
DFPV

2012 年
东风乘用车公司
社会责任报告

2012-11-21

目 录

一、社会责任管理体系建设	- 2 -
二、社会责任荣誉	- 3 -
三、社会责任实践与绩效	- 4 -
(一) 经济责任	- 4 -
1、2012 年经济绩效	- 4 -
2、诚信经营、依法纳税	- 5 -
3、科学发展、自主创新	- 5 -
4、安全生产	- 7 -
5、廉洁建设	- 11 -
(二) 利益相关者责任	- 13 -
1、员工	- 13 -
2、为客户创造价值	- 19 -
3、与供应商共同发展	- 21 -
4、与经销商共同发展	- 22 -
(三) 环境责任	- 23 -
1、节能减排、节约资源	- 23 -
2、加强宣传落实“低碳减排绿色生活”	- 25 -
(四) 社会公益责任	- 27 -
1、助学助教活动	- 27 -
2、开展“东风风神村”捐赠活动	- 28 -
3、开展义务献血活动	- 29 -
4、荣膺“2012 中国汽车客户关爱奖·年度公益活动奖”	- 29 -
(五) 文化责任	- 30 -
四、2013 年展望	- 30 -
五、对总部 2013 年社会责任工作的建议	- 32 -

东风乘用车公司 2012 年度社会责任报告

一、社会责任管理体系建设

企业是经济发展的主体,对经济社会可持续发展承担着巨大责任。东风乘用车公司清醒地认识到作为央企我们必须满足国家及社会公众对企业社会责任越来越高的期望,担当起履行社会责任的重任。在快速发展的 2012 年我们把提高履行社会责任能力,视为建设国内最强、国际一流的汽车制造商的源动力。为此,我们积极主动地承担起在公司经营管理活动过程中给政府、员工、客户、合作伙伴、自然环境与公众等利益相关方带来的经济、社会和环境影响的责任。2012 年公司在以各职能部门/各生产单位第一责任人为成员、以总经理刘卫东为组长的社会责任领导小组领导下,我们将社会责任管理职责流程有机地嵌入企业管理、生产经营和社会服务工作中去,从流程上确保了履行企业社会责任的职能到位、职责明确、关联明晰。劳动争议委员会、劳动法律监督委员会、劳动保护监督检查委员会、安全生产与环境保护委员会、环境和职业健康安全管理体系推进组织机构、爱国卫生运动委员会等相关机构或组织各司其职,保证了公司社会责任管理体系网络化的有效运行。《安全环保责任制度》、《安全环保责任制度》、《消防安全管理规定》、《环境保护管理制度》、《安技环保检查与考核管理制度》、《专利管理办法》等一系列制度的建设和完善,为我们开展和实施各项社会责任工作提供了切实有效的制度保障。

二、社会责任荣誉

2012 年度公司及员工获得的社会责任荣誉如下：

序号	奖 项	发证时间	发证单位	获奖单位（人）
1	2011 年开发区十强企业	2012. 2	武汉经济技术 开发区管委会	公司
2	湖北省五一劳动奖状	2012. 4	湖北省总工会	公司
3	湖北省“工人先锋号”	2012. 4	湖北省总工会	武汉工厂焊装 主线班
4	东风公司四星级“四强”党委、“四好班子”称号	2012. 6	中共东风公司 委员会	公司党委
5	激情广场-爱国歌曲大家唱（中央企业·东风汽车公司篇）活动优秀组织单位	2012. 6	中共东风公司 委员会	公司
6	东风公司五星级“四强”党支部称号	2012. 6	中共东风公司 委员会	营销总部党支部
7	东风公司争先创优先进基层党组织称号	2012. 6	中共东风公司 委员会	质量保证部 党支部

2012 年品牌（风神）奖项情况汇总表

序号	评选机构	奖项名称	评选时间
一、车型奖项			
（一） 东风风神 S30			
1	搜车空间	2011 年度超级汽车风尚榜——年度最具竞争力车型	2012. 1
2	易车网	2012 年北京车展——最佳安全奖	2012. 4
（二） 东风风神 H30 CROSS			
1	产品可靠性报告杂志\中国汽车质量网\搜狐汽车	2011 年度品质杰出紧凑型车	2012. 1
2	易车网	2012 年北京车展——最佳跨界车奖	2012. 4

(三) A60 奖项			
1	中国主流媒体汽车联盟	2012 北京车展——最佳自主中高级轿车	2012. 4
2	易车网	2012 北京车展——最佳市场表现奖	2012. 4
二、品牌、企业类奖项			
1	搜车空间	2011 年度超级汽车风尚榜——年度最具竞争力车型	2012. 1
2	搜车空间	2011 年度超级汽车风尚榜——年度文化超级营销大奖	2012. 1
3	中国主流媒体汽车联盟	最佳自主中高级轿车	2012. 4
4	汽车 007 周报	2012 北京车展十大值得期待车型	2012. 4
5	《汽车与驾驶维修》杂志	2012 中国汽车客户关爱奖·年度公益活动奖	2012. 5
6	东方早报	最具性价比车型——东风风神 A60	2012. 5
7	网易汽车	2012 首届汽车数字营销总评榜——年度创新网络广告奖	2012. 6
三、车展设计类奖项			
1	武汉市	武汉市 2011 年度外观设计专利奖金奖	2012. 2

