

NISSAN GROUP
OF CHINA



2018

日产在华企业可持续发展报告

关于本报告

报告时间范围

2017年1月1日至2017年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（以下简称日产中国）、合资企业东风汽车有限公司（以下简称东风有限）及其旗下的东风日产乘用车公司（以下简称东风日产）、郑州日产汽车有限公司（以下简称郑州日产），以及东风有限的全资子公司东风英菲尼迪汽车有限公司（以下简称东风英菲尼迪）。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的第一份可持续发展报告，此前曾在中国发布四份企业社会责任报告。

报告参考标准

本报告主要参照全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、中国外商投资企业协会《中国外商投资企业社会责任报告编写指南》（CEFI-CSR1.0）、联合国“全球契约”十项原则、国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》、中国国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）等国内外社会责任标准编制。

报告数据说明

报告中所使用的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，本报告中所涉及的金額以人民币作为计量币种。

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。

报告编制过程



报告获取方式

本报告可在日产中国官方网站下载。

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

目录

我们的问候 | 2

丰富人们生活，创造美好世界 | 2

日产在华企业概要 | 3

公司概况 | 4

日产汽车在华发展历程 | 5

日产汽车在华经济贡献 | 6

环境·守护绿色家园 | 7

环境责任 | 8

社会·共享美好生活 | 13

安全责任 | 14

质量责任 | 17

员工责任 | 21

慈善事业 | 30

治理·创造长远价值 | 34

公司治理 | 35

可持续发展管理 | 37

价值链管理 | 41

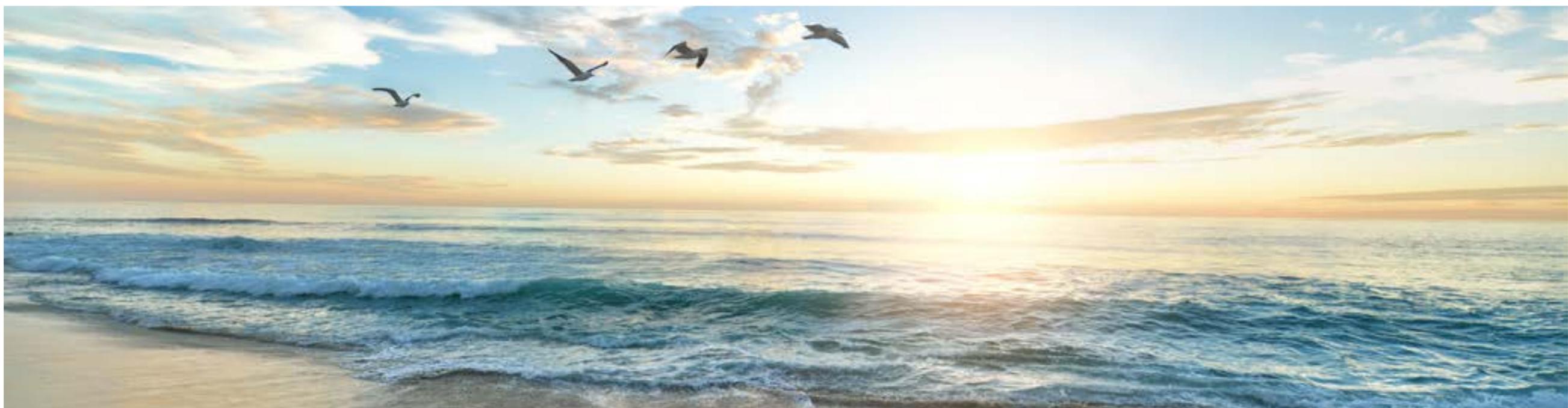
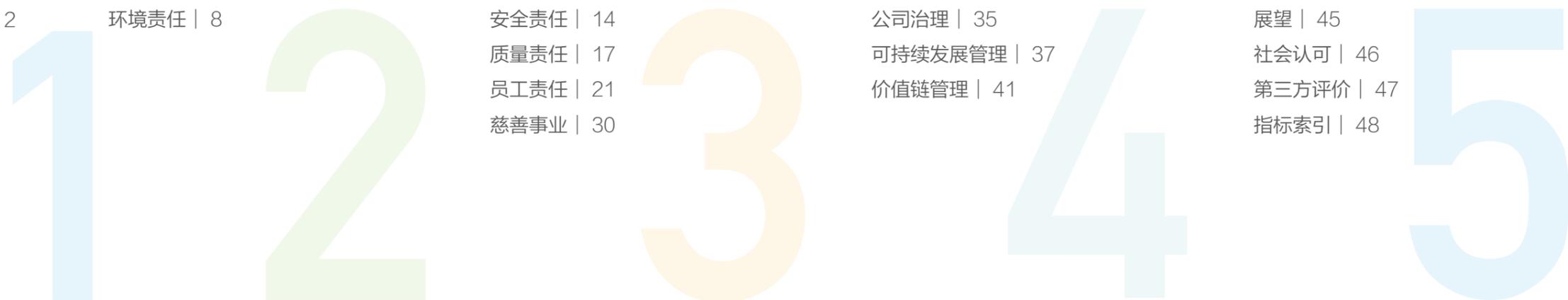
附录 | 45

展望 | 45

社会认可 | 46

第三方评价 | 47

指标索引 | 48



我们的问候

丰富人们生活，创造美好世界

尊敬的利益相关方：

改革开放 40 年来，随着中国汽车工业突飞猛进的发展，中国已经成为世界最大、最具活力的汽车市场之一。非常荣幸，日产汽车能够参与中国汽车工业的发展进程，并做出了自己的贡献。在此，非常感谢各利益相关方对日产汽车一直以来的支持。

日产汽车与中国的渊源由来已久。1973 年，随着第一辆日产公爵轿车的引入，日产汽车开始进入中国市场。1978 年 10 月，时任国务院副总理邓小平参观日产汽车工厂，并提出欢迎日本的产业界和中国合作。自此，日产汽车加快在中国市场的发展步伐，并从上世纪 90 年代开始走上蓬勃发展之路。2017 年，日产汽车在华销量超过 150 万辆，零部件出口额在中国汽车出口企业中连续名列前茅，为中国成为汽车大国做出了贡献。

多年来，日产汽车始终坚持履行企业社会责任，支持和促进中国汽车产业和社会的可持续发展。日产在华企业不仅重视对中国经济增长的贡献，也在“丰富人们的生活”的企业愿景下，利用自身的优势与多方合作，在交通安全、环境保护和社区发展等方面积极行动，以实现所在区域的高质量可持续成长。

交通安全是公共安全的重要组成部分，是汽车企业必须正视的社会问题。日产在华企业积极贯彻日产汽车“零伤害”的社会责任理念，通过普及“日产智行科技”等先进安全技术，为驾乘人员提供安全保障。同时，将逐步引进自动驾驶相关技术，最终实现“零伤害”的目标；还通过开展一系列的交通安全倡导和交流研究活动，希望与社会各界一起为构建更加安全的交通社会贡献力量。

良好的环境是人类可持续发展必不可少的条件。为最大限度地降低对环境的影响，在减少碳及有害气体排放量，保护水资源，节约资源方面，日产在华企业在产品研发、采购、制造、储运、销售、使用及回收等各个环节制订严格的环保目标，携手利益相关方推进环保活动。

人才是高质量可持续发展的核心因素。日产在华企业不仅关心员工的成长和发展，还为供应商、经销商的员工提供支持，帮助他们提升可持续发展能力，打造成责任共担、经验和成果共享的价值链。同时，重视培养汽车产业未来人才，从大专院校到小学课堂，开展了丰富多彩的活动，让学生们从小了解汽车文化和汽车产业的魅力。

长久以来，日产汽车将贡献于中国社会的可持续发展为己任，在不断成长的同时积极回馈社会。当前正值中国汽车产业转型升级的关键之年，一场以技术为核心的巨大变革正在展开。未来，我们将一如既往地与合作伙伴携手，积极迎接新时代中国所面临的可持续发展挑战，为完成中国从汽车大国到汽车强国的转变做出贡献，也希望加强与利益相关方的交流，与行业内外分享日产汽车在可持续发展道路上的经验，共同为中国汽车产业乃至社会的健康、可持续发展增添动力。

2018 年 8 月



日产(中国)投资有限公司
董事总经理

西村隆



日产在华企业 概要



公司概况

企业愿景

日产：丰富人们的生活

企业使命

通过与雷诺联盟，日产提供独特、创新的汽车产品与服务，为所有利益相关方带来可见的优质价值。

日产概要

日产汽车公司于 1933 年在日本神奈川县横滨市成立，是日本第二大汽车制造商。日产汽车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 247,500 名员工，并在全球 160 多个国家和地区提供产品和服务，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。入华 40 余年来，日产汽车高度重视中国市场，在本地化的发展中取得了长足的进步，不仅成立了全资子公司日产（中国）投资有限公司，而且与东风汽车集团有限公司合资成立了东风汽车有限公司，旗下的东风日产乘用车公司和郑州日产汽车有限公司负责日产品牌的生产和销售活动，形成了覆盖乘用车、SUV、MPV、高性能跑车和商用车领域的全线商品，产品线不断丰富。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，推动英菲尼迪持续为中国消费者提供优质的产品和服务。2018 年，日产汽车首次公布了涉及环境、社会和企业管理机制等多层面的综合性可持续发展计划——“日产可持续发展 2022 (Nissan Sustainability 2022)”，旨在降低公司对环境的影响，强化企业的多元性、包容性，继而为企业发展做出更多贡献。

日产中国

成立于 2004 年 2 月，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投资，截至 2017 年年底拥有员工 293 人。日产中国一直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领域，也发挥着重要作用。

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，也是日产汽车在海外唯一的一个全系列合作项目。

东风日产

迄今为止国内汽车行业中成长最快的合资企业，截至 2017 年年底拥有员工 17,000 余人。东风日产目前已形成广州、襄阳、郑州和大连四大基地纵贯南北、各有侧重的战略布局，旗下拥有楼兰、西玛、天籁、蓝鸟、奇骏、逍客、轩逸等多款畅销车型，以及高端 MPV 新贵士、高性能跑车 370Z、全能超级跑车 GT-R 等进口车型。

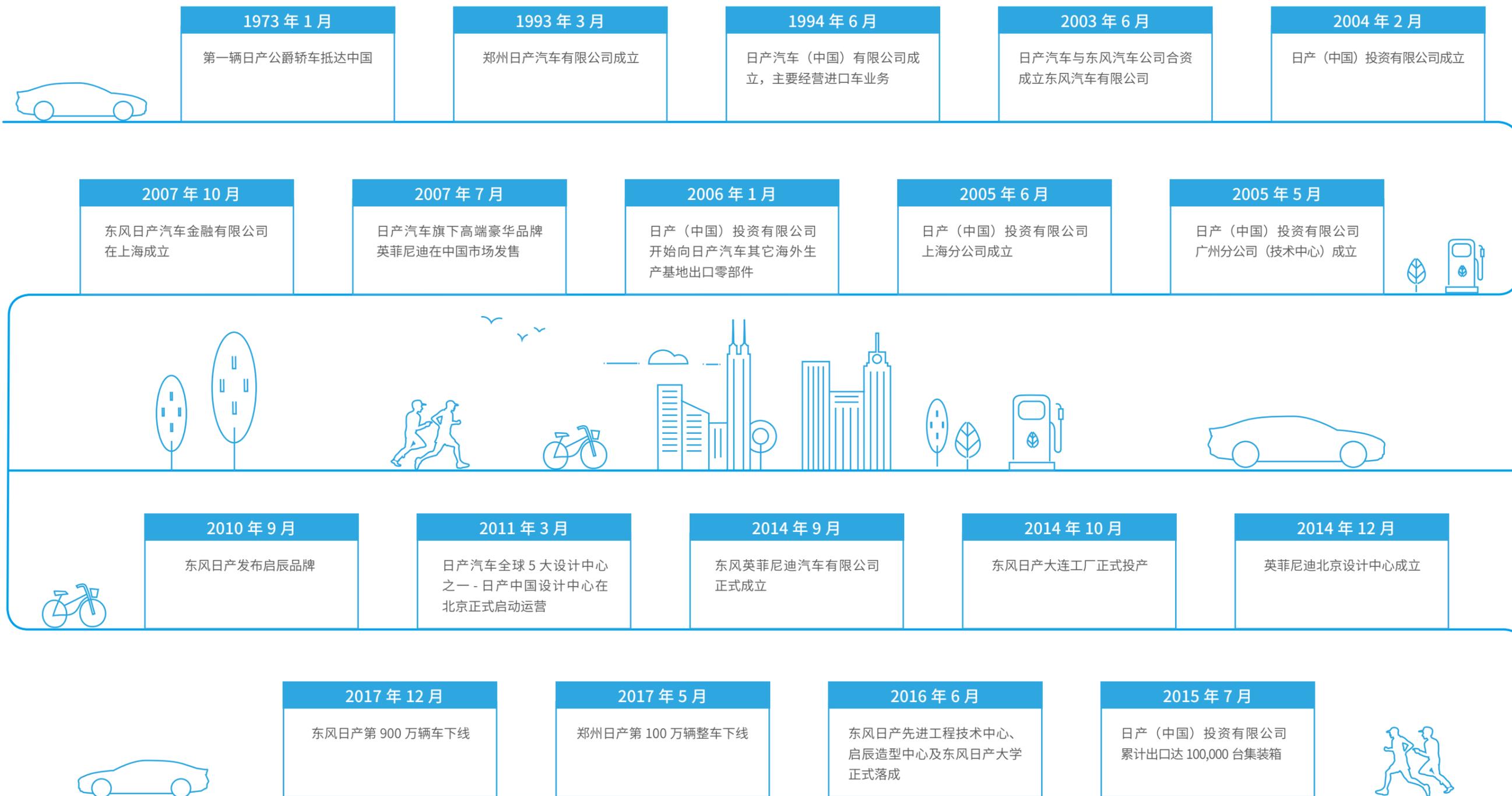
郑州日产

成立于 1993 年，截至 2017 年年底拥有员工 4,000 余人。郑州日产拥有从产品研发、供应链管理、生产制造到营销服务全价值链的业务流程，定位为东风、日产双品牌轻型商用车产品的主要发展基地，长期致力于轻型商用车的专业化和细分市场的高端化。

