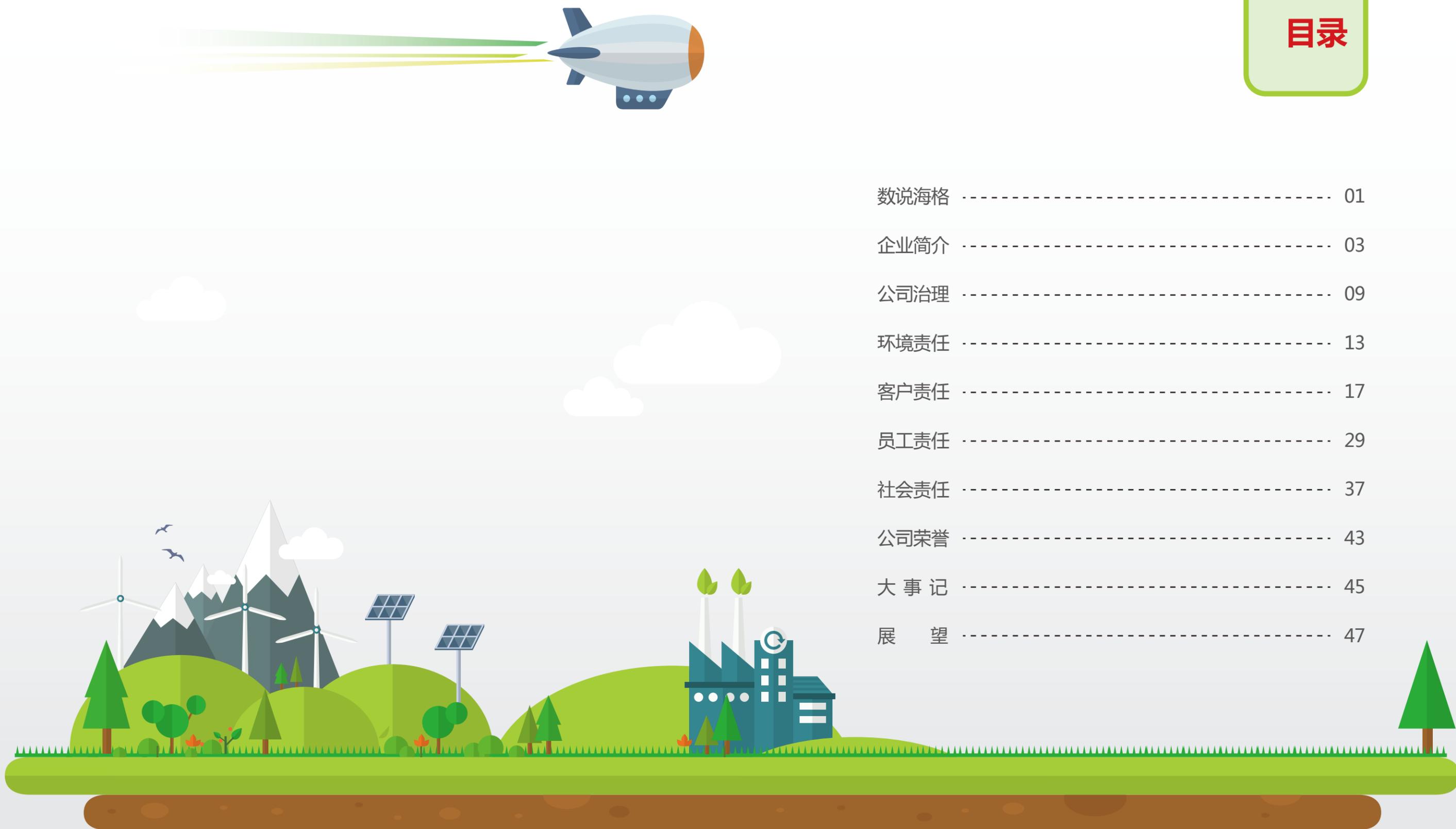


目录

数说海格	01
企业简介	03
公司治理	09
环境责任	13
客户责任	17
员工责任	29
社会责任	37
公司荣誉	43
大事记	45
展望	47



报告概况

1

报告时间范围

2010-2015年，为增强数据可比性，部分内容超越上述范围。

2

报告组织范围

金龙联合汽车工业（苏州）有限公司及相关子公司，为表述方便，报告中会使用“苏州金龙”、“公司”、“我们”，涉及产品品牌会使用“海格客车”。

3

报告简介

本报告是公司发布的第一份企业社会责任报告，我们梳理、回顾了苏州金龙18年发展历程中形成的企业文化理念、经营管理制度，回顾了2010-2015年公司经营情况，以及所承担的社会责任，全面反映苏州金龙近六年的社会责任绩效。

4

编制原则

本报告根据《可持续发展报告指南》中的报告内容界定与原则，关注相关利益方的要求与期望，分析总结行业和社会的机遇与挑战，充分考虑公司各大体系整体运营情况，确定报告内容所应包含的实质性议题，从而形成本报告。

