

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部分內容而產生或因依賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



**GUANGZHOU AUTOMOBILE GROUP CO., LTD.**

**廣州汽車集團股份有限公司**

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份編號: 2238)

## 海外監管公告

本公告乃廣州汽車集團股份有限公司（「本公司」）按香港聯合交易所有限公司證券上市規則第 13.10B 條發出。

隨附之文件乃本公司於二零一九年三月二十九日在中華人民共和國上海證券交易所網頁登載之《廣州汽車集團股份有限公司社會責任報告 2018》，僅供參閱。

承董事會命  
廣州汽車集團股份有限公司  
曾慶洪  
董事長

中國廣州，二零一九年三月二十九日

於本公告日期，本公司的執行董事為曾慶洪和馮興亞，本公司的非執行董事為嚴壯立、陳茂善、陳軍、丁宏祥和韓穎，以及本公司的獨立非執行董事為付于武、藍海林、梁年昌和王蘇生。



# 2018

广州汽车集团股份有限公司  
社会责任报告

# 报告说明

本报告是广州汽车集团股份有限公司发布的第七份社会责任年度报告。本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

## 报告范围

本报告覆盖广州汽车集团股份有限公司，为便于表达，在报告表述中使用“广汽集团”“集团”“我们”等称谓。报告时间跨度为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，部分内容超出此时间范围。

## 编写标准

本报告依据社会责任国家标准《社会责任指南》(GB/T 36000-2015)、《社会责任报告编写指南》(GB/T 36001 - 2015)、《社会责任绩效分类指引》(GB/T 36002 - 2015)，上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上市公司环境信息披露指引〉的通知》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》和香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》等相关规定，并参考国际标准化组织《组织社会责任指南 (ISO 26000)》《GRI 可持续发展报告统一标准》《AA 1000 原则标准 (2008)》进行编制。

## 数据说明

本报告所使用数据均来自集团统计报告、正式文件。本报告中对未来所做规划或预测内容存在一定不确定性，不排除集团未来会对有关规划或预测进行调整。本报告所述内容没有经过独立机构审查，特此提请注意。

## 报告获取方式及延伸阅读

您可以在上海证券交易所网站 ([www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn))、香港联合交易所网站 ([www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk))、广汽集团公司网站 ([www.gac.com.cn](http://www.gac.com.cn)) 下载本报告电子文本，并获取更多集团社会责任信息。

## 联系方式

广州汽车集团股份有限公司  
地址：广州市天河区珠江新城兴国路 23 号广汽中心  
电话：+86 20 8315 1139 邮箱：[csr@gac.com.cn](mailto:csr@gac.com.cn)

# 目录

## CONTENTS

领导致辞	01	未来展望	69
关于我们	03	附录	71
公司概况	05	广汽集团关键绩效表	71
2018 年广汽集团大事记	07	广汽集团排放物、资源 / 能源使用相关政策一览表	72
投资架构	09	广汽集团防止欺诈、勒索及洗黑钱相关政策一览表	72
社会评价	10	广汽集团聘用、管理供应商的政策一览表	73
		GRI 标准指标索引	74
		ESG 指引指标索引	77
可持续发展战略	13	反馈意见表	79
企业愿景	15		
企业理念	15		
运营方针	15		
文化口号	15		
企业品牌	16		
可持续公司治理	17		
完善公司治理	19		
开展责任管理	21		
可持续发展实践	23		
专题一：加强党建，强根固魂	25		
专题二：潮涌珠江，载梦前行	27		
专题三：扶贫攻坚，共赴小康	29		
创造移动生活新价值	31		
智能匠心制造新动力	40		
节能环保发展新能源	44		
多方合作共赢新未来	51		



## 领导致辞

曾庆洪

曾庆洪  
广汽集团董事长



“

亲爱的朋友：

承蒙您的关心与支持，在刚刚过去的 2018 年，广汽集团取得长足进步，呈现出发展迅猛、创新增强、结构调优、改革深化、质量提升的良好态势。在此，谨代表广汽集团和集团全体员工向您的支持表示衷心的感谢！

”

2018 年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放 40 周年，是实施“十三五”规划承上启下的关键一年，也是广汽集团在挑战中克难奋进、在逆境中攻坚拼搏、保持总体经营状态平稳运行的一年。这一年，我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持党建统领，深入学习贯彻党的十九大精神，团结和带领全体员工，推动集团高质量发展取得了新进步。

### 我们打造匠心品质，助力移动出行

我们以大数据和云计算为核心手段，加强与用户双向沟通，开展产品定制化研发设计，推出多款新车型；持续开展质量管理工作，建立涵盖设计、生产、供应链和服务的全生命周期质量管理体系；秉承“顾客第一”的宗旨，构建“线上+线下”模式主导的电子商务体系，为广大消费者提供更加优质的用车服务；打造企业文化全新战略理念，发布“创无止境 心有未来”的企业文化口号。2018 年，集团汽车产销 219.40 万辆和 214.79 万辆，同比增长 8.77% 和 7.34%。

### 我们坚持创新驱动，铸就民族品牌

我们坚持自主研发和创新，努力实现以广汽传祺为核心的自主品牌事业的跨越式发展，打造高质高效节能环保的宜昌智能工厂；参加北美、巴黎等国际车展，新开拓沙特、菲律宾、智利等海外业务市场，美国硅谷、洛杉矶、底特律研发、设计中心先后投入运营，初步形成“全球化研发、采购、销售”的国际化运营新格局。2018 年，广汽传祺销量突破 55 万辆，连续第六年获得 J.D.Power 新车质量研究中国品牌冠军。

冯兴亚

冯兴亚  
广汽集团总经理



### 我们秉持绿色发展，共创绿色生态

我们践行绿色低碳发展模式，全面运用绿色环保工艺和材料，努力研发三电（电池、电机、电控）技术，提升新能源产品技术竞争力；实现新能源技术搭载车型上市，并与多家合资公司联合开发多款新能源车型；倡导节能减排，培育绿色文化，集团及投资企业积极开展保护生态、植树造林等绿色公益活动，努力实现与生态环境和谐共生。2018 年，广汽智联新能源汽车产业园的首个项目——广汽新能源智能生态工厂竣工。

### 我们追求价值创造，实现多方共赢

我们始终维护员工的合法权益，尊重员工多元化发展需要，加强职业健康管理，提高安全意识，组织技能培训和文体活动，为困难员工送去关怀和温暖，为员工职业发展搭建广阔平台；加强供应链管理，推动产业融合，深化国际合作，携手合作伙伴实现资源优势互补、协同发展；开展公益慈善、扶贫济困、城乡结对，推动安全驾驶，实现社区和谐发展。2018 年，集团在慈善公益事业累计投入 7,034.2 万元，定点帮扶的 245 户贫困户全部实现脱贫。

展望未来，任重道远。创新与突破源于集团的企业文化，源于集团经济与社会的双重责任。我们将继续以质量、效益为中心，坚持自主创新和合资合作不动摇，实现从制造向创造转变、从速度向质量转变、从产品向品牌转变，通过推动质量变革、效率变革、动力变革，践行“共创、共建、共享”理念，用企业文化引领战略、培育品牌、培养人才，推动广汽集团全面实现“十三五”规划蓝图，努力在 2027 年集团成立 30 周年之际，争取进入世界企业 100 强；在 2037 年集团成立 40 周年之际，成为具有全球竞争力的世界一流企业，实现向客户信赖、员工幸福、社会期待的一流国际化汽车集团勇敢迈进，为人类美好移动生活持续创造价值！

# 219.40 万辆

集团汽车产量

# 214.79 万辆

集团汽车销量

# 55 万辆

广汽传祺销量突破

# 202 位

《财富》世界 500 强排名

# 11 亿元

创新广汽 (IGA) 活动创造直接经济效益约

# 7,034.2 万元

慈善公益事业累计投入

# 关于我们

- 05 公司概况
- 07 2018 年广汽集团大事记
- 09 投资架构
- 10 社会评价









## 公司概况

广州汽车集团股份有限公司成立于 1997 年 6 月，总部位于广州市天河区珠江新城，是一家 A+H 股上市的大型国有控股股份制企业集团，拥有员工 9.5 万人，在全国 31 个省、市、自治区拥有销售店 2,731 家，带动零部件配套供应、销售物流、金融服务等就业人口近 80 万人。2018 年集团第六次入围《财富》世界 500 强，排名第 202 位。

广汽集团主营业务涵盖汽车研发、整车、零部件、商贸服务、金融服务五大板块。旗下拥有广汽研究院、广汽乘用车、广汽新能源、广汽本田、广汽丰田、广汽菲亚特克莱斯勒、广汽三菱、广汽蔚来、广汽日野、广汽比亚迪、五羊-本田、广汽部件、广汽丰田发动机、上海日野发动机、广汽商贸、同方环球、大圣科技、广汽汇理、众诚保险、中隆投资、广爱保险经纪、广汽资本、广汽财务等二十多家知名企业及研发机构，生产销售传祺、雅阁、奥德赛、冠道、讴歌、凯美瑞、汉兰达、致炫、雷凌、JEEP 大指挥官、劲炫、欧蓝德、奕歌、日野等数十种知名品牌汽车产品。

2018 年集团完成汽车产销 219.40 万辆和 214.79 万辆，同比增长 8.77% 和 7.34%，销量增幅高于行业 10 个百分点；工业总产值 3,084.5 亿元，同比增长 5.8%；本集团连同合营、联营公司共实现营业总收入约 3,636.85 亿元，同比增长 7.04%。

展望未来，广汽集团提出了新阶段的发展目标和任务使命，第一个阶段，在 2027 年即公司成立 30 周年之际，广汽集团争取进入世界企业 100 强；第二个阶段，在 2037 年即公司成立 40 周年之际，广汽集团将成为具有全球竞争力的世界一流企业。

广汽集团始终坚持“人为本、信为道、创为先”的企业理念和“至精·志广”的品牌核心，努力成为客户信赖、员工幸福、社会期待的世界一流企业，为人类美好移动生活持续创造价值。

**3,084.5 亿元** **5.8 % ↑**  
工业总产值 同比增长

**3,636.85 亿元** **7.04 % ↑**  
本集团连同合营、联营公司共 实现营业总收入约 同比增长





..... 广州汽车集团股份有限公司 .....

2018 年企业排名

## 2018 年广汽集团大事记

1月16日

广汽丰田第三生产线在广州南沙正式投产，广汽丰田总产能突破每年 60 万台

2月2日

广汽集团党委书记、董事长曾庆洪当选第十三届全国人大代表

4月25日

广汽集团在 2018 年北京车展上，发布企业文化全新战略理念——广汽哲学及文化口号“创无止境 心有未来”

6月28日

广汽大学、广汽党校揭牌，同时，广汽集团与华南理工大学举行战略合作签约

7月1日

广汽本田成立 20 周年，为中国企业合资合作的成功典范

7月19日

广汽集团在美国《财富》杂志发布的世界 500 强排行榜上位居第 202 位，比去年排名上升 36 位；在 2018 年《财富》未来 50 强名单中，广汽集团位列 23 位，在中国入围车企中排名最高

广汽集团与宁德时代合作签约，组建两家合资公司，提升新能源产品市场竞争力

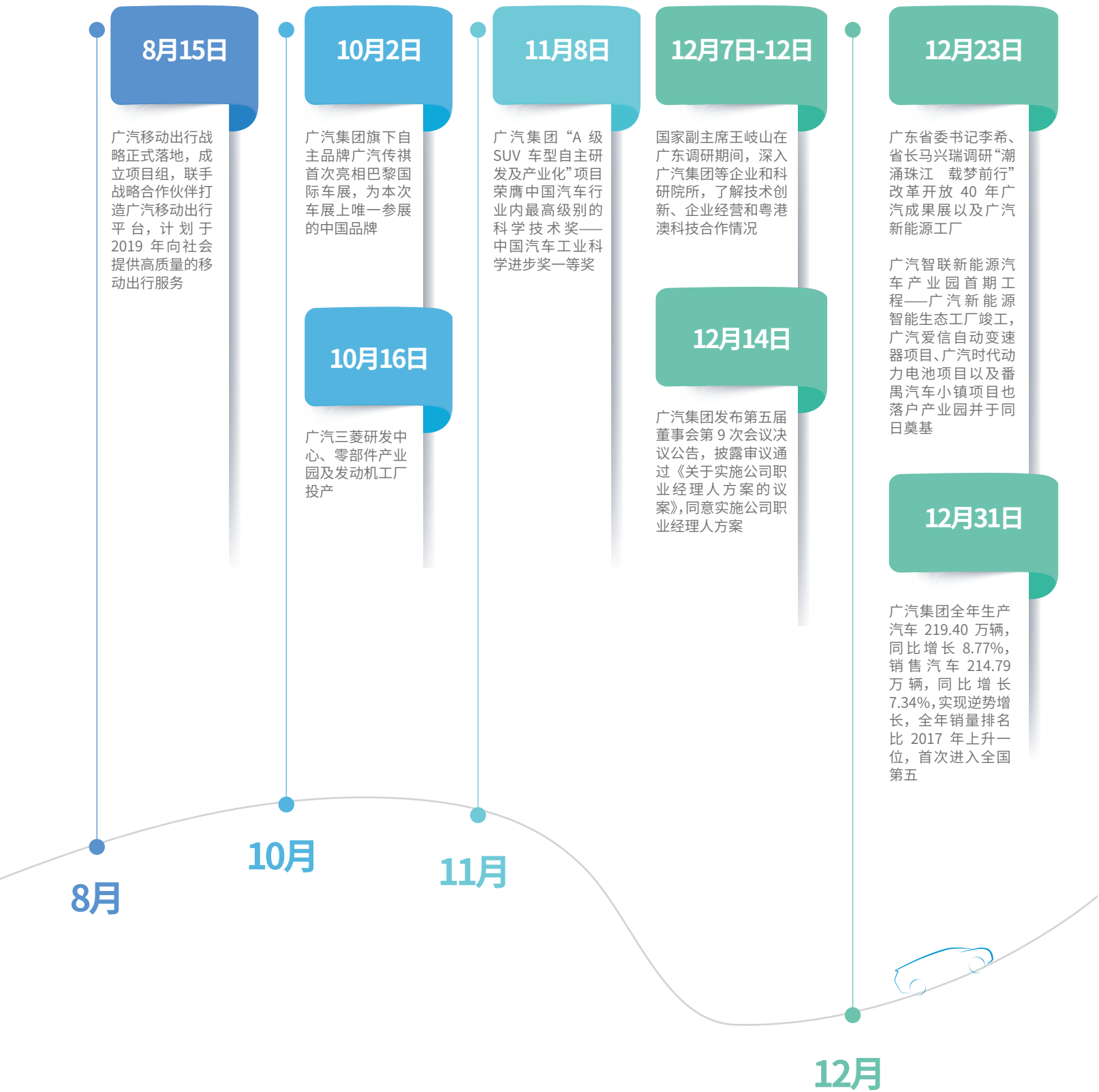
1月

2月

4月

6月

7月





## 投资架构

研发板块			
 <b>广汽研究院</b> GAC ENGINEERING	 <b>广汽科技</b> GAC TECHNOLOGY		
整车板块			
 <b>广汽乘用车</b> GAC MOTOR	 <b>广汽新能源</b> GAC NE	<b>广汽 HONDA</b>	 <b>广汽丰田</b>
<b>广汽菲克</b> GAC FCA	 <b>广汽三菱</b>	<b>广汽蔚来</b> 新能源汽车科技有限公司	 <b>广汽日野</b>
 <b>广汽比亚迪</b>	 <b>五羊-本田</b>		
零部件板块			
 <b>广汽部件</b> GAC COMPONENT	 <b>GTE</b> 广汽丰田发动机有限公司 GAC TOYOTA ENGINE CO., LTD.	 <b>上海日野</b> HINO	
商贸板块			
 <b>广汽商贸</b> GAC BUSINESS	 <b>TFGL</b> 同方环球	<b>DS.cn   大圣科技</b>	
金融板块			
 <b>广汽汇理</b> 汽车金融	 <b>众诚保险</b> Urtrust insurance	 <b>CHINA LOUNGE</b>	 <b>广爱保险经纪</b> GUANGZHOU GUANG AI INSURANCE BROKERAGE LTD.
 <b>广汽资本</b> GAC CAPITAL	 <b>广汽财务</b> GAC FINANCE		

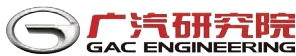
注：

1. 广州汽车工业集团有限公司持有广州汽车集团股份有限公司 53.74% 的股权
2. 限于篇幅，只列出一、二级单位及投资企业

## 社会评价



- 2018 世界 500 强排名第 202 位
- 2018 中国企业 500 强排名第 45 位、中国制造业 100 强排名第 14 位
- 2018 广东企业 500 强排名第 6 位、广东制造业 100 强排名第 3 位
- 广东省扶贫开发领导小组——2017 年度广东扶贫济困红棉杯金奖
- 广州市公益慈善联合会、广州市慈善会——2018 年度广州慈善榜五星慈善单位、2018 年度广州慈善榜最具影响力慈善企业
- 广州市人口福利基金会、幸福工程组委会——2018 年幸福工程募捐优秀贡献奖
- “广汽”及其图形商标被中国国家工商行政管理总局认定为驰名商标
- Interbrand——2018 中国最佳品牌榜 47 位
- 《南方周末》——2017 中国汽车企业社会责任榜最佳责任企业
- 广州日报报业集团——2018 广东创新百强 50 强
- 中国上市公司协会——2017 年度最受投资者尊重的百强上市公司
- 天马奖第九届中国上市公司投资者关系评选——2017 中国上市公司新动能 10 强
- 中国大学生最佳雇主汽车行业 TOP15
- 国务院国资委——第五届“国企好新闻”广播电视作品三等奖
- 荣获“2017 年度广东省法治文化建设示范企业”称号
- 广州市国资委——2018 年度广州国资系统新闻工作标兵单位
- 广州市国资委——企业国有资产统计及财务快报工作“优秀”奖
- 广州市财政局——会计决算工作“优秀”表彰
- 中国品牌建设促进会——中国品牌价值百强榜第 74 位
- 清华大学经济管理学院中国企业研究中心与每日经济新闻——2018 上市公司品牌价值百强榜 98 位
- 复旦大学管理学院和上海企业文化与品牌研究所——外滩·中国品牌创新价值 42 位



