

—— 長安民生
同行天下



2021

環境、社會及管治報告
重慶長安民生物流股份有限公司

CONTENTS

目錄



2021

ENVIRONMENT, SOCIAL AND
GOVERNANCE REPORT

- 01 / 報告說明
- 03 / 董事會聲明
- 04 / 關於我們

治理篇 01

規範企業管治, 築牢發展基石

- 11 / 公司管治
- 11 / 可持續發展管理
- 13 / 防腐反貪
- 16 / 知識產權保護

行業篇 02

提升服務品質, 攜手夥伴同行

- 43 / 創新物流方案
- 46 / 健全質量管理
- 47 / 升級客服體驗
- 49 / 打造責任供應鏈
- 51 / 推動行業發展

環境篇 03

打造綠色物流, 構建減碳生態

- 19 / 加強環境管理
- 22 / 踐行節能減排
- 28 / 應對氣候變化
- 28 / 傳播綠色文化

社區篇 04

勇擔社會責任, 共促民生長安

- 57 / 助力鄉村振興
- 58 / 建設幸福社區
- 58 / 共渡疫情難關

員工篇 05

厚植人才沃土, 保障安全健康

- 31 / 建設多元團隊
- 33 / 保障員工權益
- 34 / 拓寬發展通道
- 37 / 關愛員工健康

59 / 附錄



報告說明

• 報告範圍：

本報告是重慶長安民生物流股份有限公司「股票代碼：01292HK」发布的第六份環境、社會及管治「ESG」報告，时间跨度为 2021 年 1 月 1 日—2021 年 12 月 31 日。基于报告内容的延续性和对比性，部分表述及数据适当追溯或延伸。

• 編制依據：

本報告主要參考香港聯合交易所有限公司「聯交所」主板上市規則之附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》「ESG 指引」進行編撰，並遵循重要性、量化、平衡和一致性原則。

重要性

利益相關方溝通及實質性議題識別的過程及實質性議題列表均在本報告中進行披露。

量化

本報告中定量關鍵績效指標的統計標準、方法、假設及／或計算工具，以及轉換因素的來源，均在報告釋義中進行說明。

平衡

本報告不偏不倚地呈報本公司報告期內的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

一致性

本報告披露數據所使用的統計方法及口徑，如無特殊說明，均與往年保持一致。

• 報告範圍及邊界：

除特別說明外，本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋範圍與本公司年度財務報告一致。稱謂說明：為便於表達，報告中使用“本公司”“公司”“我們”等稱謂均指代“重慶長安民生物流股份有限公司”。

• 內容範疇：

本報告涵蓋本集團於報告期內環境、社會及管治的重要事項和表現。

• 報告數據說明：

本報告的數據和案例主要來源於本公司統計報告、相關文件。本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

• 獲取及回應報告：

本報告為獨立報告。報告電子版可在聯交所披露易「網址：www.hkexnews.hk」及本公司網站下載「網址：[http:// www.camsl.com](http://www.camsl.com)」。



關於我們

公司簡介

重慶長安民生物流股份有限公司是專業的智慧物流與供應鏈平臺服務商。公司成立於2001年8月，是香港上市的汽車物流企業「股票代碼：HK.01292」，註冊資本1.62億元。主要股東為中國長安汽車集團有限公司、民生實業「集團」有限公司、美集物流有限公司。

董事會聲明

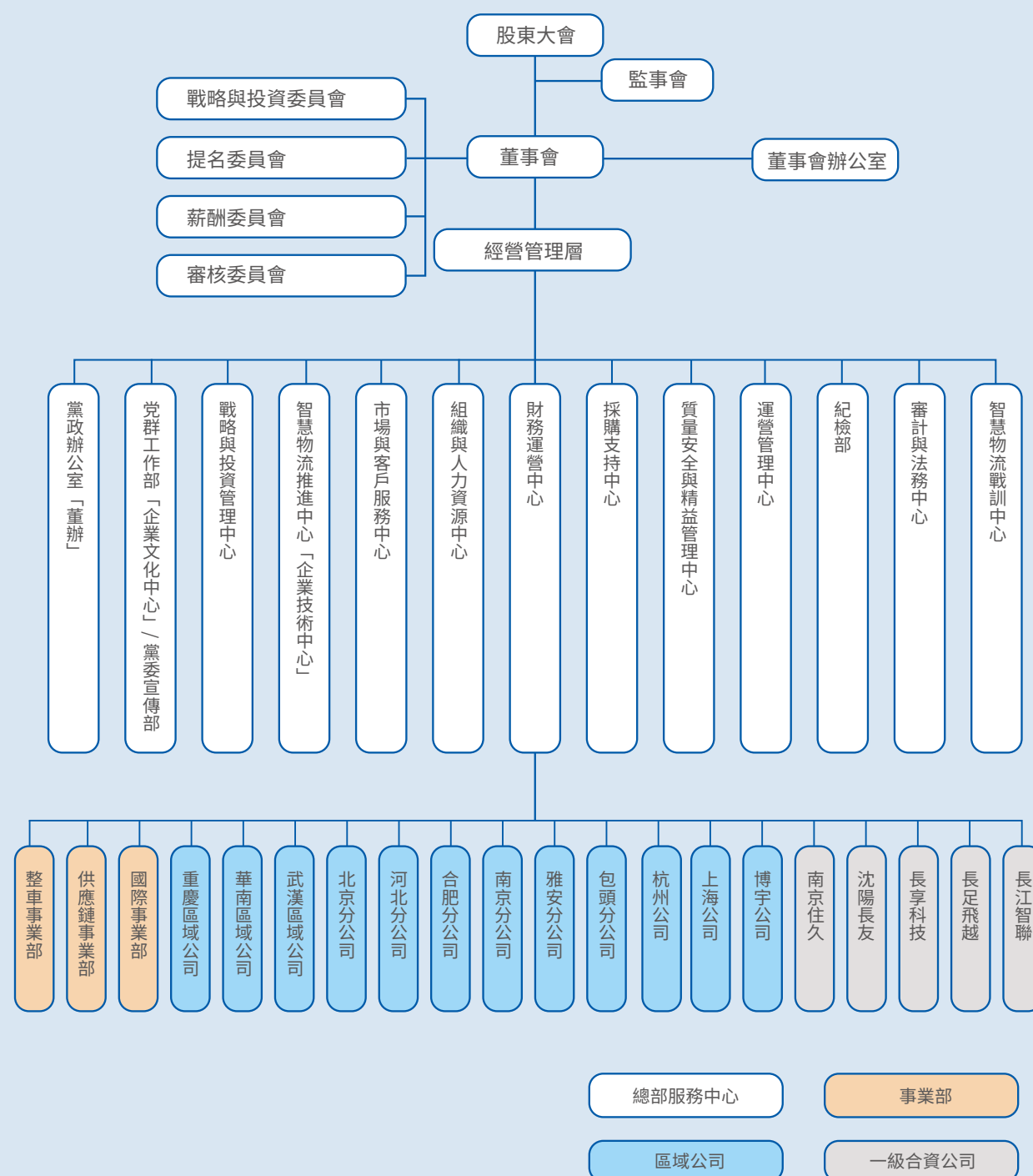
重慶長安民生物流股份有限公司承諾，本公司嚴格遵守香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的披露要求。本報告經董事會審議通過後發佈。2022財年，公司董事會將進一步完善ESG治理體系，推動公司ESG水準不斷提升。

經過20年發展，已成長為我國汽車物流行業領先、西部地區規模較大的智慧物流平臺服務商。是全國重點中外合資物流企業、外商投資試點物流企業、全國5A級綜合服務型物流企業、全國先進物流企業、重慶市服務業50強企業、重慶市文明單位、重慶五一勞動獎狀獲得單位，屢獲國家級創新成果獎、行業科技進步獎和物流KPI標杆獎等殊榮。

公司主營業務覆蓋產業鏈、供應鏈全部領域，為用戶提供整車物流、零部件物流、備件及散雜貨物流、國際物流、流通加工、採購貿易、供應鏈金融、共享租賃等服務。

長安民生物流承載着“創新物流服務，創造美好生活”的企業使命，致力於成為放心託付、備受信賴的一流智慧物流平臺服務商，憑藉專業、高效的物流運營管理體系和能力，為客戶提供“省錢、省時、省心、增值”的一體化物流解決方案。

組織架構



企業文化

企業願景

成為世界一流的綠色智能供應鏈物流科技公司



以“世界一流”為目標，以綠色、智能和數字化三大技術為關鍵，以“服務領先戰略”為基石，以打造高技術、高活力、高效率、高品牌、高質量的“五高”長安民生為方向，做強汽車物流，拓展非汽車物流，壯大物流生態圈，力爭用10到15年時間實現由傳統物流向世界一流的綠色智能供應鏈物流的科技公司轉型升級，讓客戶放心託付，備受信賴。

精益物流管理和創新物流模式，以專業高效的服務奉獻社會，創造更加美好的生活。

對社會：積極履行社會責任，不斷改革創新，成為行業開拓者和引領者，促進社會、經濟、環境的可持續發展。

對客戶：提供專業、高效、優質的一體化物流解決方案和服務，持續為客戶創造價值，不斷提升客戶的滿意度和信任度。

對員工：倡導“以貢獻者為本”，構建“尊重、快樂、創造、分享”的平臺，營造“公平公正、簡單透明、精誠合作”的氛圍，不斷優化員工隊伍和組織結構，持續賦能企業和員工發展。

對股東：追求“透明、高效、成長、穩健”的經營，在業績持續增長的同時，不斷提升盈利能力和抗風險能力，為股東提供長期、穩定和良好的回報。

對合作夥伴：以“誠信、平等、共贏”的方式開展業務，與合作夥伴建立“共創價值、共享價值、共擔風險”的長期合作關係，共謀發展、共迎挑戰、共贏未來。

企業使命

創新物流服務
創造美好生活



企業核心價值觀



· 成就客戶

· 協同精進

· 發展員工

· 自我批判

· 清正擔當





年度榮譽

核心客戶

長安福特
卓越供應商

長安汽車
優秀供應商

中國物流與採購聯合會

年度汽車物流行業
突出貢獻企業家
董事長
謝世康先生

2021 全球物流
技術創新獎

2021 全國現代
物流科學技術獎

年度汽車物流行業
優秀創新案例

年度汽車整車物流
KPI 標杆企業

年度汽車售後
服務備件物流
KPI 標杆企業

年度汽車零部
件入廠物流
KPI 標杆企業

《物流時代週刊》及全球貿易與國際物流高峰論壇組委會

2021 物流與供應鏈
「中國」解決方案
TOP50





01

治理篇

規範企業管治， 築牢發展基石

本公司堅持依法合規治企，規範內控體系與制度建設，積極踐行廉潔從業，不斷完善可持續發展治理架構，為實現穩健發展築牢基石。



公司管治

本公司嚴格按照《公司法》、上市地上市規則等有關規定及《公司章程》等公司制度規定，不斷完善公司的法人治理結構，建立了較為完善的治理體系，股東大會、董事會、監事會和經理層的“三會一層”運作規範。董事會由 10 名董事組成，包括4名獨立非執行董事，設董事長 1 人。董事會下設戰略與投資委員會、提名委員會、薪酬委員會、審核委員會4個專門委員會，協助董事會履行其企業管治職能。



