



# 华闻传媒投资集团股份有限公司

HUAWEN MEDIA INVESTMENT CORPORATION

注册地：海南省海口市海甸四东路民生大厦

证券简称：华闻传媒 证券代码：000793

# 2011 年度社会责任报告

二 一二年三月八日

# 目 录

## 关于本报告

## 华闻传媒简介

## 公司治理体系

- 1、公司组织结构
- 2、公司与实际控制人之间的产权及控制关系
- 3、董、监事会组成
- 4、高级管理人员组成
- 5、内部控制
- 6、风险与对策
- 7、与利益相关方的沟通渠道

## 社会责任价值体系

- 1、基本价值观
- 2、社会责任观
- 3、社会责任目标
- 4、社会责任具体内容
- 5、2011 年度主要荣誉

## 对股东的责任

- 1、提高经营效益
- 2、努力回报股东
- 3、信息披露质量良好
- 4、做好投资者关系管理
- 5、努力的方向

## 对客户的质量

- 1、规范经营和服务行为
- 2、提升服务质量
- 3、满足客户需求
- 4、保障客户权益
- 5、努力的方向

## 对员工的责任

- 1、保障员工权益
- 2、改善薪酬福利
- 3、关爱员工生活
- 4、加强学习培训
- 5、确保员工安全
- 6、开展文体活动
- 7、努力的方向

## 对环境的责任

- 1、节约原材料和成本
- 2、实施“绿色”生产和施工
- 3、开展环保公益活动
- 4、加大科技投入力度
- 5、努力的方向

## 对社会的责任

- 1、诚信纳税
- 2、扶贫帮困
- 2、开展志愿和社会公益活动
- 4、构建和谐社区
- 5、努力的方向

## 对合作方的责任

- 1、规范采购流程
- 2、杜绝虚假行为
- 3、帮助合作伙伴
- 4、努力的方向

## 关于本报告

我们非常感谢您阅读《华闻传媒投资集团股份有限公司 2011 年度社会责任报告》，这是我们发布的第五份社会责任报告，之前发布的四份社会责任报告您可以在我们的网站（<http://www.000793.com>）或者巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）下载阅读。为了便于您阅读，我们对本报告作以下说明：

本报告参照《中国企业社会责任报告编制指南》、《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》等规定和要求编写。根据我们的实际情况，一些不适用我们的指标在本报告中未涉及或只是简要说明。

本报告为年度报告，版本为中文，主要数据范围涵盖我们的所有业务，更为详细的财务数据您可以参阅《华闻传媒投资集团股份有限公司 2011 年年度报告》。本报告的主体信息汇报时间范围为 2011 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容涉及以前年度的数据。

本报告以华闻传媒投资集团股份有限公司（以下简称“华闻传媒”或者“公司”）为主体，包含公司的核心子公司深圳证券时报传媒有限公司（以下简称“时报传媒”）、陕西华商传媒集团有限责任公司（以下简称“华商传媒”）、海南民生管道燃气有限公司（以下简称“民生燃气”）、上海鸿立投资有限公司、海南新海岸置业股份有限公司在内。

本报告所披露的所有内容，已经华闻传媒董事会审议通过。

我们非常欢迎您对本报告以及我们的工作提出宝贵的意见和建议,您可以通过以下方式联系我们。

联系人	金日 ( 董事会秘书 ) 邱小妹 ( 证券事务代表 )
电话	( 0898 ) 6625 4650      66196060
传真	( 0898 ) 6625 4650      6625 5636
电子信箱	board@000793.com
地址	海南省海口市海甸四东路民生大厦 ( 邮编 : 570208 )



## 华闻传媒简介

公司名称	华闻传媒投资集团股份有限公司
首次注册登记日期	1991 年 9 月 13 日
总部地址	海南省海口市海甸四东路民生大厦
所有权性质	股份有限公司
总股本	1,360,132,576 元
总资产	522,000 万元
营业收入	379,389 万元
员工人数	11452 人
公司网址	<a href="http://www.000793.com">http://www.000793.com</a>

华闻传媒投资集团股份有限公司，原名华闻传媒投资股份有限公司、海南民生燃气(集团)股份有限公司、海口管道燃气股份有限公司，公司前身是于 1991 年 9 月 13 日设立的“海南石化煤气公司”，1992 年 12 月以定向募集方式改制为国内燃气行业首家股份制企业。1997 年 7 月，在深圳证券交易所上网发行 5,000 万股 A 股股票并挂牌上市，开国内燃气行业企业上市之先河。1998 年 7 月，更名为海南民生燃气(集团)股份有限公司。2006 年 11 月，更名为华闻传媒投资股份有限公司。2008 年 2 月更名为现名。

**资产状况：**截至 2011 年 12 月 31 日，公司注册资本(总股本) 1,360,132,576 元(股)，资产总额由创立之初的 3,000 万元迅速扩展到 52.2 亿元，净资产增至 26.6 亿元。

**主要股东**：上海新华闻投资有限公司(持有 26,721 万股,占 19.65%)；上海渝富资产管理有限公司(持有 26,721 万股,占 19.65%)，为并列第一大股东。

**主营业务**：传播与文化产业的投资、开发、管理及咨询服务；信息集成、多媒体内容制作与经营；广告策划、制作和经营；多媒体技术开发与投资；电子商务；燃气开发、经营、管理及燃气设备销售；经营许可证允许的其它业务。



**(公司总部办公大楼民生大厦)**

**核心子公司**：公司控股深圳证券时报传媒有限公司，占其股权 84%；控股陕西华商传媒集团有限责任公司，占其股权 61.25%；控股海南民生管道燃气有限公司，占其股权 99.88%；控股上海鸿立投资有限公司，占其股权 98%；控股海南新海岸置业股份有限公司，占其股权 83.50%。

**公司荣誉：**公司连续十二年实现盈利 6,381 ~ 25,578 万元（2011 年为 25,578 万元），综合实力为政府及社会各界所认同，塑造出了良好的社会形象。连获海南省委、省政府 2000 ~ 2002 年“海南省文明单位”、2002 ~ 2003 年度“海南省诚信企业”及“AA+”信用等级、2005 年度“全国文明单位”、海南省及全国“建设系统精神文明建设先进单位”、海口市先进基层党组织等一系列荣誉，并曾作为海南省唯一的代表出席全国上市公司建立现代企业制度经验交流会。



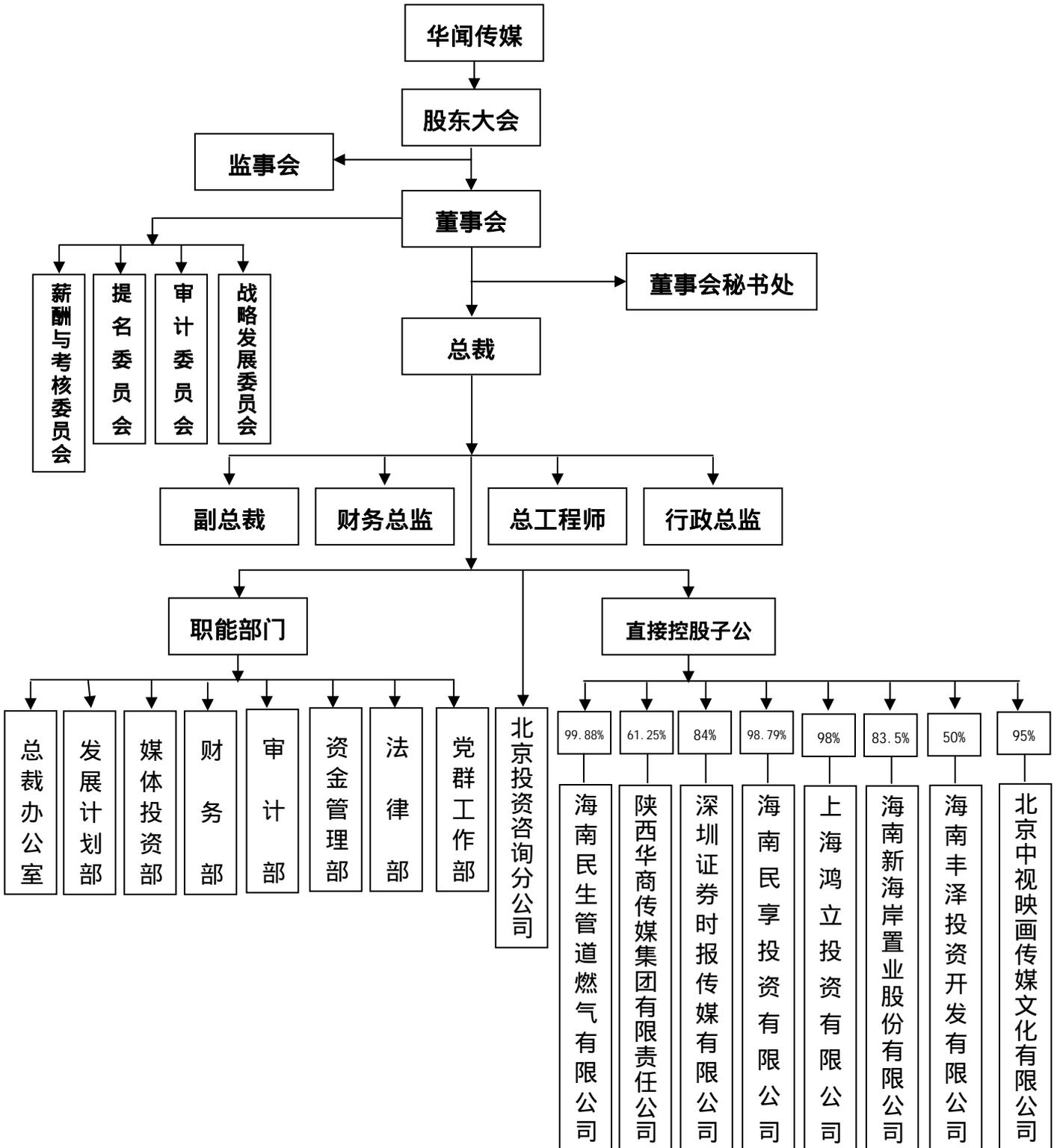
**公司愿景：**公司将继续坚持以人为本，落实科学发展观，以效益为中心，全力推进和深化产业、机构、人员、体制、机制、资源等方面的整合。一手抓好对上市公司资源的开发与利用，注入优质资源，快速增加盈利；一手进一步加快主营业务拓展步伐，收购优质项目，实现规模扩张，通过适度多元经营，壮大核心资产，增强持续盈利能力，并致力实现股东、管理团队、员工和用户、地方及合作者“共赢”、“多赢”目标，为早日真正建成结构合理、规模经济、管理规范、品质优良的有核心竞争力、跨行业、跨媒体、跨地域的全国知名传媒集团公司，为振兴民族产业、形成富足阶层、建设小康社会而贡献一份力量！

