



2015

广汇汽车服务股份公司
企业社会责任报告

China Grand Auto
Corporate Social Responsibility Report



CONTENTS

2015 Corporate Social Responsibility Report



稳健发展 承担责任

01

- 发展历程 3
- 公司介绍 5
- 销售网络及品牌 7
- 企业文化 8
- 组织架构 8
- 责任沟通 9
- 社会认可 10

守法合规 诚信经营

02

- 公司治理 11
- 合规经营 12
- 风险管控 13

合作共赢 创造价值

03

- 股东责任 15
- 客户责任 16
- 伙伴责任 19

快乐工作 快乐生活

04

- 权益保护 21
- 员工关爱 22
- 员工成长 23

回报社会 和谐发展

05

- 政府责任 25
- 社区责任 25

意见反馈

06

报告说明



报告时间范围

本报告是广汇汽车服务股份公司（以下简称“广汇汽车”、“公司”或“我们”）发布的首份企业社会责任报告，报告时间范围为2015年1月1日至12月31日，部分内容数据超出上述范围。



报告组织范围

本报告系统披露了广汇汽车及下属公司在经济、社会和环境等方面的工作绩效。



报告数据说明

本报告中财务数据摘自《广汇汽车服务股份公司2015年年度报告》，该财务报告经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计（普华永道中天审字(2016)第10103号）。其他数据来自公司内部系统或人工整理。



报告发布周期

本报告为年度报告。



报告参考标准

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G4）；中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》；上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》。



报告获取渠道

本报告以PDF电子文件形式发布，可在广汇汽车公司官方网站（www.chinagrandauto.com）、上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）下载阅读。

董事长致辞

2015年，是中国汽车流通行业发展的关键之年，市场环境复杂多变，行业政策频繁出台，新车销售整体放缓，经销商生存压力加大，经济效益进一步下滑。这一年，调整、转型、创新、融合等成为行业企业的重要任务。作为行业龙头，广汇汽车深刻感受到了变革带来的压力和风险，但也积极迎着时代赋予的挑战和机遇。我们把握经济发展趋势，以前瞻的战略眼光、广阔的经营思路，各项业务发展与创新并举，经营业绩逆势飞扬。同时，坚持以客户需求为导向，对产品和服务提出更高要求，为客户创造更多价值。

这一年，我们秉承“以人为本，客户至上”的核心经营理念，勇于进取、敢于拼搏。成功登陆A股市场并完成60亿配套融资，开启实业经营与资本运作发展新篇章；顺利实施“2015年员工持股计划”，广大员工与公司一起休戚相关、荣辱与共；借资本之力稳步扩大经营规模和服务网络，加速布局高端品牌和东部市场；夯实基础不断创新，多项措施提升各业务板块核心能力；信息化系统建设进一步成形，保证强大的精细化管理水平；携手更多战略伙伴，深化合作达成共赢……2015年，我们全年营业收入和归属于上市公司股东净利润的同比增长达到 8.50% 和 24.01%，实现了有质量的增长。出色的成绩得益于全体广汇汽车人的奋斗和努力，得益于每一位客户的支持和陪伴，如今我们迈入了常态化的快速发展轨道，未来也将持续致力于为广大消费者创造和提供极致的汽车生活服务体验。

同时，深入履行自身企业社会责任也是广汇汽车发展战略中的重要组成部分。我们用良好业绩回报股东、优化服务回报客户、不断发展回报员工、践行公益回报社会，我们通过与各利益相关方的通力协作与积极沟通，最大程度发挥各自优势，实现企业和社会和谐发展。这是一种信念，也是一个承诺。在此，我们邀请更多人一同书写和见证，以责任、以激情、以奋进、以拼搏，创造更美好的未来。



广汇汽车服务股份公司
李建平董事长



发展历程

2002年

母公司新疆广汇实业投资（集团）有限责任公司进入汽车经销服务行业

2003年~2006年

广汇集团相继收购整合了在新疆、广西、河南较具规模和影响力的汽车经销公司

2006年

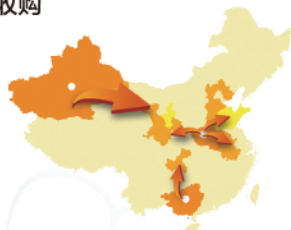
6月，广汇汽车服务股份公司正式成立



此“广汇汽车服务股份公司”为现“广汇汽车服务有限公司”及其前身

2007年~2011年

公司相继完成了对安徽、重庆、甘肃、河北、宁夏、山东等地汽车经销公司的收购



2009年

3月，上海广汇德太保险经纪有限公司成立

2011年

2月，新疆广汇租赁服务有限公司正式成立

2012年

5月，公司首次荣登中国汽车流通协会颁发的“2011年度中国汽车流通行业经销商集团百强排行榜”第一名

8月，广汇二手车线上交易平台上线；依托合作伙伴优势，公司在全国范围内启动延长保修代理服务

2011 中国汽车经销商集团 百强排行榜		
广汇汽车服务	China Grand Auto	
集团名称	2011年营业收入（亿元）	2011年汽车销量（辆）
广汇汽车服务股份公司	640.88	412,100
庞大汽贸集团股份有限公司	554.55	430,000
国机汽车股份有限公司	508.21	—
利星行汽车	473.90	81,233
中升集团控股有限公司	419.03	160,717

2013年

1月，推出“广汇认证二手车”品牌服务

2月，广汇二手车融资租赁业务上线

4月，广汇租赁正式启动体系外渠道业务

5月，公司蝉联中国汽车流通协会颁发的“2012年度中国汽车流通行业经销商集团百强排行榜”第一名

6月，广汇租赁开启面向汽车厂商的金融服务商模式

12月，广汇租赁成功发行“汇元一期”专项资产管理计划



2014年

3月，与SAP签订信息化建设战略合作协议；广汇租赁成功发行“汇信一期”信托计划

5月，公司第三次获得中国汽车流通协会颁发的“2013年度中国汽车流通行业经销商集团百强排行榜”第一名

8月，与阿里巴巴集团签署战略合作协议，共同打造二手车O2O交易平台

10月，与中国人保、广联赛讯签订三方战略合作协议



2015年

1月，签约中国汽车流通协会二手车“行”认证

2月，ERP系统正式上线，打造汽车经销行业首个管理“灯塔”项目

5月，与汽车之家签署全面战略合作协议

6月，成功登陆A股市场，600029.SH证券简称更名为“广汇汽车”，所募集配套资金60亿元全部到位

8月，实施2015年员工持股计划

9月，与天津保税区空港经济区管委会、易车公司、天津利星签署国内最大平行进口汽车电商总部项目；旗下全资子公司汇通信诚资产证券化产品发行金额突破百亿

12月，以不超过115亿港元部分要约收购宝信汽车（1293.HK）；以1.38亿元购买上海爱卡6%合伙份额





公司介绍

1
连续三年蝉联“中国汽车经销商集团百强排行榜”第一名

广汇汽车是中国企业500强新疆广汇实业投资（集团）有限责任公司旗下的汽车服务产业，是中国最大的乘用车经销与服务集团、中国最大的乘用车融资租赁提供商及中国汽车经销商中最大的二手车交易代理商。2012年至2014年连续三年蝉联中国汽车流通协会发布的“中国汽车经销商集团百强排行榜”第一名，拥有行业领先的业务规模、突出的创新能力。

