



本报告采用可降解环保再生纸制作



广东物资

2012 社会责任报告



广东物资集团公司

广东物资 GUANGDONG MATERIALS GROUP CORPORATION

公司地址：广州市北较场横路12号物资大厦18-21楼 邮政编码：510050

联系电话：020-83709826 传真：(+86) 83834274

邮箱：gdwz@gdwz.com.cn 网址：http://www.gdwz.com.cn

广东物资集团公司

GUANGDONG MATERIALS GROUP CORPORATION



奏和谐音 圆中国梦

编制说明

参考标准

本报告编制遵循《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR2.0）》，并参照国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、可持续报告组织《可持续发展报告指南G3.1》和国际标准化组织《社会责任国际标准ISO26000》。

时间范围

2012年1月1日至2012年12月31日，部分内容超出上述范围。

组织范围

本报告覆盖广物集团及下属成员单位，全部数据信息由广物集团提供，部分摘录内容来自下属成员单位相关总结材料及社会责任实践。

发布周期

本报告为年度报告，是广物集团向社会公开发布的第一份企业社会责任报告。

数据来源

广物集团通过各方渠道所获得的反馈信息，收集了在履行对政府、客户、员工、商业伙伴、环境保护以及社会公益等方面的社会责任信息，这些信息帮助定义了本报告的实质内容。

数据说明

本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

称谓说明

为了便于表述和阅读，在报告中“广东物资集团公司”以“广物集团”、“集团公司”、“我们”表示。

可靠性保证

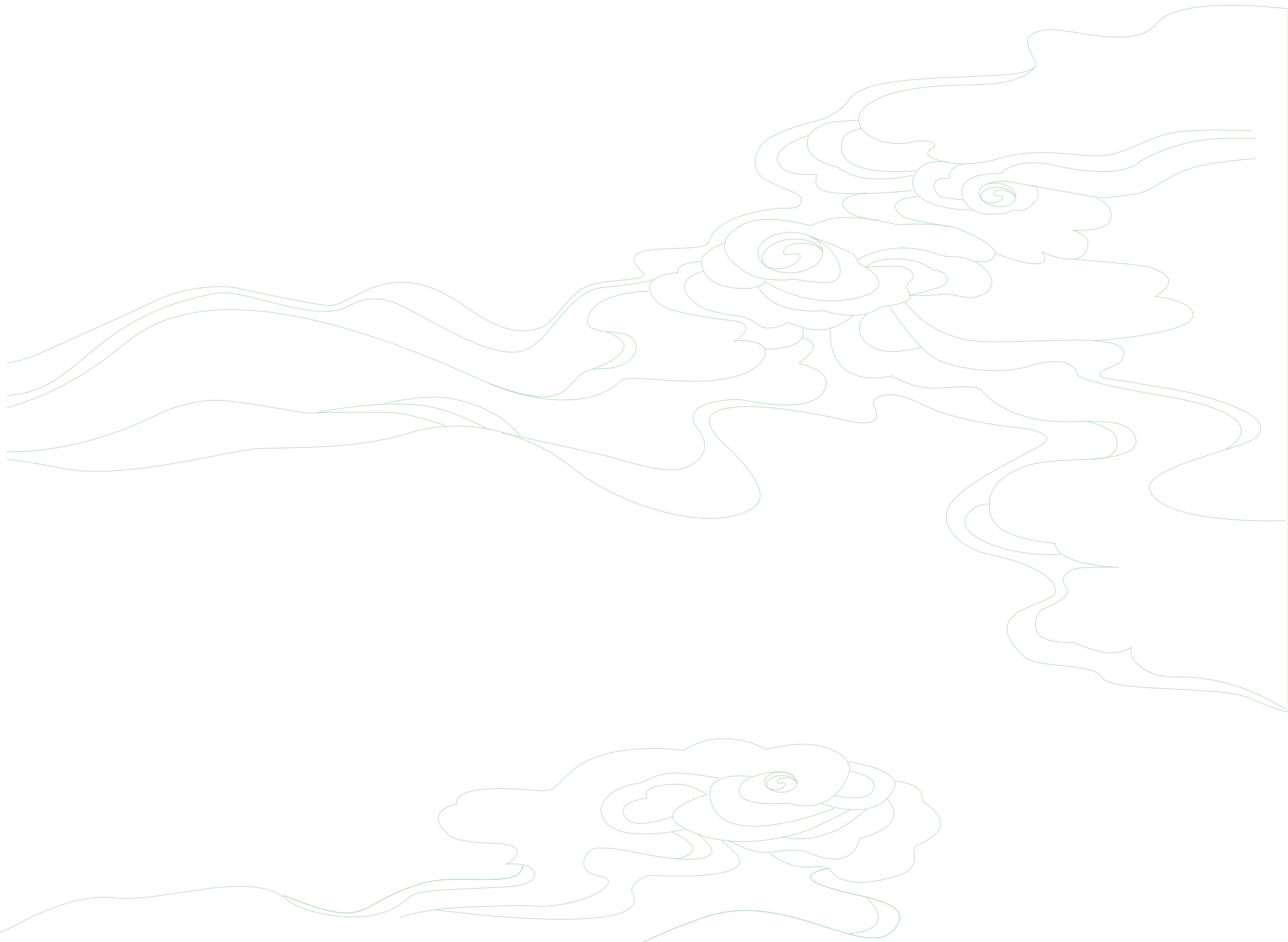
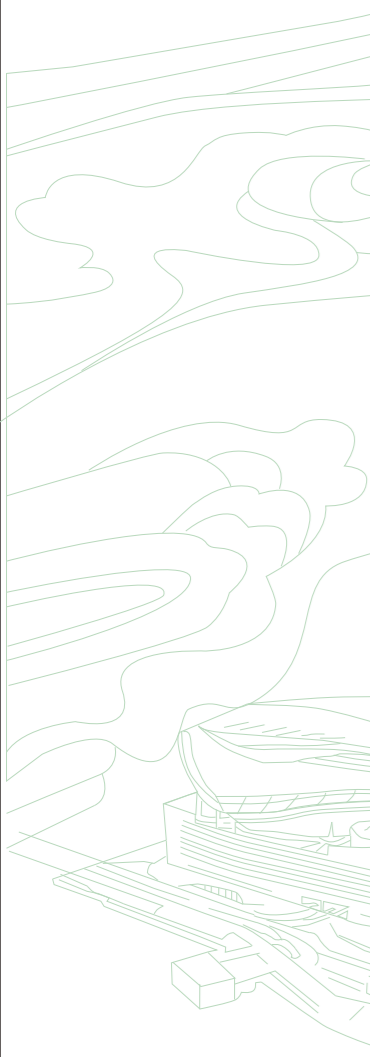
本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告获取方式及延伸阅读

本报告以印刷版和PDF电子文档两种形式向利益相关方及社会公众发布，PDF电子文档可在广东物资集团公司官方网站（<http://www.gdwz.com.cn>）下载阅读。

广东物资集团公司

感谢社会各界人士抽出宝贵时间阅读本报告，希望通过本报告搭建起广东物资集团公司与社会各界沟通、交流的平台，真诚期待您的反馈，以便我们做得更好。



目录

2.1.1 基本情况	2.1 企业简介
2.1.2 核心业务	2.2 公司治理
2.2.1 管理团队	2.3 成长历程
2.2.2 组织架构	2.4 利益相关方评价
2.4.1 市场地位	3.1 企业文化
2.4.2 集团荣誉	3.2 责任模型
2.4.3 参与行业组织	3.3 责任治理
3.3.1 责任组织体系	3.4 责任沟通
3.3.2 责任管理制度	4.1 主营创收
5.2.1 延伸产业链条，增值服务利润	4.2 保值增值
5.2.2 建设专业市场，提升服务效能	4.3 纳税贡献
5.2.3 拓宽便民渠道，革新服务理念	4.4 吸纳大学生就业
5.4.1 保障员工权益，营造和谐稳定氛围	5.1 保障物资供给
5.4.2 加强素质教育，塑造职业发展平台	5.2 拓展服务空间
5.4.3 健全考核体系，畅通员工晋升渠道	5.3 打造电子广物
5.4.4 丰富文体活动，增强企业文化活力	5.4 关爱员工发展
5.4.5 体现人文关怀，构建“幸福广物”	5.5 重视安全生产
6.1.1 满足客户需求	6.1 真诚服务客户
6.1.2 稳定客户关系	6.2 携手商业伙伴
6.1.3 提供专业服务	6.3 谋求合作共赢
6.1.4 塑造品牌形象	7.1 规范车辆检测
6.1.5 重视服务质量	7.2 整合废旧物资
6.2.1 守法合规运作，保障商业伙伴权益	7.3 处理医疗废物
6.2.2 携手商业伙伴，共同促进社会责任	7.4 实施绿色办公
6.2.3 严守商业道德，杜绝商业贿赂行为	8.1 创新帮扶机制
6.2.4 参与标准制定，推动市场规范运行	8.2 参与志愿服务
6.3.1 重视政企合作，推动地区发展	8.3 维护社区和谐
6.3.2 加强银企合作，增强互信支持	8.4 开展慈善捐助
6.3.3 探索校企合作，推动产学研发展	10.1 第三方评价
6.3.4 扩大企企合作，开拓市场空间	10.2 评级报告
7.2.1 废旧钢材回收再利用	10.3 索引附录
7.2.2 报废汽车拆解再利用	10.4 术语解释
7.2.3 废旧轮胎翻新再利用	10.5 读者反馈表
7.3.1 履行技术升级责任	
7.3.2 生产能耗不断降低	
7.3.3 坚持“三化”原则	
7.3.4 突出社会效益导向	
7.3.5 创新资源再生路径	

1、领导致辞
2、集团概况
3、责任管理
4、责任绩效
5、卓越运营
6、诚信运营
7、低碳运营
8、公益运营
9、展望2013
10、报告附录

六十载艰苦奋斗，六十载壮丽诗篇！在与共和国同龄的悠长岁月里，广物集团励精图治、锐意进取，闯出了一条持续创新、不断壮大的发展之路，成为全国最具影响力的大型流通服务企业之一。能够取得今天的成就，离不开广物集团新老员工的艰苦奋斗，更离不开社会各界对我们的支持和厚爱。

自觉履行社会责任，是企业作为社会公民应尽的职责；国有企业作为共和国的脊梁、国民经济的支柱，履行社会责任是实现可持续发展的必由之路。多年来，作为流通行业的大型国有企业，广物集团一直致力于发展流通业务，提供生产资料综合服务，提高对产业链和市场的控制力，建立现代流通体系，打造具有国内引导力、国际竞争力的现代供应链集成服务商。

广物集团坚持“为社会作出贡献，为顾客创造价值，与员工分享成长”的企业文化，合法经营、依法纳税，大力推进环境保护及绿色经济、循环经济的发展。坚持以人为本，关爱员工，积极做好帮扶救助工作，关心离退休老同志的生活，加快人才培育机制建设，促进员工与集团公司的共同发展。同时，我们坚持客户利益至上，致力提供便民服务。坚持责任采购理念，努力与

所有商业伙伴实现共赢发展。积极参与社会公益活动，回馈社会，为加快构建幸福广东贡献力量。

未来，面对更加复杂多变的经济形势，广物集团将继续坚持科学发展，加快结构调整，提升发展质量，转变发展方式，建设世界一流的流通服务企业。我们将以更加真诚、开放、包容、进取的精神，继续以顾客利益为本，与商业伙伴、社区、非政府组织等利益相关方务实合作，为国家的可持续发展贡献力量，为广物集团自身竞争力的提升奠定基础。

感谢各级领导、各界朋友对广物集团长期以来的关心与支持，我们将继续秉承以信立企、以诚交友的理念，与海内外新老朋友携手共进，共担责任，共创价值，共谋发展。

董事长、党委书记



集团概况

企业简介
成长历程
公司治理
利益相关方评价



广东物资集团公司的前身是1951年成立的广东省物资局。1983年，根据《中共广东省委、广东省人民政府关于进一步改革省级党政机构的通知》（粤发〔1983〕42号），广东省物资局改为广东省物资总公司，赋予广东省物资行政管理工作的职权。1988年1月8日，广东省物资总公司向广东省工商行政管理局申领注册号为446000001001686的企业法人营业执照。1994年1月，根据政企分开的原则和建立现代企业制度的要求，广东省人民政府下发《关于成立广东省物资集团公司的批复》（粤府办〔1994〕10号），同意广东省物资局

2.1 企业简介

2.1.1 基本情况

广东物资集团的前身是1951年成立的广东省物资局。1983年，根据《中共广东省委、广东省人民政府关于进一步改革省级党政机关机构的通知》（粤发〔1983〕42号），广东省物资局改为广东省物资总公司，赋予广东省物资行政管理工作的职权。1988年1月8日，广东省物资总公司向广东省工商行政管理局申领注册号为44000001001686的企业法人营业执照。1994年1月，根据政企分开的原则和建立现代企业制度的要求，广东省人民政府下发《关于成立广东物资集团公司的批复》（粤复函〔1994〕1号），同意广东省物资总公司改组为广东物资集团公司。

广东物资集团公司现是广东省国资委出资的省属国有企业集团公司，以生产资料经营为主，经营范围涵盖汽车、金属材料、建材、能源化工、木材等多商品领域。拥有国家授予的铁矿石、燃料油、危险化工品等特种物品进口经营权，成品油等商品经营权。1996年广物集团被国务院确定为全国百家现代企业制度试点单位之一，2004年被国家商务部、发改委、财政部等八部委选入国家重点培育的全国20家流通领域大集团。多年位居中国500强企业、广东50强企业前列，连年保持广东省流通业第一的龙头地位。先后获得“全国五一劳动奖状”、“全国内贸系统先进集体”、“全国精神文明建设先进单位”、“广东省厂务公开先进单位”等荣誉。

截至2012年底，纳入广物集团合并报表范围的企业共165户，其中总部1户，二级单位27户，三级单位120户，四级单位17户；共有员工9103人，集团公司总部下设10个职能部门。2012年，广物集团注册地址为广东省广州市北较场横路12号，法定代表人蔡朝林，在中国企业500强中名列第162位，列广东省属国有企业第一位。广物集团坚定不移地推动企业改革创新和转型升级，“十二五”期末力争实现经营收入1500亿元，进入世界500强，打造具有国内引导力、国际竞争力的现代供应链集成服务商。

2.1.2 核心业务



2.2 公司治理

广物集团严格遵循《公司法》和国务院国资委的要求，建立现代公司治理结构，提高公司透明度和市场约束力，进一步增强规范运作水平，切实维护股东权益。

2.2.1 管理团队

广物集团拥有一支深具管理经验、经营才干、爱岗敬业、开拓奉献的管理团队。截至2012年底，集团公司现有中层管理人员128人，其中男94人，女34人；50岁以下占比74.22%；大学本科及以上学历占比58.6%；具有中高级职称的占比57%。



广物集团领导班子成员

从左至右：

副总经理、党委委员罗荣光

副总经理、党委委员魏薇

董事、党委副书记、纪委书记、工会主席张裕弟

董事长、党委书记蔡朝林

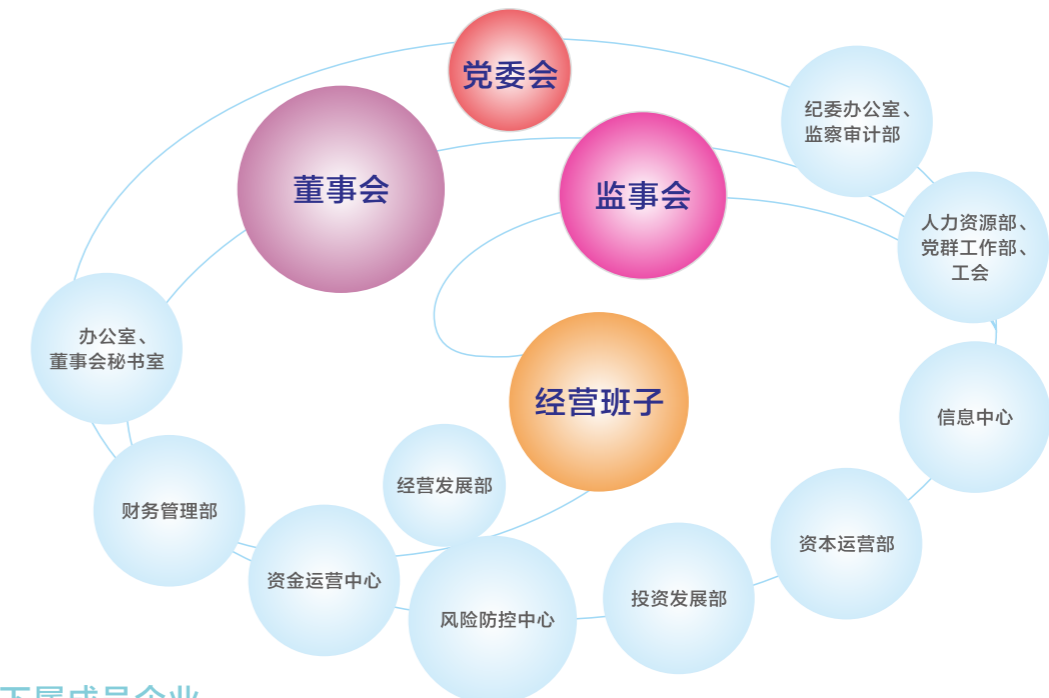
董事、总经理、党委副书记罗维羽

董事、副总经理、党委委员伍茂辉

总会计师、党委委员陈振声

2.2.2 组织架构

近年来，广物集团持续变革组织体系，不断调整集团公司总部机构和职能定位，突出“决策、统筹、监管、服务”四大职能，成为战略管控型总部，转型为控股集团。截至2012年底，集团公司总部现有10个部室，以及30家下属成员单位。



下属成员企业

汽车板块
广东广物汽车股份有限公司
120家4S店等

金属板块
广东广物金属产业集团有限公司
广东省建材公司
广东省金属材料公司
广东省外商投资企业物资公司
广东广物有色金属有限公司
广东广物矿业发展有限公司
广东航兴贸易有限公司
广东省金属回收公司
山西广物立恒贸易有限公司
广物金属（池州）有限公司

物流板块
广物物流集团（筹）
广东鱼珠物流基地有限公司
广东物资（唐山）现代物流有限公司
广东广物九江物流基地有限公司
铜陵广物有色金属物流园有限公司
青海广物投资发展有限公司

能源板块
广东广物能源化工（集团）有限公司
广东省燃料公司
广东物通实业投资有限公司
广东物骏贸易有限公司
广东省物资进出口公司
广东省化工轻工总公司
广东省林产工业公司

木材板块
广东广物木材产业集团有限公司
东莞市鱼珠木材有限公司
佛山南海九江木材公司
广东省石龙木材厂

再生资源板块
广东生活环境无害化处理中心

房地产及物业板块
广东省物资产业（集团）有限公司
广东广物房地产开发有限公司
广东广物专业市场投资管理有限公司
广州百通房地产代理有限公司

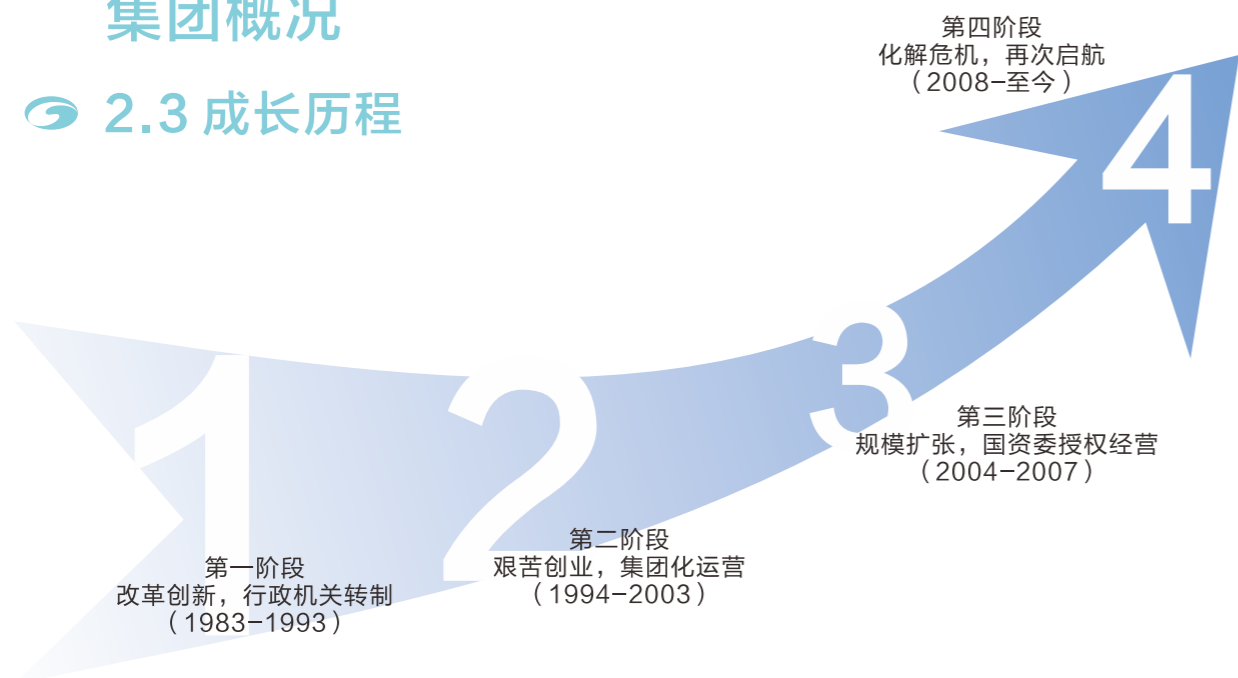
电子商务板块
广东广物电子商务有限公司
广东广物金属电子商务有限公司
广东鱼珠木材电子商务有限公司
广东唯普汽车科技有限公司
广州广物黄埔松香电子商务有限公司

