

新雅粤菜馆

社会责任报告 (2023 年度)

编制：新雅粤菜馆总经办

日期：2023 年 12 月 31 日

目 录

1、第一章	公开陈述	3
2、第二章	单位概况	4
3、第三章	主要参数	6
4、第四章	报告内容	7
1)	保障员工权益	7
2)	诚信生产经营	13
3)	参与社会治理	16
4)	绿色环保形象	19
5、第五章	后语	21

第一章 公开陈述

欢迎阅读上海新雅粤菜馆 2023 年度《文明单位社会责任报告》，本报告是阐述本企业所承担的社会责任，企业诚信经营，营运状况，企业战略，环保工作等内容。对企业而言，能承担社会责任，履行企业的社会义务，保障各方面利益的企业才能真正的在市场中立于不败之地。新雅粤菜馆和我们的顾客，我们的员工一起成长，共同推进社会发展。

新雅粤菜馆在《文明单位社会责任报告》的编撰上严格按照上海市精神文明建设委员会办公室制定的《上海市文明单位社会责任报告编制说明》，《上海市文明单位考评标准》所规定的要求，以便相关利益者能更好的了解新雅粤菜馆发展状况。

新雅粤菜馆总经理室：

第二章 单位概况

1、企业基本情况简介

新雅粤菜馆位于上海市南京东路 719 号，地处中华第一街——繁华的南京路步行街上，创建于 1926 年，是沪上最负盛名、深得中外宾客青睐的粤菜馆、中华老字号、国家五钻级酒家。

2、规模与性质

新雅粤菜馆隶属于上海杏花楼（集团）股份有限公司，目前拥有 3 家销售公司，1 家食品生产基地，2 家新雅茶室。高级管理人员近百人。企业具有中、高级职称的人员近百名。新雅粤菜馆属于国有控股企业。

2023 年，新雅粤菜馆及下属企业年度总销售额近 4 亿元。

企业属于企业经营性质的文明单位。

3、所属类别

新雅粤菜馆是一家以服务类别为主，制造类别为辅，相互结合的单位。企业经营类别涉及餐饮、食品工业、食品专卖连锁、农产品开发等多个项目。

4、2023 年企业获得的各项主要荣誉称号

2023 年中国国际首届胡润中国预制菜生产企业百强榜 top30

2023 年中国最受欢迎新春预制品菜礼盒品牌 10 强榜单第五名

2023 拔草生活指南年度影响力品牌

2022 上海零售风云榜奖金创新奖

2023 长三角名优食品新雅糕点烘烤类

2023 年上海优质青团（5 个，咸蛋黄，黄油腰果，腌笃鲜，细沙，纯蟹粉）

上海新雅粤菜馆防疫突击队荣获 2022 年上海商贸服务业抗疫新冠疫情先进集体

预制菜守正创新证书

新雅粤菜馆光之选年度美食奖-年度海派粤菜

2023 品质预制菜比赛金奖-上海新雅食品有限公司新雅虾仁

2023 年（第二十九届）中国月饼文化节-新雅月饼金牌月饼加证书

2024 年（第二十九届）中国月饼文化节-新雅月饼中国名饼加证书

2023 年度中国月饼行业三十强

2023 年苏式（鲜肉、腌笃鲜、蟹粉虾仁）上海名特优月饼

2023 年礼盒（全家福、八月桂香）上海名特优月饼

2023 年上海市月饼销售额第五名，产量第五名

2023 年上海地标美食-新雅粤菜馆（无花果炖肉汁汤）

2023 年上海地标美食-新雅粤菜馆（沙律烟鲳鱼）

2023 年上海地标美食-新雅粤菜馆（新雅粤菜馆滑虾仁）

2022 年上海市企业社会责任报告

2024 年度中餐馆

2023 上海市首发经济引领性本土品牌

第三章 主要参数

新雅粤菜馆社会责任报告时间范围：2023 年 1 月 1 日到 2023 年 12 月 31 日。

本社会责任报告的编制依据、主要遵循《上海文明单位社会责任报告》中有关“企业类”文明单位社会责任报告指标要求”，按照文明单位社会责任四个方面的要求提供详实的社会责任报告。

