



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

# 2021

環境、社會及管治報告



# 目錄

	頁次
關於本報告	2
管理層致辭	3
1. 履責之本，廣至永續經營	4
1.1 走進廣匯	4
1.2 企業管治	9
1.3 ESG 治理	13
2. 堅守品質，廣匯優質服務	19
2.1 陽光售前	20
2.2 盡責售後	22
2.3 隱私保護	26
3. 育己及人，廣納英才力量	26
3.1 員工僱傭	27
3.2 人才發展	28
3.3 安全健康	32
3.4 心系員工	35
4. 環保營運，廣促綠色發展	37
4.1 環境管理	37
4.2 應對氣候變化	38
4.3 排放管理	43
5. 回饋社會，廣聚愛心力量	46
5.1 供方合作	46
5.2 公益慈善	48
附錄一：法律法規清單及內部政策清單	51
附錄二：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》 內容索引	53



## 關於本報告

### 報告概覽

本報告是廣匯寶信汽車集團有限公司(以下簡稱「廣匯寶信」或「本公司」)發佈的第六份環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)報告，重點披露本公司及其附屬公司(以下簡稱「本集團」或「我們」)的環境、社會和管治等方面表現的相關信息，部分內容涉及本集團的控股股東廣匯汽車服務集團股份公司(以下簡稱「廣匯汽車」)。本報告為年度報告，時間跨度為2021年1月1日至2021年12月31日(以下簡稱「報告期」)。

### 編制依據

本報告主要參考香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》進行編制。本報告內容是按照一套有系統的程序而釐定的。有關程序包括：識別和排列重要的權益人、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、根據資料編制報告、對報告中的資料進行檢視等。

### 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均為本年度最終統計數據，報告中的財務數據以人民幣為單位。

### 可靠性保證

本報告經管理層確認後，於2022年5月30日獲董事會通過。本集團保證報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。我們承諾對報告內容的真實性、準確性及完整性負責。

### 獲取及回應本報告

本報告提供繁體中文及英文版本。本報告電子版可從香港聯交所網站廣匯寶信「財務報表／環境、社會及管治資料」類別及本公司官網「投資者關係」欄目獲取。如您對本報告內容有任何疑問或建議，歡迎通過以下渠道向我們提出：

地址：上海市閔行區虹橋鎮虹莘路3998號廣匯寶信大廈

電話：+86-21-24032888

傳真：+86-21-24032900

郵箱：info@klbaoxin.com



## 管理層致辭

2021年是汽車行業在後疫情時代逐漸回暖的一年，豪華汽車在眾多細分車型中的銷量回暖之勢尤為優秀，代表了消費者的消費信心也在逐漸恢復。廣匯寶信保持著對市場的細心觀察，同時結合國家發展政策，秉承著「客戶至上、管理至善、服務至遠」的企業宗旨，及時調整自身發展計劃，不斷優化內部管理水平，提升門店經營能力，通過鞏固既有業務、不斷開拓新業務，來吸引更多消費者。2021年，本集團實現毛利人民幣22.858億元，較去年同期增長30.6%。

廣匯寶信深知有效的ESG管理對實現本集團可持續發展的重要意義，為此，我們將ESG理念融入到了集團營運的方方面面，以實際行動切實履行企業社會責任，努力實現商業利益與集團可持續發展之間的平衡。本集團已建立了合法規範化管理體系，並在此基礎上進一步優化了風控體系，更嚴格的約束自身商業行為，不斷增強集團ESG管理能力。在客戶服務方面，我們細心洞察客戶需求、認真傾聽客戶意見，進一步提高服務質量和客戶體驗。此外，我們秉持著「尊重人才、關心人才、愛護人才」的管理方針，在保障員工合法權益的同時，為員工規劃清晰的職業發展路徑，並提供針對性的培訓課程以提升員工的軟硬技能。在環境保護方面，我們致力於降低企業營運對環境造成的影響、積極踐行各項環保措施，促進集團的綠色營運。我們亦致力於與供應商保持長期穩定的合作關係，通過對供應商的嚴格管理，確保供應質量符合標準要求，攜手實現互利共贏。與此同時，我們時刻關注社會需求、積極參與各類公益活動，努力推動公益事業發展。

回顧過去一年，廣匯寶信以實際行動證明了企業的責任與擔當；在未來的發展道路上，廣匯寶信將不忘初心，繼續履行我們的社會責任與經濟責任，攜手各利益相關方為實現集團可持續發展的遠大目標共同努力！



## 1. 履責之本，廣至永續經營

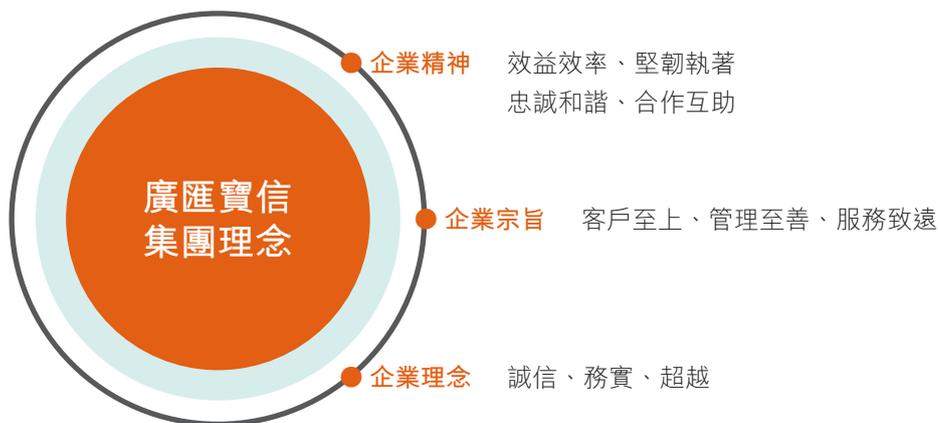
廣匯寶信將責任視為企業立足發展之本，將可持續發展理念根植於廣匯寶信的企業文化中。我們通過不斷完善企業管治架構、恪守商業道德，積極履行企業社會責任，為各利益相關方創造更多的價值。

### 1.1 走進廣匯寶信

本集團是全國領先的以經營豪華品牌及超豪華品牌為主的汽車銷售服務集團，秉持著以滿足客戶全方位需求為核心的服務方針，為廣大客戶提供包括售前服務、新車銷售、售後服務、汽車金融、二手車銷售、汽車保險、汽車零部件銷售及其他汽車相關產品銷售等一系列業務。2011年12月14日，本集團在香港聯交所股票主板市場成功上市，股票代碼01293.HK。

#### 企業文化

面對嚴峻複雜的國內外環境和多變的市場，我們以獨特的經營理念以及多年初衷不改的堅持，在汽車行業中始終秉持「唯精唯一、專業執著」為核心的企業文化，一心創好一個品牌，一心做好一個品牌。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，不忘作為企業所肩負的社會責任。近些年來，我們積極開展並參與扶貧幫困、抗災救援、尊老助殘等公益活動，把回報社會、造福社會作為企業不可分割的一份重要社會責任。





## 商業佈局

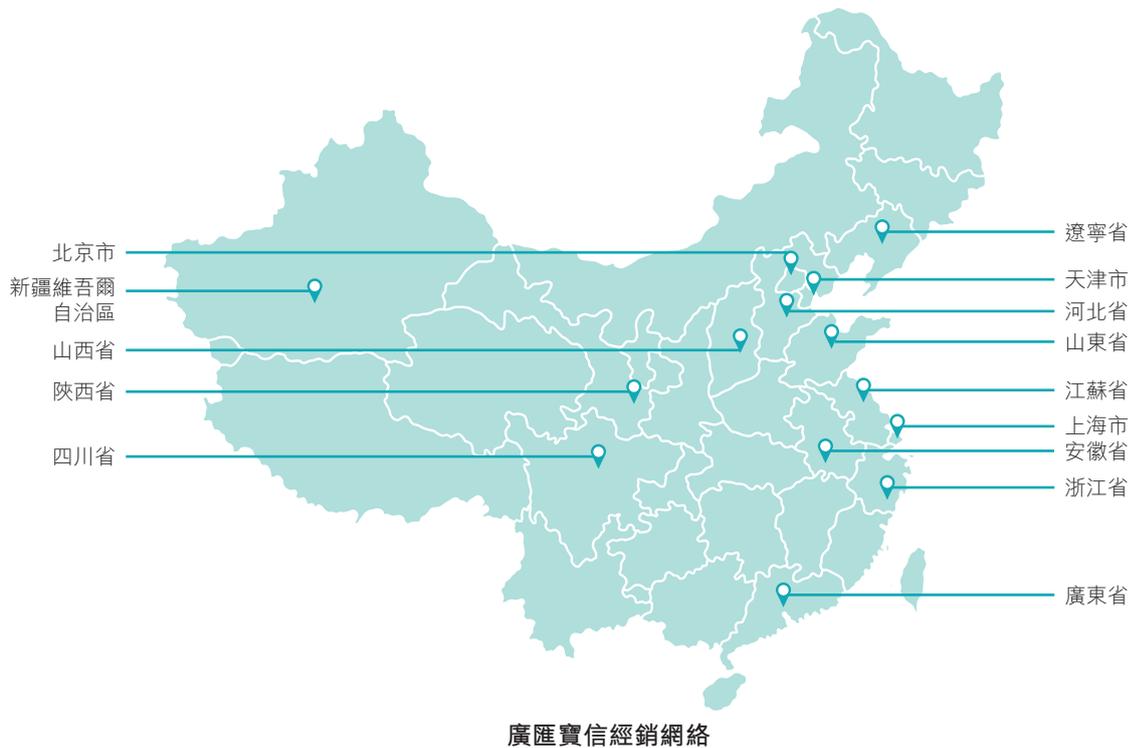
作為國內領先的豪華汽車品牌經銷商，我們致力於提供全方位一體化服務，包括新車銷售、售後維修保養、汽車美容裝潢、二手車銷售、汽車保險業務、汽車零部件銷售及其他汽車相關產品銷售等一系列服務。我們以業務集中度較高的華東地區作為軸心，向華北、華中、華南、東北及西北等經濟發達、人口稠密、具有市場潛力的地區擴展。截止目前，本集團已覆蓋了中國大部分區域的豪華及超豪華汽車主流市場。



廣匯寶信主要業務



截止 2021 年 12 月 31 日，本集團共擁有 111 家汽車經銷網點，擁有 10 個豪華及超豪華汽車品牌。





超豪華汽車品牌組合



豪華汽車品牌組合



廣匯寶信超豪華及豪華汽車品牌組合



## 經營績效

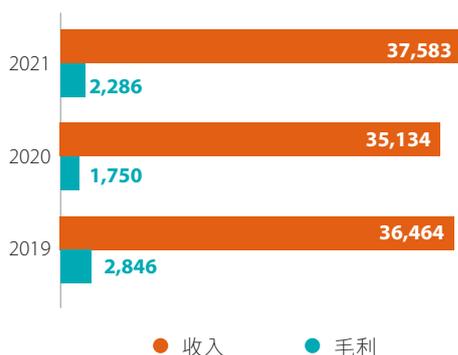
2021年，我國經濟穩中向好、持續復蘇，在新冠疫情影響下表現出了強健韌性和旺盛活力。我國乘用車銷售市場也已逐步恢復至正常水準，尤其隨著消費升級，以及受疫情壓制的汽車需求最終得以釋放，豪華汽車品牌消費市場呈現出強勁增長態勢，本集團的銷售規模也得到了恢復性增長。

報告期內，本集團順應市場變化，加強精細化管理，強化品牌化管理改革，在注重新車銷量穩定提升的同時，兼顧服務質量的齊同並進，大力提升售後業務的服務質量，促使本集團利潤結構不斷優化，更好地滿足顧客需求，以確保本集團長期健康、穩定、永續的發展。

截至二零二一年十二月三十一日，我們錄得收入約人民幣375.826億元，同比增長7.0%，實現毛利人民幣22.858億元，同比增長30.6%，股權持有人應佔溢利達人民幣5.520億元，同比增長161.1%，每股盈利人民幣0.19元。實現新車銷售收入為人民幣330.240億元，較二零二零年同期上升7.1%，其中豪華及超豪華汽車的銷售收入為人民幣306.219億元，較二零二零年同期上升9.1%，佔新車銷售收入的92.7%。



本集團近三年營業收入及毛利  
(人民幣百萬元)



(欲了解更多經營績效的信息披露，可參閱廣匯寶信2021年報)

