

责任于心 诚信益民

上海益民商业股份有限公司

2009 年度企业社会责任报告



上海益民商业股份有限公司
SHANGHAI YIMIN COMMERCIAL CO., LTD.

报告说明

2009 年度社会责任报告是上海益民商业股份有限公司首次发布的年度社会责任报告。本报告主要从各利益相关者的角度介绍公司在规范运作、人性化服务、诚信经营、员工关怀、社会回馈及环境友好等社会责任相关方面的工作，以期加强各利益相关者与公司之间的理解和联系。

本报告遵循上海证券交易所《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》和《上市公司 2008 年年度报告工作备忘录第一号内控报告和社会责任报告的编制和审议》附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》，并参考全球报告倡议组织(GRI)的 G3 可持续发展报告指引等文件进行编制。

本报告除了阐述公司 2009 年的社会责任履行外，还对公司以前年度的企业社会责任相关内容进行了概述。本报告的边界为公司及子公司的所有业务系列。

目录

1.董事长致辞.....	- 3 -
2.关于我们.....	- 4 -
3.社会责任推进.....	- 7 -
4.投资者.....	- 13 -
5.消费者.....	- 17 -
6.品牌商.....	- 23 -
7.合作伙伴.....	- 26 -
8.员工.....	- 29 -
9.社会.....	- 35 -
10.环境.....	- 40 -
11.社会责任绩效数据表.....	- 43 -
12.2010 年展望.....	- 45 -
13.社会认可.....	- 47 -
14.审验报告.....	- 49 -
15.与GRI指标对应表.....	- 51 -
16.联系我们.....	- 57 -

1. 董事长致辞

2009 年是益民商业学习、贯彻、落实科学发展观的重要一年。在区委区政府的大力支持下，按照科学发展观和构建社会主义和谐社会的总体要求，益民商业努力追求自身经济效益与社会效益协调统一，企业与社会共同繁荣进步。在金融危机背景下，我们不断克服各种制约企业发展的困难和瓶颈，狠抓项目任务的贯彻和执行，取得了较好的经营业绩。

益民商业成立十六年来，在股东的支持下、在消费者的认可下、在公司上下全体员工的共同努力下，我们积极主动地适应经济体制改革和市场发展变化的要求，逐步建立和完善了现代企业制度，拥有各类全资和参股公司 20 余家，经营业务已从单一的传统百货零售经营逐步扩大到特色连锁商业、商业房产、酒店餐饮等多种经营，公司的资产规模和综合竞争力已跃上了新的台阶。

我们深知，作为一家地处上海黄金商圈的企业，我们展示的是上海商业窗口的形象；作为一家拥有一批沪上“老字号”品牌的企业，我们传承并弘扬着的是老字号品牌的信誉；作为一家上市公司，我们秉承着的是对广大股东、对每一位消费者、对每一位企业员工的回报之责。因此，我们更加深刻地感受到在自主创新、做强做大企业的工作中；在保护环境、节约资源的义务中；在热心公益、构筑和谐社会的职责中所肩负的使命、所采取的措施、所追求的目标都必须让社会大众所知晓，接受社会大众的监督，并以此鞭策我们做得更实、发展得更好、走得更远。

益民商业发展至今，一直向社会承诺“共享益民发展成果”。这份报告是益民商业的第一份社会责任报告。我们希望将此作为我们在社会责任中的一个新起点，同我们的利益相关方更为有效地进行信息沟通，更为紧密地凝聚起来，让他们更加充分地了解我们的成就和挑战，理解并支持我们的事业。

未来，公司将进一步促进现有两大主营业务的发展，大力推进资本运作，全面推动公司向“集团化、品牌化、多元化、国际化”方向发展，不断地为投资者创造价值，并实现对社会及员工的承诺，竭尽所能地将益民商业打造为一个行业领先，以社会、股东和员工利益为重的优秀上市公司。

谢谢大家。

董事长： 

2.关于我们

上市背景

上海益民商业股份有限公司（以下简称“益民商业”或“公司”）是以商业连锁和商业房产为核心，酒店业、实业投资等多种优势明显、相互促进的业务为一体的商业公司。公司前身为上海益民百货总公司，1993 年 9 月经批准改制为股份有限公司，1994 年 2 月在上海证券交易所上市，2007 年 10 月，更名为上海益民商业股份有限公司，证券代码为 600824。

公司规模

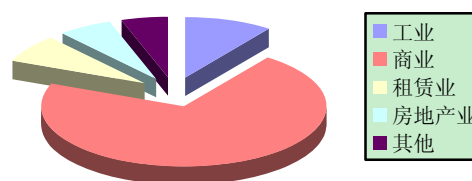
目前，公司拥有上海古今内衣有限公司、上海金龙商业有限公司、上海天宝龙凤金银珠宝有限公司、上海益民置业发展有限公司、上海新光光学仪器有限公司、上海床上用品有限公司、上海金辰酒店管理有限公司、上海益民商业投资发展有限公司、上海益民创新投资管理有限公司、上海淮海电子商务有限公司、上海钟表商店、上海国际服务外包发展有限公司、上海益民实业有限公司、上海金雁物业管理有限公司等近二十家全资和控股子公司。同时公司还参股上海红星眼镜有限公司、上海新宇钟表集团有限公司等知名公司。

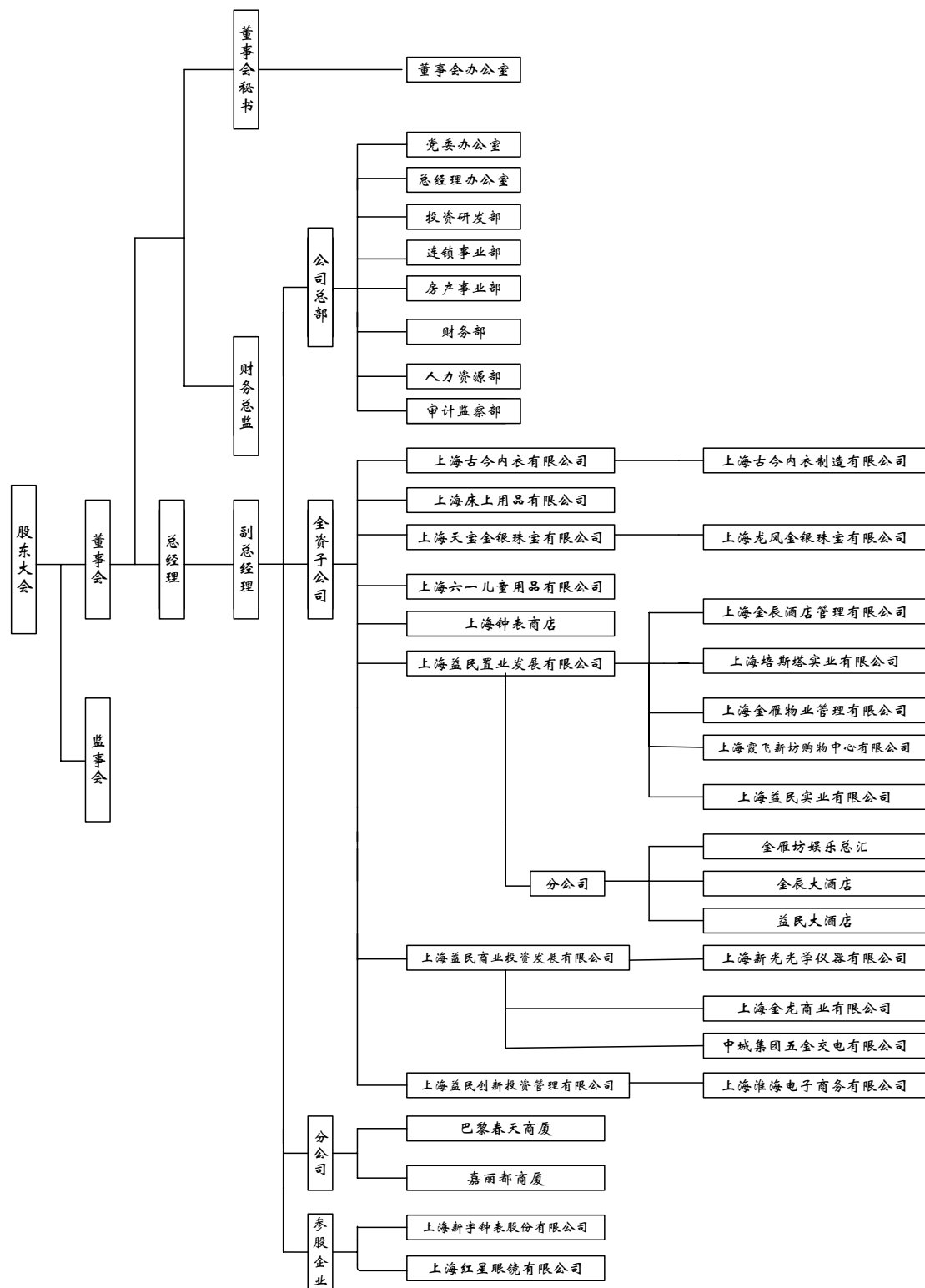
主要业绩

商业连锁是公司主营业务之一，公司下属各特色连锁子公司的“古今”内衣、“天宝龙凤”金银珠宝、“新光”照相器材、“上上”床上用品等老字号品牌得到进一步传承和发展，以“古今”为龙头的连锁业拓展成绩显著，各品牌的连锁网点已遍布全国各地，达 1300 多家。公司现有商业房产 18 余万平方米，主要分布于淮海路地区。其中包括柳林大厦、新歌商厦、上海巴黎春天商厦、嘉丽都商厦、金雁坊娱乐总汇等 9 万多平方米及上海莘庄厂房 4 万平方米的房产。

2009 年，益民商业总股本增至 731,963,245 股，全年实现营业收入 14.50 亿元。按企业会计准则，公司总资产为 20.40 亿元，归属于本公司股东的净利润为 1.11 亿元，每股收益为 0.152 元。

2009年益民商业收入比例





图一：益民商业组织结构图

公司治理

依据相关法律法规，公司拥有健全的股东大会、董事会与监事会制度，并设立了战略委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会及提名委员会，在《公司章程》指导下履行治理层面职能。董事会成员 9 人，其中独立董事为 3 名，他们勤勉尽责，忠实履职，充分发挥独立董事的作用，以公司整体利益为出发点，维护了公司全体股东尤其是中小股东的合法权益。

反腐败

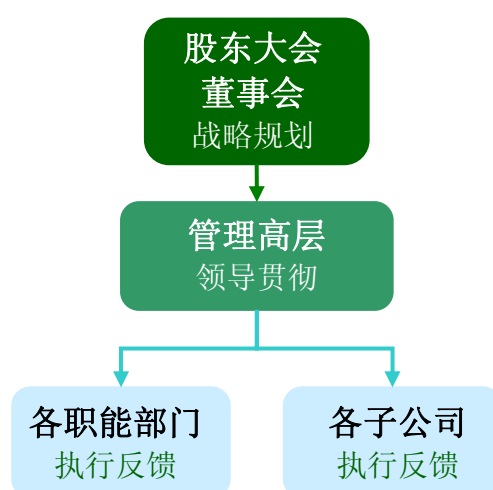
公司制订《上海益民商业股份有限公司廉洁从业“八不准”规定》、《上海益民商业股份有限公司“三重一大”集体决策制度实施办法》等制度，逐步完善党风廉政建设监督机制。公司进一步加强纪委工作人员设置，在子公司党组织设纪检委员，并制定纪检委员的工作职责，配备专职监察员，对制度、流程执行情况定期检查。除此之外，公司还初步建立针对工程项目营运的一整套廉洁自律要求和操作流程。

战略理念

公司以商业连锁和商业房产为两大主营业务，大力推进资产经营和资本运作，全面推动公司向“集团化、品牌化、多元化、国际化”方向发展，不断地为投资者创造价值，并实现对社会及员工的承诺，打造一个行业领先，以社会、股东和员工利益为重的优秀上市公司。