三、社会责任实践与绩效

(一) 经济责任

1、2012 年经济绩效

2012 年，东风乘用车公司严格遵守国家法律法规，恪守诚信经营、公平竞争的商业道德和商业准则，生产经营绩效稳步增长，经营质量持续改善。1-10 月累计生产整车 49252 辆，同比增长 122.32%；销售 49900 万辆，同比增长 116.25%，其中，累计出口 3547 辆。2012 年新上市车型“幸福座驾”A60 荣耀登场，月销量

超过 1000 辆，与既有车型 S30、H30 CROSS 形成三驾马车，以行业增幅第一的业绩为低迷的车市增加了一道亮丽的风景线。

2、诚信经营、依法纳税

2012 年，东风乘用车公司切实履行企业纳税义务，依法足额纳税，在 1-10 月实现销售收入 30.85 亿元基准上，纳税 1.94 亿元，对国家和地方经济贡献度进一步提升。

3、科学发展、自主创新

2012 年，东风乘用车公司不辱自主创新使命，发挥人才优势，将科技创新理念贯穿产品研发全过程，形成一系列应用科技成果。

整车研发成果：

（1）在节能技术领域，确保东风品牌乘用车满足国家油耗法规，主打产品享受国家节能惠民政策。

（2）在环保技术领域，整车排放满足国标要求，整车采用环保材料和轻量化，推进汽车材料回收技术，打造东风乘用车环境友好品牌。

（3）在安全技术领域，全面掌握被动安全性能开发技术，加快主动安全的开发技术提升，满足国内外各种安全法规和新车评价试验要求，跟踪并逐步掌握汽车与其他道路使用者之间的通讯和控制技术，为用户提供可以放心使用具有安全感的乘用车产品。

（4）在舒适技术领域，不断提升在 NVH 和操控性能方面的开发技术，掌握汽车电子控制核心技术，开发和谐和人性化的人机交互界面，为用户提供驾乘舒适并具有高科技感的乘用车产品。

生产工艺与技术创新：

（1）在冲压工艺方面，完成了新版模具标准的修订工作，采用新的模具结构，使模具重量下降 15%左右，有效降低了模具制造成本。同时，在总结前期不同模式的基础上，同步工程工作逐步走向成熟，形成了《冲压工艺技术条件》、《DFPV 对冲压工艺 CAE 分析约束条件的技术要求》、《侧围外板同步工程技术思路与细节》等标准文件。

（2）在涂装工艺方面，取消中涂烘干和检查打磨工序，大量降低车身有毒有害气体 VOC 的排放，降低能耗 25%，同时，减少一台烘干炉及其相应设备，节约涂装工艺投资 1600 万元。同时，新增干式喷漆室应用。干式喷漆室直接回收喷涂过程中产生的漆雾，可降低能源和资源消耗，与现有工艺对比可节能 80%。

（3）在焊装技术方面，通过对轿车生产线成型技术、输送技术、控制技术、安全技术等关键制造技术的研究及应用，实现了焊装线多品种柔性化混流，达成了焊装线各项设计指标。同时，推广中频焊接技术在车身制造中的研究与应用，以 BF 三厢车为载体进行了大量的工艺试验，通过数据的采集与分析，构建了车身中频焊接参数体系。并且，完成了焊接控制器与机器人集成的标准化。

（4）在总装技术方面，已完成 S15 车型（发动机 MR20）、BF 搭载 DFA16 自主发动机（MT）的整车电脑初始化和电子诊断技术的开发及应用，S15 车型（发动机 MR20）发动机怠速自适应学习的生产应用，实现 S15 车型电子诊断设备自主化。并且，在已完成 S15

车型（发动机 MR20）整车性能检测技术的研究及应用的基础上，建立了完整的整车性能检测线，如非接触式激光测距四轮定位技术、ABS 静态、动态检测技术、动态制动力测试技术、加速性能转毂测试技术、水密封性能检测技术、车载液体管路密封性能检测技术、整车电脑故障诊断及临时故障消除技术等。

2012 年获得东风汽车科学技术进步奖奖项

序号	项目名称	获奖等级
1	焊装线系统技术改造的研究与应用	二等奖
2	东风自主品牌乘用车涂装生产线设计及应用	二等奖
3	BF 整车电子电气初始化及诊断工艺自主化开发与应用	三等奖

4、安全生产

2012 年，为谋求企业与社会和谐发展，公司以更高的视野，审视和架构安全工作体系，建立新的工作理念，摆正安全工作位置、发挥安全工作作用和提升安全工作价值，引领安全工作全面展开。

建立和完善了多项安全工作措施：

（1）建立 OHSMS 职业健康安全管理体系，并于 2012 年 11 月通过第三方监督审核，确保管理体系有效运行，实现安全管理的科学化、系统化。

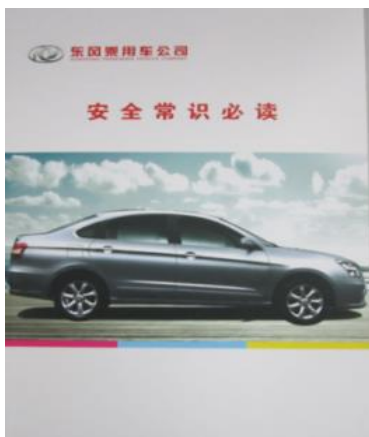
（2）落实安全生产责任制，建立多级安全监控机制。

（3）努力提高本质化安全程度。在新、改、扩建工程项目安全设施和职业病防护设施方面，严格执行“三同时”制度，为员工提供安全健康的工作环境。同时，公司通过采用先进的生产设备、工艺和职业危害控制措施，确保员工工作环境符合职业健康标准的

