

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



比亞迪股份有限公司  
**BYD COMPANY LIMITED**

(在中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：1211)

網站：<http://www.byd.com>

海外監管公告

以下為比亞迪股份有限公司於深圳證券交易所網站所刊發之「比亞迪股份有限公司2020年社會責任報告」。

承董事會命

比亞迪股份有限公司

主席

王傳福

中國·深圳，二零二一年三月二十九日

於本公告刊發日期，本公司董事會包括執行董事王傳福先生，非執行董事呂向陽先生及夏佐全先生，以及獨立非執行董事蔡洪平先生、張敏先生及蔣岩波先生。



2020

BYD CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT  
比亚迪社会责任报告

*Build Your Dreams*

## 关于本报告

比亚迪股份有限公司（以下简称“比亚迪”或“我们”）积极向社会公众报告公司的社会责任状况，让全社会了解、监督比亚迪的社会责任工作。自2010年起，比亚迪每年向社会发布社会责任报告以披露比亚迪的社会责任理念和实践，促进比亚迪与利益相关方以及社会公众之间的了解、沟通与互动，实现企业的可持续发展。

### 报告范围

本报告覆盖比亚迪股份有限公司及附属公司。本报告的时间跨度是2020年1月1日至2020年12月31日，部分内容适当溯及过往年份。本报告的数据收集工作按企业现有管理流程进行，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明除外。

### 报告依据

本报告主要依据香港联合交易所有限公司发布的《环境、社会及管治报告指引》（《主板上市规则》附录二十七）文件及深交所中小企业板信息披露业务备忘录第2号：定期报告披露相关事项，并参考全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南(G4)》、《中国企业社会责任报告编写指南》进行编制。各项指标在本报告中的披露情况可参阅报告末尾的指标索引。

### 报告流程

- 2020年10月 组建报告小组并召开企业社会责任报告相关培训
- 2020年11月 开展重点内容访谈以及利益相关方调研
- 2020年11月-2021年1月 确定报告框架与专题内容并收集报告资料
- 2021年2月-2021年3月 报告汇编工作与内部专家审核确认报告内容合规性
- 2020年3月 CSR委员会与董事会审核

### 确认及批准

本报告经由CSR管理委员会确认后，于2021年3月29日获董事会审批通过。

### 报告获取方式

比亚迪倡导绿色环保，故本报告不提供纸质版。如需在线浏览或下载比亚迪社会责任报告，请访问比亚迪集团官网（www.byd.com）、香港交易所网站或深圳交易所网站获取。我们谨向所有对本报告提供建议和意见的利益相关方致谢，并承诺再接再厉，继续提高报告的品质。

### 联系方式

如对本报告有任何建议和意见，请通过以下方式与比亚迪联系：

电话：86-(0)755-8988 8888—62649

联系邮箱：bydpo@byd.com

地址：深圳市坪山区比亚迪路3009号

## 目录

总裁致辞 ----- 01

关于我们 ----- 03

公司简介 ----- 03

公司2020年度绩效 与荣誉 ----- 04

企业核心价值观、使命 ----- 04

伙伴合作 与管理 ----- 17

保护股东权益 ----- 19

经销商管理 ----- 21

供应商管理 ----- 24

产品品质 与服务 ----- 27

产品责任 ----- 29

客户权益与服务 ----- 34

员工关怀 与保障 ----- 37

员工责任 ----- 39

员工关怀 ----- 43

职业健康与安全 ----- 44

展望未来 ----- 73

指标索引 ----- 74

意见反馈表 ----- 78

## 05 企业经营与管理

07 公司治理

08 守法与合规

13 社会责任管理

## 49 绿色运营与生产

54 绿色运营

55 绿色技术与产品

## 65 回馈社会

67 共同抗疫

69 科技慈善

71 员工公益



## 总裁致辞

积极承担社会责任是企业的竞争力和生命力



比亚迪成立26年，坚持以解决社会问题为导向，以技术创新为驱动，持续开发光伏、储能、电动汽车、云轨、云巴及LED等绿色技术和产品，打通能源从获取、存储到应用各个环节，加快企业和行业清洁能源生产生活方式转变，为城市提供一揽子绿色解决方案，构建零排放的新能源生态系统，助力行业绿色低碳发展。

2020年新冠疫情爆发，在国内疫情防控异常艰巨

的时期，在社会迫切需要口罩的时候，比亚迪作为中国制造业的一个代表，主动站了出来，动用一切力量援产口罩、消毒液等防疫物资，成为全球最大口罩生产企业，为抗击疫情和复工复产提供了有力保障。比亚迪发扬“敢打敢拼、协同作战”的口罩精神，育新机、开新局，实现汽车、轨道交通、新能源和电子四大产业的稳健发展，促进产业链上下游企业复工复产，确保了企业二十多万名员工稳定就业，展现了比亚迪的责任担当和“中国制造”的硬核力量。

2020年新冠疫情加速世界百年变局的演进，比亚迪肩负高度的责任感和使命感，通过技术创新、苦练内功，加快构建“用电动车治污、云轨云巴治堵”的绿色大交通体系。在新能源汽车领域，比亚迪推出了全球首创的刀片电池，把电动车的安全提高到一个新高度；推出了高性能碳化硅电控模块、DM-p混动技术，高智能的DiLink 3.0、DiPilot技术、高效率的DM-i超级电混系统等，持续加速新能源汽车对传统燃油车的替代和百年变革。在轨道交通领域，比亚迪首条云巴示范线全球首发，开启了商业化应用新时代。云巴是比亚迪电动车产业链的延伸，可与大运量的地铁、中运量的云轨互为补充，实现大中小运量协同发展。比亚迪肩负“用技术创新满足人们对美好生活的向往”的企业使命，让绿色科技惠及全球，解决人类面临的能源危机、空气污染、交通拥堵及产业转型等问题。

比亚迪除了积极承担对经济、环境和社会可持续发展的责任，也高度关注并且积极投身慈善公益事业。抗击疫情方面，比亚迪捐赠善款1000万元和价值超4000万元的防疫物资。据统计，比亚迪全年累计向全球提供了70亿只口罩，为80多个国家和地区的抗疫提供了支持。此外，比亚迪口罩还跟随中国外交部“健康包”，进入到全球37个国家和地区，为当地的中国公民提供紧缺的医疗防护。

今天，比亚迪所做的事情，已不再是基本的企业积累和规模扩大，而是出于一种社会价值和企业的责任。为积极响应中国“2030年碳达峰、2060年碳中和”目标，推动应对气候变化《巴黎协定》全面有效实施，比亚迪争当可持续发展先锋，开启企业碳中和规划研究，探索新能源汽车行业碳足迹标准，倡导绿色低碳生产生活方式，组织社会公益及环保活动，在绿色采购、绿色生产、绿色运营等各方面强化碳减排行动，同时通过绿色技术、产品和解决方案加快交通运输行业和制造业绿色低碳发展，为保护人类的共同家园、实现人类可持续发展持续贡献力量！此外，比亚迪也将继续加大教育支持、扶贫济困、科技慈善、全员公益体系等慈善公益事业投入，将承担社会责任作为企业的竞争力和生命力！

王傳福  
董事長兼總裁



## 1.1 公司简介

比亚迪股份有限公司（以下简称“比亚迪”）成立于1995年2月，总部位于广东省深圳市。业务横跨汽车、轨道交通、新能源和电子四大产业，在香港和深圳两地上市。

汽车领域。比亚迪坚持自主创新，掌握电池、电机、电控及芯片等电动车全产业链核心技术，在2008年推出全球首款量产插电式双模电动车，在2010年提出全球首个公共交通电动化解决方案，之后上升为国家战略，形成全球共识，持续引领行业变革。截至2020年底，已驶入全球50多个国家和地区、300多个城市，是首个进入欧、美、日等发达市场的中国汽车品牌。

轨道交通领域。比亚迪站在世界轨道交通创新最前沿，发挥集成创新优势，将电动车产业链延伸到轨道交通领域，推出具有完全自主知识产权的中运量“云轨”和小运量“云巴”，填补了中国中小运量轨道交通技术和产业空白，为全球城市治理交通拥堵提供有效方案。

新能源领域。比亚迪拥有电池、太阳能、储能等新能源产品，提供能源获取、存储、应用的整体解决方案。产品覆盖消费类3C电池、动力电池及储能电池等领域，拥有完整的产业链。比亚迪是全球领先的动力电池厂商，太阳能和储能方案已出口到美国、德国、日本、瑞士、加拿大、澳大利亚、南非等多个国家和地区。

电子领域。比亚迪电子（国际）有限公司于2007年在香港独立上市，是全球领先的智能产品解决方案提供商，业务涵盖智能手机和笔记本电脑、新型智能产品、汽车智能系统以及医疗健康等四大领域。比亚迪电子是全球唯一一家能够大规模提供精密金属、玻璃、陶瓷、塑胶等全系列结构件和整机设计制造解决方案的公司，持续为全球顶级客户提供研发、设计、制造、供应链管理等全方位服务。

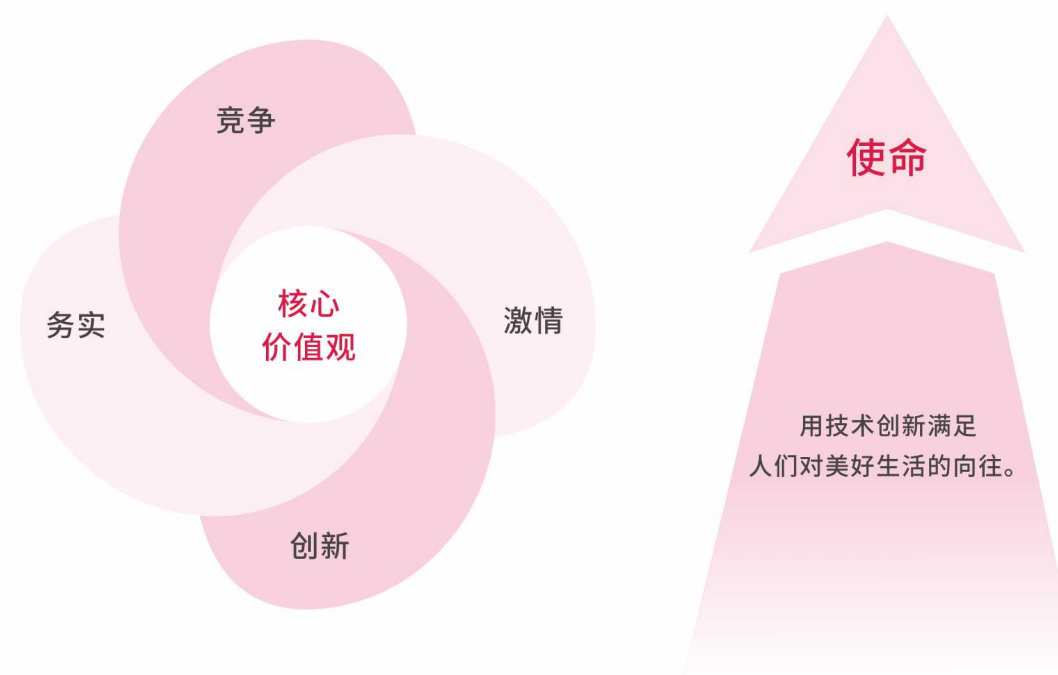
二十六年来，比亚迪通过强有力的市场布局、坚定推动全球可持续发展的战略举措，赢得了“扎耶德未来能源奖”、“联合国能源特别奖”以及《财富》杂志“改变世界的公司”等系列赞誉。比亚迪坚持踏踏实实办实业、心无旁骛搞创造，持续用技术创新满足人们对美好生活的向往。

## 公司2020年度绩效与荣誉



EUPD research Top Brand PV Europe 2020

汽车创新大奖 (Automotive INNOVATIONS Awards) “最具创新量产品牌——新能源动力总成” 大奖 (Most Innovative Volume Brand “Alternative Powertrains”)





