

长城汽车股份有限公司 2014年度社会责任报告

一、公司概况

（一）公司简介

长城汽车股份有限公司（以下简称“长城汽车”或“公司”）是中国最大的SUV和皮卡制造企业，已于2003年、2011年分别在香港H股和国内A股上市，截至2014年12月31日总资产613.5亿元。目前，旗下拥有哈弗、长城两个产品品牌，产品涵盖SUV、轿车、皮卡三大品类，拥有四个整车生产基地，具备发动机、变速器等核心零部件的自主配套能力，下属控股子公司40余家，员工7万余人。

长城汽车秉承“每天进步一点点”的企业理念，拥有先进的企业文化和管理团队，创建了独具特色的经营和管理模式，经营质量在国内汽车行业首屈一指，被权威机构评为“最具价值的汽车类上市公司”，并被媒体誉为“最具发展潜力的中国汽车自主品牌”。

长城汽车多次入选福布斯中国顶尖企业100榜；荣列“中国500最具价值品牌”；被评为“推荐出口品牌”、“国家汽车整车出口基地企业”。先后多次入选“民营上市公司10强”、“中国企业500强”、“中国机械500强”、“中国制造500强”、“中国工业企业500强”、“中国汽车工业销售收入30强”等。2013年，长城入选福布斯“亚太地区最佳上市公司”、胡润“最具价值品牌前70强”、Interbrand“最佳中国品牌价值排行榜”。2014年，长城汽车入围Brand Finance Plc《2014年汽车品牌百强榜》。

（二）企业文化

长城汽车在20多年发展历程中，高层领导率先垂范，忠实践行“诚信、责任、发展、共享”的核心价值观，肩负“以打造顾客惊喜为己任，为员工创造幸福，为顾客创造价值，为社会创造效益”的使命，铭记“中国造·长城车，享誉全世界”的愿景，以“每天进步一点点”的企业精神，精心培育了以廉洁、执行、创新、品质为精髓，凝聚员工、感动顾客、吸引供应商的优秀企业文化，为长城汽车创造业界传奇、持续协调发展提供了恒久驱动力。

二、股东及股东权益保护

（一）认真履行信息披露义务

公司严格依照《上海证券交易所股票上市规则》、《上市公司信息披露管理办法》等法律法规以及公司相关规章制度的规定，形成行之有效的信息披露管理体系，积极履行信息披露义务，确保信息披露的真实、准确、完整和及时，保证公司所有股东平等的获取公司已披露信息。

（二）努力实现股东利益最大化

本着利益共享、和谐共赢的原则，公司积极拓展国内外汽车市场，提升经营业绩，在把握好企业持续发展与股东分红平衡的同时高度重视股东的投资回报。公司自上市至今，每个会计年度均会派发红利，截止至2013年度公司累计派发红利约66.86亿元人民币；公司2014年度利润分配预案为：每10股派发现金红利8.0元人民币（含税），共计派发现金红利约24.34亿元人

民币。

（三）加强投资者关系管理

1. 公司积极开展投资者关系管理工作，严格按照《上海证券交易所股票上市规则》、《香港联合交易所有限公司证券上市规则》及《长城汽车股份有限公司章程》等文件的规定按时在上海证券交易所网站、香港交易及结算所有限公司网站及本公司网站披露公司信息，使投资者能够及时了解公司的经营情况。

2. 公司在披露业绩后会通过业绩路演、召开电话会等形式向投资者介绍公司的业绩情况。

3. 公司在官方网站设置投资者关系模块，通过此模块向投资者发布公司最新消息，同时公司亦委派专职人员负责接听投资者电话咨询、收发传真、查收并回复电子邮件，在不违反相关法律法规的前提下，客观、真实的解答投资者的提问，加强与投资者沟通的时效性。

三、员工权益保护

长城汽车基于“人才强企”的战略要求，秉承“造车先育人”的理念，实施人才经营，为各类人才搭建实现事业梦想的平台，打造高素质、职业化、富有激情的员工团队，为公司愿景目标的实现奠定坚实的人才基础。公司坚持“以人为本，关爱员工”，营造安全健康的工作环境与小透明职场氛围，通过建立可视化的职业发展平台保障企业与员工共同发展，并通过特色化的幸福生活平台保障事业与生活逐步平衡，最终实现员工安居乐业的职业生涯及幸福感提升的目标。

