

上海友谊百货有限公司友谊商城分公司
2013 年社会责任报告

遇强更强， 诚信致远

目录

公司概况

总经理致辞.....	1
公司简介.....	3
报告编制组织机构.....	5
企业理念.....	6

I-1 员工责任

II-1 员工教育	8
II-2 员工录用	13
II-3 权益保护	17
II-4 安全保护	20

I-2 经济与服务责任

II-5 利润与经济效益	23
II-6 产品与服务	24
II-7 对供应链伙伴的责任	28

I-3 诚信责任

II-8 守法诚信.....	32
II-9 诚信经营与服务.....	33

II-10 社会诚信形象	36
I-4 社区责任	
II-11 救灾与慈善捐助	37
II-12 志愿服务	39
I-5 环保责任	
II-13 环境管理	40
II-14 低碳节能	41
II-15 环保形象	42
附录	
预期与展望.....	43
2013 年获得荣誉一览.....	47

总经理致辞

林晓华

认真履行企业社会责任是构建社会主义和谐社会的重要举措，企业积极履行社会责任，在运营过程中遵循法律、道德和商业伦理，对利益相关方、社会和环境负责，创造经济、社会和环境综合价值，已经成为实现自身与社会可持续发展的必然要求。南方友谊商城紧紧围绕“务实经营 创新思路 深化内涵 加速发展”的指导方针坚持“遇强更强，诚信致远”的百联企业精神发展企业、服务社会、造福员工，切实推进公司生产经营可持续发展。

2013年，在“和谐企业、一流服务、高效管理、绿色环保”精神文明创建愿景下，商城全体员工紧紧围绕加强团队建设、服务建设、诚信建设、社区形象建设、环境建设五大支柱积极推动社会责任从理念到实践的全面落地，努力实现精神文明建设与物质文明建设的共同发展，积极为社会经济发展作贡献。2013年，在严峻的经济形势下，继续将“基础管理”和“精细管理”作为全年工作重点，通过各项工作的“精细化”，进一步发展企业根基。在积极推进经济工作的同时，以“全员”式服务管理，层层激发，服务能级不断提升。商城致力于为顾客提供一流的体验式服务，积极营造商场人文氛围；与供应商实现共赢与可持续发展；进一步加强员工素质建设，引导员工与企业共同发展、构建和谐环境。通过一年的努力，我们较好地完成了全年度的各项工作任务，实现销售规模 22,114 万元，商城铭记

所肩负的使命与责任，至诚至信，切实履行社会责任，认真践行企业宗旨。

企业的发展离不开社会发展和社会环境，企业只有更好地履行社会责任，才能促进社会发展和建立良好的社会环境，才实现企业可持续发展。随着企业对社会责任的理解不断深化，对企业社会责任、履行社会责任能够产生的价值等认识不断提高，社会责任意识不断增强，商城将不断探索，把社会责任和可持续发展的理念融入企业的使命、愿景和价值观之中。此份报告将向您阐述商城 2013 年在社会责任五个方面的实践情况。我们愿意同包括社会公众在内的所有关心、帮助、支持、理解我们的利益相关方一起分享这些成果、经验和教训，让价值链上所有与企业相关联的员工、供应商、消费者等等一同更好地互动与合作，为个人、企业、乃至整个社会的文明进步和兴旺发达而不懈努力。

南方友谊商城党政班子名单

党支部书记、总经理：林晓华

党支部副书记：陈红亮

副总经理：刘建明、庄倩

总经理助理：张荣燕

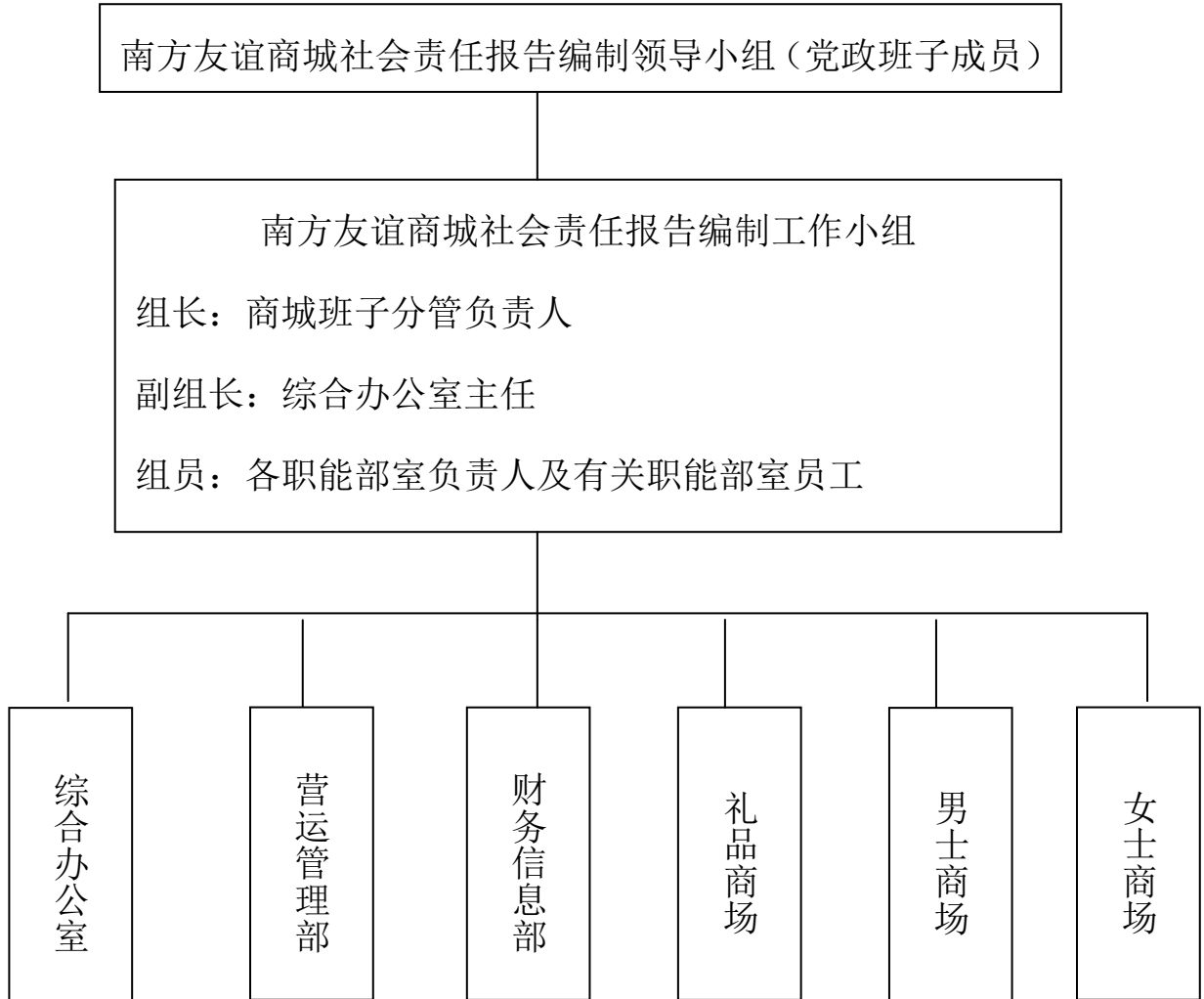
公司简介

上海友谊百货有限公司友谊商城分公司（以下简称南方友谊商城）是国内最大国有商贸流通产业集团——百联集团旗下以经营境外中高档商品为主的都市型百货零售企业，现有员工 886（含厂方促销人员），经营面积将近 27000 平方米，经营大类涉及钟表礼品、黄金饰品、进口食品、高档滋补品、高档瓷器、化妆品、男女服饰、运动休闲品牌和综合百货等。经过多年的努力，现已成为本市西南地区中环以外集交流、体验、传递先进生活理念为一体的高感度时尚商家之一。从 08 年开业至今，企业秉持“发展是企业永恒的主题”这一经营理念，以“企业竞争力品牌化；全方位服务人性化；企业管理精细化”的追求目标，经过不断创新经营，商城的经济效益连年大幅攀升，销售业绩连年实现两位数的增长。2013 年，经过全体员工的共同努力，南方友谊商城实现销售规模 **22,114** 万元；实现毛利总额 4182 万元，百元人工成本利润 75.77 元。

