



CHINA YONGDA AUTOMOBILES SERVICES HOLDINGS LIMITED

中國永達汽車服務控股有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

股份代號：03669

2019

環境、社會
及管治報告



目錄

緒言	2
報告範圍	2
管治摘要	2
編製基準	3
與持份者溝通	3
獎項和會員資格	4
A. 環境	
1. 溫室氣體及廢氣排放	5
2. 資源使用	7
3. 環境及自然資源	9
4. 氣候轉變	9
B. 社會	
1. 僱傭與勞工常規	10
2. 職業健康與安全	12
3. 發展及培訓	13
4. 勞工準則	14
5. 供應鏈管理	16
6. 產品責任	16
7. 維護廉潔	18
8. 社區參與	19
展望	21

環境、社會及管治報告2019

緒言

中國永達汽車服務控股有限公司及其附屬公司(下稱「本集團」或「我們」)是中國領先的乘用車零售商及綜合性服務供貨商，專注於豪華及超豪華品牌。透過經銷協議方式，本集團為多個豪華及超豪華汽車品牌經營4S經銷店。本集團經營廣泛業務，其中主要業務包括新乘用車銷售、維修和保養服務、汽車延伸產品和服務、汽車金融及保險代理服務、二手車業務、汽車租賃業務及融資租賃及小額貸款服務。

本環境、社會及管治報告(統稱「ESG報告」)詳列本集團於二零一九年一月一日至二零一九年十二月三十一日(下稱「報告期」)內的環境、社會及管治(統稱「ESG」)方面的政策、措施和績效。透過與持份者匯報本ESG報告，讓本集團以透明及公開的方式披露本集團在可持續發展議題上的措施和表現。我們堅信，向持份者概述及披露本集團的表現可提高我們的透明度及進一步提升可持續發展表現。

報告範圍

本報告涵蓋本集團在報告期內的整體業務表現，包括新乘用車銷售、乘用車售後服務、二手車業務、汽車金融業務、汽車經營租賃服務及新能源汽車業務。為了提升本集團的透明度及回應持份者的熱切期望，本年度，除原有的上海總部辦公室外，我們把環境及社會關鍵績效指標披露範圍擴展至國內5間具代表性的4S店(包括上海寶誠申江汽車銷售服務有限公司、上海永達弘傑汽車銷售服務有限公司、上海永達北沃汽車銷售服務有限公司、上海永達英菲尼迪七寶汽車銷售服務有限公司及上海永達啟明汽車銷售服務有限公司)。未來，我們希望繼續修改及改善在數據收集方面的內部協調，把披露範圍擴展至更多方面。

管治摘要

據此，本公司董事會(「董事會」)矢志為社會及環境之可持續發展作出貢獻。除秉持此目標外，董事會亦負責評估及釐定本集團的環境、社會及管治風險。通過識別及調節有關風險，董事會得以制定明確願景及關鍵策略，並監督管理層確保環境、社會及管治措施及制度得以妥善實行。

董事會肩負評估和管理可持續發展問題的策略責任，並負責識別、分析和**管理ESG風險及機遇**。這些決策涉及營運團隊管理、業務發展及規劃、職業健康和**安全**、財務、風險管理和投資者關係。其餘的業務職能亦有參與其中，包括法律及政策、創新、安全、健康與環境及人力資源等各業務單位代表。同時，董事會亦啟動或制定策略性的可持續發展項目，並就新機遇和挑戰進行策略性討論。

編製基準

本報告根據香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則附錄二十七有關《環境、社會及管治報告指引》(「指引」)的要求編撰及呈列相關資料：

1. **重要性**：當環境、社會及管治的相關事宜會對投資者及其他關聯方產生重要影響時，本報告須作出匯報。
2. **量化**：如有訂立關鍵績效指標，該指標須可予以計量並於適當情況下作出有效對比，而所訂立的指標亦須闡述其目的及影響。
3. **平衡**：本報告須不偏不倚地呈報本集團在環境、社會及管治方面的表現，以及避免不恰當地誤導讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。
4. **一致性**：本報告使用一致的披露統計方法，使相關數據日後可作有意義的比較。若統計方法於日後有所變更，亦須在報告中註明。

本報告已遵守指引載列「不遵守就解釋」條文。

與持份者溝通

持份者的意見始終是改善我們的經營業績及促進業務發展的最佳參考。通過各種方式與持份者(投資者、股東、員工、供應商及客戶等)進行溝通，我們可從不同方面及角度收集全面意見，此有助於本集團整體提升。