## 公司治理体系

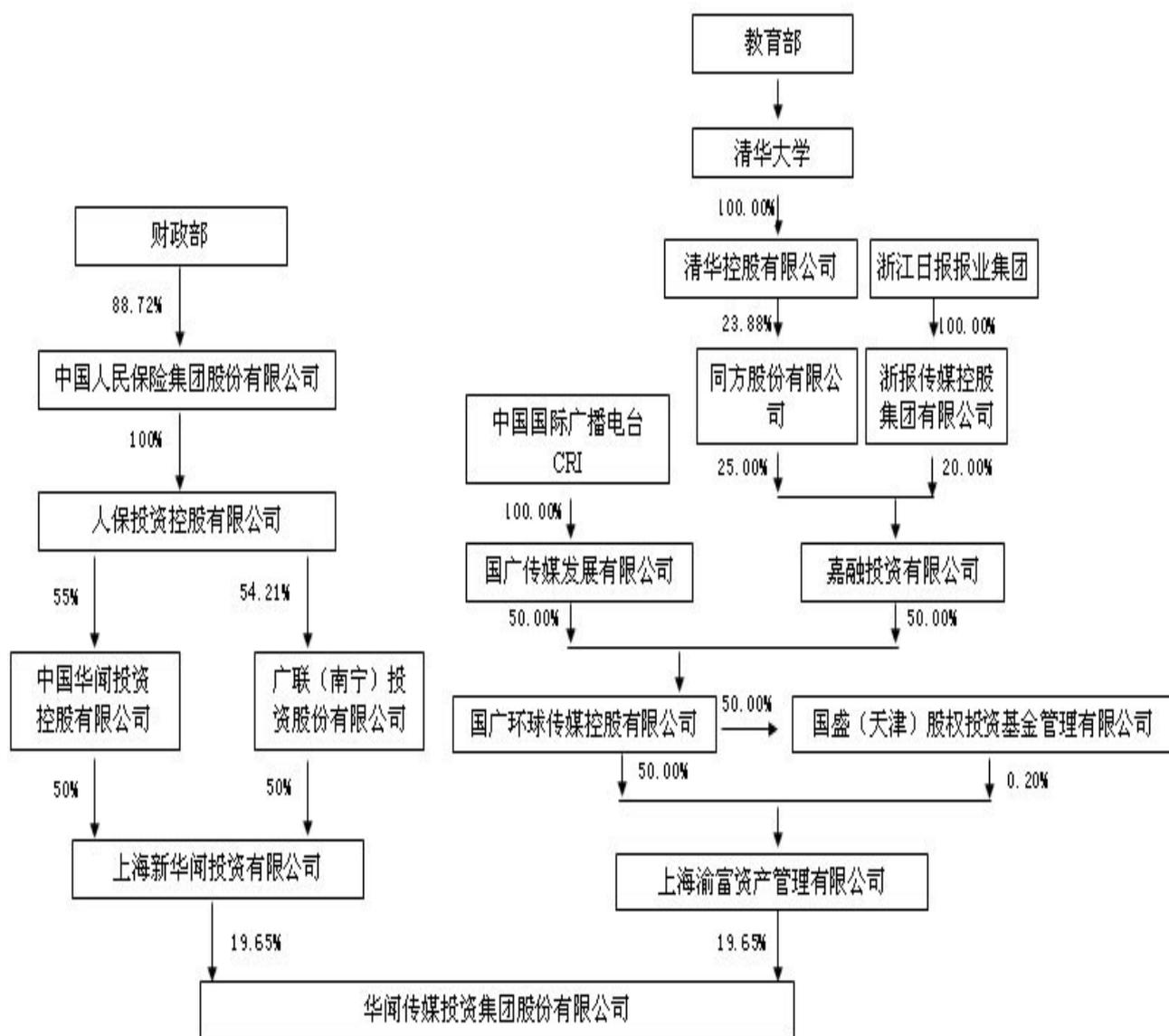
2011 年，公司继续以重建“三会一层”、优化治理结构为突破口，经过不断思考、创新，对公司核心文化做了全新诠释和升华，倡导企业治理文化，着力强化了现代企业制度的建设，营造了良好的发展环境，建立了由股东大会、董事会、监事会各司其职、相互制衡的治理结构，完善了公

司章程和各项内部规章制度，健全了内部管理控制制度，形成了指导和约束公司治理行为的价值理念和有效发挥作用的内部控制体系。

### 1、公司组织结构



## 2、公司与实际控制人之间的产权及控制关系



### 3、董、监事会组成

姓名	性别	职务
温子健	男	董 事 长
汪方怀	男	副董事长
王伟旭	男	董 事
刘东明	男	董 事
杨 力	男	董 事
尹伯成	男	独立董事
储一昀	男	独立董事
瞿 强	男	独立董事
覃海燕	女	监 事
杨 军	男	监 事
毛建中	男	职工监事
蔡亲波	男	职工监事

### 4、高级管理人员组成

姓名	性别	职务
刘东明	男	总裁（兼）
张仁磊	男	副总裁
金伯富	男	副总裁兼财务总监
李晓峰	男	副总裁
陈 伟	男	副总裁
韩 瑜	男	总工程师
金 日	男	董事会秘书
储一丰	男	行政总监

## 5、内部控制

2011 年，公司根据《公司法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所上市公司内部控制指引》和有关法律、法规，以及《公司章程》、《控股子公司管理办法》、《公司会计制度》、《公司财务管理制度》、《关于计提八项减值准备的内部控制制度》、《内部审计制度》等各类规章制度，将内部控制工作落到实处。完善公司治理结构，确保董事会、监事会和股东大会等机构合法运作和科学决策。设立完善的控制架构，并制定各层级之间的控制程序，保证董事会及高级管理人员下达的指令能够被严格执行。加强对控股子公司的管理控制，加强对关联交易、对外担保、募集资金使用、重大投资、信息披露等活动的控制，按照有关规定的要求建立相应控制政策和程序。关于公司内部控制的更多内容请您在公司网站或者巨潮资讯网（<http://www.000793.com> 或 <http://www.cninfo.com.cn>）下载《华闻传媒投资集团股份有限公司 2011 年度内部控制自我评价报告》阅读。

## 6、风险与对策

风 险	对 策
<b>媒体行业市场风险</b> ：在报刊经营方面，由于纸张涨价的原因，增加了经营成本；宏观调控对房地产业的影响减少了房地产的广告收入；上市公司首发和再融资大幅度减少，使上市公司形象宣传和信息披露业务减少。	<b>公司的对策是</b> ：尽量在不影响广告收入的前提下适当控制发行量，增收节支，控制经营成本，冲减新闻纸涨价对经营业绩的影响，提高经营业绩；扩大与上市公司的合作范围，增加常年信息披露收入。
<b>燃气行业市场风险</b> ：从市场风险看，海口管道燃气用户结构中工业用户的用量占比达到了 60% 以上，而海口的工业普遍存在“两头在外”现象，即原材料购进和市场都在岛外，成本高，利润薄，企业经营抗风险能力弱，假如工业企业不景气，导致下游部分工业企业用气量减少，将对公司的经营带来巨大影响。	<b>公司的对策是</b> ：一是积极与用户协调，树立与工业企业同生共进的经营理念，使供气价格落实到位；二是积极调整用户结构，大力发展居民用户，继续发展和稳定大工业企业及商业用气。