500
万
超500万保有客户

2015年全年，广汇汽车实现营业收入约937亿元，新车销量约63.3万台。截止2015年12月31日，建立了覆盖25个省、自治区及直辖市的全国性汽车经销网络，拥有542家门店，超500万保有客户，约3.76万名员工，经销近50个乘用车品牌。2015年6月，广汇汽车成功登陆A股市场，证券代码600297.SH。

600297.SH
2015年6月，广汇汽车成功登陆A股市场，证券代码600297.SH。

依托于巨大的业务规模及广泛的销售网络，广汇汽车为客户提供覆盖汽车服务生命周期的一站式综合服务，包括整车销售、汽车金融和租赁、维修保养、金融保险代理、汽车延保及二手车交易代理等在内的全方位服务。

自成立以来，广汇汽车始终不忘使命，致力为客户、伙伴、行业创造价值，建立管理和服务标准，成为行业标杆；同时，维护股东、员工、客户权益，积极履行社会责任，成为对社会有责任感的企业。我们相信，一个企业的健康良性发展可以带动社会的进步，而整个社会的和谐发展也必将为企业和公民带来长期稳定的成长环境。展望未来，广汇汽车将坚持“提供员工发展平台，提升客户满意度，建立良好厂商关系，创造长期股东价值”的经营目标，实现企业和社会共赢，向“最优秀的世界级汽车服务集团”迈进，与每一位相关者共同携手创造美好汽车生活。

