

 十里南京路 一个新世界

# 2018 社会责任报告

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

2019年4月

# 目 录

<b>编制说明</b>	1
<b>董事长致辞</b>	3
<b>总经理致辞</b>	4
<b>新世界新风采</b>	5
<b>关于我们</b>	6
<b>社会责任管理</b>	7
<b>社会责任实践</b>	19
科学发展	19
员工与和谐劳动关系	22
经济与公平运营	29
合作共赢	33
诚信、服务与顾客	36
环保节约	51
安全生产	54
社区参与和发展	60
<b>责任展望</b>	64
<b>报告附录</b>	65
意见反馈表	65



## 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 2018 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 2018 年整年度，同时为便于数据和绩效比对分别采集了 2016—2018 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

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

本公司已发布六次社会责任报告，上年度《新世界 2017 年度社会责任报告》于 2018 年 4 月 13 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： 姚 璐 吴胜军 郑文义 王文华 郭 宇 陈凤鸣  
叶剑平

组 员： 万孝元 李 蔚 张 鸣 周 平 侯 岷 茅 宏  
陈 莹 章振方 洪福强 刘鸣晓

## 董 事 长 致 辞

2018 年，是全面贯彻落实党的十九大精神的开局之年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年，也是新世界的变革年、攻坚年和突围年。这一年里，我们凝心聚力、攻坚克难，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，积极履行好应尽的经济责任、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。



2018 年，在公司全体员工的辛勤工作下，我们以党的十九大精神为鼓舞，以公司创立改制 30 周年为契机，战胜了各种困难，使公司获得了稳定的业绩和发展，并圆满完成了全年各项目标任务。

风劲帆满图新志，砥砺前行正当时。2019 年，我们将继续发扬新世界人团结、拼搏、敬业、创新的精神，时刻充满撸起袖子加油干的激情和动力，以打造一个具有全球影响力消费城市的中心城区生活茂为目标，开展新世界城新一轮的装修大调整。同时，我们要始终坚持在发展中调整，在调整中跃升，通过深度调整，不断提档升级，提质增效，砥砺前行，开拓创新，为实现新世界新一轮大调整、繁荣黄浦经济而不懈奋斗！

董事长：

徐若海

2019 年 4 月 12 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”，在持续实现经济稳健增长的同时，坚持三个文明建设毫不松懈，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，持续改进并提高履责能力和绩效。



2018 年，是全面贯彻落实党的十九大精神的开局之年，是决胜同步小康承上启下的关键一年，也是新世界迈向转型腾飞之路的探索年、规划年和蓄势年。公司在区委区府、集团公司的坚强领导下，积极响应上海全力打响“四大品牌”的号召，紧密依靠全体干部职

工，以敢为人先的勇气、拼搏创新的锐气、蓬勃向上的朝气，较好地完成了各项目标任务。

2019 年，对新世界来说是至关重要的一年，是新世界城大调整项目的全面启动和实施之年，是公司突破瓶颈和转型发展的实干之年，也是新世界股份改革开放再出发最有希望的一年，公司将面临前所未有的困难和压力。我们将深入贯彻落实党的十九大精神，以“做精商业、做大健康业、做优酒店业”为目标，紧紧围绕新世界城大调整这个中心，狠抓重点工作，开足马力、只争朝夕，以更加奋发向上的精神状态、更加坚定不移的改革勇气，推动精心绘就的美好蓝图落地生根，打造具有全球影响力消费城市的中心城区生活茂，用调整转型的成果说话，用改革创新的实绩交卷！

总经理：



2019 年 4 月 12 日



## 关于 我们

上海新世界股份有限公司（简称“新世界”或“公司”）是一家有着百年历史和文化底蕴的中华老字号企业，其前身是创建于 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。1993 年新世界抓住南京路大调整、大改造的契机，在黄金地段造起了钻石楼宇“新世界城”，并一跃成为全国商业十强。经过多年的建设和发展，新世界已成为集购物、餐饮、酒店、文化、娱乐、休闲等多功能于一体的大型现代化都市生活茂，为顾客提供吃、住、行、游、购、娱的“一站式”购物体验。公司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。

公司现有员工 649 人，平均年龄 42.96 岁，具有大专以上学历的占 66.41%。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，公司引进了酒店、餐饮、娱乐等功能业务，形成了商旅文联动的经营特色。

2018 年，公司年接待顾客约 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 20 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

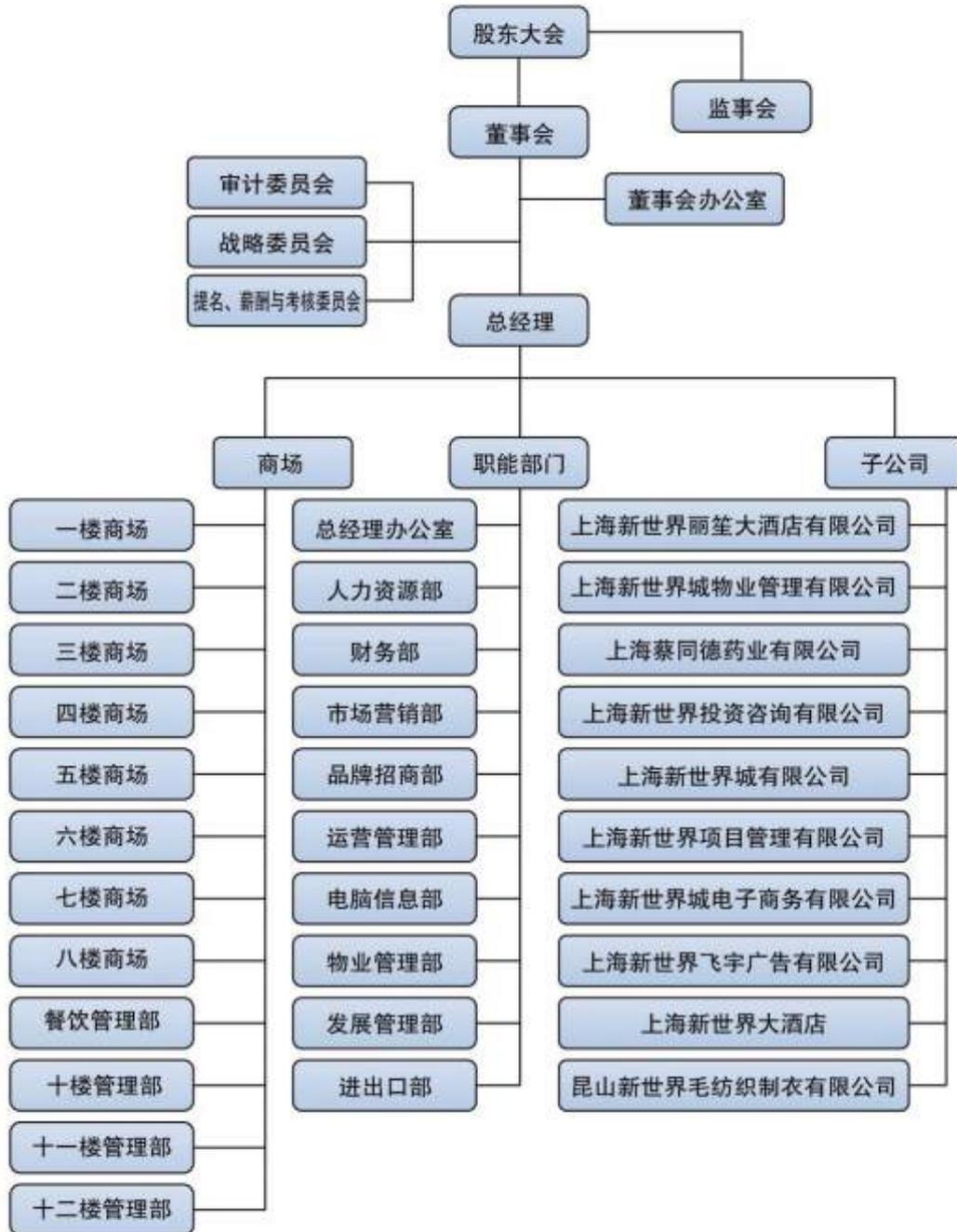
上海零售业竞争日趋激烈，新兴商圈发展势头迅猛，社区型购物中心逐步成熟，商业地产的崛起，十里南京路的商业集聚态势已不复存在。新世界周边商厦的不断调整给新世界带来新的竞争压力。