东风英菲尼迪

成立于 2014 年，截至 2017 年年底拥有员工总人数 200 余人，是东风汽车有限公司的独立全资子公司。在“同一战略、同一品牌、同一团队、同一渠道”原则下独立经营英菲尼迪品牌，进一步扩大了消费者对于豪华汽车产品的选择范围，满足了市场需求。

日产汽车在华发展历程



日产汽车在华经济贡献

2017 年，在华销量超过

150 万台

在华创造就业岗位超过

7 万个

改革开放 40 年，中国经济持续、快速的增长推动汽车工业迎来了突飞猛进的发展，日产在华业务也不断扩大。日产在华企业主动适应中国经济形势的变化，积极寻求技术革新，提供超越客户期待的产品和服务，不断贡献于中国经济、社会的发展。2017 年，日产汽车全球销量 577 万台，其中在华销量超过 150 万台，中国市场的销量超过全球销量的四分之一，在华创造就业岗位超过 7 万个，履行着在华业务拓展的宗旨和对中国的长久承诺。

进入中国市场以来，日产在华企业追求稳步经营和可持续的盈利增长，致力与和谐幸福的中国共同成长。在持续推动地方经济发展和开发多样化产品与服务的同时，日产在华企业还协助中国政府与相关部门研究制定汽车相关标准，并积极投身公益事业，推动中国汽车产业的发展与社会的进步。

东风日产 2017 年度取得了 112 万辆的销售成绩，这是自 2015 年首次跨越百万以来，连续第三年突破百万量级，并且每年创造新的销量记录。东风日产不仅带动了地方产业发展，积极贡献于当地的就业与税收，还不断推动行业的转型升级和可持续发展。其花都工厂实现了集研发、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。

郑州日产不断加大技术改造力度和技术创新，坚持在细分领域的开拓，多年来稳居国内皮卡市场前三位，并逐渐成为该领域的领军者，为促进中原地区经济的快速发展，发挥了重要作用。





环境

守护绿色家园

气候、环境、可持续的清洁能源是当今全世界共同关心的问题，处于几乎每一个主要挑战和机遇的核心。它们既为社会发展提供了复杂多变的背景，同时为企业带来广泛的机遇。

日产在华企业立足中国的可持续发展背景和挑战，积极回应“绿色发展”和“生态文明”战略，广泛参与气候行动，加速推进全球向经济适用的清洁能源转型，探索可持续城市和社区建设，引领负责任的消费和生产；与产业链伙伴、消费者、社区等利益相关方共同促进绿色生态与经济发展、美好生活之间的平衡，守护绿色家园。

环境责任

作为一家全球性的汽车制造商，日产在华企业秉承“人、车、自然和谐共存”的环保理念，采取积极措施应对环境挑战，致力于在全产业链上实现绿色生产，降低研发、采购、制造、储运、销售和服务全过程的环境影响，携手价值链伙伴开展环保公益活动，让绿色发展的理念深入人心。

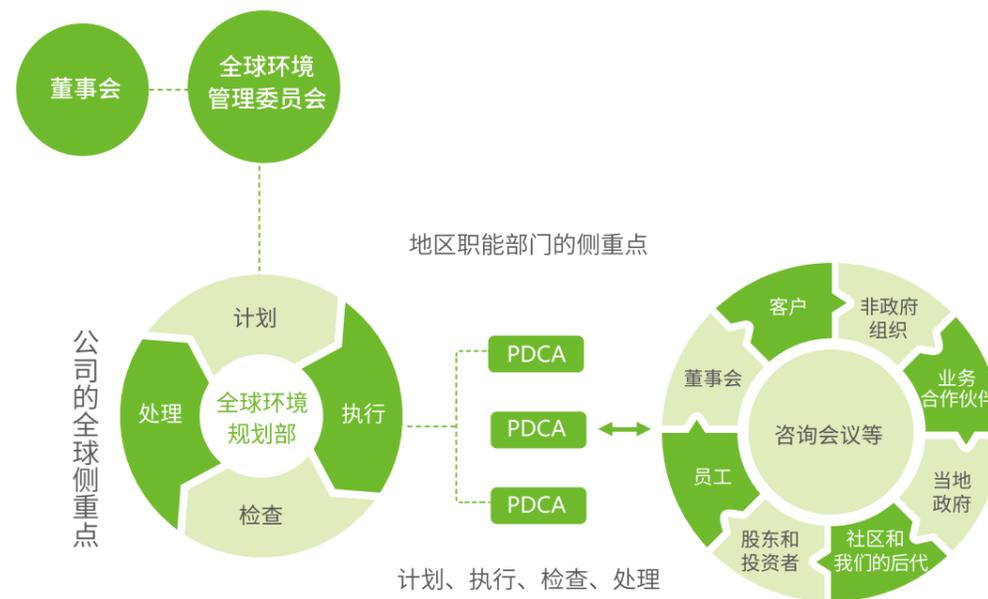
绿色规划

日产在华企业全面推进可持续的环境管理，将绿色理念注入企业发展与规划，以一个“真诚的生态革新者”的态度，着力减少企业活动和日产汽车在整个生命周期内的环境影响和资源消耗，使其达到地球可以自然吸收的水平。

环境管理

日产汽车搭建并持续完善全球环境管理体系，以在全球范围内更好地贯彻和落实环境理念。全球环境管理委员会向董事会汇报，开展环境管理总体规划和决策；下设全球环境规划部，负责具体环境事务的落实。中国环境管理委员会于 2013 年成立，整体管理和推进日产在华企业环境管理工作的开展和环境目标的实现，促进在华企业绿色发展水平的不断提升。

环境管理组织结构图



日产绿色计划

日产在华企业遵循中国环境委员会的管理，为实现 2050 年的长期环境行动计划“日产绿色计划 (Nissan Green Program)” 作出不懈努力。按年度持续推进“日产绿色计划”，在企业发展策略、产品研发、管理运营等各个方面落实环境理念，不断提升日产在华企业的环境管理水平和绿色发展水平。

2017 年，日产汽车推出“日产可持续发展 2022 (Nissan Sustainability 2022)”，在持续推进日产汽车环境行动计划“日产绿色计划 (Nissan Green Program)” 的基础上，重点关注气候变化、资源依赖、空气质量和水资源短缺问题，推进“零排放”的实现。

关键领域	2022 核心目标	具体举措
二氧化碳排放	新车型的二氧化碳排放量较 2000 财年降低 40%	提升电动化水平；在全球范围内导入 V2X (Vehicle-to-Everything) 系统，以改善能源管理
	生产和其他企业活动所产生的二氧化碳排放量较 2005 财年降低 30%	推进“日产汽车节能协作组 (NESCO)” 项目
再生资源使用	新原材料的使用率降低 70%	推广再生、循环利用锂离子电池的循环经济模式
挥发性有机物	减少挥发性有机化合物 (VOC) 产生	降低车辆生产过程中的挥发性有机化合物
水资源使用	在全球生产过程中使用的单位用水量较 2010 财年减少 21%	降低使用量，加强水循环利用



绿色研发

产品的研发与设计理念直接影响着产品整个周期中的物料使用和能源消耗水平，进而对环境产生影响。日产在华企业在研发之初就遵循“零排放”的理念，注重产品的绿色设计与研发，通过科技创新与节能技术应用，将产品性能与节能环保需求紧密结合，最大程度降低产品对环境的负面影响。

日产在华企业持续在新能源领域探索更优的设计和更高效的技术方案，以提升电动车动力和使用便利性，同时推动新能源电动汽车的推广应用，助力零排放。日产全新、高效的电机动力传动系统 e-POWER，可以实现全电机驱动行驶，车轮完全由电机直接提供动力。为了保证电池的持续、高效运转，e-POWER 还搭载小型燃油发动机专门为其高功率电池充电，免去外部充电的需求。



案例

深化伙伴关系，共促电动汽车发展

为更好服务中国这一世界最大的纯电动汽车市场，2017 年 8 月，雷诺 - 日产联盟和东风汽车集团股份有限公司开展战略合作，共同成立易捷特新能源汽车有限公司。在中国汽车市场轻量化、电动化、智能化、网联化、共享化等趋势下，日产协同雷诺、东风通过创新的商业模式，将充分发挥雷诺 - 日产联盟作为电动汽车领域领导者的潜力，以及东风汽车的资源优势，聚合三方在新能源电动汽车领域的核心竞争力，共同开发出更加符合中国市场趋势和消费者期望的电动车产品。在深化和加强三方战略合作的同时，更将以全球电动车领导者的责任担当，为中国的新能源汽车发展和环境改善做出更大贡献。



日产在华企业始终致力于向市场和消费者提供兼具高性能与高效能的汽车，专注提升燃油动力车的系统和性能。东风英菲尼迪研发出 VC-Turbo 可变压缩比发动机，采用的核心可变压缩比技术使其在每个转速区间都能根据实际的动力需求进行转换，发动机得以兼顾性能和燃油经济性。同时，通过改善燃油喷射系统，搭载可变排量机油泵，采用多路径水冷控制阀等一系列与之配套的技术，在有效保证发动机动力和高性能的前提下，降低了燃油消耗，减少排放。

绿色采购

日产在华企业坚持贯彻绿色环保理念，通过制定绿色采购体系，对供应商进行严格的环境评估与考核，对采购原料进行严格追踪监测，从源头上确保有害及危险物质得到有效管理、可回收材料得到有效利用，最大化降低对环境的负面影响。



案例

从采购源头，推进“绿色 + 生态”战略

郑州日产推进可持续的采购计划，对供应商选择和原料采购提出环境要求，以构建绿色生产长效机制。2017 年，依据《汽车禁用物质要求》标准，与 318 家供应商签订《不使用禁限物质承诺书》，与全部危险化学品供应商签订《环境与安全协议书》，严格控制原料采购，从源头开展环境管理。同时，对供应商的环境管理和环境绩效提出要求，将 21 家新能源汽车专用件供应商纳入系统管理，按照国家《汽车产品限制有害物质和可回收利用率管理办法》，对其进行中国汽车材料数据系统（CAMDS）培训，并逐步推进有毒有害物质监控，实现环境管理目标，共同推进绿色发展。

绿色制造

日产在华企业积极响应中国“绿色制造”战略，综合考虑环境影响和资源效益，加快智能制造的深化发展，研究并采用物料和能源消耗少、废弃物少、噪声低、对环境污染小的方案，全面降低产品制造过程中的环境负荷，实现环境效益和经济效益的双赢。

东风日产四地工厂每年减排废水约

200 万吨

减排化学需氧量 (COD) 约

6 万吨

郑州日产中牟工厂每年节水

32,273 吨

节能降耗

东风日产自 2009 年起持续开展废水零排放、CO₂ 减排、固废削减、VOC 削减的环境链活动，全力打造新型智能绿色工厂。在绿色管理方面，实现了一般固废的焚烧处理，使之成为水泥原料得到再次利用；开展 NESCO 节能诊断，累计削减 CO₂ 排放 100,000 吨以上。通过绿色规划项目的持续实施，东风日产花都生产基地建成全球最大车棚分布式光伏发电项目，可实施装机容量为 30 兆瓦，发电量 2.5 亿千瓦时，可削减 CO₂ 排放 20,000 吨，年收益 1,630 万元，实现了环境效益和经济效益的双重提升。2017 年 9 月，东风日产获评国家工业和信息化部“绿色工厂示范单位”。

郑州日产利用商品车停车场铺设 10 兆瓦规模光伏设施，于 2017 年年底实现部分并网运行，预计每年可减少 CO₂ 排放 5,257 吨。

废气排放

东风日产在焊装车间配套移动式集气罩以及滤筒除尘系统，对废气进行收集和集中处理，达到排放标准后在车间内排放，优化了内部工作环境质量，有效减少废气等污染物排放，实现了绿色生产。郑州日产引入涂装烘干和喷漆废气有机废气治理装置，并优化工作流程，从源头上削减有机废气的产生。