为了便于表述和方便阅读，“新雅粤菜馆”在本报告中将以“新雅”、“企业”、“我们”进行表示。

我方文明单位年度报告的主要数据，本报告所引用的 2023 年数据为统计数据，由于统计算法不同，可能与最终数据略有差异。

本报告中涉及金额的货币种类均为人民币。

第四章 报告内容

I-1 保障员工权益

II-1 落实理论学习和基层党建工作

2023 年度，新雅粤菜馆党支部在杏花楼集团、新世界集团党委的带领下，积极响应上级党委关于“四责协同的”工作要求，全面落实从严治党“四责协同”机制，把支部主体责任、纪律监督责任、党支部书记的第一责任和班子成员“一岗双责”的横向协同协作与纵向压力传导结合起来，构建责任落实的合力机制。落实到支部的“四责协同”。分解到全年度支部的工作项目中：

换届选举：今年支部换届选举，从 2022 年底到 2023 年初三个月时间，选举工作程序严谨、组织严密、操作规范，严格按照集团公司党支部换届流程实施：2022 年年底支部提报上级党委《关于新雅粤菜馆党支部启动换届工作的请示》通过，11 月支部根据要求推选了支部委员候选人提报上级党委公告后通过，2023 年 2 月支部召开大会正式选举新一届党支部委员，并上报集团公司党委审批并通过。新一届新雅支委会在 2023 年的工作中：在集团党委的坚强领导下，充分发挥支部战斗堡垒作用和支部主体责任，团结带领全体党员群众齐心协力，开拓创新，弘扬新雅匠心精神，坚守党员责任担当，努力为老字号发展尽心尽责。

专项学习会议：2023 年下半年，支部积极响应中央及上级党委的号召，开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育。在 10 月进行主题教育活动会议部署，召开了七次主题教育会议。后

续支部发放纸质材料对主题教育应知应会进行培训，并定期通过微信向党员发放网络主题教育应知应会知识，加强党员巩固学习。为了检验和巩固主题教育学习效果，全体支部党员合格完成了主题教育知识点问卷。

I-1 保障员工权益

II-2 员工教育

企业采用多种形式对员工进行社会主义核心价值观思想道德教育，形势任务教育，并结合企业文化，加强班组、部门业务方面的学习，形成日常学习制度，开展学习考核，学习型班组覆盖企业全范围。新雅支部带头，认真贯彻中央和各级集团公司党委有关文件精神，加强新形势下支部党建工作。带领全体干部员工开展学习型企业。新雅党支部从严落实“三会一课”、民主生活会、组织生活会、党性分析、民主评议党员等制度，每年支部按时开展的民主评议活动及党员问题清单自查活动。新雅党支部要组织党员开展民主评议，对照党员标准，按照个人自评、党员互评、民主测评、组织评定的程序，对党员进行评议。党支部综合民主评议情况和党员日常表现，确定评议等次，并向党员反馈。全年中，企业多次组织员工参加各类业务、专业知识等培训。

第二季度六月份，企业总经办组织新雅全体干部员工参与了企业年度综合性培训工作，培训考核包括消防、食品、生产安全及垃圾分类、职业素养等各类培训内容，三百人参加了随后的考核，并取得了

优异的成绩。

同时，从年初文明单位工作创建开始，企业就成立了由党、政领导亲自挂帅，分管领导具体负责的创建领导小组，并着手制定《2023年文明单位创建规划》；同时，根据形势的不断变化，又对创建规划作了相应的修订。同时，为了使创建目标人人知晓，人人为创建工作尽责尽力，企业结合企业实际，围绕创建主题，深入开展了一系列的宣传教育活动，并借助企业网站、员工餐厅宣传栏等宣传教育阵地，对先进人物进行表彰，员工学习心得作交流、各类健康知识及政策法规的宣传，为文明创建活动营造了一种和谐向上的氛围，积极引导员工争当文明市民、争做文明员工。

借助企业网站、员工餐厅黑板报等宣传教育阵地，对先进人物进行表彰，员工学习心得作交流、社会主义核心价值观和各类健康知识及政策法规的宣传，为员工学习营造了一种积极向上的氛围，引导员工形成正确的世界观，人生观和价值观。企业严格落实学习制度，以班组为单位，利用班前会、下午休息等时间向员工进行诚信教育、思想道德教育、爱国主义、集体主义、社会公德、职业道德、以及形势任务教育，并进一步放大道德典范的示范效应，引导职工明是非，分美丑。

企业每年制订年度培训计划，培训的内容既有针对一线服务、厨点员工的业务知识培训，也有针对管理人员的管理理念培训。一年来，先后组织业务知识更新培训 6 次，各部门举办各类培训班二十多次多期，开展技术比武、岗位大练兵、同行业务交流 4 次，员工受训率、参与率均达到 100%。各部门班组根据每季下发的“班组学习内容要求”，按