风险	对策
<p><b>媒体行业政策风险</b> 媒体行业作为具有意识形态特殊属性的重要产业,受到国家有关法律、法规及政策的严格监督、管理,存在媒体内容和版权审查等政策风险。华商传媒和时报传媒作为承担公司相关媒体经营业务的企业,在很大程度上会受到行业政策的影响。</p>	<p><b>公司的对策是:</b>严格遵守有关行业政策,合法经营,并及时跟踪了解行业改革的动态。在目前媒体政策“经营与采编”两分开的条件下,充分利用现有的媒体资源,积极拓展市场空间,进行业务模式创新,打造媒体经营业务的完整产业链,形成媒体综合经营能力的市场竞争优势。同时也敦促相应报社、杂志社合法合规运行。如国家行业政策进行相应调整,公司及时对相关业务结构和经营模式做出相应的优化整合。</p>
<p><b>媒体行业道德风险:</b>因工作人员的失误或失职,有可能出现危害社会健康的广告内容或有违社会道德的报道,将降低媒体的信誉,影响媒体的市场,道德风险较大。</p>	<p><b>公司的对策是:</b>加强管理,不断提高相应工作人员的思想意识,避免出现危害社会健康的广告内容。同时也敦促相应报社、杂志社加强工作人员的管理,加强报刊内容的审查。</p>
<p><b>燃气业务安全风险:</b>一是气源单点供应有可能因干管损坏造成燃气管网供应瘫痪停产;二是储存、生产设备若管理不善、运行维护不到位或操作不当,易发生火灾、爆炸事故;三是输配管网的自然老化、腐蚀或质量缺陷等不安全因素以及城市建设中的机械开挖、钻探等外力破坏均影响到管网的安全运行;四是用户端存在违规私自开通、改装燃气的现象。</p>	<p><b>公司的对策是:</b>一是针对气源单点供应问题,加快第二气源厂的建设步伐。二是加强隐患排查治理,增强场站及燃气管网安全生产运行保障。三是加强燃气安全知识宣传、培训,提高燃气用户和广大群众的安全用气和燃气设施保护意识。四是加强应急抢险队伍建设。五是利用新技术对管网进行信息化管理。</p>
<p><b>气源不足风险:</b>因诸多原因影响可能导致海南的天然供气供不应求,造成气源成本增加和气源短缺。</p>	<p><b>公司的对策是:</b>一是通过加大政府相关部门和上游供气单位的协调力度,争取上游供气单位更多的供气量。二是在供气过程中通过精心组织和合理调配气源,有效地扼制和降低气源成本。三是利用 LNG、仿天然气及压缩天然气作为备用和调峰气源,在上游供气设施出现故障时供应,确保管道燃气的稳定供应。</p>
<p><b>员工的道德风险和操作风险</b></p>	<p><b>公司的对策是:</b>一是引导员工树立正确的世界观、人生观、价值观、苦乐观和利益观。二是督促员工在日常工作中,认真履行工作职责。三是强化法制观念,提高依法治司,规范治司的水平。四是完善和落实防范道德风险的内控措施。五是努力构建防范道德风险的监管体系。</p>

## 7、与利益相关方的沟通渠道

利益相关方	沟通渠道	沟通内容及回应反馈
股东	股东大会、来访接待、电话、传真、邮件、网站等。	严格遵守证券监管部门的法律法规，确保投资者的合法权益。
客户	产品与服务	实施客户满意战略，推行优质服务计划，不断提高客户满意率。
员工	培训、日常沟通、工作会议	维护员工权益，确保员工安全，构建和谐的发展氛围，让员工分享企业发展成果。
合作方	会议洽谈、业务合作	平等合作、互利多赢
监管机构	信息披露、工作会议、相关要求	遵守国家法律法规，按照证监部门监管要求落实，确保公司合法合规经营
供应商	招标、投标、采购	坚持公平、公正原则、诚信经营，合法竞争
社区	公益活动、慈善活动	参加公益、慈善活动，扶贫帮困，爱心捐献，支持社区建设，构建和谐社区
政府	相关会议、专函、传真	政府对企业的有关要求，及时予以落实和反馈
系统内单位	调研学习、交流共进	资源和信息共享、业务交流与沟通、取长补短
同行企业	研讨会、调研、交流、合作	保持与同行企业的交流沟通，学习先进的管理经验，寻找自身差距
媒体	信息披露、新闻发布、媒体采访	如实披露信息。建立了新闻发言人制度，统一对外口径；联系媒体对公司相关活动予以宣传报道。在媒体上澄清相关市场不实传闻。
协会	考察、调研、交流、合作	积极参加海南省企业家协会和海南省证券业协会组织的相关活动；作为海南省文化产业促进会会长单位，积极组织省内文化企业开展相关活动。



## 公司社会责任价值体系

### 1、基本价值观

公司宗旨：	传播信息	弘扬文明	致力基础	服务民生
合作理念：	同生	共进	互利	多赢
企业精神：	拼搏	诚信	和谐	创新
员工信条：	工作是幸	平安是福	共事是缘	创造是金

### 2、社会责任观

以公司的发展实现股东受益、员工成长、客户满意、政府放心，促进经济发展、社会和谐。

### 3、社会责任目标

善待投资者、善待员工、善待客户、善待伙伴，实现公司利益、行业利益、社会利益的协调统一。做好企业公民角色，确保公司可持续发展，促进经济社会可持续发展。

### 4、社会责任具体内容

- 坚持服务国家大局，实现经济效益和社会效益协调统一
- 坚持依法经营，为股东和投资者创造价值
- 坚持提升公司经营效率和效益，最大程度地创造社会财富
- 坚持正确的舆论导向，为精神文明和文化发展繁荣做出贡献
- 坚持安全稳定供气，为社会发展和人民生活提供保障
- 坚持优质服务，持续为客户创造价值
- 坚持以人为本，实现员工与公司的共同发展
- 坚持回报社会，做好企业公民职责

## 5、2011 年度主要荣誉

单位	荣誉称号	荣誉级别
华闻传媒	2011 中国服务业企业 500 强（排名第 371 名）	全国
华闻传媒	2011 年海南省企业 100 强（排名第 13 名）	海南省
华闻传媒	2010 年度全国安康杯竞赛优胜单位	全国
华闻传媒	2002 - 2010 年度诚信企业	海南省
华闻传媒	2010 年度海口市美兰区人口与计划生育工作管理先进单位	海口市
华闻传媒	公司职工阅览室被中华全国总工会授予“职工书屋”牌匾	全国
华闻传媒	2009-2010 年度海南省国资委系统先进基层党组织	海南省
华闻传媒	2010 年度先进基层工会	海南省
华商传媒	四张都市报同时荣获中国广告节“地标大报”	全国
华商传媒	四张都市报同时入选“全国都市报 30 强”	全国
华商传媒	黄马甲公司获得“全国报纸自办发行先进集体”称号	全国
华商传媒	华商网络公司获得“新闻出版业网站百强”	全国
华商传媒	华商数码公司荣获“中国印刷企业 100 强”	全国
民生燃气	全国巾帼文明岗	全国
民生燃气	全国质量信得过班组	全国
民生燃气	海口市工人先锋号	海口市
民生燃气	海口市质量信得过班组	海口市
民生燃气	海口市青年志愿服务先进集体	海口市
民生燃气	2010 年度海口市优秀志愿服务先进集体	海口市



（华闻传媒荣获的部分荣誉）



华商传媒四报荣获第十八届中国国际广告节“地标大报”



华商传媒四报入选中国报刊广告投放价值排行榜全国都市报30强”



( 华商传媒获取的荣誉 )



民生燃气荣获的部分荣誉

### 个人荣誉

姓名	荣誉称号	授奖单位
刘东明	2011 年度先进工委主任	海南省企业家协会
王国亮	2009-2010 年度海南省国资委系统优秀共产党员	海南省国资委
张 健	2009-2010 年度海南省国资委系统优秀党务工作者	海南省国资委
高 玲	海南省优秀党务工作者	海南省委
王 艺	优秀工会干部	海口市总工会
王安才	优秀工会干部	海口市总工会
苏定武	海口市建功立业标兵	海口市总工会
刘海陆	2010 年度海口市优秀共青团干部	海口团市委
胡君芳	2010 年度海口市优秀共青团员	海口团市委
符德任	2009-2010 年度海口市青年岗位能手	海口团市委

