

郑州宇通客车股份有限公司

2015 年度社会责任报告

2015 年，郑州宇通客车股份有限公司（以下简称公司）面对全球经济复苏乏力，国内经济增速持续放缓的环境，主动适应经济发展“新常态”，实现了经营业绩指标再创新高。各项战略关键举措效果不断显现，业务和文化良性循环持续深化，企业核心竞争力进一步夯实。

现将公司 2015 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

2015 年是经营环境复杂多变的一年，随着国家新能源推广政策逐步明朗，投资者对于公司的关注逐步升温，公司致力于以优异的经营业绩回报股东，同时关注公司市值的增长。

在这一年中，公司继续通过网络、电话、邮件等各种渠道与投资者保持紧密的联络，组织投资者与管理层的沟通交流会议，同时做好内幕信息防控和信息披露工作，保证公开、公正、平等地对待所有的投资者。

这一年，是公司自 1997 年上市后业绩连续增长的第十八年，在业绩增长的同时，公司延续了大比例现金分红的股利分配政策，本年度分红比例为 56.55%，上市至今累计派现 49.66 亿元，累计股利分派率为 46.66%。

第二部分 客户权益保护与供应商管理

一、向客户提供高质量的产品

公司坚持以客户为中心，坚持以对客户高度负责的态度为客户创造价值，提升响应速度，完善产品质量和服务，创造最佳客户体验。

1、以科学技术提升产品竞争力，提升品牌影响

公司主持完成的《节能与新能源客车关键技术研发及产业化》项目获得 2015 年度国家科学技术进步奖二等奖，这标志着我国汽车企业在新能源关键技术研发领域获得重大突破，成为新能源汽车作为我国战略新兴产业在发展过程中的重要里程碑。同时公司推出《新能源客车 3S 安全技术要求》，帮助客户科学挑选、正确使用新能源车辆，实现良性收益。在传统客车领域，宇通独有的发动机热管理系统，包括一代热管理系统和二代热管理系统，分别利用电磁风扇和电子风扇，通过发动机转速和风扇转速的匹配及风扇数量的控制等，实现节油效果，一代热管理节油效果 5-8%，二代热管理节油效果达到 8-13%，大大减少了 PM2.5 的排放。

2015 年，公司在中国最具价值 500 强中排名第 117 位，品牌价值达到 217.65 亿元。

2、严格控制产品质量

2015 年，公司坚持质量管理转型的战略方针，逐步向“质量保证+质量预防控制”转型，致力实现产品质量领先国内对手，达到国际主流客车水平的目标。2015 年有效推动了公司各环节质量管控“向前端转移，纵横向管理、提前识别预警质量风险”的能力，系统提升了生产、工艺、技术保证能力，有效提升公司整体质量管理水平，市场车辆故障、车辆合格率、客户满意度指标逐年改善。

二、为客户提供快捷周到的服务

公司秉承“以客户为中心”的经营理念，面对激烈的市场竞争，为客户提供超越期望的服务，提高满意度。

1、完善客户沟通渠道，主动获取客户需求。通过 400 客户服务热线、网络客户服务系统、企业资料直邮、合理化建议收集等，公司建立了及时、全面、完善的客户沟通渠道。邀请客户到公司参加价值探索之旅等活动，展示公司先进的试验设施和生产工艺，针对新能源这一新兴市场，重点向客户介绍公司在新能源产品领域的研发和制造实力，现场试乘纯电动车辆，体验产品性能，加深客户对公司的了解和信赖。公司高级管理人员、营销团队、市场服务和技术人员定期对客户进行拜访，及时了解客户对于品牌、产品及服务的需求，听取客户对公司的意见和建议，并通过交流企业的文化理念和管理经验，保持互信、共赢的客户关系。

2、建立便捷的服务网络，提供差异化的服务。公司独资建立的 8 家 4S 中心站及遍布全国的 1000 余家宇通客车特约服务网点将服务半径缩小至 60 公里；180 余家配件经销商的配件储备及时满足客户的配件需求；通过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和及时的满意度回访；通过在线培训平台系统，实现总部对服务站的远程技术支持及在线测评。公司根据行驶路况、车辆特点、气候及地域差异等因素开展差异化的服务活动。定期开展春运、校车、新能源车、军车、空调等专项服务活动，为客户提供贴心的增值服务。公司组建了拥有 60 余位专家的专业技术服务团队，及时为客户提供疑难问题的解决方案及技术支持；同时组建专业的新能源服务团队，采取专人驻点的保姆式服务，为客户量身定制全方位服务方案，保证车辆全生命周期运行无忧。