# 企业经营与管理

公司治理

守法与合规

社会责任管理

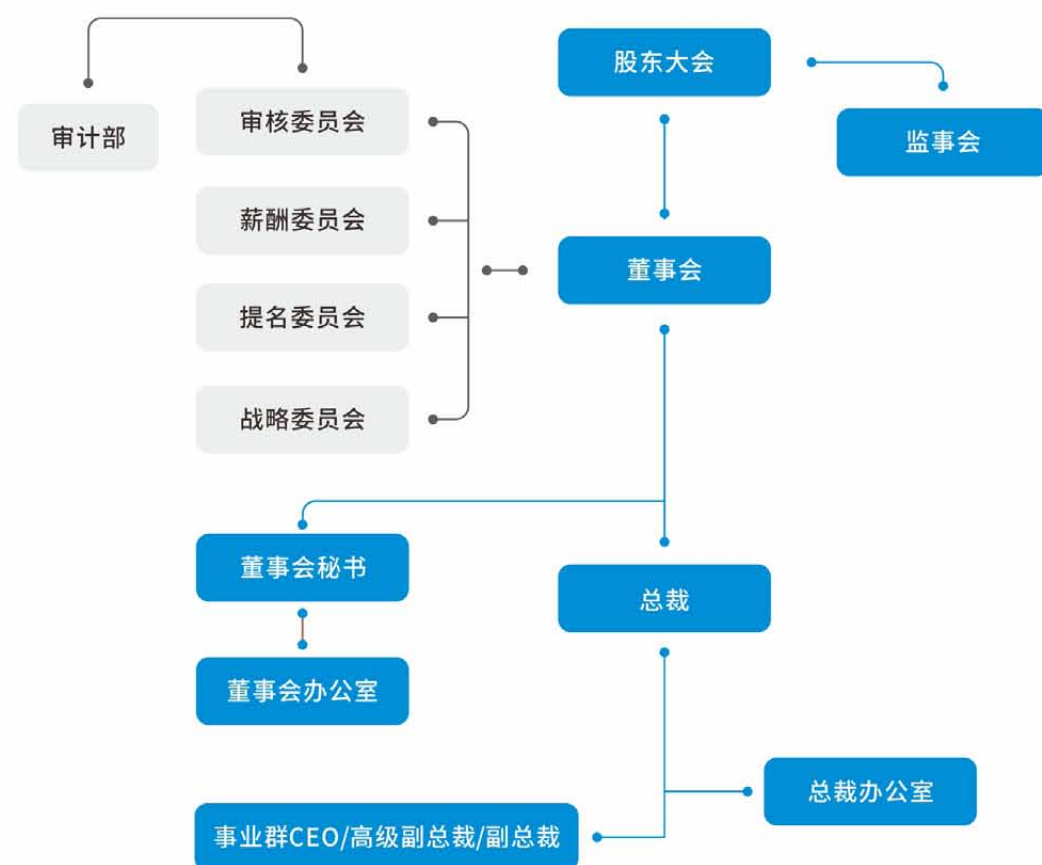


## 2.1 公司治理

比亚迪持续改善法人治理结构，不断谋求建立科学、完善的现代公司结构，提高利益相关方的满意度。

比亚迪董事会定期召开股东大会，报告近期工作形成执行股东大会的决议，监察比亚迪的整体经营与战略发展，决策经营方针和投资计划；同时监督、指导管理层进一步健全规章制度，完善决策机制，规范工作流程，严格审批程序，建立和完善现代的、规范的组织结构，提高投资决策的效率和质量。比亚迪董事会信息详见比亚迪年报披露。

比亚迪股份有限公司组织结构图



## 决策机制

比亚迪的重大决策由集体研究决定，由领导小组和专业委员会负责审查审议，重大事项建议方案，所涉及的单位均参与决策讨论并负责落实相关事务。

比亚迪最高管理者是总裁，负责规划比亚迪发展方向，制定发展目标并监督实施。比亚迪重大决策、组织结构调整、重要文件均由总裁审

批。同时，总裁还要承担比亚迪新项目开发和未来发展的整体规划，把握全局。

比亚迪已建立起一套严格的决策机制，并且会定期对内部控制设计与运行的有效性进行自我考评。目前的评价范围已经全面覆盖了比亚迪的生产运营和管理，有效地达到了内部控制的目标，决策机制不存在重大缺陷。

## 2.2 守法与合规

### 公平经营

比亚迪把履行社会责任的要求融入企业运营全过程和日常管理中，对企业现有的管理体系进行改进、丰富和完善，同时将企业利益相关方的期望和需求的满足融入到了日常管理和运营工作中。《比亚迪行为准则》明确须遵守业务所在国适用的反托拉斯、竞

争、公平交易等法律法规，不得开展不公平竞争的经济活动。此外，比亚迪也持续用责任和可持续发展观来规范自身的经营：遵纪守法，恪守商业道德，严格遵守商业行为准则，坚持诚信经营、公平竞争。

### 遵纪守法

比亚迪在全球范围认真遵守法律、社会规范、职业道德、集团内部规章制度等。集团设有知识产权及法务处，统一管理和处理集团知识产权和法务事务，并在事业部设立了专门的法务部门或人员，定期或不定期监督检查各部门法律法规管理及执行的情况，评价其执行情况与法律法规的符合性。同时，比亚迪建立了有效的内部管控机制，及时更新《比亚迪公司法律纠纷管理规定》、《比亚迪公司合同管理规定》、《比亚迪公司反垄断及公平竞争合规管理规定》等公司级制度并建立配套程序，保障各项工作依法依规

进行。为及时高效支持集团业务发展，从源头管控法律风险，确保运营安全，2019年初步组建双管法务团队，2020年推进落实法务双管模式，深度参与业务运作，从需求给出法务解决方案。

2019年9月公司正式上线了合同全流程管理平台，至2020年7月分批次完成集团全部切换。该平台可以实现合同全生命周期的贯穿式管理，将合同评审、审批、签署/用印、履行等各节点进行无缝对接，将合同全生命周期的风险防控措施固化到系统中，通过技术手段，有效规避人员操作或舞弊风险。



## 知识产权保护

比亚迪制定“持续积累、灵活运用、合理布局、有效防御”的知识产权战略，并经过多年工作探索、积累和发展，公司实现了知识产权原始积累、强化专利质量，并形成攻守兼备的混合型知识产权战略。比亚迪已完成“数量倍增”、“质量提升”、“专利布局”三个阶段的工作，实现了专利数量的原始积累、专利质量的提升、以及关联专利

### 知识产权保护制度

比亚迪遵循“管理制度化、制度流程化、流程电子化”的管理理念，从知识产权创造、保护、运用等方面全方位规范公司知识产权管理，不断地完善知识产权制度体系和制度，推进公司知识产权事业蓬勃发展，将知识产权工作推向一个新的高度。2020年，在制度体系建设原则的指引下，公司为适应发展需要梳理并制定新管理制度：《比亚迪

组合的知识产权保护，目前公司已进入价值专利工作阶段，工作重心是专利质量提升和价值专利挖掘。通过价值专利工作阶段的工作导向，引导研发部门进行深层次、多维度、全方面的技术创新，挖掘、布局更完善、价值更高的专利组合，实现高价值专利的创造和运用，使知识产权工作更上新台阶。

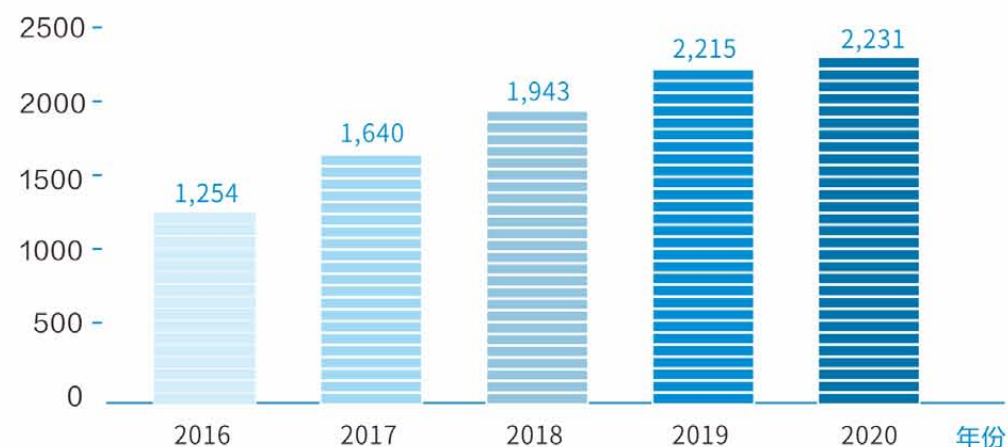
公司专利分级办法》、《比亚迪专利布局基金管理规定》、《比亚迪公司专利工作管理规定》、《专利预警管理规定》等，从知识产权创造、保护、运用等方面全方位完善了公司知识产权管理。通过这一系列制度的运行，明确了公司知识产权工作职责、工作目标，建立公司知识产权申请、管理、运用的长效机制。

### 专利数量

截止至2020年12月31日，比亚迪累计申请中国专利25,656件，（其中发明专利

12,900件，实用新型专利10,358件，外观设计专利2,060件，港澳台专利338件）；累计

单位/件



（以上数据为近五年国内外专利新增授权量）

申请国外专利6,195件。中国累计授权17,486件，2020年中国授权新增1,980件；国

外累计授权3,019件，2020年国外授权新增251件。

### 知识产权培训

知识产权文化是公司文化的重要组成部分。为加大对知识产权的宣传力度，公司在固定地点设置知识产权宣传栏，通过每期的主题宣传，从浅入深、循序渐进地开展知识产权宣传。公司开设《BYD》及《比亚迪人报》知识产权专刊，发布公司知识产权成果、热门知识产权信息。此外，公司充分利用“4.26知识产权宣传日”，组织开展丰富多彩的宣传活动，如开展“知识产权”“创新”等主题征文、知

识竞赛活动、知识讲座等活动，普及知识产权知识，提高自主创新能力及知识产权保护意识。

公司定期组织开展培训交流活动，构建针对不同层级员工的全方位培训体系，加强知识产权理念宣贯及业务合作。通过创新制度的建设、知识产权宣传，知识产权培训构建公司知识产权文化，提升全员知识产权意识。

## 反腐败和反商业贿赂

### 反腐败、反贿赂制度建设

比亚迪以诚信标准要求其所有的商业活动，任何形式的腐败、敲诈及欺骗都被严格禁止，涉事者将被依规、依约处理并诉诸法律。比亚迪严格禁止提供、接受、索取贿赂、礼物、招待或其它形式的，意在影响或可能影响比亚迪相关业务决定的，获取非正常或不适当优势的做法；比亚迪遵守海外反贿赂的法律法规，在海外不得对当地政府行贿、索贿。

比亚迪制定《比亚迪行为准则》《比亚迪公司员工职业道德规范》《比亚迪公司员工

对外公务交往管理规定》《比亚迪公司管理人员经济行为准则》《比亚迪公司处罚制度》、《比亚迪公司举报人保护和奖励规定》《比亚迪公司合规管理》《比亚迪公司商业合作伙伴合规管理规定》等规章制度，严格禁止任何形式的贪污腐败、舞弊欺诈行为，为公司反腐工作提供全面的制度支持，同时覆盖合作伙伴。比亚迪在公司OA平台及移动办公平台上线反贪腐备案电子流程，供馈赠物上交、招待吃请、关联关系、投资活动的备案。

### 举报、监督、问责机制

比亚迪对腐败行为“零容忍”，设立了专门的反贪腐部门，建立了畅通的投诉举报渠

道，鼓励比亚迪公司员工、外单位人员、其他任何知情者参与到比亚迪公司阳光廉洁的



监督体系中，积极举报贪污、腐败、欺诈等违法违规行为和违反比亚迪公司规章制度、损害比亚迪公司利益的行为，并加强对举报人的保护和奖励，做到有诉必查、违规必究、贪腐严惩、举报保密、查实重奖。

比亚迪在官网上线除名查询系统，收录了违反廉洁纪律和职业道德等不良行为人员名单，供内外部人员查询。同时加入了企业反舞弊联盟，共享职业道德方面违规员工信

息，涉及贪腐等违规行为的员工将进入行业黑名单。对于涉及违法犯罪的员工，比亚迪坚决移交司法机关。

比亚迪与合作单位签订合作方准入协议，协议中明确约定违反廉洁合作原则时的违约责任，对违反廉洁合作原则的单位，采取追究违约责任，预警谈话、发送廉洁告知函，扣除违约金和列入黑名单等措施。

2020年，组织公司员工签收廉洁制度；邀请深圳市公安局警官前来作预防职务犯罪讲座；制作“廉洁比亚迪”宣传片，在首届全国企业反舞弊微视频大赛中获得“最佳人气

奖”；持续设计各类节日廉洁主题手机海报进行传播，设计官方拒腐微信表情包，发布节日廉洁提醒等，向员工及合作单位表明比亚迪的反腐态度。

### 比亚迪廉洁监督渠道



tousu@byd.com



86-(0)755-8988 8888-62407



关注微信公众号：廉洁比亚迪

### 举报人认为合适的其他形式

#### 廉洁宣传教育

比亚迪持续通过OA通知、通报、邮件、廉洁比亚迪网站、微信公众号、企业微信、宣传栏等渠道宣传公司的廉洁规定，发布廉洁新闻、案例通报、廉洁制度及法律法规等信息。举办“廉洁月”活动，开展高层话“廉洁”、廉洁宣誓、签署廉洁自律承诺书、廉洁知识竞答、廉洁课堂、廉洁板报等。组织

