

郑州宇通客车股份有限公司

2011 年度社会责任报告

2011 年，郑州宇通客车股份有限公司（以下简称公司或宇通）成功应对复杂的国内外经济环境，实现了“高于行业，高于主要竞争对手”的经营目标。同时，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。

公司持续以“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，以“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。现将公司 2011 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。

本年度，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 2011 年 12 月 31 日，累计融资 74,493.2 万元，累计分配现金红

利 215,630.91 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，被北京大学企业社会责任与雇主品牌传播研究中心授予“中国年度最佳雇主（2011）”100强。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

报告期内，公司工会召开了二届五次职工代表大会，使员工了解公司经营状况。通过贯穿全年的民管会机制拓宽民主管理沟通渠道，及时收集各渠道民主管理意见和建议，并逐条落实解决。制定并下发《工会参与员工权益相关制度审计的管理办法》，充分发挥了工会民主监督作用，以确保公司流程制度的合法、合规、合理。组织修订《劳动防护工作监督检查制度》及《劳动防护监督检查明细表》，定期对车间生产线相关岗位的劳保防护情况和环境改善进度进行监督检查，并对劳动防护用品佩戴不规范的部门下达整改通知单督促整改。认真落实三项健康体检，保障员工身心健康，同时通过板报、宇通电视台、宇通人内刊等普及医疗保健知识，倡导健康生活理念。沟通并下发《五必访五必谈工作机制》，促进管理改进。帮助员工成长，传递公司关爱。举办公司第七届技术比武，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

为提高公司办公室环境建设，公司在办公区摆放草花 8.5 万盆、办公室花卉 2509 盆，为使用电脑员工配置小金虎 3860 盆；完成园区绿地改造 9500 平方米，栽植补栽灌木、乔木 6.6 万棵，花房自育地被灌木 6.3 万棵。

（二）改善餐饮经营方式，推行家务劳动社会化，为员工生活提供便利

2011 年 5 月，公司成立加工中心餐厅，在工业园设置 8 个外卖点，为员工提供就近就餐的便利，实现每餐分流人员 2000 名；为实现员工差异化就餐需求，增加 30 个创新菜品种和营养套餐；为实现员工多元化需求，提供家务劳动社会化以及春节年货筹备项目，为员工提供方便携带的成品或半成品种类以及 70 余种适合居家使用、携带便利的年货，供员工挑选，减轻员工家务劳动负担。

（三）开展多项便民服务，为员工生活提供便利

为方便住户，实施多项便民服务项目，2011 年共为家属区 248 户住户提供了免人工费防盗门维修、保养服务，为 289 户住户更换纱窗 620 扇，维修铝合金窗 1539 扇，对单元和住户防盗门锁维护和检修，对住户室内采暖管道及散热片进行全面检查和维护。

（四）改善职工公寓及家属区居住环境，丰富社区文化活动

2011 年，公司通过公寓资源整合、新租房屋等方式增加公寓资源，先后安排 662 名员工入住公司公寓，并投资 103 万元用于员工公寓的门窗更新、阳台封闭、增加厨房整体橱柜和监控设施，为员工提供舒适安全的住宿环境；同时为给员工自购房提供便利，组织完成 312 套远大理想城团购商品房的验收和车位分配工作。2011 年度公司荣获“郑州市住房制度改革先进集体”荣誉称号。

为改善家属区人居环境，投资 389 万元完成三个家属院的社会化集中供暖改造；投资 73.5 万元完成 12 栋居民楼屋顶改造；投资 114.5 万元用于家属区暖气及给排水管道改造、活动室改造、健身器材更新、电动车充电等项目。同时还在家属区开展丰富的文化活动、知识讲座和联谊会，构建社区文化。

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，公司建立环境、职业健康与安全体系（EHS），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。

