



# 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

# 2010 年度社会责任报告

二 一一年三月五日

# 目 录

## 一、华闻传媒企业社会责任战略

- (一) 报告说明
- (二) 华闻传媒简介
- (三) 公司治理
  - 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图
  - 3、董、监事会组成
  - 4、高级管理人员组成
  - 5、风险管理体系
  - 6、供应商管理
- (四) 与利益相关方的沟通渠道
- (五) 公司社会责任价值体系
  - 1、基本价值观
  - 2、履行社会责任的定位
  - 3、公司社会责任观
  - 4、公司社会责任的具体内容
- (六) 2010年度获得的荣誉

## 二、华闻传媒企业社会责任实践

- (一) 股东回报情况
- (二) 安全生产和经营情况
- (三) 员工保护情况
  - 1、员工基本权利保障
  - 2、员工就业保障
  - 3、员工薪酬福利
  - 4、员工培训教育
  - 5、关心爱护员工情况
- (四) 服务客户情况
- (五) 环境保护情况
- (六) 和谐社区建设情况

## 三、华闻传媒企业社会责任努力方向

## 一、华闻传媒企业社会责任战略

### (一) 报告说明

#### 1、报告的范围

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、陕西华商传媒集团有限责任公司、海南民生管道燃气有限公司、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。

#### 2、信息汇报时间范围

2010 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

#### 3、上一份报告的日期

公司于 2010 年 3 月发布了第三份企业社会责任报告。

#### 4、汇报周期

本报告为年度报告, 版本为中文。

#### 5、查询报告的联系方式

联系人姓名: 金日 (董事会秘书)

联系地址: 海南省海口市海甸四东路民生大厦

邮政编码: 570208

电话: (0898) 6625 4650

传真: (0898) 6625 4650 6625 5636

网址: <http://www.000793.com>

电子信箱: [board@000793.com](mailto:board@000793.com)

#### 6、报告编写指引

本报告参照《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》及深圳证券交易所的有关公司社会责任披露要求编写。

#### 7、报告数据说明

报告中的数据以 2010 年为主, 部分包括以前年度数据。

## (二) 华闻传媒简介

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，是于1992年12月以定向募集方式发起设立的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2010年12月31日，公司注册资本(总股本)1,360,132,576元，资产总额由创立之初的3,000万元迅速扩展到45.54亿元，净资产24.39亿元。

**主要股东：**截至2010年12月31日，上海新华闻持有公司股份267,205,570股，占股份总数的19.65%；首都机场集团公司持有公司股份276,178,570股，占股份总数的20.31%。

**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。



(位于海口市海甸岛的公司本部办公楼民生大厦)

**核心子公司：**控股深圳证券时报传媒有限公司（以下简称“时报传媒”），占其股权 84%；控股陕西华商传媒集团有限责任公司（以下简称“华商传媒”），占其股权 61.25%；控股海南民生管道燃气有限公司（以下简称“民生燃气”），占其股权 100%；控股上海鸿立投资有限公司（以下简称“上海鸿立”），占其股权 100%；控股海南新海岸置业股份有限公司（以下简称“新海岸置业”），占其股权 83.50%。

