

CNML

DRIVES THE WORLD WITH YOU

长安民生

同行天下

重慶長安民生物流股份有限公司

Changan Minsheng APLL Logistics Co., Ltd.*

(在中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號: 01292)

2020年

环境、社会及管治报告

* 僅供識別

目錄

1	關於本報告	1
2	責任發展 長治久安	2
2.1	可持續發展理念	2
2.2	可持續發展管理架構	3
2.3	利益相關方識別與溝通	3
2.4	重要性議題及列表	4
2.5	倡廉善治	4
3	行達四方 追求卓越	7
3.1	創新物流解決方案	7
3.2	保障客戶服務質量	11
3.3	全方位提升客戶服務	13
4	車行天下 安全為本	17
4.1	安全管理	17
4.2	安全運營	19
4.3	職工健康	22
5	綠色物流 環保使命	23
5.1	環境管理體系	23
5.2	排放物管理	25
5.3	能源資源管理	28
5.4	應對氣候變化	31
5.5	環保宣教	32
6	互助發展 共創生態	33
6.1	共創產業鏈生態圈	33
6.2	供應商管理	35
7	勞資共融 人本發展	36
7.1	以人為本	36
7.2	培訓及發展	39
7.3	員工關懷	42
8	為愛而為 潤澤社區	44
8.1	同心抗疫	44
8.2	奉獻社會	48
9	可持續發展表現概述	51
9.1	環境指標	51
9.2	社會指標	54
10	《環境、社會及管治報告指引》內容索引	57

1 關於本報告

概覽

本報告是重慶長安民生物流股份有限公司（股票代碼：01292HK）發佈的第五份環境、社會及管治（「ESG」）報告，時間跨度為2020年1月1日—2020年12月31日。

編制依據

本報告主要參考香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主機板上市規則之附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「ESG指引」）進行編撰，並遵循「ESG指引」中「不披露即解釋」以及有關「重大性」、「量化」、「平衡」、「一致性」原則的要求。

本報告內容按照一套系統化程序釐定，該程序包括：識別和排列重要的利益相關方、識別和排列ESG相關重要議題、決定ESG報告的界限、收集相關材料和數據、根據數據編制報告、對報告中的資料進行檢視等。

報告範圍及邊界

除特別說明外，本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋範圍與本公司年度財務報告一致。

稱謂說明

為了方便表述和閱讀，本報告中的「本公司」、「我們」均指代「重慶長安民生物流股份有限公司及其附屬公司」。

數據來源及可靠性聲明

本報告的數據和案例主要來源於本公司統計報告、相關文件。本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

確認及批准

本報告經管理層確認後，於2021年6月30日獲董事會通過。

獲取及回應本報告

本報告為獨立報告。報告電子版可在聯交所披露易網站（www.hkexnews.hk）或本公司官方網站（www.camsl.com）獲取。

2 責任發展 長治久安

2020 年，本公司在往年 ESG 工作的基礎上繼續鞏固和推進，完善自身的可持續發展戰略，構建可持續發展管治架構，從而不斷提高自身對於環境、社會風險的管治水平。

2.1 可持續發展理念

本公司一直以來秉持著以實際行動踐行可持續發展的理念。我們堅持以人為本，尊重人才，用創新推動發展，攜手行業合作夥伴，以優質服務回報客戶、股東和社會，並以成為放心託付、備受信賴的一流智慧物流平台服務商為願景，努力實現企業核心價值以及長久可持續的發展。

我們的願景

成為放心託付、備受信賴的一流智慧物流平台服務商

本公司致力於打造一體化物流平台，通過做強汽車物流，拓展非汽車物流，壯大物流生態圈，依靠專業、高效的智慧物流運營管理體系和能力，為客戶提供「省錢、省時、省心、增值」的一體化物流解決方案，讓客戶放心託付，備受客戶信賴。

我們的使命

創新物流服務 創造美好生活

本公司致力於站在時代的前端，不斷精益物流管理和創新物流模式，以專業高效的服務奉獻社會，創造更加美好的生活。

- 對社會：我們致力於做負責任的企業公民楷模，積極履行社會責任，不斷改革和創新，成為行業的開拓者和引領者，促進社會、經濟、環境的可持續發展。
- 對客戶：我們致力於提供專業、高效和優質的一體化解決方案和服務，持續為客戶創造價值，以「極致感動，令人欣喜」的服務不斷提升客戶的滿意度和信任度。
- 對員工：我們視員工為價值創造的根本，倡導「貢獻者為本」，致力於構建「尊重、快樂、創造、分享」的平台，營造「公平公正、簡單透明、精誠合作」的氛圍，為員工搭建職業發展平台，認可員工的貢獻，幫助員工職業發展，提升員工幸福感。
- 對股東：我們致力於透明、高效、成長、穩健的經營，追求盈利能力不斷提升和業績持續增長，為股東提供長期、穩定和良好的回報。
- 對合作夥伴：我們致力於以誠信、平等、共贏的方式開展業務，與合作夥伴建立共創價值、共享價值、共擔風險的長期合作關係。

我們的核心價值觀

- 成就客戶
- 發展員工
- 清正擔當
- 協同精進
- 自我批判

2.2 可持續發展管理架構

完整、科學的管治架構是 ESG 工作有序、高效進行的基礎，也是企業可持續發展的關鍵。本公司設立了 ESG 工作小組，高效推進本公司的 ESG 管理工作。通過建立符合自身業務發展的環境、社會工作管理體系，本公司各部門明確職責、各司其職，共同推動可持續發展實踐工作的開展。

2.3 利益相關方識別與溝通

本公司根據自身 ESG 戰略和利益相關方要求，建立了常態化的利益相關方溝通機制。我們希望通過針對性、多樣化的溝通方式，實現與各個利益相關方的良性互動，積極響應相關要求，促進本公司可持續發展工作的落實。

利益相關方	溝通方式
客戶	官方網站 客戶訪談 客戶服務熱線 客戶關係定期維護 客戶滿意度 VIP 客戶溝通年會 季度質量溝通會
員工	公司內網 員工信箱 員工家庭走訪 員工會議 員工文體活動 員工培訓
股東與投資者	股東會議 官方網站 公開報導 定期報告 分析員簡報
政府部門與相關協會	部門拜訪 溝通會議 公開活動
供應商	直接溝通訪問 供應商會議 網上意見調查 採購與資源管理平台 定期審核及評估 招投標活動
社區	定點扶貧 慈善捐贈 提供就業機會 公益活動 志願服務 綠色運營
其他	網上意見調查 走訪

2.4 重要性議題及列表

經過對本公司的 ESG 現狀分析、輿情分析及同行對標分析，同時結合本公司的發展規劃及利益相關方溝通結果，本公司管理層確認聯交所 ESG 指引上列出的所有適用於本公司業務的議題均為自身發展的 ESG 重要議題。同時，通過聘請外部專家和邀請企業高管對實質性議題進行審視，我們對各項議題進行了重要性排序，並在報告內容中予以回應，具體議題名稱及重要性排序如下：

議題名稱	議題重要性排序
產品責任	1
健康與安全	2
排放物	3
資源使用	4
供應鏈管理	5
僱傭	6
發展及培訓	7
勞工準則	8
反貪污	9
環境及天然資源	10
社區投資	11

2.5 倡廉善治

本公司堅持誠信經營，堅決始終堅持反腐倡廉，逐步提升內部的廉政建設。我們將廉潔運營視為不可逾越的底線，不斷完善廉政建設制度體系，強化紀檢隊伍建設，同時注重開展廉潔培訓與教育活動，以促進廉政建設制度的推廣和落實。

廉政建設制度體系

本公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》等相關法律，及香港聯合交易所有限公司證券上市規則（「上市規則」）之企業管治守則的條文規定。本公司亦制定了一系列內部政策，約束和管理各層級員工行為，促進企業的廉潔經營。

本公司廉政建設制度包括全面從嚴治黨類、廉潔自律類、監督類以及問責類。

- 全面從嚴治黨類：《紀律檢查委員會工作制度》《黨委巡察報告問題底稿管理辦法》《黨委巡察工作溝通協作機制（試行）》等；

- 廉潔自律類：《員工廉潔從業行為規範》《中層以上管理人員廉潔自律規定》《不正之風和微腐敗負面清單》《公司人員收受禮金禮品上交登記管理辦法》等；
- 監督類：《公司構建大監督工作機制實施意見（試行）》《公司監督工作清單》《幹部八小時以外監督管理辦法（試行）》等；
- 問責類：《公司運用監督執紀「四種形態」實施辦法（試行）》《建立容錯糾錯機制鼓勵領導人員改革創新幹事創業的實施辦法》等。

2020 年度，本公司建立了《黨委巡察報告問題底稿管理辦法》《黨委巡察工作溝通協作機制（試行）》《公司監督工作清單》《幹部八小時以外監督管理辦法（試行）》《疫情防控、復工保供工作負面清單》等制度並更新了《紀律檢查委員會工作制度》《基層黨組織紀檢委員管理考評辦法》《不正之風和微腐敗負面清單》等制度，進一步規範本公司內部廉政監管制度，規範廉政工作的開展。

紀檢隊伍建設

在完善廉政建設制度體系的同時，我們強化紀檢隊伍的建設，實現本公司的透明、公正管理。

2020 年度，本公司繼續嚴格執行《監督工作清單》，壓實紀委、黨支部、紀委委員、紀檢幹部和紀檢委員兩級三崗 43 項監督任務，將監督責任落到終端。我們設立每週二為紀檢幹部「集中學習日」，集中學習案件監督管理、信訪舉報受理、審查調查、執紀監督等方面內容，增強理論水平。

2020 年，我們共簽訂具有支部特點的黨風廉政建設責任書 26 份，領導幹部、關重人員簽訂廉潔自律承諾書 1,056 份。此外，我們將紀檢工作評價納入公司榮譽體系，全年共計表彰紀檢幹部及委員 6 名。

廉潔培訓與教育

我們高度重視反腐倡廉培訓與教育。2020 年，本公司持續從上至下開展強化員工廉潔教育培訓和監督活動，通過日常定期教育、節假日強化教育、季度警示教育及專題教育，力爭提升全員工的反腐意識，打造深度廉潔的工作環境。

- 日常定期教育：本公司通過定期開展日常教育活動，對公司上下級全面進行廉潔教育活動，以提高員工的反腐倡廉意識。本公司定期組織廉潔宣傳及專項檢查活動。

- 節假日強化教育：本公司在節假日前下發節前紀律重申，開展「廉潔娃說廉節」主題教育，做到教育常在，監督常在。同時，對職務調整的 24 名幹部進行廉潔談話，做到早提醒、早預防、早糾正。
- 季度警示教育：本公司堅持每季度開展警示教育，形成凡追責問責，必開展警示教育的固化程序。
- 深度專題教育：本公司圍繞「增強制度意識•強化紀律權威」、「增強執行效能•確保任務完成」開展專題教育活動，共計組織 282 場次，參與人數累計達 18,018 人次。同時，我們組織 35 名關鍵崗位人員參觀長壽區預防職務犯罪教育基地，引導黨員幹部堅定理想信念、提高政治覺悟、強化紀律意識。

2020 年度，未出現針對本公司或者僱員提起有關貪污腐敗的法律訴訟案件。

3 行達四方 追求卓越

本公司秉承著「成就客戶」的理念，致力於與客戶建立良好的關係。我們一直以為客戶提供最優質的服務為目標，通過不斷拓展服務網絡，創新物流解決方案，提高服務質量等方案措施，力爭為客戶提供專業、高效、優質的一體化解決方案和服務。

隨著國家 GB1589 新標準、貨車尾氣排放管理和治超政策的不斷收嚴，汽車物流在企業運輸能力準備和運營成本方面面臨著挑戰與機遇。作為一家專業的汽車供應鏈綜合服務商，我們持續擴大主營業務，在整車物流、零部件物流、供應鏈物流、國際物流、物流生態圈五大領域提供覆蓋汽車供應鏈全產業鏈的服務。同時依託汽車供應鏈物流領域豐富的經驗資源優勢，持續深耕家居、冷鏈、化工、大宗物資等非汽車物流行業。我們追求「創新」與「質量」的協同發展，力爭打造全國汽車物流行業中標桿。

