

NISSAN GROUP
OF CHINA



2017

日产在华企业社会责任报告

报告时间范围

2016年1月1日至12月31日，为增强数据可比性，部分内容超出上述范围。

报告组织范围

报告范围包括日产在华全资子公司日产（中国）投资有限公司（简称“日产中国”）、合资企业东风汽车有限公司（简称“东风有限”）及其旗下的东风日产乘用车公司（简称“东风日产”）、郑州日产汽车有限公司（即简称“郑州日产”），以及东风有限的全资子公司东风英菲尼迪汽车有限公司（简称“东风英菲尼迪”）。报告中用“日产在华企业”统称；另外，报告中的“日产汽车”代指日产汽车公司。

报告发布周期

报告为年度报告，本报告是日产汽车公司在中国发布的第四份企业社会责任报告。

报告数据说明

报告中所使用数据均来自公司正式文件和统计报告，所引用的数据为最终统计数，财务数据如出现与年报有出入的情况，以年报为准。除特别标注外，本报告中所涉金额均以人民币作为计量币种。

报告参考标准

本报告编写参照《全球报告倡议组织可持续发展报告编写指南》G4版本，兼顾中国准则和国际准则。

报告可靠性保证

日产在华企业保证报告披露的相关资料的真实性和可靠性，保证报告内容不存在任何虚假记载、重大遗漏或误导性陈述。

报告获取方式

本报告可在日产中国官方网站下载。

网站：<http://www.nissan.com.cn/csr/china/china/psd.php>

关于本报告

- 01 高管致辞
- 02 日产在华企业概要
- 03 企业社会责任理念
 - 理念描述
 - 实质性议题分析
 - 利益相关方沟通
- 04 环境责任
 - 日产汽车的环境理念
 - 完善的环境管理制度
 - 绿色产品生命周期
 - 环保公益
- 05 安全责任
 - 安全责任理念
 - “安全屏障”安全理念
- 06 慈善事业
 - 日产汽车慈善事业发展框架
 - 教育援助
 - 人道主义关怀
- 07 质量责任
 - 日产的质量方案
 - 产品质量管理
 - 客服品质

08 价值链管理

- 供应商管理
- 经销商管理

09 员工责任

- 人力资源发展理念
- 职业健康与安全
- 员工权益保障
- 顺畅的员工沟通
- 员工发展
- 员工关爱活动

10 日产在中国的经济贡献

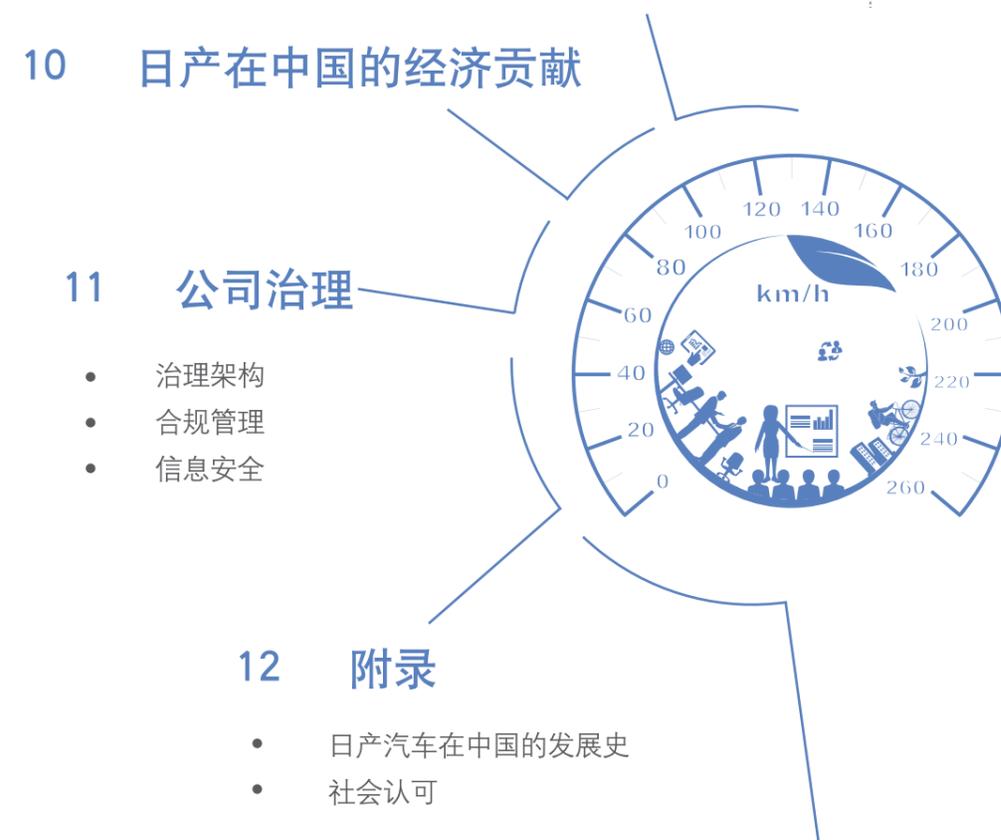
11 公司治理

- 治理架构
- 合规管理
- 信息安全

12 附录

- 日产汽车在中国的发展史
- 社会认可

13 第三方评价



高管致辞



日产汽车引领可持续交通的新时代，通过努力创新和诚信经营目标成为世界上最具可持续性的公司之一。

中国已经成为世界最大的、竞争最激烈的汽车市场，蓬勃向上的中国市场也为日产汽车带来了难能可贵的发展契机。自1973年引入第一辆日产公爵轿车以来，日产汽车在中国取得了迅猛的发展，与中国合作伙伴携手共进，先后成立了郑州日产、东风有限、东风日产、东风英菲尼迪合资企业，通过NISSAN（日产）、INFINITI（英菲尼迪）两个品牌为中国消费者提供了优秀的汽车产品和服务。2016年，包括进口车、乘用车和轻型商用车，日产汽车在华销量超过130万辆，零部件出口额在中国汽车出口企业中排名第一，已经成为中国汽车市场上的主流品牌。

在“丰富人们的生活”的企业愿景下，日产汽车积极利用自身的技术优势与多方合作解决目前和社会可持续发展息息相关的环境和安全等问题。2016年，日产在华企业在环境、安全、慈善、质量、价值链、员工关怀、可持续的经济贡献以及公司治理与内部控制的八个领域内持续完善战略布局，根植中国开展本土创新，积极贡献社会的可持续发展。

日产汽车一直致力于改变汽车驱动、驾驶以及与社会融合的方式，更为重要的是，我们在重新定义人与车的关系上实现了进一步的突破。日产智行科技立足“智能驾驶、智能动力和智能互联”三大模块，以NISSAN i-SAFETY智能主动安全系统等先进技术守护驾乘人员的安全，并逐步导入自动驾驶技术，进一步迈向“零碰撞”的智能驾驶目标；日产在华企业充分认识到节能减排、改善国内空气质量的紧迫性和重要性，特别成立中国环境委员会以制定严苛的环境目标，最大限度地削减产品规划、设计、制造到销售和使用等各个环节的二氧化碳及污染物质的排放量，推进纯净动力系统（PURE DRIVE）应用在中多款纯电动汽车和混动汽车上，实现真正的“零排放”智能动力使命；借助VR等虚拟体验技术为消费者带去场景化、沉浸式体验，日产智行科技使得消费者可以在人车交互“零距离”中提前置身未来智能出行时代，全面感受日产智能化理念带来的安全、环保、精彩的未来汽车生活。

在兼顾自身合规经营、品质保证的同时，日产还将产品技术优势延伸至整个价值链和社会环境中，与各个利益相关方密切合作，不断提升产品和服务的质量的同时与利益相关方共同成长、共同打造一个美好的世界。

40余年以来，日产汽车已经完全融入了中国市场，在各利益相关方的见证下，取得了令人瞩目的成就。未来在中国，我们还有许多可持续的工作要完善，日产在华企业将再接再厉，抓住新常态的发展机遇，与中国的合作伙伴联手积极开展本土化技术突破和创新实践，为中国社会的可持续发展创造价值和动力。

西林隆

日产（中国）投资有限公司董事总经理



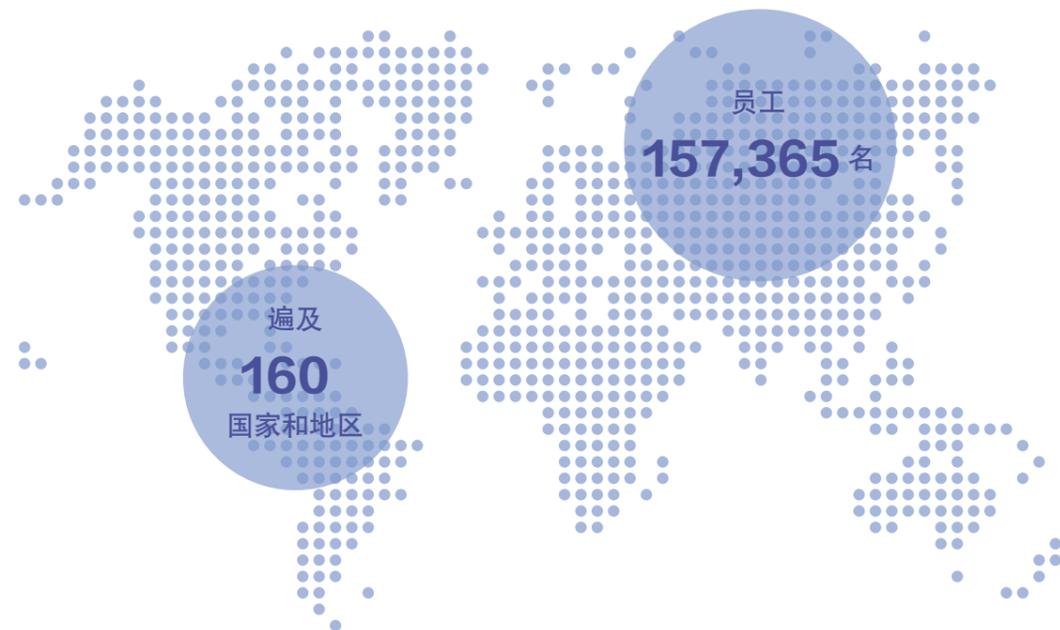
日产在华
企业概要

企业愿景：

日产：丰富人们的生活

企业使命：

日产创造充满独特性、创新理念的汽车与服务，并为所有的相关方提供可见的优质价值。所有这些都是在与雷诺的战略联盟的基础上而开展的。



日产汽车公司 1933 年成立于日本神奈川县横滨市，目前在二十个国家和地区（包括日本）设有汽车制造基地，在全球范围内拥有 157,365 名员工，并在全球 160 多个国家和地区提供产品和服务。公司经营范围包括汽车产品和船舶设备的制造、销售和相关业务。

日产汽车在中国的发展始于 1973 年，至今为止的四十余年里，取得了令人瞩目的成绩：员工总数超过 2 万人，年销售业绩达到 130 万台。相关企业包括全资子公司日产（中国）投资有限公司、与东风汽车集团有限公司合资成立的东风汽车有限公司（以下简称“东风有限”），旗下的东风日产乘用车公司（以下简称“东风日产”）和郑州日产汽车有限公司（以下简称“郑州日产”）负责日产品牌的生产和销售活动，形成了覆盖乘用车，SUV，MVP，高性能跑车和商用车领域的全线商品，为消费者提供了丰富的选择。2014 年，东风汽车有限公司成立了全资子公司—东风英菲尼迪汽车有限公司（以下简称“东风英菲尼迪”），推动英菲尼迪车型更加持续地为中国消费者创造价值。

日产（中国）投资有限公司（以下简称“日产中国”）于 2004 年 2 月成立，作为日产在华全资子公司与日产汽车公司总部一起管理在华资产，拥有员工 289 人。日产中国主要负责日产汽车在中国的公共关系、品牌管理和知识产权等工作；同时在日产的全球运营、购买和出口有竞争力的中国制造零部件等方面，也扮演着非常重要的角色。

东风汽车有限公司（以下简称“东风有限”）成立于 2003 年，是中国首家拥有全系列乘用车及轻型商用车产品的汽车合资企业，旗下有东风日产乘用车公司、东风英菲尼迪汽车有限公司、郑州日产汽车有限公司等七大事业部，也是日产公司在海外唯一的一个全系列合作项目。

东风日产成立于 2003 年 6 月，是迄今为止国内汽车行业中成长最快的合资企业，拥有员工约 17,860 人。目前已形成花都、襄阳、郑州和大连四大基地纵贯南北、各有侧重的战略布局，同时生产和销售在国内负有盛名的“天籁”，“奇骏”，“轩逸”等 19 款车型，是日产汽车公司在华的重要组成部分。

郑州日产成立于 1993 年 3 月，拥有 3,938 名员工。郑州日产长期致力于轻型商用车的专业化和细分市场的高端化，生产和销售国内著名的皮卡“NAVARA”，CDV 车型 NV200 等畅销车型。承担日产品牌轻型商用车产品和相关服务在中国的事业发展。

东风英菲尼迪正式成立于 2014 年 9 月，是东风汽车有限公司的全资子公司。在“同一战略、同一品牌、同一团队、同一渠道”原则下承担英菲尼迪品牌的经营和发展，为消费者提供主流豪华车型的丰富选择。

