



CHINA YONGDA AUTOMOBILES SERVICES HOLDINGS LIMITED  
中國永達汽車服務控股有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

股份代號：03669



環境、社會  
及管治報告  
2020

# 環境、社會及管治報告2020

## 目錄

緒言	2
報告範圍	2
管治摘要	2
編製基準	3
與持份者溝通	3
獎項和會員資格	4
A. 環境	4
1. 溫室氣體及廢氣排放	5
2. 資源使用	7
3. 環境及自然資源	9
4. 氣候轉變	9
B. 社會	9
1. 僱傭與勞工常規	9
2. 職業健康與安全	12
3. 發展及培訓	14
4. 勞工準則	15
5. 供應鏈管理	17
6. 產品責任	17
7. 維護廉潔	20
8. 社區參與	21
展望	23



## 環境、社會及管治報告2020

### 緒言

中國永達汽車服務控股有限公司(下稱「本公司」)及其附屬公司(下稱「本集團」或「我們」)是中國領先的乘用車零售商及綜合性服務供貨商，專注於豪華及超豪華品牌。透過經銷協議方式，本集團為多個豪華及超豪華汽車品牌經營4S經銷店。本集團經營廣泛業務，其中主要業務包括新乘用車銷售、維修和保養服務、汽車延伸產品和服務、汽車金融及保險代理服務、二手車業務、汽車租賃業務及融資租賃及小額貸款服務。

### 報告範圍

本環境、社會及管治報告(統稱「ESG報告」或「本報告」)詳列本集團於二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日(下稱「報告期」)內的環境、社會及管治(統稱「ESG」)方面的政策、措施和績效。

本報告涵蓋本集團在報告期內的整體業務表現，包括新乘用車銷售、乘用車售後服務、二手車業務、汽車金融業務、汽車經營租賃服務及新能源汽車業務。本報告的環境及社會關鍵績效指標披露範圍包括國內6間具代表性的4S店(包括上海寶誠申江汽車銷售服務有限公司、上海永達弘傑汽車銷售服務有限公司、上海永達北沃汽車銷售服務有限公司、上海永達英菲尼迪七寶汽車銷售服務有限公司、上海永達啟明汽車銷售服務有限公司及上海永達長榮汽車銷售服務有限公司)以及上海總部辦公室，其中上海永達長榮汽車銷售服務有限公司為本報告年度新增的範圍。透過與持份者匯報，讓本集團以透明及公開的方式披露本集團在可持續發展議題上的措施和表現。我們堅信，向持份者概述及披露本集團的表現可提高我們的透明度及進一步提升可持續發展表現。

### 管治摘要

本公司董事會(「董事會」)矢志為社會及環境之可持續發展作出貢獻，董事會肩負評估和管理可持續發展問題的策略責任，亦負責評估及釐定本集團的ESG風險。通過識別及調節有關風險，董事會得以制定明確願景及關鍵策略，並監督管理層確保ESG措施及制度得以妥善實行。同時，董事會亦啟動或制定策略性的可持續發展項目，並就新出現的機遇和挑戰進行策略性討論。這些決策涉及營運團隊管理、業務發展及規劃、職業健康和 safety、財務、風險管理和投資者關係，其餘的業務職能亦有參與其中，包括法律及政策、創新、安全、健康與環境及人力資源等各業務單位代表。



### 編製基準

本報告根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七有關《環境、社會及管治報告指引》(「指引」)的要求編撰及呈列相關資料：

- 重要性：**為識別及評估對業務有關人士有影響的重大事宜，我們還透過多項與業務有關人士的溝通活動，進行實質性評估調查，以釐定對本集團可持續發展有重大影響的因素。
- 量化：**量化原則適用於本報告的所有資料。我們為所有績效指標提供明確定義，並清楚註明量度單位。
- 平衡：**本報告的資料和案例主要來源於二零二零年度公司統計報告、相關文檔及內部溝通文件。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載及誤導性陳述，並對內容真實性、準確性和完整性負責。
- 一致性：**本報告使用一致的披露統計方法，使相關數據日後可作有意義的比較。若統計方法於日後有所變更，亦須在報告中註明。

本報告已遵守指引載列「不遵守就解釋」條文。

### 與持份者溝通

持份者的意見始終是改善我們的經營業績及促進業務發展的最佳參考。通過各種方式與持份者(投資者、股東、員工、供應商及客戶等)進行溝通，我們可從不同方面及角度收集全面意見，此有助於本集團整體提升。

主要持份者	溝通方式
股東及投資者	所有股東與投資者可通過電郵、電話或其他方式向董事會或公司秘書提出意見，而董事會將定期審閱及討論相關意見。股東與投資者亦可於股東週年大會上就其提出的意見向董事會作出查詢並與之討論。為了讓股東及投資者瞭解本集團的最新表現及動向，執行董事及財務總監會舉行定期簡報及業績演示。此外，除處理電子郵件及來電查詢外，管理層成員亦參加各種投資者論壇、會議、訪談及路演，以便親自向機構及國際投資者回答及闡述本集團的發展戰略。股東及投資者的建議及反饋對我們引領公司沿著正確軌道發展而言十分寶貴。
客戶	我們設立顧客服務熱線供顧客表達意見，若有投訴個案，服務部職員必定盡快給予顧客適當的回覆。
員工	我們一直鼓勵員工向管理層表達意見，此有助於本集團改善工作環境及運營標準。管理層成員將認真對待彼等的意見，以此作為建立更加友好且高效的工作環境的基礎。

