

上海市华联典当行有限公司
文明单位社会责任报告



2014年3月

目录

| | |
|----------------------------|----|
| 1、公开陈述..... | 3 |
| 2、单位概况 | 4 |
| 3、企业社会责任..... | 9 |
| 3.1 员工责任..... | 9 |
| 3.1.1员工教育..... | 9 |
| 3.1.2员工录用..... | 19 |
| 3.1.3权益保护..... | 21 |
| 3.1.4安全保护..... | 31 |
| 3.2 经济与服务责任..... | 32 |
| 3.2.1利润与经济效益..... | 32 |
| 3.2.2产品与服务..... | 34 |
| 3.2.3对供应链伙伴的责任..... | 38 |
| 3.3 诚信责任..... | 40 |
| 3.3.1守法诚信..... | 40 |
| 3.3.2诚信经营与服务..... | 41 |
| 3.3.2社会诚信形象..... | 47 |
| 3.4 社区责任..... | 47 |
| 3.4.1救灾与慈善捐助..... | 47 |
| 3.4.2志愿服务..... | 49 |
| 3.5环保责任..... | 55 |
| 3.5.1环境管理..... | 55 |
| 3.5.2低碳节能..... | 56 |
| 3.5.3环保形象..... | 57 |
| 4、社会荣誉、领导关怀、媒体报导和公众反响..... | 58 |
| 4.1社会荣誉..... | 58 |
| 4.2领导关怀..... | 60 |
| 4.3媒体报导..... | 61 |
| 4.3公众反响..... | 62 |
| 5、预期与展望..... | 65 |

1、公开陈述

2013 年是全面深入贯彻党的十八大精神的开局之年，也是实现“十二五”规划承前启后的关键一年。公司在百联资产管理公司领导和关心下，深入学习和全面贯彻落实党的十八大精神，坚持以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，以促进企业科学发展，提升员工幸福指数为出发点和落脚点，紧紧围绕企业改革发展工作，不断强化思想建设、人才建设、企业文化建设、制度建设，充分发挥广大职工的主体作用，使创建工作不断适应新形势要求，不断增加创建内涵，优化创建体系，实现企业与社会双赢的局面，为华联典当可持续发展提供强有力的政治保证和精神动力。

2013 年根据董事会的工作要求，公司提出了“稳健发展，创新提高，加强管理，完善机制”的总体工作思路。在经营上坚持以民品为主，进一步开拓典当新品种；在管理上不断完善企业规章制度，提高企业经营管理水平；在风控上积极应对化解钢贸风险，稳妥压缩钢材典当规模；在措施上完善考核机制，提高员工整体素质；在企业的发展上不断加大人才的培养力度，提升企业的凝聚力，进一步保持了企业的良好发展态势。

公司长期注重履行社会职责，2013 年积极开展文明单位的社会责任研讨活动，明确了社会责任是社会文明进步的标志，社会责任是文明单位应尽的义务，社会责任应从每位职工做起、从所在社区做起、从自身行业做起。

2013 年公司深入贯彻落实科学发展观，以效益为中心，以创新为主题，不断提升企业的核心竞争力，遵循“连锁、集约、创新”的工作思路，加快连锁化发展，加快集约化进程，加快创新发展的步伐，更好地服务于广大消费者和中小企业，更好地服务于社会，努力成为代表行业最高水平的现代典当连锁企业，积极推进中国典当业的新发展，持续为客户和社会创造价值。同时进一步拓宽员工成长空间，实现员工与企业的共同成长。公司主动承担社会责任，积极参与社会公益实践和环境保护事业，与各方通力合作，共同促进经济社会和谐发展。

总经理兼党总支副书记：周志平

2、单位概况

上海市华联典当行有限公司隶属于中国最大的商业流通集团——百联集团，目前公司注册资金 1 亿，现有经营网点 11 家。多年来，华联典当在“诚信第一、服务一流、为您理财、助您发展”的企业经营宗旨指导下，得到了迅速的发展，在社会上享有一定的知名度和信誉度。连锁公司市场竞争能力得到很大的提高，年典当额从最初的几百万元发展到四十几亿元，成为行业中的排头兵。现为上海市典当行业协会会长单位。公司十分重视文明单位创建工作，从创建伊始就摆到公司的重要议事日程上，与企业的经营工作统一部署、统一计划、统一落实、统一考核。公司管理层认为，文明单

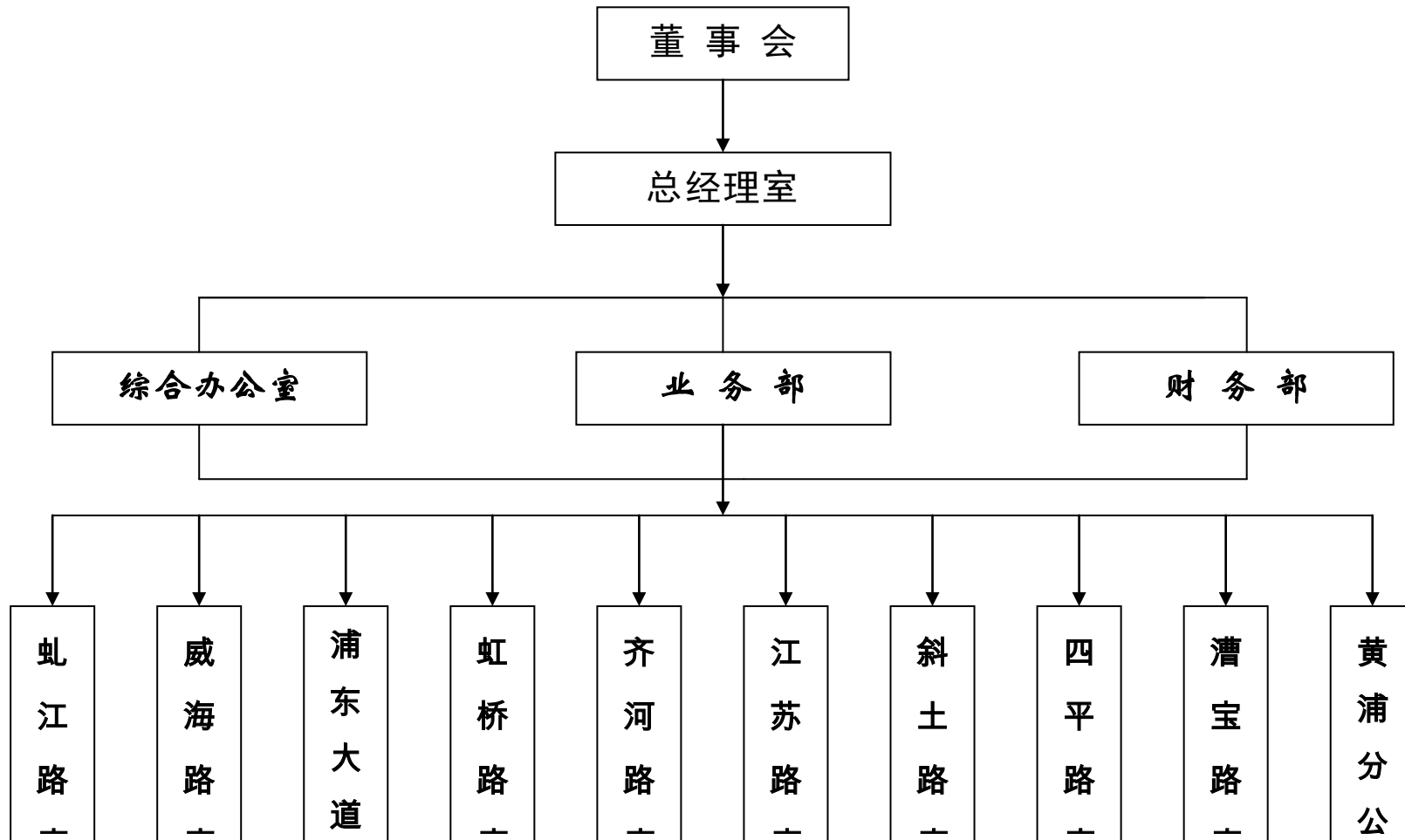
位是一个企业精神面貌的综合反映，创建活动是践行“三个代表”重要思想的具体体现，有利于提高员工的文明综合素质和文明形象，有利于促进华联典当三个文明建设的协调发展。因此，提出了“创文明，促和谐”的思路，全面推进创建工作的深入开展。华联典当在文明单位创建中以“创文明，促和谐”为主题，自1999年以来，连续6届10年被评为上海市文明单位。2006年度百联集团优秀经营管理团队、2008年度最佳团队贡献奖、2009年度上海市“工人先锋号”、2011年经上海市著名商标认定委员会认定，上海市华联典当行有限公司荣获上海市著名商标称号。

