



2024

上海百联汽车服务贸易有限公司

环境、社会和公司治理报告



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 发展大事记 组织架构 荣誉

3

公司治理

党政建设 公司治理 董事会建设 反腐倡廉 守法合规 做好利益相关方沟通

4

经济责任

企业绩效 体系化管理 数智赋能服务 提升服务质效 合作共赢

5

环境责任

绿色办公 低碳节能 安全保障

6

社会责任

扶贫帮困 志愿服务 社区共建

7

员工责任

员工雇佣构成 保障合法权益 重视员工成长 悉心关爱员工

8

展望

一、序

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 2024 年度履行社会责任的报告。

本报告旨在真实反映百联汽车 2024 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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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 2026 年出版。

《上海百联汽车服务贸易有限公司 2024 年度社会责任报告》为本公司披露的第四份社会责任报告，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

2024 年开启了行业加速内卷的时代，呈现市场成熟程度、竞争激烈程度、产品迭代频繁度三高特点，持续价格战、行业大洗牌、消费者期望提升、盈利空间萎缩、售后升级加快等对综合汽车服务商来说可谓压力重重。

作为具有社会责任感的企业，百联汽车将 ESG 理念与企业的发展战略紧密结合，明确企业“夯实主业、培育新业、创新驱动、精益管理”工作思路，运用敏捷思维迭代升级方案，打造拳头产品提升核心竞争力，用实际行动践行社会责任，彰显国有企业担当，持续为消费者创造价值。

夯实主责主业，深挖业务潜力促发展。公司围绕行业趋势及市场需求，做强做实主业，在新车品牌营销上，优化销售结构，开展新媒体营销、社群营销等，打造高品质活动拓宽客户群体。在后服务市场，整合人力、技术、设备等售后资源，迭代升级产品及服务方案，实现精准营销。在二手车业态，实行做强二手车市场与做细二手车自营业务双行策略，以较为完备的业务功能为加持，打造业内优质服务品牌。

坚持创新发展，高效统筹运维提质效。公司以时不我待的心态开拓新业务，以一刻钟生活圈为引子，建立 4S 店、商超店、后服务市场等多维网络布局，以综合品牌汽车策展、跨界联盟客户体验活动、直通车服务等拓宽汽车服务网络。以体系化运维发展新能源业态，通过一岗多能人才梯队培育、品牌整合营销、新媒体直播矩阵打造、多维数据评估等，提升新兴业态内生动力，助推绿色消费，守护美丽家园。

强化管理手段，优化治理体系增效能。公司践行现代企业管理理念，运用 SBP、BSC、OKR 等管理工具进行企业战略规划及数据跟踪，实行动态运营管理。

坚持依法治企，做好行业、国企政策及规定的宣贯落实，以制度体系化管理，提升企业合规管理水平。落实三重一大决策机制，为企业发展筑牢根基，让决策在规范中引领前行。

坚守初心使命，强化责任担当提士气。公司坚持党建引领，践行 ESG 理念，重视员工职业发展，传递关怀温暖人心，携手共筑美好前程。积极参与公益活动，在扶贫扶农、志愿服务、社区共建等方面贡献力量。紧扣消费者需求，打造定制化上门服务及高质量品牌策展，让更多的消费者享受到百联“Touch Care”特色品牌服务理念。

过去的征程里，我们跨越重重难关，在激烈的市场竞争中扎根，每一步都镌刻着企业奋进的足迹。着眼未来，公司将秉持精益管理、绿色发展理念，紧握创新画笔破浪前行，在开拓业务的同时，积极回馈社会，实现经济效益与社会效益双赢，全力当好企业经济发展的开路先锋，全面开启企业经销服务转型新篇章。

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



百联汽车拥有凯迪拉克、通用别克、上汽大众、名爵、大众 ID、智己、荣威、斯柯达、哪吒等品牌代理。下属有品牌 4S 店 9 个、旧车交易市场 3 个、旧车交易分市场 1 个、机动车检测站 1 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 4 个、新能源品牌售后服务中心 2 个以及综合维修钣喷中心 2 个。

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。

2.企业文化

企业愿景

让消费者更喜爱我们

企业使命

创领消费时代

创新客户体验

创造员工价值

价值观

学习创新，攻坚担当

活力高效，团结协作

诚信阳光

服务理念

专业、品质、享受、无忧

比您期待得更多.....

