

NISSAN GROUP
OF CHINA



2019

日产在华企业可持续发展报告

智行合一
绿动未来



关于本报告

报告时间范围

2018年1月1日至2018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二份可持续发展报告，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额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

1 前期准备	2 报告撰写	3 内容审核	4 设计发布	5 反馈、计划
<ul style="list-style-type: none"> 组建工作小组 实质性议题识别 同行对标分析 收集资料 	<ul style="list-style-type: none"> 编制报告框架 编制报告内容 	<ul style="list-style-type: none"> 内部审核 高层审核 	<ul style="list-style-type: none"> 形成报告设计稿 发布报告 	<ul style="list-style-type: none"> 收集利益相关方反馈 优化下一步工作计划

报告获取方式

本报告可在日产中国官方网站下载。

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

目录

我们的问候	02
专题：为美好生活增添绿色动力	04
责任故事	06
关于我们	11
我们的战略	15
<hr/>	
智慧领航，我们关心您的出行	22
绿色制造，为您守护绿水青山	33
未来生活，与您携手共建美好	42
<hr/>	
致未来	57
社会认可	58
指标索引	59
第三方评价	60

我们的问候



日产(中国)投资有限公司

总经理

西林隆

以智能和绿色，引领可持续交通时代

改革开放以来，作为中国国民经济支柱产业的汽车工业取得了突飞猛进的发展。中国也从改革开放初期的百废待兴成为世界最大的汽车市场，并连续十年成为世界第一汽车制造大国。作为改革开放的受益者，我们非常荣幸见证并参与了中国汽车行业波澜壮阔的发展历程。

日产汽车自 1973 年将日产公爵轿车引入中国市场，多年来经历先进技术引进、本地化制造和人才培养、零部件出口等阶段，为中国汽车工业的可持续发展不断提供强有力的支持。2018 年，日产汽车在华销量超过 156 万辆，零部件出口额在中国汽车出口企业中连续多年领先，并且与东风汽车集团合资成立的东风有限也迎来了创立第 15 周年，创造了中国汽车产业发展的最快速度，为中国汽车行业的发展书写了又一生动范本。

当今，随着汽车在人们的生活中的普及，越来越多的人享受着汽车带来的自由、便利和乐趣。然而，随之而来温室气体排放、交通事故等问题却给人们带来新的困扰。作为一家全球领先、富有责任的汽车制造商，我们始终以“丰富人们的生活”为愿景，以“零伤害”“零排放”为终极目标，着力解决来自环境以及社会的挑战，为建设一个更加环保、安全、便利的交通社会而不懈努力。

近年来，随着科技的不断发展，我们更是坚持“以人为本”的创新理念，基于大数据分析、人工智能等新技术，不断深化“日产智行”的概念，积极开发和投放智能驾驶、智能动力、智能互联的相关技术，让消费者切实感受到更安心、更环保、更便利和更加激动人心的出行体验。2018 年，我们在“零伤害”这一终极目标的指引下，除了积极采用被动安全技术，保障人们的安全出行，还通过综合人工智能、先进传感器、系统总线等技术开发的主动安全技术，使安全事故的大幅消减成为可能。与此同时，我们也积极与所在社区的各利益相关方合作，从“人·车·社会”的角度，通过合作研发、沟通交流、社会宣传等形式，共同为创建“零伤害”的交通社会做出贡献。

“绿水青山就是金山银山”不仅是时代的号召，也是我们建设“零排放”社会的初衷与目标。2018 年，我们围绕“人·车·自然和谐相处”的企业理念，从技术研发、产品设计、生产储运、营销、销售和售后服务等价值链的各个环节，携手各利益相关方积极推进面向 2050 年的长期环境行动计划“日产绿色计划”（Nissan Green Program），将企业运营带来的环境影响控制在最小的范围内，以实际行动应对环境挑战，为汽车产业的绿色可持续发展贡献力量。


我们深知人才是建设可持续发展交通社会的基础，更是“丰富人们的生活”的重要驱动力。为了向人们提供出色的产品和服务，我们高度关注员工的培养和职业发展，大力协助供应商、经销商等产业链伙伴提升员工创新能力和服务水平，以支持可持续发展价值链的打造。

除此之外，我们也同样关心未来人才的成长。多年来，从繁华城市到边远地区的小学都留下了日产在华企业的责任足迹。其中，旨在拓展小学生视野、激发其创造力的“日产筑梦课堂”项目到2018年已覆盖全国300余所学校，累计受益人数超过21万，为社会的可持续发展培养了更多未来人才。

涓涓细流，汇聚成海。我们相信点滴行动，终能为明天带来改变。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。未来，我们将紧紧把握汽车产业转型契机，推出更为优质的产品和服务，满足人们日益增长的出行需求。同时，我们也将携手更多利益相关方，共同推动中国从汽车大国向汽车强国迈进，为“丰富人们的生活”做出更具影响力的贡献。



