福建漳州发展股份有限公司
2010年度社会责任报告

二〇一一年四月

cninf 巨潮资讯
www.cninfo.com.cn
中国证监会指定信息披露网站

前　言

2010年度社会责任报告是福建漳州发展股份有限公司（以下简称为“漳州发展”）发布的第四份社会责任报告。通过该报告，漳州发展向利益相关者充分阐述2010年公司在履行社会责任所做的持续努力。

报告组织范围

福建漳州发展股份有限公司及其下属各子公司。

报告时间范围

漳州发展社会责任报告以年度报告形式发布。本报告时间为2010年1月1日至2010年12月31日。

报告数据说明

本报告披露的财务数据如与年报收入，以财务报告为准，其他数据来自公司内部统计。

报告参考标准

本报告编写参照《深圳证券交易所社会责任报告编写指引》，同时突出公司的特点和行业特色。

报告审议情况

本报告经公司2011年04月07日召开的第五届董事会第十五次会议审议通过。

报告发布形式

本报告与年报同时发布于深交所指定网站巨潮资讯网

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

（ http://www.cninfo.com.cn ） 和 公 司 网 站 (http://www.zzdc.com.cn)。

报告联系部门

公司证券部

地址：福建省漳州市胜利东路发展广场 21 楼

邮政编码：363000

电话：86-596-2671753-证券部

传真：86-596-2671876

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

第一部分　公司概况

一、基本信息

公司法定中文名称	福建漳州发展股份有限公司
中文名称缩写	漳州发展
公司英文名称	Fujian Zhangzhou Development Co.,LTD
股票代码	000753
上市日期	1997 年 06 月 26 日
法定代表人	庄文海
注册地址	福建省漳州市胜利东路漳州发展广场
总股本	316,302,618 股

漳州发展是一家投资控股型上市公司，目前控股的实体业务涵盖水务、汽贸、进出口贸易及房地产等四大块。2010 年公司发挥自身优势，抓住国家振兴经济及“海西”建设的有利契机，在有效防范经营风险前提下，稳步提升经营效益。与此同时，公司控股、参股的几个投资项目也基本实现稳定的投资收益，为公司业绩的提升做出积极的贡献。

截止 2010 年 12 月 31 日，公司总资产 167,501.95 万元，净资产（归属于母公司所有者）57,201.64 万元。

二、社会责任管理

企业愿景—— 本公司秉承“以人为本，规范管理，创新发展”的管理理念，致力于成为漳州市城市化建设的主力军，成为资产

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

质量优良、管理体系和治理结构完善的优秀上市公司。

公司在 2008 年已制定了符合自身行业特色的《社会责任制度》，并经董事会审议通过。公司严格按照相关法律、法规的要求，积极承担对股东、债权人、职工、消费者、供应商、社区等利益相关者的社会责任，努力促进经济发展与资源、环境相协调，实现可持续发展。

