

上海徐家汇商城股份有限公司

2024 年度环境、社会及治理（ESG）报告



2025 年 03 月

# 目录

一、关于我们 .....	2
(一) 公司概况.....	2
(二) 发展战略.....	3
(三) 组织架构.....	3
二、公司治理 .....	4
(一) 坚持党建引领，强化队伍建设.....	4
(二) 加强规范管理，提升治理效能.....	5
(三) 优化内部管理，健全制度体系.....	7
三、社会责任 .....	9
(一) 优化消费体验，改善供零关系.....	9
(二) 坚持顾客至上，深化互动体验.....	11
(三) 保障员工权益，助力职业发展.....	14
(四) 发挥行业优势，践行社会责任.....	16
四、环境保护 .....	18
(一) 优化能源利用，推动绿色消费.....	18
(二) 贯彻发展理念，倡导绿色环保.....	19
(三) 深化数字运营，助力降本增效.....	20
五、结语 .....	23

## 一、关于我们

### （一）公司概况



上海徐家汇商城股份有限公司（简称“徐家汇”）前身为成立于 1952 年的上海市第六百货商店，2011 年于深圳证券交易所中小板（现主板）挂牌上市，股票简称“徐家汇”（股票代码：002561）。公司主营业务以百货零售为主，经营业态主要包括百货商场、奥特莱斯、时尚超市等，经营模式主要包括商品零售、场地租赁和商业服务等。公司在上海地区拥有“上海六百”、“汇金百货”、“汇联商厦”、“汇金奥莱”和“汇金超市”等零售品牌。

公司下属主要门店处于上海市级商业中心的黄金地段，分布在徐家汇商圈、虹桥商圈和上海南站地区，具有较高的知名度和市场占有率，且主要企业在中国上海商业单店销售排名前列。下属的上海六百、汇金百货及汇联商厦以清晰的市场定位，分别服务中高档及大众消费需求，形成互补优势，全面覆盖不同消费层级。

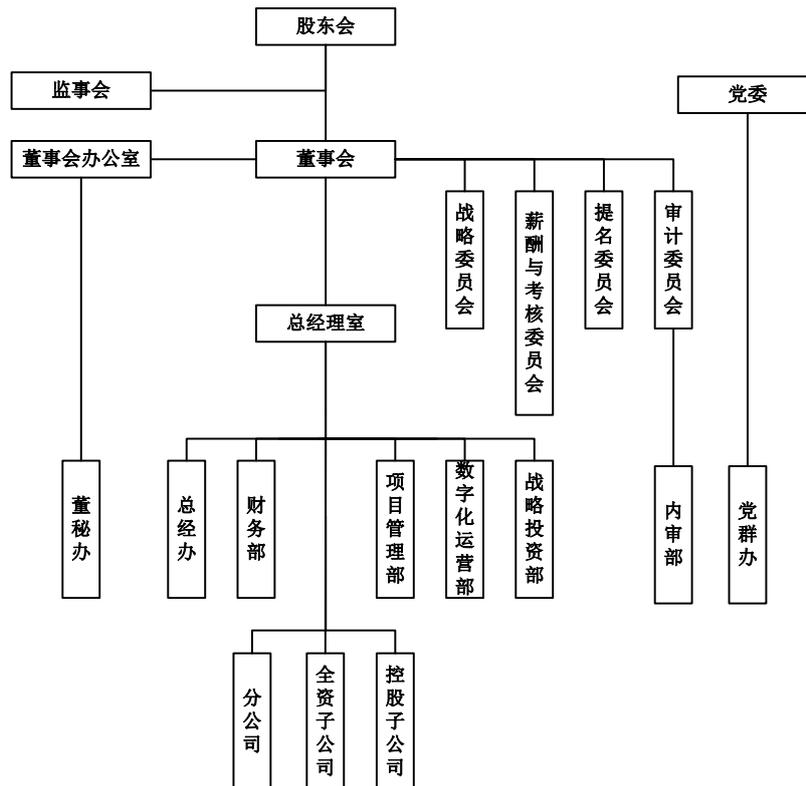
公司坚持“一切从顾客出发”的经营理念，积极应对市场环境变化，贯彻落实“巩固业绩、稳健调整；控制成本、提升效率”的经营方针，不断改善购物环境、提升服务品质、优化管理思路。公司具有涵盖市场定位、采购招商、商场布局等方面的完整管理标准，具备成熟的门店管理能力。在全渠道建设方面，公司投资研发的 E-MEC 系统（E-MakeEverythingConnected），以线上线下全渠道全融通为目标，实现了线上线下无缝运营。公司获评“全国商业科技创新型企业”，下属汇金百货获评“中国零售数字化最佳实践案例”，并将逐步拓展零售软件市场。