要求。并且，公司对作业噪声稍高的岗位均采用加强个体防护的措施，避免员工受到噪声的危害。



(4) 加强员工的安全教育培训。公司对各级领导和管理人员开展安全教育培训；对新员工进行三级安全教育，教育率达 100%；对特殊工种实行培训、复训、取证制度，确保 100%持证上岗。同时，公司开展各种宣传教育活动，提高员工的安全意识与安全技能。2012 年公司自行编制了《典型习惯性违章事故案例》、《安全常识必读》等工具书，保证广大员工迅速掌握安全环保知识。



典型习惯性违章事故案例



(5) 建立完善应急救援机制，设立治安消防监控中心。值班人员通过电视监控系统和消防通讯系统对现场进行全方位 24 小时监控，随时监控火灾报警系统，为应急救援的预控提供了保障。并且，公司设立应急管理办公室，制定了相应的应急预案，每年对重要危险源部位全部进行应急演练，提高了员工的应急处置能力。



(6) 定期进行职业卫生检测。公司每季度邀请专业的环境监测部门对员工工作区域进行环境监测，特别针对焊装车间的粉尘、冲压车间的噪音进行检测，确保每个员工工作区域安全健康。



(7) 实施人机工程，降低作业劳动强度。公司通过实施人机工程改善活动，不断降低作业人员的负荷、改善作业人员的不良作业姿势，努力提高员工的作业环境满意度。

人机工程改善案例



改善前人工搬运座椅作业



改善后用机械手搬运座椅作业-省力



改善前下蹲作业



改善后坐姿作业



改善前手推作业



改善后AGV小车自动作业

通过同步推进多项安全生产措施，2012 年，公司在安全生产方面，取得的成效如下：

(1) 实现安全事故“六杜绝”，即：杜绝因工死亡事故；杜绝锅炉、压力容器、压力管道爆炸事故；杜绝重大职业中毒事故；杜

绝重大交通事故；杜绝危险化学品重大泄漏、爆炸事故；杜绝较大、重特大火灾事故。

（2）实现安全生产责任制落实率 100%；安全隐患整改与控制率 100%；职业健康体检率 100%。

5、廉洁建设

东风乘用车公司纪委在东风汽车公司纪委和乘用车公司党委领导下，认真贯彻落实中纪委七次全会和东风公司党风 2012 年党风廉政建设工作会议精神，深入学习宣传贯彻《中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》，正确履行党委赋予的职责，坚持惩治和预防两手抓，扎实推进惩防体系建设，切实抓好 2012 年反腐倡廉工作任务落实，把反腐倡廉建设贯穿于公司生产经营管理、企业文化建设等各个领域，全面落实党风廉政建设责任制，在党风建设和反腐倡廉方面取得了新的成效，为促进党员领导干部廉洁从政、实现公司健康快速发展提供了有力保障，主要体现在学习教育、效能监察、专项检查和廉洁文化等四个方面。

（1）大力加强学习教育

① 全面贯彻落实上级党组织的指示精神，深入推进党风廉政建设。公司党委、纪委把学习贯彻中纪委七次全会、东风公司 2012 年党风廉政建设工作会议精神作为今年纪委工作的重中之重，进行了认真组织和周密贯彻。

② 夯实教育基础，着力形成全方位多层次的反腐倡廉教育体系。通过参观洪山监狱，开展警示教育；通过组织红安基地上党课，

开展现身说法教育；通过开设廉洁从业培训班廉洁，开展从业教育。

③ 加强制度建设，制定和完善三项制度，加强学习贯彻制度，进一步完善反腐倡廉制度体系。

④ 通过强化学习教育，公司党员干部廉洁自律意识增强，无违法违纪案件，未发现不廉洁的行为。

（2）深入开展效能监察

① 融入公司生产经营，加强内部监察，深入开展效能监察和招标监督。2012 年，开展效能监察立项 21 项，招标监督 172 项。公司纪委报送的《对 A60 新品车质量实施效能监察》、《对费用类项目制度流程实施效能监察》项目分获东风公司年度优秀效能监察项目一等奖和三等奖。

② 由公司纪委牵头，纪检、法务审计、财务组成的监督小组，成为推进“阳光采购”、实施有效监督的“铁三角”。2012 年已对公司 172 个项目招标实施了跟踪监督，为公司节约了数千万元的投资费用及成本费用。

（3）不断强化专项检查

① 加强组织领导，全面开展“小金库”检查、“三重一大”等专项治理工作。

② 认真贯彻落实检查党风廉政建设责任制，保证反腐倡廉工作任务落到实处。

（4）全面推广廉洁文化

广泛开展廉洁文化建设活动。通过廉政教育、廉洁承诺、板报、格言、漫画、文章征集等多种形式，在公司广泛开展廉洁文化进班

子、进岗位、进家庭的“三进”活动，着力构建“做高尚的人，造高品味的车”的廉洁文化氛围。

（二）利益相关者责任

1、员工

（1）通过促进就业、提供有竞争力的薪酬福利体系，加强权益保障、履行集体合同和专项合同等方式，实现员工与企业的共同发展

① 公司现有从业人员 2074 人，员工平均年龄 29 岁，男女员工比例为 8:2，男女员工实行同工同酬制度。2012 年 1 至 11 月，公司共吸纳就业人数 1002 人，本地化雇佣比例达 97.8%。自 2010 年以来，公司连续三年被评为武汉经济技术开发区促进就业先进单位。