广汇汽车的核心经营理念

以人为本 客户至上



广汇汽车2015年

营业收入

937.00 亿元

↑8.50%

归属于上市公司
股东的净利润

19.88 亿元

↑24.01%

总资产

758.11 亿元

↑23.29%

归属于上市公司
股东的净资产

209.83 亿元

↑46.30%

基本每股收益

0.3939 元

↑11.27%

纳税总额

23.06 亿元

↑13.6%

整车销售台次

632,626 台

↑10.69%

租赁累计发生台次

113,108 台

↑5.16%

覆盖省市

25 个

↑2个

经销商门店

542 家

↑60家

员工总人数

37,654 人

↑5%

每股社会贡献值

1.59 元

—

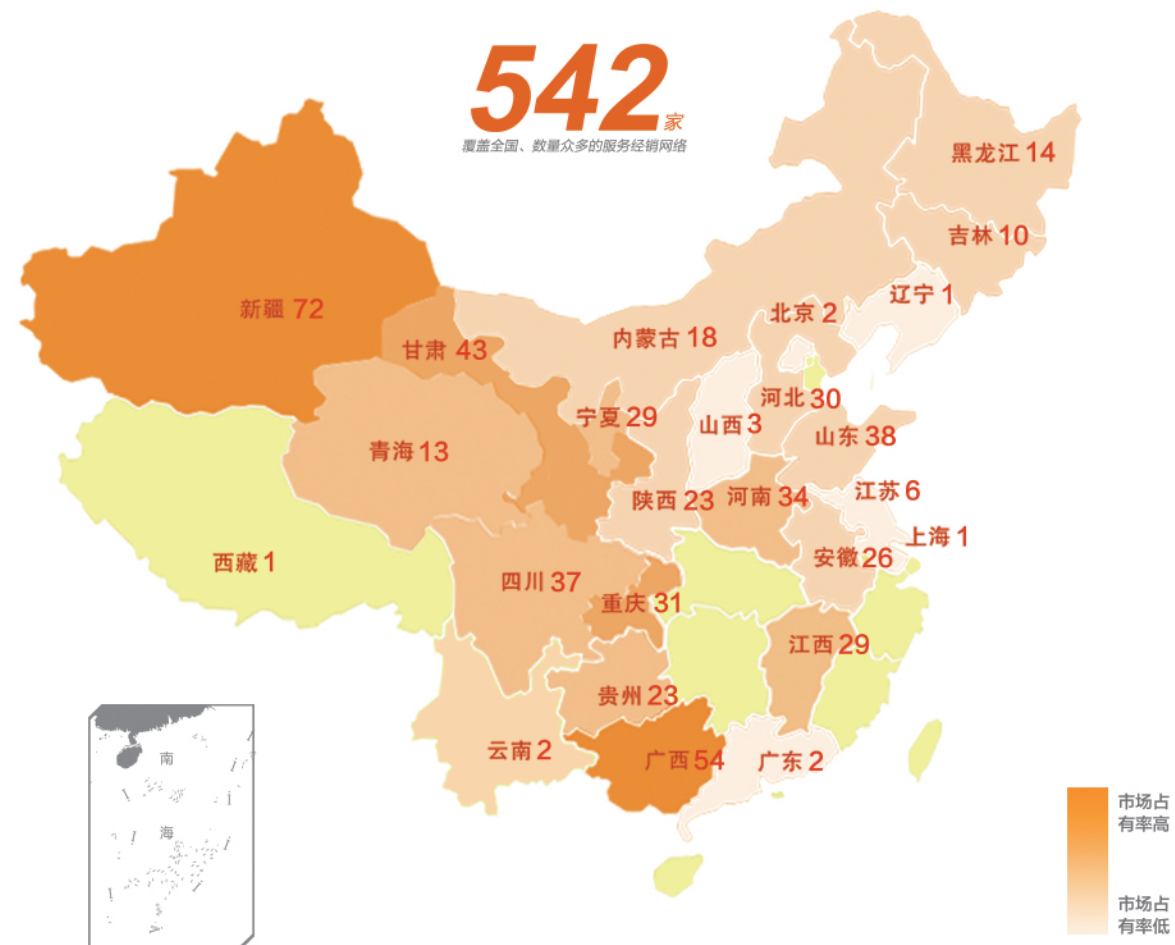
2015年每股社会贡献值=1.59 元/ 股

每股社会贡献值= 每股收益+（ 纳税总额+ 职工费用+ 利息支出+ 公益投入总额- 社会成本）÷ 期末总股本。

计算标准源于《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》。

其中，纳税额为支付的各项税费；职工费用包含支付给职工以及为职工支付的现金。

销售网络及品牌

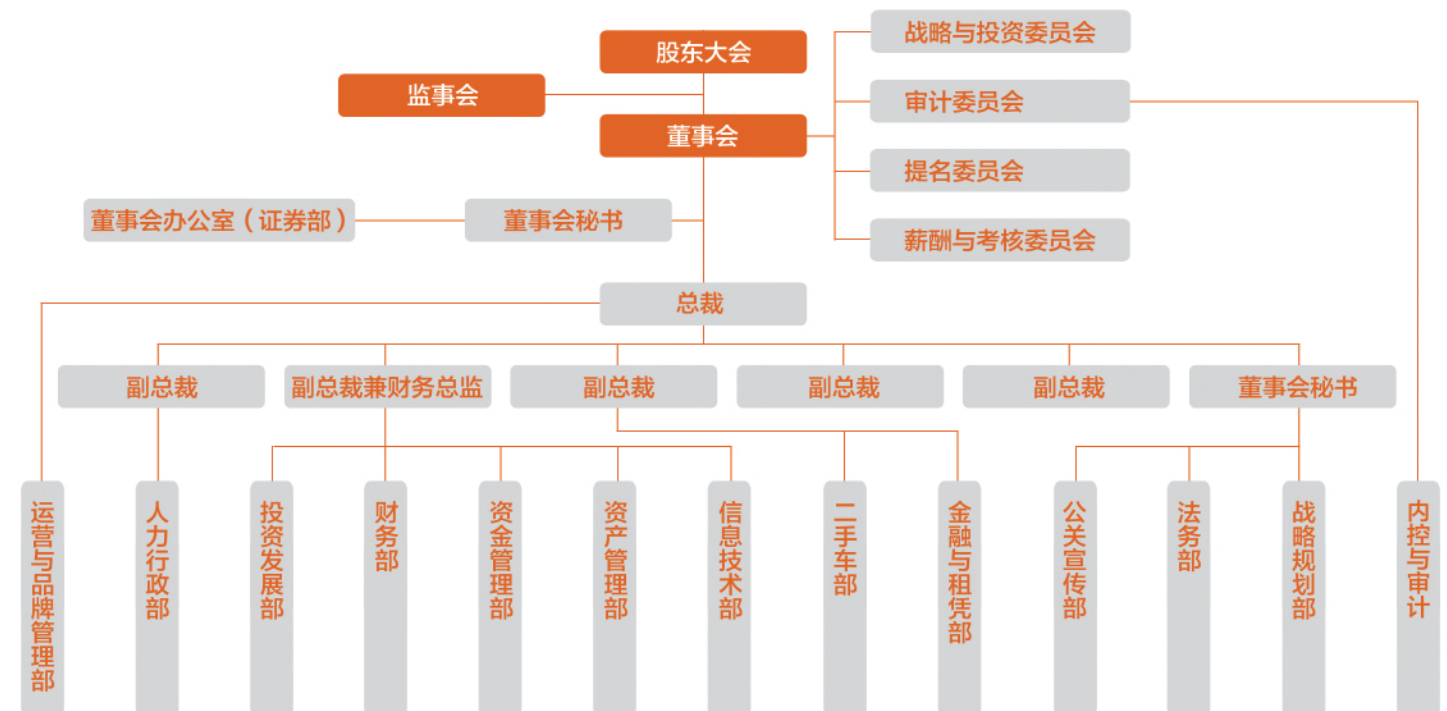


注：以上为部分销售品牌

企业文化



组织架构





责任沟通

社会责任模型



利益相关方沟通

企业的发展离不开利益相关方的参与和支持，深入研究利益相关方关切的问题，高度重视与利益相关方的沟通，将相关诉求转化为公司可持续发展的行动目标和方案，切实加强自身能力建设，并通过各种渠道和途径，向利益相关方传播公司责任理念及具体行动，努力满足各方合理期望与诉求。

政府	守法规、推动发展 (合法经营、诚信经营、 经济促进)	回应与沟通渠道	遵守法律法规、依法纳税、 带动就业、推动行业发展
社区	投身公益、服务社区 (社会公益、安全生产、 绿色经营)		投身公益活动、安全生产制度建设 与管理、节能环保、绿色办公
投资者	持续回报、信息透明 (业绩增长、公司治理、 股东权益保护)		稳健经营、完善治理、 内审内控加强、定期汇报
客户	服务优质、产品保障 (客户满意、客户权益、 品质保障、创新发展)		以客户需求为导向、对于产品质量 及服务品质进行保证、 客户权益保护、创造价值
员工	快乐工作、快乐生活 (员工权益保护、员工关爱、 员工成长)		合理的薪酬福利体系、员工沟通渠道、 员工关爱与帮扶、员工培训与提升
伙伴	互利共赢、共同发展 (战略合作、公平竞争、 阳光采购、供应链管理)		公开透明的商业原则和流程、 规范管理、履行合同及协议

社会认可

2015年12月

在2015全国五十佳经销商与后市场服务商颁奖典礼上，广汇汽车被授予“十佳汽车营销集团”
广汇汽车董事长李建平先生被授予一汽-大众品牌经销商“功勋投资人”

2015年11月

在2015中国汽车流通行业年会上，广汇汽车董事长李建平先生第三年蝉联中国汽车流通行业“风云人物奖”；广汇汽车被授予“经营服务模式创新奖”、“互联网+实践先锋奖”；汇通信诚租赁被授予“汽车金融服务创新奖”；广汇二手车荣获“2015年度中国二手车经销商百强企业”第二名，并被授予“全国二手车经营服务创新成就奖”、“‘行’认证最具潜力奖”
在2015中国汽车经销商高峰论坛上，广汇汽车被授予“车市之星——全国超级经销商集团”
在第九届中国汽车营销渠道竞争力论坛暨2015中国汽车流通年度大奖颁奖盛典上，广汇汽车被授予“十佳经销商集团奖”
在第六届中国汽车金融年会暨中国汽车营销创新峰会上，汇通信诚租赁被授予“2015最佳乘用车融资租赁公司”、“中国汽车（金融）50人论坛成员单位”

2015年10月

在2015安亭国际汽车金融论坛上，广汇汽车被授予“2015中国最佳汽车金融服务汽车经销商集团”

2015年6月

在首届中国二手车行业大会上，广汇二手车被授予“2014—2015中国二手车行业最具价值品牌”

2015年5月

广汇汽车在“2014年度汽车经销商集团百强排行榜”中排名第二
在新疆乌鲁木齐经济技术开发区（头屯河区）优秀企业座谈会上，汇通信诚租赁被授予开发区“2014年度纳税突出贡献企业”

2015年3月

在“中国扶贫基金会2014捐赠人大会”上，汇通信诚租赁被授予“2014年度爱心扶贫奖”

2015年1月

在第四届中国公益节上，汇通信诚租赁被授予“最佳公益创新奖”

公司治理

广汇汽车严格按照《公司法》、《证券法》等国家法律、法规，结合公司实际情况，制定和完善了《公司章程》等一系列治理文件，建立了健全公司法人治理结构和公司各项内部管理制度，股东大会、董事会、监事会和经营管理层各司其职，内部组织架构科学规范，推动公司的持续健康发展，保障投资者的合法权益。

广汇汽车第六届董事会目前由9名董事组成，其中独立董事3名。董事会下设战略与投资委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会共四个专门委员会，董事会专门委员会在公司战略目标制定、内控体系建设、定期报告编制、激励机制完善等重要经营管理决策过程中，认真履行职责、科学决策，发挥了十分重要的作用。

公司第六届监事会由3名监事组成，其中职工监事1人。监事会根据有关法律法规、《公司章程》的规定行使监督权，对公司董事及经营管理层执行公司职务的行为实行监督，保障股东利益、公司利益和员工的利益不受侵犯。

董事会

董事长：李建平先生

独立董事：沈进军先生、程晓鸣先生、梁永明先生

董事：蒙志鹏先生、唐永锜先生、孔令江先生、薛维东先生、尚勇先生

监事会

监事会主席：李文强先生

监事：罗桂友先生

职工监事：侯灵昌先生

经营管理层

总裁：蒙志鹏先生

副总裁：唐永锜先生、卢翱先生、周育先生、马赴江先生、王新明先生

财务总监：卢翱先生

董事会秘书：王本先生

战略与投资委员会

主席：李建平先生

委员：蒙志鹏先生、孔令江先生

审计委员会

主席：梁永明先生

委员：薛维东先生、程晓鸣先生

提名委员会

主席：沈进军先生

委员：李建平先生、程晓鸣先生

薪酬与考核委员会

主席：程晓鸣先生

委员：蒙志鹏先生、梁永明先生

注：第六届董事会成员独立董事靳庆鲁先生因工作原因于2015年12月辞职离任，同时辞去审计委员会主席及薪酬与考核委员会委员职务。梁永明先生经2015年12月28日公司第六次临时股东大会通过成为第六届董事会独立董事，经2016年1月第六届董事会第六次会议任命为审计委员会主席及薪酬与考核委员会委员。