2024 年，公司实现营业收入 43,805.99 万元，归属于上市公司股东的净利润 422.50 万元。

## （二）发展战略

巩固提升公司“经营有创新、有突破；管理规范化、精细化；运营高效率、控成本”的核心竞争能力，深入实施创新驱动发展战略，推动公司在“形态、业态、文态及生态”方面高质量发展，实现“3+1+X”的战略发展目标。即：以上海六百城市更新项目为抓手，打造助力闻名遐迩世界级消费商圈建设的新业态；实施品牌专柜连锁及自营品牌矩阵业务发展的新路径；持续深化“业财管一体化”数字化建设的新模式；并充分发挥上市公司资本平台融资功能，为区域经济发展做出贡献；同时密切关注零售产业结构调整动向，积极参与商业资源整合，把公司打造成为“管理卓越、品牌知名、效益一流”的现代化商业上市公司。

## （三）组织架构



## 二、公司治理

### （一）坚持党建引领，强化队伍建设

#### 1、全面从严治党

**坚持党建引领，全面从严治党。**2024年，公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻落实党的二十大、二十届二中和三中全会精神，以高质量党建引领企业高质量发展。年初与各支部签订全面从严治党目标责任书，进一步强化责任目标管理，让责任落实“横向到边、纵向到底、责任到人”，形成上下联动、齐抓共管的良好工作局面。

**夯实基层党建，提升队伍素养。**坚持以“三会一课”为抓手，规范党组织建设，每季度开展一次支部台账检查，对检查中发现的问题及时归类整理并反馈，持续夯实党建基础工作。全力锻造高素质党员队伍，做好干部提任与考评工作，并组织开展青年干部座谈会等活动，推动人才交流学习，激发干部队伍责任意识。持续通过多岗位历练和挂职锻炼，推动公司青年员工全方位发展，在“以学促干、以干促学”的良性互动中提高业务本领，更好地担当作为。



#### 2、抓实党风廉政

**深化主题教育，坚定理想信念。**制定党纪学习教育计划表，明确学习目标和内容，紧扣党的政治纪律、组织纪律等“六大纪律”，开展专题学习教育，通过支部书记上党课、红色教育基地参观、观看警示教育片等不同形式，推动党纪学习教育不断走深走实。对公司主要风险领域、关键业务节点以及其他潜在廉政薄弱环节，开展全面梳理和排摸工作，对发现的廉政风险点，积极落实整改，以确保公司廉政建设取得实效。



**狠抓廉政建设，营造良好环境。**配合上级党组织开展“下察一级”专项检查，对发现的问题，逐项制定整改措施、明确整改责任人。开展党风廉政教育月活动，组织全体党员学习《违反中央八项规定精神-典型案例汇编》等文件，进一步强化党员廉洁自律意识，严守纪律红线。建立供应商约谈机制，有效提升公司重点风险领域从业人员的廉洁自律意识。跟踪督办 12345 市民服务热线反馈事项 27 件，在先行联系率和按时办结率方面均达到 100%。

## （二）加强规范管理，提升治理效能

### 1、规范信息披露

**强化公司治理，确保规范运作。**不断优化法人治理结构，促进公司规范运作，公司股东会、董事会、监事会和管理层职责明确、协同高效、相互监督、均衡制约。董事会专门委员会充分发挥专业优势，提高决策效率，降低经营风险，确保公司良性发展。独立董事恪尽职守，在完善公司治理体系中发挥重要作用。报告期内共召开 3 次股东会、7 次董事会和 7 次监事会会议，确保各重大决策合法合规、真实有效。

制定并不断完善《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《总经理工作细则》及《独立董事工作制度》等制度，切实有效推动决策过程规范化和精细化管理，确保制度严格执行、落实到位。在三会召开的会议组织及会务筹备方面，公司建立了事前沟通、分工协作及交叉复核机制，确保各项工作有条不紊，并确保三会事项的审议、决策、披露程序符合制度及监管部门的要求。此外，借助易董数字化平台发送会议文件与签转会议决议，显著提升文件传递与归集效率，加强流程管理的信息安全。