② 公司为员工提供有竞争力的薪酬福利待遇，建立了以岗位、能力和绩效为支撑的薪酬管理制度体系，价值决定岗位，岗位和能力决定薪酬，业绩决定收入，建立公司超挑战奖励和员工分享经营成果机制，实现员工与公司共同发展。

③ 公司严格履行东风汽车公司集体合同和各种专项合同，公司与所有员工均签订了正式劳动合同，并对劳动合同的订立、变更、续订、解除、终止、试用期各环节进行管理。并且，建立了公司劳动争议调解委员会、职代会劳动法律监督委员会、劳动保护监督检查委员会等工作机制。自公司成立至今，实现个体、集体劳动零争议。

序号	内容	完成率	备注
1	劳动合同签订及时完成率	100%	入职当日 100%订立书面劳动合同
2	劳动合同变更及时完成率	100%	在变更一周内完成劳动合同变更
3	劳动合同续订及时完成率	100%	坚持提前 2 个月预告,提前 30 天续订确认并续订
4	劳动合同解除/终止及时完成率	100%	劳动合同解除及时办理并 100%送达
5	试用期管理及时完成率	100%	坚持 100%进行试用期评价管理
6	劳动合同履行	100%	严格按照合同约定,履行双方权益

(2) 建立全方位、多层次的福利保障体系

公司根据国家和地方法律法规,为全体员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育保险和住房公积金,并按时足额交纳各项费用。与此同时,根据东风汽车公司社会事业管理中心的政策规定,公司还为员工缴纳了企业年金和补充医疗保险,以提高员工的保障水平。

① 员工保险待遇进一步优化。公司提高了住院、大病的报销比例,降低了员工自付费用的额度,增设了门诊商业保险,有效地减轻了员工的医疗负担。

② 员工定期体检制度有效落实。为保证员工的身体健康,公司每年组织员工进行健康体检。2012 年,公司共提供了四家体检机构,以尽量满足员工对体检的个性化需求。并且,在女员工卫生保健方面,公司不仅定期组织女工进行卫生体检。自 2012 年 5 月

起，将女工保健费由每月 20 元提高至 40 元，充分地体现了公司对女员工的关爱。

③ 帮助员工及家庭提高抗风险能力。为进一步提高员工及其家庭抗风险的能力，公司为全体员工及劳务工投保了意外伤害保险，并为员工的独生子女及供养直系亲属投保了商业医疗保险。并且，公司还专门设立了“爱心基金”，对特困员工及家庭进行帮扶。

(3) 大力开展自主创新能力培训、专业技术培训、技能水平提升培训，搭建校企联合平台，打造职业化、专业化的人才队伍。

① 加强管理能力创新学习，促进公司行政管理人才能力提升，打造一支职业化的管理人员队伍。

公司紧密结合重点课题需求开展管理人员培训，从而促进重点课题目标的达成，进而保障公司事业计划目标的实现。针对管理人员开展的管理提升类课程内容涉及公司战略、新的管理思路、管理方法、新法规等，其中既有法律法规应知应会的学习，也有东风公司内外先进管理方法和工具的交流性学习，还有创新性新思维、新管理方法的指导，为提升公司整体管理水平提供支撑。2012 年，共开展八期中层以上行政管理人员及相关业务管理人员管理能力提升培训，累计学时 3860 学时；共送出 7 人参加清华大学专业管理课程学习。

② 以新品不断推进为契机，开展技术人员培训；以管理提升为重点，加大技术管理复合型人才的提升性培训，打造一支、勇于创新、追求卓越的专业化队伍。

针对专业技术人员特点，充分利用国内优质培训资源和东风内

优秀培训师资及公司内部师资力量,开展了大量的富有实效的培训工作,例如车身尺寸工程培训、机器人技术培训、冲压工艺新标准导入、供应商量产工程、QC手法、汽车解析、车身骨骼精度控制、新的质量标准、保全新技术、TPM、汽车新材料导入、项目管理等培训项目,提高了公司专业技术人员的技术、管理水平。公司还利用教学相长的学习理念,鼓励技术人员加大授课力度,营造人人争做老师的学习氛围。同时,鼓励以业务线条为基础开展培训、鼓励跨部门的培训,例如,在以业务线条为基础开展培训方面,紧抓A60新品投入试生产的契机,工程技术人员精心备课,全面开展新品培训工作,做到授课有计划、有课件、重实施,新品培训率达100%,为新品的生产质量提供有效的保障。在跨部门培训方面,采购部经常请制造工程部、发动机、技术中心技术人员前来授课,进行技术交流,有效提升了采购工程师整体技术水平。同时,加强新品培训力度,保证公司质量稳步提升。为确保公司产品质量,打造公司产品美誉度,公司着力加强技术、技能人员的新品培训,确保新品质量。

