

上海百联电器科技服务有限公司

二〇一三年度
社会责任报告

二〇一四年一月

目 录

序

领导公开陈述	4
单位概况	5
走进百联电器	6
报告编制组织机构	7

I-1 员工责任

II-1 员工教育	8
II-2 员工录用	17
II-3 权益保护	21
II-4 安全保护	26

I-2 经济与服务责任

II-5 利润与经济效益	29
II-6 产品与服务	30
II-7 对供应链伙伴的责任	34

I-3 诚信责任

II-8 守法诚信	36
II-9 诚信经营与服务	37

II-10 社会诚信形象	40
--------------------	----

I-4 社区责任

II-11 救灾与慈善捐助	41
---------------------	----

II-12 志愿服务	44
------------------	----

I-5 环保责任

II-13 环境管理	46
------------------	----

II-14 低碳节能	47
------------------	----

II-15 环保形象	48
------------------	----

附 录:

预期与展望

百联电器 2013 年大事记

2013 年度公司荣誉

领导公开陈述

本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证本报告所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，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。没有董事、监事及高级管理人员对本报告内容的真实性、准确性和完整性无法保证或存在异议。

总经理 汪伯申

单位概况

» 公司中文名称：上海百联电器科技服务有限公司

公司英文名称：SHANGHAI BAILIAN ELECTRIC APPLIANCE

TECHNICAL SERVICE CO., LTD

» 公司法定代表人：林声勇

» 公司注册地址：上海市黄浦区合肥路 217 号

公司办公地址：上海市黄浦区合肥路 217 号

邮政编码：200025

» 性质与规模：本单位属经营性企业服务行业，现有职工 328 名，2013 年主营业务收入人民币（下同）37482 万元，利润总额 71 万元，资产负债率 79.16%。

走进百联电器

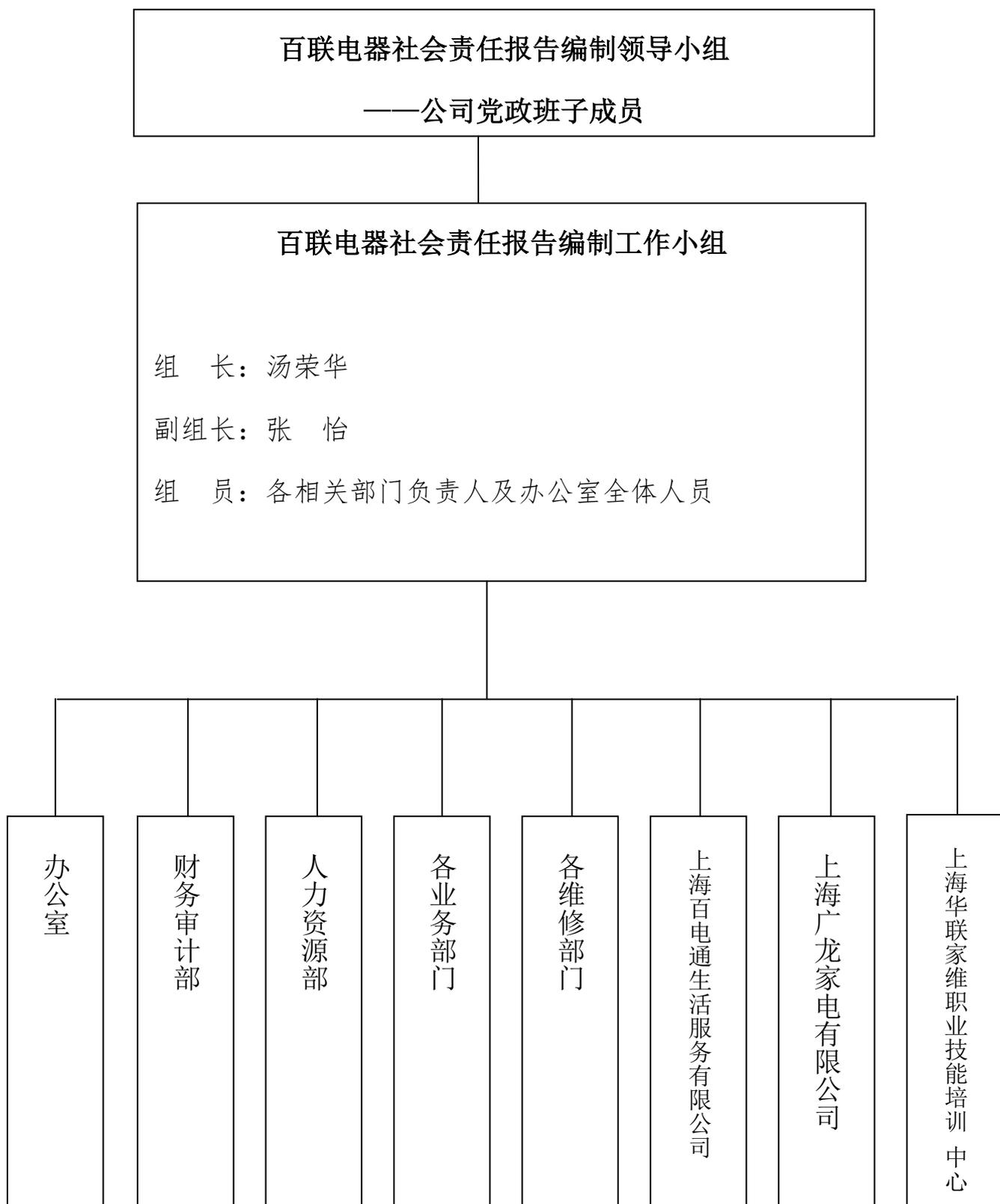
上海百联电器科技服务有限公司是百联集团有限公司的下属公司，具有近 30 年的经营历史；公司从以前以单一维修业务为主的服务企业，通过全体员工历经艰辛、重新创业，已成功创新转型为一个以“品牌电器服务、品牌电器销售、节能制冷及弱电技防工程”为主体业务支撑的业态、同时经营管理“上海家电（政）服务网络平台‘962512’的”品牌公司。企业在发展转型过程中没有员工下岗，保持员工队伍和谐稳定。此外，公司也是上海市著名商标“华联家维”的商标所有人，具有特级维修企业资质，并通过了 ISO9001:2008 质量管理体系的认证，目前是全国最大的家电维修服务商之一。

公司在“十二五”期间的发展规划：持续家电专业化发展方向；坚持三大业务形态和“962512”网络平台的既有营销战略；坚持走企业品牌之路；通过整合内部资源形成合力，把百联电器打造成一个具有持续发展能力的、充满经营活力的品牌企业。经济目标：在 2011 年实现销售规模 3.17 亿元的基础上，2014 年公司总销售规模达到 5 亿元；三大业务形态销售收入同比 2010 年都有 100% 的增幅，公司实现常态化盈利。经营规划：保持自营门店现有规模；员工队伍保持基本稳定；增加加盟服务网点 300 家。

企业愿景：销售有规模，利润可贡献，干部有激情，员

工更安心。

报告编制组织机构



员工责任

一、员工教育

（一）以爱国、敬业、诚信、友善的社会主义核心价值观为指导，引导员工积极参与企业建设，独具特色：

“爱国、敬业、诚信、友善”是社会公民个人层面基本价值追求和基本道德准则。它体现了社会主义核心价值观的本质属性和基本内容，涵盖了社会主义公民道德行为各个环节，贯穿于社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德各方面。

1、“爱国”是公民政治道德的集中体现，指的是公民要热爱自己的祖国，并愿意为祖国的发展和贡献力量。爱国主义是中华民族最深厚的思想传统，是和谐社会的本质要求，是人们生生不息的共同追求，是中华民族传统文化中最基本内涵。结合企业实际情况，就是要平等对待所有顾客和员工，不论贫富、贵贱、地位，均一视同仁，平等对待；对有特殊情况的员工给予特殊的关怀，对困难员工给予一定的帮助，以达到所有员工的共同发展。这就是我们企业所倡导

