



步履不停向前行

2023 年社会责任报告

上海百联汽车服务贸易有限公司

目录

1

序

报告说明 名词释义 董事长致辞

2

关于我们

公司简介 企业文化 企业发展历程 组织架构图

3

经济责任

公司治理 董事会建设 经营工作亮点 反腐监督 风险防范 企业荣誉

4

员工责任

员工队伍建设 员工权益保护 员工培训体系 员工关爱

5

环境责任

环保产业发展 环保公益 低碳节能 绿色办公 安全保障

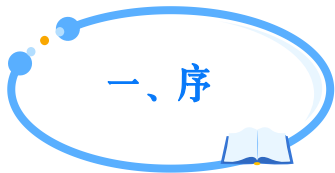
6

社会责任

扶贫帮困 社区共建 志愿服务

7

2024 年展望



报告说明

本报告是上海百联汽车服务贸易有限公司（以下简称：百联汽车）向社会公开发布的 2023 年度履行社会责任的报告。

本报告旨在真实反映百联汽车 2023 年度企业社会责任的发展与实践，向股东、消费者、合作伙伴、员工、社区公众等利益相关方公开报告企业运行情况，帮助利益相关方深入透视百联汽车的企业社会责任实践活动。

本报告时间跨度为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。报告内容涉及的数据源自企业总结报告及财务报表。报告展示了百联汽车在公司治理、质量安全、员工发展、社会公益、环境保护等方面的措施。下一份报告将于 2025 年出版。

《上海百联汽车服务贸易有限公司 2023 年度社会责任报告》为本公司披露的第三份社会责任报告，以印刷版和电子版两种形式发布。获取电子版请登录百联汽车网站 <http://www.blaqiche.com>。

若您在阅读过程中有任何意见或建议，请通过以下方式联系我们

地址：上海市普陀区中山北路 2907 号 5 楼百联汽车综合管理部

邮编：200063

电话：52661013

电子邮箱：bailianauto@163.com

名词释义

为便于表述和阅读，在本报告中，除非文义另有所指，下列简称具有如下含义：

本报告中简称	全称
百联汽车、公司	上海百联汽车服务贸易有限公司
百联集团、集团	百联集团有限公司
物贸股份、物贸	上海物资贸易股份有限公司
旧车市场	上海市旧机动车交易市场有限公司
百联沪东	上海百联沪东汽车销售服务有限公司
百联沪北	上海百联沪北汽车销售有限公司
市北汽车	上海市北汽车销售服务有限公司
百合汽车	上海百合汽车销售有限公司
百联沪通	上海百联沪通汽车销售有限公司
悦安检测站、悦安	上海悦安汽车检测维修服务有限公司
悦新	上海悦新汽车维修有限公司
协通百联	上海协通百联汽车销售服务有限公司
百联联合	上海百联联合二手车交易市场有限公司
众天达、ID 交付中心	上海众天达企业管理有限公司
飞凡达、飞凡交付中心	上海飞凡达企业管理有限公司
联百沃	上海联百沃汽车销售服务有限公司
百联凯晨	上海百联凯晨汽车销售服务有限公司
百联荣泽	上海百联荣泽汽车销售服务有限公司
百联联众	上海百联联众汽车销售服务有限公司
智尚达	上海智尚达汽车销售服务有限公司
成都空港百联	成都空港百联汽车贸易有限责任公司

董事长致辞

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻落实党的二十大会议精神，围绕降本增效、创新发展、体系建设、精益管理为年度工作主线，紧扣新能源商超店、新能源交付中心、4S店、二手车、综合维修钣喷中心五大业态精耕细作，有力有序推进企业各项工作平稳发展。

关注客户需求，打造服务品牌。我们在创新驱动引领下发展，积极主动应变，以市场与客户为导向，发挥多业态业务链优势，打响企业服务品牌。新车销售业态多元化营销、新能源业态体系化运维、二手车业态品牌焕新、售后业态资源整合，形成企业多维发力、百花齐放的良好局面。与此同时，加强管理模式的探究与实践，积极推行降本增效、因企施策、精益管理等，不断提升企业运营水平。

履行社会责任，彰显国企担当。我们热心社会公益，组织干部员工参与社区组织的交通志愿者、学雷锋便民服务活动，落实好乡村与社区共建，旗下单位协办环浦东骑游活动，与消防支队结对共建，践行了国企的社会责任。在特大暴风雨天气，各4S店积极向车主发出温馨提示，开设24小时车辆紧急救援绿色通道，为车主爱车保驾护航，并定期到社区为居民提供便民服务，为共建和谐社区贡献一份力量。

聚焦风险管控，实现健康发展。我们建立风险管控长效机制，做好风险识别、风险评估、风险应对规划、风险监控和报告等工作，并根据企业及业态发展变化，修订企业制度与流程，保障企业高效规范运营。

追风赶月莫停留，平芜尽处是春山。2024年是百联汽车创新发展、转新升级的关键期，公司将紧紧围绕企业发展重中之重，以四大业态为主根基，做实做强品牌与渠道多维营销、综合业态协同发展、完备业务链构建与延伸、数字化平台优化等工作，稳中求进促发展，奋力一跳提质效，切实在全局性谋划、战略性布局、开创性推进、引领性突破上取得新成果和成效。

百联汽车董事长 宁斌

二、关于我们

1. 公司简介

上海百联汽车服务贸易有限公司（以下简称：百联汽车）是上海物资贸易股份有限公司组建的一家多元投资的股份制企业，注册资本为 13730 万元。百联汽车前身由原上海物资集团总公司系统内汽车销售企业进行重组，于 2000 年 8 月 23 日组建成立上海物资集团汽车贸易有限公司，2004 年 9 月 24 日更名为上海百联汽车服务贸易有限公司。公司自成立以来，已获得上海名牌、上海市文明单位等荣誉，是上海市汽车服务行业协会副会长单位。

主营业务



新车销售



配件销售



装潢及配套服务



二手车交易



汽车检测



汽车金融



汽车维修



新车上牌



汽车保险增值服务

公司紧跟汽车行业形势，聚焦新营销、新模式、新势力，主动求新求变，深入推动质量变革、效率变革、动力变革，夯实主营业态与拓展新业态并驾齐驱，全力以赴推进新能源业态网点开拓、汽车园区统筹布局、数字化平台运用、汽车服务生态闭环缔造、二手车功能优化、多层次人才培育、新媒体营销等工作，构建汽车服务行业生态闭环，推动企业高质量发展行稳致远。



百联汽车拥有凯迪拉克、通用别克、上汽大众、斯柯达、名爵、荣威、飞凡汽车、大众 ID、智己、哪吒等品牌代理。下属有品牌 4S 店 9 个、旧车交易市场 2 个、旧车交易分市场 1 个、机动车检测站 2 个、二手车品鉴中心 1 个、机动车上牌中心 1 个、新能源品牌体验中心 11 个、交付中心 1 个、新能源品牌售后服务中心 2 个以及综合维修钣喷中心 1 个。



