有担当才能不辱使命

——广东省交通集团履行社会责任的实践与启示

近年来，我国经济社会快速发展的同时，也出现了诸如食品安全、环境污染、劳资纠纷等社会问题，使得企业的社会责任逐渐成为全社会共同关注的焦点和热点。尤其是作为我国公有经济主体的国有企业，更是被社会各界给予了厚望。国内不少学者认为，国企在肩负国家改革发展重任的同时，应努力将社会责任理念与企业的战略和日常经营相结合，为国计民生作出应有贡献。党中央、国务院也高度重视国企社会责任问题。2008年，国资委就发布了《关于中央企业履行社会责任的指导意见》，明确指出企业履行社会责任的八个方面，扩充了企业对社会责任内涵的认识。2011年，国资委再次发布《中央企业“十二五”和谐发展战略实施纲要》，提出要以可持续发展为核心，以推动企业履行社会责任为载体，为实现“做强做优、世界一流”提供支撑。2013年，党的十八届三中全会更是明确将承担社会责任作为进一步深化国有企业改革的六大重点之一，这是党的文件中第一次正式提及社会责任。因此，履行更多的社会责任，不仅是国企发展的必然选择，也是我国经济社会发展的必然趋势。

广东省交通集团有限公司（以下简称“广东交通集团”）是经广东省委、省政府批准组建的大型国有企业，主营高速公路投资建设与经营、汽车运输和现代物流业，于2000年6月挂牌成立，现有直属二级企业15家，企业总数170家，员工5万余人，资产规模居广东省属国有企业首位，连年稳居中国企业500强和广东企业50强。自成立来，广东交通集团始终坚持企业利益服从国家和社会利益，充分发挥其在广东交通基础设施建设的主力军作用，服务广东经济社会发展大局，为广东实施“双转移”战略、推动区域经济协调发展做出了重要贡献。在调研中我们发现，广东交通集团一直秉承“抓文化就是抓发展”的理念，形成了独具特色的以“担当社会责任、共享发展成果”为核心价值观的“大责任”文化，建立并不断完善社会责任管理体系，将社会责任理念真正融入到企业发展战略和生产经营的各个方面，使其成为一种基本的使命和灵魂，推动社会责任管理水平不断提升，引领经济社会发展的能力不断增强。

争先锋　重服务　倡环保
推动区域经济协调发展

我国特殊的国情和制度环境决定了国有企业在履行社会责任时不能照搬西方的社会责任理论，而必须探索中国特色的社会责任体系。从宏观上看，国有企业作为国有经济的重要组成部分，具有政治性和全局性的特点，首先应立足于本职工作和主营业务领域，发挥服务国家和区域发展战略、保障国计民生的重要作用。自组建以来，广东交通集团始终将全局利益放在首位，积极扮演高速公路建设的先锋官、优质服务的提供者和绿色环保的倡导者等角色，不断推动广东省经济社会协调发展。

争当开路先锋　挺起交通大梁

交通运输行业是国民经济的基础性和先导性产业，从某种意义上讲决定着区域经济的发达程度。近年来，广东省经济飞速发展的背后，除了其得天独厚的地理优势与改革开放的先行优势外，其迅速发展的交通运输也功不可没。

广东交通集团从2000年6月挂牌成立开始，就挑起了南粤高速路建设的大梁：2003—2005年，完成广东省通山区、通地级市和打通陆路出省高速公路建设任务，促进粤东西北山区经济社会发展；2008—2011年，在应对国际金融危机、实施“扩内需、保增长、保稳定”战略中，充分发挥交通基础设施建设的带动作用，高速公路建设共投资780亿元，在较短时间内完成了大批艰巨任务，直接拉动GDP增长达2233亿元，为广东省实现“十一五”高速公路建设通车总里程达到5000公里左右战略目标做出突出贡献；2011年以来，全力推进总投资约1611亿元，合计建设里程1554公里的11个“县县通高速公路”项目，为广东区域发展再立新功。

除了出色完成广东省委、省政府交办的任务外，广东交通集团还勇于承担其他企业所不能办和不敢办的粤东、西、北等欠发达地区和出省高速路建设。截至2013年1月，广东交通集团承担兜底建设的高速公路项目达16个，总里程约1703公里，总投资约1932亿元，彰显出敢打敢拼的本色。