在不断推进企业经营能级向上发展的同时，近两年来，商城已获得第十六届上海市文明单位、二十一届“百花杯”优质服务竞赛活动先进企业、2012 年上海商业信息暨市场检测工作，评为“先进集体”等多项称号。商城唯一的一个自营柜组——烟酒柜荣获 2011-2012 年度上海市青年文明号(共青团号)。在企业员工中，营运管理部黄瑾在“2012 年度上海商业信息暨市场监测工作”中荣获二等奖，商场区域主管浦蓉静在友谊股份工会开展的 2013 年度“双争”劳动竞赛活动中获得竞赛标兵称号。

本单位属企业类（服务业）、经营性文明单位。

报告编制组织机构



企业理念

百联集团企业精神：

遇强更强，诚信致远

南方友谊商城企业文化：

发展、创新、务实、诚信

——**发展**，是企业生存的第一要务，商城秉持“发展是企业永恒的主题”这一经营理念，将“企业竞争力品牌化；全方位服务人性化；企业管理精细化”作为追求目标，努力实现可持续的健康发展。

——**创新**，创新是推进商城发展的一种必然要求，是商城的生命之源。一个企业，只有创新才能使成本更低，品质更优，竞争力和抵御风险的能力更强；也只有创新，才能实现南方友谊商城又好又快的发展，在市场竞争中立于不败之地。

——**务实**，在多年的发展中，“真抓实干，稳步前进”是我们全体员工的工作作风和精神理念。在业务上，我们始终遵循“以需求为准、以适销为主、以业绩为证”的原则，紧抓建立品牌战略的关键环节，使品牌结构保持新鲜和活力，最大限度满足消费者的购物需求；在服务上，我们致力于为顾客提供更为便捷、更为周到的全方位服务，通过痕迹化的管理方式，努力创建符合中高档都市百货的全方位服务体系。在未来的发展中，务实这一工作作风和精神理念，将通过商城企业文化的定位和传

播，得到充分的发挥和体现。

——**诚信**，诚实守信是一切职业德道的立足点，也是一个企业的立身之本和无形资本。诚实是本，信誉是金，我们坚持在企业内部、单位与单位之间、单位与个人之间、个人与个人之间，努力推崇“信誉高于一切”的诚信观念，努力营造和谐的工作和购物环境。

I-1 员工责任

II-1 员工教育

员工是企业发展的宝贵财富。2013 年，商城不断强化各级人员责任意识、创新意识和技能水平，结合全年的“强店战略”、门店环境优化等主要工作，引导员工树立正确的三观，树立合规理念，践行社会主义荣辱观。2013 年，以努力以提升员工岗位技能和管理能力为前提，通过制定、实施《2013 年度南方友谊商城培训方案》，从本店员工和驻店员两个层面开展员工教育，实现了不断优化企业经营队伍的综合素质的工作目标。

1、抓思想素质教育，树立合规理念，营造法制文化

2013 年，在积极推进经济工作的同时，全面提高职工队伍综合素质是商城长期以来长抓不懈的重要任务。商城通过落实“南方友谊商城创建学习型企业计划”、“中心组学习制度”、“学习积分管理制度”党团组织生活会、班组学习等工作，从领导班子、党员干部和基层职工三个层面，围绕《宪法》组织员工深入学习了《物权法》、《消费者权益保护法》、《合同法》、《劳动法》、《企业内部控制基本规范》、《安全生产管理制度》、《消防安全制度》、《食品安全法》等，进一步提高全员法律意识，把十八大精神和党的群众路线教育实践活动作为学习重点，努力引导商城全员形成正确的三观，进一步增强法制观念，树立合规理念。领导干部及党员参与率达 99%，

员工参与率达 95%以上。

2、弘扬传统美德，结合实际，推进文化建设，凝聚职工，形成氛围

一是为贯彻落实股份公司党委开展的“强队伍工程”，进一步延伸“创先争优”的成果，结合商城党员思想实际和工作实际，制定了“强素质、出精品、促发展”主题活动实施方案。旨在将其作为深入学习贯彻党的十八大精神的重要抓手，加快建设高素质党员队伍的步伐，进一步促进广大党员干部不断转变工作作风，提高服务效能，为推动商城在复杂的市场环境下工作再上新台阶增添了动力。为了进一步优化商城服务环境，切实增强企业的核心竞争力，广大党员带头，充分发挥表率示范作用，立足本职以实际行动积极投身股份公司开展的“服务标兵、服务能手”评选活动，感染周边群众自觉提升自身技能和服务水平，推动整体服务能级有效提升。

二是开展了系列技能培训讲座。针对企业当前的发展需求，商城年内参与人力

资源总部培训项目 13 个，共计 30 人次。同时，以提升售后服务处置、



商品管理及媒体突发事件应变能力为目的，邀请沪上主持人郭亮、梅陇工商专家及百联奥特莱斯资深管理人员开设专题讲座，组织各级管理人员及部分专柜负责人进行学习，共计 1,095 人次。为员工汲取专业养份提供了资源。

三是，开展系列技能竞赛活动。今年商城组织广大员工参与百联周年庆艺术作品大赛，共计 17 件书画、摄影作品参加比赛。在进一步丰富了员工文娱生活的同时，商城积极参加友谊股份 2013 年职工技能大赛，旨在通过技能比武，促进商城青年员工岗位技能有效



提升。据统计上半年已先后参加了五一黄金周营销策划比赛、礼品包装比赛、收银比赛、礼仪比赛，其中在第三站礼品包装比赛中商城参赛队员获得二等奖，五一黄金周营销策划和收银比赛中我商城参赛选手分别获得了优秀奖和三等奖。进一步抓住劳动竞赛和技能竞赛契机拓宽培训途径，通过竞赛来激发学习热情，通过竞赛来了解自身不足，通过竞赛达到员工相互间的沟通、学习和交流，进一步激发员工的潜能，提升管理和服务技能。

3、促进商城星级员工队伍建设，进一步激发员工活力，树立标兵形象

为了进一步形成富有特色的企业文化，激发广大员工共同参与商城发展的主动性，在做好股份公司“双争”竞赛的“服务标兵”、“服务能手”评选工作的同时，商城还开展了第三届“首席领班”、“星

级员工”评选活动，产生 5 名首席领班、14 位星级员工。通过一系列推优工作的开展，加强了员工钻研服务技艺，提升服务水平的工作意识，在员工之间形成了良性竞争氛围，对推动全员的精神面貌提升起到了积极的作用。此外，商城积极参与行业协会“百花杯”先进企