## 環境、社會及管治報告2020

### 獎項和會員資格

於報告期內，本集團在環境及社會的管治表現得到多個機構和協會的認可，並於報告期內獲得多個獎項和成就。本集團將繼續努力，致力成為最受大眾尊敬的汽車服務品牌。

獎項／成就名稱	頒發機構
2019年度上海現代服務業聯合會突出貢獻獎	上海現代服務業聯合會
2020中國汽車經銷商百強(第4名)	中國汽車流通協會
2020上海服務業企業100強(第15名)	上海市企業聯合會、上海市企業家協會
2020上海民營服務業企業100強(第5名)	上海市企業聯合會、上海市企業家協會
2020上海民營企業100強(第6名)	上海市企業聯合會、上海市企業家協會
2020上海企業100強(第26名)	上海市企業聯合會、上海市企業家協會
中國企業500強(第270名)	中國企業聯合會、中國企業家協會
2020上海創新非凡僱主	獵聘·獵新傳媒
2020長三角企業100強(第76位)	長三角三省一市企業聯合會
2020長三角服務業企業100強(第24位)	長三角三省一市企業聯合會

表1 — 報告期內，本集團獲得多個獎項和成就

### 環境

本集團的業務性質主要在辦公室及4S店進行，並非能源密集型業務，因此本集團對環境造成的影響有限。然而，本集團認為在保護環境的大前提下，肩負此責任同樣重要。本集團須遵守所有適用當地環境法律及法規。此外，本集團將繼續努力提高能源效率，在工作場所減少碳排放。以下為有關環境保護的若干措施。

## 環境、社會及管治報告2020

### 1. 溫室氣體及廢氣排放

本集團把溫室氣體及廢氣管理作為企業運營活動的一部分，積極採取有效的減少溫室氣體及廢氣排放的行動。鑒於本集團主要從事汽車銷售服務、汽車金融、汽車租賃等產業，我們並無大量空氣排放物及對水或土地的排放物，如氮氧化物、硫氧化物及可吸入懸浮粒子。本集團將持續檢視空氣排放物的排放量。本集團積極採取有效的減少廢氣排放措施。本集團的汽車維修企業，其烤房均加設廢氣淨化裝置，烤房廢氣排放也通過第三方檢測，達到國家相關要求。本集團也要求根據烤房使用情況制定、落實淨化裝置耗材更換及保養方案，確保廢氣排放數據達到國家規定標準。

本集團營運所產生的溫室氣體排放主要為日常營運所購買的電力以及汽車所消耗的燃油。本集團積極採取有效的減少溫室氣體及廢氣排放的行動。在商務差旅方面，我們對差旅實行審批制，要求員工盡量以電話或視頻會議，取代長途的見面會議，以減少由交通而產生的碳排放。同時本集團制定了純電新能源公務車替換燃油公務車的方案並積極予以推進，以減少公務車輛出行產生的排放量。本集團定期對差旅出行次數及費用，以及公務車替換方案推進情況進行評估。本集團在更新公務車輛時均使用電動車輛對燃油公務車進行替換。

溫室氣體 排放範圍	排放來源	排放量 (以噸二氧化碳當量計)		密度 (排放量/員工)		總排放量 (以百分比計)	
		二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年
<b>範圍1</b>							
直接排放	本集團汽車消耗燃油	137.10	116.35	0.18	0.15	5.16	7.04
<b>範圍2</b>							
間接排放	購買電力	2,489.55	1,520.88	3.28	1.96	93.69	92.00
<b>範圍3</b>							
間接排放	棄置廢紙	30.50	15.94	0.04	0.02	1.15	0.96
總計		2,657.15	1,653.17	3.51	2.13	100.00	100.00

表2 - 報告期內的溫室氣體排放總量



## 環境、社會及管治報告2020

### **(a) 廢棄物管理**

本集團堅持廢棄物管理原則，並致力減少經營活動所產生廢棄物對環境產生的不良影響。透過與當地環保部門簽訂生活垃圾環保處理協定，我們承諾配合相關部門做好廢棄物的儲存、清理、運輸及處理工作，保持環境清潔衛生。針對損壞及廢舊傢俱，我們主張回廠維修翻新後再利用，減少固體廢棄物的產生。我們亦與複印及打印類機器供應商簽訂回收協議，鼓勵回收重用。

本集團建立了有害廢棄物台賬，確保有害廢棄物產生量、處置量，及庫存量進行登記，確保有害廢棄物均通過合法渠道進行處置，並定期對有害廢棄物產生後的管理工作進行檢核。

於報告期內，本集團所產生有害廢棄物為181.31噸，而所產生的無害廢棄物為189.01噸。

### **(b) 積極開拓新能源汽車**

為推動新能源車以達至汽車可持續發展，本集團積極開拓新能源汽車市場，結合自身資源和專注領域，努力為保護環境做出貢獻。我們積極與多個出售新能源汽車的品牌合作，為客戶帶來更多新能源汽車的選擇。於報告期內，本集團共銷售新能源車輛10,271台，同比提升13.8%。詳情請參閱本集團已公佈之二零二零年報。