- A 级 SUV 车型自主研发及产业化荣获“中国汽车工业科学技术奖一等奖”
- 汽油机高效燃烧技术及产品开发荣获“广东省科学技术奖一等奖”
- 基于正向开发技术的汽车紧固系统自主研发与应用荣获“中国机械工业科学技术奖三等奖”
- 基于正向开发技术的汽车紧固系统自主研发与应用荣获“广东省机械工业科学技术奖二等奖”



- J.D.Power——2018 年中国汽车销售满意度研究中国自主品牌第一名
  - J.D.Power——2018 年中国新车质量研究大型 SUV 第一名
  - J.D.Power——2018 年中国新车质量研究中国品牌第一名
  - 广东省人民政府——广东省政府质量奖
  - 中国公益节——2018 年度责任品牌奖
  - 新华网——社会责任绿色环保奖
  - 《中国新闻周刊》——2018 年度责任企业
- 



- 第八届中国车市口碑榜——“年度最佳口碑车企”
  - 广汽新能源 GE3 530 荣获 2018 车生活汽车榜“最受欢迎新能源车”
  - 广汽新能源 Aion S 荣获胡润百富“至尚优品”颁奖盛典纯电超长续航定制座驾新秀奖
  - 广汽新能源 GE3 530 荣获电动邦 2018 新能源十佳新能源车型
- 



- 国家科学技术奖励办公室——中国汽车工业科学技术奖二等奖
  - 《南方周末》中国企业社会责任年会——2018 年度责任案例
  - 《经济观察报》——2017-2018 年度“致敬新时代·受尊敬企业”
  - 南方财经全媒体集团、《21 世纪经济报道》——2018 年度中国企业公民评选优秀企业公民
- 



- 新华网——“2018 社会责任杰出企业奖”
  - 《南方周末》中国企业社会责任年会——2018 年度责任案例
  - 《第一财经日报》——“中国企业社会责任榜杰出企业奖”
  - 广汽丰田公益·安全行动荣获《公益时报》“2018 年度中国企业社会责任卓越项目奖”
- 



- 中国质量认证中心武汉分中心——CCC 认证 A 类企业
- 湖南省智能制造对接合作推进会——“湖南省智能制造示范企业”称号



- 国家质量监督检验检疫总局、中国汽车质量网——中国汽车质量奖年度质量责任奖、中国汽车质量奖—优质售后服务奖
- 2018 中国（湖南）汽车总评榜——年度风云汽车企业
- 欧蓝德荣获紧凑型 SUV 级别“中国汽车质量奖”



- 广汽日野 700 臻值系危化品运输牵引车荣获 2019 中国商用车年度车型
- 中国卡车意见领袖颁奖盛典——中国卡车意见领袖推荐车型



- 中国机械工业企业管理协会——2018 年中国机械 500 强（第 45 位）
- 广东省企业联合会——广东省最具社会责任感企业



- 中国银行业协会汽车金融专业委员会——中国银行业协会汽车金融专业委员会卓越贡献单位
- 2018（第九届）中国汽车金融年会暨中国汽车“金引擎”奖颁奖典礼——“2018 最具成长性汽车金融公司”奖、“最佳金融创新产品”奖
- 2018 年广东金融百优奖评选表彰活动——十优消费者信赖金融机构奖



- 广州金融业协会——广州金融服务之星“最佳金融服务窗口”
- 广东省金融智库联合会、南方报业传媒集团、中国（广州）国际金融交易·博览会组委会办公室——2018 广东金优奖“十优消费者信赖金融机构奖”

# 可持续发展战略

- 15 企业愿景
- 15 企业理念
- 15 运营方针
- 15 文化口号
- 16 企业品牌







广汽集团概念车 2ALL

## 企业愿景

**成为客户信赖、员工幸福、社会期待的世界一流企业，为人类美好移动生活持续创造价值。**

始终坚持以客户为中心，以卓越的产品和服务持续满足客户需求，赢得客户信赖；关爱员工，营造平等、尊重的氛围，为员工提供价值实现的平台和机会，满足员工自我实现的需求，员工具有强烈的获得感和幸福感；积极承担社会责任，实现企业与社会、自然的和谐发展，传递正能量，让社会期待；不断提升全球竞争力与影响力，成为在国际资源配置中占据主导地位、在行业发展中具有引领作用、在产业发展中具有话语权和影响力的标杆企业；紧紧围绕人类移动生活需求不懈创新，持续创造价值，让人们的移动生活体验更加丰富和美好。

## 企业理念

### 人为本

人才为本、消费者为本、股东为本、合作伙伴为本、社会大众为本。员工是企业发展的第一资源，关心员工成长，全心全力满足客户需求，为股东带来合理回报，与合作伙伴互惠共享，造福社会大众

### 信为道

坚持诚信，诚信待人、诚信做事，赢得客户与社会各界的信赖；崇尚信任，以信任为纽带，促进员工、企业以及合作方之间紧密合作，实现共同进步与发展

### 创为先

重视创新，将创新作为发展的第一动力，致力于持续改善、寻求突破；鼓励创造，为客户创造产品，为员工创造平台，为股东创造财富，为社会创造价值

## 运营方针

### 尊重人性 崇尚沟通

理解个体差异，尊重不同观点，善于换位思考，倡导平等待人；注重双向交流，完善沟通机制，确保信息反馈及时有效

### 诚信合作 开放共享

坚持原则，信守承诺，以诚信为基础广泛开展内外部的合作；包容开放，广纳百川，优势互补，资源共享，互利共赢

### 创新渠道 务实高效

创新驱动发展，勇于挑战变革，不断探索突破；尊重实践，崇尚实干，持续学习，灵活高效

## 文化口号

### 创无止境 心有未来

富有激情活力，勇于创新挑战，持续改善永无止境；  
心怀远大理想，立足长远规划，共创共享美好未来。



# 企业品牌

## 品牌愿景

不忘匠心 追求卓越

## 品牌核心

至精：精心，是不断超越的积极态度  
精致，是完美品质的不懈追求  
精彩，是实现美好生活的承诺

志广：广和，包容世界  
广远，放眼全球  
广益，贡献社会

## 品牌定位

移动生活价值创造者

## 品牌口号

匠于心 品于行

## 品牌主张

以匠心之道，精心尽力地为消费者与员工、合作与投资伙伴、行业与整个社会，用心创造价值。

## 品牌价值观

敏锐 务实 自强 开放

## 案例

### 讲述广州汽车工业故事 提高员工文化认同

2018 年 11 月 14 日，广汽集团举办“车轮上的新时代——我与改革开放的广州汽车工业故事”活动，现场由来自广汽研究院、主要投资企业生产一线的 23 名员工、研发人员以及经销商、行业专家、消费者等嘉宾代表，通过“深情告白”“时空对话”“主题演讲”和“全球连线”等形式，现场分享与广汽集团共同成长的故事，共同回顾广州汽车工业发展历程，讲述广州人逐梦造车的历史故事，见证广州汽车工业的成长与腾飞，有效传播了集团品牌和公司文化，提高员工的文化认同感、集体感和荣誉感。



▲ 广汽集团“车轮上的新时代——我与改革开放的广州汽车工业故事”



# 可持续公司治理

19 完善公司治理

21 开展责任管理









## 完善公司治理

### 董事会运作

广汽集团结合集团体制机制改革，新制订了《企业文化管理制度》《关于支持改革创新宽容失误的实施办法》等 10 项制度，同时对《员工绩效考核办法》《员工薪酬福利管理制度》等 23 项制度进行修订，完善内部管理制度，推动全面依法治企，建立健全风险管理和内部控制体系，将风险管理与经营管理有机结合，充分发挥董事会专门委员会专业把关的作用，不断提升董事会决策程序的科学、规范、有效。2018 年，公司治理情况与《公司法》、中国证监会相关规定、两地上市规则的要求不存在差异。

**25 次**

召开董事会议数

**10 项**

新增制度数

### 投资者关系

广汽集团按照“依法、全面、从严”监管的要求，持续以“真实、准确、完整、及时、公平、有效”为原则，以最新的监管规则为指导，开展信息披露工作。坚持 A、H 两地市场信息披露一致性和同时性，确保信息披露“无差错、无延迟、无更正、无补充”。通过境外路演、车展交流活动、投资者峰会等多途径开展投资者关系活动，传递集团的经营理念和投资价值。

**55 次**

累计接待投资者来访调研数

**1,017 人**

累计接待投资者及分析师数

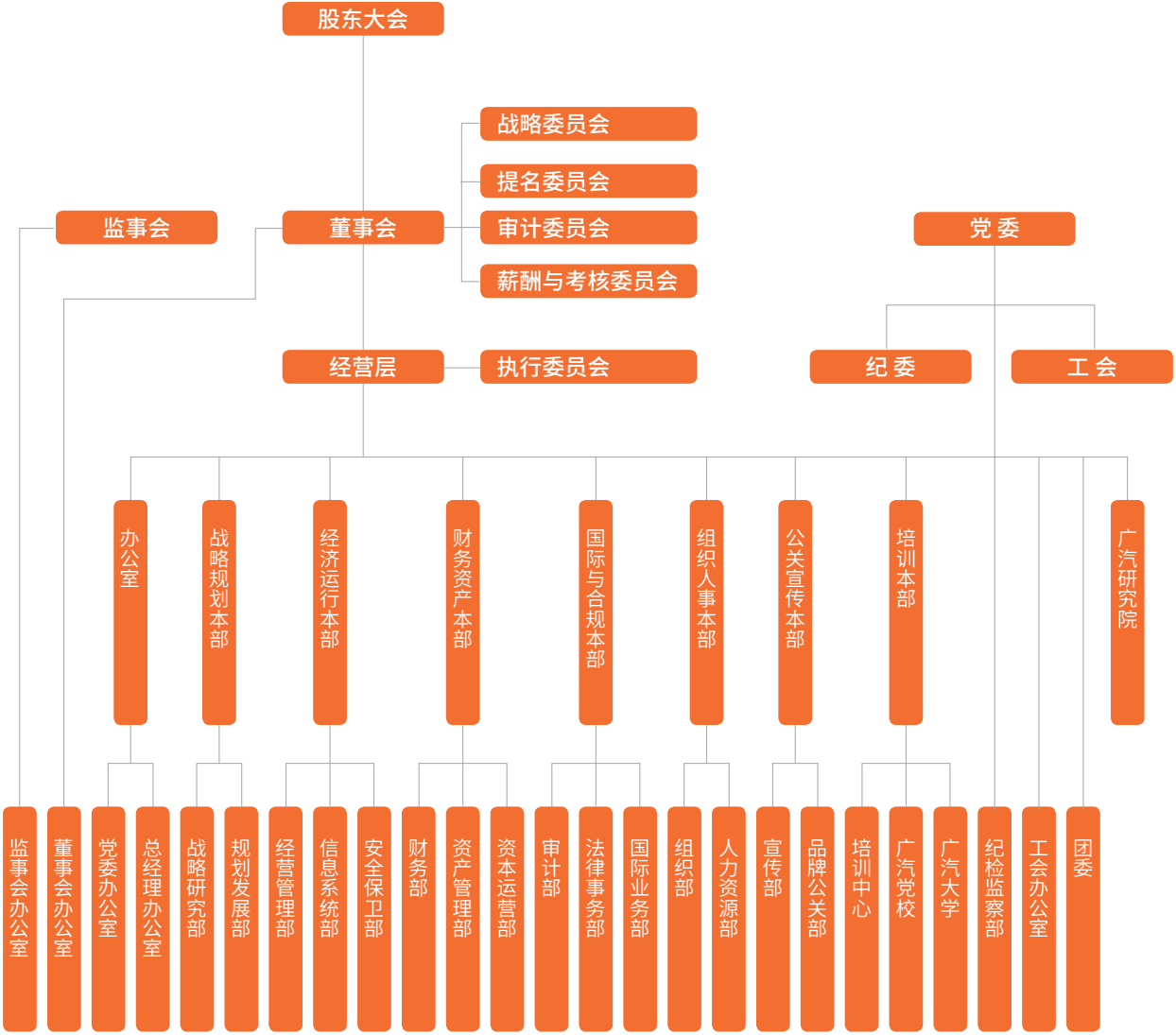
#### 2018 年集团董事会运作情况

新增制度数	10 项
制度修订（废止）数	23 项
共有管理制度数	197 项
召开董事会议数	25 次
召开董事会现场会议数	4 次
召开董事通讯方式会议数	21 次
审议议案数	91 项

#### 2018 年集团投资者沟通情况

累计接待投资者来访调研数	55 次
举办投资者电话沟通会数	30 次
参加投资者峰会数	8 次
组织年度业绩发布会数	1 次
组织投资者开放日活动数	3 次
累计接待投资者及分析师数	1,017 人

广汽集团组织架构图



注：  
1. 共设 8 个本部、25 个部门、1 个分支机构，其中监事会办公室、董事会办公室合署，党委办公室、总经理办公室合署，宣传部、品牌公关部合署，培训中心、广汽党校、广汽大学合署  
2. 董事、监事、高级管理人员名单参见年度报告

## 开展 责任管理

广汽集团致力于做具有全球影响力并具备高度社会责任感的优秀企业公民，把对人、环境和社会的责任关怀融入日常经营活动中，在员工发展、慈善公益、节能减排等方面积极践行社会责任，实现广汽集团与经济、社会、环境的可持续发展，努力成为世界领先和社会信赖的移动价值创造者。

### 社会责任组织体系

集团总部及各投资企业成立社会责任事务统筹小组，在集团品牌公关部的统筹下开展社会责任事务的工作

01.

02.

03.

### 社会责任实践活动

投资企业积极融入社区发展，充分发挥自身优势，开展形式丰富的各类社会责任实践活动，在客户服务、节能减排、伙伴合作、员工关怀、公益慈善等议题方面，践行社会责任理念

### 利益相关方沟通交流

重视利益相关方沟通——对客户，完善投诉处理机制，开展服务进社区活动，提升客户体验；对股东，通过国际车展、工厂参观、非交易路演等形式，构建起覆盖大中小股东的沟通渠道；对公众，通过微博、微信和网站，传播社会责任实践；对员工，通过领导接待日等形式，畅通员工诉求表达的渠道；对环境，通过与专业机构合作，加大对自然生态环境的保护力度

利益相关方	期望与诉求	回应与行动
 政府	带动经济持续、健康发展 协助公共财政，服务政府发展 守法合规经营	遵守国家法规政策 响应国家发展战略 依法纳税 加强合规管理 诚信经营
 股东	满意的投资回报，良好的市值水平 充分了解公司经营状况	提高盈利能力 加强投资者关系管理 完善信息披露机制
 客户	丰富的汽车产品 优质的驾乘体验和服务 良好的质量 行车安全	加大技术创新，丰富自主品牌产品线 提升服务品质，关注客户体验 升级系统，提高汽车安全性能 开展安驾培训、交通安全等公益活动 推广安全驾驶，倡导和谐交通
 合作伙伴	公平采购 诚信互惠	公开透明的采购机制 合作伙伴坚持平等互利、和谐双赢原则
 员工	良好职业生涯规划 and 成长机会 基本权益保护	实施人力资源提升项目，完善员工培训体系、薪酬激励、保险与福利体系
 社区	关注社区发展 共建和谐社区	积极投身公益事业 扶助弱势群体 开展志愿者活动
 环境	关注气候变化，支持低碳经济 倡导节能减排，构建节约型社会	发展新能源汽车 建设先进环保节能绿色工厂 加大节能减排投入 培育环保理念

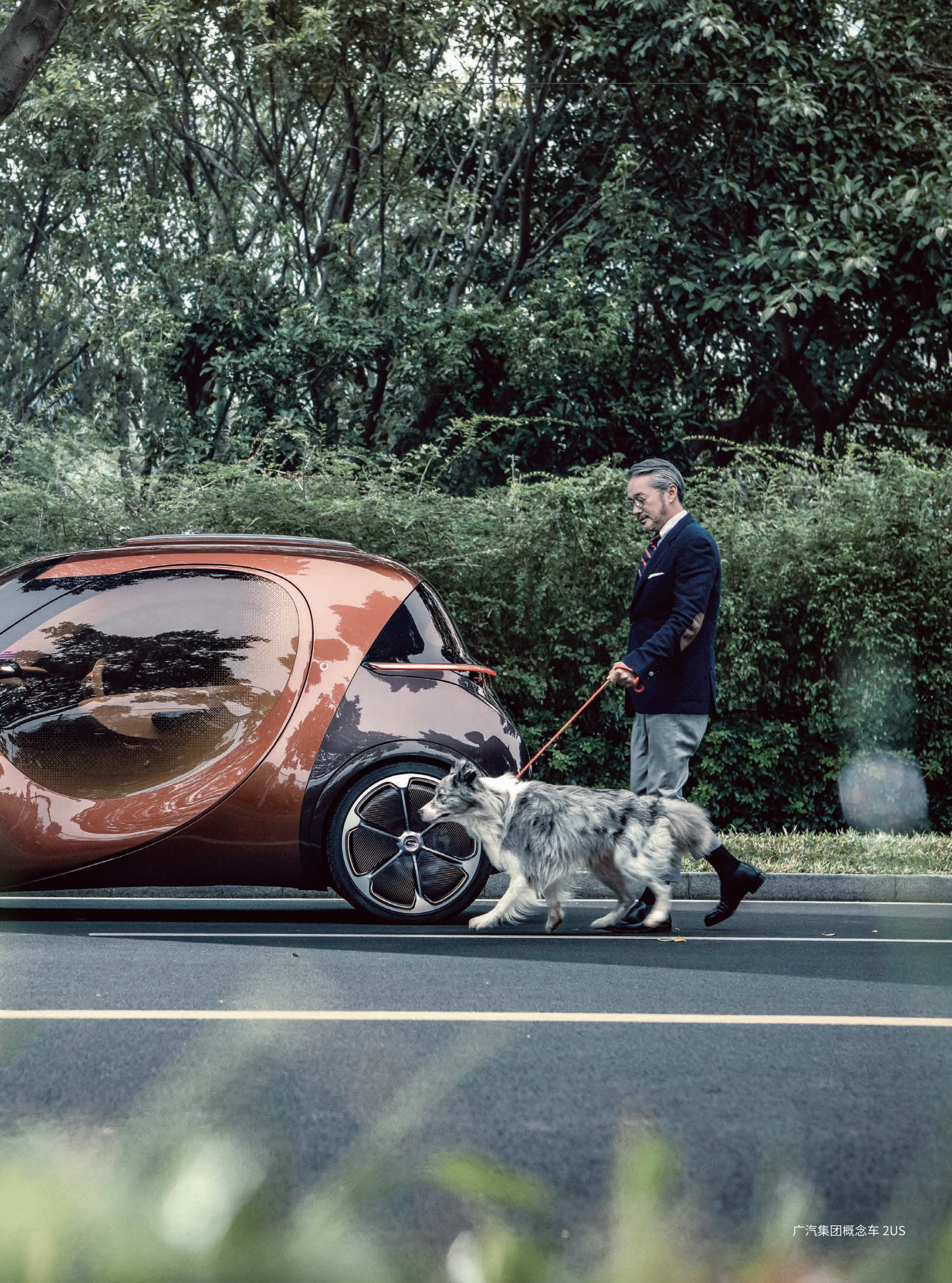


## 可持续发展实践

- 25 专题一：加强党建，强根固魂
- 27 专题二：潮涌珠江，载梦前行
- 29 专题三：扶贫攻坚，共赴小康
- 31 创造移动生活新价值
- 40 智能匠心制造新动力
- 44 节能环保发展新能源
- 51 多方合作共赢新未来