专题：为美好生活增添绿色动力



随着中国新能源以及人工智能等技术的蓬勃发展，汽车领域在迎来全新发展机遇的同时，也面临着绿色转型挑战。作为全球电动汽车领域的领军者，日产汽车凭借在新能源领域 70 年来所积累的专业知识和丰富经验，在中国加快导入全球领先的新能源汽车技术的同时，调整新能源发展战略部署，加快中国市场布局，全面引领中国新能源汽车发展；同时，搭建行业沟通平台，携手利益相关方加速新能源产业研究，向社会传递绿色出行理念，为中国的新能源汽车发展和环境改善贡献力量。

凝心聚力，引领绿色出行

自 1947 年推出第一辆电动车以来，日产汽车便不断深耕新能源领域。如今，面临中国汽车市场电动化、智能化、网联化、共享化等趋势，日产在华企业以“日产智行”（Nissan Intelligent Mobility）为发展理念，在中国加速推进电气化、智能化和互联化战略，践行“在中国，为中国”的可持续发展承诺。

2017 年 8 月，雷诺 - 日产联盟和东风有限开展战略合作，共同成立易捷特新能源汽车有限公司，凝聚日产、东风、雷诺三方在新能源电动汽车领域的核心竞争力，推出符合中国市场趋势和消费者期待的电动车产品，促进中国新能源汽车发展。2018 年，

东风有限发布未来 5 年计划，加速推进绿色汽车发展，将在 2022 年向中国市场推出 20 款电动化车型，着力打造中国市场领先电动汽车领导品牌的同时，为人们带来更为可持续的交通方式，实现绿色出行的美好愿望。

此外，东风日产下线面向中国市场的首款纯电车型——轩逸·纯电（SYLPHY Zero Emission）。作为日产在中国生产的第一款纯电车型，轩逸·纯电融合了全球专业纯电平台与中国旗舰家庭轿车的优势基因，实现了更为高效的节能、精准的续航、稳定的输出，让人们放心享受品质满格的绿色出行体验。



东风日产下线轩逸·纯电

平台搭建，促进绿色交流

为进一步促进新能源汽车发展，提升人们对新能源汽车的认识与理解，东风日产在 2018 年建立日产智行体验馆，由“品牌内容展示”“产品介绍及展示”“生活休闲空间”三大功能区组成，向消费者展示“日产智行”的同时，传递全新的绿色生活理念和方式。借助这一平台，一方面可将东风日产对汽车行业发展的前瞻性洞察与利益相关方分享交流，促进行业绿色发展；另一方面，也将使更多的利益相关方真切感受到日产汽车新能源技术为绿色生活带来的改变，从而在意识上加强对新能源汽车的认可，共同助力绿色出行。截至 2018 年年底，近 9.6 万人次参观日产智行体验馆，感受低碳出行的魅力。



东风日产智行科技体验馆

携手共赢，共赴绿色未来

日产汽车深知新能源汽车的发展离不开利益相关方的共同努力，唯有携手向前，方能为人们的出行增添环保底色。2018 年，日产在华企业主动携手利益相关方，不仅与中国汽车技术研究中心、社会科学文献出版社共同编写 2018 年《新能源汽车蓝皮书》，为新能源汽车发展提供数据及理论支持，还通过协办 2018 中国（郑州）新能源汽车产业生态大会，以及与国家电网等企业的深度合作，共同推进新能源汽车的普及与推广。其中，郑州日产已经在全国约 62 个城市的 101 家单位开展新能源汽车的示范运营，为新能源汽车的进一步普及提供有力支持。

建设生态文明是关系人民福祉和民族未来的大计。作为最早一批进入中国市场的外资汽车品牌之一，日产汽车在过去 40 年间伴随、见证并参与了中国汽车行业的发展与壮大。面对“节能减排、保卫蓝天”的号召，日产在华企业从未忘记肩上责任，未来将在自身运营中充分融入绿色理念，加快新能源汽车技术研发，在为中国广大消费者提供优质产品的同时，携手利益相关方共同推动中国新能源汽车的可持续发展，持续助力中国从汽车大国迈向汽车强国。

责任故事



选择新天籁，选择品质生活

每个人的心里都住着一个孩子。无论是 10 岁，还是 60 岁，人们对自由生活的向往从未改变。于我而言，前半生更多地投入到孩子跟家庭上，并没有太多机会享受自己的时光。直到从坚守数十年的岗位上退下来，孩子结婚拥有了自己的小家庭，我才得以正式和过去告别，和老伴一起，驾驶着新天籁，两个人、一辆车、一次旅行，从此开启不一样的后半生。

起初，我和老伴更倾向于选择一辆 SUV，因为 SUV 的通过性优良，很适合外出自驾旅行。但当我们进入日产展厅看到新天籁时，瞬间就被它的高颜值所吸引。在经过试驾后，我们更被它优良的驾乘体验所折服。值得一提的是，这辆新天籁搭载了最新的“日产智行”成果，给我的日常驾驶提供了更多安全保障。

