



潤東汽車

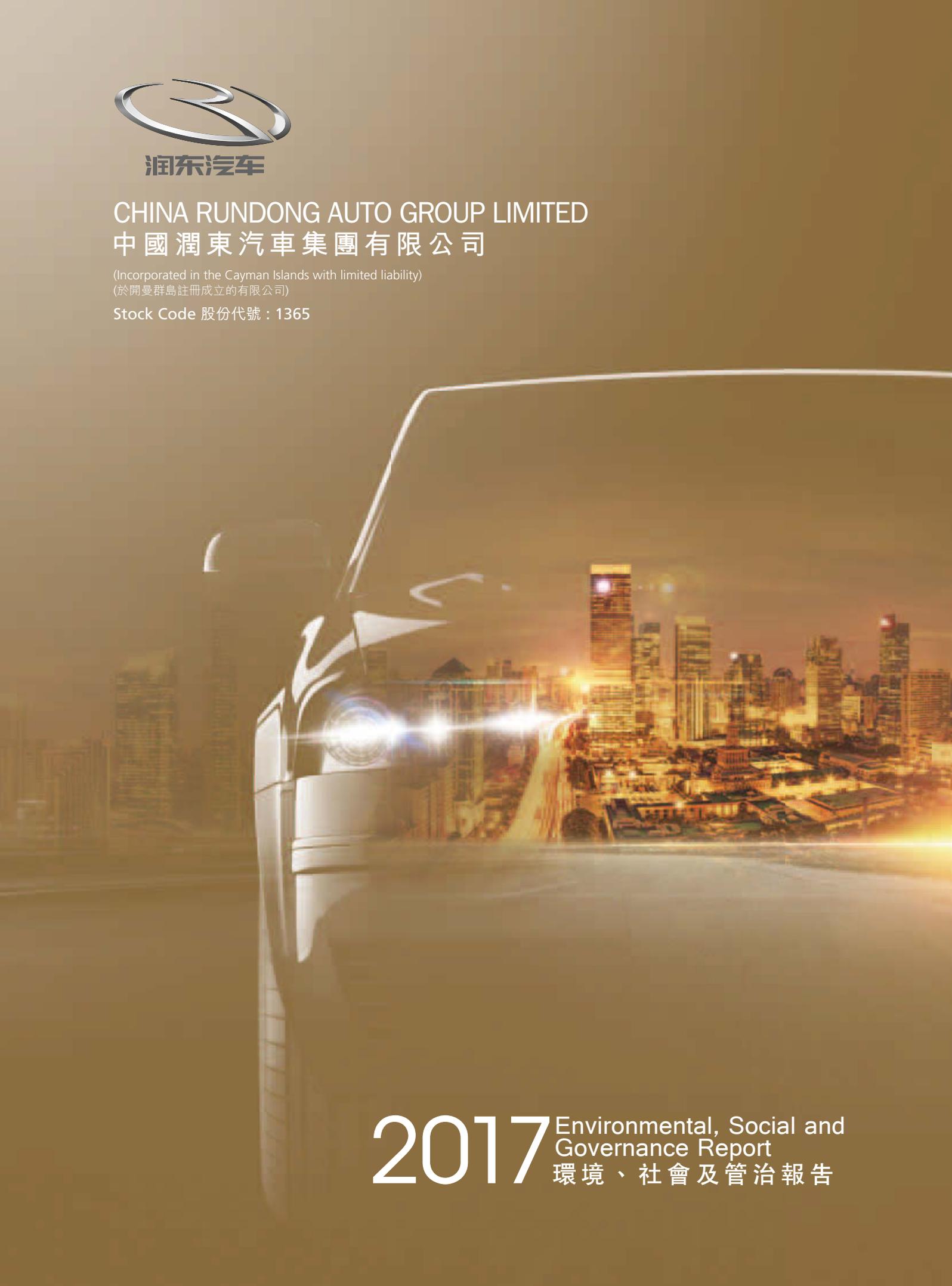
CHINA RUNDONG AUTO GROUP LIMITED

中國潤東汽車集團有限公司

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

Stock Code 股份代號 : 1365



2017 Environmental, Social and
Governance Report
環境、社會及管治報告



目錄

02	關於本報告
03	董事長寄語
04	第一章 東起之秀，帶您走進潤東
04	1.1 公司概況
05	1.2 公司理念
07	1.3 企業文化
09	第二章 管理之道，堅持永續發展
09	2.1 公司管治
12	2.2 ESG治理
15	2.3 榮譽獎項
18	第三章 投身環保，實踐綠色運營
18	3.1 提升環境管理
19	3.2 節約資源使用
21	3.3 控制外部排放
23	3.4 發展綠色實踐
25	第四章 植根服務，堅守以客為尊
25	4.1 秉承服務宗旨
26	4.2 保證優質服務
29	4.3 聆聽客戶意見
31	4.4 完善供應商管理
34	第五章 德才兼備，打造完美團隊
34	5.1 維護員工權益
36	5.2 關注發展培訓
40	5.3 確保健康安全
41	5.4 推行員工關愛
42	第六章 潤澤天下，踐行成人達己
42	6.1 惠及社區群眾
43	6.2 響應公益號召
44	附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

關於本報告



報告範圍

本報告是中國潤東汽車集團有限公司發佈的第二份環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)報告，重點披露本公司的經濟、社會和環境等方面表現的相關信息，時間跨度為2017年1月1日至2017年12月31日「報告期」，部分內容涉及至2017年以前。

本報告中的政策、聲明、資料、數據等覆蓋公司總部、區域公司及門店。

編寫依據

本報告參考香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「聯交所」)於2015年12月公佈經修訂的上市規則指引附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》文件。

本報告內容是按照一套有系統的程序而釐定的。有關程序包括：識別和排列重要的權益人、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、根據資料編製報告、對報告中的資料進行檢視等。

相關簡稱

為了方便表述和閱讀，本報告中的「本公司」和「潤東」指代「中國潤東汽車集團有限公司」。「本集團」和「我們」均指代本公司及其附屬公司。

確認及批准

本報告經管理層確認後，於2018年6月28日獲董事會通過。

獲取及回應本報告

本報告提供中文版和英文版供讀者參閱，報告電子版可在聯交所網站潤東汽車「財務報表／環境、社會及管治資料」類別內或本公司網站獲取。

如對本報告內容有任何疑問或意見，歡迎通過以下方式向我們提出：

地址：中國上海市長寧區天山西路567號神州智慧天地9樓

電話：+86-21-80102288

傳真：+86-21-80102299

電郵地址：IR@rundongauto.cn

官方網站：<http://www.rundong.com.cn/>

董事長寄語

2017年，我國車市由於宏觀經濟下行相對低迷，汽車經銷行業競爭加劇。在多重壓力疊加的形勢下，本集團順應行業發展趨勢，持續優化品牌結構，加強中國華東沿海區域佈局，通過併購整合實現規模化發展，平衡傳統業務的增長與盈利，已經階段性地實現了企業的市場化轉型。同時，我們繼續打造汽車金融、二手車業務的核心能力，使之成為本集團未來發展的增長引擎。

我們在維持行業領先的服務質量的同時，也逐漸建立起符合業務發展的環境、社會及管治管理體系，以加強本公司在不斷發展中對環境保護、安全健康及社會責任的融入。我們深刻貫徹可持續發展的理念，積極關注自身運營中的環境、社會及管治風險，致力於實現公司可持續的增長。

本集團始終秉持可持續發展理念，不斷加大環保投入來實現社會及環境效益，為實現綠色可持續的社會貢獻力量。為此，本集團已制定一系列的環境、社會及管治政策，並採取了相應的措施予以落實。我們還深深意識到，本集團得以發展至今，離不開僱員、供應商、客戶及社區等權益人的支持。我們致力與各權益人建立和諧、友好、共贏的關係，一起為實現潤東汽車可持續發展而共同努力。在本年度就環境、社會及管治事宜，我們向超過410名權益人進行了重大性議題調研，並將調研結果作為我們獨立的环境、社會及管治報告的編制依據，也為未來我們制定可持續發展戰略提供了重要參考依據。

在環境層面，本集團4S門店與總部辦公室採取了有效的節能減排措施，提升對水、電等資源、能源的利用效率，同時減少對環境的排放。本集團的5S門店更是注重將可持續發展的理念全面融入運營與服務的過程中。在社會層面，我們秉承「尊重、利他、快樂」的服務理念總原則，對保證品質服務、保障客戶權利、聆聽客戶意見等各個方面均制定了全面而嚴格的業務流程，讓客戶在其中任何一個服務環節都可擁有愉悅完美的體驗。在確保服務質量的同時，我們亦著力於防範貪腐現象，維護員工權益，支持社會公益事業。

對於未來，我們的思路很清晰，我們立志成為一家可持續發展、效益卓著、具有核心競爭力的中國領先的豪華汽車生活綜合服務商。我們將堅持新建與併購並舉、產融結合的發展戰略，以汽車銷售和服務為核心，建設全鏈條汽車服務平台，構建汽車服務生態圈，強化經營管理，提升發展能級。與此同時，我們將持續完善公司的環境、社會及管治的管理體系，積極回應各權益人的訴求及關切的議題，在自身發展的同時自覺承擔起更大的社會責任，不斷降低對環境的不利影響，並回饋社會予以我們的支持。儘管我們仍將面臨更加有挑戰的市場環境，但我們會積極面對，並對未來充滿信心。