3.社会责任推进

企业社会责任是益民商业开展各项工作的一个基本底线，我们已经将社会责任的理念融入到了公司从上至下的各个层级结构中，从股东大会、董事会、管理高层到各个职能部门和子公司，都各自履行了社会责任推进中的具体工作。



图二：益民商业社会责任组织协作图

社会责任理念

益民商业认为，企业社会责任就是企业在创造利润、对股东利益负责的同时，还须承担对其他与企业利益息息相关的主体的责任，这些利益相关者包括企业的客户、合作伙伴、员工、社会和环境等，具体表现在遵守商业道德、保护员工的权益、合理利用资源和积极投身社会发展等。

作为一个以服务为核心竞争力之一的商业企业，我们坚信积极履行社会责任，既符合我们的业务经营需要，同时也符合各利益相关者对于我们的期望。益民商业上市十六年来，一直秉承“心聚成事、敦厚志远、商德遥亮、益国利民”的企业精神，始终将对员工负责、对客户负责、对股东负责、对社会负责作为企业宗旨来践行，不断将此融入公司的目标使命中。

作为一个负责任的商业企业，我们相信，益民商业的社会责任良好践行就是能够尊重各利益相关者的利益。这其中包括倾听和积极地响应他们的关注，真诚地反映我们的目标，不失偏颇地报告我们的行动。

社会责任战略

基于对社会责任理念的认知，公司在确立企业经营发展战略的同时，提出建设“服务于产业链、服务于环境、服务于社会”的“综合服务型”企业。我们的社会责任战略具体如下：

- ✓ 不仅仅局限于短期收益，而是采取更为长远的眼光，致力于与消费者、合作伙伴建立更为持久、共赢的关系，从而保持商业活力，不断巩固和提升行业地位；
- ✓ 最大限度地培养和发挥员工的价值，不断提高他们的忠诚度、自豪感、工作满意度、知识和能力；
- ✓ 真诚友好地开展业务，积极寻求办法减少我们的经营活动对环境的影响；
- ✓ 秉承回馈社会的宗旨积极参与各项公益活动等对社会有裨益的事项，展现益民商业良好企业公民形象。

社会责任管理

✧ 理念传递

公司社会责任的践行离不开每一位员工的参与。我们将益民商业的社会责任理念传递到公司的每一名员工，树立统一的社会责任观，以更有效地进行社会责任管理的规划和进一步落实工作。

✧ 组织协作

为了更加有组织地推行公司社会责任战略，管理层参与的股份公司社会责任管理团队协同下属各子公司开展社会责任事项，形成一体化的社会责任组织协作体系。股份公司职能部门按照各自的业务与功能推动相应的社会责任事项，下属各子公司在股份公司的领导下开展业务相关的具体社会责任事项落实工作。

✧ 模式确立

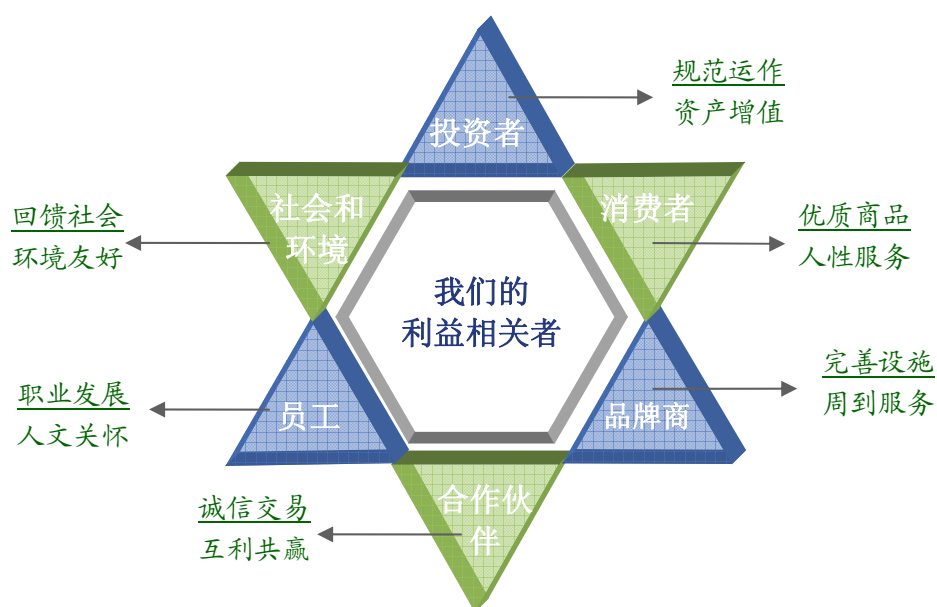
公司引入环境、社会及治理（ESG）行为准则，并且结合国内社会责任法律法规、相关行业操守，制定出益民商业社会责任管理模式，即在明确社会责任优先事项的基础上，明确归口部门职责和行动原则，筛选出社会责任绩效指标，并通过 PDCA 管理原则持续改进社会责任管理，从而建立益民商业与各利益相关者的良好互动沟通机制和沟通平台。



图三：益民商业社会责任管理模式

✧ 领域划分

通过对社会责任现状的梳理，结合我们的社会责任管理模式，兼顾、均衡各利益相关者的期望，我们的社会责任管理工作主要集中在利益相关者的六个核心领域：我们的投资者，我们的消费者，我们的品牌商，我们的合作伙伴，我们的员工，我们的社会和环境。



图四：益民商业的利益相关者

2009 年，公司进行了益民商业社会责任优先事项的调研工作。本次调研工

作主要围绕益民商业的商业道德标准、服务标准和反馈监督机制、员工职业发展支持情况及福利保障情况、合理利用资源和环境保护项目、社会发展资助统计情况等社会责任优先事项开展，范围覆盖股份公司和旗下各专业子公司，梳理公司社会责任管理现状，将社会责任管理工作集中在以利益相关者为导向的六大核心领域。

我们识别利益相关者的关注事项，并结合企业社会责任战略明确优先事项，积极与利益相关者进行互动：

表 1：利益相关者互动表

投资者

期望	采取的行动
✚ 规范运作；	✚ 通过完善治理结构与内部控制保证公司规范运
✚ 资产保值增值与投资回报；	作；
✚ 信息披露。	✚ 就业经营以实现公司价值的持续提升，保证投资者的 高回报率；
	✚ 增加信息披露的透明度与及时率。

消费者

期望	采取的行动
✚ 商品价值；	✚ 通过一系列质量保证措施提高自营产品和引入
✚ 购物环境；	商品的质量与使用价值；
✚ 售后服务和配套服务。	✚ 对门店商场装潢改造，对商品结构优化调整， 营造良好的购物环境；
	✚ 着力提升售后服务水平，针对消费者需求提供 各项增值服务。

品牌商

期望	采取的行动
✚ 经营业务收益；	✚ 通过前期合理的商铺规划、协调政府与企业的
✚ 环境与配套设施；	沟通等配套服务为品牌商赢得高额收益；
✚ 物业服务与配套服务。	✚ 加大室内环境与社区环境的建设和维护，构建 良好的经营环境；
	✚ 持续提升各项物业服务水平，针对品牌商需求

提供培训等多项配套服务。

合作伙伴

期望

- ✚ 引导共同可持续性发展；
- ✚ 规范市场运作；
- ✚ 支持服务。

采取的行动

- ✚ 通过实地考察和准入机制的调整作用，给予合作伙伴可持续发展的引导；
- ✚ 规范合作伙伴市场管理，营造公平竞争的市场环境；
- ✚ 结合公司和合作伙伴的需求提供相应的支持服务。

员工

期望

- ✚ 平等的就业；
- ✚ 合理的薪酬体系；
- ✚ 职业发展路径；
- ✚ 职业尊重，职业价值的认同。

采取的行动

- ✚ 采取“以德为先、德才兼备”的人才引进政策，杜绝员工歧视；
- ✚ 构建有效的员工激励机制；
- ✚ 完善人才培养机制；
- ✚ 建设员工文化，构建信息沟通的渠道，开展员工活动，增强员工归属感。

社会

期望

- ✚ 推动地区经济与文化发展；
- ✚ 帮助社会困难群体；
- ✚ 创造更多就业机会。

采取的行动

- ✚ 通过招商和各项经营活动繁荣地区经济，将文化融入品牌战略当中，同时积极投身各项全民志愿活动中；
- ✚ 制定服务社会计划，坚持参与慈善基金会、慰问社区老人、助残等，灾后慰问救助；
- ✚ 自身引入人才的同时，众多品牌商的入驻同时拉动了社区就业。

环境

期望

- ✚ 节约资源消耗；
- ✚ 生产无污染；
- ✚ 引导产业链上下游关注环境。

采取的行动

- ✚ 实施绿色专项工程，节约能源；
- ✚ 减少生产经营活动的污染；
- ✚ 加强环保宣传，包括员工和消费者等。

为了更好地向社会公众披露公司的社会贡献，我们采用每股社会贡献值这一概念，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等为其其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本。对每股社会贡献值的计算，我们遵循以下具体公式：

每股社会贡献值=社会贡献总额 / 总股数=（净利润+税费+职工薪酬+利息净支出+对外捐赠额+已核算环境成本-未核算成本） / 总股数

其中已核算环境成本为节能专项投入、建筑维护和装饰费（环保）；因益民商业未发生潜在的环境不利事项，所以未核算成本为零。

按照以上公式计算，公司 2009 年的社会贡献值总额为 5.86 亿元，每股社会贡献值为 0.8 元/股。

4.投资者

我们的认知

投资者是公司经营发展的重要参与者，他们对公司的信心与支持筑造了公司经营业绩攀升的基石。我们坚信对投资者负责，就是在规范运作的基础上提升管理水平，提高公司发展的可持续性价值，稳定回报投资者。

他们的关注

投资者对我们的期望是公司能持续健康地发展，及时、充分、公允地披露与公司价值相关的任何信息，公平地对待所有的投资者，提供稳定的投资回报。

我们的承诺

- ✧ 不断完善治理结构；
- ✧ 加强内部控制与风险管理；
- ✧ 透明充分地披露信息；
- ✧ 稳定投资回报；
- ✧ 积极维护投资者关系。

我们的行动

➤ 治理结构

近几年来，公司逐步建立了“独立董事年报工作制度”、“审计委员会年报工作规程”等，有效完善了公司治理的架构。按照中国证监会《关于公司治理专项活动公告》文件精神，开展了一系列公司治理专项活动，重点对公司治理情况进行复查，对大股东资金占用情况以及信息披露规范性等方面进行了详尽自查，既巩固了专项治理成果，又提高了公司的规范性和透明性。

➤ 内部控制与风险管理

公司着力于内部控制制度的建立和完善，逐步完善控制流程，提高运营效率、降低风险。自 2007 年起，公司先后制定并完善了一系列内部控制的相关制度，其中包括《上海益民商业股份有限公司内部控制制度》、《上海益民商业股份有限

公司“三重一大”集体决策制度实施办法》、《上海益民商业股份有限公司员工手册》、《上海益民商业股份有限公司内部审计制度》、《上海益民商业股份有限公司岗位责任追究制度（试行）》、《上海益民商业股份有限公司文件流转管理的有关规定》以及《工程项目内部招投标评审制度》等一系列规章制度。2009 年，公司在完善《上海益民商业股份有限公司内部控制制度》的基础上，开展了相关知识培训，并且启动全面预算体系，严格控制并降低财务成本。此外，公司拟定了《子公司信息披露规定》、《控股子公司管理办法》、《防止大股东及关联方占用上市公司资金的制度》、《证券投资管理制度》、《对外投资管理办法》等多项制度，有力地推动了公司的内控建设。

➤ 信息披露

2009 年公司召开董事会八次，共计向社会作公告 12 次，及时向社会通报了公司 08 年度和 09 年前三季度经营情况以及高管人员变动状况，确保了公司重要信息的及时、公开、透明地发布，强化了社会公众股东对公司经营的监督，有效地规范了公司日常经营和决策工作。

