

CNML

DRIVES THE WORLD WITH YOU

同行天下

长安民生

重慶長安民生物流股份有限公司

Changan Minsheng APLL Logistics Co., Ltd.*

(在中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號: 01292)

2018年

环境、社会及管治报告

* 僅供識別

目錄

1. 關於本報告	2
2. 責任發展 長治久安	3
2.1 可持續發展理念	3
2.2 可持續發展管理架構	4
2.3 利益相關方識別與溝通	4
2.4 重要性議題及列表	5
2.5 倡廉善治	5
3. 行達四方 追求卓越	7
3.1 創新物流解決方案	7
3.2 嚴控客戶服務質量	13
3.3 全方位提升服務	17
4. 互助發展 共創生態	20
4.1 助推“一帶一路”發展	20
4.2 共創產業鏈生態圈	21
5. 車行天下 安全為本	27
5.1 安全管理	27
5.2 安全營運	29
5.3 職工健康與安全	33
6. 綠色物流 環保使命	35
6.1 能源資源管理	35
6.2 排放物管理	38
7. 勞資共融 人本發展	42
7.1 以人為本	42
7.2 培訓及發展	44
7.3 員工關懷	46
8. 為愛而為 潤澤社區	49
8.1 定點扶貧	49
8.2 社區貢獻	50
9. 可持續發展表現概述	51
10. 《環境、社會及管治報告指引》內容索引	54

1. 關於本報告

概覽

本報告是重慶長安民生物流股份有限公司（「本公司」）發佈的第三份環境、社會及管治（「ESG」）報告，時間跨度為2018年1月1日—2018年12月31日。

編制依據

本報告主要參考香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市規則之附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》進行編撰。

本報告內容是按照一套系統化程序而釐定。該程序包括：識別和排列重要的利益相關方、識別和排列ESG相關重要議題、決定ESG報告的界限、收集相關材料和數據、根據資料編制報告、對報告中的資料進行檢視等。

報告範圍及邊界

本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋本公司總部和下屬實際控制的子公司、控股子公司。

數據來源及可靠性聲明

本報告的數據和案例主要來源於本公司統計報告、相關文件。本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

確認及批准

本報告經管理層確認後，於2019年3月25日獲本公司董事會通過。

獲取及回應本報告

本報告為獨立報告。報告電子版可在聯交所披露易網站（www.hkexnews.hk）或本公司官方網站（www.camsl.com）獲取。

2. 責任發展 長治久安

2018年，本公司在往年ESG工作的基礎上繼續鞏固和推進，完善自身的可持續發展戰略，構建可持續發展管治架構，從而不斷提高自身對於環境、社會風險的管治水平。

2.1 可持續發展理念

本公司一直以來秉持者以實際行動踐行企業社會責任的理念。我們堅持以人為本，尊重人才，用創新推動發展，攜手行業合作夥伴，以優質服務回報客戶、股東和社會，並以成為世界一流的汽車供應鏈物流綜合服務商為願景，努力實現企業核心價值以及長久可持續的發展。

我們的使命、願景與核心價值觀

創新物流服務 創造美好生活		
本公司致力於站在時代的前端，不斷精益物流管理和創新物流模式，以專業高效的服務奉獻社會，創造更加美好的生活。		
▶	對社會：	我們致力於做負責任的企業公民楷模，積極履行社會責任，不斷改革和創新，成為行業的開拓者和引領者，促進社會、經濟、環境的可持續發展。
▶	對客戶：	我們致力於提供最專業、最高效和最優質的一體化解決方案和服務，持續為客戶創造價值，以“極致感動，令人欣喜”的服務不斷提升客戶的滿意度和忠誠度。
▶	對員工：	我們視員工為價值創造的根本，致力於構建“尊重、快樂、創造並分享價值”的平臺，營造“公平公正、簡單透明、真誠合作”的氛圍，為員工搭建職業發展平臺，認可員工的貢獻，幫助員工職業發展，提升員工幸福感。
▶	對股東：	我們致力於透明、高效、成長、穩健的經營，追求盈利能力不斷提升和業績持續增長，為股東提供長期、穩定和良好的回報。
▶	對合作夥伴：	我們致力於以誠信、平等、共贏的方式開展業務，與合作夥伴建立共創價值、共用價值、共擔風險的長期合作關係。

我們的願景	我們的核心價值觀
成為世界一流的汽車供應鏈物流綜合服務商	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 成就客戶 ▶ 發展員工 ▶ 清正擔當 ▶ 協同精進
我們堅持不懈地奮鬥，快速成長、穩健發展，致力於成為世界一流的汽車供應鏈物流綜合服務商	

2.2 可持續發展管理架構

完整、科學的管治架構是 ESG 工作有序、高效進行的基礎，也是企業可持續發展的關鍵。本公司設立了 ESG 工作小組，高效推進公司的 ESG 管理工作。通過建立符合自身業務發展的環境、社會工作管理體系，公司各部門明確職責、各司其職，共同推動可持續發展實踐工作的開展。

2.3 利益相關方識別與溝通

本公司根據自身發展戰略和利益相關方訴求，建立了常態化的利益相關方溝通機制。本公司希望通過針對性、多樣化的溝通方式，實現與各個利益相關方的良性互動，積極回應相關訴求，促進公司可持續發展工作的落實。

利益相關方	溝通方式	
客戶	官方網站 客戶訪談 客戶服務熱線 客戶關係定期維護	客戶滿意度調查 VIP 客戶溝通年會 季度質量溝通會
員工	公司內網 員工信箱 員工家庭走訪	員工會議 員工文體活動 員工培訓
股東與投資者	股東會議 官方網站 公開報道	定期報告 接待來訪
政府部門與相關協會	部門拜訪 溝通會議	公開活動
供應商	直接溝通訪問 供應商會議 網上意見調查	採購與資源管理平台 定期審核及評估 招投標活動
社區	定點扶貧 慈善捐贈 提供就業機會	公益活動 志願服務 綠色運營
其他	網上意見調查	走訪

2.4 重要性議題及列表

經過對本公司的 ESG 現狀分析、輿情分析及同行對標分析，同時結合本公司的發展規劃及利益相關方溝通結果，本公司管理層確認聯交所 ESG 指引上列出的所有適用於公司業務的議題均為自身發展的 ESG 重要議題。對於各重要議題，均在報告內容中予以回應，議題清單可于本 ESG 報告第 10 部分“《環境、社會及管治報告指引》內容索引”中查詢，《環境、社會及管治報告指引》內容索引描述了本公司根據聯交所環境、社會及管治報告指引不遵守就解釋之條文及其中列示的關鍵績效指標進行的披露。

2.5 倡廉善治

本公司始終將廉政建設擺在公司治理的重要位置，不斷完善廉政建設制度體系，同時注重開展廉潔培訓與教育活動，促進廉政建設制度的推廣和落實。

廉政建設制度體系

本公司全面遵守《中華人民共和國公司法》等相關法律，及香港聯合交易所有限公司證券上市規則之企業管治守則的條文規定。本公司亦制定了一系列內部政策，約束和管理各層級員工行為，促進企業的廉潔經營。

公司廉政建設制度包括員工行為規範類、廉政工作制度類、監察問責類、舉報管理類。

- 1、員工行為規範類：《員工行為手冊》、《員工廉潔從業行為規範》、《中層以上管理人員廉潔自律規定》、《嚴格管理禁令》、《貫徹落實中央八項規定精神負面清單》、《不正之風和“微腐敗”負面清單》等；
- 2、監察問責類：《關於實行中層管理人員問責的規定》、《關於對中層管理人員進行提醒、函詢和誠勉的管理辦法》、《黨風廉政建設責任追究辦法》等；
- 3、舉報管理類：《紀檢監察信訪舉報工作實施辦法》（試行）；
- 4、廉政工作制度類：《黨委管理領導幹部談心談話制度》、《紀律檢查委員會工作制度》等。

通过以上四大类廉政建设制度文件对员工及领导的行为、监察问责、举报监督以及纪委议事决策工作等进行明确和规范，为廉政建设保驾护航。

廉潔培訓與教育

為了進一步推廣和落實廉政建設制度體系，2018 年度，公司開展了一系列的“廉潔從業”主題教育活動和微腐敗專項治理方案，全面打造公司全員廉潔從業生態。

案例：“拒絕腐敗·廉潔從業”真人漫畫徵集——“廉潔從業”主題教育活動

2018 年公司開展了“拒絕腐敗，廉潔從業”真人漫畫徵集活動。

本次活動得到了廣大員工積極回應，員工們充分發揮自己的聰明才智，以基層廉潔風險點和易發生微腐敗現象的情景為原型，共創作 118 幅真人漫畫作品，經過員工、專家打分最終以積分的形式，選出“腐敗無邊回頭是岸”等 6 幅作品分獲一、二、三等獎。

通過此次“拒絕腐敗·廉潔從業”真人漫畫活動的開展，不僅直接強化了全員的廉潔意識，優化了環境，而且彙聚了拒絕腐敗的“正能量”，凝聚了廣大員工的發展合力，為奮力實現全年生產經營目標提供了強大支撐。在公司上下營造了一股風清氣正、比學趕超的濃厚氛圍，“拒絕腐敗·廉潔從業”真人漫畫活動已成為促進黨風廉政建設的一個強大“引擎”。



案例：“懲治微腐敗，全員大行動”——微腐敗專項治理

從 2018 年 12 月 17 日至 2019 年 1 月 30 日，公司在全公司範圍內集中開展了為期 45 天的“懲治微腐敗，全員大行動”專項整治工作。本次專項治理，從公司員工和相關方兩個切入點著手，聯合整車事業部、零部件事業部、供應鏈事業部、國際事業部、新生態事業部五大事業部對 295 家相關方從公司廉潔生態評價、微腐敗表現形式、微腐敗易發單位、人群等多維度進行了問卷調查。各支部內部開展自查自糾主動上繳違規款項人民幣 6,985.6 元。

此外，本公司將黨風廉政考核納入支部季度考核指標，與領導幹部績效掛鉤，進一步推動廉潔企業的建設。

2018 年度，公司未出現針對公司或者雇員的有關貪污腐敗的法律訴訟。

3. 行達四方 追求卓越

本公司致力於為客戶提供優質的服務，通過不斷拓展服務網絡，創新物流解決方案，同時嚴控服務品質，堅持優質的服務品質，力爭為客戶提供專業、高效、優質的一體化解決方案和服務。

2018年，汽車物流行業持續變革。國家GB1589新標準、貨車尾氣排放管理和治超政策的不斷收嚴，給汽車物流企業運輸能力準備和運營成本帶來了巨大的挑戰。本公司作為一家專業的汽車供應鏈綜合服務商，在汽車物流行業不景氣和企業降本增效的雙重壓力下，繼續積極創新物流解決方案，推廣大數據和智能化，同時堅持高質量、全方位的服務標準，將“創新”與“質量”相互融合，在激烈的市場競爭中逆流而上，奮鬥不息。

3.1 創新物流解決方案

創新物流模式

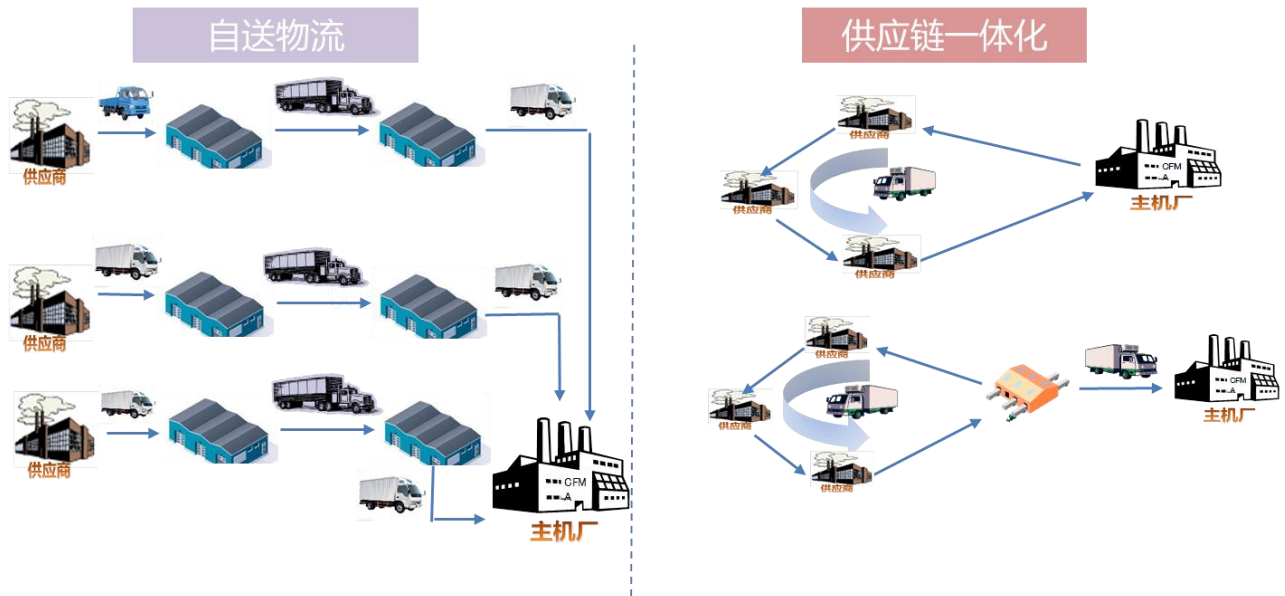
創新物流模式是打造創新物流解決方案的重要手段，有助於為客戶提供更優質的服務，對汽車生產企業降低物流成本、提高核心競爭力有重要的意義。2018年公司在實際項目推進中結合客戶需求，在創新物流模式方面不斷探索，取得了顯著突破。

