



华晨宝马



Sheer  
Driving Pleasure

# 华晨宝马汽车有限公司 2013年可持续发展报告



# 前言

**亲爱的读者：**

很高兴与您分享华晨宝马第一份《可持续发展报告》。这份报告展示了我们对可持续发展的不懈追求以及不断进取的决心。对华晨宝马而言，这是一座具有非凡意义的里程碑。

我们旨在依托令人向往的产品服务、热情专注的团队和信守承诺的合作伙伴，致力于可持续地创造高端尊贵的客户体验。我们确保可持续发展成为企业发展战略的关键，并能够充分体现在我们的所有经营活动中。我们认为，这是对全社会可持续发展的贡献，是公司未来的投资。

回顾2013年，我们经历了成功发展的一年，在可持续发展的道路上迈出了重要的步伐。

作为企业，我们承诺遵循联合国全球契约的十项原则，特别是国际劳工组织的核心标准。

2013年4月，我们推出了全新旗舰品牌“之诺（ZINORO）”。这是华晨宝马长期努力取得的一项重要成就。作为首款高端电动汽车，它展示了对创新个人交通解决方案的追求，也证明了宝马集团和华晨集团合作的长期成功。

我们的社会正面临着如气候变化、特大城市发展和资源匮乏在内的诸多挑战。我们的企业在经营过程中致力于解决这些挑战。我们在生产过程中不断减少排放，降低对资源和能源的消耗。例如，我们新近投入运营的铁西工厂是全球最先进和最可持续发展的高端汽车生产厂之一。

客户满意度是我们的重要业务发展目标。我们为客户提供充满活力、安全和高效的高端创新汽车产品。为此，华晨宝马的企业平均燃料消耗远低于国家规定的目标值。中国计划到2015年将车辆平均百公里燃油消耗降至6.9升。华晨宝马产品效率的持续改进，将为实现这一目标做出积极贡献。

中国汽车工业正在高速发展。我们必须确保员工的个人发展与公司的业务快速增长相适应。我们尽一切努力吸引和留住最优秀的人才。为实现这一目标，我们为13,000多名员工提供了各类福利、培训机会以及高水平的工作保障。我们成功地留住了人才，员工的离职率明显低于二线城市汽车行业的平均水平。

根植中国、长期发展是我们的一个重要承诺。我们致力于承担作为企业公民应尽的社会责任，并为保护中国的传统文化做出贡献。

我们始终与利益相关方保持着对话和沟通，推动企业在可持续发展方面不断前行。我们希望，这份报告可以提供一份启发。



康思远  
总裁兼首席执行官  
华晨宝马汽车有限公司

我们的观点	4
华晨宝马汽车有限公司概况	7
华晨宝马十年发展成就	8

1. 可持续发展管理

1.1 我们的管理方式	14
1.2 利益相关方的参与	20
1.3 风险管理	26
1.4 合规	30

2. 产品责任

2.1 我们的管理方式	36
2.2 高效出行	40
2.3 未来出行	44
2.4 产品安全性	46
2.5 客户满意度	50

3. 环境保护

3.1 我们的管理方式	56
3.2 能耗与排放	60
3.3 高效运输物流	62
3.4 减少废弃物	65
3.5 水资源	68
3.6 挥发性有机化合物（VOC）排放	71

4. 供应商管理

4.1 我们的管理方式	74
4.2 致力于供应商风险最小化	76
4.3 把握供应商带来的机遇	78

5. 员工

5.1 我们的管理方式	82
5.2 有吸引力的雇主	84
5.3 职业健康与安全	88
5.4 培训和继续教育	90
5.5 多元化和包容性	94
5.6 工作与生活的平衡	98

6. 企业公民

6.1 我们的管理方式	102
6.2 资源创新	105
6.3 文化交流与社会融合	106
6.4 教育	108

7. 附录

7.1 关于本报告	113
7.2 联合国全球契约指数	114
7.3 出版信息	122







我们实施全方面的可持续发展管理，这不仅有助于我们提高成本效率、降低风险，同时还有助于我们识别和利用重要的增长机会。

我们对所有部门的内部流程和功能开展持续改进，大幅提高了有效性、效率和质量。我们正在建立更为透明的流程，及更明晰的部门角色和职责，从而实现更好的协调跨部门合作。

我们的流程灵活、富有适应性，为我们的业务带来了竞争优势，对价值创造做出了贡献。

**雷小阳**  
财务高级副总裁

中国是发展最快的发展中国家之一，面临着诸多挑战，如环境制约与资源短缺。华晨宝马采用全方位的管理模式不断降低每辆车的资源和能源消耗，通过采用更多的电力驱动，提高了传统内燃机车型的效率。

我们的工厂借鉴宝马集团在全球的能源效率与清洁生产实践经验，具有很高的生产效率，采用先进的技术生产优质的高端产品。

我们的本地化战略重点在于持续促进在华业务的发展，其中包括增加对研发的投入。为此，我们成立了华晨宝马、宝马集团和华晨集团共享服务的研发中心。

**海森 博士**  
技术和生产高级副总裁



我们希望能够实现与每位客户完美地互动交流。这是我们业务在中国高端车细分市场发展的一个核心要素。因此，我们持续的分析客户需求，并对我们的产品和服务进行相应的改进。

我们客户的理念正发生变化。他们对可持续交通提出全新的需求。为了满足客户的这一需求，我们推出了全新的之诺1E车型。该车型兼备安全性和高效的机动性，同时非常环保。此外，宝马的每款车型都应用高效动力科技，做到了可持续与高性能的完美结合。通过我们的客户关系管理项目，我们不断加深对客户及其需求的了解，这也成为我们在提供产品和服务时秉承以客户为中心的管理理念的核心。

**万博瑞**  
营销高级副总裁

我们希望成为市场上的先驱，提供最具创新性的高端交通产品和服务。为了实现这一目标，我们将人员和组织的可持续发展融入到我们的整个业务发展之中。

我们成功的要素之一是我们员工的敬业精神和专业技能。因此，我们努力吸引和留住最优秀的人才。我们为员工提供一系列的福利和高水平的工作保障；我们为所有员工提供发展和持续改进的全面培训计划；我们提倡和支持员工实现工作和生活的平衡；我们创造多元和包容的工作环境让每一个员工感受到认可和欣赏。这些因素使我们成为中国汽车行业最有吸引力的雇主之一。充满激情和拥有专业素养的员工为我们未来的成功提供了保证。

**康思远**  
总裁兼首席执行官，代人力资源高级副总裁





# 华晨宝马汽车有限公司

华晨宝马汽车有限公司是由最终母公司宝马股份有限公司和华晨中国汽车控股有限公司于2003年5月共同设立的合资企业，业务涵盖宝马和之诺品牌汽车的生产、销售和售后服务。华晨宝马汽车有限公司坐落于辽宁省沈阳市，拥有超过13,000名员工，销售和服务网络遍及全国。截至2013年底，华晨宝马汽车有限公司在全国总共设有420个销售和服务网点，4个宝马零部件配送中心，3个宝马培训中心，15个培训基地和11个钣喷培训点。

目前，华晨宝马汽车有限公司生产BMW 5系长轴距车型，BMW 3系长轴距以及标准轴距车型，BMW X1和之诺 1E车型。2013年在中国的销售超过200,000辆。为了满足快速增长的客户需求，华晨宝马汽车有限公司铁西新工厂于2012年5月24日正式投产。2013年，铁西和大东两个工厂的总产能达到30万辆。2012年8月，华晨宝马汽车有限公司宣布发动机生产提升计划。紧邻铁西工厂的新发动机工厂已经开工建设，将于2016年投产。2013年4月，华晨宝马汽车有限公司发布其独立开发的新品牌：之诺（Zinoro）。新品牌是我们业务发展的一个重要里程碑，彰显了我们在华合资企业的成功。新品牌旗下第一款产品之诺 1E是一款零排放纯电动车，于2013年在广州车展期间亮相。

华晨宝马汽车有限公司长期贯彻本地化战略。截至2013年底，本地供应商达到326家，年采购额达179亿元人民币。华晨宝马汽车有限公司已连续八年成为沈阳市最大纳税企业。

作为企业公民，华晨宝马汽车有限公司与宝马其他在华公司共同致力于业务本地化。我们全力履行应承担的社会责任，与中国社会共同发展。通过开展一系列具有行业领先性的项目，我们在资源、文化创新与社会融合及教育等诸多领域不断做出贡献。

# 华晨宝马汽车有限公司概况

## 我们的历史

成立于2003年。合资公司最终母公司是宝马股份有限公司和华晨中国汽车控股有限公司。

## 我们的现在

我们是领先的高端汽车与服务供应商。

## 我们的愿景

依托令人向往的产品服务、热情专注的团队和信守承诺的合作伙伴，华晨宝马致力于可持续地创制高端尊贵的客户体验。

## 生产和销售情况 - 截至2013.12.31

**2** 个整车工厂和 **1** 个发动机工厂

**420** 个遍布全国的授权经销商网点

**4** 个零部件配送中心

**3** 个宝马培训中心

**15** 个培训基地和 **11** 个钣喷培训点

## 我们的产品

BMW 5系长轴距车型

BMW 3系长轴距和标准轴距车型

BMW X1

之诺 1E

BMW N20四缸发动机

员工人数 ´

**13,024**

汽车产量 - 台 ´

**214,978**

汽车销量 - 台 ´

**206,729**



# 华晨宝马十年发展成就

## 2003 - 2013

03/2003  
华晨宝马合资合同签约



10-11/2003  
开始生产BMW 3系和BMW 5系标准轴距版

09/2005  
新BMW 3系上市（第五代）



03/2007  
华晨宝马第5万辆汽车下线

11/2009  
华晨宝马二期工厂扩建项目签约



05/2011  
华晨宝马第25万辆汽车下线



01/2013  
全新BMW 3系标准轴距下线（第六代）

04/2013  
华晨宝马发布新品牌“ZINORO（之诺）”

07/2013  
华晨宝马成立十周年庆典

09/2013  
华晨宝马研发中心开业



2003

2005

2007

2009

2011

2013

2004

2006

2008

2010

2012

11/2006  
新BMW 5系长轴距版上市（第五代）



04/2008  
华晨宝马五周年庆典暨第10万辆汽车下线



08/2010  
全新BMW 5系长轴距版上市（第六代）



05/2012  
华晨宝马铁西工厂开业

06/2012  
华晨宝马新发动机工厂项目签约

11/2012  
BMW X1上市





# 01

## 可持续发展管理

- 1.1 我们的管理方式
- 1.2 利益相关方的参与
- 1.3 风险管理
- 1.4 合规



# 我们的管理方式

**可持续发展管理是我们对未来成功的投资和提升公司长期活力的持续积累。我们衡量成功的标准不仅限于财务指标，同时还考量公司切实融入社会的程度。管理社会和环境责任是我们商业运营中不可或缺的组成部分。我们深信，当今社会，任何企业想要延续经济上的成功，都应当以加大践行社会责任的力量和获得社会认可为基础。我们同样相信，将可持续理念贯穿至整个价值链的制造商将成为未来的行业领导者。**

作为联合国全球契约的成员之一，我们致力于奉行其十项原则以及《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》制定的基本权利原则。基于这一承诺，我们努力保护相关群体的人权，包括我们的员工、供应商和业务合作伙伴以及我们生活和工作的社区。我们与利益相关方进行有针对性的对话，旨在针对战略相关议题听取不同观点和意见。此举亦提高了我们活动和决策的社会接受度。我们的合规制度适用于整个管理流程，针对相关问题作出鉴定和指导，推动企业成功。

## 追求长期可持续发展

我们致力于通过不断努力，将可持续发展作为一项事业予以经营和推进。为此，我们有必要采取长期全面的方略。我们希望持续增强我们在行业的领先地位，同时通过我们的产品与服务、技术、员工、合作伙伴以及企业公民，继续对重要的议题给予关注。



### 产品责任

生产安全、高效、动力强劲和环保的汽车是我们的承诺和责任，如近期推出的之诺1E电动车。我们通过技术创新，为消费者提供优质的个人交通工具。我们遵循宝马集团的全球安全标准，全方位专注于安全领域，充分考量主动式和被动式的安全措施。我们不断分析客户的需求，力求保持和加强客户对我们的产品与服务的满意度。由于资源日渐稀缺，气候持续变化，作为一家负责的汽车制造商，我们重视环境问题，并且投资未来的交通工具解决方案。

### 环境保护

我们将环境保护视为企业可持续发展战略的根本组成部分。我们的目标是成为中国市场上领先的，并且是最具资源效率的高端汽车产品供应商。为此，我们的环保政策遵循宝马集团的环境政策和方针。我们的环境管理是宝马集团整个环境管理体系中不可或缺的一部分。通过创新措施，我们在整个业务运营中不断降低能耗与废气排放，提高运输效率，提高材料的使用效率，减少废弃物和挥发性有机化合物的排放量。我们希望通过分享最佳实践提高认识，并尽量减少对环境的影响，不断提升我们在环保领域的表现。

### 供应商管理

随着华晨宝马业务不断增长，我们面对的全球供应链也随之愈加复杂，涉及的供应商和二级供应商规模愈发庞大，在大量需求和挑战出现的同时，也孕育着机遇和影响力。我们与供应商展开长期合作，确保整个供应链网络的可持续发展以及融入我们的本地化进程之中。我们加强了对复杂供应链的管理，确保其表现符合可持续发展的社会和环境标准。我们定期对供应商进行评估和审核。我们参照《宝马集团全球生产材料与汽车零件采购之条款条件》相关内容，其中包括环保和社会责任的具体规定。

### 员工

我们希望确保华晨宝马能够始终是一个有吸引力的雇主，为业务发展招募到最优秀、最具多样化的人才。我们为员工创造了良好的工作条件，包括工作保障、高于平均水准的薪酬以及广泛的福利和医疗保障计划。我们的工会成立于2007年，旨在切实保护全体员工的权利。我们遵照中国法律和宝马集团健康和指南列举的国际最佳实践准则，落实我们的员工职业健康和安全实践。我们努力实施员工培训和继续教育工作，为他们提供积极的工作环境，让他们享有平等的权利与发展机会，鼓励他们实现工作与生活的平衡。所有这些努力都反映了我们的企业价值观，同时也为我们的经营成功提供了保证。

### 企业公民

作为企业公民，华晨宝马致力于履行其社会责任。我们对社会公益事业的持续专注和参与，体现了作为企业的承诺和对社会做出的积极贡献。2008年，华晨宝马和宝马（中国）汽车贸易有限公司携手中华慈善总会（CCF）合作成立了“中华慈善总会宝马爱心基金（WHF）”。该基金旨在提供一个综合性的平台，为各项计划和合作伙伴提供支持，确保协同性、可持续性和透明性的原则方针得到贯彻。我们全身心地投入到“资源创新、文化交流与社会融合、教育”几个领域。在过去的六年里，整个宝马大家庭密切合作，通过WHF有效的实施了诸多慈善项目。



联合国全球契约的十项原则

华晨宝马致力于落实联合国全球契约及其十项原则。

联合国全球契约是针企业社会责任管理的全球最大规模的倡议。加入该契约的企业均承诺确保其经营活动与战略符合人权、劳工标准、环境保护和反腐败措施等十项已被普遍接受的原则。



在华晨宝马发布的《2013年可持续发展报告》中，记录了我们对于以下联合国全球契约十项原则实践的最新进展：

人权

- 原则1：企业应该尊重和维护国际公认的各项人权；
- 原则2：绝不参与任何漠视和践踏人权的行为。

劳工标准

- 原则3：企业应该维护结社自由，承认劳资集体谈判的权利；
- 原则4：消除各种形式的强迫性劳动；
- 原则5：消灭童工制；
- 原则6：杜绝任何在用工与职业方面的歧视行为。

环境

- 原则7：企业应对环境挑战未雨绸缪；
- 原则8：主动增加对环保所承担的责任；
- 原则9：鼓励开发和推广环境友好型技术。

反腐败

- 原则10：企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈勒索和行贿受贿。

www.unglobalcompact.org

尊重人权

作为一项跨领域的议题，人权问题涉及我们整个的价值链和所有利益相关方。作为联合国全球契约的成员之一，我们致力于落实其十项原则，以及载于《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》的基本权利原则。对于这些权利，在华晨宝马合资经营合同中均有明确表述。我们奉行尊重人权的原则，避免侵犯他人的人权；同时，对于我们可能会牵涉的任何具有负面影响的人权问题，我们都会加以解决。在随后的章节中，我们将详述与员工、供应商和业务合作伙伴以及我们生活和工作所在社区的具体人权问题，以下为内容概括与综述：

与员工相关的人权

《国际劳工组织核心劳工标准》已深深植入我们的价值观。此外，遵循公司的《人力资源指导方针》，我们致力于为员工提供安全、清洁和公正的工作环境。为了践行这一承诺：

- 在反对强迫与强制劳动和禁止使用童工方面，我们的《人力资源指导方针》完全遵守中国《劳动法》及有关规定。任何违反《人力资源指导方针》或《法律合规准则》的行为都会上报至人力资源部及合规委员会。此外，宝马集团和华晨集团还会开展年度合规审计。  
[参见5.1 我们的管理方式 ▶](#)
- 我们于2007年成立了工会，旨在保障员工权益，调解员工与公司之间的纠纷。此外，我们的公共关系部开展了一系列活动，旨在加强员工与高层管理人员之间的沟通。无论是非生产类还是生产类员工均有机会就具体问题与华晨宝马高级管理人员进行探讨。  
[参见5.1 我们的管理方式 ▶](#)
- 我们杜绝一切骚扰行为。使用威胁、亵渎、粗俗或侮辱性的语言对待其他员工者，会收到书面警告，甚至终止合同。员工如果遭遇任何形式的欺凌和骚扰，可向人力资源部或华晨宝马“SpeakUp专线”匿名举报，要求展开合规调查。  
[参见5.1 我们的管理方式 ▶](#)
- 我们向员工提供各种支持服务，包括医疗保健、职业健康服务、倡导健康的生活方式以及组织员工进行定期体检和流感疫苗接种等健康管理活动。此外，我们还向员工及其家属提供基本医疗保险计划等服务。  
[参见5.3 职业健康与安全 ▶](#)
- 在作出聘用决策时，不受种族、肤色、性别、宗教、国籍、婚姻状况、年龄、性取向，以及是否残疾或是否担任过军职的影响。在华晨宝马，流动工人享有与其他员工一样平等的待遇，拥有全方位的社会福利与保障。  
[参见5.5 多元化和包容性 ▶](#)
- 人力资源部门和直线经理每月对员工休假和工作时间进行评估。经理必须确保员工在一年中充分享有年假的权益。薪资方面，华晨宝马的最低工资高于政府划定的最低生活保障工资标准。  
[参见5.6 工作与生活的平衡 ▶](#)



与供应商和业务合作伙伴相关的人权

在与供应商和业务合作伙伴协作的同时，我们努力确保合作者遵循同华晨宝马一致的环境与社会标准，包括遵守所有国际公认的人权及劳工与社会标准。为实现这一目标：

- 华晨宝马的经销商须遵循相应的可持续发展标准，包括经销商对当地经济和就业的贡献，在社会福利方面的参与和奉献，以及在节能减排方面的有效性和在碳排放方面的运作效率。  
[参见2.1 我们的管理方式](#) ►
- 我们已建立了一套供应商风险管理流程，对供应链中有可能损害可持续发展及人权的潜在风险进行鉴定和分析。我们定期对供应商进行审查，涵盖运营健康与安全、童工风险以及生产经营活动对环境的影响等问题。对于供应商在环境和人权方面须满足的要求，《宝马集团全球生产材料与汽车零件采购之条款条件》中给出了具体说明。  
[参见4.2 致力于供应商风险最小化](#) ►
- 由华晨宝马直接聘用的安保人员，享有与其他员工一样的平等待遇，因此在人员管理上也将遵循公司的指导原则。华晨宝马的安保人员从未出现任何侵犯人权的行为。

与我们生活和工作所在社区相关的人权

自2003年华晨宝马成立以来，我们已在整个价值链（供应—生产—零售）中实施了可持续发展战略，兼顾经济发展、环境保护和社会贡献。我们的业务植根于中国，实现公司业务的发展与中国社会的发展相统一。因此，我们对中国奉行长期的承诺，履行作为企业公民应尽的责任，同时保证与中国社会共同建设可持续与和谐的未来。为实现这一承诺，华晨宝马：

可持续发展管理

- 采取一切必要措施打击腐败，防止个人非法获利或获取优惠待遇。我们全方位的合规程序包含具体的内部管理措施，以防止、识别和应对与合规相关的问题。针对外部合作伙伴，我们建立了多项合规措施，例如在采购订单中制定合规条款。  
[参见1.4 合规](#) ►
- 对产品责任采取综合管理方略。我们生产的高能效汽车充分考虑驾驶者和其他道路使用者的安全与环境保护。我们实行全面的回收理念和高品质的客户关怀服务。这就意味着产品生命周期结束之后，我们的汽车对环境的影响将降至最低。  
[参见2.1 我们的管理方式](#) ►
- 在规划华晨宝马基础设施的最初阶段，考虑到对社会和环境的影响，尽量降低对周边和社区的影响。华晨宝马会对所有基础设施建设事先进行论证，并通过国家的环境影响评估。有关机构会在官方网站公布流程，向社会公开征求意见。所有用于基础设施建设的土地均由政府预先确定为工业区，我们通过公开拍卖的方式获得土地的使用权。此外，华晨宝马还参与当地政府对城市发展的规划并为其提供支持。  
[参见3.1 我们的管理方式](#) ►
- 致力于最大程度地降低对环境的影响。通过减少用水，我们为降低水资源短缺的风险做出了贡献。通过减少挥发性有机化合物（VOC）的排放，我们努力降低对公众健康的影响。  
[参见3.1 我们的管理方式](#) ►
- 积极与我们生活和工作所在的社区建立密切关系。通过创新活动促进跨文化理解与社会包容，减少不平等现象，维护社会稳定与繁荣，同时为下一代提供教育支持。  
[参见6.1 我们的管理方式](#) ►

