



一汽轿车股份有限公司  
FAW CAR Co.,Ltd.

公告编号：2017-009

# 一汽轿车社会责任报告

2016

FAW CAR  
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



# 目 录

<b>1 报告前言</b> .....	<b>1p</b>
总经理致辞 .....	1p
关于公司 .....	4p
<b>2 经营责任</b> .....	<b>6p</b>
股东责任 .....	6p
用户责任 .....	8p
合作责任 .....	11p
<b>3 社会绩效</b> .....	<b>13p</b>
关怀员工 .....	13p
社会公益 .....	15p
廉洁从业 .....	16p
<b>4 环境绩效</b> .....	<b>17p</b>
节能减排 .....	17p
绿色办公 .....	18p
<b>5 展望 2017</b> .....	<b>19p</b>



# 1 报告前言

## 总经理致辞

过去的一年，是公司 20 年来发展历程中最艰难的一年，公司面临着市场竞争激烈、新老产品过渡以及为未来布局高投入的关键时期，公司在“创新、夯实”方针指导下，积极应对、主动亮剑、直面挑战、奋力拼搏，实现了各项工作稳步推进。公司以市场为导向，主动调整现有产品结构，并成功投放新车，提升产品竞争力。



过去的一年，公司上下坚定目标、咬紧牙关、顶住压力，强化危机意识、强化担当意识、强化创新意识、强化精益意识，确保新车成功投放市场，确保产品质量目标达成。在 J. D. POWER 公司发布的 2016 年中国新车质量研究报告中，一汽轿车品牌排名第二，一汽轿车马自达品牌排名第三名，奔腾 X80 位列中型 SUV 细分市场第二名，阿特兹位列中型高端轿车细分市场第四名，用户对

公司的品牌和品质给予了充分的认可。

过去的一年，公司始终铭记作为一个有理想有抱负的公司所应承担的社会责任，时刻铭记对股东与伙伴、对用户与员工、对环境与社会所应该承担的责任。公司致力于与股东、与合作伙伴共谋发展，脚踏实地、用心经营。公司坚持为用户提供高品质的产品和服务，实现新产品的成功投放。公司以人为本，关爱员工，开展公益活动，注重环境保护，努力践行自身的社会责任，贯彻“人·车·社会和谐发展”的社会责任理念。

展望未来，任重道远，我们将更加全面地、更加积极地承担社会责任，努力回报各利益相关方，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。



明星产品推介



奔腾 X80



奔腾 B70



奔腾 B50



一汽马自达 CX-4



奔腾 B30



一汽马自达阿特兹

# 关于公司

## 公司简介

一汽轿车股份有限公司，简称“一汽轿车”，英文名称：“FAW Car Co., Ltd”，成立于 1997 年 6 月 10 日，6 月 18 日在深圳证券交易所上市，股票代码 000800，注册资本 16.275 亿元，是中国轿车制造业第一个上市公司。公司的主营业务为开发、制造和销售乘用车及其配件。

一汽轿车是中国第一汽车股份有限公司的控股子公司，是中国第一汽车集团公司发展自主品牌乘用车的主要企业之一。

一汽轿车自成立以来，持续不断地打造高品质乘用车产品以满足用户需求，保持国有资产增值、创造良好收益以回报股东和广大投资者，注重素质培养、不断提高收入以回报广大员工，高度重视安全环保、积极投入以担负社会责任。截至 2016 年末，公司总资产达 190 亿元，整车产能达 40 万辆，累计分红派息超过 36 亿元，2016 年实现营业收入 227 亿元，实现销量 19.35 万辆，上缴税金超过 24 亿元。