专题一

## 加强党建，强根固魂



**“党要团结带领人民进行伟大斗争、推进伟大事业、实现伟大梦想，必须毫不动摇坚持和完善党的领导，毫不动摇把党建设得更加坚强有力。”**

——中共中央总书记习近平在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告



2018 年是贯彻党的十九大精神的开局之年。广汽集团以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大精神，围绕集团改革发展大局，全面推进从严治党，为企业高质量发展提供坚强的政治、思想和组织保障。

**11,239 人**

广汽集团党员数量

**11.85 %**

广汽集团党员占比

### 加强党的领导

广汽集团全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，坚决落实中央管党治党要求，牢固树立“四个意识”，始终坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，严格落实“三会一课”制度，把加强党的领导和完善公司治理统一起来，引领和推动企业更高质量发展。



▲ 举办贯彻学习党的十九大精神专题培训，广汽集团党委书记、董事长曾庆洪出席开班仪式并讲话

### 深化党风廉政建设

广汽集团坚持严字当头，强化党内监督，健全制度保障，抓好专项治理检查，开展巩固和拓展落实中央八项规定精神成果专项检查，严格执行《中国共产党问责条例》，加大问责力度，落实基层正风反腐专项治理，畅通员工信访通道，深化廉洁文化建设，为集团高质量发展营造浓厚的廉洁氛围。

#### 不想腐

- ◆ 建立警示教育资料库，组织观看廉政警示片、教育片
- ◆ 每月编发《廉洁广汽》专刊，更新廉洁广汽建设动态

#### 不敢腐

- ◆ 加强“三重一大”决策电子监察，对集团及投资企业 703 项事项实施监督监察
- ◆ 开展经营管理综合监察和扶贫领域专项监察

#### 不能腐

- ◆ 制订《信访举报受理办理工作规程》《谈话函询实施办法》《支持改革创新宽容失误工作实施办法》
- ◆ 修订《领导干部述责述廉述德办法》《“三重一大”监督管理办法》



▲ 广汽集团 2018 年纪律教育学习月活动动员大会

4,744 名

集团对领导干部进行廉洁教育及评估工作人数

10,572 名

集团在职党员参与党员随身微教育人数

## 推进基层党员队伍建设

广汽集团制定《关于加强广汽集团混合所有制企业党的建设工作的指导意见》，及时传达全国两会精神、习近平总书记考察广东重要讲话精神，制定了贯彻广东省、广州市“1+4”系列行动方案具体实施办法，通过开展丰富多彩的党建活动，创新党建模式，提升党建价值创造能力。

4 期

基层优秀共产党员宣讲会

24 场

专题学习辅导报告会

200 余次

专题学习研讨

### 健全党建工作责任制

- ◆ 健全“书记抓、抓书记”基层党建工作责任制，连续 7 年累计推进 146 个“书记项目”

### 发挥党员队伍模范作用

- ◆ 打造优秀基层党组织和优秀党员，建立“党员突击队”“党员先锋岗”“党员责任区”

### 建立“智慧党建”创新模式

- ◆ 建成全面覆盖 485 个基层党组织、11,239 名基层党员的新媒体智慧党建系统和微信平台



▲ 开展党建知识竞赛，营造浓厚的学习教育氛围



▲ 组织重温入党誓词



专题二

## 潮涌珠江，载梦前行



“改革开放是中国人民和中华民族发展史上一次伟大革命。”

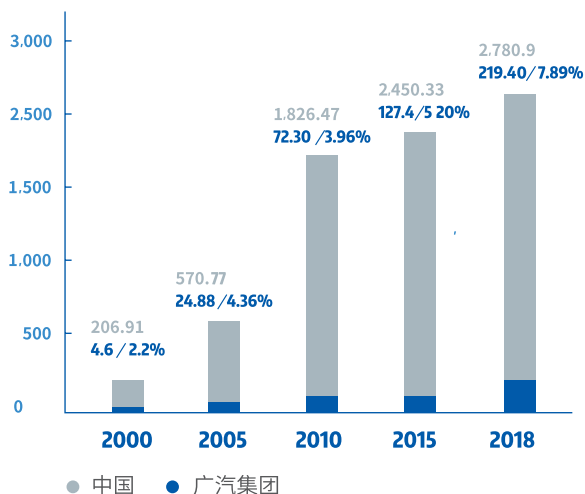
——国家主席习近平在庆祝改革开放 40 周年大会上的讲话



1978 年，中国开启改革开放新征程。广汽集团始终与改革开放同频共振，在改革开放大潮的引领下，砥砺前行，不断发展壮大，持续提供丰富多彩的出行生活，并不断为移动生活创造价值。

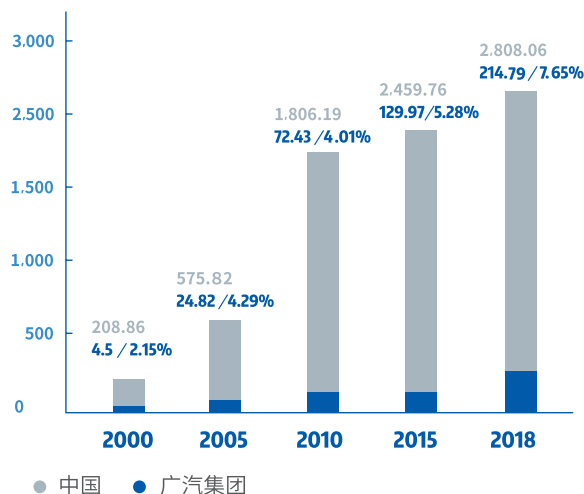
2000 年 -2018 年

中国和广汽集团汽车产量及占比（单位：万辆）



2000 年 -2018 年

中国和广汽集团汽车销量及占比（单位：万辆）



### 承载广州造车梦

“我们成功走出了一条‘以市场为导向，小投入、快产出，滚动发展’的路径。”

——广汽集团董事长 曾庆洪

20 世纪末，广汽集团承载着广州人造车梦负重前行，奋进追梦。1997 年，广汽集团前身广州汽车集团有限公司正式成立。



▲ 1998 年 11 月 8 日，广州本田雅阁汽车试生产试市场交车仪式



## 扩大合资合作

**“广汽和外方的合作是双赢的，双方相互信赖、相互尊重，优势互补。”**

——广汽集团董事长 曾庆洪

广汽集团始终坚持“合资合作”不动摇，先后与本田、丰田、日野、菲亚特克莱斯勒、三菱成立合资公司，以客户需求为导向，进一步加深与外资企业的合作，推动实现以广州为中心，以华中、华东为两翼，辐射全国的产业布局。

### 案例

#### 广汽本田第 600 万辆整车生产下线，处于国内合资车企领先地位

广汽本田始终将实现消费者的梦想作为不断前行的原动力，致力于在品牌力、产品力、营销力、渠道力、“智”造力、责任力方面为顾客和社会提供超越期待的产品和服务，收获消费者的坚定信赖与支持。2018 年 3 月 19 日，随着第 600 万辆整车生产下线，广汽本田成为广汽集团旗下首家累计生产达 600 万辆的企业，在国内合资车企中处于领先地位。

## 打造自主品牌

**“广汽自主品牌传祺从 2010 年诞生，到如今成为广东制造、中国制造的一张名片，体现着高质量发展的脉络。”**

——广汽集团董事长 曾庆洪

广汽集团积极开展自主创新，自 2007 年启动自主品牌建设，成立广汽研究院和广汽乘用车，推出自主品牌传祺，并取得快速发展，创造中国汽车自主品牌的“祺”迹。

### 案例

#### 广汽传祺推行创新转型和智能智造，实现制造业高质量发展

广汽传祺大力推行创新转型和智能制造，贯彻工业 4.0 和智能制造理念，打造高效率、高质量、节能环保的“智能制造”标杆工厂，实现全产业链的价值最大化，构建完整的数据体系 and 产品进化序列，从创新研发、优质供应、精工制造三个方面实现制造业高质量发展。



▲ 广汽传祺第 100 万辆产品车下线

## 加速转型升级

**“当前正处于‘中国制造’向‘中国智造’转型升级的历史时期。”**

——广汽集团董事长 曾庆洪

广汽集团大力发展创新产业，推动电动化、智联化、国际化、共享化、数字化转型升级，建设广汽智联新能源汽车产业园，打造世界级“数字化智慧工厂”，努力实现从传统汽车制造企业向移动出行服务提供商的转型，为人类带来移动出行价值的质变与提升，努力成为世界领先和社会信赖的移动价值创造者。



▲ 2018 年 7 月 5 日，广汽集团董事长曾庆洪在“向幸福出发：我与改革开放 40 年的广州故事”活动中分享“广州人的汽车梦”，讲述广州汽车工业的成长故事



专题三

## 扶贫攻坚，共赴小康



“我们务必深刻认识深度贫困地区如期完成脱贫攻坚任务的艰巨性、重要性、紧迫性，采取更加集中的支持、更加有效的举措、更加有力的工作，扎实推进深度贫困地区脱贫攻坚。”

——国家主席习近平在深度贫困地区脱贫攻坚座谈会上的讲话



广汽集团积极响应国家精准扶贫战略，落实国家和广东省委省政府决策部署，充分发挥自身优势，助力实现广东省精准扶贫“三年攻坚、两年巩固，到2020年如期完成脱贫攻坚任务”总目标，为我国全面建成小康社会贡献力量。截至2018年底，共筹集各类帮扶资金4,233.6万元，其中集团及各企业自筹3,554.4万元，定点帮扶的广东省清远连州市九陂镇联一村、白石村和四联村3个贫困村“两不愁三保障一相当”工作落实到位，245户贫困户、615名贫困人口已全部脱贫。

**4,233.6** 万元

共筹集各类帮扶资金

**3,554.4** 万元

集团及各企业自筹

### 开展党建扶贫

广汽集团始终坚持把贫困村基层党组织打造成引领脱贫攻坚和乡村振兴的坚强战斗堡垒，深入开展党建扶贫工作，持续在建组织、带队伍、强责任、严纪律等方面加强管理，为打赢脱贫攻坚战提供坚强的政治保障。

**183** 次

共组织党员开展精准扶贫帮扶工作

**2,800** 多人次

参与精准扶贫帮扶工作党员

#### 健全扶贫机制

- ◆ 成立新时期精准扶贫精准脱贫三年攻坚工作领导小组
- ◆ 明确集团、三家责任企业和六家支持企业对三个对口帮扶村三年（2016-2018年）的总帮扶资金不少于3,150万元

#### 加强队伍建设

- ◆ 派出9名优秀干部担任驻村帮扶干部，组织贫困村书记到集团和先进村调研学习
- ◆ 各帮扶企业成立专项工作小组开展调查，实现一户一档、一户一策

#### 严明扶贫纪律

- ◆ 对集团扶贫协作项目开展专项监察

## 立足产业帮扶

广汽集团积极实施产业扶贫，运用“企业+基地+农户”产业发展模式，建立现代农业生产基地，变“输血”为“造血”，激发贫困群众的积极性，提升贫困群众的自我发展能力，加快贫困群众脱贫致富步伐。



▲ 祺连农产品有限公司腐竹生产线



▲ 四联村有机菜心种植基地

### 案例

#### 联合建设豆制品加工厂 激发贫困地区内生动力

广汽集团投入资金，统筹三个定点扶贫村联合建设豆制品加工厂，并选派多名管理经验丰富的企业干部负责豆制品厂的运营，邀请华南农业大学专家现地传授大豆种植技术，同时筹建电商销售平台，实现产业融合发展。贫困户可通过出租土地、种植大豆、到豆制品厂务工、效益分红等多种途径获得收益，提升村集体和贫困户的收入。

截至 2018 年底

**45人**

吸收本地就业

**11人**

其中贫困户

2018 年

**1,486 万元**

销售收入

**165 万元**

利润

**10 万元**

每村分红

## 发展民生工程

广汽集团努力改善贫困地区基础设施和公共服务条件，保障贫困群众基本生活，开展“三清理三拆除三整治”工作，改善村民生产生活环境，切实解决贫困群众眼前困难。2018 年，集团帮助广东省清远连州市联一营盘村、四联王屋村、飞鹅岭村建成广东省清远市美丽乡村的示范村。

### 推进基础设施建设

- ◆ 道路硬底化 6.4 公里，实现村委会至 200 人以上自然村道路的硬底化
- ◆ 解决 10 条村的安全饮水问题
- ◆ 新建和改善文化室 22 个、文化休闲活动场所 14 处、卫生站 3 个、垃圾收集设施 50 个、安装路灯 617 盏

### 开展教育帮扶

- ◆ 投入 13.93 万元资金，为在校学生发放助学金 86 人次

### 组织扶贫培训

- ◆ 组织开展种养技术、普法宣传、健康讲座等培训活动 9 次，参与人数 456 人次

### 实施安居工程

- ◆ 支持贫困户开展危房改造工作，共筹集各类资金 189 万元，完成 50 户贫困户的住房改造建设

## 创造移动生活 新价值

### 推进高质量发展

**219.40** 万辆

2018 年全年汽车产量

**8.77%** ↑

同比增长

**214.79** 万辆

2018 年全年汽车销量

**7.34%** ↑

同比增长

“

“广汽集团要实现经济高质量发展和中长期规划蓝图，就是要在质量变革、效率变革、动力变革这三个关键环节上有所作为、走在前列，为广东省、广州市汽车产业走在全国前列作出新的应有的贡献。”

——广汽集团董事长  
曾庆洪

”

随着汽车市场日渐成熟，广汽集团需要凭借对顾客的洞察，迅速挖掘新的市场机会，借助用户对移动生活的需求，推动产业的进步和社会发展，努力实现从制造向创造的转变、从速度向质量的转变、从产品向品牌的转变，加快向移动生活价值创造者转型升级，为人类移动生活提供更加快捷和便利的服务。

广汽集团积极适应宏观形势和市场环境的新常态，有效应对市场新形势，努力克服各种不稳定因素的影响，大力推进国有企业管理体制机制创新变革，紧跟国家各项发展战略，以创新激发市场活力、人才积极性和能动性，保证经营稳健、逆势增长。

### 1. 实现稳健运营

我们主动应对前所未有的严峻市场形势，努力克服各种不稳定因素的影响，保证生产经营稳健、逆势增长，实现销量持续增长的市场表现，并创造新高度。2018 年，集团全年汽车产销分别为 219.40 万辆和 214.79 万辆，同比分别增长 8.77% 和 7.34%。

#### 广汽集团 2018 年主要品牌汽车销量

乘用车	广汽乘用车	53.52 万辆	同比增长 5.23%
	广汽新能源	首超 2 万辆	同比增长 282%
	广汽本田	74.14 万辆	同比增长 5.16%
	广汽丰田	58 万辆	同比增长 31.11%
	广汽三菱	14.4 万辆	同比增长 22.69%
商用车	广汽比亚迪	5,046 辆	同比增长 222.02%
	广汽日野	4,303 辆	同比增长 65.44%

### 2. 深化体制改革

我们优化公司治理结构，健全市场化经营机制，努力构建结构合理、科学规范、责权一致、精简高效、运转协调的组织机构职能体系，实现集团瘦身健体和管理效率提升；建立起与包括市场化选任方式等各种选聘方式相适应的企业经营管理者 and 高层次人才薪酬制度，夯实企业可持续发展基础。

#### 精简组织机构 职能体系

- 实行大部制，设立 8 个本部、25 个部门、1 个分支机构

#### 推进投资企业管理 体制改革

- 广汽部件、广汽商贸、大圣科技、众诚保险设立坐班董事长并配备党委（党支部）副书记、纪委书记（纪检委员）
- 与民营合资组建广汽蔚来、广汽时代、时代广汽等企业，加快混合所有制改革

#### 优化人才 薪酬制度

- 《职业经理人改革试点方案》获得批准，并正式实施职业经理人改革
- 对集团总部、投资企业经营者及派驻员的薪酬体系进行修订，加大绩效考核力度及与绩效挂钩的差异化



3. 服务国家战略

我们积极响应国家“一带一路”倡议，贯彻落实产业援疆工作决策部署，助力粤港澳大湾区建设，以创新驱动和可持续发展为标准，以前瞻性和创新性的策略和行动服务国家战略。

案例

广汽乘用车新疆工厂助力乌鲁木齐社会稳定和长治久安

“要以‘一带一路’建设为重点，坚持引进来和走出去并重，遵循共商、共建、共享原则，加强创新能力开放合作，形成陆海内外联动、东西双向互济的开放格局。”