5

数据来源

所有数据均来自苏州金龙正式文件及统计报告。

6

报告语言

本报告分为中文版、英文版。内容上如有出入，请以中文版为准。

7

报告获取

可在公司官网下载电子文档
地址：www.higer.com
如需纸质报告，请联系苏州金龙党工办。



一 . 数说海格

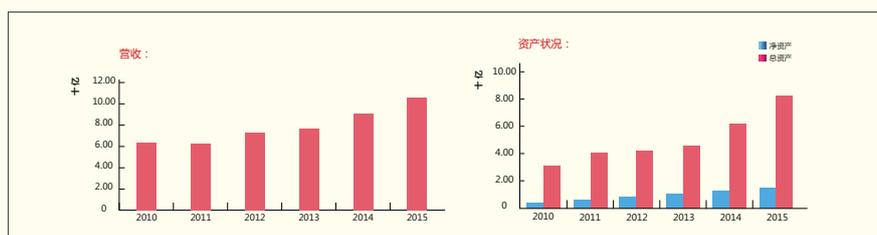
经济

2015年销量**24308**辆，销售额达**118.13**亿元

产品遍布**100**多个国家和地区

总资产**87.81**亿元

10多年来，海格客车缴纳税收超**17**亿元



公益

捐助**3**所希望小学，携手芒果V基金捐助校车**56**辆

连续**10**年组织自愿义务献血，2010-2015年总献血量达**36**万毫升

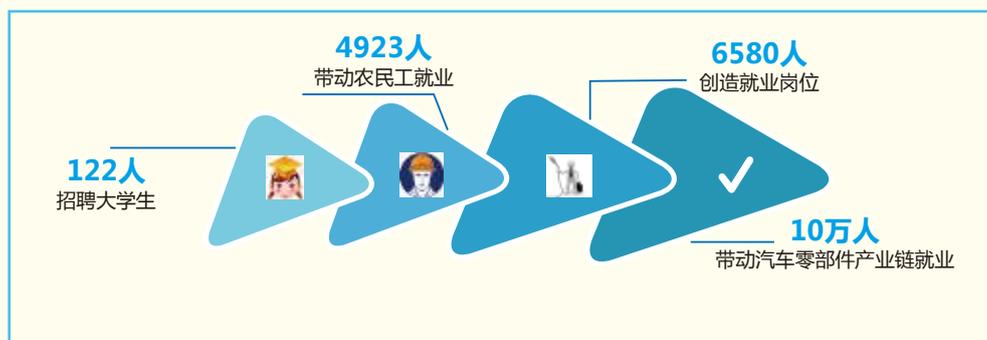


就业

2015年创造就业**6580**人，带动农民工就业**4923**人

当年招聘应届大学生**122**人

带动汽车零部件产业链近**10**万人的就业



环境

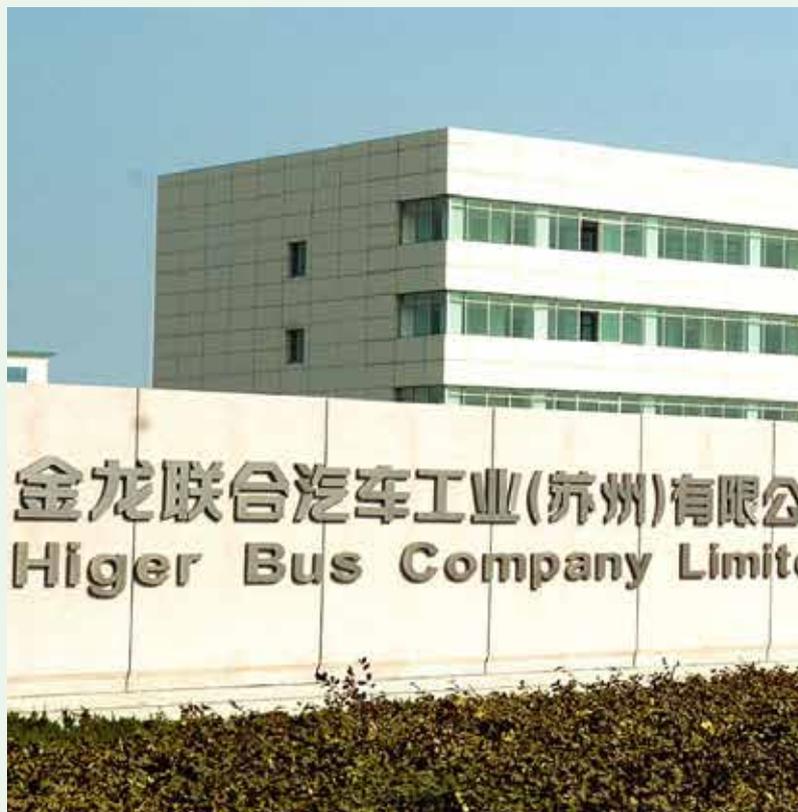
至2015年底，公司新能源客车累计推广**22,000**辆

推广的产品每年可节油**8600**万升，节气**1.9**亿Nm³（标方）

每年可为用户节省燃料费用约**13**亿元

减少CO₂排放量约**60**万吨，减少PM排放约**74**吨





二 . 企业简介

95万 平方米的现代化
客车制造基地

100 驰骋全球
多个国家和地区

品牌价值
202.86亿 元

金龙联合汽车工业（苏州）有限公司成立于1998年底，人们简称“苏州金龙”。18年来，苏州金龙艰辛探索，拼搏成长，建成95万平方米的现代化客车制造基地，海格客车驰骋全球100多个国家和地区，开辟了一条可持续的快速发展之路。2015年海格客车销售额118.13亿元。海格客车荣获“中国驰名商标”，“中国名牌”，“国家出口免验产品”等称号，以202.86亿元的品牌价值跻身“中国500最具价值品牌”榜，成为中国客车行业发展最快的企业、国家汽车整车出口基地企业、中国企业信息化100强。

公司现拥有总资产87.81亿元，员工6000余人，其中各类专业技术人员1100多人，具有年产35000台大中型客车和10000台轻型车等整车及底盘的能力，下辖博士后科研工作站、江苏省级企业技术中心、江苏省新型客车工程技术研究中心、新型高速客车研发中心、苏州市海格新能源客车研究院、园区现代化客车生产基地。



海格理念

创新理念

持续创新是海格生存的需要。加快创新是海格发展的需要。创新的本质是不断超越自我。

品质理念

严肃 严谨 严格 追求零缺陷。

市场理念

品质至上，沟通至微，服务至优。

安全理念

海格客车，安全为本。

海格树立了体系贯穿安全、技术装备保障安全、智能管理推行安全、服务保障安全、培训客户安全用车的“五位一体”安全理念。

人才理念

尊重、忠诚、职业化、相互合作、共同成长和责任意识。

制度理念

公司十分重视建立以制度、标准、流程为支点的基础管理体系，做到重要的活动制度化、重复的活动标准化、复杂的活动流程化。

◎ 企业文化

企业使命

快速应对客户对公路交通运输的各种需求

公司推崇客户至上，明确以客户为中心，调动一切可能的资源，快速响应客户对公路交通的各种需求。通过规范员工行为，全力以赴地实现对客户的承诺，同时使员工获得相应的回报。快速应对就是面对形势的要求、市场的要求、客户的需求，在遵循国家安全法规的前提下，以强烈的使命感和责任感，想客户之所想，急客户之所急，快速反应，快速行动，快速解决，不断提高客户满意度。

企业愿景

服务于全球公共交通，成为卓越的以客车为主的专业商用车制造厂商，为人们创造更加便捷的生活环境

坚持国际化战略路径，立足服务于全球公共交通，围绕成为卓越的以客车为主的专业商用车制造厂商这一目标，致力于大、中、轻型客车的研发制造与推广应用，为全球提供安全、环保、优质、智慧的客车产品与服务，满足不同国别、不同类别客户的多样性需求，提升大众出行的安全性、舒适性和便捷性。

企业精神

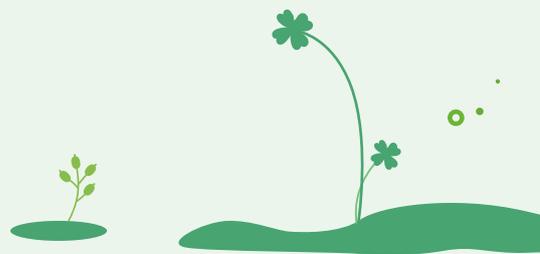
让我们的距离不再遥远

是我们组织凝聚和团结在使命与愿景周围而培育的一系列核心价值观。其精髓是仁爱和人本主义，主要体现公司关心员工，尊重顾客、供应商、经销商，回报股东，回馈社会公众的价值取向和责任意识。

提供安全、环保、智慧、优质的产品，让企业和客户之间的距离不再遥远。

把员工看成内部客户，使员工的勤勉付出得到相应的回报，让企业和员工、团队成员之间的距离不再遥远。

营造安全舒适、绿色运输的人文环境，使人们出行有更多选择，让旅客与目的地之间的距离不再遥远。



◎ 公益支持

为了促进沟通和更有力的支持可持续发展事业的发展，公司把以下六类列入支持计划

公共安全



医疗卫生



创造就业



教育事业



环境保护



社会团体



公司业务构成

公司致力于从客车制造商向道路运输整体解决方案供应商的转型，拥有苏州工业园区本部基地、昆山基地、园区新能源客车基地及西安校车及前置车基地四大基地。基地致力于大、中、轻型客车及皮卡和专用车的研发、制造和销售。

在大力发展整车业务的同时，苏州金龙积极拓展上下游产业链，独资或合资成立了四家专业公司。苏州金龙是国内最早研发车联网技术的客车企业，上海创程的G-BOS智慧运营系统不断升级换代，赢得了客户的信任与认可。零部件公司为整车业务提供高品质的车架等零部件；海格电控为公司新能源业务的发展提供了重要技术支撑；而新能源汽车服务有限公司的成立，既为新能源车辆充电站提供了组织保障，同时也为公司发力后市场业务奠定了实体基础。

“四大四小”的组织架构，构成了“海格大家庭”。从零部件到整车，从传统动力车到新能源车，从车联网到新能源车辆监控平台，从售后服务到后市场业务，形成了相互促动、协同发展的战略格局。



厦门金龙联合汽车工业有限公司、苏州创元投资发展（集团）有限公司、自然人股东

股东

客户

道路运输企业、公共交通企业、旅游客运企业、商用车租赁企业、团体及个人用户

三 . 公司治理

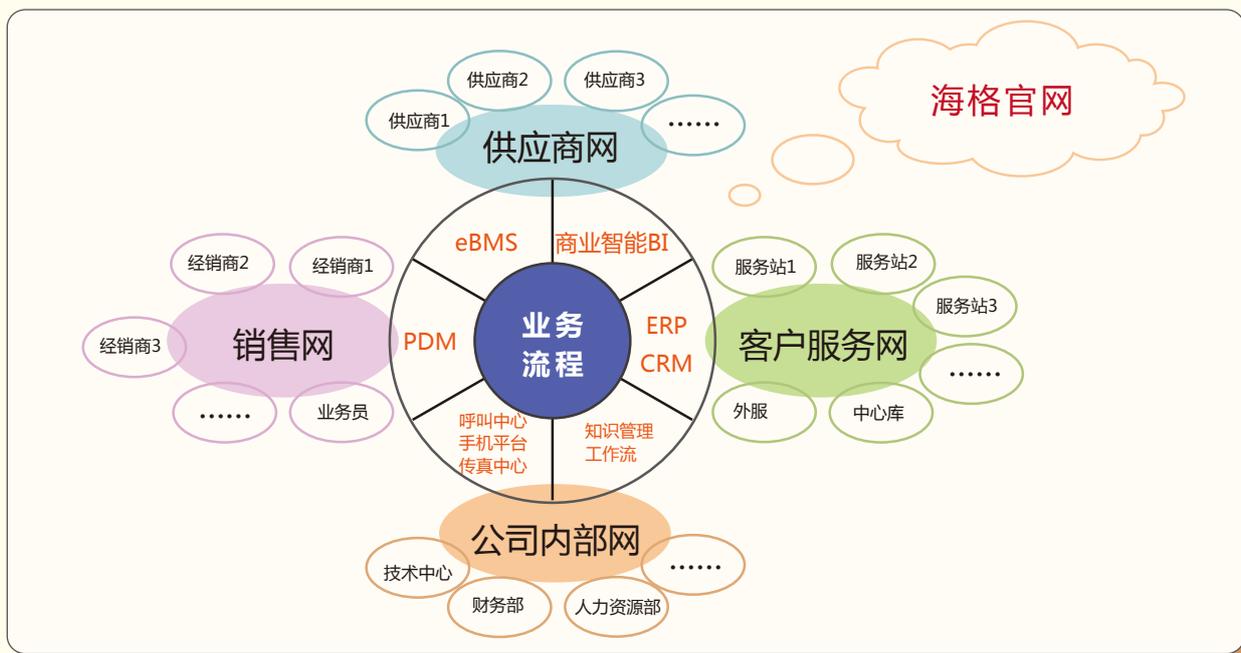
公司设立之初，就严格依据相关法律、法规要求，建立了规范的公司治理结构和议事规则，形成了科学有效的职责分工和制衡机制。使公司的经营方针得到了有效地执行并有力的维护了相关方利益。

