



# 2019 百联集团 企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

## 前言

2019年是新中国成立70周年，是完成“十三五”规划的重要冲刺之年，也是国资新三年行动计划的关键年。百联集团作为大型国有商贸流通产业集团，一直以来践行国企担当，强化社会责任意识，以“让消费者更喜爱我们”为企业愿景，深化改革增长创新发展，积极探索商业新技术、新模式和新业态，助力人民美好生活。

在组织治理方面，2019年是经营有成的一年，是持续挺进的一年，也是艰难刻苦的一年。集团聚焦长板终端转型，加强克服短板，有序推进供应链建设和业态创新。同时，加强风险管理与内部监控，建章立制，完善相关体系。

在消费者服务方面，集团通过门店转型，引入创新业态，为消费者带来不一样的购物体验。为进一步提升消费者购物满意度，集团全面推动线下七日无理由退货，动态跟踪消费者反馈，及时完善相关服务。

在员工关怀方面，集团以人为本，重视员工福祉与个人发展。坚持人才优先发展战略，构建阶梯式人才培养发展体系；坚持以文育人、以文化人，构筑共同信念；坚持为员工办实事、办好事。

此外，集团优化管理机制，保障食品、药品安全，切实维护消费者权益，确保消费者舌尖上的安全。集团也积极回馈社会，助力精准扶贫，用心服务社区。在节能减排方面，集团不

断探索，挖掘节能改造潜力，创建绿色商场。

## 目录

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| 前言 .....                       | 1         |
| <b>第一章 关于百联集团 .....</b>        | <b>5</b>  |
| 一、 品牌文化 .....                  | 5         |
| 二、 2019 年经营业绩 .....            | 7         |
| 三、 2019 年重大新闻 .....            | 7         |
| 四、 社会认可 .....                  | 13        |
| <b>第二章 成内功强基石，加强企业建设 .....</b> | <b>16</b> |
| 一、 党建引领 .....                  | 16        |
| 二、 深化改革 .....                  | 18        |
| 三、 健全风险防控及管控 .....             | 19        |
| <b>第三章 服务消费者，提升消费体验 .....</b>  | <b>23</b> |
| 一、 门店转型 .....                  | 23        |
| 二、 创新业态 .....                  | 25        |
| 三、 消费者服务 .....                 | 28        |
| <b>第四章 关心关怀员工，与企业共成长 .....</b> | <b>31</b> |
| 一、 员工关怀 .....                  | 32        |
| 二、 员工培训 .....                  | 33        |
| 三、 人才培养 .....                  | 34        |
| <b>第五章 回馈社会，彰显国企担当 .....</b>   | <b>36</b> |
| 一、 食品、药品安全 .....               | 36        |
| 二、 社会公益 .....                  | 38        |

---

|                 |           |
|-----------------|-----------|
| 三、节能减排 .....    | 39        |
| <b>附录 .....</b> | <b>41</b> |
| 一、 参考依据 .....   | 41        |
| 二、 时间范围 .....   | 41        |
| 三、 数据来源 .....   | 41        |

## 第一章 关于百联集团

百联集团是由原上海一百集团、华联集团、友谊集团、物资集团合并重组的大型国有商贸流通产业集团，挂牌成立于2003年4月。主要业务涵盖主题百货、购物中心、奥特莱斯，大型卖场、标准超市、便利店、专业专卖等零售业态，经营有色金属、汽车、化轻、机电等大宗物资贸易，涉及电子商务、仓储物流、消费服务、电子信息等领域。集团旗下荟萃了上海第一百货商店、上海第一八佰伴、东方商厦（连锁）、百联上海南方购物中心、百联上海西郊购物中心、百联上海中环购物中心、百联上海世博源购物中心、百联上海奥特莱斯、百联武汉奥特莱斯、百联无锡奥特莱斯、联华超市、华联超市、世纪联华、华联吉买盛、快客便利、上海旧机动车交易市场、上海有色金属交易中心，上海第一医药商店、亨得利亨达利钟表、茂昌吴良材眼镜、上海拍卖行、上海国际商品拍卖行、百联物流、百联物业、百联电器、上海外供等一大批享誉沪上、闻名全国的商贸流通企业。

### 一、品牌文化

百联集团以“让消费者更喜爱我们”为愿景，积极推动品牌文化建设，完善企业文化体系，增强公司凝聚力和向心力。



释义：

**愿景——让消费者更喜爱我们：**让消费者喜欢我们呈献给他们的全方位要素，包括商品、服务、体验、形象、模式等；让每一次接触都增加消费者的好感，从而不断强化与消费者的情感沟通，让百联成为消费者的首选。

**使命——创领消费时代、创新客户体验、创造员工价值：**引领新零售的发展，开拓消费新时代；为顾客、合作方、供应商等相关方带来新体验和新价值；企业与员工共同成长，实现员工和企业的共建、共享、共赢。

**价值观——学习创新、攻坚担当、活力高效、团结协作、诚信阳光：**鼓励员工不断学习新知识、在业务上大胆创新探索开拓；激发员工奋斗进取的士气，努力与创新转型发展做贡献；积极上进的心态，提高工作专业性，保持高效的工作状态；让部门之间，员工之间突破边界，目标一致、合作共赢；心态乐观、胸怀宽广，诚信正直地对待他人，事透明坦荡、开放自信。

## 二、2019 年经营业绩

2019 年集团完成年度主要预算指标，实现营业总收入和利润总额双增长，其中：营业总收入 643 亿元，同比增长 2.7%；利润总额 17.4 亿元，同比增长 6.7%。集团资产总计 886 亿元，较上年增长 10.9%。

## 三、2019 年重大新闻

### 5 月

5 月 2 日，市委副书记、市长应勇视察第一百货商业中心。黄浦区副书记、区长巢克俭，黄浦区副书记丁宝定，集团党委副书记、总裁徐子瑛陪同视察。

5 月 29 日，中共中央政治局委员、上海市委书记李强到百联集团调研。李强指出，百联要继续深化市场化改革，加大改革的力度，加快创新的速度，充分发挥并巩固百联的综合优势。市委常委、常务副市长陈寅，市委常委、市委秘书长诸葛宇杰，市委副秘书长、市委研究室主任康旭平，市政府副秘书长、市发改委主任马春雷，市国资委党委书记、主任白廷辉等参加调研。百联集团党委书记、董事长叶永明，党委副书记、总裁





