



快客，我的快乐时刻

上海联华快客便利有限公司

2013 年社会责任报告

	1
	2
	4
	5
I-1	
II-1	6
II-2	16
II-3	17
II-4	23
I-2	
II-5	26
II-6	26
II-7	31
I-3	
II-8	34
II-9	34
II-10	37

I-4

II-11 39

II-12 43

I-5

II-13 46

II-14 47

II-15 52

1 6

11 16 53

11 17 55

11 18 58

2013 59

2013 64

总经理致辞

翁宇杰

2013

2013

,

公司简介

1997 11

0980. HK

87

2013

1905

6065

2006

2008

2011

2013

1997

2004

2011

,

2013

2013

2012

2013 2016

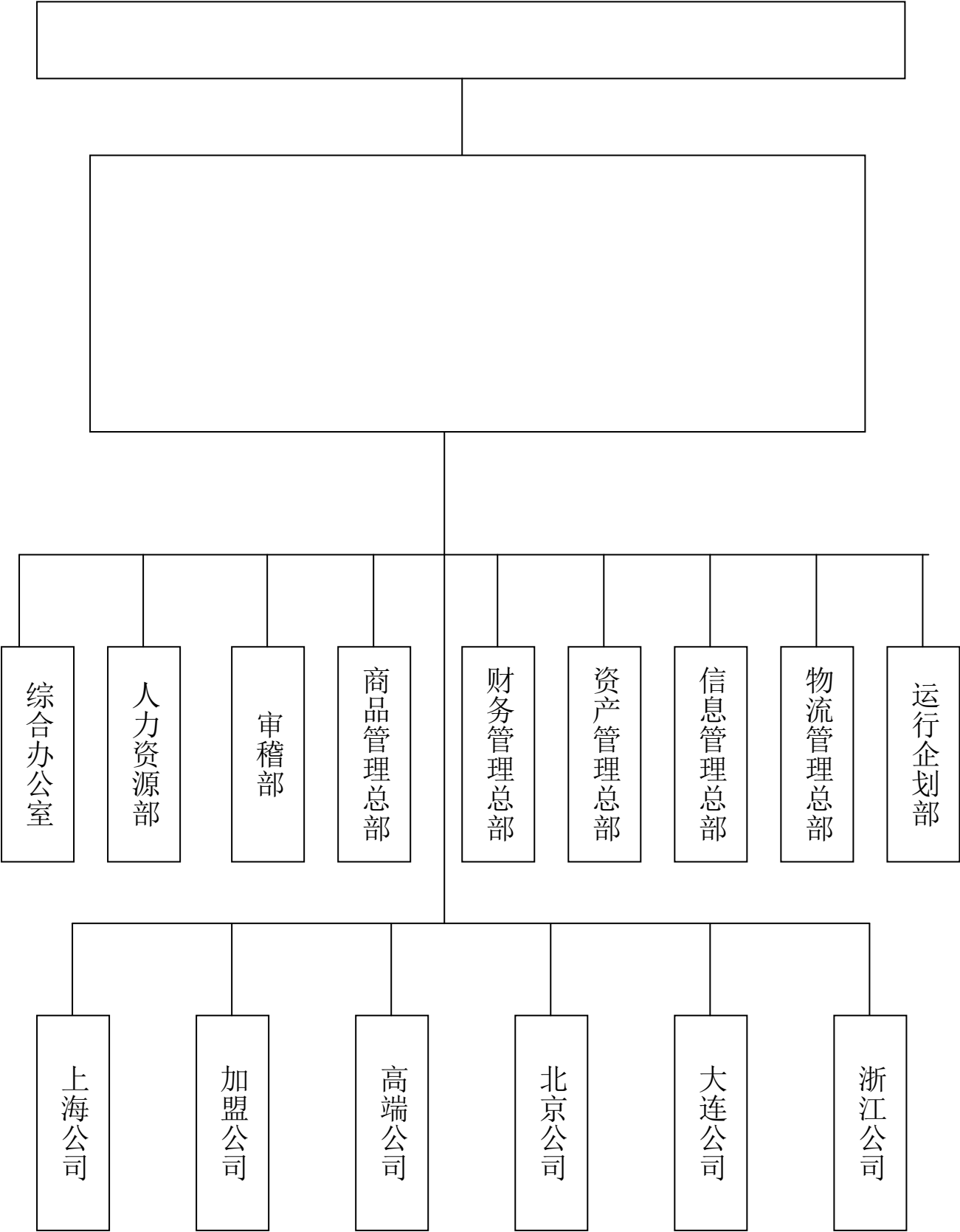
2012

120

2013

2013

报告编制组织机构



联华快客企业理念

百联集团企业精神：

联华快客企业文化：

联华快客愿景目标：

I-1

I-1 员工责任

II-1

2013

12



98

95



2013

2013



5

25

7

2013

11

26

5

14

2

6

新华书店 党员大讲堂 2014 3 1
3 31

QUICK CLASS

晨首语 PREFACE

微笑是人生最好的名片

生活并没有拖欠我们任何东西，所以没有必要总苦着脸。微笑是对生活的一种态度，跟财富、地位、处境没有必然的联系。一个富翁可能整天忧心忡忡，而一个穷人可能心情舒畅；一位处境顺利的人可能会愁眉不展，一位身处逆境的人可能会面带微笑……