③ 以整体提升直接人员、准直接人员的 ILU、3*3L 技能水平为目标,开展多种培训模式,打造一支爱岗敬业、技能娴熟的技能人员队伍。

作为制造型企业,全方位培养高技能人才是确保产品质量的重要手段。高技能人才不仅是技术工人中的核心力量,也是企业竞争力的体现,更是推动技术创新和现代科技成果向企业生产转化的核心力量。公司 2012 年培训工作将高技能人才的培养放在重要位置,

给他们以资源与政策上的支持，为他们能力提高与能力传递提供必要的舞台，为他们创造迅速成长的良好环境。在高技能人才培养方面主要通过技能比武、待遇提升、职业发展、荣誉授予等多种形式引导员工提升技能。

④ 加强校企联合，通过培训前置提早培育人才，凸显社会责任，提升公司美誉度。

公司一直把和高校的联合培养作为人才工作的一项重点工作，2012 年共接待了省内高校前往公司参观学习达千人次，特别是，华工、武汉理工、武汉大学等和公司长期往来的高校，每年都会派出数百名学生前往公司参观学习。同时，公司每年根据业务发展需求招收暑期实习生，2012 年共接收目标院校实习生二十余人，到公司的暑期实习生都有指定课题，由公司安排工程技术人员和管理人员进行单独指导。

（4）加强民主管理，提升员工在公司发展中的参与度。

① 组织召开了公司二届一次工代会暨二届一次职代会。大会差额选举产生了新一届工会委员会和工会经费审查委员会，明确了公司工会今后四年的工作主题和主要任务。

② 组织职工代表参与特殊车辆管理办法的研讨，配合人力资源部做好东风安居工程“凤凰城”项目的宣传、组织工作，维护了职工合法权益。

③ 公司职工食堂伙食民主管理委员会定期对食堂餐饮工作进行检查和评定，促进了伙食质量和服务水平不断提高。

（5）大力开展员工文体活动，丰富员工精神文化生活。

① 参加东风公司第 27 届迎春环城接力赛,获得第四名的骄人成绩。

② 配合东风公司总部,组织“爱国歌曲大家唱”激情广场进东风活动,公司近千名员工参加了合唱活动。

③ 积极组队参加东风公司第五届“东风杯”羽毛球比赛,员工队获得第六名的好成绩。

④公司工会举办第二届“我健康 我快乐”体育月系列活动。

(6) 加强对员工的关怀,为员工排忧解难。

① 关注民生,搭建沟通互动平台。组织“共筑前行力量”总经理与员工沟通会,总经理向职工代表介绍了公司当前经营情况、面临的内外形势、公司未来发展战略和后续工作重点,并对员工关心的热点、难点、焦点话题进行了沟通交流,传递了公司对员工的关爱,促进了员工工作、实现了员工生活条件的改善。

② 加强“爱心工程”专款项的募集,及时做好困难员工的救助和慰问,做到员工及家属“生老病死难”“五必访、五必问”,全年共募集爱心基金 62076 元,共慰问员工 6 人,金额达 36100 元。

③ 与周边学校建立了良好的沟通关系,解决了 26 名职工子女入学问题,为职工解决了后顾之忧。

④开展员工心理疏导讲座,启动“心灵氧吧”活动。为建设和谐企业,促进员工快乐工作、健康生活,帮助员工缓解心理压力,组织公司专兼职党群干部、一线班组长 40 余人参加心理疏导讲座。

2、为客户创造价值

(1) 产品安全、质量保障的措施及成效

2012 年，东风乘用车公司提出了“质量卓越”战略，确立了“追求汽车行业主流品牌的高质量水平，树立国内自主品牌整车质量的标杆”的中期战略性质量目标，从“安全、抛锚、使用质量、感知质量、服务质量”五个方面开展的中期战略性质量指标分别达到行业先进或领先水平。

围绕质量战略和中期质量目标，公司不断改进完善质量保证体系，加强零部件质量控制和供应商管理，严格控制过程产品和最终产品质量，保证了产品安全性持续符合国家法规、标准要求，产品质量得到市场和用户认可，公司产品全年无召回事件和造成用户人身、财产损失的安全性质量事故发生。

公司在产品质量管控方面，采取的主要措施如下：

① 建立了与东风日产、东风本田、神龙汽车公司的全面交流机制，完善了重要品质保证活动基准，健全了产品安全、重要品质特性保证体系，进一步优化了质量保证体系。

② 严格执行 3C 及环保、节能产品生产一致性控制计划，强化了对产品安全、环保、节能、防盗四个方面的质量保证能力，保证了公司整车产品持续稳定符合国家安全、环保、节能等法规、标准要求。

③ 继续贯彻国家建设“资源节约型、环境友好型”社会的政策方针，履行社会责任，生产“低毒少害”的产品，通过环境标志产品认证、节能认证监督审核，公司产品保持进入环境标志产品政

府采购清单。

④ 优化竞品确定流程。公司建立了竞品车评价资料库，为新车质量目标的设定提供了科学依据。在设计开发阶段，导入 JDP-IPE 评价机制对整车进行评价，不断完善感知质量评价标准和改善机制，提升了评审的针对性和实效性，使产品从开发阶段即精准把握用户需求。提高耐久性/可靠性品质，建立和完善了零部件/整车试验规范，完善新车售前质量诊断活动体制(PSQC、RAF)，优化质量改善机制，防止车辆安全隐患流向市场。

