



# 2022 年 社会责任报告



公 司：上海百联汽车服务贸易有限公司

# 目 录

## Contents

1

### 序

报告说明 名词释义 高光时刻 荣誉硕果

2

### 走进百联汽车

公司概况 企业文化与战略 公司治理 责任理念

3

### 人力资源管理

人员概况 人力资源建设 特色班组 关爱员工

4

### 企业绩效

业态经营特色 党建促发展 安全管理 公益活动

5

### 2023 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 2022 年度履行社会责任的报告。

本报告旨在真实反映百联汽车 2022 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 2022 年 1 月 1 日至 2022 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 2024 年出版。

《上海百联汽车服务贸易有限公司 2022 年度社会责任报告》为本公司披露的第二份社会责任报告，以印刷版和电子版两种形式发布。获取电子版请登陆百联汽车网站 <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

## 高光时刻

- 1、1月18日至2月18日，百联汽车开展“虎虎生威喜迎春 五福临门欢乐购”活动，向社会大众发放万元购车红包，并送新春福袋，回馈新老客户对公司的厚爱，通过此活动，公司销售新车240多台。
- 2、百联沪东店凭借优异的综合表现，尤其是大众品牌新能源车的突出战绩，在蝉联九年获得上汽大众六星级经销商后，于2月荣获上汽大众七星级经销商。
- 3、3月5日，百联汽车党委与上汽大众党委开展共建交流，物贸股份党委领导莅临参加。一行人参观了上汽ID交付中心并进行了工作经验交流与业务模式探讨。
- 4、3月中旬，在上海疫情较为严峻期，公司上下强化疫情防护意识，各门店通过新媒体营销进行品牌推广，并推出各类线上服务、上门服务，并合理安排人员到岗，保障企业经营有序运行。
- 5、3月下旬至5月末，受新冠疫情影响，上海实行封闭式管理，居家隔离的党员、员工踊跃参与社区疫情防控任务，彰显了国有企业职工的担当。
- 6、4月16日起，在物贸党委领导的动员和组织下，百联汽车组织保供服务队，承担了第一医药送药及全渠道送货服务，高效的服务获得各方好评。
- 7、4月28日，百联沪通销售班组荣获2022年全国工人先锋号，据悉，该团队2019、2020年分别取得了销售2855台、3027台的好成绩，在全国200余家凯迪拉克经销商中名列第一。
- 8、5月底，百联汽车旗下各单位积极做好经营环境消杀、人员疫情防控演练与教育、防疫物资储备、营销服务方案策划、人员安排、设备安检等，确保企业复工复产有序进行。
- 9、公司积极参与百联集团6月中旬启动的“美好如常 百联乐享生活季”活动，旗下综合业态齐参与，融入时下营销新元素，七至九月每月有主题，分别为“礼享盛夏 关爱随行”、“约惠纵夏 畅享车礼遇”、“金秋赏车嘉年华”，为上海经济复苏助力。
- 10、10月13日，公司召开“喜迎二十大 担使命冲刺2022”工作交流会，围绕2022年度各项经营目标，把握“提质增效稳增长”工作主线，总结工作经验、交流计划举措，组织干部党员在防疫安全中守土尽责，在转型创新中使命担当，以实干实绩喜迎党的二十大顺利召开。
- 11、公司加大新能源业态网点布局，全年分别开设了宝山日月光名爵商场店、小鹏售后服务中心、闵行龙湖天街ID直营店、金山百联ID体验中心、周浦万达飞凡汽车体验中心、百联南方智己体验中心等，为企业新能源业态稳健发展蓄力。

## 荣誉硕果

### 1、上海百联沪通汽车销售有限公司：

2022 年凯迪拉克销售五星奖、售后五星奖、最佳展厅经理奖、单店贡献奖；

百联沪通销售部荣获 2022 年度全国工人先锋号；

上海市质量协会评定的专项服务质量提升活动的用户满意服务班组。

### 2、上海百联沪东汽车销售服务有限公司：

2022 年上汽大众“七星级经销商”；

四星级二手车经销商、新能源二手车特殊贡献奖、卓越 ID.服务奖、卓越 ID.零售奖；卓越总经理：沈丹；优秀二手车经理：薛巍寅；ID.精英：张一弛；卓越 ID.STORE 奖：上海百联中环 ID.Store 城市展厅；ID 精英：李雯。