废水处理

日产在华企业积极采取措施减少水资源消耗和污染，开展污水运营和中水再利用。含油、污泥等污染物的废水及清洗废液，经污水处理站处理后，再循环利用于绿化浇灌和车间冲厕，减少对水体污染的同时，降低生产和运营成本。

废弃物管理

郑州日产设置固废综合回收站，作为一般固废和危险废物的堆放场地，对金属边角料、废包装材料、危险废物（漆渣、磷化渣、废有机溶剂、污泥、废油漆桶等）、生活垃圾等进行分类回收和处理，最大化地降低废弃物对环境产生的负面影响。



案例

郑州日产 VOC 减排

为减少挥发性有机化合物 (VOC) 产生，保护员工及消费者的健康，郑州日产主动开展技术升级，建造新式涂装车间。新车间采用水性涂料替代油性涂料，通过水性化改造，大幅降低了涂装过程中产生的 VOC 排放量。同时，新车间使用蓄热燃烧装置 (RTO)，将涂装过程中产生的 VOC 氧化成 CO₂ 和水，有效减少了对大气的污染，提升了生产过程的安全性、环保性和产品的绿色性。



80 年代建造的老涂装车间无法满足新时代汽车产品产能与环保需求，郑州日产新式涂装车间的建造和使用，增强了生产过程的安全性及环保性，显著提高了日产履行环境责任和员工责任的能力。

——郑州日产涂装车间员工 王超峰

绿色物流与服务

日产在华企业致力于推动物流运输的低碳化、产品包装的减量化、营销服务的绿色化。利用科学的物流技术规划，促进运输、仓储、装卸搬运等各个环节的优化，降低物流环节环境影响同时，使物流资源得到最充分的利用；推进售后服务向智能化发展，通过微信预约、在线报价、电子系统接待等服务措施，减少售后服务过程中的纸张使用和碳足迹，助力节能减排。



案例

东风日产“绿色专营店”认证

为了在销售和服务环节更好地推广绿色环保理念，东风日产乘用车公司在全国范围内推进“绿色专营店”认证，要求专营店在通过 ISO 14001 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》。



案例

郑州日产改装新总装车间物流设备

为降低物流运输对环境造成的负面影响，郑州日产改善新总装车间作业环境，改进物流设备基础，对现有燃油牵引车进行改造，同时新引进 57 辆电动牵引车，全部以电动车作为物资牵引运输车辆，极大减少了尾气排放，实现对物流环境的净化。同时，对空压机、电泳循环泵、涂装空调器加湿泵进行变频改造。

截至 2017 年年底，
累计通过认证的绿色专营店数量达到

306 家

郑州日产新总装车间预计年度可节约
电量

72,5 千瓦时

折合标煤 89 吨

减少 CO₂ 排放

381 吨

传递环保理念

日产在践行绿色发展的同时，更加注重环保意识的培育和环保理念的传递，积极探索新能源汽车发展趋势，开展绿色办公，组织和参与环保公益活动，将绿色低碳的出行方式、工作方式、生活方式，传递给员工、消费者和产业链合作伙伴，共同呵护地球环境。



案例

助力提升全民环保意识

东风日产准确把握移动互联时代的信息传播特点，以东风日产微信公众号为窗口，向社会传达环保节能理念。通过公众号的“掌上新闻社”栏目，开展节能环保知识有奖问答，广泛调动全员参与，激发环保热情；发布节能知识电子宣传手册，提升公众环保意识和环保技能。

2017 年，
参与到环保知识有奖问答共有约

10,283 人次

通过手机阅读了节能知识电子宣传手
册的人超过

10,000 人次



开展节能行动，践行绿色办公

郑州日产积极倡导绿色办公，号召员工从节省一度电、节约一滴水做起，减少浪费。公司持续推广电话、视频会议的同时，改造办公区域，为办公区的每个 LED 灯安装了独立的控制开关，改变以往整层办公楼只有 6 个总开关的情况，通过分控节约用电。员工也积极献计献策，建立废纸回收区，对废纸进行分类整理，纸张可做到双面利用，减少办公废品产生，通过微小行动，为环保做出积极努力。

在郑州日产还有很多类似的环保措施。希望更多的日产人能从身边的小事做起，共同助力日产环保事业的推进。
——郑州日产 QCD/SCM 部物流技术科员工 何会齐

倾听利益相关方声音

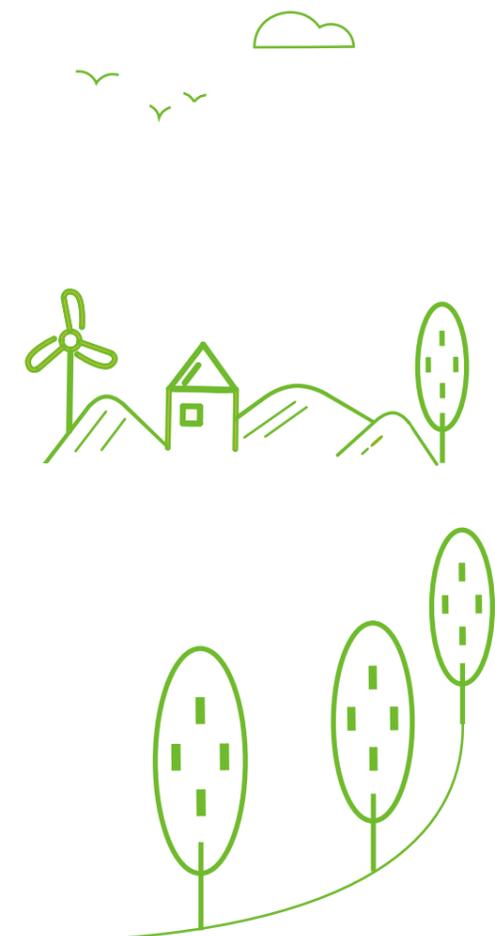


绿色发展，始于足下

我们以绿色理念引领企业建设，科学规划设计，打造绿色生态工厂，将绿色发展理念贯穿于厂区建设及新能源汽车研发生产全过程，通过绿色规划、产品工艺创新、废物资源利用等项目的实施，逐步实现了用地集约化、原料无害化、生产洁净化、废物资源化、能源低碳化。这既是日产汽车探索循环经济之路的过程，也是绿色发展理念深入人心的过程，“人、车、自然和谐共存”的环保理念真正深耕厚植于每一位员工的心间，共同追求可持续发展的未来。



——郑州日产制造技术部工程技术科 马巍





汽车产业作为全球最关键的产业之一，在推动经济发展、促进就业、加快产业结构优化升级、助力社会和谐进步等方面发挥着重要作用，是塑造可持续发展未来过程中的强大动力。

安全与质量是日产汽车自始至终的责任与担当，是企业贡献于可持续发展的基础。日产在华企业持续提升产品安全性能、改善产品质量，致力于加速安全汽车社会的实现。同时，将员工视为企业可持续发展的基石，全方位保障员工权益，帮助他们实现更好的发展；发挥自身优势资源，持续开展公益事业，创造综合价值，助力人们实现美好生活。

社会 共享美好生活

安全责任

汽车企业对交通安全负有天然的责任，日产汽车一直将安全作为事业发展的基础，从车辆设计之初就秉承“以人为本”的原则创新汽车安全技术，同时积极开展安全教育倡导活动，传播交通安全理念，促进社会各界开展交通安全交流，推动人、车、社会的和谐发展。



安全理念

日产汽车秉持“车守护人”的核心安全理念，致力于为客户提供更安全的汽车产品。“日产可持续发展 2022”计划希望通过提高车辆的安全性能，以实现“零伤亡”的企业愿景。

东风日产以“人·车·生活”的企业愿景为最高目标，构建“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”，在贯彻“1000-1=0”安全价值观的同时，提炼出安全愿景、安全使命和安全目标，全面营造将安全放在首位的安全文化体系。



安全技术 制造更加安全的汽车

主被动安全技术相结合已经成为汽车安全技术发展的新趋势。日产汽车通过升级主动安全技术和主被动安全技术系统，为客户提供更安全的汽车产品。在主动安全方面，日产汽车正积极扩充及升级其主动安全技术，并努力将 ProPILOT 日产自动驾驶技术扩展至更广泛的产品范围。同时，通过不断更新传感器、高清摄像头及高速处理器等部件，力求能够更好地感应中国复杂的路面情况，更精确地识别行人和物体，进而实现更好的安全防护，实现“零伤害”的汽车社会。

日产汽车在已有安全技术基础上，以“避免接触危险”为出发点，将碰撞事故过程从“危险尚未出现”到“碰撞后”分成 6 个阶段，并根据事故过程特点，针对各阶段的危险原因采取最适合的技术措施，从而避免更为危险状况的发生，保护车体和人身安全。

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 	

郑州日产安全技术开发“金字塔”模型

郑州日产在日产汽车安全理念的指引下，依托日产汽车的安全开发策略和先进的研发技术，不断努力推出符合更高安全标准的产品，并构建了安全技术开发的“金字塔”模型。在该模型的基础上，提出以法规强制性和影响力的重要程度为区分和以技术的实现难易程度为目标的两条安全开发技术路线，以更好地推动汽车产品的安全技术升级。



此外，郑州日产依托先进的计算机辅助工程 (CAE) 技术，构建了车辆碰撞安全性能“V”字型开发体系，在安全目标设定与分解、零部件性能验证、系统集成到整车安全目标验证等各个环节均引入该技术，为打造百分百安全车辆提供了强大智力保障。

安全驾驶 个人交通安全倡导

日产在华企业利用自身优势开展一系列安全倡导活动，借此努力向社会公众普及道路安全知识，传播交通安全理念，倡导文明礼让的交通环境。

东风日产“智行科技体验营”

从 2005 年开始，日产中国和东风日产联合启动了“日产安全驾驶训练营”项目，旨在提升消费者交通安全意识，普及安全装备使用方法。截至 2017 年年底，“日产安全驾驶训练营”巡展活动在全国已经影响了超过 622 万人。

2017 年，东风日产顺应行业智能化趋势，着力打造集创新平台、4S 店平台、车展和巡展四大平台于一体的国内首个规模最大、覆盖最广的“智行科技体验平台”。平台将东风日产的创新科技成果、领先的人性化感心服务有机结为一体，为广大消费者提供了全品牌互动体验平台，让消费者更直观地了解如何正确选用“日产智行科技”的安全技术，提高了交通安全教育的趣味性。



安全社会 营造交通安全氛围

日产汽车积极发挥自身带动力与影响力，联合政府、行业伙伴等多方力量，推动交通安全论坛的建设和发展，促进社会各界围绕交通安全相关议题进行深入探讨，为构建更加安全、美好的汽车社会做出贡献。



日产汽车支持“中国道路交通安全论坛”

2017 年 8 月，日产中国助力“第十一届中国道路交通安全论坛”成功举办，这也是日产中国连续第十一年支持该论坛。在“交通安全广视角，人车社会新融合”的主题下，日产中国描绘了以技术为本，与多方协作共绘中国和谐道路交通安全的新蓝图。除此之外，还与政府部门、各方专家、汽车企业代表就道路交通安全系统中“人、车、路、管理”各环节在交通安全理念方面的创新规划展开了深入探讨，旨在协同社会各界力量，迎接未来道路交通安全新挑战。



倾听利益相关方声音



客户安全，心之所系

我们一直将保障客户的人身安全作为最大的责任。依托日产汽车的安全开发理念与技术支撑，在车型开发过程中，我们留心每一个细节，不断自主研发、升级安全技术。与此同时，也持续将成熟技术如 AEB、ZONEBODY 结构等应用于量产车型中，如纳瓦拉、途达等，全力为客户提供更为安全的产品，为构筑更加安全的交通社会贡献一己之力。

——郑州日产技术中心基础开发部研发资源科 吕许慧

质量责任

日产汽车坚守品质责任，致力于为客户提供最优质的产品和服务。日产在华企业严格遵循全球统一的质量策略，建立严谨的产品质量管理体系和完整的召回机制，不断完善客户服务体系，提高客户满意度。

日产质量追求

日产汽车坚持以打造优质、环保、高性能的产品为目标，建立起覆盖全价值链的品质保证体系，悉心聆听客户意见，并运用“计划、执行、检查、处理”（PDCA）循环对从规划、设计到研发、制造、配给、销售和售后服务各环节进行改进，以提供满足甚至超越客户期待的高品质产品和服务。

产品质量管理

日产在华企业以日产全球统一的质量标准，在汽车产品的研发设计、生产制造等每个环节中严格管控，不断优化自身质量管理体系，并积极提升市场品质，保障产品质量。

产品品质管理体系

日产在华企业在全价值链的每个环节均坚持严格的质量控制，并持续制定措施提高产品质量，确保为客户提供质量过硬的产品。

东风日产

东风日产坚持“质量优于规模”的经营理念，建立了覆盖包括零部件采购、新车开发、制造、市场等环节的全价值链的品质管理体系，不断提升各环节的品质水平。2017 年，东风日产持续运行涵盖愿景、目标、基础、支柱、品质、方策等提升内容的品质中期事业计划——“123456”计划，将人与人、组织与组织连接起来，达到合理分工、互助协作的优良状态，真正形成全价值链品质体系与每个部门的关联，强化了全员的品质意识。2017 年，东风日产车辆交付客户使用 3 个月内不良率整体呈下降趋势，客户调研满意度持续上升。