的爱国。

2、“敬业”是公民职业道德的集中体现，其含义是对自己所从事的职业或工作的热爱、认真和投入的精神和状态；敬业是来自人对本职的动力。敬业首先意味着对本职工作的勤勉敬业、尽责奉献，不折不扣完成各项工作要求。企业的美好，源自于每一个最普通岗位上的人们不敷衍苟且，不马马虎虎搪塞。敬业，应是一种虔诚的、超功利的信仰，在平凡的岗位上，要付出全部的热诚和努力，一味地躲避，推诿，卸肩不是敬业。同时还要有包容的心态。包容，是被企业员工推崇的可贵精神。它的核心内容是对不同的思想和行为，施行最大限度的宽厚、宽容、力争多元共存，和谐共生，有序共进，使之形成海纳百川的向心力、凝聚力、创造力。

当前企业正处于急速发展、变动和转型期。面对来自各不相同的背景差异，各种文化交融难免会出现冲突，这些是企业员工教育中所面临的种种考验。百联电器用自身发展实践作出了最好的说明。可以说，没有敬业，就不会成就百联电器的今天；同样，没有包容，也就不会有百联电器的未来。企业的敬业精神需要员工们努力学习，自觉培养和共同修炼。首先，应具有开明、开通、开放的思想，其次，应识大体、顾大局，多从大局着想；第三，最重要的应有坚定的信念和远大的志向。百联电器现正处于转型发展阶段，直面转型，将会产生各种各样的矛盾。在生产实践中，百联电

器深刻认识到：在一个多元化的社会里，要以包容心看待矛盾，以包容心解决冲突，以包容心调节好利益关系。

值得一提的是，“企情民意气象站”就是百联电器在企情民意通畅方面而形成的特色做法。



这些年来，百联电器“企情民意气象站”的工作持续推进——通过继续创建“企情民意气象站”，在内容、形式、工作流程等方面的标准化、规范化，落实一批为职工服务的项目；继续推行企业工资集体协商机制，保障职工切身利益；持续加大对一线职工、困难员工的帮困和复退军人的慰问力度。2011年开始，在元旦、春节和五一、国庆的帮困中执行帮困对象的公示制度；充分发挥工团组织的桥梁纽带作用；关心职工工作和生活，开展文体健身活动等。积极运行企情民意气象站工作，聘请党员、职工代表及工会积极分子作为

“企情民意观察员”，积极建言献策，并通过宣传专栏、电子显示屏、手机短信和楼道宣传张贴等方式，向全体员工滚动介绍公司的企情民意、活动信息等；同时，公司党总支还制定了“企情民意气象站”管理办法，使之成为常态化的工作机制。

对于一个人来说，有了敬业，他就赢得了尊重和地位，对一个企业来说，有了敬业，它就赢得了空间和未来。

3、“诚信”是和谐社会的坚固基石。诚信是一种美德，是道德之体、做人之本。做事先做人，做人必诚信。企业员工作为一个社会公民，都应该具有诚实守信的美德，做诚实守信的表率。作为一个服务性企业，更应在提供服务的过程中时时诚信，处处诚信，这也是企业服务社会立身的根本，企业品牌不倒的保障。

同时，诚信还是一种社会责任。讲诚实、守信用、勇担责，是经济发展、社会进步的要求，也是企业的生命力、战斗力和凝聚力的具体体现。“对人以诚信，人不欺我；对事以诚信，事无不成，”应该成为每位员工共同追求的目标。同样，责任也是每个公民应尽的义务。在经济高速发展的今天，适合今日企业发展的责任，必须是各负其责又有责必问、失责必究的自觉意识和相应制度。适合今日企业特点的责任，既来源于每个员工自身的道德体验，也依赖社会成员、组织之间契约关系来约定各自的行动准则和规范。

在百联电器转型发展过程中，对责任的理解简而言之有如下几点：

首先，责任是对公益的自觉。是一种起而行之的行动意识，面对他人和社会的需求，弯下腰，伸出手，捧出爱心，不彷徨，不麻木，不伪善。

其次，责任是对是非的承担。是一种是非分明的主动承担，在自身的自由中，坚持理性、客观与公正，不偏激，不哗众，不欺罔。

4、“友善”是公民交往道德的集中体现，诚信是指公民在社会交往过程中要诚实不欺、重诺守信，友善是指公民在人际交往中要友好和睦、与人为善，是和谐社会必须具备的重要条件。

在实现企业所倡导的友善时，百联电器做出了如下的努力：

第一，干部办事公道。各种规章制度的设计、执行、维护秉持公道，让企业制度的产生立足于大多数人的认同，以良好的制度促进企业形成良好的企业环境，让每位员工都自觉遵章守法，自觉维护秩序，自觉恪守底线。

第二，员工处事友善。企业员工的心态，决定着一个企业的精神面貌。面对彼此之间可能发生的矛盾，或遇到个人与集体的冲突，应该对人对事都包容一点，厚道一点。己所不欲，勿施于人，以德报怨宽以待人。一个好的企业需要人

人有友善之心。有了友善，人们就有了信心。每一个员工都能携起手来，人人都来做社会和谐、弘扬者、维护者、践行者。

现在我们企业讲友善，除了上述含义外，还要有一个公正的氛围，就是在不同利益群体有不同利益诉求的情况下，尽力维持好公正，建立一个健康良好和谐的社会环境，让每个员工在心情舒畅的企业环境中工作。

只要每一位员工都能做到热爱祖国、爱岗敬业、诚实守信、友爱善良，并以此为荣，从自己做起，从身边做起，从小事做起，持之以恒，企业一定会发展壮大，社会一定更加和谐幸福，国家一定更加富强文明。

（二）推进社会主义核心价值观体系建设，引导

本单位从业人员形成正确的世界观、人生观、价值观：

1、百联电器以党的十八大精神为指南，在上级公司党委的领导下，紧紧围绕公司总体工作思路；通过建设“两强两有”党组织、充分发挥党员干部的模范作用；通过学习型党组织建设、文明单位创建、企情民意气象站运行，进一步激发干部职工的工作干劲；积极引领工会、团总支服从、服务于企业的发展、稳定大局，带领职工群众在经营管理工作中，实现且超额完成各项预算目标。同时抓住发展契机，在

全体员工中深入开展思想教育，落实道德实践，形成文明风尚，教育员工普遍遵守社会公德，爱护身边环境，培养员工具有文明礼仪、诚实守信、尊老爱幼、平等友爱的良好素养，引导本单位从业人员形成正确的世界观、人生观、价值观。

2、2013年，百联电器领导班子成员积极参加上级公司党委的中心组（扩大）学习会议，组织党员干部认真学习贯彻党的十八大精神。公司党政班子通过中心组十八届三中全会精神学习、所属第一、二党支部书记通过参加集团脱产培训、举行支部大会、组织生活；党员和员工通过党的十八大书面知识竞赛等形式，围绕企业发展、党建工作和文化建设等中心内容展开学习交流和 Work 实践，使学习成果转化为谋划公司加快发展的工作思路、促进企业改革发展的有力举措和带领员工开拓的实际本领。同时，通过座谈会、报告会、学习型党组织、干部会议等形式，积极开展中国特色社会主义理论的学习宣传与普及活动，积极做好舆论宣传工作，要求形成团队关注、共同学习氛围，达到“员工知晓、党员清楚、干部明白”的目的。

3、在围绕“如何更好地转变企业经济发展方式，深化创新转型，提升经营质量”的学习实践中，面对今年经营目标市场环境继续呈现下行的挑战与压力的严峻局面，公司提出以“创新发展稳基础、强化管理抓提升、重视业绩赢效益”总体工作思路为指导，党政班子和干部员工统一思想、坚定

