

郑州宇通客车股份有限公司

2013 年度社会责任报告

2013 年，郑州宇通客车股份有限公司（以下简称公司）成功应对国内外不利经济环境、大中型客车市场整体增速下滑的不利局面，抓住了公交和新能源客车快速增长的战略机遇，各项经济指标基本完成，第一品牌的行业地位更加稳固。同时，公司积极履行对国家和社会、环境和资源、各利益相关方等所应承担的责任，各项工作扎实有效推进，实现了各相关方的和谐共赢。

现将公司 2013 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

公司把“回馈股东”写入企业文化之中，经营决策兼顾股东的长、短期利益，致力于树立各方称道的资本市场口碑。

以规范化的公司治理机制保障股东权力得以实施。根据国家有关法律法规和公司章程，公司建立了完善的组织结构，股东大会、董事会、监事会根据议事规则规范运作；董事会战略、审计、提名、薪酬与考核委员会委员以其专业能力保障公司决策科学合理；独立董事勤勉履职，对关联交易、重大投资等事项提出独立意见，积极征集股东大会的投票权，保障中小股东的权益得以实现。公司通过建立并持续改善专业、透明、规范的公司治理机制，完善科学的职责分工和制衡机制，使决策权、执行权和监督权制约协调，保障股东权益得以实现。

公开、公平、及时的信息披露及沟通机制也是保障股东权益的重要方式，公司严格按照有关上市公司信息披露的规定，通过

组织网上路演、电话会议、接待来访、组织大型投资者见面会等方式与投资者保持通畅的、高效的交流。

2013 年，通过举行网络业绩说明会，组织“中小投资者走进宇通客车”活动，公开征集投资者对于重大事项的建议等方式，公司在保障投资者行使股东权利方面付出诸多努力。报告期内，公司也延续了以现金方式为主的分红政策，派发现金红利 4.93 亿元。自 1997 年上市至今，公司累计派现金额达到累计可分配利润的 51.6%，全体股东共同分享公司快速发展的成果。

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。

（一）提升品牌影响

公司围绕校车、新能源客车等产品在安全和节能性能上的优势开展宣传推广工作，以引起更多人群对学童安全和节能环保问题的关注。

进一步优化校车公益广告，结合公众关注热点在全国两会及学校暑假期间密集发布，以唤起更多人关注校车安全，促进专业校车的推广应用及学童乘车安全问题的解决，力求推动整个行业的发展，履行宇通品牌的社会责任和行业领导者义务。

创新新能源客车技术，公司于 2013 年 11 月底发布先进的

新能源客车技术平台——睿控，以先进节能技术给用户带来环保、安全、节能、舒适等方面的附加价值，引起了社会各界对新能源客车的关注。

同时，建立推广标准化服务流程，优化配件三级储备机制，提升配件满足水平，为客户提供售后服务一站式服务体验。强化产品关怀理念，为公司客户提供全方位、差异化的特色增值服务。

（二）严格控制产品质量

2013 年公司制定了新的三年质量规划目标和五条主线，坚持以“客户满意”为工作宗旨，重点以“零缺陷”为核心，推进先期质量策划能力、质量自主管理、整车产品质量控制和风险预防控制能力，提升产品可靠性。

公司借鉴乘用车质量管理体系、流程，并结合自身客车生产工艺，完善了新产品质量控制流程，设立了生产过程控制质量门。通过与培训机构合作和社会招聘，培养专业的绿带、黑带技术及质量管理人才，加强质量专业人才队伍建设。

通过市场客户满意度的对内追溯、新车出厂三个月质量表现和市场产品质量表现等，深挖新产品质量控制、原材料质量控制、生产过程质量控制、产品质量追溯、责任终身制管理等工作，努力消除一切可能存在的质量隐患，推动产品质量改进、提升。

通过质量持续改进提升工作，公司完善了质量信息系统、质量控制标准化文件和质量专项改进及奖惩办法，拉动了相关体系的质量管理提升工作，产品可靠性得到了明显的提升。

二、为客户提供快捷周到服务

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、主动获取客户需求。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、透明的制造过程。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，加深客户对公司的了解和信赖。