郑州日产

郑州日产秉持以“以客户为中心”的思想，积极开展面向全体人员的汽车质量管理宣贯，倡导产品“品质第一”的经营宗旨，将严格的质量控制贯穿于产品开发设计、采购、生产制造和售后服务等各个环节。同时，着力提升供应商质量管理水平，并及时吸收客户合理化建议，持续改善产品质量。

东风英菲尼迪

东风英菲尼迪通过每天的快速反馈质量控制（QRQC）会议，召集工厂、部品、研发、物流等相关部门，就新发布的产品情况展开立项确认、同时共享、推进以往产品的改进信息，做到及时立项、及时改进。对于涉及因素较多、根本原因复杂的产品情况，通过月度会议展开深入调查，加速推进相关分析及改进措施导入，确保交付车辆质量状态稳定。2017 年，东风英菲尼迪持续优化质量管理水平，达到质量管理目标。



东风日产花都工厂连年获得雷诺 - 日产联盟全球工厂竞争力排名整车工厂

第 1

发动机厂连续 4 年位列动力厂

第 1

市场品质保障

日产在华企业秉承全球统一的市场和改进措施，持续加强与销售公司和客户的及时交流，并建立了良好的客户投诉响应处理制度，及时联动研发和生产制造等部门调查问题原因，迅速制定处理措施，为保证客户口碑提供支持。此外，建立了以客户安全为本的召回制度，形成了完善的市场品质保障与改善体系。

东风日产

东风日产严格遵守国家质量标准，建立了完整的市场品质改善体系及专业的技术团队，并通过全渠道的品质情报收集活动，及时将客户反馈以技术报告的形式传达至质量部门，以快速解析不良问题、识别缺陷产品。针对存在安全与质量隐患的产品，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，通过免费为召回对象车辆主动进行检修、更换的方式，消除安全隐患。同时，借助官方网站及时快速地公示召回信息，并明确信息查询途径，保证消费者能够通过专营店、官方网站或客服中心查询到召回详情，提高召回实施率。

郑州日产

郑州日产针对存在隐患的车辆，主动发起车辆召回，并通过经销商电话邀约、短信、邮件告知用户严重性、发放召回补贴、提供外出维修服务以及奖励召回情况良好的经销商等手段，提升召回效率，进而提高市场品质和客户满意度。2017年，郑州日产共发起4次车辆召回，涉及15.8万辆车。

东风英菲尼迪

东风英菲尼迪严格遵守国家相关质量规定，将客户车辆安全放在最重要的位置，设立了专门的召回部门，按照全球统一的措施积极主动展开相关召回活动，并制定了一系列正式文件以加强召回工作的管理。在此基础上，为提高经销商对市场和产品情况的反馈效率，东风英菲尼迪质量部门与IT部门联合开展销售、配件、服务(E3S)系统质量业务相关内容模块的开发工作，增强了后台处理功能，提高市场品质。

提升客服品质

日产在华企业不断更新客户服务理念，完善业务流程，以一流的服务品质回馈客户的期待。

客服理念及体系

东风日产

东风日产秉承着“让每一位顾客满意”的理念，以满足客户需求为核心，客户满意度为目标，每一个环节力争做到极致，时刻从客户体验出发，发自内心地为客户服务、真诚地为客户解决问题。为强化“感心”服务品牌，重塑“5个安心”服务理念内涵，东风日产积极推进移动互联技术应用、开发贴合市场价格的服务产品及零件，持续开展客服质量提升活动，力求为每一位东风日产车主带来“五星级享受”。

郑州日产

为提高客服品质，配合销售体系建设，郑州日产完善了总部客户关系管理中心、区域对接专员、经销商客户关系团队、二级网络重点客户维护人员等四层级、全覆盖的客户关系体系。同时，根据销量规模对经销商实行分类管理，制定了经销商的客户关系体系标准，从组织机构、专兼职人员配备、核心工作开展等方面满足客户关系管理的基本需要，从而为公司销售、售后服务提升打下坚实基础。

东风英菲尼迪

东风英菲尼迪一直坚持“客户至上”的服务理念。为更快响应客户需求，处理客户投诉，加强客户沟通，2017年东风英菲尼迪对投诉管理业务进行了全面的流程再造，重新定义了执行标准及考核要求，旨在建立敏捷、高效的客户投诉管理机制，实现各相关部门与经销商之间的有效协调，提高反馈效率，以及对于严重事件的快速响应和管控。



改善客户满意度

东风日产

为向客户提供定制化的服务，东风日产开发数字化与智能化动态客户关系管理平台，为客户及时收到满足其需求的个性化用车资讯和精准的服务活动提供保障，提升了客户体验。在借助先进技术提升客服专业度的同时，东风日产成立顾客满意度指数提升事务局，改善了近 100 家专营店的服务水平，优化售后满意度管理体系，并通过开展专项培训，提升售后服务质量。



案例

第十二届售后服务技能大赛

2017 年，东风日产举办第十二届售后服务技能大赛，大赛首次设置服务总监、品质服务主管、团队比赛项目，通过创新的比赛形式、客户参与方式、传播形式等，在提高员工参赛积极性的同时，提升了售后服务水平。本次大赛历经海选赛、小区选拔、分站赛和总决赛四个阶段，共 7,000 余名选手参与比赛。

东风英菲尼迪

2017 年，东风英菲尼迪通过官方微信订阅号、服务号、官方网站、车主俱乐部 App 以及地方车友会微信群等渠道，不定期开展客户调研，为客户建立更多沟通平台，从而不断收集客户对于产品、服务和活动的反馈，提升客户参与度和满意度。



2017 年，东风日产专项培训人数超过

3,600 人

覆盖专营店总经理、服务总监、服务顾问 3 个关键岗位，培训通过率达

93% 以上

客户满意度得分达

96.83 分

服务投诉率仅为

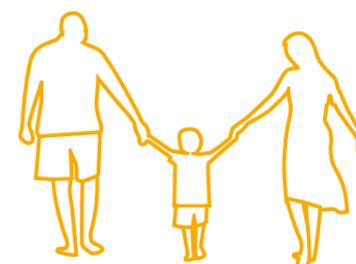
0.082%

郑州日产

郑州日产优化和完善客户投诉管理机制，建立良好的客户投诉响应处理制度，及时快速反馈客户需求，使客户感受到贴心的售后服务关怀。此外，客户中心通过实行 5PDS 运营管理体系，以战略规划、服务内容、服务流程、服务数据、服务平台、服务绩效满意度为核心，搭建了标准化运营管理体系，有效地提升了客户满意度。

2017 年，郑州日产超额完成既定目标，客户投诉 5 日关闭率达到

92.5% (1-11 月)





优质的客户服务活动

东风日产“感心公路”活动

东风日产在每年春节假期和国庆假期持续开展“感心公路”客户关怀活动，通过为车主提供在各大高速路口免费检测、一般故障排除等服务，保证车主在节假日安全舒心出行。2017年，东风日产在北京、杭州、广州、郑州等地共开展62站“感心公路活动”，服务14,835名车主。



郑州日产“汽车春季服务月”

郑州日产坚持10余年推出汽车季节性养护活动。2017年4月，郑州日产“汽车春季服务月”活动启动，除了为客户提供空调系统、轮胎、机油、雨刮器等项目的免费检查，还同时开展了配件维修保养优惠活动，在客户中形成了良好的口碑。

东风英菲尼迪车主体验会

2017年起，东风英菲尼迪通过车主讲堂实现二次交车，旨在让客户了解用车养车技巧、品牌文化与产品特点的同时，搭建客户体验平台，通过丰富的用车生活及不同主题的活动，提升客户满意度。



倾听利益相关方声音



倾心服务，永无止境

如何有效地管理客户的用车生涯，切实改善服务体验，让客户对专营店产生更多的信任和依赖，是我们一直以来在售后服务管理方面的努力方向，也是我们决定尝试推行“客服经理制”的初衷。通过把店内原本的回访提醒部门变为“客户关系管理部”，并对买车、交车到保险、保修、置换等客户服务全流程设置专门的客户服务小组，实现了对客户用车生涯的全程跟踪。客户需求是不断变化的，但只要我们坚守“以客户为中心”的初心，并付出十二分的努力，就一定能获得客户的满意和信赖。

——东风日产华东一区营销中心服务经理 罗志年

员工责任

员工是日产在华企业实现可持续发展的动力源。日产在华企业关注员工的权益保障和职业发展空间，关心员工身心健康和生活平衡，致力于创造让所有员工都能够发挥最大潜能的工作环境，为员工提供绽放梦想、实现自我价值的舞台。



尊重与保障

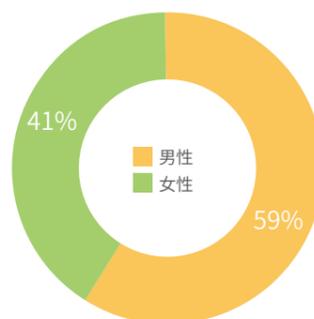
日产在华企业在遵守和维护日产汽车全球行为准则及各项规定的基础上，充分尊重员工价值，自觉遵守劳动用工制度，保障员工合法权益，为员工提供具备竞争力的薪酬福利，实现企业与员工的双赢。

人力资源发展理念

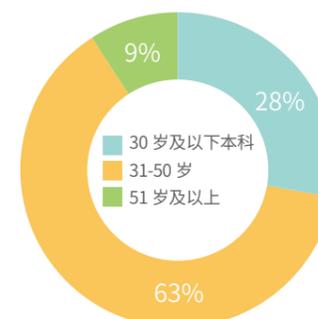
日产中国遵循“集结我们每个人的力量挑战”的发展理念，重视员工的自身发展，以培训等方式全面提升员工的岗位竞争力，为员工提供广阔的职业发展空间。日产中国坚持“以人为本”，促进员工沟通与交流，开展员工关爱活动，提升员工对企业的归属感和认同感。

东风日产在“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的指引下，致力于打造“高效”与“幸福”的组织，不断提升组织效率、人员效率，追求员工物质和精神的提升，让员工找到发展空间和生活愉悦感，实现人才增值，为业务创造价值。

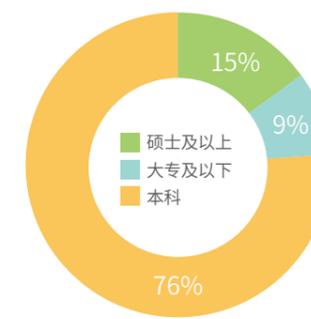
郑州日产以“成长 & 晋升、公平、劳动环境、沟通、安定雇佣”为关键词，不仅为员工提供安全、尊重、和谐的工作环境，还提供多样化的沟通渠道、系统化的培训，关注员工工作与生活平衡，激发员工的工作热情，让每一个员工在工作 and 生活中获得成长。



日产中国员工性别构成



日产中国员工年龄构成



日产中国员工学历构成

东风英菲尼迪的人力资源理念为“以价值贡献者为本，支持公司和员工共赢发展”，制定《员工发展政策》，为员工提供最佳职业发展规划和全方位的培训支持。同时，为员工提供畅所欲言的平台，促使员工和高层沟通，关爱员工身心健康，让个人成长与公司发展和谐共赢。

平等雇佣

日产在华企业严格遵守《劳动合同法》及相关法律法规的要求，保障员工合法权益，依法与员工签订劳动合同，尊重员工多元化发展、平等雇佣、任人唯贤，不因种族、肤色、宗教、性别、国籍、婚姻情况、残疾、性取向或性别认同等因素歧视员工，坚决反对使用童工和强迫劳动。2017年，日产中国员工合同率和社会保险缴纳率均达到100%。

2017 年，日产中国人均带薪休假

22.29 天

薪酬福利

日产中国平衡企业自身特点和员工的不同需求，不仅持续完善优化绩效评定和新手管理体系，为员工提供具有竞争力的薪酬，还提供弹性工作制、带薪年假、带薪病假、出差补贴、内部购车津贴、长期服务奖励等丰厚福利。

东风日产建立以实现公司“共创价值，共谋福祉”的使命为目标，以能力为基础，业绩为导向，兼顾岗位价值和业务特征的薪酬体系。2017 年，向 300 位关键岗位的绩优人才发放了津贴；对 500 位参与新车项目研发、试制业务骨干实施了新车项目奖励；向 200 位营销一线督导、专员和专项人才颁发营销专项奖。同时，以幸福为驱动，注重员工工作与生活的平衡，制定了未来三年员工福利计划蓝图，提出了“安心工作，幸福生活”的福利理念，明确了完善员工全方位生活保障和打造高关爱组织氛围两个发展方向。