3、持续完善满意度评价管理体系。2015年公司进一步加大客户满意度管理力度，建立了内、外部多渠道、多层次的满意度评价和管理体系，针对客户满意度提升制定了明确目标和实施方法，责任到人，形成标准，建立以客户满意为导向的规范流程，确保客户需求有效满足，客户问题快速解决，建立从客户需求到客户满意的完整闭环，不断倾听客户声音，持续改进，以提供更优质的产品与服务，回馈客户、合作伙伴和社会。

三、加强供应商管理

2015年围绕公司“提品质同赢新格局，抓转型共铸竞争力”的供应商管理主题，加强供应商基础管理，推进供应商管理专业能力精细化，实施供应商分类分级管理策略，开展供应商质量先期预防和质量能力提升等举措，优化供应商结构，持续提升渠道管理能力及整体队伍水平，使之成为联合面对市场竞争的伙伴共同体，逐步发挥规模效应，一起构建产业链的竞争优势。

第三部分 节能环保支撑可持续发展

公司始终坚定不移地贯彻国家可持续发展战略，创建资源节约型和环境友好型企业，坚持经济发展与节能环保并重，从管理节能和技术节能两个方面入手，突出重点、强化措施，狠抓落实，不断提升企业的节能环保管理水平。2015年通过加强管理组织建设，全面部署企业节能环保工作，确保公司各项能源制度、规范的有效执行和落地。

1、能源管理方面：优化能源定额管理制度，严格控制能源消耗，通过水、电、汽、暖专项活动，排查、整改用能设备中出现的问题，减少能源转换、输送过程中的损失，实现了单车能耗指标的持续改善。

2、环保管理方面：在加强环境污染末端治理的基础上，从原辅料、能源、过程控制、工艺设备、操作过程、产品、废弃物、员工等各个方面入手，从源头上减少污染物的产生。同时明确工艺废水排放标准，建立工艺废水排放审批制度，对排水指标、水量进行监控，减少生产污水处理量，优化污水处理工艺，废水排放达到一级标准。确保了年度无环保违规事件，达到了节能、降耗、减污、增效的目的。

第四部分 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，始终将维护员工权益作为公司的重点工作，持续为员工创造公开、公平、公正的工作环境。2015年度，公司主要通过以下工作保护职工权益：

一、工会工作展开

2015年公司工会关心员工生活，关注员工成长，受理员工投诉，并教育和引导干部正确履行职责和行使权力。为维护员工合法权益，公司工会和基层分会从员工诉求、利益平衡的角度审计了与员工切身利益相关的制度并提出修改意见。公司工会代表职工监督劳动保护制度落实，认真落实三项健康体检，保障员工身心健康，同时通过内部媒体普及医疗保健知识，倡导健康生活理念。并成功举办公司各项劳动竞赛、第十届技术比武和第四届班段长擂台赛，支撑了各项业务指标的改进与提升，帮助员工成长，提升了员工的理论水平和专业技能，为公司发现并选拔了一批技术型、管理型人才。

二、改善职工工作、生活环境

1、提升餐饮服务。2015年公司餐厅采用“自选+风味”的

售餐模式，丰富菜品的种类、口味，满足了员工的差异化需求。建立家务社会化超市，为员工生活提供便利，促进餐饮服务水平和餐饮服务满意度的提升。

2、改善工作环境。通过绿色植物直通车、办公室花卉送清新、菊展、冬季厂区花卉销售活动、绿化项目承接等多样形式，有效地改善了厂区和办公区域的工作环境。

3、提升公寓服务。公司先后投资近千万元对员工家属楼、公寓等生活配套设施进行改造，持续提升了员工的居住舒适度。为满足员工多样化住房需求，公司提供了单身公寓、过渡套房、租房补贴等形式，解决员工住房困难问题。此外，公寓放映消暑电影、全年持续举办“多彩公寓”活动，各家属区也积极开展社区娱乐活动，丰富公司员工的精神文化生活。

三、持续推进职工安全和保护工作

员工的人身安全与健康是一切工作的前提，是公司深入践行“以员工为中心”的经营管理理念的实践途径。2015年通过开展“二级安全生产标准化企业”创建工作并顺利完成，加强对员工的安全教育培训，深入开展隐患排查治理工作，改善现场作业环境等，确保全年的安全生产。

1、开展“二级安全生产标准化企业”创建工作。2015年完成“二级安全生产标准化企业”创建并通过省安监局验收。通过对设备设施、基础管理工作的对标、改进、隐患排查治理，有效提高了生产作业人员安全防范技能和现场管理人员安全管理业务水平。

