



十里南京路 一个新世界

2016 社会责任报告

上海新世界股份有限公司
SHANGHAI NEW WORLD CO., LTD

2017年4月

目 录

编制说明	1
董事长致辞	3
总经理致辞	4
新世界新风采	5
关于我们	6
社会责任管理	7
社会责任实践	19
科学发展	19
员工与和谐劳动关系	22
经济与公平运营	29
合作共赢	32
诚信、服务与顾客	35
环保节约	51
安全生产	55
社区参与和发展	60
责任展望	65
报告附录	66
意见反馈表	66

编制说明

上海新世界股份有限公司依据上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、中国工业经济联合会《中国工业企业及工业协会社会责任指南实施手册》(GSRI-CHINA 2.0)、上海市经济团体联合会《企业社会责任指南》(SEO-CSR1.0)和上海市精神文明建设委员会《上海市文明单位社会责任报告指导手册》开展社会责任实践，并编写年度社会责任报告。

本报告是 2016 年度公司社会责任报告。

■ 报告时间

社会责任实践数据和信息主要采集 2016 年整年度，同时为便于数据和绩效比对分别采集了 2014—2016 年三年的数据。

■ 报告范围

经营范围：百货批发和零售。

地域范围：上海市南京西路 2-88 号。

■ 报告主题

主题八项，包括：科学发展；员工与和谐劳动关系；经济与公平运营；合作共赢；诚信、服务与顾客责任；环保节约；安全生产；社区参与和发展。

■ 报告说明

1、公司重要提示

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

2、年度发布情况

本公司已发布四次社会责任报告，上年度《新世界 2015 年度社会责任报告》于 2016 年 4 月 15 日发布。

3、报告获取渠道

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）查阅获取。

■ 编撰人员名单

组 长： 徐家平

副组长： 施炳焕 吴胜军 王文华 董新宝 姚 璐 郭 宇

陈凤鸣 陆国胜 叶剑平

组 员： 蔡春福 张 鸣 周 平 钱永平 洪福强 章振方

董 事 长 致 辞

2016 年，是“十三五”规划的开局之年，对新世界而言，也是迎接挑战、转型发展的关键之年。这一年里，我们认真谋划新发展，勇于适应经济转型变化，保护消费者权益，促进员工全面发展，积极参与社会公益慈善事业，推进公司在节能减排和环境治理等方面的大发展，积极履行好经济责任、社会责任和环境责任！

从上市以来，公司董事会不断建立和完善公司管治制度，进一步提升公司治理水平，规范董事会、董事会成员及高管人员的履职评价和工作规程，促进董事会成员履职尽责。同时，本公司依法对外发布定期报告和公告，确保所披露信息的真实、准确、完整、公平和及时，切实保护全体股东特别是中小股东的合法权益。



2016 年，公司全体员工风雨同舟、团结一心，共同迎接挑战，战胜了各种困难，使公司经营业绩平稳增长，财务状况健康向好，定增工作顺利完成，股权投资有效处置。2017 年是崭新的一年，承载梦想、开启希望，

拼搏奋进、筑梦前行。我们要进一步夯实“做精百货、做强大健康、创新金融”的战略布局，坚持三个文明建设毫不松懈，为努力实现新世界全面、卓越、可持续发展，为承担社会责任作出积极贡献！

董事长：徐若海

2017 年 3 月 28 日

总 经 理 致 辞

上海新世界股份有限公司是全国商业系统首家“全国质量奖”企业、上海商业系统中唯一一家“全国文明单位”，围绕“以人为本，追求卓越，奉献社会”的核心价值观，坚持三个文明同步建设，勇于承担社会责任，持续实现稳健的经济增长，回报社会，感恩社会。我们深知肩负的使命和责任，积极探索并践行社会责任，不断完善公司治理结构，明确责任管理方针和关键绩效指标，建立管理机制和制度，公开承诺社会责任实践核心事项，持续改进并提高履责能力和绩效。

2016 年，是“十三五”规划的开局之年，也是供给侧改革的启动之年。公司坚持以“商业为本，文化为魂，互动为带，商文并茂”为总的指导思想，通过“一轴运作，双轮驱动”，“一轴”即加大资本、资金、资产和证券化运作；“双轮”即启动做精百货业、做大健康业，取得良好的业绩。

新生活，从新世界开始！展望未来，作为一家极具社会责任感的上市公司，新世界人将继续秉承“追求卓越质量，倡导现代理念，满足时尚需求，创造杰出成效”的企业宗旨，为营造和谐的消费环境、改善人们的生活环境、保护人类的生存环境而努力！

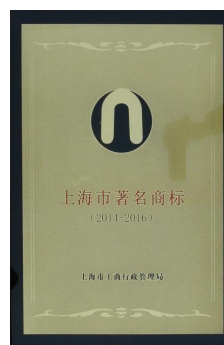


之年。公司坚持以“商业为本，文化为魂，互动为带，商文并茂”为总的指导思想，通过“一轴运作，双轮驱动”，“一轴”即加大资本、资金、资产和证券化运作；“双轮”即启动

党委书记、总经理：

2017 年 3 月 28 日

新世界新风采



关于 我们

上海新世界股份有限公司（简称“新世界”或“公司”）的前身是创建于 1914 年的“新世界游乐场”，新中国成立后更名为新世界百货商场。1988 年在上海有着“中华商业第一街”美誉的“十里南京路”上，“一个新世界”在国有企业深化改革的大浪潮中脱颖而出，转制成为南京路上最早的股份制企业，并于 1993 年挂牌上市，从一个区属小企业一步步成长为西有“大众的高端”——新世界城、东有“高端的大众”——新世界大丸百货的商业布局。公司还拥有蔡同德药业有限公司、新世界丽笙大酒店等多家子公司。经过多年的建设和发展，新世界集购物、娱乐、休闲、餐饮、旅游、文化、酒店、商务等多功能于一体，成为南京路上规模最大、功能最全、购物环境最佳的现代化大型“生活中心（Living-Mall）”。

公司现有员工 782 人，平均年龄 42.7 岁，具有大专以上学历的占 60.79%。其主营业务是百货零售，涵盖国际知名品牌、国内（包括港、澳、台）著名品牌等中高档百货商品。随着国际现代化百货零售业的服务功能延伸，引进了酒店、餐饮、娱乐等功能业务，形成了公司商旅文联动的经营特色。

2016 年，公司年接待顾客 4000 万人次，经营着近 20 万种商品，其销售额占南京东路商业街销售总额的四分之一，在中心城区乃至上海商业的发展中起到了示范作用，逐步奠定了新世界在浦西地区的商业龙头地位。新世界城单体销售连续 20 年雄踞全国商业销售十强、上海商业销售三甲之列，为国民经济与上海商业的繁荣和发展作出了积极贡献。

公司坚持科学发展观，坚持三个文明同步建设，是上海商业系统中唯一一家获得全国文明单位、中国质量奖提名奖、全国质量奖、全国实施卓越绩效模式先进企业。

社会责任管理

公司面临的挑战

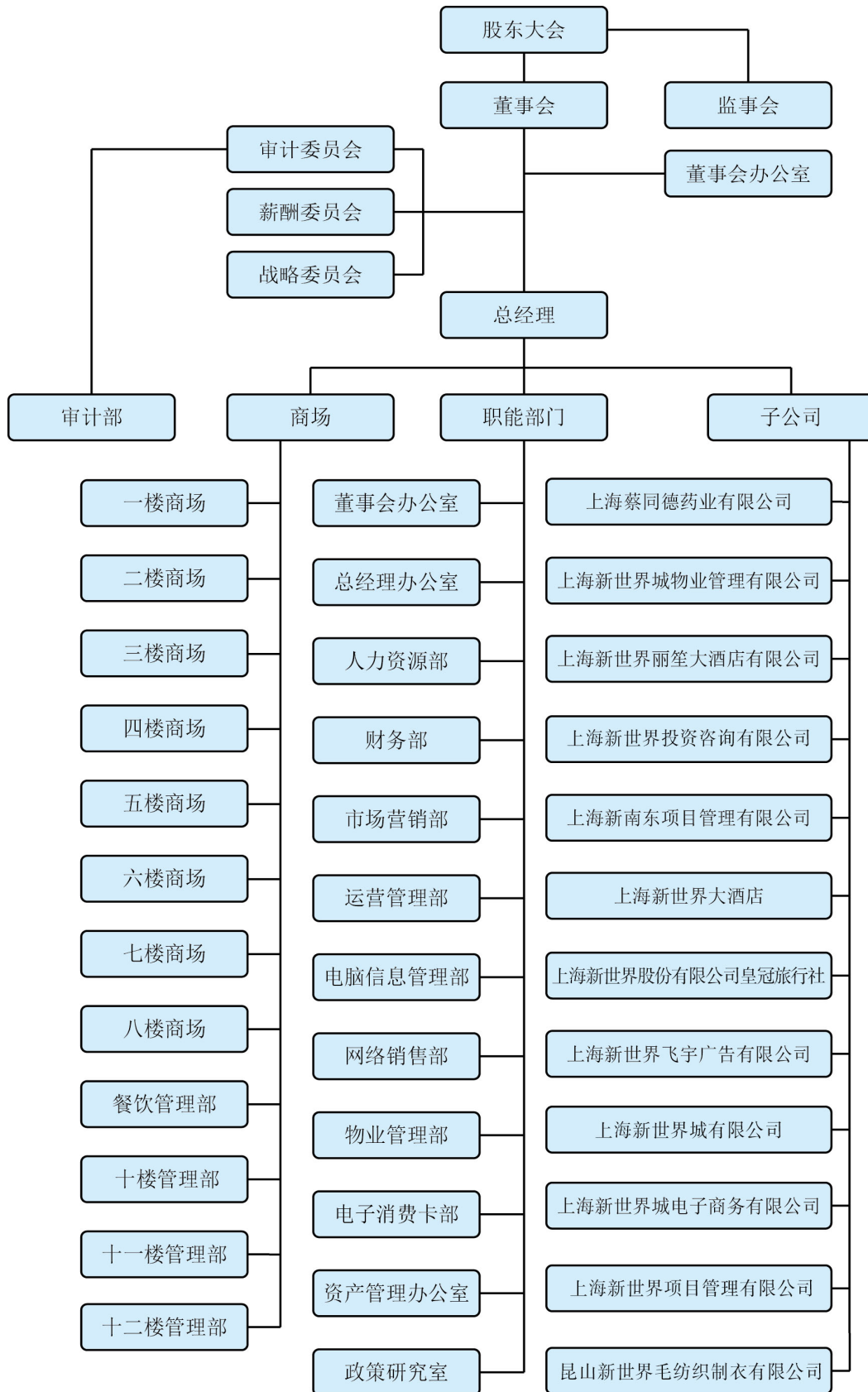
上海零售业竞争日趋激烈，新兴商圈发展势头迅猛，社区型购物中心逐步成熟，商业地产的崛起，十里南京路的商业集聚态势已不复存在。新世界周边商厦的不断调整给新世界带来新的竞争压力。

公司确定的标杆企业是久光百货、杭州大厦，主要竞争对手是上海第一八佰伴，潜在的竞争对手是来福士、IPAM 等。

组织机构和治理系统

公司在上交所公开发行 A 股股票，具有独立法人资格，其中黄浦区国资委持股 20.73%，是第一大股东。公司的组织机构及治理系统见下页。

上海新世界股份有限公司组织机构图



公司按照《公司法》、《证券法》和相关法律法规的要求，制定了《公司章程》，规范了股东大会、董事会、监事会的运作模式，由董事会负责进行战略决策、批准战略方向；日常工作实行总经理负责制，监事会负责监督，形成了健全、完备的规章制度体系。同时，明确了股东大会、董事会、监事会、总经理及经营层之间的职责和权限，形成了各司其责、协调运转、有效制衡的法人治理结构，从制度上保障了公司经营行为的合法合规、真实有效，很好地促进了公司的经营管理和产业发展。

公司文化

公司始终重视营造企业文化，在总经理徐家平的亲自倡导下，伴随着发展旅程，逐步建立起具有时代特征、行业特点和公司特色的企业文化体系，主要包括：

宗旨：追求卓越质量，倡导现代理念，满足时尚需求，创造杰出成效

使命：新生活，从新世界开始

愿景：成为国际知名的商业企业

核心价值观：卓越、奉献、责任、诚信、融合



责任方针

以信为本，以质取胜，特色经营，低碳环保，引领市场，持续改进。

制度建设

公司根据整体战略布局，识别了百货商品批发和零售各个服务过程，建立了相应的组织机构，明确了各部门的职责及相互关系，建立、实施并持续改进相关管理体系文件，包括：《管理手册》1份、《程序文件》16个，《楼面工作手册》和《部门工作手册》19份，《新世界法律文本》173个，应急预案8份，相关记录136类。



主要利益相关方

公司确定并统筹兼顾股东、顾客、员工、供应商（百货供应商、餐饮娱乐供应商、酒店管理供应商）、环境和社会（含社区、政府、媒体等）六大相关方的期望和要求。

股东

股东是指通过向公司出资或其他合法途径获得公司股权，并对公司享有权利和承担义务的人。公司牢固树立遵章守法、规范运作的理念，及时、准确、完整地向广大股东披露信息，认真做好与股东之间的关系管理工作，公平对待全体股东，切实保护全体股东特别是中小股东的合法权益。具体如下：

