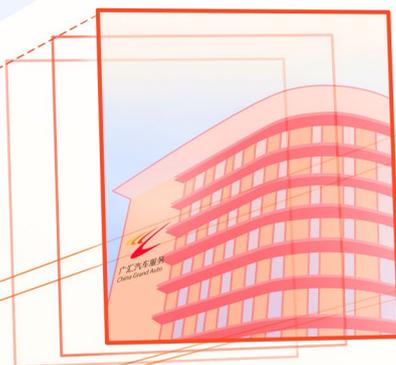
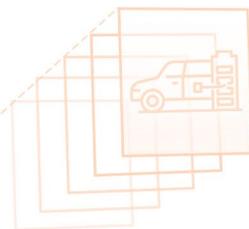
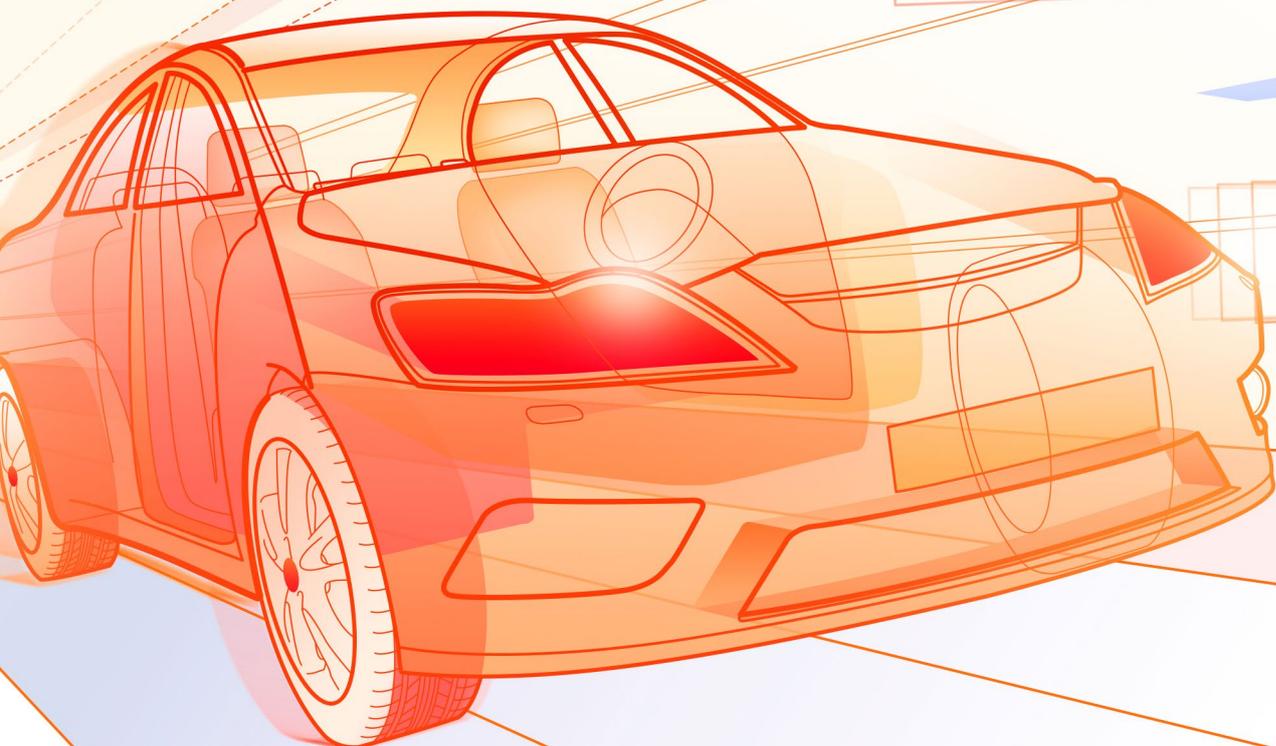


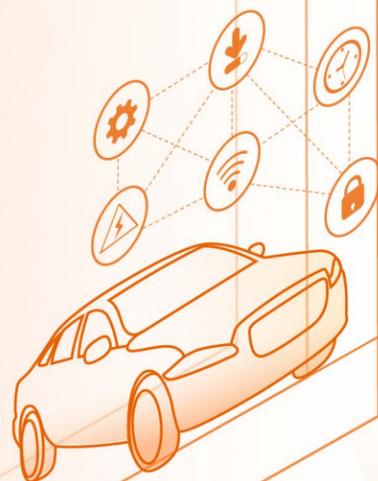
2023

广汇汽车服务集团股份有限公司

环境、社会和公司治理报告



CONTENTS



02

和衷共济·赋能多元价值 23

客户服务	25
供应链管理	28
行业融合	32
回馈社会	33

04

以人为本·共筑和谐广汇 43

员工雇佣	45
员工发展	46
员工权益	49
员工福利	50
职业健康安全	51

03

数字发展·引领创新实践 35

数字化升级	37
隐私与数据安全	40

05

绿色治理·塑造绿色未来 53

绿色产业	55
绿色运营	57

关于本报告	03
董事长致辞	04
走进广汇汽车	05
公司简介	05
年度大事记	07
荣誉2023	07
可持续发展管理	09

01

合规经营·奠定稳健基础 11

三会运作	13
合规运营	16
投关管理	18
商业道德	20
党政建设	21

指标索引	58
读者反馈	62

目录

关于本报告

本报告是广汇汽车服务集团股份有限公司面向利益相关方发布的第9份环境、社会和公司治理 (ESG) 报告, 本报告旨在就广汇汽车服务集团股份有限公司社会责任理念、实践绩效等内容与各利益相关方进行坦诚交流, 系统回应利益相关方期望和诉求。

报告周期

本报告为年度报告, 与公司年度报告同步发布。

时间范围

2023年1月1日至2023年12月31日, 为增强报告可比性及前瞻性, 部分内容往前后年度适度延伸。

报告边界

本报告披露了广汇汽车服务集团股份有限公司及其子公司履行经济、社会、环境方面的责任信息, 相关典型案例来自公司及其附属公司。

报告称谓

广汇汽车服务集团股份有限公司 (简称“广汇汽车”“公司”“集团”)

广汇宝信汽车集团有限公司 (简称“广汇宝信”)

编制依据

- 《可持续发展目标 (SDGs) 企业行动指南》
- 全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》(GRI Standards)
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-ESG 5.0)
- 中国国家标准《社会责任报告编写指南》(GB/T36001-2015)
- 上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》
- 上海证券交易所《上市公司自律监管指引第1号——规范运作》

报告获取

本报告电子版可在上海证券交易所网站 (www.sse.com.cn) 查阅获取。

董事长致辞



公司经营效率和服务水平持续提升, 稳健发展的活力更足、动能更强。

2023年, 公司聚力夯基固本, “广汇汽车服务”品牌价值凸显。围绕汽车经销商根基业务主轴, 以客户需求为中心, 持续扩大新车销售、售后维修等基础业务的领先优势, 挖掘关联业务的增量空间, 为客户提供差异化、个性化的产品与服务保障, 打造覆盖汽车全生命周期的服务闭环。以优质服务创造价值, 以公益行动回馈社会, 在共享共赢、科学发展、数字转型中充分彰显了新时代民营企业的社会价值。

2023年, 公司坚守初心使命, 积极强化责任担当。公司坚持党建引领, 践行ESG理念, 持续完善治理体系。全面深化并拓展员工关怀、员工培训体系等多元化实践, 为员工打造更加优厚的福利待遇, 携手共筑企业与员工的共同美好未来。

2023年, 公司助力推动转型升级, 新动能培育厚积成势。新能源品牌布局和业务拓展走深走实, 门店建设有条不紊, 后市场探索多元可能。二手车出海试点稳步推进, 战略伙伴合作深化, 资源生态圈进一步丰富。以“新能源汽车、二手车”两大业务为战略重心, 打造推动广汇汽车新增长的强大合力, 以低碳经营及新能源汽车品牌建设推动绿色发展。

新的一年注定不平凡, 会有如期而至的阳光, 也会有始料未及的风浪。面对复杂多变的外部环境和愈发激烈的市场竞争, 公司会始终秉承“追求卓越, 科学发展”的企业精神, 推动企业稳健发展, 为股东创造可持续价值, 并积极为社会贡献力量。以拼的劲头、闯的胆识、实的作风, 在危机中育新机, 于变局中开新局, 为中国汽车服务产业的蓬勃发展注入新的活力和强劲动力, 为全球汽车产业的可持续繁荣贡献更多力量。

2023年, 全球局势日益复杂和严峻, 国内经济发展承压, 汽车市场也在多方因素叠加影响下跌宕起伏、艰难回升, 叠加消费降级、政策调整、排放标准切换及价格战等多重挑战。在新能源汽车和燃油车深度竞争, “价格战”愈演愈烈的情形下, 身处产业链末端且直面消费者的汽车经销商面临多重压力。

“千淘万漉, 沙尽为金”, 作为具有高度社会责任感的中国汽车经销商的标杆企业, 广汇汽车始终将ESG理念与企业的发展战略紧密结合, 始终以坚韧不拔的奋斗精神, 激发企业经济活力, 助推企业高质量发展, 用行动践行企业社会责任, 彰显新时代民营企业的社会价值。

2023年, 公司坚持内部挖潜, 治理优化蹄疾步稳。以精细化管理为主线, 加快打造科学、高效经营管理体系的步伐, 财务管理中心和资金管理中心赋能落地见效, 职能部门平台化释放经营活力, 存量资产盘活提升效能,

走进广汇汽车

公司简介

广汇汽车是中国领先的乘用车经销与服务集团，中国最具规模的豪华乘用车经销与服务集团，中国领先的二手车经销及交易代理服务实体集团，乘用车经销商中最大的融资租赁提供商。

广汇汽车与全球主要汽车制造商建立了稳固的合作关系，覆盖了中国最广泛的乘用车品牌，确保了公司业务的持续发展与规模的稳步扩大。这种深厚的合作关系不仅为公司的经营提供了强有力的保障，还进一步增强了公司与主机厂之间的互信与合作深度。

在乘用车融资租赁这一快速发展的行业中，广汇汽车率先布局，凭借出色的业务模式和盈利能力，迅速崛起为行业的领军者。其乘用车融资租赁业务依托于公司强大的经销和售后服务平台，有效促进了各板块间的协同效应，进一步提升了公司的整体竞争力。目前，汇通信诚业务已覆盖全国30个省、自治区、直辖市，展业城市超过200个，与近800家经销商和200多家商超建立了紧密的合作关系，同时与300多家大型二手车商保持着良好的业务往来。

在二手车市场方面，广汇汽车同样展现出敏锐的洞察力和强大的执行力。公司紧抓市场发展机遇，大力发展二手车

交易代理服务业务，并推出了“广汇认证二手车”品牌服务及“广汇二手车线上交易平台”等多项创新业务。通过标准化的多功能专业二手车交易服务中心和专业的评估师团队，公司为客户提供了一站式的二手车交易服务，确保了服务品质与内容的不断完善与提升。

同时，广汇汽车也积极响应新能源市场的号召，借助自身在行业内的强大影响力，积极布局新能源市场。通过设立新能源事业部、建立新能源网络发展团队以及积极拓展内外部资源，公司全力获取主机厂的授权，并不断完善新能源汽车的售后服务体系。目前，公司以成熟的维修服务团队为基础，构建全国性的售后服务网络，为广大车主提供了便捷、高效的服务体验。

依托其庞大的业务规模、广泛的销售网络以及不断创新的经营模式，广汇汽车成功为客户提供了一站式全方位综合服务，涵盖了汽车生命全周期的各个环节，包括整车销售、汽车租赁及融资租赁、二手车交易、维修保养以及佣金代理等。这种综合业务组合不仅使得公司的业务及经营业绩稳步增长，更巩固了其在中国乘用车经销及服务市场的领先地位，持续引领行业发展。



企业文化

企业精神

追求卓越，科学发展

企业使命

引领行业管理和标准，推动行业变革，
勇于承担更大的社会责任

经营理念

以人为本，客户至上

经营目标

提供员工发展平台
提升客户满意度
建立良好的厂商关系
创造长期的股东价值

价值观

客户信赖，拥抱时代
和衷共济，开放共享

工作作风

求真务实，严谨高效
开放包容，精益求精



年度大事记

<p>2002年</p> <p>母公司新疆广汇实业投资(集团)有限责任公司进入汽车经销服务行业</p>	<p>2003-2006年</p> <p>广汇汽车相继收购整合了在新疆、广西、河南较具规模和影响力的汽车经销公司</p>	<p>2006年</p> <p>广汇汽车服务股份公司正式成立</p>	<p>2007-2011年</p> <p>公司相继完成了对安徽、重庆、甘肃、河北、宁夏、山东等地汽车经销公司的收购</p>	<p>2011年</p> <p>新疆广汇租赁服务有限公司正式成立</p>	<p>2012年</p> <p>公司首度荣登中国汽车流通协会颁发的“2011年度中国汽车流通行业经销商集团百强榜”第一名</p>	<p>2013年</p> <ul style="list-style-type: none"> 推出“广汇认证二手车”品牌服务 广汇二手车融资租赁业务上线 	<p>2014年</p> <p>与SAP签订信息化建设战略合作协议: 广汇租赁成功发行“汇信一期”信托计划</p>	<p>2015年</p> <p>成功登陆A股市场600297.SH证券简称更名为“广汇汽车”所募集配套资金60亿元全部到位</p>	<p>2016年</p> <ul style="list-style-type: none"> 广汇汽车完成要约收购宝信汽车 广汇汽车党委正式成立 	<p>2017年</p> <p>广汇汽车蝉联中国汽车流通行业经销商集团百强排行榜榜首, 并成为中国首家营收突破千亿的汽车经销商集团</p>	<p>2018年</p> <ul style="list-style-type: none"> 广汇汽车位列《财富》中国500强第50位 广汇汽车新零售双十一期间总成交量30773台, 表现一鸣惊人 	<p>2019年</p> <ul style="list-style-type: none"> 广汇国际汽车贸易有限责任公司注册成立 国网电动汽车服务有限公司与广汇汽车服务集团股份有限公司合资成立的“国网广汇(上海)电动汽车服务有限公司”在上海市黄浦区正式揭牌 	<p>2020年</p> <ul style="list-style-type: none"> 国网广汇首个充光储一体化综合智能能源站投入运营 广汇汽车荣获2020中国汽车流通行业社会公益榜样称号 	<p>2021年</p> <ul style="list-style-type: none"> 汇立汽车科技(上海)有限公司成立, 推进广汇汽车数字化、信息化建设 广汇汽车投资管理有限公司成立, 推动汽车服务产业革新升级 广汇汽车以403亿元品牌价值荣登2021中国上市公司品牌价值榜 	<p>2022年</p> <ul style="list-style-type: none"> 广汇汽车连续六年登榜《财富》中国500强 广汇汽车品牌事业部设立, 开启品牌化管理新篇章 汇通信诚发行的ABN维持着中国租赁资产证券化迄今最高国际评级 	<p>2023年</p> <ul style="list-style-type: none"> 凭借持续增长的 brand 影响力, 广汇汽车获“年度最具品牌价值奖” 广汇汽车获二手车进出口资质, 试点二手车出海 广汇汽车推进平台化管理, 构建完善财务管理中心和资金管理中心
--	---	---	--	---	---	--	--	--	--	--	--	---	---	--	---	---

