



China MeiDong Auto Holdings Limited 中國美東汽車控股有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)
股份代號：1268

2024

環境、社會及管治報告



目 錄

2	關於本報告
4	董事會聲明
5	合規管理，廉潔經營
11	保護環境，低碳運營
24	促進就業，勞動實踐
28	供應管理，價值驅動
30	踐行使命，用心服務
33	向善之力，社區公益
34	可持續績效匯總
39	披露索引



環境、社會及管治報告

關於本報告

報告簡介

本報告乃中國美東汽車控股有限公司(下稱「**本集團**」「**美東汽車**」或「**我們**」)發佈的年度《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「**ESG 報告**」)，旨在呈現本集團2024年在環境、社會及管治方面的管理政策、實踐與所得成效。

編製基礎

本報告按照香港證券交易所《上市規則》之附錄C2《環境、社會及管治報告守則》編製。報告概述了我們在環境保護、員工就業及勞工實踐、企業管治、社區運營及貢獻等領域的主要ESG績效。

匯報原則

我們遵循《環境、社會及管治報告守則》的「強制披露」和「不遵守就解釋」條文編撰本報告。本集團充分考慮以下匯報原則，以確保所披露資料的質量：

重要性：

我們通過重要性評估確定主要ESG議題，相關過程與結果由管理層識別、評估、審查和確認，並經董事會審議。

一致性：

歷年的ESG績效數據使用一致的方法計算，以便進行有效的同比比較。如有口徑變化，則予以說明。

平衡性：

披露的ESG績效數據公平公正，全面描述了我們在報告期內取得的成就和未來提升潛力。

定量性：

對具有歷史數據的關鍵績效指標進行量化的披露，以便ESG政策以及管理措施的所得效益可以被評估。

環境、社會及管治報告

報告範圍和界限

本報告披露集團自2024年1月1日至2024年12月31日期間(下稱「**報告期**」或「**年度**」)與環境、社會及管治方面的管理方法、舉措及績效表現。

我們持續堅持「運營原則」，披露我們在中國的運營對環境和社會造成的重大影響。本報告特別著重中國的4S經銷店，其為本集團內最大的業務。於2024年，我們的報告範圍繼續涵蓋中國所有在規定範圍內的經銷店，我們業務不斷擴大，並以電動汽車為重點。2024年，我們進一步更新集團ESG指標庫，推動完善問責制及提升可靠性。更多具體內容，請參閱本集團2024年年度報告的相關章節。

報告獲取及回應

您可以在聯交所的網站<http://www.hkexnews.hk>與本集團官方網站下載本報告的中英文版本。本報告以中英文兩種文字出版，在對兩種文本理解發生歧義時，請以英文文本為準。我們歡迎並重視持份者的反饋，以不斷改進我們的ESG管理和績效。請隨時通過官網與我們分享您的觀點和想法。

董事會聲明

本集團董事會對集團的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，負責評估及釐定集團有關環境、社會及管治的風險，使集團的ESG風險管理及內部監管系統有效運行。

集團董事會作為最高的決策機構，對集團的環境、社會及管治全方位持續關注，履行職責，負責評估及釐定集團有關環境、社會及管治的風險。在每年初審批相關議題計劃，每季度就當期集團的運營表現及重大事項進展聽取相關匯報，如對ESG議題進行審核及深刻的檢討，持續提升管理效率和客戶體驗，助力企業提效。

為建立對ESG相關議題的有效監督和問責，本集團於2022年2月成立ESG委員會。該委員會由首席執行官和一名高級運營經理組成，首席執行官擔任委員會主席。委員會的主要目標是為董事會提供支持，並監督管理層以確保本集團的可持續運營和增長，當中包括長期保持和提高本集團在經濟、環境、社會和人員方面的影響力，以及評估可持續發展風險。ESG委員會負責審查、批准本集團的可持續發展標準和目標，並向董事會匯報。其亦負責監督本集團可持續發展戰略、政策和實踐的制定，以實現既定的標準和目標。

基於複雜多變的外部環境和集團自身發展，本集團積極與各利益相關方溝通，明確年內工作重點，在日常工作中對上述議題進行重點審視與績效提升，並相應地進行目標管理，更好地將環境及社會等理念融入到企業經營發展當中，助力集團環境、社會可持續穩步發展。董事會深明有效的可持續發展實踐的重要性，並積極將ESG系統納入董事會層面的關鍵業務決策中。董事會負責制定並更新集團的ESG管理方針、願景以及長期戰略目標，報告和管理方法以監控ESG議題負有最終責任。為建立強有力的治理結構，各部門主管和高層管理人員與董事會合作，共同監督本集團的可持續發展，並實施與可持續發展相關的戰略。董事會負責定期評估和確定與ESG相關的風險，確保在整個組織內實施有效和適當的ESG風險管理和內部控制系統。

董事會定期舉行相關會議討論，評估風險及內控系統的有效性，並跟蹤、實現相關ESG目標的進展情況。系統性地識別和評估集團運營中對環境、社會及管治有重大影響的關鍵議題，分析各因素在經營業務中帶來的潛在ESG風險和商業機遇。通過建立健全有效的ESG治理框架，本集團旨在促進業務的長期可持續發展，並滿足持份者的期望。未來，集團將繼續完善ESG管理體系，推動可持續發展，為股東、客戶及社會創造更大價值。

董事會主席
2025年3月

環境、社會及管治報告

一、合規管理，廉潔經營

公司管治

美東汽車在追求企業經濟效益的同時，通過制訂與完善環境和社會範疇的願景、政策和措施，將可持續發展的理念融入到經營活動的各個環節中，持續提高企業管治水平。集團遵循《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反壟斷法》，鼓勵和保護公平競爭，制止不正當競爭行為，防止市場壟斷，保護經營者和消費者的合法權益。我們亦將風險管理流程貫穿於管理經營各環節，完善各項風險的管控機制。

集團業務

集團追求以中高端及豪華車為主體的均衡品牌拓展策略。集團充分把握中國城鎮化發展契機，積極拓展中國二三四線中小城市的汽車消費市場，尤其是中國廣東，福建和湖南、湖北等富裕東南方區域市場。

截至2024年12月31日，本集團在全國12個省、直轄市的3個城市擁有78家運營網點，集團主要經營「保時捷Porsche」、「寶馬BMW」、「寶馬Mini」、「雷克薩斯Lexus」、「特斯拉Tesla」及「豐田Toyota」等豪華及中高端品牌。

公司創立和倡導「以客為尊」、「團隊成長」和「追求卓越」的企業文化，創建和運行以數據為驅動的PDCA運營管理體系，致力於滿足中國汽車消費者新車及二手車銷售、汽車用品、汽車維修及各類增值服務等全方位、多樣化的汽車消費需求。

反腐敗及商業道德

本集團始終堅持誠信經營的理念，嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國公司法》等運營地所在相關法律法規，公平競爭，持續推進守法合規體系建設，維護公平競爭的市場環境。確保集團運營符合法律法規要求，防範各類合規風險。

本集團已制定《關於管理層對電網行為的責任以及獎罰規定》、《電網行為規定》等，集團嚴厲打擊員工違反法律、法規，以及索賄、受賄，利用職務之便損害集團利益的所有行為；確保維護公平公正的收入環境及乾淨的企業文化。我們的政策明確規定了所有員工的預期行為準則，包括禁止回扣，部分合同付款額或者「軟錢」等交易行為，確保營造一個負責任的工作環境。

我們重視廉潔文化建設，由內審部負責反腐敗和反舞弊工作，積極推進反腐敗、反賄賂等商業道德相關的體系建設及執行。新入職員工均需簽署保密協議廉潔協議，提升員工廉潔意識。

我們持續強化有關內部監控流程的政策，並為員工提供全面培訓，使其了解最新法規。2024年，集團共開展員工反貪污培訓次數5次，董事反貪污培訓2次，董事與員工反貪污培訓覆蓋率均達100%。內審部收集相關案例向所有門店發放，要求各門店的總經理向員工宣導這些案例；新入職員工都要求進行案例和電網的培訓。

風險管理

美東汽車不斷提升集團的風險管理程序及完善管治結構，已具備更加嫺熟處理及監控企業風險的能力，其中包括與氣候相關的風險。董事會成員在實施及監督內部控制系統及風險管理職能方面發揮著至關重要的作用。我們規範董事會在風險管理的流程，定期評估其有效性。本集團高級管理層和內部審計部門定期進行評估，以衡量這些系統的有效性。審計部門負責風控管理，定期評估其有效性，並在不同季度對管理辦法進行更新修訂，以滿足集團風險管理的需求。定期關注與自身業務、管理範圍相關的內外部環境信息變化，形成並定期更新風險信息庫。