信心，全力保证完成今年主营业务 3 亿元的业绩指标，不因市场环境变化而降低目标；职工民生福利也不因困难重重而降低标准。2013 年，全体员工拿出破釜沉舟的勇气，坚持创新、把握机遇、抓好业绩，在夹缝中寻求发展生机，在经营中发扬拼搏精神，克服了种种困难，用创新型集成商模式攻艰克难打硬仗，取得了 2013 年经济指标全面超预算的好成绩，更好地体现干部、动员在加快企业发展、促进和谐稳定和服务员工中的模范作用，使每个党员努力成为自己本职岗位的带头人、创造业绩的领跑者。

4、在围绕“如何进一步加强基层党组织建设，夯实基础工作，提高企业党建科学化水平”的学习工作中，各党支部干部、党员把学习十八大精神与落实党建工作目标紧密结合起来。上半年，公司党总支在换届选举工作中，以贯彻实施“党务公开制度”为抓手，按照民主集中制原则，充分发扬民主，酝酿好候选人，增强党内事务透明度，加强党内外监督力度，保障党员主体地位和民主权利得到充分行使，确保了党总支换届选举工作的顺利进行，为新一届党总支继续带领党员群众攻坚克难奠定了组织基础，也得到上级公司党委的肯定。党总支积极组织党员志愿者到淮海街道设摊为辖区居民维修电器服务；组织党员到真如派出所、淮海派出所、区劳动监察大队落实结对维稳、警民共建和劳动保护等活动。

5、开展“双清双做”主题教育活动。上半年，百联电

器紧紧围绕主题，以“六个一”的活动内容，广泛开展“双清双做”主题教育活动。一是动员讨论做好步署落实。公司高管在参加集团“反腐倡廉专题党课暨《警悟》首发启动仪式”回来后，召开党政班子联席会议，传达集团“反腐倡廉专题党课”会议精神，并进行自警、自醒、自律、自悟、自勉的学习交流，并且召开中层以上干部大会，进行“双清双做”活动专题学习辅导。党总支书记结合企业工作实际，对《警悟——百联集团系统经济犯罪典型案例剖析》一书进行集中宣讲，确保领导班子成员和关键岗位重要人员普遍接受教育。党政班子全面分析企业实际情况，对一些内部关键岗位重要人员人手一本《警悟》书作为主题教育通读学习材料，充分运用企情民意宣传栏、电子网络等载体，传递活动信息。通过对照检查寻找本部门管理制度上的风险点和薄弱点加以改进，切实推进内部控制体系建设和反腐倡廉工作。

6、积极开展群众路线教育实践活动。下半年，市委下发《关于深入开展党的群众路线教育实践活动的实施方案》。全市教育实践活动分二批在全体党员中开展、重点是抓好县处级以上领导机关、领导班子和领导干部。百联集团从8月至12月期间集中开展教育实践活动，集中解决“四风”突出问题（形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风）。为此，百联电器下半年通过中心组学习、专题讲座、报告会、研讨会等形式，组织党员、干部进行学习，开展理想信念、

党性党风党纪和道德品行教育，开展中国特色社会主义宣传教育，开展马克思主义群众观点和党的群众路线专题学习讨论。所属各党支部认真学习习近平总书记全程参加并指导河北省常委班子专题民主生活会的讲话精神，领会社会主义核心价值体系，认真听取上级公司领导班子党的群众路线教育实践活动专题民主生活会情况通报。

（三）引导职工践行社会主义荣辱观，知荣辱、明是非、分美丑，养成科学、文明、健康的生活方式：

1、在围绕“如何更好地推进企业文化建设，不断提升职工队伍素质，提高企业竞争力”等工作实践中，百联电器注重强化宣传文化建设，落实上海市文明单位新一轮的创建，进一步激发广大员工立足岗位建功立业的责任感和荣誉感。加强基层团组织建设和“活力团支部”建设。百联电器对团总支“活力团支部”建设力度给大力支持，把培养团干部后备力量，挖掘青年人才工作提到相当重要的议程上，通过支持团总支在各项工作中参与策划和活动的组织工作，深入推进团员“创先争优”及挖掘培养一批青年和青年集体典型。深入推进团员青年“创先争优”，激发团员青年的工作激情和创新能力，并积极为党组织“推优”。百联电器评选2012年度优秀员工，在8个优秀员工的名额中，团员青年就占

有 5 席。每年初，百联电器党政班子都要与青年研发活动小组进行座谈，研讨总结上一年的青年研发工作成果，布置开发本年度的研发项目，把这项任务交由团总支作为组织建设的一项重点工作，充分发挥公司青年骨干的智慧和专业技能，挖掘培养一批青年和青年集体典型。如：飞利浦维修站凭借近年来营业收入显著增长，服务质量明显提高，深受顾客好评的工作业绩，获得上级部门推荐申报 2013—2014 年度上海市青年文明号。



2、在“强化管理抓提升”工作中，在继续完善制度建设的同时，建立有效管控模式，强化精细化管理，提高制度执行度与执行率，切实提升管理力度和水平；在“重视业绩赢效益”实践中，业绩成为党员干部努力的出发点和归宿点，保证了职工群众的收入稳步提高，参与企业建设发展的干部

员工从中得益。如：公司在安全生产标准化达标建设中，总经理室千方百计争取向上争取集团安全设施改造项目经费，为公司的安全顺利营运和员工的安全生产提供了基础设施保证。

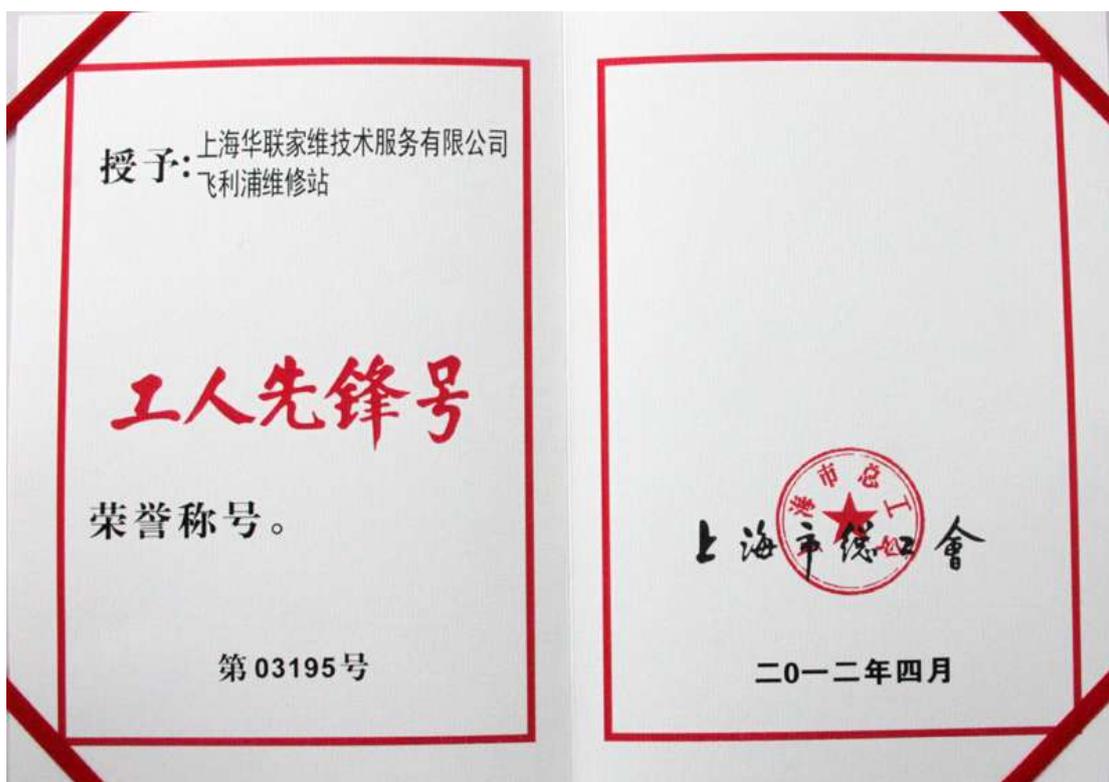
3、2013年，百联电器以庆祝百联集团成立十年契机，推动学习型企业、学习型班组和学习型员工的建设。公司职工用书法、十字绣、拼图等参加庆祝百联集团成立十周年职工艺术作品大赛活动，上报的散文、摄影作品《一个人的厨房》荣获优秀奖。全年公司各种活动信息有多篇被集团《今日百联报》刊登；大力落实市文明单位新一轮创建要求，把重点放在创新转型的路径选择、大力倡导创新创业精神、促进企业和谐发展上。