展望

我们认识到，人权需要持续的改进以及相应的管理措施。为此，我们致力于将管理流程与《联合国商业和人权指导原则》的规定接轨，同时借鉴宝马集团在人权保护方面的全球实践和准则。我们还将制定人权相关政策，比如，将穆斯林的开斋节假期等少数民族公众假期纳入政策之中。



# 利益相关方的参与

对我们的经营而言，与华晨宝马的利益相关方保持对话是一个不断学习的过程。通过有针对性的对话，我们能够就战略相关的议题得到不同的观点与想法，从而在早期阶段确定发展方向与主要议题，提高我们经营活动和决策的社会接受度。我们希望与利益相关方建立长期信任。这对于展示我们向社会所作的承诺以及我们未来的经营成功都十分重要。

作为企业，我们的目标是与各利益相关方实现共赢。我们的业务极大地促进了沈阳市的税收、就业和经济发展；对于中国客户来说，我们是高端车细分市场的领先的汽车制造商之一；对于商业合作伙伴来说，我们是一家盈利和负责的企业。我们希望充分理解各利益相关方多样化的视角，与之共同努力，进一步加强相互了解。这些努力有助于建立互信，深化合作伙伴关系，对于我们未来的经营将带来至关重要的影响。

## 将利益相关方纳入战略

我们的主要利益相关方群体包括股东、客户、员工、供应商、经销商、政策制定者、学生和社区。华晨宝马利益相关方的参与体现并转化为我们在关键领域的管理方式，如产品责任、人力资源、企业公民责任、生产以及供应商管理。

我们通过各种不同的方式与利益相关方群体进行有针对性的对话，包括交谈、活动、会议、调查和培训。例如：

- 我们开展客户调查和交谈，了解客户的期望和需求；
- 我们为经销商提供培训，提高他们的能力，建立更高水平的客户满意度；
- 我们安排员工与高层管理人员进行公开讨论，了解他们关心的问题和建议；
- 我们与中央和地方的政策制定者保持对话，并且分享我们专业领域的建议；
- 我们与学生和社会团体进行互动，共同提高对环保和交通安全等问题的认识。

## 与股东制定战略

我们的管理委员会向董事会汇报，董事会由我们的股东——宝马集团和华晨集团代表组成。在股东直接参与重要决策的过程中，我们将可持续发展融入对环境、社会和企业管理问题的战略决策中。例如，在新能源汽车产品的研发和发布方面，我们的股东在技术、产品战略和规划方面给予了重要支持。另一个例子是，新建成的研发中心为华晨宝马、宝马集团和华晨集团均提供支持。我们创建了信息和最佳实践的共享网络和平台，将我们的业务部门紧密地与宝马集团和华晨集团两大股东内部的职能部门相联系。华晨宝马为公司股东创造了“互信共赢”的合作理念。

## 珍视客户反馈

客户是我们全部的核心。业务的成功需要全面清晰地了解客户需求。我们通过与客户进行交谈和调查，深入地了解客户，这对于我们了解用户的需求和期望至关重要。此外，我们邀请客户进行访谈，让客户及时反馈在宝马经销商或授权维修店购买和接受服务时获得的体验。我们与老客户的交谈能够让华晨宝马的管理层定期直接了解客户的感受和期望。我们会记录所有第一手的顾客意见，并转给负责持续改善的相关职能部门。大多数客户反馈与提高宝马的服务体验有关，例如，在客户车辆保养或维修过程中提高服务体验。

为建立客户忠诚度和品牌信誉，我们会定期为客户提供免费的测试、保养套餐和促销活动。由此，从产品到服务，客户能够体验到公司360度的全方位关怀，实现公司的“关爱承诺”。“个性化关注和关怀”是华晨宝马客户满意原则的组成部分之一。我们已实施了“1小时完成机油机滤保养”和“24小时完成轻微损伤车身修复和喷漆工作”的快车道服务计划。基于“悦常在，驾无忧”的售后服务理念和“高效，透明和关爱”的品牌承诺，这两项计划具有广泛的客户需求。

参见第2章 产品责任 ►



### 社交媒体沟通

通过社交媒体平台与利益相关方进行沟通正变得越发重要。微博是中国当前最流行的社交媒体平台，宝马中国微博和宝马客户俱乐部微博的粉丝规模已分别超过86万和6万，它们均为在中国的宝马法人实体的联合项目；华晨宝马招聘页的微博拥有3万多名粉丝；另一项联合项目——“宝马儿童交通安全训练营”的微博截至2014年7月已拥有3万多名粉丝。

社交媒体是一种重要的工具，可用来增进我们与客户等利益相关方共同讨论可持续发展问题，同时还有助于发现新趋势，获得对我们活动的反馈。

### 与员工建立密切关系

为增进员工与高层管理人员之间的沟通，我们的公关部组织了一系列活动，如2011年实施的“开放日”和“T（技术）桌讨论”活动。非生产部门和生产部门的员工有机会与来自技术和制造部、大东工厂、铁西工厂和发动机工厂的高层管理人员展开探讨。讨论的内容涉及一系列与员工利益相关的议题，包括人力资源战略、公司发展、职业发展和福利。我们的高层管理人员对所有问题均做了回答。通过讨论，管理层可以了解到员工所关注的问题，并直接解决相关问题。2013年，我们举办了五场“T桌讨论”和“开放日”活动。

为了维护职工权益和促进公司的发展，2007年，华晨宝马成立了工会。至2013年底，工会已覆盖到所有本地员工。

工会每年代表员工与管理层进行集体协商。近年来，工会对涉及涨薪、生产计划调度、劳动争议调解以及食堂和通勤管理等诸多重要的问题进行了商讨。

参见第5章 员工 ▶

### 与供应商建立伙伴关系

我们业务的发展，依托于为数众多的国内和国际供应商。通过对供应商管理，我们在避免带来潜在风险的同时也发现潜在机遇。为充分利用这些机遇，我们按照宝马集团的全球标准和准则贯彻实施供应商培训并提供教育支持。此外，我们鼓励提高资源利用率，并致力于华晨宝马和宝马集团与供应商签订的合同协调一致。

2013年，华晨宝马筹划和举办了由供应商和政府代表参加的“供应商日”活动。本次活动提供了一个开放的论坛，有助于彼此协作和探讨。我们与供应商相互共享经营信息，让彼此就机遇、期望和挑战进行探讨。这次为期两天的活动在华晨宝马总部所在地沈阳举行。来自全国各地的超过200家供应商借此机会共享信息。我们分享了未来的业务计划以及未来几年的合作建议。此外，我们还对具体的物流和质量相关的流程进行了说明。

特别值得一提的是，我们讨论了如何应对可持续发展和未来挑战，如重要的环境和社会责任问题。我们的目标是，让供应商的工厂更为靠近华晨宝马的工厂，这样可节约物流成本，促进节能减排。中国政府大力推动在工厂周围建立配套环境，以满足预期的经济增长。通过此举，供应商之间，以及我们和业务合作伙伴之间均建立了重要的合作关系。“供应商日”活动结束后，我们收到了来自供应商和政府方面非常积极的反馈。

参见第4章 供应商管理 ▶

### 经销商培训

我们在若干个关键领域协助宝马经销商网络提高业绩。经销商培训就是其中的一个关键领域。此举可帮助经销商获取最新的技术知识，提升客户服务体验。在经销商管理培训过程中，我们也强调可持续发展在整个价值链的核心原则，包括劳工和人权保护以及员工关怀。

我们还积极地在经销商中推动5S认证。宝马 5S经销商在可持续发展方面必须达到相关标准，包括经销商对当地经济和就业的贡献，他们对社会福利的参与和奉献，以及节能减排的有效性和碳排放的运作效率。

华晨宝马在中国拥有领先的专业培训网络，其中包括3个培训中心、15个与当地技术机构合作的培训基地以及11个钣喷培训中心。2013年，我们为经销商员工提供了共计23万个人工日的培训。

参见第2章 产品责任 ▶

### 与政策制定者进行公开对话

在过去的十年，华晨宝马及中外股东与中国政府建立了良好的关系和相互信任。

在中国，华晨宝马长期致力于将我们的企业根植中国。我们的业务发展紧密地结合中国的社会发展步伐。我们坚信，作为企业公民应履行社会责任和促进社会的可持续发展。

我们与政策制定者、工会代表和行业协会开展定期和公开的对话。近年来，我们与利益相关方讨论的问题涵盖了燃油经济性法规、开发和推广新能源汽车的国家战略、大气污染控制及交通措施。在塑造与我们业务发展相关的总体政策环境过程中，我们愿意发挥建设性作用，提供我们的专业知识并找到可持续的解决方案。

此外，我们加强与政策制定者进行直接对话，同时也通过员工与其开展对话，这也是我们作为多个行业协会和商业组织团体会员的一部分工作内容。



行业协会：

- 中国汽车工业协会（CAAM）
- 中国汽车工程学会（SAE-China）
- 中国外商投资企业协会（CAEFI）



社会团体

华晨宝马全面和系统的开展了了一系列行业领先的企业社会责任项目，履行在中国发展的长期承诺。

2013年7月18日，题为“聚能量，开启责任之路”的可持续发展和企业社会责任论坛在北京举行。企业在保持经营成功的同时，日益强调如何与所有的利益相关方共同促进可持续发展。作为可持续发展战略的倡导者和先驱者，我们在整个价值链中实施该策略。此外，我们也鼓励多家公司和社会公众承担各自的社会责任，共同推动社会的可持续发展。

[参见第6章 企业公民 ►](#)

开展学生教育和提高学生意识

2012年9月，华晨宝马通过国家质量监督检验检疫总局与教育部的联合评定，获准设立中小学生素质教育社会实践基地。我们的铁西工厂不断完善培训内容，为中小学学生提供了解汽车生产工艺和汽车技术的平台。同时，我们通过先进的生产技术和质量管理理念提升他们的质量意识。

自2006年设立以来，同济大学每年都会举办“宝马日”活动，这已成为一项经典的校园活动。在过去的八年里，全国超过15万名学生参加了该项活动。今年，宝马日在同济大学如期举行，其间展示了我们的先进技术以及品牌激情。活动当日，成千上万的大学生乐在其中。我们与学生共同探讨了生产质量管理和供应商变化管理如何能更好地帮助提高宝马产品安全性能。

[参见第6章 企业公民 ►](#)



展望

我们计划继续促进和扩大利益相关方的参与。我们在制定战略的过程中将不断吸纳利益相关方，与它们进行开诚布公的沟通。只有通过共同的对话，我们才能制定出解决方案，应对未来的挑战。

# 风险管理

**充满活力的中国市场，机遇与风险并存。对于这些机遇和风险，我们必须善于管理。只有这样，我们才能成功应对环境、法律、技术和经济条件不断发生的变化。为实现经营上的可持续发展，我们必须有完备的风险管理方法。**

我们建立的风险管理体系旨在识别和分析可能会影响我们实现业务目标的风险，并对其开展积极应对，无论这些风险存在于企业内部，还是出现在外部。华晨宝马的风险管理基于一张覆盖全公司范围的分散式网络，由一个中央风险管理部门负责管理该网络。

## 管理我们的业务风险

风险管理流程着眼于有效性、实用性和完整性。2011年，华晨宝马制定了风险目录，确保全公司范围内对风险有完全的了解。风险管理流程建立起了一个全公司范围的平台：

- 识别定量和定性风险；
- 优化风险记录和风险报告，并包括所要求的应对措施；
- 促进合作与相互交流。

风险管理流程包括早期认识和审查风险，找到合适的控制手段，以及监测和评估短期和中期措施。

风险情况首先将报告至华晨宝马控制和风险管理团队。在控制和风险管理团队完成评估后，风险情况报告将提交给华晨宝马管理委员会和董事会。根据风险对公司的盈利、资产及财务状况的潜在影响程度，我们对影响到公司的重大风险进行分类。在对风险发生的可能性及风险缓解措施进行考量后，我们会对风险进行量化处理。

## 从可持续发展的角度探讨机遇和风险

管理委员会将对与可持续发展相关的风险和机遇进行讨论。所讨论到的风险将整合到公司的风险平台。风险管理部门和业务部门的成员之间的紧密联系确保了风险和可持续发展管理的协调。

## 将战略及行业风险转化为机遇

中国拥有全球最大的汽车生产规模和销售市场。它也是宝马集团最大的单一市场。中国汽车业正面临着新的挑战比如政策要求、降低油耗和排放以及提高安全标准。我们正在迎接这些挑战，通过我们的“高效动力”概念和开发可持续的动力传动系统技术提高我们的竞争力。精湛的技术和创新优势让我们在市场中具有竞争优势。

## 应对经济风险

作为在华经营的企业，我们正面临着社会变革所带来的多项挑战。城镇化进程和中产阶级人口的增加加剧了个人交通的需求，社会日益需要创新技术和解决方案，以应对（尤其是大城市）环境和交通压力。同时，中国经济发展的放缓也带来了进一步的风险。

与宝马集团协同工作，我们通过采用完善的生产和产品策略以及对中国市场的深入分析避免这些风险，减少风险的潜在影响。



## 避免金融风险，确保流动性

作为一家合资企业，华晨宝马采用多种货币进行业务交易，这往往会产生货币风险。我们对金融市场上的货币风险进行了防范。只与具有良好信贷评级的金融合作伙伴开展对冲交易。

我们通过维持流动性储备及采取再融资来源的多元化方案确保华晨宝马的流动性。我们在整个公司实施适当的现金流需求和采购预测制度来管理公司的流动性。流动性风险可能以再融资成本上升的形式出现，也可能限制资金的使用。





处理生产、采购和销售风险

我们采取多种措施处理生产、采购和销售业务领域的诸多风险。

生产

火灾、工厂或IT故障以及交通和物流问题造成的生产中断会引致生产风险。因此，我们在规划阶段已将预防措施纳入到了生产和物流框架中，为这些可能发生的事件作好准备。除技术性防火手段之外，这些措施还包括预防性维修、工厂间相互协调的备件管理以及备用运输路线的规划。

弹性工作排班、工时账户以及我们前瞻性的铁西和大东工厂的产能在整体上有利于降低经营风险。华晨宝马选择具有良好信用评价的保险公司，确保投保项目维持在合理的经济水平上。

可持续发展管理

采购

汽车制造商和供应商之间的传统分工在创造经济效益的同时，也在一定程度上产生了双方相互依存关系。因此，我们与供应商协作共同防范未来的技术风险。

即使是在供应商选择过程的最初阶段，我们始终确保未来的业务合作伙伴符合宝马集团所制定的环境、社会和治理标准。

销售

区域间不同的经济条件及不断变化的监管环境使中国交通服务需求变得复杂。华晨宝马的销售和生产流程非常灵活，可以在短时间内开拓新的机遇。

展望

未来，随着中国经济不断发展，我们的业务流程将变得更为复杂。华晨宝马将秉承当前的做法，并通过与利益相关方展开对话及采用最佳实践，进一步加强我们的风险管理。

# 合规

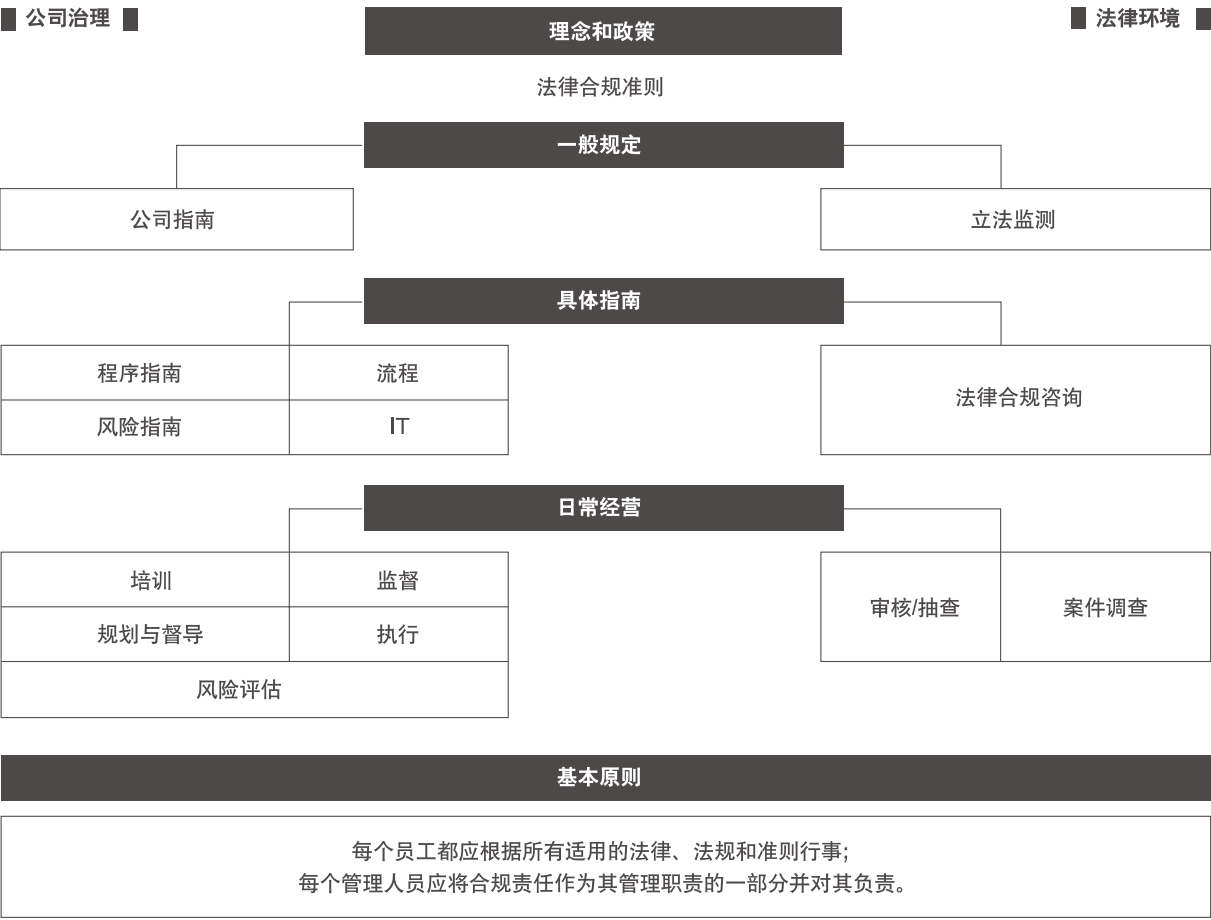
守法和负责是华晨宝马业务取得成功的关键。它是我们企业文化不可或缺的内容，董事会成员和每位员工都在积极证明这一点。通过展示负责的价值观，我们的业务开展赢得了社会的信任。我们的业务增长以及法律法规的复杂性要求我们实施有效的风险管理。《法律合规准则》适用于我们企业运营的各个方面，并且有助于识别风险和避免违规行为。

## 整合合规程序

华晨宝马制定的《法律合规准则》是我们组织内部合规性的基础（参见图1：合规体系图）。该准则将合规认定为一种共同的责任，并说明遵纪守法的意义以及对企业的重要性。我们每一个员工都会收到一份《法律合规准则》。此外，《法律合规准则》在企业内部网上发布，可供所有员工查阅。华晨宝马的合规性战略关注的最重要的领域是贪污、贿赂、舞弊、反垄断和竞争。我们在企业内部网公布了《反舞弊及舞弊应对指南》文件，可供每位员工查阅。



图01：华晨宝马合规体系图



该合规体系构成了华晨宝马合规组织结构的基础，以此来制定、审查和监督合规计划。

为遵守《法律合规准则》并为公司免受合规相关的风险和声誉风险而提供系统性保护，我们成立了华晨宝马合规委员会。合规委员会的目标是确保公司、董事会、董事、管理人员和员工遵循适用的法律和法规。这对于保护公司的诚信，避免出现与违规相关的风险至关重要。此外，宝马集团的合规网络也可为合规委员会提供支持。

## 识别腐败风险

为做好反舞弊工作，明确反舞弊相关的具体指导准则，华晨宝马出台了“反舞弊政策”。我们坚决打击包括索贿和贿赂在内的各种形式的舞弊行为，为此我们对所有存在风险的经营活动进行了识别。为管控好上述这些风险，我们采取了多种合规手段和计划。我们为员工提供内部培训；同时，《员工手册》中包含了申诉利益冲突的程序。我们还建立了内部合规流程，如涉及部门和公司层面的合规审查流程。对于外部合作伙伴，我们确立了多项合规措施，例如在采购订单中规定合规条款。作为汽车制造商，当我们向外部合作伙伴提供车辆时，我们提供包含合规条款的车辆登记表。



执行和监督合规计划

2013年，华晨宝马实施了以下合规计划：

数据隐私保护管理

为做好数据隐私保护的风险管理工作，数据隐私保护负责人在一名数据隐私保护专员的协助下，对所有数据隐私保护相关的项目进行审查。整个执行管理团队须对华晨宝马各业务职能部门的数据隐私问题负责。我们已将华晨宝马融入宝马集团数据隐私保护网络之中，此举有助于我们在数据隐私保护方面获得集团层面的支持和指导。为了确保华晨宝马的独立性，我们在数据隐私保护负责人、数据隐私保护专员和宝马区域协调专员之间建立了一套内部反馈流程。