本公司積極引進先進物流模式，2018年先後完成6項技術方案設計及業務開拓，通過對流運輸、LOC模式¹、混載運輸等先進物流模式的設計，全面推動業務能力提升，為客戶降本增效。

同時，本公司大力推進供應鏈一體化項目，包含取貨運輸（循環取貨&幹線運輸）、包裝、西南集並中心及供應鏈金融四大業務板塊，從成本、品質、交付、安全、效率、信息化系統多方面提升服務質量。

¹ LOC 模式：指倉配配送一體化的物流操作模式。

案例：供應鏈一體化服務



供應鏈一體化服務優勢：

- ◆ 物流成本透明，且庫存成本低、資金周轉快；
- ◆ 減少中間環節，單元化包裝，保證貨物品質；
- ◆ 根據產量合理統籌計畫、交付準時、現場有序、在途全程視覺化；
- ◆ LLP²對承運商進行統一管理，制定完善的承運商管理體系，固定的承運商使安全得到保證；
- ◆ 整合資源、統一標準、物流環節減少，作業效率高；
- ◆ 可與主機廠系統對接、全程系統管控、全程可視，減少人工作業。

² LLP 全称为 lead logistics partner，即具有领导地位的物流合作伙伴关系。

提升服務效率

高效的管理成就高效的服務，本公司注重提升管理效率以提升整體服務效率，時刻踐行“成就客戶”的核心價值觀。

2018年本公司在公司內部開展了管理效率倍增工程，主要包含：

- (1) 授權效率倍增：三重一大升級至 1.3 版，調優率 90%以上進一步提升合規性；職能授權調優 100 余項，完成五大事業部兩大子公司集分權 2.0 發佈，簡政放權 60 項以上，放權比例 60%以上；
- (2) 流程效率倍增：固化流程 231 個，優化流程 495 個，流程綜合效率提升 23%以上；E 化流程 67 個，累計在用 103 個，完成流程實例 28,000 餘個，降本增效約人民幣 200 萬餘元；
- (3) 表單效率倍增：合資企業上報表單從 76 個精簡至 51 個，優化率為 33%；職能中心下發資料表單從 237 個精簡至 105 個，優化率 56.6%；整車事業部、零部件事業部、供應鏈事業部、國際事業部 4 個單位內部表單精簡 32 個，優化率達 40.5%；實現合資企業、職能部門、事業部表單範本的電子共用；
- (4) 資源效率倍增：大力推進叉車、託盤等設施設備資源標準化、共用調度、資產盤活，增收節支約人民幣 590 余萬元；
- (5) 組織效率倍增：以客戶為中心服務專業化為原則，實施事業部制管控模式變革，推動總部做精、業務單位做強，提升組織運營效率，實現公司操作項目及以下組織結構精簡 66 個，精簡率達到 10%；
- (6) 會議效率倍增：嚴格執行時間數據管理，公司級會議精簡 55%，結構化會議占比提升至 75%，會議效率同比提升 30%。

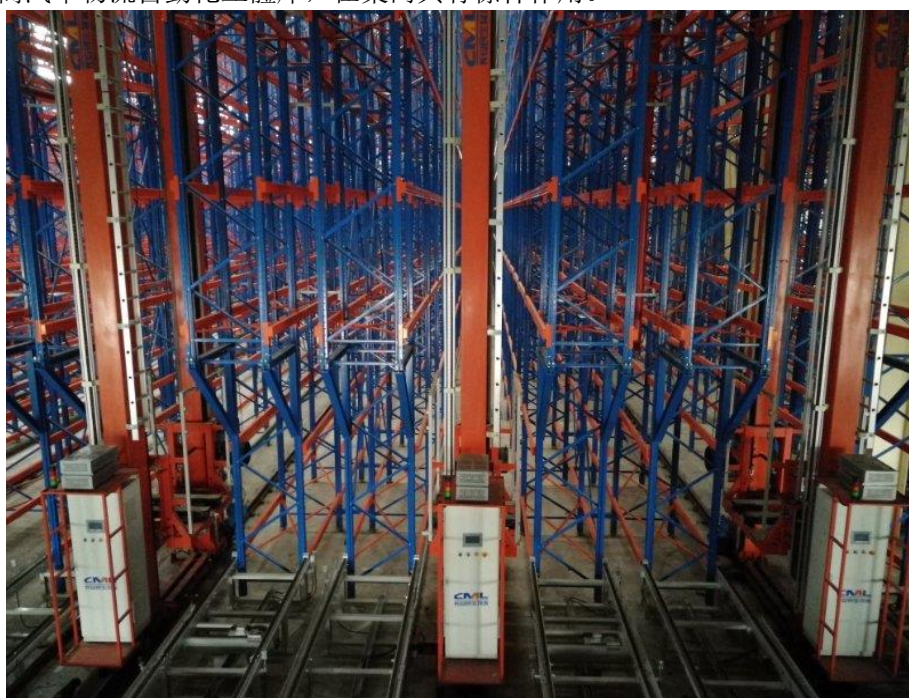
打造智慧物流

本公司致力於打造智慧物流服務，以先進的信息技術為支撐，在物流的運輸、倉儲、流通加工、配送、信息服務等各個環節實現即時系統感知，為客戶提供準時、優質、信息透明的物流體驗。

2018 年，本公司自動化物流設備的投入覆蓋了整車、零部件的運輸、倉儲、裝卸搬運、盤存等各個環節，結合公司信息系統的開發，初步實現了汽車供應鏈上下游的智能聯動。

案例：智能倉儲——杭州自動化立體庫

杭州二期立體庫採用國際一流的集成設計理念，通過先進的智慧化集成技術應用，協調各類設備實現自動出入庫作業，利用自動控制系統和信息管理系統實現倉庫的智慧化和數位化管理，是國內首個規模最大的第三方廠商汽車物流自動化立體庫，在業內具有標杆作用。



杭州二期立體庫項目共設計 14796 個庫位元，存儲高度 19 米，每天的出入庫能力達到 6,400 個託盤，效率提升 40%，可滿足千餘種零部件七天的存儲。節省庫房造價及其按比例的工程費用和預備費約人民幣 220 萬元，節省設備成本約人民幣 392 萬元（貨架 688 組、11 台叉車、2 台牽引車），節省設備運行及維護費用約人民幣 42.3 萬元/年，節省人力成本約人民幣 230 萬元/年（節省人員 27 人），節省庫房面積約 4,003 m²，節省租賃費用約人民幣 192.1 萬元。

大幅降低運營成本，對傳統汽車物流零部件倉儲模式具有革新意義，是公司智慧化發展的一大里程碑。

案例：智慧搬運——磁導航和鐳射導航 AGV



2018 年，本公司成功推行長安福特汽車有限公司（「長安福特」）CQ3 磁條 AGV 和杭州零部件入廠物流 RDC 及中儲磁條 AGV 項目，尤其是長安福特 CQ3 磁條 AGV 項目，實現了

公司汽車零部件的智慧化拉動設備從無到有的突破，實現了自動搬運設備在人機混合作業的複雜場景下的應用。

該項目將 2 台牽引車與 4 名牽引車司機通過無人磁條 AGV 進行替換，實現料盒自動返空與歸位，在降本增效的同時，為公司智慧化提升工程積累了實施經驗。

合肥分公司總裝車間投入 7 台鐳射導航 AGV，實現 SPS 區域（零部件供應區）物料自動配送上線，這是公司首次使用鐳射 AGV 進行料架自動搬運及配送上線。

結合實際的生產情況，該項目對原有 AGV 驅動結構進行改進，新增 AGV 自動掛接裝置，實現了汽車物流場景中徹底意義的無人配送；且採用舵輪導引和鐳射導，對地面要求低，對通道寬度要求低，應用範圍較磁條 AGV 廣。通過鐳射 AGV 的應用，可節約現場 18 名雙班操作人員，減少牽引車 2 台，共計節約成本約人民幣 130 萬元/年。



案例：智能分揀——渝北無人倉



該項目是 KIVA 機器人在汽車物流行業內首次大規模應用，去實現貨到人的揀選，進而實現倉庫料盒件的無人倉儲、搬運、分揀等，總共投入 40 台背負式二維碼導航 AGV（Kiva 機器人），1,300 個單層料架，200 個多層料架，建成 6,000 平方米的自動化無人倉庫，預計可節約 25 人和 20 台手動叉車，年節約成本 200 萬。

該項目建成後是汽車物流行業目前最大規模的無人倉項目，為公司在 AGV 應用、無人倉運作流程等方面儲備了關鍵的技術實力。

案例：智能識別

▶ RFID 物料智慧出庫系統

2018 年公司完成了 RFID 在汽車零部件物流過程中的測試及應用，推行了 2 套 RFID 門道系統。通過在交換區門口部署 RFID 固定式讀寫器，當 RFID 電子標籤（超高頻）進入 RFID 固定式讀寫器的電磁波範圍內會主動啟動，然後 RFID 電子標籤與 RFID 固定式讀寫器進行通信，採集 RFID 標籤完成後，系統自動與訂單進行比對，核對貨物數量及型號是否正確，如有錯漏，系統會報警提示，進行人工處理，最後將貨物運送到指定的位置，按照規則進行擺放，實現數以千計的汽車零部件的智慧識別。



▶ 無人機+RFID

該項目是全國首家無人機結合 RFID 整車盤點項目，從產品規劃、概念開發到最後的測試改進、產品試用，全程自主研發。該項目已受理發明專利三項、實用新型專利兩項、軟體著作一項。

項目採用非接觸方式來讀取每輛車上的 RFID 標籤信息。這項技術的應用，大幅縮短了整車場內盤點所需的時間，提升了盤點資料的準確性和可靠性，同時減少人員過程參與的環節，有效規避了錯盤、漏盤的風險。通過無人機+RFID 的方式，盤點一輛車只需要 1 至 2 秒，盤點準確率高達 100%，實現了對整車場商品車的即時動態顯示與管理，效率提升 300%。



案例：智能運輸



本公司使用車輛定位設備對運輸過程進行智慧管理，當前已對整車事業部核心承運商完成 3,634 台管車設備的覆蓋，對零部件循環取貨承運商及供應鏈主要承運商也已同步覆蓋，所選取設備為目前國內物流物聯網市場佔有率第一的 GPS 品牌，保證信息精度及信息處理服務。

通過對物流車輛位置、軌跡、油耗等業務指標及超速、剎車等駕駛行為的多維度全程監控，實現運力全面數位化管理，支撐全程 100% 在途可視、精細化降本增效以及 IoT 大數據演算法智慧決策應用。

2018 年本公司智慧物流發展已經初見成效，5 月公司榮獲工信部“兩化融合管理體系評定證書”，這也標誌著公司以精益物流運營管控能力、汽車產業鏈物流一體化服務協同能力、互聯網+汽車物流融合能力、多式聯運無縫集成能力、物流全過程數據驅動線上管理能力的五大核心能力為代表的兩化融合管理體系進入到新階段，對推動公司全面向智慧物流轉型具有重要意義。

2019 年本公司將在持續推行自動化物流設備應用的基礎上，加大科研力度，針對 AMS（自動倉單系統）信息集成與智慧調度平臺、視覺系統設計與開發、智慧倉儲集成等課題展開深層次的研究，不斷提升公司的自動化智慧化水準，增強技術實力，為創新物流解決方案提供有力的支撐，用創新科技為客戶提供更好的服務。

3.2 嚴控客戶服務質量

2018 年本公司客戶服務質量工作繼續以公司戰略規劃為指引，以客戶滿意為中心，以 ISO9001 質量保證體系、IATF16949³ 質量管理體系及客戶相關要求為綱要，同時結合長安 MLQOS（重慶長安汽車股份有限公司（「長安汽車」）對於供應商的物流服務質量管理體系）和福特 Q1MSA（福特汽車公司評估供應商製造現場的標準要求）的要求，開展了多項質量管理工作，包括完善管理制度、提升專項能力、實施週期檢查、開展質量控制活動等。我們在以往質量工作的基礎上，繼續嚴控服務質素，助推物流服務水準和客戶滿意度的提升。

