

上海晶通化轻发展有限公司
2013 年社会责任报告

践行社会责任 促进和谐发展



目 录

一、公司执行董事、总经理致辞	1
二、公司概况	2
三、社会责任管理	5
I-1 员工责任	5
II-1 员工教育	5
II-2 员工录用	15
II-3 权益保护	错误！未定义书签。
II-4 安全保护	25
I-2 经济与服务责任	29
II-5 利润与经济效益	29
II-6 产品与服务	29
II-7 对供应链伙伴的责任	35
II-8 对政府和社会的责任	36
I-3 诚信责任	37
II-9 守法诚信	37
II-10 诚信经营与服务	38
II-11 社会诚信形象	40
I-4 社区责任	40
II-12 救灾与慈善援助	40
II-13 志愿服务	43
I-5 环保责任	43

II-14 环境管理.....	43
II-15 低碳节能.....	45
II-16 环保形象.....	45
四、预期与展望.....	46
五、社会评价.....	46

一、公司执行董事、总经理致辞

企业社会责任，涵盖合法经营、提供优质产品服务、保护环境、关爱员工、安全生产等基本要素，对于贯彻落实科学发展观、促进企业和社会可持续和谐发展具有十分重要的意义。企业作为社会公民，在谋求经济效益的同时，应当通过自己负责任的行为为相关利益主体承担广泛的责任，倡导并履行主流的社会价值观念和道德理想，从而在创造企业自身价值的同时承担起企业社会责任的应尽义务。

晶通发展自成立以来，始终把“诚信、服务、责任、和谐”作为企业的核心价值理念，把对客户、员工和社会负责，实现其价值最大化作为企业的使命，并结合企业文化内涵和物流行业特征，力求做到“对员工尽关爱培育之责、对客户尽诚信共赢之责、对社会尽奉献服务之责、对环境尽保护美化之责”，积极践行企业社会责任。

公司发布 2013 年企业社会责任报告，旨在通过客观真实的社会责任实践记录，接受社会各界的评价和检验，与相关利益主体实现全面的沟通，推动建立基于价值认同感的信任和合作关系；同时希望公司上下进一步树立社会责任意识，并将社会责任化为全体员工的自觉行为，坚持不懈，勇于担当，“负责地做公民、负责地做产品、负责地做服务”；不断探索和创新贴近于企业实际和特点的创建方式，不断提升创建水平；认真学习和贯彻党的十八届三中全会精神，为推进企业创新驱动、转型发展和社会和谐发展做出积极的努力和贡献。



二〇一四年二月

二、公司概况

1、规模与性质



上海晶通化轻发展有限公司是全国最大流通产业集团——百联集团旗下上海现代物流投资发展有限公司的核心企业之一（公司组建于 2003 年 8 月，系成立于 1950 年 1 月上海市化工轻工总公司的改制企业），

注册资本 3500 万人民币。公司设有五部一室及 3 个库区，现有从业人员 162 人。

公司拥有占地 24 万平方米的综合物流基地，包括各类库房 8.5 万平方米（其中高平台库房 4 万平方米）、堆场 1.5 万平方米及铁路专用线、车队等配套设施；具备齐全的物流经营资质、丰富的管理和运作经验；主营范围涉及危险化学品、生产资料和生活资料的仓储配送、流通加工、供应链服务、咨询与策划。

在危险化学品领域，公司拥有 50 多年的管理和运作经验，危险化学品物流水平在上海乃至全国均位于前列，在上海危险化学品产业链中据重要地位。同时，上海化轻化工物品运输有限公司是公司的投资控股企业，拥有危险化学品的运输车辆和专业的管理运作团队，全力打造百联集团面向长三角辐射全国的综合现代物流配送基地。

公司拥有专业物流信息系统、GPS 系统、RFID 射频技术、自动报警系统、闭路电视监控系统、喷淋消防系统和现代通讯系统，快速响应客户需求，灵活服务产品组合，实现商流、物流、资金流、信息流“四流合一”的创新经营。

作为一座现代化的、功能齐全的、生态型综合物流配送基地，上海晶通化轻发展有限公司具有齐全的功能、高效的运作和完善的服务体系。公司现有 WMS 物流管理信息系统，具有较强的兼容性，能提供相关数据的不同格式的导出功能，系统可与客户 IT 系统对接，实现无缝集成，满足客户的实时查询、数据实时传输要求。主要包括：订单管理、仓储管理、自动补货、运输管理、结算管理、绩效评估等模块。

公司目标是成为专业化、社会化的第三方供应链服务商，以危险品供应链服务为特色的“化学品流通顾问，供应链服务专家”。秉承“专注需求、敏捷服务”的经营理念，为客户提供专业、全方位、全天候的供应链解决方案，帮助客户优化供应链，最大限度创造价值。

