

百联集团有限公司  
2015 年度信息披露

## 二、社会责任报告

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，百联杭州奥特莱斯、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、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、依法经营，诚实守信

百联集团以“管理流程合法有效、法律风险全面全程管理、企业合规文化融入流程”为管理目标，继续加强集团法律风险防范体系建设，打造企业合法合规文化。

#### 1、制度加科技，提高合法合规管理水平

市国资委关于《运用“制度加科技”加强上海国资国企风险防控机制建设的指导意见》下发后，百联集团高度重视，学习领会，认真梳

理案件管理、合同管理制度的合规性、适时性、规范性以及可操作性。在管理方式上，通过运用信息化管理技术手段，进一步加强在合同订立，合同审批，合同履行等方面的合法合规监管。同时，对合同管理涉及到的合同订立、履行、文档管理、下属公司合同管理业务中由总部执行的控制等内容反复酝酿和讨论，形成集团内控制度的组成部分。

## **2、强责任意识，完善国有损失责任追究**

集团修订完善国有损失责任追究制度，加强内部审计，严查内部贪腐案件，并通过审计及案件查处，发现并纠正企业经营管理漏洞，营造企业依法经营良好内部环境。

## **3、围绕新热点，通过“学法”促推“用法”**

2015年，一系列新的法律法规的颁布对企业的经营管理提出了新要求。为确保企业的经营管理符合新的法制要求，提高集团依法决策，依法经营，依法管理的水平，集团开展了“新民事诉讼法及司法解释，电子商务实务操作及法律风险防范，混合所有制背景下的国企改革难点和热点问题，金融类业务相关法律风险防范，关于互联网+的相关法律、政策解读，企业改制相关法律风险防范和百联集团内控制度宣讲”等七个主题的专题法律培训。培训紧扣集团热点问题，通过法律纠纷案例宣讲法律知识，提升企业经营管理人员“学法”兴趣及“用法”技能，为践行企业合法合规文化奠定基础。

## **二、不断提高持续盈利能力**

百联集团紧贴市场需求和消费趋势，突出创新和转型，强调

质量和效益，采取积极措施，促销售保增长，全面努力推进各项经济运行工作，并取得一定成效。

### 1、提高质量效益，着力提升企业经营业绩

集团积极拓展市场，今年新开南京奥特莱斯和 148 家超商网点，其中 5 家大卖场、84 家标超和 59 家便利店；充分利用网络平台与实体门店相结合的方式，运用微信等新技术手段，开展线上推广、秒杀等活动，提升了营销的体验性和互动性；加强农超对接，深化基地采购、田头采购等源头直采，新增生鲜基地 80 个，生鲜直采商品销售同比增长 18%，商品结构得到优化；通过百日行动，优化门店动线陈列，调整结构组合增收，压缩低产出经营面积，扩大招租增盈，超商 3 个业态销售均有明显提升。

### 2、着力推进传统业务转型，应对市场竞争和挑战

**百货转型有突破。**大力推进商圈门店、经营模式、营采模式等转型和发展，探索发展买手制、集合店、品类专卖等新模式和新业态。集团层面重点推进了南京路商圈转型，第一百货和东方商厦南东店整体打造第一百货商业中心项目，形成了项目改造设计方案并通过专家评审论证，正式上报市政府。淮海路东方商厦淮海店实施整体转型，12 月 12 日全新亮相，更名为“淮海 755”，根据年轻时尚定位进行大胆调整，增加美妆、家居、手工坊、西餐等品类，引进无印良品 MUJI 等旗舰店，开业当天即实现销售 215 万元，整体效益提升 40%；**模式转型有举措。**推进超商盈利模式由通道收入主导向毛利收入主导转变，重点推进商品结构、营采模式、业态转型等调整，进一步增强市

市场竞争实力。稳步推进费率改革工作，取消原先收取开户费、新品费、销售保底的模式，对新进场的供应商改为全扣点模式，全年销售综合收益率达到 18.3%；**业务模式有创新**。百联股份、王府井、利丰三方合资公司成功落户上海自贸区，将利用百联与王府井的零售渠道资源，借助利丰的采购网络与供应链管理优势，合作推进自营业务发展。计划 3 年打造六大品牌，开店 300 家，实现 10 亿销售；集团还与上影集团签署战略合作框架协议，共同设立合资连锁影院投资公司，整合各自行业优势资源，展开全面合作，将第一八佰伴新世纪影城改造成为首个“百联影院”。

