

公司披露履行社会责任的报告

中储发展股份有限公司 2009 年可持续发展报告

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。

一、概况

中储发展股份有限公司（以下简称“公司”）前身是天津中储商贸股份有限公司，1996 年经中国证券监督管理委员会证监管字（1996）年 378 号文批准，通过向社会公开募集股份设立，并于 1997 年 1 月 21 日在上海证券交易所挂牌交易。1998 年 11 月经批准更名为中储发展股份有限公司，天津市工商行政管理局颁发了注册号为 10307098 的企业法人营业执照。

公司是由中国物资储运总公司下属天津公司的六家独立法人单位发起，以其经营性净资产折股，发行后股本总数为 51,630,000 股，其中发起人 32,630,000 股，社会募集普通股 19,000,000 股。经过历年数次送配股、资本公积转增股本及定向增发股份等后，截至 2009 年 12 月 31 日，公司总股本为 840,102,782 股。

经过十多年的发展，公司已经从占地面积 93 万平米，吞吐量 448 万吨的区域物流企业发展成为实体网络覆盖北京、上海、天津、江苏、浙江、山东、湖北、湖南、广东、四川、河北、河南、陕西、辽宁等地，总占地面积 641 万平米，年吞吐量能力达 6000 万吨的全国性综合物流企业。

在努力提高自身的经营能力的同时，公司致力于国民经济的可持续发展和社会责任的承担，以为社会的和谐发展作出贡献。

2006 年，获“天津企业 100 强”称号；

2006 年，获“中国最具影响力物流企业”称号；

2006 年，获“信贷诚信企业”称号；

2006 年，位列中证上市公司综合百强、主营百强以及回报百强；

2007 年，位列中证上市公司营业总收入百强；

2008 年，获“天津企业 100 强”称号。

2009 年，获“天津企业 100 强”称号。

2009 年，获“上市公司 2009 年度信息披露奖”。

二、公司战略

中储股份的战略目标是成为持续发展的综合物流服务商，满足不同层次客户的多种需求；追求物流与贸易的结合及良性互补，在仓储行业中，具有贸易的优势，在贸易企业中具有物流的优势，走出中储独特的发展之路；承担对国家、对社会、对员工的责任，创造公平和谐的发展氛围，让员工和企业一同成长。

为实现社会、企业、员工共同发展的战略目标，公司制订并实施了下列保障措施：

强调创新发展。不断强化学习创新的理念，学习国内外同行的先进经验，学习先进的科学技术和方法，学习中外优秀企业的文化，提高素质、增强能力，把企业创建成学习型、创造型的组织；继续坚持优质、高效、便捷、周到的质量方针，提高质量目标；不断提高的技术与服务标准，为社会创造更多的价值；

实施组织人才工程。创建具有吸引力的工作氛围和企业文化，创造员工成长与企业发展相和谐的空间，提供富有挑战性的机会，关注人才的职业生涯，充分承认和体现人才的价值；

以人为本。尊重每一位员工，创造民主管理的氛围；充分发挥员工的积极性和创造性，使每位员工都成为企业大厦的坚强柱石；保障员工的各项权益，让员工愉快工作，健康生活，促进员工的全面发展；

强化风险管理。建立健全内控体系，完善内控的管理流程；加强对业务的统筹、规划、监督、调控和考核；坚持以能力配置资源，从资源考核绩效；

树立和谐发展的企业文化目标。做到企业经营与社会环境的和谐，时刻不忘中储的社会责任；做到企业制度规定与员工创造性活动的和谐，即安全有序，又充满活力；做到上下级之间、兄弟企业和部门之间的和谐，心往一处想，劲往一处使，共同实现企业的目标；着力解决企业员工最直接的利益问题，并把个人利益、企业利益、投资者利益和国家利益完美地结合起来。

三、公司治理结构与主要政策

为了实现上述战略目标，公司按照现代企业制度，建立了完善的治理和组织结构。其中，董事会由 9 名董事组成，内设战略与投资管理、薪酬与考核、审计、提名 4 个专业委员会。