3、完善客户沟通渠道。通过 400 客户服务热线、网络客户服务系统、企业资料直邮、合理化建议收集等渠道，建立了及时、全面、完善的客户沟通渠道。

4、建立便捷的服务网络。公司独资建立的 8 家 4S 中心站及遍布全国的 890 余家宇通客车特约服务网点可以将服务半径缩小至 50 公里；150 余家配件经销商及 1 亿多元的配件储备将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。

5、差异化的服务活动。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。定期开展空调、暖风、春运、军车、校车等专项服务活动，为客户提供贴心的增值服务。

6、专业的服务团队。公司组建了拥由 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。

7、持续完善满意度评价管理体系。与国际知名咨询公司合作，建立内、外部多渠道、多层次的满意度评价和管理体系。聘请第三方专业调研机构在全国范围内，针对产品、服务进行客户满意度调研，收集市场反馈与客户意见，对产品和服务进行持续的改进与提升。

三、加强供应商管理

公司以实现“巩固中国客车第一品牌，成为国际主流客车供应商”为目标，围绕公司“稳增长、求质变、共发展”的供应商管理主题，通过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

为深入贯彻国家节能环保方针，公司始终以建设“资源节约型、环境友好型”企业为己任，提高资源利用率并减少污染物排放。

一、积极响应政府号召，拆改燃煤锅炉，提高能源利用率，减少污染物排放

公司积极响应郑州市政府关于《蓝天行动》的部署，投入近1,800万元，对十八里河厂区燃煤锅炉进行燃气改造，将能源利用率由65%提高到98%，大幅降低了二氧化硫、烟尘、氮氧化

物等的排放。

二、升级改造污水站工艺，提高污水排放水质

投入 600 万元对厂区污水处理站工艺进行升级改造，通过增加污水深度处理工艺，提高氨氮、COD 和总磷去除效率，达到国家污水一级水质排放标准，同时投入 800 万元对污水处理站污泥进行深度压滤，降低污泥含水率，有效避免了污泥对土壤的二次污染。

三、优化生产工艺，降低资源消耗和污染物排放

对公司酸洗磷化系统进行自动化改造，减少不必要的人工操作，进而降低水资源消耗和磷化废水排放量。通过对车架电泳生产工艺的调整，减少工业三废的产生。

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。本年度，公司主要通过以下工作保护职工权益：

一、保证工会自主开展工作

报告期内，公司工会召开了三届二次职工代表大会，使员工了解公司经营状况。共设立二十七個基层分会，各分会分别设立专职基层工会主席和党工专员职位，关心员工生活，关注员工成长，受理员工投诉，及时了解和掌握各级干部在品德、作风、履职能力等方面的表现，对于倾向性、苗头性问题，通过谈心沟通、诫勉谈话等，提醒或警示干部改正，教育和引导其正确履行

职责和行使权力。为了维护员工劳动合法权益，公司工会和基层分会深度参与到员工权益强相关制度的审计与实施中，先后审计了《公司奖惩管理规定》、《劳动防护用品管理规定》等 39 项制度，深度参与了《住房保障规划》、《工时工资问题改进举措》等 6 项重要政策的策划和审计工作，帮助政策顺利推进并代表职工与公司签订了工资集体协议。监督劳动保护制度落实，对劳动防护用品的发放、使用、设施的改善进行检查并督促整改，重点推动了车间负压风机安装和有效使用、重点工序环境问题整改等工作，维护了员工合法权益。认真落实三项健康体检，保障员工身心健康，同时通过内部宣传媒体普及医疗保健知识，倡导健康生活理念。成功举办公司各项劳动竞赛和第九届技术比武，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，为公司发现和选拔了一批技术型人才。

二、改善职工工作、生活环境

（一）餐饮服务提升

根据员工数量增长的需要，对十八里河原有职工餐厅扩容；提供家务劳动社会化及季节性特色服务的同时，持续推动“员工最喜爱的菜”评选活动，增加菜品种类，多方面改善提升，更好的满足员工生活需要。