徐子瑛等参加调研。

## 6月

6月6日，百联集团召开“不忘初心、牢记使命”主题教育动员会。集团党委书记、董事长叶永明作动员讲话，市委主题教育第十八巡回指导组组长祝学军出席会议并讲话，集团党委副书记、总裁徐子瑛主持会议。市委主题教育第十八巡回指导组成员，集团领导班子成员，集团总部各部室负责人，各公司、中心领导班子成员、党办负责人，各三级公司主要负责人参加动员会。



## 7月

7月26日，以“与国同梦，爱在百联”为主题的2019百联“纵夏生活节”启动仪式在第一百货商业中心六合路连廊飞梯下举行，市商务委副主任刘敏、黄浦区政府党组成员、副巡视员王海银出席并致辞。集团党委副书记、总裁徐子瑛，副总裁浦静波等集团领导班子成员出席。市商务委，黄浦区政府、区商务委，SMG、银联相关领导出席。



## 9月

9月11日，“南京路步行街20周年整体营销活动发布会暨南京路步行街新入驻品牌签约仪式”在黄浦区人民政府举办，市商务委副主任刘敏，黄浦区区委副书记、区长巢克俭，区委常委、副区长陈卓夫，集团党委副书记、总裁徐子瑛，副总裁浦静波等领导出席会议，徐子瑛在会上讲话。发布会现场，百联与多个新入驻南京路门店的品牌签约。



## 10月

10月9日，第五届FOB暨“摩登中国时尚艺术季”开幕式在百联集团时尚中心衍庆里举行。上海市副市长许昆林，黄浦区区委副书记、区长巢克俭，上海市商务委副主任刘敏，黄浦区副区长杨东升；集团党委书记、董事长叶永明，党委副书记、总裁徐子瑛，监事会主席周平等集团党政领导班子成员，集团相关部室及成员企业负责人等出席开幕式。



10月22日，上海市人民政府隆重举行第二届中国国际进口博览会上海交易团“6天+365天”交易服务平台授牌仪式。上海市副市长、上海交易团团长许昆林为新一批包括百联优安进口食品供应链服务平台在内的18家平台授牌。市政府副秘书长、上海交易团副团长尚玉英出席仪式并致辞。市商务委主任华源主持授牌仪式。大型零售采购商联盟理事长、百联集团副总裁浦静波出席。

10月25日，市委第七巡视组巡视百联集团有限公司党委工作动员会召开。市委第七巡视组组长张培荣就即将开展的巡视工作进行了动员，市委巡视工作领导小组成员陶泓就做好本轮巡视工作提出要求，百联集团有限公司党委书记、董事长叶永明主持会议并就配合做好巡视工作作了表态发言。市委第七巡视组副组长及巡视组部分成员，市委巡视办有关同志，百联集团党政领导班子成员出席会议。集团部门负责人、子公司党政主要负责同志列席会议。

## 11月

11月8日，由百联集团主办的上海交易团大型零售采购商联盟集中采购签约仪式在第二届国际进口博览会签约厅举行。集团和来自大型零售采购商联盟的成员与来自亚洲、欧洲、美洲、大洋洲的参展商代表，圆满完成了36个采购合作项

目的签约。采购金额合计 26.9 亿元人民币，较首届进博会集中采购签约金额大幅提升了 41%。上海市副市长、上海交易团团长许昆林，市商务委主任华源，市国资委副主任袁泉，澳大利亚驻上海总领事馆商务领事李丹，中日经济贸易中心上海代表处主任岡野凉子，加拿大萨斯喀彻温省政府中国上海代表处首席代表蔡可钰，欧莱雅（中国）有限公司副总裁赛雅乐，澳大利亚 Coles 进出口总经理穆威尔，富邑葡萄酒集团北亚区董事总经理汤姆金，集团党委书记、董事长叶永明，党委副书记、总裁徐子瑛，领导班子成员等出席签约仪式。



11 月 28 日，集团于教培中心报告厅召开了为期一天的 2019 年度创新大会。会上，集团党委书记、董事长叶永明作重要讲话，党委副书记、总裁徐子瑛回顾了年度创新工作，副总裁孙伟解读了即将推出的《百联集团创新项目配套创新机制的指导意见》，创新项目负责人展示了创新成果。



## 12月

12月15日，百联曲阳购物中心举办盛大的开业仪式。百联集团党委副书记、总裁徐子瑛宣布百联曲阳购物中心开业。虹口区副区长郑宏、百联集团副总裁浦静波、上海文化广播影视集团有限公司副总裁、五星体育传媒有限公司董事长袁雷、五星体育传媒有限公司党总支书记李培红、上海建工集团有限公司副总裁叶卫东、上海建工二建集团有限公司党委书记、董事长陈新等出席，与会嘉宾共同为开业盛典暨五星会客厅揭幕仪式进行推杆启动，见证百联曲阳购物中心的盛大启幕。



12月24日，中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管委会与百联集团有限公司签署战略合作框架协议。市政府副秘书长、临港新片区管委会党组书记、常务副主任朱芝松，临港新片区管委会党组成员、专职副主任吴杰，百联集团党委书记、董事长叶永明，百联集团党委副书记、总裁徐子瑛出席活动并见证签约。



## 四、社会认可

百联集团在商业零售等领域、商业资产、商业金融等领域积极进取，屡获佳绩：

### 2018 年上海商业创先争优竞赛活动

在上海市商业联合会举办的“2018 年上海商业创先争优竞赛活动”中，集团 13 个集体、15 名个人获奖。

百联股份购物中心事业部副总经理、百联中环党委副书记、总经理曹丽华获得“上海商业行业杰出人物”称号，三联公司光学割边组、好美家乐振平工作室、又一城 LEME 生活鲜超生鲜部等 4 个集体获得“上海商业服务品牌柜组”称号，第一百货现场主管朱雯瑾、佛慈堂门店店长陈轶亮、崇明华联超市东门店店长徐雪兰获得“上海商业服务品牌个人”称号。另外，还有 3 人获得“上海商业技术能手”称号，3 人获得“上海商业销售能手”称号，9 个集体获得“上海商业优质服务先进集体”称号，5 名个人获得“上海商业优质服务先进个人”称号。