在购买新天籁的过程中，4S 店的优良服务给我留下了深刻的印象。从看车开始，与我对接的销售顾问就热情且细心地介绍车辆的各种功能。车辆交付时，4S 店总经理送给我们一张手写贺卡，里面是精心制作的交车照片，这也让我们体会到了他们的用心。提车之后，我们还到 4S 店参加了车主讲堂，学习到一些用车小技巧。销售顾问还针对车辆的智联系统专门给我们做了演示，让我们对

车辆的各种功能有了更全面的了解。购买新天籁之后，我们已经趁着明媚春光，跑了几次近郊旅行，感觉很幸福。今年夏天，我还打算和老伴开着新天籁去往云南避暑。

未来，我希望能够有机会参观日产的生产线，亲自见证新天籁的生产过程；也希望让更多像新天籁这样搭载“日产智行”、集舒适度与美观性等功能于一身的日产车走进更多寻常百姓家。



日产车主郑阿姨和老伴在新天籁前合影



构建绿色工厂，共促绿色发展

绿色制造是解决资源和环境问题的重要手段，也是降低环境影响，确保产业可持续发展的必要条件，更是东风日产实现可持续发展的必然选择。东风日产始终秉持“人·车·生活”的企业愿景，以打造“备受信赖”的绿色车企为目标，携手利益相关方积极构建绿色工厂，共促绿色发展。

在多年努力下，我们有幸成为国家首批绿色工厂示范单位，为其他汽车企业建设绿色工厂树立了优秀榜样。但成绩终属过去，唯有奋进方能再创辉煌。2018年，面对新的起点，我们再次起航，继续深化节能减排和污染防治工作，探索绿色工厂建设新路径。

在节能减排方面，我们对四地五工厂实施了8次节能诊断。我们还通过一系列绿色技术，例如，引入制冷机“石墨烯”节能膜，安装管道燃气节能装置，实施清漆自动化喷涂及清漆循环风项目改造，以及导入污泥烘干等，实现削减1.8万吨二氧化碳，创造经济效益2,040万元，超额达成节能减排目标。

在污染防治方面，我们以废物资源化为出发点，在花都基地通过多项举措，全力降低由于广东省内危险废物处置资源不足而带来的影响，不断夯实绿色工厂建设基础。还记得当时，我们不仅改变了危险废弃物的处置方式，将之由原先的填埋式转为综合利用或焚烧，还实施了危险废物标准化管理，加大巡查力度，全力避

免危废泄漏等突发环境事件发生。虽然在绿色工厂建设中困难重重，但我们始终相信办法总比困难多。只要坚守绿色理念不动摇，绿色工厂必将建设成功。

回首过去，我们激情满怀。展望未来，我们信心百倍。在绿色发展道路上，我们将继续秉承“人·车·生活”的企业愿景，不断推动全价值链的环境管理，持续开展废水零排放、二氧化碳减排、固废削减等绿色行动，全面打造绿色工厂，为日产在华企业的绿色发展做出更大贡献。



东风日产制造管理部安技环保科 王静芳



与东风日产携手，造更多环保车

与东风日产的合作极具价值，能够成为其长期合作伙伴，我们深感荣幸。在携手相伴的十数年间，正是东风日产的严格要求，促使我们在不断提升产品竞争力、取得市场发展的新突破的同时，也为东风日产成为行业领先企业做出了贡献。

立邦汽车涂料是与东风日产共同成长的亲密伙伴。2003年东风日产成立，双方的长期合作也随之开启。一路走来，许多难忘的瞬间仍然历历在目：与东风日产花都工厂、技术中心、采购总部等无缝对接，引进当今最好的车身涂料——高泳透率薄膜型电泳漆，延长了车身的防锈期，使汽车的品质得以大幅提升，也因此降低对环境的污染和对消费者健康的危害；在东风日产所有生产线的产地设立危险化学品仓库，避免因危化品泄漏带来的环境风险，为每日供货提供保障……得益于双方的密切配合，十多年的合作中从未发生过紧急事件。目前，我们的产品几乎实现了在楼兰、天籁、奇骏、逍客、轩逸、骐达等东风日产全系车型中的应用。

当前，汽车行业正面临激烈的竞争，市场对汽车的品质要求也越来越高。面对市场变化，东风日产在环境保护、产品质量和客户服务等方面的规范管理给了我们很多启发，促使我们与时俱进地转变管理思路，实现更好地发展：在环境保护上，积极应对环保监管压力，投入资金进行改造并实施备份工厂计划；在产品

质量上，对提供给东风日产的涂料产品在车身的使用情况进行管控，保证产品在车身使用时的质量稳定，并通过对使用全过程的质量监控，最终实现质量的长期稳定；在客户服务上，让一线销售、服务乃至产品开发、生产等工作人员等更多接触客户，直接了解客户需求，提升品质服务质量及竞争力，也为东风日产提供更好的服务。