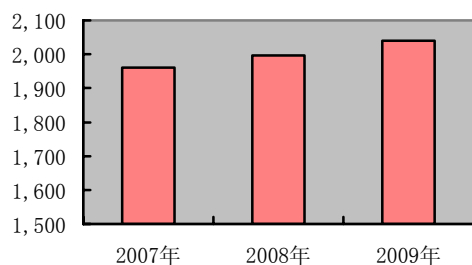
➤ 投资回报

近年来，公司以资产保值增值为目标，不断致力于规范经营运作、发展品牌连锁、调整资产结构和提升企业内部管理等工作，并取得了良好的成绩。公司经济运行态势良好，企业经济效益不断提高，各项经济指标呈良好上升趋势，企业的综合能力跃上了新的台阶。

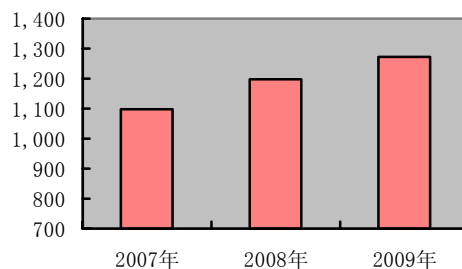
在取得可喜经济效益的同时，我们积极回报投资者对公司发展的一贯支持，近几年定期向他们分红，实现“共享益民发展成果”的承诺。2007 年公司实施每 10 股派送红股 1.5 股，共向股东分红 76,246,171 元；2008 年实施每 10 股派送红股 1 股，共向股东分红 60,996,937 元，并按每 10 股派发现金红利 0.6 元（含税），共分配利润 36,598,163 元，占净利润的 36.38%；2009 年实施每 10 股派发现金红利 0.6 元（含税），共分配利润 43,917,795 元，占净利润的 39.58%。

公司近三年关键指标如下：

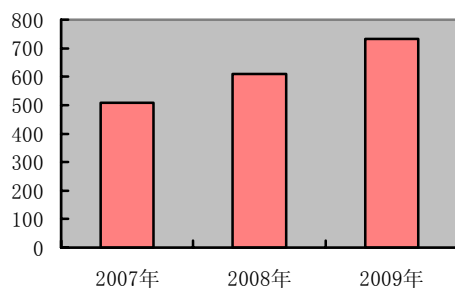
总资产（百万）



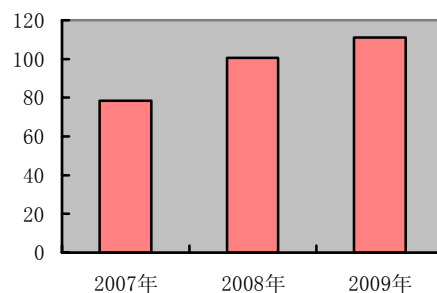
净资产（百万）



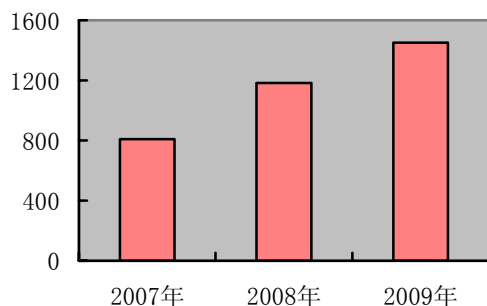
总股本（百万）



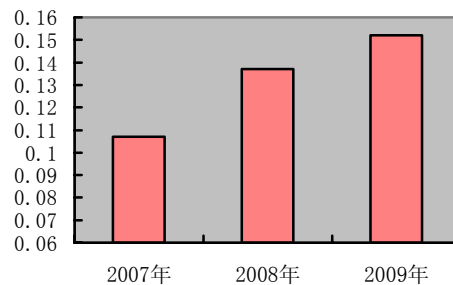
净利润（百万）



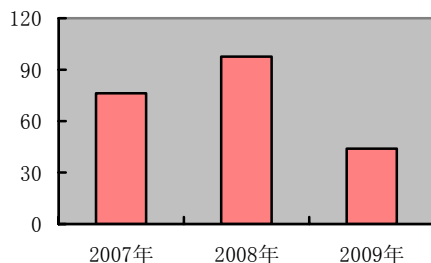
总收入（百万）



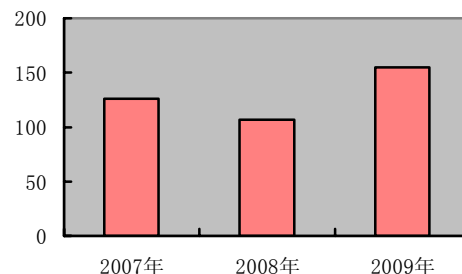
基本每股收益（元）



分红（百万）



每年上交税额（百万）



➤ 投资者关系

公司高度重视与投资者的沟通和股权管理工作。对于投资者的致电与来信咨询，投资管理部工作人员热情接待并耐心解答。同时，公司积极主动加强与机构

投资者的交流沟通。2009年，我们主动邀请公司社会股东中前三位的华夏基金、工银瑞信基金和中邮基金经理来访沟通，投资管理部共接待近百位的机构投资者的上门调研来访，展现公司健康发展的良好形象，增进维护广大投资者的投资信心。

我们明年的目标

- ✧ 不断深化公司治理工作，有效利用公司现有的治理结构和机制，提高企业战略决策能力；
- ✧ 完善和强化内控机制，提升企业管理能级。全面完善企业预算管理，降低企业运营成本；
- ✧ 坚持真实、全面、及时、充分地进行信息披露；
- ✧ 保持业绩增长，树立并维护现有投资者信心，并吸引广大潜在投资者。

5.消费者

我们的认知

我们认为，吸引、保持和深化与消费者的关系对公司发展至关重要。我们主张对消费者负责，向他们提供更多更优的商品和人性化服务，通过良好的商誉和企业公民形象来建立消费者对我们的信任与信心。

他们的关注

消费者对我们的期望是商品的价值保证和购物的便利，完善的售后服务及周到的增值服务。

我们的承诺

- ✧ 持续提供优质商品；
- ✧ 改善购物环境，提高购物享受；
- ✧ 做好售后服务和贴心服务；
- ✧ 坚持诚信经营。

我们的行动

益民商业以标准化、专业化为服务导向，以诚信经营为服务精神，通过严把商品质量关、优化商品布局结构、完善售后服务体系为广大消费者营造诚信的购物环境，提供专业、全面的服务。

➤ 优质商品

● 产品制作工艺创新

公司以满足消费者日益变化的需求为目标，不断提升产品制作工艺的创新能力。近年来，下属古今公司逐步加大市场调研和消费群体分析的力度，在设计思路、面料选用等方面不断创新，使企业设计创新能力有了进一步提升。2009 年，“尚十六”品牌荣获第二届区属企业自主创新项目一等奖。天宝龙凤建立了上海金店行业首个集首饰设计、加工、整修为一体的工作室，提供名厂技师首饰个性化设计加工，深得新老客户的青睐和称赞。

● 质量管理

为了实现商品价值与质量管理规范运作，公司建立并实施了一系列管理制度和监督检查程序。通过对商品质量的精益求精，公司下属优秀企业相继通过了 ISO 质量管理体系认证。古今公司于 2001 年 11 月通过 ISO9001: 1994 标准质量管理体系认证，于 2004 年 1 月通过 ISO9001: 2000 标准质量管理体系换标认证。天宝龙凤于 2008 年通过了 ISO9001 国际质量体系认证。星光摄影器材城于 2009 年 6 月通过 ISO9001 质量管理体系认证。

古今公司通过采购控制程序、生产过程控制程序、商品质量管理制度、不合格品控制程序、工序操作规程、关键工序质量控制要求等质量控制核心程序的规范实施确保产品的质量。内衣产品所用材料在正式选用之前须通过国家权威机构进行检测，并拥有自己的实验室对每一批次材料进行严格的化学物理测试，以确认符合各项技术指标，尤其是不含对人体有害的成分，如：甲醛含量、PH 值、可分解芳香染料等。同时，在实际使用中公司要求供应商提供每批材料的书面确认，保证各项指标达到规定的要求。

天宝龙凤通过控制原材料质量、消除过程不合格品及严把“出厂关”等措施进行质量控制。从采购入手，杜绝不合格原材料及外协材料投入生产；开展员工自检与互检、检验员首检与巡检，长年保持产品一次送检合格率大于 98%；在产品发货前对产品进行 100% 符合标准要求检验，把好“出厂关”。天宝龙凤的钻石类饰品和裸钻，均经过国检和 GIA 双重认证，并且拥有双证书，品质可靠。

商品质量有保障是星光摄影器材城吸引了众多摄影爱好者和专业人士的重要因素之一。星光选取具有优良资质的商家，要求商家必须拥有品牌商的授权销售证书。为了杜绝市场上的假冒伪劣、水货等商品流入星光摄影器材城，星光管理团队协同政府有关职能部门及品牌商不定期安排质量抽查。新光数码还为代理的相机产品提供第二年保修卡，即在原来的保修期外再延长保修期一年，同时设立了自己的授权维修中心，切切实实保证了消费者的利益。

➤ 购物环境

为了充分匹配消费者的购物需求，公司各连锁门店的选址充分考虑了地理交通环境、消费群体分布情况等因素，门店装修以 VI-SI 系统为主要元素，部分连锁企业对外形象做到“装修风格、店标、色彩、应用字体、陈列商品的道具、员

工制服、柜台式样、产品包装”的八个统一。通过视觉表达系统与营业员良好导购服务相结合，将企业文化与经营理念传达给消费者，营造良好的购物氛围，让消费者能够舒适购物。

为了满足消费者多样的需求，丰富我们的商品，我们在销售自营产品的同时，还引进了更加多样的商品，并在各个连锁门店进一步细分商品布局以方便消费者选购。除此之外，我们还在运作过程中逐步调整优化商品结构，保持商品种类及布局符合消费者日益变化的需求。

➤ 人性化服务

公司提出了一系列服务标准与服务模式，如古今公司的“七统一”规范、星光摄影器材城的“一站式服务”，金辰酒店的“微笑服务”，以高度负责的服务态度认真经营、以人性化服务的精神做好各项服务工作。

公司下属金辰酒店全员参与“微笑服务”创建项目，通过优质的人性服务，带给顾客宾至如归的享受。曾有一位怀旧的华侨老人入住酒店，工作人员凭借细心贴心的工作，如针对老先生的怀旧需求提供个性餐点等，赢得了老先生的认可，成为酒店的忠实顾客。2009 年，金辰酒店获“卢湾区微笑服务品牌”称号。

● 售后服务

为了更好地赢得消费者的信任与信心，我们不仅售前严格控制商品质量，售中按照服务规范做好销售工作，售后的服务和投诉解决更是我们高度重视的工作。近几年来，我们通过设立售后服务网点、投诉热线，明确售后服务流程、消费者投诉处理机制等，不仅做到让消费者放心，而且不断提升自己的质量和服务水平，与消费者之间建立良好的信任关系。

古今公司在内衣行业最先建立了完善的用户服务体系，并不断拓宽服务领域，实施细节服务，延伸服务链。古今先后在上海市和全国 22 个办事处，12 个区域代理设立售后服务热线，明确规定加盟连锁店和专卖厅（柜）均受理顾客售后服务，随时接待并处理顾客对产品的咨询、建议和投诉等业务。古今还开通了全国免费消费者咨询投诉热线电话 8009880511，对顾客的来信或投诉，做到件件有答复和处理结果。2009 年累计收到消费者来信来电或投诉 21 人次，回复率为 100%，收到表扬信 14 封。

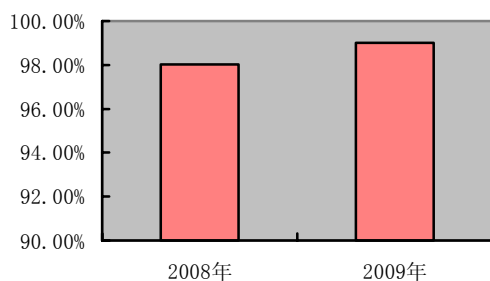
天宝龙凤建立了以“值班长——店经理”负责的“顾客投诉处理”机制，并

明确了由业务监管部门加以汇总报告和办公室协同的流程，确保“顾客投诉”在第一时间得到处理解决。2009 年，天宝龙凤免费接听热线咨询/投诉共计 70 次，均以消费者满意的方式予以解决，顾客投诉处理率为 100%。