### 2017-2018 年度市级文明单位评选

集团旗下 43 家单位获得 2017-2018 年度（第十九届）市级文明单位荣誉称号，具体名单为：上海第一八佰伴有限公司、上海百联南桥购物中心有限公司、上海百联西郊购物中心有限公司、上海百联百货经营有限公司上海市第一百货商店、上海百联百货

经营有限公司上海妇女用品商店、上海华联商厦有限公司、上海友谊南方商城有限公司、上海友谊百货有限公司友谊商城分公司、上海百联百货经营有限公司上海时装商店、上海新华联大厦有限公司、上海普陀友谊商店有限公司、上海青浦百联东方商厦有限公司、上海第一百货松江店有限公司、永安百货有限公司、百联金山购物中心、上海联华快客便利有限公司、上海联华超级市场发展有限公司、上海世纪联华超市发展有限公司、华联集团吉买盛购物中心有限公司、上海商务中心股份有限公司、上海百联配送实业有限公司、上海乾通投资发展有限公司、上海物贸生产资料物流有限公司、上海市旧机动车交易市场、上海百联沪东汽车销售服务有限公司、上海百联汽车服务贸易有限公司、上海百联房地产经营管理有限公司、上海市华联典当行有限公司、上海百联电器科技服务有限公司、上海百联物业管理有限公司、上海河岸商业开发有限公司、上海拍卖行有限责任公司、上海迎宾出租汽车有限公司、上海友谊之春百货市场经营管理有限公司、上海第一医药股份有限公司、上海又一城购物中心有限公司、上海杨浦百联东方商厦有限公司、上海百联奥特莱斯品牌直销广场有限公司、上海百联中环购物广场有限公司、上海嘉定百联东方商厦有限公司、上海百联杨浦滨江购物中心有限公司、百联集团上海物贸大厦有限公司、上海市现代流通学校。

“四行天地”创意园区荣获“2019—2020年上海市文化创意产业园区”称号，跻身全市137家市级创意园区之列。

### 2019 中国金融机构金牌榜

2019年12月12日，“2019中国金融机构金牌榜”评选结果在北京揭晓，百联集团财务有限责任公司荣膺“年度最具创新力财务公司”。

### 2019Transform Awards

在2019Transform Awards上，联华股份荣获“最佳品牌视觉表现——零售行业金奖”和“最佳品牌建设内部沟通银奖”两项品牌大奖。

### 2019 时尚先锋大赏

在由上海时尚之都促进中心主办的“2019时尚先锋大赏”颁奖典礼上，百联时尚中心-衍庆里摘得“2019年度时尚空间”的奖杯，由百联时尚中心-衍庆里与磁器CHINA于2019年10月共同打造的《摩登中国时尚艺术季·如山如河》也成功斩获“2019年度时尚活动”的奖项。



## 第二章 成内功强基石，加强企业建设

百联集团深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，牢固树立党对国有企业的领导，全面加强党的建设，为集团改革转型提供坚强保证。集团聚焦“成内功，强基石”，积极举措，抢抓发展机遇，应对困难挑战，铸造核心能力；转型聚力增长，创新聚焦发展，聚力重点突破；理顺发展关系，改革促进活力，各级担当责任。努力实现“以转型促增长、以创新谋动力、以拓展蓄潜力、以服务树品牌、以管理保质量”，扎实推进各项工作任务，全面深化改革创新发展。

### 一、党建引领

集团深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大以及十九届二中、三中、四中全会精神，认真贯彻全国和本市国有企业党的建设工作会议精神，坚持把党的政治建设放在首位，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，以提升组织力为重点，以深化体制机制改革为突破口，以强细胞增活力为着力点，以“三聚三强”党建活动为载体，以落实“四责协同”机制为抓手，实施集团党建三年规划，全面加强党的建设，为集团改革创新转型发展提供坚强保证。

#### （一）思想政治建设

集团党委认真落实“守初心、担使命，找差距、抓落实”的

总要求，做到主题教育时间安排突出“统筹”、组织方式突出“联动”、学习内容突出“结合”、工作措施突出“贯通”。

学习教育在“真”字上下功夫，结合百联改革发展和党建工作实际，自主拟定五个方面学习思考题，领导班子集体学习阶段每天“晨学”读原著学原文，同时分三次组织集团与二级公司进行两级领导班子联组学。调查研究在“实”字上下功夫，着眼解决制约百联改革发展面临的短板问题，确定了集团领导班子成员 9 项调研课题，班子成员共开展 43 场调研，充分汲取各方智慧，形成调研成果，召开调研成果交流会，促进成果转化。检视问题在“准”字上下功夫，集团领导班子对照党章党规、对照党中央和市委的要求，广泛征求意见、开展谈心谈话、列出问题清单、认真查摆自身不足，查找工作差距，努力实现自我提升。整改落实在“严”上下功夫，将抓落实贯穿主题教育始终，不断自我检视问题、自我整改提高。

联华股份、百联股份、物贸股份、百联资产等党组织运用多种形式、做到全员覆盖、积极打造特色，扎实推进主题教育，在理论学习有收获、思想政治受洗礼、干事创业敢担当、为民服务解难题、清正廉洁作表率上取得了阶段性的成果。

## （二）党风廉政建设

在党风廉政建设方面，集团坚持把纪律和规矩挺在前面，着力提升党风廉政建设的针对性和实效性。

一是认真落实全面从严治党“四责协同”机制。制定实施《推进全面从严治党加强党风廉政建设“四责协同”责任清单》，出台《百联集团有限公司党委巡察工作实施办法》。将各单位党组织推进落实“四责协同”责任清单纳入考核范围。召开 2019 年度党风廉政建设大会，签订党风廉政建设责任书。