关键岗位人员参观监狱，开展警示教育活。通过多渠道多形式宣传廉洁文化，建立廉洁监督体系，提高员工廉洁自律意识，营造廉洁从业氛围，2020年集团累计开展的廉洁自律培训450场，共621课时。形成“恪尽职守，廉洁自律；激浊扬清，正本清源”的比亚迪廉洁文化。



警企联合，预防职务犯罪

#### 参与反贿赂管理体系建设

比亚迪一直积极参与深圳市乃至国家的反贿赂管理体系建设——参与反贿赂管理体系深圳标准的制定与推广和《中华人民共和国认

证认可行业标准——反贿赂管理体系要求及使用指南》的审议。



## 2.3 社会责任管理

比亚迪成立CSR管理委员会，在董事会的监管下，制定比亚迪CSR管理办法及工作计划，实现比亚迪CSR工作的统一组织与管理。

### 社会责任愿景

比亚迪致力于企业和社会的和谐与可持续发展，努力通过技术创新、产品创新和管理创新以及完善的商业运作来提升政府、股

东、客户、员工、供应商、合作伙伴及其他利益相关方的权益，成为值得所有利益相关方信赖和尊敬的企业。

### 社会责任沟通

#### 内部沟通

比亚迪不断改进社会责任内部沟通机制。2020年，比亚迪CSR委员会开展了多次社会责任工作相关会议、培训、访谈等，推进公司社会责任各模块的执行与落实。此外，建

立比亚迪CSR工作沟通群，及时共享社会责任相关信息，加强内部信息互通，共同推动企业社会责任的发展。

#### 外部沟通

自2010年起，比亚迪已连续10年发布社会责任报告，全方位披露比亚迪在履行经济、环境、社会责任及推动行业发展方面做出的努力。2020年，比亚迪加强对外交流，积极参加行业内企业社会责任活动，参与中国汽

车工业协会《中国汽车行业企业社会责任发展报告》编制等，此外，也获得2020年腾讯新闻评选的《年度中国益公司》社会责任类奖项。

### 利益相关方参与

比亚迪积极与各利益相关方密切合作，用心倾听他们的需求，作为管理优化的重要输入。我们开展了各种利益相关方参与的活

动，包括组织会议、参加或组织活动、问卷调查、学术研讨会以及参加工作组等。

利益相关方	最关注议题	沟通渠道/方式	沟通频率/次数
 客户与消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品责任</li> <li>客户隐私</li> <li>绿色产品与技术</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>线上推广</li> <li>线下展销会、推广活动</li> <li>微信/微博/电话</li> <li>新品发布会</li> <li>市场调研</li> <li>客户满意度调查</li> <li>客户会议</li> <li>迪粉汇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>雇佣</li> <li>薪酬福利</li> <li>职业健康与安全</li> <li>员工培训与发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>总经理日</li> <li>总经理信箱</li> <li>厂长接待日</li> <li>工会活动</li> <li>审查投诉信箱</li> <li>员工培训</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期入职员工培训与员工晋级考核培训等</li> <li>不定期工会活动与社团活动</li> <li>不定期员工意见调研征集</li> </ul>
 股东/投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>经营业绩</li> <li>合规经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>业绩发布会</li> <li>投资者座谈会</li> <li>大型反向路演</li> <li>定期信息披露</li> <li>日常性邮件及电话沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期举行投资者座谈会</li> <li>不定期路演</li> <li>不定期业绩发布会</li> <li>不定期调研</li> <li>不定期电话与邮件访问</li> </ul>
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应链管理</li> <li>产品责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>现场调研</li> <li>质量沟通</li> <li>供应商会议与审核</li> <li>供应商合同与调查问卷</li> <li>供应商培训</li> <li>供应商大会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期供应商大会</li> <li>不定期培训</li> <li>按照季度一年四次供应商满意度调查</li> </ul>



利益相关方	最关注议题	沟通渠道/方式	沟通频率/次数
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色生产</li> <li>绿色运营</li> <li>经营业绩</li> <li>合规经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府政策沟通会</li> <li>为政府标准工作与磋商提供输入</li> <li>政府和跨政府会议</li> <li>参加政府项目</li> <li>邀请参观视察</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> </ul>
 行业/标准协会	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品责任</li> <li>绿色生产</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与电动汽车行业标准制定</li> <li>参加会员大会</li> <li>行业信息交流共享</li> <li>产业规划建言献策</li> <li>开展校企合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> </ul>
 非政府组织与社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色生产</li> <li>社会公益</li> <li>志愿服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与社区项目</li> <li>参加非政府组织的会议，邀请非政府组织参加会议</li> <li>讨论双方关注的具体问题</li> <li>回复信息需求</li> <li>社会公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期开展志愿服务活动</li> <li>每月开展“公益日”活动</li> </ul>
 媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>经营业绩</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>单独会议与访谈</li> <li>针对关键市场媒体机构和意见领袖开展特定活动</li> <li>邀请媒体与意见领袖参加比亚迪举办的会议</li> <li>通过社交媒体加强互动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> </ul>
 研究机构/学术界	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色生产</li> <li>研发创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>联合研究项目以及技术合作</li> <li>组织研讨会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> </ul>

## 实质性议题分析

### 议题识别、评估与确定

我们对多个利益相关方进行专项调研，根据“对利益相关方的重要性”和“对比亚迪的关联度”两个维度的综合考量，形成实质性议题的初步评估结果。由CSR委员会组成的专家组进行综合评价，最终确定三类核心实

质性议题，并就识别出的议题，在报告中做出相应的回应。

实质性议题清单与评估结果已提交董事会确认与审批，我们将定期审视这些议题，并根据公司的最新发展情况进行调整。

### 2020年核心实质性议题

管制相关议题	环境相关议题	社区相关议题
公司经营业绩	废弃物管理	薪酬福利
研发与知识产权	温室气体排放管理	员工职业健康与安全
合规经营	能耗与资源管理	员工发展与培训
供应链管理	可回收与再利用	员工权益
供应商评估与选择	绿色技术	多元化及平等机会
客户服务与满意度	社区环境影响与保护	社区贡献
消费者权益	/	公益慈善
经销商管理	/	/
产品安全与质量	/	/



# 伙伴合作与管理

保护股东权益

经销商管理

供应商管理





### 3.1 保护股东权益

比亚迪自上市以来高度重视投资者权益保护工作，积极建立健全投资者权益保护制度和体系。比亚迪努力维护股价稳定，建立投资者回报规划与机制，信守各项承诺，及时充分地进行信息披露，促进公司在多种渠道与投资者沟通和互动，切实维护投资者的合法权益。

#### 投资者关系管理

比亚迪按照有关法律法规、深圳证券交易所及香港联合交易所对上市公司信息披露的规定，真实、准确、完整地向股东及投资者及时披露信息情况，增加公司运作的公开性和透明度。

比亚迪严格遵守上市规则及证券市场监管规定，保障中小股东的合法权益；遵守上市规则对于股东权益平等保护的要求，不断完善公司章程，完善股东大会议事规定、利润分配政

策。比亚迪通过业绩说明会、投资者调研、日常邮件及电话询问等方式，向中小股东介绍公司情况，解答疑问，建立与中小投资者的良性互动关系。

2020年，比亚迪共召开三次股东大会。2020年6月23日召开2019年度股东大会，出席2019年度股东大会的股东及股东代表共计80人，拥有及代表的股份为1,257,118,370股，占公司股份总数的46.0796%；2020年9月8日

召开2020年度第一次临时股东大会，出席2020年度第一次临时股东大会的股东及股东代表共计64人，拥有及代表的股份为1,235,687,884股，占公司股份总数的45.2941%；2020年12月10日召开2020年度第二次临时股东大会，出席2020年度第二次临时股东大会的股东及股东代表共计

121人，拥有及代表的股份为1,265,226,412股，占公司股份总数的46.3768%；从股东大会的参会人数看，报告期内，更多中小股东参与到比亚迪的股东大会中，对公司治理及日常业务建言献策。

2020年，比亚迪接待基金、券商、保险、私募、QFII等机构投资者57批次，参加国内外投行及券商会议超过52次，并组织多次业绩发布会及国内外路演。

#### 回报股东

比亚迪一直致力于提升股东回报，保护中小股东权益。

考虑公司整体经营情况、财务状况及股东利益等综合因素，为与所有股东分享公司经营发展的成果，经公司2020年6月23日召开的2019年度股东大会审议通过公司

2019年年度权益分配方案为：公司现有总股本2,728,142,855股为基数（其中A股1,813,142,855股，H股915,000,000股），向全体股东每10股派人民币0.60元现金（含税）。不送红股，不以公积金转增股本，共派发现金红利总额约人民币163,689千元。

公司2019年年度权益分配方案已于2020年8月18日实施完毕。





### 3.2 经销商管理

在汽车市场当下日趋激烈的竞争环境中，比亚迪不断推动新能源技术创新提升产品质量、全面推进品牌形象的升级换代。顾客需求的不断变化、顾客群体的交叠更替也对比亚迪的服务体验提出了全新的要求。在比亚迪汽车销售公司的引领下提出的全新“智享”服务体验旨在帮助比亚迪广大经销商提升服务质量，通过个性化、流畅、贴心的服务赢得顾客的青睐。

全新“智享”服务体验结合对于市场趋势分析、消费者洞察以及经销商研究在现有的流程基础上提出了一系列创新的服务触点和概念，并提出四大服务体验原则：

**信心：**通过知识搭建、案例分享等方式引导顾客深入了解新能源车、消除疑虑，帮助顾客做出适合自己的消费决策

**专属：**与顾客之间建立同理心，给予顾客更多切合个体需求的服务与支持

**流畅：**消除购车过程中的障碍，提升购车效率，让顾客将爱车顺利带回家

**持续：**建立售前售后的无缝链接，让顾客买得顺心、用得放心

终极的服务是一种共情同理的互动、理解、认同，然后行动。我们期望带给消费者一段愉快的购车体验，使服务更自然，看车更自在，购车更自信。比亚迪提出了“智享”销售服务形象，从上向下推动经销商打造“智在乐享6S体验空间”。

“智享”从品牌到店端形象、到销售流程全方位革新用户体验，目前与经销商合作已打造多家样板店，借助智在乐享6S 构筑的场景，比亚迪广大经销商通过机智、灵活的展现方式为客户提供无微不至的关怀。

销售满意度管理是提高品牌形象、赢得良好口碑和忠诚客户的保证，为客户提供全方位的销售服务，激发比亚迪经销商的服务意识，规范比亚迪经销商销售满意度定义、销售满意度提升方向、具体提升要求等。

为了提供客户全方位的优质服务，比亚迪在全国范围内对各经销商在客户服务方面的能力及贡献进行综合考评，每月进行SSI（销售满意度（SSI, Sales Satisfaction Index）也称销售满意度指数，是客户通过对

一种产品或服务可感知的效果与其期望值相比较后得出的指数）考核评估。并对服务较差的经销商开展弱项整改，经销商在收到整改通知后三个工作日内提交弱项整改报告并设定整改后需要达到的目标值，定期提交一次弱项整改管控表，整改周期为一个月。

通过一线赋能提升培训及管理考核，2020年1-12月调查得分同比上升0.24%（0.22分），达到91.49分。销售满意度专员渗透率达到100%。

年份	年度SSI平均得分
2016年	89.61
2017年	90.63
2018年	90.03
2019年	91.27
2020年	91.49





铁军训练营第一周学员与比亚迪高管合影



经销商销售满意度专员岗位认证培训（长沙站）

## 经销商培训

比亚迪对经销商销售服务流程和思路进行梳理和引导，对销售服务过程中经常碰到的问题做出分析和归纳，并不断开发服务上的新思维、新方法，帮助经销商去提升销售满意度。为了提升销售投诉考核政策的执行效果，客服中心通过驻点、远程视频形式对经销商进行培训，并通过月度销售投诉负激励考核等形式提升经销商主动维护良好的客户关系，有效提升了销售投诉及时响应率与解决率。

比亚迪开启针对终端销售的“铁军训练营”培训项目，培训对象包括终端售前、售

后管理层、销售人员。旨在打造服务力优、销售技能专业的铁军销售团队。

铁军训练营集结了比亚迪集团优质的师资力量，从集团高管、技术专家、培训专家到一线金牌学员，课程的设置涵盖了产品知识、技术解析、实战案例、服务礼仪等。用学练考评的方式展开教学，培养了一大批铁军销售精英。他们将用所学知识，为客户带来更多惊喜服务体验！将打造优质服务作为不断努力的目标，塑造行业服务标杆，让客户舒适购车、无忧用车。