一个人的情绪受环境的影响，这是正常的，但如果你觉得，一副苦大仇深的样子，对处境并不会有任何的改变。相反，如果微笑着去生活，你会发现，别人更乐于跟你交往，得到的机会也会更多。生活就像一面镜子，照到的是我们的影像，当我们笑时，生活也在微笑。微笑发自内心，无法伪装。保持“微笑”的心态，人生会更加美好。人生中会有许多失败，有误解，那是正常的。要想生活中一片坦途，那么首先就应消除心中的障碍。微笑的实质便是爱的心态，懂得爱的人，一定不会是平庸的。

微笑是人生最好的名片，谁不希望跟一个乐观向上的人交朋友呢？微笑能给自己一种信心，也能给别人一种信心，从而更好地激发潜能。

微笑是朋友间最好的语言，一个自然流露的微笑，胜过千言万语，无论是初次谋面也好，相识已久色好，微笑能拉近人与人之间的距离，令彼此之间倍感温暖。微笑是一种修养，并且是一种很重要的修养。微笑的实质是亲切，是鼓励，是温馨。真正懂得微笑的人，总是容易获得比别人更多的机会，总是容易取得成功。

党内监督 Party Supervision 党务公开渠道建设方法：
党务公开、厂务公开渠道建设：zhongshen@163.com 举报电话：6677308
党务公开、厂务公开举报电话：6677308
全国纪检监察受理网站：zhongshen@163.com 1571811522

党务公开 QUICK CPC WORK

· 党务公开渠道建设方法：zhongshen@163.com 1571811522

2013

80

18

3

35

43

6

49

7



11

27

<

>

<

>

1 1

5 10

3

80



1 1

80

9 28

80

10

80

25

5

11 22

2013

20

2013

10



联华快客党委中心组学习制度

一、指导思想

二、参加对象

三、学习内容

四、学习时间

12

五、学习形式

2013 1 1

联华快客人的行为文化

一、联华快客人的个人修养：

- ◆ 自力更生
- ◆ 自强不息
- ◆ 自始至终
- ◆ 自我否定

二、联华快客人的道德规范：

- ◆ 诚信，不弄虚作假
- ◆ 谦逊，不妄自尊大
- ◆ 自律，不谋取私利
- ◆ 公正，不偏移规则
- ◆ 仁爱，要包容共济
- ◆ 守责，守岗位职责
- ◆ 敬业，尽职业操守