商业关系合规计划试点

目前，宝马集团正在试行一项“商业关系合规”流程。我们计划将这一模式引入华晨宝马，对其中与我们业务相关的核心部分进行适应性调整。通过建立“商业关系合规”流程，我们能够充分了解商业合作伙伴在与华晨宝马的商业关系中是否能够保持商业道德。

经理和员工的合规培训

华晨宝马的经理须为下属员工树立良好的榜样。他们熟知《法律合规准则》的重要性并遵循该守则的承诺，从而做好法律风险的规避工作。

2013年，200多名经理和员工接受了在线合规培训，另有500多名经理和员工接受了合规议题的现场培训。作为合规流程的一部分，华晨宝马的经理接受了以管理为导向的新型现场培训。例如，管理人员接受了与商务宴请、馈赠、补贴以及车辆提供等合规相关问题的培训。

我们启用了一套合规监督流程，包括防止、识别和应对合规的相关问题。



应对与合规有关的问询

为规避法律风险，员工应向其经理、法务部、审计部和人力资源部咨询任何与合规或反腐相关的问题。如有任何疑虑，员工可通过华晨宝马的“SpeakUp专线”，用中文或英文通过匿名和保密的方式提供任何可能涉及违法行为的信息。

2013年，华晨宝马对一些涉及员工不当行为的案件做出了回应。这对于确保华晨宝马及其员工遵守职业行为与责任的最高标准、保障企业的诚信度，具有十分重要的意义。此外，为确保遵守公司内部规定和相关法规，审计部和股东审计部按照2013年审计计划进行了标准的内部审计项目。

展望

2014年，华晨宝马合规委员会将对合规制度和程序进行更新，并向全体员工正式沟通。我们计划对合规管理流程进行详细说明，其中包括风险认定、控制、监督和报告。我们将在业务部门建立自我评估机制，确保法律合规性得到保证。作为企业，我们必须保持业已建立的合规管理程序并且紧跟法律合规环境发展的步伐。



# 02

## 产品责任

- 2.1 我们的管理方式
- 2.2 高效出行
- 2.3 未来出行
- 2.4 产品安全性
- 2.5 客户满意度





# 我们的管理方式

**我们全面地理解产品责任的承诺。我们研发有利于驾驶者和其他道路使用者安全和环保的节能汽车。我们的生产流程逐步趋向于资源节约型和环境友好型。我们实行全面的回收理念和高品质的客户服务。即使在产品生命周期结束之后，此举仍得以让我们确保华晨宝马制造的汽车对环境的影响降至最低。**

华晨宝马致力于将最新的产品和技术引入中国市场。目前，华晨宝马强大的生产线拥有宝马5系、宝马3系、宝马X1系列共30多种车型以及最近发布的之诺1E。所有产品的生产和检验均符合宝马集团的全球标准，确保同一质量。

## 实现高质量产品标准

我们制造的所有车辆均通过ISO14020《环境标志和声明 通用原则》和ISO14024《环境标志和声明 I型环境标志 原则和准则》国际标准的认证，同时还获得中国本土的HJ2532标准认证。就整个产品周期而言，华晨宝马在产品排放、燃油消耗、环保材料的使用、产品的可回收性和可重复利用性方面，对产品标准的要求高于中国的强制性产品标准。我们的汽车产品在其整个生命周期中间能够实现绿色环保。

我们的铁西工厂，是全球最先进、最具可持续发展的汽车厂之一。我们为客户提供360度全方位的服务体验。这一点符合我们的“关怀”承诺，其中包括创新、提供透明和积极信息、个性化关注和关怀、注重高效和解决方案，以及可靠和值得信赖。

## 发布之诺品牌（ZINORO）

2013年4月，华晨宝马与其股东宝马集团和华晨集团共同宣布了新品牌的诞生：之诺（Zinoro）。2013年11月之诺1E电动车在广州国际汽车展览会上发布。此次新车型发布是我们业务发展的重要里程碑。首款电动车的发布显示出华晨宝马致力于可持续交通发展的承诺以及宝马集团在中国合资企业的发展。

## 以更广阔的视野诠释责任

华晨宝马的产品责任体现在我们产品和服务的各个方面。作为为个人出行提供优质产品和服务的供应商，我们的客户和其他道路使用者的安全是我们产品责任的核心。主动安全功能减少了事故发生的风险；被动安全系统降低了事故的影响。

## 提升效率

随着资源日渐稀缺，气候持续变化，我们必须努力进一步减少碳排放，提高能源利用效率。我们致力于并倡导在中国降低油耗和排放。凭借宝马“高效动力”战略，我们通过智能化轻量化结构和空气动力学的持续优化，降低了每部车辆的能耗。产品方面，所有华晨宝马的车型都使用了创新的节能技术。正因如此，我们为中国的在2015年前将行业平均油耗降低至6.9升/百公里的国家目标做出了直接贡献。2013年，华晨宝马的CAFC（企业平均燃料消耗量）为每百公里油耗7.3升，优于油耗法规所规定的每百公里油耗8.59升的的企业目标值约15%。

## 提供优质的客户服务

在为客户提供多样化产品选择的同时，我们会进一步发展和加强销售和服务网络。截至2013年底，宝马的销售和服务网点数量已达到420家。提升售后服务并最大限度地提高客户的满意度，是宝马在中国高端车市场发展的核心要素。

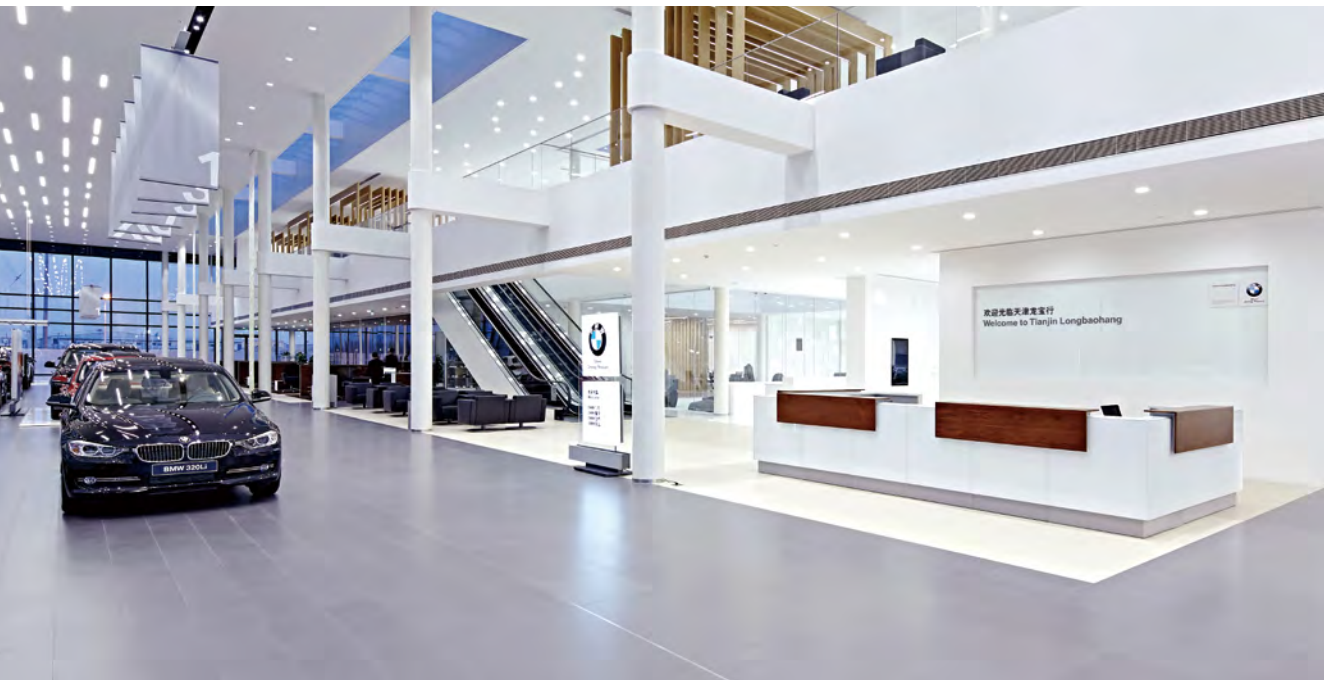
我们与宝马集团在中国其它法人共享的客户关系管理（CRM）系统能为宝马客户提供优质和有效的服务。华晨宝马的目标是提高客户关系处理的质量和有效性。通过交谈、深度访谈和调查问卷，客户向我们提供反馈，引导我们采取相应的客户关系管理方式。客户分享他们的需求和期望，这样可以帮助我们了解他们，提高整体满意度。基于“悦常在，驾无忧”的售后服务理念和“高效、透明和关爱”的品牌承诺，我们推出了一系列的服务和措施。我们每四个月还向客户提供免费检测、维修包和促销活动，以此来树立忠诚度和信誉。

## 扩大在中国的业务

2003年成立以来，我们的本土化战略始终专注于华晨宝马在中国的业务发展。我们在中国的业务拓展步伐迅速，从生产和产品的国产化，到宝马发动机的引进以及研发中心的建立。之诺品牌的发布是这一战略的又一重要里程碑。







## 零售领域引入5S概念

2011年，宝马集团正式启动5S经销商认证，从而将其可持续发展战略延伸至零售领域。这种模式将可持续发展的理念融入到传统的4S经销店，将可持续发展作为重要指标来管理经销商体系。宝马是首个引进和实践这一新概念的汽车品牌。截至2013年底，我们在中国已拥有28家5S经销商。宝马5S经销商在可持续发展方面必须达到相关标准，包括经销商对当地经济和就业的贡献，他们对社会繁荣的参与和奉献，以及节能减排的有效性和碳排放的效果。

## 展望

我们将引进三个系列的新车型，从而进一步提升我们的本土化战略。

我们将降低车辆的燃油消耗和促进节能减排，从而降低对环境的影响。我们将继续开发创新的移动解决方案和技术。

我们将发展经销商网络，为客户提供更卓越的服务。此外，我们将通过鼓励授权经销商自愿参与提高可持续发展标准，继续推动中国的5S经销商概念。



# 高效出行

宝马集团在十年前提出了为客户提供最高效和最具动力的车辆的愿景。通过在全系车型采用创新的高效技术，我们正在逐渐实现可持续交通的目标。中国正面临着诸多发展挑战，包括环境制约、资源短缺以及城市的快速发展。因此，我们的“高效动力”战略对于实现业务成功变得更为迫切。

作为宝马集团和华晨集团的合资企业，我们在所有华晨宝马车型采用创新和高效技术。与全球其它地区一样，中国的排放法规日益严格，整个汽车行业不断地面临新的挑战。

## 通过高效技术实现节能减排

我们正在准备应对不断变化的市场条件，例如大型城市的发展、监管要求和资源稀缺等挑战。“高效动力”是指为生产的每辆车提供最高效的概念和最智能化的能源管理。这些功能包括：

- 革命性的轻量化结构，例如在汽车的车头和底盘采用铝材，车体采用高强度钢等材料。
- 优化空气动力学，这一成果来自于宝马空气动力学测试中心。
- 对车辆能量流的智能管理，以及为全系车型优化能源效能始终采用驾驶辅助系统。

我们的“高效动力”战略涵盖多项先进技术，例如高效发动机、优化的空气动力学、智能能源管理、轻量化结构、前瞻性驱动控制、自动启停功能、制动能量回收系统、低滚动阻力轮胎以及空气风门控制。2007年3月开始，这些功能不再是小众车型或特别车型的选装件，而是每辆新车的标配。

## 互联驾驶技术

与“互联驾驶”结合后，宝马“高效动力”的潜力得到了进一步的挖掘。“互联驾驶”是一种智能技术包，能够实现驾乘人员、车辆和环境的互联。“互联驾驶”是宝马3系和5系车型的选装件，它能够提供更丰富的舒适性、安全性和娱乐性，以体验更多的驾驶乐趣。

## ECO PRO模式

ECO PRO模式支持驾驶员实现某种特定节能的驾驶模式，可以使油耗最多降低15%。通过ECO PRO开关选择低油耗模式后，智能系统会根据个人的驾驶风格帮助降低油耗。ECO PRO模式能够帮助所有功能实现最大功效。油门踏板和变速箱参数以及换挡点都能实现最优化。暖气和空调策略也能够智能地适应，而无需驾驶员做出任何决定。车载电脑的Bonus Range能准确显示车辆剩余燃料支持的续航里程。

## Active Coasting

Active Coasting是宝马集团在2012年针对新上市的自动挡车辆的一项创新功能，现今已成为自动挡全系新车型的标配。其原理非常简单，驾驶员松开油门后，会自动断开发动机与变速箱。随后车辆会通过空气阻力和车轮的滚动阻力实现减速。Active Coasting对于偏爱激活主动驾驶辅助模式的驾驶员尤为有效。

## 主动驾驶辅助

驾驶员的个人因素会对实际油耗产生显著影响。主动驾驶辅助使用导航系统的数据，为驾驶员显示前方限速、急弯和绕道或转弯。它能够提醒驾驶员在这些情况下最有效的处理方式，从而实现最大可能的燃料经济性。连同ECO PRO模式下的主动功能，智能驱动系统也会在运动和舒适模式下启动，从而在相应的驾驶情景前切换到合适的档位。这样就可避免不必要的换挡操作，显著提高了燃油经济性，甚至超越了ECO PRO模式。





荣誉奖项

J.D. Power亚太公司调查报告：宝马在汽车可靠性调查中排名最高。  
据J.D. Power亚太公司在2013年1月公布的《2012年中国车辆可靠性研究》，在该项研究的54家品牌中，宝马排名最高（98个PP100）。

宝马3系在同级车中是全球最畅销的车型，获得了多项大奖，例如：

- “最佳国产中级轿车”和“最佳中级轿车” 德国《汽车博览》
- 2013年度汽车模范 中央电视台（CCTV）
- 连续22年领衔“十大最佳车型” 美国权威杂志《名车志》
- 2014年度“最佳行政级轿车奖” 英国《What Car》杂志
- 2013年Auto Trophy汽车大奖 德国权威汽车杂志《Auto Zeitung》

宝马5系是2013年全球同级车销售的领跑者，并且在2013/2014年度荣获多项大奖，例如：

- 2014年度最佳汽车、2014年度最佳行政级轿车 新华网
- 年度最佳合资豪华车 腾讯汽车
- 2014年度《What Car》大奖 英国《What Car》杂志
- “风云车2014”最佳行政级轿车 德国和中国合办杂志《汽车博览》
- 2011年：“IF产品设计奖” 德国《汽车博览》
- “最佳轿车”和“德国最受欢迎轿车” 德国《汽车博览》

宝马X1是在同级车中全球最畅销的车型，并荣获多个奖项，例如：

- 豪华SUV奖 2013年中国新车质量研究（J.D.Power）
- 2012年搜狐汽车SUV满意度冠军 搜狐

我们的发动机和最先进的变速箱技术已荣获多个奖项，例如：

- 2013年度世界十佳发动机：宝马双涡轮增压发动机N20和N55 美国Wards Auto杂志
- 2012/2013年发动机年度大奖：N20发动机 英国专业技术刊物Engine Technology International

展望

通过“高效动力”，我们拥有出色的市场定位，满足中国未来日益严峻的减排目标。为了进一步落实我们的可持续出行战略，华晨宝马计划在2014年生产插电式混合动力汽车。我们将首先在大东工厂生产宝马5系插电式混合动力车型。



# 未来出行

我们开发创新技术，为消费者提供优质的出行服务。作为负责任的汽车制造商，我们必须重视环境问题，因为自然资源日益稀缺，气候持续变化。我们的之诺品牌体现了对未来出行的承诺。

我们首款电动车的研发、生产和测试在铁西工厂进行，它印证了我们长期以来对可持续出行发展的承诺。经过十年的成功发展，我们的战略是继续专注中国汽车市场，并不断深化我们的根基。

## 发布之诺1E

我们新品牌的首个产品之诺1E于2013年11月正式发布。该产品显示了华晨宝马在电动车开发、测试和生产方面的实力。我们的企业能够开发和掌握最先进的电动车技术。作为中国首款高端零排放的多功能运动型轿车（SAV），之诺1E具有良好的环保性、高能效并满足最高安全标准。它为中国的高端电动车树立了新标杆。动力总成是基于最新的宝马技术，其中包括电动马达和高度集成的电力电子装置这些高性能和轻量化部件。之诺1E不会产生任何发动机噪音。150公里的续航里程能够满足汽车在城市中的日常使用。在正常温度下，壁挂式充电桩完成充电需要7.5小时。

之诺1E配备了由本土研发团队开发的最先进电池设备。该电池采用磷酸铁锂电池，具有创新的水冷高压电池热温度管理系统。该管理系统能够动态地监测电池的所有关键参数。如果发生意外，系统会自动断开电池与汽车电气系统的连接，确保所有的部件处于电中性状态，进而保证了车辆的安全性。

## 吸引客户关注之诺品牌

为了吸引和鼓励更多客户接受电动车，我们为用户提供之诺1E租赁服务。这将有助于进一步在中国市场推广之诺品牌。我们将为客户提供包含售后服务、维修和保养在内的无忧租赁套餐。全方位的服务旨在为客户提供轻松自由的租车方式，包括租赁服务、充电设备的检测和安装、车辆牌照、车辆保险、定期保养、维修、道路救援及必要时提供车辆。为了品牌宣传和客户服务，我们在北京建立了之诺展厅，上海展厅也在筹建之中。我们的目标是首先建立之诺品牌形象，提升客户对电动汽车的了解和接受度，同时推动电动车的商业化。



## 展望

继北京的之诺展厅于2014年初开业之后，我们计划在上海也建立一个展厅，为私人 and 机构客户提供优质的电动车服务。通过这些努力，我们可以不断构建之诺品牌，提高客户对新能源汽车的认知度和接受度，满足他们今后几年出行的需求。



# 产品安全性

**华晨宝马遵循宝马集团的全球安全标准，为中国的个性化出行提供优质的产品和服务。客户及其他道路使用者的安全是我们产品责任意识的核心。**

在产品的安全性方面我们采取多种方法，例如被动安全性和主动安全性，同时也包括产品标示、安全培训、避免禁用危险材料以及降低车辆内饰排放。通过关注这些领域，我们尽量避免给道路使用者带来风险或者在发生事故时产生不良健康后果。基于宝马集团在过去30多年来对事故原因的系统研究，我们制定出了确保道路使用者安全的技术和战略。我们分析了从预防事故到事后处置的完整流程链。基于这些分析，我们通过主动安全措施及时避免意外情况的发生，并通过被动安全功能来减轻其造成的后果。

## 在紧急情况下节省宝贵时间

先进的紧急呼叫系统是其中一项具有前瞻性的安全功能，它也是互联驾驶功能之一。宝马3系和5系车型均配有该系统。当发生严重事故，安全气囊或安全带张紧器被激活，系统则会自动发出智能紧急呼叫。该呼叫会迅速生成，并且能够获得专业技术支持人员24小时的针对性援助。汽车的确切位置、事故的严重性以及乘客受伤的可能风险等信息会被发送到宝马呼叫中心。该信息通过独立于私人手机的汽车内置SIM卡发送。呼叫中心随后会通知最近的救援协调中心，并在救援人员赶到现场前通过电话提供援助。紧急呼叫可以在其他道路使用者需要援助时手动触发，节省宝贵的时间，在极端情况下救人于生死之间。

## 保障安全反馈流程

华晨宝马开发和生产的产品严格符合宝马集团的质量管理体系。我们会对市场上的产品进行监督，并审查所有安全性方面的反馈。如有必要，我们会通知相关主管部门，并启动客户安全的相关措施。为此，华晨宝马已经建立了相应的流程并设立了相关部门。

## 通过被动安全系统保护生命

吸撞缓冲区、乘客安全区、约束系统、安全气囊等诸多被动安全配置能够日常保护驾驶员的生命和健康。为了能够在发生碰撞时为驾驶员和乘客提供最大限度的保护，各种安全要素密切配合。高度灵敏的传感器联网系统使安全气囊能够在适当情况下和关键时刻及时展开。烟火式激活的安全带预紧器和安全带限力器能进一步减少受伤的风险。此外，车辆前部安装有包括减震器在内的各种装置，以保护行人的安全。这一设计集成于保险杠托架与护板之间，从而在碰撞中减少腿部受伤。

## 通过主动安全系统预防事故

主动安全包括完美的底盘协同控制、优化的牵引力和有效的制动。动态稳定控制系统和电子减震控制系统等电子底盘控制系统同样有助于防止事故的发生。这些系统都是由驾驶员辅助系统相互连接而成。自动预警和制动系统已经成为宝马3系和宝马5系的选装件。



## 通过创新的电池管理系统保证安全性

之诺1E配备有创新的电池安全系统，它有一个液冷和加热系统，该系统可以提高电池在各种环境中的适应性和安全性。在低温环境中，能够实现理想的工作温度；在高温环境下也可以防止过热。电池管理系统具有自身诊断和管理功能。能够动态地监控电池的所有关键参数，例如存储、充电、放电及运行状态。倘若发生事故，它会自动断开电池与车辆电气系统。确保所有部件处于电中性状态，从而保证车辆及乘客的安全。



## 保障消费者获得产品和服务信息

华晨宝马根据适用的法律法规向客户告知有关风险、危害以及其产品和服务的正确使用方法。例如，在中国，我们会遵照中国车辆油耗法规上报油耗情况。每款车型的油耗在工业和信息化部网站上也有公布。