2.企业文化

I 愿景

让消费者更喜爱我们。

II 使命

创领消费时代，创新客户体验，创造员工价值。

III 价值观

学习创新，攻坚担当，活力高效，团结协作，诚信阳光。

IV 行为规范

学习创新：求知若渴，勤学笃思，勇于探索，创新无界。

攻坚担当：迎难而上，砥砺前行，自我驱动，主动担当。

活力高效：积极向上，奋发有为，充分授权，执行到底。

团结协作：和谐包容，突破边界，齐心协力，同舟共济。

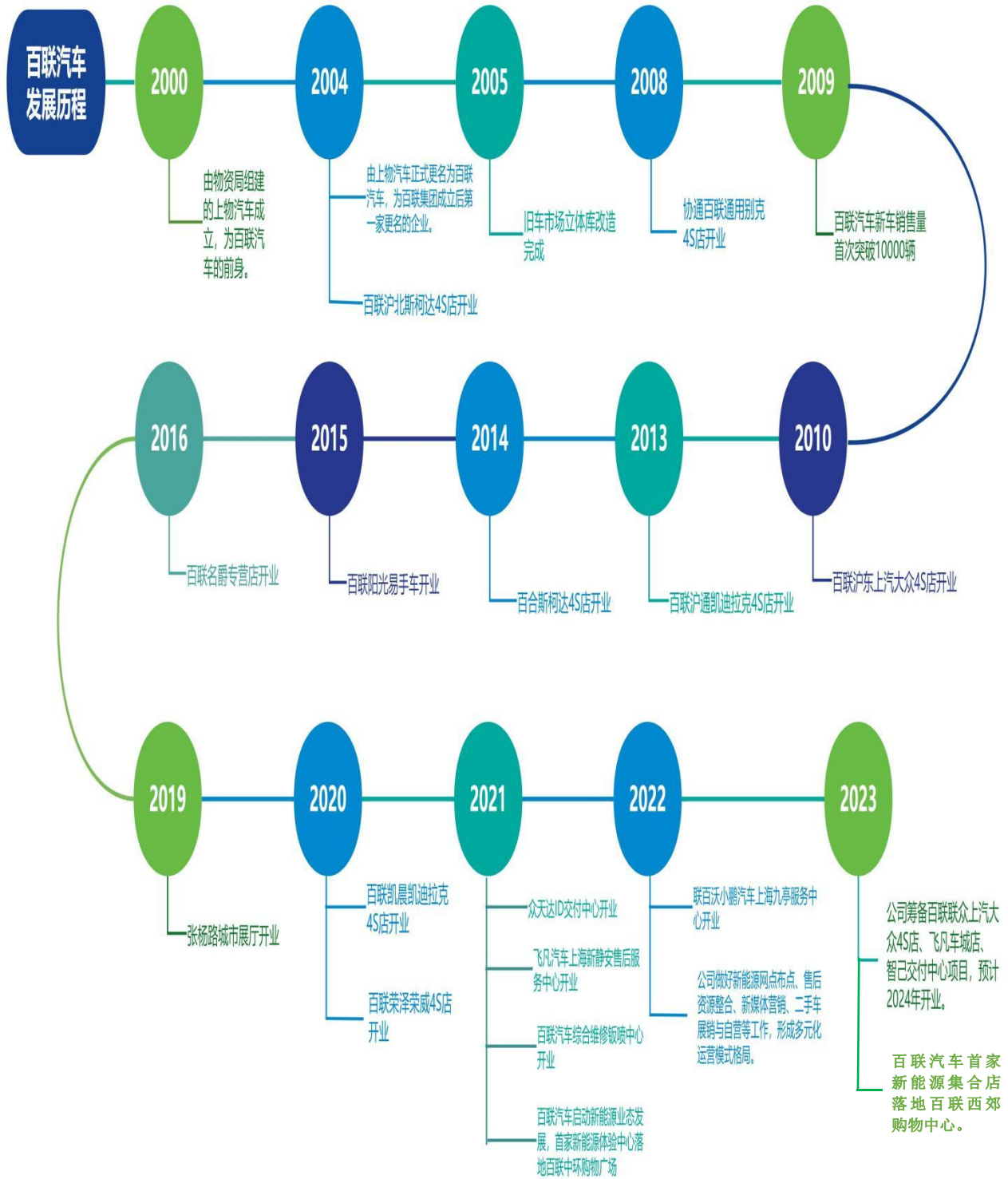
诚信阳光：诚实守信，为公无私，弘扬正气，开放透明。

V 服务理念

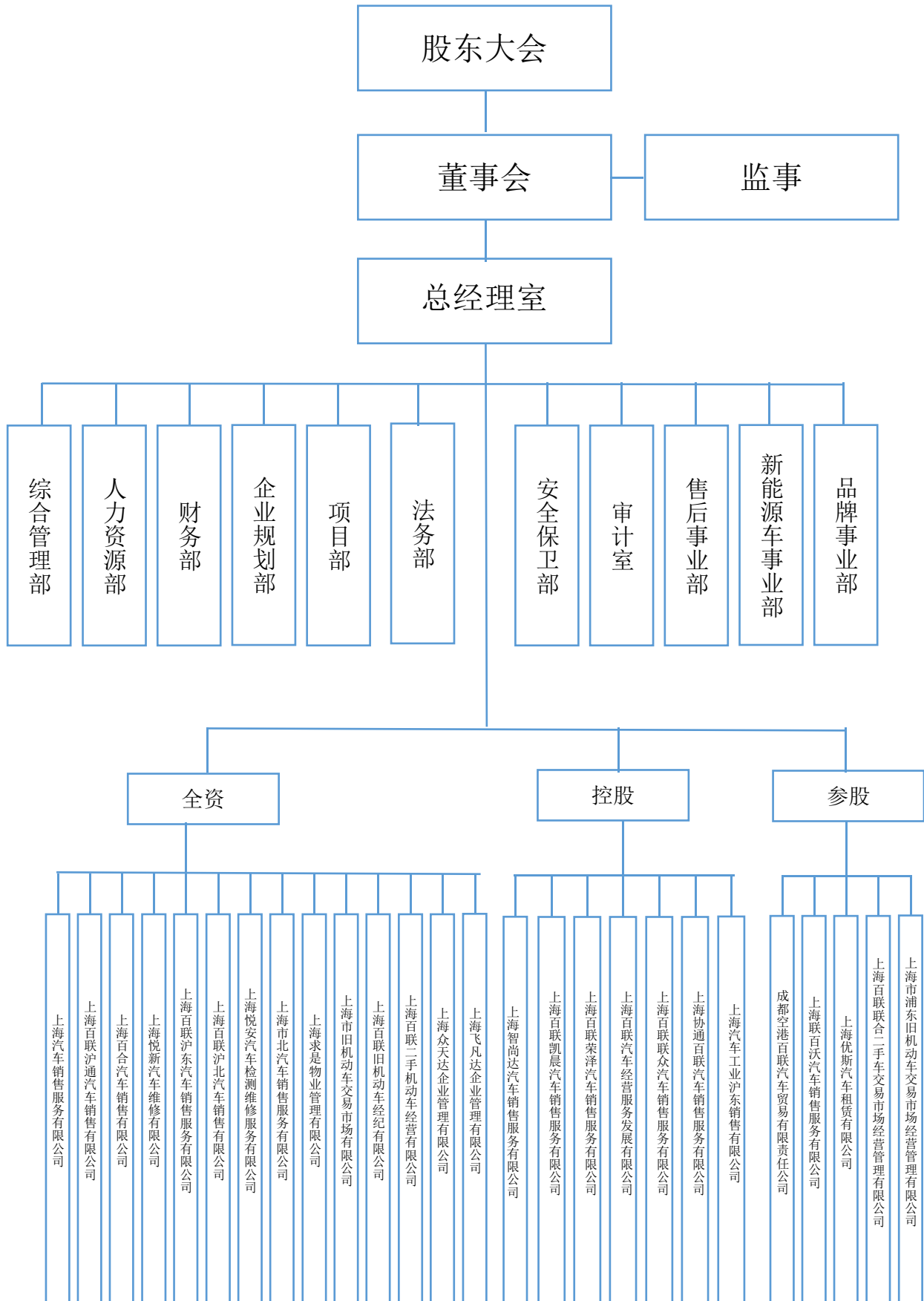
专业、品质、享受、无忧，比您期待得更多.....



