



WULING MOTORS HOLDINGS LIMITED

五菱汽車集團控股有限公司

(於百慕達註冊成立之有限公司)



走進高效節能 新年代

二零一七年環境、社會及
管治報告

香港聯交所股份代號：305



五菱汽車集團控股有限公司 > 環境、社會及管治報告

目錄

2	關於本報告
3	五菱汽車的企業社會責任
3	五菱經營理念
3	五菱文化
4	工作環境質素
4	工作環境
5	健康與安全
7	員工發展與培訓
8	關愛員工
9	環境保護
9	排放物及廢棄物
12	資源運用
14	營運常規
14	供應鏈管理
14	產品責任
15	反貪腐
16	社區參與
16	社區投資
17	培育下一代
18	有關環境、社會及管治報告指引內容索引

關於本報告

五菱汽車集團控股有限公司(「本公司」)及其附屬公司(統稱「本集團」或「我們」)欣然發表自二零一七年一月一日至二零一七年十二月三十一日報告期間的環境、社會及管治(「ESG」)報告。ESG報告概述本集團在企業社會責任及可持續發展方面所付出的努力和取得的成就。有關企業管治的資料，請參閱二零一七年年報第41至54頁「企業管治報告」。

報告範疇

ESG報告專注於本集團汽車相關業務的環境和社會表現。就二零一七年關鍵績效指標的披露，我們將集中於本集團位於中華人民共和國(「中國」)之成員公司的表現，包括柳州五菱汽車工業有限公司、柳州五菱柳機動力有限公司、柳州卓通汽車部件有限公司、重慶卓通汽車工業有限公司及柳州五菱汽車工業有限公司山東分公司。ESG報告呈列二零一七年內我們業務在環境及社會層面的可持續性方針及表現。本集團將繼續加強資料收集，以提升環境方面的表現及披露可持續發展之有關資料。

報告準則

ESG報告依照載於香港聯合交易所有限公司的證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》所編寫。

持份者參與

我們各部門僱員的參與有助我們了解本集團於可持續發展的表現。經審慎收集及仔細分析的數據不僅總結了本集團於二零一七年於可持續發展方面的努力，亦是本集團制定短期及長期可持續策略的基礎。本集團將透過建設性對話繼續增加持份者的參與，從而達至長期繁榮發展。

意見及反饋

有關環境、社會及企業管治的詳細信息，請參閱五菱汽車集團控股有限公司的官方網站(<http://www.wuling.com.hk>)。若閣下對此份報告有任何意見或建議，歡迎通過電郵聯絡我們：info@wuling.com.hk。

五菱汽車的企業社會責任

五菱經營理念

對五菱集團而言，企業社會責任是業務不可或缺的一部分。我們視「安全第一」為核心原則，強調安全較利潤更重要。在此原則下，我們於日常運作過程中奉行高度安全標準，並遵守各項國家及行業要求的法律法規。

我們視成為責任感及關愛兼備的企業公民為企業理念之本。對我們而言，此理念意味我們須保護及減少對環境的影響、以有意義方式回饋社會、關懷照護員工及兼顧持份者利益。

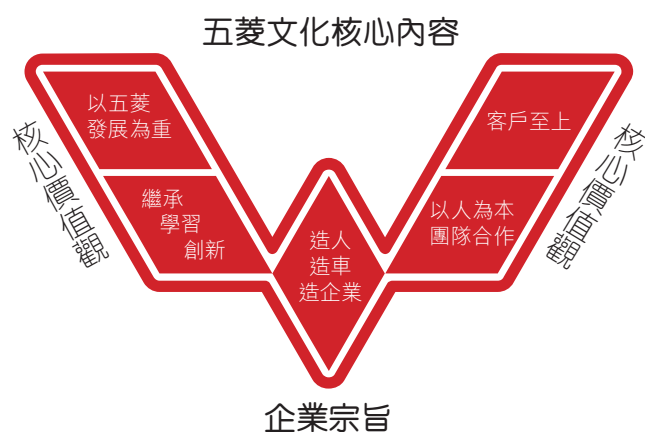
同時，我們致力為客戶打造更潔淨產品，從零排放電動車的革新嘗試可見一斑。在社區工作方面，我們主力協助經營所在社區內弱勢人士。我們視員工為最寶貴資產及增長原動力，並已推行涵蓋發展及培訓、健康生活、工作安全及福利等範疇的員工政策。