## 企业理念



### 企业愿景 vision

成就一流品牌，成为具有国际竞争力的汽车企业



### 企业使命 mission

造最好的车，让驾乘更快乐，让员工更幸福，让社会更和谐



### 核心价值观 core values

争第一 创新业 担责任

## 2016 足迹

1 月 19 日，奔腾 B30 赢得了“中国汽车年度盛典”的“年度自主新车奖”。

1 月 19 日，马自达 CX-4 荣获《汽车头条》蓝瓴年度车评选 2016 年度最值得期待的轿跑 SUV。

3 月 25 日，一汽奔腾推出奔腾 B30、奔腾 B70 与奔腾 B90 十周年纪念款车型。

3 月 30 日，公司召开第七届董事会第二次会议。

6 月 21 日，马自达 CX-4 上市。

6 月 27 日，公司召开 2015 年度股东大会。

7 月 15 日，全新奔腾 B50 上市。

8 月 10 日，全新阿特兹上市。

9 月 23 日，全新奔腾 X80 上市。

11 月 17 日，马自达 CX-4 在广州车展上荣获中国年度车设计大奖、2016 中国 SUV 盛典暨年度车型颁奖典礼十大 SUV 等多项大奖。

12 月 5 日，马自达 CX-4 荣获上海热线 2016 年广州车展车型评选最佳车型。

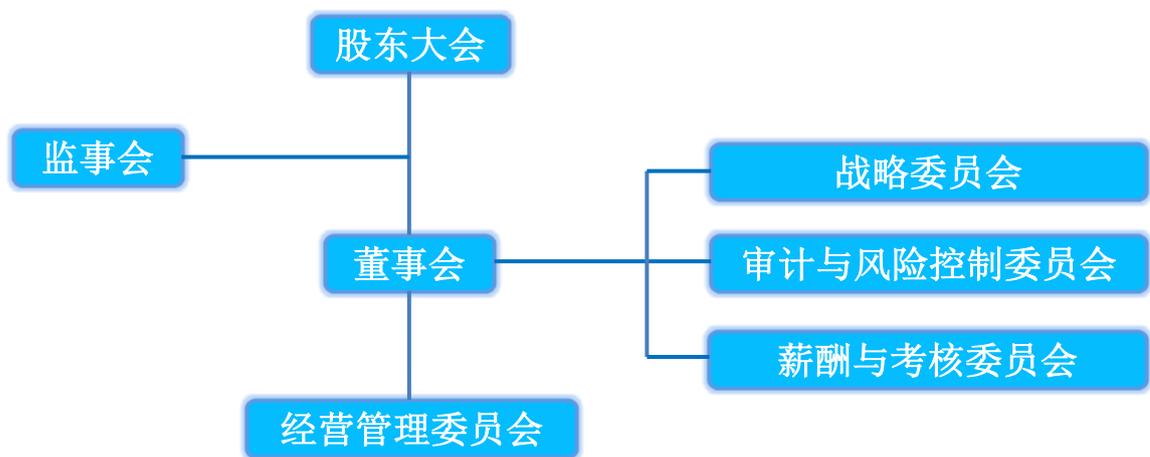


## 2 经营责任

### 股东责任

#### 治理结构

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》等有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件的要求，完善公司治理结构，建立健全内部管理和控制制度，形成了以股东大会、董事会、监事会及公司经营管理委员会为主体的治理结构，保证公司经营有序、高效地运行。公司的最高权力机构为股东大会，股东大会下设董事会、监事会，董事会下设战略委员会、薪酬与考核委员会以及审计与风险控制委员会。



2016 年度，公司根据中共中央《关于在深化国有企业改革中坚持党的领导加强党的建设的若干意见》、《公司法》和中国证监会《上市公司章程指引》的要求，结合公司的实际情况，对《公司章程》进行了修订，同时对《股东大会议事规则》和《董事会议事规则》进行了修订完善。通过规章制度的进一步健全，公司进一步完善了决策机制，为公司治理的规范化运作提供了保障。

## 三会运作

遵照相关法律法规要求，公司建立了权责分明、协调运作、职权明确、有效制衡的股东大会、董事会和监事会并规范地运作三会，会议的召开程序均符合法律法规的有关规定。

召开股东大会	1 次
召开董事会	6 次
召开监事会	6 次

## 股东回报

为了让广大投资者充分享受公司发展所带来的收益，《公司章程》明确规定：公司应重视对投资者的合理投资回报，在满足分配条件下，最近三年以现金方式累计分配的利润不少于最近三年实现的年均可分配利润的 30%。