本集團嚴格遵守與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相關並對本集團有重大影響的法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國清潔生產促進法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國節約能源法》和《中華人民共和國可再生能源法》。於報告期內，本集團沒有違反與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相關的法律及法規。



## 2. 資源使用

本集團致力推行環保政策，達至減少使用和善用資源，包括節約能源和減少廢物，並透過推動公司上下奉行4R文化，即減少(Reduce)、重用(Reuse)、復原(Recover)及循環再用(Recycle)的原則，與僱員共同努力減低集團業務對環境造成的影響。為履行我們的環保承諾，我們已實施多項措施提升能源效益、減低用紙量和用水、鼓勵使用視頻和電話會議代替商務差旅及改變員工的行為。通過積極監察及管理資源使用，我們旨在減少營運成本及碳足跡。使用包裝物料與我們的業務並不相關，而有關能源及水資源消耗之詳情將於下述章節討論。

### (a) 資源

於報告期內，我們用於營運的直接消耗資源如下：

資源	單位	消耗量		密度 (消耗量/員工)	
		二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年
電力	千瓦時	<b>3,094,144.91</b>	1,890,233.00	<b>4081.99</b>	2,435.87
燃油	公升	<b>60,118.10</b>	50,564.00	<b>79.31</b>	65.16
	千瓦時	<b>526,254.29</b>	441,607.73	<b>694.27</b>	569.08
水	立方米	<b>25,023.00</b>	15,182.00	<b>33.01</b>	19.56

表3 – 報告期內的資源消耗總量

作為中國領先的汽車零售商及綜合性服務供貨商，本集團嚮往以科技提升傳統供應鏈的效率，以推動綠色商業意識為己任。由於本集團主要業務為汽車銷售服務、汽車金融、汽車租賃等產業，因此在經營過程中對環境的影響相對微小。我們佔比最大之電力消耗來自各式各樣產業網點、辦公室內之照明及空調。有見及此，本集團推行了多項節省資源活動，大致分為以下方面：





## 環境、社會及管治報告2020

### 節約電能

- 於更換電器設備時，優先選購能效較佳之產品；
- 明確規定空調之冬季、夏季開啟時間及溫度控制，並在空調開關處張貼醒目的提示標識；
- 提醒員工於開啟空調時關閉門窗；
- 每年兩次清洗空調，提升運作效能；
- 於白天充分利用自然光照，減少使用照明設備；
- 自二零零二年起，與相關綠化公司合作，為各辦公區擺放植物，淨化辦公環境；
- 委派人員進行檢查和巡查工作，確保關閉所有非使用中或不必要的設備電源；及
- 鼓勵員工多步行，減少使用電梯。

### 節約能源

- 實施了逐步取消燃油型公務車政策，包括一台汽車及一台公共小型巴士，並鼓勵員工乘坐公共汽車；及
- 持續檢討和優化能源消耗，不斷改進能源及其他資源消耗。

### 節約紙張

- 充分利用網絡資源，力求採用無紙辦公；及
- 提倡雙面列印、循環再用辦公文具及紙張。

### 環保減廢

- 回收及再利用列印、複印類耗材；
- 分類廢棄物，交由環衛部門處理；
- 設有獨立的有害廢棄物倉庫，用以儲存汽車維修過程產生的有害廢棄物；
- 與當地具備有害廢棄物收集資格的收集商簽訂合作協定，以處理有害廢棄物；及
- 烤房設有廢氣淨化裝置，廢氣排放也通過相關廠商檢測，以達到國家相關要求。

### (b) 用水

我們深明珍貴水源對地球及環境的重要性。由於本集團業務並無使用或排放重大水量，本集團積極著重於促進節約用水措施，例如我們已與自來水公司簽訂節約用水協定，承諾會珍惜用水，提高員工的節約意識。於報告期內，本集團於節約用水方面取得成果－每月用水量成功控制在自來水公司核定用量的70%以下，有效地降低了年度用水總量。

### 3. 環境及自然資源

鑒於本集團的業務性質及活動，我們對環境及自然資源所造成的影響有限。能源消耗主要來自辦公室使用的一般用電。於報告期內，我們已制定了一系列的措施以減少資源使用及妥善處置廢棄物(詳情請參閱上文「資源使用」一節)。

雖然本集團的經營模式不屬於高耗能活動，但我們仍然致力維護產業與生態環境間之平衡，追求長期持續發展。在檢討經營策略、規劃未來產業發展的同時，我們必定將環境保護及珍惜自然資源納入考慮因素當中。我們亦會通過教育、培訓及意識宣導，逐步提升集團整體環境保護意識，繼而推展至客戶層面，肩負企業的社會責任。

另外，我們將繼續評估我們業務的環境風險、檢討環保措施及於必要時採取預防措施以降低風險，以及確保符合適用於本集團排放物及資源使用的相關法例及規例。報告期內未發生重大環境事故。

### 4. 氣候轉變

本集團業務營運集中在中國。據此，本集團已識別並評估氣候轉變風險，並制定措施以保障員工的安全，包括嚴格遵循政府發佈的相關極端天氣指引。本集團已制定應急指引和措施，根據災害天氣預警，及時提醒企業及員工做好防護工作，以減少日後受到災害侵襲的破壞。本集團會定期檢討氣候轉變政策，致力確保成效。