於二零一七年，我們繼續實施一系列環境、社會及管治(「ESG」)措施。展望未來，我們矢志透過執行各項ESG措施，為社會、環境、員工、股東及其他持份者締造價值。



五菱文化

我們建立五菱集團堅毅的企業文化，從上到下一直堅持艱苦創業、自強不息的企業精神，藉著團結一心、高效益及和諧的奮鬥力量，為每一位客戶提供優質產品。



- ◆ **企業精神**
艱苦創業，自強不息
- ◆ **企業宗旨**
造人、造車、造企業
- ◆ **核心價值觀**
以五菱發展為重；繼承學習創新；
客戶至上；以人為本，團隊合作。
- ◆ **行為準則**
核心：團結、高效、和諧
敢負責，不推諉，做好本職的事，
追求團隊成功！
快速響應，持續改進，為客戶創造價值！

工作環境質素

工作環境

招聘新員工

五菱集團致力招攬及挽留人才。為此，我們向員工提供優厚工作機會、理想晉升方案及具競爭力薪酬待遇。

為確保所聘請員工切合本集團勞動需求及合乎本集團招攬新血標準，我們已制訂《崗位說明書》，作為我們於招攬新血及分配崗位時跟隨的職業資格指引。有關指引要求評核求職者的產品知識、技術技能、證書、能力及任何職位所需特殊培訓。只要所聘請員工的能力符合本集團的崗位需要，均可享有平等的受聘機會，不受性別、種族或宗教信仰等因素影響。

本集團亦設有「拒絕童工」政策，決不聘請 16 歲以下人士。在此方面，本集團之成員公司及其相關部門須遵守本集團訂明之適用規例及政策之相關條文，如《聘用制度》、《勞務派遣人員管理辦法》及《實習生管理辦法》。

員工福利

我們向員工提供具競爭力的薪酬待遇。旗下人力資源團隊監察本集團員工薪酬的競爭力，確保符合行業標準。

根據本集團的薪酬管理原則，我們於釐定員工薪酬時十分注重員工的在職表現。此外，我們於釐定員工薪金時亦會考慮區內勞動力市場的工資水平及同類職位的相關行業薪酬。進行有關市場分析有助我們制訂具市場競爭力的員工薪酬方案。我們相信，此舉對招攬及挽留員工非常重要，同時對吸引和保留頂尖人才有積極作用。

我們深明生活與工作平衡對員工的裨益，故為員工推行 8 小時工作日及 5 天工作週制度，並提供休假福利，確保員工獲得充足休息。因應本集團業務需求，我們可能需要員工加班工作，經與工會和員工協商後延長工作時間，以避免強制勞工。根據社會保險、住房公積金、企業年金的相關法律法規，我們為員工繳納各項社會保險費、住房公積金及企業年金。

作為負責任的僱主，本集團已根據中國政府相關法規及指引制訂有關解僱員工及員工離職的監管政策，並根據相關法律法規要求為離職員工辦理各項手續。

工作環境質素

勞動力統計

截至二零一七年十二月三十一日止年度，我們合共聘用約13,400名(二零一六年：13,700名)員工，年齡介乎18至60歲。其中女性員工佔比約為21%(二零一六年：22%)，主管級以上員工，女性員工佔比約為18%(二零一六年：17%)。按工作地點劃分，截至二零一七年十二月三十一日止年度，我們有約9,100名(二零一六年：10,500名)員工駐守柳州、約4,300名(二零一六年：3,200名)員工駐守柳州以外其他各省市地區，包括青島、重慶、香港及印尼。其中141名員工駐守在印尼貝卡西縣的新生產廠房，該廠房已於二零一七年下半年投入運營。截至二零一七年十二月三十一日止年度，整體合約員工的流失比率維持在約7%(二零一六年：7%)。



健康與安全

五菱集團堅守「安全第一」的核心原則。我們樹立以人為本的文化，推崇健康生活及工作間安全。

由於健康與安全對本集團至為重要，我們的高層管理人員審視本集團有關健康與安全的各個方面。我們透過風險控制規劃識別危險，並採取預防措施以降低風險。同時，我們按照職業健康安全相關的法律法規為員工提供所需個人防護裝備，並定期安排健康檢查予從事有職業危害崗位的員工。