## 3.3 供应商管理

以“预防为主、防治结合”为宗旨，执行全面风险管理。比亚迪制定了《比亚迪供应商要求》、《比亚迪供应商审核管理细则》、《比亚迪供应商企业社会责任管理作业细则》等一系列的供应商管理制度，并每年进行优化更新，加入国际、国家、地方、行业协会新的法律法规要求以及客户的诉求。2020年，我们制定《比亚迪供应商企业社会责任告知函》向所有供应商宣导比亚迪的企业社会责任要求。在相关文件中明确要求供应商不得采购冲突矿物，并要求供应商将不使用冲突矿产要求延伸到下阶供应商，由其对下阶供应商进行调查。

供应商管理制度从劳工标准、职业健康安全、环境管理、贸易安全、反腐败和反商业贿赂等多方面明确对供应链合作伙伴的社会责任要求。

比亚迪成立风险管理委员会采购工作组，负责收集供应链的风险管理信息并进行风险评估，确定风险的预警线及相应采取的对策。定期总结和分析已制定的风险管理策略的有效性和合理性，结合实际不断修订和完善。根据风险管理策略，针对各种风险制定风险管理解决方案，每年对风险管理工作及工作效果进行监督评价。2019年底，关于风险控制由线下的人工控制转到线上，通过系统进行管控，更加有利于对风险进行闭环管理。

2020年，公司制定《MSP-16-021 比亚迪公司采购风险管理程序》，明确采购组风险管理流程，指导采购组风险工作开展。全年识别了17项风险，对风险原因和影响进行了分析，制定了风险策略和应对措施。



## 供应商数量

比亚迪执行采购本地化，就近选择供应商，优先顺序为本地—省内—国内（含外资投资公司）—国外。比亚迪现有供应商12000多家，至2020年末，华南地区供应商占45%，华东地区28%，其它地区27%。近年

## 供应商选择

### 聘用供应商惯例

比亚迪一直采用严格的环境标准、劳工实践标准及人权标准进行筛选，要求供应商建立符合ISO14001要求的管理体系，承诺应用并推进符合SA8000的企业社会责任管理体系，遵守比亚迪《供应商准入协议》、《采购通则》中的企业社会责任条款。

要求供应商在产品设计和生产过程中考

### 新供应商选择

比亚迪在导入新供应商前会对供应商的资质与违法违规行为进行调查确认，要求供应商填写《比亚迪供应商企业责任调查表》，不满足要求的不予开发。

代码创建前与供应商签署包含CSR条款的相关合作协议（供应商准入协议及采购通则），引导和监督供应商尊重人权、优待员工、保护环境等。

## 供应商例行审核与评估

比亚迪定期对供应商进行社会责任评估和调查，依据《比亚迪供应商审核表》中的企业社会责任审核条款，对供应商进行现场审核，审查供应商是否遵循社会责任政策及要求。如果审核不通过，比亚迪向供应商提供访谈、辅导、培训，以促进供应商持续改善。对于规定期限内整改达不到要求的供应

商，比亚迪会根据实际情况，给予取消合格供货资格的处罚。

来，由于轨道项目及其它业务的开展，比亚迪在各地设厂，其它地区（如重庆、银川、广安等）的供应商数目占比呈上升趋势，BYD通过产业链带动地方经济发展，增加就业。

考虑对环境的影响，实施持续的改善方案来处理这些影响，包括替换材料、改善影响空气、水、土壤的废弃物的处理和控制在销售地国家标准和地方法规及比亚迪公司对有毒有害物质的要求。

采用《比亚迪供应商审核表》对其能否满足比亚迪要求进行稽核。比亚迪在审核表中设置了“企业社会责任”、“安全、信息、知识产权”、“有害物质过程管控”专项模块，从人文、环境、安全、守法规、有害物质、贸易安全等各方面对供应商及其下游供应链的社会责任管理情况进行现场审核确认，多个条款设置一票否决权。

在合格供应商中，比亚迪根据物料特性筛选出调查清单，如PCB、FPC、连接器等高能耗、高污染的物料，对清单上的供应商进行调查，对于调查结果不符合要求或供应商能源消耗量呈上升趋势的，要求供应商整

改，并跟进供应商改善情况。

样品认证阶段对供应商的HSF资料符合性进行确认，要求供应商提交相关调查表、检测报告、分析报告等；有HSF要求的物料，进料检验时，对物料的HSF符合性进行确认。

对高能耗高污染供应商进行【BYD年度环境人文重要绩效指标报告】调查，调查比例约60%。对于调查结果不符合要求或供应商能源消耗量呈上升趋势的，要求供应商整改，并跟进供应商改善情况

对所有使用到钽、锡、钨、金物料的供

## 供应链平台

近几年，比亚迪对于生产性物料的采购已经从价格采购过渡到价值采购，从本地化采购逐步迈向全球化，一些重要零部件完全来自行业排名领先的供应商，侧重风险和策略管理。比亚迪生产性物料供应商要求通过ISO9001体系认证，汽车S/A类物料要求通过IATF16949体系认证，供应商了解并建立符合ISO14001和OHSAS18001要求的管理体系。

### 阳光采购

公司继续加大“阳光采购”的推行力度，在供应商导入环节要求和供应商签订包含阳光采购条款的准入协议。公司加入了“反舞弊联盟”，违反公司的“阳光采购”政策的供应商会被列入比亚迪供应商黑名单，并视其情节严重程度公示给“反舞弊联盟”其他成员；对于员工违反“阳光采购”政策，公司会将其开除，情节严重的会被送给公安或司法机关进行处理。公司倡导以招标采购为主，其他竞争性采购为辅的采购方式；在采购流程的主要环节，上线了新SRM系统操作平

### 绿色采购

在供应链和原材料端，比亚迪始终坚持绿色采购。比亚迪以总部采购处为导向，以各地区、各事业部、各工厂为主力的“绿色供

应商进行进行了冲突矿产调查，调查结果显示供应链中使用的3TG来自CFSI所认可的无冲突矿产冶炼厂。

比亚迪定期到政府网站上查询是否有比亚迪供应商被列入政府的黑名单中。如果有，比亚迪将发送邮件知会各采购业务部门，并及时在采购系统上冻结该供应商代码，停止与其交易。

比亚迪工供应商（包含生产性物料和非生产性物料）通过质量体系认证的比例为52%，生产性物料生产厂商全部通过质量体系认证，生产性物料供应商通过环境和职业健康安全管理体系认证的比例为70%。

比亚迪继续大力推行阳光采购和绿色采购，通过对供应商的生命周期管理形成闭环，打造高效协同、互利共赢的供应链平台。

台，实现可追溯，做到了高效、透明。

比亚迪专门成立采购委员会和审计监察处这两个由总裁直管的部门/组织，用以内部监管供应链管理和采购。比亚迪在公司各个生产基地多处张贴投诉告示牌，公示投诉电话、投诉邮箱、微信公众号等多种投诉方式。对一切违反阳光采购的行为及活动，一经查实，处以严厉的惩罚，确保供应链管理和采购得到全员监督，促使阳光采购得到有效落实和监察。

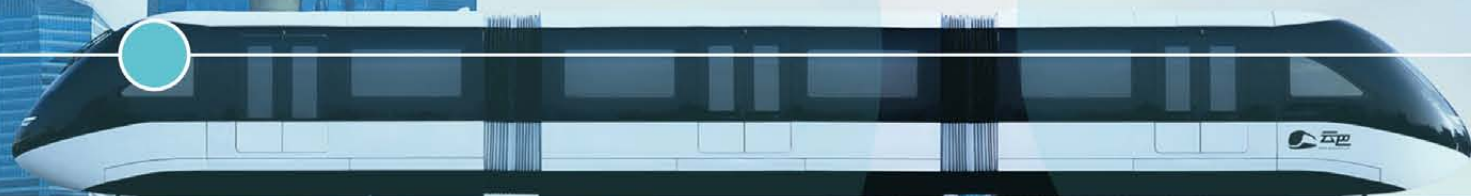
应商、绿色原材料”的绿色采购体系，规范采购中的各项环境管理，确保每一个外购零部件都满足绿色环保要求。



# 产品品质与服务



产品责任



客户权益与服务





## 4.1 产品责任

### 品质价值观

各事业部和工厂根据公司品质价值观，制定本部门的品质理念，品质理念能够深入人心，提升个人意识，并转化为品质行为有效落实，引导技术、生产、管理、服务等决策的正确制定，从而进一步提升产品品质、工作品质和服务品质；

\* ★ 品质价值观 ★ \*

客户至上	造物先造人	推行FMEA	坚持“三不”原则	牢记“四不放过”
时刻把握客户需求，超越客户期望	敬畏流程和纪律，推行5S，弘扬工匠精神	狠抓机理和预防	不接收不良品，不制造不良品，不流出不良品	事故原因不查清不放过，责任人员未处理不放过，整改措施未落实不放过，有关人员未受到教育不放过

### 产品质量管理体系

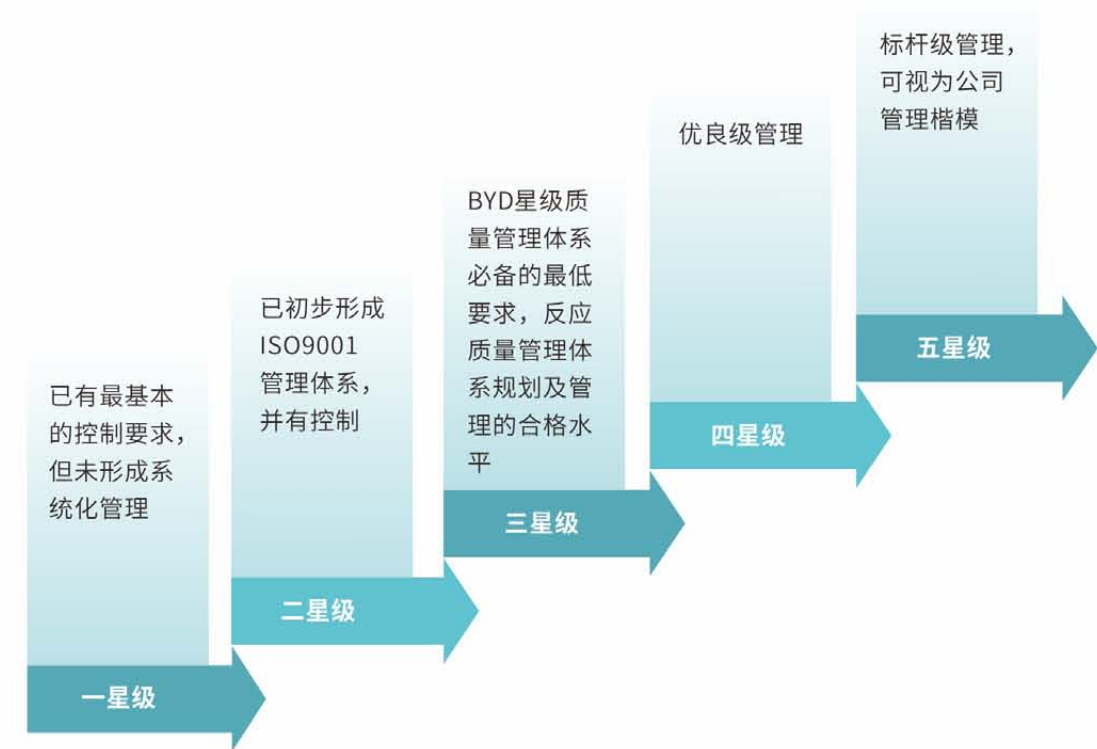
比亚迪依据IATF 16949、ISO/TS22163、中国强制性产品认证（CCC）实施规则/细则、环境标志产品保障措施指南等质量保证体系基本要求，建立完善可靠的文件管理系统，和具有特色的以“比、帮、赶、超”为驱动力的质量管理体系星级评价模型，从体系、制程、产品、三个维度评价工厂的质量管理体系。

在星级评价方面，3.5%工厂达到了五星级水平（标杆水平），28.2%工厂达到了四星级水平（优秀水平），其余均达到了合格水平，有效地保障了质量管理体系运行，强化竞争氛围，促进落后工厂不断提升。比亚迪

所有整车厂均通过了ISO9001: 2015（16个）质量管理体系认证、IATF16949（1个）体系认证，48个一级总成零部件工厂全部通过了IATF16949体系认证。

在产品认证方面，乘用车、大巴客车及涉及安全的相关零部件（车灯、安全带、后视镜等产品）均通过了中国强制产品认证（CCC）。

开展专项质量巡视，深入分析产品失效机理，优先考虑风险，找出问题背后根本原因，推行系统改善；同时运用FMEA工具和防错手段，建立预防思维，进行系统规划，结



合IQS整车评价理念，开展以IQS新车质量调查为主，WDI、PDI和VDS为辅的评价方法，进一步提升设计准确度和开发品质水平。

比亚迪从产品实物质量出发，通过体系星级审核、专项质量巡视，进一步深入应用

CAPD审核思维，抓源头，优流程；在车企内创新式的引入品质体系竞争力指数，该指数可关联总体、事业部的表现，目前已经在5S星级评定、品质文化、工业园服务品质评价方面加以应用。

