



GRAND BAOXIN AUTO GROUP LIMITED
廣匯寶信汽車集團有限公司

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)
(於開曼群島註冊成立的有限公司)

Stock code 股份代號 : 1293

GRAND BAOXIN, GREAT INTEGRITY
寶德匯才 信守四方

Environmental, Social and
Governance Report

2016

環境、社會及管治報告



目錄

公司簡介	2
高管致辭	4
1. 關於本報告	5
1.1. 報告概覽	5
1.2. 編製依據	5
1.3. 報告範圍及邊界	5
1.4. 稱謂說明	5
1.5. 確認及批准	5
1.6. 獲取及回應本報告	6
2. 信義管治	7
2.1. ESG管理	7
2.2. 守法合規	11
3. 誠信運營	13
3.1. 經濟績效	13
3.2. 供應商管理	15
3.3. 客戶至上	20
4. 遵信環保	24
4.1. 環境管理	24
4.2. 節能減排	24
4.3. 綠色門店	26
5. 淳信團隊	27
5.1. 員工概況	27
5.2. 員工權益	28
5.3. 職業發展	28
5.4. 健康安全	31
6. 信心社區	33
附錄 ESG內容索引	35



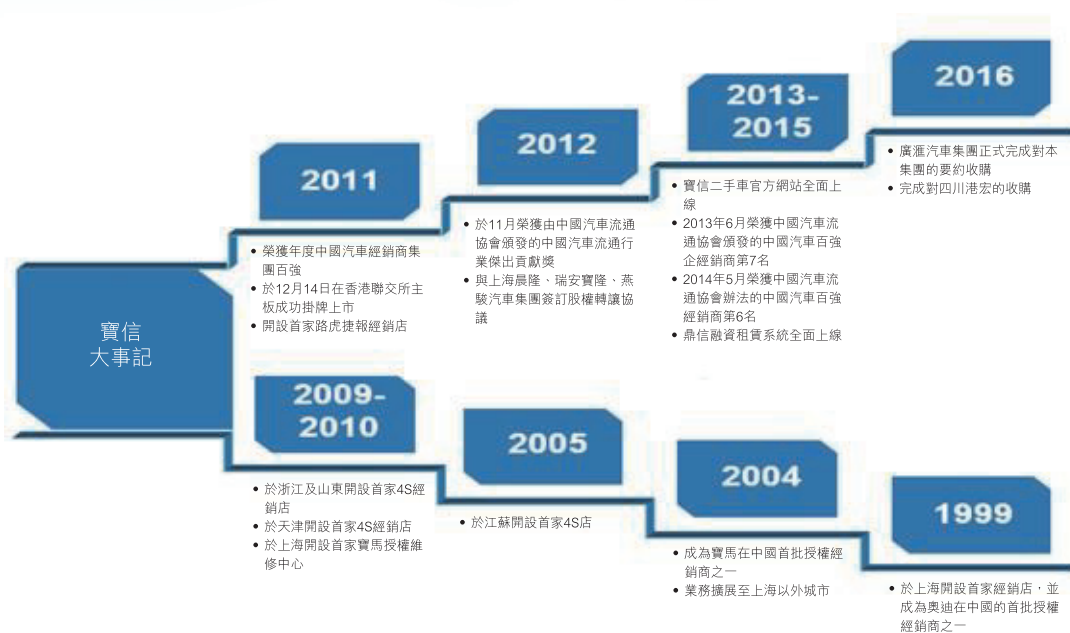
公司簡介

廣匯寶信汽車集團(HK1293)，是以經營中高端、豪華品牌及超豪華品牌為主的汽車銷售服務集團，品牌數量達到19個，更是寶馬在中國也是全球最大的經銷商。公司服務網點主要分佈於經濟發達、人口稠密、市場潛力巨大的地區。經過多年的拼搏和努力，2011年12月14日在香港聯交所股票主板市場成功上市，還先後獲得了「中國汽車銷售服務十大企業集團」、「最具影響力的十大汽車經銷集團」、「上海市汽車銷售行業傑出貢獻會員企業」、「誠信服務五星級企業」、連續獲得「著名汽車銷售企業」、「上海名牌」，更是獲得2013年度中國汽車流通協會(CADA)年度百強榜排行榜第十等一一系列榮譽稱號。

作為高端、豪華品牌汽車的授權經銷商，廣匯寶信汽車集團為客戶提供各品牌汽車全球統一標準的售前、售後服務，同時，以客戶的需求作為各品牌公司服務的出發點與原則，從而實現最高的客戶滿意度，貫徹以滿足客戶全方位需求為核心的服務方針，充分發揮集團的一體化優勢，最大限度地實現整體綜合競爭力的提升。

面對激烈多變的市場，廣匯寶信汽車集團以獨特的經營理念以及多年初衷不改的堅持，在汽車行業中始終「唯精唯一、專業執著」，做到心無旁騖，專注於汽車行業的發展。一心創好一個品牌，一心做好一個品牌。集團致力於全方位一體化服務，提供新車銷售、售後維修保養、汽車美容改裝、二手車銷售、汽車保險業務、汽車零部件銷售及其他汽車相關產品銷售等一系列服務。

廣匯寶信汽車集團以「客戶至上、管理至善、服務至遠」為宗旨，以堅持「誠信、務實、超越」為價值理念，以「人無我有、人有我優、人優我快」作為企業的生存法則，在保持企業信譽、質量、服務先進性的同時，也一直不忘作為企業身負的社會責任，近些年來，積極參與社會扶貧幫困、抗災救援、尊老助殘等活動，把回報社會、造福社會作為企業不可分割的一份重要責任，樹立了良好的企業形象和社會公信力。



近年來，世界經濟復蘇不及預期，不穩定性、不確定性因素增多，中國經濟轉型升級正處在關鍵階段，結構調整陣痛還在釋放，經濟下行壓力依然較大。經歷了幾年的持續低迷，2016年中國汽車市場有了階段性的恢復增長，汽車經銷商力求在逆境中轉身，完成新的突破和發展。廣匯寶信汽車在2016全年工作中，穩中有進、銳意進取，在戰略佈局、收購發展、社會責任、品牌塑造等工作上都取得了長足進步，同時持續進行精細化管理和業務創新，將客戶群體的滿意度、管理水平和盈利能力提升至新高度。

2016年是本集團發生重大變化的一年。在廣匯汽車服務股份公司(「廣匯汽車」，連同其附屬公司統稱為「廣匯汽車集團」)對本集團的收購正式完成後，我們通過與廣匯汽車集團的高效地全方位整合，加強精細化管理和業務創新，管理水平和盈利能力都不斷提升。受益於本集團與廣匯汽車集團之間成功的戰略整合以及管理和業務的協同效應，公司於2016年下半年在管理效率和運營能力上都有了顯著提升，並通過進一步加強成本管控和提升運營效率等措施，一舉實現了2016年業績的大幅增長。2016年廣匯寶信汽車集團總收入達到人民幣257億元，同比增長8.1%。經營利潤達到人民幣10.7億，同比增長16%，淨利潤達到4.19億，同比增長87.2%。

集團將繼續結合廣匯汽車集團產業規模和多元化優勢，發揮協同效應，更好地降低運營成本，提高企業盈利能力。隨著管理模式的優化升級，與廣匯汽車在資源及渠道方面的有效整合，寶信將進一步基於規模效應提升運營效率。我們相信，在和廣匯汽車集團的合併後，借助資源整合產生的協同效應，本集團將創造經濟和社會價值。我們將繼續堅持為客戶提供專業、高效的服務，不斷提升管理和運營能力。

深入履行自身企業社會責任一直以來都是廣匯寶信汽車發展戰略中的重要組成部分。我們從社會責任的角度考慮利益相關方訴求，積極履行產品、環境、員工和社區責任，攜手利益相關方創造共享價值。我們用良好業績回報股東，用優化服務回報客戶，用自身穩健發展回報員工，通過踐行公益回報社會。我們會一如既往以「追求卓越，科學發展」的企業精神為指導，「以人為本，客戶至上」的經營理念為基礎，建立管理和服務標準，與員工共享企業發展成果，為成為積極履行社會責任、成為最優秀的世界級汽車服務集團和最優秀的國際化汽車服務品牌而不斷奮鬥！