类金融板块
广物供应链集团（筹）
广州广物小额贷款有限公司
广东广物典当有限公司
广东广物供应链管理有限公司
广东国际拍卖有限公司
广东广物支付有限公司

其他板块
广东广物城乡互动现代产业有限公司
广东物资集团（香港）有限公司
广东物资集团国际贸易有限公司
广东骏捷实业投资有限公司
广东省民用爆破器材专卖公司

2 集团概况

2.3 成长历程



2.4 利益相关方评价

2.4.1 市场地位



2.4.2 集团荣誉

授予单位	荣誉称号和经营排名	授予时间
国家人事部、国家国内贸易局	全国内贸系统先进集体	2000年6月
中华全国总工会	全国五一劳动奖状	2002年4月
国家商务部、发展和改革委员会、财政部、中国人民银行、国家税务总局、工商总局、银监会、证监会等8部委	国家重点培育的流通领域大企业集团	2004年7月
中共广东省委宣传部、省委组织部、广东省经贸委、广东省总工会	广东省思想政治工作优秀企业	2002年3月
广东省厂务公开协调小组	广东省厂务公开工作先进单位	2007年3月
中国物流与采购联合会	中国生产资料流通改革开放30周年杰出企业	2008年9月
广东省经济贸易委员会(经广东省人民政府批准)	集团公司4家企业入选广东省重点培育流通龙头企业	2011年8月
中国物流与采购联合会	2011中国物流信息化十佳应用企业	2011年8月
广东省社科院竞争力评估研究中心、广东省省情调查研究中心	广东大型企业竞争力50强第25位	2012年1月
广州市政府	广州市首批认定总部企业	2012年4月
广东省企业联合会	广东省企业500强第19位	2012年7月
中国企业联合会、中国企业家协会	中国企业500强第162位	2012年9月
中国企业联合会、中国企业家协会	中国服务业企业500强第55位	2012年9月

2.4.3 参与的主要行业组织

企业名称	行业组织	角色	企业名称	行业组织	角色	
广东物资集团公司	广东省安全生产协会	副会长单位	广东省金属材料公司	广东价格指数平台	成员单位	
	中国物流与采购联合会	常务理事单位		中国物资协会	常务理事	
	广东省商业联合会	副会长单位		中国金属材料流通协会	会员单位	
	广东国资财务会计协会	副会长单位		五矿化工进出口商会	会员单位	
广东省金属回收公司	中国物资再生协会	副会长单位		广东省金属材料流通协会	常务副会长单位	
	中国拆船协会			中国物资储运协会	常务理事单位	
	广东省金属材料流通协会			中国物资再生协会	副会长单位	
广东国际拍卖有限公司	中国拍卖行业协会	常务理事单位		广东省林产工业公司	中国林产工业协会松香行业分会	副理事长单位
广东省建材公司	广东省金属材料流通协会	常务副会长单位			中国食品土畜进出口商会林化分会	理事长单位
广东省外商投资企业物资公司	广东省金属材料流通协会	常务副会长单位			广东省林业产业协会松香分会	会长单位
广东省鱼珠林产集团有限公司	广东省诚信公约	会员单位	广东省民用爆破器材专卖公司	中国爆破器材行业协会	会员单位	
	广东价格指数平台	会员单位		广东省民用爆破器材行业协会	理事单位	
广东汽贸股份有限公司	中国林学会中南地区木材工业学会	常务理事单位	广东省燃料公司	广东省诚信公约	会员单位	
	广东价格指数平台成员单位	会员单位		广东省煤炭运销协会	理事单位	
广东鱼珠国际木材市场	广东省木材行业协会	会长单位		广东省燃料流通协会	副会长单位	
广东生活环境无害处理中心	广东省环境保护产业协会	会员单位		中国煤炭运销协会	会员单位	

责任管理

企业文化
责任治理
责任模型
责任沟通

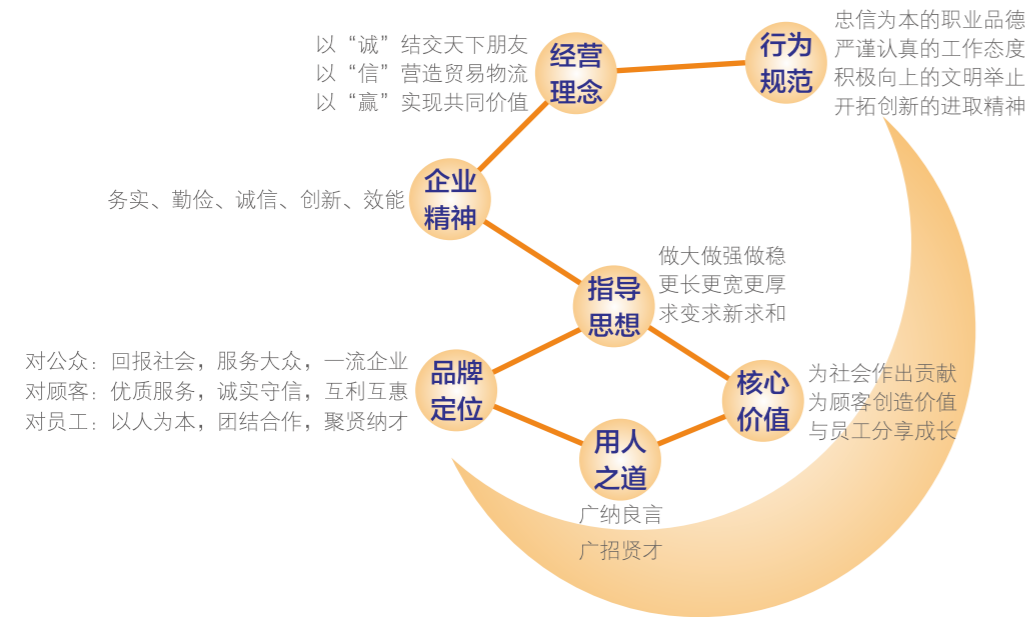
在可持续发展理念和企业战略、企业文化的指引下，广物集团

在日常运营过程中，不断丰富
责任理念，制定符合企业需要的责任体系，推进责任融合。

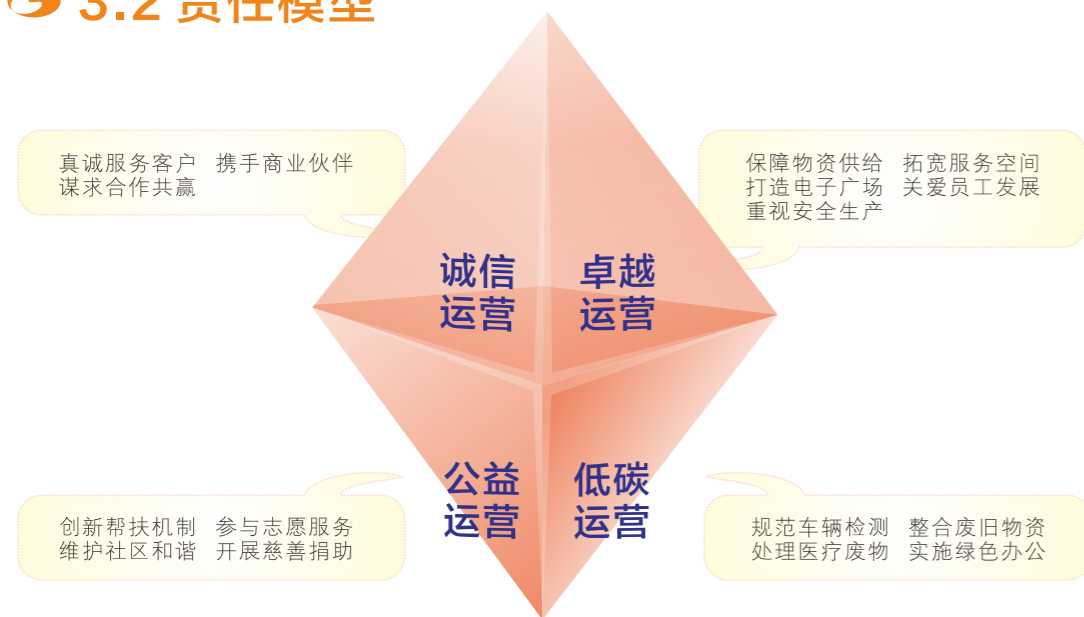


3.1 企业文化

企业文化是企业的灵魂。广物集团积极整合集团内部不同层次的文化，创新性地塑造企业文化，形成有利于企业战略、责任实施的环境和氛围。



3.2 责任模型

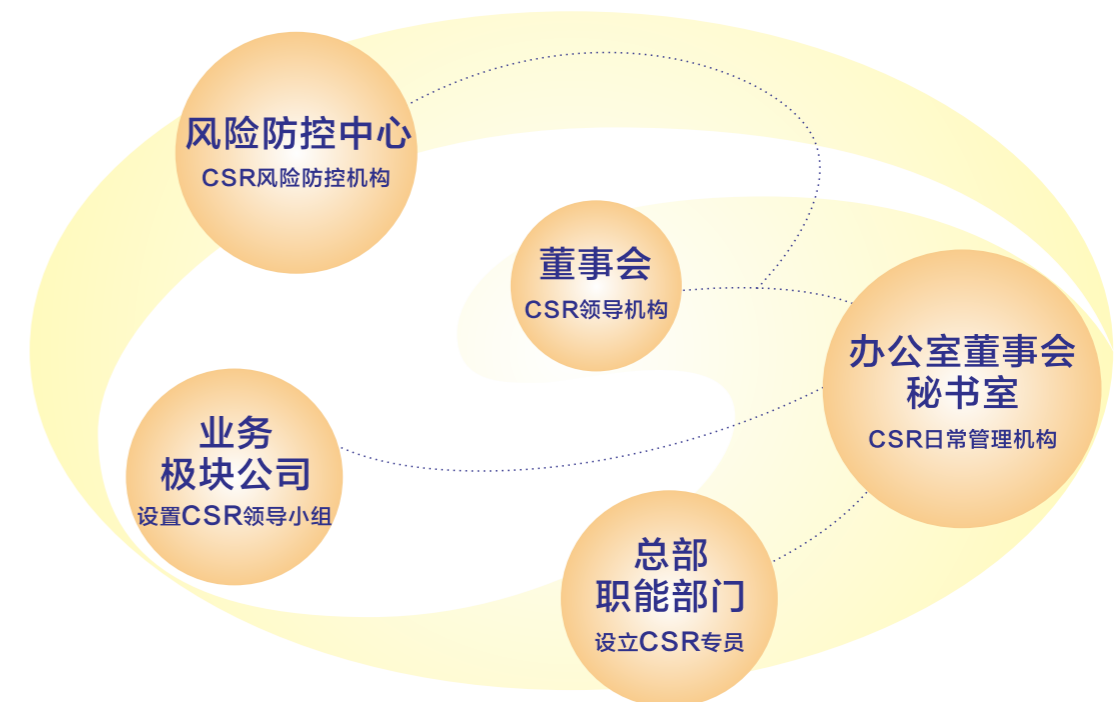


广东物资集团公司四维“钻石型”社会责任模型

3.3 责任治理

3.3.1 责任组织体系

广物集团把社会责任理念融入组织架构，建立起完善的社会责任组织体系，指引集团公司总部各职能部门及下属成员单位的社会责任实践。



广东物资集团公司社会责任组织体系

董事会作为广物集团的社会责任领导机构，是集团公司最高层的社会责任治理机构。主要负责研究、制定社会责任管理的政策、战略和规划，社会责任组织体系的调整和社会责任组织制度的修订，明确社会责任核心议题，审阅年度社会责任计划、执行情况及社会责任报告的发布。

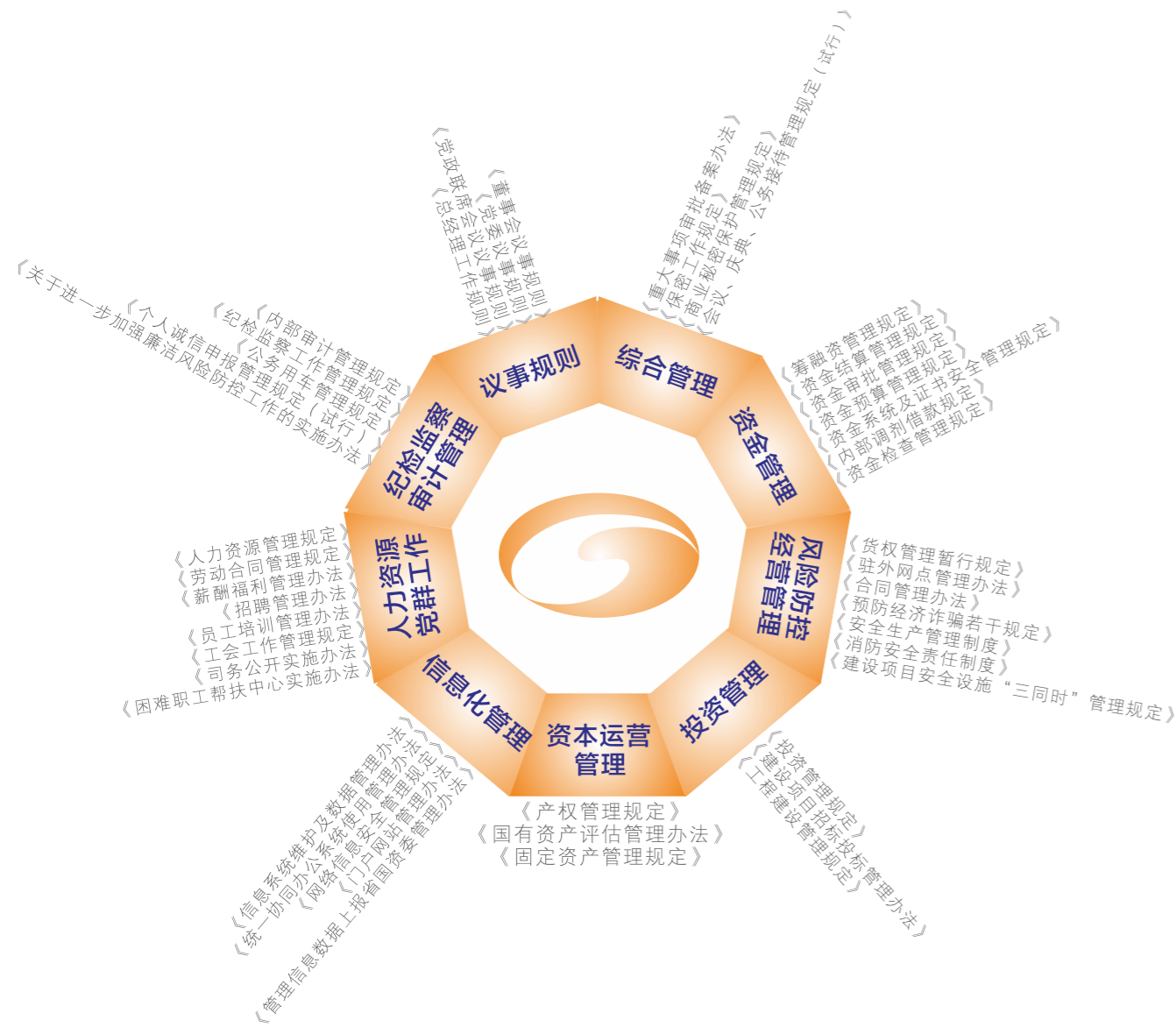
办公室和董事会秘书室是广物集团社会责任日常管理部门。主要负责落实董事会制定的各项社会责任决议，综合协调、沟通社会责任工作，组织制定社会责任工作规划和责任制度，开展社会责任培训、社会责任调研，维护与利益相关方关系，保障企业社会责任理念融入企业经营发展战略和日常运营。

集团公司各个职能部门分别设立社会责任专员，专人专职负责；下属各级企业的社会责任组织体系参照集团公司模式构建，设置企业社会责任领导小组，并落实具体负责人员及其职责。

3.3.2 责任管理制度

广物集团严格按照社会责任理念，建立健全管理制度，为利益相关方的权益保护提供制度保障。截至2012年底，已形成了基本制度、治理制度、内部控制制度等三大制度体系，内容涵盖了议事规则、综合管理、资金管理、风险防控和经营管理、投资管理、资本运营管理、信息化管理、人力资源管理、人力资源管理和党群工作管理、纪检监察和审计管理等各类系统化制度，在保证稳健经营的同时，履行社会责任的思路 and 方向更加明确，机制更加完备。

广物集团责任实践内容丰富，形式多样。例如积极创新财务管理制度，委派财务经理取得显著成效。集团公司于2011年首次在广东省属国有企业实行财务经理委派制，经过一年实践，既提高了集团会计报表信息质量，更强化了集团总部对成员企业的风险管控力度，这一举措得到了广东省国资委的高度好评与肯定。同时，还及时组织专题培训，提高专业人员素质。组织财务人员参加南方财税网5期共11天的专题培训；组织财务经理和预算编制人员到广汽贸学习预算系统；邀请恒健公司举办改革改制专题培训；等等。



3.4 责任沟通

广物集团在强化自身社会责任的同时，通过各种渠道提高财务、非财务信息披露的透明度，增进与利益相关方沟通和交流，及时了解相关方的利益诉求，定期评估、识别利益相关方对广物集团的期望，积极回应利用相关方关切。

此外，鉴于当前信息化的发展趋势，广物集团不断探索利用新型社会化媒体，如QQ、微博、微信、第三方互动平台等，搭建与利益相关方进行责任沟通的新平台，加强了与社会公众沟通。

广物集团的社会责任沟通机制

利益相关方	关注的核心议题	回应机制	责任部门
政府	合法经营 依法纳税 拉动就业 转型升级	守法规经营 响应政府号召 竭力带动就业 转变发展方式	董事会、办公室&董事会秘书室、财务管理部、 纪委办公室&监察审计部、人力资源部、 经营发展部、各成员单位
国资委	保值增值 符合规划 收益回报	促进资产增值 服从国家规划 提高利润水平	董事会、纪委办公室&监察审计部、财务管理部、 风险防控中心、经营发展部、投资发展部、 资金运营中心、资本运营部、各成员单位
员工	合法权益 发展空间 人文关怀	规范劳动合同 职业发展平台 丰富文体生活	办公室&董事会秘书室、 人力资源部&党群工作部&工会办公室、 各成员单位
客户	诚信经营 产品质量 服务水平	满足客户需求 完善营销网络 提高产品质量 提升服务水平	办公室&董事会秘书室、经营发展部、 资金运营中心、风险防控中心、 投资发展部、信息中心、各成员单位
合作伙伴	合规运作 交流互助 合作共赢	执行合作协议 加强信息互通 促进资源共享 拓宽合作领域	办公室&董事会秘书室、经营发展部、 投资发展部、资本运营部、信息中心、 资金运营中心、风险防控中心、各成员单位
社区	社区建设 社区活动 社区和谐	完善社区建设 举办社区活动 维护社区和谐	办公室&董事会秘书室、经营发展部、 投资发展部、风险防控中心、 党群工作部&工会办公室、各成员单位
环境	绿色办公 “三废”处理 环保产业	推进技术创新 实施环境评估 量化能源消耗 研发环保产品	办公室&董事会秘书室、 经营发展部、投资发展部、 各成员单位
社会	扶贫济困 捐资助学 抢险救灾	创新帮扶机制 增加慈善投入 开展志愿服务	董事会、办公室&董事会秘书室、财务管理部、 人力资源部&党群工作部&工会办公室、 各成员单位

广物集团还积极参加过国内外的社会责任沟通与交流活动。2012年，广物集团参加了广东省国资委《省属企业履行社会责任实践与政策导向》课题，为进一步推进地方国有企业社会责任工作做出了应有的贡献。同年11月28日，广东物资集团公司入选“2012年中国国有企业履行社会责任100强”，企业社会责任管理水平位居全国国有企业前列。

广东物资集团
广东，广州 <http://weibo.com/u/2510873260>
关注 0 粉丝 2万 微博 28
简介: <http://www.gdwz.com.cn>
标签: 中国500强 广东50强 汽车 金属 煤炭 石油化工 再生资源 商业地产

广物地产 官方微博
广东，广州 <http://weibo.com/guangwudichan>
广东广物房地产开发有限公司官方微博
关注 543 粉丝 10万 微博 4941
简介: 广厦千万，厚德载物！所有图片来源互联网，仅供个人欣赏，版权归原作者所有
所有，若侵犯了您的权益请联系我们，我们将在第一时间删除！
标签: 中山 肇庆 清远 海口 韶关 厚德载物 广厦千万 广东物资集团 ...
职业信息: 广物地产