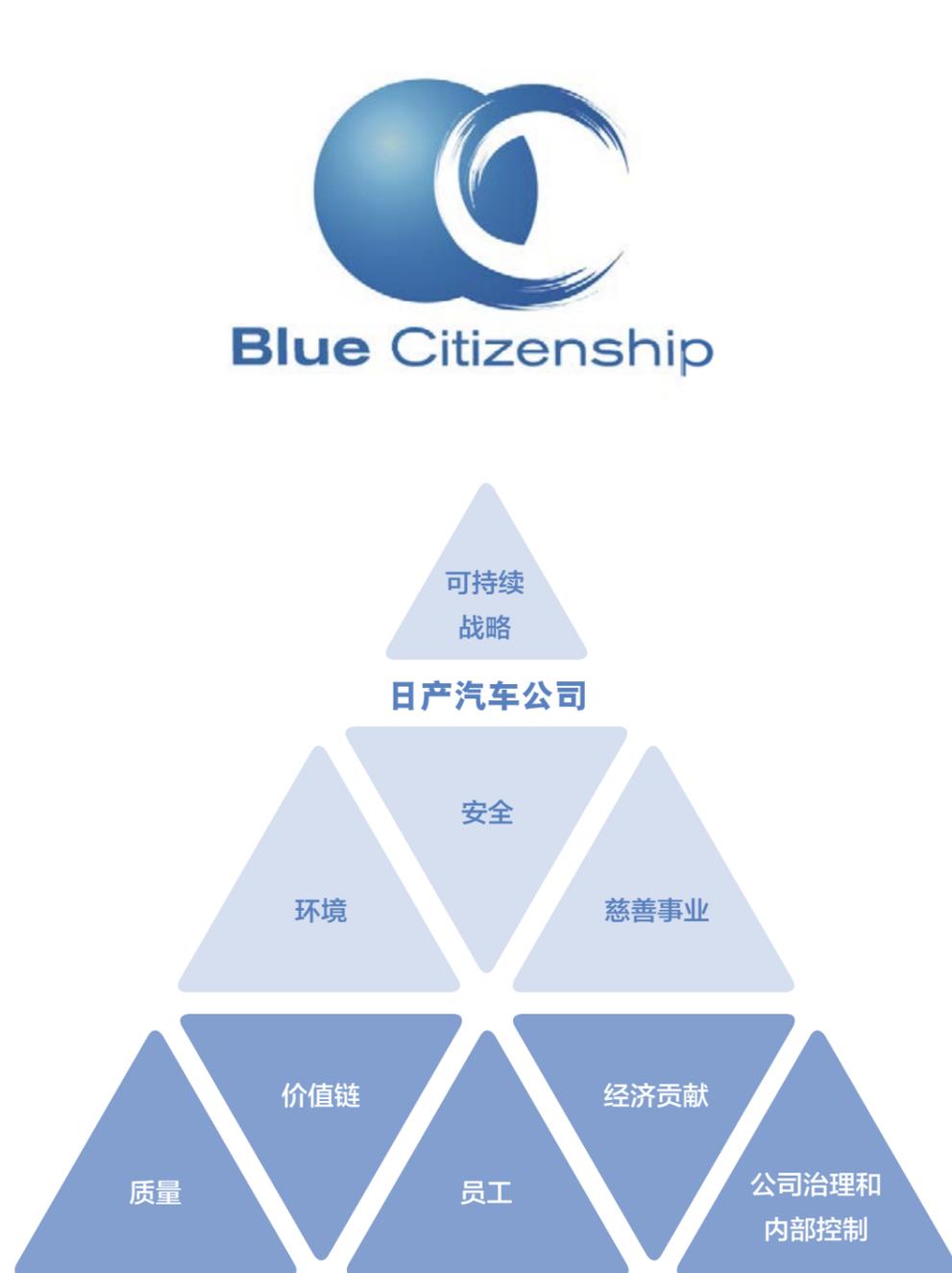


企业社会 责任理念



理念描述

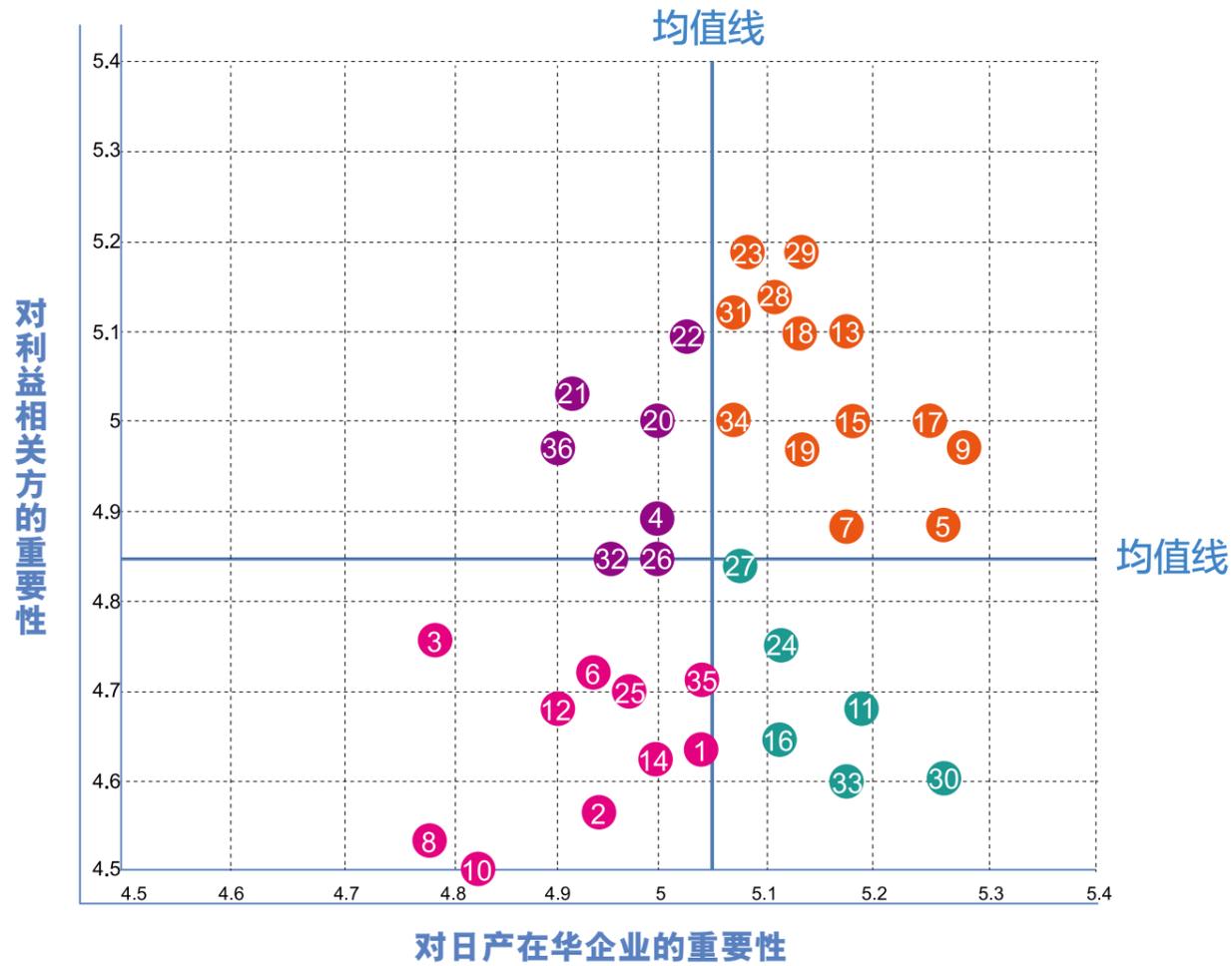
在“丰富人们的生活”的企业愿景之下，日产汽车提出“蓝色公民”的企业社会责任理念，致力于保护美丽的蓝色星球，创造可持续利润的增长之外，也希望为社会的可持续发展作出贡献。因此，日产在华企业携手众多的利益相关方，聚焦在环境、安全、慈善、质量、价值链、员工、经济贡献以及公司治理与内部控制的八个领域全力投入，共创人、车、自然和谐相处的美好未来。



环境	通过减少汽车在其整个生命周期内的环境影响并开发更多有效的绿色产品和技术，引领社会转型，建设一个可持续的交通社会
安全	致力于发展自动驾驶等创新技术，并在安全保障方面发挥了积极作用，让汽车社会对所有人而言都变得更加安全
慈善事业	作为一个企业公民，开展以环境、教育和人文关怀为主题的公益活动
质量	在世界各地提供最优质的产品与服务
价值链	在供应链的各个阶段都实施了符合道德规范、有利环保的措施
员工	希望成为一家有吸引力的公司，让不同的人力资源都可以通过积累业务经验实现个人的发展
经济贡献	目标是实现有盈利的可持续发展，为整个社会的经济发展做出贡献
公司治理与内部控制	在遵守相关法律和公司规章的前提下，进行公平、公正、高效的业务

2 实质性议题分析

为提升企业社会责任管理水平，识别对利益相关方和公司发展均重要的实质性议题，日产中国在参考日产全球的实质性议题、国际标准和行业发展特点基础上，结合日产在华企业的业务情况，筛选出36项重点议题，并就此展开了广泛的利益相关方专项调研，涉及客户、供应商、经销商、员工、社区等多个相关方群体。根据本年度的调研结果，日产在华企业筛选出了对日产在华企业和利益相关方影响较大的13项高实质性议题，见以下矩阵，并在报告中对高实质性议题进行了重点披露。



1	经济贡献	2	本地化发展
3	社会责任理念	4	利益相关方参与
5	资源能源管理	6	循环利用
7	污水与废弃物处理	8	生物多样性
9	产品服务环境影响	10	绿色储运
11	环保公益活动	12	环境补偿机制
13	产品安全	14	安全公益
15	慈善事业	16	志愿服务
17	产品质量	18	服务支持与投诉处理
19	客户隐私保护	20	产品召回
21	人权评估	22	业务连续性计划
23	经销商支持	24	供应商环境评估
25	供应商社会影响评估	26	采购过程规范与透明
27	和谐工作环境	28	职业健康与安全
29	员工培训与发展	30	员工沟通
31	信息披露	32	反商业贿赂
33	治理架构与风险管控	34	合规
35	反垄断行为	36	推动行业建设

③ 利益相关方沟通

日产把它的利益相关方定义为影响公司业务或受公司业务影响的个人和机构。日产在华企业密切关注各个利益相关方的意见，完善沟通机制、提供各类对话机会，结合社会需求，确定机遇和风险，并对反馈意见做出实质性回应，通过企业社会责任报告以及内部共享等渠道，及时地对内对外披露这些信息。

利益相关方	政府与监管机构	环境	客户	员工	社区	供应商	经销商
关注议题	<ul style="list-style-type: none"> 守法经营 依法纳税 环境友好 提供就业 促进中国汽车行业良性发展 	<ul style="list-style-type: none"> 资源能源管理 循环利用 污水与废弃物处理 产品服务环境影响 绿色储运 环保公益活动 环境补偿机制 	<ul style="list-style-type: none"> 产品安全 产品质量 产品召回 服务支持与投诉处理 隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 和谐工作环境 职业健康与安全 员工沟通 员工培训与发展 	<ul style="list-style-type: none"> 慈善公益 志愿服务 安全公益 环境保护教育 	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 采购过程规范与透明 供应商环境评估 供应商社会影响评估 人权评估 业务连续性计划 	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 产品和服务质量 经销商支持
日产在华企业主要表现	<ul style="list-style-type: none"> 经济贡献 合规经营 信息安全管理委员会 “人·车·自然和谐共处”环保理念 日产绿色计划 2016 交通安全研究 	<ul style="list-style-type: none"> 环境管理组织架构 绿色产品生命周期 电动零排放技术 (Zero Emission) 纯净动力系统 (PURE DRIVE) 绿色生产、储运管理绩效 开展供应商环境培训 “绿色专营店”认证 制定《日产绿色采购指导方针》 支持《新能源汽车蓝皮书》出版 	<ul style="list-style-type: none"> “三重保护”安全策略 NISSAN i-SAFETY 智能主动安全系统 日产质量方案 东风日产品质 5 年计划 东风日产 5 个安心服务理念 郑州日产全新客服中心 郑州日产顾客满意度提升大日程 郑州日产质量问题联合调查小组 东风日产全国服务技能大赛 贴心的客户服务活动 	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益保障 完善薪酬福利体系 创造安全、健康的工作环境 建立多元沟通渠道 郑州日产员工论坛 职业发展渠道与全面的培训体系 东风日产大学 困难员工关爱 	<ul style="list-style-type: none"> 日产筑梦课堂 东风日产“阳光关爱·助教未来”公益助教行动 郑州日产“牵手工程” 英菲尼迪“敢爱梦想基金” 人道主义关怀 东风日产智行安全体验营 协助举办“第十届中国道路交通安全论坛” 开展员工志愿者活动 	<ul style="list-style-type: none"> 建立《雷诺 - 日产 供应商 CSR 指导方针》 东风日产供应商主题日 日产中国“感谢活动” 东风日产供应商能力同步评价体系 郑州日产供应商资质评估标准 提供供应商改善指导和培训 	<ul style="list-style-type: none"> 建立经销商管理机制 开展能力提升培训



环境责任

日产汽车基于对全球环境问题的深切关注，确立了“人·车·自然和谐相处”的环境理念，通过建立完善的环保战略与环境管理体系、设定严格的环境目标，携手价值链伙伴共同平衡经济利益与环境保护之间的和谐发展，同时通过开展一系列的环保公益活动，将绿色发展理念深入人心。

1 日产汽车的环境理念

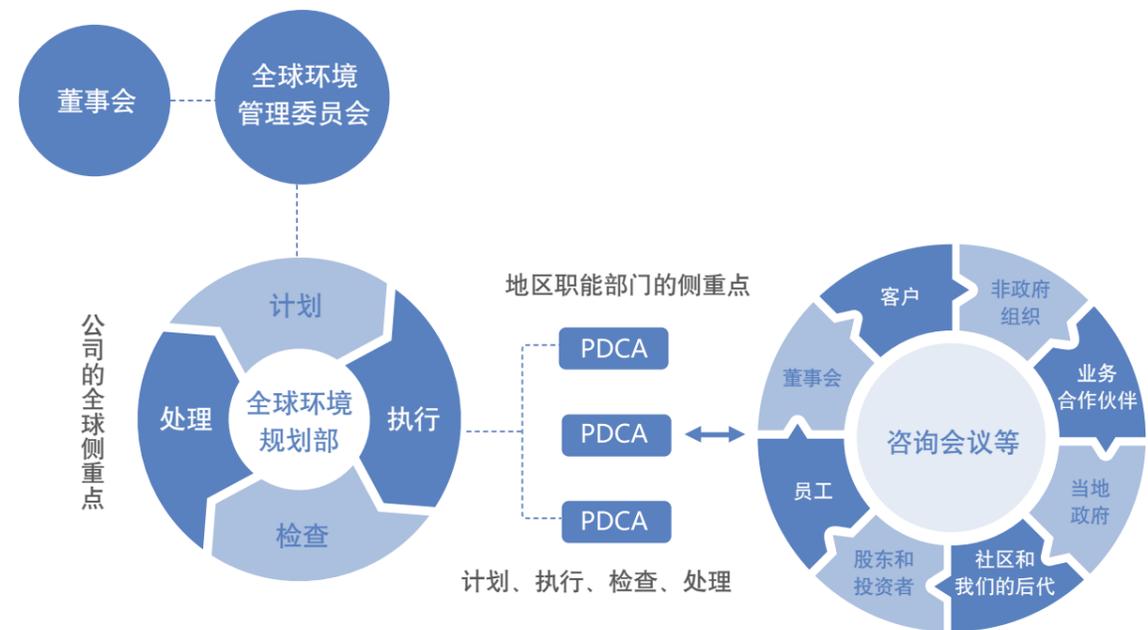
日产希望成为一个“真诚的生态革新者”，以“人·车·自然和谐共处”作为其环保理念，在企业发展策略和产品研发等各个方面予以贯彻，并提出了“通过促进资源和能源的有效使用和循环利用，将日常经营活动和产品的生命周期内对环境造成的影响降低到地球可以自然吸收的水平”的环境目标。2011年，日产汽车启动了“日产绿色计划 2016”，具体目标包括：推出零排放汽车，推广低油耗汽车，最大程度减少企业碳足迹和碳排放量，以及尽可能减少自然资源的使用。日产在所有这四个方面都取得了重大进展，并于 2016 财年完成了这项六年计划。

关键领域	“日产绿色计划 2016”的目标	“日产绿色计划 2016”的结果
推出零排放汽车	实现全球第一的市场份额	实现了全球第一的累计销量和市场份额
推广低油耗汽车	与 2005 财年相比，将企业平均燃料效率提高 35%	提高 36.5% (于 2014 财年实现)
最大程度减少企业碳足迹	与 2005 财年相比，将企业全球活动的二氧化碳排放量减少 20% (t-CO ₂ / 辆)	减少 22.3% (于 2014 财年实现)
尽可能减少自然资源的使用	使每辆新车的再生材料使用率提高 25%	实现了超过 25% 的使用率