两化融合

应用互联网技术，构建上下游企业的生态圈，实现客车制造生态链上的经销商、供应商、服务站等组织的业务协同，延伸产业链，为客户的客户提供服务。2015年，公司通过两化融合管理体系的贯标认证。从1999年首次应用信息系统至今，经过17年的建设，已经建立起围绕公司核心业务的PLM产品协同设计

系统、CRM客户关系管理系统、DMS经销商管理系统、SCM集成供应链系统、ERP企业资源计划管理系统、MES制造执行系统、CAPP工艺管理系统、CS售后服务系统八大业务系统，有效的支撑企业各个业务领域的运行，还建立起支撑企业管理的eBMS流程制度管理平台、呼叫中心系统、传真中心系

统、知识管理系统、 workflow系统、商业智能分析系统等基础系统；并对外发布了销售网、客户服务网、海外客户服务网、供应商管理网四个协同办公网站，且实现了与八大核心业务系统的有效集成，实现公司内部与世界各地合作伙伴数据共享、协同办公，提高了服务的响应速度。



诚信经营

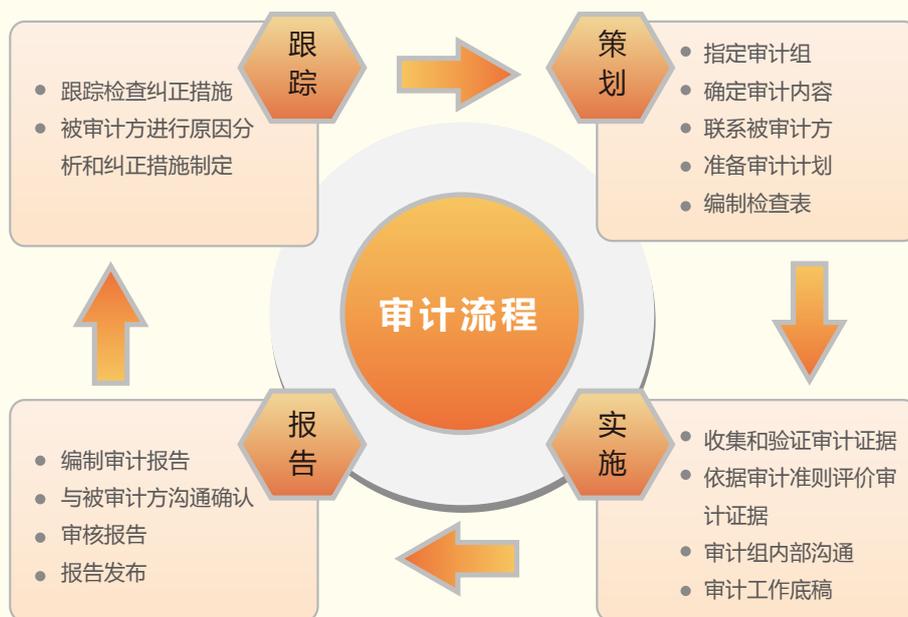
公司倡导诚信经营，普及信用知识，提高广大员工的诚信意识和整体素质，同时，建立监督、举报机制及平台，坚决抵制失信行为，增强行为自律，认真抓好企业质量信用、企业纳税信用、企业管理信用和商业管理信用制度的制定与

落实，追求企业信誉。近年来公司连续获得“诚信监管企业”、“重合同守信用单位”、“纳税大户”、“信贷诚信企业”等多项荣誉，树立起苏州金龙诚信企业的良好形象，促进了企业的快速发展。

审计体系

审计部门明确“合规导向型审计转向管理导向型审计，从基础型审计转变为经营管理系统审计、内控审计与风险监督并重的增值战略型审计”审计方向，紧紧围绕企业生产经营中心工作，加大风险揭示力度，提供策略咨询服务，从源头上强化全过程控制，变被动反应为主动控制，变硬性控制为主动引导，促进内控体系建设，审计为企业经营服务的

水平不断提升。自2012年起,梳理公司内控流程与制度，提升了对流程优化与制度体系整合的认识层次,最终形成《金龙联合汽车工业（苏州）有限公司内部控制手册》，并且每年更新内控手册，为公司内控管理的实施形成了重要的书面指导。2015年，出台十余项审计管理制度，使得审计操作规范化水平进一步提升。



反腐倡廉



风清气正，无往而不利，为确保公司良性发展，公司反腐倡廉以“教育是基础、制度是关键、监督是保障”为总原则，努力构建“不敢腐的惩戒机制、不能腐的防范机制、不易腐的保障机制”的反腐倡廉廉洁机制，并形成纲领性文件《廉洁自律手册》。

主要举措

一、建立由党委负主责，公司纪委负监督责任的反舞弊的领导体制和工作机制。

二、设立廉洁自律领导小组，传达和发布相关法律法规及公司反舞弊政策。

三、明确重点部门和关键岗位员工廉洁自律从业规范和关键岗位定期轮换制度。

四、中层以上党员领导干部建立廉政档案及签署廉洁从业承诺书。

五、开展与公司培训体系相适应的防腐教育。



法律准则

公司设立之初，就严格依据《公司法》的规定组织公司治理结构，形成了运行有效的股东会、董事会和监事会，使公司的经营方针得到了有效地执行并有力的维护了股东权益。

公司注重员工保护，严格按照《劳动法》及《劳动合同法》的规定与每位员工签订劳动合同，并根据不同的工种制定劳动安保措施，有效的维护了员工的权益，为更好的维护劳动者的权益，公司成立之初就成立工会，公司工会根据《工会法》及相关法律独立开展工作，有效地维护了员工的民主权益、丰富了职工生活并为更有力的维护员工权益发挥了重要的作用。

公司在经营过程中严格依据《合同法》等民商事法律履行合同，得到社会的一致认可，并多次被评为重合同守信用的模范企业。

公司在生产过程中严格按照《产品质量法》、《环境保护法》等法律的规定严控产品质量并有效的保护环境，杜绝在生产过程中造成环境污染。

公司法务部门为保障公司生产的各个环节及公司各个部门能更好的按照法律法规的要求组织生产和销售，经常对各个部门进行法律知识的培训，并能有效地让公司各部门了解最新的法律动向。



四 . 环境责任

苏州金龙秉承“为客户提供环保的产品和服务，促进人、车、环境的和谐发展”理念，始终注重环保节能工作，在技术可行、经济合理和有利于节约资源、保护环境的前提下，以资源利用效率最大化、污染物产生和排放量最小化为目标，积极采用“零排放”、废弃物综合利用等循环经济的减量化技术、再利用技术和再循环技术，优化生产工艺和流程，推动公司绿色经济发展。



环保体系

公司作为国内客车行业第一家通过ISO14001环境管理体系认证的企业，每年定期组织开展企业环境内部审查和外部审查活动，确保环境管理体系的可控性、长效性。不断优化环境、能源管理体系制度，促

进节能减排管理规范化、制度化。实施能耗定额考核管理，逐层分解节能指标，严格控制能源消耗，在重视结果指标的同时关注节能过程指标的考核。提升全员环境管理意识与体系的执行力。

节能减排累积投入资金

超过 **2252** 万元

实现节水

13 万吨/年

节电约

287.4 万度/年

节天然气约

73 万m³/年

加大投入

公司积极实施低碳经济和绿色制造，2010-2015年期间用于节能减排累积投入资金超过2252万元，实施较大节能减排项目15项，实现节水13万吨/年，节电约287.4万度/年，节天然气约73万m³/年。同时公司目前正在积极探索试验新的喷涂烘干废气治理技术，实现自主削减污染物排放。

信息公开

公司每年编制企业环境信息公开报告，及时面向政府和公众公开自身的环境行为，接受公众监督。



技术节能

公司不仅推广新能源产品，还致力于传统动力车的节能减排，通过深入持续研究车辆的轻量化、电子化、低碳化技术，推出符合国家第五阶段排放标准的车辆，全系产品都可满足国家第五阶段排放标准的要求。同时，通过互联网技术与传统制造业的结合，研发并推出G-BOS智慧运营系统，利用科技手段助力车辆的节能减排和安全管理。以节能为例，通过客户实际使用后，车辆普遍达到3%-10%左右的节油率，G-BOS目前安装数量约7万台，按每台车每年平均运行10万公里，百公里油耗20升，平均百公里节油5%来计算，每年能节约8.3万吨标准煤，减少二氧化碳排放1.75万吨。

