

上海百联集团股份有限公司

2018年 企业社会责任报告



董事长致辞..... 03

报告说明..... .05

关于我们

 公司概况..... 07

 党建工作..... 11

01 规范治理运作，提升价值创造

 完善公司治理..... 15

 创造经济价值..... 19

 注重投资者关系管理..... 22

02 打造卓越体验，促进共同发展

 追求优质服务..... 27

 深化战略合作..... 34

03 持续关爱员工，提供广阔平台

 保障员工权益..... 39

 深化人文关怀..... 41

 加强劳模建设..... 43

 促进员工发展..... 45

04 践行绿色理念，同筑美好家园

 完善安全管理..... 51

 加强食品安全..... 53

 打造绿色环境..... 55

05 推进精准扶贫，共建和谐社会

 落实精准扶贫..... 61

 助力脱贫攻坚..... 62

 开展社会公益..... 63

 传递社区关爱..... 65

展望未来..... 67



2018年是上海百联集团股份有限公司深水改革的关键年，公司上下坚持市场导向，加快创新转型、实施组织变革，各项工作有序展开。

百联股份作为大型零售上市企业，秉承着“让消费者更喜爱我们”的企业愿景，深知所承载的使命和责任，并且积极地探索并实践着各项社会责任。在致力于全面提升企业经营发展、回馈广大股东的同时，我们同样致力于保持经济效益与社会效益的平衡。

我们为消费者提供可靠的商品和周到的服务，打造诚信的商业品牌和舒适的购物环境；我们为供应商提供多层次的合作模式，构建高效和畅通的销售渠道；我们为全体员工提供全面保障和培育，创造稳定的工作环境及持续的发展通道；我们为社会建设提供积极的能量，始终立足于严守法律法规和社会公德、商业道德及行业准则，投身于社会公益事业、维护社会的和谐稳定。

行远必自迩，百联股份从各个方面为履行社会责任而付出的点滴努力，都是回馈社会各界对我们长期以来的关怀、支持、信任和帮助，这是我们企业植根的基础，也是我们持续发展的动力源泉。

上海百联集团股份有限公司

董事长

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes.

报告说明

编制依据

本报告秉承了上海百联集团股份有限公司（简称“百联股份”）在创造利润和股东利益最大化的同时，切实履行对投资者、员工、消费者以及社会公众所负有的社会责任，并将此转化为企业内生动力的理念，阐述了上海百联集团股份有限公司2018年1月1日至2018年12月31日期间所履行的社会责任的具体实践工作。本报告披露的所有内容和数据已经上海百联集团股份有限公司董事会审议通过。关于本报告的披露内容，说明如下：

报告范围

本报告以上海百联集团股份有限公司为主体。

时间范围

报告时间跨度为2018年1月1日至12月31日。

发布周期

本报告为年度报告，是上海百联集团股份有限公司连续第四年发布的社会责任报告。

数据来源

本报告所引用的财务数据摘自《上海百联集团股份有限公司2018年年度报告》。其他数据来自公司内部各部门整理。本报告中有关数据所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

报告编制原则

本报告依据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》及《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关规定编写。

报告获取

本报告以PDF电子文件形式登载于
 上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）
 上海百联集团股份有限公司网站（<http://www.bailian.sh.cn>）

公司概况

百联股份是大型综合性商业股份制上市公司，涵盖了零售业现有的主要业态，如综合百货、大型综合超市、超级市场、便利店、购物中心、奥特莱斯、专业连锁等。

百联股份总部位于上海，证券 A 股代码为 600827，证券 B 股代码为 900923，分别于 1994 年 2 月 4 日和 1994 年 1 月 5 日上市。