郑州日产通过差异化调薪、季度奖发放、强业绩导向的销售考核及事业部考核方案等多种方式，让员工共享企业的发展成果，与企业共同成长。

东风英菲尼迪持续完善薪酬战略，为员工提供具有竞争力的薪酬福利。2017 年，建立并实施绩效奖金与公司、部门和个人业绩联动机制的年度绩效考核制度，保证内部公平性。每年年初基于公司和部门的关键绩效，员工与上级主管共同制定本人的年度关键绩效和行动计划。

沟通与参与

日产在华企业为员工搭建多元化沟通渠道，倾听员工心声，增强员工团队的凝聚力和归属感，鼓励员工自主创新，参与企业发展。

日产中国

日产中国为员工营造公正友好、和谐开放的工作氛围，通过职工代表大会推进民主管理、民主参与和民主监督机制。同时，通过工会、员工意见箱、多样化的合规举报渠道、感谢卡机制、员工满意度和敬业度调查等沟通方式，收集员工对公司各方面的反馈。

东风日产

东风日产成立了员工服务中心，为员工提供包括福利、户籍、行政和后勤等 4 大类共计 81 项的一站式业务办理服务，加强员工沟通，全方位服务员工，充分了解员工的真实需要和诉求。2017 年 7 月，网上员工服务中心正式上线，员工可以在网上直接完成在线证明、购车、领用、审批等业务，日均服务员工达到 158 人次。

郑州日产

郑州日产通过职工代表大会、基层调研、顾客满意度走访、员工论坛等方式加强与员工之间的沟通，增进与员工之间的互信。

东风英菲尼迪

东风英菲尼迪除全体员工大会的沟通渠道外，创新性推出了楼梯间视频分享，以生动灵活的形式让员工利用碎片化时间了解公司新闻和员工活动信息，提高了员工沟通的效率。



健康与安全

日产在华企业致力于为员工创造安全的工作环境，持续完善职业健康与安全管理体系，通过标准化的安全生产规范、安全评估系统、安全培训及安全宣传活动等举措，尽可能减少、消除工作环境中的安全隐患。

日产中国

日产中国致力于为员工打造健康的工作环境，不仅通过建立应急管理机制、开展消防演习和安全培训等方式为员工提供良好的工作环境，使员工在工作的同时拥有健康的身体和愉悦的心情，还通过员工体检、健康讲座、盟学院微信公众号推送健康话题等方式，帮助员工提高工作绩效和生活质量。2017 年，日产中国员工体检及健康档案覆盖率达 100%。



东风日产

东风日产持续开展 EHS 安全生产工作，通过安全培训、安全检查、消防演习等方式，提升员工的安全生产意识。2017 年，东风日产通过职业健康、防暑降温、安全生产和劳动保护监察，推动职业危害岗位和人机工程改善等举措的实施，实现职业危害因素超标岗位不断减少，员工职业健康档案不断完善，职业健康体检做到了岗前、在岗、离岗全覆盖。2017 年，东风日产未发生重伤死亡事故。



2017 年，东风日产人均安全培训达 14 小时，培训总时长超

250,743 小时

完成安全检查 76 次、年度消防演习 5 次，发现并排除安全隐患

12,218 项

对 21 项职业危害治理改善工作投入

2,002 万元

职业健康体检覆盖率为

100%



东风日产不仅关心员工的身体健康，还关心的员工心理健康。“EAP 快乐心灵计划”逐年有效、深入地展开，保障了员工心理健康。2017 年，全体员工开展了压力诊断测评，对存在的压力情绪问题以及压力产生原因进行反馈，为经营战略决策提供了新视角；邀请专业心理咨询老师对离职人员进行电话访谈，了解离职原因，为公司管理提供了具体的解决方案，有效降低员工流失率。



郑州日产

郑州日产坚持以环境 / 安全管理体系为主线，以“以人为本、安全第一、健康发展”为原则，将环境 / 职业健康安全目标 and 责任落实到各级员工。通过开展员工在岗职业健康监护、完善作业场所职业病危害告知卡、粉尘等危险源检测等措施，保障员工职业健康安全；组织消防应急演练活动，提升公司遇到突发情况的应对部署能力、团队协作能力和应急疏散能力，为安全生产工作奠定良好的基础。



2017 年，郑州日产粉尘检测达标率

81.3%

毒物检测达标率

98.7%

其它（高温、射线等）的职业危害因素检测达标率

100%

职业病发病率为

0

成长与发展

日产在华企业非常重视员工能力和潜力的开发。为让每名员工发挥最大潜力，日产在华企业为员工搭建多元化的职业生涯发展平台，提供丰富的培训资源，强化人才队伍建设，为员工提供个人发展和自我实现的机会。

职业发展路径

日产中国结合岗位需求、员工的能力，针对不同层级的员工开展员工职业规划培训，协助员工制定明确的短期、中期和长期职业发展规划。同时，通过海外研修、中国区跨公司轮岗等项目，鼓励员工尝试不同的岗位，让员工更具国际化视野，帮助员工充分挖掘自身潜力，丰富职业经验。

东风日产开展员工职业发展辅导项目，旨在根据员工职业发展的阶段性特征，采取成长导师与岗位导师“双导师”制、个体/团队特征解读辅导、岗位能力评估、成长交流论坛等一系列人才培养举措，帮助员工自我认知、自我提升，实现快速成长。除了关注员工的职业发展生涯之外，项目还对内部导师根据专业成熟度和辅导技能等进行了等级划定，搭建内部成熟的三级职业生涯辅导体系。

东风英菲尼迪为员工提供年度常规晋升和竞聘新/空缺职位晋升两种渠道，并为员工提供针对性的职业生涯规划与辅导：针对全体员工，开展个人能力发展计划；总监级别以上的员工将会被纳入到雷诺-日产联盟的人才管理计划中；在对关键人才和关键岗位识别的基础上，开展针对特定人群的职业发展规划和关键岗位继任计划。

多元化培训体系

日产中国积极开展多元化、多层次、多形式的培训计划和模式，推进在线学习平台的普及与完善，充分利用内外部的培训力量，为员工提供灵活的学习方案，帮助员工提高沟通技能和管理水平，激发员工的创造力。



2017 年，
日产中国员工自发学习时数达

7,250 小时

平均培训时长

25 小时 / 人 / 年

必修培训覆盖率达

100%

选修培训覆盖率达

88%

2017 年，东风日产实施培训项目

8,166 期

覆盖

237,866 人次

培训投入达

747 万元

东风日产提倡“工作即学习，企业即大学”，将企业建成大学，提供全面的人才教育、人格教育和人文教育，让员工在工作中学习。公司员工培训课程体系包括基础共通、领域共通、部门专业三级。除此之外，还建立了以幸福夜校为依托的人文培养体系，利用企业内外部资源，搭建了幸福夜校“七彩虹”课程体系。顺应“互联网+”培训的时代潮流，东风日产全力打造东风日产网络学院，构建知识管理平台，包括 4 大自主开发系统及微信公众号。



案例

东风日产大学——学习点燃激情

东风日产秉承着学以致用理念，在 2016 年成立东风日产大学，致力于将其打造成“创新型汽车人才培养的摇篮”，构建汽车企业特色的学习共同体和生态圈。东风日产大学课程丰富多彩，无论是职场通用技能、专业前沿，还是心理人文类线下课程，抑或是线上丰富的 E-Learnig 和微课，都能满足员工的学习需求。截至 2017 年 8 月，共授课 6,916 学时，开发 50 门认证课程，培训人数超过 42,194 人次。与此同时，东风日产大学的讲师培养项目已培养 900 多名讲师。2017 年，东风日产大学举办学习月系列活动，包括教师节 Party、特级讲师“一路向北”训练营活动、共通课程讲师茶话会等，传播优秀经验和文化。



郑州日产对员工培训模式和培训内容进行了升级，通过内训师竞赛大师赛来提升公司内部培训师的能力。2017 年，首届内训师竞赛大师赛选手不仅展示了各方面的经验，还展示了作为内训师的课程设计素养，通过案例、视频、图解、教具和各种各样的互动活动，提高学员参与度，加深对课程知识的理解。大赛还评选出十佳内训师和 19 门高潜质课程。

东风英菲尼迪通过“四鹰计划”，针对总监和高级经理、经理、一线经理和高潜经理等不同层级的人群开展内外部培训课程，培养符合公司能力要求的骨干员工；通过建立内部讲师团队，为员工提供新的能力发展方向，并打造特色课程，加强知识传播。在培训形式和培训内容上，东风英菲尼迪也在不断创新：针对领导力和部分通用类课程，以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，并对学习过程进行跟踪和反馈，如定期发送学习小时排名、学习进度汇报。



案例

英菲尼迪车辆工程学院，助力发掘优秀实习生

东风英菲尼迪非常重视多元化人才的发掘和培养。自 2014 年以来，英菲尼迪车辆工程学院（INFINITI Engineering Academy）举办实习生全球招募活动，旨在全球范围内招募最优秀的新锐工程师，通过在汽车和赛车两大领域的实习经历，为他们提供在英国的实习机会和自我提升平台，激发职业潜能，为汽车行业培养杰出人才。

2017 年，英菲尼迪车辆工程学院共吸引来自 41 个国家的 1.2 万余人报名。冠军选手通过英菲尼迪车辆工程学院这一平台，接触最前沿的汽车工程技术，与全球优秀工程师并肩工作，并开启在汽车及赛车领域相关的职业生涯。



2017 年，东风英菲尼迪培训总投入

850,000 元

人均培训投入

3,541 元

员工培训时间达

4,946 小时

管理层员工平均培训时间达

19 小时



关怀与照顾

日产在华企业开展形式多样的员工关爱活动，促进员工生活和工作的平衡，关爱女性员工和困难员工，提升员工对企业的归属感和认同感。

平衡工作生活

日产中国通过开展家庭日、周末旅游等丰富多彩的日常活动和文体活动，激发员工活力，鼓励员工在工作的同时享受生活，感受公司的温暖。

东风日产开设幸福夜校，为员工提供了良好的业余学习环境，通过参加幸福夜校的学习，提高了对幸福更深层次的理解。同时，还开展团队拓展、驻地休养等特殊工种员工疗休养活动。



关爱特殊员工

东风日产为职场女性提供各类福利，创造一个更平等的职场环境，增强企业的凝聚力和竞争力。以梦想女神大赛、女性汽车创意大赛，充分展现女员工的个人魅力和专业能力；为女工读书角赠书，举办糕点烘焙、瑜伽、插花等培训班，丰富女员工的生活和视野；建设爱心妈妈小屋、开展三八节领导送花等系列活动，努力提供全方位、多阶段的人性化服务。



东风日产女性汽车创意大赛

2017 年，东风日产举办首届女性汽车创意大赛，征集了更多女性钟爱的汽车创意提案，为未来开发适合女性的汽车提供了更多创意。同时，为女员工搭建创新平台，提高创新意识，调动和激发女员工的创新热情，营造创新氛围、分享创新成果。活动内容包含女性购车意向问卷调查、分享沙龙、创意征集和评比，历经半年时间，共收集到 118 条创意，其中 10 条创意进入决赛发布会。其中，“孕妇安全带”“红外线感应车内儿童”和“适应马尾辫的头枕”3 条创意方案已被东风日产技术中心采用，并投入研发规划中。

东风日产女性汽车创意大赛收集创意

118 条

被采用并投入研发规划的创意

3 条

郑州日产通过开展员工技能培训、双节困难员工慰问、重大疾病救助、内退员工子女资助等一系列举措，为员工解决困难、提供展示技能的平台，让员工有更强烈的归属感、荣誉感。依托员工爱心帮忙基金，郑州日产救助、帮扶员工及其家属 255 人次，支出爱心基金 1,070,066 元。

东风英菲尼迪竭尽全力关爱女性员工、困难员工等特殊员工。针对女性员工，严格执行相关规定，并提供休假、节日补贴、生育补助等福利。针对困难员工，从公司层面与保险公司沟通，在救助基金项目上给予最大力度的支持，同时组织员工、经销商捐助，帮助员工度过难关。

倾听利益相关方声音



荣辱与共，情同一家

日产中国通过丰富多彩的家庭日活动让每一个人都沉浸其中，邀请员工家属近距离接触日产、了解日产，增强了员工的归属感及其家属的认同感。在家庭日活动的某一瞬间，我明白了所从事的工作能够带给家人的是什么，是安全感与幸福感。也正是在日产这样的大家庭里，才有可能引导我们思考什么是企业的社会责任感，什么是企业使命感，我们到底在为什么而工作，我想在这一刻都有了答案。

——日产中国员工 刘洋



慈善事业

除了为全球客户提供创新的、令人兴奋的汽车产品和出色的服务之外，日产汽车将作为一个企业公民发挥积极作用视为自身重大责任，坚持充分发挥自身优势为社会做出更多的贡献。通过与政府部门、非营利组织、非政府组织等不同的利益相关方合作，开展人道主义关怀，与社会共享未来发展价值。



公益理念

日产汽车持续探求以发挥企业专长和自身产品、技术优势为基础的社会贡献活动，制定以环境、教育和人道主义为重点关注的慈善事业发展框架。在日产全球慈善理念和战略的引领下，日产在华企业持续关注中国下一代，支持青少年教育和创新发展；平等、互助、友爱，提供人道主义援助，共建更美好的未来。