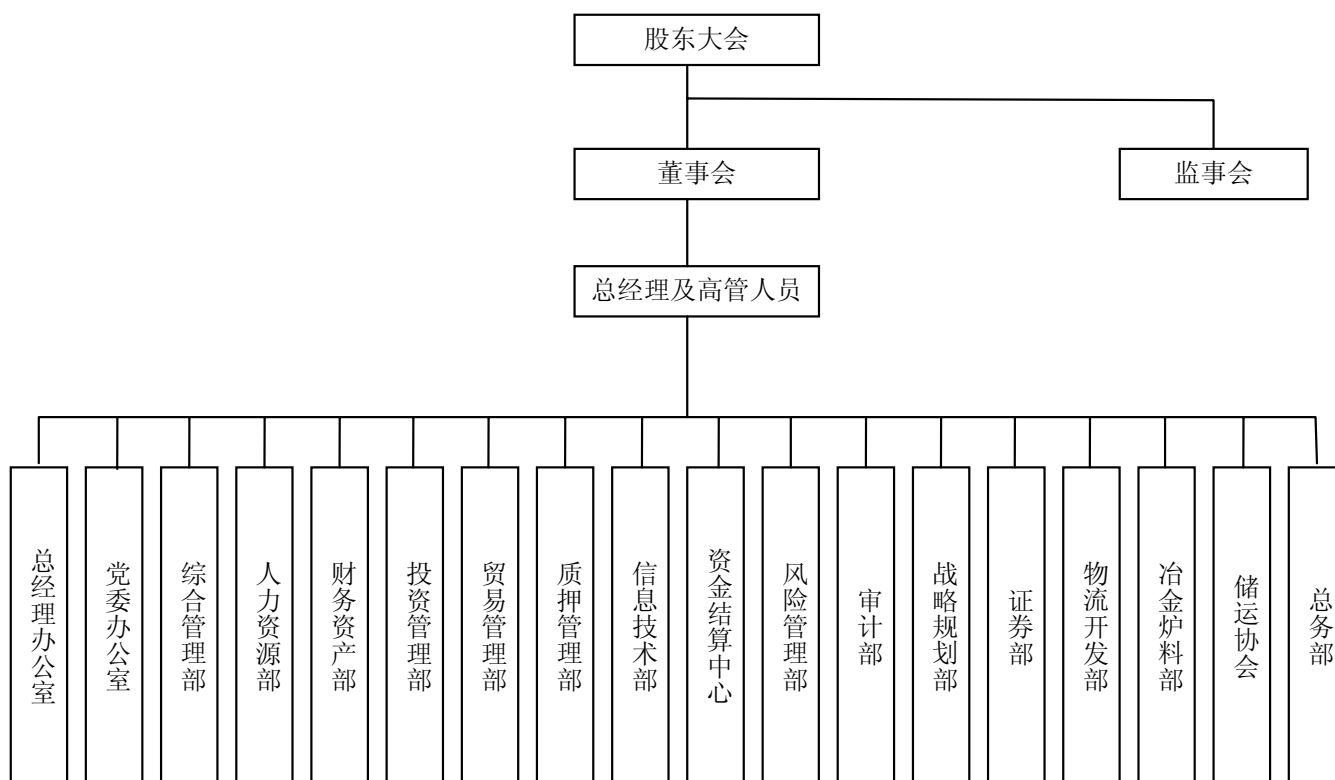
战略与投资管理委员会：主要负责对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究并向公司董事会提出建议及方案，下设战略与投资评审工作办公室作为日常的办事机构，负责日常工作和会议组织工作；

提名委员会：主要负责研究制订公司内部组织机构设置或调整方案，以及对公司董事、高级管理人员的人选、选择标准和程序进行选择并提出建议，由三名董事组成，独立董事占多数；

薪酬委员会：主要负责制定公司董事及高级管理人员的考核标准并进行考核，负责制定公司董事及高级管理人员的薪酬政策与方案，负责审查公司其他员工的薪酬政策与方案，由三名董事组成，独立董事占多数；

审计委员会：主要负责公司内、外部审计的沟通、监督和核查工作，三名董事组成，其中独立董事占多数。

为实现企业的持续发展，公司加强了制度建设和机制创新，先后制定和实施了《中储股份资产管



理办法》、《中储股份资金管理办法》、《中储股份分公司管理办法》、《劳动合同制实施细则》、《人工成本预算管理实施细则》、《经销人员薪酬分配办法》、《业务管理综合考评办法》、《地区事业部设置及管理办法》、《基层领导班子业绩考核办法》等，从理念到制度、从管理到经营、从机制到运作形成了一整套较完善的管理体系，强化了管理基础，提高了抗风险能力，保障了生产经营持续、快速、健康发展。