三、联华快客人的行为规范：

- ◆ 仪表端庄，举止得体
- ◆ 礼貌热情，服务周到
- ◆ 忠于职守，诚信尽职
- ◆ 立足本职，团结协作
- ◆ 勤思业精，遵纪守法

四、联华快客人的诚信规范：

- ◆ 对企业忠诚
- ◆ 对工作热诚

- ◆ 对同事坦诚
- ◆ 对客户心诚
- ◆ 对社会真诚

五、联华快客人的“五心”沟通法：

- ◆ 思想工作要知心
- ◆ 帮助同事要热心
- ◆ 工作沟通要诚心
- ◆ 同事之情切交心
- ◆ 批评指正要贴心

六、联华快客人的人际关系：

- ◆ 相互尊重
- ◆ 相互信任
- ◆ 相互关心
- ◆ 相互支持
- ◆ 相互促进

七、联华快客人的工作要求：

- ◆ 守时，严格作息和约定时间
- ◆ 守纪，按制度、按规定、按标准完成既定任务
- ◆ 准确，按时、按量、按度、按题完成既定任务
- ◆ 高效，合理调配资源，高质量完成工作任务

八、联华快客人创业理念：

- ◆ 创业、创造、创新三要素

- ◆ 只有创业没有守业

九、联华快客人的基本行为理念：

- ◆ 规范：严于律己，示范他人
- ◆ 监督：负责企业，负责事业
- ◆ 维护：企业利益，员工利益

十、联华快客人的责任：

- ◆ 认识：理解工作职责、岗位规范
- ◆ 执行：遵守公司制度、行为规范
- ◆ 用时报告：积极抵制违反公司制度的行为

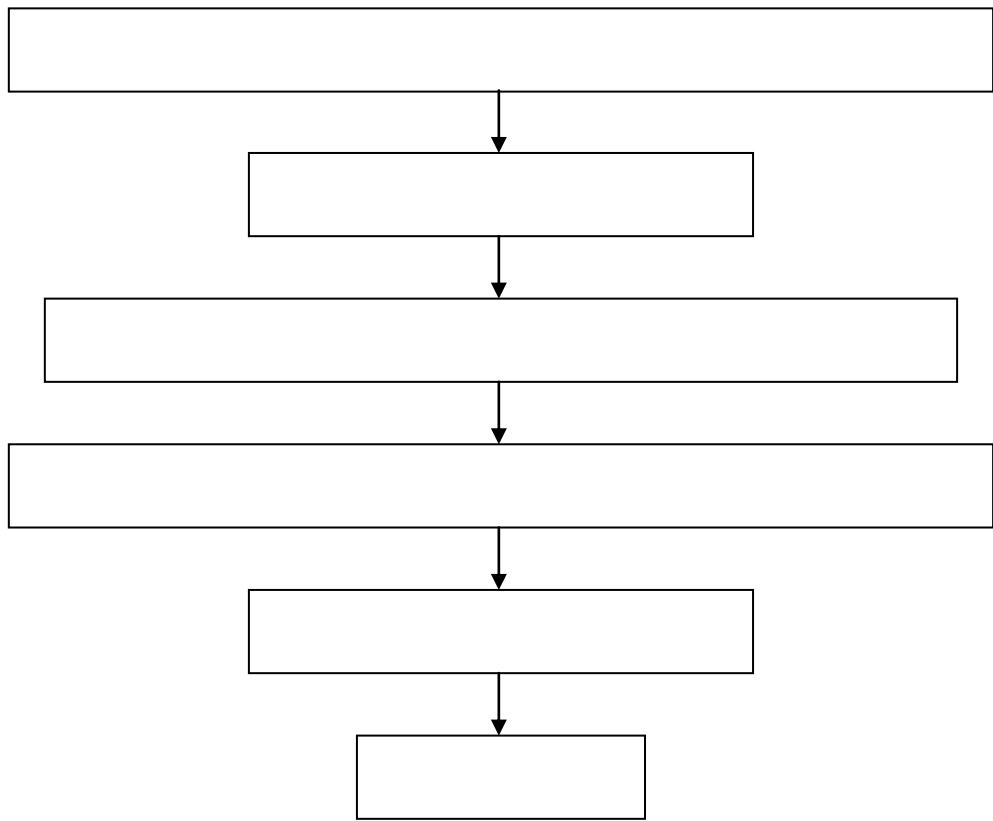
2013 年联华快客创建学习型企业

“月荐一书”一览表

季度	书目

11-2员工录用

1、员工录用程序规范、透明。

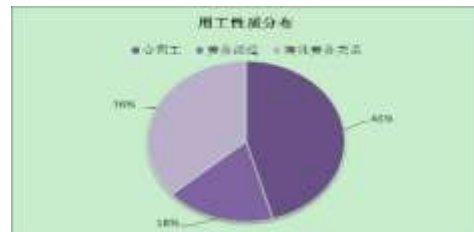