## 社會

### 1. 僱傭與勞工常規

本集團的業務基於員工的努力之上。因此，我們致力創造一個安全健康、公平公正、不存在歧視的工作環境，讓員工能夠充分發揮其潛能，並致力維護和諧的勞動關係，凝聚人才，合力推動集團產業的長期可持續發展。



## 環境、社會及管治報告2020

### **(a) 反歧視政策**

本集團積極推進公平競爭，確保不因種族、性別、年齡、婚姻狀況或宗教等原因而歧視或解僱員工。有見及此，本集團制定了《反歧視書面政策》及《招聘程序》規範本集團有關平等機會、多元化、反歧視的原則。本集團的平等原則包括僱員的招聘、解僱、試用期、工時、假期、平等機會、職業發展、員工晉升及其他薪酬待遇和福利體系等各個方面，均以既定之公平程序和客觀標準進行，以確保所有僱員及職位申請者都獲得公平待遇。

### **(b) 薪酬體系**

本集團重視人才，堅持以人為本、並遵守公平、公開、公正的人員管理原則。為了吸引及挽留優秀人才，本集團採用了在同行業中具有競爭力的薪酬福利待遇，堅持績效獎勵和內部公平待遇，並向僱員提供在職培訓及平等長遠的發展機會。

薪酬體系方面，我們注重對外競爭性及對內公平性，每年會給予業績優異的員工一定的調薪比例，讓員工的付出能得到應有的回報。此外，本集團制定了績效考評制度，對於不符合本集團崗位要求的員工，本集團採取優勝劣汰的僱傭政策。我們會充分與解僱的員工進行溝通，報備集團批准，避免強制解除、違規解除等現象。我們的解僱流程完全符合勞動合同法規定的內容。

### **(c) 積極招聘和保留人才**

就招聘及確立人才方面，本集團除了落實一系列的反歧視政策外，我們亦根據各空缺崗位的任職要求，對內、對外發佈招聘資訊，並嚴格按照人員甄選標準及招聘錄用流程實施招聘相關工作。各崗位員工的晉升主要基於員工基本任職資格、績效表現及能力水準的評估結果。本集團明確構建一套完備的崗位職級體系，其中包括高管類、管理類、專業類、業務類和技術類共五大職業發展通道。

## 環境、社會及管治報告2020

於報告期內，按性別、僱傭類型及年齡組別類別劃分的員工明細，而由於本集團的員工皆位處中國大陸，故此以地區劃份的數字未予呈列：

	員工人數		佔總數百分比	
	二零二零年	二零一九年	二零二零年	二零一九年
<b>性別</b>				
男性	464	496	61.21	63.92
女性	294	280	38.79	36.08
總計	758	776	100.00	100.00
<b>僱傭類型</b>				
全職	725	此劃分數據 於二零一九年 未曾呈列	95.65	此劃分數據 於二零一九年 未曾呈列
兼職	0		0.00	
臨時工	6		0.79	
學徒和實習生	27		3.56	
總計	758		100.00	
<b>年齡組別</b>				
25歲以下	101	134	13.32	17.27
25-34歲	317	342	41.82	44.07
35-44歲	278	230	36.68	29.64
45-54歲	55	57	7.26	7.34
55-64歲	7	13	0.92	1.68
總計	758	776	100.00	100.00

表4 – 按性別、僱傭類型及年齡組別劃分的員工明細



## 環境、社會及管治報告2020

報告期內，按性別及年齡組別劃分的員工流失率如下，而由於本集團的員工皆位處中國大陸，故此以地區劃份的數字未予呈列：

	員工流失率	
	二零二零年	二零一九年
<b>性別</b>		
男性	<b>23.71%</b>	14.92%
女性	<b>21.43%</b>	14.29%
<b>總計</b>	<b>22.82%</b>	14.69%
<b>年齡組別</b>		
25歲以下	<b>37.62%</b>	21.64%
25-34歲	<b>29.02%</b>	17.25%
35-44歲	<b>15.11%</b>	10.00%
45-54歲	<b>1.82%</b>	1.75%
55-64歲	<b>0.00%</b>	15.38%
<b>總計</b>	<b>22.82%</b>	14.69%

表5 – 按性別及年齡組別劃分的員工流失率

本集團嚴格遵守與平等就業機會、童工及強制勞動的相關並對本集團有重大影響的法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》。報告期內，本集團沒有違反相關的僱傭法律及法規的個案，亦無與招聘相關的投訴個案。

### 2. 職業健康與安全

為了給予員工提供健康及安全的工作環境，本集團遵守國家有關安全生產的法律、法規和標準，奠定安全營運的基礎。在編製安全指引時，本集團為涉及安全隱患的風險點進行評估，並根據風險的特點採取對應的控制措施。為可能遇到職業性危害的員工配備適當的個人防護裝備，如絕緣手套、絕緣鞋、防腐蝕用品等。

為了強化員工的消防安全意識以及規範本集團的消防安全管理，本集團每年有四次消防培訓，並特別邀請消防管理部門人員講解，為員工培訓消防安全方面知識。本集團又關注新聞報道中的安全事故，對比較典型的安全事故案例整理後，在員工中進行安全警示宣傳。此外，我們亦舉辦全員消防逃生演練，同時每年兩次定期檢測及保養消防設備的運行狀態。



