



上海豫園旅游商城股份有限公司
Shanghai Yuyuan Tourist Mart Co., Ltd.

2015年度企业社会责任报告

2016年3月

目 录

前言.....	3
1.公司概况.....	4
2.战略与发展.....	8
3.公司治理.....	9
4.价值观.....	11
5.员工绩效报告.....	15
6.社会绩效报告.....	19
7.公司年度大事记.....	28
8.绩效指标.....	32
9.社会指标.....	33
结束语.....	34

前言

本报告是上海豫园旅游商城股份有限公司（以下简称“公司”或“豫园商城”）2015年度企业社会责任报告。

本着“社会责任是社会文明进步的标志，社会责任是上市企业应尽的义务，得天独厚的经营优势和方方面面的关心支持成就了豫园商城，豫园商城理应产业报国，回馈社会”这一理念，公司在2015年中自觉把社会责任融入到企业战略、文化和生产经营的全过程，推进环境保护、资源节约等建设，参与、捐助社会公益、慈善事业，积极履行社会责任，全面提升企业价值。

本报告是豫园商城2015年度履行经济、环境和社会责任的真实反映。以下全文反映了本公司2015年度通过完善管理机制、规范运作流程、健全内控制度，在履行商业道德、生产安全、职业道德、保护劳动者的合法权益、节约资源、注重环境保护等社会责任方面所做的工作。

1.公司概况

历史沿革

上海豫园旅游商城股份有限公司的前身为上海豫园商场。上海豫园商场于 1987 年 6 月经上海市人民政府有关部门批准，改制为上海豫园商场股份有限公司，“豫园商场”股票于 1990 年 12 月 19 日在上海证券交易所上市。

1992 年 5 月 13 日，经沪府财贸（92）第 176 号文批准，上海豫园商场股份有限公司吸收上海豫园旅游服务公司、南市区饮食公司、上海市商业建设公司、上海旅游公司、南市区糖业烟酒公司、南市区果品杂货公司、南市区药材医药公司、南市区百货公司、南市服务公司、南市区五金交电公司、南市区合作联社、南市区工业供销公司、南洋服装工业公司、唐城实业公司、南市区粮食局十五家经济实力较强的单位，采用募集方式共同发起成立上海豫园旅游商城股份有限公司。

1992 年 5 月，经中国人民银行上海市分行（92）沪人金股字第 41 文批准，上海豫园旅游商城股份有限公司签署招股说明书，向社会公开发行股票 11,290.4280 万元，每股面值 10 元，计 1,129.0428 万股，其中，上海豫园商场股份有限公司等 16 家发起人投资折股 5,940.4280 万元，向社会法人公开发行 4,000 万元，向社会个人发行 1,350 万元（包括公司内部职工认购 240 万元，定向向上海豫园商场股份有限公司社会个人股东配售 150 万元）；向社会法人和个人的发行价均为每股 80 元。

1992 年 9 月 2 日，经上海证券交易所上证上（92）字第 9032 号文批准，公司股票（个人股部分）1,582.38 万元在上海证券交易所上市交易，股票简称“豫园商城”，股票代码“600655”。上市后公司总股本为 1,129.0428 万股，其中，国有股 161.9411

万股，占 14.34%；法人股 808.8637 万股，占 71.64%；个人持股 158.2380 万股，占 14.02%。1992 年 12 月拆细为每股面值 1 元。

2010 年 4 月 7 日，公司第六届董事会第二十次会议审议通过《2009 年度利润分配及资本公积金转增股本预案》，拟以 2009 年底公司股本总额 798,512,209 股为基数，向全体股东按每 10 股送 5 股、派发现金红利 0.8 元(含税)；以 2009 年末股本 798,512,209 股为基数，用资本公积按每 10 股转增 3 股的比例转增股本。该利润分配方案经公司 2010 年第二次股东大会（2009 年年会）通过，并于 2010 年 7 月实施完成，经本次转增后，公司总股本由 798,512,209 股增加至 1,437,321,976 股。

豫园商城源于 150 多年前清朝同治年间的老城隍庙市场，经历了由庙市→老城隍庙市场→豫园商场→豫园商城的历史演变过程。自公司成立以来，公司借助豫园优越的地理位置和深厚的传统文化底蕴，加大改革和发展步伐，在围绕旅游服务主题做大做强餐饮服务、小商品百货等传统业务的同时，不断拓展业务范围，逐步在黄金饰品销售、传统中式餐饮、中医药生产销售等领域积累了较为明显的竞争优势。

中国商业联合会、中华全国商业信息中心对全国大型零售企业商品销售情况的统计调查结果表明，公司销售额已连续十余年位居百货零售企业（单体）第一位。公司同时还拥有“中国零售行业十佳品牌、中国零售百强企业、中国最佳购物中心运营奖”等系列荣誉，在行业中一直处于领先地位。豫园商城自 2005 年首次入选由世界品牌实验室（世界公认的能够科学编制品牌价值榜的权威机构之一）编制的《中国 500 最具价值品牌》排行榜以来，连续多年蝉联这一荣誉。2015 年，豫园商城以 334.21 亿元（2014 年和 2013 年豫园商城品牌价值分别为 259.62 亿元、213.87 亿元）的品牌价值位列榜单第 78 位。（2014 年、2013 年分别位列排行榜第 79 位、80 位）。

员工情况

公司现有职工总数 **4294** 人。员工构成情况如下：

母公司在职员工的数量	107
主要子公司在职员工的数量	4,187
在职员工的数量合计	4,294
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数	4
专业构成	
专业构成类别	专业构成人数
生产人员	829
销售人员	1,926
技术人员	222
财务人员	266
行政人员	1,051
合计	4,294
教育程度	
教育程度类别	数量（人）
本科及以上学历	49
本科	620
专科	950
中专及以下	2,675
合计	4,294

