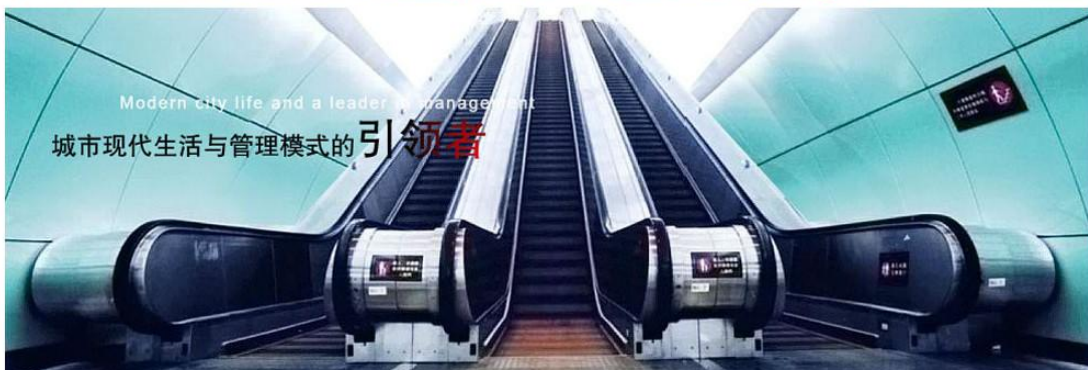


广州广日股份有限公司

2015 年年度社会责任报告



编制依据

本报告编制按照上海证券交易所《关于加强上市公司承担社会责任工作通知》及《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》等相关要求编写。

时间范围

报告时间跨度为 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日，部分内容追溯以往年份。

发布周期

本报告为年度报告。

数据来源

本报告所引用数据来源于广州广日股份有限公司内部正式文件和相关统计。

报告范围

本报告以广州广日股份有限公司为主体，涵盖公司所属的主要子公司、孙公司。

报告获取

您可在广日股份网站下载本报告的电子文档，网址为：<http://www.guangrigf.com/>

若需获取纸质版报告，或对本报告有建议和意见，您可按以下方式联系我们。

联系人：蔡志雯

联系地址：广州市天河区华利路 59 号保利大厦东塔 12 楼

电话：020-38371213

传真：020-38373152

电子信箱：grgf@guangrigf.com

目 录

第一部分 关于广日股份.....	4
一、公司概况.....	4
二、公司治理.....	6
（一）三会运作规范有序、审议事项尽职尽责.....	6
（二）内控体系精细搭建，章程制度有效执行.....	7
第二部分 关于 2015 年度社会责任履行情况.....	8
一、企业责任.....	8
（一）充分利用各种途径，保护股东及债权人权益.....	8
（二）创造和谐公司文化，企业员工共同成长.....	9
（三）打造特色供应商管理体系，建立长期共赢关系.....	13
（四）产品质量服务质量“两手抓”，不断提升消费者满意度.....	14
（五）落实安全生产责任制，全面建设安全文化企业.....	19
二、环境责任.....	21
（一）积极开展清洁生产研发，加大清洁生产技术转化推广应用.....	21
（二）减少能耗及污染物排放，提高资源综合利用水平.....	22
三、社会责任.....	23
（一）普及电梯知识进社区校园，提升市民安全乘梯意识.....	23
（二）热心公益回报社会，支持慈善、教育、环保、体育事业.....	24
四、总结和愿景.....	26

第一部分 关于广日股份

一、公司概况

广州广日股份有限公司（证券简称：广日股份，证券代码：600894，以下简称“公司”）于2012年8月由广州钢铁股份有限公司（以下简称：“广钢股份”）更名而成，是广州广日集团有限公司（以下简称“广日集团”）控股56.52%的A股上市公司，注册资本为859,946,895元人民币。

公司前身为广钢股份，1993年12月6日经批准由广州钢铁有限公司改组设立，1994年1月1日起按股份制运作。1996年2月28日，经中国证监会批准，公司发行社会公众股A股4313.7万股，每股发行价3.60元，本次发行的股票于1996年3月28日在上海证券交易所挂牌交易。后经多次资本公积金转增股本、增资配股以及2006年3月29日股权分置改革，截至2011年12月31日，公司总股本为762,409,623元。2012年7月，公司完成了与广日集团的重大资产重组及向维亚通用、花都通用、南头科技合计发行26,108,701股股份及购买相关资产，广日集团持有公司总股本的60.13%，成为公司的控股股东，公司成功转型为以电梯整机制造、电梯零部件生产及物流服务为主业的电梯制造与服务企业。通过本次重大资产重组，公司的股东结构、资产、业务等均发生了彻底改变，公司业绩明显改善，盈利能力增强，具备较强的可持续发展能力。2012年8月1日，公司名称变更为广州广日股份有限公司。2014年5月，公司完成非公开发行股票工作，共9家特定投资者以货币资金认购，合计发行股份数为71,428,571股。

广日股份作为国内电梯制造历史最悠久的企业之一，经过近四十年发展，如今公司已成为以电梯整机制造、电梯零部件生产及物流服务为主业，引入国际化高端合作向关联产业领域拓展，科技研发实力和市场竞争能力突出的企业集团。公司的电梯整机及零部件业务规划建设了广州、天津、昆山、成都四个生产基地，具备辐射华南、华东、华北、西部的全国性生产能力。并通过运用互联网、物联网等技术拓展后端服务市场。结合自身雄厚的研发、制造实力，结合工业4.0和中国智能制造2025理念，通过整合先进技术、设备，打造智能制造工厂，并通过资本运作切入智能制造领域。公司致力于由区域性企业向全国性的电梯生