荣誉2023

 <p>广汇汽车入选 “美丽中国ESG联盟成员单位”</p>	 <p>广汇汽车荣获 “ESG时代先锋上市公司奖”</p>	 <p>广汇汽车ESG案例入选 “中国上市公司ESG领先100案例”</p>	 <p>广汇汽车荣获 “2023年最具品牌价值奖”</p>	 <p>广汇汽车获“2023中国汽车 促消费100强集团”</p>	 <p>广汇汽车获 “捷豹路虎总裁奖”</p>
 <p>广汇汽车荣获“2023中国汽车流 通行业社会责任50强榜单榜首”</p>	 <p>广汇汽车荣获“‘金狮’年度 可持续发展先锋企业”</p>	 <p>广汇汽车荣获“第十二届 ‘金智奖’杰出投资者关系”</p>	 <p>广汇汽车荣获“2023汽车经销商 集团百强”销量位居百强首位</p>	 <p>广汇汽车荣登 “《财富》中国500强第103位”</p>	 <p>广汇集团荣登《财富》 世界500强第500位</p>

可持续发展管理

广汇汽车积极践行社会责任，每年定期发布社会责任报告，主动对标国内相关车企社会责任信息披露做法，并积极交流学习，不断提升公司ESG实践中的管理水平，进一步改善信息披露质量，以更好地满足社会的期待和需求。

责任管理方式

公司高度重视可持续发展管理工作，持续完善ESG治理体系，统筹公司可持续发展工作。公司已设立董事会ESG委员会，通过结构完整、层级清晰和运营高效的ESG管理架构，明确各层级、各部门、各岗位人员的工作职责，为公司ESG工作开展提供组织保障，自上而下提升公司的ESG治理水平，确保各级部门与岗位在日常管理中全面融入社会责任要求。

为保障企业安全、高效、绿色、和谐的运营，公司提供全方位制度、资源和人员支持，确保全员始终履行社会责任。公司积极倾听并满足利益相关方的期望与需求，不断优化社会责任管理体系，统筹推进公司及子公司的可持续发展。通过一系列举措，不断践行企业使命，积极贡献社会，展现企业的责任与担当。

实质性议题分析

为使本报告能够更好地回应利益相关方的期望，公司对实质性议题进行了识别与评估，明确对于公司和利益相关方具有重要影响的实质性议题，在报告中重点披露和回应。

社会议题	环境议题	公司治理议题
科技创新	能源综合利用	三会运作
产品质量	固体废物处理	信息披露
客户服务	废水处理	投资者关系
供应链管理	危险废弃物处理	风险与合规
行业合作		知识产权
员工权益		反腐败
职业安全与健康		党建
社区公益		
乡村振兴		

利益相关方参与

利益相关方的建议与期望，在广汇汽车责任管理中占据举足轻重的地位。公司凭借自身独特优势，并结合全球同业的先进经验，精准识别主要的利益相关方。并且为深化与各方的交流与合作，公司建立了常态化的沟通机制，确保双方信息的畅通与共享。为广汇汽车的可持续发展奠定了坚实基础，展现了公司在责任管理方面的前瞻性和实效性。

利益相关方识别	期望与诉求	沟通与回应
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 职业发展 薪酬福利 健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> 技能培训 安全检查 投诉信箱
 投资人和股东	<ul style="list-style-type: none"> 经营业绩 反腐败 党建 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 信息披露 廉洁活动
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 合法合规经营 经营业绩 安全环保 社区扶持 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规 定期汇报
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> 客户服务 产品质量 供应链管理 	<ul style="list-style-type: none"> 满意度调查 负责任供应
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 产品质量 研发创新 行业交流合作 反腐败 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查
 社区及公众	<ul style="list-style-type: none"> 反腐败 社区扶持 安全环保 乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> 开展社区项目 定期交流 支教活动

合规经营 奠定稳健基础

理念

广汇汽车注重现代企业治理水平的不断提升,通过持续优化治理结构及运作体制,不断强化专业治理能力及管理水平,打造良好的治理体系,不断强化企业商业道德意识,积极与投资者沟通互动,保障投资者的合法权益,致力于成为中国汽车经销商的标杆企业。

我们的行动

- 三会运作
- 合规运营
- 投关管理
- 商业道德
- 党政建设

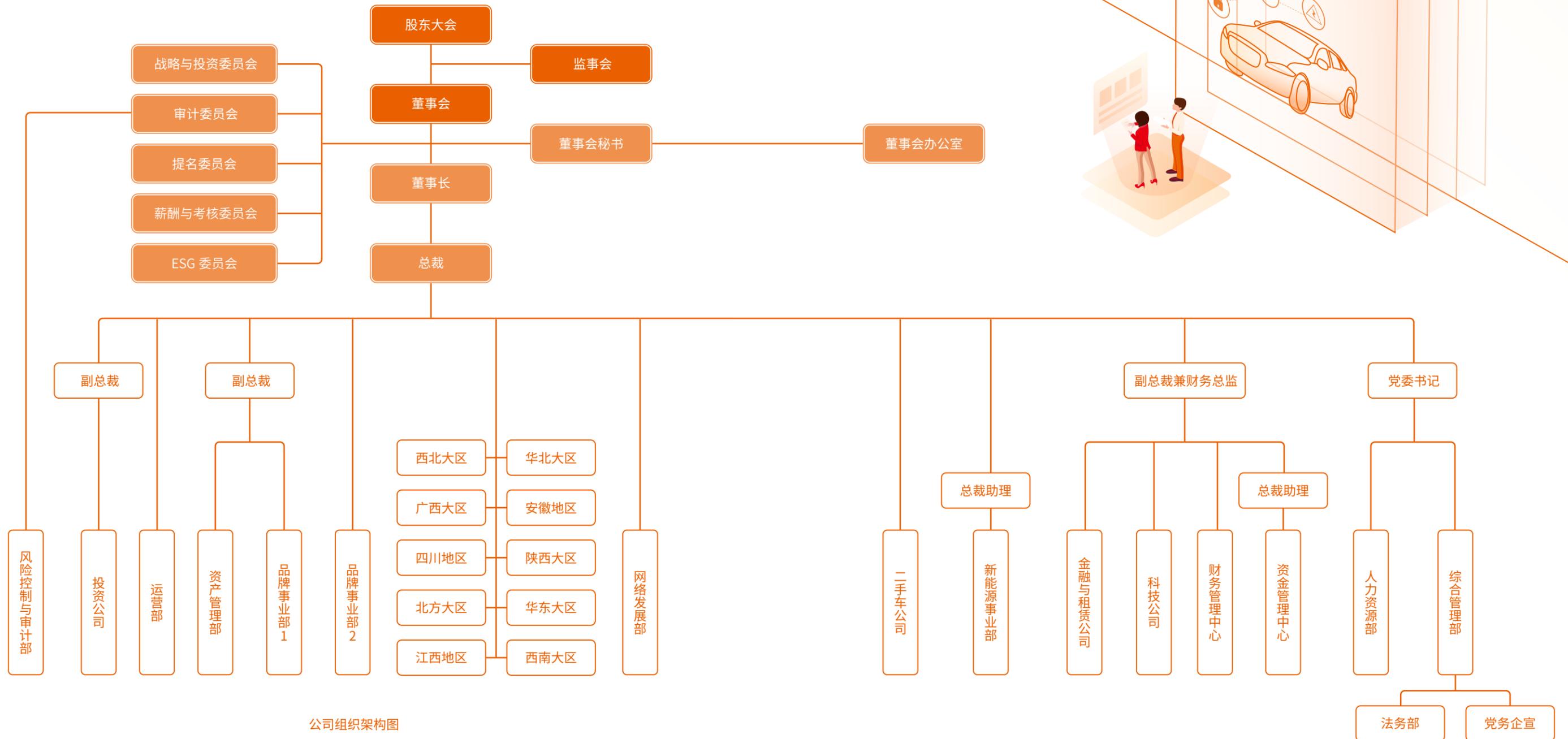


SDGs对标



三会运作

广汇汽车严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等相关法律法规以及规范性文件的要求，结合公司实际情况，构建了股东大会、董事会、监事会和管理层三会一层的治理结构，持续深入开展公司治理活动，促进公司规范运作，提高公司治理水平，推动公司持续健康发展，保障投资者的合法权益。2023年，公司为进一步规范运作，修订公司相关制度，并及时进行公示，确保投资者及时了解公司重大事项，完善公司治理体系。



公司组织架构图

股东
及股东大会

为保障公司股东大会能够依法行使职权，公司根据《公司法》《证券法》《上海证券交易所股票上市规则》《公司章程》等相关法律法规，制定《股东大会议事规则》，以规范地召集、召开股东大会，确保和提高公司日常运作的稳健和效率。

2023 年
公司全年共召开 **5** 次股东大会
审议通过 **19** 项议案

为进一步完善公司法人治理结构，保障董事会依法独立、规范、有效地行使职权，公司根据《公司法》《证券法》《上海证券交易所股票上市规则》《公司章程》等规定，制定《董事会议事规则》《独立董事工作制度》，确保董事会的工作效率和科学决策。

董事会是公司的经营决策机构，对股东大会负责，公平对待所有股东，并关注其他利益相关者的利益。董事会下设战略与投资委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、ESG 委员会 5 个专门委员会，按照《公司章程》和各专门委员会议事规则的规定履行职责，各委员会协同，分别负责公司的战略与投资决策、财务及审计、提名和薪酬考核等内容，确保治理高效规范。

2023 年 公司董事会由	其中：女性董事	独立董事	共召开
9 位董事组成	4 人	3 人	11 次会议
召开战略与投资委员会	审计委员会	提名委员会	薪酬与考核委员会
1 次	3 次	3 次	3 次

公司监事会严格按照《公司法》《公司章程》等法律法规及公司《监事会议事规则》规范要求，始终坚守其监察与督促的核心职责，对公司财务以及公司董事、高级管理人员履行职责的合法性进行监督，为公司和股东的合法权益保驾护航，为公司的健康、稳定和可持续发展提供坚实的保障。

2023 年 公司监事会由	其中职工监事	共召开
3 名监事组成	1 名	7 次会议

董事
及董事会

监事
及监事会

合规运营

广汇汽车高度重视合规管理，不仅将合规管理与内控管理、风险管理等关键工作紧密融合，还持续优化管理流程，强化制度执行，全面提升管理效能。在这一过程中，广汇汽车注重发挥各部门的协同作用，形成合力，确保各项管理措施落到实处。同时，公司还积极引入先进的合规管理工具和技术手段，通过数据分析和风险评估，精准识别潜在风险点，及时采取应对措施，最大限度地降低企业风险。这些举措不仅有效保障了公司的合规运营，还为企业的高质量发展提供了有力的支撑。

风险防范

广汇汽车不断加强风险管理工作，建立了全面、科学、有效的风险控制体系，搭建了事前预防、事中监控、事后审计的多维度、全流程闭环管理体系，对企业内部和外部风险进行了全方位的管控，推动公司风险管控效果的提升。



督导管理

公司的风险管控体系由董事会及审计委员会督导管理，有效地防范、识别和解决重大风险问题。



设计执行

总裁班子主导整个风险管理体系的设计，各层级具体执行解决方案，以确保风险管理贯穿整个日常经营决策和执行流程，确保业务运营的平稳和可持续发展。



督导管理

审计条线的人员负责进行监督，以确保方案的落地执行，各级财务负责人和内控部门支持协调，与审计部门的监督审核相结合，促进跨部门合作高效运作。

风险控制体系



内部控制

为完善内部控制体系建设，公司根据《审计法》《中国内部审计准则》《审计署关于内部审计工作的规定》《企业内部控制基本规范》和其他相关的法律法规，制定《内部审计管理规定》，明确职责权限与各类审计流程，健全自我约束机制，促进公司制度的建设和完善，保障公司经营战略目标的实现。



内部审计机构设置

内部控制

- 主要负责风控点梳理、完善和优化，内控测试及制度流程优化工作。
- 公司实现覆盖三层级的全核心流程复核测试，建立了区域内控合规工作质量检查督导机制，推动各区域进一步遵守流程，提升全员风险管控意识。按照《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，公司依据风险控制矩阵组织内控自评，其中包括整车销售、服务备件、人力资源、二手车业务、资金管理、财务报告、集中采购、工程管理等核心业务流程。2023年，公司风险体系运行正常，内控自评未发现重大风险事件。