提升管理水平　服务群众出行

广东交通集团始终坚持将企业利益与国家和社会利益相统一，强调社会责任与社会意识，通过高速公路的建设和运营，服务和推动了广东经济社会发展，改善了人民群众安全便捷出行条件，使发展成果惠及了更多人民群众。

抗击特大冰灾。2008年中国的春运热潮，却意外遭遇50年一遇的暴风雪寒流无情袭击。当连通南北的京珠大动脉中断，5000多辆车滞留在京珠北这条狭窄而冰冷的路上，数十万旅客回家团聚的路受阻的时候，冰雪无情人有情，这场团圆的大迁徙，顷刻之间就变成了一场抗击风雪、关爱生命的战斗。

危难时候，广东交通集团全体员工伸出了援手。或许很难记录那些冒着极大的风险、挺身为旅客平安“铺路”的平凡英雄，但是2008年每个从广州平安归家的旅客心里都清楚，他们就是这场雨雪冰冻春运的脊梁，是旅客生命安全、家庭幸福的保护神。2008年，在这场天灾肆虐的历史性人类大迁徙中，吹打在中国南方大地上的是暴风雪刺骨的冷，流淌在人们心中的却是人间最伟大的暖流。

开辟“绿色通道”免费惠民。从2008年1月起，广东省与“五纵二横”平行的高速公路实行“绿色通道”免费政策；从2010年12月起，“绿色通道”免费政策在全省所有收费公路开始全面实施，广东省交通集团共计减免路费65.27亿元。

建立路警联动机制。广东交通集团各路段管理公司通过加强与辖区交警的沟通与协调，建立路警联动机制，完善事故快速处理机制，避免出现路面交通长时间中断导致的交通严重堵塞。

加强服务区管理。一是通过督促服务区管理单位加强与沿线的公安部门沟通，做好节日期间治安管理工作；二是加强节日期间广场车辆停放指挥，维护广场车辆秩序；三是做好食品安全检查，杜绝食品安全事故；四是加强卫生管理，创造良好环境。

提供咨询互动服务。广东交通集团着力打造包括客户服务热线、客服网站、“广东高速通”手机APP于一体的咨询与服务平台并对外公布，每逢节假日开通客服热线进行宣传，社会公众和道路使用者可随时通过语音、网站留言、手机移动应用等方式与集团无缝交流。

高速公路收费不提价。在原材料、征地拆迁、劳动力等建设造价和经营成本不断提高的情况下，广东交通集团经营的高速公路收费不仅长期不提价，收费价格整体稳中有降，而且还积极响应国家号召，在重大节假日实施7座（含7座）载客车辆免费放行，仅2013年免费惠民达11.39亿元。

注重环保节能　打造绿色生态

节约资源、保护环境是企业社会责任的重要组成部分。长期以来，广东交通集团以科技创新手段为依托，以调整优化产业结构、保护生态环境、节约能源和材料、实现资源综合利用为重点，大力推进低碳经济，探索低能耗、低污染、低排放的绿色交通发展模式，努力降低生产经营对环境的影响，积极建设环境友好型和资源节约型企业，仅2012年，环保投资支出就达13.88亿元。

利用清洁能源，提倡绿色出行。广东交通集团淘汰落后运输工具，积极推广液化天然气（LNG）车辆，截至2012年年底，共引进524辆LNG车辆投入运营，每年每车可节省30%的燃料成本，有害氮化物排放量远低于汽柴油，实现PM2.5零排放；推行办公自动化系统、综合信息网、会议系统，减少实体办公资源的消耗；大力推广循环经济，开展节能环保培训，利用办公走廊滚动屏幕、高速公路广告栏和电子情报板等渠道宣传环保理念。

坚持节能运营，促进清洁低碳。发展甩挂运输，有利于优化运输结构、提高运输效率、降低运输成本、促进节能减排，具有显著的经济效益和社会效益。2012年下半年，广东交通集团所属香港威盛公司成为广东省集装箱甩挂运输项目试点企业。

弘扬环保理念，践行绿色行动。一是针对高速公路建设和服务区运营均需大量用水的情况，广东交通集团制定了节约用水和废水排放措施，严格控制用水，杜绝水资源浪费和污染，仅2012年，所属服务区即节约用水近万吨。二是按照省委、省政府部署安排，广东交通集团于2011年启动了高速公路生态景观带的建设，目前已完成和在实施的生态景观林带达2000公里。三是开展“京珠线”“广湛线”“广梅线”文明样板路活动，以及“南方最美、最新高速公路”评选活动，高速公路服务水平得到明显提升。

