

百联集团有限公司  
2014 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、黑色金属、汽车、化轻、机电、木材、燃料等大宗物资贸易，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、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E城、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

百联集团认真贯彻企业法务“融入决策、融入管理、融入文化”的要求，优化企业法律资源，打造企业合规文化。加强集团法律风险防范体系建设，建立、细化管理制度，完善重大法律风险预警机制，强化重大合同法律审核与管理，加强重大纠纷处置风险评估与统计分析工作，努力做到对法律风险事前有防范、事中有监督、事后有补救。

### **1、以合同管理信息化为切入点，推进法律风险管理工作**

百联集团以信息化为手段，推进集团公司对二级公司合同会签管理信息化、总部合同管理信息化、集团案件管理信息化，构建合同法律风险管理机制，提升集团企业合同风险管理水平，力争达到管理流程合法有效、法律风险全面全程管理、企业合规文化融入流程的管理目标。该项目自立项以来，历经项目启动、规范阶段，稳步落实合同管理信息化建设项目的各项工作，完成了需求调研、技术设计、技术调试，使用培训，已进入实施阶段。

### **2、以建章立制为着力点，健全内部管控制度流程**

集团制订完善了《百联集团有限公司印章管理办法》、《百联集团有限公司合同审核业务操作指引》、《法律意见书统一格式及要求》等管理制度（指引），进一步落实、细化了相关制度，规范了管理流程。

目前，集团及各二级公司都建立了合同管理制度，在制度中明确了法务管理的部门及职责。在重大项目重大合同的管理方式上，集团对重大合同的管理形成了“预防为主、分级管理、分工负责、归口把关”的较为完备的合同管理体系及相关制度与流程。

### **3、以聚焦知识产权为关键点，推进商标保护工作**

集团加强了新品类商标注册工作，召开百联集团商标管理工作会议，对百联商标及下属企业自有商标在第35类“商店，超市”服务项目的申请准备工作做动员部署，并将集团下属各公司上海市著名商标进行汇总，组织集团所属医药企业对商标局新增药品批发零售服务商标开展注册申请。

## 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，突出质量和效益，落实转型和发展，重点围绕“提高质量效益、推进创新转型、优化资源配置、加强体系管控”等四方面内容，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，着力提升企业经营健康度

集团下决心、花力气“调结构、提质效”。**从财务上：**调整业务结构、优化财务结构；**从工作上：**改善业态结构、丰富营销结构；努力提高经济运行质量，不断加强经营实效收益，为健康及可持续发展奠定基础。2014年集团整体零售板块收入约605亿元，在集团收入占比达到45%，同比提高7个百分点；集团（合并）资产负债率较上年减少3.48个百分点。

### 2、着力推进传统业务转型，应对市场竞争和挑战

**商圈转型有突破。**集团针对各商圈特点、消费者需求变化、目标客户定位、商品品牌组合等内容进行调整，确定转型方向，形成差异化竞争优势，逐步推进南京东路、徐家汇、浦东、五角场、淮海中路五大商圈门店调整。今年启动了南京路、徐家汇和浦东商圈改造的前期工作，集团层面重点推进“第一百货商业中心”的改造转型，打造百联商圈调整的标杆；**模式转型有举措。**针对超商板块的盈利模式、业务模式、营运模式、激励模式等四方面进行改革，从而进一步增强市场竞争力。稳步推进费改率工作，通过改革采购考核模式，形成以销售毛利导向考核为主的月度考核机制，激活采购人员在提升销售和毛

利方面的主观能动性；**业务模式有创新**。主要针对生产资料板块调结构和建平台，逐步转变业务模式，缩小贸易比重，提升服务比重。上线有色金属现货价格指数，推出现货网上交易，通过提供信息资讯服务和现货交易服务，迈出有色金属交易平台转型的关键一步；同时积极筹建二手车网上交易平台，覆盖二手车交易全过程，业务也逐步由线下为主向线上线下相结合的模式转型。

### **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，满足消费者多元化需求**

百联集团为满足消费者对商品质量持续增长的需求，不断强化供应链建设，提高自营商品比例，持续开发优质源头采购商品，进一步保障商品的质量和价格。2014年，集团超商板块以319个生鲜基地为基础，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、加强食品安全管理，完善应急调运体系，构筑消费者信任基础**

继续加强食品安全监管。截止2014年12月底，世纪联华上海所有门店食品追溯体系已覆盖猪肉、牛肉、羊肉、蔬菜、粮食、活水渔和冷鲜禽等商品。上海标超581家门店食品追溯体系已覆盖猪肉商品。在蔬菜基地，进一步制定完善了农业投入品管理制度，规范投

