

企业社会责任报告

(2023 年度)

依据国家标准《社会责任指南》(GB/T 36000-2015) 编制

上海好饰家建材园艺超市有限公司

二〇二四年八月

目 录

- 1、公司概况
- 2、社会责任管理
- 3、企业社会责任
 - 3.1 对员工的责任
 - 3.2 经济与服务责任
 - 3.3 诚信责任
 - 3.4 社区责任
 - 3.5 环保责任

1、公司概况

1.1 公司介绍

上海好饰家建材园艺超市有限公司成立于 1998 年 11 月 8 日，目前共拥有徐汇、松江共两家大型连锁店，总经营面积达十万多平方米。其中徐汇店占地 6 万平方米，绿地占地面积达 2.4 万平方米，是上海地区一家有大型绿地的公园式大型商场。

好饰家主要经营装潢建材、家具、家电、园艺、石材、灯具、布艺、宠物，集选购材料、装潢设计、施工和园艺设计施工等功能，为顾客提供家庭装潢的“一站式”全程服务，是上海目前大型的连锁经营家居类商品、提供服务的综合性卖场之一。

经过二十多年的发展，好饰家始终坚持“市场化经营，商场化管理”，不断加强招商和商场管理，严格实施市场准入制度，建立并执行有效的产品检验制度、商场管理制度、售后服务处理规范等。在招商管理方面，积极引进众多的国内外知名品牌入驻，现已成为中外著名品牌厂商出样、展示、销售的首选之地。旗下各商场汇集了相当多的国内外著名品牌，为生产商提供充分展示和销售的平台，为消费者提供新颖、环保、货真价实的商品。在商场管理方面，好饰家严格店容店貌管理，加强商品价格管理，组织营业员上岗培训，提高营业员素质，评选服务窗口明星，不断

提高服务质量。为进一步完善管理体系，好饰家还坚持实施 ISO9001: 2018 质量管理体系，与国际接轨，努力为消费者营造了一个舒心、称心、放心的购物环境。

好饰家根据中国家庭装潢的消费特点，借鉴现代购物中心经验，努力建设家庭装潢的购物中心。坚持“诚信天下，顾客至上”的服务理念，推行“先行赔付”等消费者维权服务措施，倡导服务新理念，并通过电子网络建设提供长期服务。此外，好饰家还成立了售后服务部，切实引导消费者维护自身权益。好饰家优质的服务吸引着越来越多的顾客。

作为一家具影响力和良好前瞻性的企业，公司近期的目标是构筑集购物、展示、休闲、咨询于一体的现代化建材购物中心，并以此向外辐射。好饰家不断引进并充分展示新的商品，引导装饰装潢新的理念，倡导“时尚、健康、诚信”，创导装潢消费新的潮流。

好饰家在建材零售经营领域形成了一整套经营管理模式，有效地提高经营效率和客户满意度，这为好饰家作为连锁经营体系的建设者和管理者提供了有利的条件。好饰家在总代理产品领域的业务拓展，更进一步地丰富了好饰家的品牌内涵。好饰家历来重视对供应商资源的管理，与中外供应商建立了广泛而密切的战

略伙伴关系。在代理产品的选择上，好饰家制定了相当严格的制度，并到每个生产厂商进行实地考察，确保所代理的产品不仅质量有保证，同时要有独立的研发机构，具有长期的发展潜力。

面对新经济的不断发展，好饰家将坚持致力于连锁体系、信息系统、售后服务体系和资本化运作体系的建设，为好饰家连锁体系的长远发展打下坚实基础。

上海好饰家建材园艺超市有限公司无限的商机、无穷的发展潜力、充满魅力的营销方式和严格规范的管理模式，向世界打开窗口。欢迎中外厂商一起共谋发展，为繁荣建筑装饰装潢市场而努力。