未来，我们将与东风日产继续紧密合作，不断创新涂料技术，为东风日产提供更环保、更优质的产品，也为消费者带来更加精彩的汽车生活。



立邦涂料（中国）有限公司汽车涂料事业部总经理 胡朝晖



以工匠之心，随企业同行

“当工人，就是要干活；既然干了，就要干好。任何人的成功，都离不开脚踏实地工作。”这是我自2003年成为东风有限员工以来，一直信守的工作准则。时光荏苒，经过16年的快速发展，东风有限已经成为国内一流的汽车公司。我也有幸与公司一路同行，在职业生涯中不断攀登新的高峰，先后荣获了“全国劳动模范”“全国‘五一’劳动奖章”“中华技能大奖”及“全国技术能手”等荣誉称号。

作为工厂培养出来的技能人员，扎根生产一线，躬身干好本职工作，满足工厂的切实需要就是我们最重要的使命。我曾多次参与公司组织开展的各类技能培训、改善创新活动，也被保送参加了全国劳模班的脱产学习，这对我个人技能的成长起到极大的促进作用。然而，时代的发展，技术的进步，让铣工这个曾让我在竞赛中获得诸多荣誉的工种，逐渐淡出了历史的舞台。但对于我来说，这恰恰是新的机遇。通过学习和钻研，我努力突破原铣工的局限，掌握了车工、电焊工、钳工等其他工种的技能。在单位拼搏创新、奋勇争先的工作氛围带动下，通过参与数控铣、加工中心、数控龙门铣等多项工作，我的职业生涯也迎来了全新的发展。

在东风有限，我的另一项工作是负责技能大师工作室的运转。目前，工作室拥有成员20多人，一专多能员工比例达到75%。工作室已开展各类培训70多次，为企业培训人员800多人次。除此

之外，我们还探索以培训提高供应商的质量管控水平，通过对供应商的技术标准、设备等进行考查，摸清其“家底”和能力，并有针对性地开展供应商培训，帮助其提升质量管理能力。截至目前，技能大师工作室已成功对万利通等十几家供应商进行了考查，促成并帮助他们引进更好的检测设备，实现更佳的检测手段，帮助其产品质量水平实现全面提升。

忠实地履行好个人职责是每一位普通一线工人的使命。于我来说，公司赋予了我如今的成就，我也在个人的成长中竭尽所能为公司的发展做贡献。希望每一名员工都能努力跟上公司的改革和发展步伐，通过公司提供的各种培训平台，努力提升个人素质和能力，实现个人与公司的共同发展。



东风有限装备公司钳工主任技师 刘军荣（右二）



共筑梦想，放飞希望

“博思明德，启智求真”不仅是我们学校对老师的要求，也是我作为一名人民教师的自我追求。身为传道受业解惑者，我常常在思考，应通过怎样的教学方式，才能更好地帮助孩子们点燃学习激情，激发创新意识，成就更精彩的人生。直到上学期接触“日产筑梦课堂”项目，我的心里才有了答案。

不同于传统课程，“日产筑梦课堂”围绕全球最先进的STEAM教育理念，集科学、技术、工程、艺术、数学多领域相关知识于一身，通过互动和动手制作结合的形式，着重培养孩子的动手能力和创新思维。而其中最为主要的区别则是在教学内容、教学方式以及教学环节三个方面。

首先，在教学内容上更为贴近学生生活。课程以汽车为依托，融合了历史、物理、机械、美术等多学科的知识，使孩子们能够近距离接触最新科技成果。其次，教学方式简单有效。课程全程采用多媒体教学方式，不仅能够有效激发孩子们的学习热情，还在不影响教学质量的前提下，减轻老师的教学负担和难度，将老师从繁重的讲解中解脱出来，让老师能够为孩子们提供更具针对性的指导。最后，动手环节理论有效联系实际。课程在每一个知识板块，都设计了动手操作环节，通过丰富的教具，让孩子们利用课堂学到的理论知识融入到实际操作，加深孩子们对知识的理解。

总体而言，虽然“日产筑梦课堂”只是在传统课程教育的基础上向前迈了一小步，但就是这小小一步，却深深地影响着孩子们对世界的认知和对未来的期待。何其有幸，我能够接触到这个教学平台，为孩子们带来不一样的学习体验。

为了让更多的孩子从“日产筑梦课堂”受益，我们从本学期开始，在上学期部分班级参与的基础上，将在五、六年级15个班中开展“日产筑梦课堂”教学。未来，希望“日产筑梦课堂”能够走进更多学校，让先进的教学理念和教学方式惠及更多师生。



四川省成都市郫都区犀浦实验学校教师 张松

关于我们



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

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 20 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。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、社会和公司治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，与日产汽车总部一起管理在华投资，截至 2018 年年底拥有员工 312 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。日产中国还依托日产全球五大设计基地之一——日产中国设计中心，进一步增强日产品牌在中国的竞争力。

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。截至 2018 年年底拥有员工 66,000 余人。

东风日产

迄今为止中国汽车行业中成长最快的合资企业，截至 2018 年年底拥有员工 18,000 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，旗下拥有天籁、轩逸、蓝鸟、楼兰、奇骏、逍客等多款畅销车型，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 2018 年年底拥有员工近 3,000 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 2018 年年底拥有员工 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。



