

企业文化手册



上海九华商业（集团）有限公司

2012 年 9 月

上海九华商业（集团）有限公司

企业文化手册

目 录

前 言.....	1
企业文化概述篇.....	2
企业文化概念篇.....	4
企业文化理念篇.....	5
企业文化行为篇.....	13
企业文化视觉篇.....	18
后 记.....	19

前 言

欢迎您加入上海九华商业集团的企业文化建设活动！

从您加入九华集团的第一天起，您的行为就与九华集团的兴衰荣辱紧密地联系在了一起。今天，当代表九华集团企业文化建设进入一个新阶段的标志《九华集团企业文化手册》（以下简称“手册”）出台，并交到您手中的时候，我们十分希望您在这本手册的指引下，在集团核心价值理念的熏陶下，进一步充分地展示自己的素养、才能及优秀的品质，以便能更快、更好地融入这个大家庭中，与九华集团一起共同成长，相融共进。

这本手册将公司已形成的核心企业文化理念及倡导的员工行为规范进行集中展示，旨在让您学习、了解、掌握九华集团的企业文化以及您在工作中应当恪守的行为准则。

相信通过本手册，您会更加了解九华集团，更加了解自己所承载的使命与责任，希望您在集团核心价值观与企业精神的引导下，与我们一起奉献心力、与时俱进、锐意创新，共同造就九华集团的美好明天。

