



# 2020年度 社会责任报告

# CONTENTS

## 03 董事长致辞

## 05 走进百联股份

### 规范运作，推进持续发展

- 11 党建引领发展
- 13 规范三会运作
- 15 倡导合规运营
- 17 夯实投关管理

### 绿色环保，助力绿色运营

- 23 打造绿色环境
- 27 倡导绿色消费
- 29 争做绿色使者

### 平安发展，营造安全环境

- 33 创建平安家园
- 37 落实食品安全
- 39 强化网络安全

### 以人为本，提供广阔平台

- 43 保障员工权益
- 46 构建温暖港湾
- 49 助力员工发展
- 53 加强劳模建设

### 品质消费，携手伙伴共赢

- 57 提升客户体验
- 62 推进数字化升级
- 64 保障消费者权益
- 65 塑造公司形象
- 67 携手合作共赢

### 不忘初心，共筑美好生活

- 73 携手共抗疫情
- 75 聚力定点扶贫
- 78 开展公益营销
- 80 共建和谐家园



“ 2020年，公司在总部和成员企业的共同努力下，直面新冠疫情的挑战，紧抓疫后市场机遇，取得了一定的成绩。

2021年，我们将进一步振奋精神、统一思想、加快改革创新，为实现“十四五”战略规划目标做出新的贡献！ ”



### 我们坚持稳健经营，履行经济责任

公司自上市以来，建立了较为完善的治理结构，形成了完整的内控制度；坚持创新发展，在强化主营业务的同时，整合资源优势，提高核心竞争力。2020年公司实现营业收入352亿元，归母净利润7.97亿元，为股东创造更多价值。

### 我们坚持绿色经营，履行环境责任

公司积极贯彻“绿水青山就是金山银山”的理念，始终坚持资源节约和环境保护，不断健全节能管理，提高资源利用效率，努力构建资源节约型与环境友好型的发展模式。

### 我们坚持协同发展，履行伙伴责任

公司始终坚持与员工及合作伙伴共享发展成果。公司倾力员工成长与发展，为员工提供完善人才管理体系和制度保障；注重与合作伙伴共同创造企业价值。

### 我们坚持可持续发展，履行社会责任

公司利用行业优势，积极参与社区建设、开展慈善公益活动，发挥零售企业的特色与优势，践行企业公民责任。

自强不息，厚德载物。百联股份将把握住新时代要求，推动高质量发展。与此同时，公司将继续肩负起“持续创造你身边的美好生活”的企业使命，承担对社区、环境、员工、客户、股东的责任，与各方携手谱写发展新篇章！

上海百联集团股份有限公司

董事长

# 走进百联股份

百联股份是大型综合性商业股份制上市公司，以百货商店、连锁超市、购物中心、奥特莱斯为核心业务，控股三联集团有限公司及香港上市的联华超市股份有限公司。

百联股份总部位于上海，证券A股（百联股份 600827）及证券B股（百联B股 900923）分别于1994年2月4日和1994年1月5日上市。

## 企业文化

使命

持续创造你身边的美好生活

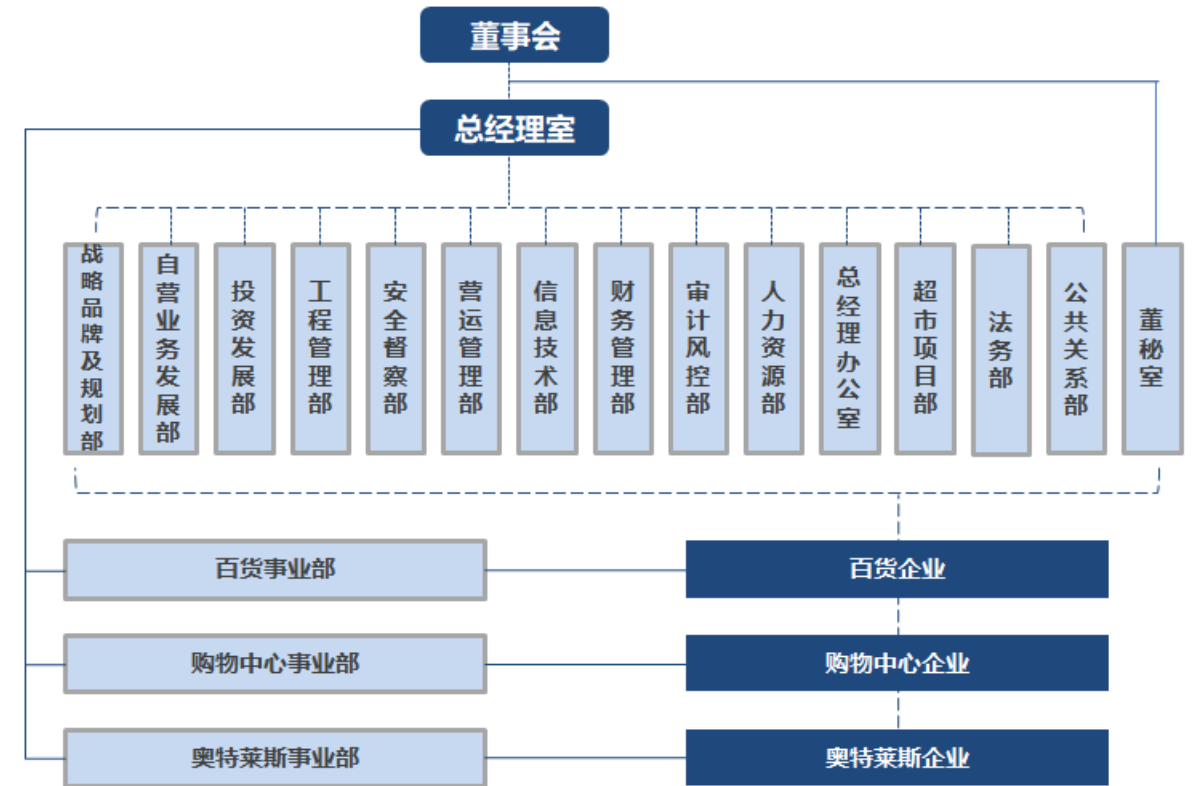
愿景

建设品牌化、数字化、专业化、全国布局，模式领先的商业零售企业

目标

2C：生活方式提案者  
2B：构建合作共赢生态圈

## 行政组织架构



## 企业荣誉



2020年，百联股份荣获由上海证券报主办

**“金质量” 社会责任奖**

## 产业布局

经营业态	门店数量
综合百货	17
购物中心	21
奥特莱斯	7
便利店	339
超级市场	718
大型综合超市	140
专业连锁	98

## 经营业绩

2020年，面对复杂的经济环境和艰巨的转型发展任务，公司积极创新经营理念和经营模式，拓宽销售渠道，衍生产业链，稳步推进商业零售主业的发展。

2020年度，在全体员工的共同努力之下，公司取得了来之不易的成绩，一批重大战略项目相继落地实施。报告期公司实现营业收入352.09亿元，归属于上市公司股东的净利润7.97亿元。

## 新开门店



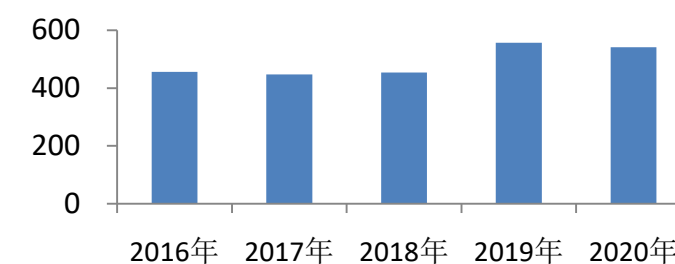
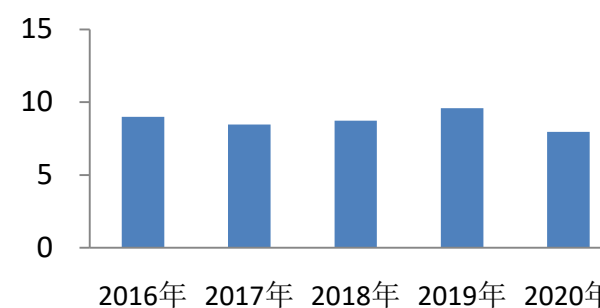
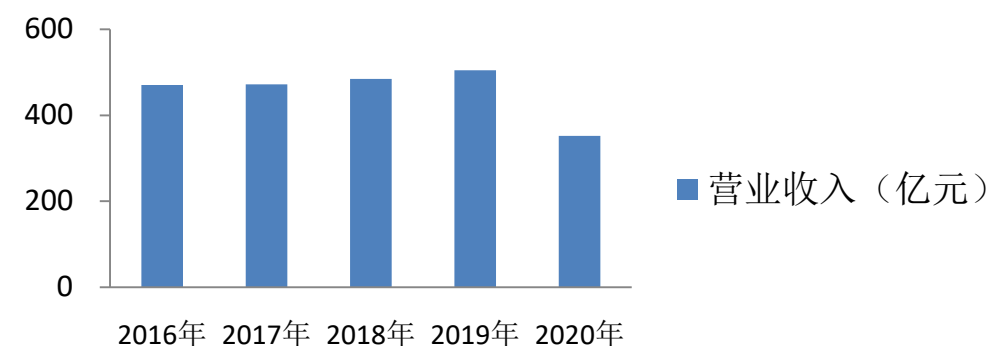
2020年12月19日  
沈阳百联购物中心焕新开业



2020年12月23日  
百联TX淮海盛大开幕

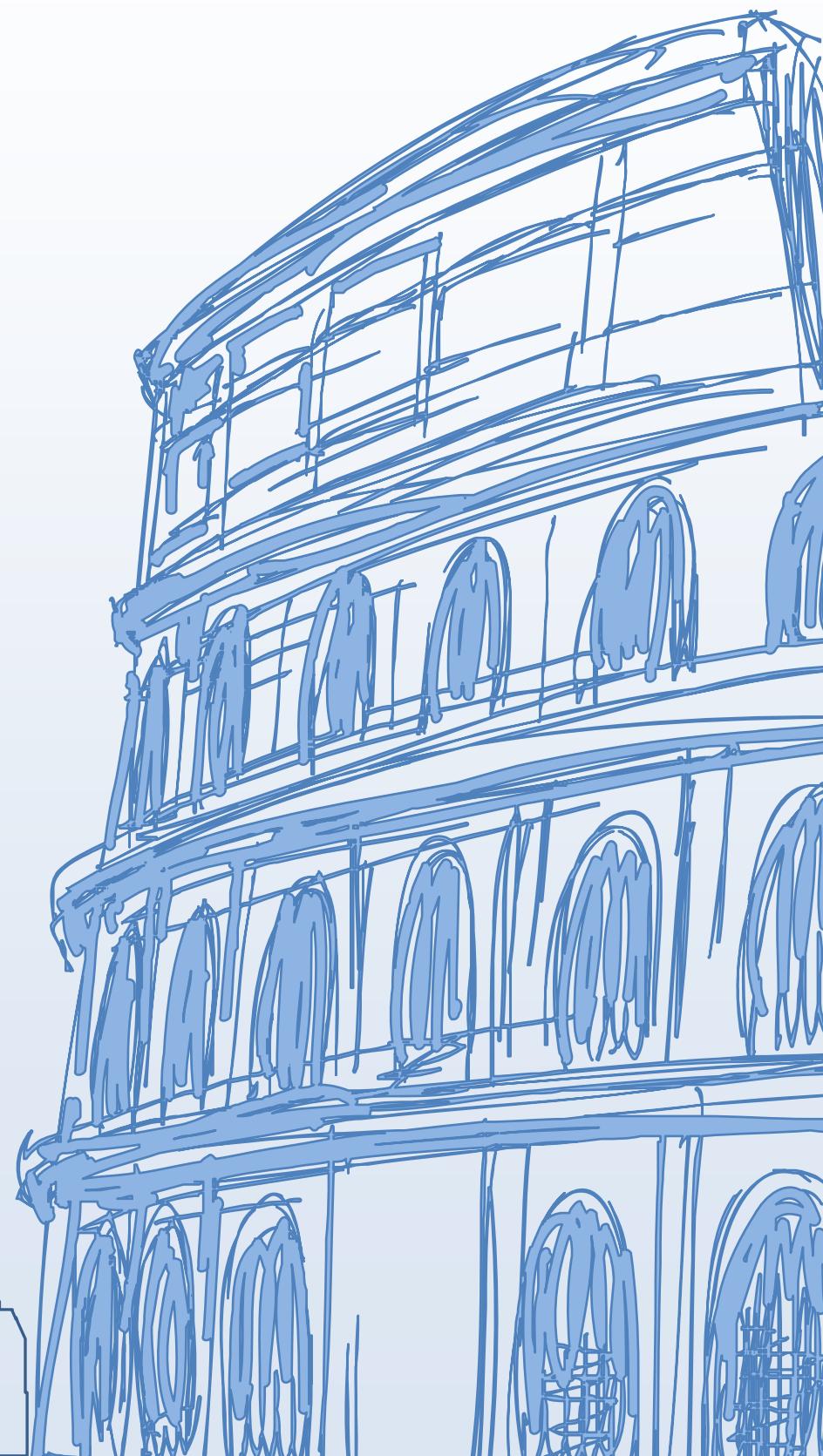


2020年12月25日  
百联临港生活中心正式开业





# 规范运作 推进持续发展



# 党建引领发展

2020年，百联股份积极学习贯彻落实党的十九大精神，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，强化从严治党主体责任，坚决在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致，紧密围绕“服务民生促发展”开展工作，紧抓思想教育，充分发挥党的领导作用，不断加强党的基层组织建设，大力推动公司健康发展。

## 夯实党建强基层

公司高度重视基层党建工作，交流基层党建工作情况，关注基层党建工作热点难点问题，提出解决问题具体举措；增强党委对基层党组织的联系指导；开展党支部书记与党务工作者培训，组织开展一系列党建活动。把基层党组织打造成教育党员的学校、团结群众的核心、攻坚克难的堡垒，不断开创基层党建的新局面。

