



 十里南京路 一个新世界

2022 社会责任报告

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

2023年4月

目 录

编制说明.....	2
董 事 长 致 辞.....	4
总 经 理 致 辞.....	5
新 世 界 新 风 采.....	6
关 于 我 们.....	7
社 会 责 任 管 理.....	8
社 会 责 任 实 践.....	24
科学发展.....	24
员工与和谐劳动关系.....	28
经济与公平运营.....	33
合作共赢.....	35
诚信、服务与顾客.....	42
环保节约.....	50
安全生产.....	54
社区参与和发展.....	60
责 任 展 望.....	67
报 告 附 录.....	70
意见反馈表.....	70

编制说明

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

本报告是 2022 年度公司社会责任报告。

■ 报告时间

社会责任实践数据和信息主要采集 2022 年整年度，同时为便于数据和绩效比对分别采集了 2020—2022 年三年的数据。

■ 报告范围

经营范围：百货批发和零售。

地域范围：上海市南京西路 2-88 号。

■ 报告主题

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

■ 报告说明

1、公司重要提示

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

2、年度发布情况

本公司已发布十次社会责任报告，上年度《新世界 2021 年度社会责任报告》于 2022 年 4 月 30 日发布。

3、报告获取渠道

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

董 事 长 致 辞

2022 年，是一个不平凡的一年，是充满挑战的一年，也是锐意进取的一年，公司在董事会全体同仁的通力合作下，在公司党政班子的积极努力下，以坚如磐石的信心、坚韧不拔的毅力，齐心协力、众



志成城，在挑战中前行、在拼搏中奋进！这一年里，新世界围绕上海城市国际消费中心建设、南京路大商圈工作，以“深耕细作购物城、积极发展健康业、丽笙酒店升级换牌”为重点，稳步推动企业高质量发展。在保护消费者权益，促进员工

全面发展，积极参与社会公益慈善事业，推进公司在节能减排和环境治理等方面，积极履行好应尽的经济责任、社会责任和环境责任！

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

征程万里阔，艰险更向前！2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，我们坚信：在区委区政府、新世界集团及公司党政班子的领导下，我们将继续发扬新世界人团结、拼搏、敬业、创新的精神，努力于危机中育新机、于变局中开新局，在新一轮发展中彰显新担当、展现新作为、再创新辉煌！

董事长：陈 辉

2023 年 4 月 13 日

总 经 理 致 辞

上海新世界股份有限公司是全国商业系统首家“全国质量奖”企业、上海商业系统中第一家“全国文明单位”。公司围绕“以人为本、追求卓越、奉献社会”的核心价值观，在实现经济稳健增长的同时，坚持三个文明建设，积极探索并践行社会责任，在公司战略指引下，不断完善经营策略、治理结构和管理方针，推进企业高质量发展。



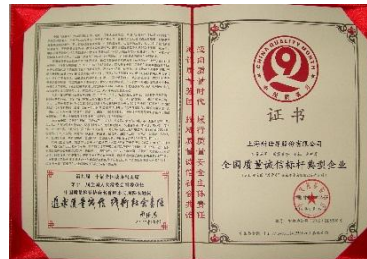
2022 年，是党的二十大召开之年，也是新世界股份董事会换届后的第一年，公司在区委区政府和集团公司的领导下，在变局中坚守初心。面对前所未有的困难和挑战，公司全体干部员工统一思想、不畏困难、坚定信心、沉着应对。在稳大盘的前提下，积极参与防疫抗疫工作、稳妥推进稳商维商和结构调整工作，平稳地推进了全年各项工作。

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，公司将积极参与上海国际消费中心城市建设和，认真落实“加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市核心引领区”的工作要求，坚持党建引领，围绕百货业态转型发展，巩固上海传统商业转型升级排头兵地位，深化消费和体验的结合、文化和商业的结合。继续以“深耕细作购物城、加快发展健康业、全力提升酒店业”为重点，励精图治，不变初心，推动公司转型升级，提质增效。

总经理： 

2023 年 4 月 13 日

新世界新风采



关 于 我 们

上海新世界股份有限公司（简称“新世界”或“公司”）的前身是创建于1915年的“新世界游乐场”，新中国成立后更名为新世界百货商场。1988年在上海有着“中华商业第一街”美誉的“十里南京路”上，“一个新世界”在国有企业深化改革的大浪潮中脱颖而出，转制成为南京路上最早的股份制企业和上市公司。1993年新世界抓住南京路大调整、大改造的契机，在黄金地段造起了钻石楼宇“新世界城”，并一跃成为全国单体商业十强。2005年，集购物、娱乐、休闲、餐饮、旅游、文化、酒店、商务等多功能于一体的“新世界综合消费圈”经过多年精心打造，在南京路上正式“启航”，成为南京路上现代化大型“生活中心（Living-Mall）”。2019年，新世界以“自然·生活”为主题，以品牌、品质、品味为调整主线，全力突出“她经济”、“家消费”的经营主旨，不断追求“首屈一指”的功能体验，以打造一个具有全球影响力消费城市的中心城区“生活茂”为目标，开展了一轮装修大调整，并于2019年底正式对外营业。

公司主营业务是百货零售，涵盖国际知名品牌、国内（包括港、澳、台）著名品牌等中高档百货商品。随着国际现代化百货零售业的服务功能延伸，公司引进了酒店、餐饮、娱乐、体育等功能业务，形成了商旅文康体联动的经营特色。公司还拥有蔡同德药业有限公司、新世界丽笙大酒店等多家子公司。公司在中心城区乃至上海商业的发展中起到了示范作用，是上海商业系统中唯一一家获得全国质量奖、中国质量奖提名奖的企业。

社会责任管理

公司面临的挑战

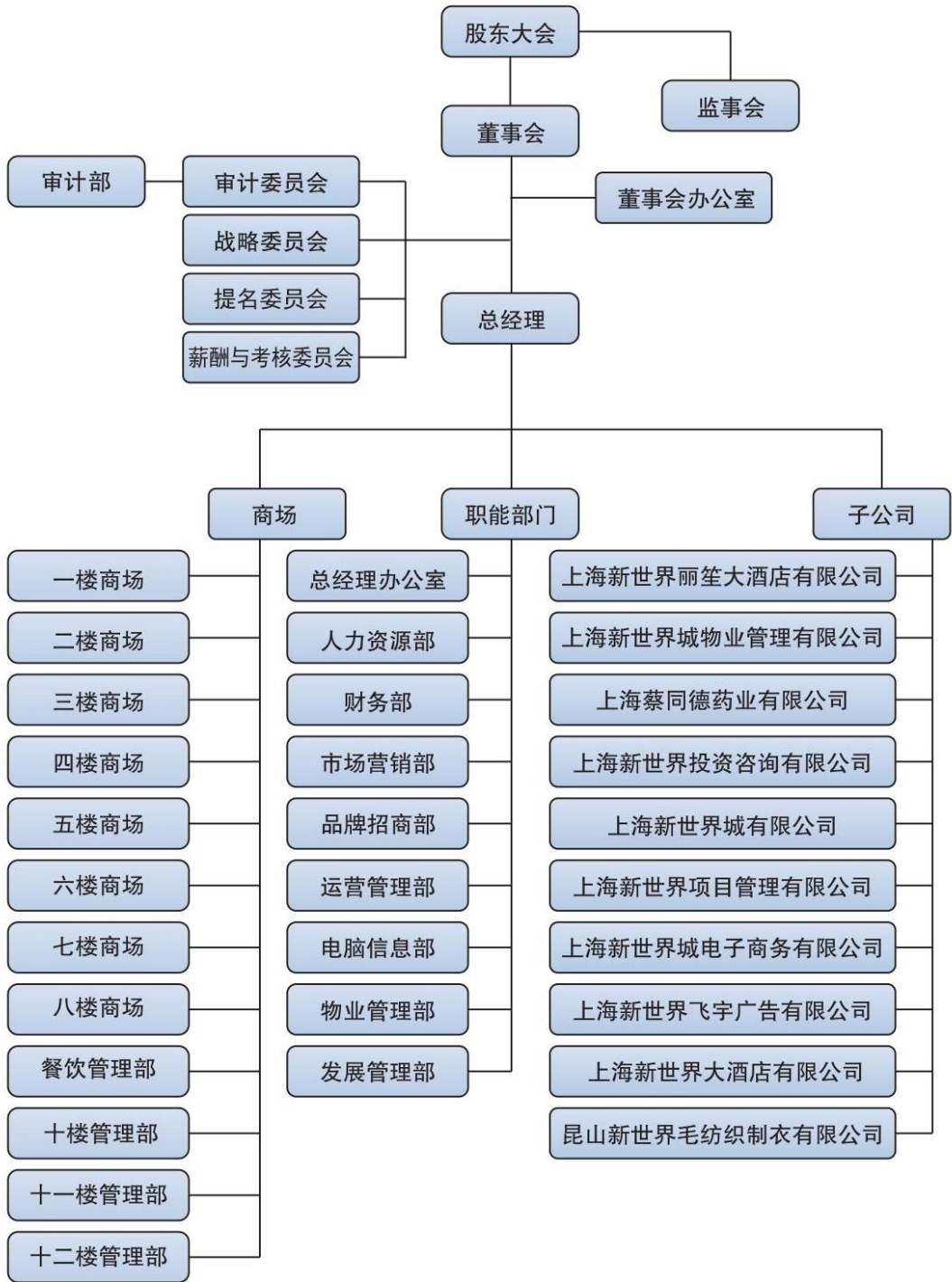
上海零售业竞争日趋激烈，新兴商圈发展势头迅猛，社区型购物中心逐步成熟，商业地产的崛起，十里南京路的商业集聚态势已不复存在。新世界周边商厦的不断调整给新世界带来新的竞争压力。

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

组织机构和治理系统

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

上海新世界股份有限公司组织机构图



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

公司文化

公司始终重视营造企业文化，随着发展旅程，逐步建立起具有时代特征、行业特点和公司特色的企业文化体系，主要包括：

宗旨：追求卓越质量, 倡导现代理念, 满足时尚需求, 创造杰出成效

使命：新生活，从新世界开始

愿景：成为国际知名的商业企业

企业价值观：卓越、奉献、责任、诚信、融合



责任方针

以信为本，以质取胜，特色经营，低碳环保，引领市场，持续改进。

制度建设

2021 年，公司围绕整体战略布局，系统梳理了现有的规章制度，对现有制度中不适应公司未来发展的部分条款进行更新，并以重要内控环节、重要时间节点和关键岗位职责为重心，进行了流程优化，形成了涉及公司治理、信息与沟通、人力资源管理、资产管理等十五章 78 个制度外加一个体系的制度汇编。2022 年 9 月，公司在 2021 年制度汇编的基础上，将上述制度汇编成册，并发放到各部门，要求各部门认真组织学习。

此外，公司根据法律法规、行业环境的变化，及时调整公司的相关制度，确保公司的相关制度及时更新，充分保障企业未来的发展。2021 年 11 月 1 日，《个人信息保护法》正式实施。针对外界对零售行业会员信息保护的担心，公司组织电脑信息部、市场营销部会员卡中心、总办等相关部门，及时系统的学习了相关法律法规，并根据相关法律原则和要求，开展线上、线下全面自查，对超出经营活动必要，过度收集消费者个人信息的商业行为进行整改；充分履行个人信息处理者的义务，采取必要措施保障所处理的个人信息的安全，防止未经授权的访问以及个人信息泄露、篡改、丢失；形成长效工作机制，定期对处理个人信息遵守法律、行政法规的情况进行检查监督。

2022 年，公司结合企业管理，不断完善人事、业务、工程等相关制度，包括《上海新世界股份公司建设工程公开招标限额标准以下项目实施细则》、《上海新世界股份公司应收款管理办法》等制度。