主要业态

综合百货

主要包括第一八佰伴、永安百货、东方商厦等；

购物中心

主要包括第一百货商业中心、百联南方购物中心、世博源等；

奥特莱斯

主要包括百联奥特莱斯广场（上海·青浦）等；

连锁超市

主要包括世纪联华、联华超市、华联超市、快客便利等；

专业连锁

主要包括亨达利、亨得利、茂昌、吴良材等。



➤ 第一百货商业中心



➤ 第一八佰伴



➤ 青浦奥特莱斯



➤ 世纪联华



➤ 三联集团

企业文化

企业愿景

让消费者更喜欢我们

企业使命

创领消费时代、
创新客户体验、
创造员工价值

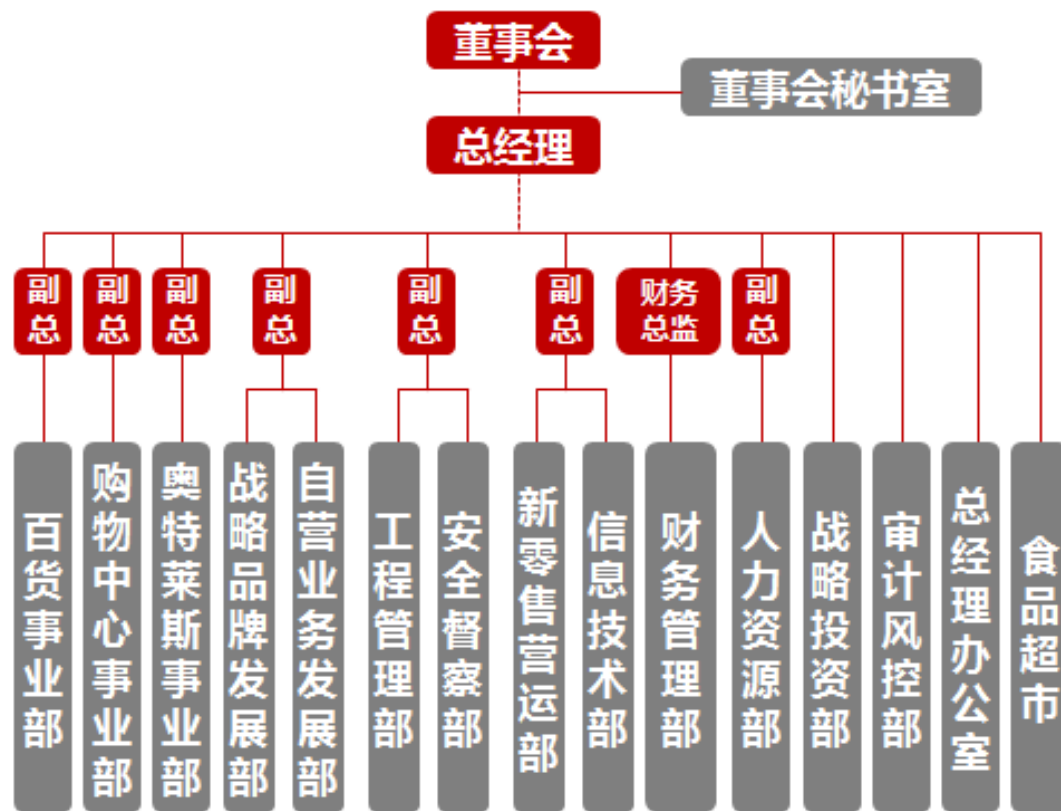
企业价值观

学习创新、攻坚担当、
活力高效、团结协作、诚信阳光

公司荣誉

- 上海上市公司协会“2017年度优秀会员单位”
- 第三届中国（上海）上市公司企业社会责任科技创新奖
- 公司18家单位获评2017-2018年度市级文明单位

组织架构



党建工作

2018年，百联股份党委深入学习宣传贯彻十九大新时代中国特色社会主义思想、切实加强组织建设、干部队伍建设和企业文化建设，将企业经营中心、服务转型发展大局为首要任务，组织引导成员企业党组织，团结带领广大党员干部职工，真抓实干促党建，提升素质强队伍，凝心聚力建和谐，为推动百联股份的转型发展提供强大的动力支持，为努力完成百联股份经济指标和各项任务提供了坚实的组织保障。

► 学习贯彻十九大精神

公司党委着力推进实施《学习宣传贯彻党的十九大精神的实施方案》，召开党组织书记专题会议、组织专题报告会、培训学习等活动，将党的声音、党的要求第一时间落到基层，营造学习宣传贯彻党的十九大精神的浓厚氛围。



► 观看党建工作巡礼主题展

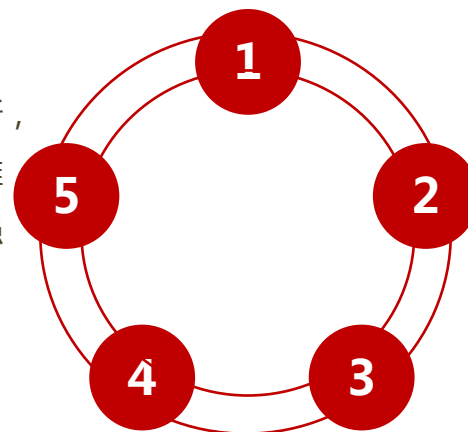


► 开展巡讲活动

► 加强党的领导

公司党委以充分体现党组织政治核心作用为目标，将党建工作要求写入公司章程，做到“七个明确”。

推动党建工作创新，丰富教育内容、推动手段创新、加强区域联合。



公司党委要求各级党组织书记切实履行第一责任人职责，抓好基层党建和党风廉政建设，落实重点任务。

公司党委每季度召开党组织书记专题会议，结合公司改革转型的实际情况，明确战略目标和阶段性的重点工作要求和任务。

公司党委开展专项检查，对各下属成员企业开展督导检查，为廉政建设提供有力保障。

01

提升价值创造 规范治理运作

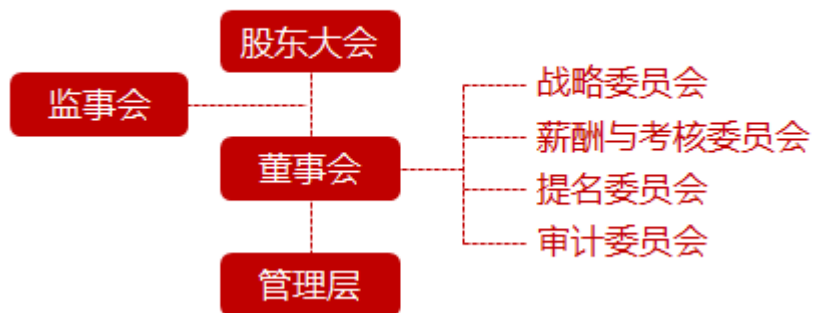
投资者权益保护是公司在资本市场良性发展的重要基石，是公司始终关注的重点。报告期内，公司不断健全和完善公司法人治理结构、严格执行各项内控管理制度，完善保护中小投资者的合法权益。

- ▶ 规范治理运作
- ▶ 创造经济价值
- ▶ 注重投资者关系管理

规范治理运作

完善治理架构

公司严格按照《公司法》、中国证监会相关法规的要求及上海证券交易所上市规则等相关规定，不断完善法人治理结构，进一步建立健全了合规风控制度和内控管理体系，形成了股东大会、董事会、监事会和经营管理层相互分离、相互制衡的公司治理结构，使各层次在各自的职责权限范围内，各司其职，各负其责，确保了公司的规范运作，公司治理科学、规范、透明。公司“三会”（股东大会、董事会、监事会）的召集、召开及表决程序规范合法有效，信息披露真实、准确、完整、及时、公平，能够严格按照《公司内幕信息知情人登记制度》的有关规定，加强对公司内幕信息的管理，做好内幕信息知情人登记工作，投资者关系管理工作专业规范。



股东大会

2018年,公司召开1次年度股东大会，审议通过14项议案。

董事会

2018年，公司董事会召开10次会议，审议通过64项议案。

下属审计委员会召开5次会议，审议通过24项议案；提名委员会召开2次会议，审议通过3项议案。



监事会

2018年，公司监事会共召开4次会议，审议通过16项议案。

► 夯实内控管理

为了加强上海百联集团股份有限公司（以下简称公司）内部监督与风险控制，进一步提高管理水平，紧紧围绕公司年初工作计划、公司《三年行动规划》和《“十三五”规划》；围绕公司经营目标和创新转型的要求；依据中国证券监督管理委员会《上市公司章程指引》和上海证券交易所《上市公司内部控制指引》，2018年度百联股份着重从内部控制制度建设、内部控制环境的改善及内部控制制度执行情况等方面开展检查监督工作。

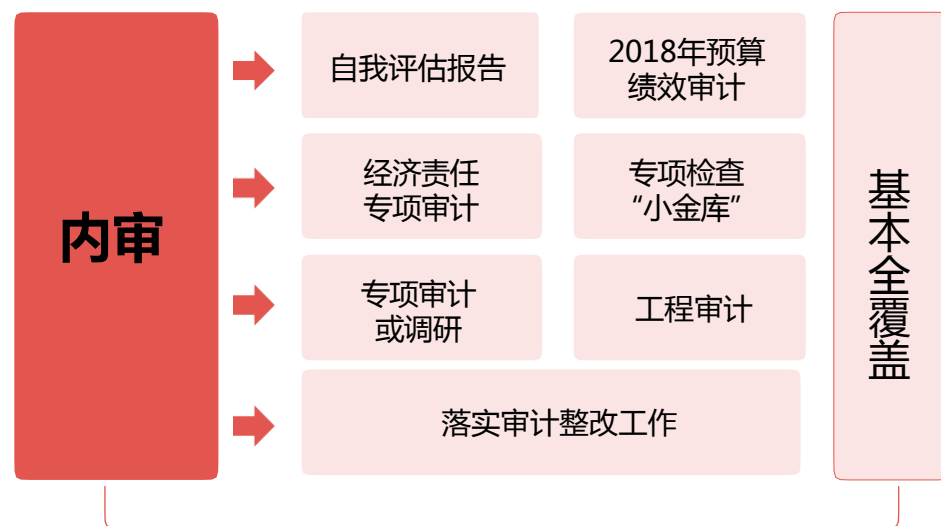
2018年，根据公司内控管理要求，结合公司组织架构变化，公司各部门全面深化梳理了各项内部控制制度和经营管理流程。同时针对经营模式转型、门店改造、营运规范化、信息系统的更新升级等方面，各部门对公司内控制度和流程进行了修订、增补，更好地为公司的内控管理提供了制度保障。