**提升信披质量，确保流程规范。**按照证监会要求，严谨细致完成各类信息披露，合法合规向社会公开，维护广大投资者权益，报告期内共披露公告 66 份。建立定期报告编制全链路机制，形成“统一部署、规范采集、归口编制、交叉复核”机制，确保信息的准确性与完整性，为投资者提供真实可靠、富有洞见的信息。遇定期报告与重大事项等，公司提前向大股东、董监高及内幕知情人发送窗口期提示，确保程序规范推进。

随着业务发展和规模扩大，公司持续优化信披流程，尤其注重流程化与标准化，确保高效合规运作。公司以系统操作、明确分工、精细审核等方式深化信披工作，确保披露内容真实、准确、完整，保持良好稳定的公司治理水平。公司已连续 10 年获得深圳证券交易所信息披露 A 级评价。

## 2、积极对外交流

**搭建交流渠道，夯实投关工作。**公司始终重视投资者关系管理，积极建设专业化管理团队，搭建多元化沟通平台，与投资者建立快捷高效的双向沟通机制，加深投资者对公司的认知。2024 年度，已累计通过投资者热线、电子邮箱以及互动易等渠道，及时有效地解答投资者咨询 100 余次，并为有需求的投资者免费邮寄印刷版年报。除日常沟通外，全年举办 2 场投资者接待日活动和 3 次机构接待，并依规披露调研内容，便于中小投资者了解公司动态。2024 年，公司治理和内部控制实践报告获上海上市公司协会优秀实践案例，并成功获得中上协董秘履职创新案例 3A 级认定。

公司实行持续、稳定的利润分配政策，有明确的分红标准和分红比例，既重视给予投资者合理的投资回报，又兼顾公司的长远发展。为切实回馈投资者，提升投资者满意度，公司上市以来已连续 13 年进行权益分派。近三年公司共派发现金红利 16,630.52 万元，其中 2021 年度派发现金红利 6,652.21 万元，2022 年度派发现金红利 4,989.16 万元，2023 年度派发现金红利 4,989.16 万元。

**强化外部沟通，紧跟行业动向。**积极与监管部门、同行业上市公司及外部机构进行沟通交流，深入学习监管政策与市场动态。与上海证监局、深圳证券交易所及其他监管部门主管人员保持密切联系，对于监管部门下发的各类调研问卷等事项积极响应、认真填报。

在外部机构方面，定期通过公司官网发布最新经营资讯，与全景网、上海证券报、证券时报等多家媒体建立稳固合作关系，及时捕捉市场前沿信息，并尝试推广公司优秀治理经验及主要经营创新业务。

在行业互动方面，积极与上海辖区同行业上市公司围绕数字化建设、行业趋势等开展交流，互学互鉴先进运作经验。连续 13 年开展同行业上市公司年报分析主题活动，把握行业发展趋势，挖掘企业经营特色，探索有效转型路径。



### （三）优化内部管理，健全制度体系

#### 1、完善内控体系

**夯实内控管理，优化审计效能。**不断推进内控体系优化升级，紧跟监管政策步伐，确保公司运营合规稳健。严格依据监管部门有关法规指引及公司章程等有关规定，定期对各分、子公司的财务会计事项及制度进行审计，对账务处理和财务报告准确性等方面进行检查评价和风险提示，持续跟踪审计意见整改落实情况。针对对外投资等重大事项展开专项审计，对定期报告和信息披露准确性进行严格把关。积极配合外部审计机构开展工作，督促各公司及时反馈内控缺陷并落实整改，进一步拓展控制覆盖范围、明确责任链路、贯通制度执行层级。

**聚焦重点工作，完善督办流程。**持续关注并跟进各分、子公司重点工作、创新项目以及督办事项的进展情况，通过制定科学合理的评定方案，细化量化考核指标，有效推动各项工作落实。报告期内，各公司完成重点工作合计 83 项、创新工作 61 项、督办事项 119 件。持续加强对各分、子公司在业务、行政、财务、数字化及安全生产等各方面的标准化、规范化管理。不断优化信息报送机制，确保信息流转迅速、传达准确，持续提升公司整体运营效率和管理水平，确保各项业务顺利推进。