1.1. 報告概覽

本報告是廣匯寶信汽車集團股份有限公司發佈的首份環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)報告，重點披露本公司的經濟、社會和環境等方面表現的相關信息，時間跨度為2016年1月1日至2016年12月31日。本報告為年度報告。

1.2. 編製依據

本報告主要參考香港聯交所於2015年12月公佈經修訂的《環境、社會及管治報告指引》文件。本報告內容是按照一套有系統的程式而釐定的。有關程序包括：識別和排列重要的利益相關方、識別和排列ESG相關重要議題、決定ESG報告的界限、收集相關材料和數據、根據資料編製報告、對報告中的資料進行檢視等。

1.3. 報告範圍及邊界

本報告中的政策文件、聲明、數據等基本覆蓋公司總部和下屬實際控制的子公司、控股公司，特別說明除外。本報告所引用的歷年數據為最終統計數據，財務數據來自於年報。報告中的財務數據以人民幣為單位。

1.4. 稱謂說明

為了方便表述和閱讀，本報告中的「本公司」、「我們」、「廣匯寶信」均指代「廣匯寶信汽車集團有限公司」。

1.5. 確認及批准

本報告經管理層確認後，於2017年7月25日獲董事會通過。

1. 關於本報告

1.6. 獲取及回應本報告

本報告提供繁體中文、簡體中文及英文三個版本供讀者參閱，報告電子版可在公司官方網站獲取。

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

地址：上海市閔行區虹橋鎮虹莘路 3998 號

電話：+86-21-24032888

傳真：+86-21-24032900

電郵地址：baoxin@pordahas.com

官方網站：<http://www.klbaoxin.com>

2.1. ESG 管理

本公司以「客戶至上、管理至善、服務至遠」為宗旨，以堅持「誠信、務實、超越、綠色可持續」為價值理念，以「人無我有、人有我優、人優我快」作為企業的生存法則，在保持企業信譽、質量、服務先進性的同時，也一直不忘作為企業身負的社會責任，近些年來，積極參與社會扶貧幫困、抗災救援、尊老助殘等活動，把回報社會、造福社會作為企業不可分割的一份重要責任，樹立良好的企業形象和社會公信力。

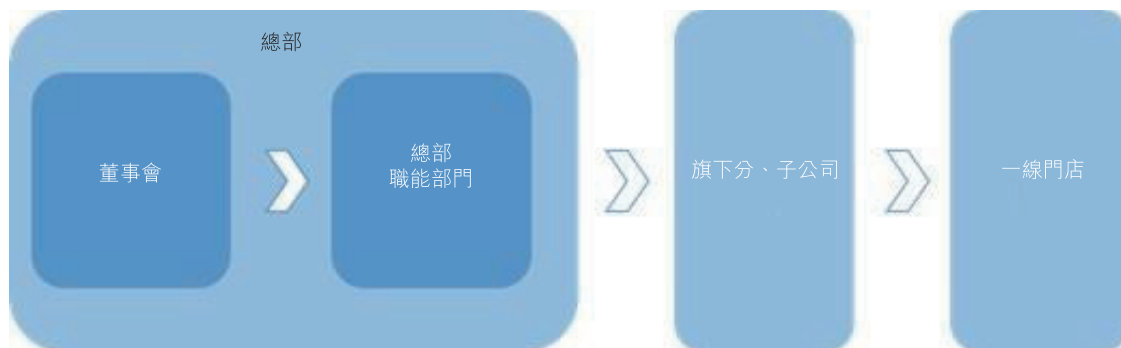
為了全面貫徹「誠信、務實、超越、綠色可持續」發展理念，推進企業 ESG 領域相關工作，本公司建立了董事會領導，相關職能部門負責的 ESG 管理機制，明確環境、社會及管治層面的具體分工及責任。為了提升自身管理水平，本公司通過了 ISO9001 管理體系認證，為企業管理提供體系保障。

廣匯寶信集團董事會是 ESG 管理的最高決策領導層，負責 ESG 戰略目標的制定。集團總部的相關職能部門負責 ESG 戰略目標的具體推行，定期召開專題工作會議審議相關文件，並對相應的 ESG 績效指標進行考核。

廣匯寶信下屬的分、子公司及銷售門店是 ESG 工作的具體執行者。各分、子公司均設有 ESG 責任部門，幫助管理層與集團進行針對性工作對接，保證上級單位 ESG 戰略目標的有效傳達，同時對一線的門店的具體工作進行直接管理。

2. 信義管治

本公司通過建設立體化ESG管理組織架構，明確管理責任，優化管理流程，從而保證公司整體ESG管理工作的順利實施。



ESG組織架構

利益相關方溝通

廣匯寶信的可持續發展與各利益相關方息息相關。一方面，作為行業產業鏈及社會中的一員，利益相關方能通過他們的決策及行為對企業產生直接影響，廣匯寶信通過對利益相關方需求的及時回應，能有效獲得發展的持續動力；另一方面，企業通過所提供的產品及服務，對各利益相關方產生了直接及間接的影響。在企業的運營過程中，利益相關方的有效參與能夠幫助公司正確評估自身的決策影響，及時調整行動方向，最終實現公司自身與利益相關方的可持續發展。

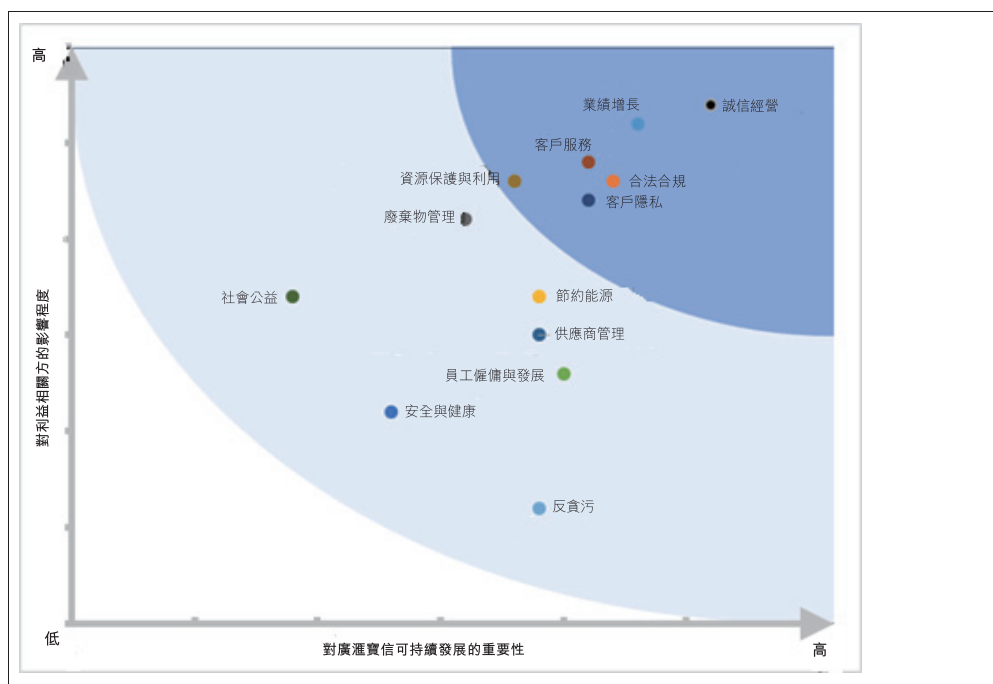
2. 信義管治

利益相關方	期望與要求	溝通與回應方式
股東	收益回報 合規運營 信息披露	年報及公司公告 專題匯報 定期披露
客戶	依法履約 誠信經營 優質產品與服務	商務溝通 顧客反饋 交流研討
合作夥伴	嚴格管理 採購流程 按合同履約	商務溝通 信息反饋 採購公告與公示 企業廉政舉報
員工	權益維護 職業健康 薪酬福利 職業發展	職工代表大會 集體協商 民主溝通平台
政府與監管機構	貫徹落實國家政策及法律法規 推動行業發展	上報文件 專題匯報 洽談合作
環境	合規排放 節約能源	環境管理體系 節能技改
社區及公眾	改善社區環境 參與公益事業	社區溝通 互訪
媒體	信息公開透明	公司網站 公司公告 採訪交流