业、服务品牌、星级商品柜的评选，报送了 3 个柜组、2 名优秀员工参与评比，在行业范围内进一步展示了商城、员工的风采。

此外，开展商城文化节活动。以文化节为载体，在职工中通过开展跳绳、呼拉圈、24 点、员工卡拉 OK 大赛等各种活动

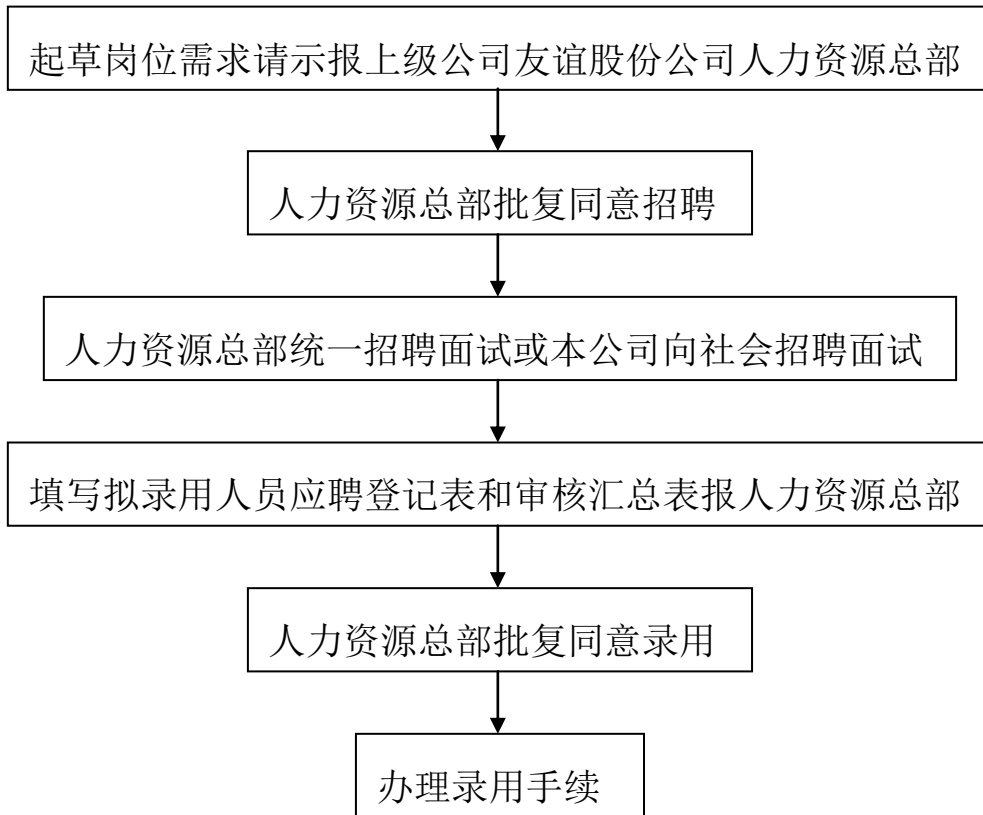


开展，进一步丰富职工的业余文化生活，陶冶职工情操，展示商城员工的精神风貌和艺术风采。



II-2员工录用

1、员工录用程序规范、透明

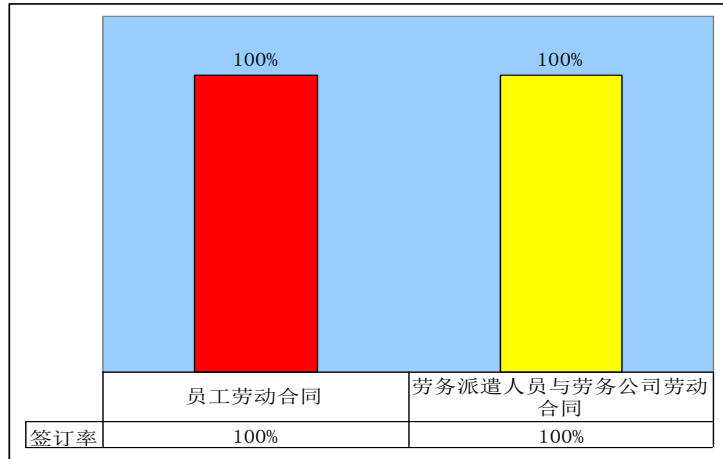


商城在员工录用程序方面，严格按照国家相关的法律法规操作要求，根据商城的实际，确定岗位用工需求，报请上级公司友谊股份公司人力资源总部，由上级公司统一招聘面试或由本公司向社会招聘面试，填写拟录用人员应聘登记表和审核汇总表报人力资源总部，人力资源总部批复同意录用，办理录用手续。

2、劳动合同签订率

商城根据《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动法》等相关法律法，规范用工环节，遵循“平等自愿、协商一致”的原则与录用人员签订聘用（劳动）合同。

2013年,商城与所有员工依法签订劳动合同:员工劳动合同签订率100%;特殊用工签订协议,签订率100%。



3、本单位从业人员人数及构成情况

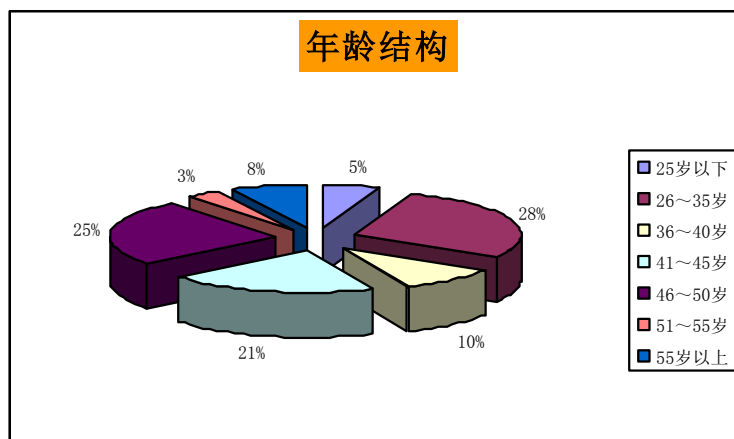
由商城正式职工、特殊用工的组成情况。

商城从业人员100人,现有正式职工92人,占总数92%,特殊用工8人,占从业总人数8%。

其中男性28人(占28%),女性72人(占72%)。

4、本单位正式员工的基本情况

(1) 年龄结构

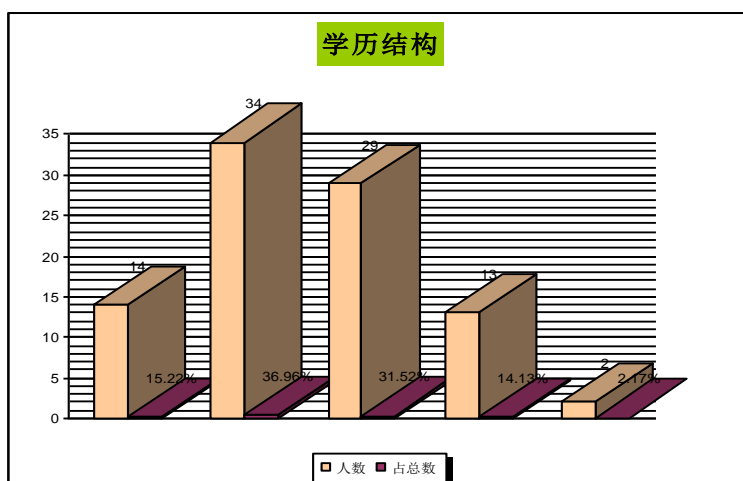


25岁以下5人,占员工总数5.43%;26~35岁26人,占员工总数28.26%;36~40岁9人,

占员工总数9.78%;41~45岁19人,占员工总数20.65%;46~50岁23人,占员工总数25%;51~55岁3人,占员工总数3.26%;55岁以上7人,占员工总数7.61%。

商城员工平均年龄为 39.8 岁，近半数员工 40 岁以下，他们将成
推进商城持续发展的主力军。

(2) 学历结构



本科学历有 14
人，占员工总数
15.22%；大专学历
34 人，占员工总数
36.96%；中专高中学
历有 29 人，占员工总
数 31.52%；中专学

历有 13 人，占员工总数 14.13%；初中学历有 2 人，占员工总数
2.17%。50%以上的员工已经拥有大专以上的学历，员工业余充电已
成为提高自我实现自我的价值的一种体现形式，促使商城综合素质整
体不断提高。