（一）职业健康

在公司主管领导、EHS 项目组及公司各部门全体员工努力下，2011 年 7 月公司顺利通过 EHS 认证。针对劳动防护与职业健康，在项目组及各相关部门努力下，《员工健康体检制度》、《劳动防护用品管理制度》等相关制度进一步完善。职业健康体检、职业危害检测、职业危害申报等管理工作进一步规范。工艺处、设备安全处、技改办等相关部门实施了一系列整改措施，如环保焊丝、静电除尘器的应用、负压风机通风改造等，有效的改善了员工的工作环境。2011 年年底，公司在设备安全处成立了 EHS 管理模块，负责 EHS 体系的整体策划和日常运行工作，将进一步推动职业病防控工作的开展。

（二）安全生产

严格贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针和“谁主管、谁负责”的原则，建立了由总经理担任主任，各分管高管担任副主任，各部门负责人为成员的组织领导机构，设置专职安全生产管理人员，加强公司车间、处室安全组织机构管理，各车间、处室都建立了安全

生产领导小组，着力落实安全生产责任制，加强公司及部门安全管理队伍建设，加大员工的安全教育力度，组织开展“安全生产月”宣传活动和知识竞赛，持续开展季度安全基础管理考评活动，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

公司依托 EHS 体系，形成了由综合应急预案、专项应急救援预案及现场处置方案组成的三级体系架构，并对应成立三级应急预案救援组织；根据法律法规和标准的规范要求，编制了 23 种现场处置方案和 10 种专项救援预案，还组织制定了公司综合应急救援预案；预案内容涵盖了公司经审查的可能发生的各种事故，应急活动包含车间现场应急到公司综合协调应对的整个过程。

根据预案的具体内容，整理并添置了 50 多种应急物资，每月进行检查；各应急预案编制了年度演练计划并按照计划实施演练和评审，22 个部门对各自负责的预案进行了大小 100 多次的演练和评审，完善了预案的实用性和应急物资配的合理性。

四、员工职业发展

宇通为有志于从事中国客车行业发展的各类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。

宇通认为员工是我们最宝贵的资产，公司严格遵守劳动法，在公平就业，员工福利等方面持续提升，关注并重视员工权益；通过提供培训与清晰的职业发展路径帮助员工个人成长。良好的个人发展空间、富有竞争力的薪酬待遇及宇通内部“崇德、协调、鼎新”的和谐

文化氛围，为宇通在行业内赢得了良好的声誉。同时，高学历、高素质、年轻化、专业化的人才队伍为企业研发和市场拓展提供了强大后盾。

（一）明晰化的职业发展路径

宇通积极拓展员工个人发展空间，根据员工差异，建立完善的“管理+专业”双通道职业发展模式。并通过岗位任职资格标准的建立，帮助员工识别自身不足，树立自我学习的标杆，为员工提供学习动力，牵引员工学习成长，进而打通双通道。双通道职业发展模式使员工在基于个人兴趣与专长的基础上更好的实现自身价值与公司价值的结合，实现自身与宇通的一同成长。

（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，帮助员工自我实现。各部门经理和人力资源部门对员工职业发展进行咨询和沟通，辅助员工制定各自的职业生涯发展规划，确保员工对自身职业发展的认同感，并定期对员工的职业发展进行考评，及时修正，以确保员工职业发展目标的如期达成。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）多元化的培养方式

本着“以员工为中心”的经营管理理念，宇通为员工提供各种培训资源和渠道，搭建完善的培训体系，包括新员工入司培训、在职培训、进修、管理能力提升培训等。考虑到成人学习的特点，员工培训采用多种培训方式和方法：培训方式包括封闭式研讨、内部讲座等。

培训方法包括课堂讲授、现场演示、角色扮演、案例分析、项目认证等。公司还有一支三百多人的认证讲师队伍，培训内容涵盖：汽车构造、工程机械、经济、管理等多学科，自身培训实力雄厚。