（1）提供网络投票情况

根据《公司法》、《上市公司股东大会规则》、《上海证券交易所股

票上市规则》及《上海证券交易所上市公司股东大会网络投票实施细则》等规定，公司以现场投票与网络投票相结合的方式召开股东大会，并通过上海证券交易所系统向广大股民提供网络投票，进一步规范了股东大会的程序，完善了股东大会的投票方式。同时，公司在股东大会决议公告中，对全体股东出席会议及表决情况，特别是对中小股东出席会议及表决情况，分别作出统计并进行了披露，保障了中小股东应有的权益。

（2）实施分红情况

根据《中华人民共和国公司法》以及中国证监会发布的《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》、《上市公司监管指引第3号——上市公司现金分红》、《上市公司股东大会规则(2014年第二次修订)》(证监会公告[2014]46号)、《上市公司章程指引(2014年第二次修订)》(证监会公告[2014]47号)等有关法律、法规的规定，公司对《公司章程》第一百五十二条中利润分配政策的有关内容作了明确的阐述。公司的利润分配非常重视对股东的合理投资回报，并充分维护全体股东特别是中小股东的合法权益。

在保证健康持续发展的前提下，综合考虑公司所处的行业特点、发展阶段、自身经营模式、盈利水平等各方面因素，公司坚持以相对稳定的利润分配政策和分红方案积极回报股东，以现金方式累计分配的利润不少于最近三年实现的年均可分配利润的百分之三十，符合《上海证券交易所上市公司现金分红指引》、《公司章程》的要求。

近三年公司分红情况如下：

单位：元

分红年度	每10股派息数 (含税)	现金分红的数额 (含税)	分红年度合并报表 中归属于上市公司 股东的净利润	占合并报表中归属于上市公司 股东的净利润的比率(%)
2015	0.60	31,907,956.20	52,207,500.94	61
2014	1.50	79,769,890.50	239,651,165.90	33
2013	1.50	79,769,890.50	243,226,581.01	33

(3) 投资者关系管理情况

公司高度重视投资者关系管理工作，强调提高信息披露的水平和透明度。2010 年以来，公司按照证监会和上交所的要求制订了《新世界内幕信息知情人管理制度》、《新世界年报信息披露重大差错责任追究制度》、《新世界外部信息使用人管理制度》（详细内容见 2010 年 4 月 13 日上海证券交易所网站 <http://www.sse.com.cn>），以及《新世界信息披露暂缓与豁免管理制度》（详细内容见 2016 年 8 月 26 日上海证券交易所网站 <http://www.sse.com.cn>）

公司认真执行个人或机构投资者来电、来访的调研接待流程，内容规范，既让投资者了解公司的销售经营情况，又保证了信息披露守法合规，公平对待所有投资者。

顾客

顾客是指商店或服务行业前来购买东西的人或要求服务的对象，包括组织和个人。2016 年新世界继续开展深入的营销和服务活动，更加关注顾客需求；采用科学的管理方法，严格督促现场管理检查，切实维护顾客合法权益；注重顾客满意度，不断提高服务质量和水平。

员工

员工是指企业（单位）中各种用工形式的人员，包括固定工、合同工，临时聘用、雇用、借用的人员，以及代训工和实习生。新世界在用工制度上符合《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求，在劳动安全卫生制度、社会保障等方面严格执行国家规定和标准。2016 年，公司在员工利益保障、安全生产、职业培训以及员工福利等方面均采取了一些措施进行改进。百年庆中，为表彰在企业的发展进程中无私奉献、履职尽责的优秀员工，公司举办了“百名优秀员工”评选活动，激励广大员工积极进取，勇于开拓，弘扬正能量。

供应商

供应商是指直接向零售商提供商品及相应服务的企业及其分支机构、个体工商户，包括制造商、经销商和其他中介商。新世界与供应商合作创造共赢价值，资源共享，支持员工及供应链伙伴防腐、反商业贿赂、杜绝贪污等措施，在采购、销售及分包政策中鼓励社会责任。新世界还深入了解和分析各类供应商在合作和服务质量方面的潜在需求和具体意见，为改进双方合作质量和提高供应商忠诚度提供合理的建议。

环境

根据企业在环境中所处地位，企业在对环境整体维护中应承担环境责任，包括环境管理、节约资源能源和降污减排三方面。新世界采用绿色采购制度，对新投资项目进行环境影响评估；制定降低能耗的政策、节约水资源的措施、绿色办公政策等，实现能源、资源循环利用；组织员工学习勤俭节约、节能降耗、增收节支的文件，增强环保意识。

社会

企业的社会责任是指企业在其商业运作里对其利害关系人应负的责任。2016年，新世界继续倡导和发起社会公益事业，树立了企业良好的品牌和社会形象。如在3月5日学雷锋日当天，举办了大型为民服务活动；在建党94周年之际，开展了履行党员责任，服务人民群众的“党员志愿者服务日”等一系列活动。

改进机制

a) 分层次明确改进计划和目标

公司非常重视持续改进过程和绩效，通过制定计划目标指导和推动改进工作，主要包括三个层面，即公司、职能部门及各商场楼面和各专项工作的改进。

(1) 公司每年的主要工作改进计划在下一年度的行政工作思路中

得到体现。公司每年召开行政工作会议、职代会、总经理与职工代表双向交流会、厂商及老顾客座谈会等，集思广益，形成下一年度的行政工作思路，确定年度主要绩效目标和工作计划，其中绩效目标的设定和工作计划的内容体现了持续改进的要求。以 2016 年公司工作思路为例，新世界城确定要进一步发挥中心城区实体百货的区位优势、体量优势、功能优势和品牌优势，在更高的起点上再谋新发展。在营销创新方面，要进一步巩固和弘扬新世界在全市商界营销活动中的示范带动作用，通过营销手段、营销模式、营销思路的创新来带动企业的大发展。在布局更新方面，公司结合《黄浦区商务委调整方案》，进一步加强对各楼层大类和布局实施调整。包括低区楼面要进一步加强对大类布局的归类整合，重点做好周边厅房的调整；中高区楼面要迅速针对招商不足的现象，在后商场调整中，充实轻餐饮、游艺、咖啡吧等功能项目，集聚并提升后商场人气。在功能增新方面，进一步发挥新世界城商旅文联动的功能特色以及增加各项服务便捷功能。在品牌创新方面，继续坚持大众高端的品牌定位，品牌结构在向“2、2、3、3”转变的过程中不断调整和提升品牌档次，与电商形成差异化经营。

(2) 职能部门及楼层根据下一年度工作思路，将公司年度绩效考核指标分解细化，通过与各楼面、职能部门经理签订下年度行政工作目标责任书的形式，将改进要求和目标落实到楼面、部门负责人。各楼面及相关职能部门在制定各自部门下一年的工作计划中确定具体改进活动计划，将各项措施的执行分解到人，将责任落实到人，让相关措施落到实处。

(3) 在各专项工作中，公司根据年度行政工作思路和绩效目标，针对涉及多部门、多楼面的经营管理重点改进工作，每年组织相关的专项改进活动，如安全、节能、专项服务改进等。对于每个专项改进活动，公司成立专项改进工作小组进行改进活动策划，明确改进目标和具体改进工作。如随着支付收银的多样化和新颖性，公司成立专项

小组对现场的收银设备进行统一调换和调试，增加支付宝和微信支付功能，这个收银功能的升级深受广大消费者的喜爱，不仅给消费者提供了更多收银选择，更大大提高了收银的速度。

b) 采用先进的管理方法，实现卓越绩效

(1) 精细化管理

公司将精细化管理作为绩效管理改进的重要方法，对目标管理结果定期分析和评价，寻找改进机会和要求，用精细化管理的方法加以落实，确保绩效目标的实现。

近几年来，随着不断打造新世界的多元化，商场的总体经营环境虽有了很大提升，但一些细节方面仍不尽如人意，直接影响到公司的整体形象，这些细节也成为了公司关注的“热点会诊”问题。公司每年由公司总经理室牵头，向全体员工发出了细节管理“十无”的倡议（即消防安全无纰漏、硬件设施无损坏、安全通道无堵塞、商场环境无脏乱、天地墙灯无破损、商品陈列无杂乱、厅房道具无积灰、广告宣传无过期、商品价格无欺诈、员工着装无违规），并通过“五个一”检查制度（即每天一次责任区带班查岗、每周一次职能部门经理带队检查、每月一次细节管理工作班子碰头会、每季度一次细节管理检查情况小结、每半年一次细节管理劳动竞赛），发现问题、及时整改、责任到人、奖惩到位，通过全方位动员、全体系推进、全覆盖检查、全过程提升，形成了人人管、个个查、无遗漏、无死角，精细化管理工作取得了显著成效，新世界的消费环境、经营品味和整体形象得到明显提升。

(2) 六西格玛管理

随着上海城市化高速发展，商业百货无疑已成为一个城市的形象和窗口，其管理内涵在不断提高，与国际接轨更是当务之急。新世界作为一家上市公司，要立足于当今商业百货急剧竞争的年代，必须摆脱计划经济体制的桎梏，而 6SIGMA 管理正是现代国际社会行之有效的先进管理方法。作为一家集宾馆、餐饮、娱乐、百货为一

体的综合消费圈，新世界无论在硬件还是在软件上，与国内一流、国际先进水平相比还有不少距离，要想缩短距离，有效减少和降低服务缺陷，就必须依靠科学的管理和方法，而 6SIGMA 管理之所以被我们推行采纳，是因为它能够通过减少波动、不断创新，以降低缺陷，不断改进和提高产品和服务质量水平。为此我公司大胆探索，率先在上海商业推行了 6SIGMA 管理，在具体实践中，我们发现作为商业企业推行 6SIGMA 管理的确有别于工业企业，因为面对的是各种不同的消费群体，一是服务变量大，二是服务值弹性大，三是数据库量不足。针对这些客观事实，我们尽可能通过 6SIGMA 进行有效改进。例如：在服务方面，公司管理层领导会同专家进行研讨，建立了“顾客投诉数据库”、“售后服务网络数据库”等基础数据库。在产品质量方面，建立了“供方资质信息数据库”、“商品信息数据库”等基础数据库，从而通过数据库输入的数据来了解不断变化的商品和消费信息，从而为顺利推行 6SIGMA 提供更有效、更直接的数据。运行数年后公司又在原有的 6SIGMA 项目上对商场的服务质量进行了改进，并做了题为“提高一楼商场收银服务质量”和“提高八楼商场销售业绩”的项目，通过减少不必要的管理流程，提高了现场收银速度，有效减少了顾客消费付款时间。

（3）QC 现场管理

公司高层领导开拓思路，创新引入 QC 小组活动，剖析日常管理的薄弱环节。通过现状调查，设定目标，进行目标可行性分析，分析原因、原因确认，制定对策和巩固措施，并鼓励全体员工从日常工作出发，从细节抓起，找出公司日常管理运营以及相关工作中存在的缺点和不足，提出合理化建议。公司根据“合理化建议”的内容，将其落实到相关的楼面和职能部门，将改进措施落实到具体工作中。2013 年至 2016 年，员工提出合理化建议 158 条。公司工会对这些建议进行汇总梳理、分类、审核立案，归纳成专项议题，并

转交各相关负责部门，其中有近一半的建议得到采纳。如：目前公司在对员工的健康管理上，已经基本做到每一年一次职工体检，受到职工好评。但作为工作在服务性行业一线的员工来说，心理健康同样重要。我们的员工一直秉持“顾客永远是正确”的宗旨为顾客服务，但也会遇到一些不通情理甚至故意刁难的顾客，尤其是服务台人员遇到的问题更多。长期的压抑往往会影响工作质量，并对身体健康造成不良影响。建议能邀请专业心理咨询师，每年开设 1-2 次的专业讲座进行疏导，使工作在一线的员工不仅身体健康更能获得心理上的健康，更好的投身工作。另外一名财务工作者在工作中发现楼面的电话管理情况不理想，随着许多厂家的退场，不用的电话越来越多，有些厂家退场后，前几个月的电话费都没有缴清，这些电话费最后由公司承担。现在闲置的电话号码已经达到六十几个，如果能清理一下这些电话号码，不用的电话及时关闭，这样既可以节省费用，又提高了内部管理效率。从 2014 年 6 月电信业实行营改增后，电话费也可以开具增值税发票，作为商业企业，增值税可以进行抵扣，这样对公司来说，又节省了一笔费用等。

同时，为了培养顾客的忠诚度，进一步增强与会员的感情，公司在 2016 年大力推进会员卡管理制度的改革。在原有的会员卡积分制以及不定期地进行会员抽奖等活动基础上，再次增加金卡贵宾室茶歇服务、礼品包装、免费手机充电、积分兑换停车服务。同时，每次促销活动进一步加大会员的优惠力度，通过互动不断保持与新老会员的粘度，如 2016 年 10 月份我们初次尝试为会员提供了“会员一日购”活动，全城钜惠，超低折扣，刷会员卡 2 倍积分，现场人气火爆，真正给会员带去了一场营销盛宴。12 月圣诞节前夕，与新世界丽笙大酒店携手举办了“圣诞美食体验”活动，邀请 10 位新世界城会员在 6 楼会员中心贵宾室，共同分享西方节日文化，品尝火鸡美食盛宴，体验蛋糕裱花工艺。同时，在各大营销活动延续了

随机送活动，刷会员卡满额随机赠送 100-200 元现金积分。通过一系列会员活动的改进和力度提升，2016 年累计新增会员 63943 人，会员购物金额累计达 2.24 亿元。新会员制度是大数据时代公司实施精准营销的必由之路，也是实体百货重塑服务力的应有之举，助力公司可持续发展。