入品的使用，确保种子、农药和肥料从正规渠道采购和管理；建立了田间生产档案制度，规范农药、肥料安全使用和操作标准，并如实记录农事操作过程，并及时在一周内上传至“上海蔬菜质量安全追溯平台”；制定产品检测制度，严格按照有关法规配置设备设施，运用检测技术和手段，根据检测标准，开展每批次蔬菜上市前检测。

2014 年食品检测中心发挥已经建立起来的生鲜水产收货、世纪联华、标超门店快检室的检测网络作用，开展对部分常温商品、生鲜商品的常规实验室检测、快速检测，生鲜加工配送中心对食品收货进行全品种快速检测，同时增加向第三方检测机构送检的品种与数量。其中，食品检测中心共计自行检测 9708 个单品、13225 项次，单品合格率 99.86%；委托外送检测 69 个单品、447 项次，单品合格率 98.55%；门店现场快速检测、生鲜采购现场水产检测和世纪联华门店生鲜食品快速检测室检测均合格。

同时加大对世纪联华、标超、快客门店进行营运质量联合飞行检查，重点抽查生鲜经营、现制现售加工和商品保质期管理，并对检查情况进行了打分评估及汇总。

### **3、完善服务质量管理体系，优化服务体验，提升顾客满意度**

集团为提升消费者满意度，不断完善服务质量管理体系建设，对员工开展商品知识、服务技能的培训、规范售后服务流程，降低顾客投诉率。调整门店业态布局，并不断完善客户服务体系，加强不同连锁业态的会员建设。集团下属百联股份编纂完成《总服务台接待》、《全方位服务标准》等标准化培训教材并下发至各门店。启动 WIFI

覆盖工程，百联中环购物广场、东方商厦南东店、百联南方购物中心等 7 家企业已经全面上线；现代物流公司已通过了 ISO9001:2008 质量体系认证，并接受定期审核和复审；百联物业公司建立和完善服务质量考评体系，参加上海市质量协会组织的第三方满意度测评活动，在全年考评中，分列四个专业组的第一名。

#### **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 2014 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，分解落实年度节能降耗指标，并在 2014 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，并协助上海市商务委在百联大厦召开全市商业节能降耗工作会议；组织重点用能单位、万家节能低碳企业、碳排放交易试点单位积极参与市商务委组织的节能降耗工作培训活动，围绕行业主管部门的工作要求，督促并指导成员企业中“市重点用能单位”及“万家企业”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；根据上海市《大型商业建筑合理用能指南》行业标准化要求，推进落实对标，配合行业主管部门做好树立示范典型商业节能项目的工作，在我司内部树立标杆企业，并在过程中完善总结适合商业建筑的能耗系统管理模式；根据上海市政府实事工程计划，按照商务委要求，开展绿色回收、绿色消费等工作的对接，牵头百联电商和回收公司，拟定了市民绿色账户积分与集团百联会员卡的

对接方案。

2014 年集团以合同能源管理模式实施了百联中环购物广场变压器节能改造项目、东方商厦青浦店的 LED 节能灯改造项目、世纪联华冷冻冷藏节能控制改造项目等 6 个项目 ,取得了良好的节能效果。2014 年 ,集团实现单位建筑面积能耗同比下降 4.76% ,超额完成同比下降 4%的全年目标。

## **五、推进自主创新和技术进步**

2014 年,集团全力推进商务电子化工作,成立了由董事长亲自挂帅的领导小组,明确了百联特色商务电子化的战略蓝图和总体规划,集团组建了商务电子化项目团队,同时引入外脑共同参与,通过团队共同的智慧付出和努力,基本确定了项目的框架。争取通过不断努力,将百联打造成“体验人文情怀、享受购物生活”的区域垂直全渠道生活方式提供商。集团百货业务积极探索联销模式下的单品管理,历时半年,相关五个试点门店初步实现了 130 万个 SKU 单品管理并上线运行,为商务电子化和大数据运用奠定基础。

集团还积极推进了百联 E 城-物贸软件合作项目,整个项目的建设包括三个方面:交易网站的搭建、信息平台的搭建和会员体系的建立。项目与原有的商城平台整合最终实现会员统一、信息统一、服务统一,旨在利用信息平台对外发布上海有色金属交易中心的各类信息资讯等。