愿景

助力中华城市文化复兴

使命

成为中华城市文化名片的缔造者

产业结构



企业文化

核心价值观：

诚信久远、追求完美

企业精神：

超越自我，争创第一

服务宗旨：

传承东方文明，愉悦四海嘉宾

企业人才观：

以发展吸引人、以事业凝聚人、以工作培养人、以业绩考核人

2.战略与发展

发展模式

- 以产业发展为主导，加大资源配置的力度，打造行业龙头企业；
- 以商圈发展为基础，提升综合运营能力，扩大运营物业的面积，提高运营盈利的水平；
- 以积极投资为抓手，加快主导产业的收购兼并，加快战略项目的投资重组，强化公司的市场竞争能力和综合发展能力。
- 以人才战略为核心，优化激励机制和考核机制，积极引进人才和培养人才，打造优秀经营团队、营销团队、技术团队和支持监督团队。

豫园商城发展战略

- 商圈提升与扩张战略、主业发展与拓展战略、积极的投资发展战略。
- 打造传统+现代的文化商业生态圈

3.公司治理

规范运作

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》、《上市公司治理准则》等有关法律、法规和规范性文件的要求，不断完善公司法人治理结构和内部控制体系，确保公司股东大会、董事会、监事会和高级管理层的规范运作，维护了公司和投资者的利益。公司股东大会、董事会、监事会、经理层之间权责分明，形成相互制衡、相互协调、相辅相成的治理结构。公司能够确保所有股东，尤其是中小股东的平等地位，确保股东充分行使合法权利。

内部控制

建立健全并有效实施内部控制是本公司董事会及管理层的责任。本公司内部控制的目标是：“合理保证企业经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率改善经营效果，促进企业实现发展战略”。

公司以中国证监会组织开展的上市公司治理专项活动为契机，通过持续开展公司治理专项活动，进一步完善公司法人治理结构和内控制度，加大各项制度的执行力度。公司在五部委发布《内控指引》后，对各级经营管理层进行了广泛深入宣传，持续推进公司治理整改活动，不断健全法人治理结构，完善内部控制体系，加深对公司的业务流程和管理

制度的梳理与检查,已基本建立起一套相对完整、合理的内部控制制度体系,涵盖了内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等要素。内部控制制度与流程设计合理执行有效,公司的内部控制机制贯彻了内部控制制度。

2015年内,公司聘请了安永.华明审计事务所对公司的内部控制进行内控审计。本报告期内公司的内控审计和内控制度建设分以下阶段展开:

- 报告期内,安永.华明会计事务所内控出具阶段性改进事项汇总表,对发现的缺陷进行评价,编制缺陷评价汇总表,同时提出整改建议,编制整改任务单,要求公司进行整改。公司对内审事务所提出的事项进行整改与梳理,同时内审事务所对改进事项的完成情况进行跟踪。
- 为能够在内审中寻找内控中的缺陷,达到改善企业管理的目的,公司在前述整改、测试工作全面完成的基础上,对公司各项内控制度、流程等进行最终的修订。随着业务板块的整合,公司适时推进重点业务板块的内控制度汇编。

公司将继续根据财政部等五部委发布的《企业内部控制基本规范》、上海证券交易所《上市公司内部控制指引》等指导要求,进一步完善内部控制制度,提升公司经营管理和风险防范能力;以保证企业经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整为最终目的,提高经营效率和效果,实现企业内部控制的程序化、标准化、制度化和规范化,并最终提高企业的竞争力,实现可持续发展。

4.价值观

企业文化建设

企业文化是员工共同的价值追求。公司高度重视企业文化建设，通过企业文化建设工作的开展，增强员工的凝聚力和向心力，为企业发展提供精神动力，提高员工满意度和客户满意度，为企业创造良好的社会效益和无形资产。

社会责任观

公司视投资者、用户、供应商、员工及社区等为利益相关方，以努力谋求与之互利共赢、共同发展为重要使命。公司不断完善与政府、投资者、社会相关方的沟通平台，多渠道、多层次、多方式地进行沟通，努力实现合作共赢；不断提高服务水平与档次；以“利益共享、风险共担、共同发展”为原则，与主要供应商建立合作、共赢和可持续发展的长期战略合作伙伴关系；在经济效益增长的同时，不断提高员工的薪酬福利水平；更多地关心困难职工、离退休职工，与周边社区居民和谐共处、共同发展，奉献社会，做优秀的企业公民。

股东权益保护

公司一直致力于为投资者创造价值，在立足业务发展的同时，不忘回报投资者。近几年来公司分红情况如下：

2013年，公司以2012年12月31日股本总额1,437,321,976股，向全体股东每10股派发现金红利2.03元（含税），共计派发股利291,776,361.13元。

2014年，公司以2013年12月31日日股本总额1,437,321,976股,向全体股东每10股派发现金红利2.10元（含税），共计派发股利301,837,614.96元。

2015年，公司以2014年12月31日日股本总额1,437,321,976股,向全体股东每10股派发现金红利2.10元（含税），共计派发股利301,837,614.96元。

自上市以来，十分注重回报投资者，每年均有较好的分配方案。近三年中（2012-年2014年）公司以现金方式分配情况如下：

分红年度	每 10 股派息数(元)(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(%)
2014 年	2.10	301,837,614.96	1,002,964,085.06	30.09
2013 年	2.10	301,837,614.96	980,848,546.97	30.77
2012 年	2.03	291,776,361.13	967,868,881.96	30.15

注：2014年，根据新的会计准则，公司对2012年度有关数据进行了追溯调整。追溯调整后，公司2012年度归属于上市公司股东的净利润为875,264,349.72元，该年度的现金分红比列为33.34%。

公司的现金分红金额和比例符合《上海证券交易所上市公司现金分红指引》的要求。

为保护投资者利益，根据证监会令[2008]57号的规定，2012年经公司股东大会审议通过，公司修改了公司章程中有关现金分红的条款。修改后的《公司章程》第一百五十六条规定：“公司现金分红的具体条件和比例：在当年盈利的条件下，且未分配利润为正的情况下，公司如无重大投资计划或重大现金支出等事项发生，应当采取现金方式分配股利，公司最近三年以现金方式累计分配的利润不得少于最近三年实现的年均可分配利润的百分之三十。

