

江铃汽车股份有限公司



2011 年社会责任报告

第一节 报告前言

一、报告概况

报告时间范围：2011 年 1 月 1 日至 2011 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

报告发布周期：公司社会责任报告为年度报告，发布时间为每年年初。

报告组织范围：江铃汽车股份有限公司及控股子公司

报告数据说明：本报告披露的财务数据如与年报有出入，以年报为准，其他数据来自公司内部统计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告参考标准：本报告主要参考了《深圳证券交易所社会责任报告编写指引》、全球报告倡议组织 GRI《可持续发展报告指南》（3.0 版本中文版）、中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR1.0），同时突出本公司的企业特点和行业特色。

报告发布形式：本报告以电子版形式发布，可登陆本公司网站 www.jmc.com.cn 或巨潮资讯网 www.cninfo.com.cn 下载。

解读报告及其内容问题的联系人：

江铃汽车股份有限公司证券部

联系人：全实、龚辉

地址：江西省南昌市迎宾北大道 509 号

邮政编码：330001

电话：86-791-85266178

传真：86-791-85232839

邮箱：relations@jmc.com.cn

二、董事长致辞



2011 年受欧美债务危机的影响，全球经济没有走出持续低迷的阴影，新兴经济体国家的增速也出现了明显回落。中国经济也在保持经济平稳健康运行、经济结构性调整中踟躇前行。国内汽车行业受国家优惠政策退出、燃油价格攀升、治堵限购等多项不利因素影响，从高速增长回归到平稳缓慢增长。

面对复杂多变的市场形势，公司董事会和管理层认真贯彻落实科学发展观，紧扣“创新驱动，促进转型发展”这一主线，公司上下齐心应对挑战，整车销量增速再次高于行业平均增速，在保持较高盈利水平的同时提高了在商用车细分市场的市场份额。2011 年，公司总资产 118 亿元，营业收入 175 亿元，整车销量超过 19 万辆，在中国商用车市场继续保持行业领先的

的地位。小蓝厂区项目正按计划建设中，各个新产品项目的研发工作在持续推进，公司治理及内控制度进一步完善，为公司更广阔的发展前景夯实了基础。

作为中国商用车行业的骨干企业，江西省汽车行业的标杆，公司始终抱着将社会责任溶入到江铃每个部门、每位员工的行为中的理念，倡导环保、绿色、诚信、感恩、分享 等积极健康的价值取向，与江铃的企业文化很好地有机结合起来。

2011 年社会责任报告是公司的第二份社会责任报告，在过去的 2011 年，我们对探索具有江铃特色的企业社会责任发展模式及更多更好的公益活动形式做了很多尝试。我们会坚定在企业发展中注重社会回报的理念，将企业社会责任体系更好地纳入到企业运营体系中，提升公司的可持续发展能力及综合竞争力。

三、公司概况

江铃汽车股份有限公司成立于 1992，中外合资股份制企业。经过近 20 年的不懈努力，公司已经成长为中国商用车行业的骨干企业，最近连续七年位列中国上市公司综合实力百强。公司秉承“生产和销售具有行业最佳顾客满意度的世界级产品”的造车理念，产品涵盖福特品牌全顺商务车、JMC 品牌轻卡、皮卡、SUV。



江铃产品线一览

公司汽车销量连续多年稳健增长，在行业中一直保持较高的盈利能力。公司构建了遍布全国的强大营销网络，截至 2011 年年底公司拥有 140 家一级代理商，533 家分销商，被授予“国家整车出口基地”。JMC 品牌产品已经出口 80 多个国家。

公司控股股东情况及股权结构请参见本公司 2011 年年度报告第三节相关表述。



江铃汽车一级代理商销售网点图

关键绩效表

经济绩效指标	2011	2010	2009
营业总收入（千元）	17,456,999	15,767,899	10,433,205
归属于上市公司股东的净利润（千元）	1,870,918	1,711,614	1,056,132
经营活动产生的现金流量净额（千元）	1,147,508	2,717,657	3,114,474
每股收益（元）	2.17	1.98	1.22
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率（%）	25.99	31.01	23.55
资产负债率（%）	37.16	44.45	40.36
销售满意度（%）	83	71	69
服务满意度（%）	79	65	64
社会绩效指标	2011	2010	2009
纳税额（百万元）	1731.04	1457.16	822.36
员工总人数（人）	10,219	9,830	8,324
社保覆盖率（%）	100	100	100
员工体检覆盖率（%）	99.98	99.98	99.98
员工培训总投入（千元）	8,043	6,966	6,899
公益捐赠（千元）	1,000	8,404	1,000
志愿者人数（人）	185	150	135
环保绩效指标	2011	2010	2009
环保总投资（百万元）	28.75	18.36	8.96
单位产值能耗（吨标准煤/百万元）	4.32	4.36	4.78
单位产值水耗（吨水/百万元）	123	107	137
废气排放量（吨）	170.07	161.76	139.4
废水排放量（吨）	83	84	60
危废排放量（吨）	1,240	1,130	829

公司 2011 年社会责任荣誉榜

类别	评奖机构	荣誉
环保绩效	联合国环境规划基金会、内地及港澳台 5 家环境保护协会共同主办，国际环境保护协会等 10 多家环保组织协办	绿色中国环保成就奖
经济绩效	中国质量协会、六西格玛管理推进委员会	全国六西格玛管理推进先进企业

A?



近幾年來，伴隨「科學發展，綠色崛起」的主旋律，一幅綠色發展的美妙畫卷在江西這片紅土地上徐徐展開。而作為國內商用汽車領頭羊之一的江鈴汽車股份有限公司（以下簡稱「江鈴」），無疑是這幅畫卷中最為亮麗的風景線之一。江鈴始終以自主創新為發展手段，以社會責任為根基，注重企業發展和社會責任的協同統一，成功發展為中國綠色汽車的翹楚。

■撰文 雷敏 ■香港文匯報記者 李清平



江鈴團隊與各界人士分享服務上市喜悅

江鈴：創造綠色企業 承擔社會責任



■生產線



■2011年6月，為期三日的「綠色中國生態文明論壇」暨學子遊歷活動在江鈴舉行。

持續發展 回報社會 詮釋責任

2011年伊始，舉世矚目。3月3日，在「2010（首屆）企業幸福指數論壇」活動中，江鈴股份與通用電氣（中國）有限公司、雅特（中國）有限公司一起榮獲「2010年度最佳社會責任企業」；5月5日，在「第九屆中國汽車創新論壇」暨「國際之路——中國汽車十年發展成就展」上，江鈴主辦的「風機工程」一舉奪得了「中國汽車十年十佳公益活動」、「公益創新獎」兩項大獎。而江鈴於全國汽車圈獲得了「中國汽車十年品牌典範獎」獎項。這些榮譽的獲得，不僅是江鈴對社會責任的詮釋，更是江鈴對社會的回饋。江鈴正以一種大企業的形象不斷地履行一個大企業的社會責任，以一個個閃亮的公益活動不斷彰顯大企業的風采。