广物汽贸
广东，广州 <http://weibo.com/gdqz>
广物汽贸股份有限公司
关注 115 粉丝 1万 微博 105
简介: 广物汽贸——华南最大汽车经销商集团
标签: 广物汽贸 汽车 汽车销售 汽车维修 二手车 汽车租赁 ...
职业信息: 广东物资集团汽车贸易公司

鱼珠木材
广东，广州 <http://weibo.com/yuzhuwood>
木材行业综合服务网站，[鱼珠木材网www.yuzhuwood.com](http://www.yuzhuwood.com)官方微博
关注 44 粉丝 1万 微博 932
简介: 鱼珠木材网是中国最大的木材网上贸易平台、价格指数中心！
标签: 木材行情 木材资讯 价格行情 红木家具 木材交易 木材指数

责任绩效

主营创收
纳税贡献
吸纳大学生就业
保值增值

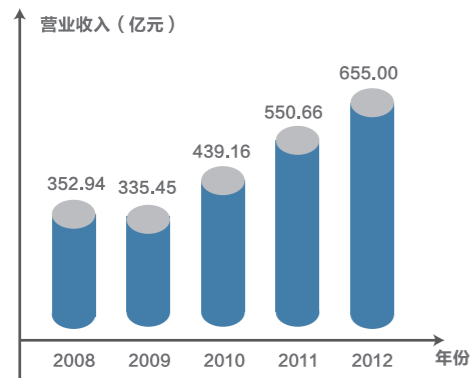
责任绩效指标是衡量企业履责状况的重要标准。广物集团不仅仅追求经济效益的稳步增长，而且致力于为利益相关方创造经济、社会、环境综合效益最大化，以此服务经济社会大局。



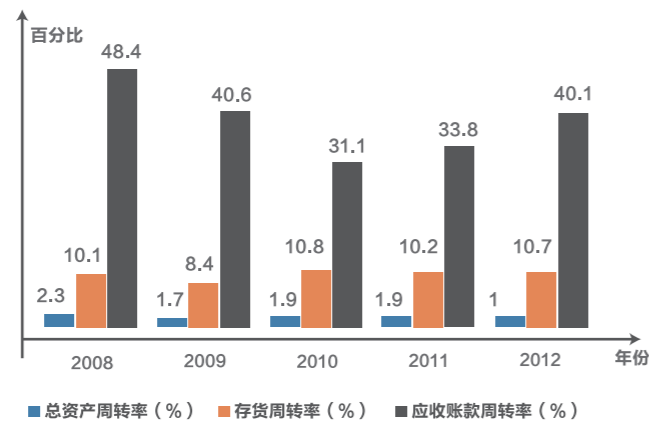
4.1 主营创收

2012年，生产资料价格大幅下滑、长时间低位徘徊，在这种市场环境极为严峻、经营环境最为困难的市场形势下，全国钢贸行业陷入了全线亏损。在全国产品市场销售疲软的情况下，广物集团通过加大转型升级和改革创新力度，积极创新商业模式，实现了经营规模逆势大幅上涨。2012年营业收入655亿元，同比增长19%，利税总额65303.70万元。其中销售额上百亿元的板块有汽车板块和金属板块。

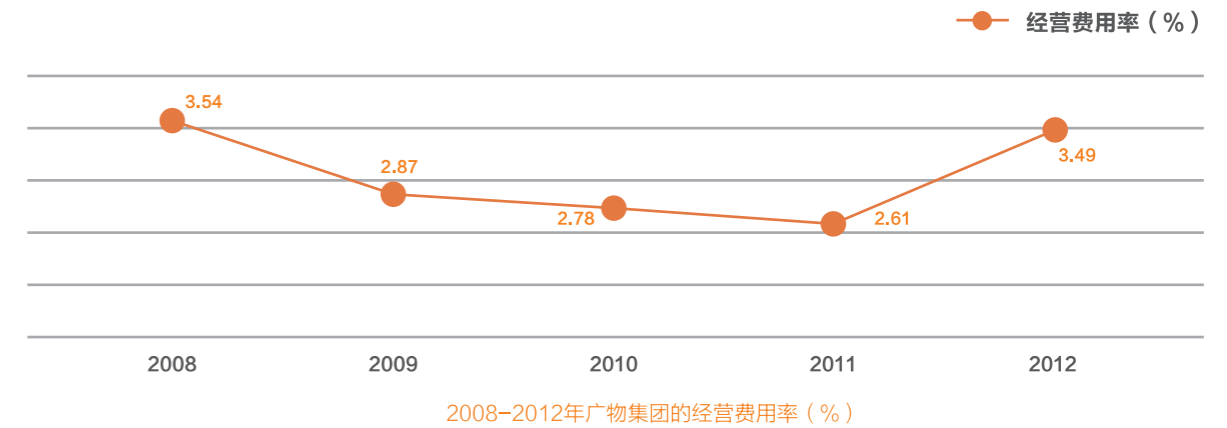
	2008	2009	2010	2011	2012
营业收入 (亿元)	352.94	335.45	439.16	550.66	655.00
利税总额 (万元)	30,237.50	72,663.20	38,508.20	101,748.70	65,303.70
总资产周转率 (%)	2.30	1.70	1.90	1.90	2.00
存货周转率 (%)	10.10	8.40	10.80	10.24	10.70
应收账款周转率 (%)	48.40	40.60	31.10	33.80	40.10
经营费用率 (%)	3.54	2.87	2.78	2.61	3.49



2008-2012年广物集团的营业收入和利税总额情况

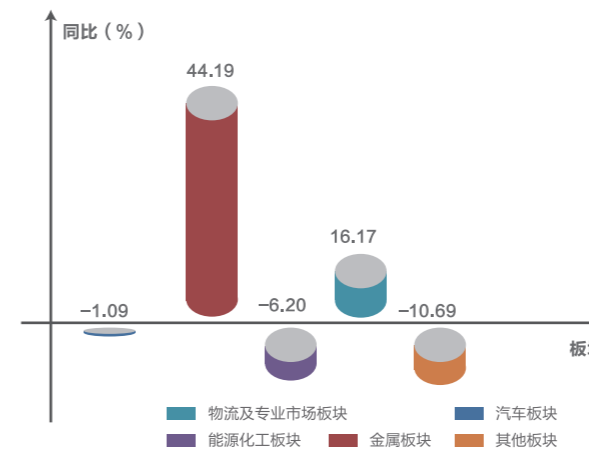


2008-2012年广物集团的总资产周转率、存货周转率、应收账款周转率

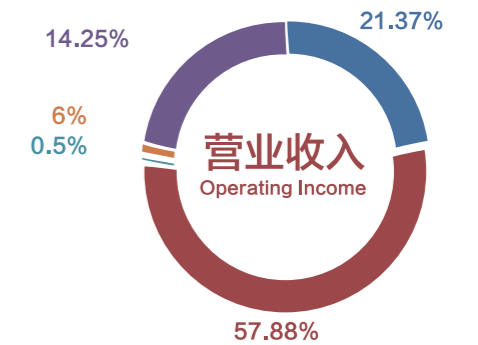


业务板块	营业收入		
	金额 (万元)	同比 (%)	占比 (%)
汽车板块	1,399,458.8	-1.09	21.37
金属板块	3,790,235.00	44.19	57.88
能源化工板块	933,270.50	-6.20	14.25
物流及专业市场板块	33,490.30	16.17	0.5
其他板块	392,324.10	-10.69	6
合计	6,548,778.70	18.93	100.00

2012年广物集团各板块营业收入情况



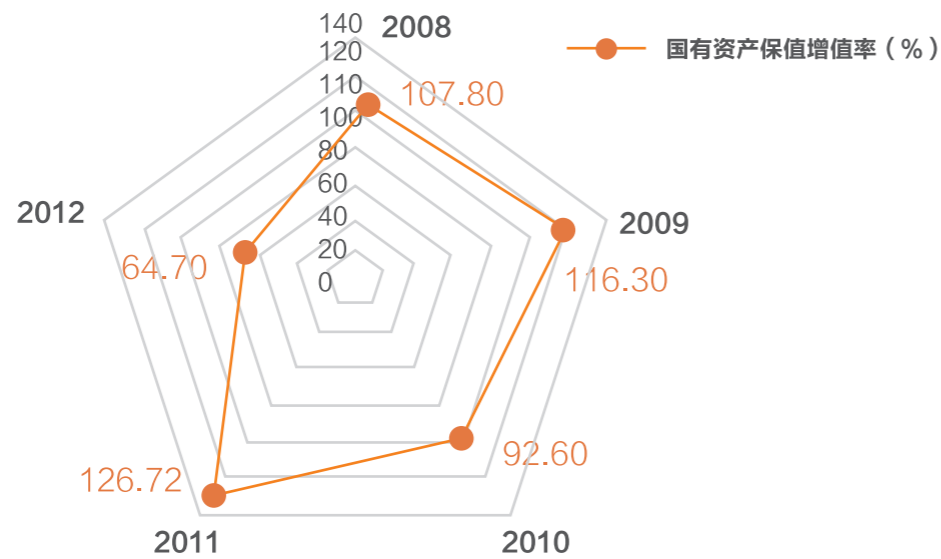
2012年广物集团各板块营业收入同比增长率



2012年广物集团各板块营业收入占比

4.2 保值增值

广物集团认真履行国有资产保值增值责任，不断提升效率和效益，为国家创造更多财富，为社会创造更大价值。2012年，广物集团在积极贯彻落实广东省委省政府的工作部署，推进“三旧”改造工作，有效盘活国有资产，实现国有资产利益最大化的同时，国有资产保值增值率也取得不错成绩。



2008-2012年广物集团国有资产保值增值率

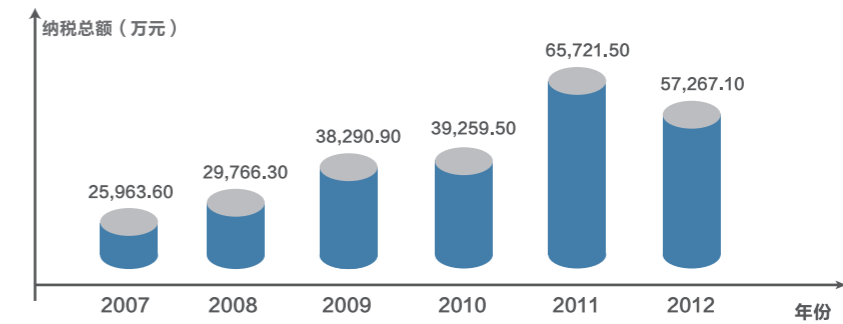
广物集团大胆探索、创新国有资本运营，通过培育上市公司，加快资本运作，实现资产定价，大幅度实现国有资产的保值增值。2012年，广物汽贸已处于上市培育阶段，计划在2015年进行上市申报；已着手计划在鱼珠木材、林产业、广物地产等下属企业中再培育两家上市公司；广物地产力争2013年实现在境外上市。

2011年11月8日，广物汽贸股份有限公司成功创立，标志着广物汽贸整合改制取得阶段性成果，也标志着广物集团向资本市场迈出了具有重大战略意义的一步。



4.3 纳税贡献

依法纳税是一个企业应尽的公民义务和社会责任。广物集团自成立以来，一直遵守政府相关的法律、法规，始终坚持依法纳税、诚信纳税。2007—2012年，广物集团累计纳税25.63亿元，有力地支援了国家建设。

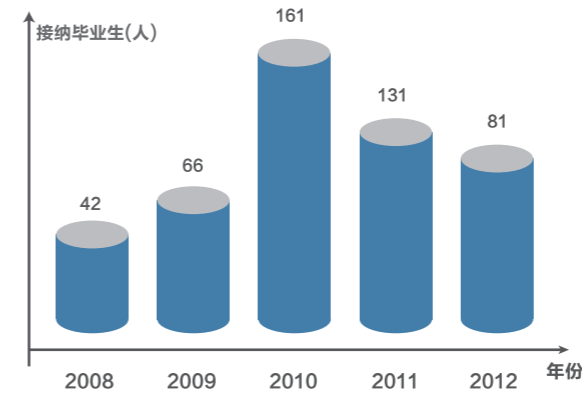


2008-2012年广物集团纳税总额

4.4 吸纳大学生就业

2012年，受国际经济形势影响，国内一些企业纷纷裁员以求自保，国内大学毕业生就业难的形势更加严峻。但广物集团深知吸纳大学生就业既是为今后的发展夯实人才基础，更是在特殊环境背景下履行企业公民责任。

2008—2012年，广物集团采取积极行动吸纳优秀大学毕业生，通过参加高等院校招聘会、网上招聘、举办集团内部见面会、面试、实习、考核等环节，共录用优秀应届毕业生481名。



2008-2012年广物集团接纳毕业生情况



2012年大学生招聘会

除上述招聘之外，还联合经销商、供应商以及下属企业，继续采取一系列措施，包括鼓励和引导大学生参加就业见习等，以实际行动响应国家号召，保障高校毕业生实现就业。

卓越运营

保障物资供给
拓展服务空间
打造电子广物
关爱员工发展
重视安全生产

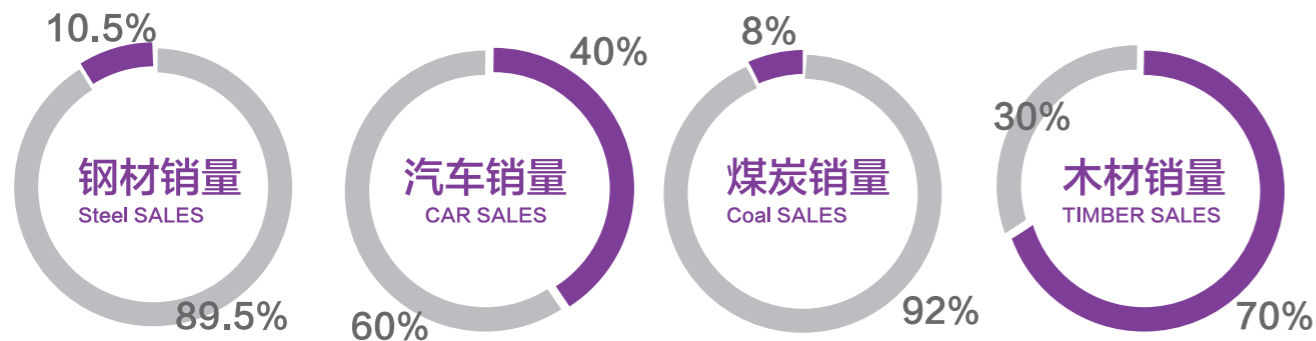
广物集团依托雄厚的经营实力、自身的专业运营和优秀的管理团队，根据市场形势变化不断调整经营策略，追求卓越运营，不断推动科学发展、稳健发展和跨越发展。



5.1 保障物资供给

1997年以来，广物集团坚持“有所为，有所不为”的经营原则，集中人、财、物，坚持抓好政府关心、广东短缺，能做到在珠三角排名第一的高值、大宗的生产资料商品经营，在“泛珠三角”发挥龙头带动作用。

2012年，广物集团钢材全年累计销量为630万吨，占广东省市场的10.5%；汽车全年累计销量为14万辆，占广东省市场的40%；煤炭全年累计销量800万吨，占广东省市场的8%；木材全年累计销量430万立方米，占广东省市场的70%。



“广东物资集团改革、发展工作有重点、有步骤、有成效，积极推进主业经营集约化、汽车贸易连锁化、金属贸易网络化、物流服务现代化、经营管理信息化，值得表扬，要再接再厉，当好我省流通服务业的排头兵。”

——2011年7月5日，时任广东省省长黄华华《在全省国有企业改革与发展工作会议上》的讲话

“物资集团工作做得好，好在他们审时度势，抓住机遇，积极组织大宗资源性物资的进口贸易，增进了价差、汇差、息差的多重收益。”

——2011年10月25日，时任广东省常务副省长朱小丹《在全省促进进出口工作会议上》的讲话

“物资集团积极推进企业科学发展，在改革方面形成了比较健全的企业体制，在发展方面形成了较大的经营规模，有力确保了国有资产的保值增值，为广东的改革开放和现代化建设事业做出了积极贡献。”

——2012年12月10日，广东省委常委、常务副省长徐少华《在省物资集团调研时》的讲话

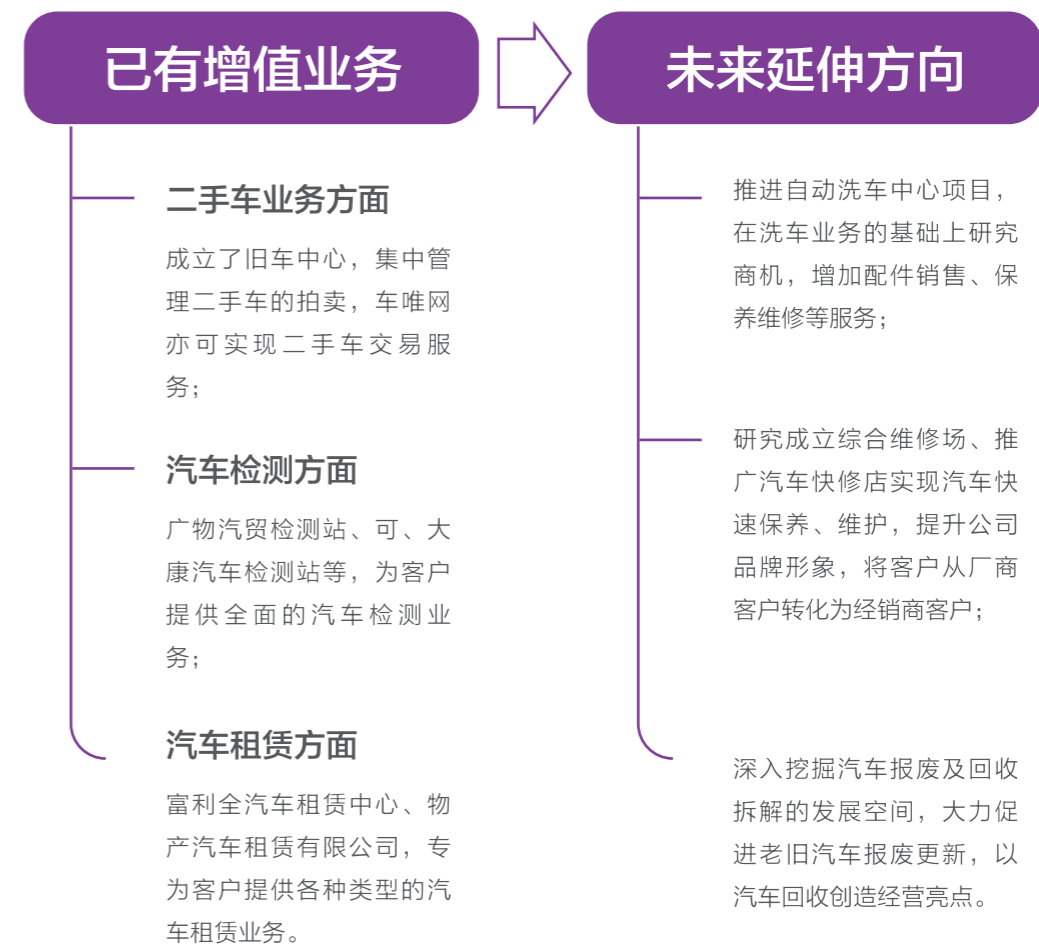
5.2 拓展服务空间

广物集团奉行“服务创造价值”的经营理念，不断完善服务体系，提高服务标准，提升服务效益。

5.2.1 延伸产业链条，增值服务利润

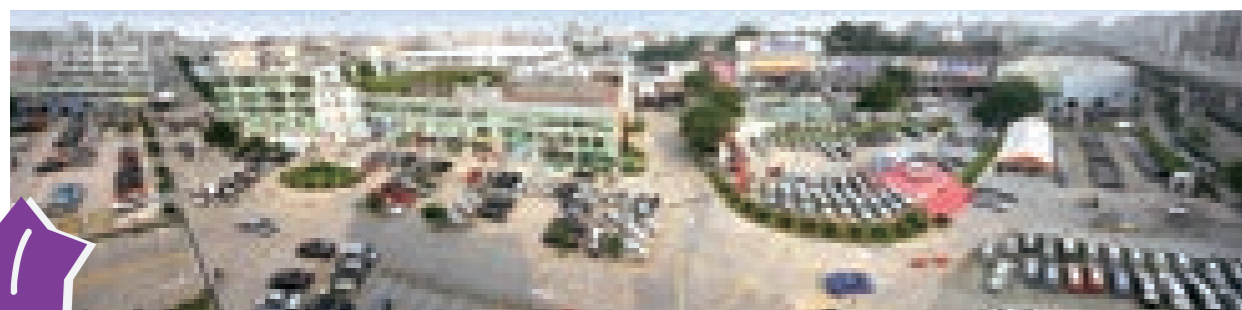
广物集团不断在产业链的上下游延伸服务，延伸价值链、服务链，向服务要利润，打造供应链集成服务商。如广物汽贸自2011年起将延伸服务全面纳入营销收益范围以来，延伸服务收入快速增长，2012年实现维修产值11亿元，同比增长22%。

广物汽贸延伸服务链条



5.2.2 建设专业市场，提升服务效能

广物集团发挥历史土地资源较多的优势，兴建了“广东汽车市场”、“广东金属物资市场”、“广东鱼珠国际木材市场”和“广东电器市场”等4个规模大、功能全、档次高、管理好的专业市场。依托专业市场，在全国首创了“广物汽贸”汽车连锁经营模式，开办了金属、木材中高级批发市场，形成了“广州金属价格”、“广州木材价格”，创造了竞争发展的独特优势。