公司确定的标杆企业是久光百货、杭州大厦，主要竞争对手是上海第一八佰伴，潜在的竞争对手是来福士、IPAM 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 20.73%，是第一大股东。公司的组织机构及治理系统见下页。

## 上海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。

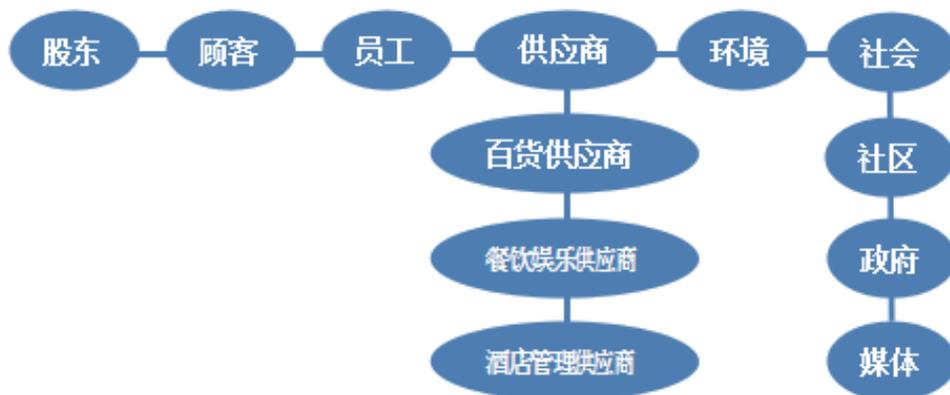
## 制度建设

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。

2018年，公司根据中共中央组织部和国务院国资委党委联合印发的《关于扎实推动国有企业党建工作要求写入公司章程的通知》（组通字〔2017〕11号）、国务院办公厅印发的《国务院办公厅关于进一步完善国有企业法人治理结构的指导意见》（国办发〔2017〕36号）等相关文件的要求，将国有企业党建工作写入公司章程，明确国有企业党组织在法人治理结构中的法定地位，将加强党的领导和完善公司治理统一起来，结合《中华人民共和国公司法》、《上市公司章程指引（2016年修订）》等法律法规及其他相关规范性法律文件，对公司的《公司章程》相关条款进行了修订。

## 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》、《上海证券交易所上市公司股东大会网络投票实施细则》、《公司章程》、《新世界股东大会网络投票管理制度》及《新世界中小投资者单独计票管理办法》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。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，作出统计并进行及时披露。同时，股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项时，特别对中小投资者的表决情况实行单独计票，充分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(2016 年修订)》（证监会公告[2016]22 号）、《上市公司章程指引(2016 年修订)》（证监会公告[2016]23 号）等有关法律、法规的规定，公司对《公司章程》第一百六十一条中利润分配政策的有关内容作了明确的阐述。公司的利润分配非常重视对股东的合理投资回报，并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行业特点、

发展阶段、自身经营模式、盈利水平等各方面因素，公司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(%)
2017	2.10	135,843,830.64	448,295,056.93	30
2016	1.20	77,625,046.08	252,720,532.28	31
2015	0.60	31,907,956.20	52,207,500.94	61

### (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。在 2018 年里，公司按照证监会和上交所的要求，并根据公司自身的实际情况，对《公司章程》作了进一步的梳理，进行了二次修订。（详细内容分别见 2018 年 6 月 29 日、11 月 29 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。多年来新世界继续开展深入的营销和服务活动，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；注重顾客满意度，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。多年来，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保障和改进措施。同时，公司每年还组织对优秀员工进行疗养服务等，从而提高了员工的获得感和幸福感。

## 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。新世界还深入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。多年来新世界持续倡导和发起社会公益事业，树立了企业良

好的品牌和社会形象。如在每年 3 月 5 日学雷锋日举办大型为民咨询服务活动服务和回报广大消费者，每月 10 号和 20 号在新世界城正门口与社区居委等相关组织一起开展“党员志愿者服务日”活动。

## 改进机制

### ◆ 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。为了 2019 年新世界城大调整如期实施，公司领导在 2018 年多次深入市场考察学习，并从骨干员工中组织 10 余支专业考察队伍对覆盖全国重点城市的著名商业中心进行市场调研，同时，在公司内部开展“打造一个具有全球影响力消费城市中心城区生活茂”合理化建议、建言献策，最终才确定了新世界城大调整的总体定位、基本框架和实施方案等。

(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、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。如随着支付收银的多样化和新颖性，公司成立专项小组对现场的收银设备进行统一调换和调试，增加支付宝和微信支付功能，这个收银功能的升级深受广大消费者的喜爱，不仅给消费者提供了更多收银选择，更大大提高了收银的速度。

### ◆ 完善机制健全管理体系

规范的管理体系和机制是公司各项工作顺利开展和实施的保障。企业管理日益向精细化转变，更加制度化、规范化、科学化。

(1) 优化招商职能，健全招商体系。改进招商机制，突破传统招商模式，启动上下联动的三级招商架构，即本企业经营楼面专业招商团队、公司级专业招商团队和外聘专业咨询服务公司招商团队。抓重点，求突破，形成每周有项目、每月有主题、每季有突破的长效招商机制。2018 年，通过专业招商团队全方位学习考察、深入讨论研究，不断完善新世界城大调整方案，实现了：①调整理念与定位更新：围绕打造具有全球影响力消费城市的中心城区生活茂的总目标，做到“四个错位”，努力丰富“七种新体验”，不断尝试“八种新业态”；②形象设计与功能更新：打造商旅文体项目“6 大亮点”，囊括中国首家官方正版授权的日本动漫文化体验 IP“火影忍者”、英国杜莎夫人蜡像馆全球旗舰店、世界最高室内攀岩、冰雪世界等吸睛项目，并形成互动体验“6 小景点”；③品牌留驻与引进更新：成功引进了国际品牌 IWC（万国）手表、GUCCI 饰品，继续做好现有核心品牌的维护工作。严格贯彻大调整的总体理念，坚持项目改造与品牌升级相结合，完善功能布局、商品布局、品牌布局，大力提升品牌国际化程度和时尚度，有序推进大调整工作，助推南京路打造世界级商圈。

(2) 实施发展管理，持续降本增效。严把费用支出关，增收节支。不断完善内控制度，发挥监督机制，进行查缺补漏，严格规范流

程。2018 年 6 月新成立发展管理部，推进预算管理系统的开发运用，实时监控预算数据情况，定期做好分析比较，为企业经营提供数据支持。尝试打造以 5G 为引领、以满足广大消费者需求为目标、以解决问题为导向、以形成亮点为结果的智能化、信息化、数字化智慧商城，实现三个创新：①收银创新：开发手持式移动 Apos 和平板收银系统，为顾客提供更便捷的服务，缓解大促期间收银排队难题，同时实现配送服务；②结算创新：完成网络及语音系统改造，对各终端进行实时监控和管理，WIFI 全覆盖语音系统逐步向数字通讯转移，并打通各系统数据库接口，实现实时毛利结算；③分配创新：打造营销专员系统，为 VIP 顾客提供远端商品推荐和 24 小时服务，拓展销售渠道。

#### ◆ 开展会员精准营销成效显著

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。2015 年，积分制会员体系全新起航。为深耕会员服务，培养会员忠诚度，经过长期酝酿和精心筹备，2016 年独创“新世界 10.28 会员内购会”，首次亮相便惊艳全城。

(1) 会员体验精彩纷呈。一系列会员营销活动的举行，如会员刷卡购物三八妇女节满赠积分、春季化妆节满赠购物积点、中秋节赠月饼礼盒等，使会员粘性不断增强。更加注重会员的参与互动，通过楼层品牌、集团资源及外部合作三方渠道举办丰富多彩的会员沙龙，提升会员体验，进一步增强与会员的感情。如新世界会员和 SK-II 会员的高端酒店特邀体验、惠家的咖啡拉花制作沙龙、崇明东滩射箭体验、国画老师教授团扇绘制、永生花花瓣裙 DIY 课堂、创意口红 DIY 等活动，都广受好评，提高了会员的忠诚度。



(2) 会员服务持续升级。不断完善会员管理系统，拓展会员新增渠道，增加会员积分换购服务、厂商合同与会员系统的绑定等多项功能。会员微信服务号全新改版升级，新增电子二维码。会员通过微信平台绑定本人手机号即可被收银台扫码识别，实现人卡对应，免去积分抵现密码，积分支付更便捷。提升会员服务，在原有普通服务的基础上新增亮点功能服务，如停车礼、生日礼、快递礼等，进一步真诚温馨服务到广大会员，增强体验感和满意度。