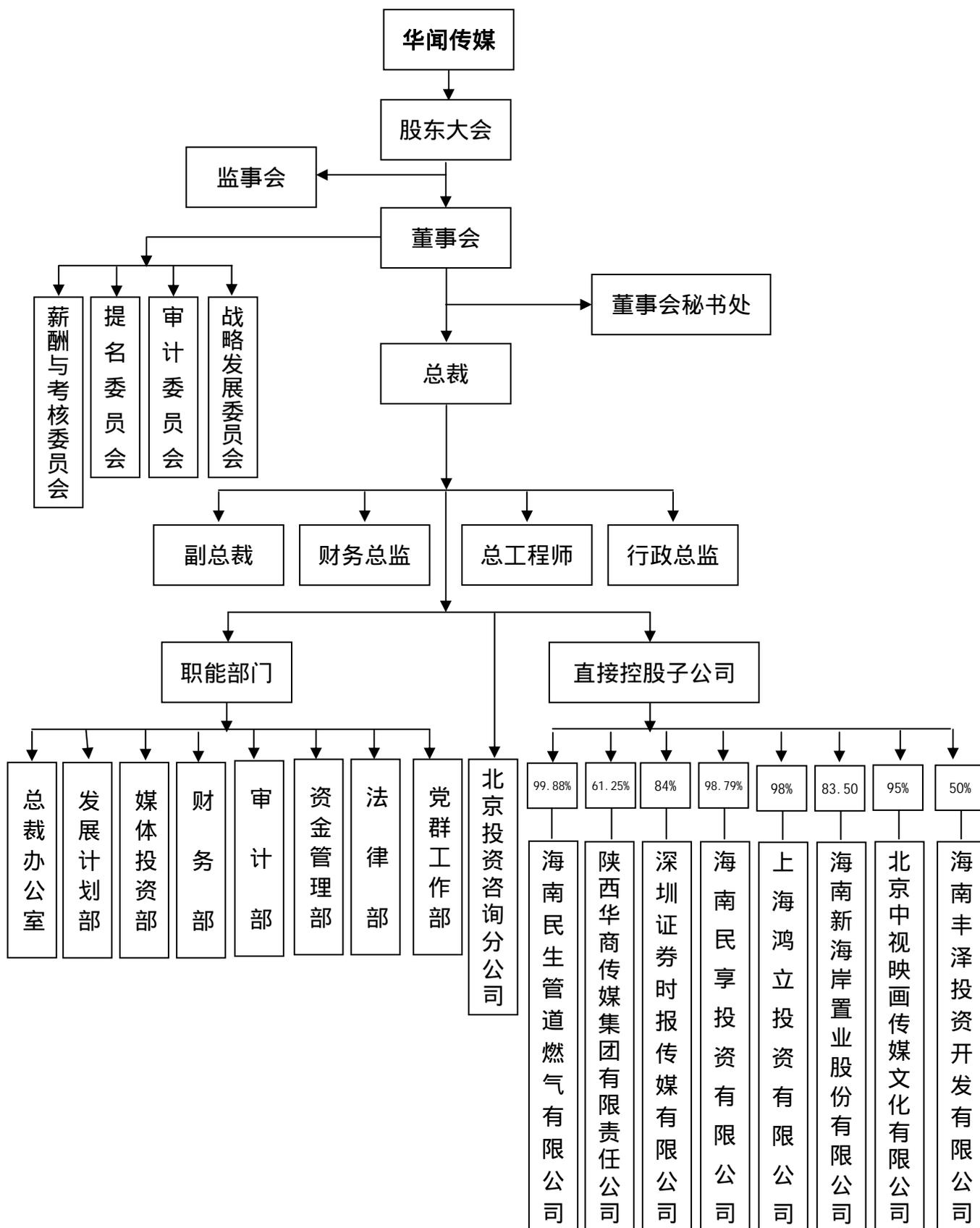
**公司荣誉：**公司连续十一年实现盈利 6,381~23,186 万元（2010 年为 23,186 万元），综合实力为政府及社会各界所认同，塑造出了良好的社会形象。连获海南省委、省政府 2000-2002 年“海南省文明单位”、2002-2003 年度“海南省诚信企业”及“AA+”信用等级、2005 年度“全国文明单位”、海南省及全国“建设系统精神文明建设先进单位”、海口市先进基层党组织等一系列荣誉，并曾作为海南省唯一的代表出席全国上市公司建立现代企业制度经验交流会。