同时，公司根据 2022 年 1 月 7 日起施行的《上海证券交易所股票

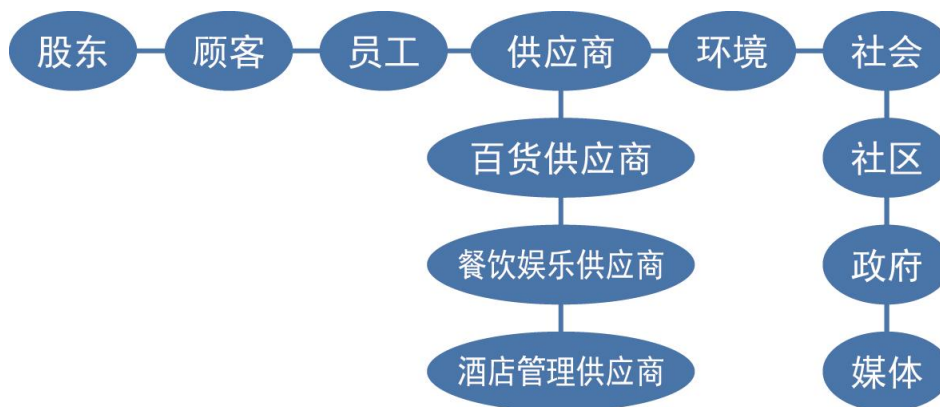
上市规则》等法律法规及其他相关规范性法律文件，并结合公司实际情况，对《公司章程》、《上海新世界股份有限公司股东大会规则》、《上海新世界股份有限公司股东大会网络投票管理制度》、《上海新世界股份有限公司董事会议事规则》、《上海新世界股份有限公司独立董事制度》、《上海新世界股份有限公司对外担保管理制度》、《上海新世界股份有限公司关联交易决策制度》、《上海新世界股份有限公司募集资金管理办法》、《上海新世界股份有限公司董事、监事和高级管理人员所持公司股份及其变动管理制度》、《上海新世界股份有限公司董事会秘书工作制度》、《上海新世界股份有限公司信息披露事务管理制度》、《上海新世界股份有限公司信息披露暂缓与豁免管理制度》、《上海新世界股份有限公司会计政策、会计估计变更及会计差错管理制度》和《上海新世界股份有限公司投资者关系管理制度》14项制度进行了修订，进一步优化了公司的治理结构。

根据《中华人民共和国公司法》、《上海新世界（集团）有限公司外派董事监事管理办法》、《公司章程》等相关法律法规以及有关规定，公司于2022年10月制定了《上海新世界股份有限公司外派董事监事管理办法》，对外派董事、监事的任职资格、任免程序、职责及义务、管理考核、培训学习等做出明确要求。

这些制度文件的制定和修订，进一步完善了公司法人治理结构、股东大会、董事会、监事会、经营层及各个职能部门规范运作，严格执行各项管理制度，切实保障公司所有股东的合法权益。

主要利益相关方

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



股东

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

（1）提供网络投票情况

根据《公司法》、《上市公司股东大会规则》、《上海证券交易所股票上市规则》、《公司章程》、《新世界股东大会网络投票管理制度》及《新世界中小投资者单独计票管理办法》等规定，公司以现场投票与网络投票相结合的方式召开股东大会，并通过上海证券交易所系统向广大股民提供网络投票，进一步规范了股东大会的程序，完善了股东大会的投票方式。公司在股东大会决议公告中，对全体股东出席会议及表决情况，作出统计并进行及时披露。同时，股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项时，特别对中小投资者的表决情况实行单独计票，充分保障了中小股东应有的权益。

（2）实施分红情况

根据《中华人民共和国公司法》以及中国证监会发布的《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》、《上市公司监管指引第3号——上市公司现金分红》、《上市公司股东大会规则(2022年修订)》（证监会公告〔2022〕13号）、《上市公司章程指引(2022年修订)》（证监会公告〔2022〕2号）等有关法律、法规的规定，公司对《公司章程》第一百六十三条中利润分配政策的有关内容作了明确的阐述。公司的利润分配非常重视对股东的合理投资回报，并充分维护全体股东特别是中小股东的合法权益。

在保证健康持续发展的前提下，综合考虑公司所处的行业特点、发展阶段、自身经营模式、盈利水平等各方面因素，公司坚持以相对稳定的利润分配政策和分红方案积极回报股东，以现金方式累计分配的利润不少于最近三年实现的年均可分配利润的百分之三十，符合《上市公司监管指引第3号——上市公司现金分红（2022年修订）》、《公司章程》的要求。

近三年公司分红情况如下：

单位：元

分红年度	每10股派息数 (含税)	现金分红的数额 (含税)	分红年度合并报表 中归属于上市公司 股东的净利润	占合并报表中归属于上市 公司股东的净利润的比率 (%)
2021	0.55	35,578,155.61	69,458,749.94	51
2020	0.55	35,578,155.95	70,632,143.66	50
2019	0.30	19,406,261.52	36,624,681.48	53

（3）投资者关系管理情况

公司高度重视投资者关系管理工作，强调提高信息披露的水平和透明度。2022年，公司按照证监会和上交所的要求，并根据公司自身的实际情况，对《上海新世界股份有限公司信息披露事务管理制度》、

《上海新世界股份有限公司信息披露暂缓与豁免管理制度》和《上海新世界股份有限公司投资者关系管理制度》作了进一步的梳理，进行重新修订。（详细内容见 2022 年 4 月 30 日上海证券交易所网站 <http://www.sse.com.cn>）。

公司认真执行个人或机构投资者来电、来访的调研接待流程，内容规范，既让投资者了解公司的销售经营情况，又保证了信息披露守法合规，公平对待所有投资者。2022 年，公司通过网络平台，于 5 月 30 日召开了公司 2021 年度业绩说明会、9 月 16 日召开了 2022 年半年度业绩说明会，分别针对 2021 年度、2022 年半年度的经营成果及财务指标的具体情况与投资者进行互动交流和沟通，在信息披露允许的范围内就投资者普遍关注的问题进行回答，与投资者保持畅通的交流，也有利于维护和提升公司良好的形象。

顾客

顾客是指前来商店或服务行业购买东西的人或要求服务的对象，包括组织和个人。多年来新世界不断开展提升营销和服务活动，更加关注顾客需求；采用科学的管理方法，严格督促现场管理检查，切实维护顾客合法权益；注重顾客满意度，不断提高服务质量和水平。

员工

员工是指企业（单位）中各种用工形式的人员，包括固定工、合同工，临时聘用、雇用、借用的人员，以及代训工和实习生。新世界在用工制度上符合《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求，在劳动安全卫生制度、社会保障等方面严格执行国家规定和标准。多年来，公司在员工利益保障、安全生产、职业培训以及员工福利等方面均采取了保障和改进措施。同时，公司每年还组织对员工进行健康

体检、文体活动等，从而提高了员工的获得感和幸福感。

供应商

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

环境

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

社会

企业的社会责任是指企业在其商业运作里对其利害关系人应负的责任。多年来新世界持续倡导和发起社会公益事业，树立了企业良好的品牌和社会形象。如在每年3月5日学雷锋日举办大型为民咨询服务活动回报广大消费者，每月20号在新世界城正门口与社区居委等相关组织一起开展“党员志愿者服务日”活动。因客观原因，每月的为民服务只能暂停，但是“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神

却一直传承了下去。

改进机制

◆ 分层次明确改进计划和目标

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

(1) 公司每年的主要工作改进计划在下一年度的行政工作思路中得到体现。公司每年召开行政工作会议、职代会、总经理与职工代表双向交流会、厂商及老顾客座谈会等，集思广益，形成下一年度的行政工作思路，确定年度主要绩效目标和工作计划，其中绩效目标的设定和工作计划的内容体现了持续改进的要求。

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

(3) 在各专项工作中，公司根据年度行政工作思路和绩效目标，针对涉及多部门、多楼面的经营管理重点改进工作，每年组织相关的专项改进活动，如安全、节能、专项服务改进等。对于每个专项改进活动，公司成立专项改进工作小组进行改进活动策划，明确改进目标和具体改进工作。如为了在品牌招商、营销服务、结构调整、提质增效等方面提升工作效果，2022年，公司举办了“创业与发展”员工沙龙，让员工通过论坛的形式对公司发展畅所欲言，8场不同主题，员工精心准备，精彩演讲引发了热烈讨论。公司班子全程参与，积极吸

收年轻员工的创新观点，也分享自己多年的工作经验。“创业与发展”沙龙在广大青年员工引起了很大的反响，起到了很好的引导效果。

◆完善机制健全管理体系

2022年，上海宏观经济趋紧，不仅停滞了所有零售企业的发展节奏，而且也改变了消费者很多生活的习惯。直到第四季度，消费市场需求下滑，冲击着零售市场脆弱的人气和购买力，供应商、零售商都在想办法做业绩、扩销售、求生存。

（1）突破传统招商模式，启动上下联动的三级招商架构。

即本企业经营楼层的专业招商团队、公司职能部门的专业招商团队和外聘专业咨询服务公司的招商团队。以此深入优化招商职能，健全招商体系。改进招商机制，抓重点，求突破。同时，在各楼层及子公司的团队中发现并提拔重用中坚力量，发展有经验有能力的年轻成员，进入核心招商团队锻炼，做好未来团队发展工作的人才储备。

为认真了解市场动态，发现品牌的经营特性，公司通过智慧商城管理系统对每月的楼层销售、商品大类销售、品牌供应商销售，分别进行同期比较分析，并对每个品牌的客单价进行细分。这些数据统计，将直接影响接下来的品牌调整与招商工作，同时也能更真实反映出新世界城的客群状况和消费水平。

（2）推行智慧管理，实现精准营销。

新世界智慧商城方案是新世界人集体智慧的结晶，也是新世界人创新发展的产物，在同行业中是独一无二的，是独创的零售商业系统的新型企业发展模式。通过智慧商城的运作，实现重塑企业核心竞争力的目标。实现进销存管理自动化，会员管理智能化，服务管理数字化，供应商管理数字化，推动传统百货向新零售转型，有效解决了顾客不可达、营业员自收款等百货的痛点难点。实现商品数字化、会员

数字化、支付数字化，一改原先粗狂式模式转变为新零售，以消费者为中心，顾客的需求就是我们努力的方向，通过大数据线上线下的互融互促实现精准营销。

目前公司的智慧管理以实现三个转变为目标，创建五大系统模块，推进了四个数字化建设：

实现三个转变：实现坐等消费者上门到主动出击的转变、实现营业关门到营销服务不关门转变、实现场地没有可以用合作供应商来拓展场地的转变。

创建五大系统：创建财务 ERP 系统、创建营销专员管理系统、创建会员管理系统、创建辅助管理系统、创建供应商管理系统。

推进四个方面的数字化建设：商品零售数字化、服务管理数字化、供应商管理数字化、会员管理数字化。

2022 年，公司完成了与新世界集团(NC)财务系统、建行生活 APP、支付宝优惠券、快团团等系统的对接，增加电子消费卡系统功能和会员券功能；对原管理系统权限进行了梳理，全面提升了 ERP 系统、会员系统、营销系统、供应商系统和财务结算系统等，为公司精准预判提升了技术支撑。

（3）奋战 100 天，开展劳动竞赛

面对经营困难，树立信心尤为重要，2022 年 9 月下旬，公司开展了“促消费、增利润、抓管理、降费用、保安全”的奋战 100 天劳动竞赛。包括职工短视频征集、“四降一稳一增”合理化建议、岗位技能比武等活动。随后，公司召开劳动竞赛表彰大会，对竞赛先进个人和集体进行了表彰。鼓励广大职工奋发有为，全力冲刺企业全年任务，体现了良好的精神状态。

◆完善会员服务功能，稳步推进会员营销

自 2019 年年末以来，实体商业经济严峻，对实体商业带来严重的冲击和影响，导致客流和销售双双回落。2022 年公司整合各项资源，积极应对，针对新形势不断改进营销方式，同时对会员后台系统也进行了功能完善，提升一线人员操作性及会员体验度。

(1) 会员券的优化完善会员的实际需要。以往会员券通过登陆公众号后到六楼会员中心领取，或者由后台统一发放，导致顾客各处跑而浪费时间；另一方面，会员券无针对性的发放也导致了部分会员券浪费的情况。现在增加了在微信公众号内领取的功能，可以在宣传页面内点击链接，自动获取相对应的会员券，不仅有针对性的发放，也大大的节省了会员需要重复跑楼面的时间。

(2) 完善隐私条款进一步保障会员信息安全。根据市、区及行业要求对会员个人信息进行升级保护，会员档案内的手机号码及身份证号码在前台系统默认情况下，部分由*号替代，增加了会员数据的安全性。同时，公司还完善了会员退会功能，在默认保留一年后可以完整去除会员所有信息，使得顾客可以放心使用会员所有功能，而不需要为数据安全担心。

(3) 为了让会员的属性与各楼层的关系更匹配，针对每个楼面都有相应的筛选条件来进行宣传短信的群发，以及不同喜好会员的激励计划，例如各种大类多倍积分，发送品牌召回优惠券，举办专有品牌的会员沙龙等。使得不同会员能得到更适合自己的宣传信息。