2015年

7次

公司召开年度股东大会1次，
公司召开临时股东大会6次

7次

公司监事会召开7次会议

12次

公司召开董事会会议12次，
其中通讯会议7次、现场会议5次

172项

股东大会、董事会、
监事会审议议案172项

合规经营

依法纳税

依法纳税是企业回馈社会发展、履行社会责任的基本义务。随着业务的不断扩展、赢利能力的不断提升，广汇汽车为国家创造的税收逐年增加，自成立至今累计纳税超过112亿元。2015年，广汇汽车加强税务风险管理体系建设，持续关注政府税收法规政策更新，定期发布《税务政策解读及通告》。本年度广汇汽车上缴税收23.06亿元，较上年度增长13.6%。

汇通信诚2014年度在新疆乌鲁木齐经济技术开发区（头屯河区）实际纳税超过2亿元，荣获开发区“2014年度纳税突出贡献企业”的表彰。

112亿元
成立至今累计纳税

23.06亿元
本年度广汇汽车纳税

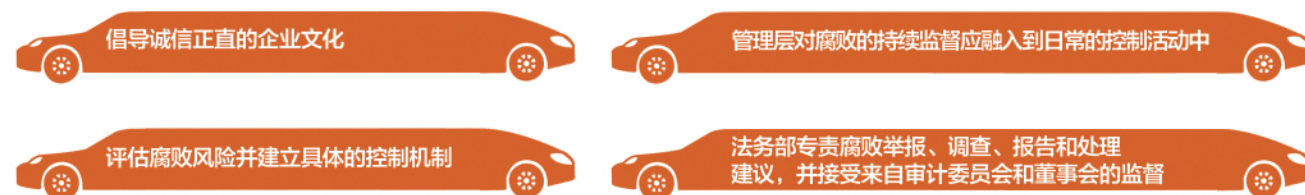




■ 反腐倡廉

广汇汽车严守商业道德，开展公平竞争，诚信于股东、诚信于社会，从多方面入手，坚决反对商业贿赂等不端行为。

腐败防范机制：



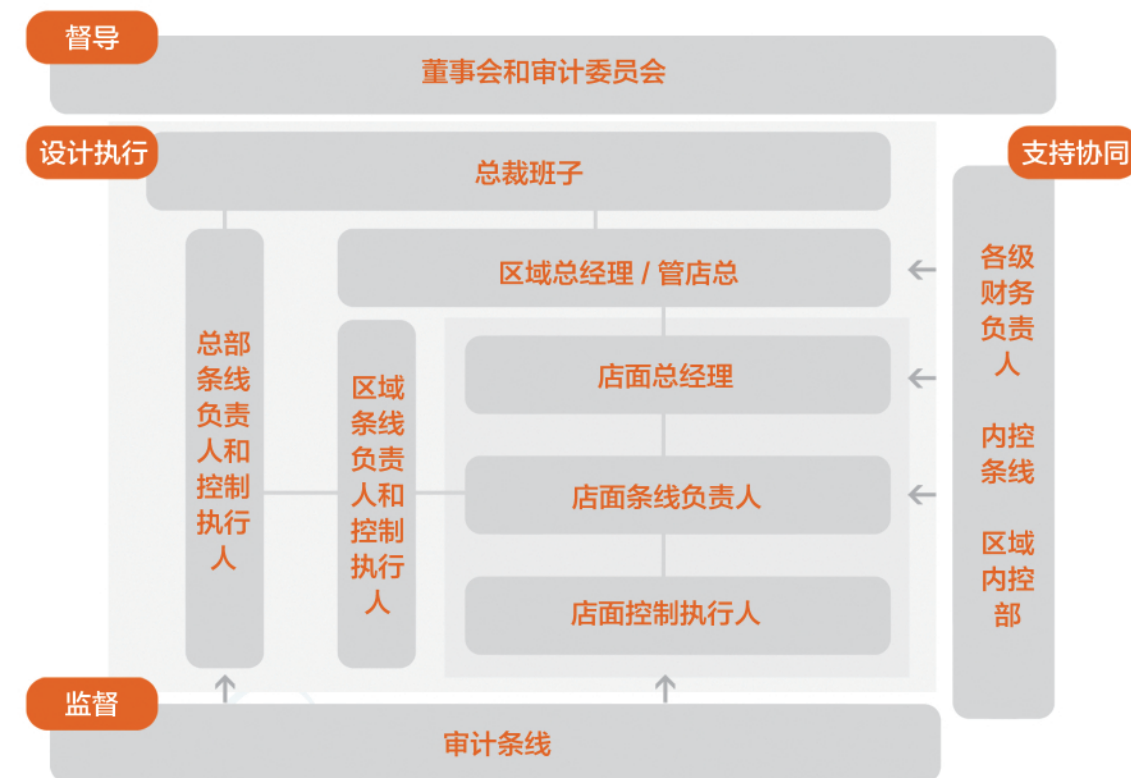
■ 内外部监督渠道

公司设置诚信邮箱（cgachengxin@chinagrandauto.com）作为诚信监督渠道。员工或外部人员如发现任何潜在不符合诚信原则的行为，均可向该邮箱提交意见和建议。针对实名举报的腐败行为，公司将成立调查小组进行专项调查。

■ 风险管控

2015年，广汇汽车按照《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，对内部控制合规体系进行了持续优化和完善。同时，公司在合规要求的基础上，强化了七大核心业务流程（整车、集采、服务备件、人力、二手车、财务、资金）的内控体系，为公司进一步提升核心业务的运营效率打下坚实的基础。

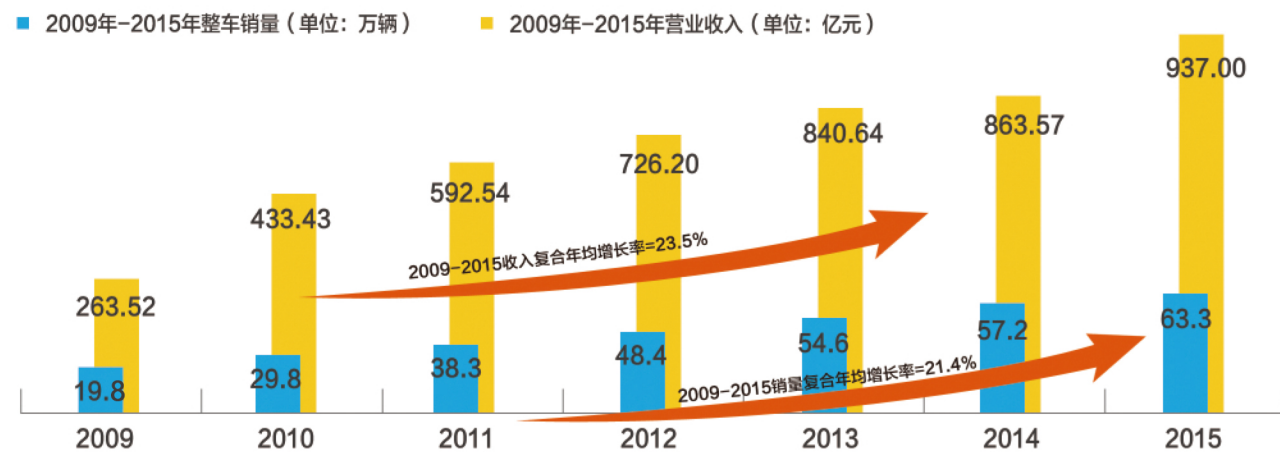
根据公司确定的财务报告和财务报告内部控制缺陷的认定标准，报告期内公司不存在财务报告内部控制重大缺陷、重要缺陷，未发现公司非财务报告内部控制重大缺陷、重要缺陷。公司聘请的内控审计机构普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙），对2015年度公司财务报告相关内部控制的有效性进行了审计，并出具了标准内部控制审计报告。报告详细情况可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）或广汇汽车公司网站（www.chinagrandauto.com）下载并查询。