環境、社會及管治報告

持份者參與

集團通過定期的利益相關方調研和公開溝通渠道，定期收集各方意見，確保滿足股東、客戶、員工和社會的期望。本集團環境、社會與管治的利益相關者包括內部和外部利益相關者，其中主要利益相關者包括內部人員、供應商、客戶、股東及投資者、政府及業務所在地社區。

美東汽車重視各利益相關方的意見，建立了常態化溝通機制，通過多元化的溝通與交流，及時了解利益相關方的期望與要求。我們制定並開放了於各持份者組別溝通和交流的相關渠道，我們將進一步完善與持份者的定期溝通，識別集團在發展過程中可能面臨的風險和機遇(包括氣候風險管理和目標設定)，並採取有效措施響應持份者的期望和要求，推動ESG管理工作的持續改進。在確定我們的可持續發展方向的優先級，我們會充分考慮各方的寶貴意見，確保做出建立明智決策。

利益相關方	關注的議題	溝通與回應
政府與監管機構	• 合規經營 • 廉潔與反腐敗 • 響應國家政策	• 積極遵循公共政策 • 政企研討會 • 接受監督檢查 • 定期信息報送 • 接受考核監督
股東和投資者	• 信息透明 • 業務戰略和財務業績 • 保護股東權益	• 增加信息披露 • 年度股東大會 • 投資者調研接待 • 電子郵件和電訊
僱員	• 員工薪酬及福利 • 員工健康與安全 • 培訓與發展	• 員工培訓 • 團隊建設活動 • 員工意見調查 • 反饋市政廳會議 • 集團交流平台

環境、社會及管治報告

利益相關方	關注的議題	溝通與回應
顧客	• 實時服務 • 信息安全與隱私保護 • 負責任營銷	• 集團公告 • 及時溝通 • 定期客戶滿意度 • 投訴熱線 • 電話
供應商	• 負責任供應鏈 • 互利共贏 • 行業合作與發展 • 遵守商業道德和法律法規 • 透明度	• 簽訂合作協議 • 發佈供貨商管理規則 • 合同談判 • 日常商務溝通 • 加強信息公開 • 電話、微信或郵件
媒體	• 行業合作與發展 • 負責任營銷	• 集團網站及社交媒體 • 組織活動
社區	• 公益活動 • 社區發展	• 定期走訪交流 • 社會活動

2024年，集團不定期參加廠家或當地企業行業協會組織的產業論壇會議，成果豐碩。

重要議題評估

我們深明識別及響應可持續發展關注點的重要性。通過與持份者溝通並進行深入調查，我們從股東、政府、員工、客戶和其他持份者處收集寶貴的意見和反饋。為了更深入準確了解利益相關方的期望與訴求，我們從各利益相關方可對集團的可持續發展方面進行評價，有助於集團釐清對業務及利益相關方具有重要性的議題，專項管理重要性議題，並在報告中予以重點披露。我們通過這一過程使我們能夠識別重要的ESG議題，並將其列為優先事項。在本報告中，我們披露已確定的最重要議題，並將繼續致力於不斷改進我們的可持續管理實踐。本集團確定了以下重大議題作為我們工作的重點。

環境、社會及管治報告

2024年美東汽車重要性議題清單

支柱	重大議題	定義	本報告回應
環境	清潔技術機術	本集團的清潔技術創新能力戰略、戰略發展計劃以及清潔能源及技術產生的收入。	應對氣候變化
環境	產品碳足跡	本集團在其產品碳強度方面的戰略及其在供應煉或產品和服務使用中減少碳足跡的能力。	應對氣候變化
環境	資源使用	本集團對維護和運輸過程中消耗的能源(包括燃料和電力)和資源(水和包裝材料)的管理方法。	資源高效利用
社會	勞動管理	本集團在勞資關係、工人保護力度以及員工敬業度方面的政策和控制。	就業和勞動實踐

環境、社會及管治報告

支柱	重大議題	定義	本報告回應
社會	客戶服務	本集團在售後服務、投訴響應及客戶滿意度等客戶服務方面的政策及控制。	提升客戶體驗
社會	隱私和數據安全	本集團在數據保護、信息系統安全和遵守最新個人信息法規方面的政策和控制。	保障客戶隱私
社會	供應鏈管理	本集團在綠色和負責任的供應鏈管理方面的政策和控制。	供應鏈合規管理
社會	健康和 safety	本集團在職業健康和工作環境安全方面的政策和控制。	職業健康與安全
管治	企業管治	本集團在ESG相關問題和反腐敗風險管治方面的政策和控制。	合規管理，廉潔經營

環境、社會及管治報告

二、保護環境，低碳運營

我們的可持續發展戰略不僅體現了我們對環境管理的堅定承諾，而且引領我們構建更為生態友好的業務模式。本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》及《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等對本集團有重大影響的相關法律法規。這一戰略涵蓋了對環境影響的積極管理、資源利用的優化以及日常運營的低碳化，以最大程度地減少我們的環境足跡。我們深知遵守當地環境法規的重要性，承擔著將運營可能帶來的任何環境負擔降到最低的責任。我們制定的環境政策涵蓋生產經營和經營設施、廢物管理，集團的產品及服務(新車及原廠配件機油等)、配送及物流。供應商或服務提供商(油漆及稀料等化學品供應商)也需遵守集團制定的環保規則，出具相關環境類檢測合格的證明。

我們已制定《溫室氣體排放管控政策》。隨著社會對節約資源與減少廢棄物的需求不斷增長，我們推行了綠色辦公室管理、節能減排、危險廢物削減等政策與措施，並明確了各部門的職責，以推動整個組織的環保工作。

我們矢志不渝地致力於環境保護與碳足跡的減少，積極保護自然資源、降低能耗、減少廢棄物並倡導循環利用。在追求產品和服務質量的同時，我們實施了多項管理措施以實現這些目標。這些措施涉及照明設備、通風系統、空調設備、節水技術、廢物減量、辦公用品回收以及辦公室環境的改善等多個方面。在整個報告期間，我們未發現任何可能對集團產生重大影響的違規行為。我們堅信，只有持續的改進和努力，才能為我們的地球帶來真正的改變。於報告期內，本集團環保總投入為190萬，環保投入主要來源於環評的設備保養、淨化系統運行、固廢清運、轉運，設備檢測等等。

積極踐行環境承諾

對於環境監控和保護行動的進展及效果，集團高層給予了高度重視，並將其作為企業可持續進步的關鍵環節。我們ESG委員會分析了與之相關的所有風險與機遇，並持續監視我們在氣候變化議題上的進步和表現。同時，我們在運營和生產中大力推廣可再生能源的使用。

我們深刻認識到，選擇與業務可持續性和氣候相關風險相契合的指標至關重要。因此，我們制定了一系列環境目標，並定期評估我們在實現這些目標上的進展。這樣，我們能夠更有效地利用資源，減少溫室氣體的排放，積極應對氣候變化，並最終加速向低碳經濟模式的轉型。

我們的承諾包括但不限於：

為應對氣候變化和減少集團運營對環境的影響，我們多措並舉減少溫室氣體排放：

- 升級照明系統和風冷式冷水機以提升能源效率；
- 增加電動汽車銷售在集團總收入中的比例；
- 積極開展員工環保節能意識的教育和培訓，如加強對售後同事應對突發事件能力，宣傳環保議題相關措施，進一步提高員工認知。

我們堅信，這些措施將有助於我們更好地保護環境，實現可持續發展。在2024年，本集團嚴格遵守所有環保法律法規，未出現任何違規行為，確保了企業運營與環境保護的和諧共存。

環境、社會及管治報告

資源高效利用

能耗管理

我們嚴格遵守有關能源消耗的法律法規，如《中華人民共和國環境保護法》和《中華人民共和國節約能源法》。在應用綠色包裝和綠色材料時，我們優先使用可回收材料作為指導原則。我們亦努力簡化汽車包裝，以最大限度地減少浪費、環境污染和廢棄材料。本集團重視資源的節約，在能耗管理方面不斷完善管理體系，優化節能措施，以改善我們的能源資源使用效率。我們深知，能源消耗是溫室氣體排放的主要源頭之一。因此，我們採取了一系列前瞻性措施，致力於提升集團整體的能源使用效率，減少碳排放。集團每一家門店都被賦予了實現減碳、減排目標的使命。為了更有效地降低溫室氣體排放，我們制定了空調、照明及辦公設備的節能使用規範。

