

上海申华控股股份有限公司

2010 年度社会责任报告

自 2008 年起，公司每年都以年度社会责任报告的形式阐述了公司的发展理念，即以公司经营与社会进步相结合，促进社会长期可持续发展。2010 年，公司继续本着服务于社会的原则，积极投身于社会责任的履行，在追求公司效益的同时，高度关注股东、员工、客户、环境和社会贡献等方面的权益，为构建和谐社会贡献自己的力量。

一、 公司概况

上海申华控股股份有限公司成立于 1986 年 7 月 1 日，二十多年来，申华控股积极投身于中国经济改革的探索与实践，历经重重变革与产业的转变，申华控股已经成长作为一家经营范围涵盖汽车销售及后市场服务、新能源、房地产、金融投资和产业管理等领域的综合类上市公司。申华控股以坚持主业，兼顾多元化发展的经营模式，逐步积累自己的品牌效应和企业价值。

二、 股东权益保护

申华控股作为上市已满 20 周年的“老八股”、“三无概念股”，截止 2010 年底，公司拥有股东数超过 29 万户，注重与各类投资者的沟通以及对股东权益的切实保护是公司长期以来恪守的原则。

我们通过设立股东热线、网上股东问答栏目和股民邮件等交流平台，耐心及时的解答投资者的疑问，澄清谣言，确保广大中小股东的知情权。同时，认真接待每一位投资者的来访，重视新闻媒体及机构投资者的咨询和调研，通过多渠道多方式的沟通，展现公司认真严谨的工作态度和公开透明的工作方针，确保每一位股东的权益都得到保障。

公司严格按照《信息披露事务管理制度》，公平、准确、及时地发布临时公告和定期报告。去年，公司共编制并发布定期报告四份，临时公告 27 份，及时、完整地披露了公司各项经营活动和重大投资项目。公司召开股东大会一次，在保证股东大会合法有效的前提下，积极通过各种方式扩大股东参与比例，确保投资者能够顺利参加，充分行使自己的权利。此外，投资者还能从公司网站了解到公司从组织架构、业务经营到企业活动等各项日常信息。

在去年举办的第二届中国上市公司优秀网站评选活动中，公司凭借对股东积极热情的沟通态度，耐心及时的交流方式摘得“最佳互动平台上市公司网站奖”和“最佳投资者关系管理董事会秘书奖”，这是对我们阶段性工作的肯定，更是促进我们未来更好服务股东的动力。

为了进一步健全公司内控制度、规范信息披露程序，2010 年，公司根据中国证监会及上海证券交易所相关规定，公司制定了包括《公司独立董事工作制度》、《公司年报信息披露重大差错责任追究制度》、《公司外部信息使用人管理制度》、《公司内幕信息知情人管理制度》在内的四项新的内控制度，上述制度的建立和有效执行，使公司内控体系得到了进一步的完善。

三、 员工权益保护及发展责任

1、权益保障

公司秉承“以人为本，打造和谐发展企业”的理念，坚持“谋求企业员工的全面发展、自由发展为前提，最终实现组织和个人的全面协调发展”的原则，严格遵守新《劳动法》并按照有关法律法规的规定，与所有员工签订《劳动合同》。依法缴纳基本养老、基本医疗、失业、生育、工伤、公积金等社会保险，为员工提供健康、安全的生产和生活环境，切实维护员工的切身合法利益。公司建立了合理的薪酬福利体系和科学完善的绩效考核体系，并将考核结果应用到员工的奖惩，晋升等具体工作中。公司遵循同工同酬、按劳分配、多劳多得的分配原则。在人力资源管理中，公司不仅强调规章制度对员工的约束，还更加注重企业与员工的沟通，公司通过员工对公司献言献计、管理层与员工谈话等多种形式相互沟通，使员工各种合理的诉求和建议得以及时传递到公司经营管理层，企业经营管理目标与员工利益得以充分协调，共同发展。