内部审计

- 主要负责公司业务流程、经营管理、离任等日常内部审计工作和舞弊调查。
- 公司坚持以“强内控、防风险、促合规”为总体目标，按照年度审计工作规划覆盖公司所有核心业务流程，紧密围绕公司年度重点工作和生产经营，认真履行监督和服务的职责，对已发现待优化的业务流程提出管理建议，促进公司经营效率提升。

招采监督

- 主要负责对集中采购、工程建设等业务进行过程监督。
- 公司利用电子采购平台规范采购业务，同时针对招投标活动进行监督和合规性检查，出具监督意见书，对存在的问题提出整改意见并监督执行，同时配合受理招投标相关投诉举报事宜。

风控审计监察部工作职责



投关管理

公司注重投资者关系的管理，致力于保护投资者权益，通过加强公司信息披露的合规性与透明度，积极与投资者沟通互动，促进公司与投资者之间的良性关系，保障投资者权益。

信息披露

广汇汽车依照《公司法》《证券法》等法律法规，制定了《信息披露制度》《关联交易制度》《对外担保管理制度》《重大信息内部报告制度》《信息披露暂缓及豁免管理制度》等制度，规范公司的信息披露，确保信息披露内容的真实、准确、完整，保障信息披露的及时性和公平性。

公司建立切实可行的责任追究机制，公司董事会办公室为重大信息报告和公司信息披露事务的日常管理部门，董事会秘书为主要负责人，公司不定期组织董事、监事、高级管理人员参加学习培训，增强其法制观念和风险意识，做好信息保密工作，树立其信息主动告知意识。

2023 年

公司共披露临时公告

116 个

包括员工持股计划、人事变动、股份质押、可转债转股情况等

定期报告

4 份

公司 **未违反**

任何信息披露制度

未受到

监管机构处罚

投资者关系

广汇汽车根据《公司法》《证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》等相关法律法规以及规范性文件的规定，结合公司实际情况，制定了《投资者关系管理制度》，进一步规范公司投资者关系管理工作，确保与投资者和潜在投资者沟通桥梁的畅通，增进投资者对公司的了解与认同，提升公司与投资者之间的良性互动关系，提升公司诚信度、核心竞争力和持续发展能力。

2023 年投资者沟通

共计完成投资者交流会

161 场

交流机构超

816 家

触达投资者约

1,029 人次

其中：策略会交流

35 场

路演 & 反路演

10 场

投资者调研

25 场

电话会议

91 场

上证 E 互动回答问题约

200 条



公司持续维护及管理投资者关系。在机构投资者方面，与定增股东、重要股东保持紧密沟通，利用公司电话会议、券商策略会议、路演及反路演等渠道挖掘潜在股东，形成定期有效的沟通交流。同时，公司每周在广汇汽车IR群内进行1-2次的宣传互动，通过链接、图片、文字分享等方式，针对行业新政策、公司公告等内容进行解读。

公司定期分析股东变动，以中登股东名册公布时间为周期，完成了约50次公司股东结构变化的跟踪分析。此外，公司定期针对机构变化情况，阶段性复盘市场沟通有效性，调整沟通策略，全年撰写了12份月度、季度报告，2份市值管理分析总结报告，以加强对公司股东的把握力度。

公司积极做好分析师关系的管理维护工作，定期与卖方分析师沟通交流，提高交流频率，及时主动地沟通公司重要变化，增强各券商对公司的报告覆盖度。2023年，各券商共计发布5篇研究报告。

股东权益保护

广汇汽车高度重视股东回报，为保证股东充分行使权力，维护中小股东的利益，在保证公司正常经营和持续发展的前提下，采取积极的利润分配方案回报股东及投资者。公司依据《公司章程》等相关规则，制定实施利润分配方案，让广大投资者充分享受到公司业绩增长的红利。通过稳健的运营和良好的业绩表现，为投资者创造长期的价值投资回报。

2023年度，公司采用集中竞价方式回购股份累计使用资金为1.39亿元，视同现金分红，占当年归属于上市公司股东净利润的35.42%；2021年-2023年度采用集中竞价方式回购股份累计使用资金为3.40亿元，视同现金分红，占公司最近三年实现的年均可分配利润33.94%。

商业道德

广汇汽车坚持公平、公正运营，对违反商业道德的行为采取零容忍态度。公司严格遵守《反不正当竞争法》等法律法规，制定了《内部审计管理规定》等制度规范，以监察审计涵盖反贪污腐败、利用职权谋私、泄露商业秘密等职业道德及纪律问题，并要求全体员工学习及严格遵守，通过开展各项活动加强员工商业道德意识，引领员工树立正确商业道德价值观。

2024年，公司通过开展“廉洁建设年”活动，在公司上下大力扬正气、倡廉洁，进一步营造风清气正的良好氛围、打造务实高效的工作作风，助力广汇汽车稳健高质量发展。公司专门成立“廉洁建设年”活动领导小组，全面负责“廉洁建设年”各项工作。

加强廉洁教育	抓好作风建设	健全制度体系	强化监督执纪	压实廉洁责任
<ul style="list-style-type: none"> 开展廉洁学习 强化警示教育 开展“廉洁”微课堂 	<ul style="list-style-type: none"> 持续“兴五风、反五气” 大力“抓执行、促落实” 	<ul style="list-style-type: none"> 加强内控体系建设 	<ul style="list-style-type: none"> 加强日常监督 盯住重点领域 查办典型案例 	<p>各事业部、各公司、各店面总经理（主要负责人）是本单位廉洁建设第一责任人，并将领导的绩效与廉洁工作挂钩</p>

“廉洁建设年”活动汇总

为保障廉洁从业的有效落实，公司还提供畅通的举报途径，设置了完善的举报流程，鼓励相关方对公司违反廉洁从业的行为进行举报。公司通过相关程序进行核实与调查，严格落实举报人保护机制，承诺将对举报人的个人信息和提供的资料严格保密，严禁歧视及打击报复，其他单位、部门和个人均无权获知相关信息。

公司廉洁举报渠道

- 举报电话：028-60665487
- 举报邮箱：cgajianju@chinagrandauto.com
- 纪委监委公众号：广汇汽车监督投诉平台



公司廉洁警示教育学习



公司“廉洁建设年”警示教育

党政建设

2023年，广汇汽车党委认真贯彻集团党委工作部署，按照“围绕经营、完善机制、发挥作用、助力发展，展现力量”的工作思路，认真开展了党建文化宣传、纪检监察工作，取得了较好成效，在凝聚人心、展示风采、助力经营方面发挥了积极作用。



2023 年

总部支部学习强国全年新增

54,845 分

公司现有党委

5 个

党支部

59 个

党员

2,200 人

全年新发展党员

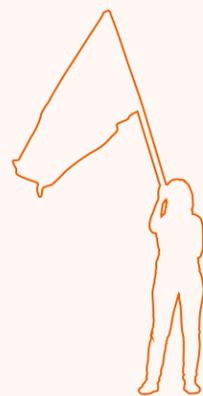
35 人

总部党委多次组织总部、四川属地及来蓉员工参观企业文化展厅、广汇美术馆，共计

700 余人次

各级党组织、各店面党建工作站开展活动

4,200 余场次



案例：缅怀先烈，清明祭英烈



为深入学习宣传党的二十大精神，缅怀革命先烈，从党的百年历史中汲取奋进力量，2023年4月5日，延安宏业党建工作站组织店面党员同志及核心骨干员工于延安市“四八”烈士陵园举行“缅怀革命先烈，追寻红色记忆，传承革命精神”清明祭英烈主题活动。通过敬献花篮、肃立默哀、入党誓词宣誓、参观先烈墓碑等环节，让大家亲身深切缅怀英烈们的丰功伟绩，感悟先辈精神，汲取前进力量。



清明祭祀活动

案例：讲党课、抓党建、凝人心、助经营



为认真贯彻落实集团党委工作部署，进一步抓好党建助力经营，11月27日下午，广汇汽车党委召开专题会议，由党委书记做党课辅导，并安排部署党建工作。总部党委班子成员、各属地党组织书记、各事业部人力负责人、各部门负责人及党员代表参加会议。



讲党课、抓党建、凝人心、助经营专题会议

会议围绕“统一思想、凝心聚力，以‘五起来、三结合’抓好党建助力生产经营”这一主题，结合集团党委党课精神和汽车产业实际情况展开。会议指出，在当前形势下，抓好广汇汽车党建工作，助力生产经营，结合企业实际，持续推进“五起来、三结合”的要求是党建工作的重中之重。

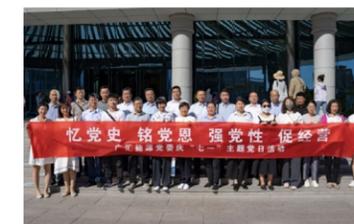
案例：庆祝建党102周年党日活动



2023年是建党102周年，公司开展庆“七一”主题党日，各党支部组织开展了“学深悟透凝心铸魂 砥砺奋进再建新功”主题党日、预备党员入党宣誓、老党员重温入党誓词、关爱老党员等活动，与广大党员、员工一起回顾党的光辉历程，讴歌党的伟大成就，用丰富的活动内容让大家一起忆党史、铭党恩、强党性、促经营。



广汇能源党委庆“七一”主题党日



庆祝建党102周年党日活动



和衷共济 赋能多元价值

理念

广汇汽车致力于为客户、供应商、行业及社会创造多元价值。公司始终坚持为客户提供优质服务,与供应商紧密合作,确保产品质量与供应稳定,共同推动行业创新发展。同时,积极参与公益,回馈社会,贡献企业力量。

我们的行动

- 客户服务
- 供应链管理
- 行业融合
- 回馈社会

SDGs对标

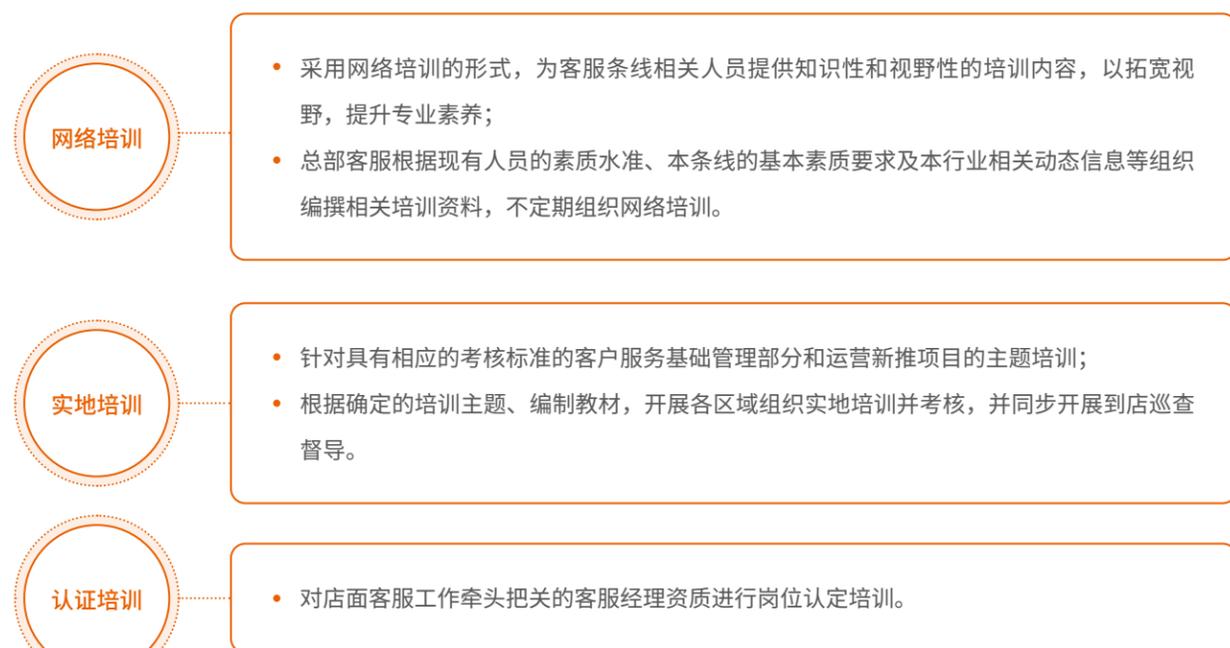


客户服务

广汇汽车始终坚持以客户为中心，为全面提升公司运营效率和客户满意度，制定了《运营与品牌管理手册》，包括《客户服务分册》《售后服务分册》《品牌管理分册》《销售指导分册》及《保险延保分册》等多个细分制度内容。公司详细规范了客户服务、销售运营、售后服务、品牌管理等流程，为客户服务和品牌建设提供坚实的制度保障，致力于提供标准化经销服务网络、打造高品质的售后服务团队。

» 客服培训

公司高度重视对客服人员的培训管理，根据客服条线的现状，公司综合分析过往培训成果、人员流失情况，并跟踪了行业客服的最新动态，开展对于客服人员的培训工作。为确保客服工作的持续优化，定期制定每年度培训计划，提升团队专业素养，减少流失，并适应行业发展，助力提升服务质量和市场竞争力。



客服培训类型与内容

» 客户投诉管理

公司建立了健全的售后服务体系，确保从上至下的沟通与协作，提升了售后服务的响应速度和解决问题的效率，更增强了客户对公司品牌的信任和忠诚度。为及时响应客户反馈，公司特设多种投诉渠道，并保障渠道的畅通有效，确保客户知晓投诉方法与对应窗口。此外，公司主动调研客户投诉，积极沟通弥补，持续优化投诉处理流程，致力于为每位客户提供更优质、高效的服务体验，赢得客户的长期信任与支持。