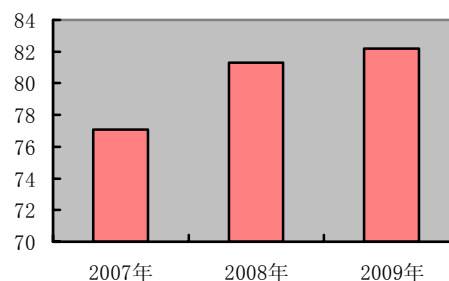
星光摄影器材城在行业内率先推出了《售后服务承诺书》，实行先行赔付，有质量问题 7 日内包退包换，部分产品终生保修。此外星光开设了免费咨询投诉热线，加强消费者监督，做好售后服务分析。2009 年星光摄影器材城共收到 36 起客户投诉，纠纷解决率 100%。

指标：消费者满意度

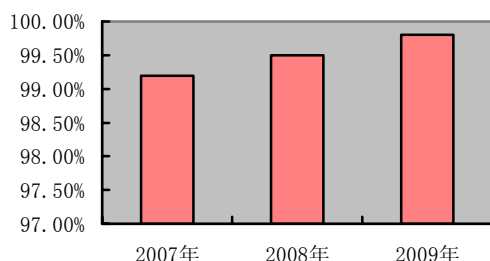
古今公司消费者满意度



天龙宝凤消费者满意度



星光消费者满意度



• 贴心服务

公司开展各项品牌公益活动及特色服务，在推介产品的同时为消费者打造贴心个性服务，深受消费者喜爱。公司下属古今公司举办内衣产品消费者健康知识普及活动，天宝龙凤为消费者提供免费首饰的清洗、单只配双、特殊需要定制等服务，星光摄影器材城开展“迎世博特色相机检测”服务，秉承着“服务至上”的宗旨给消费者更多惊喜、更多价值服务。

2009 年，古今公司为顾客开展普及内衣知识、流行时尚搭配的免费讲座、内衣沙龙总计 27 场次，宣传健康理念，向消费者展示了古今产品健康美丽的穿戴

艺术。其中四月举办的“走进企业——古今品牌故事”大型内衣沙龙，由古今资深专家现场讲授正确穿戴内衣技巧与内衣保健知识，传递古今自信美丽的品牌理念。此外，古今公司针对消费者的实际需求提供包括个性化内衣定制在内的多项特色服务。2009 年上海直营门店为顾客提供量胸供罩 754710 人次，助教试戴 676629 人次，定制加工 2887 件，缺货登记 1637 次，函购邮寄 430 人次，上门服务 11 人次，拾金不昧 5 人次，免费修改 278 件。

天宝龙凤提供“三包”服务、黄金以旧换新、免费钻石真假鉴定等特色服务，并由珠宝鉴定师坐堂为消费者导购。旗舰店建立了沪上金店行业首个集首饰设计、加工、整修为一体的工作室，设有专门疑难首饰修理整新服务，包括免费珠宝清洗、来样选择定制首饰、高档珠宝镶嵌等服务项目，深得新老客户的青睐和称赞。2009 年天宝龙凤共计为顾客清洗手饰 3767 次、贴换服务 3473 件、处理调退货 582 件、上门送货 7 件、缺货登记 354 件、拾金不昧 2 次、改手寸 1262 件、特殊顾客加工 92 次。

星光摄影器材城为顾客提供“一站式”服务，经营范围囊括了相机、影视灯、影楼用品、二手照相机、彩扩打印、相册相框等，还开设了相机维修、技能指导、化妆培训等特色服务。此外，星光还开设了免费咨询专线、对相机实行免费检测。新光数码针对消费者的需求连同品牌商一起开展了各项展会活动，提供相机技术咨询、相机免费清洗等服务。

➤ 诚信经营

公司一贯的诚信经营和优质服务得到了社会各界广泛的认可，下属古今公司 2009 年获“上海市‘诚信经营’示范店（企业）称号”，上海天宝龙凤金银珠宝有限公司多次被列入“上海市价格协会诚信建设单位”，还被上海市商业委员会评为“上海商业优质服务先进集体”。

我们明年的目标

- ✧ 坚持控制商品质量各项措施，日趋完善以品牌为目标、以质量管理为核心的经营管理机制；
- ✧ 以消费者的反馈为导向不断提升他们的购物舒适便利程度，为消费者打造温馨、舒适的购物环境；

- ✧ 继续做好服务工作，深入分析各项消费者意见，提供更多增值服务；
- ✧ 不断加强诚信服务品牌建设，提升服务质量，树立良好的品牌形象。

6.品牌商

我们的认知

品牌商作为公司房产租赁业务的客户，与公司的健康发展息息相关。我们以获得品牌商的认可为目标，坚信对品牌商负责，就是以服务为纽带，加强引入品牌商的前期规划和后期跟进服务。

他们的关注

品牌商的期望是能获得适合自己经营发展的场所、完善的硬件设施以及优质的持续服务。

我们的承诺

- ✧ 合理规划商铺，为品牌商量身打造适合的经营场所；
- ✧ 改善租赁房产室内环境，完善配套设施；
- ✧ 不断提升物业服务水平；
- ✧ 为品牌商提供配套服务。

我们的行动

➤ 商铺规划

公司商铺规划以区域经济规划为导向，以淮海路商业街的高雅时尚文化氛围为定位，对商铺所处的地理位置、适合业态、经营商品、租赁价位及邻近商铺关系做全面的评估，结合潜在租赁客户的经营理念、品牌优势，迎合品牌商的实际需求，打造适合品牌商发展的经营场所。2009 年 12 月，公司可供出租房产的出租率为 94.62%，较 09 年 1 月提升了 9.5 个百分点，同时租金收缴率达到 99%。

➤ 环境与配套设施

公司高度重视商铺楼宇环境与配套设施的持续优化工作，以租赁客户的实际需求为导向，合理设置并布置室内配套设施，努力营造高雅环境。我们引进 ATM 提款机以方便商务客户；对柳林大厦大堂环境进行重新布置并增设服务台，提升服务功能；在相应位置设置垃圾压缩站，增加绿色植物，保持商铺楼宇的环境整

洁舒适；定期清洗商铺楼宇的外墙，保证外墙灯光按时开放，配合街道城区整体环境形象建设。

公司物业管理的部分房产由于年代久远、设施陈旧，可能影响租赁客户的使用，我们对这些老化的设施进行了综合维护和整修，先后对中央空调系统、监控系统、消防系统等进行升级改造，确保租赁客户的正常使用。其中对部分电梯进行更新与改造，确保使用安全；对消防通道进行整修，按照消防要求安装通道应急灯、配置灭火器，确保消防安全；重新对地下停车库进行划分，增加部分地面停车位，满足客户停车需求；积极配合通信公司完成 3G 覆盖，对通信系统布线进行规范整理，满足客户通讯需求。

➤ 物业服务

公司积极与租赁客户进行沟通，以真诚的态度为品牌商服务。公司不断加强公共服务和专业服务，做好配套设施的维修工作，协助租赁客户进行商铺楼宇装潢、配套设施改造，并协调相关各方以满足客户的需求。公司制定了包括火灾、防汛防台、突发治安事件、食品中毒突发事件、公共领域卫生防疫突发事件、停电（水、燃气）突发事件等各个方面的应急方案，加强安全保卫三级管理，建立租赁客户应急事故联络网，加强日常安全巡查。

下属鑫联公司管理的茂名南路某商铺一度出现漏水，我们积极联系相关部门，并组织多名经验丰富的修理人员实地查看，参与研究制定有效方案，以高度负责的态度彻底解决问题，赢得租赁客户的认可。

某餐饮企业在进驻装修过程中提出需要重新设置煤气管道位置，我们倾听了这一需求并与配套部门积极沟通，妥善安排解决，得到了客户的好评。

公司下属相关房产租赁业务的企业通过启用服务专用电子邮箱、发放调查问卷等措施，提供积极沟通的平台，并对客户提出的建议及时回访、了解情况及解决问题，提高我们的服务针对性与效率。2009 年，我们的租赁客户满意度大于 80 分。

➤ 配套服务

在完善环境设施和物业服务的同时，公司根据客户的实际需求努力提供针对的配套服务。公司积极帮助品牌商进行政策咨询，帮助他们到政府有关部门协调注册登记、政策优惠等事项，协助咨询相关政策，使品牌商获得相应的优惠。部

分商业场所我们还为租赁客户提供英语导购、中英文双语广播等服务，组织商家参加“商务礼仪”等培训，提高品牌商的服务水平，实现品牌商与我们共同成长、互利共赢。

2009 年，星光摄影器材城发起成立了“商家联谊会”，联谊会会员由各商铺经理组成，现有会员 52 名。星光与各商家举行恳谈会和联谊会，较好地促进了品牌商之间的沟通合作，成为共同营造健康良好、公平竞争的市场环境的桥梁。

我们明年的目标

- ✧ 坚持品牌商引入的综合评估和合理规划；
- ✧ 进一步优化配套设施，持续改进物业服务；
- ✧ 增加与租赁客户的沟通方式，更多地倾听客户的需求；
- ✧ 为品牌商提供更多样的增值服务，更大程度上扶持租赁客户。

7. 合作伙伴

我们的认知

作为一家商业服务企业，我们在日常经营活动中广泛采取合作经营模式，与合作伙伴紧密合作。他们的可持续发展，是我们能够可持续发展的重要条件。我们认为，对合作伙伴负责，就是以我们对产业链或者服务链上下游的影响力帮助合作伙伴健康成长，达到长期合作的共赢目标。

他们的关注

合作伙伴对我们的期望是能够通过合作获得盈利、获得规范运作的市场和各项支持服务。

我们的承诺

- ✧ 考虑社会责任内容的供应商准入标准；
- ✧ 对供应商进行社会责任相关内容的考察；
- ✧ 规范代理商市场管理，营造公平竞争的市场环境；
- ✧ 为代理商提供相应的支持服务。

我们的行动

➤ 供应商

我们致力于向消费者提供最好的产品，这就要求我们与供应商进行公平贸易和相互支持，促进供应商的可持续发展，才能合作共赢，进一步培育品牌发展模式。

● 供应商准入标准

我们选择良好资质的供应商进行合作，综合考虑潜在供应商的产品质量、行业信誉及可持续发展能力。公司对供应商的资质进行审核，填写登记表进行筛选，并要求潜在供应商提供税务登记证等相关证件以确保供应商资质。公司还会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生产安全、环境保护等综合情况，作为选择供应商的重要依据。

- **供应商考察**

为了更好地引导供应商可持续发展，公司定期或不定期对供应商进行实地考察。我们参观供应商的厂房及生产设备以了解和促进供应商的生产工艺更新、污水处理，参观员工宿舍及食堂以了解和促进供应商的员工待遇及生活配套设施。

古今公司在与供应商合作中十分关注供应商对环境的影响，现有的供应商 70% 通过 OeKo-TEX standard 100 认证，确保原材料生产过程对人体和环境无有害影响。

- **代理商**

我们以创造共同利益为合作导向，与代理商共享品牌价值。规范代理商市场、为代理商提供完善的服务，不仅可以扶持代理商，也能够保证我们与代理商共同的可持续发展。

- **规范代理商市场**

公司通过资质评定选择代理商后，实施配套的管理办法，统一进行店面形象管理、价格管理等，并且制定规范代理商服务质量的相关制度，明确规定了销售过程中的服务要求，并约定在代理商的加盟合同中，以此规范代理商的经营活动。

古今公司对部分中、小连锁客户提出应规范市场管理、抵制竞相压价行为的合理建议十分非常重视并及时采纳，通过适当管理取得了较好的效果，保护了广大代理商的利益。2009 年，古今公司代理商满意度为 97.2%。