公司计划在下一年度通过开发微信小程序来优化完善会员程序的统一化。微信小程序的推出，会员开卡更加简便，以及增强便捷的会员线上购物体验，例如查询和使用各类现金积分和会员券。通过各方面的优化，使得会员功能的便利性和实用性得到提升。

◆打破传统营销模式，开启“全媒体营销矩阵”

为了响应集团及公司新营销的号召，公司营销部广泛使用新媒体进行推广宣传。

(1) 全新开启新世界城微信服务号运行。目前，新世界拥有的全媒体营销渠道有微信公众号（粉丝 16W+）、订阅号（粉丝 4W+）、视频号、抖音（粉丝 1.4W+）、小红书（粉丝 2558）、大众点评（粉丝 3753）、微博（粉丝 3152），微信社群 3 个，目的就是为

了触达更多的用户，且这些平台每天都有人登录后台兼做客服，解答消费者的疑惑和提供咨询服务。

2022 年，微信服务号共发布次 39 推文，共 312 条，最高阅读量 54207；订阅号共发布 452 条品牌推文，最高阅读量 11380；抖音共发布 24 条视频，播放量共 35678；小红书共发布 43 条种草笔记，播放量共 69856。分析这些人群的基础信息，其中女性粉丝占比 75%，80% 左右的粉丝定位在上海，年龄段在 18-44 岁居多，优质的粉丝互动评论达千次以上。

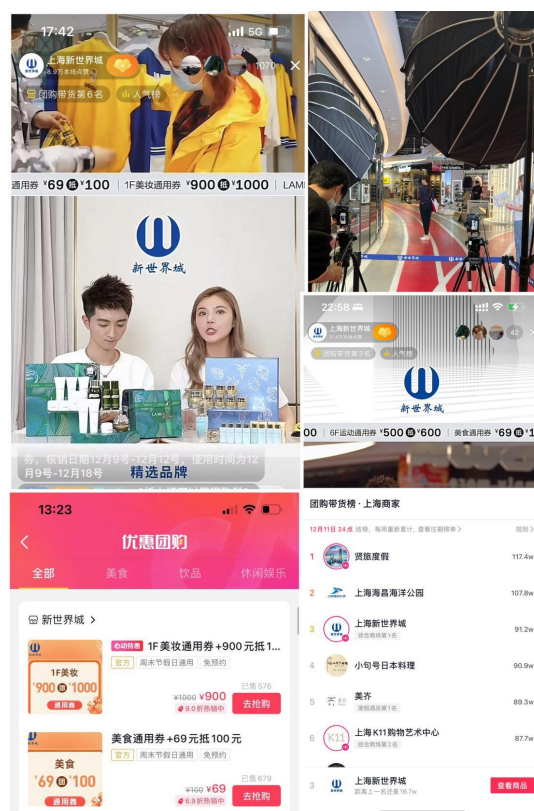
(2) 抖音生活服务直播，打造营销新阵地。截止 2022 年，抖音日活用户突破 6 亿，其中，抖音生活服务板块已经成为生活服务的商家新阵地，更通俗的理解就是抖音版的大众点评，属于快速增长的爆发期，20-35 岁的年轻用户活跃程度最高，而这类用户也正是我们想要的消费主力军。



充分利用时下的新媒体工具——抖音，做好新世界私域流量的耕耘，线上和线下的全渠道融合发展推广是未来的主流趋势，立足于新世界这个品牌的长期建设，最终实现流量变现。抖音平台的流量巨大，可以提升新世界城的曝光量和实际客流，公域引流扩充私域，从而提升企业的知名度；促进客流循环，加强活动宣传。

借势抖音本身的特点，本地生活的推广以“探店+种草”为主，以内容激发兴趣，唤醒消费者的内在需求；营销部于2022年双十一和双十二，做了2场本地生活直播，售卖百货通用券、美妆券、餐饮及各类娱乐券等。双十一直播4小时，双十二直播6小时，直播间同时人数在线最多为1070人，2次直播，新世界城均是同时段团购带货榜·上海商家榜，综合商场第一名。

（3）玩转微信私域流量，快团团助力线上“云”生活。2022年上半年，上海形势严峻，尤其是3月下旬至5月属于停滞状态，6月份恢复线下营业，部分业态仍受管制，在防控常态化的背景下，同时面对市场需求下滑、客流下降、消费下行等不利条件，营销工作面临前所未有的挑战，人人都离不开“云”生活，促使积极拓展最适合当下的线上营销新模式——社群·快团团线上购，微信端一键购买、快递包邮速达、多样商品，满足顾客多样需求。





自2022年7月第一次开团至今，累计开团35次，成员浏览40000+次，跟团人次3000+，主要售卖大类为化妆品、箱包、团购券、蜜享盒等。至

今，建立3个粉丝种草群，累计人数近千人。

目前公司已建立了3个美妆微信群，未来在团员精细化运营下，可以更精准的为顾客服务，将更多的精力投放到能产生效益的社群里，最终实现产出最大化。

核心主题

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



社会责任实践



科学发展

科学发展，即以发展问题为核心，以全球性、开放性、科学性的视角，全面关注市场发展趋势，研究具有新世界特色的发展理论、发展策略、发展实践和发展案例。随着社会进步的飞速发展，与防控政策的变化，人们的消费理念和消费模式也在发生翻天覆地的变化。在面对内有线上各大互联网媒体及国内商业新业态层出不穷的冲击；外有国外商业资本的大量涌入的巨大挑战下，传统百货业态必须紧跟时代步伐，顺应国际消费的新潮流。2022年，公司在区委区政府以及集团公司的带领下，开拓进取、意识超前，党政组织紧密配合，在发展过程中始终做到思想同心、目标同向、工作同步、责任同担，以保障企业的科学可持续发展。

◇ 以诚信经营为首——在上海商界率先推出了“三真理念”：卖真品、标真价、送真情；和“零号工程”：售前风险降为零、售中不便降为零、售后忧患降为零；在全国零售业中率先承诺“无须理由退换货”，并第一个在上海商界成功构筑企业诚信体系。

◇ 以延伸服务为魂——2022年消费市场趋紧，公司在原本服务的项目和理念上，进一步扩大服务外延，提升服务广度和深度。公司拓展了新世界城总服务台的“空乘式”服务，在十二项便民接待咨询服务基础上，在总服务台添置了酒精喷雾，免洗杀菌洗手液，护目镜，一次性手套，体温枪等防疫服务项目。公司还邀请专业人员对总台员工进行即时短期培训，包括消毒液的存放以及如何使用等。总台员工每天都对租借的轮椅和童车进行分时段的点对点的消毒工作，并登记

造册，每一小时对台面进行消毒擦拭，就是为了能更好的保障每一位顾客的安全。总台员工坚持轮流上岗，确保自身的健康安全下，提供更温馨，贴心的服务于顾客。让客人在特殊时期能够感受到新世界人的细心，暖心。班组成员更是主动请缨，去上海市黄浦区疾控中心做志愿者，再一次很好有力的证明了总服务台每一位班组成员的奉献精神，充分发挥了青年员工的奋斗精神。

◇ 以优质品牌为本——新世界作为百年老字号品牌，将延续百年商业的传承，表达新时代上海“海纳百川、追求卓越、开明睿智、大气谦和”的城市精神。以全面质量品牌管理作为企业发展，成长，突破的系统平台，寻求市场新品类，新方式的合作，扩大本土企业的服务力，号召力。且持续追求从优秀到卓越，从质量到品牌，从平台至系统，用实际行动擦亮“南京路步行街”，这一历史悠久、文化传承和时代特色的金子招牌。

1、引进品牌“打分制”

对各商品大类引进品牌的评级，以及是否核心品牌，公司品牌招商部将按照供应商资质、品牌合作性质、品牌在标杆商场的专柜情况和业绩表现等方面进行打分评级。

2、淘汰品牌“解锁制”

在引进核心品牌的同时，为了防止品牌流失，针对各商品大类核心品牌的经营实绩进行考量，如确实属于淘汰对象，必须提前申报核心品牌解锁申请，公司品牌招商将认真甄别淘汰原因并上报公司品牌招商调整委员会同意后，方可实施调整。

3、市场动态“考察制”

为了更准确地把握市场动态变化，把市场考察制度化，针对市内标杆商场、目标品牌，做到每月例行考察1次，针对非标杆商场、新开商业设施采取每周巡察至少1家，组织品牌招商调整委员会成员每

半年进行市调至少 1 次，组织外埠市场考察每年至少 1 次。

4、商品大类“专员制”

各经营楼层以及各品类的资深经理和业务主任将成为公司专职的招商专员。这是公司对品牌管理更好的扩容和延伸，以此向品牌引进、经营、提升为核心的经营目标保驾护航。

5、品牌调整委员会“会议制”

品牌调整委员会将定期讨论新世界城品牌引进、调整改造的事宜。例如每月审核各商品大类核心品牌的增减情况；每半年对各楼面引进核心品牌的完成情况进行考核；每年对新世界城经营大类布局和引进目标品牌清单进行讨论确定。

2022 年 1 月，公司品牌招商部组织公司班子成员，至上海的各大百货进行了市场考察活动。针对百货的品牌布局，以及功能布局分别进行了调研，学习其他百货在品牌氛围、经营定位等方面的亮点。6 月份，在公司领导班子的带领下，招商部、营销部及楼层的部分人员赴上海同类型百货及购物中心进行了考察，认真研究了年轻定位的主题购物中心，为新世界城如何吸引年轻消费者提供了必要的例证。10 月，公司党政班子带领 16 人前往上海郊区大型购物中心进行参观学习。8-11 月期间，公司领导班子会同四楼商场业务骨干等，先后走访了杨浦区、黄浦区、普陀区及静安区各大新兴商业项目进行考察。

2022 年，新世界城引进国际知名品牌 2 个，国际品牌 23 个，港澳台品牌 2 个，国内知名品牌 3 个，国内品牌 37 个。其中四楼商场大胆创新引进头部潮玩品牌，吸引了年轻人的光顾，取得了不错销售业绩，也为该楼层打造年轻人潮玩聚集地打下了很好的基础。

◇ 以功能体验为脉——新世界城全新调整后，将体验占比提升至 28%，全面提升顾客体验度。从过去的商品体验、运动体验外，着重增加了消费者的文化体验、场景体验、家庭体验以及情感体验的比例。

新世界城在经营布局上突出“她经济”、“家消费”两大重点，引入了差异化、多样化、生活化、场景化、主题化的体验项目，亮点涵盖了世界最高室内攀岩；世界旗舰店杜莎夫人蜡像馆；由冰场、冰壶、冰屋组成的新世界冰雪乐园；中国百货首家海洋水族馆；以及融合了“阴阳师”、“龙门外传”、“京城81号”等知名IP的沉浸式游戏项目等。

◇ 以创新营销为神——新世界敢为人先，不断开拓了体验营销、名人营销、节假日营销、品牌营销、文化营销、慈善营销等一些列营销新模式。在做大、做强商业百货的同时，打造了一批驰名中外的文化娱乐项目，为上海实体商业的发展带来了先发效应、品牌效应和集聚效应。公司于2022年9月17、18日举办了首届新世界城美食节活动，通过线上线下联动来拉动低迷的市场。公司营销部策划了团购美食券的活动，在合作银行APP和线下同时售卖，同时还增加了抽奖活动，进一步丰富了美食节的氛围气息，给餐饮商户带来了一定的人气同时也缓解了小商户的经营压力。



员工与和谐劳动关系

公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求，遵循合法、公平、平等自愿的原则与员工签订书面劳动合同，并报地方劳动管理部门审定备案。公司的劳动合同签约率历年来均达到100%。早在1992年，工会代表职工就与公司签订了《职工集体合同》，对工作时间、劳动保护、薪酬福利进行约定，且每三年根据企业实际情况对《职工集体合同》进行相应的调整。

至2022年底，公司在编员工1231人，其中硕士学历13人，本科学历364人，大专424人，大专及以上学历员工占总数的65.07%。高级职称4名，中级73名，高级技师53名，技师达到36名，中高级职称占总数的13.48%。

职工构成比例

	人数	所占比例
职工总数	1231 人	100%
男性	698 人	56.7%
女性	533 人	43.3%

◆尊重基本人权，维护员工权益

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

在用工过程中，企业始终贯彻落实国家的相关法律法规，不存在使用童工和安排未成年人从事禁忌劳动的相关事宜。在员工招用、设

计薪酬、福利待遇和职业晋升过程中，企业始终遵循男女平等、同工同酬、机会共享的原则，尊重每位员工的宗教信仰和民族感情，同时认真贯彻落实国家的相关政策，为残障人员提供相应的就业机会，帮助他们自立自强，努力成为一个对社会有用的人。