第二部分　股东和债权人权益保护

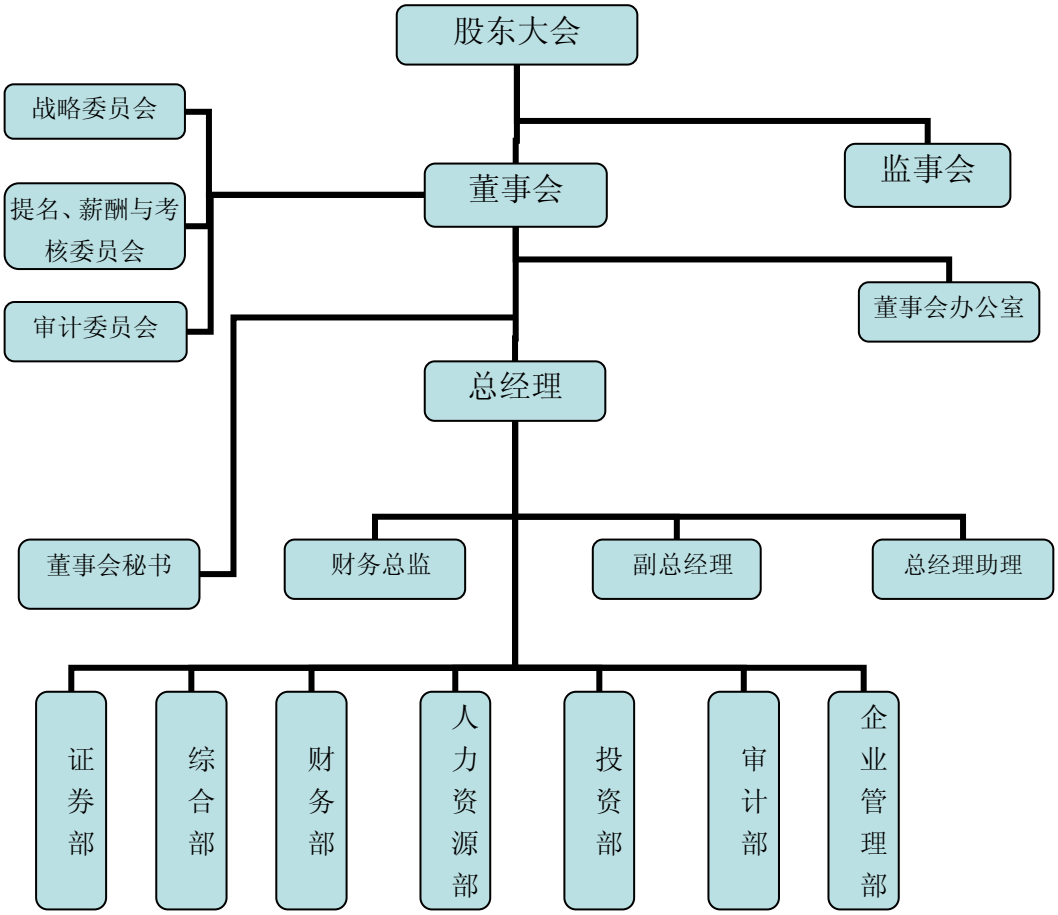
2010年，公司坚持维护股东和债权人的合法权益，不断规范公司的组织和行为；完善内控制度，坚决杜绝内幕交易行为的发生，努力为股东及债权人提供公平、公正的投资环境；强化信息披露的重要性，确保所披露的信息真实、准确和完整；公平对待所有股东和投资者，通过电子邮件、电话等多种方式加强与股东的沟通和交流。

一、公司治理结构的完善

公司已严格按照《公司法》、《证券法》、《股票上市规则》及《上市公司治理准则》等法律法规的要求，建立了较为完善的法人治理结构，规范公司经营运作。

公司治理结构图:

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站



公司严格遵守法律法规，逐步完善公司的各项制度，尤其重视对信息披露、内幕信息管理等制度的落实，严格履行内幕信息保密义务。2010 年，公司在《信息披露管理制度》、《防范控股股东及关联方占用公司资金制度》、《内幕信息知情人报备制度》基础上，进一步制定了《敏感信息排查管理制度》、《外部信息使用人管理制度》及《年报信息披露重大差错责任追究制度》，均经公司董事会审议通过，并刊登于公司指定信息披露媒体和网站。

公司治理及内部控制具体情况详见公司《2010 年度内部控

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

制自我评价报告》。

二、公司业务拓展

2010 年，公司坚持以稳健经营为原则，紧紧围绕既定的核心目标，在做强做大现有业务平台的基础上，将资产整理与对外扩张相结合，积极寻找新的利润增长点。

报告期内，公司在整理存量资源、优化资产组合上的一大举措是转让高速公路资产，由于国道收费的取消，福厦高铁的通车、福广高速的开工建设，漳诏高速的车流量受到一定的影响；另一方面，漳诏高速未来几年将加大基础设施建设力度，投资压力将随之增大。公司于 2009 年适时提出转让高速公路资产，以降低财务风险的动议。该项转让工作已于 2010 年 04 月份完成。这一举措进一步优化公司资产组合，为后续投资提供资金保障。