2 完善的环境管理制度

为了更好的落实环境理念、完成环境目标，日产特别搭建了全球环境管理体系，其中日产全球环境管理委员会每年组织两次环境专题会议，并将会议情况汇报给董事会，由董事会做出最终的环保规划和决策。同时，全球环境管理委员会专门下设全球环境规划部来落实具体环境事务。2013 年日产在华建立了中国环境管理委员会，在华事业单位的环境管理水准不断提高，极大地推进了绿色发展进程。

环境管理组织结构图



东风日产积极响应“中国制造 2025”的基本方针之一“绿色制造”，以及承接母公司“日产绿色计划 2016”、“东风有限环境战略 2020”环境战略，致力于打造环保工厂，以绿色制造达成人车环境的和谐。东风日产从绿色制造开始，延伸至汽车使用过程中的各个环节，将车辆对环境的负面影响降至最低，努力打造成为“备受信赖”的绿色领军车企。

③ 绿色产品生命周期



日产汽车始终坚持在产品生命周期的每一个阶段并行地、全面地考虑资源和环境因素，目标将绿色环保理念应用于研发、采购、生产、储运、销售和服務的全过程，最大程度的降低对于环境的影响。

绿色研发

日产在华企业非常重视绿色研发，从源头上为产品注入环保理念。东风日产一方面从纯电动技术出发，开发、推广零排放车型。在新能源技术研发领域，借助日产汽车的“电动零排放技术 (Zero Emission)”的技术基础，构建起以“机械增压油电混合动力系统 +EV”为主体的“纯净动力技术体系”，并成功应用在多款纯电动汽车和混动汽车上，同时扩容锂离子电池，在维持尺寸不变的情况下，提升续航里程，进一步提升实用性和驾乘体验。

另一方面，日产汽车认为提高发动机动力车的燃料经济性在当前同样重要，通过开发纯净动力系统 (PURE DRIVE) 最大化引擎燃油效率的卓越环保技术并将其推向市场，减少汽车使用过程中的二氧化碳排放量。东风日产促进纯净动力系统 (PURE DRIVE) 在中国的推广，实现大功率与低油耗的完美平衡，在提供充沛动力输出和燃油经济性最佳平衡的动力系统，助力环境改善。

不仅如此，东风日产还着力于提升车内环境更加健康、绿色，率先进行适用性环保技术，选用低 VOC (挥发性有机化合物) 或不含 VOC 的原材料，应用在汽车仪表盘、座椅等 12 大车内总成，有效降低 VOC 及其它车内刺激性气体和有毒气体的排放，保障车内环境品质，达到国际领先水准。

绿色采购

日产在华企业均制定了绿色采购体系，严格要求各级供应商提升环境方面的表现。东风日产和郑州日产通过中国汽车材料数据系统 (CAMDS) 与供应商建立国家汽车材料回收再利用系统 (MARS) 运作体系，要求供应商必须满足国家对汽车材料再回收利用率和禁用物质的法规要求。



东风日产明确要求供应商必须遵守国家有关环境保护、职业健康/安全的法律、法规、命令、惯例、法令或标准。至今，包括零部件和材料供应商在内的东风日产供应商 100% 符合绿色采购要求。除此之外，东风日产还要求供应商通过环境及安全状况调查评定，鼓励供应商通过第三方环境体系认证，从源头上控制环境风险。预计到 2020 年，零部件、材料重点供应商将全部通过第三方环境体系认证。



 绿色工厂

● 绿色生产管理

为了更好的开展绿色生产管理、落实绿色生产理念，东风日产在生产过程的各个环节严格把关，通过投资节能课题、制定严格的排放管理标准、实施量化控制、排放监测等一系列措施达到绿色生产的目标。2016年，东风日产花都工厂压缩空气台数控制和末端减压系统，减少CO₂排放1,448吨；郑州工厂涂装RTO废热利用，减少CO₂排放637吨；花都工厂压缩热吸附式干燥机，减少CO₂排放646吨；襄阳工厂涂二烘干炉废热利用，减少CO₂排放611吨。

东风日产的质量、环境与职业健康安全管理体系符合GB/T19001-2008、GB/T 24001-2004、GB/T 28001-2011标准要求，执行情况良好，体系运行有效，于2016年10月28日通过第三方质量、环境与职业健康体系认证注册监督审核。

2016年，东风日产花都工厂压缩空气台数控制和末端减压系统，减少CO₂排放**1,448**吨；
 郑州工厂涂装RTO废热利用，减少CO₂排放**637**吨；
 花都工厂压缩热吸附式干燥机，减少CO₂排放**646**吨；
 襄阳工厂涂二烘干炉废热利用，减少CO₂排放**611**吨。



2016年，东风日产节能减排投入达到**1,989**万元。

● 节能降耗

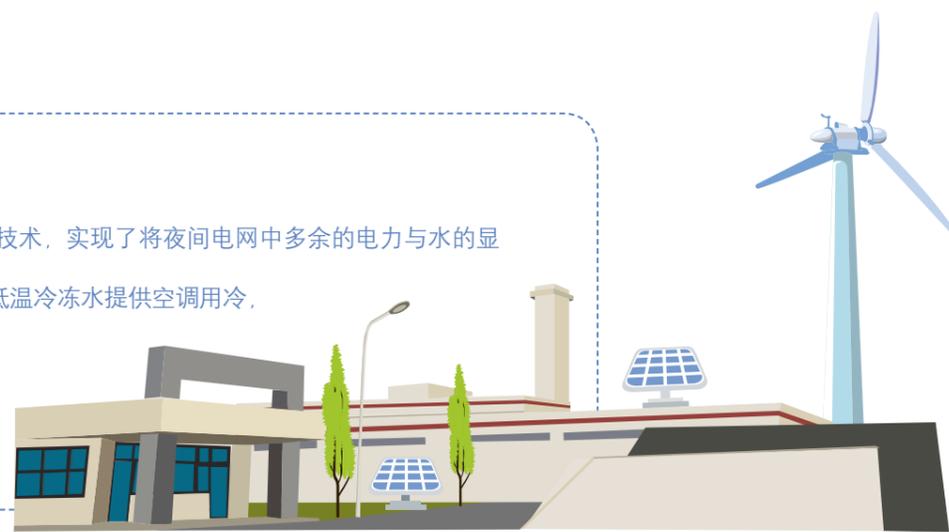
东风日产通过利用再生能源，全力推行光伏发电，大幅降低了生产过程中二氧化碳的排放。自2015年开始，东风日产开始落实光伏发电工程，截至2016年，花都工厂已基本全部完工，襄阳、郑州、大连各地工厂也在紧锣密鼓的筹备阶段。目前，花都工厂已确认可实施装机容量为87兆瓦，每年发电量2,650万度，相应减排1.95万吨，年收益达到308万。通过光伏发电工程，四地工厂内部绿能利用率可从0%提升至4.5%，绿能利用率处于汽车行业第二名，其中已完工的花都工厂绿能利用率更是从0%提升至8%，有效地降低了电能消耗。除了光伏发电，东风日产还通过HD压缩空气台数控制和末端减压系统，减少CO₂排放1,448吨，废热利用减少CO₂排放1,248吨。

除此之外，东风日产识别用水量大的涂装车间，采取多项节能节水措施，实现节能减排的多点发力来降低能耗。2016年，东风日产推行新的涂装工艺相比于传统工艺，可使电力消耗降低20%，燃气消耗降低20%，VOC减排50%。此外，东风日产针对用水量大的涂装车间，大幅减少了原材料及新鲜水的使用量，并使用新型脱脂剂等环保技术来提高水的循环利用率和循环使用周期，有效地将循环水排放周期由原来的6次/年降低为4次/年。



东风日产建设水蓄冷系统

目前花都、大连、襄阳、郑州四地工厂开始采用水蓄冷技术，实现了将夜间电网中多余的电力与水的显热相结合来进行蓄冷，在白天用电高峰时段使用蓄藏的低温冷冻水提供空调用冷，
 年节约电费**60**余万元。



● 清洁排放和高效循环

▶ 废气排放

为减少生产过程中废气中挥发性有机物 VOC 的排放，东风日产采用了多种环保工艺和技术，一方面通过水性化改造，削减 VOC 排放 67.8%，较以往的油性涂料下降 50% 以上，每年减少 VOC 排放 286.5 吨；另一方面，导入无机砂工艺并推广全覆盖，有助于消除废气排放，每年可减排 VOC 6.78 吨。2016 年，东风日产 VOC 处理效率高达 99%。

而郑州日产通过采用涂装烘干和喷漆废气有机废气治理装置 (RTO)，将废气中的有机物 (VOCs) 氧化成二氧化碳和水，有效减少对大气污染，VOC 的处理率达到 95%。



▶ 废水排放

东风日产花都工厂通过处理流程的优化改造，可以实现废水零排放。东风日产将生产的废水和生活污水经过回用水处理后，一部分回用于厂区内绿化、道路及厂房喷淋等，另一部分经反渗透系统处理后回用于涂装前处理及循环水补水。目前，东风日产在花都、大连、襄阳、郑州四地工厂分别建设了 5 套回用水处理设施，污水经处理达标后，用于厂内景观绿化和生产用水。2016 年，花都工厂已实现 100% 废水零排放，四地工厂每年减排废水约 400 万吨，减排 COD (化学需氧量) 约 200 吨。

2016 年，花都工厂已实现 **100%** 废水零排放，四地工厂每年减排废水约 **400 万吨**，减排 COD (化学需氧量) 约 **200 吨**。

2016 年，郑州日产进一步提升污水处理能力，目前已满足《污水综合排放标准》一级标准，COD 排放浓度降低一半到 50mg/L，相比 2015 年 COD 减排 4,215.5 千克。

▶ 废弃物处理

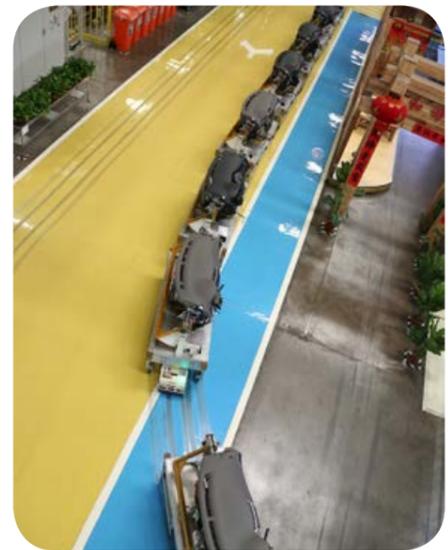
东风日产严格执行固体废物的分类回收，并组织员工进行分类回收培训和日常巡查监督，实现回收可利用废物 100% 回收利用，共计 169,857 吨，固体废物综合利用率达到 96.5%，废弃物回收利用率高达 96%。

在危险废弃物处理方面，东风日产一面通过导入生物絮凝剂，削减漆渣的产生量，同时对漆渣、污泥进行二次烘干处理，共减少漆渣、污泥的体积和重量约 50%，从而减少危险废物的产生量，减少所需的填埋量。另一方面，对于已产生的危险废弃物，东风日产与水泥厂合作，实现危险废弃物的循环利用、零填埋，达成固体废物 100% 再利用。

在废旧电池的循环利用方面，东风日产于 2016 年和国内一流废旧电池回收企业合作进行废旧电池拆解和回收，通过专业的物理拆解和化学处理，废旧电池全部材料的回收率可达到 98%，实现资源的高效回收。

废旧电池大翻身

东风日产通过重新构建电池的充电放电系统，将电动车的劣化电池回收进行再利用，改造成适用于自动导引运输车 AGV 物流小车的电池，并实现自动充电。改造后的 AGV 自动充电电池，使用寿命可从 2 年延长到 5 年，同时不含重金属，无污染，安全性高。截至目前，花都工厂已实现改造 AGV 电池超过 100 台，节省费用约 100 万元。此项技术将逐步推广至东风日产四地工厂，也将应用于电动牵引车、电动叉车上。



郑州日产针对三大类不同的废弃物特点进行不同渠道处理：工厂将危险废弃物在危废库暂存，之后交由有资质单位进行无害化处置；对于可回收废弃物则交给第三方回收利用；生活垃圾则由环卫大队进行处理。2016 年，郑州日产废弃物回收率达到 94.4%，回收可利用废物 6,334.92 吨，固体废物综合利用率达到 100%。

绿色储运

东风日产在储运物流环节重点关注节能降耗表现。2016 年，东风日产新增 30 条发货输送带、库间滑轨，有效减少人力资源消耗；将水运、铁运比例由 29% 提高至 42%，降低单台运输体积，增加载货，减少运输频次，进而降低能耗；同时采用电动叉车替代工厂现有的燃油叉车，最大限度的提高节能效率，实现厂内物流的节能减排。

绿色销售和服务

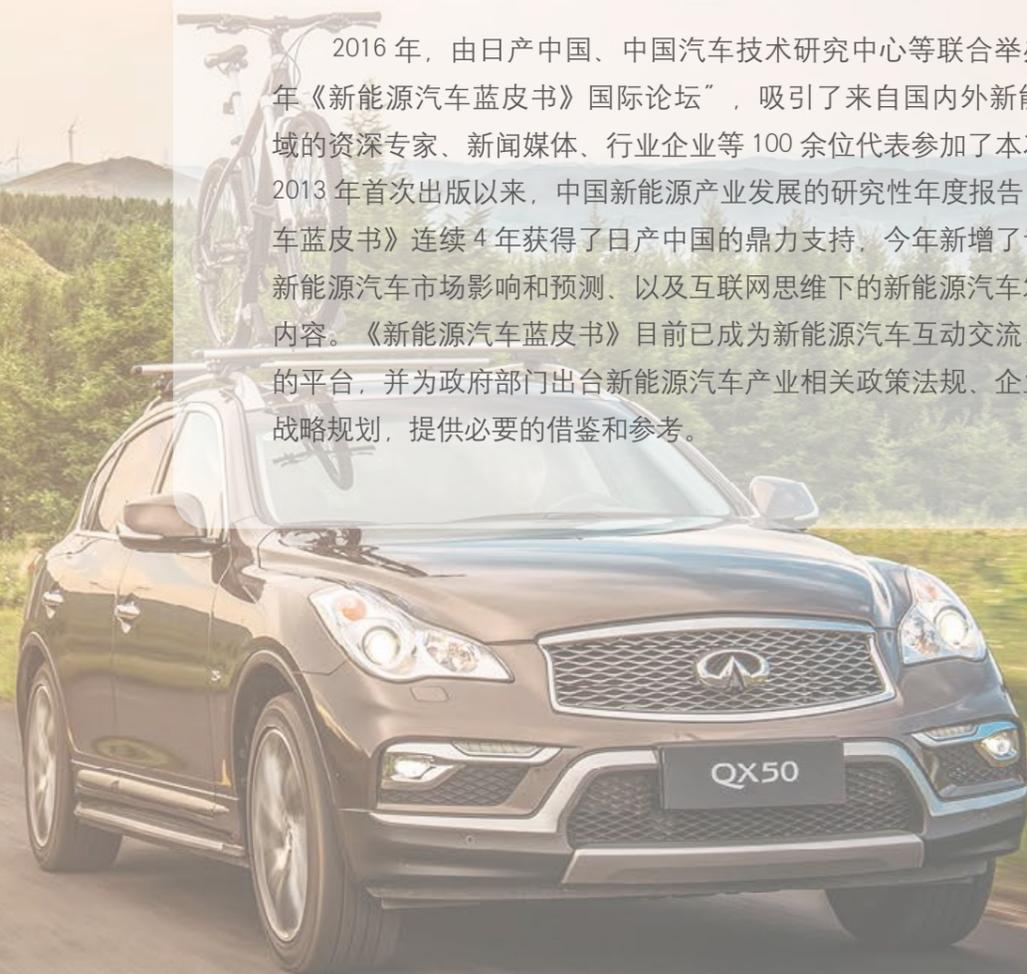
为了在销售和服务环节更好地推广绿色环保理念，东风日产通过建立完善的环境管理体系和改善环保设施，来降低能源消耗和运营成本，促使经销商可以主动承担环保责任。因此，东风日产在全国范围内推进“绿色专营店”认证，要求专营店在通过 ISO14001 环境管理体系认证的基础上，满足《东风日产绿色专营店指导手册》的要求，且通过“专员检核”环节。除此以外，专营店还需签署《东风日产绿色专营店建设承诺书》，承诺严格遵照绿色专营店的管理执行要求，积极推动绿色专营店的建设改造。截至 2016 年，累计通过认证的绿色专营店近 300 家。