## 对股东的责任

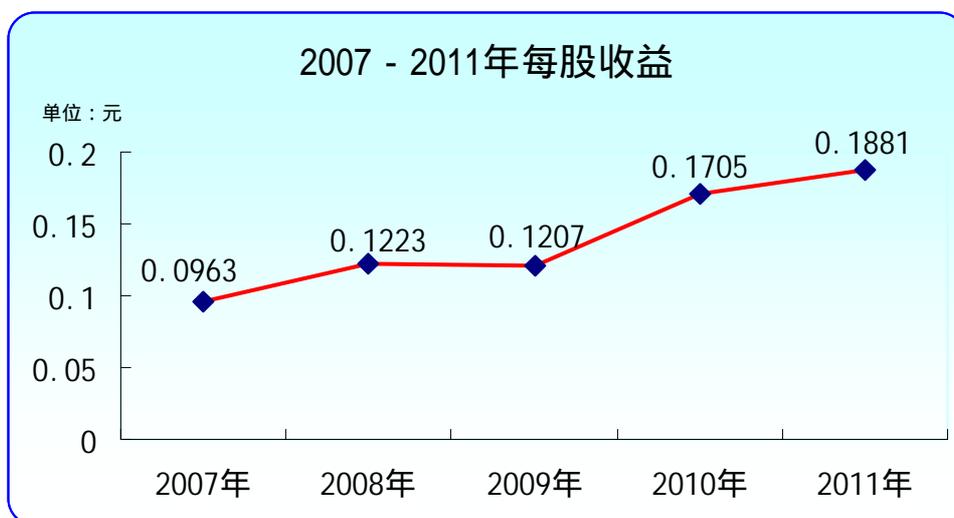
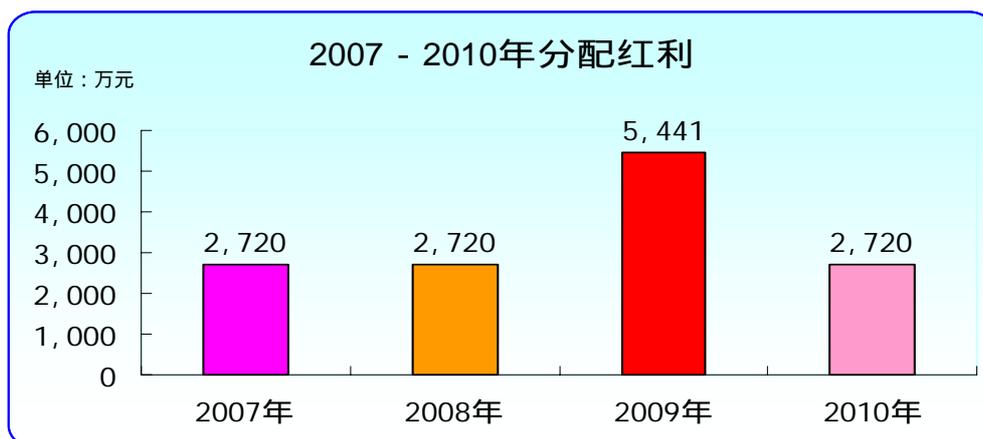
### 1、提高经营效益

2011 年，欧债危机波及全球，国内外经济形势严峻。公司按照年初确立的“扭住发展，坚定信心，抢抓机遇，开创跨越发展新局面”的主题和“丰富发展思路，破解发展难题，提高发展质量，着力确保主营业务持续发展，力争显著增长；培育新的利润增长点；强化管理，防范风险，增创和谐”的经营管理思路，奋力拼搏，开拓进取，一手全力抓好各项经营业务，着力开拓市场，提高持续盈利能力；一手竭力抓好规范治理，加强风险防控，圆满完成了 2011 全年的目标任务，开创了公司持续、稳健、和谐发展的新局面。



2011 年度公司实现营业收入 37.94 亿元，同比增长 9.07%；实现净利润 2.56 亿元，同比增长 10.32%；2011 年末公司总资产达 52.2 亿元，净资产达 26.63 亿元。

## 2、努力回报股东



2011 年度权益分派预案为：以公司现有总股本 1,360,132,576 股为基数，向全体股东每 10 股派送现金红利 0.20 元（含税），拟分配现金红利 27,202,651.52 元。据统计，公司上市以来累计已发放现金红利 2.97 亿元。

### 3、信息披露质量良好

2011 年，公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》、《深圳证券交易所股票上市规则》等有关法律法规和《公司章程》、《信息披露事务管理制度》，为重大决策、经营、投资行为把关，为规范子公司的内部管理、项目投资把关。

2011 年，公司信息披露及时、合法、真实和完整，未发生内幕信息泄露事件，未受到证券监管部门的处罚。

2011 年 6 月 14 日，深交所通报上市公司 2010 年度信息披露考评结果，公司的考评结果为“良好”。公司信息披露质量从 2001 年至 2010 年连续 10 年被深交所评为“良好”。



(公司 2011 年第一次临时股东大会)

#### 4、做好投资者关系管理

为继续贯彻执行 2009 年全国证券期货监管系统维稳工作座谈会的精神和海南证监局《关于加强投资者关系管理维护资本市场稳定的通知》(海南证监发[2009]61 号)的要求,公司以深圳证券交易所发布的《主板上市公司规范运作指引》等为指导,制定了公司 2011 年度投资者关系管理工作计划,并按该计划开展信息披露和投资者关系管理工作,接受投资者的咨询,做好答复和信息保密工作;及时回复投资者关系互动平台中的投资者提问,2011 年共回复 10 条提问;及时关注公司股票二级市场走势,解答投资者的提问;处理公司与股东以及各中介机构之间的有关事宜;关注媒体报道并主动求证真实情况。

#### 5、努力的方向

做好安全生产和经营,进一步提升核心竞争力,多给股东创效益,努力回报股东。

依法做好信息披露,履行保密义务。

依法做好投资者关系管理;接待投资者来访,回答投资者咨询,向投资者提供已披露的资料。

持续关注媒体报道并主动求证真实情况,及时向公司、股东及相关部门各方征询;及时关注股东变化情况和股票二级市场走势。

## 对客户的质量

### 1、规范经营和服务行为

通过不断完善各项管理制度、监督制度，加强权利的制衡分解，积极优化经营体制，规范权利流程，强化对业务各环节的监督，形成了用制度管权、管人、管事的机制，在各项经营活动中得到体现。

华商传媒根据业务发展需要，编写了《新闻风险防范手册》、《广告经营手册》、《会议接待手册》等工作规范。紧绷“高压线”，向社会郑重承诺：不搞有偿新闻、不搞虚假新闻、不拿红包、不索要财物、记者不承揽广告，使员工团队能够自觉高效地工作，使工作能够健康有序地开展，在业界赢得了良好的口碑。在广告业务上实行代理制，由社会上具备资质条件的广告公司受托承揽广告，不断规范代理公司的管理，加强业务考核，有效规范了业务行为。

民生燃气通过完善投诉处理机制和程序，充分发挥监督中心的职能，调动内部各种资源，加大处理投诉的力度，并在每一个燃气服务收费点明示收费标准，做到服务收费公开、透明；上门服务人员做到“五化”（公开化、标准化、程序化、制度化、人性化）服务，全面规范服务人员的服务行为和服务流程。

### 2、提升服务质量

作为服务类企业，公司下属各单位通过完善细化服务管理制度和服务战略目标体系，严格执行服务管理规范、服务质量管理办法，争取做到让客户称心、放心、舒心。

时报传媒凭借《证券时报》的品牌影响力，组织开展了一系列评选活动，精心为拟上市公司进行培训和上市前的指导，进行贴心的服务，用真心赢得了广大客户的信任。

2011 年，民生燃气大客服综合服务信息管理系统成功上线运行。

该系统含营业抄收、呼叫中心、大客服工单流转及安检等四个功能模块。系统以用户档案信息为基础，以呼叫中心为平台，将业务流程中与用户关联的各个环节（受理、签约、设计、



（民生燃气大客服系统示意图）

施工、燃气具安装、置换、通气、用户管理、安检、抄收）纳入管理系统，提高服务效率，实现信息共享，并把有关客户服务的全过程业务贯穿其中，把客户服务的各项工单流转及服务监督纳入系统的开发中，做到对客户服务的生命周期的管理，有效提高了服务效率和质量。另外还根据客户服务来电数量，增加热线服务坐席，提高接通率，为用户提供更全面的客户服务。紧抓话务员业务能力的提高，确保为用户提供更为细致的服务。创建“营业大厅值班经理制”，对所有服务窗口实行服务承诺制度、一站式服务制度、微笑服务制。

### 3、满足客户需求

为了推行优质服务计划，与客户建立同生共荣的战略合作伙伴关系，公司各子公司不断倾听市场呼声，及时改进相关服务，满足客户需求。

华商传媒黄马甲队伍根据客户的需求，在送报纸的同时，也把牛奶、等商品送进了千家万户，极大地方便了读者和用户，节约了社会人力成本。

为了用户缴费、办理业务的方便，民生燃气根据客户的实际需求，加强了收费网点建设，多渠道增加交费网点，扩大收费渠道。除了完善原有收费点服务功能外，还积极与银联签订服务协议，多点安装使用银联POS机，方便用户缴费。加强各营业点的设备投入，在柜台大厅购置查询电脑，设置醒目的指示公告栏，减少客户办理业务的时间耗费。

#### 4、保障客户权益

为了保障用户安全用气的权益，民生燃气坚持以防范为主，按照小区用户的性质、使用年限、突发事件频率等因素，对各类用户进行分级的安全管理，以完善的安全巡检制度保障用户安全用气，同时抽调精干力量强化安全管理。为了解决户内安检人手不足，加大户内安检力度，确保居民用气安全，大胆创新，全面启动抄表员兼任安检工作。抄表员在长期抄表



（抄表员入户安检）

过程中，与广大用户建立了良好的互信关系，在安检过程中提高了安检入户率，从而提高了安检率，保障了客户安全用气的权益。

#### 5、努力的方向

从公司实际出发，通过实施品牌服务、承诺服务、个性服务和综合服务，不断壮大的客户群体，促进公司与客户共同成长、互利多赢，真正做到“服务创造价值”。

通过再造服务流程，优化服务标准，改善服务评价等措施，推动优质服务战略。

## 对员工的责任

长期以来，公司坚持以人为本，善待员工，全力保障广大员工的基本权益，努力构筑员工与企业共同成长的平台，让员工充分分享企业发展的成果。

### 1、保障员工权益

严格遵守国家各项劳动法规，切实贯彻《劳动法》和《劳动合同法》，依法履行义务，保障员工的基本权益。

不断创新方式方法，建立和完善工资集体协商制度，更加有效地维护员工合法权益，构建社会主义和谐劳动关系。2011年1月27日，在公司2010年度总结表彰大会上，全体与会代表认真讨论并审议了《华闻传媒投资集团股份有限公司工资集体合同》草案，经集体表决并通过，公司工会与行政双方首席代表正式签字。该合同是公司贯彻落实《劳动法》和《劳动合同法》的实际行动，也是公司工会开展民主管理活动的重要举措，对构建和谐稳定的劳动关系，保护广大职工的合法权益，促进公司科学稳健发展具有十分重要的意义。