为保护投资者利益，2014年根据中国证监会最新发布的《上市公司章程指引》（2014年修订）、《上海市公司股东大会规则》及进一步规范公司治理需要，结合公司实际情况，经公司董事会和股东大会审议通过，公司对《公司章程》、《股东大会议事规则》做了修订。

为保护投资者利益，2015年根据中国证券监督管理委员会《上市公司章程指引（2014年修订）》、《上市公司监管指引第3号——上市公司现金分红》及《上海证券交易所上市公司现金分红指引》等相关规定，结合公司实际情况，经公司董事会和股东大会审议通过，公司对《上海豫园旅游商城股份有限公司章程》中第一百五十六条有关利润分配政策和决策程序的相关内容作了修订，制定了《上海豫园旅游商城股份有限公司未来三年（2015—2017年）股东分红回报规划》。

健全的信息披露和股东沟通机制

公司一如既往秉承公平、公正、公开的原则，充分保障投资者的知情权及合法权益，平等对待所有投资者，充分维护投资者的利益。

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。2010年，公司按照证监会和上交所的要求制订了《内部信息知情人管理制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《外部信息使用人管理制度》，补充和完善了《年报信息披露重大差错责任追究制度》和《加强对外部信息使用人使用公司未公开信息管理的制度》。

2012年3月26日公司第七届董事会第八次会议审议通过《上海豫园旅游商城股份有限公司内幕信息知情人管理制度》，根据中国证监会《关于上市公司建立内幕信息知情人登记管理制度的规定》（证监会公告[2011]30号），公司对《上海豫园旅游商城股份有限公司内幕信息知情人管理制度》进行了修订。

本报告期内，公司按照该制度的规定，对公司定期报告披露涉及内幕信息的相关人员情况作了登记备案。

同时，公司坚持务实高效的投资者关系管理原则，梳理优化投资者调研的接访流程，规范接访内容，既让投资者了解公司的生产经营情况，又保证了信息披露守法合规，公

平对待所有股东。此外还有效利用电话、网络等平台与投资者进行沟通交流，展示了公司诚信透明的企业形象。

5.员工绩效报告

员工综合素质的提升是单位文明素质的直接体现。依法维护员工合法权益是构建和谐劳动关系的基础。在2015年里，公司以“企业发展依靠员工，员工共享发展成果”为宗旨，积极努力回应员工诉求，对员工负责，创造条件想方设法为员工办实事，解决员工最关心、最直接、最实际的需求，将员工的成长与企业的发展结合，为他们提供实现自我价值的机会与环境。公司全面完成了2015年初职代会向员工承诺的各项实项目，广大员工也实实在在感受到了企业的关怀，共享了企业发展成果。

2015年员工权益保护落实情况

1.因企制宜，稳步推进员工薪酬福利政策

2015年，公司坚持践行“企业发展成果与员工共享”的理念，认真履行《集体合同》和《工资集体协商协议》的相关规定，积极与工会、职工代表和基层员工沟通，各子公司行政与工会积极开展工资集体协商，豫园商城各子公司在编在岗员工的平均增资比例幅度为6%-8%，较好地调动了他们的积极性。

2.与时俱进，全力推进员工特色福利保障

为了给员工营造一个良好的工作氛围，吸引人才，鼓励员工长期为企业服务并增强企业的凝聚力，公司员工除各项法定福利【如“五险一金”（即养老、医疗、失业、工伤、生育保险及公积金）、带薪年休假等】继续得到保障外，公司员工的特设福利也与时俱进、与企挂钩。

2015年，公司投入165万元为3180名员工投保泰康门急诊住院商业保险；投入129万元，为2850名员工进行体检，并对特定年龄的女职工增加检查项目；投入35.8万元为3111名员工投保上海市职工互助保障会“B类保障计划”。

除上述所列各类员工福利外，公司及下属子公司继续开展员工旅游、节日关怀等活动。如：有的子公司主动提高员工旅游补贴标准、工作午餐标准、员工献血的经费补贴和假期天数；有的子公司因企制宜组织各种形式的员工生日沟通会。

3.因材施教，深入开展员工教育培训

公司按照国家相关规定建立人员录用制度，并对新招录的管理和一线员工开展入职培训，内容包括企业规章制度、劳动人事制度、发放学习《员工手册》、企业文化宣讲、销售技巧分享等；对中高级管理层，注重观念更新、自律守纪意识和专业能力的提升；对青年后备干部，注重强化企业管理的系统知识学习；对现场管理人员，注重提高管控技术和能力，为员工制定个性化发展方向，形成多层次并行的培训框架。

2015年，公司上下紧紧围绕人才培养和员工发展的要求，开展了大量的企业教育培训工作，公司及各子公司共有4832人次的员工参加各类培训，其中涉及上岗、转岗（岗位适应性）类培训、职称、技能类培训、外送培训等共3976人次；管理类培训759人次；年度使用教育经费总额为145.4748万元。

2015年企业与员工共谋发展空间

1.选树典型，弘扬正气凝聚正能量

2015年，累计评选产生先进集体64个、先进个人39人。餐饮集团绿波廊酒楼工会成功申报“全国模范职工之家”，豫园商城获评“上海市厂务公开民主管理先进单位”，豫园商城和童涵春堂双双被授“2013-2014”年度（第十七届）上海市文明单位”荣誉称号，豫园商贸公司志愿者团队获上海市“智力助残”优秀集体称号，豫园商城、黄金