核心主题

八项核心主题，包括：科学发展；员工与和谐劳动关系；经济与公平运营；合作共赢；诚信、服务与顾客责任；环保节约；安全生产；社区参与和发展。



社会责任实践



科学发展

进入 21 世纪以来，随着经济社会的发展，居民消费观念和消费习惯发生了根本性的变化。百货业作为传统的商业业态，经过一个半世纪的发展，已进入了成熟期。随着国外商业资本的大量涌入和国内新型商业业态的不断涌现，传统百货业正面临着巨大的挑战。高层领导开拓进取，意识超前，党政组织紧密配合，在发展过程中始终做到思想同心，目标同向，工作同步，责任同担，科学发展。

尤其是在我国积极改变经济发展方式、着力发展服务经济、上海优先发展现代服务业的大背景下，新世界新一轮的发展将充满着机遇和挑战。

● 坚持诚信经营理念，先后在上海商界率先推出了“三真理念”（卖真品、标真价、送真情）和“零号工程”（售前风险降为零、售中不便降为零、售后忧患降为零）。在全国零售业中率先承诺“无须理由退货”，并第一个在上海商界成功构筑企业诚信体系。

● 坚持创新营销服务手段，有节用节，无节造节，小节大做，大节特做。积极开拓名人营销、节假日营销、品牌营销、文化营销、慈善营销等营销新模式，实现了规范服务、星级服务、诚信服务、礼仪服务、感恩服务、云服务、真情 361° 服务、三全服务。

● 坚持商旅文联动的经营特色。在做大、做强商业百货的同时，打造了上海杜莎夫人蜡像馆等一批驰名中外的文化娱乐项目，为上海商业的发展带来了先发效应、品牌效应、集聚效应。

● 坚持主打科技牌，提倡科技购物、时尚消费。2016 年五一劳动节，联合支付宝&口碑推出畅享美食活动。五一期间，餐饮类商户通过支付宝付款满一定金额，即可随机立减 5.1 元至 151 元。

● 坚持实网一体，三城联动。新世界积极面对电子商务带来的冲击与机遇，借鉴互联网思维，通过实体商城、网上商城和手机商城三城联动，开启“线上线下同联动，实体虚拟齐发展”的全渠道营销模式。

2016 年实体百货继续延续萎靡态势，新世界的市场营销工作也遇到了建店以来的最大挑战。新世界城通过营销工作，连续掀起多次销售高潮，挽回了销售下降的态势，增强了员工和供应商的信心，向完成全年销售指标迈出了坚实的一步。2016 年新世界荣获上海零售风云榜商业地标奖、2016 年上海购物节十周年“杰出贡献单位”和“杰出贡献个人”等众多殊荣。2016 年新世界的营销特点主要体现在以下三个方面：

一、节庆促销力求新突破

2016 年新世界城联动营销 96 天，12 次大型营销活动，几乎“月月有活动，周周黄金周，月月有主题，季季有创新”，新世界城实现销售 22 亿元，促销占比 59%。这些成绩的取得离不开新世界营销的特色，积点营销与会员营销加购物抽奖三剑合璧，几乎涵盖每个月份，充分利用各个假日的消费热点和目标群体，展开了丰富多彩的营销活动。全年营销活动高潮迭起，精彩不断。

二、会员营销实现新增长

新世界会员营销平日以积分抵现为主，节庆日推出双倍积分、多倍积分。新世界城全新的会员体系自 2015 年 5 月 30 日上线以来，发挥了越来越大的威力。新世界城会员数量及销售占比稳步提升，2016 年新增会员数量已达 63943 人，会员购物金额累计达 2.24 亿元。其中，配合公司大型整体促销活动 12 次，会员活动 6 次。商旅文联动方面，会员商户覆盖范围进一步扩大，已经增至 62 家，涵盖餐饮、冠军溜冰场、上海歌城、新世界影城、新世界丽笙大酒店等。2016 年新推出的金卡贵宾室茶歇服务、礼品包装、免费手机充电、积分兑换停车等诸

多服务来便捷会员，拉近了与会员的距离。

10月28日，历时四个月的精心策划和细致筹备，凭借“折扣最低、宣传最广、组织最强”三大要点，“2016新世界城首场会员内购会”成功亮剑“双11”，一炮打响！最终实现了12小时，8万大客流，创造销售额6000万元，同比平时上升992.27%，大大缓解了销售压力，真正达到了以丰补歉的效果。新世界城内购会抢占了市场制高点，率先打响了实体商业年终抢客大战的“发令枪”，再度发挥了我们在上海实体商业“领头羊”的作用，极大地鼓舞了士气，为全体员工打了一支有效的“强心剂”，有力地增强了供应商信心，全面弘扬了正能量，振奋了人心、震惊了同行、震撼了社会！

三、联动营销开创新局面

新世界城通过内外联动为消费者提供视觉、听觉、味觉、触觉的超值体验，增强实体百货的磁场和感召力。内部通过功能联动，与蜡像馆、溜冰场、丽笙大酒店、餐饮、娱乐等合作，外部则通过开展对外合作，强强联手。与腾讯合作视频直播、与支付宝合作美食随机减、与花生地铁合作开展大数据联动。和中国银行、中国建设银行、工商银行等多家银行开展银企联动。与南京东路街道、蔡同德药业等企业举办便民服务日活动，还联合上海总工会、上海市妇联、红房子妇产科医院、黄浦区中心医院、蔡同德堂共同举办了关爱妇女权益大型咨询日活动。与旅游局合作，开展迪斯尼套票推广活动，还联合河狸家、58到家开展会员活动，增加会员消费，提升会员粘性。



员工与和谐劳动关系

公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求，遵循合法、公平、平等自愿的原则与员工签订书面劳动合同，并报地方劳动管理部门审定备案，公司的劳动合同签约率历年来均达到 100%。早在 1992 年，工会代表职工就与公司签订了《职工集体合同》，对工作时间、劳动保护、薪酬福利进行约定。

到 2016 年底，新世界在编员工 782 人，其中硕士学历 9 人，本科学历 197 人，大专 273 人，大专以上学历占总数的 61.25%。高级职称 7 名，中级 52 名，高级技师 65 名，技师达到 56 名，中高级职称占总数 23.01%，员工的平均年龄为 42.8 岁。

职工构成比例

	人数	所占比例
职工总数	782 人	100%
男性	454 人	58.1%
女性	328 人	41.9%

◆ 尊重基本人权，维护员工权益

公司始终坚持同工同酬、男女平等、民族平等的原则，尊重工作场所机会均等和多元化，根据员工能力和经验提供合适的岗位。尊重员工，保护员工隐私权，不强迫员工加班。

在用工过程中，企业始终贯彻落实国家的相关法律法规，不存在使用童工和安排未成年人从事禁忌劳动的相关事宜，员工的平均年龄达 42.8 岁。在员工招用、设计薪酬、福利待遇和职业晋升过程中，企业始终遵循男女平等、同工同酬、机会共享的原则，尊重每位员工的

宗教信仰和民族感情，同时企业认真贯彻落实国家的相关政策，为残疾人员提供相应的就业机会，帮助他们自立自强，成为一个对社会有用的人。

2016 年，有 7 名员工离职，人员流动率为 0.9%。55 名员工经过考核后晋级了工资，由普通员工升职为基层和中层管理人员。

公司遵循市场和行业工资标准，结合本市颁发的工资增长指导线，每年行政与工会一起对员工的薪资进行梳理，连续 9 年员工工资得到增长，近几年来员工每年收入增幅超过 6%。公司在岗员工的最低工资标准均高于本市当年的最低工资标准。

◆ 重视员工福利，提示保障水平

——依法为员工缴纳社会保险费用

公司根据有关政策法规，为员工按时足额缴纳各项法定社会保险与福利，并根据企业特点为员工办理意外综合保险等其它补充保险。

为员工缴纳的各种保险



——保证员工的休假和其他福利

公司严格遵守国家和地方的法律法规，员工享有带薪年假、婚假、丧假、生育假等假期，对法定节假日需要上班的员工按规定足额支付加班工资。公司为员工投保了人身保障及意外伤害的商业保险，

安排员工进行体检。

◆ 建立管理体系，确保职业健康安全

公司高度重视员工职业健康和安全生产，除了为员工按时足额缴纳各项法定社会保险与福利，还为员工投保了意外伤害险和职工住院补充医疗保险。女职工享受国家规定的“四期”待遇。

公司严格按照相关规定，加强对高空、带电等危险特殊作业人员的安全管理，并督促做到持证上岗、正确佩戴劳防用品。

2016年11月23日下午，作为第九届全球健康促进大会“中国国家日”接待单位之一，徐家平总经理向来宾介绍了公司在健康促进工作领域的优秀实践和特色项目。新世界在加大整体投入、整合企业资源、倡导健康生活方式以提升不同年龄段人群的健康素养方面所做的努力，得到广大来宾的充分肯定和一致好评。



◆ 鼓励员工参与，促进民主管理

——依法成立工会

公司按照《工会法》的要求，积极动员职工加入工会。职工加盟公司，会同时收到工会的入会申请表。目前，我司782名正式职工全部加入了工会组织，入会率100%。工会根据公司的特点，以楼面商场和职能部门为单位，分别建立了工会小组。公司定期划拨工会经费，支持工会依法维护职工合法权益并独立开展工作。

——建立职代会制度

2004 年开始，公司建立了职代会制度，制定了职代会章程，每年召开一至二次职工代表会议。凡是涉及公司和职工权益方面的重要制度、规定，如《员工手册》、职工十件实事项目等以及重要的决定和决策，都要经过职代会讨论通过。



——实行司务公开

公司积极实行司务公开，每月利用企业网络、公司报刊、管理处板报等形式及时将相关信息予以告知。

每逢“三八”妇女节、“五四”青年节都要组织各种形式的座谈会，听取职工的意见和建议。工会还积极组织职工开展建言献策活动，五年来累计提出合理化建议逾 300 条，其中多条建议被公司及相关部门所采纳。

——开展集体协商

2004 年 12 月，公司在全体员工大会上提出了要在协商机制已经形成的基础上，逐步试行职工集体合同制度。12 月开始进行了由公司方和工会方的协商代表共同参加的集体合同协商过程，对包括职工薪资、工作时间、职工休假、劳动安全卫生、保险福利等内容进行平等商议，并在集体合同的签字仪式上，由职工代表表决正式通过《职工集体合同》。集体合同签订 10 余年来，公司方和工会方认真按照集体合同的条款，全面履行各项职责，定期进行协商，促进了企业的和谐与发展。

◆ 注重员工培训，支持职业发展

公司注重对员工的技能培训，强调培训重在关注适宜性、有效性，同时，坚持从五方面系统考虑培训活动的实施：一是培训材料，二是培训老师，三是培训形式，四是效果反馈，五是培训改进。

——分类分层次的技能培训

公司构建了分类分层的培训体系，面向所有员工提供包括管理体系建设、专业技能、实战带教等培训项目。员工正式上岗前培训合格率达 100%。

——开展各种特色培训

公司按照先培训后上岗原则、按需培训原则、分层次培训原则、全员培训与突出重点相结合原则、持续性培训原则，开展了各种形式的培训。

——员工职业发展规划

公司以员工自我评估和组织评估为依据，为员工制定职业发展规划，为员工开辟适合其自身发展的职业成长通道。



在制定员工职业发展规划时，除以个人工作业绩为基础外，还综合考虑员工的技能和职业道德水平。另外，公司对不同年龄段的员工采用不同的职业发展策略，优先考虑中青年骨干员工的内部晋升。同时，还采用工作轮岗、赋予更多责任等职业发展方式，不断健全人才

培养机制。

——建立“傅子瑜劳模工作室”

公司正式成立“傅子瑜劳模工作室”。傅子瑜作为劳模名师带高徒，2016年，继续以“五心”工作模式为中心，通过传授收银知识、现场操作展示、经验交流等方法，拓宽收银服务内容，培养专业收银人员团队。

◆ 员工沟通与友爱

——双向交流架起企业和职工之间的“连心桥”

公司建立总经理与职工代表双向交流制度，让领导与职工在相互平等和尊重的基础上，实行双向交流和相互联动，做到以职工代表巡视为先导，拓展双向交流视野；以职代会提案征集为抓手，强化双向交流内涵；以定期沟通为渠道，构建双向交流平台；用双向交流架起企业和职工之间的“连心桥”。同时公司党政领导坚持做到四个100%：对职工建议、意见和提问100%当场回答；职工找领导谈话100%按时接待；职工提出的建议100%下达有关部门研究落实；工会开展民主管理活动，行政领导100%参加。



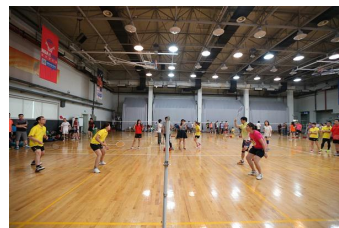
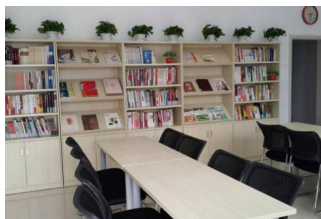
——全心全意为职工做好事办实事

公司各级党政工坚持每年重大节日和高温期间走访慰问困难职工，每年拨出专款帮助困难职工解决生活困难。公司还设立了三项基金，即救急济难基金、职工教育基金、职工医疗救助基金，为困难职

工、患重病职工和患病住院职工解决实际困难。公司为每一位职工办理了补充住房补贴和补充养老保险，为在职职工投保办理《上海市在职职工住院补充医疗保险》和《职工特种重病团体互助医疗保险》，为全体女职工投保了《女职工团体互助医疗特种保险》，并每年安排职工到仁济医院进行全面体检。