5、公司在劳动用工过程中，不存在使用童工及未成年职工的情况。

6、薪酬与福利情况。

科学的薪酬福利制度是公司稳定队伍的核心制度之一。商城有着
完善的薪酬福利体系，建立和完善企业薪酬制度，保障员工按时足额
地得到工资福利，通过规范薪酬发放管理，建全薪酬增长机制，增加
效益浮动幅度，本着效率优先，兼顾公平的原则，努力实现商城发展
与职工利益的互利共赢，真正体现员工的劳动价值、绩效挂钩原则，
合理协调不同员工之间的利益和收入关系，化解内部矛盾，促进企业

和谐稳定。

商城按照国家有关规定（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）及公积金；

为员工提供其他补充保险：为每位员工办理特种重病团体保障；为在职职工办理住院保障；为女职工办理团体互助医疗保障；为员工办理门急诊保险；建立医疗帮困保障基金，用于对困难员工进行帮困资助。

提供其他福利待遇：

工作餐：商城为员工提供正常工作时间相应的伙食补贴。

防暑降温措施：商城在夏季为员工创造适宜的工作环境，提供清凉饮料等防暑降温用品，发放高温补贴。

员工直系亲属过世，商城以适当的形式表示慰问。

三八妇女节，商城以适当的形式向女性员工表示慰问。

六一儿童节，商城以适当的形式对于有未满 16 周岁子女的员工表示慰问和按规定发放独生子女费。

八一建军节，商城以适当的形式向从部队退伍、复员、转业的员工表示慰问。

7、公司有关人事制度规定，严格禁止在招用、薪酬、福利、晋升等方面出现性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视。

II-3 权益保护

商城根据国家规定标准从社会保障、健康、民主多方面全方位保障员工合法权益。

1、实行员工休息与休假制度，员工健康定期检查制度

(1) 公司员工依法享受职工带薪年假及国家规定的法定节假日。

商城按劳动合同可享受法定节假日和带薪年假；

根据国家规定享受特殊的权利假期如：女职工劳动五期保护假期、员工探亲假期、婚丧假等假期。

(2) 公司员工每年享受一次健康体检、女性员工则增加妇科检查项目。

商城关注员工职业健康，一年一度职工体检不仅让员工们对自己的身体状况有了详细的了解，更充分体现了商城的人文关怀，同时，体检还进一步增强了员工对企业归属感和认同感，激发了员工的工作热情，增强了企业的凝聚力，构建了和谐的内部环境。2013 年商城组织了 92 名员工进行身体健康检查，建立员工健康档案，并邀请专家医生进行咨询提出防病治疗建议。

2、员工培训制度

(1) 2013 年度员工培训总支出 11.64 万元，人均支出 1265 元。

(2) 2013 年度人均培训时数 4.7 小时。

(3) 2013 年度员工培训覆盖率 100%。

(4) 对员工进行业务等培训均有培训记录（含计划、通知、签到、培训资料、考核分数、培训评估表）。

(5) 培训种类、内容、人数以及所占员工比例：

类别	课程	课时	培训人数	所占员工比例
管理类	职场星新突击队	40	1	1%
	办公室主任	8	1	1%
	文明单位创建（诚信）	4	1	1%
	媒体应对	3	66	72%
	商标管理、标签专业知识	2	29	32%
	品牌男装的商品知识及发展趋势	3	2	2%
	法务培训	48	1	1%
技能提升类	新进驻店员上岗培训	4	145	158%
	化妆品专题（商场）	3	78	85%
	安全知识专题（商场）	3	235	255%
	商品知识（商场）	3	170	185%
	全方位服务（商场）	3	130	141%
	全方位服务（商场）	3	89	97%
	食品安全专题（商场）	3	85	92%
	顾客投诉处理	3	68	74%
	销售服务	3.5	1	1%
	商场总台服务	80	1	1%
	收银五级工	104	3	3%

	安全培训	4.5	2	2%
岗位资格类	会计继续教育	16	11	12%
	安全生产管理人员	20	4	4%
	人事培训	32	1	1%
其他	入党积极分子	40	1	1%

3、社会保险和保险实施情况良好。

(1) 公司依法按时足额为每位员工缴纳社会保险（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）及公积金；

(2) 每年组织一线员工进行公共场所职业健康检查；

(3) 每年为每位员工办理特种重病团体保障；

(4) 每年为在职职工办理住院保障；

(5) 每年为女职工办理团体互助医疗保障；

(6) 每年为员工办理门急诊保险；

(7) 公司建立医疗帮困保障基金，用于对员工医疗费额的自负部分进行帮困性资助。

4、自觉保护员工的隐私权

商城尊重个人的隐私权，对员工的个人情况承担保密义务。除工作所需，不得透露员工的个人情况；商城员工档案由专人保管员工人事档案，查阅档案须专管领导批准，办理审批手续，确保个人信息私密性。

5、工会作用明显、员工的参与权得到维护

商城充分发挥工会组织的桥梁和纽带作用，团结和动员广大职工，进一步构建和谐劳动关系，切实为职工办实事、办好事，从而推动工会工作建设。商城通过保障员工知情权、建议权，由职工代表大会推选职工代表，每月设立总经理室接待日，引导员工合理表达诉求，积极推动突出问题有效解决；实行员工休息与休假制度，员工健康定期检查制度。

（1）公司员工依法享受职工带薪年假及国家规定的法定节假日。

（2）公司员工每年享受一次健康体检、女员工每年享受一次妇科体检。

II-4安全保护

1、安全管理落实到位，安全宣传教育氛围良好

商城建立了完整的安全管理制度，明确安全责任的落实。商城每年与各部门签订安全工作责任协议，并采用层层签约的形式，明确职责，将安全责任分解到基层，落实到每一个岗位，形成了安全工作人人参与，全体员工齐抓共管的。

在每年的“安全生产月”和“119 消防日”活动期间，商城组织开展宣传教育培训系列活动，如：请闵行公安分局领导开展有关法律法规、安全生产、安全常识等宣传教育；与购物中心联合开展消防疏散演习；进行安全生产大检查等，开展安全知识赛等形式多样活动。



商城做好各层面安全培训工作。一是对商城安全专职管理人员进行持证上岗证培训。二是对商城管理人员进行安全法律法规知识培训，使管理人员掌握安全方面的法律法规和政



策、以提高依法依规管理意识和安全管理理论水平，提高管理实践能力；三是对商城一线员工包括厂方员工的培训工作，要通过班前会、黑板报、



知识竞赛、发放小卡片等形式多样的活动，提高员工的安全意识和防范能力。四是对商城新进员工上岗前必须进行三级安全教育培训，经培训合格后方能上岗。在日常的安全管理中，根据不同时期的不同要求，还组织员工参加各种形式的培训。

2、建立应急管理体系，公布定期检查员共安全操作结果

商城建立有完备的突发事件应急预案，有针对性开展各类应急预案的操作和演练，使员工在突发紧急事件中能快速有序撤离危险区，提高员工自救自护能力，保障顾客的身体健康和生命安全。

通过应急演练活动，不仅让大家熟悉了流程、明确了职责，使员工在实战中得到锻炼，进一步宣传和普及突发事件应急处置知识、技能，让每个参与员工熟悉流程，遇突发事件能迅速反映，沉着应对，临阵不乱，化被动为主动，最大限度地降低损失，从而提高员工处置突发事件应变的能力。同时也让广大员工进一步感受到了事故预防的重要性