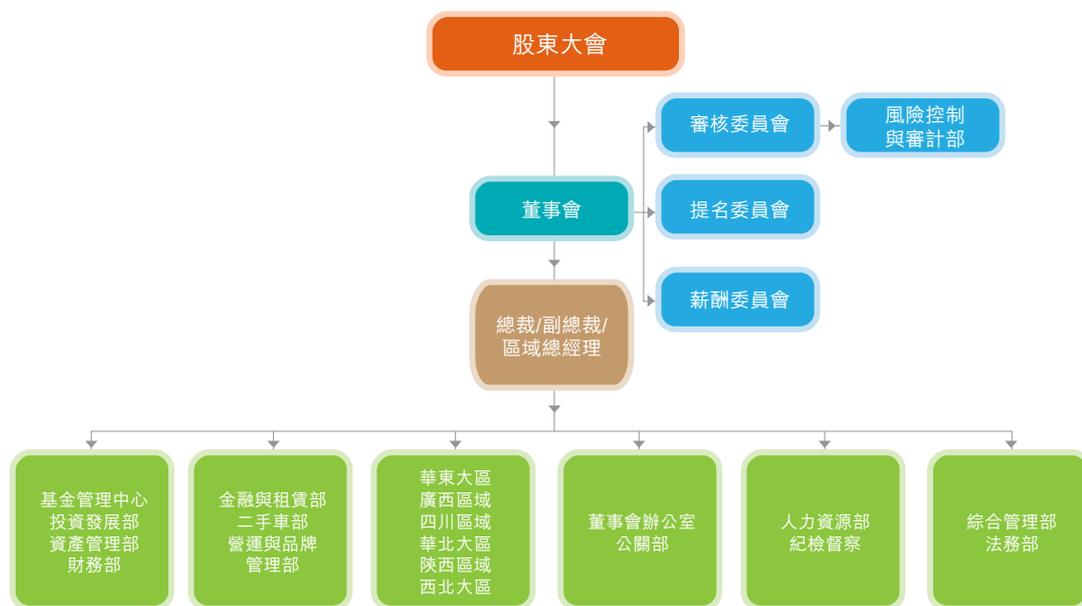
## 1.2 企業管治

本集團嚴格遵照《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》以及上市公司企業管治相關的法律法規、規範性文件要求，持續完善企業治理構、保障股東及其他利益相關方的權益，有效促進本集團營運及業務的發展。

### 治理架構

權責分明、高效穩定的企業管治構架是實現有效問責、保障合規營運的重要基礎。本集團董事負責監察集團業務、戰略性決定及表現，並按照公司最佳利益作出客觀決定。董事會由四名執行董事及三名獨立非執行董事組成，女性董事成員佔比約43%，各成員擁有不同的專業背景且均具備豐富的經驗，助力集團在各方面得以均衡發展。

本集團董事會下設審核委員會、提名委員會和薪酬委員會。審核委員會主要負責執行內部控制及風險管理制度，制定審核計劃，檢查財務申報等；提名委員會的職責包括檢討董事會構架、人數及組成，並就董事委任或重新委任以及繼任計劃作出提議，同時評估獨立非執行董事的獨立性；薪酬委員會主要負責人力資源各項重大決策，包括設立董事及高級管理人員的薪酬構架，並向董事會提出其薪酬待遇調整的相關提議。

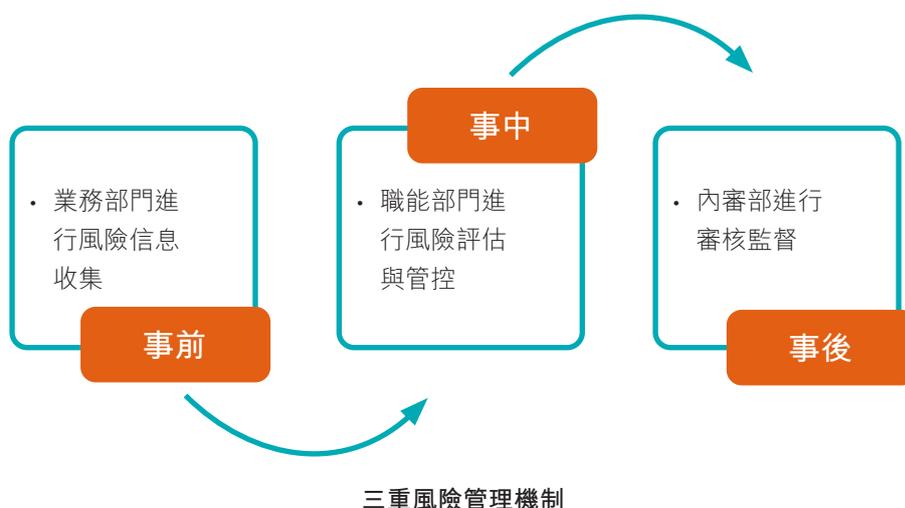


### 廣匯實信管治架構

(更多內容請參考本集團 2021 年報中「企業管治報告」章節)

### 內部控制與風險管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國審計法》等法律法規，根據《企業內部控制基本規範》《企業內部控制評價指引》的專業指引，結合自身實際情況，建立了集團內部風險管理守則和風險控制體系，建立了涵蓋事前、事中及事後三重風險管理機制。我們將風險管理意識充分融入至企業日常營運管理中，在營運的各流程環節做好風險識別、評估及應對工作，通過業務部門、職能部門及內審部門的配合，規避或減輕各類風險帶來的潛在負面影響。





我們持續優化風險管理體系運作效率，以工作部門職責落實、內部審計強化、信息溝通機制建立和人才隊伍建設四個維度作為優化方向，綜合性提升集團的風險管理水平。

在內部控制方面，我們以內控自評為主要管理辦法，覆蓋了戰略、財務、技術、人力資源、公共關係等多方面作為評估板塊，通過自評過程識別薄內部控制相關缺陷，對薄弱待提升的風險項開展針對性的整改工作。報告期內，我們的風險管理體系和內控自我評估工作涵蓋所有的經銷門店。



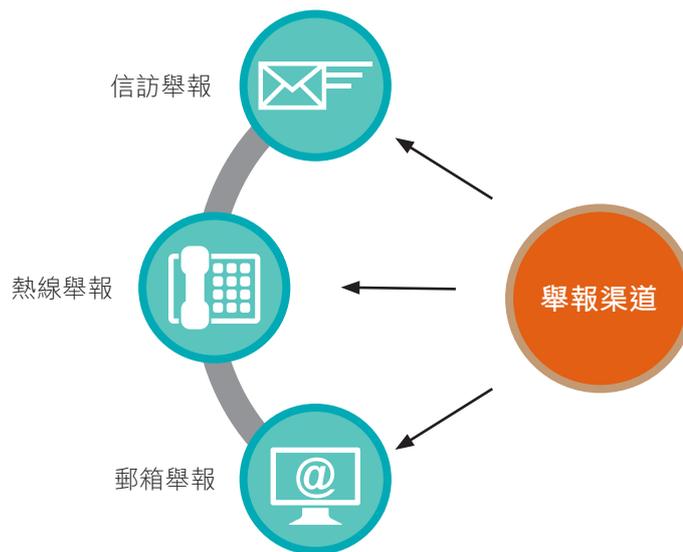
風險管理體系優化內容



## 誠信廉潔

本集團嚴格遵守《中華人民共和國合同法》《中華人民共和國公司法》《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》以及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，秉承廉潔、誠信、公平、公開、相互尊重的商業價值觀，在與利益相關方的互動中堅守最高職業道德標準。我們建立並持續完善內部反腐倡廉制度體系，引導員工廉潔履職、守信從業，營造與維護企業廉潔文化環境，通過懲戒、防範、保障三大機制在全集團範圍內形成「不敢腐、不能腐、不易腐」的廉潔氛圍，保證集團健康、穩定、持續發展。

為有效貫徹落實廉潔管理機制，我們建立了舉報管理制度，並嚴格執行問責機制，鼓勵內外部人員通過信件、熱線、電子郵件等向本集團紀檢工作人員反映、檢舉或控告任何違規行為。同時，我們嚴格保密舉報人信息，並承諾於五個工作日內給予舉報人答覆，若舉報人未能在該期限內得到響應，則可以選擇向更高層級進行反映。對於經核實後的舉報事項，我們將嚴格按照相關規定進行處理，情節嚴重者將被解聘並訴諸於法律。



廣匯實信舉報渠道

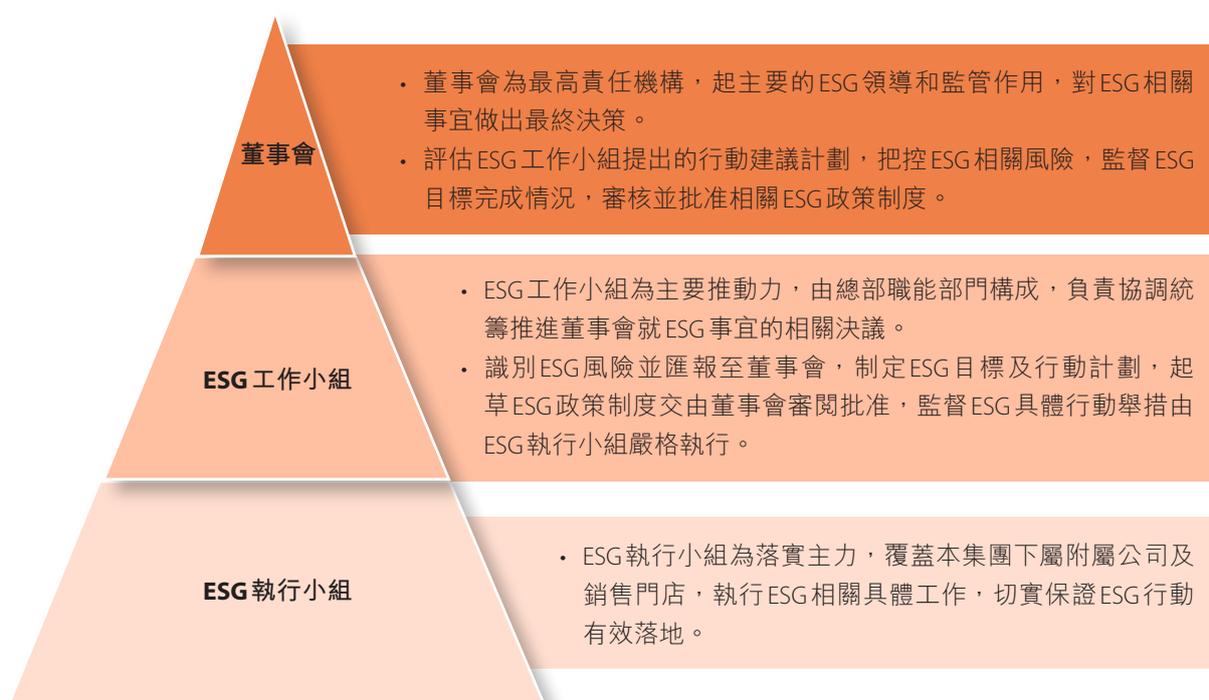
我們深信員工的廉潔從業意識是打造廉潔自律的企業文化的重要條件，為此，我們持續開展廉潔宣貫，對新入職員工開展商業道德培訓，並通過例會、培訓等員工活動持續加強員工對於誠信廉潔的認識和理解。此外，我們會通過董事會會議等形式強化董事會層級的反腐倡廉意識，形成自上而下的反腐倡廉企業文化。報告期內，本集團未發生任何涉及貪污腐敗的訴訟案件。



### 1.3 ESG 治理

本集團秉持可持續發展理念，積極承擔對社會、環境及各利益相關方的責任。我們不斷完善以董事會為首的ESG治理架構、明確ESG治理理念、強化ESG管理水平，通過與利益相關方的密切溝通，結合企業發展現狀，識別重要議題並做出有效回應。

我們建立了由董事會、ESG工作小組、ESG執行小組組成的三級ESG治理構架，通過權責分明的管理幫助提升企業的ESG管理水平，實現企業可持續發展。



廣匯寶信 ESG 治理架構



## 董事會聲明

董事會作為ESG管治架構中的最高決策機構，對廣匯寶信ESG工作表現肩負最終責任。董事會基於ESG工作小組的工作匯報，結合集團實際情況，開展綜合考量，制定ESG戰略。董事會通過定期開展會議，審議集團ESG相關事宜，包括回顧ESG目標完成進度、審閱並批准ESG相關政策和報告披露，確保ESG治理架構自上而下保持有序、穩定和高效。