公司于 2013 年 4 月获得 2011—2012 年度上海市文明单位荣誉称号。

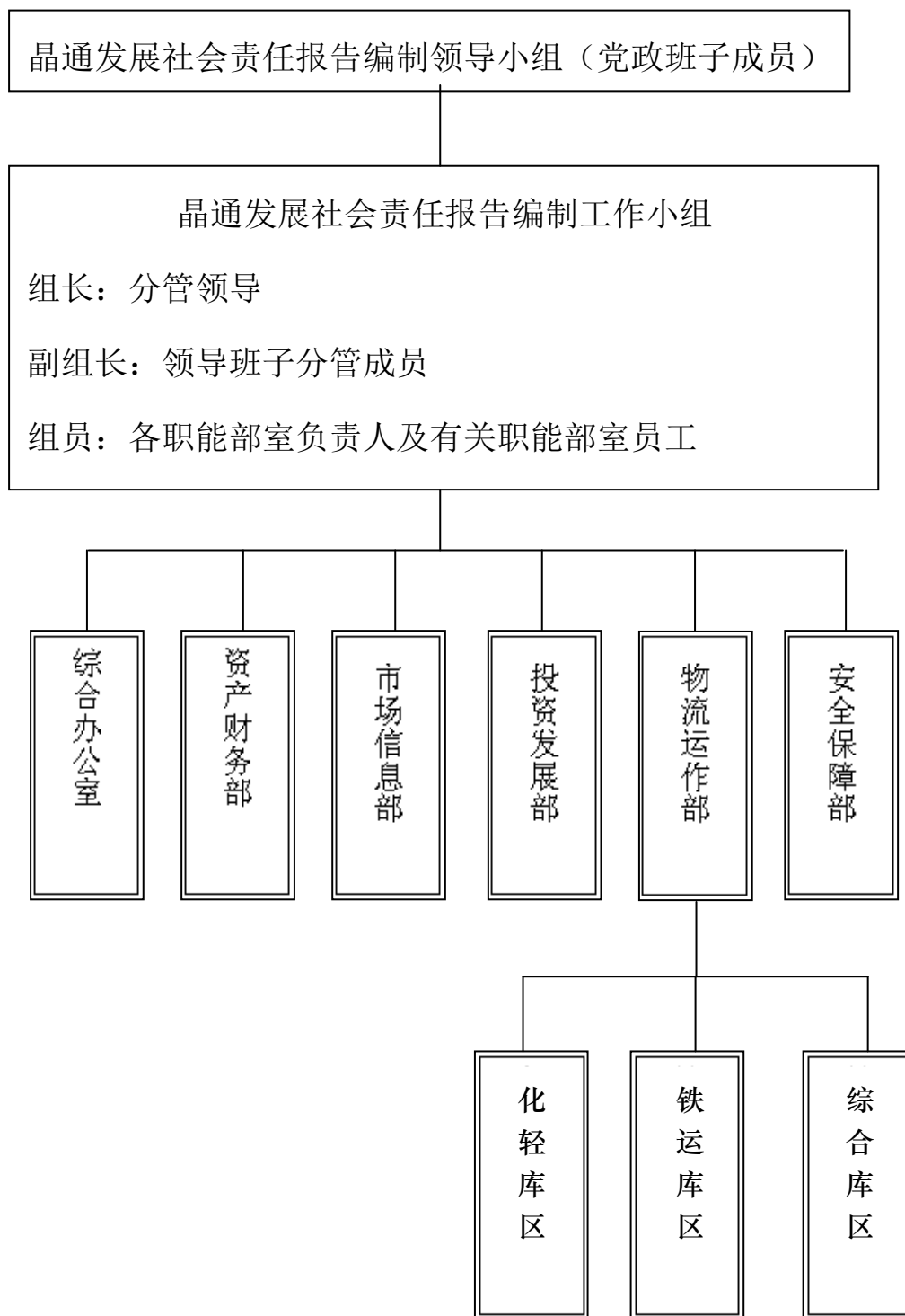


2、所属类别

上海晶通化轻发展有限公司是上海市国资委系统百联集团旗下的第三方物流服务企业。



3、报告编制组织机构



三、社会责任管理

I-1 员工责任

II-1 员工教育

1、我们认真组织员工学习和贯彻党的十八大、十八届三中全会精神，团结和依靠广大党员干部和职工群众按照百联集团、现代物流公司的工作要求，以“扩销增盈、降本增效、优化服务”为抓手，坚持贴近中心工作，贴近经营管理，贴近群众实际，充分发挥党组织的创造力、战斗力和凝聚力；发挥党员的先锋模范作用和党支部的战斗堡垒作用；发挥职工群众的积极性、主动性和创造性。进一步解放思想，开拓创新，求真务实，克难奋进，认真抓好各项党群工作，推进企业稳健和谐发展。

为认真学习和贯彻好党的十八大和十八届三中全会精神，我们以多种形式抓好落实。一是以中心组学习、支部组织生活、班组学习、交流研讨会等形式，认真学习习近平同志关于学习宣传贯彻党的十八大精神和十八届三中全会精神的重要指示，胡锦涛同志关于《坚定不移沿着中国特色社会主义道路前进，为全面建成小康社会而奋斗》的报告，《中国共产党章程（修正案）》、《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》等重要文献；二是安排党员（总支、支部书记）参与由现代物流公司党委组织的学习贯彻党的十八大精神培训班；三是组织党员和干部职工参与由集团组织的“党的十八大知识竞赛”活动（在编职工参与率达 98.85%）。此外，以宣传栏、《晶通简报》、OA

等载体进行宣传，营造良好的学习氛围，努力把广大党员、干部职工的思想统一到党的十八大和十八届三中全会精神上来，并能联系实际加以领会和贯彻。

继续在组织开展“创先争优”、“党务公开”、“两强两有”、以党员“双优”、干部“双强”、职工“双能”为重点的“本职岗位争先进，工作业绩创优秀”活动中，引导广大党员干部和职工群众按学习计划要求，认真学习邓小平理论、“三个代表”重要思想、党的十八大和十八届三中精神、贯彻和落实科学发展观和“构建社会主义和谐社会”理论，激励员工积极努力，争做“双优”党员、“双强”干部、“双能”职工。



中共上海晶通化轻发展有限公司总支委员会文件

沪晶发党〔2011〕4号

党员双优、干部双强、职工双能 开展“本职岗位争先进，工作业绩创优秀”活动 实施方案

按照现代物流公司党委关于《本职岗位争先进，工作业绩创优秀 现代物流公司党员“双优”活动行动方案》（沪现代物流委（2011）21号）的精神和要求，结合公司“创先争优”活动的总体安排和现代物流建设实际，公司党总支号召广大党员和干部职工积极投入以党员“双优”、干部“双强”、职工“双能”为重点的“本职岗位争先进，工作业绩创优秀”活动。活动实施方案如下：

一、指导思想

为深化创先争优活动，适应党建工作新形势、新要求，更好地体现党员在推进企业科学发展、促进企业和谐和服务职工群众中的先锋模范作用，加强基层党组织建设；以先进基层党组织“五个好”和深化“两强两有”基层党支部建设的要求，领导党员干部认真践行“本职岗位争先进，工作业绩创优秀”行动；以优秀共产党员“六好”标准和党员“双优”为目标，激励党员在“本职岗位争先进，工作业绩创优秀”活动中争当优秀；以党组织的凝聚力和党员的先锋模范作用，

团结广大职工积极参与到现代物流公司组织的“本职岗位争先进，工作业绩创优秀”活动中去。

二、活动主题

以党员“双优”、干部“双强”、职工“双能”为重点，开展“本职岗位争先进，工作业绩创优秀”活动。

三、活动内容和基本要求

(一) 全体党员以党员“双优”为重点，开展“本职岗位争先进，工作业绩创优秀”活动。

1、基本要求：党员的综合素质优于职工群众；党员的工作业绩优于职工群众。

2、开展活动：(1) 党性教育、党员专题培训、读书活动、技能培训；(2) 党员示范岗、党员亮牌示范，亮出党员身份，以“六好”标准发挥带动作用，接受群众监督；(3) 党员群众评议活动：结合双优活动，年底开展党员自评、互评、群众评议；(4) 积极参与创新创效活动。

(二) 主管以上的管理人员，以干部“双强”为重点，开展“本职岗位争先进，工作业绩创优秀”活动。

1、基本要求：公司主管以上的管理人员，工作责任性最强，驾驭复杂问题的能力最强。

2、开展活动：(1) 公司领导班子成员：在“四好班子”建设的基础上，更加注重德行修养（世界观、人生观、价值观和正确的事业观、工作观、政绩观），注重能力提升，注重工作绩效，注重作风形

象，注重群众满意度，发挥率先垂范作用。年内组织一次班子成员民主生活会，开展批评与自我批评，听取民主评议；（2）年底组织中层干部述职大会，对中层干部进行民主评议；（3）加强对见习经理的考核，使青年后备梯队能更快地融入企业发展的工作中，发挥后备队伍智慧和潜能。

（三）全体职工以职工“双能”为重点，开展“本职岗位争先进，工作业绩创优秀”活动。

1、基本要求：职工群众能在自己的本职岗位上创新创效，职工群众能适应工作要求变化不断提高自己的能力。

2、开展活动：（1）开展“六好班组”建设，激励职工认真学习新知识，刻苦钻研新技能，努力提高新本领，投身劳动竞赛、创新创效和合理化建议等群众性活动，争当“先进”员工。（2）年底组织一次创新创效劳动竞赛展示、评比活动，不断提炼、总结和推广好来自职工群众工作实践的典型案例、先进“工作法”和先进典型，不断强化内部管理，注重团队提升。

四、有序推进，取得实效

党总支要加强领导，落实责任；各支部及各部门要分步实施，全面推进。各支部要定期组织党员群众开展“本职岗位争先进，工作业绩创优秀”活动的巡视和点评工作，实事求是地肯定成绩，指出存在的问题和努力方向；各部门力求做到着眼于推进企业发展，立足于岗位建功立业，积极参与到班组建设及创新创效立功竞赛展示活动，着力于服务质量提升；工会着眼于维护企业和谐稳定，关心群众，服务

群众，组织好年底的各项评比、展示活动，突出重点，抓好典型，总结发现先进典型，研究解决存在问题，确保活动有序推进，取得实际成效。

二〇一一年十月十七日

上海晶通化轻发展有限公司

2011年10月18日 印

发

2、2013年，我们结合企业实际，在培训方面主要以技能人才培养为导向，认真实施根据岗位需求情况所制定的《2012-2015年的岗位技能目标》和按照部门分级管理的原则所制定的《2012-2015年技能人才培养规划》，有序推进技能人才培养，加快推进“人才队伍”建设。

3、积极抓好“创新创效立功竞赛”活动。我们结合企业实际、围绕目标任务，制定公司《关于开展“攻坚克难谋发展，开拓创新促转型”立功竞赛活动的实施方案》，明确指导思想、组织领导、活动步骤、工作要求。经过积极引导和全员发动，干部职工踊跃参与，各部门均有结合自己特点的创新创效立功竞赛项目（共计6个，具体内