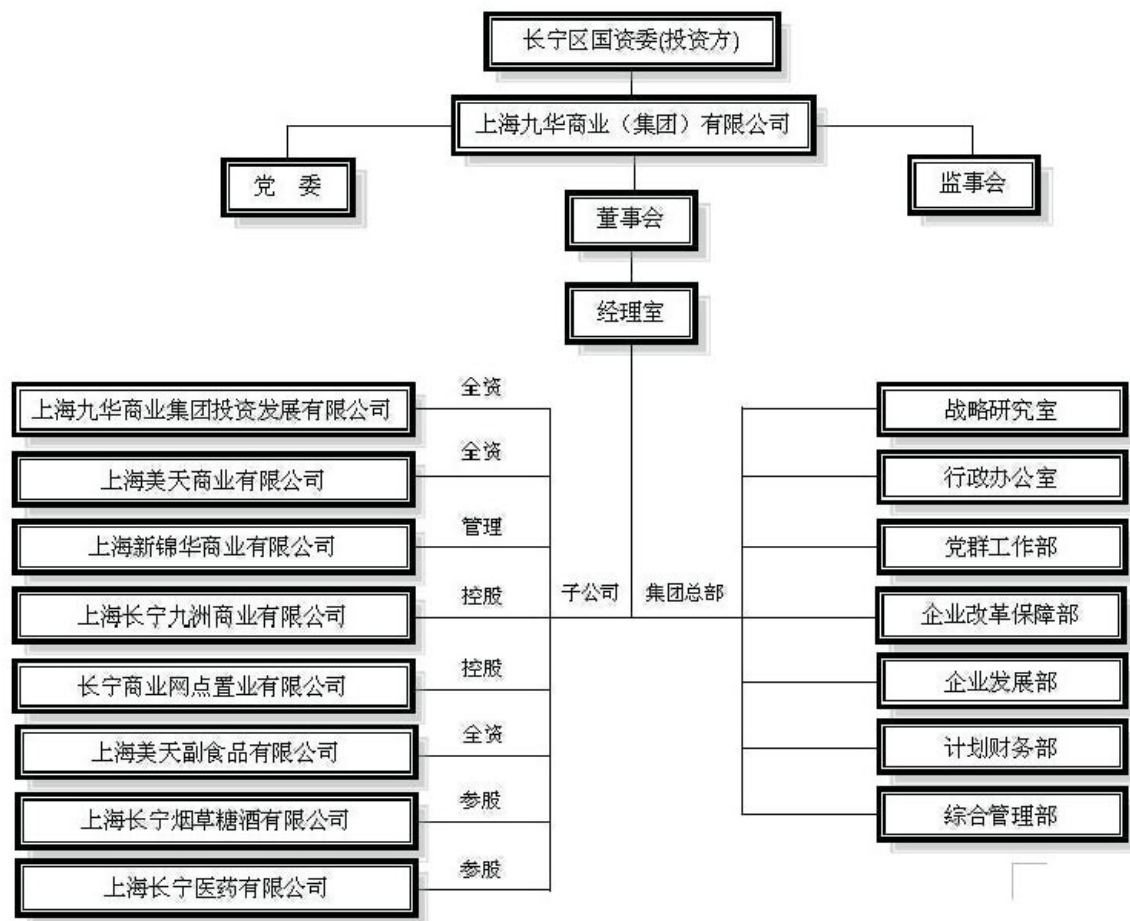


企业文化概述篇

公司概况

2004 年，通过整合原区属国有商业系统的产业链，并辅以规范化、标准化、现代化的管控运营模式，九华集团组建诞生。目前，集团为三级管控运营模式。下属二级管控企业有六家，分别是：以资产投融资及运营为主业的九华投资发展公司；以酒类专卖为主业的美天商业公司；以在线收废为主业的新锦华商业公司；以离岗职工和网点管理为主业的九洲商业公司；以标准化菜市场经营为主业的美天副食品公司；以物业管理为主业的长宁商业网点置业公司。二级参股企业有两家，分别是：参股 49% 的长宁烟草糖酒有限公司；参股 30% 的长宁医药有限公司。六家两级控股企业还共有 19 家三级管控单位。

组织结构



企业文化概念篇

企业文化的概念

企业文化是指企业在一定的社会文化环境影响下，为适应外部经营环境和协调内部关系，经由企业经营者长期提倡、员工认同、在经营与创新过程中所形成的企业信念、价值观、道德规范、行为准则、经营特色、管理风格等传统和习俗的总和。

实施企业文化建设的意义

企业文化建设就是要在管理实践中逐步树立、形成企业正确的价值观念、独特的企业精神、合理的经营之道、崇高的经营境界以及为广大员工所认同并自觉遵守的道德规范和行为准则。企业文化建设作为一种以加强企业管理、强化企业核心文化的手段，是提高企业核心竞争力的内在要求，也是促进员工全面发展的迫切需要。

九华集团企业文化结构示意图



九华的使命

聚九鼎之力创荣华，展一片真诚润生活

什么是使命：使命告诉我们“企业为什么存在？”只有清晰地描述企业的使命，才能对企业在社会经济活动中的身份或角色有更为准确的认识。

“聚九鼎之力创荣华，展一片真诚润生活”的使命，概括了九华集团创造经济与社会价值、服务居民生活的责任和义务，有力地体现了国有企业的示范引领作用和存在意义。

关键词扫描：

聚九鼎之力创荣华。聚是基础，意味着聚集资源、人才、力量，集成各方资源；九鼎古代象征国家政权的传国之宝，这里寓意来自四面八方的强大力量；创是精神，是创造幸福、和谐、美满生活的动力源泉。聚九鼎之力创荣华，意味着九华集团与合作伙伴、社会各界、集团员工、政府精诚合作形成巨大合力，创造出超越客户期待、造福社会各界、提升长宁商业形象、提高员工幸福指数的事业辉煌，体现了九华集团的大局意识和全局观念。



九华集团坚持创新经营机制，坚持引特引优、引大引强，以接力智慧高地、释放网点能量、升级商业集群效应，为实现长宁经济可持续发展、促进员工和社会各界美好生活做出新的贡献。九华集团集成各方资源、创造商业繁荣的魅力和价值，洋溢在长宁“活力城区”、“国际商都”的建设浪潮当中，实现九华集团经济、社会效益最大化。

展一片真诚润生活。展是一种责任，展现九华集团承担的民生、环保、社会等责任。真诚体现了九华集团以真心、真情服务居民生活的理念。润是事业的目的，滋润人们的心田，滋润居民的生活，最终达到人和自然的和谐。商业的发展具有不确定性和风险性，而民生事业则具有更远的社会效益，是一项可持续发展的朝阳事业，现代民生事业的力量就在于商业与民生和谐统一、相辅相成。展一片真诚润生活，意味着九华集团坚持“民生事业我有作为”的观念，凭借贴近百姓、服务公益、润泽居民生活的责任感和使命感，创新公益形态、提升公益品质、弘扬公益魅力，为企业发展进程加入润滑剂。