可持續發展管理

可持續發展管理架構

本公司持續完善ESG管治體系，設立 ESG 工作小組，高效推進本公司的 ESG 管理工作。通過建立符合自身業務發展的環境、社會工作管理體系，本公司各部門明確職責、各司其職，共同推動可持續發展實踐工作的開展。

利益相關方識別與溝通

本公司通過與各利益相關方多渠道的溝通，積極了解其對公司的期望和要求，有針對性地提升公司ESG表現，並向利益相關方傳遞公司可持續發展理念和行動，創造可持續價值，實現多方共贏。



利益相關方訴求與回應

利益相關方	訴求與期望	溝通方式
政府	• 遵紀守法 • 依法納稅 • 支持經濟發展	• 信息披露 • 部門拜訪 • 溝通會議 • 公開活動
股東與投資者	• 公司治理 • 創造經濟價值 • 合規信息披露	• 股東會議 • 官方網站 • 公開報導 • 定期報告 • 分析員簡報
客戶	• 服務優化 • 安全寄遞與運輸 • 隱私保護	• 官方網站 • 客戶訪談 • 客戶服務熱線 • 客戶關係定期維護 • 客戶滿意度 • VIP客戶溝通年會 • 季度質量溝通會
供應商	• 公平、公正、公開採購 • 可持續供應鏈 • 促進行業發展	• 直接溝通訪問 • 供應商會議 • 網上意見調查 • 採購與資源管理平臺 • 定期審核及評估 • 招投標活動
員工	• 工資及福利保障 • 健康與安全 • 培訓與發展 • 工作與生活平衡	• 公司內網 • 員工信箱 • 員工家庭走訪 • 員工會議 • 員工文體活動 • 員工培訓
社區	• 參與社區建設 • 關注弱勢群體	• 鄉村振興 • 慈善捐贈 • 提供就業機會
媒體/公眾	• 信息披露 • 溝通機制	• 網上意見調查 • 走訪

重要性議題列表

經過對本公司的 ESG 現狀分析、輿情分析及同行對標分析，同時結合本公司的發展規劃及利益相關方溝通結果，本公司管理層確認聯交所 ESG 指引上列出的所有適用於本公司業務的議題均為自身發展的 ESG 重要議題。同時，通過聘請外部專家和邀請企業高管對實質性議題進行審視，我們對各項議題進行了重要性排序，並在報告內容中予以應，具體議題名稱及重要性排序如下：

議題名稱	重要性排序
產品責任	1
健康與安全	2
氣候變化	3
排放物	4
資源使用	5
供應鏈管理	6
僱傭	7
發展與培訓	8
勞工準則	9
反貪污	10
環境及天然資源	11
社區投資	12

防腐反貪

本公司嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，堅持誠信經營，公平競爭，恪守商業道德，堅決禁止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行爲。報告期內，本公司未發生貪污、賄賂等法律訴訟案件。

完善廉潔制度建設

報告期內，本公司不斷加強廉潔制度建設，全面推進從嚴治黨，築牢員工遵紀守法思想底線，將廉政建設貫徹到重點領域、關鍵崗位管理的各個環節，強化對權力運行的制約和監督，一體推進“不敢腐、不能腐、不想腐”，嚴防商業賄賂和商業腐敗。



全面從嚴治黨類

《紀律檢查委員會工作制度》《黨委巡察報告問題底稿管理辦法》《黨委巡察工作溝通協作機制「試行」》等；



廉潔自律類

《員工廉潔從業行爲規範》《中層以上管理人員廉潔自律規定》《不正之風和微腐敗負面清單》《公司人員收受禮金禮品上交登記管理辦法》等；



監督類

《重點領域關鍵環節監督清單》《公司監督工作清單》《幹部八小時以外監督管理辦法「試行」》等；



問責類

《公司運用監督執紀“四種形態”實施辦法「試行」》《關於對中層管理人員進行提醒、函詢和誹勉的管理辦法》《建立容錯糾錯機制鼓勵領導人員改革創新幹事創業的實施辦法》等。

報告期內，本公司更新了《不正之風和“微腐敗”負面清單》《公司人員收受禮金禮品上交登記管理辦法》《公司構建大監督體系的實施細則》等制度，進一步規範本公司內部廉政監管制度，規範廉政工作的開展。

建立舉報渠道

本公司建立舉報信箱、電話、郵箱等多個渠道，接收反腐敗投訴和舉報，並對反映的各種問題進行及時處理並反饋處理結果。公司對舉報人的姓名、工作單位、家庭住址等有關情況及舉報的內容實施嚴格保密，舉報材料納入密件管理。



開展廉潔教育

本公司開展多種形式的廉潔教育活動，覆蓋公司管理層和基層員工，“面”上抓教育、“線”上抓培訓，“點”上抓警示。定期發放支部理想信念教育材料4期，分層級開展支部書記、中幹、主管、班組長廉潔從業培訓4次，結合專項檢查和問題線索，開展中幹警示教育，深入基層開展微腐敗負面清單解讀及案例巡講5次，覆蓋163人次。



知識產權保護

本公司嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等基礎法律制度及其他國家和重慶市有關法律法規，制定《知識產權管理辦法「試行」》《知識產權管理流程》。對可能存在知識產權侵權風險的環節進行排查，若存在知識產權侵權風險，應通過規避設計、專利無效、獲得專利許可等策略避免侵犯他人知識產權。對涉及侵犯公司知識產權權益的行為，本公司將按照國家法律法規以及公司相關流程制度予以維權。



02

環境篇

打造綠色物流， 構建減碳生態

本公司積極支持國家碳達峯、碳中和事業的發展，開展節能減排降碳，統籌處理好環境保護與產業發展關係，將綠色理念融入倉儲、運輸、包裝、回收等多個環節，構建減碳生態。



加強環境管理

本公司深入推進QHSE管理體系建設，持續完善環保相關的政策與制度文件，設立安全環保委員會，保障環境保護管理體系的運行、審核與持續改進。報告期內，公司開展ISO14001環境體系內審工作，並通過ISO14001環境體系外審，充分證明本公司環境體系的適宜性、充分性和有效性。

制度保障

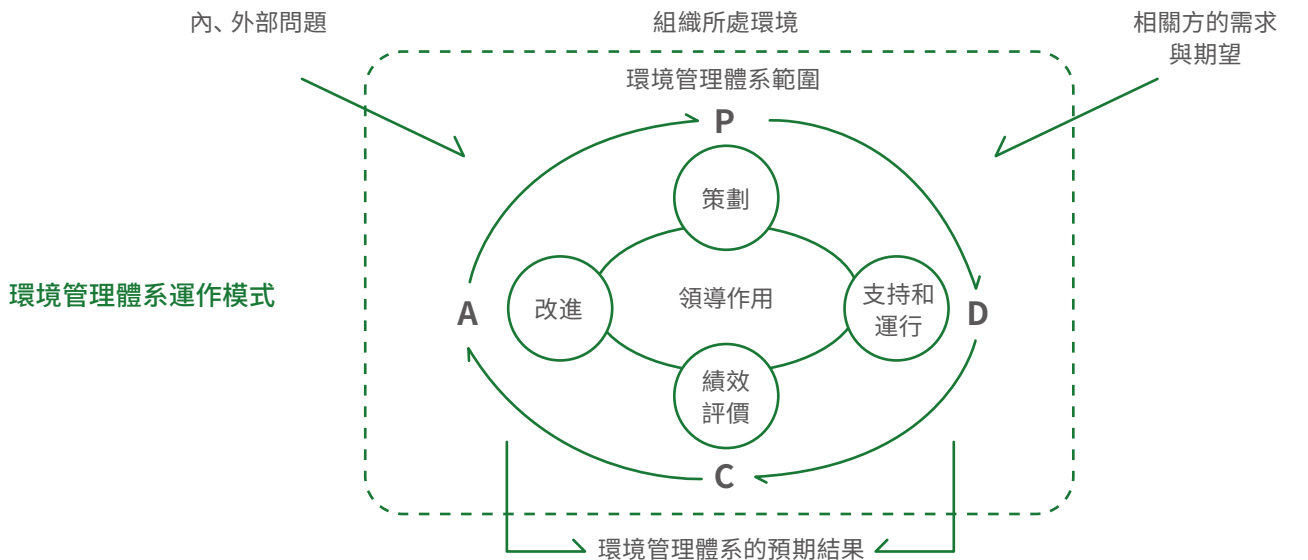
- 嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》《建設項目竣工環境保護管理條例》《建設項目環境保護驗收管理辦法》等法律法規。
- 制定《環境污染防治管理辦法》《環境保護管理辦法》《環境因素識別與評價流程》《環境風險與機遇識別評價流程》《噪聲排放控制管理程序》《廢水、廢氣排放控制管理程序》《環境風險與機遇識別評價流程》等內部管理制度。
- 2021年，本公司開展環保“十四五”專項子規劃併發布，新增/修訂5份環保類制度文件，指導公司依法合規開展環境保護工作。

管理保障

- 設立安全環保委員會，形成由總部質量安全與精益管理中心作為牽頭者與監督者，各個單位作為執行者的公司內部環境保護機構。各單位在環境保護工作開展過程中，各司其職，牽頭者負責制定環境保護相關管理制度和程序，並對公司環境管理工作進行統籌策劃；各執行者負責識別所轄單位涉及到的環境因素，組織制定並落實相應的管控措施，確保污染物達標排放，將環境風險降到最低，確保QHSE 管理體系在公司內部的有效實施與運行。