产及服务企业转变，由传统性企业向先进、高端的装备制造业转型。

伴随一年以来公司在电梯产业发展，智能制造产业培育等方面的进展和市值管理活动的开展，截至 2015 年 12 月 31 日收盘，公司当日股价为 19.99 元，市值为 176.55 亿元，对比 2014 年底增长 55.56%。期间，伴随股市的起伏及公司为资本市场和投资者所认同，公司股价在 6 月 30 日最高攀升至 31.12 元，市值达到约 267.61 亿，对比 2014 年底增长 142.18%，显示出公司在产业经营与市值管理两方面所取得的较大成效。2015 年公司继续入选中证 500 指数、上证治理板块、恒生 A 股 500 强指数以及两融标的股票。

2015 年以来，国内经济已经进入增速换挡的关键期，房地产市场以去库存为主，新增建设继续放缓，平缓发展成为电梯行业新常态。面对严峻的市场形势和电梯主业产销量增速放缓的压力，公司继续加大市场的拓展的力度，强化销售网络的建设，完善售后维保服务体系，持续推出有竞争力的高新技术产品，优化生产管理，建设信息化和自动化高度融合的数字化工厂，提高制造水平。并从技术关联、工艺关联的角度出发，紧紧抓住工业 4.0 发展的新机遇，通过内部发掘和外延扩张的手段，切入智能制造领域，培育新的业绩增长点，坚持以创新驱动产业升级，坚持走创新发展、升级发展、有效益发展的可持续发展之路，促使生产经营业绩实现平稳增长，较好完成全年预期目标。

在做好运营和发展的同时，公司高度重视社会责任的履行，以公司与股东、客户、员工、行业、社会与环境之间的和谐为目标，在创造价值、贡献价值、共享价值方面取得了长足进展。

企业基本理念：

- ◇ 以“专注城市装备、引领现代优质生活”为指导，发挥装备制造产业优势，缔造城市新生活模式。

核心价值：

- ◇ 务实创新，追求卓越。

重要方针：

- ◇ 通过企业文化的深化和整合，营造积极向上、不断创新的文化氛围。
- ◇ 以核心价值观统领企业管理工作和员工行为规范，形成有责任心、进取心、事业心、凝聚力的员工队伍。
- ◇ 建立真诚、进取、公平、尊重、和谐的企业氛围，让员工与企业共同成长。
- ◇ 通过持久企业文化活动，使企业的核心价值和品牌得到不断提升。

二、公司治理

广日股份把完善公司治理作为提升发展水平的关键举措，不断完善公司治理架构和工作制度，提升子公司的治理水平，强化风险管理和内部控制，提升核心竞争力，全面促进公司各项业务的健康稳定发展。

（一）三会运作规范有序、审议事项尽职尽责

1、股东大会

报告期内，按照《公司章程》、《股东大会议事规则》的有关要求，董事会召集了1次股东大会，审议通过了《2014年年度董事会工作报告》、《2014年年度监事会工作报告》、《2014年年度报告》全文及摘要、《2014年年度财务决算报告》、《2015年财务预算方案》、《2014年年度利润分配预案》等议案10项，均有见证律师现场见证。

2、董事会

（1）董事会会议召开情况

2015年，公司按照法定程序共召开董事会会议6次，其中以现场形式召开4次，以通讯表决的形式召开2次，审议通过了《2014年年度报告》等四次定期报告以及《关于修订〈公司章程〉的议案》、《关于收购广州松兴电气有限公司股权的议案》、《关于实施2014年年度员工激励计划的议案》、《关于控股子公司广州松兴电气有限公司改制后拟申请在全国中小企业股份转让系统挂牌的议案》、《关于提名杜景来先生担任公司副总经理的议案》等议案34项。

（2）董事会各专门委员会履职情况

2015年，第七届董事会下设的各个专门委员会认真履行职责，就定期报告、内部控制评价报告、续聘会计师事务所、修订《董事会审计委员会实施细则》、审计委员会2014年年度履职报告、2014年年度及2015年半年度募集资金存放与实际使用情况专项报告、提名公司董事、副总经理、实施2014年度员工激励计划、公司高管2014年年度考核与薪酬标准、2015年公司发展战略等事项进行了审查，为董事会的科学决策提供了专业性的建议。其中，审计委员会召开会议4次，审议议案9项；提名委员会召开会议2次，审议议案2项；薪酬与考核委员会召开会议2次，审议议案2项；战略委员会召开会议1次，审议议案1项。

3、监事会

2014 年度，公司监事会按照中国证监会的有关规定，本着对全体股东负责的态度，认真履行《公司法》和《公司章程》赋予的职责。报告期内，监事会共召开 4 次会议，审议议案 9 项，并列席了年度股东大会、临时股东大会和董事会会议，认真听取了公司在生产经营、投资活动和财务运作等方面的情况，参与了公司重大事项的决策，对公司定期报告进行审核，对公司经营运作、董事和高级管理人员的履职情况进行了监督，促进了公司规范运作水平的提高。

（二）内控体系精细搭建，章程制度有效执行

1、加强制度建设,完善内部控制体系

公司董事会秉持诚实守信、规范运作的原则，在各监管机构的指导下，按照上市公司的实际情况，不断完善公司各项管理制度，积极加强内控体系建设，促进公司治理水平稳步提升。

2015 年，公司董事会根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的要求，结合公司实际情况，共组织修订或新增制度 66 个（其中包括：《股东大会议事规则》、《招标投标管理制度》、《总经理工作细则》、《工程项目管理制度》等），分别报经股东大会（1 个）、董事会（8 个）、党政联席会议（4 个）和总经理办公会议（53 个）审议后在 2015 年 5 月颁布实施，进一步完善了公司的内控体系；同时要求下属子公司分别根据其经营需要修订和完善其制度体系，通过对制度体系的不断修订和完善，及时规范各项经营行为和业务流程，完善了内部控制体系。