照规定学习时间和内容，组织好日常班组学习。有效地拓宽了员工的知识面，提高了理论知识和实务操作能力，也进一步增强了员工参与市场竞争的能力。在这一年中，企业持续参加了“践行文明餐饮，提升文明指数”，“创文明单位”培训学习，选派的参训人员均通过严格考核，取得了好成绩并获得了相应资格。每名新进员工都会接受上岗前的培训，对于特种操作员工更是做好上岗前的培训，做到 100%持证上岗；企业财务人员每年开展财务知识培训并完成相关职称继续教育的工作。企业员工积极参加多渠道、多形式的继续教育和业务进修，据统计，企业总部现有国家级烹饪大师 2 名，高级技师 16 人，技师 11 名，中高级职称者 50 人。创建文明单位员工知晓率达到 100%。另外新雅粤菜馆持续开展员工立功竞赛、岗位练兵、技能培训，员工参训率达到 100%以上。企业文字使用规范率达 99%，企业普通话服务普及达到 95%以上。企业员工人均各类培训 80 小时以上，员工培训覆盖率 99%。两年企业教育培训经费 10 万元。市民修身行动知晓率和参与率 99%。

企业各项创新工作出色，被继续评为《文明单位》称号。

I-1 保障员工权益

II-3 员工录用

构建企业稳定和谐的劳动关系始终是新雅管理层的重要工作，截止 2023 年底，目前企业及下属公司共计员工总数 620 名，总部 271 名，季节工 200 名；本市籍员工 213 名，外省市员工 407 名。企业鼓励员工积极参与各类先进评选，每年年底企业都在总部及下属召开优

秀员工，优秀班组、优秀干部等评选活动，并颁发奖励和证书。

为切实维护广大职工的劳动权益，新雅人力资源部建立健全员工档案，依据国家《劳动合同法》制定劳动合同，现今无论是合同工、劳务工，还是外劳力，企业都 100%依法与其签订劳动合同，依法办理招录用手续，依法变更、续签、解除、终止劳动合同。2023 年企业新增就业岗位数 5 个。同时，落实工资协商制度，并按国家规定按时、足额支付员工工资、加班费，100%为员工缴纳社会保险，并严格执行本市职工工资标准。2023 年员工的流失率在-3%左右，在合理水平。

企业严格遵守《未成年人保护法》、《劳动合同法》等有关规定，对应聘人员严格把关，而且明文规定，不得安排未成年人，孕妇等从事禁忌劳动工作。同时，在招聘过程中对于应聘者一视同仁，特别还提供给伤残人士工作机会，企业目前聘用聋哑残障人士 4 人。在薪酬，晋升，福利方面，不管是外来务工人员还是本地员工，都是新雅大家庭的成员，都能享受到了同等待遇。

由于劳动关系和谐，被区总工会评为企业健康最佳文化奖等诸多荣誉称号。

I-1 保障员工权益

II-4 劳动保护

企业严抓安全生产工作，每逢行政例会，有关生产安全，食品安全，消防安全和其他安全防护工作都是会上所布置的内容。企业通过

班会，宣传栏，视频等多方面进行宣传安全防范知识，旨在提高员工安全防范的意识。在消防安全方面，由于餐饮企业中涉及多方面明火操作，企业建立了一整套消防安全制度，从员工到每个部门都有针对性的消防安全要求。制度明确各部门消防安全的职责，要求部门针对各自三清三关工作必须常抓不懈。企业在员工食堂也一直宣传消防安全知识。

在其他生产安全，事故防范工作中，企业同样建立了相关制度予以执行。在日常经营工作中，从厨房的油锅操作、刀具管理，电源电器管理都有对应制度。针对日常的突发事件，企业制定了多个应急预案，包括顾客在就餐过程中突发疾病的救治，包括对断水、停电等突发事件的处置。企业还定期邀请专业老师上门辅导有关紧急救治方面的医学知识及日常疾病防止预防的培训，让员工掌握一些较为简单的救治及医疗知识。为了将安全工作落实到每个岗位，企业和部门负责人签订了生产安全责任书，明确了各部门的安全职责，2023 年至今企业未发生一起重大的生产安全事故。企业劳动保护用品人均经费年增长率 1%。