（一）以人为本, 打造安全健康的工作环境

1、深入推进职业健康安全管理

公司坚持“安全第一、预防为主”的原则，严格落实《安全生产法》、《职业病防治法》、《消防法》等法律法规的要求及各层级安全生产责任制，持续完善职业健康安全管理体系，确保其运行的适宜性、充分性和有效性。通过优化过程考核项目，调动全员参与安全工作的积极性，确保各项活动的效果。通过绩效考核增强安全责任的落实，有效预防了安全事故的发生。开展安全月、消防月等重点月活动，营造了良好安全文化氛围。

2、不断改善现场工作环境

通过安全生产标准化的规范运行，提升现场本质化安全水平。通过现场作业观察、工作任务分析、经验分析、设备检测等方法系统识别职业危害因素，确定关键场所的职业健康环境监测项目、测量方法和指标，定期评价，动态管理。每年由专业机构对公司有毒有害作业场所进行检测和评价。加大投入力度，完善现场防尘、降噪等安全设施，改进原材料及工艺从源头上控制职业危险因素的产生，建立健全员工健康档案，定期组织员工体检，及时按标准配发劳动防护用品；始终坚持预防与治理相结合，通过提高自动化技术应用水平、持续改进工艺流程，不断改善职业健康安全条件。为员工创造安全、健康、舒适的工作环境。

3、不断强化应急处理能力

公司设有专职消防人员负责监督消防设备设施及现场的安全，建立现场安全应急机制，完

善重点防火区域的应急装备，从而促使油库、危化品库、涂装作业区等场所的火灾、爆炸风险应急处置能力的提升；制定综合预案、专项预案及现场应急处置预案，针对每个区域的防火等级定期组织模拟演练并评估、改进完善演练应急处置流程，提升了公司重大风险控制应急能力。

（二）全面引进各层次人才

1、重点院校高学历毕业生招聘

长城汽车将汽车及机械专业毕业生作为技术研发的中坚力量，近3年来共招募了16018名本科及以上学历人员，并早在2006年5月即设立了经中华人民共和国人事部、全国博士后管委会批准的博士后科研工作站。每一名毕业生的专业知识在长城汽车得到了充分的认可、应用与发挥，长城汽车也成为了其职业发展的广阔平台。

2、接纳大中专毕业生和实习生就业

近3年来，共有53973名大中专毕业生（包含高中毕业生）在长城汽车就业，为企业发展和社会效益做出了巨大贡献。同时，长城汽车与河北省内各高校开展深度的校企合作，搭建了快速通道，接纳机械及汽车专业的毕业班学生在企业内进行实践学习，2012年至今共有3700余名实习生来到长城，他们既锻炼了专业技能，也了解了企业情况，积累了社会经验，为明确职业生涯规划打下坚实的基础。

3、安置社会务工人员

在下岗职工、退伍军人帮扶方面，基于保障上述人群生活和社会稳定的考虑，提供多种岗位，安置下岗职工与退伍军人的就业。

4、多方式人才梯队培养及建设

公司通过分析内外部环境，进行人力资源盘点，依据盘点分析，逐步形成了多层次多类别的人才梯队培养及建设体系。通过跨职能轮岗、委任重大项目、外训、咨询合作等方式培养复合型经营人才；通过内建模型、“一对一”培养、联合攻关、知识积累并下延等方式，加速培养高级技术人员及高级运营管理人才；通过专业领域轮岗、副职培养、课题攻关、项目管理、外训、咨询合作等方式培养管理/技术人才；通过专业理论外训、对标交流、技能训练实战提升、专业设备厂家理论及实践培养等方式培养高技能人才。

（三）构筑职业发展平台，帮助员工成长

1、构建多职业发展通道与可视化职业生涯,推动员工成长

公司设计“管理、技术、专业、技能”四大职业发展通道及转换路径，为员工构筑宽阔的职业发展平台，使员工个人职业发展与企业发展有机结合，包含高层管理者在内的所有员工均可获得纵向提升、横向轮换以及横纵结合的成长路径；同时，以可视化方法实现岗位职责、学习要求、能力及绩效要求、福利待遇等的显现化，打造内、外职业生涯相互提升的可视化职业生涯发展体系,为员工向上发展提供“牵引力”。