和紧迫感，极大地提高了全体员工的安全防范意识和应急处置能力。

3、深化安全长效管理做到警钟长鸣

2013年，商城按照股份公司“巩固标准成果，深化标准内容，健全长效机制”安全工作要求，以提高对安全工作的重视，预防和减少各类安全事故的发生为目标，主要开展了以下三方面工作：一是提高全员的安全责任意识。通过年初签订安全责任书定目标，年内定期召开安全季度例会、深化安全管理不断推进，



确保安全工作目标和责任制的有效落实；二是坚持做好隐患排查不放松。在日常安全自查、现场联合巡查的同时，加强了节假日、大型活动期间的自查和监查力度。并根据股份公司开展安全生产大检查的要求，通过深入全面开展各项专项检查活动，加大排查整治力度，确保了安全管理形成常态和长效管理局面；三是加强宣传提高安全应变能力。年内，商城分层面对全面加大了安全宣传和教育的力度，一方面组织了5名中层及主要管理人员进行安全管理系统培训，并在全部取得安全管理上岗证后，充实了商城安全管理队伍。另一方面通过班组学习、组织观看视频播放《2012年上海市安全生产警示片》、开展反恐疏散演练等宣传教育活动，进一步提高了全员安全意识，形成了浓厚的人人讲安全、共同参与良好氛围。

4、本公司无危险品，公司三年来没有发生过统计上报事故。

I-2经济与服务责任

II-5利润与经济效益

2013年南方友谊商城主营业务收入19,442万元，实现毛利总额4,182万元，利润总额927万元。本企业为非法人分公司性质，故无企业资产负债率、资本保值与增值率、企业税后净资产增值率。

II-6 产品与服务

2013 年，南方友谊商城认真贯彻“务实经营、创新思路、深化内涵、加速发展”的总体方针，在严峻的经济形势下，以“精心服务设计，提升服务品质”为全年工作主线，全力以赴“强服务、保业绩”，稳步提升服务管理能级。在商城领导班子和全体干部、员工的共同努力下，在百货商业行业协会的支持下，进一步推动优质服务的稳步发展，为企业强化核心竞争力，保持可持续发展，树立起让顾客满意、向社会尽责的良好形象。

● 服务年 有重点

2013 年，商城在坚持规范服务理念的基础上，进一步将服务工作做深、做细、做实。以“服务创造价值”为目标，以“深化门店服务环境优化”和“提升顾客满意度”为抓手，并确定今年为“服务主题年”。今年深化服务工作的核心就是“每季有专题、每月有重点、件件有跟踪、事事有落实”。服务工作也是可以有计划性的、有目的性的渐渐推进、层层深入的。通过服务设计，逐步改善服务工作的方法，使服务工作变被动为主动，真正体现“全员”参与，强化各级职责，提升专业素养，深度挖掘有特色的服务管理人员，真正的将服务工作做深、做细、做实。

1、每季有主题、每月有重点

开业 5 年来，随着服务能级不断的提升，考核机制不断的完善。各商场在执行率方面有着显著的提升，对各项服务管理工作也有了长足的进步。如何进一步提升各商场在全方位服务方面的管理能力与水

平，充分挖掘各商场的积极性和创造性成为了今年的服务重点。

我们都知道每个商场都有自己独特的商品特点，如礼品商场的商品特点就是“高大上”为主，主要销售黄金、珠宝、名包、名表等，如果商城整体组织各个商场推进服务工作深化显然是不全面、有偏颇的，故此在商城总经理室的指导下，营运管理部围绕商城“精心设计，提升服务品质”的主题，明确了各商场“一季一专题、一月一重点”的服务管理思路。要求各个商场根据自己的商品特点，有目的、有计划的深化服务工作。如女士商场制定的季度主题：商品知识强化季、接待服务提升季、售后服务总结季。首先确定了本季度的主要目标，围绕着这个目标再制定每月的主要实施举措，如商品知识强化季中，就是寻找商场的品牌特点和员工对商品知识的薄弱环节，女士商场以服装的基础知识为切入点，组织管理人员自己搜集材料并开展对驻店员的培训，搜集材料的环节使管理人员得到了提高，而驻店员也能在受培训时得到提高，达到服务水准全员提高的目的。其次是通过服装搭配比赛的形式巩固员工所学的知识点，活学活用，深入了解品牌的特色，集中展出，通过自己学习到的知识帮助顾客搭配服装，将品牌最好的组合提供给顾客，做好顾客的参谋。最后通过“搭配展出的服装实际销售额”的高低进行推优评优，树立典范，以点带面共同提高。我们就是通过这种层层递进、步步深入的方式潜移默化的不断提升员工服务能力与水平。

今年，各商场根据商场自身特色分别对所属员工开展了《驻店员基础知识培训》、《化妆品大类商品质量知识培训》、《商品标识知

识培训》、《服装搭配比赛》、《礼篮礼盒包装比赛》、《安全标准化考核》等等九种不同的技能培训、知识考核和推优评优项目，使全体驻店员的服务层次上升了一个台阶，具备了中高档百货服务员应有的专业素养，同时也得到了消费者和各个品牌商的认可和支持。

2、件件有跟踪、事事有落实

商城为了能进一步优化全方位服务工作方式方法，使管理更精细化，首先各商场明确责任分工，分配各项管理事务责任到人，完善了从驻店员自查到商场区域主管检查再到商场经理的复查三级检查制度。做到件件有跟踪，事事有落实，发挥每个管理人员的主观能动性。通过各个商场每位管理人员的努力，一是提升了柜台道具整改维修的及时性，责任到人的制度促使各层员工自发将具体事件落实到位，商城购物环境整体面貌焕然一新，为顾客提供了更舒适的购物环境。二是对各柜台各类台账、牌价、POP 及单证全面检查，对单证不齐的供应商发函告知，限时整改到位。如礼品商场根据食品超市特点制定的食品安全管理制度，对每一次新进货品的进货时间、到期时间、供货商、登记人（负责人）等等进行分类登记，并对超市礼篮礼盒类商品制作美观的商品清单，具体的商品名、零售价和保质期一目了然，为顾客提供方便，确保食品安全。又如男士商场制定了单证分级管理制度，将各柜上报的各类单证齐全率按从高到底分 A、B、C 类分级管理，级别越低管理越严，将管理资源合理分配，用有限的精力创造最大的管理能效。今年在男士商场重点检查 C 类柜台时，发现某羊绒专柜在售的两款羊绒衫胸前 LOGO 疑似与花花公子注册的兔子头标志极为相

似，管理人员马上查阅该柜单证，却未发现花花公子 LOGO 使用权的授权书，当即要求该柜将上述商品下架，避免了知识产权方面的纠纷，也保障了顾客的利益。塑造了商城诚信的形象，为顾客提供了更放心的购物场所。三是对全体驻店员的仪容仪表及劳动纪律加强了监督管理，对跨柜聊天及使用手机的驻店员进行了严处，提升了友谊商城的整体服务品质，为顾客提供了更舒心的购物体验。

II-7 对供应链伙伴的责任

南方友谊商城十分注重与供应商建立战略合作关系，如品牌资源的合作、VIP 资源的共享、以及互惠营销等。

● 重会员 促销售

根据 2-8 定律，VIP 对一个企业来说就是“根本”，这已经得到了时间的验证，毋庸置疑。VIP 资源已成为当前实现业绩增长的重要来源。如何做好 VIP 维护工作已经成为企业成长的要素。今年我们将重点工作放在“维老募新”上，一是维护老会员，提升 VIP 会员贡献率；二是募集新会员，扩大 VIP 会员群，实现业绩新增长。

