴民族商业为己任，力争打造大型综合超市业态的领先品牌。

公司概况

二、组织架构



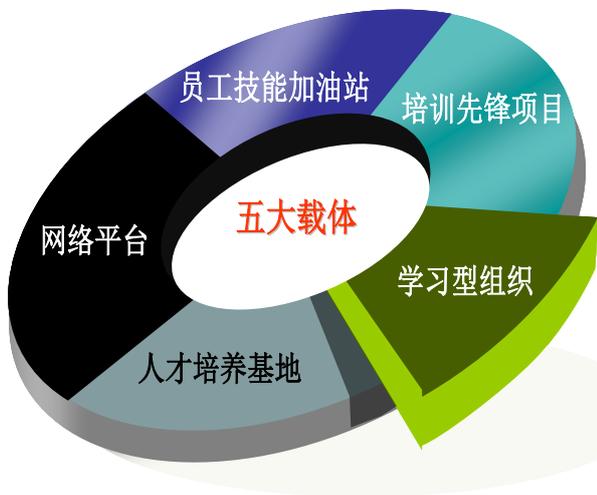
员工责任

一、员工教育

公司以行业战略发展为契机，围绕大卖场的经营特点，推进员工教育中长期规划，把员工学习能力提升作为企业发展和实现战略目标的依据。通过培训，使员工提升服务理念和技能，把服务做到一流、做出品质，实现“顾客第一、唯一的第一”的经营理念。

教育培训始终是公司人力资源的重点，公司在全国范围内建立一个三级（总部、区域、门店）教育培训体系，为快速发展的业务作支撑。建设企业文化，引导员工践行社会主义荣辱观、公司价值观、提高服务技能，养成科学、文明、健康的生活方式，是公司培训工作的思考方向。

培训规划围绕公司经济工作开展，深入分析人才需求，确定世纪联华人才素质结构、人才使用效能，人才工作评价的发展目标，四支人才队伍（门店店长、中层管理干部、技能型人才、储备人才）的开发规划。



利用五大载体(人才培养基地、网络平台、学习型组织、培训先锋项目、员工技能加油站)360度为员工制定培养成才计划。与此同时，形成了在职店长登高计划、储备店长成才计划、储备处长成才计划、储备课长成才计划、生鲜专业技能提升计划、收银课长成才计划、防损课长成才计划、人事课长成才计划、大学生雏鹰计划、青年管理人员金鹰计划、IT 强人计划等，推进阳光选人用人。加强选人用人制度体系建设，制定和修订了各项人事制度，深化领导干部和后备人选管理工作；加强对领导干部调整、选拔、招聘选聘的监督，推进竞争性选拔工作。

员工责任

二、员工录用

1、合理制定招聘流程

根据营业旺季、组织结构调整、员工波动规律、同行业人员竞争、劳动合同到期、院校毕业生就业和职校生实习期等因素，制订相应的“招聘计划”。人事部门与用人部门共同参与面试。面试合格可以录用的，须报审批权限人签准，人事部门须对特殊岗位面试合格者进行背景调查。规范合理用工，不招用童工、未成年人，不在招用时产生薪酬、福利、晋升等方面的性别、民族、种族、宗教、生理等歧视。为所有应聘者提供规范、透明的录用程序。



2、录用程序规范、透明

- 查验健康证、应聘资料，收取相关证明、手册等资料。特殊岗位（如助理以上管理人员、金库、防损、收银、收货等）需验收员工背景调查表。
- 新员工填写《员工登记表》，签认同意遵守《员工手册》，签认书面告知联系地址，签订《劳动合同》，签订率 100%。
- 当天将新入职人员信息输入“人事信息库”、“考勤系统库”和“人力资源信息系统”。
- 制作员工内部档案资料存入档案柜。

员工责任

三、权益保护

1、员工作休及社会保障制度

作休制度

根据《劳动法》的相关规定员工实行每周工作 40 小时的工作制度和经申请实行综合工时制。有超时情况的，给予轮休或加班处理，并且依法可享受法定节假日、年休假、婚假、产假、丧假、病假、事假和工伤假等。

社会保障制度

公司依照国家和地方有关社会保险的规定为员工办理各项社会保险，包括外地员工。员工因工负伤或患职业病，按国家和地方的有关规定执行，并享受医疗期待遇。女职工在孕期、产期、哺乳期的待遇，按国家和地方有关规定执行。此外，公司每年给员工提供免费体检并根据经营业绩，给予员工一定比例的加薪。

2、员工培训制度

培训种类：内部、外部、转岗、特种作业。



2013 年度共培训总支出：123 万元；人均支出：137.2 元；人均培训课时：15；培训覆盖率：100%

培训内容

全面完善的员工培训。2013 年公司对员工推出的主要培训项目有：处长转岗培训、储备店长培训、收银岗位技能考核、生鲜专业技能提升培训、商品分类组织调整培训、高技能人才培训、猪肉分割考核培训、质量监控培训、提升 PPT 技能水平、创新沟通力培训、安全生产标准化培训、创造性解决问题、防损课长培训、人事课长培训、大学生培训、IT 培训、财务外训、资产维修专业外训、培训专员外训、人事部管理外训、管理干部外训、招商专员外训等。公司在 2013 年培训人数占员工比例：91%。

员工责任

三、权益保护

3、健全的工会组织

2013年，世纪联华工会在公司党委领导和联华股份公司工会指导下，围绕公司经济工作中心，切实履行工会“建设、参与、维护、教育”四项职能，团结和动员广大员工，为全面完成世纪联华年度经济工作目标而努力工作。

围绕企业经营工作中心，为提升企业绩效开展工会工作。

开展“攻坚克难促销售，立功竞赛创佳绩”活动。根据每季度销售目标，通过阶段性劳动竞赛，把职工群众的学习热情、创新激情和团队感情融合起来，努力做到竞赛目标与经济目标合轨，一线职工与专业部门合作，职工愿望与企业愿景合心，为实现公司“十二五”发展规划的目标而努力。

加强员工队伍建设，提高员工思想素质和岗位业务技能。

落实培育劳模先进工作规划，先进集体和个人不断涌现；创建“王佳景创新劳模工作室”，改善服务赢得顾客，实现服务创造价值；开展“每月一星”评选活动，弘扬员工“闪光点”；组织技能比武活动，带动员工服务和业务技能的提升。

提高职工代表参政议政能力，认真行使职代会职能。

2013年4月，公司召开了二届三次职代会，积极落实《上海市职工代表大会条例》，听取职工代表意见，完成职代会议程，审议通过了《集体合同》等。



健全工会组织，加强工会制度建设。

2013年基本做到了门店开到哪里，工会组织就建到那里。

员工责任

三、权益保护

4、为员工办实事

改善员工福利

通过工资集体协商形式，按照一线员工最低工资高于当地政府规定的最低工资标准线5%的原则，一线员工工资在上年度基础上平均增长10%，管理人员的工资在上年度工资基础上平均增长5%，公司共投入3000多万元，为14231员工提薪。

添置生活设施

公司对门店生活设施进行标准化管理，对42家门店已不能正常使用的微波炉、茶水器、空调、电风扇等设备进行了更新，对休息室缺少电视机的门店进行了配备，共支出工会费用104335元，改善了员工的休息环境。

开展帮困扶贫送温暖献爱心活动

春节前，公司各级工会对318名特困员工进行了慰问，班子成员还与8名特困员工进行帮困结对和上门慰问（图为公司总经理蒋晓飞慰问患病员工）。



中秋、国庆佳节，各级工会支出80900元对全国91家门店255名困难员工进行了慰问。

9月，公司对家庭人均月收入低于本市职工月最低工资标准、其子女考入国内本科以上大学的47名特困职工进行了助学帮困。

开展献爱心“一日捐”活动

根据上海市总工会、联华股份公司工会的要求，公司工会组织了“捐一日工资，献一份爱心”的“一日捐”活动。8586名员工参加了此项活动，共收到捐款177921元，用于解决员工的困难。

开展医疗互助保障基金活动

今年14788员工参加了医疗互助保障基金活动，同比增加6%。1至10月份，378名员工享受到了574000元互助保障基金的帮助，人均1518元，其中2人享受10000元补助，2人享受20000元补助。



实施大病补助

落实了2013年度集体合同中“癌症等大病一次性补助2000元”的条款，共投入68000元帮助34名员工，使他们减轻生病造成的经济压力。

员工责任

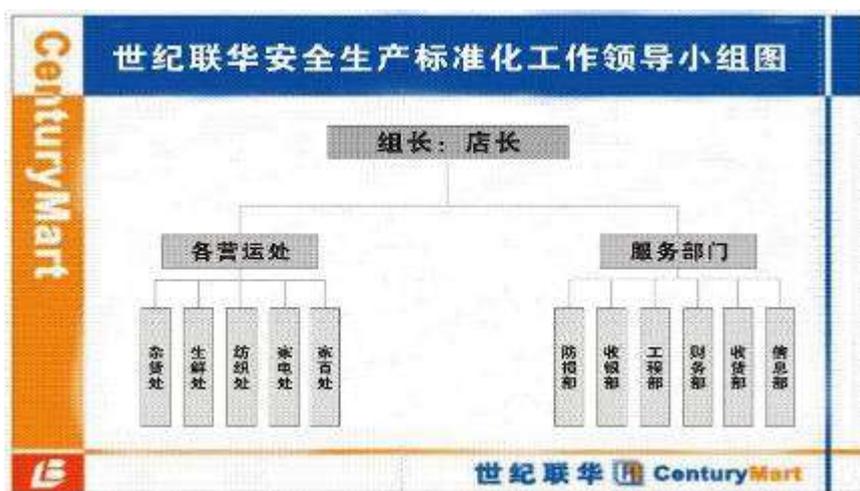
四、安全保护

根据《国务院安委会关于深入开展企业安全生产标准化建设的指导意见》（安委〔2011〕4号）和《上海市人民政府贯彻国务院关于进一步加强企业安全生产工作通知的实施意见》（沪府发〔2010〕35号）的文件精神，按照百联、联华相关通知的工作要求，公司总经理室决定，在公司总部、区域、门店开展安全生产标准化工作达标活动，落实各级安全生产责任制，改善门店安全生产、工作条件，规范安全生产岗位行为，提升公司各级管理层安全生产管理水平，使门店发生安全生产事故风险始终处于受控状态。