二是着力加强警示教育。线上线下结合组织开展《中国共产党纪律处分条例》知识测验，集团党员参与率达 100%。将集团近年来违纪违法受查处案例编印下发《警示教育汇编材料》，组织观看专题警示片，以身边事教育身边人，警示全体干部员工守纪律、讲规矩，营造廉洁从业氛围。

三是加强监督执纪问责。截至 2019 年 11 月 30 日，集团共收到并处理信访件 112 件，处置问题线索 22 件。

四是推进“制度+科技”廉洁风控体系建设。集团将内控管理融入 ERP 系统。联华股份与普陀检察院建立行贿犯罪档案查询平台，严把关键部门的供应商业务资格“准入关”；全渠道推动相关风控产品迭代优化；财务公司实施员工违规行为积分管理办法；三联公司与供应商签订商业廉政协议等。

五是严格落实中央八项规定精神。坚持从严查处、管出习惯，持之以恒正风肃纪。持续开展贯彻落实中央八项规定精神自查工作。

## 二、深化改革

集团围绕“聚力转型增长，强核心能力建设铸造”，全力推

进新零售计划，进一步提升商品供应链建设实践能力、终端模式创新与实践能力、新零售发展能力、业务发展的专业能力、企业管理信息化能力。联华股份、百联股份、现代物流等单位，针对企业转型的难点痛点问题，通过书记座谈会、员工交流沟通会、转型课题研究等方式，努力实现企业转型有方向、员工转型有通路、转型增长有突破。商投公司“开展一次能力培训、形成一篇研究成果、用好一个展示平台”活动，提升员工专业能力。

集团围绕“聚力深化改革，强动力活力激发”，着力解决市场竞争主体作用发挥不够、经营模式市场化程度不高、企业治理机制市场化程度不高、用人机制不活、绩效体系僵化、组织氛围不优等问题。联华股份推进合伙人制，首批已在5家标超门店试点；百联股份深化下属企业置业经理人制度、探索员工分享机制；百联资产推进员工创新创业实践，建立员工文化和专业培训示范基地。

### 三、健全风险防控及管控

百联集团建立健全了风险管理及内部监控系统。集团制定并发布实施了《集团制度管理办法》，修订并发布实施了《股权投资管理制度》《固定资产投资管理制度》《中介机构管理办法》及配套实施细则，为开展风险管理与内部控制提供了完善的制度保障。同时，集团持续优化风险管理和内部控制管理框架，特别是投资和重大项目的管理。

## （一） 风险防控

集团以“服务集团战略发展，加强集团风险防控”为导向，紧紧围绕“合同管理、案件管理、律师管理、法治宣传”四个重点方面开展系列工作。集团积极构建运行高效的法务体系，充分发挥主观能动性，在推动合规建设、依法治企上取得了新的成效。

**一是加强合同管理。**集团注重法律风险防范，加强合同前端审核。通过预审等方式将审核前置，进一步提高审核效率，加深法务项目参与度，加强风险控制。推行范式合同文本，有效防范合同风险。

**二是加强案件管理。**集团加强案件台账管理，对集团及下属企业近三年期间的案件情况进行了梳理和汇总。同时对下属公司的案件情况进行充分了解，汇总形成《2019 年案件情况年度报告》。同时，集团加强对重大案件的管理，持续加强对下属企业重大法律纠纷案件的跟踪管理与业务指导：一方面，集团通过规范法律纠纷案件上报、处理工作流程，准确掌握下属企业案件的发生和进展情况。另一方面，集团组织下属企业对重大案件进行专题汇报，共同商讨最佳的案件应对方案。

**三是完善中介服务机构管理。**集团进一步加强对中介服务机构的的管理，建立了中介服务机构库。2019 年集团发布《集团中介服务机构管理办法》，并针对财务审计、法律服务、投资监理、工程审价、招标代理、资产评估制定对应的《实施细则》，更新了《法律服务机构信息库》。通过管理办法及实施细则的发布，

规范中介服务机构的选聘、申请、评价及备案流程。

**四是推进法治宣传。**法治宣传是百联集团的重点工作。集团重点完成 2019 年法治宣传教育工作要点、普法工作计划以及多次普法活动。“12.4”宪法宣传月中，集团也积极组织下属公司开展国家宪法日系列宣传活动，例如：百股开展“全面推进依法治国”为主题的宪法宣传讲座及座谈会；集团总部、百联置业组织宪法进企业为主题的知识竞赛活动等，通过开展上述一系列的宪法宣传教育活动，集团旨在进一步提升百联全体员工的宪法意识与守法理念。

此外，集团细化商标操作规范，加强对商标的管理、运用及保护，《百联集团商标管理操作指南（第一版）》已草拟完成。

## （二）内部管控

集团积极规范流程，优化完善相关制度体系，促进集团管理实现制度化、流程化、标准化，推进形成以二级企业为市场主体的体系。

**一是明确总部定位，推进形成二级公司为主体。**明确集团与二级公司定位，推进形成以二级企业为市场主体的体系，完善制度与授权，流程与系统，组织与文化，考核与评价等支撑体系的建设，实现企业自我驱动。同时，同步启动制度体系的优化完善工作，新设《集团制度管理办法》、规范保密协议和中介服务合同（法律服务、财务审计类），促进集团管理实现制度化、流程化、标准化；修订《股权投资管理制度》《固定资产投资管



理制度》《中介机构管理办法》及配套实施细则，优化审批流程、调整授权、提高效率。

**二是加强投资制度和重大项目管理。**集团完善投资管理预算，优化投资系统审批，加强二级公司主体地位，推进预算季度滚动和打包审批管理；优化项目建议书和可研颗粒度，进一步明确项建、概念设计、可研、扩初设计要求，强化经营测算的市场分析依据和品牌落位依据以及招商前置实现投资和招商的业务协同；有序推进重大项目实施；加强投资管理能力建设，推进代建制度，提升工程建设管理透明度，优化提升投资管理 ERP 功能并推广应用以及组织规划、可研、BIM 应用等的专业化培训。

## 第三章 服务消费者，提升消费体验

百联集团以“让消费者更喜爱我们”为企业愿景，推动门店转型升级，探索零售创新业态，注重消费者反馈，提升服务品质与体验，增加消费者的好感，强化与消费者的情感沟通，致力于使百联这一品牌成为消费者的首选。