⑤ 加强供应商管理，建立并完善零部件供应商从开发到量产的一贯性的质量保证体系，提升供应商量产零部件保证能力，降低零部件 0 公里 PPM，提高零部件耐久性、可靠性质量。

⑥ 持续深入在工厂开展零缺陷活动，工厂自主保证能力不断提升，出厂新车质量持续改善。

⑦ 建立快速高效的市场改善机制，用户快速反应能力不断提升，持续开展 IQS 提升与市场品质提升活动，不断提升了用户使用质量。

通过上述一系列措施，公司在产品质量方面取得了可喜的成就：

① 2012 年，东风风神 A60 荣获 CNCAP 碰撞 5 星成绩。

② JDP—IQS 评价东风风神得分 202 分。

③ 新车质量水平呈逐年显著提升趋势，IQS 2011 年较 2010 年降低了 31 分，2012 年较 2011 年降低了 48 分。

（2）产品售后服务优化及改善情况

2012 年公司确定了“服务领先”战略，聚焦客户体验全过程，通过创新的营销和服务，为客户提供魅力服务和超值服务，使服务达到行业领先水平。东风风神围绕售前、售中、售后全价值链的 17 个客户接触点和 82 项客户需求，在展厅管理、试乘试驾、交车过程、书面文件、维修质量、跟踪回访、5S 作业、客诉处理等 8 个重点基础服务项目和 15 个差异化感动客户服务项目实施“服务领先”行动。

2012 年是东风风神实施“服务领先”战略的第一年，东风风神确定了 2012 年 16 项具体行动，包括售前阶段的专营店网站维护行动，售中阶段的展厅布置、客户接待、试乘试驾、新车交付 4 项行动和售后阶段的客户休息区、车辆清洁、5S 作业、车辆救援、主动提醒服务、延时服务、上门服务、专营店客户满意度回访、客户投诉处理、专营店车友会、二对一服务共 11 项行动，其中重点行动为展厅布置、客户接待、试乘试驾、新车交付、客户休息区、车辆清洁、5S 作业、专营店客户满意度回访 8 项行动。

3、与供应商共同发展

东风乘用车公司采购部履行部门职责，依据全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》的标准规定，在 2012 年，通过开展一系列管理工作，实现了与供应商共同发展。

（1）修订 2012 版《采购通则》，并完成与 360 余家供应商的重签或新签工作。2012 版《采购通则》更加充分的体现了公司与供

应商之间的平等合作关系；更加明确的约定了公司与供应商双方的责、权、利；进一步修改了 2010 版《采购通则》中部分已不符合发展现状的条款。

(2) 采购部组织质量部、制造管理部对现有供货供应商实行月度评价活动，对月度评价排名为倒数 20 名的供应商，与质量部联合组织供应商来公司参加“供应商质量问题报告会”，报告会安排部分供应商报告问题整改实施情况。截止 2012 年 11 月份，已成功组织三次报告会，安排武汉亚普、上海航天等 9 家供应商就存在的质量问题及整改方案做专项报告。

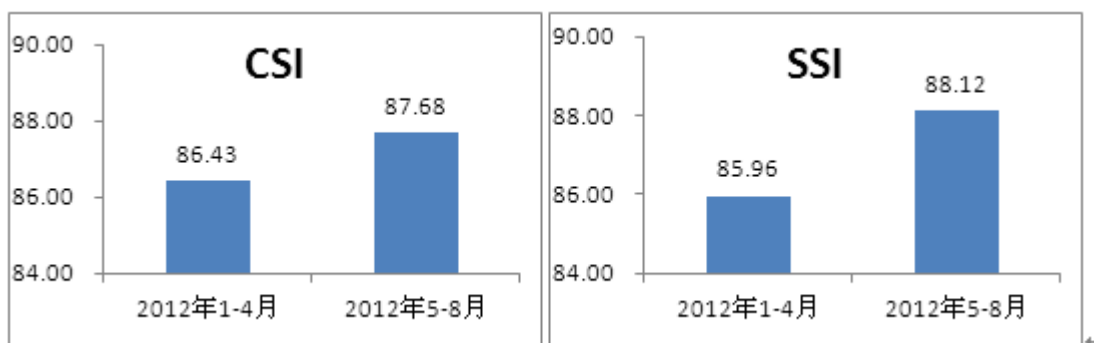
(3) 建立危险化学品供应商清单，向供应商传达社会责任理念，要求其生产、运输、排污必须严格遵守规则，并按认证周期收集其安全、环保资质证书。

(4) 与供应商建立战略合作关系。截止 2012 年 11 份，东风乘用车已与集团内外共计 21 家供应商签署了战略合作协议。其中，东风集团内部供应商 11 家，东风集团外 10 家供应商。

(5) 2012 年，与 20 家东风集团内部供应商，如东风精铸、东风紧固件等，确立经营协同关系，协同供货项目涉及精密铸造支架、一般紧固件等 22 类产品。

4、与经销商共同发展

为了帮助经销商提高服务质量，提升客户满意度，东风风神委托第三方满意度调查公司对全国经销商开展售时满意度和售后满意度电话调查，对排名靠后的经销商进行满意度改善行动跟踪和满意度改善现场辅导。