在华销量超过

156 万台

在华创造就业岗位近

7 万个

日产汽车在华贡献

作为最早一批进入中国市场的外资汽车品牌，日产汽车在实现商业价值的同时，积极响应中国的政策号召，通过先进技术、本地化制造、本地化人才培养、零部件出口等核心理念的输入，为中国从汽车大国迈向汽车强国的美好愿景贡献力量。2018年，日产汽车在中国市场累计销量超过156万台，与2017年相比增长2.9%，远超行业平均增长率；在华创造就业岗位近7万个，拓展在华业务的同时，履行着对中国的长久承诺。

2003年，日产汽车与东风汽车集团合作成立合资企业东风有限，自此日产汽车在华发展正式驶入快车道。15年来，合资企业累计生产和销售车辆超过1,500万台，并成功创立自主品牌“启辰”。东风有限以“倍受信赖的公司”为愿景，以“责任奉献”为原动力，制定绿色计划，持续开展节能减排工作，加强环保科技创新力度，以减少生产对环境的影响。同时，东风有限开展系列公益慈善事业，在教育、扶贫、环保等领域不断发挥作用，积极促进社会发展与和谐。

另一方面，日产汽车不断探索新的业务模式，通过成立日产（中国）投资有限公司，将零部件出口业务发展壮大。截至2018年年底，日产通过自身的网络优势，将中国生产的零部件出口目的地拓展到全球20个国家，出口额较2003年增

长45倍。与此同时，日产中国积极投身于国内的各种公益活动，在安全、环境保护、教育、人文关怀等方面积极做出贡献，致力于共创“人·车·自然和谐共存”的美好未来。

东风日产在行业整体销量出现下滑的态势下，仍然保持了强劲的增长势头，2018年度全年累计销量超116万辆，相比去年同期增长3.9%，这也是自2015年首次跨越百万以来，连续第四年突破百万量级，并且每年创造新的销量记录，成为日产全球增长潜力巨大、经营能力突出的企业之一。在企业社会责任层面，东风日产始终坚持“共创价值、共谋福祉”的企业使命，积极履行企业社会责任，为顾客、环境、合作伙伴、员工、股东、社会六大利益相关方创造和提供卓越价值，致力于做一个优秀的企业公民，成为备受信赖的企业。

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。作为日产在中国大陆的第一个整车合资企业，郑州日产秉承“相信、相伴、相成就”的企业理念，将追求与社会共同进步、支持社会建设和公益事业，作为企业社会责任的重要环节，在安全环保、扶贫助教、人文关怀、地方建设等方面热心投入。

责任历程

1973年1月

第一辆日产公爵轿车抵达中国



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公司合资成立东风汽车有限公司

2004年2月

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)成立

2014年9月

东风英菲尼迪汽车有限公司正式成立

2011年3月

日产汽车全球5大设计中心之一——日产中国设计中心在北京正式启动运营

2010年9月

东风日产发布启辰品牌

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

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

2005年6月

日产(中国)投资有限公司上海分公司成立

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

2015年7月

日产(中国)投资有限公司累计出口达100,000台集装箱

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

2017年5月

郑州日产第100万辆整车下线

2018年8月

东风有限成立15周年 东风日产1,000万产量达成



我们的战略

日产中国将可持续发展管理和公司治理视为最重要的经营课题，不断完善可持续管理体系与公司治理架构，同时健全相应的管理机制，为公司的稳定经营和可持续发展奠定基础。

可持续发展管理

日产中国将可持续发展管理视为最重要的经营课题，致力于将可持续发展理念融入公司发展和日常运营。公司坚持“在中国，为中国”的发展宗旨，不断深化可持续发展战略，全面推进可持续发展计划，并以可持续发展的眼光与态度，携手众多利益相关方，助力中国社会的可持续发展。

可持续发展战略

作为一家全球领先的汽车制造商，日产汽车将“成为行业领先的可持续发展公司之一”作为 CSR 愿景，致力于通过可持续的业务活动，为所有利益相关方带来可见的优质价值，并为社会的可持续发展做出积极贡献。

2018 年，日产汽车持续拓展可持续发展思路，发布涉及环境、社会和公司治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、社会和公司治理来制定，并围绕不同的可持续发展领域制定了具体的目标，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，迈向“零排放”“零伤害”终极目标，共创人、车、自然和谐相处的美好未来。

企业愿景

日产：丰富人们的生活

日产可持续发展 2022





利益相关方管理

日产中国向来重视与利益相关方的沟通和交流。在日常运营中，公司不断完善沟通机制，打造多样化的沟通渠道，及时披露履责信息，积极倾听和回应利益相关方的诉求，以期与利益相关方携手创造可持续发展价值。

利益相关方	政府与监管机构	环境	员工
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"> 和谐工作环境 职业健康与安全 员工沟通 员工培训与发展
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·自然和谐共存” 环保理念 日产绿色计划 东风有限“绿色计划2022” 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"> 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 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