地址：上海市徐汇区漕溪路 198 号

联系电话：021-64864433

传真：021-64387158



1.2 公司质量方针

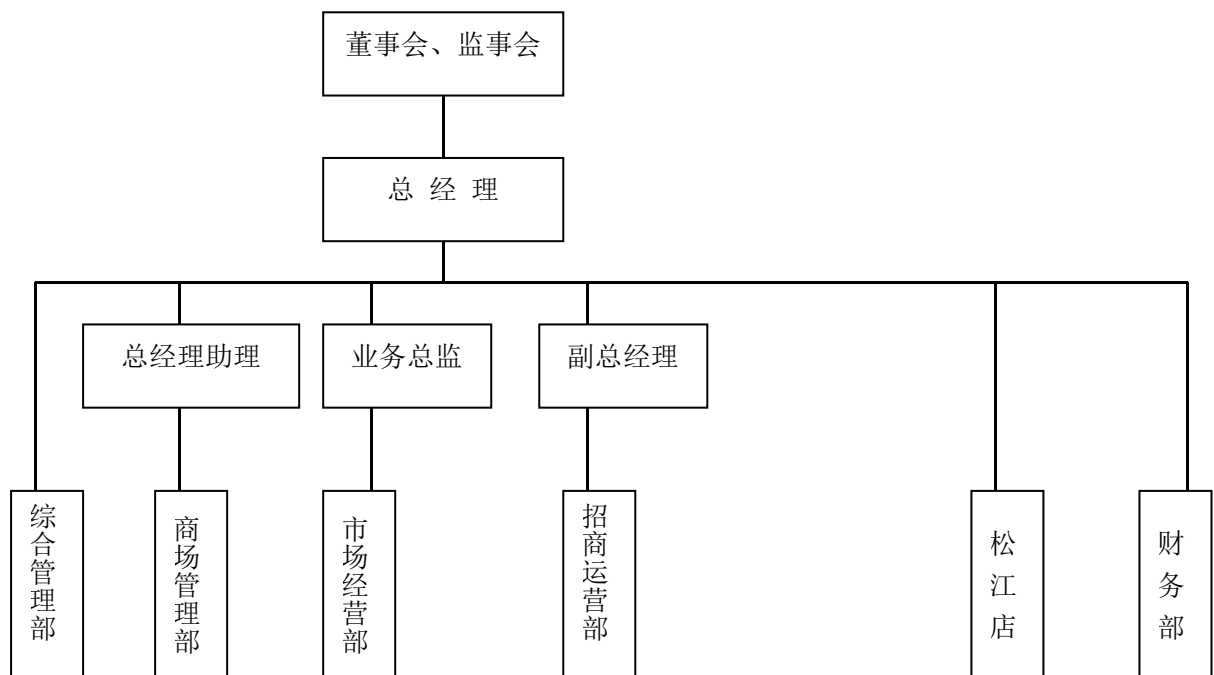
环境舒心——为客商、消费者营造优美的经营、购物环境

服务贴心——以人为本，提供全过程优质满意服务

质量放心——实行全过程的质量监控，追求质量第一

开拓创新——拓展“好饰家”的品牌优势，持续改进，不断满足顾客的需求

1.3 组织机构



2、社会责任管理

2.1 社会责任方针

诚信经营、持续发展；

以人为本、节约资源；

回报社会、促进和谐。

2.2 社会责任目标与承诺

对员工的责任：以人为本，人尽其才，深入了解并切实关注员工需求，实现企业、员工和谐共赢发展。

经济与服务责任：强化经营责任，防范经营风险，完善公司治理，确保资产保值增值，为可持续发展做出最大贡献。与合作方依法签订合同，明确双方责任义务，共同信守和履行合同约定，建立良好的互利共赢的战略合作伙伴关系。持续渐进对供应商及合作伙伴施加社会责任影响，引导供应商履行社会责任。