第一章 東起之秀，帶您走進潤東



1.1 公司概況

中國潤東汽車集團有限公司，總部位於中國上海市，是一家全國領先的以豪華、超豪華品牌汽車銷售服務為主業的綜合服務商。

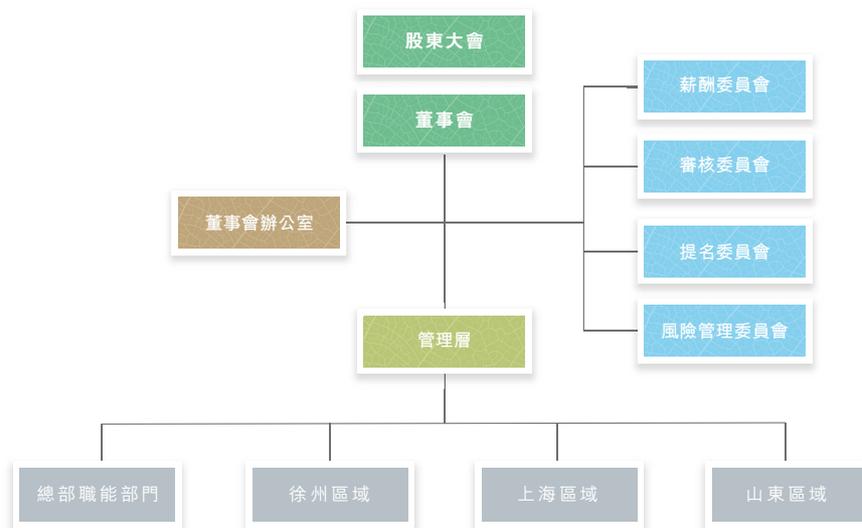
本集團採取區域相對集中的網絡佈局策略，重點佈局在中國華東沿海區域，始終將戰略重點放在中國備受歡迎的豪華及超豪華汽車品牌上，同時均衡的發展中高端汽車品牌，注重品牌發展的均衡性，持續優化品牌結構。

本集團是中國汽車流通協會、全國工商聯汽車經銷商商會副會長單位。被國家級權威機構及媒體多次評為「全國十佳汽車營銷集團」、「全國十佳乘用車經銷商」、蟬聯「年度中國汽車流通行業卓越貢獻獎」等榮譽。

自創立之初，我們就把「正己化人，成人達己」作為核心價值觀，致力於提高服務能力，始終堅持滿足客戶的不同需求、追求客戶價值提升和完美消費體驗的服務之道，以超出客戶的期望回報顧客，贏得廣大客戶的尊重與信賴。

公司架構

中國潤東汽車集團有限公司組織架構



第一章 東起之秀，帶您走進潤東

業務分佈

我們是全國領先的汽車經銷商集團之一，擁有多元化的豪華和中高端汽車品牌組合。致力於通過「完美體驗汽車帶來的快樂」的服務為客戶提供新車銷售，以及售後服務。

截至2017年12月31日，本集團共計經營各類店面88家，其中64家位於江蘇省、14家位於山東省、6家位於上海市、2家位於浙江省、1家位於安徽省、1家位於遼寧省。

報告期內，本集團持續優化品牌結構，增加了豪華車品牌門店建設，對中高端品牌門店進行論證評估後優化。截至2017年12月31日，本集團擁有的汽車品牌組合包括2個超豪華品牌，9個豪華品牌和14個中高端品牌。



1.2 公司理念

為了實現本集團可持續發展的目標，我們始終秉承著「善用人才，開放包容」的人才觀；「專業、敬業、職業」的執業觀以及「嚴謹、守紀、進取」的危機觀。謹慎思考、多方論證、嚴格執行生產服務操作流程、不斷提升專業能力，加強敬業精神，成就企業的同時成就自己。

運營理念

我們在運營過程中時刻保持緊迫的心態和細緻的行動，在客戶、資金、員工、環境等四個方面提高工作標準、做到嚴謹合規。

第一章 東起之秀，帶您走進潤東



運營觀：專業效率共享

汽車經銷行業是管理、資金、人力密集型行業，對企業的專業能力和專注度提出較高要求，同時人均效率是匹配企業快速發展的必要條件，所以我們必須不斷提升專業能力和工作效率，整合企業內外部各方資源，在競爭中互惠互利，在合作中共同成長，共享成就。

品牌觀：根植服務，客戶第一

客戶滿意度是企業賴以生存和發展的基石。在維護和提升汽車廠商品牌的同時，打造提升潤東品牌、快速構建並形成客戶對「潤東」的偏好度既符合行業發展趨勢，也是企業自身發展的內在需求。雙品牌戰略共同推薦代表著先進的行業標準和高品質的對客服務承諾。我們精益求精、持之以恆，以客為尊、追求完美，以服務贏得尊重，以品質驅動品牌。

創新觀：勇於革新，領先行業

唯改革者進，唯創新者強，唯改革創新者勝。創新是發展和領先的動力，我們要不斷發掘效益增長新動力，銳意改革、激勵創新，持續探索符合自身發展需要的新模式。機遇總是留給勇於、善於創新的人們，唯有不斷創新才能領先行業。

用人理念

人才是本集團核心競爭力，本集團以開放的用人理念，尊重、信賴、包容每一位員工，全力打造每一位員工實現成就的平台。

德才兼備 業績為先 開放合作 激情創新

德才兼備	業績為先	開放合作	激情創新
堅持德才兼備的選人用人基本原則，不斷提高員工職業道德修養。	業績導向，結果第一。經營管理的結果是判斷和評估一名管理者是否合格或優秀的重要標準之一。	面對機遇和挑戰，要具備並保持開放的心態與包容的胸懷，營造良好的團隊氛圍，共同創造價值。	個人立足於本業，積極思考、勇於創新、拚搏進取、激情滿懷；公司順應行業發展規律，思變求新，守正出奇。

第一章 東起之秀，帶您走進潤東

1.3 企業文化

企業文化是公司發展的靈魂。十幾年來，本集團始終踐行貫徹企業文化，提升組織活力，提高運營效率。我們通過內部報刊和微信平台展現企業風采和員工素養的同時，努力打造潤東全體員工的精神家園。集團的每個管理者都要從自身做起，嚴以修身、用權、律己，提升個人修養。企業文化為推進集團創新發展和跨躍提供了不竭動力。

我們的使命：潤東，讓有車的世界更美好！

以客為尊、先人後車、由車及人，我們致力於設計銷售客戶車輛全生命週期的任何一個環節的服務產品，滿足客戶需求增加愉悅體驗，讓人車互聯的有車生活更精彩。

讓客戶的有車生活更精彩

服務創新，我們致力於構建「以客戶為中心、以車為載體」的豪華汽車共享生態圖，為客戶提供「愛車全程無憂服務」(選購用修換)。讓客戶在任何一個服務環節都可以擁有愉悅完美的超值體驗，從而使客戶的有車生活更精彩。

讓有車的社會環境更理想

我們關注並踐行新能源技術在汽車上的應用，規範運營、宣導安全、文明、環保、和諧的出行，讓用車的社會環境更理想。

讓員工的工作更舒暢

我們重視每一位員工的健康發展，努力打造具有行業競爭力的員工職業發展平台(福利薪酬、培訓晉升、團隊建設)與良好的工作及人文環境(職業化、企業文化與辦公條件)，為員工的價值實現與提升創造條件，讓員工在潤東的工作更舒暢。

我們的願景：成為中國領先的豪華汽車生活綜合服務商

作為領先的豪華汽車經銷商集團，不僅要為客戶提供全程無憂服務與愉悅超值體驗，同時還將努力構建「以客為中心、以車為載體」的覆蓋客戶生活多樣需求的共享生態圈，成為客戶尊重喜歡的商業品牌，為員工提供成長發展機會，創造優質工作環境，成為員工信賴的職業平台。

第一章 東起之秀，帶您走進潤東



我們的核心價值觀：正己化人 成人達己

- 我們敢於剖析自己，不斷修身創新，影響帶動身邊的人共同提升；
- 我們致力於提高服務標準，以超出客戶的期望感動顧客，贏得客戶信賴；
- 我們關注社會公德，倡導良好的用車方式，贏得社會尊敬。
- 我們在創造價值的過程中成就他人，只有成就和幫助他人，只有為客戶提供滿意的服務，幫助廠商提高競爭力，提升客戶價值及員工價值，竭盡全力，為社會創造財富，才能最終發展和完善自己。在成就他人的前提下實現自己的抱負與理想。

第二章 管理之道，堅持永續發展

本集團的可持續發展離不開完善的管理架構及流程。我們不僅在公司運營方面嚴格遵照法律法規，識別、管控風險，優化內部管理體系；同時在環境、社會及管治方面也積極與各類權益人溝通交流，並以實際行動回應權益人的意見和訴求，不斷通過溝通—反饋—改進的方式提升集團在各方面的表現，實現可持續發展。

2.1 公司管治

良好的企業管治和嚴格的風險管控是企業健康發展的重要前提。我們致力於打造清晰透明的營運氛圍，無論是優化內部控制，還是加強對外部供應商的要求上都在不斷努力健全和完善有效的權責機制，內外結合全面落實反腐倡廉，保障公司和客戶的利益。

我們根據《中華人民共和國審計法》、《審計署關於內部審計工作的規定》等法規並結合本集團的各項管理制度、流程、標準，制定了相對完善的內控管理制度。2017年，本集團制定了《集團審計部業務標準操作手冊》及《內控人員委派管理制度》等一系列管理辦法及標準，同時繼續嚴格遵守《內部審計制度》進行內部審計。此外，為了保障員工正常行使舉報違法違規行為的權利，我們制定了《內部舉報制度》並每年檢討，並通過《集團內部職務違規違法行為處理辦法》標準文件對內部職務違規違法行為明確了處理辦法。

內部審計

完善的管理架構及實施流程是加強內部管控，規避經營風險的根本。本集團設立了內控管理部，負責內控管理工作，且定期向董事會下屬的審核委員會做工作匯報。區域層面設有區域內控負責人，實行區域內控人員委派制度，即人員由公司總部委派到區域，接受本集團內控管理部的垂直領導。內部審計充分發揮監督作用，對本集團內部控制和風險管理的有效性、財務信息的真實性、準確性和完整性以及經營活動的效率和效果等開展的各種審計評價活動，促進集團健康快速發展。