利益相关方管理

利益相关方	客户	社区	供应商	经销商
关注议题	<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"> • 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"> • “三重保护”安全策略 • 日产智行 • 智能主动安全系统 • 日产质量方案 • 向客户提供定制化服务 • 东风日产品质5年计划 • 东风日产5个安心服务理念 • 东风日产售后服务技能大赛 • 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 • 东风英菲尼迪客户互动平台 	<ul style="list-style-type: none"> • “日产筑梦课堂” • 东风日产“阳光关爱公益计划” • 东风日产“寻找未知的自己”系列活动 • 郑州日产“牵手工程” • 东风英菲尼迪“一米换一米” • 英菲尼迪车辆工程学院 • 扶贫济困人道主义关怀 • 开展员工志愿者活动 • 东风日产智行科技体验馆 • 协助举办“第十二届中国道路交通安全论坛” 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立《雷诺-日产供应商CSR指导方针》 • 日产中国THaNKS活动* • 郑州日产供应商资质评估标准 • 东风英菲尼迪供应商分级管理制度 • 开展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 • 东风日产经销商能力诊断体系

*注：THaNKS (Trusty and Harmonious Alliance Network Kaizen Activity with Suppliers)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

与各利益相关方之间建立及时、透明、高效的沟通机制，是日产在华企业提升可持续发展管理水平的重要途径。为此，我们不断拓展沟通渠道，通过在官网设置可持续发展专栏、定期发布可持续发展报告、举办可持续发展培训、参加论坛及开展调研等多种方式，与利益相关方深入沟通，持续关注社会变革和汽车行业发展趋势，共同探索可持续发展交通社会的建设方向。

报告发布



连续6年发布企业社会责任/可持续发展报告，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 参与中国汽车行业社会责任发展论坛

自进入中国市场以来，日产中国始终以推动汽车行业的可持续发展为己任，积极参加行业社会责任发展与交流活动，见证并参与中国汽车行业的可持续发展与壮大。2018年6月5日，在中国汽车行业社会责任发展论坛暨《2017-2018 中国汽车行业社会责任发展报告》发布会上，日产中国执行副总经理铃木昭寿分享了日产汽车在安全技术、环境管理、员工发展等方面的典型实践与经验。作为《2017-2018 中国汽车行业社会责任发展报告》的核心编写单位，日产汽车始终致力于实现可持续发展，并以“日产智行”为发展理念，在中国加速推进电气化、智能化和互联化战略。

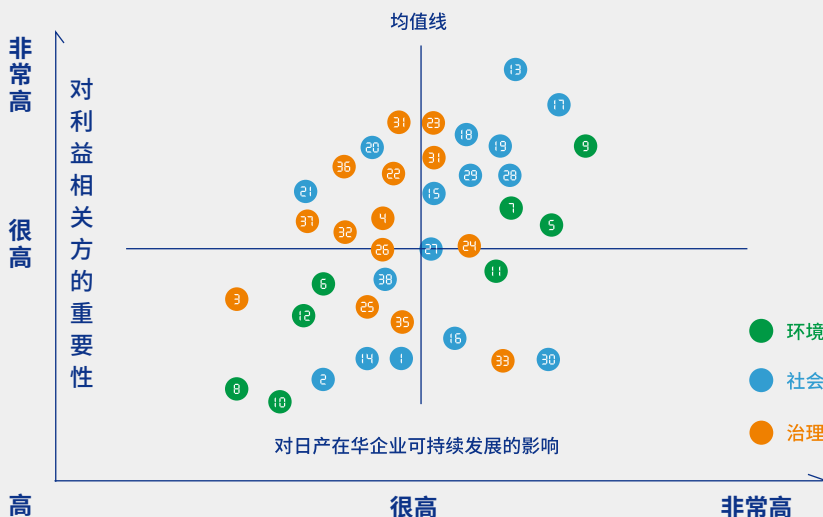




实质性议题识别

为有效地适应不断变化的利益相关方需求和市场环境，日产中国结合公司业务特点、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，通过议题识别、筛选、评估等流程，从“对利益相关方评估和决策的影响”和“对日产在华企业业务和外部系统的影响”两个维度进行评估分析，对议题的重要性及优先级进行排序，形成议题实质性矩阵，并将这些议题融入企业可持续发展理念和行动中。2018年，日产中国开展了新一轮的可持续发展实质性议题分析，识别并确认38个可持续发展实质性议题，深入推进公司可持续发展战略的实施。

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 可持续发展理念
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	
	38 本地化采购	