1、门店组织建立

成立安全生产标准化工作领导小组。设立防火安全委员会。防火安全委员会是协助门店消防责任人做好消防工作的智囊机构或参谋机构。店长是门店消防安全工作的第一责任人，担任防火安全委员会的组长。防火安全委员会主要职责：贯彻国家、政府专业部门、上级有关职能部门关于

消防工作的法规、条例、规定和指示精神，研究本门店火灾形势，部署和协调各部门的消防管理工作，督促检查门店贯彻执行情况；组织各部门开展季节性、



专业性的防火安全宣传和检查活动，督促检查各部门落实防火安全责任制；督促有关部门整改火灾隐患，协助公安消防机构追查处理火灾事故等。

2、安全教育

安全生产培训

公司把推进企业安全生产标准化建设作为门店安全生产监管的重中之重，加强对全体管理员及员工的安全生产培训，使他们了解企业安全生产标准化基本规范、评分细则、相关法律法规，提高企业的安全水平，杜绝违章指挥和违章作业现象，全面降低事故风险，将事故消灭在萌芽状态。



员工责任

四、安全保护

2、安全教育

消防安全门店预案演练知识竞赛



为了加强企业安全生产管理，提高门店处置“突发事件”的应变能力，检验应急预案演练的适用效果，使全员掌握发生“突发事件”自救、互救和逃生的应对处置能力，提升门店指挥员的组织指挥能力，11月6日，公司举办2013年“119”活动门店预案演练知识竞赛，上海区域全体防损课长参加了此次竞赛。经过答卷考试，所有防损课长均获得良好成绩。

为进一步提高干部、员工与招商户的消防安全意识和自防自救能力，检验卖场的消防设施、设备的应急运行情况是否良好，各门店纷纷开展了119消防演习活动，借以强化员工的消防安全意识，巩固深化消防知识。

上海体育场店



上海浦电店



上海奉城店



上海东宝店



上海国和路店



上海天山店



青浦云湖店



上海宜川店



常州金坛店



形式多样的消防安全活动

近期，全国多个地区接连发生多起重特大安全生产事故，造成重大人员伤亡和财产损失。国务院日前召开全国安全生产电视电话会议，部署安全生产工作，要求深刻吸取近期连续发生安全生产事故的沉痛教训，扎扎实实开展好安全生产大检查，认真整改存在的问题，健全各项制度，切实维护人民生命安全。公司按照集团要求结合自身情况立即部署，各门店纷纷响应号召以多样形式加强安全工作检查，消防演习、消防知识培训等，使员工进一步加强消防意识，时刻谨记警钟长鸣，防范于未然。

上海奉城店



上海天山店



上海海江店



上海宜川店



员工责任

四、安全保护

3、制定消防安全管理制度

CenturyMart 营业场所安全管理制度

- 一、营业厅柜台、货架所占面积，不得超过营业面积的50%。
- 二、商场装修不得使用可燃材料，不得在营业厅疏散通道内临时设摊，防火门下方不得堆放物品、广告牌、展陈物，商品不得堵塞消防栓和灭火器器材及防火自动系统。
- 三、用电应符合安全设计及安装规定，不准乱拉、乱接电线，不得超负荷用电。
- 四、商场为“无烟商场”禁烟标识应设置在醒目处，营业人员发现顾客吸烟时，要劝阻劝烟，制止。
- 五、商场不准带人，存储易燃易爆物品。
- 六、商场内严禁动用明火，确需动用明火到消防队办理动火手续，经现场查验并采取安全措施后方可进行，确认安全方可动用明火作业。
- 七、废弃商品包装袋垃圾、日产日清，并按规定指定地点。

世紀聯華 CenturyMart

CenturyMart 后场管理规定

- 一、后场内必须保持通道畅通，禁止存放杂物及杂物堆积。
- 二、后场内必须保持整洁，严禁烟火、吸烟、酗酒、后场内严禁吸烟、饮酒。
- 三、后场内必须保持整洁，不得堆放杂物，后场内必须保持整洁，不得堆放杂物。
- 四、后场内必须保持整洁，不得堆放杂物，后场内必须保持整洁，不得堆放杂物。
- 五、后场内必须保持整洁，不得堆放杂物，后场内必须保持整洁，不得堆放杂物。
- 六、后场内必须保持整洁，不得堆放杂物，后场内必须保持整洁，不得堆放杂物。
- 七、后场内必须保持整洁，不得堆放杂物，后场内必须保持整洁，不得堆放杂物。
- 八、后场内必须保持整洁，不得堆放杂物，后场内必须保持整洁，不得堆放杂物。
- 九、后场内必须保持整洁，不得堆放杂物，后场内必须保持整洁，不得堆放杂物。
- 十、后场内必须保持整洁，不得堆放杂物，后场内必须保持整洁，不得堆放杂物。

世紀聯華 CenturyMart

CenturyMart 员工上岗安全培训制度

- 一、对公司新进入厂家经销商或企业员工正式上岗(转岗)前必须经安全培训，增强履行员工安全生产意识。
- 二、门店店长须与人事课负责培训全过程，使员工达到“三懂、三会”。(懂本岗位安全生产过程中的危险性，懂预防措施，懂初起事故处理方法，会报警，会使用灭火器，会扑救初起火灾)。
- 三、各部门店长须对员工进行岗前安全培训，把企业经营与安全生产纳入日常议事日程，做到天天讲安全，日日抓安全培训，真正做到安全工作与经营工作，同布置、同检查、同评比、同奖励、同总结。
- 四、未参加安全培训的员工一律不得上岗工作。
- 五、企业内部所有工作人员都必须具备一定的安全知识和应急技能。

世紀聯華 CenturyMart

CenturyMart 机房间安全生产管理制度

机房间包括高、低压配电间、五氟机房、风机房、空调机房、消防水泵房等。

- 一、操作人员必须经过专业培训，并取得合格上岗证书。
- 二、机房内严禁吸烟，并设置严禁吸烟标志。
- 三、机房内严禁带入或使用，存放易燃易爆物品，不准乱接电线，不准使用电炉子、电暖气、电水壶等电热器具。
- 四、机房内不准进行明火作业，如因工作需要必须动火时，必须到消防队办理审批手续，必须有专人监护，落实各项安全措施。
- 五、机房间内严禁堆放物品、杂物和杂物，严禁设置办公室。
- 六、机房间内应配置足够数量的灭火器，柴油发电机房附近应配置两具推车式干粉灭火器，配电柜附近配置四具二氧化碳灭火器，另外配置若干具手提式干粉灭火器和两个黄沙。
- 七、严格值班、巡检制度，值班人员必须坚守岗位，不得擅自离岗，发现设备故障或有异常情况，及时设法排除，并报告有关部门，做好记录。

世紀聯華 CenturyMart

CenturyMart 配电间管理制度

- 一、配电间必须保持整洁，禁止存放杂物，配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物。
- 二、配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物，配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物。
- 三、配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物，配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物。
- 四、配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物，配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物。
- 五、配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物，配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物。
- 六、配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物，配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物。
- 七、配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物，配电间内必须保持整洁，禁止存放杂物。

世紀聯華 CenturyMart

CenturyMart 消控中心管理制度

- 一、门店消控中心必须严格遵守国家消防法规，执行二十四小时值班制度，值班人员不得擅自离岗。
- 二、门店消控中心必须设置一门值班员专业培训，并保持通信畅通。
- 三、门店消控中心必须建立消防档案，资料齐全，消防设施消防设施区域工做划分必须明确在消控中心职责。
- 四、值班人员必须具备责任心，持证上岗，熟练掌握消防报警系统的工作功能，分析报警状态及原因。
- 五、值班人员必须保持设备处于良好运行状态，发生故障立即填写《故障单(一式两份)》通知维修部门维修及处理，做好维修记录并两部门签字确认后报消防队。
- 六、值班人员必须具备消防安全知识，发生火灾第一时间通知消防队，并做好记录，一旦发生火灾第一时间通知消防队，并做好记录。
- 七、值班人员必须具备消防安全知识，发生火灾第一时间通知消防队，并做好记录。
- 八、值班人员必须具备消防安全知识，发生火灾第一时间通知消防队，并做好记录。
- 九、值班人员必须具备消防安全知识，发生火灾第一时间通知消防队，并做好记录。

世紀聯華 CenturyMart

员工责任

四、安全保护

3、制定消防安全管理制度

电气安全管理责任制

- 一、单位全体员工必须严格遵守用电管理制度，安装和修理电气设备，必须由专职电工进行，严禁非电工人进行操作，电工在作业时要有证电工监护。
- 二、新设、增设的电气设备，必须经过主管部门批准后，电工人员方可施工，不得私自增设电源和电气设备，对电气设备必须定期进行巡视、检查、保养，高空、高压作业要有两人以上进行，同时要有安全预防措施。
- 三、停电时，在确认安全后方可操作，停电时，先断电源开关，送电时先送电源开关，后送负荷开关，安装时根据相应电压、电压选择导线截面和绝缘性能，不准有铜铝电线连接，房屋吊顶内应用金属管暗线，熔断器（保险丝）应根据设备负荷正确选择，严禁使用铜丝等代替保险丝。
- 四、凡易发热起火的电气设备不准安装在可燃的结构上，凡安装和修理电气设备，必须遵守有关专业规定和技术规程，不准违章作业，对24小时运行的设备，消防安全专业管理部门备案，制定可靠的防范措施，周边严禁存放纸张、油漆等易燃易爆物。

世纪联华 CenturyMart

防损监控中心管理制度

- 一、门店监控中心执行二十四小时值班制度，监控人员不得无故脱岗。
- 二、门店监控中心必须安装一门电话和配备专用对讲机，并保持通讯畅通。
- 三、监控人员应有较高的责任心，经过培训必须熟练掌握监控设施设备的性能和操作。
- 四、监控系统 and 红外线报警，磁力门锁发现异常情况时，应立即通报相关人员查明原因并记录在册。
- 五、建立重要事件录像备份档案，为事件处理提供证据。
- 六、监控中心属机要重地无关人员不得入内，需入时必须经防损课课长同意。
- 七、防损课长要经常检查监控中心工作情况，不定期的查看录像，并做好检查记录。
- 八、做好监控中心设施设备维护保养，发生故障应立即填写《报修单》通知维修部联系维保单位及时报修，并做好维修记录。