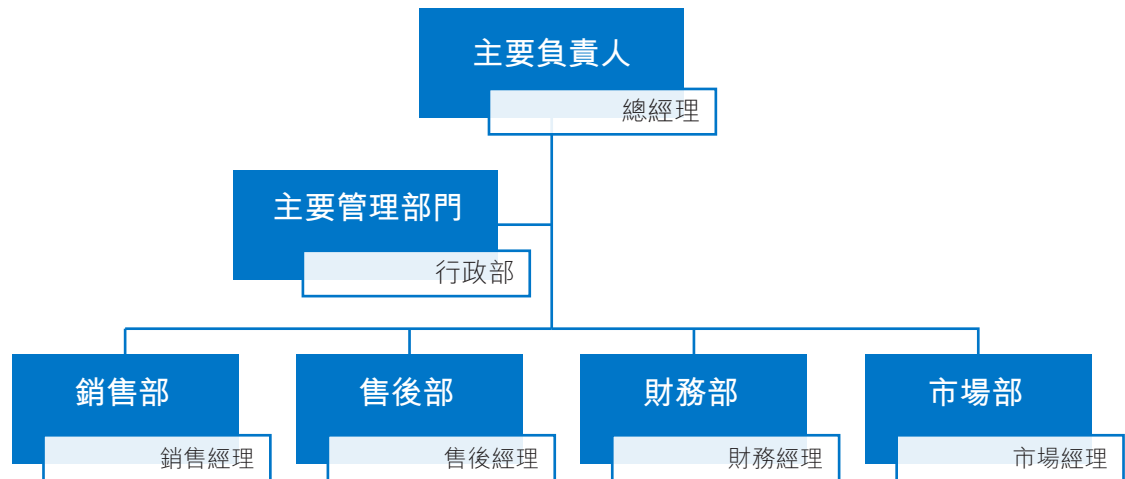
綠色辦公

我們積極倡導員工踐行綠色低碳理念，與員工攜手共同打造綠色辦公環境。集團制定《綠色製造管理要求》《辦公耗材管理規定》《節約電力資源及用電安全管理制度》等制度，鼓勵採用可再生能源，並積極推廣及辦公節能做法。我們將「綠色概念」推廣到辦公室和車間，鼓勵員工節約用電、用水和用紙。加強管理，嚴格依據需要配備辦公用品，嚴格配備標準，盡量選擇能耗小、環保、質優的辦公設備。

環境、社會及管治報告

為此，我們採取了一系列措施：

- **各部門協同參與：**集團組建能源管理架構，以總經理為首，行政部進行日常管理及監督。銷售部、售後部、財務部、市場部同事符合日常運營執行，層層分工，進一步降低能源整體碳排放數據。



- **採用節能生產設備：**採用節能設計，在建造和裝修中使用綠色環保材料，設計適宜的採光，減少照明能耗及採購環保型傢俱等。
- **降低日常運營能耗：**採用更節能的LED照明，減少紙杯使用量，空調等能耗設備規定使用條件，安裝中央空調監控系統，根據季節變化調節室內溫度減少空調能耗。採用適宜的遮陽構造及屋頂隔熱材料，為員工提供舒適的工作環境。

環境、社會及管治報告

- **提升員工培訓與環保意識：**每位員工做好本職崗位上的節能工作，發揮節能的主動性，下班後自動關閉好自己的工作電腦和機械設備電源，在公共場合做到隨手關燈和關閉空調。在公共區域和工作台張貼告示牌提醒員工節約能源加強員工節能減排意識，鼓勵大家積極參與日常節能行動中。
- **綠色設計：**採用綠色設計與全生命週期評價方法；在進行綠色設計時，還應關心產品儲存及運輸過程的能源消耗和環境污染。
- **綠色材料選擇：**盡量選用回收材料、資源豐富的材料，採用節材的設計結構等。
- **綠色生產工藝：**改進製造工藝，謀求生產過程廢料最少化，減少生產過程污染物排放。
- **綠色材料選擇：**採用回收再製造和復用技術，實現可再生循環。

集團制定《鼓勵員工上下班拼車及購買電車管理制度》，旨在通過一系列激勵措施，如為拼車員工提供優先或免費的停車位，促進員工之間的拼車行為，共同營造一個綠色、高效、和諧的出行環境。集團希望通過鼓勵拼車，實現資源共享，減少車輛使用，從而達到緩解交通壓力、保護環境、節約成本的多重目標。方便其出行。

- **表彰獎勵：**定期評選「拼車之星」，對積極參與拼車的員工進行表彰和獎勵。
- **洗車特權：**提供拼車的員工，每月可免費享受集團內部洗車兩次。

水資源使用

本集團矢志於提升水資源管理效能，全面推行節水策略於日常運營之中。各業務單位及部門被賦予重任，即定期檢測現場供水系統，並迅速應對任何水源洩漏現象。集團制定《美東集團節約用水管理制度》，根據集團整體發展戰略，負責組織編製節水工作的長遠發展規劃和年度工作計劃，並組織實施。為確保水資源的高效使用，特設節水管理條例。在行政部的引領下，各部門及團隊需遵循規劃、組織、執行及監督的節水管理網絡，以此強化員工的節水意識，構建起濃厚的節水文化氛圍。集團使用市政供水，污水經過三級分流排放。2024年，本集團在求取適用水源上未發生困難的情況。

同時，我們積極倡導員工對水資源的合理再利用，以最大化利用這一珍貴資源。建立有利於節水的工作機制，納入部門成本核算責任制；根據生產生活需要，因地制宜保護和開發水資源；進一步提高水的重複利用率；提倡一水多用，提高生活污水處理回用率，減少新鮮水消耗。

在水資源使用方面，各門店採取一系列措施加強對於用水設備的日常維護和管理：

1. 定期巡視，發現用水不節制人員及時提醒，引導如何節約用水，一起行動；發現水表轉數或用水量異常，則積極與供水單位取得聯繫，共同查找原因並協商解決方案，快速處理。
2. 做好節約用水的宣傳。如：在清洗、潔具和辦公等用水時，使用水龍頭開關盡量開小，用水後及時關好閥門，杜絕長流水的習慣，使員工自覺養成節約水資源的良好習慣。

2024年店均用水量下降的主要原因為相較於2023年改造項目有所減少及上述節水措施於各門店積極推進使用。

環境、社會及管治報告

排放物管理

有效的廢棄物處理策略是環境可持續發展的重要基石。為了維護環境的健康，我們推出了一系列嚴格且詳盡的廢棄物管理規定。這些規定不僅包括防止有害和無害固體廢棄物被不當處置的規範，還符合地方環保法規，確保所有廢棄物能夠得到安全且負責任的處理或回收。

為了強化減廢措施和最大限度地降低環境風險，集團建立了一套全面的廢棄物管理程序，該程序覆蓋了所有業務部門。這一系統不僅對各類廢棄物進行精確識別和分類，還確保了每一種廢棄物都能得到恰當的管理。無論是油類等有害物質，還是辦公室日常垃圾，我們都進行了細緻的分類，並採取了針對性的處理方式。此外，我們還詳細記錄了所有操作步驟，以備隨時追溯。

危險廢棄物

在有害廢棄物方面，本集團涉及的種類主要廢機油、鉛酸電池、廢棄油筒、油漆整理池過濾棉、濾芯、活性炭，漆料等。對於待處理有害廢棄物，我們特意選擇避光避雨的儲存地點，將危險廢物收集包裝並存放在專用的暫存容器中，並醒目地張貼了有害物標識，以方便辨識和區分，確保其安全，確保不涉漏，無破損。在危險廢物轉移時完成《危險廢物轉移單》，所有廢棄物均由具備專業資質的承包商負責安全運輸與合規處置，以最小化對環境的負面影響，嚴格按照標準流程來管理有害廢棄物的生產、暫存、轉移和最終處理等環節。同時，我們還實行了一套標準化的有害廢棄物管理流程，涵蓋了生產、暫存、運輸及最終處置等各個環節。通過這些措施，我們努力確保有害廢棄物得到科學、安全、環保妥善的處理。