執行保障

- 組織編制環境管理手冊、管理辦法、指導各單位編制相關操作規程、管理規定、控制要求等三層次作業文件，並督促實施。
- 制定《內部審核控制程序》《管理評審管理程序》，要求各單位按計劃定期組織開展本單位體系內部審核和管理評審工作，並接受外部審核。若在各類審核中發現問題，責任單位將負責落實整改關閉工作，各事業部/子公司輔以驗證工作，並由本公司總部質量安全與精益管理中心對整改落實情況進行監督檢查。
- 依據《HSE 標準化審核評價標準》開展環境及職業健康安全審核工作。該標準以一線執行落實情況為重點關注對象，從職業衛生「H」、安全「S」、環境保護「E」和消防四個方向出發，設立 18 項一級要素，96 項二級要素和 441 條標準條款「不含設備設施評價標準」。公司根據以上要素及標準，從四個維度推進日常 HSE 結構化工作，開展自評與審核工作。



環境管理目標	目標值	完成值
一般及以上環境突發事件為“0”	0	0
環境隱患問題按期整改完成率100%	100%	100%
環保設施改造投入保障率100%	100%	100%
固體廢物收集、暫存及處置等管理法規符合率100%	100%	100%
生態環境保護行政處罰“0”	0	0



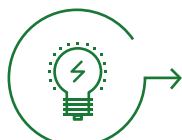
溫室氣體減排目標

- 萬元營業收入二氧化碳排放量2022年計劃較上年降低2%，2023年計劃較上年降低3%，2024年計劃較上年降低4%，2024年較2021年計劃總體降低9%。



廢棄物減量目標

- 通過宣傳回收利用、推進綠色網聯化循環包裝的應用、踐行垃圾分類等方式，減少廢棄物產生，逐步提升循環包裝的使用效率、減少包裝損耗。



節能目標

- 萬元營業收入綜合能耗2022年計劃較上年降低3%，2023年計劃較上年降低3%，2024年計劃較上年降低4%，2024年較2021年計劃總體降低10%。



節水目標

- 通過用水設施檢修，倡導節約用水等方式，減少生活污水排放，逐步探索建立水資源消耗量目標。



踐行節能減排

本公司積極開展節能減排與生態環境保護工作，運用科學的管理體系，以污染預防為核心，採用先進的科學技術，着力減少污染物排放，優化資源使用效率，實現綠色長效發展。

排放物管理

本公司在運營過程中涉及固體廢棄物、廢水、廢氣的排放。我們樹立“零排放，零污染”的理念，持續開展全面的、全過程的、全員參加的、閉環式的環境管理活動，在運營過程中嚴格污染物排放管理，對不同類型的污染物採取有效處置措施，確保各項污染物排放符合國家和地方法律法規要求。報告期內，公司開展年度環境因素監測，包含9個區域9大種類共計112份採樣樣本，無一份樣本超標，排放全部達標。

固體廢棄物管理

本公司制定了《資源管理辦法》《固定資產處置程序》《非固定資產處置程序》等專項程序，以嚴格規範固體廢棄物的回收與利用。本公司在日常生產運營過程中，可能產生的固體廢棄物包括廢舊燈管、廢油漆桶、電瓶叉車及其他設備的電池失效形成的廢舊電池、車輛維修保養換下來的廢機油。我們對這些廢棄物的處理秉持高度重視的態度，要求各負責部門秉承“誰污染，誰治理”的原則，把環境保護工作作為生產管理的重要組成部分，對棄物的處理必須嚴格按照相關環境保護規章制度執行，並交給具有資質的第三方機構進行專業處理，以確保最大程度降低公司在生產過程中可能造成的環境污染。

報告期內，本公司嚴格規範各單位生活垃圾的分類收集及處理。同時，大力推廣能源環保最佳實踐案例，改造自動斷電充電裝置與智能補液器並添加防漏托盤，防止蓄電池電解液泄露，部分單位試點鋰電池叉車、拖車，本質上杜絕了蓄電池電解液泄露問題。全年處置廢鉛酸電池 58 噸，合規處置率達 100%。此外，公司全面開展新《固體廢物污染環境防治法》的學習及應用，改造完善一般工業廢物和危險廢物貯存場地，保證一般工業廢物及危險廢物的合法合規轉移處置。



全年處置廢鉛酸電池

58 噸



合規處置率達

100%



報告期內，本公司主要廢棄物排放情況如下¹：

有害廢物總量及密度 ²	單位	2021年
廢機油	千克	2,459
廢機油密度	千克/億元收入	40.84
廢油漆桶	千克	911.2
硒鼓	千克	3,868.5
電瓶	千克	1,110
燈管	千克	264
叉車電池	千克	101,700
有害廢棄物總量	千克	110,312.70
有害廢棄物密度	千克/億元收入	1,832.13

無害廢物總量及密度 ³	單位	2021年
廢舊輪胎	噸	6.28
廢紙張	噸	25.01
廢木托盤	噸	366.06
廢塑料	噸	105.88
廢紙殼	噸	2,861.43
無害廢棄物總量	噸	3,364.66
無害廢棄物密度	噸/億元收入	55.88

廢水管理

本公司制定嚴格的環境管理制度，包括《廢水、廢氣排放控制管理程序》，把控廢水的產生和處理。本公司生產廢水較少，主要為生活污水及汽車清洗廢水，污染較小，經環境監管部門核定後，一併排入市政污水管網進行統一處理。報告期內，公司規範充電區、維修區等重點區域管理，建立污染防治措施，規範廢水排放，依法依規轉移處置危險廢物 50 餘噸，有效防止環境污染事件發生。

¹ 2021 年，我們基於香港聯交所《ESG 報告指引》要求，更新了數據統計口徑和數據計算方法。

² 有害廢棄物產生總量包括廢機油、廢油漆桶、硒鼓、電瓶、燈管及叉車電池。

³ 無害廢棄物產生總量包括廢舊輪胎、廢紙張、廢木托盤、廢塑料、廢紙殼的產生量。



廢水排放量及密度	單位	2021年
廢水排放	立方米	344,282.99
廢水排放密度	立方米/億元收入	5718.04

廢氣管理

本公司注重廢氣管理，緊抓用油源頭，確保機動車使用符合國家排放標準的汽油。並推廣車用尿素，以幫助重型卡車、客車等柴油車降低污染物排放。報告期內，公司投入 90 餘萬元，持續購置或租賃電動叉車更換柴油叉車，減少廢氣排放。

租賃低排貨車，助力打贏“藍天保衛戰”

2021 年，為繼續貫徹落實《重慶市柴油貨車污染治理攻堅戰暨交通大氣污染防治行動方案》要求，配合重慶市政府開展“藍天保衛戰”，本公司租賃低排放貨車代替高排放貨車共計二十餘臺，有效減少大氣污染物排放量，協同減少溫室氣體排放，為重慶市打贏“藍天保衛戰”，降低 PM2.5 濃度，減少重污染天數，改善空氣質量貢獻一份力量，同時也詮釋公司履行環境保護社會責任的信心與決心。

溫室氣體管理

本公司的溫室氣體排放主要來自於運輸過程使用的汽油、柴油等能源消耗及行政辦公區域所使用的外購電力消耗。我們不斷加強對溫室氣體排放的管控，為國家實現碳達峯、碳中和目標貢獻力量。

我們調整用能結構，採取可再生能源解決方案，在合適的基地、園區投建光伏，並逐步加大新能源車輛應用，轉變能源使用類型，以極大降低業務運營碳排放；應用減碳科技，逐步構建碳排放管理平臺，運用人工智能、大數據、物聯網等領先科技實現低碳智慧運營；升級業務模式，通過逐步推進對流運輸、循環取貨、公轉鐵路 / 公轉水路、多式聯運，使用綠色低碳包裝，智慧化企業管理，以及向客戶提供綠色智能供應鏈一體化解決方案等，提升運營效率和減少碳排放。

杭州公司太陽能光伏發電項目

作為本公司智能製造產業園，杭州公司為進一步推動低碳園區建設，打造綠色物流發展示範企業，實施太陽能光伏發電項目。項目採用傳統彩鋼屋頂安裝模式，光伏發電直接輸入國家電網「非自身存儲」，於 2021 年 5 月正式投入使用，實現光電並存模式。截止 2021 年 12 月，項目累計光伏發電 954,599 度，杭州公司使用光伏發電量 778,219 度，節約成本 7.58 萬元，有效減少了二氧化碳排放。



報告期內，本公司溫室氣體排放情況如下⁴：

溫室氣體排放量及密度 ⁵	單位	2021年
溫室氣體排放量「範圍一」	噸二氧化碳當量	21,238
溫室氣體排放量「範圍二」	噸二氧化碳當量	2,739
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	23,977
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/億元收入	398.23

噪音管理

本公司在生產過程中涉及噪聲污染。我們制定了《噪聲排放控制管理程序》，每年定期開展環境因素監測，避免因過強的噪聲污染對員工造成職業病危害。報告期內，開展公司年度環境因素監測，包含 9 個區域 9 大種類共計 112 份噪聲採樣樣本，無一份樣本超標，排放全部達標。

資源使用

本公司在能源使用方面，主要耗用的能源為電力、汽油、柴油、天然氣等能源。我們嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國清潔生產促進法》《中華人民共和國循環經濟促進法》等法律法規，並出臺《能源管理控制程序》《資源管理辦法》《環境保護管理辦法》等內部制度，不斷加強能源和資源的有效管理。

能源管理

我們持續優化能源結構，淘汰老舊設備，提高能效水平。同時，積極推行綠色辦公，節省不必要的資源消耗。如，實行夜間關燈的巡查通報機制，要求所有員工下班後應當關閉所在區域的照明系統，以倡導節約用電。如經巡查人員發現未關燈現象，將在公司內部進行通報批評，以示警醒，並提高員工的節約用電，環境保護意識。

報告期內，本公司能源使用情況如下⁶：

按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度	單位	2021年
無鉛汽油	升	236,759.26
柴油	升	7,641,961.76
天然氣	立方米	167,100
外購電力	兆瓦時	4,489.98
直接能源消耗量	兆瓦時	80,091.99
間接能源消耗量	兆瓦時	4,489.98
總能源消耗量	兆瓦時	84,581.97
總能源消耗密度	兆瓦時/億元收入	1,404.78