## 党员激发先进力

公司开展“党员示范岗”、“优秀共产党员”等评选活动，充分发挥优秀集体和个人的模范作用。



## 党员思想教育

公司党委围绕“追印记·耀荣光”、“传星火·勇担当”、“忆往昔·铸辉煌”三个阶段，分步推进重点活动内容。

### 集中优势资源，增强教学体验

公司党委在建党99周年之际，举办纪念主题暨“四史”学习教育活动启动仪式，与永安百货党委联合组织“红旗指引溯源前行”主题展览。



### 开展思维碰撞，突出效果导向

公司开展“当下的责任担当”主题大讨论活动，各级党组织开展讨论会130余场。



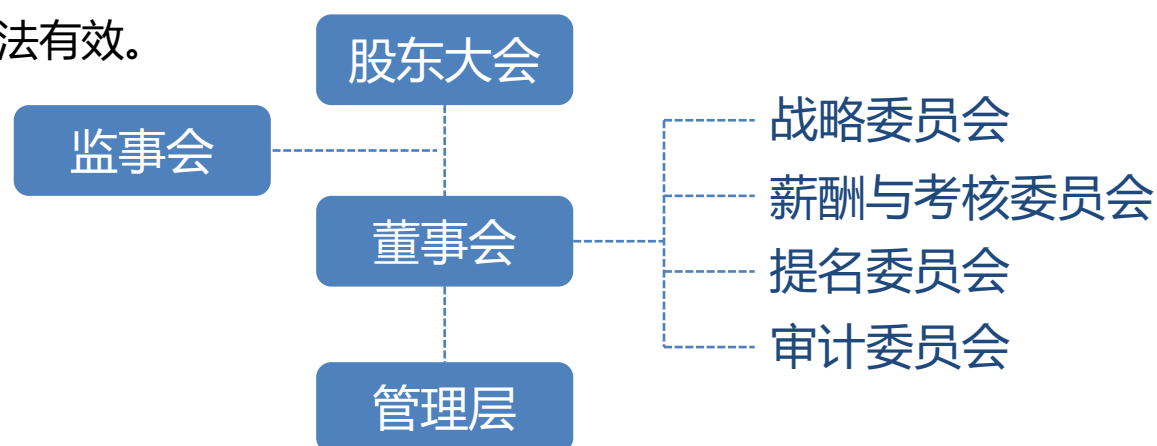
### 回顾往昔荣光，积蓄前行力量

公司发动各级党组织在全员范围内征集员工职业生涯中的“高光”股市，进行广泛宣传。



## 加强公司治理

公司严格按照《公司法》、《证券法》等相关法规的要求及上海证券交易所上市规则等相关规定，不断完善法人治理结构，进一步建立健全了合规风控制度和内控管理体系，形成了股东大会、董事会、监事会和经营管理层相互分离、相互制衡的公司治理结构，确保了公司的规范运作，公司治理科学、规范、透明。公司“三会”（股东大会、董事会、监事会）的召集、召开及表决程序规范合法有效。



### ➤ 股东大会

公司股东大会的召集、召开、议事程序皆符合《公司法》、《公司章程》和公司《股东大会议事规则》等相关规定，平等对待所有股东，确保中小股东充分行使自己的权利。



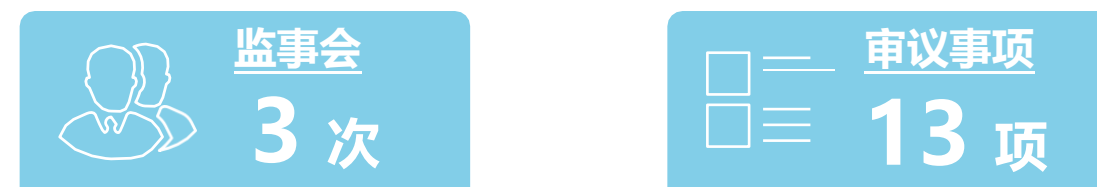
### ➤ 董事会

公司第八届董事会由9名董事组成，其中3名独立董事。公司董事会设立有战略、审计、提名、薪酬与考核四个专门委员会，为相关领域事项提供决策建议。



### ➤ 监事会

公司第八届监事会由3名监事组成，其中职工代表监事1名。公司监事会认真履行职责，进行有效监督，维护公司及股东的合法权益。



### ➤ 高级管理人员

报告期内，公司有高级管理人员7名，其中2名女性成员。公司核心管理团队拥有先进的现代企业管理理念、丰富的零售从业经验和饱满的工作热情。



## 倡导合规运营

在运营中，公司始终严格遵守法律法规，建立法律风险管理制度体系，完善管理机制；梳理、明确监管红线，分层次开展合规培训，提升合规意识；各部门高效协作，共同合力保证企业经营管理合法合规。

### 强化合规意识

证券法修订发布以来，公司立刻邀请律师和其他咨询中介予以指导，开展多项宣传及培训，要求公司控股股东、董监高等充分理解和掌握新规定、新要求，不断提升合规意识和诚信意识。

#### 公司积极学习并宣传《新证券法》

公司多措并举积极向全体董监高宣贯证券监管法规的新要求，使公司董监高精准把握修订的重大意义和主要内容，引领公司不断提高规范运作水平和发展质量，形成“不敢违规，不愿违规”的行为自觉，不断强化促进内生式发展的软实力建设。

#### 谨遵新证券法，牢记十二条禁令

新《证券法》于2020年3月1日起正式实施。学习新《证券法》，要有所为，更要注意有所不为。小多梳理了新《证券法》中要求上市公司及其控股股东、实际控制人和董监高“不要碰”也“不能碰”的十二条红线。

- 十二条禁令
- 一、禁止欺诈发行
  - 二、禁止违法违规募集资金用途
  - 三、禁止违法违规披露
  - 四、禁止操纵股价
  - 五、禁止内幕交易
  - 六、禁止短线交易
  - 七、禁止非法买卖股票
  - 八、禁止违法担保、减持
  - 九、禁止违法收购
  - 十、禁止不履行公开承诺
  - 十一、禁止擅自向境外提供相关资料
  - 十二、禁止泄密、阻碍监督检查和调查

## 健全内控体系

百联股份紧紧围绕创新、转型、发展要求，逐步实现企业前台精准营销与后台精细化管理需要，不断完善内控管理制度，发挥审计服务、指导、监督于一体的职能，以实现内控制度的健全性、内控执行的有效性，保障公司健康、可持续发展。

内部控制	风险防范
审计委员会全面审查和监督财务报告、内部控制有效性	建立规范严密的风险防范机制
审计风控部常规、持续监督检查内部控制体系	建立健全流程管理体制
组织相关人员进行内控测试等专项培训	开展各类风险排查等

### 强化内审监督

报告期内，公司按照内控管理制度，结合内控手册，以重要内控环节、重要节点和关键岗位为主要控制对象，从基本目标、岗位职责、控制规定、操作流程和监督检查等五个方面加强内控的落实执行，确保内控执行有效。

经济责任  
专项审计

审计专项  
及调研工作

工程审计  
内控审计

### 坚持依法纳税

2020年，公司认真按照国家工商部门核准的经营范围经营，严格依据国家相关法律法规，及时申报、缴纳税款，公司及下属子公司缴纳的各项税费数亿元，为当地经济建设做出积极贡献。

# 夯实投关管理

## 提高信息披露质量

公司严格按照《信息披露管理制度》要求，披露文件格式规范、信息完整、表达清晰，披露内容真实、准确、完整、及时、公平，信息披露工作未发生差错。

2020年共发布定期报告4份，临时公告36份，秉持公平、公正原则，保障中小股东知情权，确保所有股东、投资者及时了解、掌握公司经营动态、财务状况及公司的重大事项。

## 强化内幕信息管理

在日趋严格的监管环境下，公司更加高度重视内幕信息管理工作，严格执行《内幕信息知情人登记制度》和《对外信息报送制度》，防范内幕交易风险。

报告期内，公司强化内幕信息的管理，严格控制知情人范围，认真落实内幕信息知情人登记备案，严格信息外部报送程序，强调责任追究机制，督促相关知情人切实履行保密义务。

此外，定期报告和重大事项期间及时做好董监高及相关内幕信息知情人员窗口期禁止股票买卖的提醒工作，杜绝内幕交易行为。报告期内，公司累计内幕信息知情人登记百余人次。

## 创新投关管理形式

公司主动与投资者沟通，拓宽交流方式，增加交流频率，使投资者深入了解公司战略以及一线门店的经营情况，有效获得投资者理解、认同和支持，维护了投资者和公司之间的长期信任关系。公司也虚心听取投资者合理建议，积极组织探讨改进，树立了公司在资本市场的良好形象。

### 完善线下沟通模式



### 拓展线上沟通模式

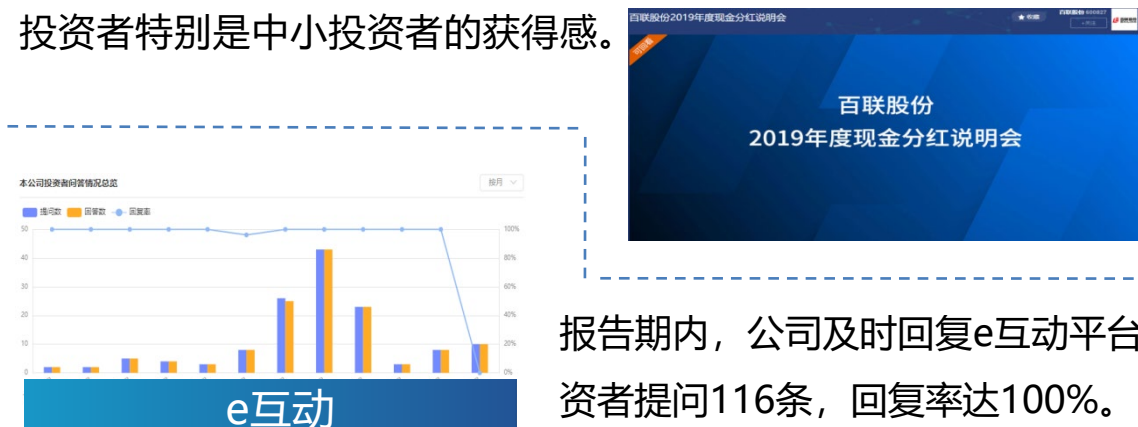
公司通过电话、邮件、上证e互动等多种形式，加强与全体股东、媒体与公众的沟通，传递公司投资价值，推动形成相对稳定的市场预期，打造受投资者尊敬、受资本市场欢迎的公司形象。



.....

## 公司召开现金分红说明会

公司2020年年报披露后，于6月5日通过上交所路演平台召开现金分红说明会，与投资者就公司经营发展状况、现金分红等重要事项进行了交流及沟通，切实拉近投资者与公司距离，进一步提升投资者特别是中小投资者的获得感。



## 完善中小投资者保护机制

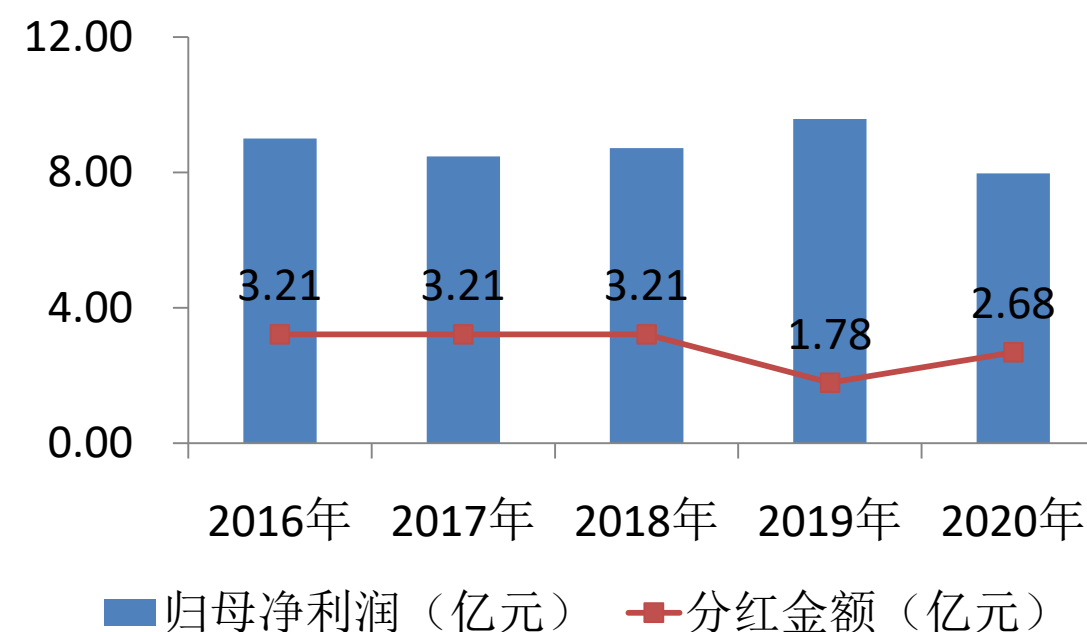
投资者特别是中小投资者合法权益是否得到充分、有力的保护，是资本市场稳定健康持续发展的根本基础，也是公司在投资者关系管理上始终贯彻的宗旨。

公司召开的股东大会严格按照相关要求，对股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项均已采用单独计票的方式，充分保证中小投资者行使合法权利。



