



十里南京路 一个新世界



2021 社会责任报告

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

2022年4月

目 录

编制说明	1
董事长致辞	3
总经理致辞	4
新世界新风采	5
关于我们	6
社会责任管理	7
社会责任实践	19
科学发展	19
员工与和谐劳动关系	22
经济与公平运营	29
合作共赢	31
诚信、服务与顾客	37
环保节约	44
安全生产	47
社区参与和发展	53
责任展望	59
报告附录	61
意见反馈表	61

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 2021 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 2021 年整年度，同时为便于数据和绩效比对分别采集了 2019 - 2021 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个别及连带责任。

2、年度发布情况

本公司已发布九次社会责任报告，上年度《新世界 2020 年度社会责任报告》于 2021 年 4 月 15 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

2021 年是奋进“十四五计划”，开启建设社会主义现代化强国新征程的第一年。这一年里，新世界以提质增效为主线，以扩销增盈为重点，稳中求进，巩固上海传统商业转型升级的排头兵地位。在 2021 年，我们凝心聚力、攻坚克难，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的大发展，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。

恢弘起笔谱新曲，砥砺奋进谋未来！我们坚信：2022 年，在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，时刻充满撸起袖子加油干的激情和动力，始终坚持在发展中调整，在调整中跃升，通过深度调整，不断提档升级，提质增效，砥砺奋进，开拓创新，为繁荣南京路步行街、黄浦经济而不懈奋斗！

董事长： 陈 博

2022 年 4 月 28 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”，在持续实现经济稳健增长的同时，坚持三个文明建设毫不松懈，积极探索并践行社会责任，不断完善公司治理结构，明确责任管理方针和关键绩效指标，持续改进并提高履责能力和绩效。

2021 年新冠疫情呈现点状散发之势，疫情的反复引发了一系列零售市场变化，使得实体商业企业承受了极大的经营压力。公司上下团结一致、共克时艰，以扩销增盈



为重点，以商旅文体联动为抓手，继续推动大健康产业的加速发展，稳中求进，通过坚持不懈的努力奋斗，较好地完成了公司 2021 年度的各项目标和任务。

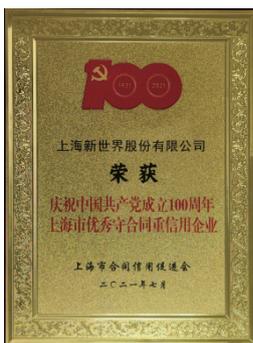
2022 年，面对严峻的外部环境，公司将在董事会的领导下，把干部职工思想统一到企业发展大局上来，以“深耕细

作购物城、积极发展健康业、丽笙酒店升级换牌”为工作重点，加快转型升级、强化创新驱动、提高管理效率，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

总经理：

2022 年 4 月 28 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。公司年接待顾客约4000万人次，经营着近20万种商品，在中心城区乃至上海商业的发展中起到了示范作用。公司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

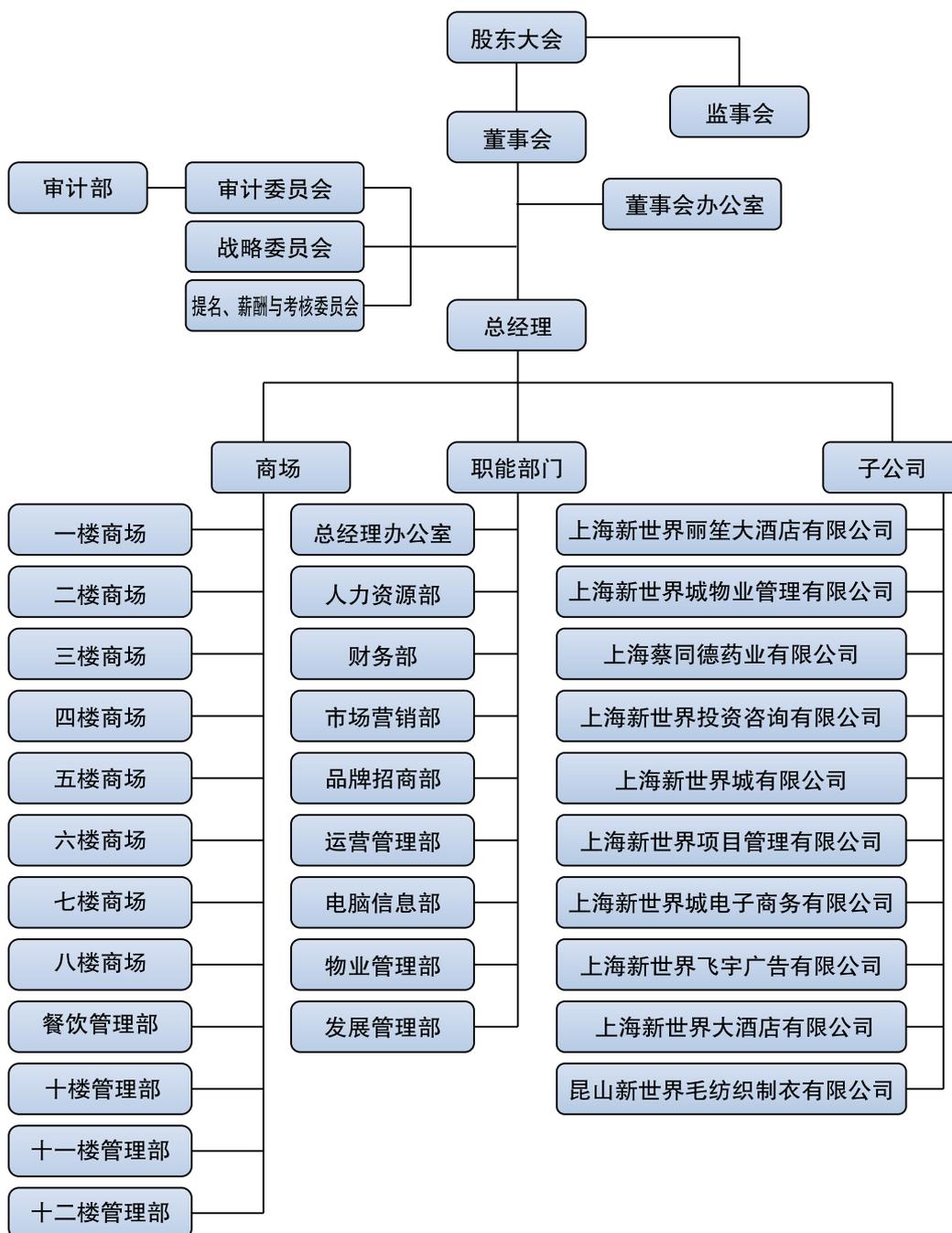
上海零售业竞争日趋激烈，新兴商圈发展势头迅猛，社区型购物中心逐步成熟，商业地产的崛起，十里南京路的商业集聚态势已不复存在。新世界周边商厦的不断调整给新世界带来新的竞争压力。