茹煜晟荣获 2022 年度上海市五一劳动奖章。

### 3、上海百联凯晨汽车销售服务有限公司：

2022 年度凯迪拉克最佳进步奖、新开业进步奖。

### 4、上海百合汽车销售有限公司

蝉联 2022 年上汽大众斯柯达六星级经销商。

### 5、上海百联荣泽汽车销售服务有限公司

2022 年度上汽荣威品牌三星级营销服务中心。

### 6、上海协通百联汽车销售服务有限公司

2022 年度别克品牌五星级授权售后服务中心、四星级授权销售服务中心。

### 7、上海百联汽车服务贸易有限公司百联名爵

2022 年度上汽名爵上海经销商新能源突破奖。

### 8、上海市旧机动车交易市场有限公司

2022 年普陀区治安保卫先进单位。

# 走进百联汽车

## 公司概况

### 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



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。

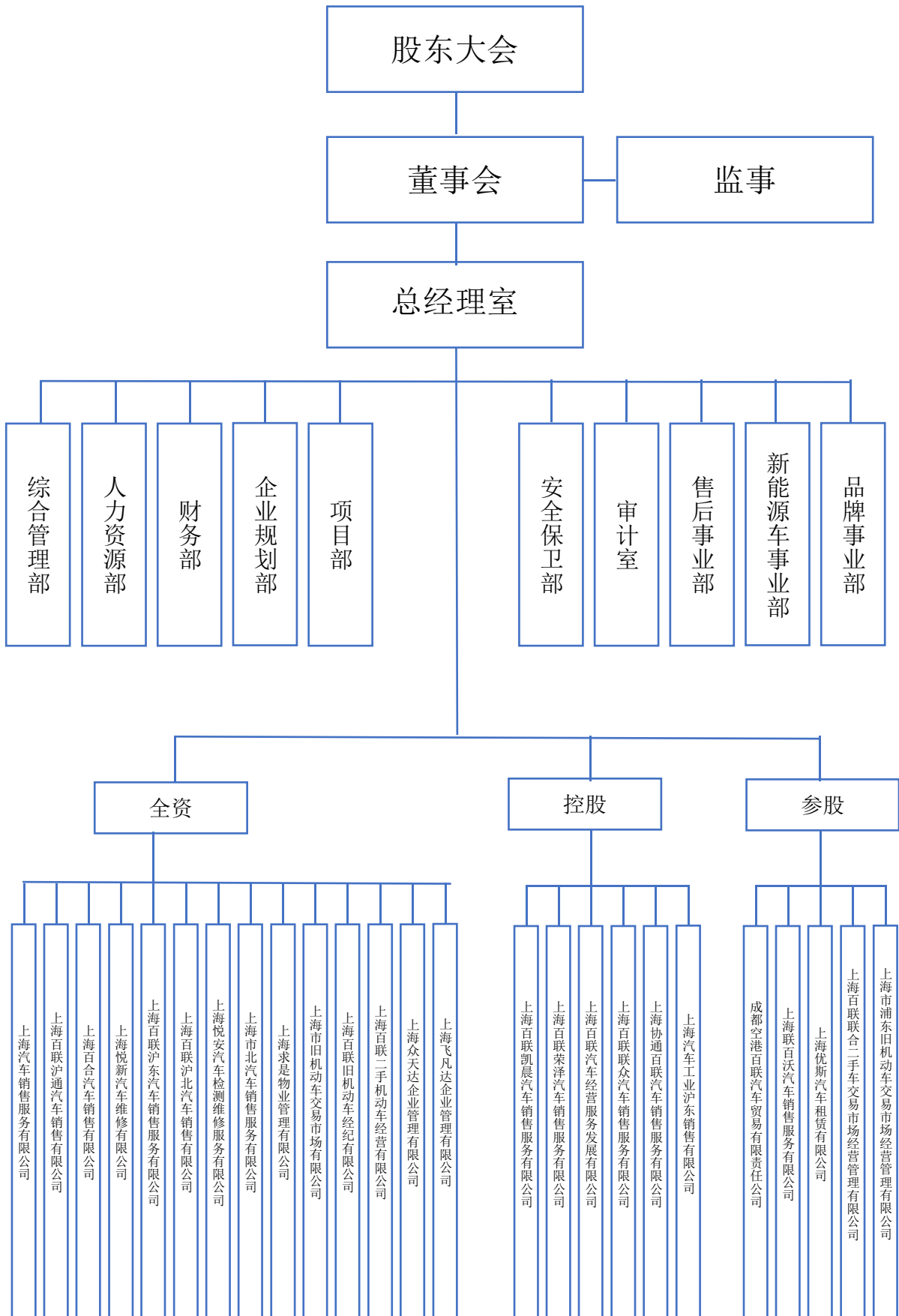
## 网点布局



百联汽车目前拥有凯迪拉克、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 9 个、交付中心 2 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。



# 上海百联汽车服务贸易有限公司组织架构图



# 企业文化与战略

## 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

## 企业战略



## 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。

## 深化党政建设

2022年，百联汽车党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九届六中全会精神、党的二十大精神，围绕百联集团党委“三聚三先”主题活动，积极响应物贸股份号召开展“智汇新征程，奋斗在物贸”党建主题活动，以旗帜保落实、党建聚合力为工作主线，继续巩固基层党建基础，深入贯彻新时代党的建设总要求和高质量发展新理念，实现“三融入”，即融入发展大局、融入经济工作、融入队伍建设，把党建工作全面融入经营管理各阶段，调动各方资源和干部职工，为完成企业经营目标任务保驾护航。