| | |
|----------|----------|
| 经营状况： | |
| 主营业务收入 | 5,032.41 |
| 利润总额 | 1,565.11 |
| 资产负债率 | 57.10% |
| 员工劳动生产率 | % |
| 资本保值与增值率 | 100.75% |
| 企业税后净资产率 | 8.71% |

| | | | | | |
|------------|---------------|--------------|-----|--------------|--------|
| 单位全称 | 上海市华联典当行有限公司 | | | 所属级别 | 企业类服务业 |
| 所有制性质 | 股份制 | 是否具有 法人资格 | 是 | 职工人数 | 77 |
| 单位地址 | 六合路 58 号 18 楼 | | | 邮政编码 | 200001 |
| 党组织 负责人 | 蒋国泉 | 行政领导 | 周志平 | 创建活动 主管部门 | 综合办公室 |



上海市华联典当行有限公司组织机构设置图



3、社会责任履行情况

3.1 员工责任

3.1.1 员工教育

员工的全面发展关系企业的可持续发展。华联典当从改革与发展的战略高度，充分认识新形势下加强精神文明建设的重要性和紧迫性，始终坚持“两手抓，两手都要硬”的方针，切实把精神文明建设与企业的经济工作摆在同等重要的位置，统一部署、精心组织、狠抓落实，形成企业上下齐抓共管、各方配合、人人参与的文明创建浓厚氛围和良好格局。

2013 年全年，公司紧紧围绕公司业务发展这个大局，面对经济市场各种不利因素和挑战，凝心聚力、集思广益、极大推动公司向更高的台阶不断发展，并在发展中提升品牌，壮大实力。对照文明单位创建目标，公司党总支、工会和团委对文明创建工作进行思想再发动、认识再提高、工作再动员，要广泛发动群众，把创建文明单位的指导思想、奋斗目标、创建标准、具体措施等宣传贯彻好，责任落实好，做到人人皆知，全员参与。

以党的十八大召开为契机，公司党总支带领全体党员群众组织开展了“建功立业”等劳动竞赛活动。在百联集团组织的十八大知识竞赛中，公司三名青年党员代表资产公司参加了比赛，荣获了一等奖。通过在全体党员中开展“岗位红旗手”评选，在各门店开展“六好门店”评选，在全体职工中开展“四好员工”评选，在团员青年中开展“争做典当小行家”活动，进一步激发了

广大党员、团员青年和职工的内在动力，牢固树立了“我们发展企业，企业发展我们”的观念，使员工的先锋模范作用和个人能动性得到充分发挥，企业归属感、责任感也得到了提升。



劳模工作室创新开拓典当新领域

为充分发挥劳动模范在企业发展中的示范引领和骨干带头作用，加快华联典当高素质创新人才、专业技术骨干的选拔和培养，作为 2013 年劳动竞赛的重点项目，华联典当成立了“黄佩雄劳模服务工作室”。

劳模工作室依托市级劳模黄佩雄的“金字招牌”，发挥“传帮带”作用，开展了技术培训、业务交流、名师带徒等一系列活动。2013 年劳模工作室的主要工作内容包括：一是建立创新团队；二是设立攻关项目；三是形成创新成果；四是注重培养选才。通过紧密围绕企业经营管理的重点、难点问题，着力培养知识型、技能型、创新型职工，努力成为企业的智囊团、岗位的创新源、

项目的攻关队、人才的孵化器和团队的方向标，带动华联典当“微创新”活动持续深化。



搭建学习舞台营造创新氛围

劳模工作室利用“微信”平台，建立了“华联典当估价交流群”，员工可以把工作中遇到的问题、注意事项通过图文并茂的方式第一时间在网上直观反应，利用连锁公司人才资源优势寻求及时有效的解决方案。

随着国内宝玉石市场火热的特点，劳模工作室组织青年估价兴趣小组对宝玉石进行学习、研究和鉴别。由优秀青年骨干利用

业余时间收集整理有色宝石业务开拓方案利用 PPT 形式在华联典当会议室总部进行演示，取得了良好的效果。参加学习交流的 30 余名人员包括青年估价兴趣小组成员、各门店估价师以及寄售公司青年员工。

劳模工作室充分调动了青年员工积极性，为青年员工搭建一个自我展示、互相促进、共同提高的舞台。通过自学、授课、互相交流等形式，使青年员工能尽快掌握鉴别宝玉石的技术，为企业创新开拓宝玉石的典当业务打下坚实基础。





创新为企业实现经济效益

为了适应企业可持续发展需要，华联典当劳模工作室将“爱岗敬业、勇于创新、无私奉献”的劳模精神继续发扬光大。目前“学劳模、比技艺、比创新”在公司里已蔚然成风。2013年华联典当劳模创新工作室重点是开拓新的民品典当领域—宝玉石典当业务，寻求新的利润增长点。鼓励青年员工积极参与分块突破，营造创新拓展的企业氛围。组织各门店青年员工跑市场，因地制宜积极拓展新客户群体。

华联典当劳模工作室由劳动模范黄佩雄领衔，依托青年估价兴趣小组平台，带动各门店估价人员及热爱典当估价的青年、寄售公司青年员工创新创效。这些活动有力地促进了员工整体业务水平的提高。2013年的业务技术比武中又有两位优秀青年从中脱颖而出，走上了估价员队伍。

积极推进企业凝聚力，创建和谐企业氛围

公司一贯重视典当经营管理人才、专业技术人才的建设。广泛开展了门店店长、店长助理、估价员等各种培训，强化培养考核，增强培训效果，全面提升员工素质，打造华联典当优秀团队。通过公开选拔、店长推荐、意见反馈、实践考核等方式，多管齐下，严审录用，进一步完善了店长助理、估价师的选拔考核模式。同时关注着每一个员工的成长和提高，2013年公司还选送了三名同志参加市劳动局经营师培训班，为企业的可持续发展提供了专业人才保证。

积极开展职工文体活动是加强企业文化建设的重要组成部分，也是增强企业凝聚力的重要措施。党总支积极支持工会开展各项丰富多彩的职工群众活动。在活动中教育职工，服务职工，鼓舞职工，做职工的热心人。

领会十八大精神实质，实现学用结合

公司党总支认真学习和全面贯彻落实党的十八大精神，深刻理解十八大提出的建设中国特色社会主义总依据、总布局、总任务与实际工作之间的联系，把握契机，强化学习。拓宽党员、干部学习渠道，强化思想交流，在充分利用党课、组织生活等传统学习载体的基础上，还有效利用网络资源等虚拟空间教育，组织公司全体党员收看了《高举社会主义伟大旗帜，走中国特色社会主义道路》、《中国梦、人民梦》及习总书记在十二届全国人大一次会议上的重要讲话。以党的十八大有关文献为教材，结合企业工作实际，加大对管理知识、法律法规、科学技术、优秀传统文化等知识的学习，积极鼓励和倡导个人自学。同时结合本职工作，把学习重心放在解决企业实际问题和提高党员干部能力建设上，积极查找制约企业发展问题，提出研讨题目，实现学以致用，开展了“怎样做一个合格的党员”主题教育活动。



强化党的组织建设，注重实效推动发展

根据资产管理公司党委的工作要求，结合企业发展实际，公司党总支多次组织召开了各党支部专题组织生活会、中层以上管理人员专题研讨会、献计献策会、门店业务拓展研讨会、员工专业知识讲座等，以保证各党支部和党员在企业的发展中起先锋模范作用。面对 2013 年复杂的宏观经济形势和行业自身环境，党总支及时组织领导班子针对房产、证券、钢贸等业务所面临的挑战进行了探讨，特别是钢材抵押业务所遭遇到的行业困境进行了深入的研究。通过走访市场、拜访银行，又与行业协会、同行进行了广泛的交流，最终上下统一认识，达成共识及时停止了股票抵押业务，并采用调低额度、房产置换等方式来降低企业的业务风险。