工作環境質素

自二零零九年起，我們連續通過國家政府的工作安全評估，並獲中國國家政府頒授工作安全標準認證，足以證明我們對堅守國家政府生產作業安全標準的堅持。

另外，本集團亦獲柳州市人民政府認可為高度重視安全的模範企業。我們的先進安全生產技術亦得到柳州市人民政府認可為榜樣，讓其他企業跟隨我們的生產安全培訓。



健康與安全管理系統及政策

我們繼續實施職業健康與安全管理系統(「OHS」)，作為保持員工工作環境健康安全的系統框架。高層管理人員適時監察及檢討有關系統，確保其持續合適、充足及有效。

建立及維護OHS的主要目的是盡量減少意外及職業病等事故的發生。根據OHS，我們已制訂安全目標及指標。我們定期評估OHS以確保滿足本集團的健康與安全要求。於二零一七年，我們已按GB/T28001-2011職業健康安全管理体系、GB/T24001-2015環境管理体系及GB/T33000-2016企業安全生產標準化等標準實施原健康與安全管理系統及政策，並確保其內容及全面性符合中華人民共和國安全生產法、中華人民共和國職業病防治法等法律法規的要求。

自二零零六年起，我們取得OHSAS 18001認證。OHSAS 18001為職業健康與安全管理體系的國際適用標準。本集團對獲頒OHSAS 18001認證深感榮幸，除反映本集團符合OHSAS 18001的職業健康與安全要求外，亦印證我們致力維護員工工作環境安全健康的成果。

除建立OHS外，我們亦已設立安全委員會，負責監察本集團的健康與安全事宜。該等集團內部政策為我們提供框架，確保適時進行安全評估，以及按照政府及本集團的健康與安全標準評估現時製造過程。

有關員工健康與安全的往績記錄

於二零一七年，本集團不幸地發生一宗死亡事故，我們其中一名重要工人因一時工作疏忽而失去寶貴生命，這是過去17年發生的唯一一宗死亡事故。該死亡事故發生後，本集團立即對事故進行了針對性調查，以確保過往數年有效運行的OHS得到妥為執行及遵守。此次不幸事故屬單獨事件，除此之外本集團並未發生任何嚴重的死亡事故、職業病或火災事故。此外，本集團於二零一七年在事故發生頻率方面繼續保持良好記錄，其中只有少量事故對我們的僱員造成傷害。於二零一七年，經統計(不包括致命事件)因受傷失去的員工工作日總數為10日(二零一六年：89日)。

工作環境質素

員工發展與培訓

為激發員工潛力，本集團對員工進行月度、半年度、年度績效考核，績效考核結果與績效工資的發放掛鉤，保證表現出色的員工得到更多的獎勵，績效考核結果同時作為員工培訓、崗位變動、晉升、聘用、職層職級調整、評優評先的重要參考依據。本集團亦針對各等級員工制訂合適的培訓計劃，提高員工專業技術水平和崗位相關知識，包括以下三個不同的員工培訓計劃：

- (a) 管理人員隊伍培訓計劃 — 向董事、主管及高級管理人員等管理層員工提供必要的基本管理技能培訓及相關結構性課程，包括清華大學提供的汽車業高級研討班、中高層個性化培訓、集團英才培訓計劃以及涵蓋企業管治及財務管理、工業4.0知識及運營管理方面知識的其他課程。
- (b) 專業級員工培訓計劃 — 向專業級員工提供的培訓涵蓋投資分析與決策、招聘與面試技巧、銷售技巧提升、審計、管理會計、工程師任職資格及生產計劃管理等培訓。對於在技術領域任職的專業員工，我們會重點向彼等提供工業機器人應用及自動化相關技術及技能提升的特定培訓。
- (c) 流水線工人及生產工人培訓計劃 — 向流水線工人及其他生產工人提供的培訓涉及若干精益生產知識、安全和質量基礎知識、崗位技能等範疇，旨在增進及改善其技能。

於二零一七年，我們為超過95%（二零一六年：95%）員工提供在職培訓，包括約94%（二零一六年：93%）女性員工及約98%（二零一六年：98%）男性員工。於二零一七年，每名員工平均培訓時數接近48小時，（二零一六年：約49小時）高於本集團釐定的標準平均培訓時數38小時。



