十里南京路　一个新世界

2015
社会责任报告

上海新世界股份有限公司
SHANGHAI NEW WORLD CO., LTD

2016年4月

目　　录

编制说明 **1**

董事长致辞 **3**

总经理致辞 **4**

新世界新风采 **5**

关于我们 **6**

社会责任管理 **7**

社会责任实践 **18**

科学发展 18

员工与和谐劳动关系 24

经济与公平运营 31

合作共赢 34

诚信、服务与顾客 37

环保节约 52

安全生产 55

社区参与和发展 60

责任展望 **65**

报告附录 **66**

意见反馈表 66

编 制 说 明

上海新世界股份有限公司依据上海证券交易所《<公司履行社会责任的报告>编制指引》、中国工业经济联合会《中国工业企业及工业协会社会责任指南实施手册》（GSRI-CHINA 2.0）、上海市经济团体联合会《企业社会责任指南》（SEO-CSR1.0）和上海市精神文明建设委员会《上海市文明单位社会责任报告指导手册》开展社会责任实践，并编写年度社会责任报告。

本报告是 2015 年度公司社会责任报告。

■ 报告时间

社会责任实践数据和信息主要采集 2015 年整年度，同时为便于数据和绩效比对分别采集了 2013－2015 年三年的数据。

■ 报告范围

经营范围：百货批发和零售。

地域范围：上海市南京西路 2-88 号。

■ 报告主题

主题八项，包括：科学发展；员工与和谐劳动关系；经济与公平运营；合作共赢；诚信、服务与顾客责任；环保节约；安全生产；社区参与和发展。

■ 报告说明

1、公司重要提示

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

2、年度发布情况

本公司已发布三次社会责任报告，上年度《新世界 2014 年度社会责任报告》于 2015 年 4 月 17 日发布。

3、报告获取渠道

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在上海证券交易所网站（http://www.sse.com.cn）查阅获取。

■ 编撰人员名单

组　长：　徐家平

副组长：　施炳焕　章　懿

组　员：　董新宝　华海良　姚　璐　郭　宇　蔡春福　水晓燕

张　鸣　洪福强　钱永平　章振方

董 事 长 致 辞

2015 年，我们要充分认识新常态下“后百货时代”的特点及面临的挑战，应勇于适应经济转型变化，保护消费者权益，促进员工全面发展，积极参与社会公益慈善事业，推进公司在节能减排和环境治理等方面的大发展，积极履行好经济责任、社会责任和环境责任！

从上市以来，公司董事会不断建立和完善公司管治制度，进一步提升公司治理水平，规范董事会、董事会成员及高管人员的履职评价和工作规程，促进董事会成员履职尽责。同时，本公司依法对外发布定期报告和公告，确保所披露信息的真实、准确、完整、公平和及时，切实保护全体股东特别是中小股东的合法权益。



十里南京路，共享新世界！2015 年，我们一起共庆新世界创立 100 周年，喜迎新世界大丸百货的顺利开业。展望未来，我们要进一步加强社会主义核心价值观和企业核心价值体系建设，继续发扬新世界人团结拼搏、群策群力、攻坚克难的精神，为实现新世界新一轮的发展，为承担社会责任作出积极贡献！

董事长：徐若海

2016 年 3 月 18 日

总 经 理 致 辞

上海新世界股份有限公司是全国商业系统首家“全国质量奖”企业、上海商业系统中唯一一家“全国文明单位”，围绕“以人为本，追求卓越，奉献社会”的核心价值观，坚持三个文明同步建设，勇于承担社会责任，持续实现稳健的经济增长，回报社会，感恩社会！我们深知肩负的使命和责任，积极探索并践行社会责任，不断完善公司治理结构，明确责任管理方针和关键绩效指标，建立管理机制和制度，公开承诺社会责任实践核心事项，持续改进并提高履责能力和绩效。

2015 年是新世界创立 100 周年。公司全体员工协同努力，遵循社会责任管理方针，以利益相关方关注的期望、诉求及其利益为导向，郑重承诺：不做假帐，向股东负责；不卖假货，向顾客负责；不说假话，向社会负责。



新生活，从新世界开始！展望未来，作为一家极具社会责任感的上市公司，新世界人将继续秉承“追求卓越质量，倡导现代理念，满足时尚需求，创造杰出成效”的企业宗旨，为营造和谐的消费环境、改善人们的生活环境、保护人类的生存环境而努力！

党委书记、总经理：

2016 年 3 月 8 日

新世界新风采


全国文明单位
中央精神文明建设指导委员会
二〇〇五年十月


全国五一劳动奖状
2003年4月


全国质量工作
先进集体
中华人民共和国人事部
国家质量监督检验检疫总局
二〇〇七年七月


金鼎百货店
品牌店
中华人民共和国商务部
二零零六年十月


荣誉证书
第十届全国质量奖
The 10th CHINA QUALITY AWARD
上海新世界股份有限公司

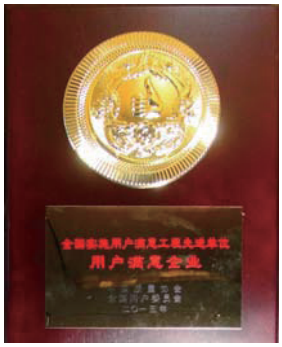

全国文明单位
中央精神文明建设指导委员会
2015年2月


上海新世界股份有限公司
上海名牌服务


中国质量奖提名奖
证 书


2015


上海市著名商标


用户满意企业


全国商贸流通服务业先进集体


企业信用识别征信系统
诚信创建企业
(2013年1月-2014年1月)
上海市企业诚信创建活动组委会


上海市消费者权益保护
示范联络点
上海市工商行政管理局
二〇一四年二月


上海市青年五四奖章集体


证书

关 于 我 们

上海新世界股份有限公司（简称“新世界”或“公司”）的前身是创建于 1914 年的“新世界游乐场”，新中国成立后更名为新世界百货商场。1988 年在上海有着“中华商业第一街”美誉的“十里南京路”上，“一个新世界”在国有企业深化改革的大浪潮中脱颖而出，转制成为南京路上最早的股份制企业，并于 1993 年挂牌上市，从一个区属小企业一步步成长为西有“大众的高端”——新世界城、东有“高端的大众”——新世界大丸百货的商业布局。公司还拥有蔡同德药业有限公司、新世界丽笙大酒店等多家子公司。经过多年的建设和发展，新世界集购物、娱乐、休闲、餐饮、旅游、文化、酒店、商务等多功能于一体，成为南京路上规模最大、功能最全、购物环境最佳的现代化大型“生活中心（Living-Mall）” 。

公司现有员工 822 人，平均年龄 42.6 岁，具有大专以上学历的占 58.27%。其主营业务是百货零售，涵盖国际知名品牌、国内（包括港、澳、台）著名品牌等中高档百货商品。随着国际现代化百货零售业的服务功能延伸，引进了酒店、餐饮、娱乐等功能业务，形成了公司商旅文联动的经营特色。

2015 年，公司年接待顾客 4000 万人次，经营着近 20 万种商品，其销售额占南京东路商业街销售总额的四分之一，在中心城区乃至上海商业的发展中起到了示范作用，逐步奠定了新世界在浦西地区的商业龙头地位。新世界城单体销售连续 19 年雄踞全国商业销售十强、上海商业销售三甲之列，为国民经济与上海商业的繁荣和发展作出了积极贡献。

公司坚持科学发展观，坚持三个文明同步建设，是上海商业系统中唯一一家获得全国文明单位、中国质量奖提名奖、全国质量奖、全国实施卓越绩效模式先进企业。

社会责任管理

公司面临的挑战

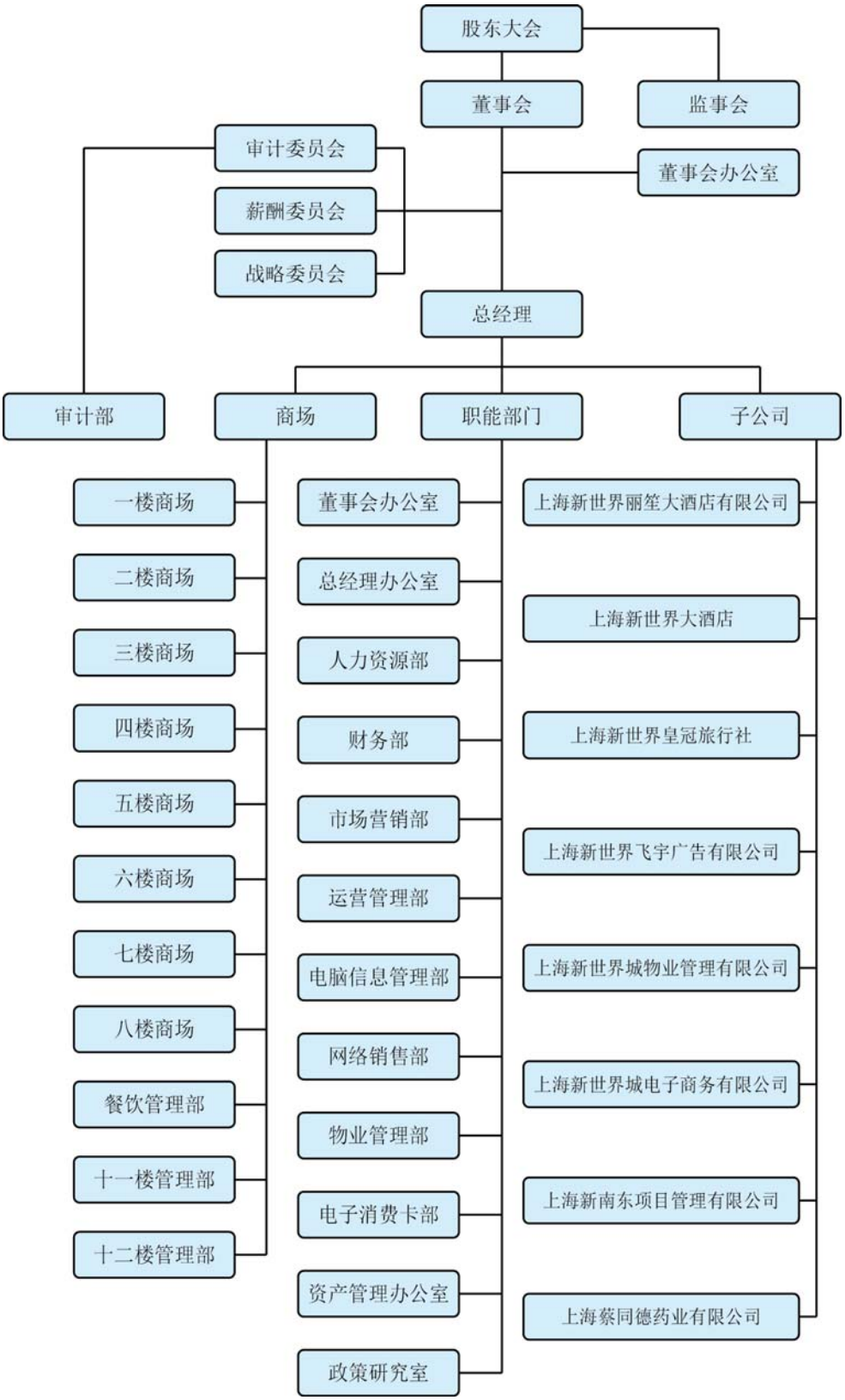
上海零售业竞争日趋激烈，新兴商圈发展势头迅猛，社区型购物中心逐步成熟，十里南京路的商业集聚态势已不复存在。新世界周边商厦的不断调整给新世界带来新的竞争压力。

公司确定的标杆企业是杭州大厦，主要竞争对手是上海第一八佰伴、东方商厦徐汇店，潜在的竞争对手是销售增幅较快的上海港汇广场、上海正大广场等。

组织机构和治理系统

公司在上交所公开发行 A 股股票，具有独立法人资格，其中黄浦区国资委持股 25.21%，是第一大股东。公司的组织机构及治理系统见下页。

新世界股份有限公司组织机构图



公司按照《公司法》、《证券法》和相关法律法规的要求，制定了《公司章程》，规范了股东大会、董事会、监事会的运作模式，由董事会负责进行战略决策、批准战略方向；日常工作实行总经理负责制，监事会负责监督，形成了健全、完备的规章制度体系。同时，明确了股东大会、董事会、监事会、总经理及经营层之间的职责和权限，形成了各司其责、协调运转、有效制衡的法人治理结构，从制度上保障了公司经营行为的合法合规、真实有效，很好地促进了公司的经营管理和产业发展。

公司文化

公司始终重视营造企业文化，在总经理徐家平的亲自倡导下，伴随着发展旅程，逐步建立起具有时代特征、行业特点和公司特色的企业文化体系，主要内容包括：

宗旨：追求卓越质量，倡导现代理念，满足时尚需求，创造杰出成效

使命：新生活，从新世界开始

愿景：成为国际知名的商业企业

核心价值观：卓越、奉献、责任、诚信、融合

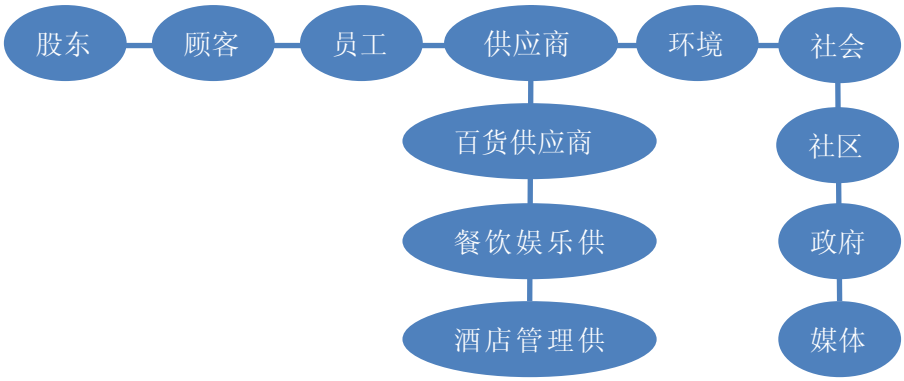


责任方针

以信为本，以质取胜，特色经营，低碳环保，引领市场，持续改进。

制度建设

公司根据整体战略布局，识别了百货商品批发和零售各个服务过程，建立了相应的组织机构，明确了各部门的职责及相互关系，建立、实施并持续改进相关管理体系文件，包括：《管理手册》1 份、《程序文件》16 个，《楼面工作手册》和《部门工作手册》19 份，《新世界法律文本》173 个，应急预案 8 份，相关记录 136 类。经第三方认证，各个服务过程均在受控状态下运行。