珠宝等10家单位获“黄浦区劳动关系和谐企业示范单位”殊荣，另有餐饮公司、童涵春堂药业等8家单位获评“黄浦区劳动关系和谐企业达标单位”，豫园商城旅游咨询服务中心等4个团队获“黄浦区青年文明号”称号，豫园商城团委获“黄浦青年创意营销大赛最佳组织奖”，黄金珠宝集团获“黄浦区黄金珠宝行业员工技能竞赛团队优胜奖”。与此同时，还涌现出一批优秀的先进个人：童涵春堂陈黎静获评“2015年度全国劳动模范”，餐饮集团王时佳、豫园商贸马熙雯获评“2010-2014年度上海市劳动模范”。童涵春堂党委书记总经理卢国生获上海商业年度十大杰出人物、餐饮集团王宪庆获“上海市农民工先进个人”、黄金珠宝集团傅君妹获“黄浦区黄金珠宝行业员工技能竞赛个人一等奖”、黄金珠宝集团陈莹莹获“黄浦区青年突击队员”。

2.关爱员工，全面兑现2015年实事工程

2015年，公司6项实事项目全面兑现。通过集体协商实现员工平均增资6%-8%；新增工会会员卡申办547人；公司“一日捐”活动筹集资金20余万元，全部充实到员工帮困和住院医疗互助基金中；年内，公司投入资金11万元对126名因病致贫、协保、定补、助学对象等进行帮扶，公司级困难员工定期补助标准提升40%，公司级困难员工助学标准增长20%。；落实救急济难12人次，慰问补助金2.7万元；156名职工享受职工医疗互助保障，给付保障金12万元；落实女职工妇科学查1120人次，女职工体检率超过94%，为25名孕妇及哺乳期妈妈送上“爱心大礼包”；对35名新考入大学的职工子女进行奖学，兑现奖金9200元。通过落实实事项目，增强了企业凝聚力和向心力，凸显了共享发展成果的理念，营造了共赢发展的企业氛围。此外，商城工会继续开展以“安全生产让员工放心、夏送清凉让员工舒心、办好实事让员工称心”百日竞赛活动，重点推出“五抓五促”，即抓安全促生产，抓慰问促和谐，抓竞赛促发展，抓活动促凝聚，抓实事促保障。活动期间，累计4500名员工参与安全生产标准化创建，1300名员工参加安全生产应急演练

练，排查防范60项安全生产隐患，投入资金300余万元用于高温慰问和设备改造。三心百日竞赛业已深入人心，成为商城工会服务基层、服务一线的又一项品牌。

3.延伸关心，做好对退休职工的关心和服务

2015年，公司和子公司继续通过各种形式重点做好退休职工春节和重阳节的慰问工作，共慰问7911人次，慰问金达130万余元。公司工会分批组织当年度退休职工旅游。春节之前，公司工会还对部分困难退休人员走访慰问；各子公司也积极帮助退休职工办理参保《上海市职工保障互助会退休职工住院保障计划》。

企业员工节提升员工幸福指数

2015年公司工会以“送健康、送快乐”为主题，策划开展了“2015年企业员工节”。通过开展“员工家庭日”、“员工技艺佳作展”、“员工趣味运动会”等活动，营造和谐家庭、高雅文化、健康生活的氛围，聚合员工正能量，助力企业新跨越。在员工家庭日活动中，近250个员工家庭参与到了浦江游览、多肉植物DIY、可口可乐聚餐等活动，得到了员工们的广泛欢迎。在技艺佳作展期间，累计收到书画篆刻、手工技艺和摄影影像作品250余幅，部分优秀作品在职工食堂、总部办公区域和《豫园商城报》进行集中展示，呈现了商城员工浓厚的艺术底蕴。在员工趣味运动会期间，近200名员工齐聚赛场，公司董事长和领导班子带头参赛，和员工们同场竞技，新老员工融合融通，有效增进了团队凝聚力度。

6.社会绩效报告

公司坚持以社会主义核心价值体系建设为根本，以服务社会、造福人类、改变生活之类的崇高使命作为自己企业文化的核心，竭诚为经济社会发展提供优质高效的服务保障。

筑牢诚信基石，共建诚信豫园

标准化为抓手，提升服务品质。 豫园商城致力于建设“精致豫园”，打造“全球商旅文联动最佳示范区”。公司视企业诚信为生命，近年来，在加强诚信体系建设方面推出了一系列行之有效的措施并取得了显著成效。2004年12月正式获得“全国百城万店无假货示范街”荣誉称号以来，商品质量工作和诚信服务体系得到了进一步的完善，商业信誉和知名度不断提升，走上了快速发展的轨道。先后获评上海市商务诚信建设试点工作先进单位、高分通过全市首个商旅文综合旅游服务标准化验收，成为商旅文综合旅游服务标准化样板，并积极争创国家级商旅文综合服务业标准化试点。通过标准化建设，客流与顾客满意率均有上升，豫园地区总体经济效益和综合竞争力显著提高，豫园新春民俗艺术灯会等活动成为闻名中外的旅游文化活动，形成了可复制、可推广的商旅文标准化发展经验模式。

公司以鲜明的文化主题为竞争策略，形成了以文为本、以旅聚势、以商增值的新经营发展模式，以“文”作灵魂、以“旅”为载体、以“商”作基础，多元化发展、多元素互补，成为了全国商旅文一体化的先驱和典范。

完善公司治理、严格依法经营。 豫园商城严格按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》、《上市公司治理准则》等有关法律、法规和规范性文件

的要求，并以中国证监会组织开展的上市公司治理专项活动为契机，进一步完善法人治理结构和内控制度，加大各项制度的执行力度。公司股东大会、董事会、监事会、经理层之间权责分明，形成相互制衡、相互协调、相辅相成的治理结构，能够确保所有股东，尤其是中小股东的平等地位，确保股东充分行使合法权利。在五部委发布《内控指引》后，公司随即对各级经营管理层进行了广泛深入宣传，持续推进公司治理结构调整，健全法人治理结构，完善内部控制体系，加大对业务流程、管理制度的梳理与检查，基本形成一套相对完整、合理的内部控制制度体系，范围涵盖了内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等要素。