- **支持服务**

为了提升公司旗下各品牌商品和服务的质量，助推加盟代理商的健康发展，公司下属特色连锁企业积极为代理商提供经营策划、产品定位、形象设计、货品调配等营销服务工作，确保他们能共享品牌价值并共同成长。公司还高度重视对代理商的培训服务，下属特色连锁企业定期对代理商进行了包括企业文化与经营理念、规章制度与职业安全、岗位技能与专业知识在内的培训。通过培养代理商的专业技能和服务能力，不仅培植了代理商，还能促进我们品牌连锁的健康良好发展。

我们明年的目标

✧ 完善并推广社会责任内容的供应商准入标准；

- ✧ 推广执行对供应商进行可持续性考察，引导供应商的可持续发展；
- ✧ 持续规范代理商市场管理，营造公平竞争的市场环境；
- ✧ 为代理商提供更多更有效的支持服务，如加大技能培训次数与范围。

8. 员工

我们的认知

良好的人文环境是企业的灵魂，能引导企业健康和谐发展，而员工正是企业人文的根本所在。我们认为，对员工负责，就是将员工的成长与公司的发展有机结合，为他们提供实现自我价值的机会与环境。

他们的关注

员工对我们的期望是能够获得平等的就业机会、合理的收入、良好的工作环境与氛围、适合自己的职业规划与培训，能够通过信息交流渠道与公司进行沟通。

我们的承诺

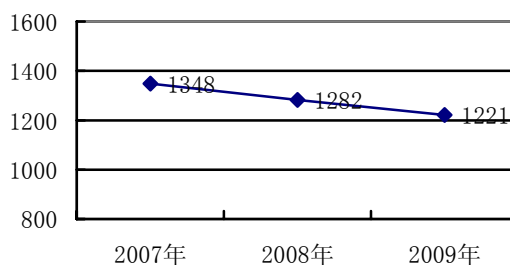
- ✧ 提供平等的雇佣机会，杜绝员工歧视；
- ✧ 完善薪酬管理体制和绩效考评机制；
- ✧ 通过开展员工活动营造和谐的工作氛围；
- ✧ 根据员工需求开展各类培训，包括内部培训和外部进修；
- ✧ 通过各种途径倾听员工建议与意见。

我们的行动

➤ 雇佣机会

员工雇佣方面，公司坚持“以德为先、德才兼备”的人才理念，采取“公开、公正、择优、适用”的招录用原则，积极响应上海市的人才引进政策，不拘一格向社会招聘引进人才并进行各类型的人才储备。同时，公司持续规范劳动用工，建立和谐平稳的新型劳动关系。我们按照相关法律规定与新进员工签订劳动协议，工会还为员工签订集体劳动合同及女性员工专项合同。我们积极倡导男女平等的非歧视用工政策，严禁雇佣童工的情况出现。

在编职工总数

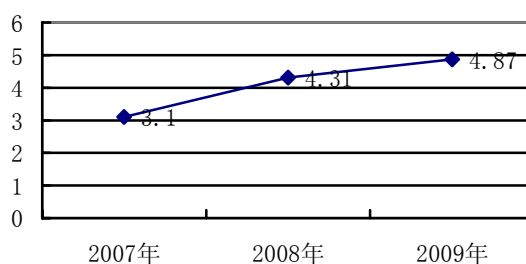


➤ 薪酬福利

公司以绩效考核结果作为薪酬福利体系设计和职业晋升、流动及培训的重要依据，激活职位升降机制，优胜劣汰。我们鼓励员工参与薪酬制度的制定过程，并逐年试行各项福利办法，为员工创建更好的生活品质。

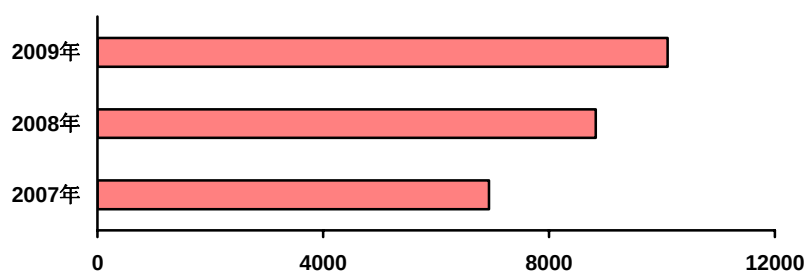
我们建立并实施了《工资奖金管理制度》等制度进行相应的薪酬绩效管理，并积极开展工资集体协商工作，根据各子公司实际情况，制定合理的薪酬考核与发放体系，将每个员工的岗位、工作业绩与薪酬更好地结合起来，对每个员工的工作情况进行考核，体现奖优惩劣的原则。2009 年公司员工的年人均工资达到 4.87 万元，远高于当地最低工资水平 1.152 万元。

员工平均工资（万元）



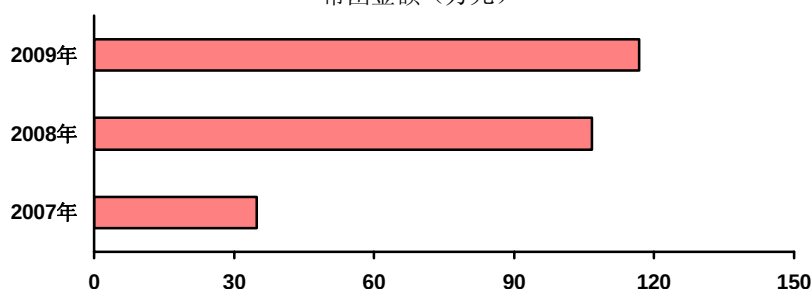
在保障员工基本生活的同时，我们还为其提供了各类福利；在原有缴纳社会保险金及住房公积金的基础上，相继试行了企业年金和补充公积金。我们为在职职工购买了“职工互助保障综合险”、为退休职工购买了“大病医疗保险”；为一线员工新建宿舍，完善空调、电视等配套设施；向退休干部发放“关爱卡”，24 小时收集帮助信息。截止 09 年末，数百位 80 岁以上退休职工享受了牛奶订制服务，累计金额超过了 65 万；1000 余名退休员工参加了“敬老节早茶活动”。

员工福利投入（万元）



针对困难员工，我们给予更大的关注。08 年起，我们开展了“结对帮困送温暖”活动，公司总部与公司下属企业特困人员结对，目前已完成 30 对，我们走家入户，为他们送去企业的关心和关爱；同时我们还设立了帮困热线电话，对特困职工发放“爱心卡”，并于每年一月份组织员工参与“一日捐”活动，号召员工捐出一天的收入作为帮助困难员工的专门款项，08 年筹集帮困资金 24837.00 元，09 年增至 33,692.00 元。为了进一步关爱员工的生活情况，为困难职工子女提供奖学金及助学金，2009 年，帮困助学 47 人、助学金 6.1 万元。

帮困金额（万元）



➤ 员工活动

为了丰富企业文化，增加企业的凝聚力，我们积极提供舞台让员工充分发挥自己的个性、才能。我们利用业余闲暇时间组织开展“迎奥运乒乓球比赛”等多项文体活动。我们还先后组织了“品牌发展战略大讨论”、“我与企业共腾飞演讲”等大型活动以增加员工的集体归属感与荣誉感。

在新中国成立 60 周年到来之际，益民商业组织了以“构建和谐企业，唱响共和国之歌”为主题的文艺汇演。来自古今内衣、床上用品、新光数码等益民下属子公司的职工代表献上了韵律操、合唱、古筝独奏等精彩的文艺节目。演出中，每一位演员都情绪饱满、热情绽放，集中体现了益民人的才艺风貌和强烈的集体

荣誉感。

公司 09 年举办了“迎世博职工技能比武”大型活动，为 120 名窗口职员设立了“目测胸围、钻石鉴定、餐饮服务、相机鉴别”等项目。经初赛 14 人进入决赛，其余员工也进行了现场观摩，学习参赛选手的专业技能，力争实现“人人参与、人人收获”。

➤ 员工职业健康

公司通过定期体检和工伤管理等手段有效保障员工职业健康。公司人力资源部门为员工办理商业保险，工会为员工办理大病医疗保险。

近几年来，我们建立了“综合补充医疗保障计划”，逐步实现员工投保全覆盖。我们要求每位办公室职员，利用午休的十分钟，操练“第八套广播体操”；在各生产现场及门店，我们设立了卫生室或自备常用药和血压器，定期为职工测量血压；针对退休干部，我们安排了专项体检；并在“三八”妇女节当日组织女干部及部分女职工参加女性健康知识讲座。

➤ 多元化培训

干部培训方面，09 年公司发展新党员 8 人，预备党员转正 3 人，7 名积极分子参加了区委党校培训，选送 9 名中层以上干部参加 MBA 课程研修，选送 1 名高层干部参加 EMBA 课程学习，选送 13 名中层以上干部参加市委党校专题研修班。09 年 12 月份，公司在市委党校对 32 名公司近两年新提拔和新引进的干部进行集中培训，不断提高干部政治素质和综合能力。

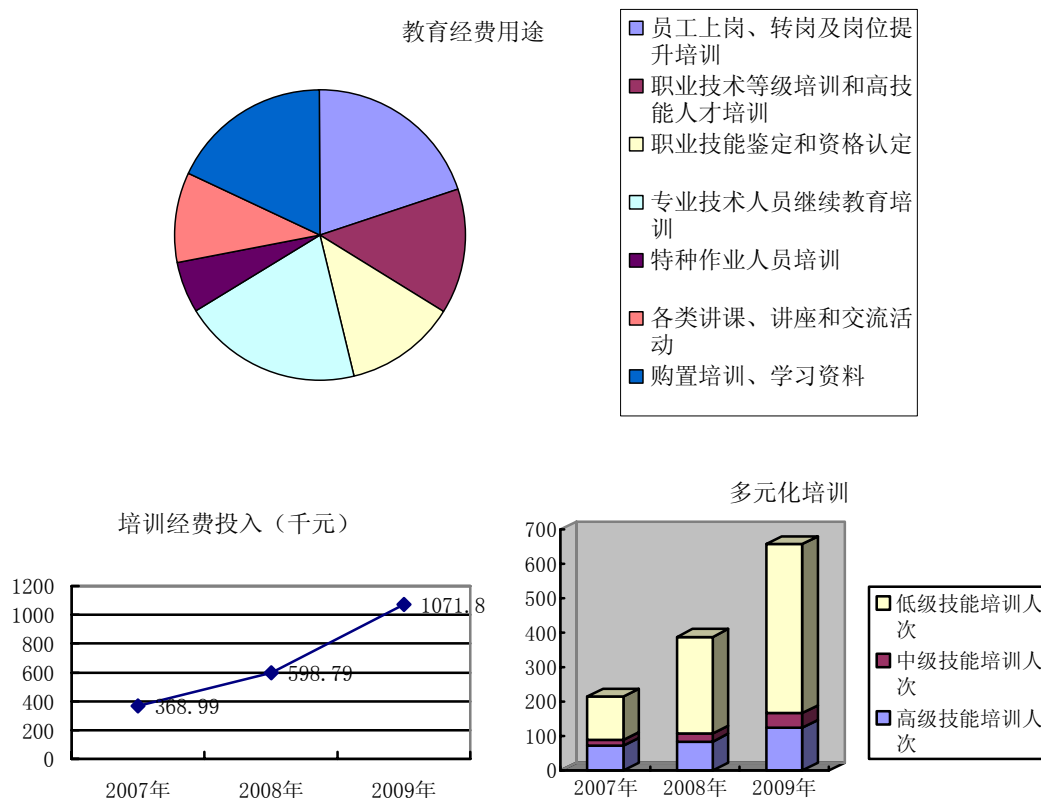
同时，公司根据员工岗位性质提供针对性的培训。我们通过选送进修班、设立培训专场、邀请行业专家等方式，为各类型员工量身打造职业发展之路。针对子公司涉及行业类别较多的特点设置多样的专题培训。