## 環境、社會及管治報告2020

本集團利用《永達報》、《企業安全文化牆》等宣傳陣地開展安全生產教育，宣傳有關安全生產法律及法規、安全小常識及安全工作實例等，形成安全生產的氛圍，營造本集團安全文化。

報告期內新冠肺炎疫情突如其來，國家和各地政府及衛生部門相繼發佈疫情防控要求和指引。本集團密切關注事態發展，高度重視防控工作，由本集團董事會辦公室組織設立「防控工作組」，相繼發佈《關於高度重視新型冠狀病毒感染肺炎防控工作的通知》等十餘項通知、規定、提醒，並及時通過電話、視頻會議和企業微信等方式，解讀佈置相關工作，明確企業疫情防控工作原則和措施，主要包括：

- 按照政府防疫指引做好需隔離人員的居家觀察工作；
- 規範做好企業房屋場地重點部位和各類車輛定時消毒和通風；
- 督促全體員工自身防護，每天測量體溫，上班期間佩戴口罩，注意洗手，減少室內聚集；
- 保護客戶人身安全，要求進店客戶佩戴口罩，出示健康碼，公示企業消毒工作，提高客戶安全體驗；
- 提高員工、客戶餐廳管控要求，增加消毒和分餐措施；
- 減少國內出差、停止出境審批；
- 及時採購儲備防疫用品；
- 要求企業及時關注疫情動態和本集團工作要求，及時報告疑似或確診病例情況；及
- 做好與所在地政府部門的溝通協調工作。

通過本集團和企業積極全面落實各項防控工作，本集團全體員工和進店客戶無疑似及確診病例報告，各地企業均按照政府管控要求，在確保員工、客戶健康安全的前提下，開展經營工作。



## 環境、社會及管治報告2020

本集團嚴格遵守職業健康和 safety 相關並對本集團有重大影響的法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國安全生產法》及《中華人民共和國勞動法》。報告期內，本集團並無發現違反與職業安全健康相關的法例和法規，或關於工作情況的投訴個案；期內亦未有因工傷損失的工作日數，過去三年亦沒有任何因工作而死亡的情況。

### 3. 發展及培訓

在瞬息萬變的商業環境中，我們致力讓員工掌握最新的知識及技能，使他們在行業中能保持競爭力。秉承「尊重人才，人盡其才，成長成就，長期夥伴」的理念，本集團協助員工展現潛能，同時亦可配合本集團的目標。

#### (a) 管理人員培養計劃

本集團制訂了管理人員培養計劃，目的是從國內知名高等院校的優秀畢業生中，擇優錄用志向於從事管理崗位工作，並保留具有較強學習能力、創新意識和發展潛力的人才，我們為他們提供必要的培訓以培養成為本集團未來的管理人員，肩負本集團未來發展的重任。

#### (b) 吸引年青人才

除了管理人員培養計劃以外，我們遵循「尊重人才，人盡其才，成長成就，長期夥伴」的人才理念，發掘以90後為主的青年人才，再配以全面的培訓計劃，培育出優秀的工作團隊。

#### (c) 多元化員工培訓

本集團致力促進全體僱員在專業及個人發展方面精益求精，不斷取得進步。同時，本集團會不斷檢視員工的培訓和發展需要，為新員工進行入職培訓，及為現職員工制定發展規劃，鼓勵並支援員工學歷深造，提供管理、銷售、維修等相關的培訓機會。

## 環境、社會及管治報告2020

於報告期內，按性別及員工類別劃分的員工培訓率如下：

	受訓僱員百分比員工人數		平均時數		
	二零二零	二零一九年	二零二零	二零一九年	
<b>性別</b>					
男性	100%	100%	28.33		此劃分數據於二零一九年未曾呈列
女性	100%	100%	39.15		
<b>員工類別</b>					
高級管理層	100%	100%	95.56		此劃分數據於二零一九年未曾呈列
中級管理層	100%	100%	90.88		
主管	100%	100%	57.03		
一般員工	100%	100%	29.31		

表6 – 按性別及員工類別劃分的員工培訓率及平均時數

#### 4. 勞工準則

##### (a) 禁止使用童工和強迫勞工

於報告期內，本集團完全遵守與防止童工及強迫勞工有關的法律及法規。本集團制定了員工招錄相關管理規定及嚴謹的錄用審核流程，確保所有獲聘者均符合法定就業年齡的要求。

此外，本集團完全遵守勞動法相關規定，防止於任何營運及服務中有以暴力威脅或非法限制人身自由的情況，並嚴格禁止以體罰、虐待、非自願勞役、債務勞役或人口販運之方式強迫勞動。另外，我們設立了員工意見箱，讓員工可匯報童工及強制勞工的情況，以防止本集團出現非法僱用童工或出現強迫勞動。





## 環境、社會及管治報告2020

### **(b) 員工福利活動**

本集團亦嚴格遵守有關工作時間、休息及假期的勞工法規，以確保所有僱員的身心健康。因此，我們既不宣導加班文化，也不提倡將工作帶回家中完成，堅持提高上班期間的工作效率。我們亦會舉辦不同層面的活動，以豐富員工的工餘生活，幫助員工減壓。以下是本集團為員工提供的福利活動：