質量管理制度

本公司持續完善品質管制體系，2018 年公司基於 ISO9001/IATF16949 質量管理體系、長安 MLQOS、福特 Q1MSA 等客戶的特殊要求以及其他相關法律法規，結合公司物流運作實際，分別從零部件類、整車成品類、流通加工類建立 200 餘條服務質量保證落地實施標準，並組織實施，形成了較為完善的“CMAL-QOS”質量操作體系。

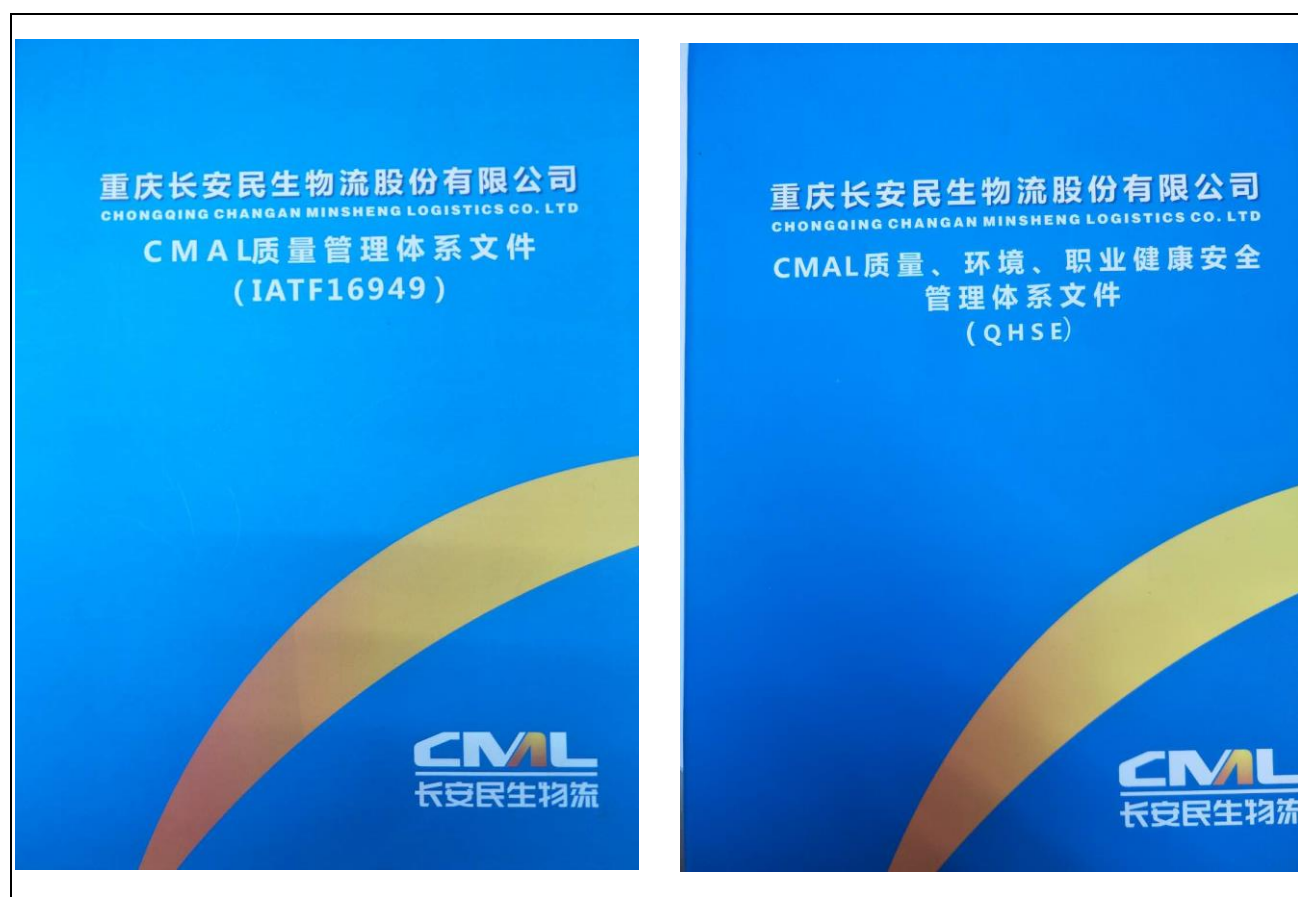
³ IATF16949：國際汽車工作小組 (IATF) 發佈的最新標準，用以規範汽車行業各組織品質管制體系的各項要求。

該體系包含零部件物流、整車物流、流通加工類三大核心區域並前後延伸至研發、供應商的物流服務質量管制。CMAL-QOS 質量操作體系分三級要素，分別為：

- 1、一級要素 13 個：對業務進行梳理，甄別其業務中影響物流質量、效率的關鍵物流要素；
- 2、二級要素 27 個：對關鍵要素進行分析，識別構成要素的業務子過程，厘清其業務邏輯；
- 3、三級要素 73 個：針對具體業務，結合行業做法或標準要求，確定業務的具體實踐性操作指南。

同時，本公司制定了質量管理體系推進計畫，建立了質量、安全、環保一體化 QHSE 體系文件，修訂質量類管理體系文件 20 個文件，建立了班組安全標準化並完善安全環保類 50 個文件，發佈了班組精益手冊及 6S 手冊（第三版），完善精益改善類 22 個文件，工程建設類 6 個及作業指導書 15 個，共計 113 個文件，並按照精益運營體系進度進行迭代。

質量管理制度的完善為識別質量管控關鍵點、明確質量檢查標準、評價標準和責任主體，實現質量管理的指標化和數據化，為嚴控客戶服務質量打下堅實的基礎。



打造品質物流

(1) 質量管控目標

2018 年，本公司大力開展質量先期策劃、風險管控、過程控制、監視測量和改進，以完善體系建設為主線、以風險管理問題導向為核心、以標準檢查、質量培訓、專項提升為抓手，通過有效管控，質量管控目標均已按計劃達成。具體目標包含：

序號	指標項	目標
▶	質量損失率	≤0.1%
▶	質量淨損失率	≤0.03%
▶	質量體系審核通過率	100%
▶	客戶滿意度	≥92 分
▶	準時出庫率	≥98%
▶	準時到達率滿足顧客要求	长安汽车 ≥93% 长安福特 ≥87%
▶	產品交付不良品率	≤50PPM
▶	重大質量投訴	0
▶	質量風險識別覆蓋率	100%

(2) 質量風險識別與管控

2018 年，本公司全面啟動品質風險識別與管控。根據 GB/T19001-2016 新版要求並結合物流行業特點對質量風險進行全面識別與管控，制定《質量風險識別、評估及管控推進方案》、編制《質量風險辨識與評價管理程序》與相關作業指導書 2 份，組織按照零部件類、整車成品類、流通加工類等進行風險識別，共識別出 200 餘條質量風險點，並組織項目單位進行管控，通過內部審核、外部審核進行運用檢查，達到預防控制目的。

本公司將質量風險納入過程管控，開展的機動車專項整治中品質損失同步降低 20%以上，停線大幅降低。除了直接進行質量風險識別與管控外，公司還通過宣傳培訓、開展專項質量提升活動等提升服務質量。

案例：開展質量月專項提升活動

為大力貫徹落實 2018 年全國“質量月”精神，本公司以加強體系建設、強化質量意識、識別質量風險、落實質量責任，提升物流質量績效為目的，結合物流服務特點，開展了以“內生動力、嚴格管理、質量提升”為主題的“質量月”活動。

活動現場發放宣傳手冊 500 餘份，製作現場易拉寶宣傳展板 6 幅，宣傳知識資料 50 餘份。同時通過公司微信公眾號發佈“質量月”專題活動報導 2 次，“質量在行動”微信平臺大力宣傳《質量月主題專刊》3 次，對《黨和國家領導人質量論述摘編》宣傳 10 餘次，《質量管制崗位工作人員知應知會》8 期、常用質量工具使用 12 期，質量月宣傳專刊 18 期。現場懸掛標語 40 餘幅。同時通過班組班前會宣傳覆蓋率 100%。現場諮詢答疑活動共宣講 10 餘場次，現場參與達 500 餘人次，對 10 余項典型質量案例、質量風險案例進行現狀講解分享。

(3) 質量認證審核

本公司積極開展質量認證審核，為保證客戶服務質量增添屏障。

- ◆ 2018 年 3 月，公司組織開展 IATF16949 體系內部審核；
- ◆ 2018 年 4 月組織接受 NSF 認證公司進行的 IATF16949 質量體系換版換證審核並於 6 月 10 日獲得新版證書；
- ◆ 2018 年 5 月組織開展質量、環境、職業健康安全體系（QHSE）內部審核；
- ◆ 2018 年 6 月組織接受杭州萬泰認證公司進行質量體系換版監督審核順利通過，證書有效期延伸到 2020 年 9 月；
- ◆ 2018 年 8 月完成中國船級社對公司進行了安全生產標準化普貨運輸、貨運站場兩個標準二級年度現場監審，實現企業達標。

3.3 全方位提升服務

客戶服務制度建設

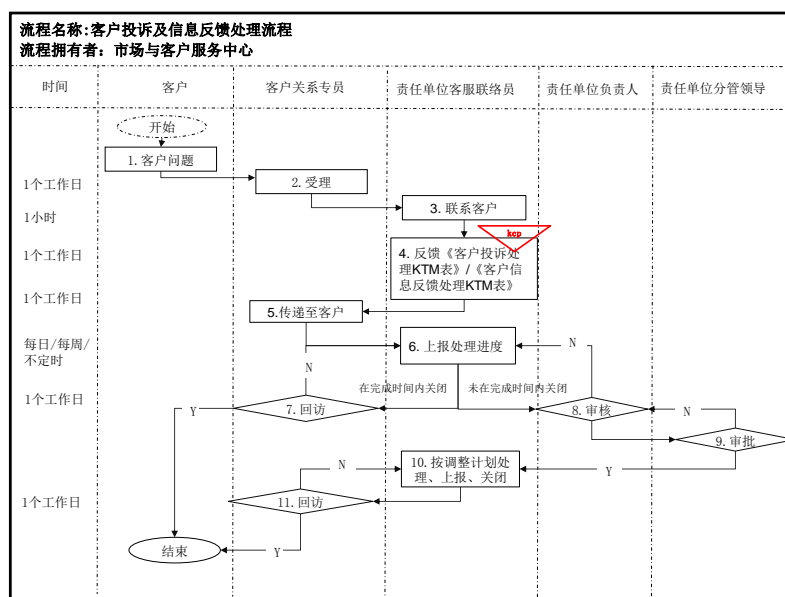
本公司內部制定了較為完善的客戶服務制度體系，規範客戶服務工作，包括《客戶拜訪管理程序》，《客戶信息管理程序》和《客戶投訴處理管理程序文件客戶之聲管理程序》等，以維護良好的客戶關係，保證了本公司客戶信息管理的規範性、統一性以及客戶信息更新的及時性以規範客戶反饋管理工作。

2018年，本公司增加《客戶TOP3痛點管理流程》，圍繞“親情、專業、高效”的客戶服務理念，促進各單位積極梳理客戶TOP3痛點並高效解決，從而提升全體員工的服務意識和服務質量，營造良好的工作環境及氛圍，最終提升客戶體驗。

此外，還增加制定《客戶投訴及信息反饋處理流程》，明確各崗位人員的職責，規範公司客戶投訴、客戶信息反饋的處理及相關管理工作，確保客戶的問題、投訴得到及時、有效的處理，從而提升服務質量，提高客戶整體滿意度。2018年客戶總體滿意度為95.38分，相比去年提高了2.06分。

客戶投訴處理

本公司建立了多渠道的客戶投訴體系，覆蓋電話服務、郵箱及微信，客戶投訴按照《客戶投訴及信息反饋處理流程》相關規定處理，客戶投訴需在1個工作日內做出回應，制定解決方案，每週進行問題跟蹤直至問題解決。問題處理完成後對客戶進行回訪，客戶滿意才可關閉投訴。客戶投訴流程圖如下：



本公司2018年共計收到客戶投訴23項，其中服務類投訴9項，管理類投訴11項、操作類投訴3項。

客戶隱私保障

客戶隱私保障是提供優質客戶服務必不可少的工作。本公司高度重視客戶隱私保障，全面遵守《中華人民共和國憲法》、《中華人民共和國民法通則》、《中華人民共和國侵權責任法》中關於個人信息保護的相關法律條款，以保障客戶隱私、保護商業秘密、維護客戶的利益。同時，本公司內部設立了完善的信息安全制度，確立了商業秘密保護“七不准”原則，確保客戶信息的私密性，讓商業合作建立于互相信任、可持續發展的基礎之上。

本公司商業秘密保護“七不准”原則：

- ⇨ 不准將公司商業秘密洩露給無關人員；
- ⇨ 不准利用手機、互聯網傳輸公司商業秘密信息；
- ⇨ 不准擅自在公司涉密場所拍照、錄音、錄像；
- ⇨ 不准將公司商業秘密載體存放在無保護措施場所；
- ⇨ 不准攜帶公司商業秘密載體探親訪友或至工作無關場所；
- ⇨ 不准私自複製、留存、遺棄或向他人出借公司商業秘密；及
- ⇨ 不准擅自接受媒體採訪或在公開的信息中發佈公司商業秘密。