车辆普遍达到

3%-10%的节油率

每年能节约

8.3万吨标准煤

减少二氧化碳排放

1.75万吨

产品节能

至2015年底，公司新能源客车累计推广22,000辆，推广的产品每年可节油8600万升，节气1.9亿Nm³（标方），每年可为用户节省燃料费用约13亿，减少CO₂排放量约60万吨，减少PM排放约74吨，大幅度改善城市大气环境，社会和环境效益显著。公司投资15亿元建设年产能1万辆的新能源研发生产基地，目前海格新能源客车年产能已达3万辆。随着国家对于环境的日益关注和对节能产品的大力支持，新能源车辆的发展迅速。公司为响应国家号召，着力于新能源产品的研究及开发，先后开发出纯电动客车、氢燃料电池动力客车和混合动力客车，形成了4-12米全系列的新能源客车产品，覆盖公交、团体、短途客运、旅游、物流等多个市场。



绿色生产

公司制定了严于国家或地方政府标准的污染物排放内控标准，确保生产过程产生的污染物达标排放；在实现对污染物有效治理和控制的同时，更加注重在生产过程中节能减排，实现清洁生产及资源循环的可持续利用。每年针对废气、废水、噪声进行外委检测机构检测，各项指标的排放浓度皆能满足环保排放要求，排放达标率100%。2015年7月，公司顺利通过清洁生产审核验收，标志着公司在节能环保工作上上了一个新台阶。

2011年，公司投入2.2亿元建设了一条电泳涂装生产线。公司客车涂装工艺分底漆、中涂、面漆。其中底漆喷涂全面由溶剂型转为水溶性漆，从而减少VOC约102吨/年；2015年，公司中涂工位开始应用水性中涂漆料替代常规溶剂型涂料，取得了较为理想的效果，从而减少了VOC排放50%。公司在水性涂料的应用方面做出的有益尝试，从源头上削减污染物的排放，向绿色、环保涂装迈出了坚实的一步。

排放达标率

100%

投入 **2.2** 亿元
建设了一条
电泳涂装生产线

减少VOC约

102 吨/年



生态原产地

2012年8月，国家质检总局组成专家组来到苏州金龙，经过两天的文件评定、现场抽查，实地考察、验证资料及各个生产环节等的审查，专家组一致认为，海格客车在生命周期中符合绿色环保、低碳节能、资源节约要求并具有原产地特征与特性，为良好的生态型产品。苏州金龙生产的“海格客车、海格皮

卡”获国家质检总局2012年首批生态原产地保护产品。苏州金龙海格客车、皮卡等产品通过生态原产地产品保护意义非凡，不仅能在行业里起到示范与引领，走科学发展创新的道路，也将极大提升生态原产地产品保护的国内、国际影响力和竞争力，影响更多的行业走上生态发展之路。



五 . 客户责任

苏州金龙一直秉承“用心贴心 服务快捷”的客户服务理念，关注客户需求，强化产品创新、提升安全技术；创新管理输出，为客户增效；开展优质服务，提升客户满意度；在帮助客户解决问题和创造价值的同时，与客户共成长。

产品

苏州金龙获得TS16949、3C认证，拥有50多类300多个品种，七大智慧产品，服务大众交通。智能高效、品质出众、全力回报运营之路。

海格E系、H系、A系、V系、W系、B系、星系客车及轻型车等产品，服务高端商务、客运、旅游、公交、校车和团体用车领域。

客运 (清洁能源、传统动力)

“不管路程有多远，任务有多繁重，海格客运明星都会以时尚、靓丽、经典的外观形象，还有细致周到、安全可靠的卓越表现，陪伴你每一次飞腾的事业。”



公交 (新能源、清洁能源、传统动力)

“与乘客亲切的打招呼，用智慧技术节约能源，用最环保的方式与大自然相处，用坚毅的身躯承载着无数人的梦想，海格公交明星永远在您身边。”



校车

“智慧陪伴学童的每一步成长，安全守护学童的每一张笑脸，我是海格第3代校车明星。”



旅游/团体（新能源、清洁能源、传统动力）

“行走于世界名胜之间，海格旅游客车明星，始终是人们心中最信赖的出行伴侣；每时的上班、下班，海格专业团体明星都微笑以待，以最可靠的表现带给您整天好心情，以最大运载力为您创收。”



专用客车

“因需求而生，因需求而变，海格专用客车明星，用创新理念追随市场，为您奉上美轮美奂的世界，无与伦比的生活。”



轻客

“积极、稳重是海格轻客的基本特性，总是主动配合您的脚步，出色的完成公务出行，并以最饱满的姿态迎接您的商旅生活。”



皮卡

“小巧的身躯蕴藏宽大的空间，不仅保证舒适稳定，还承载着致富的理想，海格皮卡明星努力成为您盈利的好帮手。”



安全为本

海格客车“安全为本”，2007年海格发布了行业内第一本“客车安全白皮书”，首创大客车5A全程安全护驾系统。2014年将安全防护体系导入新能源领域，掌握电池、系统和整车的多项安全核心技术，让安全防护更全面。

海格客车的安全“看点”



安全管理

近年来，新能源汽车自燃事件时有发生，新能源安全已成为各大厂商关注的重点。为保障乘客生命财产安全，公司在新能源车辆主动安全与被动安全方面采取了一系列措施。相继开发了新能源客车动力电池专用灭火装置、新能源客车专用高压隔离舱、高压舱温度自动控制装置等安全设备，保证车辆高压安全。2014年，针对车辆运营安全，公司着手开发新能源客车监控平台，该平台利用车联网技术，密切关注新能源客车电池电压、驱动电机电压、充放电电流等相关运行参

数，实现了车辆故障预警与车辆远程控制，平台已于2015年夏季投入使用。同年，公司针对车辆高压线束、接插件、高压继电器等高压电器安全问题，对新能源客车所有涉及高压的零部件进行重新设计，细化到每条线路的路径与固定捆扎，有效增强器件绝缘水平，并通过增加高压器件放置高度、加强对电池舱、采用纳米隔热防火材料等措施，提升车辆防漏电、防水、防火能力。目前，公司新能源客车核心高压系统零部件及接插件防护等级达到了IP67级别。



技术创新

面对日益紧张的能源短缺和环境污染问题，海格客车的研发一直坚持节能、环保的新能源战略，以低碳、轻量、智慧三大技术来有效减少碳排放、降低油耗、提升智能管理。

低碳化

新能源汽车是实现低碳出行的重要手段，公司每年投入上亿元用于混合动力与纯电动客车研发，提升我国新能源客车的竞争力。

2013年，海格自主研发的ISG混合动力客车问世，车辆采用双电机强混结构，具有无级变速的特点，并由电机驱动车辆起步，节能和减排效果突出。

2014年，推出了超级电容纯电动客车并成功出口海外，该车型采用有机超级电容作为储能单元，具有充电快速的优点，充电5分钟左右，即可行驶20公里。

2015年公司研发出FSG同轴并联混合动力系统，该系统具有行车启停功能，发动机可以根据条件停机，车辆在低速路况使用纯电运行，纯电续驶里程50公里以上，提高在城市拥堵路况的节油率。



轻量化

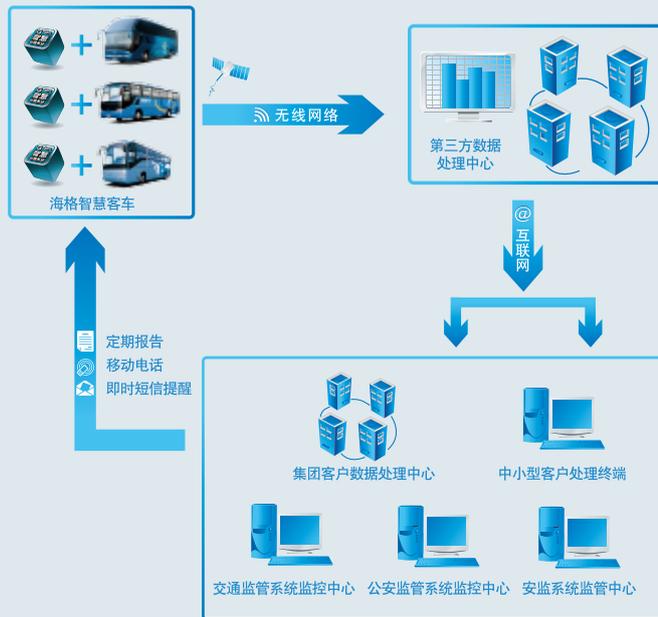
近年来，高强钢、铝、复合材料等轻质材料在汽车上的运用已成趋势，2015年，公司开发了采用全铝车身与采用高强钢车身的新能源车型，有效降低了车辆的能耗。同年，采用复合材料结构的新能源客车顶盖研发已完成仿真分析与结构优化，整车减重预计可达1.5吨，大大提升新能源客车的续驶里程，该产品2016年实现产业化。

6年间，公司在CAE分析领域不断进行探索，借此合理改进整车结构，减少整车重量。为此，公司积极与国内各大院校交流合作。2014年，公司与厦门理工学院签订“KLQ6140GQ公交车性能及轻量化CAE分析项目”协议，项目在提高骨架强度和刚度的同时，有效降低骨架重量。



