



上海国际商品拍卖有限公司 2013年社会责任报告

以服务质量赢信誉

以服务信誉创效益

以服务效益贡献社会

二〇一四年三月

目录

领导班子致辞	3
一、公开陈述	3
公司简介	5
公司主要经营业绩	6
企业管理体系	8
二、社会责任绩效	16
企业发展战略	16
员工绩效	18
安全保护	23
经济建设责任	24
企业诚信经营责任	29
社区责任	38
环境责任	42
社会评价	45
公司 2013 年获得的荣誉及奖项	47
三、预期与展望	53
附件:公司成立“25 周年”相关活动报道	56

公司领导班子致辞



一、公开陈述

2013 年是全面贯彻党的十八精神的开局之年，也是实施“十二五”规划承前启后的关键一年，是国家经济社会面临重大调整的一年。拍卖行业继续面对竞争加剧、不确定因素增加的整体外部环境。上海国际商品拍卖有限公司在复杂多变的环境下，积极开拓、不断进取，2013 年度拍卖成交额突破百亿，较上年增长 40%，达到 119.19 亿元，再创历史新高。

2013 年本市的拍卖行业市场呈现整体回暖态势，房地产、机动车、艺术品等拍卖成交较上年同期有所增长，法院、金融机构、破产清算等来源市场成交也普遍上升，行业拍卖成交额小幅上升 5%。剔除央视广告和机动车额度拍卖的不可比因素，年度拍卖成交额同比上升 20%。经过两年的连续下跌，2013 年全行业拍卖成交额开始止跌回升，但行业整体发展依然乏力，全行业成交额尚未恢复到 2010 年的水平。

上海国拍的拍卖成交额首破百亿，达到 119.19 亿元。受价格上升的影响，公司机动车额度的拍卖额大幅度上升 30.9%，达到 87.4 亿元，推动了公司成交额的快速上升。同时，公司除机动车额度拍卖外的资产拍卖成交额也较上年大幅增长 72%，达到 31.7 亿元。其中，房地产增长 88%，物资增长 95%，艺术品增长

72%，股权增长 75%，机动车和民品下降 61%和 4.4%。
来源市场中除工商公安下降外，其他各来源呈现全面大幅上升，本市法院上升 13%，外地法院上升 295%，银行上升 1387%，资产公司上升 294%，破产清算上升 9087%，社会机构上升 54%，个人委托上升 31%。



公司总裁 徐勉之



公司领导班子

中间在座为公司董事长，右侧为公司总裁，左侧党支部书记

公司简介

公司概况

上海国际商品拍卖有限公司是经上海市人民政府及原国内贸易部批准组建的国内首家国家级拍卖公司，成立至今已有二十五年历史，是改革开放后国内拍卖业恢复后最早成立的拍卖企业之一。公司的前身为成立于 1988 年 4 月的上海物资拍卖行，是当时国内恢复拍卖业上海第一家、全国第二家成立的拍卖企业。

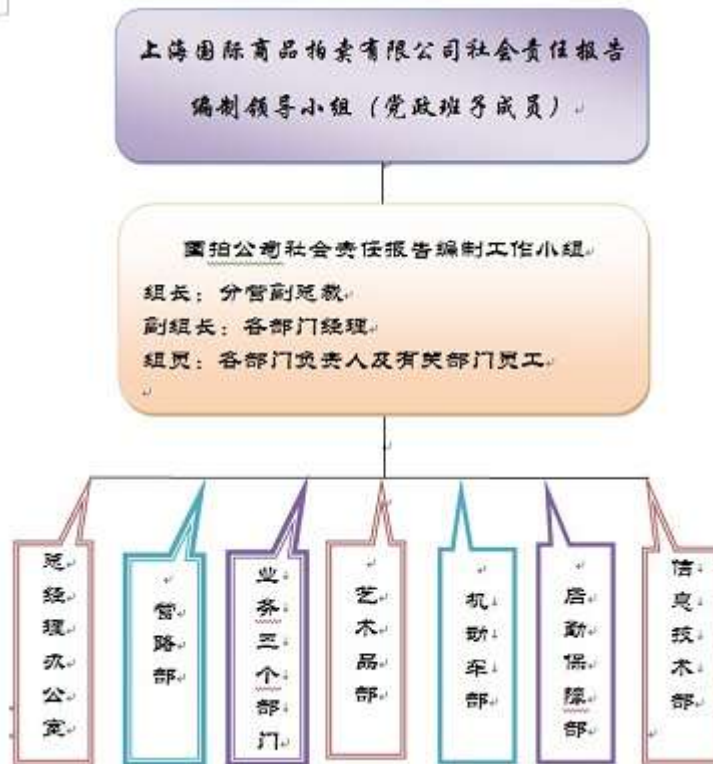
公司注册资本为人民币 2100 万元，为国有控股企业，投资的股东包括百联集团（相对控股）、国资评审中心及久事公司等。公司的经营范围包括生产资料、生活资料、文物、艺术品、收藏品、珠宝首饰、房地产、机动车、交通工具、罚没物资等。

二十肆年中，公司先后策划并组织了一系列在海内外享有盛誉的拍卖活动，不少成为行业经典，从 2003 年 3 月起，**公司开始网上拍卖上海市政府委托的私车额度拍卖，这是国内由拍卖公司按“拍卖法”要求实施的真正意义上的网上拍卖**，至今已有逾百万人次通过互联网、电话参与拍卖，总成交额逾百亿元，公司成为高科技时代行业内率先使用应用这一技术的企业。

二十三年中，公司先后策划并组织了一系列在海内外享有盛誉的拍卖活动，不少成为行业经典，例如世界上首列投入商业运营的磁悬浮列车冠名权、国内首次可按揭贷款房地产、国内首次社会委托的一、二手房、一、二手车、大型再建工程、产权股权、国际进口车三地同步拍卖等都是极具影响力的拍卖活动。

2008 年，公司拍卖成交额达 34.82 亿元，2009 年达 46.28 亿元，2010 年近 69.74 亿元，2011 年达到 73.43 亿元，2012 年拍卖成交额为 85.15 万元，2013 年拍卖成交额为 119.19 亿元，再创历史新高，在综合性的拍卖公司中名列前茅。

组织机构图



公司经营业态

房地产、物资、无形资产



机动车、艺术品、民品

公司主要经营业绩

▶ 长期不懈的市场开发取得成效，破产清算市场增长显著。

近年来，伴随宏观经济环境的变化和拍卖行业自身的发展，反映的行业拍卖成交额存在明显的波动，公司资产类拍卖成交额也存在相应波动。但是，公司长期坚持市场多元化策略，发挥公司整体优势，保持市场开发的长期投入，人力以及各类资源投入向市场开发第一线倾斜，取得了明显的成效。2013 年公司的破产清算拍卖成交 4.5 亿元，遥遥领先于同行企业，公司长期关注破产清算领域，与下属的汇同清算公司长期协同开发的毛麻、汉森、凤凰等项目，以及自行开发的科诺等项目，保持了公司在该细分市场的领先地位。

▶ 加强司法拍卖的服务质量控制，开拓外地司法委托市场。

司法拍卖是传统综合性拍卖公司的业务生命线，对公司业务的稳定和发展起着至关重要的作用。本市法院系统采用入围摇号的委托方式，要求司法拍卖业务的关键是保持服务质量，并持续的改善和提高。公司相关业务部门分解法院的考核指标，并作为内部质量指标予以控制，有效地保持了司法委托业务的运行质量。

2013 年，除了延续上年成功开发的温州法院的本市标的拍卖外，公司抓住机会，通过努力获得了兰州铁路中院的一项执行委托，通过公司内部跨部门的通力合作，六项标的全部成交，也是近年来的新高。

▶ 坚持做好异地拍卖业务，锻炼队伍。

2013 年，公司承接南宁国有土地使用权拍卖项目 1 场、芜湖国土资源拍卖项目 2 场、桐庐县招投标项目 8 场、天津清算项目 1 场。异地拍卖业务存在工作人员安排难度大、协调工作复杂、市场情况相对陌生等实际困难，但公司上下团结一心，克服困难，取得了良好的拍卖成绩，锻炼了队伍，也培育了员工的独立工作能力。