3.1 創新物流解決方案

3.1.1 創新物流模式

科技賦能業務，智慧創造價值。我們致力於通過不斷改進創新物流模式，讓客戶體會到更優質的服務。本公司提出了「一體兩翼」的轉型升級發展戰略，發佈了「翻「三」躍「領」」的高質量提升行動計劃，正全面加速向現代智慧物流企業轉型升級，努力打造「數據驅動」「在線管理」的現代創新型智慧物流模式，向著「放心託付、備受信賴的一流智慧物流平台服務商」的願景目標砥礪攀登。

2020 年，本公司持續推進「四化建設」，助力智慧物流轉型，並通過投入無人駕駛物流車、數字園區建設等措施為未來物流試驗提供平台與載體，逐步提升公司核心競爭力。

載具包裝標準化	<ul style="list-style-type: none"> ● 參與發佈多項包裝標準，包括《塑膠周轉箱技術標準》《金屬料架技術標準》企業技術標準 2 個，《圍板箱產品手冊》《塑膠周轉箱產品手冊》技術產品手冊 2 項 ● 智慧物流實驗室包裝應用場景研究項目通過對非標料架的標準化、模塊化和柔性化設計，取得牽引式共享料架及導引車自動掛接機構 2 項實用新型專利 ● 動力電池單元化包裝設計項目通過設計新型動力蓄電池包裝，已申請並受理新能源動力電池單元化包裝載具、新能源動力電池單元模塊載具等 2 項實用新型專利
作業裝備智能化	<ul style="list-style-type: none"> ● 首次投入無人駕駛物流車，實現 L4 級廠區內無人駕駛配送 ● 首次投入地牛式、堆高式無人叉車，實現庫房內部託盤物料的自動化轉運

	<ul style="list-style-type: none"> 首次引入視覺識別設備與配套人工智能算法，在公司開展人工智能+視覺識別的機械手堆碼垛的研究，並落地推廣
信息系統 平台化	<ul style="list-style-type: none"> 全面推進 4 大業務場景的業財一體化項目建設 加速推進核心業務系統全面覆蓋 探索與實踐「區塊鏈+電子運單」在整車物流 Order To Delivery (OTD) 交付與結算場景的應用 深化數字園區建設，構建一體化預約排隊服務平台
運營管理 數據化	<ul style="list-style-type: none"> 通過 Data Drive Online Management (DDOM) 平台自主迭代開發 15 個項目，包括新增數據模型 35 個、新增調度 90 項、上線報表 54 張，開發累計降本 90 萬元 實現 DDOM 項目自主迭代開發流程 e 化管理

2020 年本公司在智慧物流應用方面穩健發展，並榮獲多個獎項，包括：

<ul style="list-style-type: none"> 「基於區塊鏈技術的長安福特整車物流應用」項目榮獲「汽車物流行業創新獎」 	<ul style="list-style-type: none"> 「基於零部件入廠物流領域智能倉配一體化技術探索」項目榮獲「汽車物流行業創新獎」
 <p>Based on the image, the award plaque contains the following text: CFLP 基于区块链技术长安福特整车物流应用 长安福特汽车有限公司 长安民生物流股份有限公司 上海万国区块链股份公司 获评 汽车物流行业创新奖 (二〇二〇年度)</p>	 <p>Based on the image, the award plaque contains the following text: CFLP 基于零部件入厂物流领域 智能仓配一体化技术探索 重庆长安民生物流股份有限公司 获评 汽车物流行业创新奖 (二〇二〇年度)</p>

- 「汽車零部件智能立體倉儲控制系統」項目榮獲「2020年中國物流與採購聯合會科技進步獎二等獎」



- 「基於訂單生產的汽車物流倉儲模式技術創新」項目榮獲「2020年中國物流與採購聯合會科技進步獎三等獎」
- 「以智能化為核心的整車倉儲技術革新」項目榮獲「2020年中物聯科技進步獎三等獎」



- 「重慶長安民生物流股份有限公司渝北入廠物流 RDC 智慧無人倉」項目榮獲「2020年中物聯物流技術創新獎」



3.1.2 提升服務效率

2020 年，本公司開展多項管理效率倍增工程以不斷提升服務效率，主要包含：

授權效率倍增	<ul style="list-style-type: none"> • 完成公司級市場開發項目集分權 V1.0 發佈，提升本公司市場開發項目的工作效率； • 完成博宇集分權 1.0 發佈，明確管理權界限定並實現博宇公司戰略升級； • 完成杭州集分權 v2.1 調優，實現管理權限結構性調優 50 余項。
流程效率倍增	<ul style="list-style-type: none"> • 2020 年開展以客戶為中心的流程優化方法培訓，推進 L2、L3 級端到端流程優化項目 19 個； • 完成核心流程效率倍增方案發佈 12 個，累計優化流程 261 個、電子化流程 38 個； • 完成網上流程實例 13,624 個，降本 306.48 萬元，E 化流程實例平均時長 1,904 分鐘，同比減少 2,382 分鐘，流程執行效率同比提升 55.58%。
表單效率倍增	<ul style="list-style-type: none"> • 完成 2020 年職能表單地圖發佈，較 2019 年同比減少 13.68%，其中包括新增表單 7 個，取消表單 19 個，合併表單 1 個，簡化表單 1 個，降頻表單 1 個； • 完成事業部表單地圖 2.0 發佈，國際事業部新增表單 5 個，零部件新增表單 4 個； • 完成班組表單地圖 2.0 發佈，簡化重構表單 7 個，降頻表單 1 個，精簡率達 6.5%，優化率達 25.8%。

3.2 保障客戶服務質量

本公司以戰略規劃為指引，以客戶滿意為中心，以 ISO9001 質量保證體系、IATF16949 質量管理體系及客戶相關要求為綱要，同時結合福特 Q1MSA（福特汽車公司評估供應商製造現場的標準要求）要求提升客戶服務質量工作。本公司通過完善質量管理制度體系、開展多項質量管理工作助推物流服務水平，提升客戶服務質量。

3.2.1 質量管理制度

2020 年，本公司根據 ISO9001、Q1MSA、MLQOS 等相關標準要求，結合本公司物流實際運作，分別從零部件類、整車成品類、流通加工類建立 200 餘條 QOS 落地實施標準，並組織實施。將「CMAL-QOS」定義為零部件物流、整車物流、流通加工類三大核心區域並前後延伸至研發中心及供應商。

其中「CMAL-QOS」質量操作體系中分為三級要素：

- 一級要素 13 個：根據零部件倉儲、成品運輸、流通加工業務特點分類進行梳理。
- 二級要素 27 個：對關鍵要素按照 PDCA 的邏輯進行識別與梳理。
- 三級要素 73 個：結合行業做法或標準要求，確定業務的具體實踐性操作指南，並結合顧客反饋優化指南內容。

同時，本公司提升管理體系標準化，做到增減有度，保證體系質量穩步提升，2020 年更新管理體系標準化的內容包括：

- **端到端流程體系架構優化：**堅持以客戶為中心，圍繞業務邊界固化新生態項目管理、E 運車業務流程架構。同時，完成市場開發體系（MDP）、科技管理（SSS）、整車物流 DTD、國際（進出口）物流 IPTD 等流程架構優化和發佈。
- **體系標準化增加方面：**2020 年本公司累計發佈體系文件 774 個，其中固化體系文件 506 個、優化體系文件 268 個，精細化提升 11.89%，體系文件發佈同比提升 25.8%。
- **體系標準化精簡方面：**以業務線為核心開展體系標準化評審，在人力、採購、整車、零部件、供應鏈等 5 個方面對體系文件進行精簡。

3.2.2 打造「品質物流」

(1) 質量管控目標

本公司秉承全面質量管理(TQM)的思路，以「質量價創」為導向，樹立質量為本的意識，並結合高質量發展要求，深入開展質量提升工作。通過有效管控，本年度質量管控目標均已按計劃達成。

序號	指標項	目標	達成情況
1	質量損失率	0.06%	已達成
2	質量淨損率	0.01%	
3	質量體系審核通過率	100%	
4	顧客滿意度	≥92 分	
5	準時出庫率	≥98%	
6	準時到達率	≥93%	
7	產品交付不良品率	≤50PPM	
8	重大質量投訴	0	
9	質量風險識別覆蓋率	100%	
10	叉車叉翻，整車運輸擦掛碰撞事件次數	同比降低 20%	
11	嚴重及重大質量問題事件	0	

(2) 質量風險識別與管控

2020 年，本公司組織各事業部及分子公司結合崗位對存在的質量風險進行識別與審查，並將質量風險作為現場班組建設中的關鍵管控要素。2020 年，本公司共辨識別稱質量風險 200 餘條，共性質量風險 30 餘條。

(3) 質量認證審核

2020 年，本公司繼續積極開展質量認證審核，保障客戶服務質量。

- 2020 年 7 月，本公司組織對物流服務及輪胎分裝進行四標體系認證。
- 2020 年 9 月，本公司組織 HSE 體系審核，對高料架、電氣、消防等方面共提出建議項 70 項，並根據建議項進行整改，完成率達 100%。

3.2.3 助力復工復產

本公司秉承著「客戶至上」的理念，在疫情防控與支持復工復產期間，本公司有效調動市場車輛運輸資源，確保物料及時供給與整車按時交付，切實保障客戶服務質量。

案例：疫情期間按時運送防疫物資

2020年3月13日至3月14日，本公司配合長安汽車順利完成東莞至重慶兩地緊急發運防疫物資口罩機設備的任務。我們快速協調運輸車輛與司機的工作，在24小時內完成1,500公里的運輸工作，於3月14日凌晨順利將口罩機設備運輸至重慶。此次及時響應運輸行動，受到了客戶的肯定，並被客戶稱讚為「值得信賴、託付的親密夥伴」。

3.3 全方位提升客戶服務

3.3.1 客戶服務制度建設

本公司內部制定了較為完善的客戶服務制度體系，我們嚴格遵守《客戶投訴處理管理程序文件》，規範客戶服務工作，以維護良好的客戶關係。同時，公司在2020年更新《客戶信息管理程序》制度，對客戶信息保護工作進行規範化管理，保證了本公司客戶信息管理的規範性、統一性以及客戶信息更新的及時性，規範了客戶反饋管理工作。

2020年，本公司持續與客戶進行線上拜訪與溝通，了解掌握客戶的真實情況並針對問題進行回覆與建議，以構建和客戶的良好溝通機制。本公司延續使用《客戶TOP3痛點管理流程》，圍繞「親情、專業、高效」的客戶服務理念，促進各單位積極梳理客戶TOP3痛點並高效解決，從而提升全體員工的服務意識和服務質量，營造良好的工作環境及氛圍，最終提升客戶體驗。

2020年度，我們面向客戶開展滿意度調查，共收到客戶反饋問卷793份，總得分96.75分，較2019年提高0.6分，全本年度回訪客戶滿意度達100%。

3.3.2 客戶隱私保障

客戶隱私保障是提供優質客戶服務必不可少的工作。本公司高度重視客戶隱私保障，全面遵守《中華人民共和國憲法》《中華人民共和國民法通則》《中華人民共和國侵權責任法》¹關於個人信息保護的相關法律條款，以保障客戶隱私、保護商業秘密、維護客戶的利益。2020年，本公司更新《計算器終端安全防護管理流程》《網絡和信息化安全專項應急預案》《信息安全風險評估管理流程》《信息安全管理辦法（試行）》《信息安全事件應急響應管理流程》《信息系統安全保障管理流程》《信息系統安全建設基線標準》等七項文件以進一步保障客戶信息安全。