世纪联华 CenturyMart

安全用电操作规程

- 一、单位需临时用电的，必须由专业部门办理《用电、用火审批单》。
- 二、单位自行管理部门负责人确定临时用电责任人，临时用电责任人必须经过消防安全培训合格，方可由该责任人确定临时用电申请，临时用电责任人在现场对现场监护，检查合格后方可实施，对审批时临时用电的安全责任负责。
- 三、单位临时用电由管理部门确定临时用电责任人，临时用电责任人必须经消防安全培训合格，方可有监护资格。
- 四、临时用电操作规程：临时用电部门申请——自行管理部门审批人现场验收——符合临时用电条件——填写审批单并合格——现场检查部门验收合格——填写《用火审批单》——检查临时用电设备完好——明确施工现场责任人——确定监护部门现场监护人（经理安全知识培训）——起草用火审批——办理《用火、用电审批单》。
- 五、现场监护人与审批人一同到现场检查临时用电部位的性质、使用物质的性质、同时检查是否符合安全作业要求，临时用电设备是否完好。
- 六、现场负责人发现不安全因素应及时叫停，当作业结束后，必须断电挂锁。
- 七、大型临时用电作业和施工过程中长期临时用电作业，现场要建立安全管理制度、应急预案并报消防备案，作业后填写《用火、用电审批单》报自行管理部门。
- 八、临时用电作业结束后，必须立即拆除。

世纪联华 CenturyMart



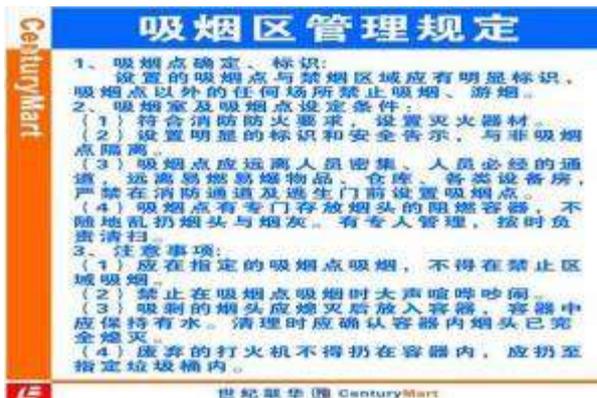
员工责任

四、安全保护

4、消防安全检查

火种管理

- 1) 卖场禁烟区域设置禁烟标识。
- 2) 卖场内，严禁出现吸烟现象。
- 3) 门店改造施工、内部装潢动用明火作业，严格落实分级审批制度。
- 4) 动火现场作业人员严格遵守“十不烧”制度。
- 5) 公共娱乐场所营业期间内严禁动用明火。



吸烟区管理标准

- 1) 门店严格执行公司规定设置吸烟点。
- 2) 吸烟点张贴吸烟规定。
- 3) 吸烟点严禁乱丢烟蒂。
- 4) 吸烟点设置灭火器材。



员工责任

四、安全保护

4、消防安全检查

后场管理

- 1) 后场商品保存管理分类、分垛储存，堆放符合“五距”要求。
- 2) 后场内严禁使用电炉、电烙铁、加热设备和使用明火，后场内防火标识醒目。
- 3) 后场照明符合消防局要求，货架顶端商品与照明灯保持足够的距离，灯距垂直、周边距离不得小于 60CM。
- 4) 后场内严禁使用明火，严禁吸烟。



疏散指示标志

- 1) 卖场对疏散指示标志的要求：
 - A、卖场的安全出口或疏散出口的上方、疏散通道应设有灯光疏散指示标志。
 - B、疏散通道的指示标志宜设在疏散通道及其转角处距地面 1M 以下的墙上。



员工责任

四、安全保护

4、消防安全检查内容及标准

疏散指示标志

2) 疏散指示标志的设置应符合下列要求:

- A、疏散指示标志的方向，指示标志图形应指向最近的疏散出口或安全出口。
- B、设置在安全出口或疏散出口上方的疏散指示标志，其下边缘距门的上边缘不宜大于 0.3M。

疏散指示标志：杜绝不亮、缺少、指示错误、损坏等状态。



消防控制中心

- 1) 消防控制室有相应的系统竣工图纸、操作规程、应急预案、各分系统控制逻辑关系说明、维护保养制度及记录、设备的使用说明。
- 2) 消控室 24 小时有专业人员值班（持证上岗），做到值班有记录，处警单及时归档并有情况处置登记，每班对设备进行自检一次并有记录。



经济与服务责任

一、利润与经济效益

作为联华股份的直属企业，根据香港联合交易所有限公司证券上市规则的规定，本公司不得对外提供未经公开披露的股价敏感信息，包括年度、中期财务数据、经营指标等。

二、产品与服务

1、售后服务

认真履行社会责任和法定义务，向消费者提供商品和服务的真实信息，不作虚假宣传，不误导消费者；严格食品安全管理，确保食品质量符合标准，为消费者提供卫生、安全的食品消费环境和服务；坚持礼仪服务、规范服务和文明服务。不销售假冒伪劣商品；经营商品明码标价；规范促销，严格实施价格管理；提高投诉处理效率，不断完善售后服务管理。



明确当商品售出遇到质量问题，以购物销售小票的日期为准，在 7 天内可以凭购物销售小票或发票至服务中心办理退货；在 15 天内可以凭购物销售小票或发票至服务中心办理换货（家电、手机、鞋类商品退货参照相关退货须知），任何因非正常使用及保管导致出现质量问题的商品或包装及配件不齐全的商品，则不能办理退货或换货手续。



经济与服务责任

二、产品与服务

2、建立客户管理档案

为更好地服务顾客，为顾客带来愉快的购物体验，世纪联华设立了会员制，建立会员档案，定期联系，为会员提供更优惠的价格和更优质的服务。同时建立了完善的售后服务机制，开展了“放心安心在联华”的活动。我们不仅从内部强化管控，还从外部引进监督机制，通过在社会聘请义务监督员，倡导由消协工作人员、媒体记者、社区干部和普通消费者组成的四位一体的监管模式。这些义务监督员将以各自的身份，成为消费者对“安心放心在联华”的监督专员。他们可以常年持证深入到世纪联华的各大卖场监督检查商品结构和商品质量。

我们还在各基层门店建立企业服务信誉制、公示制。顾客满意和顾客投诉处理机制、应急处理机制以及保障质量安全体系良好运作的内部监督机制等。



公司各门店服务中心都有醒目的服务项目告示牌，内容有：门店投诉接待电话、公司投诉接待电话、门店各项免费服务项目、门店各条班车信息、顾客退换货服务须知等，为顾客提供方便的服务；且每家门店都设有顾客意见箱，服务中心设有顾客意见簿，门店每天由专人负责汇总顾客意见，并在 24 小时内答复顾客。

对到门店进行退货和投诉的顾客，门店严格按照“三分钟快速解决顾客投诉”的服务理念，在最短的时间内快速、妥善地应对顾客投诉。门店每月对顾客投诉的内容、退货原因进行分析汇总。每月召开顾客座谈会，由店长亲自认真听取顾客意见，会后召开专门会议反省我们的工作，讨论改进措施。



诚信责任

一、守法诚信

公司严格遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，无重大违法、违规的负面信息。反对不正当竞争、杜绝商业活动中的腐败行为。开展员工学法守法、法制宣传教育活动。提高公司合同管理水平及员工法律风险意识，降低公司法律风险，树立守法经营和风险防范意识，掌握法律知识，明确岗位责任，加强业务、管理各环节的风险防范。

1、开展法制宣传教育 推进合规文化建设 夯实“六五”普法基础

设立“六五”普法领导小组

为深入贯彻中共上海市委、上海市政府转发的《市委宣传部司法局关于在本市开展法制宣传教育的第六个五年规划（2011-2015年）》、市国资委《关于在市国资委系统开展法制宣传教育的第六个五年规划（2011-2015年）》的要求以及百联集团《关于贯彻法制宣传教育第六个五年规划的实施意见》、《联华股份“六五”普法五年规划》的精神，公司设立了“六五”普法领导小组，党委副书记、副总经理挂帅。

总部各部门、区域和门店认真按照《世纪联华“六五”普法五年规划》的要求，在做好法制学习宣传教育工作的同时，顺利通过联华股份的检查验收。

公司“六五”普法五年规划

总体目标：实施“六五”法制宣传教育，深入开展法制宣传教育和法治实践，使公司全体员工法律意识和法律素质进一步增强，依法经营的能力和水平进一步提高，随着法制建设全面推进，各项工作纳入法制化轨道，形成依法经营、依法办事、依法管理的新局面，全面推动公司各项工作。

普法对象：公司全体员工，重点对象是公司党政领导班子成员，总部部门负责人。

主要任务：1、深入学习宪法，自觉维护宪法权威。2、深入学习公司法、合同法、劳动法等与市场经济密切相关的法律法规，并及时学习新颁布的法律法规。3、突出重点，加大法制宣传工作力度。4、普及保障职工民生权益的宣传教育。

普法形式。1、培训普法。2、活动普法。配合全国法制宣传日，开展系列法制宣传教育活动。3、媒介普法。通过公司《世纪纵横》，对国家新出台的有关法律、法规进行宣传，设立“六五”普法之窗，对普法内容广而告之。4、网络普法。充分利用公司学习网站，适时发布法制信息，开展网上普法宣传。

普法步骤：“六五”法制宣传教育工作从2011年开始实施，到2015年结束。共分三个阶段：1、宣传发动阶段：2011年下半年至2012年上半年。成立世纪联华“六五”普法领导小组和工作机构，负责指导、协调、监督、考核、验收公司的法制宣传教育工作；制定“六五”普法实施方案。2、组织实施阶段：2012年下半年至2015年上半年。根据公司实际，制定年度工作计划，对中层以上经营管理人员进行分期分批轮训；开展专题活动及阶段性督促检查活动。3、检查验收阶段：2015年下半年。在做好年度法制宣传教育工作的同时，顺利通过联华股份的检查验收。