在关注员工福利待遇方面，总经理室在企业内部建立健全了员工食堂、休息处、淋浴室、更衣室等基础设施，2023 年，企业为多次为员工发放福利，做到夏送清凉，冬送温暖，总经理室认真执行国家规定的防暑降温费、独生子女费等员工福利津贴政策，除了国家规定的应缴付的各类职工保险之外，企业又额外的为每个职工购买了住院、大病、女职工特殊医疗保险，解决了职工的后顾之忧。针对退聘

人员，企业同样为其购买了医疗保险。每逢职工家庭中有大事，或遇到职工生病，工会或者部门都会及时委派专人上门进行慰问，这些都充分的体现了企业对职工们的尊重和关怀。

企业成立“健康自我管理小组”。管理小组成立至今已开展了多种丰富多彩的活动，曾多次邀请专业人员开展健康咨询，邀请一些医学院的实习生上门为员工切脉诊病，并请专业老师上门辅导健康知识。同时，健康管理小组还定期开展体育活动，如托盘接力竞赛、拔河、跳绳、广播操、羽毛球等各类体育健身项目。在活动开展同时，我们管理小组的成员还积极向员工宣传健康知识，倡导健康、文明、科学的生活理念，使员工通过锻炼身体，增强体质。企业还有一个稳定多年，固定次数的“测血压日”，由健康管理小组成员免费为员工测量血压，并建立、建全血压档案，定期跟踪，确保员工血压知晓率达到 100%，真正做到了“我的血压我知道”。在创建“健康单位”期间，企业以切实保障职工身心健康为宗旨，围绕爱国卫生创建目标，积极倡导科学、健康的生活方式，使粤菜馆“健康单位”的建设更上一层楼。同时，结合餐饮企业特点，工会充分利用各种宣传手段，在员工中积极开展健康饮食的宣传，促进员工掌握自我保健知识和健康技能。为了让员工了解合理膳食，控油、控盐等知识，我们还特别聘请市营养顾问讲解相关知识，使职工受益匪浅。同时，企业号召员工们积极参与市民修身的各项宣传和活动。

I-2 诚信生产经营

II-5 诚信经营

单位及法人代表信用良好，在上海市工商部门法人公共信用平台查询报告，企业及下属所有企业证照齐全，企业每年固定进行年检工作，年间工作显示正常有效。市食药监局来我方检查也为良好状态。

企业建立健全内控管理制度，2023 年企业在以往的管理体系上进行了完善，详细增加了各种部门的管理细则，在以往的标准体系上进一步明确了各部门的管理制度和工作流程。同时企业的所有业务合同管理全部入档，合同全部由电脑存档进行统一规范的管理备案。

结合前期开展的六 T 现场管理标准，2023 年至今，企业持续完善六 T 工作流程。由于六 T 现场管理工作成绩出众，新雅粤菜馆继续被市烹饪餐饮协会评定为“六 T 管理工作示范单位”。

作为一家国有老字号企业，企业依法纳税，按时纳税，把纳税工作放在首位。企业纳税的信用等级是 AA 级。企业建立并时间企业服务信誉制或公示制。2023 年，企业积极响应市场监管部门的号召，开展各项防疫防控工作，在入门处等设有专人专门的查验随申码等工作，接受社会的监督。企业的产品和菜谱价格都是明码标价，接受顾客和相关部门的监督。2023 年，企业继续把社会责任报告向社会公布。企业有专职的营销策划部门进行宣传把控，策划宣传部门和新媒体进行对接，对宣传广告严格把关，杜绝虚假、扩大宣传。同时企业配合相关部门积极开展打击侵权假冒工作，2023 年春节期间，新雅参与市场监督局各项打假培训工作。

I-2 诚信生产经营

II-6 诚信服务

作为一家五钻酒家，企业重视餐饮产品及服务质量，企业制定相应服务标准规范，把菜肴的制作标准和服务标准建立成体系，落实到各部门，同时在年初的工作会议中落实绩效考核，到年底考核会议中评估各部门的落实情况，并予以打分评价，根据分数的前后对相关负责人进行奖惩，企业把社会渠道对本企业质量评价纳入到本企业的评判体系中，通过日常对大众点评，美团等社会评价体系及市场监督管理部门的信息沟通了解，我方对社会上对本企业产品质量及服务质量的反馈信息予以积极完善，并主动查找问题予以解决。企业通过钉钉的管理流程提升了企业内部管理的效率，把很多工作