2024年，我們積極減少危廢的產生及排放，包括：

- 改進清潔方式；
- 鼓勵員工參與循環再利用和資源回收使用；
- 鼓勵客戶綠色消費，引導客戶選擇環保產品；
- 通過定期開展危廢培訓，增加員工環保意識。

2024年，我們通過推廣綠色包裝、優化作業工藝等方式，廢棄物的總量將得到有效控制，特別是有害廢棄物的產生量有明顯減少。

無害廢棄物

在無害廢棄物方面，本集團主要涉及廢鐵、廢鋁、廢塑料、廢紙、廢剎車片、廢橡膠等。我們將具備回收價值的無害廢棄物進行統一管理，交由供應商進行回收再利用。廢紙殼等統一單獨存放於廢品房，再委託處置至廢品回收站，實現資源的循環利用。對於無害廢棄物，行政部門負責在本集團內部設立廢棄物收集點。有關地點均有適當的廢棄物分類標誌，並由指定人員管理收集點。各部門針對可回收和不可回收的廢棄物設立廢棄物收集點或容器，並教育員工進行正確的廢棄物分類。集團包裝物料消耗總量較少，為4.8噸，主要是紙箱及塑料，集團將進一步優化包裝材料以減少環境污染。

廢氣及廢水排放管理

集團積極響應環保要求，勇擔綠色使命。每年，我們都會進行詳盡的環境健康評估，並聘請專業第三方精確測量廢水、廢氣排放以及噪音水平的數據。我們特別重視各門店的環保表現，尤其是排放控制方面。為確保綠色運營，我們採取了一系列創新措施，以符合環保標準。這些努力不僅彰顯了我們的責任與擔當，更為構建一個綠色、可持續的未來注入了強大動力。

廢氣

在運營過程中產生的廢氣主要為VOCs排放。在烤漆、噴裝過程會產生廢氣，車輛進入門店會帶來汽車尾氣、車輛打磨焊接會產生粉塵廢氣等。我們針對不同區域環境的氣體進行收集，採用二級活性炭處理，確保所有生產區域排放達標。我們通過一系列管理措施，有效減少廢氣：

- 生產廢棄使用廢氣處理塔收集後，經活性炭處理後排放；
- 對過濾棉等有質量要求，對於體量大的門店2個月檢查一次；
- 提高噴漆的水平；
- 配合政府要求錯峰作業。

另外，各門店每年委託第三方檢測廢氣是否達標。報告期內，未發現重大異常情況。

環境、社會及管治報告

廢水

針對生活污水，集團針對性採取適當有效的處理工藝和流程，每年至少一次委託有資質的第三方實施監測，確保達標排放；針對工業廢水，集團通過負責任的處置方式和回用流程，最終安全轉運和處置廢液。

本集團涉及廢水的產生環節和種類主要包括生活污水和清洗汽車產生的廢水，集團每年都會有廢水檢測、並設置雨污分流系統，雨水經過管網排放到廢氣管網，再經過分離池，排入污染管；洗車產生的廢水需經過沉澱池處理才可進行排放。

在2024年，各門店積極響應環保號召，不僅新建或升級了污水處理系統，還引進了先進的淨化技術。此舉不僅滿足當地標準，更有餘力達到更高級別的環保要求。同時，借助強化了的污水處理能力與水資源的高效回收利用，門店的廢水排放量得以有效控制，始終保持在低水平。2024年廢水排放總量為208,798.29噸。

應急處理

集團遵守《突發環境事件應急管理辦法》《中華人民共和國環境保護法》等，建立健全本集團環境事件應急機制，有效預防和及時控制和消除危險廢物導致的突發環境事件危害，針對可能發生的突發環境事故，本集團已要求各門店制定《突發環境事件應急預案》等內部制度，包括：組建環境安全小組，總經理任組長。環境安全小組成員，崗位職責分工明確，並堅持培訓充分掌握各類突發環境污染事故處置措施的預備應急力量，以保障應急處理能力。

2024年度，我們產生的氮氧化物、硫化物、顆粒物及二氧化碳，具體數據詳見附錄一可持續績效匯總。未來，我們將逐步建立與完善管理體系，管控減廢以及減排目標。

應對氣候變化

集團積極響應氣候變化議題，參照國際氣候財務信息披露標準TCFD，對因氣候變化引發的潛在風險與機遇進行了深入評估和策略規劃。我們不僅進行了全面的風險管理，還設立了相應的指標與目標，以實現企業的可持續發展。我們採取了一系列積極措施，以應對這一全球性難題，為推動全球生態文明建設、實現高質量發展貢獻力量。

氣候變化的影響表現為長期天氣規律的改變、極端天氣事件和隨之而來的資源供應短缺。人為引起的氣候變化將增加強颱風、季節性風暴、異常降水等極端天氣事件的發生頻率。我們積極響應我國在2030年達到碳排放峰值並在2060年實現碳中和的國家目標。根據《巴黎協議》，我們致力提升業務抵禦氣候風險的能力，以響應國家節能減排號召。本集團將持續評估氣候變化對我們運營的影響，並作出相應改進，以確保我們在極端天氣事件所可能導致的事故下維持正常的業務營運。氣候變化既帶來風險也帶來機遇，董事會將持續監測並優化我們的緩解措施，以增強我們的氣候適應能力，並為氣候變化的影響做好準備。以下總結了可能對我們的業務產生重大影響的氣候相關風險以及對應的影響：

管治

本集團正積極審視氣候變遷對我們運營的潛在影響，採取切實有效的策略來強化面對極端氣候事件的應對能力。我們深知氣候變化既是挑戰也是機遇，因此董事會嚴密監控相關因素，以強化我們業務的抗氣候挑戰能力。我們致力於實施預防性措施，確保我們的運營能夠與氣候變化的趨勢相協調。針對氣候變化對業務運營活動，我們ESG委員會深入了解識別潛在影響，並推進具體工作的實施落地，定期向ESG委員會匯報和提供建議，相關內容請參閱本報告「可持續發展管理」章節。

環境、社會及管治報告

策略

氣候相關風險可以分為向低碳經濟過渡產生的轉型風險及氣候變化帶來的物理性實體風險。轉型風險可分為政策和法規風險、市場和技術風險、聲譽風險，實體風險包括急性實體風險(如地震、暴雨水澇、沙塵暴等重大自然災害等極端天氣)和慢性實體風險(氣候模式的長期變化如海平面上升、持續性高溫)。

風險類型		風險驅動因素	影響	應對措施
實體風險	物理風險	極端天氣事件	引起重大人員傷亡、生產辦公設施、房屋、車輛、貨物等的重大財產損失等。	- 發佈預警，做好防範工作。各門店應根據實際情況確定預警級別，及時將有關情況報告集團。 - 應急處置小組應及時進行巡查，密切觀察跟蹤事態發展，做好應急準備工作，並發佈預警信息。
	慢性	持續性高溫	高溫環境下，車輛的維護成本會增加。車主需要更頻繁地更換老化的零件和進行保養，如更換老化的內飾材料、檢查並更換老化的橡膠部件、定期清洗散熱器等；高溫還會導致發動機性能下降，增加油耗和維修費用等。	推出了一系列特色售後保養服務。比如，增設空調系統深度保養，以適應不同季節的氣候變化；並設立季節性檢測服務，確保車輛在極端天氣中仍能保持穩定性能。

環境、社會及管治報告

風險類型	風險驅動因素	影響	應對措施
轉型風險	政策和法律	政策和監管行為	如果本集團未能遵守其經營所在司法管轄區的環境法律法規，可能會導致其蒙受損失。
	市場	客戶行為改變	如果不能捕捉具有環保意識的客戶的需求，改變客戶行為可能會導致本集團的收入損失。
	聲譽	品牌價值和客戶忠誠度	聲譽風險直接影響企業的品牌價值和客戶忠誠度。當消費者對某個汽車品牌產生負面評價時，可能會導致消費者對該品牌的信任度下降，進而影響其購買決策，最終導致銷售下滑。
			- 密切關注政策變動，靈活調整銷售方針。例如，積極響應綠色出行潮流，加大對新能源汽車充電設施的扶持與推廣力度。 - 圍繞市場需求變化，積極洞察並研究市場趨勢，主動推進電動車經銷業務。不僅與多家知名品牌廠商合作，大力引進先進混合動力車型與綠色環保的電動車型，以滿足客戶日益增長的綠色出行需求。 - 通過策劃和參與環保活動，積極塑造企業綠色形象，提升品牌價值。 - 通過向消費者普及氣候變化知識，輔導車主如何在各種氣候條件下正確使用和維護汽車，以增強消費者的滿意度和忠誠度。