——开展文体活动丰富职工业余生活

公司领导始终把开展职工文体活动作为企业文化建设的重要组成部分来抓，2009年起每年组织开展新世界员工体育·艺术节，活动内容精彩纷呈，有员工摄影展、棋牌友谊赛、羽毛球双打健身赛、太极健身操表演等。2014年公司又在18楼建立了职工文体活动中心，包含羽毛球场、阅览室、乒乓房等多个活动室。多年来，新世界一直致力于打造积极向上的企业文化氛围，促进企业两个文明建设。2016年8月，公司举办了“歌时代最强音、颂百年新世界”第八届体育艺术节开幕式文艺演出活动。在体育艺术节期间，公司工会还举办了乒乓球赛、羽毛球赛、飞镖比赛等一系列活动，丰富了职工的业余文化生活。一年一度的文体艺术节涌现出一批运动达人，一系列的活动、文体中心的建立愉悦了员工们的身心，陶冶了员工们的情操，增进了员工们的交流，提高了团队合作能力，增进了企业的向心力和凝聚力，促进了企业和谐发展。





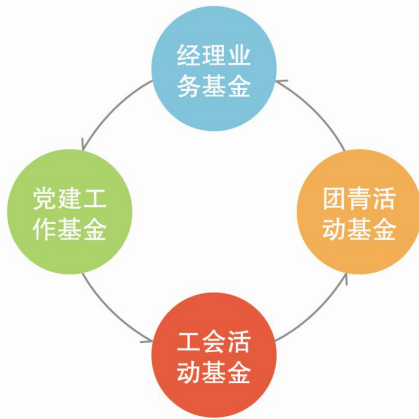
经济与公平运营

新世界董事会、管理层及全体员工切实履行反对商业贿赂、预防腐败的承诺，开展诚信、道德价值观和达成能力三方面的建设工作，努力实现公平运营。



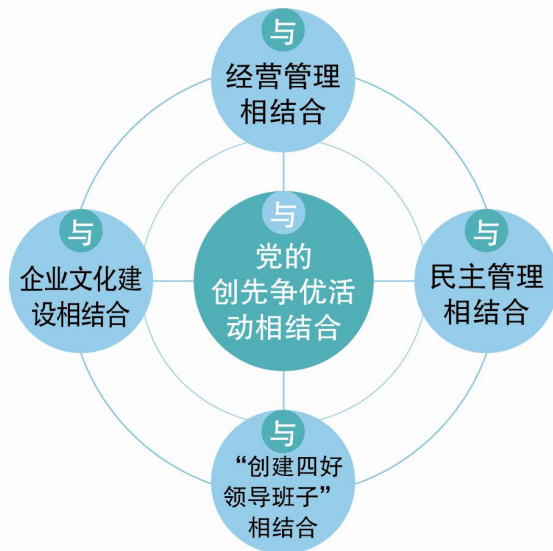
在企业廉政文化建设中，公司建立了“三个组建，四项基金，五个结合”的相关机制，从源头上杜绝了商业活动中的腐败行为。

“三个组建”机制。以支部建设全覆盖为机制，确保诚信建设和廉洁教育真正落实到“一线”，落实到党员。一是把“支部组建在楼面上”，保证党员干部在工作中能时刻做到“按程序做事，依法律办事”。二是把“支部组建在产权链上”，根据公司产权结构的变化，实现产权流动到哪里，诚信建设和廉洁教育就跟进到哪里，以点带面。三是明确了公司党委及下属各支部履行党风廉政建设主体责任，党委书记及各支部书记是党风廉政建设第一责任人。为更深入基层，公司增设纪检委员一职，对人员选拔、职责提出了要求。同时健全组织、明确责任，为党风廉政建设和反腐败工作的开展奠定了基础。



“四项基金”机制。公司规范运作“经理业务基金、党建工作基金、工会活动基金、团青活动基金”，为经营拓展、精神文明建设等各项工作提供了财力支持，从制度上保证廉洁干事。

“五个结合”机制。公司将廉洁文化建设放在企业发展的大格局中去审视和把握，做到“五个结合”：一是与党的创先争优活动相结合；二是与经营管理相结合；三是与企业文化建设相结合；四是与创建“四好”领导班子相结合；五是与民主管理相结合。



公司学法用法、依法决策，建立了全面、系统的法律保障体系，完善了各项规章制度。公司通过签订党风廉政建设责任书和廉洁自律承诺书，约束领导干部行为。另外，公司还制定员工手册、每月一次班组学习、定期举办培训等，培养员工法制意识，遵守道德行为规范。

公司领导还积极倡导并推动建立内部诚信体系(见图表)，开展“诚信新世界”主题活动，通过党风廉政建设、职业道德培训，把诚信理念融入到每个员工的行动上。

监测对象	监测内容	监测主体	监测指标	测量方法	采取措施
高层	党风廉政	上级公司 公司纪委	党风廉政	述职、述廉、 民主测评	党风廉政责任制考核
中层	管理活动的 公正性	公司纪委 审计部	违纪违法事件	自查、抽查	审计监督、纪委监督
		公司员工	员工满意度	员工满意度测评	第三方员工满意度测评
	经营管理行为 的规范性	客户	客户满意度	顾客满意度测评	推行经营管理公开制度，将有 关事项向客户公开
		合作伙伴	合同履约率	合同兑现	签订战略合作伙伴协议
员工	日常行为	人力资源部	不发生违法犯 罪案件、不发 生严重违纪违 规问题等	综合治理	开展职业道德、职业纪律、职 业责任培训学习贯彻《公司员 工道德规范》，组织培训《员 工手册》
	诚信纳税	税务局	按期按额纳税	税务检查及评价	组织申报和公司代缴代扣

公司参与制定标准，推动行业经营活动健康发展。新世界多年来不断参与市区各项标准的制定和修订工作，如 DB31/TZ51-2000《商品合作经营质量管理要求》、《物价三色标签实施细则》、《百货行业商品服务质量规范》，2012 年参与了上海市地方标准《管理体系整合指南》的编写和意见征询。



合作共赢

独行快，众行远。新世界多年来与各商旅文供应商携手并进谋发展，合作共赢谱新篇。

与商品品牌供应商合作方面，建立了严格的《商品采购管理制度》，并将采购管理纳入日常管理。通过对采购过程实施全过程监控，确保进店商品合法合规，最大限度地满足顾客要求。同时公司建立了一整套供应商评价方法、评价依据及采购合同审批程序，综合评估供应商的产品质量、行业信誉及可持续发展能力，选择良好资质的供应商进行合作。公司严格按照相关管理制度以及管理流程对供应商的资质进行书面审核，要求其提供的相关资质证件合法有效。对于将首次合作的供应商，公司通过背景调查等渠道了解潜在供应商的可持续发展能力，如企业规模、品牌历史、店面布局等综合情况，以不同权重作为选择供应商的依据。同时，公司还不定期对部分供应商进行实地考察，了解供应商的生产环境和生产设备，关注供应商的员工生活设施和权益保障，引导促进供应商持续更新自身生产工艺、合法经营及保障员工人权。特别是近几年新世界一改过去商家“朝南坐”的经营意识，主动和厂商沟通，提供培训和支持，激发厂商能动性。特别是 2016 年，在与供应商原有的合作基础上，进一步更新升级会员卡管理制度，与各品牌供应商协商增加会员卡合作条款，共同联手打造会员积分抵现折扣制度增加顾客粘性，从而提高销售业绩，实现共赢。经过几个月的谈判和协商，目前百分之九十以上供应商都加入了会员积分。

与餐饮品牌供应商合作方面，公司在监管餐饮供应商的相关资质许可的同时，也积极与他们建立良好的关系。每周召开店长例会，反馈公司对其日常检查的结果；每月召开专项会议，解决他们经营中的

困难，共同识别经营中的问题，探讨改进措施。每次公司大型营销活动，餐饮与商场联动，购物满额送餐饮券，餐饮品牌纳入会员卡系统，享受商场会员同等优惠。

与休闲文化供应商合作方面，公司与市区相关职能部门以及兄弟单位建立良好的公共关系。如每年上海旅游节期间，新世界与长三角的旅行社、酒店、著名景点达成商旅文战略同盟，推出“欢乐南京路”一日游，游客可以享受吃、住、行、购物的一站式服务。同时，与上海广电也有深度合作，电视台的品牌栏目经常会把新世界作为推广品牌栏目的重要场地。双休日和节假日，知名主持人有时会亲临现场与观众互动，给商场带来了较高的人气。

同时公司积极加入各项社会责任活动，发挥主人翁精神。如先后加入中国质量协会、上海市百货行业协会、上海市质量协会、上海市商标协会、上海市黄金珠宝行业协会，上海商业联合会、上海市黄浦区价格协会、上海市黄浦区合同促进会等数十家协会。新世界还在其中的部分协会中担任会长、理事单位。

通过参加协会，公司积极利用协会的平台优势，加强与同行的业务交流，学习他人之长，实现知识共享。此外，公司还利用协会介于政府与企业间的桥梁作用，解决企业经营中遇到的疑惑及困难。

【示例 1】 与百货供应商、餐饮娱乐供应商建立战略合作伙伴关系

根据公司经营运作模式，百货供应商（联销商、经销商）和餐饮娱乐供应商扮演了双重角色，他们既是顾客又是商业合作伙伴，公司要努力与他们建立并实现战略合作关系。

新世界引进了近千家合作供应商，包括商品销售、餐饮服务、娱乐服务和酒店管理服务等。其中百余家联营商已与新世界合作了10余年，如耐克、飞利浦、老凤祥等品牌，与新世界一起成长发展，双方建立了良好的共存共荣伙伴关系。为确保战略商业合作伙伴与公司战

略目标和经营方向保持一致，公司与这些合作伙伴保持高层领导和相关职能部门间经常性沟通交流，加强互相协调。公司与重要合作商经常进行高层互访，交流信息，相互学习，稳固合作关系，确保商品和服务质量不断提升，为新世界优质服务提供了有力保障。

【示例 2】 “五个同步”，与供应商派驻员工结成共同体

新世界一线员工大多数是来自各供应商，共有 4000 多人。他们既是合作方代表，为供应商创造收益，也为新世界创造价值，同时承载着向顾客提供优质服务的重任。他们的行为和工作质量代表了新世界的形象，决定了顾客对新世界满意程度。公司通过“五个同步”，即：学习培训同步、政治待遇同步、工会活动费用同步、考核奖励同步和形象管理同步，使供应商厂家一线员工达到并保持新世界质量水准。如考核奖励同步，公司自 1997 年开展星级服务至今，始终将厂方员工纳入星级考核范围，真正做到培训同步、考核同步、奖励同步。2016 年新增高星级员工 15 名，占高星级员工总数的 12.1%，这一举措最大限度地增强了厂方员工的工作热情和企业归属感。



诚信、服务与顾客

新世界是第一个在上海商界成功探索构筑诚信体系建设的企业，推出了五大“诚信”：一是质量诚信，严格把好商品质量关，实行质量一票否决；二是服务诚信，做到可退的商品不换，可换的不修，可修的不拒，承诺的时间不误，无票的顾客不推；三是价格诚信，商品一律明码实价，杜绝讨价还价；四是合同诚信，体现公开、公平、公正原则，并按章履约；五是法人行为诚信，遵纪守法，按章纳税，按期还贷付息，保护所有股东的利益。新世界的诚信体系建设在上海和全国引起了巨大反响，2015 年公司荣获“全国质量诚信标杆典型企业”称号。

公司在全市商界率先开展了“全国百城万店无假货”活动，先后推出“三真”理念，零号工程，倡导“卖真品、标真价、送真情”，努力把消费者售前质量风险、售中购物不便、售后服务之忧都降为零，率先落实了“新世界无假货”的承诺，坚决杜绝假冒伪劣产品在企业中出现。

针对不同业务部门，公司开展具有针对性的法律法规培训。例如，针对业务经理、部门主任、核价员等，重点进行《产品质量法》、《食品安全法》、《消防法》等法律法规和公司《商品核价制度》、《合同管理制度》等规章制度的培训；针对服务经理、管理部门骨干等，重点进行《消费者权益保护法》、《产品质量法》等法律法规和《新世界“无须理由退货”细则》、《日常服务监督检查管理》等培训。

公司在全面实施“零号工程”和“无须理由退货”等工作的基础上，提出新世界诚信新体系建设“一、二、三、四、五”的目标，即“一个口号”（十里南京路，诚信新世界）；“二个先”（讲诚信力争在全市“百城万店无假货”活动中有先发效应，力争在全区“诚信在黄

浦”活动中先行一步)；“三个真”(卖真品、标真价、送真情)；“四个化”(诚信体系建设做到全员化、全面化、全年化、全程化)；“五大诚信”(质量诚信、服务诚信、价格诚信、合同诚信、法人行为诚信)。

为了推动诚信经营，公司制定十项行之有效的诚信管理制度，包括四审一批制、上柜验收制、质量跟踪制、售后服务制、三色标价制、便民服务制、违章清退制、员工星级制、合同管理制度、内外监督制。

营造一个诚信文明的购物氛围和优质安全的消费环境是新世界积极履行社会责任的生动体现。公司始终坚持用三个“千分之一”的思想敲响干部员工的警钟，即：新世界经营商品近 20 万种，如果有千分之一的商品不合格，每天就有近 200 种伪劣商品上柜；新世界日均 10 万左右的客流量，如果有千分之一的顾客不满意，每天就有近 100 名顾客扫兴而归；新世界有 5000 余名从业人员，如果有千分之一的员工不诚信，每天就将发生 5 起服务质量事件。因此，公司根据“以人为本，追求卓越，奉献社会”的核心价值观，积极履行社会责任，通过内部员工的和谐，推动外部社会的和谐。