(a) 股東

所有股東可通過電子郵件或其他方式向董事會或公司秘書提出意見，而董事會將定期審閱及討論相關意見。股東亦可於股東週年大會上就其提出的意見向董事會作出查詢並與之討論。

(b) 投資者

我們相信與投資者積極溝通對本集團的長遠發展至關重要。為了讓投資者瞭解本集團的最新表現及動向，執行董事及財務總監會舉行定期簡報及業績演示。此外，除處理電子郵件及來電查詢外，管理層成員亦參加各種投資者論壇、會議、訪談及路演，以便親自向機構及國際投資者回答及闡述本集團的發展戰略。投資者的建議及反饋對我們引領公司沿著正確軌道發展而言十分寶貴。

(c) 員工

我們一直鼓勵員工向管理層表達意見，此有助於本集團改善工作環境及運營標準。管理層成員將認真對待彼等的意見，以此作為建立更加友好且高效的工作環境的基礎。

環境、社會及管治報告2019

獎項和會員資格

於報告期內，本集團在環境及社會的管治表現得到多個機構和協會的認可，並於報告期內獲得多個獎項和成就。本集團將繼續努力，致力成為最受大眾尊敬的汽車服務品牌。

獎項／成就名稱	頒發機構
最佳綜合業績經銷商集團	沃爾沃汽車
2019中國汽車流通行業核心競爭力企業	中國汽車流通協會
上海市和諧勞動關係達標企業	上海市人力資源和社會保障局及上海市總工會
2019中國企業數字化轉型與創新獎	中國數字產業創新研究中心
中國汽車經銷商集團百強(第4名)	中國汽車流通協會
2019長三角服務業企業100強(第24名)	上海市企業聯合會及上海市企業家協會
上海企業100強(第25名)	上海市企業聯合會及上海市企業家協會
中國企業500強(第263名)	中國企業聯合會及中國企業家協會

表1 – 報告期內，本集團獲得多個獎項和成就

A. 環境

本集團的業務性質主要在辦公室及4S店進行，並非能源密集型業務，因此本集團對環境造成的影響有限。然而，本集團認為在保護環境的大前提下，肩負此責任同樣重要。本集團須遵守所有適用當地環境法律及法規。此外，本集團將繼續努力提高能源效率，在工作場所減少碳排放。以下為有關環境保護的若干措施。

1. 溫室氣體及廢氣排放

本集團把溫室氣體及廢氣管理作為企業運營活動的一部分，積極採取有效的減少溫室氣體及廢氣排放的措施。鑒於本集團主要從事汽車銷售服務、汽車金融、汽車租賃等產業，我們並無大量空氣排放物及對水或土地的排放物，如氮氧化物、硫氧化物及可吸入懸浮粒子。本集團將持續檢視空氣排放物的排放量。

本集團主要排放為辦公室營運所產生的溫室氣體排放及固體無害廢棄物，當中包括本集團汽車所消耗的燃油，以及辦公室及日常營運所購買的電力。

於報告期內，本集團產生的溫室氣體總量約1,650噸（二零一八年：190噸）二氧化碳當量，每名員工排放密度約為2噸（二零一八年：0.8噸）二氧化碳當量，其主要來自我們的電力及汽油消耗。與上一報告年度比較，本報告年度的溫室氣體總量及排放密度增加乃由於披露範圍擴展所致。

溫室氣體排放範圍	排放來源	排放量 (以噸二氧化碳當量計)		密度 (排放量/員工)		總排放量 (以百分比計)	
		二零一九年	二零一八年	二零一九年	二零一八年	二零一九年	二零一八年
範圍1							
直接排放	本集團汽車消耗燃油	116.35	17.11	0.15	0.07	7.04	8.80
範圍2							
間接排放	購買電力	1,520.88	177.49	1.96	0.72	92.00	91.20
範圍3							
間接排放	棄置廢紙	15.94	不適用	0.02	不適用	0.96	不適用
總計		1,653.17	194.60	2.13	0.79	100.00	100.00

表2 – 報告期內的溫室氣體排放總量

本集團積極採取有效的減少廢氣排放措施。本集團的汽車維修企業，其烤房均加設廢氣淨化裝置，烤房廢氣排放也通過第三方檢測，達到國家相關要求。

環境、社會及管治報告2019

(a) 廢棄物管理

本集團堅持廢棄物管理原則，並致力減少經營活動所產生廢棄物對環境產生的不良影響。透過與當地環保部門簽訂生活垃圾環保處理協定，我們承諾配合相關部門做好廢棄物的儲存、清理、運輸及處理工作，保持環境清潔衛生。針對損壞及廢舊傢俱，我們主張回廠維修翻新後再利用，減少固體廢棄物的產生。我們亦與複印及打印類機器供應商簽訂回收協議，鼓勵回收重用。