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

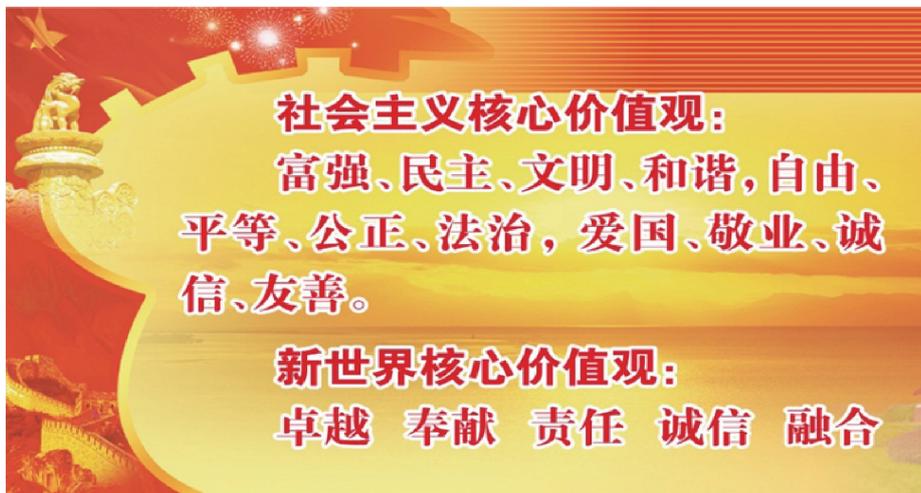
公司始终重视营造企业文化，随着发展旅程，逐步建立起具有时代特征、行业特点和公司特色的企业文化体系，主要内容包括：

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。

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。

2021年，公司根据2021年施行的《关于上市公司内幕信息知情人登记管理制度的规定》、《上市公司信息披露管理办法》等法律法规及其他相关规范性文件，并结合公司实际情况，对《上海新世界股份有限公司内幕信息知情人管理制度》、《上海新世界股份有限公司信息披露事务管理制度》进行了修订，进一步优化了公司的治理结构。

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》第一百六十一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 (%)
2020	0.55	35,578,155.95	70,632,143.66	50
2019	0.30	19,406,261.52	36,624,681.48	53
2018	1.30	84,093,799.92	272,855,920.95	31

(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。2021 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》作了进一步的梳理，进行重新修订。（详细内容见 2021 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。

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

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10号和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。

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。如随着支付收银的多样化和新颖性，公司成立专项小组对现场的收银设备进行统一调换和调试，增加支付宝和微信支付功能，这个收银功能的升级深受广大消费者的喜爱，不仅给消费者提供了更多收银选择，更大大提高了收银的速度。

◆ 完善机制健全管理体系

规范的管理体系和机制是公司各项工作顺利开展和实施的保障。企业管理日益向精细化转变，更加制度化、规范化、科学化。

(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。

在招商品牌目标上，始终紧密围绕公司以“自然·生活”为主题，遵循品牌、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，“成为上海传统商业转型升级的排头兵”、“成为黄浦时尚消费的新地标”、“成为南京路‘最上海’商旅文体联动的体验地”；同时，实施4个错位，①与周边同行错位、②与社区商圈错位、③与网购商品错位、④与三四线城市错位；提升六个度：品牌聚集度、功能吸引度、服务满意度、智能引领度、餐饮时尚度、管理精准度；丰富七种体验：商品体验、运动体验、文化体验、健康体验、家庭体验、场景体验、情感体验；以打造具有全球影响力消费城市的中心城区“生活茂”为目标，打造“购物主题乐园”而努力。

（2）实施发展管理，持续降本增效。

严把费用支出关，增收节支。不断完善内控制度，发挥监督机制，进行查缺补漏，严格规范流程。公司发展管理部负责推进预算管理系统的开发运用，实时监控预算数据情况，定期做好分析比较，为企业经营提供数据支持。尝试打造以5G为引领、以广大消费者需求为目标、以解决问题为导向、以形成亮点为结果的智能化、信息化、数字化智慧商城，实现三个创新：①收银创新：开发手持式移动Apos和平板收银系统，为顾客提供更便捷的服务，缓解大促期间收银排队难题，同时实现配送服务；②结算创新：完成网络及语音系统改造，对各终端进行实时监控和管理，WIFI全覆盖语音系统逐步向数字通讯转移，并打通各系统数据库接口，实现实时毛利结算；③分配创新：打造营销专员系统，为VIP顾客提供远端商品推荐和24小时服务，拓展销售渠道。

（3）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，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，一改原先粗旷模式转变为新零售，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。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。实现四个方面的数字化：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。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。

◆ 完善会员服务功能，稳步推进会员营销

自2019年年末以来，实体商业已在新冠疫情常态化的大环境下进入了第三个年头。疫情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。2021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）新增微信解绑功能满足会员实际需要。

以往会员通过登陆公众号，输入手机短信验证码后，将一次性永久地登陆该会员账号。但随着生活习惯的改变，更换手机号或一人多号的现象愈加普遍。会员中心从顾客实际需求出发，增加了微信账号重置功能，会员凭本人身份证即可至前台办理，实现会员中心高效、便捷的人性化服务。

（2）添加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及身份证号在系统默认情况下不可见，这一自动隐藏功能可在一定程度上提升安全性，避免会员个人信息泄露，保障会员隐私安全。

（3）嵌入收银提示语提升会员购物体验。

因一线收银员及品牌柜员流动性大，操作欠规范，在会员付款时未出示会员码而错失积分的情况时有发生。会员中心联合电脑部，后期将针对公司收银系统进行功能升级：在商品扫码完成进入结算环节后，系统将自动跳出“输入会员手机号或扫描电子会员码”提示语。本功能主要针对一线人员而设计，由系统提示操作人员，再由其询问顾客。久而久之形成工作规范，保障会员积分权益。