### 研发质量管控

对于新产品质量，比亚迪从产品设计到试制到批量生产设立了严格的质量门槛，从FMEA中识别风险，高风险零部件从研发E流程多阶段评价，中风险零部件试制质量能力评价，低风险零部件开展自查自纠，通过新项目质量能力评价，引导工厂关注新产品良率和节拍，为整车批量生产做好了准备，确保零部件顺利通过PPAP批准。

同时，在新项目质量能力评价的基础上，

通过PPAP考核来激励和规范各车型量产PPAP通过情况，如此以确保乘用车的整车及零部件生产所需要的原材料、零部件，满足产品设计文件以及批量生产条件的要求；也进一步确保产品制造过程一致性，提升产品符合性；另外，新产品研发过程，公司导入了研发品质工程（DQE）角色，落实责任，监控研发过程品质情况，持续推进零部件品质稳定可靠。



## 制程质量把控

### 过程管控，层层把关

产品围绕深入机理、系统规划，彻底执行、负责到底，全员参与、快速响应，归零管理、正向循环的质量环管理思路，以及通过员工举手意识、复盘机制、试错机制对应

未知风险，另外提升设备自动化制造，运用SPC和MSA工具、防错手段，实现了现场生产管理精细化、现场品质监控智能化，以满足法规和客户要求。

### 严谨检验流程，有效检验方法

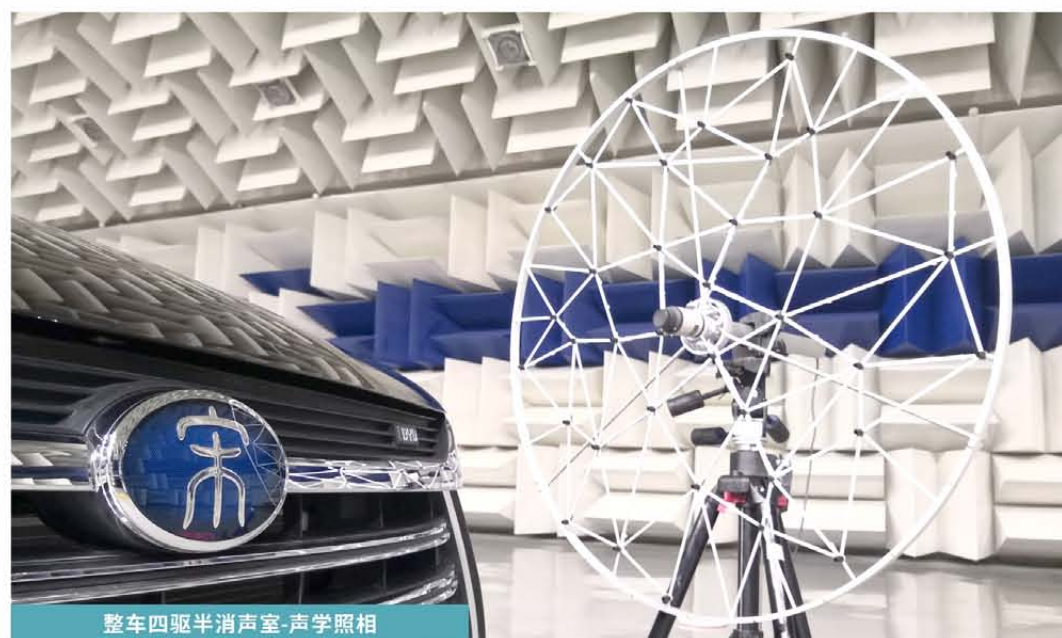
比亚迪建立了《汽车产业群成品检验控制程序》，主要从检验准备（检验人员资格、检验仪器、检验环境、检验依据和检验过程基本要求）、成品检验要求、出货检验

要求、检验过程异常处理、检验数据分析、检验记录保存等方面进行了规范，以验证产品满足相关规定的要求。所有车辆在出厂前均得到有效检验。

### 严格把控，确保零缺陷

比亚迪对车辆出厂进行严格的控制把关，对品质问题零容忍，利用先进检测仪器，品质监控智能化。配置了机动车前照灯检测仪、动态转毂测试台、汽车制动检验

台、汽车侧滑检验台、尾气分析仪、四轮定位仪、故障诊断仪、全景影像房、四立柱、强化道路等设备进行100%检验，确保车辆出厂品质。



整车四驱半消声室-声学照相



整车EMC测试场景

## 售后服务保障

从原材料到制造过程，再到物流运输交付，比亚迪建立了完善产品追溯系统和快速投诉渠道等，以避免产品责任风险；对于产品安全方面，以《汽车产业群产品及责

任控制程序》为指引，从产品调研时产品安全要求识别、与产品设计、物料采购、产品批准、产品制造、以及产品销售和服务有关的产品安全及责任管理；

### 健全的召回机制

公司建立了《汽车产业群缺陷汽车召回控制程序》，主要从信息备案、各阶段信息数据库的建立及维护、召回条件、中国境内召回（召回信息确认、主动召回、指令召

回）和境外汽车产品召回等方面进行了明确规定，确保缺陷汽车得到有效、规范处理，以减少其带来的不利影响。

## 品质文化建设

品质是比亚迪发展的基石。为加强品质文化建设，营造精益求精和认真的工作氛围，通过品质月、技能竞技比赛、QCC评比、5S交流评比、品质文化走廊、主题征文等一系列活动，激发全员的质量意识和质量工作

热情，促进质量意识和能力提升。

2020年9月，比亚迪转围绕“持续改善、匠心强企”从意识、方法、成果、传承4大主题，开展了一系列如品质月启动会暨高峰论坛、QCC经验分享会、FMEA/防错案例交流





2020年品质月比亚迪“焊为观止”焊接技能大赛

会、精益六西格玛交流分享会、QCC成果发布暨表彰大会、精益生产成果发布暨表彰大会、首届金徽工匠谈改善、“焊为观止”焊接技能大赛等活动，与各事业部/工厂联动，进一步提升员工的品质意识，加强工厂品质文化氛围。

2020年，比亚迪QCC项目外部评比活动中，斩获10个一等奖、11个二等奖，2个三等奖的佳绩。质量信得过班组获得西安市3个“质量信得过班组”一等奖，线束工厂西安生产部前段班组荣获全国质量信得过班组，第三事业部“蚂蚁兵团”荣获广东省优秀质量管理小组。

2019年3月，比亚迪开展了预防、改善、匠心、素养4大主题7个活动，包含各级FMEA培训、防错应用专题沙龙、QCC经验交流会、叉车技能比武大赛、品质关爱、



2020年12月线束西安生产部前段班组获得“全国质量信得过班组证书”

5S素养提升活动，进一步提升员工的品质意识，加强工厂品质文化氛围。2019年，比亚迪QCC项目外部评比活动中，斩获8个一等奖、12个二等奖，1个三等奖的佳绩。公司实物质量已达到了IQS5的水平，获得了业界的认可。

## 4.2 客户权益与服务

比亚迪建立了完善的客户权益保护体系，全力保护客户权益。公司各部门以及下属公司在集团统一的管理体系下，根据业务范围的不同，针对不同的客户群制定了符合服务对象的客户管理相关制度与管理办法。以下主要以比亚迪汽车销售有限公司为例，介绍公司在保护客户权益方面所做的努力。比亚迪汽车销售有限公司在“精诚服务”理念的指导下，坚持以客户满意为目标，对服务项目及内容进行创新，以提升服务质量水平。

### 客户关系管理

比亚迪建立了客户管理系统——CRM客户管理平台，包含资讯管理、客户管理（潜在客户与保有客户）、项目管理、产品平台管理、财务管理等，对客户进行一体化管理。

公司在客户的不同生命周期阶段采用了相对应的客户关系管理方法，以满足客户要求并超越其期望，提升客户契合度。

### 客户知情权的保护

比亚迪通过技术指导文件、产品手册和知识动画如实地向客户展示公司的技术实力和产品性能特点。向客户交付产品时，提供《用户手册》以及产品认证资料。根据客户的语言环境，如海外客户，提供英语或当地

语言的《用户手册》以及产品认证资料，确保客户了解产品的性能特点、使用方法及权益保护等信息。此外，比亚迪邀请客户进行工厂实地参观、考察、学习，确保客户全面了解产品的生产流程及品质控制程序。

### 客户隐私的保护

比亚迪所有员工在入职时均签订了《保密协议》，严格保护客户的隐私；并且同客户在商务活动中签订NDA协议，确保双方信息安全。客户信息主要存储于CRM系统及DMS系

统，同时设置严格的管理权限，科学管理客户信息档案，系统信息安全由信息中心负责管理。



## 客户满意度管理

比亚迪建立了完善的客户满意度管理制度，主要以电话、投诉邮箱、微信调查的形式针对服务态度、流程、品质、交期、价格等因素对客户进行全生命周期关怀回访调查。比

迪根据客户回访数据进行分析，探知客户不满意的方面及其重点需求，着重对服务不足点进行改善，将客户的重点需求作为重点考核项目，以满足客户需求，提升客户满意度。

## 客户投诉管理

### 客户投诉渠道

比亚迪始终坚持快速、有效处理客户的各种投诉，确保服务质量不断改善，持续提升。公司制定《客户投诉受理流程》、《比亚迪公司客户服务及沟通管理》、《比亚迪经销商销售投诉管理机制》、《比亚迪汽车销售投诉内部考核机制》、《比亚迪汽车销售有限公司纠正措施控制程序》等管理办法管理公司投诉。

2020年比亚迪销售投诉管理机制逐步收紧，其他投诉从2020年6月纳入未及时解决考核，考核量增大，故2020年1-12月考核投诉量同比上升97.2%，19年投诉发生系数0.75%，20年投诉发生系数0.64%，有所下降；2020年1-12月及时响应率同比提升2.7%。

### 客户投诉解决率

年份 类型	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
售前投诉	89%	93%	85%	86%	86%
售后投诉	95%	93.5%	94.8%	95.03%	94.07%

## 客户关怀

比亚迪围绕客户全生命周期不定期开展保客关怀。线上主要以迪粉汇为阵地，开展车主线上招募、福利、征集、信息分享等活动，对于车主会员，实行购车有积分，推荐购车有积分，各大平台发帖有积分、志愿者车主参与品牌方活动有积分等激励措施；线下主要围绕车主俱乐部及品牌层面主题活动，每年组织多场

次车主活动以及年终车主盛典；经销商以单店车主俱乐部为主，每月定期邀约车主，开展用车讲堂、手工、亲子、自驾等与车主互动的活动，并以满意度问卷为当期活动满意度指标之一。其他关怀诸如生日问候、新车上市告知、政策类告知、售后相关提醒等通过短信的形式触达保客。



“寻梦汉唐 极致遇见”品牌主题活动及官方车主俱乐部活动



# 员工关怀与保障

有梦想 爱拼搏  
我有我的 Young

员工责任

职业健康与安全生产

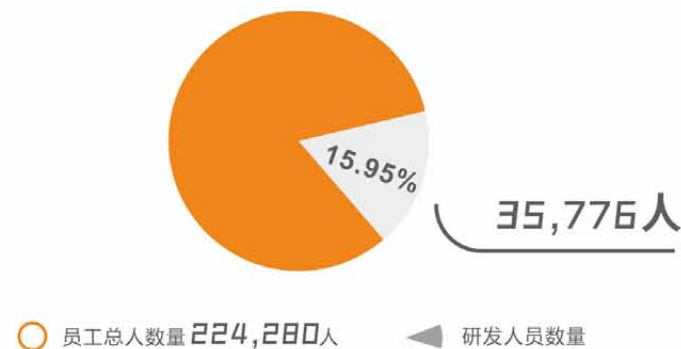


## 5.1 员工责任

比亚迪始终坚持“以人为本”的人力资源方针，尊重员工权利，重视人才培养，鼓励员工进行技术创新，努力为员工建立一个公平、公正、公开的工作和发展环境。

截至2020年12月31日，比亚迪全球员工总数达22万人，接收当年应届毕业生997人、接收实习生171人，接收残疾人833人，服务于比亚迪不同的业务领域。在比亚迪高级管理层中，女性成员比例约为16.9%。在比亚迪主要的海外生产基地美国、巴西及匈牙利，海外员工本地化率达到96%。