### 从严治党，履行党建工作主体责任

01

抓好党员干部党风廉政和反腐倡廉的教育工作，传达廉洁上海通报的案例和“反四风”工作要求，为企业发展提供坚强政治保障。

02

建立“四责协同”机制，将党风廉政建设责任制责任分解，各部室负责人切实履行好“一岗双责”，做到管党治党与业务工作同步考虑、部署、实施、检查。

03

抓好队伍及自身建设，组织党支部书记、党务工作者和党员参加各类党内培训，深化思想认识、强化履职担当，提升实际操作技能，规范组织工作程序。

# 责任理念

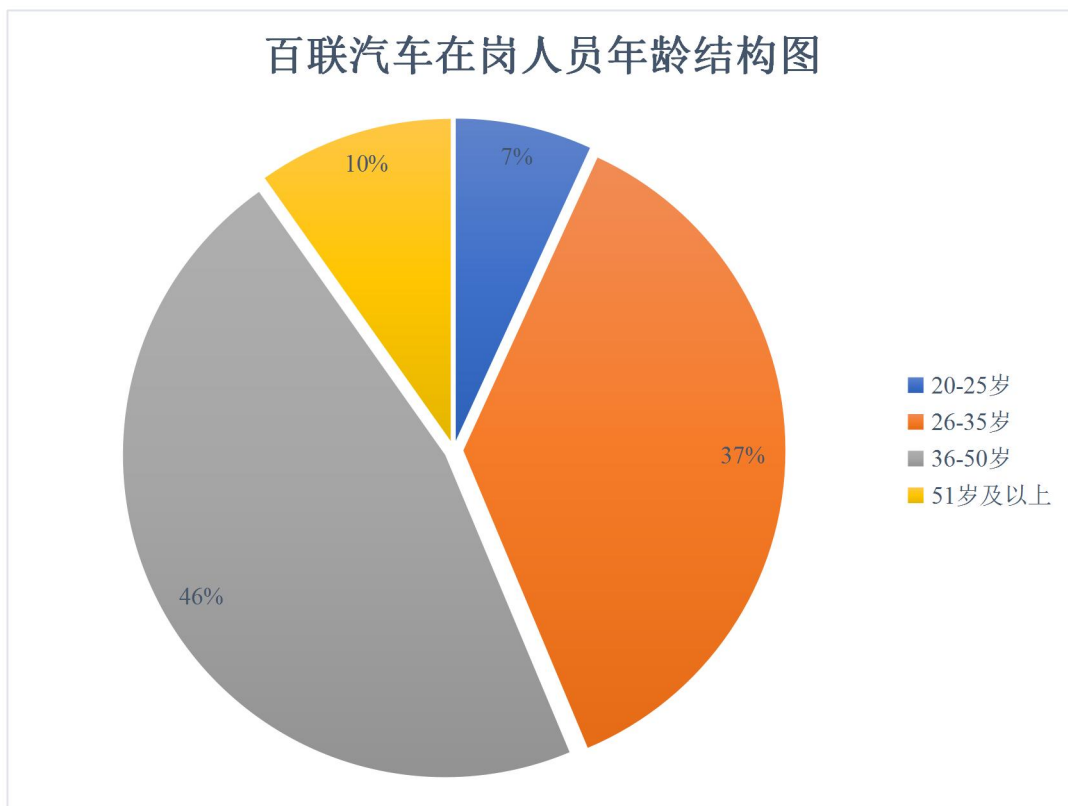


# 人力资源管理

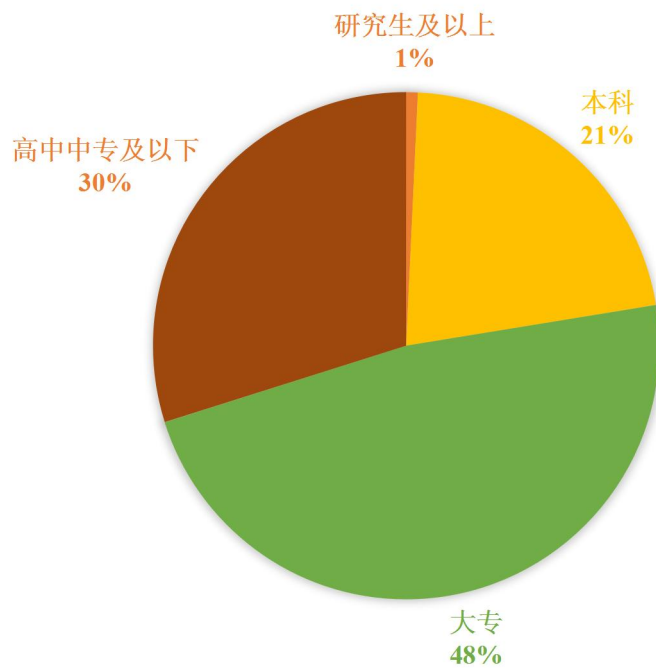
## 人员概况

百联汽车从业人员数合计 684 人，其中：在岗职工 673 人，其他从业人员 53 人。女性 256 人，占比 38%。中共党员 83 人，占比 12%。签订无固定期限劳动合同人数 294 人，占比 44%。公司整体平均年龄 38.4 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 46 人，26-35 岁 248 人，36-50 岁 313 人，51 岁及以上 66 人。学历结构为初中及以下 44 人，高中中专 157 人，大专 321 人，本科 146 人，研究生及以上 5 人。



百联汽车在岗人员学历结构图



## 人力资源建设

### ★ 组织保障

简化组织结构和业务流程，各企业根据本单位主要业务效益和现有人员松紧，按照利润最大化、先进合理、从紧择优的原则，通过优化岗位结构，理顺业务流程，节约使用劳动力，提高工作效率。



## ★ 人才保障

**总体思路：**围绕新车业务、二手车业务、后市场服务、策展型业务四条业务主线开展针对性的人才培育。

(1) 按编定岗、按岗定人。根据新能源车商场店、交付中心、维修中心开设情况确定人员编制，优先安排员工内部转岗，对内部缺失的紧缺人员实行市场化引进。

(2) 转型业务人员成长保障。百联汽车针对战略规划进行了一次全面优化配置调整，通过轮岗、转岗培训提升能力，帮助员工充实到新增业务中去，体现“依岗定员、一人多岗、一人多责”的原则，严格控制人员增长，优化人力资源优化配置。

(3) 新增业务人员引进选拔。为配合业务转型提供人力资源支撑，可适当通过外部招聘方式，加速引进，完成战略目标布局支撑。

(4) 立足业务需要分类培养。按业务定位有针对性地开展人才培养：一是以汽车转型和发展急需的新旧联动和服务适用型人才；二是百联汽车管理的中青年骨干人才；三是专业技能领域人才；四是复合型、开拓型连锁营管理人才。

(5) 多元培养提升能力。通过轮岗交流、岗位历练、项目小组的形式培养一专多能的复合型人才，提升人员综合管理素质；以首席技师工作室、班组建设等平台提升售后团队技能；选送优秀的专业技能人员参加主机厂专项特训，学习行业前沿理念和技能，提升能力；安排青年后备到困难企业、紧缺岗位、重点项目中进行挂职锻炼，强化后备人才素养。这些人才的培养均需通过长期考察、精心培育、创造环境、平台锻炼而成。