2、加强内部控制评价与整改，提升内控执行有效性

公司组织实施了对本部及下属 9 家子公司 2014 年年度内部控制评价工作，同时委托立信会计师事务所（特殊普通合伙）实施 2014 年年度内部控制审计工作，通过穿行测试和控制测试发现存在的内控缺陷，经评价未发现公司存在重大或重要的内控缺陷。公司本部及下属 9 家子公司在 2015 年 3 月均完成了内控完善工作，有效地提升内部控制制度的执行力。

3、加强内部审计监察工作，发挥内部监督职能

公司内审部门组织实施了对公司 2014 年年报、2015 年第一至三季度季报信息的审核工作；组织实施了对下属 4 家子公司及其分（子）公司 2014-2015 年财

务收支情况和采购与付款环节内部控制执行情况的审计工作；组织实施了对下属 2 家子公司原总经理任职期间经济责任和财务收支的审计工作；组织实施了对华北工业园建设工程项目竣工结算审核工作，充分发挥内审部门内部监督职能。

4、加强员工职业道德教育，防范舞弊行为

公司制定了《利益冲突申报制度》、《反舞弊管理制度》、《员工就业规则》、《员工行为规范管理办法》等制度，规范了员工职业道德和行为规范。2015 年，公司中层以上管理人员和重要岗位员工均向公司进行了利益冲突行为的申报，公司中层以上管理人员均签署廉洁从业承诺书。

第二部分 关于 2015 年度社会责任履行情况

一、企业责任

（一）充分利用各种途径，保护股东及债权人权益

1、通过制度建设及认真贯彻执行决策程序，维护股东利益

公司建立了健全的法人治理结构及行之有效的内部管理和控制体系，明确股东大会为公司最高权力机构，并保证所有股东同股同权，能平等享受其合法权益，2015 年公司陆续召开六次董事会议、四次监事会议，一次股东大会，审议公司章程修订、制度完善、重大投资、年度报告以及财务预决算报告等公司经营管理重大事项，依法依规履行公司重大决策程序，保障投资者权益。

公司严格按照《上海证券交易所股票上市规则》、《公司信息披露管理制度》等有关规定，认真履行信息披露义务，保证信息披露的真实、准确、完整。本年度，公司共披露定期报告 4 份，临时公告 36 份。

2、落实监管要求，做好投资者保护工作

2015 年，公司贯彻《关于开展 2015 广东上市公司投资者关系管理月活动的通知》（广东证监〔2015〕31 号）、《关于开展“公平在身边”投资者保护专项活动宣传工作的通知》（广东证监〔2015〕41 号）、《关于启用证券期货纠纷互联网处理系统有关事项的通知》（广东证监〔2015〕111 号）及《关于开展辖区资本市场诚信建设宣传活动的通知》（广东证监〔2015〕109 号）等相关文件的要求，积极做好投资者保护。积极响应并完成证监会“公平在身边”投资者保护专项活

动的各项工作。在 2015 年 6-7 月股市异常波动期间，公司积极响应中国上市公司协会倡议，全体董监高成员承诺一年内不减持公司股票，积极推进《员工激励计划》。公司根据《广东辖区上市公司投资者涉及证券市场投诉处理工作指引》，结合公司实际情况，制定了《投资者投诉处理工作制度》，并在公司网站投资者保护专栏对该工作制度及工作流程进行了公示。

3、开通便利渠道，引导中小投资者全面了解公司

公司通过公司网站、投资者热线电话、上证 e 互动、投资者关系互动平台等多种途径，引导中小投资者全面了解公司，积极做好投资者关系管理工作。公司通过网站“投资者关系”专栏，向投资者发布股票行情、股本结构、公司公告、公司治理、互动交流、投资者保护以及股东回报等信息。公司通过投资者热线电话、上证 e 互动及投资者关系互动平台积极回答投资者提问，其中 e 互动平台回答 62 条，投资者关系互动平台回答 91 条，董秘接待日回答 60 条。同时，公司积极采用业绩说明会、投资者交流会、现场调研等多种方式与投资者进行沟通，2015 年公司合计举办了 7 次投资者现场交流会，除就定期报告与投资者进行业绩解读外，还重点针对公司 2015 年向智能制造方向拓展的公司战略进行了专项交流和推介，加上接受日常投资者调研访问，累计接待投资者超过 150 余人次。各种措施确保了公司与投资者沟通渠道畅通，引导中小投资者加强对公司基本面、经营发展现状和企业发展战略的认识，提高公司运营的透明度，理性判断公司价值。

4、秉承诚信经营的原则，降低债权人权益风险

公司在经营过程中，秉承诚信经营的原则，坚持降低自身经营风险从而降低财务风险，降低债权人权益风险的策略。公司同时重视对债权人合法权益的保护，重合同守信用，与金融机构建立了良好的合作关系，实现股东利益与债权人利益的双赢。

(二) 创造和谐公司文化，企业员工共同成长

公司把员工视为最重要的财富，坚持以人为本，尊重员工、培养员工，树立员工与企业共同成长的理念，努力营造高效、进取、和谐的工作氛围和企业文化，让每位员工在充分发挥自己才能的同时，不断超越自我，实现企业的与员工共同

进步、共享发展成果。

1、依法用工

公司严格按照《劳动法》和《劳动合同法》的规定，与全体员工签订劳动合同，按时足额为员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金，为员工提供全面的保障。

2、员工权益

公司严格执行国家有关工作时间、加班、休假和带薪年假的各项规定，确保员工的劳动权益。工资分配坚持公平和绩效相结合的原则，公司建立了工资晋升的管理机制，每年有计划对员工的工资进行调整和晋升，并实施了员工激励计划，为吸引、激励、留住优秀人才奠定了坚实的基础。