「江鈴·風機工程」就是其中最有價值和深遠影響的一項公益事業。風機工程是於2007年設立的大眾公益項目，是由中國扶貧基金會、中國汽車新聞工作協會、中國汽車報社、江鈴汽車股份有限公司等單位共同發起的一項公益事業。以「關愛愛心、讓江河有清流」為宗旨，為我國欠發達地區提供資金建設基礎設施，同時建設開展每年兩次的義務活動，將公益活動的內容從幫助建設教育、醫療、環境保護等，自2007年項目啟動以來，已在14省32個縣市55個鄉鎮建設便民橋44座，受益村民達30萬人。到2010年底，「江鈴·風機工程」舉行了9次義務活動，遍及22省（直轄市）200餘個城市，開展慈善主題活動260多場，愛心車隊行程達7萬公里，建設愛心物資近70車，參與物資捐贈的單位有一千多個，參與群體達一百多萬人。

在中國現代慈善事業的萬花叢中，「江鈴·風機工程」獨樹一幟，彰顯獨特。這不僅因為它不僅是慈善事業，而更因為它不僅是慈善事業，它並不依賴，但更顯獨特。它不僅是慈善事業，而更因為它不僅是慈善事業，它並不依賴，但更顯獨特。

未來，江鈴股份將秉承一貫的社會責任感，懷抱感恩之心反哺社會，力爭做優秀的全球企業公民，讓世界因為江鈴更加美好！

最佳顧客滿意度 不辱使命

在福特作為大眾商業戰略合作夥伴的支持下，並通過與眾多合作夥伴的高效合作，在董事長王鴻高、總裁陳曉捷的堅強領導下，以「生產和銷售具有行業最佳顧客滿意度的世界級產品」為使命，緊密把握中國乃至世界汽車科技發展的方向，打響核心競爭力，努力創新，發展自主品牌，實現國際化發展戰略，聯大發展，成為中國商用汽車行業的翹楚。

我們知道：2009年，江鈴股份銷售收入突破百億元，銷量超過十萬輛大貨，在中高級輕型商用車市場一路領先，一舉成為市場領頭雁；2010年，江鈴股份銷售收入達176.8億元，同比增長51.13%，利潤總額達到20.26億元，同比增長63.56%，連續六年榮獲中國上市公司百強；2011年伊始，在國內汽車市場持續低迷的大環境下，江鈴一

■2010年7月18日，江鈴股份小藍基地30萬輛車項目啟動儀式在南風隆重舉行



低碳當道，綠色環保已成為當今乃至未來汽車工業發展的最大主題。許多企業正積極尋求綠色發展之路，早已紛紛將綠色環保作為支撐未來發展的動力。江鈴股份亦是其中一員。江鈴人始終將履行董事長王鴻高提出的「誠信經營、追求品質、持續發展、回報社會」的核心理念，在追求產銷量保持快速增長、經濟效益穩步提高的同時，環保節能減排更是走在行業的前列。2009年4月29日，江鈴股份榮獲首屆全國企業環保獎，是十家獲獎企業中唯一的一家汽車企業。這無疑是對江鈴長期以來致力於節能環保的肯定，更是對其「大企業、大責任」的褒獎。

作為榮獲「中國環境保護獎」殊榮的汽車企業，在董事長王鴻高、總裁陳曉捷的帶領下，江鈴已將「綠色」和「環保」意識自上而下渗透到每一條江鈴人心中。他們明確要求公司各項管理決策，做到既符合國家可持續發展戰略的要求，又能為企業長期發展做出貢獻。對涉及環保等大事項的決策，他們均慎重考慮，並經過多輪討論。

其實，早在1999年江鈴就通過ISO14001環境管理體系認證，環保成為公司十大要素之一，占公司業績權重指標的15%。環境力道的建立，表明了江鈴充分履行環保發展要求的鮮明立場。江鈴建立起生產技術與資源節約的有機結合，生產技術與環境保護並重相融合的機制，力爭

達到即用的使用資源，減少生產過程中污染排放及其實際物質資源的消耗使用的多重目的。江鈴在嚴格採用國際標準體系進行，在環保能力方面更是不遺餘力。注重採用新工藝、新技術減少污染。投資達1121萬元的全新江鈴塗裝處理站，日處理量達2500輛，採用了國際上最新的漆水處理工藝，使塗裝處理後廢水排放標準，僅可作為回用水。具有良好地環境效益、經濟效益和社會效益。此外，江鈴股份還投入近千萬用於塗裝廢氣進行改造，使塗裝廢氣所排出的廢氣得以重新利用，提高烘房熱效率利用率，同時降低塗裝廢氣對環境的污染。據統計，公司萬元產值能耗從2006-2010年，5年間累計下降20%，平均下降4.8%，達到萬元產值能耗的國內先進水平。人均能耗、資金利稅率均位於上市公司前茅。

為了保證塗裝的現代化設計、現代化設備和現代化工藝，從源頭上控制污染，將污染問題關在生產工藝流程中。一方面，在具體合作夥伴美國福特汽車公司的幫助下，利用全球最強大的電腦輔助技術，在美國、歐洲和江鈴本部分別建立了聯合實驗室，公司下設專門的塗裝技術開發部，集國內外頂尖的塗裝技術專家，在江鈴塗裝線上應用最新的技術不斷進行開發改進，提升塗裝性能，滿足市場需求。江鈴的塗裝技術具有輕型汽車、重卡、內飾及美國標準塗裝技術能力，處於國內領先水平。江鈴新一代的DURATORQ柴油

李慶北增長34.2%，累計銷售5544輛，不僅再創汽車銷售新高，淨利率在全國21家上市車企中也榮居首位。

放眼全球，在國內市場佔有率穩步提升的同時，江鈴緊盯住國際市場需求，實施海外市場擴張戰略，作為一家國際化企業的色彩也隨之越來越濃。在與許多國際知名品牌在國際市場的短兵相接中，江鈴亦取得了令人欣喜的成績。目前，江鈴汽車已銷往80多個國家和地區，其中在32個國家和地區建立了代理商，每年出口總量，成為中國商用車出口最大出口商之一。今年，福特第一次把江鈴的銷量納入福特全球公佈的銷量統計的一部分。這足見福特首次將非福特品牌的合資公司的銷量納入全球銷售體系。2011，江鈴汽車股份有限公司的「JMC」成功認定為中國馳名商標，為江鈴首創認定的全英文馳名商標，也是繼「江鈴」商標之後公司擁有的第二個馳名商標。對江鈴來說，中國製造形象，開拓海外市場，尤其是對於馳名商標企業在海外推進自己的商業目標將起到重要作用。「JMC」商標作為江鈴的主品牌，隨著企業的發展壯大而逐步成長。涵蓋了輕卡、皮卡、多功能越野車等多種車，覆蓋大藍上從近距離顧客需求的需求，性能更優、品質更佳、服務更完善、機會更多、物有所值，充實著江鈴作為國內最優秀商用車品牌之一的豐富內涵。江鈴正以穩健、自信的步伐邁向國際舞