公司于 2016 年 7 月进行了 2015 年度权益分派，以公司总股本 1,627,500,000 股为基准，每 10 股派 0.43 元人民币现金(含税)，共计发放现金红利 69,982,500 元。

## 信息披露

信息披露是公司向股东传递信息的重要平台和窗口，公司严格按照有关法律、法规、规章、《深圳证券交易所股票上市规则》和公司的《信息披露管理制度》履行信息披露义务。

2016 年，公司及时、高质量地完成了定期报告和临时报告的编制工作，使广大投资者对公司的生产经营情况、经营成果、公司治理、业务创新和战略发展等重要事项有了全面清晰的了解。

发布公告	80 余份
公告内容	20 余万字

## 投资者关系管理

公司在加强投资者关系管理工作中建立健全了投资者接待流程，形成了包括互动易、投资者电话、实地调研、电子邮件等多样化的沟通渠道，认真倾听投资者的意见和建议来提高公司经营管理水平，向广大股东尤其是中小股东传递公司的最新信息。



互动易上回答投资者问题 2000 余条



接听投资者电话 600 余条



接待投资者实地调研 7 次

## 用户责任

### 做优产品实物质量

面对竞争激烈的汽车市场以及消费者对质量要求的日益提高，公司始终坚持“创新思维，做优产品实物质量；夯实基础，做实质保体系能力”的质量工作方针，坚持以用户为导向，以过硬的产品质量和贴心的服务获得用户的青睐。过去的一年，公司从质量评价、分析推进、制造过程等方面优化管理方式，从用户的角度出发，以用户的标准作为自身的标准、严把质量关，立足实物质量提升，持续推进精细化质量提升，提高全员质量意识，不断满足用户对产品的质量要求。

在全体成员的持续努力下，公司的产品质量获得了社会的认可，产品实物质量和客户满意度均得到了稳步提升。世界权威调研机构 J. D. POWER 公司发布的 2016 年中国新车质量研究报告显示，在 71 个品牌中，一汽轿车品牌排名第 20；

一汽马自达品牌排名高居第三；车型方面，全新奔腾 B70 不负众望，在中型高端经济型细分市场排名第一；奔腾 X80 车型在中型 SUV 细分市场高居第二名；Mazda6 车型在中型高端经济型细分市场排名第二；阿特兹车型位列中型高端轿车细分市场第四名。



### 提升产品服务体验

公司始终坚持以市场为导向，以客户为中心，努力与客户建立更加紧密关系，及时了解用户需求所在，不断提升终端服务水平，力求为客户提供高品质服务。



过去的一年，一汽奔腾售后服务体系全力突破，预防并降低口碑问题风险，提高客户感受，强化客户满意度，实现服务“0”投诉；强化新车到店检查、交车前检查，实现交车“0”

故障；制定备件高效供应策略，保障备件快速供应至前端满足客户需求，实现新车上市备件“0”缺货。

2016 年是奔腾品牌诞生十周年，公司在西安、南昌、杭州、济南、北京、长春等多座城市举办一汽奔腾十周年嘉年华活动，在试驾活动中，为体验者带去了非凡的驾驭体验。4 月 18 日，公司在全国销售服务店开启以“一路有我乐享奔腾 十年有你安心陪伴”为主题的一汽奔腾春季服务活动，10 月 6 日，开启一汽奔腾秋季服务节，推出多项免费检测服务以减少车主的维修成本，确保车主畅行天下。3 月 1 日，公司举办以“安享驾趣，新春惠礼”为主题的一汽马自达春季关怀活动，面向所有一汽马自达车主提供