### 日常實施

ESG執行小組由集團下屬附屬公司和銷售門店組成，負責落實ESG風險防控舉措，ESG目標及其他ESG相關工作。

### 重要的ESG議題

廣匯寶信積極與內外部利益相關方開展溝通交流，評估並識別重大ESG議題，以制定ESG戰略。我們已討論和批准2021年所識別的ESG議題，並將根據相關議題制定可持續發展戰略、ESG管理方針，及時跟進國際可持續發展趨勢以及同行表現，定期回顧相關工作的進度。

### ESG風險識別及目標制定

ESG工作小組負責識別、釐定ESG風險並做出初步分析評估匯報至董事會。此外，ESG工作小組會結合內外部因素擬定環境目標，提交至董事會進行審閱和批准。報告期內，我們開展了包括氣候變化風險在內的風險識別、評估和應對工作。同時，我們設立了四項環境目標並設定了目標行動方向。



### 權益人溝通

我們致力於與利益相關方保持積極良好的互動，打造與利益相關方之間透明、常態化的溝通機制。為了傾聽並響應利益相關方的訴求，我們通過多種溝通渠道，建立與利益相關方的雙向溝通模式。報告期內，本集團根據經營性質、業務範圍，識別出對集團有決策權和影響力、與集團關係密切的七組主要利益相關方群體，將他們關切的議題進行整理並融入至營運和決策中，切實提升企業自身的履責水平和可持續發展能力。

利益相關方組別	主要溝通渠道	頻率	利益相關方關注議題
投資者／股東	<ul style="list-style-type: none"><li>年報及公告</li><li>專題匯報</li><li>定期披露</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>定期／不定期</li><li>定期／不定期</li><li>定期</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>業績表現</li><li>風險管理</li><li>誠信廉潔</li></ul>
政府部門	<ul style="list-style-type: none"><li>定期報告／臨時公告</li><li>往來函件</li><li>實地調研</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>定期／不定期</li><li>不定期</li><li>定期／不定期</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>合法合規</li><li>「三廢」管理</li><li>能源管理</li><li>資源管理</li><li>應對氣候變化</li></ul>



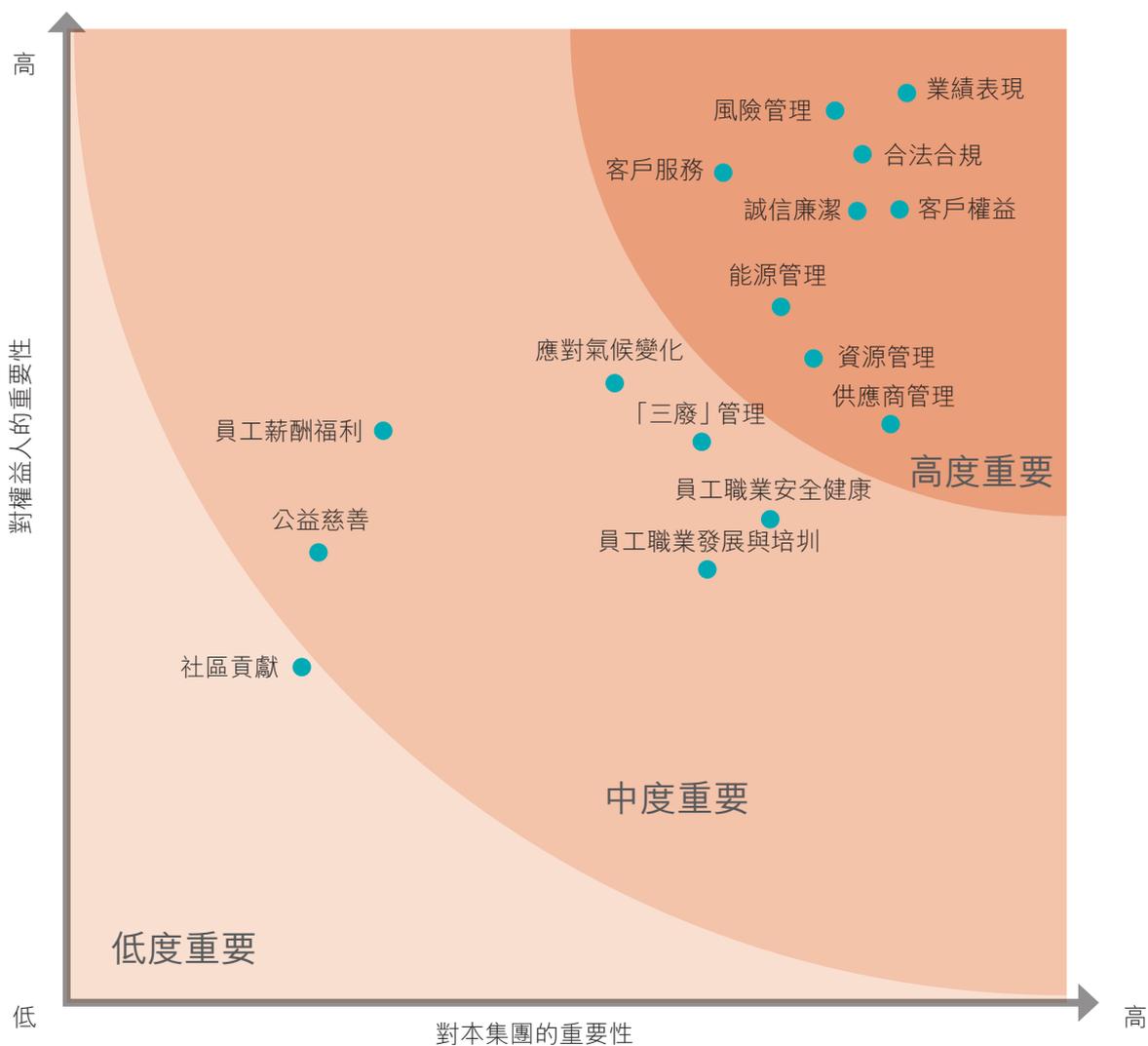
利益相關方組別	主要溝通渠道	頻率	利益相關方關注議題
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商務溝通</li> <li>• 顧客反饋</li> <li>• 交流研討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不定期</li> <li>• 不定期</li> <li>• 定期／不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶服務</li> <li>• 客戶權益</li> <li>• 客戶溝通</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工代表大會</li> <li>• 集體協商</li> <li>• 員工溝通平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期</li> <li>• 不定期</li> <li>• 不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工薪酬福利</li> <li>• 員工職業安全健康</li> <li>• 員工職業發展與培訓</li> </ul>
當地社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區活動</li> <li>• 新聞稿</li> <li>• 公告</li> <li>• 訪問與調查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不定期</li> <li>• 不定期</li> <li>• 定期</li> <li>• 不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區貢獻</li> <li>• 日常業務對周邊社區產生的影響</li> <li>• 公益慈善</li> </ul>
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 集團網站</li> <li>• 集團公告</li> <li>• 探訪交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不定期</li> <li>• 不定期</li> <li>• 不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 信息披露</li> <li>• 公益慈善</li> <li>• 合法合規</li> <li>• 應對氣候變化</li> </ul>
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商務溝通</li> <li>• 信息反饋</li> <li>• 採購公告與公示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不定期</li> <li>• 不定期</li> <li>• 定期／不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供應商管理</li> <li>• 業務發展</li> <li>• 誠信廉潔</li> </ul>





### 實質性議題分析

報告期內，我們通過梳理監管機構要求、分析媒體輿情，考慮了包括社會宏觀背景、行業趨勢、本集團戰略規劃和發展現狀等必要考慮因素，同時結合上一年度ESG實質性議題矩陣，共識別出16項ESG議題。其中，高度重要性議題9項，中度重要性議題6項，低度重要性議題1項，ESG重大性議題情況如下：



廣匯寶信實質性議題矩陣



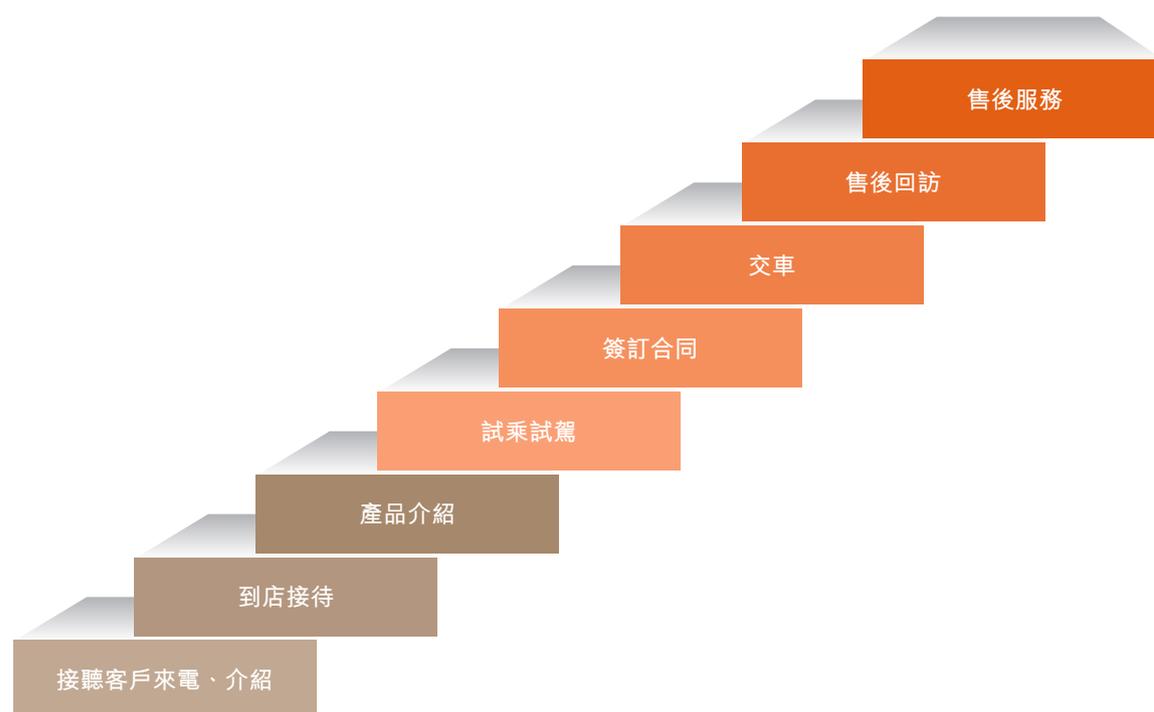
議題重要性	議題
高度重要性	業績表現
	合法合規
	客戶權益
	風險管理
	能源管理
	資源管理
	客戶服務
	誠信廉潔
	供應商管理
中度重要性	應對氣候變化
	「三廢」管理
	員工職業安全健康
	員工職業發展與培訓
	員工薪酬福利
	公益慈善
低度重要性	社區貢獻





## 2. 堅守品質，廣匯優質服務

廣匯寶信堅信良好的服務能力是企業賴以生存和發展的基礎，我們堅持「客戶至上，管理至善，服務至遠」的企業宗旨，洞察客戶需求、保障客戶權益、提升服務質量，努力打造以客戶為核心的全方位一體化質量服務體系。我們始終以客戶在每個服務環節的不同需求為導向，制定個性化的服務方案，力求為客戶提供高質量的服務。



廣匯寶信全周期客戶服務流程

我們對市場動態及行業發展趨勢予以密切關注，借力新興技術不斷優化企業管理，提升營運效率，進而為客戶提供高質量服務。我們充分利用「數字化」「數智化」的發展趨勢，加強集團的信息管理效率，強化分析信息數據能力，幫助我們鎖定匹配客戶群體、精確定位客戶需求。此外，我們不斷完善售後營運分析體系，加強各門店對重點指標的跟進力度，對既有售後服務需求保持高水平服務的同時，持續識別並評估潛在營運風險，及時落地風險應對和防控舉措。



## 2.1 陽光售前

優質的售前服務可以幫助提升企業影響力，有利於與客戶建立長期良好關係。我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》，要求銷售人員向消費者真實、全面、準確地傳遞產品信息，嚴禁誇大宣傳、虛假宣傳等違法銷售行為，堅決維護陽光透明的銷售推廣環境。

為了保障售前服務的專業性，本集團制定並實施了《銷售營運手冊》，明確規定了接待客戶、產品介紹等各項售前服務環節的標準服務流程。客戶在了解產品信息後，我們會邀請客戶試乘試駕來進一步切身感受公司產品的性能，逐步優化定制化服務，進而幫助客戶選定自己心儀的產品。在客戶確認心儀產品後，我們會與客戶溝通合同條款並簽訂合同，最後以交車服務結束售前服務的全流程。