报告期内，公司董事会进一步加强了对内部控制有关工作的安排，进一步完善了公司的内部控制环境和内部控制结构，使内部控制为公司的整体决策提供依据，公司各项业务的内部控制与风险控制将成为公司决策的一部分。公司还将继续根据业务发展和市场环境及监管要求的变化，不断调整和完善公司内部控制制度。

► 加强内审管理

2018年，公司审计风控部按照上市公司监管规定及公司要求，高质量地完成了稽核审计任务，审计对象涵盖了公司总部部门及下属企业，内容涉及到内控的各重要环节，基本实现了全员、全过程的检查监督，确保了公司内审的持续有效。

同时对于审计过程中发现的问题，给出合理的、有针对性的管理意见，并在后续的审计项目中跟踪整改情况，发挥审计服务、指导、监督于一体的职能，保障公司内控制度执行有效。



创造经济价值

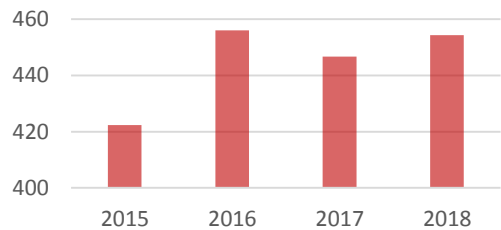
➤ 依法纳税

公司在不断的发展过程中，通过依法纳税履行社会责任，支持地区发展。2018年，公司认真按照国家工商部门核准的经营范围经营，严格依据国家相关税收法律法规，及时申报、缴纳税款，公司及下属各子公司缴纳的各项税费数亿元，为当地经济建设做出了积极贡献。

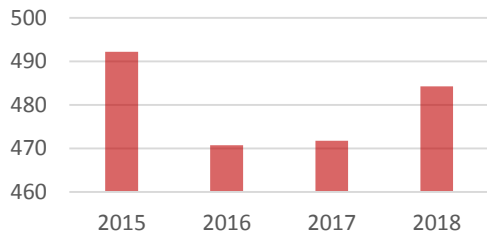
➤ 经济贡献

2018年，面对复杂的经济环境和艰巨的转型发展任务，公司积极创新经营理念和经营模式，拓宽销售渠道，衍生产业链，稳步推进商业零售主业的发展。2018年度，在全体员工的共同努力之下，公司取得了来之不易的成绩，一批重大战略项目相继落地实施。报告期公司实现营业收入484.27亿元，同比增长2.64%；利润总额15.62万元；归属于上市公司股东的净利润8.72万元，同比增长2.96%。

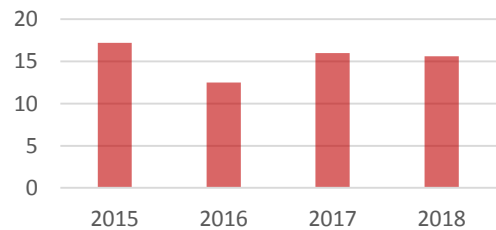
总资产(亿元)



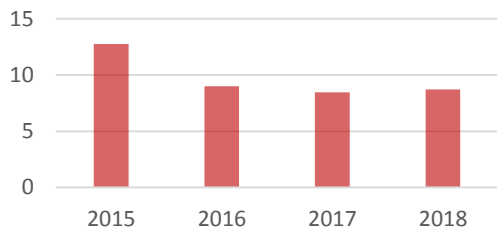
营业收入 (亿元)



利润总额(亿元)



归母净利润(亿元)



	2018	2017	2016	2015
基本每股收益 (元 / 股)	0.49	0.47	0.51	0.74

➤ 股东投资回报

公司自上市以来在兼顾公司可持续发展的同时，充分注重公司股东的投资回报和长远利益。公司历年按照《上市公司现金分红指引》、《公司章程》等相关规定进行分红。

近年来均持续派送现金红利，公司以 2018 年末总股本 1,784,168,117 股为基数，向全体股东按每 10 股派送现金红利 1.80 元（含税），B 股按当时牌价折成美元发放，共计派发现金红利 321,150,261.06 元。

2016-2018年现金红利派发情况

单位：元

分红年度	每10股派息数 (含税)	现金分红数额 (含税)	占归上市公司 股东净利润比例 (%)
2018年	1.80	321,150,261.06	36.82
2017年	1.80	321,150,261.06	37.91
2016年	1.80	321,150,261.06	35.67

注重投资者关系管理

➤ 提高信息披露质量

准确、全面和及时的信息披露既是监管部门的要求，也是中小投资者获取公司信息最主要的途径。为保障中小投资者能公平、公正地获取信息，公司始终致力于真实、准确、完整、及时地披露各类定期报告及临时公告，披露内容简明易懂，充分揭示风险，以供中小投资者参考。

2018 年公司共披露 30 个临时公告。全年未发生因信息披露形式瑕疵而发布补充或更正公告情况。上述临时公告能够客观准确地反映公司报告期内的各项重大事项及经营情况，确保投资者能及时有效地了解到公司信息，保障投资者的基本利益。

公司信息披露工作获交易所“A档”评价

公司在上海证券交易所沪市上市公司2017-2018年度信息披露工作评价中，经综合考评结果为A档--信息披露工作优秀。公司董事会历来一直非常重视信息披露，信息披露不仅是连接上市公司与投资者的桥梁，也是树立自身形象、扩大社会影响力的重要渠道。只有不断完善信息披露，防范各类风险，才能吸引更多投资者。

公司将继续加强信披管理，提升对公司外部“资本市场环境”和“同业对标企业”两个层面的监测力度，使得公司信息披露内容和节奏更好地契合资本市场和投资者的预期、符合监管机构的要求。

完善沟通模式

为了树立公司良好的市场形象，提升公司的市场认知度,和投资者建立起多样化、多层面的沟通渠道，同时也使公司能够及时掌握市场的动态及投资者关注导向，公司于 2018 年通过开展投资者调研会议、参加证券公司交流峰会等多种形式的活动，积极地推介公司，促进公司与投资者之间的良性关系。