通过组织全体党员参观苏富比春拍预展，了解当前珠宝、钻

石行情，为拓宽民品典当范围提供了依据。在职代表巡视、献计献策等活动中，各党支部要求全体党员面对困境，在怎样为企业多作贡献方面摆出存在问题、提出改进方向。同时积极发动全体员工共同参与其中，使每次活动都收到许多富有建设性的金点子和具有可操作性的建议，为企业进一步在市场开拓进取、降低业务风险、完善企业管理、丰富职工生活等方面提供了许多有益的对策和举措。



公司结合工作实际，以店容店貌的不断改善和职工满意度为标准，精心打造“华联典当”品牌形象，营造了良好的工作氛围。通过投入部分资金，在集团党委的支持下，购买了大屏幕电视机，成立了图书馆，购入了包含“经营管理”、“政治法律”、“人物励志”、“健康心理”等六大类书籍，涵盖了从学习到生活的方方面面

面，丰富了工作之余的学习生活。在公司总部会议室书柜内展示了公司成立以来所获得荣誉，不断激励着干部职工的工作热情和干劲。



3.1.2 员工录用

充分的就业是社会稳定的基本要求。多年来华联典当根据行业发展趋势和企业发展的需要，坚持公正、公平的人才选用政策，倡导以人为本的企业文化，在人力资源管理中，坚持男女同工同酬，在性别、年龄、种族、疾病、宗教信仰等方面没有任何歧视和政策差异。积极创造就业机会，成立以来共招收高校应届毕业生 30 多名。劳动合同签约率达 100% 促进就业的同时，各类人才资源得到合理配置，互为补充。对新招录的人员，开展入职集中培训，内容包括劳动人事制度、典当相关法律法规、安全生产规定、文明单位创建以及文明职工手册等。

目前已建立起全面覆盖、层级清晰、定义明确、考核科学、优升劣降的岗位考核机制，深化了人事制度改革，健全了分配激励机制，激发了职工内在活力，得到了广大职工的高度认可，获得职代会高票通过。连续四年为全体职工增长工资，让员工享受到企业发展的成果。由于收入直接与工作业绩挂钩，职工的工作积极性得到明显增强，个人收入稳步增长。

2013 年度华联典当人员状况及构成

| 员工年龄段比例 | 人数 | 比例 |
|---------|----|------|
| 21-35 岁 | 38 | 52% |
| 36-50 岁 | 18 | 24% |
| 51 岁以上 | 18 | 24% |
| 合计 | 74 | 100% |

2013 年度华联典当学历构成比例

| 学历 | 人数 | 比例 |
|--------------|----|------|
| 硕士 | 1 | 1% |
| 大学本科 | 26 | 35% |
| 大专 | 30 | 41% |
| 中专、高中、 技校 | 17 | 23% |
| 合计 | 74 | 100% |

3.1.3 权益保护

依法维护职工合法权益是构建和谐劳动关系的基础。职工是单位里社会责任的承受者也是传播者。华联典当始终坚持以人为本，尊重和保护员工的各项合法权益。严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和《中华人民共和国工会法》，建立了比较完善的用工管理规章制度体系。按照法律法规规定登记社会保险，依法维护职工合法权益，按时足额为员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、住房公积金等社会保险，依法履行代扣代缴义务。公司积极参加在职职工住院补充医疗互助保障计划和特种重病团体互助医疗保障计划、女职工的团体互助医疗特种保障计划，为职工每人办理包括意外伤害险、意外医疗险、意外住院补贴医疗保险在内的人身保险，得到职工的一致认可。

根据企业工作特点，每年及时向每位职工发放高温补贴外，公司领导还亲自为送去防暑降温用品。为维护职工休息休假权利，公司还及时出台了《职工带薪年休假规定》，修订完善了《各类奖励标准》。

在春节、国庆等重大节日，公司党总支与工会开展了迎春团拜会、走访各基层门店等慰问活动，使职工在工作中体会到组织的关怀。公司工会还为每位职工购买生日蛋糕券，在职工过生日时送上一份祝福。公司成立以来，坚持每年都组织全体职工赴海南岛、张家界、云南、香港、泰国等地进行疗休养活动，不仅使每位职工在繁忙紧张的工作之余身心得到放松，同时也达到了增

强公司各部门、各门店间凝聚力的目的。每年“三·八”妇女节，公司都会向全体女职工送上一份节日的礼物。在公司行政的支持下，公司每两年组织全体职工进行体检，女职工更是每年都进行一次全身体检，不仅使职工进一步了解了保健知识，也更注重自身健康状况，以更饱满的精神状态投入到工作中去。近年来，在全体职工的共同努力下，企业的发展有目共睹，公司每年都为职工增加工资，以共享企业成长所带来的福利，职工中已树立了“企业是我家，发展靠大家”的信念。

2013 年公司在将继续做好送温暖、送清凉工作，为职工投保泰康人寿“门急诊意外险”、总工会“住院医疗保险”、“女职工团体医疗保险”、“特种重病医疗保险”，组织好全体职工的旅游、体检，进一步提升干部职工的归属感，强化企业的凝聚力，促进企业两个文明的建设。公司总经理室还将不断完善企业的分配机制，在惠顾和确保广大员工收入增长的前提下，加大对年度内在民品典当、业务创新和开拓上有突出贡献的部门、门店和人员的奖励力度，营造和弘扬为企业发展多做贡献的氛围。在企业发展的同时，不断提高职工的福利待遇，以增长员工的主人翁意识。

中层干部是公司的中流砥柱，他们的工作方法、工作效率决定着整个公司的运营情况。为提高各部门的管理营运能力，相互了解管理方法模式，公司每月都组织一次店长工作交流会，总结经验、取长补短，从而提升了整个公司的管理营运能力。

在公司支持带领下，公司的团员青年们也激发了新一轮的典

当业务学习热情，不仅每两月一次的估价兴趣小组开展的有声有色，还组建了微信业务交流群，及时将自己的所见所闻，所学所得拿出来与大家分享、交流、讨论、共勉，达到了相互学习、共同提高的效果。在上海典当行业协会举办的估价技能竞赛中，公司的两位青年估价师包揽了第一、第二名，得到了同行的赞许与钦佩，为企业赢得荣誉。

通过这些活动的开展，进一步激发了公司广大员工钻研典当业务技能，提升服务能级的积极性，从而增强公司核心竞争力，为公司可持续发展提供保障。通过岗位练兵、技术比武、专业培训，合理化建议等活动，全面提升了职工队伍的思想政治素质、职业道德素质，把企业的发展与职工的长远利益联系起来，进一步增强了干部、职工岗位成才，岗位奉献的内在动力。



在百联资产经营管理有限公司的关心和支持下，公司委托集团教培中心为公司中层管理人员和优秀青年员工，针对典当行业的特殊性，度身制定了一系列的培训课程，聘请了各界资深教师为他们进行授课，通过近一个月的培训和拓展训练，不仅使学员的意志得到了磨练，增加了自信心，而且使学员之间的交流和沟通得到了提高，团队协作能力得到了提升，增强了企业归属感，增进了学员相互之间的感情，取得了良好的效果。



深入推进党务公开，强化四好班子建设

为推进党务公开工作，2013 年公司党总支认真按照资产管理公司党委党务公开工作的有关要求，通过精心组织、规范运作，扎实抓好党务公开的各项工作，扩大了党员的知情权、参与权和监督权，密切了党群干群关系，有力地推进企业各项工作的开展。一是切实抓好“组织领导、制度建设、宣传动员”三项基础性工作，为党务公开工作的深入开展提供了有力保障。二是严格规范党务公开的内容、时限和程序，保障党务公开工作规范化建设。三是突出抓好“创新党务公开形式，加强监督检查”两个关键环节。建立了“华联典当党务公开栏”，充分利用公司信息网络进行公开。以“阳光党务”为主题，采取召开党员群众大会、情况