（4）持续推行会员推荐人奖励机制，不断招募新会员。

会员推荐人制度实施以来在会员增量方面取得了一定的成效，鼓励员工广泛参与，

通过奖励模式从内部调动职工及厂方营业员等一线岗位人员的积极性，主动出击发展新会员。2021 年度公司共有 103 位推荐人，累计发展新会员 1650 名。

◆ 线上线下全渠道融合，打造新媒体发展新方向

新冠疫情大大加快了我国百货企业的转型步伐，线上和线下的全渠道融合发展已然成为主流趋势，人、货、场全渠道布局，这将成为百货优胜劣汰的重要举措。在未来，提升线下购物体验及吸引人流、抓住回流商机仍是首要目标，未来需要增加体验元素场景，以延长顾客逗留时间、拉动销售，长远更有助于建立商场形象，加强差异化竞争力。未来谁能驾驭全域新媒体营销，谁就能抢先拿到数字化时代变现的金钥匙。

线下的空间是有限的，而线上是无限的，后疫情时代，新世界必将坚持线上线下两手抓，打通线上 + 线下的 O2O 营销矩阵。

(1) 加强直播 + 短视频，触达当代目标客群的内心需求，利用当下的流量经济，立足于新世界这个品牌的长期建设，最终实现流量的变现；

(2) 加强私域流量建设，开发微信小程序（购物），升级全渠道的会员系统（自助补录积分，积分抵换代金券等），进行更精准化的营销，推动加快“货找人”的过程。

(3) 运用科技提升互动，积极探索新技术应用，如小程序内自助收银，避免高峰时间内排队，还能领取电子发票等操作，提高顾客体验

(4) 强势打造“二微一抖”，培养员工的互联网营销思维。十里南京路，一个新世界，未来，新世界将持续发挥在商、旅、文、康、体多业态联动的优势，拓展在线经济，吸纳线上流量资源，整合创意思考，实现多方共赢，为打响上海购物品牌做出努力和贡献。

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，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网络电商平台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。在高层领导的带领下，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。

新世界城怀着对零售商业的坚守之心，用匠心之作回报万众期待，焕新升级，强势回归。如今的新世界城外立面中西合璧、古今交融，内部的视野和环境更为开阔，如三楼至十二楼 55 米的攀岩与天空“太阳系”交相辉映；北中庭的“群星拱月”与“海洋世界”，仿佛“可上九天揽月，可下五洋捉鳖”。硬件的提升可以让顾客在舒适的环境中购物娱乐观赏，软件的发展更让顾客买的舒心称心满意。

◇ 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——2021 五五购物节，新世界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。联手合作顺丰，打造百货行业首家极致物流合作企业，同步实现双方系统打通，共同履行绿色环保的企业社会责任。极致效率，实现一小时本地达、一天全国达、一周全球达；将百货业的线上线下物流履约做到以消费者心里认同的“快”。同时，定时履约服务也将更好的助力企业的以销定产，以需求定供给，增强整体供应链的弹性与韧性。极致体验，打通 pos 支付即下物流订单，释放双手，轻松购物；多时效配送选择，满足客户不同需求。极致服务，定制绿色环

保包装服务，加强企业社会责任；会员共享权益，网购先送货后付款。

◇ 以优质品牌为本——上海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。

◇ 以功能体验为脉——新世界全新调整后，将体验占比提升至 28%，通过打造“七大十小”体验项目，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。例如一楼的“海洋世界”水族馆、二楼的休闲钢琴吧、三楼的世界最高的室内攀岩以及上海首家集冰场、冰壶、冰屋、冰吧于一体的“冰雪世界”体验空间等。十小体验项目包括：影城再升级、儿童赛车道、汤姆熊竞技场、篮球乒乓球体验区、女性生活馆、共享钢琴吧、中央火车站“四面钟”打卡地、5G 体验楼、上海经典与现代建筑博览墙、百年公交体验。2021 年，一楼的“海洋世界”水族馆在原有的水族生态优化的基础上增加了每个周末以及重大节假日的水族馆美人鱼表演，人与自然的融合表演，进一步提高了商场关注的人气。

◇ 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。2021 年营销活动尝试联手南京路老字号，共享老字号的流量与品牌效应。

◇ 以智能科技为引——此次调整，企业的智能引领度得到质的飞跃。在收银方面，每个楼层品牌实现自主收银全覆盖，不仅简化收款流程，更大大缩短了交易时间。在商场功能方面，一楼 5G 网络任你体验、六楼乒乓球运动体验区，运用 AR、MR 技术将真实的篮球互动与虚拟的篮球体验相结合、八楼商场“妈咪小屋”智能化母婴室，用电子感应门分隔出独立私密的母婴小憩天地以及智能化的云服务台，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，同时设置亲子卫生间。客服随时随地在你身边，售后服务更便捷。

2021 年，上海地区疫情时隐时现，新世界各项工作也受到前所未有的严峻挑战，在面对市场消费需求下滑、客流下降、消费下行等不利条件下，新世界积极审时度势，攻坚克难，全年营销工作按照年初部署，仍坚持做到月月有场大型活动，周周有场楼面专题促销，在重大时间节点和新世界自创节日的节点中，新世界在同行内仍表现出色，受到集团和市区领导的肯定。



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 2021 年底，公司在编员工 1293 人，其中硕士学历 12 人，本科学历 354 人，大专 443 人，大专及以上学历员工占总数的 62.56%。高级职称 6 名，中级 67 名，高级技师 55 名，技师达到 29 名，中高级职称占总数的 12.14%。

职工构成比例

	人数	所占比例
职工总数	1293 人	100%
男性	730 人	56.5%
女性	563 人	43.5%

◆ 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，员工的平均年龄为 43.4 岁。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 14 年员工工资得到增长。2021 年，员工收入增幅为 4.6%。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 1293 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。

工会还积极组织职工开展建言献策活动，近几年来累计提出合理化建议逾 539 条，其中多条建议被公司及相关部门所采纳。

——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，值职业发展

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

2021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。联合新世界教育培训中心，为总台专职培训了一批手语小老师，更专业地为星级员工进行手语培训，为公司接待聋哑顾客做出贡献。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。