诚信责任：诚信经营，以顾客为关注焦点，维护顾客利益，健全企业制度，满足顾客要求。

社区责任：诚信守法，奉献爱心，回报社会，做一个负责任的社会人。

环保责任：倡导节能减排，做好绿化养护，成为保护环境的促进者。

1. 3 企业社会职责任能分配表

对相关方责任	职责	责任部门
对员工的责任	保障员工合法权益，提升员工满意度	综合管理部、工会
经济与服务责任	确保资产保值增值，保证股东的利益和权益，保障合作伙伴的合法权益，公正公平地订立履行合同	门店、市场经营部、商场管理部、招商运营部、综合管理部、财务部
诚信责任	诚信经营，为顾客提供满意的过程服务，提升顾客满意度	门店、市场经营部、招商运营部、综合管理部
社区责任	依法纳税，积极参与社区服务	财务部、综合管理部、工会
环保责任	节约能源，做好绿化养护	门店、商场管理部、综合管理部

3、企业社会责任

3.1 对员工的责任

3.1.1 劳动合同

依法建立良好的用工制度。我司自成立以来，就一直信守“以人为本”的理念，致力于打造企业的凝聚力。为保障职工权益，我司根据《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规，建立劳动合同制度，本着公平公正、协商一致原则同每一名职工（包括外劳力）签订劳动合同，劳动合同签约率为 100%，并为每位职工建立合同档案，以规范劳动合同的签订、变更、解除、终止。能及时为新进员工办理招工录用手续和为离职员工办理退工手续。依法建立健全劳动争议调解委员会，有效预防和调解劳动争议，基本未发生过因劳动保障问题而引发劳动争议。

每位新进好饰家的职工，公司都会及时为其办理养老金、公积金等各类社会保险，并按期按时缴纳；同时我司还为职工做好职工互助医疗保险和意外伤害保险的投保、续保工作。对于外来合同工，我司则及时为其办理外劳力综合保险，解决员工的后顾之忧。



上海市职工保障互助会
互助保障计划保障单

编号:SZSH202306010635

参 保 单 位 名 称	上海好饰家建材园艺超市有限公司		参保编码	0020QK
参 保 计 划	1. 住院基本保障 A0	参保份数 1	参保人数 51	
	起保日 2023 年 07 月 01 日	满期日 2024 年 06 月 30 日		
	2. 住院加强保障 A1	参保份数 1	参保人数 51	
	起保日 2023 年 07 月 01 日	满期日 2024 年 06 月 30 日		
	3. 特种重病基本保障 B0	参保份数 1	参保人数 51	
起保日 2023 年 07 月 01 日	满期日 2024 年 06 月 30 日			
4. 意外伤害基本保障 C0	参保份数 1	参保人数 51		
起保日 2023 年 07 月 01 日	满期日 2024 年 06 月 30 日			
缴费总金额(大写)	壹万陆仟零陆拾伍元整			
注: 各项保障计划条款可从市职保会网站 www.shzbh.org.cn 下载				
上海市职工保障互助会 业务专用章 2023 年 06 月 06 日				

注: 表格中“参保计划”一项, 由计算机根据实际参保生成。一个批次生成一个保障单。



上海市职工保障互助会
互助保障计划保障单

编号:20230602118040

参 保 单 位 名 称	上海好饰家建材园艺超市有限公司		参保编码	002000874
参 保 计 划	1. 退休职工住院保障计划	参保份数 1	参保人数 15	
	起保日 2023 年 07 月 01 日	满期日 2024 年 06 月 30 日		
缴费总金额(大写)	陆仟元整			
注: 各项保障计划条款可从市职保会网站 www.shzbh.org.cn 下载				
上海市职工保障互助会 业务专用章 2023 年 06 月 05 日				