3.企业发展历程



4.上海百联汽车服务贸易有限公司组织架构图



三、经济责任

我们的绩效：

营业收入：70.7 亿元

利润总额：110.4 万元

新车销量：36656 台

新车销售额：674247.51 万元

维修产值：17433.02 万元

旧车交易量：108422 台

1. 公司治理

深化党政建设

公司党委聚焦贯彻落实党的二十大精神，推动公司“十四五”战略发展，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习党的二十大精神，全面落实百联集团和物贸股份党委各项决策部署，认真践行全面从严治党，紧紧围绕物贸股份“破局创新路、奋斗在物贸”党建主题活动，融入中心、促进发展、攻坚克难，推进公司及旗下企业“党建入章”，实现 100%全覆盖，根据公司党委前置事项清单，对“三重一大”事项进行党委前置讨论研究，确保了公司党委“把方向、管大局、保落实”的全面领导作用发挥到位。此外，夯实基层党建“三基建设”、加强干部队伍建设、积极开展“双建双带”活动，强基础、补短板、抓创新、促融合，为公司转型创新发展提供了坚强保证。

1. 公司治理

百联汽车严格执行《公司法》等有关法规和规章的要求，严格执行公司章程的规定，不断完善法人治理结构、规范公司运作。

为维护公司、股东的合法权益，规范公司的组织和行为，公司按照《公司法》等要求，制定了公司章程、规章制度与流程，明确职责和权限，形成了各司其职、协调运行、有效制衡的治理架构，集智全力提升企业运营管理水平。

公司不断健全治理体系，结合企业实际，持续推进制度建设，现有制度 106 个，包括董事会、管理职能部门、新车销售、售后、二手车、新能源业态等，并根据上级下发文件要求与业务变化，优化规章制度，通过制度与流程建设，夯实合规管理体系，保障企业有序发展。

2. 持续董事会建设

持续董事会建设

明确董事会及其成员的角色和职责，董事会负责制定公司战略、监督公司运营、保护股东利益等。

董事会成员间建立良好的沟通机制，确保信息畅通、决策高效；并与公司管理层合作，推进企业发展。

董事会建立科学、合理的决策机制，在决策过程中，考虑公司的长期利益、股东利益、社会责任等。

董事会关注公司风险管理与合规事务，确保企业依规执行，并建立风险管理机制，及时发现和应对潜在风险。

3.企业经营工作亮点

主动应变，精准营销，实现新车销售稳健增长



1、多元化营销激发消费动力

1-12月，公司共开展市场活动707场，直播1866场，收集潜在客户信息162268条。

- 运用社群营销、场景营销、IP营销、车友俱乐部等形式宣传品牌形象。
- 百联沪东借力上汽大众和宝马可梦联名卡牌活动做好品牌营销推广，促门店引流与订单成交。
- 百合汽车开展“百合宠粉计划”，通过上门拜访、时令采摘、露营郊游等活动提升了老客户转介绍率。
- 百联荣泽、百联名爵定期开展品牌外拓活动，扩充高潜客户信息资源渠道。
- 百联沪通、百联凯晨形成凯迪拉克品牌营销联动，通过共策营销活动、汽车外展、资源共享、直播连线等提升整合品牌效应。



沪通外展

百合外拓

2、新媒体营销扩大品牌影响

各单位在新媒体营销节目采编、人员培育、数据分析、直播KPI上可谓精益求精，既吸粉促订单成交，又提升了品牌知名度。

- 百联沪通截至10月底，抖音号粉丝数已达8.6万，直播场均点赞次数1.6万，通过抖音直播获得线索1872条，成交72台。
- 在主机厂的考评中，百联名爵获得全国名爵抖音直播比赛第十名、全国抖音短视频比赛冠军。
- 百联沪东获得抖音直播比赛第一。
- 百联荣泽在最近一期的汽车之家垂媒平台评比中，获得上海与全国双第一的佳绩。



沪通与名爵抖音账号

3、新商政应对抢占市场先机

在汽车市场内卷的情形下，各单位研究主机厂商务政策寻新机，动态调整品牌营销策略促新车销售增长。

- 百联沪东解读6月上汽大众ID定价新策略，紧跟主机厂步伐，通过目标引导、销售方案、内促政策、抖音及小红书等新渠道宣传，6至12月ID订单同比提升67.7%。
- 百联沪通利用主机厂商务政策补贴及CT5老款清库活动时机，根据用户画像精准推荐特定消费群体，6至12月实现新车销售970台，同比上升22%。



4、“走出去”战略扩充消费群体

公司有力开展综合品牌策展，以品牌种类多、业务链全、上门服务为特色。

- 走进百联集团本部、上海证券总部、邮政储蓄银行、上海铁路局、逸刻办公园区等送车展服务。
- 通过大用户商政的引入、多业态业务链的推荐、后期高潜客户的跟进等进一步提升活动效应。
- 同时也为公司与集团旗下企业实现跨界合作打下了基础，目前公司正与逸刻商洽深入合作方案。



集团本部策展

上海证券策展

创新理念，统筹规划，推动新能源业态聚合发展



1、动态调整适应业务发展

公司实施场地资源牵引品牌发展方式，建立与品牌方的沟通机制，依据品牌商政变化及门店月度绩效，调整网点布局。

- 在主机厂推出快闪店高额返利政策下，公司快速响应，规划奉贤飞凡车城店，并在周浦万达、百联金山、百联滨江、百联川沙设飞凡网点，实现飞凡品牌降本轻装上阵扩渠道，我司飞凡品牌销量已进入第一梯队。
- 公司预判智己品牌向上发展趋势，多维扩张品牌销售网络，智己交付中心将于2024年第一季度开业，打造智己品牌销售、售后、交付等全业务链条。



2、创新转型激发业态活力

- 公司在百联西郊购物中心开设的集ID、飞凡、哪吒、智己、通用、名爵等品牌的新能源集合店于12月23日正式对外营业，该店定位于开放式、多元化的汽车类开放空间，融合消费体验，集休闲、娱乐、沙龙、智能、互动于一体。
- 作为公司运营的首个新能源集合店项目，将在人员管理、营销推广、服务模式等方面进行资源整合与体系化运维，使消费者在一址享受多品牌购车服务。



