

郑州宇通客车股份有限公司

2009 年度社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

郑州宇通客车股份有限公司（以下简称公司）将“致力于中国商用车领域的发展，提供舒适、安全、客户价值最大化的产品，成为客户和消费者的首选”作为公司的使命，同时建立了“巩固中国客车第一品牌，成为国际主流客车供应商”的愿景，坚持以“崇德、协同、鼎新”价值观和“以客户为中心，以员工为中心”经营管理理念，为利益相关方创造最大价值。

2009 年度，公司积极履行对国家和社会全面发展、自然环境和资源、各利益相关方所应承担的责任，各项工作扎实有效推进，实现了各利益相关方的和谐共赢。现将公司 2009 年社会责任的具体实践活动和主要成果报告如下：

第一部分 股东权益保护

公司按照《公司法》、《证券法》和《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规的规定和中国证监会的要求，始终致力于建立健全的公司内控制度，完善公司治理结构，保护股东权益，确保所有股东依法享有平等地位。

公司严格按照相关规定召开董事会、监事会和股东大会，及时、准确、完整地进行了信息披露，保证广大股东能够及时、充分了解公司的生产经营情况。

自上市以来，公司一直实施积极的利润分配方案回报广大股东，截止 2009 年 12 月 31 日，累计融资 74,493.2 万元，累计分配现金红利 148,044.5 万元。2009 年度，公司又制定了丰厚的利润分配预案：每 10 股派现 10 元，实施后，累计分配现金红利达 200,033.7 万元。

第二部分 职工权益保护

公司秉承“以客户为中心，以员工为中心”的经营管理理念，维护员工权益，提高员工满意度和工作积极性，被影响中国客车业系列活动委员会授予“影响中国客车行业·2009 年度中国客车行业最佳雇主”。本年度，公司主要通过以下工作有效地保护了职工权益：

一、支持工会自主开展工作

公司工会通过召开年度职工代表大会，使员工了解公司经营状况；建立民管会机制，及时收集基层民主管理意见和建议，并逐条落实解决；成立伙管会，对职工餐饮管理进行监督检查。修订《员工体检管理规定》，认真落实三项健康体检，保障员工身心健康；按照公司《扶贫帮困管理规定》，进行困难帮扶等活动。

二、改善职工工作、生活环境

（一）推进园区绿化，建设生态园林式企业

公司在办公区摆放草花 6 万盆，为使用电脑的员工配置小金琥 2,350 盆；完成园区绿地改造草坪近 2 万平方米，补栽树木、灌木近 7 万棵。公司先后获“2009 年度郑州市绿化模范单位”和“2009 年度全年义务植树先进单位”等荣誉称号。

（二）改善职工公寓、家属区及图书阅览室环境

1、公司购买住房作为员工公寓，并投资 300 多万元进行了精装修，配置空调、热水器和实木家具，为员工提供了舒适的住宿环境；

投资 60 万元完成两个家属院的供排水改造；投资 300 万元完成两个家属院和职工公寓的供暖集中供热改造工作。

2、公司图书阅览室在春季举办“最是书香能志远”的读书节活动，现场为广大员工办理图书借阅。2009 年度，公司图书阅览室被郑州市总工会授予“郑州市模范职工书屋”称号。

三、持续推进职工安全和保护工作

安全与健康是一切工作的基础，为此，公司启动了职业健康、安全质量标准化、劳动保护体系建设及运行机制，从作业环境与职业健康、安全生产、人体工效学、完善应急预案等专业方面体现公司对员工的保护。

（一）职业健康

公司成立了由生产总监、人力资源总监和工会主席组成的劳动防护监督管理委员会，制订了《职业健康体检制度》等制度，安排员工健康检查、女工健康检查和职业病检查，定期对工作场所的噪声、有害气体等检测指标进行测量，发现问题及时制定整改措施，确保员工身体健康。

（二）安全生产

公司安全生产管理委员会主任由总经理亲自担任，设置专职安全生产管理人员，同时公司加强对员工的安全教育，组织安全生产竞赛，总结推广安全生产经验，做到安全管理标准化、安全生产规范化、安全操作程序化、安全监督制度化，降低了安全生产事故发生率，确保员工生命健康和公司财产不受损失。