2011 年全年累计培训 13.1 万人次，培训 34.9 万课时，总平均培训满意度达 91.6%，培训投入较 2010 年提升了 28.7%，范围涉及公司所有部门。

（四）公平公正的干部选拔制度

2011 年，公司发布《干部选拔管理制度》、《职位设置与名称规范管理办法》，建立并发布了各级干部任职资格标准，干部竞聘工作流程已基本完善，2011 年，共有 622 人参加干部竞聘，完成 377 个岗位的人员聘任。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）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. 员工敬业度调研

一年一度的员工敬业度调研工作于 2012 年 1 月落下帷幕。调研内容包含员工目标感、成就感、归属感、责任感和使命感五个维度，旨在了解员工对其工作环境、公司组织氛围的感受和认知，发现企业管理中的优势和短板，以员工的视角来审视企业发展，系统改善企业综合管理水平，提高员工敬业度、满意度和企业竞争力。此次调研结果显示 2011 年员工敬业度 4.11（5 分制），同比增长 0.74%。

2. 合理化建议

公司倡导“弘扬创新精神，包容探索中的失误”的企业文化，注重培养具有大局观念、勇于创新的专业人才。

在宇通企业信息门户网站上开辟有管理创新模块，员工可以登录门户网提合理化建议和管理提案，评审小组每月公布被采纳意见，并重奖提案人。2011年，在“鼎新”文化的推动下，广大员工系统思考、积极建言，共提出合理化建议和管理提案557项，经评审小组评议后采纳47项，其中19项提案和建议取得了良好的经济效益，相关提案人获公司重奖。提案和建议促进了管理的提升，整体推动了公司管理精细化转型的落地。

此外，为满足不同层次员工需求，畅通上行沟通渠道，公司各体系部门设置“直达总监信箱”，以搜集员工所闻所见所想所悟。

总之，宇通建立“以绩效为导向、以素质为基础”的选拔体系，走“行为有标准、术业有专攻、举止有方寸、处事有追求”的专业化道路，挖掘员工发展潜力，牵引员工学习成长。结合公司发展战略，为员工提供培训和职业发展机会，宇通正在且一如既往打造一支职业化、专业化、胜任力强的人才队伍。

第三部分 供应商管理与客户权益保护

一、加强供应商管理

为持续提升供应链的竞争力，公司联合国际著名咨询公司科尔尼共同开展了采购转型项目，主要从采购组织管控模式、采购策略制定及供应商管理体系三大方面进行优化和提升。在供应商管理体系方面，梳理制定了对供应商准入管理、供应商绩效管理和供应商关系管

理三大流程的分类分级优化方案。根据不同品类的采购策略，制定不同的准入标准、绩效评价标准及关系定位和发展计划。目前正在按照项目的具体落地计划开展相应优化工作，该项目的落地实施将有效提升现有的供应商分类管理水平和绩效管理水平和。

同时，随着公司产销量的快速增长，公司启动了供应商本地化项目，旨在通过推进主要品类供应商的本地化生产，增强供应链的交付、质量和服务保证能力，同时持续降低采购成本和供应商管理成本，提升和供应商的合作关系。目前，已有部分供应商落户郑州。同时，公司还正在同 30 余家目标供应商进行沟通，探讨进行本地化的可行性和计划。

二、向客户提供高质量的产品

客户的满意是企业社会价值的标尺。公司秉持以客户为中心，为客户创造更大价值的经营理念，不仅重视客户当前的利益，还关注客户动态的、长远的利益需求，从而赢得客户信任，巩固中国客车第一品牌。

（一）提升响应速度

公司建立科学、严谨的管理制度，对现有业务流程进行全面系统梳理、优化，通过过程监控、简报公示、动态考核等措施，建立客户需求响应与处理机制，实现对客户各接触点的快速响应，进而全面提升客户响应速度。

（二）铸就最佳客户体验

2011 年宇通再一次牵手央视构筑品牌高地，进行宇通校车主题公益广告的播出，不仅展示了宇通强大的企业实力和强势市场领导地位，再一次提升了品牌影响力，并向客户及公众彰显了公司关注学童