2、身心关爱

一直以来，公司都非常注重对员工的身心健康予以温暖关怀。我们对在职员工办理互助保障，2011年，公司为147位员工续办和新办了员工住院补充、住院津贴、意外等的综合保险，为员工解除后顾之忧；我们不忘退休员工曾经为公司的建设付出汗水。去年，公司党委、工会对退休人员进行了节日慰问，为退休员工办理互助医疗补充保障，对生病住院的员工发放帮慰问金，定期召开退休职工座谈会，使他们能继续享受企业大家庭的温暖；我们为困难职工提供及时援助，我们把节日送温暖活动与经常性的关心慰问结合起来，及时为困难员工送去温暖，切实为困难员工排忧解难。公司每年的“一日捐”活动自发起至今已成为申华员工的自觉行动，共有17位员工得到了职工帮困基金的援助，使员工在参与奉献的同时，也能享受到同事间的关怀。

2010年是申华控股上市20周年，为配合公司的庆典活动，公司在员工中开展了一系列职工文化活动，主要有：以《我与申华》、《中华的昨天、今天、明天》为命题的征文比赛、以《中华20年足迹》为主题的摄影比赛、以《庆祝公司上市20周年》为主题的职工运动会等，所有这些项目都本着因地制宜、快乐健康的原则举办，希望让更多的员工参与到活动中来并能乐在其中。

3、培训考核

培训是企业人力资源管理与开发的重要组成部分和关键职能，是人力资源资产增值的重要途径，也是企业组织效益提高的重要手段。公司每年根据各部门及岗位的实际需求，有计划的开展岗位培训和各类专业技术培训。2010年，公司总部共进行培训项目28次，受培训员工40人次，其中专项培训24次，员工学历奖励4次，超过80%的职工教育经费应用于公司一线骨干员工的教育和培训。此外，公司还于年内进行了一次面向子公司人事专员的培训，培训以劳动关系管理为主题，中华系统内17家子公司共22名人力资源管理人员参加了培训。此次培训打破了过去在公司、部门间的种种樊篱，为子公司搭建了一个交流的平台，实现了系统内资源的共享，促进了人事管理效率的提升。

2010年，公司在对业务公司的考核方面提出了新的要求，公司首次运用利润分红率的概念，以分红为指引，鼓励业务公司在实现盈利的前提下积极分红，为提升公司业绩而努力。对员工的考核，公司规范了“KPI”指标的设置，为考核能够真实反映员工的业绩表现而不断改进。在考核结果的运用方面，公司运用“考核结果强制分布”的概念，提高对绩效优秀员工的奖励，也加强对绩效落后员工的鞭策。

4、发展机遇

申华一贯十分注重人才的储备和培养，始终致力于在招聘和人员配置方面探索新型的、科学化、系统化的方法。去年，公司推出“实习生计划”，接受高校学生实习并择优录取，为在校生提供工作锻炼的同时，也使公司的人才储备得到源源不断的补充。除此，公司还做了一些岗位招聘标准的建设工作，通过对下属宝马 4S 店在岗人员的职位描述等情况的专项调研，出具了《关于宝马 4S 店管理人员任职资格的调研报告》。公司提供的岗位同时接受内部与外部招聘，使在职员工与合格的应征者都有机会获得展现自我才能的机会。

四、客户权益保护

目前，申华以汽车销售作为第一主营业务。销售规模从 05 年的 5 家 4S 店、9 家二三级网点，发展到 2010 年底的 20 家 4S 店、87 家二三级网点，销售区域遍及东北、华东、西南等地，成为华晨自主品牌和宝马合资品牌的重点经销商集团。公司一直秉承着客户是立足根本，售后是致胜之道的营销理念，以舒适的购车体验和放心的售后服务给予消费者最优质的权益保障。

申华下属的各汽车销售 4S 店每年不定期开展客户关爱活动，为客户提供贴心周到的服务，如每一季针对车辆的保养重点为客户提供免费培训等。2010 年，各中华品牌销售店积极响应厂方号召，于 6 月参加了华晨品牌的汽车惠民补贴活动，对所有享有此政策的用户实现了一一兑付。此外，各销售店还以各具特色活动来回馈客户的厚爱：

四川明友中华 4S 店，去年成功在拉萨开展了“品质服务，成就高端”活动，为拉萨 850 辆出租车提供了免费检测，维修优惠，并为驾驶员赠送了贴心礼品，体现了四川明友对拉萨出租车司机的关爱。

上海明友泓福店，对汽车售后服务坚持 3 个承诺，一个服务机制，五项特色服务；坚持开展贴心服务，针对车辆的保养重点为客户提供免费检测，空调清洗、轮胎保养、玻璃除雾等服务，并为客户提供专业意见，从而使客户能更好地保养车辆。