公司遵循市场和行业工资标准，结合本市颁发的工资增长指导线，每年行政与工会一起对员工的薪资进行梳理，连续 15 年员工工资得到增长。2022 年，员工收入增幅为 4.1%。公司在岗员工的最低工资标准均高于本市当年的最低工资标准。

◆ 重视员工福利，提高保障水平

——依法为员工缴纳社会保险费用

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



——保证员工的休假和其他福利

公司严格遵守国家和地方的法律法规，员工享有带薪年假、婚

假、丧假、生育假等假期，对法定节假日需要上班的员工按规定足额支付加班工资。公司为员工投保了人身保障及意外伤害的商业保险，安排员工进行定期体检。

◆ 鼓励员工参与，促进民主管理

——依法成立工会

公司按照《工会法》的要求，积极动员职工加入工会。目前，公司 1231 名正式职工全部加入了



工会组织，入会率 100%。工会根据公司的特点，以楼面商场和职能部门为单位，分别建立了工会小组，支持基层工会依法维护职工合法权益并独立开展工作。

——建立职代会制度

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

——实行司务公开

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

——开展建言献策

新世界城自 6 月全面恢复正常营业以来，在积极推进复工复产工作的同时，努力开源节流，开拓市场。为充分认识关于开展增收节支工作的重要性、必要性和紧迫性，围绕“四降一稳一增”，即“降办

公费用、降财务费用、降营销物业管理费用、降人员管理费用，稳大盘收入、增加新营收”献计献策，发挥新世界员工的主人翁精神，为企业开源节流贡献一份力量，本次合理化建议活动共收到 95 位员工提出的 98 条建议，主要集中在：有关部门和人员结构调整、财务管理、降低办公费用、经营模式、增加新营收、物业管理、营销费用、会员管理等 8 个方面，公司总经理多次召开专题会议研究职工建议，并推进各项改进措施。

——开展集体协商

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

◆ 注重员工培训，规划职业发展

公司注重对员工的技能培训，强调培训重在关注实用性、及时性，同时，坚持从多方面着手，对培训素材、培训师资、培训形式、培训效果及改进作综合考量。

——分类分层次的技能培训

2022 年，公司安排物业部五名员工参加安全生产管理人员专业培训，保持安全管理整合体系运行有效，确保安全生产管理水平再上新台阶。动员员工参加 2022 年黄浦区职业技能竞赛活动，6 名员工报名了电子商务师（三级）竞赛，并参加了由黄浦商业人才培训中心承办的相关培训，通过《电子商务师（三级）》培训，学员能掌握电子商

务实务中的产品及服务信息管理、线上店铺设计与装修、营销推广、业务处理、客户服务、商务数据分析等职业技能。持续做好员工继续教育和专业技术教育的培训工作，保证了员工学历与技能的持续提升。

——员工职业发展规划

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

在制定员工职业发展规划时，除以个人工作业绩为基础外，还综合考虑员工的技能和职业道德水平。在部门调整与重组中，通过优胜劣汰，将员工安排在合适的岗位，发挥最大的主观能动性和创造性，使工作流程更趋于完善和合理。

◆ 员工沟通与友爱

——全心全意为职工做好事办实事

公司各级党政工坚持每年重大节日和高温期间走访慰问困难职工，每年拨出专款帮助困难职工解决生活困难。公司还设立了三项基金，即救急济难基金、职工教育基金、职工医疗救助基金，为困难职工、患重病职工和患病住院职工解决实际困难。公司为在职职工办理工会服务卡参与投保办理《上海市在职职工住院补充医疗保险》，为女职工投保了《女职工团体互助医疗特种保险》，2022年公司工会继续参保《职工特种重病团体互助医疗保险》，同时坚持每年安排职工到长征医院进行全面体检，充分体现工会组织的关爱。



——时刻关爱职工，增强员工归属感

跨年营销时，公司会为晚班员工安排好点心、班车，为他们解除

后顾之忧，为员工加油鼓劲。每年的高温酷暑之时，公司领导也会慰问一线员工，叮嘱他们要注意休息，做好防暑降温工作。



2022 年突如其来的风险防护，打乱了大家的生活节奏，物资短缺，交通受限，还有无休止的核酸都让每个人充满了负面情绪，公司工会为了舒缓员工急躁心理绞尽脑汁，为所有职工和退休劳模采购蔬菜、肉和水果等生活必需品，缓解了职工对物资需求的焦虑，并在后期对困难职工进行排摸，解决职工实际困难。复工复产后公司工会严格按照上级要求，合理安排使用防疫基金，风险防护期间为新黄浦酒店公寓隔离点志愿者家属、新世界驻岗留守人员以及公司 18 楼核酸工作人员送上慰问品，为每位上班的工会会员购买口罩和洗手液。

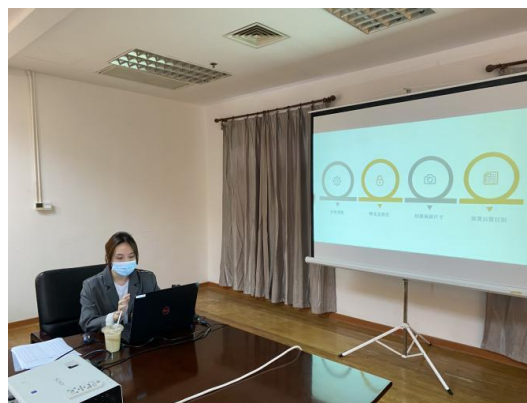
——开展文体活动丰富职工业余生活

2022 年公司工会组织职工参与了黄浦区职工射箭比赛，在共同传递积极向上正能量的同时提高了青年职工参与全民健身的热情。



公司工会坚持在职工中开展传统文体活动，更以兴趣小组、协会的形式鼓励支持职工定期开展各类专项文体活动。继续开展工会学堂，课程内容包括 10 月 8 日“巧手寄初心，喜迎二十大”天安门模

型制作活动、10月18日“玩转短视频，记录美好生活”手机摄像培训活动、11月8日“增添绿意，打造掌心花园”多肉微景观制作活动、11月16日“点亮温馨，邂逅干花艺术”干花小夜灯制作活动等4场注满工会心意，符合员工美好健康工余生活需求的教学课程。





经济与公平运营

2022 年是党的二十大胜利召开之年，是中国式现代化宏伟蓝图启幕之年，是公司上下坚决贯彻落实习近平总书记“经济要稳住、发展要安全”的重要指示精神，攻坚克难、勇毅前行之年。这一年来，在集团党委的坚强领导下，公司党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设的重要论述，全面落实区委、集团党委工作部署，稳中求进，以高质量党建引领广大干部、职工直面挑战，在变局中坚守“励精图治、做强做优做大国有企业”的初心，在风云变幻的市场中爬坡过坎。

◆ 突出政治引领，履行社会责任

打好“思想牌”抓学习提素质，打好“组织牌”抓班子树旗帜，打好“示范牌”抓责任做表率，打好“培育牌”抓干部强队伍，打好“作风牌”抓制度重落实。**爱心助学**，各党支部将关心社区共建结对学生作为落实落细“我为群众办实事”的重点项目，年内慰问共计金额 16800 元。**志愿助力**，安排交通志愿者值守，16 人次在指定点位完成值勤任务，在繁忙的车水马龙中点缀了一抹靓丽的蓝色。**扶贫攻坚**，做好实施消费帮扶，通过购买农副产品助力乡村振兴定点地区总计 154800 元；捐赠对口支援地区资金 10 万元。**低碳环保**，打造绿色商场，年内顺利完成低碳能源系统升级改造，完成高效制冷机房主体建设，充分体现了南京路商业圈的绿色低碳转型中发挥的“排头兵”作用。

◆ 牢记国企初心，彰显担当作为

携手战“疫”，大上海保卫战期间公司坚决扛起防控的政治责任，

党员领导干部带头示范，班子成员分别坚守战“疫”大本营、驻店值守新世界城、投身社区防疫志愿服务；公司 29 名党员、干部、青年骨干，奋战坚守在区深红酒店、黄浦居民区、电话流调、社区防疫工作者配餐等急难险重任务岗位；蔡同德公司作为区指定的保障物资储备定点单位，先后为政府、街道、企业、学校等多家单位提供防疫物资，截止至复工复产前，共计运送隔离衣 42900 件，N95 口罩 4488000 只，医用外科口罩 362000 只，防护服 227900 件；丽笙大酒店尽全力为在住酒店宾客筑起牢固的防线，为一线医疗队提供舒心的环境；公司全体党员“双报到”、“双报告”。

◆ 聚焦主责主业，做强实体商业

引领发展，公司党政班子成员结合分工履职尽责，严格落实“三重一大”民主决策制度和“四责协同”同频共振，进一步推动齐抓共管的党建工作格局。助力发展，以深耕公司党委党建品牌、优化支部特色党建为抓手，结合经营的切入点、着力点、发力点，推动党建与经营的深度融合，在“招商、稳商、维商”各项工作中、在“五五购物节”、会员内购会等各大扩销增盈活动中，支部战斗堡垒作用、党员先锋模范作用得以充分发挥。共谋发展，激发群团聚心作用，在“四降一稳一增”专题合理化建议活动，共征集到对公司降低办公费用、降低财务费用、降低营销物业管理费用、降低人员管理费用、稳定大盘收入、增加新营收等 6 大类建议 98 条，充分调动全员的积极性、主动性和创造性。

◆ 执行免租政策，支持供应商复工复产

2022 年，公司经营受到宏观经济影响，经受严重考验。公司百货、酒店、药业零售都在影响最大的五个行业之中。6 月初恢复营业之后，仍面临整体客流量和销售大幅下滑的压力。尽管面临上述困难，但公

司不折不扣贯彻执行市国资委关于小微企业及个体工商户租金减免政策，共减免 77 户租金 4000 余万，支持利益相关方之一的供应商克服经济下滑给经营带来的不利影响，稳住供应商，稳住大盘，积极履行了自身的社会责任。

◆ 锚定明责履职，压紧压实深化“四责协同”

公司党委履行全面从严治党的主体责任，着力推进集团党风廉政建设大会部署要求，不断推动全面从严治党向纵深发展。党委及班子成员共制定年度重点工作责任项目 36 项，工作措施 106 条，责效管理评估指标 130 条，进一步强化责任目标管理、细化分解、压实责任；按期召开“四责协同”专题会议，细致总结分析了取得的成效、存在的问题和薄弱环节，研究制定工作措施和下一步改进措施，确保执行到位，严防“四风”。

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

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



合作共赢

单丝不成线，独木不成林。新世界多年来的成长和发展也同样离不开与各大品牌零售供应商、广告商、各大电商平台、银行及其他相关企业一如既往的支持与通力合作。

◆ 百货品牌供应商的管理与协作

2022 年，公司通过品牌管理能级的提升，进行数据分析、探索市场，积极围绕新消费模式，尝试新型销售方法，拓展新渠道，开辟新消费场景。不断引进新品牌，以及维护好长期合作的核心品牌，与品牌商一起积极开拓零售市场新销售场景，努力提升自身品牌与市场品牌的联动效应，把最大限度地满足顾客需求，实现从满足到满意再到卓越。

2022 年，公司品牌招商部开展了众多品牌招商洽谈工作，其中：潮流休闲类 10 个；运动休闲类 5 个；女装品牌 12 个，日系杂货类 2 个；还有生活方式类的项目有街舞馆、瑜伽馆、滑雪场、运动街区社交场、时尚咖啡品牌等 12 家。同时，品牌招商部先后接触并进行谈判了，沉浸主题馆、脱口秀、潮玩馆、沉浸剧场等项目；此外还寻找商业策展运营商；接待了其他合作活动的意向洽谈，关于进口品牌及商品联营模式的合作等。

在“合作共赢”的道路上，我们自始至终感谢各个品牌对新世界的关注与厚爱，支持与认可，并将努力与各大品牌继续一如既往地携手共进。

◆ 全方位会员服务，提高复购率满意度

至目前，新世界城会员总数已破 44 万人，其中金卡会员 380 人，

银卡会员 738 人；2022 年开卡 31832 人；会员销售占比 41.5%。会员服务包括会员开卡送、会员线下咨询、会员停车送、会员速运送、会员线上多客服咨询以及会员包装，消费卡购买以及维护，退税工作等。在重要的传统佳节，给贵宾送上一份礼物，更是拉近了与会员的距离，如 2022 年中秋送粽子等活动，让会员感受到了新世界的诚意和真心。同时，公司不断听取会员意见，积极改进，不断完善和提升管理，最终让所有的会员购物舒心、满意。