坚守道德底线，落实廉洁从业。2015 年继续落实《上海豫园旅游商城股份有限公司高级管理人员廉洁自律规定》、《豫园商城中高级管理人员亲属本企业录用、任职管理规定》，完善针对公司中高级管理人员及关键岗位人员的廉洁从业管理。组织召开廉政建设大会，提醒警示广大党员领导干部要守纪律讲规矩，时刻紧绷廉洁从业这根弦，并在会上与中高级管理人员签署了《廉洁自律承诺书》。集中开展对党员、干部、群众的反腐倡廉建设的学习教育等活动，开设“道德讲堂”，立足于“廉洁从业、坚守职业道德防线；读书敬业、提升思想道德水平；技能立业、升华道德境界”三方面，督促中高级管理人员队伍的自觉建设、强化提高勤政廉洁的职业素养意识，做到“懂规矩、学规矩、守规矩”。2015 年领导干部中未发生重大违法违纪事件，受到员工的信赖和支持。

完善管理制度，构筑诚信基石。2015 年豫园商城一直对于商品质量进行着严格的规范和管理，使诚信体系建设管理有序，并取得了实际成效。近年来，豫园商城陆续制订了《豫园商城商品质量标准》、《豫园商城服务规范标准》、《豫园商城质量检查标准》、《豫园商城市场管理制度》、《豫园商城商品计量标准》、《商户规范经营手册》等规范，并于 2012 年底修订了新的《豫园商城品质管理条例》。同时，针对商城内不同行业、不同经营方式的特点，还陆续制订了《餐饮事业部品控标准》、《食品行业质

量管理规定》等标准。通过对企业制度收集、整合、梳理、补充和提升，按照国家标准的要求共形成体系标准共 515 项。其中引用国家、行业和地方标准 182 项，整合、转化、编写豫园商城企业标准 333 项，包括商城企业标准 53 项、童涵春堂企业标准 57 项、绿波廊企业标准 98 项、黄金珠宝集团企业标准 69 项、文化旅游企业标准 56 项，力求将企业制度标准化，以标准来规范和约束服务行为。除此以外，公司下属各子公司也积极通过各项质量认证规范经营管理，夯实品牌基础，打造消费者心目中信得过的商业品牌。其中包括：老庙黄金、亚一金店取得了 ISO9000 国际质量管理体系的认证；童涵春堂连锁公司、药品批发部通过了《药品经营质量管理规范》、饮片厂、制药厂通过了《药品生产质量管理规范》；五香豆厂、梨膏糖厂、老庙食品厂通过了 QS 认证；餐饮集团落实 6T 实务，旗下南翔馒头店在沪上餐饮业率先通过 HACCP 认证。同时在 2014 年开始向上海市质量技术监督局申报上海市诚信计量标准化单位，也是上海唯一由企业申报的企业，经过各项工作稳步的推进，在 2015 年 11 月份获得了中期的验收。

在客户管理上，公司通过管理责任前置，落实招商环节责任，严格把控客户入住资质审核，与各入住客户签署商品与服务质量保证条款及《“禁止吊摸斩客”行为协议》，在客户引进之时即向其明确公司诚信经营要求，使诚信理念贯穿经营活动的始终。

宣传诚信理念，推进质量管理。公司不断开拓新的宣传手段和形式来加强诚信理念宣传，使加强质量和服务管理与诚信经营深入人心。一是以晨会为平台展开宣传。公司下属各子公司共有 92 个晨会点，覆盖了公司所有经营网络，值班经理利用每天早上 5-10 分钟的晨会，宣传相关政策、规定及商品知识。把晨会作为向员工普及服务知识、质量管理、加强礼仪培训等的重要平台，以生动的案例交流等形式对一线员工进行潜移默化的理念宣贯，使服务品质得到进一步提升。二是树立优秀示范点，发挥楷模作用。公司以各子公司星级柜组、党员示范岗、青年文明号等优秀集体与个人为标杆，在基层单位内发挥以点带面的楷模作用，使质量与服务面貌焕然一新。三是通过大型活动扩大宣传

效应。如公司开展了“质量赢诚信，服务传真情”竞赛活动。评选出一批“十佳值班经理”、“优质服务示范店/柜”等，激发起员工的工作热情。同时，每年质量月期间，公司还会聘请第三方专业机构开展顾客满意指数测评、食品安全和产品质量宣讲等活动，在豫园人心中牢牢地刻上了“以真诚赢得信誉，用信誉保证效益”的印记。

加强全面监管，夯实诚信基础。在全面推进公司诚信体系建设中，为了不使该项工作流于形式，公司总裁室分管领导高度重视，加强了公司诚信体系建设的全面监督管理。首先是自律检查制度，通过加强自查自律，进一步夯实了诚信基础。公司有专职督查队伍、优秀值班经理队伍开展日常商品、服务质量巡查及定期互查，每月品控综合评分与各子公司分管经理业绩考核直接挂钩，促动经营者提升自律意识。同时，通过组织品控综合整治和联合大检查活动等形式，加强阶段工作力度，着力解决重点、难点及突出问题，维护企业诚信品牌形象。公司还实施神秘顾客方案，加大第三方监督力度，促进企业进一步增强自律意识，提升公司品控常态管理水平。其次高度重视标准规范引导，全面提升各商家诚信意识。为了使日常管理更具针对性和专业性，公司与质监、工商等部门加强协作，不断开拓新的宣传手段和形式来加强诚信理念宣传，借助专业指导，通过组织各种形式的培训讲座、交流会等，进一步加强各子公司行业标准与规范学习。使加强质量和服务管理与诚信经营深入人心。报告期内，先后组织了纺织品、珠宝玉器、珍珠品、卓越绩效管理专题培训，参与培训的管理人员、商户代表约 600 人次，进一步营造企业自觉践行、行业履行监管的氛围。第三，以行业标准为准绳，建立相应的品控体系。商品质量是企业的生命线。公司积极指导各子公司，尤其是药业、食品、餐饮产业以行业标准为准绳，建立相应的品控体系，始终为消费者提供优质商品和服务。实践证明，诚信的经营为企业带来了丰厚的回报，公司下属老庙黄金、亚一金店、老城隍庙五香豆、上海梨膏糖、南翔馒头店等品牌在所属行业内已处于品牌与销售领头羊的地位，并获得复审上海市著名商标称号。