云南风帆明友汽销店自 2010 年 8 月公司成立以来，先后组织了金杯品牌秋季服务活动，华晨之家秋季活动，对购买产品的客户进行跟踪回访，切实维护了客户利益及品牌形象。

绵阳明友店除在换季之前为客户爱车进行免费检测活动外，还分别组织三八节、元旦节联谊会，发起华晨品牌客户自驾游等活动。

重庆宝盛宝马 4S 店于年内成立了专门为提高客户满意度的独立部门——“客户中心”，下设的“客户俱乐部”专程为客户办理各种增值服务及组织与客户间的互动活动。重庆宝盛还与重庆市消费者权利保护协会建立了“直联”体系，可以第一时间从消协会获取客户投诉信息，及时处理客户遇到的问题。

合肥宝利丰销售店为高效地服务于客户，减少客户等待时间，特别推出预约服务，同时公司开设了客户休息区域，为需要等候的客户提供优越的休闲空间；合肥宝利丰的售后服务保持全过程透明，沟通保证百分百畅通，客户可直接观察车辆维修进度；此外，公司还为客户提供道路救援服务、免费洗车、免装牌照等服务措施。

芜湖宝利盛为客户提供冬季免费检车，并多次提供客户免费观看电影、演唱会，组织亲子活动等。

公司下属各销售网点对客户贴心服务也赢得了众多客户的好评：苏州华禧销售店以其优质的服务荣获天下汽车网评选 2010 年度苏州十大优秀经销商；乐山明友中华店以较高的客户满意度，获得乐山日报、乐山三江都市报评选的“最佳自主品牌经销商”；重庆宝盛销售店获得重庆市商业联合会评选的“重庆市商业信用企业”荣誉称号，以及由中国商业联合会评选的“全国商业信用企业”荣誉称号。

五、环境责任

随着全球化石能源供应紧张、气候变化形势严峻，世界各国都认识到了发展可再生能源的重要性，并对可再生能源的发展高度重视。作为一种可再生的绿色能源，风能不仅清洁无污染，而且不会产生辐射、二氧化碳公害和空气污染。据统计，一台单机容量为 1000 千瓦的风电装机与同容量火电装机相比，每年可减排 2000 吨二氧化碳、10 吨二氧化硫、6 吨二氧化氮。当前，风力发电已成为除水能外，技术最为成熟、最具大规模开发和商业开发条件的发电方式。自 1996 年以后，世界风电产业得到迅速发展。全球风电装机年均增长率保持在 25% 以上，成为世界上增长最快的清洁能源。

2007 年中华控股正式进军新能源领域，至今已取得了骄人的成果。目前公司旗下已有 5 座风电场并网发电；1 座风电场在建。2008 年以来，陆续并网的风电场已累计发电超过 6.1 亿千瓦时，同比传统火力发电节约煤炭 220200 吨、减少向大气中排放二氧化碳 576968 吨、二氧化硫 1827 吨。

2010 年，在国际减排政策的不确定和全球金融危机的双重打击下，国际温室气体减排价格大幅下降，中国项目的注册签发率仅有 7%。面对风电项目 CDM 注册批准难度加大的不利局面，公司与合作方密切配合，精心组织和申报材料，最终实现了内蒙古太仆寺旗、彰武马鬃山和彰武曲家沟三个风电项目 CDM 的成功注册。其中，太仆寺旗项目全年二氧化碳减排额度约 10 万吨，马鬃山项目减排额度约 12.9 万吨，曲家沟项目减排额度约 10.6 万吨，上述三项减排指标转让，预计将在合同期内每年为项目公司分别带来 125 万、146 万和 132.5 万欧元左右的收入，届时公司将在为环保事业做出贡献的同时，享受到投资绿色产业带给公司的收益，真正实现公司效益与社会效应的双赢。

除投身风电新能源产业之外，积极在公司内部提倡节能环保的理念，倡导低碳生活。公司下属企业严格实行节能控制，合理使用油、电，重复使用纸张，循环使用洗车水，对售后车间废漆、废机油、废气统一回收处理，注意保护环境。

六、社会贡献

中华在实现自身稳定发展的同时，十分重视企业和社会上应承担的责任，多年来，公司及各子公司在力所能及的范围内对当地的教育、扶贫等公益事业勇于承担，大力支持，为促进当地经济的发展尽到了职责。