### **三、切实提高产品质量和服务水平**

百联集团始终坚定不移践行企业文化，提倡以服务创造价值，注重于各相关利益方沟通与协调，共同构筑信任与合作平台，努力实现股东、员工、消费者、供应商、客户、政府、同业、公众之间的和谐共生、共创价值、分享成果的目标。

#### **1、强化供应链建设，提高采购技术，满足消费者需求**

集团百货板块完善了《新进品牌储备和准入管理办法》，进一步提高导入品牌的质量和经营业绩。新增 279 个品牌，其中已入驻门店的品牌 176 个，后备储备品牌 123 个。与北京王府井、香港利丰三方合作共同推进自营品牌开发，进一步扩大渠道资源，着力打通供应链上游各环节。积极发展进口食品商场，调整和引进了一批优质品牌与供应商，进一步丰富门店经营品类和品牌、提升了门店经营能级。大力发展礼品业务，“爱屋集物”生活集合馆在第一八佰伴、世博源、

百联中环、百联又一城、东方旗舰店等 5 家门店经营。

集团超商板块建立以品类管理为指导、端到端的供应链管理模式，优化供应商结构，建立共赢互利、业绩导向的 KA 管理体系，引入和培育高潜力的新供应商，建立端到端、透明的供应链管理体系，不断提高生鲜商品采配技术，承诺价格优势，增加商品品种，加强自加工能力，满足消费者购买需求。

## **2、强化食品、药品安全管理，打造食品安全试点门店和药品追溯体系**

继续加强食品安全监管。2015 年集团下属联华股份以日常与专项相结合，定期与不定期、集中与分散相结合的检查方式，抽查各类门店的食品安全管理情况 249 次。进一步落实市政府《食品安全信息追溯管理办法》，世纪联华上海所有门店食品追溯体系扩大到大米、猪肉、牛肉、羊肉、冷鲜禽、新鲜叶菜、西瓜、活水渔、豆制品、乳品、食用油九大类商品。上海标超 312 家门店实现猪肉全追溯。

联华蔬菜自管基地的建设日趋科学合理，通过规范用药、棚头施药记录和相关档案记录信息上传等安全种植措施，杜绝违禁药使用；通过规范检测流程验证用药的安全性，建立了蔬菜种植前、中、后全过程的安全生产链，有效控制了蔬菜种植安全并做到了可追溯。崇明蔬菜基地全年快检自测 19778 批次（平均 1.35 次/单品/天），即每个单品每天检测 1 次以上，基地每天发出的蔬菜做到了全覆盖检测；国家农残快检标准是小于 50（无公害蔬菜 $\leq 45$ ，绿色蔬菜 $\leq 30$ ，有机蔬菜 $\leq 15$ ），基地蔬菜实测值在 0.28-32.47，基本稳定在绿色蔬菜标准

范围内，保障了食品安全。充分利用第三方检测机构的技术力量，对28大类食品297个单品进行委托抽检，项目涵盖微生物、重金属、污染物限量、食品添加剂等安全性指标。同时做好门店快速检测的抽查和培训，全年门店农残快速检测6240项次，发货前的蔬菜农残快检和水果农残快检7200项次。通过这两道检测的把关，把不合格蔬菜水果严格阻挡在销售之前，确保消费者买到合格放心的水果蔬菜。

继续加强药品安全管理，严格按照《药品管理法》和《药品经营质量管理规范》等法律法规的要求，对药品的进货、验收、储存、销售、出库、运输、售后服务等实行全员、全面、全过程管理。完善药品质量管理制度，开展质量策划、质量控制、质量保证、质量改进和质量风险管理等活动；定期开展药品质量管理体系内审，对内审的情况进行分析，并制定相应的改进措施，不断提高药品安全管理水平。

进一步完善药品管理信息化系统，使其符合药品经营全过程管理及质量控制要求，充分利用信息系统，加强对药品批号、效期、流向等的监管，完善药品质量可追溯性；加强信息系统的权限管理，系统数据的录入、修改和保存等操作必须符合授权范围、管理制度的要求，保证系统数据原始、真实、准确和安全。