企业管理体系

一、 公司内部控制制度和流程

1、 完善的企业治理结构

★ 上海国际商品拍卖有限公司按照现代企业制度建设的要求，在组织层面建立、完善了企业治理结构，股东会和董事会按照公司章程的规定确立各自的管理职能。

★ 在董事会授权下，公司总裁进行日常经营管理。公司严格按照现代企业制度管理和运行，为建立完善、科学的业务流程体系和内部控制机制打下了坚实的基础。

2、 严格的内部管理制度

★ 上海国际商品拍卖有限公司以提供拍卖服务为核心，在行业内创新地制定了有关内部质量控制的整套体系，并且多项内控制度成为行业标准。

★ 本公司的拍卖内部控制措施即是对拍卖过程进行全程控制，以确保提供拍卖服务的产品质量和提升产品质量，促使企业发展、赢得市场、获得利润的核心。

★ 公司的内控宗旨是以提供以顾客为中心的服务，不断超越顾客的期望为目标，严格执行国家颁布的《拍卖法》和有关法律，不断拓展业务领域，积极开发、规范拍卖行为，保持同行业的领先地位。

★ 上海国际商品拍卖有限公司是国内拍卖业首家通过 SGS 公司 ISO9001:2000 质量管理体系认证（2001 年通过认证）的拍卖公司，并于 2013 年 6 月通过了最新年度的复审；公司有严格的拍卖业务管理制度和公司内部管理制度，包括拍卖作业手册、工作职责制度、股东管理办法、财务管理办法和拍卖物品管理制度等。

3、 公司内控制度围绕基本制度建设、日常流程控制、定期审核三个方面展开

★公司是行业内最早开展服务流程化建设的拍卖企业，设立了负责委托方服务、拍卖过程组织控制、买受人服务的相关部门。

★在任何拍卖标的的处置和操作过程中，围绕信息流、物流、资金流的程序，分段负责，加强了处置工作中各个环节的专业性，提高了处置变现效率，也充分加强了工作环节上下游之间的相互监督和控制。

★同时，根据具体拍卖标的的特点、金额大小等要素，制定了分层授权、分层审核的拍卖活动控制程序，通过公司管理层、专业部门之间的适当授权，在提高工作效率的同时也加强了控制。公司设立的综合管理部根据内部文件的规定，定期对拍卖流程的各环节进行审核。

4、日渐完善的业务管理流程系统

★公司借助于互联网信息技术，不但可以举行网络同步拍卖，同时也在管理上推广实施了基于互联网技术的拍卖操作系统管理，利用 VPN 技术，在拍卖业务管理流程上，开发了拥有自主知识产权的“国拍拍卖管理系统”，实行流程化和网络化的管理，形成了高效的岗位管理系统和规范的“拍卖作业手册目录”。

今年在部门结构设置和业绩考核制度上，基本延续了上年的做法，未作大的调整。对日常的管理跟踪和服务手段进行微调，加强日常考核的及时性。公司再次完成了 SGS 公司三年一次的国际质量标准体系的换证审核，体现了公司在管理和服务质量方面长期持续努力的成果。

今年正式成立综合管理部呼叫中心，通过培训投入正式运营。本年度共接听电话总数超过 10 万次，繁忙时期达到每日 800 个左右。3 月正式以“上海国拍”的名字注册微信公众帐号，发布每月拍卖信息和拍卖公告。同时，QQ 在线咨询也正式上线。

5、内部重点控制活动的环节管理

★重点监控的活动包括合同管理、拍卖流程控制、成交资金管理等在委托拍卖合同签订和履行过程中，严格遵照公司内部的控制制度，加以规范管理。公司依靠长期实践形成的一整套管理机制，充分保障了拍卖交易的合法性、规范性、降低了拍卖交易的法律风险。

★拍卖流程包括委托客户身份确认、委托标的勘查认证、委托合同签署、拍

卖公告发布、拍卖文件制作、竞买人身份确认和保证金缴纳、拍卖会过程控制、成交后资金监管和交割、拍卖标的交付等内容，把与拍卖有关的所有环节处于有效监管之下，既能防范拍卖风险，又可保护委托人的权益不受侵害。

★对拍卖成交后的客户资金，严格分账监管，涉及需要权利登记、变更、过户等事宜的拍卖标的，客户资金的归集和支付，严格按照委托合同和拍卖文件的规定，由业务部和拍卖服务部相互监督、共同操作，充分发挥拍卖中介平台在产权变更过程的资金监管作用，将委托人和买受人在拍卖交易过程中的风险降到最低。

6、利用先进的网络技术实现保障

★从 2003 年 3 月起，公司开始实施网上拍卖上海市政府委托的私车额度拍卖，这是国内由拍卖公司按“拍卖法”要求实施的真正意义上的网上拍卖，至今已有逾百万人次通过互联网、电话参与拍卖，总成交额已逾百亿元。2009 年底起，公司将互联网技术与传统拍卖相结合，实现了现场与网络同步拍卖，网上拍卖的实施，有效打破了传统拍卖受时间、地点、空间制约的状况，扩大了招商和竞买人范围，公司成为高科技时代行业内率先使用应用这一技术的企业。

★公司是“中国 2010 年上海世博会指定的拍卖合作机构”，通过现场拍卖和网络拍卖的不同方式，已经成功拍卖了世博会开幕式使用资产、世博会湖南馆整体资产等的拍卖，拍卖在充分实现世博资产最大价值的同时，产生了极大的社会效应，为国际大型赛事、展会资产处置开了先例，为行业树立了表率。

★公司作为上海拍卖行业的领军人物，积极力推网络同步拍卖，在公司总裁的号召和带动下，上海拍卖行业协会也围绕技术创新，加快转变发展方式，积极推广网络同步拍卖，搭建了网络拍卖公共平台，公司将司法委托、公物拍卖委托集中在公共资源拍卖中心举行，面向全社会公开，主动接受监管，拍卖活动更加统一、规范、高效、透明，拍卖规范成效显现。

7、健全的人才资源配套和分工体系

★公司历来注重专业化建设，注重人才集聚和培养，形成了涵盖动产、不动产、机动车、无形资产各领域的专业部门，是国内少数能凭借专业技能为各项拍卖标的提供专业服务的企业。

公司共有 65 名正式员工，80%以上拥有大专以上学历；公司拥有国家注册

拍卖师 5 人，中国拍卖行业高级管理人 21 人，取得中国拍卖从业人员资格证书 43 人，机动车鉴定和评估师 5 人，二手车经纪人 2 人，国家级文物证书职称的鉴定师 5 名，全国房地产经纪人 2 人，上海房地产经纪人 4 名，国有土地招拍挂主持人 2 人，产权经纪人及国有产权经纪人 13 人次以及清算师 3 人，已形成了较为充裕、合理的专业群体。

二、2013 年在综合管理方面的提升

1、继续保持机动车额度拍卖的服务水平，提高客户满意度。

从去年末开始，受公车改革及市场需求增长因素的推动，公司承办的机动车额度拍卖成交价格一路快速上扬，从 2012 年下半年的 5-6 万元，涨至 2013 年 3 月 90800 元高点。价格的快速上升引发社会舆论的高度关注，进而对额度拍卖项目的运行造成影响。为此，公司积极配合政府委托部门分析研究调控方案，建议配套政策措施，改进拍卖环节服务，使得机动车额度项目既坚持拍卖这一市场化的公共资源分配方式，又符合政府整体交通政策的长期目标，同时也兼顾社会公众在现实环境中的经济和心理承受力。公司在多种复杂外部因素的制约和政府多元目标调控的情况下，保持了项目的平稳运行。

公司调整管理和服务操作，配合相关部门执行 4 月份出台的警示价措施。执行警示价后，客户的操作行为发生较大变化，公司技术部门及时调整软硬件布局和策略，更新安全设备，有效平稳地应对客户投标的流量变化。今年提供了网上自动升级功能，客户可自动下载使用。从 5 月起为客户提供无卡支付业务，拓宽了支付渠道，方便了客户。

机动车部接待客户约 50 万人次，平均每人每月接待客户人数在 2700 人次，工作量大增发卡差错率却逐年下降，因服务质量而受到的客户投诉长期保持在较低水平。

2、继续加强内部管理，微调服务手段，持续提升管理和服务水平。

今年在部门结构设置和业绩考核制度上，基本延续了上年的做法，未作大的调整。对日常的管理跟踪和服务手段进行微调，加强日常考核的及时性。公司再次完成了 SGS 公司三年一次的国际质量标准体系的换证审核，体现了公司在管理和服务质量方面长期持续努力的成果。