——中共中央总书记习近平在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告

广汽集团响应国家号召，打造和发展“一带一路”实体经济产业，作为中国自主品牌的广汽乘用车，率先在新疆投资建厂，充分发挥当地政策优势和地缘优势，满足当地丝绸之路经济带的天然纽带地位和市场需求。广汽集团拓宽与当地政企的经济技术合作模式，打造融合供应商、经销商、研发机构等上下游战略合作伙伴为一体的产业价值链，实现多方的互利共赢，为当地汽车消费市场带来更多高品质的产品供给外，还为当地带来先进管理、制造经验，提供更多就业机会，为稳疆兴疆、富民安民作出贡献。



▲ 广汽乘用车新疆项目一期主体工程竣工活动

“广汽乘用车新疆项目一期主体工程的顺利竣工，标志着广汽集团和乌鲁木齐市在新能源产业和先进装备制造业合作上又迈出了坚实的一步。”

——乌鲁木齐市委副书记、市长 牙生·司地克



▲ 广汽集团董事长曾庆洪（右一）出席第十二届泛珠三角区域合作与发展论坛暨经贸洽谈会，并在粤港澳大湾区对话环节中，就“智慧连接，科技湾区”议题，与参会嘉宾进行交流



## 打造匠心品质

广汽集团始终秉承工艺上的匠心之道，以匠心精神打造高品质的汽车产品，始终保持着对消费者需求的敏锐洞察，在各个板块，依靠创新研发、精益生产、贴心服务，为用户移动生活、推动产业进步和社会发展提供创新价值。

### 1. 提供优质产品

我们围绕人类移动生活的需求，聚焦新技术、新趋势、新产品，提供优质的产品与服务，为消费者带来移动出行价值的质变与提升。在研发环节，我们以大数据和云计算为核心手段，加强与用户双向沟通，开展产品定制化研发设计，实现研发的在线和协同。

#### 2018 年全新及改款换代车型 - 乘用车



广汽传祺 GA4



广汽传祺 GS4



广汽传祺 GS5



广汽本田 ACURA RDX



广汽本田 世锐 (插电式混动)



广汽本田 第十代雅阁  
(ACCORD) SPORT TURBO



广汽本田 新一代凌派



广汽本田 2018 款 CITY 锋范



广汽本田 新奥德赛



广汽本田 飞度



广汽丰田 C-HR



广汽丰田 广汽 ix4



广汽丰田 新汉兰达



广汽菲克 新 Jeep 大指挥官



广汽菲克 新 Jeep 自由光

“

“广汽日野车，更多的是胜在了细节上。细节做到位，车辆的性能自然而然就好，也不会出现这坏那不行的问题。”

——广州申通物流公司车队长 蒋华林

”

2018 年全新及改款换代车型 - 摩托车



广汽三菱 奕歌



广汽三菱 19 款欧蓝德



五羊 - 本田 国四幻影



广汽三菱 19 款劲炫 (国六)



广汽三菱 祺智 EV



五羊 - 本田 国四凯影



广汽三菱 祺智 PHEV



广汽日野 700 臻值系危运版牵引车



五羊 - 本田 国四睿御



广汽日野 700 臻值系牵引车 (宽卧铺版)



广汽日野 700 臻值系牵引车



五羊 - 本田 国四喜鲨

## 2. 加强质量管理

我们始终坚持以发展质量和效益为中心，持续开展质量管理体系工作，建立涵盖设计、生产、供应链和服务的全生命周期质量管理体系，努力打造业内领先的质量管理体系，从根本上满足消费者的用车安全。



- 广汽乘用车从标准作业出发，结合法规、行业标准、客户关注点，制定车辆、部品、材料检查法，形成全面、系统的品质基准；实行贯穿整个产品生命周期的监查机制，并对供应产品、市场服务等进行审核，从源头严格把控质量



- 广汽新能源建立具有新能源特色的广汽生产方式（GAC Production System）全过程品质保证体系，各生产工序彻底落实“止”“呼”“待”，保证不良品不流入下一道工序，建立针对电动化、智能化、网联化产品特点的产品评价体系，提高不良显在化能力，实现产品回收为“0”的目标



- 广汽本田建立了科学的质量管理体系（GHQS），实现质量责任落实到位，严格推行不放过、不制造、不流出不良品的“三不”原则，并通过 GHQS 在新车型导入、供应商管理、工序管理、质量检查、特约店管理、信息沟通及培训等方面的严格要求，确保实现产品和服务的高质量



- 广汽丰田以新时代的工匠精神为指引，秉持“顾客第一，品质第一”的理念开展生产活动，通过打造全价值链的品质保证体系、品质检查和质量监督，持续为客户提供质美价优的汽车产品



- 广汽三菱充分借鉴并引进广汽集团先进的产品品质管理体制，制定“产品一次下线合格率”的考核指标，并在整车量产初期就实现了整车质检“零缺陷、零扣分”的双突破



- 上海日野发动机以 IATF16949 为管理标准，并结合丰田系的质量方法对供应商、进货、制造工序及出货品质进行管理，根据每月品质会议检查 KPI 结果，对市场品质、供应商及制造品质进行分析，找到发生品质的原因并制定对策

### 广汽乘用车打造全生命周期质量管理体系



## 提供贴心服务

广汽集团坚持以“专业、周到、创新、信赖”的服务理念，秉承“顾客第一”的宗旨，为广大消费者提供更加无微不至的用车服务，以世界级的产品和服务持续不断向市场提供中高端优质供给，为顾客打造高满意度的用车生活。在营销服务环节，构建了“线上+线下”模式主导的电子商务体系，强化厂商协同，优化新车销售流程，提升客户体验，让消费者更加便捷、高效地享受广汽的优质产品和服务。



- 广汽乘用车以“客户为中心导向”为最终落脚点，构建以“动心的设计品质、放心的零件品质、安心的制造品质、暖心的服务品质”组成的“广汽质量管理模式”，为客户提供周到便捷的服务体验，实现客户想要的用车生活。2018年，广汽传祺连续三年加冕中国汽车售后服务客户满意度中国品牌第一，并获得 J.D.Power 2018 年中国汽车销售满意度研究中国品牌第一的优异成绩



- 广汽新能源利用投诉热线、App 和微信等网络平台收集客户投诉问题，形成投诉工单下发业务部门处理，进行 7 天关闭率管理，解决客户问题，提高客户满意度



- 广汽本田始终把客户满意放在工作的第一位，通过提供优质服务获得客户的真正满意，从而最终获得客户的信赖。广汽本田通过 800/400 客户服务中心热线、满意度问卷访问、客户座谈会等方式倾听客户的声音，并根据客户的意见、建议不断改善服务水平。2018 年，广汽本田凭借创新服务活动、微信平台、客户经理制等客户满意提升方面的措施荣获“中国汽车服务金扳手奖 -- 客户满意度奖”



- 广汽日野制定《顾客投诉评定准则》，科学、合理的解决客户投诉



- 五羊 - 本田针对国内和国外不同的投诉场景，制定差异化对应方式。接收到客户投诉后，根据流程及时、快速展开 PDCA 分析对应，解决客户问题，提升客户满意度



- 众诚保险根据公司投诉管理相关制度流程要求，对于发生的投诉案件及时立案受理、即刻转办相关人员跟踪反馈、设立督办流程，快速、及时反馈客户诉求



## 案例

## 广汽丰田开发“无忧系列”产品和服务，提供超过顾客期待的服务体验

广汽丰田从保养、用车、零件、价值链等领域开发“无忧系列”产品和服务，给顾客提供更专业、更高效的售后服务，提供超过顾客期待的服务体验。



## 保养无忧

以基础保养套餐为内核，销售店灵活叠加其他内容包装成套餐，满足顾客省钱、省时、省心的诉求



## 用车无忧

通过与专业代驾公司合作，为客户提供维修保养的上门取/送服务，帮助客户实现足不出户完成维修保养



## 服务无忧

通过定期节点的促销活动，加强渠道服务品牌优势，同时开展纯牌零件优势宣传，提升客户认知度



## 零件无忧

为客户提供原厂轮胎的免费换胎的期限和条件  
超越市面销售电池的保修期限，延长广汽丰田纯牌电池的保修期



## 电池无忧

为凯美瑞双擎和雷凌双擎的蓄电池提供“不限年限、不限公里”的免费保修计划，消除客户对产品寿命及维护成本的顾虑

## 案例

## 上海日野发动机定量化管理客户投诉

上海日野发动机针对客户投诉，从受理时间、响应速度、投诉反馈与回访四个维度，及时有效地处理好客户的每一次投诉，提高客户服务体验。

24 小时

投诉热线受理顾客投诉，登记投诉相关信息

1 小时内

落实人员前赴现场服务

24 小时内

现场服务人员反馈，平息顾客抱怨的情况

48 小时内

电话回访顾客，顾客满意形成闭环

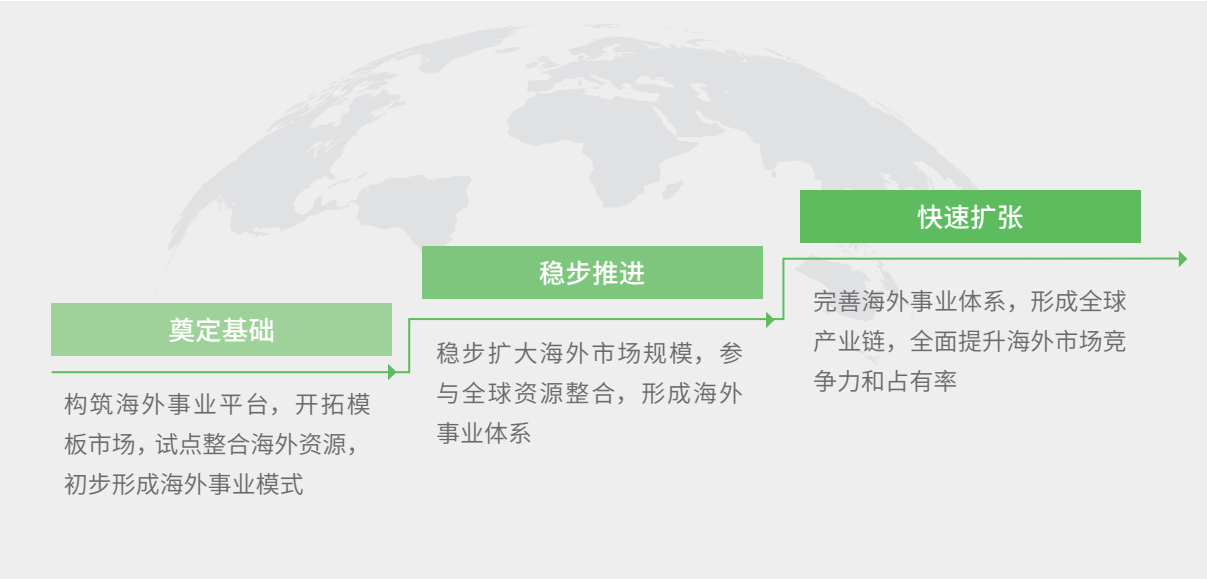


广汽财务为客户开展《财智讲堂》活动，提高客户对金融知识的了解

推动国际化运营

广汽集团紧抓“一带一路”机遇，不断深耕沿线国家和地区市场，导入优秀产品，完善销售服务渠道，以广汽传祺品牌为核心开展国际化战略部署，开展本地化运营，携手全球经销商及合作伙伴展开更广泛深入的国际交流合作，形成“全球化研发、全球化采购、全球化销售”的新格局，稳步推进集团国际化战略。2018 年，广汽传祺海外销量同比增长 69%。

广汽集团“三步走”国际化企业战略路线图



销售和服务渠道

截至 2018 年底，广汽集团共开拓 16 个海外业务市场（包括 12 个“一带一路”沿线国家），其中，2018 年新开拓沙特、阿联酋、菲律宾、智利、厄瓜多尔市场

物流体系

与合作伙伴探讨在中东建立整车、配件的中转仓库

海外事业平台

广汽乘用车俄罗斯有限责任公司正式启动运营

全球研发体系

广汽硅谷研发中心、广汽洛杉矶前瞻设计中心、广汽底特律研发中心先后投入运营，初步形成了“广州总院 + 北美三地研发中心 + 上海前瞻设计工作室”的全球研发网络格局，实现全球研发资源互联互通



## 案例

### 广汽传祺亮相巴黎国际车展 向世界展示广汽实力

2018 年 10 月，广汽传祺作为唯一的中国汽车品牌携 SUV、轿车、MPV 三大车系参加巴黎国际车展，全球首发全新 SUV 车型传祺 GS5，向全球消费者展示了广汽传祺的研发和创造实力。



▲ 广汽集团全新传祺 GS5 巴黎国际车展全球首发



▲ 广汽集团洛杉矶前瞻设计中心揭牌仪式



▲ 广汽乘用车俄罗斯有限责任公司在莫斯科车展上宣布正式运营



▲ 广汽传祺在科威特城举行 GS7 新车上市媒体发布会



▲ 广汽传祺阿联酋销售服务中心在迪拜开业



▲ 菲律宾总统为广汽乘用车在菲律宾马尼拉举行的新车揭幕仪式致辞

“

“广汽的进入使菲律宾消费者有更多的选择。”

——菲律宾总统 杜特尔特

”

# 智能匠心制造 新动力

当前，汽车产业正处在新旧动能转换的深刻历史变革时期，新能源和智能网联成为汽车行业发展趋势。广汽集团只有坚持把创新作为引领发展的第一动力，紧紧把握行业前沿趋势，才能在未来实现高质量发展，推动社会不断向前。

## 智创核心技术

广汽集团坚持实施创新驱动战略，加强核心零部件的自主掌控，特别是在发动机、变速器、底盘等传统核心零部件的自主开发能力，重点布局新能源“三电”、自动驾驶及车联网等关键技术领域，贯彻《关于分类推进人才评价机制改革的指导意见》，开展丰富的创新活动，营造良好的土壤和环境，激发员工创造力，与广大员工共建共创共享改革发展成果，保证企业稳定健康可持续发展。截至 2018 年底，集团（含投资企业）累计专利申请 4,624 项，累计专利授权 2,921 项，累计版权登记 334 项，累计商标注册 2,634 项。

广汽集团 2018 年专利授权申请情况一览表 \*

### 新增专利授权量 813 项

发明专利	155 项
实用新型专利	440 项
外观设计专利	218 项

### 新增专利申请量 1,212 项

发明专利	395 项
实用新型专利	552 项
外观设计专利	265 项

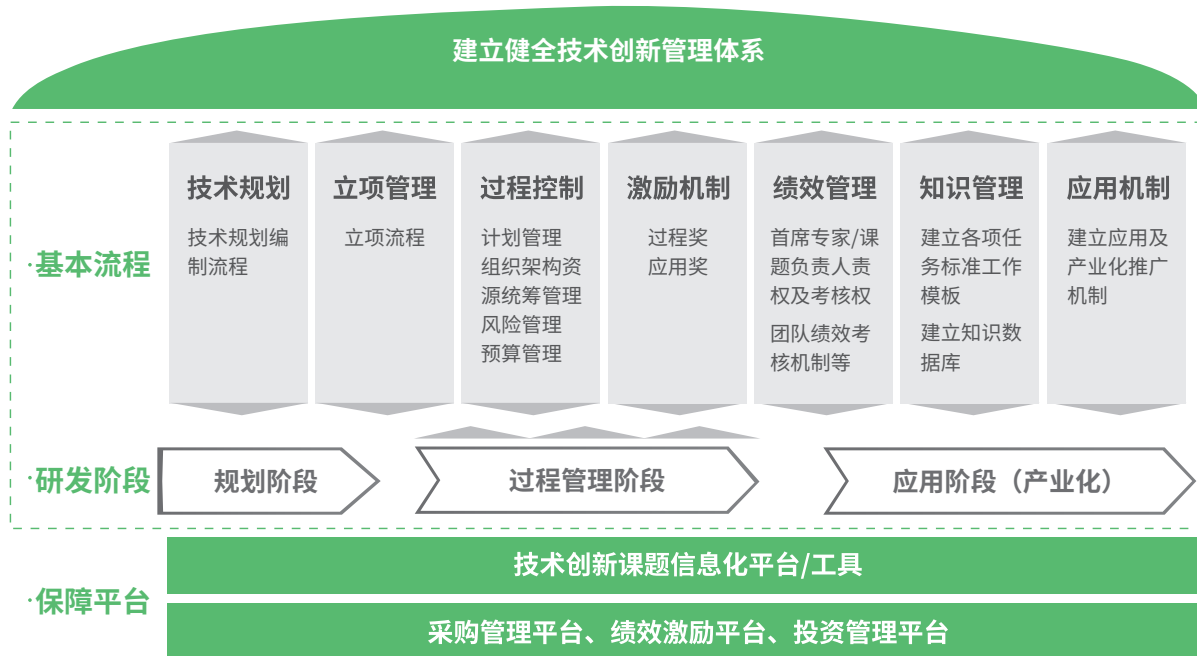
\* 披露范围包含广汽集团各投资企业

## 案例

### 广汽研究院优化技术创新体系，保障技术创新稳定推进

广汽研究院以项目管理理论体系为基础，结合技术自身特点及业内最佳实践，建立一套适用于广汽研究院自主开发的技术创新体系，为实现课题目标提供了组织、流程和制度上的保证。2018 年，广汽研究院突出成果应用导向，以强化课题立项、过程、结题以及应用对接管理为目标，以问题梳理分析解决为抓手，在持续细化与补充技术创新体系流程的同时，重点针对预研管理、多维度分层分级过程管理和课题应用等流程机制进行了优化和迭代更新。





举办“技术创新课题管理宣贯”，对技术创新课题全生命周期管理、技术创新课题管理各阶段中的流程、工作及注意点等进行了宣贯



邀请外部研发专家为各中心 / 部门创新管理科等 50 名负责人开展多项目管理培训



邀请资深专家为技术创新课题管理人员开展系统处理问题的思维和方法的培训



举办广汽研究院首届科技创新展 Tech Week，12 个中心 / 部门展出了 70 余项创新课题



铸就自主品牌

广汽集团坚持发展自主品牌，努力实现以广汽传祺为核心的自主品牌事业的跨越式发展，丰富传祺品牌产品矩阵，健全营销服务体系，强化渠道运营能力，完善质量管控体系，打造品质标杆，建立以广州为中心的多工厂运营体制，发布“追寻伟大”品牌口号，参加北美车展、巴黎车展等国际车展，丰富品牌活动形式和传播方式，持续提升海外品牌形象，努力打造成为一流的世界级中国汽车品牌。2018 年，广汽传祺第六度获得 J.D.Power 新车质量研究中国品牌冠军。