## 积极回报股东

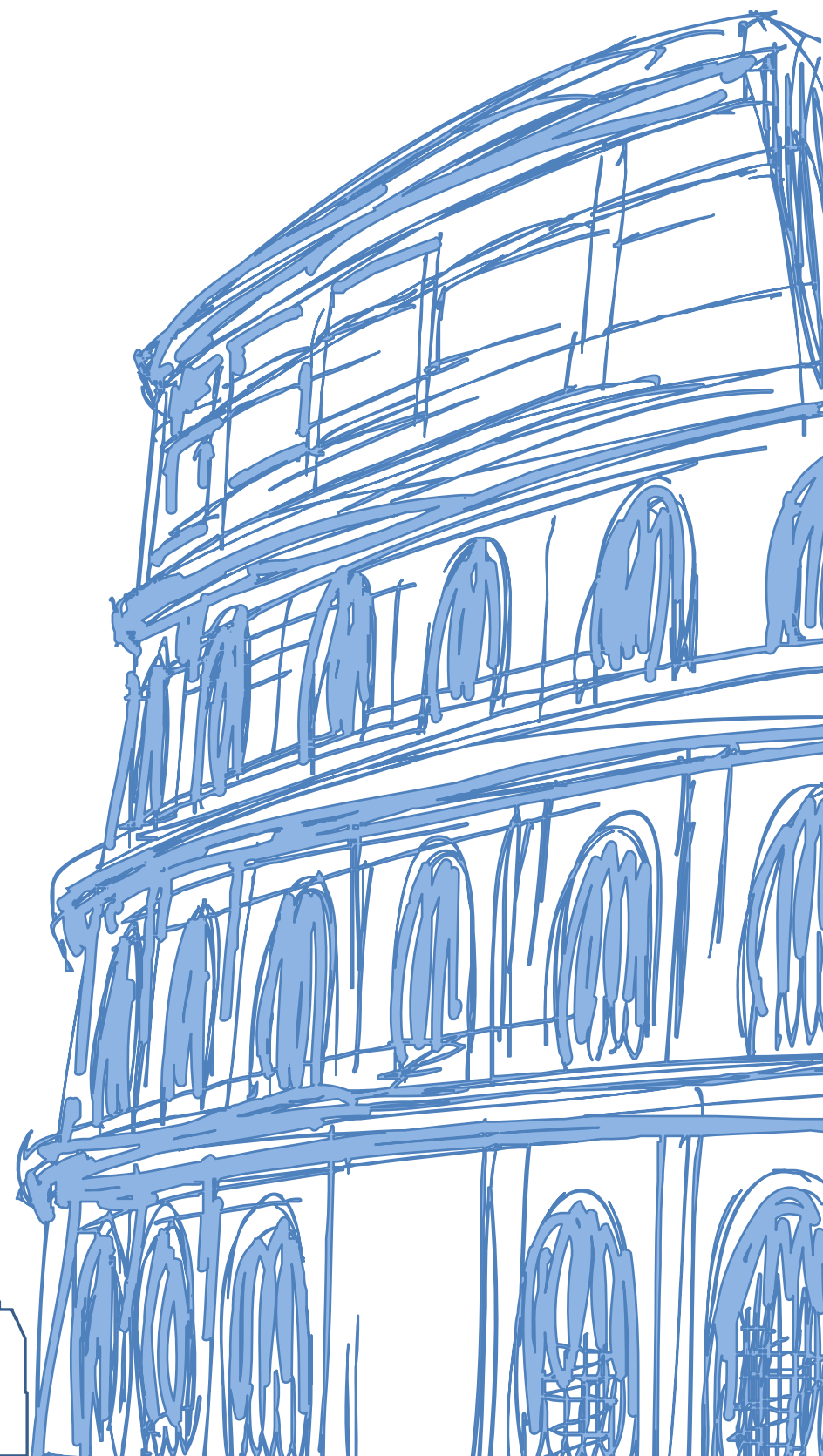
公司自上市以来在兼顾可持续发展的同时，充分注重股东的投资回报和长远利益。公司历年按照《上市公司现金分红指引》、《公司章程》等相关规定进行分红。



2020年公司拟以年末总股本1,784,168,117股为基数，向全体股东按每10股派送现金红利1.50元（含税），B股按当时牌价折成美元发放，共计派发现金红利267,625,217.55元。（尚需提交2020年年度股东大会）

**2020年分红方案**

绿色环保  
助力绿色运营



# 打造绿色环境

公司坚持节约优先、保护优先，项目从立项、设计到后期运营管理，均坚持“节能减排”理念，积极推进绿色办公和绿色运营，提高能源利用效率，控制能源消费总量，减少能源消耗及资源浪费，深入持久地推进生态文明建设，以建设资源节约型、环境友好型的社会形态。

## 绿色办公

### 百联股份绿色办公措施

#### 绿色用水：

开展日常用水管理，提高节约用水意识。

#### 绿色用电：

加强办公场所节能降耗管理，控制办公设备使用时间，定期对办公环境维护情况进行检查；

加强节能宣传，开展专题活动，提升员工节能意识。

#### 绿色用纸：

大力推行无纸化办公，提升信息化发展步伐。本年度内，公司全面采用办公信息化系统，实现办公文档的无纸化流转，大幅度减少用纸量。

## 绿色出行

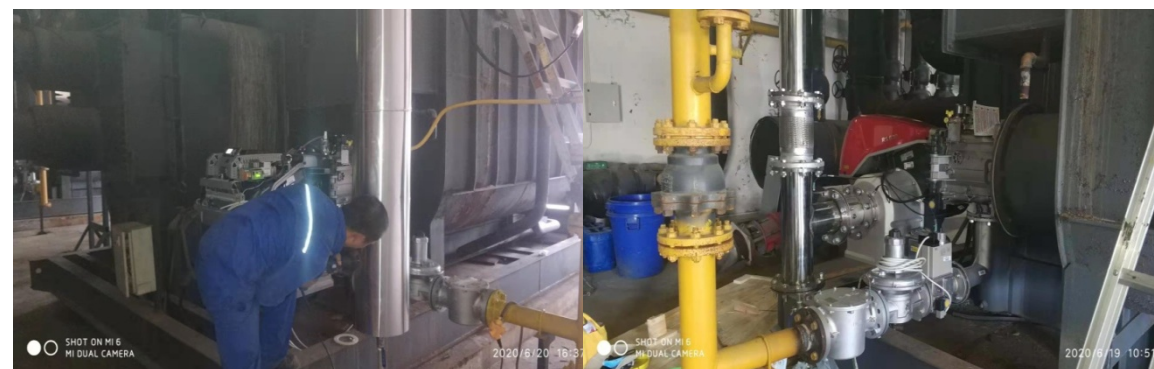


- 公司鼓励员工上下班使用公共交通，减少废气排放。
- 对公司办公车辆进行定期检修、维护，防止机油泄漏。
- 为了更大范围鼓励绿色低碳出行，公司启动新能源汽车充电设施建设。

## 节能改造

公司秉持绿色环保理念对门店进行管理和升级改造，改善门店基础设施，完善能源管理。

2020年，百联股份及下属门店单位建筑面积能耗为0.0267吨标煤/平方，较2019年同期下降9.65%。



百联东郊购物中心节能改造

## 绿色商场

### 创建绿色商场

2020年度“全国绿色商场示范创建”公示名单

1.嘉亭荟城市生活广场	嘉定区
2.上海国金中心商场	浦东新区
3.上海颛桥万达广场	闵行区
4.上海世博源购物中心	浦东新区
5.上海松江万达广场	松江区
6.大宁国际商业广场	静安区
7.上海金山万达广场	金山区
8.上滨生活场	虹口区
9.上海奥特莱斯品牌直销广场	青浦区
10.上海嘉定中信泰富万达广场	嘉定区
11.上海周浦万达广场	浦东新区

为深入贯彻绿色发展理念，践行绿色生活方式，上海市商务委员会持续开展绿色商场创建工作。2020年度绿色商场创建工作，在经过自主申报、现场核查、创建提高、打分排名、专家评审等步骤，公司下属2家门店符合《绿色商场创建实施和评价细则》的商场创建成为本市2020年度“全国绿色商场示范创建”单位。

## 绿色餐厅

公司下属门店积极配合上海“绿色餐厅”创建，这是以“食品安全、低碳环保、诚信经营”为工作重点的一项重要活动。

### 创建绿色商场

世博源积极响应“绿色餐厅”创建工作，鼓励商户积极参加创评工作，组织商户参加各项专题培训，并有效落实食品安全、低碳环保、明码标价、文明宣传等。

2020年，世博源共有6家商户获评“绿色餐厅”，极大提升了世博源的品牌形象。



## 绿色建筑

绿色建筑理念日益成为全球潮流，近年来，百联股份响应国家要求，持续探索《绿色建筑评价标准》的推进应用，在绿色环保创新等方面持续升级，积极推进绿色建筑发展。

### 绿色建筑应用

#### 建筑节能设计

建筑节能设计主要分为建筑围护结构节能设计、门窗保温技术、给排水节能、电气节能、暖通节能等。

#### 绿色环境设计

用地范围内积极营造宜人的建筑绿化景观，通过沿建筑周边种植绿色植物，争取最大限度的绿化面积。



#### 新风系统

- 新风调节——采用鲜氧入户，保持室内空气新鲜度；
- 高效过滤——采用可清洗过滤装置，保证室内空气质量。

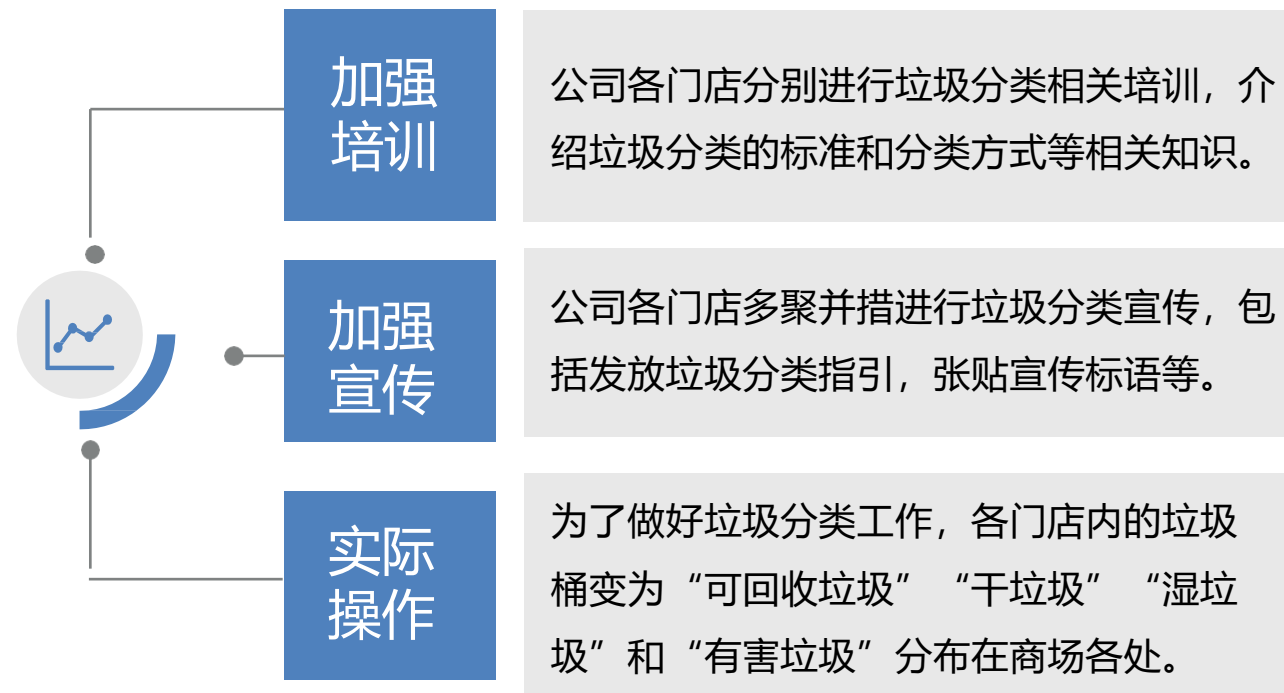
#### 电气

玻璃幕墙采用内透式泛光照明，控制光污染。

#### 建筑材料

建筑围护结构选用节能材料。

## 垃圾分类



## 倡导绿色消费

### 绿色购物

公司大力推动绿色包装的运用，并不断对绿色快递包装进行迭代升级。同时公司带头响应“限塑令”、率先垂范、积极参与。

#### 拿起布袋子 争当减塑行动先行者

为响应国家限塑令，联华超市率先推出帆布袋，让消费者把环保“袋”回家。环保帆布袋从设计、材质和尺寸上充分满足消费者对购物袋美观性、耐用性和实用性的要求，旨在引导广大消费者减少一次性塑料袋的使用，养成循环利用的绿色环保购物习惯，让大家与联华一起成为减塑行动派，携手共创环境友好型消费方式。



## 光盘行动

习近平总书记强调营造浪费可耻、节约为荣的氛围。公司加大宣传教育力度，积极倡导合理、健康的饮食文化，促进反对餐饮浪费成为全社会的自觉行为。公司下属企业对全体员工及全体租商户发出倡议：餐饮商户引导消费者“适量点餐，剩餐打包”。

#### “爱惜粮食 文明用餐” 悠迈生活广场在行动

悠迈生活广场号召全员行动起来，厉行勤俭节约、反对铺张浪费，养成文明用餐习惯。在单位食堂、社会餐厅、家庭餐桌等场合时时处处践行“光盘行动”，从自身做起，爱惜粮食、文明用餐。为进一步加强宣传，营造氛围，悠迈杨浦店通过食堂走廊，员工茶水间等张贴宣传海报；通过晨班会、晨间广播和班组微信群加强日常引导，让员工入耳入心。



百联滨江亲子群群主，在固定版块“江江小课堂”中，通过学习唐诗《悯农》，倡导家人不浪费每一粒粮食，不辜负每一份辛苦，光盘行动，从我做起。

## 绿色供应链

公司积极打造绿色供应链，开展绿色供应商管理、绿色采购等工作，既有助于降低产业链风险，顺应绿色发展大势。

### 联华与海南三亚达成产地直供战略合作

联华超市与海南三亚达成产地直供战略合作，开启了点对点的合作。

联华采取产地直采模式，减少当中环节，为广大消费者带来海南当季时令瓜果。未来，门店将持续向市民提供更多生态绿色的原产地产品，来不断满足消费者的需求。



## 加码绿色生活

## 节能意识

### 公司开展节能培训

为加强重点用能单位节能管理，控制能源消费总量，促进生态文明建设，公司组织下属门店开展节能培训。

通过此次培训，要求重点用能单位要深刻认识节能工作的重要性，要通过落实目标责任，加强重点领域节能、实施节能重点工程、强化节能监督检查等，助力公司可持续、绿色发展。



## 环保公益

公司不仅关注自身运营对环境产生的影响，推动供应商与消费者共同参与绿色未来的创建，更向整个社会传播绿色生活的理念，促进社会践行绿色生活方式。公司始终贯彻“绿水青山就是金山银山”理念，广泛宣传节能环保相关知识，积极组织宣传活动。

### 熄灯一小时 并肩抗疫情

2020年3月28日，联华股份下属百余家门店响应号召，统一在当晚8点30分，关闭店内非必要光源，为抗击疫情节约资源，以实际行动向更多的消费者传达关爱地球的环保理念。这是联华连续三年积极参与“地球一小时”活动。