塑文化　铸品牌　勇担当
责任驱动集团做大做强

从微观上看，作为市场竞争的主体，国有企业归根结底也是企业，不仅应履行微观意义上的社会责任，更应该成为一般企业的榜样。而企业文化不但是企业核心竞争力的内在表现，也是企业核心价值观的重要体现。承担社会责任，要求企业将社会责任理念与企业战略和日常经营相融合，形成具有驱动力的企业文化。近年来，广东交通集团秉承“抓文化就是抓发展”的理念，在提升核心技术“硬实力”的同时，高度重视企业文化软实力建设，形成了“大责任”文化，并以此为引领，全力打造品牌，发展企业、服务人民、奉献社会，驱动集团不断做大做强。

构筑责任文化　融入企业血脉

近年来，广东交通集团将社会责任理念纳入公司发展战略，在推动区域经济社会协调发展的过程中，奠定了集团改革发展的文化基因，形成了独具特色的“大责任”文化理念体系。其“大责任”文化具有鲜明的时代特征、行业特点和企业特色，注重对国家、社会、合作伙伴、客户、员工担当责任。

先进的企业文化只有被广大员工理解认同、身体力行，才能发挥推进企业发展、实现基业长青的驱动力作用。广东交通集团高度重视企业文化的宣贯深植工作，将“大责任”文化融入制度、融入发展、融入管理、融入员工的思想和行为，融入企业的血脉之中，使之成为广大干部员工自觉自发的思维和行为习惯，实现内化于心、外化于行、渗透于制、固化于物的目的，为集团科学发展注入强大动力和文化支撑。

融入制度体系。建立了完善的企业信息识别系统，包括价值理念体系、行为规范体系和企业形象体系，发布《集团企业文化手册》《集团员工道德修养和行为规范手册》《集团视觉识别（VIS）手册》等文本，让“大责任”文化逐步成为广大员工内心所信奉的准则和信念，在全集团范围实现理念、语言、行为、习惯的统一，以及对外宣传形象的统一。

融入发展大局。将“大责任”文化融入企业发展大局，把制定企业战略同践行企业使命和愿景紧密结合起来，把文化作为战略落实的重要抓手，增强文化引领力，通过战略与文化的融合，坚定落实和实现企业发展战略的信心和决心。

融入经营管理。将“大责任”文化与经营管理工作紧密结合，将文化理念融入经营管理和工作流程，激发管理活力、提升管理水平，增强企业发展软实力。在“大责任”文化的推进下，十余年来，集团圆满完成省委、省政府确定的各项战略部署，为广东省区域经济社会协调发展作出重大贡献。

融入员工思想和行为。坚持“大责任”文化和员工队伍建设紧密结合，创新文化建设的形式和载体，结合集团高速公路以及运输物流等业务实际，积极开展“文明服务月”活动、技能竞赛岗位练兵、“省十项劳动竞赛”等广大员工喜闻乐见的精神文明创建工作，引导员工自愿投入企业文化建设活动中，不断推动一流团队建设，增强员工队伍的向心力和战斗力。

铸造惠民品牌　提升企业形象

大责任蕴含着大使命。

广东交通集团牢记“构建和谐交通、延伸美好生活”的使命以及“客户至上、品质优先”的服务宗旨，多次出色完成交通建设任务，在开展“阳光之路、阳光服务”等高速公路文明服务活动的同时，也不断实施品牌发展战略，为社会提供优质服务的同时，也提升了集团的形象。

施工品牌：“英雄团队”挺脊梁。广东交通集团的公路和桥梁施工业务具有强大的实力，在广东省路桥施工行业处于领先地位，多次出色完成路桥建设项目并获奖。例如，其所属广东省长大公路工程有限公司具有50多年的历史，是广东省创建最早的公路施工专业队伍，具有国家级的公路工程施工总承包特级资质，是中国交通建设“十大桥梁英雄团队”、全国综合实力最强的省级公路桥梁工程施工企业。

服务品牌：“阳光交通”遍南粤。自2005年6月以来，广东交通集团于每年的6月15至7月15日，在全系统围绕“阳光之路，阳光服务——践行‘大责任’文化，打造为民服务品牌”的主题，广泛开展“文明服务月”活动，涵盖高速公路营运项目、建设项目、服务区以及汽车运输等所有业务板块，以为社会各界顾客提供真心真情真诚服务，接受考评组的明察暗访和社会“义务监督员”的监督检查，让阳光服务、文明服务遍洒南粤大地。