2. 信義管治

重大性議題識別及矩陣

為了解利益相關方的期望與訴求、提升報告的針對性與響應性，本公司依據香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》的要求，對可持續發展議題並進行重大性判定，確定報告披露的信息全面覆蓋公司發展和利益相關方關注的重點議題。

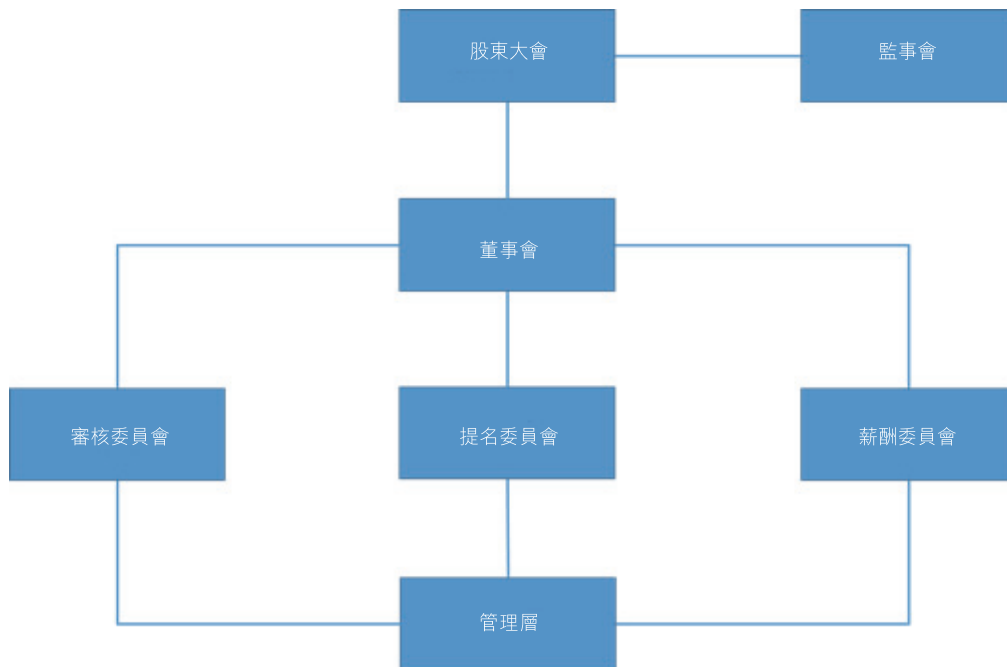


2.2. 守法合規

企業管治

根據《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國證券法》、《上市規則》以及其他有關法律法規、規範性文件和公司章程的規定，公司在上市後，逐步完善公司治理架構。

公司建立了良好的內部控制治理架構，公司最高權力機構是股東大會，股東大會下設董事會和監事會，董事會下設審核委員會、薪酬委員會、提名委員會。對包括公司戰略、管理層任命及激勵措施、風險管控等在內的工作進行監督與檢查。



內部控制治理架構

更多公司治理的內容請參見本公司2016年年報。

2. 信義管治

企業風險管理

報告期內，本公司按照《企業內部控制基本規範》建立了風險管理與合規體系，並針對所有的門店進行自評工作，對內控自評過程中出現的內部控制缺陷督促相關部門限期整改，對整改情況進行有效跟進，積極管控風險。基於對長期風險管理經驗的總結，本公司已逐步形成一套由業務部門進行事前風險信息收集、職能部門進行事中風險評估與管控、內審部進行事後審核監督的三重風險管理機制，從財務、技術、人力資源、公共關係等多方位全面監督管控企業風險。

廉潔機制與反貪污

本公司嚴格遵守《刑法》、《反不正當競爭法》等國家及地方反腐倡廉、商業道德、反洗黑錢有關政策法規，並致力於營造誠信和反舞弊反欺詐的公司文化。為了加強招投標等反腐重點活動中的廉政建設，防止發生各種謀取不正當利益的違法違紀行為，我們制定了舉報管理制度。舉報管理制度目的是為了進一步加強公司內部控制工作，完善公司治理環境，及時、有效做好舉報事項的受理和處置工作，旨在引導員工及合作夥伴在對涉嫌舞弊、洗黑錢或腐敗行為方面的溝通處理方式，從而規範公司的商業活動。

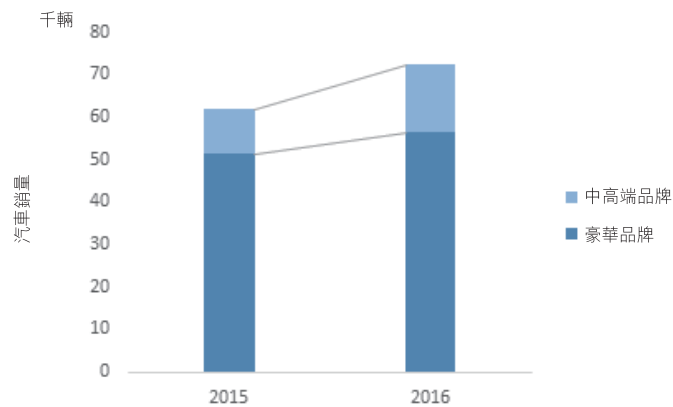
2016年，公司未發生因舞弊欺詐、或洗黑錢引起的訴訟事件。

3.1. 經濟績效

2016年對於本公司具有重大意義。廣匯汽車服務股份公司(連同其附屬公司統稱為廣匯汽車集團)完成了對於本公司的要約收購。在與廣匯汽車集團的全方位整合中，本公司融合了廣匯在運營管理及組織架構上的先進經驗，與廣匯互補協同，不斷加強公司的管理水平和經營能力，並於2016年取得業務佳績。年內，廣匯實信總收入達人民幣257億元，同比增長8.1%，經營利潤10.7億元，同比增長16%；繳納所得稅1.73億元，同比增長14.6%；淨利潤4.20億元，同比增長87.2%。

主營業務上，2016年廣匯實信共銷售新車72,315輛，同比上升17%，其中豪華車品牌汽車銷量56,380輛，同比上升9.7%，中高端品牌汽車銷量15,935輛，同比上升53.3%。自2016年下半年起，本公司加大對汽車增值業務市場潛力的挖掘，年內通過汽車增值業務收入人民幣3.802億元，同比增長41.3%。