车辆的安全性和保护客户健康等信息，客户在手册或车内提示（如救援卡）以及厂商的网站上可以获得。客户也可在线获得关于服务、配件、零部件和宝马互联驾驶技术的其它背景信息。经由发布的技术评估能确保产品和服务信息满足客户的所有要求。

## 提供驾驶员安全培训

华晨宝马还通过驾驶员安全培训来保障道路使用者的安全。在中国，我们提供12种不同的培训课程。我们是国内首家提供电动车，即之诺1E培训体验的高端汽车制造商。全方位的驾驶员安全培训把特殊产品的功能知识融合进来。2013年，超过1,300名参加驾驶安全课程的学员学会了如何识别危急驾驶情况并做出适当反应，包括如何尽可能地及时避免这些情况。此外，我们还向公众提供其它的体验活动，例如宝马“完美感受”体验日和宝马“3行动”，这些培训都将驾驶员的安全教育视为重中之重。

## 在车辆中使用安全材料

对于车辆生命周期的每个阶段（研发、使用、报废），我们的专业部门确保遵循全球法律法规对产品安全和人身健康的规定。在早期的研发阶段，材料跨学科工作组对产品可能使用的材料进行评估，并确定其潜在风险，排除任何有问题的材料。随后，工作组可根据情况参与材料的选择、研发过程甚至车辆的生产。

## 审核所使用的材料

我们会根据宝马集团的严格标准测试所有现有的和即将上市的产品。除了系列化零配件，所有的辅助生产物质和加工材料（如涂料和粘合剂）也都经过严格的资质审查。部件的材料组成记载于材料数据表中。国际材料数据系统（IMDS）是全球汽车行业普遍使用的中心数据系统。在IMDS系统中，材料数据表（MDS）的传送涵盖了原材料供应商至汽车制造商（OEM）整条价值链，并且经过每个收件人仔细检查后得以发布。经过仔细检查后，我们会将获得批准的IMDS数据表输入到公司内部的MDS系统。在这一系统中，我们也会创建内部零件的材料数据表。

此外，作为宝马生产流程的一部分，我们对所有使用的化学物质都记录在案。首先我们会对其进行检验，以确保安全性，然后通过针对特定环境相关材料的中央记录系统批准用于特定用途。该系统还提供这些产品的处理、急救、储存和运输的详细说明和提示。

## 避免车辆内饰排放

20世纪90年代以来，宝马汽车内饰的排放已显著减少。这主要是由多名独立专家通过设定内饰排放的目标水平以及引入新材料概念得以实现。通过遵守我们新车研发的内部准则，我们车辆的内饰排放水平已低于世界任何地方法律所规定的标准。

### 车辆杰出安全奖项

在车辆的安全性方面，我们已经获得了众多的奖项，其中包括：

- **宝马3系中国长轴距版**  
中国NCAP（新车评价规程）五星评级和中国首屈一指的汽车安全奖项——2013年度中国最安全车型
- **宝马5系**  
韩国NCAP五星评级
- **宝马X1**  
2013年度J.D. Power IQS奖  
根据J.D. Power亚太公司在上海发布的《2013年中国新车质量研究（IQS）》，华晨宝马所生产的宝马X1在中国高端SUV同级车中排名最高。

## 展望

在未来几年，我们将进一步强化主动和被动安全功能。我们将关注所有细分市场预警系统和紧急制动系统的持续开发。

2014年和2015年，我们将继续把主动防护功能和自主紧急刹车系统整合到更多车型中。这也包括适用于所有宝马汽车的行人预警系统。

2014年，xDrive系统会被应用到本地生产的宝马3系和5系轿车上。当xDrive系统正在或已经调节扭矩分配的情况下，出现车轮打滑或定向不稳定仍然存在，动态稳定控制系统将会对车轮采取单独制动，以重新获得牵引力并改善方向稳定性，而无需驾驶员的干预。

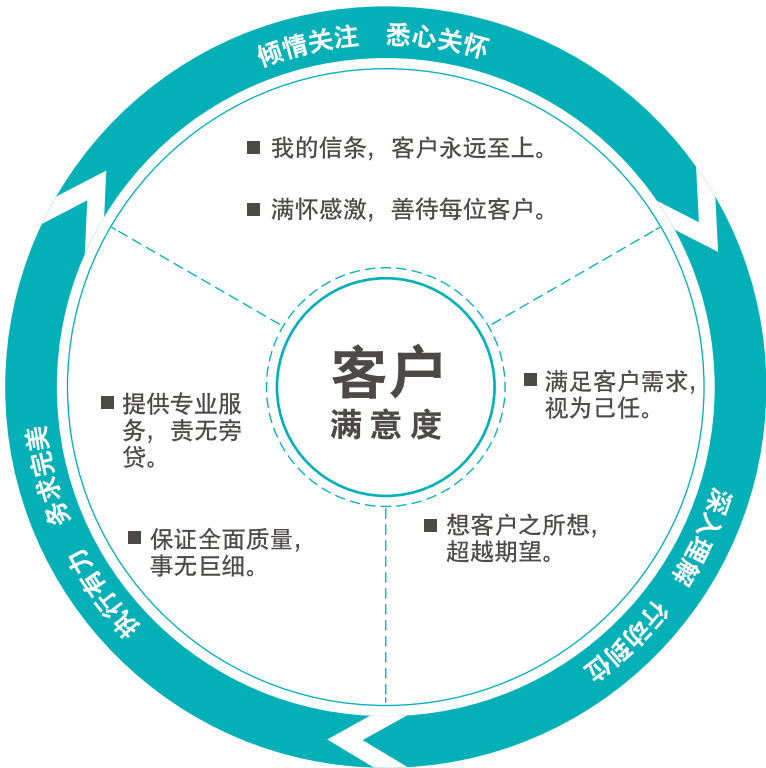


# 客户满意度

客户是我们全部工作的核心。客户对我们产品和服务的满意度是我们现在和未来取得成功的前提条件。通过不断地分析客户的需求，并针对性地完善优质产品和服务，我们竭力确保获得更高的客户满意度和忠诚度。

我们的“客户满意度原则”（见图2）和“宝马尊贵体验”要素是我们与内部和外部客户进行交流的最终指引。

图2：华晨宝马客户满意度原则



我们的目标是通过完美的“客户之旅”与每一位客户实现完美互动。我们相信，这将能够赢得客户的满意度和忠诚度。客户以后还可能会向他们的朋友和家人做出推荐。我们的客户关系管理系统能优质和有效地为宝马客户提供服务。我们与宝马集团在中国的其他法人实体分享这项客户服务。我们的目标是提高客户关系处理的质量和有效性。通过交谈、深度访谈和调查问卷，客户的反馈会引导我们采取合适的客户关系管理战略。客户倾诉他们的需求和期望，从而帮助我们了解如何满足他们，提高整体满意度。

## 通过互动改进客户关系

我们的目标是在支持客户的过程中不断提高我们的互动表现。2005年底以来，宝马客户服务中心一直提供客服热线服务。客服中心通过电话热线、电子邮件、短信、传真和信件为客户提供服务。客户服务中心的目的是通过不断提供优质的服务获得客户满意度和忠诚度，创造客户服务的最大价值。为了确保顾客满意，我们开展多个客户满意度的项目，例如“KR-EVO”和“我还能为您做些什么？”。

## 通过客户调查达到精益求精

客户满意度指数可以帮助我们引导如何满足客户需求和提高客户满意度。以客户为导向是我们经营战略的核心要素。客户购车后，宝马客服热线的工作人员会联系客户，了解他们对销售人员和售后服务的意见反馈，包括购买、车辆交接和保养等多个流程。我们的目的是要确定客户是否满意，以及经销商和员工可以做些什么，以提高他们的满意度。此外，我们会邀请客户进行访谈，对他们在宝马经销商或授权维修店购车和服务体验的满意度给出及时反馈。我们会记录访谈的结果和客户的具体意见，并报告给公司管理层。这种来自客户的直接反馈，为我们提高客户满意度和管理持续改进奠定了基础。

与客户的定期访谈能够让华晨宝马的管理层直接了解客户的感受和期望。所有第一手的顾客意见都会记录下来并转发到相关的职能部门以便不断完善。

2013年，共有22万位客户给我们提供了反馈，并提出了宝贵意见。因此，我们使用该数据来分析和改进我们的客户满意度指数，作为我们不断提高客户满意度表现的一部分。





启动“让我们来帮忙（Let’s Help）”项目

去年，宝马集团在德国和美国成功启动了“让我们来帮忙”项目。在得到各方面的积极反馈和大力支持之后，我们将进一步扩大这一项目。我们的员工经常会与来自他们熟人圈子的客户或潜在客户进行接洽，这部分人群愿意提供建议或表达自己的期望。员工可以按下公司内网上的“让我们来帮忙”按钮，方便快捷地将这些关注传递到客户服务部。我们承诺会在24小时内通过宝马客服热线给出答复。得益于“让我们来帮助”项目，我们发现员工提交的大部分期望涉及到保修和信誉。该项目提供的不仅是针对客户诉求的系统性解决方案、让我们更好地了解客户诉求的过程和行为的产生，还能够帮助我们开始付诸行动、满足客户诉求，而这正是“客户至上”战略的重要组成部分。

确保全方位的数据保护

在处理客户个人资料时，我们必须确保符合数据保护的相关规定。2014年，华晨宝马将实施一套数据隐私保护程序。这一全新程序自2014年3月15日起正式生效，符合经过修订的消费者权益保护法的规定。涉及客户资料保护方面，华晨宝马和我们的经销商将遵循与宝马集团和全体经销商一致的客户数据隐私保护程序。我们成立了数据隐私保护办公室，旨在保护客户数据的使用和提供技术保障。客户数据的安全性是所有项目的核心。

深度履行我们的承诺

我们制定了一项“还能为您做什么？”的客户满意度项目。华晨宝马客户交互中心的工作人员将回答客户提出的问题，并完成客户调查。在完成这些向客户提供支持的日常活动后，我们会询问客户“还能为您做什么？”客户可能会有多种多样的回应，例如汽车驾驶相关的问题、产品知识问题或试驾申请。这一项目旨在收集和了解更多的客户需求，并提供有效的解决方案，实现客户的满意度并进一步履行我们的承诺。

展望

我们将向客户提供更广泛的宣传服务，让客户更多了解专享的定制化服务信息。例如，在保修即将到期之前，华晨宝马将提醒客户在保修期内将爱车送至经销商处进行检查。我们还会进一步扩展我们的渠道和功能，实现与客户之间更加牢固的互动交流。



# 03

## 环境保护

- 3.1 我们的管理方式
- 3.2 能耗与排放
- 3.3 高效运输物流
- 3.4 减少废弃物
- 3.5 水资源
- 3.6 挥发性有机化合物 (VOC) 排放





# 我们的管理方式

我们旨在成为在中国具有领先地位和资源高效的豪华汽车制造企业。对资源和能源的有效利用，不仅最大程度地降低了对环境的影响，同时让我们的企业继续享有良好的社会声誉。环境保护至关重要，我们始终遵循国家和地方法律法规，确保企业的持续发展。我们的环保方针符合宝马集团的环保方针和指南要求，是宝马集团中环境管理体系中不可或缺的重要一环。

新项目在规划阶段我们就已经充分考虑到可能带来的环境影响，这样有助于借鉴宝马集团其它工厂的成功经验，获得不断的改进。华晨宝马致力于实现宝马集团2020年的环境可持续发展目标，即2020年实现单位产品资源消耗与2006年相比降低45%。

## 将环境保护融入我们的业务

环境保护是我们可持续性发展战略的核心基础。华晨宝马是宝马集团全球环保体系的组成部分。在宝马集团内部，负责企业规划、产品战略、可持续发展和环保的核心部门领导宝马集团全球环保工作。但运营管理通过委托链转到工厂，各运行方受委托管理工厂的机器、厂房和相关场所，负责有关的产品、生产流程、机器设备和技术系统。

在华晨宝马，人力资源部的环境与安全团队负责推进各生产厂的环保项目规划和环保目标管理，其中每一个环保项目均依照联合国环境规划署（UNEP）清洁生产战略的要求来制定。我们致力于将生产过程中的资源消耗和对环境的影响降至最低。

综上所述，我们的工作重点是从单位产品生产所需能源消耗、水消耗、工艺废水排放、废弃物处置和挥发性有机化合物（VOC）排放等五个方面降低环境影响。

## 分享最佳实践

我们努力降低每一个工厂对环境产生的影响。为了有效落实公司对环境的管理，华晨宝马管理委员会任命了一名环境管理体系代表，负责确保公司的环境管理符合相关法规的要求。同时，华晨宝马完全遵照相关的法律法规、ISO 14001国际标准以及宝马集团的有关指南和最佳实践建立并贯彻其环境管理体系。

2012年，华晨宝马所有工厂都通过了TÜV德国莱茵集团实施的ISO 14001认证。这意味着：

- 华晨宝马的环境管理工作符合国际标准；
- 华晨宝马的环境管理工作符合相关法律法规及其他有关规定的要求；
- 实现了预期的环境绩效。

为了确保持续改进，每年我们都会依照ISO 14001标准，针对环境管理体系开展两次内部认证和一次由TÜV主持的外部认证。

为了实现目标，我们成立了由各工厂环保专家组成的能力中心（CoCs），负责水资源利用、能源利用和废弃物方面的管理。负责环保事宜的工作组定期会晤，就如何应对可能出现的问题进行最佳实践讨论。我们还定期与宝马集团其他企业的环保专家开展交流，一方面有助于培养本地环保团队和环保员工的工作能力，另一方面实现最佳实践的全球共享。

## 提高环保意识

我们不仅注重技术解决方案，还始终努力提高员工的节能意识。在新员工培训项目中，如何有效的利用能源是重点培训内容之一。我们还组织开展了各种以节能和节水为主题的环保活动，在世界环保日我们开展了废弃物循环利用的宣传推广。通过这些努力，员工不仅提高了环保意识，而且能够在日常生活中主动应用节能环保措施。

## 将环保纳入投资决策

为了提高环境绩效，当规划新车项目时，我们始终将各种环境因素考虑进来。在新工厂选址过程中，我们会邀请宝马集团以及外部机构的环保专家进行详细的评估，这样，在项目的最初阶段就充分考虑可能造成的环境影响，进而采取适当的必要措施并进一步改进环境绩效。

### 铁西工厂

2012年5月24日投入正式运营的铁西工厂在规划阶段就考虑到了环境影响并相应地采用了先进的技术，铁西工厂已成为宝马集团体系内在能源、水资源、工艺废水和VOC排放方面资源最高效的工厂之一。

## 环境保护从供应商开始

除了在自己的生产线上，我们将环保标准推广到供应链中，支持供应商遵循我们的环保标准，实施环境保护项目持续改进。例如，根据需要，我们要求供应商建立相应的环境管理体系。

[更多详情，请参见第4章 供应商管理](#) ▶





不断提高环保绩效

我们致力于不断地提高环保绩效。在大东工厂，过去几年里我们一直在提高效率；详见[3.2能耗与排放](#)、[3.4减少废气物](#)、[3.5水资源](#)和[3.6挥发性有机化合物（VOC）排放](#)。此外，我们在大东工厂投资安装水循环处理系统和LED照明以及高效节水淋浴喷头等节能、节水设施，用于改善能源和资源效率。

通过这些努力，我们取得了如下环境绩效：

图3： 2013年单位产品资源消耗和排放情况				
	大东工厂	铁西工厂	发动机工厂	
能耗				
兆瓦时/车	1.70	1.68	0.10	
用水				
立方米/车	2.79	1.25	0.15	
废弃物处置				
千克/车	2.04	3.83	1.81	
挥发性有机化合物排放 (VOC)				
千克/车	3.70	不适用 <sup>1</sup>	不适用 <sup>2</sup>	

1) 不适用，因为铁西工厂的涂装车间自2013年中期投产。

2) 不适用，因为在发动机生产厂并不消耗油漆和溶剂等含有VOC成分的材料。

展望

2014年，我们的重点工作是进一步加强清洁生产体系并开展环境标志产品认证工作。环境标志产品认证并非强制要求项目，但获得该标志是对在环保领域取得突出成就的在华企业的肯定。这要求认证企业全面遵循环境管理和质量管理体系的规定。



# 能耗与排放

资源稀缺性和不断上涨的成本压力促使企业提高其资源利用效率。降低能耗和排放不仅降低了运营成本，也提高了我们的竞争力。我们的目标是最大程度地降低单位产品能耗和排放指标，从而减轻对环境的影响。

目前我们所面临的主要问题之一是在工厂所在地沈阳缺乏可再生能源，造成更多的二氧化碳排放和其他污染物排放的煤炭仍是主要的能源基础。

## 不断加强能耗管理

规划与设施管理部全面负责能源管理工作，环境与安全部负责在工厂内的具体环保目标管理。环保能源能力中心的成员与来自宝马集团各个市场的环保专家定期会晤，在培养本地环保团队的工作能力的同时实现最佳实践的全球共享。

## 创建可持续发展的建筑和流程

尖端技术有助于实现我们的能源效率指标。比如，涂装车间应用先进的整合涂装工艺、优化通风系统并实现能源的闭路循环利用。其它高能效措施还包括：

- 冲压车间的高速伺服冲压生产线的每冲程耗电量均比液压生产线少60%；
- 应用具备关机和待机功能的最新焊接机器人，提高能效；
- 应用创新技术，例如车身车间的焊接机器人余热回收技术等，每年可节约7,831兆瓦时的能源。
- 铁西工厂的涂装车间将空气再循环工艺融入了工厂的设计。

能源成本的降低使企业在能源价格逐步攀升的市场中能够获得更大利润并且拥有更理想的竞争优势。

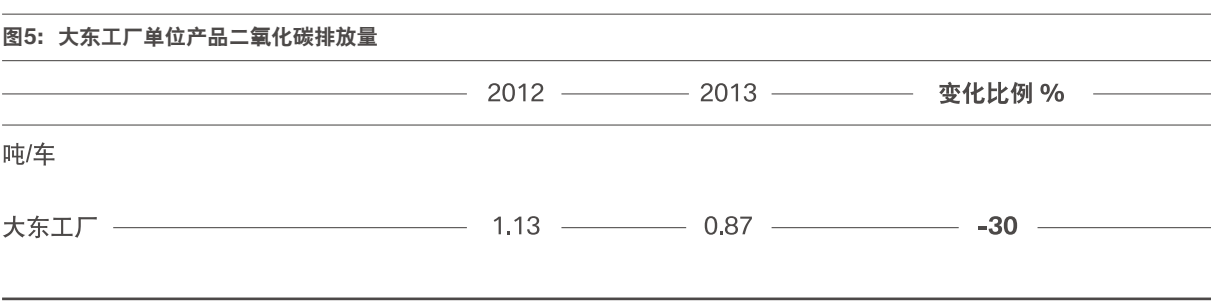
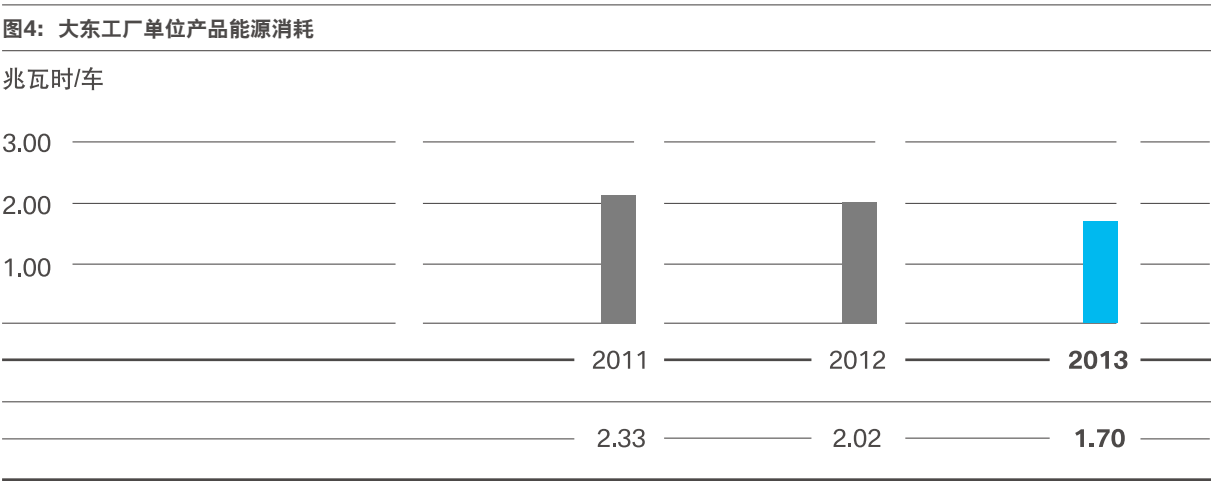
华晨宝马以节能环保建筑标准体系作为其新建项目和建筑改造项目的指导基础。这一标准体系与宝马集团的其他工厂所应用的标准保持一致，是企业的建筑原则和设计理念，有助于对建筑项目的不同进程阶段进行监控，从而在建筑的使用期限内最大程度地降低能源和资源消耗并减轻对环境的影响。

## 减少碳足迹

我们通过改善能效和使用清洁能源等措施来降低单位产品的碳排放。例如在较早建立的大东工厂，单位产品二氧化碳排放量从2012年1.13吨降至2013年的0.87吨。我们还通过对整个供应链的管理来降低碳排放，比如让大宗供应商在铁西工厂设点并建立厂内集装箱堆场，减少公路运输总量，进而减少二氧化碳排放。  
更多信息，请参见3.3 高效运输物流 ▶

