

廣百發布社會責任年度報告

繼 2010 年出版《廣百集團社會責任藍皮書》、2011 年發布社會責任季度報告、2012 年 3 月啓動「廣百社會責任進社區」活動後，廣百集團、廣百股份 2011 社會責任報告日前正式發布。

本報記者 潘納新

廣百集團和廣百股份公司分別發布了 2011 年度社會責任報告，這在廣州市流通企業中尚屬先例。國務院國資委研究局專門發來賀信。並受到中國社會科學院經濟學部企業社會責任研究中心、廣東省社會科學院等專家學者的好評。兩份報告的評級進入內地同行企業的前列。

當天，廣百集團還啓動廣百社會責任愛心行動：廣百股份向梅州市五華縣周江鎮中興村、甘茶村捐贈 3 萬元，用於企業文化廣場辦公用品的購置；儲運公司向梅州市五華縣周江鎮龍洞村捐贈 3 萬元，用於購買琵琶樹苗，推進扶貧雙到「添綠」計劃；南大集團

向增城市派潭鎮高埔村捐贈 3 萬元，用於扶貧開發養殖項目和就業幫扶。廣百集團領導等為海珠區龍風街 20 位困難戶，以及廣百集團系統 20 名員工送上慰問品。

實踐社會責任戰略

作為華南商業龍頭企業，廣百集團從 2005 年開始主動採取了先導性的社會責任戰略，率先制訂了「企業責任五年規劃」，把社會責任奉為統攬企業改革發展的總體戰略，開始了企業社會責任理論的思考和行動。建立了涉及「顧客服務、商品質量、員工權

益、安全生產、環境保護、夥伴權益、社會公益」等七大重點責任領域的「廣百社會責任模式」。

推動企業快速發展

社會責任戰略推動了企業的快速健康發展：集團經營規模從 2006 年的 108 億元發展到 2011 年的 200.8 億元，淨利潤年均遞增超過 30%；百貨經營面積由 15 萬平方米增至 60 萬平方米，翻了三倍多，華南地區商貿行業龍頭地位牢固，行業影響力凸顯。2011 年，廣百集團實現主營業務收入與經營規模「雙百億」的歷史性突破。

田漢：樓市調控應回歸市場

今年以來，受外部經濟影響，由房地產調控政策引發的真空加大經濟下行壓力。自 6 月央行下調存款基準利率後，樓市「鬆綁」的傳聞更是不絕於耳，國家多部委密集表態，要抓好樓市各項調控政策不動搖。京漢置業集團股份有限公司董事局主席田漢接受專訪時表示，房地產調控應重依靠市場的調節作用，以稅負為主導的解決方案將成為長效調控機制，在此種背景下，房地產企業更應強化內部改革與管理，從而適應時代的發展變化，在市場競爭中佔領先機。



▲京漢置業集團股份有限公司董事局主席田漢

現行調控政策難以治本

田漢表示，本輪調控以限購和限貸為手段，以遏制投資、投機性需求和房價合理回歸為目標，但實際上對於高房價的根本性因素卻觸及不深，此番調整，可謂是被迫無奈。「國家產業結構失衡導致政府財政收入不合理。在房地產行業發展的熱火朝天時，地方政府花費大量財政進行土地整治和一級開發。調控後，整理出的土地價格賣不上去，其他產業又無法在短期內彌補財政損失。」田漢認為，在巨大的融資壓力下，樓市鬆綁是必然的。

田漢說，任何一個行業若想取得高質量的發展，必須經過充分的市場競爭，優勝劣汰之後，精英企業日久久堅，市場也將隨之恢復到健康的正常狀態。倘若政府行政干預太深，市場自身的調節作用就無法發揮，反而不利於行業的成長與發展。政府改革的重點應放在保障房建設上，努力保證低收入人群的住房需求。「其實在房地產市場化伊始，我們就應意識到，市場化必然導致低收入人群無力購買，社會保障體系的设计中就應考慮到這一點。」對於現行的將保障房和商品房配套建設的做法，田漢亦有所擔心，認為此舉或將在社會管理方面造成隱患。「試想一個高檔住宅裡，廉租房、經濟房及高檔樓盤混合在一起，物業等費用標準不一，兩部分人群觀念、文化不同，很有可能產生矛盾。」

變革中的管理智慧

08 年經濟危機後，京漢就採取了一系列改革，包括成立戰略發展部、內部管理體系再造、集團管理流程再造以及建立危機預警體系等。2011 年底，京漢集團新的十年戰略規劃出台，信息化管理系統和股權管理計劃也隨之提上日程。