⁶2021 年，我們基於香港聯交所《ESG 報告指引》要求，更新了數據統計口徑和數據計算方法。



水資源管理

本公司重視水資源的合理利用，堅持科學用水，提升用水效益。如，我們對存在「跑冒滴漏」問題的庫房開展定期檢查，並監督整改，有效避免水資源浪費。

報告期內，本公司水資源使用情況如下⁷：

總耗水量及密度	單位	2021年
總耗水量	立方米	664,304.83
耗水密度	立方米/億元收入	11,033.13
節水量	立方米	321

物料資源管理

本公司致力於綠色產品的開發，從技術創新、產品設計、產品生產與包裝等各環節，加強全過程管理，優化原料投入，大力開展技術創新，減少污染物排放，塑造環境友好型企業形象。我們努力在運營過程中減少一次性材料的使用，引進可循環使用的新包裝材料，減少一次性包裝成本，延長產品生命週期，提高資源利用效率，減少一次性廢棄物的產生。

報告期內，我們積極推動28個綠色包裝項目落地，減少一次性包裝7萬個，全面提升綠色包裝覆蓋率。成功實現兩大物聯網技術在包裝領域的應用，即NB-IoT「Narrow Band Internet of Things，NB-IoT」在重載托盤上的應用、RFID「Radio Frequency Identification」在標準料箱運營管理上的應用。

報告期內，本公司包裝材料使用情況如下⁸：

包裝材料使用總量及密度 ⁹	單位	2021年
紙類	噸	419
木製品類	噸	7.95
塑料類	噸	556.86
包裝材料總量	噸	983.81
包裝材料密度	噸/億元收入	16.34

⁷2021 年，我們基於香港聯交所《ESG 報告指引》要求，更新了數據統計口徑和數據計算方法。

⁸2021 年，我們基於香港聯交所《ESG 報告指引》要求，更新了數據統計口徑和數據計算方法。

⁹ 包装材料总量「噸」包括紙類、木製品類、塑料類等包装材料。

應對氣候變化

氣候變化是全球面臨的最大風險之一。本公司積極開展氣候變化風險與機遇的識別，同時採取有效措施減緩氣候變化影響。

氣候變化風險與機遇	具体描述我們的行動
轉型風險 中國宣佈二氧化碳排放力爭 2030 年前實現“碳達峯”、力爭 2060 年前實現“碳中和”的總體目標，隨着碳中和等環境政策的出臺，整個經濟社會正在朝綠色低碳轉型，由此可能引起碳排放政策趨嚴的政策風險和運營成本增加的風險。	設定科學的溫室氣體減排目標，開展節能降耗，推廣使用可再生能源，應用減碳科技，使用綠色低碳包裝，提升運營效率和減少碳排放。
實體風險 極端天氣事件和重大自然災害可能對運輸安全構成威脅，對公司的正常生產、經營秩序產生重大影響。	在全球氣候變化加劇、天氣形勢複雜多變的背景下，建立《突發自然災害事件專項應急預案》，針對地震、泥石流、山體滑坡、暴雨、颶風、暴雪等極端天氣和自然災害，制定應急措施，有效預防和減少突發事件的發生，控制、減輕和消除突發事件引起的嚴重社會危害，規範突發事件應對活動，保護員工生命和公司財產安全。

傳播綠色文化

為深入踐行習近平生態文明思想，完整、準確、全面貫徹新發展理念，本公司廣泛開展節能降碳宣傳教育，大力倡導綠色低碳生產生活方式，開展一系列環保活動，傳播綠色文化，倡導綠色低碳工作和生活理念。

我們在公司信息大樓、食堂區域，利用公共宣傳屏播放碳中和相關知識宣傳。全公司各辦公區、作業現場懸掛節能環保宣傳標語、張貼宣傳海報；在公司內部發起了隨手關燈、人走關屏、空調及時關閉、節約用水等“隨手節能”的倡議，提醒每一個員工“低碳環保從我做起”；公司通過企業微信、生態環境保護知識線上答題、早班、班組會等方式向各單位普及生態文明，綠色發展、節能降耗理念和知識，樹立“單位是我家，節能靠大家”的主人翁精神，鼓勵全員積極投入到活動中。

報告期內，

本公司各單位開展環保類培訓

113 次

開展突發環境事件應急演練

19 次

總參與人數

5,573 人次

總參與人數

1,133 人次



03

員工篇

厚植人才沃土， 保障安全健康

本公司將員工視為企業發展的源動力和重要競爭力，將“以貢獻者為本”作為企業使命，積極維護員工權益，充分體現包容性和尊重，打造公平的發展平臺，助力員工成長成才，關注員工安全健康，營造積極向上的工作氛圍，賦能企業和員工發展。



建設多元團隊

本公司遵守運營所在地的法律要求，建立健全人力資源管理體系，遵循公平、公開、公正的招聘原則，多渠道引進人才，促進企業長遠發展。

平等合規僱傭

我們堅持“合理配置、需求平衡、公開公正、成本最優”的用工原則，嚴格遵循《勞動法》《勞動合同法》《工資支付暫行規定》《社會保險法》《工傷保險條例》等法律法規，建立《招聘管理辦法》《合同工招聘管理辦法》《勞務派遣管理辦法》《勞務外包管理辦法》等管理辦法，提升用工管理的流程化、制度化、專業化水平，規範僱傭關係，堅決杜絕因年齡、性別、宗族等因素出現就業歧視的情況，提供公平、多元、和諧的事業平臺。

多元人才儲備

我們堅持“公開招聘、雙重考查、擇優錄用、先內後外”的僱傭原則，多渠道引進人才，同時基於戰略發展和業務支持，開展多元化、多領域、多層次、多形式的人才儲備。

突破高端人才儲備

基於戰略開展關鍵領域業務及人力資源盤點，招聘高端人才 3 人；

強化戰略性人才儲備

積極響應區域市場拓展需求，強化人才配置，累計外部引進和調劑 54 人，全力支撐公司業務發展；

開展校園招聘

精選重點對口院校，授權指導屬地校招，完成 38 所院校招聘行程，已錄用簽約 116 人，為公司發展補充新鮮血液；

開展 P 序列任職資格認證

組織開展 2021 年專業序列員工任職資格認證工作，累計完成 451 名 P 序列員工職級認證，其中認證高職級人數 431 人，認證現職級人數 20 人，進一步牽引員工能力提升。



員工總數

按性別劃分的員工總數

单位：人



按年齡劃分的員工總數

单位：人



員工年度流失率

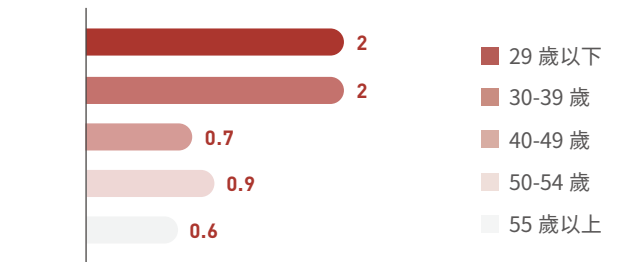
按性別劃分的員工年度流失率

单位：%



按年齡劃分的員工年度流失率

单位：%



保障員工權益

本公司將維護員工權益作為基本職責，嚴格合法合規運營，持續監督更正不合規行為，不斷優化薪酬福利體系，合理分配，體現平等的管理理念，將發展成果更多、更公平地惠及全體員工。

杜絕童工及強制勞工

我們嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等國家法律法規，在簡歷篩選環節嚴格把控候選人年齡，在招錄崗位職責中均明確工作模式、勞動時長等標準。用工期間，針對超出勞動法規定的時長，均合法支付加班費用或者安排勞動者調休，保證合規用工，避免合規風險。一旦發現違法違規情況，我們及時進行妥善處理，將風險降低至可控範圍內。在報告期內，本公司未發生招錄童工和強制勞工的情況。

員工薪酬福利

本公司高度重視員工薪酬福利體系建設，依託內部科學完善的人力管理機制，建立《幹部薪酬管理辦法》《企業年金管理辦法》《福利管理辦法》等涉及薪酬福利相關制度辦法，規範明確了工資、福利等標準和應用規則。公司嚴格遵照國家要求，保障員工獲取勞動報酬、得到勞動保護和社會保障的權力、休息休假的權利等，併為員工提供企業年金，保障員工退休生活品質。



拓寬發展通道

本公司致力於打造員工成長平臺，暢通員工晉升通道，重視員工自身綜合素質培養，不斷完善培訓管理體系，實現人與企業共同發展。

員工晉升

本公司踐行“以貢獻者為本”的文化理念，以價值貢獻為導向，激勵與約束相結合，內部建立《績效管理辦法》《考勤管理辦法》《任職資格管理辦法》等制度，為員工創建科學合理的職業發展道路，將榮譽、資源分配、職業晉升等向價值貢獻大的員工傾斜，實現收入和發展機會與其價值貢獻匹配。



完善業績考核和薪酬管理

根據集團公司三年改革行動部署，擬定任期制和契約化管理方案，制定業績考核辦法和薪酬管理辦法，出臺了配套機構層級、晉升、激勵、約束機制，並召開了契約化模式下的考核及考核應用辦法培訓宣貫會。



實施班組長薪酬機制改革

對標市場開展基層管理人員薪酬體系改革，提升主管、班組長薪酬市場競爭力，實施班組長薪酬改革，增強收入穩定性。



推進股票增值權授予實施

啟動股票增值權計劃並獲得國資委及上級主管單位審批通過，於4月27日經股東大會審議正式授予實施，進一步激發了公司中層管理者幹事創業的活力與動力。

員工培訓

本公司遵循《關於推行終身職業技能培訓制度的意見》《生產經營單位安全培訓規定》，結合公司實際制定《員工培訓管理辦法》《培訓管理與結果應用辦法》《年度培訓計劃管理流程》《員工送外培訓流程》《年度培訓計劃管理》《教育經費開支標準》等培訓管理制度，有效明確、系統地規劃培訓工作，激發全員學習動力，落實人才發展工程。

我們從體系建設、培訓運營和意識提升三個方面貫徹落實終身學習、按需施教和點面結合的管理理念。



體系建設

- **全面制度修訂**：全新設計14個培訓管理制度，涵蓋經費支出標準、課程師資開發、送外培訓等，有效支撐培訓業務的全面運營；
- **精益內部師資團隊**：發佈內訓師等級劃分及晉級評價標準，導入專業TTT培訓課程為全員內訓師賦能，創新內訓師選拔，利用經驗萃取實戰認證選拔內訓師；
- **開發自有課程**：緊密圍繞幹部職業化、員工專業化要求，開發輸出“3+X”教材16本，同步衍生出課程21門；
- **實施頂層設計**：根據管理者層級和培養階段，系統規劃了“三橫三縱”的培訓標準，為後續系統性、持續性培養幹部提供了支撐。