## 测量我们的绩效

我们对各工厂和车间设定了两个层次单位产品能耗目标，并且配备了监测系统来精确测量能耗数据。专门的跟踪监测工作组监测具体目标并处理异常事宜，确保能耗目标的实现。



## 展望

计划在2014年底前，完成大东工厂涂装车间VOC减排设施余热回收利用和冷却水系统余热回收利用项目的实施。



# 高效运输物流

华晨宝马在中国生产和供应优质的产品和服务，需要运输大量的货物。运输物流的规划和运营不仅对华晨宝马在商业领域的成功至关重要，而且关系到华晨宝马如何被社会所认知。我们采用低碳的运输模式，不断提升运输物流活动的效率。这一策略降低了商业上的总体成本，最大限度地减少了对环境的影响，且有助于社会的可持续发展。

## 增加使用低碳交通

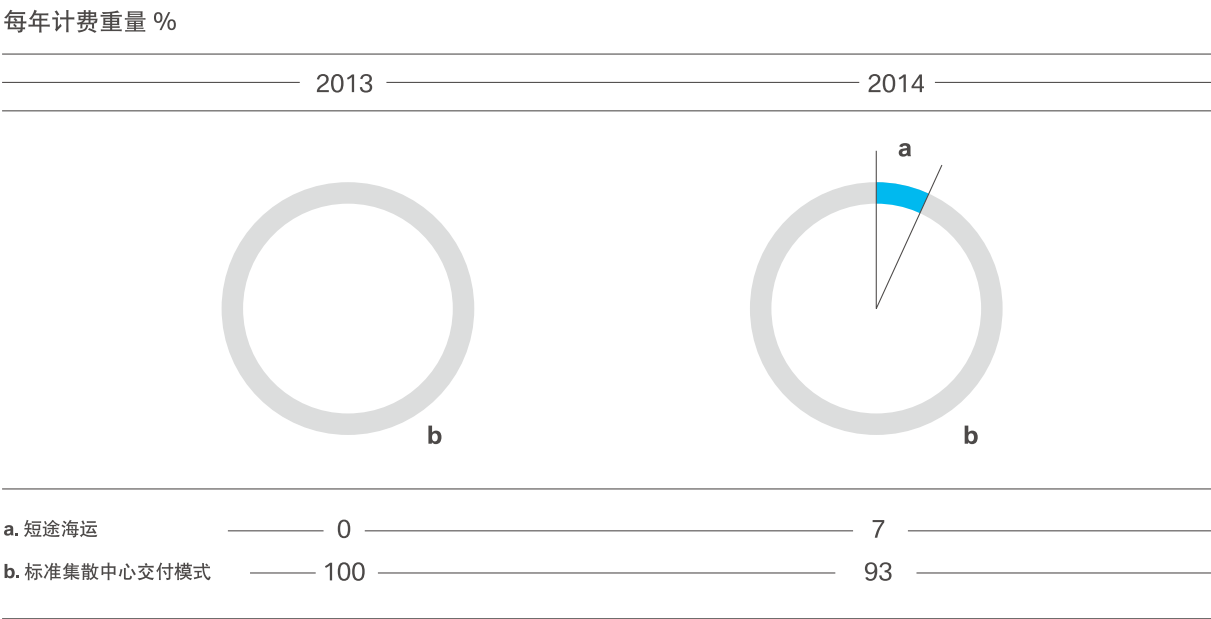
我们的总体策略是利用区域交通枢纽周围的铁路和船舶进行长途运输。与铁路或海运运输相比，货车运输对环境的影响较大，因此我们仅用货车进行短途运输。

2013年，我们成功采用“集装箱班列”（block train）的形式，将集装箱从港口运至位于沈阳大东厂区的集装箱堆场。一个集装箱班列可以取代55辆货车。这使我们能够提高工作效率，减少碳排放量，并消除由于货车运输给两个城市造成的交通拥堵。2014年，铁西工厂将拥有一个厂内集装箱堆场和一条直连铁路（陆桥），连接我们在德国莱比锡的供应商。这条运输铁路将使我们拥有直接的、高度灵活的物流体系，海外集装箱可通过铁路直接抵达，可将碳排放量降至最低。此外，铁西工厂与港口之间也将有直连铁路，将海运抵达的货物运至工厂。

我们的进厂运输物流，可通过“短途海运”将来自上海及周边地区的货物运至营口港。这是取代货车运输的一种运输方式，它可以提升环境保护责任。



图6: 与上海及周边地区标准集散中心交付模式相比，短途海运交付模式不断发展

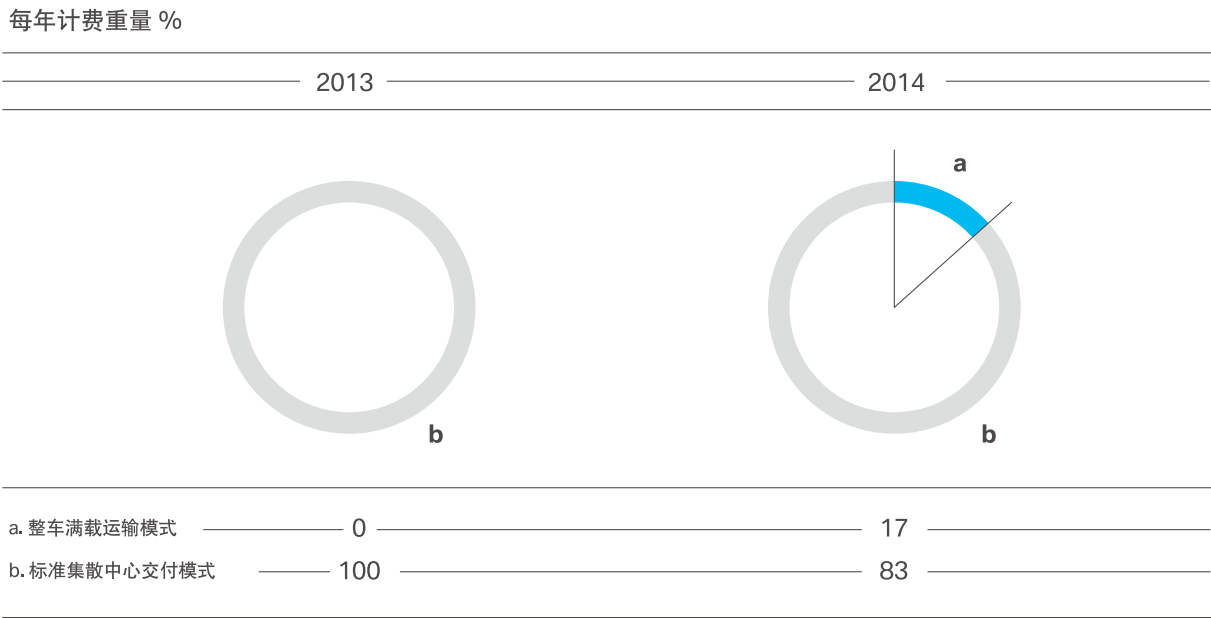


## 货车负载率最大化

我们确保用于长途运输的货车均实现满载，并且针对不同产品选择不同的货车，这样，在运输过程中可减少碳排放。我们从一个区域的供应商那里收集货物，通过区域货运集装中心的货车进行运送。我们将货物进行整合，挑选最有效率的货车类型，将货物装载到新货车上运输。由于这些货车能够实现满载，因此我们将更有效地将货物运至华晨宝马。

自2014年7月起，我们将实施新的整车满载运输计划，通过整车满载运输方式从供应商处进行货物内陆运输。根据生产订单，我们将通过特殊货车从供应商处收集货物。这一方法将杜绝集装箱箱位的浪费现象，减少货车使用数量，减除货物在区域性货运集装中心的处理过程，形成更快速、更高效的服务，进而减少碳排放量。对于出厂物流，自2014年9月起，我们将基于区域中心推出新的调度计划，确保我们的货车实现满载，避免任何低效率运输现象。

图7: 与上海及周边地区的标准集散中心交付模式相比，直接交付模式不断发展（包括循环取货模式）



当地供应商提供给华晨宝马的原材料需具备高度灵活的物流体系，以便实现直接、及时的交付。我们的“及时、有序”交付理念，就是货物要根据生产的要求在准确的时间内保证送达。为了实现这一点，我们用最少的货车，明确交货时间，并采取最快捷的运输路线。通过华晨宝马最精益的物流管理，实现快速交付，并减少碳排放量。

### 高效率包装

在设计运输包装时，我们的目标是通过包装的最优设计，既能保护产品，又能最佳利用货车空间。同时我们还考虑了包装对经济和环境的影响。对于本土零部件的运输和仓储，我们采用的是可重复使用的钢材和发泡聚丙烯（EPP）包装，而不是需要进行处理的纸箱包装。发泡聚丙烯（EPP）是一种环境友好型通用塑料泡沫，具有比重轻、弹性好、抗压、抗震的良好特性。

### 展望

2014年，我们将全面实施整车满载运输战略，重点通过调整载荷包装和重新计划运输线路实现货车运输的全面优化。我们的目标是减少运输量，从而降低碳排放量。我们将实施从港口至铁西工厂的铁路货物运输，这将显著取代货车使用率。

我们将进一步整合出厂物流规划流程和供应商能力管理流程，以提升运输资源管理水平。此外，我们还将考虑回程运输的需求和能力，这样在华晨宝马的核心服务之外，我们可以提供适当的运输资源。

## 3.4

# 减少废弃物

当前可持续发展面临的主要问题之一就是全球原材料的消耗，愈见稀缺的资源 and 持续增长的需求导致商业成本的上涨。我们力争在全球各运营单位中提高原材料利用效率并减少废弃物的产生，从而降低成本，减少对社会的影响。同时，废弃物管理也是保证我们始终遵循中国《固体废物污染防治法》的根本途径。

### 废弃物控制与管理

我们采用宝马集团废弃物信息系统ABIS对生产过程中废弃物产生量和废弃物再利用情况进行记录。ABIS系统是根据生命周期管理法规的规定为德国工厂开发的，华晨宝马已对其进行了本地化调整，以满足中国用户和国内的要求。我们使用ABIS系统来确定对某种废弃物可行的最佳处置方法，随后该方法将实施于所有工厂。2013年，中国的宝马工厂均已全面启用ABIS系统。

ABIS系统还被用来记录每一次废弃物处置流程，根据国家《固体废物污染防治法》和《危险废弃物名录》，将废弃物划分为危险废弃物和一般废弃物。在报告期内，未发生危险废弃物非法转移和处置行为。

图8: 华晨宝马危险废弃物和一般废弃物一览

	2012	2013	变化比例(%)
吨			
可回收危险废弃物	759	1,940	155.4
处置的危险废弃物	1,020	384	-62.3
危险废弃物总计	1,779	2,324	30.6
可回收一般废弃物	12,224	13,113	7.3
处置的一般废弃物	359	563	56.7
可回收废弃物总计	12,983	15,052	15.9
处置的废弃物总计	1,379	947	-31.3
废弃物总计	14,362	15,999	11.4



采用最佳实践模式

在原材料或废弃物的循环利用过程中，我们遵循宝马集团的五步分级模式，欧盟将该模式定义为最佳实践：

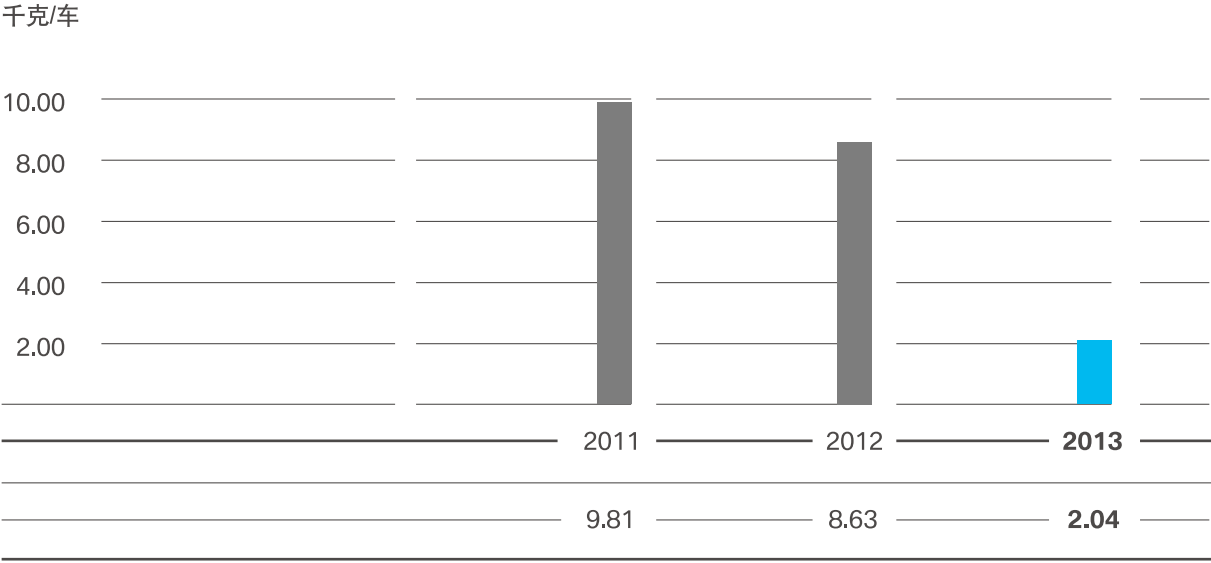
- **预防：**首先我们尽可能避免产生废弃物，这从经济和环保角度来说都是最理想的。
- **再利用：**我们对任何有再利用价值的废弃物原料进行再利用；如果无法再利用，我们会将其处理后用于其原有应用领域。
- **回收：**如果无法再利用，我们将原材料回收，经加工后重新作为原材料应用于生产流程中。
- **再生：**如果技术可行且法律允许，我们将无法回收利用的废弃原材交给有焚烧设备的供应商进行焚烧处置，进行余热回收。此外还可用于其他回收处理应用。
- **处置：**最后剩余的很少一部分无法回收利用的废弃物将作为“废物”进行处置。

2013年，大东工厂的单位产品废弃物处置量为2.04千克，铁西工厂为3.83千克，发动机工厂为1.81千克。

图9：2013年单位产品废弃物处置量



图10：大东工厂废弃物处置量



我们对生产流程中所使用的进口零件和国产零件使用循环包装，减少废弃物并降低对环境的影响。此外，我们还尽可能地为国产零件采用可周转包装，从而显著降低由包装所产生的废弃物。

为了减少危险废弃物的产生量，我们在大东工厂的涂装车间废水处理系统和漆雾处理系统中采用更加高效的絮凝剂。

与供应商合作进行废弃物处置

我们在废弃物处置方面与几家供应商的密切合作，这样可以确保这些供应商的行为符合国家和地方法律法规要求。我们还对供应商进行责任审核，该审核针对供应商的管理流程。这项审核不仅适用于供应商筛选阶段，对供应商的有害废气物每三年进行一次审核。

展望

我们将在2014年继续努力降低废弃物处置量，针对循环利用管理投入必要的资源。

# 水资源

随着全球人口和消费需求的不断上升，水资源已经变得日益稀缺和珍贵。因此，无论是今天还是将来，对这一自然资源的合理且审慎的利用都变得格外重要。通过减少对水资源的使用，华晨宝马不仅降低了商业运营成本，而且大幅降低了对环境和社会的影响。

华晨宝马的工厂均建在沈阳。沈阳是中国的主要城市之一，和世界其他地区一样它也面临着缺水问题。因此，我们将节约用水作为日常商业活动的一个主要目标，并为此研发出废水零排放生产线工艺；未来的发动机工厂也将采用该工艺。

### 遵守法规要求

华晨宝马完全遵守国家和地方对水资源的法律法规要求，定期监控相关限值指标。宝马集团还制定了水资源指南，规定了对有可能危及供水系统的有害物质的处理方法。指南中的这些标准通常会比中国的法规更为严格，例如，华晨宝马的发动机工厂即将实施的高标准。

## 最大程度地降低水资源的使用

华晨宝马旨在降低所有工厂的用水量从而减少对环境的影响。三个最大的耗水环节是员工生活用水、工艺冷却塔的蒸发和涂装车间。我们将不断改进上述三个领域的资源效率。



## 减少大东工厂的用水量

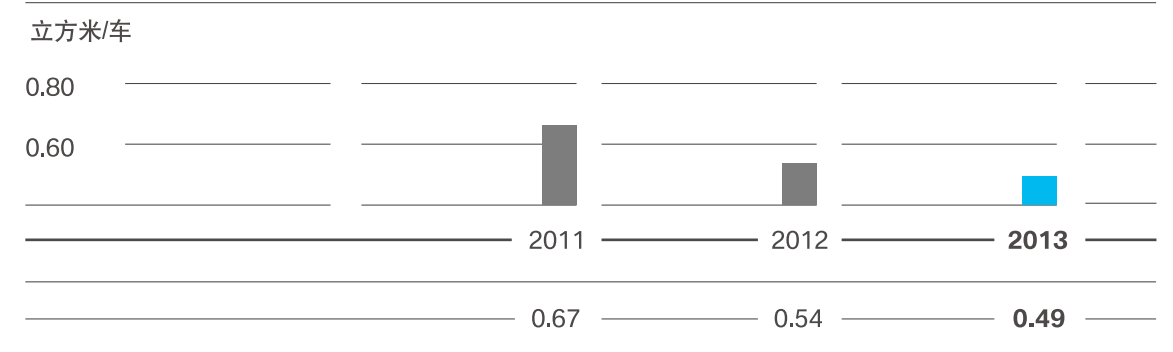
从大东工厂的实践可以看出华晨宝马节约用水和减少环境影响的努力。通过各种技术措施，我们已经将每辆车的清洗用水量从0.075 m<sup>3</sup>降至0.035 m<sup>3</sup>；大东工厂每辆车的用水量也从2012年的3.25 m<sup>3</sup>降至2013年的2.79 m<sup>3</sup>。其它具体措施还包括：

- 以节水型卫生设施取代原有设施;
- 全部淋浴喷头改用高效节水喷头;
- 收集废水, 用于扫拭清洗、水幕系统和地面清洁;
- 在洗车通道建立并安装新型水循环利用系统。

图11: 大东工厂单位产品水资源消耗



图12: 大东工厂单位产品工艺废水排放量





减少铁西工厂的用水量

铁西工厂采用多种尖端科技手段，有效降低了用水量：

- 在涂装车间采用封闭水循环工艺和无水涂装工艺（例如干式漆雾处理系统）；
- 安装节水型生活用水设施，年节水量21,800立方米；
- 以封闭式冷却塔取代开放式冷却塔；
- 建设混合式空气冷却塔，取代蒸发冷却；
- 在涂装车间前处理生产线上进行纯净水再循环利用；
- 在涂装车间采用浸悬式输送系统，不仅保证了高水平的涂装质量，而且其用水量比传统的输送链降低了1/3，从而有效提高了环保可持续性；
- 洗车和淋雨试验环节用水90%加以循环利用。

展望

铁西工厂涂装车间将在2014年继续实施节水措施。

3.6

挥发性有机化合物（VOC）排放

汽车制造企业在涂装工艺方面的主要环境问题之一就是挥发性有机化合物（VOC）。我们承诺将减少制造环节的VOC排放，减轻对社会带来的环境风险和影响。

减少涂装工艺VOC排放

我们在铁西工厂引进了整合涂装工艺、水性漆涂装技术和零水消耗的干式漆雾处理系统。这一新涂装工艺表明华晨宝马正通过不断的改进来尽可能地减少对环境的影响。

安装废气焚烧处理系统

大东工厂的溶剂性涂装技术自1999年建成后一直沿用至2013年。今年我们安装了废气焚烧处理系统，目的在于减少VOC排放。

图13：大东工厂单位产品VOC排放量

千克/车



展望

新铁西工厂将应用整合涂装工艺、水基漆涂装工艺和干式漆雾处理系统等尖端技术，进一步降低VOC排放。



# 04

## 供应商管理

- 4.1 我们的管理方式
- 4.2 致力于供应商风险最小化
- 4.3 把握供应商带来的机遇





# 我们的管理方式

我们的全球供应链网络为价值创造、品质保障和开拓创新做出了重大贡献，它确保华晨宝马的长期成功。在实现公司可持续发展目标、推动全社会共同发展的过程中，供应商扮演了极为重要的角色。随着公司业务的增长，全球供应链更为复杂，其中涉及大量的供应商和下级供应商。我们在面临大量需求和挑战的同时，也拥有可利用的机遇。

在产品与生产质量、供应保障、价格信誉、开拓创新以及不断推动可持续发展标准方面，我们与供应商是完全一致的。挖掘供应商潜力的总体策略是将供应商视为长期战略合作伙伴。秉持共同的宗旨和目标，使我们能够持续不断地对产品质量、物流环节和生产流程加以完善。不仅如此，双方还能就各自面临的挑战和机遇展开讨论，对关键性问题深入分析。

## 供应商应遵守的原则与标准

华晨宝马遵守联合国全球契约和国际劳工组织（ILO）的原则。依照全球公认的准则，《宝马集团供应商可持续发展标准》总结了关于集团供应商的核心原则和标准，其中包括恪守环境和社会责任、全面遵循国际公认的人权、劳工和社会标准等。