2010 年 08 月份，公司投资 1.6 亿元参股福建漳州农村商业银行股份公司，该商业银行为漳州市级第一家商业银行，将为公司提供了较大的利益空间和市场前景；2010 年 11 月份，公司投资 3000 万元与福建大同创业投资有限公司、福建科能电子科技开发有限公司共同设立福建华兴漳发创业投资有限公司，该公司主要以漳州地区的高新技术产业为投资方向，行业前景看好。

2010 年度，公司充分利用“海西建设、漳州先行”这一有利契机，以土地一级开发为项目投资的突破口，继 2009 年底与龙文区政府合作启动漳华路龙文区段配套用地的一级开发后，2010 年初，后续的 600 多亩土地的一级开发合同也已经签订；

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

此外，公司通过参与政府招商的方式，获取南靖县城船场溪地块的土地一级开发项目。这两个土地一级开发项目采用投资回报加净收益分成的模式，能够有效地控制项目的投资风险，确保公司投资收益的实现。

未尽事宜，详见公司《2010年年度报告》。

三、投资者关系管理

公司始终坚持公平、公开、公正的信息披露原则，严格履行信息披露义务，及时向债权人通报与其债权权益相关的重大信息。2010年，公司共发布公告文稿近60篇，包括年报、半年报、季报及其他临时性公告，并及时在指定披露媒体及公司网站上披露，使投资者及时准确地了解公司的最新经营情况，维护广大投资者的利益。同时，公司严格按照《接待和推广工作制度》接待投资者的电话咨询、现场调研等，加强与投资者之间的沟通与了解。

报告期内，公司按照证监会及深交所的要求，将内幕交易防控作为公司治理重点，加强对董事、监事、高管及其他内幕信息知情人的学习培训，从源头防控内幕交易行为。公司还在公司网站上开辟内幕交易防控专栏，及时上传证监会、深交所发布的最新内幕交易防控材料，并设立内幕交易举报电话，强化内幕交易的外部监督机制，确保信息披露的公平、公正性，防止内幕交易的发生。

四、债权人利益保护

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

公司秉承诚信经营的原则，实行稳健的财务政策，保障公司资产安全。重视对债权人的合法权益保护，按照合同约定使用借款，并按期还本付息，从未发生逾期还本付息的情况。公司与银行建立了良好的合作关系，资信度获各家银行的高度认同。