智能化

作为智慧客车的领导者，2010年，公司推出G-BOS智慧运营系统，该系统是集成智能化、电子化、信息化等尖端科技，以海量数据挖掘、3G无线物联与智能远程控制为核心手段，为客车运营量身定制的新一代智能运营管理工具。2011年，G-BOS智慧运营系统全面在各大中巴车型推广，实现了车辆远程监控、驾驶行为分析等功能，有效提高安全性并降低能耗，在“互联网+客车”领域起到了示范推广作用。2014年，为进一步提高车辆的安全性，公司致力于客车主动安全系统的研发，实现了自动灯光、LDWS（偏离车道警报系统）、360度环视系统、疲劳驾驶预警系统在客车上的匹配运用。海格G-BOS通过无线技术（GPRS）、全球定位系统（GPS）、数字地理信息技术（GIS）三项技术的结合，为客户提供客车全生命周期管理服务。系统对车辆的运行状态和驾驶员的驾驶行为进行全方位监控和提醒。



安全驾驶管理
管理驾驶行为
纠正不良操作
保障行车安全



油耗管理
精确计量油耗
纠正不良操作
确保油耗下降



GPS定位管理
实时位置查询
历史路径回放
车辆运行调控



远程故障报警管理
管理车辆动态
远程故障诊断
保证行车顺畅



3G视频监控管理
车内视频监控
3G影像传输
运营安全保障



维保管理
实时车辆管控
精确维保计划
降低维修成本



车线匹配管理
车线交互匹配
优化车线布局
提升运营效益

整体解决方案

海格深刻洞察客户的需求，利用互联网+技术，对产品进行全生命周期的管理，从G-BOS开启中国商用车车联网元年，为客运、旅游、团体、校车、新能源客户提供智能的整体解决方案，到海格云战略开

启移动互联新时代，再到绿管家新能源无忧解决方案，全面解决客户在新能源运营中的诸多问题。海格一直致力于用先进科技助力客户转型升级，践行从客车制造商向道路运输整体方案提供商的转型。

公路运营整体解决方案

景区车辆管理

随时掌控景区游客动态需求，车辆调度智能高效

景区智能车辆调度系统

车辆

- 语音对讲系统
- 录像系统
- 定位系统
- 油量监控系统
- LED显示屏
- 客流计数系统
- 刷卡系统

游客

- 景点间顺序关系
- 景点当前人数
- 进场时间
- 游览时间
- 景点逗留时间

驾驶员

- 识别卡
- 不规范驾驶
- 偷油

讲解员

- 识别卡

序号	所在景点	车牌号	座位数	驾驶员	驾驶员手机号	讲解员	讲解员手机号	状态	前往景点	操作
1	沟口	川UA0311	50	张三	15365139573	小明	15165120345	空闲	沟口-景区	调度
2	沟口	川UA0312	45	李四	15150120345	小红	15150120345	空闲	沟口-景区	调度
3	沟口	川UA0313	45	王五	15150120653	小黄	15150120432	满载	沟口-景区	调度
4	沟口	川UA0314	35	赵六	15150120689	小李	15150120469	满载	沟口-景区	调度

客运车辆管理

管好人车线，彻底告别监管难

管人

高效管理不良操作行为

管车

信息实时可查，轻松管理车队

管线

定制运营线路，设定行驶模式

校车安全管理

校车管家APP，实时守护

校车管理中心
综合管控校车安全运营

家长APP
学生线路绑定，实时信息播报

车长APP
管理班车与学童乘车信息

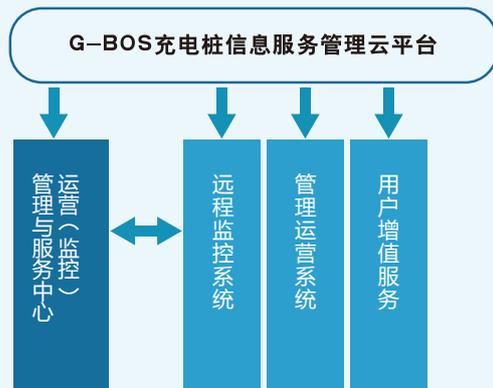
管理员APP
监督、发送学童乘车信息

新能源监控解决方案

对新能源车辆的运营，以及电池、电机、电控三大核心部件，充电桩的充电状态进行监控，并充分利用海格搭建的多级管理系统，以及强大的数据分析处理能力，对新能源车辆运营形成多级安全保卫。目前，海格全系新能源车辆已纳入安全监管体系。

客户增效

实时监控车辆运行状态，满足安全高效运营。实现企业订单、车辆、人事、客户、财务等环节的高效管理与协调，助力企业管理水平及工作效率的全面提升。



车辆监控

通过车内视频监控、GPS定位、状态监控与故障管理，实时记录车辆运行信息，全面提升车辆运营的安全性，并满足主管部门监管与调控需求。



充电桩监控

通过监控充电桩及车辆的充电状态，实现对新能源整体产业链的信息资源综合服务。

海格云战略

云战略

为客户赢客户



云产品

基于互联网，利用云设计，携手研发满足道路运输需求的云客车。



云系统

首创客车移动互联网入口与平台，以领先的WiFi体验提升上座率。



云管理

基于互联网，利用云设计，携手研发满足道路运输需求的云客车。

开启客车移动互联网新时代

2014年海格发布海格云战略，将免费wifi导入车厢，让乘客体验互联乐趣，为客户赢客户，开启客车移动互联网新时代。海格云战略包含云产品、云系统、云管理三大要素。它打破了传统的客车产业链，构建了全新的客车云产业链，大家合作共赢，共享移动互联网新商机。

绿管家新能源无忧解决方案

海格始终践行绿色发展战略，不仅研发全系列新能源客车产品，而且从客户需求出发，充分整合海格绿色产业链优势，打造新能源无忧解决方案，全程解决客户在新能源客车应用过程中诸如充电、补贴、维保等问题，让客户购车无忧，运营无忧，服务无忧。绿管家的发布，不仅是海格由客车制造商向道路运输整体方案提供商转型的又一成功践行，更会助推新能源产业发展进入快车道。



购车无忧

管好产品安全，同时提供充换电配套，
补贴申领与金融支持等服务，
为您解除购车疑虑，实现真正的购车无忧。



运营无忧

以独有的充换电方案，满足您全时的充换电需求，
助您运营无忧。



服务无忧

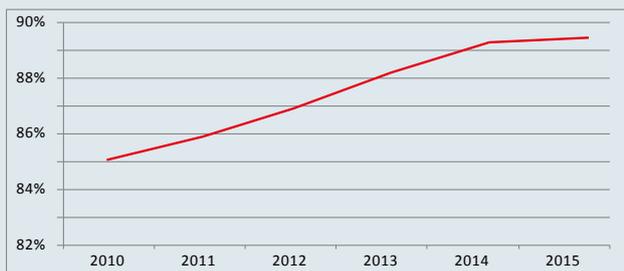
从车辆培训、车辆体检、车辆救援，到车辆维保，
始终以点对点的金牌服务为您全程管好，让您后顾之忧。

客户服务

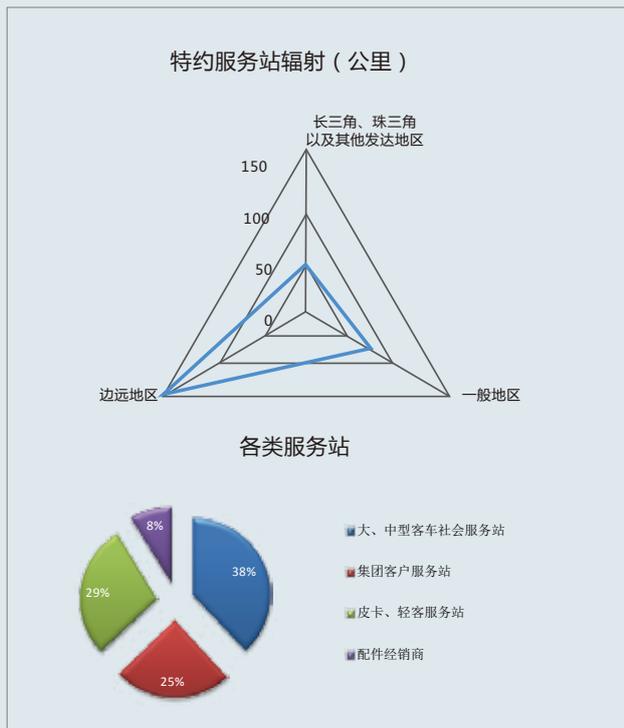
完善的沟通渠道、便捷的一站式服务网点、量身定制的系统培训计划为客户创造了最佳体验，同时也为客户创造了更多价值，客户满意度逐年提升。

客户满意度持续提升

公司呼叫中心提供全天24小时、无假日、全天候服务，建立微信、微博、网站在线咨询等全方位、完善的客户沟通渠道。2015年客户回访2.9万多台次，受理客户咨询电话2.8万个，客户投诉处理率100%，客户满意度持续提升。