## 2、强化制度建设

**紧跟政策变化，优化治理结构。**为持续完善治理制度体系建设，公司密切关注法律法规及证监会和深交所等最新政策动态，滚动修订相关制度。自 2020 年起，在近三年时间内完成了公司治理、三会运作等重要制度体系更新，确保公司运作的合规性与有效性。报告期内，结合证监会《上市公司独立董事管理办法》，修订独立董事相关配套制度。围绕监管部门对于选聘会计师事务所的新要求，制订《会计师事务所选聘制度》及选聘标准、评分细则等配套文件，并完成会计师事务所选聘及变更流程。

**完善制度体系，专业高效运作。**公司在隶属于深交所中小板时就已结合主板要求及公司实际业务自行制定了《内部控制管理手册》，为公司规范运作提供了指导性文件。近年来，结合实际业务变化、系统迭代更新及管控标准趋严等情况，公司严格按照《上市公司治理准则》、《企业内部控制基本规范》等相关法律法规的要求对内控手册予以动态修订。报告期内，完成《内控手册》第三次修订及汇编，修订主体更广泛，会商流程更顺畅，制度层级更明晰；同时，建立健全企业自身配套制度，完善风险管控体系，从制度层面为企业持续健康发展创造良好条件。

### 三、社会责任

#### (一) 优化消费体验，改善供零关系

##### 1、加强门店管理

**稳步推进调改，焕新业态升级。**统筹推动各分、子公司按计划落实调整改造，从硬件设施、形象定位、品牌业态等多维度优化消费体验。稳步推进上海六百城市更新项目进程，完成建筑拆除及方案公示，并妥善完成人员安置相关工作；汇金徐汇店完成五楼商场整体升级开业，推进自动扶梯改造及车库局部翻新工程；汇金虹桥店持续引进餐饮等体验业态，打造社区商业新名片，推进一楼客梯厅和四楼卫生间调改，焕新升级经营环境；汇金南站店把握地铁 15 号线通道口开通及火车站改造契机，加大空铺招商力度，积极推动入驻品牌陆续开业；汇联商厦落实二楼、三楼业态转型，完成建筑整体修缮、光伏等配套工程；汇金超市强化商品力建设，开发联名蝴蝶酥品牌“汇金聘酥”，增强门店上海特产主题概念；焕新门店设施设备，升级优化购物体验。



**严抓安全生产，确保平稳运营。**深入践行安全生产和消防安全相关要求，加强微型消防站队伍建设，落实消防主体责任。遵循相关法律法规，组织修订各项规章制度，不断完善安全管理规定、岗位职责和应急预案，实施安全生产精细化管理，提高安全生产标准化水平。定期开展安全检查和隐患排查等日常监管工作，加强生产设备的经常性维护管理，并不断夯实安全基础管理，营造安全经营环境。全年共完成 7 次节前安全检查，扎实做好防台防汛、防暑降温、防寒防冻相关工作，并按规定进行考核与整改。组织参与消防安全专题培训 7

次，开展消防安全演练及知识竞赛活动，有效提升员工和商户的消防安全实操技能，增强各部门日常防范意识和协同应急处理能力。



## 2、推进供零合作

**搭建交流平台，促进信息互通。**积极强化品牌联动，组织重点供应商及招商交流分享会，围绕成长经历、销售和招商经验，以互鉴交流形式持续优化专柜与租赁业务。考察多地市场，开展特色选品交流分享会，促进特色商品引进，丰富商品种类。充分利用商场与专柜的会员资源，结合重要节庆日等大型活动，加强线下点位宣传与线上营销引流力度，多渠道增强宣传实效，助力品牌良性发展。



**完善合作机制，确保诚信经营。**坚持将诚信经营贯穿至各项经营管理中，通过召开季度供应商座谈会、月销售毛利分析汇报会等方式加强对供应商的动态监管和业绩评估，确保其经营行为符合国家法律法规及公司制度要求。进一步落实七天无理由退货及主动退货政策，建立投诉反馈机制，减少顾客沟通成

本，减轻供应商压力，协同探索有利于企业与品牌可持续发展的合作路径。认真贯彻执行《消费者权益保护法》，在售前、售中及售后过程中始终做到严把“三关”，每月进行商品质量和价格等专项检查，切实保障物价稳定，维护消费者权益，报告期内公司荣获“上海市守合同重信用企业”称号。