(三) 环境责任

1、节能减排、节约资源

公司高度重视节能减排,保护环境,对生产过程中产生的废水、废气、固体废弃物的排放和污染物总量进行控制,全面达到或超过国家及地方执行标准的要求。

公司通过开展多项措施,有效达成了节能减排、节约资源的目标。主要措施如下:

(1) 创建 ISO14001 环境管理体系,建立完善的管理制度,实现节能环保管理标准化。

(2) 采取大量的清洁生产技术、工艺和管理节能措施,减少电能、自来水和天然气及原辅的消耗,满足清洁生产的需求,实现节能减排的目的。

(3) 对各类污染物采取相应的防治措施,确保各类污染物100%达标排放。



(4) 在生产过程中大量使用循环水，并对排放的工业废水进行深度处理。将处理后的工业废水用于厂区绿化和冲厕、冷却塔循环冷却水等使用，实现了中水回用。

(5) 开展“减少 CO₂ 排放、削减污染物质的排放、资源的综合利用”三个环境清洁链活动，对生产过程的各个环节加以管控，降低工业生产活动对环境造成的负面影响。

(6) 做好环境风险防范。在涂装车间、储油库、化学品储库等地设置有临时围堰等防范设施、在污水处理站设置事故废水收集池等应急场所，制定有各种环境事故风险预案，包括化学品泄露、油

类火灾事故及污水处理突发事件等应急预案，一旦发生事故，能迅速参照应急预案进行救援。

通过上述措施持续有效的开展，2012 年度，公司在节能减排、节约资源方面，取得了明显的成效。

(1) 杜绝环境污染事故；

(2) 实现污染物达标排放率 100%，COD、SO₂、NO_x。粉尘等污染因子排放量均控制在排放许可总量范围之内；

(3) 单位车身喷涂面积 VOC（有机挥发性物质）排放量同比下降 13%，单车 CO₂ 排放量同比下降 22%；

(4) 新建、扩建、改建等建设项目环保措施“三同时”落实率 100%。

2、加强宣传落实“低碳减排绿色生活”

(1) 合理使用计算机和打印机设备

① 不用计算机时以待机代替屏幕保护：每台台式机每年可省电 6.3 度，相应减排二氧化碳 6kg。

② 用液晶电脑屏幕代替 CRT 屏幕：液晶屏幕于传统 CRT 屏幕相比，节能约 50%，每台每年可节电约 20 度，相应减排二氧化碳 19.2kg。

③ 调低计算机屏幕亮度：每台台式机每年可省电约 30 度，相应减排二氧化碳 29kg。

④ 不用打印机时将其断电：每台每年可省电 10 度，相应减排二氧化碳 9.6kg。

⑤ 彩色打印管理：彩色打印集中管理，每年节约耗材成本

50%。

(2) 合理使用纸张

① 纸张双面打印/复印，既可以减少费用，又可以节能减排。

② 用电子邮件代替纸质信函：用 1 封电子邮件代替 1 封纸质信函，可相应减排二氧化碳 52.6g。

③ 使用再生纸：使用 1 张再生纸可以节能约 1.8 克标准煤，相应减排二氧化碳 4.7g。

(3) 实施语音会议系统，降低人员移动成本及时间成本。

(4) 优化废旧耗材处理。将废旧打印耗材交由原厂回收，杜绝废旧耗材流入二手市场污染环境，影响市场秩序。

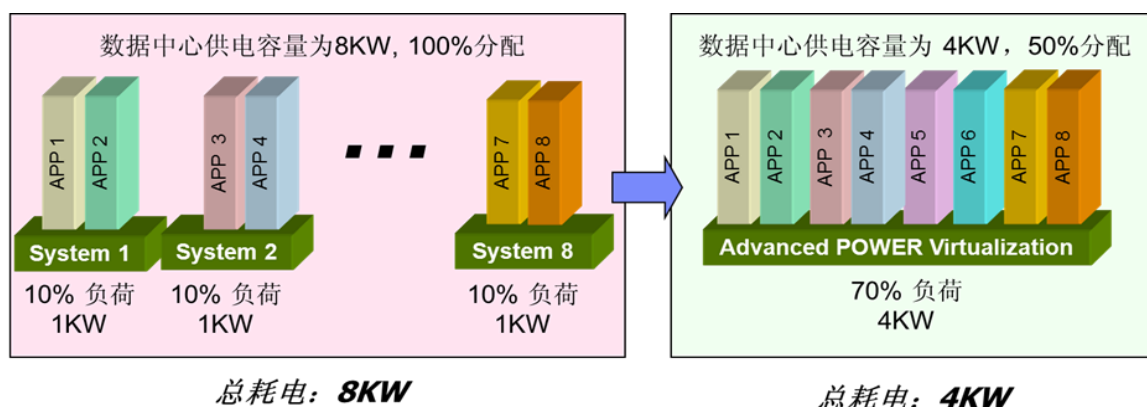
(5) 建立统一通讯平台，实现移动电子办公，节约纸张、降低耗材消耗。同时，节省网络工事材料及施工量，降低噪音污染。