公司正式成立“傅子瑜劳模工作室”。傅子瑜作为劳模名师带高徒，2021年，继续以“五心”工作模式为中心，通过传授收银知识、现场操作展示、经验交流等方法，拓宽收银服务内容，培养专业收银人员团队。

◆ 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》，2021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



关系处置、劳动保障、安全生产、社保接续等切身利益问题，新世界城综合工会联合会和南京东路街道第八片区工会联合会分别成立了“职工维权护航队”，并自4月起开展每月一次法律咨询服务，及时帮助遇到法律问题的职工，为职工的工作和生活上“保驾护航”，进一步构建企业内和谐劳动关系。

现工会组织的关爱。

2021年南东街道总工会启动“法律服务进楼宇”实项目，为更好地服务好职工，针对职工群众在日常工作中对劳动



——及时关心职工共同做好抗疫工作

2021年新春伊始，国内接连出现新增本土病例，面对疫情仍然不能放松警惕，要时刻绷紧疫情防控“这根弦”，筑牢安全健康防线，公司工会和新世界城综合工会积极响应市总、区总、集团工会各项指示和要求，在公司党委的统一部署下，把维护职工群众生命安全和身心健康权益放在第一位，防疫常备“三件套”，做到“五还要”，掌握“七知道”，为此公司工会继续对防疫物资进行采购，第一时间发放到每一位工会会员手中。



——开展文体活动丰富职工业余生活



承红色薪火律动活力滨江“新世界杯”黄浦区广播操总决赛，以全民健身的盛大展演来迎接中国共产党的百年华诞。

2021年公司工会组织职工参与了上海市业余联赛990上海市广播体操大赛“我要上全运”上海市广播体操展演活动暨传



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4月21日“从容收纳，品质生活”美好生活从整理课开始、5月7日开展“炫彩缤纷，献礼母亲节”马赛克花瓶制作、6月16日“普及养生知识，



提高保健意识”中医养生讲座活动、联合新世界城综合工会9月14日开展“管理压力，逆风飞扬——压力与情绪管理”心理健康咨询、10月27日“手工DIY，巧手制卡包”等5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。

——服务中心工作，凝心聚力鼓干劲

为增强职工的幸福感和安全感和归属感，2021年，在10月23日公司会员内购会



和 12 月 31 日跨年活动中，公司工会和综合工会为本店及厂方职工发放夜间点心，并安排 6 辆班车按地铁沿线送职工回家，解决了职工下班后的交通问题和安全问题，全方位地服务好职工，让职工加班无后顾之忧，让广大会员切身体会到工会的温暖。





经济与公平运营

2021年是中国共产党成立100周年，是“十四五”规划开局之年，也是公司推动提质增效的关键之年。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，牢牢把握新时代党的建设总要求，深入开展党史学习教育和“四史”宣传教育，以庆祝中国共产党成立100周年为主线，弘扬伟大建党精神，以党的政治建设为统领，贯彻集团部署要求，围绕公司中心工作，以高质量党建引领保障公司高质量创新发展。

◆ 突出政治引领，深入推进党史学习教育

精心谋划，下好“一盘棋”；层层压实，确保“全覆盖”；同频传导，辐射“多维度”；边学边讲，融入“大宣教”；见行见效，聚焦“接地气”。把“我为群众办实事”与履行社会责任紧密结合，开展大型义诊活动，服务市民总计460人次；各党支部主动申报认领共建居委困难群众的“微心愿”12个；组织党员参加文明交通志愿活动共计36人次；开展“学雷锋”志愿服务，在黄浦区城市志愿服务站值守合计44小时10人次；做好实施消费帮扶支持对口支援地区工作，通过购买农副产品助力乡村振兴定点地区总计165390元。与此同时，公司党委坚决抓牢疫情防控，公司党政班子专题部署、坚守岗位、靠前指挥，常态化做好防控工作。

◆ 紧扣强“根”筑“魂”，夯实党建根基凝心聚力

提高政治站位、压实党建责任，严格落实“四个责任制”；紧紧围绕庆祝中国共产党成立一百周年开展系列活动，紧紧围绕公司党委党建品牌推动黄浦先锋行动打造一支部一特色，紧紧围绕梳理、完善健全长效机制、细化完善配套措施；强化党员队伍，做好发展工作，公司共发展新党员18名，包含新世界城及丽笙大酒店新党员11名，蔡同德新党员7名。

◆ 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

2020年起，公司的品牌招商团队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。



在“合作共赢”的道路上，我们始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。

◆ 抓住五五购物节，继续释放新能量

围绕第二届上海“五五购物节”，新世界做足营销活动，创新文化体验节、创新促销活动，并首次大胆尝试与顺丰速运智能化合作，通过实时客流量分析、实时热点推送、打折促销的优惠推荐打造极致物流合作系统，共同履行绿色环保的企业社会责任。

◇ 极致效率

1. 一小时本地达、一天全国达、一周全球达；
2. 将百货业的线上线下物流履约做到消费者心里认同的“快”。同时，定时履约服务也将更好的助力企业的以销定产、以需求定供给，增强整体供应链的弹性与韧性。

◇ 极致体验

1. 打通 pos 支付即下物流订单，释放双手，轻松购物；
2. 多时效配送选择，满足客户不同需求。

◇ 极致服务

1. 定制绿色环保包装服务，加强企业社会责任；
2. 会员共享权益，网购先送货后付款。

顺丰首次作为上海新世界城“五五购物节”集会员、商品管理、物流履约配送、营销运营、绿色环保包材为一体的全方位合作伙伴，极致管理理念，能够长期公司提供切实有效的科技产品、绿色环保、营销运营类服务。

◆ 餐饮品牌供应商管理与协作

公司在监管餐饮供应商相关资质许可的同时，也积极与他们建立合作共赢的良好关系。每周召开店长例会，反馈公司对其日常检查的结果，查漏补缺；每月召开专项会议，解决他们经营的难题，寻找经营难点，共同探讨改进措施。每次公司大型营销活动，餐饮与商场联动，购物满额送餐饮券，餐饮品牌纳入会员卡系统，享受商场会员同等优惠。