一站式服务更加便捷



客户回访

2.9 万多台次

受理客户咨询电话

2.8 万个

客户投诉处理率 100%

培训成为服务软实力

在新能源客车推广运用中，通过组织开展技术培训、技能比赛、交流研讨会等方式为客户普及新能源技术，提高维修技能，实现共赢共进。2015年全年培训新能源客车客户100多家，214场次，6682人次，组织服务站培训14期次，有372家服务站，500多人次参加培训。为集团客户量身定制了系统培训计划，培训的针对性、实操性、系统性得到客户好评，为保障新能源车运行，提高客户满意度等方面发挥了重要作用。

绿色供应链

供应商发展机制

公司始终坚持合作共赢的理念，致力于建立一个与供应商共同成长、互信互利的战略型发展机制，营造一个安全可靠的绿色供应链。从供应商引进之初，就高度重视供应商的环保节能体系、质量保证要求，与供应商一同致力于打造绿色移动空间。

绿色供应链

公司逐渐从传统的供应商管理模式转变成迎合全球工业生态化趋势的生态型供应商管理管理模式。加强供应商基础管理、对供应商进行培训与技术援助、加强供应商的激励机制的建立，对供应商进行分类分级管理，开展供应商日交流活动，逐步完善供应商管理体系，不断优化供应商结构，提升供应商的整体水平，培养培育供应商，使之成为能与公司一起迎接市场竞争的战略合作伙伴，共同进步，共同发展，形成行业内强有力的竞争优势。

品牌供应商

公司在选择供应商时，就充分考虑到供应商的社会责任感，我们愿意与业界优秀的具有责任感的供应商，一同致力于为社会服务的宗旨，为中国和谐的大家庭贡献一份力量。

品牌供应商

广西玉柴机器股份有限公司



潍柴动力股份有限公司



陕西法士特齿轮有限责任公司



宁德时代新能源科技有限公司



合肥国轩高科动力能源股份公司



威伯科汽车控制系统（中国）有限公司



精进电动科技（北京）有限公司



德国采埃孚公司



綦江齿轮传动有限公司



苏州新同创汽车空调有限公司



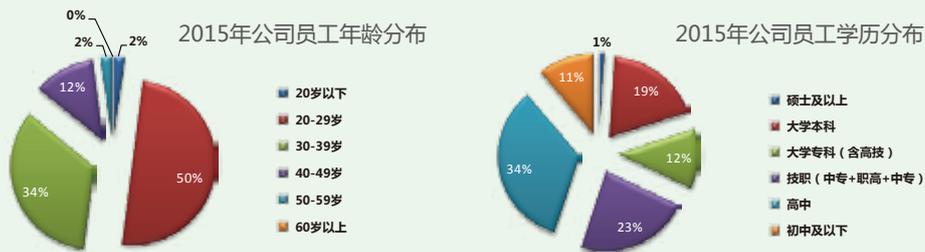
方盛车桥（柳州）有限公司



六、员工责任

员工是海格的核心资源，我们坚持“认同海格文化、具有职业化素养、职业化行为规范和职业化技能的员工”。公司坚持以人为本，实施人性化管理，以尊重人、培养人、服务人为宗旨，通过多渠道、多方式，引导员工学会为人，正确做事，和谐相处，相互合作，共同成长，为公司发展奉献，为社会进步尽责。

人员总额、结构



薪资福利

薪资福利方面，公司严格依照相关法律法规，按时按标准支付员工劳动报酬，为员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险和住

房公积金。公司稳定推进以工资协商为重点的集体协商工作。结合当地社均工资增长及CIP增幅等数据稳步提升公司职工收入，确保员工收

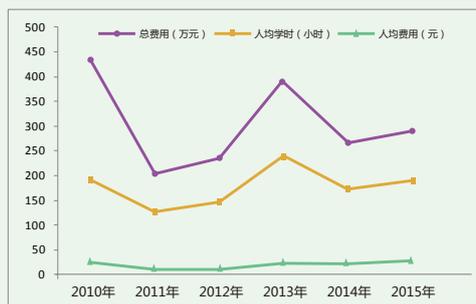
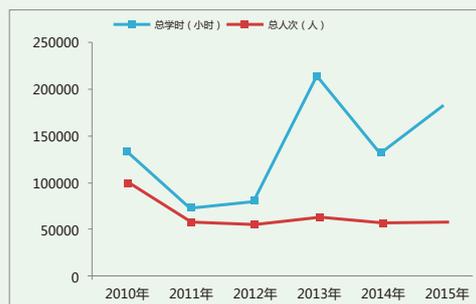
入不低于当时最低工资水平。公司认真贯彻实施带薪年假制度，职工婚育产假等相关休假福利制度，保障员工的福利水平。

年份	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
统计指标						
员工总数	4438	6286	6156	6133	6383	6580
劳动合同签订率	100%	100%	100%	100%	100%	100%
社会保险覆盖率	100%	100%	100%	100%	100%	100%
体检覆盖率	100%	100%	100%	100%	100%	100%
女性管理者覆盖率	3.49%	3.50%	3.64%	3.85%	4.57%	4.57%

员工发展

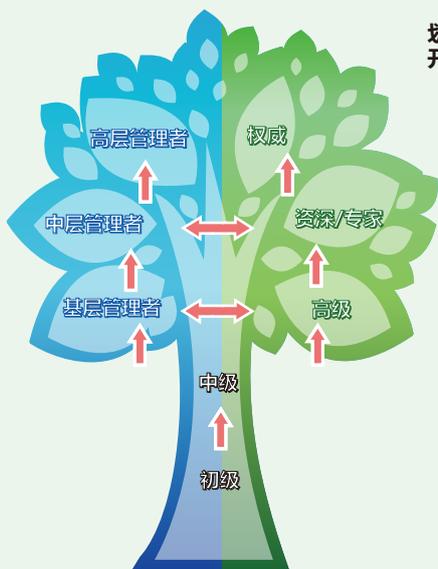
培训机制

公司通过三级培训管理（公司级、部门级、岗位级）将培训体系推行落地。有针对性地开展营销、品质、研发、流程、专业技能、通用管理等各类培训，逐步提升员工的素质和技能。2015年，公司专门投建海格职业培训学校，承担新员工入职培训和在职员工技能提升培训等职责。

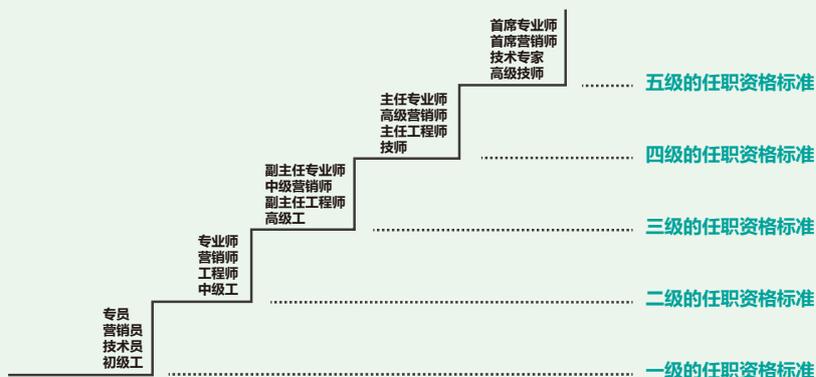


职业发展

公司提供员工多通道发展，通过岗位梳理建立岗位任职资格标准并不断优化。全面开展员工任职资格认证，对企业来说，可以让企业更加了解员工的能力发展；对员工来说，可以让员工更加专注于自身未来的发展方向并为之努力。



划分序列、职位层级、职类、职种，建立了员工发展通道后，还必须通过任职资格标准的开发建立各等级的标准，为员工能力提升明确方向和评价尺度.....



- 如何建立通道？
- 如何建立通道？



- 职类职种职位层级设计
- 任职资格标准开发

员工关爱

员工是公司的第一财富，我们的员工总能在第一时间接收到来自公司的关怀信息，公司从点滴做起，从细节做起，让每一位员工感受到海格的温暖。

除了基本的保险、衣食住行、年节福利等内容，公司还从医疗健康、住房、生活、人文关怀等方面着手设计了完善的福利体系，根据员工需求与关注点设计了40多项员工福

利。全员免费开放的医务室、专业的员工帮扶EAP计划、各类服务项目.....让员工从身体到心理都得到了全方位的关照。

加强团队建设 提升组织氛围

海格以其独特的魅力吸引了各种人才，各种人才带来了不同文化，各种文化通过在海格的不断交融，最终将容纳到海格文化中。我们倡导快乐工作、快乐生活、员工与公司共同成长。团队建设活动可以实现非正式的内部沟通，促进人与人之间的交流，取得相互了解与信任，充分体现“让我们的距离不再遥远”的企业精神。



海格彩虹帮困基金为困难员工托底

随着公司规模扩大、职工人数增加，为了帮助遭遇重病或重大变故而陷入绝境的同仁“托底”，为了不让每一位海格人掉队，为他们解除后顾之忧，2015年，公司发起成立海格“彩虹”帮困基金，为重病或重大变故的同仁提供稳定、及时、可持续的救助。短短一个月，便募集善款近百万，并由工会牵头成立基金委员会，负责把每一笔善款用到实处。奉献爱心，点亮希望，海格“彩虹”帮困基金为海格人撑起一片爱的天空！