公司建立了全面预算管理体系，实现了对业务操作实物量的计划和调控。

公司目前已通过了 ISO9000：2008 国际质量管理体系认证转版及换证审核。

四、经济业绩

1、社会经济贡献

2009 年，中储股份实现主营业务收入 140.04 亿元，同比减少 12.91%，应纳税总额 2.94 亿元，同比减少 4.5%；支付银行利息 4617 万元，同比减少 36%；应付职工薪酬 4.05 亿元，同比增长 11.26%；净利润 1.98 亿元，同比增长 16.48%，实现了与股东、债权人、员工的共同发展，并为国家财政收入作出了应有贡献。

在为利益相关人带来直接收益的同时，中储股份通过业务的拓展，为社会经济的持续发展贡献了力量：

公司在全国各地拥有大型现货交易市场 15 座，交易场所建筑面积 33 万平方米，交易间 6000 多个，驻场客户 5000 多家，市场交易额 1300 亿元左右。这些现货市场在配置资源、扩大内需、引导生产、搞活流通、形成价格、推动经济发展等方面发挥了重要作用。

公司年货物吞吐量 6000 多万吨，其实体网络是国内钢材、煤炭等生产资料的重要流通渠道。2009 年公司有无锡物流中心和南仓两家仓库入选国内首批钢材期货交割库，为国内钢材期货的健康发展提供了支持。

公司通过质押监管业务，2009 年为中小企业提供融资额 426 亿元，在当前经济危机造成的中小企业普遍偿债能力下降、政府通过积极货币政策扩大融资规模的背景下，公司质押监管业务通过有效解决中小企业与银行间矛盾产生了良好的社会效益；

为提高客户价值，公司在业务的运作与完善上，长期坚持以客户为中心的原则：

- 做好客户回访工作，使客户满意度测评真正在企业持续改进服务质量过程中起到应有的作用；
- 确保客户投诉渠道畅通，对投诉处理结果 100%进行回访，加强沟通并制定应对措施，直到客户满意为止；
- 通过与客户的沟通、公司管理层与操作层的沟通及时将客户的想法和要求，在第一时间传达给公司决策层和相关部门，同时交流生产情况，提醒运作中应注意的环节；当客户业务发生变动时，提前做好相应安排；
- 提升全体员工质量意识，共同努力将服务质量隐患消除在萌芽状态。通过多种形式对员工进行服务意识教育，将服务质量与考核挂钩，充分调动员工积极性，加强工作责任心，赢得客户的信任。
- 以客户关注为焦点、以为客户提供增值服务为目标。

2009 年，公司各分子通过多种形式来提高客户的满意度：新港分公司要求全体员工树立服务意识，对服务中出现的问题不回避，要求有调查、有处理、有反馈，在员工中提倡“二线服务一线，全体服务客户”的服务理念；洛阳分公司利用每季一次的客户监督员会议，了解客户需求、聆听客户意见，既形成了与客户沟通交流的平台，又增加了与客户的感情，这种服务意识得到了客户的广泛认可；南京经销分公司将学习实践科学发展观、创新经营理念落到实处，凭借“优质、高效、便捷、周到”的服务理念形成了较强的品牌效应，2009 年被南京市政府评为南京市服务名牌企业；咸阳物流中心通过召开仓储、市场客户座谈会，充分听取了客户的意见和建议，通过调整工作时间、调整作业组，提高了货物装卸效率，同时制定了具体的整改措施，完善了安全管理制度。

2、完善考核体系，实现企业与员工共发展

为完善考核体系，实现企业与员工共发展，公司在制定薪酬制度上，根据企业发展战略，结合自身生产经营特点，以效率优先、注重公平，职工收入与企业经济效益和个人实际劳动贡献相挂钩为原则，把基于岗位绩效的薪酬与企业各项经济指标完成情况，把按劳分配和各种生产要素按贡献参与分配有机结合起来。

- 制定并实施了《中储发展股份有限公司基层领导班子业绩考核办法》，将所属企业领导班子成员纳入年薪制管理，确定并公开绩效基准线和奖励标准，建立了个人收入与经营业绩挂钩、基本收入与风险收入相结合、近期收入与中长期收益相结合、激励与约束相结合，按程序严格考核、按标准兑现绩效考核奖励的薪酬制度。
- 制定并实施了《中储发展股份有限公司员工绩效考核管理办法》、《公司总部绩效考核实施细则》，加强对中层管理人员和技术骨干等人员的薪酬考核与管理，通过以客观公正的定量考核为手段，以能力业绩、岗位履职及任务的完成情况为主要考核内容，做到考核结果与薪酬激励的统一。
- 制定并实施了员工薪酬福利管理办法及配套的考核办法，建立企业与员工协调发展的分配体系。通过明确岗位职责、强化目标管理、量化工作任务等方式，合理确定考核指标，规范考核流程，将个人收入与团队的整体绩效有机结合起来，调动员工的工作积极性、主动性和创