◆ 联手老字号品牌，成为新消费带动点

为了发扬中华老字号的传统工匠精神和诚信服务的宗旨，新世界城携手三阳南货店在新春节点进行了跨界合作，新世界城是传统百货业的老字号，三阳南货店则是食品行业的老字号，双方在跨界合作中进行了深入探讨，最终达成了一套双方互赢的促销方案。新世界城在新春期间定制了一批三阳提供的八宝饭、糖年糕、开口笑等节庆传统美食，顾客在购物的同时也能享受到传统老字号的美味，所定制的产品均为纯手工制作，也体现了老字号的匠人精神，在如此繁忙的新春为了保证产品的口感坚决使用纯手工制作，在实际的发放过程中也得到了顾客们的认可，同时在新世界购物的顾客也能获得一张三阳南货店的优惠券，让意犹未尽的顾客可以前往三阳继续探寻美食之旅。在三阳购物的顾客也可以得到新世界的虎年金饰品优惠券，双方在真正意义上达到了互通互联。在此波活动中共发放了 3000 份三阳手工糕点，无论在实际效果和媒体声浪中均得到了一致好评。

◆ 全方位会员服务，提高复购率满意度

截至目前，新世界会员总数已破 41 万人（双认证会员 12.4 万人），其中金卡会员 875 人，银卡会员 737 人。2021 年开卡 189644 人，同比增加 185.13%；会员销售占比 50.27%，共举行了 11 场会员沙龙，包括明星互动、健康咨询、手工制作、美容讲座等。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，更是拉近了会员的距离，如今年端午节送粽子、一年一度的升级礼，都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。

◆ 银商合作新模式，助力营销拉动消费

新世界是数字货币首批商业应用单位，截至目前，已有交通银行、建设银行、工商银行、邮储银行、中国银行、农业银行、网商银行等多家金融机构在新世界开展了近 10 次数字货币的试点，补贴力度大，使用方便，消费者逐步认知了数字货币。同时，银行的满减活动和新户开卡赠礼也是每次助力营销的亮点。

另外，银联、支付宝对新世界营销活动的支持不断，先后投入上百万购物补贴，也让新世界成为南京路甚至全上海和商场活动最多，形式最多样的商场。

◆ 借力多网络平台，带来营销新气象

公司广泛使用新媒体进行推广宣传，新世界微信公众号、微博账号、小红书、抖音、大众点评账号均设立了专人全天型客服，解答消费者的疑惑和提供咨询服务。新世界微信公众号 + 订阅号，粉丝累计约 18w，单篇最高阅读量 5W+，新世界城大众点评累积粉丝近万名，促销活动推文共计 48 篇，阅读总量约 40W 次。抖音粉丝 1.3w，小红书半年运营粉丝破千，单篇阅读量 3w 次，与粉丝评论互动破千次。这些多平台的流量无形中助力了新世界的营销，给新世界带来了新人气新力量。

【示例 1】第二届“新世界杯”美人鱼大赛如火如荼

金秋十月，秋高气爽，新世界城依旧热浪朝天。为积极响应打响“上海购物”品牌的号召，重新开业以后的新世界着重了商旅文的重要性，拥有强大的商旅



文体系。其中“中国百货首座室内海洋水族馆”极具特色，并在2021年10月16日举办了“第二届新世界杯美人鱼大赛”，拉经济、促销费、传递海洋文化。

本次赛事升级，上海新世界股份有限公司、上海灵潜健康科技有限公司和上海新世界天宇攀登联合举办。从近百位选手中挑选出三十位美人鱼爱好者，年龄跨度从十几岁到几十岁，让顾客直击现场，享受不一样的视觉盛宴。美人鱼们在主持人的带动下，展示了她们水下和地面的不同才艺。现场拉丁、古风舞蹈、名族舞和亲子同台表演等夺人眼球。水下以美人鱼专业人士的潜水理论知识、陆地形态、水下动作等综合能力评估，通过现场评委打分，现场决定优胜。美人鱼们展现了他们的美丽、优雅、热爱生活、热爱运动的价值体现，还有健康环保的生活方式，他们用最温柔的方式体验潜水，接近海洋，守护蔚蓝。极具观赏性、娱乐性和创意性。



经过两天初赛和决赛的层层筛选，10月17日晚角逐出了特等奖、一等奖、二等奖和三等奖，上海灵潜健康科技有限公司领导现场颁发了奖状、奖牌和绶带。仅仅两天的活动时间，线上发布的内容观看人数就达到了26万多人次，带来了良好的宣传效果。比赛现场更是汇聚了一大波顾客游客以及摄影爱好者的驻足，纷纷为参赛选手加油鼓劲。

不仅如此，定期的新世界城海洋馆美人鱼表演已成为新世界商旅文一大特色项目，吸引了一大批慕名而来的顾客和游客，拉动商场人气和经济、提升了南京路步行街的良好形象、打响了“上海购物”品牌的号召。

【示例 2】“新世界时装文化节”盛装开启



“2021 年全国消费促进月暨上海五五购物节”5 月 1 日在上海启动，为积极响应“上海五五购物节”、为满足顾客多元化需求，为紧跟潮流风向，新世界城于 5 月 29 日至 6 月 2 日，推出首届“新世界时装文化节”。

此次活动，公司携手演绎大世界和商场 BADINA、VSKONNE、FILA、斯凯奇、音儿、INSUN、蔓楼兰、诗篇、歌中歌、Naivee 等十家时尚品牌，通过百名模特大型花海 T 台时装秀和一场首次在商业体中呈现的“黑科技”版时空舞台，为正在举行的“上海五五购物节”献上了一出融合科技人文艺术与时尚的购物盛宴，得到了各大品牌和领导的轮番助阵。

时装文化节正值六一期间，作为市中心经营儿童用品最齐全、功能最完善、影响力最大的新世界八楼商场，新世界城贴心的为广大儿童准备了一场儿童盛会，儿童服饰 4 折起，品牌赠礼及小丑、人偶的亲子互动体验营造出欢乐、热烈的氛围。



此外，化妆品 8 折起、珠宝镶嵌 5.5 折起、时尚包袋 5 折起，2 至 8 楼服装、皮鞋、内衣全面 5 折起，小家电 6.8 折起……不仅如此，新世界城联手大众点评推出七千份“300 元团 400 元”团购券，与银行强强联手推出购物满减活动，层层优惠诱惑把这场消费盛宴推向高潮。在各方通力协作下，首届“新世界时装文化节”取得圆满成功！