### 远离烟草 我们一直在行动

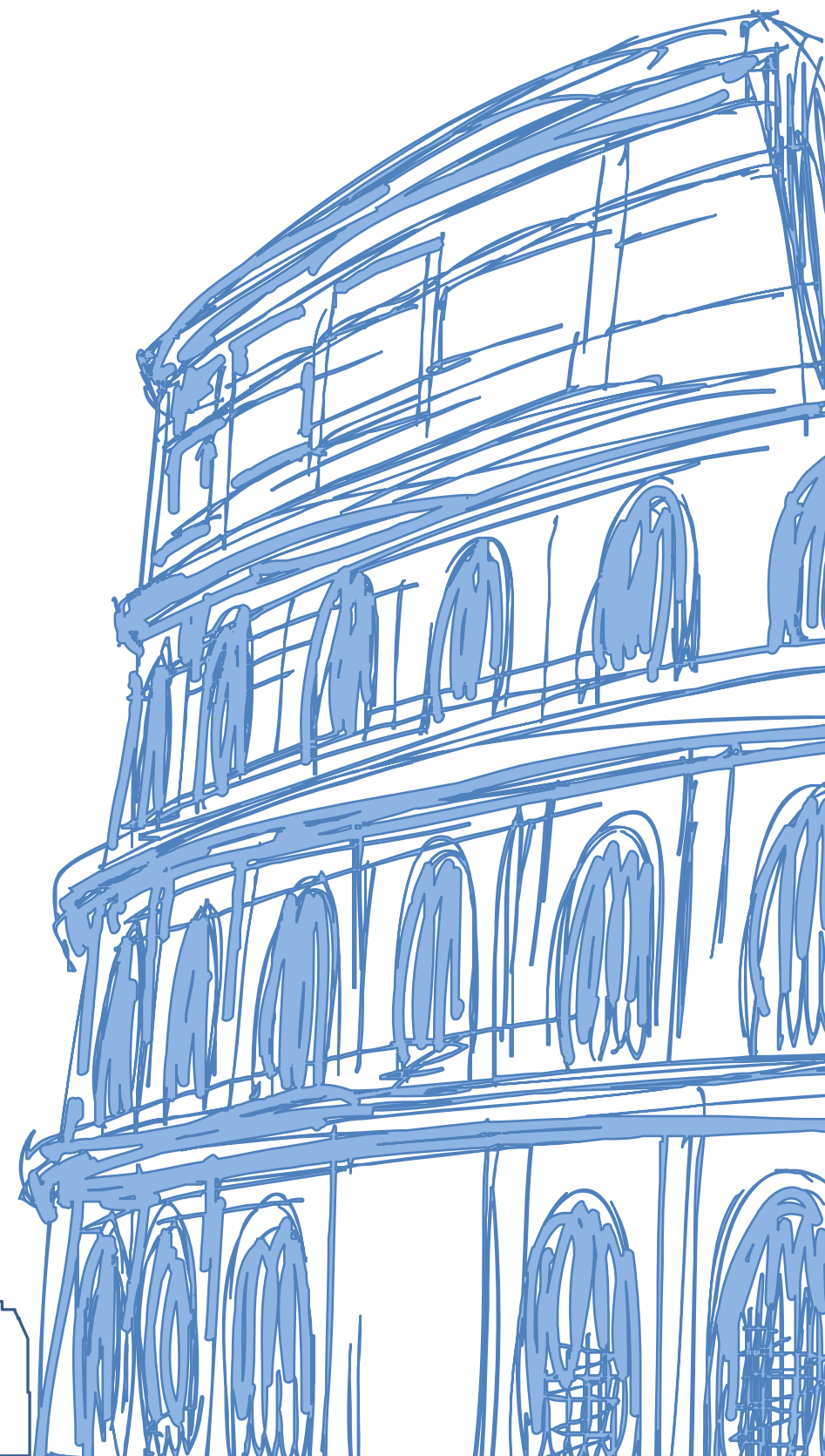
2020年5月31日是第33个世界无烟日——“保护青少年远离传统烟草产品和电子烟”。根据相关要求，百联南方购物中心向公司员工及厂方营业员宣传烟草危害，动员大家自觉禁烟控烟。

公司通过宣讲提高员工对传统烟草产品及电子烟危害的认识，警示其带来的健康风险，倡导无烟健康的生活方式；同时安保人员及保洁志愿者每日巡查商场内各个吸烟重点区域，开展控烟劝导行动，确保将禁烟规范落实到位。





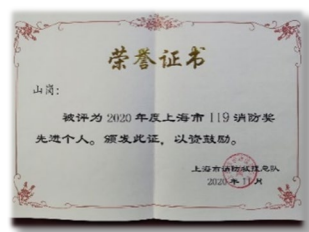
平安发展  
营造安全环境



# 创建平安家园

2020年，公司认真贯彻学习党中央有关安全生产工作的重要指示精神，严格落实企业安全主体责任，做到重大风险有效防控，责任体系不断完善，安全管控更加精细，安全基础扎实牢固，坚决遏制一般及以上生产安全事故，守牢安全生产基本盘，为公司加快发展营造平稳有序的安全环境。

重大生产安全责任事故 0 起  
重大消防安全责任事故 0 起  
重大食品安全责任事故 0 起



## 落实安全责任

**安全生产责任体系。**2020年，公司新制定出台了《百联股份安全管理工作制度》等，进一步建立健全了公司安全管理制度，明确了各级各岗位安全责任清单。

**明确安全责任主体。**公司与49家成员企业（含项目组）签订安全生产目标责任书，把安全生产责任落实到各成员企业的党政领导班子，明确应承担的安全生产职责，使安全生产责任“全覆盖”，不留责任盲区，同时为落实“尽职照单免责、失职照单追责”提供依据。

## 公司召开安全生产工作专题会议

为进一步贯彻落实安委会全体会议暨安全生产工作会精神，总结公司2020年生产安全、食品安全及网络信息安全三大安全工作总体成效，分析存在的问题，部署股份公司下阶段安全工作重点，公司召开了百联股份安委会全体会议暨安全生产工作会。



## 友谊商店通过安全生产标准化企业二级复审



2020年1月15日，上海市安全生产协会委派两位专家组成安全生产标准化评审工作质量检查组，对友谊商店安全生产标准化二级企业的复审工作进行了审核。

评审组专家对友谊商店安全台账资料和现场运行情况表示肯定，商店的总体整改率达标，顺利通过了此次审核。

## 加强安全培训

2020年根据安委会会议精神和年度安全培训工作计划，公司积极开展专项安全教育培训工作。

据统计，2020年，百联股份各成员企业组织安全应急教育培训1420次，受教育人数78817人次；联华超市组织安全培训，共计57488人次参与。

## 开展线上培训

### 公司开展“消防安全条例”专项培训

为提高各成员企业及所有员工对消防安全的重视，杜绝各类火灾事故的发生，公司积极推出“消防条例解读”专题网课。最后，所有员工完成了本次培训的专项考试，确保大家扎实掌握基础知识。



## 开展线下培训

### 持续加强企业消防安全专业管理

公司结合新《上海市消防条例》组织各成员企业分管领导和职能部门负责人开展了专题培训工作。



### 持续加强企业安全机制长效建设

针对成员企业存在的薄弱环节和不足之处，开展以安全标准宣贯、重点工作提示和案例教育分析的工作。



### 持续加强突发事件应急处置

公司各成员企业紧密结合自身实际，精心组织，重点突出，开展了形式多样各类应急演练活动。



## 强化安全检查

公司认真贯彻落实安全工作的决策部署，树牢安全发展理念，严格排查各成员企业安全生产隐患，及时跟踪隐患整改工作。

据统计，2020年各成员企业累计开展日常安全检查 2371次；政府、上级部门检查491次。



# 落实食品安全

食品安全工作是一项常抓不懈、不能放松的工作，公司高度重视，多措并举，扎实做好食品安全相关工作。

## 落实培训

### 百联又一城开展食品安全质控课程专题培训

百联又一城在行业内率先聘请第三方专业检测机构入驻企业餐饮商户，经过5轮审核评审工作，25家餐饮商户获得“餐饮公共卫生管理评估合格证明”。

与此同时，又一城邀请专业人士开展《食品安全质控课程》专题培训。



## 加强检查

公司为切实做好食品安全工作，将加大监督检查力度，及时消除食品安全隐患，杜绝食品安全事故及舆情事件发生。

### 百联股份开展食品安全工作专项检查

为确保公司职工的饮食安全和身体健康，百联中环对职工食堂进行了突击检查。首先实地查看了职工食堂的就餐环境、后厨操作间、餐具清洗消毒等情况。随后，询问了原材料采购、验收贮存、制作加工等各个环节的流程，并对所有工作人员的健康证进行检查。



## 筑牢防线

为筑牢食品安全第一道防线，公司从源头夯实食品安全质量基础，保障顾客“舌尖上的安全”。

### 多措并举严格防疫，用心保障食品安全

联华超市严把“物流收货”和“门店收货”两道关口，制定了严格的收货规范流程。验收前，需经过查验进口检疫证明、核酸检测报告及追溯信息等程序后，才进行正式的验收工作；验收后立马对进口冷链食品外箱表面进行全面消毒，并在15分钟内将该批次食品送入贮存专区，最终出仓配送及继续销售。



## 公筷行动

一场席卷全球的疫情改变了我们的生活，带来了不少观念的转变，也促成了一些好习惯的养成——“夹菜用公筷”。

### 世博源倡导公筷行动



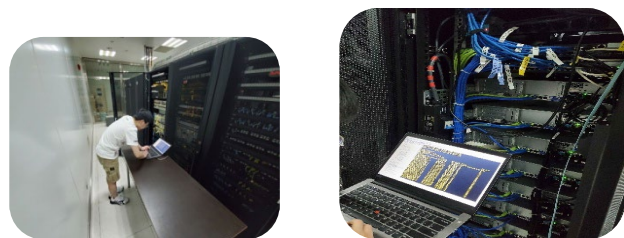
世博源面向全体餐饮商户发起“公筷行动”，服务提质升级，倡导文明新“食尚”。世博源通过公众号“线上号召+线下宣传”，利用微信群、朋友圈转发、公众号推送等方式，结合室内电子大屏幕滚动播放宣传标语、张贴公益广告宣传页等形式极力倡导宣传，推动餐饮商户树立公筷公勺理念，营造一种文明用餐的新风尚。

# 强化网络安全

网络安全事关公司安全与稳定，事关消费者的根本利益，努力提升网络安全工作水平，落实网络安全工作责任制，以常态化工作切实筑牢网络安全屏障。

## 筑牢网络安全屏障

### 切换备用设备，冗余灾备设备



### 开展各类演练

- 核心交换设备容灾演练
- 前置机负载均衡网络故障演练
- 全渠道支付宝交易应急演练
- 数据备份恢复演练

### 完善系统监控平台

对所有经过核心的流量以及可能的网络攻击行为、重要服务器进行实时监控。

### 检查户外电子显示装饰信息安全

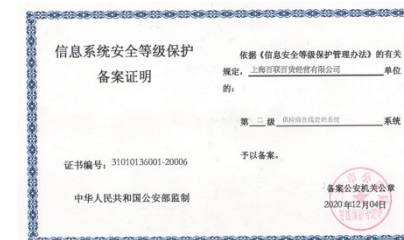
对门店的户外电子显示装置开展了排查与统计工作，确保户外电子显示装置安全稳定运行。

