

郑州宇通客车股份有限公司

2010 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（以下简称公司或宇通）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。

2010 年度，公司积极履行对国家和社会发展、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 2010 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，保证广大股东特别是中小股东能够及

时、充分了解公司的生产经营情况，行使自己的权利。

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 2010 年 12 月 31 日，累计融资 74,493.2 万元，累计分配现金红利 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·2010 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

公司工会通过召开职工代表大会，使员工了解公司经营状况；拓宽民管会沟通渠道，及时收集各种渠道民主管理意见和建议；修订《劳动保护工作监督检查制度；认真落实三项健康体检，举办职工运动会，通过缤纷宇通协会开展各项职工业余活动，倡导健康生活理念，保障员工身心健康；通过温暖工程，切实帮助员工和家属解决实际生活中遇到的各种困难；举办公司技术比武及班段长擂台赛，帮助员工成长，提升了员工的理论水平和专业技能，强化了“精于业”的意识。

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 6.5 万盆、办公室花卉 1762 盆，为使用电脑员工配置小金虎 2400 盆；完成园区绿地改造 2.4 万平方米，栽植补栽灌木、乔木 28.5 万棵。2010 年度公司荣获“郑州市国土绿化模范单位”荣誉称号。

（二）改善职工公寓居住环境

2010 年，公司先后安排 569 名员工入住佛岗新居员工公寓；完成员工澡堂供水设备的更新改造和青年公寓重新装修；投资 171.6 万元新建 2 个洗衣房；投资 40 多万元在园区内新建热力交换站，确保员工餐厅及两幢职工公寓楼千余名住宿员工的冬季取暖，为员工提供舒适的住宿环境。

三、持续推进职工安全 and 保护工作

安全与健康是一切工作的基础，为此，公司启动了环境、健康与安全体系（EHS）认证，劳动防护与职业健康防护体系建设及运行机制、安全质量标准化，从作业环境危害因素的检测与识别，职业危害防治与员工健康、安全生产管理、完善各类应急预案等方面全面实现公司对员工健康安全的保护。

四、员工职业发展

公司为有志于从事中国客车行业发展的各种人才提供最好的职业发展平台和中国制造行业最好的工作机会，注重培养具有大局观念、勇于创新的专才。具体如下：

（一）发展通道

宇通建立完善的职业发展通道，根据员工差异，员工发展通道分为管理与专业技术双通道发展。员工可以根据自身特长、职业兴趣及公司需要选择合适的职业发展路径。

（二）全方位的职业发展方式

公司旨在通过职业发展，提升员工综合素质，并通过各部门经理和人力资源部门对员工职业发展咨询和沟通，确保员工职业发展的认同感。职业发展的方式包括晋升、工作轮换、赋予更多的职责、特殊

项目任职四大板块。

（三）培养方式多元化

1、培训

2010 年公司投入培训教育经费 700 余万元，涉及公司所有部门。全年累计实施培训 23387 课时、57125 人次，总平均培训满意度达 93.24%。培训投入较 2009 年提升了 42.8%。其中，领导力培训、三级人力资源培训等公司级专项培训均取得突出成效。

2、基于能力差距的个性化专属培养

公司为了提升员工岗位能力，由各级干部针对其直属下级的岗位能力差距制定了员工个人发展计划，并为员工配备 1 名导师，由导师在工作和学习上对员工进行一对一的帮带和指导。

3、核心人才职业发展专项工作：宇通为关键岗位的核心人才提供目标明确的职业发展规划，并进行后备人才 ABCD 计划、领导干部 AB 角转换、核心技术人才发展等专项培养。

（四）公平公正的选拔制度

公司从 2010 年开始启动干部公开选拔工作，至今已经组织实施三场竞聘，干部竞聘已经形成较为完善的工作流程。这种创新的干部选拔方式，使得员工发展透明化，体现公司公平公正的管理理念。

（五）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。

公司关注新入司的校园招聘大学生，生活中为大学生配备生活辅导员，解决新员工入司后的生活问题；工作中为每名校园招聘新员工配备一名实习导师和一名未来岗位辅导员，协助校园招聘员工由学生

向职业人转变；安排公司总经理和各体系总监与新员工座谈，向新员工宣贯公司的战略、未来职业规划等。

总之，宇通建立以绩效为导向、以素质为基础的选拔体系，挖掘员工具有的发展潜力，结合公司发展战略为员工提供培训和职业发展的机会，职业发展路径顺畅，人职匹配，人尽其才。

第三部分 供应商管理与客户权益保护

一、加强供应商管理

公司特别注重供应链整体竞争力的发展和提升，为此启动了供应商关系管理项目，以实现和各类供应商之间关系的稳定和发展，促进供应商绩效提升，增强供应链竞争力。主要措施简述如下：

（一）根据供应商与宇通的合作情况，把供应商分为战略型、合作型、交易型。对不同类型的供应商采取不同的分类管理措施。

（二）优化了供应商定期绩效评估和应用流程，对表现好的供应商进行奖励，促进持续提升。对表现差的供应商帮助其进行提升，双方组成联合小组，来共同分析和解决问题，实现绩效改善。

（三）开展了主动走访供应商进行满意度调查工作，通过收集供应商的问题和抱怨，促进宇通供应商管理工作的改进和提升。

（四）此外，还持续开展了中高层定期互访、双向培训和技术交流、资金支持、协同设计、渠道开发和储备等工作。

二、向客户提供高质量的产品

客户的满意是企业价值的源泉。公司秉持以客户为中心，为客户创造更大价值，不仅重视客户当前的利益，还更加关注客户动态的，久远的利益。从而赢得客户长期信任，巩固中国客车第一品牌。