1



2



3



4

1. 广东汽车市场

地址：广州市白云区机场北路408号

广东省乃至华南地区首屈一指的机动车集散交易中心，占地7万平方米，代理经销150多个型号的进口、国产名车，常年备有3000多辆展车供客户选择。2007—2012年，销量超过68万辆，高居广东省首位。

2. 广东金属物资市场

地址：广州黄埔西区茅岗路1103号

华南地区规模最大、功能最齐全的大型金属物资集散地，占地22.6万平方米，驻场客户的业务覆盖全国。2012年，市场经营主体广东省金属材料公司销售钢材105万吨（含钢坯），完成销售量293万吨（含钢材在内的所有品种），营业收入84亿元，居广东省第一。

3. 广东鱼珠国际木材市场

地址：广州市黄埔大道东838号

华南地区规模最大、品种最多的大型木材专业批发市场、著名的名贵木材交易集散中心、价格重心和信息发布中心，占地36万平方米。2012年实现木材及制品交易量410多万立方米，市场交易金额246亿元，占全国木材批发市场份额的40%，码头集装箱吞吐量38万标箱。

4. 广东电器市场

地址：广州市荔湾区黄沙大道155号(如意坊)

广东唯一一家由省府批准设立的大型电器批发市场，占地约3万平方米，内设400多个双层铺位，已有数百家电器厂商驻场经营。2012年销售额十几亿元。

此外，专业市场带动了原有土地物业的保值增值，2012年四大专业市场经营土地286万平方米，比1996年增加166万平方米，增长了1.4倍。原烂尾工程东莞泥洲码头已改造成3万吨码头；原几乎废弃的300吨黄埔鱼珠码头改造为万吨码头；广州开发区和番禺新造码头增加停泊能力到5000吨。

5.2.3 拓宽便民渠道，革新服务理念

广物集团积极拓宽便民渠道，以客户为中心，不断为客户提供增值服务。广物汽贸在国内率先探索提供全过程、全方位的“一条龙”特色服务，包括新车交易、展示、租赁；旧车置换、评估、拍卖；汽车维修、检测、配件供应、美容、年检、24小时紧急救援，能在一个工作日内完成交款、提车、上牌、用车等全程服务。



公安交警：车辆管理所



市国税局：车辆购置税代征点



地税局：车船税代征点



环保局：机动车排气检测示范站

广物汽贸的“新车销售、维修服务、二手车交易、汽车租赁”四大连锁经营体系

购

代理奥迪、通用、大众等几十个中外汽车品牌，拥有连锁店160多家，销售网络覆盖全国十多个省份30多个大中城市。截止2012年底，累计销售汽车超过百万辆，销售规模1000亿元，销量分别占广东和广州市场份额的30%和50%。

修

已建成奥迪、凯迪拉克、上海大众、上海通用、一汽大众、广汽丰田、广汽本田、东风本田、东风日产、长安福特等近50个品牌特约维修站，年维修汽车愈40万台次，位居广东省首位。

租

广东富利全租赁有限公司和广东物产汽车租赁有限公司拥有1000多辆各类营业汽车，可为客户提供出租及轿货车物流配送服务，是目前广东省内规模最大的汽车租赁企业之一。

换

广东旧机动车交易有限公司是全国最早从事旧车经营活动的国家级旧车经营企业，主要办理旧机动车交易过户、旧机动车购销、汽车置换、代理过户等业务。截至2012年底，已累计办理旧机动车交易30多万辆，交易量居广东省第一、全国第二。

5.3 打造电子广物

广物集团将信息化建设与管理模式创新相融合，大力发展电子商务，用电子信息技术改造提升传统产业，2012年已经初步形成了电子商务大平台与若干专业子平台相结合的“1+N”的架构，效益显著。

- 鱼珠木材网建立了交易监管仓，完善了撮合交易功能；
- 鱼珠·中国木材价格指数发布，体现着广物集团在国内乃至全世界的品牌实力；
- 华南钢材物流网优化、提升电子商务服务功能，提高服务质量；
- 钢材价格指数2012年6月5日试运行，体现着广物集团在钢材行业的龙头作用；
- 车唯网开通银联电子支付功能，完善二手车拍卖功能，标志着汽车电子商务已整装待发。



2012年11月15日，集团公司魏薇副总经理参加省属企业电子商务工作会议，并作典型经验介绍

截至2012年底，已建成18个网站，其中6个为行业性电子商务网站。2012年交易规模160亿元，会员数117.5万人，新增加会员数5205个。网上拍卖二手车上千辆，木材网上实现撮合交易10亿元，创100万元网上收益，鱼珠物流通过提供信息增值服务，收取会员信息费381万元。

南粤幸福活动周·广货网上行

2012年8月31日，在广东省政府组织的“广货网上行”启动仪式中，由广物集团搭建的“华南大宗物资交易中心”平台入选“广货网上行”B2B十大电商平台之一，成为广东省属国企中首批唯一入选的十大B2B电商平台。在启动仪式上，该平台被指定为现场演示平台之一。其中，广物集团拿出420多个广东品牌让利180万元惠及消费者等情况，大大增进了集团公司的社会和行业影响力。



2012年9月29日“南粤幸福活动周·广货网上行”活动，中共政治局委员、原广东省委书记汪洋、广东省省长朱小丹与广物集团工作人员亲切交谈。



2012年8月31日，蔡朝林董事长向刘志庚副省长汇报了广物集团“广货网上行专区”的秒杀活动等情况。

“1+N” 电子商务平台

1个总平台：华南大宗物资交易中心（www.hndzwz.com）

N个子平台：

钢铁王国（www.gtwg001.com）

华南大宗物资交易中心钢材行业电商平台——钢铁王国（www.gtwg001.com）于2013年6月试上线，提供现货超市的交易模式，将成为华南地区最大的现货钢材电子商务平台。

鱼珠木材网（www.yuzhuwood.com）

全国木材行业最大的资讯和交易平台，是国家和广东省重要生产资料价格监测网站、广州市中小企业电子商务服务提供商。截至2012年底，网站入驻国内会员17万个，国外会员近4000个，全世界100多个国家和地区的企业商家在鱼珠木材网上获取木材价格资讯、进行展示交易等商务活动。

车唯网（www.chevip.com）

国内首家面向车主、提供专业汽车服务的网站，主要提供二手车处置、二手车网上拍卖、二手车评估、机动车交易过户、车主俱乐部、车管综合业务代办等业务，已为近100万名会员提供了专业服务。

华南钢材物流网（www.gdwl.cn）

华南地区影响力最大的钢材物流网站。主要为全国各地的广大钢材经销商、厂家、银行、物流商和终端用户提供钢材交易和库存等信息的实时查询、货物跟踪、价格行情、市场分析等增值服务。2012年拥有近2万名会员。

南方家电批发网（www.ceapf.cn）

南方家电批发网是以中国家电批发市场行业为基础建立起来的商务网站，为中国家电批发行业的买、卖家提供专业的商务信息交互平台，主要包括商铺、产品、客户服务、代理网点、地图导航等服务模块。



“十二五”期间，广物集团将以现行实体贸易为基础，以专业市场、物流园区网络体系等为依托，形成“实体+虚拟”经营模式，构建“华南大宗物资电子商务平台”，下设汽车、金属、木材、能源化工、再生资源、林产品、专业市场等七个大宗物资子平台，力争用5年左右的时间成为国内最大、全球有影响力的大宗物资电子商务交易平台。

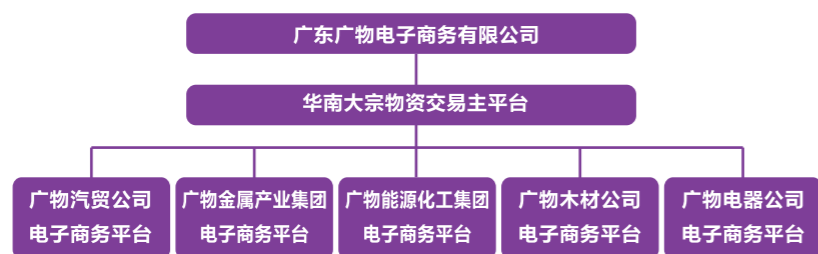
5.4 关爱员工发展

员工的成长是企业持续发展的重要基础和保障。广物集团在充分调动干部员工积极性、创造性，让员工为企业作出贡献的同时，始终坚持以人为本，关爱员工、依靠员工、凝聚员工，为员工创造成长空间，让员工与企业同步发展。

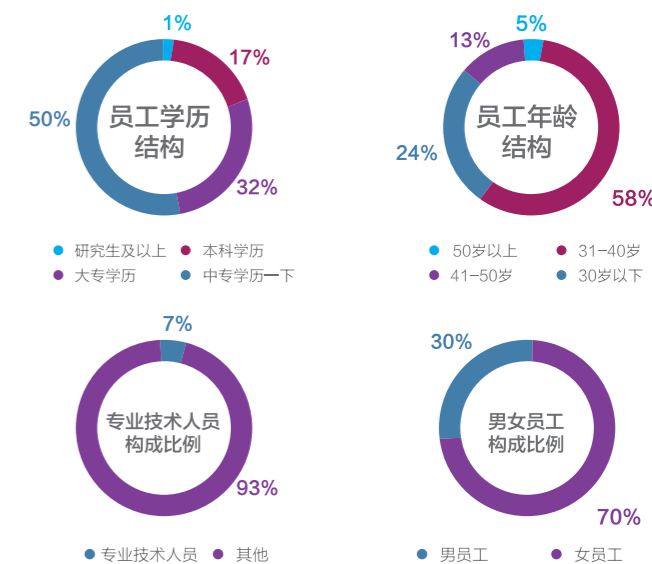
5.4.1 保障员工权益，营造和谐稳定氛围

广物集团尊重、保护人权，禁止任何基于种族、肤色、性别、年龄、语言、财产、国籍、人种、残疾、怀孕等形式的就业歧视，禁止强迫劳动。截至2012年底，共有员工9103人，其中男员工6378人，女员工2725人；大学本科及以上学历1630人，40岁以下7417人，专业技术人员667人；女性管理人数1252人，占比14%。2012年，雇佣残疾人26人，员工流失率6%。

广物集团电子商务组织架构（截至2012年底）

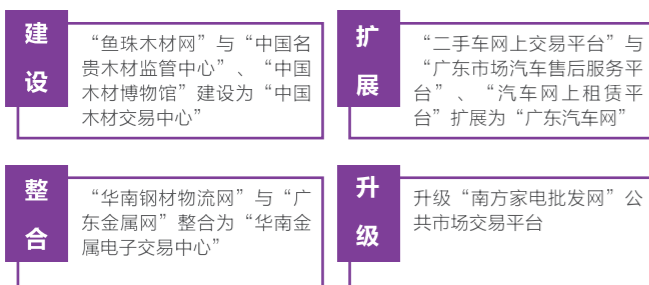


- 平台将实现以下功能** 大宗商品信息采集、信息发布、价格形成、网上撮合、现货交易、银行业务、物流服务、加工配送等。
- 平台将提供以下金融服务** 通过与第三方支付平台的合作，实现与各银行支付系统的集成。以供应链管理为重点，整合上下游关联企业相关资源，最终解决关联企业融资难题，有效推进相关行业企业的生存和发展。
- 平台将创造以下增值服务** 运用云计算、物联网技术与企业ERP信息系统对接，将平台上相关行业客户的核心业务流程、客户关系管理等都延伸到平台上，使产品和服务更贴近用户需求，实现厂商、客户与需求的点点直接，提高市场反应速度、降低库存占用、节约物流成本、加速资金周转，创建形成新的社会价值链，共同推进广东乃至华南、全国、全球大宗商品市场的平稳、健康发展。

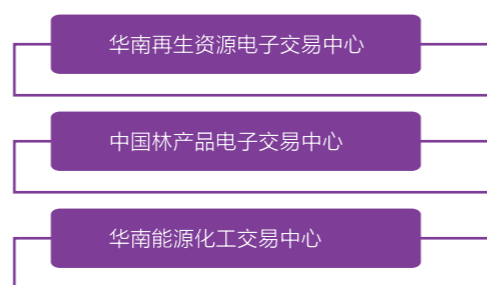


推行员工本土化政策，招聘更多的本地居民为公司员工。例如在广物汽贸的带动和吸引下，广州市白云区“机场路—黄石路—广从路”一带，现已汇聚了几十家汽车和汽车产品经营企业，带动周边地区增加2万多个就业岗位，同时也为当地金融、物流、广告、建筑等相关行业和本地居民带来了更多的就业机会。

改造升级4个行业性网站



加快新建3个子平台



- 落实《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，维护员工合法权益；严格按照国家规定，享受带薪休假；
- 严格执行国家薪酬分配政策，建立并完善薪酬与业绩考核相结合的多元化薪酬体系；
- 制定《广东物资集团公司薪酬福利管理办法》，坚持男女同工同酬，坚持发展成果与员工共享，确保员工工资合理、有序增长；
- 制定《广东物资集团公司劳动合同管理规定》，努力推进劳动合同工作；
- 为员工交纳养老、医疗、失业等各项社会保险，以及高温天气补助、医药费、职工子女补贴、职工困难补助、防暑降温费、职工食堂、补贴津贴等。

广物集团“三个100%承诺



坚持和完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，深化司务公开，持续推行职工代表监督干部竞聘的制度。2012年2月，组织召开了“广物集团2012年职工代表大会”，各成员单位也都分别召开职代会，确保职工的知情权、参与权和监督权。



畅通与基层员工的沟通渠道，建设互动平台，为基层员工提供各种有效的沟通、申诉和反馈渠道，让员工的声音能及时汇聚到集团高层。

- ① 建立领导定期调研制度，了解各类职工的意见、呼声和诉求；
- ② 集团公司总部每月召开经营分析会、每周召开总经理办公会；
- ③ 开通了职工意见箱、董事长信箱、手机微信；
- ④ 开办了每周一次的“广物手机报”、每月一期的有声电子杂志“润”。

积极关注员工心理健康，通过开展心理咨询、建立健康档案、举办专题讲座、发放心理辅导材料等，提供精神关爱和心理健康咨询服务。

2012年10月19日，华南师范大学博士、心理学教授刘学兰做“维护心理健康，塑造阳光心态”讲座

呵护女职工权益，严格遵守有关女职工保护的法律法规。组织部分女工干部参加广东省总工会举办的《女职工劳动保护特别规定》讲座；发挥女员工优势，组织女职工外出参观学习；采取孕检、休假、补助等措施，关注女员工的身心健康。



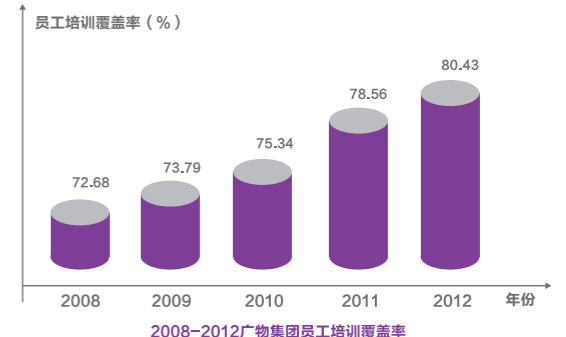
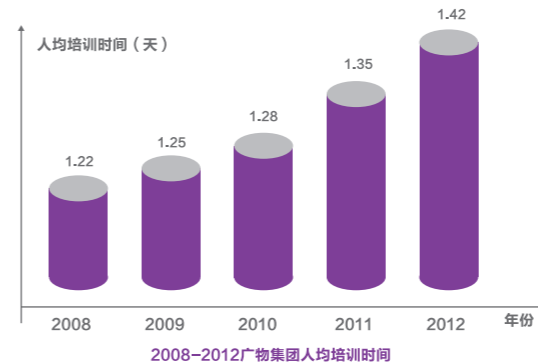
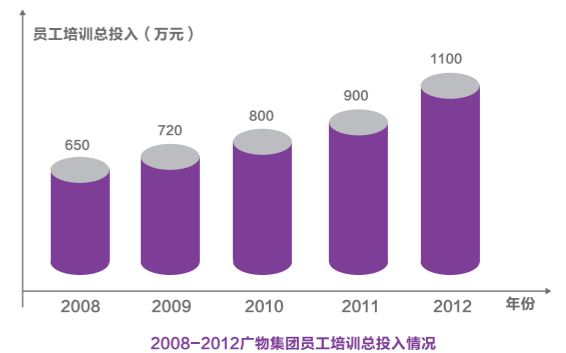
2012年3月7日下午，广物集团召开“三八”节女员工座谈会

“三八”节慰问及旅游活动

组织离退休人员过好组织生活，按政策落实老干待遇，为老干订阅报刊杂志，逢年过节对老领导、高龄、住院人员进行经常性上门慰问。

5.4.2 加强素质教育，塑造职业发展平台

广物集团坚持加强员工素质教育，通过送外培训和鼓励、支持在职学历教育等方式，增强员工建功立业的能力。2012年，员工培训总投入1100万元，人均培训时间1.42天，员工培训覆盖率80.43%。



“广物小学堂”是一个面向广物员工，以“讲学现代经营理念，把握经济运行脉搏，交流管理工作心得、提升团队综合素质”为宗旨的交流平台。每月举办两期“广物小学堂”，每期根据授课内容，针对不同岗位职工讲课。2012年已经开设了多场培训，包括新员工入职培训、“商务礼仪”培训、“互联网精神”分享、学习十八大精神专题党课辅导等，参训职工达到1000多人。

朝阳计划

“朝阳计划”就是每年在高校毕业生正常招聘计划之外，吸收一批具有发展潜力的高校毕业生作为“朝阳计划”的培训生，从基层岗位做起，有计划、针对性进行培养，并定期进行考核评估，不断进行筛选与淘汰。通过多年的持续培养，为集团公司培养优秀人才和后备干部，实现企业的可持续发展。

第一期“朝阳计划”从2011年、2012年新入职的员工中，挑选工作表现良好、业务素质过硬的10名研究生；第二期“朝阳计划”由集团人力资源部主导直接从高校招收即将毕业的研究生15人，以后每年根据情况进行调整。



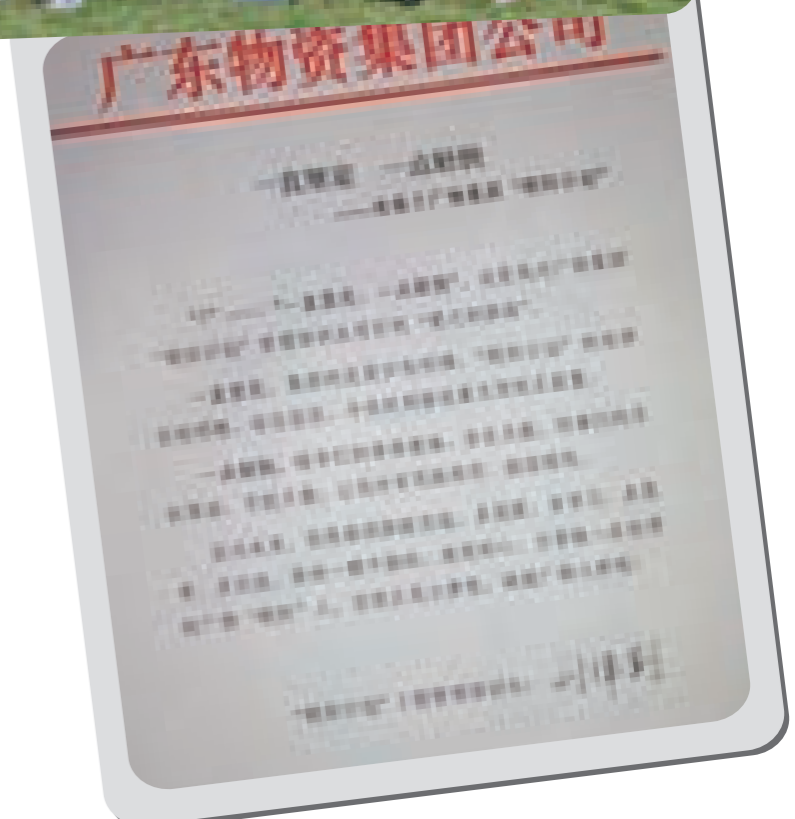
“广物小学堂”正式开讲

原国家商务部副部长、
中国商业联合会会长
张志刚作报告

中国物流与采购联合会副会长
蔡进作报告

注重加强共青团组织建设

- 组织开展青年技能训练、职业技能大赛、青年岗位能手、青年文明号等评比活动，引导青年爱岗敬业、创造一流工作业绩；
- 组织开展第二批“圆梦计划，广物100”活动。176名青年员工积极报名参加2012北大秋季班招生考试，录取入学124人；
- 组织第二批、第三批企业团组织完成《青年思想引导大纲》工作。



5.4.3 健全考核体系，畅通员工晋升渠道

广物集团不断优化选人用人机制，率先引进竞争机制，通过引进一批、提拔一批、交流一批，建立起一套“干部能上能下、人员能进能出、工资能高能低”的灵活机制，为员工的职业发展不断创造平台。2012年，采取“自主组合、集体竞聘”的方式进行公开竞聘，直接产生航兴公司总经理、副总经理各一名，成为广东省国资委组织工作的一项创新。同时启动了7大类23个中层副职岗位的集体竞聘，营造了公开、积极的选人用人良好环境。