培訓運營

- **訓戰結合培養實戰型幹部**：實施“燈塔&領航”計劃，引入中歐商學院課程，提升幹部國際化視野；強化訓戰結合，將實辯方式引入課堂、將實際工作問題帶進項目，實現沙盤課程的內部開發；
- **融合外部智慧培訓班組長**：將主要客戶的標準要求和自身經驗融合進行開發課程，邀請客戶的最佳實踐者與公司內部師資聯合開展培訓教學，打造線上線下結合、集中培訓與現場實習結合的培訓項目，支撐班組長的賦能，98.5%通過認證；
- **新員工全員一線頂崗實踐**：支撐公司兩個“走出去”戰略，配合公司市場拓展區域改革，讓新人直達一線、貼近市場、直面客戶，首次實現全員到操作一線輪崗、到銷售一線實踐，快速驅動新人轉型，成長為公司需要的人才；
- **專業骨幹知識財富顯性化**：基於崗位任職要求匹配課程，核心骨幹參與教學開發，嚴格評審確保課程質量，支撐全員培訓認證，並實現個人認證結果與任職資格發展掛鉤。



意識提升

- 與人力中心聯合，實施員工個人年度教育目標管理，明確“凡培訓必收費、凡培訓必有效、凡結果必運用”的管理原則，確保年度教育目標達成情況與薪酬、職業發展、年度績效掛鉤，驅動員工從“要我學”向“我要學”轉變。

承辦兵裝集團技術技能大賽

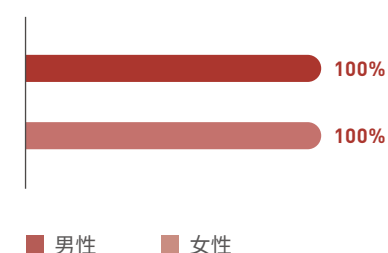
本公司牽頭完成集團公司 2021 年“中國長安杯”叉車司機職業技能競賽決賽承辦工作，獲得優秀組織獎榮譽稱號。同時作為參賽單位之一，組織各單位參賽選手開展為期 30 天的集訓，選手平均成績提升 38.9%，並在決賽中取得了一等獎 1 個、二等獎 1 個。

實施人力資源三支柱轉型

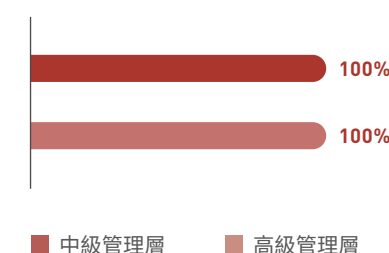
本公司落實人力資源三支柱轉型，重新劃分各層級職責並向業務單位進行宣貫，強調切實深入業務，服務基層，打造優質高效的人力資源一站式服務平臺，並舉行了人力資源共享服務中心揭牌暨授書儀式，轉型舉措支撐公司戰略發展，提升價值創造能力，取得特等獎 2 個、優勝獎 5 個的優異成績，獲獎率 50%，達到以賽促學、以賽促訓的競賽效果。

受訓員工百分比

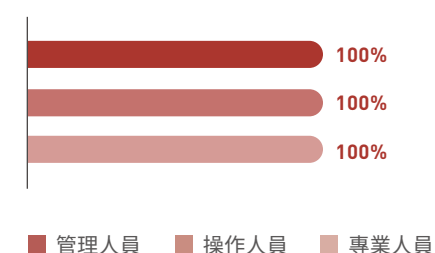
按性別劃分



按雇員類別劃分



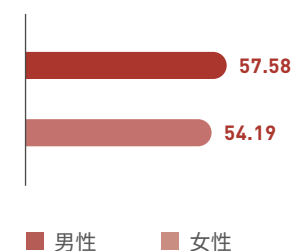
按崗位類型劃分



參與培訓的員工受訓時數

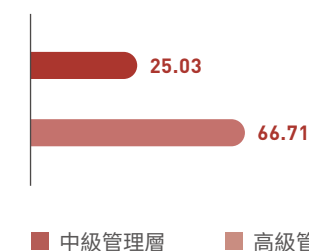
按性別劃分

单位：小時



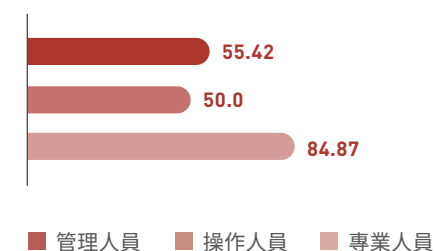
按雇員類別劃分

单位：小時



按崗位類型劃分

单位：小時



關愛員工健康

本公司高度重視安全生產和員工職業健康，樹牢安全發展理念，安全和發展共同推進，關心員工身心健康，關愛困難員工，提升員工凝聚力和向心力。

安全生產

本公司堅持“規則成習慣、風險全預控”的管理理念，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《消防安全法》《生產安全事故應急預案管理辦法》，建立《職業健康、安全、環保、消防責任制》《職業健康安全與環境管理履職評價辦法》《安全生產責任追究制度》《相關方安全管理辦法》等內部制度，並積極將客戶、員工、供應商以及市場監督部門等利益相關方納入安全管理考量範疇中，加強落實安全整治各項責任措施，嚴格履責，把安全生產工作貫穿業務工作全過程。報告期內，本公司成為安全生產二級標準化達標企業，並通過了ISO45001職業健康安全體系認證。全年未發生輕傷以上安全生產事故，無行政處罰，未接到相關方投訴。

安全建設

- 持續加強安全投入，全年累計支出安全費用 570 萬元，為業務順利開展建立有效保障。
- 持續推進科技興安，數字化賦能安全管理工作高效推進，開發隱患排查小程序、安全風險信息系統平臺等高新安全管理工具，提升公司安全監管水平。
- 穩定推進三年安全專項工作，提升公司安全管理水平。

安全管理

- 加強生產現場以及各級管理人員的履職檢查，全年共發現不安全行為 2,761 次，考核 837 人次。
- 強化公司相關方安全管理，全年檢查相關方發現問題 2,895 個；定期召開相關方會議及針對關鍵安全事項進行相關方約談。全年對相關方進行培訓 578 次，總人次達 16,653 人次，召開相關方會議 358 次，進行相關方約談 126 次。

隱患排查

- 深入開展隱患排查，全面排查各類安全隱患，發現問題，立行立改。

應急管理

- 提高應急處理能力，按國家應急管理部最新規定，組織修訂綜合應預案、危險貨物道路運輸事故專項應急預案、現場處置方案，涉及火災、觸電、車輛傷害、坍塌事故及中毒窒息五項重點事故風險，並包括重點場所、重點崗位應急處置合計 46 類。
- 組織開展應急演練，完善應急工作機制，提升公司應對風險事故救災能力，以確保發生生產安全事故時能及時有效、有序地實施應急救援工作。

安全培訓

- 堅持推行各職級安全技能及意識培訓，各單位積極組織開展安全培訓，內容覆蓋安全、消防、操作規範等方面。2021 年，公司各單位安全培訓 59,139.5 總學時，培訓 119,345 人次，人均 11.45 學時。



2021 年

公司各單位安全培訓

培訓

人均

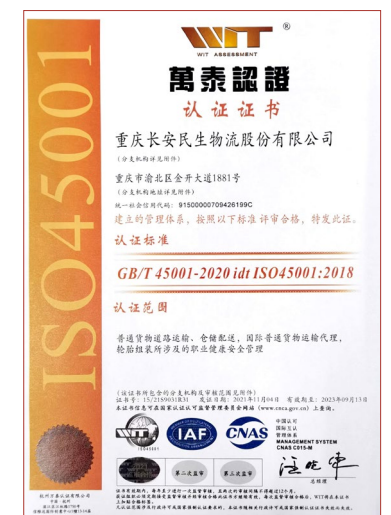
59,139.5 總學時

119,345 人次

11.45 學時



交通運輸企業安全生產標準化建設等級證明



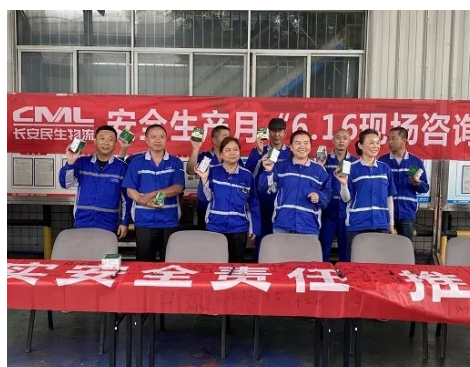
ISO45001 認證

安全風險信息系統平臺建設

本公司搭建安全風險信息系統平臺，及時查看並掌握各區域公司、事業部、分子公司的安全風險、隱患等日常管理數據。平臺包含四個模塊：實時監測、雙控監管、報警記錄和數據分析，數據來自於用戶平臺中各企業的風險、隱患及報警數據。通過規則引擎，大數據統計分析自動計算出各單位的安全指數，有效提升公司安全管理水平。

建設隱患排查小程序

本公司通過建設隱患排查手機 app 程序，讓生產現場所有員工都參與到現場安全生產隱患的排查活動中，使得現場安全隱患得到及時發現，及時處置。



安全生產月“6.16 安全宣傳諮詢日



火災應急演練

職業健康

本公司遵循《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》《國家職業病防治規劃》《職業病危害評價通則》等政策，貫徹執行“預防為主，防治結合”的方針，明確各項職業健康管理制，落實職業危害崗位職工的崗前、崗中、離崗職業健康體檢，並足額支付職工健康保護、設備設施投入等費用，保障員工在生產服務中不受職業病的影響。報告期內，公司開展年度職業危害因素監測，所有崗位職業危害因素均未超標。公司全年未發生職業健康病例。



員工溝通

本公司高度重視員工溝通，將營造有效溝通環境視為重要工作。公司遵循《工會法》《國有企業職工代表大會條例》，推進公司民主管理。

每季度開展員工思想動態調查，調查對象深入一線員工，調查方向涉及工作、權益、生活等多方面，同時為員工建立建言渠道，鼓勵員工暢所欲言，表達內心訴求。

我們持續推進企業民主管理常態化，為支持員工參與企業管理，構建和諧勞動關係。公司開展《職工集體合同》審議，每年簽訂集體合同。同時，公司加強職工代表的管理，開展職工監事民主評議和推優工作民主評議，在保障員工民主決策、發揮監督作用的同時，提升職工代表參與公司管理的能力。