■江鈴啟程

台，向世界演繹出「南昌製造」的美妙旋律。眼下，江鈴30萬輛輕型小藍基地正拔地而起。作為江鈴規劃的十大製造產品基地中的汽車產業龍頭，江鈴正吸引國內外越來越多的汽車及零部件產業資本加速進入南昌，形成產業聚集效應。江鈴將在新基地的建設中加強與當地政府和帶動作用，一如以往地致力於推動江西製造的發展，促進江西工業崛起，為鄱陽湖生態經濟又好又快發展發揮重要作用。

江鈴已吹響了向「十二五」更高目標邁進的號角，再次表明了江鈴人勇於開拓、敢於勝利、為江鈴更高遠目標上進的信心和決心。隨一口口噴出的綠色汽車市場的繁榮與發展，江鈴也充分相信，江鈴以「成為中國的汽車製造企業」為發展願景，正尋求更寬廣的發展視野，力爭成為中國乃至亞太地區重要的商用車生產基地，引領中國輕型車市場「極進化、安全化、柴油化、環保化」的新主流，必將成為中國商用汽車行業國際化進程中的先行者和成功者。



■第九次江鈴汽車集團行常務站合影

JMC「環保化」引領新主流 再揚航帆

低碳當道，綠色環保已成為當今乃至未來汽車工業發展的最大主題。許多企業正積極尋求綠色發展之路，早已紛紛將綠色環保作為支撐未來發展的動力。江鈴股份亦是其中一員。江鈴人始終將履行董事長王鴻高提出的「誠信經營、追求品質、持續發展、回報社會」的核心理念，在追求產銷量保持快速增長、經濟效益穩步提高的同時，環保節能減排更是走在行業的前列。2009年4月29日，江鈴股份榮獲首屆全國企業環保獎，是十家獲獎企業中唯一的一家汽車企業。這無疑是對江鈴長期以來致力於節能環保的肯定，更是對其「大企業、大責任」的褒獎。

作為榮獲「中國環境保護獎」殊榮的汽車企業，在董事長王鴻高、總裁陳曉捷的帶領下，江鈴已將「綠色」和「環保」意識自上而下渗透到每一條江鈴人心中。他們明確要求公司各項管理決策，做到既符合國家可持續發展戰略的要求，又能為企業長期發展做出貢獻。對涉及環保等大事項的決策，他們均慎重考慮，並經過多輪討論。

其實，早在1999年江鈴就通過ISO14001環境管理體系認證，環保成為公司十大要素之一，占公司業績權重指標的15%。環境力道的建立，表明了江鈴充分履行環保發展要求的鮮明立場。江鈴建立起生產技術與資源節約的有機結合，生產技術與環境保護並重相融合的機制，力爭

達到即用的使用資源，減少生產過程中污染排放及其實際物質資源的消耗使用的多重目的。江鈴在嚴格採用國際標準體系進行，在環保能力方面更是不遺餘力。注重採用新工藝、新技術減少污染。投資達1121萬元的全新江鈴塗裝處理站，日處理量達2500輛，採用了國際上最新的漆水處理工藝，使塗裝處理後廢水排放標準，僅可作為回用水。具有良好地環境效益、經濟效益和社會效益。此外，江鈴股份還投入近千萬用於塗裝廢氣進行改造，使塗裝廢氣所排出的廢氣得以重新利用，提高烘房熱效率利用率，同時降低塗裝廢氣對環境的污染。據統計，公司萬元產值能耗從2006-2010年，5年間累計下降20%，平均下降4.8%，達到萬元產值能耗的國內先進水平。人均能耗、資金利稅率均位於上市公司前茅。

為了保證塗裝的現代化設計、現代化設備和現代化工藝，從源頭上控制污染，將污染問題關在生產工藝流程中。一方面，在具體合作夥伴美國福特汽車公司的幫助下，利用全球最強大的電腦輔助技術，在美國、歐洲和江鈴本部分別建立了聯合實驗室，公司下設專門的塗裝技術開發部，集國內外頂尖的塗裝技術專家，在江鈴塗裝線上應用最新的技術不斷進行開發改進，提升塗裝性能，滿足市場需求。江鈴的塗裝技術具有輕型汽車、重卡、內飾及美國標準塗裝技術能力，處於國內領先水平。江鈴新一代的DURATORQ柴油

發動機於08年10月投產後，具有世界級節能環保領先優勢，滿足國IV排放標準的這款全新柴油發動機在國家實施燃油稅政策的環境下將給江鈴帶來動力系統核心競爭優勢。

在注重傳統汽車節能研發的同時，江鈴也在致力於發展新能源汽車。當前取得全線電動商務車生產資質並與市場接軌，又先後獲得了江鈴的皮卡純電動工程的生產資質。同時，江鈴技術開發中心作為國家級研發中心承接了有關新能源產業發展的國家863項目課題研究。

不僅如此，江鈴還積極參與以「節油減碳，油我為主」為主題的節油大賽，向社會宣揚其節油理念與節油品質。截至目前，節油大賽已連續舉辦九年。在2010年第九屆節油大賽上，江鈴全線車型以100%的過關率，全線低於行業平均的油耗標準，真實展示了江鈴的節油理念與節油品質的「九」團聚。江鈴的綠色環保理念已在消費者心目中形成了「結實耐用」，並將低油耗與低排放的「實」代。江鈴正以其一貫之品質引領消費市場向時尚低碳生活。

由此，江鈴積極參與行動到增強企業競爭力的目的，又響應了國家「十二五」規劃提出的「發展循環經濟，建設節約型企業」精神，成為低投入、低消耗、低排放、高效率企業的典範。未來，江鈴將繼續秉承綠色發展的旗幟，踏上新環保領域的光輝。



江鈴·綠色中國 2011 內容可訪問 <http://sp.wenweipo.com/greenchina/pdf/52.pdf> 获得更佳浏览效果。

第二节 社会责任管理

一、江铃理念

江铃愿景

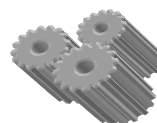
成为卓越的汽车制造企业，以高质量、盈利好的产品行销国内外



我们的愿景

江铃使命

生产和销售具有行业最佳顾客满意度的世界级产品



我们的使命

江铃核心价值观

诚信经营 追求品位
持续发展 回报社会



我们的核心价值观

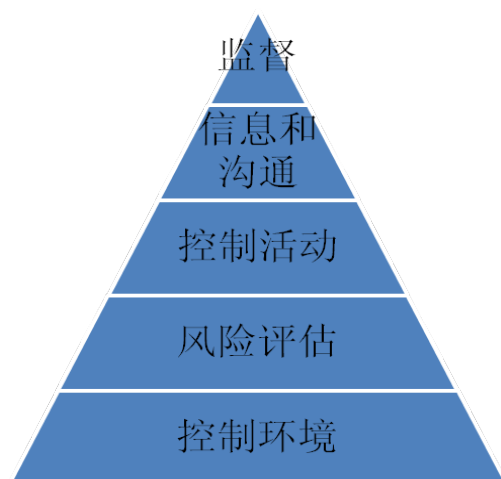
二、利益相关方及响应机制

利益相关方	核心诉求	公司的响应措施说明
监管机构	合规守法	诚信经营； 及时、准确的信息披露； 支持国家政策
股东	合理的收益回报	严格的风险、成本控制； 维持较高的盈利水平，提升市场份额； 稳定的分红政策； 增加研发投入，加快新品上市
员工	保障合法权益； 良好的薪酬福利待遇； 良好、安全的工作环境 及职业发展空间	关注员工发展，改善薪酬激励； 员工权益保障计划； 较高的员工满意度
客户	优质、安全、皮实耐用的汽车； 良好的售后服务	与战略合作伙伴合作，结合最前沿的汽车技术进行设计开发； 推行江铃汽车十项服务承诺 加强客户关系管理； 客户回访及满意度调查