工作環境質素

關愛員工

我們以維持強大而健康的勞動力為目標。因此，我們已創建一系列員工關愛計劃，助其個人及職業發展。

為配合業務之拓展及對員工之關懷，本集團不斷完善後勤保障設施，如在柳州距離市中心較遠的工業園區域承租公租房／宿舍，配置傢俱家電等配套設施，解決員工的後顧之憂。目前共有1,237人入住。為保證員工正常上下班及安全保障，我們為在重慶、柳州距市中心較遠之新設工業園區工作的員工提供上下班通勤車。

我們鼓勵員工追求健康生活，恒常運動。我們為員工搭建交流平台，籌辦社交活動，致力促進職場和諧。透過集團之團委、工會等開展員工宿舍維修及環境清潔活動，美化住宿環境。為推動員工多做運動，我們不時舉辦運動比賽，包括籃球、足球、氣排球及羽毛球等。於二零一七年，我們亦舉辦了親子運動會，讓員工於運動的同時，一盡天倫之樂。



我們關心員工福祉。除了舉辦節慶活動及提供節慶禮物外，我們亦透過旗下工會建立了五菱關愛基金(Wuling Caring Fund)，為有迫切需要的員工提供財政援助。五菱關愛基金亦為有特殊困難的員工提供財政援助。我們亦關懷員工子女，每年兒童節均會向員工獨生子派發紅包，旨在為孩子提供小量零用錢以購買教育材料及醫療產品等有用物品。

我們積極灌輸學習與教育至上的企業文化。為此，本集團鼓勵員工學習，為符合集團資格標準的員工贊助外部教育機構(如大學、學院及貿易學校)的進修學費。

環境保護

五菱集團視環境保護為當務之急。我們認真對待各項行動對環境可能造成的影響，並致力減少有關影響。我們已採取多項環保措施，為保護環境出一分力。本集團已採納適用措施及監控程序，確保本集團之成員公司及其相關部門將遵守及符合中國適用法例及法規，包括《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》及《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等。展望未來，我們計劃進一步加大環保力度及制訂全新愛護環境方案。

排放物及廢棄物

就控制排放量方面，本集團致力遵守中國政府有關排放控制的法例及法規，並盡最大努力控制業務營運中對環境的影響。除此之外，本集團亦已安裝並採用有效的系統，以收集及處理排放物，包括在本集團製造過程中產生的廢氣、廢水及有害或無害工業廢棄物。為了有效控制及管理本集團營運過程中的各項排放，我們已按照ISO14001：2015《環境管理體系要求及使用指南》的要求建立環境管理體系，以實踐持續保護環境的目標。

廢氣處置及排放情況

本集團於生產過程中產生的廢氣主要包括焊接煙塵、鑄造煙塵、試機廢氣、塗裝廢氣及電泳廢氣。其中，焊接煙塵經煙塵處理系統處置後排放；鑄造碾砂段廢氣經布袋除塵器處理後排放；鑄造制芯廢氣經域式噴淋塔吸收處理後排放；試機廢氣經三元催化反應器處理後排放；塗裝廢氣經水旋吸附或蓄熱式高溫氧化爐高溫燃燒後排放，電泳廢氣經蓄熱式高溫氧化爐高溫燃燒後排放。經處理後的廢氣於符合國家及當地排放標準下排放。

二零一七年，本集團旗下的成員公司已進行廢氣檢測。本集團的主要廢氣檢測指標為顆粒物、二氧化硫、氮氧化物、甲苯和二甲苯，而我們主要遵守《大氣污染物綜合排放標準》(GB16297-1996)中新污染源大氣污染物二級排放限值。

環境保護

二零一七年本集團主要廢氣檢測結果如下：

空氣污染物名稱	排放濃度 (mg/m ³)
顆粒物	少於 120
二氧化硫	少於 550
氮氧化物	少於 240
甲苯	少於 40
二甲苯	少於 70

除上述工業廢氣，本集團於使用車輛時亦會產生廢氣，二零一七年的車輛廢氣排放數據如下：

車輛廢氣排放	二零一七年
氮氧化物(噸)	223
二氧化硫(噸)	1
顆粒物(噸)	19

我們亦已採取措施維持車輛性能，包括定期為車輛進行檢查及維修，並避免空轉引擎的情況發生，以保持車輛正常運作及控制其廢氣排放。

工業廢水處置及排放情況

本集團於生產過程中產生的工業廢水會先經工廠污水處理站處置，再通過市政管網進入外部污水處理廠，以進行後續處理，並確保工業廢水符合有關排放標準，方可排放。

二零一七年，本集團旗下的成員公司已進行廢水檢測。本集團的主要廢氣檢測指標為pH值、懸浮物、化學需氧量和五日生化需氧量，而我們主要遵守《污水綜合排放標準》（GB8978-1996）中第一類污染物最高允許排放濃度和第二類污染物最高允許排放濃度三級標準。