在疫情新形势下，公司在原有业务的情况下拓展了口罩等业务，比亚迪积极与人社局、就业局等政府部门合作，建立就业平台，打通信息传递、交通安排等重要节点，促进本地就业，招聘人数多达10万余人。



### 平等就业及员工本地化

根据《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规以及ISO9001、ISO14001、OHSAS18001、SA8000等标准和体系的要求，比亚迪制定了《比亚迪公司人力资源管理》制度。比亚迪坚持“机会平等、量才录用”的原

则，杜绝招聘过程中的任何基于年龄、性别、地域、民族、习俗、社会等级、宗教、身体残疾、政治归属等方面的歧视，禁止使用童工及强制劳工，积极推动员工本地化进程，促进就业与经济发展。2020年，本地员工比例42%。

## 人才培养与发展

人才是公司支撑战略目标实现的关键资源，比亚迪秉承“造物先造人”的人才培养理念，高度重视人才培养、人才发展、人才竞争，并推出具有战略性的人才管理体系“腾龙计划”。腾龙计划根据员工等级，从低到高可归为雏龙、潜龙、见龙、惕龙、跃龙、飞龙各库位。腾龙计划的推出，完善了员工“管理”

与“专业”双通道的职业发展。人才的选拔策略以竞争为核心，以年度绩效考核为依据，通过科学的测评方式，建立公平公正、优中选优、能上能下的人才管理制度。2020年，疫情当下，公司积极开展线上培训，为员工提供多元化学习路径，满足员工的学习需求，为人才培养与发展保驾护航。

### BMBA研修班——中高层人才培养

为培养具有全球视野、业务挑战的干部团队，集团面向中高层管理者开设了BMBA研修班。BMBA研修班开设2个跃龙班、10个惕龙

班，人均课时90小时，建立了多项课题研究助力攻克业务难题，充分实现业培融合的培养目标。

### 明日之星·百日蜕变——应届生职场训练营

比亚迪高度重视新员工培养，2020年公司倾情打造“明日之星·百日蜕变”新生代职场训练营，累计培训6万余课时；助力新员工

完成职场人的蜕变，顺利成为一名优秀的比亚迪人。



明日之星 百日蜕变——应届生职场训练营



### 员工岗位技能培养

报告期内，比亚迪共开展工岗位技能培训达12万余课时，培训人员8万余人次；开展品质培训达1万余课时，培训7,000人次；特种作业上岗取证1400余人。截止至2020年12月

31日，比亚迪累计开展培训超过40万班次，培训课时超过142万小时，培训总人数约达826万人次。



员工岗位技能培养

### 数字化学习——线上学习平台

2020年疫情非常时期，为满足员工对学习的需求和公司人才培养的需求，公司大力推行线上学习平台，实现数字化学习，发挥持续稳定的知识管理及员工学习管理功能。在线学

习平台设立了企业类、管理类、专业类、通用类、专题类5大系列，开放了近3000门课程，学习总学时达到431万小时。

### 薪酬福利与员工保障

比亚迪始终遵守《劳动法》等相关法律法规规定，充分鼓励员工发挥个人特长，帮助员

工实现个人价值，同时也注重物质与非物质并行的激励方式，提高员工的幸福感。

### 薪酬制度

比亚迪制定了完善的薪酬管理制度，员工的奖金与公司经营状况、员工所在部门的业绩以及其个人的绩效贡献密切相关。为最大

化保障员工的权益和福利，比亚迪每年对薪酬制度进行审查和修改。此外，比亚迪设立了从公司层面到生产单位层面的各种奖项，

每年都会从数百个项目中择优予以奖励，包括公司最高奖总裁奖、立功授奖、专利奖、技术创新奖等等。比亚迪严格遵守运营所在地关于工作时长、假期等的法律法规，公司

员工依法享有年休假、产假等其他福利假。比亚迪全面推行劳动合同制度，依法规范履行劳动合同。2020年，比亚迪继续保持100%的劳动合同签订率。

### 员工保障

比亚迪始终关心并致力于解决员工的基本生活问题，在住房、交通、子女教育、医疗

等方面做出了充分的努力：

- 

**饮食** ○ 比亚迪在生产基地建立了员工食堂，保障员工营养摄入。
- 

**住房** ○ 比亚迪在生产基地内建立了员工宿舍。此外，自2000年起，比亚迪先后在深圳葵涌、惠州大亚湾、深圳坪山建设了远低于市场价格的员工福利房，供符合申请住房条件的员工购买。
- 

**交通** ○ 为方便员工出行，比亚迪为员工提供了每日多个班次、多条线路的接送班车。比亚迪还向员工提供零首付购车福利，并针对不同车型给予补贴。同时，比亚迪还为购买新能源汽车的员工提供充电位并允许在生产基地内免费充电。
- 

**医疗** ○ 比亚迪建立并不断完善员工保障体系，严格遵循国家《劳动法》为公司员工办理各种社会保险，并设立专项医疗基金为患病员工提供医疗资金支援。2020年度，比亚迪医疗基金为公司近2647位患病员工解决了近800万医疗款项。另为32名患重病员工提供了总金额约267万元的医疗救助。
- 

**子女教育** ○ 比亚迪与深圳中学联合建立了深圳亚迪学校，并与生产基地周边学校建立合作关系，积极解决员工子女入学问题。
- 

**特殊人群保护** ○ 比亚迪也为孕期、哺乳期妇女提供特殊保障，如孕妈咪室、哺乳假等，并要求不得安排孕妇、哺乳妇女加班、夜班等。





员工食堂

## 5.2 员工关怀

2020年，比亚迪以员工需求为出发点，围绕公司核心价值观，开展了形式多样、多层次、多渠道的员工关怀系列活动，充分调动员工激情，鼓励员工“努力工作、快乐生活”。开展了空巢青年社交趴、竞争杯篮球赛、欢乐家庭月、元旦文艺晚会，满足员工需求。



竞争杯篮球赛

## 5.3 职业健康与安全生产

“持续改善，不断提高”是比亚迪安全发展中遵守的原则。为此，根据集团各业务模块需要，我们不断完善职业健康管理体系、应急管理体系，提升安全管理等，遵守法规要求，规范企业行为，实现标准化、规范化管理，扎实开展安全生产管理工作，建立保障员工职业健康与安全的长效机制。依据内部安环管理方案开展检查、职业卫生检测、安全宣传、应急演练活动，完成率95%（疫情原因前二季度开展频次减少）。2020年，依据体系管理要素及要求运行，管理体系经第三方、及安全、环保、职业健康监管部门审核、检查，满足相关要求。

公司近3年责任性工亡事故人数与比率：

年度	工亡人数	工亡比率
2018年	2	0.00087%
2019年	0	0
2020年	1	0.00039%

计算方式：工亡比率=工亡人数/年度平均人数

### 职业健康管理体系建设

比亚迪一直致力于改善和提升员工的工作环境，保护员工的健康安全。比亚迪建立职业健康安全管理体系，设置EHS安全生产管理委员会，下设安环办公室，建立安全生产责

任制度，健全健全危险识别、评估、检查、事故调查等安环管理制度，积极开展场所检测和员工的三期职业健康体检监护，采取职业卫生防护措施。





安全月安全教育实训基地开放公众基地参观



安全月安全教育实训基地开放公众基地参观

## 安全生产管理

比亚迪通过体系完善及对各园区有效性审核，有效减少安全管理盲区，提升安环管理成熟度。完善并强化高危作业审批许可及监护管理，有效遏制高危作业、临散作业时的安全风险，预防事故发生。

公司通过驻点工作组模式的开启，对新建基地进行专业辅导、对管理薄弱地区进行

“帮服”，使得各基地安全管理快速提升，筑牢基层安全防线。对重点项目、重点工程安全管理进行总结与交流，编制安全管理指导手册和专项方案，沉淀安全生产的方法。评优创先，季度性的发掘优秀项目、优秀人员，设立标杆和典型，带动全员参与安全管理，搭建分享经验的交流平台。

## 安全教育与培训

公司建立WI-07-0027-A1比亚迪公司员工职业卫生安全环保教育培训办法，组织主要负责人、安全生产管理人员、特种作业人员进行安全教育培训，对新员工执行三级安全教育，并建立员工培训档案，开展现场监护

人、高危作业管理人员、班组安全员岗位胜任能力培训。

2020年05月29日公司与坪山区政府合作建设的首个全国政企共建安全教育实训基地建成投入使用，自建成以来开放以来，通过基地

对内部员工进行轮流实训，完成周边企业、事业单位、学校、社区的实训学习90余次，接待和组织人员2746人，获评深圳市一级安

全教育基地、消防安全教育基地、坪山区儿童友好实践基地，提高学习者安全的意识，传播公共安全、安全生产技能，普及安全知识。

## 应急管理体系

比亚迪通过内部组建专（兼）职消防员，设置消防应急站房、微型消防站的方式，将消防应急物资下沉配置到生产现场，抓好消防队员的技能和体能训练，识别风险及可能

发生的事件类型，在完善综合应急预案的基础上，针对性建立应急处置卡，打造“快速报告、迅速响应、高效处置”的应急管理体系。



### 不断提升应急队伍及应急设施建设

2020年重点地区配置消防站、消防车，针对专职、义务消防队开展体能训练、业务技能训练，结合公司实际情况，开展有限空间救

援、灭火疏散、危化品泄漏、电池火灾应对、触电事故等应急演练，检验现场处置及应急响应能力，不断提升应急队伍的响应能力。



消防月消防技能大赛

### 安全文化建设

公司建立WI-07-0027-A1比亚迪公司员工职业卫生安全环保教育培训办法，组织主要负责人、安全生产管理人员、特种作业人员进行安全教育培训，对新员工执行三级安全教育，并建立员工培训档案，开展现场监护

人、高危作业管理人员、班组安全员岗位胜任能力培训。

集团设置安全评比基金，设置安全先进集体、先进个人，同时针对不同岗位贡献，设置EHS十佳领导力、特色安全班组、危化卫

士、特种精英、守护之星等状项，阶段性组织安全先进评比，通过总结及评比平台的搭建，发掘及沉淀有效的安全管理经验及方法，营造“比、学、赶、超”的安全文化氛

围，树立安全生产先进标杆，通过安环视频创意奖的设置，激发基层对安全文化参与热情，让更多人参与安全宣传视频创作，寓教于乐，提高全员的安全意识。



消防月政企互动、探营取经

2020年3至6月公司组织开展了“工厂百日无事故竞赛活动”、6月以“消除安全隐患、筑牢安全防线”主题安全生产月、11月“关注消防、生命至上”主题消防月活动，并通过品质安全公众号进行内部宣传，发表发布

公司安全动态60篇、安全提示、安全警示、安全知识每周讲等安全宣传知识文章103篇，让公司各级、各部门深入开展宣教、培训，营造安全文化氛围。



比亚迪集团EHS工作总结



安全月应急演练



# 绿色运营与生产

绿色运营

绿色技术与产品



## 6.1 绿色运营

比亚迪一直是环境保护的积极响应者，我们通过生产绿色产品帮助社会降低能源消耗的同时，也注重减少自身的经营活动对环境的直接影响。

2020年，比亚迪进一步加强落实节能减排目标，投入超过4亿5千万元用于环境保护相关投资，进行技术改造和设备升级等，新建项目环境影响评估率100%。我们依据《比亚迪公司安全环境事故事件调查及责任处理办法》，对事故报告，事故调查、事故责任追究及预防整改进行管理，报告期间，比亚迪无重大环保事故。

比亚迪通过节约能源、使用可回收材料、废弃物回收与再利用、打造绿色园区等方式，持续减少自身能资源的消耗和单位二氧化碳的排放。

### 节约能源

比亚迪一直致力于节能减排，并在全集团范围内开展相关工作。比亚迪通过能源审计、内部审核、节能技术改造等措施，不断提高能源管理体系有效性，从而降低能耗，

提高能源利用效率。从总部到每一个事业部，比亚迪都设立了负责能耗管理的部门，并配备有专业的管理团队。2020年，比亚迪直接燃烧能源比上一年度有所下降。

近两年比亚迪能源资源消耗

名称	计量单位	2019年	2020年	同比增长率
电力	万千瓦时	400,686.21	415,826.05	3.78%
天然气	万立方米	9,042.09	8,961.57	-0.89%
汽油	万升	90.03	82.78	-8.05%
柴油	万升	26.49	14.45	-45.44%
水	万立方米	2,819.11	2,940.49	4.31%
包装材料	吨	930,372	979,897	5.3%

比亚迪定期评审温室气体排放数据，对深圳地区的5家法人公司每年有聘请第三方进行

碳排放核查，并不断监测和改进温室气体管理绩效，降低企业内部的温室气体排放。

### 2020年温室气体排放量：

类别	计量单位	2020年
范围一温室气体排放量 (二氧化碳当量)	吨	199,406.48
范围二温室气体排放量 (二氧化碳当量)	吨	3,945,773.38
温室气体排放总量 (二氧化碳当量)	吨	4,145,179.86