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。

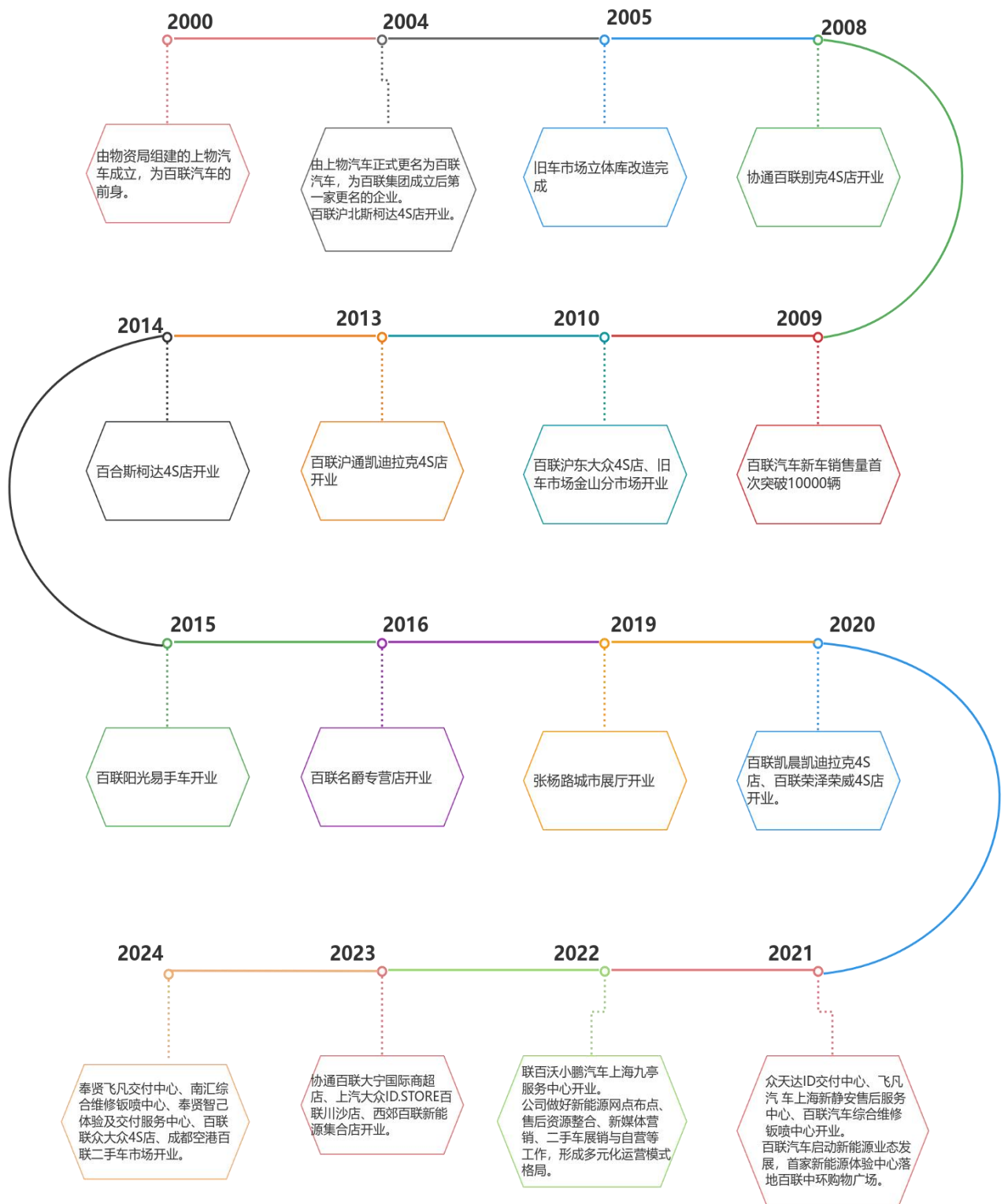
活力高效：积极向上，奋发有为，充分授权，执行到底。

团结协作：和谐包容，突破边界，齐心协力，同舟共济。

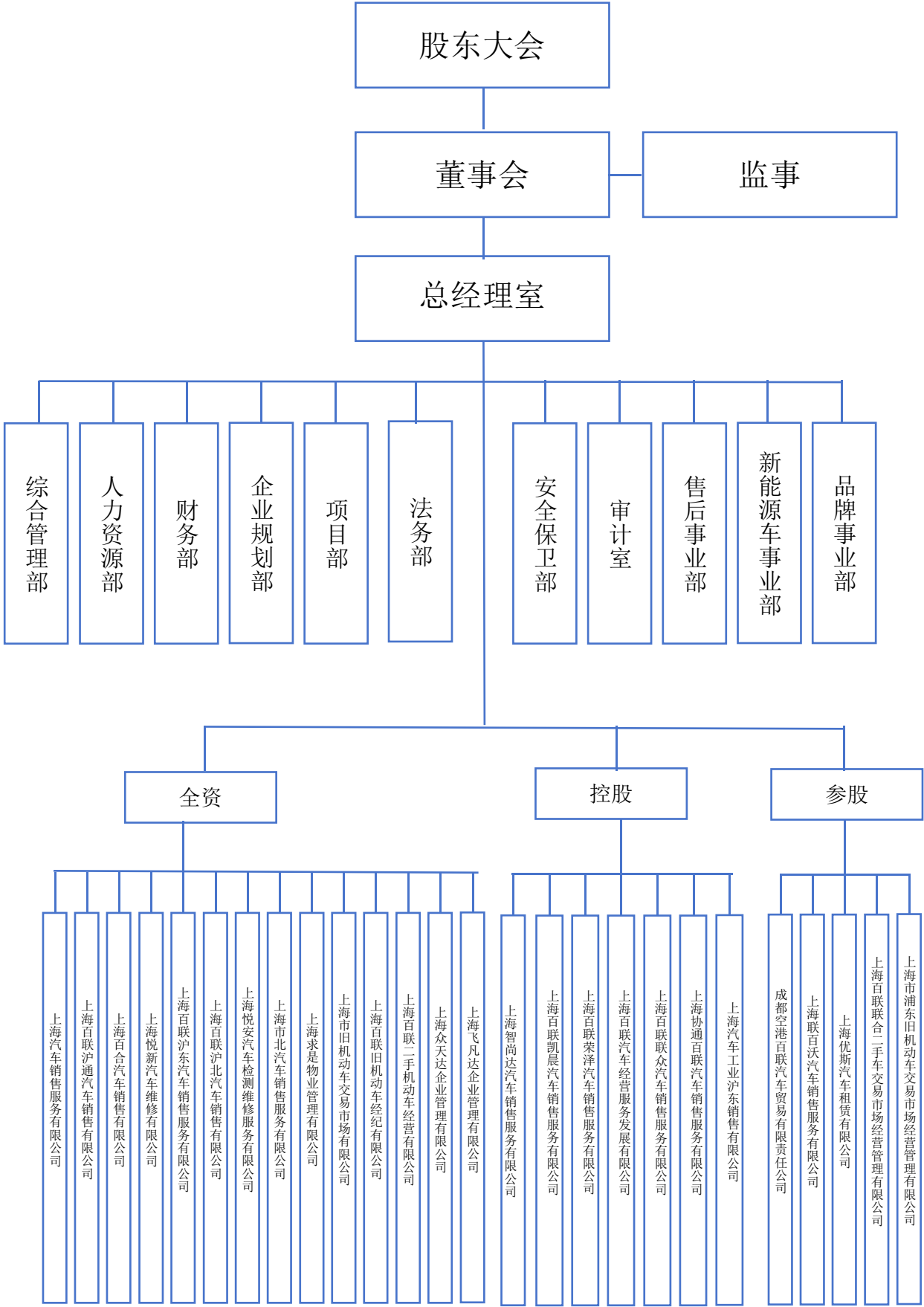
诚信阳光：诚实守信，为公无私，弘扬正气，开放透明。



3.发展大事记



4.组织架构



5.2024 年荣誉（以上奖项数据截至 2025 年 2 月）

荣 誉	单位/姓名
上海市职工合理化建议创新奖	众天达 ID 交付中心
百联集团 Touch-Care 服务品牌劳动竞赛项目满意奖	上海百联汽车服务贸易有限公司
百联集团服务品牌建设先进集体优秀奖	上海市旧机动车交易市场有限公司办证部
百联集团服务品牌建设先进个人奖	百联联众销售经理丁海燕
凯迪拉克最佳销售五星奖	上海百联沪通汽车销售有限公司
凯迪拉克最佳售后五星奖	上海百联沪通汽车销售有限公司
智己汽车上半年新媒体获客奖	智己汽车百联南方体验中心
智己汽车上半年新媒体销冠奖	智己汽车西郊百联体验中心
智己汽车销售冠军奖	智己汽车百联南方体验中心沈浩
智己汽车钻石卓越奖	上海百联汽车服务贸易有限公司
智己汽车年度突出贡献奖	上海百联汽车服务贸易有限公司
智己汽车年度优秀总经理奖	陈佳贤
智己汽车流量先锋奖	夏天赟
普陀区安全生产促进会先进单位	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	上海市旧机动车交易市场有限公司
普陀区优秀治安责任人	旧车市场总经理沈枫
普陀区先进保卫干部	旧车市场安保部副经理何玮
普陀区安全生产促进会先进个人	旧车市场安保部副经理何玮
别克品牌五星级授权销售服务中心	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售后服务中心	上海协通百联汽车销售服务有限公司
大众品牌官方认证二手车零售最佳实践赛全国精英个人之最佳二手车总监	薛巍寅、段晓峰
大众品牌官方认证二手车零售最佳实践赛全国精英团队二等奖	百联阳光易手车

三、公司治理

1. 党政建设

2024 年，百联汽车党委根据物贸股份“提升五种能力、营造五个生态”的党建工作要求，围绕打造“一体四翼”的工作目标，攻坚克难、推进发展、加快转型，在党员思想引领、组织建设、作风建设、党风廉政建设等方面取得成果，有力助推企业经营发展。



案例：以党纪为纲 筑廉政堡垒

5月30日，百联汽车召开全面从严治党工作和警示教育会，参会人员观看了教育警示专题片《持续发力 纵深推进》之《强化正风肃纪》。警示案例提醒着每一位干部要时刻保持清醒的头脑，将纪律和规矩铭记于心。

党委书记许钢同志传达上级单位全面从严治党工作和警示教育会议精神，作“党纪学习教育”专题党课，解读“六项纪律”的重要条款，并强调党纪学习教育的重要性。党委副书记杨磊同志解读了干部履职待遇，包括公务用车、办公用房、业务招待、差旅待遇和通讯费等内容。



案例：遵循《党章》 “廉”接党纪

为进一步加强党员干部的党纪意识和廉洁自律意识，熟悉掌握《中国共产党纪律处分条例》，百联汽车党委组织全体党员分批赶赴普陀区党校开展党纪学习教育专题党课，并参观了普陀区廉政文化教育基地。

普陀区党校讲师李浩以党章为切入点，从党章、党纪、党员三方面，强调要把党章作为党纪学习的总源头、总规矩、总遵循。结合新版《中国共产党处分条例》条款，通过新老条款对比，以反面警示教育案例对照条款，使干部党员们认识到党纪学习的重要性。随后，全体党员参观廉政文化教育基地。

此次活动以课堂教学与现场教学相结合的方式，让干部党员们对党纪和廉洁文化有了更深刻认识，大家纷纷表示要持续、认真学习条例，时时提醒和规范自身行为，约束自己、管好身边人，当好职工群众的表率，做到忠诚干净担当。



案例：党建与企业转型实现同频共振

在物贸股份党委指导下，百联汽车党委以“百联汽车重点项目改造及规划方案推进实施”为党组织带项目重点。面对共和新路 3550 号一期交地的诸多难点，百联汽车党委积极应对。物贸党委领导挂帅协调，召开专题会紧盯进度；细致排摸，完成改造保障经营；把控风险，保障资产并合理利用；多方沟通，确保顺利过渡。通过党组织带项目，凝聚了强大合力，展示了基层党组织和党员的力量。注重沟通协调，加快项目进度，解决实际困难。党员干部发挥作用，冲在一线，在抓进度保安全的同时，做好表率。公司党建与企业转型同频共振，推动项目顺利完成，为企业转型发展提供了有力支撑。

案例：百联汽车第三党支部“北斗星”党建品牌建设



百联汽车第三党支部以“北斗星”党建品牌为引领，成果丰硕。支部实现党组织全覆盖，推动党建与经营深度融合，为企业发展注入强劲动力，指导特色班组建设，探索新能源汽车新媒体宣传，达成班组建设预期目标。党建融合经营，为各部门和班组在复杂形势下导航，提升门店销售能力，新媒体

班组积极参与服务品牌创建，打造一站式服务平台，党建品牌还促进班组交流学习。支部注重创新，提升团队战斗力，通过数据分析、借鉴热点改进工作，探索新模式，加强考核，提升班组整体实力。支部关注人才培养，党员带头钻研，提升直播效果、掌握技术，带动员工创新，为企业发展增添活力。



案例：百联汽车第二党支部主题党日活动暨党建共建签约仪式

7月9日，百联汽车第二党支部与建设银行上海崧山路支行党支部于悦安会议室内签订了《党建联合共建协议书》，就党建共建、群团共建、业务共建、人才共建四方面达成共识，并建立沟通机制。会上，第二党支部书记吴红萍就《党纪》学习教育组织党员开展集中学习。两个支部党员们就党纪学习内容交流心得。

当天，第二党支部组织党员前往徐汇区衡山路811号参观《义勇军进行曲》灌制地——百代小楼，开展“探寻红色足迹 倾听红色声音”主题党日活动。



案例：规范党建基础管理

基层党支部在扎实做好党建基础管理工作的同时，积极探索如何有效使用党建平台2.0，以提升党建工作效能。充分利用党建平台2.0的信息化优势，实现党员信息的精准管理与动态更新。运用平台的学习资源，通过微信分享和党员活动，方便党员随时随地参与学习，提升党员教育的覆盖面和灵活性。在组织生活方面，借助平台的信息浏览，学习集团内组织主题党日活动的好的做法，进行活动策划，确保“三会一课”等组织生活规范有序开展。利用好学习强国的互动功能，促进党员之间的交流与沟通，增强党员的参与感和归属感。同时，依托平台对党建日常台账进行电子化管理，提高工作效率和管理水平，实现党建工作的标准化、规范化和精细化。