二零一七年本集團主要廢水檢測結果如下：

水污染物名稱	排放濃度
pH值	6到9之間
懸浮物	少於 400 mg/L
化學需氧量	少於 500 mg/L
五日生化需氧量	少於 300 mg/L

環境保護

本集團透過優化生產工藝，減少工業廢水的產生，例如我們改進部分車間的產品水洗過程，由原來於生產過程中不停運轉水洗機器，改為人手擦拭，從而減少工業廢水及用水量。

廢棄物處置情況

本集團產生的無害廢棄物包括一般垃圾及工業廢棄物。我們先收集一般垃圾，並由環衛部門收走處理。針對生產過程中的工業廢棄物，本集團將可重用的工業廢棄物統一回收再處置利用，當中包括邊料類、金屬屑類、有色金屬類、汽配類、包裝物類及其它工業固體廢物等。於二零一七年，本集團合共回收了83,272噸無害廢棄物。

本集團的有害廢棄物則包括生產過程中產生的漆渣、污泥、磷化渣、廢溶劑、廢礦物油、廢乳化液、油漆包裝桶等。所有有害廢棄物皆交由持有有害廢棄物經營許可證的單位依照有關規定處置。

二零一七年本集團所產生的有害廢棄物之數據如下：

廢棄物	二零一七年
有害廢棄物生產總量(噸)	930
有害廢棄物密度(噸／人民幣百萬元)	0.06

溫室氣體排放

作為負責任的企業公民，本集團對於減少溫室氣體排放亦不遺餘力。因此，我們採取各項措施，為環保作出貢獻。

二零一七年是我們為綠化環境而種植樹木的第十三個年頭。為綠化環境，我們在社區周邊種植樹木和重鋪草坪，致力為社區成員打造更好的生活環境。於二零一七年，我們為部分經營所在社區種植多株桂花樹、羊蹄甲等樹木，對社區枯死的花草樹木進行補種。我們所種植的樹木為本集團減排了10.35噸二氧化碳當量的溫室氣體。我們亦進行廢紙回收，為本集團減排了0.03噸二氧化碳當量的溫室氣體。另外，我們響應環保的號召，採用清潔能源，因此我們於部分車間安裝天然氣燃燒機，間接減少購買來自燃煤的電力。

二零一七年本集團的溫室氣體排放數據如下：

溫室氣體排放	二零一七年
淨溫室氣體排放量(噸二氧化碳當量)	120,362
溫室氣體量密度(噸二氧化碳當量／人民幣百萬元)	7.46

環境保護

資源運用

本集團於資源運用方面，一直本著合理使用及提高效益的理念，珍惜地球資源。因此，本集團致力於業務營運過程中提倡以最大程度地善用資源，包括能源、水資源及原材料的使用。

能源管理

按照五菱集團的能源使用原則，我們的目標是充分、合理及有效地利用能源。我們盡最大努力提高效率，並盡量使用節能設備及應用創新節能技術。

我們已制定節能管理計劃，以節約能源、降低消耗、減少環境污染及提高經濟效益為目標，並實施多項優化能源使用及降低電力消耗的程序。根據是項計劃，各部門須管理各自能源消耗情況，包括實施能源配額及節約用電，同時擔當分析各自能源消耗的角色，以制訂及實施相關控制措施，並於有需要時採取糾正措施。除了節能管理計劃外，我們亦已建立能源管理系統，以管理電力系統、消防系統、壓縮空氣系統及蒸汽系統。

為節約能源，我們已於工作場所推行綠色照明，包括為辦公室及生產設施安裝節能燈泡，並盡可能使用自然光。我們亦鼓勵員工關掉工作場所中不必要的照明及冷氣系統，以及於每日工作結束時關上電腦及打印機等辦公設備，養成員工節約能源的習慣。我們定期檢驗設備，確保運作正常及工作場所電力使用安全。此外，通過定期監察每月用電量及於各部門指定負責員工監察燈光運作，以確保用電情況符合我們的電力管理目標。