诚信责任

二、诚信经营与服务

1、全面风险管理

公司制定公司风险评估管理办法，设定关键风险的控制目标，全面系统持续地收集相关信息，及时识别、分析、评估、监控公司潜在风险控制目标的承受能力及限度，认定各风险可能带来的损失并对其及时进行风险评估并采取相应措施。

风险评估关注、识别的内部风险，主要与公司发展、运营有关的各类风险，包括战略环境风险、程序风险（业务运营风险、财务风险、授权风险、信息与技术风险、市场风险、投资风险、法律风险以及综合风险）和战略决策信息风险。

公司完善风险评估的组织架构，建立公司风险评估领导小组，负责公司风险评估工作管理；建立公司风险评估工作小组，负责公司风险评估工作实施。

在每年7月20日前向公司风险评估工作小组书面汇报半年度条线的风险评估报告，在第二年的1月20日前向公司风险评估工作小组书面汇报年度条线的风险评估报告。公司各职能部门、区域、门店负责对风险评估报告的完成实行跟踪。公司风险评估工作小组每季度进行例会制度。

2、投诉体系健全

公司认真履行投诉工作职责，认真接待处理消费者投诉，加强对投诉工作督办力度，及时反映社情民意，为社会稳定发挥了积极的作用。

加强领导，按照投诉工作的要求，实行投诉工作责任制、责任追究制，切实保证投诉工作有序开展

一是公司严格按照“属地管理，分级负责”和“谁主管、谁负责”的原则，建立和完善主要领导负总责，分管领导具体抓，有关领导协调抓，一级抓一级，层层抓落实为主要内容的投诉工作分工负责制，对所有的消费者投诉案件明确办理部门、牵头领导、办理时限，各主要领导及时反馈查办情况，不推诿扯皮。

二是根据投诉工作突发性的特点，对各门店领导干部实行轮班值勤，发现消费者投诉及时处理，决不拖延，对一时难以解决的投诉，也给消费者一个明确的答复，然后及时分析原因，落实工作责任，研究解决措施，并力争达到限期解决，避免矛盾激化。

三是进一步明确各部门、区域、门店负责人的责任，对因处置不力而造成越级访的责任人给予责任追究。



诚信责任

二、诚信经营与服务

2、投诉体系健全

狠抓各项工作制度的落实，强化制度约束，使投诉工作步入制度化、法制化的轨道

公司进一步建立和完善了《世纪联华投诉工作管理办法》，形成了对重点案件实行领导包案到底，各部门协调联动的工作机制，使信访处理工作开展的更顺利、更及时。

一方面认真落实“一把手”抓投诉工作制度，采取投诉工作“月汇报”和领导包案等措施。另一方面，加强投诉档案的管理，对投诉案件及时登记，并对处理过程和结果进行记载，为以后有案可寻留存资料。

建立健全投诉工作网络，细化矛盾排查

为切实做好投诉处理工作，做到投诉矛盾不出公司，公司在总部、区域和门店均设立兼职管理员，建立起了上下贯通、左右衔接的三级处理网络。三级兼职管理员都由富有调解经验的同志担任，确保了投诉不被激化。

“3.15”前后，公司各门店纷纷行动树立服务品牌形象

上海黄浦新苑店



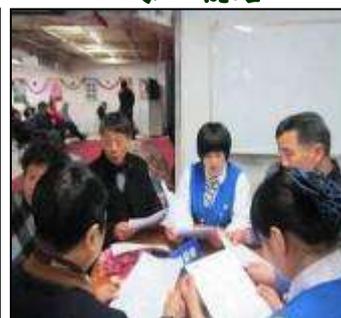
上海朱泾店



上海花木店



上海仙霞店



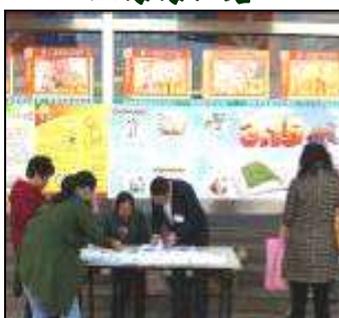
上海御桥店



上海龙茗店



上海海江店



上海奉城店



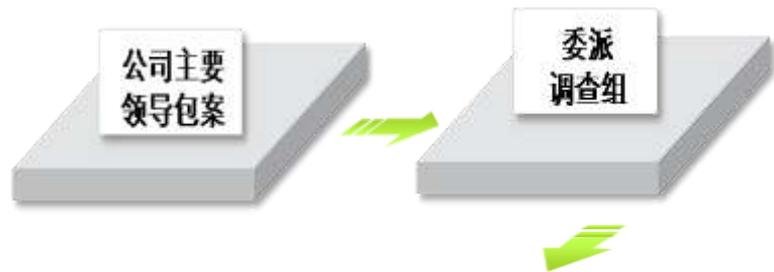
诚信责任

二、诚信经营与服务

2、投诉体系健全

建立投诉纠纷解决机制

一是公司主要领导包案。对一些难解决的投诉，由公司主要领导亲自包案、亲自接待、亲自调度、拍板定案，促使老大难投诉及时得到化解。



二是委派调查组。对一些矛盾比较尖锐的案件，公司委派精干得力人员组成工作组具体调查解决。一方面显示公司的重视程度，平息情绪，另一方面便于在较短的时间查清事实。



三是强化调度和督导。公司加大对投诉工作督导力度，通过每月《客诉通报》，对每月消费者投诉情况进行通报，好的表扬差的批评，指导门店降低顾客投诉率，对重点案件集体协商，确保及时解决，提升顾客满意度。

诚信责任

二、诚信经营与服务

2、投诉体系健全

加强自身建设，促进投诉工作的有效开展

一是认真抓好三级投诉管理干部的思想政理论学习和相关法律法规的学习，每年都邀请消保委老师来公司进行培训，公司也积极推荐干部参加上级公司和属地工商的信访培训。

二是在工作中推行“首问负责制”和“服务承诺制”，要求给消费者一个满意答复和一个好的处理意见，改变推诿扯皮和进门难，脸难看，事难办的不良作风。

三是公司总部和门店积极参加属地工商、消协等机构举办的 315 服务活动，认真听取消费者对世纪联华商品质量和服务方面的意见和建议，耐心向消费者提供商品信息和咨询服务，向消费者释疑解惑，树立了世纪联华良好的窗口形象。



3、财务管理规范

为了加强公司财务管理基础工作，建立规范的财务报销秩序，控制财务报销风险，根据国家财经法规及公司相关财务法规的有关规定，制定了财务管理规范。



各门店财务负责人对本门店的财务报销工作负有管理责任，并严格遵守国家财经法纪及公司关于费用审批和报销的相关规定，费用报销事项公司规定需经上级审批后报销的，应先报批后报销。所有报销单据、附件、发票需要填写规范；报销发票需按规定处理，借款及归还按照公司制定的流程借还。门店在财务管理规范的基础上制定相适应的实施细则，报总部财务部备案。未明事宜由总部财务管理部负责解释。

诚信责任

三、社会诚信形象

公司经营理念：顾客第一，唯一的第一。

1、顾客投诉率

公司不断完善顾客投诉工作，提高顾客满意度。2013年顾客投诉办结率100%，通过完善公司顾客投诉工作制度、设立三级投诉处理网络、组织培训、每月出刊工作简报等工作，得到了消保委的肯定。

2、零负面报道

超市与顾客、与社会的关联度十分紧密。公司进一步提升运营质量，加强信息沟通，树立了世纪联华的良好企业形象，2013年没有出现产品或服务负面信息或报道。



社区责任

一、社区共建

3月“学雷锋”

公司各党支部纷纷以实际行动开展学雷锋活动

公司与华阳社区的党建联建已成为创先争优的一项长效机制。今年3月5日，公司20多名党团员以学雷锋为契机，通过开展“美丽长宁，和谐华阳—‘乐活’公益”活动，把雷锋精神贯穿于社会主义核心价值观体系的践行中，贯穿于全国文明城区建设长效机制的推进中，贯穿于激浊扬清的良好社会氛围的营造中。

公司分成两组队伍进行学雷锋为民服务活动。第一组的党团员负责华阳社区第四居委的小区绿化环境清

理工作。大家用自己的汗水换来小区绿化带的整洁，为社区创建了一个和谐文明的生活环境。另一组党团员参加由华阳社区在中山公园门店举办的“乐活”公益活动。该活动主要是一项为百姓排忧解难，普及生活知识等的利民服务。公司为民提供劳动保障咨询和电脑维护咨询两项服务，通过耐心细致的解答，解决了许多市民在生活中碰到的劳动保障相关问题，为市民排除了一些电脑方面的故障。

总部党团员服务队



总部党团员义务咨询



总部党团员清洁社区



黄浦店党支部



奉城店党支部



南桥店党支部



靖江店党支部



端午节 支部进社区服务



6月9日，当社区街道有50年党龄的赵老师夫妇俩在家门惊喜地手捧着热气腾腾的粽子时，对黄浦新苑支部丁瑞柏一行4名党员及地区党总支的感激之情溢于言表。据悉，一年一度的端午节即将到来，黄浦新苑支部与党建共建社区党总支在上月月底共同拟定了迎“七一”规划，以门店党员走社区、提服务、促销售为目的，展开了一系列轰轰烈烈的迎“七一”党的诞辰活动，此活动只是刚开始的序幕。

社区责任

一、社区共建

走进社区 为民服务



6月16日一早，黄浦店党支部开展了“党员进社区为民服务”活动，在黄浦新苑社区向居民提供新鲜的时令蔬果、大米等商品。黄浦店党员们介绍商品、结账收费、汗流浹背送货上门……同时，为庆祝“七一”，党支部向社区56位50年党龄的老党员发放了“党员联系卡”，承诺为社区老党员提供代购、送货上门等服务。

社区互动 引导市民正确消费



6月17日一早，奉城店与社区政府一起在广场联合设摊，进行食品安全等方面的宣传。对社区市民进行食品安全、卫生、健康保健等方面的宣传讲解、引导市民正确的消费和生活习惯，营造良好商业氛围。自世纪联华入住奉城以来，经常与社区政府联动，开展各种宣传活动，营造良好的商业氛围。

