

2004-2010 年
上海东方希杰商务有限公司
企业社会责任报告

经济责任

骄人业绩

2004年4月上海东方希杰商务有限公司（以下简称东方CJ）东方购物频道正式开播，仅7个月时间就达到日订购额100万元人民币。作为中国第一家真正意义上的家庭购物公司，短短6年实现了产业快速发展，取得了骄人的成绩：顾客数突破300万，占上海600万家庭的1/2，顾客满意度达99%，销售额年均增长率达到70%。2008年面对席卷全球的金融风暴，销售额逆势上扬，实现16亿元的骄人成绩。2009年销售额突破28亿元大关，位居全国家庭购物行业第一。2010年，东方CJ借着全国首家24小时购物频道开播的契机，再度跨上发展新台阶：4月1日频道开播当天订购量达到2.4亿元，创造了全球购物电视行业的最高纪录；上半年东方CJ成为上海零售业单店销售排名第一；截止至7月底销售完成25亿元，同比增长71%，预计2010年的销售额将达到50亿元。

新模式新技术

东方CJ创造了广播电视系统新兴的盈收模式和新的经济增长点，改变了其以往过分依赖广告收入的经营模式，成为继电视广告和有线网络之后广播电视业的第三大支柱产业。通过电视、网络、目录、IPTV、手机等多媒体立体销售平台，为消费者建立多样便捷的消费渠道。购物节目通过主持人、厂商专家和现场模特的全方位立体展示，使消费者足不出户也能“身临其境”的感受商品性能。公司建立了多种在线支付渠道，大开支付方便之门，2010年携手招商银行推出国内第一张电视购物联名信用卡。新经济增长点的形成，势必也带动一批新技术的开发和应用。2008年东方CJ获得了ISO9001质量体系认证和高新技术企业认证。开发的Homeshopping系统，将商品入库出货、节目制作播出、物流仓储配送等整套流程的全部数据统筹起来，便于各环节的操作管理和数据分析。通过开发供应商系统（partner system），对新加盟的供应商建立准入评价体系，对合作供应商的风险跟踪进行管理。还构建了电话自动订购系统、SCM分析系统、保安系统等。

刺激消费和流通

东方CJ供应22大类商品，内容涵盖厨房用品、生活家电、健康食品、珠宝首饰、旅游保险等生活方方面面所需。电视频道的节目制作富于专业化、生活化、娱乐化，支付送货方式便捷高效，亲切实用的风格和诚实可信的售卖方式，吸引了大量有潜在消费需求的顾客关注和订购。可以说极大地刺激了社会消费，晚八点到九点半是每天的收视

最高峰，而同一时段的销售率也是实体商铺所无法比拟的，例如 10 月份一档荣威 350 汽车直播节目播出后，不到一天时间订购额就达到 561 辆。东方 CJ 长期开展“家电以旧换新”和“家电下乡”服务，也为消费者带去了实实在在的优惠和便利。

拉动物流

通过与当地广电企业合作和收购兼并的方式，陆续在上海、南京、杭州、昆明、甘肃、成都等地均有东方购物节目播出，商品配送服务的高质量高效率需求进一步产业联动，带动物流的迅速拓展。东方 CJ 采取第三方外包形式，与当地优质物流公司长期合作，为物流业提供了广阔的市场空间。

商务奖项

- 2005 年 荣获 SMEG 颁发的“先进企业奖”；
- 2006 年 获得“2005 年中国电视购物行业最具影响力品牌”；
- 2007 年 获得上海市优秀电子商务类奖；
- 2008 年 荣获中国电子商会主办的“2008 年度电视购物贡献企业”、“2008 年度电视购物诚信企业”两项大奖；
- 2009 年 荣获“电子商务类综合购物网站公众满意度金榜”；
- 2010 年 获得“品牌贡献奖——影响中国十大商务媒体”称号；
- 2010 年 以“综合类 B2C 电子商务企业十强”荣登“2010 中国电子商务百强企业”排行榜。

环境责任



东方 CJ 通过电视、网络、目录等多媒体平台，为供应商提供产品信息发布平台，为广大消费者提供丰富的居家购物信息、多种在线支付手段和优质送货上门服务。东方 CJ 有别于生产型企业，不发生原料采购、生产等环节，无厂房不排污排废；有别于实体商铺，不占地无能源消耗；启用自动订购服务系统，大大节约了客服人员的人力成本，也降低了顾客出行购物产生的碳排放。例如一次逛街吃饭，产生的二氧化碳排放量需要种 1/5 颗树来吸收，而在家中订购商品，东方 CJ 便为顾客降低了出行碳排放量；建立科学化仓储管理体系和物流配送服务，在服务范围全国拓展的进程中，将合理统筹物流成本和提高流通效率有机统一。

同时，公司内部提倡节约型办公，实行网络系统办公，推广公文电子化传输和储存，打印纸张双面使用，采购再生纸制手提袋，不主动提供纸、鼓励自备水杯等

社会责任

• 对顾客的责任

东方 CJ 永远将顾客的需要放在第一位，并为满足顾客需要不遗余力地奋进。对顾客的责任体现在不断完善的诚信经营和优质服务。自 2004 年成立以来，东方 CJ 就提出诚信经营的理念，秉承健康、快乐、便利的服务宗旨，借助国际大品牌和电视台的公信力，来打造东方 CJ 企业的公信力。仅用了一年半的时间，在上海建立起良好的顾客满意度，2009 年顾客的满意度达到 99%。