◆ 紧密银商合作模式，助力营销拉动销售

2022 年，银企合作，助力营销对新世界来说更是锦上添花。“银商合作”主要是与各大银行、银联、支付宝等进行线上线下营销合作，加码营销力度。2022 年，公司紧密与各大银行及银商合作共计 19 次，补贴金额 200 多万元。

银行支持，福利加码，给公司的营销活动带来了不同程度的业绩增长。2022 年三八、十一黄金周、1023 会员日以及 2022-2023 年跨年活动，在各大银行的助力下，均取得了销售增长，其中跨年活动三天销售同比增长了 13%。同时，活动现场办卡力度越来越大，办银行卡送新世界城消费卡活动极具吸引人气。

◆ 借力多品牌多渠道合作，带来营销新气象

整合资源，合作共赢。新世界的营销活动可以说是在挖掘更深的领域，开拓更宽的发展空间，为丰富营销不断助力。2022 年我们不仅与各网络平台合作，通过线上合作增加销售渠道，还与多个老字号合作，消费满额送老字号礼品；与店内多品牌联手合作，多渠道宣传和推广，提高跨业销售业绩。一系列协同合作，在 2022 年年初使新世界城取得了销售开门红的好业绩。

同时，公司与区内相关职能部门合作，如邀请黄浦区消防支队、

国潮社群共赴一场国潮体验派对，品国粹、赏国潮；黄浦消防支队的脱口秀表演，通过脱口秀的形式、将家庭消防和平日消防的常识向普通顾客进行宣导。

【示例 1】“妩媚多娇 玲珑之约” 新世界 VIP 异业沙龙



2022 年 11 月公司整合内部品牌资源，把世界顶级专业护肤品牌“娇兰”，国际高端时尚内衣品牌“兰卡文 CLOVER”，上海女装配饰品牌“妩

woo”三个品牌联合开展了一次高端的 vip 活动。现场通过展示产品，介绍产品文化，以及服饰搭配、彩妆演绎等，让参加活动的会员一起做一个美美的自己，拥抱生活中每一天的好心情。

【示例 2】与集团内部的老字号企业合作，推出海派年味的春节营销

因为消费市场低迷的因素，2022 年营销计划将触角聚焦在本地现有资源和南京路步行街的同频共振上。2021 年末的南京路步行街首次整街联动发放千万消费券，有力带旺了整条步行街的人气、商气和财气。2022 年迎新季，新世界城与集团内部的老字号企业“三阳”合作，推出海派年味的春节营销，两家百年老字号企业倾情联手。活动期间，带动新世界销售同比上升 69.76%，三阳食品同比销售上升 51.95%，此次的跨界合作圆满成功。最终，实现 2022 年 1-2 月销售开门红，2022 年 1-2 月份新世界城销售同比上升 7.01%。

【示例 3】“五个同步”，与供应商派驻员工结成共同体

新世界一线员工大多数是来自各供应商，共有 1300 余人。他们既是合作方代表，为供应商创造收益，也为新世界创造价值，同时承载着向顾客提供优质服务重任。他们的行为和工作质量代表了新世界的形象，决定了顾客对新世界满意程度。公司通过“五个同步”，即：学习培训同步、政治待遇同步、工会活动费用同步、考核奖励同步和形象管理同步，使供应商厂家一线员工达到并保持新世界质量水准。如考核奖励同步，公司自 1997 年开展星级服务至今，始终将厂方员工纳入星级考核范围，真正做到培训同步、考核同步、奖励同步。2022 年高星级员工达 19 名，占高星级员工总数的 25.33%，抽查星级员工服务规范 1600 人次，规范率达 98.25%。这一举措最大限度地增强了厂方员工的工作热情和企业归属感。



诚信、服务与顾客

◆ 坚守诚信品质，抓牢企业生命线

新世界是第一个在上海商界成功探索构筑诚信体系建设的企业，推出了五大“诚信”：

一是**质量诚信**，严格把好商品质量关，实行质量一票否决；

二是**服务诚信**，做到可退的商品不换，可换的不修，可修的不拒，承诺的时间不误，无票的顾客不推；

三是**价格诚信**，商品一律明码实价，杜绝讨价还价；

四是**合同诚信**，体现公开、公平、公正原则，并按章履约；

五是**法人行为诚信**，遵纪守法，按章纳税，按期还贷付息，保护所有股东的利益。

新世界的诚信体系建设在上海和全国引起了巨大反响，近年来公司先后荣获“全国质量诚信标杆典型企业”和“企业信用评价 AAA 级信用企业”称号。



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

◆ 应用科技数据载体，升级质量品牌管理系统

新世界始终视诚信为企业的安身立命之本，牢固树立“质量第一，顾客至上”的质量品牌管理理念，已形成一套标准化、系统化、程序化的，具有自我完善机制的科学管理体系。近几年来，公司在原有质量品牌系统中加大、挖深、整合升级原有各个板块的质量品牌管理系统，从供应商、服务链、销售链、市场链等进行数据整理，通过“智慧商城”平台进行数据录入、品牌研判、市场分析、系统整合来进行新维度的质量品牌管理。运用科技进行升级管理运行模式，突破质量品牌管理系统之瓶颈。整个质量品牌管理系统包含了供应商评价板块，服务人员运营板块，销售分析板块，目标品牌调研板块，合同管理板块，结算、库存等多项且全面地囊括了企业整个运营流转管理的全过程。

1. 品牌供应商的管理与协作

智慧商城创建的供应商管理系统，建立了关注供应商、入驻供应商、合作供应商的新世界大数据库，根据新世界品牌招商的要求，对供应商企业规模、品牌历史、产品质量、行业信誉、店面布局、发展规划等综合情况的了解，对于将首次合作的供应商，通过背景调查等渠道了解潜在供应商的可持续发展能力，以不同权重作为选择供应商的依据。同时，公司还不定期对部分供应商进行实地考察，了解供应商的生产环境和生产设备，产品工艺及质量管控能力、合法经营及保障员工人权等进行全面分析评测，为新世界的品牌升级发展提供参考依据，通过新世界大数据的建立精准了解我们招商的目标对象。

2. 完善质量管理制度，强化经营者诚信自律

公司建立了严格的《商品质量管理制度》，并将商品质量管理纳入日常管理中，包含严格进货查验制度，指导供应商强化商品质量的源头管理意识，严把商品质量的第一防线。对重要商品建立购销台账

制度，建立健全索证索票制度，以备溯源查头。完善退市制度，对商品质量监测、日常监督检查形成长效的监管机制，问题商品主动退市，建立重点商品动态监管档案。严格执行价格管理制度，按照国家物价法规定实行明码标价，对商品价格实行电脑监管，把控供应商价格浮动行为。规范广告审核制度，杜绝夸大及不实宣传，做到诚实信用公平竞争。



3. 合同管理与风险预警机制

智慧商城的创建明确了公司合同管理的职责与权限，从而确保合同审批的严格与规范。对于供应商合同的所有合法资质进行全面监管，完善了合同风险预警管理机制。对于合同涉及的财务数据有效地与实际销售过程相结合，反映出供应商合同履约的实际情况，通过数据分析，了解供应商的实际经营能力和管理能力。

系统报警查询							
供应商编号	供应商名称	简称	合同编号	报警项目	终止日期	剩余天数	报警说明
082013	宇旭时装(上海)有限公司	小童p in p	08190026	供应商合同	2021/03/20	22	资料即将到期，请及时更新！
082014	甜维你(上海)商贸有限公司	甜维尼	08190032	供应商合同	2021/03/20	22	资料即将到期，请及时更新！
082015	深圳市安奈儿股份有限公司	安奈儿	08190033_C	供应商合同	2021/02/28	2	资料即将到期，请及时更新！
082016	浙江泡泡噜服饰有限公司	泡泡噜	08190036	供应商合同	2021/03/20	22	资料即将到期，请及时更新！

◆深化企业职业素养，推动质量品牌建设

近些年，党中央、国务院出台了一系列重大举措。如国务院先后印发了《质量发展纲要（2011-2020 年）》、《国家创新驱动发展战略纲要》、《关于开展质量提升行动的指导意见》等。提出实施质量强国战略，推动我国进入“质量时代”。习近平总书记指出，要“推动中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变”。

长久以来公司的每一步发展都依托于质量品牌管理的不断提升与创新，并始终致力于不断提升质量品牌管理能效，引入并规范使用“六西格玛”管理工具，严格执行 ISO9001 质量管理体系。强调恪守商业道德，积极履行社会责任，以真情回报顾客，以卓越回报社会。

2022 年，公司积极主动应对严峻环境所带来的各种影响，特别是在质量管理上，我们主动跨前一步对接一线营销，为助力公司“招商、稳商”各类扩销增盈活动做好各项基础保障工作，具体开展了“三个三”诚信经营管理：



◇ 严守“三项审查”

受市场影响商城品牌调整频繁，公司一方面进一步做好新进 20 余家供应商资质审核、70 余个品牌授权审核、6 万件新品与包装标识等质量审核，全面落实合同管理，建立供应商档案；另一方面提升办事效率、合理简化手续环节，启动快速便捷通道，优先保障一线正常经营的运行。

✧ 优化“三个推进”

为了更好地服务楼面，公司**推进核价流程的优化提升**，将核价场地由办公室转变为品牌厅房，跨前一步为供应商提供便捷服务，对新品查验、系统录入、广告促销、价格管控等工作一体对接；**推进促销管理的优化提升**，在强化价格管控诚信经营的前提下，促销及让利设置、POP 制作等大量繁琐的对接工作做到细致入微、高效同频，完成 5000 余次促销设置；**推进新进品牌员工能力的优化提升**，由于品牌方人员更换频繁，公司主动对接指导新进营业人员如何完成商品核价、制表、自查，促销活动申报与核验。

✧ 强化“三步抽查”

针对商品质量，公司坚持每月的**日常抽查、专项抽查和节前检查**。因全市停摆 2 个月，解封后针对库存商品，公司开展商品质量自查抽查；积极配合“三八妇女节”“五五购物节”“内购会”等重大活动开展广告自查和价格抽查等；全年共计抽查涉及 665 个品牌，424 个广告和 2613 个商品。发现的问题均已要求品牌方立即整改，全面落实抽查、整改、监督、复查的制度。

◆ 体验服务新内涵，提升服务新形象

作为零售服务行业，向顾客提供优质服务永远是新世界人追求的目标。公司围绕顾客满意，坚持“以人为本”，把最大限度地满足顾客需求作为检验服务质量的唯一标准，实现了从规范服务、诚信服务向礼仪服务、“真情·361°”服务的持续提升。

2022 年公司全面提升企业服务管理形象，通过打造“三五一十服务规范”、塑造“六式服务亮点”、营造“九处场景体验”，进一步将礼仪服务、云服务、微笑服务和“真情·361°”等服务融会贯通，新世界的服务品牌愈发做大、做响、做亮，保持了既往服务长效建设

的成果，企业内部素质和外部形象得到了进一步提升。

一、全力打造总台“空乘式”服务

✧ 安全防护

2022年，公司总服务台的班组成员在公司领导的支持下添置了酒精喷雾，免洗杀菌洗手液，护目镜，一次性手套，体温枪等。公司也向员工发放了口罩，消毒液等防护用品。两位班组带班发挥带头作用坚持上岗期间每一小时对台面进行消毒擦拭。在确保自身的安全后也是能更好的保障每一位顾客的安全。总服务台班组长朱雯璟更是主动请缨，去上海市黄浦区疾控中心做志愿者，再一次很好有力的证明了总服务台每一位班组成员的奉献精神，充分发挥了青年员工的奋斗精神。

✧ 礼仪培训

为全力打造总服务台“空乘式”服务，公司特邀航空公司礼仪培训讲师，上了为期二周生动活泼的礼仪课程，包括如何站、坐、走、蹲等礼仪形态，语言的展示也是温馨空乘服务的重要因素，总服务台的班组成员认真、仔细并且出色的完成了礼仪培训，并能在之后的工作中很好的运用，使每一位顾客能够感受到宾至如归的温馨服务。