(6) 数据中心布局合理规划。合理规划数据中心新购设备布局，提高空调制冷效率，降低电耗及二氧化碳排放。

(7) 搭建 OA 信息共享平台。OA 电子化信息交流共享平台的建立，实现了无纸化工作流审批、资料共享和信息共享。

公司数据中心采用新技术虚拟机和 BladeCenter (BC 和 BCH)，电源效率达 91%以上，比普通的机架服务器电源效率 65~75%提高 16%~26%；

公司数据中心采用虚拟化技术节约能源：



（四）社会公益责任

1、助学助教活动

东风风神长期支持各地专营店开展助学助教活动，以品牌之力、车友之力共同推广社会公益活动，体现了东风风神品牌的社会责任感，以车队巡游、爱心捐赠方式、助学建校、一对一支助的方式，向社会公众正面展示品牌形象。



- （1）援助山东沂源菜园小学。
- （2）援助四川通江会家小学。
- （3）援助湖北贫困小学。
- （4）援助红安县永佳河镇八角中学。

2012 年 10 月 28 日，采购部党支部组织党员/积极分子捐款 4500 余元，为红安县永佳河镇八角中学贫困学生捐赠学习用品。

(5) 于光谷世界城开展爱心助学活动。

在爱心助学活动中,风神助学计划的志愿者们在舞台上表演手语舞蹈——拉手舞,用手语表现志愿者们手拉手心连心一起为公益事业付出的决心。



2、开展"东风风神村"捐赠活动

东风乘用车公司在注重自身企业发展的同时,积极投身社会公益事业的传播。2012 年 10 月 29 日, "东风风神村"捐赠活动在河北省武邑县赵桥镇举行。东风乘用车公司大客户及水平事业部部长汪结、武邑县政府史敬周副县长、武邑县组织部胡文礼部长, 及赵桥镇王永强书记等领导参加了捐赠仪式并发表讲话。此次活动由东风乘用车公司向武邑县赵桥镇夹河村捐赠十万元的公益基金,用于改善道路建设。



3、开展义务献血活动

2012 年 9 月，公司组织 30 余人参加开发区组织的秋季义务献血活动。

4、荣膺“2012 中国汽车客户关爱奖·年度公益活动奖”



（五）文化责任

彻落实党中央十七届六中全会精神：2011 年 12 月 3 日开展党委中心组学习，宣贯十七届六中全会精神，并下发通知，要求各基层支部学习贯彻。

四、2013 年展望

回首 2012，公司的发展始终不忘回馈社会，每时每刻，东风乘用车公司都牢记使命与承诺，不断追求卓越，恪尽社会责任。展望 2013，我们将积极应对挑战以求机遇，为构建和谐社会贡献力量。

2013 年，东风乘用车公司将深入贯彻科学发展观，积极响应并落实东风汽车公司社会责任中期行动计划——“润”计划，进一步履行社会责任，与股东、客户、员工携手共创和谐企业。

（一）公司将以社会公益活动与市场广宣活动相结合为切入点，在宣传品牌的同时，进一步塑造公司有社会责任感的企业形象。

（二）公司将继续推进“服务领先”战略实施，根据展厅、电话、网站、广宣、线下活动、二网等客户六大接触点，围绕客户需求深入开展以下十八项行动，持续提高经销商服务质量，提升客户满意度。

展厅	电话	网站
1. 专营店设施 2. 客户接待 3. 试乘试驾 4. 车辆交付 5. 维修质量 6. 延时服务 7. 客诉处理	8. 二对一服务 9. 电话营销 10. 服务预约 11. 满意度回访	12. 专营店网站管理
广宣	线下活动	二网
13. 专营店广宣 VI 规范	14. 车展/巡展执行规范 15. 上门服务 16. 车友会活动 17. 24 小时紧急救援	18. 二网管理规范

（三）根据公司 2013 年工作目标，明年将是公司产销快速攀升的一年，安全环保、节能减排以及进一步加强员工关爱都考验着东风乘用车公司，但我们有信心、也有能力在推动公司快速发展的同时有序履行社会责任。

1、深入开展各项安全生产活动，推进公司安全文化建设；

2、创建安全生产标准化一级企业，提高本质化安全程度，实现标准化的安全生产管理；

3、完善应急管理体系，加强安全与环境事故的风险防范，降低公司的安全风险；

4、实施 ISO14001 环境管理体系与 OHSAS18001 职业健康安全管理体系的再认证，坚持安全与环保工作的科学化、系统化管理；

5、开展人机工程改善活动，改善员工的作业姿势，减轻员工作业负荷；

6、加强员工个人劳动防护，完善员工职业健康监护档案，防止职业病的发生；

7、加强污染物的运行监督管理，实现污染物达标排放；

8、落实节能减排措施，规范资源、能源的消耗管理，开展节能改善活动，减少对周边环境的有害影响；

9、加强建设项目的“三同时”管理，确保新建项目在劳动安全条件、职业卫生防护设施、环境保护设施与主体工程同时投入使用。

五、对总部 2013 年社会责任工作的建议

东风乘用车公司作为东风自主品牌的主力军，五年事业发展所取得的成绩离不开总部的大力支持。2013 年，希望东风总部在推行“润”计划的同时，加强对自主品牌的扶持力度，使东风乘用车公司搭载总部社会公益活动的平台，进一步推进市场营销以及市场推广活动，从而助力大东风社会责任事业。

希望集团在进行专项社会公益活动中，把东风风神系列产品纳入捐助项目，进一步扩大东风自主品牌影响力。