環境、社會及管治報告

風險管理

在面對氣候變化的挑戰時，我們著重辨識並評估其氣候影響的潛在風險，積極探尋綠色經濟中的新契機。我集團已將氣候風險深度融合至ESG風險管理體系之中，力圖實現業務擴展與生態和諧共生。2024年，我們要求各店舖制定全面的極端天氣應急方案並組建應急處置小組，針對洪水、颱風等惡劣氣候，我們將採取包括預警發佈、緊急疏散、物資儲備等在內的多重應對措施。當應急處置小組或部門認為需要支持時需及時請求上級應急救援指揮機構協調和指導。通過不斷完善風險目標與管理體系，我們致力於推動全鏈條的節能減排，支持集團穩健地向可持續發展商業模式轉變，提升行業競爭力與韌性。

我們鼓勵員工採用環保的生活方式。所有員工均應遵守集團環保規章制度中「三廢」的管理規定。要養成良好的環保習慣，我們應該將環保知識運用到日常生活中。我們嚴格遵守《中華人民共和國可再生能源法》，並以國家戰略為導向開展業務。為配合政府推廣清潔能源，我們積極與供貨商合作，促進電池、電動和混合動力汽車的推廣和銷售。因此，本集團不斷調整策略以適應產品結構的變化。

指標與目標

面對全球氣候的嚴峻挑戰，我們精準捕捉並持續監測與氣候風險緊密相關的各項指標，直接溫室排放(範圍一)、間接溫室氣體排放(範圍二)等。每年，我們都會進行詳盡的統計並公開披露相關數據，為應對氣候變化提供堅實的數據支持。為了更高效地監管和治理這些指標，我們定期收集並深入分析相關數據，為我們的環保工作提供科學決策依據。通過集團戰略不斷發展，以維持對產品組合變化的應變能力。集團的目標旨在推動電動汽車的發展，以推動環保出行，促進傳統汽車產業向更環保、低碳的產業轉型。未來，我們仍將繼續完善對氣候相關風險的治理、策略制定、風險管理、指標和目標識別與管理，攜手大家一起應對氣候變化，實現共同的可持續發展。

我們已識別集團溫室氣體主要排放源，具體數據詳見附錄—可持續績效匯總。

三、促進就業，勞動實踐

員工的重要性不容忽視，員工是本集團穩健發展的核心力量和重要支撐。我們致力於打造一套完善的員工發展體系，通過標準化招聘流程，確保吸納最優秀的人才。我們為員工提供具有競爭力的薪酬福利，營造一個無偏見的工作環境，並確保公平公正的晉升機會。此外，我們還積極推行多元化培訓項目，以提升員工的工作技能和生活質量，增強員工的歸屬感與幸福感。這些舉措不僅為企業的未來打下了堅實的人才基礎，也使得我們的員工在各自的崗位上煥發出勃勃生機。

員工權益保障

平等多元僱傭

在我們的僱用實踐中，我們遵守適用的法律法規，包括香港《僱傭條例》和《勞動合同法》。為了評估和更新我們的勞工政策，我們定期監測勞工和人權法律法規的發展。我們所有的員工都有權受到尊重和公平對待，不論其性別、年齡、種族、家庭狀況、性取向、殘疾、種族、宗教信仰等任何其他方面的個人差異。本集團承諾維護人權並嚴禁使用童工或強迫勞工。我們還通過電子郵件通知員工勞動規則的重要性。

本集團極為注重營造公正、多元的職場氛圍。我們的《員工手冊》詳細闡述了關於招聘、紀律、薪酬、工時及解約等方面的內部準則。這份手冊像一座橋樑，不僅為集團提供了與員工互動的框架，更為每位員工，不分年齡、性別、身體條件或種族背景，提供了平等的職業機遇。此外，我們還設立了多渠道的反饋機制，讓員工能暢所欲言，表達自己的疑慮或建議。在決策時，我們始終秉持著全面考慮員工經驗、資質和過往工作表現的原則，致力於構建和諧的僱傭關係。

集團致力於打造一個公平、安全的勞動環境。我們禁止使用童工和強制勞動，以保護勞動者的權益。我們堅持要求應聘者提交真實有效的身份證明，並簽訂符合法律標準的勞動合同。一旦發現任何違反僱傭法規的行為，將立即採取嚴厲措施。勞動合同簽訂率及社會保險覆蓋率均為100%。

於報告期末，本集團在創收職能(如銷售)管理職位上任職的女性佔所有管理人員的比例為18.6%，報告期內共有26位殘疾員工，較2023年大幅度增加；以及110位少數民族員工。於報告期末，本集團員工流失率為29.3%，較去年下降22.9%。

環境、社會及管治報告

薪酬與績效評估

本集團實行規範的績效考核和晉升制度。在確保所有員工享有公平、透明的薪酬和福利制度。

同時，本集團還營造公平競爭的環境。為激勵所有員工向更高的目標邁進，本集團每月都會公佈各地區和經銷店的銷量冠軍。每季度總經理、售後經理、行政人事經理共同對培養目標員工進行職業規劃面談。面談內容包括：員工基本信息、工作意願及工作能力、服務意識、性格、是否服從外派等情況，進行階段性評估。年度評估包括評估要素、完成情況及年度目標等。具體形式由崗位種類決定其中業務崗位以KPI為評估指標，後勤崗位則傾向360度反饋進行評估。我們進一步規範集團各門店人力資源儲備，提倡尊重員工意願與能力進行職業規劃。

員工福利

員工關懷是我們維繫和員工良好僱傭關係的重要方式。本集團制定了《美東集團關於員工福利費用及激勵實施細則》，我們從員工的真實需要著手，集團將員工的福利分為通用性福利及激勵性福利。通用性福利包括活動基金、節日禮金、慰問禮金等。而激勵性福利是指為鼓勵員工在集團長期工作，或對優秀員工、優秀店所提供一種帶激勵性質的福利，包括旅遊活動、培訓等其他福利。集團採用標準工時制；針對單休的崗位額外計算加班費；按照政府政策實施帶薪年假，並在這個基礎上對全體員工達到工作年限要求額外獎勵年假；按照法定要求，假根據員工的需求給予育兒假。我們不定期開展員工慰問、員工團建及員工生日會等文體活動，並且在端午節、中秋節等傳統節日為員工送去祝福。集團鼓勵雙向溝通，並高度重視員工的意見，推動員工的交流，凝聚員工向心力。

環境、社會及管治報告

積極開展滿意度調查

為營造和諧的工作環境，彰顯我們對員工福祉的承諾，本集團持續開展員工滿意度和員工敬業度調查。本集團深知員工滿意度對我們服務質量的直接影響。員工作為經銷商業務的驅動者，他們的狀態和心聲尤為重要。通過敬業度調研，我們可以將員工體驗、員工敬業行為與組織表現有效連接在一起，為集團提供豐富的決策信息。本集團每年均進行員工調研，2024年我們開展集團管理幹部年度調研，主要從結構導向的業績和綜合能力兩個維度進行。我們預計明年將實施全集團範圍的員工滿意度調查，並將其與總部層面的調查相結合，以全面了解集團的工作情況。2024年保時捷中心員工敬業度調研延續往年的總體邏輯，並回應經銷商提出的調研訴求，結合行業熱點進行更新。在敬業度驅動因素來看，保時捷全網在僱主品牌、工作任務、工作生活平衡等維度得分較高。

人才培訓與發展

本集團非常重視吸引和培養人才，集團制定《美東集團培訓實施管理規定》並重點關注員工的成長和進步。我們為員工提供各種持續專業發展機會，使他們掌握必要的技術和軟技能。為確保員工獲得協調、可持續的職業發展，我們與集團合作，確定他們的職業發展意向，同時為其量身定制職業發展規劃。為了吸引和留住優秀人才，本集團一直與大學網絡合作，並致力於通過我們的招聘平台建立內部人才庫。集團制定《美東集團人才庫管理規定》我們每月或每季度都會定期發掘優秀人才，並將其納入內部人才庫、促進其成長的重要途徑，更是企業構建核心競爭力、實現可持續發展的戰略基石。相應的儲備人員符合晉升要求或培養潛質會推選到人才庫進行評估(包括業績、工作能力、面談表現、員工意願度)。我們為員工提供好的職業生涯，為企業培養優秀人才，儲備長期性的，流動性的人才庫。報告期內，集團培訓總投入達410萬元。