✧ 便民服务

总服务台现有便民服务十二项，分别是(1)免费周边交通、景点咨询服务；(2)免费温馨自助饮水服务；(3)免费轮椅租借服务；(4)免费童车租借服务；(5)免费雨伞租借服务；(6)免费礼品包装服务；(7)广播寻人服务；(8)英语、手语导购；(9)失物招领服务；(10)英语直通车服务；(11)急救服务；(12)无障碍服务。另外新增轮椅2部，高端童车4部。

二、全力打造“三五一十”服务规范

公司一线员工确立以顾客为中心的服务意识，一切工作从顾客角度出发，探寻顾客深层次需求，推行“三五一十”服务规范，贯穿整

个服务环节。

✧ **售前迎宾五要求：**站位合理，距离均匀；身体挺直，眼睛平视；面带微笑，站姿挺拔；态度亲切，以诚待人；顾客进柜，礼仪接待；

✧ **售中接待五微笑：**顾客眼睛搜寻时，主动微笑问候；顾客目光相对时，主动微笑问候；顾客停下脚步时，主动微笑问候；顾客注视商品时，主动微笑问候；顾客询问商品时，主动微笑问候。

✧ **售后服务五流程：**耐心倾听、了解诉求、登记记录、检测评估、约定答复。

✧ **服务细节十点通：**服饰优雅一点、仪表美丽一点、嘴巴甜蜜一点、说话温柔一点、微笑多露一点、接待主动一点、服务热情一点、态度诚恳一点、业务精通一点、应变灵活一点。

三、全力营造“九处”场景体验

✧ 全方位总服务台

总服务台新增时尚、便捷服务项目，实现多功能。服务项目囊括全日畅饮，提供饮用水；租借便捷，童车、轮椅、充电宝等。

✧ 多功能休息区

商场南中庭周边配合不同楼层风格，结合灯光、绿植、安放休息座椅，即是一处时尚风景，更为顾客购物之余提供休息场所。

✧ 钢琴共享演奏吧

设于二楼商场的钢琴吧在无演出活动时，可向顾客开放，让具备钢琴演奏特长的顾客发挥一曲。

✧ 女性妆容沙龙

整合品牌资源，推行女性消费体验——化妆沙龙，开辟特定区域，推行“闺蜜式”服务，形成定期活动，吸引更多女性消费者前来体验。

✧ 品牌自主收银

公司除了常设收银台之外，实现品牌自主收银全覆盖，缩短顾客

交易时间，提升消费体验；让顾客增加购物随心、付款无忧的体验。

✧ 贵宾尊享 VIP 室

环境高颜值，全新 VIP Center 办卡区及贵宾室，用于贵宾休息及私人会晤；设 1 个会员活动室，可举办会员沙龙及讲座，配备多媒体设备、服务吧及咖啡观景台，并有贵宾专用盥洗室。

✧ 人性化客服中心

客服中心实现前后台分离，前台设计注重打造温馨舒适的客厅模式，体现“家人式”服务，后台为办公区域，建立顾客意见档案，做好消协、工商、商圈投诉接待处理，打造专业、优质的“消费维权联络点”。

✧ 智能化母婴室

八楼商场妈咪小屋功能提升，电子感应门分隔出独立私密的母婴小憩天地，配备温奶器、热水壶、宝宝尿布更换操作台，另备有应急纸尿裤、防溢乳垫，为母亲提供温馨舒适的服务。

✧ 温馨亲子卫生间

儿童商场设置亲子卫生间，设有专为儿童设计的台盆、坐便器，以及放置婴儿座椅的母婴卫生间。

新世界城一直以优雅的环境吸引顾客、以优质的商品赢得顾客，以优良的服务留住顾客，加快建设智慧商城、全面提升商业形象，加速推进公司新一轮的发展。

【示例 1】打造服务之美，增添企业美誉。

2022年总服务台在原有服务项目基础上深挖潜能，在精细化、个性化、人性化方面下功夫，努力创造新世界服务之美。局限于规范化、程序化的服务，即使服务再规范有条不紊，也难使顾客称心满意。服务必须个性化、人性化，方能赢得顾客的心。

消毒服务：由于安全考虑，总服务台员工不仅每日对总台定时消毒，为顾客提供免费洗夜服务等，还重新购置新款高端童车，并在租借时当着顾客面喷洒婴儿专用消毒喷雾，告知安全使用细则。



拍照服务：新世界内全市唯一室内水族馆成为网红打卡点。总服务台顺应顾客需求，协助顾客拍照打卡。

2022年10月的一天，马老先生一早从宝山赶到了黄浦，花了一个上午把新世界逛了一遍却没有找到想要的宝剑。于是马老先生来到总服务台询问，当时值班的员工小周接待了他。当小周得知老先生的诉求之后遗憾的告诉他，新世界并没有老先生想要买的宝剑。老先生听后脸上满是失落，转身正想离开时小周叫住了老先生：“老先生，等等，您好不容易来一次，我们帮您查查看附近哪里有卖宝剑。”说完，小周马上求助总服务台的其他员工，大家在得知情况后一起群策群力，利用手机、电脑等上网设备为老先生查找信息。马老先生看着低头专心查找的总服务台员工们，他满肚子疑惑，这生意都不做了，她们真的愿意帮我上网查资料？

大家看出了老先生的疑惑，耐心的和他说：“老先生，您就算不在新世界买东西，我们帮您查也是应该的。您既然来了新世界，就是信任我们新世界，我们也不能让您失望呀。您看，我们刚查了，离新世界不远的南京西路591弄里面有一家卖武术用品的小店，还有城隍庙里会有卖宝剑的。”说着话，大家就利索的把刚查的店铺地址、电话等信息一一抄写在纸上，并把纸条交给了马老先生。马老先生表示，他虽然在新世界没有买到商品，但却收获了感动。

【示例2】开展真情售后，弘扬企业诚信。

新世界城客服中心是新世界城对外形象的重要展示窗口。客服中心以“开展真情售后，弘扬企业诚信”为宗旨，紧紧围绕企业经济建设，致力于塑造新世界城崭新形象，努力



使服务做到顾客满意、称心，以一颗真诚的心服务大众奉献社会。

2022年11月，有位姓陶的女士致电新世界客服中心，这位陶女士是山东济南的市民，2020年1月18日让其侄子在新世界城买了一块上海牌手表。2021年6月份手表出现问题，将表寄给商家，支付380元修好了，修好后保修期延长到2022年7月20日。今年3月又出现问题，联系商家维修，但因交通受限，商家也一直没有修理，一直拖到现在保修期过了，让其付费维修。这次来电至客服中心希望协调维修，客服中心的工作人员接到电话第一时间和商家沟通，并说明原因希望能够特殊处理。最终商家同意了免费维修并承担快递费用，陶女士得知了处理结果后也十分满意，并扬言到：“我以后买东西还来新世界，因为在这里我可以买到放心！”

在工作之余，客服中心的班组员工还利用业余时间积极开展职业道德学习，实时关注最新的“消法”动向。在工作中由点带面，把售后理念、法律法规、接待技能传递出去，提升售后服务员工的综合服务能力，充分展示新世界城的商业文明和礼仪。

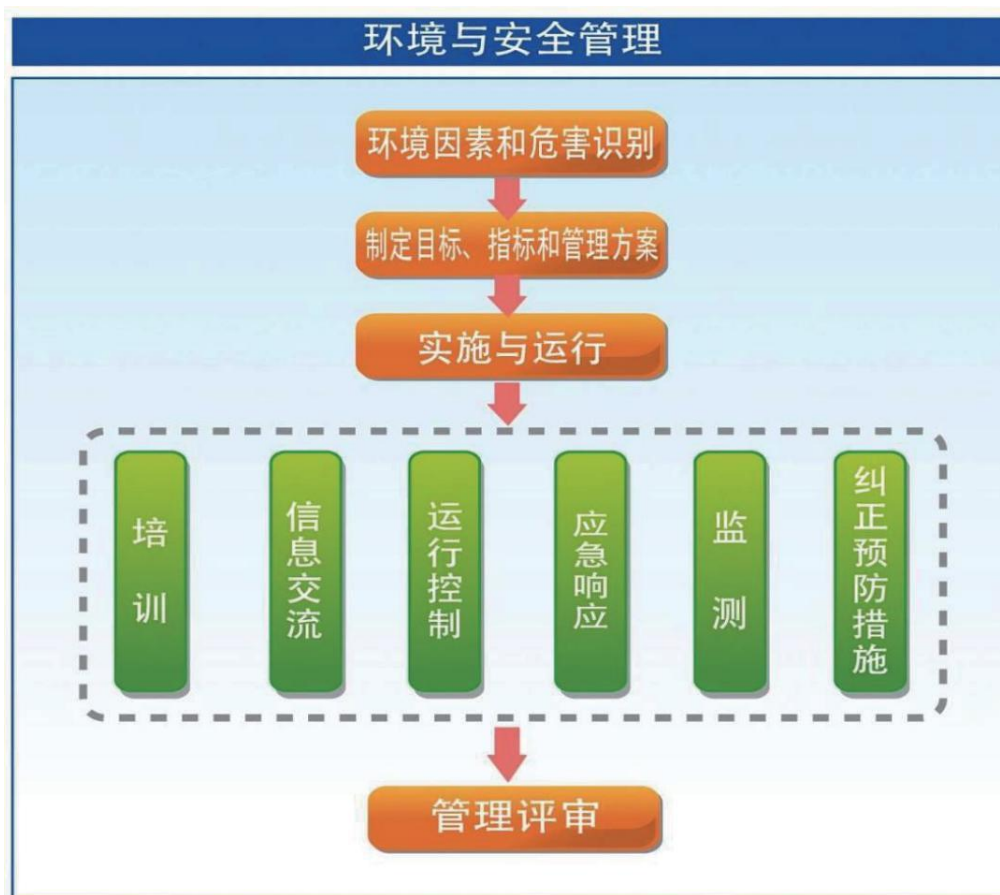


环保节约

◆ 环境管理

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

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



见缝插绿是公司环境持续长效管理的根本保证。2022 年为了更好地展现公司的外部形象，公司在新世界外的花坛里种植了大面积的绿化，在南京路沿线种植了杜鹃，在凤阳路沿线种植了黄杨，还根据不同季节，种植不同种类的绿化，确保四季长青。公司也十分重视室

内绿化，美化和净化整体环境。办公区选择了观赏价值较高的南方植物，如散尾葵、鱼尾葵等，还专门聘请了绿化公司进行专门设计、专人养护。



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

针对噪音、空气污染等这些问题，公司提出了建设低能耗、低污染、布局合理的“绿色”购物环境。公司有一定数量的水泵、风机和空调机组，为便于噪声控制治理，主要设备设置在地下二层，设隔音操作室。风机和水泵均采用软接装置，设备基础增加减震垫块。地下车库的废气采用机械排风，设置专用风道高空排放。合理选用小型化、环保型设备，提高设备的技术含量，选用设备向适度超前方向发展。

2022 年受到宏观经济与市场趋紧的影响，安全保障是当前最重要的工作，通过空调通风系统在传染病流行时期的正确运行，可有效降低交叉感染几率。公司尽可能使用空调全新风运行，并加大新风量，增加空调机组过滤网和空调机房等关键设备的清洗消毒频次，安全、科学、合理的运行空调通风系统，最大限度地保护建筑内人员的健康。

通过针对性的治理和维护，新世界的整体环境得到了很大的改善，良好地履行了环保承诺。

◆低碳节能

新世界城作为南京路上著名的商业楼宇和大型公共建筑，在注重商业形态与时俱进的同时，也一直十分重视节能工作的开展，积极推进商场建筑的绿色化进程，致力于为四方来客营造舒适健康的购物环境。为了响应国家关于“节能减排”的号召，积极推进节约型、绿色环保型社会的建设，公司于 2021 年 2 月启动《新世界城绿色更新改造项目》，2022 年 6 月整体顺利竣工，其中历经上海市防控的关键阶段，有 72 天是全封闭式施工，项目团队严格执行各项防疫规定，众志成城日夜坚守，为新世界城 6 月 1 日复商复市保驾护航。

本次改造在实现“双碳”目标的背景下展开，项目积极响应政府政策要求，对标政策文件中针对城乡建设领域碳达峰路径作出的重要指示，围绕“推进城乡建设绿色低碳转型”、“加快提升建筑能效水