### 到店接待

- 前台接待人員均接受了工作流程和接待禮儀方面的員工培訓，確保在售前服務的首個環節為客戶提供標準且高質量的接待服務，給客戶留下良好的服務印象

### 產品介紹

- 豐富的行業背景和專業的產品介紹能力，使接待人員能以通俗易懂的語言幫助客戶在短時間內，對車輛主要性能有清晰的了解
- 精準洞察客戶需求，同時借助已有的歷史客戶信息為客戶提供專屬購買方案

### 試乘試駕

- 明確劃分銷售經理、試駕專員以及銷售顧問在此環節的權責，達成高效有序的團隊協作
- 制定《試駕車使用登記表》，追溯和管理全部車型的試駕使用信息
- 與客戶簽訂《試乘試駕協議書》，幫助客戶清晰地理解該環節的服務內容
- 邀請客戶填寫《試乘試駕意見表》，收集服務反饋並進行服務質量提升



## 簽訂合同

- 合同中的售價和相關條款須按規定逐級進行審批，保證陽光銷售
- 銷售管理層審批並且簽名通過之後，財務人員需逐一審核合同中的價格，確認無誤後出具收款收據並親自交予客戶
- 審批審核過程中，銷售顧問全程不得參與

## 交車服務

- 要求與客戶確認交付車輛的品牌和型號等信息之後，再與其介紹車輛的主要功能和使用說明並交付隨車資料
- 向客戶介紹售後服務範疇及保險服務，滿足客戶售後需求
- 不斷推出新型特色的交車服務，例如祝福語錄、紀念留影、紀念品贈送等

### 售前服務全流程

我們深入洞察客戶需求，了解客戶所憂，為客戶帶來購車無憂的售前服務體驗，提供個性化解決方案。

為解決客戶在購車時可能面臨的資金周轉困難，我們借助本集團控股股東廣匯汽車的金融風控平台，為客戶提供專業化、創新化、差異化的汽車金融產品，幫助客戶進行貸前風險審查、貸中風險管理及貸後風險控制，實現「購車無憂」。

### 購車無憂 – 金融風控平台





## 2.2 盡責售後

良好的售後服務是提升客戶滿意度、增加客戶粘性的有效舉措。我們重視客戶的售後體驗，從增值服務、客戶投訴管理、客戶滿意度調查等各方面提升售後服務品質。

### 增值服務

為了進一步完善客戶的體驗，維護與客戶的關係，我們為客戶提供了包含維修、改裝、保險在內的增值服務。

#### 汽車維修

- 我們通過堅持採購高質量的汽車零件、購入了完善的維修設備與工具，配備專業的技工團隊，及時為客戶及時解決各種故障問題。

#### 汽車改裝

- 根據客戶需求，結合產品特點，我們將為客戶提出安全且個性化的改裝意見，同時，我們也會陳列豐富高質量的汽車周邊產品供客戶選購。

#### 汽車保險

- 無憂卡服務：包括機動車中控防盜、車輛置換補償、車輛自燃補償、輪帶更換、玻璃更換、代步車費用補償、鑰匙和車牌丟失補償七項售後服務。
- 雙保無憂服務：客戶可享受免費基礎保養服務，在原廠3年質保期後，我們會再提供3年不限公里的延長保修服務。參與此項目的客戶於第七年起可享受維修保養終身八五折的優惠。此項目亦可隨車轉讓從而幫助客戶提高二手車輛殘值。
- 數字化賦能：依托於領先行業的「保險雲」平台，實現了業務操作全界面的平台化管控，有效提升了首保率、續保率、延保總滲透率和非車險滲透率。





## 客戶投訴管理

有效管理客戶投訴可以完善店面自身管理、檢驗自身工作、輔助內部考核，對提升客戶滿意度有重要意義。我們以「一級管控、二級處理」作為客訴管理的工作原則，建立了由各經營公司客服部為主，其他相關職能部門為輔的投訴處理管理體系。同時，我們制定並實施了包含《客戶投訴管理》在內的一系列管理制度來規範客訴處理流程、提升售後服務品質。

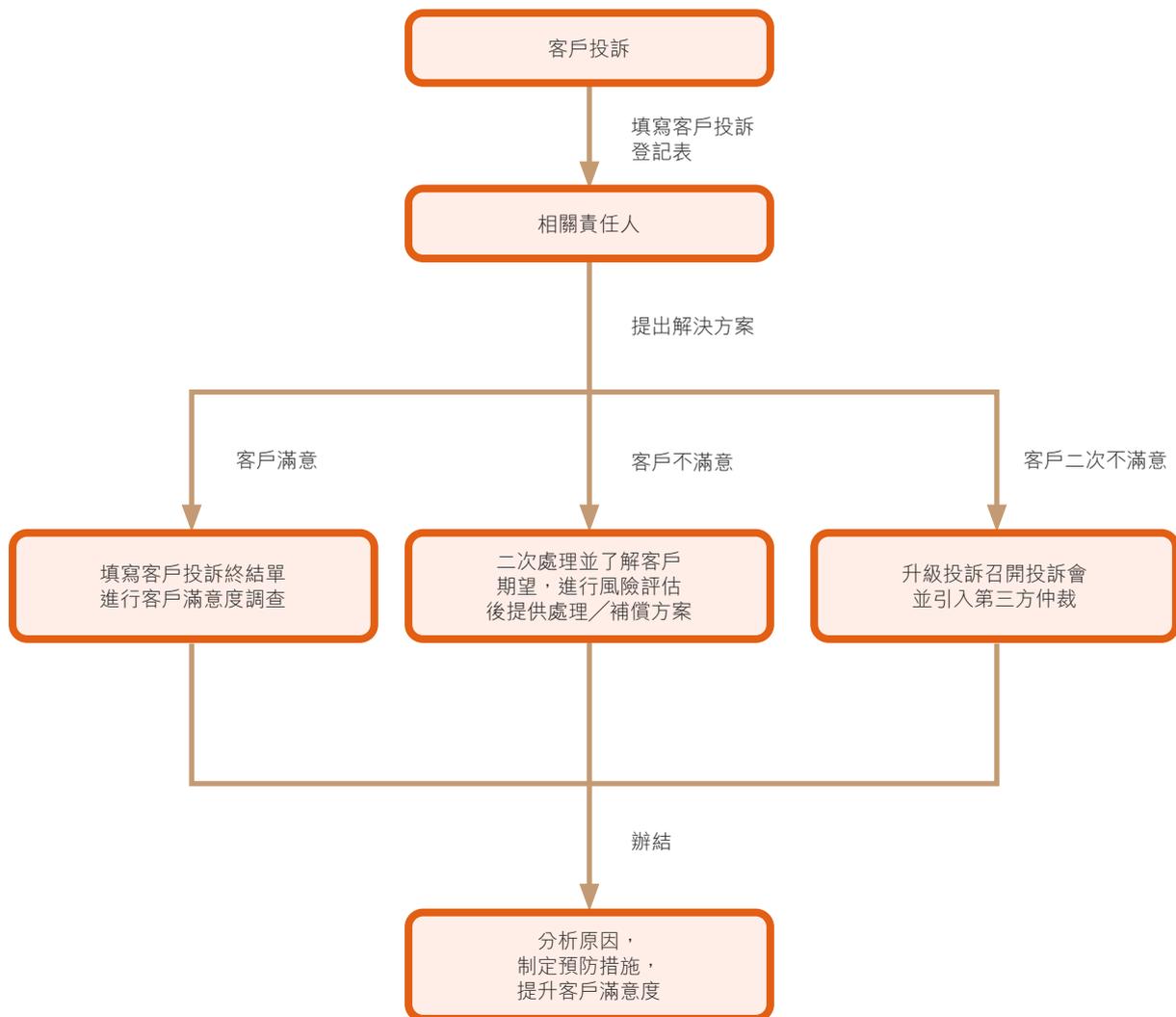


廣匯寶信客戶投訴管理體系



同時，我們建立了完善的客戶溝通反饋渠道，在包括熱線、電郵、意見箱、售後服務回訪、現場投訴等傳統客訴渠道的基礎上，陸續開設了如集團官方網站、匯養車APP、社交微信圈和各大涉車宣銷平台等靈活度更高的線上投訴渠道，更高效的為客戶解決問題。

在接到客戶的問題和意見後，我們用於健全的問題處理流程，並規定了每個環節的負責部門及工作內容，保證客訴處理的及時性和有效性。力求及時跟進處理客戶訴求至處理結果讓客戶滿意，並針對客戶投訴進行原因分析，提出相應整改方案。報告期內，廣匯寶信未接到關於產品及服務的客戶投訴。



廣匯寶信客戶投訴處理流程



## 客戶滿意度調查

客戶滿意度是評價本集團產品和服務質量的重要指標。每年我們都會要求各4S門店制定年度滿意度管理目標，並將目標與人員績效考核相掛鉤，以此加強員工對客戶服務質量的重視程度，不斷提升客戶服務體驗，進而提高客戶滿意度。各部門經理為客戶滿意度管理的直接責任人，負責客戶滿意度的相關管理事項。





為了解客服務中存在的問題，我們會安排工作人員前往銷售現場進行突擊巡查，同時輔以電話回訪、問卷調查、專業滿意度問卷調查等方式，通過暗訪（神秘訪客）與滿意度調查相結合的方式，對服務中存在的問題進行全方位了解並進行改善。

報告期內，廣匯寶信客戶滿意度結果達到98分，未來我們會繼續以高滿意度為服務目標，用心服務每位客戶。

## 2.3 隱私保護

本集團在持續提升客戶服務水平的同時，也注重保護客戶隱私及個人信息安全。我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規，制定並實施了《客戶管理系統客戶信息保密安全管理通知》等隱私保護制度，明確界定了總部、區域及各門店工作人員對客戶信息的權限及管理職責。

我們要求數據應用關鍵崗位人員需簽訂《崗位保密協議》，以約束並規範隱私數據管理和保密工作。當該崗位人員離職時，我們會並對其數據導出情況及其他數據操作痕迹進行嚴格審查，確保業務數據正常。

針對客戶個人信息的數據導出操作，我們規定了嚴密的申請審核流程，在接收數據導出申請提交後，審批流程會正式啟動，全面確保客戶個人信息的用途合理合規。審核流程共分為三級，每級審批都會重點審核數據的獲取用途及合理性，在全部審核通過後，數據方可導出；此外，所有的信息導出操作行為都會被被OA（Office Automation，辦公自動化）系統全程監控捕捉，以確保其行為的可追溯性，任何異常操作都會被該系統捕捉並發出警報。報告期內，本集團未發生客戶信息及隱私泄露事件。

## 3. 育己及人，廣納英才力量

廣匯寶信始終秉持「以人為本」的用人理念，堅決維護員工的合法權益，在保護員工的健康安全的同時，不斷完善培訓機制，以助力員工實現正向個人職業發展。此外，我們感恩員工的辛勤付出，並不斷致力於踐行企業人文關愛，提高員工歸屬感和幸福感。



### 3.1 員工僱傭

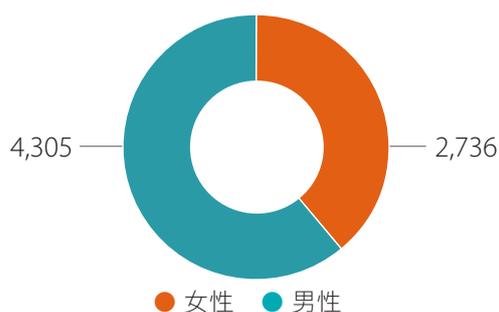
人才是公司實現穩定發展的重要驅動力。本集團以合法用工為僱傭原則，堅決保障員工的合法權益，並通過建立公平合理的薪酬福利體系，回饋員工的辛勤付出。

#### 員工權益

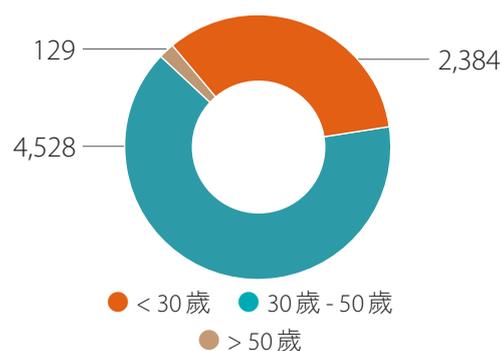
我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中國人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《禁止使用童工規定》等法律法規，制定了《員工手冊》作為內部指導政策，明確規範了員工招聘、晉升途徑、行為準則、薪資福利、績效考核、培訓機制、安全管理等人才管理過程，切實保障勞工權益。本集團嚴令禁止任何因地域、性別、民族、宗教信仰等因素產生的歧視行為，並通過組織專員在員工入職前對身份進行嚴格核查，避免出現僱傭童工的情況；同時，我們對於強迫勞動和其他違法用工行為也保持零容忍的態度，全方位保障員工在工作中應有的平等和尊重。