田漢坦言，與其他大型房企相比，京漢尚處發展之中，須在大產業鏈條上找準定位和突破口。從 2010 年下半年起，京漢在完善在建項目的同時，也着力面對特定人群打造個性化住宅，以婚房為主題的「京漢鉅寓」和「京漢君庭」大受年輕顧客歡迎。田漢透露，未來京漢將成為個性化住宅領域的領跑者，並針對退休老人等特殊群體研發新的產品。

本報記者 龐旭

深圳晨光乳業選拔奧運家庭倫敦遊

由晨光乳業公司冠名支持的深圳奧運家庭倫敦遊選拔大賽日前在深圳龍華上坊坊起航。一輛輛幸福大巴開進各大社區，市民家庭可扶老攜幼參加，參與才藝表演、知識競答、遊戲競技，贏取「倫敦遊」大獎及晨光牛奶，暢享健康，為奧運加油！

此次活動分為「才藝秀」、「知識競答」、「體育遊戲競技」三個環節，每場勝出家庭獲得「通關證」，通往最終的總決賽，爭奪「倫敦遊」大獎！市民家庭反響熱烈，紛紛報名參賽。參賽家庭各顯精彩：朗誦、拉丁舞、孔雀舞、健美舞、快板、古箏、空竹雜技、武術等，頗具陣勢。據晨光乳業董事長楊志成介紹，

作為從事綠色、健康的牛奶生產企業，晨光乳業與體育、綠色、健康存在着天然的聯繫。晨光乳業供港 30 年，曾被國務院授予「全國最大鮮奶出口企業」；30 年恪守歐盟檢驗標準，是中國名牌農產品、廣東省名牌產品、全國食品安全示範單位、深港市民喜愛百強品牌。正是因為晨光對綠色、健康、品質的堅持，才有了如今的口碑；在 2011 年，晨光贊助了大運會，為大運健兒供應綠色、新鮮、健康的牛奶；冠名為大運家庭火炬手選拔，角逐出了 20 個大運火炬手家庭。

如今 2012 年，倫敦奧運即將來臨，搭乘《幸福大巴》大型社區文化



▲此次活動互動性很強，市民踴躍參加。之旅的快車，晨光開展起「奧運家庭、倫敦遊選拔大賽」，把綠色、健康、活力進行到底！

▲此次活動互動性很強，市民踴躍參加。

截至目前，活動已走進深圳龍華、南山等社區。活動還將持續開展，每周末走進福田、羅湖、寶安、龍崗及光明新區等地的各個主要社區。

本報記者 王慧

茂南在廣州招商簽約

在粵「藍海」規劃上升為國家戰略後，粵西海洋經濟區發展為包括茂名、湛江、陽江在內的粵西城市注入新的活力。為在新一輪發展中搶佔先機、贏得優勢，茂名市茂南區主動出擊，以「搶佔先機、贏得優勢」為指引，在廣州舉行高規格的投資洽談會，承攬珠三角投資項目，共收穫 62 個合作項目，總投資金額高達 165 億元。

在廣州舉行的投資說明會暨項目簽約儀式上，茂南區委書記丁錦文、區長李恆和向各界承諾，將竭盡所能為大家提供高效快捷的服務和最大限度的支持，努力使投資茂南的企業、支持茂南發展的朋友，得到優質服務、豐厚回報和舒心發展。他們還向 400 多名各地商會代表及嘉賓誠懇地表示，以「政府承諾、商會牽線、企業強強聯手」的全新方式進行，各地商會大力支持，企業對茂南謀合作、促發展的積極舉動也給予了積極回應。

在廣州的投資洽談會，現場共有 62 個項目簽約，涵蓋工業、製造、酒店、物流、農產品深加工、商貿、教育等多個領域，其中簽約投資額在 10 億元以上的項目有 4 個、5 億元以上的項目有 7 個、1 億元以上的項目有 22 個。



▲茂南借廣東實施的海洋經濟區戰略機遇，在廣州舉行了投資說明會暨項目簽約儀式，主動向珠三角企業家發出投資邀請

決定投資 5 億元在茂南興建小商品商貿城項目的智偉龍集團董事長溫家瓏說，「由於具有區位、資源、產業等方面的獨特優勢，我們要努力使茂南成為投資效益的高地，資本聚集的窪地。我們有信心，在茂南投資取得成功。」