同時，本公司內部設立了完善的信息安全制度，確立了商業秘密保護「七不准」原則，確保客戶信息的私密性，讓商業合作建立於互相信任、可持續發展的基礎之上。

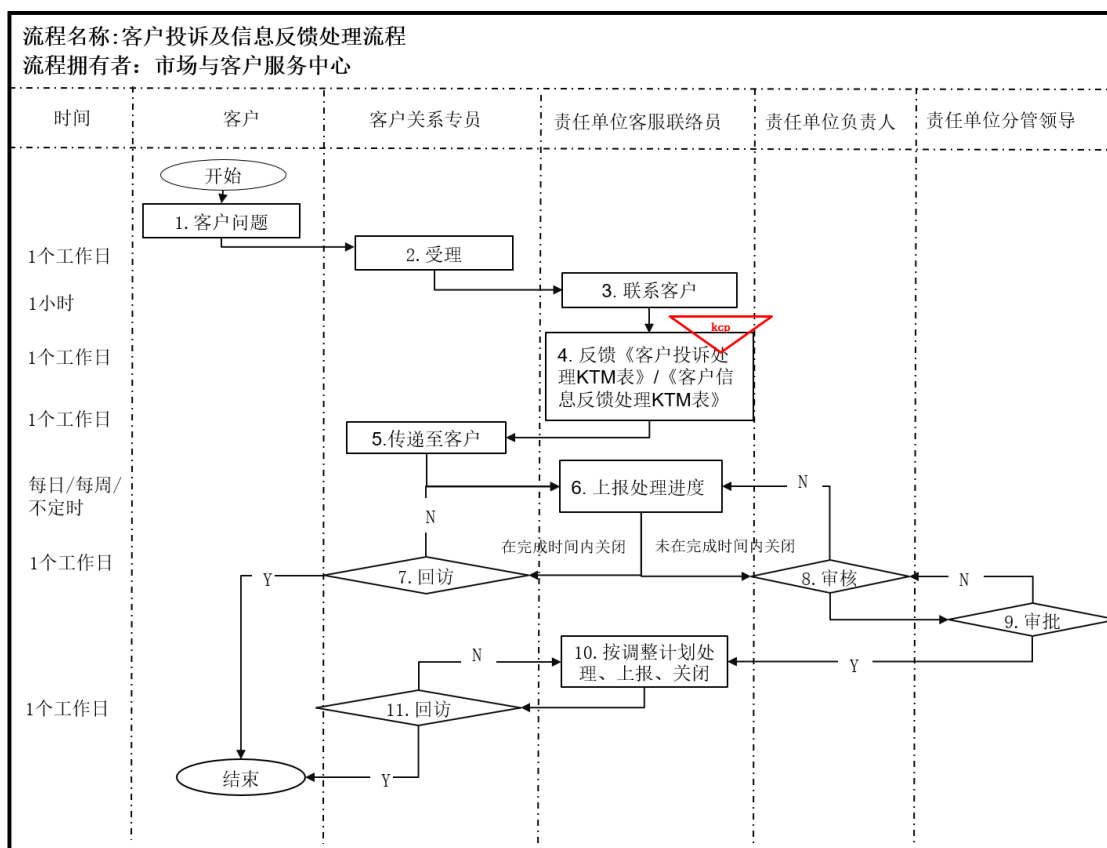
突出展示：重慶長安民生物流股份有限公司商業秘密保護「七不准」原則

- 不准將公司商業秘密洩露給無關人員；
- 不准利用手機、互聯網傳輸公司商業秘密信息；
- 不准擅自在公司涉密場所拍照、錄音、錄像；
- 不准將公司商業秘密載體存放在無保護措施場所；
- 不准攜帶公司商業秘密載體探親訪友或至工作無關場所；
- 不准私自複製、留存、遺棄或向他人出借公司商業秘密；
- 不准擅自接受媒體採訪或在公開的信息中發佈公司商業秘密。

3.3.3 客戶投訴與溝通

本公司重視客戶溝通，我們建立了多渠道的客戶投訴體系，覆蓋電話服務、郵箱及微信等渠道。同時，在面對客戶投訴時我們按照《客戶投訴及信息反饋處理流程》相關規定處理，需在客戶投訴的1個工作日內做出響應並制定解決方案，每週進行問題跟蹤直至問題解決。客戶投訴流程圖如下：

¹ 中華人民共和國民法典》自2021年1月1日起施行，本報告提及的《中華人民共和國侵權責任法》《中華人民共和國民法通則》在報告期內（2020年1月1日至2020年12月31日）為有效法律。



為了及時有效地處理客戶投訴，本公司上線「客戶投訴處理流程」系統，以設置多渠道收集客戶訴求。同時，我們建立客戶投訴檔案，並及時跟蹤投訴處理過程，以形成投訴處理的閉環工作。

本公司 2020 年共計收到客戶投訴 8 項，其中操作性問題投訴 7 項，質量性問題投訴 1 項。

本公司在通過日常拜訪交流以加強與客戶溝通的同時通過開展半年交付質量會、陽光服務月、智博會等活動，優化客戶溝通服務模式，協助合作更加緊密，攜手砥礪前行。

案例：參與 2020 年線上智博會，全方位展示高效服務成果

2020 年，本公司的「網絡貨運平台建設及運營項目」參與第三屆智博會，本項目以實現全鏈條貫通為核心，打造含貨運、支付結算、金融服務等功能的汽車生態圈及網絡貨運平台。此外，在本屆線上智博會，我們展示了在倉儲、揀選、搬運、盤點等領域的智慧物流成果，體現我們深耕智慧物流，致力於為客戶提供高質量、高效率服務。



線上智博會參會現場

4 車行天下 安全為本

本公司把安全工作視為企業發展的重要基石，視為工作生產中不可逾越的紅線。本公司從安全管理制度出發，不斷健全管理體系以保證安全生產。同時，我們也時刻關注員工的健康與安全。2020 年，我們通過持續完善安全管理體系、安全運營與職工健康與安全等多方面，提升本公司的安全運營，進一步向可持續發展邁進。

4.1 安全管理

本公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《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》《中華人民共和國消防法》等國家法律法規的要求，並在此基礎上，依據國家法律法規及公司情況，在內部安全管理方面制定一系列規章制度，堅持「安全第一，預防為主，綜合治理」方針，堅持安全生產「黨政同責，一崗雙責，齊抓共管」，「誰主管，誰負責」和「紅線意識」的原則，構建企業安全文化，落實安全管理工作。

在安全體系建設方面，本公司近年來不斷推進各項國際體系的認證，並通過制定內部制度文件落實安全管理。

2016 年	獲得了 OHSAS18001 國際體系的認證。
2017 年	構建精益管理制度，即融合質量（GB/T9001）、職業健康安全（GB/T28001）、環境（GB/T24001）管理標準，編制「三標合一」的管理手冊和程序文件，建立管理同意的 QHSE 精益管理體系。
2018 年	以 QHSE 精益體系建設為主線，根據 ISO14000、OHSAS18000、GB/T33000 的標準要求，完善了相關職業健康安全環保的制度，更新了《職業健康、安全、環保、消防責任制》《職業病防治管理辦法》《工傷管理辦法（試行）》等 50 餘份體系文件。
2019 年	完成了 ISO 14000 和 ISO 18000 認證。同時也更新了有關安全管理的制度《建設項目「三同時」管理程序》，進一步提升體系文件的有效性及指導性，為安全生產工作打下良好的制度基礎。
2020 年	以 ISO45001、中國長安 HSE 標準為指引，完成《QHSE 管理手冊》2.8 版本的更新，同時完成修訂管理辦法 L2 層級文件 28 個，流程文件 19 個，18 個作業指導書、7 個崗位操作指南及 40 個安全操作規程。

在安全生產架構方面，本公司設置了安全生產委員會，實行一把手負責制。2020年，根據公司組織機構的調整，同步更新了安全委員會的組成成員。目前安全委員會含主任、副主任、成員共計30人。

2020年本公司在安全管理投入617.02萬元人民幣，其中包括防疫物資投入212.9萬元人民幣，以全面加強安全管理控制，進一步提升本公司安全管理水平。

獲獎情況

2020年6月，本公司開展以「消除事故隱患，築牢安全防線」為主題的「安康杯」安全生產月系列活動，通過線上線下等方式多維度宣貫安全文化理念。在本年度活動中，我們被評為全國「安康杯」競賽優勝單位。



4.2 安全運營

2020 年，本公司以安全體系建設為主線，結合精益體系建設，通過安全生產標準化建設、消防安全建設以及安全文化建設等重點工作，為安全運營保駕護航。

4.2.1 安全體系建設

(1) 企業級達標

2020 年，本公司通過開展體系內審、外審，提高安全、環境、質量管理體系有效運行。為提升企業安全建設水平，5 月份開展 HSE 體系內審工作，並於 7 月通過 ISO14001、ISO45001 外部認證審核。此外，我們邀請第三方公司對本公司進行安全標準化複核認證工作，經審核與檢查，本公司達到安全生產標準化達標二級企業資質。

(2) 班組級達標

2020 年度，我們根據《2020 年星級精益班組評審計劃》《星級精益班組評價標準》等制度指引，針對 59 個班組開展年度星級精益班組審核評價。

本次評定的結果為：五星班組 9 個，佔比 15.2%；四星班組 28 個，佔比 47.5%；三星班組 22 個，佔比 37.3%；無二星及以下班組；經過審核年度的評估結果，各班組管理水平有明顯提升。

(3) 崗位達標

2020 年度，本公司為提升基層安全管理水平，要求各單位自主組織開展班組長能力認證活動。同時，本公司智慧物流培訓中心分期組織班組長集中培訓，通過考試以評定成績納入崗位達標管理，全面提升班組長安全管理能力和技能，促進班組級各項安全要求落實。

本公司高度重視生產過程中消防、應急安全工作的開展，深入貫徹落實《消防安全管理辦法（試行）》《倉庫防火管理辦法》等內部制度。2020 年，我們為強化消防安全文化建設，制定《一體化加油管理辦法》《安全風險地圖管理辦法》《彈性工作安全管理辦法》《新開項目質量、職業健康安全與環境管理體系導入流程（試行）》《職業健康安全與環境管理履職評價辦法》等內部制度，以明確緊急情況下各級人員職責，以及時響應應急工作，最大限度地減少人員傷亡和財產損失。

4.2.2 安全教育宣貫

2020 年度，本公司積極開展安全教育培訓工作，減少並杜絕「三違」現象發生，防止安全生產事故，減少職業危害。我們嚴格遵守《安全生產培訓管理辦法》及《職業健康安全教育培訓管理辦法》等制度，持續對管理職責、管理內容、檢查與考核等進行優化與完善。

為了保證所有負責人及安全管理人員持證上崗，2020 年，本公司對 50 余名安全管理人員進行安全管理持證培訓，通過率達 100%。同時，我們在 HSE 審核期組織 200 名員工參與長安汽車 SOS 及 EOS 體系導入培訓。

為了將安全教育培訓落實到個人，我們要求各單位按照本公司培訓計劃，自行組織開展形式多樣的安全教育培訓，內容涵蓋安全、消防、環境、職業健康、操作規程等方面。2020 年度，本公司面向全員工開展了多種形式的安全教育培訓，共計 3,181 學時，累計培訓人次達 51,089。

2020 年，為逐步將安全文化理念滲透在員工思想中，本公司通過安全管理持證培訓、職業健康與環保培訓、消防培訓以及「安全屋」文化建設等活動，提高員工安全意識和自我保護意識。

案例：建立安全體驗屋

2020 年 6 月，本公司新建立一間集參觀、體驗、教育、培訓於一體的安全體驗屋，通過將安全教育、案例警示與體驗相結合，全面提高員工安全意識。



同時，為了加強消防安全教育宣傳工作，本公司積極組織開展各層級應急演練活動，通過庫房火災應急演練活動、志願消防隊消防應急技能培訓等活動，不斷提升本公司的應對緊急情況時的消防安全管理能力。

案例：消防宣傳月

2020年11月，本公司不斷加強員工消防知識教育，結合消防安全專項整治三年行動方案開展冬季防火專項檢查31次，發現隱患128處，並對發現隱患進行及時整治，不斷提升員工的消防安全意識。



本公司2020年發生工傷事件0起，因工作關係死亡人數0人，工傷損失工作日數0天。

數據：工傷情況	2018年	2019年	2020年
因工作關係死亡人數(人)	0	0	0
普通工傷日數(天)	176	0	0
工傷次數(次)	5	0	0

4.3 職工健康

本公司高度重視員工的職業健康，我們按照國家法律法規要求，2020年12月本公司進行了每年一次的職業病危害因素檢測，對噪聲等影響進行評估，檢測結果均符合國家GBZ2.2-2011標準要求。