公司以绩效考核和能力评价制度为前提，以完善的人才梯队建设、公平公正的内部竞聘流程、岗位胜任的培训体系为关键，薪酬调整为牵引动力，职业发展咨询与辅导为辅助，构建职

业发展的关联体系。

2、公平、公开、公正、透明的职业晋升机制

公司以“公平、公开、竞争、择优”为原则，从知识、经验或成果、专业技能、改进创新等方面明确职位晋升条件，通过任职资格评定、绩效审核、专业知识测试、岗位匹配性测评及面试选拔人员；同时以空缺职位公示为基础，以晋升调查为监督，以考察期为保证，“相马”与“赛马”有机结合，为各类人才搭建公平的晋升机制。

（四）打造员工安居乐业幸福工程，不断提升员工归属感与满意度

1、以人为本，关爱员工，提升员工幸福感

员工是我们事业持续发展的中坚力量，为员工谋求幸福是我们追求的核心目标之一。长城汽车以“小城市，大幸福”为目标，根据员工普遍年轻的特征，提出员工收入增长和公司发展同步；提供配套设施完善的职工公寓，建设体育馆、游泳馆等健身娱乐场所，鼓励员工强健体魄，针对不同人群，制定科学的体检套餐，并每年免费体检；提供10%的购车优惠和150—2000元/月/人的燃油补贴，建设生态停车场，建设公交场站及多条公交线路，方便员工上下班，修建“长城桥”，创造安全的交通环境。公司坚持“以人为本，关爱员工”，多方面为职工生活提供保障，同时提供个性化支持，让职工安心工作、放心生活，提高全员工作积极性和幸福感。

2、遵守劳动法律法规，维护员工权益

根据《劳动合同法》及相关法律法规，对新入职人员在入职当日签订劳动合同，为每名在职员工缴纳法定社会保险，解决员工后顾之忧；且人均保险费用在基于政策前提下逐年递增。针对女性员工尤其是孕产期女员工，严格执行相关法律法规对其工作时间、强度及环境的要求，并且在每年3月8日向其发放精美礼品。

四、供应商、客户权益保护

（一）供应商权益维护

公司以廉洁促诚信，以诚信促发展，与供应商互惠共赢，坚持营造“公平、公正、公开、透明”的合作环境，签署《阳光协议》作为合作前提，向相关方传递廉洁文化，规范双方合作的行为，严厉打击腐败，致力于维护供应商利益，维护合作平台，为持续、健康合作提供重要保证。为规范公司员工行为，公司重点岗位人员均签订《廉洁承诺书》；制定《合作方廉洁制度》，与供应商签署《阳光协议》，规范双方合作行为；通过设置监察部门，向社会公示监督电话，设立董事长邮箱等，有效监督采购、招标等重点敏感环节，切实维护合作方利益。

公司与供应商在产品研发、质量控制和产品交付等环节密切配合，相互支持，共享改善成果，并针对原材料价格波动的市场环境，为保护供应商利益，与供应商签订原材料《价格联动协议》，保证供应商利润水平。与供应商共同开展 VA/VE 活动，从质量、成本、交付多方面实施改善并共享改善成果。通过多渠道收集供应商与公司研、产、供、销合作过程中的问题及抱怨，并组织相关部门制定对策，不断优化流程，逐步提高供应商满意度。

（二）客户权益维护

公司以“市场领先、客户满意”为战略目标，秉承“创新、专业、特色、真诚”的服务理念，持续推进决胜终端，打造行业内领先的销售服务体系，为客户提供行业内一流的全生命周期服务。

建立了365天×24小时服务互动模式，错峰交叉三班排班，保障电话接通率；同时实施坐席前、后台专业化分工、智能化知识库、工单质检，诉后回访满意度评价，确保受理质量；服务过程以“微笑、细致、贴心”为宗旨，为客户提供购车咨询、售后咨询、投诉处理、24小时紧急救援、关怀回访等服务。

公司建立了以4S店为核心，分销店、城市展厅、大型维修中心、24小时便利店、服务直通车为补充的网络结构，并通过哈弗商城及长城客户无忧助手APP为客户提供从线上到线下的便捷、高效、专业服务。