# 特色班组

公司党委与工会继续深化特色班组创建工作，通过确定目标、筹划活动、参与考核、内部评测等一系列载体和抓手，推进创效型团队和价值型员工建设，促进企业创新转型发展。

序号	班组所在公司	班组名称	班组特色（目标内容）
1	公司本部	企业品牌推广、专注市场运营	百联汽车综合管理部以夯实常规工作，创新工作内容，突破业务难点为目标，认真做好行政管理、公文撰写与处理、对外信息发布、法务管理、市场运营、服务提升、疫情防控后勤保障等工作。通过创新工作方式提升工作效率、策划整合营销提高活动传播力、借力新媒体营销助推推广宣传、巧用集团资源实现降本增效、使用管理工具提升工作质量等五大方面为抓手，运用先进的管理手段，助力基层单位做好品牌产品推广，为提升企业品牌知名度与影响力注入能量。
2	旧车市场	“车辆管理系统升级项目”特色班组	为解决旧车市场展厅管理不流畅，智能化低，人工成本高、停车难但车位无法扩容等难题，市场联合上海申源电子开发本套综合管理系统，综合解决市场各区域之间的停车问题、进出问题。1、解决了展示车辆人工收取展示证押金、入库人工识别车辆基础信息、出库需人工识别车辆综合信息等。2、系统升级后商户通过微信小程序的预录入，商品车可直接抬杆进入展厅，减少了排队和等待的时间，达到了智能入库的目的。3、在市场车位紧缺的情况下，对查验客户车辆进行分区域、分时段和错峰管理，对公务用车、临停车辆进行预录入管理。有效解决了业务车辆停放难问题，全年完成约10万辆/次各类车辆保停任务。4、该系统有别与普通停车场系统，新系统结合满足场地、业务流程和商品车展示等三方面的需求，在解决展厅管理不流畅、停车难和用工成本高等方面均有突破性。
3	百联沪东	服务立口碑 维修造势力	百联汽车售后事业部呈现新售后业态模式，以新能源汽车售后服务以及综合钣喷中心为抓手，联动共和新路3550号的八个车间，把新能源、保养、维修、钣喷及精品个性化加装捏合为整体，使得各车间软硬件资源共享，平衡了车间工位周转率，减少客户等待时间，有效提升客户满意度，服务品质得到升级。通过资源整合，运用“智漆”APP对钣喷流水线进行全过程可视化，精细化管理，大幅提升了维修效率和品质。在维修人员减少2名的前提下2022年月均喷漆钣件1650单面，较2021年提升25.6%。月均事故维修收入提升12.7%，2022年完成产值1950万。
4	百联沪东	跨品牌电动车营销小组	随着百联汽车新能源事业的发展，2022年新增了1个代理品牌——智己汽车、新开了2家ID.Store——闵行龙湖和百联金山。班级不以单一品牌划分人员，综合考虑店铺区域内品牌、各品牌主机厂政策及销量规模，统筹规划一线销售人员，充分利用主机厂政策和资源、客户资源、店铺资源，高效分配人力资源，做到人员效益最大化。大众和飞凡的销售、交付一线骨干人员共同组成跨品牌电动车营销小组，班组成员优势互补，研究解读各主机厂政策，结合集团和事业部发展方向确定各品牌的销售策略和目标对一线业务人员展开全品牌产品的培训，要求一线业务人员掌握代理的所有品牌的产品，综合分配、调整外展和快闪等商辅资源。通过以上举措，扬长避短、放大班组成员特点和优势，2022年实现销售电动车1699台。
5	百联沪东	新型营销创享精彩未来小组	通过新媒体特定营销个性传播，影响更多受众群体，实现双赢。班组以传播快，互动强，客户定制化为导向开展了“全新特色营销服务”，通过全年班组建设的执行，调整，修改再完善，基本实现了新型营销提升价值的原定目标。通过高频直播方式，以量优先，平均2天一场直播，以销售为主播载体，在直播间结合各月营销政策广而告之，以实现有效粉丝的稳定关注及增长，从而实现了有效转化；突出车辆本身的颜值、设计感，驾控亮点再结合售后端的保养技巧，定期多点位拍摄一系列对顾客，对车主有帮助的接地气的短视频素材，以进一步加强巩固实现有效粉丝的关注及增长。2022年累计完成218个短视频，91万浏览量，直播225场，总时长近298个小时，观看量41200余人，粉丝新增合计2264人。
6	众天达	服务升级、打造交付新业态版班组	将邀约和交付流程分离，各司其职，按标准流程走完整个交车流程。同时增加了信息员岗位，及时通知客户进行手机端操作；关爱人员同步介入，对到店用户做满意度调研以及现场关爱行动；在店内开展现场爱车小课堂特色服务，让客户在等候时通过小视频讲解等生动有趣的形式了解如何使用上汽大众新能源车以及在行驶过程中可能遇到的各种问题。通过这些特色服务减少了客户因等待产生的投诉和纠纷，提高了服务质量和客户满意度。同时设立两个网红打卡拍摄场景，让交车更具仪式感并赠送交车小礼品。2022年交付中心共交付各类新能源车4200台，完成年初目标175%。
7	悦安	安全保障型班组	安保部贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”安全生产方针，紧紧围绕公司年度安全生产目标任务，力争做到稳步推进安全生产目标实现、完善安全基础管理工作、强化隐患排查治理、提高应急响应能力，保障年度安全生产工作稳步推进，实现公司安全生产工作稳定发展。
8	百联沪通	联动营销班组	在百联凯晨奉贤店开业后，与共和新路百联沪通门店一南一北市场份额互补的态势已趋于完善。为使两家店产生更好的联动效应，由百联沪通市场部牵头，基于两家店现阶段不同的情况和侧重点，开展各自差异化市场营销工作。开展差异化市场营销工作的同时又紧密联系，共同发展。2022年新媒体营销：公司抖音号粉丝已达8.2万，全年开展直播226场，抖音小视频发布109条，公司微信视频号109条，小红书发文27篇，新媒体平台收集线索916条，新增到店客流95档。2022年市场营销：垂直类网站收集线索14238条，新增到店客流3098档，展厅活动开展19场，外展活动7场。
9	百联沪通	尊崇有加PLUS专属服务班组	建立线上多对一的专属服务群，及时响应客户需求、生日及节日关怀、权益活动的告知、养护的提醒等，让客户感知服务的温度；打造售后数字化服务体验中心，寻求服务差异化。坚持“业务走出去，客户招进来”的服务理念，通过凯迪拉克俱乐部平台获取本区及周边区域客户信息，加强客户招揽活动的多样化，不断增强本店基盘客户数。2022年完成产值914万，基盘数1520个，进场台次3468台次。同比2021年，产值增长24%，基盘数增长208%，进场台次增长368%。实现年初目标的突破和超越，为2023年打下了良好的基础。
10	百合汽车	“精报、优提”市场外拓小组	精选针对主机厂较为支持的外拓方式，优先提报能获得更多市场返利的外拓活动，在完成每月市场开发潜在客户目标的基础上，扣除活动相应支出成本，实现外拓活动利润最大化。2022年申请获得主机厂支持费用平均6万/月，总补贴470.3万元，毛利率约达到46%。算上售后小型多样化活动补贴，全年90.5万元，毛利率约56%。
11	百联荣泽	销售冲刺班组	展厅规范管理方面：销售部推行展厅5S管理（整理、整顿、清扫、清节、修养），打造规范化现代化展厅。市场推广方面：推进全员营销机制，通过宣传以及产品介绍等措施，增加客户对新品汽车了解程度，同时提供免费试驾等贴心服务，让消费者亲自感受，增加购买力。销售话术制定方面：制定各个环节话术，公司产品的核心竞争优势，和市场部共同策划宣传公司形象、品牌的形象，扩大公司在奉贤市场知名度。2022年新增设和发展了二级销售网点，制定了完整的二级网点销售政策，派驻公司销售人员，实现行销工作的突破发展。2022年总计销售696台。