## （二）坚持顾客至上，深化互动体验

### 1、创新营销活动

**聚焦市场热点，激发消费热情。**公司及各分、子公司积极参与“五五购物节——徐家汇消费季”等商圈营销活动，结合米哈游、Bilibili 等二次元主题活动开展线上线下互动营销，凝聚商旅文体资源优势，营造消费人气，让顾客购物更具获得感和体验感。汇金徐汇店组织龙年新春营销活动，围绕“敦煌龙”IP 设计制作精美周边礼品，并通过开展“26 周年庆”、重阳节赠礼糕、第二届“小小动物园”萌宠展等活动，提升顾客消费体验；与演唱会、脱口秀等文娱活动联动开展集市推广活动，促进商旅文活力联动；升级“风雨同行”雨伞无忧租借、推出“清凉夏日”酸梅汤免费派发、尝试机器人冰激凌免费体验活动，践行“一切从顾客出发”的经营理念。汇金虹桥店对接周边社区资源，协同融媒体开展营销宣传；探索广场市集等新兴模式，举办 3 场亲子趣味运动会，增强与消费者情感纽带。汇金南站店组织开展迎春写福字、母亲节 DIY 漆扇、暑期生日会及“亲子小小运动会”等多场活动，与上海南站联动举办“上海南站探秘之旅”共建活动，加强与消费者及社区的互动交流。汇联商厦以二、三楼调改为主线，推出华丽转型闭店营销，并布置怀旧打卡点和老照片回忆长廊；围绕清明节举办节气主题营销活动，结合奥运会开幕热点举办小吃零食节美食活动，营造丰富多元消费体验。汇金超市聚焦特色品类开展社区团购，结合时令节气推出特色商品，为顾客提供质优价优的消费选择，进一步激发消费热情。



**强化线上营销，关注顾客心声。**持续推动各分、子公司深入探索新媒体运营，深化电子会员营销服务，推进线上线下渠道深度融合。通过整合官微、小红书、视频号等平台，拓展信息传播触点；借助数字人直播、小程序视频等创新形式，塑造更年轻化的品牌形象；建立企微品牌群和福利群，由客服人员每日维护，通过抽奖、促销、新品发布等互动环节，实现远程服务链接，增强会员粘性。结合营销活动内容，利用亲子活动现场直播吸引观众，邀请抖音达人拍摄宣传视频，强化品牌形象，吸引顾客到店；通过社群发布活动信息，加强与顾客互动。定期监控大众点评和小红书等平台，及时处理顾客投诉信息，重点关注负面评价并迅速跟进，以维护品牌形象和顾客满意度。同时，通过抖音宣传视频和直播推广，形成线上线下协同效应。



## 2、深化会员服务

**做优贵宾服务，提升会员体验。**持续迭代场景服务，优化会员积分功能，深化“全会员”管理模式；通过深入分析会员需求，创新贵宾礼遇内容，组织书法送福、社区沙龙观影及贵宾沙龙等 37 场特色活动，积累良好会员口碑；组建专职贵宾服务团队，提供一对一精准服务，进一步提升服务质量与会员满意度；联合社区提供便民服务，为顾客提供保温袋、冰袋等服务，解决冷冻商品

保温需求；做好企事业单位团购配送服务，针对客户需求提供分装、分批提货及多点配送方案。



**加强现场管理，打造更优环境。**围绕“自然式服务”核心理念，通过场景式轮训和对照飞行检查问题整改，深入开展服务规范自查与优化，深挖一线服务细节。以服务七步骤为切入点、八句服务口诀为指导，建立班组会、店长例会、营业员双周例会等多渠道长效沟通机制，增强招商营运的协同作战能力。引导一线员工深入现场，主动发现并解决问题，提升顾客消费体验。持续开展岗前、岗中培训与轮训，更新《入职培训记录册》，夯实现场服务根基。公司共完成 385 人次岗前入职培训，开展自然式服务轮训 57 次、违纪专项培训 10 期、回炉培训 3 期。利用季度服务之星评选等渠道，总结优秀品牌管理经验，有效增强与品牌互动沟通，促进服务标准落地，为顾客打造更贴心优越的购物环境。开展现场服务管理调研活动，交流借鉴优秀同行企业管理举措，不断提升公司服务品质。