公司及时更新网站上投资者版块的相关信息，包括定期报告、临时公告、财务数据、股东名单等相关信息，让投资者能够直观了解公司的最新信息及经营情况。此外还有效利用电话、网络等平台与投资者进行沟通交流，展示了公司诚信透明的企业形象。

公司组织投资者调研活动

2018年度，公司组织了多次投资者调研活动。

公司领导与投资者就公司2018年门店转型经营成果及同行业经营情况作了交流。通过积极的调研活动，使投资者对公司近年来的经营转型调整充分认可，同时对公司未来的持续经营发展表示期待。



参与投资者接待日活动

为进一步提升公司透明度和治理水平，加强公司与投资者的沟通交流，公司于 2018年9月28日下午参加了“2018年上海辖区上市公司投资者集体接待日”主题活动。

公司在本次接待日活动中收到投资者提问29个，回答问题29个，答复率为100%。投资者围绕公司的可持续发展、经营业绩及战略规划等热点内容与公司高管展开了积极的资讯与问答。

公司高管始终注重与投资者的直接交流互动，公司已连续三年参加上海辖区上市公司投资者集体接待日活动。集体接待日活动以及上交所的e互动平台、公司网站的投资者版块等多样化的形式作为公司信息披露的补充，能够充分利用网络平台即时性的优势，真正实现了顺畅、无阻的沟通，使公司构建起全面完善的投资环境，将保护中小投资者利益落实到了实处。

完善中小投资者保护机制

投资者特别是中小投资者合法权益是否得到充分、有力的保护，是资本市场稳定健康持续发展的根本基础，也是公司在投资者关系管理上始终贯彻的宗旨。

公司召开的股东大会严格按照相关要求，对股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项均已采用单独计票的方式，充分保证中小投资者行使合法权利。

02

公司深刻认识到消费者对公司品牌的认可度以及公司对消费者的诚信度，是促进良好的市场环境的基础；同时公司要做大做强，需要协调各方力量一起，坚持合作共赢，树立“可信赖，讲诚信”的商业形象。

打造卓越体验 促进共同发展

- ▶ 追求优质服务
- ▶ 深化战略合作

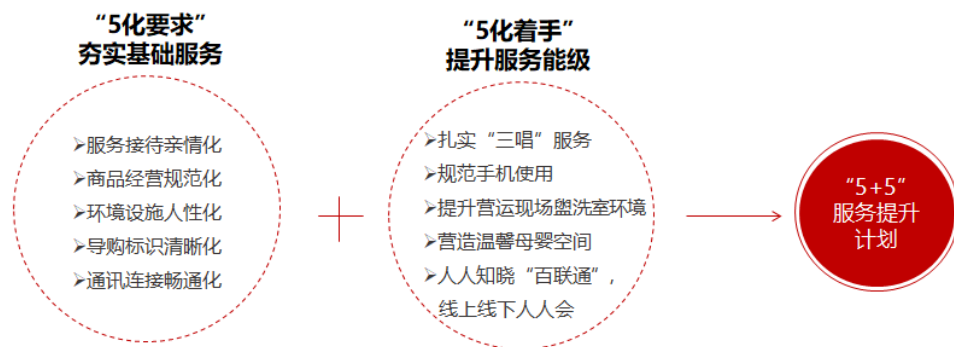
追求优质服务

公司始终将客户放在首位，致力于为客户提供更为优质的服务、提升客户服务体验、不断加强服务创新、丰富服务渠道、保障消费者权益，实现“让消费者更喜爱我们”的企业愿景。

➤ 加强服务管理

1. 推动服务提升

在竞争日益激烈的市场经济环境下，优质的服务工作对零售企业的发展优质至关重要的意义。2018年，公司本着实现“让消费者喜爱我们”的愿景，制定并执行了百联股份“5+5”服务提升计划。



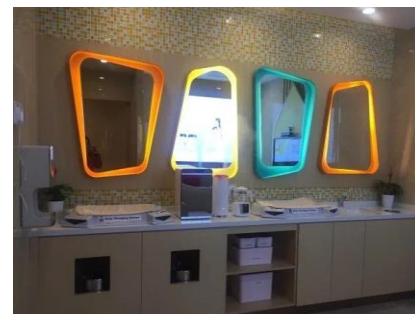
员工礼仪专项培训

为进一步规范员工礼仪，增强员工的自身素质，提升企业形象，世博百联工会于近日携手团委，组织开展了“喜迎进博会 服务先锋行”主题接待礼仪知识培训。企业一线职工、各部室班组代表及相关物业员工共70人分两批参加。



全面建设温馨母婴室

位于第一百商业中心的母婴室房间面积22平方米左右，布置得整洁开阔又明亮。这里有两间哺乳室、一间公共区域，操作台、茶几、三人位沙发、电视、云货架一应俱全。整个房间可以同时容纳好几位妈妈照顾宝宝，基本互不妨碍。还有一位保洁阿姨，专职负责母婴室的卫生。



2. 落实全面督查

为进一步完善服务管理，提高服务质量，公司每季度对门店进行实地督察，并将检查情况及时反馈下发，全面门店提升服务水平。

截止至12月31日，完成对市内31家、市外7家门店共计129次的全方位服务督导检查。

➤ 提升服务体验

1. 推动升级转型

2018年度，公司以“3+2”战略规划为指引，布局未来经营与发展，制定门店转型升级计划，引入新型发展业态，为传统百货注入新活力，引领新商业模式。

第一百货商业中心升级改造

此次第一百货商业中心的改造，重在优化环境、丰富购物体验，通过优化品牌与业态结构，吸引众多首店、概念店、集合店入驻，提升品牌时尚度等一系列举措，使之成为传统百货创新转型的典型标杆。



探索新型模式

首家“城市奥莱”店——悠迈生活广场于2018年1月19日在五角场商圈开业。该店主打“品质+折扣+人气集合店”复合概念，通过不断细化品牌布局方案，丰富品类，增加商品密度，扩大自营比例，不断调整优化。



2. 打造集合概念馆

公司通过开发优势品类、集约品牌资源，实现品牌集合馆模式在购物中心门店的快速落地及复制，为消费者提供丰富、便捷的购物选择。

买手集合店——the balancing

the balancing 是公司打造的精品买手集合店，是顺应“新零售”趋势的产物，让消费者向个性化、品质化、场景化的体验式消费转变，感受更独特、新颖、周到的购物体验。



BLUE LEMON



BLUE LEMON首店在悠迈生活广场开业，店铺拥有众多日本知名品牌，涵盖美妆、护肤、个人护理、生活日用、精品小食等，商品SKU超过4000。

3. 打造IP形象

“小豹总”是由公司奥莱事业部倾力打造的专属IP形象，结合“品牌+折扣”的特点，以文化、场景、互动为基底，呈现生动有趣的多变形象，将品牌与人关系快速转化为人与人关系，拉近与消费者关系，提升奥莱的品牌温度。