3、员工福利

公司建立多项保护性福利计划，如提供重大疾病医疗保险、人身意外保险、设立员工紧急救助基金，组织员工参加广州市职工特种重病互助医疗保障计划和广州市女职工安康互助保障计划等，在经营效益好的企业推行员工住房资助计划和企业年金计划，通过丰富多样的公司福利，提升公司的凝聚力。

4、员工成长

公司高度重视员工的教育和培养工作，建立了多渠道、多层次的培训管理体系，通过上岗培训、一线人员岗位技能培训、专业技术人员继续教育、管理人员培训、外派人员培训、劳动竞赛等多种形式，全面提升员工素质和技能。积极推进“职工圆梦提素”工作，共有 88 名一线员工完成在职大专、本科学习；组织开展职工职业技能竞赛，共有 100 名员工报名参加维修电工、电梯安装、汽车驾驶等项目竞赛，69 人取得技术等级证书；持续开展“广日管理学堂”培训学习和“读一本好书”活动，强化经营管理人员的知识更新和能力的提升，组建兼职教师队伍，使培训教育力量不断充实。2015 年全公司共组织的员工培训达 12056 人次。



图表 1 员工户外拓展活动



图表 2 新员工专题培训



图表 3 导师-学员双选



图表 4 员工内部培训

公司积极推进员工职业发展体系的建立工作，在公司下属企业逐步建立起管理类、专业技术类、技能类晋升通道，通过建立技能评定体系和配套的晋升政策，鼓励员工注重个人能力的提升，拓宽了职业发展通道和发展空间，实现员工与公司的共同成长。



图表 5 员工技能评定考试



图表 6 专业技能实操演练

5、和谐劳动关系

公司致力于和谐劳动关系建设工作，通过劳资双方签订集体合同、工资集体协商等方式，明晰劳动用工、劳动报酬、福利、工作、休息、休假、培训、奖惩

等工作要素，促进员工与公司双方信守承诺。

充分发挥工会在员工权益保障方面的作用，对涉及员工切身利益的方案和规章制度，均通过工会组织审议后再施行。推进厂务公开，通过职工代表大会等形式对公司发展计划等重要事项进行审议，保障职工参与企业发展管理的权利。



图表 7 职工代表大会

公司非常重视与员工的沟通和交流，不定期召开员工座谈会，通过各种形式进行员工满意度调查，听取员工意见及建议，公司还积极开展有益于提升职工素质、陶冶职工情操的活动。丰富了员工业余文体生活，促进企业和员工关系的和谐稳定。



图表 8 职工文体活动（一）



图表 9 职工文体活动（二）



图表 10 职工文体活动（三）



图表 11 职工文体活动（四）

在创建劳动关系和谐的企业工作中，本公司下属的广州广日电梯工业有限公司被评为 AAA 级劳动关系和谐企业、广东省“模范职工之家”，广州广日电气设

备有限公司被评为 AAA 级劳动关系和谐企业，广州广日物流有限公司、广州塞维拉电梯轨道系统有限公司被评为 AA 级劳动关系和谐企业。



图表 12 劳动关系和谐企业 AAA 级



图表 13 广东省模范职工之家

（三）打造特色供应商管理体系，建立长期共赢关系

1、供应商权益保护

广日电梯在 2015 年，实行供应商签订《广日电梯供应商 CSR 行为准则承诺书》覆盖率达到 95%以上，并积极开展 CSR 行为的评估与验证。同时，同时公司也会定期召集部分供应商参与公司月度质量会议和月度供应商会议，及时分析供应商交货和质量异常情况，持续改进供应商交货及产品质量管理，以实现互利共赢、共同成长的目标。



图表 14 供应商沟通会议

广日电气协助提升供应商质量管理能力，定期邀请供应商参与质量管理培训，并进行实操的验证；定期对质量问题频发的供应商进行现场质量监察，现场发现问题，现场整改和定期跟进。同时定期组织供应商会议，通过会议收集供应商反馈的问题，及时地进行解决，并与供应商建立了长期的共赢关系。

广日物流公司定期对供应商进行安全、操作技能培训及开展劳动技能竞赛。2015 年，对供应商人员进行的培训合计 304 场次，8887 人次。内容包括“月度安全培训”、“安全事故案例分析”、“设备使用维修保养培训”“包装工艺培训”、

“驾驶员普法培训”等培训课程,不断提高公司运输服务质量和驾驶员安全意识。

2、供应商管理制度的特色及创新

广日电梯于 2014 年建立富有广日特色的 G+ 供应商管理体系,进一步完善公司的供应商管理流程及日常考核办法,使得供方管理工作有据可依、有章可循。该体系的建立,提升我司供方管理的灵活度,针对不同类型的供方给出不同的评审方案,提出不同的要求;完善我司供方管理体系,搭建供应链管理的框架,为后期供方管理工作指明方向。同时倡导阳光采购,在引进供应商、供应商确认、评审、资料提交均在公司监察部门监察下开展,起到有效监督的作用。



图表 15 G+ 供应商管理体系

（四）产品质量服务质量“两手抓”，不断提升消费者满意度

1、销售及网络分布

广日电梯执行深化“两网一战略”方针,由局部向全面发展;加快直销渠道的建设,发展核心经销商。在全国设立分公司 22 家,服务中心 7 家,二级服务中心 20 家,二级办事处 90 家。

渠道	分公司/服务中心	二级服务中心	二级办	
分公司	广州分公司		增城	
	深圳分公司			
	珠海分公司		中山、江门	
	佛山分公司		肇庆、南海	
	惠州分公司	东莞服务中心	河源	
	汕头分公司		潮州、梅州、揭阳	
	湖南分公司	株洲服务中心	衡阳、岳阳	
		常德服务中心		
		邵阳服务中心		
		吉首服务中心		
河南分公司	漯河服务中心		信阳、驻马店、新乡、巩义、安阳、洛	