立足本职岗位，树立诚信形象。豫园商城积极构筑文明有序的景区环境并以此建立健康、正面的社会诚信形象。童涵春堂陈黎静获评“2015 年度全国劳动模范”、餐饮集团王时佳、豫园商贸马熙雯获评“2010-2014 年度上海市劳动模范”、童涵春堂党委书记总经理卢国生获上海商业年度十大杰出人物、餐饮集团王宪庆获“上海市农民工先进个人”、黄金珠宝集团傅君妹获“黄浦区黄金珠宝行业员工技能竞赛个人一等奖”、黄金珠宝集团陈莹莹获“黄浦区青年突击队员”；豫园商城获“上海市厂务公开民主管理工作先进单位”称号、豫园商城和童涵春堂双双被授“2013-2014”年度（第十七届）上海市文明单位”荣誉称号、等诸多荣誉。先进集体、先进个人的以点带面发挥了示范引领作用，展示豫园商城诚信为本的群像。

担当社会责任，营造文明豫园

在专注经营发展的同时，积极承担社会责任并回报社会是企业应尽的义务。正是把企业的社会责任放在心中，豫园商城的发展才凝聚起了强大的精神动力。公司先后被评为全国文明单位、上海市文明单位、上海市人道博爱奖。

践行感恩，公益回馈。豫园商城积极奉行感恩文化，投入公益事业回报社会，进行多层面、多渠道社会捐助。据统计，2015 年向社会捐助达 186 万余元，其中向中国扶贫基金会捐赠 100 万元、向上海沉香阁、上海城隍庙捐赠 66 万元。

志愿精神，弘扬新风。豫园商城员工志愿者覆盖率为 52%，党员志愿者覆盖率为 100%。公司建立完善志愿服务信息平台、志愿服务数据库，对所有志愿服务时间记录在册，实现有效对接，推选志愿服务先进典型，将志愿精神进行到底。2015 年，公司积极组织参加学雷锋公益行活动，得到市区级领导的一致认可。

豫园商城作为志愿者活动基地，为更好地服务世界各地游客，独树一帜地推出了百项温馨服务，并成立了室外导游导购队伍以及多语种志愿者队伍，全方位、多角度地服

务海内外游客。为持续开展志愿服务，有序落实各项工作措施，最大限度地减少对各单位生产经营的影响，建立长效机制，公司特招募储备志愿服务队伍，参与到市、区组织的各类主题实践活动，在开展阶段性持续志愿服务活动时，合力安排人员上岗；挖掘一批潜在志愿队伍，以应对突发一次性志愿服务时能“顶的上”。目前，童涵春堂药学服务志愿队被命名为“黄浦区第二批学雷锋服务基地”；豫园旅游服务咨询中心被命名为“首批雷锋驿站”；商贸公司本部党支部与豫园街道“阳光之家”对接，定期开展“爱心助残”志愿活动。

通过参与志愿活动，进一步展示了公司服务社会、回馈社会的良好形象，为营造文明和谐的城区贡献力量，并以此为契机推动公司志愿服务向专业化、公益化、长效化方向发展，进一步倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神。

同创共建，拥军优属。公司在黄浦区双拥办的指导帮助下，持续深化巩固“豫园双拥商城”的创建目标，将“拥军优属、拥政爱民”作为推动企业文化建设的重要组成部分，将双拥工作与承担社会责任、塑造品牌形象、构建和谐氛围、支持国防建设相结合，呈现出“组织健全、政策落实、活动经常、关系融洽”的良好局面，为黄浦区争创全国双拥模范城“八连冠”贡献了力量。公司曾先后被评为“黄浦区双拥模范城单位”、黄浦区征兵工作先进单位、先进武装部；公司和下属童涵春堂获评“黄浦区拥军优属模范单位”称号。

公司以文明创建带动军民共建，将学雷锋活动、志愿者活动、社会公益活动和军民共建有效结合。公司下属企业童涵春堂药业与上海市消防局建立了长期共建关系，餐饮集团与豫园警署结成共建单位。公司在推动结对共建活动中注重加强资源整合，各子公司充分利用优势资源深化结对互动，如：童涵春堂药业党委则继续和市消防局后勤部保持良好的共建互动，主动向部队官兵送上秋季健康养身的保健医疗咨询，用企业的专长为部队提供力所能及的服务，年末还组织了消防安全演练，进一步提高了企业员工冬季

防火的意识和能力。餐饮集团党委也和豫园警署保持联系,采用各种形式增进相互了解,一如既往地给予部队力所能及支持和帮助,推动军民共建活动质量再上新台阶。

维护文明成果,展示环保豫园

公司重生态环境建设,善于引进新型能源与工作原理,通过多年的努力,公司内外环境整洁优美,卫生工作达标,成为上海市爱国卫生先进单位、上海市节能先进单位。

环境整治:随着公司的发展和对游客吸引力的不断增加,跨门营业和无证兜售的现象如影随行。为了遏制不良态势的发展,维护“城市名片”的良好形象,公司主动与豫园街道网格管理工作站、豫园城管执法队的负责人举行了关于城区容貌、秩序管控的专题会议,会上就达成了“城市名片必须擦亮”的管理共识。

随后,豫园城管执法中队、公司联合向商城内圈自有门店和社会网点发布了《经营环境执法告知书》,并以较高的密度组织了多次联合执法,对跨门经营和无证兜售情况进行了告诫、罚没。经营环境整治工作,同样也争取到豫园派出所的大力支持,借助“9.3阅兵”、“十一”等重大节点的契机,对兜售人员扣留和对遥控飞行器售卖的训诫,使商城经营秩序得到了进一步优化。双管齐下,社会网点跨门经营情况明显改善、无证兜售和遥控飞行器售卖演示的风潮得到有效遏制。