造性，提高员工的满意度和忠诚度。

公司仍正在不断改革完善薪酬管理机制，力争进一步提高企业的核心竞争力。

3、提高企业价值，回报广大股东

2009 年，公司在面对市场环境恶化的情况下，立足提升企业价值，努力消除金融危机的负面影响，推动各业务取得了良好发展：

物流：在确保传统仓储业务收入增长的同时，以仓储为中心，延伸服务链，拓展物流服务的增值空间；充分发挥系统网络功能，开展全程供应链服务；加强结构调整，提高综合收益；创新业务模式，发展高端物流；依据期货交割库等优势，发展特色物流；通过提高服务质量、规范业务操作流程，强化各种形式的培训，提高运营效率；整合各区域仓库，合理调控各地区物流资源，有计划、有重点、有步骤地持续推进基础设施建设。

物资经销：完善市场风险评估机制，密切关注宏观经济形势、行业发展趋势和区域市场需求的变化，把握市场节奏，强化风险管理；及时调整经营策略，扶持推广成熟的业务模式，加快淘汰盈利低、风险大的业务和客户，加强对业务和资金的管控；修订《国际贸易业务管理规定》，对组织架构、管理方式、操作流程、客户资源、品种结构及经营策略进行适当调整；完善贸易决策机制和业务考核体系，强化业务合同评审制度和过程监管控制职能。

在大力发展业务，提高企业价值的同时，公司不断改善分配政策，回馈广大股东。

公司历年分红情况：

分红年度	现金分红的数额（含税）	分红年度的净利润	比率（%）
2006	24,827,113.58	73,773,565.88	33.65
2007	29,479,113.52	144,790,526.86	20.36
2008	29,479,115.59	154,550,276.95	19.07

五、社会业绩

1、以人为本，丰富员工生活

● 员工就业情况

截至 2009 年末，公司共有在岗员工 6169 人（包括劳务派遣员工 953 人）。其中，男性员工 4724 人，占总人数的 76.6%；女性员工 1445 人，占总人数的 23.4%。

年龄	55 岁及以上	45 至 54 岁	30 至 44 岁	29 岁及以下
人数	321	2067	2356	1425
比重	5.2%	33.5%	38.2%	23.1%

2009 年，公司在满足业务需要的同时，通过与相关企业合作，为企业所在地创造了就业就会。如与中国四达（北京）国际经济技术合作公司签订了劳务派遣协议，由四达公司为我公司特定提供劳务派遣人员，招用的派遣人员均已在各自岗位上发挥着应有的作用。

● 带薪休假制度

为严格贯彻执行国家出台的《中华人民共和国劳动合同法》、《职工带薪年休假条例》等各项制度法规，公司及时修订并实施了《中储发展股份有限公司员工考勤和休假管理办法》、《中储发展股份有限公司（总部）员工各类假期薪酬管理实施细则》等制度，充分保障了员工带薪休假的合法权益。

● 基本养老保险和补充医疗保险制度

公司严格按照国家及地方的各项政策规定，按时足额为全体员工缴纳基本养老保险等各项社会保险；对到达法定退休年龄员工，及时为其办理退休手续，保证退休员工及时享受养老保险待遇，并按照国家及地方有关规定为离退休人员按时支付相关补贴，提供必要的保障；各分、子公司所在地社会保险统筹均能够按月足额支付我公司离退休人员养老金。

在医疗保险方面，公司除按规定足额为员工缴纳基本医疗保险外，所属部分企业还通过商业保险方式为员工办理了补充医疗保险，使员工的医疗待遇得到了进一步的保障。

● 员工文体生活

为丰富员工生活，提高精神文化建设，公司积极组织各种文体活动。2009 年，公司组织参加了诚通集团组织的首届诚通杯乒乓球比赛，观看了多场有教育意义的电影，举办了读书活动等；公司还于

每年春节组织隆重的联欢活动。通过开展各类文体活动，丰富了员工的业余生活，陶冶了情操，增强了凝聚力。

2、完善劳动关系管理，保证员工权益

● 职工代表大会制度

2009年，公司按照国资委党委《国资委关于建立和完善中央企业职工代表大会制度的指导意见》的要求，结合企业实际情况，进一步完善了职工代表大会制度；根据《工会法》、《劳动法》和《公司法》等相关法律法规和有关政策精神，并结合本企业职工民主管理工作实践，公司修订了职工代表大会运行流程和运行规程；公司还在系统内重新选举产生了121名职工代表，同时公司各分支机构也建立起了本单位的职代会。