客户来电	销售/售后服务回访	意见箱
厂家客服部门	门店客服	总部客服
在接受第三方调查时投诉	媒体	网络投诉

多样化客户投诉渠道

案例：全渠道学习，助力提升客户满意度与服务质量



为强化投诉管理，公司结合已发生投诉案例，采取全渠道学习方式，通过每月的客服专项会议和满意度会议，各门店共同分析、学习并结合改善建议进行针对性改善，有效避免同类别投诉的发生。此外，为进一步强化投诉处理和意见反馈机制，公司结合厂家各项满意度考核内容，制定了全面的公司层面管理办法，明确具体的行动方案和详尽的考核细则，确保投诉处理流程的顺畅和客户满意度的持续提升。



许昌骏驰莲城店开展0投诉誓师大会



召开月度客户满意度会议

» 客户满意度

为提升客户满意度与口碑，增加忠诚客户比例，公司制定闭环客户满意度管理，客服部门通过整合厂家调研报告与自店调研数据，精准识别店内服务满意度短板，共同制定针对性整改计划。此外，公司结合绩效考核与专业培训，对满意度提升计划进行全程监督，确保发现问题时立即纠正，以真诚的服务不断赢得客户信赖，有效建立长久稳定的客户关系。

2023 年

客户流失率较年初下降

6%



客户满意度调查方式

案例：优质客户服务，赢得客户高度赞赏



为进一步优化客户服务体验，公司在客户生日之际，为客户推送短信与企业微信祝福，并赠送精心挑选的生日礼品，表达公司对客户的深厚关怀。此外，公司还为指定客户制定了专属VIP权益，提供隆重的交车仪式，并制作分享海报，为客户创造难忘的购车体验，不仅传递了公司对客户的关怀与尊重，并赢得了客户的高度赞赏，激励公司更高的服务标准，不断提升客户满意度。



为客户举行隆重的交车仪式



客户赠送锦旗表达谢意



客户为优质服务赠送锦旗

企业微信管理

为把握信息时代，顺应行业发展趋势，公司制定《企业微信管理指引》，通过企业微信更高效地利用丰富的线下资源、供应链及客户数据。公司围绕客户需求，深挖自身优势，打造“客户池、产品池、服务池”，实现店面售前、售后办公移动化，业务流程线上化，赋能店面降本增效。

案例：广汽本田美富店实施企业微信管理方案



为充分利用企微挖掘客户需求，提升内部管理效率与客户服务水平。以广汽本田美富店为例，该门店实施企业微信管理方案，由客服中心积极认领客户，并通过企业微信建立专属群聊，确保客户获得专业、贴心的服务体验，深刻感受客服中心的价值。此外，公司开展客服中心岗位宣贯培训，以进一步提升客服中心专业素养，优化客户管理流程，进而增强企业竞争力。



进行企业微信客服人员宣贯培训



客服人员引导客户添加企业微信

供应链管理

广汇汽车制定了《集采供应商手册》《供应商市场活动与营销激励管理办法》等制度准则，建立完善的供应商管理体系，规范供应商市场活动与营销激励，对供应链的全流程进行综合管理。同时，公司坚持阳光采购，与供应商一同遵守廉洁道德、保密相关规定，与优质供应商共同建设可持续供应链，共同促进产业和谐发展。

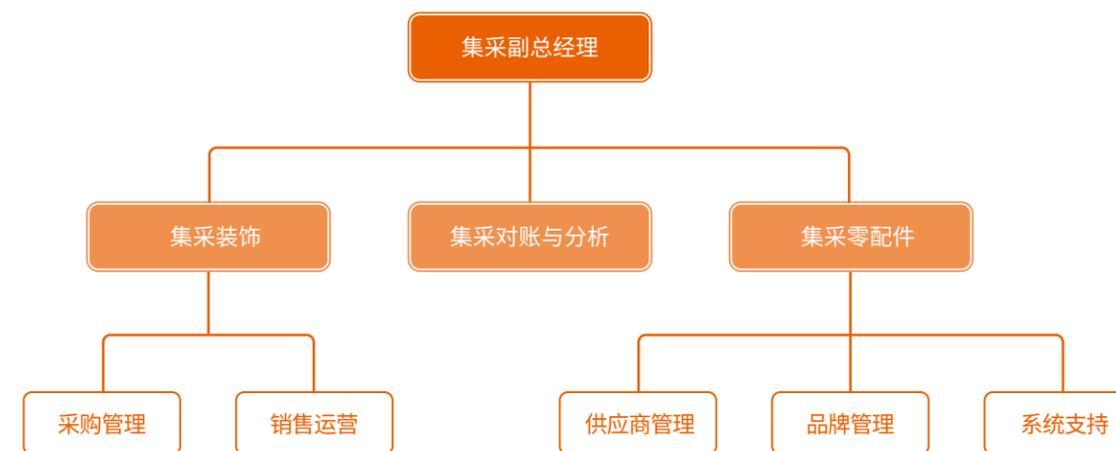
供应商管理

广汇汽车根据《集采供应商手册》《供应商考评退出管理办法》制定并持续完善供应商管理制度与管理程序，由公司总部集采中心统一负责，多区域、各部门共同参与执行供应商准入、评估、退出流程。

2023年,公司不断完善集采管理体系,强化集采业务管理,公司建立事业部集采对接人机制,通过集采对接人传达、落实各项集采工作,不断完善集采管理体系,强化集采业务管理,提升集采业务管理水平。



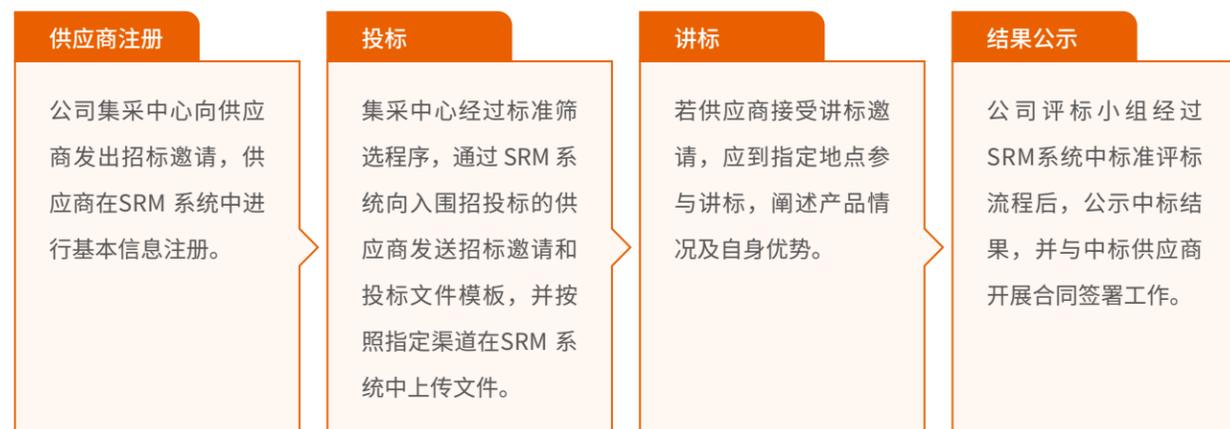
总部集采中心



供应链管理组织架构

» 供应商准入

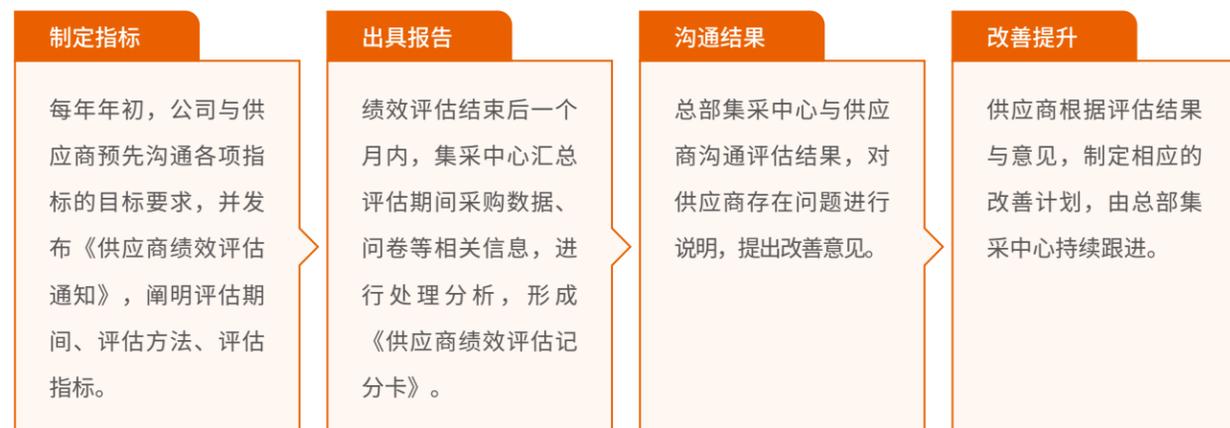
公司根据制定《集采供应商手册》并规范供应商准入程序，在供应商引进前充分调研供应商的质量管控水平，要求供应商符合质量条款，并获取由认证机构颁发的企业质量体系认证证书。同时，公司不断完善集采用品专家库，将专家成员纳入集采项目的招、评标环节，提高集采招标的公信力。



供应商准入流程

» 供应商评估

为衡量和提高集采平台的供货能力和服务水平，实现与供应商互助双赢，公司总部集采中心每年会从质量、价格、交付、服务四个维度对每个集采供应商进行绩效评估，并根据供应商的业绩表现、产品质量与服务能力等绩效考核结果进行分级管理，作为公司采购决策的重要依据，促进供应链管理效率和可靠性的不断提升。



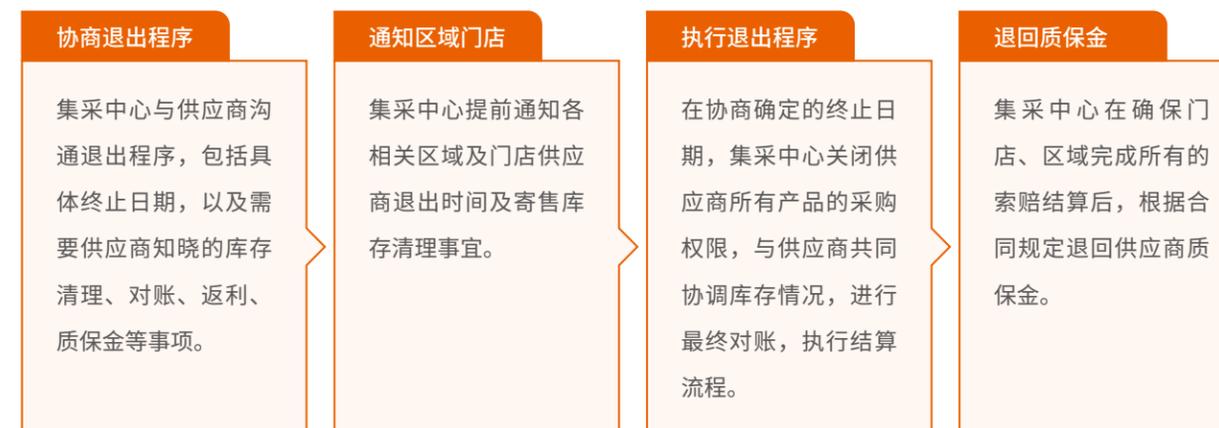
供应商评估流程

等级	分数	评价	相应措施
A	90(含)~100分	战略合作伙伴, 对公司有较大贡献的供应商	建立战略互信, 稳定、长期合作
B	80(含)~90分	优秀供应商, 业绩稳定并提供具有竞争力的产品	作为后续新产品的首选供应商, 及优先考虑发展为长期供应商
C	70(含)~80分	合格供应商, 产品质量好且服务能力强	根据考核结果及其意愿, 支持推动其成为优秀供应商
D	60(含)~70分	预警供应商, 业绩、质量、服务出现问题	要求其针对不足部分进行整改, 对其提交的纠正措施和结果进行确认, 缩小供应权限
E	60分以下	不合格供应商, 连续3个月整改不力	终止与其合作

供应商评价分级

» 供应商退出

依据对供应商的绩效评估，公司设立了一套清晰的供应商退出机制，设定了具体的退出条件。对于连续3个月整改不力的不合格供应商，或考核中表现极其恶劣的供应商，公司将衡量供应商退出后的商业影响，视情况提出终止合作建议，相关供应商进入退出流程，并针对供应商不足的情况开始供应商寻源与招投标计划。



供应商退出流程

供应商激励

为建立公开、有序的供应商良性竞争平台，广汇汽车为愿意促进公司采购业务不断发展的优质供应商创造了良好的公平竞争环境。公司通过规范供应商市场活动与营销激励流程，使双方能够更好地应对市场变化，加强供应链合作关系，提升供应链整体效能，推动双方共同成长。

阳光采购

广汇汽车坚持阳光采购，与供应商签署《供应商承诺函》，要求供应商遵循《供应商业道德规范》，设立相关举报渠道，确保在合作过程中供应商保持高度诚信和合规性。同时，公司严格执行采购业务行为“八不准”，监督和规范采购人员行为，加强对各类违规违纪行为的监督检查，严肃追责问责，确保供应商与公司的业务往来符合诚信和公平交易原则。



采购业务行为“八不准”

- 1 不准泄露公司商业机密；
- 2 不准以个人名义，对外发表任何未经公司授权的承诺或言论；
- 3 不准与供应商，进行单独的商务谈判；
- 4 不准未经充分披露、指定或采用和个人利益关联的供应商；
- 5 不准向供应商索取或收取任何形式的报酬或馈赠；
- 6 不准参加有可能影响采购业务或采购决策的宴请和娱乐活动；
- 7 不准在采购业务过程中，违反国家的法律法规和公司相关管理制度；
- 8 不准在供应商处报销任何和个人相关的费用，以及向供应商提出与工作无关的要求。