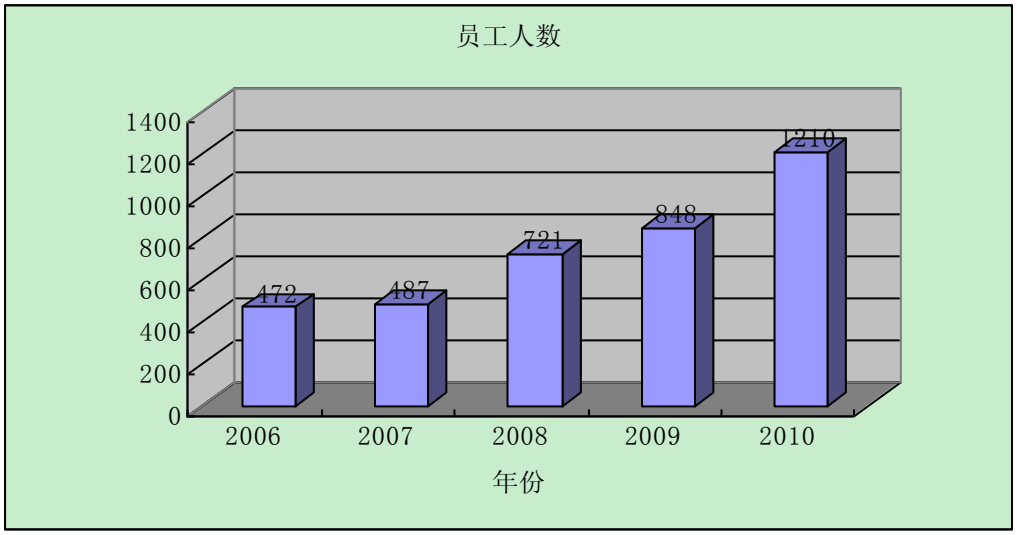
第三部分　员工

公司始终践行以人为本的管理理念，把维护好、实现好、发展好员工的合法权益作为管理工作的核心环节来抓，以期与所有员工建立起稳定和谐的劳动关系，促进企业与员工的共同发展。

一、人力资源管理

公司在招聘、升迁、绩效、培训机会 、解雇或退休等涉及人员管理等事务上，不因员工性别、年龄、健康、国籍、宗教信仰、民族、语言等不同，而有任何歧视行为。公司依法建立并不断完善人资规章制度，保障员工享有劳动权利和履行劳动义务；同时继续实行一年一次的绩效考评，根据考评情况，发放绩效工资，调动广大员工的工作积极性。公司严格按国家、地方有关规定为全体员工及时缴纳五险一金，从未有拖欠员工工资和五险一金缴纳情况发生。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站



二、工作与生活

（一）关注员工的安全。公司高度重视安全生产责任，始终把工作生产安全放在首要位置来抓。每年年初，公司都与各下属子公司签订年度安全生产责任书，将安全生产责任细化，落实到实处。公司还定期组织人员对生产安全设施等进行检查，加强对供制水、污水处理设备的保养、维修；组织进行消防、氯气应急大演练，进一步增强员工的应急处置能力；工程施工方面，要求所有工程施工前都做到安全交底，坚持以预防为主，排除安全隐患，防范安全事故的发生。2010 年，公司无安全责任事故，员工生命安全得到了确实的保障。

（二）注重员工的发展。公司建立并不断完善公开、公平、竞争、择优的选人用人机制，致力于人才队伍建设，保证公司的人才结构与业务扩张相匹配。公司每年安排必要的员工教育经费，为员工教育培训工作提供财务保障。公司鼓励员工积极参与相关机构的举办的各类符合自身工作特点的培训，并支持员工参

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

加业余进修培训，不断提升全体员工的整体素质。

（三）健全员工参与企业管理平台。公司推进基层工会组织建设，对涉及员工的重大事项组织召开职工代表大会，倾听并传递员工心声，充分发挥桥梁作用，确保员工有效行使民主权利，构建了企业与员工之间和谐稳定的关系。公司还在总台设立了意见箱，广泛听取员工意见，针对提出的问题给予高度重视并予以积极的解决。

（四）关心员工健康，丰富员工生活。公司及时订阅报刊、杂志；每两年组织员工进行一次的体检；组织中秋节博饼、新年团拜等活动丰富员工的生活，增强员工的凝聚力和向心力。公司延长女员工产假时间，由原来的三个月调整为六个月；每年“三八妇女节”组织女员工出游，确实保障妇女权益。公司还认真做好员工餐厅的管理工作，解决员工的后顾之忧。

第四部分 供应商、用户和消费者权益保护

作为一家诚信为本的公司，我们秉承诚信经营、互利双赢、用户至上的经营理念，始终坚持合法、双赢的原则，努力与供应商建立长期稳定的合作关系。公司同时把用户和消费者的需求作为工作中的重中之重，努力提升自身服务水平，为用户和消费者