西郊百联新能源集合体验中心

3、精心策划助力品牌推广

公司根据新能源商场店特点与品牌热点设计的各类DIY手工、观影会、新车品鉴直播等活动深受客户喜爱。

智己汽车百联南方体验中心前九个月线下活动紧扣品牌热点智能驾控主题开展互动体验，并与慢闪店形成品牌联动营销。截至12月，智己百联南方体验中心锁单929台，交付759台。



智己新车LS6

4、深耕服务扩大市场占比

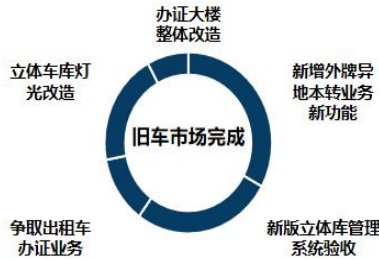
- 众天达交付中心已升级2.0模式，依托集团多业务链优势、在线服务与增值服务内容的延伸、主机厂品牌营销活动常年举办地、迎合消费者需求提供的多元化服务等助力其品牌影响力提升，目前已有14家经销商及22家ID.STORE在此交车，截至12月底已交付车辆7546台，已提前及超额完成年度交付目标。
- 交付中心运用离线升级法促工作效率提升，自3月1日项目启动以来，已完成主机厂员工车车机升级车辆2000多台。

聚焦定位，焕新升级，巩固二手车行业地位



01 高效服务树立客户口碑

- ① 中山北路旧车市场紧跟市场需求，不断完善业务功能，市场延伸点具有沪C人脸识别、客户身份证读卡等功能，逐步打通市场与延伸点的业务服务链，延伸点凭借优质的服务质量吸引不少车友洽谈合作。
- ② 积极开展大用户定制服务，设立绿色服务通道，量身定制服务方案，今年已承接锦江公司上千辆新能源出租车办证业务。
- ③ 市场已成功获得“外牌车辆异地办证业务”功能，此业务的突破将大大方便环线内客户就近办理业务。



百联阳光二手车直播

02 软硬件升级赋能市场运营

> 作为沪上最早成立的综合功能市场，基础设备、设施老旧一直是市场发展之路上的弊病。市场采取逐步淘汰与有序替换方式，改善市场营商环境。

- ① 实施立体库灯光改造，全面替换为LED节能灯管，全年可节约至少30%的电量。
- ② 对办证大厅实施改造和公安网络迁移，使得办证时间缩短近2小时，完成立体库管理系统验收，实现车牌与车型的自动识别。
- ③ 采用耐磨防滑的环氧树脂材料涂刷立体车库地面漆，并重划新划线，既消除了安全隐患，又优化了市场环境。

03 延伸服务促进业务增长

- ① 百联阳光二手车积极开拓业务，3月承接的上汽大众员工置换ID.新能源车项目，截至9月底共收购各类新能源员工车400台。
- ② 实行精准化营销，除开展节日营销活动外，与垂媒、新媒体合作开展二手车品牌推广，精心打磨直播品鉴节目，在直播间增添互动有奖问答、二手车评估解答、整点特价车秒杀、订车抽大奖、工作场景实拍等环节吸引消费者关注。

全年新增潜客1208档，完成二手车直销896台，超额完成年度直销目标。

深挖潜力，修炼内功，激活后服务市场潜力



紧扣新能源提升业务能力

> 公司聚焦售后新能源业务发展，在专业人员培养、专属车间设立、业务技术攻关等方面花力气，紧扣新能源车车辆机附件营销，通过微信视频号、抖音直播、爱车课堂等推荐：

- 1. 车辆清洗服务、数字钥匙
- 2. 开展改色膜及隐形车衣式探性营销，五日活动共成交128单
- 3. 创建ID.电动车系的延保营销方案及营销小组，ID.延保销售带动了400多台续保绑定产品
- 4. 针对飞凡ER6车型网约车占比高的特点，推出995元维保套餐。
- 5. 在增值营销中加入智己、飞凡的信贷及保险。

多维发力推动了售后产值与利润提升

严控管理促进健康发展

- 1. 公司汇总基层单位售后业态关键经营数据，包括售后配件库存结构、毛利率、配件外抛、售后产值、进站量、增值服务收入等，进行售后运营质量评估与分析，督导基层单位根据业态发展趋势及时调整运营策略。
- 2. 通过售后业态专题会、实地考察调研、兄弟单位间经验交流等形式诊治售后顽疾，谋划售后发展新路径。
- 3. 针对售后配件库存管理问题形成了优化建议清单，各单位完善相关业务流程，严格管控配件采购，通过销售赠品、市场外拓、关爱续保促销、外抛等措施消化呆滞件，并提高配件外采比重，助推毛利率提升。

深入实践打造优质服务

- 1. 公司跟踪与评估共和新路综合维修钣喷中心的运营成果，目前钣喷中心已形成人员、技术、设备等优势资源整合，工作效率显著提升，实现了180分钟单面油漆交车、72小时整车油漆交车，并承诺180天无理由质保服务，全力打造售后钣喷服务品牌。
- 2. 在综合维修上，公司定期梳理售后实战中碰到的问题进行专题小组攻关，如悦新维修成立技术小组，组员分课题研究攻关德系、日系及其他品牌车系的车型技术问题及故障诊断，汇总故障诊断案例进行全员培训，进一步提升企业综合维修水平。

抓好重点提升竞争能力

- 1. 百联凯晨利用外拓资源、保险公司、安吉星等渠道信息，结合取送车、代步车、代驾等增值服务，提升事故车服务覆盖范围，并利用新车及续保非车险项目绑定站内事故出险车辆，有效提升了其在当地区域凯迪拉克事故车的竞争能力。
- 2. 百联荣泽面对事故车毛利下降的局面，剖析原因，对症提出优化方案：每月保住一家公司保险占比，事故车配件尽量采取外采方式，保证事故车平均一级毛利在37%左右。同时，推出保养与机油套餐活动，保证了客户二年的售后业务绑定率，目前该公司售后保养留存率为68%，高于同区域同品牌经销商将近一半。

4. 反腐监督

警示教育

★ 公司党委坚持把贯彻落实中央八项规定精神和整治形式主义官僚主义问题作为一项重要政治任务来抓，认真研究部署，采取有力举措，强化督促检查，营造了风清气正的干事创业环境。

★ 公司党委坚持把党风廉政建设纳入公司经营发展和党的建设总体布局，统一研究部署、统一组织实施、统一督察考核，班子成员履行一岗双责，签订廉洁承诺，向干部党员宣传好廉洁规范。

★ 严格执行各项工作纪律规定，通过定期对员工进行廉洁纪律宣教、时时转发廉洁上海公众号有关案例和党风廉政建设工作要求，明确可为与不可为的事项，将党纪、国法、规章制度深植入心。

巡察整改

★ 根据贯彻落实中央八项规定精神和整治形式主义为基层减负情况，公司党委对贯彻执行中央八项规定精神、企业各项经费、公务用车管理和违反八项规定精神的案件查处和信访举报情况进行自查，通过强化宣传教育、完善制度与流程、签署党风廉政建设责任书、下基层专题调研等形式，使公司干部党员工作效能显著增强、工作效率全面提升。