通报会、组织生活会、征求意见会、党员活动等形式，公开党员、群众需要知道的事项。并运用党内文件、通报、简报等文字载体，公开政策规定、情况通报、思想教育等方面的信息。

党总支还十分重视领导班子和干部队伍的思想作风建设，以“四好班子”建设为抓手，关注班子领导的自身形象，成员间能够互相谈心、交心，联系各自分管工作开展思想交流。通过“企情民意气象站”、“党务公开”、“献计献策”等活动，进一步拓宽了与各门店间的沟通渠道。班子领导还经常深入基层了解门店的经营情况和干部职工的思想状况，不定期到门店现场办公倾听呼声，对热点、难点问题与门店店长们共同研究解决办法。特别是在今年公司面临前所未有的困难和严峻挑战情况下，如何群策群力上下齐心努力完成全年工作目标，促进企业各项工作的开展作了广泛的交流和探讨。

开展反腐专题教育，加强廉洁文化建设

2013 年公司党总支通过多渠道、多层次的开展反腐创廉警示教育，推进反腐创廉制度建设，加强反腐创廉的综合治理工作。4-6 月开展了“清廉做事、清白做人”主题教育活动，使企业党员干部，特别是领导班子成员和关键岗位重要人员，进一步增强了廉洁从业、反腐创廉的自觉性。同时开展自查自纠，认真落实关于治理领导干部收受礼金卡券的工作，完成上级组织布置的统计与上报工作。并按规定对“小金库”现象进行自查自纠。通过组织中心组开展专题学习，传达中纪委、市纪委的有关会议

精神。组织公司党员收看了《深刻领会党的十八大反腐创廉精神实质》、《周恩来的四个昼夜》等视频，切实做到反腐倡廉常抓不懈，拒腐防变警钟长鸣，为促进企业的健康稳定发展保驾护航。利用职代会形式，加强对“四金解缴”、业务活动费使用情况等的公开。组织听取反腐专题讲座、观看警示教育片，使全体党员干部正确认识当前反腐创廉形势，深刻剖析国有企业领导人员违纪违法行为的特点和原因。组织全体党员观看了《潜规则使他毁灭》、《苏联亡党亡国二十年祭》等视频，提高了大家拒腐防变的能力。六是组织全体党员参加百联资产管理公司举办的“群众路线教育实践活动”动员大会。



领导接待日，职干交流少隔阂

公司每月第一个星期四设立公司领导固定接待日，企业领导与职工进行面对面的沟通、恳谈、交流，认真听取职工的意见与建议，2013年总共接待干部职工12人次，及时解决了在企业与员工中存在着一些困难和问题。

党员三亮成效显现。

公司党总支把“三亮”即：“亮承诺、亮标准、亮身份”作为创先争优活动的载体。亮承诺，把每个党员所签署的“争先创优承诺书”都在党务公开信息栏中予以展示。亮标准，作为一家现代典当连锁企业，标准化的操作规程必不可少，我们通过门店大堂设置公示板，公开我们的服务事项与收费标准，做到客户心中无疑问，增强企业与客户之间的信任感。亮身份，党总支要求所有党员上岗必须佩戴党徽。在接待客户时，每个党员要将党徽佩戴在自己的胸前，亮明自己的身份，时时刻刻提醒自己是一名共产党员，在本职工作中发挥党员的先进表率作用。作为党组织的后备军，每个团员也都佩戴团徽上岗，亮明身份，意在号召广大团员青年积极向党组织靠拢，并用党员的标准来要求自己，2013年共有二名优秀的团员青年光荣加入中国共产党，二名预备党员按期转正。

青年业务交流会，思想动态常了解

利用团支部“典当小行家”定期开展业务培训交流会这一平台，与青年员工面对面的沟通、恳谈、交流，认真听取青年员工的对于职业发展、业务学习等各方面意见与建议，并在80后职工中开展了组织问卷调研，有效的将团员青年的思想动态、实际状况传达给了领导班子，为企业今后如何引导和培养青年后备力量提供了参考。

2013年公司根据青年员工发挥思维活跃的特点，大力支持

他们以独特视角和充足的干劲为公司带来新的思路，新的视野，由优秀青年骨干利用业余时间收集整理有色宝石业务开拓方案利用 PPT 形式在华联典当会议室总部进行演示，取得了良好的效果。



3.1.4 安全保护

加强安全培训，提高防范能力

企业安全生产是最大的效益，自然或人为灾害都会对企业发展造成极大的损害。安全防范工作对于典当行业来讲是取得良好经济效益的基础。

为进一步加强员工安全防范意识的教育，提高应对突发事件的应变能力，保障企业的安全运行，每年公司组织员工参与应急预案和消防演练。开展安全周活动，组织全体员工开展进行安全专项培训，使参加培训的员工全面了解了《安全生产法》和《消防法》所确定的各项职责，明确了自己的权利和义务，进一步提高了对安全工作重要性的认识。通过讲授了灭火器材的使用和保养等方面的知识并进行灭火器材使用的演练提高了安全生产管理及操作水平进一步增强培训工作的责任感和使命感，积极动员职工参加安全教育培训，确保教育培训工作做到全覆盖，为公司的安全生产奠定坚实的基础。

在脱产培训中，通过消防局教官生动演讲、观看图片实例、案例分析等，使大家在震惊之余深受教育，再次认识安全工作之重要，表示安全工作必须紧抓不懈，警钟长鸣。

完善监控制度，保持通讯畅通

公司总经理室每月不定时到门店进行现场办公，检查日常工作与各项安全措施，在防范经营风险的同时进一步加强公司安全防范工作的力度，加大安全技防的投入和管理。在 24 小时远程

监控的基础上、不断完善总部远程监控系统，拓展监控系统的功能，确保总部 24 小时远程监控和门店红外布控两道防线的正常运作，发现问题及时反馈和通报。门店店长和部门负责人确保通讯 24 小时畅通，发现情况需立即赶往现场，保护好现场，并通报公司有关领导。

3.2 经济与服务责任

3.2.1 利润与经济效益

2013 年是全面深入贯彻党的十八大精神的开局之年，在百联资产经营公司直接领导和关心下，在公司总经理室经营团队的带领下，根据公司董事会“稳健发展，创新提高，加强管理，完善机制”的总体工作思路，在经营上坚持以民品为主，进一步开拓典当新品种；在管理上不断完善企业规章制度，提高企业经营管理水平；在风控上积极应对化解钢贸风险，稳妥压缩钢材典当规模；在措施上完善考核机制，提高员工整体素质；在企业不断发展上不断加大人才的培养力度，提升企业的凝聚力，进一步保持了企业的良好发展态势。

2013 年华联典当主要经济指标执行进度，完成实绩如下：

单位：万元

| 项 目 | 本 期 实 绩 | 同 比 % | 全 年 预 算 | 预 算 完 成 |
|-------|------------|-------|---------|------------|
| 经营规模 | 204082 | -54.5 | 227682 | 89.6 |
| 营业收入 | 6305 | -38.6 | 7000 | 90.1 |
| 费用总额 | 3897 | -23.3 | 4149 | 93.9 |
| 利润总额 | 1800 | -18 | 1800 | 100 |
| 净 利 润 | 1344 | -17.8 | 1350 | 99.6 |

| | |
|----------|----------|
| 经营状况： | |
| 主营业务收入 | 5,032.41 |
| 利润总额 | 1,565.11 |
| 资产负债率 | 57.10% |
| 员工劳动生产率 | % |
| 资本保值与增值率 | 100.75% |
| 企业税后净资产率 | 8.71% |