✉ 总部集采中心公共邮箱: cgapur@chinagrandauto.com

行业融合

公司高度重视行业交流，并致力于与合作伙伴建立稳固而良好的合作关系，通过与各方的深入交流和紧密合作，不断汲取新的思想、掌握市场动向，保持公司的竞争力和创新力。

公司在新能源汽车销售和服务领域持续发力，同20多个新能源品牌建立密切联系与沟通机制，与赛力斯 (AITO)、阿维塔、岚图、猛士、长城欧拉、哈弗新能源、小鹏、奇瑞ICAR、星途星纪元、吉利银河、长安深蓝、路特斯等品牌建立授权沟通，期望通过与行业及优秀企业的合作，为顾客提供更加优质、便捷的新能源汽车产品和服务。

案例：行业交流，共探新时代发展模式

11月，广汇汽车参加2023中国汽车流通行业年会暨博览会，与行业专家学者以及国际同行，共议“新时代、新汽车、新服务”主题下的汽车流通行业新方向与解决方案，就汽车产业融通、推动汽车数字流通、促进以客户为中心转型等议题展开对话交流，探讨以供需平衡、畅通高效、服务多元为显著特征的汽车流通发展新模式。



荣获“2023中国汽车流通行业优秀会员（综合竞争力）”（左）
“2023中国汽车流通行业优秀会员（企业管理）”（右）

案例：共商发展大计，双向赋能汽车流通高质量发展

3月，中国汽车流通协会会长携助理一行共八人，莅临广汇汽车进行了深入的座谈交流，深入讨论交流国外行业成熟经验、新能源汽车发展趋势、二手车领域改革发展、渠道格局演变等重点问题，就继续深化合作交流达成一致，共促汽车流通行业高质量发展。



与中国汽车流通协会座谈交流

案例：高质量上市公司城市行，共议ESG与投资者关系融合之道



6月，广汇汽车参加“2023金融界高质量上市公司城市行系列——上海站”活动，共同探讨ESG报告如何更好地有机结合投资者关系管理，助力企业进一步做好ESG信息披露工作。在活动中，广汇汽车受邀加入由金融界发起成立的“美丽中国ESG研究联盟”，与金融机构、研究院以及上市公司共商、共建、共享以ESG为核心的价值连接平台。



广汇汽车成为“美丽中国ESG研究联盟”成员单位

案例：出席行业协会二十载盛典，共商行业发展大计



9月，广汇汽车参加上海市汽车销售行业协会成立二十周年大会，进一步探讨汽车行业的发展，以扩大消费助力经济增长与民生改善，会议上，广汇汽车董事长荣获上海汽车销售行业协会“卓越功勋人物奖”。



上海市汽车销售行业协会成立二十周年大会现场

回馈社会

广汇汽车始终秉持着高度的社会责任感，不仅致力于汽车行业的发展，更积极投身于各类慈善公益活动。公司关注社会弱势群体，不断为社会发展贡献力量，以实际行动践行社会责任，为构建和谐稳定的社会环境而不懈努力。

案例：爱心送考，护航高考生



高考期间，公司各门店积极组织积极助力高考，为高考考生提供爱心送考服务，包括但不限于提前安排车队到达考点等候，对有需求的考生提供免费送考服务，为学生家长提供防暑饮料、应急文具、藿香正气水、矿泉水等物资，为考生准备鲜花，缓解考生的紧张和心理压力。



辽宁亿方店面爱心送考



徐州沪彭众达党支部为考生提供免费送考服务

案例：爱心助学，播种希望



广汇汽车部分店面积极参与当地爱心助学活动，通过捐助助学金、走进希望小学等形式，为贫困地区的学子们带去了新的改变和希望，延续孩子们对知识的渴望与坚守，彰显了广汇汽车在教育公益事业中的社会责任与担当。



天津宝信店对王卜庄镇特困家庭进行慰问帮扶



走进云南昭通捷豹路虎希望小学

案例：公益助农，传递爱心



新疆天汇华昌店积极与当地农民合作，采购大量农民的新鲜蔬菜，并邀请店面车主一同参与活动，将蔬菜从田间地头摘下、装车，运往城市社区、福利院等地，赠送给需要帮助的人们。通过门店的善举，不仅解决了农民滞销菜问题，也为城市中的困难居民和各大公益机构提供了新鲜蔬菜，令社会感受到来自华昌店的温暖。



新疆天汇华昌店爱心助农活动



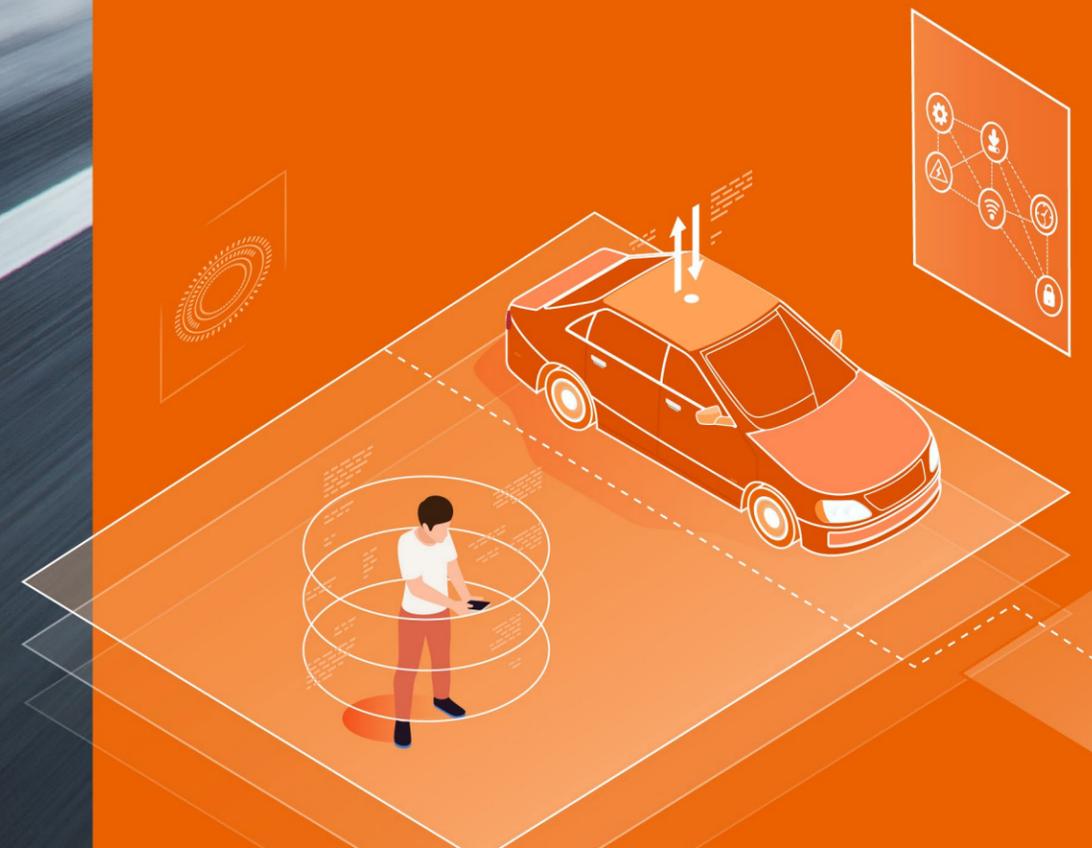
数字发展 引领创新实践

理念

广汇汽车致力于为客户、供应商、行业及社会创造多元价值。公司始终坚持为客户提供优质服务，与供应商紧密合作，确保产品质量与供应稳定，共同推动行业创新发展。同时，积极参与公益，回馈社会，贡献企业力量。

我们的行动

- 数字化升级
- 隐私与数据安全



SDGs对标



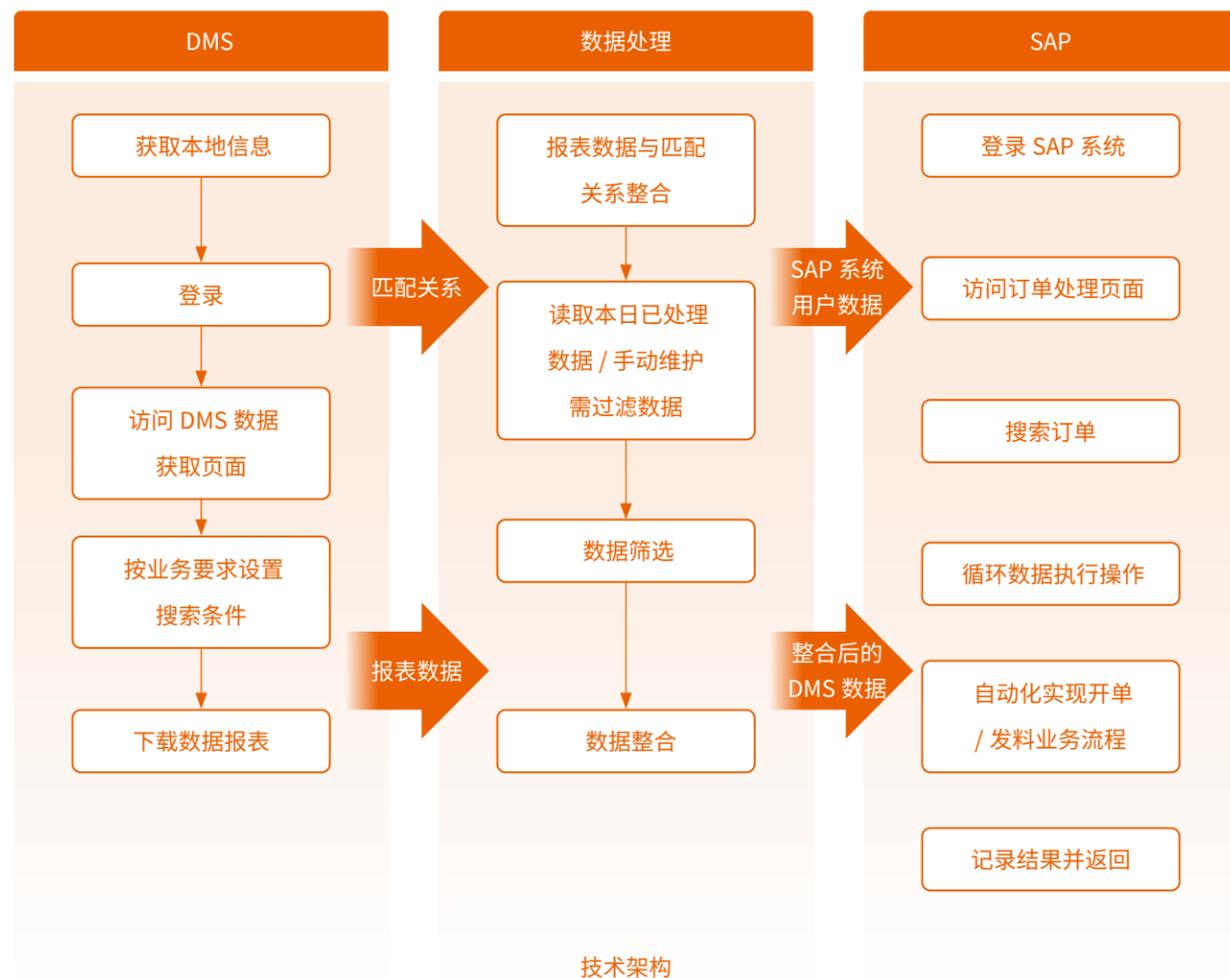
9 产业、创新和基础设施

数字化升级

公司秉承“以客户为中心”的服务理念，全面升级数据运营，通过客户池、产品池和服务池的打造，不断提升客户满意度，成为“为车主提供全方位服务的企业”。以客户需求为主线，联动公司资源，持续满足客户各种消费需求。通过数字化升级，实现内部精细化管理，掌握运营细节，提升自身的运营效率。

» 内部生产效率数字化

为减少门店售后一线业务人员在DMS与ERP双系统录入的重复操作，公司通过RPA（Robotic Process Automation）机器人软件自动获取DMS系统数据，并自动同步数据至SAP系统，从而实现了数据的单一录入与多系统共享。结合售后业务开单、售后发料业务等具体业务场景，RPA机器人的应用有效提高整体运营效率，实现内部人员只需录入一遍系统，减少人员的重复录入，大幅优化了售后业务流程。