“检测礼”、“尊享礼”、“安全礼”、“清洗礼”、“礼上礼”等多重大礼，力求无微不至地保障客户用车的安全与便利。

## 提高产品品牌价值

品牌是一个企业存在与发展的灵魂，品牌价值代表着企业的竞争力，公司重视自身的品牌建设，不断培育公司品牌，提高产品品牌价值。

2016年6月，“超越 不止于期待”——全新奔腾 B50 媒体试驾会在青海湖



隆重举行。此次试驾会一汽奔腾选在海拔 3000 米极具挑战的高原进行全方位的试驾体验，全新奔腾 B50 突破重重考验，让来自全国各地的媒体朋友们深切感受到这款高颜值全尺寸超级家轿的独特魅力。全新奔腾 B50 在舒适性、操控性、

稳定性、安全性等方面均有“超越自我、超越期待”的出色表现，充分印证了此次活动“超越 不止于期待”的主题。

一汽奔腾紧抓中阿博览会、中国·阿拉伯国家旅行商大会契机，开启“驾越丝绸之路·中阿巴友好万里行”活动。

一汽奔腾“驾越丝绸之路·中阿巴友好万里行”活动是贯彻“一带一路”战略的重大抓手，车辆取代骆驼成为新的“沙漠之舟”，这是一次对人和车辆的极致考验之旅。2016 年三季度，20 辆



全新奔腾 X80 肩负着助力“一带一路”战略的重任盛大启程，驾越丝绸之路，接受万里征程的考验。



2016 年公司品牌一汽奔腾荣获 C-NCAP 十周年安全研发团队奖，一汽奔腾自 2006 年到 2016 年，十年沉淀，高安全的基因一直在奔腾车型中流淌。通过一汽奔腾不断的自我革新，随着更进一步的科研和实践，一汽奔腾将一如既往的以品质、性能、科技为品牌内涵，打造安全的产品和高品质服务，为消费者的用车

生活保驾护航。

# 合作责任

## 经销商合作

公司致力于与经销商伙伴建立风险共担、利益共享和长期共赢的良好关系。公司通过提供服务培训、研讨交流、召开经销商年会等多种方式与经销商展开交流与沟通，共同学习和进步，与经销商一起为用户能够拥有完美的服务体验而努力。



公司多次开展各类内容丰富、形式多样的经销商培训活动，包括“破茧·奔腾”新人能力快速提升培训、一汽马自达第十届管家精英赛、全新奔腾 B50 上市销售培训、奔腾经销商 DCC 业务培训等。这些培训活动旨在帮助经销商提高专业水准、提升服务质量、储备高级人才，全面提升销售人员业务能力，助力经销网络人员能力的可持续发展。

公司召开经销商会议，感谢经销商伙伴的协力进取，总结一年成果指出未来一年的营销工作方向，表彰在 2016 年度各项业务领域表现优异的经销商。公司鼓励经销商伙伴勇于突破，努力提升业绩。未来，公司将和经销商精诚合作，奔腾不息，相扶相携，凝聚力量，共同创造奔腾品牌的美好未来，做到客户导向、深化价值营销、全面支援保障体系健康有序发展。



## 供应商合作

公司在发展过程中始终注重处理好与供应商的关系，将供应商视为共同前进共同发展的重要伙伴，积极推进与供应商之间的有效沟通，与供应商建立友好合作关系，融聚共赢。

公司多次召开供应商培训，帮助供应商清晰明确汽车板块未来的发展需求，



明晰国家日趋严格的法律法规要求，助力供应商全面提升体系能力、项目管理能力、质量保证能力。为了达到培训的预期效果，公司挑选公司主管和骨干担任培训老师，精选培训内容以满足供应商需求，利用大量时间精心准备培训课程，授课时从基础入手，结合实际案例，深入浅出地为供应商讲解了课程内容。