加大引进和培养创新型人才的力度，建立支持创新的各类制度，包括培训制度、创新激励和绩效考核制度、人才保留制度以及沟通制度，设立创新奖励基金，对创新成果突出的部门和人才给予一定的奖励。2012年，集团公司从央企、省属国企、事业单位和外资企业分别引进了人力资源管理、财务管理、信息技术和金融业务等多位专业人才，较好地充实了管理人才队伍。



5.4.5 体现人文关怀，构建“幸福广物”

广物集团坚持以人为本的价值理念，十分重视人文关怀，持续开展“春送岗位、夏送清凉、秋送助学、冬送温暖”活动，全方位关爱员工。

- 充分发挥“困难职工帮扶中心”作用，及时对重病、困难职工给予资金帮助。2012年，组织慰问国家级、省级劳动模范，特困职工等70人次，送去慰问金8万元。开展“金秋助学”活动，资助11个贫困家庭小孩读书，发放助学金1.1万元。
- 设立互助基金，采用员工捐款、行政拨款、工会经费投入等多种方式筹集资金，平均每年向家庭有困难的职工发放补助10多万元。
- 开展“送清凉饮料”活动，慰问无害化中心医疗废物处理站、金属回收公司拆解中心、广物汽贸广佛汽车城等单位高温期间奋战在经营一线的员工。
- 每年定期组织员工体检，员工体检覆盖率100%，使员工以更健康的体魄投入到工作中。
- 创建“家庭医生”健康在线，为员工及家属提供在线医疗咨询。



5.4.4 丰富文体活动，增强企业文化活力

广物集团注重员工工作与生活的平衡，组织开展以“我爱广物、共建幸福”为主题的形式多样、有益身心的文体活动，大力开展企业文化建设，既丰富了职工的业余生活，又增强了归属感和企业凝聚力。

- 设立员工俱乐部，定期组织业余文化活动；
- 制定“职工文体活动方案”，成立网球队、篮球队、羽毛球队、瑜伽班等，
- 利用各种传统佳节，组织员工参加歌咏比赛、演讲比赛、诗歌大赛等；
- 利用节假日，组织开展趣味性、娱乐性和竞技健身相结合的体育活动；
- 组织优秀员工，外出旅游；
- 年底评选表彰一批开展职工文体活动的先进集体和个人。



广物集团员工一系列活动掠影

5.5 重视安全生产

广物集团高度重视安全生产，广泛发动员工积极参与安全知识竞赛、讲座、应急演练等活动，多形式、多渠道地开展宣传教育活动，引导和启发广大员工“关注安全，关爱生命”，提高安全意识和技能。

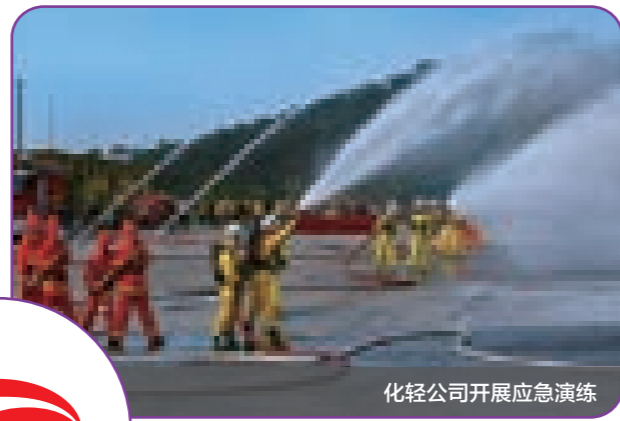
- 设立安全生产领导小组，完善规章制度，对新进员工进行专业技能培训及岗前培训；
- 推进标准化建设，建立“安全生产标准化”体系；
- 对重点监管的物业及设施建立专门的档案并指定专人负责；
- 特种作业人员实行100%持证上岗；
- 定期开展安全大检查，制定并实施“安全生产月”活动方案、消防演练活动实施方案、生产安全事故应急预案；
- 定期为员工发放工作服、防护设备及防护用品；
- 定期组织开展安全生产知识讲座、培训，定期维护保养消防设施；
- 开展消防安全知识宣传、讲座，邀请消防专家授课，观看交通安全教育影碟等。

无重大
环境污染事件

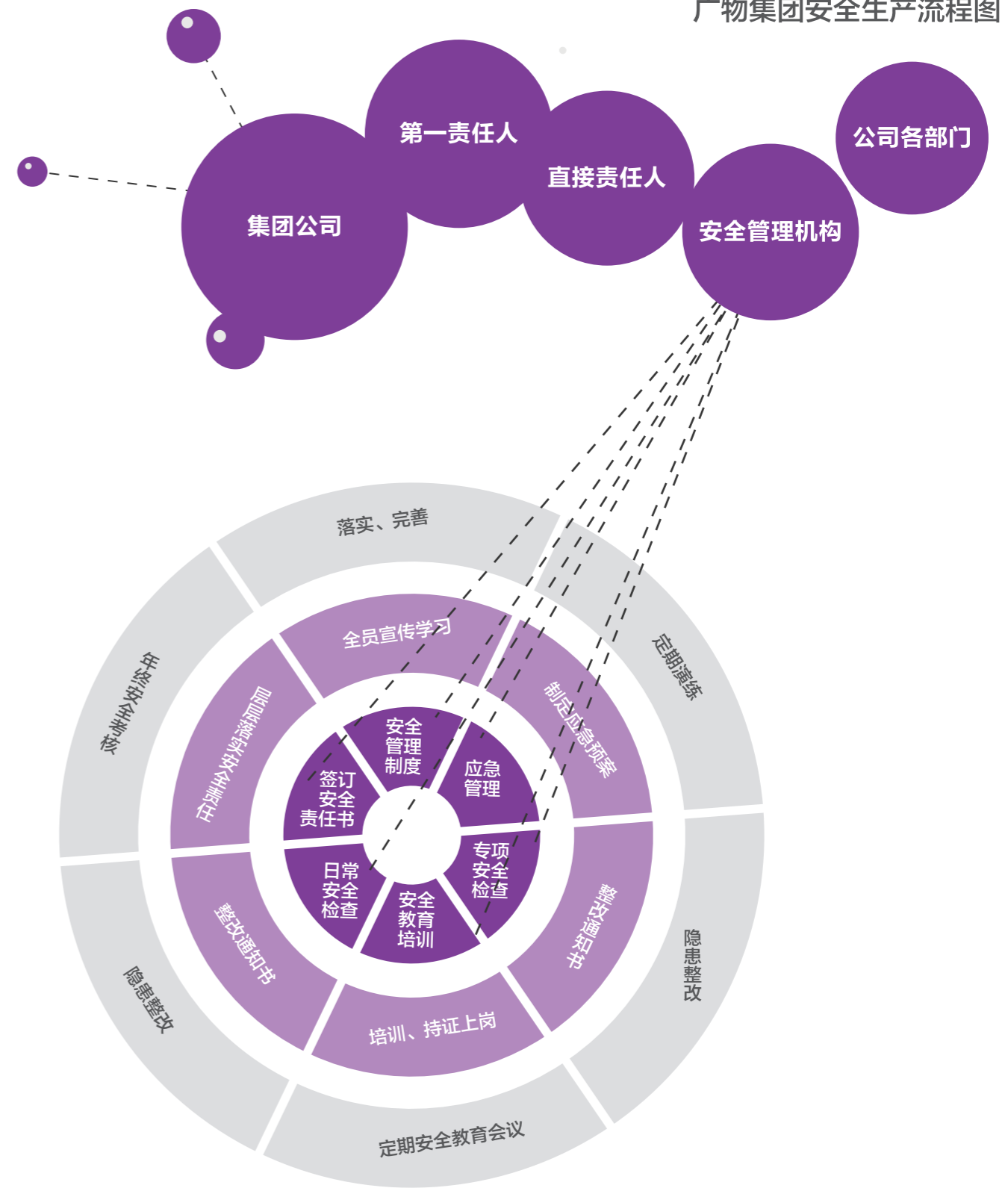
无重大
安全生产事故

无重大
员工伤亡事故

三无
承诺



广物集团安全生产流程图



诚信运营

真诚服务客户
谋求合作共赢

携手商业伙伴

秉承“以信立企、以诚交友”
的理念，广物集团严守企业公民道
德，恪守国家法律法规、国际贸易准
则、行业准则、市场规则，力促公平
运营，不断促进行业健康、有序发
展。



6.1 真诚服务客户

广物集团始终遵循“客户至上”的服务理念，潜心为客户提供专业、可靠、全方位的支持和保障，为客户创造价值，与客户共同成长。

6.1.1 满足客户需求

广物集团形成了较完善的营销网络，主营业务已在“泛珠三角”区域取得了市场主动权，最大限度地满足客户需求。

- ① 汽车连锁销售网点不断扩张，取得了国内主要汽车、钢铁制造企业的代理销售权；
- ② 金属材料经营网点达136家，发展了一大批有实力的大型终端客户，市场终端控制能力大大增强；
- ③ 燃料公司与中国五大发电企业及广东粤电集团建立战略合作关系，市场煤销售不断扩大；
- ④ 国拍公司创新网络营销、平面营销、立体营销等营销模式，扩大了拍卖信息的覆盖范围；
- ⑤ 与银行、证券公司等金融服务机构建立了良好合作关系，企业的销售品牌、服务品牌得到广大消费者广泛认可，公信力不断提高。

建材公司的销售网络图

广物汽贸的销售网络图

6.1.2 稳定客户关系

广物集团致力于客户关系体系建设，不断提升服务客户能力，建立起稳定的客户关系；同时制定严格的客户信息保护制度，确保规范执行，对任何盗窃、利用客户商业信息的行为，一经查实，立即追究相关责任人的法律责任。2012年，广物集团未发生一起客户信息泄露事件。



- ① 专业市场组织召开优秀商户年度表彰大会，调动全体商户学先进、争先进，营造文明和谐市场氛围；
- ② 金属回收公司着力做好大客户、重点客户的动态跟踪管理工作，建立客户评价体系，充分利用客户意见持续改进；
- ③ 物兴公司将客户满意度当作专卖店的“生命工程”来抓，将厂家的满意度返点看作利润增长点，切实提升客户的满意度和忠诚度；
- ④ 进出口公司开发了客户交易统计表、客户担保到期提醒模块、客户信息检索模块、赊销帐龄表等，更加方便开展客户管理工作；
- ⑤ 鱼珠物流基地由以前的“被动等客上门”转变为“主动上门迎客”，同时指定专人负责“客户关系”。

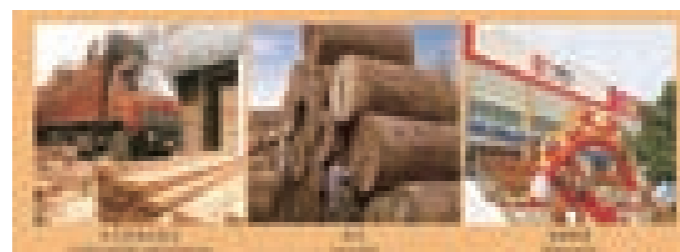
6.1.3 提供专业服务

鱼珠物流基地不仅为客户提供客户货物进出库明细和库存实时查询及信息发布、语音传真查询等增值服务，而且还为客户和广大会员提供当日货物进出库数量、库存品种、当日价格、市场分析、货权质押等大量及时、准确的钢材市场信息。2012年，专门给银行开展货权质押业务，提供了国内首家网上监控服务，既方便了银行对质押货物的即时查验和管理，又增强了“鱼珠物流”品牌的含金量。

鱼珠国际木材市场一直践行“购物到鱼珠，服务零距离，消费无顾虑”的理念，市场内设置木材检验检尺机构，为客户提供鉴定服务；聘请木材专家、教授为商家讲授木材专业知识；传递国内外木材贸易规则、提供保税服务和转口贸易结算服务；制定市场文明经营公约，设置了消费者投诉意见箱，受理消费者投诉事项，促使经营者诚信守法经营。



日中木材与木制品研讨会



鱼珠木材市场提供的专业服务

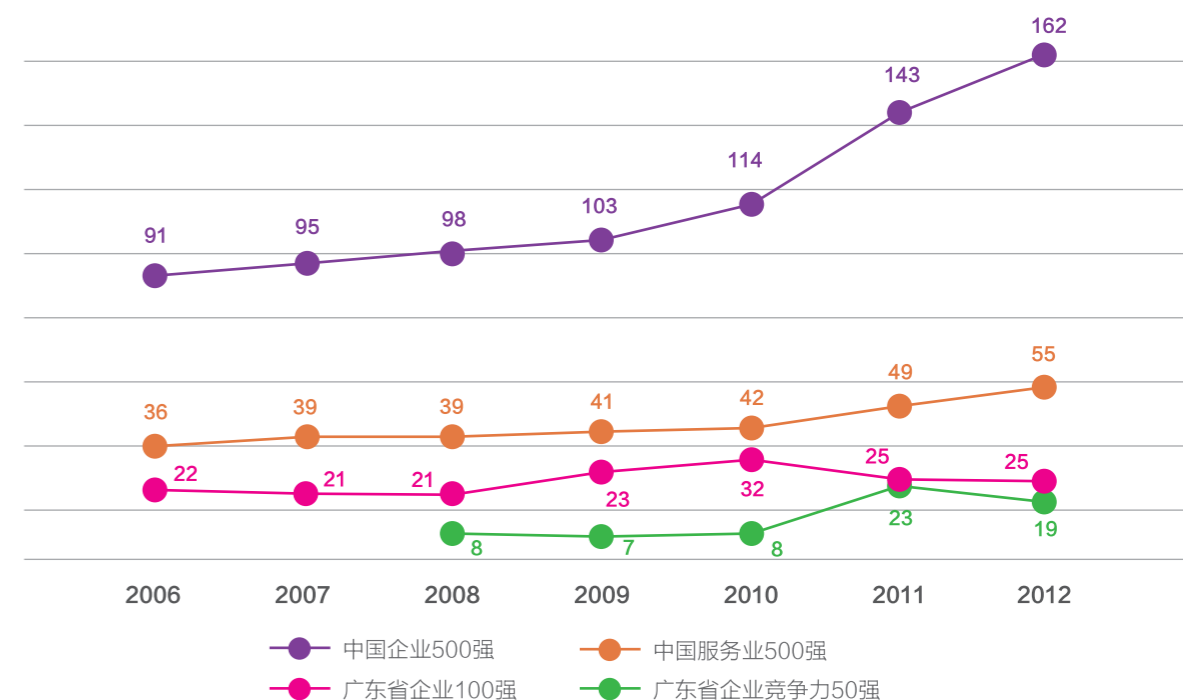
国拍公司从单一的服务方式转为多功能的服务方式，为客户提供增值服务，如向买家提供个性化的购房服务，包括垫资、按揭、限购政策咨询等；为买卖双方提供快速办理产权过户手续等。多功能的服务方式赢得了资源委托方的信赖、买受方的尊重。

2013年4月6日，广东国际拍卖有限公司对中山市国家税务局辖下138辆公务用车进行公开拍卖。最终，该批公务用车成交总额以人民币700万元成功拍出。成交率高达99%，增值率达74%。国拍公司以优质服务和高度专业的工作水准，确保了公务用车改革车辆处置的质量和效果，受到了中山市公务用车改革领导小组、中山国税局、中山市工商局等政府部门充分的肯定和赞扬。



6.1.4 塑造品牌形象

广物集团高度重视企业品牌建设。2006—2012年，广物集团在“中国500强企业”、“中国服务业500强”、“广东省企业100强”和“广东企业竞争力50强企业”等企业排名中一直都比较靠前。



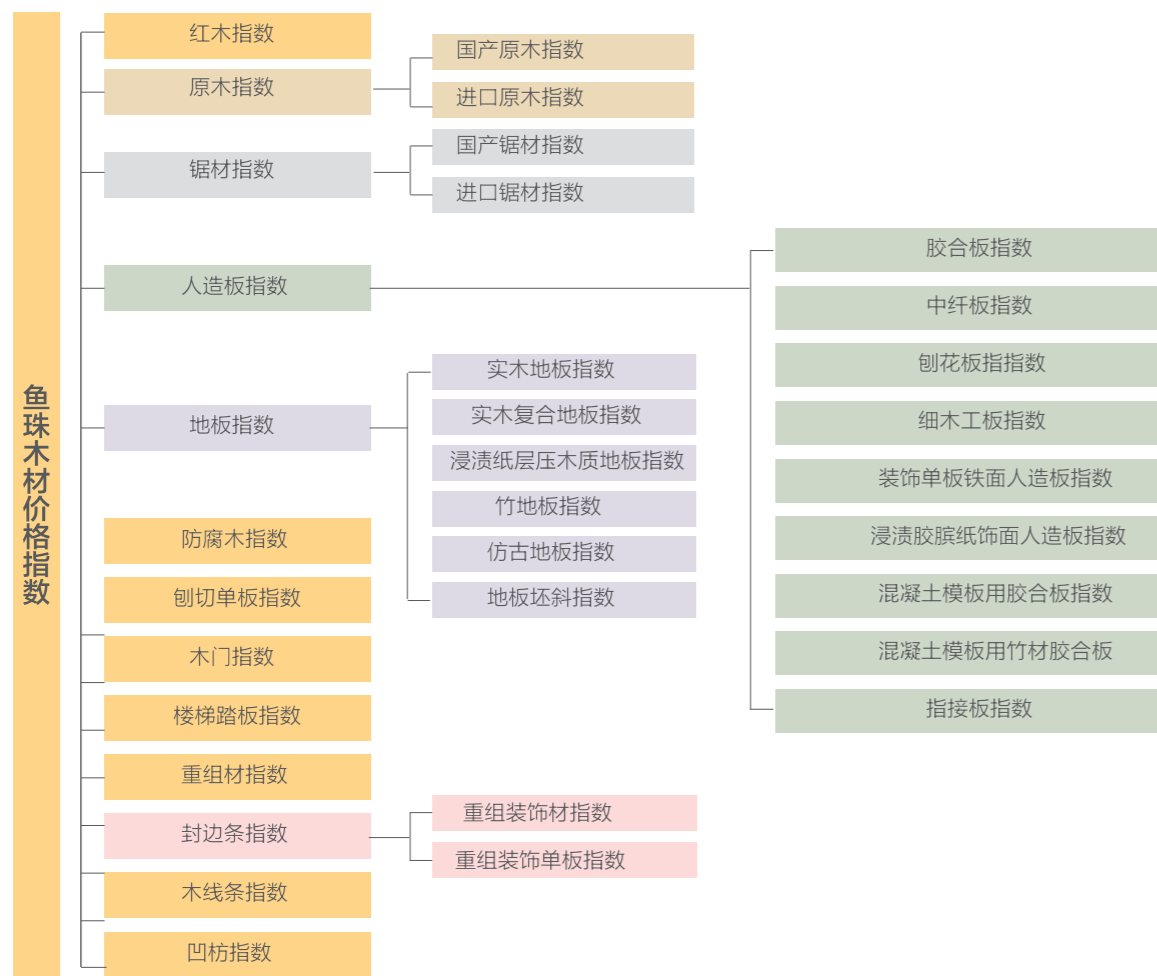
广物集团在发展过程中，形成了一系列含金量高、企业独有的品牌优势。

- 广物汽贸·广东汽车市场
- 广物汽贸机动车检测示范站
- 广物汽贸连锁汽车服务园区
- 广物汽贸连锁维修服务中心
- 车唯网
- 鱼珠·中国木材价格指数
- 鱼珠木材网
- 鱼珠木材移动WAP网
- 鱼珠·中国木材指数网
- 中国木材检验检测中心
- 中国木材及制品电子交易中心
- 中国名贵木材监管中心
- 中国木材博物馆
- 广东鱼珠国际建材市场
- 广东金属物资市场
- 广东电器市场
-

“鱼珠·中国木材价格指数”

2012年11月28日，“鱼珠·中国木材价格指数”正式发布，作为首个国家级的木材价格指数，“鱼珠木材指数”的创建和发布，进一步提升了“鱼珠价格”的行业地位，提升了木材市场控制力和价格话语权，并为进一步构建“国家标准+企业产品+文化产品+公共产品”全新的商业模式打下了基础。

“鱼珠·中国木材价格指数”包括了1个总指数，13个一级分类指数、21个二级分类指数和108个代表品价格指数，数据采集主要来源于广东鱼珠国际木材市场。目前，已经在“广东价格指数平台（<http://www.gdprice.org/>）”和“广州价格指数平台（<http://www.gzprice.org/>）”同步发布，成为广东省和广州市政府打造广东（广州）价格话语权的重要组成部分。截至2012年底，陆续被国家商务部、海关总署、国家发改委等多个部门采用，100多个国家和地区的木材经营商通过“鱼珠价格中心和价格指数”了解木材价格信息和行业资讯，在行内已经形成了“世界木材看中国，中国木材看广东，广东木材看鱼珠”的共识。