截至2021年12月31日，本集團共有全職員工7,041名<sup>1</sup>。按性別、年齡、地區劃分的員工情況如下：

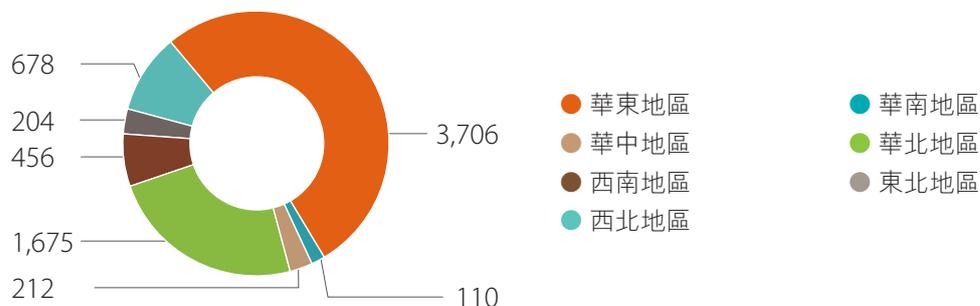
按性別劃分的員工人數



按年齡劃分的員工人數



按地區劃分的員工人數



<sup>1</sup> 截至報告期末，本集團在職員工均為全職員工，無兼職員工。



### 薪資福利

我們設立了科學合理的薪酬福利體系，旨在通過完善的薪酬結構、豐富的福利支持，確保每位員工勞有所值。我們的薪酬福利體系由工資、獎金、福利、股權四個方面共同組成。在薪酬管理方面，我們設定了清晰的評價指標，將績效作為薪酬水平考量因素，進一步激發員工潛能，調動員工的積極性。在此基礎上，我們同步設立了正向和負向薪酬調整機制，囊括了轉正調薪、任職調薪、特別調薪、全面調薪四種薪酬調整方法，進一步保證了薪酬管理的科學性和合理性。

在員工福利方面，我們在法定福利五險一金和節假日的基礎上額外提供了假日福利、交通和通訊補貼、免費體檢等各類補助。另外，我們格外重視對女性員工關懷，堅決抵制性別薪資差異的不平等用工行為，切實保障女性員工孕產期、哺乳期等合法權益，維護多元化、人性化的福利體系。

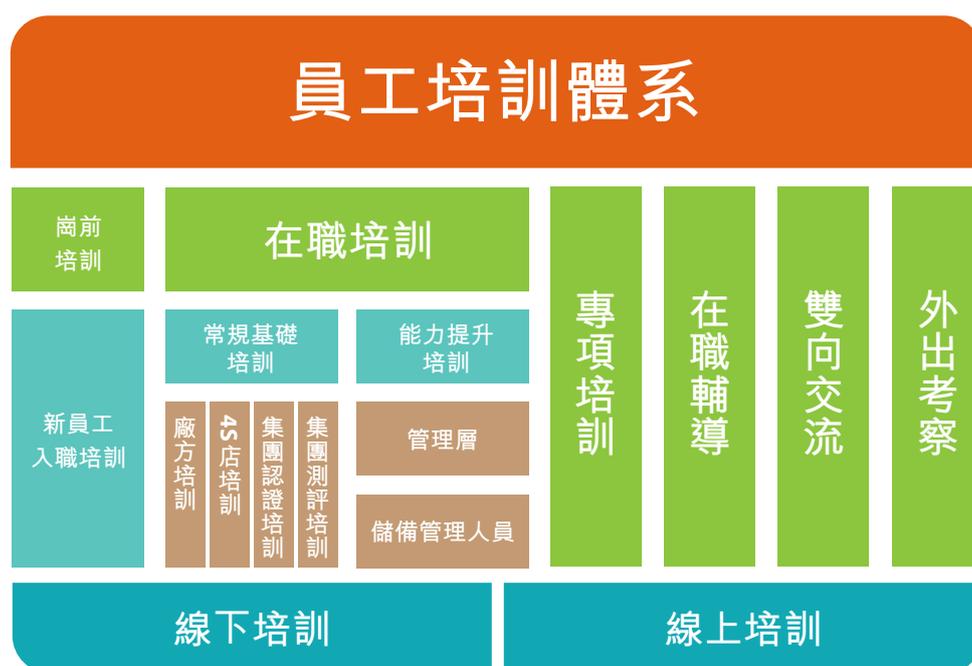
## 3.2 人才發展

員工的成長與發展是驅動企業高速發展、保持基業常青的根本所在。本集團持續完善人才培訓機制、不斷優化員工晉升體系、引導並支持員工積極提升專業素養和職業技能。



## 員工培訓

我們深知人才是企業發展的核心力量，打造堅實的人才梯隊是我們的始終堅持的目標。我們積極踐行全員培訓和持續教育、不斷完善培訓機制，在培訓體系中嵌入線上線下雙渠道培訓模式，幫助員工實現軟硬能力的綜合性提升。我們將員工在培訓中的表現以積分形式展現，作為的員工績效考評、調薪、晉升的重要考量因素。



廣匯寶信員工培訓體系

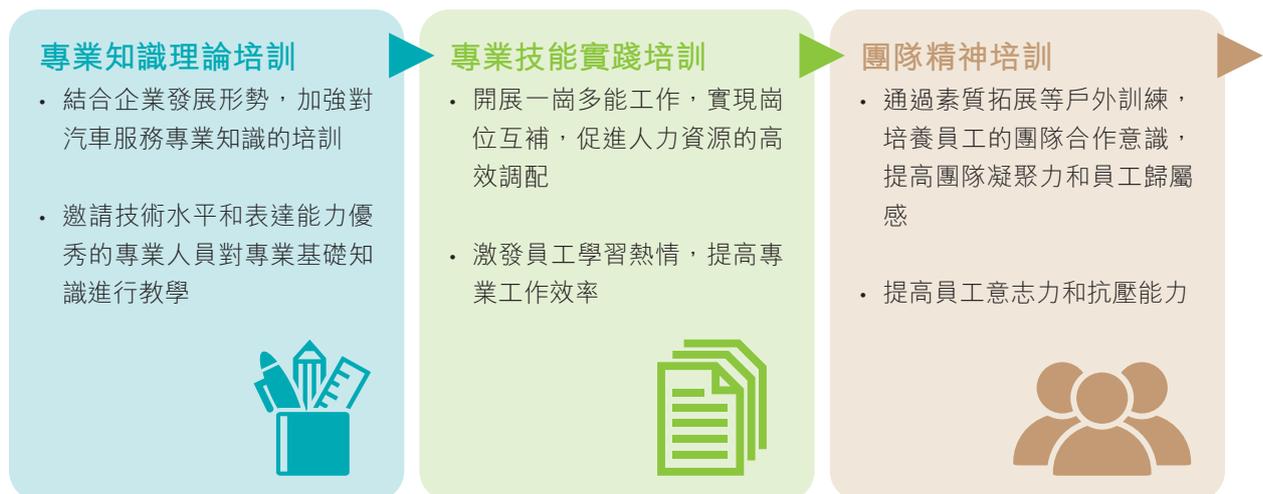


為了保證培訓項目的適配性，我們開展了階段性的專屬培訓，為不同階段的員工，匹配針對性的培訓項目。



廣匯寶信分類培訓項目

此外，我們開展了面向全員的「提升綜合素質員工培訓項目」，該項目圍繞了專業知識理論培訓、專業技能實踐培訓、團隊精神培訓等多個方面開展，以提高員工的專業素養和核心競爭力。



提升綜合素質員工培訓項目

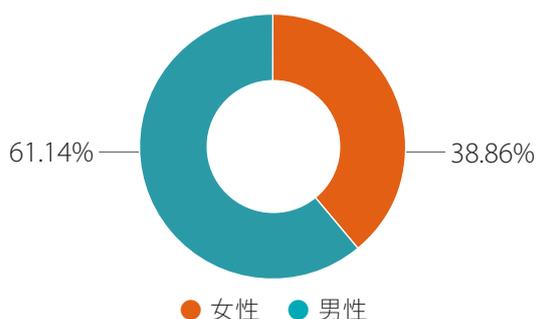


## 技能大賽與知識大賽

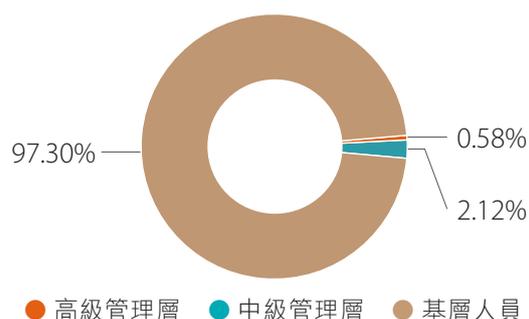
2021年，我們與控股股東廣匯汽車一起舉辦了面向一線員工的技能大賽和知識大賽，大賽囊括了眾多知識技能板塊，包括銷售、售後、二手車、財務、人力、企業文化等。員工通過參與比賽展示自身掌握的技能知識，同時以競技的方式促成員工間的經驗交流分享，進一步提升業務水平，有效達成員工培訓效果。

報告期內，本集團員工培訓總時長311,387小時，培訓覆蓋率100%。員工受訓佔比及平均受訓時長情況如下：

按性別劃分員工受訓佔比



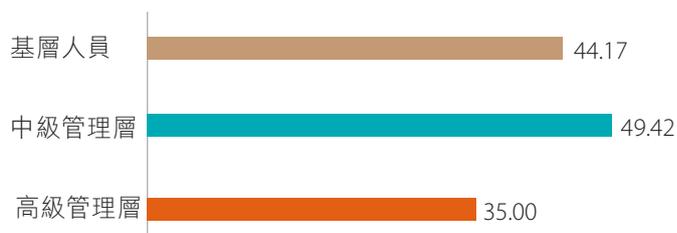
按僱員類別劃分的員工受訓佔比



按性別劃分員工平均受訓時長(小時)



按僱員類別劃分的員工平均受訓時長(小時)





### 職業發展

公正且多樣化的晉升機制是激勵員工的關鍵，也是實現企業打造堅實人才梯隊的重點。我們通過制定《績效考核與能力評估管理制度》，明確規定了員工績效考核和晉升發展的相關細則，確保考評結果公平公正。

我們秉持著集團發展與個人發展相結合的原則，根據各類崗位職能職責設定了對應的崗位職級；我們以多項維度為考量因素，根據制定的晉升、調職調崗等人事政策，結合員工培訓記錄和考評結果及其他綜合性因素，設定了晉升標準及比例。同時，我們支持並鼓勵員工設定個性化的職業發展路徑，幫助員工設立職業目標，滿足個人發展需求。此外，我們設有內部流動機制，支持合理的人才內部調動，為員工提供多樣化的職業選擇，提高人才發展體系的靈活性。

### 3.3 安全健康

廣匯寶信高度重視員工的健康安全，堅決遵守「安全第一、預防為主」的管理方針，持續強化安全管理水平，嚴格執行保障員工健康安全舉措，通過安全宣貫和培訓加強員工安全第一的工作意識。

我們嚴格遵守《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》《工作場所職業衛生監督管理規定》以及《職業健康檢查管理辦法》等法律法規，制定並實施了《職業病預防措施管理辦法》《勞工保護用品管理規定》《安全管理制度》等內部制度，在其中對安全教育與培訓、安全監督檢查、安全隱患排查、危險作業管理、安全事故報告、應急救援與救護等重要舉措均進行了清晰規定。同時，我們在制度中明確了本集團總裁和品牌公司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；各部門經理為本集團安全管理的直接責任人。