风险防控:2015年伊始,如何防控公共场所人群集聚风险成为全社会共同探索的课题,公司作为著名的商旅文景点也成为公众关注的焦点,关于公司大客流防控和九曲桥承载安全的问题更是成为了区政协的提案之一。为此,公司在年初就着手编制了春节、元宵期间的安全保卫方案,在“四色预警”、“单向通行”、“三进五出”的核心思路指引下,诸如制作单向通行导向标识、设置台阶、斜坡警示线、拆除主要道路上的休闲椅、录制应急疏导广播等具体的安防措施得以全面落实。

10月29日，公司自主邀请区府办、区公安分局、区安监局、区消防支队等11个部门的20余位领导、专家召开“2016年豫园新春民俗灯会风险评审会”（由企业发起的风险评估在黄浦区是第一次）。与会专家共同评审、通过了由行政管理部先期完成的《豫园新春民俗灯会的风险评估报告》。该报告共涉及针对性威胁、环境设施脆弱性、高密度客流、公共卫生、自然灾害等5个方面17个风险点的分析评估、对应梳理现状及措施22条，提出安保要点18项，为后续的《灯会安保方案》的编制和全面防控灯会期间运营风险奠定了基础。

安全管控：7月，“电梯吃人”事件及此后连续发生的多起电梯安全事故，将电梯运营管理工作推上了风口浪尖。为确保公司各类电梯的安全运营，行政管理部紧急召集三菱、奥的斯、迅达、通力等4家单位，要求对商城电梯的安全运营状况进行全面检查，并提出“零瑕疵”的检修维保理念。

8月12日，天津港爆炸事件敲响了火灾防控的警钟，我们对各子公司在建项目、承压设备、易爆物品进行了排查，要求各相关单位从工艺升级入手，彻底消除安全隐患，实现本质安全。8月，正式第一次夏季消防安全专项整治活动的攻坚阶段行政管理部根据主管部门文件要求，指导各子公司针对四个能力建设、消防设施设备、泡面彩钢板建筑、餐饮管道油烟等可能存在隐患的项目进行了20余次专项排查。11月以来，根据区消防委做好今冬明春安全生产、火灾防控工作的文件要求，结合冬季生产经营特点，以用电安全、消防安全为切入点，开展了不发通知、不打招呼的暗访抽查行动，共检查包括子公司、社会网点在内的各级单位、商铺84家，当即整改27项，落实责任人限期整改4项。

节能降耗：今年1季度，在公司的协调支持下，老庙黄金电梯装饰工程和老庙黄金外立面灯光工程顺利竣工。经过测算，这两项工程因积极采用节能技术，每年至少可以节约用电51.68万度，折合成电费约为63万元。

此后，针对童涵春饮片厂的装修，我们融合工程管理和能耗管理职能，提出把握装修契机全面实施灯具节能优化的建议。同时，借助公司采购平台的资源，支持童涵春堂饮片厂在整体装修中引入合同能源管理模式，室内外装修的LED灯具由供应商全额投资，并保证5年内免费更换。

7.公司年度大事记

一月

- 1月9日 厄瓜多尔总统科雷亚欢宴绿波廊。
- 1月24日 姚明夫妇欢宴绿波廊七号。
- 1月29日 黄浦区委书记翁祖亮一行在公司领导梅红健、顾栋华等陪同下视察豫园地区春节安全保障工作。
- 1月30日 公司召开2015年度工作会议。本次年会以“传承、迭代、蜕变”为主题，分成“直面痛点、全力以赴”、“传承进化、整合蜕变”、“迭代递进、砥砺前行”三大部分，内容丰满、形式丰富，催人奋进，拉开了豫园商城“迭代奔新程”的序幕。

二月

- 2月3日 上海市副市长赵雯在公司领导梅红健、顾栋华等陪同下检查豫园商城春节元宵旅游安全。
上海城隍庙小吃荣登“中国十大小吃街”榜单首位。
- 2月24日 羊年新春笔会在华宝楼艺术馆举行。

三月

- 3月5日 宁波汤团店元宵节走进田子坊。
上海市副市长、市公安局局长白少康一行实地检查豫园元宵安全保障工作。

四月

- 4月12日 “豫园中国日（节）·2015‘老上海、老城厢、老味道’美食文化节”在豫园中心广场热闹举办，感受老上海的独特点心文化，尽享江浙沪的江南美食滋味。
- 4月14日 豫园商城喜获“上海市厂务公开民主管理工作先进单位”荣誉。
- 4月16日 劳伦斯体育学会主席埃德温·摩西及夫人在上海市副市长赵雯的陪

同下游览豫园，黄浦区委相关领导以及豫园商城总裁梅红健等参加了接待。

4月21日 豫园商城和童涵春堂双双被授予“2013-2014年度（第十七届）上海市文明单位”荣誉称号。

4月23日 童涵春堂中药博物馆入册《文化上海·典藏——上海行业博物馆馆藏精品精选》。

4月28日 童涵春堂陈黎静坚持“真药传真情，服务送放心”，荣获“2015年度全国劳动模范”称号。

永青假发店马熙雯践行“让笑容从头绽放”，绿波廊王时佳执着“把创新和执着融入点心”，两人双双荣获“2010-2014年度上海市劳动模范”称号。

五月

5月18日 “豫园中国日（节）·上海印象海派文化庙会”在豫园中心广场拉开帷幕。本次庙会以上海市民家喻户晓的滑稽戏“七十二家房客”为时代背景，展示老上海老百姓日常的吃穿住玩，从而反映上海这座城市在时代变迁中，文化、品牌的发展、传承和蜕变。