（三）完善应急措施和预案

为应对突发事件或灾害的发生，公司制定了《紧急事件(事故)

应急救援预案》、《突发性环境污染事故的应急预案》、《防汛、防恶劣天气变化的应急预案》、《油库重大火灾事故应急救援预案》、《火灾事故应急救援预案》等各类避险应急措施和预案，确保公司连续运转，尽可能避免员工利益受损，全年未出现影响员工安全的情况。

四、员工职业发展

公司通过人力资源规划、招聘与配置、绩效管理、薪酬福利管理、员工关系管理、培训与发展等一系列过程，来调动员工积极性、发挥员工潜能，促进员工与企业共同成长，并通过以下方式有效促进员工发展并实现个人价值：

（一）员工培训

2009 年度公司共投入培训、教育经费 408 万元人民币，培训项目达 180 个大项，涉及公司所有部门。全年累计实施培训 12,477 课时、38,485 人次，总平均培训满意度达 92%。另外，公司还投入 200 万元建成了高规格的培训中心。

（二）技术比武和班段长擂台赛

公司工会修订《公司技术比武奖励办法》，提高了技术比武奖励标准，组织完成第五届员工技术比武各项赛事，共设 13 个工种 18 个单项项目及 30 个集体项目，参加决赛人数达 1,247 人。

同时，公司举办了以“企业文化”和“精益生产”为主题的第二届班段长擂台赛，修订了《班段长擂台赛激励办法》。

（三）营造创新和学习的环境

公司倡导“弘扬创新精神，包容探索中的失误”，创建员工主动参与管理创新的氛围。公司先后制定了《QC 小组活动管理办法》、《合理化建议管理规定》等制度，举办了“宇通首届创新节”等系列

活动，对创新优秀成果和优秀员工累计奖励上百万元。

公司通过成立宇通精益学院、开设宇通管理讲坛、KOA 在线学习、建设特色阅览室、组建读书协会、“相约 5 点半”活动等方式，搭建互动平台，营造全员学习氛围。

第三部分 供应商管理与客户权益保护

一、加强供应商管理

公司特别注重与供方和合作伙伴建立良好的战略合作关系，通过与供应商合作交流，实现互利双赢。具体采取了如下措施：

（一）召开供应商表彰大会，对优秀供应商进行表彰，倡导“携手宇通，合作共赢”，在经济危机环境下，提倡“危机带来挑战，合作开启机遇”，进一步加深双方合作关系。

（二）加强高层走访与沟通，提高协调效率，在新产品开发阶段，邀请供应商先期参与协同设计。如与全球最大的铝供应商美铝国际，联合进行全铝车身客车的研发合作。

二、向客户提供高质量的产品

2009 年，公司从质量管理基本模式转型和实物质量提升方面开展工作，确保质量管理体系和产品质量在同行业的领先地位。

（一）深入推进质量管理体系建设

质量管理体系建设工作以市场评价与需求为核心输入和依据，深入落实“以客户为中心”的经营管理理念，提高科学方法的应用能力与深度，推动各体系的基础管理工作对产品质量的保证作用，保障整体质量工作的有效进行。在 2006 年公司获得汽车行业第一张“进出口商品免验”证书的基础上，2009 年，公司顺利通过国家质量检验检疫总局的出口商品免验续延审查，再次成为行业第一。

（二）实物质量提升

公司从专项质量改进、整车质量提升、配套件质量提升三个方面开展实物质量提升工作。

通过产品质量目标规划的拉动、生产过程质量控制模式的优化、失效模式的统计应用等工作，促进整车质量提升。

通过配套件质量攻关、安保件专项，消除质量瓶颈，有效提高零部件可靠性，安保件故障率大幅下降；通过环保和防腐专项的开展，继续维持着公司在环保方面的行业领先地位。

三、向客户提供快捷周到的服务

（一）满足并超越顾客期望，提高客户满意度

在激烈的市场竞争中，公司主要通过以下几方面提供超越客户期望的服务，提高客户满意度：

1、拜访客户。公司的业务、客服、市场、技术人员和公司高管定期对客户进行“家访”，及时了解客户的意见和建议、急需解决的问题；同时，还向客户传播公司的文化理念和管理经验，从而增进彼此的了解，逐步建立起双方的信任。