1、强化会员维护，提升会员贡献

1) 举办形式多样的会员沙龙。今年组织举办了 10 次会员沙龙，拉近了会员之间的关系。元宵期间有“FUN 享元宵”玄月沙龙活动，烘托节日气氛、凝聚人气，推动了销售的提升，与去年元宵节相比销售增长了 82.61%；有 GIVENCHY 举办的打造“蛋白质”女孩美颜沙龙活动，参加此次活动的 VIP 顾客买单率很高，近 70% 的顾客购买了 GIVENCHY 产品，当天销售占到当月销售的 15%；有 SK-II 名媛尊享荟沙龙，当天销售毛 40 万。有菲仕乐厨艺沙龙，教 VIP 会员各类厨具的正确使用方法同时现场进行厨艺展示；有“珠江·恺撒堡”知音艺校优秀学员展演，营造了浓厚的艺术人文氛围；有专业的爱慕内衣沙龙讲座，丰富女性会员保养、穿着常识，有灵修美人-打通人脉经络活动，受到 VIP 会员好评。更有“立体画展示”及“人体雕塑沙龙”获得了顾客的青睞，纷纷拍照留念。

2) 增加会员联络渠道。会员专刊和会员短信都是商城为会员提供的专项服务。今年，配合农历新年、店庆和购物节营销，已编制了3期会员特刊，并投递给我们的会员。会员短信也是商城联络会员的主渠道之一，我们将最及时、最新鲜的信息第一时间提供给我们的会员，得到了会员的好评。

3) 加强与高端会员的沟通。今年，商城专门挑选部分消费排名靠前的高端会员和团购大客户，在农历新年、中秋国庆期间进行慰问，感谢他们一直以来的支持和惠顾，同时听取他们的意见和建议。今年三季度，在系统升级功能的支持下，更向这些高端会员推出无卡销售的服务，开通便捷消费通道。

4) 放宽了会员积分兑换规则。为了方便商城VIP会员使用VIP积分兑换功能，商城听取VIP顾客意见，今年放宽了VIP积分兑换规则，以往兑换功能只在店庆期间开放，今年则将时间延长；以往积分兑换从1万分起兑，今年则将兑换起始分降低至100分起兑。给广大VIP会员提供了便利，带来了实惠。

5) 针对休眠会员，开展电话回访。为加强我商城VIP会员的维护，保障商城向VIP会员信息发放的通畅，及时让VIP会员了解商城动态，商城客服中心自今年5月中旬开始着手对VIP会员进行回访，本着唤醒休眠卡的初衷，希望借由此回访机会，有效提升商城销售及VIP贡献率。最终成功完成了数千名VIP会员的地址补登，占回访总人数的17.37%。

2、提升“募新”能力，夯实会员基础

1) 一个企业会员数的多寡，决定了企业在可持续发展的道路上能走多远。今年，南方友谊商城将招募新会员的工作放在首位，年初制定招募指标，同时将指标分解到各商场实施落实，再由商场总督导对相关指标每月汇总上报，统计完成率，且与商场奖金挂钩。通过方案实施、数据汇总、成效考核、按绩发奖的体系，有效提升了“募新”动力，全年预计“募新”超 5000 人，增幅 16.67%，很好的完成了全年指标。

2) “募新”活动花样多，智计百出垒基石。如今年“年中庆”营销和“购物节”营销期间，推出了会员卡申领优惠活动，提高办卡率；又如商场在开展会员沙龙活动期间，通过老会员介绍新会员的形式，扩大办卡数；再如收集各大品牌自有会员，采用择优选取，推荐入会的方式，增加办卡量。我们的宗旨就是利用一切节假日、营销活动等大客流时间点，尽可能创造机会，扩大会员规模。

3) 提升会员卡含金量。为了稳固老会员吸引新会员，多年来我们不断努力提升会员卡的含金量。今年，通过我们的积极商洽，新引进途尚咖啡、爱茜茜里、巴黎三城、霖、飒 SPA 5 家商户成为我们的特约商户。目前，共有 10 家特约商户可以给我商城会员提供额外优惠，丰富了会员卡的功能，提升了会员卡的吸引力。

● 抓典型 树标兵

为了提升商城的整体服务水准，从抓典型、树标兵、提高整体服务水准入手，组织开展了第三届星级员工和首席领班的评选工作，充分调动员工的工作积极性。今年，为了增加评选活动的趣味性，新增

了“抢答环节”、评委点评环节，利用抢答器，加强竞技性，活跃了现场气氛，答完题再由评委点评，员工也增长了知识面，知道了自己的不足。进一步加深了企业与员工之间的沟通交流。

1) “星级员工”评选

“星级员工”的评选范围涵盖商城所有营业员及收银员，前期各部门积极动员，取得了良好效果，方方面面报名踊跃。评选内容涉及营运管理知识、商品知识、服务操作、会员卡信息、商城基本信息等多方面。经过几轮推优评选、考核、抢答，最终诞生了14名“三星级员工”，树立了标兵形象，使厂方驻店员更好地融入到南方友谊商城大家庭中，提高了优秀驻店员对商城归属感，在内部形成良好的工作氛围。

2) “首席领班”评选

在前两届“星级员工”成功举办的基础上，南方友谊商城开展了第三届首席领班的评选工作，力求在商城的一线管理人员中打造品牌标兵形象。商城全体领班敢于争先，积极参与本次首席领班评选。在评选过程中，每位候选人对自己过去一年的工作情况进行了总结，结合自身工作经验及理论知识，指出了自己好的或不足的地方，与大家进行了交流分享，对商城明年的服务工作起到了一定的借鉴作用。随着首席领班评选的落幕，商城也成功树立起了一线管理人员中的标兵形象，以点带面的带领大家一步步提升服务。

I-3诚信责任

II-8守法诚信

南方友谊城将依法经营视为企业第一要务，将诚实守信为企业核心理念之一。开业至今，企业在经营过程中遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，无重大、违规的现象出现。

今年是“六五”普法中期检查督导之年，开展对合同法、劳动法、税法等与涉及经营管理各方面的普法宣传教育，在全体员工范围内普及法律知识。坚持普法教育“学以致用、用以促学、学用相长”的要求，通过学用结合、普治并举，使商城干部、群众尤其是重点对象的法律意识不断加强、依法办事的自觉性不断提高。领导干部带头学法，为“法治”代替“人治”奠定了坚实的思想基础，依法决策、依法行政、依法办事开始成为各级干部的自觉行动，在企业中形成了学法、知法、守法，营造遵章守法的浓厚氛围，由于宣传到位，公司员工劳动法知晓率达 100%，切实杜绝了商业活动中的腐败行为。

II-9 诚信经营与服务

1、诚信经营理念与制度保障；

- 为民便民利民，打造品牌形象

取之于民，用之于民历来是我们企业的社会责任，在消费者心中创建起一个正面的品牌形象，是拉近消费者和谐关系的纽带，“信任而来消费”这就是服务创造价值的核心。

在百联集团成立十周年之际，结合我商城五周年庆，在4/20-5/20期间开展了以顾客为中心的“感恩十周年 诚信服务月”活动，服务项目包括首饰清洗、箱包维护、滋补品加工、弦月基本保养、皮肤测试、上门试铺婚庆床品、球拍编绳、裤腿翘边等，得到了消费者的一致好评。在活动中塑造了形象，在服务中传递了真情，帮助居民解决了生活中的问题，维护广大消费者利益，拉近了消费者与商家之间的距离，营造了安全放心的消费环境，倡导健康、文明的消费方式。

- 深化台账管理，规范管理制度

商城根据自身运营特点，诚实守信，规范服务。现场强调痕迹化、细节化管理，实行营运部、商场部、领班三级网络管理制度。各项管理制度都严格按照国家相关法律法规执行。

用制度规范诚信建设，2013年商城狠抓商品质量管理，除常规的检查、不定期抽查并做好相关商品质量检查台账外，2013年初各商场在商城总经理室的指导意见下，更是明确了主要责任人，以责任到人的制度强化管理能效，同时规定每月月底对当月的商品质量整体情况要有情况汇总、有整改举措、有下月工作计划，并以书面形式呈