12月30日下午，海格“彩虹”帮困基金委员会副主任及相关部门领导，将“彩虹”帮困基金首次通过评议的11万爱心款分别发放到3位困难员工手中。



员工安全

苏州金龙2013-2015年安全生产总体情况

生产安全事故死亡人数0人 重大生产安全事故0次 千人负伤率逐年下降

携手创安全

携手创安全，营造全员参与，转变安全观念，形成自上而下的安全管理，创建安全生产环境。

内部携手：全员参与安全生产管理，实现人、车、环境和谐发展，共创平安海格。

外部携手：厂商合作，携手并进共谋健康发展，争创厂、商、社会标杆企业，创建平安家园。



六大“体系”保安全

以体系为支柱，以制度为保障，通过全方位安全过程管控和网格化安全管理模式，不断改善提高安全管理绩效，实现安全生产稳步进行。



安全荣誉

2012年，由国家安全生产监督管理总局举办的“神华杯”全国危化品安全法规知识竞赛，我司在竞赛中荣获“优胜单位奖”。

2013年，由国家安全生产监督管理总局、中华全国总工会联合举办的安全安全生产领域“打非治违”知识竞赛，我司在竞赛中荣获“优胜单位奖”。

2013年，我司豪华车事业部总装车间被共青团苏州市委员会、苏州市安全生产监督管理局命名为“2013年度苏州市青年安全生产示范岗”。

2014年，由苏州市总工会、苏州市安全生产监督管理局举办的“安康杯”活动，我司在此活动中荣获安康杯活动“优胜企业”。

2014年，我司顺利通过安全生产标准化评审，获得“安全生产标准化三级企业”证书。



员工健康

公司致力为员工打造健康、舒适的工作与生活环境，促进员工身体和心理健康。公司严格遵守《劳动法》、《职业病防治法》和地方职业病防治法规，制定了一批规章制度和办法（《公司职业健康管理制度》、《公司EAP项目实施方案》《送餐公司管理规定》等），不断完善健康员工管理与加强健康关怀。

01

新员工入职前进行职业健康培训。由公司、部门指定人员将工作过程中可能产生的职业病危害及其后果、职业病防护措施等告知员工。

02

加强工作场所职业危害因素监测。每年均委托第三方进行法定检测，重点对于焊接烟尘、涂装三苯、总装胶类溶剂及噪声，每年检测点位约280余处，保障工作场所标准符合法律法规要求。

03

加强劳动保护措施，减少和避免职业病发生。在工作场所张贴职业危害警示牌；每年为一线员工定期发放专用劳保用品200多个种类，2014年投入资金14167448.1元，2015年投入资金12215636.74元。

04

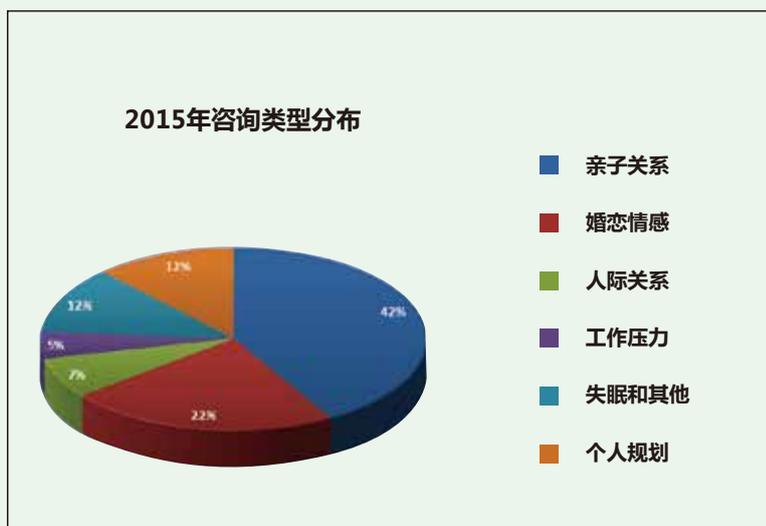
组织员工体检，做好预防工作。定期组织全体员工健康体检，通过体检，对员工身体状况进行跟踪，预警疾病隐患，做到及早预防、控制、治疗。

05

加强宣贯，倡导健康生活方式。2015年公司开展了10场以上以骨骼、心脏、四高等方面为主题的健康知识讲座；开展每天上下午各10分钟的业余健康体操运动，受到员工们的欢迎。

EAP计划关爱员工心理健康

2015年，公司投入资金30余万，携手心融集团，开展员工EAP项目建设。通过宣传、讲座、面对面咨询、开办内部心理健康专员培训班等方式，让更多员工享受到EAP的帮扶。全年开展宣传活动10次，心理讲座9次，健康专员培训课程7次。共接待面对面咨询41人次、电话咨询4861人次。



EAP员工心理咨询室

苏州金龙首批心理健康专员培训班于7月25日启动。首期共有20名正式学员，5名旁听学员；培训结束后作为内部EAP工作人员，扮演心理观察员和部门联络员的角色。现已通过结业考试，均已获得由中国心理学会心理健康普及委员会颁发的“心理健康专员（中级）”证书。



首批心理健康专员培训班学员

七、社会责任



在基于环境、客户、员工责任基础上，公司也致力于公益、慈善事业，关爱贫困儿童、服务各大盛会、倡导志愿者活动，以实际行动履行社会责任、传递正能量。

海格学校

随着工业4.0和中国制造2025风潮的不断兴起，苏州工业园区汽车产业也成为园区机械制造行业发展的龙头，但技能工人的欠缺一直是制约企业发展的瓶颈，为此我们经过焊工训练基地的先行先试，很好地解决了这些困惑，在苏州市人社局和园区培训管理中心的大力支持

下，成立了海格职业培训学校，在推动园区汽车产业的转型升级的同时，也更好地满足海格自身及社会需求。

随后，以海格职业培训学校为载体承办苏州工业园区汽车技术人才公共实训基地，该基地将立足于汽车行业人才培养，面向园区汽车及周

边企业和机构开放，以专业化的设备投入、师资团队和课程体系，成为满足汽车类专业学生就业的实训平台、满足汽车行业企业用工需求的人才资源蓄水池、满足员工技术技能提升和职业发展的培训基地。



慈善活动

快乐校车，为爱启程

孩子，承载着国家和民族的希望；求学，是每个孩子实现梦想的起点；安全而快乐的上学路，不仅是家长，更是整个社会的基本诉求。面对我国“缺校车”的客观需求和“投入大”的现实难题，2012年3月-6月，公司联手湖南卫视、芒果V基金参与全国首档音乐挑战类大型公益慈善节目《天声一队》，10场节目累计募得捐款11231152元，56台海格“快乐校车”开往全国各地受捐学校，海格快乐校车美名远扬。

在中国公益慈善最高奖——“中华慈善奖”表彰大会上，湖南卫视、芒果V基金联手海格客车共同组织的公益项目《天声一队》“快乐校车”，获第八届

“中华慈善奖-最具影响力慈善项目奖”，在人民大会堂受到党和国家领导人的亲切接见。

海格客车作为“快乐校车”的核心合作伙伴，在《天声一队》十期节目中不仅捐款，而且为每台海格校车捐赠了第一年的维护保养费用，同时定制开发并捐赠了G-BOS智慧运营系统校车版，便于信息透明公开，海格客车累计捐赠款物共计420万元。

我们捐赠的不仅是校车，更是一份份全国人民对孩子们的关怀；我们聚集的，不仅仅是一些爱心企业和个人，更是以海格客车为首的一个个有责任有担当的企业公民。

10场节目

累计募得捐款

1123.12万元

海格客车

累计捐赠款物共计

420万元



捐建希望小学

以“城市让生活更美好”为主题的2010年上海世博会，让7308万人尽享了人类文明和进步的饕餮大餐。但在那遥远的雪域高原，那些脸上布满高原红色的孩子却深受落后和闭塞的困扰，渴望着文明和进步的洗礼。

2010年12月，继苏州金龙海格客车2006年12月捐资重建“贵州省桐梓县官仓镇海格希望小学”、2008年8月重建“甘肃省礼县祁山乡中王村海格希望小学”之后，海格第三所希望小学“西藏隆子县日当镇海格中心小学”正式落户

在世界上海拔最高的雪域高原。

隆子县教育局常杰付局长告诉我们，电脑在这些孩子的眼里，就是开启外部世界的金钥匙。这里的家庭都比较贫困，不像经济发达地区家里都有电脑，孩子们只有在学校的微机课上才能接触到电脑，学生们对电脑的渴望非常强烈。日当小学吉米校长清楚的记得，孩子们上第一堂课时的好奇和欣喜，更清楚的记得因电脑报废老师只能讲理论课时孩子们的失望和对电脑的渴望。