乘车安全的一种社会责任和良好企业形象，提高宇通品牌的美誉度，让更多的人认识宇通，理解宇通，喜爱宇通。

同时公司通过提高员工专业服务能力，树立全程专人负责的一站式服务观念，成立快速响应客户问题的维修小组，坚持服务无小事，通过人性化服务，铸就最佳客户体验。

（三）深入推进质量管理体系建设

2011年，通过明确流程负责人、开展重点流程审计，流程管理意识得到强化，流程执行力明显提高。为促进组织的客户导向和结果导向，企管处组织各业务体系、职能体系，按照业务流程目的和价值，及上下游客户关系，由客户部门对供应商部门提出需求和考核要求，构建了流程客户评价指标，并推动流程客户指标纳入管理干部计分卡。

质量策划方面，成立标准法规部，完善标准法规体系和合规性管理制度，健全产品精细度评价标准并落实到过程控制标准；质量评价方面，建立全员质量评价机制，将质量责任追溯到人，提高一线员工质量意识；质量改进方面，固化可靠性改进专项制度。

（四）实物质量提升

2011年公司持续深化产品实物质量管控，通过新产品研发控制、安保件专项审核、过程控制模式优化及质量专项提升等手段保证产品实物质量的持续提升。

在新产品研发阶段设新产品专业控制组对新产品试制过程质量控制点进行监控，从而保证批量生产中可能会发生的质量问题得到提前预防及处置。

通过对安保件、关键件供应商及二级供应商的持续审核、追溯等

工作的开展，持续深化对配套物资的管控，降低了配套物资的质量风险，安保件故障率大幅下降。

生产制造过程持续优化控制模式，对顾客感受程度高及反馈的典型产品失效模式进行梳理和分类，通过责任化管理、专项质量控制等手段，降低操作类质量问题发生率。

通过成立产品可靠性专项及产品精细度专项，对产品实物质量进行系统改进，提高了产品可靠性水平及精细度水平。

三、为客户提供快捷周到服务

（一）提高客户满意度，超越顾客期望

面对良好的市场需求和激烈的市场竞争，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、客户拜访。公司高管、营销团队、客服及市场服务人员和技术人员定期对客户进行拜访，及时了解、响应客户需求，并向客户介绍公司的新技术、新产品；同时，与客户交流企业的文化理念和管理经验，进而增进感情、加强信任。

2、邀请客户访问。为满足客户需求，邀请客户到公司参加价值探索之旅等增值服务，通过活动展现我公司先进的生产工艺和高标准的接待服务水平，让客户获得良好的体验，增进了解、加深关系。

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 中心站，并在全国范围内设立了 600 家宇通客车特约服务网点，除边远地区外，平均服务半径小于 90 公里。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、企业内刊直邮、合理化建议收集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，建立了个性化的需求传递方式。

6、建立客户服务应急程序。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，降低客户由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，公司从接车起便通过短信提醒、送车跟踪、上门拜访、专项培训等全程贴心服务，提高客户服务体验及满意度。

（二）产品、服务质量跟踪

为及时了解产品信息和服务质量，在新车售出后，400 客服中心及时对用户进行回访，收集并反馈收集的客户意见信息。

首先，客服中心按照《客户回访管理规定》要求，每天提取五天前及十五天前售车客户信息进行满意度回访，了解客户提车过程中，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》要求，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，跟踪各部门落实整改，最后将落实情况和整改结果向客户反馈。

同时，按照《售后服务部信息反馈奖励规定》加大对市场产品、服务质量信息的收集，分类汇总并分析，促进公司产品、服务质量的

提升和改进。

（三）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户服务中心，开通了400客服热线，同时通过多种渠道大力推广400，让客户了解400、使用400、信赖400。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，达到高效彻底解决客户诉求的目的。