2.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。

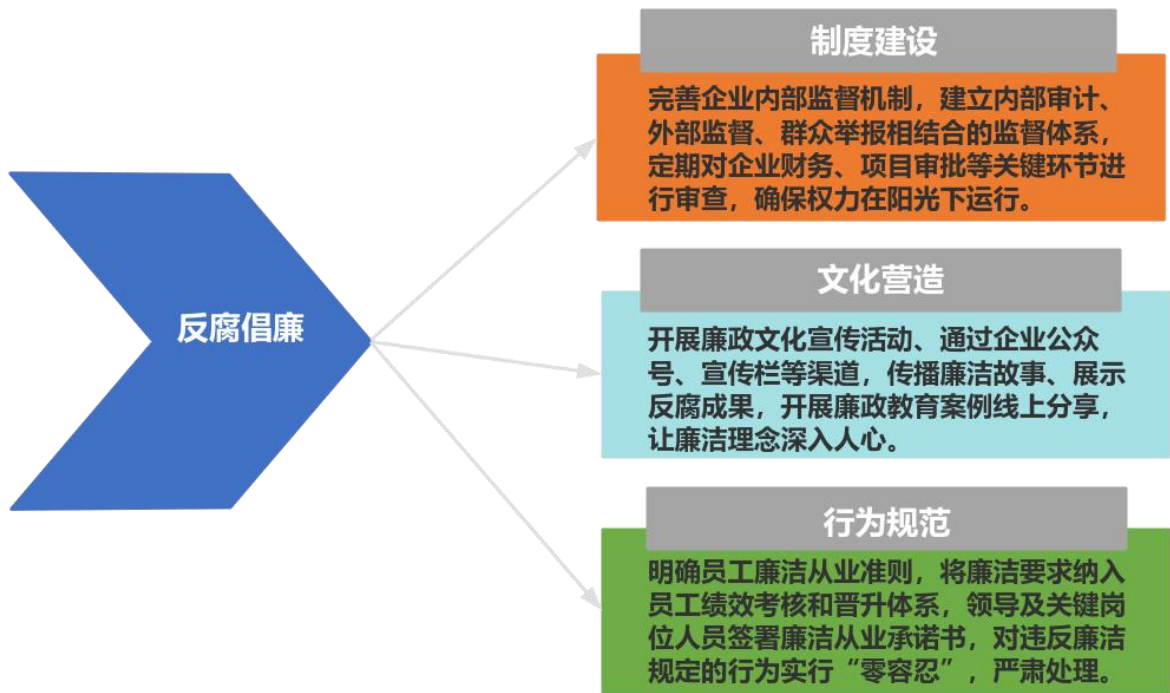
公司不断健全治理体系，结合企业实际，持续推进制度建设，现有制度 98 个，包括董事会、管理职能部门、新车销售、售后、二手车、新能源业态等，并根据上级下发文件要求与业务变化，优化规章制度，通过制度与流程建设，夯实合规管理体系，保障企业有序发展。

3.持续董事会建设

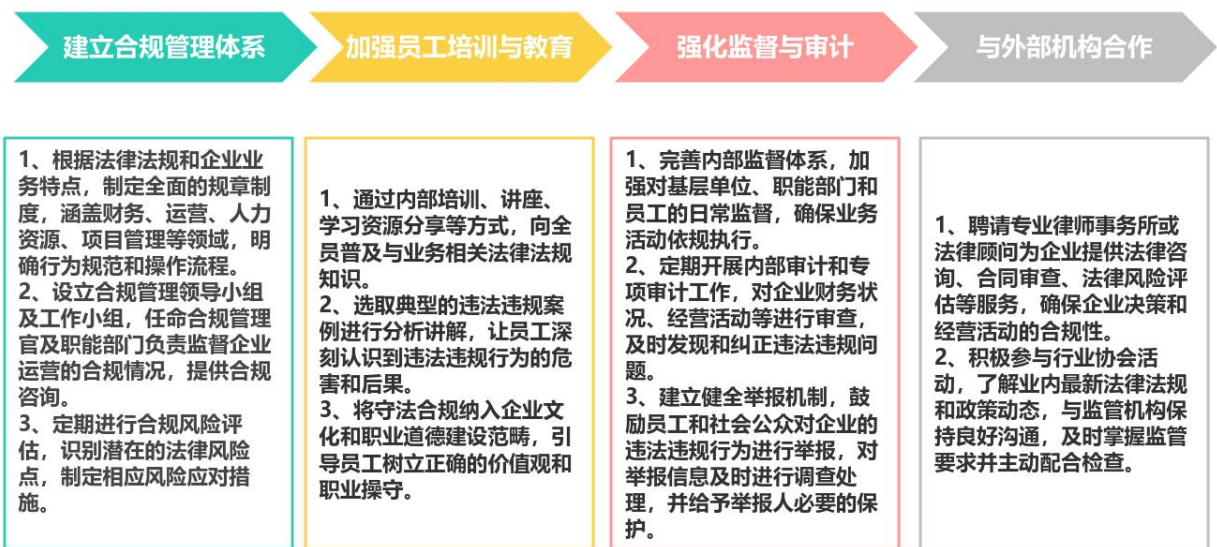


4. 反腐倡廉

百联汽车坚持公平、公正运营，对违反商业道德的行为采取零容忍态度，公司严格遵守《反不正当竞争法》等法律法规，持续深化党风廉政建设，在公司上下大力扬正气、倡廉洁，打造务实高效的工作氛围，助力企业稳健发展。



5. 守法合规



案例：强化普法宣传 筑牢法治根基

百联汽车积极开展普法宣传活动，及时传达上级单位普法要求，通过微信工作群分享企业经营法律风险防范的工作提示，建立企业公众号、宣传栏、班组会等多维平台普法宣传阵地，开展法治文化宣传活动，包括法治读书交流会、组织员工参加普法宣传征文等。2024 年公司开展知识产权、民法典、宪法、国家网络安全等法律宣传学习，增强了全员尊法、守法意识。



6.做好利益相关方沟通

利益相关方 识别	期望与诉求	沟通与回应
员工	依法雇佣与稳定员工就业 关注职业健康与安全管理 保障员工权益与薪酬福利 提供公平晋升与发展机会 畅通日常沟通与反馈渠道 加强民主管理与人文关怀	平等合法雇佣，积极保障员工权益 保障安全生产，定期开展员工体检 完善员工发展体系与公司干部建设 建立职工代表大会制度保障员工权益 定期召开员工座谈有效倾听员工建议 积极组织员工开展丰富的业余活动
投资者	创造股东价值 规范公司治理 强化风险管理 畅通沟通机制 实现信息透明	坚决保护股东的合法权益 规范科学高效的治理模式 完善风险管理的组织架构 建立透明有效的沟通渠道 真实准确及时的信息披露

政府及监管机构	依法合规运营 依法缴纳税款 助力绿色发展 带动区域发展	合法合规经营 履行纳税义务 响应国家倡议 助力乡村发展与区域建设 推动新能源业态发展
供应商	秉承诚实守信原则 建立稳定合作关系	诚实守信，依法依规履行合同 强化与供应商的交流沟通机制
消费者	践行诚实守信原则 有效维护客户权益 提供优质产品服务 畅通多元沟通渠道	严格履行合同 客户满意度调查 加强服务质量管控 建立客户回访机制 提供线上线下多元服务方式
行业协会	践行公平公正竞争 推动行业发展进步 加强行业交流协作	坚持公开透明原则 参与同业交流考察 严格遵守商业道德 推行行业研究合作
社区公众	热心社会公益 增进居民福祉 参与慈善公益 支持社区建设 信息公开透明	参与社会公益活动 完善社区沟通机制 努力增加地方就业 带动区域经济发展 实现信息公开透明

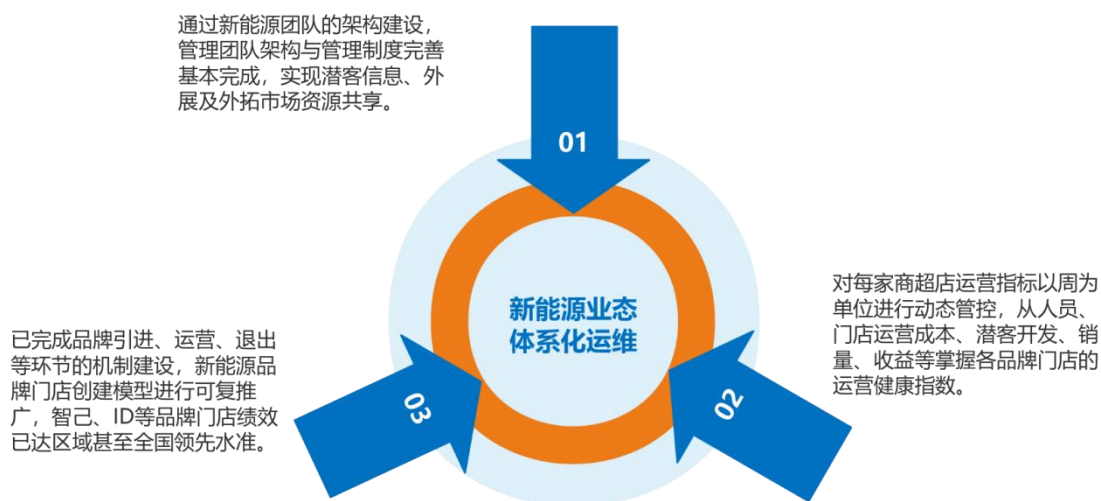
四、经济责任

1.企业绩效



2.体系化管理

近年来，公司实行敏捷周期管理与体系化运维，聚焦行业趋势，运用管理工具与数字化平台，在新车品牌营销、新能源与售后等业态推行体系化管理，在人力、营销、业务、设备、技术等实现共享资源，既降低运营成本，又提升综合品牌效应。



案例：西郊百联新能源集合店显成效

2023 年底开业的西郊百联新能源集合店集合上汽大众 ID、智己、飞凡、名爵、凯迪拉克、哪吒等品牌，该店重点抓好新媒体营销、综合品牌销售人才培养、体系化运维、绩效考核等工作，并引入咖啡品牌“奇克士”及手工作坊，打造区域新零售商超店标杆。

该店建立之初，开展为期二月的融合式培训及人员架构调整，将团队成员培养成能对所有品牌进行产品介绍演示的多面手。组建自媒体营销团队，打造多品牌、多媒体传播矩阵，该店月均抖音直播 180 场次，自媒体订单占比门店总订单量 35%，月均销量 52 台，全年实现销售额约 1.12 亿元。