提供健康与安全的工作环境。高度重视并着力开展员工职业健康监护和作业场所职业病危害因素监测工作，坚持“防护”与“治理”结合。

奉行平等、非歧视的用工政策。公平、公正地对待女性和残疾员工，并在残疾员工的岗位安排以及生活照顾上给予特别的扶助。民生燃气2011年度荣获了“海口市残疾人就业先进单位”。

合理安排员工劳动负荷。不提倡员工超负荷工作，一般情况下，要求员工一周的工作时间不超过48小时，所有超时工作均按国家的相关规定，分别支付150%、200%、300%的加班工资。

保障员工劳动报酬。确保所有工种起薪点超过当地最低工资标准，按月向员工公开工资、福利的构成，按年提供个人年度收入一览表。

维护员工个人利益。尊重员工就个人利益与公司相关机构谈判的权利，设立内网 BBS 论坛，积极参与民主生活会，听取员工心声，并据实解决相关问题，充分发挥员工在民主管理、民主决策和民主监督中的重要作用。2011 年，公司通过倾听广大员工的心声，征求了 19 条意见，并制定了相关改进和落实计划。

维护员工尊严。防范管理层与员工之间的冲突，不进行肉体上或精神上的惩罚及语言凌辱。

尊重员工个人信仰。不干涉员工遵奉信仰和风俗的权利。

## 2、改善薪酬福利

在每月按时足额发放员工工资、缴纳社会养老、医疗、工伤、失业、生育等各项保险的基础上，持续优化员工的薪酬体系，提高员工薪酬福利。

公司通过逐步增加激励渠道，优化薪酬调整机制，完善员工绩效考评体系，推动员工薪酬水平稳步增长，在力所能及的条件下，为员工谋取更多的福利，让员工分享公司发展带来的成果。除原有的书报补贴、通讯补贴、交通补贴外，提高派驻外地人员补助标准。为解决员工用餐问题，综合节约费用、长期使用、方便用餐等因素，公司在办公大楼民生大厦新建了员工餐厅兼多功能厅，餐厅面积 300 余平方米，可满足 160 余人同时就餐。

2011 年，华商传媒对薪酬制度进行了完善，结合社会物价总水平、企业业绩和员工薪酬期望，不断加大员工工资投入，并且在薪酬调整中充分体现激励性、公平性、竞争性，原则上向基层和一线倾向，人均年收入增长 7%，优化了薪酬结构、稳定了员工队伍。

为彻底消除员工身份差异，消化生活成本对员工生活的影响，民生燃气对原《薪酬管理制度》进行了修订。新制度设计了管理、技术、销售、职能、工人、工勤、特聘七大薪资序列，不同的工资制对应不同的薪酬结构，实行宽带设计，总额控制，薪酬向一线员工、关键岗位、核心技术骨干、业务骨干、职能骨干倾斜，员工收入水平得到整体上升，基本解决了薪酬内部公平性、薪酬外部竞争力、薪酬与岗位价值错位、薪酬管控难度大等各类核心问题。民生燃气还扩展了计件管理范围，完善了绩效考核体系，切实提高了员工的待遇水平，维护了员工的切身利益。

### 3、关爱员工生活

公司在抓业务的同时，一直切实为员工着想，提高员工的福利待遇，精心安排好员工的生活，给员工更多的关爱，这不仅是手段，而且也是目的，更是落实科学发展观、落实“以人为本”，创建和谐企业的要求。

坚持开展“送温暖”活动。2011年春节前夕，公司领导走访、慰问了2名困难员工。春节期间，公司工会为29名困难员工发放慰问金共计14,300元。经公司工会联系，5名困难员工得到市总工会的资助，5名困难党员得到省国资委的困难补助。

坚持开展春节走访慰问一线员工活动。2011年大年初一，公司党、政、工领导送温暖慰问团一行，走访慰问了民生大厦经警值班岗、民生燃气营业部热线值班岗、长流油气库站、港澳开发区兴业聚脂供气站、秀英气源厂的生产部抢险值班岗、生产值班岗、营业部安装维修值班人员等生产一线，向坚守岗位的一线员工致以亲切的节日问候。

积极开展“金秋助学”活动。公司工会深入员工中进行调查摸底，帮助困难员工解决子女上学难的问题，2011年8月，海口市总工会帮扶中心资助公司4名困难员工共计12000元，公司职工基金会资助7名困难员工共计13000元。

充分发挥职工互助基金的作用。按照公司《职工互助基金会章程》的规定，员工自愿入会，并按标准收取会员的年度会费。2011年，公司职工基金会资助员工36人，资助金额97,699元。

组织员工体检。2011年集团公司组织总部全体员工54人参加了体检；民生燃气组织全体员工共700余人参加了体检。对员工体检结果进行统计并建立员工健康档案。

华商传媒通过开展联络、关心活动，探望生病住院员工、慰问丧事、庆贺婚嫁；为孕育女员工联系战略合作医院，解决员工子女入学（入托）困难等问题，有效解除了员工后顾之忧。此外，还在员工生日时送出读书灯，开展丰富多彩的文体、旅游、健康知识讲座等活动，使员工随时感受到组织的关怀和帮助。华商传媒还加大发行费用投入，为发行员配备了电动自行车，改善了发行员的工作条件。

关注员工家庭健康。2011年11月份，民生燃气为帮助和引导员工树立正确的家庭教育观，掌握科学的家庭教育方法，发挥家庭教育对未成年人健康成长的重要作用，特邀海南省社科联、省社会心理学会的3位高级心理顾问进行专题讲座。广大员工积极参加讲座，认真学习，相互交流经验，受益匪浅。

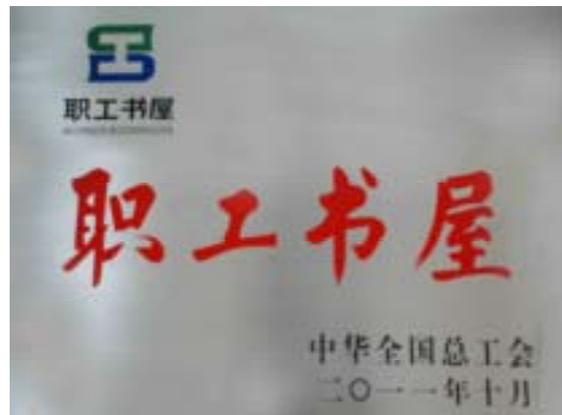
#### 4、加强学习培训

员工的学习和成长关系着企业的长远发展，也关系到员工个人的生存利益。公司专门腾出一间大办公室陈放图书报刊，并在图书室内配置了书柜、桌椅、音像制品等。为唤起员工积极学习的热情，公司每年都统一购置一批图书、报刊和杂志。目前图书室共有图书近5万册，报刊杂志一百多个种类，为广大员工学习知识、获取信息、提高素质、丰富文化生活搭建了一个优质的平台。2011年，公司员工阅览室被中华全国总工会授予职工书屋牌匾，公司获赠价值5万元的图书。据了解，海南省2011年度企业职工书屋仅有2个全国示范点，公司是其中之一。



(上图：公司员工阅览室一角 下图：中华全国总工会职工书屋牌匾)

华商传媒坚持以“竞争、激励、淘汰”为本的用人机制，奉行“成就企业，成长自己”的理念，全面贯彻“尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创新”的方针，公平、公开组织岗位竞聘活动，持续开展员工业务职业培训，不断提升员工队伍素质。



华商传媒每年在员工培训方面投入大量的资金，使每名员工年度内至少接受一次集中的脱产培训，同时在内部参加大量的岗位技能、职业素质等专题培训；安排相关人员定期参加新闻管理机构组织的编采资格培训，以取得相关从业资格，财务从业人员、行政后勤水电、锅炉等工种均进行了从业资格培训，取得从业资格。华商传媒还对新入职员工进行规范完善的入职培训，安排传帮带，使新员工迅速掌握职业技能。

民生燃气将培训教育贯穿于员工成长的整个过程，覆盖到生产建设、经营管理等各个环节，从组织、制度、经费、师资等各方面对员工的培训给予保障。2011 年度，民生燃气大力开展技能培训、技能竞赛和技术演练等活动，先后举办带压密封、PE 管焊接、管道燃气操作等培训班 7 期，开展管工技能竞赛、消防安全技术演练等活动 9 次，大大提升了全体一线员工的技能素质和操作水平，有效保障了燃气生产的安全和质量。