环保公益

日产在华企业不仅仅只满足于自身绿色产品生命周期的推进，同时还携手各利益相关方，通过支持前沿环保技术、产品的研究，带动整个行业的可持续发展。



2016 年，由日产中国、中国汽车技术研究中心等联合举办了“2016 年《新能源汽车蓝皮书》国际论坛”，吸引了来自国内外新能源汽车领域的资深专家、新闻媒体、行业企业等 100 余位代表参加了本次论坛。自 2013 年首次出版以来，中国新能源产业发展的研究性年度报告《新能源汽车蓝皮书》连续 4 年获得了日产中国的鼎力支持，今年新增了专家视点、新能源汽车市场影响和预测、以及互联网思维下的新能源汽车发展等热点内容。《新能源汽车蓝皮书》目前已成为新能源汽车互动交流、传播知识的平台，并为政府部门出台新能源汽车产业相关政策法规、企业制定相关战略规划，提供必要的借鉴和参考。





安全责任



日产汽车将追求“最有效的汽车安全”作为基本责任，一方面不断研发全方位的汽车安全先进技术，帮助驾驶人员和乘车人员远离潜在危险，另一方面也积极开展交通安全倡导活动，向社会大众普及安全驾驶、文明交通的知识和理念，促进社会各界对于交通安全问题解决的交流活动，为构建安全、美好的汽车社会不断增砖添瓦。

1 安全责任理念

“车守护人”一直是日产汽车的核心安全理念，因此，日产汽车依托安全思维和先进的研发技术，不断提高汽车产品的安全性，为最终实现“创造一个几乎没有死亡或重伤事故的世界”的终极目标而不断努力。

在日产汽车核心安全理念的指导下，东风日产构建了“安全车”文化，即“造安全车，育安全人，实现快乐工作、快乐生活、快乐成长”，并以“人·车·生活”的企业愿景为最高目标，在贯彻“1000-1=0”安全价值观的同时，提炼出企业的安全愿景、安全使命和安全目标，不仅为价值链上的利益相关方提供了安全指引，也为公司内外部达成共识打下基础。



2 “安全屏障”安全理念

“安全屏障”安全理念是日产汽车实现安全终极目标的重要策略，即社会、个人和车辆三个层面共同发挥作用，保障交通安全。因此，日产汽车针对三个层面分别采取不同的措施，通过研发汽车安全技术、交通安全倡导和助力交通安全交流活动等，综合提高驾驶者、行人和社会的安全意识。

汽车：研发汽车安全技术

在“汽车”层面，日产汽车遵循“以人为本”的原则，根据独创的“Safety Shield：安全屏障”理念，以高度积极的安全思路推动产品的研发，致力于制造安全的汽车。日产汽车在已有的安全技术基础上，以“避免接触危险”为概念出发点，将碰撞事故过程从“危险还未出现”到“碰撞之后”分成6个阶段，对各个阶段发生的危险原因采取最适合的技术措施，从而防止发展为更危险的状况。

危险阶段	屏障保护系统	作用
危险尚未出现	<ul style="list-style-type: none"> 智能车距控制 支持导航的智能巡航控制系统，具有全速范围跟随功能 智能前大灯 全景式智能监控影像 (AVM) 智能疲劳驾驶预警 (IDA) 移动物体 / 行人探测预警 (MOD) ProPILOT 日产自动驾驶技术 	提供辅助驾驶功能，使司机能够一直安心驾驶
危险已出现	<ul style="list-style-type: none"> 预碰撞智能警示 车道偏离智能修正 (ILI) 车道偏离预警系统 (LDW) 变道盲区预警 (BSW) 变道盲区智能修正 倒车车侧预警系统 (CTA) 	在出现危险时，帮助司机恢复安全状态
可能发生碰撞	<ul style="list-style-type: none"> 刹车辅助系统 防抱死制动系统 (ABS) 车辆动态控制系统 (VDC) 预碰撞智能刹车 (IEB) 油门误踩智能纠正系统 (EAPM) 	
无法避免碰撞	<ul style="list-style-type: none"> 智能刹车辅助系统 预紧式前座椅安全带 	
碰撞	<ul style="list-style-type: none"> Zone Body 车身结构 SRS 帘式安全气囊系统 弹出的行人保护发动机罩 	一旦无法避免碰撞，则将伤害控制在最小范围内
碰撞后	<ul style="list-style-type: none"> 连接气囊的自动危险警告灯 	

日产汽车以“车守护人”为汽车安全理念，推出了一系列主动和被动安全技术并致力于将其普及在量产车型上使更多的消费者安心享受驾驶的愉悦。2016年率先在全球推出ProPILOT1.0技术，并准备在今后陆续导入相关的自动驾驶技术，实现“零伤害”的可持续发展的汽车社会。

在中国，日产积极地准备导入最新的智能科技，推进自动驾驶技术在中国的推广与普及，达到提升交通效率、解决交通安全问题的目的。与此同时，日产汽车大力推进NISSAN i-SAFETY智能主动安全系统的普及。至今为止，东风日产目前已实现了80%的主力车型配备NISSAN i-SAFETY智能主动安全系统。该系统可在车前、车后和车侧的360度空间内形成安全屏障，通过实时预警提醒安全隐患、通过智能制动避免或降低风险/伤害，最终依托自动驾驶的技术基础——IEB预碰撞智能刹车，提升被动安全为智能主动安全，排除行驶中的将安全隐患。



个人：交通安全倡导

在“个人”层面，日产在华企业根据业务特点和自身优势，开展了一系列安全倡导活动，希望通过普及交通安全知识，培养安全驾驶意识和安全驾驶习惯，从而全面促进文明、安全的汽车社会建设。

● 东风日产“智行安全体验营”

自2005年，日产中国和东风日产联手推出旨在提升消费者交通安全意识和安全装备使用方法的“日产安全驾驶训练营”。至今为止，“日产安全驾驶训练营”通过在全国各地的巡展活动已经影响了超过6,220,000人。

在“i³计划”（全价值链的智能化升级）下，东风日产逐步推进智行科技，包括智能出行、智能品质和智享体验，描绘出“零碰撞、零排放、零距离”的未来出行蓝图。为了让更多人可以便捷、直观地体验日产智行科技，2016年东风日产在全国50家专营店搭建了日产智行科技体验馆，通过场景化的体验，展示出智能、环保、高效的和谐人·车·生活。同时切入日产先进的安全理念和安全保护性能，参与者可以在不同的区域体验不同的项目，如在模拟翻滚区可以体验模拟冲撞项目，通过真实场景再现和实物体验的形式，学习险境逃生技巧，提高对安全带重要性的认识，并更多地关注到行人、乘车者等第三方的安全状况，给予人们更多人性化的关怀。



社会：助力交通安全交流

在“社会”层面，日产汽车通过助力交通安全论坛，组织社会各界对道路交通安全的相关议题进行讨论和研究，持续为改善我国道路交通安全状况贡献力量。

● 日产中国助力“第十届中国道路交通安全论坛”



2016年8月，日产中国协助“第十届中国道路交通安全论坛”举办，这也是日产中国连续十年支持该论坛。本届论坛以“回顾十年责任，洞察安全未来”为主题，邀请国家交通安全管理部门官员以及重点行业企业、知名研究机构的专家学者等200多位精英人士到场座谈，会上日产汽车在回顾过去的同时，和嘉宾分享了日产汽车针对未来中国道路交通安全状况的思考和建设，并同与会各方畅谈如何在日趋变化的交通环境下管理协调行人、车辆、道路等影响交通安全的诸多因素，促进共同发展，从而降低事故中人员伤亡率，最终有效改善中国道路安全状况。



慈善事业

1 日产汽车慈善事业发展框架

日产全球结合企业发展战略和自身的产品、技术优势，制定了以重点关注环境、教育和人道主义的慈善事业发展框架。日产在华企业承续日产全球的慈善理念和战略，坚定不移的支持环境教育活动，关注青少年儿童教育发展，开展人道主义关怀行动。

2 教育援助

日产筑梦课堂

2013年，日产中国携手联合国教科文组织、中国国际贸易促进委员会汽车行业分会以及中国扶贫基金会，合作启动了日产筑梦课堂项目，结合中国的教育改革，以汽车知识为载体为青少年儿童普及科技知识和交通安全常识。日产筑梦课堂通过动手体验，知识传授和互动等环节以寓教于乐的形式，在提供妙趣横生的汽车科技体验的同时，培养学生们团队合作以及精益求精的工匠精神。

2016年，日产筑梦课堂积极创新实现了巨大的突破，远程教育系统开始运营，为全国青少年儿童搭建了广阔的进行线上学习的平台，标志着日产筑梦课堂项目正式进入2.0时代。同时，日产中国通过员工志愿服务的形式邀请25名员工志愿者参与项目，贡献志愿服务时间超过60多个小时。截止2016年底，日产筑梦课堂项目累计受益学生数量达到10,423人。未来，日产筑梦课堂还将惠及更多地区的青少年，并提出“百万计划”，预计到2020年累计有100万学生从中获益。



日产筑梦课堂开辟校外实景教学新尝试

2016年9月，日产筑梦课堂组织来自上海的240余名小学生来到上海浦东国际汽车展览会场进行实景教学，在学校之外尝试开辟了新的教学场景。本次活动利用车展上关于汽车新品和智能前沿的创新科技展示，结合专业教师的讲解和引导，提供给孩子们视觉、听觉、触觉全方位的感官体验，激发兴趣的同时更深刻地了解汽车生产的过程和汽车文化。



线上筹款 筑梦雅安贫困学生

2016年，日产筑梦课堂项目寻求公益形式的创新，通过众筹的形式为四川雅安地区参加日产筑梦课堂的贫困学生进行募捐，并动员更多社会爱心人士积极参与公益事业，为孩子们实现他们的求学梦想。

阳光关爱·助教未来

东风日产在成立伊始，就确立了“共创价值、共谋福祉”的企业使命，经过多年的摸索确定了安全、环保和社会公益等策略方向，形成了一套有战略、有标准、有预算的运作体系，通过大公益平台真正实现了与客户、环境、员工、合作伙伴、社区等利益相关方和谐共赢。

为了支持我国欠发达地区的老师和学生提升教学和学习环境，东风日产启动“阳光关爱·助教未来”公益项目8年以来，通过助教、师资培训、捐赠物资等方式，联合经销商、车主、普通公众等汇聚各方爱心和力量，横跨54,000公里行程，孩子们带去教学物资和兴趣课程，累计投入教师培训资金、教学材料、学习用品等超过3,920万元人民币，为受惠学生超过83万余人。

2016年8月，东风日产“阳光关爱·助教未来”公益助教行动再次启航，携手经销商、车主、网友“重走阳光路”，回访过往8年间曾经援助过的西藏、甘肃等地的贫困学校。在活动启动前期，为了让更多的社会爱心人士可以参与到“重走阳光路”的公益行动中，东风日产通过官方微博和微信平台，开展“重走阳光路—阳光跟帖”征集活动，超过16万网友参与留言，东风日产将收集到的祝福制作成阳光留言板赠送给受赠学校，同时通过论坛召集了50余位车友组成的公益助教爱心车队，首次采用直播+公益创新形式向社会传递公益正能量。



牵手工程

郑州日产围绕“反哺社会、帮扶他人”的公益理念，坚持支持社会建设和公益事业。在安全环保、扶贫助教、人文关怀、地方建设等方面踊跃投入，践行社会责任。

自2010年启动“牵手工程”公益品牌以来，郑州日产先后投入资金共2,100余万，共帮助近6,300名贫困大学生顺利走进大学校门、为6,000余名贫困学校的学生和2,000名孤残儿童提供生活、学习用品的资助。8年时间里，郑州日产通过“快乐成长”项目，针对河南本地条件较差的小学开展教学及文体用品的捐赠，先后帮助全国10个皮卡村建起了孩子们的“阳光书屋”，引入了让孩子动手参与的“日产筑梦课堂”内容，受到了孩子们的热烈欢迎。



英菲尼迪“敢爱梦想基金”

2016年，英菲尼迪“敢爱梦想基金”借助电视节目和明星的广泛影响力，传递社会正能量，实现公益最大化。东风英菲尼迪邀请企业高层、员工、《非常搭档》明星及公益机构代表参与“敢爱梦想基金”捐赠仪式，将筹得的150万元“敢爱梦想基金”捐赠给壹基金的“我能实验室”平台，支持其在艺术传播保护、环境保护、特殊人群关怀三个方向的7-9个公益项目，帮助有梦想的人创造非凡的成就。截至2016年，英菲尼迪公益行动累计筹款1,300万元，受益家庭超过16,000个。

③ 人道主义关怀

郑州日产一直开展人文关怀项目，特别关注残障儿童的健康成长和地方养老事业。2016年4月，郑州日产组织企业员工和爱心车主前往郑州市儿童福利院探望孤残儿童；2016年12月，郑州日产持续向河南省敬老助老总会捐赠车辆8台，总计价值48.16万元，作为河南省地方养老机构接送用车，为老人日常出行提供便利。





质量责任

为了坚持品质承载责任，给客户提供优质、环保、安全的产品，日产不断打磨技术优势，推动产品和企业进步升级，严格产品质量管理，持续改进服务能力，最大限度满足客户不断变化的需求。

日产的质量方案

对于一辆车而言，产品质量是让客户长期、安全、舒适地使用它的基本要素。日产的目标是打造优质、环保、高性能的产品，质量改进工作涵盖了汽车的整个生命周期，日产会认真聆听顾客意见，并将顾客意见反映到全公司的每个流程中，在规划、设计到研发、制造、配给、销售和售后服务的各个环节中提供达到客户预期的高质量，并运用 PDCA（计划、执行、检查、处理）循环进行改进，以实现客户心目中的最高质量。