今年正式成立综合管理部呼叫中心，通过培训投入正式运营。本年度共接

听电话总数超过 10 万次，繁忙时期达到每日 800 个左右。3 月正式以“上海国拍”的名字注册微信公众帐号，发布每月拍卖信息和拍卖公告。同时，QQ 在线咨询也正式上线。

3、 经过集体努力，公司获得多项荣誉称号

上海国拍是国内成立时间最早的拍卖公司之一，长期以来通过公司全体员工的共同努力，不断创造和打破拍卖业的业绩纪录，很多经典案例成为行业的范本，产生了较大的社会影响。同时，公司对外积极拓展，对内加强管理、防范风险，树立了良好的品牌形象，赢得了积极正面的企业声誉。

经过努力，“上海国拍”今年开始申报“国家驰名商标”；公司获得国家工商总局颁发的“重合同守信用企业”称号、于年初顺利通过了拍卖企业 3A 等级的复评和 SGS 公司的年度审核、获得上海拍卖行业“2013 年度拍卖行业 30 强”企业和“业务创新奖企业”。

5、 通过公司 25 周年庆典和慈善拍卖活动，彰显公司公益形象，提升了企业文化层级。

2013 年 4 月 14 日是公司成立 25 周年，公司经过了近一年的精心筹备，庆典活动取得了圆满的成功。为总结公司 25 年来的发展历程，印证公司成长与时代发展同步，庆典活动发布了《拍卖道-上海国拍 25 年崛起之路》和范干平副总撰写的《拍卖槌相伴的岁月-上海国拍经典案例集》两本新书。同时，履行承诺，将公司为支援四川汶川地震救灾于 2008 年购入的爱心奶奶沈翠英捐赠的房产再次拍卖，将房产拍卖的溢价款 95 万元，以及追加捐赠共计 100 万，捐赠给今年发生地震的四川雅安灾区。庆典过程隆重欢快，融合企业文化和形象宣传，并结合公益主题，吸引了媒体和公众关注。参加庆典活动的领导、嘉宾和客户都给予了较高评价。

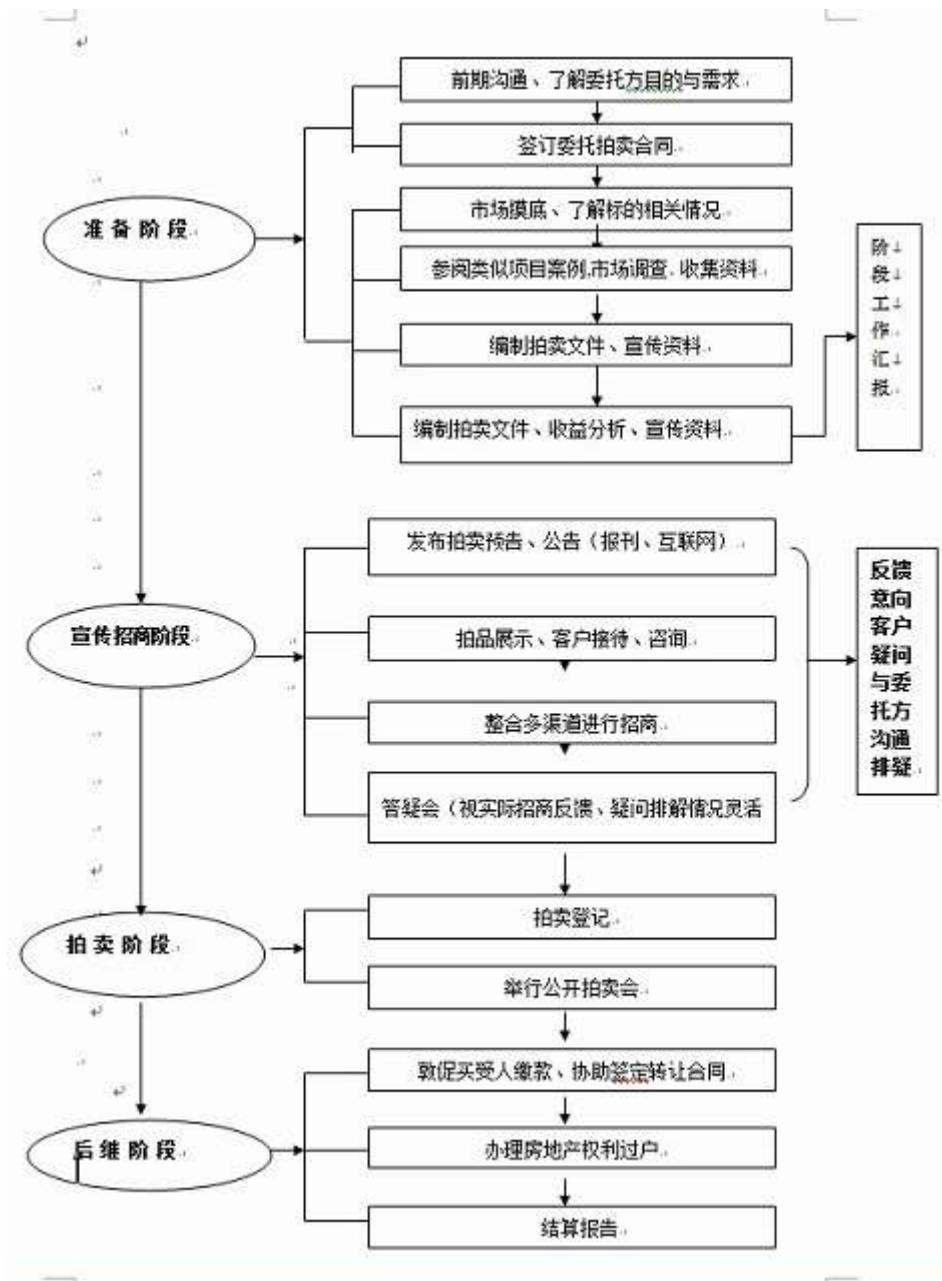
12 月份公司继续承办蓝天下的至爱-点亮心愿慈善拍卖活动，通过现场拍卖无声拍卖等方式共筹集善款 178 万元，进一步向社会各界展现了公司形象。

二、 拍卖工作流程

本公司严格按照下述工作流程，规范高效的开展各项拍卖会基本工作事项：

- 1、 勘察标的，进行前期调查、了解、权属核实；

- 2、刊登拍卖公告，确定拍卖时间、地点及报名手续等一切事项；
- 3、制作拍卖资料（拍卖须知及特别说明、通知函、竞买合同、竞买证、记录单、拍卖成交确认书等）；
- 4、进行工商前期备案；
- 5、制定招商方案，按照招商方案展开全面招商；
- 6、接受客户咨询，安排客户看房（看样）；
- 7、接待客户办理报名手续；
- 8、审核竞买人的资料，准备拍卖会；
- 9、举行拍卖会（通知委托方监拍，全程摄像）；
- 10、结算款项（拍卖成交后，向陌生人收取拍卖成交款，汇入委托方账号）
- 11、拍卖结束后，制作拍卖回复报告，向工商备案、委托方回复；
- 12、协助委托方移交标的。



公司举办 2013 年的各类拍卖会现场



图表 1 上海国拍举槌慈善义拍市妇联“地球村的孩子”文化展



图表 2 第 15 次“点亮心愿”慈善义拍在我公司成功落槌 筹集善款 176 万

图表 3 我公司成功拍卖上海市建国西路 319 号办公楼及相关资产



二、社会责任绩效

公司发展战略

上海国拍公司致力于“**以服务质量赢信誉、以服务信誉创效益、以服务效益贡献社会**”推动企业承担社会责任，促进社会和谐发展。

◆ 推动企业承担社会责任、促进社会和谐发展

国拍公司党支部在业务创新的同时不忘党务工作，关心职工生活，组织职工年度体检、为在职职工和退休员工订阅报刊订报，组织公司旅游，以党支部为核心的，发挥党支部、工会关心职工。