运输品牌：“粤运快车”惠人民。广东交通集团控股的肇庆粤运公司以“真情粤运，舒适之旅”为服务宗旨，以高度的社会责任感，致力抓好安全管理和服务质量工作，坚持“旅客的安全是我们的责任，旅客的需求是我们的要求”的质量方针，为旅客提供“安全、快捷、舒适、优质”的运输服务；同时，公司不断丰富服务内涵，充分利用运输资源和技术优势，整合发展了站场业务、维修业务、快件业务，树立了“粤运快车”“粤运车站”“粤运维修”和“粤运快件”等品牌。前不久，该公司更是积极应用网络信息技术，在粤运快车上安装车载Wi-Fi，供乘客免费试用，大大提升了乘客的舒适度和满意度。

勇于担当责任　真情回报社会

穷则独善其身，达则兼济天下。中华民族自古就有乐善好施、扶危济困的优良传统。企业虽然是经济组织，但它首先是社会组织，在创造经济效益的同时，也应参与慈善公益事业从而维护社会公平，促进社会和谐。在这方面，广东交通集团为广大企业树立了榜样。

参与抢险救灾。广东交通集团以社会稳定、群众安全为己任，利用业务优势，组织了常备的抢险救灾队伍和物资，是广东公路交通抢险救灾的先锋队、应急保障的主力军，在困难和关键时刻，总能挺身而出，出色完成各种急、难、险、重的任务。例如，2006年粤北抗洪救灾，2007年建成乐昌“爱民桥”，2008年打通冰封京珠北、抢通汶川“生命线”、抢险阳江海陵岛，2010年抢通阳春救援通道等事迹，都无不彰显出其敢打硬仗的“铁军”本色。

开展扶贫支援。广东交通集团对口帮扶广东省贫困村3个，在实施“规划到户、责任到人”的工作中，建立长效帮扶机制，增强扶贫能力，投入资金，派驻人员，努力创新扶贫方式，采取“授人以渔”“输血”和“造血”相结合等方式，极大改善了帮扶对象的经济状况；先后派出多名扶贫干部援藏、援疆，对口帮扶林芝地区，为其援建、捐款。

热心慈善公益。广东交通集团致力于回报社会，积极参与社会慈善公益事业。据不完全统计，该集团慈善捐赠已累计超过1亿元，投入捐建、援建大型工程机械设备100多台（套），扶持乡村小学10多所；同时，积极参与社区建设，促进当地居民就业，优先雇佣本地员工；大力引导员工投身志愿服务，2012年，共组织开展志愿服务活动200余次，近3万人次参加。

重人本　保权益　强培训
固本强基夯实发展之路

求木之长，必固其根；欲流之远，必浚其源。

企业对员工的责任，不仅仅是工资、保障方面一系列的物质责任，还应包括技能和思想上的培养责任。

对于企业内部组织而言，员工是企业最大的财富，他们不但属于企业社会责任的范畴，也是企业履行社会责任过程中的决定力量和坚实保障。企业履行好对员工的责任，也是其增强内生动力、保障可持续发展的重要途径。多年来，广东交通集团坚持以人为本的理念，积极维护员工权益，构建和谐劳动关系，为员工提供良好的职业发展空间和工作环境，着力提高员工的能力素质，实现员工与企业的共同成长。

坚持以人为本　维护员工合法权益

以人为本是企业社会责任范畴的核心。而坚持以人为本，最根本的就是要维护好员工的合法权益。

多年来，广东交通集团全心全意依靠职工办企业，全面实行现代劳动用工制度，严格按照《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，依法保障员工合法权益，禁止雇佣童工和强迫劳动，保证员工平等体面就业；坚决落实《职工带薪休假条例》，不断完善劳动保障机制；重视员工身心健康，组织开展职业安全和心理健康辅导培训，员工体检及健康档案覆盖率达100%；建立员工薪酬增长机制，让员工共享企业发展的成果。员工的劳动合同签订率、社会保险覆盖率、参加工会的比例均达到100%。此外，广东交通集团每年定期开展夏天送清凉和困难职工帮扶活动，积极开展业务技能竞赛和各类体育比赛，丰富员工业余生活。