民生事关全局，影响深远。九华集团甘做公益先锋队，积极融入到社会需要之中，在民生事业上形成特色，形成亮点，创出具有引领示范意义的公益菜市场 and 在线收废品牌，做大做强公益事业，树立九华集团值得信任的公益形象，让润泽居民生活的温馨传遍每一个角落！



九华的愿景

成为勇担社会责任的公益服务型集团

什么是愿景：愿景就是告诉我们企业将做成什么样子，是对企业未来发展的一种期望和描述，是企业要实现的目标或未来要达到的愿望。

“成为勇担社会责任的公益服务型集团”作为我们的愿景，体现了九华集团回归公益的战略定位，既要求我们在决胜市场竞争中攻坚克难，又要求我们在勇担社会责任上形成格局，提升形象。

关键词扫描：

勇担国有企业的责任。通过体制机制改革的尝试，九华集团逐步走向成熟，赢得了发展空间，充分发挥了国企的示范引领作用。通过坚持网点运作市场化、管理模式经济化、资源配置节约化的发展路径，以促进国有资产保值增值、提升区域商业经济发展水准为己任，注重企业发展、注重民生保障、注重履行社会责任。



勇担商业集团的责任。九华集团自觉对接区域经济发展特点，不断优化网点资源，不断寻求商业业态的新突破，形成规范化、标准化、现代化的运营模式，深具现代商业的无限动感，为区域商业发展贡献力量。

勇担优秀企业公民的社会责任。公益服务型集团是新的历史阶段赋予九华集团的重大责任和使命，也是九华集团打造常青基业的有力保证。九华集团倾力打造公益菜市场的民生品牌与在线收废的环保产业，不断探索、引导现代化的公益服务模式，积极担当九华集团的民生责任、环保责任、国企责任。

九华集团高扬公益旗帜，带出公益队伍，形成公益合力，创造公益成就，矢志成为勇担社会责任的公益服务型集团，共同促进全民公益事业的发展和腾飞。

九华的核心价值观

携手共创，相融共进

什么是核心价值观：核心价值观就是指我们企业全员上下在追求愿景、践行使命的历程中，应当遵循的共同行动准则。是企业文化的精神内核，是企业倡导的有利于促进生存与可持续发展的精神支柱。简言之，它是企业取得成功的关键因素，是企业倡导什么、反对什么的鲜明体现。

“携手共创，相融共进”的核心价值观将伴随九华发展全过程，成为九华人不屈的信念和共同的坚守，成为九华事业最坚实的价值基因。

关键词扫描：

携手共创。携手，是齐心协力、共同奋斗的携手，体现了价值链各方集成各种资源、最大限度地发挥各种优势的真诚合作，从而形成优势互补的良性互动。共创，是在真诚携手的前提下，通过一致的努力，获得价值链各方的共同成长。从创业之初



的患难与共，到发展过程中的成果共享，九华人始终坚持与各方真诚携手，把携手共创作为一条永恒的主线贯穿于企业发展的全过程，把携手共创的价值观与加快企业建设、加大资源整合等工作有效融合在一起，与合作伙伴、政府、社会各界、员工一起携手，一起共创，成就不凡的业绩。

相融共进。相融，是多元价值的相融，善于站在他人的位置，体会他人的立场，尊重他人的存在和价值，用善意的心态接触他人、改善工作；相融也体现了九华人全身心地融入集团文化，愿意与九华集团同甘共苦，走向成功。共进，则是价值链各方的共同进步、共铸辉煌。

本着“关爱职工伴随发展全过程”的思路，九华集团与员工患难与共、共享发展成果；本着“互利双赢，共同发展”的原则，九华集团积极提升网点品质，与国内外知名企业建立良好的合作关系，共同实现价值成长；本着对接区委区政府的原则，九华集团为提升区域商业品位、繁荣区域经济、打造长宁商业新形象做出积极贡献。