4、广泛宣传和普及社会主义荣辱观，引导员工知荣辱、讲正气、尽义务，为形成扶正祛邪、惩恶扬善的社会风气营造好企业崇尚职业道德的良好氛围。与之相匹配的职工实事项目落实到位。日常的实事项目如火如荼，配合做好上级公司高管结对帮困、党员困难帮扶等。百联电器党、政、工形成合力，继续看着“优秀员工”评选和表彰等活动，积极开展员工喜闻乐见的牌类文体健身活动，丰富职工娱乐文化生活。继续做好“夏送清凉、冬送温暖”等慰问工作。安排落实职工体检、协助求医问药等，全方位关心职工身心健康。

5、推进“制度加科技”的惩防体系建设。今年，党总支

以制度建设为抓手，通过中心组学习、民主生活会、党务公开和党员大会等制度运行，密切党群、干群关系；坚持“三重一大”的集体议事决策原则；通过坚持对党员干部、重要岗位业务、管理人员的党性党风党纪教育和廉洁从业教育，落实和完善党内各项制度措施。切实做好党风建设和反腐倡廉与日常工作有机结合，与立足防范风险、完善内控制度有机结合，与落实审计整改任务、建立长效机制有机结合，与切实转变作风、加强干部队伍建设有机结合，进一步健全、完善企业内控体系，提高反腐倡廉建设科学化水平。

6、2013年，以上级公司重点跟踪项目“百联电器综合节能平台”为内容，重点开展立功竞赛活动。通过服务、业务培训，提升员工岗位技能；通过加强经营管理制度、岗位职责培训，薪酬福利向一线岗位、向创新创效部门倾斜；通过鼓励员工献计献策，突破企业创新转型瓶颈阻碍，营造浓厚的活动竞赛氛围。通过营造企业和谐发展氛围的“民心工程”，提升职工满意度。党政领导更加注重服务群众工作，支持和配合行政部门，对安全生产的工作环境、用餐质量、老职工收入、青年员工的培养、职工文化生活和困难职工帮扶等的改善举措，党总支通过经常性的谈心活动、开座谈会等形式，广泛听取员工意见，并将收集到的问题和建议，及时协调解决。



二、员工录用

(一) 员工录用程序规范、透明：

作为国有企业，百联电器多年来一直非常重视对企业人力资源管理工作的规范和管理，已经建立了一套较完整的劳动人事管理制度，并根据国家和本市的相关政策要求，进行不断地修改和完善。去年，根据企业实际制定了《高温季节津贴补充规定》、《人员需求申请流程》、《保密管理规定》等人事管理办法，并加以贯彻执行。对于涉及员工切身利益的

制度和规定，经过职工代表大会审议通过后予以执行。百联电器还通过完善《员工手册》，将上述制度的主要内容浓缩在其中并发给每位员工，让大家了解企业在员工录用程序上的规范要求，一起监督该项工作的开展。

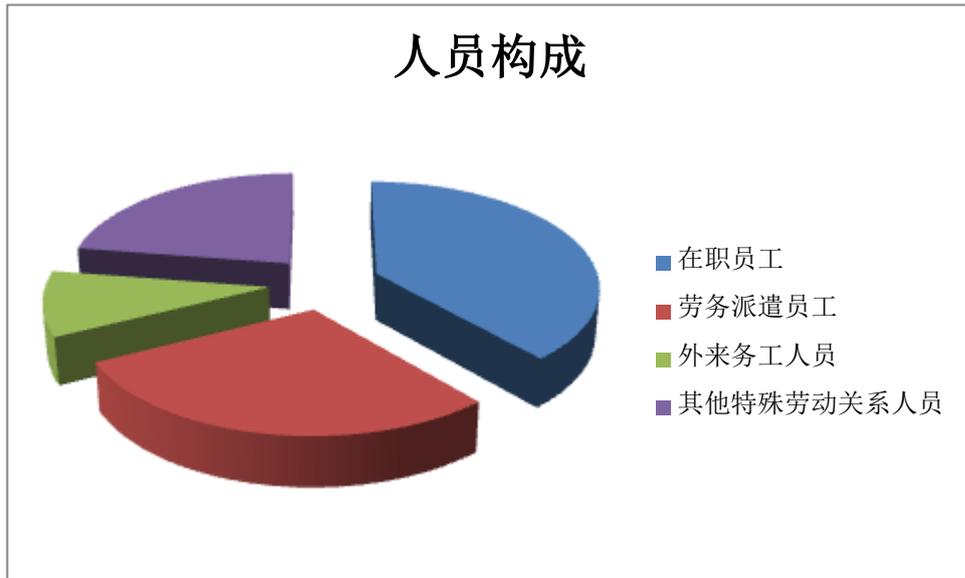
(二) 劳动合同签订率：

多年来，我司严格按照《劳动合同法》的相关要求，对录用社会上的失业人员，全部签订劳动合同，劳动合同签订率达到 100%，其中签订无固定期限劳动合同的员工人数占全部在职职工人数的 85%。

(三) 本单位正式员工、派遣制职工和外来务工人员

人员的组成情况：

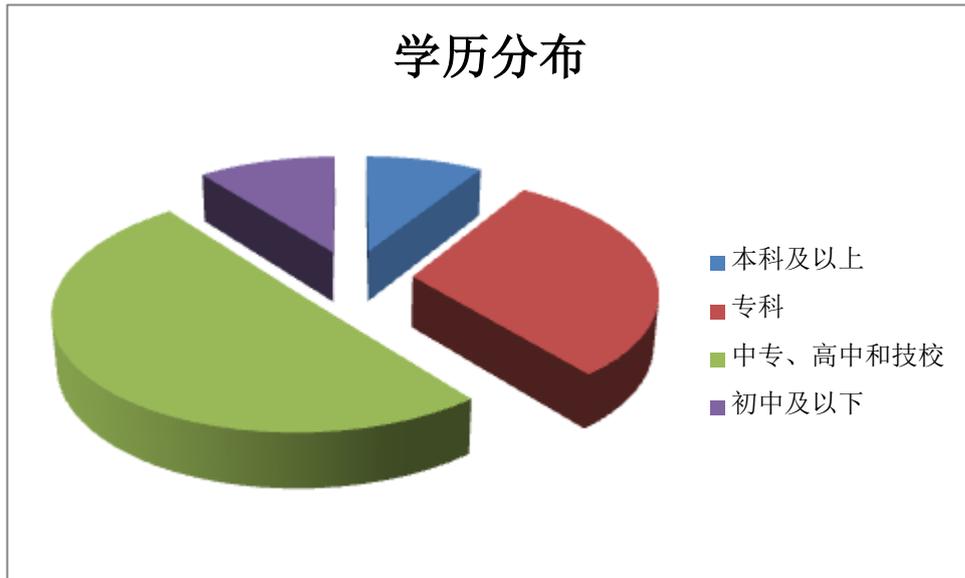
目前，公司共有各类员工 328 名。其中在职员工 147 名，占全部员工的 44.80%；劳务派遣员工 104 名，占全部员工的 31.90%，外来务工人员 20 名，占全部员工的 6%；其他特殊劳动关系人员 57 名，占全部员工的 17.30%。