**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！

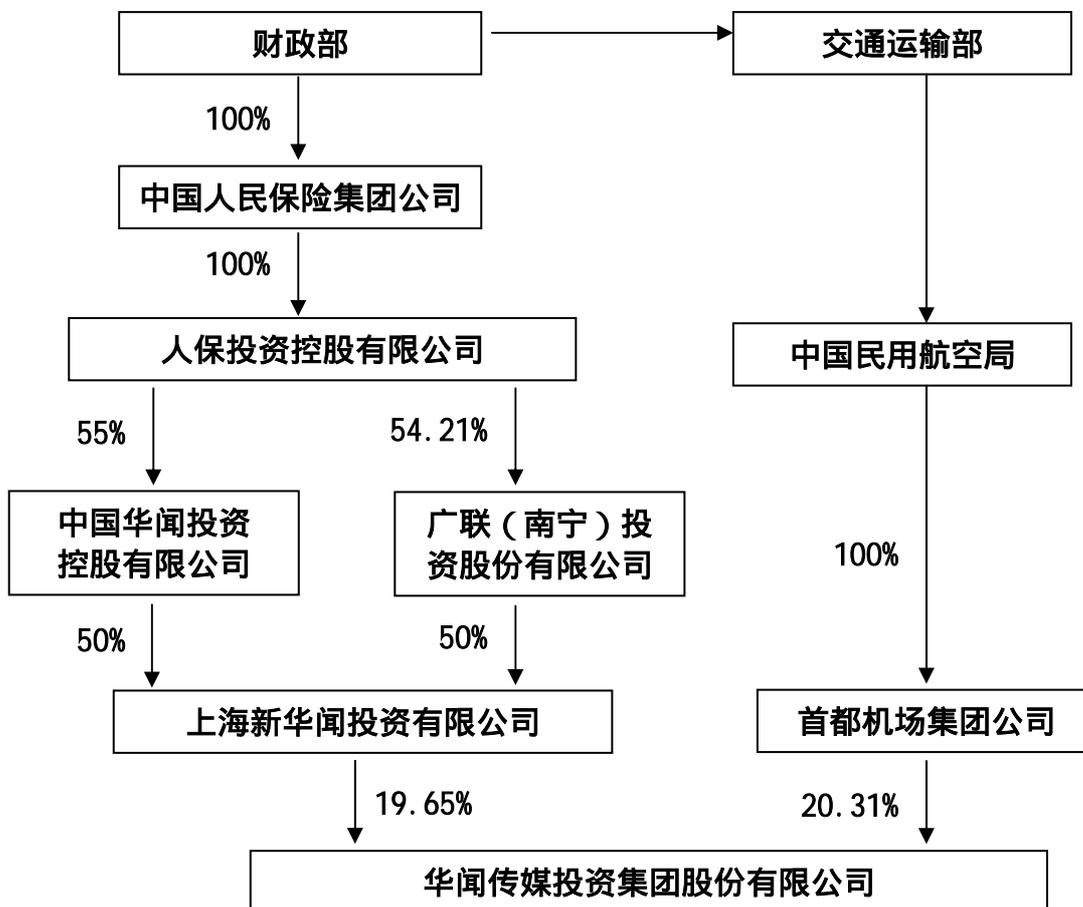
### （三）公司治理

2010 年，公司继续把规范治理作为日常工作的重中之重，一方面，继续建立健全各项制度，有效巩固公司专项治理取得的成果，不断提高公司治理水平；另一方面，继续从机制、流程、执行、绩效等关键环节进一步完善内部管理。

### 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图



## 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、风险管理体系

公司按照上市公司规范运作的要求，根据《公司法》、《上市公司股东大会规则》、《关于在上市公司建立独立董事制度的指导意见》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》和有关法律、法规，并结合公司实际，先后制定或修订了《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《总裁工作细则》、《独立董事年度报告工作制度》、《董事、监事薪酬制度》、《信息披露事务管理制度》、《募集资金使用管理办法》、《投资

管理办法》、《控股子公司管理办法》、《薪资管理制度》、《人事劳动管理制度》、《绩效考核管理办法》、《离职管理办法》、《培训学习管理制度》、《公司会计制度》、《公司财务管理制度》、《内部审计制度》、《安全管理制度》等等各类规章制度，已形成了一整套横向到边、纵向到位的制度体系，涵盖业务、行政、财务、人事、劳资、奖惩、领导体制等方方面面，逐步形成了目标管理、制度管理、分类管理、文化管理四位一体的管理体系，将公司治理和风险监控工作落到实处，能够做到“事前防范，事中控制，事后化解”。

(1) 公司完善公司治理结构，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，建立有效的激励约束机制，树立风险防范意识，培育良好的企业精神和内部控制文化，创造全体职工充分了解并履行职责的环境。

(2) 公司明确界定各部门、岗位的目标、职责和权限，建立相应的授权、检查和逐级问责制度，确保其在授权范围内履行职能；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。

(3) 公司的内部控制活动应涵盖公司所有营运环节，包括但不限于：销售及收款、采购及付款、固定资产管理、存货管理、资金管理（包括投融资管理）、财务报告、信息披露、人力资源管理和信息系统管理等。

(4) 公司按照有关法律、行政法规、部门规章以及《股票上市规则》等有关规定，明确划分公司股东大会、董事会对关联交易事项的审批权限，规定关联交易事项的审议程序和回避表决要求。

(5) 公司依据所处的环境和自身经营特点，建立印章使用管理、票据领用管理、预算管理、资产管理、担保管理、资金借贷管理、职务授权及代理人制度、信息披露管理、信息系统安全管理等专门管理制度。

(6) 公司重点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。

(7) 公司建立完整的风险评估体系，对经营风险、财务风险、市场风险、政策法规风险和道德风险等进行持续监控，及时发现、评估公司面临的各类风险，并采取必要的控制措施。

(8) 公司制定内部信息和外部信息的管理政策，确保信息能够准确传递，确保董事会、监事会、高级管理人员及内部审计部门及时了解公司及其控股子公司的经营和风险状况，确保各类风险隐患和内部控制缺陷得到妥善处理。

(9) 公司明确各部门、岗位的目标、职责和权限，建立相关部门之间、岗位之间的制衡和监督机制，并设立专门负责监督检查的内部审计部门。

## 6、 供应商管理

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”，形成防止不正当交易行为和治理商业贿赂的长效机制。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，要求将回扣转为降低成本。经公司内部审查，全年未发生违规违纪现象，所有采购产品基本上避免了单个种类物质独家供应。