更多公司財務信息請參見本公司2016年年報。

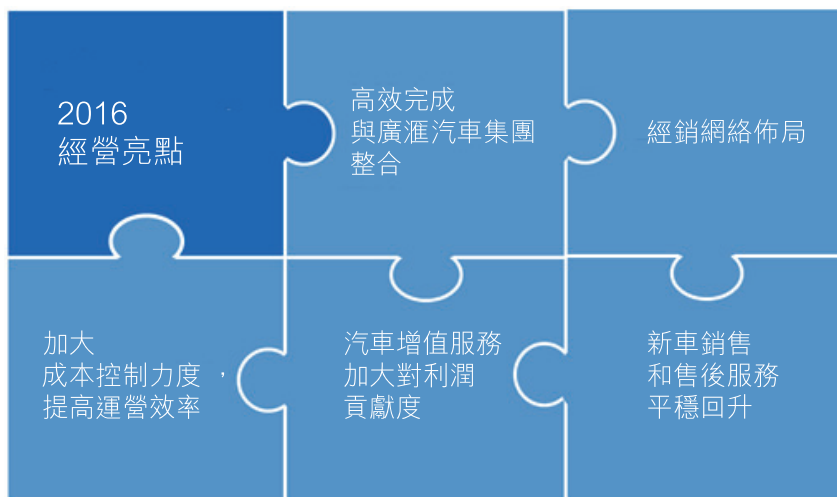


2015、2016汽車銷量

3. 誠信運營



汽車增值業務四大模塊



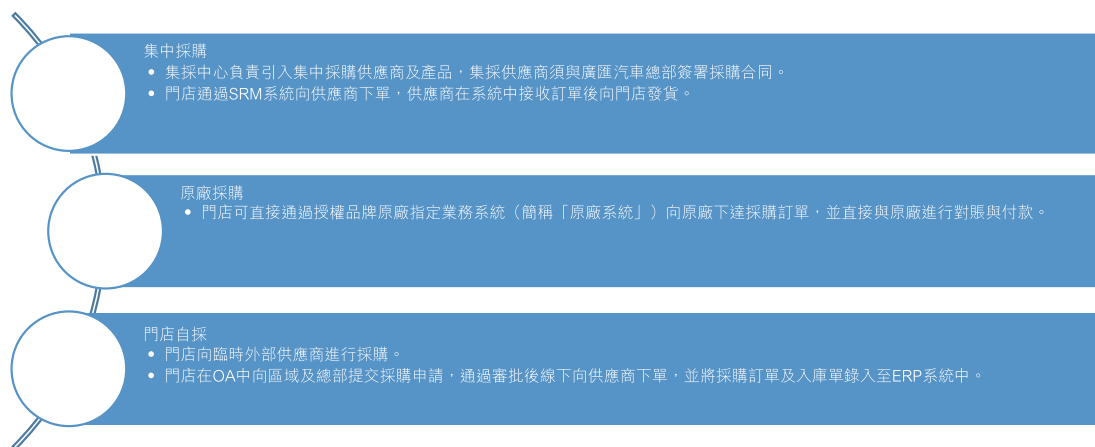
2016 經營亮點

本公司以誠信文本，在市場推廣及經營活動中嚴格遵守《廣告法》、《商標法》等國家及地方法律法規，並在《銷售業務運營指導手冊》中明確規範了業務人員在廣告宣傳、標籤使用方面的行為。

3.2. 供應商管理

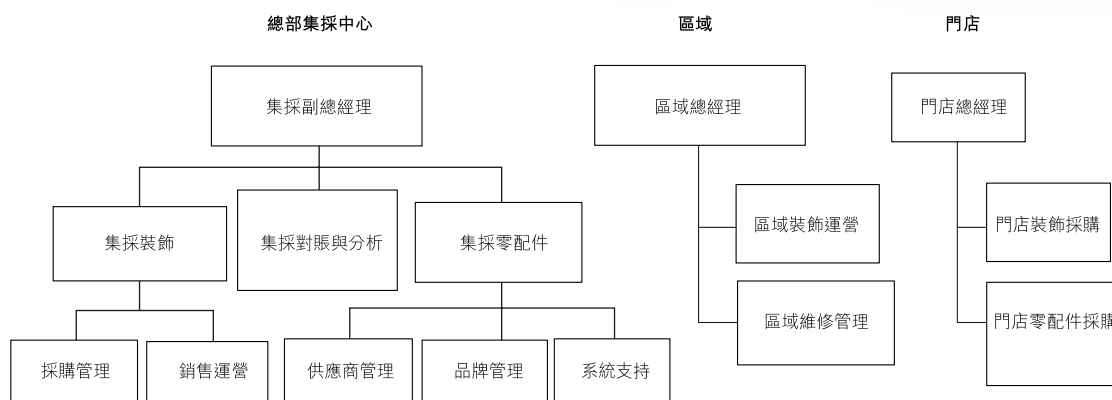
汽車維修業務是廣匯寶信的主要業務之一。優質、安全零配件的穩定供應需要本公司與供應商建立起長期良好的關係。本公司始終把供應商作為重要的合作夥伴，努力創造良好的合作環境，在公平、公開、高效、互信的氛圍中，打造雙贏的局面。

本公司主要的採購方式分為三類：集中採購、原廠採購與門店自採。採購的主要產品為汽車裝飾及零配件，由總部—區域—門店三層管理架構組成。集採的執行、產品品類管理、供應商准入、供應商管理等由運營與品牌管理部集採中心負責；裝飾運營與維修管理由區域負責；「廣匯寶信4S門店」(簡稱門店)是採購的執行實體。



三大採購方式

3. 誠信運營



採購管理架構

2016年，本公司全面加大了企業資源計劃(ERP)系統及供應商關係管理(SRM)系統的開發力度，力爭加強對供應商統一、系統的管理。基於該系統，本公司所有門店集採、原廠採購、區域採購等數據均將需要錄入ERP系統；SRM系統作為集團尋源、門店詢價發單、對賬、供應商績效考的管理系統平台，與ERP系統對接，自動關聯訂單數據。為確保系統的高效運作，本公司為所有供應商都安排了提供了系統培訓資源。兩大系統規範了採購的流程，在提升了業務效率的同時，進一步保證了本公司及供應商之間的來往透明公開、有據可依，避免了供應商之間的不正當競爭。



ERP、SRM系統

為加強採購業務的管理，規範業務流程，廣匯寶信制定並頒佈了《零配件採購業務管理手冊》。手冊結合了集團已經發佈的政策制度，例如《供應商績效評估方案》、內控文檔《公司內部控制手冊》以及系統操作說明《ERP及SRM操作手冊》，對零配件採購的業務進行了匯總，以文件明確組織架構及各崗位職責，為集採中心的採購業務提供管理原則與流程規範，為區域及門店的零配件採購業務提供明確的流程和指引。

公司堅信，優秀的供應商管理，應該保證企業自身與供應商的共同成長。廣匯寶信在對於供應商高標準要求的同時，不斷促進與供應商之間的協同深化，為他們提供發展的平台。公司總部的品牌經理會定期與供應商進行溝通，共同商討銷售方案，為產品的定位及銷售策略提供專業的洞見。同時公司支持供應商進行的銷售活動，為他們的銷售活動提供場地、配合他們的宣傳和培訓。廣匯寶信在與供應商深度的合作中，與他們建立起了信任、互惠的關係，為整個汽車產業的健康發展添磚加瓦。

集中採購

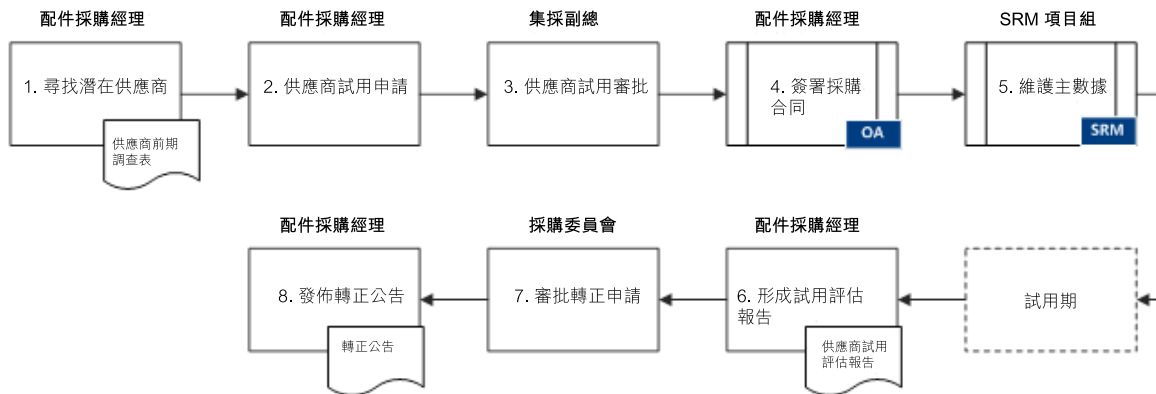
集中採購是廣匯寶信的主要採購方式。截至2016年底，廣匯寶信共有集中採購供應商38家，均來自本土。集採中心設有官方的信息渠道發佈郵箱：cgapur@chinagrandauto.com，並由配件採購經理收集供應商官方郵箱地址。