◆ 在政务制度建设，推动企业承担社会责任、促进社会和谐发展，制定强化拍卖企业社会责任的制度措施。

树立诚信的社会形象，拍卖企业建立健全社会信用体制的根本就在于要把诚实守信作为企业发展的导航标。诚实信用是拍卖企业发展的生命线，也是拍卖企业的竞争力所在。尤其在当今日益激烈的拍卖市场竞争中，拍卖企业要生存、发展、强大，就必须信守承诺，以诚信取胜。

◆ 党支部注重听取员工的各项合理化建议，在年度考核当中奖优罚劣。

经过长期努力，“上海国拍”商标于2012年被评为上海市著名商标。公司再接再厉，继续申报国家“驰名商标工作”，上海国拍是国内成立时间最早的拍卖公司之一，长期以来通过公司全体员工的共同努力，不断创造和打破拍卖业的业绩纪录，很多经典案例成为行业的范本，产生了较大的社会影响。同时，公司对外积极拓展，对内加强管理、防范风险，树立了良好的品牌形象，赢得了积极正面的企业声誉。经过努力，“上海国拍”被评为上海市著名商标。



员工绩效

员工绩效指标

- (1) 在岗职工人数：截止 2013 年 12 月底 75 人。
- (2) 员工劳动合同签订率 100%；
- (3) 劳务派遣人员与劳务公司签订劳动合同（劳务协议），签订率 100%。
- (4) 本单位正式员工、派遣制职工和外来务工人员的情况。
- (5) 企业员工学历构成比例、员工年龄段的比例。

公司人员结构经过几年的努力和发展，35 岁以下占比 52.8%，大专以上学历人员占比 47.2%，此类人员综合素质较高，学习能力较强，并具有较新的理念。

公司历来注重专业化建设，注重人才集聚和培养，形成了涵盖动产、不动产、机动车、无形资产各领域的专业部门，是国内少数能凭借专业技能为各项拍卖标的提供专业服务的企业。公司共有 65 名正式员工，80%以上拥有大专以上学历；公司拥有国家注册拍卖师 5 人，中国拍卖行业高级管理人员 13 人，取得中国拍卖从业人员资格证书 34 人，机动车鉴定和评估师 2 人，二手车经纪人，国家级文物证书职称的鉴定师 5 名，全国房地产经纪人 2 人，上海房地产经纪人 4 名，国有土地招拍挂主持人 2 人，产权经纪人及国有产权经纪人 13 人，清算师 3 人，已形成了较为充裕、合理的专业人才群体。

- (6) 公司在用工过程中，不存在使用童工及未成年职工的情况。

(7) 公司有关人事制度规定，严格禁止在招用、薪酬、福利、晋升等方面出现性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视。

虽然公司总体人员素质逐年提升，但 26 岁以下员工缺乏一定的工作经验，处于职业的探索选择期，特别一线机动车额度拍卖员工大部分是青年居多，很容易发生跳槽的现象，岗位稳定性和企业归属感不强。

2013 年，公司的内部管理仍然较为粗放，考核评审、客户回访等质量管理体系不够细致，量化指标不足。一些质量指标的设置、检查与业务发展脱节，业务类型和客户特点的针对性不强。

薪酬分配制度不尽合理。业绩考核只针对部门层面，这一方式（特别是业务部门）虽然对部门内部的人力资源调配起到一定作用，但对业务人员的直接激励作用弱化，不利于调动一线人员的工作积极性。管理部门员工的收入结构不合理，造成员工实际收入与其感性认识存在差异。公司拟在这方面不断加强制度管理。

针对消防部门检查公司消防工作时提出的建议，修订了《公司消防应急预案》；

完善和加强内部管理是一项持续性工作，不断地根据形势变化调整和发展管理方式也是公司一项重要的能力。内部管理是繁琐而又细致的系统工作，涉及公司经营的各个方面，不但可以有效地提升经营业绩，也可以降低经营风险。在加强内部管理的同时，员工对公司目标的理解、自身能力的培育、工作技能的增长也必须伴随公司不断调整的发展目标。因此，持续的加强员工培训是公司成长发展中必不可少的一环。

员工培训情况

1、全员业务培训情况

上海国际商品拍卖有限公司通过落实领导干部“中心组学习”及“主题教育”制度，认真学习邓小平理论、“三个代表”重要思想、贯彻和落实科学发展观和“构建社会主义和谐社会”理论。领导干部及党员参与率达 99% 以上，员工参与率达 95% 以上。

公司每年开展主题教育大讨论。2013 年，公司年以“我为行业发展献计献策”为主题，围绕努力提高拍卖服务质量、“团队合作与团队沟通”和提升拍卖企业的服务能级等工作开展“大讨论”、“献计献策”、“案例分析”等形式多样的学习形式，使全体党员、员工以高标准、严要求来反思和查找自身工作的不足和差距，力争“我为行业发展群策群力”。

公司充分运用内部管理系统、公司网页平台、公司短信平台信息栏、总经理信箱、中层干部例会、员工园地、妇女组织和部门常规会议等方式开展对员

工的宣传教育，保证教育对象覆盖每一位员工。

2、员工培训情况：

(1) 2013 年度员工培训总支出 25 万元，人均支出 6000 元。

(2) 2013 年度人均培训时数 1.6 小时。

(3) 2013 年度员工培训覆盖率 100%。

(4) 对员工进行业务等培训均有培训记录（含计划、通知、签到、培训资料、考核分数、培训评估表）。

(5) 培训种类、内容、人数以及所占员工比例：

2、领用公司成立“25周年活动”加强思想教育培训

2013 年对国拍公司是特别有意义的一年——在这公司成立 25 周年一个具有纪念意义的年份，公司的拍卖成交额突破了百亿。这是时代造就的成绩，也是一代国拍人通过不懈努力、付出心血和汗水创造的成绩。

“到 4 月 14 日，上海国拍公司成立 25 周年了。25 年市场搏击，一路风浪、一路凯歌，上海国拍的起步、发展，正好和中国行业同步，得益于国泰民安、国家改革开放、经济发展，得益于上海这个国内市场经济相对发达、相对宽松的环境，上海国拍顺应潮流，从一个班组式的小企业起步，成为国内综合性拍卖领军企业。

一个古老的行业，一个年轻的企业，成立于 1988 年的上海国际商品拍卖有限公司生逢盛世。深耕拍卖市场 25 年，竖起一个个耀眼的行业标杆，为中国拍卖业的转型发展集聚了极为丰富的案例和经验。

“上海奶奶”房产再拍卖，溢价部分再次捐赠

一个卓越的企业，永远不会抛弃精神，也永远不会忘却责任。

就在昨天，曾经轰动行业的“中国最牛的个人捐款者”——“上海奶奶”再度成为热点。五年前的汶川地震后，上海退休教师沈翠英在一次上海百家拍卖公司联合举行的慈善义拍中捐赠了一套位于本市徐家汇商圈南丹路上用于养老的商品房。当时这一房产的市场价约在 380 万元左右，而上海国拍以 450 万元的价位拍下了这一房产，加上过户税费，共出资约 490 万元。拍卖结束后，上海国拍承诺：以后如果此房出让，扣除成本，溢价部分将再次捐赠给慈善事业。

五年后的今天，在公司成立 25 周年之际，上海国拍没有准备盛大豪华的庆典，而是坚持务实理念，举办了一场特殊的慈善拍卖会，将“上海奶奶”曾经捐赠的房地产拿出来再次拍卖，并且再次进行捐赠。兑现当年的诺言，让爱心绵延，以此献礼上海国拍的第一个 25 年。

上海国拍的公益事业不止于此。除了经常结合公司业务参与慈善活动，已经连续 7 次主持了“蓝天下的至爱”慈善拍卖，25 年共计捐赠金额超过 500 万元、募集善款超过 2300 万元。汶川地震后，公司积极倡议，促成了上海百家拍

卖企业联合举行慈善拍卖，不仅高于市场价拍下“上海奶奶”捐赠的住房，还另外捐赠了200万元，帮助地震灾区四川省江油市修复康复医院。

两本专著昨起发行，填补行业和专业空白

公司成立25周年之际，上海国拍公司还与财经类书籍策划、出版机构蓝狮子财经出版中心合作，推出了两本关于公司的专门书籍——《拍卖道》和《拍卖槌相伴的岁月——上海国拍经典案例集》。业内人士评价称：两本专著的出版，填补了行业 and 专业的空白。