## 加强网络安全教育



## 提升网络安全意识

根据《网络安全法》和信息系统等级安全评测工作的要求，对“供应商在线查询系统”进行二级信息安全等级保护评测的工作，并获得证书。



## 加强知识产权保护

### ✓ 软件正版化

公司已完成office365和Adobe CC 软件正版化工作。

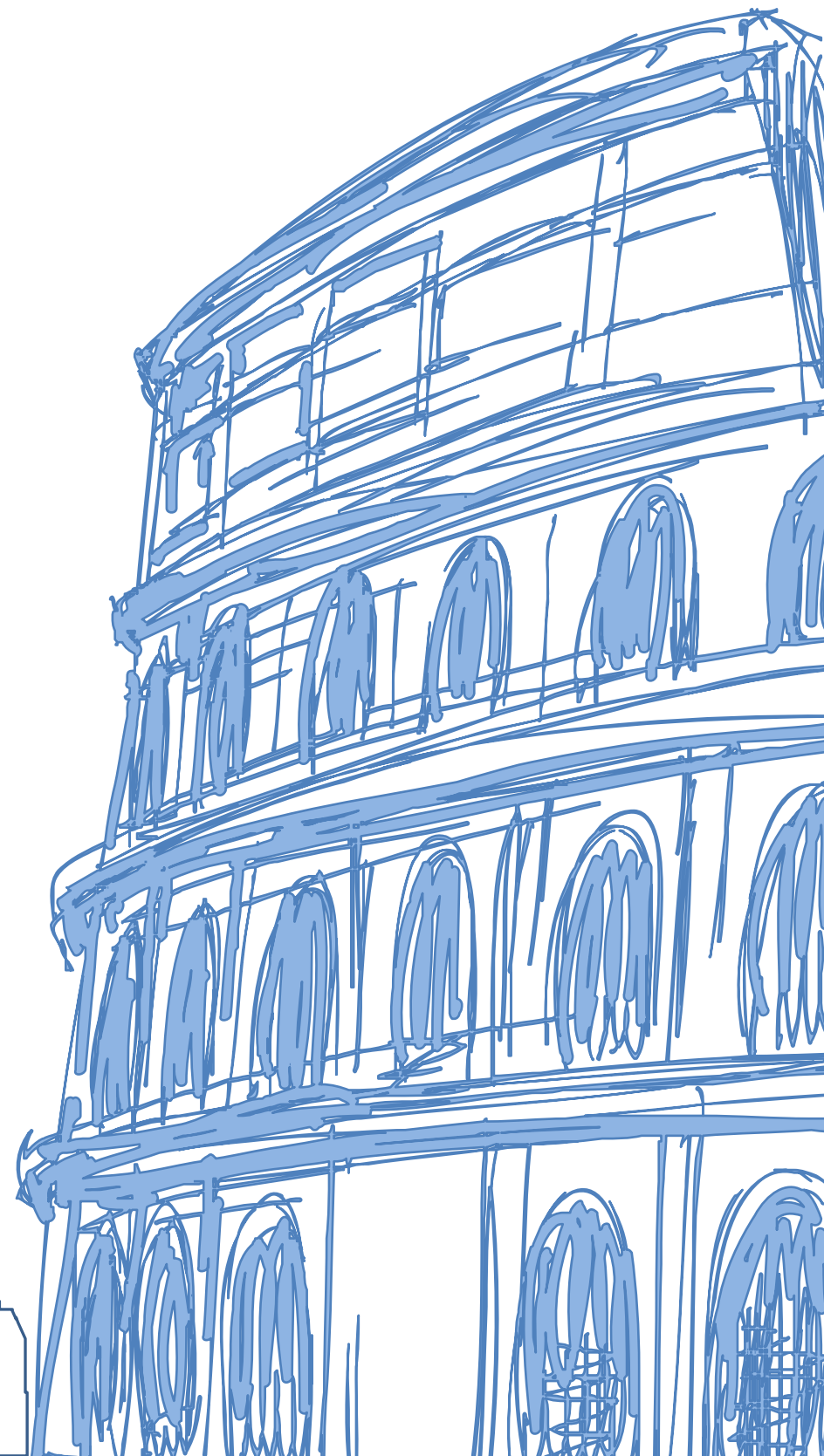
### ✓ 签购与规范授权字体

新增5款字体，公司及下属企业可对外规范宣传。

### ✓ 编排设计商场背景音乐

新增90余首背景曲目做设计编排并提供授权。

以人为本  
提供广阔平台



# 保障员工权益

## 平等雇佣

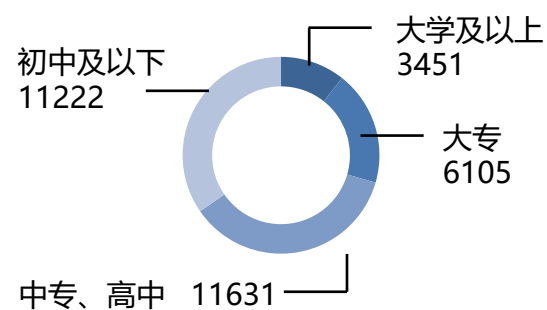
公司为员工提供完善的就业保障，严格遵守国家和国际劳工准则，依法与员工签订并履行劳动合同。



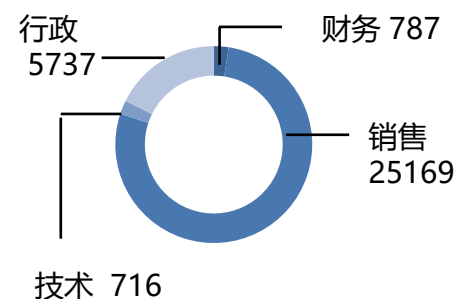
在用工中，秉持公平、公正的原则，依据岗位素质要求招聘员工，杜绝性别、年龄、地域等歧视。按照“人为本”的用人理念，严格按照国家法律法规进行劳动关系管理。2020年，公司未发生雇佣童工及强制劳工的违规事件。

	2018年	2019年	2020年
在职员工合计	38,455	35,971	32,409

按学历划分之员工人数

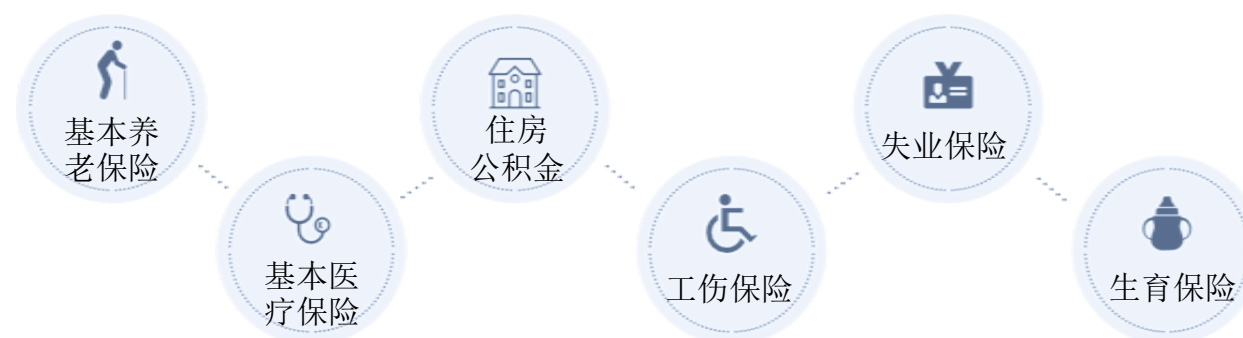


按专业划分之员工人数



## 福利体系

公司依法为员工足额提取和缴纳“五险一金”，为员工购买门急诊保险，并按照国家规定保障员工的休息休假权利。



## 薪酬体系

公司本着“效率优先、兼顾公平”的原则，坚持以岗定薪，根据员工的工作态度、专业能力和岗位绩效确定薪酬水平，做到劳动报酬与岗位贡献相一致。同时把企业效益增长与职工收入增长有效挂钩，在企业效益持续增长的前提下，保障员工收入“走小步，不停步”地有序提升，倡导共建共享的全面薪酬理念。



## 民主管理

公司建立各级工会组织，员工入会率100%，确保职工充分行使知情权、参与权、表达权和监督权。2020年，组织召开年度职代会，对涉及员工切身利益的事宜进行集体协商。

同时公司通过座谈会等行为，广泛征求员工的意见和建议，对提出好点子的单位和个人给予公开表扬，激励广大员工积极为各项业务发展建言献策。

### 公司高层与青年代表座谈会

百联股份团委举办了2020年“高峰会青锋”公司高层与青年代表座谈会，公司班子成员与青年们直连互通，在近四个小时的交流过程中，逐一听取19位“青锋”们对工作的感悟，聆听了青年心声、传递了殷切期盼。



百联滨江员工座谈会



百联南桥员工座谈会



百联曲阳员工座谈会

## 构建温暖港湾

公司坚持“以人为本”，致力于保障员工健康与安全，关爱女性职工、退休职工，帮扶困难职工，提升员工的凝聚力和归属感。

## 关注身心健康

公司通过改善工作环境，建立健全全员体检制度等措施，努力提高员工健康保障水平；同时开展员工心理咨询服务，改善员工心理健康状况。

### 东方商厦旗舰店主动为员工搭建连心桥

为了压实人文关怀措施，东方商厦旗舰店组织心理服务志愿者利用“学习强国”平台，开展“疫情期间个人心理健康自评”活动，从抑郁、恐惧、易怒、轻信等6个维度，对此次疫情中的心理状态进行自我评估，以便更好地调整自己、服务员工；公司工会还结合“上海发布”，向员工们提供12320-5、55369173两条心理健康热线，依靠专业机构为员工提供心理援助。



关注健康、关爱自己——公司下属多家门店组织开展健康保健的讲座。



## 深化员工关怀

### 落实帮困补助，切实关心帮助弱势群体

公司和成员企业两级工会，认真落实各项帮困制度，切实抓好帮困送温暖工作。据统计，2020全年股份公司工会补助一线患重大疾病、遇突发事件、生活有特殊困难的职工共计慰问26人，发放慰问金18.8万元。



### 开展各类慰问，营造关爱温暖和谐氛围

公司工会在夏季开展高温慰问工作，先后慰问职工达人次，金额10.13万元。慰问外派干部家属8人次，金额1.6万元，困难职工8人，金额1.6万元。



## 平衡工作家庭

公司重视将企业文化与家庭文化融合，为员工和家属们提供一个尽享亲情和欢乐的平台，搭建家企沟通的桥梁。公司及成员企业多次举办“家庭日”活动。



“在爸妈单位过儿童节”

## 丰富文体生活

公司关注员工工作与生活的平衡，通过形式多样的活动，丰富员工业余文化生活，营造了团结友爱、积极向上的良好工作氛围，进一步提升了员工的归属感、使命感和责任感。

➤ 为了进一步贯彻落实健康中国战略和健康上海行动计划，以“健康百联·拼搏奋进”为主题的职工运动会胜利召开。



苏绣讲座



五子棋比赛

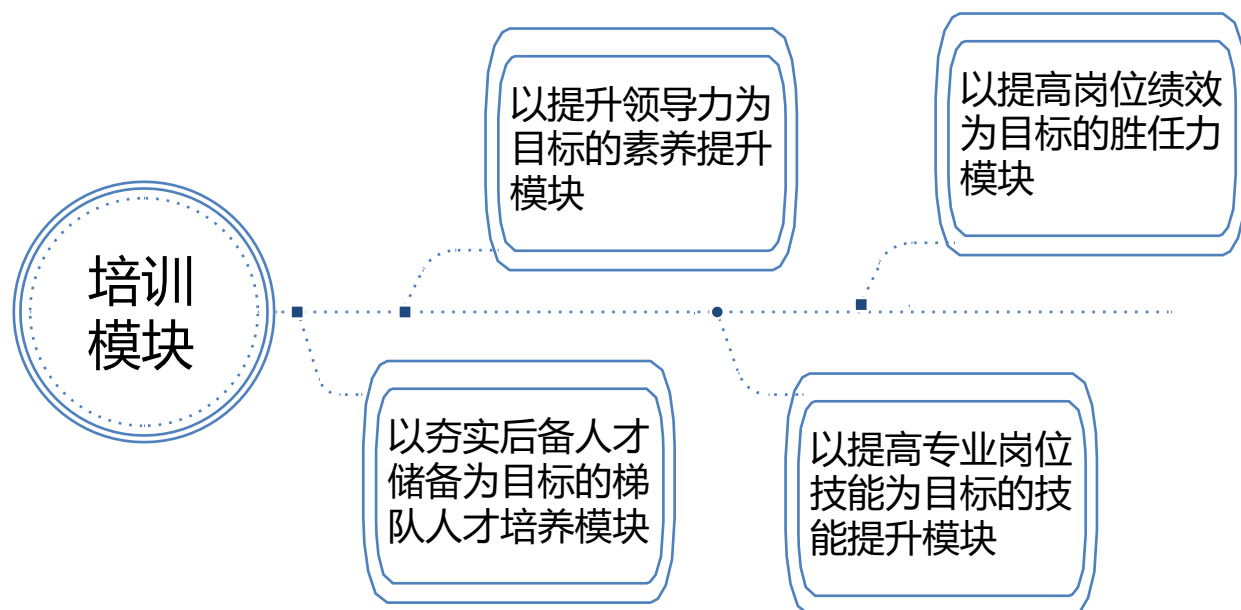


插花

# 助力员工发展

## 完善培训体系

公司以企业发展战略、顾客服务需求和员工发展计划为出发点，依托“三位一体”的培训管控模式，通过组织开展分层分类、形式多样、内容丰富的培训课程项目，形成了系统化、模块化、多样化的教育培训体系。



### 注重头部人才提升，深化战略思维和组织能力

8月下旬，公司领导班子集体参与为期3天的由专业机构的定制化集成教练辅导和培训学习，希望通过有针对性的辅导，帮助高级管理团队培养可操作性的“集体思考”与“共创沟通”能力，建立高信任度关系，形成高绩效创新文化，有效贯彻实施企业愿景、使命、价值观。

## 丰富线下培训内容

据统计，截止至2020年12月31日，开展员工培训 698 次，参与员工82686人次。



专项技能培训项目

百联股份积极探索员工赋能增能措施，通过一系列的专项技能岗位培训，让员工掌握新技能，提升新能力，获取一技之长，为企业创新转型注入新能量。



新进大学生培育工作

7月，公司针对招募引进的2020届大学生启动了为期十天的入职培训，以拓展体验、座谈交流、参观考察等多种形式开展培训，对大学生进行全方位考核。



危机公关专题培训

公司为提高干部员工在突发事件中的危机公关意识和危机公关能力，及时应对并恰当处理危机事件，12月2日由国内知名危机管理专家叶东老师应邀主讲。



专业核心能力培训项目

公司邀请了具有丰富商业实战经验的外部师资以《新消费时代卖场调改逻辑分享会》为主题，围绕业务提升和效能提升，遵循分业态、分职能的特点，助力事业部打造业务核心能力、提升岗位胜任能力、提高员工岗位技能。

## ➤ 拓展线上培训平台

随着移动互联网大数据等新兴科技的深入发展，以“移动化、碎片化、在线化”为主要特征的培训学习日趋深化。特别是这次疫情防控情景下，线上培训的优势愈发凸显。

员工可随时随地利用碎片化时间自主学习，可快速迭代优质前沿、更有针对性的学习资源，并且可以多次重复学习优秀课程资源，加速人才队伍的建设和组织能力的培养。

### 📄 永安百货开展“云课堂”线上培训

永安百货通过“i百联云课堂”教育平台进行线上授课，内容针对零售，涵盖了职业素养、沟通管理、新媒体营销、商务礼仪、销售技巧等多项业界的课程，题材多样，内容优质。

本次“i百联云课堂”培训除了线上多元化的教学外，还利用线上考试、点评互动、交流分享等环节，提升学习效果。



“五五购物节”直播培训专题沟通会  
133人学习 2020-05-09



展望2020, 上海商业未来可期  
14656人学习



关于提振消费信心强力释放消费需求的若...  
15370人学习 2020-04-26



8分钟了解：新零售、无界零售、智慧零售  
6810人学习 2019-03-25

## 👥 提升人才储备

公司建立外部选才、内部盘活、校招补充新鲜血液的三层次招聘体系，后续将探索不同来源人才的体系化整合。

### 市场化招聘

▶ 引进外部专业人才助推公司发展与变革

### 内部招聘

▶ 注重内部资源盘活，提升人岗匹配

### 校园招聘

▶ 引进新鲜血液，储备丰富多元的人才

## 👥 开辟职业通道

为满足企业战略发展所需的多元化经营与专业化管理，公司开辟专家型职业发展通道，试行M-管理序列与P-专家序列，希望培养出一批有专业能力、有钻研热情、有成果贡献的专业型人才队伍。

## 👥 深化激励体系

公司为配合职业经理人制契约化、科学性绩效管理体系，探索多元化薪酬激励模式，积极推动“3P+1M”的薪酬策略，同时结合人才发展双通道，建立双序列具有竞争性的薪酬激励体系，促进员工的自我提升和企业的稳步发展。