第二章 管理之道，堅持永續發展



2017年，內控管理部牽頭各部門完成20項制度修訂及下發工作，另有16項制度正在修訂、會審過程中。

為了提升全員對風險管控的理解，明確風險源，提高風險意識，2017年我們多次展開風險管理知識普及培訓的相關活動。



店面風險管控培訓



2017年1月-7月間我們在江蘇、山東、上海開展了5場店面風險管控培訓，對於銷售、售後、財務、人資行政一線業務流程中經常出現的風險和管控點進行了解讀和指導。



審計相關制度現場公示化



2017年，為了更好的讓員工監督管理者行使權利，內控管理部在對店面進行常規審計的同時對集團文件《內部舉報制度》等進行了現場解讀和宣導。

第二章 管理之道，堅持永續發展

反貪腐

為了加強企業內部廉政管理，提高各級管理者及員工對於內部風險的防範意識，有效降低各業務流程風險，我們嚴把紀律關，制定了《廉潔自律十項規定》，並嚴格落實執行。我們設立了電話、郵箱等內外部舉報渠道，保障員工及各權益人合法舉報權利。2017年，本集團在店面審計工作開展的同時，積極開展「廉潔自律十項規定」再教育、重溫和學習《打鐵還需自身硬》紀錄片等廉潔教育活動，並對《廉潔自律十項規定》進行了深刻的解讀，以加強重要崗位的反舞弊、反商業賄賂宣導與監督，並增強管理層廉潔自律意識，預防貪污腐敗問題滋生。

2017年，本集團未發生貪污腐敗訴訟案件。



內控管理部人員組織學習中紀委《打鐵還需自身硬》紀錄片



2017年2月，集團內控管理部組織全員觀看了紀錄片《打鐵還需自身硬》。講述了內審人員自身廉潔的重要性，強調在審計的同時要保持潔身自好，通過不斷的學習和努力，增強自身的專業意識，才能提高在審計過程中的嚴謹性、敏感性。



《廉潔自律十項規定》再教育



2017年4月至7月間，集團在各店面開展了18場《廉潔自律十項規定》再教育活動。活動上內控管理部對集團《廉潔自律十項規定》進行了現場宣讀和再學習，並讓在場學習人員進行了簽字確認和現場發言，通過對《廉潔自律十項規定》的解讀，讓店面一線管理者進一步加深了對集團政策的理解，並對如何做到廉潔自律有了更深的認識。

第二章 管理之道，堅持永續發展



2.2 ESG治理

健全的ESG管理體系是保障ESG工作有效性的根本。報告期內，為了有效落實ESG治理工作，本集團以董事會牽頭、管理層組成的ESG監督管理組為核心、日常工作小組(各部門專員和區域公司ESG管理專員)為落實主力的多層次ESG內部管理架構，明確ESG管理和目標的責任落實。由專職人員進行了ESG相關的事務溝通、數據收集和報告籌備編製等工作。

ESG工作小組負責ESG工作的具體落實並反饋給ESG監督管理組，監督管理組定期向董事會進行匯報，以助其評估及釐定本集團就環境、社會及管治的風險管理及內部監控系統是否合適及有效。

本公司董事會於2017年12月成立風險管理委員會，董事會授權風險管理委員會具體負責檢討ESG的政策、策略及匯報工作，從而進一步完善本集團多層次ESG內部管理架構。

董事會

由董事會成員組成，負責：

- 1 負責評估及釐定有關ESG的風險
- 2 確保公司設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統
- 3 審批環境、社會及管治相關政策
- 4 審批環境、社會及管治報告

ESG監督管理組

由風險管理委員會主導，管理層組成，負責：

- 1 執行環境及管治風險管理及內部監控
- 2 監督、管理ESG工作小組工作
- 3 指導ESG相關政策
- 4 確認ESG報告中各績效指標數據的準確性

ESG工作小組

由區域公司及各職能部門ESG專員組成，負責：

- 1 安排專人負責ESG相關數據的收集和報告編製等工作
- 2 定期向集團管理層匯報，以助其評估及釐定本集團就ESG風險管理及內部監控系統是否合適及有效

權益人溝通

權益人作為與公司可持續發展直接相關的群體，在公司決策過程中扮演著非常重要的作用。我們十分注重與權益人的溝通與互動，針對不同的權益人採取相關的溝通渠道，深入瞭解各方需求，收集各方意見，並在行動中積極回應權益人的意見和訴求，進而實現公司的全面、可持續發展。

第二章 管理之道，堅持永續發展

權益人組別	主要溝通渠道	頻率／次數	關注議題
 員工	員工信箱 員工訪談 員工會議 員工績效評價面談 內部刊物(潤東人報)	年度(員工績效評價面談) 其他為不定期	職業發展 權益和福利 安全與健康
 股東／投資者	股東大會 公司公告 官方網站 公開報道 財務報告	股東周年大會 其他為不定期	業務發展 財務表現 法律法規合規
 客戶	客戶滿意度調查 客服專線 客戶回訪 官方媒體平台	不定期	信息保密 產品創新 服務質量
 汽車廠商	神秘客戶調查 培訓及會議 審核及評估	不定期	服務質量 產品創新 業務發展
 供應商	供應商會議 網上意見調查 審核及評估 招投標活動	年度(審核及評估) 其他為不定期	行業交流 供應鏈管理 合法合規
 社區	訪問與調查 社區活動 新聞稿／公告	不定期	社區貢獻 污染排放 反腐敗

重大性議題矩陣

為識別本集團的重大ESG風險，本集團進行了一次全面的重大性議題實質性評估，參考本集團管理層建議、內外部專家分析建議、多媒體信息分析、國內外同業對標研究並參照香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》等多個維度初步識別出本年ESG議題。

2017年我們通過各種渠道積極獲取各權益人群體的意見，以瞭解他們對本集團在環境、社會與管治方面的意見和期望，作為我們今後策略與政策制定的重要參考。通過面對面溝通、電話訪談、問卷調查、實地走訪等多種形式，從各個層面瞭解各權益人的想法，獲知各權益人對我們環境、社會及管治議題的重視程度，形成重大性議題矩陣。

第二章 管理之道，堅持永續發展



本集團2017年ESG重大議題矩陣



管治議題	環境議題
1 合法合規經營	6 廢氣、廢水排放
2 反貪腐	7 溫室氣體排放
3 企業管治	8 廢棄物處理
4 信息披露機制	9 能源消耗
5 ESG治理	10 水資源消耗
	11 業務對天然資源的影響
社會議題	
12 供應商交流合作	
13 產品與服務質量	
14 客戶溝通及投訴處理	
15 客戶信息保密	
16 薪酬、福利和晉升渠道	
17 員工安全健康	
18 員工關懷	
19 員工培訓	
20 合法合規用工	
21 公益慈善	
22 社區發展	

第二章 管理之道，堅持永續發展

2.3 榮譽獎項

本集團在創造經濟效益的同時，努力承擔相應的社會責任，認真做好社會公民，贏得社會尊重。我們結合自身業務和發展，在客戶共贏、公益扶貧、員工發展及環境保護等方面不斷優化管理，積極與各權益人溝通，持續強化公司治理，努力實現經濟、社會及環境的可持續發展，獲得了社會各界的認可。



2017社會責任公益獎



2017年11月，本集團榮獲2017年中國汽車流通行業「社會責任公益獎」



「十佳優秀企業家」稱號



2017年2月，楊鵬董事長榮獲徐州市首屆「十佳優秀企業家」稱號



2017年五星經銷商集團



2017年，本集團榮獲「五星經銷商集團」稱號



2016卓越貢獻獎



2016年11月，本集團榮獲2016中國汽車流通行業「卓越貢獻獎」

第二章 管理之道，堅持永續發展



2016年度「風雲人物」



2016年11月，董事長楊鵬先生連續三屆蟬聯中國汽車流通行業年度「風雲人物獎」

「車市之星」年度風雲人物



2016年11月，董事長楊鵬先生榮獲2016車市之星「全國年度風雲人物」稱號

2016汽車經銷商創新實踐獎



2016年9月，本集團榮獲中國汽車互聯網「2016中國汽車經銷商創新實踐獎」

徐州市先進集體



2016年4月，本集團獲得徐州市人民政府2013-2015年度「徐州市先進集體」稱號

第二章 管理之道，堅持永續發展

第三屆徐州慈善獎



2016年1月，本集團董事長楊鵬先生榮獲徐州市人民政府2014-2015年度第三屆「徐州慈善獎」。

2014-2015公益榮譽獎



2015年，本集團榮獲香港公益金2014-2015年「公益榮譽獎」。

除以上獎項之外，我們在社會責任方面的優秀表現也獲得社會媒體的廣泛報道及認可，2016年本集團分別榮獲了徐州市報業傳媒集團「徐州市誠信單位」及徐州廣播電視集團「徐州市行業榜樣企業」稱號。

第三章 投身環保，實踐綠色運營



在世界範圍內，汽車化石燃料的使用以及對於溫室效應的影響受到了社會的廣泛關注。身處汽車產業鏈，環境污染與氣候變化是我們時刻警惕的問題，保護環境是我們自身企業社會責任的主要內容之一。我們時刻關注環境政策及環保趨勢，積極嘗試並踐行新能源技術理念在汽車上的應用。肩負著「讓用車的社會環境更理想」的使命，規範運營、宣導安全、環保、和諧的出行。因此，我們不斷提升節能減排和環境改善政策和措施，探索更多的能源利用方式和渠道，致力於在運營的全過程中不斷降低對環境的不利影響。

3.1 提升環境管理

本集團遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規的規定，制定了環境管理的相關政策和辦法，並積極推行改善環境管理的具體措施，大力倡導節能環保理念。我們堅持以低碳發展和減少污染物排放為己任，通過鼓勵公司員工合理使用能源、嚴格遵照規定對廢棄物進行處理，踐行降低能源消耗，落實發展綠色辦公，將綠色、低碳、可持續理念體現在運營管理全過程。

本集團旗下多家公司已經獲得環境管理體系認證。



第三章 投身環保，實踐綠色運營

3.2 節約資源使用

為加強員工職場管理規範，共同營造和諧、有序的工作環境，我們制定了《職場管理暫行辦法》，職場管理工作由集團辦公室負責，包括規範的執行落實、檢查監督，確保本集團日常經營管理工作有序開展。管理辦法中規範了員工的工作紀律作為員工行為的標準依據，對辦公區域資源管理及員工工位做出了明確要求，倡導資源節約、無紙化辦公，傳達可持續發展理念。