(3) 会员销售节节攀升。截至 2018 年底，新世界城会员人数已超 15 万人；全年共新增会员约 2.6 万人；会员销售 4.4 亿元，同比增长 25.7%；累计产生现金积分 382.7 万元，积分抵现 333.41

万元。2018 年“10.28 会员内购会”当天，所有商品明折明扣，实现销售 11913.29 万元，同比上升 37.87%。

## 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

科学发展，即以发展问题为核心，以全球性、开放性、科学性的视角，全面关注市场发展趋势，研究具有新世界特色的发展理论、发展策略、发展实践和发展案例。随着社会进步的飞速发展，人们的消费理念和消费模式也在发生翻天覆地的变化。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商业新业态的层出不穷，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，以保障企业的科学发展。

站在中国特色社会主义新时代这一新的历史方位，在上海全力打响上海服务、上海制造、上海购物、上海文化四大品牌的大背景下，作为正在探索新零售发展的传统实体商业，新世界也踏上了打响“新世界品牌”的新征程，力争做强新世界购物、做精新世界服务、做深新世界文化、做大新世界品牌。

- 坚持诚信经营理念。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、服务模式。新世界敢为人先，开拓了名人营销、节假日营销、品牌营销、文化营销、慈善营销等营销新模式，实现了从规范服务、星级服务、诚信服务、感恩服务、云服务、真情 361° 服务到三全服务的持续升级。

- 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中外的文化娱乐项目，为上海实体商业的发展带来了先发效应、品牌效应和集聚效应。

● 坚持丰富用户体验。全面升级消费者的商品体验、运动体验、文化体验、场景体验、家庭体验以及情感体验。

● 坚持主打科技牌，提倡时尚消费。2018 年上海购物节期间，顾客可扫码参与“玩转购物地”赢惊喜好礼，关注“新世界城”微信服务号玩免费签到抽现金积分大奖等。

● 坚持实网一体，三城联动。新世界积极应对电子商务带来的冲击，主动借鉴互联网思维，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。

2018 年，公司营销活动紧贴年度计划，坚持销售、文化两手抓，在营销活动中大力植入文化元素，使消费者在享受超值购物优惠的同时，更领略了精彩绝伦的文化盛宴。秉承“有节用节，无节造节，小节大做，大节特做”的传统，充分利用各个节假日的消费热点和目标群体，拼创意、展形象，营销活动亮点频现、异彩纷呈。

● 有节用节。春节、五一、六一、十一黄金周期间，抓住来沪旅游人数增长的机会，把节日文化恰如其分地融入到营销活动中，开展了多重购物优惠和特色文化互动。六一活动期间，由上海市体育局和五星体育传媒主办的“上海城市业余联赛射箭比赛·爱在弦上”在新世界城二度激情开弓，加上丰富多彩的会员福利、银行惊喜和餐饮优惠活动，把新世界城打造成了假日南京路一道亮丽的风景线，实现了客流和销售的“双丰收”！

● 无节造节。为热烈庆祝新世界创立改制 30 周年，举办 6.28 年中庆，推出国画团扇体验课、学生福利等。2018 年“会员内购会”依然抢在电商最大的狂欢节“双 11”之前再度火爆来袭。全城明折明扣，力度“不低于去年、不低于同行、不低于天猫旗舰店”，各楼层大类全线参与，覆盖范围之广也是历次活动中少见的。除了降到冰

点的折扣、商旅文精彩体验、“购物全球送”顺丰速递服务，还设置了高端优质会员专用绿色通道，全方位升级服务亮点。14 个小时、11 万大客流，创造销售 11913.29 万元，再次刷新各项纪录，“寒冬期”实现了销售逆势增长。目前，新世界会员人数已超过 15 万人，2018 年会员销售 4.4 亿元，同比增长 25.7%，会员体系不断完善升级，会员粘度逐步增强。

● 小节大做。将原本只是个小节日的三八妇女节、七夕节、母亲节等无限放大，融入商业文化开展丰富多彩的营销活动。三八妇女节携手大众点评网，线上线下深度融合推出积点团购，并与蜡像馆、电影院、丽笙大酒店联合推出女性会员专属定制福利，销售同比上升 36.62%。七夕节，森林系爱丽丝仙境主题造景互动留影以及“七夕，爱在新世界”抖音挑战赢好礼，诗与远方和现代元素相碰撞，凸显出浓重的文化氛围，配合公司主导的购物积点促销，再次取得骄人的成绩！母亲节、5.20 还开展了有奖话题互动、艺术插花课等温馨活动。

● 大节特做。每年的店庆跨年促销都是公司的重中之重。为了给辛苦一年的消费者一个仪式感，新世界准备了购物优惠低至 3.3 折、各大银行折上再立减、满额大抽奖、会员礼遇、送货上门、咖啡茶点等特别惊喜。传统商业还与时俱进引入了新科技、新理念、新模式，让消费者领略了高科技与线下实体店完美结合的智慧商业。户外广场的精彩汇演，引来消费者的层层围观。新年倒计时更是将活动推向最高潮，热情高涨的外国友人们纷纷主动加入。店庆促销再掀了岁末购物狂潮，销售 5.32 亿元，完成全年营销指标。



## 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。

至2018年底，新世界在编员工649人，其中硕士学历6人，本科学历170人，大专255人，大专及以上学历占总数的66.41%。高级职称5名，中级50名，高级技师42名，技师达到46名，中高级职称占总数的22.03%。

### 职工构成比例

	人数	所占比例
职工总数	649人	100%
男性	370人	57.0%
女性	279人	43.0%

### ◆ 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，员工的平均年龄为42.96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，同时认真贯彻落实国家的相关政策，为残障人员提供相应的就业机会，帮助他们自立自强，努力成为一个对社会有用的人。

2018 年，有 7 名员工离职，人员流动率为 1%。79 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 11 年员工工资得到增长。2018 年，员工收入增幅为 6.4%。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，提高保障水平

#### ——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。



#### ——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，安排员工进行定期体检。

### ◆ 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。

2018 年员工体检中，新增了癌细胞筛查项目，有 1 位 90 后员工的疾病在初期得到及时治疗。为提升职工的身心健康，公司定期组织健康跑等大型文体活动，在加大整体投入、整合企业资源、倡导健康生活方式方面所做的努力，得到广大员工的充分肯定和一致好评。

### ◆ 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 649 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。

公司大调整前期，组织各个层面召开各种形式的座谈会，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，六年来累计提出合理化建议逾 400 条，其中多条被公司及相关部门采纳。

### ——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 余年来，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，强调培训重在关注实用性、及时性，

同时，坚持从多方面着手，对培训素材、培训师资、培训形式、培训效果及改进作综合考量。

#### ——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，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。2018 年开展了岗位技能比武，包括收银员操作技能和哑语接待等项目，员工在竞赛中呈现了你追我赶的良好竞争氛围。同时，积极鼓励员工参加本岗位由人社局举办的专业技能学习并努力获得相应证书，最大限度地调动、激发了职工的劳动积极性和创造性。



——发挥“劳模工作室”效应

公司建立“傅子瑜劳模工作室”，请傅子瑜名师带高徒。2018年，继续以“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。在培养专业收银人员团队的同时，加强对职能部门参与促销的临时收银员的突击培训，减少大型营销活动时消费者等候的时间，提升购物体验。

◆ 员工沟通与友爱

——开展主题活动调动职工积极性

2018年10月，公司内部开展了“打造一个具有全球影响力消费城市中心城区生活茂”主题活动，共收集到了105条合理化建议。建言献策的活动开展，使广大干部职工对新世界的调整建设工作统一了思想，统一了认识。

——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。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。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》，并每年安排职工到长征医院进行全面体检。

——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。2018年恰逢新世界第十届员工体育·艺术节。公司在党政班子的全力支持下，全员发动，精心排练。体育·艺术节以“新

时代 新梦想 新世界”为主题，于9月29日在黄浦剧场拉开帷幕，邀请了市、区总工会、体育局、集团公司及共建单位的领导们一起观看。专业的舞美以及高质量的节目，受到市总、区总领导的高度赞誉，公司也因此获得黄浦区文化艺术节优秀组织奖。这些多彩的文体活动，以职工喜闻乐见的形式，在广大职工中深入开展了主题宣传教育，极大地鼓舞了士气，激发了甘愿为企业奉献力量与智慧的精神。