本報記者 周子灝

中國移動增「來電必覆」服務

近日，從中國移動了解到，10086 客戶熱線每月為 6 億客戶提供超過 30 億次的服務，其中人工服務超 2 億次。對於暫時未能獲取人工服務的來電，中國移動推出的「客服熱線，來電必覆」新舉措，主動通過電話或短信等方式聯繫客戶，實現了客戶服務請求的 100% 響應與回覆。

中國移動相關負責人表示，為了全面履行「客服熱線，來電必覆」的服務承諾，中國移動在各省針對熱線忙閒時成立了 20-30 人的來電必覆專項業務組，通過「人機共推」模式保質保量的開展來電必覆工作。「人推」即指通過電子排班與人工排班相結合的模式，按客戶使用習慣制定合理排班制度，將回覆時間定為早九點至晚八點，一方面保證了最大程度對當天預約客戶的及時回覆，也避免了休息時間對客戶的打擾。「機推」是通過全面優化 NGBOSS 系統，網廳、短廳辦理渠道，提高系統運行速度，縮短單筆業務辦理時長，保證快速高效的回覆客戶來電，提升回覆及時率、增加客戶滿意度。對回電無法接通的客戶通過短信二次回覆，引導客戶使用電子渠道辦理。

除來電必覆外，中國移動針對 10086 熱線還打造貼心管家服務，對月初呼入 10086 申請取消業務的客戶群，10086 話務員會建議客戶月底取消，最大化保障客戶利益。同時，為避免部分客戶由於時間較長或工作繁忙而忘記取消造成話費損失，中國移動還在部分省市試點上線了短信預約功能，只要 10086 話務員在接話過程中對有此類需求的客戶在系統中設置「定時預約」，月底客戶就會收到溫馨提醒短信，有效避免了因忘記取消而造成的話費損失。

「雅樂—湖岸」派對深圳舉行



▲「雅樂—湖岸」藍梅之夜派對現場

艾思韓茵攜手金地集團、雅樂音國際音響中心共同舉辦的「雅樂—湖岸」派對在深圳金地天悅灣正式拉開帷幕，參與此次活動的單位還包括建設銀行私人銀行、花樣盛年、香港葡萄酒協會 HKWA、Smile Queen 等。

「雅樂—湖岸」派對場面熱鬧，超過 200 名的來賓均來自社會的不同階層，對品味生活的追求使他們走到了一起，來到金地

天悅灣世家別墅享受不一樣的周末，來賓主要由艾思韓茵加拿大冰酒中心會員、代理商，雅樂音國際音響中心會員、香港葡萄酒協會資深會員、私人銀行會員、金融俱樂部高級會員、高爾夫俱樂部會員等組成。活動以傳播「自然、健康、新生活、新品味」為主旨，整個活動衣香鬢影、心醉神迷，內容豐富多彩，其中包括頂級美酒品鑒、雅樂音頂級音響鑒賞、高爾夫邀請賽、賓利 2012 新款 GTC 跑車新車發布、雅樂歌手現場 show、Smile Queen 時尚走秀等，亞洲小姐姚佳雯也一併到場，同樣讓所有到場的來賓興奮不已。

活動中，艾思韓茵加拿大冰酒文化中心特別挑選的重量級冰酒即將在中國推廣的消息讓來賓期待萬分，並紛紛提出訂購請求。美景、美酒、美樂、美人，視覺、聽覺、味覺唯美盛宴，艾思韓茵與眾多來賓共同享受全新品味尊貴生活。

錦州世園會進入倒計時

簡訊

錦州市舉行 2013 中國錦州世界園林博覽會倒計時 300 天「環行渤海，相約錦州」暨「帶上世園走全國」大型宣傳活動儀式。標誌著世園會各項建設籌備工作已經進入了最後攻堅階段。

▲錦州世園會倒計時 300 天大型宣傳活動現場擊鼓

錦州市市長劉鳳海表示，成功舉辦 2013 中國錦州世界園林博覽會，是實施遼寧沿海開放戰略、實現東北老工業基地全面振興的重大舉措，是國際社會廣泛關注的一件大事。錦州市將努力把世園會打造成集會議交流、信息傳播、藝術展演、文化研究、休閒觀光、生態保護、科技體驗、旅遊度假等為一體的綜合服務平台。

儀式上，北京側三摩托車愛好協會車隊代表和連徒徒步健兒代表分別向劉鳳海市長贈送了由青島、天津等十個城市群眾簽名的宣傳旗幟和簽名長卷，發來了眾多兄弟城市向 2013 錦州世園會的祝詞。