主要利益相关方

公司确定并统筹兼顾股东、顾客、员工、供应商（百货供应商、餐饮娱乐供应商、酒店管理供应商）、环境和社会（含社区、政府、媒体等）六大相关方的期望和要求。

股东

股东是指通过向公司出资或其他合法途径获得公司股权，并对公司享有权利和承担义务的人。公司牢固树立遵章守法、规范运作的理念，及时、准确、完整地向广大股东披露信息，认真做好与股东之间的关系管理工作，公平对待全体股东，切实保护全体股东特别是中小股东的合法权益。具体如下：

（1）提供网络投票情况

根据《公司法》、《上市公司股东大会规则》、《上海证券交易所股票上市规则》及《上海证券交易所上市公司股东大会网络投票实施细

则》等规定，公司以现场投票与网络投票相结合的方式召开股东大会，并通过上海证券交易所系统向广大股民提供网络投票，进一步规范了股东大会的程序，完善了股东大会的投票方式。同时，公司在股东大会决议公告中，对全体股东出席会议及表决情况，特别是对中小股东出席会议及表决情况，分别作出统计并进行了披露，保障了中小股东应有的权益。

（2）实施分红情况

根据《中华人民共和国公司法》以及中国证监会发布的《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》、《上市公司监管指引第3 号——上市公司现金分红》、《上市公司股东大会规则(2014 年第二次修订)》（证监会公告[2014]46 号）、《上市公司章程指引(2014 年第二次修订)》（证监会公告[2014]47 号）等有关法律、法规的规定，结合公司实际情况，公司九届十次董事会会议及公司 2015 年第三次临时股东大会审议通过了《关于修订<上海新世界股份有限公司章程>的议案》，对《公司章程》中有关利润分配、现金分红的条款进行了修订，进一步明确公司对股东的合理投资回报，充分维护全体股东特别是中小股东的合法权益。在保证健康持续发展的前提下，综合考虑公司所处的竞争环境、行业特点、发展战略及阶段等各方面因素，坚持以相对稳定的利润分配政策和分红方案积极回报股东，以现金方式累计分配的利润不少于最近三年实现的年均可分配利润的百分之三十，符合《上海证券交易所上市公司现金分红指引》、《公司章程》的要求。

近三年公司分红情况如下：

单位：元

分红年度	每10股派息数（含税）	现金分红的数额（含税）	分红年度合并报表中归属于上市公司股东的净利润	占合并报表中归属于上市公司股东的净利润的比率（%）
2012	1.50	79769890.50	236818711.15	34
2013	1.50	79769890.50	243263581.01	33
2014	1.50	79769890.50	239651165.90	33

（3）投资者关系管理情况

公司高度重视投资者关系管理工作，强调提高信息披露的水平和透明度。2010 年以来，公司按照证监会和上交所的要求制订了《新世界内幕信息知情人管理制度》、《新世界年报信息披露重大差错责任追究制度》、《新世界外部信息使用人管理制度》（详细内容见 2010 年 4 月 13 日上海证券交易所网站 http://www.sse.com.cn）。

公司认真执行个人或机构投资者来电、来访的调研接待流程，内容规范，既让投资者了解公司的销售经营情况，又保证了信息披露守法合规，公平对待所有投资者。

顾客

顾客是指商店或服务行业前来购买东西的人或要求服务的对象，包括组织和个人。2014 年新世界开展了“真情·361°”，深化服务内涵，更加关注顾客需求；采用科学的管理方法，严格督促现场管理检查，切实维护顾客合法权益；开展顾客满意度测评，不断提高服务质量和水平。

员工

员工是指企业（单位）中各种用工形式的人员，包括固定工、合同工，临时聘用、雇用、借用的人员，以及代训工和实习生。新世界在用工制度上符合《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求，在劳动安全卫生制度、社会保障等方面严格执行国家规定和标准。2014 年，公司在员工利益保障、安全生产、职业培训以及员工福利等方面均采取了一些措施进行改进，如：进行专业培训，提升员工的软实力；开展员工满意度测评，了解员工想法，发现企业内部存在问题并制定相应的改进措施。

供应商

供应商是指直接向零售商提供商品及相应服务的企业及其分支机构、个体工商户，包括制造商、经销商和其他中介商。新世界与供应

商合作创造共赢价值，资源共享，支持员工及供应链伙伴防腐、反商业贿赂、杜绝贪污等措施，在采购、销售及分包政策中鼓励社会责任。新世界还开展了供应商满意度测评，更深入地了解和分析各类供应商在合作和服务质量方面的潜在需求和具体意见，为改进双方合作质量和提高供应商忠诚度提供合理的建议。

环境

根据企业在环境中所处地位，企业在对环境整体维护中应承担环境责任，包括环境管理、节约资源能源和降污减排三方面。新世界采用绿色采购制度，对新投资项目进行环境影响评估；制定降低能耗的政策、节约水资源的措施、绿色办公政策等，实现能源、资源循环利用；组织员工学习勤俭节约、节能降耗、增收节支的文件，增强环保意识。

社会

企业的社会责任是指企业在其商业运作里对其利害关系人应负的责任。2014 年，新世界开展了七一党员志愿者奉献日活动，并参加黄浦区创建文明城区志愿者活动。继续倡导和发起社会公益事业，策划举行第 21 届“蓝天下的至爱”慈善系列活动——2015 千店义卖新年慈善跑。

改进机制

a）分层次明确改进计划和目标

公司非常重视持续改进过程和绩效，通过制定计划目标指导和推动改进工作，主要包括三个层面，即公司、职能部门及各商场楼面和各专项工作的改进。

（1）公司每年的主要工作改进计划在下一年度的行政工作思路中得到体现。公司每年召开行政工作会议、职代会、总经理与职工代表双向交流会、厂商联谊会以及老顾客座谈会等，集思广益，形成下一年度的行政工作思路，确定年度主要绩效目标和工作计划，其中绩效

目标的设定和工作计划的内容体现了持续改进的要求。以 2015 年公司工作思路为例，新世界城要进一步发挥中心城区实体百货的区位优势、体量优势、功能优势和品牌优势，在更高的起点上再谋新发展。营销创新,要进一步巩固和弘扬新世界在全市商界营销活动中的示范带动作用，通过营销手段、营销模式、营销思路的创新来带动企业的大发展。布局更新,公司整体统筹协调，进一步加强对各楼层大类和布局实施调整，其中，低区楼面要进一步加强对大类布局的归类整合，重点做好周边厅房的调整；中高区楼面要迅速针对招商不足的现象，在后商场调整中，充实轻餐饮、游艺、咖啡吧等功能项目，集聚并提升后商场人气。功能增新，进一步发挥新世界城商旅文联动的功能特色。品牌创新，继续坚持大众高端的品牌定位，品牌结构在向 2、2、3、3 转变的过程中不断调整和提升品牌档次，与电商形成差异化经营。

（2）职能部门及楼层根据下一年度工作思路，将公司年度绩效考核指标分解细化，通过与各楼面、职能部门经理签订下年度行政工作目标责任书的形式，将改进要求和目标落实到楼面、职能部门负责人。各楼面及相关职能部门在制定各自部门下一年的工作计划中确定具体改进活动计划，将各项措施的执行分解到人，将责任落实到人，让相关措施落到实处。

（3）在各专项工作中，公司根据年度行政工作思路和绩效目标，针对涉及多部门、多楼面的经营管理重点改进工作，每年组织相关的专项改进活动，如安全、节能、专项服务改进等。对于每个专项改进活动，公司成立专项改进工作小组进行改进活动策划，明确改进目标和具体改进工作。

b）采用先进的管理方法，实现卓越绩效

（1）精细化管理

公司将精细化管理作为绩效管理改进的重要方法，对目标管理结果定期分析和评价，寻找改进机会和要求，用精细化管理的方法加以

落实，确保绩效目标的实现。

近几年来随着打造“精品时尚新世界”进程的不断推进，商场的总体经营环境有了很大提升，但一些细节方面仍不尽如人意，直接影响到公司的整体形象，这些细节也成为了公司关注的“热点会诊”问题。公司每年由公司总经理室牵头，向全体员工发出了细节管理“十无”的倡议（即消防安全无纰漏、硬件设施无损坏、安全通道无堵塞、商场环境无脏乱、天地墙灯无破损、商品陈列无杂乱、厅房道具无积灰、广告宣传无过期、商品价格无欺诈、员工着装无违规），并通过“五个一”检查制度（即每天一次责任区带班查岗、每周一次职能部门经理带队检查、每月一次细节管理工作班子碰头会、每季度一次细节管理检查情况小结、每半年一次细节管理劳动竞赛），发现问题、及时整改、责任到人、奖惩到位，通过全方位动员、全体系推进、全覆盖检查、全过程提升，形成了人人管、个个查、无遗漏、无死角，精细化管理工作取得了显著成效，新世界的消费环境、经营品味和整体形象得到明显提升。

（2）六西格玛管理

随着上海城市化高速发展，商业百货无疑已成为一个城市的形象和窗口，其管理内涵在不断提高，与国际接轨更是当务之急。新世界作为一家上市公司，要立足于当今商业百货急剧竞争的年代，必须摆脱计划经济体制的桎梏，而 6SIGMA 管理正是现代国际社会行之有效的先进管理方法。作为一家集宾馆、餐饮、娱乐、百货为一体的综合消费圈，新世界无论在硬件还是在软件上，与国内一流、国际先进水平相比还有不少距离，要想缩短距离，有效减少和降低服务缺陷，就必须依靠科学的管理和方法，而 6SIGMA 管理之所以被我们推行采纳，是因为它能通过减少波动、不断创新，以降低缺陷，不断改进和提高产品和服务质量水平。为此我公司大胆探索，率先在上海商业推行了 6SIGMA 管理，在具体实践中，我们发现作为商业企业推行 6SIGMA 管理的确有别于工业企业，因为面对的是各种不同

的消费群体，一是服务变量大，二是服务值弹性大，三是数据库量不足。针对这些客观事实，我们尽可能通过 6SIGMA 进行有效改进。例如：在服务方面，公司管理层领导会同专家进行研讨，建立了“顾客投诉数据库”、“售后服务网络数据库”等基础数据库。在产品质量方面，建立了“供方资质信息数据库”、“商品信息数据库”等基础数据库，从而通过数据库输入的数据来了解不断变化的商品和消费信息，从而为顺利推行 6SIGMA 提供更有效、更直接的数据。运行数年后公司又在原有的 6SIGMA 项目上对商场的服务质量进行了改进，并做了题为“提高一楼商场收银服务质量”和“提高八楼商场销售业绩”的项目，通过减少不必要的管理流程，提高了现场收银速度，有效减少了顾客消费付款时间。

（3）QC 现场管理

公司高层领导开拓思路，创新引入 QC 小组活动，剖析日常管理的薄弱环节。通过现状调查，设定目标，进行目标可行性分析，分析原因、原因确认，制定对策和巩固措施，并鼓励全体员工从日常工作出发，从细节抓起，找出公司日常管理运营以及相关工作中存在的缺点和不足，提出合理化建议。公司根据“合理化建议”的内容，将其落实到相关的楼面和职能部门，将改进措施落实到具体工作中。2012 年至 2015 年，员工提出合理化建议 279 多条。公司工会对这些建议进行汇总梳理、分类、审核立案，归纳成专项议题，并转交各相关负责部门，其中有近一半的建议得到采纳。如：增加网购商品数量和种类，



将线上商品与线下相结合，线上活动的价格（优惠）更低于线下；增加餐饮比例，适当压缩百货零售面积；商场指示牌不够明显，标示也不清楚、不详细，建议每一层增加导购人员，专职为顾客进行导购服务；可以多开展劳动竞赛，组织企业内训和外派特种技能岗位培训，建立、健全绩效考核制度等。

同时，为了培养顾客的忠诚度，进一步增强与会员的感情，公司在 2015 年大力推进会员卡管理制度的改革。第一，成立了会员卡中心；第二，改会员折扣制为积分制；第三，不定期地进行会员活动以及会员抽奖；第四，发展新媒体网络平台的会员。截至 2015 年 12 月底，新世界城微信关注粉丝近 4 万人，线下会员注册人数为 4334 人。新会员制度是大数据时代公司实施精准营销的必由之路，也是实体百货重塑服务力的应有之举，助力公司可持续发展。





核心主题

八项核心主题，包括：科学发展；员工与和谐劳动关系；经济与公平运营；合作共赢；诚信、服务与顾客责任；环保节约；安全生产；社区参与和发展。



社会责任实践

科学发展

进入 21 世纪以来，随着经济社会的发展，居民消费观念和消费习惯发生了根本性的变化。百货业作为传统的商业业态，经过一个半世纪的发展，已进入了成熟期。随着国外商业资本的大量涌入和国内新型商业业态的不断涌现，传统百货业正面临着巨大的挑战。高层领导开拓进取，意识超前，党政组织紧密配合，在发展过程中始终做到思想同心，目标同向，工作同步，责任同担，科学发展。

尤其是在我国积极改变经济发展方式、着力发展服务经济、上海优先发展现代服务业的大背景下，新世界新一轮的发展将充满着机遇和挑战。

● 坚持诚信经营理念，先后在上海商界率先推出了“三真理念”（卖真品、标真价、送真情）和“零号工程”（售前风险降为零、售中不便降为零、售后忧患降为零）。在全国零售业中率先承诺“无须理由退货”，并第一个在上海商界成功构筑企业诚信体系。

● 坚持创新营销服务手段，有节用节，无节造节，小节大做。积极开拓名人营销、节假日营销、品牌营销、文化营销、慈善营销等营销新模式，实现了规范服务、星级服务、诚信服务、礼仪服务、感恩服务。

● 坚持商旅文联动的经营特色。在做大、做强商业百货的同时，打造了上海杜莎夫人蜡像馆等一批驰名世界的文化娱乐项目，为上海商业的发展带来了先发效应、品牌效应、集聚效应。