## 关爱员工

### ★ 落实防疫保障，确保员工安全健康

自 2022 年第一轮疫情以来，公司工会全面落实关于疫情防控的工作部署要求，围绕公司大局，发挥工会优势，在疫情防控时期，请及时排摸职工困难，第一时间为员工送去慰问大礼包，共计慰问职工 798 人，总计金额 39 万元。复工复产后，公司工会向第一医药采购了一批口罩发放给职工，定期提醒基层工会要及时了解员工在后疫情时期的思想动态，听取职工诉求，确保全员身心健康。

### ★ 关心服务会员，为职工办实事办好事

公司各基层工会根据上级工会要求，开展“民生微项目 职工微心愿”活动，倾听职工心声，解决职工诉求，在行政的支持下，改善了员工工作环境、休息环境、添置冰箱、微波炉、加大员工体检力度，为商超店职工购买驾驶员意外险等共计花费 15.2 万元；关心职工，积极开展各种送温暖活动。2022 年共计帮困 40 人次，金额 2.06 万元；按时完成一日捐活动，共有 709 人参加，捐款金额 7 万元；看望困难职工家庭，领导结对帮困 24 人次，对特别困难的职工上门问寒嘘暖，给予员工关爱和关心，并送上慰问金和慰问品；高温季节慰问员工 1000 余人，及时做好防暑降温的慰问工作。



# 企业绩效

## 经营亮点

### 依托多维度营销，强势释放企业内驱力

借力抖音直播、秒拍视频、微信视频号、知乎等大量吸粉，公司共开展直播994场次。  
**百联沪通**截至10月底，抖音粉丝数达8.2万，获得互联网线索916条。  
**百联名爵**单月实现线上预售约20单。上述两店均名列主机厂新媒体营销比武中全国前十。

将主机厂、自有、集团营销活动融合，复工后，公司启动了“暖心守沪”乐享车生活”系列活动，将场景营销、社群营销、事件营销、IP营销等互通互融。  
**特色活动**：百联沪东I生活D玩家开放日、百联凯晨一周年庆、百合汽车驾校联谊及专场推荐会、凯迪拉克CT4、XT4原神限量版内展等。



整合优势品牌资源，进军汽车策展行业，打造业内优质口碑。  
**百合汽车**：夏日夜市“走街串巷”系列活动  
**百联荣泽**：百联购物中心商超定展，与周边商场、商厦等形成宣传资源联动，先后在南桥百联购物中心、圆心汇、南方大厦等设展。

运用严格的绩效考核、先进的管理工具等助力企业复苏。  
**百联沪通**：强化销售人员绩效考核，6-10月，实现销量611台，客户满意度名列全国同品牌前茅。  
**百联沪东**深挖DCC营销潜力，开发潜客超3万条线索。

### 着眼主动向前服务，全力构建二手车新生态

#### 规范管理促发展

旧车市场完成对立体车库一至三楼停车位调价工作，既保车位竞争力又降成本。  
修订了《驻场公司经营合同》，并首次将驻场公司作为管理主体纳入市场安全工作中。  
贯彻落实国疫情政策性减租工作，截至九月中旬，市场已完成79家公司、136份合同的退款减租事宜。