# 加强劳模建设

百联人拥有在商业领域勇立潮头、拥抱创新的精气神，爱岗敬业、争创一流、艰苦奋斗、勇于创新、淡泊名利、甘于奉献的劳模精神。

## 弘扬劳模精神

面对新形势、新目标、新任务、新挑战，要充分发挥工人阶级和广大劳动群众主力军的作用。要在公司大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，让劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的精神在百联深入人心、蔚然成风，在职工群众中汇聚起奋进新征程、建功新时代的磅礴力量。

### 百联股份召开全国劳模宣讲报告会

12月1日，公司召开“全国劳模宣讲报告会”，由新获评全国劳模、第一百货商业中心现场主管朱雯瑾做劳模宣讲。

朱雯瑾用亲身经历和朴实语言讲述了她和所在集体的奋斗故事，从多个角度反映了自己坚守信仰、为民服务的精神境界，展示了爱岗敬业、勇于创新、争创一流的劳模风采；同时分享了自己进京受奖的点点滴滴。

百联股份上下要牢牢把握劳模发展的时代新要求，一方面明确新时代劳模培育的新方向，另一方面则要全新定义新时代劳模精神，真正塑造出敬业精业“工匠人”。



## 劳模展示

百联作为大型商业企业，涌现出一大批在商业系统乃至全国全市耳熟能详、熠熠生辉的劳模先进人物，如马桂宁、许宁等。进入新时代以来，百联在改革转型进程中涌现出一大批像朱雯瑾这样，既有特色技艺，又创新线上服务的先进典型。



百联又一城劳模服务创新工作室



第一百货劳模工作室



许宁劳模服务创新工作室



上海第一八佰劳模工作室

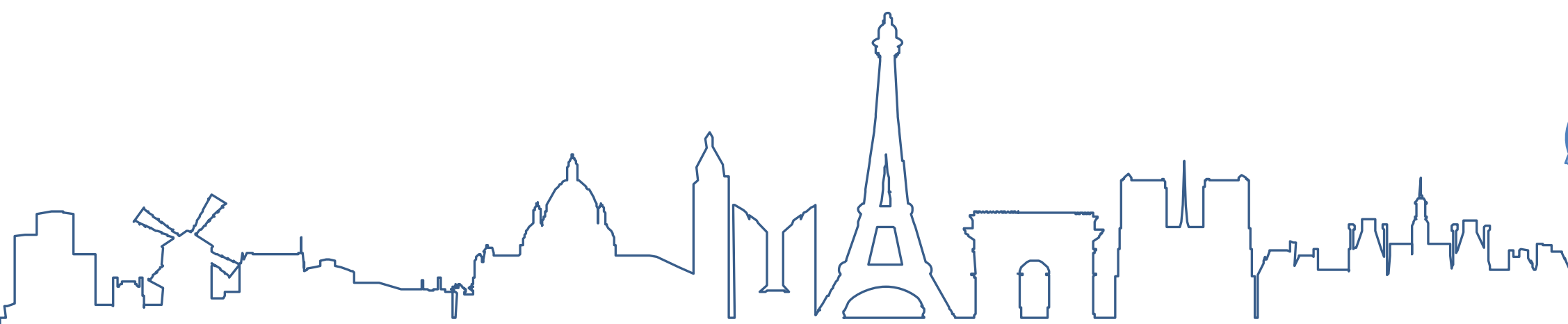
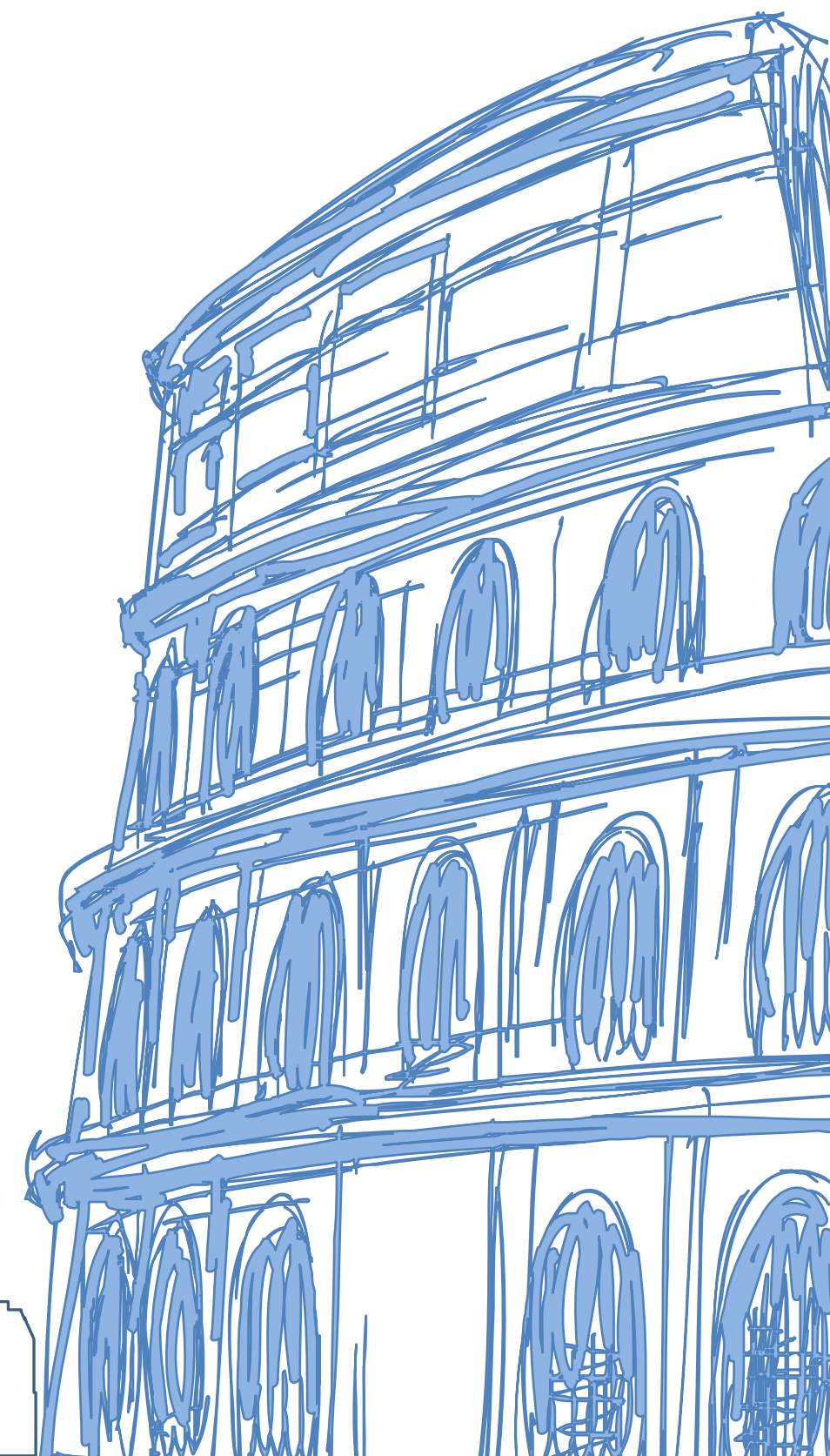


淮海755服务创新工作室



全国劳动模范朱雯瑾

品质消费  
携手伙伴共赢

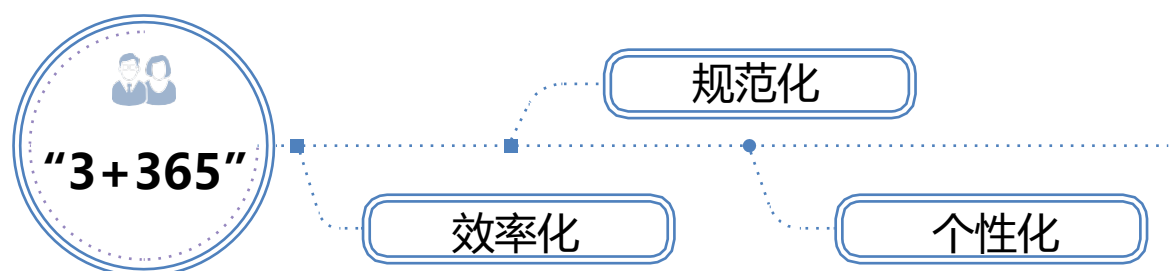
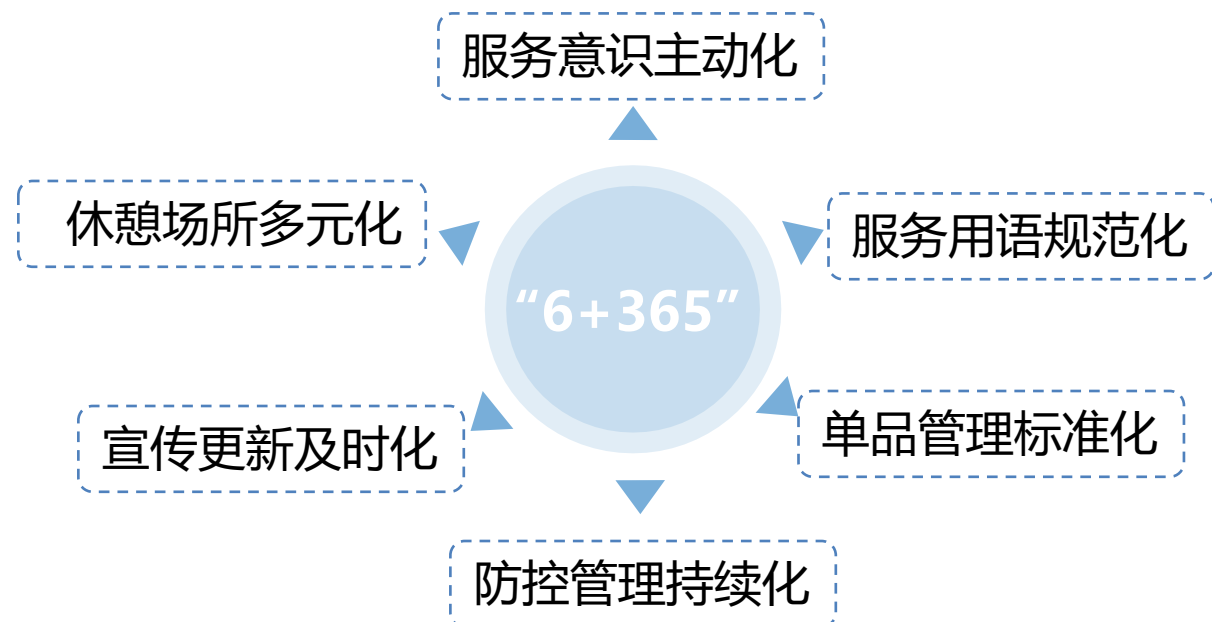


# 提升客户体验

公司始终将客户放在首位，致力于为客户提供更为优质的服务、不断加强服务创新、丰富服务渠道，实现“持续创造你身边的美好生活”的企业使命。

## 提供优质服务

### “6+3+365” 服务提升行动



### 第一八佰伴开展2020全员服务提升培训

第一八佰伴于8月4日至7日开展了“2020年全员服务提升培训”。公司全体自营员工537人、厂商员工2300余人参加培训。培训围绕公司“6+365”服务提升计划及各项服务标准、百联通会员权益和开票中心服务功能等方面展开。内容丰富、重点突出，并列举了相关服务场景，加深学习印象。同时为检验培训效果，在百联i学APP及小鹅通平台进行线上达标考核，并要求全员满分达标。从而进一步提升企业从业人员综合素质，也为第一八佰伴推动百联服务品牌建设夯实基础。



### 服务督导检查

公司通过售前、售中、售后、线上、线下等消费全环节进行全程全面体验式督查，并增加防控防疫实施情况等相关内容，最终形成《消费者综合体验报告》，以体现门店综合服务水平。截止至12月31日，完成对市内32家、市外9家门店共计146次的全方位服务督导检查。



## ➤ 客户满意度调查

2020年，公司与第三方调研公司合作，采用大数据筛选顾客样本，通过网上推送问卷，BI在线报告输出，同时增设疫情相关题目，以便了解疫情后顾客购物意愿变化。报告期内已完成了对市内31家，市外9家成员企业，及4家竞品对标企业的在线测评工作。参与调研的受访顾客共达4470人。公司客户满意度总体评价为84.24分。



## ➤ 优化会员服务

公司持续完善会员体系，从会员分级、会员礼遇、会员积分、会员服务标准等方面改进提升，制定了全新的会员章程，不断提升会员服务质量。

### 📄 以爱之名，530第一八佰伴答谢会员八年陪伴

5月30日，老牌经典百货第一八佰伴一年一度的专场答谢会——“爱的IN记”盛大开幕。

会员专享、满额抽奖、优惠返利、直播带货、云店联动等“五重”惊喜，配合“五大”贴心服务，把优惠和品质、参与感和满足感都切实给到消费者。

## ⚙️ 加强创新转型

百联秉承创造美好生活价值理念，在品牌化、数据化、专业化的引领下，以更多内容、文化、精神内涵去适应消费新需求和行业新变化。

## ➤ 业态升级

近年来公司实体业态积极加快调整转型，不断推进业态创新融合，探索新的模式和新的增长点。

### 📄 百联TX淮海开幕，引领淮海路向“年轻力”出发

2020年12月，百联TX淮海 | 年轻力中心正式隆重开幕，这也是全球首个策展型零售商业空间的正式亮相。

百联TX淮海在设计伊始就定位95后、00后，以年轻人的目光审视商业的未来，用流动的姿态来重新打开商业空间，它所探索的策展型模式，对商业策划能力有极高要求，在重塑商业模式的同时，也锻造着属于时代本身的商业特质，引领商业潮流的风向标。



### 📄 联华新形态社区生鲜店亮相上海

联华在历经供应链打造及品牌焕新后，再次迭代产生了全新社区生鲜店形态，主要以服务周边800米生活圈的社区居民为核心，打造创新场景及运营模式，致力做到满足日常家庭一日三餐及居家生活的需求。

## 经营创新

### 跨界孕育“翻”体验类项目

开设了一家由东方自营的咖啡馆“翻咖啡”