2、邀请客户访问公司。从了解客户的基本情况出发，通过高标准的接待服务使来访客户获得良好的体验，进而产生合作意向。

3、建立便捷的服务网络。公司已投资 1.3 亿元建立了行业内独一无二的 8 家 4S 服务站，并在全中国范围内设立了 500 多家二类以上汽车修理资质的服务站，除边远地区外，平均服务半径已在 90 公里以内；建立覆盖全国的售后服务网-CRM 服务系统，实现了对客户车辆维修的全程跟踪，并在维修后 3 天内对客户进行满意度回访。

4、售后队伍建设。对售后服务人员进行技能评估，通过专业的

技术及管理能力培训，使其成为技术全面，一专多能的服务人才。

5、完善顾客沟通渠道。公司建立了 400 热线、公司网站、邮寄企业内刊、搜索网站进行竞价排名等客户信息查询和交易信息获取渠道。同时，公司根据客户对接触渠道的不同需求，建立了针对性的需求传递方式。

6、建立了客户服务应急程序。针对路途抛锚车辆救急、重大质量问题的客户服务需求，专门建立了服务应急程序，在全公司范围内明确了各相关部门的具体责任，制定制度做出明确要求，加快故障的排除速度、减少客户的停车时间，降低由于车辆原因导致的损失。

（三）产品、服务质量跟踪

为及时了解产品信息和服务质量，客服中心在新车售出后，及时对用户进行回访，并反馈收集的问题。

首先，客服中心按照《客户回访管理规定》要求，每天提取三天前售车流向表的客户信息进行售前满意度回访，了解客户来公司提车对公司服务、车辆状况等的满意情况。

其次，按照《服务网单据验证管理规定》对接受维修服务的客户进行满意度回访，并将客户的要求或建议反馈至相关部门，由相关部门进行落实并整改，最后将落实情况和整改结果反馈给客户。

（四）顾客投诉处理

公司建立了客车行业第一个真正意义上的客服中心，开通了 400 客服热线，制定了相关流程，规范了客户投诉处理渠道，保证 24 小时为客户提供服务。

第四部分 环境保护促进可持续发展

作为国内客车行业的标杆性企业，公司严格遵守国家和地方环境保护政策，公司在发展的同时，以保护环境、造福社会为己任，高度重视并积极推进环境保护、节能降耗、节约资源等工作，在环境保护方面做了大量的工作。

一、建立健全环保制度体系

公司建立和实施了有效的环境保护、能源资源消耗管理体系。实行环境保护一把手负责制，将环境保护工作目标纳入到生产经营管理中，严格考核，实行一票否决制度。

二、坚持可持续发展理念

为实现可持续发展，公司要求新建、改建、扩建项目等技改项目，以及区域性开发建设项目的污染治理设施必须与主体工程同时设计、同时施工、同时投产，充分评估因基础设施而引起的环境和职业健康安全因素，把环境保护措施落到实处。

三、通过制度完善和新技术应用达到环保控制目标

2009 年，公司通过制度完善，加大对节能环保方面的考核；通过技术改造，提高了运行效率和燃油、燃气、燃煤的有效利用率；通过设计改进，率先达到国家对产品环保的要求。

1、公司根据“十一五”期间主要污染物减排计划实施方案，进行了冷凝水回收利用、风机变频改造等项目，实现了减污增效、保护环境和生产经营同步发展。本年度，公司万元产值能耗和单车能耗分别比 2008 年度降低了 8.4%和 3.6%，完成全年节能规划。

2、公司建立了《能源管理制度》和《能源管理规划》，通过完善节能考核制度，细化节能降耗工作，对高耗能设备安装计量表以考核节能量，使得各项制度得到有效的落实。公司坚持环保、能耗与经

营并重，投入专项资金和人力用于环保治理，保证了废气、废水、噪声环保指标达到或优于国家要求。

第五部分 公共关系和社会公益事业

一、履行纳税人义务

2009 年，公司的主营业务收入和净利润均保持了增长，成为所在辖区民营企业财税大户。公司按时足额缴纳税款、认真履行扣缴义务人代收税款的义务，如实向税务机关反映公司的生产经营情况及执行财务制度的情况。