3. 誠信運營

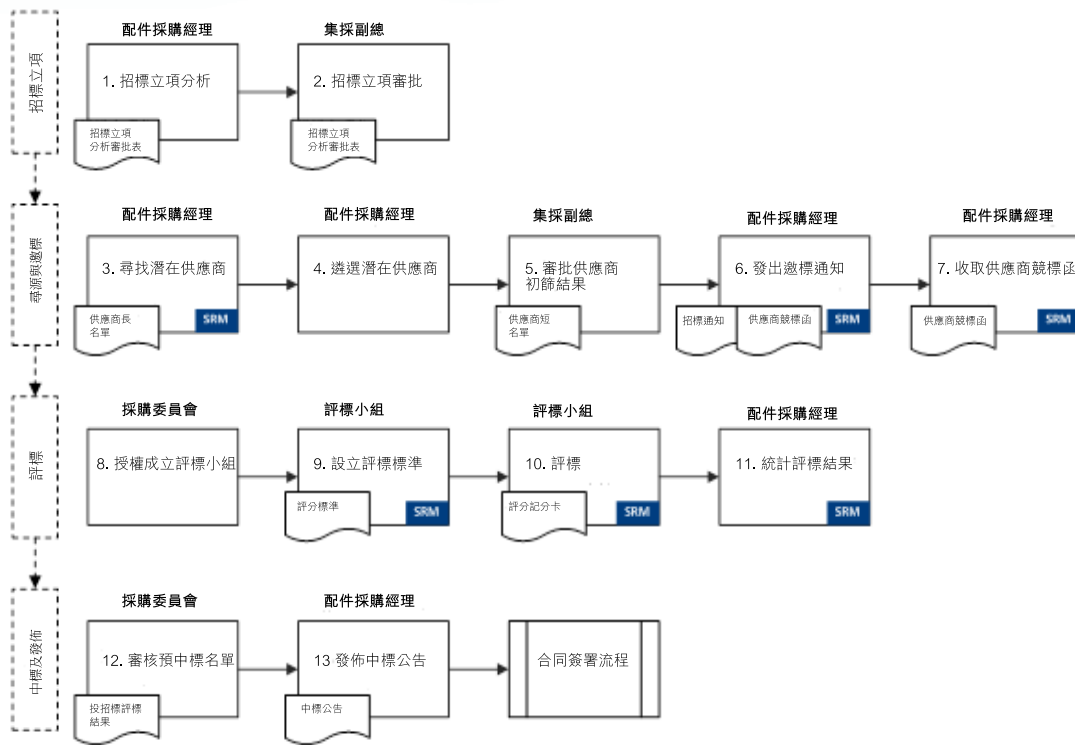
集採供應商准入

對集中採購供應商，本公司執行准入許可制度，以嚴格的要求、完善的流程對供應商進行審核。本公司根據產品的特性，從供應商資質、生產能力、產品質量、產品價格、服務能力對供應商進行審核。供應商在環境、安全、健康等社會責任方面的績效亦在廣匯寶信的考察之列。本公司在實力相當的供應商中，會優先選擇本地的供應商，支持當地產業發展。

對於新加入的供應商，本公司會發放精心編製並定期維護的《供應商手冊》，明確業務準備、日常業務、協同深化、商業道德規範等相關合作信息，幫助供應商快速開展業務。長期以來，參與本公司集採的供應商在與本公司合作的過程中迅速成長，自身管理日趨規範。



詢價供應商准入管理

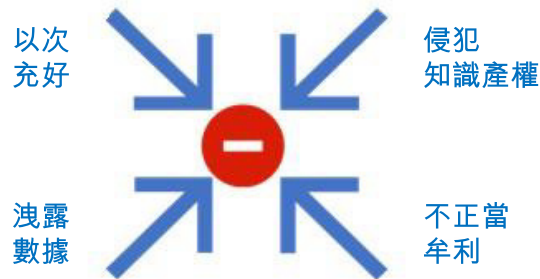


大單供應商准入管理

集採供應商考評

為確保集採供應商在產品、物流及服務上的質量，並為顧客提供優質的服務，本公司制定了適用於所有集採供應商的考評標準。考評對產品故障率、銷售額、價格、店面滲透率、發送貨滿意度、質保金系統使用費繳納等層面進行打分，對發生以次充好、侵犯知識產權、洩露集採數據造成嚴重後果、聯合門店不正當牟利等問題的供應商實行一票否決。最終評分達到90-100分為A級供應商，本公司將考慮加大採購量及擴充採購品類；評分70-89分為B級供應商，可正常採購，當評分在69分以下為C級不合格供應商，被列為審核淘汰的對象。

3. 誠信運營



供應商考評否決事項

3.3. 客戶至上

本公司秉持著「專業、高效、透明、關愛」的服務理念為廣大車主服務。廣匯寶信採用在行業內領先的CRM客戶管理系統，為每一位客戶建立檔案，在汽車銷售服務的整個生命週期中，都安排了相應部門為客戶提供專業、優質的服務。

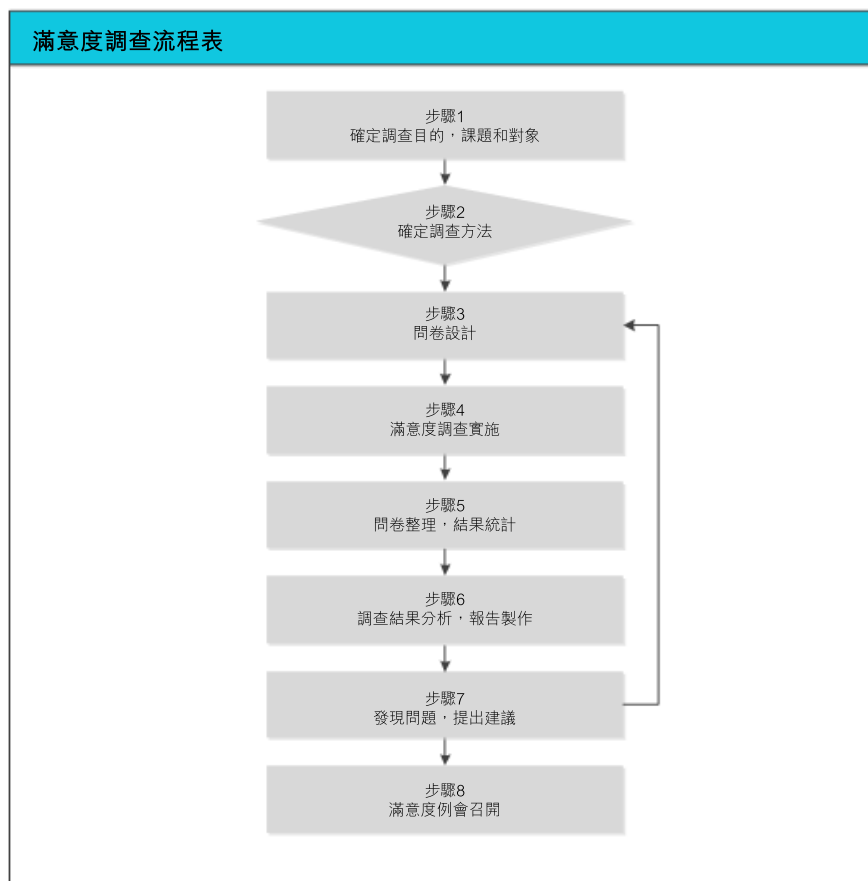
客戶隱私

本公司對客戶隱私實行嚴格的保密制度。根據《中華人民共和國消費者權益保護法》第二十九條，經營者收集、使用消費者個人信息，應當遵循合法、正當、必要的原則，明示收集、使用信息的目的、方式和範圍，並經消費者同意的規定。根據各品牌要求規定在跟客戶首次接觸時收集客戶信息必須與客戶簽署《客戶個人信息保護聲明》且加蓋公章，公司內部嚴控客戶信息接觸人，確保客戶隱私資料的安全性。