【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 1600 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的重要责任。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。2021 年高星级员工达 23 名，占高星级员工总数的 26.74%，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。并且通过新世界 2019 年的大调整，公司在原有质量品牌系统中，加大、

挖深，整合并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、导入，通过新构建的“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，公司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。

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”。

当前，上海正处于打造“上海购物”品牌关键期，作为百货零售业翘楚的新世界，长久以来新世界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。

◆ 持续完善服务，提升会员满意度

打破服务边界，全方位服务于新世界会员。线下会员中心接待顾客有关会员业务

及常规咨询、消费卡销售等各类服务项目。线上会员中心利用“微信客服”平台，搭起沟通桥梁，新世界城公众号粉丝可通过该平台咨询、留言及参与各项活动，该渠道大大增加了双方沟通的便捷性，深受年轻顾客的喜爱。此外针对商场金、银卡会员建立贵宾群，实时推送商场活动及会员福利等各项优惠信息，针对各类询问可及时反馈解答，在互动过程中，增进双方了解，提升金银卡会员对商场的好感度、信任度及黏性度。

◆ 创新服务新内涵，打造服务新形象

确立起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“三五十一”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。

一、塑造“六式”服务亮点

1. 总台“空乘式”服务。总服务台员工以空乘礼仪为标准，积极推行“关心、爱心、诚心、细心、用心、恒心”的“六心”品牌服务，为广大消费者提供“空乘式”服务。

2. 收银员“立式”服务。收银员在接待顾客时采用“站立式服务”，体现尊重顾客和平等待人的深刻服务内涵。

3. 女鞋“蹲式”服务。女鞋专柜员工在为顾客提供试穿服务时采用蹲姿服务。让顾客能够感受到自己被充分的尊重，让顾客感觉到你跟她距离很近，很亲切。配备“四个一”：一副手套、一张脚垫、一块方巾、一双袜子。

4. 售后“一站式”服务。为方便顾客退换货，减少顾客来回奔波，推行售后接待一站式服务，如遇无须理由退换货时，专柜可以直接退换，如遇合并付款、现金支付及有争议的，由员工陪同至各楼服务台解决，未能达成一致的由公司客服中心协商解决。

5. 会员“尊享式”服务。VIP金卡客户专用休息室，配备专业人员，定期与VIP金卡客户沟通，提供导购、咨询等服务。推出金卡客户专享服务：生日送礼服务、免费接送服务、1对1导购服务、VIP客户沙龙等。

6. 一线“管家式”服务。“管家式”保安、保洁服务，积极推行保安兼礼宾员、保洁兼引导员的管理模式，升级保安，保洁员工工作职责。

二、营造“九处”场景体验

1. 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。免费共享，畅享5G，线上咨询。

2. 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、美陈造景，形成一楼一景，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，增加在商场内停留时间，变人流为财流。

3. 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。

4. 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。

5. 自助收银体验区。调整后的新世界城，将在每个楼层都设有一台自助收银设备，让顾客增加购物随心、付款无忧的体验。

6. 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。

7. 人性化客服中心。客服中心设于七楼，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”。

8. 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。

9. 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。

【示例 1】总台温馨服务、防疫贴心到位

新世界城总服务台作为对外形象的重要展示窗口，在秉承传统文化的基础上开创全新的服务理念。围绕“满足您的需求，超出您的想象”的服务理念，充分的细化了便民服务、对外形象、操作规范、业务素质、等关键要素，总台提供饮水服务，轮椅租借，童车租借，广播寻人，英语导购，手语导购等不断提升服务标准，体现出新世界服务的“全心全意”、“一应俱全”。



2021 年总服务台在原有的服务基础上，强化手语服务，邀请专业手语老师进行为期一月的手语强化培训并进行考核。每位总台员工都能流利的用手语沟通，给予特殊顾客的贴心服务。

在防控疫情的常态化下，总台员工每日对总台进行消毒，配有免洗消毒洗手液，口罩等防护用品，更好的服务于每位顾客。新世界总台坚守一线岗位，努力为顾客营造全方位的温馨服务以及购物环境。

【示例 2】以人为本，暖心售后

公司售后服务贵在将心比心，真正把握顾客需求，而不是做表面文章，这样才能提升与顾客的粘度。

2021 年 5 月客服中心收到一封来自徐先生感谢信：

“上海新世界城：

你们好！

我于2012年在你们新世界购买某品牌按摩椅，近期使用后发现按摩椅皮套有磨损起皮现象，第一时间电话联系了按摩椅的品牌商要求修理，但是品牌商以超过“三包期限”为由拒绝了我的要求，在这种情况下，我抱着试试看的心情来到了贵公司客服中心寻求帮助。客服中心陈嘉俊先生正值上班，他了解情况后，积极与品牌厂家协商，考虑到我年事已高，他让品牌商为我免费上门更换了皮套。其实我自己也清楚，买了将近十年的按摩椅要求修理也是一个比较特殊的要求，原本我是想自己承担维修



或者更换的费用，没想到这次通过小陈的积极沟通，品牌商竟愿意为我上门免费更换了皮套。我对上海新世界城能有这样的服务感到十分高兴，同时也对这次的服务所感动，体现了新世界服务窗口的文明建设。感谢贵公司培养了如此优秀的服务人员，他的热心和真诚给我留下了深刻的印象。我还会去购物，因为在那里我还能买到一个放心！”