► 倾听客户声音

客户满意度调查：报告期内，公司实地测评覆盖市内30家、市外7家门店，其中百货业态共12家、购物中心业态共20家、奥特莱斯业态共5家。参与调查问卷的顾客共达3925人。

应对客诉：报告期内，公司接到的客诉均在第一时间反馈至门店后得到妥善解决；涉及到门店责任的网络舆情6起，所有舆情都已经得到妥善处理，相关内容的关注及转发量均未有明显上升或扩散的趋势。

► 探索新型服务

智能停车：2018年度，公司展开停车场升级改造，实现无纸化停车管理，门店基本实现了停车缴费的移动支付功能。

智能收银：2018年度，公司根据新零售的特点，利用WIFI及互联网技术开发了移动POS，改善了消费者的付款体验。

百联云店：公司为进一步拓展线下消费渠道宽度，设立了“百联云店”新平台，重点推进云店-奥莱代购模式深度运营及云店拓店工作。报告期内云店已上线6家门店，分别为青浦奥莱，悠迈、无锡奥莱、武汉奥莱、又一城、南京奥莱。

► 维护客户权益

关注消费者权益的保护是公司履行社会责任的重要部分，保障消费者权益的同时也是提升公司良性竞争力的重要举措。

为持续加强消费者知识宣传教育，维护消费者的合法权益，3月15日多家门店举行“3·15”消费者权益保护日集中宣传活动。

“3.15消费者权益日”

3月15日，百联中环购物广场开展“放心消费在普陀 消费维权在身边”活动，为消费者提供消费者权益保护和法律咨询服务。

本次活动着力营造诚信经营、安心消费的浓厚氛围。众多闻讯而来的消费者驻足关注、积极参与、踊跃提问，各职能部门答疑解惑，累计接待消费者各类咨询1000余人次，发放消费维权宣传资料3000余份。



消费维权培训

3月1日，百联南桥购物中心进行了“品质消费、美好生活”的消费维权培训。此次培训旨在提高员工消费维权工作的能力和水平，为顺利完成各项工作打下了良好的基础。



深化战略合作

► 优化品牌种类

2018年，公司各事业部积极推进与供应商的深度合作，逐步扩大品牌库建设。通过市场地位、合作模式等多维度的标准进行考量，细化品类，形成标准化引入和淘汰机制，一方面加快新品牌培育，做好品牌梯队化建设；另一方面加强现有品牌优化，提高结构调整的速度和力度。从而形成与供应商良性的沟通机制，确保双方稳步提高合作水平。

2018年品牌商年会

12月5日下午，百联股份举办2018年品牌商年会，董事长叶永明、公司高级管理人员、各品牌供应商代表、公司各事业部、职能部门及下属企业负责人约400余人出席会议。

公司总经理钱建强在致辞中，介绍了公司近两年来推进全面改革转型所取得的初步成绩：聚焦终端模式创新，深化供应链体系建设，推进新零售进程，继续推进市场拓展。在2019年，将把握新形势，抓住新机遇；实施新战略，完善新组织；走向新未来，谱写新合作。

会上，百联股份组织架构改革后的新事业部负责人与品牌商见面，并举行了2019年深度合作供应商签约仪式与百联合作奖授奖仪式。



► 孵化设计师品牌

百联时尚中心—衍庆里，将成为百联时尚产业链的重要组成部分，助力百联实现从品牌、设计、分销到零售的时尚全产业链打造，构建差异化的竞争优势与产业链核心竞争能力。



► 扩大总代理总经销

2018年，公司针对DOULTON品牌，推出形象展示及VIP日活动，为顾客提供多元消费体验；DAKS品牌联动各方资源，开展各类活动，达到宣传品牌，树立品牌形象的目的，实现双方互利共赢。



► 2019春夏时装秀



ESTABLISHED 1894

► DAKS泰迪熊上海奇妙游活动

➤ 推进跨界合作

积极推进合资合作及战略合作，促进项目的落地，建立有效的推进、沟通、协调机制。

上影院线

加快优质项目开发进程，提高下属影院建设质量和经营效率。

1

“LEME”品牌

调整提升既存门店，推出了以“LEME”注册商标的海鲜冷冻自营商品。

2

引入数字王国VR体验店

公司引进了数字王国VR体验店，借助该品牌的市场影响力和明星效应，率先在上影百联影城（八佰伴店）、（又一城店）二家影院实现了开业，并取得了较好经济效益和社会效应。



➤ 八佰伴《无主之城VR》试映会

➤ 探索深度联营

2018年，公司结合JBP计划，与甄选品牌合作制定全年营销活动计划，共享资源，达成“双赢”。

李宁快闪店

悠迈生活广场1楼的李宁品牌工厂概念店就是对深度联营模式的探索和尝试，利用双方JBP资源，实现共赢。通过打造李宁快闪店等，把一些应季、热销的品牌集中在各层入口位置，以货品的丰富度，折扣的大力度和品牌更换的速度，刺激、增强消费者购物欲望。



千兆之城穿越体验馆快闪店



上海电信联合浦东百联购物世纪中心共同打造了这座“千兆之城穿越体验馆快闪店”。活动历时两周，吸引上万人到场，知名网络红人、电竞选手齐聚一堂，为大家带来精彩表演的同时更引爆了现场气氛。

03

提供广阔平台 持续关爱员工

员工的利益和企业的发展紧密联系，公司为员工营造良好的工作氛围和发展平台，切实保护员工的各项权益，让员工与企业同进步、共发展，是公司始终坚持的根本目标。

- ▶ 保障员工权益
- ▶ 深化人文关怀
- ▶ 加强劳模建设
- ▶ 促进员工发展

保障员工权益

平等雇佣

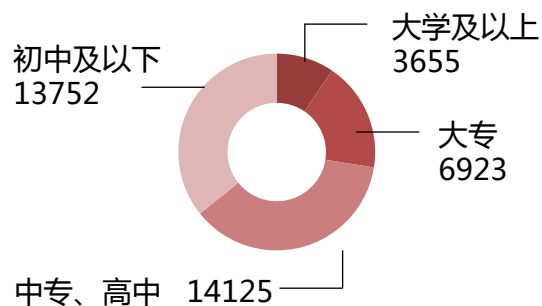
公司致力于创建和谐的劳动关系，严格遵守《劳动法》和《劳动合同法》，规范执行劳动用工制度，禁止一切形式的就业歧视，与职工通过平等协商签订劳动合同，合同签订率100%。