《拍卖道》由财经作家卞君君撰写，叙述了上海国际商品拍卖有限公司25年发展经过，记录了上海国拍鲜为人知又跌宕起伏的崛起之路，全景式展示了国内拍卖行业旗舰奋斗史，展现了激荡岁月里中国拍卖人的群像。中国拍卖业协会会长张延华作序推荐，并表示，透过它，读懂中国拍卖业。

员工保障情况

1、社会保险和保险实施情况良好

- (1) 公司依法按时足额为每位员工缴纳社会保险（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）及公积金；
- (2) 每年组织一线员工进行公共场所职业健康检查；
- (3) 每年为每位员工办理特种重病团体保障；
- (4) 每年为在职职工办理住院保障；
- (5) 每年为女职工办理团体互助医疗保障；
- (6) 每年为员工办理门急诊保险；
- (7) 公司建立医疗帮困保障基金，用于对员工医疗费自负部分进行帮困性资助。

2、自觉保护员工的隐私权。

- (1) 公司派专人保管员工人事档案、工作档案、登记表等各类材料，中级管理人员以上领导才能查阅员工档案。查档时需填写申请表，由办公室主任经理签字同意方可查阅。
- (2) 各类员工信息和材料不对个人公开，外部人员来查阅员工档案需持介绍信，由人力资源部派专人陪同查阅。



3、工会作用明显、员工的参与权得到维护。

上海国际商品拍卖有限公司充分发挥工会作用，坚持四项制度，不断拓宽企业与员工沟通的渠道、进一步加强职工维权，建立和谐劳动关系。一是职代会制度；二是集体协商和签订集体合同制度；三是总经理与员工代表恳谈会制度；四是企务公开制度。

安全保护

安全管理落实到位，安全宣传教育氛围良好

公司建立了完整的安全管理制度，尤其指针对拍卖行业的特点，对拍品的保管和安全防范有着严格的管理和要求，2011年期间，我公司接受中国拍卖行业协会艺委会的评估检查，按照《中国拍卖行业艺术品拍卖规程》的行业标准严格要求，并且将安全宣传教育工作普及到每个基层员工。

公司在每年的“安全生产月”和“119消防日”活动期间，均组织形式多样的宣传教育培训系列活动，如：在公司内粘贴宣传标语、宣传画营造安全氛围；开展安全生产征文活动，经评比选出优胜文章在晨播中广播；在每个商场员工学习园地制作安全专题板报，并组织有关人员进行评比，评出优胜板报予以奖励；开展安全常识电脑有奖问答和安全知识猜谜等，大大增加了员工的参与率，在寓教于乐中增强了安全防范意识和技能；另外还采用请进来，拉出去的办法，邀请有关专家进行安全再教育、再培训等。做到安全活动有计划、有布置、有检查、有评比、有总结。

公司防火工作应急预案：

为落实“预防为主、防消结合”的防火方针，防止一旦发生火灾后可能会出现混乱局面、防止公司财产因处置不当造成不必要的损失，制定了公司防火工作应急预案。

2013年修订补充相关的安全防范制度

- ✓ 2013年制定修改了《安全防范管理条例》；
- ✓ 同时针对中国拍卖行业协会对公司艺术品标准化达标企业的评审，修订《公司艺术品仓库管理办法》，借鉴全国优秀艺术品拍卖公司的做法，对其中的安全防范内容做了重大调整；
- ✓ 我公司被纳入上海信息产业“安全等级保护三级保护单位”以来，不断检查更新公司在信息技术、安全防范方面的制度建设和制度落实，2013年接受第三方上海市经济信息测评中心的信息安全检查，并根据检查报告提出的问题不断修订信息防范制度。

经济建设责任

1、直接经济表现

2013年本市的拍卖行业市场呈现整体回暖态势，房地产、机动车、艺术品等拍卖成交较上年同期有所增长，法院、金融机构、破产清算等来源市场成交也普遍上升，行业拍卖成交额小幅上升5%。剔除央视广告和机动车额度拍卖的不可比因素，年度拍卖成交额同比上升20%。经过两年的连续下跌，2013年全行业拍卖成交额开始止跌回升，但行业整体发展依然乏力，全行业成交额尚未恢复到2010年的水平。

公司拍卖成交额突破百亿，拍卖品种和来源市场全面回升。

上海国拍的拍卖成交额首破百亿，达到119.19亿元。受价格上升的影响，公司机动车额度的拍卖额大幅度上升30.9%，达到87.4亿元，推动了公司成交额的快速上升。同时，公司除机动车额度拍卖外的资产拍卖成交额也较上年大幅增长72%，达到31.7亿元。其中，房地产增长88%，物资增长95%，艺术品增长72%，股权增长75%，机动车和民品下降61%和4.4%。来源市场中除工商公安下降外，其他各来源呈现全面大幅上升，本市法院上升13%，外地法院上升295%，银行上升1387%，资产公司上升294%，破产清算上升9087%，社会机构上升54%，个人委托上升31%。

2、拍卖服务内容

公司目前拥有物资、机动车、房地产、产权交易、信息技术、艺术品等专业部门，拍卖商品涵盖生活资料、生产资料、房地产、机动车、无形资产、艺术品等。公司客户和拍卖领域涉及金融资产处置、国有资产改革、司法强制执行、企业改组清算等。

● 商品物价质量管理

在经营实践中，国拍公司以市场化和专业化为目标，开拓新市场，调整业务结构，大力开拓社会委托资源，积极培育机动车拍卖、无形资产拍卖等创新项目。积极探索农产品拍卖。

2003年,公司通过了ISO9000质量管理体系的认证,通过体系的有效应用,包括体系持续改进过程的有效应用,以及保证符合顾客要求和适用的法律法规要求,旨在增强顾客满意。

2013年公司专门设立了质量考评部门,主要根据涉及服务质量的执行人员,来确定不同人员接受教育、培训、技能和工作经验。对从事管理、验证(包括内部质量审核)、业务及影响服务质量的工作人员都要经过相应的培训和必要的资格考核。

● 拍后服务管理体系

做好拍卖服务的拍后服务工作是公司抓好经营环节的重要内容,公司通过制订制度和流程、加强管理考核等建立健全了售后服务管理体系。2013年公司相继开展了针对售后服务管理的全员制度培训和考核,如《投诉接待管理办法》等制度文件。在拍后服务中,为了切实保护消费者的利益,处处体现全方位服务,建立了投诉首问制,即作为投诉接待第一人,对本件投诉事件负责,需移交处理的,做好跟踪落实。

同时,将投诉处理回复率为100%作为公司质量目标,以保证公司的售后服务质量。做到有理让三分,尽力尽所能,想方设法为顾客排忧解难,深受顾客好评。

● 客户管理档案及投诉处理机制

上海国际商品拍卖有限公司将顾客反馈作为企业产品与服务持续改进的着眼点,并建立有较为完善的顾客反馈机制和快速响应机制。公司的顾客反馈途径主要包括顾客满意度测评、顾客来信、顾客回访、顾客座谈和顾客投诉等。为了全面记录顾客反馈的信息,公司设立了客户管理档案,如《消费者投诉接待记录》、《顾客建议簿》等相关客户档案,并根据员工岗位管理规范 and 保密职责,严格做好客户信息保护工作,保障客户的个人资料安全。

为了更快捷的受理、解决顾客的投诉,公司建立了投诉处理和快速响应机制。公司与上海市消保委12315、上海市质监局12365实行联网,建立快速反映通道,及时了解、受理、解决顾客的争议和投诉。同时在公司咨询台、服务中心张贴有股份公司400服务受理热线电话,并在一楼总台公示公司服务热线、在各服务窗口设立《顾客建议簿》等,及时为有需求的顾客解惑答疑,满足顾