● 坚持主打科技牌，提倡科技购物、时尚消费。2015 年三八节，

联合“淘点点”淘美食，推出正餐满 100 减 20 元，轻餐满 50 减 5 元。三八节当天，淘点点买单即有机会获得刮刮卡红包，吃多少返多少（每单最多 200 元封顶）。

● 坚持实网一体，三城联动。新世界积极面对电子商务带来的冲击与机遇，借鉴互联网思维，通过实体商城、网上商城和手机商城三城联动，开启“线上线下同联动，实体虚拟齐发展”的全渠道营销模式。

【示例】　　营销创新——5 个“新”

2015 年，在中心城区实体商业高端消费外流、外地消费回流、本地消费横流、网购消费截流及多元消费分流的严峻形势下，新世界城创造了 37.5 亿元的销售额，同比增长 0.46%。取得如此成绩，实属不易！新世界 2015 年营销活动以“大营销推动大发展”为主线，体现出“营销新特点、科技新融入、联动新机制、服务新举措、文化新高度”5 个“新”。

一、营销新特点

体现在节日营销、会员体系和广告宣传 3 个方面：

（1）节日营销，高潮迭起

我们“有节用节、无节造节、小节大做、大节特做”，通过假日经济与节庆活动相结合、公司整体营销与楼面主题营销相结合，营造“天天节假日、周周黄金周”的氛围，推动了企业效益增长。

（2）会员体系，全新起航

新世界细分市场，满足目标顾客需求，开展精准营销。2015 年 5 月 31 日推出全新会员卡，实名制免费加入会员，改折扣制为积分制，积分可以抵现金，会员卡的适用范围也从购物扩容至餐饮、娱乐通用！

通过六一节、端午节、暑期、购物节、百年庆等 8 次会员营销活动，新世界会员数量目前已突破 4 万。新会员体系与独创的积点营销、购物抽奖三剑合璧综合运用，极大地丰富了会员体验、提高了会员粘度，也有效地抑制了黄牛。

（3）广告宣传，新老结合

我们综合运用报纸、电视、电台、微信、微博、网络等传统媒体和新媒体，全方位、立体化、多渠道宣传，范围广、声势大、影响深，其中不乏大量的头条报道，整版和头版宣传,使得营销活动家喻户晓，企业形象深入人心。

二、科技新融入

在“互联网+”的大背景下，我们内外结合，努力运用新技术，探索新模式。

（1）内部开拓了实体商城、网上商城、手机商城三城联动的 020 模式。2015 年三八妇女节网上限时抢 3.8 折代金券；积分换抽奖，每天赢大奖：奖池奖品有代金券 5 元、满 380 减 38 元代金券、整单 3.8 折优惠资格、百度随身 WiFi、网上商城消费卡等。

（2）外部与腾讯、大众点评网、名品导购网等知名线上资源合作，引入团购、秒杀、微信红包等新颖营销方式，吸引年轻群体，打造智慧商业。

三、联动新体制

新世界不断创新“以文兴商、以节兴市、以旅促销”的商旅文联动营销模式，通过六大联动强强联手、优势互补，开展了多形式、多功能、多业态相结合的联动营销活动，带动了客流，拉动了消费。

（1）商旅文联动

三八节大优待：38 元看电影、滑冰场；三八节享美食（地下室、L 型每天一款午市套餐 3.8 折或 38 元）；380 元五星级旋转餐厅午式套餐双人享用；三八节当天上海歌城送饮料和点心；三八节当天凭满 1000 元的购物收银条蜡像馆门票立减 20 元。

五一节：九楼餐饮楼“多肉植物展”，在九楼餐饮商户用餐消费满额“吃美食，送多肉”。

六一专场：6 月 1 日当天，溜冰场、电影院、蜡像馆，针对儿童半价；八楼汤姆熊、互动体验地免费赠送气球以及优惠活动；美食餐饮部门推出儿童餐。

百年庆欢乐畅游新世界，娱乐：杜莎夫人蜡像馆、电影院，溜冰场半价；餐饮：新世界城内地下室和 9 楼的 26 家餐饮点，支付宝手机付款满 100 以上，随机立减 3-300 元；丽笙大酒店：2 楼晚间自助餐每位 100 元、45 楼星空酒店精美下午茶，100 元两位。

（2）银企联动

三八节：刷邮储银行卡，满千大返利。单笔单卡满 1000 元及以上，信用卡送 300 元（vip 卡），借记卡送 200 元（vip 卡）。

百年庆第一篇章：百元返利银行送。在新世界商场扫活动二维码，持广发银行信用卡消费，可享 20%返利，每月最高返利 100 元。

（3）与大机构联动

三八节：区妇联主办的“最美家庭评选”在新世界举行揭幕仪式。

购物节：由黄浦旅游局、黄浦区商务委主办的“长三角、大串游”，9 月 26 日（周六）江浙沪长三角共 20 辆大巴畅游南京路，相约新世界。

（4）与大企业联动

新世界之夏第一轮：与蒙牛合作，扫“新世界城”微信服务号二

维码，送饮料一瓶。

联合“河狸家”、“嘟嘟美甲”等提供免费美甲服务。

百年庆新推的“三全服务”中购物全球送，是新世界联合顺丰速运提供的服务，即顾客凭当日在新世界城购物凭证，可享受快递标准服务首重免费。

（5）与品牌商联动

发挥供应商的积极性，与 SK-II 合作，打造了 2000 平方米的灯画，创下实体百货最大面积外立面纪录，闪耀上海滩；与浪琴合作，搭建了 13 米高的圣诞树。新世界门口流光溢彩，火树银花，吸引路人纷纷驻足拍照留念。

（6）与大健康联动

免费保健服务：蔡同德和群力草药店每天邀请 4 名妇女保健医生，为广大妇女做免费健康咨询。

免费养生讲座：特聘台湾营养学家王明勇讲师，做健康养生的演讲和演示。

四、服务新举措

新世界以服务感召顾客，大丸百货、新世界城、蔡同德堂东西中联动推出了以“三全服务”为主的 100 项服务举措。至此，我们也实现了从“规范服务——星级服务——礼仪服务——微笑服务——云服务——真情·361°服务——三全服务”的持续提升！“三全服务”即购物全球送、网络全联通、导购全自助。购物全球送是指在新世界购物，首重免费快递到家；网络全联通是新世界作为首家结合公共网络资源的传统百货，与黄浦数字商圈共同使用统一 WiFi，“内外互联、统一认证、免费覆盖、一步到位”；导购全自助是新世界顺应网络大潮，开创

的传统百货的“口袋导购”模式，顾客可以通过全新商场导购 APP 查看商场促销活动和店铺信息，还可在购物时享受个性化、随身化的全自助导购服务。

五、文化新高度

2015 年是新世界创立 100 周年。新世界以文化触动体验，从 2015 年 11 月 28 日至 2016 年 3 月 8 日，通过 100 天营销庆典，5 大篇章，倾情回馈消费者！

百年庆推出 10 个“100”亮点活动，即：100 天连续促销喜迎盛典、100 小时不打烊全城狂欢、100 周年特制 VIP 卡发行、100 万市民百公里健步走、100 万股新世界股票放送、100 年新世界历史回顾展、100 周年新世界景观展示、100 年上海原点故地重游、100 项服务承诺权威发布、100 名优秀员工内部评选等。其中，在全市首推 20%年化返利率的百年特制纪念卡，在沪上实体百货行业是首创。百万市民百公里健步走，掀起了全民健身热潮，引领了健康的生活方式，传递了社会正能量，树立了企业积极向上、拼搏进取的精神风貌！

员工与和谐劳动关系

公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求，遵循合法、公平、平等自愿的原则与员工签订书面劳动合同，并报地方劳动管理部门审定备案，公司的劳动合同签约率历年来均达到 100%。早在 1992 年，工会代表职工就与公司签订了《职工集体合同》，对工作时间、劳动保护、薪酬福利进行约定。

到 2015 年底，新世界目前在编员工 822 人，其中硕士学历 7 人，本科学历 193 人，大专 279 人，大专以上员工占总数的 58.27%。高级职称 8 名，中级 63 名，高级技师 52 名，技师达到 54 名，中高级职称占总数 21.53%，员工的平均年龄为 42.6 岁。

◆ 尊重基本人权，维护员工权益

公司始终坚持同工同酬、男女平等、民族平等的原则，尊重工作场所机会均等和多元化，根据员工能力和经验提供合适的岗位。尊重员工，保护员工隐私权，不强迫员工加班。

在用工过程中，企业始终贯彻落实国家的相关法律法规，不存在使用童工和安排未成年人从事禁忌劳动的相关事宜，员工的平均年龄达 42.6 岁。在员工招用、设计薪酬、福利待遇和职业晋升过程中，企业始终遵循男女平等、同工同酬、机会共享的原则，尊重每位员工的宗教信仰和民族感情，同时企业认真贯彻落实国家的相关政策，为残疾人员提供相应的就业机会，帮助他们自立自强，成为一个对社会有用的人。

职工构成比例

	人数	所占比例
职工总数	822 人	100%
男性	487 人	59.2%
女性	335 人	40.8%

2015 年，有 10 名员工离职，人员流动率为 1.2%。122 名员工经过考核后晋级了工资，由普通员工升职为基层和中层管理人员。

公司遵循市场和行业工资标准，结合本市颁发的工资增长指导线，每年行政与工会一起对员工的薪资进行梳理，连续 8 年员工工资得到增长，近几年来员工每年收入增幅超过 6%。公司在岗员工的最低工资标准均高于本市当年的最低工资标准。

◆ 重视员工福利，提示保障水平

——依法为员工缴纳社会保险费用

公司根据有关政策法规，为员工按时足额缴纳各项法定社会保险与福利，并根据企业特点为员工办理意外综合保险等其它补充保险。

为员工缴纳的各种保险



——保证员工的休假和其他福利

公司严格遵守国家和地方的法律法规，员工享有带薪年休假、婚假、丧假、生育假等假期，对法定节假日需要上班的员工按规定足额支付加班工资。公司为员工投保了人身保障及意外伤害的商业保险，安排员工进行体检。

◆ 建立管理体系，确保职业健康安全

公司高度重视员工职业健康和安全，除了为员工按时足额缴纳各项法定社会保险与福利，还为员工投保了意外伤害险和职工住院补充医疗保险。女职工享受国家规定的“四期”待遇。

公司严格按照相关规定，加强对高空、带电等危险特殊作业人员的安全管理，并督促做到持证上岗、正确佩戴劳防用品。

◆ 鼓励员工参与，促进民主管理

——依法成立工会

公司按照《工会法》的要求，积极动员职工加入工会。职工加盟公司，会同时收到工会的入会申请表。目前，我司 800 余名正式职工全部加入了工会组织，入会率 100%。工会根据公司的特点，以楼面商场和职能部门为单位，分别建立了工会小组。公司定期划拨工会经费，支持工会依法维护职工合法权益并独立开展工作。

——建立职代会制度

2004 年开始，公司建立了职代会制度，制定了职代会章程，每年召开一至二次职工代表会议。凡是涉及公司和职工权益方面的重要制度、规定，如《员工手册》、职工十件实事项目等以及重要的决定和决策，都要经过职代会讨论通过。



——实行司务公开

公司积极实行司务公开，每月利用企业网络、公司报刊、管理处板报等形式及时将相关信息予以告知。

每逢“三八”妇女节、“五四”青年节都要组织各种形式的座谈会，听取职工的意见和建议。工会还积极组织职工开展建言献策活动，四年来累计提出合理化建议近 300 条，其中多条建议被公司及相关部门所采纳。

——开展集体协商

2004 年 12 月，公司在全体员工大会上提出了要在协商机制已经形成的基础上，逐步试行职工集体合同制度。12 月开始进行了由公司方和工会方的协商代表共同参加的集体合同协商过程，对包括职工薪资、工作时间、职工休假、劳动安全卫生、保险福利等内容进行平等商议，并在集体合同的签字仪式上，由职工代表表决正式通过《职工集体合同》。集体合同签订 10 年来，公司方和工会方认真按照集体合同的条款，全面履行各项职责，定期进行协商，促进了企业的和谐与发展。

◆ 注重员工培训，支持职业发展

公司注重对员工的技能培训，强调培训重在关注适宜性、有效性，同时，坚持从五方面系统考虑培训活动的实施：一是培训材料，二是培训老师，三是培训形式，四是效果反馈，五是培训改进。

——分类分层次的技能培训

公司构建了分类分层的培训体系，面向所有员工提供包括管理体系建设、专业技能、实战带教等培训项目。员工正式上岗前培训合格率达 100%。

——开展各种特色培训

公司按照先培训后上岗原则、按需培训原则、分层次培训原则、全员培训与突出重点相结合原则、持续性培训原则，开展了各种形式

的培训。

——员工职业发展规划

公司以员工自我评估和组织评估为依据，为员工制定职业发展规划，为员工开辟适合其自身发展的职业成长通道。



在制定员工职业发展规划时，除以个人工作业绩为基础外，还综合考虑员工的技能和职业道德水平。另外，公司对不同年龄段的员工采用不同的职业发展策略，优先考虑中青年骨干员工的内部晋升。同时，还采用工作轮岗、赋予更多责任等职业发展方式，不断健全人才培养机制。

——建立“傅子瑜劳模工作室”

公司正式成立“傅子瑜劳模工作室”。傅子瑜作为劳模名师带高徒，以“五心”工作模式为中心，通过传授收银知识、现场操作展示、经验交流等方法，拓宽收银服务内容，培养专业收银人员团队。

◆ 员工沟通与友爱

——双向交流架起企业和职工之间的“连心桥”

公司建立总经理与职工代表双向交流制度，让领导与职工在相互平等和尊重的基础上，实行双向交流和相互联动，做到以职工代表巡视为先导，拓展双向交流视野；以职代会提案征集为抓手，强化双向

交流内涵；以定期沟通为渠道，构建双向交流平台；用双向交流架起企业和职工之间的“连心桥”。同时公司党政领导坚持做到四个 100%：对职工建议、意见和提问 100%当场回答；职工找领导谈话 100%按时接待；职工提出的建议 100%下达有关部门研究落实；工会开展民主管理活动，行政领导 100%参加。