### (四) 与利益相关方的沟通渠道

与各利益相关方建立良好的沟通是公司加强履行社会责任的一项重要工作，针对不同的利益相关方群体，公司坚持与其沟通渠道的顺利畅通。

利益相关方	沟通渠道	沟通内容及回应反馈
政府	工作会议 专函 传真	政府对企业的相关要求、通知及提供相关经济数据等等。按照要求落实，及时反馈。

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
股东	信息披露 股东大会 路演 来访接待 电话咨询	严格按照证券监管部门的规定执 行，确保投资人的合法权益。
媒体	新闻发布 媒体采访	建立新闻发言人制度，统一对外口 径；主动联系媒体对公司相关活动 予以宣传报道。
客户	客户咨询 客户服务	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	确保员工权益，构建职业发展通道， 确保员工安全健康，构建和谐发展 氛围，让员工分享企业发展成果。
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
合作伙伴	业务合作 洽谈会议	平等合作 实现共赢
系统兄弟公司	调研学习 交流共进	取长补短，资源共享
同行企业	研讨会 专人调研	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。

## (五) 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

公司融东西方管理精髓，兼顾效益与公平，持续推进管理创新工程，逐步形成了目标管理、制度管理、分类管理、文化管理四位一体的管理模式。公司着力灌输“工作是幸、平安是福、共事是缘、创造是金”的价值观，大力弘扬“拼搏、诚信、和谐、创新”的企业精神，致力贯彻“同生、共进、互利、多赢”的合作理念和“传播信息、弘扬文明、致力基础、服务民生”的经营宗旨，努力把“以人为本”落到实处，创建和谐企业。

### 2、履行社会责任的定位

**作为拥有传媒业务的企业：**公司肩负着传播信息与弘扬文明的社会责任。

**作为拥有燃气业务的企业：**公司承担着社会经济发展和人民生活水平提高的社会责任。

**作为开放透明运作的公用事业企业：**公司承担着自觉接受政府监管和社会监督，依法规范经营的责任。

**作为经营范围遍及全国，有着广泛客户的企业：**公司承担着提供优质服务和构建和谐社会的责任。

**作为拥有员工人数较多的企业：**公司承担着员工发展、队伍建设、促进社会和谐的责任。

**作为遵循高尚道德标准和优秀企业行为准则的企业：**公司承担着做优秀企业公民，为社会作道德表率的责任。

### 3、公司社会责任观

**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。

**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、公司社会责任的具体内容

- 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，为文化发展和繁荣做出贡献
- 坚持安全可靠供气，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
- 坚持人本文化，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

## (六) 2010 年度获得的荣誉



(上图：2010年5月28日下午，由海南省国资委、海南省商务厅、海南省工商局、海南省质监局、海南省总工会、海南省企业社会责任研究会等联合举办的海南省企业社会责任报告联合发布会暨《海南省企业社会责任报告》(2009-2010)版首发式在海口寰岛泰德大酒店举行。公司荣获“最具社会责任感企业”称号，公司总裁刘东明荣获“最具社会责任感企业家”称号。)

(右图：2010年6月18日，“庆祝海南解放60周年，海南省优秀企业、优秀企业家”表彰大会上，公司总裁刘东明荣膺海南省优秀企业家荣誉称号，这是他继2009年12月30日荣膺海南省劳动模范之后荣获的又一殊荣。





(华闻传媒荣获的部分荣誉)

荣获单位	荣誉名称	荣誉级别
华闻传媒	2009-2010 “最具社会责任感企业”	海南省
华闻传媒	总裁刘东明荣获“最具社会责任感企业家”称号	海南省
华闻传媒	2009 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	2008-2009 年度海口市五四红旗团委	海口市
华闻传媒	2009 年度先进基层工会	海口市
民生燃气	2009 年度全国安康杯竞赛优胜班组	全国
民生燃气	海口市工人先锋号	海口市
民生燃气	2008-2009 年度海口市青年志愿服务先进集体	海口市
华商传媒	2001—2010 中国报业 (报业集团) 领军品牌	全国
华商传媒	张富汉获评 2001—2010 中国传媒贡献人物	全国

华商传媒	《华商报》获评“2010 中国传媒年度品牌”	全国
华商传媒	《华商报》获评“2010 年陕西慈善贡献奖”	陕西省
华商传媒	《华商报》、《新文化报》、《华商晨报》、《重庆时报》 跻身“全国都市报 30 强”	全国
华商传媒	《华商报》、《新文化报》和《华商晨报》获得“都 市报品牌 10 强”	全国
华商传媒	黄马甲公司被西安市人民政府授予“守合同重信用 企业”称号	西安市
华商传媒	《淑媛》荣获品牌中国产业联盟颁发的“2010 中 国女性喜爱的十大品牌期刊”	全国