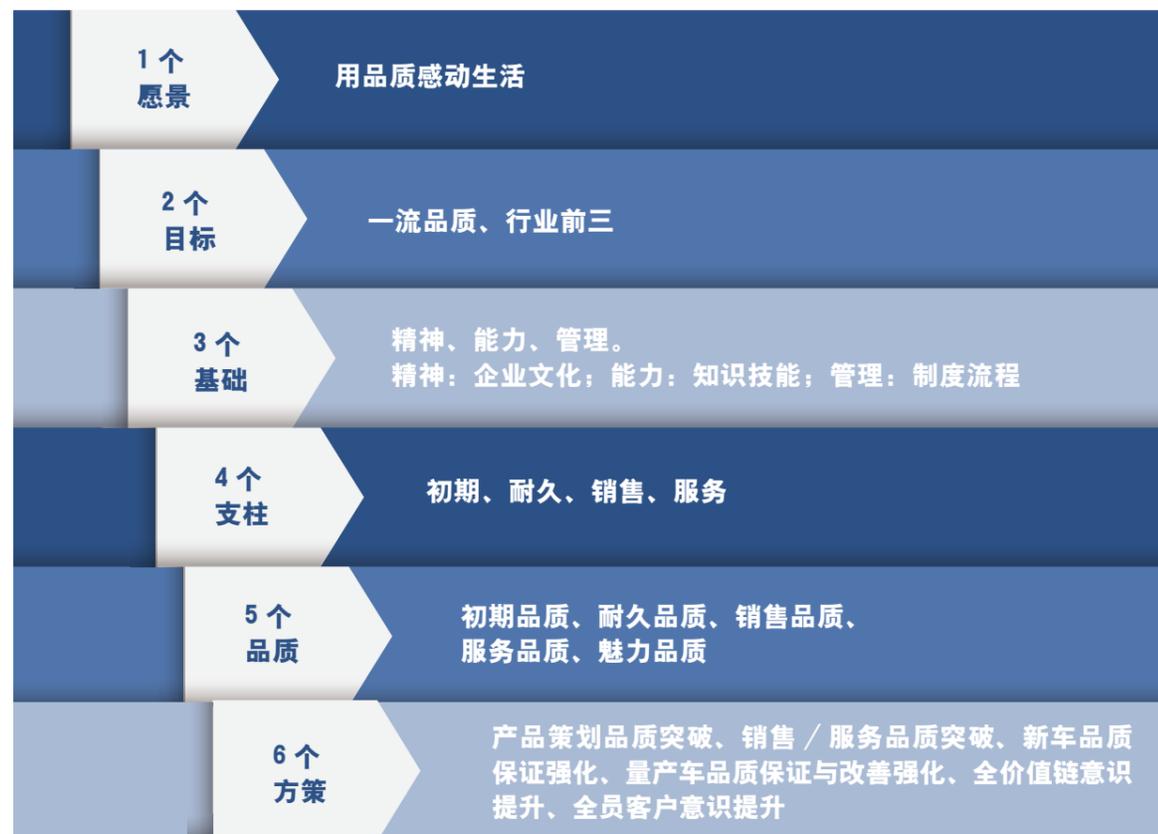
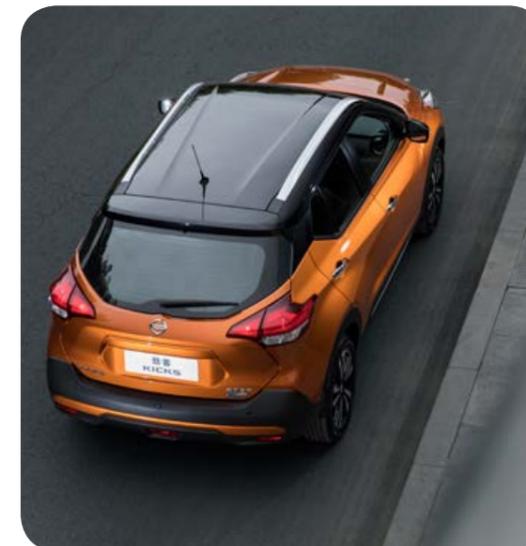


产品质量管理

● 产品品质管理体系

东风日产

东风日产以客户为导向，制定全价值链品质体系，涵盖零部件采购、新车开发、制造、市场等全过程品质管理。2016年，东风日产发布下一个品质5年计划——“123456”计划，包括愿景、目标、基础、支柱、品质、方策等提升内容，立足当前的品质保证，继续深入强化，将人与人、组织与组织连接起来，进行合理分工、协作，真正落实全价值链品质体系与每个部门都产生关联，提升全员品质意识，最终超越客户的期待。



郑州日产

郑州日产坚持“以客户为中心”的思想，将品质管理的理念贯穿于整个业务链，通过重新策划，将质量管理体系升级为 ISO9001:2015 质量管理体系，并从提升供应商的能力、提高新车品质，到规范管理生产一致性、快速应对市场品质，最终促进产品品质和顾客满意的持续提升。



车辆交付客户使用 3 个月内不良率整体呈下降趋势，各车型均达成目标。

● 产品品质管理活动

东风日产

东风日产采取一系列管理活动确保品质管理：

全面采用品质追溯系统，实现生产全程智能监控。整个系统对每个产品都赋予了身份证，从产品、设备、生产线、机型等各个维度精准追踪，实现生产线的自动预警，防止不良品流出。2016 年，花都工厂 MR 发动机及变速箱车间成功投入系统第一阶段，全年协助工厂解决品质课题 100 余项，相较于无系统时，风险品数量下降约 95%。

导入日产全球 Safe Launch 品质活动，促进新车开发品质的飞跃。这一全球标准品质保障体系，是利用日产全球的专业资源，组织专家对中国开发车辆进行全领域的品质评价，尽早检测出所

荣誉



- 东风日产花都工厂独揽雷诺日产联盟 2016 年度全球品质特别贡献奖全部冠军，包括花都工厂整体荣获全球年度工厂奖；花都二工厂荣获雷诺日产联盟工厂竞争力排名第一；新蓝鸟项目组荣获全球年度新车优秀质量奖；花都一工厂生产的骐达、阳光两车型同获“整车客户满意度”第一。
- 2016 年，东风日产荣获日产全球社长奖，以表彰东风日产在品牌力领域、品质领域所作出的突出贡献。



隐藏的品质风险，避免流入市场。以全新蓝鸟为例，开发阶段共有 45 位日产全球品质领导小组专家协同设计、实验、制造人员挖掘风险和进行对策，共提出 356 个课题，量产前全部对应完毕，将针对新车上市前紧急应对的设计变更数量由平均 87 个降低到 11 个，不良率降低 53%。

建立“三高”实验机制。东风日产在高寒、高海拔、高热地区，建立了相应的试驾基地，不断寻找各种严苛的路段进行试驾检验，保证车辆在极端路况下的品质需求。

郑州日产

2016 年，郑州日产策划并实施了顾客满意度提升大日程，全年围绕品质论坛分阶段开展了第四届品质论坛启动会、品质论坛展板巡展、不良案例实物展、质量演讲和 QC 成果发布等 5 个具体项目，共组织 9 个部门开展了 8 次走访活动，解决问题 65 项。同时，为了更加有效提升全员品质意识、促进部门间交流合作，郑州日产举办了多项品质相关培训，共培训 340 余人，课程平均满意度为 89%；并开展了品质论坛活动，组织各部门进行不良案例及实物案例巡展、学习宣传活动，参与人数达 3,487 人，各部门平均参与率达 87%。

荣誉

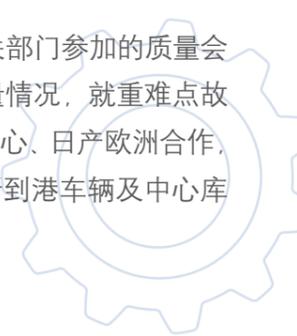
- 冲压包合质量信得过班组、总装车间 B 线过程检验班质量信得过班组，分别荣获全国机械工业第 35 次双代会质量信得过班组成果发布一等奖



- 4 个 QC 成果全部荣获全国机械工业第 35 次双代会 QC 成果发布一等奖

东风英菲尼迪

东风英菲尼迪每天都会召开质量、制造、研发、零部件、物流等相关部门参加的质量会议，分析最新品质情况、确定改进责任单位、阶段性总结回顾各车型质量情况，就重难点故障深入讨论，推进质量改善措施的导入。此外，东风英菲尼迪与日产技术中心、日产欧洲合作，从质量保证的角度确保 QX30 车型在华的投产及上市；同时，不断加强新到港车辆及中心库车辆维护管理，确保交付车辆的良好状态。



● 保证市场品质

汽车的市场品质是日产对客户期待最直接的回馈，日产在华企业进一步加强与销售公司和客户的及时交流，迅速联动客服中心、研发和生产制造等部门调查问题原因，并制定应对措施，进行跟踪管理。如果确定必须召回产品，日产汽车要求立刻执行，并且一切行动都以保证客户的安全和正常生活为出发点。

东风日产

东风日产在严格遵守国家质量标准基础上，建立了一个完整的市场品质改善体系及专业的技术团队，并开展了全渠道品质情报收集活动，及时将客户的声音以技术报告的形式反馈给质量部门，快速解析不良问题、识别缺陷产品。如果确认缺陷类产品，东风日产根据《缺陷汽车产品召回管理条例》的要求，向国家质检总局备案召回计划，通过为召回对象车辆进行免费检修、更换的方式，消除安全隐患；同时，公司会在官网上及时公示召回信息，使得客户能够通过专营店、官网或致电客服中心查询到召回详情，保障信息透明。

郑州日产

为应对疑难和综合性问题，郑州日产特别成立 ZQLT 小组（ZNA-Quality-Lead-Team，郑州日产质量问题联合调查小组）以开展市场品质情报管理活动，于 2016 年解决了包括离合器漏油等在内的 20 项问题。与此同时，郑州日产在新车上市初期就采取了一系列举措，通过解析技术报告、判定责任部门、对重要案件立案调查、跟踪管理等活动快速应对新品上市初期可能出现的品质问题，在较短时间内提升了上市新品的品质，及时给予客户满意的答复。

东风英菲尼迪

对于新上市的车型，东风英菲尼迪会进行专门的 TASK 活动，确保没有质量问题，而对于在售车型，公司也建立预授权机制，以期迅速掌握行情，导入改善措施。



 客服品质

日产在华企业力求在与客户接触的每一个环节中提供超过客户预期的服务水准，获得更高的满意度和忠诚度。为此，日产在华企业不仅积极推动客服理念的更新，业务流程的完善，也在努力改进买车过程中的客户体验。

● 客服理念及体系

东风日产

东风日产 5 个安心服务理念：质量安心、费用安心、修后安心、时间安心和紧急时安心。

经过多年的发展，东风日产在 5 个安心服务理念指导下，形成了一系列“服务快线”，包括快干产品试点、线上功能优化、作业时间验证、客户参与意愿调查、理论培训、现场实操等内容，并创造性地使用微信调查来收集客户心声，监督经销商的售后服务水平。不仅如此，东风日产还打造了 10 家售后满意度标杆店，形成区域示范效果，促进服务模式的优化。特别是，东风日产在专营店接入服务宝（iPad 接车）工具，有效落实服务流程、改善客户服务体验。截止 2016 年底，东风日产共在全国 426 家专营店导入 iPad 工具。

郑州日产

为了提供更迅速、准确的客户服务，郑州日产成立了客户关系管理中心，明确职责定位，搭建了科学、高效的客户关系管理体系，统筹协调车主服务。此外，郑州日产于 2016 年上线了全新的客服中心，设立呼入团队负责客诉、救援、咨询等车主服务，还有响应客户需求的线索清洗、调查检核、客档清洗等服务内容，同时导入与东风日产共享的客户关系互动平台系统，全面实现数字化管理。

东风英菲尼迪

基于全球新品牌定位“Empower the Drive”，东风英菲尼迪的客户关怀着眼未来趋势，把握最年轻、最具活力车主群体的个性选择和情感诉求。为此，东风英菲尼迪通过多元接触、贴心关怀、迅速响应、丰富活动，打造专属的客户关怀平台，在不同社会场景下给予车主支持，扮演陪伴、分享体验、精神共鸣的重要角色。

荣誉



2016 年中国汽车行业用户满意度 (CACSI) 公布，在售后服务方面，东风日产以 77 分的成绩在合资品牌中名列第 3

● 提升客户满意度

东风日产

东风日产深知专业的服务水平是客户满意的重心，于2016年在77家店开展了一系列呼叫制培训活动，以更好地提升售后服务质量，使得受训店服务投诉率降幅达到38%，重大投诉处理效率则提升13%；特别委托专业的咨询公司经销商管理团队进行满意度管理提升的集中培训，覆盖160家店480人次；同时采用在线培训的方式，对全国超过700店的4,900名服务顾问进行客户满意度专业知识培训，培训完成率97%，培训后客户满意度平均提升24分。

在提升客服专业度的同时，东风日产于2016年从公司内部和外部对客户展开满意度调查。对内，公司借助微信平台，快速、广泛地收集客户的满意度评价，然后在店端开展相应的改善提升活动；对外，公司与行业专业咨询公司合作，及时把握公司在行业竞品中的满意度水平和客户需求方向，进行有针对性的提升。



2016年，东风日产客服满意度达**4.3**分（五分制），排名日系品牌第**1**名，主流合资品牌第**三**名，显著高于行业平均，品牌好感度排名第**三**，年客服总投诉量**10,656**个，平均处理时间为**2.51**天，服务的投诉率仅为**0.67%**。

服务技能大赛

2016年，东风日产举办第十一届全国服务技能大赛，共征集4764个客户用车问题，邀请12名车主担任现场评委，通过以赛代练的形式提升售后服务一线人员的服务技能，为日产车主提供更好的服务体验。参赛人员满意度高达97%，活动关联微信的推阅读量达23.85万次。



郑州日产

郑州日产的客户关系管理中心主导保有客户维护活动、关爱老客户，加强客户品牌忠诚度，通过每周、每月的及时反馈和动态收集，不断督促经销商的服务水平提升。此外，为深入了解客户需求，郑州日产持续开展客户需求调研工作。



2016年，郑州日产客户满意度调查得分为**74**分，全年客户投诉量为**2,098**个，客户投诉5日关闭的比率约为**89%**，可见其对客户投诉的重视和快速的反应。

● 贴心的客户服务活动



东风日产精准客户服务

2016年东风日产导入日产全球客户关系管理项目，精准锁定客户，围绕车辆生命全周期，整合各部门开展的关怀、销售类活动，增加客户粘性及忠诚客户占比。同时，针对不同客户采取不同的保养政策，新车客户提供三年免费保养，忠诚客户提供“老友惠”保养，满足不同客户的需求。

郑州日产冬季服务月

郑州日产每年都会开展各种各样的客户服务活动，2016年集中开展冬季服务月活动，为客户提供免费整车检查、维修保养优惠、进厂赠送礼品等优质增值项目，大大提升了客户的满意度。