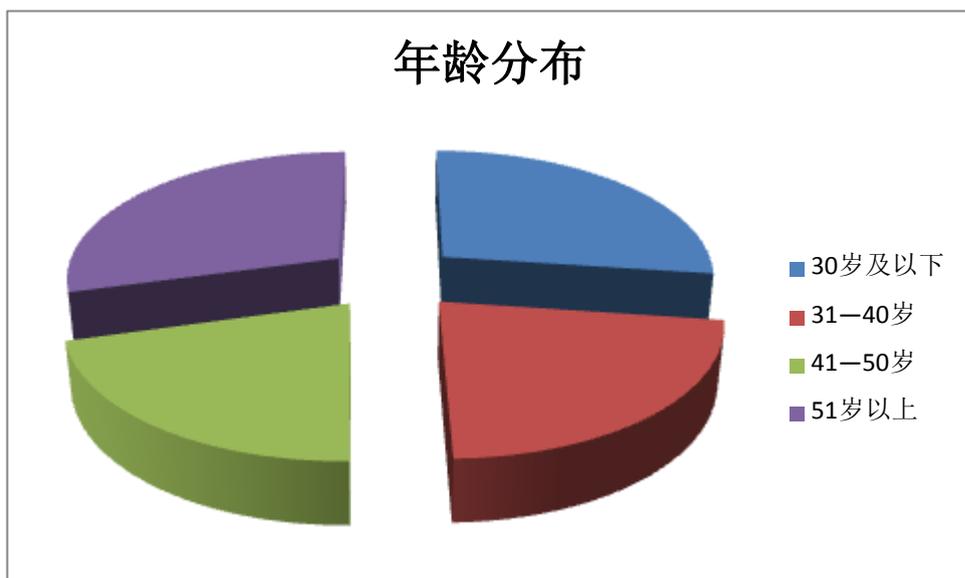
(四) 企业员工学历构成比例、员工年龄段的比

例：

目前，我司员工学历的构成比例是：本科及以上学历 33 名，占全部员工的 10.06%；专科 99 名，占全部员工的 30.18%；中专、高中和技校 162 名，占全部员工的 49.39%；初中及以下 34 名，占全部员工的 10.37%。



员工各年龄段的比例是：30 岁及以下 52 名，占全部员工的 15.85%；31-40 岁 90 名，占全部员工的 27.44%；41-50 岁 67 名，占全部员工的 20.43%；51 岁及以上 119 名，占全部员工的 36.28%。



(五) 杜绝使用童工，从不安排未成年工从事禁

忌劳动：

百联电器是一个合法用工企业，按照国家及本市的相关法律规定，从不录用也不使用未成年人员。目前我司在职员工中年龄最小的是 1994 年出生的人员。

(六) 严格禁止在招用、薪酬、福利、晋升等方面出现性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视：

百联电器奉行的是制度面前人人平等的理念。因此，公司在设计各类员工的人员招用、收入分配、福利待遇和晋升机会上，严格按照国家及本市的有关规定，实行员工“同工、同酬、同机会”政策。目前，现有劳务身份的部门经理助理及以上管理人员 14 名，占全部中层管理人员的 26.92%；现有劳务身份的各类主办人员 9 名，占全部主办人员的 48%。另外，公司还关怀女职工的身体健康，通过制度规定了女职工怀孕生子应该享受国家规定的产假、哺乳假和计划生育假期。每年“三八”妇女节还发给每位女职工节日礼物一份。

三、权益保护

(一) 实行员工休息与休假制度，员工健康定期

检查制度：

为关心职工生活和身体健康，百联电器制订了《员工体检办法》和《员工考勤办法》，并加以贯彻执行。目前百联电器规定累计工龄满一年的员工可享受带薪年假；符合一定条件的员工，可申请使用病假、事假、探亲假、婚丧假等假期。公司还采取向老职工政策倾斜的办法，每年安排男性年龄满 45 周岁以上和女性年龄满 35 周岁以上的员工进行健康检查；每两年安排男性 45 周岁和女性 35 周岁以下的员工进行体检。

此外，百联电器还积极推广和鼓励职工参与百联集团职工健康服务管理协会，利用《今日百联》报、《962512——上海家庭服务热线》和协会聘请的“高级医药专家教授顾问团”，为员工提供科普化、专业化的符合百联需求特点的健康生活指导服务；协助工会做好职工健康问题、健康需求的咨询辅导工作，针对有求医问药、急需治疗帮助的员工，加强与医院、医疗机构的沟通，提供力所能及的牵线搭桥等服务；提高关心职工身体健康的服务能力和水平。

（二）员工培训情况：

百联电器对员工的培训工作一贯比较重视，制订了《员工培训管理制度》。每年年初，公司人力资源部在对各部门进行年度计划征询的基础上，制订当年《员工培训计划》，年中跟踪落实计划中的各项培训项目。如新进员工入职培训、维修员专业技术等级培训、中层及以上管理人员理论学习、一般员工业务技能培训 and 上级规定的其他培训等。

按照年初制定的员工培训计划，2013年8月举办了新进员工入职培训，参加人数共计20多名。通过多媒体PPT培训手段，使新进员工更全面、更系统地了解企业的企业文化、发展方向和劳动人事制度，更快地融入企业大家庭之中。2013年3月，为提升维修服务人员的增值服务价值，组织了所属各维修站50余名维修技术人员和售后服务人员举办家电延保维修服务培训。为满足电器工程部经营业务的需要，2013年年还组织9名工程技术人员参加社会办学机构举办的二级建造师的注册考证培训；组织9名技防施工人员参加技防资格认证复训，通过培训，大多数员工领到了上岗资格证书。2013年，组织财会人员和人力资源管理人员参加继续教育培训，提高专业人员的业务水平。除了公司层面的各类培训以外，各维修部门还根据各自的品牌特点和存在的问题，自行安排营销技巧、投诉处理技巧和服务礼仪等方面的培训活动，使员工的工作技能均有所提高。另外，每个季度对公

司中层管理人员进行员工管理知识和相关法律法规的培训。

2013 年我司员工培训的总支出为 4 万元，人均支出 122 元；人均培训时间 72 小时，员工培训覆盖率达 80%以上。



（三）社会保障和保险实施情况：

按照国家及本市的有关规定，百联电器对各类员工按时足额地支付社会保险费和住房公积金。其中缴纳本市职工基本养老保险的员工人数达 286 名，缴纳过渡性城镇保险的外来务工人员人数为 16 名。

（四）保护员工的隐私权情况：

百联电器在日常的员工管理工作中，非常自觉和注重对

员工隐私权的保护，特别是注意对员工个人信息（包括员工身体健康情况、家庭成员情况和个人收入情况等）的保密，维护员工的尊严。

（五）工会作用明显，员工的参与权益得到保护：

1、年初，百联电器三届十四次职代会审议和通过了《公司维修员岗位基本工资的评定标准》和《公司维修人员工资及绩效考核办法（试行）》，并落实措施予以平稳过渡，保障了职工对企业重大事项的知情权、参与权、表达权和监督权。对工会换届选举加强领导、充分协商，严格按照（职工）代表民主选举程序，顺利选举产生出新一届工会委员会和经费审查委员会，并召开了四届一次职代会，通过《关于切实遵守公司劳动纪律和规章制度的决议》。下半年，公司党政工齐心协力、排除干扰，整顿劳动纪律取得预期目标，企业的规章制度严格执行，劳动最光荣的理念深入人心。今年继续推行企业工资集体协商机制，年初抓紧落实工资集体协商合同履行，保障企业与职工双方的合法权益，确保企业在经济增长的同时，职工收入也同步增长的目标。



2、大力宣传创先争优先进集体和优秀个人；广泛宣传引导员工“学习身边人、干好身边事”，以每年评选出来的“优秀员工”作为群众身边先进典型，让大家看得见，摸得着，跟着做，以此推动人才队伍和员工素质工程建设，促进员工的思想道德、科学文化、职业技能、民主法制、身心健康等素质有效提升。

3、传承优秀思想和文化传统，注重企业文化创新，推进企业文化建设与城市文化融合，在企业创新转型、关注民生、发展稳定、提升服务、加强管理等实践中不断形成有价值的企业文化内涵。