2020年，本公司開展4次針對性職業健康培訓，提升職業病防治意識，規範員工個人勞動防護用品使用，並進一步規範防暑降溫藥品的發放標準。2020年，我們完成接觸職業危害人員的入崗、在崗和離崗體檢15人次，不斷完善員工職業健康監護檔案，切實保障員工職業健康。

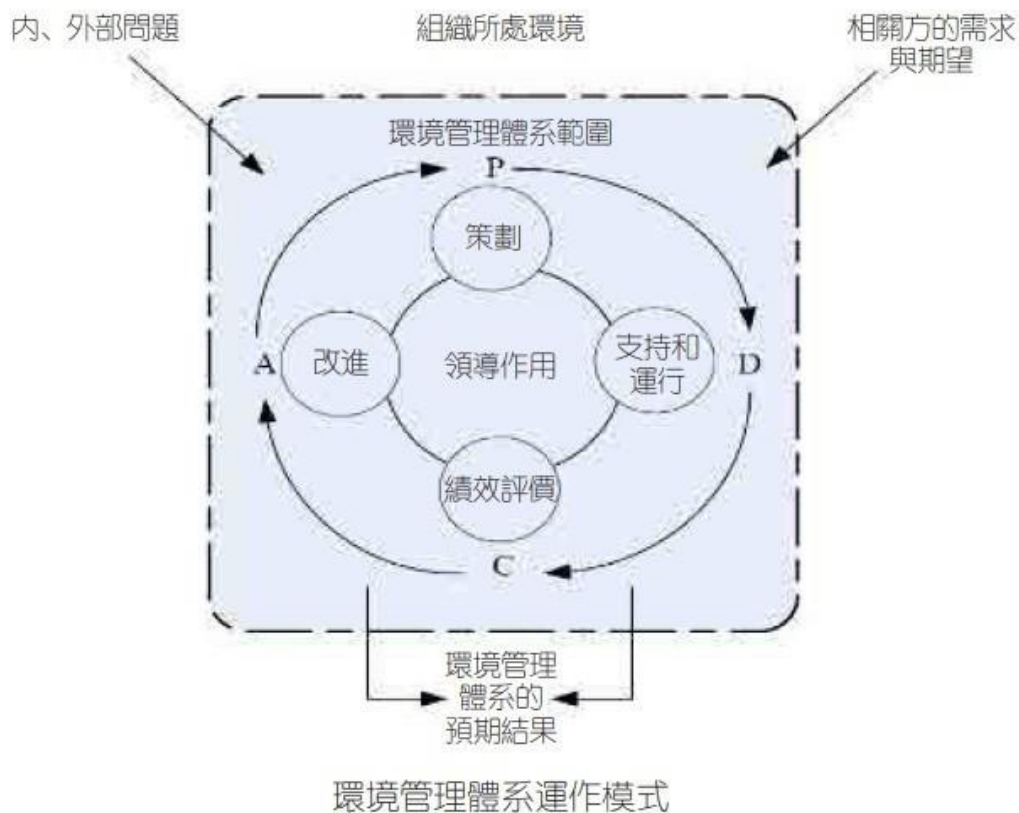
疫情期間，為了保障安全復工復產，本公司發佈《復工復產期間強化疫情防控管理辦法》《復工防疫指南》等內部政策，通過每日員工體溫檢測、現場消殺執行、防疫知識宣貫、人員防疫物資發放等措施，全力保障員工健康安全。

5 綠色物流 環保使命

本公司始終將環境保護作為推動企業可持續發展的重要內容之一。我們緊跟國家政策，不斷建設完善本公司環境管理體系，積極貫徹落實節能減排理念，致力於降低本公司在運營過程中可能對自然環境產生的影響，為本公司的可持續發展之路打下堅實基礎。

5.1 環境管理體系

本公司深入貫徹習近平生態文明思想，制定節能減排、美化環境的環境管理方針，牢固樹立「零排放，零污染」的管理理念，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規。同時，為響應節約資源和保護環境的基本國策，本公司積極落實《環境保護管理辦法》《環境保護管理制度》《環境污染物防治管理辦法》《職業健康、安全、環保、消防責任制》《安全、環保規劃方案管理程序》《環境因素識別與評價管理程序》《環境、職業健康安全合規性管理程序》等相關環境管理政策。2020年，為強化本公司環境管理體系，我們優化《QHSE 管理手冊》，細化其管理標準及推行指南。



本公司旨在通過運用科學的管理體系，建立職責分明的環境保護機構，建設以污染預防為核心，先進的科學技術為手段，降低能源消耗，減少生產排放，最終實現清潔生產，樹立環境友好型公司形象。

在環境管理架構方面，本公司設立安全環保委員會，形成由總部質量安全與精益管理中心作為牽頭者與監督者，各個單位作為執行者的公司內部環境保護機構。各單位在環境保護工作開展過程中，各司其職，牽頭者負責制定環境保護相關管理制度和程序，並對公司環境管理工作進行統籌策劃；各執行者負責識別所轄單位涉及到的環境因素，組織制定並落實相應的管控措施，確保污染物達標排放，將環境風險降到最低，確保QHSE管理體系在公司內部的有效實施與運行。

本公司在完善環境管理架構的同時，根據 GB/T24001-2016《環境管理體系要求及使用指南》規定，組織建立並完善環境管理體系。本公司質量安全與精益管理中心通過組織編制環境管理手冊、管理辦法、指導各單位編制相關操作規程、管理規定、控制要求等三層次作業文件，並督促實施。同時，我們制定《內部審核控制程序》《管理評審管理程序》要求各單位按計劃定期組織開展本單位體系內部審核和管理評審工作，並接受外部審核。我們承諾，如若在各類審核中發現問題，責任單位將負責落實整改關閉工作，各事業部/子公司輔以驗證工作，並由本公司總部質量安全與精益管理中心對整改落實情況進行監督檢查。

為確保本公司在生產、辦公過程中的綠色健康運營，我們使用《HSE 標準化審核評價標準》開展環境及職業健康安全審核工作。該標準以一線執行落實情況為重點關注對象，從職業衛生（H）、安全（S）、環境保護（E）和消防四個方向出發，設立 18 項一級要素，96 項二級要素和 441 條標準條款（不含設備設施評價標準）。公司根據以上要素及標準，從四個維度推進日常 HSE 結構化工作，開展自評與審核工作。2020 年 9 月起，我們針對外部 HSE 審查中發現的問題進行全面整改，對於已整改完成的問題進行跟蹤與回顧，確保整改措施已落實到位。報告期內，本公司已完成內部的年度自評與審核工作，整改 70 項包括高料架、電氣、消防、環保等方面的現場問題，整改完成率達 100%。

5.2 排放物管理

本公司在運營過程中涉及固體廢棄物、廢水、廢氣的排放。為了減少排放物對環境的影響，我們制定了嚴格的环境管理體系，開展相應的环境管理活動，落實相應的管控措施，確保污染物達標排放。

固體廢棄物管理

本公司制定了《資源管理辦法》《固定資產處置程序》《非固定資產處置程序》等專項程序，以嚴格規範固體廢棄物的回收與利用。

本公司在日常生產運營過程中，可能產生的固體廢棄物包括廢舊燈管、辦公產生的廢硒鼓、電瓶叉車及其他設備的電池失效形成的廢舊電池、車輛維修保養換下來的廢機油。我們對這些廢棄物的處理秉持高度重視的態度，要求各負責部門秉承「誰污染，誰治理」的原則，把環境保護工作作為生產管理的重要組成部分，對棄物的處理必須嚴格按照相關環境保護規章制度執行，並交給具有資質的第三方機構進行專業處理，以確保最大程度降低公司在生產過程中可能造成的環境污染。

同時，我們在處理環境問題上，堅持預防為主，防治結合的方針，致力於將環境污染問題考慮在生產之前，採取必要的預防措施，防患於未然。2020年，為更好地預防電池洩露導致的土壤污染，我們為所有可能產生洩露的叉車電池安裝防洩漏托盤，並改造自動斷電充電裝置，安裝智能補液器。我們逐步淘汰鉛酸電池在叉車和拖車中的使用，從根源上避免污染。截止報告期末，我們共更換鉛酸電池 26 塊，租賃使用鋰電池叉車 43 台，將使用鋰電池的設備比例升至 32%，加強環境責任風險防控。

所產生有害廢棄物總量及密度	2019 年	2020 年
廢機油（千克）	4,683	3,831
廢機油密度（千克/萬元收入）	0.01	0.008
硒鼓	1,322 個	1,723 千克
電瓶	65 個	1,960 千克
燈管	423 個	178 千克
叉車電池（千克） ¹	-	33,000

¹ 杭州長安民生物流及國際事業部為提升能源使用效率，在業務推進過程中推行電叉車的使用，因此在叉車電池更換過程中會產生有害廢棄物叉車電池。

所產生有害廢棄物總量及密度	2019 年	2020 年
有害廢棄物總量（千克） ¹	-	40,693.51
有害廢棄物密度	0.0042 個/萬元收入	0.09 千克/萬元收入

所產生無害廢棄物總量及密度	2019 年	2020 年
廢舊輪胎	359 條	42 噸
廢紙張（噸）	16.39	24.96
廢木托盤（噸）	-	426.42
廢塑料（噸）	-	55.44
廢紙殼（噸）	-	627.99
無害廢棄物總量（噸） ²	-	1,176.98
無害廢棄物密度（噸/萬元收入）	-	0.003

廢水管理

本公司制定嚴格的環境管理制度，包括《廢水、廢氣排放控制管理程序》，把控廢水的產生和處理。本公司生產廢水較少，主要為生活污水及汽車清洗廢水，污染較小，經環境監管部門核定後，一並排入市政污水管網進行統一處理。同時本公司在辦公室張貼了節約用水標識，提高員工的節水意識，從源頭上減少水的使用從而減少廢水的產生。

廢水排放量及密度	2019 年	2020 年
廢水排放（立方米）	219,646	129,801
廢水排放密度（立方米/萬元收入）	0.51	0.28

¹有害廢棄物產生總量包括廢機油、硒鼓、電瓶、燈管及叉車電池。2020 年數據統計口徑新增沈陽長友以及博宇運輸，故 2020 年有害廢棄物總量較 2019 年有較大增長。自本報告年度起，有害廢棄物產生量更改為重量統計，以增強年度間披露數據可比性；

²無害廢棄物總量（噸）包括廢舊輪胎、廢紙張、廢木托盤、廢塑料、廢紙殼的產生量。自本報告年度起，無害廢棄物產生量更改為重量統計，以增強年度間披露數據可比性。

廢氣管理

我們注重廢氣管理，緊抓用油源頭，確保機動車使用符合國家排放標準的汽油，並推廣車用尿素，以幫助重型卡車、客車等柴油車降低污染物排放。2020年，我們持續優化能源使用管理，採用多種措施實現減排目標，包括推廣新能源汽車運輸，淘汰老舊設備，新增國六用車，規範駕駛員操作習慣等措施。

案例：助力打贏「藍天保衛戰」

本公司積極響應重慶市「藍天保衛」行動以及《關於加強超標排放貨車及企業監管工作的通知》。在2020年6月至9月，本公司通過調配車輛和調整路線等方式，完成重慶主城區22台高排放貨車的切換，降低PM2.5濃度與溫室氣體排放量，改善空氣質量。

溫室氣體管理

本公司的溫室氣體排放主要來自於運輸過程使用的汽油、柴油等能源消耗及行政辦公區域所使用的外購電力消耗。在企業運營過程中，我們不斷加強對溫室氣體排放的管控，為建設環境友好型社會努力。

溫室氣體總排放量及密度	2019年	2020年
溫室氣體排放（二氧化碳當量-噸）（範疇一） ¹	15,142	19,271
溫室氣體排放（二氧化碳當量-噸）（範疇二） ²	7,544	8,695
溫室氣體排放總量（二氧化碳當量-噸）（範疇一+範疇二）	22,686	27,966
溫室氣體排放密度（二氧化碳當量-噸/萬元收入）（範疇一+範疇二）	0.05	0.06