客的需求，提高售后服务质量。2012 年公司受理投诉 7 件，其中有效投诉 7 件，投诉有效率为 100%。

● **为保障各项工作的安全运作，制定和修订了部分的管理制度。**

为了保障信息安全，特别是以公司名义向外发布信息方面，针对公司短信发布平台的使用，制定了《公司短信平台使用管理规定》；针对部分员工在车牌额度拍卖操作过程中出现不规范的行为，修订完善了《客车额度投标拍卖操作流程及员工工作职责和工作纪律的若干规定》，并对这项工作进行不定期的突击检查；针对消防部门检查公司消防工作时提出的建议，修订了《公司消防应急预案》；为了提升公司客户服务水平，目前正在制定客户管理方面的相关制度和客户服务的运行方案。

3、供应链伙伴责任

在现代商业中，供应链是企业的生命链，零售商与供应商应该建立合作双赢的伙伴关系。因此，上海国拍十分注重与供应商建立战略合作关系。

➤ **维护企业产权人合法权益，平等对待所有产权人，兑现债权人承诺，安排相应的债权人利益保障措施**

在现代服务业中，在拍卖行业中，委托方和买受方是提供服务的双方，拍卖人应与双方建立合作双赢的伙伴关系。因此，上海国拍公司十分注重与供应商委托方建立战略合作关系，如长期战略合作关系的合作、VIP 资源的共享、以及拍卖行业同类态拍卖公司的合作等。

➤ **采购责任制度及方针,保障供应商、分包商与客户经销商合法权益**

公司引入外援，开发设计了中国拍卖行业内首个“客户资源管理系统”，将对客户资源管理的功能提升到计算机化的管理；同时形成了大客户经理的管理制度。

公司每年召开委托人联谊会，加强与委托方的交流，进一步稳定战略伙伴关系，努力形成强大的竞争合力。2013 年公司领导亲自带队，到司法工商部门进行拜访，公司副总裁带队到资产经营管理公司、金融机构和大企业客户集团走访，了解其最新的拍卖处置需求，得到了供应商的高度评价。

➤ **公开对供应商和经销商的政策及承诺**

司法委托拍卖的实施主体问题是近年来拍卖行业集中面临的问题，公司在

拍卖行业协会的组织下，参加了全国人大法工委、国务院法制办、中评协、市商务委员会、市工商、社科院等有关部门组织召开的 8 次专题调研和座谈会，和委托方就上述问题努力达成共识。

公司投入了大量的人力、物力和智力开展了多种形式的沟通交流工作，以优质的服务赢得了市高院的信任，以制度保证公平，以程序保证规范，是我公司在司法拍卖改革方面的重要主旨。

公司积极苦练内功，公司开发的网络拍卖平台，通过 2010 年拍卖世博资产的实践，积累了丰富的实践经验，并将这一经验用于司法委托拍卖上，在此基础上，上海拍卖行业协会，以致中国拍卖行业协会借鉴了我公司的做法，努力搭建行业级别的公共资源拍卖中心和统一的网络拍卖平台，以网络同步拍卖为技术支撑，充分接受政府部门、委托方和社会各界的监管。网络拍卖平台运用互联网信息技术、以传统拍卖为主导，通过拍卖会场的直播，实现了网络竞价和拍卖会现场竞价的同步，有利于营造公平、公开、公正的拍卖环境，丰富拍卖手段，扩大信息覆盖面，提升服务能级。

➤ 积极参与与本单位相关的协会

作为上海百联集团的下属子公司，作为中国拍卖行业和上海拍卖行业的会员，公司充分利用各种平台资源关系，丰富公司的委托方客户资源管理，使拍卖委托人的管理职责更加明确，并使拍卖人的合法权益得到有效保障。同时上海国拍还积极参与与本企业相关的协会，自觉接受行业指导和监督，如上海市商业联合会、上海市质量协会、上海市广告协会、上海合同信用促进会等。

企业诚信经营责任

1、诚信理念：

- **遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，无重大违法、违规的负面信息**

守法诚信是拍卖行业生存和发展的第一要务，上海国拍将诚实守信为企业核心理念之一。开业至今，企业在经营过程中遵守法律法规和社会公德、商业道德以及行业规则，无重大、违规的现象出现。企业的社会形象好，在同行业名列前茅。

多年以来，公司均是中国拍卖行业最高级别的 AAA 级拍卖企业，先后荣获上海拍卖行业 30 强企业、全国重合同守信用企业、上海市企业信用登记评定 AAA、上海诚信创建企业信用登记评定 AAA、2010 年世博资产拍卖、纳税信用等级达到 A 类。

- **反对不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为**

为了宣传和展示上海拍卖企业近年来取得的成就，普及拍卖知识，我公司参加由上海拍卖行业协会组织的《拍卖宣传周》活动，让社会各界了解拍卖活动营造良好和谐的社会氛围，树立上海拍卖企业的良好形象，反对不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为。

- **开展员工学法守法、法制宣传教育，加强员工劳动法知晓率**

公司采用多种培训方式和宣传方式，开展员工学法守法、法制宣传教育，加强员工劳动法知晓率。

如 2013 年末公司举行拍卖法律法规讲座，邀请由上海市律师协会副会长、上海天平律师事务所主任、公司常年法律顾问周天平主讲。

近年来，随着市场变化和新的法律法规、政策的不断出现，围绕拍卖产生的纠纷



增多。为了在法律法规的框架更好的实施拍卖，确保委托人、拍卖人、竞买人（买受人）的法权益，保证公司可持续发展，公司决定举行系列法律法规讲座，围绕公司、拍卖行业、市已经发生的拍卖纠纷和案例，案讲法。周律师依据《拍卖法》从委托人、拍卖人、竞买人三

之间的法律关系，深入浅出的讲述从委托、组织拍卖到标的转移、权属过户、财务结算中 36 个与法律相关的环节，因为十分形象，公司工作人员深受启发。

图表 4：公司举办法律知识讲座

2、诚信经营与服务

诚信建设是我国经济社会发展和建立社会主义市场经济体制的一项重要任务，拍卖企业建立健全社会信用体制的根本就在于要把诚实守信作为企业发展的导航标。诚实信用是拍卖企业发展的生命线，也是拍卖企业的竞争力所在。尤其在当今日益激烈的拍卖市场竞争中，拍卖企业要生存、发展、强大，就必须信守承诺，以诚信取胜。

运用在拍卖活动中主要是指拍卖当事人应当讲诚实信用，以诚实、善意的方式行使权利，以自觉、守信的方式履行义务，同时根据拍卖规则履行通知、协助、保密等附随义务，在不损害他人利益和社会利益的前提下追求自己的利益。

国拍公司在拍卖实践中，注重强调国拍公司的企业形象和市场代表作用，体现在制度的各个方面，具体表现在：拍卖人与委托人自觉履行委托拍卖合同，拍卖人与买受人自觉履行拍卖成交确认书中所约定的义务，以保证拍卖活动的顺利进行。在整个拍卖活动中，拍卖法律关系各当事人的意思表示及行为应真实、善意和诚实。委托人不得有意隐瞒标的瑕疵；拍卖人不得作虚假广告、虚假说明，不得以假充真、以次充好；竞买人不得对自己的应价、报价反悔；买受人成交后不得不付款、少付款等等。

公司的具体做法是：

- 第一， 公司按照拍卖行业通行的标准妥善保管委托人交付的拍卖标的物，并保证将未上拍或者未成交的拍卖标的物返还给委托人；
- 第二， 公司合理审慎的对拍卖标的物进行审查和判断，并在相关目录和相关说明资料中陈述其对拍卖标的物的意见；向竞买人说明拍卖标的物的瑕疵；
- 第三， 公司在拍卖活动结束后按约定妥善保管买受人竞买得到的拍卖标的物，在拍品毁损、灭失的风险转移给买受人之前，拍卖标的物如果发生毁损或者灭失，以买受人已经支付的买入价为限对买受人承担赔偿责任；

第四，公司保证其交付给买受人的拍卖标的物与拍卖时展示的拍卖标的物是同一物品；

第五，公司不损害委托人、买受人对拍卖标的物依法享有的著作权，我们在制作、使用拍卖标的物的照片、图示、目录或者其他形式的录像制品时，应当遵守法律的相关规定。

消费维权是体现企业诚信、提升企业形象的重要内容，国拍公司坚持“投诉不出门，和解在现场”的投诉处理原则，并建立有完善的消费者投诉体系。公司制订了投诉管理制度如《投诉接待管理办法》、《商品退换管理办法》及各类台帐，规范了投诉接待流程即营业部、商场和公司三级管理，并建立了投诉首问制。同时，在一楼咨询台公布公司服务热线和上级公司 400 服务热线，与上海市消保委 12315、上海市质监局 12365 实行联网，建立快速反映通道，及时了解、受理、解决顾客的争议和投诉。