## 经济与公平运营

2018 年，公司党委认真贯彻中央、市委和区委、集团党委精神，紧紧围绕企业的中心工作，全面落实从严治党各项要求，持续推进“两学一做”学习教育常态化制度化，开展“不忘初心、牢记使命，贯彻落实党的十九大精神”学习实践活动，落实基层党建工作、党风廉政建设、意识形态工作、法制建设责任制工作，为企业发展保驾护航。

### ◆ 落实基层党建工作

(1) 注重学习教育，强化思想先行。

公司党委制定了学习实践活动的实施方案，细化了 21 项任务清单并要求按照各时间节点完成。活动中，开展专题报告会两场，下发学习材料《习近平治国理政（第二卷）》、《党章》、《宪法》等学习材料 2000 余册，组织下属 12 家党支部集中学习了习近平总书记视察上海重要讲话精神，重温入党誓词，号召全体党员认真学习了钟扬同志先进事迹，观看《邹碧华》、《厉害了，我的国》、《榜样》等红色影片，瞻仰中共一大、嘉兴南湖“红船精神”、勇立潮头——上海市庆祝改革开放 40 周年大型主题展览等。通过现场学习、组织参观、学习交流等多种形式的活动，强化了党员们理想信念教育实效性。

(2) 注重自觉自律，强化制度建设。

党委主体责任是“纲”。可以说，党委是“四个责任制”的“主手”，起到总揽全局、协调各方的作用。而纪委监督责任是保证，党委书记第一责任是关键，班子成员“一岗双责”则是基础。每年党委牵头、纪委协助、班子成员共同查找管党治党问题，形成“问题清单”；班子成员主动认领问题，纪委协助把关，党委集体研究明确责任分工，形成“责任清单”；针对责任项目，班子成员制定工作目标

和措施，汇总成“项目清单”。通过集体学习、开展民主生活会、建章立制，提高党员党规党纪意识，加强自觉自律。2018年6月28日，公司党委将党建工作写入公司章程。

### ◆ 落实党风廉政建设建设工作

根据中央及市区、集团各级党组织关于八项规定的部署要求，公司党委全力支持纪委发挥好监督执纪作用，先后进行深入动员和部署。

(1) 突出主题教育：组织全体党员参观《从石库门到天安门》“跨越时空的井冈山精神”、“中国共产党人的家风”、“一大会址廉政主题展”、学习“中央列出违反八项规定清单 80 条” 122 人次、学习新版《中国共产党纪律处分条例》120 人次，并组织在线自测党员干部 85 人次。

(2) 突出培训教育：组织党支部书记、纪检干部参加区国资系统培训、集团 2018 年纪检干部培训班及公司举办的党务干部、纪检委员系列培训等，各类培训活动累计参加 160 人次；

(3) 突出警示教育：抓牢“三个微群”，即党支部书记微信群、纪检委员微信群、各支部党员微信群。在重要时间节点，推送重点警示例实现线上警示与线下警示融合，全年累计推送 52 条。

(4) 突出廉洁教育：开展常态化勤俭节约、反对浪费教育，推进节约型企业建设。严格控制“三公”经费使用，履行审批程序。要求有关部门办公用房做到主动上门核对上报备案，公司的公务车辆安装 GPS 定位监控装置，用车时必须填写时间地点、事由情况、用车人数、预计公里数等，公务用车管理费用比去年同期下降 28%。

### ◆ 落实意识形态工作

公司党委围绕企业经济中心工作任务，找准立足点，发挥思想引

领、舆论推动、精神激励的重要作用，扎实做好意识形态工作，落实好意识形态工作责任制，守好这块“责任田”。

(1) 加强组织领导，落实意识形态工作。

公司党委按照守土有责、守土负责、守土尽责的要求，以高度的政治自觉、有力的政策措施落实意识形态工作的各项任务。通过召开党委会、中心组学习等形式，认真落实市委、区委、集团党委关于党要管党、从严治党的要求。积极深化落实《党委（党组）意识形态工作责任制实施办法》，牢牢掌握意识形态的领导权、主动权。同时党委班子积极做好每月的党委理论学习中心组的学习和研讨。

(2) 抓好正确引导，传播凝聚正能量。

公司党委通过开展各类学习方式，把文化建设、意识形态渗透到企业发展工作中，传播员工岗位奉献、岗位成才的正能量。要求各支部设置宣传专栏，强化宣传载体，让党员干部不断提高政治先进性。组织专题学习《请善待你所在的单位》，在《新世界报》刊登后在职工中引起强烈的反响和共鸣。在开展的“打造一个最受广大消费者喜爱的中心城市生活茂”专题大讨论 3.0 版以及献计献策活动中，大家踊跃参与。企业改制 30 年征文活动再次点燃了员工热爱企业的情感。公司党委还以参与黄浦区 2018-2020 年创建全国文明城区为契机，大力弘扬社会主义核心价值观，努力使“创全国文明城、做黄浦文明人”的理念深入人心。精心打造的弘扬“社会主义核心价值观”主旋律的摩天轮，获评“黄浦区创建全国文明城区商业系统公益宣传设计大赛”立体景观类一等奖。2018 年成功举办员工体育艺术节十年盛典，员工们热情讴歌改革开放 40 周年及公司改制 30 周年的辉煌成果。

◆ 落实法治建设工作

公司党委倡导依法治企，坚持依法决策原则，重大事项决策必须以法律法规、党的规章和公司章程为依据，事先进行分析或审查，严

格落实党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责的精神。坚持规范企业内部制度与推进依法经营并重，建立和完善合同管理、品牌管理、经营管理、审计等一系列内控机制，严格按照有关法规签订协议，防范企业经营风险。加大对《企业国有资产法》、《知识产权法》、《食品安全法》、《产品质量法》、《消费者权益保护法》等企业经营相关法律法规的学习和运用，并与 12 个支部签订法治建设工作考核目标责任书，切实履行法治建设责任制。全面做好法治宣传教育工作，积极参与宪法宣传周活动。在公司三大电子屏幕滚动播放“我与《宪法》”宣传片，每日循环播放 500 次，向干部职工、厂方员工发放《宪法》2035 本。通过一系列法制宣传，引导广大党员干部运用法治思维和法治方式推动企业改革发展、维护企业安全运营。

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中。

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



## 合作共赢

独行快，众行远。众人拾柴火焰高，用众人之力，则无不胜也。新世界多年来与各商、旅、文供应商及各大银行和外单位携手并进谋发展，合作共赢谱新篇。

与商品品牌供应商合作方面，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监控，确保进店商品合法合规。同时，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。公司严格按照相关管理制度以及管理流程对供应商的资质进行书面审核，要求其提供的相关资质证件合法有效。对于将要首次合作的供应商，通过背景调查等渠道了解其潜在的可持续发展能力，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。另外，还定期对部分供应商进行实地考察，了解其生产环境和生产设备，关注供应商的员工生活设施和权益保障，引导促进其持续更新自身生产工艺、合法经营及保障员工人权。近几年新世界一改过去商家“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。从 2016 年起，在与供应商原有的合作基础上，进一步更新升级会员卡管理制度，与各品牌供应商协商增加会员卡合作条款，共同联手打造会员积分抵现优惠制度增加顾客粘性，从而提高销售业绩，实现共赢。经过三年的合作，几乎所有的供应商都加入了会员积分系统，以会员积分制为基础的营销活动不断提高了服务质量和营销粘性。

与餐饮品牌供应商合作方面，公司在监管餐饮供应商相关资质许可的同时，也积极与他们建立合作共赢的良好关系。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。每次大型营销活动餐饮品牌与商场联动、购物满额送餐饮券，餐饮品牌纷纷纳入会员系统等，让商场会员无论购物还是就餐都能享受相应的优惠。

与休闲文化供应商合作方面，公司与市区相关职能部门以及兄弟单位建立良好的公共关系。如每年上海旅游节期间，与长三角的旅行社、酒店、著名景点达成商旅文战略同盟，推出“欢乐南京路”一日游，游客可以畅享一站式服务。与上海广电进行深度合作，电视台的品牌栏目经常会把新世界作为推广品牌栏目的重要场地。双休日及节假日，知名主持人间或也会亲临现场与观众互动，给商场带来了较高的人气。