公司召开年度采购工作会议感谢全体供应商伙伴的通力合作、感谢全体供应



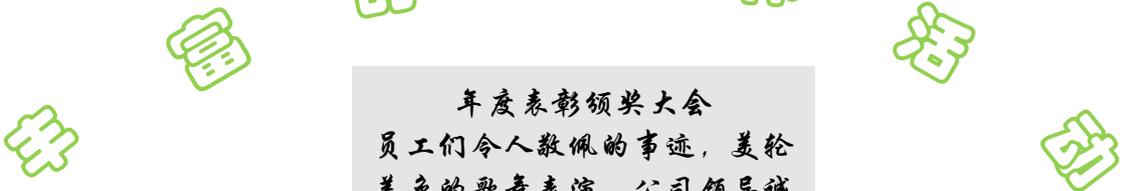
商对公司的支持和信任。会上，公司供应商代表分享了与轿车公司共同成长的合作历程，并表示将提升综合竞争力，与一汽轿车携手前行，全力应对市场需求。未来，公司供应商伙伴将与公司一同加入到自主

发展的行列中，通过科学的采购体系、诚信共赢的合作理念，与一汽轿车一同发展，共创未来。

# 3 社会绩效

## 关怀员工

### 丰富的文体生活



年度表彰颁奖大会  
员工们令人敬佩的事迹，美轮美奂的歌舞表演，公司领导诚挚的祝福深深打动公司员工。



趣味运动健身  
提高员工参与积极性，增进部门间的交流，为大家提供“健康生活、快乐工作”的平台。



员工书画展活动  
墨宝之香、绘画之秀，为企业文化增添了色彩，为经营发展营造了浓厚的文化氛围。



趣味“保龄球”比赛  
锻炼员工身体，缓解工作压力，丰富员工业余生活，增强员工的凝聚力和向心力



运动会上勇创佳绩  
公司运动员在集团公司运动会中拼尽全力、全力以赴，坚忍不拔、奋勇争先。



# 关注工作环境 提高员工满意度

**丰富就餐品种 改善用餐环境**公司食堂从菜品研发、就餐服务、卫生保洁、改进改善等方面倾情服务员工，不断听取职工的意见、建议，改善用餐环境，提高伙食质量，为员工提供最贴心的服务，员工满意度不断提升，由此获得良好口碑和员工们的纷纷点赞。



**全力完善班车管理与评价办法**公司对班车定期点检，解决部分灭火器失压等问题，及时清理点检出的脏座椅套。公司建立并完善班车管理评价办法，针对班车性能、卫生状况、安全设施、服务态度等方面进行提升，并且通过微信公众平台，及时向员工推送班车变动信息及特殊通知事项，保证员工乘车便利性。



**保证环境清洁与安全**公司聘请专业的保洁公司进行清洁整理工作，定期清理破损的更衣箱及洗簌设施，对员工反馈的各项问题及时整理，保持整体环境清洁。公司实现安全层级管理、安全变化点管理，职能部门、车间发动员工，主动识别发现问题，有效消除生产现场安全隐患，以月促年，确保公司全年安全生产目标的顺利完成，为公司可持续发展保驾护航。

## 社会公益

公司 600 多名员工参加长春市献血办组织的无偿献血活动。



员工到吉林省孤儿学校与师生开展“唱响红旗”公益活动。



公司举办了“衣旧情深”活动，收集旧衣进行捐赠。



公司爱心互助协会组织员工进行爱心捐款。



## 廉洁从业

**强化反腐倡廉** 为强化党内监督，落实从严治党要求，深入推进党风廉政建设和反腐败斗争，加强党组织领导班子和干部队伍建设，贯彻落实集团公司“巡视全覆盖”的要求，促进公司各项工作的进一步提高和改善，2016 年公司启动了多轮巡视工作，详细布置公司巡视工作方案。公司上下自觉接受、积极配合、主动支持巡视组的监督检查，把巡视工作的要求与党章党规、习近平总书记系列讲话精神等要求结合起来，通过巡视的方式发现问题并形成震慑，促进公司经营，为公司营造了风清气正的经营环境。



**深化风险防范** 公司上下全面开展了各类廉洁教育活动，活动主题涵盖了“两学一做”、“四严一强化”、“十八届六中全会精神”、“学讲守用”等方面，活动形式多样多样包含了微党课、培训研讨、专题党课等等。全体党员认真学习党章党规和系列讲话，深刻领会精神，牢牢把握学习教育的正确方向。各级党组织切实担起主体责任，确保学习教育领导有力、推进有序。