4、丰富员工业余生活，逐步增加图书阅览室书籍种类，拓宽阅览室书目；积极开展全民健身活动，增强员工体质，参与率达到百分之八十以上，2013 年组织开展如羽毛球赛、乒乓球比赛、牌类比赛等，每年四次以上。



四、安全保护

（一）安全管理落实到位，安全宣传教育氛围良好

百联电器通过入职培训、专题教育等方式，加强员工安全生产标准化教育，做到“培训对象全面覆盖，培训内容突出重点，培训形式讲求实效”。

为深入贯彻落实市政府《关于进一步加强安全生产工作的决定》精神，改善安全生产条件，规范和改进安全管理工作，百联电器决定在企业内全面开展安全生产标准化建设，不断提高安全生产管理水平。

为此，专门成立了安全生产标准化实施工作领导小组，由公司主要领导成员和各职能部门的负责人组成，确保全员参与，全员知晓，并教育全体员工正确认识安全生产标准化建设的重要性和必要性，强化安全责任意识。





(二) 建立应急管理体系，定期检查企业安全：

百联电器的安全工作主要通过完善隐患排查整治，建立长效机制，来确保企业经营有序进行。公司定期对二十多个经营场地、办公地点、仓库、出租房屋进行检查，对用电、用水等 10 个专项进行巡查，发现问题隐患，立即进行整改，并将整个检查情况通过安全检查表的形式归档留存。每逢节假日或遇台风、暴雨等天气骤变情况，公司通过会议部署或发送短信的方式，要求各部门负责人做好安全方面的检查和防范工作。目前，根据安全生产标准化建设的要求，2013 年对公司内的货梯进行了更新；设置了消防水箱和重新排放公司大楼的消防水管，增添和更新了所有的消防设施和安全通道标示；对公司的配电房进行了改建，对一些存在安全隐患的电器线路重新改造和完善，促进企业安全生产经营的可持续

续发展。

百联电器积极建立和完善应急及危机处理机制，强化消防、安全等基础管理工作，视需要不定期开展消防安全培训，让员工知晓消防、安全等各项管理制度并自觉遵守。通过开展安全生产标准化工作，使公司一般事故隐患能够及时排查治理，重大事故隐患得到整治，员工安全意识得到提高，“三违”现象得到有效禁止，企业本质安全水平明显提高。

(三) 对危险品的生产、储存、运输、销售、使用等执行法律规定的安全防范措施：

百联电器所涉业务不涉及任何危险品，故无此项报告。

(四) 公布较大及以上安全事故、重大设备事故和一般设备事故：

百联电器未发生过安全事故，故无此项报告。

经济与服务责任

一、利润与经济效益

项目	金额（万元）
主营业务收入	37382
利润总额	71

项目	所占百分比（%）
资产负债率	79.16
资本保值与增值率	100.44
税后净资产增值率	1.28

项目	数据
劳动生产率	135 万元/人
薪酬支付率	100%
安全事故率	0
职工平均年教育经费	4 万元
法定福利支付率	8.1%
就业贡献率	58.00%

二、产品与服务

百联电器公司已通过 ISO9001 质量标准体系，并以之为高标准，落实现代管理制度，做到工作、产品、服务质量领

先，主要指标位于同行前列产品，已达到国家法律法规和国际规则规定的安全标准。

公司工程部门、销售部门等生产经营线条效益显著，贡献突出，主要经济技术指标达到本市同行业先进水平；办公室、人力资源部、财务审计部等非生产经营部门服务质量好，工作效率高，业务工作达到本市同行业领先水平。公司严格执行服务标准，完善服务制度、健全服务设施、创建一流服务环境、提供优质服务，做到各类业务知识全面、有问必答。业务操作规范准确、快捷高效，处理突发问题组织有序到位，投诉率不大于百分之二；公开优质服务承诺，承诺兑现率不小于百分之九十五。电器销售、电器维修、电器工程三个业态及“962512”平台三位一体，形成合力，紧紧围绕“服务创造价值，技能赢得市场”的理念，从电器维修窗口增值服务、家电销售增量服务、工程业务增效服务入手，全面满足客户服务需求。一年来，我公司没有产生过任何产品或服务质量负面信息或报道。

本公司服务规范与投诉管理规范：

1、本公司向社会承诺：365 天上门服务，24 小时电话接待。（服务热线：53524666，每天 9:00~17:30 人工接待，17:30 后由语音信箱或录音电话接待）

2、电话接待：三声铃响，必有应答。实施首问责任制，做到有问必答，有求必应，当场不能解决的问题不推委、不

拖延，落实后给用户满意答复。

处理用户投诉问题 2 个工作日以内给用户回音，做到件件答复，事事落实。

3、电话预约：市内 24 小时，郊县 48 小时，维修部按照用户约定的时间，风雨无阻上门服务。

4、保修机修理。25 吋以上彩电，或其他不能随身携带的家电实行上门服务，凡在百联电器所属维修范围内各品牌商场购买的，在保修期内的彩电不能当场修复的都提供备用机。保修期外的修理，按用户要求可提供特殊维修服务。

5、百联电器服务人员穿着本公司标志的工作服、佩带胸卡、使用家维品牌标志的工具箱、鞋套和使用统一的上门服务单。

6、上门维修时，服务人员铺好专用垫子，放妥专业工具，保持工作区域内外整洁，故障排除后免费用清洁剂清洁机器。当场向用户试机验交，并请用户在上门服务单上签填写收意见。

7、服务接待区域，接机、发机、收银服务标志明确。环境整洁、明亮，并配有顾客休息坐椅。

8、用户送修机，小修立等可取，一般故障不超过三天，疑难机修理一般不超过七天，遇缺件等特殊情况下主动与用户联系解释，严格执行国家“三包”规定。

9、修复后机器应经质量检验，填写维修记录，用清洁

剂清洁机器，并套上专用塑料防尘套，若遇雨雪天应赠送专用塑料套防止机器雨淋。修理质量保证期为一个月。

10、开具发票严格执行市物价局检修收费标准，明码标价，合理收费。自费换下的坏零件装入塑料袋归还用户处理。

11、发机时应仔细核对单据、机型和机号，当面试机交用户，确保无差错。

12、严格遵守服务纪律：不乱收费；不讲服务忌语；不收用户礼品；不在用户家留餐；不受用户烟、饮料等。





三、对供应链伙伴的责任

百联电器通过制定各项相关制度切实维护企业产权人合法权益，平等对待所有产权人。这一条的实现实际上源于对公司财产权属与企业产权人的正确理解。

1、承认和维护股东对公司的所有权

在产权关系中，公司具有两重地位。一方面，它作为企业法人，是拟人化产权主体，对自己的财产拥有完整的所有权，能够以所有者的身份与市场中的其他主体建立经济联系；另一方面，它作为由股东出资设立的企业，又是一种产权客体，承受着出资人的意志，出资人对它“履行出资人职责，享有出资人权益”。

2、区别公司外部和内部关系，正确认识产权主体和客体

《物权法》在指出公司制企业拥有完整所有权的同时，还明确了出资人对企业的所有权。法律规定公司拥有全部的法人财产权，是将企业拟人化并赋予其独立的产权主体资格，明确它们拥有属于自身的完整所有权，从而使公司在市场中不仅独立于其他企业，还独立于政府和出资者。百联电器作为市场主体拥有完整所有权与股东拥有作为产权客体的公司的所有权，是分别从企业外部和内部关系、区别不同的产权主体和客体而作出的产权规定，面对的是不同的关系，只有肯定公司的法人财产权，才能维护企业独立的市场主体地

位；只有肯定股东对公司的所有权，才能激发出资人的投资积极性，保障出资人依法履行职责，督促企业实现资本保值增值，防止企业资产流失。所以，二者非但不是对立的，而且是互相补充、缺一不可的。只有同时肯定这两者，才能真正做到维护企业产权人合法权益，使得产权人的利益得到平等的现实保护。