九华的企业精神

团结 务实 开拓 创新

什么是企业精神：企业精神就是我们企业员工在核心价值观的指导下，在实现集团愿景、进行经营活动过程中表现出来的精神风貌，是我们集团核心价值观的彰显和外化。

“团结 务实 开拓 创新”的九华企业精神，体现了九华人在日常工作的点滴中所表现出来的良好风气，有利于在经营行为中树立九华的形象。

关键词扫描：

团结。团结体现了九华集团良好的氛围，是九华人激情工作、快乐生活的基础。九华人以关爱之心团结所有员工，以奉献之心团结社会各界，以共赢之心团结合作伙伴。团结协作的氛围，成为九华集团价值提升的有利因素，也是不断取得事业成功的重要保障。

务实。务实体现了九华员工低调做人的风格，体现了脚踏实地的作风。九华人清醒认识集团面临



的机遇和挑战，厉行节约，降低成本，围绕区域现代服务业和社区商业的发展，提升现有资源集聚和优化的力度，确保企业经济效益平稳增长，确保企业和谐稳定，向九华集团的愿景务实推进。

开拓。开拓体现了九华人攻坚克难的意志和拼搏进取的风采。九华人积极探索投资主体多元化改革，全面提升企业经营管理水准，深化企业改革，激活机制、体制，通过发展去实现市场空间的开拓，通过发挥优势去实现竞争力的开拓，通过服务居民生活去实现民生事业的开拓，在不断开拓中，走出具有九华集团自身优势和特色的发展道路。

创新。创新是九华集团的生存发展之本，是企业持续发展最核心的要求。九华集团追求在经营体制、机制上有所创新；追求在引入社会资本上有所创新；追求在回归公益上有所创新，不断探索适合国情的公益慈善模式，以创新驱动九华自身的发展，满足利益攸关方的需求，以创新驱动社会公益事业持续进行，为核心竞争力的生成提供有力支撑。

企业文化行为篇

一、道德基本规范

- | | | |
|-------------|------|------|
| (一) 遵守社会公德： | 爱国守法 | 弘扬正气 |
| | 爱惜环境 | 热心公益 |
| (二) 坚守职业美德： | 爱岗敬业 | 公正诚信 |
| | 廉洁自律 | 创新进取 |
| (三) 严守个人品德： | 爱幼敬老 | 明礼友善 |
| | 自重自强 | 超越自我 |

二、日常礼仪规范

(一) 着装服饰

1. 衣着整洁、大方、文明、得体；
2. 按照工作岗位要求着装；
3. 参加重要会议或商务、外事活动应着正装。

(二) 仪容仪表

1. 头发梳理整齐，发型大方得体；
2. 仪容整洁，女员工可适当化淡妆，严禁浓妆艳抹；
3. 配饰与职业和场合相协调。

(三) 言谈举止



1. 工作场合与人交往，应遵守通行的礼节和规定；

2. 讲话应用语文明、语气谦和，提倡讲普通话；

3. 工作场所应保持姿势优雅、举止文明。

(四) 环境秩序

1. 自觉保持工作场所整洁、卫生；

2. 办公用品及设施放置应保持整齐、有序；

3. 爱护设备设施，注意节约能源；

4. 不在禁烟区吸烟，吸烟要到指定区域。

(五) 电话通信

1. 听到电话铃声应尽快接听，并保持热情、礼貌；

2. 接打电话，应声音适度，用语文明；

3. 登陆互联网或单位内部网络，应遵守规定，讲究文明，自觉维护网络秩序。

(六) 工作用餐

1. 文明用餐，互相礼让，避免浪费；

2. 就餐时应保持就餐场所安静、整洁；

3. 与他人共同用餐时，应尊重他人的饮食习惯和习俗；

4. 饮用咖啡、茶、酒等饮品，应遵循相应的饮用习惯，保持适度、得体。



(七)参加会议(活动)

1. 按规定时间到场，按顺序就座；
2. 自觉保持会场安静、整洁、有序，手机应设置为静音、震动或关机；
3. 会议结束时应礼让来宾、长者，有序退场。

(八)来宾接待

1. 按约守时，热情友好，符合交际礼仪；
2. 提前做好接待准备，主动迎接；
3. 临时来访的客人，应主动接待，不冷落客人。

三、员工行为文化

(一)高层管理人员行为文化

1、职业道德标准：

胸怀全局，人文关怀：以企业和员工的更好发展作为个人的人生目标和价值取向，鼓励员工积极进取和创新；努力保障企业和谐、稳健地发展，倡导对员工工作及生活方面的人文关怀。