用水管理	用電管理
<ul style="list-style-type: none">· 例行對生活與生產用水管道、閥門、法蘭連接進行維護保養· 及時發現並處理跑、冒、滴、漏現象· 節約衛生打掃用水· 需新開口引水時，需要經書面報備批准後方可搭建管線· 禁止私自開關公司主水管道上的任何開關控制閥門	<ul style="list-style-type: none">· 設定空調溫度區間和台數，並控制空調工作時間：適宜溫度下不開空調，每天少開1小時空調· 每天檢查各項用電設施· 不准私拉私接用電器· 打印複印設備、電腦等產品使用完畢後必須關閉電源

本集團時刻要求員工降低能耗、減少浪費，並全面推行無紙化辦公，文件傳遞盡可能電子化，避免不必要的紙質打印。除特殊要求外，所有紙張應雙面使用。

各門店積極響應總部在節能降耗方面的號召，通過在日常運營中減少電器設備時長及控制設備功率使用來節約用電。



第三章 投身環保，實踐綠色運營



資源使用績效

資源使用	總量	密度(每百萬收入)
水	333,307 立方米	17.44 立方米
電	23,422 百萬瓦時	
無鉛汽油	875,410 升	
直接能耗	7,651 百萬瓦時	
間接能耗	23,422 百萬瓦時	
總能耗	31,073 百萬瓦時	1.63 百萬瓦時
溫室氣體排放	總量	密度(每百萬收入)
溫室氣體排放範疇一	1,944 噸	
溫室氣體排放範疇二	16,477 噸	
溫室氣體總排放	18,421 噸	0.96噸

*註：

1. 直接能源包括無鉛汽油，間接能源主要為電力。
2. 溫室氣體排放範疇一：涵蓋由本集團擁有或控制的業務消耗的直接能源，即無鉛汽油直接產生的溫室氣體排放量。
3. 溫室氣體排放範疇二：涵蓋來自本集團內部消耗(購買或取得的)間接能源，即電力產生的溫室氣體排放量。

為了進一步減少溫室氣體排放，我們青島寶景店在樓頂裝置了總面積800餘平米的太陽能設備，車間用熱水、員工洗澡間用水全部使用太陽能設備加熱，每月節約電量約700度。每年可減少因用電產生的間接二氧化碳排放5.9噸。



青島寶景太陽能裝置

第三章 投身環保，實踐綠色運營

3.3 控制外部排放

我們運營過程中產生的排放物主要來自以下四個方面：

- 1) 汽車維修工序如車身或零件打磨產生的微粒及噴漆工序散發出的揮發性有機化合物；
- 2) 汽車維修過程中產生的廢輪胎、廢金屬及失效汽車電池等廢棄物；
- 3) 沖洗及維修車輛過程中產生的廢水；
- 4) 以及生活、辦公過程中產生的生活廢水及廢棄物。

為了控制排放、降低對環境的污染，我們針對不同種類排放物制定了一系列管理辦法及措施，在設備及操作方面對排放物的產生和處理加以控制，降低影響。

減少廢氣排放

廢氣是本集團面對的重要挑戰之一，為了減少廢氣排放，保障員工健康安全的工作環境，降低危害，我們在技術上做出多種努力，通過收集、通風、原料及工藝提升等多個方面控制廢氣排放。

部分門店尾氣管理措施

車間尾排收集系統



為了提供安全的作業環境，在車間建設之初，配備全套尾排收集系統，在車輛維修過程中產生的尾氣，通過尾系統收集排放，確保車間環境清潔不受有害氣體侵蝕。

帶通風設計的中塗房



安裝有帶通風的中塗房，噴漆時產生的有害氣體及時排放，確保噴漆員工在內作業時環境清潔不受有害氣體影響。

噴漆廢氣控制



將烤漆房由油性漆改為水性漆，原有柴油加熱改為電加熱，由原廢氣直排放改為VOUc排放，有效的控制了由於噴漆廢氣排放污染空氣。

第三章 投身環保，實踐綠色運營



廢棄物處理

為了規範對廢油、廢品、舊件等的管理，我們依據《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《危險廢物轉移聯單管理辦法》及《危險廢物經營許可證管理辦法》等相關法律法規的規定及要求，制定了《廢油廢品管理規定》，明確了管理職責，規定了廢油、廢品的處理流程及要求，規範了員工的合理操作，以降低廢棄物排放帶給環境的影響。

本集團要求所有廢品由售後部統一存放、清理和處理，配件部負責監督管理並負責建立台賬明細。處理時，財務部、行政部、售後部共同參與。對於廢品的處置，我們設計了普通廢物、可回收廢物及危險廢棄物專用房間，使用分類垃圾桶對危險廢棄物進行暫存，並與第三方簽訂了廢品收購協議，包括廢舊電池回收、廢油處置、汽車舊件回收以及其他液態、固態廢棄物處理。

我們尤其關注危險廢棄物的處理工作，嚴格遵守國家法律法規要求，與具有危廢處理資質的公司分別簽訂了《危險廢物委託處理合同》、《工業廢棄物處理合同》、《廢舊鉛酸電池回收處理合同》等委託處理合同，要求其清運處理運營中產生的危險廢棄物。



廢棄物專用房間



危險廢棄物分類垃圾桶



普通廢棄物分類垃圾桶

第三章 投身環保，實踐綠色運營

廢水處理

廢水方面，我們採用沉澱池及油水分離池等設備初步處理清洗污水及含油廢水。同時，我們大力推行對廢水進行循環利用，洗車房產生的廢水會先通過廢水回收處理裝置，處置後的一部分廢水會再利用，一部分會排放到污水管道，此舉減少對地表水的污染，同時也是對於水資源的節約。

排放績效

廢水	總量	
生活廢水	138,809 立方米	
洗車廢水	147,596 立方米	

有害廢棄物	總量	密度(每百萬收入)
廢棄汽車電池	168.59 噸	
廢機油	902.75 噸	
其他有害廢棄物(如油抹布、油漆桶等)	249.65 噸	
總計	1,320.99 噸	0.07 噸

無害廢棄物	總量	密度(每百萬收入)
無害廢棄物	4,392.51 噸	0.23 噸
回收的無害廢棄物(如木材、紙盒等)	477.36 噸	

3.4 發展綠色實踐

除了本集團自身在可持續發展上的追求，我們亦十分關注在產業鏈可持續發展的學習與合作。我們的汽車廠商主要為大型世界500強企業，例如寶馬、豐田、雷克薩斯等，所以在可持續發展的理論與實踐上均有十分豐富的經驗。我們積極支持上游廠商可持續發展的理念並響應不同廠商以各種形式進行的具體的做法和要求，配合廠商的可持續發展戰略在與客戶對接的前線生根，向大眾宣揚綠色理念，為當地經濟、環境、社區的發展做出積極的貢獻。

寶馬集團是第一家將可持續發展戰略貫徹到整個價值鏈的汽車製造商，我們積極響應寶馬集團的戰略指導，堅持以寶馬集團5S經銷商認證體系嚴格要求自己。我們的寶馬5S門店在傳統的4S（整車銷售Sale、零配件Spare part、售後服務Service、信息反饋Survey）相比，更將「Sustainability（可持續發展）」的理念落到實處，滿足了寶馬集團5S零售的標準。

第三章 投身環保，實踐綠色運營

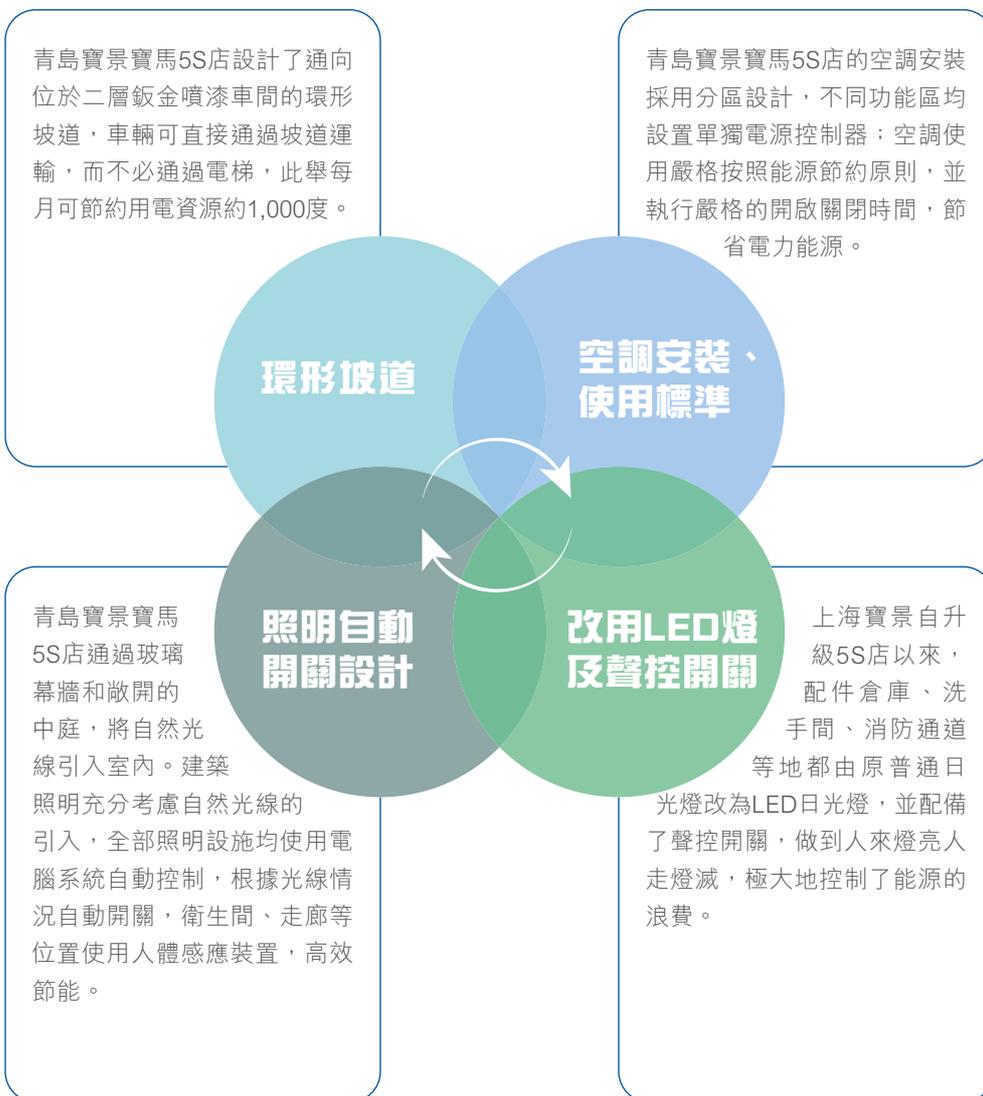


寶馬集團對5S經銷商的審核非常嚴格，僅針對環境指標，就有廢棄物管理、環境監測、化學品管理、健康及安全管理和車間設備管理五大類、15小類、42項要求。

資源利用

在水資源方面，5S店面通過高效的水資源利用方式，再加上各類先進的節水措施，用水量相比傳統的4S店有顯著降低。

在能源方面，5S店面在設計環節就已納入全生命週期的可持續發展觀念，在節能設計、節能操作等環節做出來了很多努力。例如將能源節約作為設計參考之一，充分利用了包括太陽能在內的清潔可再生能源，並且通過多種節能設備和手段減少能源消耗。