平”、“加快优化建筑用能结构”以及“推进市场化机制建设”四个方面，对既有大型公共建筑通过绿色更新改造实现“双碳”目标进行积极探索，为此提炼形成了三条路径。三条路径的第一条是建筑能效提升，通过对制冷、供热、照明、数字系统的绿色改造以及综合调适，显著降低了目前建筑的碳排放量。第二条路径，公司在本项目中探索了光储直柔技术的应用，主要通过太阳能光伏以及柔性交互两大技术来进一步降低新世界城的碳排放水平。第三条路径是碳资产管理，这是一条贯穿始终的路径，通过运用合同能源管理 3.0 模式、绿色金融创新以及企业碳配额管理实现管理赋能，确保前两条路径的降碳量能够落到实处，在管理模式上提供了有力的保障和支撑。通过这三条路径的摸索以及相关技术的应用，助力实现了建筑碳排放水平的阶梯式下降，以致最终的碳达峰状态。



改造中

新冷水机组一级能效，能效比提升50%

冷水机组

高效运行

冷冻站总冷量4800RT，采用高效主机，高效水泵、低阻力打造高效机房示范项目，冷源系统能效比超5.0，空调系统节能率超30%。



改造前

原冷水机组1995年6月生产，三级能效



新水泵符合新国标要求，与系统匹配，保障同时运行效果

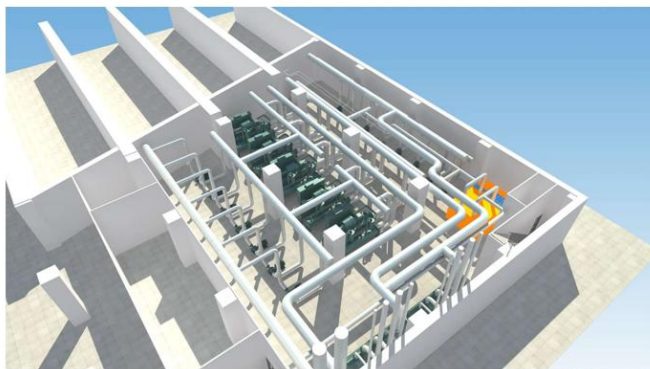


原水泵1995年生产，老旧故障多；大小泵同时使用，循环效果不佳。

冷冻水泵

此次改造基于良好的设备更新和完善的控制系统基础上，确保设备充分投入使用，用数字式的系统来开展现场的运行管理，公司的运营管理也同步升级，公司的数字化智能化的管理系统进行运营管理模式的升级，用监测到的数据来调节运行效率，优化系统运行，打造“高效空调机房”，提升商场用能安全和环境舒适程度、减少设备故障、节省能源费用、减少维保费用。

实施内容-智能控制系统



健康舒适

新增80余套变频控制设备，接入商场60余台大型空调箱，采用调适技术实现系统各个区域冷量和风量的精准控制。

实施内容-可再生能源



屋顶光伏系统

- 太阳能光伏装机容量：106.68峰瓦
- 预计年均发电量：123710kwh。



项目效益





安全生产

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

◆树立安全理念

安全主导理念：安全第一，生产第二；凡事安全先，万事安全大

安全全员理念：人人都是安全员，人人都是安全管理者

安全价值理念：安全是企业最大的效益，安全是员工最大的福利

安全管理理念：高标准，细流程，全过程，全方位，严考核

安全预防理念：防范在先，降低事故发生的概率

安全作业理念：确认安全，按章操作，在岗一分钟，安全六十秒

安全教育理念：安全意识靠培育，安全行为靠养成

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

◆落实主体责任

公司严格落实主体责任，认真贯彻安全生产责任制，明确企业内各层级、各岗位的安全生产责任。公司总经理与区政府、安监局、上级主管单位签订安全生产承诺书，总经理与各职能部门、楼面商场、子公司的经理签订《安全生产工作目标责任书》，并分解到基层每个员工签约，签约率 100%，实现安全目标、指标层层有分解，层层有

落实，并实施安全生产考核，形成安全工作“横向到边，纵向到底”的责任网络，为公司整体的安全生产管理工作奠定了良好的基础。

◆安全生产投入

公司根据国家《安全生产法》制定安全生产投入预算，包括设备设施维保费用、技术防范设备费用、劳防用品费用、安全教育培训费用、安全工作宣传费用、隐患排查与整改费用、反恐怖防范费用、应急救援演练费用、安全生产负责人管理人培训费用、特种工种培训费用等。

◆持续做好安全生产标准化

公司根据国家安全生产监督管理局的规定，并结合自身安全稳定工作形势的发展需要制定措施。自2012年11月到2016年9月，公司根据《商场企业安全生产标准化评定标准》的规定，整合力量开展了安全生产标准化二级创建工作，并通过验收。由于客观原因原定于2020年10月的复审延期至2021年1月，已通过验收领取新证。



2022年，我们对照现行法律法规和标准化13个要素的内容，继续对安全生产管理制度进行修改和完善，公司今年将进行安全生产化复审。公司还积极配合南京东路街道和区应急管理局做好安全社区工作：自2006年起，公司配合南京东路街道开展“安全社区”创建工作。公司2009年10月被命名为“全国安全社区”，2010年6月获“上海市安全社区”称号，2011年5月成为“国际安全社区”成员，

2014 年 10 月通过了 5 年一次的全国安全社区复评，2016 年获得上海市安全社区建设优秀项目。

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

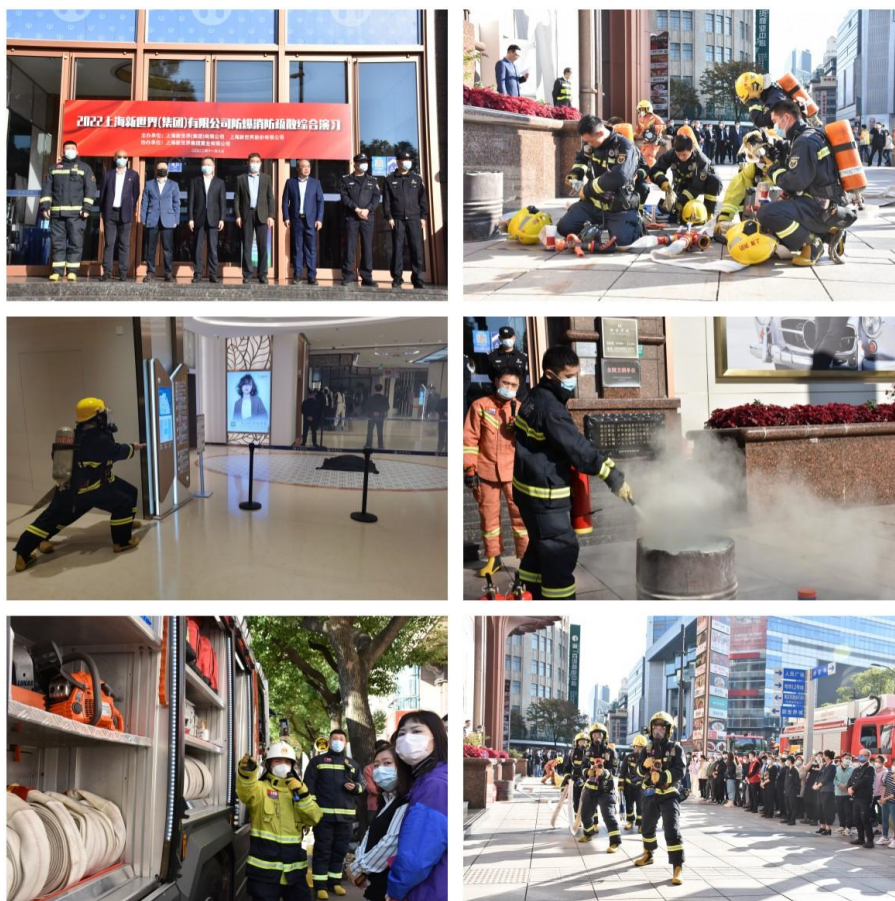
我们通过对大楼内各类事故与伤害风险进行辨识、分析，并由此确定安全项目，制定目标、计划，采取安全干预措施（主要包括技术改造、制度管理、宣传教育等），以便最大限度降低各类事故与伤害，提高了员工的安全意识与安全技能，为社区安全出一份力。

◆安全生产教育

公司每年制定安全生产教育培训计划，2022 年组织员工进行“三级”安全教育，部门商场及班组全体员工的教育情况都记入职工安全生产记录卡内。第一季度：学习了新修订的《安全生产法》中修订条例 3、4 和视频电瓶车改装的隐患，第二季度：学习了新修订的《安全生产法》中修订条例 5、6 和视频电瓶车电瓶衰减的征兆，第三季度：学习了新修订的《安全生产法》中修订条例 7、8 和视频火灾警示教育片，第四季度：学习了新修订的《安全生产法》中修订条例 9、10 和视频常用灭火器使用规范。应急预案方面在 1 月，物业管理部组织保安队开展电梯困人演练。在 2 月，物业管理部保安队开展了高空坠物演练。在 3 月，开展了大客流应急演练。4-5 月未开展演练工作。6 月开展了反恐演练。7 月份开展了防台防汛演练。8 月份开展了防爆演练。9 月份开展了鱼缸爆裂演练。10 月份开展了水管爆裂演练、2022 年度新世界本一工会消防技能大比武。11 月 8 日，消防宣传月开展了消防疏散应急预案演练 12 月份开展了可疑物品处置防爆

演练。通过理论和实训使企业员工的安全防范意识有了较大的提升，夯实了基层安防基础，使企业的各项经济工作能安全有序进行。

公司根据《安全生产法》配备 14 名专职安全管理员，并定期参加安全复训考核。特殊岗位人员均定期参加培训、考核、注册，持证上岗。



◆ 安全生产检查

日常安全检查、消防专项检查、电力电梯空调外墙专项检查是新世界常用的检查方法。目前公司实行营业时间内有公司总值班领导带队，非营业时间内有专职安全管理干部值班，对安全生产工作监管及应急处置。2022 年，公司开展了安全隐患排查 51 次，排查出一般隐患 65 处，已经整改 65 处，隐患整改率 100%。

日常检查：公司专职保安队每天对安全通道、消防设施、重点监

管部位进行检查，2022 年多于 365 次。

专项检查：对某个项目进行重点、有针对性的检查。2022 年进行了 18 次专项检查，包括对设备设施安全检查、国定节假日安全检查、“安全生产月”安全检查、消防风险隐患大排查等。

公司力求在检查中找出隐患，及时消除可能对社区及公司带来的安全影响与安全隐患，降低安全风险，保障人员安全与财产安全。

◆安全生产预案

为预防在新世界城范围内发生安全事故，规范公司生产安全事故应急管理制度和应急响应程序，做到迅速有效地控制和处置可能发生的事故，降低和避免人员伤亡和财产损失，公司依据《生产安全事故应急预案管理办法》（安全监管总局令第 17 号）与《生产安全事故应急预案编制导则》（GB/T29639—2013），修订了应急预案：（1）生产安全事故综合应急预案（2）商场消防安全事故应急预案（3）商场内客流拥挤时的应急疏散预案（4）突发断电事故应急预案（5）电梯困人事故应急处置预案（6）高处坠落事故应急预案（7）触电事故应急预案（8）防台防汛应急预案（9）反恐防爆应急预案（10）有限空间作业生产安全事故专项应急预案（11）隔油池作业生产安全事故专项应急预案（12）鱼缸爆裂应急预案。进一步规范了公司生产安全事故应急预案管理，增强了应急预案的科学性、针对性、实效性。公司安全生产委员会及物业管理部组成的评审组对应急预案的实用性、基本要素的完整性、预防措施的针对性、组织体系的科学性、响应程序的操作性、应急保障措施的可性、应急预案的衔接性等内容进行了论证和评审，登录上海市及国家安全生产监督管理局网站进行了备案。公司将进一步结合安全生产标准化工作逐步对应急预案进行修订及增补。



社区参与和发展

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

◆回报社会，热心公益

回报社会，开展资助、捐助活动。2016年，新世界通过举办一日捐、慈善义卖以及直接捐助等多种活动，共筹集善款20多万元。2017年年底，公司携手上海市儿童基金会等相关单位举办“携手星宝贝，关爱自闭症儿童”爱心公益活动，新世界向儿基会捐赠50万元。2018年12月，公司举行“孝行天下 关爱老人”慈善捐赠活动，丽笙大酒店捐赠40台电视机，公司合计捐赠800台电视机给上海市慈善基金会用于慈善事业。2019年12月28日，第二十六届蓝天下的至爱慈善活动——感恩的“新”牵手父母看“世界”暨新世界城全新开业感恩盛典隆重举行，公司向上海市慈善基金会捐赠100万元（含物资），用来关爱空巢独居老人。与此同时，公司举行了“爱聚暖冬，情系澜沧”电视机起运仪式，经过2888公里的长途跋涉，新世界丽笙大酒店捐赠的165台电视机运抵遥远拉祜村庄，老乡们感慨万分，终于能在家中看上2020年春晚了，新世界的慈善之心使老乡们的年味更足了。2020年1月，共建单位上海长征医院62名医护人员组成