与各大银行的合作方面，在各种消费玩法如雨后春笋般涌现的市场潮流下，双方建立了越来越密切的联系。如元旦跨年期间，公司携手中国银联推出高科技支付功能：“银联刷脸支付 银联替你付一半”的靠“脸”吃饭活动，在满足了大众的好奇心的同时，让消费者得到了优惠，也为银行带去了流量，更为商场吸引了人气，实现了三方共赢。

与外单位的合作方面，公司“购物无忧”的服务，已深入人心。每逢大型促销活动期间，总是会与顺丰速运公司达成合作共识，让会员顾客安心购物，开心地享受便捷的送货上门礼遇。

另外，公司积极参与各项社会责任活动，发挥主人翁精神。如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、上海市黄金珠宝行业协会、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】携手国际箱包品牌商，组织爱心捐赠活动

新世界在与各供应商建立并实现战略合作关系的同时，也在深耕企业文化，履行社会责任。

2018年9月，新世界与国际知名箱包品牌供应商共同组建了一场充满爱心的“慈善助学捐赠仪式”。上海慈善基金会黄浦区代表机构负责人和相关领导共同到场见证这一重要时刻，受资助学生代表感恩发言。这一活动不仅体现出双方企业的文化使命和社会责任担当，也由此建立了更加深厚的合作关系，形成了互利的良性循环。



### 【示例 2】积极开拓营销新模式，寻求商业新合作

随着上海及其周边越来越多的新商业体和业态的不断涌现，商圈分流，同质化严重，行业竞争加剧，实体商业形势严峻。新世界领导班子清晰地认识到，如今 90、00 后的崛起已逐渐成为不可忽视的消费主体，消费需求也要随之从满足大众消费到充满审美情趣和文化的转变。这就要求我们在商场环境的营造、文化的赋予、功能的配套上都要寻求突破。那么，与各新媒体进行深度商业合作、分享客流，必然成为我们关键的探索之路。

随着时代的发展，报纸、电视、广播等传统媒介已不再是宣传的主要途径。2018 年，新世界城更加注重微信公众号、新浪微博、腾讯新闻、天天快报、直播平台、抖音短视频等新媒体的宣传推广。这些新的营销推广方式吸引了众多的消费者、特别是年轻客户近悦远来，取得了显著的成效。



## 诚信、服务与顾客

### ◆ 坚守诚信品质，抓牢企业生命线

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”：一是质量诚信，严格把好商品质量关，实行质量一票否决；二是服务诚信，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；三是价格诚信，商品一律明码实价，杜绝讨价还价；四是合同诚信，体现公开、公平、公正原则，并按章履约；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，近年来公司先后荣获“全国质量诚信标杆典型企业”和“企业信用评价 AAA 级信用企业”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）；“五大诚信”（质量诚信、服务诚信、价格诚信、合同诚信、法人行为诚信）。



为了推动诚信经营，公司制定一系列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、价格管理制度、便民服务制、违章清退制、员工星级制、合同管理制度、内外监督制等。

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。

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，坚决杜绝假冒伪劣商品的出现。对

于引进的品牌无论是国际大牌还是新兴品牌，始终严格把关，确保供货商的资质证明齐全，产品经过检验合格，货品的来路明确。公司拥有一支专业的经营管理队伍，平均年龄在 43 岁以上，他们具备丰富的产品知识，熟知与之相关的法律法规、产品标准等，为新世界的产品质量保驾护航。

公司严格按照国家物价法的规定实行明码标价，对供应商提供的零售价进行市场考察与比对，确保价格不高于周边百货。对商品价格实行统一电脑管理，严格把控供应商的促销活动及价格上涨行为。

在新广告法正式实施之前，公司联合供应商对一些滋补品、珠宝玉石、运动器材等特殊大类的广告进行了普查，对产品包装及广告标示上的一些功效的宣传和极端用语等做了规范及整改，做到不夸大宣传，诚实信用，公平竞争。

公司对商场内所有的计量器具实行统一管理，每年按时邀请上海市计量器具强制检定中心统一对商场内的计量器具进行检测，包括黄金、食品、充绒等大类的电子天平和电子计价秤，确保计量器具精准，诚信于顾客。

公司建立和完善了合同法律风险预警机制，涵盖了营销、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，作出是否签约的决定。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与规范。

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，构置四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、市场营销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；第三张网是邀请专家，并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；第四张网是公开聘请劳动模范、热心顾客、社区居民与学校等组成“维权卫士”对商品质量、服务质量进行暗查暗访。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。

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，上海市委市政府专题开会推广，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。



### ◆ 持续完善服务，提升顾客满意度

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。“无须理由退换货”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，为企业赢得了效益。

为了更好地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，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，推行“先行赔付制度”，新世界承诺：凡在新世界购买的假冒伪劣商品，实行先行赔付，从而实现“顾客利益为主最大化”，真正做到“小事不出楼，投诉不出城”，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。

2018 年 8 月 17 日，上海市静安区商务委委员会书记、主任林晓珏带队来公司调研“新世界城无须理由退换货”。在调研座谈会上，新世界股份有限公司总经理徐家平对公司 22 年来开展的“新世界城无须理由退换货”工作做了主题交流。运营管理部经理陈莹向领导详细介绍了新世界的维权理念及“新世界城无须理由退换货”的实施

情况。林晓珏主任等领导对新世界的“无须理由退换货”、“四大维权承诺”、“诚信20不”、“三个千分之一”等消费维权工作给予了充分的肯定。林晓珏主任在与徐总的交谈中，高度评价了公司“无须理由退换货”制度，认为新世界将诚信维权作为企业发展的社会责任具有时代意义，是值得静安区商家借鉴的



操作模式。这样既营造了良好的信用环境，又最大限度地保护了消费者的合法权益，促进了企业和消费者和谐共赢。

2018年11月8日，国家市场监督管理总局网络交易监督管理司副司长（正司级）白京华、上海市工商局副局长胡浩、网监司12315处副处长唐红波、市工商局投诉中心主任李箐带队来公司调研消费维权工作。公司副总经理郭宇详细介绍了新世界的维权理念及“新世界城无须理由退换货”的实施情况，并陪同领导们实地参观了设于八楼商场的维权工作室，介绍了商品价目相关



管理工作。白京华司长在调研中对新世界城在消费维权、物价管理工作方面所做的努力给予了高度评价。新世界能在激烈的市场竞争中，始终坚持诚信经营，将消费维权摆在重要位置，这种做法值得大力推广。

管理工作。白京华司长在调研中对新世界城在消费维权、物价管理工作方面所做的努力给予了高度评价。新世界能在激烈的市场竞争中，始终坚持诚信经营，将消费维权摆在重要位置，这种做法值得大力推广。

### 【示例 1】商品有价，服务无价

2018 年 6 月下旬，顾客王先生来到客服中心投诉。原来，王先生于 2018 年春节期间在六楼商场购买了一双价格为 640 元的耐克运动鞋，6 月下旬来到六楼服务台，称鞋底脱胶，要求退换。根据“三包”质量规定，天然皮革面料的鞋类保质期限为 3 个月，显然，这双鞋已超出“三包”期限，不属于受理范围。客服中心接待人员听完王先生的表述后，十分诚恳地向王先生解释道：“王先生，按照‘三包’质量规定，天然皮革面料的鞋类保质期限为 3 个月，您的鞋子确实只可以维修。如果您信任我们新世界的话，可以将鞋子交给我们，我们督促厂家帮您维修，并且免费快递给您，免去您来回奔波的麻烦，同时也向您保证，如果再发生同样的问题新世界同意为您换双新的鞋子。”



收到修理好的鞋后，王先生万分感激地致电客服中心，感谢新世界诚信服务的处理方式。

### 【示例 2】雪中送炭，诚信为客

2017 年 12 月 29 日晚上 10 点 20 分，新世界城已结束了一天繁忙的营业，营业员们都已步出了商场踏上了归程。就在这时总机接线员接到了一位自称姓刘的男士来电，说有急事要联系五楼商场箱包部的“外交官”品牌柜台。接线员表示商场营业时间已经结束，询问刘先生具体是什么事。

电话那端的刘先生语气非常焦急，声称是售后服务方面的事情，一定要新世界当晚就给予解决。于是接线员立即将电话转接到五楼经理室，正巧商场的服务部沈经理还没有离开办公室，接到电话后询问事情经过。刘先生表示他第二天一早就要飞到北京和客户见面磋商，因此今天来新世界“外交官”柜台购买了一个拉杆箱，由于自己当时固执地没有听取营业员的意见买个更大一号的，导致现在他怎么也无法把自己的衣物以及要带给客户的礼物塞进箱子，无奈之下致电新世界寻求帮助，最好能在他明早七点半赶飞机之前更换一个体积够大的箱子。沈经理听后安慰顾客不要心急，新世界一定会想办法帮他解决。