严格的供应商资质审查：

通过一整套审查流程，对生产企业的生产范围、经营范围、质量保证能力和售后服务进行综合等级评定。资质合格的生产企业可以成为供应商，进一步洽谈商品准入。东方 CJ 还举办一年一度的供应商大会，表彰销量好、质量优、投诉少的优质供应商。

完善的商品准入制度：

东方 CJ 质检部门构筑自我品质管理体系、商品类别体系，针对具有强制性安全标准的商品，分门别类制定了完善的样品检验准则和入库检验准则。通过质检的商品将进入面向专家和优质顾客的新商品品鉴会环节进行票选。最终在东方 CJ 平台上呈现给顾客的是经过一番番筛选脱颖而出的商品。

真实的商品信息呈现：

东方 CJ 秉承顾客需求至上的原则，真诚奉上 17 大类的商品节目，内容丰富多彩且制作精良，不仅积极引进国内外知名的优质品牌，提供耳熟能详的日用消费品，更在旅游、保险等无形产品领域的拓展上做出了不懈努力，开创了卖金条、卖钻石、卖汽车、卖房产等行业先河，得到顾客的热捧。在电视节目中，主持人和领域专家/厂商代表全面的介绍说明商品的功能和特点，再结合现场模特的直观演示和真实场景的模拟使用，多重展示方式相结合给观众顾客以身临其境的感受。每月企业开放日，更邀请忠实顾客与主持人、采购等工作人员进行面对面的交流和沟通，听取他们的宝贵意见，对存在的问题及时解答和调整。

高效的售后服务和投诉机制：

东方 CJ 一直致力为顾客提供高品质商品和优质、标准的服务，当顾客对商品和服务提出异议时，东方 CJ 会在第一时间了解顾客的需求并尽最大可能满足顾客的正当诉求，东方 CJ 视顾客建议为提升服务品质的外在动力，通过顾客异议的解决、改善自身流程，从而增强企业的核心竞争力。2010 年成为上海市质监局“12315”产品质量申诉企业直通车联网企业。

• 对员工的责任

家庭购物行业在国内作为新兴产业正是风生水起的时候，东方 CJ 人身上背负了更重的责任、更多的梦想和更大的挑战，优秀的员工和良好的企业文化是东方 CJ 发展的财富源泉。

- 平等协作的工作环境
- 通畅多元的内部沟通机制
- 完善的员工薪酬福利体系
- 互相尊重并支持个人的发展

1、健全的员工权益与福利机制，给员工以保障和归属感

委托外部咨询机构进行薪酬分析，力求员工的薪酬奖励体系在市场中处于富有竞争力的水平。每年为员工安排全面系统的健康体检，并在体检后安排体检医师上门提供一对一咨询服务。公司常设医务室，并且为孕期和哺乳期的女员工，设立了专门的育婴室。


2、建立东方希杰企业大学，为员工提供丰富专业的培训课程

07年创办的东方希杰企业大学，确立了学习型企业的目标，推出了一系列提升专业能力与行业认识方面的课程，每一位员工都可以在这里找到工作需要的专业课程。

3、丰富多彩的企业文化活动

东方 CJ 拨出专门的经费，着力打造企业文化，多年来的发展历程中，逐步形成多种多样的内部文化形式，如企业内刊、一年一度的运动会和企业年会、11 大类运动艺术类的日常俱乐部活动，吸引了全体员工主动的参与进来

• 对社会的责任

东方 CJ 积极关注国内社会和节目开播地区的民生与发展问题，注重开展体现东方 CJ 特色、惠及节目开播地区的家庭和弱势群体、调动员工热情参与的社会公益慈善活动。2010 年 4 月份，东方购物公益基金  成立，结合业务发展战略、引入创新公益机制、坚持传统慈善捐赠，是其开展公益慈善活动的三大抓手。

东方 CJ 自创立以来，可以说发展迅速、成绩斐然，同时也在大力履行企业的社会责任，注力慈善。我们希望展现出的不仅仅是企业参与慈善的能力，更是长期关注、支持慈善所展现的耐心。

救灾援建项目

- 2010 年 8 月，为甘肃舟曲急输救灾物资：2000 件纯净水、500 桶食用油、225 箱方便面，组织甘肃东方购物节目义卖；
- 2008 年汶川地震爆发，东方 CJ 与员工、员工家属捐款 20 余万元；
- 2005 年为印尼海啸地区捐款；
- 2005 年为云南地震灾区捐物；

扶贫助残项目

- 2010 年“资助贫困生大学生新年探亲路费”计划，已资助 600 名贫困大学生；

- 2010年“真”“善”“美”等七位“韩国小姐”慈善中国行之际，慈善晚宴捐赠善款；
- 2007年举办“爱心满东方，阳光行动”关注弱势群体的慈善捐助活动，为上海市贫困家庭的孩子和残障儿童发放赞助与募捐；
- 2005年“冬衣暖人心”活动为上海市困难群众捐冬衣冬被或捐款；
- 东方购物党支部持续助养福利院孤残儿童，被评为传媒集团“2007-2008年度先进基层党组织”；

人才培养项目

- 2010年“六一节世博礼”与地震灾区小朋友共享世博盛世公益活动；
- 2009年为四川10所灾区小学捐建红领巾书屋，宣传总价值50万元；
- 2005年为希望工程捐款，资助贫困学生；

环境保护项目

- 2010年，举办“环保，从你我做起”妙招巧赢旅游大奖活动；