该店实现品牌集合、车型灵活更换，团队持续稳定，换产品而不换门店、不更替团队的高效率运营，有效解决了单一品牌门店在市场波动中困境。



案例：售后资源整合工作有序推进

公司制定售后资源整合任务工作清单，明确重点任务、关键业务环节、责任人与时间节点，共和新路以百联沪东大众品牌派工工时为准，统一区域工时标准，已完成售后人员整合，9 月 1 日起执行区域统一考核方案。场内名爵售后（含接待区）合并至飞凡品牌下，其机修车间、事故车维修等均使用 8 号车间，百联汽车综合品牌维修中心更名为“养车会”，进军改装加装、贴车衣等业务，并以续保或延保等稳定客户基本盘。奉贤区域售后合并有序推进，在业务磨合中迭代升级方案，共和新路安排业务骨干至奉贤区域售后门店协助业务流程梳理。

3.数智赋能服务

公司秉承“专业、品质、享受、无忧，比您期待得更多”服务理念，结合企业业务特点，深化推进数字化平台建设，发力客户关爱、在线营销、售后透明化管理、物业管理等领域，赋能企业日常运营，通过数据评估分析，实现精准营销与高效服务。

案例：运用数据分析提质量

各单位对营销活动效果进行跟踪评估，一是通过数据分析工具对线上线下流量、用户行为、转化率等关键指标进行监测，完成设定的营销 ROI 指标。二是关注用户体验，包括响应时间、回复内容与频次等数据。三是分析网站流量和用户数据，了解用户需求和行为习惯，为后期策划适配市场行情与消费需求的营销活动提供依据。四是针对直播主题、开播时间、主播、直播时长等设立 KPI，保证直播效果。通过高效管理，公司下属单位市场营销表现在业内名列前茅，新设门店如百联联众、智尚达借鉴先进门店经验已形成自身特点的营销战术。

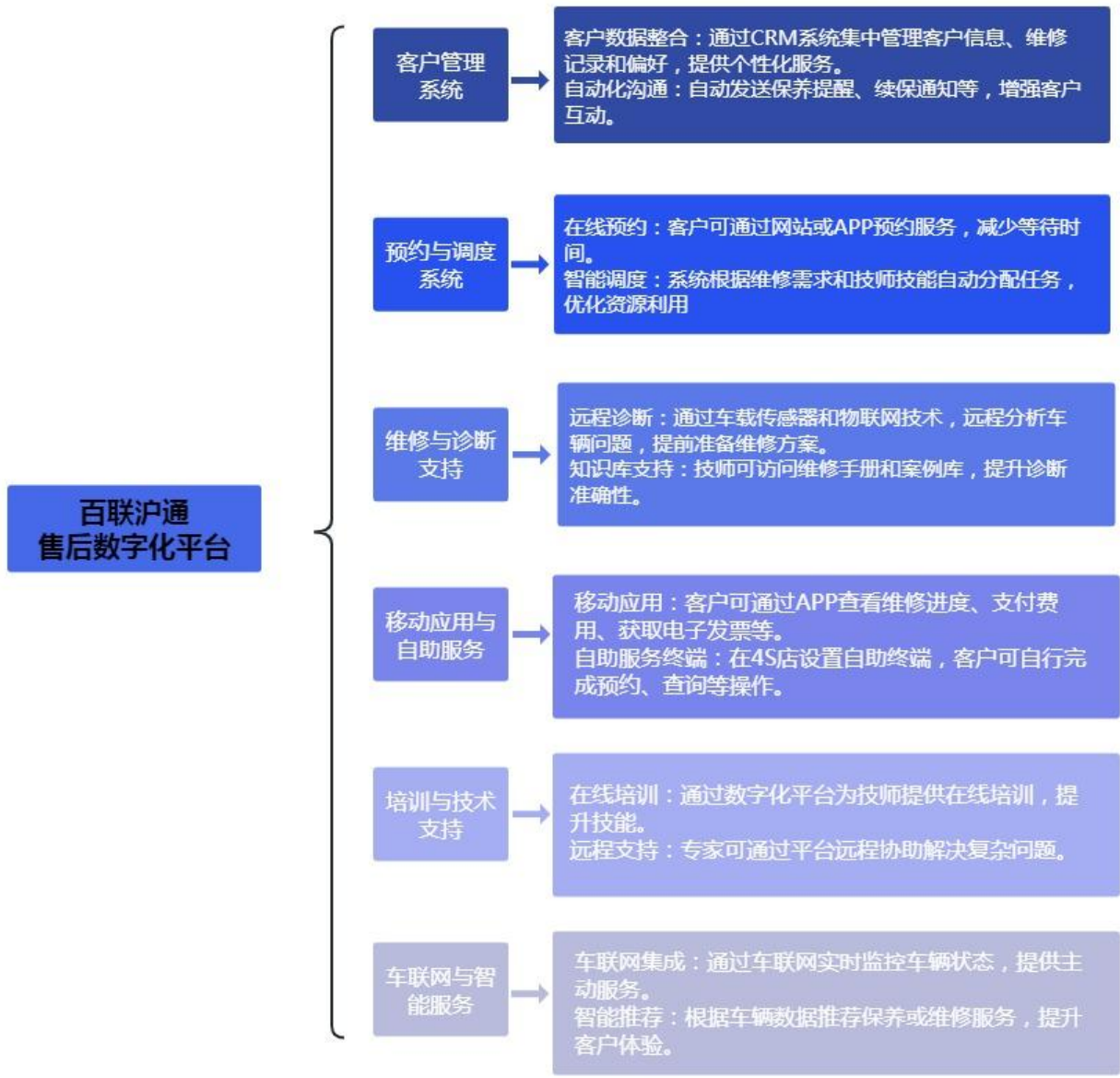
案例：旧车市场物业服务平台提效能

为应对旧车市场场内日益增长的场地需求，物业部联合信息部、商务部推出基于企业微信的“细致贴心 满意服务”服务平台，建立了由驻场公司、物业部、信息部、商务部和客户直接联系的工作平台，推行网络化服务，满足驻场公司、直接客户的各项需求，不仅为市场物业服务带来品质上的保证，更带来了市场的贴心和放心。原物业部传统的口头、电话等报障工作模式现基本升级为市场网络化物业服务模式，在专业能力、报修响应速度、客户满意度等方面都有显著提升。

案例：推进安信宝管理系统运用

百联汽车及下属单位使用物贸股份安全信息化管理系统——安信宝。借助此平台，各单位可以及时了解安全生产的最新动态，掌握安全风险和隐患的排查治理情况，快速响应和处理各类安全事件，确保安全工作的及时性和有效性。目前有 15 家企业、3 处外围资产使用单位使用安信宝部分功能，安全检查记录 208 条，平台使用人数 110 人。

百联汽车安全管理概况			
年度		2025	
整体形势	全年安全运行 55 天	安信宝使用 733 天	
人员情况	本部 145	直属企业 140	外租商户 5
安全人员 / 注册人数		安全稽查 37	
130 / 145		漏检 / 88.27%	
隐患排查 / 已整改		1355	
30 / 30		漏检 / 隐患	
0		11 / 0	
客户巡检		本公司 / 会议总数	
0 / 2		培训次数 / 人数	
文档任务 / 已完成		10 / 193	
11 / 0		培训次数 / 人数	
0 / 0		0 / 0	
设备数量		隐患数量	
30		0	



4.提升服务质效

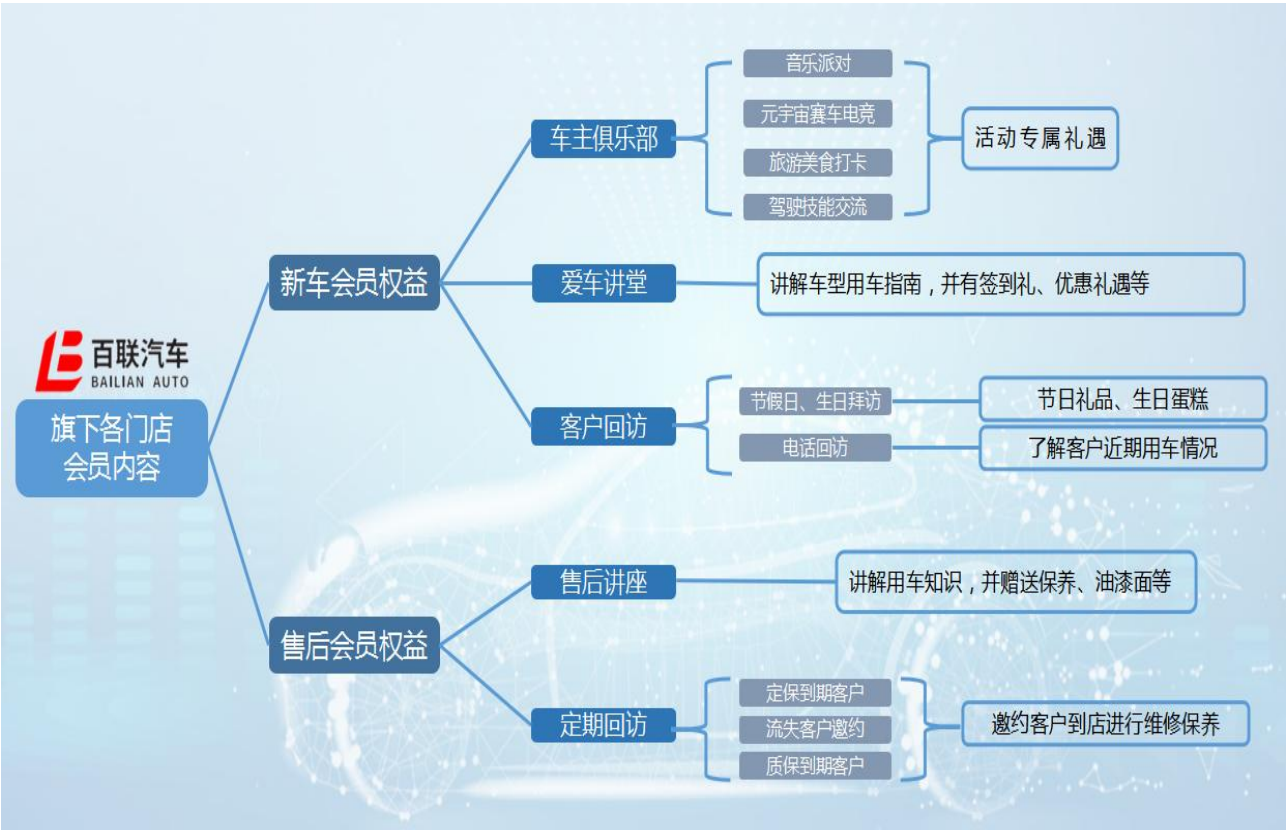
公司始终以客户为中心，紧跟市场需求，精益求精，练好服务内功，公司总部定期汇总行业舆情及基层单位投诉情况，进行阶段性工作提示。各单位着眼品牌及业务特点，不断优化客户服务流程、回访机制、服务营销活动方案，通过积极反馈、主动服务、数据跟踪、品牌特色服务打造等助力客户满意度及市场占有率进一步提升。