2、劳动合同签订率

1	100%
2	100%
3	100%

3、企业员工总数

2013	12	6123
2792	1099	
	2232	



4、企业员工结构

1 1

1

5

0.1%

145

2.4%

404

6.6%

2652

43.3%

2917

47.6%

2

25

295

5%

25-34

752

12%

35-44

1721

28% 45

3355

55%

3

83%

5078

17%

1045

5、其他事宜

1

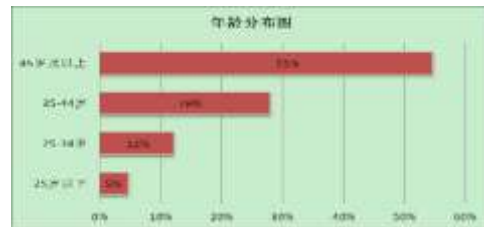
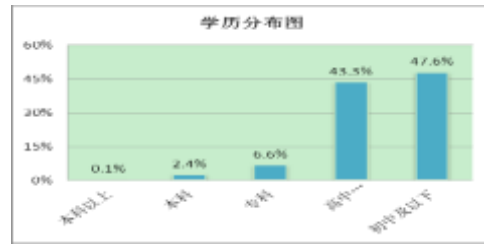
2

3

II-3权益保护

1、实行员工休息与休假制度，员工健康定期检查制度。

1



1 1

2

2、员工培训制度。

1 2012 25.19 45.5

2 2012 8

240

3 2012 1.32

4 2012 91.85%

5 2012 119

6



2012			
	11600	156	4.3%
	13370	2674	74.44%
	3228	538	14.97

3、社会保险和保险实施情况良好。

1

2

3

4

5

6

7

◆

◆



4、倾听员工呼声，创建企情民意气象站

2011

2012

2013

80%

277

324

197

2013

		2013		
	5		3324	131
			1364	
29				
			20	
			2554	91790
	879	46200		
				2013
	5			