现的报告，上报总经理室，此举即能让公司领导更透彻的了解各品牌现状，又能起到督促作用，促进各商场将出现的问题及时整改到位，对商品质量管理能效的提升起到了积极正面作用，通过完善制度提升了商城诚信经营的水准。

2、消费者投诉体系健全；

南方友谊商城严格执行现场投诉接待三级管理制度及先行负责制，即领班、商场经理、总督导层层递进，总督导是商店授权最终解决者，确保在最短的时间内解决售后投诉，以保证售后服务投诉不出门。其次，商城依托百联集团 OA 售后投诉信息管理系统，不断完善投诉处理流程，对每一件投诉做好详实的记录，每日跟踪投诉处理情况，并做好相应的统计工作，做到对每件投诉不懈怠，同时对各级现场管理人员的售后服务处理能力、时效性、结案率进行考核。自 2011 年起，南方友谊商城全面启用指纹退货管理系统，必须由现场管理人员指纹操作后才能进行退货，严格把控退货关，规范退货环节，杜绝违规操作。完善的售后投诉体系，使售后投诉速决、顾客满意率提升，打造了舒心、放心的购物环境

3、合同管理规范，公布合同履约率；

商城专门设立有合同管理员，负责按照《营销管理制度》中合同管理的相关要求，执行合同管理，2013 年公司合同履约率为 100%。

4、加强内控管理确保规范运作

根据友谊股份总部要求，在积极落实财务总监助理制的相关工作的同时，认真对照友谊股份内控手册及风险数据库的各项标准，进行

逐行自查和整改，对公司内部控制存在 5 个方面存在的内部控制缺陷做出了相应的整改，进一步规范了企业日常的管理流程，进一步提高了企业经营的效率和效果。

II-10 社会诚信形象

1、企业诚信绩效，信用评估等级；

诚信档案管理从源头抓起，商城在做好原有登记、检查、复核工作的前提下，2013 年对进口商品加大了管理力度，根据品牌专柜税单、报关单、检测报告的完整率多寡进行分级管理，从高到低、从好到坏、从松到严，分 A、B、C 三级柜台管理制度，对到证率低的柜台加大管控力度，对到证率高的专柜适当进行抽检，将有限的精力合理分配到薄弱专柜的管理上，确保进口商品产地的正确性，不欺骗、不虚报。开业至今，监管部门对商城商品进行的各项抽检合格率 100%。

2、积极参加上海市“企业诚信创建”活动



2013 年 6 月，南方友谊商城响应上海市“企业诚信创建”活动办公室号召，建立了上海市诚信创建档案，企业签订《诚信经营承诺书》，纳入平台，于上海市“企业诚信创建”活动官方网站、上海市诚信企业展示平台、上海市诚信创建企业查询平台、失信记录查询平台、各行业诚信建设网络管理平台、活动官方微博新浪微博“上海诚信创建”等多个平台公示，接受全社会的监督。

I-4 社区责任

II-11 救灾与慈善援助

南方友谊商城积极响应上级号召，发扬互帮互助的优良传统，构建和谐社会，对外参与社会救助和捐赠活动，对内做好帮困送温暖工作。

一、社会公益活动

1、每年年初落实“一日捐”工作，公司党政领导带头捐款，广大员工踊跃参加了“捐一日工资，献一份爱心”的“一日捐”活动，参与人数 100 人，员工参与率 100%。募捐金额 7170 元，取得了较好的成效。

二、公司内帮困工作

认真落实年度“帮困、送温暖、办实事”计划。据统计，2013 年，商城工会补助职工 6 人次，金额 13200 元；上门探望生病职工及家属：19 人次，金额：3544.60 元。全年，共有 194 人次职工得到医疗理赔，金额：48990.75 元，减轻大家的医疗负担。此外，为了帮助 1 名身患大病职工，工会在企业内部发起专项募捐，筹集捐款 38350 元，向大病员工传递了企业大家庭的关切之情。通过系列活动的开展，进一步发扬商城互帮互助的优良传统，为构建和谐企业环境起到了积极的作用。

简报

(第 21 期)

编发单位: 南方友谊商城综合办公室 编印日期: 2013 年 12 月 5 日

大病无情人有情 员工捐款献爱心 南方友谊商城开展为重病员工捐款活动 商城领导及工会代表上门探望并送上捐款



一方有难 八方支援。12月3日,南方友谊商城党支部书记、工会主席陈红亮、副总经理庄倩及工会代表姚志龙代表商城领导班子及商城员工上门慰问生病职工黎雪梅,并送去了同事们的爱心捐款。

今年三月礼品商场领班黎雪梅被诊断出弥漫性淋巴性肿瘤,几个月手术治疗、放化疗治疗,让原本乐观开朗的她饱受病魔缠身的痛苦,四十多万昂贵治疗费用让原本不富裕家庭不堪重负,这一切给她及家人带来了更大的压力。

商城领导对此非常关心,通过工会大病保险、上级工会救急济难基金等渠道为黎雪梅提供帮助,商城党支部书记、总经理林晓华等领导多次上门探望并送上慰问金。受到感染,身边的同事也希望能出点力,共同帮助她走出困境。商城于11月26日起开展了为黎雪梅爱心募捐活动,各商场、部室工会小组长层层动员,积极参与,员工们慷慨解囊,很快在几天内募集到爱心款38350元,于12月3日送到了黎雪梅的手中。在病人家中,大家仔细询问其生病治疗情况后安慰和鼓励她要勇敢、坚强的面对疾病,同时叮嘱她要安心养病,争取早日康复。当天下午,黎雪梅亲自前来送上感谢信。信中字字真切,她说:



“你们的善行义举使我深受感动。虽然我要与病魔羁绊前行,但我有商城领导和全体同事最纯洁的爱心伴我同行。我会更加珍惜重新拥有的生命和人生。祝每个人都拥有健康、美好的人生!”。

通过这次捐款倡议活动,商城同仁深深的感受到集体这个大家庭的温暖和大爱,大家在帮助他人的过程中也体会到“关爱、关心”的正能量,全体职工表示会更加努力的工作,更好的完成工作任务,爱的凝聚力是最强大的!

II-12 志愿服务

南方友谊商城参与社会志愿活动有较好的基础，为了更好地践行企业的社会责任，公司号召全体党员、员工争做志愿者，力所能及地反馈社会、服务大众。2013年，党员、团员志愿者覆盖率95%以上。

商城团支部在每年“3.5”学雷锋日组织团员青年积极参学雷锋活动为消费者和周边社区居民提供服务，以实际行动诠释了对雷锋精神的理解，每位员工都感



受到了“投身公益、日行一善”的重要性，大家表示要进一步宣传雷锋事迹，倡导雷锋服务人民、助人为乐的奉献精神；弘扬雷锋干一行



爱一行、专一行精一行的敬业精神，从身边做起、从小事做起，以志愿行动、公益行为来传承雷锋精神，践行社会主义核心价值观，赢得了社区居民的广泛好评。

此外，每年南方友谊商城的工、团代表都会组织开展夏日专题活动，对奋战在工作一线的交通干警进行慰问，并对他们为确保人民安康、交通顺畅所付出的辛勤劳动表示



衷心感谢。九年来，商城在积极推进构建和谐企业文化的进程中，始终积极承担应有的社会责任，坚持业绩与责任同行，树立了良好的社会形象，博得了广大消费者的认同。

I-5环保责任

II-13环境管理

环境保护，人人有责。积极营造健康、舒适、绿色的办公、购物环境，保卫生态、有效处理污染问题是南方友谊商城作为一家都市化时尚百货商家的社会责任之一。我们深知保护环境和创建可持续发展社会的重要意义，因此，多年以来我们始终将环境保护融入于运营管理的每一个环节，严格执行国家有关法律法规，切实维护员工和消费者利益，确保环境保护的连续性、有效性。