——全心全意为职工做好事办实事

公司各级党政工坚持每年重大节日和高温期间走访慰问困难职工，每年拨出专款帮助困难职工解决生活困难。公司还设立了三项基金，即救急济难基金、职工教育基金、职工医疗救助基金，为困难职工、患重病职工和患病住院职工解决实际困难。公司为每一位职工办理了补充住房补贴和补充养老保险，为在职职工投保办理《上海市在职职工住院补充医疗保险》和《职工特种重病团体互助医疗保险》，为全体女职工投保了《女职工团体互助医疗特种保险》，并每年安排职工到仁济医院进行全面体检。

——开展文体活动丰富职工业余生活

公司领导始终把开展职工文体活动作为企业文化建设的重要组成部分来抓，2009 年起开始每年组织开展新世界员工体育·艺术节，活动内容精彩纷呈，有员工摄影展、棋牌友谊赛、羽毛球双打健身赛、

太极健身操表演等。2014 年公司又在 18 楼建立了职工文体活动中心，包含羽毛球场、阅览室、乒乓房等多个活动室。一系列的活动、文体中心的建立愉悦了员工们的身心，陶冶了员工们的情操，增进了员工们的交流，提高了团队合作能力，增进了企业的向心力和凝聚力，促进了企业和谐发展。







经济与公平运营

新世界董事会、管理层和其他全体员工切实履行反对商业贿赂、预防腐败的承诺，开展诚信、道德价值观和达成能力三方面的建设工作，努力实现公平运营。



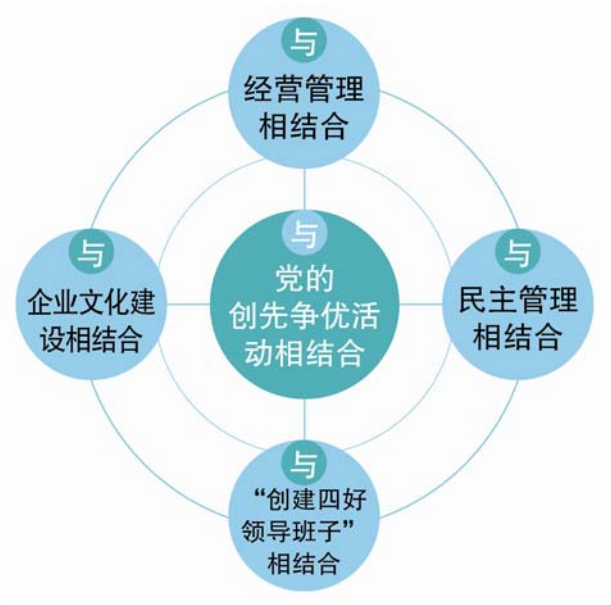
在企业廉政文化建设中，公司建立了“三个组建，四项基金，五个结合”的相关机制，从源头上杜绝了商业活动中的腐败行为。

“三个组建”机制。以支部建设全覆盖为机制，确保诚信建设和廉洁教育真正落实到“一线”，落实到党员。一是把“支部组建在楼面上”，保证党员干部在工作中能时刻做到“按程序做事，依法律办事”。二是把“支部组建在产权链上”，根据公司产权结构的变化，实现产权流动到哪里，诚信建设和廉洁教育就跟进到哪里，以点带面。三是明确了公司党委及下属各支部履行党风廉政建设主体责任，党委书记及各支部书记是党风廉政建设第一责任人。为更深入基层，公司增设纪检委员一职，对人员选拔、职责提出了要求。同时健全组织、明确责任，为党风廉政建设和反腐败工作的开展奠定了基础。



“四项基金”机制。公司规范运作“经理业务基金、党建工作基金、工会活动基金、团青活动基金”，为经营拓展、精神文明建设等各项工作提供了财力支持，从制度上保证廉洁干事。

“五个结合”机制。公司将廉洁文化建设放在企业发展的大格局中去审视和把握，做到“五个结合”：一是与党的创先争优活动相结合；二是与经营管理相结合；三是与企业文化建设相结合；四是与创建“四好”领导班子相结合；五是与民主管理相结合。



公司学法用法、依法决策，建立了全面、系统的法律保障体系，完善了各项规章制度。公司通过签订党风廉政建设责任书和廉洁自律承诺书，约束领导干部行为。另外，公司还制定员工手册、每月一次班组学习、定期举办培训等，培养员工法制意识，遵守道德行为规范。

公司领导还积极倡导并推动建立内部诚信体系（见图表），开展“诚信新世界”主题活动，通过党风廉政建设、职业道德培训，把诚信理念融入到每个员工的行动上。

监测对象	监测内容	监测主体	监测指标	测量方法	采取措施
高层	党风廉政	上级公司 公司纪委	党风廉政	述职、述廉、民主测评	党风廉政责任制考核
中层	管理活动的公正性	公司纪委 审计部	违纪违法事件	自查、抽查	审计监督、纪委监督
		公司员工	员工满意度	员工满意度测评	第三方员工满意度测评
	经营管理行为的规范性	客户	客户满意度	顾客满意度测评	推行经营管理公开制度，将有关事项向客户公开
		合作伙伴	合同履约率	合同兑现	签订战略合作伙伴协议
员工	日常行为	人力资源部	不发生违法犯罪案件、不发生严重违纪违规问题等	综合治理	开展职业道德、职业纪律、职业责任培训学习贯彻《公司员工道德规范》，组织培训《员工手册》
	诚信纳税	税务局	按期按额纳税	税务检查及评价	组织申报和公司代缴代扣

参与制定标准，推动行业经营活动健康发展。

新世界多年来不断参与市区各项标准的制定和修订工作，如DB31/TZ51-2000《商品合作经营质量管理要求》、《物价三色标签实施细则》、《百货行业商品服务质量规范》，2012 参与了上海市地方标准《管理体系整合指南》的编写和意见征询。



合作共赢

公司建立了严格的《商品采购管理制度》，并将采购管理纳入日常管理。通过对采购过程实施全过程控制，确保采购的商品符合规定的同时满足顾客的要求。公司规定市场营销部负责制订及修订商品采购管理制度、对商品供方采购合同的审核及报批以及对商品合格供方评审资料的备案。楼面商场负责对引进的商品供方的前期招商、洽谈，对商品供方资料的索证与前期审阅，对商品供方的资格评价、审批及建立商品合格供方一览表，对采购合同的申报、送审，日常采购管理以及商品供方评价等资料的报送。

公司建立了一整套供应商评价方法，评价依据及采购合同审批程序，综合评估供应商的产品质量、行业信誉及可持续发展能力，选择良好资质的供应商进行合作。市场营销部按照制度程序对供应商的资质进行书面审核，要求其提供工商、税务登记证、商标证等相关证件以确保供应商资质。对于将首次合作的供应商，公司通过背景调查等渠道了解潜在供应商的可持续发展能力，如企业规模、品牌历史、店面布局等综合情况，以不同权重作为选择供应商的依据。

公司还不定期对部分供应商进行实地考察，参观供应商的厂房环境及生产设备，关注供应商的员工生活设施和权益保障，引导促进供应商持续更新自身生产工艺、合法经营及保障员工人权。

公司在与供应商的相处上，一改过去商家“朝南坐”的经营意识，主动和厂商沟通，提供培训和支持，激发厂商能动性。在每年一次的供应商满意度调查中，厂商对公司的各项工作提出建议，公司汇总各项意见和建议并实施改进，共同提高企业经营的业绩，实现共赢。公司在监管餐饮娱乐供应商的同时，也积极与他们建立良好的关系。每周召开店长例会，反馈公司对其日常检查的结果；每月召开专项会议，

解决他们经营中的困难，共同识别经营中的问题，探讨改进措施；公司领导定期与餐饮娱乐供应商进行互访。

公司乐于与供应商、合作伙伴共享最新资讯和改进措施，突破公司和供应商、合作伙伴各自为政的壁垒，以达到共同进步的目的。

公开对供应商和经销商的政策及承诺



公司根据经营需要，积极参加与本单位相关的协会。近年来，我们先后加入中国质量协会、上海市百货行业协会、上海市质量协会、上海市商标协会、上海商业联合会、上海市黄浦区价格协会、上海市黄浦区合同促进会等数十家协会。新世界还在其中的部分协会中担任会长、理事单位。

通过参加协会，公司积极利用协会的平台优势，加强与同行的业务交流，学习他人之长，实现知识共享。此外，公司还利用协会介于政府与企业间的桥梁作用，解决企业经营中遇到的疑惑及困难。

【示例 1】 与百货供应商、餐饮娱乐供应商建立战略合作伙伴关系

根据公司经营运作模式，百货供应商（联销商、经销商）和餐饮娱乐供应商扮演了双重角色，他们既是顾客又是商业合作伙伴，公司要努力与他们建立并实现战略合作关系。

新世界引进了近千家百货和服务外包供应商，包括商品销售、餐饮服务、娱乐服务和酒店管理服务等。其中百余家联营商已与新世界合作了10余年，如耐克、菲利浦、老凤祥等品牌，与新世界一起成长发展，双方建立了良好的共存共荣伙伴关系。为确保战略商业合作伙伴与公司战略目标和经营方向保持一致，公司与这些合作伙伴保持高层领导和相关职能部门间经常性沟通交流，加强互相协调。公司与重要合作商经常进行高层互访，交流信息，相互学习，稳固合作关系，确保商品和服务质量不断提升，为新世界优质服务提供了有力保障。

【示例 2】 “五个同步”，与供应商派驻员工结成共同体

新世界一线员工大多数是来自各供应商，共有4000多人。他们既是合作方代表，为供应商创造收益，也为新世界创造价值，同时承载着向顾客提供优质服务的重任，他们的行为和工作质量代表了新世界的形象，决定了顾客对新世界满意程度。公司通过“五个同步”，即：学习培训同步、政治待遇同步、工会活动费用同步、考核奖励同步和形象管理同步，使供应商厂家一线员工达到并保持新世界质量水准。如考核奖励同步，公司自1997年开展星级服务至今，始终将厂方员工纳入星级考核范围，真正做到培训同步、考核同步、奖励同步；2015年厂方高星级员工发展至68名，占高星级员工总数的51.91%，这一举措最大限度地增强厂方员工的工作热情和企业归属感。

诚信、服务与顾客

新世界是第一个在上海商界成功探索构筑诚信体系建设的企业，推出了五大“诚信”：一是合同诚信，体现公开、公平、公正原则，并按章履约；二是质量诚信，严格把好商品质量关，实行质量一票否决；三是价格诚信，商品一律明码实价，杜绝讨价还价；四是服务诚信，做到可退的商品不换，可换的不修，可修的不拒，承诺的时间不误，无票的顾客不推；五是法人行为诚信，遵纪守法，按章纳税，按期还贷付息，保护所有股东的利益。新世界的诚信体系建设在上海和全国引起了巨大反响，2015 年公司荣获“全国质量诚信标杆典型企业”称号。

公司在全市商界率先开展了“全国百城万店无假货”活动，先后推出“三真”理念，零号工程，倡导“卖真品、标真价、送真情”，努力把消费者售前质量风险、售中购物不便、售后服务之忧都降为零，率先落实了“新世界无假货”的承诺，坚决杜绝假冒伪劣产品在企业中出现。

针对不同业务部门，公司开展具有针对性的法律法规培训。例如，针对业务经理、部门主任、核价员、质量员等，重点进行《产品质量法》、《食品安全法》、《消防法》等法律法规和公司《商品核价制度》、《合同管理制度》等规章制度的培训；针对服务经理、管理部门骨干等，重点进行《消费者权益保护法》、《产品质量法》等法律法规和《新世界“无须理由退货”细则》、《日常服务监督检查管理》等培训。

公司在全面实施“零号工程”和“无须理由退货”等工作的基础上，提出新世界诚信新体系建设“一、二、三、四、五”的目标，即“一个口号”（十里南京路，诚信新世界）；“二个先”（讲诚信力争在全市“百城万店无假货”活动中有先发效应，力争在全区“诚信在黄浦”活动中先行一步）；“三个真”（卖真品、标真价、送真情）；“四个

化”（诚信体系建设做到全员化、全面化、全年化、全程化）；“五个诚信”（质量诚信、服务诚信、价格诚信、合同诚信、法人诚信）。

为了推动诚信经营，公司制定十项行之有效的诚信管理制度，包括四审一批制、上柜验收制、质量跟踪制、售后服务制、三色标价制、便民服务制、违章清退制、员工星级制、合同管理制、内外监督制，推出三项管理措施，即：（1）通过开展质量管理体系认证工作规范服务行为；（2）建立诚信档案；（3）全面推行诚信经营记录的信息化管理。

营造一个诚信文明的购物氛围和优质安全的消费环境是新世界积极履行社会责任的生动体现。公司始终坚持用三个“千分之一”的思想敲响干部员工的警钟，即：新世界经营商品近 20 万种，如果有千分之一的商品不合格，每天就有近 200 种伪劣商品上柜；新世界日均 10 万左右的客流量，如果有千分之一的顾客不满意，每天就有近 100 名顾客扫兴而归；新世界有 5000 余名从业人员，如果有千分之一的员工不诚信，每天就将发生 5 起服务质量事件。因此，公司根据“以人为本，追求卓越，奉献社会”的核心价值观，积极履行社会责任，通过内部员工的和谐，推动外部社会的和谐。



同时，公司建立和完善了合同法律风险预警机制，制定了《新世界合同管理制度》，涵盖营销、采购、工程、招商、广告以及其它对外合同，明确了公司合同管理的五个主要参与方的职责与权限。其中，规定合同第一责任人有权在汇总研究各方意见的基础上，做出是否签约的决定。合同签章实行签字与盖章严格分开制度，确保合同审批的严格、规范。