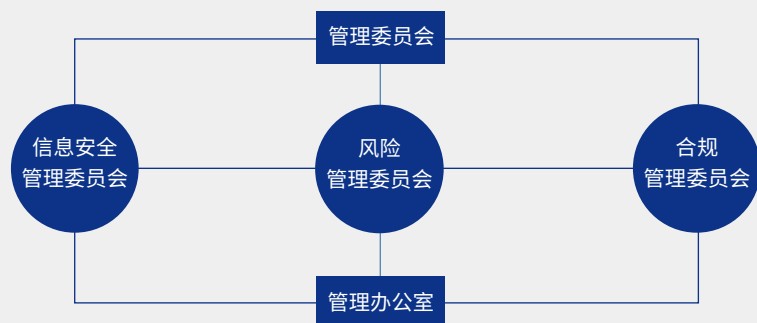
公司治理

日产中国坚持依法合规和透明运营，持续完善公司治理架构和合规管理体系，加强合规管理和信息安全管理，积极应对并解决合规风险，提高公司治理的透明度和规范性，确保公司业务的持续健康发展，为公司的稳定经营和可持续发展奠定基础。

治理架构

日产汽车设有董事会、独立审计师和执行委员会，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，对治理和重大经营决策进行有效而灵活的管理、推进和监督。

日产中国在全球公司治理与内部控制策略的指导下，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经营活动的开展。



合规管理

日产汽车致力于营造合规文化，并以此作为公司高质量发展的基础。我们设立了由法定审计师委员会、风险与合规管理办公室和内部审计办公室组成的合规管理体系。为了确保所有员工严格遵守合规政策，以诚信正直的态度投入工作，日产汽车在全球合规委员会的监督下，在每个业务所在地设立地区合规委员会，并成立相应办公室，委派专员宣传合规政策、开展合规培训。



此外，为了给员工和利益相关方提供安全监督企业运营的渠道，提高业务运营透明度，日产汽车建立了全球一体化的举报系统（Speak Up），在法律允许的范围内，支持员工和其他利益相关方的匿名举报和双向私密通讯。这一系统已经于2017年正式上线，2018年在中国投入使用并发挥了作用。日产汽车还鼓励员工举报违反《日产全球行为规范》或其他公司规章的行为，并制定严格的禁止报复政策，为举报者提供保护。

日产中国在全球管理委员会与地区合规委员会的统一指导下，设置了由法务、人力资源、内部审计、财务、业务合规等部门高管组成的合规委员会，全面推进在中国的合规事业。为了使公司始终在符合法律法规和伦理道德的基础上开展企业活动，日产中国识别战略、法律、财务、合规等领域可能存在的风险，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。在具体措施上，日产中国组织开展《日产全球行为规范》、反商业贿赂及全球进出口管理全员培训，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、稳健地推进公司事业发展。2018年，日产中国还开展了覆盖新任高管、全体管理人员和全体新员工的合规培训。

信息安全

日产中国依据全球安全体系与信息安全管理规范，以“预防为主、防治结合”为原则，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。公司建立了由高层构成的信息安全管理委员会，每年召开2次管理会议，制定信息安全管理工作计划，全面推进公司信息安全建设；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。

公司还建立了“操作员——信息安全管理委员会——管理层人员”三级汇报流程，严格规范信息管理程序。同时，定期制定内部教育计划，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，鼓励他们遵守相关政策。2018年，员工信息安全培训参与率达到100%。



智慧领航，我们关心您的出行

日产在华企业从消费者的出行需求出发，以“日产智行”等技术为引领，努力提升产品安全性能和质量水平，进一步提升服务质量，为消费者提供超越期待的出行体验。同时，主动分享安全驾驶理念，推动交通安全交流与宣传，提高驾驶者的交通安全意识，助力营造安全氛围，为构建更加安全的交通社会贡献力量。

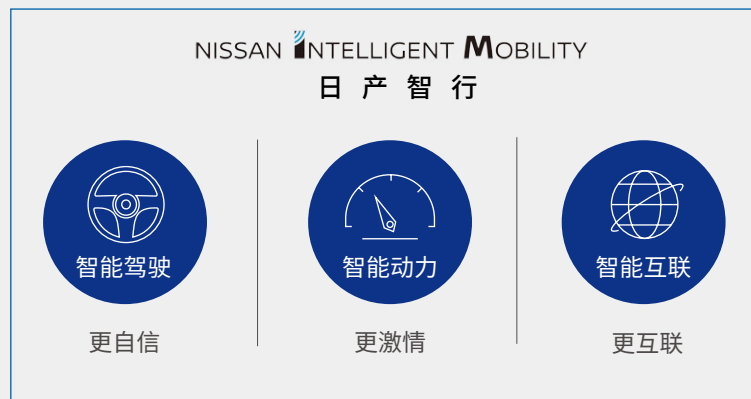


创新技术

日产汽车将创新作为引领发展的第一动力，致力于通过“日产智行”，彻底变革汽车的设计、制造、驱动、驾驶以及与人、环境、社会的融合方式，实现人与环境、人与社会的和谐发展。

研发体系

日产在华企业以日产全球研发力量为支撑，不断完善研发体系，积极推动研发平台建设，努力为中国消费者提供最新的、可信赖的、能够带来愉悦驾乘体验的技术及产品，最终实现以中国消费者需求为主导的自主开发。