於報告期內，本集團並無產生大量有害廢棄物，而所產生的主要無害廢棄物為紙張，約3,320公斤(二零一八年：366公斤)，均已作回收處理。本報告年度內的無害廢棄物總量增加乃由於披露範圍擴展所致。

(b) 積極開拓新能源汽車

本集團不斷提升自身能源效率，減少經營產生的能源消耗和碳排放。於報告期內，我們更加關注研究新能源汽車的發展趨勢，及積極應對政府補貼、雙積分體系、排放標準等各類政策變化的影響，加大各代理品牌中新能源車型在重點城市的市場推廣，主要代理品牌的新能源車型實現不同幅度增長。全年，我們的新能源汽車銷量達9,023台，同比增長33.7%，而在總體新車銷量中的佔比則由二零一八年的3.8%進一步提升至4.6%。詳情請參閱本集團已公佈之二零一九年報。

本集團嚴格遵守與廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生相關並對本集團有重大影響的法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國(「中國」)環境保護法》、《中國清潔生產促進法》、《中國水污染防治法》、《中國固體廢物污染環境防治法》、《中國節約能源法》和《中國可再生能源法》。於報告期內，本集團沒有違反與廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生相關的法律及法規。

2. 資源使用

本集團致力推行環保政策，達至減少使用和善用資源，包括節約能源和減少廢物，並透過推動公司上下奉行4R文化，即減少(Reduce)、重用(Reuse)、復原(Recover)及循環再用(Recycle)的原則，與僱員共同努力減低集團業務對環境造成的影響。為履行我們的環保承諾，我們已實施多項措施提升能源效益、減低用紙量和用水、鼓勵使用視像會議代替商務差旅及改變員工的行為。通過積極監察及管理資源使用，我們旨在減少營運成本及碳足跡。使用包裝物料與我們的業務並不相關，而有關能源及水資源消耗之詳情將於下述章節討論。

(a) 資源

於報告期內，我們用於營運的直接消耗資源如下：

資源	單位	消耗量		密度(消耗量/員工)	
		二零一九年	二零一八年	二零一九年	二零一八年
電力	千瓦時	1,890,233.00	22,600.00	2,435.87	900.41
燃油	公升	50,564.00	7,525.00	65.16	30.71
水	立方米	15,182.00	40.69	19.56	0.17

表3 – 報告期內的資源消耗總量

與上一報告年度比較，本報告年度的資源使用量增加乃由於披露範圍擴展所致。

作為中國領先的汽車零售商及綜合性服務供貨商，本集團嚮往以科技提升傳統供應鏈的效率，以推動綠色商業意識為己任。由於本集團主要業務為汽車銷售服務、汽車金融、汽車租賃等產業，因此在經營過程中對環境的影響相對微小。我們佔比最大之電力消耗來自各式各樣產業網點、辦公室內之照明及空調。有見及此，本集團推行了多項節省資源措施，大致分為以下方面：

環境、社會及管治報告2019

節約電能

- 於更換電器設備時，優先選購能效較佳之產品；
- 明確規定空調之冬季、夏季開啟時間及溫度控制，並在空調開關處張貼顯眼的提示標識；
- 提醒員工於開啟空調時關閉門窗；
- 每年兩次清洗空調，提升運作效能；
- 於白天充分利用自然光照，減少使用照明設備；
- 自二零零二年起，與相關綠化公司合作，為各辦公區擺放植物，淨化辦公環境；
- 委派人員進行檢查和巡查工作，確保關閉所有非使用中或不必要的設備電源；及
- 鼓勵員工多步行，減少使用電梯。

節約能源

- 實施了逐步取消燃油型公務車政策，包括一台汽車及一台公共小型巴士，並鼓勵員工乘坐公共汽車；及
- 持續檢討和優化能源消耗，不斷改進能源及其他資源消耗。

節約紙張

- 充分利用網絡資源，力求採用無紙辦公；及
- 提倡雙面列印、循環再用辦公文具及紙張。

環保減廢

- 回收及再利用列印、複印類耗材；
- 分類廢棄物，交由環衛部門處理；
- 設有獨立的有害廢棄物倉庫，用以儲存汽車維修過程產生的有害廢棄物；
- 與當地具備有害廢棄物收集資格的收集商簽訂合作協定，以處理有害廢棄物；及
- 烤房設有廢氣淨化裝置，廢氣排放也通過相關廠商檢測，以達到國家相關要求。