不断完善的职工代表大会制度，为广大职工提供了参政议政的平台，使职工代表大会充分发挥了职工民主参与、民主决策、民主监督的作用，强化了职工的责任感和凝聚力。企业制定的各项有关职工切身利益的规章制度，职工群众关心的热点、难点、敏感问题均能通过职工代表大会征求广大职工的意见和建议，并据此进行改进和解决，从而较好地维护了职工的合法权益。

● 工会组织

2009年，公司总部与系统各单位进一步建立、健全了工会组织。工会能够严格按照《工会法》、《劳动法》、《劳动合同法》等的规定，维护和保障职工各项合法权益。工会在各级分支机构中设立职工思想工作联系点，及时了解职工在内部改革措施、企业规章制度等在贯彻落实中遇到的实际问题，以及涉及职工切身利益的热点、难点问题，并通过工会组织相关会议、内部网络等多种形式，维护职工合法权益。

公司严格遵循平等协商一致的原则，通过工会组织的不断健全和完善，推动工会维权工作的法制化和规范化，以不断营造有利于企业、职工、社会和谐发展的良好氛围。

● 劳动合同管理

《劳动合同法》颁布实施后，公司根据新法规定内容并结合自身实际情况，及时修订劳动用工管理的各项配套制度，保障了职工依法享有劳动权利和履行劳动义务。在实际用工中，公司坚持依法规范与员工签订劳动合同，合同签订率达到100%。

本年度，公司还修订并实施了《公司总部绩效考核实施细则》、《中储总部员工职等管理办法》等劳动合同配套管理办法。

3、强化安全，关注健康

● 安全生产

公司把安全生产视为重要的战略目标，以及企业与员工和谐发展的基石。

公司各级领导均把安全工作放在了一个重要的地位，所有分支机构均设立了专门的安全管理办公室。本年度内，公司还增加了安全投入，加大了隐患治理力度；建立了层层落实的安全责任制体系、重点部位安防管理制度；修订、完善了应对各种突发事件的应急响应机制；多数分子公司还安装了监控系统。

2009年，公司专门召开了安全工作会议，总结分析了近年来公司安全工作的经验和教训，提出了下一步安全工作重点；公司还建立了安全工作例会制度，完善了安全月互检活动内容，修订了多项安全管理制度，形成了安全管理体系。

公司充分认识到危险品储存仓库安全问题的重要性，要求发现问题及时整改，确保生产安全。

本年度，公司共发生安全生产责任事故2起，从事故的数量、事故性质方面看，均有较大幅度降低。

● 职业健康

公司所属分支机构根据自身情况，积极采取各项措施保障各岗位员工的身心健康，如每年定期安排员工进行体检，组织安排有益职工身心健康的讲座培训等。

对发生工伤的员工，公司严格按照国家及地方工伤保险等有关规定，保障工伤人员在工伤保险待遇、工伤停工留薪等方面的合法权益。部分所属企业还采取相关措施为工伤人员提供额外保障和安抚。

对发生生育的女员工，公司严格按照国家及地方生育保险等有关规定，充分保障员工及时享受休产假、生育津贴等各项待遇。

4、规范培训，拓展员工发展空间

公司近年来逐步规范、完善了《中储发展股份有限公司员工培训管理办法》及总部员工下基层锻炼相关办法，并据此不断加强员工培训管理工作，努力建设学习型组织，不断提高系统员工的工作能力、专业水平和整体素质。

2009年，结合企业发展战略和生产经营实际，公司制定了《2009年公司系统员工培训计划》，并在此基础上，以规范务实、针对性强、注重意识更新和技能提高等为要求，严格审阅并监督所属企业的年度培训计划与项目，使其紧密结合企业运营与发展的实际需要。全年，公司组织的培训共计1010期次，参训员工达2万余人次，获得良好效果。

2009年，公司进一步修订了《中储总部员工职等管理办法》，并据此加强对员工职业生涯发展规划的指导与管理，为能力突出、业绩优秀的员工进一步拓展发展空间，提供了保障。

5、反腐倡廉

公司严格执行党风廉政建设责任制，学习了《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》等文件，组织开展了“七不准”的贯彻落实和述职述廉活动；公司对领导班子成员职务消费进行了规范，进一步加强对各级领导班子特别是主要负责人的监督；公司还初步建立了惩防体系管理信息系统。