### （三）保障员工权益，助力职业发展

#### 1、维护员工权益

**确保用工规范，保障员工权益。**严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，确保员工合法劳动权益得到充分保障，劳动义务得到切实履行，劳动合同签订率 100%。严格执行休息与休假制度，切实维护员工合法权益。每月按时足额为员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险等社会保险和住房公积金，依法履行代扣代缴职责。建立科学的员工薪酬制度和激励机制，定期签订《集体合同》、《工资集体协商协议》及《女职工专项集体协议》，确保员工利益与企业发展密切相关。对工资、福利等涉及员工切身利益的事项，通过职工代表大会、工会会议等民主形式听取员工意见，关心和重视员工的合理需求。



**落实员工福利，促进团队协作。**完善体检方案，优化体检标准，每年组织全体员工参与体检，结合职工健康需求优化体检项目，为女性员工提供专项检查，建立急难互济基金等员工互助机制，提高员工健康管理和保障水平。公司内部设有医保定点卫生所，提供日常医疗咨询、保健服务及药品供应，完善员工健康档案，实施针对性健康干预措施。切实落实防暑降温、劳动防护等政策及保护措施；组织健步走、职工室内趣味赛、面塑手作等丰富多彩的文体活动；组织团员青年、业务骨干积极参与集团趣味运动会、商业知识竞赛；定期为员工发放节日慰问品、生日礼品等多样化福利，修订《职工凝聚力工程管理规定》、《职工假期管理规定》等制度，完善员工福利待遇标准；积极开展各类评优表彰，树立先进典型，起到示范榜样作用。



## 2、助力职业发展

**强化人才培育，筑牢发展基石。**持续开展人才引进，积极落实应届大学生招聘与轮岗计划，优化带教方式和培训内容，为企业人才储备新生力量。重视青年骨干力量培养，结合新媒体运营技能提升、安全生产月、管理制度、重点品牌服务案例等主题，开展 13 场专项培训，并组织高级管理人员开展高管课堂，锻造一支专业知识精、业务能力强的人才队伍。与华东师范大学、上海大学等知名高校持续开展产教融合交流合作，共同探索行业前沿课题，为企业吸纳优秀人才搭建平台。



**深入市场调研，激发创新意识。**组织招商、业务相关人员赴深圳、北京及市内重点商圈考察，深入调研商场设计、业态布局、品牌组合等内容，汲取同行先进经验，多渠道提升管理人员专业能力与水平。围绕创新思维与实践应用，开展“AI与超市行业革新”、“2024年徐家汇商圈消费者行为研究”青年学堂头脑风暴活动及AI应用专项课题研究，激活创新思维，强化人才梯队建设。



#### （四）发挥行业优势，践行社会责任

##### 1、推动乡村振兴

**响应帮扶活动，接续乡村振兴。**公司积极响应国家号召，主动投身乡村振兴战略，积极参与“携手兴乡村”村企结对帮扶活动。组织考察团队前往云南元阳县小新街乡及石屏县等地，结合对口地区的资源特色和实际需求，因地制宜、精准发力，有效对接各项工作。同时，与元阳县乡村签订帮扶协议，捐赠帮扶资金人民币10万元。



**对接产销合作，深化帮扶模式。**公司旗下汇金超市徐汇店提供百余平方经营场地，用于长期开设“百县百品”农特产品直营店，引进来自上海对口帮扶云南、新疆等101县各类土特产品，有效推进特色农产品的产销对接，探索并建立“一条龙”、“一站式”的全产业链消费帮扶新机制。同时，进一步优化直营店销售模式，结合热销商品推出团购套餐，组织开展相关营销展销活动，有效提升团购业务量。积极整合社会资源，通过产销对接、员工福利、定向采购等方式深入推动社会各界力量参与消费帮扶，帮扶成效较为显著。



## 2、投身公益志愿

**投身公益事业，奉献爱心力量。**定期组织志愿者参加交通秩序维护行动，倡导文明行路、文明骑车、文明行车；携手上海市儿童基金会、青聪泉与徐汇区妇女联合会等公益慈善机构开展爱心义卖公益活动；参与无偿献血志愿服务活动，顺利完成献血募集目标；组织团员、积极分子和党员开展义务劳动；关注社会各界弱势群体，联合开展特殊教育实践活动。参加徐汇区双拥优待项目发布会“企业展示汇”现场展示，为军人军属、退役军人和其他优抚对象提供专属服务与支持。汇金超市落实台风保供各街道单位应急物资配送，汇金物业主动协助空置住户台风天检修房屋，义务帮助居民固定高空平台。