古今公司：设立“管理心理学”、“角色定位分析”等综合素质课程，满足所有员工的整体提升，定期指派技术人员前往各大发布会学习经验，收集时尚元素、提高工艺水平、拓展研发能力。

天宝龙凤：09 年 7 月邀请 IGI 专业讲师对员工进行了钻石专场培训；09 年 11 月邀请了业内专家对员工进行了白玉专场培训。35 名骨干员工顺利完成了贵金属首饰检验员（初级）培训，目前所有门店从业人员的持证上岗率达到 90% 以上。

金辰酒店：员工迎世博学双语合格率达到 95%以上，取得英语四级 3 人，日语一级 2 人，日语二级 2 人，旅游英语 A 级 3 人，旅游英语 B 级 4 人。

截止至 09 年底，我们共投入培训经费 1,071,800.60 元，用于员工职业技能、管理深造等教育培训。



➤ 信息沟通

公司遵循“以人为本，利益兼顾，共谋发展，共享成果”的原则，始终坚持领导干部述职述廉报告制度、党政办公会议制度、职工代表列席党政办公会议制度、总部员工总值班制度，以会议纪要、企业内网、《益民动态》等形式，适时向干部职工通报企业的重大事项，发挥职工“监督员”作用。通过企务公开，让员工了解企业的经营情况，加强员工民主管理企业的力度和进程。

同时，我们积极拓宽各类信息沟通渠道，包括员工信箱、公司网站等，感受员工心声，接纳员工建议，如我们在公司网站开辟职工入口、开设领导信箱。每年职工代表参与领导班子的考核，以无记名方式对公司领导班子进行满意度民主测评，营造了民主和谐的团队氛围。

我们明年的目标

- ✧ 加大对优秀人才的引进和培养，优化各级管理人员的年龄结构，稳步推进人力资源配置；
- ✧ 进一步完善课程培训体系，提高培训覆盖率，增加培训内容多样性，建立以企业价值观为导向，以提升岗位能级为主要内容，以打造人才梯队为主要目的的培训体系；
- ✧ 合理扩大各项福利的员工收益面，加强完善绩效考核体系，基层员工明年的薪酬实现同比增长。
- ✧ 坚持开展多样的员工活动，提升员工的参与度，不断增加企业的凝聚力和竞争力。

9.社会

我们的认知

社会是企业赖以生存的载体，企业的经营发展离不开良好的市场秩序及社会大众的支持。因此，我们一直坚持，在公司发展的同时回馈社会，与城市共发展。

我们的关注

我们认为，我们应当推动社会经济与文化发展，并且不遗余力地参与社会慈善公益活动，构建和谐社会。

我们的承诺

- ✧ 通过经济、文化工作和社区共建等活动为地区发展多作贡献；
- ✧ 积极投身社会公益与志愿者活动，以及有利于社会的各项活动；
- ✧ 为社会创造更多就业机会。

我们的行动

➤ 地区发展

● 经济贡献

公司以区域经济建设为己任，积极开展招商工作，推动地区经济发展，引进大量优秀企业，同时参与城区形象建设，打造优质商业形象，营造良好时尚文化氛围。

我们针对公司坐落淮海路商业圈的特点，旨在打造符合城市定位的高品质商圈形象，提升时尚商业街的品味服务。近年来，公司引进雷达表、阿迪达斯、H&M G2000 等世界名牌入驻，并且为佰草集等民族品牌入驻提供商业便利，优化商业结构。

在招商工作进行的同时，我们也努力与承租客户及区有关部门协调，使得大部分客户税收属地化，为区域财政收入的增加作出贡献。经公司招商引资和合作的企业每年上缴税收就高达上亿元。

2009 年，公司启动了网上淮海路项目，为建设一个虚拟世界的淮海路商业街进行了初步的探索和实践。公司还大力拓展商银通业务，目前商银通特约商户

已达到近 2000 家。

• 文化事业

针对具有历史意义的建筑设施，公司投资进行改建、修缮。我们本着尊重历史的原则制定方案，确立了修旧如旧的办法，延续了建筑的历史风貌。近年来，我们对淮海中路 652 号、陕西南路 141 号进行了外立面装饰，对淮海中路 1 号柳林大厦进行了综合改造，大幅提升了卢湾区东西大门的形象。

公司下属星光摄影器材城每年春、秋季举办相机文化节，内容包括不同主题的摄影作品展、免费摄影知识讲座、中西方摄影文化交流会等；此外，他们还于 08 年 7 月开办了“相机博物馆”，百余架从上世纪三十年代至四十年代在上海生产的国产相机，吸引了众多相机爱好者。

• 城市建设

作为城市发展的一员，我们也积极配合市政建设，高度重视相关工作。在配合区重大工程动拆迁的工作中，公司领导亲自挂帅，做好涉及动拆迁员工的相关工作，在政策范围内尽可能为员工争取合理利益，帮助被动迁员工解决具体困难，取得他们的支持。多年来，公司均能较好地完成配合区重大工程动迁任务。

因地铁进出口的施工，天宝龙凤淮海路龙凤旗舰店 2009 年遇到动拆迁，天宝龙凤公司做好旗舰店员工思想工作，通过深入研究安置方案，结合企业连锁拓展妥善安排好 36 位员工的工作岗位，做到员工不下岗、待遇不下降，维护了企业和谐稳定发展的大局，并于 2009 年 7 月 31 日正式移交场地，提前全面完成配合动迁工作，得到了区府简报的表扬。

• 军民共建

公司积极参与创建军民共建和谐社会，并积极开展了一系列拥军爱民活动，连续六年冠名并参与了“益民商业杯”上海市庆“八一”军民长跑活动。2009 年，公司荣获“2007-2008 年度军民共建社会主义精神文明先进集体”称号。

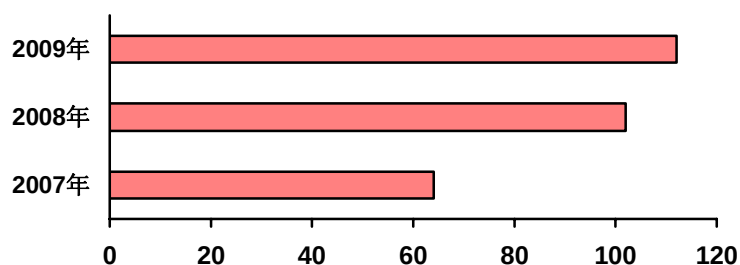
09 年 8 月 1 日，以“庆八一·颂国庆·迎世博”为主题的第二十九届“益民商业杯”上海市庆“八一”军民长跑活动举行，各区县的 85 支长跑队伍 2200 余人参加，其中人民子弟兵约 300 人。益民商业共有 200 名员工踊跃报名参加，充分体现了益民人积极向上的精神面貌，展示了生机勃勃的企业风采。

➤ 社会公益

公司捐赠 50 万至上海市慈善基金会、与瑞金街道结对共建，并出资 5 万元用于社区助学帮困。在今年“一日捐”和为灾区慈善捐款活动中，公司系统员工 3531 人次共捐款 9 万余元。公司作为上海市老年基金会卢湾分会理事单位，多次参与慈善活动，为帮助社会弱势群体尽一份职责。

汶川地震后，公司第一时间组织赈灾捐款，公司名义的捐款达 20 万，员工两次响应公司号召进行捐款，累计共 27 万元。各下属子公司在股份公司的号召下积极开展赈灾工作和进行灾后慰问。古今公司捐赠货品价值超过 130 万元，总经理浦雅玲亲赴汶川慰问指导帮助受灾门店重新开张；星光摄影器材城举办了中外古相机竞拍会，拍卖所得全部作为赈灾款项捐至灾区。

慈善捐款总投入（万元）



下属古今公司还帮助区内困难的妇女儿童进行体检和就医，仅帮助妇女这一项目已累计投入 50 万元左右，并荣获卢湾区“2007-2008 年退休和生活困难妇女妇科疾病筛查项目”爱心奉献奖。古今公司出资 38 万元捐献 1000 辆轮椅车给哈尔滨市残疾福利基金会，为残疾人奉献爱心；星光摄影器材城慰问上海市聋哑协会和上海市聋哑摄影协会，免费为聋人举办摄影活动。

2009 年 4 月，星光数码摄影城与各方协作，举办了“多彩贵州采风行”，组织了 250 名摄影家奔赴贵州采风，传授摄影技艺，传播摄影文化。活动以黔东南州的贫困县——丹寨为中心，深入发掘丹寨县的旅游资源；起到了拉动内需、扶贫帮困的作用，大力带动了当地的旅游发展，为扶贫工作增添了一道亮丽的风景线。



上海“世博会”正成为全世界人民瞩目的焦点，世博会的成功召开是我们对社会最大的支持。世博志愿者正是基于上海世博会召开的背景下而成立的一支群众队伍。我们积极响应政府号召，鼓励所有员工报名参加志愿者活动。目前，公司全系统内共计 348 名员工申报了世博会志愿者，分布在不同岗位上，并在金辰酒店设立了专门的世博志愿者服务站点，为世博会添砖加瓦，树立上海人民主人翁的良好形象。

为配合“迎世博行动计划”，天宝龙凤组织淮海路上的两家门店进行联动，围绕世博主题进行公益宣传，在提升品牌和企业形象的同时，新颖的宣传方式也得到了区有关部门的表彰“迎世博环境氛围营造最具特色企业奖”。

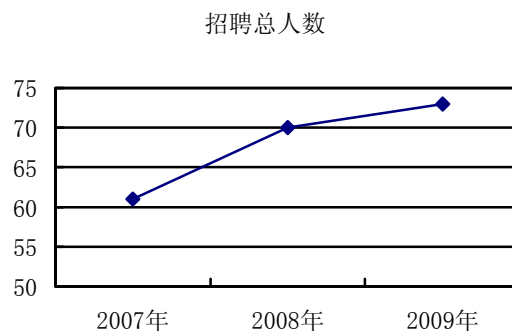
2009 年 11 月 29 日，公司广大党员积极参加了在全市范围内开展的“世博先锋行动”党员主题实践日活动。通过慰问生产一线的工人；对所属商业网点以环境卫生、服务规范等为内容进行自查自纠；在雁荡路开展清洁道路环境义务劳动等一系列丰富的党员实践活动，在“世博先锋行动”中充分展现了益民党员的风采，体现了益民党员主动关心世博、积极参与世博、真诚奉献世博的崭新形象。

➤ 创造就业

公司根据业务需求和人才储备积极创造更多的岗位缓解社会就业压力，没有因为金融危机影响而裁员或减薪。此外，我们还通过积极开展招商工作，引进租赁客户的同时，很大程度上增加了社会就业。09 年，我们举办大型联合招聘会，引进从管理岗位到一线员工的各类人才，满足公司可持续发展目标的同时，也起到了一定的推动社会发展的效用。

2009 年 4 月，公司于雁荡路金雁坊举办了大型招聘会。当日，我们联合各

下属子公司提供了近百个岗位以吸引各路人才。公司组建专项工作小组，全面负责组织、策划招聘会整体工作及招聘会各环节的衔接。同时，我们还邀请到了区有关部门参加本次招聘会，为前来应聘者 and 应届毕业生提供就业指导 and 政策咨询。我们共设立了各类岗位 66 个，最终招聘职员 40 余名。



我们明年的目标

- ✧ 坚持做好招商工作，建立和完善公司系统招商团队，分头落实责任范围和中介等信息联络区域，以持续推动地区经济发展；
- ✧ 结合公司发展与社会需求加强文化交流活动，更好地传承文化，提升品牌知名度；
- ✧ 扩大社会慈善公益的参与面，更加长效帮助困难群体；
- ✧ 在调整公司人力资源结构的基础上合理吸纳社会人才。

10.环境

我们的认知

我们致力于减少我们的经营活动对环境的影响和促进我们及服务链上下游形成良好的环保习惯。我们认为，作为一个有社会责任感的企業，就要自觉履行环保社会责任，积极参与建设生态文明。