2023 年

实现 RPA 覆盖门店

360 家

日均开单达到

7,890 单

累计开单

287 万单

节约开单时间

95,000 小时

自动发料使用

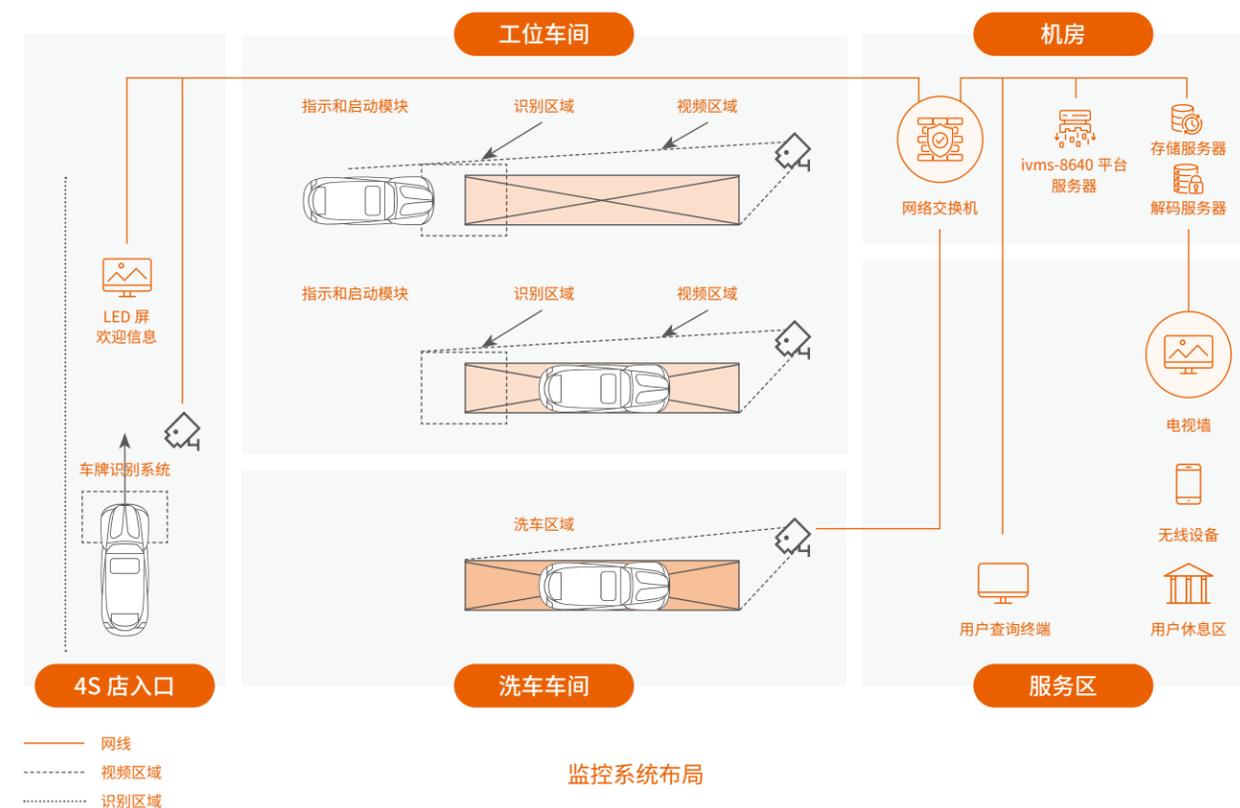
159 家

共计发料

229 万单

» 内部服务质量提升

公司引入外部监控系统，实时远程监督并调取门店展厅销售活动开展、售后烤漆房安全检查、整体安全联防联控等业务，目前已经覆盖70%门店的范围，为进店客流的面画获取和深入分析提供了有力支持，有助于公司更精准地了解客户需求，进而持续优化服务流程，提升服务质量。



提升客户服务体验

在门店整车收款环节，为改善因大额刷卡导致的客户多次刷卡、效率低下及体验不佳等问题，同时解决售后小金额单项支付需要收银员手工收款、效率较低等特性难题，公司拟定了一套支付场景的系统解决方案。该方案支持前端客户扫码付款后，B端企业内部管理系统能够自动进行记账并清账，从而大幅减少核算会计的介入操作。

截至2023年末，所有4S店已全部实现银联、通联业务支付通道的打通，实现支付通道与内部核算系统无缝对接，有效提升整体支付流程的效率和客户体验。随着支付场景系统解决方案的进一步推广和完善，公司将持续为客户提供更加高效、便捷的服务，实现更大的商业价值。



4S店支付解决方案全景图

创新业务模式

公司一直致力于业务模式的创新，不断导入新的业务领域，如ETC、行车记录仪以及街电业务，目前已成为与汽车载体紧密相关的核心业务。通过数据平台与ERP、SRM、小程序业务对接，形成B2B2C的业务模式，用户仅需通过小程序，便能轻松完成相关设备的激活与使用，极大提升了用户体验与业务处理效率。

截至 2023 年末

ETC 已经部署门店

448 个

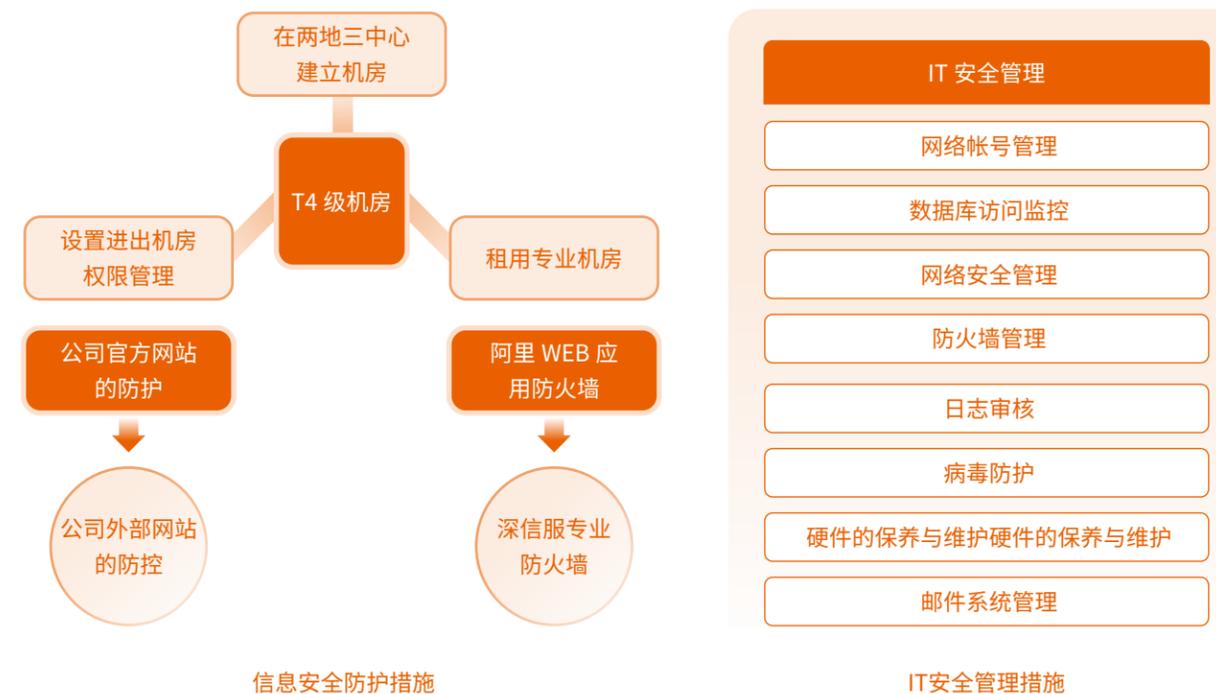
并成功激活安装

17,200 台

隐私与数据安全

广汇汽车严格遵循《网络安全法》《个人信息安全规范》等法律法规，制定了《公司服务股份公司IT安全管理制度》等规章制度，不仅规范了公司对用户个人信息的收集、储存和使用，更强化了公司数据的保密管理，全方位地保护客户隐私与数据安全。

在部署ERP等信息化系统的过程中，公司高度重视信息安全管理，并采取了一系列切实有效的措施，由计算机管理部门专业负责公司内部网络系统的安全运行及系统设备的日常管理维护工作。任何部门或个人在未经计算机管理部门明确许可的情况下，均不得擅自安装、拆卸或更改任何网络设备，以确保网络系统的稳定与安全，保障公司营造安全、稳定的信息环境。



公司所有的数据资产均是集约化部署，涵盖全公司人力、财务、销售、售后、装饰、保险、存货等经营业务数据范围，所有外部审计机构所需数据均通过邮件申请，并与外部第三方机构签订保密协议。

案例：数据安全审计，防范数据安全风险

公司高度重视数据安全，为确保数据的完整性和保密性，定期组织对内部数据进行全面的安全审计。考虑到SAP系统安全审计日志对系统资源的较大消耗，以及对系统性能可能产生的一定影响，公司在实施审计策略时进行了权衡和优化，主要对特定用户进行系统安全日志审计，以确保在保障数据安全的同时，最大化地维护系统的高效运行。

» 数据安全培训

为了确保公司员工的办公数据安全，公司对全体员工及专业岗位进行信息安全培训，同时通过OA流程对员工账号的申请和变动进行审批，严格保护员工信息的安全。在员工离职后，公司会及时处理员工信息，有效降低信息泄漏风险，以保障企业内部办公数据安全。

案例：信息安全培训，强化数据安全意识



2023年6月，公司组织员工集中开展了信息安全培训，重点介绍数据安全对公司的影响以及相应的管理方式。公司所有的非生产环境数据都采用脱敏的方式进行处理，员工必须通过公司的网络环境访问内部数据并执行相关的系统操作，增强了员工的信息安全意识，推动全体成员共同维护公司的信息安全。



信息安全培训

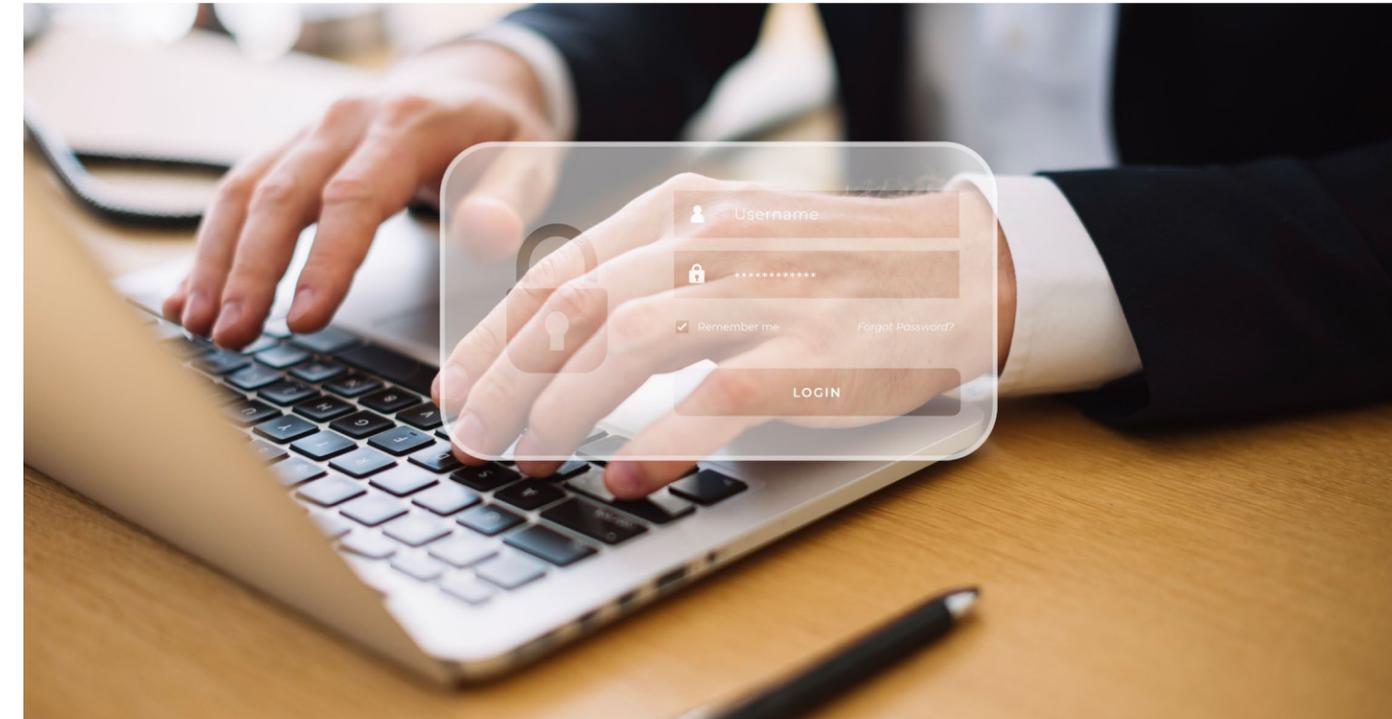
案例：网络安全环境培训，提升IT人员安全意识



2023年9月，公司组织全体IT人员进行了包含访问控制制度和程序在内的网络安全环境相关培训，旨在提高公司全体IT人员网络安全意识，强化访问控制制度的执行和程序的规范化管理，从而确保公司网络环境的安全和稳定运行。



网络安全环境培训



» 客户隐私保护

根据《个人信息保护法》以及国家标准 GB/T 35273-2020《信息安全技术个人信息安全规范》等相关法规和标准，公司结合自身情况制定了《保护客户合法权益、保护客户信息与商业秘密的管理规定》。在4S店前台，公司向顾客展示《个人信息保护声明》，详细说明个人信息的使用范围和途径等内容，向用户全面展示收集个人信息的目的、方式和范围。在收集用户信息之前，公司会征得消费者的同意，确保信息收集的公开、透明和合法性。

同时，公司制定保护客户合法权益、保护客户信息与商业秘密的管理规定，与客户签订保密义务、知识产权及技术成果权归属协议书，切实保护客户及公司隐私。



公司个人信息保护声明内容

以人为本 共筑和谐广汇

理念

广汇汽车高度重视员工成长和发展,把建立健全的人才发展体系视为企业进步的核心,不断提供平等的职业晋升路径和多样化的培训项目,确保员工有充分的机会发挥潜能。同时,公司通过开展员工满意度调研,深入了解并关怀员工建议及需求,致力于营造一个充满关爱、健康、安全的工作环境,与员工实现共同成长、互利共赢。

我们的行动

- 员工雇佣
- 员工发展
- 员工权益
- 员工福利
- 职业健康安全



SDGs对标



员工雇佣

广汇汽车严格执行《劳动法》《劳动合同法》《妇女权益保护法》等相关法律及国家用工制度，制定并不断完善《员工手册》《广汇汽车劳动合同管理规定》《广汇汽车人事档案管理规定》等管理文件，明确规定招聘过程中不得设置民族、种族、性别、宗教信仰等歧视性条件，并且严格禁止使用童工，抵制一切形式的强迫劳动，坚持员工平等雇佣，积极响应国家残疾人帮扶政策，致力于建立健全、公平、合理、科学的人才雇佣体系。