● 不售假货，确保商品质量诚信。

多年来，公司始终视诚信为企业的安身立命之本，牢固树立“质量第一，顾客至上”的质量理念。新世界是第一个在上海商界成功探索构筑诚信体系建设的企业。新世界坚持以诚信建设为核心，通过以法人行为诚信取信于股东市民；以价格诚信、明码实价取信于顾客；以服务诚信、真情服务温馨顾客和员工；以合同诚信、按章履约取信于合作伙伴；以质量诚信放心于社会公众，做到：不做假账向股东负责，不卖假货向顾客负责，不说假话向社会负责，不恃强欺弱向供应商负责，不食言承诺、办好实事向员工负责。诚信建设的核心是质量，公司强化质量管理，构置三层网络实行建制堵假、悬赏捉假、张网查假、从严打假。第一张网是公司总经理室挂帅的商品质量管理组、经营管理部的质量管理小组和各商场的质量检查小组；第二张网是党委、工会、团委分别组成三支内部质量检查队，定期检查监督；第三张网

是在社会上建立三个质监构架，与市电子产品质检站等十家专业机构签约，建立专业技术监督网；邀请专家、劳动模范对商品质量、服务质量进行暗查暗访；聘请离退休干部、关心新世界顾客包括王海式打假顾客作为社区质量监督员。新世界还与有关部门及供应商一起联合推出“个十百千万工程”，即发表一封公开信，对价格违规现象悬赏捉劣；制订了《新世界物价管理办法》等十项管理控制制度；组建了企业内部的百人物价检查队伍，形成了快速反应和纠正机制；联手千家供应商签约承诺货真价实；确保新世界二十万种商品价格的透明化、无欺诈，从而在测量分析的过程中加以落实和改进。


专版
人民日报
诚信新世
——上海新世界城诚信工程纪实
售真品、标真价、进真情

新世界构筑诚信建设新体系的做法不仅有效地促进了企业的内部管理，也得到了社会公众的充分肯定。《人民日报》专题报道了新世界诚信建设的经验做法，上海市委市府专题开会推广，中纪委对新世界诚信文化建设的成效也予以充分肯定。公司也因此获得全国诚信单位、全国诚信建设示范单位、全国质量服务诚信示范单位等荣誉称号。

● 退售一致，承诺售后服务诚信。

作为零售服务行业，向顾客提供优质服务永远是新世界人追求的目标。公司围绕顾客满意，坚持“以人为本”，把最大限度地满足顾客需求作为检验服务质量的唯一标准，实现了从规范服务、诚信服务向礼仪服务、“真情•361° ”服务以及“五个一百服务计划”的持续提升。同时，公司着力于服务品牌建设，先后推出“贴心式”售后服务、“朱卫新家电工作室”等服务品牌，为顾客更好地创造价值。

在导入卓越绩效模式的过程中，新世界在售后服务领域自我加压，

创造性地提出了百货零售业“无须理由退货”的售后服务新概念，切入了商业行业退换货的“禁区”，超越了“三包”规定的时效、范畴和限度，赋予消费者以更大的权利和便利，在上海乃至全国商界引起了轰动。该理念实施初期，营业员中存在着“难、烦、怨”情绪，担心都来退货，生意白做，让欺诈者钻空子。公司适时开展服务理念大讨论，使大家明白顾客是为用而买，不是为退而买。不能由于一个顾客无理举动而放弃九百九十九个顾客，从而确立了“退货有限、信誉无价”的理念。“无须理由退货”实施以来，保护了绝大多数消费者的合法权益，公司以不到 1%的退货额换得了顾客 100%的信任和满意。坚持不懈的卓越服务提高了新世界的知名度、信誉度和顾客满意度，为新世界赢得了效益。



为了更好的保护消费者的合法权益，完善企业消费维权制度，便利消费纠纷的和解，新世界在工商黄浦分局的指导带领下，携手南京东路工商所，建立消费者权益保护联络点。同时，公司在建立诚信档案基础上推出“诚信 20 不”，设立了 200 万元专项退货基金，主张“售后服务先行赔付原则”，充分展现了企业消费者维权的自律性，彻底保证了顾客的合法权益。

2015 年，新世界结合新《消费者权益保护法》实施一年来的成效，针对消费领域出现的新情况和新问题，在顾客维权方面加强诚信建设，探索全新的维权方式，为消费者建立一个自由选择、自主消费的市场

环境。2015 年 4 月 28 日，国家工商总局副局长、中消协副会长马正其率全国各地的工商部门和消协干部到新世界消费者权益保护联络点实地调研，现场参观了新世界消费者权益保护联络点、南京东路维权工作站，对新世界在售后服务上以点带面，发挥辐射和示范效应，表示高度肯定。

● **以品牌战略为主线，不断提升品位档次。**

南京路每天有近 50 万客流，有近半是外来流动顾客，在这些顾客群体中对品牌的追求也已蔚然成风。新世界要引领南京路，最大限度地适应和满足消费需求变化，提升企业核心竞争力，就必须实施差异化竞争，走可持续发展的品牌化道路。全世界有上千万种商品，如果将商品从高端到低端分作六个层次的话，第一层次是顶级百货的尖端定位，新世界经营“二、三、四”3 个层次，最普通基本层次由超市、大卖场经营。因此新世界坚持“从大众的高端”到“高端的大众”的品牌定位转变，按照“重点引进国际知名品牌，鼓励引进国际一般品牌，适度引进港澳台品牌，引进提升国内知名品牌，坚决淘汰细小杂牌”的原则进行品牌调整，重点实施新世界三年品牌调整规划，以上海久光百货、杭州大厦作为品牌调整的标杆，通过筑巢引凤请品牌，腾巢养凤护品牌，合巢生凤创品牌，清巢护凤保品牌，不断提升品位档次。三年来，共引进积家、劳力士、雨果波士、蔻驰、香奈儿、迪奥、Michael Kors、kate Spade 等一批国际核心品牌 143 个，知名品牌总数已达到了 880 个，基本形成了“1.2.3.4”的品牌结构，即国际著名品牌占 10%、国际二、三线品牌占 20%、港澳台品牌占 30%、国内知名品牌占 40%，并逐步向“2.2.3.3”品牌结构过渡。公司的战略目标是把新世界建设成为上海及全国一流的精品百货，并带动整条南京路成为国际品牌的集聚地、流行品牌的发祥地，成为国际著名的商业街。通过实施品牌战略实现了“优质商品、优质服务、优美环境、优秀形象”的有机统一，造就了一批年销售额在 1000 万元、3000 万元、

5000 万元以上的品牌销售“大户”，开设了一批业绩好、形象佳的品牌旗舰店、专卖厅。品牌战略提升了新世界大众高端的品牌档次，兼顾了品牌供应商的利益，让更多的顾客体会到了消费品市场的繁荣繁华和社会物质文明建设的丰富程度。

【示例 1】　　亲情服务，诚信无价

新世界四楼商场有一位大家交口称赞的收银员——朱慧青同志。朱慧青是四楼商场的高星级收银员，多年的收银服务工作使她总结出了“诚信无价”的服务理念。在商业行业中历来都说“顾客是上帝”，目的就是要服务好顾客。但朱慧青在工作中却把顾客当作自己的亲朋好友，她从朋友的角度出发，为顾客当好参谋，既让顾客享受到了促销的折扣，又减少了顾客等待的时间。这样既拉近了与顾客的距离，又向顾客提供了无所不在、无微不至的服务。



2015 年 6 月的一天中午，一位头发花白的老先生手拿一叠便利贴走进了四楼经理室。“同志，我来向你们反应一个情况!”老先生刚进办公室还来不及擦掉头上的汗，就迫不及待地拉住了四楼经理的手，激动地说。四楼经理将老先生扶到了座位上，倒了一杯水给他，说道：“老先生，这么热的天，您先喝口水，慢慢说哦。”“谢谢啊，我今天来就是想表扬你们的一位员工，6 号收银台的朱慧青同志。你看看这些便利贴，都是她给我的。我本来想写封感谢信寄过来，但是

思虑良久，还是决定亲自过来。”老先生激动地将一叠便利贴交到了四楼经理的手上，这厚厚一叠便利贴上全部写着金额，“余 236 元”、“余 417 元”、“余 45 元”……原来这位老先生是新世界四楼的常客，儿女工作忙，没时间陪老两口，总会给他们一些消费卡作为补偿。老先生与太太每次购物都会选择来新世界，他们发现每次在四楼结账时总会有一个收银员细心地将卡内余额写在便利贴上，贴在卡上，这位收银员就是朱慧青。时间长了，厚厚的消费卡变成了一张张温情的便利贴，老先生将这一叠便利贴收藏了起来。“我们的儿女都成家了，现在我和我老婆属于空巢老人，虽然希望儿女能多陪陪我们，但是他们忙，没办法。万万没想到，新世界这一张张便利贴却给了我们温暖和感动！这个便利贴拿在手里，心里是暖暖的啊！”老先生说到激动处，两眼含着泪光。四楼经理听了老先生的话也不无感动，朱慧青一个微小的举动，却带给顾客深深的感动。这来源于她将心比心、真情奉献的工作态度，更是在践行新世界诚信无价的服务理念。

【示例 2】　　自主消费，诚信售后

自《新消法》正式实施以来，新世界集中关注顾客个人信息保护，在维权工作中时刻遵循保密原则，真正做到诚信售后，确保顾客个人信息安全。



2015 年 5 月，有一对老夫妻来到新世界客服中心，这对张姓老夫妻是新世界的常客，这次来到客服中心则是向新世界提点建议，并希望我们能够将处理结果告知他们。负责接待的是客服中心的副主任章婵，章婵当即答应了老夫妻的要求，只是他们投诉的事情不能立即回复，章婵希望老夫妻能够留下联系方式。“不行！不

行！电话不能留，现在外面骚扰电话太多了，我不放心。”老先生听到提议后当即拒绝了章婵。“张老先生，您放心，我们留电话只是方便我们与您联系，告知您处理结果，绝对不会将您的信息泄露的。”老先生深思了几秒后说：“你们真泄露了我也不知道呀！不行！我孙子告诉过我如果我的信息被泄露了，我就算‘裸奔’了！”章婵听了老先生的话哭笑不得，不过为了尊重顾客同时也防止顾客“被裸奔”，章婵另外向老夫妻提了一个建议：“老先生，您可真懂经呢。不过处理结果我们还是要通知您的。这样吧，我把我的手机还有办公室的电话都留给您，处理结果估计两天后就可以知道，您看您方便的时候给我们电话怎么样？我姓章，做一休一的，您也可以直接联系我，休息天我也会接您电话的，您放心。”老夫妻最后接受了章婵的提议。

三天后张老先生联系了章婵，得知了处理结果后也十分满意，不过他对章婵说他最满意的还是章婵的服务：“我以后再来新世界提建议一定留下联系方式，因为你们办事我放心！”

【示例 3】　　无票不拒，诚信经营

2015 年 2 月，一对老夫妻来到新世界，向五楼售后服务接待人员反映他们于一年前购买的羊绒衫上出现了若干个小洞。

“这件衣服老头子只穿了几次，我们很当心的！天热了就放进衣柜里了，今年拿出来一看，都蛀虫了。你们看看，这个算质量问题吗？可以的话帮我们换一件吧！”老太太一边把衣服拿给售后人员，一边说着。

售后人员接过衣服，仔细地翻看起来。“老太太，不要急哦！这几个洞我看了下，几个小的还好说，织补一下基本看不出。有一个比较大的，我要找个懂经的来看看。这样吧，你先把发票给我们登记一下。”五楼售后接待人员安抚着老夫妻，同时不忘提出解决方法。但老人听到要发票时，当即表示购物发票早已遗失不见了：“发票真的

找不到了，你们帮帮忙吧！我们真的是在这里买的。”售后人员听后，向老人解释道：“老太太，您不要急哦，我们不是不相信您。虽然发票是售后服务的凭证，但是您既然来新世界，说明您信任我们，我们肯定会帮您解决的。”

工作人员询问了羊毛衫厂方营业员，得知老夫妻确实是在新世界购买的商品。通过与老夫妻的交谈得知，老人穿着羊毛衫一段时间后未经洗涤就将其放进衣橱，可能因此造成了虫蛀现象，属于保管不当的可能较大。基于这种情况，工作人员并没有将老夫妻拒之门外，本着新世界诚信服务的原则，主动提出联系厂家为顾客提供免费织补服务，尽可能减轻消费者的损失。另外，织补好后公司可以将羊毛衫快递至老人家里，免去老人来回奔波的麻烦。两位老人被新世界工作人员的真诚所感动，爽快地答应了送厂家修理的解决办法。

【示例 4】　　微笑待客，尽责诚信

诚信源自于我们的内心！在新世界就有这样一个群体，他们将诚信之光层层传递，在别人遇到困难时，伸出援助之手，帮助他人渡过难关，这个群体就是新世界总服务台。

2015 年 7 月的一个周末，正值商场客流高峰期，总服务台迎来了一位神色焦急的外籍妇女。工作人员王倩还未来得及询问，这位女士已焦急地用英语不停地向王倩说着什么。她带有浓重口音的英语让王倩疑惑不解，此时王倩身旁的英语导购张静连忙上前：



“Madam, calm down!Please speak more slowly.”外籍妇女一听到标

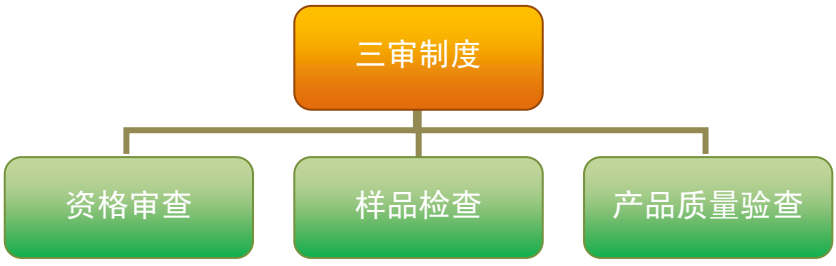
准的英语十分激动，紧张的表情一下就放松了，脸上也露出了如释重负的笑容。

原来这位女士是德国人，姓 Von（音“冯”）。她与丈夫一起来上海旅游，本打算在新世界购物，未料却在三楼被人群冲散了。找不到丈夫又不会说中文的妻子十分着急，她来到总台寻求帮助，没想到真的让她找到会说英语的导购张静，激动之余英语夹杂着德语断断续续地向张静说起了经过。