55 万辆

2018 年，广汽传祺销售量突破

NO.1

连续 6 年获得 J.D.Power 新车质量研究中国品牌第一



获得 2018 年中国汽车销售满意度研究中国自主品牌冠军



广汽乘用车获得“广东省政府质量奖”

案例

广汽传祺亮相第 16 届广州国际车展，全面展现中国汽车品牌高端智造与科技创新实力

2018 年 11 月 16 日，广汽集团携旗下广汽传祺等七大整车品牌亮相第 16 届广州国际车展。广汽传祺通过简单、有趣的交互体验游戏展现了在造型设计、节能环保、智能网联与自适应动态控制技术领域的最新研发成果，用技术创新实现移动出行价值提升。



▲ 广州国际车展现场观众争相体验广汽集团汽车交互游戏



## 打造智能工厂

广汽集团顺应未来汽车发展趋势，把握智能网联和新能源发展机遇，深入贯彻并践行“工业 4.0”战略和智能制造理念，先后在广州、杭州、宜昌等地建立智能工厂，为“中国智造”提供新引擎。

### 案例

#### 广汽乘用车宜昌项目打造高质量、高效率、节能环保的“智能制造”标杆工厂

广汽集团不断夯实自主板块发展，利用广汽集团及广汽乘用车现有资源，在广州工厂、杭州工厂建设的经验基础上突破创新，投资并打造广汽乘用车宜昌项目，以质量和效益为中心，进一步提升生产要素效率，降低生产成本，推进实现自主板块广汽传祺的产能优化与增容，并为工厂建设地汽车产业发展注入动力。项目计划总投资超 35.3 亿元人民币，占地约 1,400 亩，规划年产能 20 万辆，未来将主要生产广汽传祺 A 级及 B 级产品，导入轿车和 SUV 等其他车型。

#### 优化配套设施

扩建冲压、焊装、涂装、总装车间 新建合成树脂车间及相应的配套设施

#### 聚合领先工艺

引入 100% 自动化率焊装生产线，导入高速冲压线，增加加工深度

#### 实现智能制造

推动实现生产线自动化、设备智能化、物流信息化、信息可视化和制造生态化



▲ 广汽乘用车宜昌项目开工暨 2018 年宜昌市“重大项目开工月”活动启动仪式

“

“广汽乘用车宜昌项目在双方的共同努力下正式开工建设，对于推动宜昌汽车及零部件产业发展，具有标志性、决定性的意义。”

——湖北省宜昌市委副书记、宜昌市长 张家胜

”



▲ 广汽传祺智能制造工厂

## 节能环保 发展新能源

### 发展新能源事业

近年来，环境问题逐渐被社会各界所关注，智能、绿色、节能的新能源汽车将成为主流。广汽集团紧抓新能源汽车发展机遇，实现战略转型，加大新能源资源投入，强化节能减排管理，传递绿色文化，为人类生活营造健康绿色的环境。

广汽集团深入贯彻落实《广州市新能源汽车发展工作方案（2017-2020 年）》，紧跟行业发展趋势，秉承以消费者和市场需求为导向的理念，同时持续深耕产品开发，构建研发平台、明确核心技术研发以及产品重点发展方向，加强在整个新能源产业链上横向和纵向的协同合作，共同推动我国新能源汽车产业健康快速发展，为实现“绿水青山”贡献力量。

#### 1. 新能源技术

我们围绕电动化、智联化、轻量化、情感化的“四化”加快技术创新，明确新能源板块短、中、长期的核心及关键技术发展规划，快速提升技术创新能力，开展自主电池的开发、新型电机控制器开发及燃料电池汽车的开发等。

我们在新能源关键技术及核心零部件的研发方面取得了突破性的进展和成

果。已掌握新能源三电（电池、电机、电控）开发技术，自主研发的 G-MC 广汽机电耦合系统已搭载车型上市，动力电池系统、电机控制系统等核心零部件，均已完成自主研发和产业化搭载。我们掌握了电池包及相关电池管理系统技术，个别完全自主设计的电池包已经投入自建的生产线批量生产。



#### ▲ 广汽集团电芯技术发展“三步走”战略

#### 2. 新能源产品

我们从应用场景、消费者需求、供应链环境、市场及政策等多维度进行论证，打造不同级别的车型，建立新能源车型正向开发的流程体系，形成了插电、纯电两大产品系列，与多家合资公司联合开发多款新能源车型，实现了向合资企业输出新能源车型及技术的突破，结合 5G、大数据、云计算、人工智能 AI 等技术，目标是形成“智能网联 + 电动”的产品组合。



## 广汽集团 2018 年度节能车型



广汽传祺 GE3 530



广汽传祺 GS4 PHEV



广汽本田 世锐 (插电式混动)



广汽本田 第十代雅阁  
(ACCORD) · 锐混动 (混合动力)



广汽丰田 广汽 ix4 (纯电动)



广汽比亚迪 8 米纯电动客 K7



广汽比亚迪 10.5 米纯电动客 K8



广汽比亚迪 12 米纯电动客 K9



五羊-本田 T1 (纯电动)

3. 新能源产业园

我们将围绕“智能制造+创新研发+汽车小镇”三大领域，打造智能、开放、创新、绿色、共享、生态的国际智联新能源汽车产业创新生态城。

广汽智联新能源汽车产业园将全面整合广汽集团、互联网企业、合作伙伴等研发能力，构建起多功能的综合产业链生态系统，提倡产业组团式发展的空间布局，带动产学研一体化发展；搭建开放式的创客空间，吸引国内外高端人才，实现技术突破与创业孵化功能，建设面向全球顶尖研发人才、高端技术等资源的共享平台，形成覆盖创业投资企业、金融、文化商贸等具有核心竞争力

的整车制造或核心零配件生态产业园。2018年12月，广汽新能源智能生态工厂（一期）竣工，产业园的人才和商业配套项目——番禺汽车小镇也正式奠基。



▲ 广汽智联新能源汽车产业园效果图

案例

广汽新能源智能生态工厂竣工，为新能源智能化事业赋能

广汽新能源智能生态工厂是广汽智联新能源汽车产业园的首个项目，发挥着带动产业集聚的龙头作用。工厂总体规划产能40万辆/年，其中首期生产能力为20万辆/年，计划于2019年5月投产。该工厂整合了多项世界领先技术，展示了广汽集团智能制造与绿色发展的理念。工厂竣工后，广汽新能源将在新工厂内率先导入L4级无人驾驶示范运行，并计划每年至少推出两款纯电动新车。

全球领先钢铝车身柔性工厂

应用铝合金等轻量化材料，首创铝铆接及点焊切换技术及“钢铝混合”生产线，为用户提供更优质、更安全的轻量化车身



全球领先数字化自主决策工厂

运用全球数据云平台进行生产过程分析决策，大幅提升生产效率和品质控制能力，打造最优质产品



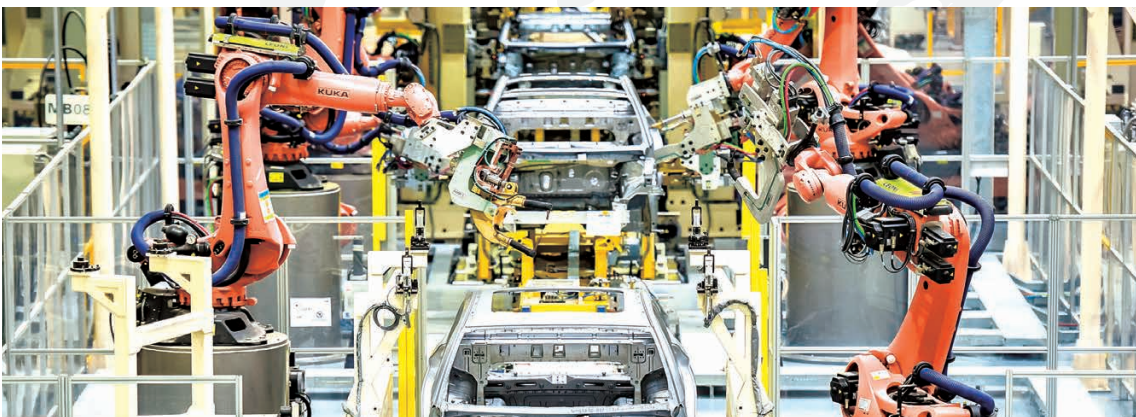
全球领先深度互动式定制工厂

采用汽车智造 C2B 定制化模式，打造专属座驾的智能生态工厂，让用户深度参与汽车设计制造，享受个性化体验



全球首个能源综合利用工厂

全面运用绿色环保工艺和材料，与生态环境和谐共生，实现可持续发展



▲ 广汽新能源智能生态工厂

倡导节能减排

广汽集团严格遵守《环境保护法》《大气污染防治法》《地表水环境质量标准》《固体废物污染环境防治法》等国际法律法规和相关国际惯例和公约，完善环境管理体系，倡导节能减排绿色文化，积极降低日常生产活动对资源消耗和环境影响。

表：广汽集团污染物排放情况一览表 \*

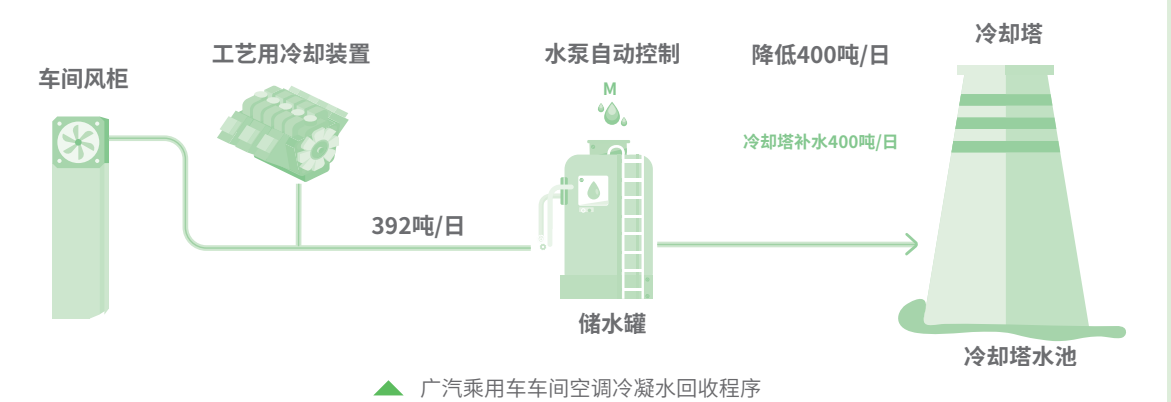
污染物名称	单位	总量
颗粒物	吨	79.66
苯	吨	5.97
甲苯	吨	5.89
二甲苯	吨	31.08
VOCs	吨	1,901.19
氮氧化物	吨	51.37
二氧化硫	吨	7.41
COD（化学需氧量）	吨	82.43
BOD（生化需氧量）	吨	28.41
氨氮	吨	4.18
石油类	吨	1.90
镍	吨	0.18
直接温室气体排放量	吨	972,562.71
直接温室气体排放量密度	吨 / 辆	0.4433
有害废弃物总量	吨	16,292.60
有害废弃物密度	吨 / 辆	0.0074
无害废弃物总量	吨	418,000.12
无害废弃物密度	吨 / 辆	0.1905

\* 披露范围为广汽集团旗下投资整车生产企业

案例

车间冷凝水回收助力广汽乘用车实现节水经济效益

夏季，制冷冷却塔每天须补水量约为 800 立方米，而车间环境与工艺温度调节空调每天可产生冷凝水约 392 立方米，直接排放至雨水沟渠时仍为低温度水，能源浪费较大。广汽乘用车实施冷凝水回收项目，车间冷凝水经管道收集至储水罐，再由自动水泵抽入冷却塔冷却水池，每年可节水超过 54,880 吨，排除改造成本合计全年可节省成本 22.2 万元。







广汽乘用车成立能源管理事务局，定期开展节能节水宣传，提高员工节水意识；定期开展水平衡测试，杜绝漏水点；涂装废水、生活废水经公司污水处理站，采用物化法、化学混凝及生化处理工艺，实现远程操作、污染物在线监控、超标自动回流再处理，处理后达到广东省第二时段三级标准排入化龙污水厂处理；开展如车间冷凝水回收、污水处理站回用水冲洗斜板等节水改善项目，每年可节水 1,200 吨



广汽本田于 2018 年成立生态环境管理委员会，与各部门签订生态环境管理责任制，落实企业的生态环境主体责任；导入漆渣干化设备，削减危废 900 吨；投入清漆 RTO 炉，削减 VOCs 量不低于 50 吨，此外清漆旋转式 RTO 技术被纳入生态环境部 2018 年《国家先进污染防治技术目录（大气污染防治领域）》；启动 ISO50001 能源管理体系，加强能效管理，在推进日常能源管理的同时，开展节能环保课题评选活动，2018 年共实施 133 项课题，共节约 1,983.6 吨标准煤，达成十三五规划（2018 年）双控目标，被评为国家绿色工厂



广汽菲克（长沙）建立 ISO50001 能源管理体系，落实能源管理责任人，并于 11 月份通过能源体系认证；事业计划制定时，包含能源领域 KPI，每月跟踪达成情况，对于差异部分进行分析。将目标按月分解至各用能单位，并实施考核；制定焊装真空发生器节能改善及涂装减少空调空转节能改善等 22 个节能改善项目及实施计划，累计节约用电 356.6 吨标准煤



广汽三菱制定《突发环境事件应急预案》，用科学方法有效处理环境问题



五羊 - 本田制定《纸张使用管理规定》《资源能源节约控制规程》等政策，建立资源能源节约控制规程，控制空调用电、使用 LED 照明、科学分类废弃物，并交由有资质的单位进行处理



广汽部件下属广州电装等投资企业在年度供应商大会上向全体供应商提出节能减排、环保指标等建议措施，并制定年度安环监察计划，对部分重点供应商进行现场安环监察，以促进供应商加强节能减排、环保管理落实



上海日野发动机设置雨水回收装置，通过过滤、净化，实现对雨水的回收利用，使用节能 LED 照明，倡导无纸化办公，并实现乳化液循环利用

### 案例

#### 广汽丰田坚持节能改造 实现绿色生产

广汽丰田全年开展节能技术改造项目共 198 项，共节约用电 566 万 KWH、节约蒸汽 13,000 余吨、节约天然气 38 万立方米，节能效果合计 75,258GJ/ 年，折算金额为 812 万元。其中，第三生产线屋面通过合同能源管理采用太阳能发电，发电功率 10 兆瓦，年节电量 1,000 万度电，减少 CO<sub>2</sub> 排放 7,399 吨。

践行绿色文化

广汽集团倡导全员节能减排，培育绿色文化，推动实现绿色办公，持续开展绿色公益活动，传递绿色信念，推动提升全社会的节能环保意识，共同创造绿色生活。

表：广汽集团资源使用情况一览表 \*

包装物总量	吨	37,169.29
包装物密度	吨 / 辆	0.0169
电消耗量	万千瓦时	134,629.94
电消耗量密度	千瓦时 / 辆	0.0614
汽油消耗量	吨	14,134.49
汽油消耗量密度	吨 / 辆	0.0064
天然气消耗量	立方米	49,235,282
天然气消耗量密度	立方米 / 辆	22.4409
总耗水量	吨	6,069,057.91
总耗水量密度	吨 / 辆	2.7662

\* 披露范围为广汽集团旗下投资整车生产企业

组织环保培训

广汽本田举办“广汽本田·点滴关爱”环保必修课华南、华东站活动，依托广汽本田流溪河水源地环保生态基地和苏州同里湿地，开展水资源保护主题活动，呼吁社会各界聚力，共同保护水资源

广汽部件下属武汉林骏等投资企业借助外部专业机构，对公司的中基层管理人员开展环境管理实务的培训和环境管理体系的培训，使体系运转更顺畅，公司的固废管理、危废管理和现场环境管理更有效

开展绿色活动

众诚保险开展“祛除浪费、降本增效”活动，在办公区域，积极倡导绿色环保，节约能源，提倡并监督员工离开座位关闭电脑显示屏、下班时间切断插座电源

广爱保险经纪办公场所电器开关均明确落实责任人

广汽资本在每个灯位都贴上责任人标签

改造节能设备

广汽日野在保证办公室照明亮度的前提下，每座减少一支灯管

保护湿地资源

2018 年，广汽传祺“护源有我”湿地使者行动再启航，这是广汽传祺连续第二年开展“护源有我”湿地使者行动。在世界自然基金会专家的指导下，志愿者们进入长江源可可西里地区，结合保护区特点，开展实地勘探、生态观测、源头取水、物资交付等多种形式的活动，呼吁更多的人溯源文明、共护长江。在 2017 年的基础上深化志愿行动，参与程度更深，强化体验感。2018 年已在三江源生态保护建设、志愿者机制创新、公众宣传教育等方面累计投入 927.98 万元，以积极的行动和作为，探索生态文明建设新模式，共同谱写美丽中国新篇章



坚持植树造林

广汽本田以“绿色未来，你我共创”为主题启动内蒙古植树第三期“五年计划”，计划从 2018 年至 2022 年的五年时间内，广汽本田等 16 家 Honda 在华关联企业投入 2,000 万元，以实现新一期 7,000 亩的绿化面积



广汽日野举办“2018 年我与广汽日野共成长”植树活动，共捐树苗款 7,500 元，认种各类树苗共 100 棵，以实际行动助力空气净化，减少污染，保护生态环境



保护生态物种

2018 年，广汽丰田携手中国绿化基金会、山水自然保护中心，前往云南云龙天池国家级自然保护区开展“广汽丰田自然观察节”。广汽丰田车主志愿者、员工志愿者以及大学生志愿者等化身“公民科学家”，以竞赛的形式参与保护区物种本底数据的调查，观察、记录、分析周边动植物生长环境，助力科学重塑当地森林生态。志愿者共记录 112 种鸟类、植物 216 种、兽类 6 种、两栖爬行类 9 种，了解当地生态系统变化，为后续科研机构开展科学恢复森林情况调研、衡量森林生态效益，提供了丰富数据