(b) 用水

我們深明珍貴水源對地球及環境的重要性。由於本集團業務並無使用或排放重大水量，本集團積極著重於促進節約用水措施，例如我們已與自來水公司簽訂節約用水協定，承諾會珍惜用水，提高員工的節約意識。於報告期內，本集團於節約用水方面取得成果－每月用水量成功控制在自來水公司核定用量的70%以下，有效地降低了年度用水總量。

3. 環境及自然資源

鑒於本集團的業務性質及活動，我們對環境及自然資源所造成的影響有限。能源消耗主要來自辦公室使用的一般用電。於報告期內，我們已制定了一系列的措施以減少資源使用及妥善處置廢棄物（詳情請參閱上文「資源使用」一節）。

雖然本集團的經營模式不屬於高耗能活動，但我們仍然致力維護產業與生態環境間之平衡，追求長期持續發展。在檢討經營策略、規劃未來產業發展的同時，我們定必將環境保護及珍惜自然資源納入考慮因素當中。我們亦會通過教育、培訓及意識宣導，逐步提升集團整體環境保護意識，繼而推展至客戶層面，肩負企業的社會責任。

另外，我們將繼續評估我們業務的環境風險、檢討環保措施及於必要時採取預防措施以降低風險，以及確保符合適用於本集團排放物及資源使用的相關法律及法規。

4. 氣候轉變

本集團業務範疇包括中國的營運業務。據此，本集團已識別並評估氣候轉變風險，並制定措施以保障員工的安全，包括嚴格遵循政府發佈的相關極端天氣指引。本集團已制定應急指引和措施，以減少日後受到災害侵襲的破壞。本集團會定期檢討氣候轉變政策，致力確保成效。

環境、社會及管治報告2019

B. 社會

1. 僱傭與勞工常規

本集團的業務基於員工的努力之上。因此，我們致力創造一個安全健康、公平公正、不存在歧視的工作環境，讓員工能夠充分發揮其潛能，並致力維護和諧的勞動關係，凝聚人才，合力推動集團產業的長期可持續發展。

(a) 反歧視政策

本集團積極推進公平競爭，確保不因種族、性別、年齡、婚姻狀況或宗教等原因而歧視或解僱員工。有見及此，本集團制定了《反歧視書面政策》及《招聘程序》規範本集團有關平等機會、多元化、反歧視的原則。本集團的平等原則包括僱員的招聘、解僱、試用期、工時、假期、平等機會、職業發展、員工晉升及其他薪酬待遇和福利體系等各個方面，均以既定之公平程序和客觀標準進行，以確保所有僱員及職位申請者都獲得公平待遇。

(b) 薪酬體系

本集團重視人才，堅持以人為本、並遵守公平、公開、公正的人員管理原則。為了吸引及挽留優秀人才，本集團採用了在同行業中具有競爭力的薪酬福利待遇，堅持績效獎勵和內部公平待遇，並向僱員提供在職培訓及平等長遠的發展機會。

薪酬體系方面，我們注重對外競爭性及對內公平性，每年會給予表現優異的員工一定的調薪比例，讓員工的付出能得到應有的回報。此外，本集團制定了績效考評制度，對於不符合本集團崗位要求的員工，本集團採取優勝劣汰的僱傭政策。我們會充分與解僱的員工進行溝通，報備集團批准，避免強制解除、違規解除等現象。我們的解僱流程完全符合勞動合同法規定的內容。

(c) 積極招聘和保留人才

就招聘及確立人才方面，除了落實一系列的反歧視政策外，本集團亦根據各空缺崗位的任職要求，對內、對外發佈招聘資訊，並嚴格按照人員甄選標準及招聘錄用流程實施招聘相關工作。各崗位員工的晉升主要基於員工基本任職資格、績效表現及能力水準的評估結果。本集團明確構建一套完備的崗位職級體系，其中包括高管類、管理類、專業類、業務類和技術類共五大職業發展通道。

環境、社會及管治報告2019

於報告期內，按性別、年齡組別及員工類別劃分的員工明細：

	員工人數		佔總數百分比	
	二零一九年 每月平均 員工人數*	於二零一八年 十二月三十一日	二零一九年 每月平均 員工人數*	於二零一八年 十二月三十一日
性別				
男性	496	114	63.92	46.53
女性	280	131	36.08	53.47
總計	776	245	100.00	100.00
年齡組別				
25歲以下	134	21	17.27	8.57
25-34歲	342	99	44.07	40.41
35-44歲	230	96	29.64	39.18
45-54歲	57	22	7.34	8.98
55-64歲	13	7	1.68	2.86
總計	776	245	100.00	100.00
員工類別				
高級管理層	19	16	2.45	6.53
中級管理層	51	23	6.57	9.39
主管	102	52	13.14	21.22
一般員工	604	154	77.84	62.86
總計	776	245	100.00	100.00