#### 靠前服务显担当

面对二手车新政，旧车市场主动应对，用心用情诠释服务市场主体角色。  
积极与二手车协会沟通，向政府相关部门汇报目前行业基本业态、业务流程等。  
组织多次经纪公司通气会和业务座谈会，指导经纪公司结合企业特点设计业务流程。  
启动经纪公司备案工作，组织学习备案流程，推动经纪公司向经营、经销公司转型。  
扶持经纪公司建立健全财务制度，进行专项培训，使其尽快适应新政。

#### 优化功能增实力

使用数字化平台进行市场车辆综合管理系统升级改造，目前新停车研发系统已全面完成，正处于调试、修改阶段。  
受理异地转入车辆上牌登记服务，办理此业务的客户无需预约及来回奔波，可享受市场一站式服务的便利。  
引进268V第三方车辆查验供应商，为客户提供车况综合权威鉴定、车辆延保、质保和汽车金融理财产品。

#### 精细管理添动能

旧车市场聚焦批量客户和平台业务，继续深耕延伸点服务，各延伸点（包括新车）全部通入公安专网，实现沪C客户现场人脸识别功能，并衡量现有延伸点业务量，对业务不达标、不理想的延伸点规划迁移。  
新增二家融资租赁客户、一家公务用车用户，新车上牌点增设奥迪、雷克萨斯两家品牌4S店。



## 紧扣服务主体，切实激发后市场服务活力



### 以市场为导向增客群

百联沪北提出“不只修斯柯达品牌车辆，关爱客户第二台车”的服务口号，通过售后资源整合、技术人员技能提升、品牌宣传推广传播、老客户转介绍等吸引新客户群体，并承接退网经销商的基盘客户。截至9月底，共完成31台外品牌车辆维修保养，平均毛利率45%。



### 以管理为手段强执行

百合汽车把售后产值分成7个项目，设专项毛利率考核售后团队，确保售后总体毛利率大于45%。  
百联沪通、百联凯晨实施六大业务重点突破：打造百联尊崇服务特色、实践(B+B)2C客户运营模式，使用推荐购、风范围等寻求裂变新机。



### 以增值为目标拓服务

百联荣泽定制养护、保养套餐，提升养护品使用频次，使养护品对保养覆盖台次达到120%。并引入上汽增值服务：佳修宝和乐修宝。  
百联沪东稳步推进续保团购活动，每场活动平均出单约160台次，2022年上汽保险小修包、大修包产品累计出单约1500台次。



### 钣喷中心步入正轨

整合设备、人员、技术等资源；制定绩效考核方案与管理方法；加强技术革新，依托班组带项目激励员工练内功，攻难关；  
**成效：**钣喷车辆实现当天预约、隔天取车，比之前日出车率提升约30%。

## 抢抓发展机遇，齐力推动新能源业态行稳致远



上汽名爵MG6C  
体验空间



小鹏汽车  
九亭服务中心



周浦万达  
飞凡汽车体验空间



凯迪拉克纯电IQ空间  
(南方商城)



金山百联  
ID体验中心

01

### 统筹规划新能源网点布局占领市场

公司就网点布局、综合业态规划、服务链延伸、品牌代理、人员梯队建设等方面进行攻关，开设了飞凡汽车周浦万达体验空间、智己汽车百联南方体验中心、上汽大众ID闵行龙湖天街体验中心（直营店）等。  
ID交付中心对部分区域实施改造，运营模式由原来的1.0升级为2.0模式。  
百联沪通凯迪拉克新能源专区改建完成，为锐歌的交付做好充分准备。

02

### 多措并举推进新能源业态正向发展

主打体验营销+高效管理组合拳提升新业态效能，各商超店勤练服务内功，开展微笑服务、腕式服务、店长客户满意度回访等，推动销量在同品牌中领先。另外，公司结合新能源业态特色，深入开展门店场景互动体验活动、直播品车、新能源策展、深度试驾等活动，加大马力抢占新能源市场份额。

03

### 找准业务切入点为业绩增长添砝码

百联沪东主动制定和调整适应电动车销售特点、政府和主机厂政策、市场环境的各项措施，确保ID、销量名列全国前茅，成为国内极少数在二个季度均拿到最高档ID返利的代理商。  
众天达ID交付中心组建三人邀约小组细化工作职责，使用现场大屏幕进行用车教学，构建由主机厂工程师进群群的微信“魔都”群，并提供视频验车、远程转账支付车款等服务。

## 党建促发展

### ★ 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加强干部党员政治理论学习

公司党委持续开展党史学习教育，公司党委组织领导班子成员开展好中心组学习，并以习近平总书记最新重要讲话、重要指示批示精神作为“第一议题”。通过学习，提升领导班子学思悟践的能力，以理论学习指导工作，分析 2022 年经营工作形势和任务，部署落实好全年工作。今年 10 月，党的二十大召开前夕，公司党委组织党员通过观看市委宣传部等联合出品的《大家聊巨变》8 集纪录短片，来回顾习近平新时代中国特色社会主义思想在上海的生动实践，营造喜迎二十大氛围。党的二十大召开当天，公司党委、各基层党支部组织干部、党员和团员青年分别在旧车市场会议室、各品牌 4S 店展厅、交付中心集中观看党的二十大开幕式。公司党委组织党委委员集中学习党的二十大报告全文重点提法、战略以及上海市委学习贯彻落实工作二十大精神的明确部署，党支部书记们通过“物贸股份公众号”《心阅二十大》学习专栏，对党的二十大报告要点速览和归纳整理进行分享，组织党员们读原文、悟原理，掌握要点、深入学习、深刻领会。党的二十大报告在百联汽车基层党员干部群众中引起热烈反响，通过线上线下的研讨，干部、党员和入党积极分子谈认识、谈体会、谈打算。公司党委和基层支部通过更换宣传栏布置，制作党的二十大专栏，把二十大报告的要点、重点进行宣传；并通过支部工作群，各基层支部书记时时转发“学习强国”和《解放日报》的评论文章，使干部和党员能够随时学，由浅入深学、结合实际学，提升学习效果、指导工作实践。