公司专门设立有合同管理员，负责按照《公司拍卖合同管理制度》中合同管理的相关要求，执行合同管理。

公司有严格的财务内控制度。规定了货币资金、客户保证金和其他收入、固定资产管理、工程项目管理、薪酬管理、票据管理、预算管理、信息系统等九个项目的控制目标、岗位职责、控制规定及监督检查办法，确保了公司经营活动的真实、有序开展。公司荣获 A 类纳税信用等级证书。

3、社会诚信形象

国拍公司积极履行服务承诺，公开接受消费者和社会的监督。

同时，公司积极参加诚信绩效、信用等级评估工作。公司获得上海市信用评价公司的重合同守信用 A 级企业。

公司 2013 年获得的荣誉及奖项

荣誉名称	颁发机构
2010-2011 年度“守合同重信用”企业	国家工商总局
“守合同重信用企业”称号	上海市工商行政管理局
ISO9001:2008 质量认证体系证书 (提供拍卖服务)	通标标准技术服务有限公司上海分公司
2010-2011 纳税信用等级 A 类企业	上海市国家税务局、上海地方税务局
2011 年度上海市 A 类财务会计信用单位	上海市黄浦区财政局
上海市拍卖企业“30 强企业”	上海拍卖行业协会
上海拍卖行业 2013 年度突出贡献奖	上海拍卖行业协会
上海市文明单位	上海市人民政府
上海市著名商标	上海市工商行政管理局

2010~2011年度
“守合同重信用”企业
公示证明

编号: 31000078

上海国际商品拍卖有限公司

获得国家工商行政管理总局
2010~2011年度“守合同重信用”
企业公示资格,已在国家工商行政
管理总局网站(www.saic.gov.cn)
公示。

特此证明

上海市合同信用促进会
2013年7月12日

CERTIFICATE

SHANGHAI INTERNATIONAL
COMMODITY AUCTION CO., LTD.

*is appraised as a Shanghai enterprise with good credit
in honoring contracts during the year 2010/2011.*

Valid for 2 years

Shanghai Contract Credit Promotion Commission

2012.8



证书

上海国际商品拍卖有限公司

为2010-2011年度
上海市守合同重信用企业

有效期2年



二〇一二年八月

SGS

此为证书 CN01/19890 译本

下述组织

上海国际商品拍卖有限公司

中国上海市福州路 108 号

的管理体系已经过审核,并被证明符合下述要求

ISO 9001:2008

所涉及的活动范围覆盖

提供拍卖服务

如需进一步澄清该证书的范围以及对 ISO 9001:2008 要求的适用程度,可向组织咨询获得

该证书的有效期限自 2013-06-13 至 2016-06-13
并须经过符合要求的监督审核保持有效
持续认证需在 2016-05-29 之前执行
版本号 5, 初始注册日期 2001-06-14

签署



005

SGS United Kingdom Ltd Systems & Services Certification
Rosemore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire CH65 3 EN UK
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com

SGS 9001-8 01 1108

第 1 页 共 1 页



本文件由本公司根据公布在其网站 www.sgs.com/terms_and_conditions.htm 中的认证服务通用条款颁发。请阅读其中已确定的责任范围、赔偿和司法管辖事项。本文件的真实性可在网站 <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Client-Directory/Certified-Client-Directory.aspx> 于核实。任何未经授权的对本文件的内容或外部的变更,均属篡改或冒用行为。违反者将会被依法追究。

A类财务会计信用等级证书

编号：31010112044

上海国际商品拍卖有限公司
被评为2012年度上海市A类财务
会计信用单位。

发证机关：上海市黄浦区财政局

二〇一三年六月三十日



A类纳税信用证书

上海国际商品拍卖有限公司：

经审核，你单位 2010 年度— 2011 年度
纳税信用等级被评定为A类。



荣誉证书

上海国际商品拍卖有限公司：

你单位荣获上海拍卖业 2013 年度

30 强企业

上海市拍卖行业协会
2014 年 3 月

荣誉证书

上海国际商品拍卖有限公司：

你单位荣获上海拍卖业 2013 年度

突出贡献奖

上海市拍卖行业协会
2014 年 3 月

社区责任

社会捐助

➤ 设有救灾与慈善捐助的实施部门，开展救灾与慈善捐助活动情况

我公司一直积极响应上级号召，参与社会救助和捐赠活动。“帮困结对”、“一日捐”活动落实好。参与社区就业、扶贫帮困活动。

关注弱势群体、构建和谐社会也是国拍公司一直秉承的发展理念，公司成立二十多年来，一直对弱势群体提供了很多无私的帮助。我公司 2013 年 12 月举行了“上海市蓝天下的至爱”慈善拍卖活动，筹集善款 176 万。

我公司总裁徐勉之先生由于引起公司在慈善捐助方面的突出工作，被评为“上海第五届慈善之星”。





➤ **积极参加扶贫帮困、帮老助残、便民服务等各类社区服务活动。**

● 专门制定了《上海国际商品拍卖有限公司工会帮困基金使用管理办法》，建立了“员工患重大疾病信息库”用于援助生大病、重病或家庭困难的员工，2013年累计援助7人次，发放30000多元。

● 公司党委号召青年干部紧密联系困难群众。

● 公司党政领导每年春节都到困难群众家中进行慰问，了解生活情况并送上慰问金。

● 为了使用好公司的帮困基金，把关心特殊困难员工的送温暖工作落到实处，增强企业的凝聚力，促进企业的稳定和发展，公司针对员工患大病、重病，医疗费用支出大，造成生活困难、遇到突然意外重大伤害、死亡、员工家属患重病或遇其他急难事件等情况，给予经济补助，收到员工的广泛好评。

➤ 与金山区盛新村村委会签订互助协议



志愿服务

➤ 适应社区居民需求，积极参与“学习雷锋、奉献爱心”服务活动

上海国拍公司饮水思源，参与社会志愿活动有较好的基础，世博会后，公司仍号召全体党员、员工争做志愿者，其中包括选派优秀党团员参加各类慈善拍卖活动，走上街头参加各种志愿者活动，参加各类世博会保安及维持秩序的活动等，党员志愿者每人每年 ≥ 12 小时。



➤ 积极参与明礼仪、扶危救困、应急救援社会志愿服务

➤ 社会志愿服务为载体，促进社区志愿服务项目培育、志愿组织及职业化、专业社工组织发展。

每逢“3.5”学雷锋日，公司团委都会组织团员青年积极参与街道牵头开展的学雷锋活动。公司特色项目皮带打动、皮革保养咨询、镜架调校等，都赢得了社区居民的广泛好评。

环境责任

➤ 环境管理

上海国拍公司的环境管理体现在低碳、环保，节约能源和资源等方面。

➤ 低碳节能

公司积极参与以“节能我行动，低碳新生活”为主题的 2011 上海市节能宣传周活动。以企业为节能环保的小窗口，以上海市的节能目标为企业的节能目标，即：要完成单位 GDP 能耗下降 3.6%的年度目标。

同时公司还积极提供各种节能环保的实用工具及手册发放给员工，客户，倡导绿色生活理念。

公司张贴的低碳环保宣传资料

图表 5：公司低碳环保宣传资料（员工建议）



图表 6：公司低碳技能管理制度

➤ 环保形象

国拍公司在企业内部通过各种媒介宣传绿色环保的理念和工作方法，环境质量管理方针和目标的员工知晓率达到 100%。

国拍公司 2012 年环境质量管理方针：

绿色整洁、诚信为本、服务至上、持续改进。

国拍公司 2012 年环境质量管理目标：

与方针保持一致，能源消耗和污染防治双达标。

社会评价



上海国拍商标获得上海市著名商标称号

2012年2月，经上海市著名商标认定委员会第十六次会议审议通过，并经上海市工商行政管理局审定，我公司商标被认定为上海市著名商标，有效期自2012年月1日起至2014年12月31日止。