表4 – 按性別、年齡組別及員工類別劃分的員工明細

* 報告期內，本集團已就員工人數計算方式作出更新。

環境、社會及管治報告2019

報告期內，按性別及年齡組別劃分的員工流失率如下：

	員工人數		佔總數百分比	
	二零一九年	二零一八年	二零一九年	二零一八年
性別				
男性	74	11	64.91	57.89
女性	40	8	35.09	42.11
總計	114	19	100.00	100.00
年齡組別				
25歲以下	29	0	25.44	0.00
25-34歲	59	16	51.75	84.21
35-44歲	23	2	20.18	10.53
45-54歲	1	1	0.88	5.26
55-64歲	2	0	1.75	0.00
總計	114	19	100.00	100.00

表5 - 按性別及年齡組別劃分的員工流失率

本集團嚴格遵守與平等就業機會、童工及強制勞動的相關並對本集團有重大影響的法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》。報告期內，本集團沒有違反相關的僱傭法律及法規的個案，亦無與招聘相關的投訴個案。

2. 職業健康與安全

二零二零年三月十一日，世界衛生組織(WHO)宣佈新型冠狀病毒(COVID-19)爆發為全球大流行。客戶、員工和其他利益相關者的安全為重中之重。面對疫情，我們一直在根據政府機構的指導方針實施措施，以幫助防止COVID-19感染的蔓延。我們的措施包括為員工和客戶提供防護用品(如免費提供口罩、免費提供洗手液等)；並嚴格追蹤每位員工的返崗情況，制定有效的醫學隔離措施，並為有困難的員工提供必要的幫助。

為了給予員工提供健康及安全的工作環境，本集團遵守國家有關安全生產的法律、法規和標準，奠定安全營運的基礎。在編製安全指引時，本集團為涉及安全隱患的風險點進行評估，並根據風險的特點採取對應的控制措施。

為了強化員工的消防安全意識以及規範本集團的消防安全管理，本集團每年有四次消防培訓，並特別邀請消防管理部門人員講解，為員工提供消防安全方面知識的培訓。此外，我們亦舉辦全員消防逃生演練，同時每年兩次定期檢測及保養消防設備的運行狀態。

本集團利用《永達報》、《企業安全文化牆》等宣傳立場進行安全生產教育，宣傳有關安全生產法律及法規、安全小常識及安全工作實例等，形成安全生產的氛圍，營造本集團安全文化。

本集團嚴格遵守職業健康和 safety 相關並對本集團有重大影響的法律及法規，包括但不限於《中國安全生產法》及《中國勞動法》。報告期內，本集團並無發現違反與職業安全健康相關的法例和法規，或關於工作情況的投訴個案；及沒有任何因工作而死亡的情況。

3. 發展及培訓

在瞬息萬變的商業環境中，我們致力讓員工掌握最新的知識及技能，使他們在行業中能保持競爭力。秉承「聚有識之士、育可塑之人、用勝任之才」的理念，本集團協助員工展現潛能，同時亦可配合本集團的目標。

(a) 管理人員培養計劃

本集團制訂了管理人員培養計劃，目的是從國內知名高等院校的優秀畢業生中，擇優錄用志向於從事管理崗位工作，並保留具有較強學習能力、創新意識和發展潛力的人才，我們為他們提供必要的培訓以培養成為本集團未來的管理人員，肩負本集團未來發展的重任。

(b) 吸引年青人才

除了管理人員培養計劃以外，我們開展了以「德」、「才」、「發展潛力」、「發展意願」及「穩定性」作為甄選準則的青年人才儲備培養計劃，發掘以85後、90後為主的青年人才，再配以全面的培訓計劃，培育出優秀的工作團隊。

(c) 多元化員工培訓

本集團致力促進全體僱員在專業及個人發展方面精益求精，不斷取得進步。同時，本集團會不斷檢視員工的培訓和發展需要，為新員工進行入職培訓，及為現職員工制定發展規劃，鼓勵並支援員工學歷深造，提供管理、銷售、維修等相關的培訓機會。