◇ 员工总人数（单位：人）

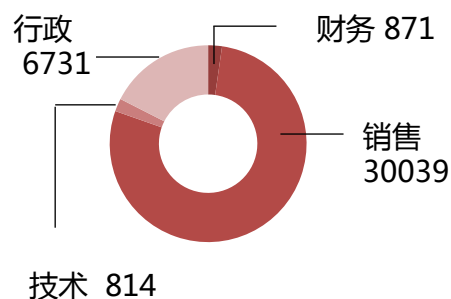
	2015	2016	2017	2018
	44,512	41,947	42,047	38,455

注：此员工总人数包括各级子公司在职人数

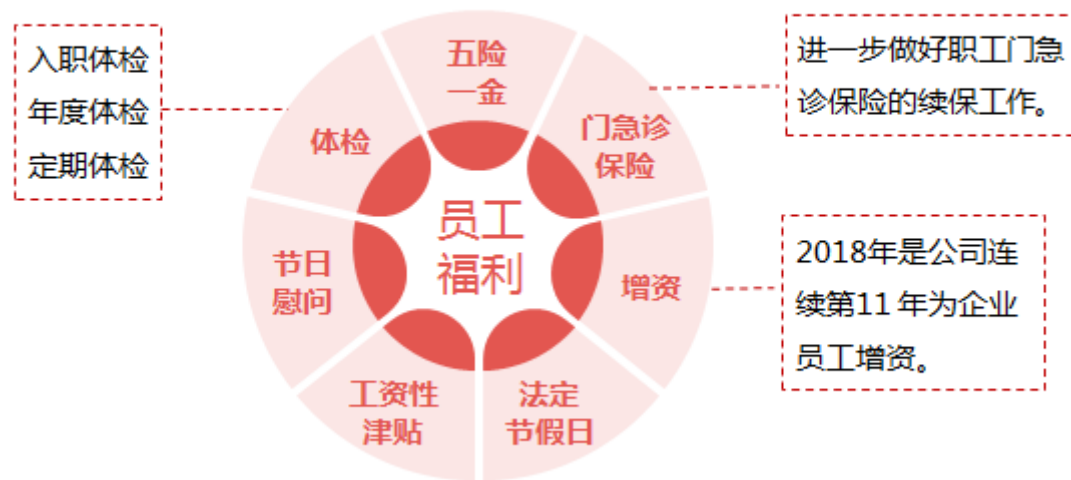
按学历划分之员工人数



按专业划分之员工人数



薪酬福利



民主参与

公司建立各级工会组织，员工入会率100%，各级工会代表员工与公司就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事宜进行集体协商，维护员工合法权益。

深化人文关怀

丰富文体生活

注重培养和发展员工的兴趣和爱好，成立各种员工活动团体，举办各类文化体育活动。2018年，举办了总服务台综合技能大赛、迎进博营销策划大赛等活动；此外还组织员工参加职工运动会，并取得佳绩。



职工运动会



员工演唱会



体验群文化



烘焙培训

关心员工生活

1.落实帮困补助，切实关心帮助弱势群体

公司和成员企业两级工会，认真落实各项帮困制度，切实抓好帮困送温暖工作。根据统计，2018 全年股份公司工会补助一线患重大疾病、遇突发事件、生活有特殊困难的职工共计慰问30人，发放慰问金21.3万元。

2.开展各类慰问，营造关爱温暖和谐氛围

公司工会在夏季开展高温慰问工作，先后慰问职工达575人次，金额4万元。慰问外派干部家属 7人次，金额1.4 万元，困难职工7人，金额1.4 万元。下拨企业工会专项经费12万元，为困难企业一线职工送一份温暖，添一份保障。



3.平衡工作家庭，打造温暖有爱工作环境

公司重视文化建设，打造和谐之家。将企业文化与家庭文化融合，为员工和家属们提供一个尽享亲情和欢乐的平台，搭建家企沟通的桥梁。公司及成员企业多次举办“家庭日”活动。



嘉定东方商厦与职工子女共度六一

加强劳模建设

► 挖掘劳模工作潜力

通过开展劳模经验交流会、赴新建企业参访等特色交流活动，着力把工作室的建设、劳模讲师团的建设，落实改革转型接轨，与推进项目拓展融合，激励劳模先进当好践行核心价值观的先行者，当好弘扬先进精神的排头兵。

- ▼ 第一八佰伴郭强新零售服务劳模创新工作室（即第一八佰伴劳模工作室）凭借“三步走”服务创新项目、礼品包装等技能特色以及郭强智能多媒体影音技术，被上海市总工会命名第八批“上海市劳模创新工作室”称号。



- ▼ 南京奥莱连续第二年举办五一劳动最光荣“弘扬劳模精神，彰显工匠风采”的主题活动，扩大劳模影响力，提高企业美誉度，进而促进企业经营。

► 申报特色荣誉称号

在2015-2017年先进评选中，公司共有6个集体，9位个人获得表彰。今年，上海奥特莱斯品牌直销广场有限公司管理团队荣获全国工人先锋号；永安百货有限公司荣获上海市五一劳动奖状；上海又一城购物中心有限公司营运管理部何敏洁荣获上海市五一劳动奖章；第一百货商业中心朱雯瑾等同志荣获上海市商业联合会系统创先争优竞赛活动商业服务品牌个人等荣誉称号。



► 全国劳模 许宁



► “全国工人先锋号”百联西郊顾客服务中心

► 举行先进表彰大会

隆重表彰2017年以来荣获各级各类荣誉的先进集体和先进员工。通过表彰先进，弘扬先进精神，激发广大职工迎难而上、百折不挠的信心与决心。

促进员工发展

➤ 提高职场竞争力

公司注重人才的培养，为员工搭建了一套完备的人才培训体系。针对各岗位员工，分层分类开展各类培训活动，从而为员工更好地担责履职提供智力养料。

定制培训

根据员工发展需要，为员工定制各种提升个人能力和专业水平的培训。



➤ 转型专题培训



➤ 工会财务管理培训



➤ 通讯写作技能培训

高管培训

以岗位实践历练为主，辅以开展系统理论培训，全面提升后备高级管理人员的知识结构、管理水平和职业能力。



入职培训



采取课堂教学、户外拓展、实地考察等方式，内容涵盖宏观战略、心态理念等方面，使新员工快速全面了解公司，快速融入公司。

团队建设

激发员工潜能，磨练战胜困难的毅力，客观地面对工作与生活的挑战，同时提升部门的团队合力，使团队在今后工作中形成战斗力。



➤ 丰富职业发展路径

领军人物养成计划

制定“领军人物养成计划”，打造高赋能企业帅才。通过以实战岗位历练为主，辅以开展“岗前专项培训，岗中专题讲座，全程专人带教，定期专项考核”的“四个专”的系列培育举措，助力优秀青年高管熔炼全局眼光和战略思维，提升大局把控和应变处置能力，着力培养“复合型”、“外向型”、“开拓型”，能领军打仗之高赋能“企业帅才”。