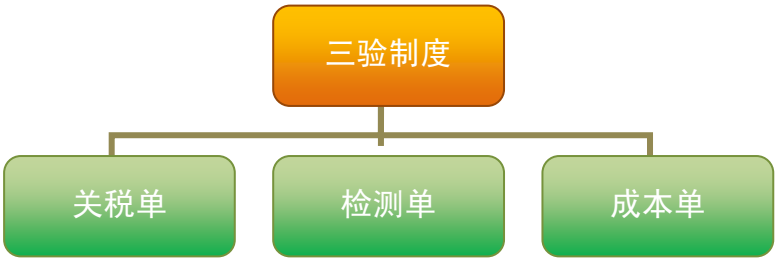
了解完事情大致经过后，王倩连忙拨打了广播室的电话，要求广播室用英语连续广播三遍寻找 Von 先生的广播。张静担心 Von 先生母语不是英语，可能会漏听广播，于是当即带着 Von 女士来到监控室查看监控，期间不停用英语安抚着她。当在四楼监控看到身穿格子衬衫和牛仔裤、身材魁梧的 Von 先生时，张静马上与四楼服务台联系请求楼面帮忙寻找，然后带着 Von 女士赶往四楼。当在四楼找到丈夫后，高兴的妻子一把抱住了丈夫，轻声用德语低语了几句。身材高大的丈夫听完妻子的低语，转身热情地拥抱了张静，并用浓重德国口音的英语重复着感谢的话语。他用他的实际行动表示了他们的感谢之情！受宠若惊的张静微笑着回抱了下热情的 Von 先生，并用英语邀请他们下次再来新世界。

● **产品与服务**

新世界狠抓质量先行，源头把关，以电子文本发放了《管理手册》和 16 份《程序文件》，《楼面工作手册》和《部门工作手册》各 19 份，《新世界法律文本》共 173 个，应急预案 8 项，保障产品与服务。



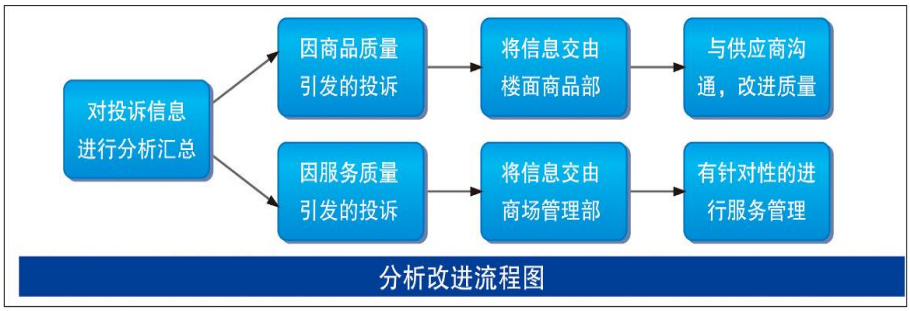
公司在招商采购的过程中建立了“三审三验”制度，“三审”即对供应商进行资格审查、样品检查、产品质量验查，并分别由市场营销部、商品部主任和专职经营管理员三个层次负责；“三验”即进口商品要验关税单、商品原料成份要验检测单，生产工艺要验成本单，从源头上制止与杜绝了假冒伪劣商品的进入。公司实施实时跟踪，全程监管，在销售服务的过程中亮好“四张牌”，即对举报投诉属实的消费者亮奖牌，捉一奖千；对不执行明码标价的营业员亮黄牌，下岗培训；对提供假冒伪劣商品的供应商亮红牌，立即清退；对长期以来重视商品质量的厂家亮金牌，予以表彰。通过以上措施严把质量检验关、控制关和改进关，确保新世界销售的商品全部达到国家法律法规和国际规则规定的安全标准。



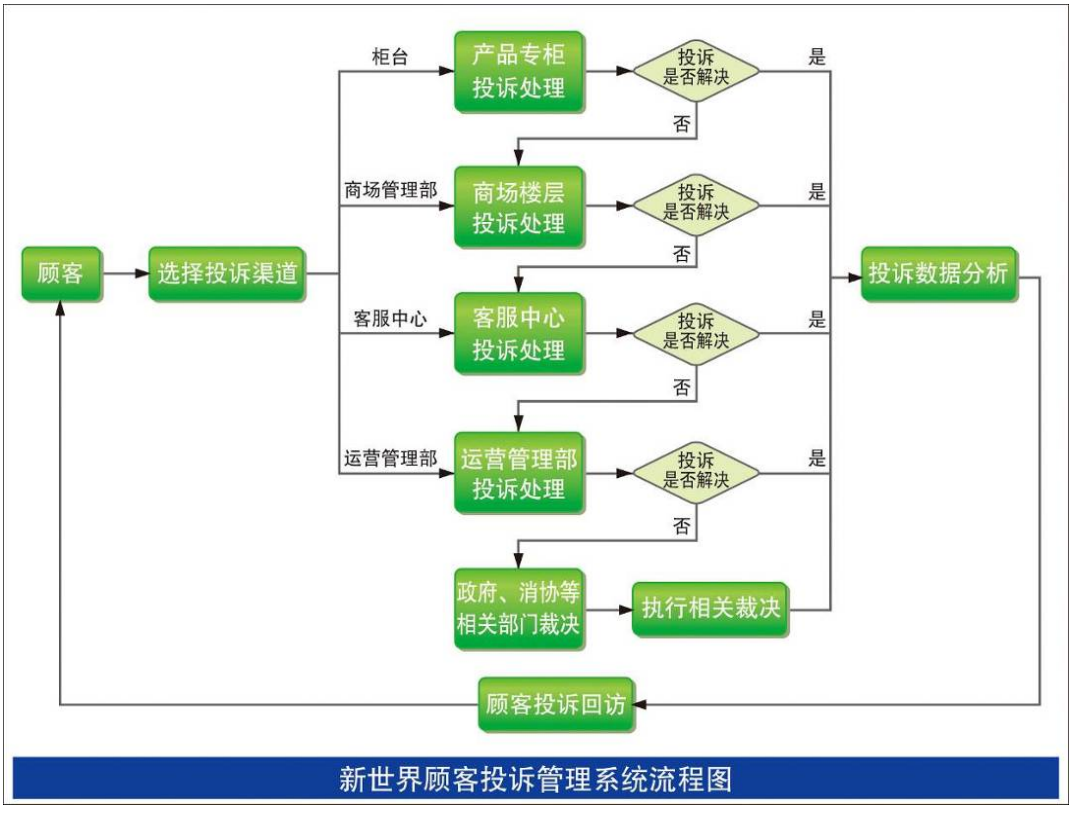
公司严格遵照国家有关法律法规认真处理顾客的诉求，在处理售后服务时，遵循“以法律法规为准则”、“以消费事实为依据”、“以顾客需求为中心”的原则。建立了**“受理—处置—传递—反馈—跟踪回访”**等一系列完整的投诉管理程序。把让顾客满意，维护顾客利益的理念，传达给公司每一位员工，对一线员工进行质量和顾客满意培训，统一了顾客投诉管理体系的指导思想。

为了确保顾客的投诉能及时得到处理，公司规定了投诉处理的时限：一般问题当日解决；疑难问题 3 日解决；争议问题十天内给予解决。新世界网上商场的开通使我们的消费维权工作扩展至了线上，公司开通了 400 客服体系，打造线上线下一站式客户服务，拨打热线即可与新世界客户服务中心取得联系，同时委派专人每日登录 12315 网站、维权联络点网站解决消费争议问题，提出相关咨询与建议，并及

时与工商黄浦分局联系，做到联络不脱节、处理不拖沓、信息不滞后。新世界城每年 12315 的投诉举报记录始终保持在个位数（10 件以下）。



通过创建售后服务档案以及顾客投诉档案、建立信息共享平台，并对消费投诉信息内容、原因分析存档，客户服务中心每月对客户投诉的处理情况予以统计和分析，把统计分析结果报告给运营管理部，再由运营管理部加以汇总后，报告给总经理室以及传递给各楼面商场和职能部门，责成楼面商场或职能部门经理就顾客投诉及反映的问题加以改进，防止再次发生同样问题。



公司一贯注重服务理念的淬炼和服务质量的提升，服务创新是目前新世界发展进步的重要支点，以服务形成我们自己的核心竞争力。2015 年新世界用全面的眼光与创新的魄力，在秉承传统文化的基础上开创全新的服务理念，进一步深化三真服务、零号工程、无须理由退换货，将礼仪服务、云服务、微笑服务和“真情•361° ”等服务融会贯通，围绕“满足您的需求，超出您的想象”，推出“五个一百服务计划”，即一百句商场禁语、一百句文明用语、一百句接待英语、一百名金牌导购、一百项服务举措，体现出新世界服务的全心全意、全智全能、一应俱全的特色。

“五个一百服务计划”旨在为顾客打造一个全方位的服务。在顾客的购物过程中，售前多一句问候可以拉近我们与顾客的距离，使顾客更加舒心地购物；售中多一份关心是指我们在为顾客服务的过程中，必要时可以及时善意地提醒、主动耐心地解答、热情周到地服务；售后多一点考虑可以使我们从顾客角度出发，简化售后服务流程，提高顾客满意度。

通过对售前、售中、售后三方面服务的改进，我们可以为顾客提供舒心、放心的购物环境，全方位的服务体验，真正做到追求卓越，超越完美，使顾客感受到“新生活，从新世界开始”的经营理念。2015 年 12 月，《劳动报》在《打造真情、科技、人文新世界》一文中特别报道了新世界主推的“五个一百服务计划”，倾情打造“真情新世界、科技新世界、人文新世界”。



打造真情、科技、人文新世界

上海新世界百年庆百日营销活动启幕

商情谍报

岁末营销纷至沓来，电商唱罢实体登场，实体营销哪家强？新世界当仁不让。上海新世界商城今年恰逢创立 100 周年，百年庆百日营销活动从即日起会一直持续到明年的 3 月 8 日，涵盖感恩节、圣诞节、元旦、春节、三八妇女节 5 个重要的国内外节假日，并贯穿岁末年初的销售旺季。

即日起至 12 月 6 日，新世界不仅 1 至 8 楼全城购物联动，100 元换 300 点，用足积点最低 3.3 折。会员单笔购物满 500 元，还可参加刮刮卡抽奖，会员人人有奖等，每个楼层精选品牌和大类，也会推出多个有号召力的热点商品，震撼价酬宾。同时，一波创新活动令人期待：首推新世界百年纪念卡；百万市民百公里健步走，传递正能量；百年上海原点游，老上海情景再现等。

新世界以“满足您的需求，超出您的想象”为目标，按照服务过程零障碍、服务质量零缺陷的标准，主推“五个一百”（一百句商场禁语、一百句文明用语、一百句接待英语、一百名金牌导购、一百项服务举措）服务计划和“三全服务”，体现出“全心全意”、“全智全能”、“一应俱全”的服务特色，倾心打造“真情新世界”、“科技新世界”、“人文新世界”。购物全球送：顾客当天在新世界城内购物，凭当日购物凭证至各楼面服务台填写“快递确认单”，即可享受快递标准服务首重免费；网络全联通：新世界与黄浦数字商圈联合打造全新“E 时代”，顾客在新世界城只需认证一次 WIFI，即可同时在南京路、淮海路商圈享受到免费 WIFI 服务；导购全自助：结合 APP 应用软件，顾客通过移动客户端可以查看商场促销活动和店铺信息，还可在购物时提供个性化、随身化的全自助导购服务。实体百货相对于网上购物最大的优势是注重顾客体验。为了增进顾客体验，新世界的文化娱乐项目也推出一系列丰富多彩的特惠活动，让人们在购物之余，尽情吃喝玩乐。

岁末，消费者的消费习惯也从线上转移至线下，新世界抓住销售旺季，再次抢占市场制高点，为实体商业呐喊助威。 文/晓轩



在“五个一百服务计划”中各楼面、各部门充分发挥自己的优势，在原有服务品牌的基础上完善服务内容，跟上时代步伐，开发个性化服务品牌，扩大顾客群，增加知名度，体现我们新世界服务的“全”。全方位、全覆盖、个性化服务使顾客在享受新世界购物实惠的同时，也享受了在新世界购物的乐趣。

① 购物全球送

“购物全球送”是一项免费向有需要的顾客提供的特殊物流服务，旨在解放顾客双手，将顾客所购商品快递至全球各地，为顾客解决购物的后顾之忧，方便顾客的购物之行。

② 导购全自助

在“互联网+”时代，一个叫做“口袋购物”的全新模式正在悄然兴起、蓬勃发展。新世界顺应网络大潮，开创传统百货的“口袋导购”模式，开发全新商场导购 APP，开展“导购全自助”服务，为顾客在购物时提供个性化、随身化的全自助导购服务。