3.2.2 产品与服务

“一店一色”典当特色初具规模

民品典当作为华联典当的核心竞争力，如何公司民品业务在本市行业中的领先地位，是公司上下一直在认真思考的问题。截止 2013 年 11 月底，上海市典当企业为 251 家，分支机构 63 家，共计 314 家典当经营网点，典当企业扩容持续增加。银行为争夺客源，更是放下身段，下沉客户群体，参与日益稀缺的民品市场争夺和瓜分。为此公司 2013 年将民品典当的增长列入经营指标考核范围，鼓励门店、员工小微创新，使小微创新成为企业发展的长效机制，厚积薄发，为企业可持续发展提供强劲动力。2013 年通过各门店走访市场、差异化服务等措施，取得了良好的效果。公司估价团队充分发挥民品典当优势，为门店民品典当业务提供技术支持，使门店初步形成了以黄金典当为特色的虬江店；以手表典当为特色的威海店；以钱币典当为特色的浦东大道店；以宝玉石典当为特色的漕宝店，使“一店一色”的典当特色初具雏形，巩固和提升了华联典当在行业中的领先地位。比如，浦东大道店通过差异化服务，为客户免费保管当品，再次赢得了钱币商光顾抵押，全年共计典当钱币 7600 万元，典当毛利 166 万元。

拓展业务新渠道，挖掘优质客户

渠道是企业赖以生存发展的生命。渠道的开拓成功将为企业开创一条新的发展空间。2013 年公司利用集团财务公司成立的契机，融入集团产业链，打通上下链，充分利用集团资源为企业

可持续发展提供新的路径。同时积极与银行、信托公司的合作，寻求强强合作，实现共赢。

房地产业作为我国国民经济的重要产业，在我国国民经济发展过程中起到了举重若轻的作用。这两年国家对房地产市场的调控政策进一步强化；同时限购令的出台，影响了房产市场的活跃度，客户数量明显减少。2013 年公司总经理室明确要求各门店要加大对商住楼、别墅、办公楼等高端客户群的开发力度。保持了房地产业务的稳健增长，为此公司总部和各个门店积极努力共同开发寻找新的客户源，在高端客户的甄选上，我们将重心放在资质诚信度相对较好的中小企业及个人上。房产典当业务产品由居民住房向高端客户转型，多方位开拓房产抵押新渠道，加强与中小企业、银行、中介公司的联手合作，重点拓展商务楼、别墅、商铺等高端房产；在业务调整方面，继续保持原有生产资料典当规模，充分考虑今后一段时期内的市场价格取向和各方面因素，控制好放贷额度，把工作重点由稳妥发展向优化客户方面转型，积极建立和发展新的资产优良且经济效益处于上升期的优质客户群体，不断优化企业的资产质量，力求将风险控制在最低水平。

近两年随着钢贸商的资金链断裂以及平台倒闭，钢贸风险进一步爆发和蔓延，公司的钢材典当业务也受到了重大冲击，风险进一步加剧。为此，公司在百联资产经营管理公司的领导和支持下，公司党政班子团结协作，多次召开专题研讨会，反复研究、讨论并达成共识，采取了分期付款、房屋置换、红酒置换、财产

查封和法律诉讼等举措，有效地化解钢材质押的风险，制止了风险窗口的扩散，并将风险控制在企业承受范围内。

开展微创新，强化品牌战略

公司始终致力于不断丰富“华联典当”的服务品牌内涵，诚信经营正是品牌的核心理念。只有对客户讲诚信，用诚信经营来赢得客户的信赖，让客户放心典当，才能使“诚信在华联，满意在华联”的典当服务品牌在客户群中深入人心，进而赢得市场。为此我店积极推广“五心”工作法，即接待客户要热心、听取提问要细心、解答问题要耐心、提供帮助要诚心、解决困难要真心，为客户提供温馨优质的服务，营造良好环境氛围，在留住老客户的同时吸引更多的新客户。

通过开展群众性“微创新”活动，不断深化和创新传统工作载体，以经营、管理、服务、技术等各方面的“微创新”为突破，开展职工献计献策活动，从每个岗位入手，从一点一滴入手，充分发扬广大职工主人翁意识，以经营生产重点、难点及薄弱点为切入口，激励广大职工想思路、出点子、献良策，发掘和提炼职工金点子中蕴含的创意，形成“人人创新、人人创优、人人创效”的良好氛围，全面促进企业的各项工作。

随着汽车、房产，有价证券典当业务发展，典当行已成为中小企业的一个重要融资理财平台，中小企业、私营业主也逐渐成为典当行的主要客户群，随着近几年典当行业的蓬勃发展，争夺客户的竞争激烈程度也就可见一斑了，面对着机遇和挑战，谁能

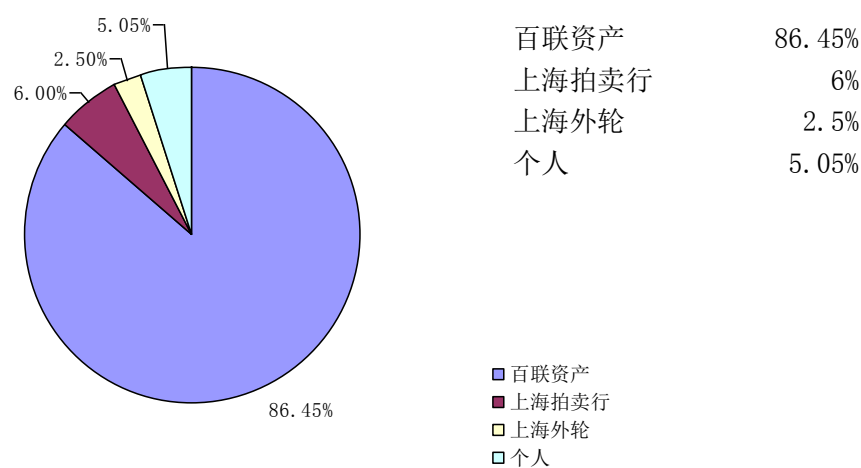
为客户提供更为人性化的特色服务就能赢得客户、赢得市场。公司根据市场发展需求，针对中小企业、私营业主的具体情况，适时推出了“短信友情提醒”服务，利用短信这一方便快捷的通信方式使客户及时了解自己的典当、续当情况；对于续当金额大的客户，采用“走出去”的策略，主动提供上门收款或通过银行转账结算等方式，把便利留给客户，收到了很好的效果。

2013 年华联寄售进一步发挥华联典当品牌优势，克服多种困难，在绝当品日趋减少的情况下，把扩大商品寄售作为企业的发展方向，各项工作抓紧抓早，通过对营业网点的调整，商品结构的不断更新，并从商品价格、质量、服务上着手，积极开拓社会商品寄售业务，形成了一批相对稳定的委托人和客户群。同时寄售公司通过与寄售人协商沟通，由寄售人与寄售公司签订《质量承诺书》，承诺所有寄售商品真实可靠，若发生假冒伪劣，克重偏差等承担一切责任，按国家规定标准赔偿，从而打破了寄售行当“出门不认货”的行规，有了这份承诺书寄售公司有了底气，有了刺激消费引导消费者购买欲望的筹码，在圈内提升了寄售公司的知名度，信誉度，美誉度。手表，红蓝宝石销售创历史新高，为消费者规避了风险，企业赢得了市场和经济效益。华联寄售充分利用网上商城等有效载体，将适销的新品新价及时发布，以便消费者带着目标，来选购满意商品，提高商品成交率。

3.2.3 对价值链伙伴的责任

互利共赢、包容发展是社会进步的重要体现。在全方位的服务过程中，华联典当注重与价值链伙伴建立合作共赢的关系。

公司为多元投资国有控股的有限公司，投资额为人民币 1 亿元。



华联典当尊重每一个投资者，并坚持大小股东权益一律平等。公司坚持每年分红，回报投资者。

华联典当隶属于百联集团，作为国有大型典当企业受到多方面的监管和审查，同时公司自身也配备独立的风险评估控制体系，严格遵守国家有关法律法规，加强内控制度、防范经营风险，做好诚信服务，遵守社会和职业道德，维护市场经济秩序，发挥了企业应有的社会责任。华联典当作为上海市典当行业协会会长单位，积极配合典当行业协会在行业自我管理、自我约束、自我督促中进一步

加强管理作用。作为协会教学培训实践基地为行业发展做出了应有的贡献。



公司与社会各方的战略合作，先后与上海劳动报社、上海商报等建立合作发展框架协议。公司注重与客户的互访沟通，诚信自律、用户至上等行为规范、接待规范和服务承诺，通过来电、来访、来信（信访）、网络以及现场填表、信函、邮件等多种渠道了解顾客满意程度。