5、工会作用明显，员工的参与权得到维护

		2013		
			4	26
				2013
12.15			10	4

附件：职代会通过的2013年度集体合同

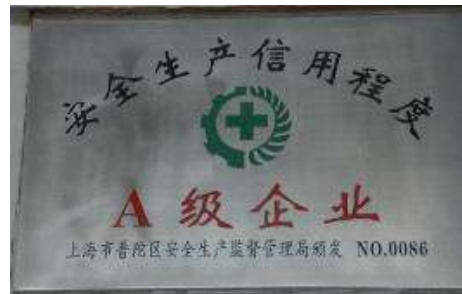
上海联华快客便利有限公司集体合同

第一章 总 则

11-4安全保护

1、安全管理落实到位，安全宣传教育氛围良好

2009



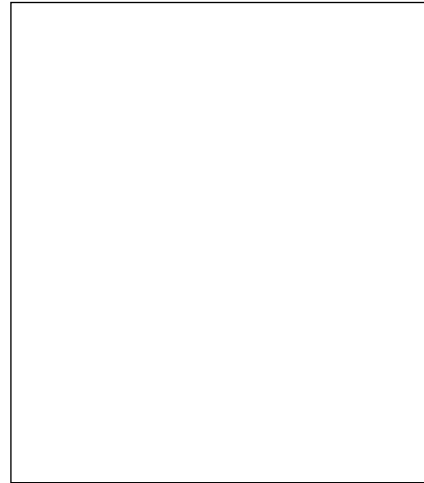
2013

	1	3
	2	2
	3	2
	4	2
	5	2
	6	3
	7	3
	8	3
	9	3
	10	3
	11	3
	12	3
	13	3
	14	3
	15	3
	16	3
	17	3
	18	3
	19	3
	20	2
	21	2
	22	2
	23	2
	24	2
	25	3
	26	3
	27	3
	28	2
	29	2
	30	2
	31	3
	32	2
	33	2
	34	3
	35	3
	36	3
	37	3
	38	3

2013 10 11



2



300

100



2、建立应急管理体系，公布定期检查员共安全操作结果



3、本公司无危险品。

4、公司三年来没有发生过统计上报事故。



I-2

I-2经济与服务责任

II-5利润与经济效益

201

II-6产品与服务

1、商品物价质量管理

QS

2010

ISO9000

2011



2、售后服务管理体系

2013

100

<<

>>

3、客户管理档案及投诉处理机制

2013

103

20

10

35

36

4、产品服务创新制度

2013



5-Q

18



2013

30



189
23.55
7 7
2013 32
6000
7000

105
23.74



II-7对供应链伙伴的责任

CPI



I-3诚信责任

II-8守法诚信



A



96%

联华快客诚信体系建设

1

2



3

4



11-9诚信经营与服务

2013

2013

76

34

111

2013



	2013		103		20
10		35		36	

2013
100



2013

A

II-10社会诚信形象

3 15

3.15



2013

2013

2013

2013

2012

2012

120

2013

I-4社区责任

II-11救灾与慈善援助

2013

一、社会公益活动

1

90 2013 1 5

2013

2772

96521

2 2008

3 2010

2013 3 5 6 20 9 7





4 2008



5 2010



6

2013

70

7 5 18 19 12 2

8 2009

二、公司内帮困工作

1



2013

5000

10

4 8400

12 6000

67 36100

88

84 5

26000



2 2013 8

8 1000

3

2013

20

4

2013

5

5

2013

69

4

930

40000

6 2013

2013

1364

29

7

2013

5

15

8

2013

139

3480

上海联华快客便利有限公司 工会帮扶管理办法	
一、对象范围	
二、帮困条件	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
三、帮扶形式及补助标准	
1	

11-12志愿服务

90

2013



40
2013
2 1400
1200 5 18 19 12
2



3 5 6 20



快客群众路线教育实践活动

工 作 简 报

(第 2 期)

联华快客党委办公室

2013 年 10 月 9 日

9 月 25 日，快客党委召开支部书记例会，传达与学习“党的群众路线教育实践活动”的相关会议与文件精神，要求党员从思想认识统一到中央的重大部署上来，要抓住关键、突出重点，确保活动扎实推进，会议强调，公司目前经营上的有许多困难需要排解，强调党建工作是与经济工作紧密联系的，在当前关键时刻要投入更多的工作力度和工作质量，与企业同甘共苦，并布置了下阶段工作。各支部纷纷行动起来，过一次专题组织生活，内容为：1、学习“党的群众路线教育实践活动”陈建军讲话；2、党员全覆盖区域联系人的相关要求传达到党员；3、国庆节前门店重点工作交流与情况沟通、4、第四季度工作对党员要求，攻坚克难、作出表率、创造佳绩、努力冲刺。

第一、第二支部是管理部门党员，大家在讨论中，谈到陈建军书记讲话中提到要在新的起点上实现新的发展，这是全体联华人共同的使命与责任，会议要求各党员联系人把相关精神传达到门店员工，做到知晓，通过党员联系人起到桥梁作用，关心群众、反映呼声、联系纽带、上下沟通，构造党建网络；