¹ 溫室氣體排放（二氧化碳當量-噸）（範疇一）是由汽油、柴油、天然氣產生的溫室氣體排放。計算標準參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；

² 溫室氣體排放（二氧化碳當量-噸）（範疇二）是由外購電力產生的溫室氣體排放。計算標準參考香港聯交所2020年3月發佈的《如何編制環境、社會及管治報告》附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引，表「在中國內地營運的排放係數」中所列的分地區電力排放因子。

噪聲管理

本公司在生產過程中涉及噪聲污染。我們制定了《噪聲排放控制管理程序》，減少噪聲對員工及周圍環境的影響。2020年，我們定期進行噪聲監測，避免因過強的噪聲污染對員工造成職業病危害。

5.3 能源資源管理

本公司在運營過程中，強化資源能源管理，充分並合理地利用各種資源、能源，提供環境友好型的產品與服務，致力於節能減排和減少污染排放，創造良好的工作生活環境。

我們嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國清潔生產促進法》《中華人民共和國循環經濟促進法》等法律法規，並出台《能源管理控制程序》《資源管理辦法》《環境保護管理辦法》等內部制度，不斷加強能源和資源的有效管理。

能源管理

本公司在能源使用方面，主要耗用的能源為電力、汽油、柴油、天然氣等能源。2020年，我們持續優化能源結構，通過購置電動叉車，淘汰老舊設備等方式，提升能源利用效率。除了在業務方面深入開展能源節約項目外，我們在辦公過程中也注重能源的節約。本公司為了降低不必要的用電消耗，實行夜間關燈的巡查通報機制，要求所有員工下班後應當關閉所在區域的照明系統，以倡導節約用電。如經巡查人員發現未關燈現象，將在公司內部進行通報批評，以示警醒，並提高員工的節約用電，環境保護意識。

案例：購置電叉車與新能源飛翼車，提升能源利用效率

2020 年，我們通過聚焦倉儲作業及短途運輸中的能耗管控，不斷提高能源利用率。我們投入 200 萬元購置電動叉車以替代傳統柴油叉車，並引入新能源飛翼車，全面推廣清潔能源的使用，實現節能減排。



新能源飛翼車

按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度	2019 年	2020 年
無鉛汽油（升）	145,722	107,993
柴油（升）	5,670,471	7,217,777
天然氣（立方米）	36,710	110,488
外購電力（兆瓦時）	8,527	9,900
直接能源消耗量（兆瓦時）	-	73,187
間接能源消耗量（兆瓦時）	-	9,900
總能源消耗（兆瓦時）	66,027	83,088
總能源消耗密度（兆瓦時/萬元收入）	0.15	0.18

水資源管理

本公司重視水資源的合理利用，嚴格把控廢水污水的排放，強化用水監控管理，避免水資源的流失，廢水的不合理排放，以提升水資源使用效率。

本公司在水資源管理方面設立了降耗的目標，對本公司存在「跑冒滴漏」問題的庫房及消防管道開展全面的排查工作，並進行追蹤整改，有效地提高公司水資源利用效率，響應公司環境管理方針，強化資源管理工作機制。為避免水資源浪費，2020年我們持續開展跑冒滴漏的定期檢查工作，對西北大區、西南大區、福集供應鏈等存在漏水問題的區域，在第一時間提出整改要求，並完成整改工作。

總耗水量及密度	2019年	2020年
總耗水量（立方米）	253,394	214,938
耗水密度（立方米/萬元收入）	0.58	0.46
節水量（立方米）	-	238.14

物料資源管理

綠色產品服務的開發，是塑造企業綠色形象的關鍵。本公司致力於綠色產品的開發，從技術創新、產品設計、產品生產與包裝等各環節，加強全過程管理，優化原料投入，大力開展技術創新，減少污染物排放，塑造環境友好型企業形象。

2020年，本公司在運營過程中減少一次性材料的使用，引進可循環使用的新包裝材料，減少一次性包裝成本，延長產品生命週期，提高資源利用效率，減少一次性廢棄物的產生。

包裝材料使用總量及密度	2020年
包裝材料使用—紙類（噸）	798,783
包裝材料使用—木製品類（噸）	2,025,433
包裝材料使用—塑料類（噸）	1,962,807
包裝材料總量（噸） ¹	4,787,023
包裝材料密度（噸/萬元收入）	10.22

¹ 包裝材料總量（噸）包括紙類、木製品類、塑料類等包裝材料。

5.4 應對氣候變化

氣候變化問題是近年來全球社會關注的焦點之一。我們通過採用推行新能源叉車等措施來優化公司自身能源結構，不斷提升公司環境表現，減緩公司運營過程對氣候變化的影響。

此外，我們深知氣候變化對企業的生產運營產生影響。為降低氣候風險，本公司會因地制宜地制定防範和應急措施。面對可能發生的極端天氣或自然災害，我們及時發佈預警信息並做好應急預案，做到早預警、早準備、早防範、早轉移，確保突發災情第一時間有效地應對處置，全力減少氣候變化對公司運營的影響。我們在應對極端氣候及天氣採取的措施包括但不限於：

- 督促承運商對運力車輛及相關設備做好換季養護作業；
- 對運力車輛的轉向制動系統、行駛系及氣路管道、水，油管道等各部件進行了全面安全排查；
- 為運輸車輛統一配備防凍、防滑裝置；
- 面向駕駛員開展冬季安全駕駛培訓，要求駕駛員對防凍液要勤檢查、勤補充，隨時注意車輛狀況及駕駛安全等等。

2020年，我們還開展現場危險源及環境因素更新與評估工作，梳理出44個環境因素，形成環境風險因素識別清單，進一步加強安全風險分級管理，助力公司應對氣候變化風險。

案例：召開防汛救災專題工作會

2020年7月14日，本公司召開了防汛防災專題佈置會，各事業部分管、安全管理人員、項目單位負責人共計35人參加會議。此次會議部署和落實防汛措施，提高全體員工的防災意識和應急能力。



防汛救災專題工作會

5.5 環保宣教

環境管理體系是本公司在環境管理方面的理論基礎，而環境保護的實踐則需要廣大員工共同努力。2020年，為了確保員工們能夠更好地將環境保護工作踐行於日常工作中，本公司持續加大環境保護宣傳教育力度，並面向員工組織開展環保專項培訓。我們旨在通過對環保法律法規、垃圾分類、節能減排等多個維度講解環保的重要性，不斷提高員工環境保護的工作能力和管理水平，為公司創造並保持美好環境。

案例：環境管理體系培訓

為貫徹落實安全生產三年專項整治行動工作，2020年9月7日，本公司邀請長安汽車環保專家為員工開展安全環保管理專項培訓。此次培訓對CA-EOS體系管理（環境管理體系）共24個一級要素、50餘個二級要素進行全方位解讀，共計200餘人參加培訓。此外，本公司領導、經理及安全管理人員共計96人進行了安全履職考試和培訓測試，進一步提升員工對安全環保管理體系化要求的認識。



安全履職考試現場

案例：「美麗中國 我是行動者」環境日活動

2020年6月，本公司積極響應國家《全國安全生產專項整治三年行動計劃》政策和「一防兩保」要求，組織主題為「美麗中國 我是行動者」的世界環境日線上答題等活動。通過本次活動，向員工宣傳保護生態環境的重要性，增強員工的環保意識。



「美麗中國 我是行動者」活動宣傳

6 互助發展 共創生態

6.1 共創產業鏈生態圈

6.1.1 持續科研創新

本公司秉承著「持續改善，精益求精」的運營理念，大力推進自主創新體系建設，積極向科技創新型企業轉型，以增強企業的核心競爭力。

(1) 科研制度建設

為了更好鼓勵和規範創新，公司制定了較為完善的科研管理制度，主要包含組織管理、資金使用和促進科研成果轉化三大方面：

- 在企業研究開發的組織管理方面，本公司制定了《IT 項目立項投資審批程序》《IT 項目實施管理程序》《IT 項目驗收管理程序》《科研立項管理程序》規範了研發相關部門的組織架構以及確定了研發項目管理流程；
- 在研發資金使用方面，本公司制定了《科研項目經費及驗收管理程序》，每項研發費用支出都嚴格按照規章制度執行，確保每項資金的使用安全性；
- 在促進科技成果轉化相關制度方面，本公司制定了《科技成果轉化實施與獎勵制度》及《知識產權管理制度》等制度，規範科技成果轉化管理工作，充分調動研發技術人員的工作積極性。

(2) 科研成果累累

2020 年，本公司共獲得專利 13 項，其中包括發明 4 個、實用新型 13 個以及計算器軟件著作權 8 個。同時，我們獲得多項國家、省部及行業的榮譽獎勵，體現了外界對本公司科技創新能力的認可。

- 國家級層面：本公司榮獲 2020 年國家級「高新技術企業」、「第二十七屆全國企業管理現代化創新成果二等獎」等榮譽。
- 省部級層面：本公司榮獲 2020 年「重慶市企業管理現代化創新成果一等獎」、「重慶市企業技術中心」等榮譽。
- 行業級層面：本公司榮獲「2020 年中物聯物流技術創新獎」、「2020 年汽車物流行業創新獎」、「2020 年科技進步二等獎」等榮譽。

(3) 開展產學研合作

本公司注重產學研一體化發展，積極尋求合作，以實現合作共贏。2020 年本公司繼續推進產學研合作，與重慶大學、重慶交通大學、重慶長安汽車股份有限公司、成都航天科工大數據研究院有限公司等開展多次技術交流，全面推進產業生態圈發展。

- 協同重慶大學聯合研究「重慶物流產業節能減排關鍵技術——碳足跡集成建模及智慧物流系統研究」項目；
- 協同重慶大學聯合研究「基於 5G 的汽車物流智能化作業終端研究與應用」項目；
- 協同重慶長安汽車、成都航天科工大數據研究院及重慶大學聯合研究「區域汽車產業生態圈網絡協同製造共享雲服務平台研發與應用示範」國家重點研發計劃課題項目。

6.1.2 推動行業進步

2020 年，本公司貫徹落實「133」戰略及中國長安「使命 1347」戰略，創新求變，著力打造「高技術、高活力、高效率、高品牌、高質量」的物流公司。我們持續大力拓展與合作，積極參與行業技術標準制定，不斷推動行業進步。2020 年，本公司參與編制發佈多項包裝標準，包括《塑膠周轉箱技術標準》《金屬料架技術標準》企業技術標準 2 個，《圍板箱產品手冊》《塑料周轉箱產品手冊》技術產品手冊 2 項。

同時，我們以「數字化工程」為抓手，不斷優化自身流程體系建設，推進數據運營與數字化技術的落實。2020 年，本公司累計推行智能化項目 8 項，科研項目 3 項，零部件作業智能化率提升至 6.7%，整車作業智能化率提升至 2.4%。此外，我們累計推進信息化建設項目 70 個，完成客戶驗收 27 個，項目計劃達成率 98%以上，系統覆蓋率達到 86.2%，運輸和倉儲業務效率顯著提升，業財一體化、循環取貨平台優化、區塊鏈應用項目綜合降本超 1,224 萬元，有效助力本公司數字化轉型及高質量發展。

6.2 供應商管理

本公司的可持續發展離不開供應商夥伴的支持，我們的產品及服務質量也與供應商息息相關。我們致力於與供應商及各業務夥伴建立透明廉潔、互惠共贏的合作關係。

(1) 合規與陽光採購

本公司通過建立完備的供應商管理政策，把控供應商的產品與服務質量。本公司持續沿用《採購管理辦法》《招投標管理辦法》《供應商管理辦法》《供應商淘汰流程》等政策，建立健全的供應商開發、維護、服務、淘汰管理流程。2020年，我們更新了《供應商管理辦法》《供應商准入流程》《供應商評價流程》《供應商動態管理流程》《供應商淘汰管理流程》《供應商變更審核作業指導書》等政策，修訂供應商管理流程並加強對供應商的考核標準，保證供應鏈質量。

在進行供應商篩選時，我們成立專門小組對供應商服務質量、財務報表及信用等方面進行審查，確保其符合國家政策及本公司要求。同時，我們優先與通過 ISO19001、OHSAS18000 認證的供應商合作，並在供應商入庫時對其環境及社會表現進行考察。