2018年，本公司繼續加強客戶隱私保護。2018年1月份，本公司召開保密保衛專題工作會，發佈公司2018年保密保衛工作計畫，發佈涉密人員管理辦法，完善涉密人員上崗、在崗、離崗管理，集中開展涉密人員保密協議簽訂工作，共簽訂保密協議1,493份。同時通過保密意識宣傳教育、保密檢查、張貼保密警示標語等多項措施，增強員工保密意識。



客戶溝通方式創新

本公司在通過日常拜訪交流以加強與客戶溝通的同時，亦進一步創新，開展 VIP 客戶溝通年會、季度質量溝通會等，改革客戶溝通服務手段，協助合作更加緊密，攜手砥礪前行。

案例：走出常規，高效服務——季度質量溝通會



2018 年，本公司長安福特入廠開展季度質量溝通會，積極與客戶溝通，傾聽客戶聲音，及時對客戶提出的問題做回饋。與此同時，我們主動將週報和月報送交客戶，以提出新的改善點。通過季度質量溝通會，實現面對面交流，不僅提高了辦事效率，更是進一步促進了合作友誼。

案例：聚力同行，共贏未來——VIP 客戶溝通年會

2018 年 1 月，本公司零部件事業部召開 VIP 客戶溝通年會，大會以“聚力同行 共贏未來”為主題，旨在凝心聚力，建立更加緊密的合作關係。會後，VIP 客戶們應邀到本公司信息大樓進行參觀，進一步認識到公司創新物流服務、創造美好生活的使命，成就客戶、發展員工、清正擔當、協同精進的核心價值觀，激情、創新、專業、高效的企業精神，促進了雙方的瞭解與共鳴。



4. 互助發展 共創生態

4.1 助推“一帶一路”發展

2018 年公司繼續緊跟“一帶一路”發展戰略，加快海外網點佈局，不斷提升“一帶一路”的沿線物流能力建設，拓展國際多式聯運無縫連結能力，為客戶提供全程一體化供應鏈服務。

案例：做好新時代的搬運工 助力國產汽車閃耀伊朗

伊朗作為中國汽車企業踐行“一帶一路”的戰略佈局主戰場之一，是“絲綢之路”沿線最具開發潛力的可深耕市場，成為很多中國汽車企業爭相入駐的緊俏市場。作為國內第一家境外上市汽車物流企業，本公司在汽車 CKD 包裝及操作、國際海運及鐵路運輸、伊朗雙清和保稅倉儲等方面具有領先的資源優勢和先進的管理理念，有利於幫助中國車企搶佔伊朗市場的高地。

本公司以“創新物流服務、創造美好生活”為使命，以國際物流全價值鏈精益管理為宗旨，將中伊航線服務打造成“一帶一路”的精品國際物流服務產品，為客戶提供國際一流的“門到門”供應鏈一體化物流服務，助力更多的中國車企閃耀伊朗。



4.2 共創產業鏈生態圈

2018 年，本公司持續進行科研創新，與同行開展戰略合作，參與起草行業標準，不斷推動行業進步，並著力打造服務於產業鏈的創新平臺，著眼於每一個上下游合作夥伴，以期為行業、為合作夥伴創造價值，共創產業鏈生態圈。

持續科研創新

本公司以發展高新技術企業為重點，不斷提升創新能力，加強物流行業關鍵技術研發和新產品開發，不斷增強公司核心競爭力，進而促進公司轉型升級。

(1) 科研制度建設

為了更好鼓勵和規範創新，本公司制定了較為完善的科研管理制度，主要包含組織管理、資金使用和促進科研成果轉化三大方面：

- ▲ 在企業研究開發的組織管理方面，擁有《IT 項目立項投資審批程序》、《IT 項目實施管理程序》、《IT 項目驗收管理程序》、《科研立項管理程序》等程序文件，規範了研發相關部門的組織架構以及確定了研發項目管理流程；
- ▲ 在研發資金使用方面，擁有《科研項目經費及驗收管理程序》，每項研發費用支出都嚴格按照規章制度執行，確保每項資金的使用安全性；
- ▲ 在促進科技成果轉化相關制度方面，制定了《科技成果轉化實施與獎勵制度》及《知識產權管理制度》，規範科技成果轉化管理工作，充分調動研發技術人員的工作積極性。

(2) 技術體系改革

2018 年，本公司在原有的三級技術體系基礎上持續完善，推出物流技術管理體系，從技術規劃、研發管理和成果推廣對物流技術進行全面的管理。

(3) 科研成果累累

2018 年，本公司獲得“高新技術企業”稱號，並在“智慧化倉儲在整車中轉過程中的應用”、“智慧物流工廠”項目中表現亮眼，取得豐厚科研成果，先後爭取各項政策補貼合計人民幣約 436.2 萬元。2018 年，公司共申請發明專利 16 項、實用新型 31 項、著作權 8 項。

案例：獲獎項目

“汽車智慧物流園區的探索與實踐”獲評中國物流與採購聯合會汽車物流分會頒發的 2018 年汽車物流行業創新獎



“基於輪胎生產存儲排序發運全流程智慧化項目的 AMS 集成平臺研發應用”獲評中國物流與採購聯合會汽車物流分會頒發的 2018 年汽車物流行業創新獎



工信部 2018 年物聯網集成創新與融合應用項目：基於車載智慧終端機的汽車物流智慧運輸管理系統

工信部 2018 年製造業與互聯網融合發展試點示範項目：基於互聯網的整車智慧運輸管理

2018 年重慶市物聯網十大應用案例項目：基於車載智慧終端機和大數據雲平臺的汽車物流鷹眼慧運地圖運用



(4) 開展產學研合作

開展產學研合作是共創產業生態鏈圈的另一個有效的手段。2018 年本公司繼續推進產學研合作，協同與集成科研、教育和生產三個不同社會分工的功能與資源優勢，將技術創新上、中、下游進行對接與耦合，全面推進產業生態鏈圈發展。



推動行業進步

行業整體發展對本公司發展有直接影響，公司積極與行業同仁交流合作，通過戰略合作、參與起草行業標準等推動行業進步。

📖 與行業同行開展戰略合作

2018 年，公司與國內其他 4 家知名汽車物流公司建立戰略合作創新模式，極大地推動了汽車物流行業的整體發展：

- ◆ 在信息共用方面，各方將加強戰略協同與運營協同，共同提升經營管理水準，建立信息共用機制，共同打造“互聯網+汽車物流”服務平臺。
- ◆ 在資源分享方面，各方將互相開放現有物流資源，推進聯合採購等方式，共同研發行業核心關鍵技術，實現資源分享。
- ◆ 在平臺共建方面，各方將提高重載率，合力打造全國性的物流服務網路和國際物流服務網路。
- ◆ 在生態共融方面，各方將共同開發新增值業務，攜手推進經營模式和商業模式創新，並共同向行業開放合作。

📖 參與起草行業標準

2018 年，本公司參與了《汽車整車物流多式聯運設施設備配置要求》《汽車售後服務備件倉儲服務規範》《汽車製造零部件物流標籤規範》和《汽車零部件物流 KD 件包裝和集裝箱裝載作業規範》等 4 項國家標準的起草工作。這是政府及同行對公司的認可。標準的起草制定，也直接推動了汽車物流行業多式聯運設施設備配置、售後服務備件倉儲服務、零部件物流標籤使用、零部件物流 KD 件包裝和集裝箱裝載等工作的規範和進步。

新生態物流

本公司以新生態為核心、以物流產業生態圈為載體，結合互聯網思維，充分發揮傳統業務對資訊和實物的控制優勢，逐步開展互聯網+貨運、互聯網+轎運、供應鏈金融以及掛車共用等物流創新業務。2018 年新生態物流共完成貿易類項目孵化並移交 6 個，類金融服務項目 2 個，平臺類項目 3 個。

案例：新能源電池包裝運輸

2018 年，本公司完成長安與長安福特電池業務合作方案，結合公司體系內資源優勢，及前期承接長安汽車新能源動力電池包裝業務經驗，拓展長安汽車新能源電池供應商取貨、中儲配送、長途運輸、市內短駁等項目。

案例：新能源出行車（凱程）項目

2018 年本公司完成了凱程平臺打造方案。結合本公司和長安凱程的雙方優勢資源及能力，共同打造基於長安凱程汽車的“產品+服務+解決方案”的“凱程速運”物流平臺，為長安汽車第三次創業落地助力。

案例：重慶首個汽車物流文創體驗中心

福集改造項目以商業 Mall+塔樓為載體，汽車、設計產業為雙核心，行業資源和文創政策利好為依託，集三大功能體系——汽車產業體系、設計集群體系、文娛配套服務體系，涵蓋新型汽車展銷、“網絡+”汽車概念、新能源研發、車文化展示、創意設計博覽、3D 打印體驗、Idea 孵化中心等四十三項功能，同時滿足食、住、行、遊、娛、購、逛、文、商等九大消費需求。

案例：智慧物流園區

- ◆ 武漢智慧物流園區項目：項目圍繞商品車滾裝碼頭與信息大樓及所需附屬商業體，打造汽車銷售中心、汽車金融中心、汽車後市場（改裝）中心、交付體驗中心一體化綜合服務園區。
- ◆ 珞璜物流園區項目：對標成熟園區，並協同多部門協同討論，研究制定珞璜總體規劃方案，協同江津綜合保稅區開發建設有限公司，依託珞璜工業園大樞紐、大口岸優勢，提供物流園區智慧物流園平臺線上線下進出口一體化、倉儲、包裝、運輸、銷售、金融信貸等物流服務，面向綜保區客戶，共同打造功能集成、設施共用、集約智慧的智慧物流園管理平臺。
- ◆ 永川物流園區項目：協同永川政府進行園區規劃，加快推進永川物流園區規劃，研究策劃物流規劃，加強公司物流園區規劃能力並形成產業。

新生態物流為汽車物流行業的發展開闢了新的發展方向，不僅拓寬了本公司的業務方向，同時也助力創建多元的產業鏈生態圈。

供應商管理

本公司的可持續發展離不開供應商夥伴的支持，本公司的產品及服務質量也與供應商息息相關。我們致力於與供應商及各業務夥伴建立長久健康、互惠共贏的合作關係。

（1）供應商管理制度

本公司通過建立完備的供應商管理政策，把控供應商的產品與服務質量。我們制定了《供應商准入管理程序》《供應商變更管理程序》《供應商年度評價管理程序》《採購管理辦法》《採購管理辦法》《招投標管理辦法》《供應商管理辦法》等政策，建立健全供應商開發、維護、服務、淘汰管理流程。在選擇供應商時，我們亦會成立專門小組對供應商服務質量、財務報表及信用、安全環保等方面進行審查，確保其符合國家政策及本公司要求。

（2）供應商信息化管理

信息化是進行供應商管理的高效手段，亦是把控產品及服務質量的重要工作。2018年本公司採購與資源管理平臺正式上線，標誌公司具備投資-採購-資產一體化線上管理能力。該平臺實現客戶需求端到端的流程貫通與線上化，實現從投資管理、採購需求、尋源定點、採購合同管理、採購訂單、收貨等採購業務全流程資訊化管理，流程向供應商延伸，採購過程透明化、高效化。

(3) 供應商溝通與交流

與供應商良好的溝通與交流有助於促進採購質量以及供應商管理水準的提升，最終提升本公司的產品及服務質量。公司注重與供應商進行良好的溝通與交流，制定有專門的《供應商資訊處理管理程序》，規範公司供應商信息處理流程，及時、有效的解決供應商意見投訴，增進與供應商的合作與交流，提升服務質量，提高供應商整體滿意度。

除了日常工作中與供應商的溝通外，公司通過舉辦年度供應商大會，全方位瞭解供應商對公司的評價和期待，促進與優秀供應商的長期合作。

案例：舉辦 2018 年供應商大會

2018 年 4 月 3 日，本公司組織召開第二屆供應商大會。全國各地近 160 家優秀供應商，齊聚一堂，分享成果、交流經驗，共謀新理念、新發展。會議還對獲得 2017 年度優秀供應商獎、運營貢獻獎、協同貢獻獎的供應商進行了表彰。公司在各位夥伴的支持下，迎難而上，奮勇拼搏，在共同營造“風清氣正”的良好氛圍中，收穫滿滿。



供應商地區分佈	2017 年	2018 年
華南（廣東、廣西、海南）	17	19
華東（山東、江蘇、安徽、上海、浙江、江西、福建）	282	312
華中（河南、湖北、湖南）	32	33
華北（北京、天津、河北、山西、內蒙古）	109	120
東北（黑龍江、吉林、遼寧）	73	82
西南（四川、貴州、雲南、重慶、西藏）	326	470
西北（陝西、甘肅、寧夏、青海、新疆）	0	1
港澳臺	7	7
海外	0	0
總計	846	1,044