备注：范围一为固定燃烧排放，范围二为间接排放

### 废弃物回收与再利用

比亚迪每月在官网公布经营活动时的直接影响信息，按规定定期对排污口进行检测，排污口均达标。比亚迪一贯重视对废弃物的管理工作，倡导对固体废物进行分类处理，有毒有害废弃物委托外部有资质单位进行

处置，生活垃圾及无害生产废料由城市环卫部门处理，可回收类废弃物大部分循环使用，部分交由专业处理单位回收处理。相较2019年，2020年工业废水、废气、COD、氨氮、VOCs、危险废弃物产生量均有所降低。

废弃物类别	近两年固体废物排放量/出货量			同比增长率
	计量单位	2019年	2020年	
生活垃圾	吨	36,592.13	36,316.38	-0.75%
无害生产废料	吨	270,138.12	335,435.15	24.17%
危险固体废物	吨	39,242.617	29,085.457	-25.88%





类别	近两年废水及废气排放量			同比增长率
	计量单位	2019年	2020年	
工业废水	吨	4,573,653	4,003,635	-12.46%
生活污水	吨	11,368,980	14,648,672.7	28.8%
废气	标万立方米	4,938,659	4,777,096.138	-3.27%
COD	吨	468.7	379.38	-19.06%
氨氮	吨	38.5	33.85	-12.08%
VOCs	吨	90.0	87.11	-3.21%

2020年，比亚迪降低了各类废弃物的排放，加大了资源的回收再利用。比亚迪制定了节水发展规划，加强用水管理，避免水资源的浪费。对设备冷却水、冷凝水循环及回收使

用；在坪山、惠州、西安等地厂区均建立了中水回用系统，通过废水处理站、中水设施等进行水资源的回收利用，并将处理后的生活污水和工业污水应用于员工宿舍冲洗卫生间、工业园

绿化、道路清洁等。此外，比亚迪在西安、北京、坪山、坑梓、太原、承德工业园锅炉实施

了低氮改造，有效降低废气排放中氮含量。

### 打造绿色园区

比亚迪利用自身在新能源领域的独特优势，将电动车、储能系统、太阳能电站、电动叉车、LED灯等绿色产品应用到自身的生产活动中。2020年，比亚迪合计使用884台新能源车用于公务出行及员工交通，累计使用2,851辆电动叉车替换传统的燃油叉车，运用于园区车间物流。2020年，比亚迪深圳葵涌、深圳宝龙、深圳坪山、惠州、上海、商洛、长沙各工业园利用太阳能发电量总计4,311.1万度。

此外，比亚迪注重提高员工的环保意识，通过日常培训、会议、宣传栏、活动竞赛等方式，向员工宣传环保知识，践行绿色办公，合力打造绿色园区。

类别	计量单位	2019年	2020年	同比增长率
新能源公务车	辆	737	884	19.9%
园区物流叉车	辆	2,579	2,851	10.5%



## 6.2 绿色技术与产品



### 绿色技术

技术是比亚迪开疆辟土的武器，强大的研发实力是比亚迪快速发展的根本。

比亚迪始终坚持“技术为王，创新为本”的发展理念，坚信技术改变生活，并最终改变世界。目前，比亚迪成立了中央研究院、电子科技研究院、弗迪电池研究院、电力科学研究院、汽车工程研究院、产品规划及汽

车新技术研究院、弗迪动力研究院、弗迪科技研究院、商用车研究院、轨道交通研究院、半导体研究院11个主要研究院，覆盖材料研究、电子、电池、汽车、新能源、轨道交通、半导体等各个领域，目前集团有3万多名研发工程师从事各类技术开发，积极推动行业进步。

### 新能源汽车专用起动型铁电池及电源管理系统

传统汽车的起动用铅酸蓄电池，能量密度小、体积重量大、寿命短、含铅重金属（对人体及环境危害大）。

针对铅酸蓄电池的上述缺点，比亚迪全球首创起动用铁电池及电源管理系统。该技术主要有以下先进性：

- 体积小，重量轻，布置灵活；
- 超长寿命，电芯循环充放电次数大于3,000次，理论寿命大于10年，终身质保且免维护；
- LBMS具备电池充放电管理功能，有效确保了电池安全使用；同时具备智能充电功能，当电量低时可自动充电，避免电池亏电，客户体验好。
- 符合RoHS规范，绿色环保，不含有害物质，具备优良的社会效益。

应用情况：2013年11月开始应用于比亚迪多款车型。

### DM-p技术平台

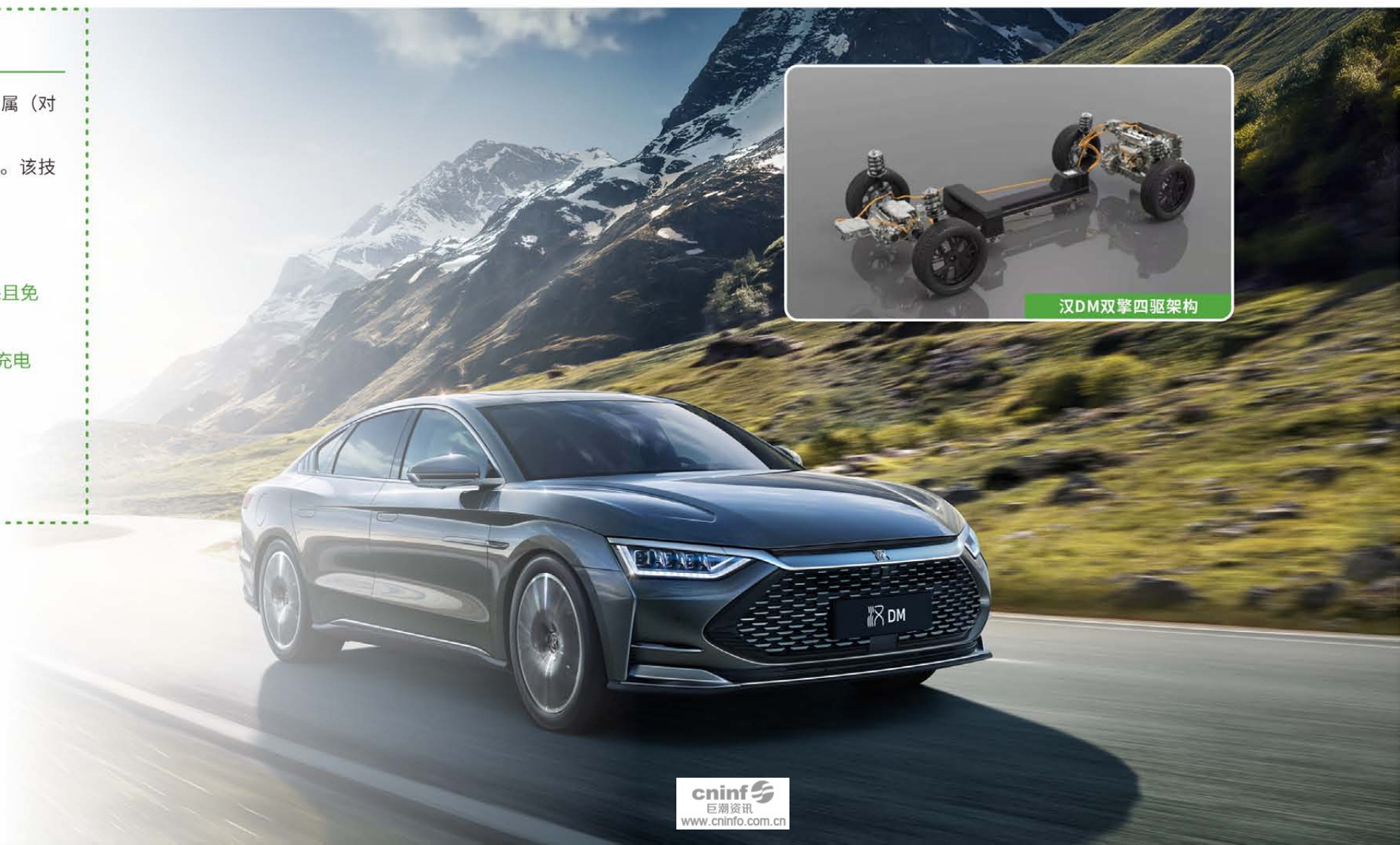
DM-p具有双擎四驱、三擎四驱2大动力架构，双擎四驱架构由发动机、变速器、P0电机、后三合一电机、动力电池系统及二合一电源总成等核心零部件组成，三擎四驱则在此基础上增加了一个前电机。DM-p现搭载于全新一代唐DM、汉DM、宋Pro DM、宋MaxDM、秦ProDM等多款车型。

DM-p架构最大的亮点是P0电机的加入，高电压、大功率、强保电能力的P0电机，具有智能发电、智能启停、急加速助力和辅助换挡四大功能，助力整车在动力性、经济性、平顺性、静谧性上实现质的飞跃。

搭载DM-p的双模车，在动力性上，0-100km/h加速最快仅4.3s，媲美v8级发动机；经济性上，下班通勤时，可以EV纯电出行0油耗，即使在亏电状态下，油耗也优于同级车型；平顺性上，EV出行平顺性极佳，HEV混动模式下，得益于P0电机，在启动、换挡无顿挫；在全新升级的架构下，配合先进的NVH仿真、检测、优化方案，使NVH领先同级，为用户打造图书馆级静谧空间。



汉DM双擎四驱架构



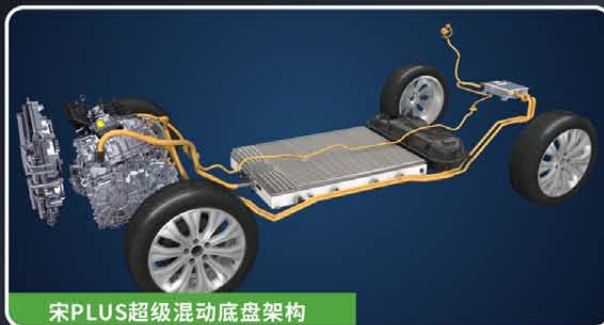


## DM-i超级混动

DM-i超级混动是以电为主的混动技术，是围绕大功率电机驱动和大容量动力电池供能为主，发动机为辅的电混架构，颠覆了传统混动技术以油为主的设计架构。DM-i超级混动将搭载于比亚迪秦Plus DM-i、宋Plus DM-i、唐 DM-i多款车型。

DM-i超级混动，核心零部件包括：骁云-插混专用1.5L高效发动机，实现全球量产最高热效率43.03%；骁云-插混专用涡轮增压1.5Ti高效发动机，实现全球量产领先超高热效率40%；超高效率的EHS电混系统以及全球首创DM-i超级混动专用功率型，交直流充电器等核心部件，各系统实现了100%的自主研发；同时也涵盖了整车、发动机、电机、电池等相应的控制系统，全面的自主研发能力赋予了DM-i超级混动强大的生命力！

搭载DM-i的超级混动百公里亏电油耗低至3.8升，无限接近EV的驾驶体验，且百公里加速比同级燃油车快2-3s。具有超低油耗、静谧平顺、卓越动力这样近乎完美的整车表现。



宋PLUS超级混动底盘架构



## 刀片电池技术

刀片电池是比亚迪推出的新一代磷酸铁锂电池，拥有500多项专利。具有超级安全、超级寿命、超级续航、超级强度、超级功率、超级低温性能七大优势，简称“6S”。

2020年3月，刀片电池横空出世，成为全球唯一可通过针刺实验（被誉为动力电池界的“珠穆朗玛峰”）的电池。刀片电池终结了新能源汽车安全痛点，树立了新能源汽车的安全标杆。

刀片电池凝结了比亚迪在动力电池领域近20年的研发和应用经验，集成了比亚迪从电池的原材料制取、到动力电池包制造的全产业链优势，是全球首创的具有高集成效率、高安全防护的动力电池技术。

该技术突破传统拉深/挤出工艺制约，并攻克超薄铝壳焊接技术，成功开发长宽比为10:1、厚度为0.3mm的超长超薄铝壳刀片电池，打破传统电池系统的模组概念，利用刀片电池独特长宽比特征，实现超长尺寸电芯的紧密排列，获得超过60%的体积集成效率。

与传统电池系统40%的体积效率相比，刀片电池的体积集成效率提升50%，使得搭载磷酸铁锂体系的纯电动汽车续航里程达到600km以上。同时，基于磷酸铁锂先天的安全优势，刀片电池的紧密组排设计、多功能集成包络设计和系统三明治式结构设计可以从多层次多维度保障动力电池系统安全。