容另详)。通过创新活动载体，鼓励干部员工投身于“创新创效立功竞赛”活动之中，增强适应现代物流建设的本领，并专门召开 2013 年度“创新创效”成果发布会，进行交流评比，起到了总结交流和促进提升的作用。此外，为进一步激发广大职工的创新活力，充分发挥大家的聪明才智，公司在全体员工中开展了“我为企业发展献一计”金点子征集评选活动。从所收集“金点子”情况来看（52 人提了 72 条），内容丰富实在，针对性强，能够聚焦“扩销增盈、降本增效、优化服务”主题，围绕企业经营管理、物流运作、制度建设、企业文化建设、精神文明建设、员工队伍建设、民主管理、安全管理，班组建设、职工培训、创新创效、创先争优、共建共享，以及职工反映突出的热点、难点问题建言献策，为促进企业发展和提升管理水平起到了难能可贵的作用。同时把听取收集和采纳各类意见作为开展“企情民意气象站”工作的重要切入点，做到公司在重大事项决策前，都要认真听取、收集各类意见和建议，并在分析研究的基础上加以选择和采纳。

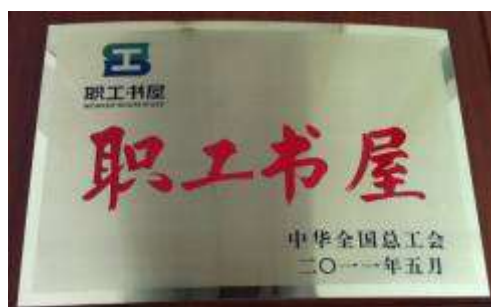
4、公司通过局域网、OA 系统、宣传栏、职工之家、职工书屋、班组会议等宣传阵地开展对员工的宣传教育，保证教育对象覆盖到每一位员工。



5、公司通过每年的“创新创效成果发布会”、“迎春团拜会”表彰先进，树立典型，激励员工立足本职学先进、争先进，形成比学赶超的良好氛围。



6、为打造企业文化的多元化，提升职工文化素养，公司努力建设“职工之家”、“职工书屋”，保持被中华全国总工会授予“职工书屋”的荣誉称号，不断丰富职工文化娱乐活动。



通过这些活动，在全体员工中弘扬以公正、包容、责任、诚信的价值取向；引导员工积极参与国际文化大都市的建设，并形成特色；扎实推进社会主义核心价值体系建设，引导本单位从业人员树立正确的世界观、人生观、价值观；引导职工践行社会主义荣辱观，知荣辱、明是非、分美丑，养成科学、文明、健康的生活方式；倡导富强、民主、文明、和谐，倡导自由、平等、公正、法治，倡导爱国、敬业、

诚信、友善，积极培育社会主义核心价值观。

上海晶通化轻发展有限公司 服务规范

为了营造和谐服务环境，完善规范 服务流程，树立文明服务形象，提升物流服务水平，特制定服务范。

一、服务宗旨

客户至上，诚信致远。

二、服务理念

联接一切可能，服务创造价值。

三、服务环境

库区通道清洁，物流设施齐全，储存货物安全，现场操作有序，绿化覆盖达标，环境舒适优美。

四、服务礼仪

员工仪表端正，上岗挂牌服务，礼貌笑容待客，语言文明标准。

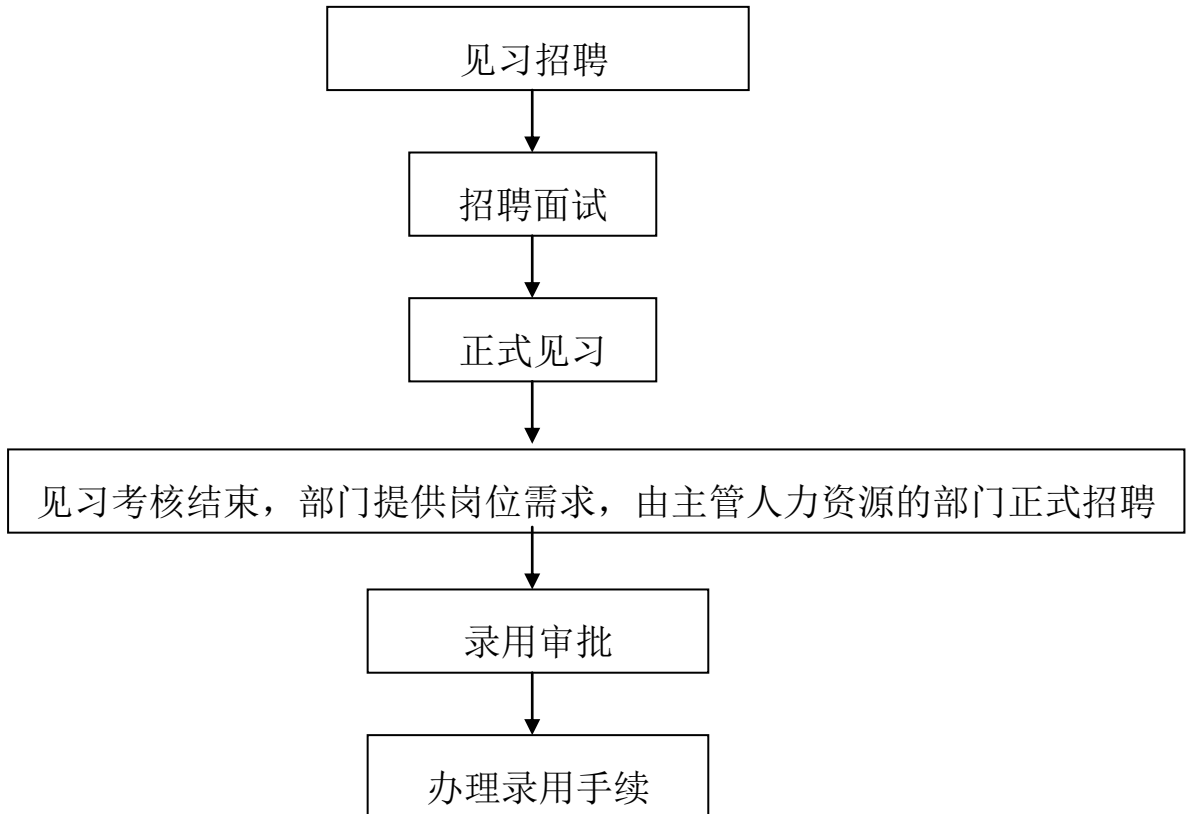
五、服务要求

爱岗敬业，忠于职守；经营管理，规范操作；有求必应，耐心周到；务实创新，快捷高效；依法履职，接受监督；理解沟通，互利合作。

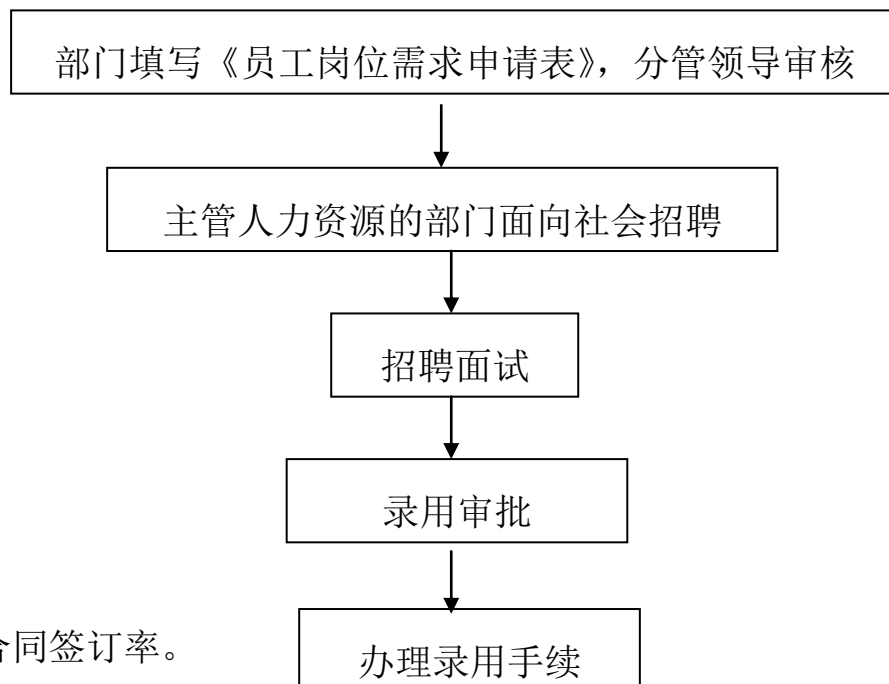
11-2 员工录用

1、员工录用程序规范、透明。

(1) 见习录用



(2) 社会招聘录用



2、劳动合同签订率。

(1) 员工劳动合同签订率 100%;