			阳
辽宁分公司	吉林服务中心	黑龙江服务中心	哈尔滨、牡丹江、大连、锦州
	河北服务中心		
北京分公司	河北服务中心		唐山、保定、沧州、张家口、天津、通州
湖北分公司			襄阳、宜昌、黄石、荆门
江苏分公司	南通服务中心		泰州、盐城、徐州、无锡
江西分公司			赣州、宜春、九江、抚州、上饶
江西莱菱			
上海分公司	杭州服务中心		奉贤、温州、衢州、宁波
安徽分公司	蚌埠服务中心		安庆、芜湖
山东分公司	青岛服务中心		滨州、济宁、济南、烟台、潍坊
福建分公司	泉州服务中心		厦门、南平
重庆分公司			万州、永川、南川
四川分公司	南充服务中心	内江服务中心	达州、绵阳、西昌
	乐山服务中心		
海南分公司	三亚级服务中心		儋州
陕西分公司	甘肃服务中心	青海服务中心	河西、新疆、宁夏、渭南、宝鸡、陕南、陕北
合计	22 家	20 家	73 家
服务中心	湛江服务中心		茂名、阳江
	清远服务中心		韶关
	内蒙服务中心		呼和浩特、乌海、赤峰
	山西服务中心		运城、大同
	云南服务中心		曲靖、玉溪、大理
	贵州服务中心		遵义、凯里、安顺
	广西服务中心		北海、柳州、玉林
合计	7 家		17 家

图表 16 全国营销服务网点

广日电气公司重点打造“电梯零部件、LED 照明设备和新能源”三大产品销售平台，布局国内、国外两个销售市场，并根据市场定位和销售策划确定了目标顾客群。在营销活动中，公司以营销服务网络为依托，通过实施营销策划和技术支持为最终顾客提供整体解决方案，形成以“市场导向”为特色的市场营销活动，逐渐形成以广州番禺、从化、澳门、天津、昆山、成都为生产基地，完善制造网络和销售网络，覆盖全国，成功开发一批国内外经销商、代理商资源：扬州本云、广东精讯、佛山鑫义、余姚市金叶、重庆丰琦、大泰光电、德国 Ropag、美国 ECO、泰国 TP Halo 等，推动公司业务高速增长。

广日物流目前拥有广州、上海、天津和成都四大物流基地，并于武汉建立配

送中心，基地占地总面积接近 26 万平方米。物流业务辐射全国，在北京、沈阳、天津、长春、西安、济南、太原、重庆、成都等超过 23 个大、中型城市均设立办事处及服务网点，形成了以四大物流基地为依托，多条干线运输网络无缝对接的整体物流服务平台。同时，公司加大技术方面的投入，在强化电梯安装施工平台生产线的基础上，不断创新及优化产品，强化售后跟踪服务。

3、市场服务保障体系

广日电梯始终坚持“服务创造价值”的理念，在全球范围建立了完善的工程服务网络和工作管理体系，为客户提供安装、维修、保养、工程改造、咨询、培训；建立了集热线中心、技术支持中心、遥监中心为一体的客户服务中心，并以“电梯工程服务专家”理念，以用户满意为核心目标，打造全新的服务体系和网络，涵盖厂内售前到售后的所有环节，客户服务中心为顾客提供 7×24 全天候服务。在远程监控过程中，与物业联网遥监，自动监控分析电梯的运行状况，时刻为电梯的安全保驾护航，同时实现电梯的远程维护和技术支持。

为实现广日原厂服务快速响应的要求，截止到 2015 年底，广日电梯全国工程服务网络已有 22 个分公司、67 个维保站点、7 个区域服务中心，除了西藏、新疆、台湾等省份，广日工程服务网络已覆盖了全国的 22 个省 4 个直辖市及 3 个自治区；未来广日电梯将持续开设分公司等工程服务网络，增加全国服务网络的覆盖面，辐射广日原厂服务体系的力量，为更多的用户服务。

广日电气通过建立长期优秀的售后服务团队，以“诚信企业、服务百年”的服务理念，以提高客户满意度为指导方向，建设具有完善的售后服务管理体系，建立经过严格培训，专业的、有经验的服务团队，为客户提供专业保障和技术支持。公司总部和各分公司、代理商、经销商分别负责在当地的售后服务，为用户提供快捷、高质量的产品和服务。

广日物流加强信息化管理，公司成功开发客户管理系统，利用先进的信息技术建立多元化的客户管理模块，全面并清晰地反映客户最新生产、客服与应收状况。

4、战略合作伙伴

近年广日电梯通过实施“两网一战略”的营销方针，在战略合作上进一步深化建设服务网络，战略合作客户个数从 2012 年的 12 家发展到 2015 年的 24 家，

其中建业、朗诗、奥园、金大地、当代、大汉等众多知名企业已成为广日电梯长期的战略合作伙伴，彰显了广日电梯品牌在消费群体中的地位。



图表 17 战略客户交流

广日电气公司以“顾客至上，精益求精；诚信企业，服务百年”作为质量方针，一直保持着良好的市场信誉和行业领先地位，并连续数年被选为日立电梯、奥的斯电梯、广日电梯及约克空调等知名企业的主要供应商和长期合作伙伴。绿色环保节能的 LED 产品已入选政府节能采购清单目录，成为路政及市政部门优先选用的产品。

广日物流公司目前拥有了相当的长期客户群，日立电梯、广日电梯、日立电机、日滨科技、日立扶梯等众多国内电梯行业知名企业成为我司长期的战略合作伙伴。2015 年，新增了 7 家长期合作的市场客户，进一步提升了公司的市场知名度。