见习经理培训

组织开展第三期“见习经理培训项目”，铸就高潜力精英团队。52名见习经理们以“边工边育，育为用，用中育”的形式，以岗位实践历练为主，理论强化学习为依托，全面提升知识结构、管理水平和职业能力。



人才储备计划

聚焦成员企业中层管理岗位人才，制定“中层岗位人才储备计划”。通过模拟中层管理岗位场景，通过系统理论授课+实战岗位挂职+课题探讨研究，明确岗位职责，提升中层管理之团队建设和高效执行能力，培育储备一直管理有方、带队有术、高效执行的中层储备人才队伍。



雏鹰展翅计划

开展“雏鹰展翅计划”，培育强动力企业将才队伍。2018年度，继续落实前两批“雏鹰”的培育工作，通过多种途径，为他们到合适的岗位发挥自身才干提供了条件和机会。同时展开第三批“雏鹰展翅计划”的挂牌竞聘工作，为企业中层岗位“将才”队伍的历练打造提供持续的孵化平台。

04

践行绿色理念 同筑美好家园

安全环保是做好一切工作的前提和基础。报告期内，公司坚持“安全红线不能碰、环保底线不能越”的安全环保理念，在日常管理中持续加大管理力度，严格规范操作，为公司的安全生产与环境保护提供了有力的支撑。

- ▶ 完善安全管理
- ▶ 加强食品安全
- ▶ 打造绿色环境

完善安全管理

2018年，公司继续以安全标准化体系建设为主线，以“巩固标准成果，注重问题导向，提升体系规范，建立目标考核”为主要内容，进一步深化各成员企业安全主体责任，强化全员安全管理基础，提升综合安全管控能力为工作目标，为公司推进创新转型发展、可持续发展目标提供安全保障。

落实安全责任

2018年初，公司与47家成员企业（含项目组）签订了年度安全生产和综合治理责任书，《责任书》明确了企业应履行的安全主体责任，以及具体工作目标等三项主要责任内容。

公司召开安全会议

2月2日，公司召开2019年度安委会扩大会议暨安全稳定工作会议。会议总结了2018年安全生产工作并落实2019年的安全重点工作。

此外，公司党委书记、总经理钱建对公司安全工作提出四点意见。



加强安全检查

“强化安全保障责任，防止责任事故发生。”公司积极贯彻落实安全指示精神，组织并要求成员企业开展安全检查和隐患跟踪整改工作，进一步强化安全保障责任工作，防止安全事故的发生。

经统计，报告期内公司累计开展日常安全检查3499次。



节前安全检查



维修并加固损坏设施



安全区域自检自查

加强食品安全

食品安全工作是一项常抓不懈、不能放松的工作。公司高度重视，积极开展食品安全工作。

为筑牢食品安全第一道防线，公司从源头夯实食品安全质量基础，不断加强安全检查力度，确保食品生产加工环节的安全保障。

《上海市食品安全条例》专题讲座

百联股份食品安全监督管理工作小组、食品超市部组织开展了2018年《上海市食品安全条例》食品安全管理知识专题讲座。

讲座邀请上海汇业律师事务所律师周舟律师作为讲师，就



《上海市食品安全条例》实施后上海食品安全状况、供应商管理重点监督内容、食品保质期相关规定、食品安全追溯等方面进行专业讲解。食品超市部采购、营运管理人员以及LEME生活超、南方友谊进口食品商场的负责人、现场一线管理人员参加培训。

食品安全卫生大检查

公司为进一步捍卫食品安全，开展食品安全卫生大检查，对商场内的餐饮店进行抽查，严把食品安全关。

期间，抽查了部分餐饮店的厨房、内部中转间，仔细查看食品安全记录、工作人员操作是否得当，及时指出问题并要求整改。根据检查到的问题，检查人员再进行复查，情况得到很大改善。

接下来，公司会成立专门的检查小组，建立健全食品安全卫生检查的相关制度，不定期进行检查和抽查，将食品安全的隐患消灭在萌芽状态。



百联中环购物中心开展食品安全检查

检查职工食堂

12月21日，百联股份党委副书记、工会主席潘明华一行对百联中环职工食堂进行了检查。实地查看了食堂的就餐环境、窗口、后厨操作间卫生、餐具清洗消毒等方面工作。向工作人员仔细询问了原材料采购、验收贮存、制作加工、食品留样以及检验检疫等各个环节流程，并查阅了食堂食品原料的采购索证和台账登记情况。

潘书记指出时刻都要把食品卫生安全工作放在首位，严把食品采购、验收、保管、加工、成品销售关，提升食品安全质量。



打造绿色环境

报告期内，公司以强烈的环境保护责任感，倡导低碳环保理念，积极推进节能降耗工作，将保护环境、促进社会可持续发展视为企业不可推卸的重大责任。

公司每季度做好各企业用能情况监督工作。2018 年度，公司单位建筑面积能耗同比下降 1.36%，总体控制能源消耗情况良好。

实行绿色办公

打造绿色办公环境

公司力求打造绿色环保办公空间，为员工提供一个良好的工作环境。本年度内，公司装修采用环保材料，并在办公环境增加绿植。

推行无纸化办公

公司大力推行无纸化办公，提升信息化发展步伐。本年度内，公司全面采用办公信息化系统，实现办公文档的无纸化流转，大幅度减少用纸量。此外，鼓励员工双面打印，节约用纸并重视废纸回收。

倡导节能减排



➤ 创建绿色商场

创建绿色商场是实现现代购物消费升级的新目标、新要求，公司以创建绿色商场为契机，加大力度做好绿色商场创建工作。即坚持安全、健康、环保发展要求，实施绿色管理，倡导绿色消费，保护生态和合理使用资源，推广节能技术，推进节能降耗。通过企业降耗增效，促进销售，并营造出低碳、节能、绿色的消费环境，让消费者放心购物、满意购物，从而提升企业形象，同时在行业中发挥良好的示范和引领作用。

三家企业入选绿色商城

2018年12月29日，商务部办公厅公布2018年绿色商场创建单位名单，上海市4家购物中心业态入选绿色商城，其中3家单位属于百联股份，分别是上海百联西郊购物中心有限公司（百联西郊购物中心）、上海百联百货经营有限公司上海市第一百货商店（第一百货商业中心）、上海百联金山购物中心有限公司（百联金山购物中心）。



➤ 百联西郊创建绿色商场

➤ 创建无烟环境

公司严格执行《上海市公共场所控制吸烟条例》，制定有规范、健全的公共场所禁烟制度，并建立稽查队伍，努力使控烟工作落到实处。

禁烟工作任重而道远



百联中环成立了近200人的控烟监督员，与场内所有租户签订了控烟承诺书和门前三包协议，分管领导多次带队挨家挨户检查租户是否还设有烟具，宣传禁烟的法规制度。室内公共场所吸烟的现象有了明显的改观。但是在劝阻吸烟的过程中，仍然碰到个别顾客不理解不配合，控烟工作任重道远。