5. 車行天下 安全為本

本公司充分認識到安全工作在企業可持續發展中的重要性，把安全工作視為企業發展的重要基石，視為工作生產中不可逾越的紅線。2018 年，在以往安全工作的基礎上，公司進一步從安全生產管理體系建設、安全生產營運、職工健康安全教育及培訓等多個方面保障公司的安全運營，切實履行對員工和社會的安全承諾。

5.1 安全管理

本公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國消防法》等國家法律法規的要求，並在此基礎上，依據國家法律法規及公司情況，在內部安全管理方面制定一系列規章制度，堅持“安全第一，預防為主，綜合治理”方針，堅持安全生產“黨政同責，一崗雙責，齊抓共管”，“誰主管，誰負責”和“紅線意識”的原則，構建企業安全文化，落實安全管理工作。

本公司 2017 年即構建精益管理制度，即融合品質（GB/T9001）、職業健康安全（GB/T28001）、環境（GB/T24001）管理標準，編制“三標合一”的管理手冊和程序文件，建立管理統一的 QHSE 精益管理體系。2018 年，我們以 QHSE 精益體系建設為主線，根據 ISO 14000、OHSAS 18000、GB/T 33000 的標準要求，完善了相關職業健康安全環保的制度，更新了《職業健康、安全、環保、消防責任制》《職業病防治管理辦法》《工傷管理辦法（試行）》《勞動防護用品管理辦法》《變更安全管理辦法（試行）》《消防安全管理辦法（試行）》《倉庫防火管理辦法（試行）》等 50 餘份體系文件，進一步提升體系文件的有效性與指導性，為安全生產工作打下良好的制度基礎。

在安全生產架構方面，公司設置了安全生產委員會，實行一把手負責制。公司安委會主任由董事長擔任，副主任由公司總經理擔任；成員由公司高管、各職能部門主要負責人、事業部主要負責人、子公司主要負責人組成。為進一步落實安全責任，2018 年公司還發佈了《職業健康、安全、環保、消防責任制》，明晰各層級、各單位的安全責任清單，確保安全生產責任制的有效貫徹和落實。

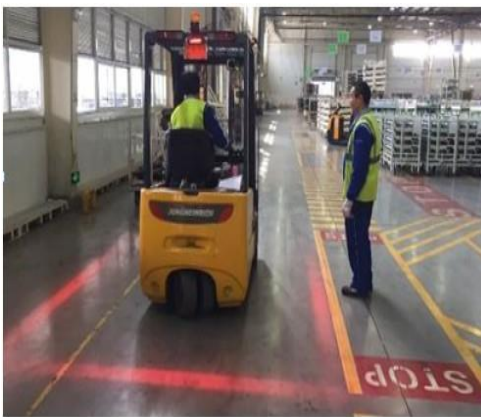
2018 年，本公司在安全管理投入約人民幣 1,030 余萬元，比 2017 年增長 23%，公司的安全生產管理工作進一步提升，生產設施的安全水準進一步提高。

案例：公司安全工作獲肯定

2018年3月，本公司通過了重慶兩江新區交通運輸管理中心的安全服務質量考核及信用考核，獲得“重慶市道路貨運站場安全服務質量考核優秀等級AAA”的榮譽稱號。



案例：“叉車 LED 鐳射安全區”項目榮獲福特亞太地區“安全創新獎”



由本公司長安福特入廠物流項目自創，長安福特製造部、物流部主導推薦的“CAF3 RDC 叉車 LED 警示安全改善”項目，在福特全球 2017 年總裁健康與安全獎評選中，榮獲區域“製造業務安全創新獎”。

“叉車 LED 鐳射安全區”是指在叉車左右後三方的樑柱上安裝鐳射紅外線射燈，在叉車的左右後三方形成一個由紅外線照射出隨叉車移動的紅區。在行駛和作業過程中，隨時可以提醒操作者和過往的行人，避免人員進入操作紅區，降低安全風險，減少安全事故。

規則成習慣，危險全預控。此獎項的獲得，離不開公司在安全方面的高度重視。生產過程中，本公司始終堅持把強化安全生產“紅線意識”落到實處。今後，本公司將繼續嚴把安全生產大關，堅守安全生產紅線。

5.2 安全營運

本年度，本公司以安全体系建设为主线，结合公司精益体系建设，通过安全文化建设、安全生产标准化建设、信息化建设等重点工作，为公司安全营运保驾护航。

安全文化建設

本年度，為推進安全文化建設，滲透安全文化理念，本公司以“生命至上 安全發展”為主題，策劃和組織開展了“安全月”系列活動，通過形式多樣的安全生產教育工作，提高員工遵紀守法的自覺性，增強安全意識和自我保護意識。

案例：安全生產板報評比活動

在安全月期間，本公司開展了安全生產板報評比活動。各單位緊抓公司安全方針、安全願景，做好本單位的安全宣傳，制作安全生產板報，營造安全生產良好氛圍。



安全生產標準化建設

2018年，本公司續推行安全生產標準化建設，通過安全生產企業達標、班組達標、崗位達標，逐層細化，嚴格評估，強化員工的安全生產意識，切實推行安全生產標準化的全面覆蓋。

企业达标

本年度，本公司按照行業要求，結合自身生產經營實施，組織開展企業達標活動，對照標準和上年度評估中發現的問題，認真開展自查自糾活動。2018年6月，公司通過了GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 28001（三標體系）的認證。2018年7月，中國船級社對公司組織機構、安全投入、教育培訓、作業安全、隱患排查、危險源管控、職業健康、應急預案等13個考評要素逐一進行評審。經審核，公司安全生產標準化運行情況良好，得到了專家小組的一致好評，順利通過了安全生產標準化二級企業複審。

班組达标

本年度，本公司全面推進班組安全生產標準化建設，在對 2017 年班組標準化建設的基礎上，進一步修訂完善班組安全標準化實施細則和評估標準，加強推廣宣傳和教育培訓，並分步開展達標評估，指導推進實施。

2018 年本公司年度評審班組共計 160 個，其中優秀班組 90 個，占總數 56.1%。合格班組 56 個，占比 35%，不合格班組 14 個，占比 8.7%，已對不合格的班組組織重新評估認證合格。

崗位达标

本年度，為進一步強化安全生產基層基礎工作，全面推進安全文化落地到班組終端，公司在 2018 年開展安全管理人員和班組長能力認證活動，制定崗位培訓計畫和能力認證標準和相應評估細則，通過培訓、檢查、指導、評估等形式，逐步提升安全管理人員和班組長安全管理能力，提高基層安全管理水準。

2018 年公司共計對 207 名班組長進行了審核認證，其中優秀班組長：40 名，良好班組長：105 個，合格班組長：42 名。



安全信息化建设

為將本公司日常過程安全管理與關鍵環節進行系統控制管理，公司 2018 年上線了安全風險管理系統，借助安全風險管理系統“大資料”分析，輔助各層級管理人員動態發現風險、即時跟蹤風險、定期評估風險，全面推動整個公司安全風險“關口”的遷移，進一步推進公司各級單位和人員進一步落實安全責任。2018 年，實現了在渝項目關鍵崗位、關重區域、危險點風險線上監控。



本公司安全風險管理系統按照 GB/T33000-2016《企業安全生產標準化基本規範》要素設置目標、制度、教育培訓等 9 個大項、65 個子項，健全公司安全風險防控管理機制，強化企業日常過程管理與環節控制，實施閉環管理和數據統計分析，深化監督管控職責的執行與落實。

消防安全工作

為落實各級消防安全責任，加強消防安全管理，防止火災事故的發生，2018 年，本公司完善發佈了《消防安全管理辦法（試行）》及《倉庫防火管理辦法》文件，在制度層面上規範了消防安全管理標準，解決了公司消防安全管理上的薄弱環節。同時，按照消防標準化的要求，建立了消防安全管理台賬，逐步完善和補充。

2018 年，為進一步加強公司志願消防隊伍建設，增強消防滅火技能，有效提升公司消防安全管理能力，形成區域消防力量與消防部隊聯動作戰的格局，公司與翠雲消防中隊進行溝通，於四月份集中開展公司級志願消防隊專業培訓共 4 期。同時，在 6 月份的消防演練中參與志願救援實操演練項目，進一步提升了公司志願消防隊伍的實操技能。



案例： 公司总部举行消防演练

為提高本公司應急管理水準和員工消防安全意識，根據公司“安全生產月”系列活動的安排，2018年6月27日上午，公司組織開展了信息大樓食堂消防應急演練，總部所有員工參與演練和觀摩。

本次演練內容包含三個演練科目：食堂疏散逃生演練、應急救人演練和消防栓滅火演練。演練前，翠雲消防中隊結合公司實際，對參加演練的員工進行專業培訓，講解了基本消防安全知識及疏散演練過程中的安全注意事項，提高了員工安全疏散過程中自我保護意識。本次疏散逃生演練人員共計276人，志願消防隊員16名參與專業性救人和消防栓滅火演練。整個演練過程緊張有序，員工高度重視，積極配合，達到了預期的效果。同時，各單位積極開展各類應急演練活動，包括消防疏散、交通事故、高料架傾倒、火災應急等類別，安全月期間共計開展演練16場，1,158人參加演練。



5.3 職工健康與安全

2018 年，本公司以安全發展為統領，全面貫徹落實年度安全生產工作計畫，加強員工安全教育培訓，持續提升全員安全意識和能力水準。

本年度，為規範公司職業健康安全教育培訓工作，提高員工安全生產素質，減少並杜絕“三違”現象發生，防止安全生產事故，減少職業危害，根據國家《安全生產培訓管理辦法》的相關規定，我們修訂了《職業健康安全教育培訓管理辦法》，對管理職責、管理內容、檢查與考核等進行優化與完善。



在此基礎上，我們制定了規範的安全培訓計畫。培訓內容涵蓋安全環保法律法規、企業負責人、安全管理人員持證培訓、義務消防隊員能力培訓、職業病防治知識、保密保衛安全培訓等方面，培訓人員覆蓋新員工入職安全教育、中幹及主要負責人安全教育、安全管理人員安全教育、班組長安全教育、特種作業人員教育、相關方安全教育等類別。

2018 年，公司對主要負責人及安全管理人員進行了安全管理持證培訓，共 50 餘人參加，全部考評合格，保證所有負責人及安全管理人員

100%持證上崗。同時，累計開展 94 次送培訓到基層，含安全專題培訓 13 次，項目班組安全指導培訓 12 次，安全日檢查一對一現場指導 69 次，指導提升現場安全管理能力。

除此之外，公司邀請第三方廠商公司進行了職業健康危害因素檢測，對雜音等影響進行評估，對可能危害到員工健康的部位進行有效防護，並按要求給員工發放必要的勞保用品，定期對可能受到職業健康危害的崗位員工進行職業健康體檢，覆蓋率 100%。

公司 2018 年發生工傷事件 5 起，因工作關係死亡人數 0 人，工傷損失工作日數 176 天。

針對安全事故，公司高度重視，正視問題，從安全管理制度、預防措施、管理與考核等方面進行了全面整改，將安全工作貫徹落實。

在制度方面，2018 年本公司新制定了《生產安全事故綜合應急預案》，並全面實施。該檔將作為公司實施應急救援工作的指導性文件，對接《專項應急預案》《現場處置方案》，組成公司應急救援預案體系，從而進一步規範公司應急管理工作，提高防範風險和應對事故的能力。

另外，為了保障因工作遭受事故傷害或者患職業病的職工獲得醫療救治和經濟補償，促進工傷預防和職業病康復，公司還新制定了《工傷管理辦法》，以規範公司工傷管理，降低公司的工傷風險。

我們亦督促各下屬公司正視相關問題，針對相關安全事故，成立調查組，調查事故詳細信息，分析原因並制定處理意見，下達即時糾正措施。同時，深度尋找根本原因，制定預防、糾正及改善措施，包括安全隱患排查活動、形成典型安全案例、安全意識宣貫、安全知識培訓、加強安全管理工作的考核和檢查力度等，盡最大努力杜絕類似事件再次發生。

工傷情況	2017年	2018年
因工作關係死亡人數（人）	0	0
普通工傷日書（人）	0	176
工傷次數（次）	0	5

案例：南京住久組織油污洩漏應急處理演練活動

為保證高溫季節安全生產、保障員工身體健康，2018年，本公司下屬合資公司南京長安民生住久物流有限公司（「南京住久」）開展了油污洩漏應急處理演練活動。長安馬自達汽車有限公司、承運商和公司現場管理相關人員參與了本次演練。

飛翼車由於車齡老化、機械件磨損、液壓油管老化易破裂，時常會導致液壓管破裂漏油、變速箱箱體漏油、傳動軸接頭處漏油等情況。南京住久安全員為大家普及了油污洩漏應急處理的相關知識，以便大家及時掌握，減少事故的發生。並通過現場演練，讓在場的同事更加直觀地進行了觀摩學習。