二零一七年，本集團根據生產需求於部分車間進行不同設備及技術改進，以優化其能源效益及減少用電量，例如於空氣壓縮機加裝變頻器及餘熱回收裝置、安裝感光系統及時間控制器等，從而更有效地使用電力。

二零一七年本集團的能源耗量數據如下：

能源耗量	二零一七年
能源總耗量(兆瓦時)	227,142
能源耗量密度(兆瓦時／人民幣百萬元)	14.09
來自液化天然氣使用的能源耗量(兆瓦時)	13.81
來自天然氣使用的能源耗量(兆瓦時)	35,007.51
來自汽油使用的能源耗量(兆瓦時)	706.56
來自柴油使用的能源耗量(兆瓦時)	68.79
來自外購電力的能源耗量(兆瓦時)	191,344.85

環境保護

水資源管理

本集團的目標是盡可能節約及循環用水，因此我們鼓勵員工留意工作場所的用水量。我們採取多項節約用水的措施，例如，我們定期檢查水管系統，確保運作正常及防止各個工作場所出現長期漏水情況。此外，我們已建立及實施回收用水計劃，提醒員工盡可能回收及循環用水，並通過監察每月耗水量，以控制用水及達到我們的水資源管理目標。

二零一七年本集團的耗水量如下：

耗水量	二零一七年
總耗水量(立方米)	1,799,026
耗水量密度(立方米／人民幣百萬元)	111.58

物料使用

本集團亦重視善用原材料和包裝物料，因此我們最大程度地運用物料，並於採購前先評估物料用量，避免存貨過多。同時，我們致力回收從生產、活動或服務過程中產生的可回收利用的物料，善用物料。

二零一七年本集團的包裝物料使用數據如下：

包裝物料使用	二零一七年
塑膠使用總量(個)	122,881
塑膠使用量密度(個／人民幣百萬元)	7.62
塑膠使用總量(卷)	366
塑膠使用量密度(卷／人民幣百萬元)	0.02
塑膠使用總量(公斤)	1,500
塑膠使用量密度(公斤／人民幣百萬元)	0.09
木材使用總量(個)	1,705
木材使用量密度(個／人民幣百萬元)	0.11
纖維織物使用總量(個)	8,000
纖維織物使用量密度(個／人民幣百萬元)	0.50

營運常規

供應鏈管理

我們已就挑選供應商建立一套嚴格標準，以確保購買的材料均達到集團標準，並遵守若干認證以保證生產過程順暢。

本集團採用系統化方法挑選供應商，當中參考供應商以下各項能力：

- (1) 質量管理 — 考慮從供應商採購的原材料的質量。
- (2) 準時交付 — 考慮我們訂購的產品有否準時交付及是否所有訂購產品均實際交付。
- (3) 物流過程管理 — 評估遞送的準確性，即釐定是否根據我們的交付時間、交付日期及交付地點遞送。
- (4) 其他 — 按照本集團所規定的其他供應鏈管理考慮因素。

為了嚴格規範供應商，我們已制訂一套標準予供應商遵守。若某一供應商不符合相關標準，則我們不會再使用該供應商。例如，任何供應商一旦失去安全許可證，我們將停止使用該供應商。本集團與供應商合作期間會定期對供應商進行評價，而每年亦會進行一次綜合表現評估，以確保我們的產品不受供應商的產品質量影響。

產品責任

產品質量及安全控制程序

本集團已制訂全面的質量管理系統以評估產品質量。我們亦已建立產品追溯系統，以便於發現問題時追查任何批次的產品（汽車）。我們的早期預警系統可警示任何產品質量問題，讓我們得以及早解決潛在問題。我們的質量管理系統已符合中國政府有關汽車產品質量及安全性的規則及法規，並遵循兩大國際技術規範—TS16949及QS9001。於二零一七年，本集團概無產品因安全問題而需回收（二零一六年：未發生事故）。

由於產品質量及安全性對旗下業務至關重要，本集團已設立產品質量及安全委員會。此內部管理委員會負責本集團的產品質量及安全事宜，並須於必要時採取行動處理及解決任何產品質量問題。