同时，企业把食品安全工作放在首位，企业严格供应商管理体系，定期筛选合格供应商，对于食品安全，企业通过日常大小会议，不定时对员工进行食品安全及其他方面安全工作的培训，并落实专人负责监管。在涉及到食品生产的各个环节上，企业要求各个环节的员工都要严格把关，千方百计确保食品安全工作不出差错。

企业作为一家老字号餐饮企业，在诚信经营和处理顾客投诉时候，一直秉着两个原则：一是顾客至上，永远把顾客的利益放在第一位；就算顾客存在不对，我们也不会去激辩，只会耐心的向顾客解释。二是迅速补救，确定把顾客的每次抱怨看作企业在管理中发现弱点、改善管理的机会。只有这样才能重新获得顾客的信赖，提高餐馆的销

售业绩。企业对所有顾客的投诉意见及其产生的原因、处理结果、处理后顾客的满意程度以及今后改进的方法，均及时进行了汇总，并运用各种固定的方式，如例会、动员会、早班会或企业内部宣传等，告知所有员工，使全体员工迅速了解造成顾客投诉意见的种种，并充分了解处理投诉事件时应避免的不良影响，以防止类似事件的再发生。2023 年，企业进行了顾客服务满意度调查，满意率达到 98%以上，顾客投诉率低于 0.05%。基本达到了标准要求，在三年中，基本稳定。

企业建立健全合同管理规范和财务管理规范。为进一步加强餐饮行业发票管理，提高诚信纳税意识，营造餐饮业良好的税收环境，企业财务部门联同相关部门，加强发票管理，拒绝使用假票，树立诚信纳税意识。依法诚信纳税，为净化餐饮行业发展环境、树立餐饮行业的良好形象。一直以来，企业通过各种工作营造社会诚信形象，承担社会责任。在经营过程中，餐厅部门以服务顾客满意为宗旨，牢固树立优质服务，创造满意消费环境的意识。厨点部门科学管理，提高菜点和服务质量标准，以人为本，合理定价，兼顾物美价廉。整个企业从上到下坚持餐饮服务职业道德标准，每个部门都争创文明礼仪典范，注重社会效益。本着童叟无欺的诚信经营理念，引导顾客理性消费，倡导健康、节约的消费理念。努力营造轻松、舒心、休闲，顾客满意的消费环境。企业被工商所认定为管理类别一类企业，并获得了上海市商务委颁发的“上海市诚信建设示范单位”证书。

放心餐厅，顾客放心-在 2023 年创建放心餐厅，企业管理层强调此项创建工作是本企业年度工作重点，必须重点投入，结合疫情工作，

全员参与，为此，企业上下对放心餐厅的创建工作常抓不懈，确保创建取得实效。主要做了以下几个方面：一是放心餐饮，源头抓起：为了确保食品饮食安全，我们从源头抓起，严格把好了食品卫生的第一关，坚持做到变质原料不验收、不进货、不加工，层层严格把关，确保为消费者提供新鲜安全的健康菜肴。二是节令产品，上下参与：每年中秋月饼、春节年货、清明青团、端午粽子等食品销售季节中，是企业的销售高峰，为了确保食品安全工作，管理层高度重视，精心组织，周密部署，全员动员一起参与食品安全工作，确保节日供应的产品既丰富百姓餐桌，也符合安全标准。三是食品安全，常抓不懈：企业日常普及营养膳食、环节控制、添加剂等食品安全知识。今年专门邀请市场监督管理局同志上门为职工进行食品安全知识和预包装食品标签培训，并对员工进行考核，使得培训效果相当明显。四是垃圾清理，不留死角：企业管理部门安排专职的卫生清洁人员负责打扫室外卫生、楼梯、楼道、洗手间和垃圾集中收集，做到垃圾分类，彻底整治容易被忽视的卫生“死角”，随时保持企业内外环境清洁。五是明码标价，标准计量：企业总务部门有专职人员，每年定时做好计量秤具的强检工作，确保计量秤具安全有效。企业策划部门人员按照国家相关规定，做好菜单和菜谱、产品标识牌等工作，让顾客明明白白消费。六是光盘行动，无烟餐厅：企业重视文明单位创建工作，要求服务人员善意提醒顾客合理点菜，不要过于浪费，进行光盘行动，同时企业各楼面餐厅都属于无烟餐厅，对于顾客有吸烟的行为都进行了及时的劝阻，确保了企业无烟餐厅的称号。