由上海餐饮烹饪行业协会举办的“飞跃·上海餐饮三十年峰会”在浦香格里拉大酒店召开，餐饮集团荣获“上海餐饮三十年杰出贡献奖”。

5月22日 第17届全国设计“大师奖”教育·文创·市场讲坛暨沈阳“豫珑城”大学生创业孵化区启动仪式在沈阳鲁迅美术学院学术报告厅隆重举行。

5月27日 餐饮集团南翔品牌进军澳门市场，澳门百老汇店正式开幕。

六月

6月6日 为期十五天的“豫园中国日（节）2015 豫园端午文化节活动在豫园商城中心广场举行。

6月16日 世界品牌实验室在京揭晓“2015年中国500最具价值品牌”，豫园商城以334.21亿元品牌价值跃升至第78位，比2014年上升一位，品牌价值比2014年增加了74.59亿元。

在中国饭店协会举办的“金鼎奖”评选活动中，餐饮集团上海老饭店被评选为“中国最佳婚庆接待单位”。

6月25日 豫园商城隆重集会，召开“我是共产党员——豫园商城纪念建党94周年暨‘七一’主题大会”公司党委书记梅红健作《坚守信仰，提高素养，为豫园商城稳定发展贡献力量》的主旨讲话。

上海实施离境退税，首批27家退税商店公布，豫园商城华宝楼和天裕楼成为首批离境退税店。

七月

7月15日 扇行天下·第二十一届丽云阁扇文化节在豫园商城黄金广场和丽云阁扇庄拉开帷幕。

7月26日 “豫园中国日（节）·天赐普洱，世界茶源——云南普洱民俗风情展演活动精彩上演。

7月29日 豫园商城召开2015年半年度工作会议。会上，梅红健总裁作了主旨报告。

八月

8月14日 黄浦区总工会副主席马忠荣、柏茜雯等专程为豫园商城授予“上海市厂务公开民主管理工作先进单位”铜牌，豫园黄金珠宝集团等授予“黄浦区劳动关系和谐企业示范单位”证书。

8月15日 豫园盖章本首发，为旅游纪念品注入新活力。

8月31日 “豫园中国日（节）”品牌被授予“上海市会商旅文体示范项目”的荣誉。

九月

9月2日 老庙黄金冠名SMG《全民幸运星》栏目。

老庙、亚一携手荣耀第10届亚洲品牌盛典，老庙黄金蝉联“亚洲品牌500强”、亚一品牌获评“亚洲十大最具影响力品牌”。

9月10日 豫园中国日（节）豫园商城非遗项目文化展作为上海旅游节和上海购物节系列活动，在中心广场隆重举行，成为具有浓郁豫园底蕴和

经典海派文化的饕餮盛宴。

- 9月25日 豫园商城参加第九届中华老字号博览会，荣获组委会颁发的“最佳展台奖”。
- 9月30日 上海绿波廊鲜肉月饼登陆纽约曼哈顿，南翔馒头店小笼包等一同亮相。
- 9月30日 豫园商贸公司、江西景德镇陶瓷研究所共同举办的“陶艺非凡 16——永不褪去的瓷上画卷”赖德全陶瓷艺术作品展，在豫园商城华宝楼艺术馆拉开帷幕。

十月

- 10月1日 黄浦区委书记翁祖亮在公司领导梅红健、顾栋华等的陪同下检查豫园商城国庆安保工作。
- 10月28日 豫园食品文化节喜迎“老城隍庙梨膏糖”160岁生日。

十一月

- 11月6日 实景园林昆曲红楼梦《妙玉与宝玉》亮相豫园·海上梨园。
- 11月15日 豫园中国日（节）·2015中华民俗小吃文化节在豫园中心广场热闹举行。
南翔馒头店加拿大首家店正式对外营业，出现一座难求的盛况，成为多伦多市的一道风景线。
- 11月23日 波兰总统安杰伊·杜达一行欢聚绿波廊。
- 11月28日 豫园黄金珠宝集团亮相国际珠宝展。
- 11月29日 老庙黄金于国际会议中心隆重举行2016年品牌暨新品发布会。

十二月

- 12月1日 童涵春堂党委书记、总经理卢国生获上海商业年度十大杰出人物。
- 12月18日 沈阳豫珑城开业。

8.绩效指标

2015年度报告主要会计数据及财务指标

项目	2013年度	2014年度	2015年度
基本每股收益（元/股）	0.682	0.698	0.562
稀释每股收益（元/股）	0.682	0.698	0.562
扣除非经常性损益后的基本每股收益 （元/股）	0.332	0.584	0.475
加权平均净资产收益率（%）	15.884	14.420	10.484
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率 （%）	7.725	12.076	8.872

9.社会指标

豫园商城社会指标

项目	2013年度	2014年度	2015年度
雇佣人总数 (人)	6891	6050	6664
雇佣男员工总数 (人)	3058	2387	2799
雇佣女员工总数 (人)	3833	3663	3865
劳动合同签订率 (%)	100	100	100
工会覆盖率 (%)	100	100	100
员工培训总投入 (万元)	136.98	129.09	145.47
培训总人时数	4094人次	8556人次	4832人次
女性员工产假后回到工作和保留工作岗位的比例 (%)	未统计	100%	100%

说明：上述人数为雇佣人数（包含劳务工），非公司在职职工总数。

结束语

公司将承担社会责任视作一项应尽的义务和职责，在履行社会责任方面做了力所能及的工作，自觉地维护股东、公司及员工的合法权益，主动承担维护社会稳定的责任。

2016年，我们要继续坚持稳中求进的指导思想，抢抓机遇，顺势而为，谋发展，求突破。公司将在追求经济效益、保护股东权利的同时，还将进一步积极保护债权人和职工的合法权益；着力抓好公司优势产业的新发展、开展商圈企业发展中的新整合、实施商业地产大项目的新推进、拓展提供业绩增量的新路径、推进企业文化建设，保持稳定发展的新局面、进一步建立健全公司的内部控制体系。公司将积极构建新的竞争优势，推动豫园商城在新起点上实现更大的发展。