第四章 植根服務，堅守以客為尊

本集團始終視客戶為上帝，秉承「尊重、利他、快樂」的服務理念，在每一個業務環節都致力於為客戶帶來完美的體驗。為達成此目標，我們積極瞭解客戶日益變化的需求，完善經營管理體系，以細節取勝，探索創新的服務方式滿足客戶需求。同時，我們保證尊重客戶的基本權利，認真落實客戶信息保護舉措，聆聽客戶的聲音並及時做出回應。我們相信，堅持追求客戶全方位滿意度是本集團得以可持續發展的不二選擇。

4.1 秉承服務宗旨

企業的服務宗旨和直接面對客戶的員工都將直接影響客戶的選擇和需求實現，我們始終倡導以「完美體驗汽車帶來的快樂」的服務為客戶創造價值，同時保證客戶在選購、使用車輛出現的問題100%得到解決。

潤東汽車服務理念

尊重、利他、快樂

「尊重、利他、快樂」是集團服務理念的總原則，只有秉承這一理念實踐這一行為才能感動客戶，成就客戶。我們尊重每一位客戶和同事，真誠相待，換位思考，站在服務對象的立場思考我們的工作，以服務對象的滿意為導向，牢記服務就是我們的工作。

服務流程理念：

下道工序是
上道工序的客戶

客戶服務理念：

專業、貼心、便捷，
提供愛車全程無憂服務

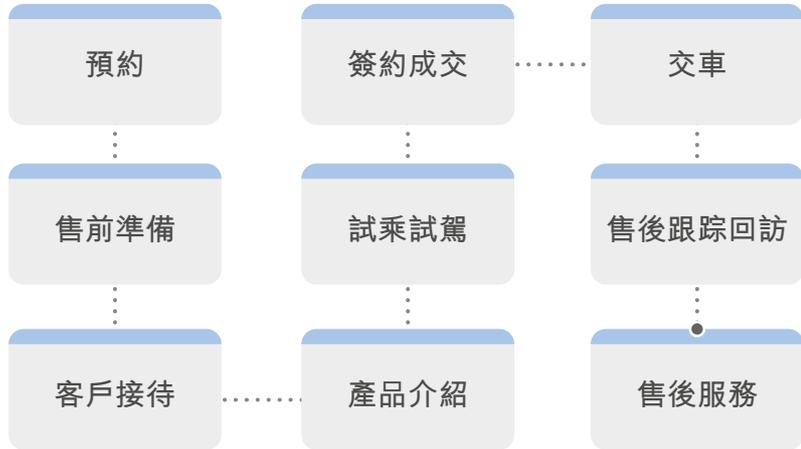
客訴處理理念：

以客為尊
迅速行動高效解決

第四章 植根服務，堅守以客為尊



以客為尊，服務創新，我們將致力於構建「以客為中心、以車為載體」的豪華汽車共享生態圈，努力為客戶提供全生命週期的「愛車全程無憂服務」。秉承本集團的服務宗旨，設計了一套完善的服務流程，涵蓋了客戶在每一個階段的需求。



4.2 保證優質服務

品質服務

本集團始終堅持「正己化人，成人達己」的價值理念，以客戶為導向，堅持持續創新的經營管理理念，打造領先的經營管理模式。本集團有多家門店通過ISO9001質量管理體系認證。認證內容包括整車與備件銷售、汽車維修服務、保養服務及相關管理活動。獲得國際質量認證意味著我們的服務質量已與國際標準接軌，能夠滿足顧客的需求和期望。

本集團致力於通過不斷改善服務品質來提高顧客交付價值與顧客滿意度、與客戶建立起長期、穩定、相互信任的密切關係，同時為本集團吸引新客戶、鎖定老客戶，從而佔取市場競爭優勢。因此，我們推出了「感動觸點」項目，旨在實現每一個客戶的「終生價值」。在整個客戶生命週期的每一個環節，我們努力思考如何能夠做好客戶的管理及差異化的服務來滿足客戶不同階段的需求。



第四章 植根服務，堅守以客為尊

一直以來，「感動觸點」項目在門店分批落實不同主題、不同重點的措施，涵蓋整車銷售、售後流程。在實行具體措施時，由責任部門識別出許多可以讓客戶感動的「觸點」做法，例如：

- 利用透明車間為車主舉行交車儀式，增強儀式感
- 開展愛車講堂，建立車主之間的關係，形成和諧的車主社區
- 根據不同節日進行應景的展廳佈置，營造歡樂氣氛
- 為車主提供全面詳細的首次保養宣傳材料，並增加滿意度調查
- 開展對客休區與員工接待禮儀培訓，向員工收集客休區佈置創意點

「感動觸點」在各門店的展開大大提高了本集團根植於細節中的服務品質，增強客戶體驗，以維繫良好健康的客戶關係。

案例：愛車講堂

作為「感動觸點」項目的舉措之一，愛車講堂是廣受車主喜愛的一個活動。2017年，在臨沂金華店，眾多奧迪車主齊聚一堂，由愛車講堂技術經理為大家現場講解了奧迪車性能維養知識。通過現場客戶提問題並解答等互動形式解決了客戶對奧迪車使用過程中誤解，提升對奧迪品牌的信賴感。在車間實操講解環節，活動現場氣氛高漲，客戶積極參與實操體驗，收穫頗多。活動後，客戶普遍表達了極高的滿意度，大大提升對臨沂金華店的信任度，甚至帶動部分流失客戶再次進店。



第四章 植根服務，堅守以客為尊



保障客戶權利

本集團在保證客戶對我們服務及管理滿意的同時，高度重視對客戶隱私的保護，承諾尊重並保護客戶的隱私權。本集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》，並制定了《客戶隱私保密協議及範本》及內部客戶信息隱私管理制度。

在總部層面，由專人負責錄入客戶信息於集團的CRM系統。相關業務人員只能調取單個客戶信息，沒有批量導出信息的權限，以減少客戶信息洩露的風險。在店面層面，業務人員只有查看本店單個客戶信息的權限。如有跨店查詢資料的需求，相關人員需要向總部提出申請並得到批准。

同時，針對寶馬店面，本集團同時按照寶馬的《客戶個人信息隱私流程》對所有寶馬店面客戶信息進行管理。我們為客戶提供幾種個人信息授權選擇，客戶可根據個人需求在簽署協議實時明確信息授權的範圍。

第四章 植根服務，堅守以客為尊

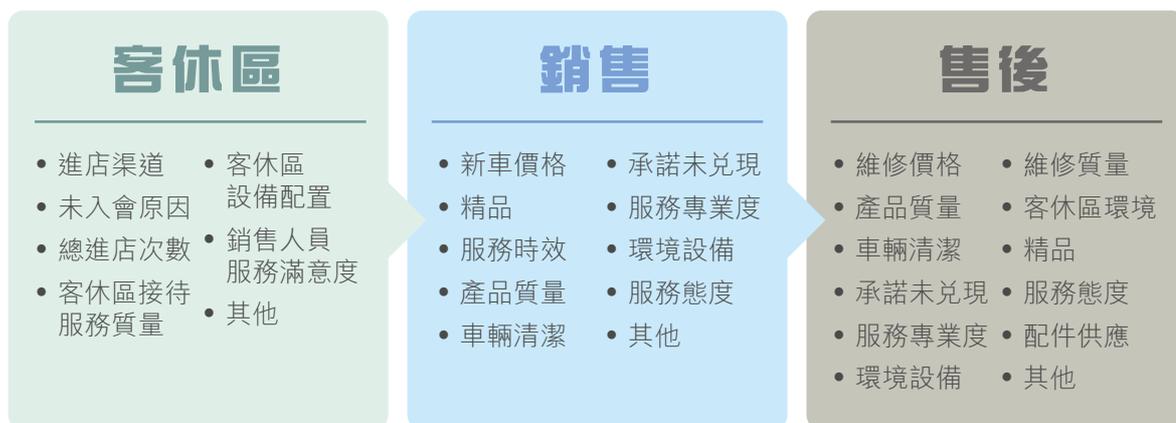
4.3 聆聽客戶意見

聆聽反饋

本集團注重傾聽客戶對我們服務質量的監督、評價和反饋，將客戶的聲音作為服務改進的重要突破口，持續提升服務質量，致力在每一個細節上做到精益求精，提高客戶滿意度。

針對進店的客戶，我們以問卷的形式進行客戶休息區滿意度調查，無論他們是否最終成為潤東會員，我們都高度重視他們的建議和意見。在銷售階段，店面業務人員在交車後七天之內進行回訪，對車主進行銷售階段的滿意度調查，針對任何接收到的反饋和意見都需在48小時進行妥善處理。在售後環節，我們在車主維修保養的等待期間進行短暫的面訪，也會在售後服務完成後的三天內進行一次回訪，進行售後服務滿意度調查，並進行長期的定期回訪。

客休區、銷售、售後滿意度調查指標



銷售部門定期收集滿意度問卷調查結果，分析數據，針對顯著的問題會反映至相關店面或部門做進一步對問題發生原因的分析 and 反省，討論並制定改善問題的方法，爭取在未來的工作中改進不足之處，完善客戶體驗。店面亦會協助汽車廠商進行有針對性的滿意度調查，並作為績效考核的重要指標之一。2017年，本集團的總體客戶滿意度為95.5分，與2016年滿意度相比有提高。