3.3 诚信责任

3.3.1 守法诚信

古人言“人无忠信，不可立于世”。诚信是一种美德、一种品质和一种境界。华联典当深知诚信建设对于社会诚信建设和个人诚信建设的影响力，深知只有更好地履行社会职责才能更好地促进单位的和谐和事业的发展。

《典当管理办法》对典当行的经营规则、资金来源、典当比例都做了明确的规定，它极大地推动了典当行业的健康发展，规范了典当企业的经营行为，维护了典当企业和客户的合法权益。正是由于华联典当始终严格按照《典当管理办法》规范经营，积极发展稳妥的操作，在业内取得了开业至今未发生一笔大额坏账的骄人成绩。事实充分说明了《典当管理办法》是典当行业发展根本保障，个别典当企业的市场风险固然存在，但只要典当企业严格按照《典当管理办法》规范经营，典当的系统性风险完全可以避免。

公司长期开展员工学法守法工作、认真参加集团法务办举办的各项法务培训，并设专人进行法制宣传教育，反对不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为，每年定期召开党风廉政建设教育。向全体员工发放《华联典当员工手册》，员工劳动法知晓率达到100%在全公司中积极倡导诚信教育，2013年开展优质诚信服务宣言征集活动，共征集宣言百余条。

3.3.2 诚信经营与服务

华联典当始终将“诚信第一、服务一流、为您理财、助您发展”作为经营理念，并且将诚信放于首位，这是对客户和整个社会的庄严承诺，更是华联典当为之不懈奋斗的目标。因为华联典当始终清醒地认识到诚信经营就是企业的生命线。近年来由于诚信危机导致企业破产的前车之鉴比比皆是，比如隐瞒巨额亏损的美国能源巨人安然公司以及为其提供虚假财务报告的全球五大会计事务所之一的安达信，这些著名国际企业集团正是诚信问题使其顷刻间土崩瓦解。反观国内一些知名的百年老店，如同仁堂、全聚德等，这些老店历经百年仍能经久不衰的秘诀也正是诚信经营，货真价实。随着我国市场经济的日益深入，诚信经营已成为企业生存、发展的第一法则。公司要发展，不断做大、做强，离不开诚信经营。离开了诚信经营，可以说真是寸步难行。

公司一直致力于打造“华联典当”的服务品牌，扩大品牌效应。诚信经营正是品牌的经营理念。对客户讲诚信，用诚信经营来赢得客户的信赖，让客户放心典当，使“诚信在华联，满意在华联”的典当服务品牌在典当业中深入人心，进而赢得市场。

倡导以人为本，提升企业服务品牌

华联典当注重从推进内部管理精细化入手，致力于向社会提

供负责任的产品和服务。在管理上华联典当以科学化、规范化确保公司的正常运作。典当连锁公司成立后，在管理上实行了“七个统一”，即统一管理、统一资金决算、统一当品费率、统一绝当商品销售、统一形象标识、统一店面招牌、统一人员培训等，从形式到内容实现了专业化、标准化、信息化、网络化的连锁运营；在制度上，为完善现有的管控模式，先后出台了华联典当连锁公司业务管理制度、财务管理制度、货币资金管理暂行制度等十多项管理制度；制定和完善了包括机动车辆、个人商品房、股票等各类典当业务的操作规程及管理办法，以制度来保证经营业务的规范有序的展开。在流程上，公司用系统化、标准化、精细化的理念将业务流程进行了优化和固化，摒弃随意性的动作对业务的干扰。优化了运营管理流程、预算管理流程、业绩考核流程。各门店的业务经营，从顾客接待、当物估价、当票开单到资金结算、当物保管，直至续当、赎当手续等每一个流程，均按标准规程进行规范有序操作，从而确保了客户在典当连锁公司所得到的服务，不会因店而异、因人而异。在网络管理方面，华联典当凸现了品牌的连锁优势，实现了所有门店之间和门店与总部之间的电脑联网，统一了信息管理，统一开设了总部与各门店的电子邮箱，统一制定了当品种类费率标准和计算方法，统一建立了信息管理网络系统，建立了统一的数据中心，做到了畅通信息、共享资源，及时交流。通过网络还能及时按照市场价格行情的波动情况，加强了对大宗房产、机动车、股票等典当业务的跟踪管理工

作，以规避经营风险。

在服务上，方便性、快捷性、创新性也赢得了新老客户的欢迎。华联典当时刻把为客户服务放在首位，从更方便、快捷为客户更好地服务为出发点。率先在企业内推广“五心”工作法，即接待客户要热心、听取提问要细心、解答问题要耐心、提供帮助要诚心、解决困难要真心，标准化的流程运作扩大了品牌的社会效应，提高了企业的综合竞争力。在网点布局方面，华联典当充分考虑填补市场空白点以方便普通市民的典当和中小企业融资的需求，把网点设立在黄浦区、徐汇区、闸北区、长宁区、虹口区、浦东新区等人口密集度高、客流量大、出行便利的交通要道上。在经营定位上华联典当开展错位经营，如连锁公司旗舰店——虬江路店，地处交通要道，开设历史较久，有着稳定的客户群，主要以黄金、珠宝等民品典当为主；浦东大道利用地域上的优势，着力开发房地产业务，房产在整个当品结构中的比例呈直线上升趋势；威海路店则充分发挥技术上的优势，名表典当占公司的41%，显示了雄厚的技术实力；虹桥路店、江苏路店、齐河路店等也都根据自身的特点，在民品基础上，逐步开发了机动车辆、各种股权、债权及旅游质押等业务。随着经营的细分和专业化程度的提高，不同门店的核心业务变得更有特色，发展的定位亦日益明晰。

通过诚信待客，专业的服务，使华联典当拥有了一批相对稳定的客户资源，这里已成为中小企业融资的“绿色通道”，

发展的“加油站”。黄佩雄同志作为华联典当副总经理，在典当行业中也拥有多项令人羡慕的“第一”：他第一个获得上海市“学知识、学科学、学技术”三学状元称号；第一个在上海开通典当咨询热线（小黄热线）；第一个成为市商委“服务品牌”；第一个典当行业中的上海市劳动模范并且已连续三年获得该称号。2006年他个人创下单只手表当金40万元以及单笔手表当金150万元的典当业务，创下了华联典当行典当金额的历史新高以及行业之最，类似的例子不胜枚举，09年12月一位顾客因急需资金，拿了六块一千克重的金条来典当，门店估价师按规定要求拆封进行检验，但客户坚决不同意，眼看这笔业务要告吹，同志得知情况后及时赶到门店，以他“礼貌用语+言语简要+最快速度+有效服务”的业务操作模式，做下了这笔生意，并赢得了客户的信任和好评，创出了华联典当单笔黄金典当金额120万元的历史新高，与客户实现了“双赢”，为企业创造了可观的经济效益。公司开设绝当商品销售专柜后，黄佩雄同志根据每件绝当商品的品牌、型号、大小、新旧、成色、等级等具体情况，参照二手市场的可销价，逐一制定了牌价和底价。由于定价合理，吸引了大批客户前来选购，使放贷资金迅速回笼，不仅缩短了资金周转期，同时也为企业创造了新的利润增长点。黄佩雄常说：一个好的估价师就应该具备扎实的基本功和良好的职业素质，更应该爱岗敬业，有强烈的工作积极性和责任心。随着公司首席估价师工作室的成立，开拓新的民品典当业务成为他的主要研究发展方向，工作室

通过不断的市场调研，研究总结，已开发出了两套新的典当业务（钱币典当与批量钻石典当），并且收效显著，2011年上半年，共计典当钱币1206万元，59笔，毛利128万元，与钻石批发商合作的批量钻石业务，共计典当了17笔裸钻，计120万元。

为了方便客户，华联典当创新了服务功能，开发了异地续当业务，开通了网上实时估价业务，增设了绝当商品销售专柜，实践证明，这些差别化的服务优势，提升了华联品牌的内涵和质量，深受广大客户的欢迎。