股东责任

上市以来，广汇汽车不断提升经营业绩、持续规范公司治理、认真履行信息披露义务、加强与投资者沟通、保护中小投资者利益，全心全意为股东创造最大化的价值。



重大资产重组

2015年，广汇汽车通过资产置换、发行股份购买资产的方式，完成A股上市。重组前，上市公司原有医药业务发展趋于平缓，增长乏力。重组后，公司将盈利性较弱的资产剥离出上市公司，同时置入行业前景良好、盈利能力较强的乘用车经销与服务融资租赁服务资产，使公司转变成为一家具备较强市场竞争力、国内领先的乘用车经销与综合服务集团以及领先的乘用车融资租赁提供商，从而有利于提升上市公司持续经营能力，最大程度的保护上市公司全体股东，尤其是中小股东的利益。本次重大资产重组完成后，公司的主营业务突出，资产质量优良，盈利水平及可持续发展能力均得到大幅提升，为未来长期稳健发展建立保障。

信息披露

认真履行信息披露义务，确保信息披露真实、透明是公司履行社会责任的具体表现。广汇汽车严格按照信息披露的规定，真实、准确、完整、及时、公平地做好信息披露工作，使投资者及时掌握公司经营情况和重大事项，做到实事求是，不浮夸、不误导。

报告期内，广汇汽车完成了4期定期报告和103个临时公告的披露，其中包括：股东大会、董事会、监事会会议决议公告，董事会临时公告，关联交易公告，重大资产重组公告，对外投资公告，重大合同公告，股权质押公告等。2015年公司总结了上市以来信息披露的经验，优化制定了公告文稿审核流程，保证公告文稿零缺陷，提高信息披露质量。

配套融资

公司以非公开发行方式向八名特定投资者合计发行29,732.40万股新股募集配套资金，共计约60亿元，扣除与发行相关的费用后，转入募集资金专项存储账户的金额为人民币5,889,998,320元。

4期
定期报告

103个
临时公告的披露

60亿元
配套融资

为规范公司募集资金的管理和使用，保护投资者利益，公司制定了《广汇汽车服务股份公司募集资金专项管理制度》。根据该规定，公司对募集资金实行设立相关募集资金专项账户存储。募集资金到账后，已全部存放于募集资金专项账户内，公司与募投项目的实施主体广汇汽车服务有限责任公司、汇通信诚租赁有限公司，独立财务顾问西南证券股份有限公司、中国国际金融股份有限公司，存放募集资金的商业银行招商银行股份有限公司上海松江支行签署了《募集资金专户存储六方监管协议》。

截止2015年12月31日协议各方均按照《募集资金专户存储六方监管协议》的规定履行了相关职责，募集资金的存放与实际使用过程中不存在违反《募集资金专户存储六方监管协议》的问题。

投资者关系

为了切实维护投资者合法权益，2015年广汇汽车开展各种形式的投资者关系活动，促进投资者对公司的了解，为投资者做出理性的投资决策提供支持，实现公司价值最大化和股东利益最大化。

报告期内，公司充分利用路演、接待机构来访、参加投资者策略会等方式增进与投资者的沟通和交流，并主动邀请多位机构投资者、中小投资者及分析师参观公司及经销商门店，提高投资者对企业的认同。按照公司《投资者关系管理制度》的有关规定，全年公司共接待80余家投资机构、250余人次来访，接听投资者电话200余个，处理投资者邮件100余封。此外，公司坚持多方位开展投资者沟通工作，借助上海证券交易所推出的“上证E互动”投资者关系平台，及时解答中小投资者提问，帮助中小投资者更好了解公司。

客户责任

随着汽车产业的价值链不断延伸，汽车服务的增值能力和潜力开始大大提升，根据客户需求不断延伸。基于此，广汇汽车以客户需求为导向，不仅为客户提供了覆盖汽车服务生命周期的一站式综合服务，更将客户需求植入汽车服务流程中，满足客户的现实需求和潜在需求，实现客户价值最大化。

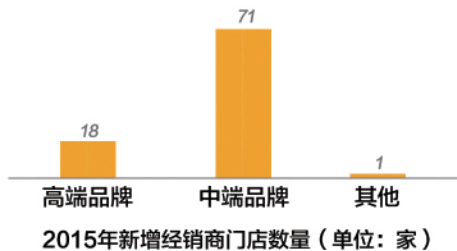
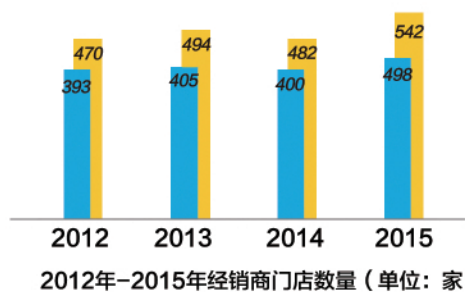
覆盖汽车服务生命周期的一站式综合服务





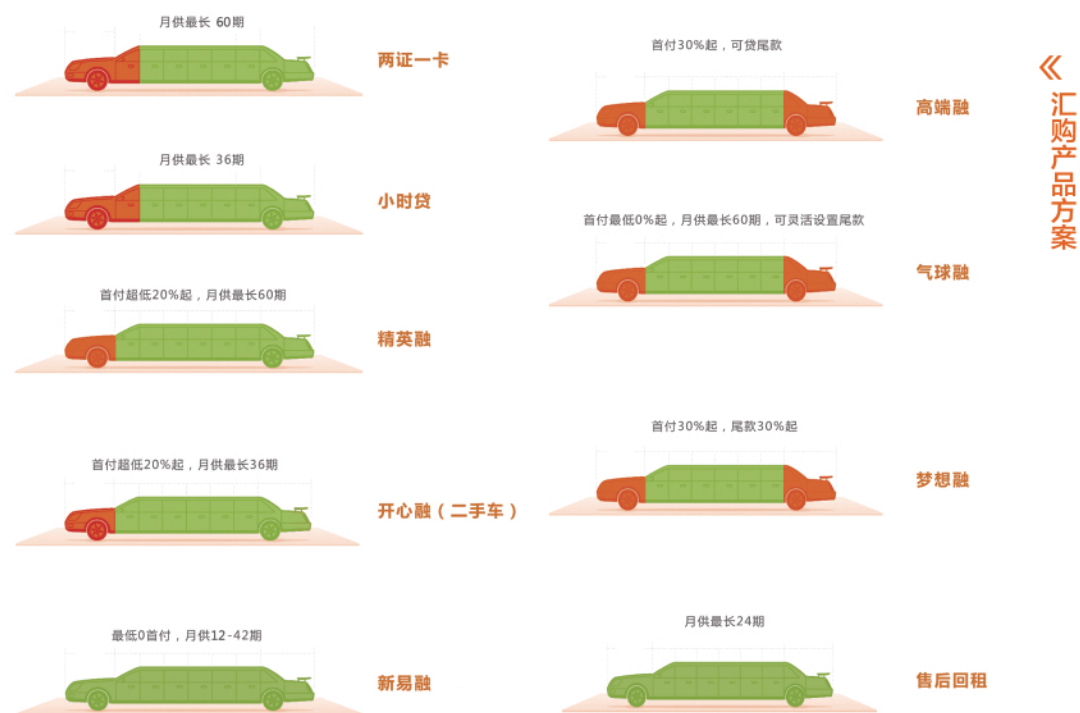
近年来，随着国家西部大开发战略和中部崛起战略的不断深化，中西部地区逐渐成为汽车消费增长的重点市场。广汇汽车在成立之初，即战略性定位于中西部市场和中高端乘用车品牌，为公司迅速扩大经营规模和客户群体奠定基础。截止2015年底，广汇汽车拥有经销商门店542家，其中4S店498家，覆盖全国25个省份、中国前20大乘用车品牌。