（一）提升响应速度

公司建立统一管理制度，对现有业务流程全面系统的梳理、简化、优化，通过内部协作持续提高预约准确率，减少客户在司滞留时间，并建立客户突发事件处理机制，真正意义上的实现对客户需求的主动适应和有效引导，更高效的提升客户响应速度。

（二）铸就最佳客户体验

宇通在中央电视台发布“承装梦想，成就人生”的传播广告，向行业外人士传达宇通为客户、为社会创造更大价值的理念，让更多的人认识宇通，深入理解宇通。同时公司通过提高人员素质，树立服务观念，特别是在对待客户的每一方面，切实做到想客户所想，急客户所急，坚持服务无小事，实施人情化的专业微笑服务。同时创新差异化服务，铸就最佳客户体验。

（三）深入推进质量管理体系建设

在质量管理体系建设基础上，2010 年逐步推进卓越绩效管理，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。2010 年，公司顺利通过国家质量检验检疫总局的出口商品免验监督审查，获得 2010 年首届河南省省长质量奖。

（四）实物质量提升

公司从专项质量改进、制造过程质量控制、配套件质量提升三个方面开展实物质量提升工作。

通过可靠性、精细度、一致性专项质量改进项目的展开，提升产品实物质量。

通过制造过程检查站的设置，实现质量控制点前移，使制造类问题早期发现并解决，从而提高车辆整体制造水平。

通过专项提升、安保件质量监控，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；通过环保专项活动的开展，继续保持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，通过分级、分类专业的技术及管理能力的培养，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、合理化建议收集等客户信息查询和交易信息获取渠道。

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。

7、建立大客户服务绿色通道。针对大客户批量车客户，公司从接车起便通过短信通知、路途跟踪、上门拜访、专项培训、后期服务等全程贴心服务，提高客户服务体验及满意度。

8、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，反馈收集的问题并分类汇总分析，促进公司产品、服务质量的提升和改进。

（二）顾客投诉处理

公司开通了 400 客服热线，同时通过多种渠道和措施大力推广 400，让客户知道 400 是处理客户的不满和抱怨的最快捷和有效的渠道。同时制定了相关流程，规范了客户投诉处理原则和方法，确保客户的投诉能够形成闭环管理和彻底解决。

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、落实环保法规,健全管理组织机构及管理制度

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。对公司环保各级管理部门及其职责进行明确分工，做到责任主体明确。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、推行 EHS 环境管理体系

提高员工的环境意识和组织的遵法、守法意识，相关法规的贯彻。组织识别与环境相关的法律法规，并通过培训、沟通等方式传达到每个相关的员工，以便在体系运行中得到遵守，同时还要求组织对法规的遵守情况进行监视和测量。

推行环境管理体系是宇通平衡发展，成为优秀企业必须要做的工作。更重要的是要在公司切实建立起 EHS 体系并让其发挥作用，履行对员工、社会和股东的承诺，实现可持续性发展。

四、通过制度完善和新技术应用达到环保控制目标

2010 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 2009 年度降低了 18.75%和 15.94%，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

2010 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。

2010 年公司税务工作得到了主管部门的肯定: 公司被郑州市管城区人民政府授予“2010 年税务工作先进单位”、被河南省地税局授予“个人所得税代扣代缴先进单位”等荣誉称号。

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) 新能源客车技术研发和应用、环保材料的应用和整车减重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方向。

(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。

（三）目前，公司累计主持和参加国家和行业标准制定 38 项，如 GB/T 23334-2009《开启式客车安全顶窗》、GB/T 6792-2009《客车骨架应力和形变测量方法》

三、公益活动

2010 年，公司继续依托三大爱心平台，勇担社会责任，全年累计捐资 5000 余万元，救助 5400 余人次，爱心范围辐射河南、四川、青海、江西、吉林等地区，在行业和省内反响良好，获得了郑州市红十字会颁发的“爱心企业特殊贡献奖”，获得领秀中原·2010 中原传媒榜“2010 年度社会责任特别贡献奖”。

（一）爱心宇通

1、公司捐赠 3000 万元和 8 台豪华客车，支持省内文化事业建设；捐助 20 台公交车，支持郑州公共交通。不懈支持地方经济发展，获得社会一致好评。

2、突发事件应对：公司在玉树地震后第一时间捐赠 100 万元；甘肃泥石流资助 28 名失去至亲的学子上大学；为江西、吉林洪涝灾害累计捐赠 25 万元。

3、英雄救助：以“为英雄圆梦”为出发点，全年共帮助感动中国人物魏某、河南省道德模范刘某父子、邱某等 12 位平民英雄，并与河南省 10 名“美德少年”结对进行长期关注，弘扬社会正气。

4、关注空巢老人，捐资 30 万元；持续开展冬日暖阳、中秋节、重阳节走访活动，累计帮助 4000 余人，同时关注卢某、薛某以及李某等 8 位大病困人员。其中，一次性向白血病儿童薛某捐助 10 万元。

（二）展翅计划

1、组织青、川、豫三地汉藏两族的灾区学子开展了“我们在一

起”成长夏令营；

2、开展“让梦想从今天起航”—2010年宇通金秋助学活动，圆128名寒门学子求学梦。

3、创新形式，开展“宇通多媒体空间”系列活动，为江油市三所小学和世界英雄教师送去媒体教学设备，取得良好反响。

（三）社会开放日

为提高法律风险防范意识和能力，分别以“发现你的优势”和“如何规避企业法律风险”为主题成功举办两期社会开放日。帮助青年学子认准目标、成就梦想，帮助参与企业提高法律风险防范意识和能力。

第六部分 2011年重点工作举措

2011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董事会

二零一一年二月二十二日