对开展“翻”手造体验课程



“翻”体验类跨界经营项目还正式入选了上海财经大学上海发展研究院企业管理专业硕士学位课程案例。

## 模式创新

报告期内，公司加强社群运营，27家门店共计129个社群，社群粉丝超过4.3万人。

### 百联南桥购物中心试水618社群团购新模式

百联南桥购物中心协同戴森组织了“618戴森社群购”活动，共售出164台商品，共计销售为57.32万元。

本次活动百联南桥客服组提前一周在6个现有社群及朋友圈内进行预热推广，同时设立5个品牌客服，直接在群内解答顾客咨询提问。

为了提升成交率，提供直接付款顺丰包邮的服务，同时也为来店顾客提供绿色支付通道。



## 推进数字化升级

2020年，基于原有数字化能力的积累和面向市场变化不断的创新求变，百联数字化一边连接顾客，一边连接中后台，根据顾客不同购物习惯及购物场景，线上线下相融合，借助数字化手段，赋能实体门店，逐步实现超市数字化及百货数字化，并开始赋能行业，实现价值升华。

### 开展数字化门店

- 选取第一八佰伴、百联曲阳购物中心、百联奥特莱斯广场（上海·青浦）开展数字化门店试点。
- 推进主数据治理、品牌库建设及BI系统建设。
- 支付渠道：建立了多套平台的聚合支付系统，能够支持微信、支付宝、云闪付等多种扫码支付。扩宽外部支付业务的合作范围和途径，为企业发展助力。
- 智能车库管理系统：截至2020年12月底，智能停车项目已覆盖到13家门店，当年使用会员规模达103万，停车订单328万。

### 推进新零售工作

- 主站：深耕专柜直送模式；
- 云店：加速拓店，深入推进运营核心指标，新开8家门店，累计上线门店达26家



## 试点直播带货

为适应疫情期间及行业直播模式的需求，积极推进各事业部及门店对直播业务及工具的了解，公司开展各类业务培训。4月开始，逐步在百货事业部、购物中心事业部、奥特莱斯事业部、相关门店开展云店直播小程序的试点，并且逐步推进常态化运营。

报告期内，总计23家门店利用小程序开展直播工作，月均直播场次为73场，累计观看数百万余人次。

### 百联股份举办首届直播技能大赛

为推动成员企业积极拥抱数字化浪潮，主动寻求线上销售新机遇，百联股份首次尝试开展了以“直播带货”为主题的职工技能大赛，以期助力企业新零售发展。通过有自选商品的带货环节，更有观众投票表决、评委互动提问、随机商品带货等诸多挑战，全方位考验了主播们的表达、展示、互动、应变等综合能力。



“双十一”店总直播



公司副董事长直播



公司副总经理直播

## 保障消费者权益

公司始终高度重视消费者权益保护工作，多措并举推进消费者权益保护工作深入、有序开展，着力构建消保工作运行机制。

## 优化客户反馈

公司建立了线上线下多渠道的客户投诉管理流程，完善投诉处置相关规定，通过建立专项整改机制等，推助公司整体投诉处置质量和投诉管理水平提升。

截止至12月31日，公司共接到电话投诉6起、舆情38起、门店有责舆情30起。以上客诉均在第一时间反馈至门店后得到妥善解决。



客户意见反馈渠道

## 保护客户隐私

公司强化个人信息保护内部管控，落实客户信息保护责任，防止信息泄露和滥用。我们严格要求代理商与渠道商不得泄露和非法使用客户个人信息，强化代理商和渠道商信息安全保护意识。

## “七日无理由退货”服务承诺工作

百联股份已于4月29日起全面推广线下“七日无理由退货”服务承诺工作。截止至12月31日，30家门店参与承诺，做好七日无理由退货细则的制定、公示及服务承诺标识的露出，认真践行。

## 消费者权益日

公司始终致力于提高商店一线服务人员保护消费者合法权益工作的认识，为广大消费者提供一个更为诚信的服务空间，把诚信融入一线经营的点滴服务之中。

### 时装商店开展3·15国际消费者权益日主题活动

每年的3月15日，上海时装商店都会邀请区消费者权益保护委员会的老师对商店一线员工进行《中华人民共和国消费者权益保护法》的培训，并举办《诚信服务公约》签约仪式。

时装商店将时刻本着满足消费者的需求，保障消费安全，倡导便利消费的宗旨，自觉做到诚信经营，共同营造消费环境的新局面。

## 塑造公司形象

### 加强形象宣传

公司及下属企业加强官网、公众号的日常维护与功能完善，做好对外宣传，提升公司形象和影响力，让消费者有清晰的品牌认知，让百联印记更加深入人心。

### 《第一八佰伴之歌》以及MV正式发布

在12月初，公司组织员工拍摄完成了第一八佰伴有史以来第一部司歌MV。在MV中，可以看见一线员工热火朝天、只争朝夕的忙碌身影，可以感受到每个面孔都充满活力、笑容灿烂。从开门迎客、到高速发展、到改造创新，正如歌中所说，第一八佰伴始终“不懈追求，努力开创”，走进世纪的辉煌！成就来之不易，奋斗的瞬间属于每一位八佰伴人。虽然前路充满挑战，相信凭借八佰伴人的拼搏精神，定能扛起“零售标杆店”的大旗。



## 打造IP形象

公司及下属门店致力于打造公司IP形象，成功的IP形象能够迅速建立品牌识别，建立起跟消费者建立心理认知沟通。

### 永安百货打造特色文化IP

2020年，永安百货不断挖掘文化素材，打造以新年双狮迎宾中瑞狮为原型的特色文化IP。在原有的双狮基础上进行创新设计，手绘出各种百变瑞狮造型，同时增添有意义、丰富的文案宣传，贯穿节气、节日等，以可爱温馨瑞狮形象，为顾客送上永安的倾心温度，关切温情。

# 携手合作共赢

公司以诚实守信作为企业发展之基，协调各方力量一起，坚持“利益共享、互利共赢”的原则，树立“可信赖，讲诚信”的商业形象。

## 推进品牌库建设

2020年，公司各事业部积极推进与供应商的深度合作，逐步扩大品牌库建设。通过市场地位、合作模式等多维度的标准进行考量，细化品类，形成标准化引入和淘汰机制，一方面加快新品牌培育，做好品牌梯队化建设；另一方面加强现有品牌优化，提高结构调整的速度和力度。从而形成与供应商良性的沟通机制，确保双方稳步提高合作水平。

### 2021品牌商大会

2020年12月8日，百联股份召开主题为“破界而生 共见新境”的2021年度品牌商年会。公司对各品牌商给予百联的全力支持表示感谢。未来将坚持与品牌商一道，持续发力“优质商品”、打造“引流业态”，不断提升顾客的消费体验，实现双方合作共赢发展。



## 建立战略合作

公司积极发挥主业优势与国内外各大企业开展广泛沟通联系，推进战略合作，与欧莱雅等国际国内一流的品牌商积极开展合作，协同合作发展。

### 百联股份与欧莱雅等达成战略合作

11月8日，在上海交易团指导下，大型零售采购商联盟集中采购签约仪式于国家会展中心顺利举行。其中，联华股份分别与新西兰、丹麦、马来西亚、俄罗斯等国家的知名企业及商贸公司签约，达成意向采购额3.45亿人民币，连续3年实现增长；百联股份与欧莱雅中国签订了战略联盟采购合作意向书，借助双方的品牌优势实施战略布局，将更多优质护肤及美妆产品引入中国市场。



## 探索深度联营



明星到店



主题巡展

## 共克时艰

面对疫情，公司积极与品牌商并肩作战，共克难关，不仅及时出台对商户租金减免的方案，2020年公司开展经营性及政策性减免工作，涉及44家门店、7600多家供应商，共计减免3.21亿元；同时为了更好的支持供应商的生产经营活动，启动特殊结算流程，提前预结部分供应商货款。

## 从竞争走向竞合

### 线上线下

未来零售业将没有纯粹的线上线下之分，进入一个传统零售与电商互融互通，争先入局“互联网+”的新商业阶段。公司牵手电商着手布局新零售，共同打出“流量+体验”。

### 百联联手阿里共同掘金“双十一”

10月21日，百联股份宣布首次深度参与天猫双11，为此打造的「超级11.11」活动也同步启动。双方宣布百联官方outlets店正式入驻天猫，同时正式启动为期22天的「超级11.11」活动。此次合作集结了旗下百货、购物中心、奥特莱斯三大业态33家门店全线参与，而且从参与规模、品牌货品、消费玩法和购物场景上进行了全线升级，预示着百联股份和阿里的合作将进入全新阶段。



## 错位互补

面对零售市场新形势、新挑战，商业结构的不断调整和升级。公司尝试实体商业竞合，与区域商业共同体强强联手、合作共赢，探索共振式发展。

### “人广三兄弟”首次联手促消费

上海南京路东拓后，位于南京路步行街最西端的三家百货商场：有着105年历史的新世界城、与新中国同龄的第一百货，以及被誉为“首店收割机”的上海世茂广场将首次合体成“人广三兄弟”，联手促大促，并以“百世新，漫游记”为主题，联名打卡，联网直播。



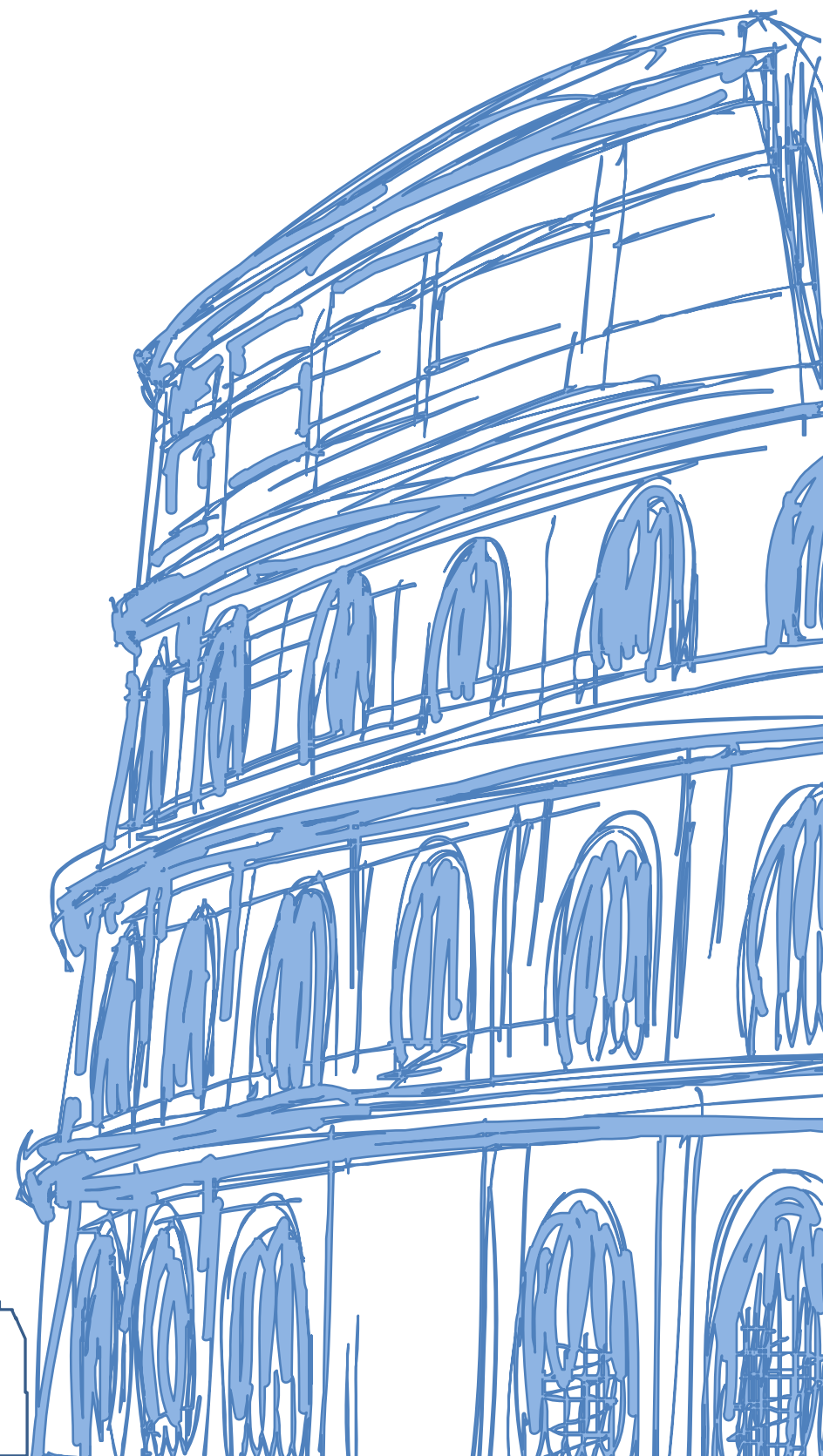
此次合作首度打破了三家商场不同体制机制的隔阂，让市属商业、区属商业及民营企业形成合力。

## 异业联盟

百联股份推出“焕享一新·百联千店i购季”活动，探索线上线下融合新经营模式，促进消费回补和潜力释放，加速推进实体经济复苏。

公司联动第三方平台，**首次牵手拼多多**，发放46万张价值5000万团购券，可用于购买百联四家门店（云店）商品；**与阿里巴巴合作**，在支付宝平台推出满500减50优惠券，依托百联通支付宝小程序，派发到4家参与门店