在留下了刘先生的联系方式和下榻地址后，沈经理立刻致电“外交官”柜台的当班营业员，在电话里了解到了整件事情的详细过程。原来刘先生在下榻宾馆的过程中将自己的牛津拉杆箱不慎弄破，急于购买一个用于替换，到了柜台后要求买一个 20 寸的质量可靠材质过硬的拉杆箱。营业员询问了使用要求后得知刘先生需要出差一个星期，考虑到季节因素穿衣较厚，因此推荐了一款正在参加 88 折特价促销活动的 24 寸硬壳拉杆箱，原价 2288 元，折后为 2013 元，比不参加活动的 20 寸箱子仅仅贵出了 125 元，性价比非常高，而且 49\*28\*68 厘米的规格也比 20 寸箱子 34.5\*24\*50.5 厘米大出了不少，空间宽敞得多。但刘先生固执地相信自己的判断，坚持买下了 20 寸硬壳拉杆箱。在了解完事情经过后，沈经理立刻打电话给“外交官”的厂家负责人，告知缘由后请求对方尽一切办法帮助顾客解决难题。厂家负责人获悉后也相当重视，立刻通过电话联络相关人员进行紧急安排，并在 40 分钟后回电沈经理，表示明天早上 7 点之前会由营业员从公司仓库直接将 24 寸硬壳拉杆箱送达至机场。直至此时，沈经理方才松了口气，在电话转告了刘先生后离开了工作单位，这时已经将近午夜十二点。

第二天一早也就是 30 日上午的 6:50，还在睡梦中的沈经理被电话吵醒，接通后听到了顾客刘先生激动和喜悦的声音，说当他一早提着大包小包赶到飞机场时，营业员就已经带着拉杆箱等在候客厅了。他为了弥补自

己挑选过失给商场和厂家造成的麻烦，本来想要按原价支付差价，也被工作人员拒绝了，还是按照 88 折的活动价收取了差价。因此，他一定要赶在上飞机之前来电表示下自己对新世界优质服务的感激和赞赏。

### 【示例 3】以诚为本，拾金不昧

“以诚为本”是公司总督导曾萍的服务理念，即要以顾客为中心，真诚为顾客着想。2018 年 3 月，一名营业员捡到顾客遗失在商场的钱包送到了总台，钱包里有人民币 1000

多元、美金 300

元、银行卡数张

以及工作证一张。

由于钱包内金额与

证件较多，总台联

系了值班督导曾萍。

曾萍拿到钱包，找到

了工作证上的工作单



位，于是她抱着希望拨打了 114 电话咨询台查找该单位的电话号码，不料却得知该单位的名称已经变更。曾萍并没有放弃，几经周折，终于找到了失主的工作单位电话，又从中找到钱包失主的联系电话。当顾客陈女士接到电话听说钱包被找到时简直不敢相信，因为连她自己都不知道钱包是在哪里丢失的，更没想到新世界能够通过那么复杂的过程找到她，禁不住在电话里高兴地欢呼起来。当陈女士拿着失而复得的钱包，看到里面的钱物一件也没少时，有着说不出的感动。如此费尽周折真诚为顾客排忧解难的精神，让陈女士觉得自己在新世界享受到的不仅仅是一种服务，更是一份安心与放心。看到钱包终于找到了失主，曾萍也露出了舒心的笑容。

## 【示例 4】英语导购，服务零距离

实现无障碍沟通是咨询台始终致力的目标，推出的“英语导购”服务，有效地为外国顾客排忧解难，帮他们解决各种语言交流上的不便。2017 年大年初一的早晨，一位外国顾客来到咨询台，咨询台英语导购张静接待了他：“Happy new year!What can I do for you, sir?”

“Hello, happy new year!But I am not happy.” 这位身材魁梧、一脸胡子的外国大叔一脸愁苦地向小张描述了他的遭遇。原来，这位大叔原本计划去上海城市

规划馆，在地铁人民广场站下车后失去了方向，于是他拿出了自己的英文地图，指着地图上的城市规划馆询问了地铁工作人员、询问了路人、询问了



马路上的协警，可是由于

语言不通，他只能朝着大家所指的方向一直走，不知怎么就走到了新世界。短短的几百米路程，却带给这位外国顾客一路的郁闷，当他听到张静标准又亲切的英语时，仿佛找到了倾诉的对象，一脸孩子气地拿着自己的英文地图手舞足蹈地讲着话。

张静听完外国大叔的表述之后，哭笑不得地安慰他：“Calm down, sir, I will help you do my best.” 张静一边拿出咨询台的旅游地图一边对外国大叔说：“It’s on the anther way.” 张静在地图上向外国大叔指出了新世界和城市规划馆的位置，同时告诉了外国大叔如何从新世界走到城市规划馆。

最后张静拿出了一张白纸，并在纸上用中文写上了“上海城市规划馆”几个字。“If you can not find your way,you can show this paper to the policeman.”外国大叔拿着纸条，脸上一扫刚才的阴霾，开心地握住了小张的手，一个劲地说：“Thank you.Thank you.”张静笑着对大叔说：“Now you can have a nice day!”

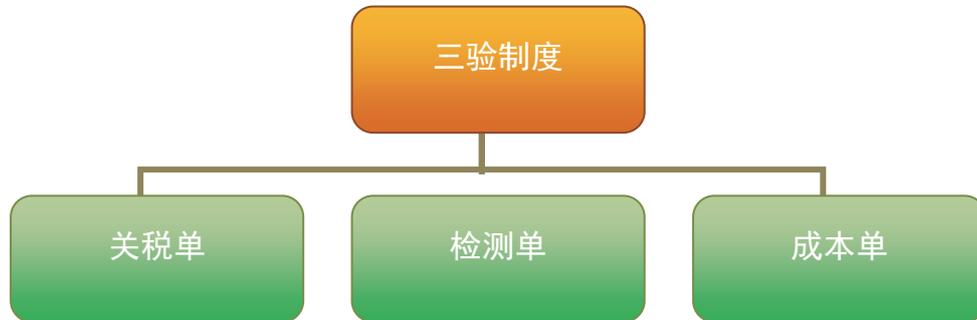
### ◆ 产品管理与服务机制

新世界狠抓质量先行，源头把关，以电子文本形式发放了《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，切实保障产品与服务。



公司在招标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、产品质量查验，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。

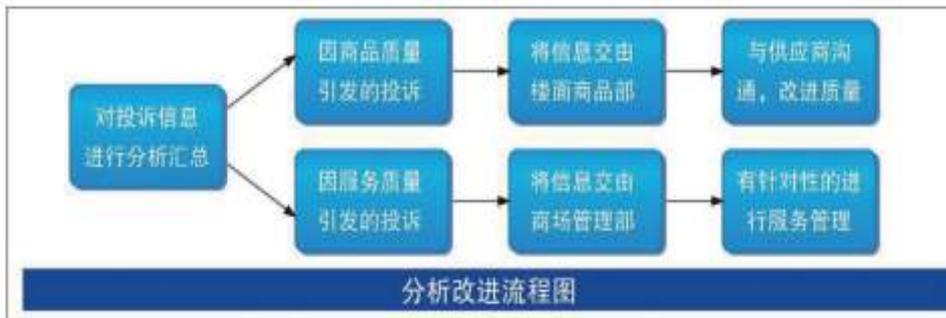
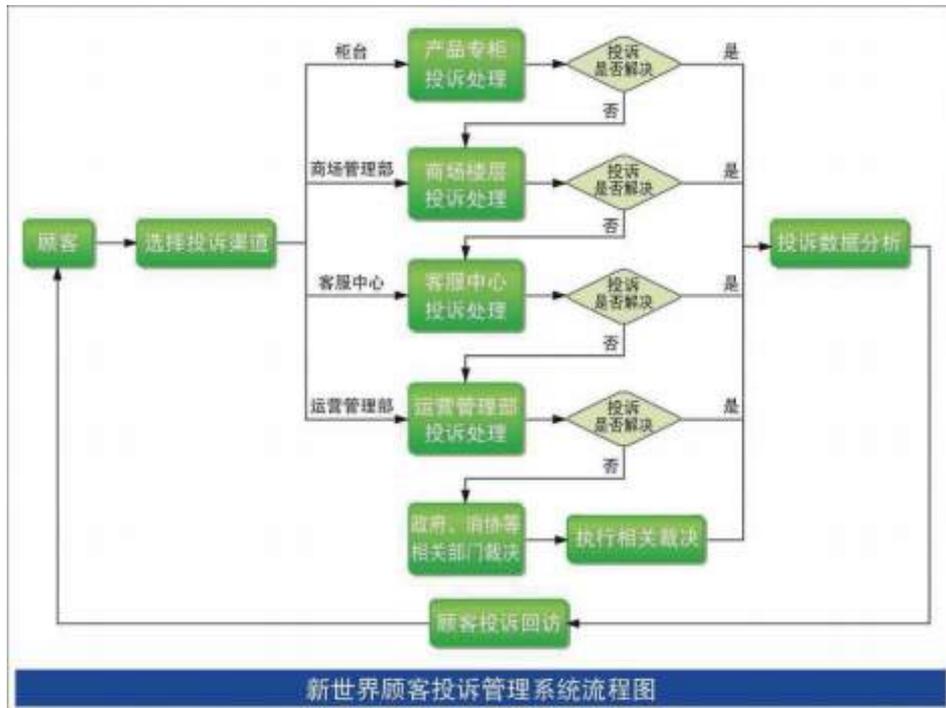