注: 表格中“参保计划”一项, 由计算机根据实际参保生成。一个批次生成一个保障单。

3.1.2 员工权益

建立和完善职工代表大会制度是企业尊重职工知情权，让职工充分参与民主协商、民主管理、民主监督，推进企业民主管理进程的重要途径，亦是企业精神文明建设的重要实现形式。好饰家于 2005 年在上级工会的指导下，党政领导的支持下，建立《职工代表大会制度》。2023 年公司在钉钉网组织了线上的三届五次职代会，会议以总经理工作报告、工会工作报告、劳资报告向全体职工代表汇报企业上年度公司经营情况、人事工作情况、工会财务收支情况，并部署下年度任务，企业的重大事项，如发展规划、集体合同、工资集体协商、新规章制度的实施，以及企业经营考核办法都会在职代会上通过讨论后再实施，充分发挥职代会参政议政，为企业发展出谋决策的作用，从而创造了良好的企业发展环境。公司建立了《职工代表提案制》，每年收集到大量职工提案，涉及职工福利建设、职工素质教育、经营管理策略、门店建设等多个方面的内容。这些举措充分激发职工的参与意识，客观、公正地反映职工意见，充分体现了职工参政、议政的民主管理意识。

公司自 05 年初步建立工资协商机制后，坚持每年进行一次工资协商，并在工资集体协商和签订工资集体协议的过程中，行政方和工会始终坚持以下原则：一是行政方认真分析公司不同层次人员结构情况，根据不同的层次、不同岗位，参照本地区劳动力市场价位，社会平均工资水平，本行业平均工资，最低工资标准，居民生活费价格指数等参数，科学，合理的制定不同的收入分配方案，不同岗位执行不同的工资标准体系，便于操作和管理。同时根据职能不同，合理配置员工固定收入和奖金收入的比例，确保员工收入稳定性。二是工资集体协议文本经过由公司行政和工会进行协商形成草案后，并由职工座谈会进行讨论，对职工提出意见进行修改后，再提交职工代表大会审议通过后签订。双方在协商、讨论修改过程中，始终掌握“双赢互利”的原则，即考虑企业的承受能力和长远发展的要求，也考虑员工的要求和生活水平改善变化的现实情况。保持稳定，普遍提高，留有余地，以利发展；三是协议内容的制定坚持原则性和灵活性的有机结合，以维护劳企双方的利益。通过工资集体协商，企业了解了职工的思想动态，职工也了解了企业生产经营情况，劳资双方为了双赢的目的，达成共识，职工收入每年根据企业效益逐步增长。

集体合同

本合同由上海好饰家建材园艺超市有限公司（以下简称公司）与上海好饰家建材园艺超市有限公司工会（以下简称工会）签订。

第一章 总则

第一条 根据《中华人民共和国劳动法》和有关法律、法规，双方签订本合同，用以明确和调整双方合作的权利和义务的关系。

第二条 工会代表职工整体的利益，依据本合同的原则，指导职工正确处理和公司的劳动关系，并监督和调整这种关系。公司以和职工个人确定劳动关系的合同，不得与本合同相悖。

第三条 本合同是双方为促进公司发展，尊重和调动职工积极性应遵守的共同准则。双方在有关法律、法规范围内，遵守不低于有关职工就业、劳动报酬、劳动保险、劳动保护、生活福利和各种节假日等方面的规定，并根据企业效益提高职工的薪金水平。

第四条 公司尊重工会维护和代表职工利益的权利。公司制订各项涉及职工切身利益的规章制度，均应符合本合同的原则并应有工会代表参加，听取工会意见，取得工会合作。工会有义务支持公司的经营和管理，支持公司的合法权益，教育职工认真履行劳动合同，遵守劳动纪律和公司各项规章制度，努力完成工作任务，促进公司发展。工会主席或其代表依法列席公司董事会会议（包括预备会议）。

第二章 职工聘用

第五条 公司根据生产经营情况，本着择优录用的原则，招聘职工。公司招工计划及实施情况应向工会通报。

第六条 公司分别与职工签订个人劳动合同。在签订个人劳动合同之前，工会和公司应指导职工明确履行合同的权利和义务及违约责任的处理。工会有权监督个人劳动合同执行情况。

第七条 公司制度和修改个人劳动合同标准文本，应听取工会意见。

NO: 310104-1247664

工会法人资格证书

统一社会信用代码: 81310104MC0670817W

根据《中华人民共和国工会法》和《中华人民共和国民法通则》之规定，经审核确认该工会具备法人条件，依法取得工会法人资格。

工会名称: 上海好饰家建材园艺超市有限公司工会

住 所: 徐汇区漕溪路198号

法定代表人: 舒玲

有 效 期: 2024年03月21日

发证机关:



2019 年 06 月 20 日

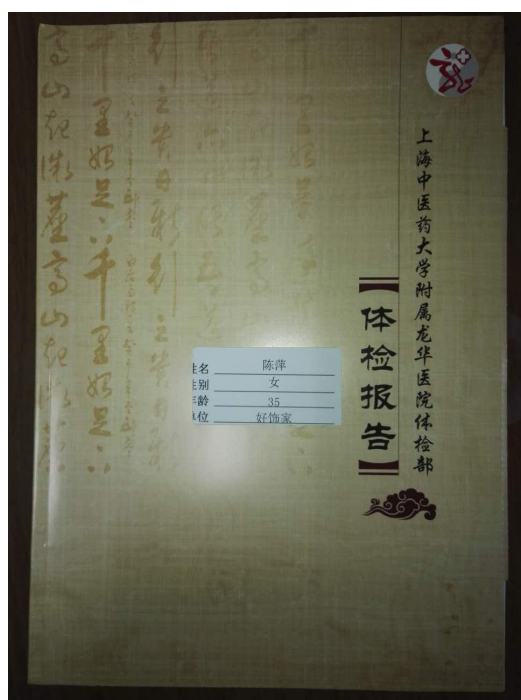
中华全国总工会监制



线上职代会

好饰家积极开展“情系职工、送温暖工程”，并做到四个必访：

职工家庭重大矛盾必访；职工婚丧嫁娶必访；职工及其直系亲属（父母、配偶、子女）生病住院必访；职工遭受天灾人祸必访。建立了帮困救助机制，向有需要的员工提供医疗补助、困难补助、婚庆补助、丧葬补助、住院补助等多种补助，帮助职工解决了燃眉之急。2023 年为 10 人次发放各类补贴合计 19000 元。每年好饰家组织在岗员工及退休员工进行体检，并统一参保“沪惠保”、“新华医疗”等保险，保障员工的健康。



员工体检报告



保 险 单

币值单位：人民币元

保险合同号：7725000521083

投保人：上海好饰家建材超市有限公司

联系人：舒玲

投保单位地址：上海市徐汇区漕河泾198号

办公电话：—

手机号码：13901890036

邮编：200235

合同成立日期：2023年06月01日

合同生效日期：2023年06月01日

保险期间：2023年06月01日零时起至2024年05月31日二十四时止，一年

保险费合计：（大写）壹拾万肆仟零捌拾元整

¥106080.00

交费方式：一次交清

险种名称	保险金额/份数总和	保险费	被保险人人数
平安团体意外伤害保险	510000.00元	2040.00元	51人
安健综合团体医疗保险	510000.00元	86955.00元	51人
华康1款团体重大疾病保险	2550000.00元	12750.00元	51人
附加公共医险综合团体医疗保险	100000.00元	255.00元	51人
附加平安重疾意外伤害团体医疗保险	1000000.00元	1530.00元	51人
附加华康C款住院津贴团体医疗保险	510份	2550.00元	51人
（本表以下空白）			

特别约定：

本团体保险合同项下无任何附加协议。本团体保险合同特约内容详见附件。

本栏以下空白。

保险单说明：

1. 保险计划信息详见保险单附页。保险责任及责任免除等款项详见本公司保险条款。

2. 被保险人保险信息用附页被保险人人名清单。保险凭证。

3. 我公司已向每一被保险人签发保险凭证并提供互联网自主查询。打印保险凭证服务。投保人应向每一被保险人送达保险凭证或告知网站查询。下载保险凭证的途径和方法：登录www.nwehualife.com，选择“心网融客户”或点击“服务中心”项下的保单查询相关菜单。输入保单号，被保险人投保时提供的身份证件号码等信息。验证通过后即可查询、下载保险凭证。