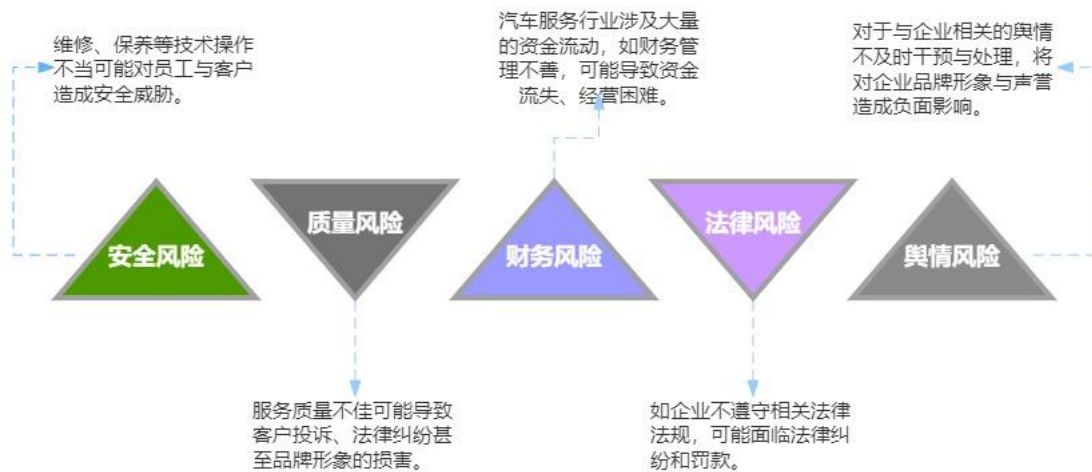
★ 公司积极推进“党建入章”工作，通过对基层单位章程变更预审、加强与投资方沟通，推进股东会和董事会进程，保证公司及投资企业“党建入章”工作全覆盖，着力发挥党组织在公司治理体系中的实质作用，为企业经营管理注入“红色动力”。

纪检干部队伍建设

抓好纪检干部队伍教育整顿，落实干部廉洁教育。组织公司纪委纪检干部参与教育整顿学习，参观红色景点，学习纪检工作实操规范。在春节、五一、端午等节日前，做好对干部党员遵守八项规定的重申和要求，并对廉洁案例开展警示教育和日常的提醒，重申履职待遇制度，使干部党员时刻保持警惕，不触红线，不破底线。

5.风险防范

企业风险识别



企业防范风险举措

- 一是建立完善的风险管理制度和流程，明确各级职责和权限。
- 二是加强员工培训，提高员工的风险意识与应对能力。
- 三是定期进行风险评估和审计，及时发现和解决问题。
- 四是与合作伙伴和客户保持良好沟通，共同应对风险挑战。
- 五是建立舆情风险应急预案制度，提高应对舆情的能力与速度。
- 六是通过购买财产险及签署安全责任书等，保障企业权益。

6. 2023 年企业荣誉



★上海百联沪通汽车销售有限公司：

凯迪拉克品牌超星奖、最佳市场总监奖。

★上海百联沪东汽车销售服务有限公司：

上汽大众“六星级经销商”、五星级二手车经销商、新能源二手车特殊贡献奖、售后特殊贡献奖、卓越 ID.服务奖、卓越总经理、优秀总监、优秀内训师、优秀二手车经理、智己汽车钻石卓越奖、哪吒汽车山海华东大区最佳潜力奖。

★上海百联凯晨汽车销售服务有限公司：

凯迪拉克售后三星奖。

★上海百合汽车销售有限公司

上汽斯柯达五星级经销商、卓越综合管理奖、配附件采购单项奖。

★上海协通百联汽车销售服务有限公司

别克品牌五星级授权销售服务中心、五星级授权售后服务中心。

★上海百联汽车服务贸易有限公司百联名爵

全国名爵抖音直播前十、全国名爵抖音短视频比赛冠军。

★上海市旧机动车交易市场有限公司

普陀区治安保卫先进单位、普陀区优秀治安责任人、普陀区先进保卫干部。

★上海悦新汽车维修有限公司

全年名爵售后商务政策考核一等奖。

四、员工责任

1. 员工队伍建设

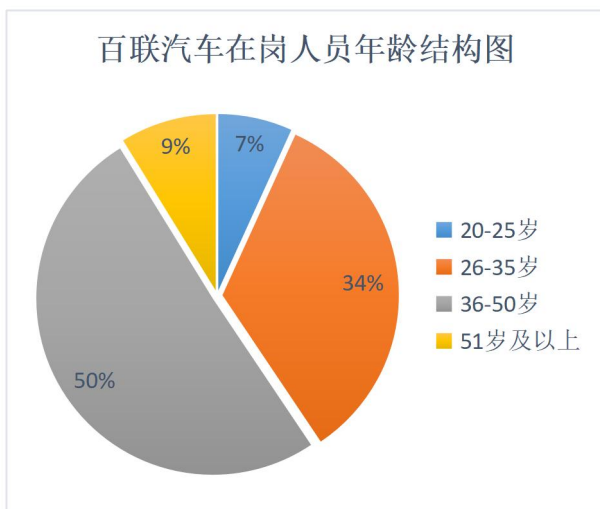
截至 2023 年底，百联汽车从业人员数合计 662 人，其中：在岗职工 648 人，其他从业人员 14 人。女性 247 人，占比 38%。中共党员 76 人，占比 11%。签订无固定期限劳动合同人数 296 人，占比 45%。公司整体平均年龄 38.5 岁，85、90 后主要集中在一线岗位人员上，领导班子及中层干部以 70、80 后为主。

公司在岗人员**年龄结构**为 20-25 岁 44 人，26-35 岁 219 人，36-50 岁 328 人，51 岁及以上 57 人。**学历结构**为初中及以下 35 人，高中中专 142 人，大专 304 人，本科 162 人，研究生及以上 5 人。

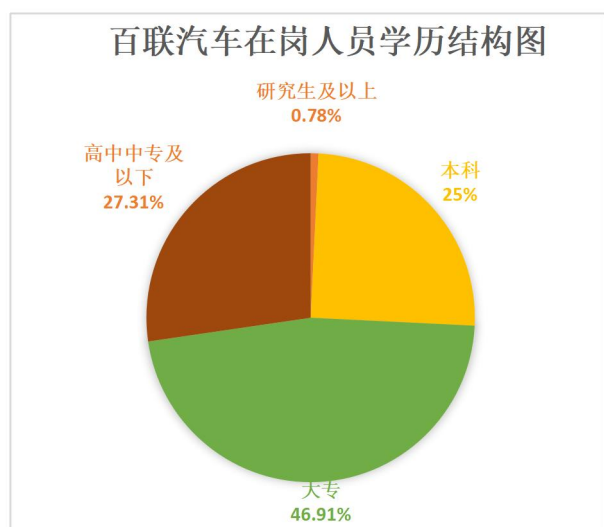
从劳动关系看，公司领导班子 5 人，其中女性 2 人，公司党委直接管理的干部 28 人，其中女性 7 人。百联汽车下属企业基层干部 65 人，其中女性 19 人。百联汽车女性管理者比例为 28.58%。