牵手未来

日产在华企业结合中国教育事业的发展实际，以专业优势促进青少年创新能力培养，支持中国教育发展，为可持续发展积蓄新生力量。

日产筑梦课堂

“日产筑梦课堂”是日产汽车在中国倾力打造的教育公益项目，由日产中国与联合国教科文组织全国委员会、中国国际贸易促进委员会汽车行业分会合作开展。2013 年成立以来，“日产筑梦课堂”不断创新，从面对面授课到开设远程课堂，足迹已遍布全国 170 余所小学，覆盖数万名学生。

日产中国

随着“日产筑梦课堂”的不断发展，日产中国积极拓展项目领域，丰富课程内容和形式，同时不断扩大规模。2017 年，“日产筑梦课堂”启动了特殊教育课程，并新增“汽车文化教室”，还走进甘肃、四川、北京汽车博物馆，让更多青少年受益。



“日产筑梦课堂”启动特殊教育课程

2017 年 9 月，“日产筑梦课堂”走进北京市东城区特殊教育学校，开设特殊教育课程，让这里的孩子能够和同龄人一样，接触到汽车知识，享受平等的教育。



东风有限

东风有限积极响应“日产筑梦课堂”项目，在湖北、广州、四川、河南等地开展相关课程，覆盖 17 所小学、11 家 4S 店、1 家国际学校、1 家特殊教育学校，共计 3,000 多名学生受益。



东风日产

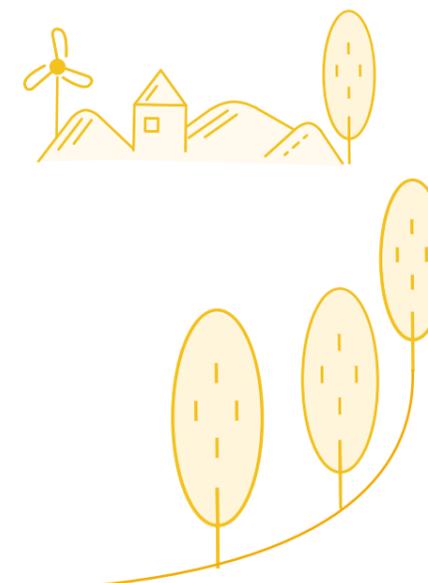
东风日产在广州开展“日产筑梦课堂”活动，除了为学生带去既动手又动脑的课程外，还组织学生参观工厂，让学生近距离了解汽车生产制造过程，培养学生对于汽车的兴趣。



“日产筑梦课堂”项目足迹遍布全国小学

170 余所

覆盖数万名学生



截至 2017 年年底，
东风日产联合车主、经销商、员工等，
开展了包括黑龙江、湖北、福建、西藏、
云南等

15 省 32 站

“阳光关爱·助教未来”援助行动，累
计投入超过

4,010 万元

受惠师生超过

83 万余人

东风日产阳光关爱·助教未来

东风日产不断探求公益项目管理的科学性和创新性，持续深入开展 2008 年启动的“阳光关爱·助教未来”公益行动，并加强公益合作。2017 年，依托于小米 2.8 亿用户圈层及全媒体优势平台，开启“智享童梦计划”，在湖北、新疆、湖南、广西、贵州、河北、安徽等 7 个省市的八所乡村小学开展助教活动，为学生们带去支持与关爱。同时创新公益管理思维，积极打造“互联网+智能化+公益”的 IP 事件，联动网友、车主、经销商、媒体、员工等利益相关方，共同推动企业社会责任传播。



郑州日产牵手工程——快乐成长计划

郑州日产坚持“反哺社会、帮扶他人”的公益理念，积极投身教育公益、社区建设、扶贫助困等公益领域，回馈社会与公众。深化“牵手工程”公益品牌，持续开展扶贫助教，为贫困地区学生教育助力加油。通过品牌化运作和科学化管理，“牵手工程”的开展地域从河南省拓展至全国。2017 年，郑州日产“牵手工程——快乐成长计划”走进湖北随州、十堰，云南临沧、西双版纳，江西赣州，河南荥阳、丰登、中牟等 8 个地区，其中包括 5 个“中国皮卡村”，向村镇小学捐赠价值近 60 万元的图书、文体设施和教学设备，共计为 3,000 余名小学生带去帮助，以实际行动关爱贫困地区青少年，支持当地教育事业。





人道主义援助

日产在华企业积极参加地震等重大自然灾害的救灾援助、灾后重建和卫生改造等工作，关爱需要帮助的特殊人群，并提供社区支持和帮扶，持续以行动传递善意和社会正能量。



紧急援助与震区共同应对地震灾害

面对 2017 年 8 月 8 日、9 日四川阿坝州九寨沟县和新疆博尔塔拉州精河县先后发生的 7.0 级、6.6 级地震，东风日产第一时间启动 24 小时灾情应对机制，第一时间与经销商和车主取得联系，启动车主关爱专项行动，向车主提供车辆免费检测、维修绿色通道、延长服务时间等 7 项暖心服务，并持续关注经销店动态，针对受灾专营店的硬件、车辆受损情况，依据《受灾专营店帮扶政策》，快速给予支持，帮助震区车主和经销商尽快恢复正常的生产生活，携手共渡难关。



倾听利益相关方声音

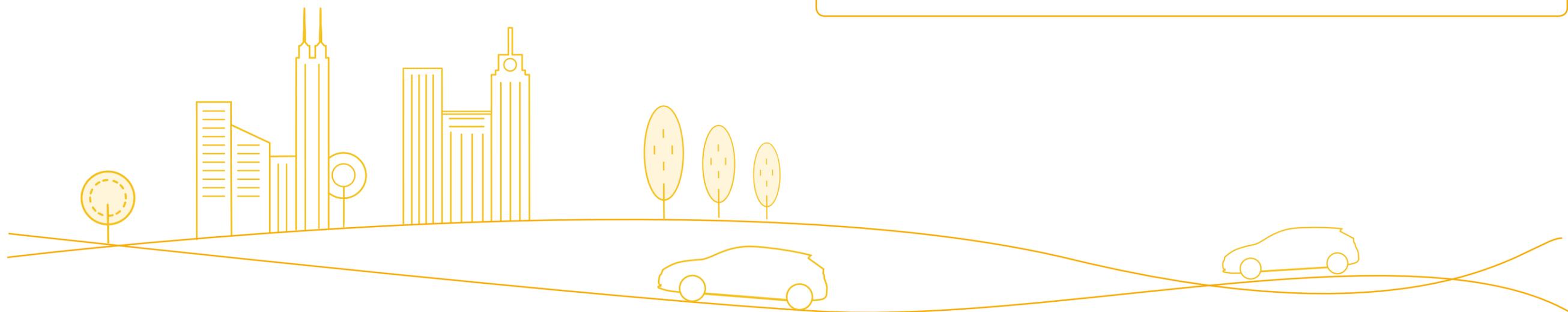


与梦同行，共筑希望

作为“日产筑梦课堂”的参与者，我与东风有限的志愿者们一起走进武汉聋哑第一学校，与接受特殊教育的孩子们互动交流。通过针对残障儿童开发的专属课程，我们以寓教于乐的形式让这些孩子们体验动手乐趣，感受前沿汽车科技的魅力。我想“日产筑梦课堂”的意义并不在于汽车本身，它与能源、环境保护等问题都息息相关，也与让

更多儿童、更多人享受平等的教育、优质的生活相关，这就是真正的“以人为本”和“可持续发展”。作为志愿者，我也在“日产筑梦课堂”的活动中，与孩子们一起共筑梦想，放飞希望。

——东风有限志愿者 付梦琳





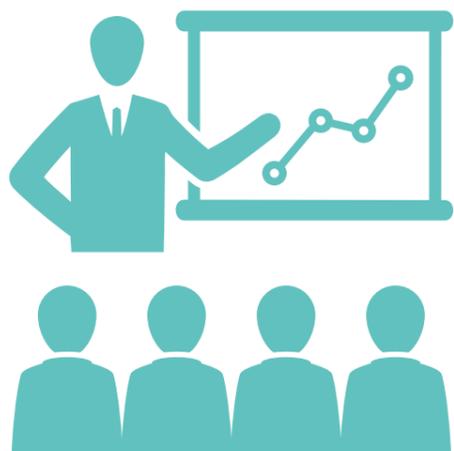
全球化背景下，汽车行业的运营基础、企业管理模式和未来发展方向正发生着深刻的改变。企业要取得长远发展，必须不断提升治理和可持续发展管理水平，以高道德水准、高透明度要求自身，并与价值链上的伙伴保持良好的合作关系。

作为从事大规模全球经营的领先型汽车企业，日产汽车不断完善公司治理，巩固可持续经营基础，并致力于在全球推进可持续发展战略。日产在华企业有序推进可持续发展计划，积极倾听利益相关方的声音，关注价值链伙伴的成长，持续满足各界期望，与利益相关方携手共创价值，与中国社会并肩共筑可持续的未来。

治理 创造长远价值

公司治理

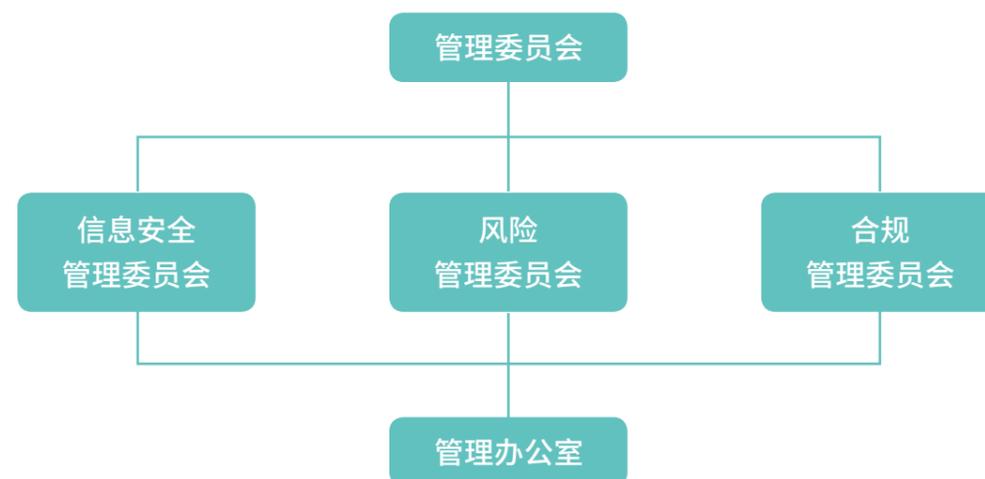
日产汽车在健全的企业治理体系下开展全球经营活动，并不断追求更加科学的企业治理，全力为利益相关方创造价值。日产中国坚持依法合规和透明运营，持续完善企业治理架构和管理体系，加强风险管理和信息安全管理，为公司的稳定经营和可持续发展奠定基础。



治理架构

完善的治理架构为日产汽车的经营决策和日常管理提供了保障。公司设有董事会、独立审计师和执行委员会，在法律和公司章程规定的范围内运作。通过由董事会监管、法定审计师审核的公司治理结构，以及执行官制度，对公司治理和重大经营决策进行有效而灵活的管理、推进和监督。

在总部公司治理与内部控制策略的指导下，日产中国结合经营管理重点和业务运营特点，将信息安全、风险管理和合规管理列为公司依法合规治理的三大重点内容，并依此建立了“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，由副总裁级别以上的管委会成员担任各委员会负责人，整体推进和监督公司活动在合规范围内开展。



合规管理

为在全公司范围内提高员工的合规意识，日产汽车依据《全球行为规范》成立了全球合规委员会，并在每个业务所在地都建立了地区合规委员会，整体规划、部署和推进日产在全球的合法经营活动。同时，通过不断完善的合规管理体制，提高公司治理的透明度和规范性。

日产中国建设健全合规管理体系，在全球委员会的统一指导下，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，全面负责在中国的合规事业推进。通过委员会会议，系统识别公司在战略、法律、财务、合规等领域可能存在的运营风险，并制定年度改进计划和管控措施，确保改善措施的落实和管理目标的实现，使公司始终在坚持遵守法律法规和社会常识的基础上公平开展企业活动。另外，组织开展反贪污反贿赂全员培训，严格实施《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》等管理措施，规范、稳健推进合规事业的发展。

2017 年，
日产中国开展合规培训

1
次

员工参与率

100%

知识产权保护

日产中国重视专利管理工作，持续加强知识产权保护，建立健全知识产权管理体系，持续提升并保证公司的自主创新能力与核心竞争力。郑州日产出台新的《专利管理办法》，通过规范操作流程、加大专利奖励激励政策，特别是发明专利奖励机制，全面提高专利质量，激发技术人员创新热情。

2017 年，
郑州日产专利受理

116 件

其中发明专利受理

12 件

授权

135 项

其中发明 8 项

发明专利授权量达历史新高，有效保护了创新成果

信息安全

日产中国严格遵守信息安全政策，并依据全球安全体系与信息安全管理规范，建立了由高层构成的信息安全管理委员会，在政策指导和组织保障的基础之上，全面推进公司信息安全建设。日产中国信息安全管理委员会每年召开 2 次管理会议，制定信息安全管理计划并开展监督；日产在华企业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。