為讓全體員工更好的勝任本職工作，不斷提高業務能力，以及管理技能和水平，集團培訓管理規定將分為內部培訓和外部培訓，集團各部門將為各崗位提供更多工作指引，確保日常工作順暢進行。其中，內部培訓包括新員工入職培訓、新員工轉崗員工視頻培訓、通用類培訓課程、專業類培訓課程及新晉升管理層培訓。同時，我們會開展外部培訓工作，包括新經銷商開業前崗位要求培訓、新車型上市培訓、廠家發佈的專業類培訓等。此外，我們定期開展專為滿足員工需求而設的培訓計劃內容包括企業文化、專業技術、質量控制／產品安全、環境保護、安全等。這些培訓項目既可以親自參加，也可以通過網絡平台進行，從而加深員工對本集團目標、指針和未來規劃的理解。

環境、社會及管治報告

職業健康與安全

我們高度重視確保我們員工在工作場所的健康和安全，集團嚴格遵守《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》、《中華人民共和國工作場所職業衛生條例》等法律法規。集團制定《勞動者職業健康監護及其檔案管理制度》，在本報告期內，集團並無違反有關健康與安全的法律法規的情況，力求為職工提供一個安全、健康、舒適的工作環境。2024年，本集團安全生產／員工健康保護方面的投入成本為49.7萬元。

我們已制定針對職業健康突發事件的應急預案，確保在緊急情況下能夠迅速、有效地應對。集團通過收集員工意見和建議，持續優化職業健康安全服務和檔案管理流程，提高工作質量和效率。集團定期為管理人員和員工提供職業健康監護和檔案管理培訓，確保員工了解並遵循相關規定。加強檔案管理信息化建設，運用現代信息技術手段，提高職業健康檔案管理的效率和水平。

本集團制定《職業病防護用品管理制度》，採取積極預防措施，提供並發放個人勞動防護用品，為特殊崗位人員配置了專業的職業病防護器材，並設立職業健康安全管理小組，負責集團職業病防護用品的管理、監督和培訓工作。各部門設立職業健康安全員，負責本部門職業病防護用品的領取、使用和檢查。本集團也逐步用環保、無害或者危害小的材料(如採用水性漆進行烤漆)，降低這些操作對員工可能造成的身體損害。

本集團制定《職業病防治宣傳教育培訓制度》，提高員工對職業病的認識，保障員工身心健康，加強職業病防止工作的宣傳教育，提高員工的職業健康意識和自我保護能力。

本年度我們在安全隱患識別與排查方面的主要工作有：

- 職業健康檢查：強調定期進行職業健康檢查的重要性，使員工了解如何主動關注自己的健康狀況，及時發現並診斷患有的職業病。
- 職業病事故案例分析：通過分析典型案例，使員工深刻認識到職業病事故的危害，提高員工的警覺性。

環境、社會及管治報告

- 豐富培訓課程：定期開展職業病防治講座，邀請專業人士進行授課，以提高員工的專業知識水平；利用集團內部培訓平台，如企業微信、內網等，推送職業病防治宣傳資料和視頻，方便員工隨時隨地學習；舉辦職業病防治知識競賽，激發員工學習興趣，提高員工參與度。

應急演練

我們為員工提供安全培訓，以提高他們對與其工作職責和工作環境相關的職業健康和安全的認識，當中包括消防安全培訓、演習和急救培訓，項目安全應急領導小組現場指揮根據事故性質立刻啟動了消防安全應急預案。各應急領導小組迅速到達事故現場，積極開展搶險救助工作，採取有效措施防止事故擴大，保護事故現場。本年度，集團各門店累計開展安全事件應急演練178場，全年安全事件應急演練參與人次達約8,000人次。

於本報告期內，因工傷損失工作日數為384天。工傷事件發生後，本集團均第一時間與當事人及相關部門溝通，了解員工事故成因和工傷後的治療情況。自2022年至2024年，工亡人數為0人。報告期內，未發生任何安全生產、職業健康安全方面的違法違規事件。

四、供應管理，價值驅動

供應鏈合規管理

我們採購活動遵守所有相關法律法規，確保所有供貨商遵循公平公正的採購流程與供應商、經銷商等上下游企業保持了良好的合作關係。為有效管理供貨商關係，本集團制訂了嚴格的供應商篩選標準《供應商管理規定》《招標管理制度》等，不斷提升集團供應鏈合規要求，在環保及履行社會方面不斷加以改進。集團建立供應商信息管理系統，建立參與投標供應商信息通信錄，並將投標情況作好記錄登記備案並做好每月《供應商考評表》，高效管理供應商名錄。並將考評結果登記備案在選聘供應商時，集團通過確定供應商入圍的標準質量水平，其中包括交貨能力、技術能力、後援服務等內容。

環境、社會及管治報告

我們建立了全面的供貨商審核機制，定期評估供貨商表現，保持較高的評價標準。在供貨商篩選與評價中，集團形成具體的指標體系，給出各指標的權重和打分標準，對供商評定信用等級，根據等級實施不同的管理。針對供應商考核，各店成立一個由採購、質管、技術部門組成的供應商評選小組；各店對重要的供貨商可指派專門人員經常對供貨商進行質量檢查。我們依據對供貨商的考核結果對供應商進行劃分管理，對於優秀供貨商會重點關注並給予合規範圍內的適當激勵與支持。2024年，接受評估的重要供貨商百分比為100%。

報告期內，我們共有57家供貨商，其中31家為一級重要供貨商，佔供貨商總支出的99.85%。通過文件／材料評估現場評估進行評估的供貨商100%；本年度針對環境及社會事宜審核不通過的供貨商，我們堅決不與其合作，本年度，無因環境和社會事宜停止合作的供貨商。

可持續供應鏈

集團推崇綠色低碳，環保節能採購，要求各附屬公司及相關部門積極實施供應商環境及社會風險管控。採購流程優先考慮通過採購對環境無害的產品和服務，最大限度地減少對環境和人類健康的不利影響。我們優先選擇具備以下條件的供應商。在污染物排放符合法定要求的基礎上，自願與環境保護部門簽訂進一步削減污染物排放量的協議，並取得協議約定的減排效果；我們優化供應鏈管理，使企業更快速地響應本地市場需求，降低庫存成本和運輸成本。通過更好地了解本地市場和供應鏈體系，企業的採購流程更加透明和高效，2024年，集團供應商本地化採購比例達100%。

各店在採購活動中，應充分考慮環境效益，優先採購環境友好、節能低耗和易於資源綜合利用的原材料、產品和服務，兼顧經濟效益和環境效益。遵從經濟效益與環境效益兼顧；我們致力於打造綠色供應鏈。各店應不斷完善採購標準和制度，綜合考慮產品設計、採購、生產、包裝、物流、銷售、服務、回收和再利用等多個環節的節能環保因素，與上下游企業共同踐行環境保護、節能減排等社會責任，打造綠色供應鏈。集團推崇綠色低碳，環保節能採購在採購活動中，要求積極推廣綠色低碳理念，充分考慮環境保護、資源節約、安全健康、循環低碳和回收促進，優先採購和使用節能、節水、節材等有利於環境保護的原材料、產品和服務的行為。同時，做好企業員工優選綠色採購，綠色服務培訓工作，全面提高員工的環保綠色採購消費意識，遵從經濟效益與環境效益兼顧。

環境、社會及管治報告

所有簽訂合同的供應商，在簽訂合同的同時必須簽訂《供應商廉潔協議書》。我們保障供應商廉潔採購供應及在合同執行過程中對廉潔情況進行監督，並積極配合審計工作人員就有關違紀問題進行調查取證。2024年，供應商簽署廉潔協議書100%，我們採取以下措施保障採購人員的廉潔情況：

- 拒絕採購員的索賄；
- 要求供貨商不得行賄或者給各店採購人員包括其家屬提供便利；
- 每月對賬完畢後方可結賬等。

五、踐行使命，用心服務

提升客戶體驗

高品質服務

美東堅持使客戶享受高品質的汽車生活，集團根據《汽車銷售管理辦法》、《進口汽車檢驗管理辦法》、《道路運輸條例》等法律法規，美東汽車圍繞「以客戶為中心」，聚焦客戶聲音，打通客戶從問題到方案解決全方位改善，快速響應處理。集團制定了《客戶服務行為規範》，如在接待客戶時，需面帶微笑、大方自然、目光坦直和善等，並通過客戶滿意度調查收集客戶對產品和服務的意見，在交車後7天有專人回訪調研客戶滿意度；在售後交車後三天內，進行一對一調查針對不足之處要求相應部門進行原因分析及整改，確保客戶獲得優質服務。2024年，集團發放年度滿意度問卷，進一步探索用戶各方面感知與客戶忠誠度，切實促進用戶滿意度和忠誠度有序改善，提高企業的客戶滿意度。聆聽客戶聲音是美東提升品質的基石。我們通過多種渠道，維繫客戶關係，如開展定期回訪，與客戶建立互動聯繫。