其次，百联电器在保持日常经营持续稳定的同时，积极兑现债权人承诺，落实相应的债权人利益保障措施，并通过多重合同审核机制保障供应商、分包商与客户经销商合法权益。

作为上海电子产品维修服务协会会长单位，中国家用电器服务维修协会、上海交电家电商业行业协会、上海市计算机行业协会副会长单位，百联电器力争为行业发展推动献计献策，尽力尽责。

诚信责任

一、守法诚信

百联电器坚决反对不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为，要求每个员工都自觉遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，多年以来始终没有产生过重大违法、违规的负面信息。同时，公司通过座谈会，板报，专题讲座等形式，不定期地适时开展员工学法守法、法制宣传教育，通过树立正面典型和反面案例剖析，加强诚信教育，增强员工诚信观念和规则意识。



二、诚信经营与服务

诚信是企业立身之本。多年来，百联电器伴随着市场竞争的潮起潮落，始终坚持“诚信为本、客户至上”的经营理念，以客户为中心，依法诚信经营，打造上海名牌，搞好技术创新，开展优质服务，推动公司一步一个脚印，踏踏实实地向前发展。

（一）重视教育，强化制度建设

制度建设具有长期性、稳定性和根本性的功能。有了制度，才能夯实诚信的根基。百联电器重视诚信教育，建章立制，规范经营行为，使企业管理逐步走向制度化、规范化。

百联电器的诚信教育从一点一滴做起，将《公民道德建设实施纲要》和“诚信为本，依法经营”的理念作为政治教育的重要内容，组织全体员工认真学习，从而增强了对“爱国守法，明礼诚信，团结友善，勤俭自强，敬业奉献”基本道德规范的理解和认识，并付诸于日常的工作和行动中，用良好的道德标准塑造了百联电器的良好形象。在开展公民道德建设活动中，每年大力表彰经过严格评审出来的优秀员工，使广大员工树立了“打造诚信企业从我做起”的观念，真正视客户为上帝。

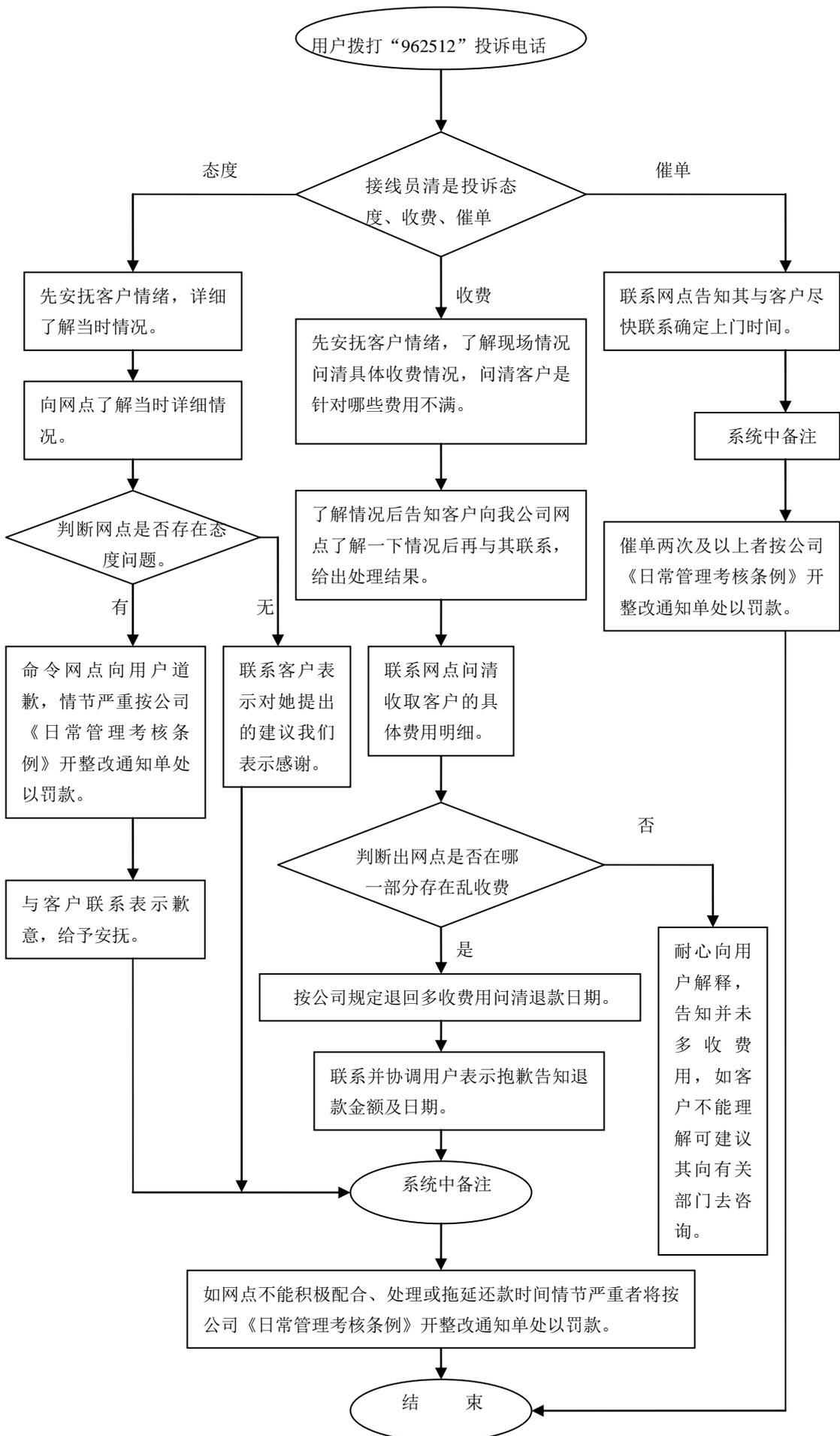
（二）建立健全的投诉体系

在诚信服务的同时，真诚对待客户投诉。百联电器通过优化内部机构设置，设立服务热线，畅通客户投诉渠道。同时，成立了专门处理部门，对客户投诉集中受理、集中处理、统一答复，保证投诉件件有答复，投诉处理及时率保持在 98% 以上。在规范客户投诉处理工作的同时，使公司能够准确把握服务质量情况和客户需求，不断提出改进服务质量的措施，并向社会公开承诺，主动接受广大客户的监督。

百联电器对外签订的每一份合同均经企业法人或授权总经理签字批准，并由专人负责进行登记录入，电脑存档，确保合同管理规范、有序。

此外，百联电器的财务管理也均通过相关体系的认证，并已取相应信用等级评定，财务管理规范程度高。





三、社会诚信形象

百联电器力争通过上述之诚信理念、诚信教育等形式，使诚信建设及实际效应在同行业内达到前列水平，围绕“有状态、讲诚信、办实事、敢担当”八字方针，提供负责任的产品和服务，确保纳税信用等级、财务会计信用等级和预算信用等级评定达到 A 类。

社区责任

作为有着悠久历史的国有商业企业，上海百联电器科技服务有限公司积极参加各类社会公益活动，主动承担社会责任，在经济效益和社会效益中寻找合理的平衡点，在不断提高企业经济效益的同时，不忘回报社会，服务社会，服务行业。

一、救灾与慈善捐助

（一）开展救灾与慈善捐助活动

1、在中国一些地区遭遇自然灾害时，上海百联电器科技服务有限公司全体员工在公司党政班子的带领下，积极参与捐款捐物。尽管企业职工普遍收入不高，生活压力都很大，但是每年初积极响应上级公司的号召，开展一日捐活动，用自己的微薄工资收入的一部分尽其所能帮助有需要的群众，这项活动已经持续了多年。

2、放大世博效应，积极参加“后世博”的各项建设

百联电器积极参加“后世博”的各项建设，力争放大世博效应，系统推进百联集团重点项目世博源（一期）的监控、照明、空调安装维修一体化服务，并把节能理念和技术渗透到安装、维修的方方面面。