## 将可持续发展条款纳入供应商合同

我们的供应商网络与宝马集团的供应商网络互相重叠。华晨宝马始终致力于通过对合同的协调统一实现持续改进，建立服务于自身业务和宝马集团的全球供应商流程。

华晨宝马以《宝马集团全球生产材料与汽车零件采购之条款条件》作为参照，其中包括关于环保和社会责任的具体规定。因此，公司与供应商签订的所有协议包含的条款均遵循《联合国全球契约》和国际劳工组织（ILO）的原则。相关规定要求我们有效利用水资源等各类能源和资源、控制温室气体排放、禁止使用童工、强迫性劳动以及贿赂行为。为确保供应链全方位管理方式的顺利执行，供应商应依靠合同手段约束分包商，使其遵守宝马集团的可持续发展条款。

## 与宝马集团协调一致

宝马集团的可持续发展风险管理流程是保障我们可持续发展标准的主要手段。该流程含有专为宝马集团设计的可持续发展风险过滤器，即一套自愿性自我评估问卷和可持续性审核机制。基于宝马集团的评估，华晨宝马收到集团所做的针对供应商选择和提名的明确推荐。因此，宝马集团全面的可持续发展活动和风险评估是我们管理和评价供应商的前提。



## 管理供应链

我们对华晨宝马供应链网络的全方位管理要求所有相关部门通力合作。技术和生产部由研发、采购、质量管理和物流的骨干人员组成合作小组，各成员通力协作，共担责任，确保实现供应链的可持续管理。

为确保整个供应商网络的可持续发展和不断完善，我们将重点集中在管理和减少供应商风险以及发挥供应商潜力方面。

## 展望

我们将继续优化供应链管理，从而最大限度提高效率，为业务和供应商数量的增长做相应的准备。我们将不断改进和统一华晨宝马和宝马集团全球供应商的合同。

# 致力于供应商风险最小化

**我们的供应商风险管理流程对可持续发展标准在整个供应链得以执行具有关键意义。供应链风险管理不仅能使我们识别产品风险，还能评估健康安全、童工风险以及对环境的影响。**

我们的首要任务是确保所有的供应商保持最高的商业运营标准，遵守相关的法律规定。在汽车生产过程中，我们定期对供应商加以审核，确保他们都是最胜任的供应商。必要时，我们会更换供应商或帮助他们获得外部支持，以确保我们的产品达到高标准。

我们每年至少访问供应商一次，以检查资质、掌握潜在风险。由此，我们可以确保供应商遵守既定标准。例如，确保供应商不参与侵犯人权、避免使用童工。此类标准在华晨宝马和供应商签订的合同中均有明确表述。我们不仅评估风险，还会在必要时采取风险应对措施。

如果审核结果显示存在不合规或有待改善的方面，我们将与供应商共同制定具体的行动计划，提供必要的协助以落实该计划。

## 引领我们的供应商

2013年，华晨宝马首次建立了新的供应商风险管理流程。流程开发的目的在于促进供应商更加致力于履行企业责任。作为华晨宝马供应商风险管理战略的一部分，我们对所有供应商的绩效和管理进行审核，其中包括可持续发展内容。我们订立了供应商风险调查问卷，问卷涵盖六个领域，包括：财务、健康与安全、设备维护、物流、社会责任、下级供应商管理。作为试验项目的一部分，我们组织了多名外部供应链风险管理专家对六家供应商做了评估。

此外，我们按照ISO14001（环境管理体系）和OHSAS18001（职业健康安全管理体系）审核以及中国“绿色标志”审核的标准来管理供应商。“绿色标志”审核标准涵盖了对产品的特定要求，例如：是否遵守国V排放标准、产品是否含有石棉、对耗油量的要求、内饰排放和材料再利用等情况。审核由第三方实施，用以确定我们的供应商在环境、卫生与安全方面是否满足标准。

## 让我们的供应商获得发展

我们的供应商风险管理流程评估结果体现于定量指标和定性评判两个方面。根据问卷表中上述六个领域内逐项获得的风险评分，供应商会得到绿灯、黄灯或红灯，以及一个总分。作为试点项目成果之一，我们识别出财务流程、环境、健康安全等是供应商较为薄弱的领域。我们已经着重在这三个方面对采购人员、质量和物流管理专员进行了内部培训，其目的在于使相关人员能够因循共同的思路 and 标准做出判断。

如果有供应商未能达到我们的高标准，我们将与其展开通力合作，寻找持续改进的措施。我们的目标是指导和监督所有供应商在所有领域朝着绿灯方向努力。采购与供应商质量管理部的高级经理每月对供应商审核结果进行审阅，重点关注表现不佳的供应商。如果供应商未能采取有效行动应对表现不佳的问题，我们将在华晨宝马内部提高该问题的应对等级。我们将利用审核结果来优化价值流分析、评估环境影响和诸如使用童工之类的人权风险。

我们每年都会启动面向所有供应商的重新认证工作，以确保他们的表现符合高标准。这种方法可以确保零部件长期保持高质量、具备合理成本构成和优化价值流。此外，供应商风险管理流程还有助于提高相关人员对财务、社会责任、卫生与安全等问题的认识。

## 展望

继2013年开展试验项目之后，我们将于2014年推出供应商风险管理流程。我们将根据供应商在审核工作中的表现、应对措施和持续改进情况，对与供应商合作进行重新评估。对于未能通过风险管理审核工作的供应商，我们将与之通力合作，展开培训，引导供应商实现可持续发展标准。继试验项目之后，另外50家供应商将在2014年中期前接受评估。



# 把握供应商带来的机遇

我们深知，供应商虽然存在潜在的风险，同时他们也是机会和创新的推动者。为了把握机遇、发掘潜力，我们积极开展员工和供应商培训，鼓励提升资源利用效率，赞助供应商培训活动。

## 举办供应商活动

2013年，我们举办的供应商活动主要有以下方面：

- 内部培训：我们启动以供应商风险管理为重点的内部培训项目，为超过90%的采购人员、物流专员、质量管理专员提供培训，旨在提高这些人员对可持续供应链管理的认识。该活动涉及培训中心的六个培训课程，为大约120名人员提供了现场培训。
- 深度国产化：本项目的宗旨是拉近供应商与华晨宝马工厂的距离，进而优化供应商的成本结构。从长远看，该举措将有助于减少运输和温室气体排放，并且能加强沟通和质量控制。

## 与供应商网络展开持续沟通

2013年，华晨宝马与供应商及政府代表举行了一场对话活动。活动为彼此的协作和讨论提供了一个开放式论坛。来自国内的超过200家供应商借此机会分享了供应商网络的信息。其间，我们与行业伙伴、供应商积极分享信息，共同探讨机遇、期望和挑战。我们讨论了未来业务规划和未来几年的合作设想。此外，我们还对物流和质量相关流程进行了详细说明。

我们分享了未来的挑战，尤其是我们将如何应对环境和社会责任等重要的可持续发展问题。我们的目的是为了拉近供应商与华晨宝马工厂地域上的距离，从而节约物流成本，实现节能减排。

借此契机，公司得以与供应商业务的核心人员以及我们的业务合作伙伴等建立重要的合作关系。活动举办之后，我们收到来自供应商和政府十分积极的反馈。

## 展望

我们计划明年继续举办供应商技术交流日，并围绕资金支付流程和安全问题开展持续培训。

# 05

## 员工

- 5.1 我们的管理方式
- 5.2 有吸引力的雇主
- 5.3 职业健康与安全
- 5.4 培训和继续教育
- 5.5 多元化和包容性
- 5.6 工作与生活的平衡





# 我们的管理方式

作为企业，我们会尽一切努力吸引和留住最优秀的人才。为此，我们为向员工提供各种福利、培训机会与高水平的职业保障。我们向员工提供高于平均水准的薪资，并采取多种措施促进员工工作与生活的平衡。通过这些努力，我们成为了汽车行业中最具吸引力的雇主之一。我们日益多元化的员工队伍积极向上、能力出众、注重高效，这是我们企业未来成功的重要基石。

与此同时，我们的业务依然面临诸多挑战。中国汽车工业发展迅速，因此，我们必须确保员工个人的发展与我们快速增长的业务相适应。我们十分注重培养企业领导者、管理人员和员工在公司充分发挥他们全部的潜力。然而，汽车行业对人才的需求也导致了离职率的攀升和人员管理成本的增加。中国政府正着眼于促进企业层面的人力资源管理，希望为员工提供更好的工作保障。



## 遵循我们的人力资源政策与维护人权

我们的人力资源政策原则与每一位员工息息相关。作为企业，我们致力于遵循联合国全球契约的十项原则，其中包括尊重人权与公平的工作条件以及《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》。

我们的人力资源指导原则致力于为员工提供一个安全、清洁和开明的工作环境。为实现这一承诺：

- 必须遵循所有健康、安全和环境规范；
- 如果出现有害物质或化学品不当使用的情况，任何员工一旦发现必须及时报告；
- 所有雇用决策的实施绝不涉及任何年龄、种族、性别、宗教、国籍或婚姻状况；
- 工作环境杜绝任何骚扰行为。

在人力资源指导原则框架下，我们完全遵守中国的《劳动法》及关于反对强迫、强制劳动和禁止童工的相关法规。任何违反《人力资源指导方针》或《法律合规准则》的行为都将上报至人力资源部及合规委员会。公司股东及由华晨宝马委派的审计小组会进行年度审核，确保完全的合规。

## 员工工会

2007年，我们成立了工会组织，致力于保护员工权益，促进公司发展。截至2013年底，工会已涵盖全部本地员工。工会在员工与公司之间出现纠纷时进行调解。在工会与管理层的共同努力下，2013年员工薪资与2007年相比累计涨幅达到80%。

工会与管理委员会每年都会进行集体协商。双方共同确定将要讨论的议题。这些议题涉及薪酬、福利、员工支持以及健康和安全等关键领域。协商结束后，双方会根据约定的行动和措施执行相关方案。

## 衡量我们取得的进步

2013年底，华晨宝马员工总数达到13024人（员工总人数不包括派遣及英才发展计划）。华晨宝马女性员工比例为12%。此外，在公司的管理岗位上，女性员工的比例占到26%。

我们将与员工相关的目标纳入整体目标之中，管理我们的业绩表现。高级管理人员定期会收到关于这些目标的当前进展状况和表现的报告。通过《员工调查报告》，我们每隔一年会收到员工的反馈意见。调查报告所提供的结果使我们能够采取具体的改进措施。

我们对员工采取全方位的发展评估。例如，员工绩效不仅仅只由部门主管进行评估。人力资源、流程合作伙伴以及其他各业务部门的主管也会参与评估过程。

## 展望

我们将推进全新的人力资源计划，涉及培训、员工个人发展、全新的工作结构、员工援助以及薪酬和福利。我们还将在《劳动法》及相关规定和保障人权方面进一步提升人力资源政策。

# 有吸引力的雇主

作为优秀的雇主，我们希望吸引和雇佣最优秀的人才。通过提供培训和发展机会，我们培养出具有高技能的员工。我们专注于留住员工，因为员工是企业最具价值的资源。我们为员工提供独特的工作机会，包括使用英语交流和沟通以及国际化的工作环境，这让我们有别于其他车企，从而有助于我们吸引高素质的员工。

## 营造良好的工作条件

在华晨宝马，我们为员工提供高于平均水准的薪酬，我们的薪酬水平与宝马集团相当，在中国劳动力市场居于前三名。除了固定的基本薪资，员工还能享受到浮动奖金，包括基于公司全年业绩表现的公司奖金以及基于个人绩效的个人奖金。为保证优秀雇主的竞争力，我们聘请外部咨询公司，根据具体情况开展年度薪资调查。

在中国，由于剧烈的市场竞争以及华晨宝马对高技能组合的要求，我们在人才招聘方面面临着重重挑战。相比于一线城市的优越地理位置，我们在二线城市的吸引力有所不足。

我们为员工提供一系列额外福利，包括员工餐厅和通勤接送，以及员工和管理人员车辆购置计划。



### 灵活的工作时间

华晨宝马实施三种不同的工作时间模式，使我们能够应对市场不断变化出现的波动，并确保稳定的月薪发放。华晨宝马实施三种工时制度：

- 适用于非生产类员工的标准工时制度。
- 适用于生产类员工的工时账户制度。
- 适用于非生产类员工的弹性工时制度。

#### 标准工时

合同中规定员工每周工作40个小时，该工时长度符合中国《劳动法》的规定。

#### 工时账户

为配合我们的全年产量波动，同时为生产类员工提供支持，我们采用了工时账户制度。通过使用该方法，我们可以记录员工每周的工作时间是否超过或低于每周常规的40个工时。

#### 弹性工时

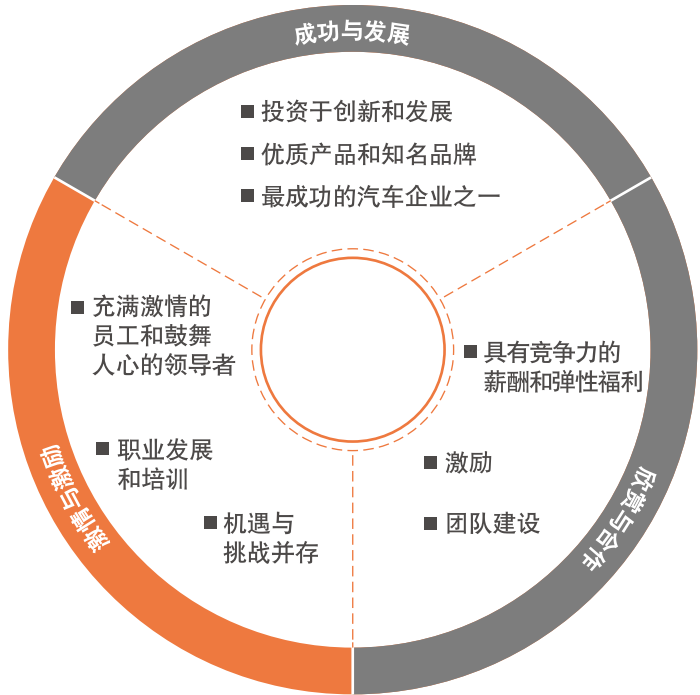
个人职级G5及以上级别的员工可享有弹性的工作时间。然而，对于包括司机在内的特定工作岗位，弹性工时将视工作和职责要求而定。在获得部门主管的事先批准后，采用弹性工时的员工可申请休假，以补偿他们额外的工作时间。

## 华晨宝马的雇主价值观

我们的目标是成为汽车行业中最具吸引力的雇主。2012年，我们制定了“雇主价值主张”，体现了我们的雇主品牌理念。关于招募活动的所有关键信息和视觉资料均使用统一的创意平台，以此吸引未来人才。展现良好的员工发展机会是我们的主要目标，以此吸引最优秀的人才，并留住现有的优秀员工。



图 14：华晨宝马的雇主价值观



2013年，我们更新了所有人力资源营销和招聘材料，创建了题为“My BMW Brilliance Moments”的员工视频，并通过社交媒体平台推广我们的雇主价值主张。我们正在利用社交媒体渠道，推广我们的文化、商业和就业机会，以此吸引外部人才。

强化雇主品牌

我们会根据多元化的目标群体组织个性化的招聘会，例如每年在沈阳组织的“华晨宝马高级人才招聘会”。该招聘会旨在招募当前职位的候选人，丰富我们的人才库，提升我们的雇主品牌。此举同时能让部门主管接触潜在的求职者，为潜在员工介绍我们的企业。我们与大学、学院和职业学校携手合作，加强毕业生和年轻人对华晨宝马作为有吸引力的雇主的认识。例如，我们每年都会在目标院校举办专场招聘活动，吸引有志于成为我们未来储备人才的青年人群。

监测离职率

作为衡量业绩表现的一部分，每个月我们都会密切留意员工的离职率。2013年，华晨宝马的离职率为5.38%，与2012年的5.86%相比进一步降低。中国二线城市汽车行业的平均离职率约为9%。华晨宝马能够成功地留住人才，并赢得员工较高的忠诚度。

2013年人力资源所获得的奖项

- 中华英才网“汽车行业最佳雇主”
- 前程无忧网“最佳人力资源典范企业”
- 前程无忧网“90后最佳管理解决方案”
- 前程无忧网“最佳企业社会责任项目”

展望

华晨宝马每年会进行一次员工调查，获得员工的反馈，确定需要持续改进的领域。

2014年，我们将审查人力资源招聘流程。作为审查的其中一项，我们将推出一个自动化的招聘信息IT系统，目的在于提高招聘效率。求职者的高期望、新技术要求以及员工保留风险是我们在研发、战略以及销售和市场营销职能部门招聘人选的几大挑战。

未来几年，我们计划建立劳动调解委员会，以支持并加强我们对重大违纪案件以及合同终止案例的管理工作。委员会将涵盖人力资源部、法务部、工会、健康管理部和业务部。工会和管理委员会已承诺每年会对集体劳动合同和谈判结果的执行情况进行核查。

# 职业健康与安全

我们通过设立综合健康管理系统保障员工的健康。我们的职业健康和安全实践符合中国相关法律以及宝马集团的健康和安全国际最佳实践的规定。

## 在公司范围内整合职业健康与安全

通过在职业健康 and 安全管理方面采取综合管理，我们致力于激发员工的最佳表现。我们为员工提供医疗服务和职业健康服务，促进健康的生活方式，同时为外籍人士提供健康和旅游建议。我们定期为员工提供健康检查和流感疫苗接种等健康管理活动。

为确保在公司范围内有效管理和实施职业健康和安全，管理委员会指定专人担任职业健康 and 安全管理代表。此外，职业健康安全管理代表确保职业健康安全管理体系符合有关的地方法规和标准。

2011年，华晨宝马的所有场所均通过了TÜV德国莱茵OHSAS 18001标准认证。OHSAS 18001是一个国际性的职业健康和安全体系评估的系列标准，它的目的是帮助组织控制职业健康和安全风险。我们在全公司范围内建立了基于OHSAS 18001标准和宝马集团指南的程序和工作指导文件。在我们的整个业务运营范围内，我们正在实施多项职业和安全举措。其中包括根据人体工程学改进办公室工作人员的工作环境，以及在所有工厂厂区加强人员急救计划。我们制定了专门针对怀孕和哺乳期员工的生育保健计划，旨在降低暴露于工作场所的健康风险。

我们在业务范围内实施集中化安全管理，制定和实施了安全关键绩效指标，以衡量我们在这一方面的表现。我们的目标是鼓励员工为工作场所提出安全改进意见，营造出以安全为核心的工作意识。此外，我们还定期举行安全宣传活动，提高员工的安全意识。管理人员也应以身作则，为他们自身的健康进行投入。

我们制定了外籍员工的健康计划能帮助来自不同文化背景的员工享受我们的健康服务。外籍员工健康申请已在微信平台上开通，让每名员工可通过智能手机访问这些信息。因为这关乎他们未来的工作表现。

## 推动健康检查计划

2013年，我们95%的员工参加了一年一度的健康检查计划。这不仅能让我们的员工和他们的家人了解他们目前的健康状况，同时也能针对他们的健康情况作出合理的决定。推动对任何健康状况进行早期诊断和治疗是这一员工健康计划的关键所在。此外，我们每年会为员工接种季节性流感疫苗。2013年冬季，我们有34%的员工参加了该计划。

2013年，我们在所有厂区内对1,104名员工进行了人体工程学评估，以改善他们的工作场所环境。对于非生产场地，我们对2,295名办公室员工进行了人体工程学评估，并在现场进行改善。



## 最大程度减少工作场所的事故隐患

我们为所有新入职员工提供职业健康和安全培训。共有9,592名员工接受了职业健康和安全培训。我们的目标是最大程度地减少工作场所的事故隐患，从而降低企业事故的发生率。2013年，华晨宝马的事故发生率为每百万工时0.52例。2013年，我们没有发生任何与工作有关的死亡事故或工伤事件。

## 展望

作为华晨宝马2014年职业健康和安全战略的一部分，我们将继续实施我们的员工支持计划。员工身心健康的重要性日益凸显。我们的血压检查活动旨在提高员工对高血压风险的意识，同时帮助员工识别风险。我们确保及时发现患有高血压的员工，让他们得到及时治疗。健康评估和康复中心将成为职业健康服务的一个组成部分，为员工的全面福利确立一套综合方案。



# 培训和继续教育

**对员工的培训和继续教育，是我们进一步发展人才和成就卓越企业的关键。通过培训，我们形成了企业的学习文化，这对于保障企业紧跟技术进步及应对劳动力的市场变化至关重要。**

我们的目标是确保拥有一支充满激情和训练有素的员工队伍，以实现高水平的客户满意度。为实现这一目标，我们提供了以职业发展为基础的学习发展路径，助力包括管理团队在内的全体员工的不断发展与自我完善。我们竭力促进企业形成终身学习和知识共享的企业文化。

## 为我们的战略性产品开发提供培训

我们最近为中国市场推出了新能源汽车“之诺1E”。我们还有一些处于设计阶段的未来产品。因此，为本地技术员工提供培训，以满足战略性产品开发的需求，成为我们企业的当务之急。2013年，技术人员接受了宝马独有技术的产品和工艺知识方面的培训。在我们的研发培训中心，我们投资了高质量的培训设备并购置用于实验的车辆。2013年，我们为339名研发工程师开发了旨在深入提高研发能力建设的培训项目，其中包括54项培训课程。

## 培养未来人才

华晨宝马“英才发展计划”专注于为华晨宝马引入有潜质的优秀青年。其旨在通过培养学生的技术和能力，帮助他们实现从在校学生到企业员工的顺利转型。英才发展计划为学生提供软技能培训和技术培训，以及充分的在岗实践机会，还有工作伙伴为学生提供指导和帮助。英才发展计划涵盖多个人才发展项目，包括博士培训生、精英培训生、生产管理培训生、生产学徒生和实习生。这些项目通过理论结合实践，帮助学生们成为优秀的技术专家、管理人员、生产段长、技术人员和生产员工。