多样化客户投诉渠道		
客户来电	销售/售后服务回访	意见箱
主机厂客服部门	门店客服	总部客服
在接受第三方调查时投诉	媒体	网络投诉

2024年12月百联汽车及基层单位投诉明细表											
序 号	单 位	总投诉件数	其中：外部投诉	员工服务态度	硬件设施/系统支持	活动规则有争议	商品质量	售后/退换货	线上订单物流	线上订单缺货	其他
1	上海百联沪东汽车销售服务有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	上海百联沪北汽车销售有限公司	8	0	0	0	0	1	0	0	7	0
3	上海百联沪通汽车销售有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	上海众天达企业管理有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	上海市旧机动车交易市场有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	百联阳光易手车	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	百联汽车名爵品牌	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	上海协通百联汽车销售服务有限公司（对等持股）	10	0	2	0	0	3	4	0	0	1
9	上海百联联众汽车销售服务有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	上海智尚达汽车销售服务有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合计	上海百联汽车服务贸易有限公司	18	0	2	0	0	4	4	0	7	1
外部投诉明细（2024年12月份）											
事件编号	投诉日期	投诉门店	投诉方式	投诉内容	受理情况	调查核实情况	处理情况	结案日期	整改情况	是否属于“食品安全”类	

百联汽车会员服务体系



案例：破局创变增活力 效能跃升启新程

为了提高检测质量，做好增值服务，持续推进“走出去”业务拓展活动，提升客户满意度与忠诚度，悦安汽车检测站开展跨部门协同合作，在能力提升、业务拓展、服务提质三方面取得了一定成效。

精修内功 强基赋能

悦安检测站坚持务实争先、固本强基，持续强化内部挖潜，激发队伍活力。根据车管、市场等多部门联合检查的通知要求，开展了多次有针对性的内部培训和专项考试，并通过日常监督检查、现场抽查提问等方式，进一步规范操作流程，提升员工素质，为高质量检测工作打好坚实的基础。该司坚持从细处着眼、从实处入手，在防台防汛工作中，员工第一时间清理台风现场，并主动放弃休假，秉持降本增效理念，抢修空压机、开展设备调试，确保经营工作不受影响。

广聚外力 业务开疆



该司积极探索业务拓展新模式，力求突破机动车检测机构数量饱和、检测价格内卷激烈的现状，开辟服务产业向数字化转型的新路径。在党支部和工会的指导下，与集团内兄弟企业达成合作，在“i 百联”平台成功上线业务模块，拓展检测业务推广渠道；与周边居委、企业开展联建活动，积极构建“资源共享、共促发展”的工作格局，拓展潜在客户群。同时，结合市场需求，优化资源配置，重启摩托车检测线业务；通过原有场地整合，盘活了闲置停车资源，拓宽了增收的渠道。

倾注服务 口碑领航

围绕“以客户为中心”的服务理念，该司以市场需求和客户满意为标准，不断提高团队整体服务水平，积极响应车管所“一站式”服务要求，想客户所想、急客户所急。通过焕新客户休息设施、安排专人客户服务、免费提供“反光背心”、增设“免费充电”设施、配备“客户专用应急药箱”等一系列服务，赢得客户的一致好评，真正实现了“小投入、微改造、大提升”，切实提高了客户的满意度。在全员的不懈努力下，检测站提前完成全年主营收入目标，助力企业稳步发展。



案例：直播赋能，开启汽车改装新视界

在汽车市场竞争日益激烈的当下，消费者对于汽车个性化需求不断攀升，汽车交付服务也面临新的挑战。2024 年伊始，众天达上汽大众 ID 交付中心敏锐捕捉到市场趋势，成立“改装中心直播小组”，致力于打造专属网络主播，通过直播平台为用户提供更丰富、更具个性化的汽车服务，为交付服务注入新活力。

深耕短视频与直播，塑造品牌新形象

ID 交付中心积极拥抱新媒体，开通抖音企业蓝 V 账号。在党员同志的引领下，团队成员每日定时推送短视频，已累计发送 100 多条。同时，成立晚间直播小队，充分利用周一至周五的晚间黄金时段进行直播。截至 2024 年底，交付中心抖音账号粉丝数即将突破 5000 人，每月直播场次不少于 20 场，累计直播超 200 场。“ID 交付中心”抖音账号在 ID 车友群体中影响力与日俱增，成为众多车友遇到问题时的首选咨询平台，吸引了包括外省市车友在内的广泛关注，成功塑造了交付中心的品牌形象。



协同直播解难题，挖掘业务新价值

在直播间里，ID 交付中心全员参与直播任务，与主机厂工程师紧密合作。他们详细介绍 ID 车辆的制造原理，分享实用的使用技巧，展示个性化的改装方案，为观众答疑解惑。经过一段时间的账号运营，直播引流效果显著，平均每天有近 10 档客户受直播间吸引到店参与免费升级服务。借助这些到店客户，交付中心进一步挖掘增值业务，平均每月创造近 10 万元的增值业务产值，业务利润可达 4 万元。2024 年 4 月，交付中心抖音账号与上汽大众主机厂携手，在安亭总部进行了长达 6 小时的连续直播，为 ID 车型推广助力。此次直播带来 120 档直接购车线索，出色地完成了直播任务，赢得了主机厂领导的高度认可。

磨砺主播展风采，开拓发展新路径

“改装中心直播小组”的成员们凭借着对汽车的热爱和专业知识，在直播过程中不断提升自我。他们精心准备直播内容，注重与观众的互动交流，以真诚的态度和专业的素养赢得了观众的喜爱与信任。在团队的共同努力下，一批网红主播脱颖而出。这些主播不仅成为 ID 交付中心的形象代表，更通过自身影响力吸引了更多潜在客户，为交付中心开拓了新的发展路径，推动其在汽车改装与服务领域持续创新、不断前行。

案例：“酒香也怕巷子深” 拥抱新媒体“流量密码”

在百联汽车新能源车事业部带动下，百联沪通市场部作为直播示范点、新媒体营销孵化基地，创建成立了直播“破局”班组，赋能线上直播运营，挖掘内外部主播，进一步提升直播的质量和效果产出和百联汽车品牌整体影响力。



深耕平台 突破获客瓶颈

截至 2024 年底，百联沪通门店的抖音号涨粉 8100 余人，现粉丝数为 9.7 万；每周拍摄剪辑短视频 5-7 条，月均不低于 32 条，视频除了主机厂的要求外，内容紧跟时下热点，结合流量热门，推陈出新。还尝试新增剧情类短视频，创新赛道，开拓增量，提升短视频质量，有效提高播放量及互动率，现月短视频播放量超 20 万次，互动能力达 1000 次。在直播方面，增加周末及晚间直播场次，每周直播由 5 天调整为 6 天，月均直播数超 50 场，月直播时长超过 60 小时；月观看总人数突破 20 万，场均点赞数 1.5 万，月均线索数 210 条，月均到店 15 档，月均成交 6 台。

乘势而为 打造出圈内容

借助电视剧《繁花》热映及剧中凯迪拉克经典老爷车的话题热度，在展厅内陈列老爷车展示，并邀请凯迪车主之家俱乐部会长开展 KOL 直播合作，同时结合线下举办展厅嘉年华活动，促进落地转化。在“凯迪拉克外卖小哥”事件火爆全网期间，拍摄制作相关内容的爆款短视频，获得点赞数 3769，评论数 899，转发数 624，提升门店账号的线上曝光。在直播工作常态化开展的过程中，为了更好地抓住流量，还不断尝试调整直播的单场和直播的时间，班组成員在工作日晚间和节假日也活跃在直播大屏的背后。

持续赋能 打破低迷局面

当下，在新媒体直播运营工作中，班组紧密依据门店实际的集客需求以及品牌要求，将重心聚焦于新推出的一口价车型与年末重点清库存车型。目前，班组正大力加强主播的产品知识培训，深入开展竞品对比分析。同时，积极优化直播人员的配置，组织培训学习直播话术，并在每场直播结束后进行复盘，依据复盘情况总结经验。在直播策略调整方面，根据流量效果的变化，实时调整直播的时间段、时长以及主题内容。不仅如此，班组成員还在尝试挑战更多新的直播模式，如增加员工号直播等。在促进线上线下联动方面，一方面通过线上直播带动线下业务，另一方面借助线下活动的推广，吸引更多人关注直播，以此进一步提升直播的到店率，从而推动成交。