I-2 诚信生产经营

II-7 利润与经济效益

2023 年，新雅粤菜馆主营业务收入 2 亿元，新雅及下属企业共计近 4 亿元。新雅粤菜馆总部餐饮纳税总额为七百多万，同比去年变化不大。

在 2023 年，我们不仅在原有的招牌菜、特色菜以及经典的海派粤菜上保持水准，更紧随四季轮转，推出了与春夏秋冬相呼应的当季佳肴，让宴席文化独具新雅魅力。同时，在南京路的现制产品线上，专业团队也毫不松懈，每月都有 3 至 4 款新品问世，如口感鲜美的牛肉青团、营养丰富的藜麦粽子、风味独特的咖喱鲜肉月饼等，这些都成为新雅美食的闪亮名片。图上就是我们大师和管理层研发产品，一年四季每周都有。在食品工业方面，我们持续对两大拳头产品——新雅半制成品和新雅月饼，以及其他各类食品系列进行迭代升级。对半制成品（预制菜产品）进行了全面梳理，形成了新雅独有的十大系列产品，涵盖炒菜、免浆菜、馅料、中式点心等多个系列，每一系列都独具特色，成为新雅半制成品的亮点。此外，我们积极与迪士尼、南梦宫、上博、老凤祥等多个知名品牌企业合作，在半制成品和月饼等领域推出了众多创新国潮新品。我们通过微信公众号、小红书、南步行街等自媒体平台，广泛宣传新雅的新产品、新味道、新包装和新特色，让消费者直观地感受老字号品牌的魅力。在经济效益提高的同时，职工的收入也稳步提升，职工收入同比未下降，在报告期内，企业为所有员工按时缴纳各项社会保险费用，尽到企业的社会责任。2023 年

企业参与上海市举办的老字号博览会，企业全体管理高层人员都积极参与此项工作。企业在 2023 年加大老字号品牌宣传，通过各种媒体渠道讲好老字号故事，全年各类投入媒体宣传 500 多万，让更多的消费者能了解新雅故。2023 年企业申报非遗大师工作室，增加非遗传承人，企业通过各种方式让新雅的工匠大师们参与各项活动。

2023 年企业被评为《上海市首发经济引领性本土品牌》、《预制菜守正创新奖》等诸多称号

I-3 参与社会治理

II-8 参与文明共建

在年初，企业就积极签署经营文明、文明共建倡议书。以绿色引领为主题，新雅倡导健康餐饮新风尚。老字号在数字信息化建设中，积极融入健康理念，在“健康促进示范街”活动中发挥表率作用。通过健康促进服务项目，如合理膳食、公筷公勺、劝阻游烟、提供健康菜单等，推动黄浦健康餐饮构建，为市民和游客带来健康、安全、舒适的用餐体验。在结合新雅餐厅特色开展的健康主题活动中，新雅独具匠心地推出了“扫码知营养”健康科普项目。消费者只需轻轻一扫菜单上的二维码，便可即时获取菜品的营养成分、主要食材等相关知识。顾客可以成为自己健康的第一责任人。此外，新雅的大师工作室积极履行社会责任。深入社区、学校等地，向广大市民传播营养膳食、健康菜肴、公勺公筷等健康饮食理念。同时，新雅还在各大媒体和公众号上积极发声，倡导文明餐饮，营造健康、和谐的用餐氛围。凭借

在健康餐饮领域做出的贡献，新雅在 2023 年荣获健康促进中心颁发的最佳文化营造奖和爱国卫生合格单位称号。

I-3 参与社会治理

II-9 志愿服务

在社会公益活动方面，企业积极参与社会公益事业，总经理室意识到，参与公益活动不仅能使职工们得到社会锻炼，并能增强职工的社会责任感。企业号召全体干部职工关注社会、学习雷锋、帮助弱势群体、积极投身到社会公益事业中去，为社会奉献出新雅人的爱心。企业党、政、工、团各个层面都积极投入和参加各类社会公益活动。近三年来，企业共有近 200 人次志愿者参加“南京路品牌服务”、“马路整治”、“社区服务”、“一日捐”等各种社会公益，人均累计服务 5 小时。同时，新雅职工积极发挥行业特色，始终参与南京东路的为民服务工作，为市民提供便民、健康饮食咨询等服务活动，得到了市民们的一致好评。企业两位大师多次参与社区共建工作。同时，企业还组织员工参观学习同行的志愿者工作，进行志愿者培训，评选表彰先进志愿者团队和个人，丰富企业志愿者的工作生活内容，陶冶情操，增进身心健康，增强企业的凝聚力，不断提升企业志愿者的文明素质和专业程度。目前企业党员注册志愿者为 100%，员工志愿者为占总数 22%。