越级
车身



越级
车身



郑州日产



价值链
管理

面对价值链上的商业合作伙伴，日产汽车始终希望在平等、互信的基础上实现可持续发展。日产在华企业积极秉持这一理念，追求与供应商、经销商互助共存，建立稳固且密切的关系，努力发展、保持健康的合作竞争关系，以实施最佳的实践方法。

🚗 供应链管理

日产与供应商建立长期合作的战略伙伴关系，秉承共同的宗旨和目标，持续不断的对产品质量、物流环节、生产流程以及可持续标准加以完善，力求发挥共同的潜能。

● 供应商管理方法

日产汽车在全球范围内使用通用、透明的流程和标准来选择供应商。日产在华企业在《雷诺-日产供应商 CSR 指导方针》和《日产绿色采购指导方针》要求基础上，在诚信、专注、透明的价值观指导下，更进一步完善了各自的供应商管理体系，以适用于在华发展战略。

《雷诺-日产供应商 CSR 指导方针》：

1. 安全和质量：提供满足客户要求的产品和服务等；
2. 人权和劳工：禁止童工和强迫劳动，遵守工作时间和劳工报酬法律等；
3. 环境：加强环境管理，减少温室气体排放等；
4. 合规性：遵纪守法，防止腐败等；
5. 信息披露：与利益相关方进行公开、公平的沟通等。

《日产绿色采购指导方针》

- 遵守相关法规和日产的基本环保原则
建立管理系统
管理化学物质
- 减少环境负担的活动
对二氧化碳排放量、
用水量及其他环境因素进行调查

2016 年，东风日产构建了围绕东风日产价值链前端核心能力提升的战略供应商体系，形成了 30 家优秀的战略供应商，提升了供应商平台的整体竞争力，为后续新车发包和现行车降成本提供了坚实的基础。此外，在符合国家强制性对汽车材料再回收利用率 and 禁用物质的法规要求基础上，东风日产持续要求新进供应商（含零部件、材料供应商）100% 符合绿色采购方针要求，并要求至 2020 年，东风日产的零部件、材料重点供应商全部通过第三方环境体系认证。

东风日产供应商主题日

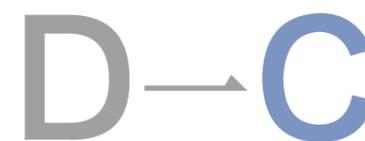
为达成“一流品质”的目标、实现“用品质感动生活”的愿景，2016 年，东风日产供应商日主题基于下一个中期（2016-2020）的品质战略蓝图，与 500 多位供应商高管就零部件品质保证中期规划展开了广泛的交流，并对 2015 年度日产质量奖中国区 6 家获奖供应商进行了表彰。

● 供应商改善

日产汽车坚持贯彻供应商质量能力提升战略，为其提供必要的培训、支持和指导。通过一系列行动，帮助供应商掌握日产质量要求，在运营管理中有效落实，保证质量体系行之有效，确保产品质量的稳定。

为加强日产与其供应商之间的信任和合作、提升零部件的整体供应能力，日产中国针对零部件供应商开展包括“THANKS 活动”（旨在加强日产与其供应商之间的信任与合作的联合计划）在内的一系列改善活动，通过增加零件产量、提高物流效率等措施来提高产品质量、削减成本、合理改进生产方式，进而提升其整体竞争力，也因此促成了不少零部件供应商的快速发展。截止 2015 年 7 月，日产中国已经累计出口集装箱达 100,000 台，创下了新的里程碑。2016 年，日产中国举办了零部件出口 10 周年庆典，截止该年底，零部件供应商已由成立之初的 50 家扩大到 443 家，中国本土零部件供应商也由最初的 2 家增至 55 家，在上海和广州两个业务基地的协作下，零部件出口目的地由最初的 8 个国家和地区发展为 19 个国家及地区。如今，中国已经成为除日本总部以外，日产汽车全球最大的国际物流基地。

东风日产则在业内率先推出了供应商能力同步评价体系，通过设计组织、基本设计能力、基本技术力、实验方法等 7 项评分基准，对供应商能力进行等级划分，并针对具有一定潜力的供应商，提供相应的帮扶指导和举措，最大限度的挖掘供应商潜力，全面提升供应商的品质管控能力。2016 年，东风日产已实施 100 家供应商开发能力评价，其中 11 家供应商经开发能力改善提升后，在研发设计源头上产生积极作用，提升了研发品质的竞争力。



通过郑州日产的帮扶和提升，
共有 11 家供应商 ASES 评价由 D 级提升为 C 级

郑州日产在全面改革和持续发展过程中，与供应商建立了互利互助的商业伙伴关系，共同应对困难和压力，缩短设计周期，联合开发多元化的服务，并采取各种举措来提升供应商的整体实力。2016 年，郑州日产开启供应商资质评估标准（简称 ASES）Rank-up 的支援活动，共有 11 家供应商 ASES 等级由 D 提升到 C，以提高供应商的品质保证能力；还开展了新品开发管理流程培训和应用指导、供应商生产过程能力评价提升等活动，促使关键 KPI 全部达成挑战指标，进一步加强了供应商的防流出能力和过程保证能力；而对市场最差 45 家供应商，通过对市场不良信息动态化管理、梳理识别调查案件、追踪解析市场疑难案件等举措，共纳入管理 295 个案件，并已解决完成 71%，大幅提升了供应商的解析能力。

 经销商管理

日产在华企业以互利共赢的理念与经销商开展合作，从帮助经销商完善管理运营机制和策略、提供加强网络质量各类工具和方法，到面向各层级的销售顾问开展针对性的实用培训，日产在华企业努力以最大的支持和一致的管理方式实现价值链的可持续发展目标。

东风日产

2016年，东风日产首先在渠道建设方面，以“强基聚力”为目标，强化基础管理，推进渠道模式创新和稳健发展，以提升经销商收益力；其次，东风日产通过区域营销体系的扁平化来帮助经销商提升效率，建立区域营销平台，深度覆盖一到五线城市，提升营销效能，助力经销商更快地响应市场需求。

在系统化提升经销商能力上，东风日产针对各阶段销售顾问的不同能力素质要求，从选、育、用、留及针对性补强等方面提供支持，帮助经销商建立良性循环的人力资源生态体系。特别地，针对一线销售顾问，通过分级认证项目进行人员梯队建设，建立销售顾问职业生涯胜任力模式化的分级认证课程与培训体系，打通从入职期、适应期、成长期、稳定期梯队式、递进化的职业成长道路。

<p>选</p> 	<p>育</p> 	<p>用</p> 	<p>留</p> 
<p>提供面试测评工具，从技能、素养、岗位胜任力等全方位评价，帮助专营店甄别合适的人选；</p>	<p>推进岗位分级认证，构建人才能力发展模型及学习地图，开发各级课程，建立完善的课程培训体系；</p>	<p>举行营销大赛、搭建营销竞技的舞台，以赛代练，提升一线销售人员的实战能力，同时促进区域横向交流；</p>	<p>通过建立领航员计划等强有力的人才激励机制，以荣誉奖励等方式挽留优秀人员；</p>

车辆健康预警体系

东风日产利用维修记录大数据和信息技术，为服务顾问提供一键查询客户车辆履历和预警报告的功能，能够实现对车辆重点易损件到期预警提醒，有效促进服务顾问产品销售能力和目标客户精准营销能力。截止2016年底，服务顾问每月使用车辆健康预警报告高达10万次以上。

郑州日产

2016年，郑州日产结合经销商营销痛点、帮助其转变传统思维，组织并实施了经销商大众营销系列培训活动，全年共开展89期，累计培训天数约185天、1,292课时，参训人数达2,261人。此外，针对销售顾问的能力提升，郑州日产建立了一线销售顾问分级认证模型，从考试成绩、从业年限、销售业绩三个维度进行分级认证及培训。

郑州日产对经销商开展MX5等新车上市全员直训，对销售顾问进行初级及中级认证，对经销商管理人员开展岗位认证培训，对潜力经销商开展销量提升驻店辅导等支持活动，促进了经销商销售能力及盈利能力提升。

东风英菲尼迪

2016年，东风英菲尼迪采用更加精细化、体系化的管理方法，实时监控经销商网络，为经销商提供最大化支持以改善网络质量。一方面，东风英菲尼迪使用平衡计分卡为经销商提供分级化管理工具，还可以实时监测运营健康状况；另一方面，以提升一线销售表现为根本宗旨，东风英菲尼迪借助英菲尼迪学院的平台，针对经销商各层级销售顾问开展了一系列集中、实战、高效的培训项目，并升级了E-learning培训平台，及时更新所有产品手册，便于销售顾问利用碎片化时间学习，真正、有效地帮助其开发、传递、强化有力的销售工具和学习内容。2016年，英菲尼迪学院开办了10场主力车型的强化培训，共计230名销售总监、内训师和销售顾问参与该项目，并举办全新QX30新产品上市培训，覆盖约400名经销商人员。除此之外，东风英菲尼迪还为经销商提供一对一的驻店辅导项目，专注新开业经销商业务辅导、卓越销售业绩、财务管理等方向，以全方位地提升经销商实际运营水平。

2016年，英菲尼迪学院开办了
10场主力车型的强化培训，共计
230名销售总监、内训师和销售顾问参与该项目，并举办全新QX30新产品上市培训，覆盖约
400名经销商人员。





员工责任



员工是日产汽车在华发展的基石，也是创造未来的希望。日产在华企业十分重视员工的自身发展，关注员工权益保障，通过开拓沟通渠道、完善薪酬制度、改善办公环境、开展丰富多彩的活动等举措，保证员工的快乐工作和健康发展。



人力资源发展理念

日产中国以“集结我们每个人的力量挑战”为公司发展理念，通过多种渠道和方法不断提升员工的岗位竞争能力，同时平衡员工的工作和生活，促进员工综合能力提升和全面发展。

东风日产致力于为员工营造和谐向上的工作氛围、丰富精彩的职业人生和基于价值贡献的个人回报，发布了“以‘高效 & 幸福’为驱动，提升人力资源效能”的人力资源双核战略，不仅要建设高效组织，更要建设幸福组织。而幸福组织的建设目标，就是让员工不仅工作幸福、生活幸福，还要家庭幸福；让员工不仅现在幸福，还要持续幸福，更要培养其获得幸福的能力。

郑州日产的人力资源方针以“成长 & 晋升、公平、劳动环境、沟通、安定雇佣”为关键词，尊重员工成长，为员工提供可以发挥能力的组织环境，无论员工的地位和岗位，依照其能力与绩效给予公平的评价与待遇。同时，郑州日产还十分重视公司内部沟通，打造开放式的沟通环境，并提供系统化的培训和福利，使员工获得终身雇佣和就业的职业能力。

东风英菲尼迪遵循“以价值贡献者为本，支持公司和员工共赢发展”的人力资源理念，通过《员工发展政策》的实施，明确员工发展途径、标准、流程及相关实施细则。



职业健康与安全

日产在华企业建立了完善的职业健康与安全管理体系，通过采用标准化的安全生产规范及安全评估系统和消防评估系统等安全管理诊断工具，尽可能减少、消除工作环境中的安全隐患，确保员工在安全、健康、舒适和人性化的环境里进行工作和生产。

● 东风日产的安全管理

东风日产严格贯彻环境健康安全管理体系，不仅延续开展了安全视频培训、应急演练等一系列活动，提升员工安全意识，减少并避免安全事故的发生。2016年，东风日产进一步加强生产安全的管理和实践：如大连工厂针对工厂的安全员、作业指挥者和项目负责人开发了培训、认证体系，加强对安全关键岗位的培养与审核，同时筹建安全训练中心，投入使用后可让现场作业者熟悉内部安全监察标准，提升工厂整体安全水平；而东风日产发动机分公司则专门成立了绿色工厂推进小组，让安全、环保、职业卫生工作分步推进，通过全链条推动作业环境改善、开展健康日等活动。



2016年东风日产员工人均安全培训达到**20**小时，员工总培训时长超过**20万**个小时，完成安全检查**21**次、年度消防演习**2**次，发现并排除安全隐患**1,435**项，实现了重伤死亡**零**事故。

● 郑州日产的安全管理

郑州日产牢固树立“以人为本”的安全预防理念，严格安全制度和管理，修定了《相关方现场安全考核管理规定》，制定了“环境污染零事故”和“五杜绝”的职业健康安全年度目标。



另外，郑州日产还通过签订《职业健康安全目标责任书》、开展安全宣教活动、吸取国内特重大事故教训等方式，加强员工的安全意识、提升员工的防护技能。郑州日产制定并落实了应急推进计划，并配合应急推进计划对可能发生的火灾、泄漏等事故的部位进行应急培训，来提升员工应急处置能力。

2016年，郑州日产共完成了**69,000**小时的安全培训，人均安全培训时长**34.5**小时，举办年度消防演习**21**场，参与人数达**4,500**人。

2016年，郑州日产实现工厂新改扩、安全改造项目招标**5**次，施工项目工事完毕安全确认**46**次，完成**216**次专项检查和重大节日安全检查、巡视。同时，坚持每日进行安全评估和5S检查，发现安全隐患**770**项，已排除**767**项，实现了重伤死亡零事故。

员工权益保障

日产在华企业积极遵守和维护日产集团全球行为准则及各项规定，严格落实各项用工政策，保障员工合法权益，构筑具备竞争力的薪酬福利体系，让员工与企业共享发展成果。

● 完善薪酬管理体系

日产中国在保证员工各项法定社会保险及公司福利基础上，根据企业自身特点和当地需求，为员工提供具有竞争力的薪酬，同时完善优化绩效评定和薪酬管理体系，关注员工的个人能力提升和职业发展。

东风日产采用科学的方法持续完善薪酬体系，在市场调研、同行业对标的基础上实施了年度薪酬调整，调薪政策特别向一线重体力和有毒有害岗位倾斜，保证了薪酬的外部竞争性和内部公平性。

郑州日产则开展了差异化调薪，在保证全员薪资正常增幅的基础上，对公司中坚力量、骨干人群进行更多的资源倾斜；同时，也对劳务工同工同酬及加班费标准进行了调整，并根据公司经营完成情况，通过季度奖发放等方式，实现了与员工风险共担、收益共创、成果共享。此外，郑州日产还构建了强业绩导向的销售考核及事业部考核方案，同时关注过程和结果，不仅提升了销售人员的阶段目标达成意识，也实现了销售压力的前移。2016年，郑州日产全年员工整体收入同比上浮26.61%。

东风英菲尼迪进一步进行市场对标，持续完善薪酬战略，以保持工资架构具有外部竞争力。2016年首次执行新的年度绩效奖金发放方法，建立绩效奖金与公司、部门和个人业绩联动机制，确保内部公平性。

顺畅的员工沟通

沟通顺畅有助于建立和谐友好的劳资关系，日产在华企业通过建设完备的沟通机制、丰富沟通渠道，倾听员工的心声，与员工坦诚沟通，帮助企业高效、稳步地运转。

● 全面制度保障

日产中国将员工的知情权、参与权、选择权和监督权落实到制度保障层面，建立职工代表大会制度，在公司内部全面贯彻推进民主管理、民主参与和民主监督机制，为员工营造公正友好、和谐开放的工作氛围。

郑州日产设立了劳动安全、职业健康、环境保护通报情况协商会、劳动管理通报情况协商会和职工代表大会，以沟通解决员工提出的关于福利待遇、职业成长、安全生产、劳动保护方面的问题。