（二）改善工作环境

厂区种植苗木 60,368 余株，花卉 102,000 余盆，为办公区域提供盆景植物及花卉 3,525 余盆，防电脑辐射植物 5,734 余盆，有效地改善了厂区和办公区域的工作环境。

（三）提升公寓服务

举行公寓服务技能、流程制度规范等业务技能比武，加强

管理人员职业素质和工作技能,更好的为员工提供专业化管理服务; 新能源公寓增添羽毛球、台球、乒乓球、棋牌等娱乐项目,同时各家属区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。2013 年通过日常和专项监督检查、月度班组安全达标、季度基础管理和现场设备设施考评、事故责任追究等内容强化安全生产和职业健康工作,截止目前公司未发生一般及以上生产安全事故。

(一) 作业现场隐患排查治理

隐患排查治理是安全工作的重要基础性工作,2013 采用车间日查日报和车间、公司周度及专项检查相结合的方式,共计排查整改隐患 14,008 项,针对检查中发现的问题固化到各班组危险源控制清单中,同时明确了各项问题的控制方法,为安全检查、培训学习等管理工作确定了内容和标准。

(二) 职业健康防护工作

为改善生产线作业环境,公司通过改变材料成分和加强个体劳动防护相结合的方式持续开展,并组织员工进行职业健康体检和对生产现场进行职业危害因素检测和现状评价工作,保证作业现场各类粉尘、噪声、有机气体等职业危害因素达标。

(三) 安全生产教育培训

继续严格贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针,2013 年针对特殊岗位和生产管理人员、安全管理人员进行专项培训,全年共计培训 8583 人次,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。

四、员工职业发展

公司坚持以员工为中心，笃行人性化管理，关心员工成长。通过建设清晰的职业发展通道、开发任职资格标准，优化培训管理运营体系，绘制员工职业发展路径，关注员工在职教育，促进员工个人价值与事业目标的实现。

（一）职业发展路径清晰、任职资格标准明确

公司推行职位项目，依据人才发展体系建立“管理”与“专业”发展双通道，依据职位项目梳理成果，开发任职资格标准、制定对应管理办法，保证员工提升与发展“方向指引清晰、学习主题精准、提升途径有效、衡量标准明确、结果展现充分”。

（二）关注员工任职能力，促进员工快速成长

1、搭建培训课程体系、动态管理讲师队伍、关注培训实效。

立足于岗位能力培养，建设以“任务”、“能力”为导向的全面、系统、分层、分类的课程体系，实现员工学习路径清晰，任职能力快速提升。为保证知识经验有效传递，公司培养了一支900余人的讲师队伍，并对讲师队伍进行动态管理，旨在优化讲师结构、驱动讲师提升授课能力。为保证员工培养实效性，公司不断优化培训评估机制，强化评估方式，适时追踪学习效果及运用情况，及时改进，实现管理闭环。2013年全年累计培训31.2万人次，培训81.8万课时。

2、重视员工技能鉴定、强化实训基地建设，关注继续教育、学历教育，打造员工技能培育全链条。

2013年公司成功获批“国家职业技能鉴定所”、“郑州市高技能人才培训示范基地”，可对焊工、汽车修理工等5个工种

进行初/中/高级鉴定，对焊工、涂装工等 8 个工种进行技师、高级技师培养。结合生产用工需求，公司建设实训基地，从文化到技能、从融入到训练全面针对一线新员工进行有效性训练，旨在提升员工技能水平与基础素养，2013 年累计培养员工 9,620 人。为方便员工在职学习，公司成功申请“郑州市专业技术人员继续教育培训基地”，员工可依据工作性质、个人兴趣选择学习科目，进行培训认证。为激励、培养骨干员工，提升其专业技能与综合管理能力，公司联合吉林大学开办 MBA 教育班、工程硕士班，为骨干员工长远发展提供平台，2013 年共计培养 137 人。