- 員工團隊建設活動；
- 每週健身活動；
- 定期邀請資深中醫坐診，為員工提供醫療福利；及
- 提供餐飲津貼。

本集團除了提供法定要求的基本員工福利保障外，還額外提供生日帶薪休假、婦女節女性職員帶薪休假等，讓員工更有效管理工作與生活。

本集團一向重視並嚴格遵守適用的國家法律及地方法規，包括但不限於全國人民代表大會常務委員會關於批准的《禁止和立即行動消除最惡劣形式的童工勞動公約》決定、《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國勞動法》、《未成年人保護法》、《禁止使用童工的規定》、《中華人民共和國勞動合同法》、《國務院關於職工工作時間的規定》、《中華人民共和國婦女權益保障法》、《女職工勞動保護規定》及《女職工勞動保護實施辦法》。

於報告期內，本集團沒有違反有關勞工準則法律及法規的個案。

### 5. 供應鏈管理

本集團深信，建立可持續的供應鏈可為員工、貨品供應商、服務供應商、社區和客戶創造價值。本集團對挑選的供應商及服務商均實行開放、公平及透明的原則，並訂立供應商評估制度，以評核其價格、質量、成本及售後服務。本集團在部分產品採購前，會要求供應商出具相關檢測報告，確保產品符合品質要求。本集團積極鼓勵、引導供應商參與公益慈善，履行社會責任，並將供應商實際履行情況作為後期合作的參考因素之一。

我們於二零一九年三月召開了供應商大會，並在後期每季度召集部分供應商召開工作溝通會，讓我們能持續地監控供應商質量和檢討其表現。此外，本集團會對供應商進行定期評估，及要求供應商進行自我評估，並以優勝劣汰原則對供應商進行管理。對於質量未達標的供應商，我們會先與他們溝通，讓他們予以改善，仍未達到要求，則停止合作。

招標方面，本集團針對具有一定採購規模的裝潢用品開展公開招標，並由本集團紀委及相關業務部門共同開展開標、議標工作，確保整個過程公平及公正。對於其它專案的招標，本集團針對不同的專案，委任指定的人員參與招標工作，並將投標者資料控制在少數人範圍內。我們已與所有合作的供應商簽訂《合作協定》及《永達集團供應商不行賄協議》。

本集團的供應商共3,845家，皆位於中國。

### 6. 產品責任

本集團強調「需求牽引、品牌引領、服務至臻」的服務理念，注重顧客的利益及集團優良的聲譽，通過品牌定位及內部資源配置，致力讓集團品牌成為大眾心中的不二之選。

本集團承諾為所有新出售汽車及在本集團進行車輛維修保養的汽車提供完善的售後服務，當中包括：維修、更換及退回服務，以保障消費者的合法權益及使用產品的健康與安全。對於汽車自身不符合品質、安全及可靠性之產品，本集團積極為客戶向汽車生產廠商進行反饋，協助客戶解決問題。如汽車生產廠商認為有需要回收產品，本集團則會予以配合。

#### (a) 尊重知識產權

知識產權方面，本集團嚴格遵從各品牌汽車製造商的知識產權，包括商標、標識及店名等的要求。對於本集團用於市場推廣計劃、產品宣傳重點而撰寫之資料及廣告內容，均經過嚴格的審批，作出正確的產品與服務說明，避免失實、誇大或誤導性的內容，以保障消費者權益。



## 環境、社會及管治報告2020

### **(b) 客戶資料保護和隱私政策**

本集團視客戶資料為企業安全經營、客戶關係健康發展的保障。據此，本集團制定完善的客戶資料保密管理制度，建立了客戶管理系統分級、分權限運行的強制機制及建設安全的客戶資料信息數據庫，保證客戶信息的收集、持有、使用及處理工作得到保護。此外，本集團對於客戶資料訪問有嚴格的層級規定，在系統內有角色的功能限定，每個工作人員僅能查看其負責的客戶資料。僅有少數高層管理人員才有查看所有客戶資料的權限，但對於能查看的資料內容也會有限制。由於本集團於經營業務時須收集及使用到客戶或消費者的個人資料，因此我們在收集客戶資料之前會清晰地向客戶說明收集資料之目的及用途。

此外，本集團在和供應商簽署合作協定時，均要求供應商同時簽署《資料保密協定》。所有涉及客戶信息的人員也必須與集團簽訂《保密協議》。另外，每位新進人員在辦理入職手續時，均須簽署《公司保密協議》，對於本集團的數據範圍、使用及安全工作有明確的界定。本集團在和供應商簽署合作協議時，均要求供應商同時簽署《數據保密協議》。本集團已採取預防措施，防止資訊的披露、濫用或錯用。

### **(c) 邁向更高服務品質**

本集團設有內部服務品質專人檢查機制，並已制定專門的《渠道服務標準》按照預設的評估內容，每月均安排有調研評估小組至下屬企業，依照《渠道服務標準》實地檢查和評估服務流程和品質。

此外，本集團每年會進行更新和完善《渠道服務標準》，並會組織所有員工進行學習並安排課後考試。本集團每季度聘請第三方機構對下屬企業的服務品質進行神秘客暗訪，考核的標準為當年最新版的《渠道服務標準》內容。對於考核不理想的員工，會要求並監督及進行整改。