## 二、华闻传媒企业社会责任实践

### (一) 股东回报情况



(股东大会)

2010 年伊始，公司确立了“聚焦发展，坚定信心，抢抓机遇，创新发展思路，破解发展难题，提高发展质量，确保主营业务稳定增长，着力培育新的利润增长点”的经营发展思路。面对复杂多变的环境、困难与挑战，公司上下一心，锐意进取，奋力拼搏，持续整合内外资源，深入挖掘行业潜力，进一步强化传媒、管道燃气业务开拓，并在股权投资、房地产

拓展上迈出了坚实的一步，有效扭住了发展，增强了核心竞争力和持续经营能力，各项经营管理工作都取得成绩，开创了公司持续发展、稳健发展与和谐发展的新局面。

2010 年公司实现营业收入 34.78 亿元，同比增长 37.45%；净利润达 2.32 亿元，首次突破 2 亿元，同比增长 41.21%；上缴各项税费 2.69 亿元，同比增长 16.45%。2010 年末公司总资产达 45.54 亿元，净资产达 24.39 亿元。

2010 年公司分配了 2009 年度现金红利 5,441 万元。自公司 1997 年上市至今累计给股东派发现金红利 2.69 亿元，派发红股 1.61 亿元，公积金转增股本 9.86 亿元，合计 14.16 亿元。

### 财务数据

(单位：万元)

	2010 年	2009 年	2008 年	2007 年
总资产	455,449	415,218	361,039	354,096
净资产	243,873	227,979	210,894	200,281
营业收入	347,850	253,073	281,496	223,395
净利润	23,186	16,419	16,628	14,849
分配红利	待定	5,441	2,720	2,720
上缴税费	26,896	23,128	27,254	20,283

## (二) 安全生产和经营情况

### 1、传媒业务

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。同时也将敦促相应报社、杂志社合法合规运行。2010 年未发生因违规而被有关部门停业整顿甚至停刊的事情。

## 2、燃气业务

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。投入专项技改资金，用于燃气管网及场站生产设施的维护和技术改造工作。特别针对早期管网委托施工中存在的不足，按计划实施管网与用户安全隐患排查与治理专项工作，对于排查中发现的隐患提出了相应的整改方案，进行管网增设镁阳极、末端盲板整改、过沟（桥）管的更换及防腐、庭院管及调压箱的更换等一系列管网技术改造工作，以更好确保场站及燃气管网的安全生产运行。2010 年未发生重大安全责任事故。

## （三）员工保护情况

### 1、员工基本权利保障。

公司严格遵守国家《劳动者权益保护法》，主要表现在：

（1）杜绝雇佣童工和强迫劳动。在合法用工同时，也不要求员工在受雇用之时交纳押金或存放身份证于公司。

（2）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。

（3）奉行平等、非歧视的用工政策。公平和公正地对待女性和残疾职员，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。

（4）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。

（5）保障员工劳动报酬。确保所有工种起薪点超过海南当地最低工资标准，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。

(6) 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，采取个别谈心等方式，听取员工心声，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。

(7) 维护员工尊严。防范管理层与员工之间的冲突，不从事肉体上或精神上的惩罚及语言凌辱。

(8) 尊重员工个人信仰。不干涉员工遵奉信仰和风俗的权利。

## 2、员工就业保障。

认真贯彻落实《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求，进一步规范管理用工、调整劳动关系，营造和谐的劳动氛围。

(1) 全面梳理了各项内部人事劳动管理制度。修缮与《劳动合同法》相悖的条款，对部分提法不准确、不一致的及时修改完善，对制度中的空缺、遗漏部分则按规定程序及时修订。

(2) 健全以劳动合同管理为基础的劳动用工登记制。对所有员工的劳动合同的签订、续订、解除、终止等实行动态管理。

(3) 不定期地加强对各业务单位劳动用工情况的检查和监督工作。及时纠正各业务单位的违规行为，有效地维护劳动者合法权益。

(4) 按时足额计发各项劳动报酬。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，及时办理员工养老、失业、医疗、工伤、生育保险等接续和转移工作。

(5) 严格依照《劳动合同法》处理劳动关系。主要包括依法解除劳动关系，妥善处理多起历史遗留问题。

## 3、员工薪酬福利。

(1) 根据不同单位的业务性质，分别制定了符合自身实际的岗位绩效工资制、计件工资制、工程项目工资制、销售提成工资制等。

(2) 修正部分岗位之间的薪酬不平衡，突出岗位价值及工作业绩，使个人收入与岗位职责、承担风险和责任直接挂钩，合理拉开收入差距，

做到对内公平。

(3) 因地制宜设立一线技术津贴、边远站点补贴、高空作业补贴、夜班津贴、职称补贴等等, 激发员工爱岗敬业的精神; 完善科学的绩效考核体系。出台员工绩效管理办法, 修改考核区间、增加考核维度, 明确奖惩机制, 注重绩效过程管理, 遵循考核结果, 丰富福利种类, 有效地激发了全体员工的积极性和创造性。