公司 2013 年获得的荣誉及奖项

荣誉名称	颁发机构
2010-2011 年度“守合同重信用”企业	国家工商总局
“守合同重信用企业”称号	上海市工商行政管理局
ISO9001:2008 质量认证体系证书 (提供拍卖服务)	通标标准技术服务有限公 司上海分公司
2010-2011 纳税信用等级 A 类企业	上海市国家税务局、上海地 方税务局
2011 年度上海市 A 类财务会计信用单位	上海市黄浦区财政局
上海市拍卖企业“30 强企业”	上海拍卖行业协会
上海拍卖行业 2013 年度突出贡献奖	上海拍卖行业协会
上海市文明单位	上海市人民政府
上海市著名商标	上海市工商行政管理局

2010~2011年度
“守合同重信用”企业
公示证明

编号：31000078

上海国际商品拍卖有限公司

获得国家工商行政管理总局
2010~2011年度“守合同重信用”
企业公示资格，已在国家工商行政
管理总局网站（www.saic.gov.cn）
公示。

特此证明

上海市合同信用促进会
2013年7月12日

荣誉证书

上海国际商品拍卖有限公司：

你单位荣获上海拍卖业 2013 年度

30 强企业

上海市拍卖行业协会
2014 年 3 月

荣誉证书

上海国际商品拍卖有限公司：


你单位荣获上海拍卖业 2013 年度

突出贡献奖

上海市拍卖行业协会
2014 年 3 月

上海市著名商标证书

上海国际商品拍卖有限公司：

经审定，你公司注册并使用在拍卖服务上的“”
商标被认定为上海市著名商标，有效期自2012年1月1日起
至2014年12月31日止。

上海市工商行政管理局
二〇一二年一月

三、预期与展望

2014 年的工作展望

1、梳理调整部门结构，加大市场开发力度，提升客户服务水平。

为进一步集中力量、加强市场开发力度，公司业务部门将改组设立综合业务部和市场发展部，综合业务部负责本市司法委托拍卖和部分公司指派业务，市场发展部则针对金融机构、国资国企、破产清算等市场进行完全自主开发。两个业务部门的设立可以形成较为一致的市场开发格局，集中优势力量，加大招商力度，提高客户服务的针对性和有效性。

民品拍卖业务与后勤服务分开，设立民品拍卖部，后勤行政职能划归公司办公室管理。民品业务的单独设立，明确了业务和行政职能的分工，也为相关业务的开展进一步明确了方向。

继续加强管理部对客户资源的整合力度，提高呼叫中心的招商作用。在充分利用短信、微信、网络等招商工具的同时，根据客户需求调整和加强客户服务工作。结合公司的特点尽快形成以拍卖业务为特色的客户服务运行体系和客户服务绩效体系，全面调动公司整体的招商积极性，改变招商工作被动等待的局面，充分开发客户资源。

2、应时势和环境发展，抓住机遇，继续加强国资国企的市场开发。

十八届三中全会的召开，明确了国家今后几年改革发展的总体方针和政策导向，上海市委市政府又推出了国资国企改革二十条，这也预示着本市的国资国企改革将进一步加速。为抓住这一历史机遇，公司团队在企业资产处置、购并、产权交易、破产清算等领域，加大开发力度，进一步加强本市国资国企的市场开发工作。

3、经济回温、把握商机、拓展外地业务

2014 年我国仍处于工业化、城市化、消费结构升级、收入较快的增长阶段，

且一些新的增长拉动因素正在形成。因而，经济的基本面良好。另外，中央和地方政府新出台了一系列扩大内需的政策。这些政策将陆续发挥其对经济增长的刺激作用。因此，2014年的经济形势预期将回温。因此，明年要把握商机，除了继续做好南宁土地、桐庐公共资源项目、芜湖市国有建设用地使用权和新入围的浙江烟草系统资产拍卖，温州法院委托拍卖等外地委托拍卖工作，确保拍卖会各项工作规范严谨，以符合并达到各个委托方的要求外，还应主动争取在新的业务区域内获得入围资质，积极参与与华东及国内各类资产拍卖项目的招投标业务工作，使得业务工作得以全面广泛的开展。

4、盘活公司资产，提高资产利用率

随着上海公共资源拍卖中心的成立并投入使用，法院强制执行财产和海关处理物资统一入场交易，随着公拍中心运作的成熟化，入场交易范围将扩大。这同时意味着公司拍卖会使用频率的降低，因此，公司应该思考提高资产利用率，加大资产的盘活力度。

5、提高员工工作激情，增强公司凝聚力

在日常工作中，加强有针对性的员工培训，强化法律、市场、拍卖、产品等方面的培训，不断提高员工的整体素质。要创造机会，特别是吸引年轻员工充实业务一线，加强公司内部不同岗位之间的人员流动，为员工的成长创造良好宽松的环境。部门结构和奖励方式根据市场变化和业务发展需要不断完善改进，但仍要具有一定的稳定性，即对有员工一定的激励性也要有稳定的预期。有必要让更多的企业基层员工在明确工作职责和目标，保持企业竞争的同时，分享企业的发展成果，调动更多员工的积极性，加强企业的凝聚力。

2013 年是一个外部环境恶劣，行业整体发展困难的一年。展望 2014 年，国家的经济社会环境可能好转，发展前景良好，拍卖行业发展形势也预期高涨，上海国拍又将迎来良好的发展机会。虽然 2012 年上海国拍的拍卖成交再创历史纪录，但高处不胜寒，面对的风险以及保持高位运行的难度也将日益加大。上海国拍全体员工必须保持清醒的头脑、良好平和的心态、乐观向上的精神，勇敢面对市场挑战，积极进取，团结协作，保持公司的长足稳定的发展。

附件：公司成立“25周年”相关活动 报道

到4月14日，上海国拍公司成立25周年了。

经过将近半年多的积极筹办，公司于4月14日下午举行“上海国拍成立25周年慈善茶话会”，并取得圆满成功。

在这次庆典茶话活动上，先是由公司国家注册拍卖师徐玄炫、杨宏及梁波罗、狄菲菲朗诵《上海国拍，你是搏击市场的雄鹰》，激情地揭开了茶话会序幕；接下来中国拍卖行业协会张廷华会长讲话、公司总裁徐勉之致辞；公司第二任董事长黄雨德先生表彰服务国拍25周年老员工，在庆典活动中还举行了介绍上海国拍及案例集结的两本著作《拍卖道》、《拍卖槌相伴的岁月》首发式。

国拍公司25周年庆典活动的高潮是“上海奶奶”房产再拍卖，溢价部分再次捐赠，并由公司现任董事长向上海市慈善基金会捐赠了该部分溢价，举行了捐赠仪式。

五年前的汶川地震后，上海退休教师沈翠英在一次上海百家拍卖公司联合举行的慈善义拍中捐赠了一套位于本市徐家汇商圈南丹路上用于养老的商品房。当时这一房产的市场价约在380万元左右，而上海国拍以450万元的价位拍下了这一房产，加上过户税费，共出资约490万元。拍卖结束后，上海国拍承诺：以后如果此房出让，扣除成本，溢价部分将再次捐赠给慈善事业。

五年后的今天，在公司成立25周年之际，上海国拍没有准备盛大豪华的庆典，而是坚持务实理念，举办了一场特殊的慈善拍卖会，将“上海奶奶”曾经捐赠的房地产拿出来再次拍卖，并且再次进行捐赠。兑现当年的诺言，让爱心绵延，以此献礼上海国拍的第一个25年。



茶话会由著名电影演员崔杰支



公司国家注册拍卖师徐玄炫、杨宏及梁波罗、狄菲菲朗诵《上海国拍，你是搏击市场的雄鹰》



中国拍卖行业协会张延华会长为“国拍公司成立25周年”致辞



公司总裁徐勉之致辞



公司第二任董事长黄雨德先生表彰服务国拍 25 周年老员工(左一：机动车部骨干潘文馨，左二：业务经理许庆兰，右一：公司副总裁冯明强)



上海国拍及案例集结的两本著作《拍卖道》(作者卞君君)、《拍卖槌相伴的岁月》(作者范千平)首发仪式。



公司国家注册拍卖师徐玄炫主持“上海奶奶”房产再拍卖，成交金额 572 万元



公司现任董事长戴佩华向上海市慈善基金会捐赠了“上海奶奶”房产拍卖的溢价部分，共 95 万元。