经销商	持续发展，公平竞争	渠道管理标准流程； 推行销售升级、服务升级体系； 实施系统化培训； 组织经验交流会； 驻点人员指导； 公司领导走访指导； 召开年度营销大会
供应商	“三公”原则； 诚信履约，实现双赢	“公开、公平、公正”实行招投标,杜绝腐败和商业贿赂； 建立长期稳定的战略合作关系； 推进自主创新及关键零部件的国产化工作； 推广绿色采购； 联合开发，降低供应链成本； 按时支付合同价款
社区	关注社会发展，共建和谐社区	社区文明共建； 公益捐赠； 志愿者服务； 溪桥工程
媒体	及时的信息披露； 良好的媒体关系	在公司指定信息披露媒体刊登公司新闻、公告及其他信息； 与媒体保持沟通与合作

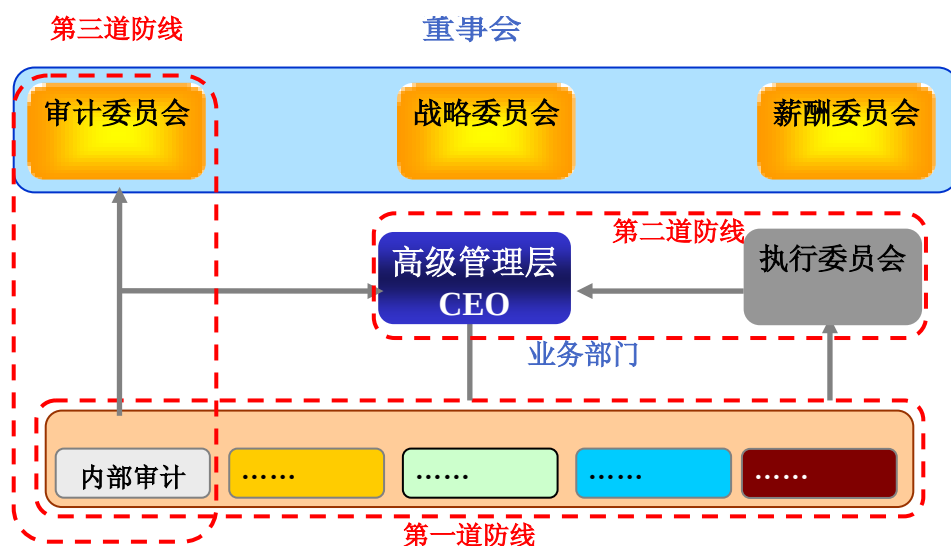
三、内部控制风险防范体系

（一）完善的内部控制体系



公司围绕为提供可靠财务报告、遵循法律法规、财产的保障和提高经营效率、效果等控制目标设计内部控制程序，并按照内部控制五要素开展各项工作。

三位一体的内控防火墙体系



公司行为守则和相关规定传达给每一位员工，新入职员工的培训课程中，突出了内部控制和道德规范的重要性，以维护好公司的内部控制环境。

公司建立了全面的内部控制制度并予以实施，合理规划组织架构并明确划分责权。审计委员会下设内部审计办公室，协助管理层调查、评估内部控制制度，适时提出改进建议，以便内部控制制度的有效持续实施。内部审计办公室对全公司进行财务和运营审计以提升公司运营效率及控制经营风险，并对经销商和供应商进行审计监督。

2011 年制定了公司层面的内部控制的绩效指标，以便客观评估公司内部控制的实施情况，促进企业内部控制的有效运行。

（二）构筑风险防范体系

公司建立健全了面向全面风险管理的管控体系。内部审计办公室每年采用问卷调查和访谈的形式进行风险评估调查，识别出公司面临的内、外部风险，评估风险并针对识别出的主要风险拟定应对策略和实施方案，在管理工作会上将风险评估结果及应对方案传达给管理层，并向审计委员会报告，以期达成组织的既定目标。

内部审计办公室每年还对公司的业务职能/流程进行内部控制的风险评估，了解审计工作的重点并制定下一年的审计计划。

（三）实施内部控制自我评估

针对企业经营管理流程和控制风险，建立了销售及应收、采购及应付、存货及固定资产、薪酬与考勤、产品开发、财务报告和信息系统管理等业务流程的内部控制检查清单。公司各营运单位根据内部控制检查清单，找出现有流程的不足或控制缺陷，并提出改进方案。在自我评估过程中，内部审计人员向运营管理者解释控制的目的是与运营活动的关系，提升各级管理人员的控制意识，使得管理人员能够主动负责内部控制的执行。2011 年公司为了扩大产能，加大了对基础建设的投资，业务部门及时编制和修订了《工程项目签证工作程序》和《建设工程项目结算程序》，以加强对资金的过程控制和跟踪管理，确保资金的安全运营。

和有效使用。

（四）完善财务报告编制和披露

为保证上市公司财务信息披露的真实性、准确性、完整性和及时性，公司的财务和重要业务岗位建立了书面的标准工作流程，该流程涵盖岗位职责、目的、具体操作步骤和时间、联系人、重要控制点和参考材料，同时为了保证流程的有效性，管理人员对标准工作流程定期进行审阅和更新。

公司对于重大减值准备和预提科目建立了可操作的会计规定，并定期分析其合理性，由管理层审阅和批准。2011 年 6 月公司修正了三包费计提的方法，并在报表中进行了恰当的披露。