本公司制定並頒佈了《CRM系統客戶信息保密安全管理通知》，對工作人員導出客戶信息設置了權限，導出需要申請人在OA系統中進行申請，確保所有的用戶信息獲取行為都有記錄、可追溯，切實保护好客戶的個人隱私，提升客戶對廣匯寶信的安全感與信任感。

客戶滿意度管理

廣匯寶信注重客戶對於服務的評價與反饋。區域、門店通過客服部專業的電話回訪、店內面訪、微信調研、第三方暗訪等措施全面了解客戶滿意度情況。門店結合主力廠商的滿意度商務政策，制定每年的管理目標，確定滿意度調查方法。實施調查前注重對調查人員在流程、禮儀上進行培訓。在調查實施後，及時對問卷進行整理統計，通過分析製成調研報告，在滿意度例會上進行討論。在銷售7日內，售後3日內，客服部都要對顧客進行電話回訪；在新車交車、售後完成服務交車時，客服人員會到場，在徵得客戶同意後對客戶進行面訪。



3. 誠信運營

神秘訪客調研

2016年第四季度，運營部對華東大區40家門店分別進行了神秘訪客滿意度調研。公司邀請第三方機構以顧客的身份到店，對各門店10、11、12月在銷售和售後兩大服務流程落實情況進行評價；對銷售、服務顧問所展現的服務態度、技巧、知識水平進行評估；發現銷售和售後服務流程中的短板。

訪客調查後，運營部為門店各個環節的得分進行加權平均，並對銷售、售後的得分作排名分析，匯總服務的短板，提出改進的建議。根據門店的表現，區域將抽取店面進行二次秘密採訪，檢驗改進效果。

忠誠之悅售後回訪

對於寶馬經銷門店，客服部門對客戶一一進行售後回訪，並將回訪結果匯總成月報的形式，對服務顧問的績效、客戶反饋類別、不滿意客戶明細進行匯總。

以西安金花門店為例，客服部門於2016年11月共回訪顧客1,451人，有效回訪率78%，總結出客戶諮詢、維修費用、售後服務、維修質量四大客戶反饋議題，對所有客戶反饋的問題一一進行匯總改進。

客戶投訴管理

我們重視客戶對產品及服務的意見，開設多種渠道方便客戶向門店、區域或總部的客戶服務部門進行投訴。公司按照「一級管控、二級處理」的原則，實行由各經營公司客服部為主，銷售部、售後服務部、增值業務部等相關部門相互配合的投訴處理管理體系。在收到投訴後，相關負責部門需要在2小時內與客戶取得聯繫，了解相關情況；在投訴處理後的2個工作日內，需要進行滿意度調查回訪；3天內投訴關閉率要求大於90%。



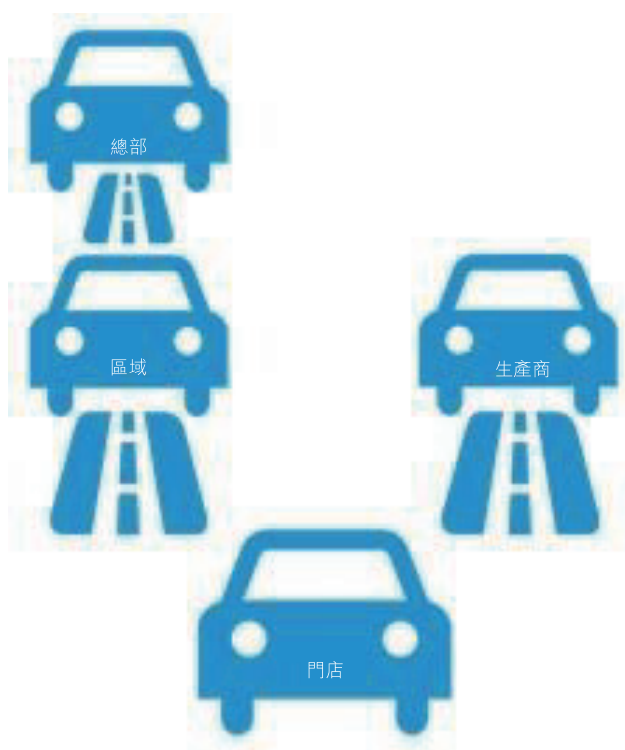
多樣的投訴渠道

除了高效處理投訴之外，公司注重在投訴之中總結經驗教訓，彌補管理不足，輔助內部考核，提升服務水平。本公司要求客服部每月都對投訴進行案例分析，總結投訴內容、原因及對象，編製月報，並提出相應舉措，努力降低類似投訴的發生率。

4. 遵信環保

4.1. 環境管理

廣匯寶信在運營中高度重視履行企業環保責任，踐行可持續發展。我們嚴格遵守《環境保護法》、《水污染防治法》等國家及地方環保法規，並嚴格落實雙軌管理，即各門店在執行區域、總部環境相關的公司制度、政策的同時，也需要遵守主力廠商對於門店的環保要求。部分門店根據主力廠商規定，均已通過ISO9001 質量管理體系和ISO14001 環境管理體系認證。



雙軌管理模式

4.2. 節能減排

本公司致力於在運營過程中減少資源的消耗。我們對總部及各區域門店的能源、資源使用情況都有詳細的記錄，每年對門店進行節能減排的預算管理，要求門店將運營所產生的資源及能源消耗控制在合理的範圍之內。

報告期內，本公司電力使用情況如下：

電力	單位	2016年
耗電量	千瓦時	32,540,598
萬元銷售額耗電量	千瓦時／萬元	12.66

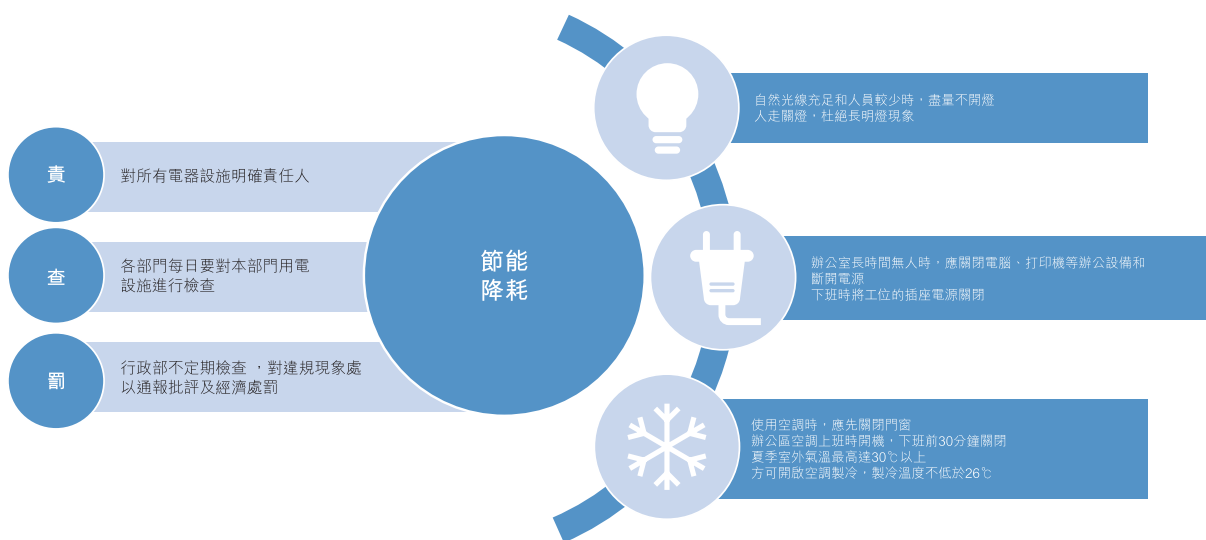
- 耗電量包括廣匯寶信旗下所有分、子公司，其中四川港宏企業管理有限公司於2016年併入，只包含併入後的用電量