不断完善企业管理制度和流程，提高企业管理能力

制度建设是典当行健康发展的重要保证，华联典当始终坚持把制度建设作为企业规避经营风险，确保“华联典当”这个品牌运营系统稳定的保证。在百联资产经营管理公司的统一布置下，公司对企业的规章制度进行了进一步梳理、制订和补充。新制订了《部门职责》，完善和健全了业务部《房地产典当业务操作规程》和综合办公室的《法定代表人签章管理制度》等规章制度。初步形成了企业管理制度流程体系框架，为企业进一步发展提供了强有力的制度保障。

按照国家和上海市财务会计信用等级管理的有关规定，公司对于财务会计工作给予高度重视，对财务会计人员严格持证上岗，不断完善内部财务会计控制制度，不断规范会计基础工作和财务会计行为，提高财务会计信息质量，每年依法对财务会计报

告实施注册会计师审计。2011 年公司财务部对《应收账款坏账准备管理办法》、《存货跌价准备管理办法》、《关于绝当商品的清理处置办法》、《财务管理制度》等进行了修订。公司业务部根据当前业务发展的需要，对《大额生产资料典当业务操作要点》、《房地产典当操作要点》、《房地产典当业务操作规程》、《绝当物品的操作制度》等给予了补充和修订。

构建企业全面预算管理框架，把握经营风险

根据国资委和百联资产经营管理公司的有关要求，公司对全面预算管理进行了全面自我评价，找出了差距，寻到了切入点，制定了全面预算管理制度，构建和细化了全面预算管理框架，为今后推行公司全面预算管理工作做好了充分准备和制度安排。全面预算管理工作要求全员参与，对各项指标完成进度做到心中有数。公司总部在全面预算管理的基础上进一步增强了风险把控、成本管理和费用细化，使预算绩效、监控与沟通能力得到了提升，对企业规避风险、开源节流、盘活现金存量、提高经营收益等起到了积极推动作用。


加强管控企业监管，提升经营水平

公司高度重视管控企业华联寄售、新路达典当行的经营管理工作。2013 年初针对华联寄售在寄售业务中存在现金收缴风险，公司总经理室专门进行了调研并相应地提出整改方案，规避了企业经营风险。针对华联寄售控江路店因常年失修，墙体出现裂缝，柜台及照明严重老化等安全隐患，迅速制定装修方案，确

保安全，为客户提供一个良好的营业环境。

3.3.3 社会诚信形象

社会诚信形象是企业社会责任的综合反馈。为进一步体现以人为本的顾客服务理念，自 2011 年公司推出服务承诺以来，通过设立网络服务热线，受理投诉建议、提供典当业务信息咨询，拉近了与客户的距离，为新产品开发提供了决策依据，保障了公司服务质量稳步提高。

2011 年  的商标被认定为上海市著名商标。近年来，华联典当在业务发展和创新的同时，始终注重企业的品牌建设，经过多年的培育，华联典当在行业内具有很高的知名度和美誉度。今后，华联典当将继续维护和拓展企业的品牌建设，宣传新的典当理念，以此为契机，进一步强化企业的综合实力，继续保持行业的领先地位。

3.4 社区责任

3.4.1 救灾与慈善捐赠

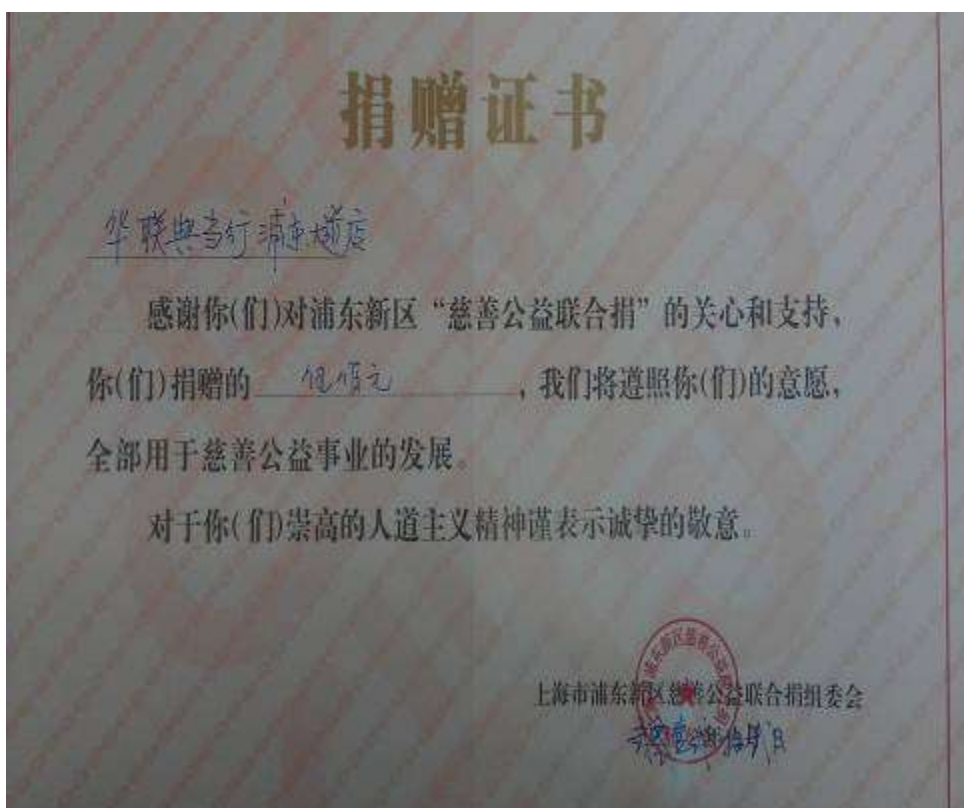
“得益于社会，奉献于社会”是华联典当公司奉行的价值观，公司将从事社会公益事业、回报社会视为公司固有的使命，能够在国家和社会需要 的时刻挺身而出。公司积极在社区共建、扶贫帮困、专业服务、志愿服务等方面发挥应尽的义务，力求为社会和谐发展作出绵薄之力。

华联典当牢记驻区单位的社会责任，与所在社区以共谋科

学发展、共创和谐社区、共树先锋形象三方面开展共建活动，几年来，双方在共同化解社区矛盾、共同参与社区事务、共同分享社区资源、共同建设社区环境形成了主动融入、联动共建、互动发展的工作格局，以及思想政治工作联做、公益事业联办、生活环境联建、文体活动联谊的局面，进一步密切了与所在社区的联系，有力促进了和谐社区建设。

围绕“察民情，解民忧，传民声，聚民心”的功能定位，拓宽服务民生渠道，建立健全服务民生体系。以党支部为单位深入开展基层党组织服务民生集中行动，在七一、十一、元旦、春节等重大节日，慰问老党员、生活困难党员，帮助解决实际困难，充分发挥广大党员在服务民生工作中的模范带头作用。做到哪里有群众呼声，哪里就有党组织回声，哪里有群众需求，哪里就有党组织服务，切实提高服务民生工作水平和实效，不断提升群众的满意度和幸福感。

公司专门设立每年的“一日捐活动日”，在每年春节、中秋、重阳等重大节日期间向社区困难群众送温暖。2013年“一日捐活动”共募集4200元，全部用于帮助困难群众。



3.4.2 志愿服务

为确保社区共建工作计划落到实处，华联典当设立社区工作处对口联络社区事务，了解社区要求并根据活动需要进行组织协调，建立志愿者队伍档案。

2012 年公司搬迁新址后，与黄浦区云南中路居委达成共建协议，组织党员走进社区，为居民服务，积极开展社区与企业的各类联建活动，相互促进共同发展。

上海市华联典当行有限公司文明单位共建计划

为了更好地开展本企业文明单位，服务社会，共建和谐社会。本公司特与上海市黄浦区云南中路居委制定共建计划，组织党员走进社区，为居民服务，发展社区与企业联建各类活动，并与我社区签定党建联建协议，在党建与精神文明建设中相互促进，共同发展。