## ★唱响“奋斗在物贸”工作旋律，凝聚人心推进双建双带和创党建品牌

公司党委围绕“防疫情、抢效益、保安全”的工作主线，确定党组织带项目目标和双抢劳动竞赛目标，即年内开设5家新能源汽车商场店，实现全年新车销量、交付量5000台。7-9月双抢劳动竞赛目标实现1000台新能源汽车销售、4000万元售后产值、900台新能源汽车交付。3月5日，公司党委与上汽大众党委开展共建交流，物贸股份党委领导莅临参加。公司党委组织上汽党委一行参观了上汽ID交付中心，参观了交付中心前台接待区、收银开票区、金融保险区、娱乐互动区、交付提车区、增值服务区等功能区域，并详细介绍了交付中心的功能设置、服务流程和工作特色。调研会上，与会领导与青年志愿者们频频交流，互动沟通。与会同志深感在新服务模式的建立、摸索、尝试、确立过程中，团队克服了很多困难，解决了很多问题，也得到了多方支持。公司党委指导基层支部组织党员干部和党员骨干从探索互联网营销、加强主机厂沟通、推进商场联动、夯实增值业务、强化人员绩效等方面着手，党员带头攻坚克难，积极举办百联集团各类营销活动，线上线下营销手段融合，做到周周有活动、月月有精彩。

## ★全力推进复工复产，防疫保障经营两手抓

百联汽车党委领导、安全分管领导赴基层单位检查复产防疫工作情况，党委班子抓党建、促发展，党委班子主要领导分条线与基层班子交流，剖析企业盈利能力提升上的痛点和堵点，指导企业从降本和增效二方面着手，抓好企业人员劳动效率效能提升，销售商务政策解读和厂方返利获取，售后服务与保险公司的合作共赢，使各基层单位在复工复产后销售业绩和各项产值有了明显回升。公司党委以双建双带为抓手，大力发挥新能源汽车事业部、品牌事业部和售后事业部在企业转型中的积极作用。品牌事业部以凯迪拉克首款纯电动锐歌上市交付为契机，配合厂方建设凯迪拉克南方商城城市展厅，并争取锐歌的产品交付资质，提升公司下半年营收和利润。售后事业部积极发挥百联汽车钣喷中心作用，与保险公司密切合作，从事故车维修、汽车常规钣喷维修等方面获取推修渠道，成为客户维修保养的首选企业，大大提升事故车产值和钣喷产值比重，钣喷中心集约资源、集聚效应进一步发挥。

## 安全管理

一是在微信安全工作群及时传达政府相关部门及上级各类安全生产工作的提示和工作要求，对安全工作进行部署、检查和交流。

二是调整公司安委会组成人员。完成公司年度安全生产责任书签署工作，落实安全管理责任。

三是强化安全宣传教育，组织干部职工线上学习安全生产、消防、疫情防控、复工复产等各类视频讲座，组织企业负责人、安全员报名参加外部获证培训考核，组织开展“安全生产月”活动，参加安康杯竞赛和“六个一”活动，学习宣传贯彻习近平总书记关于安全生产重要论述和重要讲话精神，宣传学习新安全生产法、上海市安全生产条例等，进一步提升全员安全生产法治意识。全年公司系统开展教育培训活动共 111 次，受教育 2911 人次。

四是针对复工复产、自建房、燃气使用等专项工作以及安全大检查工作制定检查计划，实施安全检查，督促相关单位及时整改隐患。

五是做好防台防汛工作，持续开展建筑玻璃幕墙和广告店招等外墙悬挂物隐患风险专项整治，检查高空悬挂物，落实灯箱店招的维护保养，确保高空悬挂物安全。

六是持续开展消防安全专项整治，完善消防设施，及时进行消防设施和器材的维护保养和检查，使消防设施设备完好有效，督促所属企业加大老旧电气线路设施的检查 and 更新改造，加强助动车集中停放、充电的监管等。全年共开展安全检查 279 次，发现和整改安全隐患 165 条。

七是做好节假日、台风影响、二十大、进博会等重要时段的应急值守及应急准备工作。

## 公益活动

公司自成立起，就秉承用心做好企业，用爱回报社会，积极参与社区公益活动，如参与交通志愿者、推出学雷锋服务日等，9月参与支持集团扶贫工作，采购扶贫水果 724 份，金额 7.16 万元。在疫情期间，各经营单位想客户所想，推出客户急需的在线服务、售后上门服务等，解客户燃眉之急，体现国企的担当。

### ★ 干部先锋上海报到，参与社区志愿

公司党委号召各基层支部党员完成先锋上海线上报到。部分先行封控小区党员自 3 月下旬封控起便担当志愿者直至 6 月 1 日解封，涌现了很多感人的党员先锋事迹和故事。公司各基层支部 84 名党员全部完成了线上报名，并主动线下联系所在街道参加预备队。入党积极分子和职工群众也积极报名，踊跃投入抗疫大行动。封控管理的 2 个月里，共有 53 人参与到社区抗疫志愿，有几位突出的党员因小区志愿者紧张，几乎连做了 2 个月。与广大医务工作者和社区志愿者一起，以自己的力量为抗击新冠疫情作出了贡献。比如：旧车市场安保部赵忠林，就是小区志愿者骨干力量，支援过小区的门岗，筑牢疫情防控第一道防线；他负责过核酸现场秩序的维护，耐心细致解决居民核酸排队时所遇到的问题诉求。还为在家摔倒的老太太紧急送医，在封控的 2 个月里经常为小区老人集中配药。第三党支部预备党员何赟杰连做了 2 个月的志愿者坚守在志愿者岗位上，协助居委做好核酸登记、在核酸检测现场维持秩序、统计居民信息、社区巡逻、物资运送、居民心理疏导……所有的志愿者工作他全部都做过了，切实地帮助居委和居民解决了大量急难愁盼的实际问题。由于医护人员有限，小区阳性感染严重，他配合医生在夜间对核酸检测异常的居民进行单采，挨家挨户地去上门复测，不畏风险和困难，还获得了宝山区卫生健康委员会颁发的核酸采样辅助人员培训合格证书。