广东交通集团在高速路建设和运营、汽车运输和物流产业中吸纳了大量劳务工就业，为维护他们的合法权益，采取多项措施保证劳务工工资按时足额发放，并开展各项技能培训和鉴定，加强劳动保护，定期体检，改善劳务工的工作环境和生活环境。其中，高速公路一线员工有近2万人，80%以上来自省外，是一支年轻而富有活力的异地务工人员群体。针对他们的物质与精神需求，近年来，该集团广泛开展了“温馨家园”“成长校园”和“工作乐园”三项工程，加强人文关怀，注重凝心聚力，有效增强了他们对企业的归属感、认同感和荣誉感，确保了队伍的和谐与稳定。

强化员工培训　增强企业内生动力

人力资源是企业的第一资源。企业要实现可持续发展，就必须深入挖掘人才潜力，最大限度地把人才潜力转化为人才红利。

广东交通集团历来高度重视对员工的培训工作，自成立以来累计安排了40多万人次培训，建成企业培训机构2个、培训基地20余个；积极与社会培训机构合作，选派员工参加各类专业技术、技能培训及学历学位在职教育；积极组织生产一线员工开展技能鉴定、劳动竞赛、岗位练兵等活动，不断提升生产一线员工岗位技能。2011年，该集团编制了《2011—2015年大规模培训干部工作计划》，明确规定将培训结果作为员工定岗、定级、选拔任用、考核的重要依据。

2012年9月，广东交通集团选派了115名新生代产业工人入读浙江大学，其中专升本的44人，高升专的71人，学习方式采取远程教育方式，他们在完成相应课程和考试后，将获得浙江大学颁发的学历证书。

毫无疑问，持续、系统的员工培训和培养工作，不仅为企业履行社会责任增加了亮点，也为其可持续发展增添了动力。

启　示

近年来，广东省交通基础设施规模、通行能力和运输质量显著提升，具有显著的经济、社会、政治及应急安全保障等综合效益，对促进广东省区域经济协调发展、推动转型升级和国民经济持续发展发挥着极其重要的作用。这当中，广东交通集团发挥着至关重要的作用。2013年，广东交通集团实现营业收入298亿元，利润总额29.5亿元，资产总额达2304亿元，约占广东省属国有企业资产总额的26.7%。能够取得如此辉煌的成绩，与广东交通集团牢固树立责任意识，积极践行社会责任及政治责任密不可分，其多年的实践经验也能带来诸多启示。

做大做强与服务大局并重。广东交通集团是广东省高速公路投资建设的主力军，立足高速公路投融资、建设、经营和管理，以及公路客货运输和现代物流，在高质量、高标准完成广东省政府确定的各项任务的同时，也主动承担那些一般企业不愿做也不敢做的欠发达地区建设项目，近年来其主营收入、净利润、上缴税收不断增长，实现总资产从组建时的512亿元到2013年年底的2304亿元的飞跃，不仅为社会创造了财富，也实现了国有资产的保值增值。

促进人与社会、环境和谐发展。作为广东最大的省属国企，广东交通集团自组建以来共计吸纳就业43万人次，坚决维护职工合法权益，对缓解就业压力和维护社会稳定发挥了积极作用；同时，积极参与公益事业、帮扶弱势群体、参加抢险救灾，用实际行动回报社会，树立了良好形象；此外，充分利用现代生态科技，合理开发和利用资源，积极建设环境友好型和资源节约型企业，为建设美丽中国贡献自己的力量。

制定并完善社会责任管理体系。广东交通集团准公共行业的性质，从成立之时就赋予了其高度的社会责任感。该集团一直秉持社会责任理念，将责任融入到企业发展战略中，构建了“大责任”文化体系，以培训为抓手，不断提升企业社会责任意识。2008年以来，该集团以管理制度为保障，建立并不断完善社会责任管理体系：成立了以社会责任为主要内容的企业文化建设领导小组和社会责任报告工作领导小组，制定社会责任规划，按照ISO26000社会责任国际标准，连续两年发布社会责任报告，披露社会责任绩效，并与相关央企和中国集团公司促进会等相关组织建立起了CSR战略合作关系。

识大体方堪肩负大任，有担当才能不辱使命。近年来，广东交通集团的社会责任在实践和管理层面都取得了不俗成绩，相信这将成为推动其持续发展的不竭动力。

（中共中央党校国有企业改革创新调研组　李春萍　李永刚　李红梅　李晓阳　卢旭东　张嘉俊　刘钊　执笔人：刘钊）