4. 收到保险单后，请及时办理更正。本保险单请妥善保管。如有变更，以最近一次签发的保单、批单为准。

电子保单制作日期：2023年06月01日

销售机构：上海静安北京西路营销服务部

销售方式：团单

销售人员姓名：—

销售人员编号：—

服务电话：95567

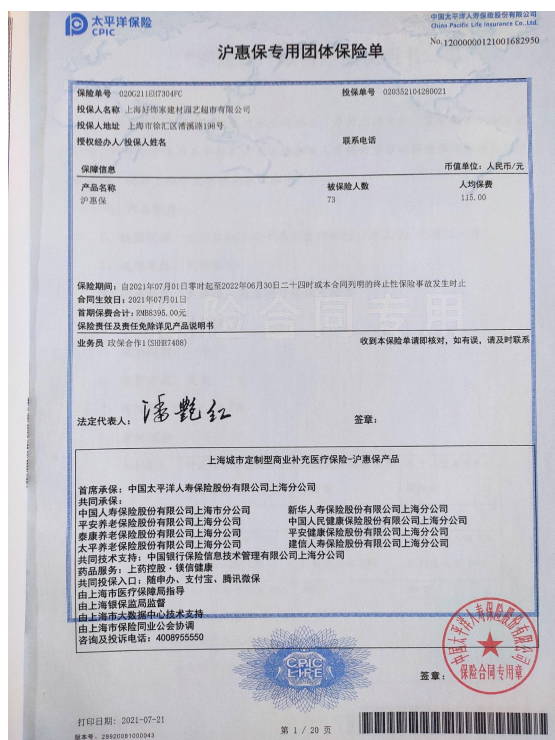
保险单签发地：上海

新华保险大厦

第2页 共86页

1908A

职工健康险



沪惠保保险

3.1.3 教育培训

好饰家通过优化培训体系，丰富培训内容，提高培训档次，公司在员工培训发展和服务内容方面进行了深入的探索，以强化全员素质培训为基点，以专业人才培养为重点，推进多层次的培训工作，提升现有人员素质，同时鼓励职工自学成才，提供习便利，将职工发展和企业发展紧密的结合起来。

为了让员工更熟悉商场，同时增强企业凝聚力，公司组织了摄影比赛，回顾了好饰家的历史，得到了员工的好评。



业务培训



摄影展



巡迹百年活动

3.1.4 安全保护

2023 年好饰家定期组织开展消防演习、消防知识安全和急救知识培训，提高员工及营业员的安全意识，迄今为止，未发生过重大安全责任事故，每年都获得“上海市平安示范单位”称号。



安全生产培训

2. 2 经济与服务责任

3.2.1 风险控制

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。通过《财务内控基本规范》《财务审批制度》等一系列规章制度的有效执行，强化了资金的管理，促进了企业的发展。

2023 年，公司接受了由地产集团安排的上海立信会计师事务所对公司的审计，以及由上海房地产经营（集团）有限公司安

排的上审会计事务所和立信会计师事务所对公司的审计，并出具了审计报告。

为了做好企业风险防范，公司成立“好饰家安全风险辨识小组”，并完成《公司安全风险辨识评估与管控报告》的编制，针对场馆内不同的级别的安全风险认真落实管控措施，实施安全风险公告警示、有效管控安全风险。并根据上级、区应急管理局的具体要求，定期向主管机关报送风险辨识评估分级管控等有关情况。

3.2.2 经济数据

2023 年，好饰家主营业务收入为 7930.18 万元。缴纳税金 471.67 万元，在同行业内位居前列，被推举上海市建筑材料行业协会副会长单位。



3.2.3 合作伙伴

好饰家作为一家大型的家居零售商场，常年合作伙伴为基础设备设施的供应商、自营商品的供应商和分销商。公司建立了合格的供应商及分销商名册。

1) 供应商的合作

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营业执照、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。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。

2) 分销商的合作

好饰家以创造共同利益为合作导向，与分销商共享品牌价值。

规范分销商市场、为分销商提供完善的服务，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。公司通过资质评定选择分销商后，实施配套的管理办法，统一进行价格管理等，并且制定规范分销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，并约定在分销商的合同中，以此规范分销商的经营活动。