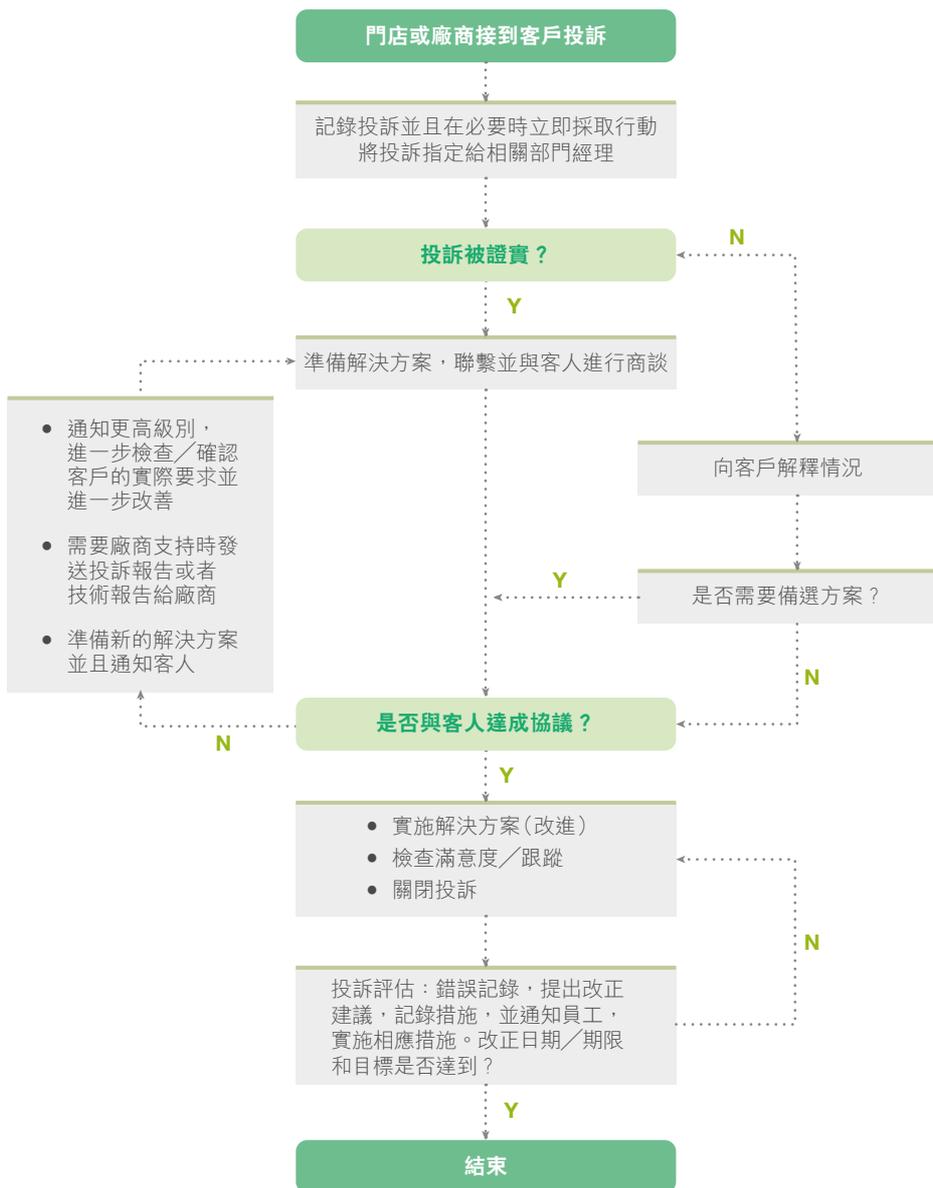
第四章 植根服務，堅守以客為尊



重視投訴

本集團十分重視客戶的投訴，提供多種溝通渠道給客戶表達他們的意見。通過制定完善的《投訴處理流程及規範》規範化處理投訴方法，我們確保客戶的投訴得到快速、有效的妥善處理。在處理投訴過程中，我們要求接洽人員做到100%尊重客戶，設身處地為客戶著想，維護客戶的自尊心，耐心傾聽投訴內容，時刻保持禮貌，讓客戶有著被重視的感覺。接受投訴後，及時與相關部門和人員接洽，迅速按照處理流程和規範妥善處理投訴問題，同時主動保持與客戶的良好溝通，讓客戶瞭解每一步進程。在處理完畢後，我們會感謝客戶提出意見，並詢問客戶對於投訴處理結果的滿意度。

投訴處理流程



第四章 植根服務，堅守以客為尊

4.4 完善供應商管理

我們將供應商視為共同發展進步合作夥伴，致力於與他們保持長期密切的夥伴關係。

我們的業務包括新車銷售和售後服務。在新車銷售方面，我們的汽車供應商主要包括寶馬、捷豹、路虎、瑪莎拉蒂等豪華、超豪華及中高端品牌的汽車製造商，本集團與他們是一種雙向選擇關係。本集團向客戶提供高品質的產品與服務，注重員工利益、社會公益與環境影響，長期以來積累了良好的口碑，從而獲得諸多知名品牌汽車的經銷代理權。同時，本集團也從不同方面瞭解到汽車供應商有足夠研發能力確保產品符合環保標準。

在售後服務方面，為了保證零配件和其他供應商的產品和服務質量，我們建立了對供應商的考評與管理機制，以定期對他們的表現進行評估。在可持續發展方面，我們也時常與供應商交流探討環境保護與社會責任話題，相互學習，共同提升。為了確保其所提供的產品與服務合法合規，提升供應鏈各個環節的可持續發展水平，我們通過向各大供應商提出關於環境、社會與管治方面的要求，並通過考察確保其嚴格遵守。關於售後服務相關的供應商管理，我們從以下幾個方面具體闡述。

供應商准入

在甄選供應商的過程中，我們根據《中華人民共和國招標投標法》及相關法規的要求，制定了完善、公平的招標制度和招標手冊文件，確保選擇無利益衝突且符合資格的供應商。我們篩選潛在供應商的通常流程為：



我們主要通過對產品、資格、服務和設備四個維度的綜合考評來評判潛在供應商的專業水平與服務能力，並擇優選定供應商。此外，對於不具有良好的商業信譽、存在重大違法記錄、存在虛假陳述、試圖行賄、為評委和相關人員提供其他不正當利益或是存在掛靠資質等行為的投標人，一經發現，我們堅決不予准入。

供應商管理

我們建立了《供應商考評管理制度》、《供應商管理辦法》、《供應商退、換貨管理辦法》、《供應商退出管理辦法》等制度文件，對長期供應原輔材料、零件、部件及提供配套服務的供應商在資質、產品質量、交貨能力、技術能力、服務和合作狀況等方面進行考量。

第四章 植根服務，堅守以客為尊



資質

生產資質證明
產品質保書
國家(國際)標準的質量體系

技術能力

工藝技術的先進性
後續研發能力
產品設計更新能力

產品質量

合格率
批退率

服務

服務態度
零星訂貨保證
配套售後服務能力
快速比價交貨能力

交貨能力

交貨率
逾期率
長期穩定供貨的條件

合作狀況

合同履約率
付款方式
合作年限
合作關係融洽

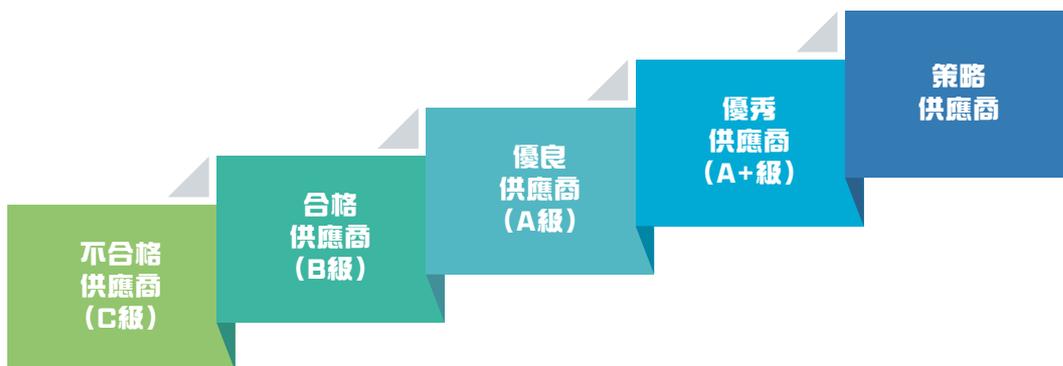
責任供應

同時，我們鼓勵供應商維持高標準的商業道德及行為和令人滿意的環境及社會表現。審核候選供應商的質量體系、環境體系、社會責任管理方面等相關認證文件，結合現場考察，對候選供應商的質量和管理體系進行完整的評估。

人權方面，我們十分關注供應商僱傭方面的合法合規，對於存在非法僱傭童工、強制勞工等情況的公司，我們將其列入黑名單，並舉報給相關部門。對於注重員工發展、關愛員工健康的供應商，給予優先選用的資格。

環保方面，我們對原材料供應商是否受環保的影響也表示了關注，在供應商審核時會加大關注供應商的環保投入以及合規情況，積極開發環保表現較好的供應商。

通過每年定期進行或按需舉行的供應商考評結果，我們將供應商分為五類：



第四章 植根服務，堅守以客為尊

作為本集團的重點合作對象，策略供應商從A+級供應商中選出，享有較大的採購量，並作為採購部後續新產品的首選。而對於不合格的供應商，我們將立即停止採購並予以淘汰。

報告期內，本集團主要的零配件和其他供應商有46家。考慮到降低供應產品運輸途中的溫室氣體排放和促進當地經濟發展的重要性，我們優先選擇距離有採購需求的經營場所較近的供應商。

供貨商地區	供貨商數目
華東地區	41
華南地區	5

第五章 德才兼備，打造完美團隊



本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《勞動保障監察條例》、《中華人民共和國勞動合同法》及國家、省、市有關勞動法律法規，並制定了《員工手冊》、《招聘管理手冊》、《員工晉升異動管理辦法》等制度就僱員招聘、錄用、晉升、解僱、行為準則、績效考核、福利待遇等方面，進行系統化規範與管理，以保護員工的正當權益，營造一個公平公正的工作環境和一個可持續發展的事業平台，吸納各方優秀人才，並讓員工有信心在潤東汽車長期發展。