重視客戶意見

我們力求維持客戶滿意度於高水平，而收集客戶反饋對監察客戶滿意度至關重要。為此，我們設立前線服務站向產品最終消費者或終端用戶收集有關產品設計、產品質量及客戶服務的反饋，同時亦透過協助分銷產品予終端用戶的汽車經銷商收集反饋，以聽取客戶的意見及建議。我們歡迎客戶以電話、書信或電郵向我們提供改進意見或提議。

我們以系統化方法於組織內傳遞客戶反饋信息。收集客戶反饋後，前線服務站會發送至區域分公司及總辦事處。於總辦事處，我們對所收集到的信息進行分析，並向質量控制部門匯報結果。如有需要，我們的質量控制團隊將實施改進措施。

營運常規

為使客戶享有高水準客戶服務，我們已於中國建立24小時客戶服務熱線及龐大服務網絡，提供客戶服務。我們為客戶服務人員提供售後培訓，例如車輛維修技能相關的知識，以提供客戶服務質素。於二零一七年，我們於超過19個地理服務區經營415個服務站，由24名區域服務經理監督，並實現了高水平的客戶滿意度。我們透過電話訪問及面談與客戶進行客戶滿意度調查，結果顯示客戶滿意度極高。服務熱線的運行實現了對外信息通報的規範性、專業化、標準化管理。

數據保密及維護知識產權

本集團重視保障各方數據和私隱，因此我們嚴格規範員工的行為。未經本集團的書面許可下，員工不得以任何形式披露任何有關公司的商業秘密或機密資料。為有效保障公司機密，從事接觸公司敏感資料崗位的同事需簽訂保密協議，承諾不會向第三方洩露任何公司機密資料。本集團亦致力保護其一切發明及創造，通過申請版權及專利，取得及維護該發明及創造的知識產權。同時，我們亦規範廣告內容及公司標籤的使用，並遵守相關法律法規。我們對廣告內容進行嚴格審核，確保沒有任何侵權、誤導或失實的內容；而我們亦限制公司標籤的使用，未經本集團允許，任何人不得隨意使用公司標籤。

於二零一七年，本集團成功獲得國家授權6項發明專利、4項外觀設計專利及26項實用新型專利。同時，本集團旗下的柳州五菱汽車工業有限公司於焊裝自動化自主集成技術在汽車車身零部件生產線上的創新與應用上，獲得廣西壯族自治區人民政府頒發科學技術進步獎三等獎。

反貪腐

為打擊貪腐，本集團努力向員工推廣反貪腐的重要性。除嚴格遵守中國政府的反貪腐規則及法規外，本集團已制訂一套規定及監管制度，作為打擊貪腐的措施。本集團已制訂《員工紀律條例》，適用於本集團全體職員及管理人員。我們不斷完善廉潔從業的工作制度和監督機制，以監察及確保該等規則及法規得到遵守。同時，我們致力與合作夥伴保持廉潔的合作關係，因此我們與相關合作單位簽訂廉潔協議。例如，雙方不得利用職務上的便利收受任何利益等。我們的專責監察部將進行廉潔監督檢查，必要時或會到有關合作單位進行走訪，調查及了解廉潔實施的情況。當員工於工作時未能拒收或無法退回客戶或其他合作夥伴的禮物或禮金時，須向我們申報及上繳，以維持業務的廉潔。

每年，本集團均進行相關反貪腐檢查，以確保公司內並無違反反貪腐規則的事件發生。一旦發現或懷疑任何違反反貪腐規則的事件，我們將根據違規的嚴重程度採取相應打擊行動。我們將遵循《中國共產黨紀律處分條例》的反貪腐規定及本身紀律措施，對有關員工採取必要的紀律處分。

於二零一七年，本集團未發生重大貪污訴訟案件（二零一六年：未發生訴訟案件）。

社區參與

五菱集團明白回饋社會的重要性。我們投放時間、精力及資源改善社區，主力協助貧困或弱勢社群，以及改善社區生活條件。青年是國家未來棟樑，故支持及培育青年亦是我們的核心工作之一。