#### 4、员工培训教育。

学习培训对于提高员工素质、强化经营能力、提高企业竞争力非常关键。公司通过开展多形式、多层次、多渠道的全员学习, 打造学习型企业, 有效地促进了员工综合素质的提高。将培训教育贯穿于员工成长的整个过程, 覆盖到生产建设、经营管理等各个领域的广大员工, 从组织、制度、经费、师资等各方面对培训教育工作给予保障。公司及所属子公司均展开了不同形式和内容的培训, 本报告以下重点介绍公司子公司民生燃气的员工教育培训情况。

(右图: 民生燃气业务培训基地)



2010 年度, 民生燃气培训工作紧紧围绕全员培训、技能培训、社会培训三个层面逐一展开, 据不完全统计, 总计培训 11 期 28

批次, 培训总人数 1016 人次, 共有 197 人取得相应上岗资格证书, 全员培训率达到 95%; 而在培训基地的建设及相关设备的资金投入上实行重点倾斜, 先后购置了电熔焊机、热熔焊机、数控铣钻床、电子万能试验机、



高温恒温试验箱等考试仪器设备，以提升培训及考试鉴定工作质量。

2010 年度培训基地的升级工作、培训中心的资质申请工作取得明显进展，2010 年 1 月 5 日，海南省住房和城乡建设厅批准培训中心为海南省燃气行业培训基地。

**(上图：电焊技能演示)**

2010 年 7 月 19 日，带气密封堵漏培训技能鉴定资质获国家质量监督检验检疫总局批准，成为全国第三家、燃气行业第一家该项目鉴定机构，2010 年 12 月，压力管道在线检测检验资质申请获国家质量监督检验检疫总局批准，成为压力管道在线检测检验机构。

时至今日，民生燃气培训中心成为拥有 3 个国家质量监督检验检疫总局批准的资质和 1 个省级行业主管部门授权的培训基地。借助这些优良的平台，民生燃气承担起优化全省燃气从业人力资源的任务，广泛与行业主管、安监部门、技术监督



部门、燃气协会等单位合作，大力开展了 60 多项技能培训和各类职业教育，使短缺的人才得到重点培养和补充，员工队伍的知识结构进一步优化，

员工文化素质和技术等级有了较大幅度提升；此外，民生人按期通过内部导师制、轮岗制、技术业务骨干跟踪评估制等措施，努力健全人才机制，实现人才培养、选拔和使用的良性循环，为每位员工开辟适合其自身发展的职业成长通道。

目前，民生燃气已形成了管理人员、职员、工人三大培训体系，而 OA 局域网络教室、培训中心、学习书籍等共同构建了一个立体的学习平台，有效突破了学习的时限及方式的局限，让员工在学习培训中终身受益，搭建了员工职业能力升级的良好平台，为加快创建学习型企业奠定了基础。

### 5、关心爱护员工情况。



(丰富多彩的文体活动)

爱护保护干部员工队伍，帮助员工树立正确的人生观和价值观。组织员工进行常规体检和女工妇科检查，以确保员工的身心健康，体检结束后，对员工体检结果进行了统计并建立员工健康档案。坚持开展走访慰问和

“送温暖”活动。大年初一，公司党、政、工领导送温暖慰问团一行，走访慰问生产一线，向坚守岗位的一线员工致以亲切的节日问候，为困难员工发放了慰问金。充分发挥好职工互助基金的作用，为需要帮助的员工排忧解难。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。截止 2010 年底，职工互助基金共资助 213 人次，支出金额达 308,367 元。组织员工开展丰富多彩的文体活动。营造和谐的文化氛围，增强企业活力。

#### (四) 服务客户情况

##### 1、传媒业务客户服务

将客户作为企业存在的最大价值，把客户满意度作为衡量企业各项工作的准绳，主动研究市场变化和客户需求，恪守诚信，致力于为客户提供一流产品和超值服务，追求双方共赢。

(1) 用制度规范行为，塑造良好的形象。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。

(2) 转变经营体制，推进规范运营。积极遵循市场规律，转变经营体制：一是实行广告代理制，由社会上具备资质条件的广告公司受托承揽广告；二是分离报社的发行机构，组建规范的发行企业，由发行公司受托发行报纸。通过上述措施，有效杜绝了商业贿赂行为的发生。