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，公司在强力推进经济持续发展的同时，深刻把握客车生产行业的发展规律，以建设“资源节约型、环境友好型”企业为己任，坚持环保节能与经营并重，始终坚定不移地贯彻环保优先方针，每年都投入专项资金和人员开展环保节能工作，不断提高环保工作水平，积极探索务实创新的节能减排工作之路，全力推进经济建设与环境保护的和谐发展。

一、落实节能环保政策、法规，健全环保管理机构及制度

公司严格遵守环境保护、节能减排相关政策、法律法规，积极贯彻落实环境保护、能源管理的各项规章制度和措施。公司认真执行“新、改、扩环境影响评价”和“三同时”制度，新建、改建、扩建项目以及区域性开发建设项目的污染治理设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投产，充分评估因建设项目而引起的环境影响，严格落实各项环保要求。

公司建立节能环保管理体系，对各级部门及其职责进行明确分工，做到责任主体明确。将年度环保、能源管理目标逐级分解，各部门再将目标层层分解，逐级落实到工段、班组。公司不断健全完善环

境保护和节能减排的相关制度：《公司内部环境保护规定》、《废弃物管理控制规定》、《节能降耗考核办法》、《能源控制管理规定》等，使公司的环保和能源管理工作有章可依、有规可循。编制《环境污染事故应急预案》专项预案和现场处置方案，提高公司应对突发环境污染事故的能力，有效预防和控制突发环境污染事故的发生。

二、推行 EHS 管理体系，不断深化节能减排理念

2011 年，公司顺利通过 EHS 认证，运用现代环境科学的理论和方法，在更好的利用资源的同时，深入认识、掌握 EHS 环境管理体系的指导思想。通过 EHS 管理，有计划的保护环境，减少废弃物产生和资源耗损，预防环境质量的恶化，杜绝任何环境污染事故发生。切实起到公司保护环境的社会责任。同时把治理环境和减少资源、能源的消耗并重，从而有力地推动资源和能源的节约，实现合理利用。以全员参与为基础，以污染预防、节约资源、保护环境、降低风险、以人为本为核心，组织识别环境因素，制定环境因素的管理控制方案，并通过培训、沟通等方式传达到每个相关员工。

公司在“世界地球日”、“世界环境日”期间开展一系列环保宣传活动，并通过公司网络、电视、报纸、黑板报等传播渠道宣传环保知识和节能减排工作，增强员工的节能减排意识，切实营造“践行节能减排，从我做起”的良好氛围。2011 年年底，公司在设备安全处成立了 EHS 管理模块，负责 EHS 体系的整体策划和日常运行工作，将进一步推动环境保护工作的开展。

三、加大环保资金投入，加强污染专项治理

公司不断加大资金投入用于环保建设，提高环保工艺、设备水平和“三废”治理能力。积极采取有力措施保证污水处理站和锅炉除尘脱硫设施运行稳定，切实保障各项环保指标达标；在加强生产车间

原有喷漆循环系统、车间除尘、降噪系统管理的同时，2011年投入1500余万元进行了环境技术改造，有效改善了车间的工作环境。

四、推行清洁生产，坚持可持续发展

公司积极响应、全面贯彻国家和省、市政府关于节能减排的指示要求，积极推行清洁生产。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，真正将节能减排工作融入到每一个生产环节中去。

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、锅炉余热利用、风机变频改造、油压变频改造和螺杆空压机联网监控改造等项目，实现了减污增效、保护环境和生产经营同步发展。2011年度，公司万元产值能耗和单车能耗比2010年明显降低，完成全年节能规划。

2、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落实，有效提高了资源的利用效率，推动企业的可持续发展，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

2011年，公司的主营业务收入和净利润继续保持稳定增长，同时公司始终坚持依法纳税，诚信纳税，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情况。