### 一、门店转型

2019年，百联集团完成转型102家，其中：超商完成90家、百联股份完成10家、三联公司完成2家。

联华股份转型的90家门店中，标超业态聚焦精选超市、社区生鲜、社区便捷三个新店型，共转型50家。转型后的标超基于业态定位和转型类型，优化品类结构、动线布局以及店招和美陈，优化消费环境，更好地满足了消费者的购物需求，转型后销售增长8%，而且综合经营绩效也得到明显改善。转型后的门店加强生鲜引流，提升生鲜区域占比，纯生鲜销售提升35.7%、毛利额增长9%、客流增长5.69%。同时提高常温商品单品动销率，门店坪效增长13%、人效增长9.8%。

在百联股份完成转型的10家门店中，百联南方2区是集团首个购物中心4.0项目。百联南方2区以“连接人、场、景的多维度社交购物中心”为定位，贯彻SCT(Social Connect Together)经营理念，强调无处不在的社交、连接与分享，引领



百联购物中心业态的转型发展，是百联创新转型一张新的名片。

门店迎合 Z 时代消费者，打造多维度社交购物中心。空间设计是此次转型的亮点之一，2 区拥有长度超过 100 米，具备可供溜娃、爱宠、运动、演出等功能的超开阔户外广场，可以聚会、观景、放松的屋顶花园，汇聚众多网红、首店的零售与餐饮品牌的开放零售区。2 区更潮流、更家庭，致力成为邻里共享、活力互动、个性迸发的乐活之地。

在着力于打造连接人与人的多维度社交购物中心的同时，百联南方依然是一个始终坚持服务于社区、履行责任的企业。此次升级改造建立了一套全新的营运系统，为周边社区提供更加贴合多元生活需求，符合居民生活场景的主题功能。在建筑设计方面，创意设计多个 POP UP 空间与 KOL 社交空间，打造社交属性主题社区与社群聚集地，为不同需求的消费者群体提供多元化的社交空间与平台。同时，从深度经营“消费者”的角度出发，门店探索“社群经理”新型营运体系，架构连接人与人、人与店之间的桥梁。

除了经营理念与营运体系的升级之外，百联南方呈现出更加智能化的消费体验空间，结合实体与虚拟，强化电子购物与服务的配套功能，通过更多新型电子设备和数字化系统，实现更快速、更流畅的 WIFI 上网、一键支付、智能停车、定位导航、网上订餐等智能化“新零售”功能。

## 二、创新业态

随着消费升级和年轻消费力量的崛起，消费者的需求愈加多样化。为了更好地服务消费者，百联集团积极探索新业态，新零售小业态逸刻、新型药房健康小站、超市新业态吾安食集等一批新店落地。同时，百联集团以多样的活动丰富了市民的夜间生活。

### （一）逸刻

逸刻 EGO 致力以数字化驱动探索新零售小业态，秉承“简单、品质、悦己生活”理念，开创“便利+”悦己多元空间，融合餐饮、烘焙、饮品、生鲜、零食等多种类别，为消费者提供从早到晚的新鲜美味，推动城市美好生活。“零号店”于 2019 年 3 月 11 日在上海静安区灵石路盛大开业。



### （二）健康小站

在健康消费领域，消费者呈现出年轻化趋势，拥有更强的治未病和保健意识，重视专业性和个性化服务体验，偏好互联网技术应用和线上消费，对即时满足有着更高的要求，为了应

对这一变化，第一医药向专业化、便利化转型，致力于打造专业大健康品牌。

“健康小站”这一概念应运而生。2019年9月末，首家“健康小站”创新药店在上海曲阳商务中心开幕。首店瞄准“年轻妈妈”这一群体，延伸覆盖中青年颜值、亚健康跃活、中老年慢病、轻熟家庭哺育四大类需求。非药健康品类丰富，同时，店内引进应用互动屏、智能货架、无人支付、人脸识别、慢病检测等创新技术，为消费者带来了耳目一新的感觉。

除了提供专业的药事服务外，店员还应用专业设备为顾客测量血压、血糖、尿酸、血氧饱和度、糖化血红蛋白等指标，并结合指标情况提供专业的健康咨询服务。在便利化方面，网订店取、网订店送服务属于标配，顾客通过手机应用一键下单，即可获得30分钟送药上门服务。

### （三）吾安食集

吾安食集取“物食之美，安心而乐”之义，以信任可靠、环保优质的良心食材作为竞争力，通过餐超联动，打造“真材实料，信任可靠，简美生活，共好交易”的新型态社区商业品牌，为消费者带来多元体验。

2019年11月29日，首店正式营业，该店定位为“精品零售+餐饮多元体验”的料理超市新业态，融入了自助收银、到家、社群等新零售元素。礼品区精选的热销商品会根据年节更换主题陈列，最易吸引大小朋友驻足。右侧的饮品小食区联结收银台，与

左侧设置的多台自助收银机，简化了高峰时段点餐、收银、取餐的繁琐流程。

除了和“i百联”的“百联到家”板块联手打造线上美食内容平台，吾安食集更注重线下的美食体验。为了让消费者到店买得安心，吃得放心，店内启用了“明厨亮灶”模式，提供看得到的食品安全。而一份主厨定制菜单的背后，凝聚着的正是集结了业界经验技术领先者倾力研发打造的纯正美味的“日常美食”及美好的“味蕾体验”。无论是堂食、外带还是外送，一切都建立在好吃的基础上，店内开辟了将近100平方米的餐饮区域，可供60余人同时用餐。

吾安食集致力于为社区消费者打造一个家庭、工作空间之外的第三空间。在没有办法户外健身的雨天，阿姨爷叔们能相约店里吃吃茶点；放学回家的路上，这里能成为小朋友的“体力加油站”；对离乡背井打拼的人来说，这里可能没有“妈妈的味道”，但有“家的温度”。在这个家门口有好食美物的共享空间里，大家可以开开心心地分享菜谱，切磋厨艺，体验花艺课程……参与一系列丰富多彩的主题活动。