日产中国信息安全工作以“预防为主、防治结合”为原则，建立了三级汇报流程，严格规范信息管理程序；委员会负责实施通过 PDCA 循环改进的措施，以确保达成年度信息安全行动计划；面向全员开展信息安全在线培训，向员工发送信息安全新闻，提升员工的信息安全意识。从管理流程、工作举措、人员意识等各个维度，全面提升信息安全管理水平。2017 年，员工信息安全培训参与率达到 100%。

日产中国建立的三级汇报流程



可持续发展管理

日产中国致力于将可持续发展紧密地融入到公司日常运营中，打造符合日产汽车发展要求切能够有效结合中国现状的社会责任管理机制，使企业与社会、环境和谐发展。为此，日产中国明确定义了可持续发展战略及长期目标，并在其引导下，通过自身产品及服务优势，积极为可持续性寻找解决方案。

可持续发展理念

在“丰富人们的生活”的企业愿景下，日产致力于保护美丽的蓝色星球，为所有利益相关方带来优质价值，并为社会的可持续发展做出积极贡献。

企业愿景	丰富人们的生活
企业使命	通过与雷诺联盟，日产提供独特、创新的汽车产品与服务，为所有利益相关方带来可见的优质价值。
CSR 愿景	成为行业领先的可持续发展公司之一

日产汽车持续拓展可持续发展思路，2018 年发布涉及环境、社会和企业管理机制等多层面的综合性可持续发展计划——“日产可持续发展 2022 (Nissan Sustainability 2022)”。计划围绕环境、社会和企业管理来制定，并严格遵照投资者监管企业创造价值的标准，以助力日产汽车实现稳定增长并引领行业技术革新的新中期事业计划，共创人、车、自然和谐相处的美好未来。



责任治理

日产汽车建立了完整而高效的企业社会责任组织架构，由日产最高决策机构——执行委员会负责为 8 个可持续发展战略设定目标、确定进度，并在公司范围内对 CSR 活动进行综合管理。2016 财年起，日产汽车建立全球可持续发展指导委员会，以进一步提高企业社会责任管理效率和成果，委员会每年召开两次会议，负责讨论所有可持续发展战略面临的挑战，并根据需要向执行委员会进行报告和提案。





利益相关方管理

日产中国高度关注利益相关方和他们的合理诉求，不断完善信息披露机制，拓展沟通覆盖面，确保各利益相关方获取透明和公开的企业经营信息。通过问卷调查、媒介平台、网络专区、企业社会责任论坛及调研等多种途径，倾听和回应利益相关方诉求，并据此开展责任管理和实践，以期与之形成紧密的合作伙伴关系，共同推动可持续发展问题的解决。

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 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 郑州日产客户中心实行标准化管理体系 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 向客户提供定制化服务 	<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” 抗震救灾人道主义关怀 东风日产“智行科技体验营” 协助举办“第十一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 THaNKS 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

*注：THaNKS 活动是旨在加强日产与其供应商之间的信任与合作的联合计划



责任沟通

日产在华企业注重与政府、行业伙伴、供应商、消费者等众多利益相关方的交流，不断拓展沟通渠道，深化沟通内容，以更加透明的运营和更加开放的态度，增进利益相关方对企业的理解、信任与支持。

责任报告发布

连续 5 年发布企业社会责任报告，
固化报告沟通交流机制

定期信息披露

通过公司官网、微信公众号和《人、车、生活》杂志发布在华企业社会责任信息，并借助车展举办利益相关方沟通活动

外部交流活动

积极组织和参与制造业、汽车行业的国内外研讨、论坛等活动，
增进行业交流

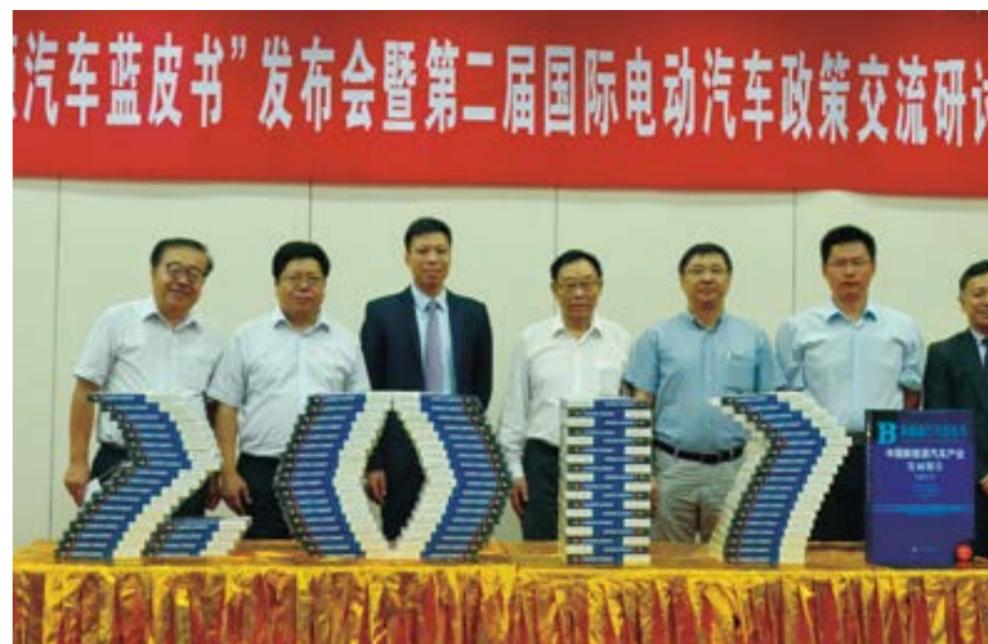
日产在华企业利益相关方沟通渠道



案例

发布《新能源汽车蓝皮书》，引导可持续消费

作为汽车行业零排放领域的领军者，日产汽车始终走在新能源汽车研发与应用的前沿，2017 年，日产中国再次携手中国汽车技术研究中心，联合编制《新能源汽车蓝皮书》，对中国新能源汽车产业进行客观、专业、权威的研究分析，在往期蓝皮书的基础上，拓展新内容、贡献新思路，以更全面、更丰富的内容记录中国新能源汽车产业的全面发展动态。日产汽车积极为中国汽车产业可持续发展的战略问题、探索解决方案提供支持的同时，向社会展示新能源汽车的发展趋势，不断引领可持续消费。



案例

参与产业发展国际论坛，分享可持续发展经验

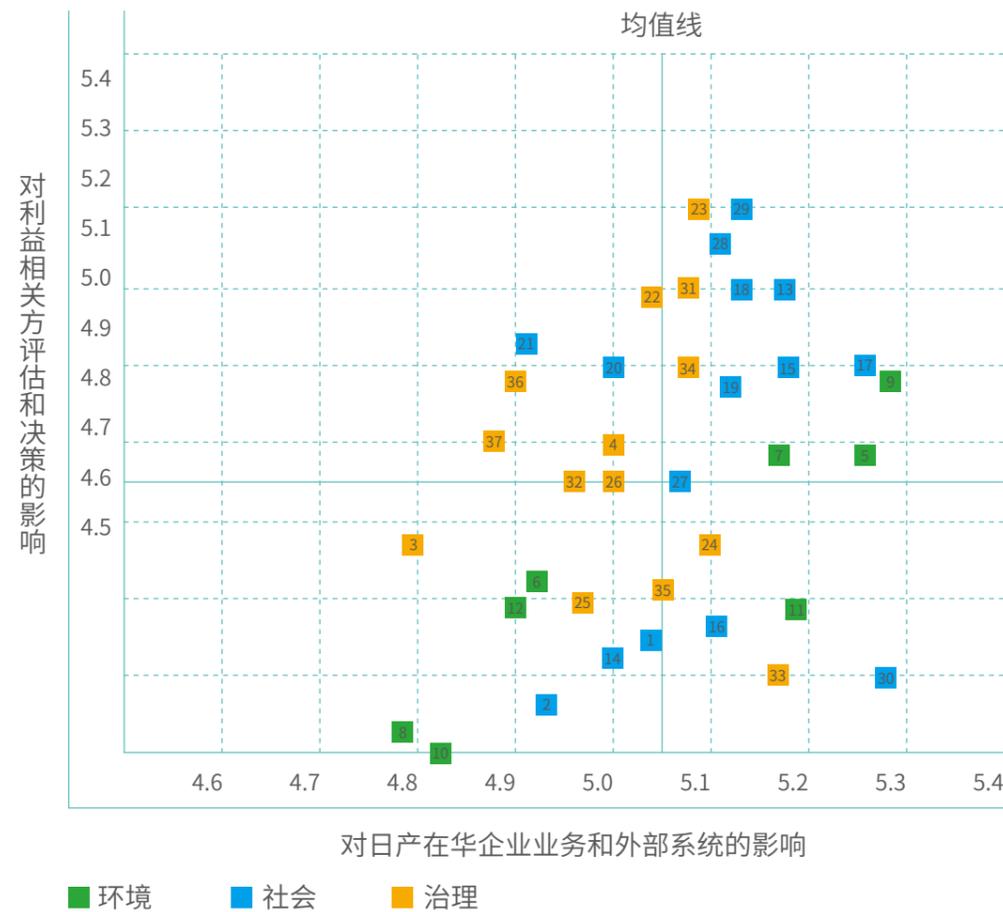
日产中国以推动“汽车行业的可持续发展”为己任，积极开展行业发展与交流活动。2017 年 11 月，在第十三届中国汽车产业发展（泰达）国际论坛上，围绕“新理念·新业态”的年度主题，日产中国董事总经理西林隆先生发表了主题演讲，分享日产汽车在推动汽车行业可持续发展方面的新理念以及做出的不懈努力。在中国汽车产业转型升级、新能源汽车政策措施逐渐走向成熟的背景下，日产汽车发布了“日产智行科技（Nissan Intelligent Mobility）”理念，并在其指导下逐步向电气化、智能化、网联化的新业态迈进，为行业的发展找到切实可行的解决方案，践行对汽车社会可持续发展的企业承诺。



实质性议题识别

日产中国持续优化社会责任实质性议题分析，结合公司业务特点、国家宏观政策、社会责任标准、企业战略与运营重点以及实质性议题问卷结果，通过识别、筛选、评估、验证、回顾等环节识别筛选出对公司和利益相关方都具有重要影响的实质性议题，并从“对利益相关方评估和决策的影响”和“对公司业务和外部系统的影响”两个维度，对议题的重要性及优先级进行排序，形成议题实质性矩阵。2017年，日产中国社会责任实质性议题分析问卷调查共回收有效问卷233份，识别并确认37个可持续发展实质性议题，更深层次地将社会责任融入企业管理。

矩阵分析



实质性议题

环境	社会	治理
5 资源能源管理	1 经济贡献	3 社会责任理念
6 循环利用	2 本地化发展	4 利益相关方参与
7 污水与废弃物处理	13 产品安全	22 业务连续性计划
8 生物多样性	14 安全公益	23 经销商支持
9 产品服务环境影响	15 慈善事业	24 供应商环境评估
10 绿色储运	16 志愿服务	25 供应商社会影响评估
11 环保公益活动	17 产品质量	26 采购过程规范与透明
12 环境补偿机制	18 服务支持与投诉处理	31 信息披露
	19 客户隐私保护	32 反商业贿赂
	20 产品召回	33 公司治理与风险管控
	21 人权评估	34 合规
	27 和谐工作环境	35 反垄断
	28 职业健康与安全	36 推动行业建设
	29 员工培训与发展	37 知识产权保护
	30 员工沟通	

价值链管理

日产汽车始终希望在平等、互信的基础上，携手合作伙伴实现可持续发展。日产在华企业积极秉承这一理念，将责任管理延伸至价值链上下游，以体系化管理和专业化支持，追求与供应商、经销商等伙伴互助共存，打造责任共担、经验和成果共享的价值链。

2017 年，东风日产供应商通过第三方环境体系认证的比例达

56%

供应商管理

为保证全球价值链的可持续发展，日产汽车在价值链的每个环节开展业务时都会履行道德、社会和环境责任。日产在华企业不断深化与供应商的合作，通过供应商管理、设立责任采购标准等方式，加强供应商社会责任意识，并通过 THaNKS 活动、ASES 评价、集中培训等方式，向供应商传递先进的经营理念，支持、帮助供应商改善，推进价值链协调发展。

供应商管理方法

日产在全球范围内使用通用、透明的流程和标准来选择供应商。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，日产在华企业在诚信、专注、透明的价值观指导下，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。

东风日产

东风日产通过 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。同时，还通过供应商 EHS 状况调查评定表完成供应商的环境及安全评定。

郑州日产

郑州日产制定实施《相关方及外包过程管理程序》，进一步丰富公司环境 / 职业健康安全管理体系，有效规范与改进相关方的环境 / 职业健康安全管理体系行为。同时，建立《供应商环境及安全状况调查基准》，并对 392 家供应商展开环保监察，暴露风险问题 22 处，联合供方输出整改措施 27 项，有效规避供应链风险的同时确保公司全价值链的绿色生态和经济循环。