员工构成结构



2023 年

公司员工劳动合同签订比例为 100%	公司员工社会保险覆盖率为 100%
公司雇佣少数民族员工超 2,500 人	雇佣残疾工 68 人，并呈每年递增的趋势

员工发展

广汇汽车秉承“让全体员工都能在合适的岗位上实现自我价值”的人才理念，建立健全人才发展与员工薪酬分配机制，长期与国内外行业优秀企业对标，持续完善人才储备管理，并积极提供多元化培训，助力员工职业发展，以支撑广汇汽车长期可持续发展目标，打造适合公司发展需要的人才队伍。

内部人才培养为主，外部人才引进为辅

- 持续完善“4S店面员工岗位培训”基础培训平台；
- 帮助新员工快速融入团队，助力老员工获得卓越成绩。

员工多元化发展

- 持续提升广汇汽车管理 (L)、技术 (T) 及业务 (S) 三条人才梯队建设，为全体广汇汽车人提供职业发展的平台。

持续推进价值对称的人才使用及激励机制

- 实施有竞争力的薪酬激励政策，引导员工将个人发展与企业发展统一起来。

人才发展策略

员工激励

广汇汽车高度重视队伍建设，通过为员工提供有竞争力的薪酬激励体系，将后备人才储备、人才输出、经营管理人员轮岗、跨区域输出指标纳入考核，建立数量充足、高质量的后备干部储备池。2023年，公司修订印发《绩效考核管理制度》《广汇汽车店面总经理选拔与任免管理办法》《广汇汽车关键岗位干部任前考察办法》，有序推进人才梯队建设。

案例：员工评优表彰

公司于每年年初开展员工评优表彰大会，对为公司发展做出突出贡献的先进集体和先进个人开展表彰和鼓励，并由“广汇汽车先锋号”公众号对获奖集体和个人的优秀事迹进行宣传。公司通过对员工的表彰奖励，有效提高员工的工作满意度、忠诚度和归属感，激发员工的积极性和创造性。

2023年度员工评优表彰大会

员工培训

广汇汽车深切关注员工个人发展，确立了中高级管理后备人才培养、业务专项培训、新员工培训等全面的人才培养体系，对不同类型、职级员工，开展针对性的基础技能与管理能力提升课程。培训过程中，公司注重实践操作和成效评估，确保员工不仅学习到理论知识，还能够熟练应用在实际工作中，最大化地挖掘每位员工的潜力，促进员工和公司的双向发展。

2023 年

公司接受培训的员工共计

457,464 人次

培训总投入

2,223.58 万元

广汇汽车培训体系

新员工
入职培训

管理
技能培训

业务
专项培训

安全培训

心理健康科普
及职业病预防
培训

案例：“赋能创未来”中高级管理后备人才培养

2023年7-11月，为深入贯彻落实公司人才梯队建设决策部署，公司开展了共计七期中高级管理后备人才培养，培训课程围绕企业经营大局，以加强精细化管理为主题，同时融入党建工作，共计388人参加，培训平均满意度达98%。此次培训不仅提升了后备干部的能力和素质，也为企业未来发展打下了坚实基础，展现了公司对人才培养的重视，促进了组织发展和人才梯队建设。

课程
体系

文化赋能 经营创新 安全及廉洁教育

课程
形式

早课活动 正课学习 晚间研讨

中高级管理后备人才培养体系



“赋能创未来”中级管理人员培训班

案例：业务专项培训

2023年，公司各品牌的店面销售、售后两大业务条线，围绕新车产品知识、销售话术、金融业务、售后接待流程、维修技能培训等项目展开一系列专项知识培训，通过内训师专业讲解、员工实操演练的方式提升员工专业技能水平，为企业蓬勃发展助力赋能。



业务专项培训

案例：新员工培训

公司建立健全了新员工培训体系，对新入职员工进行新员工培训及企业文化的培训，通过培训，详细给新员工介绍了广汇集团发展史、公司组织结构框架、企业文化、规章制度、商务礼仪、薪酬福利及职业规划晋升发展通道等，帮助员工更好地适应企业环境，提高个人能力，促进职业发展。



新员工培训

员工权益

广汇汽车高度重视员工权益，根据《员工手册》制定员工沟通申诉程序，鼓励员工主动通过书面、面谈、短信等形式向部门负责人或人力资源部沟通申诉。同时，公司严格保护申诉人信息，为投诉人和检举揭发人保密，鼓励员工就个人合法利益、其他员工违纪违规行为等问题进行投诉、检举揭发。

2023 年

公司员工满意度为

100%



案例：员工一线访谈

公司坚持贯彻“为员工服务”的宗旨，通过自查自纠、数据复盘、隔级面谈、交叉谈话等形式，积极听取基层员工意见，了解员工对自身工作及上级管理的真实想法和建议，并及时反馈落实。公司倡议所有经理人员“门户开放”，欢迎员工直接提出想法和疑问，要求经理人员主动关注下属的想法和情绪，将民主管理落在实处。



员工一线访谈

员工福利

广汇汽车关爱员工，凝心聚力共谋发展，根据《员工手册》为员工提供全面的福利体系和符合国家规定的休假政策，明确员工福利标准，确保员工的福利保障。同时，公司以“健康生活、快乐工作”为文化理念，通过开展各类丰富多彩的文化活动，使员工在生产经营之余发挥所长、展现风采，丰富了员工的精神文化生活，切实保障广大员工的身心健康，有效激发员工工作热情，为团队注入凝聚力、向心力，促进员工及公司的共同发展。

2023 年

公司有权享受育儿假的员工总数为

2,295 人

育儿假的员工总数

2,295 人

育儿假返岗率

100%

案例：员工文化活动

为丰富员工的业余生活，充分发挥员工们的团队协作精神，增强员工之间的企业凝聚力和自豪感，公司举办篮球友谊赛、员工主题团建、“致敬芳华 感恩有您”职工退休仪式等系列文化活动。员工文化活动不仅丰富了员工们的业余文体生活，增进了员工友谊，同时也培养了团队协作精神，提升团队的归属感、荣誉感，加强公司“认真、用心、激情、信念、决心”企业文化的深入贯彻。



员工篮球友谊赛



员工主题团建活动



“致敬芳华 感恩有您”职工退休仪式

案例：员工节日关怀



在元宵节、妇女节、中秋节等传统节日到来之际，公司积极开展各种精彩纷呈的庆祝活动，为员工送上节日的温暖和祝福，表达了公司对员工的辛勤付出的认可，传递了公司对员工的感激之情，进一步促进公司与员工之间的和谐关系，有助于提升员工的工作积极性和满意度，增强公司凝聚力和向心力。



“三八女神节”为女员工送上节日祝福

案例：员工关爱援助



公司成立“广汇汇爱互助会”并建立员工关爱互助金机制，在员工遭遇家庭或自然灾害等困境时，积极伸出援手。员工关爱互助金不仅是对员工个人困境的救助，更是公司以人为本、关爱员工的具体体现，展示了公司在员工面临困境时所展现出的责任与担当。2023年，公司共申请员工关爱互助金3万元，致力于为员工排忧解难。



公司为遭遇车祸的员工家属提供经济援助



公司为房屋受损的员工提供援助金

职业健康安全

广汇汽车积极响应习近平总书记关于安全生产的会议精神，把安全生产放在首位，要求全员加强安全防范工作，组织安全检查组对各个部门的生产设施、工作环境等进行全面检查，及时发现和处理存在的安全隐患。同时，公司积极开展心理健康及安全演练等多样职业健康安全培训，增强员工安全意识，保障员工心理健康及职业安全。



案例：心理健康科普及职业病预防培训



2023年，公司通过开展心理健康科普及职业病预防培训，进行常规职业病知识讲解，同时邀请促健协会对全体员工进行心理健康科普宣讲培训，增强员工的健康意识，促使社会和个人生活更加和谐，形成人人关爱生命、关爱健康的良好氛围。



心理健康科普及职业病预防培训



案例：安全生产培训



2023年，公司积极推进各期间安全培训教育工作，开展“安全生产月”活动，组织全员学习安全生产内容，通过举办安全知识课堂、安全教育培训，有效增强员工的安全意识和技能。同时，公司定期开展应急演练，提高员工应急处理能力，增强员工在紧急情况下的应对能力，促进企业的安全生产管理工作，实现安全生产目标。



安全生产培训及应急演练



2023 年

召开安全生产
会议共计

11,942 次

开展培训

10,532 次

应急演练

2,581 次

公众号、视频号发布
安全宣传报道

910 篇



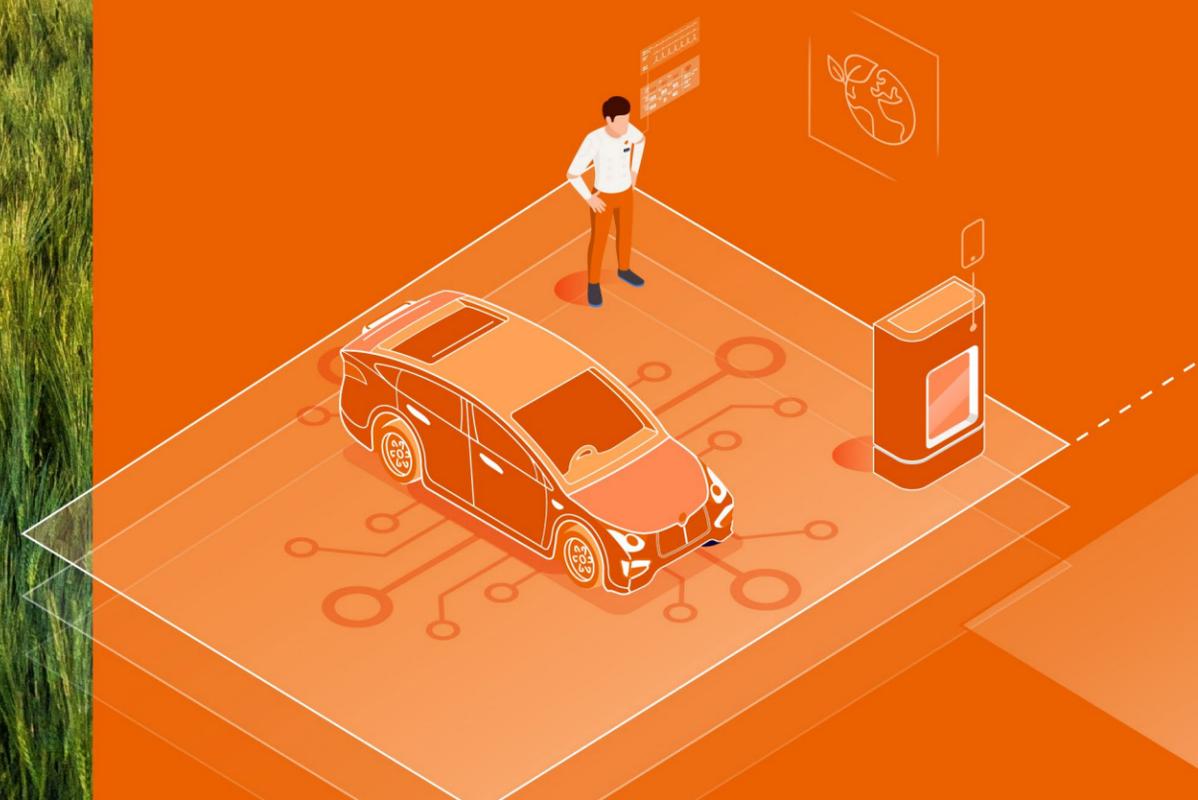
绿色治理 塑造绿色未来

理念

广汇汽车始终坚守绿色发展道路，积极响应国家“双碳”战略，深度融入环保策略于日常运营。公司致力于节能减排和资源高效利用，以推动产业绿色低碳发展。倡导环保理念，动员全员和客户参与公益活动，以实际行动彰显绿色担当。同时注重低碳办公，鼓励员工践行低碳生活，实现经济效益与环境保护的双赢。

我们的行动

- 绿色产业
- 绿色运营



SDGs对标

13

气候行动



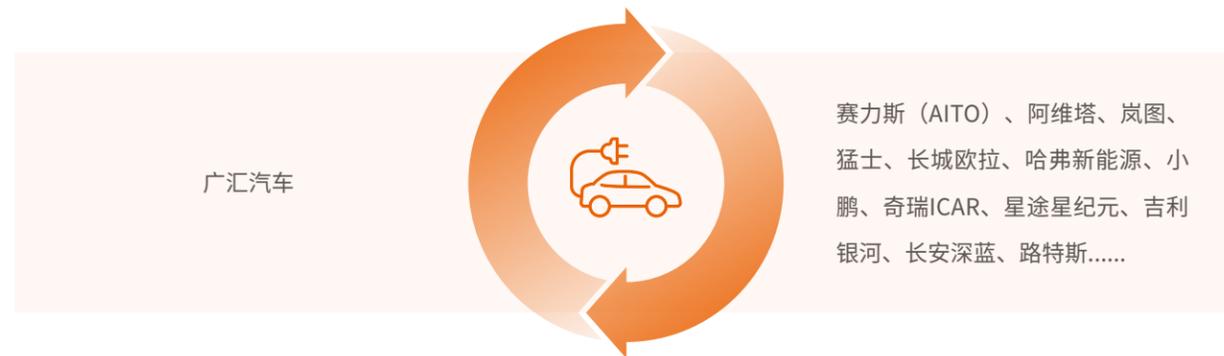
绿色产业

广汇汽车始终坚定走“清洁、高效、减排”的绿色发展道路，致力于建设“资源节约型，环境友好型”企业，以实际行动践行绿色发展，为实现可持续发展贡献力量。

绿色布局

公司积极投身于新能源汽车销售与服务领域，凭借行业影响力，深入布局新能源市场，与20多个新能源品牌建立紧密联系，成功获取54家新能源门店授权，建成并投入运营26家店面，15家店面正在申请中。