公司的税务工作得到了主管部门的肯定：2009 年又被郑州市管城区人民政府授予“财政税务工作特别贡献单位”的荣誉称号；11 月被河南省信用建设促进会评为“河南省信用建设示范单位”。

二、勇担行业责任

公司作为中国客车行业的领头羊，不仅在谋求企业发展、技术创新上永不止步，更全力促进客车行业走向世界。

（一）积极响应国家发展新能源的号召，研究掌握纯电动、混合动力、AMT、汽车安全性、汽车电子等核心技术并进行产品应用。根据学童的生理机能专门开发具有燃烧性能低、氧指数高和烟密度低的内饰材料，完成安全性更高的 ZK6100DA 专用校车开发；试制完成国内首辆全铝车身公交车 ZK6126HGE，其车身重量减轻约 46%，从而有效降低了燃油消耗，减少温室气体排放，为行业提升节能减排的效果指引了一个新的方向；开发 ZK6126MGQA9 混合动力客车等新能源产品，并在郑州、杭州等城市实现批量销售。

（二）作为中国汽车协会副理事长单位，公司积极参加行业组织的各种交流、论坛活动，于 8 月和 12 月顺利举行主题为“宇通品牌

战略及管理”和“精益生产管理”的第五、六届社会开放日活动，为各界朋友搭建一个相互了解、相互交流的平台。

（三）制定行业标准，共享先进技术，引领行业技术水平提升。公司建成客车行业第一条整车电泳生产线，大幅度提高车身的耐盐雾时间，并依此建立了世界顶级水平的“YES”电泳标准（Yutong Electrocoating Standard），耐盐雾试验大于 1000 小时、电泳防腐内外无死角，结束了客车行业无电泳标准的历史。目前，公司累计主持和参加国家和行业标准制定 34 件，如 GB13094-2007《客车结构安全要求》、GB 24407-2009《专用小学生校车安全技术条件》、JT 711-2008《营运客车燃料消耗量限值及测量方法》等。

三、公益活动

2009 年初，公司对企业社会责任体系所包含的内容进行了系统的梳理，并输出了《2009 年公益行动计划》。同时，投入大量资金，加强对突发事件的快速应对，勇担社会责任。

（一）爱心宇通

2009 年，公司举办 5 大项活动，累计救助 1700 多名困难群众，并对陷入困境的个人和群体快速反应，及时伸出援助之手。

2009 年 12 月 27 日公司向郑州中华文明与嵩山文明研究会捐赠 100 万元。在重阳节送温暖活动中，公司向十八里河周边 1,508 名老人和十八里河镇敬老院老人赠送米、油等重阳节礼物，促进了社区关系的融洽。公司急人所急，分别向许昌肾衰竭患者王某某、林县白血病患者方某、患癌女孩靳某某、为患白血病孙子乞讨药费的七旬老太、患病少年闫某某伸出援助之手。

（二）展翅计划

2009 年，公司累计资助 780 名大中小学的困难学生，在给予物质帮助的同时，引导其成长，助其自助。

在 5.12 及六一儿童节前，为江油市东兴小学的学生送去了课桌椅 300 套、电脑 5 台、打印机 2 台、电风扇 70 台、饮水机 30 台等助学物资。

7 月，邀请江油市包括东兴学校在内的 30 名学生来郑参加“展翅计划——宇通·江油学子携手成长”夏令营，安排他们参加感受中原文化、郑州儿童福利院献爱心、素质训练营等系列活动，给孩子们假期增添更多的欢乐和精彩。

8 月，举办“相约宇通，放飞梦想——2009 宇通金秋助学活动”，为 36 名充满梦想的寒门学子插上翅膀，帮助他们走好人生第一步。

第六部分 2010 年重点工作举措

2010 年，公司的主要措施有：一是建立健全的社会责任管理体系，形成统筹规划、分工实施、全员参与的社会责任管理格局；二是建立完善的社会责任体系绩效考核系统，实现计划、实施、监控、持续改进的管理循环，确保公司经济、环境、人文等综合目标的实现；三是定期开展具有针对性的专项研讨和推进工作，与各利益相关方增进学习和了解，取长补短，推进整体产业链社会责任体系的发展。

郑州宇通客车股份有限公司

二〇一〇年四月二日