5.合作共赢

作为汽车综合服务商，公司整合企业优势资源，构建新车销售、售后维保、二手车交易、上牌服务、车辆检测、交付等全业务链条，通过优化业务流程及沟通机制、建立关键业务环节链接等，打通企业间业务闭环，提供消费者多元化服务。近年来，公司不断开拓业务范围及服务辐射圈，悦安检测站入驻 i 百联平台，打通百联通会员体系，百联汽车引入适配市场需求的特色服务，实行市郊网点双布局，缔造百联汽车新生态服务圈。

案例：旧车市场联手合作伙伴提能级

旧车市场不断拓展服务圈，引入专业**二手车直播商户**，将交易大楼三楼打造成直播基地，并搭建直播平台与车商的合作桥梁，该平台运作以来，对市场客户引流、新媒体营销矩阵打造等起到不小的作用。引进**卡乃驰**全国连锁二手车服务平台，10月两天的蔚来汽车试乘试驾体验活动吸引约150多位客户参与，为旧车市场积累精品车营销经验。旧车市场与专业二手车检测服务平台**查博士**开展试运行合作，其为场内二手车经销商提供车辆检测等交易配套服务，为消费者提供可靠的车辆检测报告。另外，**成都空港百联汽车项目**已运营，旧车市场导入管理经验，二手车业务功能基本完备，已形成区域消费群体网络。



案例：阳光易手车多元发展显成效

百联阳光易手车与4S店、商超店、交付中心强化业务联络，定点安排服务顾问，并深化与主机厂合作，参与上汽大众员工置换ID新能源车、神州租车旧车处置等项目，为消费者提供二手车评估、回购、车辆退上牌、过户等一站式服务。另外，优化销售人员绩效考核指标，开展“云购车”计划提升品牌服务传播力。该司全年完成直销390台，批售490台，超额完成年度目标。

五、环境责任

1.绿色办公

绿色办公措施

优先采购低能耗设备：如使用节能灯具，更换 LED 灯等高效节能灯具，降低照明用电量。

关掉不必要的灯光和设备：员工离开办公室时，确保关闭电脑、空调等设备，减少待机消耗。

合理使用空调：设定合理的温度范围，在夏季高温和冬季低温时控制执行中央空调的运行时间和标准，避免过高或过低的温度设定，减少能源消耗。

定期检查和维护设备：确保设备正常运行，避免因设备故障造成的能源浪费。

减少纸张使用：提升对集中打印机的双面打印管理；通过电子邮件、云存储、OA 办公系统、飞书等数字化方式来存储和分享文件。

环保意识培训和教育：利用宣传栏、企业公众号等做好环保知识宣传，从日常生活中加强员工节水节电意识，鼓励员工参与绿色办公行动。

绿色低碳出行：鼓励员工尽量走楼梯，倡导公共交通出行，购置车辆优先选择新能源车，减少尾气排放。

案例：旧车市场硬件升级节能降耗

旧车市场采用逐步淘汰和有序替换办法升级硬件，施工过程中倡导节能环保，将立体库内原有照明灯管逐层替换成新型的 LED 节能灯管。通过改造，照明效果更为透亮，对场内展示车辆起到了更为直观的视觉效果，同时节能省电，全年至少节约 30%电量。

案例：从细节入手 践行绿色办公

悦安检测站响应绿色办公倡议，从细节入手，做保护生态环境的践行者。由于车管所、环保局等部门对检测报告存档等均有要求，因此该司 A4 纸使用量较大。为节约纸张，悦安检测站领导咨询行业专家，在各监管部门允许的情况下，将两份表格打印至一张纸上，仅此一个小举动，每年为公司节约近 2 万张 A4 纸，切实落实了低碳节能工作。

在用电方面，该司发现租赁户在一个周期内用电量增幅较大，为响应节能减排号召，经与租赁户沟通后，租赁户积极响应，关闭了部分灯光、空调等。在下一周期电量统计时，用电量下降 58.2%，较上一周期少用 2 万余度电。

2. 低碳节能

案例：爱护环境 你我同行

公司做好环保宣传，在醒目位置张贴垃圾分类、节能降耗、绿色出行等宣传海报，运用企业公众号转载全国节能宣传周内容，组织员工学习环保知识，号召员工从小事做起、从身边事做起，如做好垃圾分类工作、新能源车辆补贴政策解读、严格执行控烟条例、售后维修钣喷业务从业者依规执行操作流程等，争做环境保护的宣传者与践行者。旧车市场设立“环保卫士”活动，考虑到大面积用除草剂除草会污染环境，组织“环保卫士”成员休息日人工除草，为环保贡献一份力量。

2024年全国节能宣传周来啦！

百联汽车信息 2024年05月17日 17:19 上海

🔗 听全文



案例：践行绿色建造

公司秉持企业与社会、环境和谐共生的原则，坚定追求可持续发展之道。

新建项目真大路 570 号项目定位新能源与数字化双行策略，聚焦绿色建造，通过更换天窗和窗户、增加屋面保温、安装能耗监测与智能照明系统、采用 VRF 系统及全热交换器等措施，优化室内光环境和通风，提升能源利用效率，减少能耗，实现绿色、低碳目标。

A green construction crane is shown against a solid green background. In the lower right corner, there is a white rectangular sign with the words "green building" written in a green, cursive-style font.

案例：悦安检测站严格执行车辆检测标准



悦安检测站严格按照《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。积极配合市场监管局等九部门组织开展年度检验检测机构“双随机、一公开”监督抽查工作，进一步保障了体系有效运行，确保检测站每一辆车的检测流程都符合相应国家标准。

2024 年，该司共出具合格的检验检测报告 34930 份，其中安全技术检验报告 17639 份，尾气污染物排放报告 17291 份。检测出不符合安全技术检验要求车辆 3288 辆，不符合尾气污染物排放标准车辆 447 辆。



危险废物管理与处置

（1）危险废物的分类与收集

分类存放：根据废物的种类（如废机油、废电池、废漆料等），使用专用容器进行分类存放，并明确标识。

专用收集设备：使用防漏、防腐蚀的专用容器，避免泄漏和二次污染。

（2）危险废物的储存

专用储存区域：设立符合环保要求的危险废物储存区，具备防渗漏、防雨淋、防火等设施。

定期检查：定期检查储存设施，确保无泄漏或损坏。

（3）危险废物的处理与处置

合法处置：委托有资质的危险废物处理单位进行合规处理，确保废物得到无害化处置。

记录与追踪：建立废物处理台账，记录废物的种类、数量、去向等信息，确保可追溯。

（4）员工培训与环保意识

定期培训：对员工进行危险废物管理的培训，确保其了解相关法规和操作规范。

环保宣传：通过宣传提升员工的环保意识，鼓励减少废物产生。

（5）减少废物产生的措施

优化工艺：通过改进维修工艺，减少废机油、废溶剂等废物的产生。

循环利用：推广废机油、废电池等资源的回收再利用。

（6）环保设备的使用

废气处理设备：安装废气处理设备，减少喷漆过程中挥发性有机物（VOCs）的排放。

废水处理设备：设置废水处理系统，确保废水达标排放。

（7）合规与监督

遵守法规：严格遵守国家和地方的环保法规，确保危险废物管理合法合规。

定期检查：接受环保部门的监督检查，及时整改问题。

（8）应急预案

制定应急预案：针对危险废物泄漏等突发情况，制定应急预案，确保及时有效应对。

应急物资准备：配备必要的应急物资，如吸附材料、防护装备等。

（9）与供应商合作

环保合作：与供应商合作，选择环保型产品，减少危险废物的产生。

案例：售后业态践行绿色发展理念

百联汽车钣喷中心、售后烤漆房采用活性炭吸附废气排放处理设施，其原理是利用活性炭强大的吸附性能，将烤漆过程中产生的各类有害废气分子牢牢捕捉。在高温烤漆时，产生的苯、甲苯、二甲苯等挥发性有机化合物，会被活性炭细密的孔隙所吸附。经过这一处理，排放出的气体达到了近乎无污染的标准，实现了真正意义上的环保，为周边环境和工作人员的健康提供了有力保障，在追求高效作业的同时，也践行了绿色发展理念。

在油漆钣喷流程的打磨作业环节，百联沪东售后启用了无尘干磨机。相较于传统打磨方式，它摒弃了灰尘飞扬的弊端。无尘干磨机通过内部精密的吸尘装置，在打磨时同步收集碎屑粉尘，极大降低了车间内的扬尘污染，不仅为工人营造清洁的工作环境，还能保障打磨精度，助力钣喷效果更佳。



3.安全保障

公司安全检查覆盖面、各类隐患整改率达到 100%。2024 年，公司下达安全生产责任书、推进安信宝安全管理系统运用、做好节假日安全检查及值班值守工作、开展安全系列培训（培训 109 次，受教育 3414 人次）、做好台风防范工作、推进除患攻坚三年行动（专项检查 169 次，发现隐患问题已全部整改）、改善基础设施安全条件（安全生产投入约 283 万元）、表彰奖励企业三名安全生产先进个人与三个合格班组。

案例：人人讲安全 个个会应急

6 月，公司及下属单位扎实开展安全生产月活动，在醒目位置张贴宣传画、悬挂横幅，通过微信、电子屏等，宣传习近平总书记关于安全生产重要论述的精髓要义、安全生产知识、安全月活动主题等，扩大宣传教育的覆盖面。组织安全管理员观看消防安全培训和警示教育视频、“安康护航第一课”视频直播、“进一步提高职工急救知识和应急处置能力”培训视频课程等。开展应急演练活动，所属企业百联沪北、百联沪东、百联经营、悦安、百联凯晨、汽服司等举办了灭火、疏散逃生现场演练活动，约有 170 多人参与，提升了员工灭火和应急疏散知识和技能。组织相关人员参加应急救护技能培训，19 人获得培训合格证书。