此外，公司以成熟的维修服务团队为基础，构建全国性的售后服务网络，为广大车主提供了便捷、高效的服务体验，形成全新的新能源服务生态圈，为新能源出行节能减排提供全方位支持，引领新能源汽车行业的未来发展。



广汇汽车与众多新能源汽车品牌建立授权沟通

绿色建造

公司秉持企业与社会、环境和谐共生的原则，坚定追求可持续发展之道。公司始终将环保要求视为企业发展的基石。在日常运营过程中，严格遵守《环境保护法》《环境影响评价法》等有关法律法规，对废弃物排放和处理流程实施严格监控和管理，确保所有操作均符合环保标准，并采取了一系列安全专业的措施处理危险废弃物，坚决防范对环境和公众造成任何潜在危害。

此外，公司积极推行环保整改举措，不断审查和改进与环保相关的设施、流程和作业方式，以实际行动践行绿色发展理念，持续提升企业的环保意识和履行社会责任的能力。



烤漆房全部装有环保处理设备，确保排出的废气符合环保规定的排放标准；每年及每季度都有进行废水、废气和噪音检测，及时更换活性棉和活性炭确保减少废气排放，确保排风通畅

店面加装 VOC 催化燃烧设备，废气通过处理后，废气净化效率>90%，减少了苯系物和非甲烷总烃的排放浓度，达到合格的废气排放标准

店面采用水性漆替代油性漆喷漆，减少 VOCs 排量，水性漆的排放量只有油性漆的三分之一；HVLP 喷枪替代传统喷枪，能够使得涂漆的使用率得到提高

部分店面安装了光伏发电系统，将丰富的太阳能资源转化为清洁的电能，为店面提供了绿色、可持续的能源供应

案例：注重废弃物排放管理

公司重视废弃物排放管理，特别是危险废物的处理，如废机油、机滤、废铅酸电池以及喷漆工艺中产生的漆渣、活性棉、活性炭等。为解决这一难题，公司经过深入调研与评估，与专业的废弃物处理企业达成了危废收集协议，共同建立了危废收集转运工作群，每月固定5日、20日前在工作群里进行危废收集需求登记，并提前做好场地、通道的准备，确保转运过程顺畅无阻，为公司的废弃物排放管理提供了强有力的支持。通过转运的集中化和规模化，协助下降收集转运成本约30%，实现了经济效益与环保效益的双赢。



危险废物处理过程

绿色运营

广汇汽车始终秉持绿色运营的经营理念，公司积极实施一系列环保措施，将节能减排和资源回收贯穿于日常运营管理的各个环节，并在企业文化建设上倡导绿色理念，使绿色发展成为公司发展的内在动力。公司通过采用先进的环保技术和设备，有效降低能耗和排放，提高资源利用效率。



公司绿色办公措施

绿色办公措施

- **优先采购低能耗设备：**如使用节能灯具，更换LED灯或荧光灯等高效节能灯具，降低照明用电量。
- **关掉不必要的灯光和设备：**员工离开办公室时，确保关闭电脑、空调等设备，减少待机消耗。
- **合理使用空调和暖气：**设定合理的温度范围，在夏季高温和冬季低温时控制执行中央空调的运行时间和标准，避免过高或过低的温度设定，减少能源消耗。
- **定期检查和维护设备：**确保所有设备正常运行，避免因设备故障造成的能源浪费。
- **智能用电管理：**使用智能电表、能源管理系统等设备，实时监控和管理用电情况，提高用电效率。
- **减少纸张使用：**提升对集中打印机的双面打印管理；通过电子邮件、云存储和文档管理系统等数字化方式来存储和分享文件。
- **环保意识培训和教育：**张贴、投放节水节电标语，从日常生活中加强员工节水节电意识，激励员工参与绿色办公行动。
- **绿色低碳出行：**鼓励员工尽量走楼梯，鼓励员工公共交通出行，减少尾气排放。

指标索引

全球报告倡议组织GRI标准索引

议题	披露项	相关章节
组织及报告做法		
G2-1	组织细节	关于本报告
G2-2	列入本组织可持续性报告的实体	关于本报告
G2-3	报告期、频率和联络点	关于本报告
活动和工作者		
G2-6	活动、价值链和其他商业关系	公司简介、供应链管理
G2-7	员工	员工雇佣
治理		
G2-9	治理结构与构成	三会运作
G2-10	最高治理机构的提名和选择	三会运作
G2-11	最高治理机构的主席	请参考年报
G2-12	最高治理机构在监督影响管理方面的作用	三会运作、合规运营
G2-13	授权管理影响的责任	可持续发展管理
G2-14	最高治理机构在可持续性报告中的作用	可持续发展管理
G2-15	利益冲突	未披露
G2-16	关键问题的沟通	可持续发展管理
G2-17	最高治理机构的集体知识	三会运作
G2-19	薪酬政策	员工发展
G2-20	确定薪酬的过程	请参考年报
战略、政策和实践		
G2-22	关于可持续发展战略的声明	董事长致辞
G2-23	政策承诺	商业道德
G2-24	融合政策承诺	商业道德、员工雇佣
G2-26	寻求建议和提出关切的机制	商业道德、员工权益
G2-27	遵守法律法规	不适用
利益相关者的参与		
G2-29	利益相关者参与的方法	利益相关方参与
实质性议题		
G3-1	确定实质性议题的过程	可持续发展管理
G3-2	实质性议题清单	可持续发展管理
G3-3	实质性议题的管理	可持续发展管理
经济效益		
G201-1	直接产生和分配的经济价值	员工福利
G201-3	义务性固定福利和其他退休计划	员工福利
G201-4	政府给予的财政补贴	请参考年报

议题	披露项	相关章节
间接经济影响		
G203-1	基础设施投资和支持性服务	回馈社会
G203-2	重大间接经济影响	数字化升级
反腐败		
G205-1	已进行腐败风险评估的运营点	商业道德
G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德
税		
G207-1	税务管理方法	请参考年报
G207-2	税务治理、控制和风险管理	请参考年报
G207-3	利益相关者参与和管理与税务相关的问题	请参考年报
能源		
G302-5	降低产品和服务的能源需求	绿色产业
废弃物		
G306-1	废物产生和与废物有关的重大影响	绿色产业
G306-2	管理与废物有关的重大影响	绿色产业
G306-3	产生的废弃物	绿色产业
G306-4	转移处理的废物	绿色产业
供应商环境评估		
G308-1	使用环境标准筛选的新供应商	供应链管理
G308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	供应链管理
雇佣		
G401-1	新进员工和员工流动率	关键绩效
G401-2	提供给全职员工（不包括临时工或兼职员工）的福利	员工福利
G401-3	育儿假	员工福利
职业健康与安全		
G403-1	职业健康安全管理体系	职业健康安全
G403-3	职业健康服务	职业健康安全
G403-4	工人在职业健康和安全方面的参与、咨询和沟通	职业健康安全
G403-5	劳动者的职业健康和安全培训	职业健康安全
G403-6	促进工人健康	职业健康安全
G403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康和安全影响	职业健康安全
培训与教育		
G404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	员工发展
G404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	员工发展
多元化与平等机会		
G405-1	管治机构与员工的多元化	员工权益
当地社区		
G413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	回馈社会
供应商社会评估		
G414-1	使用社会标准筛选的新供应商	供应链管理
G414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	供应链管理
客户健康与安全		
G416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	客户服务

中国社会科学院CASS-ESG 5.0标准索引

议题	指标	披露项	相关章节	
第一部分： 报告前言 (P系列)	(P1) 报告规范	P1.1 质量保证	关于本报告	
		P1.2 信息说明	关于本报告	
		P1.3 报告体系	关于本报告	
	(P2) 高管致辞	P2.1 ESG工作的形势分析与战略考量	董事长致辞	
		P2.2 年度ESG进展	董事长致辞	
	(P3) 责任聚焦	P3.1 年度ESG重大事件	董事长致辞	
	(P4) 公司简介	P4.1 基本信息	公司简介	
		P4.2 战略与文化	公司简介	
		P4.3 业务概况	公司简介	
	第二部分： 治理责任 (G系列)	(G1) 公司治理	G1.1 董事会构成多元	三会运作
G1.2 董事会独立性			三会运作	
G1.3 守法合规体系			合规运营	
G1.5 反不正当竞争			商业道德	
G1.6 申诉与举报机制			商业道德	
G1.7 反商业贿赂及反腐败体系			商业道德	
G1.10 信息透明			信息披露	
(G2) 董事会ESG治理			G2.1 董事会ESG管理方针	可持续发展管理
			G2.2 董事会ESG工作领导机制	可持续发展管理
			G2.3 董事会对ESG风险与机遇的识别	可持续发展管理
	G2.4 董事会ESG目标审查	可持续发展管理		
(G3) ESG管理	G3.1 ESG工作责任部门	责任管理方式		
	G3.2 ESG战略	责任管理方式		
	G3.5 ESG重大议题识别	实质性议题分析		
	G3.6 利益相关方沟通活动	利益相关方参与		
	G3.7 ESG信息披露渠道	关于本报告		
	G3.9 ESG培训	员工培训		
	G3.10 ESG培训绩效	员工培训		
	G3.11 ESG荣誉	荣誉2023		
	第三部分： 环境风险管理 (E系列)	(E1) 环境管理	E1.1 环境管理体系	绿色产业
			E1.2 环境管理目标	绿色产业
		E1.8 环保产品或技术的研发与应用	绿色产业	
(E2) 资源利用		E2.14 绿色办公措施	绿色运营	
(E4) 守护生态安全	E4.3 生态修复治理	绿色运营		
第四部分： 社会风险管理 (S系列)	(S1) 雇佣	S1.1 遵守劳工准则	员工雇佣	
		S1.2 多元化和机会平等	员工雇佣	
		S1.3 员工构成	员工雇佣	
		S1.4 劳动合同签订率	员工雇佣	
		S1.6 民主管理	员工权益	
		S1.7 薪酬福利体系	员工发展	

议题	指标	披露项	相关章节
第四部分： 社会风险管理 (S系列)	(S1) 雇佣	S1.8 社会保险覆盖率	员工雇佣
		S1.10 员工关怀	员工福利
		S1.11 员工满意度	员工权益
	(S2) 发展与培训	S2.1 职业发展通道	员工发展
		S2.2 职业培训体系	员工发展
		S2.3 职业培训投入	员工发展
		S2.4 职业培训绩效	员工发展
	(S3) 职业健康和 安全生产	S3.1 职业健康管理	职业健康安全
		S3.4 安全生产管理体系	职业健康安全
		S3.5 安全宣贯与培训	职业健康安全
		S3.7 应急管理体系	职业健康安全
	(S4) 客户责任	S3.9 安全生产培训绩效	职业健康安全
		S4.1 产品/服务质量管理	客户服务
		S4.2 产品合格率	客户服务
		S4.4 止损和赔偿机制	客户服务
		S4.5 应对客户投诉	客户服务
		S4.6 信息安全与隐私保护	隐私与数据安全
	(S5) 负责任供应链管理	S4.7 客户满意度	客户服务
		S5.1 供应链ESG管理体系	供应链管理
第五部分： 价值创造 (V系列)	(V1) 国家价值	S5.2 供应商ESG审查评估	供应链管理
		V1.1 服务国家重大战略的理念和政策	回馈社会
		V1.2 国家重大战略贡献领域	回馈社会
		V1.3 服务国家重大战略的举措	回馈社会
	(V2) 产品价值	V1.4 服务国家重大战略取得的成效	回馈社会
		V2.1 技术创新制度机制	数字化升级
		V2.2 技术创新的举措	数字化升级
		V2.4 重大技术创新成果	数字化升级
		V2.5 带动上下游产业链协同发展	供应链管理、行业融合
		V2.6 保障产业链供应链安全稳定	供应链管理
	(V3) 民生价值	V2.8 战略合作机制和平台	行业融合
		V3.1 带动就业的举措	员工雇佣
		V3.4 公益行动领域	回馈社会
	(V4) 环境价值	V3.5 打造品牌公益项目	回馈社会
		V4.4 守护绿色生态的举措	绿色运营
	第六部分： 报告后记 (A系列)	(A1) 未来计划	描述公司ESG工作的整体思路与重点规划
(A4) 参考索引		描述报告对ESG相关标准的回应情况，可以列表形式呈现报告内容对参考指南具体指标的回应	指标索引
(A5) 意见反馈		指读者意见调查表及读者意见反馈渠道	读者反馈

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您百忙之中阅读《广汇汽车服务集团股份有限公司 2023 年环境、社会和公司治理 (ESG) 报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，并有效促进公司提升履行企业社会责任、践行可持续发展的能力与水平，我们真诚期待您的意见和建议。

选择题 (请在相应位置打√)

1. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为广汇汽车在公司治理方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为广汇汽车在环境责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为广汇汽车在安全管理方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 您认为广汇汽车在员工责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

7. 您认为广汇汽车在社区责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

8. 报告披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

非常好 好 一般 较差 差

9. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 否

开放性问题

您对广汇汽车服务集团股份有限公司履行 ESG 责任及本报告有任何意见与建议？

您的联系方式：

姓名：

工作单位：

电话：

职务：

电子邮件：

联系地址：



广汇汽车服务集团股份有限公司

上海市闵行区虹莘路3998号广汇宝信大厦

投资者热线:86-21-24032833

电子邮箱:pr@chinagrandauto.com

网址:www.chinagrandauto.com