在完善的管理體系基礎之上，我們嚴格落實各項職業健康與安全保護舉措，定期組織員工體檢、建立職業健康檔案，密切關注員工的身體健康。

#### 勞動保護用具

- 按照勞動保護有關規定向員工發放勞動保護用品，並每天對員工正確使用勞保用品的情況進行監督檢查

#### 勞動強度

- 根據工作、崗位和個人能力安排員工適當的工作崗位，嚴格控制勞動強度，採取必要安全保證措施

#### 勞動時間

- 員工因工作需要加班時，加強加班期間的工作環境檢查，觀察員工工作狀態，防止員工過度疲勞，及時發放加班工資

#### 粉塵／噪音

- 作業人員要佩戴符合防塵、減輕噪音要求的勞保用品

#### 防暑降溫

- 調整工作時間，避開高溫時間段；對從事高溫作業的人員發放防暑降溫藥品

### 職業健康保障舉措

此外，在疫情防控常態化的一年，我們密切關注並嚴格遵守國家及地方的防疫政策，開展了相關的疫情防控工作。



在集團總部的領導下，本集團成立了疫情防控專項工作小組，採取層層負責制，將防疫工作落實到每個地區、各個門店的每位員工。

我們採取了「員工情況日報制度」，按日統計全體員工身體情況，每日將統計情況上報，關注並追蹤每位員工的身體情況和流動情況。



我們積極推動線上、線下靈活復工復產，建立了在線辦公小組方便保持交流溝通，取消商務差旅和線下會議，減少人員的不必要接觸。

為了進一步有效防控潛在的安全風險，本集團要求各部門開展危險源識別、風險評估及風險控制工作，並設定了安全隱患排查計劃和安全監督檢查計劃，採用安全審計方法，開展定期和不定期的安全清查，確保及時發現安全風險，消除安全隱患。針對危險作業，我們開啓了專項管理以加大安全管理力度。所有危險作業的實施需經過現場安全管理人員統一、安排專人監督並做好安全防護措施。

#### 安全隱患排查

- 開展季度綜合性安全排查
- 成立安全隱患排查整治專項基金
- 節假日前開展安全隱患排查
- 安全事故隱患報告至主管領導／綜合辦公室
- 季節性檢查：雨季防雷暴，夏季防高溫、防汛，冬季防火、防凍等

#### 安全監督檢查

- 嚴格執行內部安全監督制度
- 每周開展店面例行安全檢查，每月進行月度安全生產檢查，檢查結果及整改進度均需上報總部安委辦。

### 廣匯寶信安全生產相關管理舉措



為了有效應對突發安全狀況的發生，我們制定了分類事故及災害應急救援與處理預案及事故處理流程和負責團隊，其中明確要求在事故發生第一時間，所有現場員工應按照應急預案採取行動，並立即向本集團總經理匯報；與此同時安全工作小組應迅速組織人員奔赴現場搶救。

此外，我們會定期開展安全月、消防月等安全培訓及宣傳活動，確保員工具備必要的安全常識，幫助員工提升自我保護能力。我們把員工安全教育培訓納入未來管理幹部選拔任用、職務晉升的範疇，以確保響應的培訓教育的有效性。2019至2021年期間，本集團未發生因工亡故事件。2021年本集團因工損失工作日數0天。

### 入職員工

入職員工的安全培訓教育側重點如下：

- 安全生產法律法規
- 安全操作規程
- 應急預案
- 消防知識、消防器材使用方法

### 在職員工

在職員工的安全培訓教育側重點如下：

- 安全管理規章制度、崗位潛在危害
- 崗位安全操作規程
- 職業衛生

### 特種作業員工

特種作業員工的安全培訓教育側重點如下：

- 特種設備、電工、電焊、油漆、機動車駕駛等專業人員
- 培訓合格後持證上崗

## 3.4 心系員工

廣匯寶信積極踐行企業人文關懷，積極傾聽員工心事，與員工保持高效暢通的溝通交流，及時了解員工訴求；同時，我們通過開展多項員工關懷活動，增強員工歸屬感和團隊凝聚力，提升員工的工作體驗。

### 員工溝通

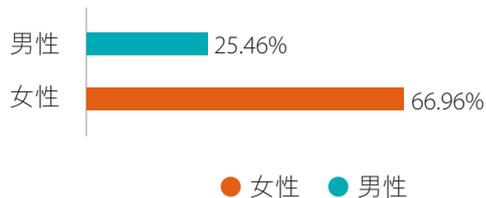
我們搭建了完善的溝通交流體系，設有包括線上郵件、線下面談，申訴渠道和受理答覆平台等多個雙向溝通渠道，鼓勵員工積極反饋建議和提出意見。針對員工提出的意見建議，我們會及時接收並認真答覆，對反饋的問題切實開展行動解決，以確保溝通體系的有效性和高效性。



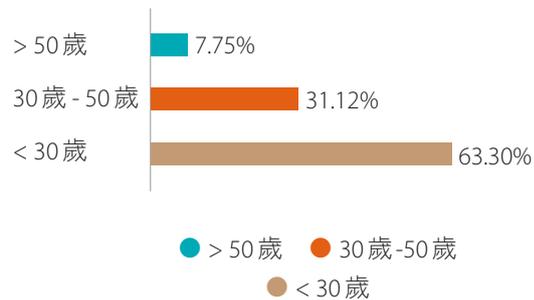
## 員工關懷

為了增強員工歸屬感，提升團隊凝聚力，我們開展包括企業節系列活動、運動會、崗位練兵、技能大賽等文體活動，營造輕鬆愉悅的工作氛圍；同時，我們還與廣匯汽車成立了匯愛互助會，向因重大疾病或緊急、突發事件造成家庭經濟困難和子女就學困難的員工及員工直系親屬提供經濟援助，幫助解決員工生活和工作上的問題和困難，傳遞公司溫暖，增強員工對企業的歸屬感。報告期內，廣匯寶信員工流失率為41.59%，按性別、年齡及地區劃分的員工流失率情況如下<sup>2</sup>：

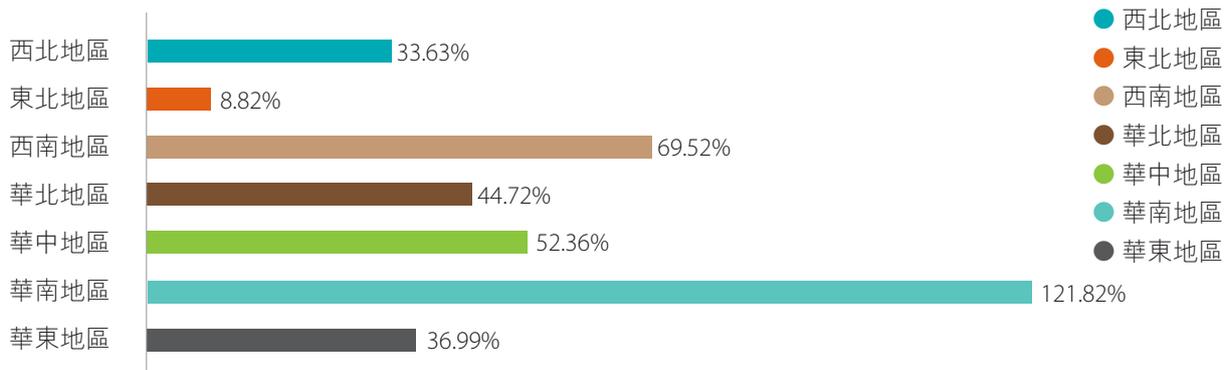
按性別劃分員工流失率



按年齡劃分員工流失率



按地區劃分員工流失率



<sup>2</sup> 部分地區員工流失率變動較大原因如下：公司在報告期內，預先佈局區域化+品牌化管理，各區域人員因營運需求正常調動；報告期內調整部分盈利能力較差的店面，提升公司整體盈利水平。因此部分地區員工流失率變動較大，系人員正常調動所致。



## 4. 環保營運，廣促綠色發展

廣匯寶信始終秉承「清潔、高效、減排」的發展目標，積極承擔企業的環保責任。本集團通過不斷優化節能減排機制、採取多項環保措施，貫徹落實環境管理與應對氣候變化的各項工作，努力將環保意識融入到公司營運的方方面面，促進資源節約型、環境友好型企業的建設。

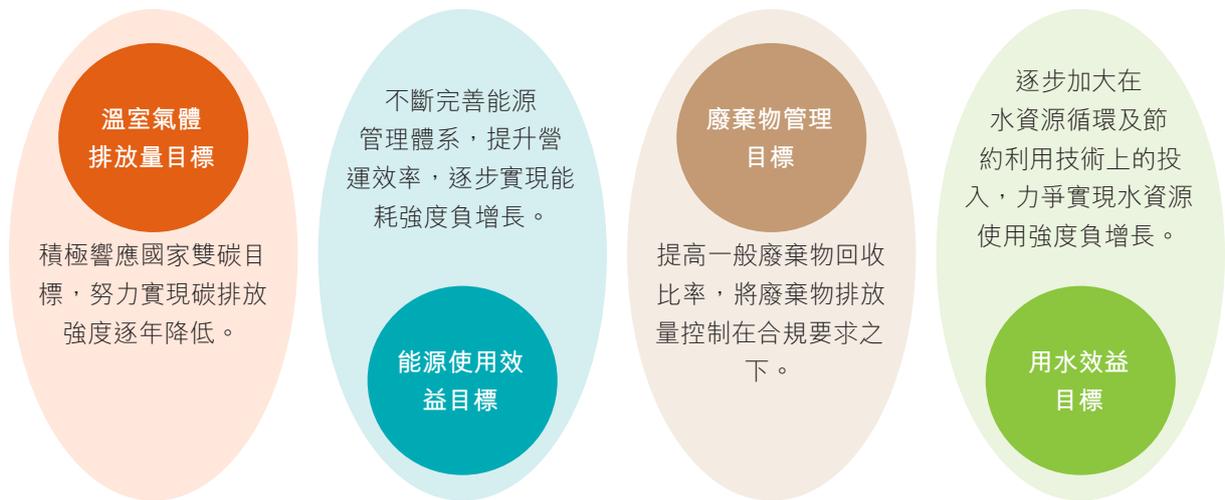
### 4.1 環境管理

廣匯寶信嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等環境保護相關法律法規及行業標準，並在此基礎上制定了符合集團現狀的各項內部環境管理政策和監督方法，以規範全體員工的相關行為，提高集團環保管理水平。

為了在保證質量與安全的前提下，實現最大程度減少資源使用、降低營運對環境的負面影響，廣匯寶信建立了覆蓋所有門店的雙軌環境管理體系，通過雙重標準落實對環境管理的嚴格要求，以規範各營運門店對資源和能源使用的合規化、節約化管理，不斷提高集團環境管理水平。報告期內，本集團多家門店已經通過ISO 14001環境管理體系認證，將規範化環境管理貫徹業務流程的各個環節，為推動行業綠色發展做出積極貢獻。

為進一步提升本集團的環境管理績效，驅動各營運門店落實環境表現閉環管理，廣匯寶信結合集團自身現狀與行業發展情況，制定了針對溫室氣體排放量、廢棄物減少、能源使用效益及用水效益四大方面的環境目標，積極響應國家綠色發展戰略與雙碳目標<sup>3</sup>，實現企業可持續發展。

<sup>3</sup> 雙碳目標為碳達峰目標與碳中和目標的簡稱，2020年9月中國明確提出「二氧化碳排放力爭於2030年前達到峰值，努力爭取2060年前實現碳中和」的雙碳目標。



#### 廣匯寶信環境目標

廣匯寶信致力於將綠色發展理念傳播給每一位員工，攜手全員共同推進集團環境保護建設。我們定期組織開展面向員工的環境保護培訓與宣傳活動，活動主題涵蓋綠色辦公、低碳出行、資源節約等。同時，我們為環境相關崗位員工提供專業培訓，如向負責危廢收集與暫存的人員提供工作流程標準化培訓，對可能涉及環境風險的各個工作流程進行嚴格管控與規範。

## 4.2 應對氣候變化

面對氣候變化這一全球性風險與挑戰，廣匯寶信積極採取針對氣候變化風險的識別與評估行動。報告期內，我們參考TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures，氣候相關財務披露工作小組) 指南，結合公司自身現狀，識別出了本集團 11 項氣候變化風險，並制定了應對防控舉措，幫助集團進一步塑造綠色可持續的未來。



風險類型		對企業的影響	應對舉措
實體風險	急性風險	營運地受颱風或高溫等極端天氣影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>提前制定應急預案並定期開展應急演練</li> <li>關注極端天氣預警信號以確保時刻做好準備</li> </ul>
	慢性風險	營運門店受氣溫與降雨量的變化影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對慢性氣候風險進行前瞻性風險識別及評估，並將其納入採購營運計劃的考量因素中</li> </ul>
過渡風險	政策與法規	節能減排相關政策出台，對公司營運提出嚴格要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>及時了解和遵守相關監管法律法規</li> <li>加強集團環境治理水平，完善內部管理制度</li> <li>逐步優化完善環境數據的維護管理機制，提高數據管理水平</li> </ul>
		更嚴格的排放量報告義務及合規要求，對公司信息披露提出嚴格要求	
		行業監管要求及標準變化，對公司營運提出嚴格要求	
	技術	低碳排放技術的轉型成本投入	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善投前風險評估工作，制定風險分級評估系統，控制潛在投資風險</li> <li>投前進行成本效益分析</li> </ul>
		對新技術的失敗投資，增加企業開支	
	市場	客戶對低碳產品的銷售需求增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊密關注市場動態，敏銳捕捉市場對於低碳產品的需求信號</li> <li>鼓勵供應商探索新能源動力汽車的研發與生產並建立合作機制，提高供應鏈抗風險能力</li> </ul>
採購成本上漲			
聲譽	隨著客戶對企業可持續發展形象的持續關注，不良聲譽將對企業造成影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展客戶偏好調研，深入了解消費者對於產品環保屬性的需求，與供應商同步市場信息，及時調整營運銷售計劃</li> <li>加強利益相關者溝通，提高可持續發展與氣候變化相關信息披露的透明度，優化企業的對外傳播渠道</li> </ul>	
	利益相關方對負面消息的關注增加，不良聲譽將對企業造成影響		