公司严格遵照国家有关法律法规认真处理顾客的诉求，在处理售后服务时，遵循“以法律法规为准则”、“以消费事实为依据”、“以顾客需求为中心”的原则。建立了“受理—处置—传递—反馈—跟踪回访”等一系列完整的投诉管理程序。把让顾客满意、维护顾客利益的理念，传达给公司每一位员工，并对一线员工进行质量和顾客满意培训，统一了顾客投诉管理体系的指导思想。

为了确保顾客的投诉能得到及时处理，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 10 天内给予解决。新世界网上商场的开通使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。

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精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，以服务形成核心竞争力。2018 年，新世界不断夯实工作基础，深化服务理念，确立全员服务意识，实现：服务接待“零推诿”、服务方式“零距离”、服务过程“零障碍”、服务质量“零缺陷”、服务投诉“零容忍”。进一步将礼仪服务、云服务、微笑服务和“真情·361°”等服务融会贯通，强化落实“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，把新世界的服务品牌愈发做大、做响、做亮，保持了既往服务长效建设的成果，企业内部素质和外部形象得到了进一步提升。

通过对售前、售中、售后三方面服务的改进，我们为 customer 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。

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，体现新世界服务的“全”。全方位、全覆盖、个性化服务，使顾客在享受购物实惠的同时，更享受到在新世界购物的乐趣。

### ① 网络全联通

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”。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。



### ② 购物全球送

“购物全球送”是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。

### ③ 服务全覆盖

“五个一百服务计划”中的“一百项服务举措”包括了新世界城

各个楼面的所有便民服务,包含了顾客购物的售前、售中、售后三个阶段,可谓是一应俱全。

● 急救服务:

2016 年,新世界城与上海市红十字会携手,在一楼咨询台放置了自动体外除颤仪,并对咨询台全体员工进行了统一的医疗急救培训,提高了员工的服务安全意识。同时,咨询台常备应急救援包,确保了商场的安全保障。



● 无障碍服务:

新世界在原有“手语导购服务”、“免费轮椅租借服务”的基础上深化无障碍服务,全面升级无障碍设施。2017 年,购置了全新多功能轮椅,提升无障碍服务能级。同时,在商城多个门口、无障碍通道等处公示残障求助电话:63589697,方便顾客求助。顾客只需在商城门口拨打新世界残障求助电话,就会有专员负责迎送服务。同时,为有需要的顾客提供特殊导购服务,全程陪同。

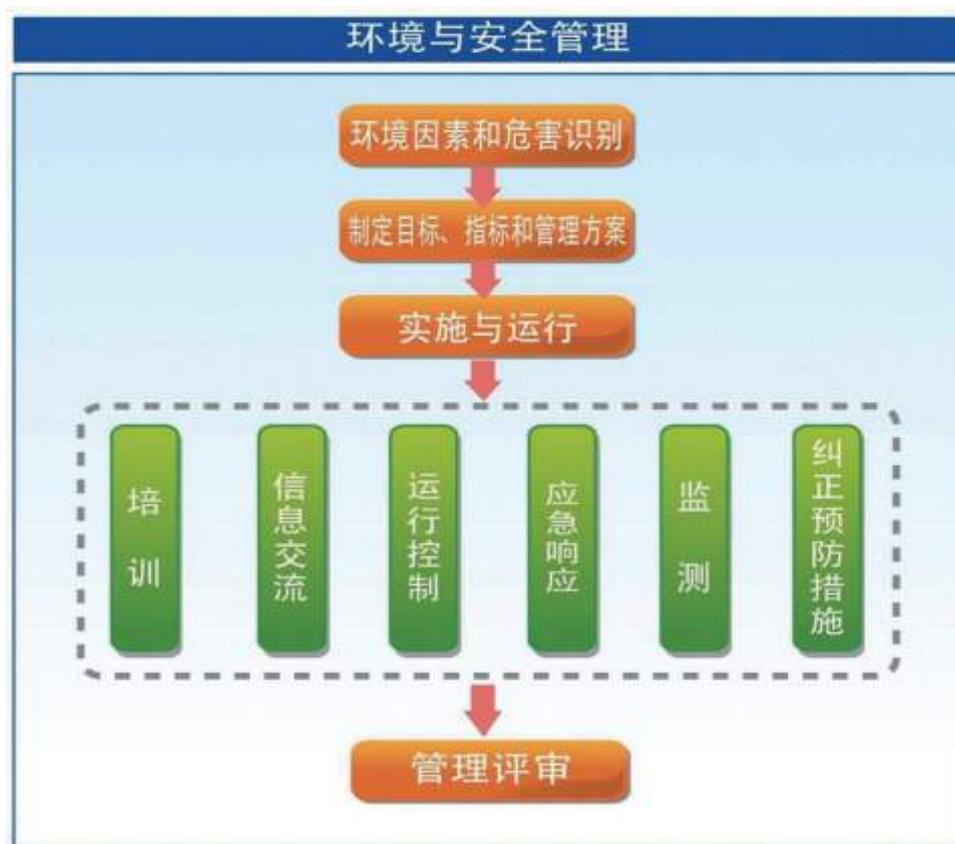




## 环保节约

### ◆ 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，积极导入环境管理体系，并结合新世界自身特点，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，公司不仅在新世界外的花坛里种植了大面积的黄

杨，还根据不同季节，种植不同种类的绿化，确保四季长青。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。

通过针对性的治理和维护，新世界的整体环境得到了很大的改善，良好地履行了环保承诺。

#### ◆ 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，公司大力推广“节能环保”理念，努力将公司建设成为上海市节约能源标杆企业。

2018 年，公司继续建立由企业主要负责人为组长的节能工作领导小组，并定期研究部署企业节能工作；落实节能管理部门，明确工作职责，有专人负责日常节能管理；认真参加市区有关节能工作会议及培训；制定公司年度节能工作计划；开展节能宣传，组织节能技术培训，认真总结；新、改、扩建项目按节能设计规范和用能标准建设。公司继续在节能工作上加大执行力度，在公司范围内全面开展节能活动宣传，积极参与市区两级节能机关组织的各项节能活动，制定、完善并严格执行各项节能管理制度。

2018 年，公司对南商场 36 部自动扶梯进行了变频节能改造。在装修审电的过程中，督促商铺使用能效较高的 LED 照明灯具。截至 2018 年底，公司完成了商场 B1F-9F 公共区域照明以及车库、办公室、公共楼梯通道等照明的 LED 灯具置换与新建工程，并且全部实行了能源合同管理模式。改造后，用电量将大大减少，据估算年节约能耗折合标煤达 700 吨左右。

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 2014-2018 年 5 年的密切观察对比分析，节改后有明显的节能效果。2019 年 3 月，新世界城将进行整体停业装修改造（该项目为黄浦区 2019 年重大工程），届时将对 13F 两台富尔顿锅炉进行整体更换，更换后的新锅炉氮氧化物的排放将达到环保局要求的 30 标准值。