而在2016年，东风英菲尼迪除了延续高层与员工的对话机制、不记名意见箱等制度，还新建立了全员代表大会制度，通过沟通公司政策和目标、分析和分享公司战略和现状，使员工对公司发展有清晰的认识。

● 多元沟通渠道



日产中国除了继续推行感谢卡机制和员工意见箱以外，在 2016 年还开通了合规电话投诉和邮箱投诉等新渠道，为员工提供更多样化的意见反馈途径。日产中国持续开展员工满意度调查，从结果来看，敬业度和组织支持度均比 2015 年高出 5%，2016 年员工满意度调查的参与率达到 97%，也比 2015 年增加了 5%。

东风日产新建立了“总经理走基层”、“员工服务中心”等沟通渠道，并召开高层走访活动，藉此深入了解一线员工的真实需求和想法，使他们的诉求能够及时得到满足。2016 年，东风日产召开了员工代表大会，对劳动保护和薪酬福利进行详细说明，让员工对切身利益的相关内容有充分的了解。

郑州日产在 2016 年召开了三届一次职代会，共征集代表议案 44 份，其中 12 份被列为大会正式提案，通过了《郑州日产汽车有限公司员工违纪处理办法的补充规定（试行）》（草案）等提案。郑州日产还开展了基层调研、顾客满意度走访等活动，以加强员工沟通，增进互信。在一年一度的员工满意度调查中，2016 年的员工满意度得分为 79 分，比 2015 年提升了 38.6%。

员工论坛帮助解决工作生活问题

郑州日产连续两年开展员工论坛，共产生活题 600 余个，总阅读量 69 万，问题解决、回应率达到 90%。2016 年，处于哺乳期的女员工通过员工论坛反映了希望公司设立母婴室的诉求，一个月后公司便设立了“妈咪小屋”，为哺乳期女员工提供哺乳和休息的场所。



东风英菲尼迪 2016 年开展了多渠道的沟通活动，包括全员沟通会、办公室迁址沟通庆祝活动、高级经理一对一沟通等，还新开设了楼梯间视频分享机制，利用碎片时间以生动活泼的形式传递公司新闻。同时开展员工满意度调查，并针对调查结果开展研讨会，组织员工积极参与沟通、寻找改进痛点、制定改进计划等。

员工发展

日产在华企业对员工的发展给予充分重视，为员工提供了全面的培训体系和课程，不断优化绩效考核标准，树立清晰的职业晋升通路，帮助员工实现合理的职业生涯规划 and 个人的综合发展。



● 职业发展路径

日产中国为助力员工的职业发展，为员工提供了丰富的培训课程和跨职能的交流平台，促进员工交流，相互学习，并持续关注中高层管理人员的培养，不断提升中高层经理人的管理技能。在晋升方面，日产中国根据员工的岗位绩效对员工进行综合评估，2016 年共有 34 人得到晋升。

东风日产于 2016 年完善了员工绩效面谈体系，更加强调上级对员工工作的指导，确保员工能力通过绩效发展得到有效的提升，还专门组建了员工职业辅导课题组和团队，加强职业辅导师的培养，并对应届生个人职业生涯进行辅导，对入职满 2 年和满 3 年的员工个人职业生涯规划管理流程进行了梳理。此外，东风日产持续推进员工晋升中期规划，更加明确了对管理层员工和专业序列员工的晋升条件，同时引进外部人才评价体系，促进优秀人才的选拔，更好地为公司事业提供支持。



2016年，郑州日产深入推行以业绩为导向的全面绩效管理，从绩效合同签订与评价着手，跟进员工个人业绩达成情况、组织目标实现情况，持续推进绩效管理和改善活动。在晋升制度上，启动了专业通道职等晋升工作，组织开展专业通道职等晋升公开课、部门评审及职业群体评审前说明与辅导等相关活动，并且对员工晋升评审流程进行了简化以提升评审效率。

东风英菲尼迪执行年度绩效考核制度，考核内容由KPI、能力/领导力和行为三方面构成。每年年初，员工与上级主管基于公司和部门的KPI，共同制定本人的年度的KPI和行动计划，并在年中进行回顾，年末进行年度考核，考核后可通过“年度常规晋升”和“竞聘新或空缺职位晋升”两种渠道实现晋升。同时，直线经理在此过程中能够及时地与下属进行沟通，给予反馈、辅导和相关支持。在职业生涯规划与辅导方面，东风英菲尼迪实施了针对高级经理以上的职业发展规划、关键岗位继任计划、针对全体员工的个人能力发展计划、总监级别以上人员的人才管理计划等，帮助不同职级、不同职能的员工清晰定位职业发展目标和规划。

● 员工培训体系

日产中国的员工培训



2016年，日产中国培训覆盖**75%**的员工，培训时长近**8,000**个小时，人均培训时长达**28**小时。

日产中国在2016年为员工提供了必备技能培训，帮助员工提升工作效率。同时持续提升中高层经理人的管理技能，为员工提供跨职能交流平台，促进员工间的相互学习和交流。在培训内容上，增强了投资产品和品牌知识的教育，新增部门系列内容课程，让同组或上下游的同事学习业务知识、分享经验；在培训形式上提升了e-learning比例，帮助员工更加便捷地获取知识。特别地，日产中国为员工开设了语言培训，助力全球化人才发展和员工个人职业生涯发展，2016年共有19%的员工参加了语言培训。



东风日神的员工培训

2016年，东风日产在培训模式和培训体系上都进行了优化升级：提升专项能力的竞赛制学习模式；组织实施了以真实业务团队为培养对象的“团队奥斯卡真实团队训练营”项目，由科长带领团队成员一起参与培训，最终实现个人和团队的共同成长；开设了幸福夜校课程，进一步完善员工培训体系。

2016年，东风日产共实施培训

项目**5,845**期，

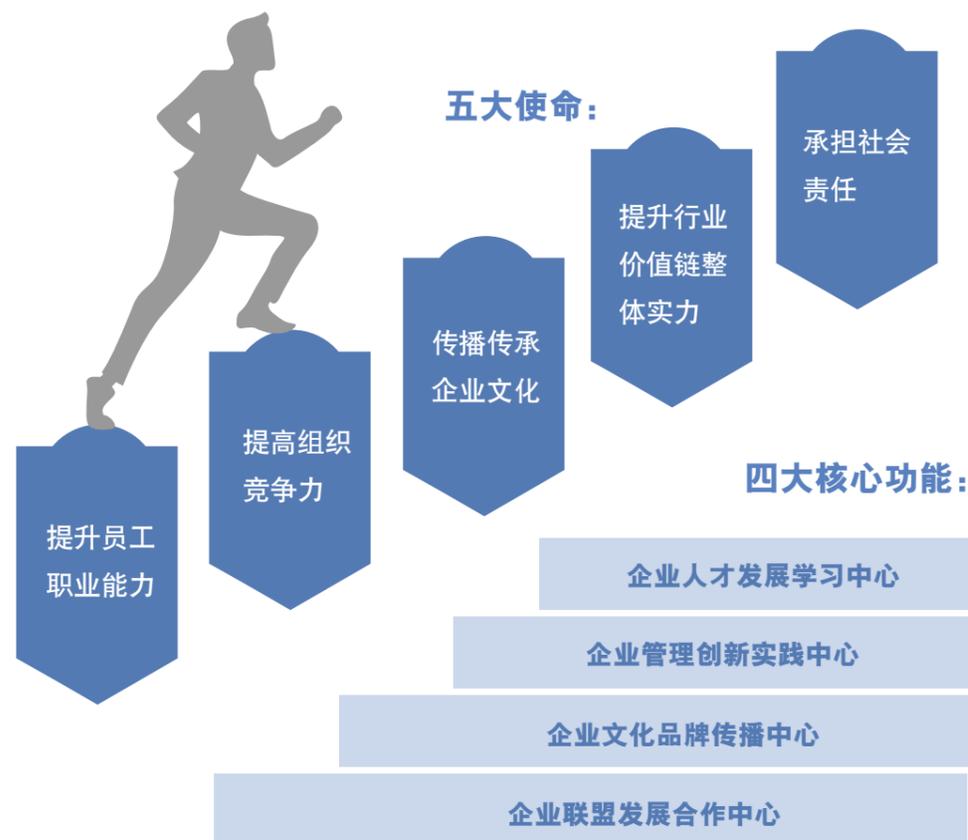
覆盖**17,081**人，

包含管理技术人员、技能人员及公司管理层、领导层，培训费用

投入合计**1,580**万元。

东风日产大学开启“学霸”育人模式

2016年，东风日产斥资建立了东风日产大学，成立之初就确立了五大使命和四大核心功能，强化学习资源，增强通用技能培养。东风日产大学更注重员工全职业生涯的培养，培训内容根据员工职业发展的不同阶段各有侧重。此外，东风日产自主研发了“学途APP”，采用学分认证体系推动员工的学习热情。未来，东风日产大学在培养青年讲师、挖掘未来年轻人才方面将发挥独特的优势和作用。





郑州日产的员工培训

2016年，郑州日产对公司培训管理制度进行了优化修订，新制定了关于公司内部培训师管理的制度。同时，2016年度还对培训基础流程及课程库进行了系统化提升，建立了知识管理系统，实现课程仓库等培训资源管理线上化。

在课程内容上，举办了内训师能力提升培训和日产课题解决方式的领导者培训，参与员工包括公司级课题及部门负责人在内共23人；并邀请了东风汽车的专家面向公司23名高管开展了知识管理专项培训。在新员工培训方面，引入了利用知识管理平台，增加了心态引导、高管形势教育和生涯指导等内容，并采用学员管理微信公众号的方式来传递消息和共享资源，增强学员自主参与。

2016年，郑州日产完成培训**174**次，包含外派培训、外请讲师内训、内部培训等多种形式，共计培训**9,849**人，任命内训师**282**人，培训总时长达约**14万**个小时，人均培训时长达约**41**个小时，人均培训费同比增涨**6%**。



东风英菲尼迪的员工培训

东风英菲尼迪为员工的培训和发展树立了明确的目标，即通过开展领导力和通用能力培训，培养符合公司能力要求的骨干员工；通过让高级经理以上级别开展内部培训课程和分享课程，促进公司不同职能的沟通和理解，并营造学习和分享的氛围；通过建立内部讲师团队，为员工提供新的能力发展方向，并打造东风英菲尼迪特色的课程，加强知识传播。同时根据目标不断在培训课程方面进行精进和创新，如在领导力和部分通用类课程中采取部门指定重点员工参与培训的方式取代过去公开报名的形式。开展在线英语培训，并通过定期发送学习小时排名、学习进度汇报等方式，对学习过程进行跟踪和反馈。

此外，还特别为新员工提供涵盖公司介绍、产品介绍、日常财务等内容丰富的入职培训，帮助新员工加快适应和熟悉工作。

2016年，东风英菲尼迪员工参与培训共计**8,490**小时，培训总投入**85万**元。



员工关爱活动

为了让员工切实感受到关怀和温暖，日产在华企业开展了多种多样的员工关爱活动，丰富员工的业余生活，让员工实现工作与生活的平衡。

日产中国员工关爱

日产中国深切关注员工工作与生活的平衡，因此不断完善各项福利、关爱特殊员工，让员工在工作的同时感受到公司的温暖，工作之余没有后顾之忧，达到生活和工作兼顾。

2016 年，日产中国为员工提供了更多元化的福利组合。除法定福利之外，现地员工可自费以团险优惠价格为配偶购买补充医疗保险，或为其子女升级现有医疗保险方案。同时，在工会的支持下全面升级了员工年度体检方案，为员工提供更多体检项目的同时也让员工享受到更好的 VIP 服务。公务出差旅行保险覆盖的范围也进行了扩大，不但境内外公务出差都可以申请，各单项保障保额也均有所提升。

东风日产员工关爱

东风日产为了让员工身保持心健康，特委托 EAP 专家为有需要的员工开展团体或个体心理关怀活动。在女性员工关爱方面，东风日产设立了爱心妈妈小屋，并为女员工发放卫生费。针对困难员工，公司组织员工捐款，并由工会成立互助会，对身患重疾的员工给予相应补助。



东风日产每年定期组织员工开展志愿服务活动，2016 年共组织员工志愿者 200 人完成了 200 多小时的志愿服务，服务内容包括小家电维修及保养、电脑维护与保养、街道贫困儿童帮扶等。这些活动为社区居民带来了便利和实惠，深受社区居民的喜爱。

东风日产员工家属关怀

为了让员工家属同样感受到公司的关爱，东风日产 2016 年举办了多种员工家属慰问活动，包括邀请员工家属参与第十届东风日产节，促进了员工、家属与东风日产共荣和情感认同。2016 年，共慰问员工及员工家属 **102** 人，总共花费达 **80 余万元**。

郑州日产员工关爱

郑州日产除法定福利外，为员工提供了多项企业自主福利。包括增加补充养老保险企业年金项目、提供餐费补贴、供暖补贴、高温津贴等多项补助。为了让员工在工作之余放松身心，开展了丰富多彩的文体活动，如五人制足球赛、登山活动、员工摄影展等。并针对女性员工开展多种专项慰问活动。此外，郑州日产致力于为残障人士提供就业机会，截止 2016 年共有 16 名残障员工在职工作。

郑州日产持续开展了员工志愿者活动，组织员工 65 人，进行了共计 52 小时的志愿活动。其中“保护母亲河”活动在黄河边进行垃圾分类和清理，具有良好的宣教意义，受到了员工和周边社区的好评。



郑州日产爱心基金

郑州日产由工会牵头成立了员工爱心基金，并依托爱心基金在 2016 年相继开展了春节困难员工慰问、员工家属重大疾病慰问、员工重大疾病救助、员工家属意外伤害慰问、中秋节困难员工慰问等关爱活动，全年支出各项慰问金 **876,222** 元，合计救助 **180** 人次。

此外，爱心基金还对内退员工子女及在职去世员工子女开展了上学资助活动，2016 年共资助内退员工子女 **89** 人，提供资助金 **331,000** 元；资助在职去世员工子女 **23** 人，提供资助金 **49,000** 元。