（三）和谐的工作氛围

和谐的工作氛围旨在培养员工创造性、创新能力和素质。

1、提升职业安全感

2013 年，公司围绕促进内部员工的职业安全感提升，提高员工对公司的认同感和员工满意度，构建和谐工作氛围做了如下重点工作：对公司各项政策进行梳理，建立健全了确保员工权益的制度体系；加强员工关怀及职业安全感的调查分析，针对性的提出 20 多项改进措施并监控实施，提高员工的职业安全感；制定员工关怀和提升措施，提高新员工的归属感和能力提升速度。

2、合理化建议

公司鼓励各级干部和员工思考公司管理中存在的不足，通过提出合理化建议参与企业管理。

2013 年，为便于各级干部和员工更好的提出合理化建议，完善合理化建议制度、优化合理化建议流程，明确合理化建议处理期限，提高问题回复及时性；明确合理化建议奖罚原则，提高员工建议积极性，促进业务部门有效处理；更新合理化建议平台，

大大提高合理化建议处理及时性及有效性。

2013年，公司员工共提出合理化建议和管理提案1,050项，经评审小组评议后采纳278项，其中72项提案和建议取得了良好的经济效益或管理效益。

第五部分 公共关系和社会公益事业

一、履行纳税人义务

（一）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。

（二）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。2013年，公司纳税总额取得新的突破，比2012年增长约25%。

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。

（一）公司自主研发生产的新能源客车已占据国内1/3市场份额，为国家节能减排、改善城市交通出行和空气质量做出了积极贡献。

2013年，公司进一步承担了多项国家科技863计划、科技支撑计划项目及省部级项目，开创的以公司为代表的非AMT技术的混联式混合动力系统新构型，多次获得国家专家组的高度评价。2013年11月公司发布了自主研发的新能源“睿控”技术系统，该系统的应用使新能源客车比传统能源车节省30%以上燃料，PM2.5排放值降低90%以上。公司新能源客车得到市场、客户、专家、政府和社会的高度认可，截止2013年12月底，公司推广新能源客车数量累计6,364辆，其中：纯电动客车370辆、混合动力客车5,019辆、插电式混合动力客车975辆。

以传统燃油（燃气）客车能耗38升（45立方）/百公里，每年行驶6万公里，纯电动大客车节油/气率100%，混合动力大客车平均节油/气率30%计算，公司新能源客车的推广每年将为郑州、天津、杭州等40多个大中城市节省燃油超过2,000万升，节省燃气2,500万立方，节能效果显著；以每升柴油7.7元，每立方燃气4元计算，这些节能与新能源客车的推广将节省燃料消耗成本2.5亿元左右，大大降低了运营成本，经济效益明显。

在减排方面，公司新能源客车累计推广6,300余辆，每年可降低CO₂排放量9万吨以上，等同于3,500公顷阔叶林一年的CO₂吸收量，将大幅度改善城市大气环境，社会和环境效益显著。

公司投资38.6亿元新建的节能与新能源客车产业化基地已陆续投产，设计年产能3万辆，是国内最大的节能与新能源客车生产基地。将带动河南省乃至全国的新能源汽车整车和核心零部件的产业投资和基础设施投资。

（二）深入研究中国校车运营环境及模式，结合先进安全技术，致力于开发安全、舒适的校车，传播校车安全理念。

2013年6月，公司推出符合国家第四阶段排放标准的全系列专用安全校车，长度涵盖5.5米-11米，座位数从19座到56座，引领了校车市场的排放升级；7月，公司针对农村道路环境特点，推出车宽只有1.9米，B类驾照即可驾驶的全骨架结构安全校车，推动农村地区安全校车的普及使用。

（三）目前，公司共参与完成43项国家及行业标准制定工作，其中32项已经发布，11项已完成制定尚未发布；其中主持制定《专用校车安全技术条件》、《客车车内尺寸术语及要求》等5项国家和行业标准，参加制定《专用校车座椅、约束系统及其车辆固定件的强度》、《重型商用车辆燃料消耗量测量方法》、《客车结构安全要求》、《客车定型试验规程》、《客车上部结构强度的规定》、《汽车用电路断电器》等38项国家和行业标准。