➤ 落实垃圾分类

公司严格实行垃圾分类措施，并严格控制污水排放，确保污染物排放达标。

垃圾分类宣讲

11月14日，嘉定购物中心举行了一次关于垃圾分类的专题培训。培训过程中，讲师通过视频的宣传、实物展示等多元方式，让大家了解到了垃圾分类的重要性，并鼓励大家做好垃圾分类工作。

05

推进精准扶贫 共建和谐社会

公司始终把关心社会建设和积极参与公益事业作为履行社会责任的重要内容和具体体现，以企业自身的发展为社会公共事业做出贡献。

- ▶ 落实精准扶贫
- ▶ 助力脱贫攻坚
- ▶ 开展社会公益
- ▶ 传递社会关爱

落实精准扶贫

为切实帮助当地解决贫困难题，公司不断加强对贫困地区资金方面的支持，为贫困地区捐款捐物，给最需要帮助的人以关怀和支持。

村企结对精准扶贫行动

为进一步推进精准帮扶工作，深入践行企地共融，2018年，第一八佰伴与楚雄州永仁县他的苴村进行村企结对。

12月31日，公司一行领导进行实地考察，并走访了几户建档立卡贫困户。每到一户都认真、细致与农户交谈，询问扶贫帮扶情况和家庭困难，并送上“爱心包”。在之后的座谈会上，上海第一八佰伴有限公司与他的苴村签订帮扶协议，并给予10万元结对帮扶资金，用于“爱心超市”建设。



助力脱贫攻坚

公司积极组织“慈善一日捐”并开展慈善活动，对形成扶贫济困、诚信友爱、互帮互助、奉献社会的良好风尚做出了贡献。

慈善一日捐

公司发扬奉献精神，持续开展“一日捐”活动，2018年1月公司及下属企业6688名员工自愿捐出自己一天的工资，共为弱势群体募集到善款24.54万元，发放帮困金22.3万元。其中：大病医疗帮困19人，发放帮困慰问金19万元，不仅在困难职工最需要援助帮扶的时候送上了温暖，更有效提升了企业的凝聚力。

慈善义卖

百联徐汇商业广场在商场开展爱心义卖活动，所得善款将为安徽濉溪县五沟中心学校藕池小学、张圩小学、香山小学的孩子送去一份阅读手册。



百联中环购物广场与上海宋庆龄基金会所属“嘉公益”联合举办的大型慈善义卖活动，义卖当天所有物品出售所得以现金形式捐赠，未出售的物品直接捐赠给藏族孤儿。

开展社会公益

公司长期致力于社会公益活动，积极参与、组织社会公益性活动，自觉承担社会责任，真诚奉献爱心，发展企业的同时不忘奉献。公司员工也踊跃参与社会公益，大力发扬慈善精神。

百联露天电影展映

2017“百联露天电影展映”受到了参与门店的广泛支持与欢迎，今年提前与电影放映方联系，根据夏季特色及消费者喜爱喜剧、动画的特性，又增加了30部新片，包括《红海行动》、《厉害了，我的国》、《乘风破浪》、《羞羞的铁拳》、《熊出没·奇幻空间》等百联股份旗下9家门店参与了此次展映，共计播放影片34部。露天电影的放映，拉动了门店销售，据统计，电影放映当天，门店客流环比均有显著增长，取得了真正的双赢。



科普嘉年华



今年公司与上海科普教育发展基金会联手打造了“科普嘉年华”，在百联股份旗下有条件的门店举办科普集市、互动展览、科普影院、科普课程、科普秀、大咖话科普等活动。先后举办了五场活动，分别是百联南方、百联世纪、百联滨江、悠迈生活广场、百联川沙。

百联·自然趣玩屋

“百联·自然趣玩屋”是公司与上海自然博物馆联手打造的公益活动品牌。旨在提升商场文化品位、拓展商文结合新途径的同时，也开创博物馆展览与社会融合的新模式。



百联股份在旗下商场持续引入“如何复活一只恐龙”展，让科普走进商场、走近市民，让科普更加深入人心。百联嘉定购物中心和百联南方购物中心先后举办，主要活动形式包括实物展示、模型展示、机械互动、多媒体展项。

传递社区关爱

公司积极投身慈善事业，多方面组织各类社会慈善活动，组建志愿者服务队伍。通过多种形式和途径扶危济困、奉献爱心、支持社区发展，创造和谐社会尽心尽力，受到广泛赞誉。

关爱老人：友谊商店慰问颐老院活动

友谊商店团委组织青年员工前往上海协和颐养院为老人们送上慰问品。在院方工作人员的带领下，团员们看望了几位高龄老人，向他们赠送由商店成员书写的书法折扇嘴。活动结束后，商店团委代表友谊商店总经理室向颐老院赠送了古玩鉴赏书籍。

关爱儿童：第一八佰伴为社区儿童点亮新年心愿

2018年2月1日，第一八佰伴团委在陆家嘴街道“点亮心愿2018”爱心公益活动上，向社区困难家庭学生（有的来自单亲家庭，有的父母身患重病）赠送了他们期盼已久的新衣服、新鞋子以及新年寄语，用爱心为孩子们营造了一份冬日里的温暖。这是第一八佰伴团委第六年在新年伊始为社区困难家庭学生点亮心愿。



捐资助困：嘉定东方商厦奉献爱心

东方商厦（嘉定店）向嘉定镇街道捐赠爱心支票及爱心羽绒被一批，用来帮助“爱牵远乡情”项目中少数民族品学兼优困难学生，以及辖区困难老人，送去冬日里亲切的问候和浓浓的情意。



志愿服务

公司大力倡导志愿服务精神，鼓励员工积极参与志愿服务活动，努力回馈社会。公司及下属企业均成立了志愿者服务队，组织青年员工参加无偿献血、进博志愿服务、“3·5学雷锋”等志愿服务活动，为社会和谐稳定发展做出贡献。



➤ 3·5 学雷锋



➤ 无偿献血



➤ 进博双语志愿者

展望未来

2019年，百联股份将继续立足于提升经营业绩，为广大股东创造价值。同时，我们也将秉承一贯的可持续发展的企业社会责任理念，围绕消费者的需求积极提升服务品质、推进供应链改造与供应商实现互利共赢、持续关注员工的权益及发展、积极投身公益事业、落实绿色环保理念。

全体百联员工将凝心聚力、攻坚克难，为实现企业创新转型发展、助力构建和谐社会做出新的贡献！

感谢您阅读百联股份《2018年企业社会责任报告》。

为提升履行社会责任的能力和水平，欢迎您对报告提出意见和建议。

地址：上海南京东路800号新一百大厦22楼

邮编：200001

电话：86-21-6322 3344

传真：86-21-6351 7447