■ 经销商门店
■ 4S店



汽车融资租赁

在汽车融资租赁领域，汇通信诚贴近终端消费者，为客户提供一站式购车、用车解决方案。自2011年成立以来，已为超36万客户提供了超320亿元的购车融资租赁服务，其中为超8万客户提供了二手车融资租赁服务，目前业务覆盖全国30个省、自治区和直辖市。自2014年以来，汇通信诚已开始布局汽车融资租赁线上、线下全服务流程，陆续与阿里巴巴、易车网、汽车之家展开战略合作，致力于建立国内专业、便捷的O2O融资租赁平台，为消费者提供从选车、新车租赁、车辆保险、车辆交付、车辆保养、二手车置换、二手车租赁等客户用车生命周期内的线上线下一体化服务。



二手车交易代理

广汇汽车二手车交易代理业务依托13个二手车区域公司及自身的经销商网络，拥有包括专职评估师及专业管理人员600余人的专业团队，汇聚40多个品牌的优质可靠车源，让客户在享受新旧车置换“一站式”服务的基础上，更享受到广汇二手车提供的“诚信、专业、便捷”服务。

广汇二手车经营规模在国内遥遥领先，相继推出了“广汇认证二手车”品牌、广汇二手车线上交易平台、广汇-阿里巴巴O2O交易平台、各地广汇二手车交易服务中心等创新服务。2015年1月，与中国汽车流通协会签定基于国家标准的“行”认证二手车评估资质授权协议，在标准、资源、渠道、服务、团队五项核心要素上居于国内首位。2015年6月，与淘宝拍卖会发布共建一体化平台信息，形成线上专属平台+线下标准化授权二手车服务中心一体化O2O模式，并在各地建设全功能一站式交易服务中心。



诚信为本



专业保障



便捷服务



积极探索不断创新 为客户提供增值服务

广汇汽车在稳定各项业务发展的基础上，开创新模式、开发新产品、适应新常态、培育新生态，通过积极探索不断创新为客户提供增值服务，借助各类信息技术手段以及大数据挖掘，提升客户体验，实现广汇汽车服务与车生活的无缝融合。

售后服务创新

🚗 GH60快保：

通过建立“预约标准、套餐标准、设施标准、人员标准、作业标准、时间标准、价格标准”的7个标准，实现保养业务“作业品质统一化、作业时间固定化、客户体验目视化”。快速响应客户需求、减少客户等待时间、提供更加专业的保养服务，进一步提高客户满意度。



🚗 钣喷标准化：

通过“广汇汽车钣喷标准化实施手册”的实施，从人员、流程、硬件、软件四个方面对钣喷作业标准化和规范化，提升钣喷工作效率和作业品质，为客户提供更加高效、优质的服务。

🚗 基础保养卡：

客户可以按较低价格购买保养服务套餐，并在购买产品时就明确每次定期保养所需检测/更换的项目，满足客户对保养价格和内容的透明度需求及便利性需求。

信息化建设创新

广汇汽车自2014年启动三年信息化重点建设，与国际领先的管理软件企业建立战略合作关系，历经两年稳步推进和落地，现已成为国内汽车经销服务行业中的先行者和领导者。公司通过ERP(Enterprise Resource Planning)系统、CRM(Customer Relationship Management)系统、电商平台、资金系统和融资租赁系统的搭建，建立了人力资源、业务、财务和资金一体化管理平台，夯实精细化管理基础；整合所有客户资源，提升全生命周期客户服务能力；以售后电商平台为切入点，推动公司业务模式和管理创新，为经营发展构建“前台、中台和后台”一体化的信息化平台；最终形成以客户为中心的全渠道客户服务体系和商业模式。



伙伴责任

打造和谐共赢的厂商关系

经过不断发展，广汇汽车已成为中国主要汽车制造商的重要业务合作伙伴，建立了长期、良好、稳固的合作关系。

2014年-2015年获得汽车制造商的部分奖项



最佳合作经销商集团



功勋投资人



功勋投资人



最佳经销商



最佳经销商



销售五星级



销售及售后双五星



销售五星级



优秀金牌店面



优秀服务满意度奖



最佳客户信赖奖



卓越经销商

构建互利共赢的供应商关系：

广汇汽车不断完善供应链体系，通过集中化、规模化、系统化的采购模式，整合采购资源、降低采购成本，进一步提高客户满意度。同时，改进流程及制度、创新采购模式，打造公平、透明、良性竞争的采购平台，建立廉洁诚信合作的机制，构筑双方健康、稳定、共赢的发展格局。

共同进步

不断改进流程：

持续对采购流程及制度进行梳理和完善，为供应商提供公平有效的竞争环境，遇到问题时有制度可依据、有人员可询问、有方法可解决。2016年初，集采中心起草发布《采购手册》和《供应商手册》，对供应商准入、采购品类管理、日常交易与协同、供应商绩效等多方面进行了完善。

不断优化平台：

借力供应商管理系统（SRM：Supplier Relationship Management），为集中采购平台提供系统支持。将流程优化的成果固化到系统，包括：供应商注册平台、系统招投标、合同管理、绩效考核、公告与互动、投诉与索赔。供应商管理系统形成集采中心、门店、供应商一体化的管理，大幅增进采购职能效率和管理能力。