公司建立并有效执行了《内幕信息知情人登记备案制度》和《年报信息披露重大差错责任追究制度》。

另外，内部审计办公室复核公司经营过程中法律法规的遵循性，保障公司守法合规；在反商业贿赂方面，公司建立了防治商业贿赂行为的长效机制。

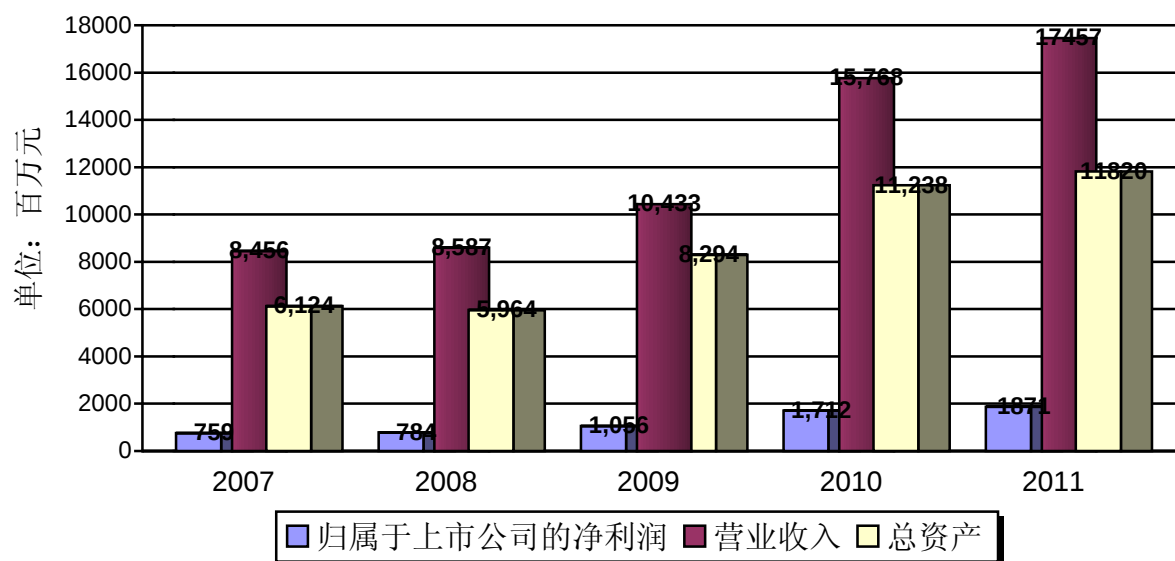
第三节 社会责任管理——经济绩效篇

一、股东责任

股东责任：和谐共赢 稳定回报

公司建立了健全完善的公司治理及内控体系，保障了公司的健康、可持续发展，维护了股东特别是中小股东的权益。2011 年度，公司修订了《江铃汽车股份有限公司公司执行委员会运作规则》和《管理层授权手册》，制定了《江铃汽车股份有限公司年报信息披露重大差错责任追究制度》。公司治理及内控情况请参见本公司 2011 年年度报告第五节及本报告第二节。

江铃汽车2007-2011年主要经济绩效走势图



公司一直秉承“和谐共赢、稳定回报”的理念，自 2003 年以来已经持续 8 年向

全体股东现金分红，8 年间累计分红 26.67 亿元，最近三年累计现金分红金额占最近三年年均净利润的 115.19%。

二、客户责任

客户服务

客户服务责任：为客户提供愉快和较高满意度的售后维修服务

快乐体验在江铃

2011 年江铃进一步延伸品牌内涵，开展了欧尚之旅、JFX 跨界体验营等一系列活动，将“快乐体验”带给每一位用户，提倡健康积极的生活方式。

JFX 快乐体验活动剪影

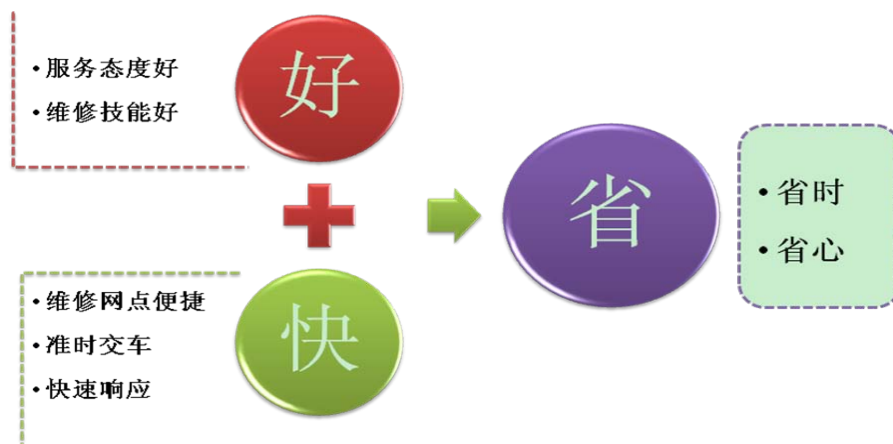


欧尚之旅活动剪影



客户满意在江铃

让客户满意是我们的持续改进动力。2011 年江铃客户服务工作持续创新升级，客户服务体验非常满意度达到 79%，比上一年度提高了 13 个百分点。售后服务体系情况请参见公司 2010 年度社会责任报告第三节。

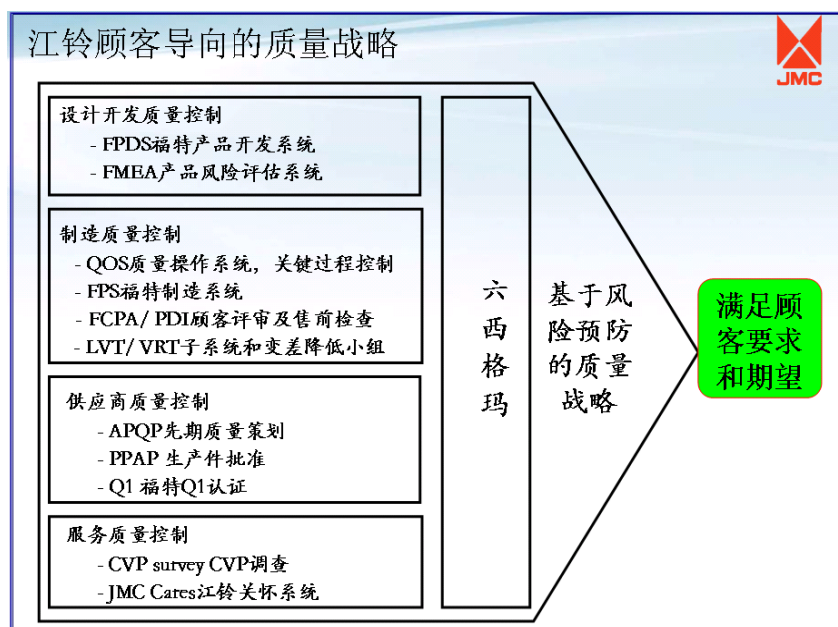


江铃“好、快、省”售后服务理念

2011 年度主要客户服务工作一览

目标	行动
提高客户舒适度	客户服务中心各功能区设施改造和形象提升
及时路救	提供 24 小时全天路救，并加快响应速度
实现快速保养、维修	45 分钟快保计划

产品质量体系



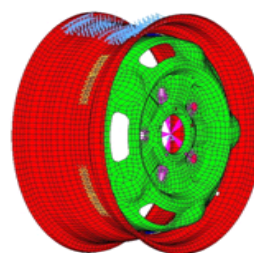
汽车行业的竞争已进入品牌竞争，质量竞争阶段。面对市场激烈的竞争，公司制定了“质量领先，塑造卓越江铃品牌”的战略，在产品的设计开发、采购、制造、售后服务全程实施用户满意工程，以全球及行业先进水平为标杆，设定顾客满意度、顾客销售服务体验满意度、三包返修率、千台故

障率、全员劳动生产率、单台整车能耗等关键绩效指标，制定和实施质量提升计划（GQIP），使江铃的用户满意工程达到较高起点。

2011 年，公司致力于管理工具、质量工具在各个业务单元的深入应用。FMEA 的产品开发系统的全面应用、健康图的应用、项目开发经验库的建立、失效库的建立，标志着江铃产品开发的风险管理达到较高水平；供应商 QOS（质量操作系统）的推进和实施，使供应商的质量能力得到大幅提升；参照并实施福特全球服务 2000 标准，极大地提升了公司用户销售体验满意度和售后服务体验满意度。