守卫社区环境

五羊 - 本田青年志愿者队与广州市天河区志愿驿站、尚丙辉志愿服务总队开展社区环保绿拾活动，为改善社区环境贡献力量





## 多方合作共赢 新未来

### 关注员工成长

面对复杂的市场和社会环境，广汽集团追求与利益相关方的合作共赢，充分发挥人的创造性，携手合作伙伴实现共同成长，与社区居民共创幸福美好生活，实现企业发展永续动力，为企业可持续发展营造坚实稳定的环境。

员工是企业发展最重要的资产和资源，广汽集团相信企业的发展就是人的发展。坚持以人为本，坚持与员工共同成长，重视员工职业发展和员工培训，尊重人性，崇尚沟通，为员工的成长和发展提供一个宽松、人性化的环境，与员工共筑企业未来。

#### 1. 维护合法权益

我们严格遵守《劳动法》《劳动合同法》和国际劳工准则和惯例，杜绝一切形式的雇佣童工行为，坚持平等雇佣、同工同酬，完善薪酬福利制度，鼓励员工参与民主管理，尊重员工多元化发展，切实维护员工权益。

#### 2018 年集团职工人数及构成情况

员工性别结构 (单位: 人)		员工年龄结构 (单位: 人)	
男性	78,209	50 岁以上	1,120
女性	16,647	40-50 岁	5,604
		40 岁以下	88,132
员工岗位结构 (单位: 人)		员工学历结构 (单位: 人)	
生产人员	54,403	博士研究生	122
销售人员	2,179	硕士研究生	3,881
技术人员	17,776	本科 (含双学位)	20,349
财务人员	1,915	大专及以下	70,504
行政人员	6,757	员工总数 (单位: 人)	94,856
金融保险人员	600	员工流失率 (单位: %)	11.90
其他	11,226		

#### 平等雇佣

制定《广汽集团招聘录用制度》并严格执行，始终坚持公开、平等、竞争原则，不断完善招聘监督渠道；平等对待不同种族、性别、信仰的员工，坚决杜绝童工或强制劳动情况出现；2018 年，我们正式启动海外招聘，面向全球招贤纳士

#### 民主管理

坚持多级职代会制度和集体协商制度，举办领导接待日活动，提供普通员工每月一次与集团领导面对面沟通交流机会，提升员工对企业民主管理的参与度，构建员工与企业共建共享的和谐氛围

#### 薪酬福利

制定《广汽集团员工薪酬福利管理制度》《广汽集团员工绩效考核办法》，完成薪酬体系修订方案，加大差异化薪酬制度，深化薪酬制度改革，发挥薪酬福利制度对员工的激励作用，推进员工持股和股权激励，充分调动员工积极性

2. 保障职业安全

我们始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全方针，不断完善安全生产管理体系，制定《安全生产管理制度》《生产安全事故应急预案》等系列规章制度，落实安全生产主体责任专项行动，提升安全生产管理水平，开展安全文化建设，强化安全知识宣传培训，全面提升员工安全意识，全身心呵护员工身心健康，为员工营造安全、舒心的工作环境。2018 年，集团未发生一起员工因工作而死亡的事件。

案例

广汽新能源加强职业健康管理 培育安全生产文化

安全管理

完善《安全生产责任制》等 29 项安全管理规则，构建先进型、动态型、预防型安全管理体系  
建立专项应急方案和联络体系，开展专项应急演练，提升消防、三防等应急预防和处置能力，完善应急管理机制

600 余人次

累计培训新员工

设备安全

建立设备翻牌管理机制，重点施工方案专家评审及成立专项小组设备安全保证，落实挂牌上锁措施，确保设备安装 / 调试阶段安全  
开展内外部专家安全检验，落实 167 项不符合项整改，有效保证生产线安全全面贯通

6,000 余人次

累计培训施工人员

文化建设

完善多元化安全培训体系，开展法定和专项安全培训，保证全员 100% 依法依规持证上岗  
建立安全培训体验道场，通过“理论 + 实操体验”的培训方式对施工人员进行培训  
对新员工开展三级安全培训  
开展全员施工安全大会，通过形象生动、视觉冲击的事故演示提高人员安全意识，采用正面激励方式提升人员安全积极性

案例

广汽丰田体验式教学提高员工安全意识

广汽丰田一直秉持“安全最优先”的安全理念，着眼于“人、物、管理”三要素，努力挑战“零事故、零伤害”目标。广汽丰田建立安全训练场，通过模拟车间作业，围绕劳保用品、STOP6（“六大重点灾害 0 发生”）、职业卫生设置机械卷夹伤体验、重物接触体验、车辆盲区体验、坠落体验、触电体验、高热物体验、口罩、耳塞佩戴检测等项目，给予学员在设备使用、异常处置、重物掉落预防、安全驾驶、高空作业、用电安全、高热物预防、职业病预防等方面生动、直观的安全体验，增强员工安全防护能力。



▲ 广汽丰田安全训练场内员工学习口罩佩戴的方法

### 3. 促进员工发展

我们开展内容丰富的培训活动，提升员工专业素养和创新能力，增强员工个人竞争力，为广大员工搭建切磋技艺、展示风采、提升素质的广阔平台，引导员工立足岗位、精益求精、追求卓越，成立广汽大学、广汽党校，与知名高校合作开办管理人才研修班；成立投资企业培训学院，为人才培养搭建广阔平台。2018年，集团组织编制《培训课程开发奖励制度》，加大激励力度，打造精品课程。

#### 2018年集团职工培训情况\*



\* 披露范围含合营、联营公司

#### 案例

##### 中国技能大赛展示广汽人扎实的技能素养

广汽集团致力于产业工人队伍的建设和发展，高度重视技能人才的培育和成长。2018年，广汽集团承办2018年中国技能大赛——“五羊杯”全国首届机动车检验工（车身修理）职业技能竞赛。本次大赛是首个在广州举行的全国汽车行业技能竞赛，在最终的决赛中，来自广汽集团、上汽集团、东风汽车、北汽集团、吉利汽车、奇瑞汽车等六大集团30家企业的120名选手向冠军发起有力冲击，全力展现锤炼已久的精湛技艺。最终，广汽集团荣获竞赛团体优胜奖，广汽本田工匠曾俊钦、黄河沛勇夺一等奖前两名，并有多名员工取得了优异成绩，获得了在更高平台展示自我的机会。



▲ 2018年中国技能大赛获奖选手合影

“通过本次大赛，自己的专业技能得到了提升，在接下来的世界技能大赛中将继续努力，苦练内力，秉持匠心精神，争取得到好成绩。”

——2018年中国技能大赛个人奖第一名得主、  
广汽本田 曾俊钦



打造培训讲师

- 组织内部讲师团队在投资企业内开展“广汽学习坊”课程，共完成 26 期课程讲授。开展 6 门课程讲师招募，共 30 名企业讲师通过认证成为集团级讲师
- 广汽乘用车开展“100 门课程 200 位讲师项目”，在 2018 年公司各部门全年持续开展，最终打造出 150 门认证课程、579 位认证讲师，为知识培训储备人才

提升管理能力

- 广汽乘用车开展“传祺领导力高校研修班”，分别在北大、中大、华工开展了高校研修班，营造浓厚的学习氛围，为公司管理能力提升提供支持
- 广汽三菱针对系长级以上管理人员进行管理能力的提升培训，邀请业界精英授课，针对管理问题进行答疑解惑

掌握综合技能

- 广汽乘用车开展高技能人才培养项目，成为广州市人社局指定“南粤首席技师工作室”试点单位，并建立广汽传祺技师培养工作室机制，搭建高技能人才培养机制
- 广汽菲克定期开展通用类、业务管理类、技巧技能类、领导力类、WCM 类五大类培训，实现考核通过率 100%，提升员工的综合能力
- 五羊 - 本田在绘图软件、会计人员继续教育、公司产品知识、FI 系统、商务英语等方面开展培训活动，增强员工竞争力

培养职业素养

- 广汽资本开展主题为“心有未来，携手同行”的全员素质培训活动，其中《情商管理与人际沟通》课程提升了员工情绪管理能力；开展主题为“创无止境 竞有未来”Office 技能培训，加强员工工作技能，提升工作效率

加强文化认同

- 广汽汇理覆盖当年入职所有员工，开展新员工培训，宣贯公司制度、企业文化、业务流程和合规、反欺诈、信息安全等知识
- 广爱保险经纪全年共举办 4 期新入职驻店顾问培训，参训人数共 73 人，加强新入职员工对文化制度的了解和认同



▲ 广汽汇理举办女职工插花活动



▲ 广汽资本员工素质培训互动环节

## 4. 用心关怀员工

我们真心关爱每一位员工，建立帮扶机制，坚持帮扶慰问，严格执行女职工“五期特殊劳动保护措施”，关注员工健康问题，持续提高员工的幸福感、认同感、归属感。

# 280.6 万元

2018 年，集团投入救助款

# 623 人次

救助困难职工

### 真诚开展帮扶慰问

- 开展“新春送慰问，情暖职工心”的上门慰问活动，对劳动模范、困难党员、低收入、长期重病、工伤等集团职工送去关心和关爱
- 运行“帮扶济难”网上申报系统，截至 2018 年底，集团基金会合计救助 623 人次，发出救助金 280.6 万元
- 到各投资企业进行“防暑降温高温慰问、劳动保护监督检查工作”及“大战第四季度劳动竞赛调研和全员慰问活动”，共投入 820 余万元，慰问 21 万人次

### 关注员工特殊需求

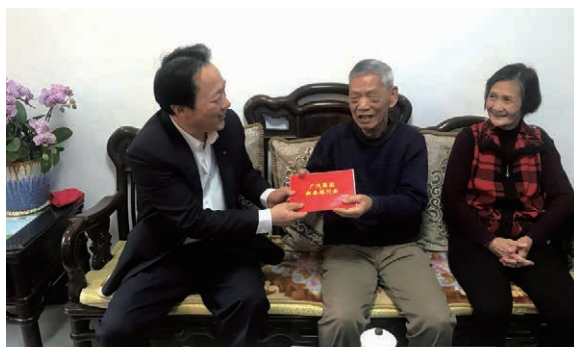
- 组织女职工参加由广州市总工会举办的女职工免费“两癌”筛查工作
- 组织 510 名女职工参加由中华全国总工会推广的“中国女性宫颈健康促进计划”，预约注射宫颈癌疫苗
- 推进“馨悦家园”建设，为了贴心关爱、妥善应对女职工在特殊生理时期（孕期、产期、哺乳期、经期、更年期）的实际需求，2018 年申建“馨悦家园”25 个。截至 2018 年底集团系统共申建馨悦家园 92 个

### 打造健康工作环境

- 广汽汇理在装修办公场所时，对装修材料严格检验，及时检测办公区域空气质量，并为每个工位放置活性炭包，在多个区域放置空气净化器，保障员工工作环境安全
- 广汽资本在完成办公场所改造装修后，按环境标准做好甲醛等监测处理，为员工营造健康安全办公环境



▲ 广汽集团总经理冯兴亚（左二）一行上门慰问广汽本田重病员工



▲ 广汽集团工会主席陈茂善（左一）慰问退休员工

5. 营造丰富生活

我们积极倡导健康生活、快乐工作理念，鼓励员工平衡工作与生活，努力营造和谐舒心的工作氛围，开展舞蹈大赛、青年联谊、集体婚礼、运动会等丰富多样的员工日常活动，为员工创造沟通机会，丰富员工文化生活，让员工全身心的感受企业大家庭温暖。



体育赛事

广汽集团组织员工参加广州市第九届职运会，共获 22 枚金牌、11 枚银牌、10 枚铜牌，荣登金牌榜、奖牌榜双榜首，彰显了广汽人的一流风采



广汽集团举办“广汽杯”职工乒乓球、网球、排球等体育比赛，强健员工体魄



文艺活动

广汽集团举办主题为“创无止境 心有未来”的 2018 年职工舞蹈大赛，为展示员工魅力提供平台



亲子活动

广汽集团举办“悦自然·乐健康”庆六一亲子活动，为员工与孩子的情感交流创造机会



广汽乘用车举办“传祺有你 10FUN 精彩”2018 员工家属接待日活动，帮助家人了解员工的工作情况



青年联谊

举办“花开的季节遇见你”“炫彩青春，驿动你我”“我们相约在冬季”等交友联谊活动，加强员工间的交流沟通



集体婚礼

广汽研究院、广汽菲克、广汽三菱等举办幸福浪漫的集体婚礼

案例

创无止境 心有未来 —— 2018 年创新广汽活动打造全员创新文化

创新广汽 (IGA) 活动是广汽集团及其旗下投资企业组织的一项特色改善创新活动。该活动以 QC 活动、改善提案、劳动竞赛、技术革新 4 种主要形式为主，鼓励员工参与改善和创新。2018 年是创新广汽 (IGA) 活动开展的第 13 年，共有 24 家投资企业参加，产生改善提案 54.5 万余条，参与人数近 6 万人次，创造直接经济效益近 11 亿元。从 8,500 多个活动小组中脱颖而出的 24 个优秀小组和 20 个改善提案优秀案例，在 IGA 活动现场进行成果发表和现场展示。IGA 活动持续激发员工的活力和创造力，培育了一代又一代富有创新精神的广汽人，形成了持续改善的创新型企业文化。活动涌现出的优秀员工、精英团队和创新成果，有力助推集团以高质量的人才资源和技术力量，加快转型升级，实现跨越发展。



▲ “创无止境 心有未来” 2018 创新广汽成果发表大会

截至 2018 年底

42.7 万人次

累计参与人数

57.8 亿元

累计创造直接经济效益



## 案例

## 广汽集团改革开放 40 周年成果展充分展示集团品牌实力和企业文化

为庆祝中国改革开放 40 周年，展示集团发展历程，广汽集团举办改革开放 40 周年成果展。自 2018 年 12 月 23 日开展至 2019 年 1 月 21 日落幕，活动共接待包括股东、投资者、合作伙伴、媒体、集团员工及家属等利益相关方共计 88 批近 10,000 人次，充分展现广汽集团改革创新精神和未来发展蓝图，宣传了集团品牌和企业文化。



▲ 集团投资企业员工参观“广汽集团改革开放 40 周年成果展”

## 拓展伙伴关系

广汽集团遵循共商、共建、共享原则，诚信合作，开放共享，加强供应链管理，推动产业融合，深化国际合作，携手合作伙伴实现优势互补、协同发展，共同铸造合作共赢的美好前景。

## 1. 完善供应链管理

我们建立完善的供应商质量管理体系，努力实现与供应商长期、稳定、深入的合作，加强供应商环境和社会风险管理力度，将产品质量、生产安全、环境保护、社会声誉纳入到供应商评级体系中，严格执行管理标准，定期考核，动态管理，打造可持续伙伴关系，推动供应商共享发展。

## 扩大供应商战略合作联盟

广汽乘用车以打造最强韧的、可持续发展的供应链关系为目标，与重要核心零件的供应商建立了长期、稳定、深层次的攻守同盟，在零部件配套、产品开发、技术共享、成本控制、市场开拓各领域不断提升传祺体系核心竞争力。2018 年 4 月北京车展期间，广汽乘用车与宝钢股份等供应商签订合作战略协议，并纳入广汽传祺全球战略同盟

## 推进供应链产业协同

广汽资本为投资企业提供全方位的培育与支持，积极推动被投资企业纳入广汽集团供应链体系，现已成功投资格雷博、浙江嘉利、上海纳恩，支撑了集团主业发展，实现了产业协同，助力集团产业结构优化

## 加强绿色供应链管理

广汽部件旗下广州电装在年度供应商大会上向全体供应商提出节能减排、环保指标等建议措施，并制定年度安环监察计划，对部分重点供应商进行现场安环监察，以促进供应商加能减排、环保管理落实。2018 年，广汽部件广州电装对评价风险较高的 6 家供应商进行现场安环监察，有效促进供应商落实环保管理主体责任

案例

### 广汽三菱与供应商 " 携手共赢，共创未来 "

产品品质作为一件关乎生命的大事，一直备受广汽三菱的重视。基于广汽集团先进的产品品质管理体制，广汽三菱制定了“产品一次下线合格率”的考核指标，从源头上狠抓产品品质，强化供应商的管理，将质量监管关口前移到供应厂家，杜绝不合格零部件流入。2018 年 12 月 14 日，广汽三菱召开 2019 年供应商年会，表彰优秀供应商企业，并推动建立与供应商的快速积极的响应体系，一起携手并进，开创未来。



▲ 广汽三菱 2019 年供应商大会

案例

### 广汽日野召开供应商大会与供应商同谋发展

2018 年 12 月 20 日，广汽日野以“共迎新挑战、勇闯新征程”为主题，召开第十一次供应商大会，与供应商探讨采购问题，并表彰优秀供应商，共同推动供应商更加品质、更加绿色、更加负责，实现供应商同企业共同成长。



▲ 广汽日野第十一次供应商大会

#### 2018 年集团供应商地区分布情况 \*



\* 披露范围为广汽集团旗下投资整车生产企业

## 2. 推动产业融合

我们秉持“内部协同创新、外部开放合作”的发展原则，积极推进与外部机构的战略合作，推动实现产业融合，与思科、小马智行、宁德时代、广新控股、青山控股签署合作协议，在新能源、云计算、大数据、智能驾驶、车联网服务等领域展开深入合作，联手合作伙伴打造广汽移动出行平台，为消费者提供更智能、更便捷、更舒适的出行服务。

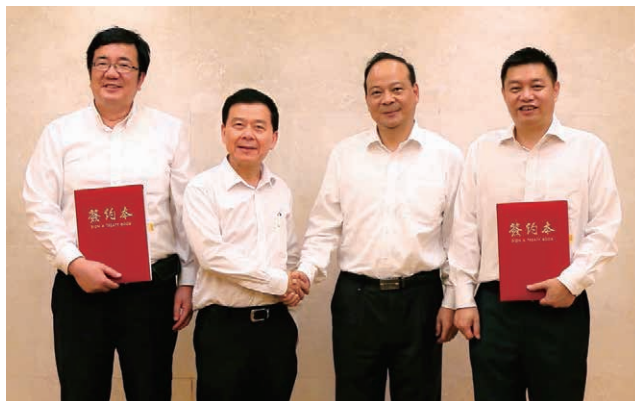
广汽集团与思科建立全新合作伙伴关系，以实现电动化、智联化、国际化、共享化和数字化的重大突破，致力于构建智能网联新能源移动服务生态圈