我們堅持所有產品在銷售前必須獲得質量控制技術認證和安全3C認證。我們以公平公正的方式傳播信息。我們的銷售代表有義務在銷售商品時向客戶提供準確、真實的信息。作為交付前檢驗（「PDI」）流程的一部分，我們確保所有車輛在交付前都經過徹底檢查，處於良好工作狀態。熟練的維修技師會根據每個品牌的規格進行詳細檢查，包括計算機診斷和基礎保養。

環境、社會及管治報告

在售後服務的方面，我們精心打造了與客戶的互動與開放的交流體系。依據銷售協議條款，我們的產品自購買之日起，享有全面的保修服務。我們不僅鼓勵客戶詳細了解產品信息，更積極傾聽他們的反饋意見，以便迅速應對任何潛在的產品問題。客戶可利用我們集團提供的多元化反饋渠道，如全天候的客戶服務熱線、企業微信平台等，進行意見的傳達。我們承諾，客戶的每一條反饋都將得到我們的即時回應。店長們會主動聯繫客戶，耐心傾聽他們的聲音，並迅速採取措施解決問題。

每月，我們的團隊都會系統地收集並深入分析所有客戶的反饋，以實現門店間行動的一致性及服務的持續優化。客戶滿意度對我們至關重要，因此我們始終全心全意地回應每一位客戶的反饋。我們的目標是實現投訴在48小時內得到徹底解決。

於2024財年，本集團共收到2,400起投訴，我們積極響應客戶需求，及時解決率達98%。其中，與產品召回百分比為3.4%，已100%解決。

客戶健康與負責任保障

集團為客戶竭力保護客戶安全，每年各個主機廠會提供主動召回的文件(包括車單號的清單)分發到涉及的經銷商門店裡面，安排門店人員主動邀約客戶(電話、微信、郵寄文件)同時告知客戶召回的內容範圍以及相應的影響。同時門店會結合廠家的召回政策和店內的客戶關懷政策給予客戶關懷(給予客戶代步車代金券等形式)，定期進行安全檢查以確保服務環境、設施設備的安全整潔，為客戶營造安全舒適的高品質服務體驗。為了給客戶提供優質的到店體驗，我們制定了《試乘試駕安全管理規定》客戶到店後針對客戶的安全、飲品個餐、試駕等流程均有相應要求舉措，為客戶提供全方位試駕體驗，感受各車型優越性能。同時，我們保障客戶安全，銷售顧問必須持有駕駛執照，並通過集團行政部考核後方可帶客試駕。試總經理及各部門經理應經常性的對員工進行試乘試駕車安全管理的教育和培訓，並時刻保持駕駛員警醒精神。通過安全教育日，為車主提供安全教育知識，使駕(乘)安全意識牢牢的印在員工的頭腦中。

此外，我們積極向客戶傳遞ESG理念，和主辦方一起邀約客戶到店開展亞馬遜氣候承諾友好CPF活動，給員工宣導雙碳理念，領跑綠色賽道，倡導環保綠色出行理念，並鼓勵客戶選擇綠色出行方式，減少環境排放負擔。本年度，集團舉辦了多場集團性活動，加強與客戶互動。

保障客戶隱私

本集團嚴格遵守《網絡安全法》、《個人信息保護法》、《信息安全技術個人信息安全規範》等法律法規及規定，構建信息安全制度體系，尊重和保護客戶隱私，助力守護網絡與信息安全。

我們深知並高度重視客戶對其個人信息隱私的重視與關切。鑒於網絡安全的重要性，我們充分認識到並尊重每一位客戶的隱私安全。為了確保個人信息的絕對保密性，我們集團內部精心制定了一套詳盡的隱私保護策略和信息安全管理規範。這套策略詳細描述了我們在收集、利用、保護及共享個人信息方面的具體做法。我們的董事會和管理層會定期召開會議，深入探討和評估隱私及數據安全議題，以確保我們始終警覺地守護著客戶、供應商及員工的隱私權益。同時，我們還採取了一系列技術和管理措施，以保障信息的安全無虞。為了本集團長期健康穩定的發展，也為了切實有效地保護我們顧客的個人信息，我們實行嚴格的管理控制，從制度和設備上保護客戶隱私：部門統籌負責信息系統的管理，包括集團服務器的管理、集團網絡架構的規劃、以及整個集團的網絡安全管理，對信息系統制度的制定審批和對門店IT部門的技術上的支持，信息系統運行比較穩定。

- 所有收集到的信息都安全地存儲在受保護的服務器上，並使用符合行業標準的高度安全的信息管理系統。
- 我們的網絡環境(包括存儲基礎設施)採用多生成樹協議(「**MSTP**」)專線構建，以確保系統安全和低延遲。所有員工、承包商、顧問、臨時工和其他人員均有責任遵守隱私政策。違反規定可能導致紀律處分，包括解僱。
- 我們定期為員工提供有關數據安全和隱私的培訓，以確保員工了解並遵守相關規定。

為保護數據安全，本集團於2024年發佈《數據洩露應急預案管理流程》，適用於美東集團總部及旗下門店所有涉及數據洩露及網絡安全事件評估小組：由服務器和數據庫、網絡安全、設備與物理線路和金碟ERP系統運維的相關人員組成，負責評估事件的嚴重程度和影響範圍。2024年，集團共開展2次信息安全與隱私培訓保護。於報告期內，集團未發生信息安全事故。

環境、社會及管治報告

我們已使用符合業界標準的安全防護措施保護個人信息，防止數據遭到未經授權訪問、公開披露、使用、修改、損壞或丟失。例如，我們會使用加密技術確保數據的保密性；我們會使用受信賴的保護機制防止數據遭到惡意攻擊；我們會部署訪問控制機制，確保只有授權人員才可訪問個人信息；以及我們會定期舉辦安全和隱私保護培訓課程，加強員工對於保護個人信息重要性的認識。員工入職均需簽訂保密協議。

保障IT系統的正常和安全運行，包括：

- 備份和恢復IT系統處理的數據；
- 登錄和監控交易以檢測IT系統的運作；
- 察覺和阻止未經授權的個人信息訪問；
- IT系統安全事件及問題管理。

六、向善之力，社區公益

社區投資作為企業持續發展的關鍵驅動力，本集團高度重視社區福祉，精心策劃並大力倡導員工參與多元化的公益活動。報告期內，本集團總捐贈金額50萬元。此外，我們共組織2項公益活動項目，吸引了眾多志願者踴躍參與，為整個社區的環境福祉注入了新的活力。這些舉措不僅彰顯了集團的社會責任感，也進一步鞏固了我們的企業形象。

- 開展向野而生·探秘江西佛山順德保時捷中心公益之旅，為車主準備了豐富的能量包，讓車主自髮帶上閒置書籍或生活用品捐贈給貧困兒童，入住虔心小鎮風景區，晚上舉行車主講堂、極具特色的江西晚宴，邀請車主派發愛心物資給小朋友，提升保時捷品牌的美譽度和影響力，也體現企業的社會責任感。
- 中華思源工程基金會·新浪揚帆公益基金揚帆計劃2024湖北鄉村教師生態教育培訓從第一期第二期的參訓老師中遴選18位優秀的參訓教師，完成青海地區的進階培訓和參訪。參培教師回校後進行分享、交流，帶動其他老師、影響一屆又一屆學生，預計短期內間接受益1,000餘名鄉村教師，預計長期受益學生達7萬餘人。

附錄

可持續績效匯總

環境績效

KPI A1.1 排放物種類及相關排放數據

績效指標	單位	2023 年	2024 年
二氧化硫	公斤	0.75	0.68
氮氧化物	公斤	0.02	0.02
顆粒物	公斤	0.02	0.02

KPI A1.2 直接(範圍1)和能源間接(範圍2)溫室氣體排放量和強度

績效指標	單位	2023 年	2024 年
範圍一直接排放	公噸二氧化碳當量	1,518.56	805.47
範圍二直接排放	公噸二氧化碳當量	25,400.96	18,810.42
總排放量	公噸二氧化碳當量	26,919.52	19,615.90
排放強度	公噸／每千元人民幣收入	0.0009	0.0009