2013年，商城努力提高员工的环保意识，进一步完善了环保管理体系，健全环保管理组织架构，明确各级环保工作目标，商城环境进行优化。

II-13 低碳节能

南方友谊商城是一家以中高档定位的百货零售企业，降低能耗、控制污染是我们的上级公司——友谊股份对商城的一项重要工作指



标，也是企业的愿景目标之一。商城通过制定《南方友谊商城节能降耗管理方案》来控制企业内部的能源物资消耗，为企业尽一份责任。2012 年，顺利实现了上级公司下达的节能降耗的各项

一是提倡办公用纸的合理利用。商城充分开发、利用互联网和内部局域网资源，在管理中加强信息化办公系统的建设和使用，在员工中提出绿色行动倡议，培养“绿色、低碳”意识，积极推行无纸化办公理念，对于确实需要打印的文件，提倡纸张的重复使用及正反面打印，合理降低了办公用低的使有量；

二是有效控制塑料购物袋的消耗量。“限塑令”实施以来，南方友谊商城根据国家有关要求并结合自身实际情况，最大限度缩小了塑料购物袋的使用范围，宣传绿色环保理念，倡导使用可循环利用的纸质购物袋，大大降低了塑料原料的使用量；

三是合理使用空调、电器设备，降低用电量。通过宣传栏、印制节能小标识等手段从各种渠道加强节能宣传，并制定节能制度，进一步规范安全用电、节约用电。2013 年，实现了能耗同比下降 3%的工作目标。

II-15环保形象

南方友谊商城在企业内部通过各种媒介宣传绿色环保的理念和工作方法，环境质量管理方针和目标的员工知晓率100%，无环保违规负面信息。

2013年环境质量管理方针：节约为主 节能降耗 持续改进

2013年环境质量目标：能源消耗与污染防治双达标。

预期与展望

企业存在的根本意义，从客观上说，就是满足社会的发展需求。2013年以来，来自于宏观经济的负面影响，使企业的经营压力不断加大，潜在的经营风险开始显现，高成本、低增长的问题逐步突出。新的一年，南方友谊商城在复杂多变的经济形势下又将面临新一轮挑战。新的一年企业不仅要通过科学、灵活的经营开拓利润空间，更要从规范、精细的内部管理中产出效益，这是商城实现可持续发展的唯一途径。2014年，在不断加强经济建设的同时，不断完善企业社会责任的治理结构，进一步加强社会责任意识，确保实现“和谐企业、一流服务、高效管理、绿色环保”共同愿景。主要从四个方面加社会责任的履行力度：

一、加强团队建设，营造积极向上的企业氛围

员工是企业的主体，也是企业发展的宝贵财富，2014年商城将继续加大员工队伍的建设力度，努力形成适合时代发展步伐、把握时代脉搏、适应社会发展的企业文化。一是，**要继续加强员工的思想道德建设**。员工的个人素养要冲破仅停留于职业素质和工作意识的层面，要进一步弘扬传统美德，鼓励员工争当爱国、敬业、诚信、守法的典范，要促使其从思想上、行动上更乐于承担起更多的责任，以促进诚信友爱社会氛围的形成；二是，**要进一步加强对员工的培育**。要以大力加强学习型单位建设的抓手，突出能力建设，不断优化企业经营队伍的综合素质，重视智力投资，有计划地开展科技、文化知识、业务技能和文明礼仪知识的技能性培训，逐渐形成全员学习、终身学习、

自觉学习的良好风尚；三是，要进一步加强对员工的关心和保护。不仅要从制度上体现上商城以人为本的精神理念，而且要是载体上进一步扩充关心员工、爱护员工的渠道，通过规范用工行为、加强民主管理、落实“办实事”工程等举措，不断增近企业职工对商城的认同感和归属感，调动职工群众建设企业的积极性，营造良好企业氛围，增强团队凝聚力。

二、构建和谐企业，促进与供应供的共同发展

2014年，商城将更为主动强化与供应链伙伴的合作，通过优化对供应商的服务，从而实现与企业合作伙伴的共赢发展。一是要以引领社会风尚满足消费者日益增长的精神文化需求为主要目的，扩大与供应商合作范围，既要组织好柜台的个性化营销活动，利用新媒体结合活动，满足消费者的物质需求，多举办高质量的文化沙龙，以起到改善人们的生活观念和生活方式，营造人文氛围，提高消费者的文化品味的的作用。二是，以提供优质产品、高端品牌为目的，做好品牌结构调整。2014年，我们要加大业务创新力度，通过前期调研及与供应商的有效沟通，加快商品结构和品牌的调整。2014年，要继续通过做好对品牌的分级管理，确保“千万柜”、“百万柜”等销售支柱柜台的数量与质量上的共同提升，真正实现“共赢”的理想化经营目标。三是，减少与供应商的交易壁垒和障碍，增加经营情况的沟通和反馈，规范各类收费标准，增加对品牌供应商的宣传等扶植力度，为他们优质的支撑服务。

三、从精细的内部管理产出效益，实现可持续发展

强化企业内部控制管理，是降低企业运作风险的有效途径，也是企业充分落实社会责任的前提和保障。2014年，商城要从实际出发，以推进企业内部控制管理为抓手，狠练内功，切实提升自身经营管理的能级。一是**制度流程的进一步梳理与整合**。要对现有的各项管理制度和流程按照工作条块进行重新汇编和整合。二是**内控环境的进一步优化与完善**。消除管理者和被管理者之间的隔膜，强调每一个人的积极性，为内部控制程序的执行创造一个良好的人文环境，也只有企业中的每一个员工目标明确，观念相同，内部控制才能更有效。三是**内部监督的进一步加强与落实**。通过对本企业内部会计控制的监督和评估，及时发现漏洞和隐患，并针对出现的新问题和新情况及内部控制执行中的薄弱环节，及时修正或改进。做到有章可循，违章必究，违规必罚，以罚促纠。

四、增强环保意识，打造温馨、舒适的购物环境

2014年，商城将继续以门店环境优化为抓手，从软件环境和硬件环境两个方面，为社会大众创造绿色环保的购物环境。一是**要实现商城服务硬件的不断完善**。加强与物业公事的协调和沟通，在工程保养、安全管理、设备维修等方面提供硬件设施的维保力度。同时，要认真做好商场绿化和环境卫生工作，努力打造干净、整洁的购物环境；二是**要实现商城服务软件的不断完善**。要进一步对标优秀企业，借鉴先进工作经验，完善消费者在进店购物过程中各个环节的服务管理措施，努力形成差异化、个性化服务，着力提高企业服务的能级、竞争力和影响力；三是**要实现节能减排、切实保护环境的工作目标**。要把

保护环境作为自己的责任和使命，不断增强环境保护意识，规范环境保护的工作标准，确保建立绿色、低碳的经营模式。

2013年度南方友谊商城荣誉汇总

1. 第二十一届“百花杯”优质服务竞赛活动先进企业
2. 商务部市场监测系统和上海商业信息工作先进单位
3. 荣获友谊股份2013年职工技能大赛“总服务台礼仪”大赛第一名
4. 荣获友谊股份2013年职工技能大赛“礼品包装”大赛银奖
5. 荣获友谊股份2013年职工技能大赛“收银结算”大赛第三名
6. 荣获友谊股份2013年职工技能大赛“五一黄金周”营销策划大赛铜奖

个人荣誉:

- 1、黄 瑾 2012年度上海商业信息暨市场监测工作荣获二等奖
- 2、浦蓉静 友谊股份2011年度“双争”劳动竞赛标兵