2、改善作业环境。2015年重点优化存在噪声、粉尘、有机气体污染的工序，通过工艺方法调整、技术结构调整、作业工具调整等方式，实现了噪声、粉尘、有机气体污染达到控制目标；

同时通过细水雾、大吊扇降温等方法，改善工作现场的环境温度，提升了员工工作的舒适性。

四、员工职业发展

公司秉承“以客户为中心，以员工为中心”的经营管理理念，笃行人性化管理，关心员工成长，关爱员工生活，建设幸福家园。政策的制定考虑员工的体验和感受，并通过不断提升制度化、流程化和精细化水平，创造规范化的管理环境。同时通过规范管理和创新管理的结合，充分发挥个体的主观能动性，使人人充满激情，组织充满活力。从文化管理、党工管理、机制管理等方面系统保障“以员工为中心”的经营管理理念的落地，建设职业发展平台，帮助员工成就人生理想。

1、人才引进-勇担社会责任，重视文化传承

公司以德立企，弘扬中华美德，塑造职业品德。以“正于心、忠于事、敏于行、精于业”为职业品德进行人才的引进和培养。2015年为260余名应届大学生提供客车行业龙头企业发展机会；结合企业发展需求，引进了230多名中高级专业技术人才；提供“一站式”的一线员工招聘模式，招聘8500余名技术工人，缓解社会就业压力。

2、人才培养-关心员工成长，量身定制培养计划

公司在广罗天下人才的同时，更加注重员工的培养。2015年，建立起覆盖全体新员工的师带徒管理制度，帮助新员工认知企业，认同企业，融入团队，快速实现职场转身。公司拥有一支超过900人的讲师队伍，建设了多种学习平台，2015年公司累计培训11.82万人次，有效的提升了员工的职业化素养和专业技能，赢得员工与企业的共同发展。

3、人才发展-建立不同职业发展通道，助力员工实现自我

价值

公司建立了“管理”和“专业”等不同通道的职业发展体系，专业通道人员通过任职资格进行技能认证，鼓励员工晋升与发展；同时为打造高效、稳定、积极向上的干部队伍，搭建起让优秀人才脱颖而出的平台，逐步完善公司管理干部梯队建设，提升干部管理能力，从而支撑公司经营业绩持续稳定的增长。

4、员工关爱-关爱员工生活，建立和谐家园

宇通时刻关注员工生活，不仅在工作上为员工提供社保办理等一站式服务，而且在生活上给员工提供了从衣、食、住、行等全方位的系统保障。同时宇通每年通过完善、科学的调薪机制，构建了行业和本地区内富有竞争力的全面薪酬回报体系，使员工和企业共享发展和成长的同时，成就人生理想。

5、创建和谐的工作氛围，发挥和调动员工的潜能

5.1、员工诉求满足与氛围营造。2015年通过组织员工研讨会，收集管理改善、组织氛围、个人诉求等各类员工问题和建议并解决，提升员工归属感和对企业的信任。全年共扶助困难员工1350人次，发放困补和解难基金共计840多万，为员工生活托底。开展员工权益强相关制度的审计，确保合法合规和公平管理，为公正管理托底。全年公司各级民管会收集的员工问题到期解决率97%，为和谐员工关系托底。

5.2、创新管理。公司鼓励各级干部和员工思考公司管理中存在的不足，通过提出创新参与企业管理，实现公司集体智慧的充分挖掘。2015年员工创新参与度、创新案例数量及质量逐步提升，并取得了一定的经济效益和管理效益。

第五部分 公共关系和社会公益事业

一、履行纳税人义务

1、诚实纳税。公司秉承“依法治企”的经营管理理念，以“壮大民族产业，做优秀企业公民”为己任，坚持诚实守信依法经营，及时足额缴纳税款，认真履行纳税人的各种义务和社会责任，接受社会监督，如实向税务机关报送纳税申报资料，反映公司的生产经营及执行财务制度情况。公司连续多年被河南省国家税务局、河南省地方税务局联合评为“A级纳税信用企业”。

2、税收贡献。多年来，公司主要经济指标快速、健康增长，营业收入、日整车产销量屡创新高，税收贡献逐年加大，是河南省、郑州市的重点税源企业、纳税大户，在河南省国家税务局纳税百强企业排名中，历年来公司位居前列。2015年，公司纳税贡献取得新的突破，缴纳税额逾12亿元。

二、勇担行业责任

公司作为中国客车行业的领头羊，积极促进行业技术进步和产业发展，引领中国客车行业走向世界。

1、2015年，公司主持承担的国家863计划项目、河南省重大科技专项项目、河南省新能源客车技术重点实验室顺利通过主管部门验收，项目成果获得专家组的高度评价。

2、2015年6月，公司申报的《宇通客车节能与新能源客车模块化、柔性化智能制造新模式》项目入选国家2015智能制造专项。项目以节能与新能源客车的自动化、智能制造为主线，通过对客车生产模式的二次整合，将自动化、信息化有机的融合在生产制造过程中，提高生产力和生产效率，逐步推动企业工业模式转型，进而推进客车行业制造能力的提升，引领行业变革。