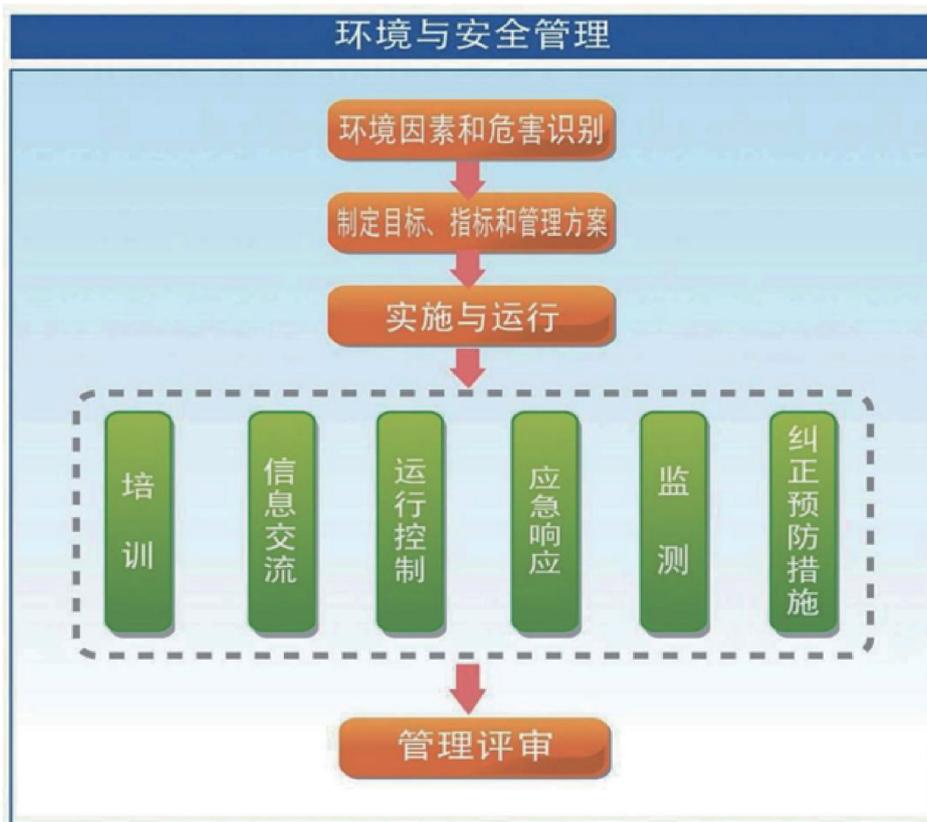
优质服务永无止境，重在坚持，贵在落实。只要做一个有心人，用心、诚心、耐心、细心处理好每一笔售后，接待好每一位顾客，就可以在平凡的岗位上，做出不平凡的业绩。

 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。2021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、电工等，每年上报人事部进行培训，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。

2021年受到新冠疫情的持续影响，疫情防控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。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

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，公司大力推广“节能环保”理念，努力将公司建设成为上海市节约能源标杆企业。

2021年年底公司启动了空调系统绿色改造项目。项目由黄浦区政府牵头对区内大型商业单位进行先行试点。大型商场由于空调使用量大，耗电大，排放大所以成为此次的先行者。

此次改造针对新世界城地下二层空调主机进行，该层主机运行已超过25年，远超同类设备平均使用年限，设备运行效率逐年衰减，是商场能耗超标和碳排放增多的重要原因之一。近三年，随着空调系统的主机和水泵运行年限增长，故障率也大幅增多，存在安全隐患，2018年至今用于地下二层空调机房设备的维修费用近50万元。单就2021年2月份，1台空调主机的维修配件费用就达9.4万元。由于商场末端空调设备和主机缺乏联动控制和数字化管理措施，造成商场冷暖不均匀，部分区域的舒适度不佳，影响客户体验。

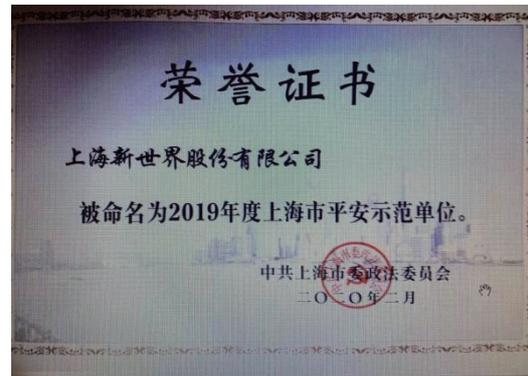
现经黄浦区政府节能管理部门推荐的节能服务公司评估，本项目在实施空调系统设备改造的同时，还可结合设备安全管理、数字化智能控制、系统调适等措施，为企业做好数字化管控和争创国家级和上海市节能降碳方面获得更好的表现。

针对以上情况，为保障商场空调系统安全使用，满足商场租户的冷暖需求，提升商场购物环境的舒适度，亟待对中央空调系统实施更新改造。改造内容包括新增4台1200RT高效空调机组，3台冷冻水泵和3台冷却水泵，更新智能管控系统实现末端和主机联动及全变频运行，并对商场空调系统持续调适，在屋顶建设分布式光伏发电系统，以及构建碳排放管理体系。

为保障2022年夏季空调系统正常使用，将空调改造对商场营业的影响降到最小，改造计划于2021年圣诞节实施，于2022年5月完成项目建设。完工后节能量由政府部门聘请的专业第三方机构进行评估与验证。

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。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，公司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。由于疫情原定于 2020 年 10 月的复审延期至 2021 年 1 月，已通过验收领取新证。

2021 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，1 月通过安全生产标准化二级标准复审，并取得了新证。公司

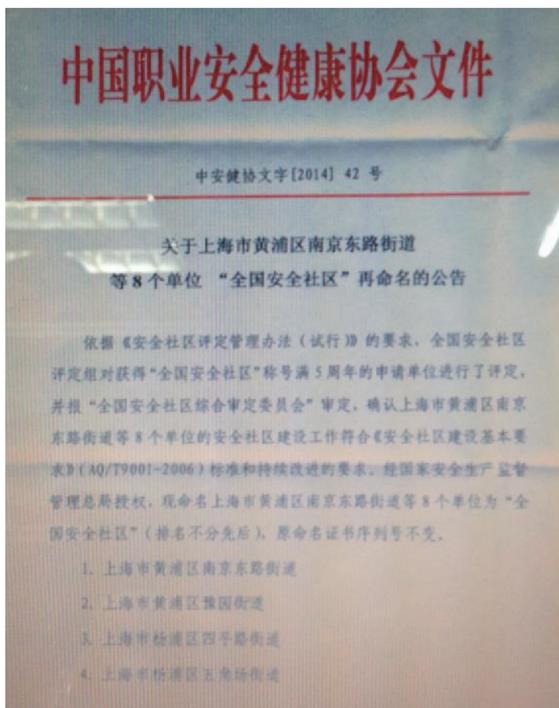
还积极配合南京东路街道和区应急管理局做好安全社区工作：自 2006 年起，公司配合



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，2021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培训情况都记入职工安全生产记录卡内。上半年主要学习