③ 网络全联通

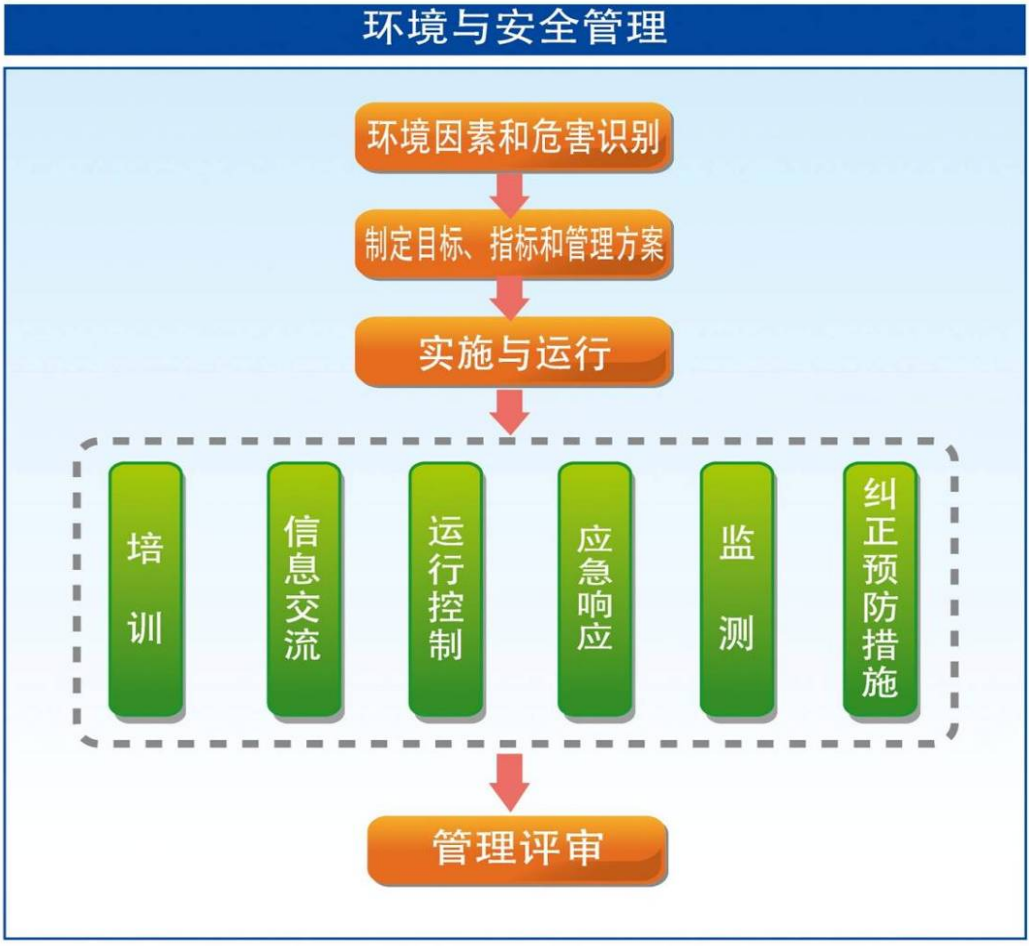
2015 年，新世界作为首家、也是迄今为止唯一一家结合公共网络资源的传统百货，与黄浦数字商圈联合打造全新“E 时代”。新世界商场同步黄浦数字商圈网络资源，共同使用统一 WiFi，做到“内外互联、统一认证”。届时顾客在新世界城只需认证一次 WiFi，即可同时在南京路、淮海路商圈享受到免费 WiFi 服务。



环保节约

● 环境管理

近年来，公司在发展壮大的同时，不忘履行社会责任，积极导入 ISO14001 环境管理体系，并结合新世界城自身特点，在实践中不断总结商业环境管理的方式、方法，努力探索符合自己发展的商业环境管理体系。



公司按照 ISO14001 环境管理体系要求，对环境因素进行识别、确定环境管理目标和管理方案、组织实施、运行，并通过公司各种管理评审进行评估，寻找差距，不断改进。

见缝插绿是公司环境持续长效管理的根本保证。为了更好地展现公司的外部形象，公司不仅但在新世界城外的花坛里种植了大面积的

黄杨，还根据不同季节，种植各种绿化，确保了四季长青。公司也十分重视室内绿化，美化和净化整体环境。办公区选择了观赏价值较高的南方植物，如散尾葵、鱼尾葵等，还专门聘请了绿化公司进行专门设计、专人养护。

公司制定并严格实施基础设施“三大”检修策略，提高运行可靠性水平。为确保主要设备在高负荷状态下能够可靠运行，尽量减少故障，切实提高设备运行的可靠性，公司实行周期检修、寿命检修、状态检修三大检修策略，制定了电梯维修规定、空调维修保养规定等一系列规章制度，使检修计划形成制度，以便在日常工作中严格执行。在实施检修的过程中，对一些主要设备、特种设备，如电梯、冷水机组、水泵等主要采取委托供货单位维护保养的形式，签订定期维护保养合同，日常内部配备技师级专业人员管理。对特殊工种，如电梯工、电工等，每年上报人事部进行培训，考核合格后上岗。对租赁楼面主要采取签订安全协议的方式，将责任落实到人，并设立专门的管理部对其监督管理。

针对噪音、空气污染等这些问题，公司提出了建设低能耗、低污染、布局合理的“绿色”购物环境。公司有一定数量的水泵、风机和空调机组，为便于噪声控制治理，主要设备设置在地下二层，设隔音操作室。风机和水泵均采用软接装置，设备基础增加减震垫块。地下车库的废气采用机械排风，设置专用风道高空排放。合理选用小型化、环保型设备，提高设备的技术含量，选用设备向适度超前方向发展，如变压器选用干式变压器，注重降低空载和负载损耗，降低产品噪声，具有高可靠性和便于维护等特点。餐饮污水经隔油池隔油处理后排入市政污水收集管网。

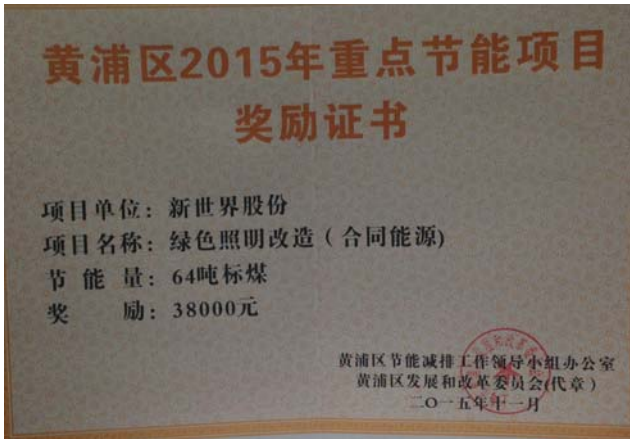
通过对新世界整体环境的治理和维护，公司整体环境得到了很大的改善，顺利通过了 GB/T24001—2004 环境管理体系认证，履行公司的环保承诺。

● 低碳节能

为了响应国家关于“节能减排”的号召，积极推进节约型、绿色环保型社会的建设，大力推广“节能环保”理念，努力使公司成为上海市节约能源标杆企业。

2015 年，公司继续在节能工作上加大执行力度，在公司范围全面开展节能活动的宣传，积极参与市区两级节能机关进行的各项节能活动，制定、完善并严格执行各项节能管理制度。

2015 年，公司继续对剩余楼面商场的公共区域照明灯具进行了置换，将原先公共区域的双管节能灯具全部置换成 LED 灯具。截至 2015 年底，公司完成了 1F、2F、4F、8F 商场公司办公区域以及公共楼梯通道照明的置换工程，并且全部实行了能源合同管理模式。经改造后，用电量将大大减少，据估算年节约能耗折合标煤 200 吨左右。


黄浦区2015年重点节能项目
奖励证书

项目单位：新世界股份
项目名称：绿色照明改造（合同能源）
节 能 量：64吨标煤
奖　　励：38000元

黄浦区节能减排工作领导小组办公室
黄浦区发展和改革委员会(代章)
二〇一五年十一月

2013 年 5 月，公司通过合同能源管理方式对 6 台空调冷冻机组水泵进行节能技改，取得了一定效果，并上报区节能办备案。通过 2014 年和 2015 年的密切观察，节改有明显的节能效果，拟对其余的空调冷冻机组水泵继续进行节能技改。



2015 年，在公司领导的正确领导下，在公司员工共同努力下，公司在能源消耗、节能减排上取得的一定的成绩。2014 年，公司全年能耗折合标煤 10759.98 吨。2015 年，全年能耗折合标煤 10562.4537 吨，下降 1.84%，圆满完成了全年的能耗指标。

安全生产

新世界始终把安全生产作为首要工作来抓，重视安全文化建设，秉承“以人为本，安全第一，预防为主，综合治理，全员参与，持续改进”的公司安全生产方针，按照GB/T28001职业健康安全管理体系要求，对危险源进行识别，确定安全和健康控制管理目标与管理方案，并付诸实施。公司致力于创建安全稳定型企业，切实保障员工安全与健康，无重大伤亡事故、无重大火灾事故、无重大职业危害事故，减少人员轻伤事故的发生。





● 树立安全理念

安全主导理念：安全第一，生产第二；凡事安全先，万事安全大

安全全员理念：人人都是安全员，人人都是安全管理者

安全价值理念：安全是企业最大的效益，安全是员工最大的福利

安全管理理念：高标准，细流程，全过程，全方位，严考核

安全预防理念：防范在先，降低事故发生的概率

安全作业理念：确认安全，按章操作，在岗一分钟，安全六十秒

安全教育理念：安全意识靠培育，安全行为靠养成

提高全员安全意识，创造了良好的安全生产环境，保障了公司生产经营活动的安全稳定和发展。

● 落实主体责任

公司严格落实主体责任，认真贯彻安全生产责任制，明确企业内各层级、各岗位的安全生产责任。总经理与区政府、安监局、上级主管单位签订安全生产承诺书，公司各职能部门、楼面商场、子公司的经理与总经理签订安全生产承诺书共计21份，并实施安全生产考核。公司还与联营厂方签约共800多份，真正做到安全工作“横向到边，纵向到底”，为公司整体的安全生产管理工作奠定了良好的基础。

● 安全生产投入

公司根据国家安全生产法制定安全生产投入预算，包括保安人员费用、技术防范设备费用、安全教育培训费用、安全工作宣传费用、隐患排查与整改费用等。2015年，公司的安全生产投入费用约为800多万元，有效提高了安全生产工作效率，营造了安全稳定的购物环境。

● 持续做好安全生产标准化

公司根据国家安全生产监督管理局的规定，并结合自身安全稳定工作形势的发展需要制定措施。自2012年11月到2013年9月，公司根据《商场企业安全生产标准化评定标准》的规定，整合力量开展了安全生产标准化二级创建工作，并通过了评审机构专家们的检查验收，达到了安全生产标准化二级标准。

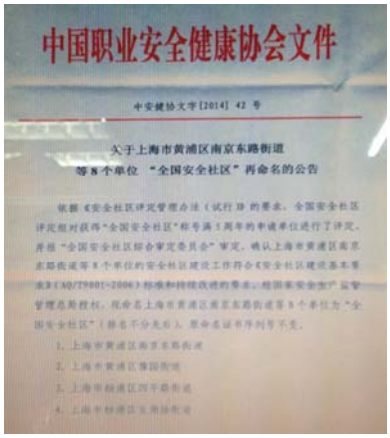
2014年和2015年，我们对照现行法律法规和标准化13个要素的内容，继续对安全生产管理制度进行修改和完善。公司还积极配合南京东路街道和安监局做好“全国安全社区”的复审工作。

自2006年起，公司配合南京东路街道开展“安全社区”创建工作。公司2009年10月被命名为“全国安全社区”，2010年6月获“上海市安全社区”称号，2011年5月加入“国际安全社区”成员，2014年10月通过了5年一次的全国安全社区复评。

安全社区不仅仅是街道政府的事情，更是一个由政府、企业、社

会组织、志愿者和居民构建起的跨界合作网络，共同参与伤害预防和安全促进工作。新世界城作为一个公众聚集场所，是安全社区的重要组成部分。

我们通过对大楼内各类事故与伤害风险进行辨识、分析，并由此确定安全项目，制定目标、计划，采取安全干预措施（主要包括技术改造、制度管理、宣传教育等），以便最大限度降低各类事故与伤害，提高了员工的安全意识与安全技能，为社区安全出一份力。





● 安全生产教育

公司每年制定安全生产教育培训计划，2015年组织员工进行“三级”安全教育，部门商场及班组全体员工的教育情况都记入职工安全生产记录卡内。

公司党委、工会、行政权力推进岗位技能比武工作，其中就有安全生产隐患排查的模拟演练及在岗竞赛，把日常培训的知识融入到实际工作中，从而提高员工处理突发事件的能力。2015年，公司物业管理部组织了20多人次参加了技防设备在岗实战演练，获2015年黄浦区安全生产月展板评选二等奖。



公司根据《安全生产法》配备10名专职安全管理员并定期参加安全复训考核。特殊岗位人员均定期参加培训、考核、注册，持证上岗。

● 安全生产检查

日常检查、专项检查、突击检查是新世界常用的检查方法。目前公司实行营业时间内有公司总值班领导带队，非营业时间内有专职安全管理干部值班，对安全生产工作进行监管及应急处置。2015年，公司累计排查出的一般隐患有314处，已整改314处，隐患整改率为100%。

日常检查:公司专职保安队每天对安全通道、消防设施、重点监管部位进行检查，2015年多于365次。

专项检查：对某个项目进行重点、有针对性的检查。2015年进行了28次专项检查，包括对重点监管部位的检查、防汛防台检查、“打非治违”检查、安全生产大检查等。

突击检查：针对隐患多发地时常进行临时检查，做到及时发现，及时制止，立即整改。

我们力求在检查中找出隐患，及时消除可能对社区及公司带来的安全影响与安全隐患，降低安全风险，保障人员安全与财产安全。

● 安全生产预案

为预防在新世界城范围内发生安全事故，规范公司生产安全事故应急管理制度和应急响应程序，做到迅速有效地控制和处置可能发生的事故，降低和避免人员伤害和财产损失，上海新世界股份有限公司依据《生产安全事故应急预案管理办法》（安全监管总局令第 17 号）与《生产安全事故应急预案编制导则》（AQ/T9002-2006），编制了应急预案：（1）生产安全事故综合应急预案；（2）商场消防安全事故应急预案；（3）商场内客流拥挤时的应急疏散预案；（4）突发断电事故应急预案；（5）电梯困人事故应急处置预案；（6）高处坠落事故应急预案；（7）触电事故应急预案，进一步规范了公司生产安全事故应急预案的管理，增强了应急预案的科学性、针对性、实效性。公司安全生产委员会及物业管理部组成的评

审组对应急预案的实用性、基本要素的完整性、预防措施的针对性、组织体系的科学性、响应程序的操作性、应急保障措施的可行性、应急预案的衔接性等内容进行了论证和评审，并在 2010 年 1 月发布执行。公司将进一步结合安全生产标准化工作逐步对应急预案进行修订及增补。





社区参与和发展

公司在取得良好经营业绩同时，竭尽全力回报社会。公司热心社会公益事业，大力支持教育事业和体育事业，在公司内全力倡导“公益在我心中，行动在我手中”的优良风气。公司高层领导身体力行，带动广大员工积极参与。根据百货零售业的行业特点和位居南京路商业街的地域特征，公司通过系统方法识别和分析，将公益支持重点放在慈善事业和志愿者服务等领域，所有活动纳入公司年度预算范围，统筹安排公司慈善资金的使用。