案例：落实落细防御举措 全力以赴应对台风

今年第 13 号台风“贝碧嘉”和 14 号台风“普拉桑”登陆前期，公司重点检查了企业及租赁单位用电、消防和防台防汛安全工作，提醒企业及时整改隐患，备齐防台防汛物资，及时采取防范措施。橙色预警时，公司及所属单位值班领导和值班干部共 30 人进岗值守（其中领导 8 人，其他 22 人），抢险队伍 12 支，队员 50 人，及时处置险情，确保人员安全。台风过后，各相关企业加班处理了场内卫生，全面检查水、电和网络，进行积水清理、设备调试维修、卷帘门等抢修工作，确保了企业的正常营业。



职业健康安全

百联汽车积极响应习近平总书记关于安全生产的会议精神，把安全生产放在首位，要求全体员工加强安全防范工作，安全干部及安全员定期对所属单位生产设施、工作环境等进行全面检查，及时发现和处理安全隐患，运用安信宝平台做好检查记录及跟踪整改情况。此外，公司开展安全演练、应急救护知识与技能等多样职业健康安全培训，增强员工安全意识，保障员工职业安全。

六、社会责任

1. 扶贫帮困

公司参与“消费帮扶”，采购当地特色农产品 61554 元，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，定期梳理更新困难职工档案，全年开展帮困慰问 40 人次。

案例：二十年坚守，传递温暖与希望

为进一步弘扬扶贫济困、团结互助的传统美德，不断加大对困难职工的帮扶力度，用实际行动奉献爱心、弘扬善举，在每一年的新年首个工作日，百联汽车及所属各基层单位都会如期迎来一场爱心盛举——“一日捐”活动，如今已成功走过 20 载岁月。

活动当天，无论是公司领导，还是基层一线员工；无论是正式职工，还是初出茅庐的实习生；无论是文职人员，还是在车间辛勤劳作的技术工人，大家积极以切实行动诠释着暖心之举，纷纷慷慨解囊。

这些善款部分按比例上交上级工会，其余则注入公司职工互助帮困基金会专项账户，在困难职工的结对帮困、生活救助、医疗援助和子女助学等方面发挥关键作用，确保每一分钱都用在最需要的地方，让爱心精准传递。2024 年，在公司行政的关心支持下，通过职工帮困基金，成功帮扶慰问患病困难职工及家属 40 人次，金额达 2 万余元。

随着企业创新转型，新开设的商超店、集合店等员工也积极加入，爱心队伍不断壮大。短短 2 个小时，此次参与一日捐活动 518 人次，收到捐款 48815 元。百联汽车工会将以爱心“一日捐”活动为契机，继续发扬崇德向善、无私奉献的中华传统美德，持续践行服务职工的初心，营造“人人参与，传递正能量”的良好氛围，为共建和谐企业作出贡献。



2. 志愿服务

作为国有企业，百联汽车积极组织与鼓励员工参与各类志愿者活动，公司及旧车市场干部员工参加交通志愿者活动，青年干部参加进博会志愿者，基层单位业务骨干服务车展、参与学雷锋志愿服务、分享汽车服务专业知识等，并携手合作伙伴，开展公益活动，为构建和谐社会尽绵薄之力。



3. 社区共建

公司延伸社区服务链，深化“一刻钟便民生活圈”实践，先后参与市总工会组织的幸福直通车、百联集团组织的百联直通车项目，提供旧车置换、新车选购、金融服务及上牌咨询等服务。与金山区杨家村结对共建、曹杨新村党建联建、消防支队共建等，助推乡村与社区发展，承担企业社会责任。

案例：搭乘“幸福直通车” 乐享美好“车生活”

为了进一步满足客户多样化需求，百联汽车深入贯彻上海市总工会工作要求，启动“幸福直通车”特色班组项目，积极牵头组织各基层 4S 店市场营销部联动，为市民提供全方位的汽车商品服务，提升车主的用车体验，擦亮百联汽车品牌名片。

响应市场变化，多措并举激活整合营销。依托集团“百联直通车”活动，“幸福直通车”特色班组举办了多场新能源体验日活动，有效提升了销售业绩，

显著增强了客户对百联汽车品牌的忠诚度。活动覆盖智己、上汽大众、飞凡、名爵、凯迪拉克等多个热门品牌，为消费者提供了旧车置换、新车选购、金融服务及上牌咨询等便捷的一站式服务，成功吸引了大量潜在客户。特色班组还设置了家庭出游安全检查、节能环保升级等多种服务套餐，推出积分奖励活动，形成差异化销售策略。同时，依托社群营销和口碑吸引更多车主参与活动，有效提升了客户黏性。

塑造品牌形象，公益活动擦亮服务品牌。特色班组始终秉持着回馈社会、服务大众的宗旨，积极参与多项公益活动，为市民群众提供专业的汽车咨询和试驾服务。积极收集建议和反馈，将市民需求和期望融入后期的营销服务活动中，擦亮了百联汽车的服务品牌。设立“百联汽车号直通车”专列展台，联动各门店市场营销党员骨干，定制特色服务项目，提供免费汽车安全检查、专业维护建议以及丰富的试乘试驾体验，得到了市民和客户的高度评价，进一步提升了百联汽车的品牌知名度和美誉度。

精准契合需求，多维联动促进文化融合。特色班组积极参与了“百联进军营 军民庆八一”等活动，与军队、学校、医院开展合作，契合多元文化氛围，策划富有创意和吸引力的活动内容，比如在上海师范大学的校园车展中，针对教职工的普遍需求和关注点，推出了具有原创设计元素的智己LS6车型试驾活动。通过举办安全驾驶讲座、新车型体验、家庭汽车维护知识培训等活动，提高了市民用车安全意识和驾驶技能，同时也丰富了“车文化”概念，将百联汽车的优质服务和文化理念传递给更多的人，不仅助力提升了销售业绩，扩大了品牌影响力，也有效增强了企业的文化软实力。



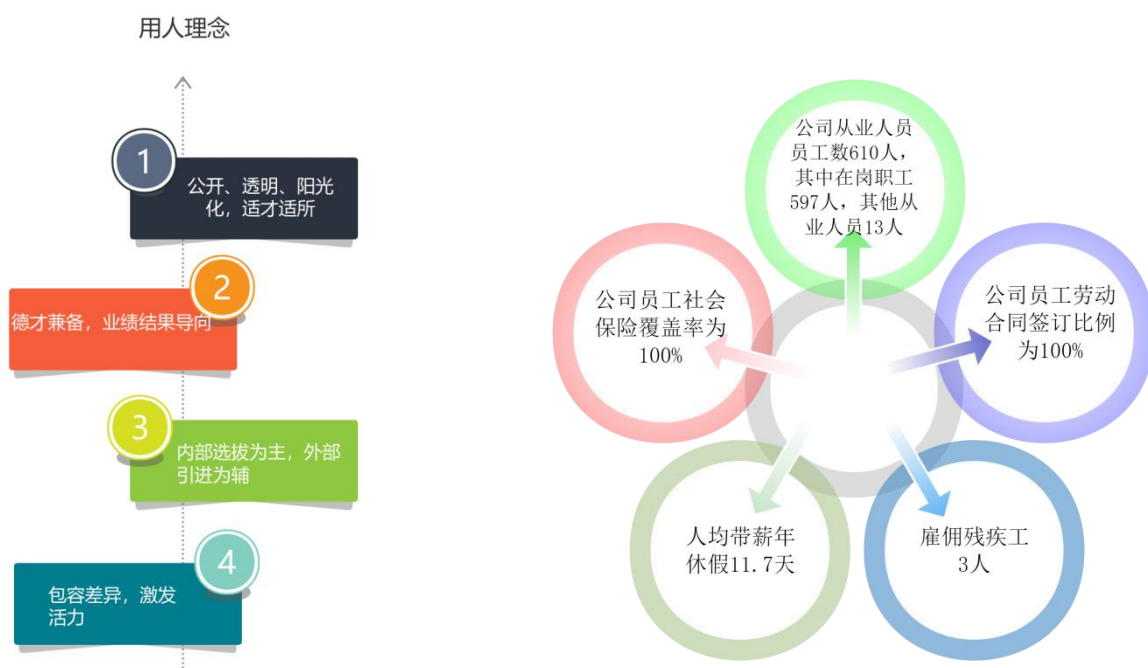
七、员工责任

1. 员工雇佣构成

百联汽车严格执行《劳动法》、《劳动合同法》、《妇女权益保护法》等相关法律及国家用工制度，制定并完善《员工手册》、《人员招聘管理办法》等管理文件，明确规定招聘过程中不得设置民族、种族、性别、宗教信仰等歧视性条件，并且严格禁止使用童工，抵制一切形式的强迫劳动，坚持员工平等雇佣，积极响应国家残疾人帮扶政策，致力于建立健全、公平、合理、科学的人才雇佣体系。



员工构成结构



2.保障合法权益

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制度执行，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。

畅通沟通渠道

搭建畅通无阻的沟通渠道，通过职工代表大会、座谈会、一线访谈、员工满意度调研等积极倾听员工诉求、意见与建议，优化跨部门沟通机制，及时解决员工权益问题，与员工携手维护合法权益。

保障员工福利待遇

制定《员工津贴补贴和福利管理实施细则》，打造涵盖健康保障、职业发展等多元福利体系，从物质到精神，全方位满足员工需求，让员工感受企业的关怀。



3.重视员工成长

百联汽车秉承“以人为本，适才所适”的人才理念，建立健全人才发展与员工薪酬分配机制，与业内优秀企业对标，持续完善人才储备管理，并积极提供多元化培训，助力员工职业发展，为企业可持续发展增添动能。