我们的关注

我们认为，我们应运用环保节能的技术和设施、利用清洁型能源、杜绝不必要的资源浪费并将环保落实到日常工作生活之中。

我们的承诺

- ✧ 加大环保项目的研发和投入，引进环保设施，加强对现有设施的技术改造以实现节能减耗；
- ✧ 加强日常管理，将环保的措施落实到日常办公的方方面面；
- ✧ 做好环境保护的推广宣传工作。

我们的行动

➤ 节能专项行动

公司自 07 年起，启动实施了节能减排专项行动，包括四个项目与下属六个试点子公司，经过两年的努力，部分节能项目已初见成效。

在对淮海中路 1 号柳林大厦外立面改造项目中，公司投入专项资金进行大厦外墙保暖工作。通过建筑幕墙室内外两侧存在空气温差的情况，利用幕墙保温性能传热余数，在稳定传热条件下，在龙骨之间设置多功能隔热器，安装了 8081 m²的外墙保温材料和 7155 m²的铝合金统窗双钢化中空磨砂玻璃起到隔热效果，加强了幕墙的隔热能力，有效降低万元能耗率。

在公司下属金雁坊物业实施中央空调系统节能改造工程。项目投资 6.86 万元，采用空调节能系统设计、设备调试和安装智能工作站，以智能控制为核心，采用良好的人机界面，触摸式操作，有效减轻运行能耗。金雁坊物业中央空调进

行技术改造后从 2008 年 7 月 1 日起至年底对空调节能进行能耗量的统计,较 2007 年同期节省用电 19200 度,下降节能 7.75(吨标煤)。

公司所属古今工厂投资 18.34 万元在浦东新建的农民工宿舍实施上海“夸父牌”太阳能热水系统工程,通过安装集热器阵,吸收太阳能辐射来加热储水箱,升高水温,以此节省电能。古今工厂太阳能热水系统工程用于职工宿舍,储水箱容量为 10 吨。实际耗能 467.80 吨标煤,能耗率为 0.0099 吨标煤/万元,比年初计划的 0.0120 吨标煤/万元下降 0.0021 吨标煤/万元,同比 2007 年降低了 22.06%。

➤ 日常节能

● 节电控制

公司通过一系列措施控制用电量,包括节约照明用电、减少空调和电梯用电。公司总部及各子公司全面推广使用节能灯,同时办公室照明度减少三分之一,部分子公司如金辰酒店楼道安装照明声控装置以节约用电。公司总部办公室节假日值班停用中央空调,各商场楼层部分玻璃粘贴反光膜以降低热辐射,同时增加空调箱滤网、翅片、风机盘管的清洗频率,确保空调的使用效果。工厂空调定时使用,并严格执行国家规定的公共场所空调温度控制在 26℃左右的要求。公司办公楼电梯取消每次运行后迫降到底层的做法,有效节约电梯空载运行能耗。商场自动电梯的启动从原营业时间前 15 分钟开推迟到提前 1 分钟开。公司还积极倡导员工在电梯使用中“上二下三”的理念,减少电梯启动的频率和运行时间。

公司下属金辰酒店对两台制冷中央空调机组的电缆进行合理的调整,使两根电缆的 MD 同比去年下降 40%,即每月减少电费两千元左右,5-10 月份六个月减少电费一万二千元左右。

● 消耗品控制

为了节约使用消耗品,公司加强了对电脑耗材及纸张使用的管理,提倡无纸化办公,尽量避免使用进口、高档的耗材和纸张,内部办公指令可充分使用电脑网络,内部文件可选用小号字体,充分利用再生纸,如各类指示牌可双面使用,办公室各类内部保留的报表可使用再生纸,文件材料分发使用双面复印或无纸化邮件等。提倡多使用钢笔,少使用一次性水笔,如使用水笔外壳保留、续用笔芯。主张长时间不使用电脑应将主机和显示器关闭,短暂休息期间尽量启用电脑的“睡眠”模式。

➤ 环保宣传

为了营造“人人爱护环境，时时支持环保”的良好风尚，我们在加强平时节能减排工作宣传的同时，重点组织了每年一度的“全国节能宣传周”活动，加强企业节约型文化建设，提高资源忧患意识、节约意识和环境意识，增强社会责任感。在积极减少自身经营活动对环境的影响的同时，我们还促进服务链上下游形成良好的环保习惯。各连锁门店都张贴有环保标语，并提倡使用环保包装物，减少塑料袋的使用。

公司下属金辰酒店颁布限塑令，自 2008 年 6 月 1 日起，为有需求的客户有偿提供塑料冲孔袋，零售价每只 0.50 元，营业部门开具领料单向采购仓库领取，并登记入帐。不符合规格的各类塑料袋由综合管理部统一回收。

我们明年的目标

- ✧ 继续推进节能专项工作，交流推广节能经验，推进技改创新，挖掘节能降耗新领域新环节；
- ✧ 因地制宜推广节能新技术、新设备和新材料的应用，加快淘汰高耗能品种，广泛使用节能灯具；
- ✧ 广泛深入开展商业节能减排宣传，大力弘扬“节约光荣，浪费可耻”的社会风尚。

11. 社会责任绩效数据表

关键指标	07 年	08 年	09 年
总资产（百万）	1959.93	1995.77	2040.00
净资产（百万）	1097.56	1197.72	1272.35
总股本（百万）	508.31	609.97	731.96
净利润（百万）	78.44	100.60	110.97
总收入（百万）	807.76	1183.98	1450.22
基本每股收益（元）	0.107	0.137	0.152
分红（万元）	7624.62	9758.51	4391.78
上交税收总额（百万）	126.25	106.57	154.56
消费者满意度（下属 古今公司）	N/A	98.03%	99.00%
消费者满意度（下属 天宝龙凤）	77.10 分	81.29 分	82.20 分
消费者满意度（下属 星光摄影器材城）	99.20%	99.50%	99.80%
在编员工总数（人）	1348	1282	1221
在编员工年平均工资 （万元）	3.10	4.31	4.87
员工福利投入（万元）	6937	8826	10100
员工培训投入（千元）	368.99	598.79	1071.80
员工培训（次）	215	388	657
帮困投入（万元）	34.82	106.63	116.84
慈善捐款总投入（万 元）	64	102	112
万元能耗率（下属古 今工厂）	0.0127%	0.0120%	N/A
万元能耗率（所辖柳	126.19%	50.67%	N/A

林大厦)			
万元能耗率 (下属金	30.46%	30.27%	N/A
辰酒店)			
万元能耗率 (下属红	7.284%	5.699%	N/A
星眼镜)			

12.2010 年展望

2010 年将是充满机遇与挑战的一年：世界经济正处于以中国为领军者的恢复期当中，即将到来的世博会也将给上海的区域经济发展增添新的活力。益民商业将继续保持良好发展、力争取得更加优秀的经营业绩，同时不断完善公司社会责任理念的传递推广、各项社会责任优先事项与经营工作的结合工作，为益民商业持续稳定发展打下良好基础。2010 年，我们将在以下几个方面进行持续经营：

➤ 规范资本运作，为投资者创造财富

坚持市场化的发展方向，不断深化公司治理工作，继续完善和强化内控机制，有效利用公司现有的治理结构和机制，发挥资本市场的基础功能，形成规范运作、合规守法、回报股东的文化和理念，实现资本市场和上市公司的和谐发展、健康发展和科学发展。

➤ 重视产品质量，提供人性化服务

公司将坚持并完善控制商品质量各项措施，日趋完善以品牌为目标，以质量管理为核心的经营管理机制，全面提升产品的质量；推广诚信服务、特色服务、便民服务等人性化服务，为消费者打造温馨、舒适的购物环境，维护城市形象。

➤ 完善基础设施，打造满意平台

坚持品牌商引入的综合评估和合理规划，进一步做好淮海中路商业结构调整工作；进一步优化配套设施，根据客户的实际需求努力持续改进物业服务，为客户提供一个满意的服务平台；增加与租赁客户的沟通方式，更多地倾听客户的需求；为品牌商提供更多样的增值服务。

➤ 坚持诚信交易，促进健康发展

完善社会责任内容的供应商准入标准，保证产品质量，并不断加强与供应商之间的友好合作关系；深入执行对供应商进行社会责任相关内容的考察；持续规

范代理商市场管理，营造公平竞争的市场环境；为代理商提供更多的支持服务，并高度重视对代理商的培训，促进我们品牌连锁的健康发展。

➤ 心系职业发展，建立和谐劳资关系

继续规范劳动用工，建立和谐平稳的新型劳动关系。继续推行实施企业工资协商制度，推进企务公开，维护员工的合法权益，切实关心好员工的思想、工作和生活，以员工普遍关注的问题为工作重点，不断提高员工的福利待遇，让员工分享企业的发展成果，实现企业经济和员工利益的协调发展。

➤ 推进节能减排，建设环境友好型企业

广泛深入开展商业节能减排宣传，大力弘扬“节约光荣，浪费可耻”的社会风尚；因地制宜推广节能新技术、新设备和新材料的应用，加快淘汰高耗能品种，广泛使用节能灯具；继续推进节能专项工作，交流推广节能经验，推进技改创新，挖掘节能降耗新领域新环节。

13. 社会认可

2009 年 2 月，上海益民商业股份有限公司和下属上海古今内衣有限公司、上海金龙商业有限公司、上海天宝龙凤金银珠宝有限公司、上海床上用品有限公司、上海新光光学仪器有限公司、上海钟表商店、上海红星眼镜有限公司荣获了“改革开放 30 年中华老字号传承创新优秀企业”；上海古今内衣有限公司、上海金龙商业有限公司、上海天宝龙凤金银珠宝有限公司、上海床上用品有限公司、上海新光光学仪器有限公司、上海钟表商店、上海红星眼镜有限公司荣获了“2007—2008 年消费者喜爱的中华老字号品牌”。

2009 年 4 月，公司下属上海古今内衣有限公司、上海天宝龙凤金银珠宝有限公司、上海床上用品有限公司及上海新光光学仪器有限公司被上海百货商业行业协会评为“2008 年第十七届‘百花杯’优质服务竞赛活动先进企业”。

公司下属上海古今内衣有限公司的“古今”商标荣获 2009 年度“中国驰名商标”称号；上海天宝龙凤金银珠宝有限公司的“天宝龙凤”商标荣获 2009 年度“上海名牌”称号、2008 年度“上海市著名商标”称号。2007 年，公司下属上海天宝龙凤金银珠宝有限公司、上海新光光学仪器有限公司荣获“上海市品牌服务”称号，上海新光光学仪器有限公司“新光数码”商标荣获“上海优秀服务商标”称号。

2009 年 4 月，公司下属上海古今内衣有限公司、上海天宝龙凤金银珠宝有限公司、上海床上用品有限公司、上海钟表商店获得“2007~2008 年度上海市文明单位”，上海益民商业股份有限公司和下属上海古今内衣有限公司、上海金龙商业有限公司、上海天宝龙凤金银珠宝有限公司、上海益民置业发展有限公司、上海床上用品有限公司、上海金辰酒店管理有限公司、上海益信百货经营部、上海星光照相器材批发市场经营管理有限公司、上海新光光学仪器有限公司第二分公司、上海新光依依婚纱影楼有限公司 11 家公司获得“2007-2008 年度卢湾区文明单位”。

2009 年，卢湾区人力资源和社会保障局授予上海益民商业股份有限公司及下属上海古今内衣有限公司、上海金龙商业有限公司、上海天宝龙凤金银珠宝有限公司、上海益民置业发展有限公司、上海床上用品有限公司、上海金辰酒店管理

有限公司、上海益信百货经营部、上海中城企业集团五金交电有限公司 9 家企业“2008 年度卢湾区劳动关系和谐企业”称号。

上海益民商业股份有限公司和下属上海古今内衣有限公司、上海天宝龙凤金银珠宝有限公司、上海益民置业发展有限公司、上海床上用品有限公司、上海钟表商店、上海红星眼镜有限公司等连续多年获得“上海市 A 类财务会计信用单位”称号，并获得“A 级纳税信用证书”。