3、2015年8月，由公司研发的自动驾驶电动客车，成功完成跟车行驶、自主换道、邻道超车、路口自主通行、站点停靠

等试验科目，这也是全球第一台无人驾驶客车在开放道路条件下全程无人工干预的首次成功运行。此次试验的成功，是中国客车行业的重要里程碑事件，彰显了公司产品的智能化、科技化水平，对汽车产业的变革有着现实的社会意义。

4、2015年10月，公司首款全冲压高端公商务车T7上市，填补了国内高端客车市场空白，自上市以来，T7受到了目标客户群体的广泛好评，作为上合总理会服务用车，为国内高端公商务接待用车树立了新标杆。

5、2015年，公司积极主持、参与69项国家及行业标准的制定，其中《专用校车安全技术条件》等50项标准已经发布。

作为致力于为振兴中国民族工业为己任的宇通客车，将坚持不懈地推动企业自主创新工作，持续加强基础能力建设，促进行业技术进步和产业发展。

三、公益活动

2015年，公司继续秉持“助人自助”的公益理念，系统实施“爱心宇通”、“展翅计划”和“社会开放日”三大系列公益活动，践行“造福社会”的企业承诺，全年累计捐款3400余万，救困16000余人次。公司志愿者服务持续开展，以实际行动积极践行社会主义核心价值观。全年开展志愿者活动110余次，展现了宇通人的担当和博爱。

1、爱心宇通

1.1、致敬河南省抗战老兵：2015年是抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年，为向70年前为民族自由和血脉传承而浴血奋战的英雄先辈们表达敬意和感恩，7月，公司启动了“宇通致敬抗战老兵”项目。为老兵们每人送上2万元致敬礼金和米油等慰问物资，并对其中有特殊情况的老兵制订了专项帮扶方案，

帮到底、帮到位。该项目累计投入 2300 万元，自启动以来受到了中央省市各级媒体及《中国汽车报》等行业媒体的广泛关注报道，社会反响强烈。

1.2、重阳敬老：“孝敬父母、感恩前辈”是中华民族的传统美德。在重阳节来临之际，70 余名志愿者为 2300 多位老人送去了总价值 30 万元的慰问品，还到十八里河敬老院，为老人们精心准备文艺节目，陪他们共度重阳节，在全社会营造“尊老、敬老、爱老”的良好氛围。

1.3、冬日暖阳：第十一届“冬日暖阳”活动斥资 40 余万元，为 2000 余户困难群众、下岗职工、残疾群体及外来务工人员送去节日的问候与祝福。同时，救助白血病、脑炎及重度烧伤等大病群体 7 人，帮助他们度过难关。

1.4、寻找英雄：以“为英雄圆梦”为出发点，全年组织志愿者对郸城县最美教师张伟的家属等 6 个平民英雄和道德模范进行了慰问和救助，弘扬正气，传递温暖。

2、展翅计划

2.1、爱心夏令营：7 月，公司组织来自新疆维吾尔自治区哈密市的 20 名优秀学生和河南省内贫困山区及打工子弟学校 10 名品学兼优的学子共 30 名孩子开展“相约梦想 快乐成长”第八届宇通爱心夏令营。帮助孩子们开拓视野、增长知识、建立友谊、体验责任，为他们的成长成才之路助力护航。

2.2、金秋助学：8 月，“相约宇通 放飞梦想”第九届宇通金秋助学捐助仪式举行，我省百名贫困大学生接受了总金额 50 万元的助学金资助，得以顺利步入大学校园。

3、社会开放日

2015 年公司“宇通社会开放日”活动，与省内 80 余家企业

的 130 余名管理者切磋交流，共享经验，为河南企业的内功提升和繁荣发展贡献一份力量。

第六部分 2016 年重点工作举措

2016 年，公司在社会责任方面的主要工作举措有：一是提升产品竞争力，重点抓新能源产品，为社会提供安全、环保、节能的客车产品；二是深入推进生产安全、环保管理、职业健康，做到安全形势稳定好转无重大事故，环保合规并适度领先，现场环境保持达到国家标准并适度超越；三是提升人力资源管理能力，让员工成长与公司发展相结合，双向受惠，赢得宇通事业的长远发展。

郑州宇通客车股份有限公司

2016 年 3 月 31 日