此外，本公司注重陽光採購。在與供應商合作時，我們要求供應商簽署合同中的廉潔協議條款，確保供應鏈各環節的守法合規。

(2) 供應商溝通與交流

本公司注重與供應商進行良好的溝通與交流。我們制定了《供應商信息處理管理程序》，規範公司供應商信息處理流程，及時、有效的解決供應商意見反饋，並全方位了解供應商對公司的評價和期待，促進與優秀供應商的長期合作。

此外，本公司針對 2020 年的計劃進行了目標設定，我們要求對核心供應商定期走訪，以掌握供應商實際運營情況，加強與供應商之間的交流並及時解決問題。

按地區劃分的供應商數目	2020 年
華南（廣東、廣西、海南）	90
華東（山東、江蘇、安徽、上海、浙江、江西、福建）	314
華中（河南、湖北、湖南）	7
華北（北京、天津、河北、山西、內蒙古）	202
東北（黑龍江、吉林、遼寧）	19
西南（四川、貴州、雲南、重慶、西藏）	945
西北（陝西、甘肅、寧夏、青海、新疆）	1
港澳台	9
海外	0
總計	1,587

7 勞資共融 人本發展

本公司堅信員工是最寶貴的財富，也是本公司的核心競爭力。我們以「發展員工」為本公司核心價值觀，充分尊重和保障員工權益，提供公平公正的僱傭機制及晉升渠道，豐富員工關愛活動，暢通內部溝通渠道，為員工打造一個能夠多元化發展的事業平台。

7.1 以人為本

2020 年，我們嚴格遵循合規僱傭相關法律法規，持續完善薪酬與福利體系，以全方位保障員工的各項權益。同時，本公司致力於打造高質量的人才梯隊。我們通過優化幹部管理體系，開拓多元化人才梯隊，完善人力資源平准配置體系等方式，以提升人才管理水平，推動公司高質量發展。

合規僱傭

本公司在遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規的基礎上，逐步建立並完善人力資源制度和管理體系。我們秉承公平、公正、公開的原則向所有合格人員提供就業與晉升機會。我們承諾不因種族、宗教信仰、年齡、國際、性別、婚姻狀況、殘疾等問題而歧視員工，為員工打造公開、公平的良性工作環境。同時，我們嚴格遵守國家《禁止使用童工規定》，在人才招聘過程中對應聘者進行嚴格篩選避免童工僱傭問題。在勞動用工問題上，我們遵守《國務院關於職工工作時間的規定》，實行每日工作 8 小時，每週工作 40 小時標準工時制度，確保合法用工。2020 年，本公司未發生有關僱傭童工及強制勞工的行為。

薪酬與福利

本公司結合行業特點及自身發展情況，為全體員工提供合理的薪酬及晉升機制，嚴格按照國家相關法律法規為員工繳納社會保險、住房公積金等法定福利，並保障帶薪年假、婚假、產假、陪產假等一切休假權利。同時，我們鼓勵員工自願繳納企業年金，有效地加強了員工的退休保障。在疫情期間，我們繼續為員工積極爭取「4050 人員社保補貼」、「新進大學生社保補貼」、「困難企業社保優惠」、「困難企業穩崗補貼」、「鴻雁計劃引才補貼」等五大人力資源優惠政策補貼。此外，為全面維護員工權益，我們在企業內部開展薪酬合規性檢查，共深入 7 個二級單位、3 家勞務公司，累計發現 30 個問題點，針對可實現立行立改的問題要求現場整改，並針對限期整改問題進行及時跟蹤與深入指導。

我們一直希望與員工打造「價值共享、風險共擔」的利益共同體。面向全體員工，我們設立「阿米巴」經營模式激勵與約束機制，實現全員參與經營，以推動企業的協同發展。同時，我們增設「賽美之星」月度激勵機制，按 5%的員工評獎，以最大化激發員工潛力，調動員工工作積極性。

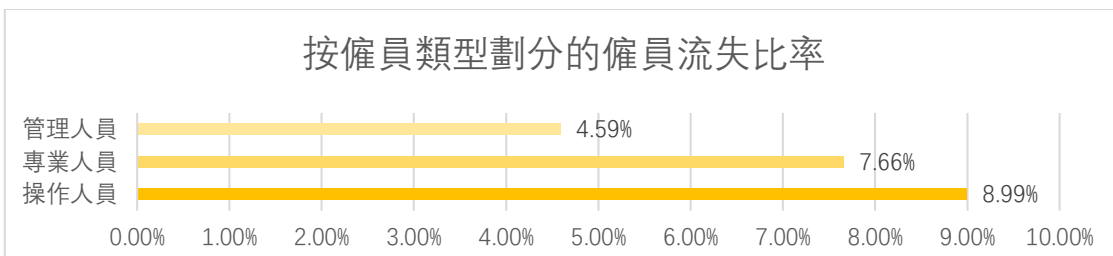
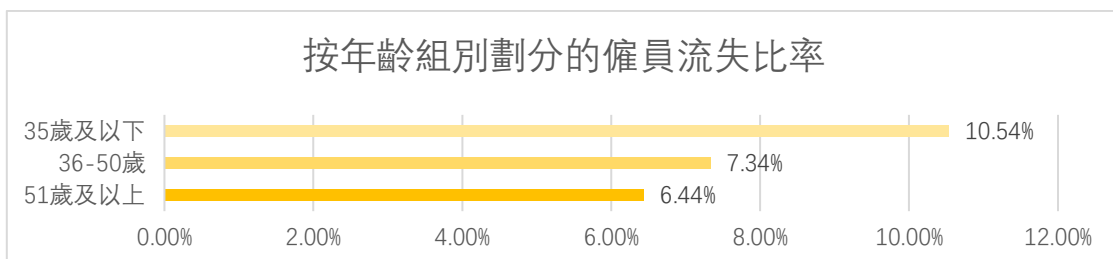
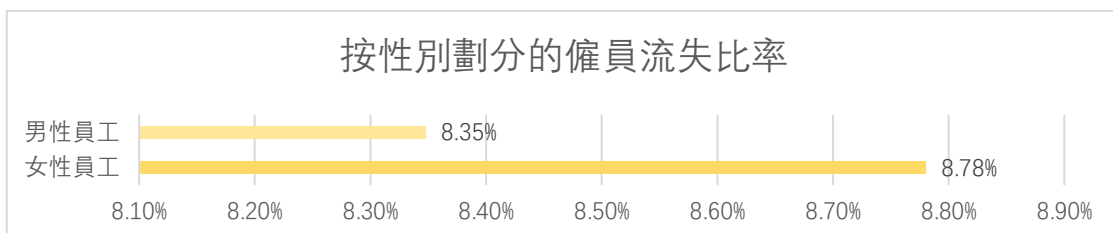
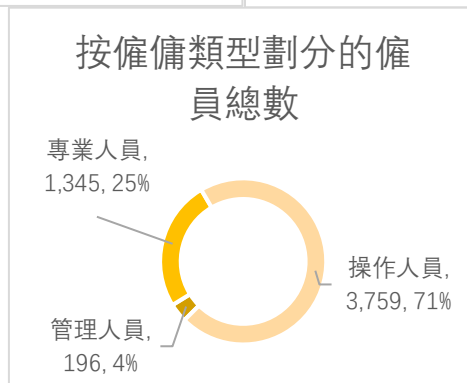
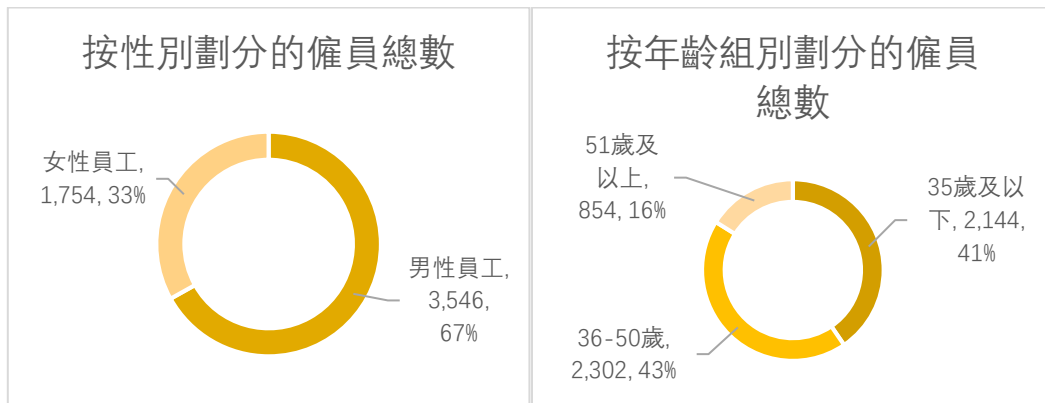
人力配置

2020 年，我們不斷完善用工模式，持續推行人力資源平准配置計劃。為更好地支持內部項目運營，我們推行「沃土行動」，在梳理所需支持崗位後，為員工提供雙向選擇及匹配崗位的機會，並引導員工向業務及市場中的關鍵崗位流動，進一步提升用工效率。為提高用工靈活性，本公司持續推進業務外包模式。同時，為降低業務外包中的潛在風險，我們制定《勞務供應商服務質量評估流程》《勞務外包管理辦法（試行）》等制度，明確各管理層級職責與勞務外包人員的引入條件，實現各單位勞務外包的規範化管理。報告期內，我們內部調劑共 45 人支援新業務項目籌建及運營，跨單位調劑 110 餘人全力支持生產保供，完成外包切換 1,700 餘人，累計協助 18 名員工完成關鍵崗位流動。

員工招聘

本公司在開展人才招聘工作時，秉承「因才招聘、能者勝任」的原則，開設社會招聘、校園招聘等多元化招聘渠道，提供優質崗位以匹配合適的求職者，同時我們鼓勵本地人才引進，以支持當地建設。2020 年，我們聚焦物流規劃、園區規劃、系統開發、智能裝備、大數據等技術領域，並成功引進成熟技術人才 17 名，技術型應屆畢業生 30 名。為促進公司升級轉型，建設高質量人才儲備，我們在內部開展人才盤點，梳理後備隊伍潛在的問題，並積極推進校企合作。2020 年，我們持續開展「CMAL 星計劃」2021 屆校園招聘，共計簽約 45 名大學生及 159 名高職實習生，並與 2 所高職院校簽訂校企合作協議。

2020 年，我們持續合理化配置內部幹部隊伍建設，並對僱傭人數精簡化，實現崗位與人才的高度契合。截至報告期末，本公司共有 5,300 名員工，其中女性員工佔比 33%。



7.2 培訓及發展

我們高度重視人才的培養與發展。2020年，我們繼續全方位落實培訓體系，完善人才發展工程，通過多種創新培訓模式，為員工提供自我提升與多維度發展平台。

人才發展工程

本公司一直致力於打造高質量幹部隊伍。2020年，我們繼續為多元化人才梯隊設立針對性的培養計劃。

人才梯隊	培養計劃
企業家隊伍	面向高管與一把手： <ul style="list-style-type: none"> - 通過集中培訓、開展講座與論壇峰會等方式，彌補知識弱項和經驗盲區，提高該梯隊在戰略、人際、業務、領導等方面的能力；
政工隊伍	面向黨政一把手及黨工團務工作者： <ul style="list-style-type: none"> - 通過集中培訓、課題研討、工作坊等方式，提高黨建工作的規範化和專業化水平； - 成立黨建交流協會，開展案例分享、沙龍研討等活動，促進交流學習；
管理者隊伍	面向總監層： <ul style="list-style-type: none"> - 通過集中培訓、研討會分享等方式，提升在商業經營、人才培養方面的能力，強化對公司內部職能專業管理體系的理解和運用； 面向管理幹部： <ul style="list-style-type: none"> - 通過「外部大咖+內部高管」聯合授課、集中理論培訓、集中研討、在線視頻學習等方式，全面提升領導力、管理力與專業力； 面向經理層： <ul style="list-style-type: none"> - 通過集中培訓、案例演練、實戰工作坊等方式，助力掌握業務改進的技術和方法，拓展管理思維，提升發展下屬、管理衝突、人際發展的能力； 面向主管與班組長： <ul style="list-style-type: none"> - 通過集中培訓、演練復盤等方式，助力掌握精益和技控的工具方法，提高班組統籌管理和改善能力；
工匠隊伍	面向9個縱向業務線員工： <ul style="list-style-type: none"> - 根據業務線分別定制培訓內容，通過集中培訓、案例研討、線上學習、沙盤演練等方式，助力各業務板塊員工綜合能力的提升；