### 三、消费者服务

百联集团向消费者推出“五大服务承诺”——“百联购物，正品保证；百联售后，质保无忧；百联到家，新鲜快捷；百联会员，权益通享；百联经典，匠心传承”。这不仅是对百联品牌的自信，也是践行了“让消费者更喜爱我们”的企业愿景，更是通过营造诚信、放心、便捷的消费环境，让消费者买得放心、吃得健康、用得安心。集团旗下的百联南桥购物中心获“上海市五星级消费维权联络点”称号，第一八佰伴、百联川沙、百联中环、百联又一城、百联南方、百联嘉定、百联金山、东方商厦青浦店8个联络点获“上海市四星级消费维权联络点”称号。

#### （一）深化服务提升工作

为了贯彻落实《关于进一步优化供给促进消费增长的实施方案》，全力打响“上海购物”品牌，加快国际消费城市建设，市商务委、市市场监管局积极推动本市线下零售企业开展“七日无理由退货”服务承诺，指导制订《上海市线下零售企业开展“七日无理由退货”服务承诺工作指引（试行）》和《上海市线下零售企业开展“七日无理由退货”服务承诺倡议书》。百联集团积极响应政府号召，根据“企业自愿、行业自律、政府引导、社会监督”原则，旗下共计32家门店近200家商铺成为首批试点。这32家试点门店目前已经领取到商联会的“上海市七天无理由退货承诺”统一标识，并制定了相应的《退货条款实施细则》。好美家将向消费者提供了高于预期的退货服务，作出30天无理

由退货的服务承诺。

目前，“七日无理由退货”工作平稳有序开展，至 2019 年年底，已承诺门店数增至 150 余家，全年办理退货逾 3.2 万件商品，涉及金额超 530 万。至 2020 年“五五购物节”期间，“七日无理由退货”服务拓展到全城，总覆盖门店数超过 450 家，世纪联华、吉买盛、联华超市直营店、华联超市直营店全覆盖，百联上海商场基本全覆盖，新增参与品牌商铺一千多家。

| 截至目前的参与情况 |           | 目前参与门店数 | 参与品牌商   |
|-----------|-----------|---------|---------|
| 百联股份      |           | 30      | 约 1200  |
| 联华        | 世纪联华      | 31      | 约 390   |
|           | 吉买盛       | 10      | 约 280   |
|           | 联华超市/华联超市 | 384     | 250~300 |
| 好美家       |           | 3       | 约 180   |
| 合计        |           | 458     |         |

## （二）动态跟踪消费者评价

集团积极开展消费者调研。根据年中调研结果显示集团整体 NPS 得分为 34.6，较上年提高 3.7 分。各业态中，联华、百股、i 百联和百联汽车的 NPS 得分有所提升；其中，百联汽车的顾客对其认可度最高，净推荐值 NPS 超过了 50 分。同时，集团关注第三方平台评分。2019 年年末，大众点评数据显示，集团所属零售门店的消费者评价得到进一步改善，门店总体均超过三星，共有 68 家门店星级较上年实现提升，其中：五星门店 22 家、四星半门店 36 家，消费者认可度均有较大提升。具体数据如下：

| 星级平均分数 | 2017 年 12 月 | 2018 年 12 月 | 2019 年 12 月 |
|--------|-------------|-------------|-------------|
| 百股     | 4.0         | 4.3         | 4.4         |
| 世纪联华   | 3.2         | 3.5         | 3.9         |
| 第一医药   | 2.5         | 2.6         | 3.5         |

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| 三联  | 3.7 | 4.1 | 4.2 |
| 好美家 | 3.5 | 4.0 | 3.5 |
| 买手店 | 4.3 | 4.0 | 4.7 |

### （三）夜间经济丰富生活

2019年，集团预计全年共举办“夜间经济”活动近120场，包括比赛演出、露天电影、展览、创意市集等多种形式，起到了引流聚客，提升销售的作用。其中：“六合路上的小尖顶”游园会累计吸引客流37万人次，同比增长28%；“爱陪伴·露天影院”、电竞手游、滑板比赛、户外篮球赛、沪语大赛等活动也成功发挥了引流作用，丰富了市民的夜间生活。

## 第四章 关心关怀员工，与企业共成长

百联集团“聚力人才建设，强组织文化培植”，以人为本，重视员工价值，致力于打造人才“引得进、育得强、留得住、用得好”的良性循环，营造人才成长良好氛围，让每个员工能充分发挥自己的潜能，培养与企业共同成长的“百联人”。

集团员工总体情况如下：

### ● 员工总人数

截至 2019 年 12 月底，百联集团共有劳动合同制职工共计 43245 人。

### ● 劳动合同签订率

劳动合同签订率为 100%，其中：签订固定期限劳动合同的 23115 人，占 53.5%；签订无固定期限劳动合同的 20130 人，占 46.5%。

### ● 社会保险覆盖率

集团及下属企业依法为每一位员工缴纳社会保险，社会保险覆盖率为 100%。

### ● 员工培训总投入

2019 年度集团使用教育培训费共计 1910.30 万元。

### ● 员工培训覆盖率

2019 年度集团员工培训覆盖率达 100%。

### ● 人均培训时间



2019 年度集团人均线上培训 6.08 学时（以一天 8 学时计，0.76 天）、线下培训 19.26 学时（以一天 8 学时计，2.41 天），共计人均培训时间 3.17 天/年。

## 一、员工关怀

百联集团切实维护员工的合法权益，积极为员工办实事、办好事，凝聚和激发广大员工的工作热情。

一是加大帮困工作力度，为职工办好实事。元旦春节期间，“一日捐”捐款人数达 2.2 万人，款项 86.7 万元。结对帮困职工 288 人次，金额 39.10 万元；医疗帮困职工 9 人，金额 6.7 万元；赈灾帮困职工 1 人，金额 1 万元；助学帮困职工 24 人，金额 7.2 万元；争取到市总帮扶，200 名留沪农民工通讯费 2 万元，100 名农民工医疗费补贴 1 万元；为 29175 名职工投保工会服务卡专享保障 B 计划，共计 116.70 万元。高温慰问市内企业 80 家，职工 5168 人，发放慰问品 131.79 万元。深化工会困难职工帮扶工作，全年直接间接为职工帮扶和送温暖近 4 万人次、帮困金额约 1322 万元。