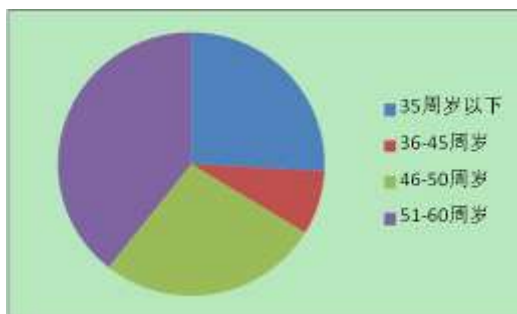
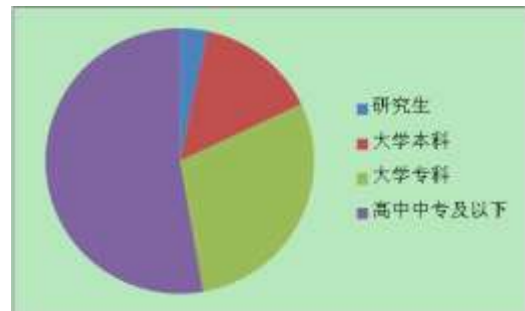
(2) 劳务派遣人员与劳动服务公司签订劳动合同, 签订率 100%。

3、本单位正式员工、派遣制职工和外来务工人员的情况。

员 工	正式员工	聘用员工	劳务派遣员工	项目外包
人 数	88	8	16	50

4、企业员工学历构成比例、员工年龄段的比例。

学历构成: 研究生 3 人, 占 3.41%; 大学本科 14 人, 占 15.91%; 大学专科 26 人, 占 29.55%; 高中、中专学历及以下 45 人, 占 51.14%。



员工年龄段: 35 周岁以下 24 人, 占 27.27%; 36-45 周岁 4 人, 占 4.55%; 46-50 周岁 22 人, 占 25.00%; 51-60 周岁 38 人, 占 43.18%。

5、公司在用工过程中, 不存在使用童工及未成年职工的情况。

6、公司严格禁止在招用、薪酬、福利、晋升等方面出现性别歧视、

民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视。

II-3 权益保护

1、实行员工休息与休假制度，员工健康定期检查制度。

(1) 根据国家规定，公司员工享受职工带薪年假及法定节假日。

(2) 公司每年召开职工代表大会，根据《工资集体协商协议》员工每年享受一次身体健康体检、包括女员工每年享受一次妇科体检。

2、员工培训制度。

公司每年年初对员工培训工作进行总结与计划，制定具体的培训课程、时间表，根据《教育培训管理办法》、《关于〈教育培训管理办法〉具体实施若干说明的通知（一）》实施激励措施。

(1) 2013 年度员工培训总支出 12.30 万元，其中用于一线员工培训费所占比例为 62.58%。

(2) 2013 年度员工培训 205 人次，总课时 2127 课时。

(3) 2013 年度员工培训覆盖率 100%。

(4) 所有培训严格按照培训管理流程执行，个人培训需填写《员工培训申请表》；集体培训进行效果评估，均有书面记录（含计划、通知、签到、培训资料、考核分数、培训评估表）。



(5) 2013 年培训情况（培训种类、内容、人数以及所占员工比例）：

培训种类	培训内容	人次
职称、技能培训	会计师、仓库保管员、物流师、营销师	27
岗位培训	法务、各类继续教育、各类上岗证	80
内训、讲座	安全教育、新进人员	98
合计		205

3、社会保险和保险实施情况良好。

(1) 公司依法按时足额为每位员工缴纳社会保险（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）及公积金。

(2) 每年为一线操作员工进行职业病健康体检。

(3) 每年为每位员工办理意外保险。

(4) 每年为在职职工办理住院保障。

(5) 每年为女职工办理团体互助医疗保障。

4、自觉保护员工的隐私权。

(1) 员工档案管理。主管人力资源的部门派专人保管员工人事档案、工作档案、登记表等各类材料，严格按照《人事档案管理制度》的审批流程实施。

(2) 中级管理人员以上领导才能查阅员工档案。查档时需填写申请表，由分管人力资源负责人签字同意方可查阅。

(3) 各类员工信息和材料不对个人公开，外部人员来查阅员工档案需持介绍信，由分管人力资源负责人派专人员陪同查阅。

5、工会作用明显、员工的参与权得到维护。

公司充分发挥工会作用，坚持四项制度，不断拓宽企业与员工沟通的渠道、进一步加强职工维权，建立和谐劳动关系。坚持职代会制度、集体协商和签订集体合同制度、企务公开制度、企情民意气象站制度。每年召开“职工代表大会”，进行“工资集体协商”，签订《集体协商协议》，确定为员工所办的实事并件件得以兑现。2013年经职代会通过的9件工资集体协商事项均得以落实。具体事项如下：

- (1) 2013年度员工工资平均增长率（不含高管）6.95%；
- (2) 为建立社会保险关系的员工，办理特殊工种及其它意外保险；
- (3) 确保在编员工参加上海市职工保障互助会在职职工住院补充医疗、特种重病、女职工特种重病互助保障；
- (4) 为员工提供每半年一次劳动卫生防护用品费用和牛奶费用；
- (5) 为员工提供一年一次疗休养费用；
- (6) 为员工提供每半年一次的交通补贴费用；
- (7) 为员工提供一年一次健康检查；
- (8) 对企业贡献度大、忠诚度高的员工适时给予特殊奖励；
- (9) 为员工办理补充公积金。

公司积极组织岗位技能练兵活动，员工的岗位技能水平不断得到提升，员工工作的主动性、积极性和创造性得到充分发挥。



公司将“企情民意气象站”作为平台和搭建企业管理者与职工之间的桥梁与纽带，以其作为企业开展职工思想政治工作的生动实践和创新做法，旨在使企业领导及时洞悉干部员工所思、所想、所急、所需、所盼，是体察民情、反映民意、集中民智、问计于民的有效通道。公司专门设立了“领导接待日”、专用电子邮箱，维护员工反映真实问题的权利并保护其隐私。

上海晶通化轻发展有限公司

关于建立“企情民意气象站”的方案

根据百联集团宣传部《关于建立“企情民意气象站”的指导意见》（试行）和现代物流公司党委所提贯彻执行文件精神的要求，拟结合本公司实际情况，制订本方案。以利于深入贯彻落实党的十七届四中全会精神，进一步创新思想政治工作，切实增强思想政治工作的前瞻性、针对性和有效性，发挥思想政治工作的优势。

一、指导思想

“企情民意气象站”是企业开展职工思想政治工作的生动实践，公司积极实施思想政治工作这一创新做法，旨在搭建企业管理者与职工之间的桥梁与纽带，使企业领导及时洞悉干部员工所思、所想、所急、所需、所盼，是体察民情、反映民意、集中民智、问计于民的有效通道。通过“企情民意气象站”的运行，激发企业的内生动力，更好地发挥党的思想政治工作优势，推进企业民主管理，推动企业全面协调可持续发展。