同时，公司建立和完善了合同法律风险预警机制，制定了《新世界合同管理制度》，涵盖营销、采购、工程、招商、广告以及其它对外合同，明确了公司合同管理的五个主要参与方的职责与权限。其中，

规定合同第一责任人有权在汇总研究各方意见的基础上，作出是否签约的决定。合同签章实行签字与盖章严格分开制度，确保合同审批的严格、规范。

● 不售假货，确保商品质量诚信。

多年来，公司始终视诚信为企业的安身立命之本，牢固树立“质量第一，顾客至上”的质量理念。新世界是第一个在上海商界成功探索构筑诚信体系建设的企业。新世界坚持以诚信建设为核心，通过以法人行为诚信取信于股东市民；以价格诚信、明码实价取信于顾客；以服务诚信、真情服务温馨顾客和员工；以合同诚信、按章履约取信于合作伙伴；以质量诚信放心于社会公众，做到：不做假账向股东负责，不卖假货向顾客负责，不说假话向社会负责，不恃强欺弱向供应商负责，不食言承诺、办好实事向员工负责。



诚信建设的核心是质量，公司强化质量管理，构置三层网络实行建制堵假、悬赏捉假、张网查假、从严打假。第一张网是公司总经理室挂帅的商品质量管理组、市场营销部的质量管理小组和各商场的质量检查小组；第二张网是党委、工会、团委分别组成三支内部质量检查队，定期检查监督；第三张网是在社会上建立三个质监构架，与市电子产品质检站等十家专业机构签约，建立专业技术监督网；邀请专家、劳动模范对商品质量、服务质量进行暗查暗访；聘请离退休干部、关心新世界顾客包括王海式打假顾客作为社区质量监督员。新世界还

与有关部门及供应商一起联合推出“个十百千万工程”，即发表一封公开信，对价格违规现象悬赏捉劣；制订了《新世界物价管理办法》等十项管理控制制度；组建了企业内部的百人物价检查队伍，形成了快速反应和纠正机制；联手千家供应商签约承诺货真价实；确保新世界二十万种商品价格的透明化、无欺诈，从而在测量分析的过程中加以落实和改进。



新世界构筑诚信建设新体系的做法不仅有效地促进了企业的内部管理，也得到了社会公众的充分肯定。《人民日报》专题报道了新世界诚信建设的经验做法，上海市委市政府专题开会推广，中纪委对新世界诚信文化建设的成效也予以充分肯定。公司也因此获得全国诚信单位、全国诚信建设示范单位、全国质量服务诚信示范单位等荣誉称号。

● 退售一致，承诺售后服务诚信。

作为零售服务行业，向顾客提供优质服务永远是新世界人追求的目标。公司围绕顾客满意，坚持“以人为本”，把最大限度地满足顾客需求作为检验服务质量的唯一标准，实现了从规范服务、诚信服务向礼仪服务、“真情·361°”服务以及“五个一百服务计划”的持续提升。同时，公司着力于服务品牌建设，先后推出“贴心式”售后服务、“朱卫新家电工作室”等服务品牌，为顾客更好地创造价值。

在导入卓越绩效模式的过程中，新世界在售后服务领域自我加压，创造性地提出了百货零售业“无须理由退货”的售后服务新概念，切入了商业行业退换货的“禁区”，超越了“三包”规定的时效、范畴和限度，赋予消费者以更大的权利和便利，在上海乃至全国商界引起了轰动。该理念实施初期，营业员中存在着“难、烦、怨”情绪，担心都来退货，生意白做，让欺诈者钻空子。公司适时开展服务理念大讨

论，使大家明白顾客是为用而买，不是为退而买。不能由于一个顾客无理举动而放弃九百九十九个顾客，从而确立了“退货有限、信誉无价”的理念。“无须理由退货”实施以来，保护了绝大多数消费者的合法权益，公司以不到 1%的退货额换得了顾客 100%的信任和满意。坚持不懈的卓越服务提高了新世界的知名度、信誉度和顾客满意度，为新世界赢得了效益。

为了更好的保护消费者的合法权益，完善企业消费维权制度，便利消费纠纷的和解，新世界在工商黄浦分局的指导带领下，携手南京东路工商所，建立消费者权益保护联络点。同时，公司在建立诚信档案基础上推出“诚信 20 不”，设立了 200 万元专项退货基金，主张“售后服务先行赔付原则”，充分展现了企业消费者维权的自律性，彻底保证了顾客的合法权益。

2016 年 3 月 15 日，新世界结合新《消费者权益保护法》实施以来的成效，积极组织并参加消费维权知识的宣传设摊活动，为消费者举办消费知识讲座，发放宣传资料，接受群众咨询，解决顾客在消费维权方面遇到的问题。针对消费领域出现的新情况和新问题，新世界在顾客维权方面加强诚信建设，探索全新的维权方式，为消费者建立一个自由选择、自主消费的市场环境。



● 以品牌战略为主线，不断提升品位档次。

南京路每天有近 50 万客流，有近半是外来流动顾客，在这些顾客群体中对品牌的追求也已蔚然成风。新世界要引领南京路，最大限度地适应和满足消费需求变化，提升企业核心竞争力，就必须实施差异

化竞争，走可持续发展的品牌化道路。全世界有上千万种商品，如果将商品从高端到低端分作六个层次的话，第一层次是顶级百货的尖端定位，新世界经营“二、三、四”3个层次，最普通基本层次由超市、大卖场经营。因此新世界坚持“从大众的高端”到“高端的大众”的品牌定位转变，按照“重点引进国际知名品牌，鼓励引进国际一般品牌，适度引进港澳台品牌，引进提升国内知名品牌，坚决淘汰细小杂牌”的原则进行品牌调整，重点实施新世界三年品牌调整规划，以上海久光百货、杭州大厦作为品牌调整的标杆，通过筑巢引凤请品牌，腾巢养凤护品牌，合巢生凤创品牌，清巢护凤保品牌，不断提升品位档次。三年来，共引进卡地亚、劳力士、雨果波士、蔻驰、香奈儿、迪奥、Michael Kors等一批国际核心品牌。国内外知名品牌总数已达到了800多个，基本形成了“1.2.3.4”的品牌结构，即国际著名品牌占10%、国际二三线品牌占20%、港澳台品牌占30%、国内知名品牌占40%，并逐步向“2.2.3.3”品牌结构过渡。公司的战略目标是把新世界建设成为上海及全国一流的精品百货，并带动整条南京路成为国际品牌的集聚地、流行品牌的发祥地，成为国际著名的商业街。通过实施品牌战略实现了“优质商品、优质服务、优美环境、优秀形象”的有机统一，造就了一批年销售额在1000万元、3000万元、5000万元以上的品牌销售“大户”，开设了一批业绩好、形象佳的品牌旗舰店、专卖厅。品牌战略提升了新世界大众高端的品牌档次，兼顾了品牌供应商的利益，让更多的顾客体会到了消费品市场的繁荣繁华和社会物质文明建设的丰富程度。

【示例1】

包装免费，服务无价

2016年的三八妇女节，新世界的促销活动正在如火如荼的举行，咨询台的工作量也随之增加。正当大家忙的不可开交的时候，一位衣

着时髦的女士左手拎着两个大购物袋，右手拿着一杯咖啡来到了咨询台，正在值班的小李接待了她。“小姐，有什么需要帮忙的吗？”

“您好，刚刚为我包装礼品的小姑娘还在吗？就是那个高高瘦瘦的小姑娘。”小李听了顾客的描述马上就知道她找的是咨询台柜组长朱雯璟。“她现在正是休息时间，您有什么需要可以和我说说。”这位衣着时髦的白领女士吃力的拿着购物袋，看着小李欲言又止。小李便建议顾客可以把购物袋先放在咨询台的桌子上，“您有什么事可以直说，是不是刚刚的包装不满意？我可以重新为您包装。”



“不是，不是，不是。”顾客一听连声说着“不是”，犹豫了一下才说：“是这样的，刚刚我来包装礼品，是送给一个重要客户的。接待我的那个小姑娘非常细心，问了我客户的性别、爱好和职业，为我推荐了一款非常适合我客户的包装纸。我原本只想随便包装一下，没想到你们的服务这么专业。而且她的包装技术真的很好，我这个礼盒是不规则的，她也为我包装的非常服帖。最让我意外的是你们的包装服务竟然还是免费的！你看，她包装的这么漂亮。”说着顾客拿出了刚刚朱雯璟为她包装的礼盒，继续说道：“我刚刚想给她小费，她不肯收，所以我去了星巴克，买了杯咖啡想送给她，谢谢她的服务。”

听完顾客的描述，小李对顾客请求有些不知所措，于是她马上把朱雯璟叫到了咨询台。赶到咨询台的朱雯璟听完顾客的夸奖后，红着脸婉拒了顾客的好意：“为您服务是我应该做的，您不用请我喝咖啡。我姓朱，您以后有需要还可以来咨询台找我，我们还是欢迎您下次再

来新世界。”那位顾客看着真诚的朱雯璟和小李，在走之前对她们说：“就是冲着你们的礼品包装，新世界就是我购物的第一选择了。”

【示例 2】 始于售后，基于诚信

作为一名新世界客户服务中心的资深值班主任，章婵有着十多年的售后服务工作经验，她以一种润物无声的“贴心式”服务来缩短与顾客的距离、弥合彼此的分歧。有时虽然不能满足顾客提出的所有要求，但她也会提出可行的建议和方法，尽可能地减少顾客的损失，真正做到诚信售后，确保顾客满意而归。



2016 年 5 月的一天下午，一位中年妇女拎着一个女士皮包气冲冲地来到客服中心，抱怨到：“你们新世界卖的东西有质量问题还管不管？”面对顾客毫无预兆的指责，章婵并没有乱了方寸，她有条不紊的让顾客坐下，倒上一杯清茶，面带微笑地询问顾客具体情况。原本气的暴跳如雷的顾客在章婵的安抚下渐渐平复了情绪，开始娓娓道出实情。

原来这位陈女士于 2006 年在新世界购买了某品牌的女士皮包，价值 598 元。现在发现二层牛皮处起壳，认为是质量问题。家住航头的陈女士拎着皮包来到新世界，已记不清皮包具体品牌的她只能来到五楼箱包柜台。但经过十年的使用，皮包原有的商标已经模糊不清，无法辨认其品牌，箱包柜台的工作人员也是爱莫能助。陈女士在赶了一个多小时车程后自己的问题仍没有被解决，一时气愤不已，便有了开

头那一连串的指责。

十年前的皮包现在要求处理，任何一个售后人员碰到这样的问题都要愣一下，然而章婵没有过多地纠缠这点，而是积极为顾客考虑。但是问题并不止这些，难上加难的是顾客遗失了唯一的购物凭证——发票。在无计可施的情况下，章婵放弃了寻找厂家维修的方案，她告诉陈女士：“陈阿姨，像这样的二层牛皮部位起壳，在使用了多年后，已经很难判断是使用不当引起还是质量问题。要么我推荐我们一楼修理皮具的柜台，柜台师傅的手艺很好的，由我们新世界出面修理费可以适当打折，您看怎么样？”

陈女士看着章婵真诚的目光，欲言又止。章婵似乎看出了陈女士的犹豫，微笑着说：“陈阿姨，今天我陪您去一楼皮具修理柜台，如果无法当场修复的，我向您保证我们会在皮包修好的第一时间快递到您家里，这样也省得您大老远再跑一次，您看行吗？”最后陈女士同意了章婵的解决方案，向她致谢道：“其实我来之前也很迷茫，又没发票又不知道品牌，就怕你们新世界不睬我。现在你帮我处理的这么好，想得这么周到，你们新世界的服务真的是这个！”眉开眼笑的陈女士一边说一边向章婵竖起了大拇指。

【示例 3】 适合才是最好的

新世界开业以来一直坚持诚信经营，以人为本，并且引导员工把诚信作为责任。这种责任是建立在对顾客负责、对企业负责、对社会负责的基础上的，认真地、无条件地履行对顾客的承诺。

新世界二楼就有这样一群顾客至上、诚信尽责的优秀员工。2016年9月新世界二楼服务台迎来了一位气质优雅的老太太，二楼服务台的值班主任刘波接待了她。原来老太太是位华侨，今年75岁，据她介绍她离开中国已经50年了，此次是应邀参加大学的校友会而回国的，

她希望能在新世界买一件传统的旗袍。听完老太太的介绍后刘波询问了老太太对服装的要求和偏好，随后他领着老太太来到了二楼的蔓楼兰柜台。一走进专柜，老太太立即被橱窗里各式各样的旗袍吸引了，兴奋地拿起每一件旗袍细细观看。在赞赏旗袍的同时，她还对自己略微发福的体态连声叹气。刘波在一旁看着叹气的老太太，微笑着说：“太太，这个专柜的旗袍属于改良旗袍，不仅适合聚会穿，平时逛街也可以穿，相较于传统旗袍局限性没那么大。而且我们新世界有定制服务，如果您看中了哪一款旗袍，是可以根据您的身材量身定制的。”

“太好了，我正在发愁买了旗袍以后穿着的次数估计不会太多。现在看来这些中式的改良旗袍更适合我。”老太太听了刘波的话之后喜笑颜开。接下来，蔓楼兰专柜的店长也为老太太详细介绍了几款旗袍，最后老太太试穿了两款心仪的旗袍，价格分别是 10888 元与 5888 元，老太太对着两款旗袍都非常满意，一时无法抉择。这时陪在一旁的刘波适时的为老太太做起了参谋，他了解到老太太平时以朴素的田园生活为主，偶尔参加社区的公益活动，考虑到她穿着旗袍的场合和购买的目的性，刘波最后向老太太建议 5888 元的那款较为简洁的旗袍，既能体现海派旗袍的魅力，又适合公益活动。老太太很惊讶，为何刘波不推荐贵的那款，刘波解释到：“推荐适合您的才是我们应该做的，适合才是最好的，不是吗？”