通過本次演練，加深了廣大員工對處理夏日高溫季節安全隱患的瞭解，從而能夠更清晰地認識到如何正確處理此類突發情況，為安全生產工作的順利開展奠定了有力基礎。



6. 綠色物流 環保使命

本公司緊跟國內外環境政策和環保趨勢，將保護環境視為自身企業社會責任的重要內容之一。本公司始終堅持推進節能減排意識，完善環境改善政策並採取相應措施，加強排放物管理和能源資源管理，致力於經營全過程中不斷降低對環境的不利影響，走綠色環保的可持續發展之路。

6.1 能源資源管理

為回應及落實節約資源的基本國策，提高能源利用效率和減少溫室氣體排放，本公司出台《能源管理控制程序》《資源管理辦法》《環境保護管理辦法》等，確定節能減排目標責任制，完善總部對各單位的節能減排監督管理工作，將節能減排、綠色環保的理念傳達到生產、辦公的每一個細節中去。

在管理架構方面，公司通過總部質量安全與精益管理中心對公司主要耗用的汽油和柴油資源、全公司範圍內的水電資源耗用情況進行管理，定期分析能源和資源的使用情況以及計畫目標的達成率。

在生產型能源資源使用方面，我們主要耗用的能源為電力、汽油和柴油，在年初會制定涉及能源採購、計量、統計、消耗等方面的能效計畫目標，並將計畫內容分包到組；自上而下的監督和自下而上的回饋相結合，即時調整任務分派，在公司整體層面上實現能源的有效利用，督促節能。公司質量安全與精益管理中心不定期進行能源使用巡查，年內按季度提報能源使用報告。此外本公司亦會使用天然氣作為公司食堂能源來源，2018年本公司根據業務量合理控制食堂使用，同時加強能源管控，減少了天然氣的消耗。

在水資源使用方面，本公司生產用水較少，主要是汽車清洗用水，其他主要為生活用水。我們會在年初下發資源使用確認書，各運營部門認領資源節約使用目標，並依據各部門計畫進行生產，按季度提報水資源使用報告。2018年，本公司繼續加強水資源管理，在全面排查和修復管網漏點的基礎上，對局部管網持續改進優化，因此耗水量大量減少。

在包裝材料循環使用方面，為適應環保型社會發展的必然需求，創新物流服務，本公司下屬重慶長良物流科技有限公司大力拓展循環包裝業務，將“綠色物流”貫穿於整個產業鏈，也內化在公司的基因之中。

案例：庫房照明燈具更換

鑒於本公司供應鏈事業部的 B、C 庫房已使用 10 多年，存在燈組老化、線路老化以及固定螺絲鬆動等情況，可能引發燈具掉落的安全事件，並且不明線路的接入在夏季高溫季節存在引發火災的風險。

為了杜絕因為燈具造成的安全隱患，在消除安全隱患的同時減少能源損耗，供應鏈事業部組織了一次針對 B、C 庫燈具的排查工作，更換存在安全隱患的燈具 700 盞。安裝完畢後，庫房照明燈具安全隱患徹底排除，實際照明效果與省電節能降本效果良好。



燈管老化

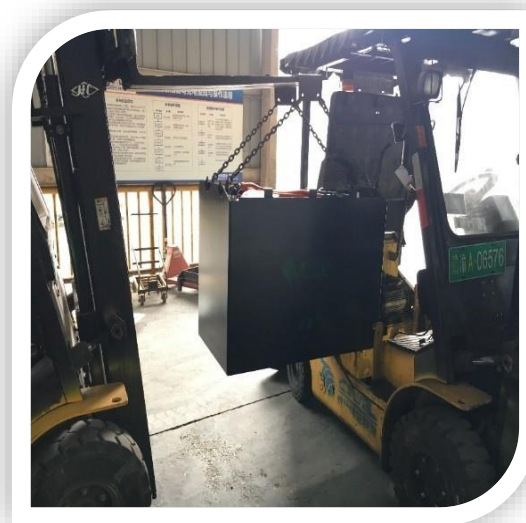


更換後效果

案例：節能降本項目-叉車鐵鋰電池替換鉛酸電池

本公司現有較大數量的叉車與牽引車，車輛老舊程度多樣化；鉛酸電池數量多而且老舊程度不一，電池維護成本高昂，續航時間短，工作效率低，無法繼續滿足使用需求。因此，尋找能量密度高、安全性強、性能好、循環壽命長的電池替換原有鉛酸電池便迫在眉睫。隨著技術的發展，在工作電壓、能量密度、循環壽命等方面具有顯著優勢的鐵鋰電池的出現，使得用鐵鋰電池替換傳統鉛酸電池成為可行的途徑。

2018年，公司開展了該項目推廣應用的可行性研究，並於多個項目進行試點推廣。替換鉛酸電池後，每台叉車年降低使用費用約人民幣 14,874 元。公司共有蓄電池叉車約 400 台，其中適合於更換鋰電池的約 40%，總計 160 台，更換後每年可降低使用費用約人民幣 240 萬元。



鐵鋰電池更換

案例：庫房水管網專項整治活動

2018年6月，本公司供應鏈事業部備件運輸項目重慶PDC-B庫由於庫房年久失修，水管網“跑、冒、滴、漏”所致，當月用水量與上月環比增長200%。得知情況後，我們當即協調相關方採取聲波探測方式對全庫房水管網實施排查，查出漏點三處，成立應急搶修隊伍，24小時待命，儲備搶修工具及零配材料，保障水管網安全運行，在第一時間完成整改。同時，實行水管網設施日巡報告制度，建立隱患排查台賬，對發現的隱患及時進行整改。

在用電方面，報告期內，本公司加強資源管控，大規模推廣應用節能燈等節能設施，節約電力資源。此外本公司規定員工需合理設置空調溫度，嚴格執行國家有關室內溫度的控制標準。除特殊用途外，室內空調溫度設置夏季不得低於26°C，冬季不得高於20°C，同時，要求室內無人時不開空調，開空調時不開門窗，堅持定期清洗空調，提高了空調的能效水準。辦公室、會議室等場所儘量採用自然光，辦公人員離開辦公室時隨手關燈，做到人走燈滅，杜絕了“長明燈”、“白晝燈”。

對於本公司總部信息大樓的能耗監管，我們也形成了規定的監管流程。每天由物業管理中心人員統計資料，總部資源管理專員對資料進行分析，並形成資料表格。各單位如有浪費能源資源的情況，資源管理專員將會通知其部門一把手，由其在公司微信群通報。有效的能耗監管流程令公司的能源資源浪費情況逐步改善。

水資源使用	2017年	2018年
耗水量（立方米）	585,601	304,649
耗水密度（立方米 /萬元收入）	0.88	0.60

能源使用	2017年	2018年
外購電力（兆瓦時）	11,417	10,573
無鉛汽油（升）	958,585	754,981
柴油（升）	52,289,380	44,030,130
天然氣（立方米）	82,107	51,512
總能耗（兆瓦時）	541,300	451,159
總能耗密度（兆瓦時/萬元收入）	0.82	0.88

6.2 排放物管理

本公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境雜訊污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》《國家危險廢物名錄》規定的等國家法律法規，盡可能減少或杜絕環境負面影響。

在內部制度管理方面，本公司根據 GB/T24001《環境管理體系要求及使用指南》規定，組織建立並保持公司環境管理體系，制定了《非固定資產物資處置管理流程》《固定資產處置管理流程》《環境保護管理辦法》等文件，妥善管理排放物，切實保護環境免受破壞。

在管理架構方面，本公司總部質量安全與精益管理中心對公司環境管理活動進行總體策劃，制定公司環境保護相關管理制度和程序，並督促實施。各單位負責識別本單位環境因素，制定並落實相應管控措施，確保污染物達標排放。

質量安全與精益管理中心每年根據上年度環境管理績效情況，提出年度環境管理目標和控制指標，並層層分解年度環境管理目標和控制指標，落實環保管理責任，並對目標實現情況進行監督檢查。各單位根據年度環境管理目標和控制指標，制定實現目標、指標的詳細工作措施計畫，並組織實施。

廢水管理

本公司制定嚴格的環境管理體系，把控廢水的產生和排放，節約水資源使用量。本公司生產廢水較少，主要為汽車清洗廢水，污染較小，經環境監管部門核定後，與生活廢水一起排入市政污水管網進行統一處理。為了減少廢水的產生，本公司在辦公室張貼了節約用水標識，提高員工的節水意識。

廢氣管理

本公司廢氣主要來自於汽車運輸產生。我們通過新生態事業部的一體化加油措施，直接控制用油源頭，確保機動車使用合格合規汽油，減少有害廢氣的產生。此外，我們亦通過使用新能源汽車運輸、規範駕駛員操作習慣等方法減少有害廢氣的產生。

廢棄物管理

本公司的有害廢棄物主要是辦公生活中產生的廢燈管、廢硒鼓以及車隊維修保養產生的廢電瓶、廢機油。本公司制定有《資源管理辦法》《固定資產處置程序》《固定資產報廢評審管理程序》等專項程序，嚴格把控固體廢棄物的回收、處置程序。公司統一收集廢舊燈管、廢硒鼓、廢機油以及廢輪胎、廢包裝物等其他固體廢棄物，開闢專門區域進行貯存，並與具備資質的第三方廠商機構簽訂合同，定期對廢棄物進行運走處理。本公司的廢棄物處理手段主要為：

- 1 蓄電池統一由有資質的單位進行回收處置
- 2 打印機硒鼓、墨盒等由租賃方負責更換和維修
- 3 現場設立可回收垃圾、不可回收垃圾桶進行分類收集、處置
- 4 現場包裝物由產品提供商回收或相應廢棄物回收商進行回收

圖：對有害廢棄物進行隔離存放，存放點懸掛危險廢物標識



案例：減少廢棄物產生-託盤再利用項目

2018 年，本公司下屬輪胎分裝分公司基於綠色環保、降本增效的理念，針對老舊木質託盤進行改裝，合理利用廢棄資源進行組裝託盤，達到降本增效、循環使用的目的。



案例：新能源車推廣應用可行性研究

中國各地陸續出臺柴油貨車限行、限牌等政策，對城市最後一公里運輸產生極大的影響，而新能源運輸車降低使用成本，可以增強企業競爭力和利潤增長，有效降低物流成本。本公司於 2018 年開展新能源車推廣應用可行性研究，我們引入新能源運輸車，應用于重慶福特 PDC 庫間轉運，採集運行數據進行對比分析，為新能源運輸車在汽車物流運輸中的應用奠定理論基礎。

通過運營數據統計，新能源車每年節約費用約人民幣 28,260.3 元/每台，重慶福特 PDC 庫間轉運業務新能源車運營費用每年可節約人民幣 64,020.5 元，計畫於 2019 年，供應鏈售後備件城市配送、零部件廠內轉運等應用場景均逐步引入新能源運輸車，計畫共引入新能源運輸車 40 台。



理論培訓



實操培訓

溫室氣體排放	2017 年	2018 年
溫室氣體排放（二氧化碳當量 - 噸）（僅限範疇一）	140,435	116,766
溫室氣體排放（二氧化碳當量 - 噸）（僅限範疇二）	7,480	6,410
溫室氣體排放密度（二氧化碳當量 - 噸/萬元產值）（僅限範疇一、二）	0.22	0.24

廢水排放	2017 年	2018 年
廢水排放（立方米）	526,555	274,184
廢水排放密度（立方米/萬元收入）	0.80	0.54

有害廢棄物處理	2017 年	2018 年
廢機油（千克）	5,215	2,616 ⁴
廢機油密度（千克/萬元收入）	0.0079	0.0051
硒鼓（個）	1,669	560 ⁵
電瓶（個）	213	194
燈管（個）	621	1,104 ⁶
有害廢棄物密度（個/萬元收入）	0.0038	0.0036

無害廢棄物處理	2017 年	2018 年
廢舊輪胎（條）	1,135	517 ⁷
廢舊輪胎密度（條/萬元收入）	0.0017	0.0010
廢紙張（噸）	無披露	4.03 ⁸
重量計廢紙張密度（噸/萬元收入）	0.0013	0.0000079

⁴ 本公司根據業務量合理安排車輛運營里程和保養次數，報告期內本公司業務量下降，同時公司加強資源管控，故廢機油量較 2017 年顯著下降。

⁵ 於報告期內，本公司新上線 OA 系統，推廣無紙化辦公，因此廢硒鼓較數量較 2017 年顯著下降。

⁶ 於報告期內，本公司大規模推廣使用節能燈，因此廢燈管數量較 2017 年有較大上升。

⁷ 於報告期內，本公司業務量有下降，同時本公司通過持續優化運輸路線，矯正司機駕駛習慣等減少輪胎的磨損，因此廢舊輪胎條數較 2017 年顯著下降。

⁸ 該資料範圍僅包含本公司總部。

7. 勞資共融 人本發展

長期以來，本公司秉承著“以人為本”的理念，恪守“發展員工”的價值觀，建立合理的激勵及晉升機制，為員工鋪展走向歸屬感的道路；提供完善的培訓和發展機會，為員工搭建實現人生價值的舞台；展開多樣的活動及關懷措施，為員工營造多元和包容的工作文化氛圍。