公司制订了《落实党风廉政建设责任制情况检查工作方案》，根据检查结果，完成了《中储党委落实党风廉政建设责任制情况自查报告》、《中储党委落实党风廉政建设责任制情况检查工作总结》；公司还对国家重点项（南京滨江物流园项目），进行了专项的监察督导，对公司总部、基层单位涉及到的持股、投资情况进行了专项清退。

6、产品与服务

公司长期以来，坚持以质量管理体系为手段，规范业务操作，一线人员的业务素质有了显著提高，服务水平得到了提升。公司还对各分子公司从仓储、运输、安全、设备、经销、质押、投资、信息、人力、办公室等多个方面实施了综合检查，使各分公司的基础管理工作得到了很大的规范，切实提高了制度的执行力。

根据对2009年仓储服务质量的统计，公司客户总满意率为99.99%，其中收发货准确率99.99%、投诉处理满意率100%、电话抽查满意率99.77%；帐卡物三相符合格率为99.94%，有效地确保了客户货物的安全。在内审期间，公司通过电话随机抽查的方式，对100家物流业务客户进行调研，客户对服务均给予了肯定或表扬。

六、环境业绩

2009年，公司继续加强节能减排管理制度的建设，形成了节能减排管理工作的长效机制；组织了节能宣传周活动，紧紧围绕科学发展观主题，通过公司内部刊物、黑板报、宣传栏等宣传平台，向全体职工发出了关于节能减排的倡议。各分子公司积极落实各项措施，结合各自特点，细化了相关管理规定，通过贴标语、挂横幅、宣传会、部门会等形式，加强对广大干部职工的宣传教育；有针对性地对叉车、小汽车驾驶人员等进行了节能减排知识的培训，提高了全员节能降耗的意识。

同时，公司采取相应措施将节能降耗落到实处，主要包括以下几个方面：

节电方面：要求职工“人走灯灭”，夏季空调温度设置不低于26℃，部分单位更换了节能灯具，龙门吊更换了节能电机，现货市场客户实行一户一表，做到节约用电。

节煤方面：进行锅炉改造，由原来的燃煤、燃油改为天然气锅炉、型煤锅炉；冬季供暖时，要求因外界温度变化而相应变化，做到节约用煤。

节水方面：当遇到跑、冒、漏等现象时，及时采取相应补救措施；对物业出租户进行节水教育，对具备计量条件的区域全部安装水表进行计量，实行收费管理；部分单位改造了现货市场厕所的冲水设施为延时装置，节省了大量水资源。

节油方面：采取一系列措施减少车辆用油。对车辆设备进行了维修、保养、检查；严格车辆管理，严禁公车私用，在保证正常业务的前提下，合理用油用车；配送车辆要选择最佳作业方式、最佳运输路线，节约油耗，降低成本；业务用车部门之间做好沟通，同一路线的事务尽量合并处理，做到出一次车办更多的事，减少车辆使用频率，降低费用；加强驾驶员培训，要求每位司机对自己的车辆加强日常维修保养，日常驾驶做到轻踩油门，小踩刹车，怠速熄火，常检胎压，号召驾驶员养成节能减排的良好驾驶习惯；要求生产叉车等用电用油设备在不使用时，应处于关闭状态。

2009年，公司节能减排取得了良好效果，综合能耗与上年度相比降低7%。

七、2010年展望

中储股份作为一名企业公民，履行社会责任是我们的基本价值观。作为国有控股的物流企业，社会责任不仅体现在承担对员工、对消费者、对社区和环境的社会责任，包括遵守商业道德、生产安全、职业健康、保护劳动者的合法权益、保护环境、支持慈善事业、捐助社会公益、保护弱势群体等方面，还包括为关系国计民生的各个领域提供支持，具有战略性、应急性、及时性地特点。

2010 年，中储股份将致力于企业发展的可持续性，努力提高企业价值；我们将时刻关注节能和环保，关注员工安全与健康，遵守商业道德，积极投身社会公益事业；我们将进一步完善管理体系，把企业经营与履行社会责任紧密结合；我们将充分发挥公司在各区域市场的物流平台作用，勇于承担各类突发事件的应急物流服务；我们还将努力承担各类关系国计民生的物资的存储、运输安全的责任，和实施区域物流战略责任，为促进国民经济发展贡献力量。

展望未来，中储股份将以可持续发展为目标，为实现企业、社会和环境共同、和谐发展而努力！