14. 审验报告

审验声明 上海益民商业股份有限公司 2009 年度企业社会责任报告

信会师报字（2010）第 40001 号

致上海益民商业股份有限公司的各利益相关者：

立信会计师事务所有限公司（以下简称“立信”）应上海益民商业股份有限公司（以下简称“益民商业”）的委托对《上海益民商业股份有限公司2009年度企业社会责任报告》（以下简称《报告》）进行独立审验。《报告》是益民商业第一次公开发布的企业社会责任年度报告。益民商业首次邀请第三方机构就《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益民商业管理层的责任。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。

审验范围和标准：

立信对《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2010年1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》和GRI报告原则的相关要求。

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。

审验工作：

为了得出审验结论，立信开展了以下工作：

通过互联网收集与益民商业有关的信息；

对益民商业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；

了解了益民商业《报告》中相关数据的统计方法和报告的逻辑框架；

了解了益民商业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；

审验了益民商业提供的与《报告》相关的文件、数据和信息。

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》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。

独立性声明：

立信参加对益民商业《报告》审验的项目组成员与益民商业及其利益相关者无明显的利益关系。立信保证其项目组成员具有独立性、公正性和合适的能力资格。

立信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。

立信会计师事务所有限公司

二〇一〇年二月三日

15.与 GRI 指标对应表

GRI	内容	报告对应地方
战略与分析		
1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的关系的声明	P3
1.2	对主要影响、风险及机遇的描述	P3
公司概况		
2.1	机构名称	P4
2.2	主要品牌、产品及（或）服务	P4
2.3	组织运作架构，包括主要业务部门、业务公司、子公司和合资企业的说明	P5
2.4	机构总部的地址	P4
2.5	机构业务所在国家的数量, 以及主要业务涉及的国家与报告中对可持续发展有特殊相关性的国家和名称	P4
2.6	所有权性质和法律形式	P4
2.7	所服务的市场	P4
2.8	报告机构的规模	P4
2.9	在报告期间机构规模、结构或所有权限发生的重大变化	N/A
2.10	报告期间获得的奖励	P47
报告参数		
3.1	所提供信息的报告期间(例如，财政年度/日历年度)	P1
3.2	上一次报告的日期(如果有的话)	N/A
3.3	报告周期(一年、两年等)	N/A
3.4	对报告或其内容有疑问可供联系的方式	P57
3.5	界定报告内容的程序	P9, P10
3.6	报告的界限	P1
3.7	对报告范围或界限的具体限制	N/A

3.8	对合资企业、子公司、租赁设施、外包业务以及其他可能严重影响跨周期和/或跨机构可比性的实体的报告依据	N/A
3.9	数据评估方法及计算基础	N/A
3.10	如果报告机构重新声明以前报告所提供的信息，则说明重新声明的结果和原因（例如，合并/收购，基准年度/期间、业务性质、评估方法的变化）	N/A
3.11	报告在范围、界限及评估方法上出现的重大变化	N/A
3.12	列表标明报告引用标准出现的位置：标明页码和对应链接	N/A
3.13	为报告寻求外部认证的相关政策和现行做法	P49, P50
公司治理		
4.1	报告机构的管治架构，包括最高管理层下负责专项事务（如制订战略或对机构进行监管）的委员会	P6
4.2	说明最高管理层的主席是否也兼任行政职位	N/A
4.3	如机构有完整的董事会体系，说明独立董事与（或）非执行董事的数量	P6
4.4	股东和员工向机构最高管理层提供建议或指导的机制	P15, P33
4.5	机构最高管理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构业绩的联系	P33
4.6	最高管理层规避利益风险的程序	P6
4.7	报告机构通过何种程序来确定最高管理层所需具备的素质和专门知识，以指导机构在经济、环境、社会方面的战略	P6
4.8	内部制定的与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	P7, P8
4.9	在最高管理层上设立的相关程序，以监督机构确认和管理经济、环境和社会业绩，包括相关风险和机遇，以及符合国际标准的程度、行为守则或原则	P8
4.10	评估最高管理层自身业绩的程序，尤其是经济、环境和社会业绩	P33
4.11	关于机构是否及如何采取预防方法或原则的解释	N/A
4.12	机构签署或认可的由外部机构开发的经济、环境和社会章程、原则或其他行动计划	N/A
4.13	主要加入哪些协会（如行业协会）和/或国家、国际性倡导机构并为会员	P47, P48
4.14	机构利益相关者清单	P10, P11
4.15	识别及选择利益相关者的依据	P9
4.16	利益相关者参与的方式，包括各类别以及各利益相关群的参与频率	P10
4.17	利益相关者参与提出的重要主题和问题及机构如何回应这些重要主题和问题，包括通过报告作出响应	P10, P11

经济指标		
EC1	产生和分配的直接经济价值(包括收入、经营成本、员工薪酬、捐赠和其他社会投入、留存收益以及向出资人和政府支付的款项)	P15
EC2	由于市场环境变化, 机构活动所面临的财务问题和其他风险及机遇	N/A
EC3	机构明确承诺的固定福利计划的覆盖范围	P30, P31, P37
EC4	政府给予机构的重大财务支持	N/A
EC5	在主要业务运营区, 工资的标准起薪点与当地最低工资标准的比率范围	P30
EC6	在主要业务运营地区, 对当地供应商采购的政策、制度和比例	P26
EC7	在主要业务运营地区雇佣当地员工的程序及聘用当地高级管理人员的比例	P29
EC8	通过商业活动、提供实物或免费专业服务而开展的主要面向大众福利的基础设施投资与服务及其影响	P36, P37
EC9	对其间接重大经济影响的理解与说明, 包括该影响的程度和范围	N/A
环境指标		
EN1	按重量和体积计算使用的原料	N/A
EN2	可再生原料的利用率	N/A
EN3	使用一次能源资源的直接能源消耗	P40
EN4	使用一次资源的非直接能源消耗	N/A
EN5	通过节约及提高效率减少使用的能源	P40
EN6	主动提供能源节约型或以可再生能源为基础的产品和服务以及通过这些行动对能源需求的减少	P40
EN7	减少间接能源耗用的措施, 以及措施所取得的成效	P40
EN8	在各类水源采水的总量	N/A
EN9	因采水而受到严重影响的的水源	N/A
EN10	可循环再利用的水的比例和总量	N/A
EN11	机构在环境保护区或保护区毗邻地区及保护区之外生物多样性丰富的区域拥有、租赁或管理的土地地理位置和面积	N/A
EN12	描述机构活动、产品和服务对保护区内及保护区之外生物多样性价值高的地区的生物多样性的影响	P42
EN13	生物栖居地的保护或重建	N/A
EN14	影响生物多样性的战略、当前行动及未来规划	P42
EN15	按照生物濒临绝种的风险, 依次列出处于受机构经营活动影响的、被列入国际自然及自然资源保护联盟濒危物种红色名录 (IUCN	N/A

	RedList) 和国家保护名录的物种数量	
EN16	以重量单位计算的直接和间接的温室气体排放量	N/A
EN17	以重量单位计算的其他相关的间接的温室气体排放量	N/A
EN18	主动减少温室气体排放量及其成效	N/A
EN19	以重量单位计算的破坏臭氧层的物质的排放量	N/A
EN20	氮氧化物、硫氧化物及其他重要的气体排放(类型及重量)	N/A
EN21	按质量和目的地统计的总排水量	N/A
EN22	按种类和处理方法统计的废物总量	N/A
EN23	重大溢漏的总次数及漏量	N/A
EN24	按重量计算的根据《巴塞尔公约》附录 1—4 条款被视为危险废弃物的运输、进口、出口或处理数量及国际范围内运输废弃物的百分比	N/A
EN25	受报告机构排放水和径流严重影响的水体以及相关栖息地的特征、规模、受保护状态和生物多样性价值	N/A
EN26	减轻产品与服务对环境影响的措施及影响减轻的程度	P41
EN27	可分类回收的售出产品及其包装材料的比例	P42
EN28	因违反环境法律法规所受到重大经济罚款的数额和非经济制裁的次数	N/A
EN29	机构经营活动中的产品、其他货品和原材料运输和劳动力运输对环境造成的重大影响	N/A
EN30	按类型计算的环境保护的总支出和总投资	P40
劳工		
LA1	以雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	P30
LA2	以年龄层、性别及地区划分的员工流失总数和流失比率	N/A
LA3	在主要业务中向全职员工提供而不向临时和兼职员工提供的福利	N/A
LA4	劳资双方谈判达成协议涉及的员工比例	P29
LA5	有关业务变更的最短告知时限及其是否在劳资双方的协议中作详细说明	P29
LA6	职业健康与安全管理委员会对多少比率的员工提供职业健康建议等服务	P32
LA7	以地区为单位的工伤、职业病、损失工时、旷工及与工作有关灾难发生的比例	N/A

	LA8	教育、培训、咨询、预防和风险控制程序，以帮助患上重大疾病的员工及其家属和社区成员	P32
	LA9	与工会签订的正式协议中涉及健康与安全的内容	P32
	LA10	按员工类别计算的每年每位员工的平均培训时间	P33
	LA11	帮助员工延长职业生涯和处理职业危机的各种技能管理和职业培训	P32, P33
	LA12	接受定期绩效考核和职业发展审核的员工比例	P30
	LA13	管理层的构成情况；按照性别、年龄、民族及其他多样性指标细分员工的构成情况	N/A
	LA14	男、女员工的基本工资比率	N/A
人权			
	HR1	含有人权条款或已经过人权普查的重要投资协议的总体数量和所占比率	N/A
	HR2	已经过人权普查的重要供应商和承包商的比率及采取的措施	P26、P27
	HR3	员工接受的与人权相关的培训时间；接受这种培训的员工比例	N/A
	HR4	歧视事件的数量和解决方法	P29
	HR5	在结社自由和集体谈判权益方面面临的重要风险及为保护员工的这些权利而采取的措施	P33
	HR6	识别最有可能雇佣童工的情况及采取的避免措施	P29
	HR7	识别最有可能发生强制劳动的情况及采取的避免措施	N/A
	HR8	在捍卫企业人权方面的政策和程序及培训的保安人员比例	N/A
	HR9	涉及侵犯本土员工利益的事件总数以及企业采取的措施	N/A
社会			
	S01	评估和管理经营活动对社会影响（包括进入、运作和退出）的一切计划和操作的性质、范围和有效性	N/A
	S02	接受腐败相关风险分析的业务单位的比例和总数	N/A
	S03	企业中为降低腐败概率而培训的员工比率	N/A
	S04	为惩治腐败现象所采取的措施	P6
	S05	公共政策地位和公共政策发展和宣传过程中的参与程度	P35, P36
	S06	对政党、政治家和相关机构的资金投入或实物捐赠价值	P37
	S07	为反不正当竞争、反托拉斯和反垄断所采取的法律措施的数量及结果	N/A
	S08	针对不符合法律法规的行为，实施严格罚款金额和非货币制裁总量	N/A

产品		
	PR1	为改良而评估产品及服务在其生命周期各阶段对安全和健康的影响，以及必须接受这种评估的重要产品和服务类别的比例
	PR2	产品或服务在使用期限内对消费者的安全健康产生不良影响的事件数量
	PR3	商标注册过程中所需要的产品信息种类以及通过这一过程的产品比率
	PR4	按结果分类的未进行商标注册的事件总数
	PR5	为消费者满意而采取的措施及这些措施产生的效果的调研结论
	PR6	保证广告、促销、赞助行为符合市场传播法律和法规的程序
	PR7	违反法律、法规和市场交流的自愿原则的事件总数
	PR8	因泄露消费者隐私和数据而遭到投诉的事件总数
	PR9	由于供应或使用产品和服务等违法违规而遭处罚的金额

16.联系我们

如您需了解更多信息，请按以下联系方式联系我们：

办公地址：上海市淮海中路 809 号甲

邮政编码：200020

联系电话：(021)64339888

传真：(021) 64721377 董事会办公室 （021）64721488 总经理办公室

电子信箱：yimin@yimingroup.com