二、工作原则

- 1、尊重职工、尊重职工首创精神、以人为本的原则；
- 2、双向互动的原则；
- 3、畅通职工诉求通道，推进企业民主管理的原则；
- 4、信息联动、资源共享的原则；
- 5、注重实效的原则。

三、工作流程

1、机构名称

晶通发展“企情民意气象站”。

2、信息采集

“企情民意气象站”可根据企业具体实际确定多种载体采集信息，如：企情民意信箱、电子邮箱、召开工会组长列会、建立职工代表季度巡查制度、建立企务公开栏、领导接待日、领导下访、调查问卷等。

(1) 建立企情民意信箱。在企业公共醒目区域设置“企情民意信箱”，征集职工书面意见建议。信箱必须至少每半个月开启一次，收到意见建议后，要将意见建议及时登记到“企情民意气象站”意见建议汇总表上。

(2) 建立电子邮箱：在公司局域网上开通“企情民意气象站”专用电子邮箱，专用电子邮箱设立后以适当方式告知广大员工运用，并定期下载，及时归并到“企情民意气象站”意见建议汇总表上。

(3) 建立工会工作网络，每月召开工会组长列会，并将意见建议及时登记到“企情民意气象站”意见建议汇总表上。

(4) 建立职工代表季度巡查制度，每季进行一次职工代表季度巡查，并将检查情况、意见建议及时登记到“企情民意气象站”意见建议汇总表上。

(5) 建立企务公开栏。在职工食堂内设专栏，及时公示职工所关心的相关信息。

(6) 设立领导接待日。企业设立公司领导固定接待日，每月一

次（当月第四周周五）。企业领导与职工进行面对面的沟通、恳谈、交流，认真听取职工的意见与建议，并将意见建议归并到“企情民意气象站”汇总表上。

（7）领导下访。企业领导要经常深入部室、分库、班组等部门，调查了解、发现处理工作中暴露出的矛盾和问题，并有针对性地进行指导。

（8）调查问卷。根据企业的具体特点和实际，每年设计并下发《企情民意调查问卷》，收集员工对企业经营管理、发展改革以及职工工作生活等方面的“金点子”，做好筛选、梳理和分析。

（9）集体协商。行政方与工会方代表就企业重大事宜、职工所关注的热点、焦点问题，不定期进行集体协商（每年至少一次）。

3、运作流程

（1）确定站长。企情民意气象站站长由公司党总支书记担任，相关行政领导、工会、各部门负责人及优秀员工代表担任观察员。党总支书记是第一责任人。

（2）信息分类。要建立“企情民意气象站”基础台帐，及时准确将各个渠道采集来的信息进行分类。

（3）信息处理。“企情民意气象站”原则上每季召开一次“通气会”，根据信息分类情况进行分析研判，制订解决方案和办法，并落实责任人和时限。

（4）信息反馈(上传)。对企业采纳并给企业带来经济效益和社会效益的职工群众科学先进的意见建议，年度要召开一次评估总结

会，给予表彰奖励，最好能形成《企情民意气象站案例》上报现代物流公司党委。

四、工作要求

1、**高度重视。**公司干部职工都要关心、重视、参与“企情民意气象站”建立工作，企业党政领导要本着畅通员工诉求通道的原则精心组织，悉心指导，积极贯彻落实，认真组织好“企情民意气象站”的各项工作。

2、**确保实效。**企业党政领导和各部室负责人要充分发挥和提升“企情民意气象站”在企业改革发展稳定中的作用和效果，对于职工提出的合理、有益的意见建议要尽力实施，努力在企业营造和谐向上的氛围。

3、**总结创新。**企业对“企情民意气象站”所收集的各类意见建议要及时总结，认真分析。同时，要不断创新“企情民意气象站”方式方法，更有效的加强与职工的沟通交流。

4、**检查评比。**在总结基础上做好检查评比工作。

二〇一〇年四月十五日

11-4 安全保护

安全管理落实到位，安全宣传教育氛围良好



1、公司作为本市储存化学品门类全、数量多的物流企业，在长期管理储存化学品过程中，逐步建立了一套完整的安全管理制度，并将安全工作纳入到日常规范管理中。

2、公司每年与各职能部门签订安全工作责任协议，并采用层层签约的形式，将安全责任分解到每一个岗位，落实到每一位员工，形成了安全工作人人参与、全体员工齐抓共管的管理机制。如新员工到公司报道的第一天就有专人对其进行安全三级教育，包括在公司内部参观，增强感性认识。

3、今年“安全生产月”活动期间，公司组织全员学习《上海市安全生产事故隐患排查治理办法》并进行书面考试；6月下旬，开展了一次化学品泄漏救护的安全生产演练。



4、为持续推进“119 消防日”活动，扩大“消防安全”的影响力，提高员工的消防安全意识，公司于11月15日联合客户单位百联电商，共同开展了119消防安全培训活动及逃生演练。两家公司共50余人一并参加。



此外，公司在每年的“安全生产月”和“119消防日”活动期间，均组织形式多样的宣传教育活动，如：在公司内粘贴宣传标语、宣传画营造安全氛围；在各库区制作安全宣传板报；在员工食堂播放有关法律法规、安全生产、安全常识等宣传片；组织观看安全警示片；开



展安全生产知识测试等，做到员工人人参与，并不断增强员工的关注度，提高安全防范意识、丰富防范施救知识和处置能力。

持续做好标准化推进工作，定期检查安全实施情况

公司做到安全活动有计划、有布置、有检查、有评比、有总结、有提升。按照《危险化学品安全生产标准化二级企业评定标准》，公司积极抓好组织体系完善、细化方案落实、强化制度建设、日常监督管理等基础工作。通过三年的标准化执行，于2013年11月底月，再

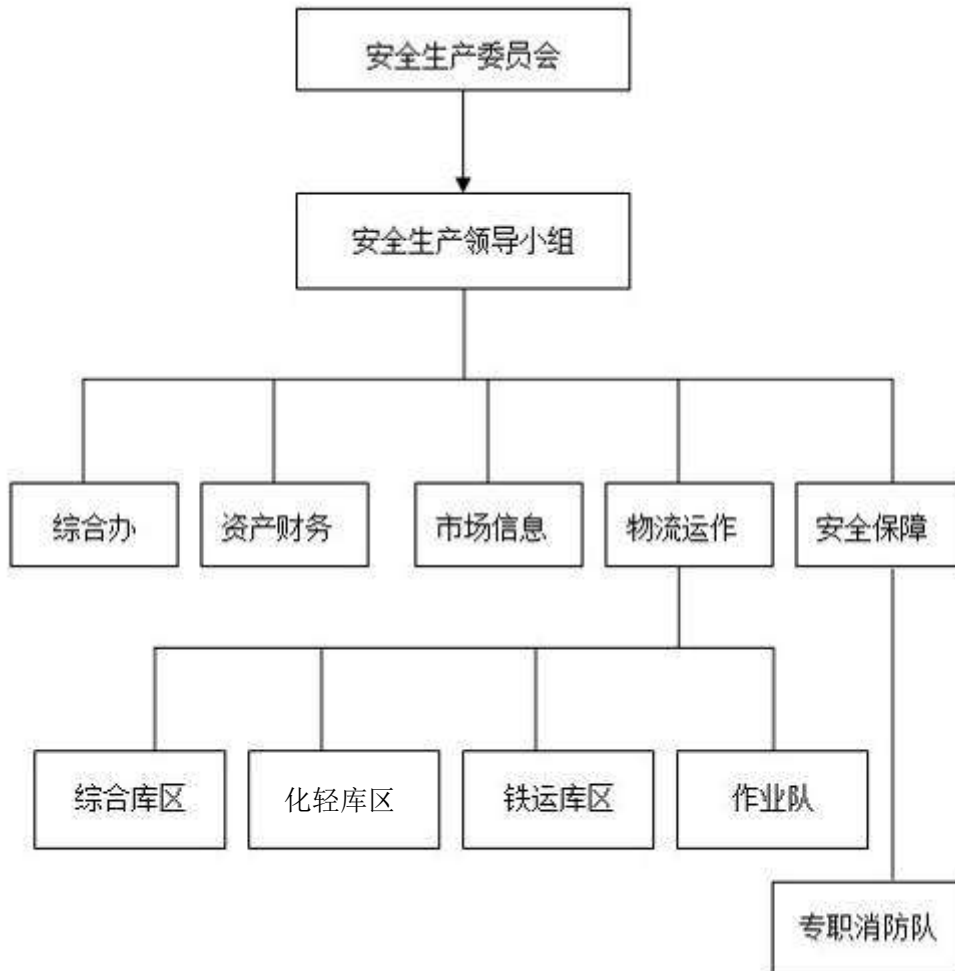
次启动了新一轮的《危险化学品安全生产标准化二级企业评定标准》评审申请。重点完善安全各项预案，日常一线班组安全防范，安全常态化的检查、巡查与整改，各项技防措施的正常维护，以及提升警消防队的管控水平，常抓不懈，确保企业平安稳定，并获得治安安全合格单位称号。