**发挥社企优势，深化结对共建。**与消防、交警、城管等部门建立长期良好的共建关系，定期开展夏送清凉、冬送温暖节日慰问。公司与周边社区共开展10次社企共建活动，通过提供免费理发、珠宝编绳、儿童乐园体验等暖心服务，用切实可感知的服务惠及广大群众，深化“企业+社区”合作共建模式。



## 四、环境保护

### （一）优化能源利用，推动绿色消费

#### 1、推行技术节能

**规范用电管理，保障绿色运行。**完成各商户分时电表加装，优化配电设计与动态控制相适应；规划控制耗电总量，合理调整设备运行时间；采取尖峰高峰时段停开或少开货梯等用电设备、公共仓库安装延迟感应式开关及食堂区域非就餐时间关闭电器及照明设施等措施，通过“避尖错峰”降低能耗。



**细化用电规则，提升能效管控。**完善空调错峰用电办法，在保证顾客购物体验基础上，利用低谷、平时段提前开启空调进行预冷预热。室外热泵机组上方安装自动排风系统，提升制冷制热效率。更新商场空调风机房设备，定期开展管道清洗，检查系统运行状态，确保正常运转。对商场水表用量进行动态监控，了解水管渗漏情况并及时检修，避免资源能耗浪费。



#### 2、落实管理降耗

**打造环保商场，推动绿色消费。**结合商场改造对空调系统、电力设施、电梯装置等进行设备更换和升级；大力引入 LED 节能灯具等新产品，并实施沿街照明定时控制管理；对办公区域、车库、商场内部高能耗老旧设备及时淘汰更新。汇联商厦增设 50KW 屋顶光伏设施，有效节约用电资源；汇金超市冷柜加装夜间遮罩，减少冷柜冷气流失，保持冷柜内部低温；升级自动扶梯控制系统，提升设备能效；严格执行公共场所禁烟政策，致力于构建生态友好型商场，打造健康、低碳的绿色消费空间；主动开展资源节约和环保意识提升等宣传活动，鼓励消费者采用绿色消费模式。



**强化节能意识，营造绿色办公。**推广资源节约理念，营造环境友好职场氛围，培育员工环保办公习惯：提倡双面打印策略，优先使用再生纸，循环使用单面已打印的纸张；在照明和打印区域设置节能提示标签，提醒员工在长时间离开工位前及时关闭空调、照明、电脑等设备，减少能源消耗；在茶水间、卫生间等张贴节水节能标识，增强员工节能意识。

## （二）贯彻发展理念，倡导绿色环保

### 1、开展环保行动

**强化油烟治理，降低污染影响。**依据相关法律法规，确立门店餐饮商户油烟排放监管流程和机制，通过逐户排查结合重点检查的方式，确保油烟排放合规。定期组织餐饮商户对油烟管道及净化器进行清洗，提升排风效率。加强设备的日常运行监测和维护保养，为高效治理油烟提供坚实基础。对于重餐饮商户，要求定期进行油污清洁，确保油烟排放达到标准，减少对环境和空气质量的不良影响。完成两辆国四标准柴油车报废，更新采购国六标准柴油车，减少排放污染。



**落实垃圾分类，守护环境清洁。**通过与专业清洁服务企业合作，确保商场和办公区域的日常清洁工作按时、按标准执行，营造整洁有序的购物和工作环境。持续优化垃圾分类、收集和运输流程，深化各类垃圾的分类投放和运输细则，确保得到妥善处理。重点加强生活垃圾和餐厨垃圾的回收管理，有效防止垃圾对环境的污染，保持市容整洁。定期开展卫生评比活动，确保各部门卫生制度上墙，杜绝卫生死角，提高员工自觉意识。



## 2、树立环保意识

**宣传环保理念，增强环保意识。**加大环保理念宣传，高效利用各类资源，通过线下宣传栏、网络社交平台、员工例会等途径，对全体员工开展专题教育和培训，推广多元化的绿色低碳理念，培养节能降耗的环保意识。持续改进节能管理措施，推动技术创新，积极落实相关操作流程和标准规范，打造环保、低碳、安全、高效的能源管理体系。