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

提供满意、安全的产品和优质的服务。

一、供应商权益保护

公司与供应商在遵守国家法律法规的前提下，本着平等互利、相互信任的原则签订合同，使双方的权益都得到应有的保护。公司坚决抵制商业贿赂，努力营造公平竞争市场环境。公司的车辆、办公用品、电脑耗材及其他零星采购，严格按制度实施，采用公开招标、邀标、竞争性谈判、询价或单一来源采购方式，建立本部门、综合部、财务部、财务总监、总经理五级审批制度，并建立了严厉的处罚制度，预防发生个人道德风险。公司制定较为完善的内控制度，加强监督，定期对下属子公司进行内部审计，确保在采购、对外招投标、产品经销等方面严格按照法律法规和制度进行，从根本上杜绝商业贿赂，使供应商的正常权益得以维护。

二、用户和消费者权益保护

公司经营范围较多，主要以水务、汽贸业务为主，因此用户及消费者权益保护分析主要集中于这两项业务。

（一）水务业务

1.严把供水水质关，确保安全供水。水务行业关系国计民生，是与居民生产生活密切相关的特殊行业。公司历来高度重视供水的质量与安全。2010年，公司水质监测站严格执行国家卫生部、建设部等有关生活饮用水水质标准和检测方法，对水源水、出厂水和管网水进行质量控制；水务集团下属“316”抢修队坚持日

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

常巡视和管网设施的维护，发生破漏在最短的时间内完成抢修，通过富有时效的抢修,较好地完成管网维护任务，确保市民能够用到安全卫生的饮用水。

2.加强受理工作,以监督促提高。公司水务集团统一制定《漳州发展水务集团有限公司客户服务反馈卡》，在水务服务工作过程中，请用户填写客户反馈卡，对相关人员的服务情况进行评价签字，回访情况及时反馈有关部门，并作为员工日常考核的一个主要内容。

2010年，水务集团“316”热线受理4,612次，其他各种咨询电话29,312次，发布各种原因的停水通知45次。全年“316”热线投诉案件数3,125次，处理率99.84%，及时、高效地解决用户的“急、难、愁”问题。

（二）汽贸业务

公司汽贸业务经营品牌主要有丰田、福特、东本及东南等一、二线品牌，各4S店均按照厂商的要求标准化建设，丰田秉承丰田汽车客户满意度第一---CSNO.1的客户服务理念，以丰田专业的维修技术为标准，引进丰田联网的零配件体系和产品；福特品牌严格执行福特HPSS全球高效销售管理系统和QualityCare售后全球管

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

理及认证；东本秉承“三个喜悦”的理念，即“购买的喜悦”“销售的喜悦”和“制造的喜悦”；东南汽车以“以人为本、满意有度、服务无边”的经营理念，以一流的服务管理、一流的设备、一流的维修质量队伍、一流的纯正零件供应向所有汽车客户提供优质的购车服务和高效快捷的售后品牌服务。汽贸业务还以设立分店及维修站的方式，为广大车主保养、维修，提供更便利的服务。子公司福建华骏汽车销售服务有限公司荣获长安福特 2010 年度服务运营铜福奖。

第五部分　环境保护与可持续发展

公司深入贯彻落实科学发展观，树立全面、协调、可持续的发展观，注重对环境的保护，努力促进人与自然和谐相处，为实现“资源节约型、环境友好型”社会尽自己的一份力。

一、坚持推行绿色办公

公司加强环境保护政策的宣传，提高所有员工的环保意识。公司充分利用现代信息技术手段，推进公司办公无纸化，打印纸张双面使用，大大节约了办公成本；采用了节能灯具照明，且做到人走关灯；夏天空调温度设置不低于 26 度，节省了纸张、通信费用和电等的消耗，杜绝浪费。

二、做好水质监测、检测工作

2010 年，水质监测站严格按照《实验室资质认定评审准则》的要求运行，经福建省质量技术监督局审查，并于 5 月获得计

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

量认证证书。为更好的反应管网水质情况，水务集团增设了2个管网水质监测点，现管网水质监测点达18个。全年受检水样超过2000多个,检测数据超过20,000个，检测项目达42项。2010年自来水水质综合合格率达99.4%。同时，公司水务集团积极推广应用管道新技术，减少爆管事故，成立专门检漏小组，降低管网漏失率，有效的防止水资源浪费。