- 1、公司积极参与社区志愿者活动
- 2、公司为社区扶贫帮困提供一定物资资助
- 3、公司参与社区军民共建活动
- 4、社区为企业提供良好的政企互动平台

上海市黄浦区云南中路居委会

上海市华联典当行有限公司

2012年6月



公司团支部发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者新风，成立“助残志愿者队伍”。以“助残志愿者队伍”的形式，定期为普陀区的“上海悦苗残疾人寄养院”的七十多名残疾人送温暖、献爱心。为寄养院提供基础文化教育、康复训练、培养自理能力、开展娱乐活动等四项助残项目。积极争取以华联青年的力量践行“手拉手互助行动”，帮助社会弱势群体，展示企业文化内涵。



按照《文明单位的社会责任研究》明确的载体，除了从所在社区做起外，公司坚持从每位职工做起，从行业特色做起。每年

的“9·20 上海商业职工志愿者日”都能看到由上海市劳动模范副总经理黄佩雄带了公司志愿者们为广大市民提供免费典当服务。服务内容包括：免费鉴定和估价珠宝、手表，免费清洗珠宝首饰。受到广大市民好评。



华联典当每家门店均提供免费清洗和鉴定的服务，大家可就近前往。



3.5 环保责任

3.5.1 环境管理

典当是古老的行业，也是充满活力的事业。华联典当注重通过技术革新提高技术含量，减少纸张的消耗，除了在全公司实现办公自动化系统。2011 年公司开始启动基于 ISO9000、ISO14000 和 OHSAS18000 标准的“质量、环境、职业健康和安全”管理体系建设。

为创造优美舒适的生活工作、生产环境，保障市民和职工身体健康，公司依据国家和上海市有关污染物排放管理规定，设置了符合市容环境卫生要求和标准的生活垃圾收集容器。在全公司范围开展生活垃圾分类新方式的推广与宣传，推广生活垃圾无害化、减量化、资源化处理方式，对垃圾箱进行改装并贴上醒目标志，设置废旧电池专门回收点，安置分类垃圾桶，将不可回收垃圾和可回收垃圾，以及电池、荧光灯管、药品等有毒有害垃圾分类放置，使环卫部门能顺利收集各类垃圾。

2013 年公司为有效落实《上海市公共场所控制吸烟条例》，建立禁烟管理制度，做好禁烟宣传工作，并在全公司范围发放控烟条例，在禁烟区域醒目位置设置统一的禁烟标识和监管部门电话，在禁止吸烟区域内取消与吸烟有关的器具，在提供对外服务的接待大厅、门店等公示栏张贴控烟宣传海报，对在禁烟区域内的吸烟者及时进行有效的劝阻。为配合控烟条例实施，公司还安排“控烟卫士”对公司及下属门店进行检查监督工作。



3.5.2 低碳节能

华联典当注重培育员工环保节能意识，在各个卫生场所设立节水和节能标识，完成了地下车库的节能改造工程，对办公室的节能灯做到随坏随换，复印机等设备做到定期维修保养，空调设备定期维护并按规定开启，确保温度不超，窗门不开。全面推行办公自动化管理系统，倡导无纸化办公理念，减少纸张浪费。



3.5.3 环保形象

华联典当注重环境整体建设，2011年以来公司启动“绿色办公室”创建活动，公司精心组织，职工广泛参与，做到每个办公室及主要活动场所都有绿色植物。



2013 年公司持续开展开始工作环境艺术化工作，各部门因地制宜全力推进，在走廊中展示职工工作场景、摄影作品等成果，在办公室中推行了定制化和艺术化相融合，办公环境的改善得到职工的一致认可。

公司还积极参与社会绿化，每年的全民义务植树节组织干部职工参加义务植树并形成传统，认领了绿地、树木，安排职工到社区绿地作保洁义工。

华联典当注重培育职工健康习惯。为提高职工健康知识知晓率，向全院职工发放《上海市民健康自我管理知识手册》，附送健康腰围尺，落实专人指导职工使用腰围尺的方法，全面推广“关注腰围、控制体重、促进健康”的理念，在内部刊物、内部网络中介绍健康知识，促进职工养成随时关注身体健康，自觉养成控盐、控油、控糖、控烟、控酒、控血压的健康生活方式。

4、 社会荣誉、领导关怀、媒体报导和公众反响

4.1 社会荣誉

在近三年时间，华联典当从服务大局、服务社会、服务公众、服务世博出发，获得了社会的广泛认可，取得了多项荣誉。

1、2011 年 5 月，上海市人民政府授予 2009-2010 年度上海市文明单位（自 1999 年起起连续 5 届 10 年获得上海市文明单位）

2、2011 年经上海市著名商标认定委员会认定，上海市华联典当行有限公司荣获上海市著名商标称号。近年来，华联典当在业

务发展和创新的同时，始终注重企业的品牌建设，经过多年的培育，华联典当在行业内具有很高的知名度和美誉度。今后，华联典当将继续维护和拓展企业的品牌建设，宣传新的典当理念，以此为契机，进一步强化企业的综合实力，继续保持行业的领先地位。



4.2 领导关怀

2014年1月30日，百联集团党委书记、董事长陈晓宏到百联资产经营管理公司所属华联典当公司进行企业调研。华联典当公司董事长蒋国泉、总经理周志平汇报了企业近几年的经济工作情况及2014年企业如何保增长、开拓新业务确保全面完成全年预算指标的工作打算。陈晓宏对华联典当公司近几年在保持企业持续稳定发展方面所作的努力予以肯定，并就加快业务创新、探索新的领域、加强风险控制、加快融入集团主业、注重企业形象建设、继续保持行业领先地位等提出指导性意见。希望公司在业绩压力面前要继续推进企业创新转型、健全企业内控和监管、全程控制风险项目、落实安全管理达标、着力企业高效能员工和青年骨干队伍建设，积极投入群众教育实践活动，为集团新一轮改革发展作出应有的贡献。



百联集团党委书记、董事长陈晓宏来到华联典当寄售公司一线门店慰问节日坚守岗位的员工，鼓励他们做好节日间的每一笔生意。

4.3 媒体报道

华联典当作为中国第一家现代典当连锁公司，经过多年努力，以其快捷、方便、灵活的特点，在经济社会发展中发挥了对主流金融业拾遗补缺的。“华联典当”这一品牌已受到社会各界普遍认同与肯定，在企业文化和文明单位创建等方面的具体做法，受到了社会的广泛关注。解放日报、上海劳动报、上海商报东方电视台、第一财经等媒体都做过专题报道。

4.4 公众反响

1、华联典当响应闸北区宝山路街道号召，积极参与“七·一”大型为民服务活动。公司党员为人民群众清洗首饰；宣传首饰保养知识；发放代表低碳生活的环保袋等。当天的活动赢得了人民群众的好评和街道领导的肯定。





2、每年的“9·20 上海商业职工志愿者日”，由上海市劳动模范副总经理黄佩雄带领公司志愿者们为广大市民提供免费典当服务。服务内容包括：免费鉴定和估价珠宝、手表，免费清洗珠宝首饰。受到广大市民好评。



3、华联典当积极与所在地区的部队、社区开展同创共建活

动。2012 年与南京路上好八连达成同创共建协议，开展各类丰富多彩的文体活动。公司定期安排党员和业务骨干与好八连一同参加每季度 20 日的南京路为民服务活动。



4、公司团支部发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者新风，成立“助残志愿者队伍”。以“助残志愿者队伍”的形式，定期为普陀区的“上海悦苗残疾人寄养院”的七十多名残疾人送温暖、献爱心。为寄养院提供基础文化教育、康复训练、培养自理能力、开展娱乐活动等四项助残项目。



5. 预期与展望

1、预期绩效：

①经济绩效：

完成上级每年下达的各项经营预算目标。

②社会绩效：

通过强化管理，确保无违纪率、无重大安全事故；

通过道德诚信教育，塑造守法诚信的社会形象；

通过慈善捐助和志愿者服务，体现企业的社会责任意识；

通过和谐员工，维护员工的合法权益，确保企业稳定。

③环境绩效：

在企业内部通过各种媒介宣传绿色环保的理念和工作方法，

从自身做起，改善工作环境。

2、对未来的展望；

公司始终将创新作为企业发展的生命线，并且对各中小企业提供各种融资方案，同时严把风控关，使企业继续稳步成长，努力扮演好自身的社会角色，带领全体职工塑造上海市华联典当行良好的城市窗口形象。

上海市华联典当行有限公司