V348钢圈国产化FMEA分析应用实例

V348钢圈国产化开发，运用方法、展开、学习、整合，通过FMEA失效模式分析，结合CAE、试验验证技术，提升产品技术标准，应用新材料及改善工艺路线，国产钢圈台架试验径向疲劳循环次数达到了150万次以上，而进口件只有120万次，弯曲疲劳循环次数达到20万次，满足国外标准整车耐久绕8字试验1000个循环，提高了产品的可靠及稳健，产品质量达到国内领先水平。



部分质量改进工具图例

G8D、6SIGMA、质量确认路径图(QCM)、BLUE Q、检查点/控制点、FORM4等质量改进工具的应用，有效地提升了公司的持续改进绩效。

江铃 2011 年度质量荣誉榜



产品研发

2011 年，产品开发技术中心小蓝投资项目全面启动建设，一期投资 4.24 亿元，将建设门类较齐全的各种试验室和新研发大楼，进一步提升公司自主研发能力。

2011 年，公司持续推动了 N350 项目（自主开发下一代皮卡及 SUV 产品），N800 项目（自主开发的下一代卡车产品）、V348 MCA 全顺项目，N330 项目，自主开发汽油发动机项目、N351 SUV 自动挡车型项目拓展、V348 全顺排放升级项目。具体情况如下：

车型/项目	状态
N350 4×2/4 七座车型	通过量产提升的节点
N350 SUV 车型和皮卡柴油 4×2 车型	通过投产签发节点
皮卡汽油 4×2 车型	通过投产准备节点
N800 项目	进入 FEU 阶段
V348 MCA 项目	完成了样车装车的验证
N351 AT 项目	TC 目标确认节点
N395 右盘皮卡项目	通过 FS 节点
N698/N695 右盘轻卡车项目	通过 FS 节点
N393/N394/N395(右盘 T 车)项目	通过 FS 节点



经过多年的沉淀积累，公司在汽车高精尖技术研发上也步入到一个崭新的阶段。电动汽车磁流变液制动系统研究开发项目，11 月份被批准列入国家“863”项目。该项目在开发思路大胆革新，开创性地利用磁流变液应用在制动器上，通过改变电流强度来改变磁场强度，增加磁流变液的剪切强度，从而产生满足汽车制动需要的制动力，并能实现精确控制。

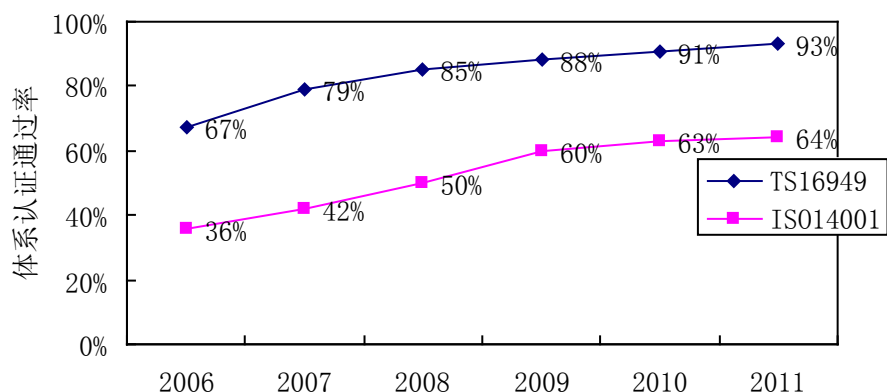
2011 年新产品研发获奖情况

新产品	授予单位	奖项
江铃驭胜 JX6470T4 多功能乘用车	江西省工业和信息化委员会	江西省优秀产品一等奖
江铃宝典 JX1020TSD4 系列国四皮卡	江西省工业和信息化委员会	江西省优秀产品二等奖

三、伙伴责任

供应商责任：与具备综合竞争能力的国际，国内优秀供应商建立互惠互利的战略合作伙伴关系

供应商参与机制及绿色采购制度请参见 2010 年度社会责任报告第三节。



携手供应商 • 2011

行动	关键词	内容
培训	质量风险的管理能力	三轮集中培训, 培训供应商 157 家, 人员约 350 人, 培训内容主要为: 江铃开发体系、质量管理要求等。
体系推进	福特工作环境标准	对福特品牌的供应商推进福特工作环境标准要求, 该标准主要关注企业的童工、折磨和歧视、薪金、结队自由、工作时间、强迫劳动等。截止 2011 年底, 江铃福特品牌供应商共 231 家, 累计已完成培训 148 家, 完成审核 57 家, 其中 2011 年审核了 15 家。

此外, 公司进一步加强党风廉政建设, 筑牢拒腐防变的坚固防线, 公司纪委和监审部发布并实施了招投标监督工作管理办法, 建立了按标的金额大小实施分级监督的体系; 推行企业廉洁文化建设, 与所有采购员工签订员工关联利益关系申明书、员工廉洁自律申明书。

经销商责任: 秉承“互信、合作、共赢”的经营理念, 不断提升经销商管理营运能力, 实现公司和经销商的共同发展

2011 年公司共计培训经销商人员 5200 多人次, 涉及销售类、市场类、专业类、技术类等多方面培训内容, 提高改善经销商综合管理水平。



第四节 社会责任管理——社会绩效篇

一、员工责任

2011 年度吸纳就业人数 1681 人。

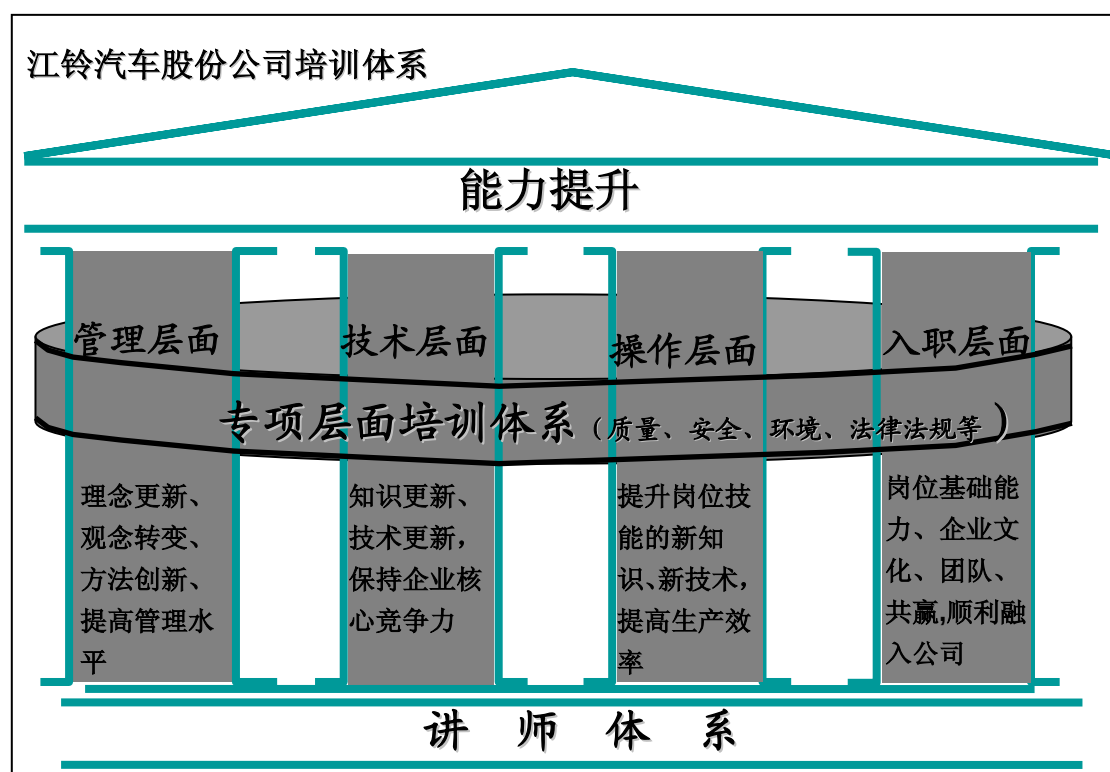
公司严格遵守国家劳动法律法规的相关要求，秉持“同工同酬、男女平等、民族平等”的原则，提供安全合规的工作场所，尊重员工多样化，为员工提供有竞争力的薪资福利待遇。2011 年度，公司劳动合同签订率为 100%，社保覆盖率为 100%，参加工会的员工比例为 94%，每年人均带薪休假天数为 7 天。