联合辖区举办纳凉晚会



7月23日，青浦区龙威社区居委在青浦店北广场，举行了首届上海市民文化节“与快乐同行”龙威社区专场纳凉晚会。青浦店作为协办单位担任了主持，维护现场安全秩序等后勤工作，让广大居民顾客朋友们享用了一场听觉与视觉的文化大餐，得到了居委与顾客的一致好评。

配合辖区做好国防教育宣传



9月21日，浦东新区在浦电店广场举办了一场全民国防教育日、人民防空集中宣传周主题活动暨电子屏揭幕仪式。门店积极协同浦东新区人防办、潍坊街道及物业共同做好本次活动。此次活动不但让周边社区居民了解了民防工程在战时、和平时期的不同作用，而且对浦电店加深了良好的企业印象，同时又聚集了人气。

社区责任

二、帮困助老

公司党委心系社区孤老



春节前夕，世纪联华党员来到了华阳街道华四居委孤老王仙芝家，为老人送去节日的祝福，将党的温暖送到老人心中。王阿婆得知公司领导来看望她很高兴，世纪联华为王阿婆递上了慰问品和慰问金，贴心地与王阿婆拉家常，细心地询问老人的生活和身体情况，叮嘱王阿婆保重身体，提前向王阿婆拜年，让王阿婆倍感温馨。

门店党支部慰问辖区困难家庭

2月6日，青浦店在盈浦街道龙威居委的引导下，上门慰问辖区困难家庭，送去温暖。青浦店在取得良好经济效益的同时，不忘回报，深受社区居民的欢迎。



中秋慰问孤老



中秋前夕，公司党委委派党员来到了华阳街道孤老王仙芝家，递上了慰问品和慰问金，贴心地与王阿婆拉家常，细心地询问老人的生活和身体情况，让王阿婆倍感温馨，将党的温暖送到老人心中。

重阳敬老爱老

10月12日，黄浦新苑居委会活动中心内济济一堂，欢歌笑语一片热闹的景象。此次由黄浦新苑店党支部与居委党总支共同组织的“九九重阳敬老节”正在举行。会上，由新苑店支部与居委党总支分别向在座的老大爷、老大妈们献上了热情洋溢的贺词并送上了“重阳糕”和热气腾腾的“大馄饨”。大家你唱歌来我颂诗，将活动推向了高潮。



重阳节，莘庄工业园区为慰问辖区 5000 多位 60 岁以上老人精心组织了送爱心活动，颛桥店积极参与了这项公益活动，为十个街道社区的老人送上长寿卷面，共计发放 10800 卷卷面、5400 袋麦片。在店长王佳景的带领动员下，门店无偿提供礼品袋包装，并组织各部门包干分头将慰问品送到各个居委会，得到莘庄工业园区领导的肯定。

社区责任

三、同创共建

春节慰问



春节前夕，华漕店上门慰问了驻华漕地区的消防官兵，双方签订共建协议，门店将得到消防部队的业务指导和培训。

高温送清凉

7月，公司多家门店冒着高温，带着饮料等防暑降温用品看望部队官兵，共叙鱼水深情并向他们表示节日的祝福。对高温下坚守岗位的全体官兵进行慰问，给他们送上一份清凉，捎去一份问候。



军民共建



教师节，鲁班店与上海消防总队黄浦支队卢湾中队签署军民共建协议。

9月，外高桥店专程慰问保税区新组建的消防浦东保障大队，建立良好的合作关系。



11月，奉城店慰问辖区消防中队，感谢部队为确保地区一方平安作出的贡献，感谢消防中队长期以来对门店消防工作的关心与指导，并向即将退伍的老兵送去了慰问品。

12月，鲁班店参加共建单位——卢湾消防中队一年一度的老兵退伍仪式，感谢老兵为百姓所做的贡献。



圣诞节，鲁班店党支部组织青年团员、党员与共建单位卢湾消防中队联欢。

社区责任

四、志愿服务

做好社区服务 传承雷锋精神 世纪联华走进华阳社区开展学雷锋活动

2013年3月5日是毛泽东“向雷锋同志学习”题词发表50周年，也是十二届全国人大一次会议开幕的日子。3月5日上午，公司20多名党团员以学雷锋为契机，走进华阳社区，参加“美丽长宁，和谐华阳——‘乐活’公益”活动。

公司党团员分两组进行学雷锋为民服务活动。第一组负责华阳社区第四居委的小区绿化环境清理工作，大家用自己的汗水换来小区绿化带的整洁，为社区创建了一个和谐文明的生活环境。另一组参加由华阳社区在中山公园门店举办的“乐活”公益活动，是一项为市民百姓排忧解难，普及生活知识等的利民服务。世纪联华主要为市民提供劳动保障咨询和电脑维护咨询。通过耐心细致的解答，解决市民在生活工作中碰到的劳动保障相关问题，为市民排除一些电脑方面的故障。专业细致的解答及热心周到的服务赢得了前来咨询的市民的普遍赞誉。



环保责任

一、环境管理

上海区开展2013年环境卫生清洁活动

新春佳节即将来临，在市爱卫会“关于开展迎新春城乡环境卫生清洁活动”的号召下，2013年1月4日起，上海门店开展以“清洁家园迎新春，除害防病保健康”为主题的环境卫生清洁活动。此次环境卫生清洁活动共包括两大内容，**第一是越冬蚊蝇消杀活动**。在这一阶段活动中，门店根据自身存在的四害及分布情况，对灭蝇、灭鼠和灭蟑各有侧重，并以不同形式进行杀灭，如：灭蝇灯、粘蝇挂条、药剂投放、药物喷洒、放置灭鼠板或灭鼠笼、杀蟑胶饵等，取得了一定的实效。同时，

门店不仅关注卖场内的老鼠、蚊蝇的灭杀，而且对于机房、厕所、食堂、下水道、超市外围、污水泵等日常容易忽视的地方也一并进行了药物的布置。**第二是卖场环境整治活动**。门店对店外绿化、车棚、车库等场所进行了清理，做到无散落垃圾、无乱堆乱贴、无蚊蝇滋生源；同时对店内的生鲜加工区域、生鲜卖场区域、收货区、厕所等地也按照要求进行环境清洁。在这次活动中，门店真抓实干，不仅提高了整体环境，而且为春节的销售做好了坚强的后盾，以一个崭新的面貌迎接八方来客。



公司开展 2013 年爱国卫生月活动



春季已经来临，为了响应爱卫会“深入开展环境卫生整治行动，减少鼠类传播疾病风险”的号召，进一步提升世纪联华的整体环境卫生面貌，公司于3月25日组织全国门店开展以“人人参与，让城市更洁净”为主题的爱国卫生月活动。

此次爱国卫生月活动共包括两大内容，从春季统一灭鼠活动及环境卫生整治活动两方面全面开展。此外门店对员工进行清洁卫生培训，对生鲜加工区域、卖场销售区、冷库、仓库的地面、货架、设备、工具等设备设施进行深度清洁。

石化店组织卫生活动

石化店党团员青年组织了“我为门店做件事”的卫生活动。活动中大家不放过每个角落，令门店干净明亮。



环保责任

二、低碳节能

总部带头 节能降耗

在不断“开源”的同时，世纪联华也非常注重“节流”。6月，公司召开总部内勤会议并下发《通知》，要求总部办公人员加强节能降耗意识，节约用电，合理使用办公场所设备、设施。从我做起，从总部做起，带动全体干部员工养成良好工作习惯，共同做好节能降耗工作，为公司降本增效贡献自己的力量。

“绿色丝带” 打造绿色超市

去年10月，世纪联华虹口店响应市商委号召，对卖场进行了绿色改建。从建筑材料、照明灯光等各方面着手节约能源。今年3月，虹口店又推出了“绿色丝带”行动，从门店员工着装，到卖场内外装饰、绿色商品海报插页等各层面对绿色消费、绿色生活进行推广。



宣传绿色商品，倡导绿色生活。3月15日消费者权益日当天，虹口店在广场上设置了丰富的现场宣传活动。在街道的牵线搭桥下，邀请到了公益性质的上海金桥再生资源公司，现场为消费者讲解资源回收的重要性，并且消费者只要把家里使用不到的废旧电子产品带到现场就可以换取小礼品，让那些原本无利用价值的电子产品能够得到再生。

引进绿色蔬菜，介绍有机食品。虹口店引进了嘉仕有机蔬菜，在这次“绿色丝带”行动中，嘉仕有机蔬菜派专门人员在卖场内及广场上对有机蔬菜进行详细介绍，并且配合试吃、买一赠一活动等，让消费者了解有机蔬菜、购买有机蔬菜。

开展绿色营销，宣传节水产品。对于“节水产品”很多消费者不是很了解，在此次“绿色丝带”行动中，门店邀请了节水品牌“洁霸”及“蓝月亮”在门店内外设置主题营销区，并有专人为消费者进行导购。门店希望通过这一系列的活动来打造一个具有虹口店特色的“绿色环保超市”。



促进绿色消费倡导绿色生活



6月2日、5日，上海市环境保护局、美国环保协会、百联集团共同举办的“促进绿色消费、倡导绿色生活”大型绿色环保主题活动在虹口店举行，并请到了外语频道进行采访报道。

附录

一、荣誉汇总

公司荣誉

序号	时间	单位	荣誉	照片
1	2013年2月	世纪联华	“虹口区2012年度 纳税贡献奖”	
2	2013年4月	世纪联华 团委	“2012年度上海市 五四特色团委”称 号	
3	2013年5月	世纪联华	“2011—2012年度 上海市文明单位” 称号	
4	2013年6月	世纪联华 党委	“优秀党建联建共 建单位”称号	
5	2013年11月	世纪联华	2013 上海商业 100 强（第 21 名）	

附录

一、荣誉汇总

部门/门店荣誉

序号	时间	单位	荣誉	照片
1	2013年1月	世纪联华奉城店	2012年“上海商业优质服务先进集体”称号	
2	2013年1月	世纪联华石化店	“建行杯”第四届上海市住房公积金区级百佳诚信缴交企业称号	
3	2013年1月	世纪联华浦电店	2012年度浦东新区价格监测先进集体三等奖	
4	2013年2月	世纪联华青浦店	青浦区经济委员会和青浦区财政局联合颁发的“放心店”称号	
5	2013年3月	世纪联华黄浦新苑店服务中心“晓丽”班组	“上海市三八红旗手（集体）”称号	