公司劳动合同签订率 100%，按照国家及当地政府有关规定，为员工办理社会保险和公积金，即“五险一金”，社保覆盖率 100%。公司根据国家有关规定确保员工休息、休假权利，人均带薪年假 10.79 天。

百联汽车在岗人员年龄结构图



百联汽车在岗人员学历结构图



2. 员工权益保护

平等雇佣政策

公司实行同工同酬政策，公开选聘，择优录取。与员工在平等自愿的基础上，经协商一致签订劳动合同，为员工提供健康与安全的工作环境。

均等就业机会

公司积极构建友好的就业环境，依据国家有关规定对女员工实行特殊保护，严格落实女员工产假、生育假、育儿假以及男方配偶的陪产假。

薪酬福利

员工的薪酬收入分配遵循按劳分配原则，公司各个岗位的薪酬按《公司员工收入分配办法》执行，并根据企业经营业绩、部门的工作绩效和员工个人的工作表现综合评估后支付。公司考核以客观、公正、科学、全面为原则，依据岗位职责，做到定性与定量相结合。

职业发展通道

一是公司采用职业发展双通道，即管理通道和专业通道，使从事不同岗位的员工均有可持续发展的多种职业生涯路径。

二是公司根据员工的发展实际，为员工提供职业引导，同时激励员工通过自我提升、自我奋斗与自我发展，实现与企业共发展。

三是公司为核心、骨干员工进行个性化的职业发展规划，帮助员工实现职业发展。对于新进员工进行师傅带教制，并由人力资源部定期跟踪情况，使新员工尽快适应岗位。



3.员工培训体系

党员培训

公司党委严格落实第一议题制度，组织开展中心组理论学习 11 次，各基层支部以“三会一课”组织党员集中学习党的二十大精神 and 主题教育《摘编》，并组织党员参与百联集团党的二十大精神线上专题学习，学习率 100%。基层支部精心安排和组织了情景党课和电影党课，赴中国劳动组合书记部旧址陈列馆、中共淞浦特委机关旧址陈列馆、金山卫抗战遗址纪念园参观学习，观看了以《共产党宣言》翻译者陈望道先生为题材的电影《望道》，使党员同志们学习党史，了解在特殊时代背景下中国共产党披荆斩棘、浴血奋战的事迹。基层支部运用好“学习强国”平台的党员教育资源，组织集中党课学习，旧车市场与曹杨工商党支部共建学习，通过学习《解放日报》刊登关于《党中央决定在全党大兴调查研究》的文章，结合旧车市场的业务形态及在当下社会环境中的发展态势进行交流和讨论。



高层培训

公司领导参加百联集团及物贸股份组织的管理课程培训，公司推荐优秀干部及业务骨干参与集团组织的培训，2023 年推荐 6 人参加百联集团雏鹰学员培训，推荐 8 名青年管理人员参加物贸股份组织的青年管理人员培训班，全方位提升干部员工的业务能力，积蓄企业转型升级的新鲜动能，夯实高质量发展的人才地基。



人才队伍建设

★营造氛围，为优秀人才的成长创造良好环境

以年轻业务骨干作为后备干部选拔对象，加大年轻干部选拔工作力度，以公正公开透明为原则，选拔出员工认可、领导满意的年轻中层干部。

★加强培训，为优秀人才提升履职能力推波助澜

组织优秀年轻人才参加集团高层次培训，更新观念、开拓视野，提升综合业务能力。同时，加强业务培训，强化政治素质和职业道德培训，激发人才的积极性和创造性。

★注重锻炼，为优秀人才积累经验提供有力平台

实行轮岗锻炼、挂职锻炼、重要岗位锻炼，安排年轻干部参与重大项目建设，并委以重任，具体负责项目的组织实施和各方协调工作，培养年轻干部的政治意识、大局意识、责任意识，提高全局高度思考、分析和处理问题的水平。

★健全机制，为优秀人才施展才能提供必要保障

完善年轻干部信息库，对年轻干部实行动态管理、跟踪纪实，记录学习、培训、提拔、考核奖惩等情况，有利于组织及时了解和考核优秀年轻干部。推选年轻干部参加物贸股份引航计划，建立领导帮带机制，落实分管领导与年轻干部结对方式，搭建党政领导班子成员与年轻干部互动平台，定期召开思想工作汇报会，使每个年轻干部能对自己的工作作出评价、提出建议。党政领导班子成员根据实际情况进行评价指导，帮助年轻干部总结经验，共同建设一支高素质、高能力的人才队伍。



★创建特色班组，出实招激发队伍新活力

百联汽车工会持续将班组建设作为提高核心竞争力的重要抓手，不断完善、细化、深耕班组建设，提升班组新动力，激发队伍新活力。

百联沪通“力力可”新能源特色班组克服了“锐歌”市场吸引力不够的因素，通过策划营销活动、汽车外展、抖音直播，提升综合品牌效应，新媒体营销成效显著，每场直播点赞量过万，百联沪通锐歌销量位列沪上凯迪拉克经销商桂冠。

ID卓越服务特色班组尝试开展车辆改色膜和隐形车衣营销活动，充分考虑到ID车辆车身小、外形动感、车主大多为年轻客户因素，针对车主的个性化需求，推进改色膜业务和服务，五日集中营销获单128单。

旧车市场贴心小管家班组对立体库管理系统进行了升级，实现了车牌车型自动识别，使立体库车辆管理更加便捷有效。

悦安汽车“开拓创新”突击队特色班组在庆祝百联集团成立二十周年及五五购物节期间，至周边商场开展服务咨询与活动推广，扩大检测站在区域商圈的知名度。

众天达上汽ID卓越服务特色班组深耕服务扩大市场占比，优化工作流程升级至2.0模式，全年已交付车辆7546台，另外交付中心运用离线升级法促工作效率提升，自3月1日项目启动以来，已完成主机厂员工车车机升级车辆2000多台。



4.员工关爱



百联汽车工会充分发挥桥梁和纽带作用，既把公司的责任扛在肩上，鼓励员工为企业转型创新贡献力量，又时刻把员工的利益记在心上，是职工最可信赖的知心人。

★着眼职工多元需求，倾心做好职工关爱工作

按照上级工会要求，积极开展“民生微项目、职工微心愿”申报工作，广泛听取职工对企业各项工作的意见和建议，及时解决职工在工作、生活中遇到的问题，妥善处理和解决职工反映的热点、难点问题。在公司行政与上级工会的支持下，于七月中旬为基层工会、商超店的员工送上鼓风机、冰箱等，尽全力改善员工工作环境。完成职工互助保障工作，购买保险，为职工健康多添一份保障。开展高温慰问活动，全年走访慰问员工 800 余名，组织基层拍摄高温下的“百联汽车人”，激发全体职工奋进拼搏的干事热情。