公司建立了完备的突发事件应急预案，包括：消防应急预案、电梯突发事件处置方法、防台防汛预案、防暴力恐怖事件应急预案、防空袭预案、外来人员强行进入库区应急预案等，并及时组织员工学习，让每个员工都能了解发生突发事件时应该做什么。公司每年都要组织预案演习，并做到有计划、有评估。通过演习，不仅让员工熟悉了流程、明确了职责，同时也让员工进一步感受了事故预防的重要性和紧迫感，提高了员工的安全防范意识和应急处置能力。另外，公司配有专职警消力量（26个消警队员及2辆先进的消防车），协同做好24小时的门岗执勤、安全保卫、巡视检查（2013年318次）、监控管理，以及突发事件的处置工作。



公司三年来没有发生过统计上报事故。

企业安全生产机构设置图



I-2 经济与服务责任

II-5 利润与经济效益

2013年晶通发展主营业务收入12261.18万元，利润总额1089.10万元，企业资产负债率53.78%；资本保值与增值率104.69%；企业税后净资产增值率4.69%。

序号	主要经营指标	数值（或百分比）
1	主营业务收入（万元）	12261.18
2	利润总额（万元）	1089.10
3	资产负债率	53.78%
4	资本保值与增值率	104.69%
5	企业税后净资产增值率	4.69%

II-6 产品与服务

晶通发展始终秉承“诚信、服务、责任、和谐”的企业经营管理理念，在服务上始终坚持以顾客满意为中心，以顾客需求为导向，注重服务品质，注重过程和细节管理，以及以品牌经营为核心，科学经营，规范服务，建立健全了完善的物流服务管理体系，产品符合国家法律法规和安全标准。

1、公司将做好物流运作及售后服务工作作为经营环节的重要抓

手，并通过制订制度和流程、加强管理考核等建立健全了售后服务管理体系。为了更快捷的受理、解决顾客的投诉，公司建立了投诉处理和快速响应机制。在公司前台客服中心张贴公司投诉热线电话，并有专人 24 小时受理客户投诉。在客服中心和各分库都设立了《顾客意见、建议箱》，收集客户的意见和建议，不断提升客户服务的质量。



2、在公司内部专门建立了“纠正预防措施处理”机制，借助 OA 系统，公司员工可以随时指出工作中出现的与客户服务相关的问题和不合理现象，通过跨部门的沟通和协调，对客户意见和建议作出及时、快速的响应，想方设法为顾客排忧解难，深受顾客好评。2013 年公司未发生投诉事例，投诉率为零。

3、公司认真实施《营销体系建设实施细则》，并借助于 MIS 系统建立了完整的客户档案管理体系，使得每月动态更新的客户档案能够在各类汇总表（《现有客户档案汇总明细表》、《潜在客户档案汇总明细表》、《重点现有客户档案表》、《重点潜在客户档案表》和《客户拜

访计划》)中得到及时反映,并不断加强客户关系的维护,实现了客户档案管理的数字化、网络化和系统化。同时,根据员工岗位管理规范 and 保密职责,严格做好客户信息保护工作,保障客户资料安全。

4、公司坚持开展客户满意度调查,经常采纳客户好的意见和建议,不断改进,提升服务水平。

公司以经济建设中心,以“市级文明单位标准”为导向,将创建活动融入到企业日常经营管理之中。围绕“服务创效,创新发展”这一主题,在调整经营思路、开发企业资源、创新营销模式、加强物流供应链建设、延伸服务功能,以及夯实管理基础、提升信息技术,完善管理流程、保障安全稳定等方面积极作为,促进企业产品与服务,经济运行质量、经济效益和管理水平全面提升。

一是抓结构调整,推进企业业态转型。我们考虑各业务库区调整业务结构,明确业务发展重点。化轻库区由危化库转为普货库,以推进综合物流包仓和自主经营一般化学品为主;二分库在动迁之前能够维持运作;铁运库区确保今后三年危化经营资质延续,重点拓展危险品6类、8类的危化品包仓,以及片碱等主要产品的铁路接卸业务;真大路库拟开发铁路专用线PVC等普通货物的接卸业务。

二是抓市场营销,不断提高经营绩效。在抓市场营销中,要凸显扩销增盈,提升核心业务含量和经营绩效,探索物流营运一体化运作模式,做好战略性布局,尤其抓紧做好楼库招商工作。具体措施如下:

1、培育重点客户,引进优质客户。积极开拓市场,挖掘潜在客户,将营销工作重心逐步向有市场规模、有知名品牌的普货客户转移,

并且整合仓储运输资源向优质客户集约，旨在为客户提供供应链集成服务，以满足客户需求的个性化服务模式为重点，在与客户合作过程中，通过持续改进服务质量和快速高效的运作能力，力争物流延伸服务的拓展，着力培育重点客户，跟踪好潜在客户，建立企业间战略联盟和合作伙伴关系，力求实现双赢，

2、发展专业物流，集聚重点商品。进一步调整我们的客户和储存货品的结构，尽最大努力填补因危化客户退租所形成的大量空仓面积，缩短空仓期。此外，根据市场和客户的需求，在做好做优、做精做细的基础上，做大做强、做深做专片碱、PVC、橡胶等重点化学品物流，形成经营特色，开展专业特色物流服务，塑造专业物流品牌。

3、推进精细化运作，拓展增值服务。加大物流供应链集成服务，实施精细化运作，拓展服务功能，突出并深化百联服务品牌建设，创新服务模式。

三是实施“强库战略”，深化 6S 现场管理。夯实强库基础，持续提升运作质量。不断扩大物流延伸服务范围，积极拓展化学品铁路接卸、公路转运、出口加工、报关等延伸服务；适应客户多样化个性需求，提供差异性物流服务，增强专业性服务内涵；提高为客户一体化服务的能力和水平，在为客户提供增值服务的同时提高企业增值服务的空间，弥补资源和业务增量缺乏后劲的不足，增强企业的盈利能力。

四是建立物流信息平台，提升企业管理能级。为使企业的经营管理能够不断适应信息时代的要求，顺应现代物流产业商流、物流、信

息流一体化发展的必然趋势，公司确立“以信息化建设带动物流管理”的理念，培育核心技术能力，促进信息技术和物流系统的结合，抓紧落实全方位信息化建设的系统工程。公司组建信息项目实施小组，借助物流基础设施改造，加快推进信息系统开发和信息技术应用。公司先后建立了WMS仓储管理系统、MIS客户信息管理系统以及GPS运输监控系统，不断强化客户及商品、包仓收入、物流配送等相关业务分析，为公司经营管理、科学决策提供可靠的信息技术支撑和服务平台；完成企业内部局域网的联网及企业门户网站的初步设计和建设工作，并积极探索与海事大学物流研究中心的校企合作试点，引进RFID先进的信息技术装备，开发剧毒品仓储监控系统这一科技创新项目并通过市经委审核认定。公司信息系统建设经过不断开发和进一步完善，努力打造综合信息技术及物流服务平台，提高物流管理的信息化、自动化、网络化、智能化服务水平，并不断提升了企业管理能级。