三、提高污水处理能力，促进节能减排。

2010年，公司水务集团旗下漳州闽南污水处理公司认真贯彻国务院节能减排的精神，针对三个泵房的水泵出现频繁故障的现象，及时调整生产工艺，合理调度水泵的运行台数，优化设备的运行状况，保证生产的稳定、安全运行。2010年污水处理公司配合省市监测信息中心安装数据采集仪，实现对污水厂运行情况的实时监控；同时主动出击，加强漳州市蓝田开发区污水管、糖厂污水管、市区三处内河截污闸的巡视及水质监测工作，加强水质分析研究，及时对各工段的工艺参数进行调整，做到出水COD达标排放。2010年05月，水务集团设立漳浦发展水务有限公司，收购漳浦县城区污水处理厂的全部资产，进一步提高了污水处理的能力，全年污水处理量达2337.25万立方米。2010年度污水处理公司较好地完成了减排目标任务。

四、加强房地产项目开发管理

公司房地产开发项目均严格遵照国家各项要求与标准进行操作，建设项目均依据程序编制建设项目环境影响评价报告书，

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

在取得政府相关许可证批文后开工建设。在施工过程中，因地制宜，制定实施各项环保措施，合理安排施工程序和时间，降低和控制噪音污染，并以安全方法减少和收集废物，尽量降低空气污染和减少用水，公司未有破坏环境、污染环境事件发生。

第六部分 公共关系和社会公益事业

公司的发展源于社会，回报社会是公司应尽的责任。公司历来重视社会价值的体现，以期通过自身的发展带动地方经济的振兴，为和谐社会的建设尽一份责任。

（一）构建良好的公共关系

公司主动接受并积极配合政府部门和监管机构的监督和检查，积极做好各部门布置的工作，热情接待政府部门和监管机构安排的参观考察、调研等活动；就经营过程中的情况与政府部门和监管机构进行沟通和交流，加深其对公司的了解和认同，为企业争取良好的发展环境。

（二）扩大供水区域

公司水务集团积极配合漳州市政府“海西建设、漳州先行”、“大干150天”、打好“五大战役”等一系列政策措施，推动城市建设新发展。2010年，新建城市供水管网（DN100以上）25公里，重点向城市周边村镇、小工业区延伸供水，有力支持了城市新区建设进程，优化开发区的投资“硬”环境，为城市经济发展上新台阶奠定了基础。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

（三）积极参与社会公益事业。

公司积极响应 2010 年度“福建省捐书助学献爱心”活动，捐赠 5 套“小学爱心图书室”，价值人民币贰万捌仟捌佰元，并被授予模范单位荣誉称号。同时，公司积极促进当地学校的文明建设，密切学校与社会的联系，于 2010 年 11 月捐助五万元人民币给漳州市第三中学用于改善学校办学条件。

2010 年 04 月，青海玉树地震发生后，公司积极履行社会责任，与控股公司福建漳龙实业有限公司一起组织广大员工开展捐助活动。公司全年实现对外捐赠合计 103.90 万元。

2010 年，公司用实际行动履行了自己应尽的社会责任，在股东权益保护、职工保护、环境保护、公益事业等方面取得了一定的成绩。公司始终积极参与社会公益事业，并与不同部门保持良好沟通，广泛与社会群体保持紧密联系，多渠道主动收集地方政府与公众意见，实现企业与社会的和谐互动。

展望未来，公司将一如既往的承担社会责任，深化对企业社会责任的认识，将履行社会责任作为企业运营中的重要组成部分，进一步完善公司社会责任管理体系建设，加强与各利益相关方的沟通和交流，继续支持社会公益事业，促进公司与社会的和

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn 中国证监会指定信息披露网站

谐发展，努力成为一家政府支持、社会欢迎、公众满意的优质企业。

福建漳州发展股份有限公司

二〇一一年四月九日

cninf 巨潮资讯
www.cninfo.com.cn
中国证监会指定信息披露网站