二是开展职工文化节活动，展现百联融合创新。百联集团坚持以文育人、以文化人，努力营造共筑信念、共聚力量、共促改革的良好氛围。集团工会组织开展了“文化百联·融合创新”2019 百联集团职工文化节，先后组织开展了开、闭幕式，朗诵会、歌唱会、文创作品大赛、龙舟赛、摄影大赛，共有 125 支队伍、9800 多名职工参与，其中有 13000 多名职工线上欣赏了文创作品、摄

影作品，并投出 5 万张选票。集团内外、线上线下有十几万人次领略了本次文化节的风貌。集团选取部分精品佳作，在集团总部职代会上进行了展示。集团通过举办职工文化节，加强企业之间、干群之间、职工之间的情感融合、文化融合以及理念融合。

**三是开展主题歌咏活动，庆祝新中国成立 70 周年。**国庆节前，集团党委根据中共中央办公厅、国务院办公厅联合发文的有关精神，由集团工会在集团系统内牵头开展了“我和我的祖国”百联职工喜迎新中国成立 70 周年主题歌咏活动。各二级公司、中心党、政、工、团高度重视，领导班子带头唱，班组职工用心唱，共有 1000 多名职工参与了歌咏活动，6000 多名职工及中外消费者现场观摩，表达了百联职工的爱国主义情怀。

## 二、员工培训

百联集团致力建设完善的教育培训体系，围绕战略需求，紧贴业务重点，开展形式多样、有针对性的专业培训，为企业各业务条线员工精准赋能，帮助他们更好地履行岗位职责。

**一是开展“安康杯”竞赛，为消费者提供安全购物环境。**集团工会开展了首届“安康杯”竞赛活动，101 家单位、1095 个班组，共计 23313 名职工报名参赛，覆盖率达到 96%。在网上知识竞赛活动中，21004 名职工参赛，合格率 92.8%，平均分 79.1 分，359 名职工获得 100 分。集团组织开展了消防技能大赛，20 支一线职工队伍参加。在上海市竞赛活动中，共有 2 个优胜单位、5 个优胜班组、2 名优秀个人、1 个优秀组织单位获奖，体现了竞

赛质量，为消费者提供了安全购物环境。

二是上线“百联 i 学”线上教育平台，为新零售计划赋能。2019 年 6 月 3 日，集团线上教育平台“百联 i 学”正式上线。自 4 月试运行起至 6 月，平台已上线新零售课程 270 余门，涵盖新零售专题等三大板块，网络访问量已超 37 万人次，其中移动端超 36 万人次，并且每天保持 3000-4000 人次的阅读量，学时最长的员工学习时间已达 5386 分钟。“百联 i 学”教育平台是集团教育培训体系的重要组成部分，是新零售培训计划的有效载体，是新零售计划中员工培训的线上主阵地。旨在全面部署实施集团新零售战略，培养百联员工新零售意识，把握新零售要求，全面提升新零售实践能力。

### 三、人才培养

集团聚力人才建设，盘点集团人才岗位需求，形成了“头雁”“强鹰”“雏鹰”“高潜”“新秀”等人才发展计划；百联股份开展“领军人才”“见习经理”“雏鹰培育”三级干部人才梯队建设；物贸股份制定实施后备干部培养计划；现代物流实施“鲶鱼计划”，启动“Y 创智营”项目。集团及各公司的人才梯队建设得到有效推进。同时，集团汇编印发了《集团先进典型事迹选编》，充分发挥身边榜样示范作用。

其中，雏鹰计划已开展“财务、审计、投资”和“人力资源”2 期专项培训；高潜计划完成了 39 个课题项目的研究，为组织运营提供谋略；新秀计划引进大学生 273 名，其中浙江 140 名、

上海 96 名（研究生 60%，985、211 毕业生 62.5%），其他地区 37 名。同时，集团针对 2015-2018 年引进的 630 名新进大学生的留用情况开展专项调研，对大学生的职场困惑、职业诉求和离职情况进行排摸。以集团总部和百联股份为试点，开展核心岗位盘点、人才测评和核心岗位人才画像工作，盘点人岗匹配情况，为战略目标提供组织人才保障。集团制订《员工转型计划》，全年有近 700 名员工通过多种渠道，实现转型提升。



集团“雏鹰计划”第一期“F.A.I”加速营

## 第五章 回馈社会，彰显国企担当

百联集团在创造经济效益、推动商业发展的同时，不忘初心，加强食品药品安全监管，维护消费者权益。集团积极回馈社会，参与精准扶贫，助力乡村振兴工作；服务社区，致力社区和谐发展。节能减排，共创绿色家园。

### 一、食品、药品安全

2019年，集团认真贯彻习总书记“四个最严”要求，市食品安全工作会议部署，切实按照食品安全“零容忍”、药品安全“零事故”的目标，进一步加强监管、强化惩戒、完善制度，全面推进“守信超市”创建，多措并举，切实维护了消费者权益，确保了消费者舌尖上的安全。

**一是加强监管力度，实施食药安管理审核。**2019年集团委托第三方专业审核机构，对集团下属食品生产经营、药品经营企业总部、门店进行了审核，识别存在的主要风险，采取多项举措，推进整改复查，提升整体食品安全管理水平，降低了经营过程中的风险，全流程保障食品安全。

**二是建立“负面名单”，加强供应商惩戒。**2019年集团制定了《百联集团有限公司食品药品安全“负面名单”管理办法（试行）》，对存在十四种违规情形的供应商和责任人列入集团食药安“负面名单”，采取停止合作、禁止引入、禁止聘用的限制措施。创新管理模式，建立了集团下属食品生产经营企业、药品经营企业齐抓共管的管理机制，在集团内一家企业存在违规情形的