5.1 維護員工權益

僱傭政策

本集團以「公平、公正、公開、競爭、擇優」為招聘工作的總指導原則，制定《招聘管理手冊》，及時招聘各類所需人才，滿足集團快速發展的需求。本集團保證招聘過程公平公正，嚴格遵循禁止使用童工規定，堅決拒絕各種形式的強制勞工。如發現使用童工，我們將指示相關部門限期將童工送回原居住地，交其父母或者其他監護人。同時，我們承諾對不同民族、種族、宗教信仰、年齡、性別、身體殘疾等因素的員工一視同仁，為員工提供一個友善平等、多元化、不歧視的工作環境。

薪酬福利

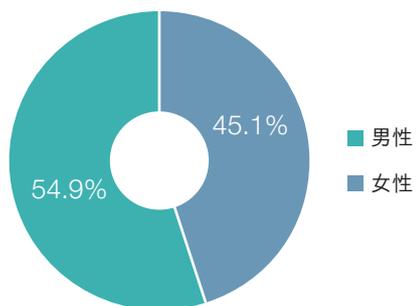
本集團致力於為員工提供有市場競爭力的薪酬、待遇及福利，通過公平合理的薪酬管理和考核獎勵機制，保障員工切身利益，更有效的激勵僱員的工作積極性。員工薪酬的主要組成部分包括基本薪金，以及適用的其他津貼、績效獎金等。同時，我們還為員工提供全面的法定福利，包括五險一金、用餐補貼、駐外補貼、通訊津貼、及高溫補貼等。此外，員工可享受公假、病假、婚假、喪假、產假、年假等帶薪假期。

第五章 德才兼備，打造完美團隊

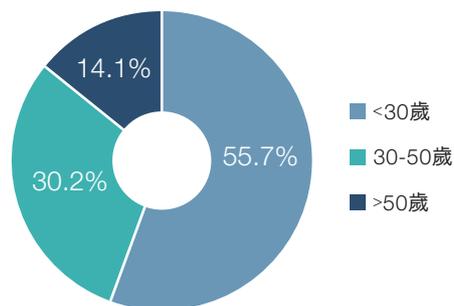
僱傭情況

截至2017年12月31日，本集團共有僱員6,145人，按性別，年齡，僱員類別劃分的員工佔比如下：

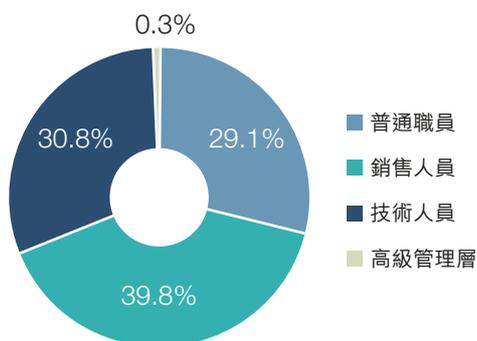
按性別劃分的員工佔比



按年齡劃分的員工佔比



按僱員類型劃分的員工佔比



第五章 德才兼備，打造完美團隊



5.2 關注發展培訓

員工培訓

隨著行業的快速變化，尤其是處於信息技術迭代的轉型時期，本集團的自身發展需要汲取各類人才，因此我們高度重視協助員工的個人職業發展，為員工營造不斷學習成長的氛圍，促使加入我們的人才在實現自我價值的同時支持公司的長遠發展。為提高員工的自身素質、專業技能與管理水平，本集團建立了較為完善的培訓體系，從自身人才開發、培養、評估、培訓做起，針對不同層級、崗位、類型的員工的業務和技能需求，特別設計了豐富多樣、個性化的培訓計劃，並及時聆聽員工的反饋，不斷完善我們的培訓規劃。

四類通用能力培訓計劃

高級管理人員

本集團定期組織管理層員工前往其他大型企業參觀學習，記錄所見、所感、所悟，結合各自崗位工作，將模範企業的先進經驗與實際工作相結合，提升管理水平。

店面技術人員

本集團為店面各類技術人員提供技能認證培訓，比如鉅噴人員，通過認證可以提高廠商返利。

店面銷售人員

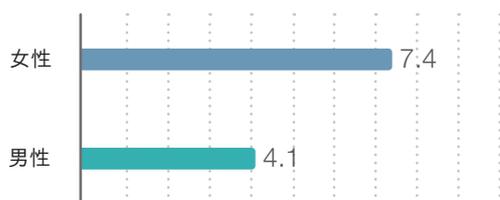
本集團定期舉辦各個品牌的營銷比賽，如捷豹路虎的「虎虎生威，捷豹路虎品牌營銷大賽」等。通過比賽得以夯實銷售人員的業務技能，提升業務團隊的執行力。

總部行政員工

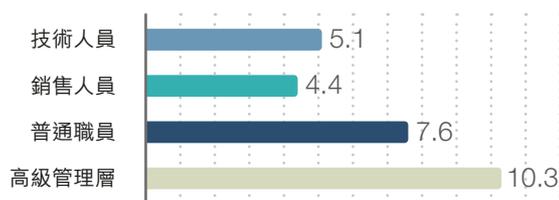
本集團定期組織員工進行PPT技能培訓，培訓由集團培訓經理老師主講，使大家獲得快速製作商務風格的PPT的技巧，提高了工作效率。

2017年，本集團總共有8,548人次參加了培訓，平均培訓時數為5.6小時，按性別，僱員類別劃分的員工平均培訓時數如下：

按僱員性別劃分的
平均受訓時數(小時)



按僱員類別劃分的
平均受訓時數(小時)



第五章 德才兼備，打造完美團隊

案例：「學習的潤東」— 以賽代訓

本集團積極鼓勵技術員工參加各類技能大賽。通過參與比賽，本集團得以給選手提供培訓機會，以賽代訓；通過理論知識培訓，促進技師加強理論學習，提升專業知識水平，營造積極向上的學習氛圍，將「學習的潤東」落地到一線員工；通過實操演練，加強技師技術和操作水平，促進技能提升，樹立技術標桿，儲備技術人才。

在中國汽車經銷商售後技能大賽2017年海選階段中，本集團超過100名優秀技師積極參賽，與全國各大經銷商共同角逐珍貴的晉級機會。最終，本集團技師憑借過硬的理論知識，取得了突出的成績—保養、鈹金、噴漆三大工種共有25名選手成功晉級。在決賽中，本集團技師一舉囊括了大賽鈹金組冠軍及噴漆組季軍。



第五章 德才兼備，打造完美團隊

晉升發展

本集團在人才選用方面，堅持德才兼備、業績為先、開放合作、激情創新的原則，在集團能力素質模型的基礎上，建立了一套完整的人才評價體系，制定了《員工年度考核辦法》，通過績效考核、人崗匹配、360°評估、領導力測評等評價方式，對人才的績效水平、能力素質、人崗匹配度以及發展潛力等方面進行全面評估，為集團的人才決策提供強有力的支持。績效考核的實施由相應人力資源部門負責組織開展，被考核人根據指標目標值及完成值實際情況填寫自評分數，考核人核查相應數據後填寫上級評價分數，雙方溝通並簽字確認後反饋給歸口人力資源部門。根據管理權限，考核結果經相關負責領導審批後最終確定。通過績效考核，鼓勵員工與上級就工作重點、價值創造及能力提升等方面加強溝通，促進員工與組織共同進步。

管理人員能力素質模型

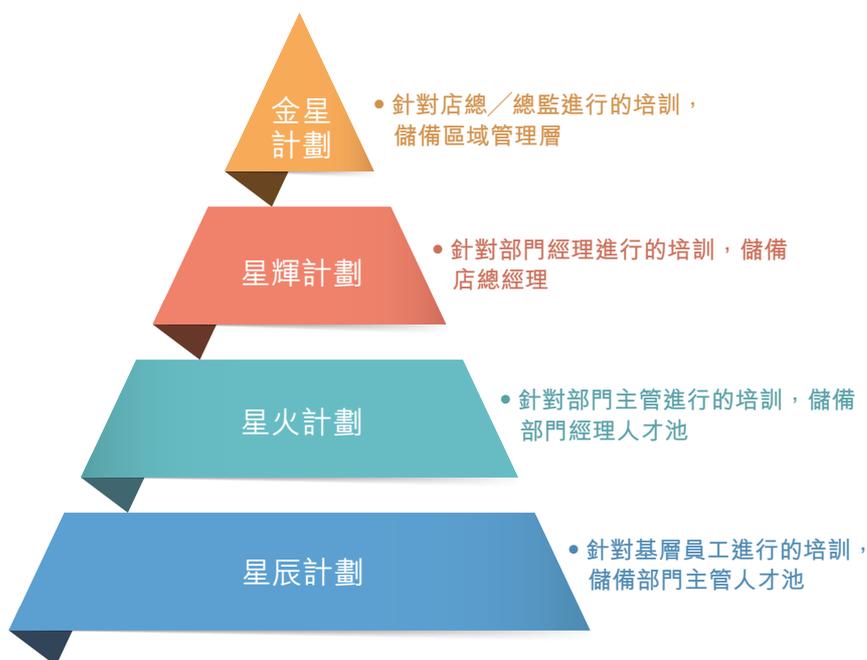


第五章 德才兼備，打造完美團隊

本集團在人才培養與發展方面，以開放的心態尊重、信賴、包容、成就每一位員工，不斷開拓事業平台，為不同人才的成長和晉升提供通道，建立了完善的人才培養激勵機制，全力為每一位員工打造實現事業成就的平台。為此，我們制定了《員工晉升／異動管理辦法》規範人才的培養、選拔和任用制度，對員工晉升的原則、形式、資格、流程等都做出了詳細的規定，以在公司內部營造公平、公正、公開的競爭機制。同時，建立明確的晉升渠道有益於提升員工個人素質和能力，充分調動全體員工的主動性和積極性，激勵各級員工不斷提高業務水平。