##### 2、燃气业务客户服务

随着燃气业务的发展壮大，管道燃气民用户现已增长至近 20 万户，工商用户 900 多家。为保障海口市管道燃气广大用户的权益，在硬件方面加大投入力度，在服务上明显改善。

(1) 2010 年投资开发客服收费系统，除了满足日常的收费业务需要，更增添了许多管理功能，包括计划下达抄表任务，在抄表过程中随时监控抄表情况，及时对抄表数据的检查，工程进度管理、服务投诉管理等，满足了自动化科学的管理要求。

(2) 在服务品牌建设、服务意识提升方面，制定服务战略目标体系和完善《海南民生管道燃气有限公司服务标准》。对所有服务窗口实行服务承诺制度、首问负责制（一站式服务）、奖惩公开制和质量检查通报制度。对上门服务人员实行“五化”（公开化、标准化、程序化、制度化、人性化）服务制度，全面规范服务人员的服务行为、服务流程、服务态度以及服务规定质量等。

(3) 提高员工素质，实行优质服务活动，努力提升客户满意度。针对服务性质和特点，对各服务人员采取不同方式的培训，提高服务人员的业务素质。为推行优质服务计划，提升客户满意度，强化“一站式”服务，开展“客户服务日”活动，走进社区进行业务宣传、发放问卷调查，听取广大用户的意见，解决用户疑难，改善服务效果。

(4) 在收费方式上积极与多家银行合作，给用户提供更方便快捷的选择，委托代扣的银行现已包括中行、工行、农行、建行、邮政 5 家银行，采用托收代扣方式的用户占总用户的 50% 以上。在工商用户的管理方面，多年来始终保持与工商用户良好的互助互信的合作关系，经常主动上门了解用户的相关用气情况，掌握用户的真实需求，发现问题及时沟通，尽我们所能，给予他们帮助，增进友谊。

## （五）环境保护情况

### 1、传媒业务方面

传媒产业是绿色生态产业、低能耗无污染环保产业，但公司深刻的认识到，发展传媒业的原材料在生产和使用过程中必然产生环境污染，所以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，华商传媒在华商数码公司全面推行 5S 现场管理，切实做好成本控制，要求员工规范操作、加强原辅料考核的同时注重细节管理，全年节约新闻纸 10 吨左右，技术创新共计节约成本 40 多万元。在业务拓展方面，根据宏观经济、证券市场、金融创新等新情况、

新形势，开发相应的门户网（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，相比传统纸质媒体，新媒体不会浪费印刷和纸张资源。

## 2、燃气业务方面

在管网管线敷设时注意环境的保护，努力解决好施工建设过程中的环境污染和破坏问题。对施工人员进行培训，让其了解环境保护常识。严格按照市政工程管理部门审批的施工方案进行施工，不对施工附近的道路、树木、花草、水源等造成破坏，及时回收施工现场废弃的废料废渣，尽量降低施工机械噪声污染，一般不在夜间使用挖掘机、打夯机等机械。

## （六）和谐社区建设情况

### 1、社区活动

积极围绕地方党委政府的中心工作宣传报道，关注民生，反映百姓呼声，构建和谐社区，通过积极努力，建立了良好的舆论报道和环境监督，构建了良好的社区关系。加大民生报道力度，紧贴社会经济发展，真实反映民生问题，推出了一系列反映民生的报道，反响巨大，推动有效解决热点、难点问题。如《华商报》西安“缓堵”系列报道、“打击沙霸”系列报道。



（社区活动）

组织义工人员，携带宣传展牌，在海口各大社区开展安全用气知识宣传活动，剖析事故案例，介绍燃气胶管检验方法，以及私自拆改燃气用具的危害。通过一系列的安全用气宣传教育活动，极大地提升了居民用户和工商企业安全用气意识，及时消除各类事故隐患，确保了安全供气。

2010 年初，华商晨报社开展了“社区电影周 居民随意点大片”“社区免费送对联 有年味更喜庆”等一系列群众喜闻乐见的文体活动，得到了百姓的好评。

黄马甲公司承办了陕西省第四届农产品产销对接洽谈会暨双节优质农产品展销会，为农产品生产加工、销售企业，与大型的超市、批发市场搭建了直接洽谈、交流的平台，减少了流通环节，降低了流通成本，参展企业达成购买协议金额 21.3 亿元。