将会被全集团采取限制措施。2019年已完成集团OA提报、公布系统建设，目前系统已投入使用，对列入负面名单的企业和责任人，采取了限制措施。

**三是全面推进“守信超市”创建，提升门店管理水平。**2019年，集团下属标超、便利店620家加盟店完成了“守信超市”申报。至2019年，集团下属大卖场、标超、便利店均已完成“守信超市”申报创建工作，累计创建2000余家。集团将“守信超市”标准要求作为强化门店管理的抓手，加强日常管理，形成常态化管理机制，不断提升食品安全管理水平，切实保障消费者舌尖上的安全，助力上海建设市民满意的食品安全城市。2019年，集团下属企业38家门店获得“上海市食品安全守信超市”称号（2019年全市市级“守信超市”157家），其中3家门店获得“上海市食品安全放心肉菜示范超市”称号（2019年全市市级“放心肉菜示范超市”21家）。此外，集团下属联华股份协助上海市食品安全联合会，完成对《守信超市管理规范》团体标准的制定，并积极首批承诺，起到了示范带头作用。

**四是加大管理力度，筑牢食品安全防线。**2019年集团成员企业进一步加大了食药安管理力度，取得积极成效。强化源头管理，完成供应商工厂审核158家，对不合格厂商采取了不予合作、整改复查等的处置措施，同时加强内部管控完成门店检查4163店次。其次，加大抽样检测力度，成员企业内部实验室检测和委托第三方抽样检测，共计完成94517批次，合格率99.96%；政府监管机构监督抽检食品5685批次，合格率99.37%，同比提高0.26个百分点。通过加强源头管理、强化内部管控、加大抽检力度，

筑牢了食品安全防线，2019年集团未发生重大食品安全事件。

在药品安全管理方面，2019年集团下属第一医药进一步健全了公司药品安全管理机构，设立了领导小组和工作小组。完成连锁整合许可证照变更，完成7家新开门店许可验收及38家门店各类许可证变更；顺利通过各项许可、换证、飞行检查和日常检查。2019年，第一医药药品安全工作整体情况良好，政府监管药品抽检260件，合格率99.61%，药品安全事件“零发生”。

## 二、社会公益

百联集团积极参与社会公益活动，响应精准扶贫号召，与云南省楚雄州永仁县下辖支那村、灰坝村、他的苴村结对帮扶；助力乡村振兴，与金山区结对；同时，集团不忘服务社区，用匠心便捷居民生活。

2018年8月，根据市国资委开展“百企帮百村”村企结对精准扶贫工作的要求，集团对口帮扶云南省楚雄州永仁县下辖支那村、灰坝村、他的苴村，由联华股份党委、第一医药党委和第一八佰伴党委分别与各村开展结对帮扶工作，签订2018至2020年三年帮扶协议，由集团出资，给予每村每年10万元帮扶经费，三年共计90万元。上述三个村已于2020年全部实现脱贫。

集团工会在集团党委的领导下，开展了助力百联云南扶贫项目主题活动，由联华股份派员赴滇采购当地农产品，并落实后续分拣分送工作。各级工会全力支持、迅速行动，组织力量做好统

计、接收、分发等工作。活动期间，共使用工会经费 1940100 元，惠及 26522 名职工。

为推进实施乡村振兴战略，进一步促进经济相对薄弱村发展，根据市国资委党委的统一部署，百联集团与金山区结对，开展新一轮农村综合帮扶工作。百联集团发挥自身优势，推动农商联动、农超对接，扩大金山区优质农产品的销售。本轮农村综合帮扶工作为期五年（2018 至 2022 年），联华股份、百联置业、现代物流、金山购物中心、奥特莱斯、百联汽车、第一医药商店与金山区山阳镇下辖六个村、漕泾镇下辖一个村分别开展党组织结对共建，通过组织共建、发展共促、队伍共抓、人才共育、文明共创等方式，确保结对共建工作扎根深、可持续、有实效。

为发挥劳模先进作用，打响“百联匠心”品牌，集团工会和全渠道品牌营销部联合组织了“百联匠心进社区”主题活动，在长宁区南洋新都社区，6 个劳模团队提供了专业验光、健康饮食指导、首饰编织、医药咨询和听力筛查等服务，100 多位社区居民参加了活动，并成为了 i 百联的会员，i 百联 APP 专门开通了活动通道。主题活动丰富了劳模的新时代特征，搭建起百联文化链接消费者心智的新桥梁，为品牌的新品质发展注入新动力。

### 三、节能减排

集团多措并举，推进节能降碳工作，推动可持续发展。2019 年，集团单位建筑面积能耗同比下降 4.29%，各二级公司均完成



年度节能降碳考核目标。

一是分解下达 2019 年各公司的节能降碳工作考核目标。根据市商务委下达的集团 2019 年节能降碳工作目标（单位建筑面积能耗下降 0.5%），集团分解下达各公司年度考核目标，按季监测跟踪，并关注重点用能单位的耗能情况。

二是推广设备设施节能，挖掘节能改造潜力。2019 年持续推进大卖场、标超 LED 照明灯具改造，推动企业积极应用节能技术，在设备设施上进行更新改造。

三是积极创建商务部绿色商场工作。继 2018 年第一百货商业中心、西郊购物中心、金山购物中心三家企业创建达标之后，2019 年杨浦滨江购物中心完成创建。

四是参与各项节能宣传活动。鼓励企业积极参与 2019 年上海市节能宣传周系列活动，广泛征集节能方案和节能金点子；超商等业态开展“地球一小时”活动，号召市民节约能源，保护地球家园。

## 附录

### 报告说明

百联集团有限公司本着对社会负责、向社会报告的态度制作本报告。本报告重点披露了百联集团有限公司及所属各公司自2019年1月1日至2019年12月31日在公司治理、品牌建设、企业文化、安全生产、环境保护、员工关爱、社区关系等方面的社会责任实践和绩效。

#### 一、参考依据

GB/T36001-2015 《社会责任报告编写指南》

GB/T36002-2015 《社会责任绩效分类指引》

#### 二、时间范围

本报告所涉时间范围为2019年1月1日至2019年12月31日，部分内容适当追溯以往年份及超出上述范围。

#### 三、数据来源

本报告所涉数据来自于百联集团有限公司年度财务报表、网站、内部文件和统计报告等。