3、主持家电维修服务行业的各项标准制定，为提高行业形象做了大量无私的工作

百联电器作为家电服务行业的领军企业，积极参与行业服务标准的制定工作，在做好企业自身服务工作同时，关注行业发展，关注行业为市民服务的着力点，2013年制定了《家用和类似用途电器安装服务维修规范》已经上级主管部门的审批作为地方标准，为家电服务行业能够更好地为社会服务发挥了自己的专业优势。



（二）积极参加各类社区活动

近几年来，百联电器积极组织员工参加扶贫帮困、帮老助残、便民服务等各类社区服务活动，积极推进与淮海中路建六居委的社区共建计划，积极参与同淮海中路街道、淮海警署、市商务委服务处等单位同创共建活动。更值得一提的是，百联电器有每年节庆日对退役、复员军属进行慰问的优良传统，这是百联电器的特色做法，并将一直发扬保持下去。



二、志愿服务

百联电器作为上海最大的家电服务企业，积极参与各类公益性的活动，其中连续多年参与3.15消费者权益保护日的服务，为消费者提供现场维修和咨询服务。并积极参与社区共建单位现场设摊为居民普及家用电器的保养和维修知识，公司依托“962512 上海家电服务热线平台”，为多个系统的老干部提供优质的家电服务，发送专项服务卡2万多张，累计为5万多持卡老干部提供了各种服务，使这些为中国革命和建设发挥巨大贡献的老干部享受到社会的尊重和关心。

我司无论是在企业经营活动中，还是在发挥服务社会作用时，都体现了一个国有企业应有的社会责任；今后将进一步发挥龙头企业的表率作用，引领家电服务行业更好地为社会服务、为广大市民服务。



环保责任

一、环境管理

百联电器虽属经营性企业，但并非生产、制造类企业，故在日常运营过程中基本没有废气、废物的排放，也无需相应的处理措施。对于一些更换下来的维修零件经过拆解，分可以继续使用和不可以继续使用的，对后者交由专门的人员后续处理。据此，百联电器的环境管理主要在日常保洁工作，是通过专业的保洁单位聘请的保洁人员，服务质量与环境质量理应符合相应标准。在此基础上，通过制定并实施相应规章制度，如《禁烟责任区管理规定（暂行）》，贯彻落实《上海市控烟条例》，创建“无烟企业”，并尽力健全卫生防疫制度，卫生工作达标，做到生活和工作垃圾减量分类，优化办公生产经营场所设计，保

持企业内外环境整洁优美。

二、低碳节能

在节能减排方面，我司极力倡导绿色办公理念、制度、措施和绩效，试行低碳节能管理规范，着力建设节约型企业，落实节能减排措施，争创“节能减排达标企业”。

值得一提的是，我司电器（气）工程部就有一块是专门做节能工程的，集节能设备销售、节能方案策划、成本控制及节能技术为一体，旨在为客户在合法合理的前提下尽可能减少使用成本，提供全方位的综合解决方案，涉及电梯节能、电气节能、微机节能、空调节能、照明节能、冰柜节能等多个方面。

2013年，百联电器节能减排工作主要有：电力消费相比较2012年下降11.57%，能源消费吨标准煤下降3.06%，总收入能耗吨标准煤/万元下降27.83%，对整个社会环境保护节能减排做出了贡献。

三、环保形象

百联电器在维修服务中专门针对电子废弃物建立回收处置措施，并在接待大厅设有回收桶，着力体现“绿色环保”精神和价值。

百联电器主营的产品中包含净水器与空气新风设备。水质测量用的是高标准的“水管家”设备，空气质量测量用的是国际通行的 PM2.5 标准。2013 年，百联电器与世界著名品牌联合利华合作，承接了联合利华“净水宝”产品的销售，负责该产品安装与维修。近年来，百联电器没有负面的环境质量问题发生。

附：

预期与展望

公司在“十二五”期间的发展规划：持续家电专业化发展方向；坚持三大业务形态和“962512”网络平台的既有营销战略；坚持走企业品牌之路；通过整合内部资源形成合力，把公司打造成一个具有持续发展能力的、充满经营活力的品牌企业。经济目标：2014 年公司总销售规模达到 5 亿元，其中主营业务收入 5.8 亿，三大业务形态销售收入同比 2010 年都有 100% 的增幅，公司实现常态化盈利。经营规划：保持自营门店现有规模；员工队伍保持基本稳定；增加加盟服务网点 300 家。

在保持公司经济发展的同时，继续加强精神文明建设，以

邓小平理论和“三个代表”思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，促进企业和谐发展。

企业愿景：销售有规模，利润可贡献，干部有激情，员工更安心。

我们期望：在我们的手中，把公司建设成为：

——中国一流的家电服务商！

——中国一流的服务集成商！

百联电器 2013 年大事记

2013 年 1 月 6 日，召开第三届十四次职工代表大会，会上通过了新的《公司维修员岗位基本工资的评定标准》和《公司维修部门人员工资及绩效考核办法（试行）》。

2013 年 1 月 8 日，召开研发部青年员工思想座谈会，公司领导班子成员悉数到场，百联报副主编徐子珏应邀出席。公司领导和研发部成员就公司和个人发展做了互动交流。

2013年1月16日，召开“2012年度‘优秀员工’评选会”，谢弘艳、白秋平、俞召云、赵贤磊、孙敏权、董毅、樊贇、赵晓东八位同志被评选为公司2012年度“优秀员工”。

2013年1月，华联家维荣获“2012上海网络购物季优秀企业”荣誉称号。

2013年1月，向淮海中路社区捐款1000元，获“‘冬日阳光 淮海温情’爱心捐助爱心单位”荣誉。

2013年2月7日，召开四届三次董事、监事会。

2013年2月8日，召开2012年度优秀员工迎春座谈会，总经理汪伯申向2012年度的优秀员工、表扬员工颁发奖状和奖金。

2013年2月22日，在上海科学会堂召开2013年度工作会议暨三届十五次职代会，资产公司董事长林声勇和财务总监郑小芸出席会议。

2013年5月22日，召开工会会员代表暨第四届职工代表大会，会议选举产生了新一届工会委员会和工会经审委员会，汤荣华同志担任第四届工会主席，曲军同志担任第四届经审委员会主

任。大会还通过了“关于切实遵守劳动纪律和规章制度的决议”。

2013年6月21日，召开党总支委员会换届选举大会，会上投票选举产生了由汪伯申、汤荣华、葛蕾、肖引俊、金伟五位同志组成公司新一届党总支支部；同时选举汪伯申同志为党总支书记、汤荣华同志为党总支副书记。

2013年6月26日，根据沪质技监标[2013]367号文件精神，华联家维的《家电维修服务标准化试点项目》被列为创建2013年上海市第一批市级服务标准化示范试点项目。

2013年8月8日，百联电器增加“橱柜家具、针棉织品的销售”的经营范围。

2013年9月，合肥路总部大楼安全标准化设施改造工程正式启动。

2013年9月23日，由华联家维牵头制定的《家电安装维修服务规范》地方标准通过上海市服务标准委员会专家评审。

2013年9月24日，《“上海家政服务网络中心平台”升级项目——深化平台功能、拓展生活性服务业》项目申报上海市经济和信

息化委员会《上海市企业自主创新专项资金》引进技术的消化吸收专项。

2013年9月29日，九三学社执委莅临，参观了百电通962512家政服务网络中心平台。

2013年12月，“华联家维“品牌通过复审，连续第二次获得”上海名牌，连续第三次获得“上海市著名商标”。

2013 年度公司荣誉

- 2012 上海网络购物季优秀企业
- 淮海中路社区“冬日阳光 淮海温情”爱心捐助爱心单位
- 上海市著名商标
- 2013 年度优秀服务商
- 2013 年度上海名牌
- 2013 年度诚信服务企业