企业也将继续号召员工积极参与社会公益活动和社会捐助活动，

向社会贡献我们新雅人的一份关爱之心，把新雅创建文明单位上升到一个新的高度。

I-3 参与社会治理

II-10 救灾与慈善捐助

一直以来，对于社会和企业职工的帮困救助是我们非常重视的工作，对于弱势群体我们必须伸出援手，去帮助他们。企业设立了帮困救助基金，成立专门的领导小组和工作小组，并对困难职工登记造册，建立台帐，实施分类管理，着力解决单位职工及家庭的突发性困难和危机事件。2023 年来，共计捐助帮困金近 5 万元。为了使帮困救助活动做到经常化、长效化，企业利用党员捐款、爱心捐献等形式多方筹措资金，用于企业困难职工的《帮困救助基金》。对于一些因病长期在的员工，企业工会领导也经常上门慰问，并送上慰问金。企业还为困难职工家庭子女提供就业岗位、勤工俭学的机会，切实解决困难职工的基本生活保障问题。对于退休职工，每年企业都发放月饼进行慰问。

对于社会救灾和慈善捐助，企业也积极参与，企业每年都开展“爱心一日捐”“献爱心”等各项捐助活动，发动企业员工一同为社会出钱出力。在社会上一些大的事故发生后，总经理室带头，积极开展向灾区捐款活动，先后多次组织职工向灾区进行捐助捐款。在中秋佳节，新雅每年都向社会福利院，红十字会送上新雅的中秋月饼，让这些特殊的弱势群体感受到社会的温暖。

2023 年 1 月，新雅粤菜馆食品旗舰店继续被上海市黄浦区拥军优属拥政爱民工作领导小组办公室列为黄浦区烈属爱心点心店。2023 年企业继续向社会弱势群体捐赠月饼并获得慈善证书。

I-4 绿色环保形象

II-11 环境管理

企业有专门的环境管理体系规范，并纳入企业标准化管理体系中，目的是为了加强企业废水、废油、废弃物、油烟排放等环境的管理，保障顾客身体健康和环境整洁，降低环境污染。具体环境管理由企业总务部、厨点部负责管，总经办协助并进行监督，其他部门配合执行。特别在废油处理中，企业严格把关，和专门的环保公司签订合同处理废弃油脂，防止废油流入不正规渠道。

企业的卫生防疫体制健全，做到有制度、有管理、有检查。结合集团公司的 6T 管理实务和餐饮服务单位食品安全 ABC 规范化管理标准，我们在企业、部门、班组均建立了较为完备的环境卫生制度，有环境卫生分块包干区域图、有部门卫生目标制度、有各工种岗位责任制，并坚持日常的考核工作。在防止虫害方面，企业积极与街道做好联络工作，配合市、区爱卫办的工作步骤，将除“四害”工作常抓不懈，定期投药、喷药，重点季节加强灭害措施。

I-4 绿色环保形象

II-12 低碳节能

企业积极开展建设节约型企业活动，落实各项节能、节材措施，有效地降低了企业能耗，使各项费用成本得到了较好地控制。对员工的考勤、就餐、沐浴实现了“一卡通”管理，降低原有考勤纸卡的浪费。在开源节流方面，各楼面安装分时电表，对水、电、煤用量进行分楼面核算，2023 年责任书继续明确提出，各项费用指标较去年必须下降。并将其列入年度“部门经理岗位聘任合同书”中，与奖惩挂钩，2023 年燃气、水、电等能耗费用同比 2022 年有所下降，一方面是餐饮销售额受到疫情影响，另一方面也是企业长期实行低碳工作的成效。企业大堂照明全部改为节能照明，夏季室内空调温度设定为 26℃以上，办公用纸做到正反两面使用；换洗间的洗手装置和坐便器均改装感应式和节约型水箱。对于用水做到正常用水，不得用“长流水”方式进行食品原料浸泡，应根据清洗原料的特性、数量选择适宜的水流进行漂洗、冲洗。生活用水应随手关闭水龙头，不浪费水资源。厨点部门，合理用气，按烹饪的火候要求，及时选调气源阀门，控制用气，严禁空烧用气现象。

同时，严格执行国家的各项环保法规，在公共场所的醒目位置均设置了禁烟标志，并扩大的无烟区范围，污染物稳定达标排放。2023 年企业在节能上也有所投入，并获得区节能办相关表扬。