广州塞维拉和客户建立了长期稳定的合作关系。目前是日立电梯和广日电梯最大的电梯导轨供应商，建立了长期战略合作关系。此外，公司还与许多国内外优秀电梯整机厂商建立了密切的合作，如蒂森电梯、广州永日电梯、广东富士电梯、广船国际电梯以及泰国、新加坡的电梯制造企业。

5、客户服务满意率及产品满意度

广日电梯一直以“服务快速响应”为基本宗旨，按照《顾客满意评价控制程序》、《顾客满意方案管理规定》等文件进行满意度测量，并专人专岗跟进顾客满意度调查结果，实施闭环管理，使成果得到落实与改进。2015 年邀请第三方单位对我司产品和服务满意度进行测评，测评结果为满意。

广日电气统计数据显示，2015 年“客户服务满意率”及“产品满意度”调查显示，年度平均在 90 分以上（满分 100 分）。

广日物流本着“以客户为中心”的理念，持续改进，提升客户对我司的满意度，不断提升公司的整体形象。2015年综合数据统计显示，处理客户反馈率达到100%，客户对我司总体服务评价达满意程度。

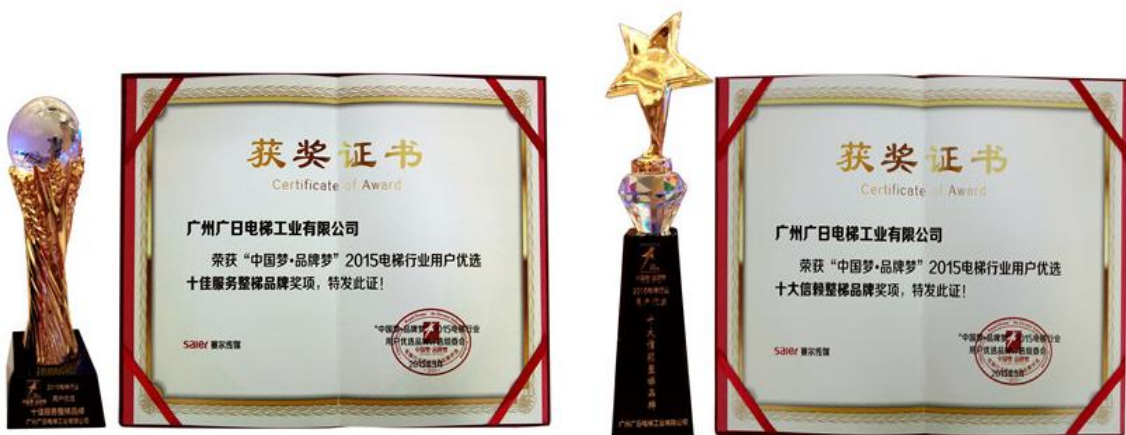


图表 18 广东省用户满意服务奖项

广州塞维拉秉着持续改进的精神，2015 年客户满意度调查数据表明，总评分较 2014 年提高 10%。

6、质量控制

广日电梯秉承“产品质量零缺陷、服务质量零投诉”的质量管理理念，全面整合 ISO90001、ISO14001、OHSAS18001、ISO10012、TSG Z0004-2007 等标准，导入卓越绩效管理模式，实现对产品质量和服务质量的“两手抓”，将质量管理延伸到公司各部门，并形成闭环控制。通过四级质量管理文件，设定关键质控点及利用多种控制手段，形成了完善的质量控制流程。



图表 19 行业用户优选十佳服务及十大信赖电梯品牌奖项

广日电气整合实施了 11 大管理体系(包括 ISO9001、ISO/TS16949、ISO14001、OHSAS18001、ISO10012(测量管理体系)、ISO17025(CNAS 实验室)、标准化管理体系、安全质量评价体系、清洁生产评价体系、中国强制性产品认证系统、欧美

安规认证系统(CE、UL 等)),使公司在产品质量、技术、环保、安全、管理等方面都具备了完备的保证能力;在2015年,LED汽车灯产品首次通过ISO/TS 16949汽车行业质量管理体系认证,获得由德国莱茵TUV颁发的TS认证证书。同时,引入APQP&CP(即“先期产品质量管理和控制计划”)概念从产品设计之初就开始有计划的实施质量控制,践行“质量是设计出来”的观点,在产品设计、制造工艺设计之时,采取先期预防措施,杜绝不符合的发生。建立和维持ISO/TS 16949汽车行业质量管理体系,运行“五大质量工具”(即APQP、PPAP、SPC、MSA、FMEA),以及质量成本管理的思想,在原有的质量管理基础上采用质量管理技术和质量管理工具,来提高质量管理水平。

广日物流在牢固树立精益求精观念的基础上,精心组织、周密安排,努力提高工作质量和效率。2015年度客户质量不良投诉及时处理完成率达到100%,公司严格把控质量问题,将不良隐患和风险控制到最低。

塞维拉坚持实行“顾客至上、质量第一、诚信服务、产品专精”的质量方针。公司从供应商挑选和评审、进货检验、工艺设备、产品制作、库存管理、售后等所有环节严格按照质量第一落实。

(五) 落实安全生产责任制, 全面建设安全文化企业

2015年,广日股份安全工作的总体要求是坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针,牢固树立法治意识和法治思维以及以人为本、科学发展、安全发展的理念,强化“红线意识”、底线思维和“首位”要求,坚持以铁的手腕抓好企业安全生产工作,实现企业本质安全。

1、落实安全生产责任制

年初广日股份与下属9家企业主要负责人签订了包含安全生产在内的《二〇一五年度“五项工作”责任书》,发布《广州广日股份有限公司2015年安全生产工作要点》,进一步明确安全生产工作的任务和要求。广日股份安委会定期召开安全生产工作视频会议,根据每个季度安全生产工作特点和实际情况,讨论存在的问题,部署下一阶段的工作。