2011年，公司获得了“河南省国家税务局2010年度百强纳税贡献大户”荣誉称号（名列第16位），和“郑州市2010年度地方税收诚信纳税100强”荣誉称号（名列第12位）。2011年4月，河南省国家税务局与公司签订了《税收遵从协议》，使我公司成为河南省内获此殊荣的两家企业之一。这些荣誉无不体现了税务主管部门对我公司税务管理工作的充分肯定。

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）投入专项经费，致力于专用校车的研发，并积极推动各方力量，加快校车市场的快速普及，引领校车市场向更安全、更舒适的方向发展。

（二）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。

（三）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。

（四）目前，宇通客车共完成35项国家及行业标准制定工作，其中28项已经发布，7项完成制定工作还未发布；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》、《卧铺客车结构安全要求》、《开启式客车安全顶窗》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》、《营运客车燃料消耗量限值及测量方法》等30项国家及行业标准。

三、公益活动

2011年，公司继续依托“爱心宇通、展翅计划、社会开放日”三大爱心平台，创新形式开展“宇通多媒体成长空间”和“寻找英雄”等活动。全年累计捐资4000余万元，11600余人次受助，社会反响良好。公司荣获郑州市“最具影响力的爱心单位”和“郑州市红十字工作先进集体”。

（一）爱心宇通

1、2011年4月，公司向郑州市捐赠60台公交，总价值3900万元，不懈支持郑州公共交通事业的发展，获得了社会一致好评。

2、英雄救助：以“为英雄圆梦”为出发点，弘扬社会正气。全年共帮助全国道德模范李文祥、英雄母亲任少云、深山教师杜振民及孝亲好人杜明祥等16位英雄，并与河南省10名“美德少年”结对帮扶，进行长期关注，助其成长。其中，尤其帮助杜振民、徐云玲等5位英雄教师圆了他们“走出大山看世界”的梦想。

3、敬老助困：9月重阳节，公司为郑州市部分60岁以上老人及十八里河敬老院共计2600多位老人送去了总价值30多万元的礼品和温馨祝福。关注贫困家庭：公司斥资50余万元，开展冬日暖阳活动，为郑州市200余户贫困家庭送去温暖。同时关注大病及孤老、儿童等弱势群体，救助脑瘫儿童、白血病患者及先天性心脏病儿童8人，还为郑州市捐献骨髓的100名爱心人士送去慰问品。

4、开展义务献血：在血库告急时，公司先后组织员工开展了4次无偿献血活动，1400多名员工自愿加入到无偿献血的行列中，用无私奉献诠释了宇通人的热情和爱心。

（二）展翅计划

1、7月22日至7月29日，组织37名来自青海、四川灾区，河

南贫困山区和荥阳聋哑学校的孩子们开展“宇通爱心夏令营”活动。在为期一周的时间里，带领他们体验了郑州的人文风情，学习和倡导了交通文明，为他们在成长成才的路上助力护航。

2、8月，开展“相约宇通，放飞梦想”2011年宇通金秋助学活动，圆了155名寒门学子的大学梦。

3、11月，创新形式，为江油、玉树灾区和贫困地区8所学校捐建“宇通多媒体空间”，并在东关小学成立“宇通远程多媒体教学点”，建立起网络课程教育平台，向8所学校持续输出优质教学资源。

（三）社会开放日

10月、11月，围绕中原经济区建设，以“采购创新”为主题成功举办第九届、第十届社会开放日，来自省内50多家企业的133名管理者参与其中，分享宇通管理经验。

第六部分 2012年重点工作举措

2012年，公司的主要措施有：一是推进以党工专职为主的组织建设，提升队伍管理能力；二是建立完善的社会责任体系制度，制度化、流程化的推进社会责任工作开展；三是继续开展具有针对性的专项工作，以专用校车的技术标准为突破口，高打高就，提升整个客车产业链质量水平，为社会提供舒适、安全的客车产品。

郑州宇通客车股份有限公司董事会

二零一二年三月二十五日