## 4 环境绩效

### 节能减排

**公司通过能源管理体系年度认证审核** 2016 年 10 月，公司迎来通标标准技术服务有限公司(国家认证审核机构)对能源管理体系认证后的第一次监督审核。经过为期 4 天的审核，审核组一致认为：轿车公司的能源管理体系活动符合 GB/T23331 标准要求，持续运行有效，轿车公司将继续保有能源管理体系认证资格。本次审核中，审核组抽查了八个部门，并对公司能源管理体系最高管理者代表进行了访谈。审核组对公司在体系建设筹划中发挥的规划组织、应用培训等工作给予了肯定。

**提升资源回收能力和废物处理能力**为进一步提升公司环境管理质量，通过进一步优化污水处理工艺，提高污水处理工艺保障程度，建立污水处理在线监测系统并实时与环保局联网传输，2016 年共达标处理及排放污水 142.31 万吨，为实现废水资源化利用，公司污水站制作中水 18 万多吨，并于 5-9 月份陆续补充到公司鱼塘中，较 2015 年提升中水回用率 6.93%，有效地节约了资源，美化了环境。通过进一步规范废气排放口及废气排放设备设施管理，经过吉林省环保厅、长春市环保局的整体验收和年度监测，所有排放口产生的废气排放浓度和排放速率远低于国家排放标准要求，占标率低于 15%。通过建立危险废物规范化管理档案，不断细化危险废物分类回收，规范各类危险废物的处置，全年公司共产生并合规处置危险废物 3882 吨，有效的实现了危废减量化。



## 绿色办公

**树立一汽轿车绿色品牌** “遵守法规，创建一流安全清洁工厂，持续改进，树立一汽轿车绿色品牌”是一汽轿车始终不变的追求。2016 年，公司未发生任何环境污染事件及环境违法行为，全年共投入各类环保费用 1562 余万元。公司加快推动 3 个系列共 10 个土建及车型项目环保验收，全年共完成 10 个项目的环保验收监测、10 个项目环保验收、10 个项目应急预案备案，各项目均符合国家相关法律法规及排放标准的要求。2016 年公司加大环保专项资金投入，致力于现有环保设备设施的优化及改造，引进节能高效的环保设备，充分满足了环境保护对资金、技术和设备的需求，构建了新型绿色清洁的现代化工厂，有效提升了环保水平，实现了可持续发展。

**树立全员节能减排意识** 2016 年，公司举办了多项节能减排活动，提高全体员工的节能减排意识，普及节能减排知识。各级人员通过分享的优秀降成本案例并结合自身的本职工作，发现身边的节能减排的改善，做到主动改善。公司加大对节能减排的宣传和教育，推广节能减排的先进做法和经验，激发员工节能减排的积极性和创造性，形成了“合理使用能源、提高能源利用效率”的节能减排意识，“从我做起，节约一滴水，节约一度电”成为广大员工的自觉行动，在公司内形成“节能减排从我做起”的良好氛围。



## 5 展望 2017

2017 年是公司成立的 20 周年，20 年来品牌从弱到强，产品从无到有，体系能力不断提升，市场竞争力不断变强。2017 年，公司将站在新的历史起点，体系联动，全力快速应对市场需求，从项目管理、生产管理、质量管理等各个方面进行优化，努力实现市场突破。

2017 年将是公司持续履行社会责任的一年，公司将继续以承担社会责任为己任，贯彻社会责任理念，维护公司股东的利益，尊重公司用户的权益，关怀员工，促进与合作伙伴的共同发展，持续开展社会公益活动与环境保护活动。公司将继续做实经营、做强产品，给股东、给用户、给员工、给伙伴、给社会一份满意的答卷。

2017 年将是充满机会与希望的一年，公司将凝心聚力，众志成城，全力以赴，迎接挑战，勇攀高峰，同时，公司将继续坚定不移的履行自己的社会责任，迎接更加美好的未来！