不断深化协作：

通过整合各方面采购需求和资源，积极发掘供应商竞争优势，与合作伙伴共同在采购模式、产品开发、市场活动、供应链过程、售后服务，等多个环节实现创新共赢。

商业文明

管理层评估腐败风险并建立具体的控制机制，对腐败的持续监督应融入到日常的控制活动中。法务部专责腐败举报、调查、报告和处理建议，并接受来自审计委员会和董事会的监督。

严格恪守商业道德：

集采中心起草发布的《采购手册》和《供应商手册》明确了广汇汽车商业道德规范，要求全体员工和供应商伙伴共同遵守，包括但不限于：

1

采购项目招投标过程中，参标人签署反商业贿赂行为的声明

2

集采中心与供应商签订的合同条款中，包括商业行为规范和诚信公平交易条款

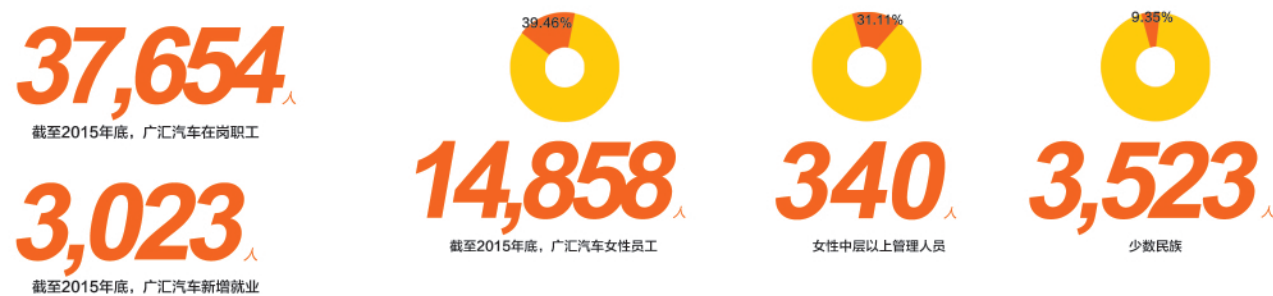
3

供应商对《供应商手册》及广汇汽车商业道德规范的书面签收





截至2015年底，广汇汽车在岗员工37,654人，新增就业3,023人。女性员工14,858人，占比39.46%；其中，女性中层以上管理人员340人，占比31.11%；少数民族员工3,523人，占比9.35%。



员工类别	员工人数	占员工总人数比例
本科及本科以上	4,974	13.21%
大专	17,914	47.57%
其他	14,766	39.22%
合计	37,654	100%

广汇汽车员工教育构成情况

员工类别	员工人数	占员工总人数比例
30岁及以下	23,712	62.97%
31~40岁	9,864	26.20%
41~50岁	3,157	8.38%
50岁以上	921	2.45%
合计	37,654	100%

广汇汽车员工年龄构成情况

权益保护

广汇汽车及下属公司严格遵守国家劳动法律法规和企业所在地政策要求，尊重并保护员工合法权益，保障员工工资、社会保险、各项福利待遇全面落实。截至2015年底，在平等协商的基础上，公司与建立正式劳动关系的在职员工劳动合同签订率为100%。依法为员工缴纳各项社会保险及住房公积金，员工可享受法定节假日及公休日、年假、婚假、生育假（含产前检查、产假、哺乳、陪护假等）、丧假等法定福利。

在薪酬制度设计中，公司关注一线基层员工收入，充分考虑到员工的岗位、绩效、驻外等相关情况，制订了科学合理的薪酬体系，员工劳动报酬按照薪酬体系严格执行。在病假等情况下，员工报酬均不低于当地最低标准。此外还制定执行了与公司业绩紧密挂钩的奖励分配机制，真正实现企业利益全员共享。

公司以人为本民主管理。对涉及员工切身利益的规章制度和重大事项进行制订、修改时，及时向员工广泛征询意见，构建和谐稳定的劳动关系。定期举办员工代表座谈会，面对面、心贴心倾听员工意见。



广汇汽车广西区域一线员工座谈会

员工关爱

关爱员工是构建和谐企业的核心所在。2015年广汇汽车及下属公司积极开展关爱员工活动，让员工切身体会到企业的温暖，提升员工归属感，建立企业和员工亲密关系，同心协力共同发展。

帮扶困难员工

救助困难员工	走访慰问困难员工家庭	帮助困难员工子女入学	救助患病员工
66 人次	83 人次	30 人次	374 人次
金额 139,753.9 元	金额 241,650 元	金额 92,800 元	金额 148,855 元

广汇汽车及下属公司建立各类员工互助基金、救助基金、关爱基金及帮扶机制，对家庭困难员工开展专项援助活动，减轻困难员工生活负担。

关注身心健康

广汇汽车关注员工身心健康，始终致力于为员工提供舒适健康的工作场所。各区域均制定了健康管理规定，每年为员工提供健康体检，定期开展职业健康及安全知识讲座。除此之外，还为每位员工购买额外的商业医疗保险，解决员工看病的后顾之忧，真正为员工的健康保驾护航。



丰富文体活动

广汇汽车注重平衡员工的工作和生活，倡导有效的工作方式和健康的生活理念，将员工文化活动常态化、制度化。总部及各区域分别组织开展丰富多彩的文体活动。

广汇汽车江西区域2015年开展了一系列以“激情赣将”为主题的员工文化活动，分别有四季：“运通唱响，律动赣江”、“运通相恋、情定赣江”、“运通挥舞、炫动赣江”、“运通公益、爱在赣江”，积极丰富员工业务生活，构建“快乐工作、快乐生活”的工作氛围。



优化工作环境

2015年，广汇汽车通过开展系列员工活动，为员工创造相互交流、相互沟通、相互了解的机会，搭建良好、和谐的工作环境和氛围。同时严格要求下属公司改善工作环境，加强劳动保护措施，提供整洁有序、安全规范的作业环境。

广汇汽车陕西区域在夏季采购清凉防暑物品及药品，为一线员工送清凉。广西区域以树立示范性食堂的做法全面提升食堂菜品品质和就餐环境，切实保障员工权益。上海总部设立了图书角，提供多种类别书籍供员工取阅，丰富员工精神世界。



重视职业安全

安全生产是企业发展的命脉，广汇汽车根据国家安全生产法律法规和政策要求，认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，通过健全安全管理体系、制定应急处理措施办法、编发相关制度手册、定期不定期安全生产检查、坚持安全生产教育培训，全面加强企业安全生产工作，保障广大员工生命和公司财产安全。

广汇汽车西北大区坚持以人为本，健全店面道路交通安全标志，做到交通标志清楚，保障客户和员工安全。坚持每年进行安全生产技能比赛，教育员工树立安全生产观念，提高安全生产工作技能，做到生产必须安全，安全进行生产。

关爱女性员工

广汇汽车严格遵守有关女性员工保护的法律法规，不断改善女性员工的工作环境和条件，落实女性员工孕产期、哺乳期休假规定。同时，保障女性员工和男性员工享有平等而具有竞争力的薪酬福利，提供职业发展机会。

广汇汽车贵州区域与女性员工签订《女职工专项集体合同》，有力保障每一位女性员工的合法权益。工会女职工委员会积极开展“阳光关爱女职工健康快车”、“女职工安康保障计划”等活动，协同医疗单位为公司近500名女性员工进行体检。每年组织女性员工进行岗位评比活动，如“女职工建功立业活动”、“巾帼标兵岗评选活动”等，颁发奖状及奖金以示鼓励。



人才培养——分层分类人才培养体系

重点发展内训体系，加强人才培养和开发。

通过培训资源盘点、工作分析、能力建模、学习地图规划、标准课程包开发、针对性培训师培养、员工能力认证等全价值链的专业项目来提升公司人力资本，打造专业化人才队伍。

目前广汇汽车总部和各区域合计评审出224名星级内训师，其中有45名为培训能力和业务实战能力都较强的三星内训师。内训师团队擅长的培训课程覆盖销售、售后技术、客服、保险、ERP系统、电商系统等各项业务，为公司业务和管理培训的迅速开展及员工能力的快速提升奠定扎实的基础。