着急的不仅是老师和孩子们，当苏州金

龙海格客车公司得知日当小学孩子们的迫切需求时，第一时间联系隆子县教育局等相关部门，捐资30万元，重建微机教室，为孩子们搭起了解外部世界、开启文明和科技的平台。常杰付局长和吉米校长告诉我们，孩子们很快就可以在网络教室重新使用电脑了，孩子们上微机理论课时再也不会说乏味了，感谢苏州金龙海格客车为西藏地区少数民族教育事业做出发展的贡献。



海格妈妈爱心会

本着让所有因贫困而失学的女孩子们都能走进学校的愿景，2010年3月8日，海格女职工们自发成立企业爱心团体“海格妈妈爱心会”。为帮助那些因贫困而导致已经或将要失学的女孩子们，爱心会开展了定点、结对帮扶活动，并不定期捐款捐物。

在2011年儿童节来临之际，为了开阔孩子的视野，增长他们的见识，“海格妈妈爱心会”策划了《走出山区看世界》

活动。把结对资助的特困优生接到苏州来参加为期三天的活动，包括去市实小参观、听课，与结对资助人的见面会、庆六一联欢会、看3D电影，参观上海世博会等，为海格希望小学的小朋友们创造走出山区看世界的机会，以此来激励小朋友们努力学习，同时也让结对资助的双方提供互相了解的机会，知道彼此生活、工作、学习的环境，为促进结对资助活动的长期开展打好基础。



中国首部校车公益电影《校车》



校车安全，归根到底在于全社会对学生安全乘车的关注和重视。在传播校车安全文化，呼吁全社会关注，推进专业校车规范化发展方面，海格更是不遗余力。为了以更好更新颖的方式传播校车安全文化，2013年，海格客车参与拍摄我国第一部以校车安全为题材的公益电影——《校车》。电影《校车》从一起惨痛的校车事故入手，讲述了两位少女和一个家庭在一起不规范校车事故中痛失亲人，遭受巨大心灵和情感创伤，又在老师、同学和朋友的关爱和帮助下逐步完成心灵成长，重新找回幸福的故事。而众多影视歌明星的加盟，则增强了影

片的号召力和影响力，提高了校车安全话题的公众关注度。

演员于荣光担任该片导演并领衔主演。作为一名热心公益事业的演员，于荣光对校车安全有着独到的理解：“校车推广是一项公益事业，校车安全是全社会特别关注的问题，我们希望通过这部电影引起社会广泛的重视。”

台前幕后，海格客车怀着一颗公益的心，积极参与配合，希望通过银幕来表达对校车安全事业、对青少年健康成长的关注。这部电影不仅传播了校车安全文化，更是企业履行社会责任的体现。首映式上，海格客车与影片制作方、发行方等共同发布了《关注校车安全，呵

护孩子健康成长》的倡议书。海格客车不断开启的校车公益推广新模式，让其不仅成为象征安全、关爱与责任的校车明星，更是将我国客车企业的品牌推广和公益活动提升到新高度。业内专家认为：“要保证校车安全，仅靠政策法规和国家标准远远不够，还必须吸引社会各方面的持续关注 and 参与。”海格《校车》电影，无疑是一次重唤全社会对校车安全持续关注的最好尝试。

为重大活动提供服务保障

多年来，海格客车一直服务于各类重大活动。2015年，海格客车在抗战胜利70周年阅兵、第53届世乒赛、第二届世界互联网大会、国际能源变革论坛等重要活动和赛事中承担运输服务，海格以周密的组织、贴心的服务、严格的标准，保障了活动和赛事车辆安全、舒适、准点、零故障运行，赢得了社会各界好评。

2010年-2015年，海格客车连续6年服务全国两会。



2010年4月，38台海格客车被指定为“亚洲博鳌论坛”服务用车。



2010年6月，海格氢燃料电池城市客车出口新加坡作为首届青年奥运会示范用车，实现了我国氢燃料电池城市客车出口零的突破。



2014年8月，2014年8月16日——28日，2014年青年奥林匹克运动会在南京盛大举行，海格客车为来自世界各地的运动员、裁判、相关官员、志愿者和观众提供客运服务，成为赛场之外一道亮丽的风景。



2014年10月18日，首届全国汽车客运站优质服务竞赛总决赛在常州圆满落幕。海格客车不但作为比赛指定用车，还承担接送参赛选手等任务。



2015年4月26日至5月3日，第53届乒乓球世锦赛单项赛在苏州举办，这是苏城有史以来承办的最大规模国际赛事。大赛期间，海格纯电动客车往来驰骋，为来自130多个国家和地区的运动员和赛事工作人员提供交通服务。



公益剪影



2014年6月18日至21日，中共中央政治局委员、国家副主席李源潮赴赞比亚访问期间，参加了由中国和平发展基金会向当地济贫组织援助捐赠海格客车的交接仪式。



2013年9月25日，中国装备制造业企业社会责任论坛揭晓12家“企业社会责任履行者典范”企业。

评选活动由装备制造行业专家，独立第三方代表，CSR专业研究人员，资深媒体人士进行专业评估，面向中国境内装备制造业所属的所有合法注册企业，重点关注经营状况良好并在履行社会责任方面表现突出的中外企业，我公司作为客车行业唯一企业入选。



连续10年组织自愿义务献血，2010-2015年总献血量达36万毫升，被苏州市红十字会等部门表彰为“无偿献血工作先进集体”。其中员工杜广涛近年累计献血50次，约3万毫升，获苏州市无偿献血金质、银质奖章。

海格志愿者活动蔚然成风



公司荣誉

2010年——2015年间公司所获主要荣誉



“海格智慧客车”获中国信息协会主办、工业和信息化部等相关部委协办的“中国汽车产业信息化技术车型大奖”



高新技术企业证书



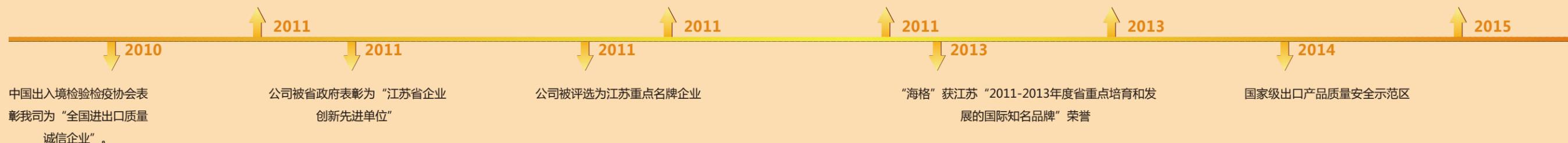
江苏省质监局授予公司2011年度“江苏省质量奖”



公司获第二届“苏州市市长质量奖”



全国质量诚信标杆典型企业证书



大事记

<p>2010 公司实验室获“国家认可实验室”证书 投资2亿元建成整车阴极电泳项目 海格G-BOS智慧运营系统上市 公司跨入年产销2万辆客车俱乐部</p> 	<p>2013 公司通过了国军标监督审核 海格新能源客车基地奠基 全资控股上海创程车联网科技有限公司成立 公司累计第20万台海格客车下线</p> 	<p>2014 公司通过ISO14001环境管理体系审核 在北京发布云战略，开启客车移动互联网新时代 服务青年奥林匹克运动会 海格年销售额突破百亿大关，迈入百亿级企业行列</p> 
---	--	---



<p>2011 全国道路客运“海格智慧”科技助力行动在全国开展 “G-BOS智慧运营系统的应用”列入交通运输部“交通运输行业第四批节能减排示范项目” 60辆单价超200万总价过亿元斯堪尼亚·海格高档客交付四川客户，创造了我国客运行业一次性投入车型档次最高、批量最大的新纪录</p> 	<p>2012 国家质检总局核准公司为“出入境检验检疫信用管理AA级企业” 联手湖南卫视、芒果V基金参与大型公益慈善节目《天声一队》 第1000辆斯堪尼亚·海格豪华客车下线 公司获得“军工质量管理体系认证”证书 公司通过生态原产地产品保护现场评定</p> 	<p>2015 发布海格“绿管家”新能源无忧解决方案 海格客车服务第53届乒乓球世锦赛与陕汽集团、金龙集团合资组建西安金龙 品牌价值提升至202.86亿元 公司“HIGER海格”商标被国家工商总局认定为驰名商标</p> 
--	--	---

展望

展望未来，苏州金龙提出“从国内优秀走向国际优秀”的战略，以在客车领域做大做强的专业化经营为主导，以市场为导向，信息化助推国际化，快速应对国际国内客户的个性化需求。秉承“智赢未来”的品牌主张，在客车行业首家研发并推出“G-BOS智慧运营系统”，实现从客车制造商向客车运营管理整体方案提供商的转变，以打造“安全、舒适、高性价比”的智慧客车为己任，成为我国智慧安全客车的领航者，为人们创造更加便捷的生活环境，为员工营造施展才华和提升发展的舞台空间，真正实现“让我们的距离不再遥远”。



让我们的距离不再遥远



金龙联合汽车工业（苏州）有限公司
Higer Bus Company Limited

服务热线：400-828-2019 网址：<http://www.higer.com> 地址：苏州工业园区苏虹东路288号