## 5、确保员工安全



（安全生产事故应急救援联合演习）

关注安全生产，改善工作环境，强化安全管理，为员工提供最大安全保障。华商传媒各生产单位定期举行消防、生产、卫生健康、逃生演练等各类安全教育，提高员工安全意识，做到了安全经营，安全生产。制定相关制度，要求人员外出采访时随时与单位保持联系，采访较为敏感或重大的题材时，要求 2 名以上人员共同参与，采访重大恶性社会治安事件时，及时与警方联系，避免造成人身安全事故。加大资金投入，为员工提供最大安全保障的同时，严格执行一票否决制，将安全隐患降到最低。

2011 年，华商传媒所属华商数码公司将“安全、客户”作为工作主题，梳理了《安全生产应急预案》制度并执行，全年未发生一起重大人身、设备事故。

民生燃气坚持“以人为本、安全第一、预防为主、综合治理、安全发展”的理念，牢牢把握“降低事故、保证安全、确保稳定”这条主线，坚持把安全生产和员工人身安全放在首位，全面落实安全责任制，树立安全责任意识，将各类安全隐患消灭在萌芽状态；认真履行生产安全管理、管网运行安全管理、工程施工质量安全管理、技改管理、物资质量控制管理等各项工作职责；进行各种演练，提高生产运行维护抢险人员的安全意识和维护抢险技能；层层落实安全责任，将安全生产责任分解至单位、班组、个人，做到安全管理工作无遗漏的角落。2011 年全年无重大安全事故发生。



(民生燃气安全大演练)

## 6、开展文体活动

坚持通过举办形式多样的文体活动,丰富员工的业余生活,营造和谐的文化氛围,增强企业活力。



（华闻传媒迎春联谊会）

开展迎春联谊活动。2011 年 1 月 27 日晚，公司举办了 2011 年迎春联谊会，集团公司、时报传媒、华商传媒、民生燃气、上海鸿立及新海岸置业的员工欢聚一堂，喜迎新春。晚会展示了员工自编自演的舞蹈、合唱、小品等丰富多彩的文艺节目。

开展纪念活动，观看文艺演出。3 月 5-6 日和 3 月 12-13 日，公司工会分两批组织女职工 156 人赴三亚亚龙湾天堂森林公园和大小洞天，开展三八妇女节纪念活动，活跃员工的文化生活，增强节日气氛。4 月 19 日，公司工会组织 15 名员工到椰树集团大礼堂观看了全国总工会文工团“文化惠职工”慰问演出。

开展“安康杯”竞赛活动。按照中华全国总工会和国家安全生产监督管理局的要求，开展以“加强班组安全建设，强化一线教育管理”为主题的“安康杯”竞赛活动。2011 年 4 月，公司荣获“2010 年度全国安康杯竞赛优胜单位”称号。

开展体育竞赛。10月15-16日，公司2011年职工运动会在西安体育学院隆重开幕。时报传媒、华商传媒、民生燃气和北京联合队共五支代表队近100名运动员参加了篮球、羽毛球两个项目



目的角逐。此次篮球和羽毛球比赛是公司历年比赛中规格最高、规模最大、参赛人数最多、竞技水平最高的一届赛事。本次赛事为公司不同地域的员工提供了一个相互交流、相互切磋、展示自己、提高自我的机会，增强了各分子公司之间的交流与合作，积累了很多丰富的经验，也激发了大家的热情，展现了公司的活力。



在海口举办了足球、拔河、田径（4×100 米）、排球、游泳、扑克牌（升级）、钓鱼、围棋、跳绳等九个项目的比赛。公司 2011 年职工运动会产生了 32 个集体和 45 名个人奖，共有 280 多名职工参加了活动。4 月 26 日，公司工会组织保龄球代表队参加海口市工会举办的全市职工保龄球比赛。在比赛中，队员们发扬顽强拼搏的精神，团结奋斗，齐心协力，圆满完成



了比赛项目，最终获得女子团体第二名、男女混合团体第三名和个人第二、三名的优异成绩。6 月 2 日下午，公司篮球队与海南省国资委篮球队进行了一场篮球友谊赛，最终公司篮球队以 73：67 取胜。



开展党团活动。4月23-24日，公司团委组织团员青年56人赴尖峰岭国家森林公园开展纪念“五四”运动九十周年系列活动及爱国主义教育。5月24日下午，公司组织员工代表观看了海南省国资委党委在海南广播电视总台演播大厅举办《庆祝中国共产党建党90周年--颂党 倡廉 兴国企》的文艺汇演。7月2-3日，公司组织党员、入党积极分子及团员代表83人赴儋州市参观游览了松涛水库和海南八一石花水洞。举办纪念中国共产党成立90周年创先争优知识竞赛。9月16日，公司党委组织了一批党务工作者赴韶山开展“红色之旅”参观学习。

2011年，华商传媒开展了职工运动会、“建党90周年”红歌大赛、员工家属联谊、员工摄影大赛、记者节庆祝表彰等活动。营造了和谐的工作环境和氛围。华商传媒下属单位还以内刊为重要平台和载体，传播分享

信息，关注员工生活、学习和工作；部分单位建立了企业文化墙，增强员工的价值认同感。浓厚的企业文化极大地提高了员工的凝聚力和归属感。



(华商传媒庆祝建党90周年红歌大赛)

## 7、努力的方向

坚持以人为本，尊重员工、理解员工、关爱员工，通盘考虑通过改进制度，完善机制，创造和谐企业，逐步增加激励渠道，优化薪酬调整机制，完善员工绩效考评体系，推动员工薪酬水平稳步增长，在力所能及的条件

下，让员工真正享受到公司发展带来的成果；坚持开展丰富多彩的文体活动，不断提高员工业余文化生活质量。

## 对环境的责任

公司的主要业务为传媒和管道燃气。相对于其它产业，文化传媒业是环保行业，也是朝阳产业。文化产业具有资源消耗低、环境污染小的鲜明特征，是典型的绿色经济、低碳产业。文化产业不仅自身不消耗或较少消耗自然资源，而且能够通过舆论宣传和正面引导改变人们的传统消费观念和生活方式，进而促进人们善待地球、节约资源、保护环境、低碳生活。海口管道燃气的气质是产自海南本地的纯正天然气。天然气主要成分是甲烷（ $\text{CH}_4$ ），是一种无毒、无臭、无色的气体，也是一种优质、清洁的气体燃料。天然气完全燃烧后只产生水和二氧化碳（ $\text{CH}_4 + 2\text{O}_2 = \text{CO}_2 + 2\text{H}_2\text{O}$ ），不产生对环境有污染的物质，因此天然气是一种优质、高效、清洁的气体燃料。