### **3、完善服务质量管理体系，优化服务体验，提升顾客满意度**

集团为提升顾客满意度，优化服务体验，建立了以“百联通”会员卡为基础的全渠道会员体系，完成了“百联通”会员卡的相关规则与流程以及系统开发，组织试点门店进行业务培训，做好新老卡转换的过渡工作。

集团下属百联股份制定《上海百联集团股份有限公司全渠道营销操作规范》，明确各部门的职能分工及协作关系，主动对接全渠道公司，配合协调开展营销活动。布置落实所有门店的客服工单对接人，完成相关培训，并配合全渠道客服完成对客服投诉系统的测试，做好与主叫平台及呼叫中心的对接，提升客服快速响应速度。对三大业态的《全方位服务标准》及考核标准进行重新修订，新增与全渠道客服相配套的服务需求，提升门店服务管理标准。强化全方位服务的督查管理，梳理并完成了《调整社会督导聘用和工作模式方案》。为使百联股份现有 VI 体系与商务电子化 VI 体系实现有机融合，对需要进行调整的 VI 项目进行了排摸，汇编成册，完成《i 百联与百联股份及旗下各业态门店 VI》的设计工作。

#### **四、加强资源节约和环境保护**

集团围绕上海市商务委下达的 2015 年度节能降耗目标，依据“实事求是，差别管理，统筹兼顾”的原则，以及“十二五”前四年的完成情况分解落实年度节能降耗指标，并在 2015 年初对各下属企业的业绩责任书中，将节能目标作为企业考核的定量指标，明确节能目标与管理职责。

集团参加上海市节能减排和应对气候变化暨产业结构调整工作电视电话会议，并落实年度节能重点工作；督促并指导重点用能单位、万家节能低碳企业、碳排放交易试点单位完善节能管理机制，落实每季度的能源统计上报工作，及时跟踪节能目标完成情况；积极引导和推进下属门店应用新技术、新产品对空调系统、照明系统、动力系统

等设备设施进行节能技术改造，并优先采用合同能源管理方式；对成员企业已经实施的节能技改项目做好详细的梳理，适时跟踪实际节能效果，对于成效明显的技改项目，做好项目推广复制工作；配合商务委，组织相关企业与再生资源企业对接，探索废弃电子物的交投、回收商业运作模式，打通百联会员卡与“阿拉环保卡”的积分兑换通道，以“绿色回收”带动“绿色消费”。

2015 年集团以合同能源管理模式实施了东方商厦杨浦店照明系统改造、又一城公共区域照明改造、百联南方购物中心老楼 1F-5F 公共区域灯光节能改造、百联南桥购物中心绿色照明改造项目等 8 个项目，以直接投资模式实施了世纪联华宜川店等 5 家大卖场中央空调水系统变频节能改造项目，这 9 个项目预计年节能量 1817 吨。2015 年，集团实现单位建筑面积能耗同比下降 3.84%，完成商务委下达的 2015 年度以及“十二五”节能目标。

## **五、推进自主创新和技术进步**

2015 年，集团继续全力推进商务电子化工作，牢牢把握商务电子化项目建设方向与战略规划保持高度一致，统筹资源、协调配置、倾力打造，整合和建设线上线下一体化的全渠道业务体系，成立了百联全渠道电子商务有限公司，顺利实现由项目组实施到公司化运作的过渡，完成了“三网合一”工作，调整充实了全渠道业务的组织机构，积极推进 12 个核心业务模块建设工作。

集团还积极推进了实体门店的数字化改造，共实施门店改造 309 家，其中百货业态试点门店增设了 63 块电子屏，完成 80 台 POS 改

造；超商试点门店 73 块电子屏投入使用，完成 WIFI 铺设 321 家，POS 改造 800 余台；基于门店直接发货的“百联到家”业务已覆盖 50 家门店；作为网订店取模式的关键支撑，完成 510 家门店自提业务的培训和功能测试，覆盖中环以内区域并辐射外环内部分重点商圈。

## **六、保障经营生产安全**

集团加大隐患排查和专项治理力度，按照“四不两直”工作要求，深入事故易发、多发重点企业和要害部位，开展各类安全检查 62 次。同时指导企业加强自查自纠，寻找安全管理中的普遍问题和薄弱环节，由点及面，找出问题根源，按照“四不放过”原则，彻底消除安全隐患和漏洞。