### ★参与集团内驰援服务，彰显物贸奋斗精神

在疫情反复和封控管理足足 2 个半月的时间里，百联汽车共计组织报名 14 名员工支援联华，最终因门店封控，有 4 人次参与现场服务；4 月 6 日及 8 日参与第一医药仓库搬运物资 25 人次，员工晚上临时被抽调，做到凌晨深夜；3 月 31 日参与青浦临时隔离点布置支援 10 人次。物贸有号召，公司有行动，党员和青年冲锋在前，4 月 16 日起在物贸党委领导的动员和组织下，百联汽车快速组建送药保供服务队。从 10 辆大通车辆提取、车辆横幅装饰、防疫物资登记领取、车辆消毒清洗，到 4 月 18 日正式投入运营，近 40 名送药服务队员工日夜兼程、三餐无定时，连续 45 天奔波在送药路途上。在保供过程初期，由于都是积压订单，有的客户已经不需要，有的客户地址导出不清晰，有的地址对应的小区门不收快递，发生了种种困难和问题。送药服务队队长党员闵瑶和队员们克服重重困难，摸索流程、优化步骤，与第一医药密切配合，用了为期一周理顺流程，熟悉了各区路线，进行更为优化的分工，提高了送药效率。过程中，送药队遇到天气炎热、大白服闷热、车辆电能不足、警察临检拦阻、小区要求重复抗原等各种问题，都一一克服，展现了物贸员工特别能战斗、特别能吃苦的奋斗精神。后续，自 5 月中旬还为全渠道同步服务送货，4 月 18 日-5 月 31 日共计出车台次 270 辆，出勤人员 546 人，社区零售送药订单 5337 单，抗肿瘤药 325 件，团购 1106 箱，全渠道 621 件，公里数 34865km，涉足小区 5951 个，企业数 45 个。



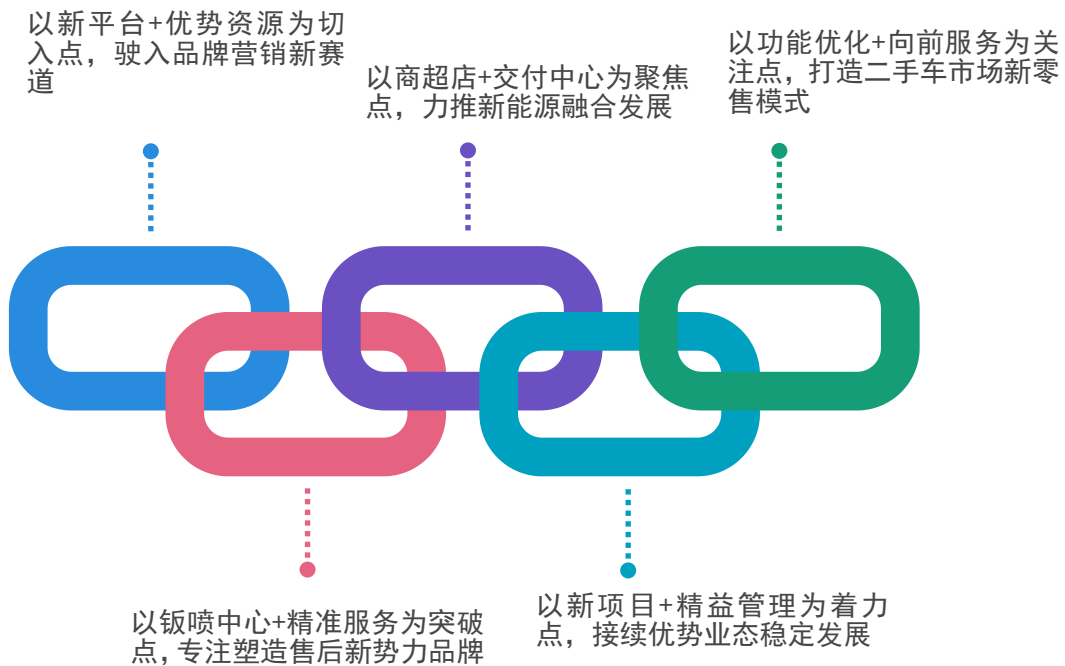


# 2023 年展望



2023年将是机遇与挑战并存的一年，在2022年国家汽车消费新政的影响下，势必将重塑汽车服务产业格局。**新能源业态**将不负重望继续高歌猛进，成为国内外实力强劲企业抢占市场的香饽饽；**汽车后服务市场**将整合优势品牌资源，实现连锁化、集约化、标准化管理体系；**二手车行业**将借助新政东风，形成日益成熟的二手车交易服务生态链。

公司将紧跟行业发展趋势，紧扣**维修钣喷中心、新能源商超店、新能源交付中心、整车4S店、二手车**五大业态精耕细作，着眼**规划新园区、培育新项目、构建新平台**三大手段创新运用，在危机中育先机，于变局中开新局，奋力谱写企业稳健发展的新篇章。



## 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 2022 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](mailto: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 2022 年度社会责任报告》的宝贵意见与建议，欢迎提出：