新世界的服务就像一面镜子，不仅映射出顾客的心情，也反射出我们诚信的品质。

【示例 4】 奉献友爱，尽责诚信

在新世界有一支特殊的服务队伍，他们奉献着自己的青春，将诚信之光层层传递，他们就是新世界的青年志愿者。这支队伍是由新世界各个部门的青年志愿者组成，他们把“奉献、友爱、互助、进步”

的志愿精神作为自己的行动宗旨，每月 20 日的“志愿者服务日”总能看到他们的身影。

2016 年 10 月，这天的志愿者服务日现场人头攒动，修伞摊位和羊绒衫织补摊位前已经排起了长队。看到还在不断增长的队伍，现场负责人小陆不得不亲自维持秩序，并好心地劝说排在队伍最后的一位步履蹒跚的老太太：“阿姨，今天羊绒衫织补人太多了，您年纪大，要不您等我们下次服务日再来好不好啊？”

“不行的，小姑娘。现在 10 月底了，今天把这几件羊绒衫织补好过几天我家老头子就可以穿了，等下次天就冷了。”老太太固执地拎着一个马夹袋，完全不理睬小陆的劝说。无奈的



小陆只好拿来一把椅子招呼了老太太坐下。正在织补羊绒衫的朱爱华听到了刚刚的对话，她看了看时间又看了看队伍，已经快 9 点了还有将近 10 个人在等着。于是朱爱华找到了小陆，经过商量，她们决定让朱爱华将剩下来不及织补的羊绒衫一起带回去织补，织补好了再通知顾客来拿。于是小陆与朱爱华一起将剩下的羊绒衫进行了统计，并让每一位顾客都留下了联系方式，以便通知他们。最后，朱爱华带着 17 件羊绒衫回到了自己的工作岗位，并利用平时的休息时间进行修补。

一个星期后，朱爱华亲自拨打了电话，让这些羊绒衫的主人来领取。同时，朱爱华还考虑到这些顾客大多年纪比较大，可能行动不便，她每一通电话都细致地询问老人们是否需要我们新世界的快递服务，当然这也是免费的。好多老人接到朱爱华的电话后都十分感动，其中有一位陈阿姨说到：“小朱啊，我家好几件衣服都是你修补的，你这次

帮我们带回去修补我谢你还来不及呢，怎么还好意思让你们新世界出钱帮我快递呢。我自己来拿，这点路我还是走得动的。”朱爱华听到陈阿姨的感谢，欣慰地对她说：“不用谢，阿姨，您再有什么需要还可以来找我，我随时都在。”

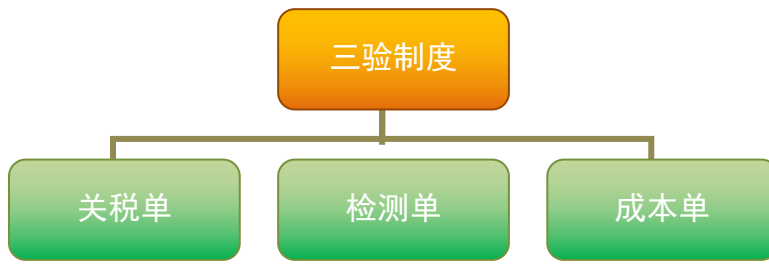
诚信源自于我们的内心！新世界的志愿者服务团队将诚信之光层层传递，在别人遇到困难时，伸出援助之手，奉献友爱，尽责诚信！

● 产品与服务

新世界狠抓质量先行，源头把关，以电子文本发放了《管理手册》和 16 份《程序文件》，《楼面工作手册》和《部门工作手册》各 19 份，《新世界法律文本》共 173 个，应急预案 8 项，保障产品与服务。

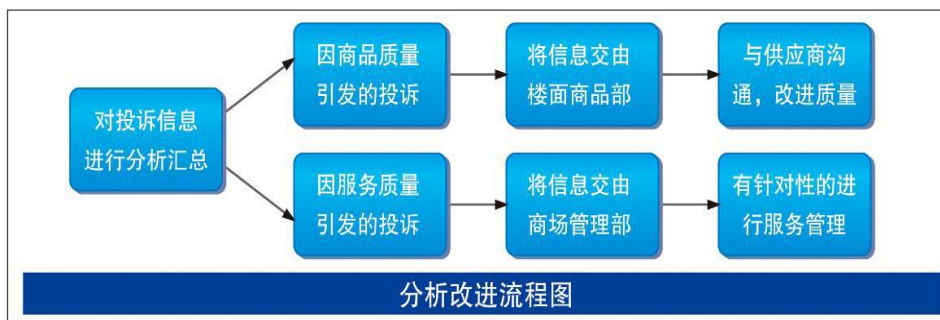


公司在招标采购的过程中建立了“三审三验”制度，“三审”即对供应商进行资格审查、样品检查、产品质量验查，并分别由市场营销部、商品部主任和专职经营管理员三个层次负责；“三验”即进口商品要验关税单、商品原料成份要验检测单，生产工艺要验成本单，从源头上制止与杜绝了假冒伪劣商品的进入。公司实施实时跟踪，全程监管，在销售服务的过程中亮好“四张牌”，即对举报投诉属实的消费者亮奖牌，捉一奖千；对不执行明码标价的营业员亮黄牌，下岗培训；对提供假冒伪劣商品的供应商亮红牌，立即清退；对长期以来重视商品质量的厂家亮金牌，予以表彰。通过以上措施严把质量检验关、控制关和改进关，确保新世界销售的商品全部达到国家法律法规和国际规则规定的安全标准。



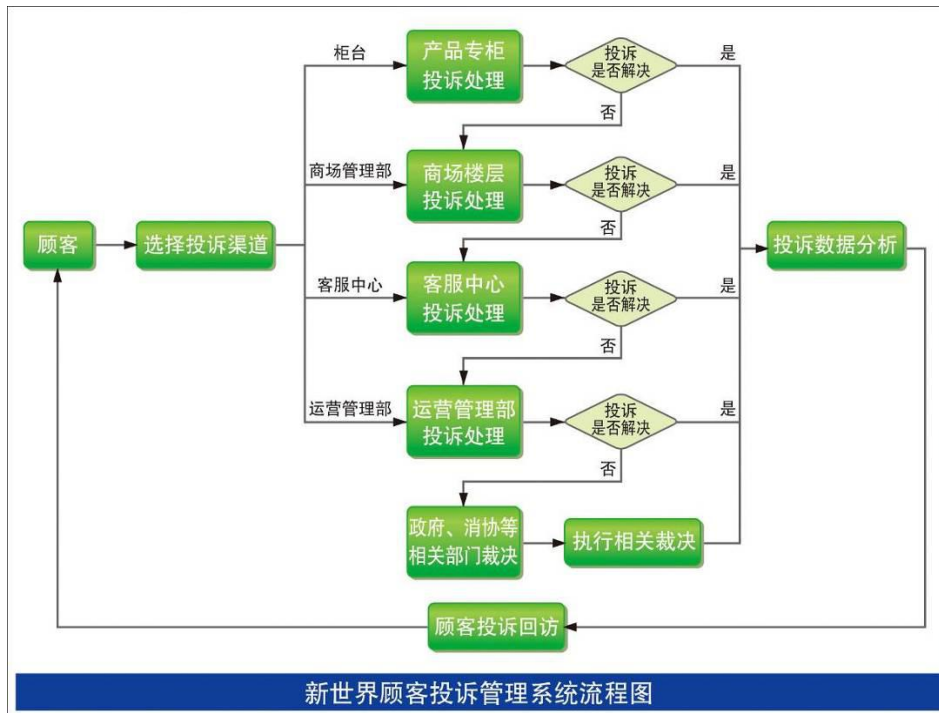
公司严格遵照国家有关法律法规认真处理顾客的诉求，在处理售后服务时，遵循“以法律法规为准则”、“以消费事实为依据”、“以顾客需求为中心”的原则。建立了“受理—处置—传递—反馈—跟踪回访”等一系列完整的投诉管理程序。把让顾客满意，维护顾客利益的理念，传达给公司每一位员工，对一线员工进行质量和顾客满意培训，统一了顾客投诉管理体系的指导思想。

为了确保顾客的投诉能及时得到处理，公司规定了投诉处理的时限：一般问题当日解决；疑难问题 3 日解决；争议问题十天内给予解决。新世界网上商场的开通使我们的消费维权工作扩展至了线上，公司开通了 400 客服体系，打造线上线下一站式客户服务，拨打热线即可与新世界客户服务中心取得联系，同时委派专人每日登录 12315 网站、维权联络点网站解决消费争议问题，提出相关咨询与建议，并及时与工商黄浦分局联系，做到联络不脱节、处理不拖沓、信息不滞后。



通过创建售后服务档案以及顾客投诉档案、建立信息共享平台，并对消费投诉信息内容、原因分析存档，客户服务中心每月

对客户投诉的处理情况予以统计和分析，把统计分析结果报告给运营管理部，再由运营管理部加以汇总后，报告给总经理室以及传递给各楼面商场和职能部门，责成楼面商场或职能部门经理就顾客投诉及反映的问题加以改进，防止再次发生同样问题。



公司一贯注重服务理念的精炼和服务质量的提升，服务创新是目前新世界发展进步的重要支点，以服务形成我们自己的核心竞争力。2016年，新世界继续深化了服务理念，在秉承传统文化的基础上开创全新的服务理念，进一步将礼仪服务、云服务、微笑服务和“真情·361°”等服务融会贯通，推行“五个一百服务计划”，即：“一百句商场禁语”、“一百句文明用语”、“一百句接待英语”、“一百名金牌导购”、“一百项服务举措”。体现出新世界服务的“全心全意”、“全智全能”、“一应俱全”的特色，把新世界的服务品牌愈发做大、做响、做亮，保持了既往服务长效建设的成果，企业内部素质和外部形象得到了进一步提升。

通过对售前、售中、售后三方面服务的改进，我们可以为顾客提

供舒心、放心的购物环境，全方位的服务体验，真正做到追求卓越，超越完美，使顾客感受到“新生活，从新世界开始”的经营理念。2015 年 12 月，《劳动报》在《打造真情、科技、人文新世界》

打造真情、科技、人文新世界

上海新世界百年庆百日营销活动启幕

商情
谍报

岁末营销纷至沓来，电商唱罢实体登场，实体营销哪家强？新世界当仁不让。上海新世界商城今年恰逢创立 100 周年，百年庆百日营销活动从即日起会一直持续到明年的 3 月 8 日，涵盖感恩节、圣诞节、元旦、春节、三八妇女节 5 个重要的国内外节假日，并贯穿岁末年初的销售旺季。

即日起至 12 月 6 日，新世界不仅 1 至 8 楼全城购物联动，100 元换 300 点，用足积分最低 3.3 折。会员单笔购物满 500 元，还可参加刮刮卡抽奖，会员人人有奖等，每个楼层精选品牌和大类，也会推出多个有号召力的热点商品，震撼价酬宾。同时，一波创新活动令人期待：首推新世界百年纪念卡；百万市民百公里健步走，传递正能量；百年上海原点游，老上海情景再现等。

新世界以“满足您的需求，超出您的想象”为目标，按照服务过程零障碍、服务质量零缺陷的标准，主推“五个一百”（一百句商场禁语、一百句文明用语、一百句接待英语、一百名金牌导购、一百项服务

举措）服务计划和“三全服务”，体现出“全心全意”、“全智全能”、“一应俱全”的服务特色，倾心打造“真情新世界”、“科技新世界”、“人文新世界”。购物全球送：顾客当天在新世界城内购物，凭当日购物凭证至各楼面服务台填写“快递确认单”，即可享受快递标准服务首重免费；网络全联通：新世界与黄浦数字商圈联合打造全新“E 时代”，顾客在新世界城只需认证一次 WiFi，即可同时在南京路、淮海路商圈享受到免费 WiFi 服务；导购全自助：结合 APP 应用软件，顾客通过移动客户端可以查看商场促销活动和店铺信息，还可在购物时提供个性化、随身化的全自助导购服务。实体百货相对于网上购物最大的优势是注重顾客体验。为了增进顾客体验，新世界的文化娱乐项目也推出一系列丰富多彩的特惠活动，让人们在购物之余，尽情吃喝玩乐。

岁末，消费者的消费习惯也从线上转移至线下，新世界抓住销售旺季，再次抢占市场制高点，为实体商业呐喊助威。文/晓轩

一文中特别报道了新世界主推的“五个一百服务计划”，倾情打造“真情新世界、科技新世界、人文新世界”。

在“五个一百服务计划”中各楼面、各部门充分发挥自己的优势，在原有服务品牌的基础上完善服务内容，跟上时代步伐，开发个性化服务品牌，扩大顾客群，增加知名度，体现我们新世界服务的“全”。全方位、全覆盖、个性化服务使顾客在享受新世界购物实惠的同时，更享受了在新世界购物的乐趣。

① 网络全联通

新世界作为首家、也是迄今为止唯一一家结合公共网络资源的传统百货，与黄浦数字商圈联合打造全新“E 时代”。新世界商场同步黄浦数字商圈网络资源，共同使用统一 WiFi，做到“内外互联、统一认证”。顾客在新世界城只需认证一次 WiFi，即可同时在南京路、淮海路商圈享受到免费 WiFi 服务。