广汽集团与小马智行签署战略合作协议，双方将在自动驾驶技术、无人驾驶示范运营、移动出行、资本领域探讨开展合作，并将整合各自优势资源，共同致力于无人驾驶的研发、测试、制造等领域的发展



广汽集团与宁德时代新能源科技股份有限公司签订电池合资项目，双方将共同成立合资公司，从事动力电池系统的开发、生产、销售以及动力电池专业技术领域内的技术开发等业务



广汽集团与广东省广新控股集团有限公司、青山控股集团有限公司在广州签署合作备忘录，三方为共同推动新能源汽车及动力电池相关产业的转型发展和创新升级，将致力于合作共建动力电池全产业链，利用产业协同优势，在研发、生产、销售、运营等方面探讨开展多层次合作





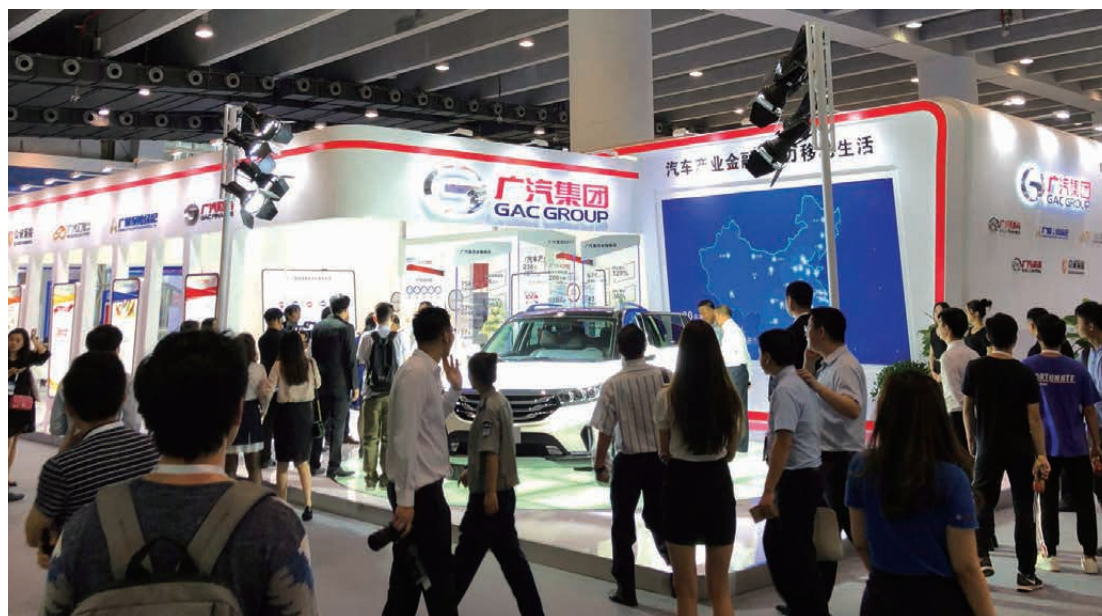
广汽研究院与腾讯云达成重大合作协议，双方将在车联网整体解决方案、大数据云等领域进行深度合作，基于腾讯在云计算、内容生态、平台安全、人工智能和大数据等领域的优势共同打造新一代广汽智能网联生态云平台



## 案例

### 广汽集团参与第七届中国（广州）国际金融交易·博览会 助力集团新车上市

2018年6月22日，广汽集团旗下广汽财务、广汽汇理、众诚保险等金融企业参与第七届中国（广州）国际金融交易·博览会，并配合新车的上市推出优惠贷款产品，持续为广汽集团开拓市场发挥协同作用。



▲ 广汽集团参与第七届中国（广州）国际金融交易·博览会

### 3. 推进国际合作

我们秉持开放合作的原则，积极开展多层次、多维度的国际合作，深化集团国际化运营内涵，主动传播集团品牌文化，加速推进广汽集团的国际化进程。

#### 案例

#### 广汽集团出席 2018 世界经济论坛

1 月 23 日至 26 日，世界经济论坛在瑞士达沃斯举行。本次会议主题为“在分化的世界中打造共同命运”，广汽集团董事长曾庆洪参加了达沃斯论坛开幕式活动以及论坛执行委员会成员兼中国区总裁艾德维与中国企业家的会面，并与多家参会企业就自动生产线机器人与工业数字化、智能化，以及智能网联汽车造型、三维设计、工艺及仿真分析与系统集成等方面展开了探讨。



▲ 2018 世界经济论坛

#### 案例

#### 广汽集团助力 2018《财富》全球科技论坛

以“人工智能时代的创新”为主题的 2018《财富》全球科技论坛于 11 月 29 - 30 日在广州举行。广汽集团与其他参会企业就技术创新对人们生活和移动出行产生的巨大变革及其引发的经济模式和带来的新商业机会等话题作了充分探讨。广汽集团作为 2018《财富》全球科技论坛首席合作伙伴，为活动提供官方唯一指定用车——12 台广汽新能源 GE3 530，为与会各国政要和商业领袖提供出行服务和交通保障，并为“《财富》中国创新奖”获奖的四家企业提供了广汽新能源 GE3 530 作为奖品。



▲ 2018《财富》全球科技论坛

#### 案例

#### 广汽传祺 150 台 GA3S 正式入列尼日利亚警队

2018 年，广汽传祺在尼日利亚首都阿布贾向尼日利亚警察总局交付了 150 台广汽传祺 GA3S。这是继 2015 年尼日利亚拉各斯警察局大批量采购广汽传祺之后，又一次尼日利亚警务的大宗采购。广汽传祺近年来在尼日利亚先后引入多款车型并多次获得政府公务车批量采购，传祺的品质和品牌在尼日利亚市场取得高度认可，也将进一步提升传祺在尼日利亚和非洲市场的良好口碑。



▲ 150 台 GA3S 在交车仪式上整齐排列

共建社区和谐

7,034.2万元

2018 年慈善公益事业累计投入

广汽集团一直以来以“做一个优秀的企业公民”为目标，努力增进社会福祉，深耕公益慈善事业，支持地区扶贫事业发展，开展城乡结对、捐资助学，爱心助残，倡导安全驾驶，并通过参与各种形式的志愿活动，帮助弱势群体，传递责任理念，实现发展成果与社会共享，与社区居民共建美好幸福生活。2018 年，广汽集团荣获“2017 年度广东扶贫济困红棉杯金奖”“2018 年度广州慈善榜五星慈善单位”以及“2018 年度广州慈善榜最具影响力慈善企业”等奖项。

1. 开展城乡结对

提升城乡素养，共创社会文明。我们贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，积极带动农村精神文明建设和美丽乡村建设，在开展物质帮扶和基础设施建设的基础上，以建成经济发展、环境优美、设施完善、乡风文明、管理民主、社会和谐的美丽农村为工作总目标，与广州市南沙区横沥镇新村村开展城乡结对共建文明活动，改善结对村的人居环境，营造团结友爱、崇尚科学、积极进取的社会风气，推动农村精神文明建设，为落实乡村振兴战略、建设社会主义新农村作出积极贡献。

1,050万元

2016—2018 年累计筹集资金

8次

召开联席会议

18次

举办活动

33户

慰问贫困户

64名

派出志愿者

20个

建设项目

1 名挂点领导

集团分管副总经理

1 个总部责任部门

集团办公室

2 个责任企业

广汽丰田  
广汽丰田发动机

2 个支持企业

广悦公司  
众诚保险

▲ 广汽集团“1+1+2+2”城乡结对共建文明工作责任模式



### 促进城乡党建

组织结对村 20 名党员同志赴广汽丰田参加《弘扬长征精神》专题讲座  
向结对村党支部赠送 20 本新修订的《中国共产党章程》

### 营造文化新风

建设“美丽乡村”文化长廊、文明家园主题文化墙、孝道文化宣传栏等  
公共区域设立“文明提示语”

### 提升文明素质

引导结对村建立微信公众平台，及时传递村委会公布的通知、社会热点新闻等信息  
开展“星级文明户”创建评选活动，评选出 40 户“星级文明户”家庭  
协助结对村修订村规民约、文明公约、环境卫生公约

### 开展文化活动

举办城乡结对共建文明交流及大戏台落成庆典活动  
举办《预防糖尿病》专题讲座

### 改善宜居环境

修建新村大戏台，周边配套修建一个篮球场、两个羽毛球场  
建成一座具有便民、服务、文化娱乐等功能的便民综合服务大楼  
新村牌坊入口绿化带、人行道修建，工业西路排水、绿化整治，新村文化广场、三村公园、中心村停车场等改造项目顺利竣工



▲ 2018 年广汽集团、南沙区横沥镇新村村开展城乡结对共建文明暨新村“星级文明户”评选表彰活动



▲ 2017 年广汽集团、广汽丰田发动机、横沥镇新村村携手开展城乡结对共建文明活动交流会暨“爱护环境、人人有责”青年志愿者服务活动

## 2. 热心捐资助学

情系学子，真爱永恒。我们秉承“十年育树 百年育人”的理念，关注贫困地区的受教育问题，心系贫困学子，帮助他们享受更加优质的教育资源，为贫困学子圆梦传递温暖。

2017-2018 年，广汽集团向广东省教育基金会捐赠 40 万元，资助在广东省农村地区贫困小学添置电脑等多媒体教学设备近 300 台（件），在 16 所小学设立了“多媒体课室”，丰富了老师们的教学内容，帮助孩子们享受到更为优质的教学资源，让他们在舒适的环境中学习成长

广汽菲克联合经开区总工会和湖南省慈善总会，分别向湖南龙山县、安化县两地 10 所贫困学校捐赠电脑 244 台。本批电脑为广汽菲克周期（四年）置换的品牌原装工作电脑，性能优良，适用于电脑教学和行政办公，实现资源充分利用，并有效解决当地学校电脑资源缺乏和电脑教学的困难

众诚保险贵州分公司为当地学校捐款 10,317 元，并捐赠衣物、学习用品、其他生活用品等物品；众诚保险广州营业部前往广州市增城区小楼镇长岭麦韵芳小学进行帮扶慰问工作，为困难学生送去御寒物品及学习用品

广汽集团总经理冯兴亚代表公司在 2018 年广东扶贫济困日活动暨深化“羊城慈善为民”行动启动仪式中认捐 4038 万元善款



▲ 广汽集团与华南理工大学签订战略合作框架协议，成立“广汽奖学金”，奖励高校优秀学生，储备发展人才



▲ 五羊-本田持续开展“五羊-本田教育助学计划”，在当地社区投入教育资源，2018 年助学金发放人数 66 人（含学生），奖学金发放 242 人（含优秀教师），发放费用合计 11.5 万元



### 3. 支持文体事业

坚定文化自信，推动文体繁荣。我们始终支持文化体育事业的发展，积极参与到各项有意义的文化和体育事业中去，不断丰富人民群众的精神生活，多次赞助国际马拉松等高端体育赛事，为振兴体育文化产业提供支持。



广汽三菱赞助第四届长沙国际马拉松赛，本次比赛作为华中地区级别最高、最受欢迎的马拉松赛事，共集结了2.4万名海内外选手，广汽三菱全新 SUV 奕歌作为赛事领航车和工作用车，为赛事全程提供保障服务

广汽丰田连续 6 年赞助广州马拉松赛，见证了广州马拉松赛事的发展，持续为广州体育事业提供动力，本届广州马拉松赛报名人数近 10 万，总参赛 3 万人



广汽本田连续 4 年冠名 2018 杭州马拉松赛，以更加年轻的形象和绿色环保的生活态度为杭马助阵，助力更多参与者“激擎追梦”，以实际行动激发大众对跑步运动的热爱，鼓舞更多人参与到马拉松这项具有挑战的运动中来



4. 倡导安全驾驶

安全驾驶，文明出行。我们组织开展了一系列交通安全教育活动，普及道路安全知识，倡导文明礼让的交通环境，将交通安全知识与安全驾驶意识植根于公众心中，以实际行动描绘人与自然、人与汽车和谐共存的美好愿景。

案例

五羊 - 本田安普中国行将安全驾驶传递四方

为提升全社会的道路交通安全意识，五羊 - 本田开展安普中国行活动，从北边的辽宁到南边的广东，从东部的江苏到西部的甘肃，历时 5 个月时间，举办 10 站活动，近 600 位五羊 - 本田用户和摩友参与。五羊 - 本田将理论知识与场地实操进行结合，将安全驾驶的技术和意识传递给每一位车友，同时也培训出更多更懂车、更爱车、享受安全骑行的车友，为安全驾驶推动贡献力量。



▲ 五羊 - 本田安普中国行理论授课现场

600 名

五羊 - 本田安普中国行活动参与用户

案例

广汽本田 2018 “小手拉大手” 交通安全亲子公益活动

广汽本田与广州市公安局交通警察支队等联合主办 2018 “小手拉大手” 交通安全亲子公益活动。活动以“礼让于心·微笑同行”为主题，通过丰富的情景式体验游戏和短视频大赛两种方式，向小朋友们开展交通安全礼仪教育。



▲ 2018 “小手拉大手” 交通安全亲子公益活动现场 7 大游园互动环节



▲ 广汽本田 “小手拉大手” 交通安全亲子公益活动合照

## 5. 开展公益活动

志愿服务，热心奉献。我们长期致力于提高社会福祉，深耕公益慈善事业，通过支持和开展各种形式的志愿活动，形成良好的公益合力，关注弱势群体发展、助推社会进步，为社会带来更多的温暖与正能量。截至 2018 年底，广汽集团志愿者人数超过 3,000 人。

### 案例

#### “冬日暖阳”春运直通车开启温暖回家路

为感谢来穗务工人员为广州城市发展和文明进步作出重要的贡献，广汽集团连续五年赞助“冬日暖阳”春运直通车活动，累计帮助约 5,000 名来穗务工人员在春节前夕实现“回家梦”，在往年的基础上，2018 年的活动规模进一步扩大，覆盖线路也更广泛。广汽集团还联合主办方为乘客发放爱心礼包，为他们送上最暖心实在的节日祝福和新年问候。



▲ 外来务工人员带着爱心礼包启程返乡

2018 年

**15** 辆

提供爱心大巴数

**750** 名

服务来穗务工人员数

“

“很多时候外地人在广州打拼是很孤独的，像‘冬日暖阳’这样的暖心举动让我们直接感受到来自这座城市的关怀。”

——“冬日暖阳”春运直通车随车志愿者 莫欣薇

”

### 案例

#### 广汽菲克（长沙）组织员工无偿献血 传递爱心

6 月 28 日，广汽菲克（长沙）组织员工参与无偿献血活动，当日现场共有近百名员工报名，最终 54 名员工成功献血，共计 17,400 毫升。截至 2018 年底，广汽菲克（长沙）已有 85 名同事成功献血，共计 29,800 毫升。

截至 2018 年底

**85** 名

成功献血员工数

**29,800** 毫升

累计献血量

案例

广汽乘用车助力粤港澳大湾区青少年同根同心文化交流

广汽乘用车成立传祺青年志愿者协会，延伸至分子公司杭州、宜昌、新疆，注册青年志愿者 465 人，主要面向公司各项大型活动、党工团纪念活动、精准扶贫及社会公益机构开展志愿服务工作。2018 年，支持“同根同心”国民教育活动，派出青年志愿者接待 3 批次共 400 余人港澳中小學生参观工厂，增进香港青少年对汽车知识的了解，加深对广州的认识。



9 项

青年志愿者服务大型活动

2,700 余小时

青年志愿者服务时数

21,000 余人次

青年志愿者服务人数

案例

广汽丰田 15° Club 传递正能量和微笑

广汽丰田致力以更标准化、体系化的行动力，激发更多社会公众参与公益活动，并成为 15° 微笑的传递者。2018 年 5 月，广汽丰田员工志愿者组成并成立 15° Club 志愿服务队，进一步促进了公益活动的持续开展，持续向社会传递正能量和微笑。

375 名

广汽丰田 15° Club 注册志愿者

1,448 小时

志愿者贡献志愿服务时长



## 未来展望

2019 年是新中国成立 70 周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年。广汽集团将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的十九大精神和习近平总书记系列重要讲话，尤其视察广东重要讲话精神，面对形势的严峻性复杂性，担当作为，坚持稳中求进，坚定信心、攻坚克难，开源节流、降本增效，奋力开创集团平稳健康发展新局面。