2、在推进安全生产标准化基础上,积极创建示范和评选先进单位

在下属企业均通过安全生产标准化评审或复审的基础上,广日股份积极组织

各企业创建各项示范单位和评选先进单位。其中广日电梯积极开展“平安企业”创建工作，成为“广州市创建平安企业活动达标单位”，被广州市特种设备行业协会创建领导小组授予“平安企业”荣誉称号。广日电梯经广州市安全生产监督管理局审核通过，被评为“广州市企业安全生产先进集体”。广日股份及广日电梯分别获得由中共委员会及石楼镇人民政府颁发的“番禺区石楼镇二〇一五年度安全生产先进单位”称号。



图表 20 消防应急综合演练活动

3、积极开展安全文化交流活动，全面建设安全文化企业

在 2015 年，广日股份较往年更积极开展各项安全文化交流活动。6 月 9 日组织安全管理人员至广州发电厂和日立电梯开展企业安全生产管理工作经验交流。6 月“安全生产月”组织各企业参加 16 日广州市安全生产宣传服务咨询日和 11 日石楼镇安全生产宣传服务咨询日，另安全管理人员撰写论文在 6 月 30 日参加广州市安全生产协会研讨会获二等奖。9 月 17 日 3 人参加石楼镇安全主任协会安全生产管理优秀人才库成员交流活动，指导石楼镇企业开展安全生产工作。9 月 18 日组织各企业至职业卫生管理示范单位——广日电梯开展职业卫生管理经验交流。11 月 19 日组织广日电梯至日立电梯广州东塔项目开展电梯安装项目安全交流学习。

下属各企业同样也开展了丰富的安全文化交流活动，其中广日电气 7 月 24 日参加石楼镇 2015 年“安全生产月”系列活动之新《安全生产法》知识问答竞

赛获优秀奖；广日电梯 9 月 22 日协助 CCTV10 完成《原来如此》电梯维保及安全使用节目拍摄并于 11 月播出，9 月 23 日协助《广东安全生产》杂志社完成《广用安全 日就月将》班组安全生产摄影并于 10 月号上半月刊登；日立电梯 12 月 7 日邀请广州市安全生产协会俞述西会长对网络工厂安全生产责任人进行新《安全生产法》教育。其他企业也在“安全生产月”举办不同题材的安全生产知识竞赛或劳动技能竞赛，全面体现了安全文化企业建设的景象。



图表 21 “安康杯”职业安全健康竞赛

二、环境责任

公司一直以来关注生态环境的维护与治理，努力将先进、节能、环保的技术应用于公司产品研发、制造、服务等各个环节，为保护环境，缓解能源危机做出我们的努力和实践。

（一）积极开展清洁生产研发，加大清洁生产技术转化推广应用

公司位于广州番禺的生产基地广日工业园内所有六家下属公司都已经通过清洁生产二次审核，政府部门颁发了清洁生产证书。除此以外，通过两次清洁生产审核，企业员工的素质也有较大的提升，员工的工作操作环境也有较大的改善。通过方案的实施，很大程度上减少了资源的消耗，使公司管理层发现了生产过程、工艺设施、设备、管理等方面仍存在着许多节约资源、能源、生产成本，提高经

济效益的机会，加强了公司继续开展清洁生产的信心。同时，公司内培养了一批清洁生产的骨干力量，积累了清洁生产经验，为公司继续开展清洁生产打了坚实的基础。

（二）减少能耗及污染物排放，提高资源综合利用水平

1、采用智能环保产品，有效降低能耗

广日电梯的产品研发一直秉承绿色环保的理念，在所生产的 MAX、ESW、GVH 各系列电梯和 GreenMin 系列扶梯产品中广泛应用了多项环保技术和产品。包括 32 位高速微机一体化控制技术、永磁同步技术、小机房设计技术、永磁同步门机伺服控制技术、能量回馈技术、太阳能技术应用、负荷追踪技术应用、旁路变频扶梯控制系统等技术。

广日电气所生产 LED 照明系列属于高效节能产品，公司不但注重技术的创新，而且提倡使用“清洁的生产方式生产出绿色节能产品”，公司内部改造使用自行生产的 LED 产品，实行“低碳我先行”的理念。积极推动 LED 照明产品的市场推广应用，参与了一批照明节能改造重大示范性项目。

广日物流公司通过信息技术建设，开发和搭建 LES 协同作业平台框架，开发“用车协同作业平台”功能，建立 GPS 智能中心平台，对运输各环节进行实时跟踪、有效控制与全程管理，实现最有效的配置，减少空驶率和无谓的能源消耗，进而降低物流运作成本，提高企业效益。

2、改进生产工艺，减少原材料损耗，减少污染物排放

广日电梯在钣金加工、焊接和布线方面都进行了工艺改进。在布线方面，公司采购了世界先进的柔性生产线，大幅度提高了生产效率，减少边角料产生。在焊接方面，公司通过采用中频逆变直流电阻焊工艺。中频逆变直流电阻焊对电网冲击小，焊接功率较低，节约用电成本，并引进日本全自动线束生产线，利用自动检测仪对控制柜线束进行自动检测，取代传统的人工用万用表检测的方式。另外，采用点对点的配线方式，预制好准确的线束长度，将线束的利用率由原先的 80% 提高到 99% 以上，减少线材的浪费。