## 培训我们的领导力

在2012年，我们成功开发了适用于华晨宝马管理团队的五大领导力要素，并且通过多种沟通形式使五大领导力要素根植于整个公司领导力文化当中。这些要素为“信任”、“激励”、“开放”、“关爱”和“超越”。华晨宝马领导力培养项目包括两个种类，一种是领导力必修项目，一种是选修项目。这两个种类的项目都基于宝马集团核心领导力项目而来。

北京大学是“青年领导力学院”项目的战略合作伙伴。该项目的目标旨在为中国业务的持续增长而培育更多未来领导力人才。我们希望打造一支拥有共享技能、知识、信任 and 价值观的核心管理团队。我们不但提供了丰富的领导力发展项目，同时还提供了与之配备的领导力提升机会以及长期继任者计划。

## 实施双元制职业培训

我们成立了全新职业教育项目并基于宝马集团的双元制职业培训方法开发了课程体系，作为职业教育项目计划的一部分，我们为16名职业学校教师提供了培训，同时招募了40名学徒生。这一方法实现了理论教学与企业实践（“双元制原则”）的有机结合。此举能让学生在高科技制造环境中继续接受教育，同时积累相关经验。此外，该计划有助于为业务部门招聘到合格的技术员工。

## 完善培训设施

2013年，新的研发培训中心和职业教育培训中心开始运营。两个培训中心依据宝马的企业形象而设计，鲜明地反映出宝马文化。这些培训设施专注于企业内部的人员培训，满足自身的业务需求，不对外开放。

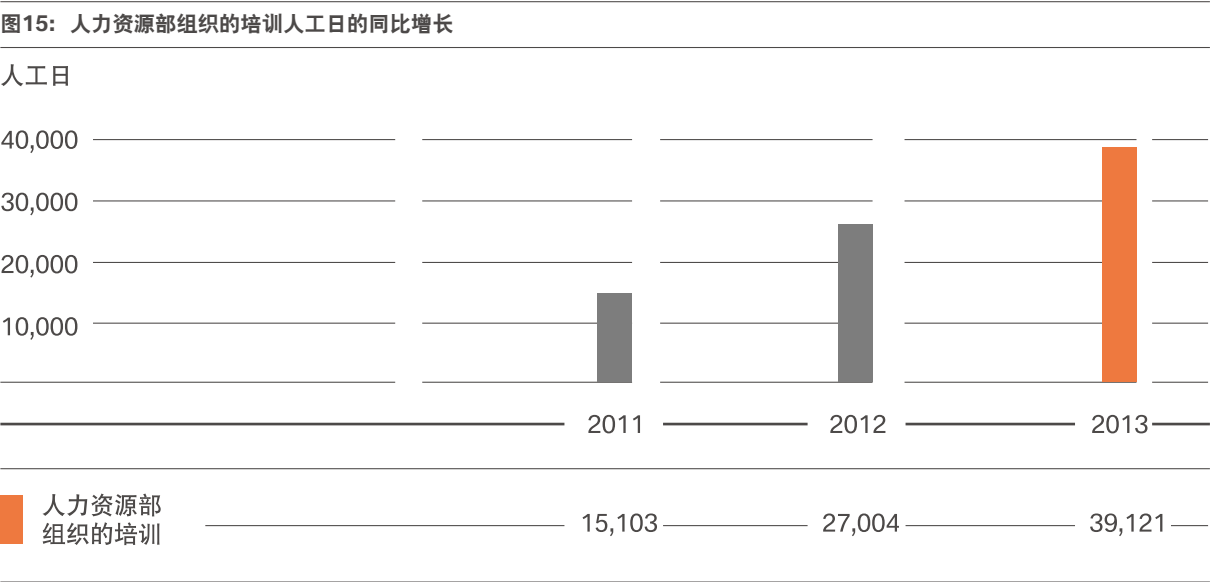
## 对培训师的培训

2013年，作为试点项目的一部分，我们对9名内部培训师进行了认证，由他们承担对企业员工的部分内部培训。此举即有助于员工的发展，同时，有效地进行了知识管理并能够有效地利用内部资源。此举也让我们得以开发和提供量身定制的培训，满足企业内部的特定主题的培训需求。此外，我们采取内部顾问的方式为业务部门提供员工发展和能力建设的培训咨询，这一方式有助于更好地了解业务部门的需求，让培训更切合业务部门的需求。

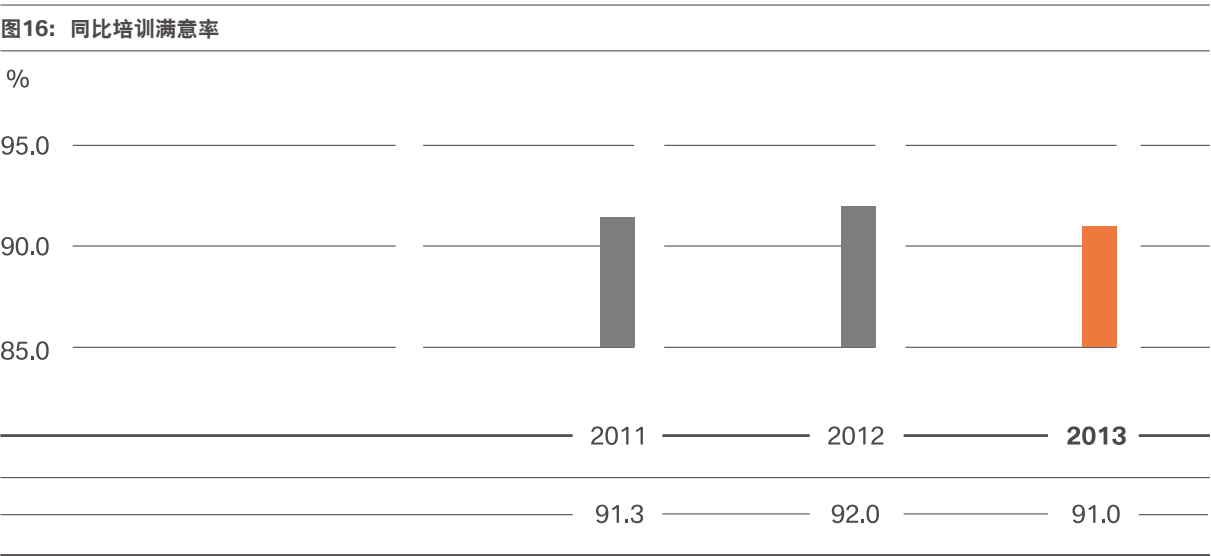
衡量培训绩效

我们每年会对培训和继续教育的绩效进行衡量和评估，以促进不断地提高培训质量，为求不断进步。

2013年，通过人力资源部组织的培训人工日与上年同期相比继续增加（见图15）。



2013年，通过人力资源部组织的培训平均达到每名员工3.91天。员工培训满意率保持在90%以上（见图16）。



2013年，作为法律与合规战略整体的一部分，共有254名员工接受了法律合规培训。69名员工参加了“劳动法在人力资源中的应用”的培训。作为遵循环保、健康与安全相关法律法规的一部分，我们共有23名员工接受了环境管理方面的培训。

展望

2014年，我们将继续把重点放在落实员工的各项培训计划上。同时，我们将进一步完善全新职业教育项目。对高风险岗位的员工进行法律合规培训也是一项重要内容。同时，我们也将向部门主管和人力资源部的同事提供人权和劳动法方面的两个全新的培训课程。



# 多元化和包容性

**提升我们员工的多元化有利于增强企业的竞争力，从而让华晨宝马成为更具吸引力的雇主。我们在中国的多元化和包容性计划旨在提高革新和创造力，以及提升客户满意度和我们对市场的洞察力。**

华晨宝马为全体员工提供平等发展和成长的权利和机会。这些权利完全取决于员工的工作表现，与性别、个人背景、年龄或信仰无关。我们提供积极的工作环境，让每位员工都具有认同与归属感。

## 开发模拟工具以实现多元化

2012年，我们试行了一项旨在促进研发人员队伍发展和多元化的项目。作为该项目的一部分，我们将多元化定义为六大重点领域，分别为教育、年龄、性别、国际经历、工作经验和语言。基于现有雇员的多元化信息以及来自外部市场的数据，我们通过开发的模拟工具来预测不断变化的人员多元化构成比率。结果将用于分析当前劳动力的多元化比率及预估其未来随时间而变化的趋势。

我们的业务面临着中国市场的特殊挑战。由于人才短缺，对于有经验的管理人员的需求日益增加。此外，华晨宝马亟需在年龄构成方面实现可持续的人员结构分布。在未来的10到20年内，生育高峰期出生的员工将会陆续退休，如何应对这一情况，是我们需要特别关注的问题。

## 促进日趋发展的多元化

作为我们英才发展战略的一部分，华晨宝马与坐落在沈阳的东北大学启动了联合“博士生培养计划”。该计划在未来几年内还将扩展到其他大学。博士生撰写的博士论文课题由项目合作伙伴双方约定。他们可以在华晨宝马的有关部门工作，同时在大学继续完成学业，从而确保相关研究课题成果的实践意义。通过此项目使我们能够储备和培养未来的精英，同时博士生们能够提前了解相关的职能工作及能力要求，并为他们的继续教育提供支持。另外，年轻一代可将他们从最新研究中所获得的新想法和见解带入我们的企业，从而确保我们未来的产品开发更好地满足未来客户的需求。

我们旨在提高本地员工的核心能力。为了实现我们的本地化人才战略目标，超过100名员工有机会前往海外工作，不仅为他们提供了多元文化的经验，同时进一步丰富了他们自身的专业发展。

我们的跨文化培训旨在融合中国员工与非中国背景的员工之间的文化差异。此项培训有助于更好地加强和支持来自不同区域的员工之间的全球协作。



## 杜绝歧视

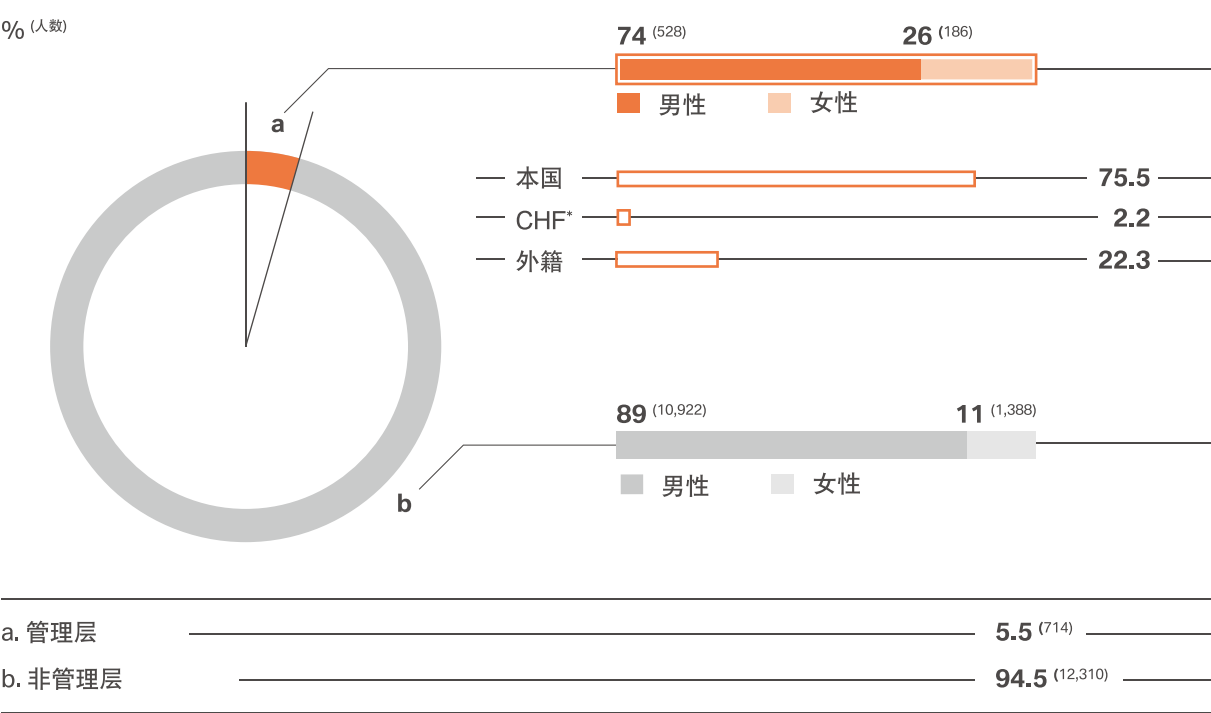
华晨宝马始终杜绝性别、个人背景、年龄、残疾、婚姻状况、宗教或性取向和军籍方面的歧视。我们的原则和政策强调平等的权利、职业操守和行为准则，反对歧视。这些内容包括在《员工手册》之中并得到了全体员工的认可。



培养女性管理者

我们还致力于提高女性在管理职位中的比例。2013年，女性管理者占全体员工的比例为为26%，人数比例从2012年的25%增至2013年的26%。2013年，非生产类女性员工占全体员工的比例为37%。女性管理者的总比例与去年同期相比有小幅上升。管理岗位女性员工人数的增长源于女性员工绩效和工作成就的提升。

图17：管理岗位和非管理岗位上的女性和男性员工分布  
(数据截至2013年12月31日)



\* 中国境内雇佣的外籍员工

展望

即将启动的“中国宝马学院（ACB）”拥有全方位的学习和发展体系与资源，届时将进一步促进平等的发展权利和机会。我们计划提升“未来人才”系列项目，以培养更多青年人才，提高革新和创造力。此外，我们将多元化元素融入到人力资源系统中，以促进多元化数据的采集和管理。

我们正在实施在华外籍雇员的招聘策略，这确保未来华晨宝马员工国籍的多元化。



# 工作与生活的平衡

**作为雇主，我们有责任帮助员工实现工作与生活的适当平衡。我们希望员工能够做出合理的健康选择，保证他们的健康与幸福。拥有敬业精神、能够胜任工作的员工对于华晨宝马至关重要，它显示了我们的价值观，是我们长期成功的重要保证。**

## 实现灵活的工作和福利

大多数非生产类员工均享有灵活的工作条件，此举有利于为员工提供更大的空间，以平衡他们的工作和生活时间。如有必要，技术员工可选择在家办公。

员工的健康从根本上决定了他们的绩效和我们企业的最终成功。华晨宝马每一位员工都有权享受休假福利，以满足不同的个体需求。例如，我们提供年假、公司假、病假、产假、陪产假及婚假。我们遵循涉及年假和加班费等福利的所有法律规定。此外，作为年度计划内弹性福利的一部分，员工可以为其家庭成员办理补充医疗保险。

管理层和人力资源部每月会审核员工的休假和工作时间。我们仔细地监督和管理人力资源相关的关键指标。所有管理人员应保证员工在过去一年充分使用年假的权利。

我们的许多生产类员工需要轮班工作。不过，他们的工时账户却可以为他们提供更多的灵活性。例如，他们可以选择使用已累计超出每周40小时标准工时的额外工作时间用来倒休。我们的目标是保持这种灵活性，特别是在今后相关法律法规要求发生变化的情况下。

## 为员工提供弹性福利

2012年6月，华晨宝马成功启动针对员工的“弹性福利计划”。我们是中国首家在汽车行业实施该计划的公司，也是宝马集团全球分支机构实施该计划的第二家公司。我们的这项计划获得了员工的高度支持，我们会根据员工的服务年限和个人级别给出弹性的基点。作为弹性福利计划的一部分，我们还提供涵盖医疗保险和养老金储蓄计划的两大福利。我们还为员工提供了一项核心的医疗保险计划，员工可根据自身情况选择升级该保险计划。这一方式旨在确保所有员工都能拥有基本医疗保险，同时又能选择提升自己的医疗保障水平，以适应员工多元化的需求。其父母、配偶和子女等家庭成员也有资格加入该计划。

## 工会关注员工福利

工会对保障员工的福利也发挥了重要的作用。我们在传统节日、生日、结婚日以及家庭迎来新生婴儿时为员工赠送礼品。

## 员工慈善基金

华晨宝马员工慈善基金于2009年正式成立。该基金旨在为员工提供资金支持，帮助解决各种问题。作为员工家访项目的一部分，我们在中国春节临近前探访了100多名员工并向他们提供支持。此外，员工慈善基金在年内共探望了178名因病住院的员工，并向他们提供了资金支持。我们向在今年8月抚顺洪水中受灾的员工每人提供了2,000元的慰问金，帮助他们从受灾中恢复。此外，急需帮助的员工可以很快地从工会处借款以应对临时困难。

## 员工特别援助计划（ASAP）

2012年，我们启动了“员工特别援助计划”，以期向遭受重大疾病或意外事故的员工和他们的家属提供帮助。人力资源部、财务部门和工会共同制定了这一计划，旨在向遭遇特殊状况的员工提供财务支持。



## 展望

作为中国宝马学院（ACB）计划的一部分，我们将提供与健康相关的在线培训，此举有助于方便培训的时间安排，为员工提供更多的灵活性。

员工帮助项目（EAP）旨在帮助员工及其家庭成员应对与健康相关的问题。招募在华外籍雇员（CHF）的特别战略已经展开，这将推动华晨宝马员工的多元文化。

06

企业公民

- 6.1 我们的管理方式
- 6.2 资源创新
- 6.3 文化交流与社会融合
- 6.4 教育



# 我们的管理方式

作为企业，企业公民意识是构成华晨宝马愿景不可或缺的一部分。我们与在华的所有宝马法人实体携手合作，确保我们履行作为企业公民的社会责任。作为企业，我们相信能够激励所有利益相关者与我们一起作出积极的贡献，促进中国的可持续发展。

## 承担企业公民应尽之责

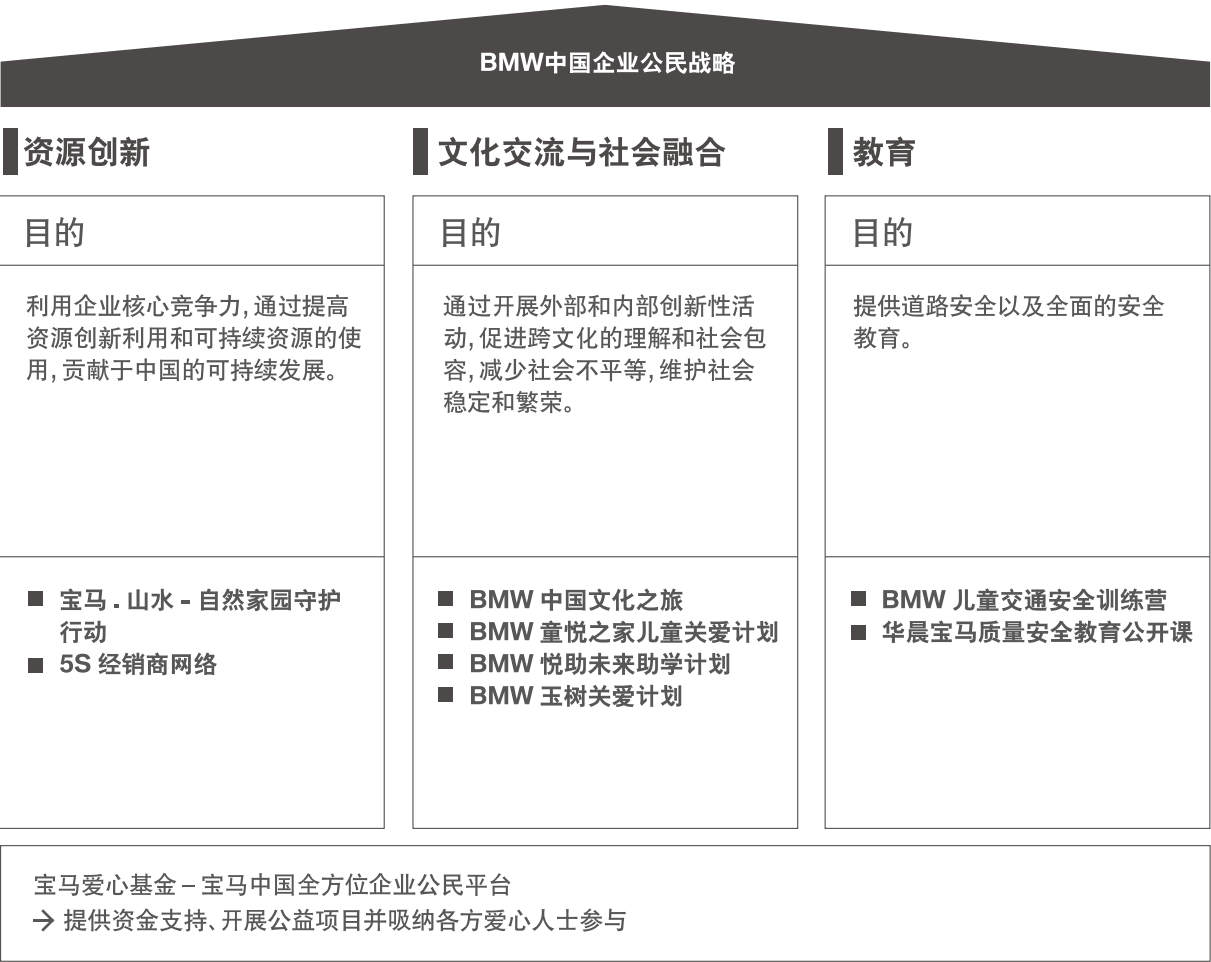
我们的企业公民战略针对中国的社会现实情况量身打造。我们的战略着重于资源创新、文化交流与社会融合以及教育三大领域。我们选择与我们的行业特点相符的社会活动，同时进一步推动中国社会的可持续发展。