2012年有关“鱼珠·中国木材价格指数”的媒体报道	
媒体报道	时间
央视七套报导鱼珠·中国木材价格指数	2012.11.28
央视二套报导鱼珠·中国木材价格指数	2012.11.28
央视一套报导鱼珠·中国木材价格指数	2012.11.28
广东卫视报导鱼珠·中国木材价格指数	2012.11.28
南方TVS报导鱼珠·中国木材价格指数	2012.11.28
中国新闻网-首个中国国家级木材价格指数在穗发布	2012.11.28
中国广播网-首个国家级木材价格指数正式发布	2012.11.29
网易-广州诞生首个国家级价格指数	2012.11.29
腾讯新闻-广东发布国家级木材价格指数	2012.11.29
人民网-首个国际级木材价格指数广州发布	2012.11.29
南方日报-鱼珠木材价格指数：中国目测市场价格标	2012.11.29
南方日报-打造国家级价格指数 服务产业转型升级	2012.11.29
大众网-首个中国国家级木材价格指数在广州发布	2012.11.29
凤凰网-首个国家级木材价格指数发布	2012.11.29
广州日报-打造国家级价格指数 服务产业转型升级	2012.11.29
人民日报-广东：咬定“价格”促升级	2012.11.29



南方日报专题报道“鱼珠·中国木材价格指数”重视服务质量
——2012年11月28日

6.1.5 重视服务质量

广物集团严格遵循“质量第一、用户至上”的理念，靠质量闯关，靠信誉取胜。集团公司及下属企业都已经通过ISO9001：2008质量管理体系，并将该体系贯穿到工作中的每一个环节。2012年，在政府监管部门的抽查、检查活动中，产量合格率都超过了90%，质量总体较好。同时及时处理客户提出的各类咨询、投诉，定期开展客户回访和客户关怀活动，不断提升客户满意度。2012年，客户投诉受理率、投诉反馈率、投诉回访率均达到100%，投诉处理满意率98%。

例如广物地产专门出台了《广物地产客户服务质量管理办法》，要求投诉处理必须达到“一个结果、两种标准”。

“一个结果”：客户满意的结果。“两种标准”：在公司范围内能处理的，处理结果让客户满意；公司范围内不能满足客户要求的，处理过程让客户感觉满意。

6.2 携手商业伙伴

统一开放、竞争有序的市场环境，是行业健康发展的保障。广物集团秉持“信誉至上，合作共赢”的理念，实行理性竞争，注重树立品牌信誉和负责任的企业形象，携手商业伙伴，共担社会责任。

6.2.1 守法合规运作，保障商业伙伴权益

广物集团不断深化采购管理体制改革，充分运用电子商务采购平台，进一步提高采购工作的透明度和竞争力，共享价格信息，规范采购行为，持续为供应商提供公平、公正、公开的商业环境。2012年，经联合资信评估有限公司评级，广物集团的主体长期信用等级为AA。



6.2.2 携手商业伙伴，共同促进社会责任

广物集团采取“基于供应链管理社会责任”战略，健全社会责任供应链管理，促进供应链上的、每个节点的企业有效履行社会责任，从源头夯实公司履行社会责任的基础，从而实现在“全供应链”范围内推动履行社会责任的实现。

- 广物集团及下属成员单位已经全部通过了ISO14001环境管理体系认证，将道德、社会、环境、健康和安等要求，融入采购供应全过程；
- 注重对供应商和客户的资质、规模、销售业绩以及信用等级、社会责任履行情况等进行全面评价，优先选择社会责任履行好、诚信经营商业伙伴；
- 长期坚持本地化采购政策，推动原材料采购和设备本地化，促进本地区及中小企业的发展，以实际行动推动供应商和客户规范责任管理，履行社会责任。

广物集团历来重视推行责任采购，如建材公司在2011年制定了《广东省建材公司供应商管理办法》（粤物建[2011]17号），明确规定了供应商管理的原则和供应商调查应具备的基本条件，也明确规定了对供应商的资质要求：大型国有企业、大型民营企业、上市公司，其产品符合国家环保要求、国家产业政策规定或属于国家免检范畴，且无违法违规行为的厂家可优先考虑。

6.2.3 严守商业道德，杜绝商业贿赂行为

广物集团在商业往来活动中，严守法律和道德底线，保护供应商和客户的商业信息。坚决反对不正当竞争，对任何商业贿赂行为持“零容忍”的态度，反对和防范商业活动中的腐败行为。

- ① 利用开展纪律教育学习月活动，开展形式多样的廉洁从业宣传教育，构筑拒腐防变的思想道德防线；
- ② 推进惩防体系建设，制订惩防体系建设（2013-2017年）5年规划；完善企业纪委书记联席会议制度，实施“审计、监事、纪检监察三位一体模式，强化综合监督检查；
- ③ 鼓励以经营效益和业绩论英雄，杜绝“暗度陈仓、走歪门斜道”，开前门，堵后门；
- ④ 创新内审工作方法，设立审计监察室，充分发挥审计“免疫系统”的“基础防线”作用；
- ⑤ 不断完善检企共建制度，落实各项共建工作内容，进一步将检企共建推向深入。

廉政文化建设是国有企业彰显社会责任的重要内容。广物集团紧紧围绕落实十八大反腐倡廉精神，始终如一地推进廉政建设，打造清正廉洁、文明和谐、科学发展的物资集团。2012年11月22日，集团公司与广州市检察院正式签定了《共同开展预防职务犯罪工作意见书》，正式启动检、企合作预防企业人员职务犯罪工作。



6.2.4 参与标准制定，推动市场规范运行

广物集团在严格遵照国际、国内标准运作的同时，充分发挥行业排头兵作用，积极参与国际标准、国家标准、行业标准的制订，推动市场规范运行。

企业名称	参与标准或科研项目	备注
广东鱼珠国际木材市场	《木材交易市场管理规范》	行业标准，起草单位
	《中国鱼珠国际木材市场商品报价标准》	行业标准，起草单位
广物汽贸股份有限公司	《广州市在用机动车排放污染物检测机构机动车排气检测设备接口技术规定》	地方标准，起草单位
	《在用点燃式发动机轻型汽车排气污染物排放限值》	地方标准，起草单位
	《广州市在用机动车简易工况法排气检测应用比对试验研究》	市级项目，参与单位
广东生活环境无害化处理中心	《危险固体废物处理技术及装置项目》	国家级项目，承担单位

6.3 谋求合作共赢

广物集团遵循“诚信、创新、超越、共赢”的精神，推行强强联合，谋求合作共赢。

6.3.1 重视政企合作，推动地区发展

为加快转变经济发展方式，广物集团在投资、城市综合建设方面，与地方政府合作建设开发，推动地区经济社会和相关产业发展，实现企业价值与政府职责双赢。

广物集团与佛山市南海区九江镇政府签订战略合作协议



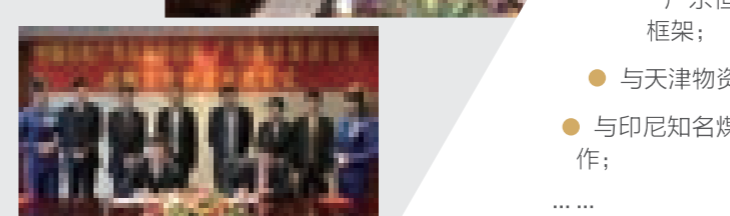
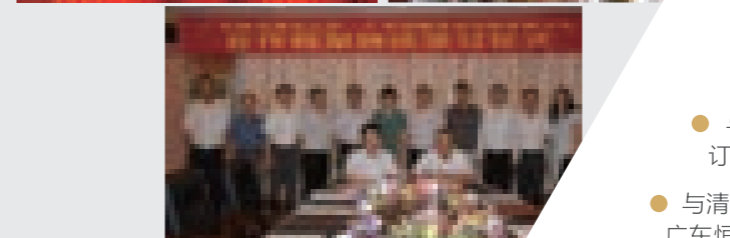
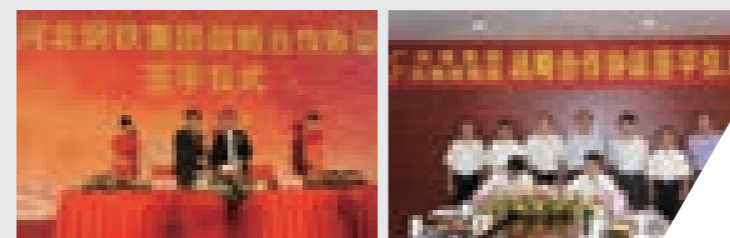
广东物资集团与揭阳市人民政府签署战略合作协议



6.3.3 探索校企合作，推动产学研发展

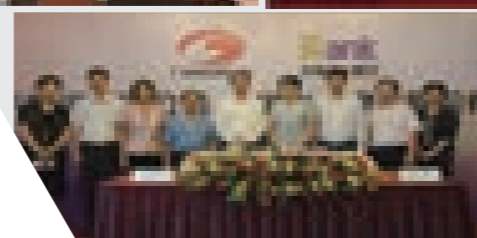
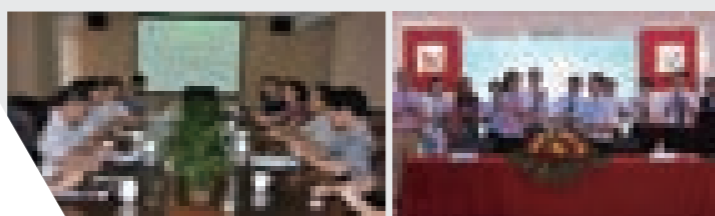
广物集团开展与高等院校合作办学，建立教学实践基地，打造工学学三结合的经营模式。目前已与中南林业科技大学、广东工业大学、广州美术学院等高校展开合作，在科技研发、人才培养、成果转化方面与高校签订了一系列战略合作协议。

2012年6月26日，由广物地产和广州美术学院合作建设的“广东现代广告创意中心”项目，既是服务广东产业转型升级和文化产业发展的重要平台，又是教育创新、推动学生创新创业的“政产学研用”基地。与此同时，广物地产还设立了“广物·广美青年教师发展资助计划”，以资助或奖励广州美术学院青年教师科研创作项目、学术交流、研究成果等，定期举办广州美术学院青年教师作品展览及学术研讨会，奖励优秀作品等。



6.3.2 加强银企合作，增强互信支持

在银企合作方面，广物集团与工商银行、中国银行、建设银行、交通银行、光大银行等多家银行签署了战略合作协议，涉及授信业务、现金管理服务、中间业务及金融顾问业务等领域。通过银企合作，拓展了融资渠道，增强了国际市场竞争力。



6.3.4 扩大企企合作，开拓市场空间

2008年以来，在市场环境严峻的条件下，广物集团积极与国有企业、大型民企、国外企业开展战略合作，抱团取暖，共同搭建双赢合作平台，提升了市场话语权和影响力。

- 与中国五矿、中国诚通、中国建材、中国石化等国有中央企业签订了一系列协议，建立战略合作联盟；
- 与清华紫光有限公司、河北钢铁集团、淮南矿业集团、广州港集团、广东恒建投资控股公司等签署了《战略合作协议》，形成了初步合作框架；
- 与天津物资集团、云南物流产业集团、浙江物产集团加强交流、沟通；
- 与印尼知名煤炭商BAMT公司在加大煤炭贸易合作的同时，积极推进股权合作；

.....

低碳运营

规范车辆检测
整合废旧物资
处理医疗废物
实施绿色办公

广物集团顺应低碳发展理念，积极承担保护环境责任，推动绿色低碳发展，力争使每一个广物员工成为环保理念的宣传者、实践者和传播者。



7.1 规范车辆检测

机动车检测站的建设，是经济社会发展的需求，对加强机动车排放控制、改善环境空气质量、减少群众生命财产损失有着积极意义。

广物检测站是国内首家高起点、高标准采用世界上技术最先进的简易工况瞬态检测方法的检测站，也是广州市环保局指定的机动车尾气排放检测示范站，承担着全市高排放车辆和黑烟举报车辆的尾气检测工作。截至2012年底，已建成6条机动车简易工况法排气检测线（其中汽油线4条，汽、柴混合线1条，柴油线1条），二期6条环保检测线正在建设中。国家环保总局、湖南省环保局、重庆环保局、山东青岛环保局、浙江杭州环保局先后对示范站进行了考察。2007年4月—2012年底，广物示范站共检测车辆4700多辆，为广州市治理机动车尾气作出了贡献。



简易工况法的特点优势

- 可模拟车辆运行、爬坡等多种情况进行检测，测量精准度高；
- 只要5分钟左右就可以测定一台超标排气车辆的尾气污染情况；
- 能反映车辆实际行驶时的排放特征，检测结果可信度高；
- 误判率低，错判率在4%以下；
- 所测得的数据自动上传到环保部门。

7.2 整合废旧物资

广物集团以再生金属资源为核心，加强对再生资源业务开展及延伸，致力于发展循环经济、建设节约型社会作出更大贡献。旗下的金属回收公司主要经营废旧金属、报废汽车回收、废船回收和工厂企业边角料回收。2012年，实现销售收入65.05亿元，利润总额约1714.79万元，从业人员为86人，人均创利达19.94万元，经营规模、利润均居广东省行业前列。

废旧物资再循环

- 报废汽车上的零部件，经清洗和检测后，可作为再生回收零部件销售；
- 报废船的船板可直接交船厂作为新船的船板，船上部分零部件也可回用于新船上；
- 从工厂回收到的边角料，经分拣后，可直接作为新的原材料销售到其他有需要的工厂。

发展目标

广东省最大的资源再生利用企业，2015年营业收入45亿元。

发展思路

- 整合社会资源，组建合资公司，走合作发展的道路；
- 整合资源、信息网络、人员，大力发展废旧汽车、废船、废家电、废钢为主的废金属和城市建筑余泥的拆解回收业务；
- 在华南地区建立再生资源的回收、加工、销售、物流配送的一体化产业链。

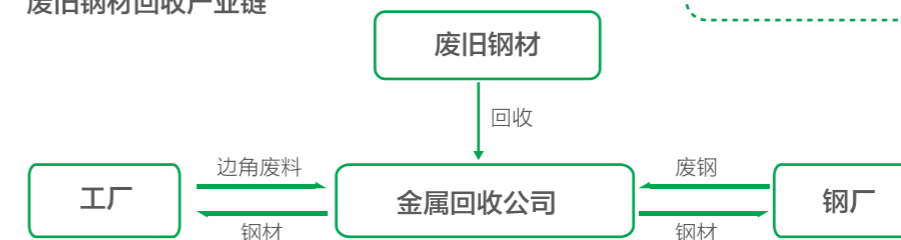
7.2.1 废旧钢材回收再利用

金属回收公司将社会的废旧物资回收后，将废钢卖给钢厂炼钢。钢厂将钢材交金属回收公司销售。金属回收公司再将钢材卖给工厂，同时将工厂生产时产生的边角料作为废旧物资回收。由此形成一条基本的循环产业链。

数字论证

- 与采用铁矿石相比，利用废钢铁炼钢，可节能60%，节水40%，减少废气排放86%、减少废水76%、减少废渣97%。具体来说，每利用1吨废钢，可节约1.7吨铁矿石，0.68吨焦炭和0.28吨石灰石。
- 与原生金属生产相比，每利用1吨废铜，相当于节水395立方米、减少排放固体废物380吨、减少排放二氧化硫0.137吨。

废旧钢材回收产业链



7.2.2 报废汽车拆解再利用

已有研究表明，一辆报废汽车产生的污染物是普通汽车的20倍，汽车上的钢铁、有色材料零部件90%以上可以回收、利用，玻璃、塑料等回收利用率可达50%以上。美国报废汽车的零部件回收每年可获利数十亿美元，报废汽车的材料回收率达到95%以上，但在我国还没有形成一个有规模的行业。

报废汽车回收不仅是商业行为，更带有很强的社会公益性，对资源再利用、环境保护、城市建设、社会安定、民生和谐等具有重要意义。截至2012年底，金属回收公司已累计回收报废汽车达20多万辆，其中2012年回收量超过4000辆，连续七年稳居广州市之首，占全市回收总量的四成多。

未来方向

拟建华南第一个氟利昂回收利用中心

主要构想

为积极应对气候变化，广物集团拟引进氟利昂回收加工设备，将报废车上的氟利昂回收、提纯、加压后，再灌装利用。

效益估算

按照广州市废旧车排放的氟利昂，2012年保守估计为2000公斤（即2吨），相当于至少1万吨CO₂排放产生的温室效应；如果加上处理家电，空调，冰箱中的氟利昂，每年可以减排3万吨以上的CO₂的排放，环境效益、生态效益明显。

7.2.3 废旧轮胎翻新再利用

在使用、保养良好的条件下，尼龙帘线轮胎可翻新2—3次，钢线子午线轮胎可翻新3—6次。每翻新一次，可获得相当于新轮胎寿命60%—90%的使用寿命，平均里程大约为5万—7万公里。通过多次翻新，至少可使轮胎的总寿命延长1—2倍，而翻新一条废旧轮胎所消耗的原材料只相当于生产一条同规格新轮胎的15%—30%。因此，废旧轮胎翻新再利用，具有重要的经济效益和社会效益。2012年，金属回收公司回收废旧轮胎约2万条。

- 通过裁减、冲切等方式，可将废旧轮胎改制成码头和船舶的护舷、人工鱼礁、漂浮灯塔等，满足航海业和渔业的行业需求；
- 用切割机分离胎圈与胎身，可将胎身裁成不同尺寸的胶条，充当弹性防护网、防撞挡壁，供建筑、爆破工地挡飞石落物，满足建筑业的行业需求；
- 用于铺路的废旧轮胎被称为橡胶沥青。使用橡胶沥青，不仅能适当减薄路面，提高公路的性能，延长路面寿命，而且能减少黑色污染，降低行车噪音，对人体健康和环境保护大有好处。

可见，废旧轮胎再利用，不仅能够提高有限资源的有效利用率，解决资源短缺、环境恶化的问题，而且能够对循环经济的发展起到推动作用，造福百姓，造福社会。



广东再生资源回收热线正式开通

2012年4月18日，广东再生资源回收热线400-885-4848正式开通。作为广东省内第一条国有回收热线，业务涵盖报废汽车、废金属、废电器、废塑料等废旧物资的回收拆解。它的开通标志着广东省金属回收公司再生资源回收业务进入统一标识、标准作业、规范运营的全方位营销新阶段，将便于废旧物资客户，有利于废旧资源整合，有利于提高社会废旧资源回收率，有利于提升行业知名度。客户只需拨打热线电话，将有专人提供热情、便捷和专业的服务。

7.3 处理医疗废物

广东生活环境无害化处理中心（简称“无害化中心”）成立于1996年，是国内最早、也是广州市唯一一家从事医疗废物无害化处理的专业机构，负责对广州地区（含驻穗部队）2500多家医疗机构产生的医疗废物进行集中无害化处置。持有广州市环保局颁发的《广州市危险废物经营许可证》。

无害化中心建造的广东（广州）医疗废物处理站，地处广州市北郊，占地面积15777平方米。通过引进美国布朗综合技术集团宝蓝公司的焚烧炉关键技术，结合我国国情建成4台具有国际先进技术的W·W型焚烧炉，总处理能力为48吨/日。处理站拥有专业的医疗废物收运车队，共有专用车43辆，收运处置率达99%以上。

7.3.1 履行技术升级责任

利用先进技术手段无害化处理医疗废物，避免二次污染对社会和环境带来的危害。无害化中心一直以来高度重视处理技术改造升级工作，在每年营业收入基本固定的情况下，将大部分资金用于技术升级、设备维修和维护，收运车辆更新等固定资产投资。近年来，医疗废物治理效果有大幅提升。



广东（广州）医疗废物处理站全景图

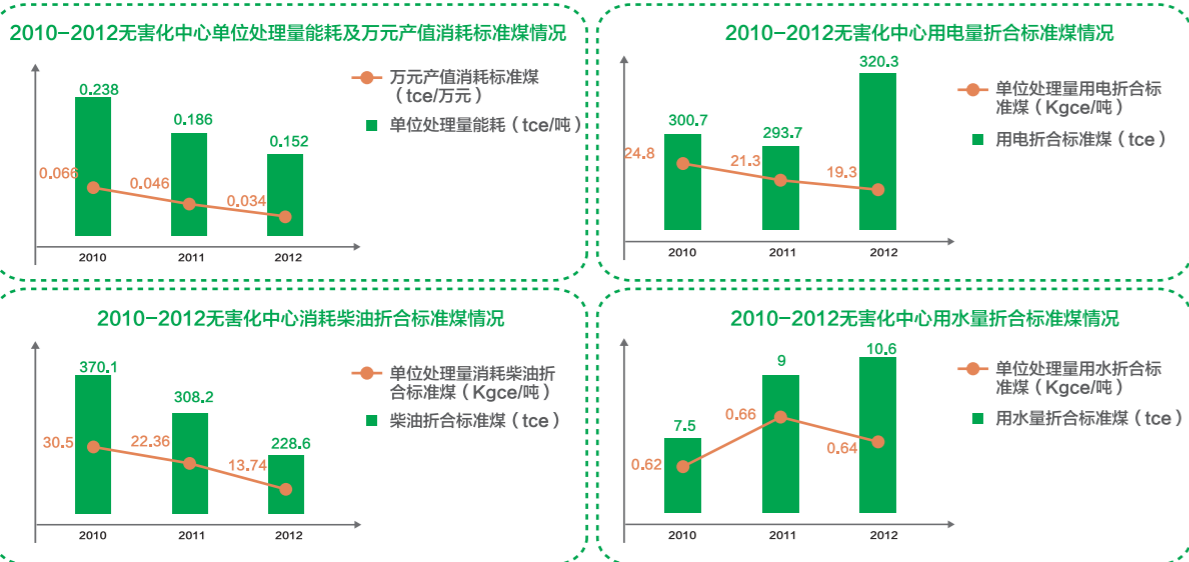
2005年以来无害化中心技术升级改造汇总

时间	升级改造措施	措施效果
2005年	投资近1001万元，引进美国无氧热解气化技术处理医疗废物。	减少焚烧的烟气量和避免产生二噁英；促进医疗废物处置资源化方向发展。
2009年起	投资近400万元，对医疗废物收运车进行全面更新换代，包括建立安装GPS系统。	加强了对收运过程的监控；提高了社会形象和服务质量。
2010—2012年	先后投入1700多万元，为3#、4#焚烧炉烟气处理系统配套安装布袋除尘、喷淋急冷降温、碱液喷雾干燥脱氯；安装了烟气在线监测装置系统；对1#、2#焚烧炉烟气净化系统进行全面升级改造。	实现对烟尘、氮氧化物、二氧化硫和盐酸雾等主要污染物进行在线监控；实现与环保部门联网；实现达标排放。
2013—2014年	计划开发引进一套技术先进、工艺成熟、性能稳定的高温蒸汽处理系统、化学消毒处理系统及资源回收利用设施。	实现对医疗废物进行分类处置；实现多元化技术协同处置医疗废物；实现减量化、资源化、无害化。