附录

一、荣誉汇总

部门/门店荣誉

序号	时间	单位	荣誉	照片
6	2013年3月	世纪联华海江店	“2012年度先进安全生产工作单位”称号	
7	2013年3月	世纪联华青浦店	“青浦区消费维权诚信单位”称号	
8	2013年3月	世纪联华龙茗店	“消费者权益保护优秀联络点”称号 “2012年度古美路街道安全生产管理工作先进集体”称号	
9	2013年4月	世纪联华青浦店	盈浦街道“2012年度安全生产管理先进单位”称号	
10	2013年4月	世纪联华成山店	“2012年度周家渡地区精神文明建设先进单位”称号	

附录

一、荣誉汇总

部门/门店荣誉

序号	时间	单位	荣誉	照片
11	2013年7月	世纪联华 30家门店	“安全生产标准化 一级企业（商场）” 证书和铜牌	
12	2013年12月	世纪联华 黄浦店	“黄浦区商业优质 服务十佳企业”称 号	
13	2013年12月	世纪联华 体育场店	“2013年度价格监 测先进单位”	
14	2013年12月	世纪联华奉 城店	“2013年基层消费 者维权站先进单 位”	
15	2013年12月	世纪联华 北斗星、宜 川、鲁班、柳 营、御桥、国 和路、桥梓 湾、华漕店	上海市安全生产标 准化二级企业达标	

附录

一、荣誉汇总

个人荣誉

序号	时间	单位	荣誉	照片
1	2013年2月	世纪联华 南桥店店长 庞恒兴	2012年度奉贤商业 市场监测工作二等 奖	
2	2013年3月	世纪联华 奉城店 防损课长 庄春华	奉贤区“2012年度 消防安全先进个 人”称号	
3	2013年4月	世纪联华 青浦店 防损课长 沙国强	盈浦街道“2012年 度安全生产管理先 进个人”称号	
4	2013年8月	世纪联华 北斗星店 信息管理部 颜万青	“宝山区商务诚信 建设试点服务标 兵”	
5	2013年11月	世纪联华 青浦店店长 李岚	上海市商业职工立 功竞赛销售状元	

附录

二、预期与展望

面临挑战

2014 年对于世纪联华来说依然是艰难的一年，面临着许多不确定因素：整体经济回升缓慢；成本上升速度远超于销量增长；多业态多形式竞争；消费多元化等。

未来战略

绩效目标：2013-2015 年销售额上升 50%。

业态转型：明确方向、目标、措施和步骤。

总体思路

“统一思想 团结一致 顾全大局 攻坚克难”

“加强学习 开放心态 创新思路 提升技能”

重点工作

1、加强党建：(1)“学习开路”，认真贯彻落实党的十八届三中全会精神；(2)“改革开局”，加强党员干部队伍建设，完善干部管理机制；(3)“创新提升”，围绕经济工作发挥党员、党组织的作用；(4)“夯实基础”，提升基层党组织建设；(5)“惠及民生”，会同工会实施好“3+1”工程。

2、抓好经营：(1)坚持业态转型、销售提升，坚持都市发展和门店调整；(2)推进分类营销概念；(3)做好生鲜经营；(4)提升营运技术和营运管理；(5)加强激励。

3、提升管理：(1)调整组织架构，改革用工管理；(2)加强干部能力建设，提升竞争力；(3)重视安全工作，消除安全隐患；(4)扩销开源，降本增效。

4、履行社会责任：认真践行公开承诺，通过志愿服务、联建共建等方式，开展各类社会救助和公益活动，积极参与城市公共管理，推进精神文明建设。

5、打造“绿色超市”：积极倡导环境保护，加强环保宣传，推出更多“绿色超市”。

附录

三、2013 大事记

一月

- ◆ 元旦前，上海市副市长艾宝俊在百联集团董事长马新生，联华股份总经理华国平，党委副书记，公司党委书记、总经理蒋晓飞等陪同下慰问体育场店。
- ◆ 1月9日，上海市食品安全委员会办公室谢敏强处长，协同市工商、市农委、市检验检疫、市质监及市食药监一行十余人对虹口店的食品安全进行检查。通过检查领导们对虹口店规范的工作给予了较好的评价，尤其在生鲜的质量、卫生、陈列的管理工作上给予了肯定和鼓励，对生鲜的各类台账的制作给予了表扬。
- ◆ 1月17日，工商徐汇分局局长卢鉴等领导视察了体育场店，对门店节日期间商品的供应情况、陈列、价格等均表示满意。
- ◆ 1月31日，宝山庙行镇副镇长携消防、安全办、商委、工商、卫生等到北斗星店进行了节前检查。
- ◆ 元旦前，百联集团董事长马新生、副总裁浦静波等领导在联华股份党委书记陈建军、副总经理汤琪、副总经理张国宏，公司党委书记、总经理蒋晓飞等陪同下慰问中环店。
- ◆ 元旦前，百联集团总裁贺涛、纪委书记王春华等领导在联华股份总经理华国平、副总经理梁宝龙、公司党委副书记、副总经理蒯建平等陪同下慰问体育场店。
- ◆ 元旦前，百联集团副总裁王志刚、财务总监吕勇、副总裁秦青林等领导在联华股份副总经理祁月红、副总经理梁宝龙、公司党委副书记顾建华等陪同下慰问紫金广场店。
- ◆ 春节前，为了让困难员工都能过上一个祥和的节日，公司党委书记蒋晓飞等7位党政领导分别上门慰问了9位困难员工及其家庭，及时送去党委的温暖和公司的关爱。节前公司领导班子还对上海外派干部家属进行了慰问，感谢他们长期在异地他乡为世纪联华的经营发展无私奉献。公司班子成员还兵分多路，对全国100多家门店进行慰问，为奋战在一线的员工们加油鼓气。同时，在公司工会的号召下，各区域、门店也开展了热火朝天的元旦、春节送温暖献爱心活动。

附录

三、2013 大事记

二月

- ◆ 2月7日，上海市市长杨雄在浦东新区副区长刘正义、百联集团董事长马新生、联华股份总经理华国平、公司总经理蒋晓飞等领导的陪同下，视察慰问浦电店。
- ◆ 2月6日，徐汇区常务副区长鲍炳章带领区商务委、工商局等领导视察了体育场店。同日，南桥镇镇长视察南桥店节日氛围、商品陈列、员工服务、卖场消防安全等工作。
- ◆ 2月8日，百联集团董事长马新生、财务总监吕勇、副总裁浦静波、主任顾卫中视察慰问黄浦新苑店。同日，百联集团总裁贺涛、纪委书记王春华，副主任陆敏视察慰问仙霞店；百联集团副总裁王志刚、副总裁秦青林、副部长王红视察慰问鲁班店。
- ◆ 2月4日，联华股份副总经理祁月红、营运管理总部常务副部长陈新荣、经理乐琼华视察体育场店。
- ◆ 2月5日，联华股份安全保卫部副部长徐仕杰一行五人对海江店节前安全工作进行检查。
- ◆ 2月18日下午，公司党委举行中心组学习会，传达学习贯彻落实联华股份党委关于改进工作作风会议要求和精神。公司党委书记蒋晓飞主持并讲话。
- ◆ 为深入贯彻落实党的十八大精神，按照《十八届中央政治局关于改进工作作风、密切联系群众的八项规定》和联华股份党委改进工作作风会议要求，结合公司的实际，公司党委、总经理室下发了《关于改进工作作风的具体措施》。
- ◆ 节前，为了缓解人员紧张，更好地服务顾客，公司党委、总经理室组织总部大部分员工于2月7日、8日赴上海各家门店支援前线销售工作。此次支援前线工作为提高劳效的同时让总部员工亲身参与到销售中，从而更直观的了解前线的需求，为今后服务前线工作打下坚实的基础。同时党员们发挥带头作用，拉进团队的凝聚力，增强员工的热情，以优质的服务面对顾客。
- ◆ 春节前夕，公司党委委派党员来到了华阳街道孤老王仙芝家，为老人送去节日的祝福，将党的温暖送到老人心中。

附录

三、2013 大事记

三月

- ◆ 3月28日，美国精确市场调研集团总裁等一行在联华股份副总经理祁月红、运营总监刘伟龙、运营管理总部副部长陈新荣、市场部石磊等领导的陪同下参观了体育场店。
- ◆ 为深入学习贯彻十八精神，提升党员干部的理论素养、科学决策水平和创新能力，努力实现2013年公司经营工作任务，公司党委于3月5日下发了2013年党的十八大文件学习计划，明确了学习目的、学习内容、学习方法和学习要求。
- ◆ 3月7日下午，公司党委组织部分党支部书记学习十八大报告的新思想、新提法、新亮点、新举措以及习近平在中央党校发表的重要讲话。会上，支部书记们围绕3个议题进行了讨论，大家结合实际畅谈了自己的想法和建议。
- ◆ 3月13日上午，公司党委举行中心组学习会，认真学习贯彻十八大报告并围绕题目开展学习讨论。联华股份总经理兼公司董事长华国平主持并讲话。
- ◆ 公司党委根据2013年工作要点制定了“党建百分百”评分表，对各党组织2013年各项党建工作情况进行考核。通知要求各党组织要对照“党建百分百”评分表的考核项目和评分标准，认真开展自查自评，不断完善相关材料，对存在的不足和问题，及时查漏补缺，整改到位，确保达到考核目标。各党组织要围绕所在部门、门店的重点、难点工作，齐心协力解除发展瓶颈，推动门店经营管理上台阶。
- ◆ 3月5日，公司20多名党团员以学雷锋为契机，开展“美丽长宁，和谐华阳—‘乐活’公益”活动。公司分成两组队伍进行学雷锋为民服务活动。一组负责华阳社区第四居委的小区绿化环境清理工作；另一组党团员参加由华阳社区在中山公园门店举办的“乐活”公益活动。公司为市民提供劳动保障咨询和电脑维护咨询两项服务。
- ◆ 公司各门店在三八节纷纷开展各项让女员工健康、和谐、快乐的活动，包括召开座谈会、慰问困难女员工、组织女员工妇科体检、开展拔河比赛等。
- ◆ 根据市府、市消保委、百联集团和联华股份有关会议和通知精神，2013年“3.15”系列活动将以党的十八大精神为统领，以“保民生，促消费”为重点，着力于服务扩大消费需求，着力于推进社会诚信建设，着力于推动创新社会管理，倡导全社会共同关心、关注、参与消费维权。公司倡议：优质服务、质量保证、持续改进。