於二零一七年，我們與員工、業務夥伴、社區成員及其他志願者合作開展連串社區關愛活動。展望未來幾年，我們希望繼續與志願者攜手籌辦及推行社區關愛計劃，努力求變。

社區投資

關愛貧困兒童

為幫助中國貧困兒童，我們每年籌辦「五菱發現之旅」(Wuling Discovery Voyage)，由志願員工走訪中國各地為貧困兒童提供有用物資。此活動始於二零一三年，自其啟動以來，此活動已覆蓋中國17個省份，包括廣西、廣東、貴州、雲南、四川、湖南、湖北、河南、河北、山西、陝西、甘肅、青海、寧夏、內蒙、西藏及北京，為當地貧困兒童提供有用物資及捐贈助學基金。於二零一七年，本集團繼續組織青年志願者進行社區關愛之旅，為農民工子女、福利院及留守兒童等山區服務對象提供服務。透過慈善義賣及物資募捐，向貧困村兒童捐贈體育用品、衣服、教育用品、書籍及提供財務資助。

於二零一七年，我們與校車中國網攜手開展全國第三屆「尋找最美幼教工作者」評選公益活動。該活動旨在呼籲社會關注幼兒發展及教育，並在全國內進行網路徵集及評選，於來自全國26個省市的候選人中選出十位最美幼教工作者，予以「十佳最美幼教工作者」殊榮。



社區參與

提升社區基礎設施

於二零一七年，我們參與多項社會基建改善項目，包括五菱社區大禮堂、足球場、道路及老年大學等項目的維護，務求改善區內生活及工作環境。

精準扶貧

本集團一直致力於積極參與社會公益事業。於二零一七年，我們連同母公司廣西汽車集團有限公司派出人員到5個貧困村莊長期駐村及進行捐款。我們的捐款主要用於貧困村莊的基礎設施建設和脫貧產業建設等方面。例如，我們為貧困村莊建設涼亭、籃球場等活動場所，並教導當地村民種植合適的農作物，從而改善村民的居住環境。

培育下一代

接觸社區青年

與青年共事是我們的社區關愛重點項目之一。透過與青年接觸，我們希望激勵青年充分發揮潛能。

為接觸青年，本集團組織青年志願者與中國各大青年組織進入社區，與醫院、學校等青年聯合開展多項公益服務活動。我們亦組織青年員工參加社區運動會，開展羽毛球交流活動。

學生實習

五菱集團堅信培育年輕一代的重要性。因此，我們已制訂實習計劃，旨在為年輕人裝備職場所需技能及知識，而另一個目標則為發掘優秀及有才能學生加入我們的全職團隊。每年，我們招收來自中國各大學院、技工學校及大學的高素質學生參與實習計劃。

我們已就挑選實習生制訂系統化程序，並採用集團內部指引《實習生管理辦法》選出合適的實習生。視乎個人專長及興趣領域，獲選實習生將分配至集團內不同部門。

於二零一七年，我們與6所大專院校簽訂校企合作協定，分別開設維修、焊接、數控等共計7個實習培訓班，培養符合企業發展所需的年青僱員。並且與各院校深入合作，有計劃組織安排學生到企業進行頂崗實習。因應本集團之資格要求及勞動需要，我們為學成畢業並表現出色之學員提供工作機會，邀請他們加入本集團擔任全職員工。

有關環境、社會及管治報告指引內容索引

ESG 指標	概述	章節
環境		
層面 A1：排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	環境保護 排放物及廢棄物 廢氣處置及排放情況 工業廢水處置及排放情況 廢棄物處置情況
層面 A2：資源使用	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	環境保護 資源運用 能源管理 水資源管理 物料使用
層面 A3：環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境保護 排放物及廢棄物 溫室氣體排放
社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	工作環境質素 工作環境 招攬新血 員工福利 勞動力統計 員工發展與培訓 關愛員工
層面 B2：健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	工作環境質素 健康與安全 健康與安全管理系統及政策 有關員工健康與安全的往績記錄

有關環境、社會及管治報告指引內容索引

ESG 指標	概述	章節
層面 B3：發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	工作環境質素 ➤ 員工發展與培訓
層面 B4：勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	工作環境質素 ➤ 工作環境 ➤ 招攬新血
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	營運常規 ➤ 供應鏈管理
層面 B6：產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	營運常規 ➤ 產品責任 ➤ 產品質量及安全控制程序 ➤ 重視客戶意見 ➤ 數據保密及維護知識產權
層面 B7：反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	營運常規 ➤ 反貪腐
社區		
層面 B8：社區投資	一般披露 有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社區參與 ➤ 關愛貧困兒童 ➤ 關愛貧困兒童 ➤ 提升社區基礎設施 ➤ 精準扶貧 ➤ 培育下一代 ➤ 接觸社區青年 ➤ 學生實習