員工關愛

公司始終致力於提升員工幸福指數，鼓勵員工平衡工作和生活。公司定期開展文體活動，推進活動經常化、形式多樣化，激發員工活動興趣、培養運動習慣。同時，公司關心員工，定期開展節日慰問、生日慰問等，為員工送去溫暖。

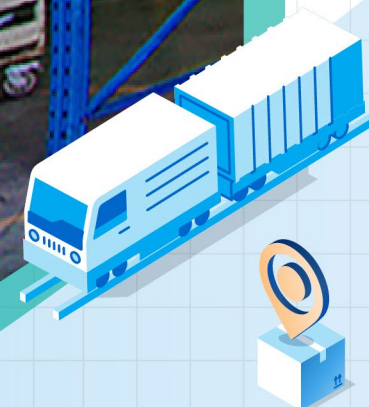


04

行業篇

提升服務品質， 攜手夥伴同行

本公司以“創新物流服務，創造美好生活”為使命，以客戶為中心，在不斷實現自身業務發展的同時，攜手客戶、合作伙伴、供應鏈夥伴等利益相關方實現互融共生、互利共贏。



創新物流方案

本公司以“1136敢創事業計劃”為統領，以打造“高技術”長安民生為方向，以“流程驅動協同、科技賦能業務、智慧創造價值”為關鍵，堅持需求驅動，科技賦能，助力管理和業務變革；堅持場景驅動，集成創新，形成核心自主可控。積極推動數字化智能化綠色化科技轉型，全力推進公司向建成“具有全球競爭力的世界一流的綠色智能供應鏈物流科技公司”不懈奮進。

報告期內，公司啓動信息化項目32個，完成上線22個。核心業務系統線上化率達到89.6%，較2020年提升6.6%；網聯化接口數量達到112個，較2020年提升12%；自主化研發產品輸出6個，較2020年提升20%；軟件專利申報6項，智能化新技術引進落地3項。



推動物流作業智能化

本公司圍繞物流作業場景開展智能化建設，結合智能產品推進智能化項目完成9項，完成整車信息採集自動化、RFID小車、杭州輪胎無人叉車、立庫改造、魚嘴NE1 RDC無人倉、渝北無人駕駛、無人倉系統升級、總一AGV、青山變速器智能化項目上線運行。

項目實現工業物流全流程作業智能化打通，基於視覺識別、潛伏式AGV、無人叉車、園區L4級無人配送等智能裝備，打造零部件物流全流程智能化；由產前物流向產後物流不斷延伸，實現整車下線到中轉站4S店，通過RFID芯片進行全流程可追溯追蹤；由內部需求向外部拓展，完成青山工業建設項目，智能化項目向行業上游變速器延伸，實現全流程智能化的一體化物流服務項目產值零突破。



推進業財一體化項目

2021年，公司重點開展推動業財一體化項目建設，完成業財一期驗收，完成業財二期項目上線，已完成魚嘴發動機「本庫」、渝北入廠、福特入廠、青山、包頭上線試運行，國際事業部本部合同上線試運行，完成零部件i-WMS、國際貨代跟BMP業財線上對接。實現業財貫通結算自動化，提升核算效率85%；實現計費規範化，業務數據沉澱率≥80%；實現審核智能化，業財數據追溯能力提升80%；實現數據透明化，溝通成本降低50%。

提升綠色包裝技術

本公司致力提升綠色技術與包裝技術。開展客戶需求調研，提升包裝產品服務技術，滿足客戶在不同業務場景對包裝需求；建設“兩城三地”聯合創新平臺，開展科研、預研、實驗室建設、知識沉澱與能力建設，為包裝業務增長打基礎；通過快速學習與研討，研究雙碳“1+N”政策體系，形成公司綠色發展報告，探索綠色物流發展之路。

落實“高效率”提升

2021年，本公司以“對標世界一流、體系標準化精細精益、效率倍增工程”為三大抓手，全面落實“高效率”提升。



對標世界一流

- **對標提升指標：**8個專責組在13個對標領域中梳理出提升指標39個，其中核心指標「公司級」指標7個，佔比18%。截至11月，8個指標達成2021年度目標值。
- **對標提升項目：**對標提升關鍵項目32個，截止12月，18個正常推進，13個結項，1個終止，項目計劃達成率100%。
- **對標知識沉澱：**建設對標“四庫”及對標管理“六庫”，在管理強企累計沉澱對標知識499份；基於對標結合業務推進管理提升，累計形成57個對標提升案例，評選出對標提升優秀案例19個，並進行了推廣發布；建設了對標管理提升專刊：《E管理》，累計完成5期專刊發佈。



體系標準化精細精益

- **體系架構迭代：**堅持以客戶為中心，對標行業先進，圍繞CPM三點一線，建設併發布了“十四五”公司精益運營管理體系“133725”端到端流程架構，並啟動體系屋版面刷新。
- **體系標準化：**體系標準化迭代，截止12月13日，累計完成726個，達成目標值174.9%；累計在用體系文件4,647個，全年累計更新體系文件710個，同比精簡11%。
- **體系成熟度：**首次完成流程客戶「各業務線流程使用者」對11個L1級流程成熟度評價，2021年公司綜合流程成熟度3.75。
- **知識價創：**管理強企全年線上知識貢獻3,349份，知識訪問量28,696份；完成與公司所有職能中心、事業部、在渝項目檔案管理一對一幫扶，累計14場次；加強歷史檔案清理歸檔，2021年檔案歸檔累計36,924份，同比提升18%；推進9個固定資產投資項目檔案驗收，其中物流運輸車輛購置項目首次接受兵裝集團檔案驗收並順利通過。



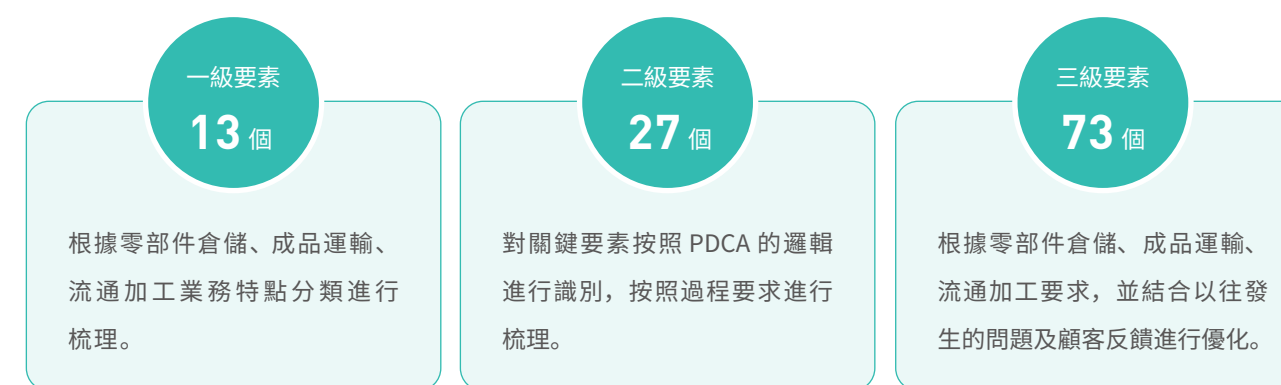
效率倍增工程

- **授權效率倍增：**完成職能授權V3.0發佈，較V2.0關鍵事項減少36個，調整優化率9.5%；總監級授權提升6.69%；經理級授權提升3.7%；基於區域實體化管理模式，按“一司一策”完成區域公司集分權1.0建設發佈，從181個批准場景優化調整至117個；指導各區域公司完成“三重一大”決策機制建設。
- **流程效率倍增：**E化流程30個，完成流程網上辦實例18,329個，降本413.78萬元，E化流程實例平均時長1,539分鐘，同比減少481分鐘，效率同比提升23.19%；開展E化流程專項治理，超時管理機制調整為“經理級及以下超期自動跳過，總監級及以上重複提醒”，超期流程數量環比減少85%。
- **表單效率倍增：**三級表單地圖V3.0總體減少11個，減負5.3%；職能表單地圖V3.0總體數量減少7個；事業部表單地圖V3.0供應鏈減少2個；班組表單地圖V3.0總量減少2個，精簡率6.9%。