② 购物全球送

“购物全球送”是一项免费向有需要的顾客提供的特殊物流服务，旨在解放顾客双手，将顾客所购商品快递至全球各地，为顾客解决购物的后顾之忧，方便顾客的购物之行。

③ 服务全覆盖

“五个一百服务计划”中的“一百项服务举措”包括了新世界城各个楼面的所有便民服务，服务面包含了顾客购物的售前、售中、售后三个阶段，可谓是一应俱全。2016年，新世界城与上海市红十字会携手，在一楼咨询台放置了自动体外除颤仪，并对咨询台全体员工进行了统一的医疗急救培训，提高了员工的服务安全意识，确保了商场的安全保障。



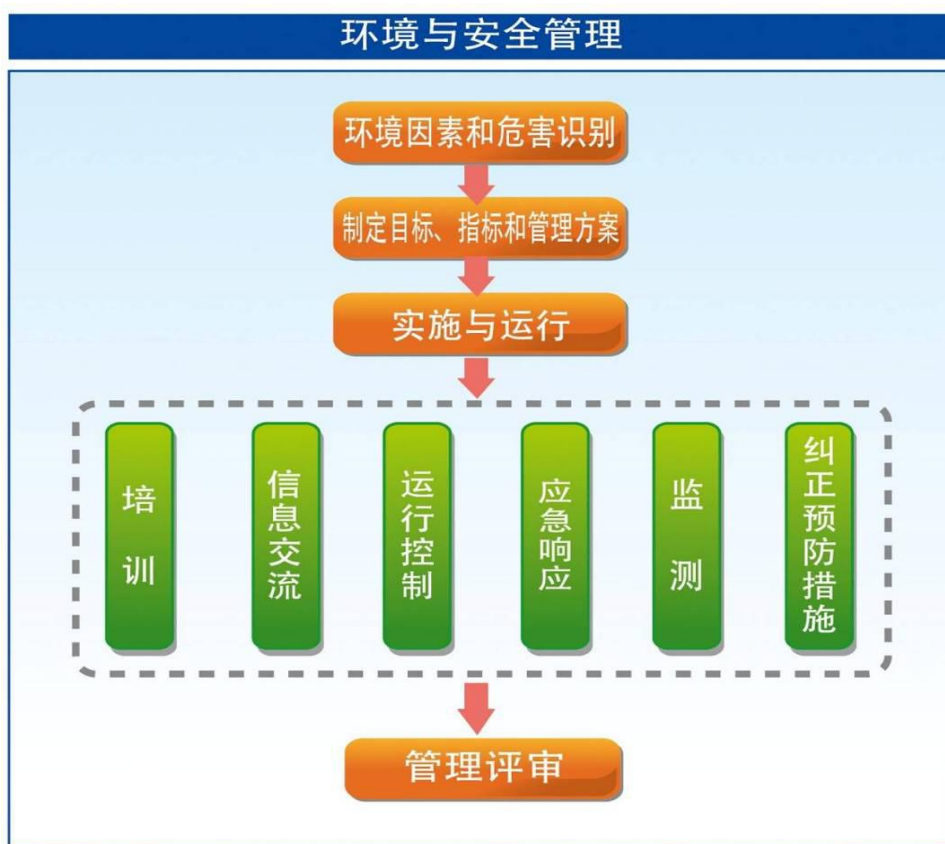
2015年7月1日起，新世界作为上海首批27家退税定点消费商店之一，为境外旅客提供离境退税率为11%的服务，这一服务政策旨在充分发挥税收政策鼓励旅行消费购物的积极性。据统计2016年新世界城离境退税共496笔，开票金额高达210万元，退税额23.1万元。



环保节约

● 环境管理

近年来，公司在发展壮大的同时，不忘履行社会责任，积极导入环境管理体系，并结合新世界自身特点，在实践中不断总结商业环境管理的方式、方法，努力探索符合自己发展的商业环境管理体系。



公司按照环境管理体系要求，对环境因素进行识别、确定环境管理目标和管理方案、组织实施、运行，并通过公司各种管理评审进行评估，寻找差距，不断改进。

见缝插绿是公司环境持续长效管理的根本保证。为了更好地展现公司的外部形象，公司不仅在新世界外的花坛里种植了大面积的黄杨，

还根据不同季节，种植各种绿化，确保了四季长青。公司也十分重视室内绿化，美化和净化整体环境。办公区选择了观赏价值较高的南方植物，如散尾葵、鱼尾葵等，还专门聘请了绿化公司进行专门设计、专人养护。

公司制定并严格实施基础设施“三大”检修策略，提高运行可靠性水平。为确保主要设备在高负荷状态下能够可靠运行，尽量减少故障，切实提高设备运行的可靠性，公司实行周期检修、寿命检修、状态检修三大检修策略，制定了电梯维修规定、空调维修保养规定等一系列规章制度，使检修计划形成制度，以便在日常工作中严格执行。在实施检修的过程中，对一些主要设备、特种设备，如电梯、冷水机组、水泵等主要采取委托供货单位维护保养的形式，签订定期维护保养合同，日常内部配备技师级专业人员管理。对特殊工种，如电梯工、电工等，每年上报人事部进行培训，考核合格后上岗。对租赁楼面主要采取签订安全协议的方式，将责任落实到人，并设立专门的管理部对其监督管理。

针对噪音、空气污染等这些问题，公司提出了建设低能耗、低污染、布局合理的“绿色”购物环境。公司有一定数量的水泵、风机和空调机组，为便于噪声控制治理，主要设备设置在地下二层，设隔音操作室。风机和水泵均采用软接装置，设备基础增加减震垫块。地下车库的废气采用机械排风，设置专用风道高空排放。合理选用小型化、环保型设备，提高设备的技术含量，选用设备向适度超前方向发展，如变压器选用干式变压器，注重降低空载和负载损耗，降低产品噪声，具有高可靠性和便于维护等特点。餐饮污水经隔油池隔油处理后排入市政污水收集管网。

通过对新世界整体环境的治理和维护，公司整体环境得到了很大的改善，良好的履行了公司的环保承诺。

● 低碳节能

为了响应国家关于“节能减排”的号召，积极推进节约型、绿色环保型社会的建设，大力推广“节能环保”理念，努力使公司成为上海市节约能源标杆企业。

2016 年，公司继续建立由企业主要负责人为组长的节能工作领导小组并定期研究部署企业节能工作；落实节能管理部门，明确工作职责，有专人负责日常节能管理；认真参加市区有关节能工作会议及培训；制定公司年度节能工作计划；开展节能宣传和组织节能技术培训，认真总结；新、改、扩建项目按节能设计规范和用能标准建设。公司继续在节能工作上加大执行力度，在公司范围全面开展节能活动的宣传，积极参与市区两级节能机关进行的各项节能活动，制定、完善并严格执行各项节能管理制度。

2016 年，公司继续对剩余楼面商场的公共区域照明、办公区域照明以及公共楼梯通道区域照明灯具进行了置换，将原先的荧光灯节能灯具、金卤灯及卤素灯具全部置换成 LED 灯具。截至 2016 年底，公司完成了 B1F、1F、2F、3F、4F、5F、6F、8F、9F 商场公共区域照明以及车库、办公室、公共楼梯通道等照明的 LED 灯具置换与新建工程，并且全部实行了能源合同管理模式。经改造后，用电量将大大减少，据估算年节约能耗折合标煤 400 吨左右。



2013 年 5 月，公司通过合同能源管理方式对 6 台空调冷冻机组水泵进行节能技改，取得了一定效果，并上报区节能办备案。通过 14、15、16 年三年的密切观察对比分析，节改后有明显的节能效果，拟计划对其余的空调冷冻机组水泵继续进行节能技改。



2016 年，随着公司的战略调整，新世界城新增餐饮面积达 15%左右，餐饮用电量较 2015 年相比增长近 30%。但在公司领导的正确领导下和公司员工的共同努力下，新世界城全年能耗折合标煤 10587.423 吨，仅比 2015 年全年能耗折合标煤 10562.4537 吨增加 0.24%，仍然圆满完成了全年的能耗指标。



安全生产

新世界始终把安全生产作为首要工作来抓，重视安全文化建设，秉承“以人为本，安全第一，预防为主，综合治理，全员参与，持续改进”的公司安全生产方针，按照GB/T28001职业健康安全管理体系要求，对危险源进行识别，确定安全和健康控制管理目标与管理方案，并付诸实施。公司致力于创建安全稳定型企业，切实保障员工安全与健康，无重大伤亡事故、无重大火灾事故、无重大职业危害事故，减少人员轻伤事故的发生。



● 树立安全理念

安全主导理念：安全第一，生产第二；凡事安全先，万事安全大

安全全员理念：人人都是安全员，人人都是安全管理者

安全价值理念：安全是企业最大的效益，安全是员工最大的福利

安全管理理念：高标准，细流程，全过程，全方位，严考核

安全预防理念：防范在先，降低事故发生的概率

安全作业理念：确认安全，按章操作，在岗一分钟，安全六十秒

安全教育理念：安全意识靠培育，安全行为靠养成

提高全员安全意识，创造了良好的安全生产环境，保障了公司生产经营活动的安全稳定和发展。

● 落实主体责任

公司严格落实主体责任，认真贯彻安全生产责任制，明确企业内各层级、各岗位的安全生产责任。总经理与区政府、安监局、上级主管单位签订安全生产承诺书，公司各职能部门、楼面商场、子公司的经理与总经理签订安全生产承诺书共计21份，并实施安全生产考核。公司还与联营厂方签约共700多份，真正做到安全工作“横向到边，纵向到底”，为公司整体的安全生产管理工作奠定了良好的基础。

● 安全生产投入

公司根据国家安全生产法制定安全生产投入预算，包括保安人员费用、技术防范设备费用、安全教育培训费用、安全工作宣传费用、隐患排查与整改费用等。2016年，公司的安全生产投入费用约为800多万元，有效提高了安全生产工作效率，营造了安全稳定的购物环境。

● 持续做好安全生产标准化

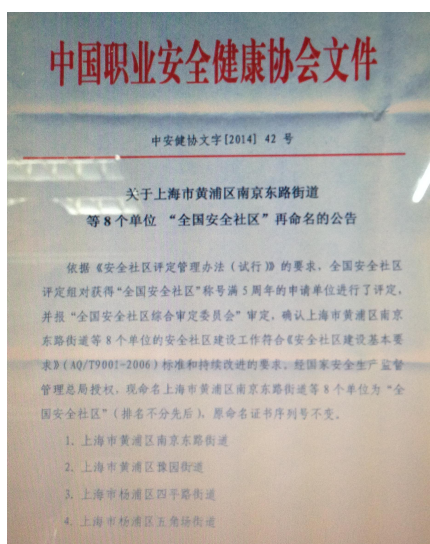
公司根据国家安全生产监督管理局的规定，并结合自身安全稳定工作形势的发展需要制定措施。自2012年11月到2013年9月，公司根据《商场企业安全生产标准化评定标准》的规定，整合力量开展了安全生产标准化二级创建工作，并通过了评审机构专家们的检查验收，达到了安全生产标准化二级标准。

2016年，我们对照现行法律法规和标准化13个要素的内容，继续

对安全生产管理制度进行修改和完善，9月通过安全生产标准化二级标准复审。公司还积极配合南京东路街道和安监局做好安全社区工作：自2006年起，公司配合南京东路街道开展“安全社区”创建工作。公司2009年10月被命名为“全国安全社区”，2010年6月获“上海市安全社区”称号，2011年5月加入“国际安全社区”成员，2014年10月通过了5年一次的全国安全社区复评，2016年获得上海市安全社区建设优秀项目。

安全社区不仅仅是街道政府的事情，更是一个由政府、企业、社会组织、志愿者和居民构建起的跨界合作网络，共同参与伤害预防和安全促进工作。新世界城作为一个公众聚集场所，是安全社区的重要组成部分。

我们通过对大楼内各类事故与伤害风险进行辨识、分析，并由此确定安全项目，制定目标、计划，采取安全干预措施（主要包括技术改造、制度管理、宣传教育等），以便最大限度降低各类事故与伤害，提高了员工的安全意识与安全技能，为社区安全出一份力。



● 安全生产教育

公司每年制定安全生产教育培训计划，2016年组织员工进行“三级”安全教育，部门商场及班组全体员工的教育情况都记入职工安全生产记录卡内。

公司党委、工会、行政权力推进岗位技能比武工作，其中就有安全生产隐患排查的模拟演练及在岗竞赛，把日常培训的知识融入到实际工作中，从而提高员工处理突发事件的能力。2016年，公司物业管理部组织了20多人参加了技防设备在岗实战演练，还获得2016年黄浦区安全生产月安全生产知识竞赛三等奖。

公司根据《安全生产法》配备7名专职安全管理员并定期参加安全复训考核，新增3人已报名参加培训班。特殊岗位人员均定期参加培训、考核、注册，持证上岗。

● 安全生产检查

日常检查、专项检查、突击检查是新世界常用的检查方法。目前公司实行营业时间内有公司总值班领导带队，非营业时间内有专职安全管理干部值班，对安全生产工作进行监管及应急处置。2016年，公司排查出一般隐患112处，已经整改107处，对未整改好的5处隐患采取临时防范措施，隐患整改率95%。