報告期內，本公司水資源使用情況如下：

用水	單位	2016年
總用水量	噸	692,400
萬元銷售額耗水量	噸／萬元	0.27

- 總用水量包括廣匯寶信旗下所有分、子公司，其中四川港宏企業管理有限公司於2016年併入，只包含併入後的用水量

為加強公司內部的能源管理，2016年總部下發節能降耗通知，指定了各電器設備所對應部門的負責人；要求員工合理使用照明設施，下班前關閉所有非必要電源；合理使用空調，按規定運作。行政部不定期對節約用電情況進行檢查，若發現違規現象，則對相應負責人處以通報批評或其他經濟處罰。在明確了責任、指定了詳細舉措之後，公司節能降耗的工作有序開展。



節能降耗舉措

4. 遵信環保

4.3. 綠色門店

本公司各門店與汽車生產商通力合作，在保證良好的展出效果、舒適的店內環境的同時，注重節約資源的使用，將對環境的影響降到最低。

門店在建設之初，便將控制運營能耗考慮其中。我們的大部分門店選擇使用玻璃幕牆，在白天利用自然光進行照明，合理節省電力。在需要使用照明燈的場合，門店也優先使用節能燈。

門店對於廢棄物管理秉持3R原則(Reduce, Reuse, Recycle)，在廢棄物的堆放、分類、處置方面有明確要求。門店主要產生的一般固體廢棄物為廢舊汽車零部件，根據廢棄物管理原則可分為回用件、再造利用件和回收件。對於回用件和再造利用件，門店交由合作夥伴進行處理，確保零部件發揮最大的實用價值；對於回收件則進行資源化利用。在汽車維護中產生的廢機油屬於危險廢棄物，各門店中均配備有廢機油回收設備，並設專門倉庫進行堆放，最終交由有資質的單位進行外運處置，並保留台賬記錄，以此確保油料的安全存放，避免對環境造成影響。

東營天華世界環境日活動

2016年6月5日，本公司門店東營天華為宣傳世界環境日，提高全員環保意識，開展一系列活動。活動結合主題「低碳減排，綠色生活」，人事行政部製作了精美展板介紹世界環境日，呼籲大家在工作中節水節電，節能減排。

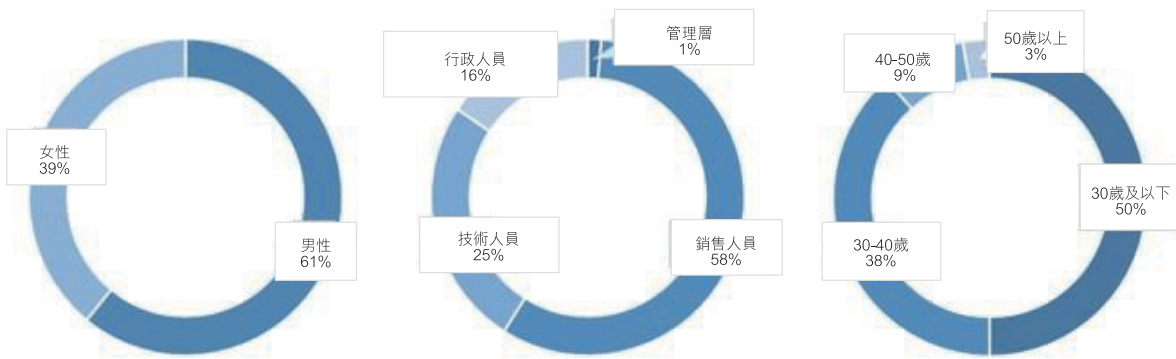
東營天華還開展了「少開一天空調，多一天美好」活動，在環境日當天關閉後勤區域空調，並呼籲每週六關閉空調，採用風扇納涼。活動受到各部門的一致認可。



在廣匯寶信，「尊重人才、關心人才、愛護人才」的理念早已深入人心。我們一直致力於對員工的合法權益給予尊重和保障，努力暢通員工職業發展通道，提供良好的薪酬福利待遇，不斷完善人才激勵機制，豐富員工參與治理的形式和渠道。因為我們堅信廣匯寶信獲得的每一個進步都和員工的努力付出密切相關，因此我們非常注重與員工共享企業發展成果。

5.1. 員工概況

本公司謹遵《勞動法》、《勞動合同法》、《婦女權益保護法》等國家及地方法律法規，奉行公開、公平、平等的用工政策，對於不同年齡、性別、婚姻狀況、種族的員工，實施無差異招聘標準，同時建立了嚴格的招聘管理制度，堅決杜絕僱傭童工。為了更好地實施員工管理，我們專門制定了《員工手冊》，明確了公司勞動人事制度，對員工實施嚴格的合同制管理，規範了招聘、解僱流程，並對工作時間與工作紀律做出了規定。截至2016年底，員工人數總數共計6907人。其中40周歲以下員工佔比高達80%，年輕活力而富有能力的員工團體是公司快速發展的不竭動力。



按性別劃分的員工比例

按職位劃分的員工比例

按年齡劃分的員工比例

5. 淳信團隊

5.2. 員工權益

本公司重視保障所有員工的合法權益，堅持民主管理，實現同工同酬，關注員工訴求，開展多種員工關愛活動，為每一位員工的個人發展提供保障。

廣匯寶信為員工繳納養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險和生育保險，以及住房公積金。員工可按照國家政策及相關法律法規享受法定節假日及假期。除了按照市場化原則，提供行業內富有競爭力的薪酬，我們還為員工提供過節補助、交通補助、業務活動組織費和手機話費補助等多元化福利政策。

我們注重了解員工訴求，解決員工關心的問題。集團人力資源部和各品牌人事行政部負責接受和處理員工的意見和建議，承諾在正常工作日36個小時內給予答覆，並承諾為員工的身份和求助內容保密。當員工個人利益受到侵犯、或檢舉他人違反規定行為時，可通過公司誠信郵箱等申訴渠道進行投訴和檢舉揭發。

5.3. 職業發展

本公司以開發、激勵、培訓人才為重點工作，為員工提供有針對性的、多元化的培訓和不同類型的職業發展通道，努力提升員工的積極主動性和成就感。

職業培訓

員工是廣匯寶信的寶貴財富和資源，為提高員工綜合素質、業務技能和專業水平，本公司實行全員培訓和持續教育制度。員工培訓遵循學習與工作相結合的原則，有計劃地對員工進行基礎和專業知識培訓。培訓根據對象員工發展序列分為店面管理層、區域基礎員工和區域管理層。廣匯寶信培訓實行積分制管理辦法，員工的培訓情況及考核結果將轉換成相應分值，作為員工績效考評、調薪、晉升的重要依據。

培訓流程



培訓類別

➤ 崗前培訓

即新員工入職培訓，通過介紹廣匯寶信的發展歷程、企業文化等信息，幫助新員工儘快融入公司。

➤ 在職培訓

公司內部不定期組織的管理方法、業務知識、操作技能與流程及工作效率和績效管理等方面的培訓。

➤ 專項培訓

由廣匯寶信選送部分員工參加廠家組織的專業知識和職業技能的培訓。

➤ 在職輔導

上級領導或資深同事會通過制訂工作計劃、分配工作、業績評價、工作改善、解決問題等途徑在日常工作中展開培養和指導工作。

5. 淳信團隊

➤ 雙向交流

在旗下4S店學習鍛煉或實際參與工作，增加對各品牌店運作特點的了解，學習、總結、提煉實際操作經驗。

➤ 內部交流

優秀的員工向大家傳授工作方法、經驗和心得體會。

➤ 外出考察

公司組織部分員工到其他企業或境外進行考察，以拓展視野、啟發思路。

內訓師培養

本公司致力於培養內部講師，並建立相應激勵機制。公司內每一位管理者都是教練、導師、授教者。我們建立了詳盡的內訓師選拔流程和標準，明確了內訓師崗位職責，對新入職內訓師的培訓並提供規範的培訓資料。同時我們制定月度或季度的內訓師會議制度，為內訓師分享優秀的培訓經驗及培訓資料建立內訓師交流平臺。