附录

三、2013 大事记

四月

- ◆ 4月3日，国家粮食局副局长徐鸣一行在市粮食局副局长夏伯锦的陪同下，视察了被确定为“上海市粮食应急供应指定零售网点”的虹口店，虹口区常委、副区长张锡平，市粮食局政策法规处处长庄旦鸣、市场处处长朱曙光，虹口区商务委主任刘波英、副主任王小争及公司虹口店相关负责人等陪同调研粮食应急保障供应情况。一行领导参观了虹口店的粮油排面和仓库，对门店粮油经营工作给予了较高评价。
- ◆ 4月18日上午，美国基金和瑞信证券客人在百联证券部的陪同下参观了体育场店，并对卖场的商品陈列、品种及卖场氛围等表示了赞扬。
- ◆ 4月27日，上海市国资委党委副书记吕永杰率队来到南京调研“走出去”企业党建工作情况。上午，调研组在公司江苏区副总经理张晨红、江宁店店长陈兴云的陪同下，拜会了江宁店党支部属地、挂靠党组织南京江宁区商务商贸发展集团有限公司党委，受到属地管理党组织殷书记的热情接待。下午，公司党委副书记、副总经理蒯建平、江宁店店长陈兴云参加了上海市国资委党委召开的座谈会，出席会议的有百联、光明食品、建工、城建、绿地集团部分驻江宁企业党组织书记。
- ◆ 为深入贯彻落实党的十八大精神，发挥党组织在推进公司科学发展、促进公司和谐和服务员工的积极作用，根据联华党委“扩销增效、服务群众、解决问题”主题活动的要求，结合公司实际，党委、总经理室决定在公司内开展“销售总动员 服务百分百”主题活动。
- ◆ 为庆祝百联集团成立十周年，公司于5月份举办了第五届“世纪风”主题艺术作品展，并将优秀作品推荐到百联集团，参加百联集团5月份举办的职工艺术作品大赛。本次艺术展以“走向辉煌”为主题，主要通过各种艺术表现形式，回眸百联走过的难忘足迹，体现百联发展的优异成绩，展现百联职工的精神风貌。
- ◆ 4月17日下午，公司“二届三次职代会”以视频形式在总部14楼大会场召开。会上，经全体职工代表举手表决，审议并通过了《世纪联华2013-2014年度集体合同（草案）》和《世纪联华2013年度工资专项集体合同（草案）》。最后，蒋晓飞和蒯建平分别代表公司行政与工会进行集体合同签约。

附录

三、2013 大事记

五月

- ◆ 5月8日，奉贤区人大主任马天龙带队的生产和城市运行安全组专项视察了南桥店，在店长庞恒兴的陪同下，对门店的消防、卫生、食品安全等领域进行了全方位的检查和指导，对门店的消防应急预案、食品卫生机制、员工培训等方面给予了高度赞赏，在奉贤区各企事业单位中起到了标兵作用。
- ◆ 5月16日，公司纪委召开了廉政警示教育暨“清廉做事、清白做人”主题活动动员大会。公司党委书记、总经理蒋晓飞等党政班子成员，各党组织书记，总部、区域部门正副经理以上干部、重点岗位人员、店长、处长、课长共918人参加，其中市外784名党员、干部以视频形式参加，联华股份党委办公室主任陆志强应邀出席并授课。
- ◆ 为深入贯彻落实国务院、上海市、百联集团、联华股份关于加强安全生产工作的一系列通知精神和国务院关于继续深入开展全国（第十二个）“安全生产月”活动，进一步加强企业安全生产经营管理水平，提高全员安全防范意识，全面贯彻“强化安全基础、推动安全发展”为主题的“安全生产月”活动，根据公司全面推进“安全生产标准化”建设和安全文化建设的要求，总经理室决定在全国门店范围内开展“安全生产月”活动，与防汛防汛、高温季节防暑降温、应急预案演练紧密结合，开展一次全员全面性的安全生产联合大检查活动。
- ◆ 5月22日，公司召开了创建国家“安标”二级企业动员大会，公司达标工作小组成员、上海8家创建国家“安标”二级企业达标门店店长、防损课长、人事课长、维修课长等50余人参加了会议。百联集团安全保卫部副部长史明，联华股份安保部副部长徐仕杰莅临大会。
- ◆ 为了提高门店组织效率，使管理层级实现价值最大化，从而提升门店在职处长专业能力，让学员从实践到理论再到实践的一个过程，5月24日，公司举行处长转岗培训动员大会，150位上海门店处长及授课讲师出席了此次会议。

附录

三、2013 大事记

六月

- ◆ 6月2日-6月5日，一场名为“促进绿色消费，倡导绿色生活”大型绿色环保主题活动持续三天在世纪联华虹口店举行，本次大型宣传推广活动是由上海环境保护局、美国环保协会及百联集团联手发起，旨在通过图文宣传，现场讲解等方式，共同倡导“发展绿色低碳经济、打造绿色低碳供应链、倡导绿色低碳消费”这一富有时代精神和意义的理念，引领消费者了解和体验真正的绿色消费，在树立世纪联华良好社会形象的同时，担负起应有的社会责任。
- ◆ 6月18日，闵行区工商局局长等领导来到颛桥店指导工作。店长王佳景陪同参观了卖场，并在随后的座谈交流中介绍了门店在食品安全管理方面、顾客服务投诉方面和即将要成立的王佳景劳模工作室的情况进行了介绍。工商局领导对门店的各项工作表示了肯定，并当场建立“消费者联络点”，并在很多实际操作和细节方面给予专业的建议。
- ◆ 6月14日上午，由上海市普陀区中环商贸区和浙江省兰溪市人民政府主办，普陀区商务委和兰溪市农业局协办，中环店等4家单位提供销售支持的2013兰溪杨梅节上海推介会在百联中环购物广场举行，公司党委书记、总经理蒋晓飞在仪式上致辞。
- ◆ 6月，在中国环境与发展国际合作委员会（简称“国和会”）在上海浦东举办的“绿色供应链管理高层研讨会”上，虹口店店长代表百联和联华绿色供应链项目推进组进行了主题发言。介绍了虹口店实施“绿色环保超市”项目的经验和成果。
- ◆ 公司党员和管理人员积极参加廉政格言征集活动，公司纪委共收到廉政格言223条，质量较高的有108条。共有党员、管理人员165人参加了这次活动。
- ◆ 为了促进公司销售和整体绩效的提升，确保2013年全年预算目标顺利完成。公司工会利用端午节居民普遍吃粽子的传统风俗，在顾客集中购买粽子期间开展粽子销售劳动竞赛。通过一个月广大员工的努力，竞赛结果揭晓：江苏东台店和芜湖中山店分别荣获“谁为粽王”劳动竞赛粽子销售同比增长最高和粽子销售额最大第一名。

附录

三、2013 大事记

七月

- ◆ 7月16日，百联集团副总裁王志刚，在公司党委副书记蒯建平的陪同下，高温慰问颀桥店员工。
- ◆ 7月3-4日，联华股份总经理华国平高温慰问国和路店员工；联华股份党委副书记、工会主席高温慰问南桥店员工；联华股份财务总监高温慰问莘庄店员工。
- ◆ 7月4日下午，公司党委召开了纪念建党92周年座谈会。会议以视频形式召开，由公司党委副书记蒯建平主持，总部及各区域总支、支部书记（负责人）、上海门店支部书记参加了此次座谈。
- ◆ 7月12日，公司青年管理者沙龙成立大会在总部14楼大会场隆重举行。联华股份党委书记陈建军、总经理华国平，联华股份青年管理者沙龙会长潘育新及理事，公司党委书记、总经理蒋晓飞及党政班子成员，总部经理级以上成员，沙龙全体会员出席。会上，华国平和蒋晓飞进行了沙龙揭牌；联华党委副书记向沙龙会员代表颁发了会员证书；蒋晓飞代表公司党委、总经理室对沙龙提出期望，潘育新代表联华青年管理者沙龙致辞。
- ◆ 公司工会落实集体合同中“癌症等大病一次性补助2000元，以减轻员工生病造成的经济压力”条款，上半年对33名患病员工共计补助66000元，并安排专人对他们进行探望与慰问，鼓励他们勇于抗战病魔，积极治疗，争取早日康复。
- ◆ 7月30日下午，“王佳景劳模创新工作室”成立大会在颀桥店举行。百联集团工会姜杰，联华股份工会副主席徐解亮，团委书记侯昱婷，联华各业态工会、友谊股份全国劳模邵开平，莘庄工业区工会副主席夏咏梅，上海颀元置业有限公司董事长赵顺清，公司党委书记、总经理蒋晓飞，党委副书记、副总经理、工会主席蒯建平等班子成员、区域营运经理、各级党工团组织负责人以及公司各服务品牌代表参加了此次活动。
- ◆ 根据公司党委关于“销售总动员，服务百分百”主题活动的要求，为进一步推进经营工作，扩大销售，提升服务，公司党委、总经理室决定以门店为主，开展“我的问题我解决，我的销售我提升”的活动。