**新的一年，稳中求进，确保发展高质量。**坚持以质量和效益为中心，按照计划目标做好跟踪落实，完善考核办法，加大企业内部激励力度，实现全方位的开源节流、降本增效。

**新的一年，聚焦资源，全面提升产品力。**以产品竞争力和车型效率提升为中心开展产品规划与开发，加强全生命周期规划及管理体系，加强产品成本控制，加强质量管控力度，持续满足用户不断提升的质量、体验需求。

**新的一年，迎难而上，全力以赴拓市场。**科学合理安排产销存计划，建立以顾客为中心的营销体系，升级产品服务，加快特色服务体系建设和营销数字化转型，提高顾客体验感和满意度。

**新的一年，纵深推进，唱好改革重头戏。**加快推进各项改革试点，继续深化推进集团职业经理人改革工作，持续提升管理效率和效能，实行科学的人才流动管理，促进企业人力资源的合理优化组合。





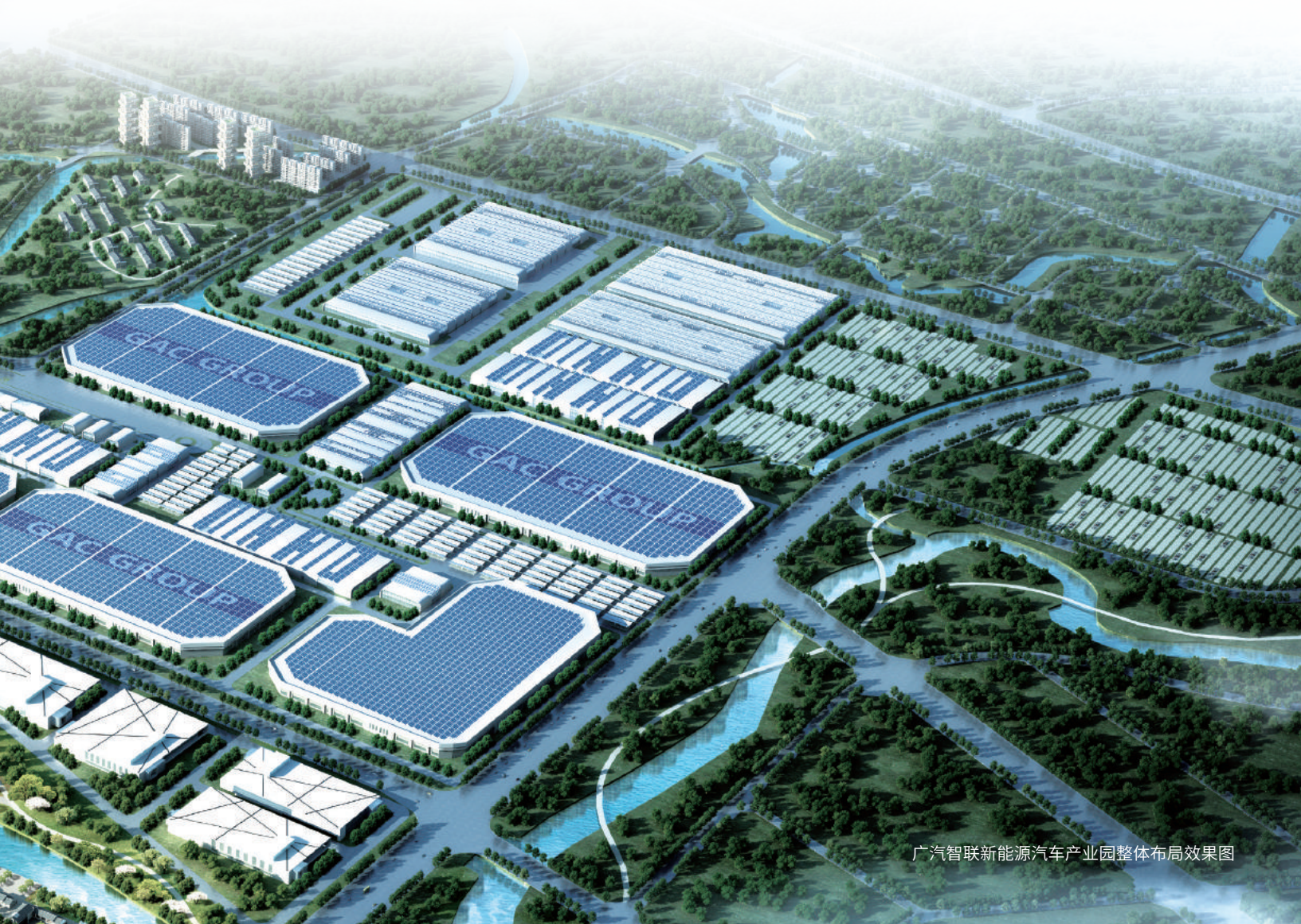
**新的一年，精准发力，提升五化加速度。**充分利用粤港澳大湾区及“一带一路”政策，把握新能源汽车高速发展机遇，发挥广汽智联新能源汽车产业园带动作用，实现电动化后来居上、智能化加速发展、国际化稳步推进、共享化加快推进、数字化全产业链变革，促进产业转型升级。

**新的一年，创新驱动，开拓自主新局面。**保持自主品牌健康发展，强化研发能力建设，提升自主品牌渠道力、营销力、服务力，优化渠道布局，实现研产销多方协调推进，提升客户满意度和渠道服务力。

**新的一年，扩大开放，推动合作上水平。**提升合资合作新层次，促进合资企业产品布局、业务发展，探索推进全产业链电池、芯片、操作系统、变速箱等关键零部件的协同研发，积极推动汽车产业生态圈的蓬勃发展。

**新的一年，深耕品牌，提升企业软实力。**提升员工对文化的认知与认同，建立完善的品牌价值体系，通过产品技术推广、用户体验活动、公益慈善等与品牌价值体系相一致的核心传播信息，形成鲜明的品牌形象。

新时代，新征程！在新的一年里，广汽集团将紧跟国家战略规划和政策部署，大力推进企业高质量发展。突出质量效益，聚焦改革创新，在企业发展的同时关注社会需求，积极履行社会责任，为员工打造健康幸福的成长及生活环境，为社区和谐发展开展公益项目，坚持对客户负责、对股东负责、对员工负责、对合作伙伴负责，实现互利共赢，保障集团可持续健康发展，为消费者提供更满意的产品和服务！



广汽智联新能源汽车产业园整体布局效果图

# 附录

## 广汽集团关键绩效表

	单位	2016 年	2017 年	2018 年
合并总资产	亿元	820.92	1,196.02	<b>1,321.20</b>
本集团连同合营、联营公司实现营业总收入	亿元	2,757.72	3,397.73	<b>3,636.85</b>
合并营业收入	亿元	494.18	715.75	<b>723.80</b>
汽车销量	万辆	165.01	200.10	<b>214.79</b>
摩托车销量	万辆	102.20	100.34	<b>86.69</b>
本集团连同合营、联营公司缴企业所得税	百万元	6,416.75	7,282.03	<b>9,154.23</b>
归属于母公司股东的净利润	亿元	62.88	107.86	<b>109.03</b>
基本每股收益	元	0.98	1.65	<b>1.07</b>
现金派息	亿元	12.87	20.80	<b>41.58</b>
《财富》世界 500 强排名	位	303	238	<b>202</b>
申请专利数	件	490	516	<b>1,212</b>
授权专利数	件	361	426	<b>813</b>
员工总人数	人	75,672	84,290	<b>94,856</b>
女性员工比例	%	18.00	16.70	<b>17.55</b>

注：

1. 本集团于 2018 年实施以每股转增股份 0.4 股，基本每股收益约为 1.07 元
2. 每自然年度的现金派息额为上一年度的末期息和当年度的中期息合计数



## 广汽集团排放物、资源 / 能源使用相关政策一览表

集团制定的排放物、资源 / 能源使用政策	<p><b>广汽乘用车：</b> 《环境手册》《污染物控制管理程序》《环境因素识别与评价管理程序》《环境目标、指标和方案管理程序》《环境监测和测量管理程序》</p> <p><b>广汽本田：</b> 《污水控制规程》《固体废物管理规程》《噪声控制规程》《大气污染控制规程》《能源管理规程》《能源评审规程》《能源基准绩效参数目标指标管理规程》《能源管理方案制定和实施规程》《能源采购管理规程》</p> <p><b>广汽三菱：</b> 《废气、粉尘及噪音废水管理程序》《能源管理程序》《废弃物管理办法》</p> <p><b>广汽日野：</b> 《废气污染控制管理制度》</p> <p><b>广汽比亚迪：</b> 《环境保护管理规定》</p> <p><b>五羊 - 本田：</b> 《废气污染控制规程》《资源能源节约控制规程》</p>
	<p>对集团有重大影响的排放物、资源 / 能源使用国际法律政策</p> <p>《联合国气候变化框架公约》《保护臭氧层维也纳公约》《关于消耗臭氧层物质的蒙特利尔议定书》《巴黎协定》《联合国气候变化框架公约京都议定书》</p>

## 广汽集团防止欺诈、勒索及洗黑钱相关政策一览表

集团制定的防止欺诈政策	<p><b>众诚保险：</b> 《反欺诈内部控制制度》</p>
集团制定的防止洗黑钱政策	<p><b>广汽财务：</b> 《反洗钱管理办法》《客户洗钱风险评估及分类管理实施细则》</p> <p><b>广汽汇理：</b> 《反洗钱及反恐怖融资管理制度》《涉及恐怖活动资产冻结管理制度》《零售信贷业务反洗钱工作流程》《库存融资业务反洗钱工作管理细则》《洗钱风险自评估操作指引》</p> <p><b>众诚保险：</b> 《众诚汽车保险股份有限公司反洗钱和反恐融资内部控制制度》《众诚汽车保险股份有限公司洗钱风险管理制度》《众诚汽车保险股份有限公司客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》《众诚汽车保险股份有限公司大额交易和可疑交易报告管理办法》《众诚汽车保险股份有限公司涉及恐怖活动资产冻结管理制度》《众诚汽车保险股份有限公司洗钱风险自评估指引》《众诚汽车保险股份有限公司重大洗钱案件应急处置管理办法》</p>

对集团有重大影响的防止欺 诈的国家法律法规	<b>众诚保险：</b> 中国保监会下发《反保险欺诈指引》 保监会《关于加强反保险欺诈工作的指导意见》（规范性文件）
	<b>广汽汇理：</b> 《反欺诈管理制度》《案件防控、报告及处置管理基本制度》《案件防控、报告及处置管理细则》
对集团有重大影响的防止洗 黑钱的国家法律法规	《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》（中国人民银行令〔2006〕第1号）、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》（中国人民银行令〔2016〕第3号）、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》（中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会令〔2007〕第2号）、《保险机构洗钱和恐怖融资风险评估和客户分类管理指引》（保监发〔2014〕第110号）
对集团有重大影响的相关国 际惯例倡议	<b>联合国：</b> 《联合国反腐败公约》《联合国禁毒公约》《联合国打击跨国有组织犯罪公约》《联合国关于制止向恐怖主义提供资助的国际公约》
	<b>国际商会：</b> 《关于在国际商业交易中反欺诈和贿赂的建议》

## 广汽集团聘用、管理供应商的政策一览表

集团制定的聘用、管理供应商政策	<b>广汽乘用车：</b> 《相关方环境管理程序》《零部件、直材供应商评价规程》《零部件供应商资格认证管理规程》 《零部件供应商配套选择管理规程》《零部件供应商战略合作管理规程》《工程、设备采购管理办法》《资材、备件采购管理办法》《服务、贸易采购管理办法》
	<b>广汽新能源：</b> 《零部件、直材供应商管理程序》
	<b>广汽本田：</b> 《供应商选定及国产化开发规程》《一般物品采购管理办法》《合同审核管理制度》《招标投标管理办法》
	<b>广汽三菱：</b> 《广汽三菱一般物品采购管理办法》《广汽三菱10万元以下项目采购管理办法》《广汽三菱汽车有限公司招投标管理办法》
	<b>五羊-本田：</b> 《供应商QCDDM综合能力评价管理规定》《供应商选择及评价管理程序》
	<b>广汽汇理：</b> 《广汽汇理汽车金融有限公司采购管理办法》《外包风险管理基本制度》《外包风险管理细则》
	<b>众诚保险：</b> 《众诚汽车保险股份有限公司采购管理制度》

# GRI 标准指标索引

一般标准披露项		索引位置
组织概括	102-1	组织名称
	102-2	活动、品牌、产品和服务
	102-3	总部位置
	102-4	经营位置
	102-5	所有权与法律形式
	102-6	服务的市场
	102-7	组织规模
	102-8	关于员工和其他工作者的信息
	102-9	供应链
	102-10	组织及其供应链的重大变化
	102-11	预警原则或方针
	102-12	外部倡议
	102-13	协会成员资格
战略	102-14	高级决策者的声明
	102-15	关键影响、风险和机遇
道德和诚信	102-16	价值观、原则、标准和行为规范
	102-17	关于道德的建议和关切问题的机制
管治	102-18	管制架构
利益相关方参与	102-19	授权
	102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任
	102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行磋商
	102-22	最高管治机构及其委员会的组成
	102-23	最高管治机构的主席
	102-24	最高管治机构的提名和甄选
	102-25	利益冲突
	102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用
	102-27	最高管治机构的集体认识
	102-28	最高管治机构的绩效评估
	102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理
	102-30	风险管理流程的效果
	102-31	经济、环境和社会议题的评审
	102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用
	102-33	重要关切问题的沟通
	102-34	重要关切问题的性质和总数
	102-35	报酬政策
	102-36	决定报酬的过程
	102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与
	102-38	年度总薪酬比率
	102-39	年度总薪酬增幅比率
	102-40	利益相关方群体列表
	102-41	集体谈判协议
	102-42	识别和遴选利益相关方
	102-43	利益相关方参与方针
	102-44	提出的主要议题和关切问题



报告实践	102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	9
	102-46	界定报告内容和议题边界	22
	102-47	实质性议题列表	22
	102-48	信息重述	封二
	102-49	报告变化	封二
	102-50	报告期	封二
	102-51	最近报告的日期	封二
	102-52	报告周期	封二
	102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	77
	102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	封二
	102-55	GRI 内容索引	74-76
	102-56	外部鉴证	N/A
管理方法	103-1	对实质性议题及其边界的说明	21-22
	103-2	管理方法及其组成部分	35
	103-3	管理方法的评估	35
经济绩效	201-1	直接产生和分配的经济价值	1
	201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	47-48
	201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	55
	201-4	政府给予的财政补贴	N/A
市场表现	202-1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	51
	202-2	从当地社区雇佣高管的比例	N/A
间接经济影响	203-1	基础设施投资和支持性服务	N/A
	203-2	重大间接经济影响	N/A
采购实践	204-1	向当地供应商采购支出的比例	未披露
反腐败	205-1	已进行腐败风险评估的运营点	未披露
	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	25
	205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	25
不当竞争行为	206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	未披露
物料	301-1	所用物料的重量或体积	未披露
	301-2	所使用的回收进料	未披露
	301-3	回收产品及其包装材料	47
能源	302-1	组织内部的能源消耗量	49
	302-2	组织外部的能源消耗量	N/A
	302-3	能源强度	49
	302-4	减少能源消耗量	47-48
	302-5	降低产品和服务的能源需求	44-46
水资源	303-1	按源头划分的取水	N/A
	303-2	因取水而受重大影响的水源	N/A
	303-3	水循环与再利用	47
生物多样性	304-1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	N/A
	304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	N/A
	304-3	受保护或经修复的栖息地	N/A
	304-4	受运营影响的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	N/A

排放	305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	47
	305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	47
	305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	47
	305-4	温室气体排放强度	47
	305-5	温室气体减排量	48
	305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	47
	305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	47
污水和废弃物	306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	N/A
	306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	47
	306-3	重大泄漏	N/A
	306-4	危险废物运输	N/A
	306-5	受排水和 / 或径流影响的水体	N/A
环境合规	307-1	违反环境法律法规	72
供应商环境评估	308-1	使用环境标准筛选的新供应商	58
	308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	N/A
雇佣	401-1	新进员工和员工流动率	51
	401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	55
	401-3	育儿假	51
劳资关系	402-1	有关运营变更的最短通知期	51
职业健康与安全	403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	未披露
	403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	52
	403-3	从事职业病高发职业或高风险职业的工作者	52
	403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	52
培训和教育	404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	53
	404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	53
	404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	51
多元化与平等机会	405-1	管治机构与员工的多元化	51
	405-2	男女基本工资和报酬的比例	51
反歧视	406-1	歧视事件及采取的纠正行动	未发生
结社自由与集体谈判	407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	未发生
童工	408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	未发生
强迫或强制劳工	409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	未发生
安保实践	410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	未披露
原住民权利	411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	未发生
人权评估	412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	未披露
	412-2	人权政策或程序方面的员工培训	51
	412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	未披露
当地社区	413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	62-68
	413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	N/A
供应商社会评估	414-1	使用社会标准筛选的新供应商	58
	414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	未披露
公共政策	415-1	政治捐赠	62
客户健康与安全	416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	35
	416-2	涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	未披露
营销与标识	417-1	对产品和服务信息与标识的要求	33-37
	417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	未发生
	417-3	涉及市场营销的违规事件	未发生
客户隐私	418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	未发生
社会经济合规	419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	72-73

## ESG 报告指标索引

范畴	指标内容	报告页码
环境	<p>一般披露</p> <p>A1 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策； (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	72
	A1.1 排放物种类及相关排放数据。	47
	A1.2 温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	47
	A1.3 所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	47
	A1.4 所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	47
	A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	47-48
	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	47-48
	<p>A2 一般披露</p> <p>有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。</p>	72
	A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	49
	A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	49
	A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	47-49
	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题,以及提升用水效益计划及所得成果。	47
	A2.5 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	49
	<p>A3 一般披露</p> <p>减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。</p>	
	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	48
社会	<p>B1 一般披露</p> <p>有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策； (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	51
	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	51
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	51
	<p>B2 一般披露</p> <p>有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策； (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	52
	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率。	52
	B2.2 因工伤损失工作日数。	52



范畴	指标内容		报告页码
社会	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	51-52
	B3	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	53-54
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	53
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	53
	B4	一般披露 有关防止童工或强制劳工的： （a）政策； （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	51
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	51
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	51
	B5	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。	57-58
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	58
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	73
	B6	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： （a）政策； （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	33-35
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	35
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	35
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	40
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	35
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	35-36
	B7	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： （a）政策； （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	72
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	25
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	25
	B8	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	62-68
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	62-68
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	62-68

# 反馈意见表

为持续改进公司社会责任工作，不断提高履行社会责任的能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议。

恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

电话：+86 20 8315 1139

邮箱：csr@gac.com.cn

地址：广州市天河区珠江新城兴国路 23 号广汽中心

## 您的信息

姓 名：\_\_\_\_\_ 工作单位：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

## 意见反馈

1. 您对公司社会责任报告的总体评价是

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般

2. 您认为本报告是否能反映公司对经济、社会 and 环境的重大影响

☐ 能 ☐ 一般 ☐ 不了解

3. 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

☐ 高 ☐ 较高 ☐ 一般 ☐ 较低 ☐ 低

4. 您认为公司在服务用户、保护客户利益方面做得如何

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 不了解

5. 您最满意本报告哪一方面？

\_\_\_\_\_

6. 您希望进一步了解哪些信息？

\_\_\_\_\_

7. 您对我们今后发布报告还有哪些建议？

\_\_\_\_\_



广州汽车集团股份有限公司

地址：广州市天河区珠江新城兴国路 23 号广汽中心

电话：+86 20 8315 1139

邮箱：csr@gac.com.cn

网站：[https:// www.gac.com.cn](https://www.gac.com.cn)

扫描二维码  
关注广汽集团



官方微信二维码