7.1 以人為本

本公司嚴格執行《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規及公司內部相關規定，始終堅持公平、公正原則，依據崗位要求招聘及使用員工。我們認同與尊重員工的多樣性，讓不同國籍、不同年齡、不同性別的員工均擁有公平的發展機會，同時，我們避免僱傭年齡小於16周歲的員工入職。2018年我們始終堅持合法用工，在使用童工或強制勞工方面接獲的相關申訴為零。

(1) 內部管理體制

本公司從人員招聘、幹部體系、薪酬制度及組織架構四個方面大力開展“四能改革”，以多渠道、多層次、多層面的形式了解掌握員工各方面情況，嚴格選拔任用程序，打造規範完善的人力資源體系。對於專業技能和管理型人才，2018年本公司建立人崗優化機制，發佈《人崗優化管理辦法》，通過全員宣貫、不斷檢視與回顧、政策支持、協調各項目開展跨單位調劑用工並指導各單位規範化操作，優化員工配置。其中人崗優化中心累計進入780人，完成內部調整530人。

(2) 薪酬與福利

本公司為全體正式員工提供合理的薪酬及晉升機制，按時繳納社會保險等法定福利項目，保障員工一切休假權利。公司平穩推進薪改切換，按新的職位薪酬體系兌現了職能部門、西南公司、新生態事業中心共15個單位員工的工資，員工對新的薪酬體系滿意度較高，無重大問題反映，平穩推進；積極推行工資總額承包制，完成各業務單位工資總額清算，公司整體工資總額控制在目標範圍內，並簽訂人力資源管理指標責任書，明確工資總額獎勵與處罰相關內容；調整社保基數，員工自主選擇繳費基數，人力成本節約人民幣1,044萬元，員工到手工資增加，感知度上升。

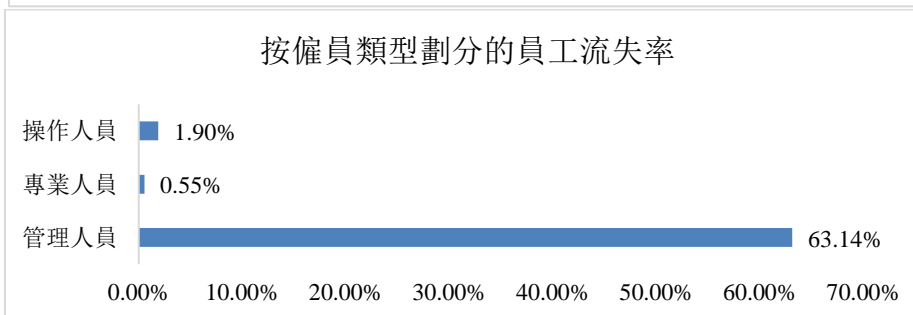
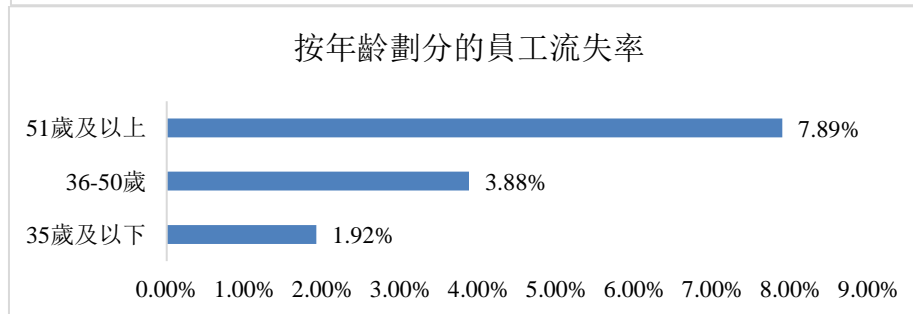
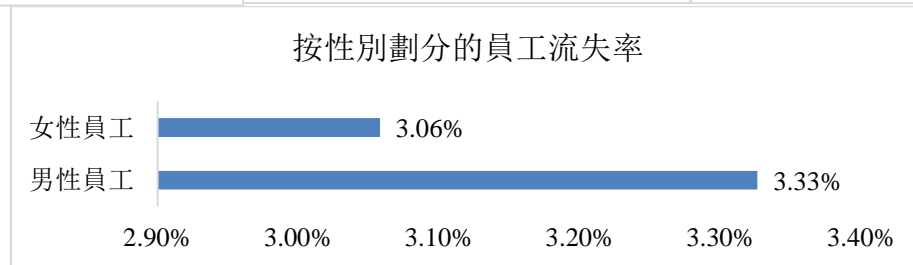
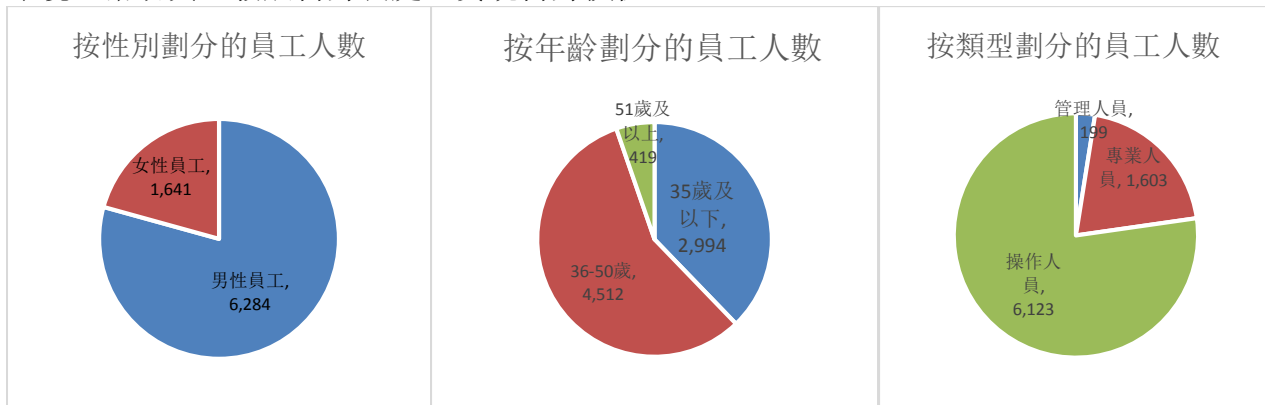
(3) 人力配置

為強化人員內部流動機制，滿足本公司新業務、異地項目等人員需求，2018年公司實施“活水計畫”改善公司人才結構，培養複合型人才，以實現人力資源平准配置，其中通過內部調動、內部招聘、內部借用等流動324人次，人員內部流動率達4.6%，其中跨單位內部流動101人；跨項目調劑306人，跨公司調劑63人，節約人力成本約人民幣664.2萬元。該計畫提升了公司員工的勞動效率，減少生產用工，降低人工成本，全力推動生產人員的平准調劑。

(4) 員工招聘

本公司秉承「因才招聘、能者勝任」的原則，將與公司最佳匹配放在招聘工作的第一位。我們主要通過校園招聘、社會招聘等管道，積極招收本地員工、支持地方建設。2018 年，公司通過社會招聘引進 154 位成熟人才，涉及包裝、入廠物流規劃、庫房規劃、運輸規劃、物流運作、信息系統和模擬等多個領域，快速提升了企業專業能力。同時，公司結合公司發展戰略，對標外部企業，奔赴 9 座城市，覆蓋百餘所高校，新增 32 名大學生和 28 名高職生，以支撐公司向數位化、自動化、智慧化轉型升級。

截至 2018 年 12 月 31 日，我們共有 7,925 名優秀的人才相聚在這個大家庭，較上一年度減少 605 人，體現了公司在四能改革下對員工的及時任免。公司會繼續為員工創造更良好的工作環境，幫助員工發展自身長處，實現自身價值。



7.2 培訓及發展

本公司重視提升員工在工作方面的能力提升和發展，給予員工良好的職業發展前景。公司為不同員工設立了不同種類的晉升發展通道，充分考慮員工專長、員工背景、員工偏好等因素，真正讓員工在公司感到歸屬感和信任感。

2018 年，本公司通過人才發展工程展開職位培訓認證及技術技能大賽，建立了完善的能力提升培訓，激發員工的奮鬥熱情。同時，我們建立了有關領導力、專業力、技能力的三大培訓體系，通過強有力的人才培養與支持體系，激勵和發展優秀人才，幫助公司持續發展人才梯隊。

(1) 人才發展工程

2018 年，本公司全面開展各大培訓與認證，並以培訓績效輔助晉升機制。在專業性培訓上，公司通過精益運營總監大講堂、天天夜校、專業公開課等經典培訓品牌，為員工們講業務、講制度。

2018 年，本公司還組織和實施了公司首屆技術技能大賽，跨地域、分時段地延伸至合資公司，共計 18 個單位、2,000 餘名員工參賽，最終 265 名選手參加決賽，搭建了良好的員工交流學習平臺，塑造了比學趕幫超的氛圍。

(2) 三大培訓體系

本公司的培訓體系主要可分為三個方面：

- ❖ 領導力提升，分為面向總監層的北斗計劃、面向中層干部的燈塔計劃、面向後干的火炬計劃，面向基層管理者的星火計劃，培養各層人員管理能力，形成自下而上的管理梯隊；
- ❖ 專業能力提升，通過專項提升、通用技能培養等方面培養專業人員工作技能，提升團隊技術能力和工作效力；
- ❖ 技能力提升，培養操作人員業務能力，通過一崗多能、技能認證、技能晉級等形式促進操作人員工作能力提升。

案例：行走的力量·野外實境培訓



2018年12月15日-16日，本公司啟動了“燈塔+火炬”計畫新任管理幹部培養項目，並實施了“破釜沉舟·迎難而上”主題新任管理幹部野外實境體驗培訓。此次項目不僅幫助員工突破自我，凝聚團隊，而且提升了新任管理幹部能力，支撐了公司快速發展的戰略需求。

案例：跟上新時代·TTT 培訓

2018年8月24日-25日，本公司各單位號召63名中幹、骨幹參加了2018年第一期TTT內訓師及微課開發設計培訓，本次課程不僅塑造講師講臺風範和授課技能，更基於公司打造學習型組織需要，以微課方式總結分享、傳承業務要點。此次課程圓滿完成，幫助解決員工的工學矛盾，實現員工移動式、碎片化學習，讓工作與學習同時兼得。



2018年培訓總人次達到11.2萬人次，總學時24.6萬小時。

	2016年		2017年		2018年	
	受訓人次	總時數	受訓人次	總時數	受訓人次	總時數
全體員工	75,747	261,051.5	122,381	323,046	111,892	245,713
副總經理、總經理、董事長	19	126.5	46	227	65	556
總監	1,081	4,089.5	1,855	7,549	631	1,262
經理	1,575	5,166	6,061	12,091	3,905	5,578
專業人員	9,840	41,500	36,188	90,270	42,418	78,159
操作人員	63,232	210,169.5	78,231	212,909	64,873	160,158

7.3 員工關懷

長期以來，本公司以仁愛之心對待員工，對員工溝通非常重視，通過各種活動形式，努力構建和諧勞動關係。我們制定了一系列有效及雙向的溝通管道，讓員工有機會直接與公司進行對話，確保公司及時了解及回應。與此同時，為了落實員工關懷，2018年本公司組織了豐富多彩的員工活動，參與員工近千人次，讓員工在活動中感受到企業對每一個人的關懷。也讓企業在活動中了解員工的合理需求，解決員工生活及工作中的疑慮，讓公司成為所有員工溫馨、和諧的家。

案例：凝心聚力，鬥志拔河

新年伊始，本公司舉行了一次員工拔河比賽，以“凝心聚力、再抒豪情、協同精進、勇創一流”為主題，旨在聚人心、鼓幹勁、添活力、揚鬥志，來自公司總部機關、各運營中心、各一級業務公司、子公司、合資公司以及兩江新區代表隊 16 支參賽隊參加了本次拔河比賽，賽場上的隊員個個鬥志，毫不退卻，咬緊牙關，堅持到底。此次拔河比賽圓滿結束，提高了公司團隊合作和堅韌不拔的精神。



案例：歡聚一堂，齊慶生日



2018年2月12日，本公司一起迎來了合肥分公司情意滿滿的員工生日會。合肥分公司的支部書記劉敏以及分公司工會主席王麗與工會的小夥伴們精心策劃，認真籌備，把各項目組2月份壽星們歡聚一堂，慶祝自己的生日，分享快樂的時刻。此次生日會對長期以來辛勤工作的員工給予了肯定和感謝，凝聚了合肥分公司對員工濃濃的愛意。