11 月份，华商数码公司响应陕西省影响“千企千村扶助行动”号召，确定、启动了扶助周家村电力增容项目，将有效解决当地饮水、灌溉等问题。

## 2、慈善与公益

### (1) 赈灾捐款

2010 年 4 月 20 日，公司（未含各子公司）向青海玉树地震灾区捐款 60 万元。60 万元善款已于当天下午打入中华人民共和国民政部——中央财政汇缴专户。

青海玉树大地震发生后，华商传媒捐款 320 万元。华商报社与陕西省慈善协会合作成立“华商慈善志愿者联盟”，募集社会善款物资 236 万元，并迅速组建爱心车队将物资发往灾区。



( 搬运赈灾物资 )



( 公司总裁刘东明代表华商传媒向玉树灾区捐款 320 万元 )

华商传媒捐助 200 名贫困学生和 65 名代课教师，并设立了华商发展基金。每年为宝鸡市凤县提供定点帮扶基金 5 万元。

2010 年 10 月 12 日，在海南省委省政府主办的“风雨同舟”大型赈灾义演晚会上，公司向海南灾区捐款 60 万元。

2010 年 10 月 8 日，民生燃气将紧急采购的救灾物资连夜运送到陵水县受水灾较为严重的英州镇和本号镇，及时向灾区人民奉献了爱心和温暖。

2010 年春季，西南地区遭遇严重旱情，新文化报社一方面派出主力记者奔赴一线，深入灾区进行采访报道，向社会各界展示灾区受灾状况和灾民生产自救的顽强精神；同时，积极呼吁社会捐款 76.96 万元，为灾区群众购置生活饮用水和建设水源。

2010 年 7 月，吉林省部分地区遭遇了极其严重的洪涝灾害，新文化报社因抗洪抢险救灾成绩突出，荣获吉林省抗洪斗争新闻宣传工作先进集体；1 人获得吉林省抗洪斗争新闻宣传工作突出贡献个人称号，14 人获得吉林省抗洪斗争新闻宣传工作先进个人称号。新文化报社筹集捐款 74 万余元、物资价值 187 万元、报社及员工爱心捐款 14.75 万元。

2010 年 12 月，新文化报筹资 55.634 万元筹建的读者小学，在桦甸正式投入使用，为桦甸市金沙乡独木村 520 户居民解决了子女上学难题，获得了极高的社会评价。

(2) 奉献爱心

民生燃气组织义工队员定期每周五上午到“海口市社会福利院儿童部”进行义工活动，同时在每个节日时给孩子们送去节日礼物和祝福。

8 月 6 日，民生燃气组织员工开展无偿献血活动，以实际行动为社会奉献爱心。



(民生燃气在乌坡镇民族教学点奉献爱心活动)

民生燃气组织相关人员前往屯昌县乌坡镇民族教学点进行考察，详细了解情况后，将此教学点作为蓝焰义工队的联络点。5 月 31 日，在儿童节来临之际，组织义工队员慰问教学点全体师生（1 个老师和 25 名苗族学生），给他们送去学习、体育用具和节日的问候。9 月 6 日，再次前往教学点进行帮扶慰问，并在该校设置“海南民生燃气蓝焰志愿者联系点”的标牌。12 月 30、31 日，邀请屯昌县乌坡镇民族教学点老师和 4 名优秀学生来海口参观，让从没有走出大山的孩子们看到大海，享受快乐，感受都市生活，鼓励他们努力学习，长大后把家乡建设得更加美丽。

华商晨报社坚持了 11 年之久的“希望之旅”大型活动持续创新。2010 年晨报记者在朝阳县东大道乡上三家子小学支教一周，并以支教日记的形式唤起爱心读者关注。活动共结成 47 对帮扶对子，收到爱心捐款

近 5 万元。

2010 年初，重庆时报“星光宝贝计划”给孩子温暖的爱。报社从一封家长来信中敏锐捕捉到用户对“学生早晚出行安全”的诉求，提出在学生书包上贴有蜗牛图案的反光标这一倡议，以保障学生早晚出行安全。倡议一经发出，立即得到社会各界积极响应，树立了良好的品牌形象。

### 三、华闻传媒企业社会责任努力方向

2010 年，公司在社会责任方面做了一些工作，取得一定成绩，但还有许多改进的地方。我们提出以下努力的方向：

1、用效益回报股东。进一步提升企业核心竞争力，保持公司高速增长，致力于从经营利润和企业成长两个方面实现高速发展，以发展赢得效益，努力为股东创造更好的回报。

2、用价值回报社会。通过不断深化对企业社会责任内涵的认识，积极主动将企业社会责任融入发展战略之中，努力创造更多价值，以公益活动积极回馈社会。

3、用服务回报客户。实施客户满意战略，为客户提供高品质的服务。

4、用机会回报员工。通过公司的发展为员工提供施展才华的舞台和机会，让员工分享企业发展成果。

5、用行动履行责任。逐步完善履行社会责任的企业文化，以实际行动践行社会责任。

二〇一一年三月五日