

证券代码：002930

证券简称：宏川智慧

广东宏川智慧物流股份有限公司投资者关系活动记录表

编号：2023-021

投资者关系活动类别	<input checked="" type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input checked="" type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 其他（请注明具体事项）
参与单位名称及人员姓名	豪山资产：蔡再行 国金证券：郑树明
时间	2023年5月18日下午
地点	公司子公司福建港丰能源有限公司会议室
上市公司接待人员姓名	公司高级副总经理、财务负责人：李小力 子公司福建港能商务部副总监：黄锦源
投资者关系活动主要内容介绍	问题 1、公司的客户服务体系的建设情况？ 答复：公司在客户服务领域建立了一套完善的客户服务体系，通过一系列服务方式优化客户体验，增强客户粘性。一是实行首问负责制，人人做“服务”的第一责任人，切实优化客户体验；二是提供延伸式服务，向客户及其上游供应商、下游采购方分享国内外石化行业市场信息，为各方搭建交流机会，以及为客户的其他服务商提供服务；三是提供管家式专家式服务，客服人员熟练掌握与各个服务环节相关的知识，提前预判可能导致服务延误或客户体验不佳的外部因素，及时给予客户提醒或给予专业建议，增强客户粘性，为客户提供管家式服务。另外，在客户隐私方面，公司制定了相关制度，对包括客户信息在内的内外部信息进行使用授权及保密规定，并在商务合同中进行了保密条款的约定。

	<p>问题 2、福建港能库区相较周边库区的运营优势？</p> <p>答复：公司控股子公司福建港丰能源有限公司（简称“福建港能”）在日常经营中，始终把安全生产放在第一位，严格遵守相关法律法规及公司内部规范指引，建立了健全的安全管理组织机构和高标准的 HSE 管理体系，配备有充足的安环健专职人员，能有效地将安全管理工作落实到位；同时，福建港能具备优良的物料损耗管理能力以及作业效率管理能力等，可为客户提供全过程个性化优质服务。</p> <p>问题 3、福建港能库区的码头情况如何？</p> <p>答复：自有码头是保障和促进石化仓储企业仓储综合业务发展的关键因素，福建港能具有优良的自建码头，码头规划等级为 3 万吨级（结构按照 5 万吨级设计），地理位置优越，可为其仓储综合服务提供有力支撑，为其未来效益最大化提供有力保障。</p> <p>问题 4、福建港能库区周边石化仓储需求情况？</p> <p>答复：福建港能位于福建省泉州市，该地是国家重点港口城市，也是国家级的九大炼油基地之一，其地理位置优越，随着湄洲湾石化基地的日益发展，石化产品的储存需求也将随之增加，为福建港能的日常经营提供了良好的基础。</p> <p>问题 5、石化仓储行业存在哪些行业壁垒？</p> <p>答复：公司所处石化仓储行业的准入门槛较高，行业的高壁垒主要体现在占有土地使用权及岸线等稀缺资源、审批程序复杂、投资规模大、建设周期长、监管严格、运营难度高等方面。</p>
<p>附件清单 (如有)</p>	<p>无</p>

日期	2023-5-18
----	-----------