为切实保证客户权益，公司深入推行“诚信”服务体系，在整车诚信、加装改装、配件保障等诚信方面，打造天天诚信的终端环境，提升客户满意，增强品牌信赖。

公司始终坚持与销售服务商的合作共赢，通过搭建智能化维修指导平台，为一线维修技师提供专业、便捷的技术支持；推行区域技术专家模式，聚焦终端优势技术人才资源，快速解决市场问题；通过智能化营销学院平台为经销商提供管理理念、方法的指导；大力推行承诺式服务，从业务运作的各方面向销售服务商做出服务承诺，给予终端全方位的支持，并接受其监督，不断促进终端服务运营能力的提升。

五、环境保护与可持续发展

为保护环境和可持续发展，长城汽车从管理与技术入手，通过有效的节能减排措施，使公司各项生产活动对环境的影响程度降到最低。长城汽车工业生产中配备先进的污水处理站、废气处理装置等一系列污染防治设施，通过应用中水回用与废气余热回收技术使资源、能源循环利用，选用环保型原材料和节能型设备实施源头控制，实现可持续发展。针对日益严峻的外部能源环境，公司设立专业团队进行管控，通过设定全年能耗目标，实施高效电机、节能加热、余热回收等节能技改项目超额完成国家设定节能目标。

长城汽车于2008年通过环境管理体系认证并在此基础上完成对产品车型的环境标志认证和节能性能认可，实现从组织到产品的全面提升。为使公司节能减排工作在未来的发展中处于领先地位并发挥最大作用，公司于2013年完成整车厂温室气体核查声明，促进节能减排和低碳工作的开展。

六、公共关系、社会公益事业

（一）公司大力搭建思想认同，行动一致的道德体系

高层领导倡导以廉洁促诚信，以诚信促协同，以协同促发展的理念，采用分步实施、逐步推进的方法，在公司内外部搭建思想认同，行动一致的道德体系。

在内部通过道德行为教育、《员工手册规范守则》推行、演讲比赛、辩论赛、美德主题电影、廉洁案例共享、树立道德模范等途径，引导员工树立正确的人生观和价值观；通过高层

互访、专项交流等方式与相关方沟通诚信理念，增强内外部道德建设意识。

多年来，长城汽车遵守法律，诚信经营，屡获全国“守合同、重信用”单位、“全国五一劳动奖”、“全国售后服务行业十佳单位”、多家银行信用等级AAA 单位等荣誉。

（二）全员参与，建设务实的公益体系

高层领导身体力行，以感恩之心回馈社会，倡导员工广泛参与公益，提出做真正的“企业公民”，以品牌力量促进人、车、环境和谐发展。结合公司发展策略、行业特点、地域等因素确定“行业科研、教育事业、环境保护、慈善援助”为重点支持领域，积极实施公益活动，推动社会进步、文化发展、环境保护与经济增长的和谐共生。

1、行业科研方面：公司大力度支持国家重点院校汽车专业科研工作，先后在河北农业大学等多所高校建设教学科研实验室，向清华大学、吉林大学、燕山大学等重点院校提供教育教学用车。

2、教育事业方面：公司向河北农业大学、保定职业技术学院提供奖学金，奖励品学兼优的学生。为衡水兆华学校提供教学用发动机，向高中、中学、小学捐赠教育教学用具，援建贫困地区希望小学。

3、环境保护方面：除了在产品设计、生产等环节的节能减排外，公司组织“我是地球卫士”等义工活动，为家乡环保事业贡献一份力量。

4、慈善援助方面：厂庆期间，公司高层领导代表公司到金秋老年公寓、保定市第一福利院，并送去公司的慰问品，为孤寡老人带去关爱和温暖，为残疾儿童送去希望和坚强。

长城汽车以《长城汽车公益宣言》为指引，以《长城汽车公益支持计划》为依托，在内部营造“全员是义工、人人做公益”的氛围，同时号召社会各界共同传承和创新中国的公益文化，形成“公司先行，销售服务跟进，车友广泛参与”的公益支持体系，不断实践和探索新的公益模式。

公司近几年累计对公益事业投入资金达4778.5万元，多年来，公司热心公益事业的不懈努力，得到了社会的充分肯定，被授予“河北省捐资助学先进单位”、“河北省文明单位”、“爱心企业”等荣誉称号。