本報告期內，本集團共有776名員工完成培訓(二零一八年：245名)，培訓時數達35,358小時(二零一八年：7,765小時)。

環境、社會及管治報告2019

於報告期內，按性別及員工類別劃分的員工培訓率如下：

	員工人數		佔總數百分比	
	二零一九年	二零一八年	二零一九年	二零一八年
性別				
男性	496	114	63.92	46.53
女性	280	131	36.08	53.47
總計	776	245	100.00	100.00
員工類別				
高級管理層	19	16	2.45	6.53
中級管理層	51	23	6.57	9.39
主管	102	52	13.14	21.22
一般員工	604	154	77.84	62.86
總計	776	245	100.00	100.00

表6 – 按性別及員工類別劃分的員工培訓率

4. 勞工準則

(a) 禁止使用童工和強迫勞工

於報告期內，本集團完全遵守與防止童工及強迫勞工有關的法律及法規。本集團制定了員工招錄相關管理規定及嚴謹的錄用審核流程，確保所有獲聘者均符合法定就業年齡的要求。

此外，本集團完全遵守勞動法相關規定，防止於任何營運及服務中有以暴力威脅或非法限制人身自由的情況，並嚴格禁止以體罰、虐待、非自願勞役、債務勞役或人口販運之方式強迫勞動。另外，我們設立了員工意見箱，讓員工可匯報童工及強制勞工的情況，以防止集團出現非法僱用童工或出現強迫勞動。

(b) 員工福利活動

本集團亦嚴格遵守有關工作時間、休息及假期的勞工法規，以確保所有僱員的身心健康。因此，我們既不宣導加班文化，也不提倡將工作帶回家中完成，堅持提高上班期間的工作效率。我們亦會舉辦不同層面的活動，以豐富員工的工餘生活，幫助員工減壓。以下是本集團為員工提供的福利活動：

- 員工團隊建設活動；
- 每週健身活動；
- 定期邀請資深中醫坐診，為員工提供醫療福利；及
- 提供餐飲津貼。

本集團除了提供法定要求的基本員工福利保障外，還額外提供生日帶薪休假、婦女節女性職員帶薪休假等，讓員工更有效管理工作與生活。

本集團一向重視並嚴格遵守適用的國家法律及地方法規，包括但不限於全國人民代表大會常務委員會關於批准的《禁止和立即行動消除最惡劣形式的童工勞動公約》決定、《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國勞動法》、《未成年人保護法》、《禁止使用童工的規定》、《中華人民共和國勞動合同法》、《國務院關於職工工作時間的規定》、《中華人民共和國婦女權益保障法》、《女職工勞動保護規定》及《女職工勞動保護實施辦法》。

於報告期內，本集團並無發現有關勞工準則法例及規例的不合規事件。

環境、社會及管治報告2019

5. 供應鏈管理

本集團深信，建立可持續的供應鏈可為員工、貨品供應商、服務供應商、社區和客戶創造價值。本集團對挑選的供應商及服務商均實行開放、公平及透明的原則，並訂立供應商評估制度，以評核其價格、質量、成本及售後服務。

我們於二零一九年三月召開了供應商大會，並在後期每季度召集部分供應商召開工作溝通會，讓我們能持續地監控供應商質量和檢討其表現。此外，本集團會對供應商進行定期評估，及要求供應商進行自我評估，並以優勝劣汰原則對供應商進行管理。對於質量未達標的供應商，我們會先與他們溝通，讓他們予以改善，如仍未達到要求，則停止合作。

招標方面，本集團針對具有一定採購規模的裝潢用品開展公開招標，並由本集團紀委、相關業務部門共同開展開標、議標工作，確保整個過程公平及公正。對於其它專案的招標，本集團針對不同的專案，委任指定的人員參與招標工作，並將投標者資料控制在少數人範圍內。我們已與所有合作的供應商均簽訂《合作協定》及《永達集團供應商不行賄協議》。

6. 產品責任

本集團強調「需求牽引、品牌引領、服務至臻」的服務理念，注重顧客的利益及集團優良的聲譽，通過品牌定位及內部資源配置，致力讓集團品牌成為大眾心中的不二之選。

本集團承諾為所有新出售汽車及在本集團進行車輛維修保養的汽車提供完善的售後服務，當中包括：維修、更換及退回服務，以保障消費者的合法權益及使用產品的健康與安全。對於汽車自身不符合品質、安全及可靠性之產品，本集團積極為客戶向汽車生產廠商進行回饋，協助客戶解決問題。

(a) 尊重知識產權

知識產權方面，本集團嚴格遵從各品牌汽車製造商的知識產權，包括商標、標識及店名等的要求。對於本集團用於市場推廣計劃、產品宣傳重點而撰寫之資料及廣告內容，均經過嚴格的審批，只會作出正確的產品與服務說明，避免失實、誇大或誤導性的內容，以保障消費者權益。