公司建立了全员参与的合理化提案制度。2011 年度，共提交合理化提案 5.03 万条，创造财务硬收益 851 万元，合理化建议奖励员工金额为 179.6 万元。

公司视员工为企业最宝贵的资源，以培训改善行为，提升人力资本为策略，推动公司持续发展。

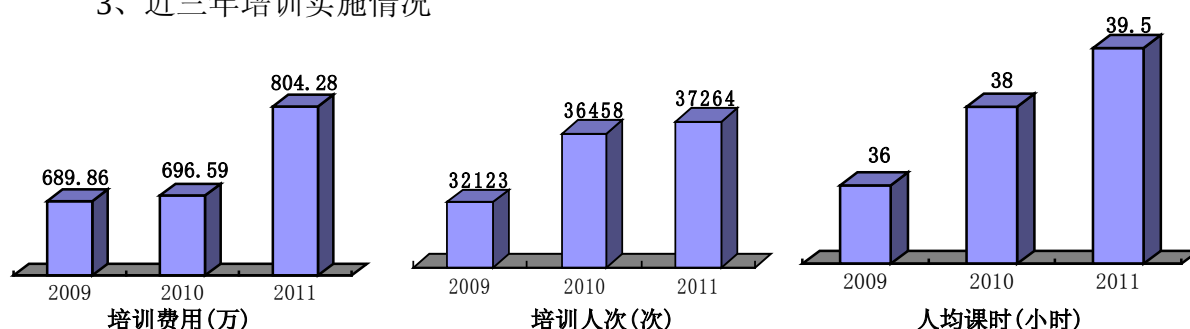
1、建立科学的培训体系，加快不同层面人才能力提升，满足公司发展需求
根据员工与企业当前与未来发展需要和面临的挑战，将专项层面贯穿于不同人才层面而组成横纵的培训体系网络，并对各类人员合理科学的设计培训课程

2、培训渠道的多样化



为满足公司不同层面员工对岗位能力提升、综合素质提升等多元化需求，公司确立了以内部培训为主，辅以短期外培，出国培训，学历教育和校企合作等多元的培训渠道的指导方针，实现企业和员工的双赢。

3、近三年培训实施情况



培训风采



管理人员领导力
培训

专业技术人员
CATIA培训



2011 年新员工入职
培训

南大江铃“3+1”实
验班实习小组

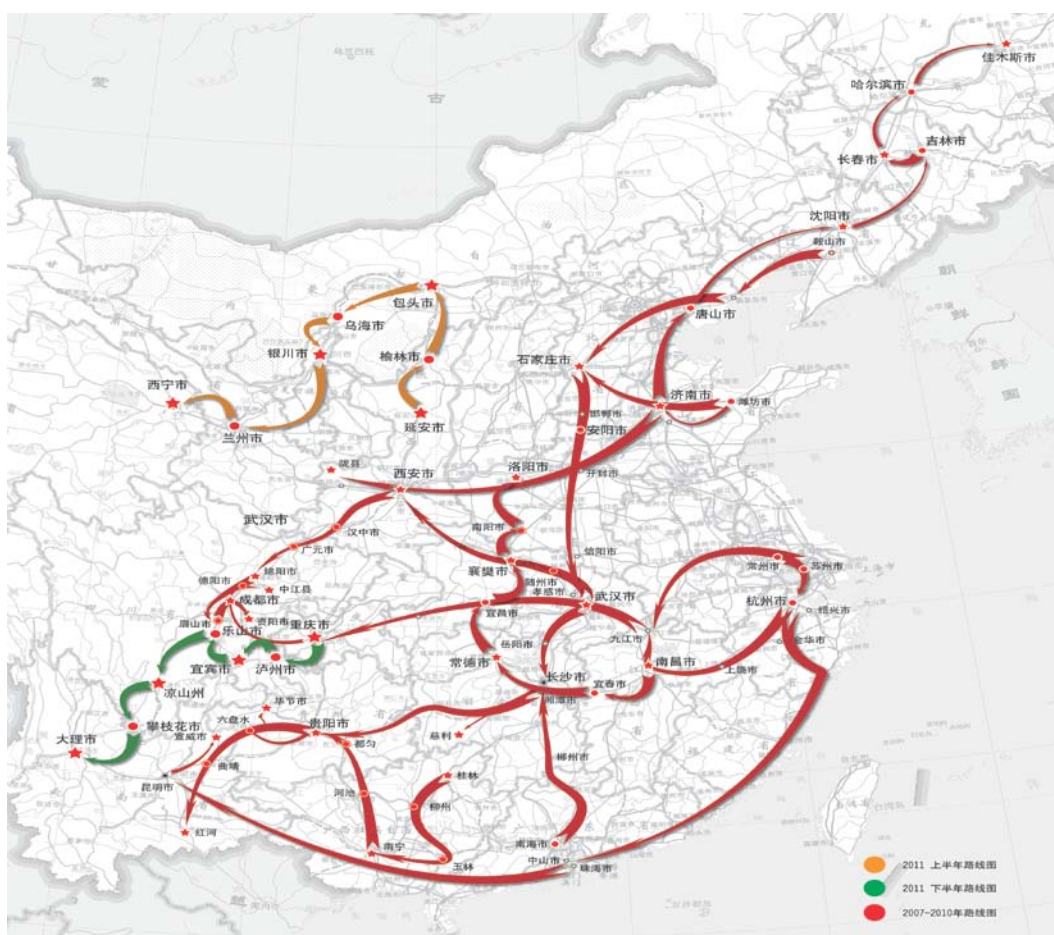


二、安全生产

2011 年，公司完善了安全生产责任制、职业健康安全运行控制程序等安全制度和安全管理，加强了安全管理，全年没有发生重伤及以上安全事故、无重大火灾和爆炸事故、无职业病及职业中毒事件发生，职业健康安全体系得到了有效运行。全年员工劳保费用共 821 万元，并且随着产量的提升，在管理费用逐步递减的情况下，为保障员工的安全和健康，股份公司劳保费用却逐年上升。安措项目共投入约 470 万元，提高了企业设备设施本质安全水平。公司非常重视员工的安全培训教育，2011 年完成了新员工的三级安全培训、新进大学生的安全教育、特种作业人员的岗位培训和复审培训、班组长及安全管理人员的安全技能培训等多种安全教育培训。组织开展了“安全生产月”、“百日无事故”等安全宣传竞赛活动，组织了行车技能竞赛等活动，营造了良好安全氛围，提高了员工的安全操作技能。另外，在物流部和各专业厂组织开展了火灾、高空救援、密闭空间救援等形式多样的应急演练，有效地提高了员工的应急意识和应急技能。