2018 年，由于公司的战略调整，营业面积挖潜扩大和餐饮业态比例的不断上升，用电需求不断增加。但在公司领导的正确领导下和全体员工的共同努力下，截至 2018 年底，新世界城全年能耗折合标煤 9945.361 吨，仍较 2017 年全年能耗折合标煤 10415.46326 吨同比下降 4.51%，超额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，公司总经理与各职能部门、楼面商场、子公司的经理签订《安全生产工作目标责任书》，并分解到基层每个员工签约，签约率100%，实现安全目标、指标层层有分解，层层有落实，并实施安全生产考核。公司还与联营厂方签约共593份，形成安全工作“横向到边，纵向到底”的责任网络，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。2018年，公司的安全生产投入费用约为900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，并通过验收。2016年9月通过复审，已领新证。2019年将进行复审申报。

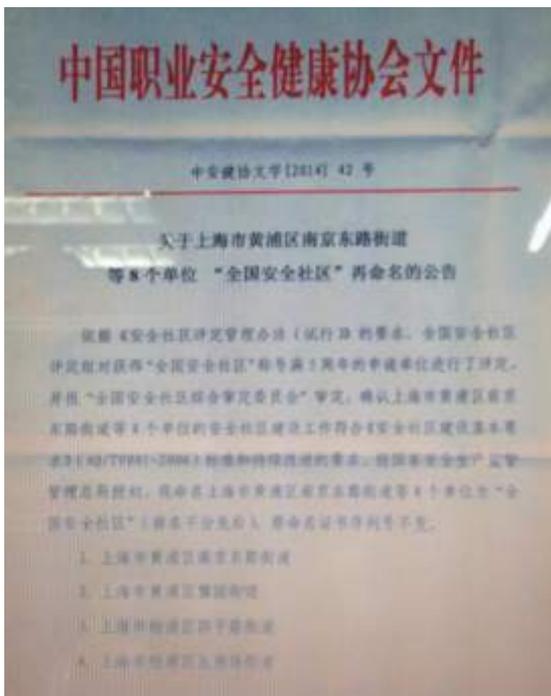


2016年，我们对照现行法律法规和标准化13个要素的内容，继续对安全生产管理制度进行修改和完善，9月通过安全生产标准化二级标准复审。公司还积极配合南京东路街道和安监局做好安全社区工作：自2006年起，公司配合南京东路街道开展

“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，2016年获得上海市安全社区建设优秀项目。

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，2018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。在2月，物业管理部保安队开展了促销活动期间的人员疏散演练。在5月和10月，物业、人事、运营联合先后开展了火警处置演练PPT版本的培训和商场内突发断电、人员触电应急预案PPT版本的培训。在6月，物业管理部组织保安队开展了防汛防台的应急演练。7月，保安队联合电梯维保单位开展了电梯困人应急预案的演练。在5月，影院及杜莎夫人蜡像馆对员工开展了消防知识的培训、消防疏散逃生的演练。11月9日物业管理部组织开展了消防宣传月的培训演练。



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。2018年，公司排查出一般隐患197处，已经整改189处，对未整改好的8处隐患采取临时防范措施，隐患整改率96.45%。

**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，2018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。2018年进行了25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。

公司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程序和应急响应程序，做到迅速有效地控制和处置可能发生的事故，降低和避免人员伤亡和财产损失，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》（GB/T29639—2013），修订了应急预案：（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，登录上海市及国家安全生产监督管理局网站进行了备案，并在 2016 年 6 月重新发布执行。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。



2018年5月消防疏散演练



2018年7月电梯困人救援演练



## 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，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心动”，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。2016年，新世界通过举办一日捐、慈善义卖以及直接捐助等多种活动，共筹集善款20多万元。2017年年底，公司携手上海市儿童基金会等相关单位举办“携手星宝贝——关爱自闭症儿童”爱心公益活动，向儿童基金会捐赠50万元。2018年12月，公司举行“孝行天下 关

爱老人”慈善捐赠活动，丽笙大酒店捐赠 40 台电视机，公司合计捐赠 800 台电视机给上海市慈善基金会用于慈善事业。

### ◆ 爱的传递，共筹善款

上海新世界股份有限公司是一家中华老字号企业，在企业社会责任方面也尽善尽美。公司每年的“一日捐”活动日益得到社会各界的广泛认可。十几年的坚持，十几年的爱心，汇成一股暖流，滋润着每一位被帮助者的心。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”和“千店义卖”活动，奉献自己的一份爱心，帮助困难群体温暖过冬。2018 年，新世界共筹集善款 22 万元。

### ◆ 奉献爱心，志愿行动

公司第一次参加南京路民兵团员学雷锋为民服务是在 1984 年，至今已坚持了 35 个年头。服务之初，第一批志愿者以一线基层营业员为主体，当时只有 2 人参与。之后志愿者队伍逐渐壮大，参与人员也从团员发展到党员，从基层一线发展到管理岗位，从公司本店职工扩展到厂方职工。至 2018 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，发展为现有的皮肤测试、化妆技巧、学扎丝巾、修伞、黄金眼镜清洗、修拉链、皮带打洞、皮鞋擦洗、身高体重、配钥匙、手机贴膜、针线织补、拷边裁剪、小家电维修、小商品、理发、健康宣教等 17 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，而新世界一干就是 30 多个年头，服务了 11 万多人次。人们不会忘记，酷暑的烈日下，志愿者们挥汗如雨为孤老修理电风扇；人们不会忘记，在三九刺骨的寒风中，志愿者们跺着脚、哈着气为他人修补衣物；人们更不会忘记，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、友爱、互助、进步”的志愿服务精神却在他们身上得到了传承并发扬光大！

公司充分发挥好共建单位的资源共享优势和团委“志愿者服务队”的品牌优势，组建好党团员志愿者服务队，不定期组织开展为民便民服务进社区活动。2018年3月5日学雷锋日当天，公司携手共建单位共同举办“新时代 新使命 新征程 雷锋精神薪火相传、文明城区你我共创”三·五大型为民服务活动。其中，皮肤测试、小家电维修、理发、手机贴膜等多个项目炙手可热。所有项目志愿者服务均免费，受到了广大社区群众的一致称赞。



### ◆ 走进社区，传递温暖

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。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，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

2019 年是新中国成立 70 周年，是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年。2019 年的新世界城大调整，对于公司来说也是生死之战、是转折之战。打赢这场决胜之战，新世界责无旁贷：这是上海打响“四大品牌”的迫切需要，更是新世界作为全国知名、上海著名百货公司和黄浦区商业龙头企业的必然选择，也是把握好区委区府对商业企业资产重组机遇窗口的必由之路。做好今年的工作，对于公司全面完成转型升级和今后的目标任务具有举足轻重的意义。

困难不容低估，信心不可动摇，干劲不能松懈。公司正处于转型发展的重要战略机遇期，拥有足够的韧性、巨大的潜力和不断迸发的创新活力。新世界人必须拧成一股绳，心往一处想、劲往一处用、话往一处说，以坚如磐石的信心、坚韧不拔的毅力，踏踏实实做好每一项工作，以必成之心，入艰难之境，创未有之业。具体来说，在工作中要突出重点、把握关键，以新世界城大调整作为一切工作的出发点和着力点，深入推进招商工作、全力完成工程施工、加快建设智慧商城、全面提升商业形象、深化落实安置维稳、着力加大营销宣传等，争做传统实体百货转型升级的标杆，加速推进新世界新一轮的发展。

我们深知肩负的使命，2019 年公司将继续落实《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》的要求，进一步明确责任管理方针和关键绩效指标，公开承诺社会责任实践核心事项，增强社会责任意识，诚信公平对待供应商和顾客，携手共谋发展，持续改进社会责任考核评价体系，自觉接受各方监督，把践行社会责任融入到企业经营管理的各个环节。

## 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七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

上海新世界股份有限公司  
审验声明  
上会师报字(2019)第 2066 号

上会会计师事务所（特殊普通合伙）  
中国 上海



上海会计师事务所(特殊普通合伙)

Shanghai Certified Public Accountants (Special General Partnership)

## 审验声明

上会师报字(2019)第 2066 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 2018 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,连续第七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 2019 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:



# 上会会计师事务所(特殊普通合伙)

Shanghai Certified Public Accountants (Special General Partnership)

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 上海

中国注册会计师

(项目合伙人)

施会春



中国注册会计师

张怡



二〇一九年四月十日



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](http://www.newworld-china.com)