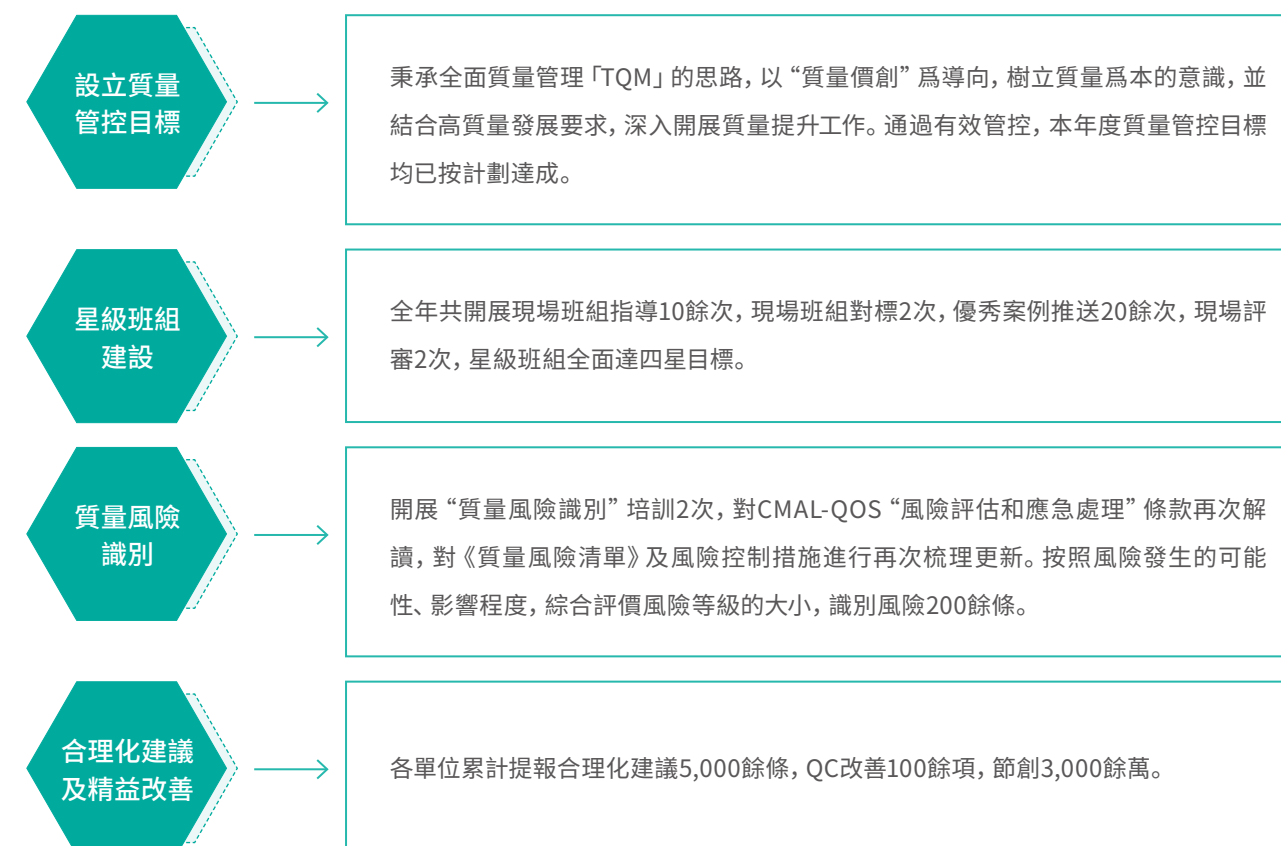
健全質量管理

本公司依據ISO9001等國際標準要求，制定《QHSE管理手冊》《質量風險清單》《內部審核控制管理流程》《管理評審管理流程》等管理制度，全面落實質量管理。

我們根據國家、行業、上級及客戶要求完善了QOS操作指南，共包括有：



此外，公司採取多項措施保障服務質量，打造“品質物流”。



升級客服體驗

提升服務品質

本公司圍繞“一切以客戶為中心”，不斷完善客戶服務體系，制定《客戶問題處理流程》《客戶問題處理管理辦法》等內部制度，規範客戶服務工作，針對客戶投訴類問題進行考核問責，責任到人，嚴格考核，確保客戶投訴能得到及時、有效的處理，為客戶提供更人性化、更愉悅的體驗，實現服務領先。



指標名稱	單位	2021 年
產品及服務投訴數	件	10
投訴數解決率	%	100
客戶滿意度	%	95.46

客戶隱私保護

本公司嚴格遵守《中華人民共和國保守國家秘密法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等國家有關法律法規，優化完善商業秘密定密管理流程、涉密會議及活動保密管理流程、保密標識管理流程、涉密人員管理辦法等。新增《文件定密技術標準》，進一步優化涉密文件、資料管理規範，進一步完善保密工作管控要求，全面落實客戶隱私保障，維護客戶利益。

我們積極建立並充實保密工作隊伍，結合公司機構和人員調整情況，及時調整公司保密委員會成員及職責，完善保密管理專責組人員組成，保證安全管理部門保密工作有序進行。強化重點崗位人員的檢查監督工作，以多種形式開展保密教育活動，如視頻學習及案例學習，對重點涉密人員加強警示教育。報告期內，公司各部門貫徹落實保密工作的部署安排，紮實開展安全保密工作，完成重大泄密事件為“0”的工作目標。

打造責任供應鏈

本公司將供應商視為自身發展的重要資源，建立健全《供應商尋源准入流程》《供應商評價流程》《供應商淘汰流程》《供應商動態管理流程》等制度，初步搭建供應商“選育用汰訓”管理體系，形成供應商全生命週期管理，加強對供應商有效選擇、評審和稽核，提升對供應商環境及社會風險應對管理，穩定供應商隊伍，提高供應商質量，建立長期互惠供求關係。

我們關注供應商環境及社會風險，將遵守環境、安全生產、職業健康等方面的法律法規及行動措施等要求納入供應商准入標準及評估標準，優先使用有利於環境保護的原材料，優先選擇踐行環境保護、資源節約、安全健康等符合可持續發展戰略的供應商，構建綠色供應鏈。

報告期內，我們初步搭建供應商“選育用汰訓”管理體系，形成供應商全生命週期管理，准入優質供應商143家，按品類批量淘汰508家，優化率28%，核心供應商評價考核覆蓋率100%。





高效管理

- 我們搭建採購與資源平臺，採購信息化助力高效開展供應商管理工作，同時完成供應商線上協同准入、定價、訂單等業務開展，有效縮短採購週期，實現信息和資源的整合，統一標準化管理提升供應商採購流程的透明度，強化陽光採購。



尋源准入

- 分類管理：**結合採購類型、市場供應風險和採購支出，將供應商分類，明確與五種類型供應商的合作及管理模式，規避潛在風險，確保供應鏈的穩定性；
- 嚴格審核：**有專職部門規範准入審核流程，全流程包括8個關鍵審核節點，最高至總經理審核批准，並由業務相關部門、供應商管理部門、採購管理部門共同組建評估小組，根據准入要求，全面評估供應商綜合能力；
- 執行黑名單制度：**集團公司兩級供應商黑名單發佈後，對列入企業級供應商黑名單的單位，嚴格避免進入供應商庫。



規範採購

- 堅持“公開、公平、公正、誠實信用”原則，貫徹落實陽光採購，要求供應商簽署合同中的廉潔協議條款，加強約束採購各環節行為規範。



監督評價

- 日常評價：**由專職部門和使用部門根據業務操作要求，針對供應商「運輸、倉儲、外包、代理、關鍵非生產」的日常操作KPI、業績表現進行月度評價考核；
- 動態考核：**加強對供應商在產品及服務質量水平、現場安調和現場管理、商務配合能力、成本競爭能力、合同履行等方面的問題進行綜合管理及考核；
- 及時整改：**在日常及動態評價過程中發現的負面行為，進行督促和引導供應商及時改進，降低並消除風險，從而保證供應商滿足公司服務、質量、交付和商務的各項要求。實現供應商動態管理和供應商的扶持、整合。



績效管理

- 結合行業特性，定期進行供應商年度評價，由專職部門完成年度評價供應商清單篩選，再組織根據年度評價標準，多維度「日常操作KPI+動態評價+供應商成長性」對供應商進行年度評分，形成優勝劣汰機制，以建立一個穩定可靠的供應商體系，不斷優化現有供應商資源池，滿足公司的生產經營需求。

指標名稱		單位	2021 年
執行有關慣例的供應商總數		個	1,105
按地區劃分的供應商數量	中國大陸地區	個	1,093
	中國港澳臺地區	個	11
	海外地區	個	1

推動行業發展

完善科技管理

本公司積極貫徹落實國家政策和推動物流業製造業深度融合創新發展實施的決策部署，以數字化工程為抓手，提高科研開發能力，打造核心競爭力，引領物流業製造業深度融合創新發展水平提升。

科技創新管理理念

堅持以需求驅動為科技創新第一目標，精準突破

圍繞公司戰略驅動、客戶和業務需求驅動、卡脖子技術驅動，堅持問題導向，加強對各類需求研究和頂層設計，嚴格需求管理。依託科技創新和模式創新引導客戶需求，超越客戶期望，與客戶同頻共振，與客戶加強戰略協同、規劃協同和管理協同，把主業客戶需求作為科技創新的出發點和落腳點。

堅持以核心可控為科技創新第一基線，自主自強

將科技創新着力點和資源向核心技術攻關和研究推廣傾斜，加大對核心技術和攻關的自主研發，突破“卡脖子”技術，圍繞工業物流核心場景和核心技術攻關實現突破，着力推進科技成果轉化、試點應用和複製推廣。

堅持以產學研用為科技創新第一手段，生態合作

充分吸收高校、科研院所、核心技術頭部企業、行業協會智力資源為我所用，加強“走出去”和“請進來”相結合，內引外聯，基於項目和核心技術開展聯合項目研究，共享實驗室，聯合研究院等形式推進產學研用技術交流與合作，聚焦核心和高端，注重成果轉化和應用，豐富和完善公司科技研發體系和生態圈建設。

堅持以人才為本為科技創新第一要素，奮發有為

依託科技創新平臺吸引優秀團隊，依託重大任務和項目打造核心團隊，實現核心技術精準突破，創造公平、包容、開放的科研環境，完善科技人才激勵機制，創新選人、用人、育人機制，為科技人才可持續提供寬鬆氛圍，逐步形成尊重科技、科技至上的創新文化。

根據科技創新管理理念，我們全面構建完善科技管理體系，支撐科技創新工作的穩步發展。



科技研發管理體系



科技綜合管理體系



科技知識管理體系



科技人才管理體系

重構科技產品開發子體系，健全優化實驗驗證、數據管理子體系，基於ITL重構優化運營運維子體系，聯動外部資源突破先期技術、技術開發子體系。

重點強化產品版本/功能標準化、產品譜系管理，強化開展科技管理內控審計，維持並深度應用其他綜合管理體系標準。

聚焦存量主業及增量新業務持續推進技術標準建設，同步沉澱、共享科技建設與應用全過程的經驗教訓，建立科技知識數據庫。

推進科技業務組織公司化；聚焦“流程「BP」+自動化「OT」+信息化「IT」+數據「DT」+管理「MT」”的四專一複合發展，堅持“一擴兩強一培”「擴展業務知識、強化通用能力、強化專業能力、培育集成技能」的人才培養原則，打造“一專多能”高精尖的複合型人才隊伍；探索開展科技產品跟投機制、科技產品營銷利潤分享機制。





2021 年
納入高技術人才
45 人



完成科技研發
產品應用項目
20 個

科技成果豐碩

2021年，本公司通過國家級高新技術企業認定，知識產權申請量和授權量穩步提升。公司榮獲2021年中物聯物流技術創新獎2項、科技進步獎二等獎1項、三等獎1項，2021年中國物流與供應鏈信息化優秀案例1項，完成管理創新成果申報5項「其中國家級1項，國防企協2項，重慶市2項」，科技創新能力得到多方認可。

推動行業進步

本公司積極開展產學研合作，參與行業標準制定，參加行業交流，與行業夥伴共建、共享、共贏。報告期內，公司與中物聯綠色分會合作，成功申報中物聯綠色物流分會副會長單位，聯合中物聯承接發改委課題《我國物流業碳排放及對策建議研究》；積極參加綠色物流行業標準制定、綠色物流人才培養、綠色物流標準體系建設等系列研討會，參與編制《企業綠色物流評估指標》和《物流企業溫室氣體排放核算方法》兩項綠色物流行業技術標準；積極推動新能源運力體系升級，全面推進電動叉車、無人倉、室外無人車等智能低碳產品，探索氫能源車及純電貨運車應用場景。