了“防范恐怖袭击安全知识”，下半年结合目前多发的电瓶车电瓶自然进行了电瓶车违规充电引发火灾的火灾警示片学习，在10月学习了9月1日新颁布实施的《中华人民共和国安全生产法》中的修订条款。应急预案方面在3月开展了商场内喷淋爆裂演练；4月开展了模拟商场大客流时员工的应对能力演练；5月开展了商场防爆应急处置演练；6月开展了商场疏散逃生、灭火器材使用的演练；7月物业管理部组织保安队开展了防汛防台的应急演练；8月份开展了电梯困人应急处置的演练；9月份开展了商场防爆应急处置的演练和讲解；10月份开展了灭火器材使用的培训；11月结合“119”消防宣传月活动，在11月19日，开展了防爆和消防疏散综合演练；12月进行了可疑物品处置的演练。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 9 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。2021 年，公司开展了安全隐患排查 47 次，排查出一般隐患 105 处，已经整改 105 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，2021 年检查多于 365 次。

专项检查：对某个项目进行重点、有针对性的检查。2021 年进行了 47 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，上海新世界股份有限公司依据《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）防恐防爆应急预案（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）2021年新增鱼缸爆裂应急预案。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、应急保障措施的可行性、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

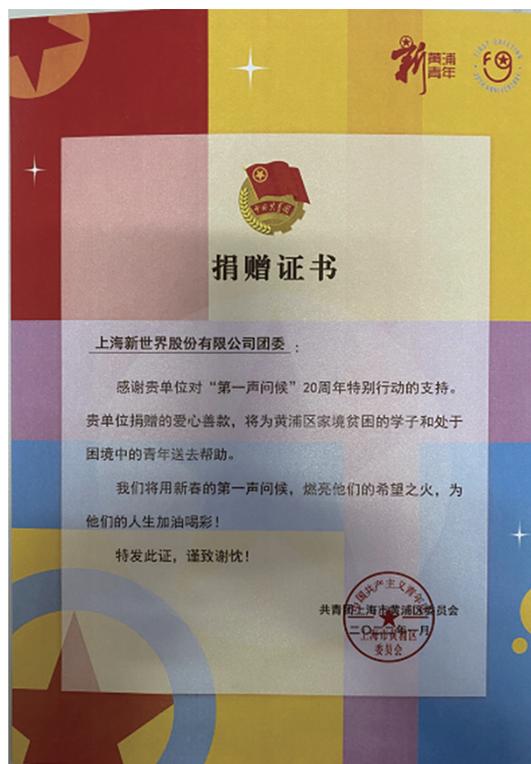
运抵遥远拉祜村庄，老乡们感慨万分，终于能在家中看上 2020 年春晚了，新世界的慈善之心使老乡们的年味更足了。2020 年 1 月此次抗击疫情的关键时刻，共建单位上海长征医院 62 名医护人员组成重症医疗队连夜出发支援武汉，临行前急需一批行李箱，短短 3 个小时，公司迅速组织力量将采购货物无偿交付给他们，确保医疗队顺利出发。2021 年 6 月 15 日上午，为了庆祝中国共产党成立 100 周年，以不忘初心、牢记使命，全心全意为人民服务的实际行动，推动党史学习教育践行见效，续写军民鱼水之情。由海军军医大学附属第二医院（上海长征医院）、南京东路街道办事处、上海新世界（集团）有限公司、上海新世界股份有限公司、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。

◆ 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。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。2021 年，新世界共筹集善款 13 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37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2021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、测身高体重、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。因疫情影响，每月20号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。

2020年疫情突然来袭，在此关键时刻，公司立刻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。接种区的志愿者们积极带领等待接种人员前往相应的接种窗口，并且引导已经完成疫苗接种的人员前往留观区留观。在志愿者们的有序协作下，接种过程井井有条，接种效率显著提升。

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，切实做到在锤炼党性上力行、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。

2021年夏天，公司志愿者担任了新世界集团“南京路上的红色印迹”主题展的讲



解工作，生动、详尽的讲解为参观者提供了良好的参观体验，广受社会好评。2021年8月10日至8月27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36人次，为“文明出行”保驾护航；2021年11月起，公司组织党员开展“学雷锋”志愿服务，在黄浦区城市志愿服务站值守，为广大市民、游客提供秩序引导、交通问询、旅游信息咨询等便民服务，用实际行动投身于黄浦区的文明创建工作，公司党委副书记杨文军到服务站慰问了值勤的志愿者。

◆ 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 12 个党支部与街道居委的低保户共建帮困、助学坚持了 20 多年，每月 20 日学雷锋为民服务坚持了 30 多年，新世界重新开业关爱社区空巢老人、为老人们做十件实事、并设立帮扶基金；这些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地服务。

◆ 不忘初心，接续奋斗

2021 年七一前夕，公司领导分别走访慰问了“光荣在党 50 年”纪念章获得者，以及曾荣获市、区级优秀党务工作者和优秀共产党员荣誉称号的党员，倾听他们的奋斗经历，并致以崇高敬意和亲切问候。



责任展望

2021年是建党100周年，在深入开展党史学习教育中，公司党委组织了“我为群众办实事”系列活动，推动“我为群众办实事”走入社区，走近群众，践行见效。通过此次活动，用爱心传递了温暖，也彰显了公司的社会责任担当。公司未来将持续巩固“我为群众办实事”爱心助学成果，坚持为群众办难事、办好事、办实事，用实际行动践行初心和使命。

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，2022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管理的各个环节。

新的一年，新的征程。身处新时代，新世界将继续坚守初心，反哺社会，承担更大的社会责任，助力和谐美好社会的建设，为社会创造更大的价值。



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(2022)第 1949 号

上会会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 上海



上海会计师事务所(特殊普通合伙)

Shanghai Certified Public Accountants (Special General Partnership)

审验声明

上会师报字(2022)第 1949 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 2021 年度企业社会责任报告》(以下简称“《报告》”)进行独立审验。《报告》是新世界自 2012 年度建立报告发布制度以来,连续第十年度发布企业社会责任报告,并继续邀请第三方机构就《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 2022 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:



上会会计师事务所(特殊普通合伙)

Shanghai Certified Public Accountants (Special General Partnership)

通过互联网收集与新世界履行社会责任相关的信息；

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

张婕



中国注册会计师

张怡



二〇二二年四月二十八日



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

传真：+86 21 63271475

邮编：200003

网站：www.newworld-china.com