(b) 客戶資料保護和隱私政策

本集團視客戶資料為企業安全經營、客戶關係健康發展的保障。據此，本集團制定完善的客戶資料保密管理制度，建立了客戶管理系統分級、分權限運行的強制機制及建設安全的客戶資料信息數據庫，保證客戶信息的收集、持有、使用及處理工作得到保護。此外，本集團對於客戶資料訪問有嚴格的層級規定，在系統內有角色的功能限定，每個工作人員僅能查看其負責的客戶資料。僅有少數高層管理人員才有查看所有客戶資料的權限，但對於能查看的資料內容也會有限制。由於本集團於經營業務時須收集及使用到客戶或消費者的個人資料，因此我們在收集客戶資料之前會清晰地向客戶說明收集資料之目的及用途。

此外，本集團在和供應商簽署合作協定時，均要求供應商同時簽署《資料保密協定》。所有涉及客戶信息的人員也必須與集團簽訂《保密協議》。另外，每位新進人員在辦理入職手續時，均須簽署《公司保密協議》，對於本集團的數據範圍、使用及安全工作有明確的界定。本集團在和供應商簽署合作協議時，均要求供應商同時簽署《數據保密協議》。本集團已採取預防措施，防止資訊的披露、濫用或錯用。

(c) 邁向更高服務品質

本集團設有內部服務品質專人檢查機制，按照預設的評估內容，每月均安排有調研評估小組至下屬企業，依照《渠道服務標準》實地檢查和評估服務流程和品質。

此外，本集團制定有專門的《渠道服務標準》，每年會進行更新和完善，並會組織所有員工進行學習並安排課後考試。本集團每季度聘請第三方機構對下屬企業的服務品質進行神秘客暗訪，考核的標準為當年最新版的《渠道服務標準》內容。對於成績不理想的員工，會要求並監督及進行整改。

本年度，本集團設立之「96818」呼叫中心對各企業購車客戶進行每月抽樣核查，以瞭解客戶對企業工作人員提供服務的滿意度和客戶的購車體驗感受。對於滿意度評價低的客戶，我們會於當日即進行回訪跟進和瞭解。對於客戶滿意度綜合考核分數低的企業，本集團也將對其經營者進行相應的通報和處罰。

環境、社會及管治報告2019

本集團的上海永達弘傑汽車銷售服務有限公司已取得ISO 9001質量管理體系認證，將「規劃、執行、查核、行動」的模式應用於持續改善採購流程的質量管理。本公司將持續致力確保產品和服務合乎監管要求及客戶期望。

(d) 認真處理客戶投訴

本集團制定有客戶投訴管理辦法，對於客戶的合理投訴要求，我們秉持解決客戶需求為前提。本集團專設有24小時電話客戶服務熱線、24小時線上客戶服務微信平台，以及於本集團官網設有投訴郵箱，客戶可通過這些渠道有效地進行投訴。在收到客戶投訴後，要求相關企業或人員須在24小時內進行跟進處理，爭取盡快幫客戶解決問題，並於3個工作日內將客戶的處理結果反饋至本集團；企業在接到客戶投訴後，需及時上報至本集團相關部門進行備案。

本集團嚴格恪守適用的國家法律及地方法規，包括但不限於《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國標準化法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《國務院關於特大安全事故行政責任追究規定》、《中華人民共和國消費者權益保護法》及《中華人民共和國電子簽名法》。

於報告期內，本集團並無發現違反有關本集團提供及使用產品／服務的法律及法規的事件。

7. 維護廉潔

本集團提倡誠實經營及公平競爭，要求員工時刻謹守「時刻正念、陽光從業」。我們期望所有員工恪守最高的道德、個人及專業操守準則。我們絕不容忍旗下任何業務營運牽涉貪污、賄賂、敲詐、洗黑錢及其他欺詐活動。本集團鼓勵員工反映潛在的廉潔問題，包括：勒索、欺詐、洗黑錢等。

(a) 反貪污措施

本集團致力建立及提倡良好的企業文化。於報告期內，本集團舉辦多項活動宣揚反貪污文化。於員工層面，我們舉辦了員工廉潔知識競賽及不同的培訓活動對員工開展廉潔警示教育；於供應商層面，我們召開了供應商管理大會，並利用微信平台對供應商進行常態化廉潔提醒，不斷淨化營商環境。