东风英菲尼迪的员工关爱

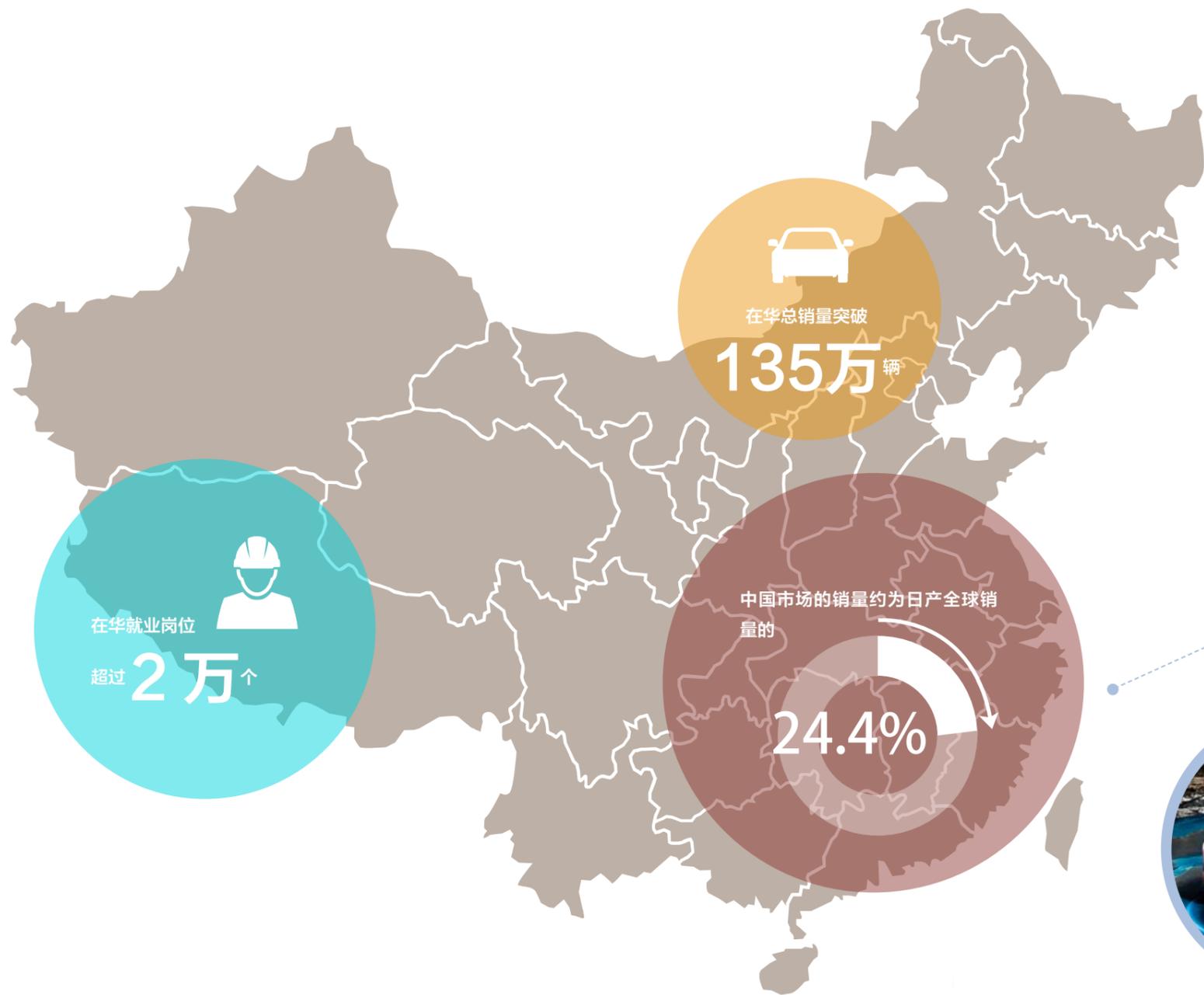
东风英菲尼迪致力于在多个方面为员工提供关爱和福利，为员工提供补充医疗保险、补充商业保险，还提供了年度体检、公司额外带薪年假、带薪病假、夏休假、探亲假等多种假期福利。针对女性员工，公司特别提供三八节补贴、工会小礼物及生育补助。

2016 年，东风英菲尼迪搬迁新办公室，为员工提供了一个更加安全、健康、宽敞的办公场所。此外，公司组织了篮球队、羽毛球队、足球队等兴趣小组，倡导员工加强体育锻炼、强健体魄、快乐工作。针对困难员工，公司不仅与保险公司进行沟通，在救助基金项目上为员工争取最大力度支持，同时积极组织员工及经销商等进行捐助，帮助员工度过难关。

10

日产在中国
的经济贡献





自 1933 年创业以来，日产成为全球著名的汽车制造商，始终致力于先进产品的开发与技术创新，同时在中国的业务也不断扩大和发展。日产在华企业通过持续的技术革新和便捷高效的产品服务，不断满足中国消费者对未来出行的愿望，为中国的经济、社会发展做贡献。2016 年日产全球销量 556 万台，其中在华销量高达 135 万台，中国市场的销量约为日产全球销量的 24.4%，创造在华就业岗位超过 2 万个，履行着在华业务拓展的宗旨和对中国的长久承诺。



步入中国市场以来，日产在华企业追求稳步经营和可持续的盈利增长，在产品、营销、服务领域不断创造着新的历史，实现新的跨越。

东风日产 2016 年度累计批发突破 112 万辆，同比增长 11.9%，零售突破 113 万辆，同比增长 10.9%，百万的销量推动其进入 YOUNG NISSAN 3.0 时代和以“i³ 计划”为基础的智能“人·车·生活”新时代。东风日产不仅为当地税收和就业做出了巨大贡献，并不断激励这行业的创新和可持续发展，

而其花都工厂更是实现了集研发、整车制造、零配件生产、汽车贸易、汽车学院人才培养等为一体的汽车产业供应链的综合协调发展。

郑州日产在长期的实践和探索中建立了多项行业车标准，满足行业客户多样化的需求，开辟了富有竞争优势的特装车事业，产品以深入公安、电力、通讯、医疗等各个行业，借助产业集聚效应，创新驱动中原地区的经济发展。

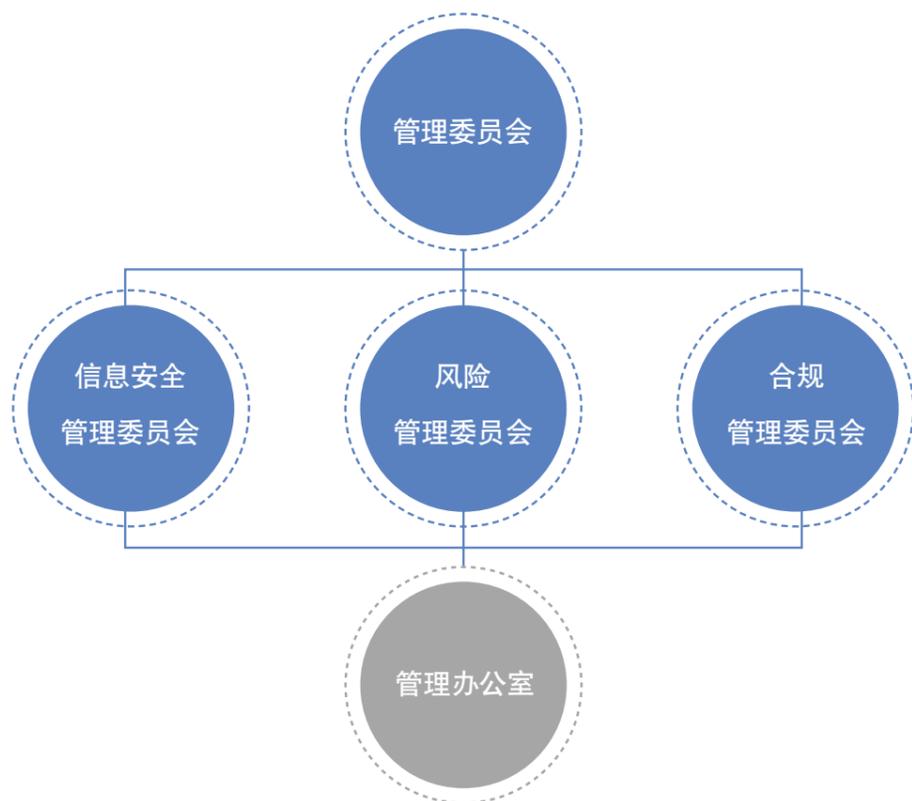


公司治理



治理架构

在总部公司治理与内部控制策略的指导下，日产中国将信息安全、风险管理和合规管理列为公司的三大重点内容。为了合规管理体制的完善，日产中国特别建立了“管理委员会——信息安全、风险管理、合规管理委员会——管理办公室”三级管理架构互相协作，负责保障公司活动都在合规范围内开展，其责任担当人均由副总裁级别以上的管委会成员担任。



合规管理

日产中国坚持遵守法律法规和社会常识，满足利益相关方期待，公平开展企业活动。自2011年起，公司依据《全球行为规范》成立了全球合规委员会和三个地区性合规委员会，不断推进公司合法经营。不仅如此，为了更加有效、规范推进合规事业的发展，日产中国在公司内部设置了合规委员会，由法务、人力资源、财务等各部门高管组成，全面负责合规事业推进，颁布了《员工职业行为规则》、《日产中国关于商务活动中的接待、馈赠规定》等文件保证员工的各种行为合法合规。

为提升员工合规守法水平，公司组织全体员工通过线上学习反贿赂及出口管制政策等相关培训课程。

信息安全



2016年，日产中国继续推进信息安全管理，加强信息安全的保障。在日产全球安全体系与信息安全管理规范的规定下，公司建立了高管层构成的信息安全管理委员会，坚持预防为主、防治结合，每年召开2次管理会议，全面推进公司信息安全。日产中国在华各事业体也根据全球策略推出适合自身的信息安全政策，确保全球安全体系和信息安全制度的落实。

日产中国建立的三级汇报流程：



基于严谨的信息安全管理，日产中国建立了三级汇报流程，即“上报操作员—上报信息安全管理委员会—上报管理层人员”，制定了2016年信息安全行动计划，从信息安全政策与规范、管理委员会会议、管理台账、信息分类管理、教育和提高信息安全认识度、安全事故事件管理和自我评价等方面推进安全工作，并每年根据自我评价的调查分析结果来调整、完善来年的工作计划，以达到预防的最终目的。相较2015年，2016年的自我评价稳定，但2017年将进一步加强信息安全的管理和培训。

为全面提升员工的信息安全意识，日产中国于2016年向员工发送4期信息安全新闻杂志，包含信息安全注意事项、小贴士以及事故上报流程等内容，并组织员工开展信息安全E-learning培训，参与率达到100%，力求在最大程度上规避信息安全事故。

日产汽车在中国的发展史

- 1973年1月 >>> 第一辆日产公爵轿车抵达中国。
- 1993年3月 >>> 1993年3月，郑州日产汽车有限公司成立。
- 1994年6月 >>> 日产汽车（中国）有限公司成立，主要经营进口车业务。
- 2003年6月 >>> 日产汽车与东风汽车集团有限公司合资成立东风汽车有限公司，旗下成立东风日产乘用车公司专门负责乘用车业务。
- 2004年2月 >>> 日产汽车驻北京的全资子公司—日产（中国）投资有限公司成立。
- 2005年5月 >>> 日产（中国）投资有限公司广州分公司（技术中心）在广州成立。
- 2005年6月 >>> 日产（中国）投资有限公司上海分公司在上海成立。
- 2006年1月 >>> 日产（中国）投资有限公司开始向日产汽车其它海外生产基地出口零部件。
- 2007年7月 >>> 日产汽车旗下高端豪华品牌英菲尼迪在中国市场发售。
- 2007年10月 >>> 东风日产汽车金融有限公司在上海成立。
- 2010年9月 >>> 东风日产发布启辰品牌。
- 2011年3月 >>> 日产汽车全球第5个设计中心，日产中国设计中心在北京正式启动运营。
- 2012年5月 >>> 英菲尼迪正式将全球总部迁至中国香港。
- 2012年6月 >>> 东风日产大连整车项目奠基。
- 2013年7月 >>> “日产中国设计中心（Nissan Design China）”迁入新址并正式运营。
- 2014年9月 >>> 东风英菲尼迪汽车有限公司正式成立。
- 2014年10月 >>> 东风日产大连工厂正式投产。
- 2014年12月 >>> 英菲尼迪北京设计中心成立。
- 2016年6月 >>> 东风日产先进工程技术中心、启辰造型中心及东风日产大学正式落成。
- 2016年9月 >>> 东风日产第七届品质论坛开幕。
- 2016年11月 >>> 东风日产制造总部十三五中期“GREAT1”战略发布。
- 2016年12月 >>> 东风日产成立以来累计产销量突破800万辆。

社会认可

获奖单位



◎ 获奖名称

◎ 颁奖机构

- | ◎ 获奖名称 | ◎ 颁奖机构 |
|-------------------------------|---------------|
| ◎ 2015年中国教育公益事业勋章奖 | 中国企业公益勋章峰会 |
| ◎ 2016年度中国公益企业 | 中国公益年会 |
| ◎ 2016年度“南方十大公益案例” | 南方日报社、中山大学 |
| ◎ 2016年度“广东省最佳雇主” | 广东省企业联合会 |
| ◎ 2016年度企业社会责任“责任案例” | 新周刊杂志 |
| ◎ 第三届郑州慈善大奖-爱心企业 | 郑州慈善总会 |
| ◎ 2016汽车公益支持力奖 | 新京报 |
| ◎ 2017年获得第五届湖北汽车“金轮奖”年度公益创新品牌 | 湖北日报 |
| ◎ 2016爱奇艺汽车大数据营销盛典年度企业社会责任人物奖 | 爱奇艺汽车 |
| ◎ 2016年度腾讯TTA进口车颁奖盛典社会责任奖 | 腾讯汽车 |
| ◎ 年度责任案例奖 | 第八届中国企业社会责任年会 |



阅读日产中国的企业社会责任报告对我来说一直是一个愉快又振奋的体验，因为从中既可以看到企业的逐步发展，也可以看到社会的整体进步，所以我想从这两方面分享一下我的感想。

企业社会责任的相关理念和行动，以年度报告来展现，是一种与利益相关者沟通的重要形式。日产在企业社会责任报告中，持之以恒地将各个不同利益相关方所对应的沟通形式仔细列举，并且在内容中将其行动逐一体现，是报告的一个很大亮点。换句话说，企业社会责任所应该实现的沟通功能在这份报告中得到了完整呈现。而与此同时，作为一个记录定期回顾结果的书面文件，报告将对已达到目标的评述和对未来目标的期望很好结合，既有连续性，又保持了新鲜感。新鲜感不仅来自创新的慈善项目，也来自新技术的开发和使用，比如提高引擎燃油效率的研究，VR技术在东风日产“智行安全体验营”中的使用，以及利用了在线教育新技术的日产筑梦课堂等。

因为利益相关者的因素，企业社会责任行动的影响常常会远超企业自身的范畴。日产在其筛选出的13个实质性议题上都有突出表现，但我想特别提一下其在推动环境责任和价值链责任上发挥的领导力。比如，为促进经销商主动承担环保责任，截止2016年，日产已经有近300家认证过的“绿色专营店”。而对《新能源汽车蓝皮书》的支持及相关论坛的举办，则为关注新能源汽车的多方提供了一个平台，是推动行业整体进步的积极力量。

企业社会责任虽然现在已经逐渐为大众所接受，进入了关于企业的主流议题，但面临的挑战也是显而易见，项目的选择、有效性的评估，甚至热情的保持，都需要企业的审慎和毅力，而这些在一份报告的篇幅中很难完全覆盖，期待对日产未来更全面的了解，尤其是在挑战的应对方面，同时也希望看到更多对企业社会责任业绩的思索。

清华大学经济管理学院教授
段志蓉

**NISSAN GROUP
OF CHINA**



**日产（中国）投资有限公司
传播管理总部**

地址：北京市朝阳区光华路1号嘉里中心北楼801室

电话：010-5925 1957

<http://www.nissan.com.cn>