## **六、保障生产安全**

集团加大隐患排查和专项治理的执行力度,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，开展突击安全检查45次。同时指导企业加大对重要环节和突出问题的自查自纠，寻找安全管理中的普遍问题、薄弱环节及疑难问题，举一反三，由点及面，找出根源，按照“四不放过”原则，努力消除安全隐患和漏洞。

**1、加强营促销活动安全检查。**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，全面检查监控、电气、消防及关键部位的安全状况，要求企业坚决落实各项安全措施和应急预案，加大广告灯箱的线路巡检，杜绝以往同类事故的再现。

**2、落实“清剿火患”专项行动。**根据市国资委要求，集团专门成立领导小组，全面开展“清剿火患”专项行动。各成员企业明确工作责任，认真组织实施，全面排查和消除火灾隐患，重点清剿整治出租场所、超市卖场、危化品仓库等区域的火灾隐患，加大消防设施器材的核查，坚决预防和遏制火灾事故的发生。

**3、开展“六打六治”打非治违专项行动。**集团在全系统开展以危化品储运、油气管道、交通运输、建筑施工为重点的打非治违专项行动。各成员企业按照“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”和“五个严”的总体要求，加大组织领导，层层落实责任和措施，全力推进专项领域的重点整治，集中打击突出隐患和违法违规行为。

**4、深入开展“回头看”专项行动。**集团指导各成员企业巩固已有成效，认真汇总分析出租厂房场所三年整治行动中尚未解决的突出问题，持续推进租赁场所专项整治，强化“三合一”客户的清理清退，加大老旧库房的投资改造，坚决防止隐患“回潮”和“反弹”。

**5、做好防台防汛工作。**集团设立了防汛领导工作小组，要求各成员企业切实增强“红线”意识和“底线”思维，重点落实危化储运、油库防雷，管路输送、供电排水的防汛安全大检查，切实履行职责，确保安全度汛。各成员企业在认真总结以往防汛经验的基础上，组织应急队伍、储备防汛物资、修订预案措施，加强重点场所和关键部位的安全巡查，落实室外店招、广告、玻璃幕墙的防风加固，切实做到责任到位、资金到位、装备到位、措施到位。

## **七、维护职工合法权益**

1、加强职代会建设工作。集团分别在年初和年末召开了二届四次、五次职工代表大会，职工代表听取了集团党政领导的工作报告，听取了集团及二级公司业务招待费使用情况和“六金”缴纳情况的报告，审议通过了新一轮《百联集团有限公司集体合同》和《百联集团有限公司女职工专项集体合同》，确保职代会审议建议权、审议通过权、审查监督权的有效履行。

2、开展职工代表巡视工作。集团组织了9个巡视组，对18家基层企业工会进行了巡视，通过听取被巡视单位工作汇报、召开职工代表座谈会以及发放调查问卷征求意见等形式，掌握了解基层企业保障职工合法权益的情况，保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权。

3、办好服务职工的实事项目。集团共帮困职工320人次，60.3万元。筹措了新一轮集团退休职工特困帮扶金500万元；高温慰问74家企业，4193人次，45万元；在百联股份、新路达、百联置业

率先推进工会服务卡覆盖职工 8246 名；对技能等级晋升的 92 名职工奖励 5.65 万元；推出 24 家“爱心妈咪小屋”为女职工提供便利。

## 八、积极参与社会公益事业

百联集团充分发挥零售网络资源优势，根据《上海市再生资源回收管理办法》和上海市人民政府实事工程计划，一头与再生资源回收企业对接，一头连接消费者，开展绿色回收、绿色消费等工作的对接。制定了上海市阿拉环保卡积分兑换与集团百联会员卡的对接方案，通过信息技术，实现了市民阿拉环保卡积分直接向集团会员卡积分转换的功能，形成“阿拉环保卡”积分兑换消费的激励模式，以“绿色回收”带动“绿色消费”，为推动全社会形成“绿色回收”理念，营造“生态文明”建设氛围，促进“循环消费”，发挥了积极作用。同时利用百联集团预付卡运营系统、技术以及超市网点资源，为浦东新区民政实物帮困一卡通提供发行、技术和兑付实物等支持，解决了以往政府有关部门发放帮困救助金实物券制券、发券等麻烦，也为救助对象实物兑换提供了便利服务。

组织 2014 年慈善义卖活动。奉献爱心，积极发起参与上海市慈善义卖活动，发起 2014 年“我的父亲母亲·关爱困难老人”2014 年千店慈善义卖主题活动，并组织集团在上海数千家门店参与义卖活动，向上海市慈善基金会捐赠善款 80 万元。