同時，本集團已制定行為準則，當中包括：財務管理、經營管理、物品採購管理、禮金禮品上繳及人事管理等的紀律規範，告誡員工必須審慎地處理潛在之不當行為。

本集團絕不容許員工以權謀私，利用職權向客戶、供應商或其他業務有關人士收受任何利益。在任何情況下，員工都不得藉賄賂或給予報酬來影響任何人士或集團，以取得生意或利益。集團內所有員工都必須簽訂《不受賄協議書》，承諾共同制止商業賄賂行為，以維護集團利益及集團品牌形象。同時，我們絕不容忍、協助或支持洗黑錢活動。

(b) 舉報機制

本集團制定了匿名的電郵及電話舉報渠道，任何員工一旦發現可疑情況，可以向本集團舉報任何涉嫌貪污、不誠實或欺詐的不當行為。本集團亦設立內部審計部門，對集團各業務開展和經營管理進行內部審計，堅決查處審計過程中發現的人員違法違規行為。此外，我們亦組成管理人員廉潔管理巡查組，組織及開展廉潔巡查，務求及時發現及查處廉潔問題。

本集團嚴格遵守適用的國家法律及地方法規，包括但不限於《最高人民法院、最高人民檢察院關於辦理貪污賄賂刑事案件適用法律若干問題的解釋》、《中華人民共和國刑法》、《中國人民共和國反不當競爭法》及《中華人民共和國反洗錢法》。

於報告期內，本集團未發現貪腐事件，或任何違反相關法律及規例。

8. 社區參與

本集團深知對經營所在社區作出積極貢獻的重要性，並將社區的利益視為其社會責任之一。本集團認為企業和社區是不可分割的整體，企業發展同時也離不開社區的支持與幫助。為了更充份履行社會責任，本集團致力參與社區活動，並透過鼓勵員工參與慈善及社會服務，承擔良好企業公民為社區作出貢獻之責任。

環境、社會及管治報告2019

(a) 永達公益基金會

本報告年度，我們繼續透過永達公益基金會展開扶貧濟困、扶老、助學、賑災救災等公益事業。當中包括捐贈人民幣300萬元成立「永達公益·點亮夕陽」關愛老人眼科健康項目，用於救助患白內障、眼底病等有眼科健康問題的貧困老人。此外，永達公益基金會對合慶鎮奚家村進行扶貧工作，捐贈金額為人民幣66萬元。為幫助醫護人員提高技術水平，達公益基金亦於年內設立貧困區縣醫師醫療培訓，促進當地醫療水平。基金會的博士生服務團亦曾到新疆烏魯木齊和喀什開展公益義診活動，為當地社區、村鎮、牧區等居民送醫送藥，增進滬疆兩地的中醫藥互動交流。

二零一九年十一月，永達公益基金會繼續舉辦慈善拍賣晚宴，所籌善款將全部用於慈善公益活動。

(b) 學童及大學教育

為了使學生得到更好的教育機會，本集團發展教育事務不遺餘力。於報告期內，本集團捐贈人民幣200萬元予國家級貧困縣雲南彝良縣，用於建設牛水鎮水電小學，為貧困山區的孩子們新建校舍；又分別在浦東合慶鎮、上海中醫藥大學、上海師範大學、上海職業交通技術學院、西藏江孜縣等設立「永達專項基金」，共計人民幣245萬元，為175名小學生贈送了學習大禮包，向25名特困學生、101名貧困大學生發放助學金，以及評選25名優秀教師。

(c) 關懷社區

於報告期內，本集團透過永達公益基金會開展「愛，在您身邊」，當中舉辦56場活動，超過5,000名長者受惠。此外，本報告年度，我們舉辦了第一屆「心繫公益，愛崗敬業」青年人才志願者活動，當中由35名90後儲備管理人員和中醫藥博士生團組成的永達公益志願者服務團來到合慶養老院，開展與老人親密互動的陪伴、中醫問診活動。

本集團亦捐助雲南省彝良縣黑拉村貧困戶集體搬遷，改善當地村民生活質量；及捐助合慶鎮政府，用於資助當地孤寡老人、重大病患者、貧困家庭等，幫助他們度過難關。

本集團將繼續定期檢討社區投資的目標和方向，並監督社區投資、贊助和捐贈活動及批核政策。我們會每年審視本集團的社會表現是否切合社區投資政策和社區活動的目標，監管和優化團隊能力，並確保社區投資政策於各部門實行。

二零一九年捐款



¥8,000,000

展望

本集團認為，目前實施環境保護和社會責任的措施對有關法例、上市規則的遵守是充分的，但仍會不時因應各項法例、上市規則和內部管理的需要而作出必要的檢討和修訂。此外，本集團未來會繼續在營運上進行更多有利環境、社會以及管治的措施，以反映本集團對環境及社會的承擔。