2010 年上海举办了令世人难忘的世博会，为确保世博会成功精彩难忘，公司积极参与了“世博先锋行动”，公司总部参加“平安世博”志愿者活动 165 人次，公司下属辽宁丰田金杯技校也先后组织 100 多名学生参加了世博会志愿者服务，公司广大职工和下属学校学生，悉心收集信息、牺牲休息时间、顶着烈日酷暑为游客们提供详尽周到的服务，充分展示了中华人乐于奉献的志愿者精神，为世博会的顺利举办做出了积极贡献。

2010 年 4 月 14 日，青海玉树遭遇 7.1 级强烈地震，获悉青海遭遇后，公司立即开展“帮助玉树抗震救灾献爱心”活动，公司员工纷纷慷慨解囊，向灾区伸出援助之手，此次活动共筹集善款 76702 元，虽然金额有限，但体现了中华员工的博大爱心和强烈的社会责任感。

公司下属宜兴宝利丰宝马店于去年成立了宜兴宝利丰爱心基金会，在为玉树捐款的爱心活动中，员工们募集了共计 17900 余元，全部交予宜兴红十字会；当甘肃舟曲发生泥石流灾害后，员工们又立即发出倡议，号召宝马车主和社会爱心人士一起参与义卖活动，为舟曲献爱心；5 月，宜兴宝利丰派员拜访了宜兴市丁蜀镇赵庄社区特困户，为赵庄的贫苦居民送去了生活必需品；10 月，宜兴宝利丰与当地义工社团联合为宜兴公寓的残障儿童赠送食品和玩具；12 月，员工们及宝马车主又一起为紫砂村外来民工子弟小学的孩子送去棉鞋和冬季的抗寒衣物，这些爱心行动受到了宜兴市媒体的广泛关注，宜兴电视台《阳羨茶馆》栏目还对帮助特困户的活动进行了全程的拍摄和报道。

沈阳华宝去年3月为抚顺市清原县夏家堡中心小学建立爱心图书室；6月，协同东北大学研究生支教团开展爱心支教活动；11月，举办至善者行天下第四届慈善晚宴，并与东北大学达成长期合作在抚顺市清原县夏家堡中心小学设置爱心基地。

此外，芜湖宝利盛组织了关注颐养中心关爱老人、六一新民小学关爱之行等活动；南京宝利丰发起了儿童福利院新春送温暖、为外来务工子弟学校捐书等行动；合肥宝利丰开展了爱心志愿者敬老院关爱之行、儿童交通安全教育等活动。

中华及每一个下属企业在经营自身业务的同时，不忘回馈社会，希望尽自己的绵薄之力，为社会做出应有的贡献。

七、可持续发展

长期以来，中华坚持以可持续发展为目标，建立并不断完善内控管理制度，最大限度防范风险的产生。2010年，公司继续深化管理变革，完善了五大经营管理公司的功能和管理布局，建立了高效的管理机制，加快了内部决策的流程，使企业管理体系日趋完善，为企业长期可持续发展奠定了基础。

2010年，公司继续扩大汽车产业方面的投资，新增4家华晨品牌4S店、新获4家宝马店授权，完成3家宝马店建设及开业。公司采取多项措施齐头发展，扩大汽车销售网络的建设，逐步建立起中华的品牌效应。

年内，公司在风电领域的投资也进一步增加，西大营子和武川义合美两家风电场的顺利并网，使公司总的风电并网装机容量提升了一个台阶，加上原有的三家风电场，公司目前已拥有5家全路并网发电的风电场。未来，公司将在资金可承受的范围内继续扩大新能源产业规模。随着风电规模的逐步壮大，风电项目所产生的效益也渐渐显现，公司获得了较好的现金流，这既为风电新项目的上马提供了资金保障，也为中华其他产业的开展提供了资金支持。

此外，公司还计划在一些有潜力的地区进行少量土地储备，为未来业务发展做铺垫，以多元化的发展降低企业经营风险，实现中华长期可持续发展战略。

作为一个企业公民，中华在促进社会和谐发展方面负有不可推卸的责任。我们将继续推进企业社会责任的建设，将其与企业的日常经营与战略发展一起统筹规划，并结合中华自身的特点，着力推进实施，为构建一个公平、和谐、可持续发展的社会而不断努力。

上海中华控股股份有限公司

董事会

二〇一一年四月二十八日