人才梯隊	培養計劃
	面向 M 序列員工： <ul style="list-style-type: none"> - 建立崗位輪值培養機制，通過「幹中學、學中幹」，促進員工快速成長； 面向技能人員： <ul style="list-style-type: none"> - 提供一崗多能、技能認證、技能晉級等職業發展空間，並實施任職資格認證與專業技術職稱評審； - 開展集中培訓與實操，開展專業技能培訓，提高一崗多能比例。

截止報告期末，我們面向員工的培訓覆蓋率為 100%。同時，我們面向管理人才建立的 M 序列崗位輪值培養機制中，兩期輪值培養人數 566 人，累計開展管理幹部培訓 31 期，共計 2,053 人次參加。面向員工，我們開展專業技術職稱評審，完成 91 名申報人員評審，累計完成 684 名 P 序列員工職級認證，助力員工活力激發與能力提升。

創新培訓模式

有效的培訓模式是培訓體系發揮作用的基礎。本公司不斷梳理培訓標準，開發培訓課件，以探索創新培訓模式。2020 年，我們優化「智慧物流培訓中心」組織結構，開展系列「民人堂」物流技術沙龍與總監大講堂，組織勞動和技能競賽等，以更好地激發員工們的學習熱情，提升企業培訓有效性，實現培訓效果的最大化。

案例：智慧物流培訓中心

2020 年，為完善公司內部培訓體系架構，我們成立「智慧物流培訓中心」。我們通過搭建培訓體系，打造師資團隊，開發培訓課程，助力業務單位建設人才儲備池，助推公司的可持續發展。此外，我們通過梳理員工培訓標準，為員工提供縱向專業領域的培訓與認證，為構建人才培養模式奠定良好的基礎。

截止報告期末，我們共梳理出培訓標準 58 個，共對 14 個專業系開展培訓與認證，並將認證結果與員工績效、任職資格聯動，充分調動員工的參與培訓的積極性，以提升綜合培訓質量。

案例：「民人堂」物流技術沙龍

2020年，我們面向公司技術研發、技術應用工程師開展系列「民人堂」物流技術沙龍，邀請到行業知名專家到現場分享交流，先後圍繞主題為「用技術的力量贏得客戶的信任」「用技術驅動效益效率變革」「科技體系的力量」「科技的一年」開展了四期沙龍活動，助力公司技術型人才更好地適應新一輪科技革命和產業變革，同時深入學習產業及行業前沿知識與技術。



技術沙龍現場

案例：總監大講堂

2020年，我們邀請總監為員工開展總監大講堂，傳授管理經驗、智慧與訣竅。大講堂旨在通過現場培訓、視頻直播、錄播學習、圓桌研討等多樣化學習方式，幫助學員深入了解公司各業務板塊的情況，以提升整體協同力。



總監大講堂課堂

案例：智慧物流實驗室

2020 年，我們依託智慧物流實驗室與重慶交通大學聯合創立「研究生培養基地」。我們希望通過選拔並培養技藝高超、品質優秀和具有創新能力的技能人才，為公司高質量發展助力。



研究生培養基地

7.3 員工關懷

員工是公司保持可持續發展的寶貴資源，有效的員工溝通與多樣化的關懷活動是提升員工幸福感與歸屬感的有效保證。我們旨在通過促進民主管理，切實保障員工切身利益；通過搭建員工溝通與反饋平台，聆聽員工心聲，了解員工需求；通過組織多元化活動，豐富員工業餘生活，與員工建立和諧的勞動關係，為員工營造融洽有愛的工作環境。

民主管理與決策

2020 年，為促進民主管理，我們積極落實《關於企業年金的調整方案》《關於重慶長安民生物流股份有限公司開展人員精益工作的通知》《重慶長安民生物流股份有限公司加班管理辦法》《重慶長安民生物流股份有限公司員工行為手冊（試行）》等與員工切身利益相關的制度辦法。通過民主決策，公司將更全面了解員工需求，切實從員工角度出發制定公司管理辦法。為了能讓員工參與民主決策，我們定期召開職工代表大會，為員工提供發聲平台，提升員工的企業歸屬感。此外，我們與員工簽訂職工集體合同，以全面保障員工的合法權益。

員工溝通

在員工溝通方面，本公司持續開設意見箱、熱線電話、網絡在線「員工意見建議直通車」等溝通平台。2020 年，為了加強與員工的溝通，我們開展合理化建議徵集與思想動態調查，其中累計征集合理化建議 5,372 條建議，轉化改善項目 3,043 條，累計推送複製推廣案例 297 項，改善案例共計 1,038 項。本公司就突出問題進行深入分解和分析，整理成報告，力求在第一時間為員工答疑解惑。

關愛活動

為了營造良好的公司氛圍，我們致力於與員工建立良好的互動關係。本公司組織開展足球聯賽、全民健身運動會等體育活動，並依託節日契機開展新春年會、中秋遊園等活動，以豐富員工的業餘生活，提升員工歸屬感。此外，為了能提升員工工作滿意度與生活幸福度，我們為員工傾心打造芳香廁所、安全交通、滿意食堂和溫馨員工之家四大民心幸福工程，並為員工提供員工關懷「八送」活動、女性職工專題講座，單身青年追愛等活動，讓每位員工感受到我們的備至關懷。2020年，本公司在員工慰問工作中共投入169.8萬元。

系列關愛活動的開展，不僅有助於豐富員工的日常生活，也宣揚了公司「各美其美，美人之美，美美與共，賽美更美」的賽美文化核心理念，進一步激發賽美精神，凝聚全員向心力，提升品牌影響力，激發全員不斷創造「以客戶為中心、以結果為導向、以貢獻者為本」的理念，創造價值、分享價值。

案例：「三八」婦女節活動

2020年3月8日，本公司在建黨百年之際開展「紅色記憶，賽美家國」婦女節手工展活動，通過線上線下結合的方式展示公司女性員工的手工作品，並現場展示了12名年度優秀女性員工的風采照。在活動之際我們也向女性員工贈送精心準備的鮮花和禮物，讓女性員工感受到公司的溫暖與關懷。



婦女節手工展活動



向女性員工贈送禮物

8 為愛而為 潤澤社區

本公司在發展自身的同時，秉承公益初心，不忘回饋社會。2020 年，面對新冠疫情，我們實施有力措施抗擊疫情，全力馳援疫情防控一線，助力企業復工復產，用實際行動扛起國有企業社會責任擔當。同時，我們持續助力鄉村振興，說明定點單位鞏固脫貧成果；紮根社區開展助學行動，促進鄉村教育。

8.1 同心抗疫

戰疫大數據

- 捐贈價值 20 萬元口罩支援全國抗疫工作
- 6,000 多名員工堅守崗位，堅守在全國各地的倉儲、發運現場等工作崗位，全力保障運輸
- 1,000 多名員工志願者積極服務於復工籌備、安全保障、便民服務、心理疏導，用行動扛起責任與擔當
- 共發運商品車 60 萬餘輛，打通經濟社會「大動脈」，暢通「微循環」

2020 年新冠肺炎，牽動著全國人民的心。面對嚴峻的新冠肺炎疫情，我們在第一時間成立疫情防控領導小組以及疫情應急指揮小組，統一指揮公司各項防控、保供工作。在疫情爆發初期，我們充分發揮物流公司優勢，整合各方資源，打通綠色通道，保障應急物資的運輸。在疫情復工復產期，我們組織全國各基地各項目分別建立防控指揮機構，建立「一機構兩方案」（防疫領導機構、疫情防控方案、復產保供方案），切實做到疫情防控與生產兩手抓，兩不誤，全力保障經濟社會有序運轉。此外，我們積極動員員工參與愛心捐款和志願者服務等活動中，眾志成城抗擊疫情。

疫情爆發初期	
整合資源，支援一線	<ul style="list-style-type: none"> - 發揮物流行業優勢，為應急物資開通綠色通道，全力支援一線抗疫工作 - 向全社會發出倡議書，攜手所有會員單位和承運商合作夥伴，竭誠協助政府、公益組織對防疫物資提供國內、國際運輸服務和倉儲服務 <p><i>90 分鐘內完成了武漢火神山醫院醫療設備（呼吸機）原材料的緊急配送任務</i></p> <p><i>24 小時內完成了東莞-重慶口罩機設備緊急發運業務</i></p> <p><i>48 小時內為客戶搶運了 700 套汽車大燈</i></p>

疫情爆發初期	
集體出動，傳遞愛心	<ul style="list-style-type: none"> - 建立新冠肺炎疫情專項資金台賬，專款專用，及時公開公示愛心資金收支，並準確跟蹤捐贈的款物流向，接受員工群眾和社會監督 - 組織員工開展愛心捐款活動，捐贈資金、通用物資、醫用耗材、防護用品，保障一線應急物資供應充足 <p>公司在兵器裝備集團組織下，向疫情前線捐贈合計 20 萬餘元</p> <p>本公司員工募集捐款 199,309.2 元，其中 408 名黨員參與自願捐款，捐款金額合計 88,460.75 元</p>
全員戰「疫」，共克時艱	<ul style="list-style-type: none"> - 動員公司全體員工，在公司防疫、社區防疫、復工籌備、安全保供、心理疏導等方面有序開展志願服務 <p>迅速成立 17 個黨員先鋒隊、25 個黨員突擊隊，15 個青年突擊隊和應急志願服務團隊，招募青年志願者超過 1,000 名</p>
復工復產期	
以客戶為中心，防控保供	<ul style="list-style-type: none"> - 積極復工復產，全力保障客戶需求，例如承諾 1 小時內對客戶的生產保供問題進行回覆解決 - 採用多式聯運體系，面對封路、封港情況，做好公改鐵、水改鐵、水改公等應急運輸方案，保證穩定供應



愛心援助海報



至客戶的一封信：
「全力保障，請您放心」



復工復產注意事項



《復工復產期間強化疫情防控管理辦法》之員工排查篇

案例：支援武漢火神山

2020年2月2日，為緩解一線防護物資愈發緊缺的現狀，本公司用90分鐘將呼吸機生產原料緊急配送至武漢火神山醫院，幫助醫院解決燃眉之急，真正體現我們「凡有所需，全力以赴」的疫情防控態度。



緊急支援武漢火神山

案例：跨越半個地球的「緊急搶運」

2020年2月11日至12日，我們用50小時跨越半個地球，將客戶在白俄羅斯採購到的118箱共計24萬個口罩緊急運輸回渝，用於支援一線疫情防控。面對頻頻取消的航班，本公司立即組織國際事業部成立運輸小組，緊急協調航空公司爭取艙位、制定物流方案，迅速規劃「白俄羅斯明斯克—荷蘭阿姆斯特丹—廣州—重慶」的航線，將防疫物資順利運輸至客戶手中，為打贏疫情防控阻擊戰貢獻堅實的力量。



採購自白俄羅斯的疫情防控物資

8.2 奉獻社會

2020 年是全面建成小康社會、決戰脫貧攻堅之年。我們繼續深耕鄉村社區穩脫貧，用實際行動鞏固脫貧成果，積極履行國有企業社會責任，助力建設美好社會。截至報告期末，本公司共作出捐款人民幣 71 萬元。

鞏固脫貧成果

2020 年，我們持續鞏固脫貧攻堅成果，努力推進脫貧摘帽地區實現鄉村全面振興，在扶貧幫困工作中投入 309 萬元專項資金，幫助雲南省瀘西、硯山等兩個貧困縣成功脫貧摘帽。其中，我們投入共計 90 萬餘元資助雲南省硯山縣，助力該縣增收脫貧，促進鄉村經濟健康發展。