不忘初心  
共筑美好生活



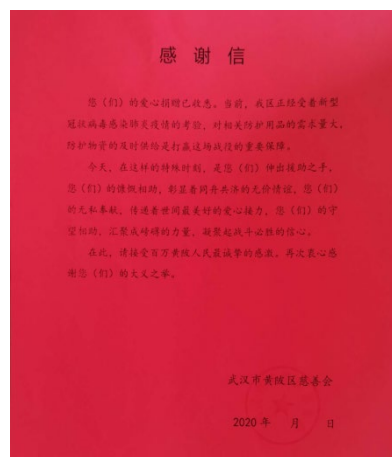
# 携手共抗疫情

面对新冠肺炎疫情，百联股份全面贯彻落实以习近平总书记为核心的党中央的决策部署，始终着眼防疫和经济发展大局，切实履行国企的责任担当。

自疫情发生以来，公司积极捐款捐物、提供免费服务、支援抗疫行动，并迅速组织防疫和民生物资，全渠道平价供应市场。

## 捐赠急需物资

百联股份发挥供应链资源优势，积极筹措并及时捐赠前方急需防疫物资；急速支援武汉，捐赠了大量消毒水等防疫用品。

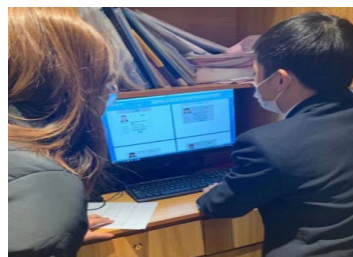


## 守护员工安全

疫情期间，公司从工作环境、生活保障等方面竭力确保员工的健康安全。

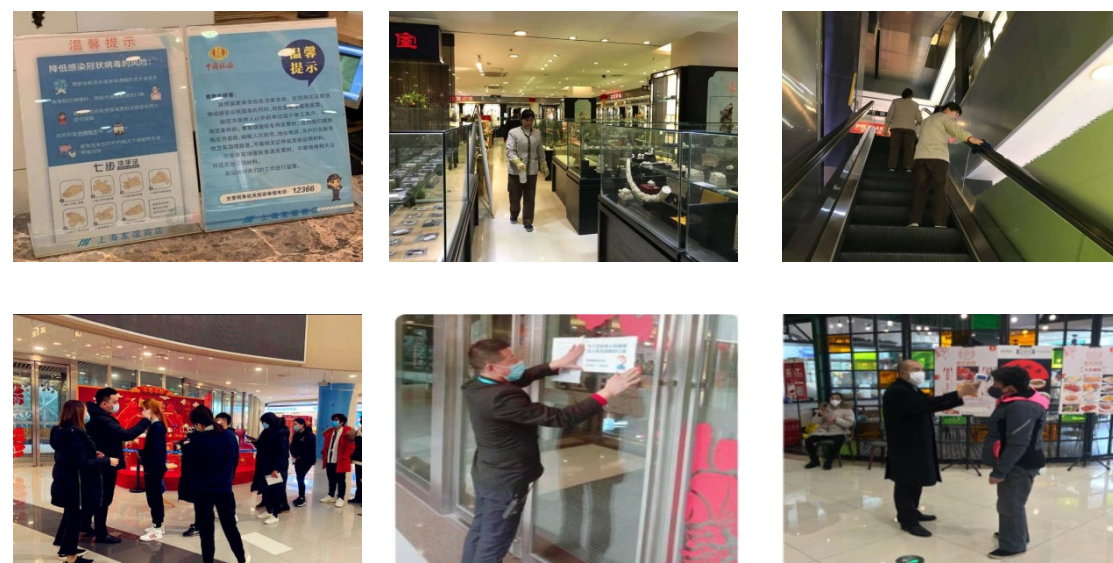
防疫宣传：提示所有员工在疫情期间做好安全防护。

防疫措施：启动体温检测、制作台账、发放防疫用品等保障员工复工安全。



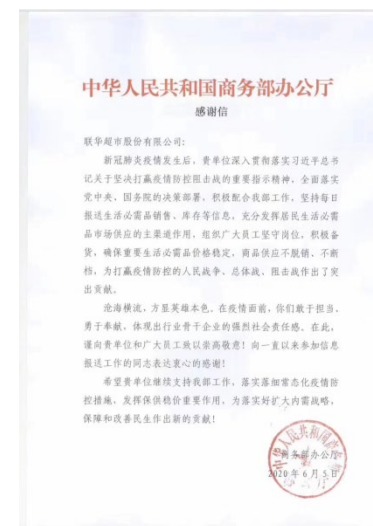
## 守护客户安全

为确保公共场所卫生安全，清洁组每日定时消毒，商场关门后也坚持完成消毒工作再下班；同时要求所有员工每天上岗前均进行健康检查，体温测试，合格后才安排上岗，按要求穿着工作服、佩戴口罩；此外，还对进入商场的消费者要主动提醒及劝说佩戴口罩，努力营造干净、整洁、卫生的购物环境。



## 保供给稳物价

面对突如其来的新冠肺炎疫情，联华超市坚持营业，加大蔬菜肉蛋的备货，做好生活物资供给保障；对重点防疫用品，积极寻求进货渠道保供给，全力解决顾客需求；坚决执行政府的指导精神，疫情期间不仅保供稳价，部分商品还优惠给顾客；面对暴增的线上订单，及时调配人手，及时完成配送。



## 聚力定点扶贫

近年来，百联股份积极响应党中央的号召，探索如何发挥行业特点及自身优势开展可持续性的扶贫工作，把扶贫工作当成一项重要的政治任务和社会责任，持续提升扶贫成效，并力求形成专业扶贫特色。

长期以来，公司始终坚持仁商善行，在精准扶贫、消费扶贫、教育扶贫等方面，持续做好扶贫工作。

### 精准扶贫

2020年，公司帮助结对村拓展农特产品销售渠道，大批量采购农副产品，共计53.77万元，帮助群众增产增收，从而进一步促进沪滇产业扶贫协作；公司及下属企业推进“31590”扶贫项目，设立专馆专区助扶贫产品销售，全年采购扶贫产品80多个品项，实现助销量突破1万吨、助销额达1.1亿元。

#### 云南永仁扶贫产品入驻百联LEME生活鲜超

百联股份积极提供渠道、营销等各方面资源，为“百企帮百村”帮扶对象云南楚雄州永仁县扶贫产品入驻提供了有力支持，并通过多方努力成功将永仁野森达菌业有限公司经营的松茸商品引入旗下LEME生活鲜超八佰伴店、LEME生活鲜超东方旗舰店。



### 消费扶贫

百联将继续在“永品入沪”方面给予支持。依托百联“大市场、大流通”销售渠道和商务资源优势，推动更大规模、更深层次的“永品入沪”；继续在消费扶贫上给予支持，积极动员下属企业和广大员工进一步通过“以购代捐”“以买代帮”等方式，积极采购永仁县特色产品和服务，力促贫困群众稳固脱贫增收。最终将沪滇扶贫协作的各项措施真正落到实处，不负使命，践行担当，共同谱写出永仁高质量跨越式发展新篇章。

#### “百县百品”直营店亮相普陀中环



位于百联中环购物广场的百县百品普陀店，琳琅满目的消费扶贫产品吸引了市民关注，其中不乏来自新疆的莎车核桃、云南的宾川葡萄、西藏的拉孜藏鸡蛋、青海的果洛牦牛肉、贵州遵义红茶等，这些农产品将极大丰富上海市民的菜篮子。

#### 百联嘉定开展党建联建精准扶贫活动

为进一步凸显党建联建工作实效，打通东西部扶贫协作党建“毛细血管”，百联嘉定购物中心党总支于近日联合嘉定区城管局第四党建联系党小组、新成路城管中队党支部，在购物中心开展“云南省楚雄州武定县农副产品进商场推广活动。”



## 教育扶贫

扶贫必扶智。公司要加大对农村地区、民族地区、贫困地区职业教育支持力度，努力让每个人都有人生出彩的机会。

### 新春义卖 百联中环为公益献一份力

2020年1月18日百联中环购物广场举行让“嘉”的爱延续新春义卖活动，员工和顾客的爱心和热情让这个冬日充满了浓浓暖意。



活动从上午10点持续到上午12点，短短2小时，共筹得善款 3520.5元，将全部用于为上海宋庆龄基金会嘉公益资助的学校购买“美术包”，为贫困地区的孩子的精神家园建设贡献一份力量。

## 驻村帮扶

### 驻村帮扶办实事 赠送锦旗表心意

金山区吕巷镇白漾村村委书记将一面写有“共建驻村显真情、热心帮扶助振兴”的锦旗赠送给百联金山购物中心，感谢百联金山利用自身资源，竭尽所能帮助白漾村，感谢驻村指导员在驻村帮扶期间做出的积极贡献。

他紧紧围绕驻村工作重点，认真履行职责，走近田间地头，深入调研，在精准施策上出实招、在精准推进上下实功。积极与派出单位联系，加大宣传力度、免费开设扶贫摊位，为帮扶对象提供一个销售农产品的平台，拓宽销售渠道，增加知名度。



## 开展公益营销

### 推进“科普进商场”

百联股份再度开展“科普进商场”公益科普活动，举办“百联·自然趣玩屋（第二季）”和“百联科普展·飞鸟探索营”两个项目。面对因疫情原因无法开展线下教学活动的现状，积极调整目标，及时改变营销策略，拓展线上平台，加大宣传造势，推动活动顺利、高效开展。

1

公司组织协调旗下13家门店通过微信征集、会员沙龙、校园合作等多种形式，开展了29场集知识性、趣味性与创造为一体的手造活动，约400人参与；同时开展了两场培训，培训了包括鸟巢工坊、海底变形金刚、蝴蝶的一生、餐桌上的香料王国、食物的旅行、地球的圈层6个课程。



2

根据“飞鸟探索营”项目要求，配合“六一”儿童节，积极开展线上鸟类知识问答及涂色互动，线上小程序访问量约6000人，效果显著。



## 丰富公益活动

1

### 好奇心·生活工坊

“好奇心·生活工坊”是百联致力打造的一个活动品牌，旨在为消费者创造一个发现生活趣味、感受生活之美的机会和平台。

2020年，公司旗下6家门店举办“好奇心·生活工坊——迎新剪春&夏日剪影”等活动。



2

### 爱陪伴·露天影院

百联股份旗下5家门店参与了此次展映，共计播放影片25部。



3

### 市民学习坊

百联股份联合“上海市民文化传承及科学创新社区学习坊”在百联滨江购物中心举办了社区展示活动。该活动充分应用社会现有非遗项目，融合高校、企业、校外教育机构及社区街道的优质资源，打造服务社会、面向市民、落地社区的STEM课程。



## 共建和谐家园

公司长期致力于积极与社会各级部门共建，自觉承担社会责任，真诚奉献爱心，发展企业的同时不忘奉献；同时积极投身慈善事业，多方面组织各类社会慈善活动。通过多种形式和途径扶危济困、奉献爱心、支持社区发展，创造和谐社会尽心尽力，受到广泛赞誉。

## 校企共建



### 百联又一城助力高校开学



又一城于8月底启动了开学季活动，邀请消费者一同点亮助力心愿。助力活动持续10天，每消费一笔，商场就捐赠一瓶洗手液，共同守护师生健康安全。

9月，又一城通过五角场街道党建办及公益组织，同时依托区域化党建联建平台，与复旦大学、上海财经大学取得联系，捐赠免洗洗手液共计10000瓶，总价值达到15.9万元。



## 警企共建



### 警企共建 协作共赢

为进一步积极创建警企党建共建新模式，百联南桥购物中心与上海市公安局奉贤分局治安支队开展了以“警企共建 协作共赢”为主题，发挥“警企共建”优势，旨在实现优势互补。



## 医企共建

### 宠爱小心意，致敬大医师

2020年5月12日，百联曲阳购物中心向院方抗疫护理人员代表献上感恩礼包。同时，为致敬广大医护工作者，百联曲阳联手岳阳医院，在购物中心1楼举办“让爱延续”公益摄影展。以直观、质朴、真挚的方式，记录岳阳医院援鄂医疗队从出发到归来的感人画面，号召公众和年轻一代向医护人员们学习，把这份爱意传递下去。



## 一日捐

### 公司及下属企业开展“一日捐”

公司及下属企业分别组织全体员工开展“爱心一日捐”慈善募集活动，奉献开年第一份爱心。

据统计，6770名员工共为弱势群体募集到善款24.19万元，发放帮困金18.8万元。其中：大病医疗帮困17人，发放帮困慰问金17万元。

在本次募捐活动中，爱心涌动、暖意融融，公司领导班子积极带头，广大干部、员工积极响应，大家将准备好的一份爱心郑重地投入到募捐箱中，以实际行动为困难群众点燃希望的火焰，为需要帮助的人们撑起一片蓝天。

## 关爱社区居民

悠迈生活广场（杨浦店）向五角场社区帮困助学学生孟令文和吴大玮家中慰问，为他们送去助学金。



百联金山购物中心对20户困难家庭走访慰问。在送上慰问品的同时，了解在工作中所遇到的困难，为他们提供力所能及的支持。

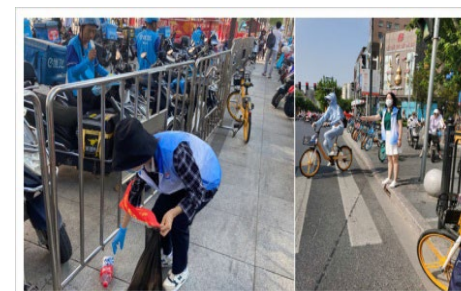


在2020年中秋、国庆佳节即将来临之际，百联又一城团员青年的代表前往五角场街道邯郸居委，慰问80岁的结对困难老人。



## 开展志愿服务

百联股份及下属门店，以“志愿服务人民”方式为纽带，把践行百联企业文化具体落实到“门店与消费者的关键一步、员工与消费者（客户）的关键一刻”上，从而拉近与消费者、市民的距离，赢得他们的心智，增强百联影响力。



# 报告说明

本报告是上海百联集团股份有限公司（简称“百联股份”）连续发布的第六份社会责任报告，秉承了百联股份在创造利润和股东利益最大化的同时，切实履行对投资者、员工、消费者以及社会公众所负有的社会责任，并将此转化为企业内生动力理念。本报告所披露的所有内容和数据已经百联股份董事会审议通过。关于本报告的披露内容，具体如下：

**报告范围** 本报告涵盖百联股份及所有成员企业。

**时间范围** 报告时间跨度为2020年1月1日至12月31日。

**发布周期** 本报告为年度报告。

## 数据来源

本报告所引用的财务数据摘自《上海百联集团股份有限公司2020年年度报告》。其他数据来自公司内部各部门整理完成。本报告中有关数据所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

## 编制原则

本报告依据《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》及《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等规定编写。

## 报告获取

本报告以PDF电子文件形式登载于  
上海证券交易所网站 (<http://www.sse.com.cn>)  
上海百联集团股份有限公司网站 (<http://www.bailian.sh.cn>)

感谢您阅读百联股份《2020年企业社会责任报告》，  
为了不断改进报告编制工作，欢迎您对报告提出意见  
和建议。