7.3.2 生产能耗不断降低

无害化中心通过对生产设备不断升级改造，2010—2012年，生产过程中的能耗不断降低：

- 单位处理量能耗及万元产值消耗标准煤不断下降；
- 单位处理量用电量折合成标准煤从24.8Kgce/吨降到19.3Kgce/吨。
- 通过利用先进的GPS等技术对车辆运行轨迹进行监控，油耗明显下降。
- 总用水量略有上升，但单位处理量的用水量呈现平稳趋势。

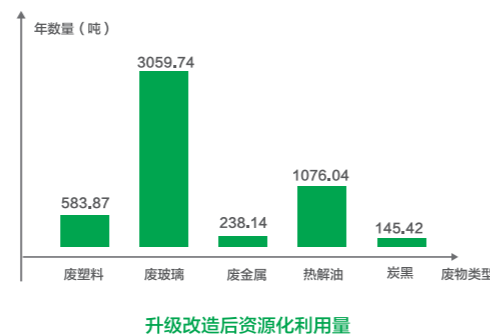


7.3.3 坚持“三化”原则

无害化中心为减少对大气的排放，节能降耗，促进循环经济，进行医疗废物处置技术创新，着力加快企业转型升级，践行社会环境保护责任，在医疗废物处理过程中坚持“减量化、资源化、无害化”的原则。

7.3.3.1 资源化

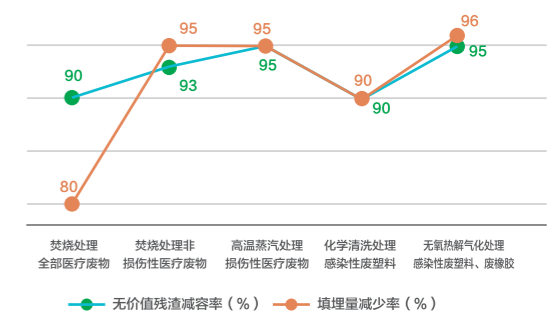
- 高温蒸汽处理技术每日处理10吨损伤性医疗废物，无害化处置后，玻璃进入高温熔融炉，金属进入冶炼厂再生利用，每年可回收处理废金属238.1吨、废玻璃3059.7吨，实现资源化。
- 无氧裂解气化技术每日处理8吨感染性废塑料，转化成为能源性物质热解油1076吨/年、可燃气107640立方米、炭黑145吨/年，实现资源化。
- 化学消毒日处理2吨医疗废物中废塑料，无害化后再生利用废塑料554.7吨/年，制造医疗废物周转桶和废物袋，实现资源化。



7.3.3.2 减量化

无害化中心坚持以多元化技术协同处置广州市所有医疗机构产生的医疗废物为重大抓手，大力提升危险废物减量化处理效果。

- 科学地实施医疗废物分类处置，焚烧处理对象为非损伤性医疗废物（不含废玻璃和废金属）和含卤素塑料，以实现残渣（炉渣与飞灰）填埋量减少93%，体积减少95%，烟气中有害成分二噁英和氯化氢等减少接近80%，飞灰与炉渣的重金属含量减少约95%；
- 采用国内首创的无氧热解气化处理医疗废物中废塑料、废橡胶，以实现残渣减容95%，残渣填埋量减少96%；
- 将循环经济落实到具体治理环节，化学消毒法处理废塑料，将其制造医疗废物周转箱，以实现残渣减容90%，残渣填埋量减少90%；
- 严格按照要求对损伤性医疗废物进行高温蒸煮处理，完善利废产业链，无害化处置后的玻璃进入高温熔融炉，金属进入冶炼厂，以实现无价值残渣减容95%，残渣填埋量减少95%。



无害化中心多元化处理技术处置医疗废物的残渣减量化情况

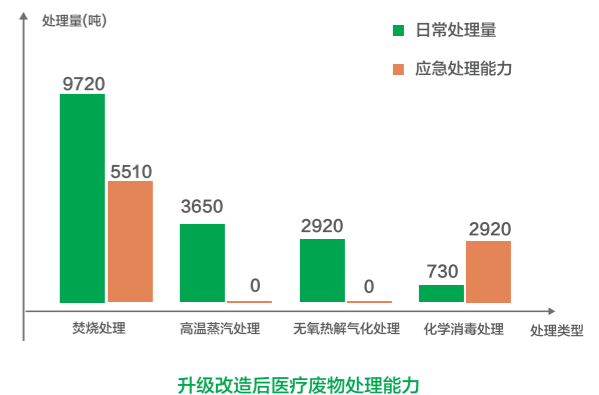
类别	单位	项目现状	升级后	减排量	减排率
炉渣产生量	吨/天	9.66	1.77	7.89	81.7%
飞灰产生量	吨/天	1.26	0.59	0.67	53.2%
飞灰固化后量	吨/天	1.89	0.88	1.01	53.4%
填埋量	吨/天	11.55	3.90	7.65	66.2%

逐步采用多种技术并存后，减少焚烧处置量达到42.9%，大幅度降低焚烧炉负荷，全面提升烟气处理效果，残渣填埋量减少66.2%，焚烧烟气排放量减少36.7%，“三废”减量非常突出，环境效益十分明显。

7.3.3.3 无害化

无害化中心采用多种成熟优化技术处置医疗废物，确保医疗废物100%无害化处理，将有毒性、感染性、损伤性医疗废物变成无害，实现“零污染”、“零感染”。

- 零污染
配备43台安装GPS密闭车辆收运医疗废物，焚烧、高温蒸汽、无氧气化和化学消毒处置过程中均采用微负压密闭处理。全过程采取防渗漏、防泄漏等措施。完善的污染物治理设施确保废气达标排放，废水零排放；
- 零感染
医疗废物日产日清，收运环节、储存场所、处理设备设置警示标志，暂存区远离食品加工区、水源保护区和人员活动区等，在紧张的非典时期也没有发生一起感染事故。



升级改造后医疗废物处理能力

7.3.4 突出社会效益导向

无害化中心本着对社会高度负责的态度，为广州市民营造一个良好的生活环境，踏实做好医疗废物无害化处理工作，多年来一直将社会效益和环保效益视为己任，在抗击“非典”、支持广州市创建国家环保模范城市、国家卫生城市、全国文明城市和迎亚运、亚残运会中，认真履行企业社会责任。

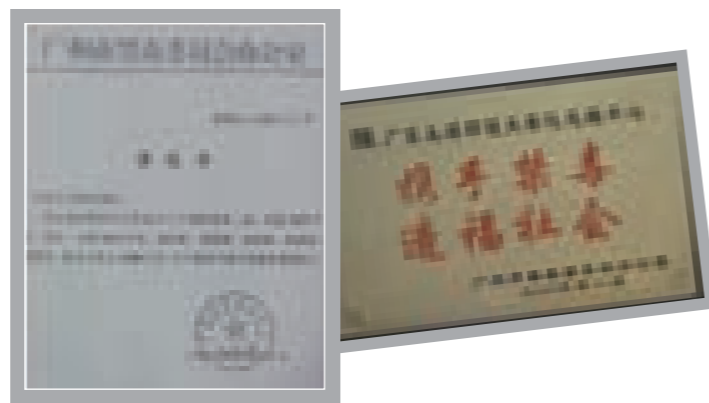
7.3.4.1 抗击“非典”

非典爆发时期，无害化中心按照广州市政府、环保局、卫生局的相关要求，做好应急预案，重新布置收运与处理医疗废物的工作流程，加强对医疗废物收运过程中的消毒，改进工作人员收运医疗废物时的各种消毒防护工作，改进医疗废物处理技术工艺等。同时设立服务热线，由处理站管理人员全天24小时值班，随时接听医疗机构的诉求，处理突发情况，做到随传随到随运，运达后立即进行焚烧处理。处理站3台焚烧炉24小时不停处理，保证医疗废物日产日清和“三废”达标排放。无害化中心以“零距离、零退缩、零感染”的成绩出色完成任务，为控制疫情做出应有的贡献。无害化中心及员工被广州市评为“广州抗击非典标兵单位”及“抗击非典先进个人”。



7.3.4.2 销毁毒品

无害化中心同时肩负广州市禁毒委员会、广州市政法委、广州市公安局、海关等部门查处的毒品无害化处置的重任。从2002年起，多次协助政府部门处理查获的海洛因、冰毒、大麻、摇头丸等毒品。2004年6月25日，广州市公安局在无害化中心处理查获毒品2吨，当时南方都市报、新华网、广州日报、新浪网等媒体有相关报道。广州市禁毒委员会于2003年1月赠“携手禁毒、造福社会”荣誉牌匾。



7.3.4.3 减免医疗废物处理费用

无害化中心每年给予适当减免医疗废物处理费。2010—2012年，每年减免的费用接近47万元。2010年，在广州亚运会、亚残运会期间，每一个运动员村、比赛场地和运动员休息场地都设立了临时应急医疗点，无害化中心对每个医疗点所排放的医疗废物都实施免费收运和处理。

7.3.5 创新资源再生路径

无害化中心严格按照国家《医疗废物管理条例》、《医疗废物集中处置技术规范》和其他有关规范要求，在全面提升医疗废物处理技术的同时，大胆尝试多元化技术、资源再生利用途径。

- 引进国外先进的气化技术，将医疗废物中高分子有机物进行高温分解，再合成油气等燃料。
- 利用焚烧炉余热，发展医院工作服及医用床单被褥等清洗消毒业务。
- 扩大业务范围，拓展工业废物处理业务。

7.4 实施绿色办公

在日常运营管理过程中，广物集团大力倡导绿色办公理念，推行无纸化办公。

- 以适度为原则，倡导全员工节约用水用电、减少垃圾制造；
- 进一步强化OA协同办公系统、OA短信平台的功能，增加了EHR、BQ、CA、网站、邮箱等的使用频率，降低了服务的环保成本；
- 减少差旅，提倡视频电话会议，严格控制外埠会议和现场会议的数量及规模；
- 逐步减少对纸张、硒鼓等打印耗材的使用，提倡办公用纸双面打印、复印，降低了碳排放量；
- 规范落实《广东物资集团公司公务用车管理规定》，核定公车编制，优先选用低能耗、低污染的车辆，有效地降低环境污染。
- 提倡以自行车或步行代替汽车上下班，从声源上减少机动车噪声污染；优先选择隔音材料、采取减震措施等，避免空调对周围居民的噪声污染。

支持低碳经济研究

低碳经济作为国家七大战略性新兴产业之首，广物集团充分利用政府政策利好支持，支持低碳经济研究和发展，积极承担绿色发展主体责任。2012年，广物集团积极组织下属企业申报各类广东省级财政专项资金项目，共获得各种政府财政支持约1500万元，为推动绿色经济大发展奠定了坚实基础。

申报财政资金	申报项目名称	申报单位
广东省低碳发展专项资金	医疗废物无氧回熔气化处理系统项目	广东生活环境无害化处理中心
	广东废金属再生资源加工配送基地项目	广东省金属回收公司
广东省省级现代服务业发展引导资金	广东汽车市场电子商务平台项目	广物汽贸股份有限公司
	鱼珠物流信息服务公共平台项目	广东鱼珠物流基地



广物集团始终铭记企业之利来
源于社会，也应奉献于社会，不忘以
感恩之心投身公益慈善，尽己所能，
真情回馈社会、温暖社会，共建和谐
社会。

公益运营

创新帮扶机制
参与志愿服务
维护社区和谐
开展慈善捐助

8.1 创新帮扶机制

广物集团积极响应广东省委省政府号召，扎实开展扶贫开发“规划到户，责任到人”工作。

- 2005—2009年，每年选派2名干部先后驻揭西县棉湖镇下浦村、惠来县仙庵镇锡溪村开展帮扶工作，累计投入帮扶资金150万元；
- 2010年至今，对口帮扶揭西县五经富镇新安村，截至2012年底，共投入帮扶资金380万元，实施帮扶项目43个，帮助落实了村集体经济200亩茶园的承包管理、成立农村专业合作社等一整套脱贫致富长效机制。2012年贫困户人均年收入达6500元以上，远超2500元的脱贫考核标准。

揭西县五经富镇新安村雨污分流设施整体规划图

聘请华南农业大学专家进行技术指导



蔡朝林董事长到新安村慰问困难老党员

广物集团为新安村提供的垃圾处理车

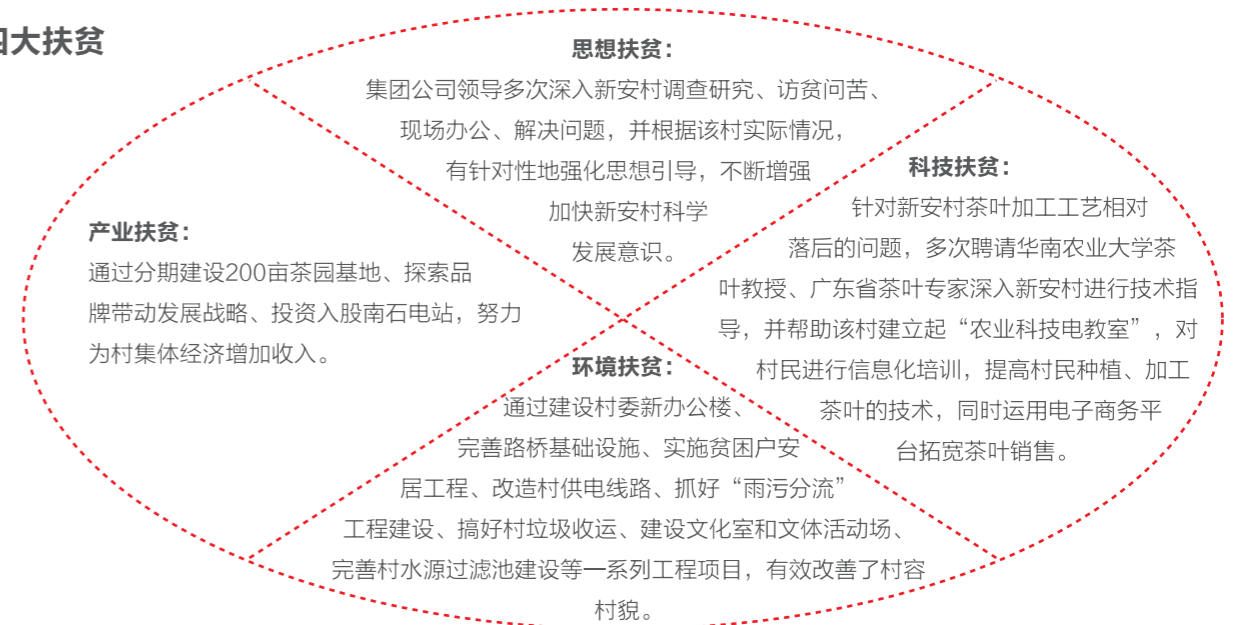
积极开展援疆建设

广物集团放眼西部，2012年10月31日，与新疆棉花产业集团公司、北京清华紫光集团公司共同出资建设新疆新棉股份有限公司，积极参与援疆建设，全面推进援疆工作扎实有效地开展。



广物集团坚持以“思想扶贫、产业扶贫、科技扶贫、环境扶贫”为主线，大力推进帮扶工作，取得显著成效。2010—2012年，连续三个年度考核为“优秀”，广物集团及驻村干部王永清同志受广东省委省政府表彰。2012年1月12日，广东省扶贫办将广物集团的帮扶做法刊登于“广东省扶贫信息网”作为经验典型，供全省交流学习，揭阳市扶贫简报、揭阳市电视台等也先后作过专题报道。

四大扶贫



8.2 参与志愿服务

广物集团支持员工弘扬雷锋精神，开展爱心助学、志愿献血、环境保护等志愿服务，真情奉献。

广物汽贸旗下各专卖店借助客户资源优势，纷纷组建车主俱乐部或车友会，前往阳山大坑小学、界址中心小学等地开展“爱心慈善行”的公益助学活动，参加活动的车主们还纷纷向广州市青少年发展基金会捐赠善款，支持失学儿童的助学工作。



广物汽贸从1999年起每年组织广大员工前往广州市中心血站献血，累计献血量达到101400ml。鱼珠物流基地职工张刚林1998年度献血量累计1600ml，达到国家卫生部和中国红十字会总会联合颁布的有关奖励无偿献血者的标准，获得无偿献血银质奖章、1999年度广州市无偿献血金杯奖。



鱼珠物流基地职工张刚林

广物地产积极开展“学雷锋爱心行动”活动，举办了“与绿色为邻，与健康同行”的绿色植树活动，弘扬中华民族“奉献、有爱、互助、进步”的传统美德。

8.3 维护社区和谐

广物集团大力实施敬老助养关爱行动，开展献爱心、送服务等活动，共建设幸福社区、和谐社区。广物地产为社区老人举办盛大的“千叟宴”，树立社区“孝文化”氛围；携手海口广播电视台《热带播报》栏目，开展公益活动等。

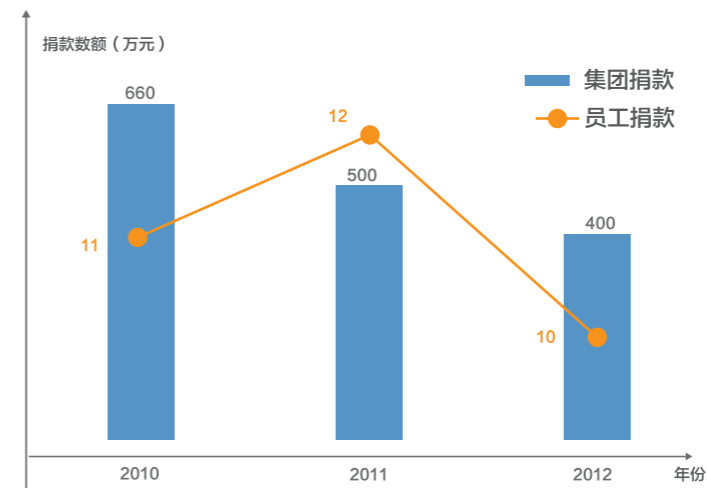
广物集团积极参与社区党建工作，建立起多方参与、资源共享、有效互动的工作机制。每逢重大节日，广物集团坚持安排慰问建设街两名困难党员、困难居民代表。2012年，集团公司人力资源部杨丽芳副部长被选为建设街大马路社区党委委员。



8.4 开展慈善捐助

在国家和社会遭遇重大自然灾害时，广物集团义无反顾地承担起自身的社会责任，为保障市场供应、抗击自然灾害和维护公众利益默默地贡献着自己的力量。

2006年以来，在汶川地震、雅安地震等一系列重特大自然灾害抢险救援中，广物集团在第一时间解囊相助，动员广大党员、干部职工踊跃捐款，为受灾群众伸出援助之手。2010—2012年，累计捐款1593万元。



2010—2012年广物集团捐款总额 (单位: 万元)

2006年以来广物集团下属成员单位捐款概况 (部分)

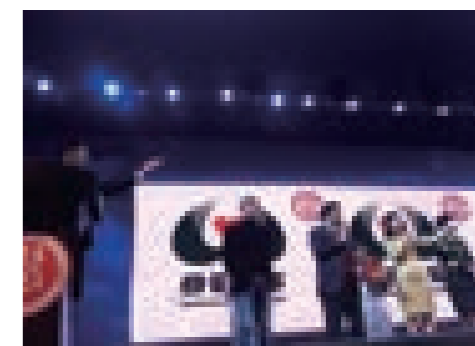
捐款公司	捐款项目	捐款年份	捐款金额 (万元)
广物地产	玉树地震	2010	23.3
	雅安地震	2013	14.7
广物汽贸	广东洪涝灾害	2006	20
	冰冻灾害	2008	3
	汶川地震	2008	10
国拍公司	汶川地震	2008	2
	广州市残疾人救助	2009	6
	广州市残疾人救助	2009	6
	梅州残疾人救助	2010	4
	梅州残疾人救助	2011	2
	清新县扶贫	2011	6
建材公司	汶川地震	2008	1.5
燃料公司	雅安地震	2013	2.8
鱼珠林产	汶川地震	2008	40.8