為了促進集團的人才開發和培養，加速集團人才儲備和人才梯隊建設，推動集團戰略和員工需求的匹配發展，我們特別設立了人才發展項目體系。四個計劃體系分別針對不同等級的員工設計了專項培訓計劃，為人才儲備做充分準備。

本集團後備人才發展體系



第五章 德才兼備，打造完美團隊

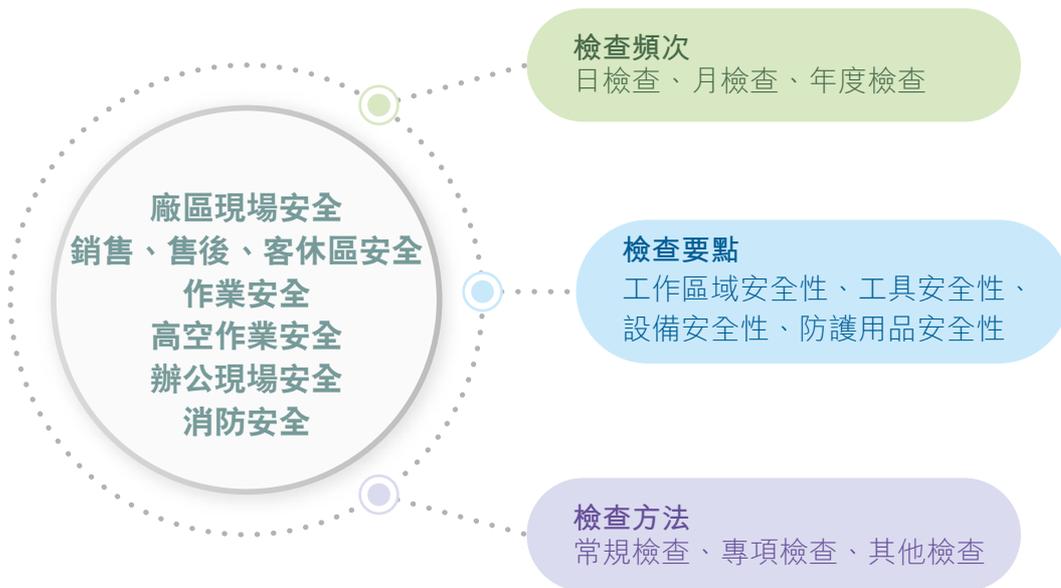


5.3 確保健康安全

本集團十分重視安全營運和員工的職業健康安全，致力於提供安全的工作環境和設備，始終將保護員工生命安全與健康作為本集團的重點工作之一。本集團嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《工作場所職業衛生監督管理規定》以及運營當地法律法規等國家安全運營相關法律法規要求，制定了《安全管理規定》，以加強公司安全管理，避免安全隱患，保障員工和客戶人身安全。2017年，本集團未發生任何因工作關係而導致的受傷或死亡事件。

《安全管理規定》詳細描述了針對集團、4S店的現場安全、消防安全、值班安全、食堂安全、員工宿舍安全及人員安全等方面的具體安全管理要求，並規定了各級行政管理部門為安全管理的職能部門，負責各單位日常的安全管理的執行落實、檢查監督。

安全檢查要求



本集團為員工提供定期體檢，並不定期聘請第三方專職人員作為現場醫療保健團隊為員工提供具體的醫療保健服務。在此基礎上，針對特殊工種員工，如鈑金工、噴漆工，我們專門建立特殊工種員工健康檔案，及時瞭解員工健康情況。店面則會按集團制定的《安全管理規定》給員工配備防護面具等防護用品，在車間、辦公環境中張貼標識牌、安全標識語，完善、宣講店面勞動防護用品使用與管理要求，及不定期舉辦健康專題講座。

第五章 德才兼備，打造完美團隊

5.4 推行員工關愛

本集團一直以來都在各個方面大力推行員工關愛，對員工「應有需要」與「潛在需要」做出主動回應，以營造一個和諧的工作環境，增強員工的歸屬感，提高員工的忠誠度和認同感。在員工感受到集團的重視時，才能增強工作積極性和主動性，繼而提高工作績效，最終實現員工與企業的和諧共贏與長遠發展的目標。

2017年，為感恩許多員工每天下班後仍自動自發加班工作，我們特對集團本部加班員工給予晚餐和下班交通費用報銷，以促進員工身心健康，體現以人為本的管理思想。

本集團為員工提供全方位福利

生活及健康福利	• 通訊福利 • 年度晚宴	• 用餐福利 • 員工體驗	• 駐外福利
節慶慰問及活動福利	• 困難員工家庭關懷	• 特殊員工救助	• 員工團隊活動
專有福利及補充激勵	• 培訓發展與專業認證	• 總裁特別獎	• 優秀員工獎

工作之餘，為了豐富員工業餘生活，踐行公司文化，本集團定期在總部、區域和店面層面組織各式各樣的文體活動，如運動會、文藝晚會、聯歡會等，以向員工倡導有效的平衡工作與生活的理念。2017年，我們組織了多種多樣的團建活動，如「潤東行—莫干山團建之旅」，讓員工在享受自然風光，得到身心放鬆的同時，增進了團隊之間的交流與配合，提升員工的向心力和凝聚力，營造積極向上的工作氛圍。

案例：泰山拓展訓練

2017年4月10日，山東區域公司在泰山組織了拓展訓練。

訓練的登山路線從洪門至玉皇頂，全程7.5公里，7,000餘台階。團隊從早晨8:30出發，於13:30勝利在玉皇頂會師。通過本次泰山拓展訓練，團隊在感歎泰山雄偉壯觀的同時，感受戰勝自己的力量，增長了在工作中能夠迎難而上、戰勝挫折、取得成功的信心。



第六章 潤澤天下，踐行成人達己



企業的可持續發展離不開所在社區與公眾的支持。我們秉承著「正己化人 成人達己」的核心價值觀，在創造價值的過程中成就他人，為社會創造財富。2017年，我們積極與社區建立合作關係，為了擴大在公益活動和慈善捐贈方面的影響，我們積極響應品牌廠商發起一系列慈善公益活動，在成就他人的前提下實現自己的抱負與理想；在企業成長的同時，努力回饋社會，從而實現企業的社會價值。

6.1 惠及社區群眾

慈善捐贈方面，我們與徐州市慈善會簽訂了《慈善資金認捐協議書》，連續十年向徐州市慈善總會進行捐助，用於開展慈善愛心救助活動。截止2017年底，我們已向徐州市慈善總會累計捐助人民幣300餘萬元。

社區方面，2017年，本集團安徽店面舉辦了公益行活動，以「盡我所能、做我能做」為宗旨，為基層服務人員、福利院的孩子們以及敬老院的老人們等送去愛心。



馬鞍山寶景店「行有道，愛無界」夏季送清涼活動

2017年7月，馬鞍山寶景店開展「行有道，愛無界」夏季送清涼活動。活動分兩次進行，分別到城區各交警大隊、各垃圾站給交警及環衛工人送去百箱礦泉水和防暑降溫藥品，感謝他們在炎炎烈日下辛勤的工作，為一線的工作者們帶去酷暑的一絲關懷。

第六章 潤澤天下，踐行成人達己

6.2 響應公益號召

隨著企業社會責任活動的深入開展，我們希望可以號召更多的人，參與到各個公益項目中，把助人互助的理念，傳播到更廣的範圍。讓公益行動覆蓋更多領域，從而為社會做出更多貢獻，成為公益的實踐者和傳播者。

本集團也積極響應主機廠商的號召，努力回饋社會，把廠家的企業社會責任的精神，與潤東ESG理念和活動相結合，共同回饋社區。

2017年我們積極響應廠商號召，共同努力回饋社會，協助配合寶馬、瑪莎拉蒂以及雷克薩斯等品牌廠商在各個領域開展相關社會活動活動，包括關愛白血病患者、盲人等特殊人群以及綠色騎行等環保活動。



臨沂寶景店創新 BMW2 系旅行車都市專車 愛心行—為城市清潔貢獻一份力量

為了感恩環衛工人的辛勤付出，讓他們渡過一個溫暖的冬天，臨沂寶景店購買了一批暖冬物資，微信招募一批社會愛心人士加入到臨沂寶景創新BMW2系旅行車都市專車愛心行活動中來，與臨沂寶景一起駕乘創新BMW2系旅行車全城巡遊為環衛工人送溫暖。

巡遊結束後，臨沂寶景總經理代表公司及社會各界愛心人士將愛心物資贈予臨沂環衛公司。

附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	指標描述	索引位置	頁碼
A. 環境			
A1 排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	三	18
A1.1	排放物種類及相關排放數據	3.3	23
A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	3.2	20
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	3.3	23
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	3.3	23
A1.5	描述減輕排放量的措施及所得成果	3.3	21-24
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減輕產生量的措施及所得成果	3.3	22-23
A2 資源使用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	3.2	20
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	3.2	20
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量、每項設施計算)	3.2	20
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	3.2	20

附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	指標描述	索引位置	頁碼
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劃及所得成果。	3.11,3.2	19,23
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	公司業務不涉及包裝材料的使用	\
A3 環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	三	18
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	三	18
B. 社會			
B1 僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	5.1	34
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	5.1	34
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	未披露，公司計劃未來更加精細化管理	\
B2 健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業化危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	5.3	40
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	5.3	40
B2.2	因工傷損失工作日數	5.3	40
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	5.3	40

附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	指標描述	索引位置	頁碼
B3 發展與培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	5.2	36
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比	未披露，公司計劃未來更加精細化管理	\
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	5.2	36
B4 勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	5.1	34
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	5.1	34
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	5.1	34
B5 供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	4.4	31
B5.1	按地區劃分的供應商數目	4.4	33
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	4.4	31

附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	指標描述	索引位置	頁碼
B6 產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	四	25-30
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	公司業務性質不涉及產品因安全健康回收	\
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	4.3	29
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	公司業務性質不涉及知識產權保障	\
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	4.2	26
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	4.3	28
B7 反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	2.1	11
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	2.1	11
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	2.1	11

附錄：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	指標描述	索引位置	頁碼
B8 社區			
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	六	42,43
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	六	42,43
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	6.1	42



润东汽车

CHINA RUNDONG AUTO GROUP LIMITED
中國潤東汽車集團有限公司