2008年6月，宝马中国和华晨宝马携手中华慈善总会（CCF）设立了中华慈善总会宝马爱心基金（CCF-WHF）。该基金旨在为包括员工、经销商和爱心车主在内的宝马大家庭建立一个持续的、汇聚爱心的平台，以支持各个公益项目。我们的目标是鼓励员工、经销商和爱心车主作为宝马爱心大家庭的一员，共同加入我们的公益事业，为我们的企业公民战略做出贡献。随着我们公益项目的开展，宝马爱心基金从最初的项目发起人，已经发展成为全方位企业公民平台。自成立以来，宝马爱心基金一直秉持着合力、实效、持续、透明的原则，践行对中国社会的长期承诺。



图片 18: 宝马在华公司企业公民战略

## 2013宝马中国企业公民战略及构成



## 延续我们的承诺

在过去的六年中，宝马爱心基金发起了一系列切实可行的公益爱心活动，有效地凝聚和带动整个宝马爱心大家庭的力量，用实际行动践行对中国社会的长期承诺。截至2013年底，已带动5万多名车主、员工和超过250家宝马经销商投身于公益项目，受益群体超7万人次。

屡获殊荣的企业公民项目

作为企业公民战略的组成部分，我们的慈善项目获得了多个奖项：

- “中华慈善总会宝马爱心基金”荣获《时尚周刊》主办的**时尚慈善奖**（2013年11月）
- “中华慈善总会宝马爱心基金”荣获凤凰卫视《车元素》节目主办的**年度慈善奖**（2013年12月）
- “BMW童悦之家”儿童关爱计划荣获由《公益时报》主办的**中国企业社会责任优秀案例卓越奖**（2013年12月）

我们的企业公民项目荣膺多个奖项， 其中包括：

- 荣获《南方都市报》主办的**2013年度中国汽车企业公益慈善金翼奖**（2013年11月）
- “全球责任中国行动”活动荣获《中国经营报》主办的**卓越表现奖**（2013年11月）
- 获选《21世纪经济报道》主办的**第十届中国最佳企业公民**（2013年12月）
- 荣获中国企业公民委员会主办的**中国优秀企业公民奖**（2013年12月）
- 荣获《中国汽车报》主办的**年度企业社会责任奖**（2013年12月）
- 荣获中国优秀企业社会责任峰会颁发的**2013年度中国企业社会责任特别奖**（2013年12月）
- 荣获“中国年度最佳雇主”之汽车行业评选的**2013年度中国最佳人力资源典范企业**和**第11届大学生最佳雇主评选活动**（2013年12月）
- 荣获《21世纪经济报道》主办的**2013年度中国企业公民最佳文化保护与传承奖**（2013年12月）
- 荣获“第二届中国品牌年会暨品牌金博奖颁奖盛典”颁发的**年度品牌贡献奖**（2013年12月）
- “BMW儿童交通安全训练营”当选中国买车网主办的**中国汽车界十大公益慈善事件**（2013年9月）
- “BMW儿童交通安全训练营”荣获由《经济观察报》主办的**2012-2013年度中国可持续发展成功案例奖**（2013年11月）
- “BMW中国文化之旅”活动被中国企业公民委员会评选为**第九届企业公民优秀项目**（2013年12月）

展望

2014年，华晨宝马携手宝马中国将持续开展项目并参与相关活动，继续我们在企业公民方面的努力。我们将充分发挥宝马爱心基金的作用，鼓励宝马大家庭的成员，包括其员工、经销商和客户代表，共同回馈社会，分享他们的爱心。

6.2

资源创新

保护环境一直是我们践行企业社会责任的重要领域。多年来，BMW以切实的行动，积极感召和带动了宝马爱心大家庭成员与更多参与者共同保护环境，共创绿色家园，共同履行对环境和社会的责任。

助力三江源生态保护：宝马.山水-自然家园守护行动

2013年8月，宝马爱心基金与山水自然保护中心开启合作，投入100万元人民币，联手发起针对玉树三江源地区的生态保护行动，共同保护当地生态环境。该合作项目将在三江源玉树州超过两万平方公里的范围内开展研究并进行草场保护。同时，通过村民资源中心的设立，形成适合当地社区的生态保护模式，以便未来在三江源地区更大范围内进行模式复制和推广。考虑到区域长远发展对于人才的需求，宝马爱心基金还将与山水自然保护中心一起努力，为当地的生态保护工作培养更多的专业人才。



展望

2014年，宝马爱心基金宣布与山水自然保护中心的合作将延长至2016年，三年投入总计人民币300万元用于三江源的生态保护，助力玉树地区的可持续发展。双方将在当地开展草原生态系统科学研究、社区保护模式实践、当地环保人才培养等一系列“自然家园守护行动”，积极探索和建立符合当地特点的社区保护及资源管理模式，为玉树的长远发展作出贡献。该合作将在未来两年内利用遥感和样地监测的方法在玉树近4.3万平方公里的范围内开展草原生态系统科学研究并进行草场保护；同时在玉树州四个县范围内进行至少5000人次面向当地牧民的生态保护培训，普及环保知识与技能。



# 文化交流与社会融合

**我们的业务深深扎根于中国，务求实现公司业务发展步伐与中国社会发展的和谐统一。因此，我们在华奉行长期承诺，与我们的合作伙伴共同履行社会责任，践行保护中国传统文化的承诺。此外，我们还致力于向贫困儿童和学生提供援助。**

在过去几年中，华晨宝马一直专注于保护中国传统文化，促进跨文化的理解和社会包容。我们不断践行“BMW中国文化之旅”，使我们的企业更好地了解中国社会和人民的精神特质。随着我们业务的增长和扩大，我们将与中国消费者共同分享中国社会中的发展机遇。

## 保护中国的文化遗产

秉承“保护文化遗产，守护精神家园”的庄严承诺，“BMW中国文化之旅”系列活动于2007年正式启动，旨在保护和传承中国非物质文化遗产，积极向公众普及文化遗产保护知识，唤起公众对文化遗产保护的关注和自觉意识。几年来，“BMW中国文化之旅”深入华夏大地进行探访，累计行程已超过一万七千公里，足迹遍布二十一个省及直辖市，探访了中国六大国家级文化生态保护区以及二百一十多项非物质文化遗产。同时，我们还对沿途七十七项亟待保护的“非遗”项目和研究课题进行了总计八百万元的捐助，为助力中国非物质文化遗产保护事业做出了卓著贡献。

## 开展文化项目屡获殊荣

近几年来，我们在文化遗产方面的工作屡获殊荣。2013年12月，中国企业公民委员会授予我们“第九届企业公民优秀项目奖”。此外，在过去七年中，“BMW中国文化之旅”被列入中国“文化遗产日”系列活动。



## 支援贫困儿童和学生：“BMW童悦之家”儿童关爱计划

为了给经济欠发达地区的孩子们创造平等的成长环境，让他们拥有更美好的未来，同时也为了促进社会的和谐与融合，2011年6月，宝马爱心基金携手全国宝马经销商和爱心车主正式启动“BMW童悦之家”儿童关爱计划。该计划是宝马与经销商共同打造的长期公益项目，旨在通过宝马爱心基金的捐赠、“BMW童悦之家”以及定期的车主爱心活动为经济欠发达地区的孩子们提供学习成长中必要的硬件设备并送去爱心大家庭的精神关爱。每一个“BMW童悦之家”均包含10000册各类图书，6台电脑、1套投影设备以及种类丰富的文体用品。截至2013年11月底，共有52个“BMW童悦之家”相继落成，覆盖了全国27个省、自治区及直辖市，并使超过4万名儿童从中受益。

## 向来自低收入家庭的学生提供教育机会：“BMW悦助未来”助学计划

“BMW悦助未来”助学计划于2008年启动。该项目旨在为灾区及偏远地区的师生提供必要的物质支持和精神关爱。截至目前，宝马爱心基金为受助学生提供了近1200万元的帮助，惠及贫困学生近5400人次，为莘莘学子点亮了希望之路。2013年，为更好地帮助大学生融入社会，“BMW悦助未来助学计划”第二阶段正式启动，不仅扩大了资助的地域范围和受助人群的数量，还将在宝马经销商、车主、员工以及社会爱心力量一如既往的积极参与下，为大学生提供就业指导及培训，从而助力大学生的素质提升和全面成长。

## 紧急援助和长期支援受灾地区：BMW玉树关爱计划

2010年4月玉树地区发生地震灾害后，宝马爱心基金在第一时间启动紧急灾难救助机制参与救灾。在随后的四年时间里，数以百计的爱心车主、员工和经销商多次来到玉树，他们为玉树当地群众发放过冬物资，帮助他们解决燃眉之急。

随着玉树的重建工作已近尾声，我们将援助重点从物资供应逐渐扩展到该地区的长期环境保护和可持续发展。

## 展望

截至2014年6月底，共有53个“BMW童悦之家”相继落成，覆盖了全国28个省、自治区及直辖市，并使超过4万名儿童从中受益。

同时，我们将继续打造“BMW中国文化之旅”，让宝马经销商和客户更广泛地参与到中国文化保护行动中。我们将加强在社交平台上的文化交流参与度，提高宝马品牌知名度和加强品牌联系。2014年，BMW中国文化之旅以“醉美黔乡，和谐多彩的精神家园”为主题。作为文化之旅的组成部分，文化探索将包括贵州当地美食、民风民俗、工艺品和传统歌曲以及舞蹈表演。

# 教育

作为社会进步和发展的基础，教育工作需要社会各界的不懈奉献。华晨宝马认为，教育高于一切。因此，我们通过各种方式支持教育。十多年来，我们的旗舰活动——“BMW儿童交通安全训练营”不断推动儿童安全教育的发展。我们还为优秀的大学本科生提供培训机会和实习机会。我们吸引在校大学生参与“宝马日”活动并集思广益，以此来倡导创新理念。

## 通过教育计划践行儿童交通安全

2005年，我们在中国启动BMW儿童交通安全训练营。该训练营旨在向四至九岁的儿童介绍交通安全知识。通过创新的教育活动和寓教于乐的活动形式，增强了儿童安全出行和自我保护的意识。该训练营为汽车行业的道路安全教育公共计划树立了标杆。与其他项目相比，BMW儿童交通安全训练营具有自身的独特性，具体包括：



### 长期承诺

十年来，我们始终专注于BMW儿童交通安全训练营，展示了我们的长期承诺以及华晨宝马在推进儿童安全教育方面所发挥的作用。

### 创新教育模式

我们充分运用各种活动和互动游戏，鼓励孩子学习交通安全知识。我们创新的教育模式，有助于孩子们培养多维度的安全意识和知识，帮助孩子们从小养成安全旅行和健康生活方式的理念。经过多年的发展，该训练营已从一间主题教室发展成为交通安全主题公园。

### 多渠道的沟通方式

该训练营已扩展至63个城市，并惠及农民工子女和偏远地区的贫困儿童。自2010年以来，华晨宝马与教育部携手，为学龄儿童出版宝马交通安全读本。迄今为止，已有超过26万本交通安全读本分发到了中国三、四线城市的儿童手中。我们还针对儿童城市安全制作了名为“安安的故事”电视系列动画片。

### 广泛参与

在过去的十年中，BMW儿童交通安全训练营已取得了积极的社会影响，超过36万名中国儿童直接受益。我们还开创了“家庭日”的概念，鼓励家长与孩子一同参与活动。在过去的九年中，“家庭日”汇集了40多家宝马经销商及5000多名来自中国各地的宝马客户。

为扩大受益群体，BMW儿童交通安全训练营加强了与教育部的合作，并继续加强与宝马爱心基金的协作，扩大其覆盖面，为更多需要了解道路安全知识的孩子提供帮助。

2013年，各个城市的BMW儿童交通安全训练营活动从往年的三至五天延长至七天，从而能够惠及更多的孩子。





为学生提供质量管理教育

2013年11月，我们在铁西工厂为中小学生举办了华晨宝马质量教育公开课。华晨宝马为不同年龄段的学生精心挑选相关教材，以生动活泼和互动的方式传授有关质量与安全方面的知识，其中包括现场参观生产线和教学。培训内容包括质量与安全意识、汽车生产工艺及技术。

华晨宝马致力于长期践行作为企业公民应当承担的责任。因此，在实施华晨宝马质量安全教育基地等计划时，我们皆采取持久长远的方略。今后，我们将会定期举办培训课程，让遍布中国各地的小学至高中学生参与到我们的教育活动中来。

鼓励学生勇于创新

自2006年以来，作为一项旗舰级的校园活动，“宝马日”每年都会在同济大学如期举办。至今，共计有超过15万名来自全国各地的学生参加了“宝马日”活动。该活动旨在鼓励年轻人提出创新的想法，勇于追求自己的梦想。

展望

2014年，华晨宝马将继续实施多项促进教育的计划，其中包括BMW儿童交通安全教育训练营、职业教育计划，宝马日和质量安全教育公开课。

## 关于本报告

### 报告期限

本报告内容期限为2013年1月1日至2013年12月31日。这是华晨宝马的第一份可持续发展报告，基于联合国全球契约年度进展报告的要求而编写。未来，华晨宝马计划每年发布报告，与宝马集团的报告进程相一致。

### 报告范围

报告中的可持续发展数据包括以下华晨宝马的生产和业务地点：沈阳工厂、北京分公司和区域办公室。

数据主要涉及华晨宝马，在产品方面也包括宝马集团的信息；在客户关系管理以及企业社会责任方面，也包括和宝马（中国）汽车贸易有限公司共同开展的活动。



# 联合国全球契约指数

## 年度进展报告（COP）： 2013年联合国全球契约十项原则的落实情况

2013年，华晨宝马致力于落实联合国全球契约十项原则，不断努力将可持续发展标准融入所有业务流程。在人权、劳工标准、环境保护和反腐败领域，企业积极推动与国际标准和规定接轨的合规治理。

以下表格中列举了华晨宝马业已落实的指导原则和管理体系，其遵循全球契约十项原则及其发展进程。

### 原则 1 企业应该尊重和维护国际公认的各项人权

#### 公司指导原则和管理体系

- 华晨宝马：
- 承诺遵循联合国全球契约
  - 承诺遵循《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》
  - 《人力资源指导方针》和《员工手册》
  - 华晨宝马“SpeakUp专线”

- 供应商：
- 供应商网络须遵循宝马集团的可持续发展标准
  - 采购条款
  - 供应商管理

#### 已取得的可持续发展进程

- 华晨宝马：
- 保障员工人权
  - 保障与我们生活和工作所在社区相关的人权

- 供应商：
- 供应商合同包含人权条款
  - 试验实施全新供应商风险管理流程，其中包括对六家供应商的评估
  - 每年对供应商进行审核， 确保其不涉嫌侵犯人权与使用童工

#### 参考

华晨宝马：

1.1 ▶

5.1 ▶

供应商：

1.1 ▶

4.1–4.3 ▶

### 原则 2 绝不参与任何漠视和践踏人权的 行为

#### 公司指导原则和管理体系

华晨宝马：  
▶ 参见原则1

供应商：  
▶ 参见原则1

#### 已取得的可持续发展进程

华晨宝马：  
▶ 参见原则1

供应商：  
▶ 参见原则1

#### 参考

华晨宝马：

1.1 ▶

5.4 ▶

供应商：

1.1 ▶

4.1–4.3 ▶

原则 3  
企业应该维护结社自由，承认劳资集体谈判的权利

公司指导原则和管理体系

**华晨宝马：**  
▶ 参见原则1  
■ 人力资源政策包括《员工手册》和《人力资源指导方针》， 包含有关健康、安全、环境实践、处理有害物质以及反歧视和反骚扰措施的规定，适用于所有员工

**供应商：**  
▶ 参见原则1

已取得的可持续发展进程

**华晨宝马：**  
■ 截至2013年底， 工会已覆盖到所有本地员工  
■ 在工会与管理层的共同努力下， 2013年员工薪资与2007年相比累计涨幅达到80%

参考

**华晨宝马：**  
1.1 ▶  
5.1 ▶

**供应商：**  
1.1 ▶  
4.1–4.3 ▶

原则 4  
消除各种形式的强迫性劳动

公司指导原则和管理体系

**华晨宝马：**  
▶ 参见原则1  
■ 在反对强迫与强制劳动和禁止使用童工方面，《人力资源指导方针》完全遵守中国《劳动法》及有关规定

**供应商：**  
▶ 参见原则1

已取得的可持续发展进程

**供应商：**  
■ 试验实施全新供应商风险管理流程，其中包括对六家供应商的评估

参考

**华晨宝马：**  
1.1 ▶  
5.1 ▶

**供应商：**  
1.1 ▶  
4.1–4.3 ▶

原则 5  
消灭童工制

公司指导原则和管理体系

**华晨宝马：**  
▶ 参见原则1和4

**供应商：**  
▶ 参见原则1

已取得的可持续发展进程

**供应商：**  
▶ 试验实施全新供应商风险管理流程，其中包括对六家供应商的评估

**华晨宝马：**  
▶ 每年对供应商进行审核，确保其不涉嫌侵犯人权与使用童工

参考

**华晨宝马：**  
1.1 ▶  
5.1 ▶

**供应商：**  
1.1 ▶  
4.1–4.3 ▶



原则 6  
杜绝任何在用工与职业方面的歧视行为

公司指导原则和管理体系

华晨宝马：

► 参见原则1

供应商：

► 参见原则1

已取得的可持续发展进程

华晨宝马：

- 适当的多元化和包容性项目：试行旨在促进研发人员队伍发展和多元化的项目、英才发展战略和跨文化培训
- 女性管理者占全体员工的比例从2012年的25%增加到2013年的26%
- 2013年，非生产类女性员工占全体员工的比例为37%

参考

华晨宝马：

1.1 ►

5.5 ►



原则 7  
企业应对环境挑战未雨绸缪

公司指导原则和管理体系

华晨宝马：

- 所有工厂均通过ISO14000国际标准的认证
- 宝马集团内部成立了能力中心（CoCs），负责水资源利用、工艺废水处理、能源利用和废弃物处置及挥发性有机化合物（VOC）排放
- 投资决策时考虑对环境的影响
- 采用联合国环境规划署（UNEP）清洁生产战略
- 宝马集团高效动力学战略
- 开发和推广电动汽车战略
- 制造的所有车辆均通过ISO14020和ISO14024国际标准的认证，同时还获得中国本土的HJ2532标准认证
- 车辆内部排放原则
- 5S经销商认证，其中包括生态标准

供应商：

- 供应商网络须遵循宝马集团的可持续发展标准
- 采购条款
- 供应商管理

已取得的可持续发展进程

- 致力于实现宝马集团的环境目标，即在2020年实现能源消耗、水资源消耗、废水排放、废弃物以及每辆车溶剂消耗与2006年相比降低45%
- 大东工厂碳排放量减少25.9%
- 大东工厂能源消耗减少13.9%
- 大东工厂用水量减少14.4%
- 大东工厂挥发性有机化合物排放（VOC）减少35.5%
- 大东工厂废弃物处置减少64.9%
- 大东工厂工艺废水排放量减少18.6%
- 危险和非危险废弃物处理减少，危险和非危险废弃物回收增加
- 低碳运输物流增加
- 推出华晨宝马首款电动车品牌ZINORO 1E
- 华晨宝马的企业平均燃油消耗降至每百公里7.3升

参考

华晨宝马：

3.1–3.6 ►

2.1–2.4 ►

供应商：

4.1–4.3 ►



原则 8  
主动增加对环保所承担的责任

公司指导原则和管理体系

华晨宝马：


► 参见原则7

供应商：

► 参见原则7

已取得的可持续发展进程

- 培训和宣传环保知识，提高员工环保意识
- 在废弃物处理方面与供应商合作
- 促进供应商网络循环环保标准并提供支持，实施持续改进环境保护的措施
- 通过鼓励授权经销商自愿参与提高可持续发展标准，继续推动中国的5S经销商概念
- 继续推动和支持玉树三江源自然保护区生态保护项目

参考	
华晨宝马:	
3.1–3.6 ▶	
2.1–2.4 ▶	
6.2 ▶	
供应商:	
4.1–4.3 ▶	

原则 9  
鼓励开发和推广环境友好型技术

公司指导原则和管理体系	
华晨宝马:	
▶ 参见原则7	
供应商:	
▶ 参见原则7	
已取得的可持续发展进程	
■ 依靠最新的尖端技术来实现能源效率目标	
参考	
华晨宝马:	
3.1–3.6 ▶	
2.1–2.4 ▶	
供应商:	
4.1–4.3 ▶	

原则 10  
企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈勒索和行贿受贿

公司指导原则和管理体系	
■ 《法律合规守则》 ■ 反腐政策 ■ 反舞弊政策 ■ 《反舞弊及舞弊应对指南》	
已取得的可持续发展进程	
■ 成立华晨宝马合规委员会（BCC） ■ 成立数据隐私保护委员会 ■ 商业关系合规计划试点 ■ 面向管理人员和员工的合规培训	
参考	
华晨宝马:	
1.4 ▶	



# 出版信息

报告出版方:

华晨宝马汽车有限公司  
地址: 中国辽宁省沈阳市大东区山嘴子路14号, 邮编110044  
电话: +86 24-84556000

华晨宝马汽车有限公司官方网址:

[www.bmw-brilliance.cn](http://www.bmw-brilliance.cn)  
[www.zinoro.com.cn](http://www.zinoro.com.cn)