ISO9001 证书

3.3 诚信责任

3.3.1 对商户的服务和管理

好饰家首先把好商户的质量关，在选择商户时坚持将商品的

质量、品牌的知名度、经销商的服务质量作为评审标准，从根源上保证诚信工作的有效落实。商户入驻好饰家，必须提供经营者营业执照、法人代码证、税务登记证、商品代理证等，做到合法经营。

3.3.2 对消费者的服务

为了确保商品质量，好饰家建立了一套完整的商品准入制度，上柜商品必须经过申报和检验，并向好饰家提供国家规定的必备证明，如进口产品必须要有海关的报关单及相应的完税单、产地证明、代理委托书等。好饰家对商品价格严格把关，所有商品的标价签都是经商场审核后统一打印，不得擅自涂改，避免价格的擅自变动。

好饰家除了自身对商户商品质量进行管理外，还定期与媒体记者进行沟通交流，完善售后服务制度，好饰家的售后服务中心及服务总台认真处理好每一起消费者的投诉，每年好饰家的投诉处理率均达到了 100%。

好饰家率先于传统建材家居行业中将“实体与网络结合”的理念付诸行动，创立了好饰家网上建材家居导购社区。利用开发的微信公众号和门店 WIFI 布局等软硬件的配合，从营销方式上转

化为更为精准的会员制营销，从而获取顾客的信息，并记录顾客的购物过程；通过微信红包、微信抽奖、微信返利等形式牢牢将顾客黏着，以吸引消费、拉动消费、提升销售额。

3.3.3 顾客满意

2023 年，公司聘请了上海市质协用户评价中心做第三方满意度调查，得出的评价结果：80.03。符合企业设定的质量目标。根据测评结果，公司领导组织了专题分析和研究，确认了 2024 年的改进措施：（1）对公司组织机构进行优化，对员工岗位进行交流，对工作制度进行完善，对钉钉流程进行调整。（2）加强安全隐患的排查，做好商场设施的改造



满意度测评报告

3.4 社区责任

3.4.1 参与公益活动

好饰家与街道签订了精神文明共建协议书，积极参与社区各项公益活动。公司团支部书记被聘任为爱建园居委会兼职副书记，总经理周晔敏当选为徐汇区第十一届党代表。



与爱建园居委会签订共建协议



团支部书记陈俊担任爱建园居委会兼职副书记



总经理周晔敏当选徐汇区第十一届党代表



举办第六届少儿创意绘画比赛



重阳节敬老



慰问困难家庭



积极为红十字会捐款

3.4.2 参与街道活动



爱建园迎新



徐汇区职工保龄球比赛优胜奖



参加社区培训



做好固全志愿者



爱建园小区志愿者

3.5 环保责任

3.5.1 节约资源

好饰家制订了《设备设施管理制度》，对供电设备、给排水设备、空调设施、电梯等设备设施的使用进行了规范，做好设备设施的日常维修和保养，并制订了突发状况的应急预案，保障了商场的正常运营。制订了《水电能源管理制度》，对喷水池、公共厕所、开水房、绿化等用水场所以及公共照明用电进行了严格管理，做到了能源的节约。

3.5.2 环境卫生

好饰家制订了《商场环境管理制度》《保洁管理规定》，要求做到田林东路、漕溪路大门周边环境无垃圾杂物，园艺广场周围公共设施表面洁净，公共区域绿化带无杂物，广场雕塑、指示牌、路灯整洁干净，公厕内环境整洁、地面干燥，保持场馆内部大理石及瓷砖地面无积水、无杂物、无积尘、无烟蒂、无痰迹，为消费者创造了一个良好舒适的购物环境。



3.5.3 绿化养护

为了美化公司的外部环境，保证绿化千余棵树木和 30 亩草坪的正常生长，好饰家制订了《绿化养护管理规定》，定期对草坪进行修剪，对树木做好了养护。