案例：幫扶雲南省硯山縣及新疆兵團

2020 年 4 月 28 日，本公司組織員工購買雲南省硯山縣八嘎鄉蜂蜜 3,077 瓶，共計 20 萬元，力所能及地幫助因疫返貧的地區；2020 年 11 月 30 日，我們開展「大愛無疆 央企同行」消費扶貧活動，組織員工購買價值 5,998 元的新疆兵團特產，助力當地經濟復甦。



員工幫扶雲南省硯山縣



扶貧蜂蜜

社區貢獻

落其實者思其樹，飲其流者懷其源。我們深知公司的發展離不開社會公眾的支持，在自身發展過程中，我們不忘初心，持續用實際行動回饋社會，踐行社會責任。同時，我們也鼓勵我們的員工為公益事業貢獻志願服務。**案例：慰問孤寡老人**

2020年3月5日，本公司組織員工青年志願服務隊走進福安社區，慰問孤寡老人，為老人打掃家庭衛生並送上溫暖慰問品，引領賽美青年們傳承雷鋒精神，踐行「賽美」文化，傳遞溫暖力量。



慰問孤寡老人

案例：「種下一片希望，收穫幸福明天，慶黨百年華誕」植樹活動

2020年3月12日，本公司組織開展「種下一片希望，收穫幸福明天，慶黨百年華誕」植樹活動，通過種下100棵希望之樹獻禮中國共產黨百年華誕，同時將環保理念「植」入全國各地員工的心中。



植樹活動

本公司一直關注社會公益事業，持續開展愛心助學行動。2020年，我們分別捐助了四川萬源鐵礦鄉中心小學、重慶合川區盧作孚小學、重慶合川區盧作孚中學、天全縣長安希望小學、崇州何家長安希望小學等學校，用助學行動促進當地教育發展。

案例：「愛心助學 · 青春同行」助學活動

2020年5月28日，本公司青年志願者為天全縣長安希望小學的學生送去文教物資，用行動踐行奉獻、友愛、互助、進步的志願精神。



愛心助學行動

9 可持續發展表現概述

2020年，本公司繼續為企業的可持續發展做努力，我們通過與往年數據的比較，不斷總結與完善，從環境、社會、管治三個層面開展自我提升工作，以切實回應投資者及社會的需求，提升公司可持續發展表現。

9.1 環境指標

廢水排放量及密度

	2018年	2019年	2020年
廢水排放（立方米）	274,184	219,646	129,801
廢水排放密度（立方米/萬元收入）	0.54	0.51	0.28

溫室氣體總排放量及密度

	2018年	2019年	2020年
溫室氣體排放（二氧化碳當量-噸） （範疇一） ¹	116,766	15,142	19,271
溫室氣體排放（二氧化碳當量-噸） （範疇二） ²	6,410	7,544	8,695
溫室氣體排放總量（二氧化碳當量-噸） （範疇一+範疇二）	123,176	22,686	27,966
溫室氣體排放密度（二氧化碳當量-噸/ 萬元收入）（範疇一+範疇二）	0.24	0.05	0.06

¹ 溫室氣體排放（二氧化碳當量-噸）（範疇一）是由汽油、柴油、天然氣產生的溫室氣體排放。計算標準參考中國國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算；

² 溫室氣體排放（二氧化碳當量-噸）（範疇二）是由外購電力產生的溫室氣體排放。計算標準參考香港聯交所2020年3月發佈的《如何編制環境、社會及管治報告》附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引，表「在中國內地營運的排放係數」中所列的分地區電力排放因子。

所產生有害廢棄物總量及密度

	2018 年	2019 年	2020 年
廢機油 (千克)	2,616	4,683	3,831
廢機油密度 (千克/萬元收入)	0.0051	0.01	0.008
硒鼓	560 個	1,322 個	1,723 千克
電瓶	194 個	65 個	1,960 千克
燈管	1,104 個	423 個	178 千克
叉車電池 (千克) ¹	-	-	33,000
有害廢氣無總量 (千克) ²	-	-	40,693.51
有害廢棄物密度	0.0036 個/萬元收入	0.0042 個/萬元收入	0.09 千克/萬元收入

所產生無害廢棄物總量及密度

	2018 年	2019 年	2020 年
廢舊輪胎	517 條	359 條	42 噸
廢紙張 (噸)	4.03	16.39	24.96
廢木托盤 (噸)	-	-	426.42
廢塑料 (噸)	-	-	55.44
廢紙殼 (噸)	-	-	627.99
無害廢棄物總量 (噸) ³	-	-	1,176.98
無害廢棄物密度 (噸/萬元收入)	-	-	0.003

¹ 杭州長安民生物流及國際事業部為提升能源使用效率，在業務推進過程中推行電叉車的使用，因此在叉車電池更換過程中會產生有害廢棄物叉車電池；

² 有害廢棄物產生總量包括廢機油、硒鼓、電瓶、燈管及叉車電池。2020 年數據統計口徑新增沈陽長友以及博宇運輸，故 2020 年有害廢棄物總量較 2019 年有較大增長。自本報告年度起，有害廢棄物產生量更改為重量統計，以增強年度間披露數據可比性；

³ 無害廢棄物總量 (噸) 包括廢舊輪胎、廢紙張、廢木托盤、廢塑料、廢紙殼的產生量。自本報告年度起，無害廢棄物產生量更改為重量統計，以增強年度間披露數據可比性。

按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度

	2018年	2019年	2020年
無鉛汽油（升）	754,981	145,722	107,993
柴油（升）	44,030,130	5,670,471	7,217,777
天然氣（立方米）	51,512	36,710	110,488
外購電力（兆瓦時）	10,573	8,527	9,900
直接能源消耗量（兆瓦時）	-	-	73,187
間接能源消耗量（兆瓦時）	-	-	9,900
總能源消耗（兆瓦時）	451,159	66,027	83,088
總能源消耗密度（兆瓦時/萬元收入）	0.88	0.15	0.18

總耗水量及密度

	2018年	2019年	2020年
總耗水量（立方米）	304,649	253,394	214,938
耗水密度（立方米/萬元收入）	0.60	0.58	0.46
節水量（立方米）	-	-	238.14

包裝材料的總量

	2020年
包裝材料使用—紙類（噸）	798,783
包裝材料使用—木製品類（噸）	2,025,433
包裝材料使用—塑料類（噸）	1,962,807
包裝材料總量（噸） ¹	4,787,023
包裝材料密度（噸/萬元收入）	10.22

¹ 包裝材料總量（噸）包括紙類、木製品類、塑料類等包裝材料。

9.2 社會指標

按性別、僱傭類型及年齡組別劃分的僱員總數

	2018年	2019年	2020年
僱員總數(人)	7,925	6,012	5,300
<u>按性別劃分的僱員總數</u>			
女性員工(人)	1,641	1,912	1,754
男性員工(人)	6,284	4,100	3,546
<u>按僱傭類型劃分的僱員總數</u>			
管理人員(人)	199	198	196
專業人員(人)	1,603	1,452	1,345
操作人員(人)	6,123	4,362	3,759
<u>按年齡組別劃分的僱員總數</u>			
35歲及以下(人)	2,994	2,993	2,144
36-50歲(人)	4,512	2,331	2,302
51歲及以上(人)	419	688	854

按性別、僱傭類型及年齡組別劃分的僱員流失比率

	2018年	2019年	2020年
<u>按性別劃分的僱員流失比率</u>			
女性員工流失率	3.06%	21.93%	8.78%
男性員工流失率	3.33%	15.96%	8.35%
<u>按僱傭類型劃分的僱員流失比率</u>			
管理人員流失率	63.14%	2.94%	4.59%
專業人員流失率	0.55%	10.87%	7.66%
操作人員流失率	1.90%	19.37%	8.99%
<u>按年齡組別劃分的僱員流失比率</u>			
35歲及以下流失率	1.92%	19.95%	10.54%
36-50歲流失率	3.88%	12.34%	7.34%
51歲及以上流失率	7.89%	49.42%	6.44%

員工健康與安全

	2018 年	2019 年	2020 年
因工作關係死亡人數（人）	0	0	0
因工傷損失工作日數（天）	176	0	0
工傷次數（次）	5	0	0

員工培訓

	受訓員工百分比
全體員工	100%
<u>按性別劃分的員工受訓百分比</u>	
男性	66.91%
女性	33.09%
<u>按類型劃分的員工受訓百分比</u>	
管理人員	3.70%
專業人員	25.38%
操作人員	70.92%

按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓平均時數

	平均時數
<u>按類型劃分的員工受訓平均時數</u>	
管理人員（小時）	67.32
專業人員（小時）	76.30
操作人員（小時）	36.08

供應商數據

	2018年	2019年	2020年
供應商總數（家）	1,044	1,450	1,587
<u>按地區劃分的供應商數目</u>			
華南（廣東、廣西、海南）	19	33	90
華東（山東、江蘇、安徽、上海、浙江、江西、福建）	312	369	314
華中（河南、湖北、湖南）	33	26	7
華北（北京、天津、河北、山西、內蒙古）	120	180	202
東北（黑龍江、吉林、遼寧）	82	47	19
西南（四川、貴州、雲南、重慶、西藏）	470	785	945
西北（陝西、甘肅、寧夏、青海、新疆）	1	1	1
港澳台	7	7	9
海外	0	2	0

產品責任

	2018年	2019年	2020年
客戶滿意度調查結果（%）	95.38	96.18	96.75
接獲關於產品及服務的投訴數目	23	8	8

社會投資

	2018年	2019年	2020年
在專注範疇所動用資源（人民幣元）	600,000	760,000	710,000

10 《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)		對應章節
環境		
A1: 排放物	一般披露	排放物管理
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據 本公司運營過程廢氣主要來自於汽車運輸使用汽油和柴油過程產生的二氧化硫和氮氧化物。我們嚴格控制用油源頭，確保機動車使用合格合規汽油，減少有害廢氣的產生。具體排放數據尚未披露，未來我們會持續加強用油數據管理。
	關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量及密度 排放物管理 可持續發展表現概述
	關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度 排放物管理 可持續發展表現概述
	關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度 排放物管理 可持續發展表現概述
	關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果 排放物管理
	關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果 排放物管理
A2: 資源使用	一般披露	能源資源管理
	關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度 能源資源管理 可持續發展表現概述

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			對應章節
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度	能源資源管理 可持續發展表現概述
	關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	能源資源管理
	關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	本年度本公司在求取水源上無問題，但本公司仍注重節約用水，詳見能源資源管理
	關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量	能源資源管理 可持續發展表現概述
A3: 環境及天然資源	一般披露		環境管理體系
	關鍵績效指標 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	本公司業務活動未對環境及天然資源產生重大影響，故本指標不適用。
社會			
B1: 僱傭	一般披露		以人為本
	關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	以人為本 可持續發展表現概述
	關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	以人為本 可持續發展表現概述
B2: 健康與安全	一般披露		安全運營
	關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	安全運營 可持續發展表現概述
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	安全運營 可持續發展表現概述

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			對應章節
	關鍵績效指標 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	安全運營 職工健康
B3: 發展及 培訓	一般披露		培訓及發展
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	培訓及發展 可持續發展表現概述
	關鍵績效指標 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	可持續發展表現概述
B4: 勞工準 則	一般披露		以人為本
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	以人為本
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	以人為本
B5: 供應鏈 管理	一般披露		共創產業鏈生態圈 可持續發展表現概述
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	供應商管理 可持續發展表現概述
	關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	共創產業鏈生態圈
B6: 產品責 任	一般披露		保障客戶服務質量 全方位提升客戶服務
	關鍵績效指標 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	已售或已運送產品總數因安全與健康理由而須回收的百分比為零。
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	全方位提升客戶服務 可持續發展表現概述

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			對應章節
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	共創產業鏈生態圈
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	保障客戶服務質量
	關鍵績效指標 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	全方位提升客戶服務
B7: 反貪污	一般披露		倡廉善治
	關鍵績效指標 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	倡廉善治
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	倡廉善治
B8: 社區投資	一般披露		為愛而為 潤澤社區
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇	為愛而為 潤澤社區
	關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源	為愛而為 潤澤社區 可持續發展表現概述