应用情况：2020年7月开始应用于比亚迪汉EV、滴滴D1、比亚迪纯电动厢式运输车V3等多款车型。







## 绿色产品

为客户提供高效、节能、环保的产品与解决方案，减少碳排放，是比亚迪的不懈追求。比亚迪始终坚持将绿色环保要求融入产品的开发、生产、交付、使用、售后整个生

命周期，希望通过自己的绿色产品改变传统的能源消耗方式来改善环境，从治污再到治堵，为城市带来更多活力和可能。

## 储能产品

比亚迪是全球领先的储能解决方案供应商，依托集团卓越的电池产业基础，专注电池储能系统研发、设计、集成及服务，拥有自主品牌高效率双向换流器，电池管理系统等核心知识产权。从2008年进入储能领域以来，截止目前已在全球近300个城市累计交付超过1GWh储能产品并实现零安全事故的良好记录。



### 比亚迪储能推出全新一代电网级储能产品BYD Cube T28

2020年8月，比亚迪储能推出全新一代电网级储能产品BYD Cube T28并成功斩获第十四届SNEC十大亮点评选中的“太瓦级钻石奖”。



### 比亚迪荣获2020年度中国储能产业最具影响力企业奖

2020年9月24日，第十届中国国际储能大会在深圳盛大开幕。比亚迪储能历经12年的储能技术沉淀及全球储能零火灾部署经验，积极推动全球能源转型，在此次大会上荣获“2020年度中国储能产业最具影响力企业”奖。

### 比亚迪荣获2020新能源科技创新企业50强

2020年11月27日，由山西省能源局、中国能源报共同举办的“2020能源转型论坛暨第十届全球新能源企业500强峰会”在山西省太原市隆重举行。峰会正式揭晓了“2020新能源科技创新企业50强”榜单，比亚迪股份有限公司获此殊荣。





## 太阳能产品

太阳能是比亚迪集团在新能源领域的重要布局之一，与电动汽车、储能共同构建了比亚迪的绿色梦想。比亚迪太阳能拥有完整的产业链，覆盖硅锭、硅片、电池、组件，智能光伏系统解决方案，融合新能源领域的领先技术，将光能高效转化为更多电能，推动清洁能源使用，着力促进绿色发展。



英国电站项目



澳大利亚电站项目

当我们共同面临着能源短缺、生态破坏、环境污染等一系列危机时，比亚迪积极履行社会责任，以科技创新和实际行动响应全球建设清洁高效能源体系的号召，为全球气候治理和可持续发展作出积极贡献，助力实现人类的可持续发展，为应对全球气候变化做出新的实践，为社会提供可持续发展的清洁能源，守护好人类赖以生存的美丽家园！

## 新能源汽车

新能源汽车是比亚迪为社会提供的“治污”解决方案。目前，比亚迪新能源车已涵盖私家车、出租车、城市公交、道路客运、城市商品物流、城市建筑物流、环卫车等七大常规领域和仓储、港口、机场、矿山专用车辆等四大特殊领域，实现全市场布局。

2020年，比亚迪新能源乘用车销量179,054辆（其中，插电混48,084辆，纯电动130,970辆），累计总产销超91万辆。在新冠疫情来袭、市场竞争进一步激烈的大背景下，比亚迪仍稳居国内新能源乘用车销量冠军。

2020年，汉、唐双旗舰持续发力，引领比亚迪新能源汽车的迈向更高端。比亚迪汉自7月份上市以来，销量持续走高、连续多月过万，仅用半年就以40,556辆的销量，位列中国中大型C级轿车销量前四，为中国汽车工业的首次；全新一代唐DM全年销售21,225辆，稳居插电混B级SUV第一名，在插电混B级SUV中市场份额高达56.1%。







## 轨道业务

在轨道交通领域，为解决城市交通拥堵问题，比亚迪发挥集成创新优势，将电动汽车产业链延伸到轨道交通领域，历时5年研发了中运量跨座式单轨“云轨”，历时7年研发了新型小运量轨道交通“云巴”。“云轨”和“云巴”拥有完全自主知识产权，掌握全产业链核心技术，为全球城市治理交通拥堵贡献力量。“云轨”和“云巴”均搭载无人驾驶系统、多功能深度集成的综合调度系统、人脸识别等高科技配置，具有高安全、高智能、高适应、高颜值、建设成本低、建造周期短等优势，能为乘客提供更加智能、便捷的出行体验，助力城市交

通新升级。

2016年10月，比亚迪发布“云轨”，正式宣告进军轨道交通领域。2017年8月，全球首条跨座式单轨“云轨”线路在银川投入运行。比亚迪“云轨”和“云巴”受邀亮相2019年春节联欢晚会，向全球展示中国科技成果和“未来城市”的发展趋势。2020年5月，重庆云巴示范线实现全球首发，开启世界轨道交通新篇章。目前，比亚迪已经与国内外多个城市就“云轨”、“云巴”达成战略合作，发展前景广阔。



# 回馈社会

共同抗疫

员工公益

科技慈善





为UNEP捐赠比亚迪一次性医用口罩

## 7.1 共同抗疫

2020年新冠疫情爆发，在国内疫情防控异常艰巨的时期，在社会迫切需要口罩的时候，作为中国制造业的一个代表，比亚迪急天下之所急，第一时间捐赠1,000万元抗疫，总裁亲自上阵，带领10万员工援产口罩。3天出图纸，7天出设备，10天口罩下线，24天成为全球最大口罩生产商，口罩最高日产能达1亿只，为抗击疫情和复工复产提供了有力保障。

依靠强大的科技力量，比亚迪快速援产口罩与消毒凝胶，支援全球6大洲80多个国家和地区共同抗疫，至今已累计捐赠全球超4,000万元防疫物资。

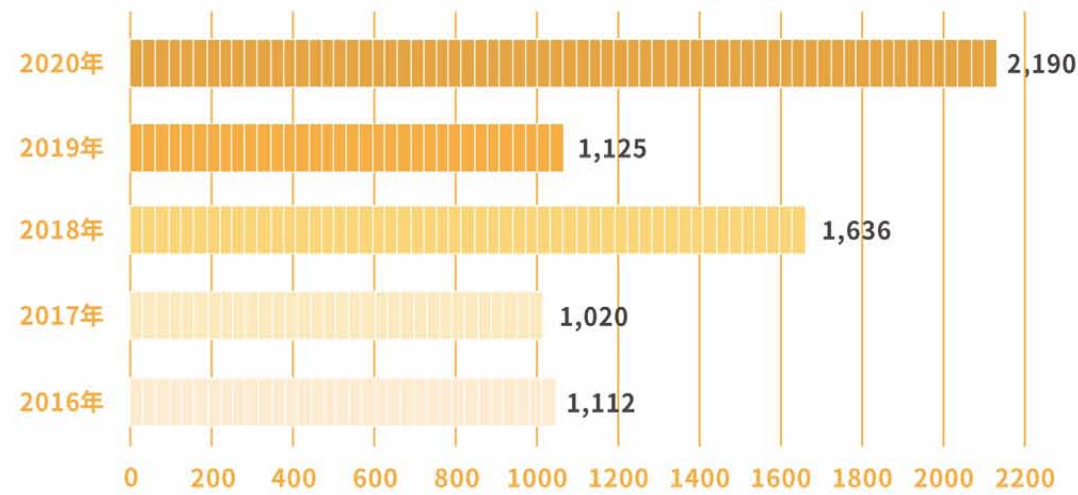




## 7.2 科技慈善

比亚迪于2010年捐资设立比亚迪慈善基金会，自成立以来，基金会秉承“科技慈善”的理念，以科技帮扶贫困地区，用科技产品赈灾救助，支持教育发展，帮扶社会弱势群体，用星星之火，点亮梦想。2020年，比亚迪慈善基金会累计捐赠金额达2,190万元，用于支持开展各类公益项目。

基金会近五年捐赠总额（单位/万元）



比亚迪用资金帮扶，引入技术，发展产业，让贫困县山村再次焕发生机，截止至今已精准帮扶9省市地区的20个贫困县。2020

年，比亚迪对口帮扶贵州两农村，共同建设美好乡村。



比亚迪捐建励志超市



支持教育，比亚迪开展助学、奖学、改善教育设施三大方向，已惠及全国23省市地区超150所学校，助力近3万学子圆梦未来。2020年，比亚迪科技人才摇篮计划资助116位

贫困学子，累计奖学金82万，捐赠北京大学200万元设立“比亚迪教育发展基金”，捐赠150万为无为建设科技馆，比亚迪梦想新球场项目为全国6所贫困学校捐建新球场。





此外，比亚迪关注特殊群体，持续关注脑瘫儿童，资助脑瘫儿童的康复训练，至今已

累计支持871个脑瘫家庭。



### 7.3 员工公益

比亚迪在全国11个成熟工业园及生活区成立志愿者站，注册志愿者累计3969人，志愿服务36045.45小时。2020年，比亚迪志愿者在集团的带领下，积极参与抗疫，关爱社区、支持教育、倡导环境保护，为更美好的社会奉献比亚迪人的力量。

#### 支援抗疫

疫情期间，比亚迪志愿者积极协助集团抗疫事宜，参与捐赠防疫物资的运送。深圳坪山

总部志愿者，为湖北地区的捐赠防疫物资的发送，为深圳一线地区5所医院送去防疫物资。



#### 倡导环保

为响应国家实现碳中和号召，比亚迪志愿者发起环保行动—净山清滩，倡导环境保护。2020年12月，比亚迪志愿者深圳坪山站、深圳宝龙站、深圳坑梓站、深圳葵涌站、惠州站5站点共同参与深圳坝光红树林保护区净滩

活动，拉开比亚迪志愿者环境保护的序幕。此外，比亚迪志愿者在园区内开展垃圾不落地宣传、节约粮食等主题活动，实践并倡导以带动更多的人参与环保，减少污染。





# 展望未来

这一年，比亚迪奋勇向前开拓新程。在不断发展的征程中，比亚迪牢记“用科技创新，满足人们对美好生活的向往”这一使命，积极承担社会责任。

未来，比亚迪将不忘初心，继续前行，坚持可持续发展，通过产业发展的可持续发展助力社会的可持续发展，为满足人们对美好生活的向往而奋斗！





## 指标索引

报告指标索引		
报告内容	GRI 可持续发展报告指南 (G4) 对标	香港交易所《环境、社会及管治报告指引》
关于本报告	G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-48,	
总裁致辞	G4-1,	
关于我们		
公司简介	G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-15, G4-16 G4-34, G4-56,	
企业经营与管理		
守法与合规	G4-55, G4-EC1, G4-57, G4-58, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5	B7 B6.3, B7.2
社会责任管理	G4-15, G4-16, G4-24, G4-25, G4-26,	
供应商管理	G4-SO9, G4-SO10, G4-12, G4-LA14, G4-HR10	B5 B5.2,
产品品质与服务		
产品责任	G4-PR1	B6.1, B6.3, B6.4, B6.5

报告内容	GRI 可持续发展报告指南 (G4) 对标	香港交易所《环境、社会及管治报告指引》
客户权益与服务	G4-PR5, G4-PR8	B6 B6.2, B6.5
员工关怀与保障		
员工责任	G4-9, G4-10, G4-EC3, G4-LA1, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA16, G4-HR2, G4-HR7,	B1, B2, B3, B4 B1.1, B2.1, B2.3, B3.1, B3.2 B4.1
职业健康与安全	G4-LA6,	
绿色运营与生产		
绿色运营	G4-EN1, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN8, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN19, G4-EN21, G4-EN22, G4-EN23, G4-EN31, G4-HR9 G4-EN30	A1, A2, A3 A1.1, A1.2, A1.3, A1.4, A1.5, A1.6, A2.1, A2.2, A2.3, A2.4, A2.5, A3.1
绿色技术与产品	G4-EC8, G4-EN7, G4-EN27,	B6
回馈社会		B8 B8.1, B8.2



## 意见反馈表

为了不断改进本报告的编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助我们完成如下相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

邮寄地址：

广东省深圳市坪山区比亚迪路3009号

邮编：

518118

您的信息					
姓 名		工作单位		职 务	
联系电话		传 真		电子邮箱	

选择题（请在相应位置打√）

- 本报告全面、准确地反映了公司对经济、社会、环境的重大影响。  
很好 较好 一般 较差 很差
- 本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露。  
很好 较好 一般 较差 很差
- 本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整。  
很好 较好 一般 较差 很差
- 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计。  
很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题

1.本报告最让您满意的方面是什么？

2.您还需要了解哪些信息？

3.您对我们今后的社会责任报告有何建议？







比亚迪股份有限公司 总部

地址: 深圳市坪山区比亚迪路3009号

邮编: 518118

Tel: +86-755-89888888 Fax: +86-755-84202222

Http: //www.byd.com