2013 中國錦州世界園林博覽會以「城市與海，和諧未來」為主題，以「藍色大海滋潤綠色家園」為理念，將於 2013 年 5 月至 10 月在錦州龍樓灣新區舉辦。

本報實習記者 羅丹

藉世界品牌賽事擴瀋陽國際影響

——訪瀋陽市體育局局長程曉龍



▲瀋陽市體育局局長程曉龍

隨着 2013 年第十二屆全運會日益臨近，作為主辦城市，瀋陽市在緊鑼密鼓的加緊籌備之餘，藉品牌賽事擴大國際影響——2012 世界女子 9 球錦標賽近日在瀋陽市的繁華商場華府天地隆重舉行。

在 2012 世界女子 9 球錦標賽上，瀋陽市體育局局長程曉龍對瀋陽引進世界 9 球錦標賽的經營策略頗有見地，他說，我們舉辦世界女子 9 球錦標賽，意在利用品牌賽事為契機，在推廣和普及 9 球項目的同時，把瀋陽在世界上的知名度推向更高層面。程曉龍稱，世界女子 9 球錦標賽每年一屆，是全球女子 9 球項目最高級別的固定賽事，集競技與娛樂於一體的女子 9 球世界大賽花落瀋陽，每年都有一百多名來自世界五大洲的頂尖高手參賽。世界女子 9 球錦標賽在瀋陽舉辦四

屆。這是中國大陸舉辦的高水平世界頂級賽事，得到了世界撞球協會、國家體育總局和遼寧省瀋陽市政府的大力支持，瀋陽市人民政府每年都將該賽事列為大型活動之一。

2012 世界女子 9 球錦標賽的主場轉移商場進行，在內地尚屬首次，開放式的賽場更具女子 9 球的娛樂特色。在商場打造世界一流水平的比賽場地及轉播平台，場面壯觀。

女子 9 球將成國際化名片

開幕式上，64 名 9 球女明星行走在紅地毯，國際撞球協會、國家體育總局、遼寧省瀋陽市行政領導、裁判員、教練員、記者、贊助商、嘉賓等，千餘中外觀眾出席。小組賽和冠軍爭奪賽共 16 場。

遼寧廣播電視台體育頻道全程直播 16 場比賽和開幕式。賽場採訪的媒體來自國內外 40 多家，記者 120 多人。遼寧體育頻道覆蓋遼寧省 14 個城市，通過亞衛五衛星傳輸渠道同步向全球傳輸賽事信號。賽後還錄播了 30 場次以上比賽實況。

程曉龍說，高水平體育賽事舉辦的意義，不僅僅局限於競技運動範疇，它還能積極促進城市的綜合發展，提高城市知名度。世界女子 9 球頂尖賽事花落瀋陽，使得瀋陽這座城市被標註在世界女子 9 球的地圖上，令世界球迷所熟知。用世界撞球協會主席安德森的話說：「9 球是一個非常好的運動，中國女子 9 球整體水平非常高，在世界範圍內也有着很高的地位。我希望女子 9 球成為中國的一張國際化名片。」

本報記者 吳琛

粵民間翡翠博物館落戶四會

肇慶市文化廣電新聞出版局日前向文寶齋負責人廖錦文頒授《文寶齋翡翠博物館》牌匾，標誌着廣東首家民間翡翠博物館正式落戶四會市。該館將主要用來收藏並展示世界各地的翡翠玉雕精品，展示世界主要玉石礦區的玉石標本及各國、各民族的玉文化發展史。

據廖錦文介紹，該博物館總投資近 2000 萬元，建築面積 1200 平方米，目前正在做開館前的準備工作。館藏玉器以翡翠為主，整個博物館將充分體現玉文化的歷史性、知識性和藝術性，集中系統的展現了世界各地玉文化發展史和玉器、玉雕工藝的演義史，該館目前已採集了上百種來自世界各地的玉石標本。他表示，建立此博物館意在弘揚中國玉文化的同時融合中西文化，使之成為一個世界級玉文化的交流平台，推動中國玉文化的國際化發展。

由廖錦文設計的玉雕精品一直以來都得到專家們的肯定：代表作《鎮家寶》曾獲中國玉雕作品「天工獎」優秀獎，並在首屆中國四會玉器文化節玉雕精品評比中獲一等獎，在第十二屆中國國際藝術博覽會上獲金獎，作品照片被納入中國郵票限量發行。

本報記者 張忠文