● 回报社会，热心公益

回报社会，开展资助、捐助活动。2008 年，“5.12”特大地震后，公司组织全体员工和品牌厂商向灾区捐款捐物达 230 多万元。2009 年，公司开展“回馈消费，奉献社会——新世界感恩回报爱心慈善行动”，通过上海市慈善基金会向四川都江堰地区捐赠 532 台电视机，为百位社区孤老送上节日慰问金。2010 年，公司以 68 万元竞拍“新三毛”雕塑，拍卖款项用以支持残疾人复明事业。2012 年 9 月，公司在黄浦区市民运动会启动仪式上，向南东街道提供体育健身用品。近几年来，公司通过多项活动向上海市慈善基金会捐款近 70 万元。



【示例 1】 “一日捐”

近年来，慈善事业越来越得到社会各界的广泛认同。每年年初，新世界都会掀起一股暖风。员工踊跃参加扶贫济困“一日捐”活动，奉献自己的一份爱心，帮助困难群体温暖过冬。

【示例 2】 蓝天下的至爱“千店义卖”

近年来，新年元旦第一天，公司都会倡导并带动一万多家商业单位共同参加“蓝天下至爱——姐妹情千店义卖”活动。所有商家将会把活动期间义卖的全部或部分利润捐赠给上海市慈善基金会，用于帮助上海特困孤老以及新疆地区贫困妇女。2015 年，为欢度新世界百年庆典，更是为向广大市民和游客传播健康、乐观、爱心奉献的正能量，公司组织了百万市民百公里健步走大型活动，树立了企业积极向上的精神风貌！



● **奉献爱心，志愿行动**

学雷锋为民服务志愿者队，用心传承，坚守服务承诺！

新世界第一次参加南京路民兵团员为民服务是在 1984 年，至今已

坚持了 32 个年头。服务之初，我们的第一批志愿者以一线基层营业员为主体，当时参与人数只有 2 人。之后志愿者队伍逐步扩展，参与的对象也从团员发展到党员，从基层一线发展到管理岗位，从我们本店职工扩展到厂方职工。到 2015 年底，公司在编民兵团员志愿者人数已近百人。服务项目也从最早单一的修伞，发展为现有的“黄金清洗、钉纽扣、修拉链、羊毛衫织补、牛仔裤接边、小家电维修、量血压、配钥匙、平价小商品、理发”11 个便民服务项目。传承需要用情！参加一次为民服务很容易，但要长期坚持并不断提高却很难，而我们一干就是 30 多个年头，服务了 10 万多人次。唯有始终在服务中秉承“热心、恒心、耐心、细心”的服务标准，把服务的每一位老人都当成自己的爷爷奶奶，才能把住这份坚持、这件好事真正做好、做实。我们不会忘记，8 月酷暑的烈日下，志愿者们挥汗如雨为孤老修理电风扇；我们不会忘记，在三九刺骨的寒风中，志愿者们跺着脚、哈着气为他人修补羊毛衫；我们更不会忘记，志愿者们自掏腰包购买零配件，为往来的路人和附近的居民免费提供各项便民服务……尽管为民服务的志愿者换了一茬又一茬，但是奉献爱心、服务社会、不求回报的雷锋精神却在他们身上得到了延伸并发扬光大！



● 走进社区，传递温暖

“为民服务聚民心”——公司充分利用团委为民便民服务队和“朱卫新家电保养工作室”等服务品牌的优势，组建好党团员志愿者服务队，定期组织开展为民便民服务进小区的活动，为社区居民提供小家电维修、羊毛衫织补、修拉链、理发等服务，帮助社区居民解决热点、难点问题，使广大党、团员更积极地投身于社会公益活动中去，发挥了文明单位和党团员的服务、示范和辐射作用。2016 年 3 月 5 日学雷锋日当天，公司又携手共建单位共同举办“感恩服务、回馈社会”百年庆系列活动。其中，小家电维修、磨刀、修伞、手表配电池等多个项目非常火热。所有项目志愿者均免费为大家服务，受到了广大社区群众的交口称赞。





“情系困难群众”——融入社区、奉献爱心。公司进一步利用公司党委所属党支部的群体作用，与社区孤老困难家庭结对，开展帮困助学活动。公司在原有帮困结对的基础上，不断创新扶贫帮扶形式，规范工作程序，加大工作力度，努力为社区、企业困难群众办实事、解难事、做好事，切实体现“情为困难群众所系，利为困难群众所谋”的企业社会责任意识。公司以实际行动体现党员先进性，为维护社会稳定、构造和谐社会发挥积极作用，努力营造“社区是个大家庭，党建凝聚众人心”的良好社会氛围。







责 任 展 望

展望未来，零售业正进入了从消费侧需求改革向供给侧需求改革的转型期。我们要充分认识“后百货时代”的特点及面临的挑战，主动适应市场环境的变化，继续保持企业经济效益的持续平稳增长，进一步调整和改变自身，满足消费者多样化的消费需求，加快功能性调整，提升体验式服务，更好地与电子商务、O2O 等渠道模式的结合，走出一条实体百货转型发展的新路子。新世界要以“商业为本，文化为魂，互动为带，商文并茂”的指导思想，通过一轴运作，两轮驱动，“一轴”即加大资本、资金、资产和证券化运作，“两轮”即做精百货业、做大健康业，努力实现新世界全面、稳定、可持续发展。

从合作伙伴角度来看，持续实施“ 打造精品时尚新世界”战略。十里南京路，共享新世界！2015 年，与日本株式会社大丸松坂屋百货店合作、上海首个真正意义上以百货运营模式经营国际顶级奢侈品牌的综合性百货商场——新世界大丸百货亮相南京路东段，为消费者带来环境美、理念新、品牌佳、服务好、文化高的百货商场购物新体验。

从企业员工的角度来看，要全力创建文明单位。围绕“践行社会主义核心价值观”精神为重点，开展“十个方面”工作，如大力开展道德文化教育、深入推进诚信文化建设、坚持深入廉洁文化建设、构建干部群众的和谐关系、加强人才的培养力度、积极开展职工文体活动、积极参与社会公益活动、继续做好共建单位创建活动、建设资源节约型企业等，为企业可持续发展提供精神动力与文化支撑。同时，再为员工办十件实事、好事，牢固树立“群众利益无小事”的群众观、“说千言万语，不如办一件实事”的工作观，坚持不懈为职工办好事、做实事。我们将继续做好以增加员工收入、提高员工福利、改善工作环境为重点的十件实事，办好职工食堂、职工文体活动中心，实现基层员工收入年增不低于 10%的目标。

报告附录

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本公司第四年度发布的社会责任报告。为了使本公司更好地履行社会责任及其报告编制，及时、客观、完整地披露社会责任实践绩效与下一步行动计划，我们真诚地期待您的反馈意见。

您的信息：

姓　　名_____工作单位_____

联系电话_____传　　真_____E-mail_____

您可以参考下表对我们的报告作出评价（可以单选或多选）

1. 您对本报告整体感觉是：

□ 很好 □ 好 □ 一般 □ 有待改进

2. 您认为本报告结构和版式是否便于阅读？

□ 是 □ 否

3. 您对本报告披露的信息评价：

□ 通俗易懂 □ 内容翔实 □ 篇幅适宜 □ 愿意阅读

□ 增加信任 □ 需要改进，如_____

4. 您是否从本报告获得了所需的信息？

□ 是　　□ 尚须提供　　□ 否

5. 您认为本报告对利益相关方关注问题的反映程度如何？

□ 完整　　□ 较完整　　□ 一般　　□ 有待改进

6. 您对上海新世界股份有限公司社会责任实践的总体评价是：

□ 非常好　　□ 好　　□ 一般　　□ 有待改进

您可以选择以下方式提供您的反馈建议：

邮　寄：上海市黄浦区南京西路 2-88 号　　邮政编码：200003

电　话：＋86 21 63588888　　传真：＋86 21 63271475

公司网站：www.newworld-china.com　　邮箱：zzf0624@126.com

上会会计师事务所（特殊普通合伙）
Shanghai Certified Public Accountants (Special General Partnership)

审验声明

上会师报字(2016)第 1772 号

上海新世界股份有限公司的各利益相关者：

我们应上海新世界股份有限公司（以下简称“新世界”）的委托对《上海新世界股份有限公司 2015 年度企业社会责任报告》（以下简称《报告》)进行独立审验。《报告》是新世界自 2012 年度建立报告发布制度以来，连续第四年度发布企业社会责任报告，并继续邀请第三方机构就《报告》进行独立审验。

按照上海证券交易所《<公司履行社会责任的报告>编制指引》的要求，编制报告、披露企业社会责任相关信息是新世界管理层的责任。我们的工作和结论仅限于考虑 《报告》披露的信息在重大方面上是否违背上海证券交易所《<公司履行社会责任的报告>编制指引》的要求，存在不公允的表述。

一、审验范围和标准：

我们对《报告》中所披露的信息进行审验。本次审验不对《报告》中披露的企业社会责任相关指标数据的准确性作出评价。

本次审验时间为 2016 年 4 月。审验的依据为上海证券交易所《<公司履行社会责任的报告>编制指引》的相关要求。

我们按照《中国注册会计师其他鉴证业务准则第 3101 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求执行审验工作。

二、审验工作：

为了得出审验结论，我们开展了以下工作：

通过互联网收集与新世界履行社会责任相关的信息；

对新世界相关部门的代表进行了访谈，了解企业社会责任履行的政策和流程，及各部门的执行情况；

了解了新世界《报告》中相关数据的统计方法和报告的逻辑框架；

了解了新世界的内部沟通机制及与外部利益相关者报告其相关政策的情况；

审验了新世界提供的与《报告》相关的文件、数据和信息。

三、审验结论：

基于我们的工作，我们没有注意到任何事项使我们相信，《报告》与上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》要求存在重大不相符之处、《报告》在重大的系统性的或实质性方面的陈述存在不公允性。

四、独立性声明：

我们参加新世界《报告》审验的项目组成员与新世界及其利益相关者无明显的利益关系。我们确认项目组成员具有独立性、公正性和具备执行审验程序能力。

五、相关说明：

我们对任何第三方根据此审验声明作出的无论是在投资还是其他方面的决策不负有责任或义务。

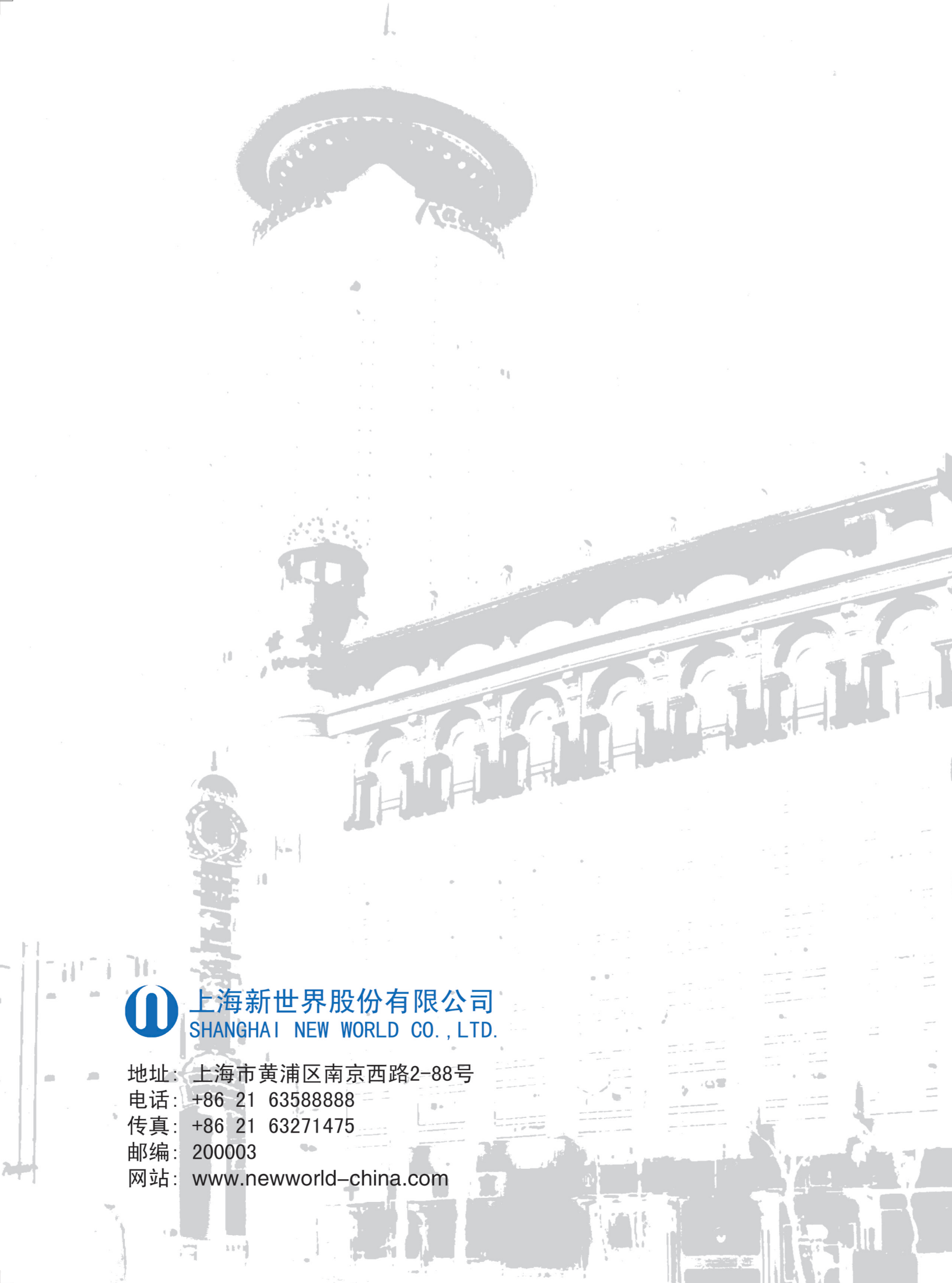
上会会计师事务所（特殊普通合伙）

中国注册会计师

中国注册会计师

中国　上海

二〇一六年四月十三日



上海新世界股份有限公司
SHANGHAI NEW WORLD CO., LTD.

地址：上海市黄浦区南京西路2-88号
电话：+86 21 63588888
传真：+86 21 63271475
邮编：200003
网站：www.newworld-china.com