- 1. GHG的計算基於GHG協議的「企業會計和報告標準」及國際能源機構(「IEA」)的最新排放係數
- 2. 範圍一：集團下屬經銷店燃料源的直接排放
- 3. 範圍二：集團下屬經銷店外購電力和供暖產生的間接排放

環境、社會及管治報告

績效指標	單位	2023年	2024年
外購供暖	千瓦時	4,800	3,700
外購電力	千瓦時	31,418,087.84	32,980,813.76
液化石油氣	千瓦時	179,629.49	37,040.71 ¹
天然氣	標準立方米	18,456.39	14,961.80
汽油使用量	升	506,264.28	351,865.76 ²
柴油使用量	升	15,070.13	9,333.00 ³
總能耗	千瓦時	37,130,925.78	33,325,912.42
能源強度	千瓦時／每千元人民幣收入	1.3	1.65

KPI A1.3產生的危險廢棄物總量及強度

KPI A1.4產生的無害廢棄物總量及強度

績效指標	單位	2023年	2024年
有害廢棄物總量	噸	1,512.47	1,450.93
無害廢棄物總量	噸	451.32	328.78
廢棄物總量	噸	1,963.79	1,779.71
廢棄物強度	噸／每千元人民幣收入	0.0001	0.0001

KPI A2.2 A2.2用水總量及強度類別

績效指標	單位	2023年	2024年
總用水量	立方米	275,598.82	253,703.88
用水強度	立方米／每千元人民幣收入	0.01	0.01

¹ 2024年，集團減少80%的門店食堂，均改成外部送餐。

² 2024年加大新能源車推廣力度，油車使用和油車試駕減少，由此導致汽油使用大幅減少。

³ 2024年本集團2家烤漆房開展柴油改電，且整體柴油發電機使用減少，由此導致柴油使用大幅減少。

社會績效

KPI B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數

績效指標	2023年 員工人數		2024年 員工人數	
員工總數	3,884		3,793	
按就業類型劃分的勞動力總數				
	2023年 員工人數	佔比	2024年 員工人數	佔比
全職	3,884	100%	3,793	100%
兼職	0	0%	0	0%
按性別劃分的員工人數				
男性	2,271	58%	2,201	58%
女性	1,613	42%	1,592	42%
按年齡組別劃分的勞動力總數				
25歲或以下	274	7%	252	6%
25至30歲	880	23%	755	19%
31至40歲	2,296	59%	2,284	59%
41歲或以上	434	11%	502	13%
按僱傭類型劃分的勞動力總數				
一般職員	3,275	84%	3,236	85%
前線管理人員	214	6%	200	5%
中層管理人員	318	8%	283	7%
高級管理人員	77	2%	74	2%
按地區劃分的員工人數				
華東及華中地區	1,798	46%	1,778	47%
華南及華北地區	1,928	50%	1,864	49%
西南及西北大陸地區	158	4%	151	4%

環境、社會及管治報告

KPI B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率

績效指標	2023 年	2024 年
員工總流失率	38%	29.3%
按性別劃分的員工流失率		
男性	34.7%	28.4%
女性	41.7%	30.4%
按年齡組別劃分的員工流失率		
25歲及以下	53.2%	39.6%
25-30歲(含30歲)	44.2%	36.3%
31-40歲(含40歲)	34.1%	27.2%
41歲及以上	27.9%	19.5%
按區域劃分的員工流失率		
華東及華中地區	36.8%	27.2%
華南及華北地區	38.4%	30.9%
西南及西北大陸地區	41.3%	32.3%

KPI B2.1 過去三年(包括報告期)每年發生的因工死亡人數及比率**KPI B2.2 因工傷損失工作日數**

職業健康和 safety	2022 年	2023 年	2024 年
因工死亡人數	0	0	0
因工傷損失工作日數(天)	46	251	384

環境、社會及管治報告

KPI B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比**KPI B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成的平均培訓時數**

受訓僱員百分比	2023 年	2024 年
培訓覆蓋率(%)	100%	100%
按性別劃分的受訓僱員		
男性(%)	100%	100%
女性(%)	100%	100%
按僱員類別(崗位類別)劃分的受訓比例		
一般員工(%)	100%	100%
前線管理人員(%)	100%	100%
中層管理人員(%)	100%	100%
高級管理人員(%)	100%	100%
按性別劃分的僱員平均受訓時長		
男性(小時)	30	28.3
女性(小時)	29	28.2
按僱員類別劃分的僱員平均受訓時長		
一般員工(小時)	25	26
前線管理人員(小時)	25	26
中層管理人員(小時)	54	54
高級管理人員(小時)	54	54
KPI B5.1 按地區劃分的供貨商數目		
華北地區(家)	3	5
華東地區(家)	10	10
東北地區(家)	1	2
華中地區(家)	3	4
華南地區(家)	40	36
供應商總數(家)	57	57

環境、社會及管治報告

披露索引

香港聯合交易所上市規則—附錄C2《環境、社會及管治報告守則》

層面	內容	在報告中位置
B 部分：強制披露規定		
	董事會聲明	董事會聲明
	匯報原則	關於本報告
	匯報範圍	關於本報告
C 部分：「不披露就解釋」條文		
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。 A1.1 排放物種類及相關排放數據。 A1.2 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。[於2025年1月1日刪除] A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。 A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	二、保護環境、低碳運營 二、保護環境、低碳運營 二、保護環境、低碳運營 二、保護環境、低碳運營 二、保護環境、低碳運營 二、保護環境、低碳運營 二、保護環境、低碳運營

環境、社會及管治報告

層面	內容	在報告中位置
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。	二、保護環境、低碳運營
	A2.1按類型劃分的直接及或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	二、保護環境、低碳運營
	A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	二、保護環境、低碳運營
	A2.3描述所訂立的能源使用效益計劃目標及為達到這些目標所採取的步驟。	二、保護環境、低碳運營
	A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	二、保護環境、低碳運營
	A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用
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。	二、保護環境、低碳運營
	A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	二、保護環境、低碳運營
A4 氣候變化	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。 [於2025年1月1日刪除]	二、保護環境、低碳運營
	A4.1描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。 A4.1[於2025年1月1日刪除]	二、保護環境、低碳運營

環境、社會及管治報告

層面	內容	在報告中位置
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。	三、促進就業，勞動實踐
	B1.1按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	三、促進就業，勞動實踐
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	三、促進就業，勞動實踐
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。	三、促進就業，勞動實踐
	B2.1過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	三、促進就業，勞動實踐
	B2.2因工傷損失工作日數。	三、促進就業，勞動實踐
	B2.3描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	三、促進就業，勞動實踐
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。 註： 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	三、促進就業，勞動實踐
	B3.1按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	三、促進就業，勞動實踐
	B3.2按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	三、促進就業，勞動實踐

環境、社會及管治報告

層面	內容	在報告中位置
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。	三、促進就業，勞動實踐
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	三、促進就業，勞動實踐
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	三、促進就業，勞動實踐
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。	四、供應管理，價值驅動
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	四、供應管理，價值驅動
	B5.2描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	四、供應管理，價值驅動
	B5.3描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	四、供應管理，價值驅動
	B5.4描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察辦法。	四、供應管理，價值驅動
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。	五、踐行使命，用心服務
	B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	五、踐行使命，用心服務

環境、社會及管治報告

層面	內容	在報告中位置
B7 反貪污	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	五、踐行使命，用心服務
	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不適用
	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	五、踐行使命，用心服務
	B6.5描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	五、踐行使命，用心服務
	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。	一、合規管理，廉潔經營
B8 社區投資	B7.1於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	一、合規管理，廉潔經營
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	一、合規管理，廉潔經營
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	一、合規管理，廉潔經營
	一般披露 有關以社區參與來了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。	六、向善之力，社區公益
	B8.1專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	六、向善之力，社區公益
	B8.2在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	六、向善之力，社區公益

層面	內容	在報告中位置
D 部分：氣候相關披露		
D-I 治理	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構	二、保護環境，低碳運營
D-II 策略	氣候相關風險和機遇	二、保護環境，低碳運營
D-III 風險管理	財務狀況、財務表現及現金流量	二、保護環境，低碳運營
D-IV 指標與目標	溫室氣體排放	二、保護環境，低碳運營
	氣候相關轉型風險	二、保護環境，低碳運營
	氣候相關物理風險	二、保護環境，低碳運營