本報告年度，本集團設立之「96818」呼叫中心對各企業購車客戶進行每月抽樣核查，以瞭解客戶對企業工作人員提供服務的滿意度和客戶的購車體驗感受。對於滿意度評價低的客戶，我們會於當日即進行回訪跟進和瞭解。對於客戶滿意度綜合考核分數低的企業，本集團也將對其經營者進行相應的通報和處罰。

本集團的上海永達弘傑汽車銷售服務有限公司已取得ISO 9001質量管理體系認證，將「規劃、執行、查核、行動」的模式應用於持續改善採購流程的質量管理。本公司將持續致力確保產品和服務合乎監管要求及客戶期望。

### (d) 認真處理客戶投訴

本集團制定有客戶投訴管理辦法，對於客戶的合理投訴要求，我們秉持解決客戶需求為前提。本集團專設有24小時電話客戶服務熱線、24小時線上客戶服務微信平台，以及於本集團官網設有投訴郵箱，客戶可通過這些渠道有效地進行投訴。在收到客戶投訴後，要求相關企業或人員須在24小時內進行跟進處理，爭取盡快幫客戶解決問題，並於3個工作日內將客戶的處理結果反饋至本集團；企業在接到客戶投訴後，需及時上報至集團相關部門進行備案。

本集團推出在線客戶評價體系，通過系統業務流程自動觸發評價問卷。客戶在購買新車提車後、以及車輛售後進站做好維保後，均會收到一條滿意度調研邀請，客戶可將此次的企業服務滿意度進行評分。如客戶評價分低於集團的預設閾值，此客戶的信息和反饋會即時發送至企業負責人和相關部門負責人手機上，企業收到信息後需即刻進行跟進，與客戶溝通，快速瞭解和解決客戶需求，提升客戶體驗。

本集團嚴格恪守適用的國家法律及地方法規，包括但不限於《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國標準化法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《國務院關於特大安全事故行政責任追究規定》、《中華人民共和國消費者權益保護法》及《中華人民共和國電子簽名法》。

於報告期內，本集團並無發現違反有關本集團提供及使用產品／服務的法例和規例的事件。

期內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  
期內接獲關於產品及服務的投訴數目

未有  
未有

表 7 – 回收的百分比及投訴數目





## 環境、社會及管治報告2020

### 7. 維護廉潔

本集團提倡誠實經營及公平競爭，要求員工時刻謹守「時刻正念、陽光從業」。我們期望所有員工恪守最高的道德、個人及專業操守準則。我們絕不容忍旗下任何業務營運牽涉貪污、賄賂、敲詐、洗黑錢及其他欺詐活動。本集團鼓勵員工反映潛在的廉潔問題，包括：勒索、欺詐、洗黑錢等。

本集團又根據上市規則要求，每年都會進行董事培訓，於報告期內，由集團常年法律顧問對全體董事進行了《持續合規要求及近期監管案例研究》的主題培訓，深入研討有關市場秩序、企業管治、日常運作、財務匯報、信息披露等的合規要求，並剖析近期監管執法案例。

#### (a) 反貪污措施

本集團致力建立及提倡良好的企業文化。於報告期內，本集團舉辦多項活動宣揚反貪污文化。於員工層面，我們舉辦了員工廉潔知識競賽及不同的培訓活動對員工開展廉潔警示教育，通過季度工作會議為本集團高管包括董事提供相關廉潔主題的講座培訓；於供應商層面，我們召開了供應商管理大會，並利用微信平台對供應商進行常態化廉潔提醒，不斷淨化營商環境。

同時，本集團已制定行為準則，當中包括：財務管理、經營管理、物品採購管理、禮金禮品上繳及人事管理等的紀律規範，告誡員工必須審慎地處理潛在之不當行為。

本集團絕不容許員工以權謀私，利用職權向客戶、供應商或其他業務有關人士收受任何利益。在任何情況下，員工都不得藉賄賂或給予報酬來影響任何人士或集團，以取得生意或利益。集團內所有員工都必須簽訂《廉潔自律承諾書》，承諾共同制止商業賄賂行為，以維護集團利益及集團品牌形象。同時，我們絕不容忍、協助或支持洗黑錢活動。

#### (b) 舉報機制

本集團制定了匿名的電郵及電話舉報渠道，同時在下屬企業中張貼廉潔舉報公示牌，任何員工一旦發現可疑情況，可以向本集團舉報任何涉嫌貪污、不誠實或欺詐的不當行為。本集團亦設立內部審計部門，對集團各業務開展和經營管理進行內部審計，堅決查處審計過程中發現的人員違法違規行為。此外，我們亦組成管理人員廉潔管理巡查組，組織及開展廉潔巡查，務求及時發現及查處廉潔問題。

本集團嚴格遵守適用的國家法律及地方法規，包括但不限於《最高人民法院、最高人民檢察院關於辦理貪污賄賂刑事案件適用法律若干問題的解釋》、《中華人民共和國刑法》、《中國人民共和國反不當競爭法》及《中華人民共和國反洗錢法》。