★心系困难职工生活，用心用情做好帮扶工作。

公司工会坚持以解决职工“急难愁盼”问题为导向，努力为职工排忧解难。及时梳理更新困难职工档案，确保符合建档条件的困难职工“应建尽建、应帮尽帮、全面覆盖”。2023 年，工会积极响应集团“消费帮扶”号召，10 家工会、14 家单位共计消费 5.94 万元。同时，顺利完成帮困慰问 37 人次，慰问金额 1.85 万元。并常态化开展温暖救助，纾解困难职工现实之困，将工会的关心送至每一位员工手上，让困难职工真正感受到企业的关爱和温暖。

★积极开展文体活动，营造干事创业浓厚氛围。

公司开展形式多样的文体活动，丰富职工文化生活，打造健康文明、昂扬向上的企业文化。在三八国际劳动妇女节到来之际，公司及旗下单位组织女职工 DIY 手工、参观博物馆及上海历史文化名街；积极参加上海总工会组织的“看上海、品上海、爱上海”主题展示活动，带领职工看“人民建设”的上海，品“多姿多彩”的上海，爱“我们心中”的上海；组织职工参与庆祝百联集团成立二十周年征文活动，其中 3 名职工的诗歌录入征文集，选送 2 名职工参与集团文艺汇演。

五、环境责任

环保产业发展、联动

公司有力开展新能源网点布局，新能源业态已形成商超店、快闪店、集合店、售后服务中心、交付中心、车城店等多业务链条，并定期开展新能源车体验互动活动，为促进绿色消费出一份力。

环保公益

公司及下属单位组织开展为环保事业献计献策、垃圾分类、植树活动、清理白色垃圾，协办环浦东骑行活动。在客户体验活动中，开展废旧物品手工制作活动，既发挥了客户的创造能力，又增强了环保意识。

低碳节能、绿色办公

旧车市场将立体库内原有照明灯管替换成新型的LED节能灯管，全年节约至少30%的电量。另外，各单位开展降本增效活动，倡导全员节约每一张纸、每一度电、每一滴水，为改善环境出力。

安全保障

公司为员工提供安全培训与装备，定期检查和维护设备，加强消防安全管理，建立完善的应急响应机制，加强客户数据和信息的安全管理，维修车间依规做好危废处置、废气治理及废水处理。

环境责任案例一

高标准检测，保障车主行车安全

摘要：根据《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》第十五条的规定，机动车安全技术检验由机动车安全技术检验机构实施。我司作为安全技术检验机构，严格遵守国家市场监督管理总局第39号令、163号令及相关法律法规、国家标准、行业规范等，依法开展机动车检验检测工作，并对检验结果承担法律责任，为群众驾车出行提供安全保障。

关键词：机动车安全性能检测 机动车尾气排放检测

一、背景

上海悦安汽车检测维修服务有限公司是百联集团旗下上海百联汽车服务贸易有限公司投资组建的一家法人独资企业。公司地址为上海市浦东新区崧山路930号，地处小陆家嘴中心城区，于1996年2月13日创建。以汽车检测为主营业务。2020年被评为上海市机动车检验检测机构信用等级A类企业。

公司以提供高质量检测和提供高质量服务为宗旨，严格检验每一辆车，保障车辆安全性能和尾气排放符合国标要求后，对车辆发放合格标志。保障居民安全出行的同时，贯彻《中华人民共和国环境保护法》和《中华人民共和国大气污染防治法》，控制汽车污染物排放，改善环境空气质量。



检测站停车场

二、责任行动

随着贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想不断深入，“放管服”改革不断深化。2021年4月2日国家市场监督管理总局对《检验检测机构资质认定管理办法》作修正，2021年3月25日国家市场监督管理总局第5次局务会议通过《检验检测机构监督管理办法》，两个《办法》已于2021年6月1日实施。2022年12月29日国家市场监督管理总局印发了《机动车检验机构资质认定评审补充技术要求》，于2023年6月日实施。

我司根据相关文件要求，先后于2021年、2023年修订了本公司的《质量手册》和《程序文件》。手册以组织机构、人员、场所环境、设备设施、管理体系五方面为抓手，细分了30个程序文件，涵括了期间核查、内审、管理评审、检验有效性和结果质量等方面，确保了在检验检测过程中，每一个检测步骤都能做到有理可依，明确了各岗位的责任与义务，保障了检验检测过程中各项工作的顺利衔接。

在管理体系方面，检测站最高管理者每年定期组织开展体系文件内审与管

理评审，以确保相关文件符合最新国家法律法规及相关制度。除此之外，每年市市场监管局等九部门会组织开展年度检验检测机构“双随机、一公开”监督抽查工作，进一步保障了体系的有效运行，确保我司每一辆车的检测流程都符合相应国家标准。



有关部门评审检查

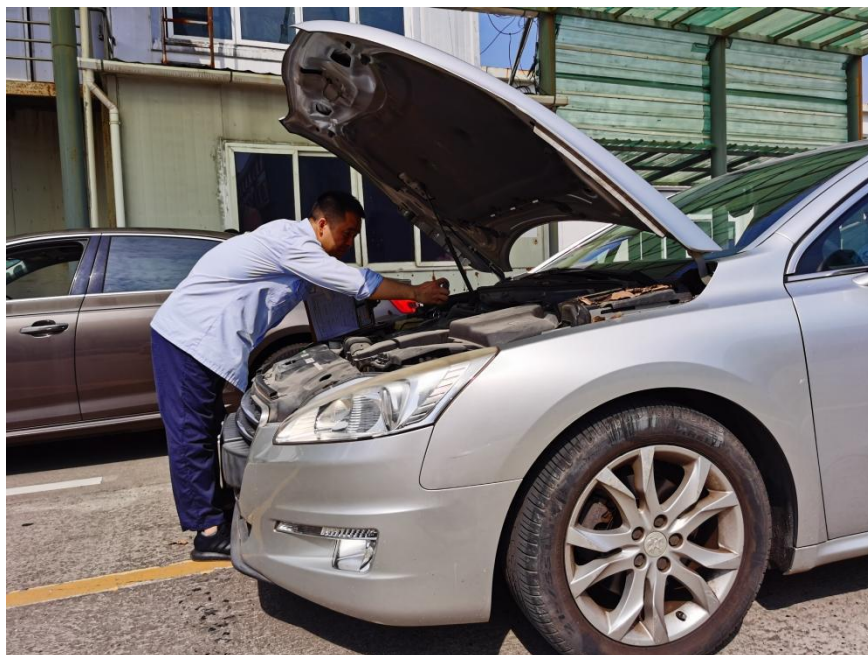
在环保检测方面，北京市于 2023 年 10 月 11 日发布《关于执行在用汽油车和柴油车排放标准限值 b 的通告》，要求自 2024 年 7 月 1 日起在北京注册登记的车辆按照国家标准规定的限制 b 进行尾气检测。据统计，北京 2022 年底汽车保有量 625 万辆，机动车等移动排放对当地 PM2.5 的贡献占比达 46%，也是造成臭氧超标的重要因素，因此特发该文件，要求提前执行限值 b。经计算，排气污染物限值 b 比限值 a 加严了 30%—50%，可以进一步有效地控制尾气污染物的排放，改善空气环境质量。