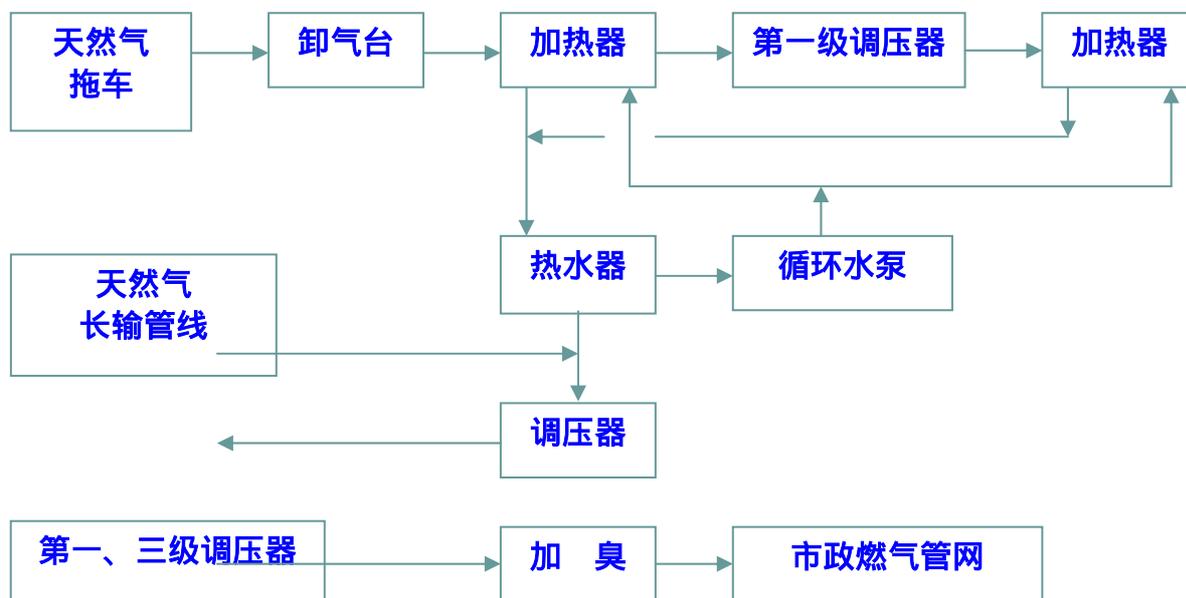
报告期内，公司不存在重大环保或其他重大社会安全问题。

### 1、节约原材料和成本

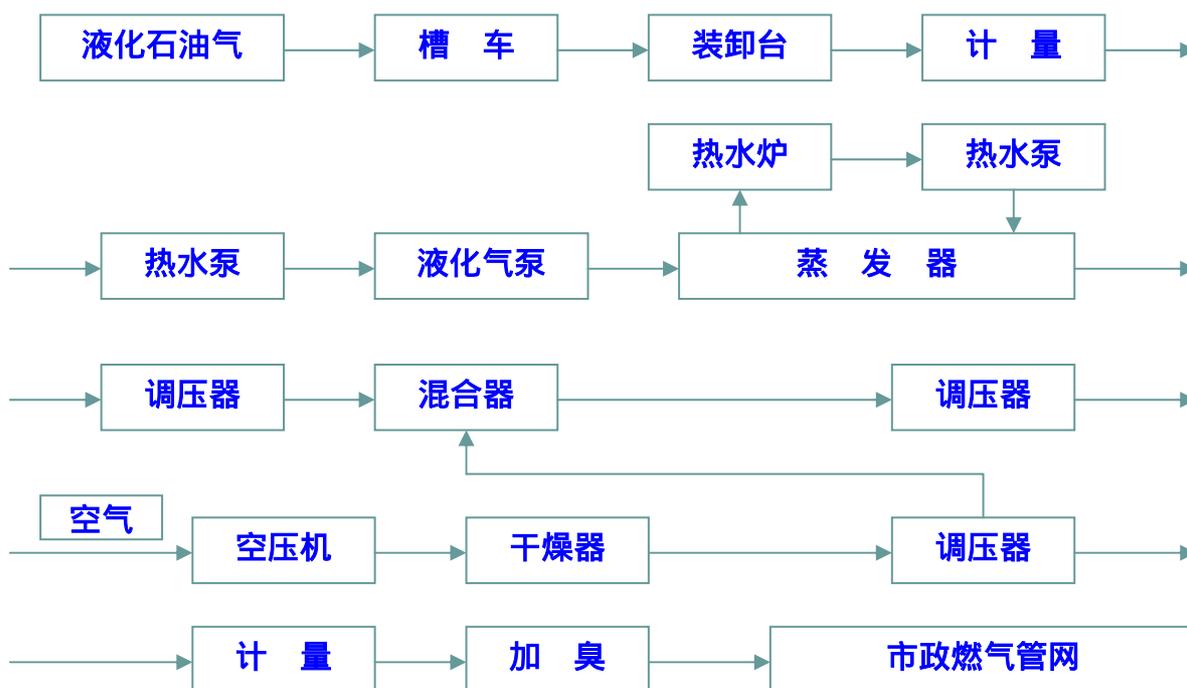
传媒业虽然是绿色环保产业，但其依赖的原材料在生产使用过程中必然产生环境污染，比如在印刷报纸时需要大量的新闻纸和油墨等。华商传媒根据市场所需严格控制报纸杂志的发行量，对报纸进行“瘦身”，节约纸张，避免浪费。在成本节约方面，华商数公司全面推行 5S 现场管理，切实做好成本控制，规范操作流程、加强原辅料考核；同时开展了《华商报》新版的调研和实施准备工作，进一步节约报纸的用纸量。2011 年，华商传媒节约新闻纸价值人民币达 5000 余万元，节约油墨、胶片、版材价值人民币达 175.5 万元。

## 2、实施“绿色”生产和施工

### 天然气供应的生产工艺流程



### 液化气混气供气工艺流程



在天然气供应生产工艺和液化气混气供应工艺流程中,不会产生对环境有害的气体和废料。管道燃气在输送及向用户供气的过程中人为地加入臭剂(通常为硫醇化合物)。臭剂本身无毒,只是混在燃气中使其具有特殊臭味,如果燃气发生泄漏时,便于人们发觉、采取相应的措施。在管网管线敷设时,因道路开挖施工可能对树木、花草、水源等造成破坏,民生燃气对施工人员严格进行培训,让其了解环保常识,严格按照市政工程施工管理部门审批的施工方案进行施工,及时回收施工现场的废料,杜绝造成环境破坏和污染。

### 3、开展环保公益活动

开展植树造林、绿化海口的集体公益活动。3月12日,集团公司组织青年团员参加了团海口市委统一组织的植树造林活动,为创建绿色海口、阳光海口贡献了自己的力量。

华商传媒借助媒体优势,广泛开展环保公益活动,组织了大量全民参与的公益环保活动。其中,新文化报社开展的赛鹅会,创新性地将环保理念与助学活动相结合,极大调动了公众参与热情,为贫困学子筹集到读者爱心助学捐款;华商报社借助西安世园会的宣传推广,为市民普及环保和节约知识,引导市民“绿色出行”、“低碳生活”。

### 4、加大科技投入力度

华商传媒在业务拓展方面,顺应传媒行业从传统纸质媒体向电子数字化媒体过渡的发展新趋势,不断推进相应的门户网(华商网、新文化网、辽一网和橙网)、iPhone 阅读器、iPad 阅读器等新媒体项目,一定程度上减少了纸质新闻产品的印刷量。

民生燃气与科研机构合作开发建设了3G智能抢险、巡检、派工管理系统。该系统能够有效的解决管网运行管理及维护工作中技术力量不足的问题,有助于提高民生燃气在巡检业务、抢险业务和移动派工业务的信

息化管理水平，节省了人力、物力和财力。该项目被列为海口市重点科技项目。

## 5、努力的方向

合理减少新闻纸用量，采用高效环保的印刷技术，妥善处理印刷过程中产生的废弃物，杜绝造成环境污染；积极发展无纸化的新媒体业务。

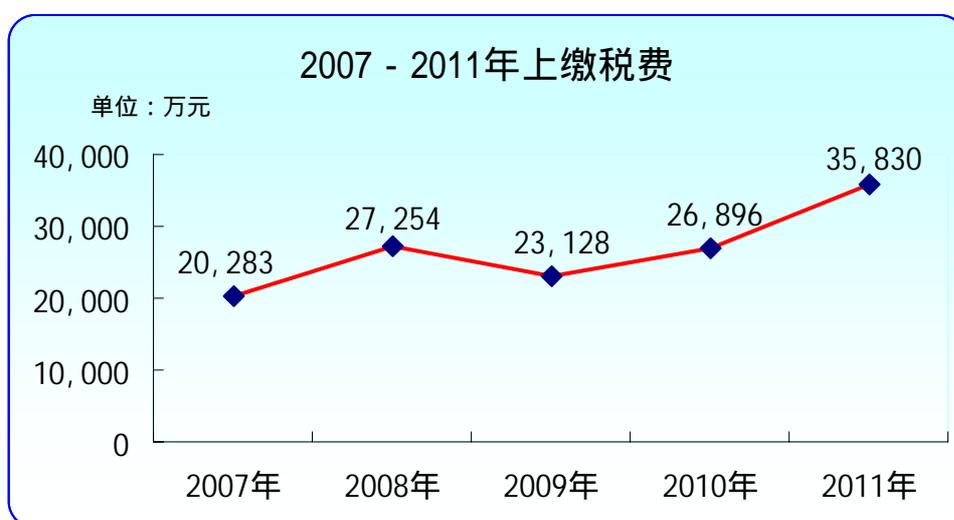
凭借《证券时报》、《华商报》等报纸的品牌优势，策划主办与环保主题密切相关的宣传活动，引导人们善待地球，保护环境。

加强燃气管线的安全生产和运营监督，杜绝发生事故而对环境造成影响。

## 对社会的责任

2011 年，公司继续通过诚信纳税、积极参与助学、捐赠、扶贫帮困、社会公益等活动，用心回报社会，承担对社会应尽的责任。

### 1、诚信纳税



公司纳税额在海南省位居前列，塑造出了良好的社会形象。2011 年公司上缴各项税费达 3.58 亿元，同比增长 33.22%。2007 年至 2011 年，公司上缴各项税费超过 13 亿元。

### 2、扶贫帮困

华商传媒所属华商晨报社组织第十二次“希望之旅”助学活动，推出了四大主题活动：大学生志愿者支教、农村教师进城进修、打造爱心免费午餐及与贫困学生结对子等。该系列活动和报道展现了山区孩子的生活、学习状态，唤起爱心读者关注，共结成近 50 对帮扶对子，收到爱心捐款近 10 万元，物品 800 余件，为学校购置了教学设备，改善了学校的

教学条件和环境。

华商传媒所属黄马甲公司承办了陕西省第五届农产品产销对接洽谈会。共吸引全省 11 个市（区）的 300 多家农产品加工流通企业、农产品专业合作社和农产品批发市场、超市等零售企业参展、参会，帮助农村、农民拓宽市场，切实解决农产品“卖难”问题。

华商传媒所属华商数码公司对陕西华阴市卫峪乡周家村进行扶助，投资近 15 万元建设引水灌溉项目，彻底解决了当地人畜饮水的困难和旱地水浇困难，为地方农业生产提供了可靠保障；华商报社对口扶贫陕西凤县凤州镇苍平村，不仅在资金上予以支持，还在新闻报道中推介凤县优质资源，以此带动凤县的发展，同时与地方出资修建饮水工程，解决了饮水困难。

华商传媒所属华商报社“牵手行动”助学十二年，陆续开展了各种形式的捐资助学活动，并号召爱心企业提供勤工助学岗位，使学生通过劳动赚取生活费和学费。2011 年前三季度，该项活动争取到近 7000 个爱心岗位，筹集各项助学资金 4000 余万元，近四万名贫困学子获得了资助。新文化报持续开展“圆梦大学”爱心助学活动，联合吉林省慈善总会等部门和机构，开展了年度“圆梦大学”活动，在吉林省掀起了捐资助学的热潮，筹集善款 100 余万元。