附录

三、2013 大事记

八月

- ◆ 8月8日下午，百联集团副总裁秦青林及安保部相关领导，在公司党委副书记、副总经理蒯建平的陪同下，对国和路店进行安全生产检查。
- ◆ 为了提升公司经营绩效，集中资源加强招商管理，总经理室决定，将总部网点发展部和招商部合并，组建公司商务发展部，下设区域商务发展部。
- ◆ 8月7日，公司青管沙龙召开“大卖场计时工模式实施与探索”项目启动会，项目组成员、指导老师参会，公司党委副书记、副总经理蒯建平，沙龙会长肖仲明应邀参加。
- ◆ 公司与时俱进，创新服务模式。8月6日，开通了“世纪联华劳模创新工作室”微信公众账号(微信号为 wjjlaomo)，为公众开辟了移动互联网公共服务新渠道。用手机扫一扫二维码，即可随时获取劳模创新工作室顾客服务动向。
- ◆ 转变思想观念，向标杆学习，8月15日至19日，公司总经理室组织公司青管沙龙会员，总部相关部门，上海区营运经理、上海区店长前往华东区（安徽）和杭州进行为期5天的蔬菜经营转型的考察学习。
- ◆ 为进一步推进经营工作，扩大销售，提升服务，公司团委在上海门店开展了“走进门店、凝聚团青、改进工作”大调研活动，切实做到“总部下基层、调研到支部”。
- ◆ 联华股份第一届80分大赛于8月19日在天鹅宾馆举行，来自联华股份各部门及所属各业态36名选手参加了比赛，最终公司财务部陈敏瑛和信息部张浩获得冠军，信息部陈智和信息部韩春娴获第三名。
- ◆ 8月23日，公司召开蔬菜自采启动会议，营运部、人事部、生鲜营运部、信息部、上海区营运经理、上海11家门店店长、生鲜处长及22课长参会，联华股份运营管理总部刘伟龙、陈新荣，生鲜采购总部徐宏瑜、潘耀峰出席。
- ◆ 8月30日，上海市安监局委托第三方“上海众材工程检测有限公司”对公司宜川店、鲁班店、柳营店、北斗星店、御桥店、国和店、桥梓湾店、华漕店共计8家门店进行创建国家“安标”二级企业达标评审检查工作，在评审专家组的细致检查和严格审核下，8家门店“安标”创建工作得到评审专家的肯定，基本符合国家“安标”二级企业标准，顺利的通过了安全生产标准化二级达标评审。

附录

三、2013 大事记

九月

- ◆ 9月27日，杨浦区蔡区长带队一行30多人对国和路店进行了节前安全检查，店长羊璞陪同并作了汇报。
- ◆ 9月30日上午，宝山区副区长、友谊街道主任等一行10人，就国庆市场供应工作对海江店进行检查。检查人员饶有兴趣参观门店目前进行的异国风情、生鲜蔬果促销区，对店内各方面表示肯定。
- ◆ 9月24日，百联集团工会副主席柳立玮一行领导来到颛桥店对劳模创新工作室进行调研。公司党委副书记、副总经理、工会主席蒯建平与劳模创新工作室负责人王佳景陪同调研并对劳模创新工作室的创立运行情况进行了汇报。
- ◆ 9月3日，百联集团总裁叶永明在调研联华股份前夕，视察参观了公司中环店，联华股份班子领导和公司班子领导陪同。
- ◆ 9月19日，联华股份总经理华国平在公司党委书记、总经理蒋晓飞，副总经理李良琦，上海区营运经理俞毓伟的陪同下视察并慰问浦电店。
- ◆ 公司党委下发通知，各党组织在9月20日前安排一次组织生活会，专题集中学习《习近平总书记指导党的群众路线教育实践活动时讲话》精神，领会讲话精神，抓好贯彻落实，并于9月23日前将学习情况上报。
- ◆ 根据联华党委部署，公司党委结合实际，就深入开展党的群众路线教育实践活动有关事项下发通知。为确保群众路线教育实践活动顺利进行，公司党委成立了以党委书记、总经理蒋晓飞为组长的党的群众路线教育实践活动领导小组，以党委副书记、副总经理蒯建平为组长的工作小组。
- ◆ 中秋前夕，公司党委委派党员来到了华阳街道孤老王仙芝家，递上了慰问品和慰问金，贴心地与王阿婆拉家常，细心地询问老人的生活和身体情况，叮嘱王阿婆注意身体，让王阿婆倍感温馨，将党的温暖送到老人心中。
- ◆ 浦东新区工商局要求浦东新区超市必须建设食品质量快速检测点，世纪联华花木店（已有快检室）、三林店等7家门店的实验室现已基本建造完成。

附录

三、2013 大事记

十月

- ◆ 10月9日下午，百联集团总裁叶永明在浦电店召开的联华业态店长座谈会，百联运行部副部长王红随同，公司4位店长、标超3位店长和快客2位店长参加座谈会。会议主要围绕目前联华发展遇到的瓶颈（大环境因素以及主观客观因素）进行。畅谈门店在经营过程中遇到的困难以及需要公司或集团给予的支持等问题。会议中大家畅所欲言，叶总裁积极回应大家所谈所想，对门店今年10月-12月的销售给予了指导性的意见，并鼓励大家做好销售。会后叶总裁还参观了浦电店卖场经营情况，对于卖场内各个经营活动、销售模式以及改造设想表示满意并给予了肯定。
- ◆ 10月24日上午，联华股份党委副书记、工会主席，工会副主席徐解亮前往颀桥店调研了工会劳动竞赛活动情况。颀桥店店长王佳景介绍了门店开展劳动竞赛所做的工作，联华工会主席对门店在劳动竞赛的成绩表示肯定，希望门店继续再接再厉，完成绩效目标。
- ◆ 去年，公司选择华东区作为生鲜转型试点区域颇有成效后，今年又三次外出取经，向兄弟卖场及竞争对手学习。8月26日，公司选取上海11家门店推行蔬菜自采自销的新运营模式。试点工作取得了良好的成果，11家门店均超额完成了9月的销售目标，合计完成率172%。10月26日，公司将该模式推广到了上海地区另外29家门店。
- ◆ 10月15日，公司召开上海区店长及生鲜处长动员大会，布置了蔬菜自营的销售毛利目标并介绍了日常工作注意事项。
- ◆ 10月29日，公司第十二期储备店长培训班正式开班。公司党委书记、总经理蒋晓飞、党委副书记、副总经理蒯建平以及讲师代表团、往期学员代表及培训班学员共40多人出席了开班仪式。
- ◆ 第四季度是完成公司全年预算目标的关键，为了确保销售和整体绩效的提升，2013年全年预算目标顺利完成，整个第四季度，公司工会以门店为单位开展劳动竞赛，以完成公司下达给门店的全年预算为竞赛目标。

附录

三、2013 大事记

十一月

- ◆ 2013 年政府实事项目——上海市食品流通安全信息追溯体系验收工作于本周开展。上海市商委于 11 月 7 日就此事在公司召开了关于大卖场水产和粮食追溯系统的验收工作会议，会上总结了各大卖场的追溯工作，并提出了验收工作的相关要求以及验收工作所需的相关材料和时间进度。因公司已开始正式运行水产粮食追溯系统，故在会议结束后，公司信息部及营运质管部相关人员带领所有与会人员，到公司中环店进行此项目的现场演示参观。
- ◆ 按照中央有关在党的群众路线教育实践活动中认真开好专题组织生活会的通知精神和要求，公司党委下发通知，要求各基层党组织在 12 月 10 日前认真组织开好专题组织生活会。
- ◆ 为了加强企业安全生产管理，提高门店处置“突发事件”的应变能力，检验应急预案演练的适用效果，使全员掌握发生“突发事件”自救、互救和逃生的应对处置能力，提升门店指挥员的组织指挥能力，11 月 6 日，公司举办了 2013 年“119”活动门店预案演练知识竞赛，上海区域全体防损课长参加了此次竞赛。经过答卷考试，所有防损课长均获得良好成绩。
- ◆ 11 月 21 日下午，公司召开党的群众路线实践活动专题民主生活会，公司党政班子成员联系思想实际，认真开展对照检查，找差距、摆问题，明确努力方向。针对领导班子及个人思想、工作中存在的问题和征求意见时党员、职工群众提出的意见和建议，班子成员认真开展批评和自我批评。联华股份党委副书记、总经理华国平出席了会议。
- ◆ 随着以“提倡绿色消费、培育绿色市场、开辟绿色通道”为主要内容的“三绿工程”的深入倡导，上海虹口店积极响应国家号召，并结合自身经营特点，实施了“三绿工程”项目。在绿色供应链建设、门店节能改造、倡导绿色消费三方面进行了一些有益的探索。上海市商委组织专家之虹口店进行现场考试，考核人员对考核结果较为满意。

附录

三、2013 大事记

十二月

- ◆ 12月31日上午，市工商检查总队、市药监局、市卫生局在宝山工商局的陪同下，对罗路店进行节日节前工作检查并对各项检查表示满意。
- ◆ 12月31日下午，市商务委领导在百联集团副总裁王志刚、联华股份总经理华国平、公司总经理蒋晓飞等人员的陪同下视察了体育场店。市商务委领导对体育场店的布局、商品、陈列、环境都表示非常满意，同时对门店做好节日的供应及顾客服务上表示认可。在巡视期间市商务委领导一一对门店的基本情况进行了了解，并对卖场的员工进行了慰问。
- ◆ 12月5日下午，公司党委在总部14楼会议室召开了党组织书记(视频)会议。会上，党委副书记蒯建平代表党委作《公司党的群众路线教育实践活动专题民主生活会情况通报》，向与会者反馈了公司实践活动工作小组以个别访谈和座谈会等形式在会前征询的意见情况。报告在查摆问题的同时，认真分析了产生问题的根源，提出即知即改的措施，今后努力方向和专题民主生活会情况及第三阶段“回头看”情况，通报了班子成员开展批评与自我批评、自我剖析深层原因的情况，并向与会者作了《2013年党委主要工作总结和2014年工作打算(讨论稿)》。
- ◆ 上海市商务委相关人员于2013年12月3日至中环百联店就水产和粮食追溯系统的相关工作进行验收。在联华股份有限公司运营管理总部领导及信息部工作人员的陪同，质量管理部领导的解说下，商务委人员分别对水产、粮食追溯系统进行了检查，并且现场进行商品溯源查询，查询结果相当满意。
- ◆ 2014年是直面竞争挑战，提升经营绩效的关键年。为实现1-2月份销售开门红，为全年绩效目标的实现开好局，公司决定开展“销售开门红”劳动竞赛活动。
- ◆ 12月13日，公司工会下发《关于开展2014年度医疗互助和“一日捐”活动的通知》。通知对2013年医疗互助保障基金和“一日捐”使用情况进行了公布，对2014年“一日捐”和参保捐款原则、日期、参加范围、标准、保期及保障责任范围、不列入报销的范围、医药费报销标准和最高给付限额、参保手续的办理、医疗互助保障资金的管理和给付手续、帮困资金管理都进行了明确解释说明。



WO XIN ZHONG DE CENTURYMART

世紀聯華



地址：上海市南京路3258号
邮编：200333
电话：021-52629966
传真：021-52767471