广物集团缴纳特殊党费



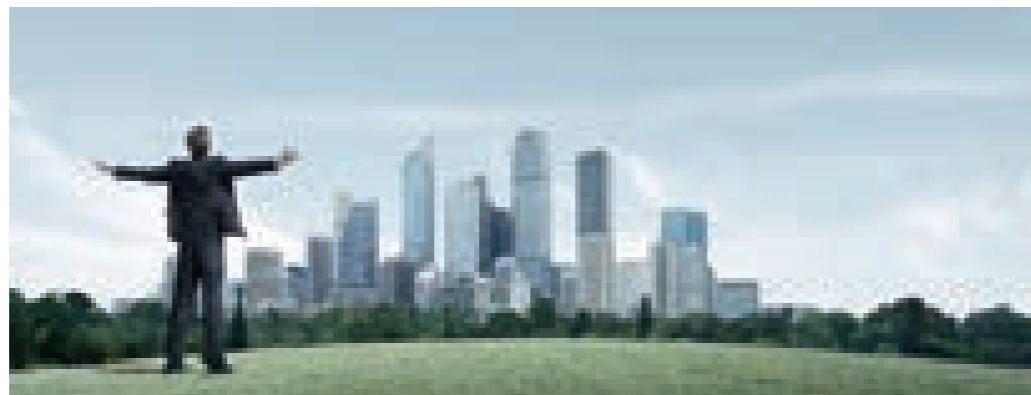
广东建材公司为汶川地震捐款



2012年12月31日，国拍公司张晓玲经理参与母亲水窖慈善晚会



广物地产为玉树地震捐款



PROSPECT 2013 展望

在经济全球化深入发展的条件下，发布企业社会责任报告是广物集团适应经济全球化潮流、强化企业社会责任管理、促进集团可持续发展的重要举措。作为我国华南地区生产资料贸易行业历史最长、经营规模最大、服务功能最齐的大型企业集团，广物集团积极学习和借鉴国际、国内一流企业的先进社会责任经验，把履行社会责任作为提升集团公司创新力和影响力的重要途径，积极应对各种机遇和挑战，推动转型升级，为打造具有国内引导力、国际竞争力的现代供应链集成服务商而不懈努力。

2013年，广物集团将进一步提升企业承担社会责任的意识，自觉将社会责任纳入经营战略，强化责任管理，更加积极主动地开创富有创造性的履行社会责任道路。

一是根据企业社会责任战略，及时调整企业内部组织结构，设置专门的社会责任管理机构，并将社会责任管理贯穿于自上而下各个层次，与企业战略融合实施，推进集团公司社会责任实践；

二是制定企业社会责任管理守则或手册，推进社会责任管理制度化、规范化，并进一步增加社会责任信息披露的透明度，把它们提升到和公开财务信息同样级别；

三是开展全员企业社会责任教育、培训和自我审核评价，提高员工社会责任意识，以持续改进企业的社会责任表现；

四是研究制定正确的社会责任竞争策略，在市场竞争中坚持诚实守信、遵守法律和商业规则，加强供应链企业和商业伙伴的社会责任管理，实施“绿色采购”或“责任采购”政策，指导、督促供应商、分销商共同遵守社会责任守则；

五是开放的视野，积极与国内外先进企业交流、学习社会责任实践经验，取长补短，追赶世界企业社会责任管理的先进潮流，以适应走向国际市场，开展国际竞争的需要。


2013年，广物集团将秉持“务实、勤俭、诚信、创新、效能”的企业精神，将社会责任理念与集团发展战略目标融合，以党的十八大精神为指导，稳中求进；以自我革命、锐意进取的气概，改革创新；以科学发展、稳健发展、跨越发展为主线，勤奋务实；努力实现规模、质量和效益的协调发展，打造具有国内引导力、国际竞争力的现代供应链集成服务商。同时，积极奉献、努力回馈，力争将广物集团建设为利益相关方满意、社会各界尊重的一流企业。

总经理、党委副书记

10.1 第三方评价



10.2 评级报告



《广东物资集团公司2012社会责任报告》评级报告

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心（以下简称“中心”）受广东物资集团公司委托，从“中国企业社会责任报告评级专家委员会”中抽选专家组成评级小组，对《广东物资集团公司2012社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心、中国企业联合会、中国石油与化学工业联合会、中国轻工业联合会、中德贸易可持续发展与企业行为规范项目、WTO经济导刊、中国企业公民委员会联合发布的《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 2.0）》，及《中国企业社会责任报告评级标准（2013）》。

二、评级结论

完整性（★★★★）
《报告》从“卓越运营”、“诚信运营”、“低碳运营”及“公益运营”等方面，披露了批发贸易业、交通运输服务业核心指标的72.23%，完整性表现良好。

实质性（★★★★）
《报告》披露了“公平与诚信贸易”、“责任采购”、“员工权益保护”、“危险品仓储及运输和废弃管理”等所在行业关键性议题，具有较好的实质性。

平衡性（★★）
《报告》披露了2012年“员工流失率”等负面数据信息，平衡性需进一步提高。

可比性（★★★★☆）
《报告》披露了22个关键绩效指标连续5年的历史数据，同时对品牌竞争力的多年表现进行多项横向对比，可比性表现优秀。

可读性（★★★★★）
《报告》框架清晰，篇幅适宜，语言简洁；图片、图表、流程图等表达方式多样，设计风格多元，并对专业词汇进行了解释，具有很好的可读性，可读性表现卓越。

创新性（★★★☆☆）
《报告》以流程图的形式详细展示了CSR领导机构下的人事构成和组织构成，责任组织体系健全，表达方式准确形象，具有较好的创新性。


综合评级（★★★★）
经评级小组评价，《广东物资集团公司2012社会责任报告》为四星级，是一份优秀的企业社会责任报告。


三、改进建议

- 1、增加企业负面数据的披露和负面事件的分析，提高报告的平衡性。
- 2、增加“库存管理”及节能减排等关键性议题披露，提高报告的实质性。

评级小组

组长：中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心主任 钟宏武
成员：《WTO经济导刊》副社长 殷格非
北京融智社会责任研究所所长 王晓光


 评级专家委员会副主席
中心常务副理事长


 评级小组组长
中心主任

10.3 索引附录

10.3.1 国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》

序号	具体内容	页码	相关性
依法经营、诚实守信			
1	遵守法规、社会公德、商业道德以及行业规则	P36、P53-54	●
2	足额纳税，维护投资者、债权人权益	P25-26	●
3	确保合同执行的约束机制，包括按时交货、客户投诉受理等	P54	●
4	反对不正当竞争行为	P54	●
5	预防、惩治商业腐败的措施、机制	P47-48	●
盈利能力			
6	完善公司治理	P9-10	●
7	优化配置资源，做大做强主业	P29-32	●
8	强化企业管理，降低成本	P33-35	○
9	风险防控机制	P17-18、P54	●
产品质量、服务水平			
10	保证产品和服务的安全性	P47、P49、P52	●
11	保护消费者权益，妥善处理消费者提出的投诉和建议	P48	●
12	售后服务	P52	●
资源节约、环境保护			
13	节能减排，引领行业进步	P59-61、P63	●
14	发展循环经济	P61	●
15	增加环保设备，推广环保技术	P62	●
16	清洁生产	P63-64	●
自主创新、技术进步			
17	技术创新机制，包括激励考核机制		×
18	研发高新技术，包括对传统产业的改造、升级；技术成果转化		×
19	知识产权保护，包括惩戒措施	P50	○
生产安全			
20	安全生产责任	P43	●
21	安全投入，包括资金、设备更新、培训	P43	○
22	应急管理体系，包括预警演习次数及频率	P43-44	●
23	安全、健康、卫生的工作条件和生活环境	P36-37、P43	●
24	职业病防治	P42	○
职工合法权益			
25	职工劳动合同完备度	P36	●
26	薪酬考核机制，包括工资、奖金、津贴等	P36	●
27	“五险一金”体系	P36	●
28	公平，杜绝性别、民族、宗教、年龄等歧视	P36	●
29	坚持职业教育培训	P39-40	●
30	职代会、工会建设	P37	●
社会公益			
31	参与社区建设，鼓励职工志愿服务社会	P71	●
32	热心慈善、捐助	P72	●
33	关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业	P69-70	●
34	重大自然灾害和突发事件等危机考验	P72	●

相关性 充分体现 ● 部分涉及 ○ 不适用 ×

10.3.2 ISO2600、GRI和CASS-CSR 2.0索引

GRI	CASS-CSR2.0	ISO26000	页码	相关性
1.1	P2.1 P2.2	7.2 7.7	P3-4	●
1.2	G1.2	7.3	P15-20	●
2.1	P4.1	6.2	P7-8	●
2.2	P4.2		P8/P50	●
2.3	P4.3	6.2	P7-8	●
2.4	P4.1		P7-8	●
2.5	P4.3		P7-8	●
2.6	P4.1	6.2	P7-8	●
2.7	P4.3		P7-8	●
2.8	P4.4		P7-8	●
2.9	P4.4		P7-8	●
2.1	P5.3		P12	●
3.1	P1.1		封二	●
3.2	P1.3		封二	●
3.3	P1.3		封二	●
3.4	P1.7 P1.8		封二	●
3.5			封二	●
3.6	P1.2		封二	●
3.7	P1.2		封二	●
3.8				×
3.9	P1.6 P1.4 P1.5		封二	●
3.1			封二	●
3.11	P1.2		封二	●
3.12	A3		P76-78	●
3.13	P1.6 A2		封二/P74	●
4.1	P4.5 G2.1 G2.3	6.2	P10/P16-18	●
4.2	P4.5	6.2	P10	●
4.3	P4.6		P9	●
4.4	G5.2 G5.3 S2.25	7.5	P12/P36-38	○
4.5		7.4	P25	○
4.6	P4.5	7.4	P10	●

相关性 充分体现 ● 部分涉及 ○ 不适用 ×

10.3.2 ISO2600、GRI和CASS-CSR 2.0索引

GRI	CASS-CSR2.0	ISO26000	页码	相关性
4.7	G4.1 G4.2	7.3	P7-8	●
4.8	P3.1 G1.1 G1.3 G2.2 G3.1G3.2 G4.3	7.4	P15/P19/P53	●
4.9	P4.5		P10	●
4.1	G4.2 M1.4		P23-24	○
4.11	G1.2 G3.1	7.6	P16-18	○
4.12	G6.1 G6.2 G6.3	7.6	P36/P53	○
4.13	G5.4 G5.5	5.3	P12/P19-20	○
4.14	G5.1	5.3	P19	●
4.15	M3.1 M3.2 M3.3 M3.10 E1.5	5.3	P55-56	●
4.16	G5.1 G5.2 G5.4	5.3	P12/P37	○
4.17	G5.1 G5.5 M1.1 M1.5 A4	5.3	P19	○
EC1	M1.2 M1.3 M1.4 S1.5 S1.6 S1.7 S2.10 S4.2 S4.7 S4.8 S4.9 S4.12 E1.6	6.8	P25-26/P71-72	○
EC2	E1.12	6.5		×
EC3	S2.3	6.8	P36	●
EC4		6.6		×
EC5	S2.10 S2.12	6.4	P36	●
EC6	M3.3 M3.4 S4.5 S4.6	6.6	P53	○
EC7	S1.8 S4.3 S4.4	6.6	P26/P36	●
EC8	S4.1 S4.10	6.6 6.8	P71	●
EC9	M2.9 M2.10 M2.11 M2.12 M2.13 M2.14 E1.7	6.6	P30/P61	○
EN1	E2.2	6.5	P63	●
EN2	E2.12 E2.13 E2.14	6.5	P66	●
EN3	E2.2	6.5	P63-64	●
EN4	E2.2	6.5	P63	●
EN5	E2.2 E2.19 E2.20	6.5	P63	●
EN6	E1.1 E1.2 E1.3 E1.4 E2.1	6.5	P53/P63-64	●
EN7	E2.2	6.5	P63	●
EN8		6.5		×
EN9		6.5		×
EN10	E2.7 E3.6	6.5	P63-64	○

相关性 充分体现 ● 部分涉及 ○ 不适用 ×

10.3.2 ISO2600、GRI和CASS-CSR 2.0索引

GRI	CASS-CSR2.0	ISO26000	页码	相关性
EN11	E1.9	6.5	P61-64	○
EN12	E1.9	6.5	P61-64	○
EN13	E3.15 E3.16	6.5		×
EN14	E1.1 E1.3 E1.4	6.5	P53	○
EN15		6.5		×
EN16	E3.2 E3.13	6.5	P61-64	○
EN17	E3.13	6.5	P61/P64	○
EN18	E1.1 E1.3 E3.1 E3.2 E3.12	6.5	P61-64	○
EN19	E3.13	6.5	P61-64	○
EN20	E3.2 E3.13	6.5	P61-64	○
EN21	E3.7	6.5	P61	●
EN22	E3.9 E3.10	6.5	P66	○
EN23		6.5		×
EN24		6.5	P48-54	×
EN25	E1.9	6.5	P61-64	×
EN26	E1.2 E1.8 E3.9 E3.14	6.5	P62	○
EN27		6.5	P61-64	●
EN28		6.5	P60-65	×
EN29		6.5	P60-65	×
EN30	E1.12	6.5	P60-65	×
LA1	S1.9	6.4	P36	●
LA2	S2.15 S2.30	6.4	P36	●
LA3	S2.3 S2.11	6.4	P36	●
LA4	S2.2 S2.4 S2.8	6.4	P36	●
LA5	S2.24	6.4	P37	●
LA6	S2.16 S2.17 S3.1 S3.2 S3.3 S3.4 S3.5	6.4	P43-44	●
LA7	S2.18 S3.6	6.4	P43-44	×
LA8	S2.19 S2.20 S2.26 S2.27 S2.28 S4.2	6.4	P37-38/P71	●
LA9	S2.16	6.4	P43-44	○
LA10	S2.22	6.4	P38-40	●
LA11	S2.21 S2.23	6.4	P39-40	●

相关性 充分体现 ● 部分涉及 ○ 不适用 ×

10.3.2 ISO2600、GRI和CASS-CSR 2.0索引

GRI	CASS-CSR2.0	ISO26000	页码	相关性
LA12	S2.23	6.4	P38-40	●
LA13	S2.14	6.4	P36	●
LA14	S2.13	6.4	P36	●
HR1		6.3	P39	×
HR2		6.3	P39	×
HR3	S2.6 S2.7 S2.9	6.3	P36	●
HR4	S2.12	6.3	P36	●
HR5	S2.1 S2.8	6.3	P36-37	●
HR6		6.3	P63	×
HR7	S2.5	6.3	P36	●
HR8		6.3		×
HR9		6.3		×
SO1	S1.8 S4.1 S4.3	6.6	P26/P36	●
SO2		6.6	P26-29	×
SO3	S1.3	6.6	P53	●
SO4	S1.2	6.6	P53	●
SO5		6.6		×
SO6		6.6		×
SO7		6.6		×
SO8	S1.4	6.6		×
PR1	M2.6 M2.7 E1.7 E1.8	6.7	P52/P62	●
PR2	M2.8	6.7	P33-35	○
PR3	M2.9	6.7		×
PR4	S1.4	6.7		×
PR5	M2.1 M2.2 M2.3 M2.4 M2.5	6.7	P47-52	●
PR6	M1.1 M1.2 M3.5 M3.6 M3.7 M3.8 M3.9	6.6	P47-54	●
PR7		6.6	P35-39	×
PR8	M2.4	6.7	P48	●
PR9	S1.4	6.7	P41	×

相关性 充分体现 ● 部分涉及 ○ 不适用 ×

读者反馈表

为了持续改进广东物资集团公司社会责任工作及企业社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表（此表可复制）中提出的问题，并传真到（86）+83834274，您也可以选择电子邮件发送到gdwz@gdwz.com.cn。

1.报告整体评价（请在相应位置上打“√”）

a. 本报告全面、准确地反映了广物集团2012年的社会责任现状？

很好 较好 一般 较差 很差

b. 本报告对利益相关方所关心的问题进行了详细地回应与披露？

很好 较好 一般 较差 很差

c. 本报告披露的社会责任信息数据清晰、准确、完整？

很好 较好 一般 较差 很差

d. 本报告内容设计、语言文字和版式设计的可读性？

很好 较好 一般 较差 很差

2. 本报告让您最满意的方面是什么？

3. 您认为还有哪些需要了解的信息在本报告中没有反映？

4. 您对我们今后的企业社会责任报告发布工作有何建议？

如方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：_____ 职业：_____ 地址：_____

E-mail: _____

10.4 术语解释

“三旧”改造

“三旧”改造是指广东省特有的改造模式，分别是“旧城镇、旧厂房、旧村庄”改造。“三旧”改造是国土资源部与广东省开展部省合作、推进节约集约用地试点示范省工作的重要措施。

ISO26000

ISO26000是国际标准化组织2010年发布的社会责任国际标准，为社会责任基本原则、社会责任确认、利益相关方参与、社会责任核心主题等内容提供指引，并对社会责任行为如何融入企业提供指导。

公平运营实践

公平运营实践涉及组织对待其他组织时的道德行为，包括组织与政府机构的关系以及组织与同行、供应商、客户、竞争者、行业协会的关系，主要涉及反腐败、负责任地参与公共领域、公平竞争、社会责任行为、组织关系、尊重财产所有权等领域。

再生资源

再生资源是指在人类的生产、生活、科教、交通、国防等各项活动中被开发利用一次并报废后，还可反复回收加工再利用的物质资源，包括以矿物为原料生产并报废的钢铁、有色金属、稀有金属、合金、无机非金属、塑料、橡胶、纤维、纸张等。

低碳经济

低碳经济是以低能耗、低污染、低排放为基础的经济模式，实质是高能源利用效率和清洁能源结构问题，核心是能源技术创新、制度创新和人类生存发展观念的根本性转变。

循环经济

循环经济是指在物质的循环、再生、利用的基础上发展经济，基本原则是资源使用的减量化、再利用、资源化再循环，基本特征是低消耗、低排放、高效率。

温室气体

温室气体是指大气中促成温室效应的气体成分，包括水汽（H₂O）、二氧化碳（CO₂）、臭氧（O₃）、甲烷（CH₄）以及人造温室气体氯氟碳化物（CFCs）等。

氟利昂

氟利昂主要是指用作冰冻设备和空气调节装置的制冷剂，广泛用于家用电器、泡沫塑料、日用化学品、汽车、消防器材等领域，会在强烈紫外线的作用下被分解，分解释放出的氯原子同臭氧会发生连锁反应，不断破坏臭氧分子，这被认为是臭氧层破坏的元凶，

简易瞬态工况法

简易工况瞬态加载检测方法是当前汽车污染物排放检测的最完善的方法，它模拟车辆在道路上行驶的实际情况，最能反映车辆的实际排放水平。

职业病

职业病是指企业、事业单位和个体经济组织的劳动者在职业活动中，因接触粉尘、放射性物质和其他有毒、有害物质等因素而引起的疾病。最常见的职业病有尘肺、职业中毒、职业性皮肤病等。

二噁英

二噁英是一种无色无味、毒性严重的脂溶性物质，具有致癌毒性、生殖毒性和遗传毒性，直接危害子孙后代的健康和生活。国际癌症研究中心已将其列为人类一级致癌物。因自然界的微生物和水解作用对二噁英的分子结构影响较小，环境中的二噁英很难自然降解消除。

突发事件

广义的突发事件可被理解为突然发生的事情，指事件发生、发展的速度很快，出乎意料，也指事件难以应对，必须采取非常规方法来处理。可分为自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等四类。

人权

人权是每一个人都应享有的基本权利。主要是指公民权利和政治权利，包括生存权和自由权、法律面前人人平等的权利以及言论自由等类似权利；经济权、社会权和文化权，包括工作权、饮食权、获得最高健康水平的权利、受教育权以及社会保障权。

商业贿赂

商业贿赂是指经营者以排斥竞争对手为目的，为争取交易机会，暗中给予交易对方有关人员和能够影响交易的其他相关人员，以财物或其他好处的不正当竞争行为，是贿赂的一种形式，但又不同于其他贿赂形式。

利益相关方

相对于某一特定的组织，利益相关方是指与该组织有利益或利害关系的一组群体，该群体中任一组织或个人的利益均与该组织的业绩有关。可以是组织内部的，如部门及其各级员工，也可以是组织外部的银行、社会、合作伙伴、政府部门等。

社区

社区是指位于组织所在地或其影响区域内物理距离接近的居民定居点或其他社会定居点。通常社区术语也可以理解为具有共同特征的人群，例如涉及特定议题的“虚拟”社区等。

免责声明

本报告所展示的社会责任信息均来源于广东物资集团公司内部文件、相关统计数据或公开信息，内容的真实性、准确性和合法性由广东物资集团公司负责。本报告包括前瞻性陈述。除历史事实之外，所有将来有可能或将要发生的事件，以及事件的表述（包括，但不限于前提、目标、估算和商业计划）均属于前瞻性陈述范畴。由于受外界可变因素的影响，事实的未来发展结果或者趋势，有可能与该陈述不同。当您基于任何原因、任何用途使用本报告以及本报告所披露的任何信息时，均视为理解本声明，并自愿接受本声明的约束。