（华商传媒所属报社爱心义卖活动）

民生燃气定期深入社区开展安全宣传活动；深入偏远乡镇，开展义工活动；开展爱心呵护活动；开展捐资助学活动等。2011 年，民生燃气蓝焰义工队组织青年团员 90 余人次定点帮扶琼山区福利院，每月两次各组织 5 名以上团员青年到福利院去看望孤寡老人，帮助照顾孤儿，给老人和孩子们带去了春天的温暖。组织青年团员与乌坡镇民族小学结成长期帮扶对子，捐赠了文具和体育用品，并奖励优秀学生来海口参观、游玩，同时结合不同学生的不同特点和特长，积极开展义工服务，激励孩子们通过努力学习知识来改变自己的命运，促进他们的健康地成长。



(民生燃气在边远山区小学奉献爱心)

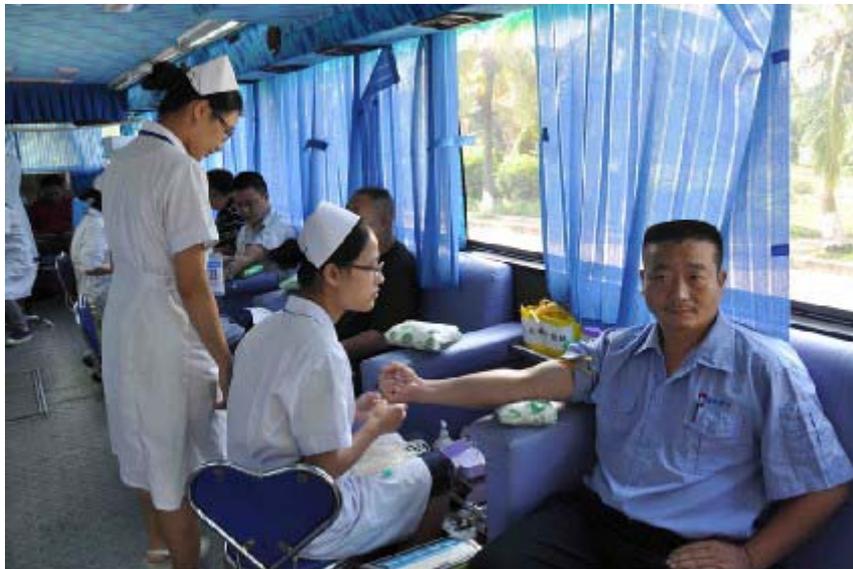
### 3、开展志愿和社会公益活动

民生燃气高举蓝焰义工队旗帜，进一步加强组织开展青年志愿者义工活动，构筑员工主动服务社会的文化平台，共同致力于海南文明旅游岛的建设。该志愿义工队年初详细制定了 2011 年志愿活动的全年工作计划，并根据活动安排，不断完善职能，创新义工活动服务范围和扩大参与活动人员范围，多部门齐齐联手，全心全意做好对外服务，积极履行民生社会责任，不断推进义工队向规范化发展，力争将蓝焰义工队打造成华闻传媒旗下的第二个全国青年文明号。

民生燃气坚持组织蓝焰义工队定期到“海口市社会福利院儿童部”进行义工活动，同时在每个节日到来时给孩子们送去节日的祝福和关怀。

5月30日，民生燃气蓝焰义工队参加海南省火炬手联盟筹委会组织的“为传递圣火友爱精神奉献一份力暨为贫穷小学捐书活动”爱心活动，向长流中心小学捐赠一枚火炬模型。

9月16日，民生燃气组织员工开展了无偿献血活动，以实际行动为社会奉献爱心。参加此次献血活动共28人，献血总量达8800毫升。



（民生燃气组织的无偿献血活动）

#### 4、构建和谐社区

华商传媒充分发挥都市报贴近性强的特点，在为百姓、社区排忧解难上下力气，推出了一些列关注民生、促进和谐的好新闻，营造了良好的社会舆论氛围。2011年，华商传媒各报积极开展走基层、转作风、改文风活动，把工作落到实处，切实为民办实事。其中，华商传媒所属华商晨报社建立了10多个固定基层联络点，开设了“走基层记者帮办”等栏目，帮百姓解决日常生活难题。全国三教办“走转改”检查指导小组对其做法给予高度肯定，并希望在全国都市报中推广其先进做法。

华商传媒所属华商晨报社关注城市精神文明建设，以活动策划为城市文化建设、道德建设营造氛围。该报社联合沈阳市七部门及十二运组委会组织的万人学做广播操活动历时两个多月，创造了一项“世界上接力时间最长的集体广播体操表演”的世界纪录，掀起了全民健身的热潮；发起的“千名大学生志愿者进社区”活动，将大学生的社会实践与社区的需求相结合，受到在校学生和社区的欢迎。

华商传媒所属重庆时报社关注农民工子女就学。专栏刊发的“钱不够、没户口，我可以在教室门口听”报道讲述重庆南川小女孩韦焱因户口问题无法就学的故事，稿子见报后，当地政府和热心市民很快解决了当事人的户口和学费问题。报道感动了市民、温暖了社会。

民生燃气以营业部为主的对外服务部门定期组织青年志愿者义工服务活动，全年共为 8 个小区提供上门服务，让用户足不出户就能享受到从安装咨询、燃气具维修购买、安装改管、户内安全检查维修的一条龙服务。



民生燃气积极配合南国都市报的“进社区服务”活动，赢得了广大用户的赞许。



(民生燃气开展社区服务)

## 5、努力的方向

坚持创造财富，持续回馈社会。

积极参与助学、捐赠、帮困扶贫等活动，坚持走进社区，关爱儿童，积极开展各项爱心活动，为社会公益、慈善事业做出贡献，树立良好的公司品牌形象。

## 对合作方的责任

### 1、规范采购流程

在采购方面，加强采购环节管理，不断完善采购制度，多家竞标，多轮压价，价格透明化，不拿回扣。民生燃气借鉴国内其它燃气企业的先进经验，推行在签订《合作协议》的基础上，采用根据需要订单式采购，以减少采购环节的人为因素，提高采购效率。通过比价采购，全年节余采购成本 174 万元。对现有供应商进行动态管理，发现问题及时了解处理，下达整改通知 2 次。同时，加强与国内其它燃气企业联系，相互交流和沟通新产品使用、新供应商情况，学习和吸取先进经验，并结合实际情况不断优化和补充供应商。全年引进新供应商 6 家，停止采购供应商 1 家，暂停采购供应商 2 家。

### 2、杜绝虚假行为

公司秉承“同生、共进、互利、多赢”的合作理念，实施客户满意战略，推行优质服务计划，与供应商和客户建立共生共荣的战略合作伙伴关系，并充分尊重和保护好广大消费者的合法权益。责任明确，奖惩分明，促进管理人员不断地完善管理，加强对员工的教育，杜绝“灰色收入”，杜绝虚假行为和商业欺诈，形成防止不正当交易行为和治理商业贿赂的长

效机制。

华商传媒下属单位通过互联网、简报、专栏、告示、内部论坛等多种形式广泛宣传诚信经营、遵纪守法、公平竞争的市场准则。通过自查自纠活动，建立健全内控制度，责任明确，奖惩分明，促进管理人员不断地完善管理，加强对员工的教育，杜绝“灰色收入”，形成防止不正当交易行为和治理商业贿赂的长效机制，充分保护消费者的合法权益。华商传媒所属的重庆时报社为深入扎实开展好“杜绝虚假报道 增强社会责任 加强新闻职业道德建设”专项教育活动，从社会各界聘请了 100 名监督员监督报社职业道德、社会责任履行情况，不定期召开监督员座谈会，听取监督员反馈的意见。全国专项教育活动第四督导组对重庆时报社这一做法及取得的成绩给予了高度肯定。

### 3、帮助合作伙伴

民生燃气充分利用培训中心平台和国家质检总局授予的带压密封作业、聚乙烯（PE）管道焊工考试机构的资质条件，发挥“海南省燃气行业培训基地”的职能作用，面向省内外举办技能培训和考试 3 次，帮助其它燃气公司培训学员 200 多人，为提高海南省燃气行业从业人员的技能素质作出了贡献。

在合作伙伴遇到困难的时候，义不容辞伸出援助之手。2011 年 9 月 29 日，海南省遭遇 14 级强台风“纳沙”正面袭击，连续多日普降特大暴雨，使海南广大区域河水水量急剧暴涨，水流速度加快。9 月 30 日，民生燃气的合作伙伴——中海石油气电集团有限责任公司三亚至八所输气管道白沙河段被洪水冲断，崖 13-1 天然气向东方



(感谢信)

供气被迫停输。三亚至八所管道承担着向海南省东方市工业和居民输送天然气的重要使命，又适逢国庆到来，事关社会稳定，情况紧急，事态严峻。得到求救后，民生燃气派出技术人员冒雨连夜帮助中海石油气电集团有限责任公司成功完成断裂管道的抢建并恢复输气，体现了高度的社会责任感和高尚的企业风范。

#### 4、努力的方向

进一步规范采购行为，落实监督机制，推进“阳光采购”，维护公司和合作方的利益。

积极探索与合作伙伴共同发展的道路，并在合作中积极承担责任，互惠互利，实现双赢。