I-4 绿色环保形象

II-13 环保形象

企业努力做到内外环境的优美整洁，绿化、美化工作到位，各项

卫生工作达标，并积极为职工创造良好的工作生活环境。2023 年，企业在原装修的基础上继续保持，对新雅总部各楼面、办公室区域和员工更衣室进一步完善，改善了企业内的硬件条件，保持了经营场地明亮、宽敞、舒适、优雅、环境绿化美化，并加大了控烟力度，扩大了无烟区的范围，确保环保工作达标。改造后的新雅将在服务设施和环境上提升一个档次。目前，企业的餐厅、包房、走廊内以及办公区域，均增加了挂画、花卉和绿色植物进行点缀，企业与专业园艺公司签订植物养护协议，由专业人员进行定期养护花卉，近一年来，用于花卉摆放和绿化养护费达上万元。

总经办负责节能宣传的策划，组织开展对全体员工进行节约能源的宣传教育。使员工建立起节能意识，做到节能从自己做起，从身边做起，实现节能。宣传教育可通过宣传牌、黑板报、宣传栏、节能知识竞赛等多种方式进行。

I-5 信息化建设

II-14，信息化管理，持续提升

在企业内部数字信息化建设道路上，企业始终保持着对资金与人力资源的坚定投入，这一举措为企业的人员管理、内控、库存、行政、审批、票据、销售等方面提供了强有力的支持。在 2023 年，数字信息化建设的重心更是聚焦于财务、法务、产品追溯、销售等关键四个领域。

以财务为例，过去在发票报销验证环节，需要频繁的手动签字和

信息录入。然而，通过数字信息化流程的引入，现在只需将发票拍照上传，签字、验证等流程全部实现线上化，极大地减少了面对面处理的繁琐，显著提升了工作效率。同时，对外开票也全面采用了二维码形式，为顾客带来了极大便利。在法务方面，合同的电子审批流程得到进一步规范，合同审批通过后自动进行电子盖章存档，这一变革使得企业的合同管理更加规范有序。在食品工业追溯系统，产品的追溯系统的加入，不仅满足了政府监管部门的严格要求，更为消费者提供了查询产品质量信息的便捷途径。现在，企业产品的信息、批次、日期、原物料等详细信息均可轻松查询，未来这一系统还将逐步扩展至企业所有产品系列。在销售领域，企业正逐步推广虚拟券（电子券），以适应部分特定市场的需求，推动票券的无纸化进程。同时，产销对接也通过电脑预约、以销定产等模式实现进一步的精准对接，降低了生产成本，提高了产销效率。

近年来，新雅致力于制度和流程的完善。特别是在 2023 年，通过多轮严格的审计，企业对业务管理流程进行了全面的梳理与优化。数字信息化的管理让各项制度得以切实落地，每笔经费规范审批，内控审核更为严谨、周密，确保了企业经营活动的安全、有序，规范化管理取得了显著成效

I-5 信息化建设

II-15， 电子商务，全网铺开销售

新雅高层致力于探索与拓展新型销售渠道，为了提升线上业务的竞争力，今年新雅公司特别成立了电子商务独立公司和新雅市场部，并为其配置了全新的办公环境和充满活力的青年团队。2023 年，新雅电商和宣传部门精心策划并实施了全方位的宣传策略，构建了一个远、中、近场相结合的立体电商网络，旨在精准满足消费者需求。我们灵活运用直播和自播方式，构建起强大的传播矩阵。除了与李佳琦直播间等知名平台保持紧密合作，我们还积极开拓海外市场。2023 年，新雅成功将企业的中点、月饼等产品销售至美国、澳大利亚等市场，进一步提升了品牌国际影响力。在各项销售渠道的对接中，我们充分利用数字信息化管理平台，极大地提高了企业与大平台和渠道沟通和业务审批流程的效率，使工作手续得以简化而不失严谨。

第五章 后语

企业履行社会责任，这是文明单位创建活动中一项重要的工作，我们将切实把新雅的各项经营管理工作同履行社会责任紧密的结合起来，从而促进企业的全面发展和员工的健康成长，并以此作为企业发展、腾飞的有力支点，使企业的文明程度迈上新的台阶。在后续工作中，我们将继续把此项工作不断引向深入推进，促进企业的各项经营管理和履行社会责任工作迈上新的台阶。

新雅粤菜馆总经办

2023 年 12 月 31 日