成立“兩城三地”創新中心

公司成立“兩城三地”創新中心，旨在從現有集成應用研究為主的賦能中心，逐漸轉變為行業技術發展分析、核心技術攻關、標準化產品開發為一體，資源共享，打造一個有技術、有產品、有人才的聯合創新中心。2021 年，納入高技術人才 45 人，完成科技研發、產品應用項目 20 個，全面推動包裝產品的數字化、綠色化、智能化。

成功申報中物聯綠色物流分會副會長單位

2021 年，本公司成功申報綠色物流分會副會長單位，獲得定期參與技術調研、行業研討、專家論壇、政策宣導等交流活動的機會，能夠第一時間獲取行業重大決策和策劃的知情權與參與權，優先承擔物流協會設立的科研課題與項目，優先享有協會提供的國內外物流技術信息交流平臺上的諮詢及業務聯絡等。為切實貫徹綠色物流方針政策，推動行業進步提供了平臺基礎。



長城螞蟻物流有限公司、重慶長安民生物流股份有限公司、天津陸港物流有限公司簽訂合作框架協議

05

社區篇

勇擔社會責任，
共促民生長安

本公司積極響應國家政策號召，建立專門的責任部門，制定社會責任戰略規劃，培養社會責任專業人才，持續服務回報社會，建設和諧美好家園。



助力鄉村振興

2021年，公司持續鞏固脫貧成功，助力鄉村振興，積極開展“消費幫扶”工作，利用宣傳平臺和渠道，凝聚企業力量，以實際行動幫助脫貧地區解決農副產品滯銷賣難問題，促進脫貧人口穩定增收，鞏固脫貧攻堅成果。



購買雲南省瀘西縣扶貧蜂蜜

指標名稱	單位	2021 年
資金幫扶金額	萬元人民幣	60
消費幫扶金額	萬元人民幣	20.2

建設幸福社區

本公司依託自身資源和渠道，積極開展公益慈善和員工志願服務，增進民生福祉。我們明確青年志願服務的工作要點，結合對內生產經營志願服務領域與對外社區志願服務領域，不斷完善和豐富青年志願服務工作，開展各類特色主題活動。

公司組織開展清潔社區步道、進社區慰問孤寡老人等志願活動，不斷提升志願服務內涵，志願服務隊伍不斷擴大，引導更多青年投入到志願服務活動中來，讓志願服務成為公司最溫暖、最動人的靚麗名片。報告期內，本公司參與公益慈善及社會志願者140人次，服務時長26小時。



本公司參與公益慈善
及社會志願者

140 人次



服務時長

26 小時

重陽節慰問孤寡老人

2021 年 10 月，本公司組織 20 餘名員工走進社區開展公益慰問活動，看望孤寡老人。志願者為老人送去牛奶、保暖帽等暖心物資，並主動為老人們按摩腰背、打掃衛生，普及冬日疾病預防、健康養生、垃圾分類等知識。此次活動傳承和弘揚了中華民族尊老的傳統美德，幫助獨居老人們解決實際困難，展現了長安民生物流青年志願服務風采。



共渡疫情難關

在疫情反覆期間，本公司堅持“外防輸入，內防反彈”方針，成立公司新型冠狀病毒感染的肺炎疫情防控領導小組，統籌公司疫情防控工作。成立公司新型冠狀病毒感染的肺炎疫情防控應急指揮小組，具體負責公司的疫情防控日常管理，在保障疫情防控的基礎上，做好生產經營指揮調度工作。

本公司結合實際情況及主機廠疫情防控管理要求，根據全國疫情形勢變化、本土疫情反彈和各地受影響程度等，以各單位所在行政區域為分區，擬定四級應對舉措實施分級響應，分別為常態化、三級、二級、一級防控狀態。針對進口物品，要求各單位執行屬地政府防控要求及指南，落實公司防控辦法與客戶要求，加強薄弱環節排查，堅持“人、物”同防，堅決守好疫情防控底線。

附錄

關鍵績效

• 環境績效

指標	單位	2021 年
廢機油產生量	千克	2,459
廢機油密度	千克 / 億元收入	40.84
廢油漆桶產生量	千克	911.20
硒鼓產生量	千克	3,868.50
電瓶產生量	千克	1,110.00
燈管產生量	千克	264.00
叉車電池產生量	千克	101,700
有害廢棄物總量	千克	110,312.70
有害廢棄物密度	千克 / 億元收入	1,832.13
廢舊輪胎產生量	吨	6.28
廢紙張產生量	吨	25.01
廢木托盤產生量	吨	366.06
廢塑料產生量	吨	105.88
廢紙殼產生量	吨	2,861.43
無害廢棄物總量	吨	3,364.66
無害廢棄物密度	吨 / 億元收入	55.88
廢水排放量	立方米	344,282.99
廢水排放密度	立方米 / 億元收入	5,718.04
溫室氣體排放量「範圍一」	噸二氧化碳當量	21,238
溫室氣體排放量「範圍二」	噸二氧化碳當量	2,739
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	23,977
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 億元收入	398.23
無鉛汽油產生量	升	236,759.26
柴油產生量	升	7,641,961.76
天然氣產生量	立方米	167,100
外購電力	兆瓦時	4,489.98
直接能源消耗量	兆瓦時	80,091.99

指標	單位	2021 年
間接能源消耗量	兆瓦時	4,489.98
總能源消耗量	兆瓦時	84,581.97
總能源消耗密度	兆瓦時 / 億元收入	1,404.78
總耗水量	立方米	664,304.83
耗水密度	立方米 / 億元收入	11,033.13
節水量	立方米	321
紙類	噸	419
木製品類	噸	7.95
塑料類	噸	556.86
包裝材料總量	噸	983.81
包裝材料密度	噸 / 億元收入	16.34

• 社會績效

按性別、年齡組別、雇傭類型及地區劃分的雇員總數

指標	單位	2020 年	2021 年
雇員總數	人	5,300	4,692
按性別劃分的雇員總數			
女性員工	人	1,754	1,516
男性員工	人	3,546	3,176
按年齡組別劃分的雇員總數			
29 歲及以下	人	-	775
30-39 歲	人	-	1,562
40-49 歲	人	-	1,268
50-54 歲	人	-	680
55 歲及以上	人	-	407
按雇傭類型劃分的雇員總數			
全職	人	-	4,692
兼職	人	-	0
按地區劃分的雇員總數			
境內	人	-	4,692
境外	人	-	0

按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率

指標	單位	2020 年	2021 年
員工年度流失率	%	-	6.3
按性別劃分的雇員流失比率			
女性員工流失率	%	8.78	2.1
男性員工流失率	%	8.35	4.2
按年齡組別劃分的雇員流失率			
29 歲及以下	%	-	2.0
30-39 歲	%	-	2.0
40-49 歲	%	-	0.7
50-54 歲	%	-	0.9
55 歲及以上	%	-	0.6
按地區劃分的雇員流失率			
境內	%	-	6.3
境外	%	-	0

員工健康與安全

指標	單位	2020 年	2021 年
因工作關係死亡人數「人」	0	0	0
員工千人死亡率「人 / 千人」	0	0	0
因工傷損失工作日數「天」	0	0	0
工傷次數「人」	0	0	0

員工培訓

指標	單位	2020 年	2021 年
按性別劃分的員工受訓百分比			
女性員工流失率	%	33.09	100
男性員工流失率	%	66.91	100
按崗位類型劃分的員工受訓百分比			
管理人員	%	3.70	100
專業人員	%	25.38	100
操作人員	%	70.92	100

指標	單位	2020 年	2021 年
按雇員類別劃分的員工受訓百分比			
高級管理層	%	-	100
中級管理層	%	-	100
按性別划分的员工受训平均时数			
女性员工	小时	-	54.19
男性员工	小时	-	57.58
按岗位类型划分的员工受训平均时数			
管理人员	小时	67.32	55.42
专业人员	小时	76.30	50.0
操作人员	小时	36.08	84.87
按雇员类别划分的员工受训平均时数			
高级管理层	小时	-	66.71
中级管理层	小时	-	25.03

供應商數據

指標	單位	2020 年	2021 年
供應商總數	個	1,587	1,105

產品責任

指標	單位	2020 年	2021 年
客戶滿意度調查結果	%	96.75	95.46
接收關於產品及服務的投訴數目	件	8	10

社區投資

指標	2020 年	2021 年
在專注範疇所動用資源「人民幣元」	710,000	802,000

指標索引

序號	指標描述	披露位置
A1 排放物	一般披露 有關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等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	19
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	23, 25
	A1.2 直接 (範圍 1) 及間接能源 (範圍 2) 溫室氣體總排放量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	25
	A1.3 所產生有害廢棄物總量 (以重量或體積計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算、每位正式僱員)。	23
	A1.4 所產生無害廢棄物總量 (以重量或體積計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算、每位正式僱員)。	23
	A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	21-25
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	21-25
A2 資源使用	一般披露 有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。 注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	26
	A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源 (如電、氣或油) 總耗量 (以每千秒千瓦時計算) 及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	26
	A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	27
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標以及為達到這些目標所採取的步驟。	21, 26
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	21, 27

序號	指標描述	披露位置
A2 資源使用	A2.5 製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位佔量。	27
A3 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	19
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	本公司業務活動未對環境及天然資源產生
A4 氣候變化	一般披露： 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	19
	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對的行動。	28
B1 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	31, 33
	B1.1 按性別、僱傭類型 (如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	32
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	32
B2 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保護僱員避免職業性危害的： (a) 政策，及； (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	37
	B2.1 過去三年 (包括彙報年度) 每年因工亡故的人數及比率。	61
	B2.2 因工傷損失工作日數。	61
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	37-39

序號	指標描述	披露位置
B3 發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	35-36
	B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	36
	B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	36
B4 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	33
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	33
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	33
B5 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	49
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	50
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	50
	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	49-50
	B 5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	49
B6 产品责任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	43-48
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	已售或已運送產品總數 因安全與健康理由 而須回收的百分比為零。

序號	指標描述	披露位置
B6 产品责任	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	48
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	16
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	46
	B6.5 描述消費資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	48
B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	13
	B7.1 於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	13
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	14
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	15
B8 社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	58
	B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育。	58
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	58



電話:023-88795600

地址:重慶市渝北區金開大道1881號