五是强化企业综合管理，完善改进管控模式。在加强企业基础管理、推进制度建设上，公司坚持按市场法则办事。加强企业基础管理工作，开展企业标准化建设。根据《公司法》的要求，完善公司章程，建立健全各项规章制度，坚持以贯彻执行ISO9001：2008质量管理体系为龙头，积极实施ISO9001：2008版国际质量体系认证改版，

并顺利通过复审认定。通过体系的有效应用，包括体系持续改进过程的有效应用，以及保证符合顾客要求和适用的法律法规要求，旨在增强顾客的满意度，以及不断优化业务流程、规范经营管理，推行制度管人、流程管事，促进企业依法规范运作和长效管理。

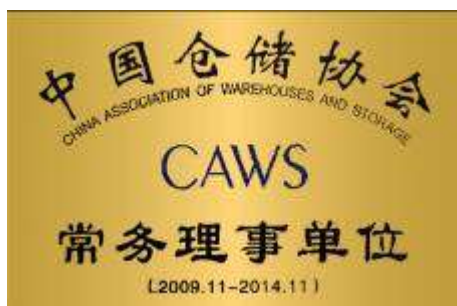


六是营造安全物流环境，提高服务水平。鼓励部门和个人不断开拓创新，结合企业实际开展创新创效劳动竞赛活动，完善班组安全生产监管体系和技防、人防相结合的安全运行机制，营造更加舒适、安全的物流环境，尽力为客户提供优质服务，不断提高服务水平。



11-7 对供应链伙伴的责任

在现代物流中，供应链是企业的生命链，公司有健全的服务体系，能有序组织、实施、控制货物的仓储、服务和运输过程，提供满足顾客需求货物和服务工作程序。公司十分注重与供应商和客户之间在战略上建立合作双赢的伙伴关系。自觉维护企业产权人合法权益，平等对待所有产权人；为加强利益保障措施，公司认真实施《商品代理采购业务管理办法》，并作为业务员在开展代理采购业务中的行为准则。在对供应商利益保护方面，公司一贯及时支付供应商货款，没有发生因资金支付不到位而引起的供应商投诉情况；管理上严格履行采购合同，不断完善采购流程，建立公正、公平的采购体系，与供应商互利共赢。在对客户利益保护方面，坚持以优质服务和良好的信誉与客户合作，在谋求自身发展的同时，关注为客户带来新的发展机遇和保护客户的合法权益，从而赢得广大客户的认同和好评，企业在行业中的综合影响力和品牌形象不断提升。



公司的危险化学品管理及物流服务在上海危险化学品产业链中占据重要地位。为了及时获取行业发展的信息，促进企业与行业的同步发展，公司积极参与

与经营业务相关的行业协会，目前已成为上海市物流协会的副会长单位、上海市危险品行业协会的副会长单位、中国仓储



行业协会的常务理事单位和中国物流与采购联合会的会员单位。

11-8 对政府和社会的责任

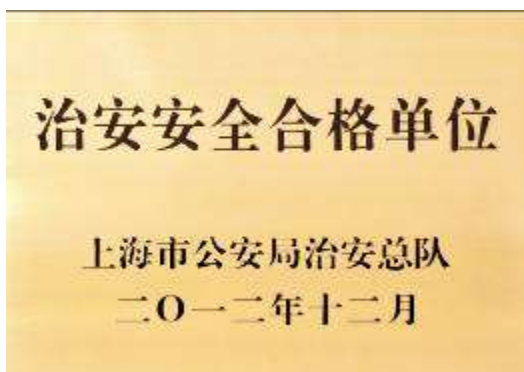
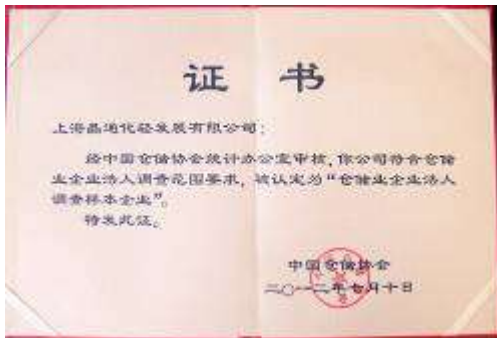
公司根据上海市《关于进一步推进危险化学品企业布局调整工作的通知》的要求，认真学习领会精神，积极加以贯彻落实。公司危险化学品领域经营了 50 多年，危险化学品物流运作水平在上海乃至全国均位于前列，并在上海危险化学品产业链中据重要地位。公司占地 5.8 万平方米、21 座计 1.37 万平方米库房的危化库区列入了本次调整的范围，这将将对公司的经营和整体发展带来重大的冲击和影响。但公司服从于大局，承担起这一历史责任和社会责任，我们积极配合政府有关部门，制订了危险化学品物流调整方案，并积极拓展新的危化物流基地，在百联集团的支持下，与漕泾化工园区签订了购置土地的意向书。本次调整，不包括企业危化物流的经营损失，初步预计仅在员工分流安置、客户清退补偿、危化仓储设施设备的拆除与整修、危险化学品废料及废弃物的专业清理等就需要约 1000 万元费用。调整尽管对企业将造成重大的影响和损失，但是对上海的整体规划和发展，对城市居民的安全、社会的稳定作出了重大的贡献。我们认为这也是一个文明单位应该具有的姿态和素养。

1-3 诚信责任

11-9 守法诚信

公司将依法经营视为企业第一要务，将诚实守信作为企业核心理念之一。开业至今，企业在经营过程中遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，无重大、违规的现象出现。企业的社会形象好，在同行业名列前茅。在文明单位创建过程中，公司通过了 ISO9001:2008 版国际质量体系认证复审，获得中国物流与采购联合会授予的“AAA 级物流企业”、中国仓储协会授予的“五星级仓库”、“中国仓储服务金牌企业”、“仓储业企业法人调查样本企业”、“仓储服务质量达标企业”、上海市“企业诚信创建”活动委员会授予的“诚信企业”、上海市总工会授予的“工人先锋号”（安全保障部），以及上海市公安局治安总队授予的“2012 年度治安安全合格单位”等荣誉称号。

公司先后开展“六五”普法活动、宪法宣传周等普法宣传活动，在全体员工范围内普及法律知识。同时，通过各种宣传阵地引导员工学法、知法、守法，营造遵章守法的企业氛围。由于宣传到位，公司员工劳动法知晓率达 100%。公司遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，无重大违法、违规的负面信息；公司反对不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为。



II-10 诚信经营与服务

1、以诚为本，坚持诚信经营是企业的立业之本。公司将诚信经营作为制度体现在经营工作的方方面面。2013年，积极抓好制度建设，夯实管理基础。根据现代企业制度的要求，在去年完成公司制度（第一册）汇编工作的基础上，结合企业实际，集思广益，并经职代会审议通过了五项制度（公司劳动合同管理办法、公司教育培训管理办法、公司员工薪酬管理办法、公司员工薪酬晋级、降级管理办法、公司考勤管理实施细则）。这五项新制度，贴近企业实际，关乎职工切身利益，并有实质性启动，对提升企业综合管理水平有着十分重要的意义，深受职工的好评。这些制度的实施为公司顺利实现战略目标，完成经营任务，提升管理效率起着十分重要的作用。此外，明确了建立法制企业的管理思想，进一步在员工中强化诚信经营理念，树立诚实守信的企业氛围。同时，公司积极开展服务品牌建设，以及通过劳模培养和带动等有效手段，推进企业的诚信建设。