广日电气在 2015 年积极开展生产改造，采用数控转塔冲床和激光切割机，有效地减少了电能消耗，在不增加废弃物排放量的情况下，新设备运行更稳定，

噪音小，有利于员工的健康。公司还一直秉承节能环保的理念，广泛应用了多项节能技术，开发和生产绿色节能产品。

广日物流生产设备逐步实现自动化，减少了主要产品能耗，减少工业废弃物的排放，资源综合利用水平进一步提高。而且在生产技术上，推广应用环保新型材料，不断提高资源、能源有效利用率，减少材料损耗，提高生产效率。

广州塞维拉秉承绿色生产理念，从原材料采购、设计、生产过程全部符合国家环保要求。部分喷涂板件上，公司采用环保水性漆，含 VOC 量极低，减少对环境的污染。



图表 22 广州市 2015 年度清洁生产优秀企业



图表 23 广东省清洁生产企业

三、社会责任

广日股份积极推进各类社会公益活动，回馈社会，普及电梯安全知识，帮扶贫困地区，积极开展职工志愿者活动，支持体育和环保事业。2015 年在履行社会责任上总投入资金为 909,050.52 元。

(一) 普及电梯知识进社区校园，提升市民安全乘梯意识

广日电梯组织 10 多名志愿者，分别于 6 月 26 日在中山大学北校区和 12 月 17 日在石楼镇岳溪小学内举行电梯安全知识进校园活动，以丰富多样的活动形式宣传电梯安全知识，让在校学生接受一次电梯安全知识科普教育。

2015 年广日电梯以践行企业社会责任，为大众创造安全优质生活为梦想起航点，分别于 4 月 18 日在湖南、7 月 4 日在河南、9 月 17 日在广州市荔湾区上下九广场以及广州市萝岗区天鹿小区通过组织社区电梯安全公益活动，以丰富多样的活动形式宣传电梯安全知识，提升小区居民安全乘梯意识，增进大众对广

日电梯品牌文化的认识，积极打造社会大众心目中“最值得信赖的中国电梯品牌”。

9月11日，广日电梯在其广州质量教育社会实践基地接待了50多人市民参观团，向市民展示了电梯文化，传播了电梯相关知识。



图表 23 电梯安全知识进校园

图表 24 市民现场参观学习电梯生产



图表 25 电梯安全知识宣传进小区（一）

图表 26 电梯安全知识宣传进小区（二）

（二）热心公益回报社会，支持慈善、教育、环保、体育事业

在慈善基金捐赠中，广日股份、日立电梯、广日电梯、广日电气、广日物流及塞维拉公司共向广东省扶贫基金会毛坡村扶贫基金捐款 600,000 元；广日电梯、广日电气、广日物流、西屋屏蔽门、广州塞维拉及广日物业组织员工向毛坡村教育基金、广东省教育基金会、广州市慈善项目推介会捐款 56839.34 元，实施教育帮扶。

在关注弱势群体方面，广日电梯在 11 月 22 日组织 100 多名志愿者协办广州市第十一届特殊儿童运动会，并捐赠 30,000 元善款，帮助 300 多名地中海贫血症、旁氏综合症、自闭症、听力障碍等特殊儿童完成了立定跳远、掷沙包、接力赛、互动游戏等多种活动，并获得多个奖项，为特殊儿童成长奉献了极大爱心；广日物业在 5 月分别赞助石楼镇大岭村、岳溪村幼儿园“六一”儿童节活动，

及大岭村敬老活动。



图表 27 协办广州市第十一届特殊儿童运动会



图表 28 与特殊儿童交流

在支持体育事业上，广日股份 11 月 27 日组织本部及下属各企业共 197 人参加由万科主办，联合城市有影响力的企事业单位参与的广州城市乐跑赛，含捐款在内合共投入 27,935.6 元；广日电气 11 月 30 日组织公司志愿者参加“益动广东公益活动”筹划捐款 10,800 元。



图表 29 参加城市乐跑活动

在支持环保事业上，广日电梯在 3 月 12 日全国第 37 个植树节来临之际，组织近 20 名志愿者参加由石楼镇团委组织的“保护母亲河·美丽中国梦”的植树护绿活动，以实际行动为大岭村再添新绿，为保护生态环境作出贡献；4 月 18 日组织共青团员和志愿者

共 140 多人参加以“青春阳光广日人，绿色环保中国梦”为主题的团员、志愿者活动，植树近百棵。遵循公司的可持续发展理念，积极履行了社会责任，扎实开展公益环保活动，促进了经济、社会和环境的协调发展。



图表 30 举办志愿者义务植树活动

其他公益活动还有广日股份、广日电梯、广日电气、广日物流、塞维拉、广日物业 2015 年合共 223 人次参加了番禺区大石镇、石楼镇的无偿献血活动，广日电气志愿者 8 月 15 日协助组织“公益·家—社区公益市集”活动以及广日物业 8 月协助石楼镇食安办组织“食品安全进厂区”的宣传



图表 31 参加义务献血活动

四、总结和愿景

过去的一年里，“真诚、进取、公平、尊重、和谐”的企业氛围鼓励着每个员工兢兢业业，踏实奋斗，“务实创新，追求卓越”的核心价值激励着每个员工在快速发展的征途中在奉献社会的过程中实现自身价值。

我们深感肩上责任重大，“城市优质生活方式的维护者”、“城市现代生活与管理模式的引领者”、“城市建设与管理设备的提供者”的宏伟蓝图已经绘就，“智能城市装备解决方案的提供者”的集结号已经吹响。

我们也在聆听社会的声音，关注员工的发展、供应商的管理、消费者的需要。在全球生态环境恶化的今天，我们同样重视环境保护、节能减排、循环经济。

我们相信“社会责任感”是企业砥砺前行的精神和力量。我们将不断开拓进取，锐意创新，借助资本平台实现跨越式发展，续写四十年的辉煌篇章！

广州广日股份有限公司董事会

二〇一六年四月六日