在营销专业人才培养方面，

以内部人才培养为主，外部人才引进为辅。公司连续两年举办网电营销项目，为公司培养了80名网电营销师，他们担负起在各区域的网电营销培训及驻店辅导工作。

在维修专业人才培养方面，

2015年华中、陕西、贵州、北区、西北5个区域启动了维修星级技师评选项目，“以赛代训”发掘培养维修技术人才，为维修业务的不断发展夯实基础。

在基层员工培养方面，

积极推行管理培训生项目。以校企合作方式，提前开展广汇汽车职业教育。2015年陕西、华中、重庆、四川4个区域启动了管培生项目，不断为公司培养符合企业发展的新鲜人才。

224名
星级内训师

45名
三星内训师



广汇汽车江西区域第一期精英专训营



广汇汽车陕西区域第一期L2学员拓展训练



广汇汽车陕西区域第十一期管理培训生入职培训

员工成长

广汇汽车坚持与员工共同成长，重视员工职业发展和人才培养。2015年，广汇汽车全年参与培训的员工人数覆盖率超95%，其中内部培训54,272次，外部培训13,913次。

广汇汽车以“员工多元化发展通道”为依托，持续提升广汇汽车管理（L）、技术（T）及业务（S）三条人才梯队建设，为全体广汇汽车人提供职业发展的平台。

54,272次
内部培训

13,913次
外部培训

职业发展——员工多元化发展通道

L4: 广汇汽车总部与区域总经理级别

L3: 广汇汽车总部与区域品牌总监以上人员级别

L2: 店面总经理、区域条线经理级别

L1: 店面职能经理级别

建立L1,L2,L3,L4四梯度的人才发展体系，通过选拔、培训和晋升不断培养卓越的管理及服务人才，通过短期轮岗制以及跨区域人才输送与交流，形成平台化人力资源优势。

因地制宜：广西区域推出以课堂（10%）+导师辅导（20%）+岗位实践（70%）的L1-L4培训班为框架的“继任者计划”，贵州区域推出以“向上看两级，向后看两年”为原则的“高层管理人才发展计划”。



政府责任

促进社会和谐发展是广汇汽车履行社会责任的重要目标，也是企业实现自身价值的重要途径。2015年，在整体经济形势仍然较为严峻的情况下，公司积极响应国家号召，依法足额纳税，努力创造就业机会，切实承担企业公民责任。

共同进步

2015年6月26日，生态文明贵阳国际论坛年会在贵阳召开。广汇汽车贵州区域为此次大会提供了30辆奥迪A6作为会议用车，并选拔出30名资深驾驶员进行培训，提供志愿者服务。



广汇汽车贵州区域支持贵阳市2015年生态文明会议

带动就业

广汇汽车华北大区积极响应国家关于大中专毕业生就业政策，举办各项招聘会十余次，其中千人规模校园招聘2次，为852名大学生提供了就业机会。同时贯彻实施人员本地化招聘政策，2015年共招聘入职正式员工1233人，充分带动地区就业。



广汇汽车华北大区千人校园现场招聘会

依法纳税

汇通信诚租赁2014年度在新疆乌鲁木齐经济技术开发区（头屯河区）实际纳税超过2亿元，荣获开发区“2014年度纳税突出贡献企业”的表彰。

江西运通汽车技术服务有限公司获南昌市高新技术开发区2015年度纳税重大贡献企业奖。

四川申蓉汽车股份有限公司获成都市武侯区2015年度纳税大户、现代商务商贸业纳税十强企业、2016年度重点优势企业。



广汇汽车陕西区域携手西安市创文办、西安广播电视台联合举办了“让爱在城市流动——关爱环卫工爱心公益晚会”。2014年全年，陕西区域西安东风日产3家店联合西安市各政府机构对环卫工人进行持续的慰问和捐赠，为他们送去温暖。

广汇汽车华中区域合肥风之星丰田店面举办了“2015年一汽丰田儿童交通安全家庭教育行动”暨“小手拉大手 宝贝安全课”活动。在活动现场，可爱的小朋友们通过体验模拟的交通场景，分别扮演机动车司机、骑车人、行人等交通参与者，学习日常生活中最实用的交通安全知识。

绿色经营&绿色办公

广汇汽车及下属公司秉承“防治污染、持续减废、节约能源、务实经营、绿色企业”的环境政策，严格遵守环境保护法律法规，将企业环境责任融入到企业文化和价值观当中，有效管控生产经营中的各个环节，并持续不断进行改善；积极倡导“绿色办公，低碳生活”，鼓励员工珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸、每一件办公用品，增强忧患意识、责任意识和环保意识，营造节能减排的良好氛围。

意见反馈

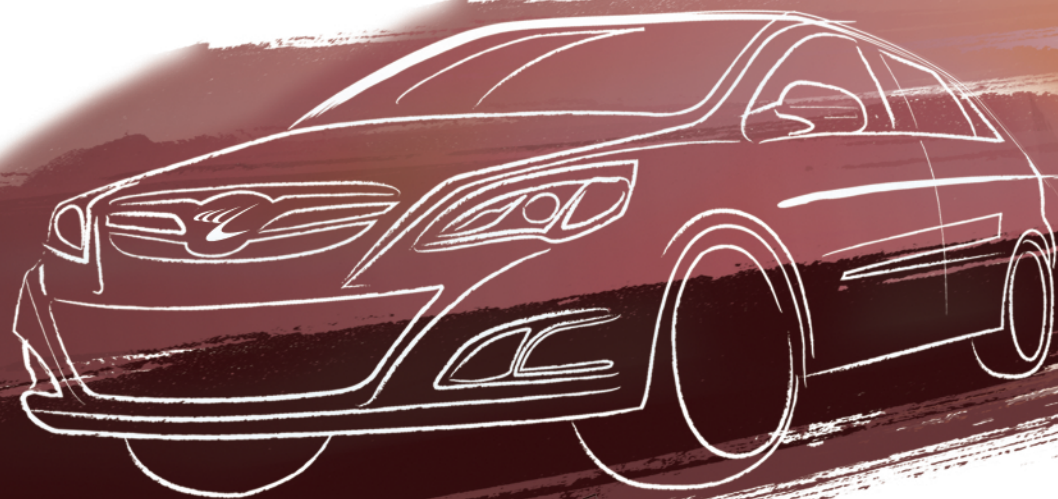
本报告是广汇汽车服务股份公司向社会公开发布的第一份企业社会责任报告，为持续改进公司社会责任工作，不断提高履行社会责任的能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请将您的反馈意见邮寄至IR@chinagrandauto.com，感谢您在百忙之中对本报告和我们的工作提出的真知灼见。

社区责任

公益事业

作为社会的一员，回馈社会是广汇汽车一贯的责任体现，持续关注最需要帮助的群体，与全社会共享自身发展成果。2015年，广汇汽车及下属公司通过点滴之举，汇聚大爱，为和谐社会建设献出一份力量。

2015年汇通信诚租赁“绘彩童真”项目联合中国扶贫基金会走近云南贫困山区，关爱大山儿童成长教育，为当地孩子们带去了2000个小画家宝盒。该宝盒以基础文具和美术用品为主，产品分3大类，28个品种，共计135件单品。





广汇汽车服务股份公司
China Grand Automotive Services Co., Ltd



广汇汽车微信公众号

上海市浦东新区张东路1388号19幢楼（201203）

投资者热线：86-21-61690533

电子邮箱：IR@chinagrandauto.com

网址：www.chinagrandauto.com