### **1、集中开展劳动密集型企业大中型商场市场消防安全专项整治**

针对集团旗下劳动密集型企业众多、大中型商场市场密布的特征，为提升企业火灾防控能力，切实消除消防问题隐患，深入推进重点领域火灾隐患综合整治，集中开展为期一年的消防专项整治。重点排查整治大中商场超市消防设施，电器线路以及安全责任、消防制度、消防“四个能力”的建设落实，并加强宣传提示，组织应急演练，有效提高了企业火灾防控和救援处置能力。

### **2、深入推进危化品、油库等 4 类重点安全隐患区域集中排查**

为吸取天津港特大危化品爆炸事件的深刻教训，集团统一部署，在系统内全面开展以危化品仓库、油库等 4 类安全隐患区域为重点，按照“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”的要求，范围涵盖所有行业领域、成员企业的安全大排查，有效防范和遏制重大安全生产事故发

生，取得切实成效。

### **3、加强促销活动安全检查**

针对营促销期间客流暴增、管理难度大、安全责任重的特点，集团提前深入促销现场，要求各大百货商场深刻吸取外滩事件的教训，提前制定安全预案报送集团审核，并及时做好安全设施检查，加大安保人员配置，落实各项安全措施，杜绝同类安全事故的发生。

### **4、做好防台防汛工作**

集团按照新修订的《上海市防汛条例》要求，强化组织领导，层层落实责任，加大重点企业汛期安全生产的监督检查，督促指导企业深化危化储运、油库防雷、施工作业、供电排水等方面隐患排查。并深入防汛一线，确保物资储备、队伍组织、应急调度、抢险救灾方面进一步抓紧、抓实，在组织体系和工作机制上工作有序、责任到位。

## **七、维护职工合法权益**

### **1、加强职代会建设工作**

集团工会积极配合市总工会，分别在东方商厦徐汇店、南东店和百联又一城的户外大屏幕上滚动播放宣传职代会建设的宣传片，市总工会副主席杨永平在南东店向职工赠送相关宣传资料。对各级企业履行新一轮《百联集团有限公司集体合同》、《百联集团有限公司女职工专项集体合同》的情况进行了了解和抽查，召开了职工座谈会听取意见和建议。

### **2、加强工资集体协商工作**

集团工会转发了关于深化工资集体协商工作的文件材料，指导二

级公司工会加大了对该项工作的执行力度。现代物流工会建立了规范有效的工资集体协商工作机制，基层单位开展工资集体协商时，总是现场参与、指导和督促，广泛听取职工的诉求和行政的意见，在源头上开展思想工作，较好地提高了工资集体协商的质量，维护了和谐稳定的劳动关系。

### **3、办好服务职工的实项目**

集团共帮困职工 411 人次，89.4 万元。高温慰问 40 家企业，65 万元；全年新增办理工会服务卡 24300 人，累计完成 31900 人，为 15 名职工申领保险金 15 万元；扩大了技能晋级奖励范围，共奖励中级技师 89 名、高级技师 81 名，金额 12.6 万元；组织开展了“工会送药箱，职工保健康”活动，为 238 家基层单位配置“爱心药箱”。

### **八、积极参与社会公益事业**

2015 年元旦，集团继续作为发起单位之一，组织各成员企业统一参加上海市慈善基金会组织的“第二十一届蓝天下的至爱”义卖系列活动。一是与上海市慈善基金会合作举办了慈善义拍活动，捐赠费用 50 万元。二是组织集团零售企业举办慈善义卖活动，捐款 30 万元，合计捐赠善款 80 万元。

在购物节期间，集团下属公司百联股份携手上海市交警总队举办了主题为“百手拉起安全线·联心筑起幸福湾”的交通安全公益活动，并在百联滨江购物中心、百联南桥购物中心、百联又一城购物中心、上海世博源购物中心、百联中环购物广场举办了 5 场交通安全巡展，旨在提供平台让消费者学习交通安全知识，掌握避险技能，提高防范

意识，引起社会对交通安全教育的重视。

集团对口帮扶金山区山阳镇，落实帮扶资金 500 万元，与金山区农委签署政企战略合作协议，积极配合金山区对农副产品进城进行对接，在旗下购物中心，举办了金山草莓节、西甜瓜节、葡萄节等活动，消费者对金山农产品反响积极。同时，联华超市与金山开展农超对接工作，取得了良好的效果。