暢通晉升通道

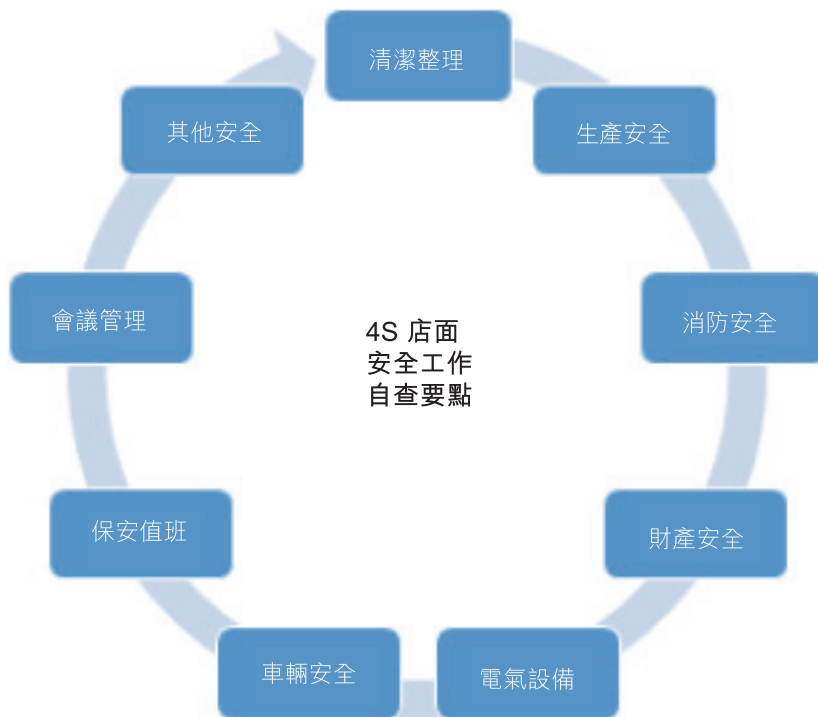
我們為員工提供完善的人才職業發展通道。廣匯寶信以滿足經營戰略及員工發展需求為前提，以公司制定的晉升、調職調崗等人事政策為依據，以員工培訓記錄和考評結果為參考，根據公司需要，本著人盡其才、才盡其用的原則，為管理人員、銷售人員、技術人員以及行政人員搭建不同的職業發展通道。根據不同的崗位類別設置不同的職等職級，明確職級晉升標準比例，確保所有員工均享有公平、公正的晉升機會。

為了幫助員工們擁有更好更合適的職業發展，我們鼓勵合理的人才內部調動。員工可向所在部門提出書面申請，辦理調崗，或者進行換崗學習。同時我們推出儲備幹部計劃，主要針對本職崗位表現出色且具有較大發展潛力的員工制定的職業生涯發展計劃，以更好地幫助員工發揮潛質。

5.4. 健康安全

廣匯寶信關注每一位員工的安全與健康，嚴格遵守《安全生產法》、《職業病防治法》等國家及地方法律法規，並力求創立行業標杆。為此，我們不斷完善標準化管理，健全職業健康安全管理體系，為保障每位員工的安全工作做出不懈努力。

健康安全在廣匯寶信是第一要務，本公司總裁和總經理為安全管理的第一責任人，分管行政工作的副總裁、副總經理為安全管理的主要責任人，各部門經理為安全管理的直接責任人。本公司嚴格遵守國家有關職業健康安全方面的法律、法規，建立完善的安全管理制度，從防火、防盜、防突發、防網絡攻擊等多個維度，嚴格通過值班監控、配備勞動防護用品、安全檢查等多種方法，盡一切可能杜絕風險。廣匯寶信每個區域分公司均制定了符合自區域特點的安全手冊，公司下屬各家4S店面首先自查，區域分公司複查並提出整改建議，區域分公司還需代表所轄4S店後向總部匯報整改情況。2016年總部進行了兩次大型安全整改匯報會。



4S店面安全工作自查要點



5. 淳信團隊

廣匯寶信非常重視對員工的安全教育培訓，員工接受有關安全生產和消防知識培訓，並需要經過測試，員工安全教育培訓會納入管理幹部選拔任用、職務晉升的範疇。同時公司對員工定期體檢有強制性要求，尤其是對有可能產生職業病的一線板金、噴漆工人，公司為其建立專門的健康檔案，確保其在安全健康的環境中完成工作。

社區是廣匯寶信的紮根之所，作為社區的一員，我們深感責任。在發展自身的同時我們不忘反哺社會，為弱勢群體提供更好的條件和機會，為社會公平與和諧盡一份力。同時我們積極鼓勵企業員工從事志願活動，實現自身社會價值，同時得到當地社區及和公眾的信任與支持。

廣匯寶信總部及各門店熱衷於公益捐贈，積極開展志願服務，並鼓勵員工參與到愛心助學等等多類種公益活動中。2016年上海總部開展了為貴州山區希望小學系列捐贈活動，累計捐贈資金22253元，生活必須物品1139件。我們關注社區需求，努力服務社區，為社區創造更多價值，帶來更美好的改變。我們期待用自己的力量關注並力所能及地幫助並解決社會問題。

廣匯寶信積極凝聚愛心車主、員工和媒體的力量，配合車企長期開展各類公益主題活動。2016年多家門店配合寶馬開展「BMW童悅之家，童心•繪未來」美術主題活動，攜手車主們走進鄉村小學，通過專業輔導和實踐幫助更多孩子們開發潛能、啟發個性。每次活動，百余位愛心車主、員工與童悅之家的孩子們一起組成創意團隊，在專業美術老師的指導下，用畫筆描繪家鄉的美好和對美好未來的期待。我們始終關愛青少年成長，致力於為孩子們提供更多學習和實踐的機會，讓孩子們在更加平等健康的環境中快樂成長，凝聚社會力量用行動實踐對社區投入的長期承諾。

6. 信心社區



香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	詳情	所在章節	備註
A. 環境			
層面 A1：排放物			
一般披露		4.2/4.3	重要性分析顯示，廢氣、溫室氣體、向水的排污、向土地排污對利益相關方為非重大議題
關鍵績效指標 A1.5	減低排放量的措施及所得成果	4.3	
關鍵績效指標 A1.6	處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	4.3	
層面 A2：資源使用			
一般披露		4.2	
關鍵績效 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	4.2	
關鍵績效 A2.2	總耗水量及密度	4.2	
關鍵績效 A2.3	能源使用效益計劃及所得成果	4.2	
層面 A3：環境及天然資源			
一般披露		4.2/4.3	
關鍵績效 A3.1	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	4.3	
B. 社會			
層面 B1：僱傭			
一般披露		5.1	
關鍵績效 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	5.1	
層面 B2：健康與安全			
一般披露		5.4	
關鍵績效 B2.3	所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	5.4	

附錄 ESG 內容索引

指標	詳情	所在章節	備註
層面 B3：發展及培訓			
一般披露		5.3	
層面 B4：勞工準則			
一般披露		5.1	
關鍵績效 B4.1	檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	5.1	
關鍵績效 B4.2	在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	5.2	
層面 B5：供應鏈管理			
一般披露		3.2	
關鍵績效 B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	3.2	
層面 B6：產品責任			
一般披露		3.3	
關鍵績效 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	3.3	
關鍵績效 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	3.2	
關鍵績效 B6.5	消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	3.3	
層面 B7：反貪污			
一般披露		2.2	重要性分析顯示，勒索相關議題對利益相關方為非重大議題
關鍵績效 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	2.2	
關鍵績效 B7.2	防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	2.2	
層面 B8：社區投資			
一般披露		6	
關鍵績效 B8.1	專注貢獻範疇	6	
關鍵績效 B8.2	在專注範疇所動用資源	6	



GRAND BAOXIN AUTO GROUP LIMITED
廣匯寶信汽車集團有限公司