三、公益活动

江铃一直注重企业创新发展与社会责任的协调统一，回报社会是我们一贯的追求。“江铃·溪桥工程”正是基于此理念公司参与的一项长期的公益活动，以“架



2007-2011 年江
铃汽车慈善行路
线图

设爱心，让过河者有其桥”为宗旨，为我国欠发达地区提供资金建造便民桥，同时开展公益宣传、捐衣送暖、捐书助教等爱心活动。

2011 年，公司继续向该基金捐款现金 100 万元，在陕甘宁蒙青等西北区域、川滇等西南区域援建便民桥 26 座；在中部六省 19 个城市、西部六省（市）19

个城市举办广场募捐及公益宣传活动；发起江铃·溪桥工程百川溯源之旅，寻访缺桥地，开展便民桥援建、爱心捐赠等系列公益活动，号召更多的江铃车主参与到公益事业中来。截至 2011 年年底，公司已在我国 18 省 44 个县市 74 个乡镇援助修建便民桥 120 座，受益村民达 30 余万人。



2011 年公益活动明细

活动时间	内容
4月-5月	中部六省 19 个城市广场募捐及公益宣传活动
4月-11月	“溪•桥”拍客大赛
6月-7月	江铃•溪桥工程-黄河溯源之旅
8月	无偿献血 34000cc
9月-11月	西部六省（市）19 个城市举办广场募捐及公益宣传活动
11月-12月	江铃•溪桥工程-长江溯源之旅



公司积极携手全国各地的经销商，扩大江铃品牌在公益慈善方面的影响力，开展了形式多样的以公益为主题的 JFX 跨界体验营活动。

JFX 跨界体验营活动（部分公益活动剪影）



牵手葫芦
岛儿童福
利院



开化苏庄
敬老院献
爱心



野外植树

志愿者在行动



品牌力量——“铃”动华夏·2011

第七届城市运动会接待用车



参加中国禁毒万里行活动





接待用车



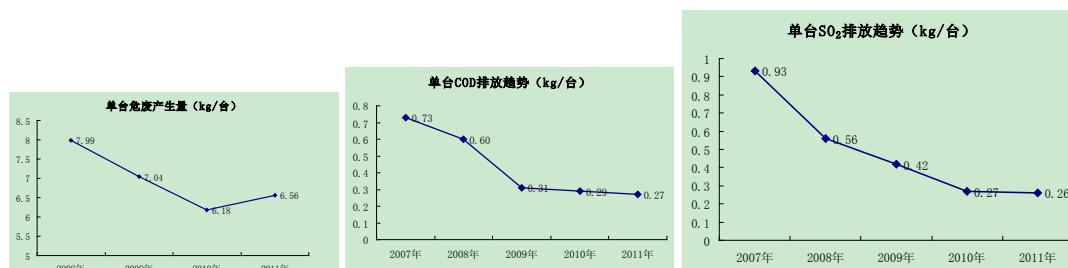
第 14 届科博会战略合作伙伴



第五节 社会责任管理——环保篇

2011 年环保工作绩效

2011 年公司继续完善环境管理体系，在持续实施 ISO14001 环境管理体系运行控制及 JPS 内审的基础上，积极推进环境操作系统，把每条环保法规及要求落实到具体的责任人员，确保公司符合法规及相关要求。



2011 年公司为加强对环境污染的治理及控制，投资 150 万元新增车架厂酸洗废水预处理站，投资 70 万元建立了车桥厂乳化液预处理站；为加强对污染排放的监测，投资 159 万元安装了水质、大气自动监测系统，运用现代传感器技术、自动测量技术，连续、及时、准确地监测水质或大气的变化状况，取得实时监测数据进行统计处理。

公司对所有建设项目都严格实施“三同时”制度，每年投入数百万元资金用于环保安全设施的维护改造和运行，对废水、废气进行处理达标排放。

2011 年 7 月，公司邀请周边居民代表参加环保联谊会，与社区居民就如何共建和谐、美好环境进行沟通，获得周边居民的良好反响。



第五届江铃公司与社区居民联谊会

新建设项目注重环保理念

小蓝基地项目作为公司新建大型综合项目，在规划上秉承“精益、节能、环保”的理念，引入节能环保最佳作业方式和节能先进技术，主要应用包括太阳能路灯、太阳能热水器、空压机余热回收利用、建筑围护系统保温设计、屋顶无动力风机、屋顶自然光采集、工艺设备设施节能/变频技术、节能灯具；在污染治理环节上，设计建成雨水收集池对雨水进行治理，降低污染风险；为提高水资源的利用率，投资 1250 万元用于建设废水处理系统，采用经济合理的废水处理工艺对污水进行处理；为减少废气污染，对涂装废气安装燃烧装置，并设置高达 60 米的排气筒以降低污染。



小蓝冲压车间屋顶
自然光采集

建筑围护系统保温
设计



冲压车间前太阳能
路灯



第六节 未来展望

公司将继续坚定地追求企业与环境、社会的和谐共生，实现经济、社会和环境综合价值最大化，依法诚信经营，与合作伙伴建立更紧密的联系，热忱公益事业，深入探索 CSR 多元评价体系，提升公司的可持续发展能力及综合竞争力。

在履行经济责任方面，公司将加大产品研发投入，对研发技术型人才及其研究成果加大奖励力度，继续深入规范公司治理，以稳健的运营为股东们带来良好的回报。

在履行社会责任方面，公司将深入关注员工的需求，提供有竞争力的薪酬福利待遇，帮助员工职业生涯规划；积极履行企业公民的社会责任，继续溪桥工程便民桥援建工作，以多种形式参与社区文明共建活动。

在履行环境责任方面，公司将严格遵守国家环保方面的法律法规，生产流程中采用绿色环保的材料及制造工艺，保障员工作业环境安全舒适，制造和销售排放达标产品，深入贯彻绿色经济和可持续发展理念。

我们会认真贯彻胡锦涛主席提出的“树立全球责任观念，自觉将社会责任纳入经营战略，完善经营模式，追求经济效益和社会效益的统一”的要求，把 CSR 作为公司运营体系的重要组成部分融入到公司生产经营活动中，做一个优秀的企业公民。