於報告期內，本集團未發現貪腐事件，或任何違反相關法律及規例。

### 8. 社區參與

我們著力瞭解周邊社區的需要，召集全體員工參與，積極地參與及合力聯辦社區的義務及慈善活動，以此孕育出一個關懷與互相支持的文化。本集團認為企業和社區是不可分割的整體，企業發展同時也離不開社區的支持與幫助。為了更充份履行社會責任，本集團致力參與社區活動，並透過鼓勵員工參與慈善及社會服務，承擔良好企業公民為社區作出貢獻之責任。本集團召集全體員工利用節假日休息時間，積極參與小區居委舉辦的義務宣傳活動，如創建美麗家園、垃圾分類政策宣講等活動。為了減少傳染病的發生和流行，改善生活環境，保障民眾健康，於報告期內，本集團一如既往地參與了社區公益除四害及垃圾分類宣傳等工作，有效的控制了四害滋生和垃圾治理；又在疫情期間參與幫助周邊社區籌集防護用品。

本報告年度，我們繼續透過永達公益基金會展開扶貧濟困、扶老、助學、賑災救災等公益事業。二零二零年十一月，永達公益基金會繼續舉辦慈善拍賣晚宴，所籌善款將全部用於慈善公益活動。

#### (a) 健康

永達公益基金會向上海市慈善基金會捐款並建立「永達抗擊新型冠狀病毒」專項基金，用於慰問馳援武漢抗擊疫情的上海醫療隊1,649名隊員。此後，基金會又向2,000名抗疫期間無私付出的優秀護理員發放了慰問金。在做好企業疫情防控工作的同時，本集團積極參加國家和地方抗疫工作，本集團加入了上海市楊浦、長寧、虹口三區境外隔離人員的轉運工作，主要工作內容是將抵達浦東、虹橋兩大機場的境外返滬人員無縫轉運至三區隔離點，截止年底永達汽車租賃累計派車5,247台次，累計轉運入境人員近2萬人次左右。隨著防疫形勢的變化，目前，防範境外疫情輸入已成為上海疫情防控工作最重要的任務之一。



## 環境、社會及管治報告2020

永達公益基金會又向上海兒童醫學中心、仁濟醫院捐贈了1000份「兒童關愛大禮包」，這份關愛不僅讓住院患兒及家庭感受到溫暖，也成為醫務人員的堅強後盾。萬章根專項基金為低保學生提供每天「一杯牛奶一個雞蛋」愛心營養餐；出資15.7萬元救助大病重病的困難群眾達30人次。基金會在新華醫院兒科綜合樓設立「永達公益·患兒就診活動空間」，為特殊時期的患兒提供人文關懷。

永達公益基金會又與眼科團隊為寧夏當地患者帶去了為期三天的「公益手術、大型義診、全面授課」立體醫療幫扶活動。義診覆蓋了10家養老院5個社區，義診宣傳及篩查覆蓋上萬人，活動現場義診300餘位老年患者，完成免費白內障復明手術近百台。

### **(b) 關懷社區**

期內永達公益基金會為20家養老院3,500名老人送去「愛心大禮包」；同時，第一家永達公益老年活動室試點運營，讓老人們在疫情時期不出門也能享受豐富多彩的文化生活和精神生活。永達公益·中醫藥博士團前往國家貧困村—山西永和縣坡頭鄉索駝村，為村民們送醫送藥，將關懷送到革命老區人民的家裡，也讓中醫藥更好的為老區人民的健康服務。

公益基金會持續做好對合慶鎮3所養老院及村鎮1,139名65歲以上老人送去了春節大禮包；為219名尿毒症、白血病等重大病患者送去了慰問金；為112戶失獨、重殘無業等特殊困難家庭發放了幫扶款。

基金會又成立「永達公益·點亮夕陽」關愛老人眼科健康項目，用於救助患白內障、眼底病等有眼科健康問題的貧困老人。本集團又設立了「萬章根專項基金」及「嘉琪專項基金」。應對突發事件的困難群眾開展救助。

### **(c) 教育**

為了使學生得到更好的教育機會，本集團發展教育事務不遺餘力。於報告期內，永達公益基金會聯合其他愛心企業援建的雲南彝良縣水田村新滬小學成功建成。貧困山區的學子終於可以在窗明几淨的環境下安心讀書。

基金會分別在上海中醫藥大學、上海師範大學、上海職業交通技術學院、浦東合慶鎮、西藏江孜縣等設立，繼續做好永達－合慶專項教育基金、永達－上師大專項教育基金、永達－江孜專項教育基金、永達－中醫藥大學專項教育基金、永達班]專項教育基金]等5大專項教育基金，為近千名大中專生、300餘名中小學生、100位優秀教師提供了助學金與獎金。

### 二零二零年捐款



# ¥9,350,000

本集團將繼續定期檢討社區投資的目標和方向，並監督社區投資、贊助和捐贈活動及批核政策。本集團又會每年審視本集團的社會表現是否切合社區投資政策和社區活動的目標，監管和優化團隊能力，並確保社區投資政策於各部門實行。

### 展望

本集團認為，目前實施環境保護和社會責任的措施對有關法例、上市規則的遵守是充分的，但仍會不時因應各項法例、上市規則和內部管理的需要而作出必要的檢討和修訂。此外，本集團未來會繼續在營運上進行更多有利ESG的措施，以反映本集團對環境及社會的承擔。