2、客户维权是体现企业诚信、提升企业形象的重要内容，公司建立完善的客户投诉体系及快速反映通道，及时了解、受理、解决客户的争议和投诉。

3、公司专门设立合同管网络，建立合同管理制度和评审流程，并严格按照制度规定要求进行合同管理，2013年公司合同履约率为100%。

4、公司有严格的财务内控制度。规定了货币资金、销售收银和其他收入、存货管理、固定资产管理、工程项目管理、薪酬管理、票

据管理、预算管理、信息系统等项目的控制目标、岗位职责、控制规定及监督检查办法，确保了公司经营活动的真实、有序开展。

II-11 社会诚信形象

公司积极履行服务承诺，公开接受客户和社会的监督。同时，公司积极参加诚信绩效、信用等级评估工作，并获得了“诚信企业”等荣誉称号。



I-4 社区责任

II-12 救灾与慈善援助

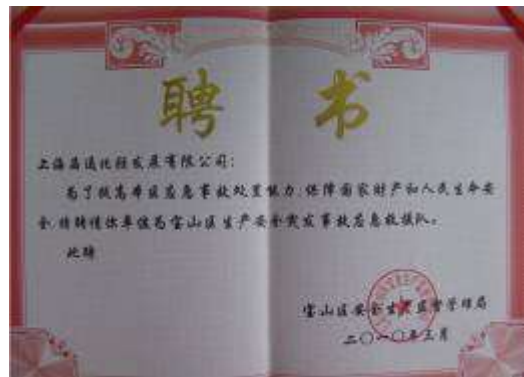
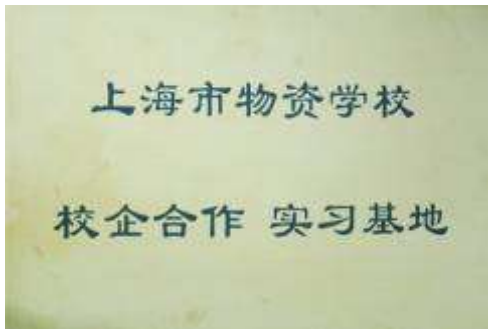
一、社会公益活动

1、公司每年年初落实“一日捐”工作，党政领导带头捐款，员工参与率100%。2013年捐款7780元，94人参与（在编人员人人参与）。

2、坚持文明单位创建与加强共建回报社会相结合，充分发挥企业应尽社会责任的作用。

(1) 发挥物流基地作用，实现校企合作联动。公司作为“校企合作实习基地”，积极配合学校实施青年骨干教师培训，发挥基地功能作用。公司执行董事、总经理作为上海市现代流通学校（原名上海市物资学校）的聘用校外教师，多次到该校上课，与学校师生交流互动，校企合作联动，积极的发挥着物流基地的作用。

(2) 参与社区共建活动，加强地区“警企合作”。本公司处于大场地区，周边治安较为复杂，社区建设也不够完善。为加强地区派出所的治安联防，确保大场地区的安全稳定，作为上海危险品仓储业的领先企业，在保证单位内部治安稳定的前提下，积极参与大场地区的治安网络建设，以及深入开展“联社结对创文明”的创建活动，去年年底与宝山区大场派出所签定了《警企合作意向书》，并被宝山区安全生产监督管理局特聘为“安全突发事故应急救援队”。在“社区共建”、“警企合作”中，定期走访街道社区、地方派出所、周边学校，参与地区巡逻、政策宣传、治安讲解等各项“社区共建”活动。





(3) 公司发展组织 10 余名员工赴大场派出所开展警企共建活动。帮助修剪、整理场内 1000m² 的草坪。为营造优美的绿色生态环境付出了劳动，增强了警企和谐共建的良好合作关系。

(4) 做好青年引进工作。公司近年来先后招聘录用见习青年 31 不仅为促进企业持续稳健发展增添后劲和活力，而且为社会分担了就业压力。

二、公司内帮困工作

公司工会坚持关心帮助困难员工，不断完善帮困机制，建立困难员工档案，形成百联集团、现代物流公司、晶通发展公司三级帮困体系，全面落实对一般困难、突出困难、突发困难的帮扶职能。公司领导干部紧密联系困难群众，做好工会劳动生产、劳动保护、困难职工家访慰问、高温慰问等工作。今年公司帮困金额合计 25000 元，51 人次（住院、门急诊、大病医疗、家属病故、生活困难、节日家访等）；高温慰问费 6000 元，9 次。此外，争取行政的大力支持，在工会中建立医疗帮困补助基金。健全医疗帮困补助的办法（专门制定了《职工门急诊、大病医疗补助试行办法》），加大对患有重大疾病职工的帮困力度，切实为职工解决实际困难，把组织的温暖送到员工的心里，增强了企业的凝聚力，促进了企业的和谐发展。

II-13 志愿服务

晶通发展参与社会志愿活动有较好的基础，公司一直号召全体党员、员工争做志愿者。



I-5 环保责任

II-14 环境管理

公司在促进环境及生态可持续发展方面的做出了努力。积极组织

开展节能宣传活动，通过悬挂标语横幅、宣传栏专题宣传、电子屏滚动节能标语、知识竞赛、班组学习、广播等多种方式进行宣传，增强员工的环境保护、节能减排意识，使员工深刻理解推进环境保护、节能减排的重要意义；引导员工无论在生产或生活当中，都注意节约能源，从每个人做起，从身边做起，从点滴做起，在公司内形成了一股良好的节能风气；并能结合企业实际，在行动上促进环境保护、节能减排工作的开展，并使此项工作落到实处。

1、环境保护

公司始终注重环境保护，在节约土地使用时，都能积极履行企业环保义务，落实国家节能减排方针政策，按照政府相关规定进行环境评估和水土保持，在建设新库房时确保绿化占有率。

2、节能减排

公司一如既往地要求各部门、库区做好节电、节水、节油，以及节约使用办公用品，推行无纸化办公（OA系统）。如在节约用水中，严防“跑、冒、滴、漏”现象发生，减少水的浪费；在节约用电中，响应上海市关于使用空调时的控温规定，推行仓库库房内使用节能灯，严格执行人离开库房或办公室切断一切电源的规定（除需正常照明）。另外，定期做好水电设备的维护检修，以及严格按照市政府的有关规定进行合理排污，并自觉接受有关部门的监督检查。





3、食品卫生

企业自有食堂，严格按照相关食品卫生要求，开展工作。一方面，每年都会与相关政府单位签订卫生承诺书，按时换证取证，保证食堂工作人员持证上岗。另一方面，对企业员工，采取“工作职责上墙，卫生大家监督”的办法，共同将职工食堂越办越好。

11-15 低碳节能

公司重视降低能耗、控制污染，并将“绿色物流”作为企业的愿景目标之一。如根据不同季节、不同业务形态向供电部门申请用电量，杜绝超量使用。通过控制，企业内部的能源物资消耗同比下降 1.7%，为社会尽一份责任。

11-16 环保形象

公司秉承强烈的环保意识，在企业内部通过各种媒介宣传绿色环保的理念和工作方法，认真贯彻落实国家关于建设资源节约型、友好环境型社会的重大部署，将环境保护、节约资源的理念落实到公司运

营的各个环节，弘扬全员环保和节约文化，追求企业与环境的和谐共生，员工知晓率达到 100%，能源消耗和污染防治双达标。

四、预期与展望

公司干部职工认真学习和贯彻党的十八届三中全会精神，以科学发展观为统领，围绕经济工作中心和创建文明单位目标，锐意进取，开拓创新，齐心协力，奋发有为。不断强化创建举措，强化品牌建设；不断提升经济效益、社会绩效、环境绩效，提升创建水平；不断增强企业的凝聚力和向心力，努力践行社会责任，促进和谐发展。

五、社会评价

2013 年度晶通发展主要荣誉一览

- 1、中国仓储服务金牌企业
- 2、中国五星级仓库（通过复审）
- 3、中国仓储业企业法人调查样本企业
- 4、中国 AAA 级物流企业（通过复审）
- 5、ISO9001:2008 质量体系认证（通过复审）
- 6、上海市“四星诚信企业”（通过升级认定）