日常检查：公司专职保安队每天对安全通道、消防设施、重点监管部位进行检查，2016年多于365次。

专项检查：对某个项目进行重点、有针对性的检查。2016年进行了38次专项检查，包括对重点监管部位的检查、防汛防台检查、“打非治违”检查、安全生产大检查等。

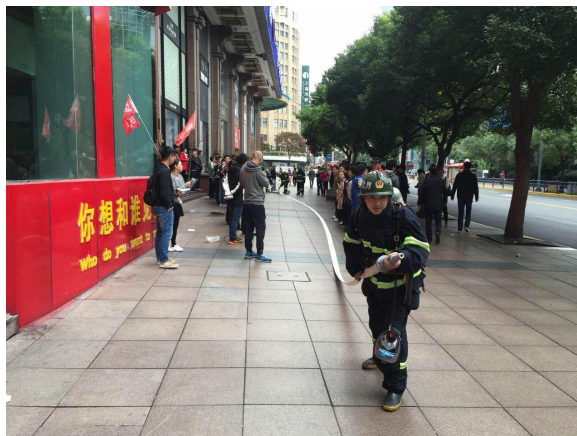
突击检查：针对隐患多发地时常进行临时检查，做到及时发现，及时制止，立即整改。

我们力求在检查中找出隐患，及时消除可能对社区及公司带来的

安全影响与安全隐患，降低安全风险，保障人员安全与财产安全。

● 安全生产预案

为预防在新世界城范围内发生安全事故，规范公司生产安全事故应急管理制度和应急响应程序，做到迅速有效地控制和处置可能发生的事故，降低和避免人员伤亡和财产损失，上海新世界股份有限公司依据《生产安全事故应急预案管理办法》（安全监管总局令第 17 号）与《生产安全事故应急预案编制导则》（GB/T29639—2013），修订了应急预案：（1）生产安全事故综合应急预案；（2）商场消防安全事故应急预案；（3）商场内客流拥挤时的应急疏散预案；（4）突发断电事故应急预案；（5）电梯困人事故应急处置预案；（6）高处坠落事故应急预案；（7）触电事故应急预案，进一步规范了公司生产安全事故应急预案的管理，增强了应急预案的科学性、针对性、实效性。公司安全生产委员会及物业管理部组成的评审组对应急预案的实用性、基本要素的完整性、预防措施的针对性、组织体系的科学性、响应程序的操作性、应急保障措施的可行性、应急预案的衔接性等内容进行了论证和评审，登录上海市及国家安全生产监督管理局网站进行了备案，并在 2016 年 6 月重新发布执行。公司将进一步结合安全生产标准化工作逐步对应急预案进行修订及增补。





社区参与和发展

公司在取得良好经营业绩同时，竭尽全力回报社会。公司热心社会公益事业，大力支持教育事业和体育事业，在公司内全力倡导“公益在我心中，行动在我手中”的优良风气。公司高层领导身体力行，带动广大员工积极参与。根据百货零售业的行业特点和位居南京路商业街的地域特征，公司通过系统方法识别和分析，将公益支持重点放在慈善事业和志愿者服务等领域，所有活动纳入公司年度预算范围，统筹安排公司慈善资金的使用。

● 回报社会，热心公益

回报社会，开展资助、捐助活动。2008 年，“5.12”特大地震后，公司组织全体员工和品牌厂商向灾区捐款捐物达 230 多万元。2009 年，公司开展“回馈消费，奉献社会——新世界感恩回报爱心慈善行动”，通过上海市慈善基金会向四川都江堰地区捐赠 532 台电视机，为百位社区孤老送上节日慰问金。2010 年，公司以 68 万元竞拍“新三毛”雕塑，拍卖款项用以支持残疾人复明事业。2012 年 9 月，公司在黄浦区市民运动会启动仪式上，向南东街道提供体育健身用品。2016 年，新世界通过举办一日捐、慈善义卖以及直接捐助等多种活动，共筹集善款 20 多万元。



【示例 1】 蓝天下的至爱 “千店义卖”

近年来，新年元旦第一天，公司都会倡导并带动一万多家商业单位共同参加“蓝天下至爱——姐妹情千店义卖”活动。所有商家将会把活动期间义卖的全部或部分利润捐赠给上海市慈善基金会，用于帮助上海特困孤老以及新疆地区贫困妇女。2015 年，为欢度新世界百年庆典，更是为向广大市民和游客传播健康、乐观、爱心奉献的正能量，公司组织了百万市民百公里健步走大型活动，树立了企业积极向上的精神风貌！



【示例 2】 “欢乐迎新年 感恩慈善行”

2016 年 12 月 31 日公司举办“欢乐迎新年 感恩慈善行”活动，不仅将活动义卖的所得全部捐出，更是将当天销售的 20 万元利润捐赠给上海市慈善基金会，同时向广大市民传播爱心、奉献的正能量。



● 奉献爱心，志愿行动

学雷锋为民服务志愿者队，用心传承，坚守服务承诺！

新世界第一次参加南京路民兵团员为民服务是在 1984 年，至今已坚持了 33 个年头。服务之初，我们的第一批志愿者以一线基层营业员为主体，当时参与人数只有 2 人。之后志愿者队伍逐步扩展，参与的对象也从团员发展到党员，从基层一线发展到管理岗位，从我们本店职工扩展到厂方职工。到 2016 年底，公司在编民兵团员志愿者人数已近百人。服务项目也从最早单一的修伞，发展为现有的“黄金清洗、钉纽扣、修伞、手机贴膜、修拉链、羊毛衫织补、牛仔裤接边、小家电维修、量血压、配钥匙、平价小商品、理发”12 个便民服务项目。传承需要用情！参加一次为民服务很容易，但要长期坚持并不断提高却很难，而我们一干就是 30 多个年头，服务了 10 万多人次。唯有始终在服务中秉承“热心、恒心、耐心、细心”的服务标准，把服务的每一位老人都当成自己的爷爷奶奶，才能把住这份坚持、这件好事真正做好、做实。我们不会忘记，8 月酷暑的烈日下，志愿者们挥汗如雨为孤老修理电风扇；我们不会忘记，在三九刺骨的寒风中，志愿者们跺着脚、哈着气为他人修补羊毛衫；我们更不会忘记，志愿者们自掏

腰包购买零配件，为往来的路人和附近的居民免费提供各项便民服务……尽管为民服务的志愿者换了一茬又一茬，但是奉献爱心、服务社会、不求回报的雷锋精神却在他们身上得到了延伸并发扬光大！



● 走进社区，传递温暖

“为民服务聚民心”——公司充分利用团委为民便民服务队和“朱卫新家电维修工作室”等服务品牌的优势，组建好党团员志愿者服务队，定期组织开展为民便民服务进小区的活动，为社区居民提供小家电维修、羊毛衫织补、修拉链、理发等服务，帮助社区居民解决热点、难点问题，使广大党、团员更积极地投身于社会公益活动中去，发挥了文明单位和党团员的服务、示范和辐射作用。2016年3月5日学雷锋日，公司携手共建单位共同举办“感恩服务、回馈社会”百年庆系列活动。2016年7月1日，公司又携手共建单位共同举办“践行两学一做 争当时代先锋”大型党日为民服务活动，所有项目志愿者均免费

为大家服务。其中，小家电维修、磨刀、修伞、手表配电池等多个项目非常火热，受到了广大社区居民的交口称赞。



“情系困难群众”——融入社区、奉献爱心。公司进一步利用公司党委所属党支部的群体作用，与社区孤老困难家庭结对，开展帮困助学活动。公司在原有帮困结对的基础上，不断创新扶贫帮扶形式，规范工作程序，加大工作力度，努力为社区、企业困难群众办实事、解难事、做好事，切实体现“情为困难群众所系，利为困难群众所谋”的企业社会责任意识。公司以实际行动体现党员先进性，为维护社会稳定、构造和谐社会发挥积极作用，努力营造“社区是个大家庭，党建凝聚众人心”的良好社会氛围。



责任展望

展望未来，借上海国资国企改革发展“十三五规划”的春风，公司将进一步夯实“精商业+大健康+新金融”的战略格局。“精商业”即进一步探索线上与线下模式和资源整合，寻求新型合作模式；探索与拓展消费金融，促进商业与金融业的协同发展，提升商业附加值；大力推动商业地产产业化和金融化运作。“大健康”即根据大健康产业战略发展方向，围绕蔡同德、群力等著名品牌的发展，选择优质并购标的，在相关产业链上整合资源，形成互动和整体竞争优势，助力大健康产业体系。“新金融”即涉足金融业，通过债券投资、股权投资、产业并购等，把握资本市场投资机会，创造价值回报，提升公司竞争力。

从合作伙伴角度来看，夯实“精商业+大健康+新金融”的战略格局必然要求公司充分借助合作伙伴的产业运作经验，让合作各方积极发挥自身的优势，为公司实现优质资产注入、并购整合外延式拓展、未来产业转型等提供支持。

从企业员工的角度来看，要全力创建文明单位。围绕“践行社会主义核心价值观”精神为重点，开展“十个方面”工作，如大力开展道德文化教育、深入推进诚信文化建设、坚持深入廉洁文化建设、构建干部群众的和谐关系、加强人才的培养力度、积极开展职工文体活动、积极参与社会公益活动、继续做好共建单位创建活动、建设资源节约型企业等，为企业可持续发展提供精神动力与文化支撑。同时，再为员工办十件实事、好事，牢固树立“群众利益无小事”的群众观、“说千言万语，不如办一件实事”的工作观，坚持不懈为职工办好事、办实事。我们将继续做好以增加员工收入、提高员工福利、改善工作环境为重点的十件实事，办好职工食堂、职工文体活动中心，实现基层员工收入年年有增长。

报告附录



意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本公司第五年度发布的社会责任报告。为了使本公司更好地履行社会责任及其报告编制，及时、客观、完整地披露社会责任实践绩效与下一步行动计划，我们真诚地期待您的反馈意见。

您的信息：

姓 名 _____ 工作单位 _____

联系电话 _____ 传 真 _____ E-mail _____

您可以参考下表对我们的报告作出评价（可以单选或多选）

1. 您对本报告整体感觉是：

很好 好 一般 有待改进

2. 您认为本报告结构和版式是否便于阅读？

是 否

3. 您对本报告披露的信息评价：

通俗易懂 内容翔实 篇幅适宜 愿意阅读

增加信任 需要改进，如 _____

4. 您是否从本报告获得了所需的信息？

是 尚须提供 否

5. 您认为本报告对利益相关方关注问题的反映程度如何？

完整 较完整 一般 有待改进

6. 您对上海新世界股份有限公司社会责任实践的总体评价是：

非常好 好 一般 有待改进

您可以选择以下方式提供您的反馈建议：

邮 寄：上海市黄浦区南京西路 2-88 号 邮政编码：200003

电 话：+86 21 63588888 传真：+86 21 63271475

公司网站：www.newworld-china.com 邮箱：zzf0624@126.com

上海新世界股份有限公司
二〇一六年度社会责任报告的
审验声明
上会师报字(2017)第 1927 号

上会会计师事务所（特殊普通合伙）
中国 上海



上会会计师事务所(特殊普通合伙)

Shanghai Certified Public Accountants (Special General Partnership)

审验声明

上会师报字(2017)第 1927 号

上海新世界股份有限公司的各利益相关者:

我们应上海新世界股份有限公司(以下简称“新世界”)的委托对《上海新世界股份有限公司 2016 年度企业社会责任报告》(以下简称《报告》)进行独立审验。

《报告》是新世界自 2012 年度建立报告发布制度以来,连续第五年度发布企业社会责任报告,并继续邀请第三方机构就《报告》进行独立审验。

按照上海证券交易所《<公司履行社会责任的报告>编制指引》的要求,编制报告、披露企业社会责任相关信息是新世界管理层的责任。我们的工作和结论仅限于考虑《报告》披露的信息在重大方面上是否违背上海证券交易所《<公司履行社会责任的报告>编制指引》的要求,存在不公允的表述。

一、审验范围和标准:

我们对《报告》中所披露的信息进行审验。本次审验不对《报告》中披露的企业社会责任相关指标数据的准确性作出评价。

本次审验时间为 2017 年 4 月。审验的依据为上海证券交易所《<公司履行社会责任的报告>编制指引》的相关要求。

我们按照《中国注册会计师其他鉴证业务准则第 3101 号:历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求执行审验工作。

二、审验工作:

为了得出审验结论,我们开展了以下工作:



上会会计师事务所(特殊普通合伙)

Shanghai Certified Public Accountants (Special General Partnership)

通过互联网收集与新世界履行社会责任相关的信息;

对新世界相关部门的代表进行了访谈,了解企业社会责任履行的政策和流程,及各部门的执行情况;

了解了新世界《报告》中相关数据的统计方法和报告的逻辑框架;

了解了新世界的内部沟通机制及与外部利益相关者报告其相关政策的情况;

审验了新世界提供的与《报告》相关的文件、数据和信息。

三、审验结论:

基于我们的工作,我们没有注意到任何事项使我们相信,《报告》与上海证券交易所《<公司履行社会责任的报告>编制指引》要求存在重大不相符之处、《报告》在重大的系统性的或实质性方面的陈述存在不公允性。

四、独立性声明:

我们参加新世界《报告》审验的项目组成员与新世界及其利益相关者无明显的利益关系。我们确认项目组成员具有独立性、公正性和具备执行审验程序能力。

五、相关说明:

我们对任何第三方根据此审验声明作出的无论是在投资还是其他方面的决策不负有责任或义务。

上会会计师事务所(特殊普通合伙)



中国 上海

中国注册会计师

张婕



中国注册会计师

施剑春



二〇一七年四月十日



上海新世界股份有限公司
SHANGHAI NEW WORLD CO., LTD.

地址：上海市黄浦区南京西路2-88号

电话：+86 21 63588888

传真：+86 21 63271475

邮编：200003

网站：www.newworld-china.com