為了更好的應對氣候變化可能對集團業務開展帶來的風險，我們防範於未然，嚴格化管理在營運過程中的能源及資源使用情況。我們在嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規的同時，在集團內部制定並嚴格落實各項節能降耗方面的管理制度，以規範各門店在能源與資源使用方面的行為，降低整體營運能耗。本集團堅決抵制對任何違反環境保護相關法律法規或內部制度的行為，若經查實存在相關現象發生，我們將嚴格追究有關人員的責任並對其進行嚴厲批評和經濟處罰。

為了更好地踐行綠色發展，我們專門成立了集團層面的節能減排工作領導小組，負責收集和分析資源使用和能源消耗數據，並以此為依據，對能源與資源的異常使用情況和常規使用趨勢進行監督檢查，其覆蓋範圍包括但不限於用電、用水等其他資源和能源的使用和消耗。在此基礎上，該小組亦負責制定節能降耗目標，定期評估資源使用效率與目標的差距，並基於此差距制定及落實一系列具有針對性的措施。同時，我們也建立了關於節能降耗的獎懲機制，落實節能降耗責任制，對於節約資源，積極踐行節能減排意識的環境保護帶頭人，我們將予以公開表揚和物質獎勵；對於造成嚴重浪費及違反相關規定的人員，我們將予以嚴厲批評並追究其責任。



報告期內，我們對所有門店採取了多樣化的節能降耗舉措，嚴格管控各門店營運過程中的資源及能源消耗，將綠色營運理念落實到實際行動中。

### 環保意識宣傳

組織開展多樣化的環保意識宣傳活動，倡導綠色節約的工作生活方式。

- 張貼節約資源宣傳標識，加強員工節能節水意識。
- 組織開展環境保護及節能降耗合規培訓，提高員工的環保合規意識。

### 綠色辦公

節約使用辦公用品，提倡綠色辦公

- 推行「無紙化辦公」，鼓勵員工使用在線電子化工具辦公，盡可能減少用紙。
- 完善辦公用品的採購、發放制度，優先採購節能環保的產品，踐行綠色採購。



節約資源措施

### 節約用電舉措

倡導能源的合理利用，提高能源使用效率

- 減少照明設備的使用時間，白天充分利用自然光照，杜絕「白晝燈」和「長明燈」現象。
- 合理使用用電設備，打印機等設備長時間不使用應及時關閉；辦公區域空調夏季不低於26攝氏度、冬季不高於20攝氏度。

### 節約用水舉措

鼓勵水資源循環利用，提高用水效益

- 洗手後及時關閉水龍頭，杜絕「跑冒漏滴」現象。
- 確保飲用水不做他用，鼓勵員工循環利用水資源。



	單位	2019年	2020年	2021年
汽油使用量	升	1,929,904	1,037,750	1,042,949
汽油使用密度	升／萬元收入	0.53	0.30	0.28
耗電量	千瓦時	40,330,699	36,619,565	54,481,747
耗電密度	千瓦時／萬元收入	11.06	10.42	14.50
直接能源消耗總量	噸標煤	–	–	1,112.58
間接能源消耗總量	噸標煤	–	–	6,695.81
綜合能源消耗總量	噸標煤	7,015.40	5,607.58	7,808.39
綜合能源消耗密度	噸標煤／百萬元收入	0.19	0.16	0.21
生活用水量	噸	589,454	468,751	470,524
耗水密度	噸／萬元收入	0.16	0.13	0.13

報告期內，本集團的溫室氣體排放情況如下：

溫室氣體排放	單位	2019年	2020年	2021年
溫室氣體排放範疇一	噸二氧化碳當量	4,256.5	2,289.1	2,300.6
溫室氣體排放範疇二	噸二氧化碳當量	29,389.9	27,136.9	41,383.0
溫室氣體總排放	噸二氧化碳當量	33,646.4	29,426.0	43,683.6
溫室氣體排放密度	千克二氧化碳當量／萬元收入	9.2	8.4	11.6



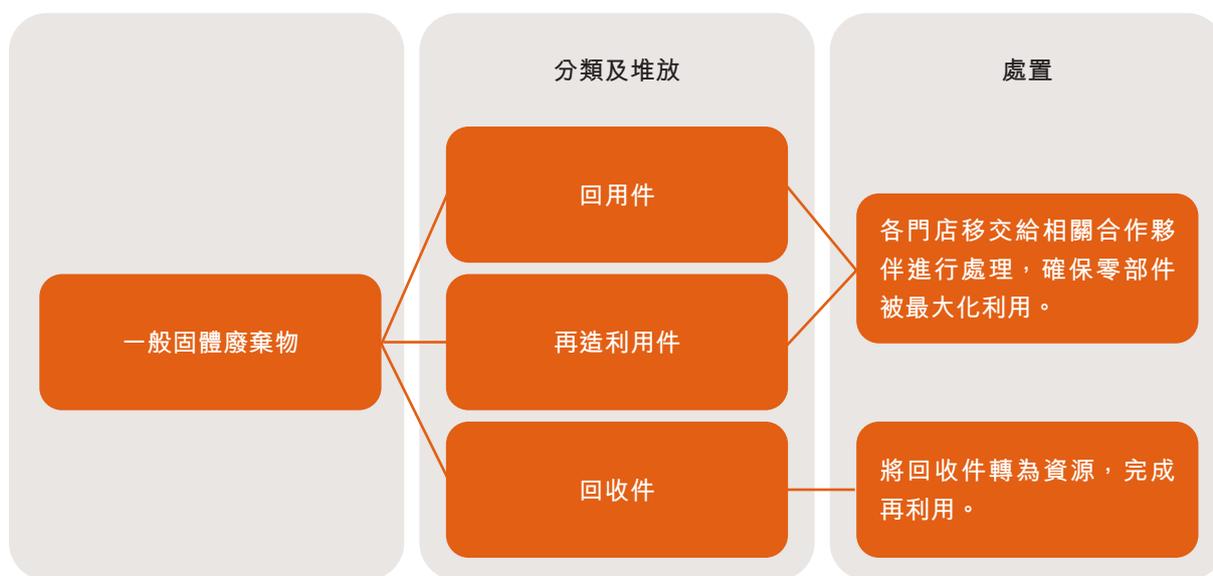
### 4.3 排放管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境影響評價法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國國家標準污水綜合排放標準》等法律法規，積極響應營運所在地市政府要求，合規開展排放物管理工作。

#### 廢棄物管理

本集團重視廢棄物的分類與處置工作，我們的廢棄物主要來源於汽車維護過程中產生的廢舊零部件、廢機油等廢棄物以及生活、辦公過程中產生的生活廢水及廢棄物，針對每一類廢棄物，我們都進行嚴格清晰的分類處理，減少排放對環境造成的負面影響。

針對一般固體廢棄物，我們在內部設立了標準化處理流程，以確保廢棄物在分類、堆放及處置上的合規性。在一般固體廢棄物的處置過程中，我們始終遵循3R原則(減少Reduce，回收Recycle，再利用Reuse)的原則，以最大限度地提高資源利用率，減少廢棄物排放。



一般固體廢棄物分類處理過程

針對有害廢棄物，我們嚴格按照《危險廢物貯存污染控制標準》(GB18597-2001)及《危險廢物收集貯存運輸技術規範》要求，在收集、存放及外運處置各環節有序、合規處置有害廢棄物，並在各個過程中張貼明確的危險廢棄物識別標識，以降低安全風險。



### 收集

- ✓ 為各營運門店配置專業的廢棄機油回收設備。

### 暫存

- ✓ 設置專門的儲存室進行暫存，以便後續處置；
- ✓ 安排專人定期清潔可能殘留在牆面、地面、門口的油漬，保障危險廢物儲存桶、機油桶的托盤被完全清理；
- ✓ 定期檢查儲存室的安全設備，例如消防沙數量和滅火器的有效性；
- ✓ 定期擦拭儲存室內外的提示牌，確保安全提示保持清晰。

### 外運處置

- ✓ 嚴格遵守《危險廢物轉移聯單管理辦法》；
- ✓ 外運處置的機構需具有環保局發放的運輸證和處置資格證；
- ✓ 制定危險廢物防治責任制度，各區域部門和下屬門店對危廢物的處理和管理工作均設有明確的負責人；每次處理危廢物的處置情況必須遵守危廢物台賬管理制度進行如實記錄。

## 有害廢棄物處理流程及規範

報告期內，本集團的廢棄物排放情況如下：

	單位	2019年	2020年	2021年
生活垃圾	噸	2,838	2,745	2,016
生活垃圾排放密度	千克／萬元收入	0.8	0.8	0.5
危險廢棄物	噸	1,538	2,197	1,791
危險廢棄物排放密度	千克／萬元收入	0.4	0.6	0.5



### 廢氣管理

本集團的廢氣主要來源於汽車維修工序，如車身和零件打磨產生的微粒及噴漆工序散發出的揮發性有機廢氣。我們會根據不同類型的廢氣來採取針對性的處理方式，以降低廢氣排放，減少廢氣排放對環境的影響。

#### 噴漆工序中產生的揮發性有機廢氣

對車間烤漆房進行了改電工程，將烤漆房廢氣接入UV紫外光解廢氣處理裝置。



#### 汽車尾氣

對機動車輛定期進行維護和保養，控制汽車尾氣的排在排放標準之內。



#### 食堂油煙

對油煙機進行定清理和檢查，確保合規排放油煙。



### 廢氣排放管理舉措

### 廢水管理

本集團廢水主要來源於生活廢水和洗車廢水。我們嚴格遵守《污水綜合排放標準》等公司營運地法律法規及行業標準，對營運過程中產生的廢水通過雨污分流、分類收集、分質處理等方式進行分類處置。

#### 生活廢水

本集團對生活廢水排放情況進行持續監控，落實廢水排放管理責任制，由相關部門負責人以及水電工定期檢查生活廢水排放是否超額超標。若發現異常情況，我們將及時實行補救措施。