2、决策管理标准：

内外兼修，规划统筹：勤于学习，掌握行业内的先进理念、信息、资源、政策等，结合九华集团实际情况进行科学规划、统筹发展，及时、正确作出相关决策。

3、行为举止标准：



严以律己，树立榜样：严格自我要求，用实际行动感染、引领全体员工，成为全体员工工作、学习的典范；对外则展示出九华集团良好的公司形象和思想风貌。

4、语言沟通标准：

严肃认真，温暖关爱：对外恰当得体，维护九华集团的品牌形象；对内严格中不失关爱，与员工沟通语言妥帖、温暖。

（二）中层管理人员行为文化

1、职业道德标准：

思想统一，言行一致：理解、支持集团的各项战略、方针、政策，和高层保持统一的思想，树立团队利益高于个人利益的价值观，突出高度的责任感，言行一致。

2、管理服务标准：

上传下达，多措并举：运用各类举措把高层的思想传达到基层，同时和下级保持主动、积极、顺畅的沟通意愿和渠道，将基层的建议、意见等全面、及时、准确地反映给高层。

3、行为举止标准：

遵章守纪，以身作则：以公司的制度、章程等规范为日常的行为标准，用积极、健康、正面的形



象为团队成员带来良好的影响。

4、语言沟通标准：

横跨左右，贯穿上下：用主动、积极的、多形式的交流架起上下级间、横向部门间互动沟通桥梁；营造温馨、高效的工作氛围。

（三）基层员工行为文化

1、职业道德标准：

敬业爱岗，乐于担当：树立强烈的岗位责任意识，发扬良好的道德作风；在日常工作过程中，要勇于担当、主动担当、乐于担当。

诚信待人，互助合作：做人坦诚真诚，做事坚守信用；在工作中保持谦虚的态度，友好地与同事合作，善于分享，乐于互助。

2、行为举止标准：

严格执行，高效工作：严格执行集团的各项规章制度和业务流程，不折不扣地完成上级布置的各项工作和任务；善于学习，精通专业领域，保质保量且能高效地完成各项工作。

3、语言沟通标准：

谦恭礼让，文明用语：热情礼貌，与人为善，懂得谦让；提倡使用文明用语，并会巧用文明用语：“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等。



企业文化视觉篇

一、司标



九华商业集团
JOINVAL TRADE GROUP

司标涵义：

以极具中国文化味道的表现形式，创造出“九”字与众不同的图形结构，旨在体现九华集团深厚的文化底蕴，彰显九华集团的气度与实力。同时，“九”字线条结构与红色方形巧妙构成，亦有“路”和“通道”的联想，有“路路通”和“曲径通幽”的意境。正寓意九华集团的经营之“道”。

二、标准色



M100 Y100 K20



K55

标准色涵义：

红色是热烈、强有力的色彩，容易引起注意。除了较佳的明示效果以外，红色更被用来传达有活力、积极、热诚、温暖、前进等含义的企业形象与精神。这和九华集团企业文化所倡导的积极服务公益、温暖员工心田是一致的。

灰色是介于黑色和白色之间，代表和平、和谐。常被用来表达包容大度的品质，也是九华集团企业文化所倡导的胸怀。



后 记

九华集团的企业文化是真诚担当的文化、是责任创新的文化、是温馨暖人的文化。通过这次集中的提炼，让九华集团朴实无华的行为与思想从此有了一个文化之根。

九华集团的企业文化建设将是一个逐步提升的过程，这次《手册》仅对企业使命、企业精神、企业愿景、企业核心价值观等核心理念进行了一次集中的展示，而作为企业文化建设中许多重要的应用理念，比如：学习理念、服务理念、经营理念、人才理念等都还没有涉及，这将有待于在以后的企业文化建设进程中进一步的形成和提炼。同时，集团所属各单位亦可根据所处行业的特性，进一步丰满和拓展手册内容。

《手册》的发行使九华集团又站在了一个新的起点之上，我们只有不断地把企业文化建设固化于制、外化于形、内化于心，才能把一个拥有丰富文化内涵的国有企业带到一个新的高度，使九华集团在服务社会公益事业中不断发展壮大，让我们共同努力。