重症医疗队连夜出发驰援武汉，临行前急需一批行李箱，短短 3 个小时，公司迅速组织力量将采购货物无偿交付给他们，确保医疗队顺利出发。2021 年 6 月 15 日上午，为了庆祝中国共产党成立 100 周年，以不忘初心、牢记使命，全心全意为人民服务的实际行动，推动党史



学习教育践行见效，续写军民鱼水之情。由海军军医大学附属第二医院（上海长征医院）、南京东路街道办事处、上海新世界（集团）有限公司、上海新世界股份有限公司、上海蔡同德药业有限公司携手主办的迎接建党百年华诞、守护健康军民同行“我为群众办实事”大型义诊活动，在新世界城正门口举行，成为南京路上一处暖心的红色风景。2022 年 6 月为曹光彪小学捐赠 7 万元用于购买课桌椅，帮助全校师生顺利复学。

◆爱的传递，共筹善款

上海新世界股份有限公司是一家中华老字号企业，在企业社会责任方面也尽善尽美。公司每年的“一日捐”活动日益得到社会各界的广泛认可。十几年的坚持，十几年的爱心，汇成一股暖流，滋润着每一位被帮助者的心。每年年初，新世界都会掀起一股暖风。

公司积极响应黄浦区委区政府、新世界集团的号召，以“东西协作见真情，沪滇携手助振兴”为目标，高度重视沪滇协作“百企结百村”、“万企兴万村”工作，持续支持孟连县接续推进脱贫攻坚成果和乡村全面振兴，助推经济社会各项事业高质量发展。全体党员积极

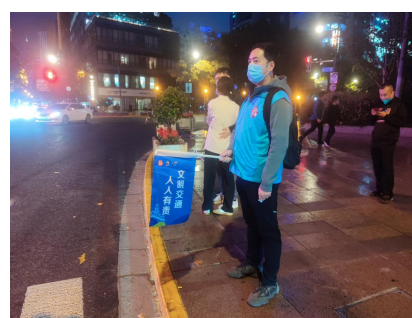
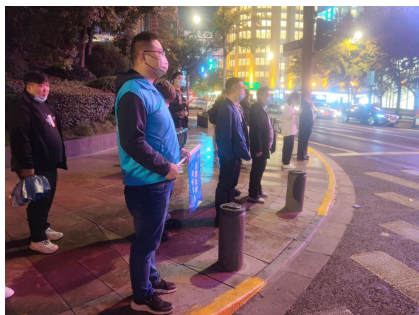
参与“我们‘疫’起行动，同心守‘沪’家园”慈善捐款活动，员工踊跃参加扶贫济困“一日捐”、“千店义卖”、“第一声问候”活动，奉献自己的一份爱心，帮助困难群体温暖过冬。2022年，新世界共筹集善款14余万元。

◆奉献爱心，志愿行动

新世界第一次参加南京路民兵团员学雷锋为民服务是在1984年，至今已坚持了39个年头。服务之初，我们的第一批志愿者以一线基层营业员为主体，当时参与人数只有2人。之后志愿者队伍逐步扩展，参与的对象也从团员发展到党员，从基层一线发展到管理岗位，从我们本店职工扩展到厂方职工。至2022年底，公司在编民兵团员志愿者人数已近百人。服务项目也从最早单一的修伞，发展为现有的“皮肤测试、化妆技巧、学扎丝巾、修伞、黄金眼镜清洗、修拉链、皮带打洞、皮鞋擦洗、身高体重、配钥匙、手机贴膜、针线织补、拷边裁剪、小家电维修、小商品、理发、健康宣教”等17个便民服务项目。传承需要用情！参加一次为民服务很容易，但要长期坚持并不断提高却很难。因特殊原因，每月20日的为民服务只能暂停，但是“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神却一直传承了下去。公司充分发挥好共建单位的资源共享优势和团委“志愿者服务队”的品牌优势，组建好新世界志愿者服务队。以切实履行公司社会责任为己任，主动走向社区、走向社会，深入参加各项爱心活动、志愿服务。

长久以来，公司作为全国文明单位始终把践行社会责任作为应尽之责，助力黄浦创全服务社区群众开展志愿服务是其中重要一环，切实做到在为民服务上力行、在推动发展上力行，形成“我为群众办实事”的实际成效。深入推进“我为群众办实事”实践活动。

2022 年 10 月 26 日至 10 月 31 日，公司党委组织广大党员、入党积极分子、团员青年积极参加文明交通志愿活动共计 16 人次，为“文明出行”保驾护航。



◆抗疫有我，甘于奉献

2020 年，公司组建党员防疫突击队，团员青年防疫志愿服务队在确保商场防疫可控的情况下，还积极参加黄浦区机场防疫志愿者，

部分团员青年编入黄浦区团区委防疫青年突击队，前往黄浦区疾控中心参与志愿服务。

2021 年 3 月，公司团员青年第一时间响应黄浦团区委发出的“致全区青年倡议书”号召，迅速加入“黄青战疫”黄浦青年志愿服务队，连续多日服务中西医结



合医院方浜中路门诊部疫苗接种点位，并选派 2 名青年积极参加黄浦区机场防疫志愿者。



2022 年上半年形势严峻，在抗疫的守“沪”“新”动中，公司全体党员、干部、职工敢于担当、无惧风险、奋力投身到大上海保卫战志愿者工作中，公司党委选派 3 名青年骨干与丽笙 3 名员工直面感染风险、以“明知山有虎、偏向虎山行”的勇毅担当，坚守在黄浦区深红酒店 75 天；6 名中层干部和 2 名青年骨干，支援黄浦居民区核酸检测和物资保障任务，接续奋斗 62 天和黄浦战在一起；1 名青年骨干连续 76 天参与电话流调；由 14 名党员、青年骨干组成的防疫保障队，为解决社区防疫工作者用餐问题，“舍小家为大家”，连续 10 天，闪送一日三餐；丽笙大酒店尽全力为在住酒店宾客筑起牢固的防线，为一线医疗队提供舒心的环境；公司全体党员全员“双报到”、“双报告”，在公司坚守岗位或主动融入社区抗疫，广大员工们也积极响应，纷纷加入志愿者队伍，共同书写战“疫”群英谱，充分彰显了黄浦国企人的责任与担当，展现了新世界人的拼搏与奉献精神。



在复商复市后，根据防疫的要求并结合公司现场情况，在 18 楼设立新世界城员工常态

化核酸检测点，组织 3 批次 18 名工作人员不惧严寒酷暑做好指引服务工作，每日核酸检测人员超过 1000 人，新世界集团及公司领导对大家的辛勤付出给予高度肯定。

为弘扬伟大抗疫精神和志愿精神，8 月 2 日，公司隆重举行“凡人微光、‘新’火成炬”抗疫志愿者颁证仪式，公司领导为新世界抗疫志愿者颁发纪念证书和感谢信，公司领导希望志愿者们能将抗疫精神转化为抓实防控常态化和全力推动公司复商复市促进消费的不竭动力。

◆暖心行动，社区共建

作为一家具有百年历史的中华老字号企业，多年来的发展得益于街道各级领导、居委、广大居民、退休干部、职工的支持与厚爱；新世界将企业和社区的关系比作鱼儿和水，积极履行社会责任，公司多年来坚持走访慰问老党员、劳模先进、离退休干部、困难职工等。与他们面对面交谈，细心询问他们的身体及家庭生活情况，感谢他们长久以来对公司发展的关切与支持，嘱咐他们要保重身体，并送上真诚的节日问候。

公司各党支部与街道居委的低保户共建帮困、助学坚持 20 多年，充分体现了新世界与社区，共生、共荣、共发展的理念，未来新世界将整合更多的资源为社区居民提供更多的服务。



责 任 展 望

2022年3月起的严峻形势，让新世界遭遇了前所未有的困难和挑战。在危机和困难中，公司干部员工积极参加防疫抗疫工作，主动承担社会责任，体现了良好的精神状态，受到多方表扬。公司根据区防控的工作要求，先后派出六批志愿者参加隔离酒店、核酸检测、电话流调、机场应急保障等工作。封城期间，新世界城节能项目改造克服各种困难按照进度表的要求进行施工。该项目预计十年内节约标准煤9395吨，综合节能率超15%，减排二氧化碳25705吨。节能改造项目得到市、区相关部门一致好评，并获得了全国“蓝天杯”高效制冷机房（能源站）优秀工程的评定。

展望新的一年，新世界将继续在今后的经营管理中，进一步强化社会责任意识，以履行社会责任作为企业应尽的义务和使命，强化社会责任管理，保持与各利益相关方的交流与沟通，通过多种途径履行社会责任，遵守社会公德、商业道德，在考虑经济效益、保护股东利益的同时，积极保护债权人和职工的合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者，积极从事环境保护、社区建设等公益事业，加强对职工社会责任的培训教育，从而促进公司与社会、环境以及相关利益群体的和谐发展，以合理的投入实现最大的社会效益、经济效益和环境效益。

我们深知肩负的使命，2023年公司将继续落实《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》的要求，进一步明确责任管理方针和关键绩效指标，公开承诺社会责任实践核心事项，持续改进社会责任考核评价体系，自觉接受各方监督，把践行社会责任融入到企业经营活动的各个环节。

报告附录



意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本公司第十年度发布的社会责任报告。为了使本公司更好地履行社会责任及其报告编制，及时、客观、完整地披露社会责任实践绩效与下一步行动计划，我们真诚地期待您的反馈意见。

您的信息：

姓 名_____ 工作单位_____

联系电话_____ 传 真_____ E-mail_____

您可以参考下表对我们的报告作出评价（可以单选或多选）

1. 您对本报告整体感觉是：

☐ 很好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 有待改进

2. 您认为本报告结构和版式是否便于阅读？

☐ 是 ☐ 否

3. 您对本报告披露的信息评价：

☐ 通俗易懂 ☐ 内容翔实 ☐ 篇幅适宜 ☐ 愿意阅读

☐ 增加信任 ☐ 需要改进，如_____

4. 您是否从本报告获得了所需的信息？

☐ 是 ☐ 尚须提供 ☐ 否

5. 您认为本报告对利益相关方关注问题的反映程度如何？

☐ 完整 ☐ 较完整 ☐ 一般 ☐ 有待改进

6. 您对上海新世界股份有限公司社会责任实践的总体评价是：

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 有待改进

您可以选择以下方式提供您的反馈建议：

邮 寄：上海市黄浦区南京西路 2-88 号

邮政编码：200003

电 话：+86 21 63588888

传 真：+86 21 63582185

公司网站：www.newworld-china.com

公司官方微信：



上海新世界股份有限公司

审验声明

上会师报字(2023)第 1308 号

上会会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 上海



上会会计师事务所（特殊普通合伙）

Shanghai Certified Public Accountants (Special General Partnership)

审验声明

上会师报字(2023)第 1308 号

上海新世界股份有限公司的各利益相关者：

我们应上海新世界股份有限公司（以下简称“新世界”）的委托对《上海新世界股份有限公司 2022 年度企业社会责任报告》（以下简称“《报告》”）进行独立审验。

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

一、审验范围和标准：

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

本次审验时间为 2023 年 4 月。审验的依据为上海证券交易所《<公司履行社会责任的报告>编制指引》的相关要求。

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

二、审验工作：

为了得出审验结论，我们开展了以下工作：

通过互联网收集与新世界履行社会责任相关的信息；



上会会计师事务所(特殊普通合伙)

Shanghai Certified Public Accountants (Special General Partnership)

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

了解了新世界《报告》中相关数据的统计方法和报告的逻辑框架;

了解了新世界的内部沟通机制及与外部利益相关者报告其相关政策的情况;

审验了新世界提供的与《报告》相关的文件、数据和信息。

三、审验结论:

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

四、独立性声明:

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

五、相关说明:

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

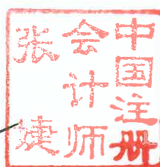
上会会计师事务所(特殊普通合伙)



中国 上海

中国注册会计师

张健



中国注册会计师

张怡



二〇二三年四月十一日



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

地址：上海市黄浦区南京西路2-88号

电话：+86 21 63588888

邮编：200003

网站：www.newworld-china.com