三、公益活动

2013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720余万，救困11,000余人次。公司志愿者服务实现常态化，1,100余名员工志愿者参与其中，展现了宇通人的博爱与担当。

（一）爱心宇通

1、抗震救灾：雅安地震发生后，公司第一时间向灾区捐款200万元，支援抗震救灾工作，成为郑州市首家捐款的企业。

2、英雄救助：以“为英雄圆梦”为出发点，救助身陷困境的平民英雄和道德模范，弘扬社会正气。在中秋节即将到来之际，

公司组织志愿者为省内 55 名平民英雄，送去月饼、棉被、羽绒服、轮椅等慰问物资和慰问金。12 月份，公司组织志愿者走访省内 10 名道德模范和“凡人善举”榜样人物，传递温暖，弘扬美德。

3、重阳敬老：重阳送温暖、献祝福是公司的传统文化活动之一，旨在进一步弘扬“孝敬父母、感恩前辈”的中华民族传统美德，在全社会营造“尊老、敬老、爱老”的良好氛围。在重阳节来临之际，公司第九届重阳文化节在宇通工业园正式启动，为 2,000 多位老人送去了总价值 27 万元的慰问品。

4、扶弱济困：公司响应政府号召，捐资 200 万元用于济困帮扶工作，并出资 20 余万元开展第九届冬日暖阳活动，为 120 余户贫困家庭送去温暖。同时，公司还向郑州市法律基金会捐赠 10 万元，用于帮助农民工兄弟维护权益。此外，公司还持续关注大病及孤老、儿童等弱势群体，累计救助 200 余人。

（二）展翅计划

1、爱心夏令营：7 月，公司组织来自林州、洛阳等山区以及郑州市打工子弟学校的 34 名学生开展“携手相伴 快乐成长”第六届宇通爱心夏令营，给贫困地区的孩子插上寻找梦想的翅膀，带他们首次走出大山，帮助孩子们开拓视野，增长知识，感知爱心、体验责任，并引导大家通过自己的劳动为敬老院的老人奉献爱心，为孩子们成长成才之路助力护航。

2、金秋助学：8 月，公司组织开展的第八届宇通金秋助学活动在河南电视台八号演播厅举行。为帮助金榜题名的贫困学生顺利走进大学，公司向 149 名寒门学子提供了 67 万元助学金，并为大家开设了成长课堂，就如何认识自我、如何规划大学生活、

大学生应该培养的能力等方面，与他们进行分享和交流，帮助他们调整心态，树立目标，做好准备，迎接即将到来的大学生活。

（三）社会开放日

公司分别开展第十三届、第十四届“宇通社会开放日”活动，以“员工培训体系建设”和“团队建设，高效推动企业发展”为主题，与省内 60 余家企业的 110 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尽绵薄之力。

（四）志愿者服务

公司通过发展核心会员、完善沟通机制、打造志愿服务信息平台等，加强志愿者队伍建设，调动志愿者积极性，使其长期活跃在公司各项公益活动中。公司组织开展“我以我言做你眼”、义务植树、走进郑州市儿童福利院等“雷锋月”系列主题活动；针对中小学学生开展“蓓蕾周末加油站”爱心辅导系列活动，针对打工子弟学校的学生开展“周末爱心课堂”义务支教系列活动，共辅导学生 1,000 余人次；针对贫困山区孩子及农民工兄弟开展“新年新衣”捐赠冬衣活动，募捐冬衣 1,200 余件。通过弘扬志愿精神，提升员工思想境界，传递社会正能量。

第六部分 2014 年重点工作举措

2014 年，公司在社会责任方面的主要工作举措有：一是党工团组织与能力建设，提升公司凝聚力和员工归属感；二是在公司内强化诚信体系建设，实现管理、市场、财务、技术、道德诚信在公司内的全面、深入、持续突进；三是持续推进新能源客车

技术的推广应用,在客车生产过程中贯彻安全、节能、环保理念,
为社会提供安全、环保、节能的客车产品。

郑州宇通客车股份有限公司

董事会

2014年3月22日