职业发展通道

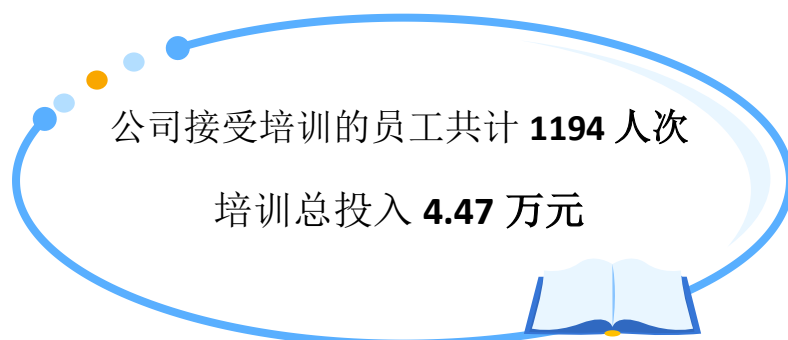
一是公司采用职业发展双通道，即管理通道和专业通道，使从事不同岗位的员工均有可持续发展的多种职业生涯路径。

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。

员工培训

公司致力于全面提升员工的专业能力和综合素质以应对市场需求，为消费者提供高品质服务，制定并实施《培训管理办法》，明确了培训原则、内容及审批流程。公司构建了系统化人才培养体系，分别对新员工、高潜后备人才、中高层管理者开展针对性培训，并对全员开展不同形式、不同主题的技能培训，以班组带项目、劳动竞赛为平台，设立课题进行业务与技术攻关，坚持干中学、学中干，不断提高员工的业务素质、管理能力和专业技能。



案例：公司选派青年业务骨干参加实训营

8月，百联汽车选派本部职能部门及基层单位青年业务骨干参加上级公司物贸股份举办六日青年员工实训营，培训聚焦笔尖功夫、沟通表达、前沿AI、职业素养，通过课后复盘、即兴演讲、主题汇报，充分给予青年学员互促共进的展示空间，为企业转型升级积蓄新鲜动能。



案例：公司组织员工参加 ESG 培训



11月15日，百联汽车组织本部职能部门负责人及基层单位相关人员参加了物贸股份ESG社会责任工作的专项培训。通过培训，加深了参会人员

对ESG概念的理解，使大家能更好地掌握公司ESG管理体系、资料收集、报告编制、工作职责等

要点要求，为做好2024年ESG报告撰写工作打下良好基础。会后，各单位邀请企业利益相关方参与ESG实质性议题问卷调研，按ESG工作要求采集素材，努力提升企业ESG报告质量。



案例：以干带学，劳动竞赛展实力

国庆期间，百联汽车开展了丰富多彩的营销服务活动，作为公司四季度营销劳动竞赛的精彩开篇。

各基层单位围绕集团重点营销、品牌热点、政府补贴等精心谋划，新车销售、二手车和售后业态有效联动。线上线下融合发力，布置特色场景，开展多渠道营销。悦安检测站上线 i 百联平台拉开消费盛宴序幕，各企业满足多样消费需求，销售成绩亮眼，如众天达 ID 交付中心、百联沪东等企业在新车销售、订单金额、售后产值等方面表现出色。售后人员坚守岗位，为客户排忧解难。



新能源品牌商超店通过体验活动、新车品鉴、自媒体三方面协同发力，在小红书等自媒体平台发文 89 篇，日均直播 3 场，每日获客线索量 65 条。四家智己体验中心推荐 LS6 上市权益活动，七日成交 LS6 订单数 48，订单金额为 1104 万元。百联沪通凯迪拉克新款 XT5 亮相大宁国际商业广场大宁音乐季，销售顾问专注解答消费者咨询，七日外展收集意向潜客 159 档，实现销售 18 台。

“国庆会战”展现了百联汽车人团结协作精神，也是对一线人员培训成果及业务技能达标的检验。10 月 1 日至 7 日，公司实现新车销售 207 台，订单金额 4018.93 万元，环比同期上升 15%，售后进场 1192 台次，实现售后产值 149.18 万元。节后，各单位对国庆营销情况进行评估与复盘，迭代升级营销与服务战术，向新目标而奋进。

干部队伍建设

企业现有干部 30 余名，今年提拔 5 名同志充实基层班子，有效优化干部年龄结构。党委和支部高度重视干部队伍建设，将考察和培养贯穿始终。在选拔任用中，坚持德才兼备原则，以能胜任汽车服务各环节工作为标准。同时，积极为干部创造成长机会，参与厂方和行业新能源汽车新技术的培训，提升业务管理能力。此外，通过急难任务压担子、加强业绩考核等方式，充分发挥考核机制作用，激励干部在提升服务水平、提高管理能力、加强业务拓展等方面担当作为，保障干部队伍能更好地应对市场变化，助力企业发展。

人才队伍建设

公司注重青年人才培养和队伍建设，搭建广阔成长平台，设计多元职业发展路径，利用内部培训、导师带徒、岗位轮换提升青年综合素养。鼓励参与项目攻坚，激发创新与拼搏精神。如在新能源销售服务方面，组织销售话术培训、考核与评比，举办销售技能大赛；同时，各门店青年成立新媒体创新小组，通过主流自媒体渠道开展直播活动，提升销售技巧和引流能力。创新培育机制，依据“引航计划”确定 27 名人才重点培养，通过攻坚克难考察锻炼，如百联西郊新能源集合店开设中优秀青年表现突出，带来品牌集聚效应，青年获得晋升和入党机会。强化思想引领，组织学习小组、参观活动、文化宣传，动员青年践行服务承诺并表彰优秀者。

案例：悦安检测站青年业务骨干培养

悦安检测站致力于复合型人才培养，该司领导对青年干部经常性、全方位督导，2024 年，新增检测站授权签字人 3 名，均通过机动车检测相关法律法规、技术标准等方面的考核，且培养 1 名精通检测业务全流程的专业人才，赋能企业开展高质量车辆检测工作。

4.悉心关爱员工

百联汽车始终秉承“以人为本 凝聚团队”的管理理念，将员工关怀作为企业文化建设的核心内容，充分激发员工的潜能，增加企业的凝聚力和向心力，实现企业与员工的共同发展。公司党群与行政齐发力，共筑百联汽车大家庭温暖港湾。

精心做好职工关爱慰问工作。做深做实服务职工主责主业，不断提升职工的幸福感和获得感，持续组织开展“冬送温暖”、“夏送清凉”活动，落实春节、十一等重大节日走访慰问职工制度，送上组织的关怀，送去节日的祝福，积极建设和谐温暖的企业大家庭，高温期间走访慰问员工 800 余名。“八一”前夕为退伍军人送祝福。响应“乐享上海、福满四季”活动，征求职工意见，将商品发放到员工心坎里，获一致好评。参与市总工会 2024 年建设改善“职工工间休息室”申报，百联沪东获得 1500 元改善职工休息室经费。成功举办了“红十字自救互救及应急救护知识与技能培训”，提升了职工自救互救意识、能力。

切实维护好女职工特殊权益。认真落实《妇女权益保障法》等政策法规，开展“璀璨绽放，有你珍蚌”38 妇女节活动，充分保障女职工特殊权益，促进女职工全面发展。以提高女职工劳动安全健康意识和能力为目标，组织女职工 40 人次参与聆听“妇女与发展”讲座，开启巾帼成长之旅系列讲座。

积极推动构建和谐劳动关系。认真对待广大职工诉求，10 家基层工会分别开展“民生微项目、职工微心愿”申报，围绕职工关心关注的问题，办好办实民生实事，优化工作环境，开展关怀慰问，增强职工归属感。注重职工权利保障，安排每年职工体检，为职工购买互助保障 641 份，全力托起职工稳稳的安全感。

案例：酷暑中的关爱

8月初，物贸股份、百联汽车领导分别带队深入百联汽车一线门店、售后维修车间和检测查验工作线，前往奉贤、浦东、静安、普陀等多处开展高温慰问，向职工送去关怀和慰问，并对每一位在企业新店成立、转型创新过程中，接受轮岗兼职、“开荒”任务的职工们表示肯定，向职工们传达了打造汽车全链条运营目标，鼓励和肯定职工们积极投身企业改革、深耕汽车服务的贡献。

基层员工们深深感受到了领导的关爱，纷纷表示，将把这份关怀化作工作动力，以更加饱满的热情投入到工作中，为客户提供更优质、高效的服务、助力百联汽车发展再上新台阶。

案例：聚焦生命关怀 学习救护技能

为进一步普及应急救护知识，掌握基本应急救护技能，7月26日下午，上海市普陀区曹杨新村街道红十字会，在旧车市场五楼会议室举办“红十字自救互救及应急救护知识与技能培训”，由上海市普陀区红十字会应急救护培训师胡磊现场指导，来自普陀区曹杨新村街道办事处人员、教育工作者、百联汽车相关员工代表共计34人参训。

通过活动，不仅提高了员工们的自救互救意识和技能，也为构建更加安全社会公共环境贡献力量。



案例：八一建军节 向他们致敬

“八一”前夕，百联汽车工会走进旧车市场、百联沪东、百联沪通、众天达、悦安检测站等，为奋斗在一线的百联汽车退伍军人送上最诚挚的祝福，企业公众号以访谈视频记录退伍军人军旅经历、工作近况，感受到他们从军营到企业，退伍不退色，不忘初心，在工作岗位上发光发热，为企业发展作贡献。

八、未来展望

追风赶月莫停留，平芜尽处是春山。2025 年是公司实施“十四五”规划的决胜之年，公司将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本遵循，坚持学思用贯通，知信行统一，牢牢把握国企新时代新征程上的新使命新定位，按照 SBP25 规划，对标先进，在新能源业态、综合维修钣喷中心、二手车业态、重点工程项目上发力，贯彻落实“降本增效、统筹布局、体系运维、多维发展”年度工作思路，抓重点、解难题、促发展，全力当好企业经济发展的开路先锋，积极构建与社会多元主体的和谐友好关系，与利益相关方携手迈向更加繁荣、美好、共赢的未来。

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 2024 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

开放性問題：

您对《上海百联汽车服务贸易有限公司 2024 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：2025 年 3 月