第三、第四支部是门店党员，作为一线党员要带头为企业分忧解难，用自己实际行动创造佳绩，在具体细节上做得更扎实些，在商品保质期、执行力、季节商品、鲜食商品、销售挖潜、结构调整、转型改造、关心员工等环节上，要发挥党员作用，做好的带头人；

第五支部是加盟管理总部党员，他们围绕“群众路线如何实践？如何结合加盟店的需求去实践？”的主题展开讨论，“服务好加盟店”是我们的责任，除了“身到”更须“心到”，才能抛开形式主义的杂念。针对加盟店最喜闻乐见的就是 2080 敏感商品的进货低价促销、买赠促销这个关键点，成立了第五党支部

I-5环保责任

II-13环境管理

1、加强上级关于节能降耗的文件的宣传和落实

2、对用能设备运行状况开展自查

3、加强限制商品的过度包装

4、大力倡导低碳商业理念

5、环境管理相关管理制度

1			
2			
3			
4			
5			

11-14低碳节能

一、 闲置资产的管理

1.

2.

3.

4.

1

2

3

4

二、节能降耗的具体措施

1.

1

I-5



26

2

3

4

2.

1

2008

I-5

2

T6 T5

,

3

2009

24

16

4

5

6

/

15

7

2011

421

127

132

130

281

1.

GB-13036-91

()

	58W	T6	36W
	28		28
W	1624	W	1008
24	24	24	24
/ W	38976	/ W	24192
/ W	1169280	/ W	725760
/	38.976	/	24.192

2.

	2012	2011	(%)	2010
	5844.7	5742.86	1.77%	5731.23

	5844.7	5742.86	1.77%	5731.23
(0.05	0.07	-28.57%	0.08
/ (123.8	158.91	-22.09%	159.38

2013

2012

11-15环保形象

95%

2013

2013



1-6 预期与展望

11-16 经济与服务绩效：

1

2

3

1 6

1

2

3-5

3

4

5

5Q

5-Q

5-Q

5-Q

5-Q

5-Q

11-17 社会绩效

1

2

2000

2000

24

65879438

3

100

4

11—18 环境绩效

1

2

3

Q

4

**绿色环保，服务顾客；低碳节能，
发展企业；安全卫生，快乐你我。**

2013 **强化宣传，加强培训，落实
措施，能源消耗、污染防治、安全卫生三达标。**

附录

联华快客 2013 年大事记

◆ 1	5			2554	
		91790	879	46200	
◆ 1	7				1
		14			
◆ 1	16				
◆ 1	21		2013		
				2012	
◆ 1	24				
				2012	
◆ 1	31			52	27600
				25	12500
			7	3500	
◆ 2	18				

2012

◆ 3 5

2200 30

◆ 3 11

2012

◆ 3 14

2012

◆ 4 1

2013

◆ 4 7

◆ 4 25

2013 2016

2012

◆ 4 26

2012

2013

2013

2013

2013

◆ 4 26

2012

120

◆ 5 2

◆ 5 16

BF2013

◆ 5 18

19

12

2

◆ 6 8

50

◆ 6 14

2012

2013

2012

◆ 6 20

◆ 7 11

◆ 7 28

◆ 8 9 10

80

B

◆ 8 15

34300

5000

◆ 9 8

◆ 9 9 10

2012

◆ 9 12

◆ 9 17

◆ 9 28

80

◆ 11 14

2013

◆ 11 15

2013

20

2013

100

73

◆ 11 19

2013

2013 年度联华快客荣誉汇总

◆ 1 7

◆ 1 21

2013

2012

◆ 2 26

2013

◆ 3 11

2012

◆ 3 14

2012

◆ 4 1

2013

2012

◆ 4 7

◆ 4 25

2013

2016

◆ 4 26

2012

120

◆ 5 2

◆ 6 14

2012

2013

2012

2012

◆ 7 11

◆ 7 28

◆ 8 9 10

80

B

2012

◆ 9 12

◆ 11 14

20132

◆ 11 15

2013

20

2013

100

73

◆ 11 19

2013