#### 洗車廢水

本集團在各營運門店設有洗車廢水過濾網和沉砂池，以確保廢水過濾達標後排入市政污水管網。

#### 污水廠

我們會定期邀請具備環保資質的第三方公司對污水廠進行清掏、清運、防腐等工作。

### 廢水分類管理過程



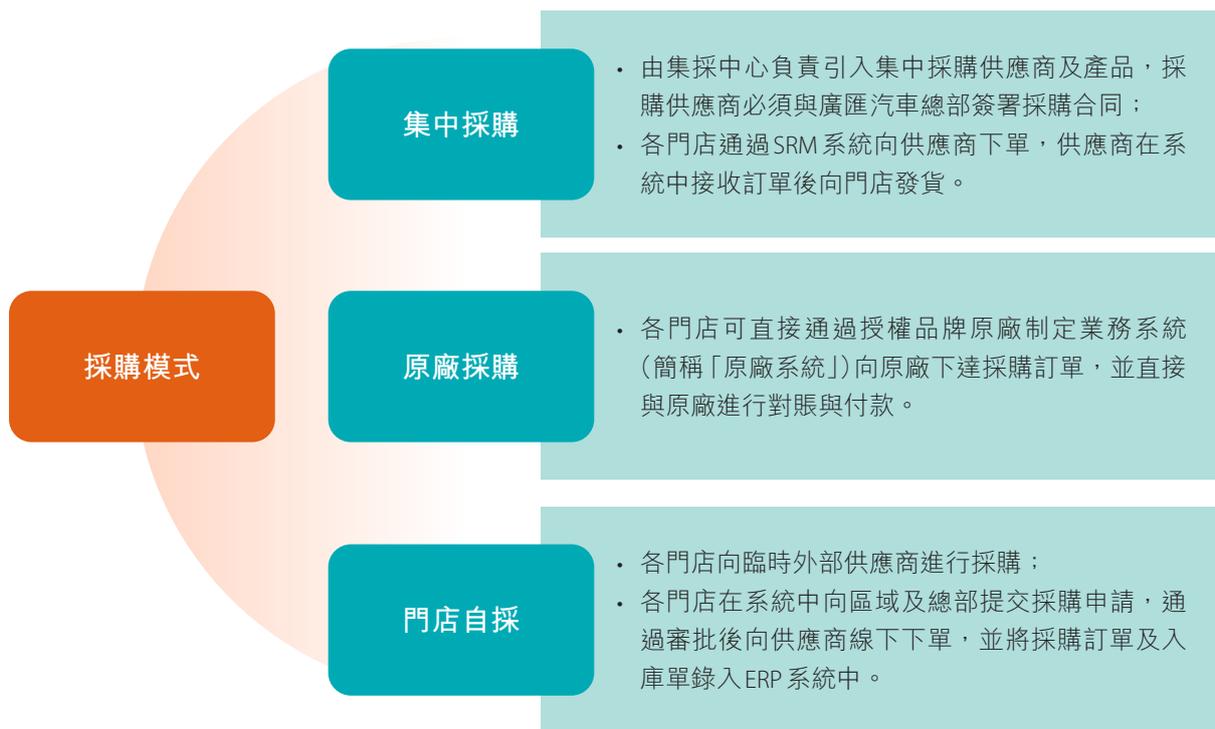
## 5. 回饋社會，廣聚愛心力量

在關注企業經濟責任的同時，廣匯寶信積極承擔企業社會責任，在注重自身管治、社會和環境要求的同時，帶動供應商共同承擔社會責任，提高治理水平，攜手推動行業健康發展。同時，我們十分重視通過大力開展多元化的公益慈善活動，積極回饋社會，廣傳愛心力量。

### 5.1 供方合作

廣匯寶信始終以良好的供應商管理作為與商業夥伴合作共贏的基石，我們注重與上下遊建立良好的合作關係，持續優化供應商管理流程，致力於打造公平、陽光、可持續的供應鏈。

為確保本集團產品與服務始終保持高質量與高標準，我們制定了《集採流程手冊》《零配件採購業務管理手冊》等內部採購管理規範，對採購資源進行整合與持續監督，以實現採購過程的集中化、規模化、系統化管理。基於各門店營運情況，我們建立了多樣化的採購模式，以提高採購過程的靈活性與高效性。報告期內，廣匯寶信供應商總計16家，均分布在中國華南地區。



廣匯寶信採購模式



## 供應商管理體系

為確保供應商合作的公平性與穩定性，本集團建立了完善的供應商管理體系，對供應商准入及選擇、供應商考核及評估等管理環節制定了明確的標準和管理流程。

廣匯寶信秉承公平公正的原則，建立了嚴格的供應商准入制度及流程。我們要求供應商提交相關資質證明，從供應商企業類型及規模、工商信用記錄、生產和技術資源等多個維度對供應商進行考察，以確保其資質及產品質量能夠滿足我們的標準。為降低供應鏈風險，我們在供應商准入過程中設置了供應商試用機制，在試用期內經本集團的採購管理委員會審批合格的供應商，才能成為正式供應商；同時，為有效防控供應鏈ESG風險，我們會對新供應商在環境及社會方面的表現進行評價，優先選擇在ESG管治方面水平較高的供應商。

廣匯寶信亦設立了完善的供應商考核機制以考核供應商的履約表現。我們將供應商的服務質量、產品質量、業務質量、售後響應、法規情況、質量管理體系認證、環境管理體系認證等因素作為考核指標，將供應商分為五個等級，對不同等級的供應商進行分級管理。我們優先考慮與A級、B級供應商建立長期合作關係，幫助C級供應商完成整改並發展為B級供應商，督促D級與E級供應商在三個月內完成待整改內容。

### 戰略合作夥伴

**細分依據：**對廣匯寶信具有較大貢獻  
**管理方案：**建立戰略互信、穩定、長期的合作關係

### 優秀供應商

**細分依據：**業績穩定且提供具有競爭力的產品  
**管理方案：**後續新產品供應商首選，優先考慮發展為長期供應商

### 合格供應商

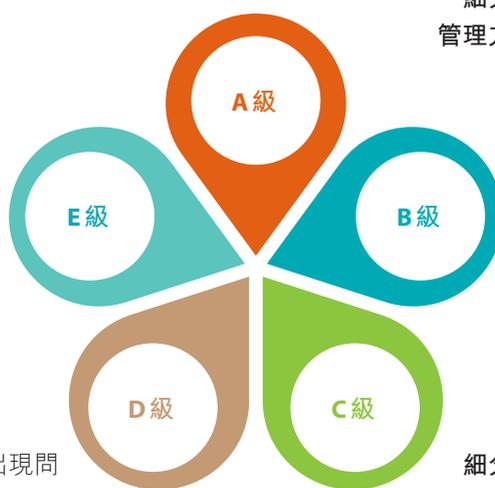
**細分依據：**產品質量好且服務能力強  
**管理方案：**根據考核結果及其意願，推動其成為優秀供應商

### 不合格供應商

**細分依據：**連續三個月整改不力  
**管理方案：**啟動退出機制，終止與其合作

### 預警供應商

**細分依據：**業績、質量、服務出現問題  
**管理方案：**質量問題產品下架處理，業績及服務問題縮小供應範圍和區域權限，進行整改



供應商分級管理



### 供應商溝通和培訓

本集團十分注重與供應商的交流與溝通，以更好的推動與供應商合作的順利進行，及時解決合作中的問題。我們積極拓寬供應商溝通渠道，通過定期開展供應商會議、定期組織約談、在官方渠道發佈相關信息等方式，與供應商建立常態化的溝通，幫助供應商解決合作中的挑戰及問題。此外，我們還與供應商定期開展商務溝通，通過在官方渠道發佈正式信息與供應商開展合作交流，確保商務溝通的高效性、正規性和信息渠道的透明性。通過各類正式與非正式的溝通來促進合作雙方保持良性的互動，進一步建立長久穩定的合作關係，實現雙方共贏。

此外，我們也不斷加強對供應商的培訓工作，通過定期面向供應商開展各類培訓，幫助供應商及時了解行業及公司發展動態，促進企業與行業共同進步。

## 5.2 公益慈善

本集團長期投身於公益事業各領域，始終將「為社會貢獻一份力量」的使命銘刻在心，並付諸實際行動，以真心和真情向社會傳遞正能量。2021年，我們累計參與志願服務活動人數共6人，累計服務小時數為18小時。由於2021年新冠疫情起伏反復，為保證員工安全以及社區安全，我們減少了公益活動的投入時間。

我們積極響應國家號召，助力脫貧攻堅的鞏固拓展，持續為鄉村振興付諸行動。2021年，我們與控股股東廣匯汽車一起參與了各類鄉村公益活動，與公益組織攜手共同支持鄉村振興的全面推進。



## 「匯聚愛心·與愛同行」

2021年12月，我們與廣匯汽車共同舉辦的2021年第六屆大涼山「匯聚愛心·與愛同行」愛心扶貧公益活動。此次公益活動中，我們及廣匯汽車共同向公益組織蕎麥花開支救助學協會以捐款、物資捐贈等公益形式投入了諸多愛心資源，切實履行了企業社會責任。



「匯聚愛心·與愛同行」活動照片



我們密切關注社會各界所需所求，在關鍵時刻及時伸出援手。2021年7月，河南鄭州遭遇嚴峻汛情，全國上下快速馳援河南，竭力幫助受困群體。連續三天的暴雨導致汽車被淹、道路被沖，為幫助受災車主儘快解決車輛因涉水等暴雨導致的故障問題，我們的員工勇敢逆行，在現場確保可安全穩定開展救援的前提下，開啓一系列馳援行動。對於現場可解決的小故障，我們就地解決，同時現場提供電力支持，幫助缺電車輛盡快恢復動力；涉水嚴重的車輛，我們採取拖車進店的方法進行修理，最終幫助車主解決交通問題，安全回家。



救援現場照片

2021年，多地新冠疫情形勢起伏無常。廣匯寶信嚴密關注防疫政策動態，嚴格執行防疫要求，加緊店面防疫力度。與此同時，我們對社區防疫需求也在密切關注，及時伸出援助之手。



防疫物資捐贈



致敬抗疫逆行者



辦公場所防疫消毒



## 附錄一：法律法規清單及內部政策清單

### 法律法規：

- 《中華人民共和國公司法》
- 《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》
- 《中華人民共和國證券法》
- 《上市公司治理準則》
- 《中華人民共和國審計法》
- 《企業內部控制基本規範》
- 《企業內部控制評價指引》
- 《中華人民共和國合同法》
- 《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》
- 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》
- 《中華人民共和國廣告法》
- 《中華人民共和國消費者權益保護法》
- 《中華人民共和國網絡安全法》
- 《中華人民共和國勞動法》
- 《中華人民共和國勞動合同法》
- 《中華人民共和國婦女權益保障法》
- 《禁止使用童工規定》
- 《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》
- 《工作場所職業衛生監督管理規定》
- 《職業健康檢查管理辦法》
- 《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》
- 《中華人民共和國節約能源法》
- 《中華人民共和國水污染防治法》
- 《中華人民共和國國家標準污水綜合排放標準》
- 《中華人民共和國大氣污染防治法》
- 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》
- 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
- 《危險廢物轉移聯單管理辦法》
- 《危廢廢物貯存污染控制標準》
- 《環境保護圖形標志-固體廢物貯存(處置)場》
- 《危險廢物收集貯存運輸技術規範》



**內部政策：**

- 《銷售營運手冊》
- 《客戶個人信息保護聲明》
- 《客戶管理系統客戶信息保密安全管理通知》
- 《崗位保密協議》
- 《客戶投訴管理》
- 《客戶滿意度管理》
- 《集採流程手冊》
- 《零配件採購業務管理手冊》
- 《供應商手冊》
- 《員工手冊》
- 《績效考核與能力評估管理制度》
- 《安全管理制度》
- 《職業病預防措施管理辦法》
- 《勞工保護用品管理規定》





## 附錄二：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			所在章節
<b>環境</b>			
<b>A1：排放物</b>	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。	4. 環保營運，廣促綠色發展
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	4.2 應對氣候變化
	A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	4.2 應對氣候變化
	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）。	4.3 排放管理
	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）。	4.3 排放管理
	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。	4.1 環境管理
	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。	4.1 環境管理 4.3 排放管理



環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			所在章節
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。  註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	4.2 應對氣候變化
	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)。	4.2 應對氣候變化
	A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.2 應對氣候變化
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.1 環境管理
	A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目所採取的步驟。	4.2 應對氣候變化
	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，本集團營運及業務開展暫不涉及相關內容
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。	4. 環保營運，廣促綠色發展
	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。	4. 環保營運，廣促綠色發展
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。	4.2 應對氣候變化
	A4.1	描述已影響及可能對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	4.2 應對氣候變化



環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			所在章節
<b>社會</b>			
<b>B1：僱傭</b>	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。	3.育己及人，廣納英才力量
	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。	3.1 員工僱傭
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	3.4 心繫員工
<b>B2：健康與安全</b>	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。	3.3 安全健康
	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	3.3 安全健康
	B2.2	因工傷損失工作日數。	3.3 安全健康
	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。	3.3 安全健康



環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			所在章節
<b>B3：發展及培訓</b>	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。	3.2 人才發展
	B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	3.2 人才發展
	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。	3.2 人才發展
<b>B4：勞工準則</b>	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。	3.1 員工僱傭
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	3.1 員工僱傭
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	3.1 員工僱傭
<b>B5：供應鏈管理</b>	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	5.1 供方合作
	B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	5.1 供方合作
	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。	5.1 供方合作
	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。	5.1 供方合作
	B5.4	描述在揀選供貨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的方法。	5.1 供方合作



環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			所在章節
<b>B6：產品責任</b>	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。	2. 堅守品質，廣匯優質服務
	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。	不適用，本集團營運及業務開展暫不涉及相關內容
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	2.2 盡責售後
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不適用，本集團營運及業務開展暫不涉及相關內容
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用，本集團營運及業務開展暫不涉及相關內容
	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。	2.3 隱私保護



環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			所在章節
<b>B7：反貪污</b>	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。	1.履責之本，廣至永續經營
	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。	1.2企業管治
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	1.2企業管治
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	1.2企業管治
<b>B8：社區投資</b>	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。	5.2公益慈善
	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)。	5.2公益慈善
	B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	5.2公益慈善