《雷诺 - 日产供应商 CSR 指导方针》



安全和质量 人权和劳工 环境 合规性 信息披露

《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

支持供应商改善

日产在华企业坚持贯彻供应商质量能力提升战略，通过与供应商积极沟通，为其提供有针对性的支持和改善行动，帮助供应商提升产品质量，改善自身管理状况，确保产品质量的稳定。

日产中国

日产中国为供应商提供有针对性的支持、服务，与供应商开展密切的沟通交流，致力于与供应商建立良好稳固、平等互利的合作关系，共创价值。为保障和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了包括 THaNKS 在内的一系列改善活动，帮助零部件供应商在提高产品质量的同时降低成本，从而提升他们的总体竞争力。2017 年，共实施 7 次改善活动。

东风日产

东风日产持续推进供应商能力同步评价体系，从设计组织、基本设计能力、基本技术力、实验方法等 7 个方面，对供应商能力进行等级划分，并针对具备一定潜力的供应商，提供相应的帮扶举措和指导，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。2017 年，东风日产已实施 477 家供应商开发能力评价，A 类供应商占比 87.6%，同比 2016 年提升 1.43%，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。

郑州日产

郑州日产坚持以改善帮扶促进供应商能力提升，以交流互动促进整个价值链的互利共赢。公司通过开展 TOP 供应商管理、V-FAST 活动、ASES 评价与 Rank-Up 提升、集中培训等丰富多样的改善帮扶活动来提升供应商的整体实力。

2017 年，郑州日产还以面向全部供应商的 THaNKS 活动为载体，加强与供应商的互动交流，优化流程与环节，简化课题输出形式，提高活动效率；重视课题挖掘与改善落实，保证郑州日产人力团队投入的同时强调供应商的积极参与和有效互动，实现供应商及二级供应商在品质、成本、交货、研发、管理（QCDDM）各维度的全面提升。



截至 2017 年年底，郑州日产 A 级和 B 级供应商合计达到

92.7%

2015 年至 2017 年间，郑州日产 THaNKS 活动完成

24 家

截至 2017 年年底，日产中国的供应商数量为

443 家

其中，中国本土供应商的数量为

55 家



经销商管理

日产在华企业秉承互利共赢的理念，携手经销商共同应对市场挑战，通过帮助经销商完善管理运营机制和策略、提供加强网络质量的各类工具和方法、面向各层级的销售顾问开展针对性的实用培训等举措，实现与经销商共同成长、持续发展。

2017 年，参与体验东风日产专营店能力提升系统的专营店超过

600 家

东风日产

东风日产通过超轻量化专营店的渠道模式，适应覆盖小级别市场以及快速网络补强的需求。2017 年，5 家超轻量化店开始营业。面对着专营店人员新员工多、职业发展通道窄等挑战，东风日产重新梳理各岗位课程体系，构建各关键岗位及一线销售 / 服务 / 技师的“铜牌——银牌——金牌”的分级认证体系。东风日产开展领航员计划、“名人堂”项目、名校高能领导力项目增加专营店优秀人员、忠诚人员的荣誉感。



案例

专营店能力诊断提升系统强化经销商基础管理

2017 年 7 月 18 日，东风日产专营店能力诊断提升系统正式上线。该系统包括管理标准下载、专营店自我诊断、专家诊断、诊断报告查询、改善建议库、优秀案例库等功能模块。系统会自动生成诊断报告，对专营店的综合能力进行全面细致的分析，并针对每个管理弱项提供解决方案、改善建议及对应的优秀案例指导。专营店管理人员可自行查看，找到管理短板，对症下药，达到自我提升的目的。该系统将有效缩短实地诊断辅导单个专营店的时间，有利于专营店提高自身管理能力，从而提高销量、产值和收益。系统上线后，已有 600 多家专营店参与体验。

郑州日产

郑州日产秉承“相信、相伴、相成就”的企业理念，与全国经销商伙伴相互信赖、合作共赢，共同打造具有核心竞争力的营销网络。2017 年，郑州日产对经销商开展了纳瓦拉新车上市全员直训，对销售顾问进行了初级及中级认证，对经销商管理人员开展了岗位认证培训，对潜力经销商开展了销量提升驻店辅导等支持活动，促进了经销商销售能力的提升。同时，通过风险预警管理，及时发现存在风险的经销商，采取挽救措施，保证了 2017 年整体经销商网络的稳定。



2017 年，东风英菲尼迪开展主力车型的强化培训

4 场

参与培训的销售总监、内训师和销售顾问达

203 名

开展销售能力提升类培训

29 场

参与培训的学员数量达

842 名

东风英菲尼迪

东风英菲尼迪重点聚焦网络质量改善，通过平衡记分卡和经销商盈利管理项目来提升经销商的盈利能力。平衡记分卡作为首个全方位评估经销商的系统，实现了经销商、集团与东风英菲尼迪总部、区域使用同一管理语言，对推进业务改善提供分析依据，风险经销商比例从 2016 年的 10% 下降至 2017 年的 5%。同时，还通过一系列的培训活动提升经销商的销售能力。



案例

未来零售提升经销商运营效率

为助力英菲尼迪品牌知名度及销量增长，更好地满足客户需求，提升经销商竞争力，2017 年东风英菲尼迪启动战略性项目——未来零售。该项目包括涵盖整个客户生命周期的移动营销平台、移动保客平台两大 App 的开发与推广使用，以及建立新零售渠道，与 O2O 平台合作，用线上方式覆盖空白及潜力市场。作为业界首创、整合营销引流、线索管理、潜客跟进、订单交易、车辆交付等 5 大核心功能的移动营销平台 App，简化了经销商端的工作流程，其完整强大的功能与便捷的操作方式也获得了经销商的高度认可。



倾听利益相关方声音

“十年携手，并肩前行”



东风日产在供应商产品质量和服务上，采用公平、公正、科学的 QCDDS 评价原则（即从质量、价格、供货、研发、服务等各方面进行客观综合评价）。首先质量是企业的生命，

每批产品必须检验；其次在每次产品招标期中，产品必须最具竞争力。与东风日产多年的合作让我们获益匪浅，我们 8 次获得东风日产优秀供应商称号。在合作过程中，我们学习到了很多先进的管理理念，并将精益生产、精细管理、现场看板管理等经验进行应用，提升了企业的生产运营效率，成为润滑油行业首家通过工信部两化融合管理体系评定的企业和首家通过全国现场管理星级评价获“四星评价”的企业。未来，我们将继续与东风日产共同携手，砥砺前行，见证下一个十年的辉煌。”

——中国石化润滑油有限公司茂名分公司总经理 许保权



附录

展望

回首过去一年，日产在华企业继续秉承“丰富人们的生活”的美好愿景，在为中国的经济腾飞做贡献的同时，在以下领域持续发力，用实际行动履行在中国长期可持续发展的承诺：

交通安全：秉承“以人为本”的原则，创新汽车安全技术，积极开展安全教育倡导活动，传播交通安全理念，推动人、车、社会的和谐发展。

环境保护：秉承“人、车、自然和谐共存”的环保理念，积极应对环境挑战，打造全生命周期的环境管理体系，在降低自身环境影响的同时，助力实现汽车产业链的绿色发展。

员工发展：为员工营造更加开放的工作环境，并提供更加适合自身发展的空间和资源，尊重员工价值和需求，竭尽所能地为员工提供帮助，实现与员工的共同发展。

价值链管理：持续提升供应链管理水平的的基础上，帮助供应商、经销商等伙伴提升可持续发展水平，打造责任共担、经验和成果共享的价值链。

社区贡献：积极投身于各项社会公益活动，在安全、环境保护、教育、人文关怀等方面全力投入，与社会共享未来发展价值。

面向未来，日产在华企业将积极携手各利益相关方共筑美好生活，用更富影响力的履责实践赢得利益相关方的理解和支持，实现企业“丰富人们的生活”的美好愿景。

社会认可

获奖单位	获奖名称	颁奖机构
日产中国	公益教育事业杰出贡献奖	共青团中央、未来网
	第二届“博远奖”企业社会责任类年度科技启迪企业社会责任奖	环球时报
东风日产	第十二届人民企业社会责任奖年度企业奖	人民网
	2017 中国社会责任杰出企业奖	新华网
	社会责任最佳实践奖	中国经营报
	优秀实践奖	第一财经日报
	2017 年首届中国汽车公益盛典年度品牌公益奖	中国汽车报
	最具社会责任品牌奖、最佳服务品质奖	一品汽车
	2017 年度企业社会责任贡献奖	经济观察报
	2017 中国汽车年度 CRM 大奖年度客户关爱奖	汽车与驾驶维修、腾讯汽车
	2016 南方公益传播奖·年度奖	南方日报
郑州日产	第五届湖北汽车“金轮奖”年度公益创新品牌	湖北日报
	2017 年首届中国汽车公益盛典年度品牌公益奖	中国汽车报
	2016-2017 年度社会责任工作先进单位	东风汽车公司
	2016-2017 年度优秀社会责任实践项目	东风汽车公司



第三方评价



《日产在华企业 2018 年度可持续发展报告》是日产在中国发布的第 5 份本土报告，与上一份报告相比，这份报告更加完整地记录了日产这家在中国市场领先的汽车企业的可持续发展之道，带给我们更具新鲜感的阅读体验。

这是一份领先的汽车品牌系统讲述运营模式影响和价值的报告。报告将可持续发展管理与企业运营模式有机结合，从环境、社会、治理三大篇章谋篇布局，体现了日产在华企业以创新实践探求经济、环境、社会综合价值最大化的新思路。同时，在实现自身可持续发展的过程中，充分发挥自身带动力和影响力，积极为行业的创新和可持续发展建言献策。其中，推动电动汽车技术等的使用，联合编制《新能源汽车蓝皮书》等，都是非常典型的例证。

这是一份全面展现可持续发展战略落实情况的报告。报告厘清了可持续发展战略和实践的关系，在内容上更加注重对中国本土可持续发展背景的分析和管理方法的披露；相关履责实践的实质性也较好，在对利益相关方进行了广泛调研的

基础上，识别出 37 个实质性议题，在报告中对受到利益相关方高度重视的议题做了重点披露，并以详实的数字绩效全面展现出日产在华企业为中国可持续发展做贡献的责任与担当。

这是一份用十足的诚意和利益相关方沟通的报告。在今年的报告中我欣喜地看到了跟往年不一样的地方——主体篇章设立“倾听利益相关方声音”，六个人物分别讲述了日产在华企业在环境、安全、质量、员工、慈善、价值链六大履责领域的责任行动，不仅拉近了与读者之间的距离，也因参与者的真实讲述，表明了日产努力寻求利益相关方理解、认同和支持的决心。

社会责任发展总是历久弥新，我也希望看到日产保持贡献中国汽车工业转型升级的初心，以更加有影响力的行动为行业的可持续发展和中国社会的进步注入崭新动力。

“

社会责任发展总是历久弥新，我也希望看到日产保持贡献中国汽车工业转型升级的初心，以更加有影响力的行动为行业的可持续发展和中国社会的进步注入崭新动力。”

《WTO 经济导刊》
社长兼主编 于志宏

指标索引

目录		CEFI-CSR1.0	GRI Standards
关于本报告		1.8	GRI-102
我们的问候		1.1/1.2/1.3	GRI-103
日产在华企业概要		3.1	GRI-102/GRI-103/GRI-201/GRI-202/GRI-203
环境·守护绿色家园	环境责任	1.2/6.1/6.2/6.3/6.4/6.5/6.6/6.7/6.8/6.9/6.10/6.11/6.12/6.13/6.14	GRI-103/GRI-201/GRI-301/GRI-302/ GRI-303/ GRI-305/ GRI-306/GRI-307/ GRI-308
	安全责任	1.2/4.2/4.3/4.5/4.8/4.9	GRI-103/GRI-413/GRI-416
社会·共享美好生活	质量责任	1.2/4.1/4.4/4.5/4.6/4.8/4.9	GRI-103/GRI-203/GRI-416/GRI-417
	员工责任	3.4/7.1/7.2/7.3/7.5/7.6/7.7/7.8/7.9/7.10/7.11/7.12/7.13/7.14	GRI-103/GRI-201/GRI-401/GRI-402/GRI-403/GRI-404/GRI-405/GRI-406/GRI408/GRI-410
	慈善事业	8.1/8.2/8.3/8.4/8.5	GRI-103/ GRI-203/ GRI-415
治理·创造长远价值	公司治理	1.2/2.1/2.2/2.4/2.5/2.6/2.7	GRI-102/GRI-103/ GRI-205/ GRI-206
	可持续发展管理	1.1/1.2/1.3/1.4/1.5/1.6/1.7/1.8/1.9/1.10	GRI-102/GRI-103/GRI-413
	价值链管理	5.1/5.3/5.4	GRI-102/GRI-204/GRI-308
附录	展望	3.2/3.4/8.1	GRI-102
	社会认可	3.1	/
	指标索引	1.8	GRI-102
	第三方评价	/	GRI-102

**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>