本著“關心員工，以人為本”的企業文化，本公司通過關愛女工、走訪慰問、“一元”捐贈、“八送”活動、心理諮詢等，將關懷文化落到實處，切實關心困難員工的生活，讓員工有歸宿感和榮譽感。公司還建立了愛心互助會和愛心基金，依靠員工集體的力量，發揚團結友愛、互幫互助的優良傳統，在員工發生重大突發事件、重危疾病、及困難員工子女就學等經濟困難時，給予經濟資助，助其渡過難關，增強企業的凝聚力，增強員工互助互愛的團隊精神。

案例：關愛女職工，情暖半邊天

2018年，本公司開展女職工“四期保護”健康培訓、女職工維權知識培訓各一次，加強女職工職業健康知識普及，著力提高女職工的風險防範屏障，與此同時，我們舉辦“與美麗為伴，攜手幸福同行”三八節女職工系列活動，組織女工共同參與插花、果盤比賽等一些列活動，參與女職工50余人，不僅豐富了女職工的文化生活，培養女職工的生活情趣，更是營造了一種快樂和諧的企業大家庭氛圍。



案例：心牽職工，走訪慰問

2018年2月8日，本公司領導班子心牽困難職工，班子成員分頭帶隊，走進生產一線，向困難職工送去了慰問金、慰問品和新春的祝福與節日的問候，確保困難職工度過一個歡樂祥和的新春佳節。我們將關懷文化落到實處，切實關心困難員工的生活，多想辦法解決實際困難，幫助其堅定信心，走出困境。

案例：關懷同行，夏送清涼

2018年8月12日，本公司黨委書記、董事長謝世康一行頂著烈日來到零部件事業部魚嘴入廠基地看望堅守在工作崗位的一線員工，慰問的同時送上了一瓶瓶清涼飲料，感謝員工的辛勤付出，並親切詢問員工的身體健康，同時叮囑基層管理幹部，一定要把防暑降溫設施落實到實處。他們親切的話語，讓員工感受到了公司的關懷和關心，增添了員工用實際行動完成本職工作的信心和決心。公司在為員工送去清涼的同時，也溫暖著廣大員工的心，為打造“幸福長安民生”而不懈努力。

作為本公司“關懷文化”的重要載體，公司工會始終以“服務生產經營，服務廣大員工”為宗旨，持續開展包括“夏送清涼”在內的“八送”活動（春送文化、夏送清涼、秋送健康、冬送溫暖、生送祝福、節送慰問、困送幫扶、病送關懷系列活動），努力打造公司工會“關懷同行”工作品牌。

**案例：關愛員工，從“心”開始**

2018年9月8日，本公司工會協調管理創新與IT中心，在企業微信群中開通了員工心理再線諮詢專欄。同時，在信息大樓901室設立了員工心理與健康諮詢室，每月有專業心理諮詢師上門開展心理諮詢問診服務。為方便一線員工，還安排心理諮詢師每月輪流到在渝各項目進行現場心理諮詢問診服務。公司員工心理諮詢服務開展一個月來，有效緩解了員工的生活、情感、工作壓力，收到諮詢員工的廣泛好評。

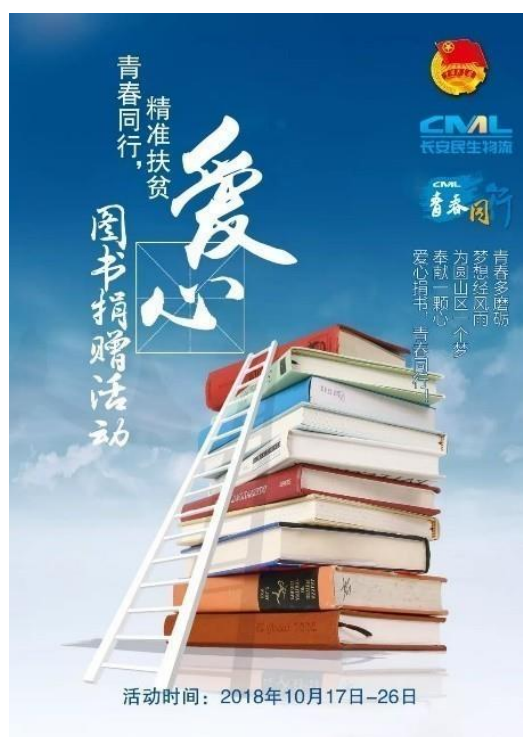
8. 為愛而為 潤澤社區

本公司自成立以來，始終堅持公益初心，將公益理念與企業發展並行，積極履行企業社會責任。根據自身實際，積極開展公益活動。2018年，本公司積極回應國家扶貧號召開展圖書捐贈等活動，始終走在扶貧路施以援手；積極參與救災工作、綠色環保等公益活動，不斷為社區建設貢獻力量。我們將繼續打造開放的公益生態系統，連接社會各公益主體，推進公益事業前行，點亮公益之光。

8.1 定點扶貧

為積極貫徹中央如期打贏脫貧攻堅戰的指示要求，本公司不忘初心，牢記使命，動員全員參與，發揮企業優勢，通過圖書捐贈等精準扶貧積極為脫貧攻堅貢獻出青春力量，攜手消除貧困，促進共同發展。

案例：青春同行，精準扶貧



2018年10月17日-26日，本公司開展“青春同行·精準扶貧”愛心圖書捐贈活動，員工積極參與，熱情高漲，分別通過現場捐贈、滬外單位寄送捐贈、手繪愛心寄語等方式，為雲南省硯山縣貧困地區孩子送上愛心圖書、獻出真摯祝福、播種葳蕤希望，為脫貧攻堅貢獻出了青春力量。

8.2 社區貢獻

本公司佈局一方，便造福一方，無論到任何地區發展，我們時刻不忘回饋社會，履行社會責任。2018年，我們承擔綠色責任，開展公益植樹；切實心系社區，積極清雪保供，致力於企業與社區的和諧發展，積極參與各類社區公益事業。

案例：傳播綠色，公益植樹

2018年3月12日，在植樹節的這一天，公司旗下長安福特入廠物流項目圍繞“承擔綠色責任、營造綠色環境、樹立綠色觀念、傳播綠色文明”的主題組織員工開展了植樹節愛樹、護樹活動。本次活動邀請到公司黨委副書記、紀委書記、工會主席任紅蓮，公司資深總監葉心如等相關部門領導，大家手持鐵鍬和水桶，幹勁十足，一起種下了希望的種子。參與人員表明了對環保行動的承諾，為生態提供了勃勃生機和希望，為環境保護貢獻力量。



案例：勇於擔當，抗雪救災

2018年冬季，杭州、南京、哈爾濱等各個地方都迎來了大雪，公司旗下各單位均及時啟動附近區域的應急回應，動員工作人員，對客戶卸貨道口、整車庫區、人行道路以及辦公室週邊進行積雪清掃，確保了道路暢通。眾人清雪火焰高，這次清雪保供體現了本公司團結協作的精神，鍛煉了員工們的堅強意志和堅毅品質。



9. 可持續發展表現概述

2018年，我們用行動踐行了企業可持續發展，通過良好的企業管理來回應監管、投資者和社會的要求，完善了對於環境和社會層面信息的管理，不斷進行總結對比，為持續提升企業管理和可持續發展水準提供了事實依據。

環境指標

用水量&密度

耗水統計	2017	2018
耗水量（立方米）	585,601	304,649
耗水密度（立方米/萬元收入）	0.88	0.60

能耗量&密度

能源使用	2017	2018
外購電力（兆瓦時）	11,417	10,573
無鉛汽油（升）	958,585	754,981
柴油（升）	52,289,380	44,030,130
天然氣（立方米）	82,107	51,512
總能耗（兆瓦時）	541,300	451,159
總能耗密度（兆瓦時/萬元收入）	0.82	0.88

溫室氣體排放量&密度

溫室氣體排放	2017	2018
溫室氣體排放（二氧化碳當量 - 噸）（僅限範疇一）	140,435	116,766
溫室氣體排放（二氧化碳當量 - 噸）（僅限範疇二）	7,480	6,410
溫室氣體排放密度（二氧化碳當量 - 噸/萬元收入）（僅限範疇一、二）	0.22	0.24

廢水排放&密度

廢水排放	2017	2018
廢水排放（立方米）	526,555	274,184
廢水排放密度（立方米/萬元收入）	0.80	0.54

有害廢棄物&密度

有害廢棄物處理	2017	2018
廢機油（千克）	5,215	2,616
廢機油密度（千克/萬元收入）	0.0079	0.0051
硒鼓（個）	1,669	560
電瓶（個）	213	194
燈管（個）	621	1,104
有害廢棄物密度（個/萬元收入）	0.0038	0.0036

無害廢棄物&密度

無害廢棄物處理	2017	2018
廢舊輪胎（條）	1,135	517
廢舊輪胎密度（條/萬元收入）	0.0017	0.0010
廢紙張（噸）	无披露	4.03
重量計廢紙張密度（噸/萬元收入）	0.0013	0.0000079

社會指標

員工總數

	2017	2018
員工總數	8,530	7,925
女員工（人）	2,508	1,641
男員工（人）	6,022	6,284
管理人員（人）	198	199
專業人員（人）	1,702	1,603
操作人員（人）	6,630	6,123
35歲及以下（人）	3,976	2,994
36-50歲（人）	3,860	4,512
51歲及以上（人）	694	419

員工流失率

	2017	2018
女員工流失率	8.40%	3.06%
男員工流失率	17.60%	3.33%
管理人員流失率	0.03%	63.14%
專業人員流失率	1.59%	0.55%
操作人員流失率	19.00%	1.90%
35歲及以下流失率	10.69%	1.92%
36-50歲流失率	8.52%	3.88%
51歲及以上流失率	1.41%	7.89%

員工健康與安全

供應商總數	2017	2018
因工作關係死亡人數(人)	0	0
普通工傷日數(天)	0	176
工傷次數(次)	0	5

員工培訓

	2016年		2017年		2018年	
	受訓人次	總時數	受訓人次	總時數	受訓人次	總時數
全體員工	75,747	261,051.5	122,381	323,046	111,892	245,713
副總經理、總經理、董事長	19	126.5	46	227	65	556
總監	1,081	4,089.5	1,855	7,549	631	1,262
經理	1,575	5,166	6,061	12,091	3,905	5,578
專業人員	9,840	41,500	36,188	90,270	42,418	78,159
操作人員	63,232	210,169.5	78,231	212,909	64,873	160,158

供應商總數

供應商總數	2016	2017	2018
供應商總數(家)	431	846	1,044

客戶滿意度

客戶滿意度	2016	2017	2018
滿意度調查結果(%)	93.20	93.32	95.38

10. 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		對應章節	對應頁碼	
環境				
A1: 排放物	一般披露		排放物管理	38
	KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據	排放物管理	40
	KPI A1.2	溫室氣體總排放量及密度	排放物管理	40
	KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	排放物管理	41
	KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	排放物管理	41
	KPI A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	排放物管理	38
	KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	排放物管理	38
A2: 資源使用	一般披露		能源資源管理	35
	KPI A2.1	能源總耗量及密度	能源資源管理	37
	KPI A2.2	總耗水量及密度	能源資源管理	37
	KPI A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果	能源資源管理	35-37
	KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所得成果	本年度本公司在求取水源上無問題，且因公司整體用水量較少，故本條不適用	-
	KPI A2.5	製成品所用包材料的總量及每生產單位占量	能源資源管理	35
A3: 環境及天然資源	一般披露		能源資源管理	35
	KPI A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	本公司業務活動未對環境及天然資源產生重大影響，故本指標不適用。	-
社會				
B1: 僱傭	一般披露		以人為本	42
	KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	以人為本	43
	KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	以人為本	43

B2: 健康與安全	一般披露		職工健康與安全	33
	KPI B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	職工健康與安全	34
	KPI B2.2	因工傷損失工作日數	職工健康與安全	34
	KPI B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	職工健康與安全	33-34
B3: 發展及培訓	一般披露		培訓及發展	44
	KPI B3.1	按性別及雇員類別劃分的受訓雇員百分比	培訓及發展	45
	KPI B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	培訓及發展	45
B4: 勞工準則	一般披露		以人為本	42
	KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	以人為本	42
	KPI B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	以人為本	42
B5: 供應鏈管理	一般披露		共創產業鏈生態圈	25
	KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目	共創產業鏈生態圈	26
	KPI B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	共創產業鏈生態圈	25
B6: 產品責任	一般披露		嚴控客戶服務質量 全方位提升服務	13、 15、17
	KPI B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比為零	-
	KPI B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	全方位提升客戶服務	17
	KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	共創產業鏈生態圈	21
	KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	嚴控客戶服務質量	13
	KPI B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	全方位提升客戶服務	18
B7: 反貪污	一般披露		倡廉善治	5
	KPI B7.1	于彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	倡廉善治	6
	KPI B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	倡廉善治	5-6
B8: 社區投資	一般披露		為愛而為 潤澤社區	49
	KPI B8.1	專注貢獻範疇	為愛而為 潤澤社區	49-50
	KPI B8.2	在專注範疇所動用資源	為愛而為 潤澤社區	49-50