由于上海检测的车辆都按照排放标准限值 a 为检测依据，对排放标准限值 b 的要求检验检测人员尚不熟悉，因此我司组织全体检验检测人员对国标中规定的汽油车一氧化碳、碳氢和一氧化氮排放限值；柴油车不透光烟度、林格曼黑度和氮氧化物排放限值进行了重点学习。且近期已联系软件公司对检测系统进行升级，确保 7 月 1 日起可以顺利按照文件要求执行。

三、履责成效

我司严格按照《GB 7258 机动车运行安全技术条件》、《GB 38900 机动车

安全技术检验项目和方法》、《GB 18285 汽油车污染物排放限值及测量方法（双怠速法及简易工况法）》、《GB 3847 柴油车污染物排放限值及测量方法（自由加速法及加载减速法）》等国家标准，对车辆进行检验检测工作。



机动车外观查验

2023 年全年，我司共出具合格的检验检测报告 37221 份，其中安全技术检验报告 18804 份，尾气污染物排放报告 18417 份。检测出不符合安全技术检验要求车辆 4716 辆，不符合尾气污染物排放标准车辆 658 辆。

不符合安全技术检验要求的 4716 辆车中，存在制动性能缺失、灯光照明亮度不足、刹车灯或其他警示灯不亮、安全带无法正常使用、非法改装等问题，部分问题严重影响车辆出行安全。对于这些车辆，我司安排专人告知车主车辆存在的问题，方便客户与 4S 店沟通维修事宜。确保车辆在复检时可以符合相关国家标准，保障群众的出行安全，也获得了不少车主的好评。

对于不符合尾气污染物排放标准的 658 辆车，我司安排专人对客户讲解《上海市生态环境局、上海市道路运输管理局关于印发〈上海市推进实施机动车排放检测与强制维护制度（I/M 制度）工作方案〉的通知》的文件精神。要求客户在规定时间内前往机动车排放污染专项维修治理站（M 站）对车辆进行维修。我司凭 M 站上传的维修记录对问题车辆再做环保检测，切实做到控制汽车污染物排放，改善环境空气质量。

四、展望

未来在检验检测方面，公司将一如既往的严格按照相关法律法规等依法开展检验检测工作，助力降低因车况原因导致的交通事故率，保障居民出行安全；严格对尾气排放进行检测，控制汽车污染物排放，改善环境空气质量方面做出贡献。

环境责任案例二

百联沪通攻坚新能源业态

2021年11月在国内正式发布旗下第首款新能源纯电车型——LYRIQ 锐歌，定位中大型纯电 SUV，入市销售，采用厂家直营模式。2022年5月，百联沪通正式成立新能源班组，其中该司销售总监江明捷为此项目的总负责，带领新能源销售主管兼纯电专家和3位交付管家，共4位精英组成团队，负责新能源车型的销售和交付工作。期间，团队参加各项业务培训，充分积累相关专业知

识，在展车进入展厅之前做好充分准备。经过两个月的展厅改建，百联沪通正式设立 Cadillac IQ 专区，于8月18日正式开始新能源车型的销售工作，至今累计咨询客户达到400余档，每月订单量依然保持在上海前列。

2023年，由于新能源车型采用直营模式，百联南方商城商超店、长宁来福士商超店的200余张订单都需要依托百联沪通进行交付，先期工作量非常巨大，同时，对于首批车主的交付满意度也提出了非常高的要求。班组无惧困难，迎难而上，结合班组成员多年的工作经验，及时做出转变，走上从经销商转变为服务商的转型道路。自2022年10月30日，全面开启交付之日起，3位交付管家事无巨细地联系每一位客户，和客户确定每一个事项，至2023年12月底顺利完成402台车辆的交付工作，同时保证了首批车主的高满意度，在交付后同样积极协助客户处理售后问题，尽力让每一位客户都能感受到百联沪通的细致关怀。

六、社会责任

扶贫帮困

参与“消费帮扶”，采购当地特色农产品，促进贫困地区经济发展和改善民生；以“应帮尽帮、精准帮扶、动态管理”为原则做好困难职工的帮困。

社区共建

积极参与“一刻钟便民生活圈”实践，定期在周边商圈及园区开展汽车展示、售后保养、检测咨询、爱车课堂等服务；与金山区杨家村结对共建、曹杨新村党建联建、消防支队共建。

志愿服务

交通志愿者、学雷锋便民服务、国际汽车展服务、环浦东骑游服务、慰问养老院.....

其他

以客户需求为导向，开展客户关爱活动，如上门特色服务、24小时在线咨询、远程服务、客户互动体验活动、恶劣天气车辆救援服务等。

社会责任案例

党建全覆盖、党员双结对

公司本部支部党员结对新能源商超店所在的川沙百联、金山百联、中环百联、南方智己购物中心党组织，共享学习资源，参与购物中心劳动竞赛及社区服务活动，彰显国企担当。

“一刻钟便民生活圈”社区实践

公司参加现代物流组织的“万物集市”汽车后备箱义卖 plus 商铺售卖，用心用情传递百联“乐享美好生活”的品牌主张。



七、2024 年展望

2024 年是百联汽车创新发展、转型升级的关键期，公司将根据物贸股份“抢占发展机遇、聚焦重点项目、培育核心能力、破解发展难题”工作主线，紧紧围绕企业发展重中之重，夯实强势业务，培育高潜业务，补强业务短板，聚焦综合业态协同发展、完备业务链构建与延伸、多维网络渠道辐射、自媒体营销等工作，以时不我待的紧迫感和只争朝夕的使命感，彰显国企担当与百联速度，奋力一跳谋发展，攻坚克难破瓶颈，全力以赴应战 2024。

聚焦品牌定位，精准发力，注入新车销售发展不竭动力

聚焦行业趋势，融合优化，抢抓新能源业态发展机遇

聚焦服务主体，优化功能，壮大二手车业态综合实力

聚焦业务重点，精益管理，增强后服务市场发展后劲

聚焦重点项目，统筹协调，厚植企业创新发展沃土

聚焦降本增效，对标对表，夯实企业稳健发展基石

聚焦数字平台，共享资源，不断做大做强汽车消费群

读者反馈:

尊敬的读者:

您好, 非常感谢您阅读《上海百联汽车服务贸易有限公司 2023 年度社会责任报告》。我们非常关注您对报告的意见, 请您对本报告提出意见和建议并反馈给我们, 以便我们对报告持续改进。

邮寄地址: 上海市普陀区中山北路 2907 号 5 楼百联汽车综合管理部

邮政编码: 200063

电话: 52661013

电子邮箱: bailianauto@163.com

选择性问题: (请在相应的位置选择打“√”)

1、您对报告的总体印象是:

很好 较好 一般 较差 很差

2、您认为报告中所披露的社会责任信息质量:

很高 较高 一般 较低 很低

3、您认为报告结构:

很合理 较合理 一般 较差 很差

4、您认为报告版式设计和表现形式:

很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题:

您对《上海百联汽车服务贸易有限公司 2023 年度社会责任报告》的宝贵意见与建议, 欢迎提出:



专业 品质 享受 无忧



百联汽车
BAILIAN AUTO

单位：上海百联汽车服务贸易有限公司

地址：上海市普陀区中山北路 2907 号五楼

日期：2024 年 3 月