**践行光盘行动，减少铺张浪费。**推广节约粮食宣传和光盘行动，在食堂明显位置张贴节约粮食、光盘行动提示标语，深化“文明餐桌”理念，培养良好的饮食习惯和文明素养；强化员工食堂的餐食质量管控，合理规划食材配给，从源头上减少浪费，指派专人监督，提醒节约粮食；鼓励餐饮合作商户停止使用不可降解一次性塑料制品。



## （三）深化数字运营，助力降本增效

### 1、构建数字门店

**打造绿色零售，实现低碳运营。**积极响应“碳达峰、碳中和”的号召，深入推进数字化建设，推广无纸化办公和数字化运营的绿色零售模式。大力推广电子开单、电子发票和无纸化凭条的使用，减少物理材料消耗和环境污染；实现会员服务的无卡化和数字化，鼓励实体门店拓展线上营销和服务，不断探索环保的商业经营方式。完成“贵宾服务助手”需求研发，借助私域运营信息化技术，完善数字会员体系，提升贵宾服务效率与精准营销效果。通过引入协同办公系统、考勤系统、全面预算系统等软件，在日常办公中实现无纸化、移动化策略，全方位构建绿色企业。



**强化数字运营，优化消费场景。**依托 E-MEC 系统，持续深化“单品管理、促销引擎、随心支付、智慧停车、电子开票、数据服务”等关键功能。对系统界面与数据交换接口进行优化升级，新增外部优惠券核销、积分兑换等创新功能，利用数字化技术为实现购物场景提供支持。使用该系统后，顾客付款时间节约 90%以上，营运人员配置减少 62.5%以上，每年可节省成本在千余万元，实现低成本、高效率的线上线下一体化全渠道运营。汇金超市升级 MIS 系统功能，完成限时折扣和积分支付功能开发并测试上线收银账台“交易挂起”功能，有效提升收银效率。

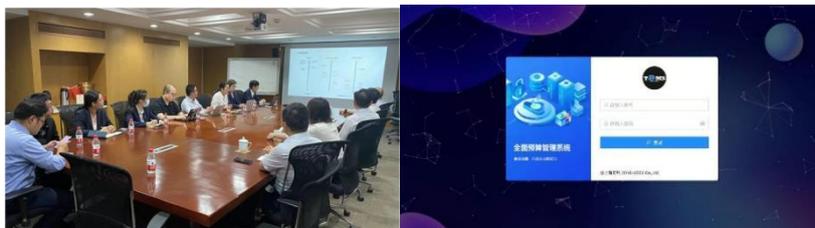


## 2、深化数智赋能

**挖掘数据潜力，实现精准服务。**借助小程序与社交平台等载体，实现全渠道会员信息整合管理，积极构建会员标签体系。通过分析顾客画像和 RFM 模型，结合多维度数据，深入挖掘消费者行为模式，为业务团队提供精细化运营数据支持，助力不同客群的高效沟通和精准营销。针对 MIS 系统功能，严格执行岗位权限划分，确保会员信息安全。依托已建立的全会员模式，通过扩充增量、盘活存量、社群管理、促活复购等方式展开私域运营，尝试采用数字人直播、人机互动等创新方式，深化电子会员营销服务。



完善系统体系，提升运营效率。将流程优化与系统升级相结合，稳步实现业务流程的全面数字化转型。全面预算管理系统二期、RPA 流程机器人一期、工程项目管理系统先后投入使用，对公司收入执行及各类费用审批流程进行电子化管控；持续推进办公自动软件化流程管控工具研发，部分公司引入招行薪福通系统并启用考勤模块，通过数字化手段优化管理流程、提升工作效率。



## 五、结语

2024 年是实现“十四五”规划目标任务的关键之年，公司通过推进城市更新，加快业态转型，改善供零关系，优化品牌结构，深化会员服务等举措，保障企业高质量稳健发展；同时通过完善内控机制，保障员工权益，推广节能减排，加强社区共建等举措，履行 ESG 相关要求及社会责任。

2025 年是“十四五”规划的收官之年，公司将继续坚持“做强做优、稳健发展”的指导思想，巩固提升公司核心竞争力，稳步推进各项经营管理任务，积极落实国资国企改革相关要求，力争实现企业经济效益与社会效益的双丰收。

上海徐家汇商城股份有限公司

二〇二五年三月二十七日