“日产智行”三大技术领域

案例 东风日产打造华南地区最大规模的研发基地

东风日产技术中心总投资 3.3 亿人民币，总占地面积 20 万平方米，已成为中国华南地区最大规模的研发基地，也是日产全球第 4 个研发中心。该中心从开始的 70 多人，发展至今已拥有 1,300 多人的技术团队，研发能力实现了从国产化阶段到共同、自主开发阶段再到创新开发阶段的提升，实现了以中国消费者需求为主导的自主开发，引领智能化、电动化、网联化技术革新。



2018年，日产联合打假项目共涉及40多个城市，查获假冒配件价值

5,000 万余元

处理网络投诉

3 万余条

2018年，郑州日产受理专利130件，专利授权

126 项

成果转化

日产汽车以实现“零事故、零排放”为目标，通过“日产智行”的深入应用和推广，努力转化创新成果并及时推广到全社会，让更多人享受到汽车科技带来的出行便利。

案例 东风日产发力中国电动车市场

为抓住电动化给汽车市场创造的新机遇，2018年以来，东风日产围绕智能互联、智能驾驶展开一系列实质性布局，为电动车技术发展带来新的突破：自主研发、主流合资车企首个拥有自主知识产权的“智行+”车联系统发布，完成全车系主力车型的搭载；逐步导入先进的ProPILOT、ProPILOT Park等自动驾驶技术，计划至2019年导入高速公路单车道自动驾驶技术，2021年导入高速公路多车道自动驾驶技术，2022年实现复杂城市道路下的自动驾驶技术。



产权保护

日产在华企业高度重视知识产权创新与保护，通过强化沟通协调、优化衔接机制、完善相关制度等方式，有效地提升了企业知识产权保护的效率和强度。

日产中国尊重知识产权的创新与保护，通过建立健全知识产权管理体系，持续提升员工知识产权保护意识，并通过开展了一系列内、外部知识产权保护活动，不断提升公司的自主创新能力与核心竞争力。截至2018年，日产中国在国家知识产权局的大力支持下，面向专利局审查员多次举办日产专利技术说明会，不仅有助于专利局审查员对日产最新技术的理解，同时也为日产在中国快速有效获得专利授权保驾护航。

2018年，日产中国还与东风日产合作开展打假项目，共涉及40多个城市，查获假冒配件价值5,000余万元；同时，处理网络投诉3万余条，有效保护了消费者权益。日产中国还多次与地方海关、市场监督管理局等执法机关进行交流，介绍打假经验，同时开展消费者启蒙活动，介绍假冒品所带来的危害，呼吁消费者购买正品配件。

郑州日产自实施全新的《专利管理办法》以来，不断规范操作流程、加大专利奖励激励政策，尤其是发明专利奖励机制，对全面提高专利质量、激发技术人员创新热情起到了重要作用。2018年，郑州日产受理专利130件，其中发明专利受理18项；专利授权126项，其中发明6项，发明专利授权量达历史新高。

至臻质量



日产汽车始终秉承精益求精的精神，致力于向客户提供超越期待的高品质产品与服务。日产在华企业严格遵循全球统一的质量标准，建立起严苛的产品质量管理体系、完善的召回机制和良好的客户投诉响应处理制度，并积极利用新技术、新理念创新服务模式，实现全价值链的品质提升和服务升级。

加强质量管理

日产在华企业坚守品质责任，以日产全球统一的质量标准，建立起覆盖全价值链的品质保证体系，同时悉心聆听客户意见，积极提升市场品质，持续制定措施提高产品质量，确保为客户提供质量放心产品。

产品品质管理体系

东风日产

东风日产以客户为导向，制定了覆盖全价值链的品质管理体系，涵盖零部件采购、新车开发、制造、市场等全过程。2018年，东风日产持续运行品质中期事业计划——“123456”计划，包括愿景、目标、基础、支柱、品质等提升内容，继续强化新车品质保证、强化量产品品质保证及改善，并实现了产品策划品质管理的突

破，真正形成全价值链品质体系与每个部门的关联，提升了全员品质意识。2018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，客户调研的不满指摘也持续下降，各车型均达成目标。此外，东风日产大连工厂和花都工厂在《汽车商业评论》与全球著名咨询公司科尔尼共同主办的“中国最佳工厂/运营卓越奖”评选活动中，荣获“最佳工厂”（装配卓越奖、运营卓越奖）称号。

郑州日产

郑州日产始终倡导产品“品质第一”的经营宗旨，积极开展面向全体人员的汽车质量管理宣贯，在全价值链的每个环节均坚持严格的质量控制，以提供满足甚至超越客户期待的高品质产品和服务；同时，注重提升供应商质量管理水平，并及时吸纳客户合理化建议，持续改善产品质量。

东风英菲尼迪

东风英菲尼迪注重消费者需求的变化，本着客户利益第一的原则，密切监控设计、制造、市场等全部环节，保持产品质量完整的可追溯性，同时对出现的相关问题主动、快速、高效地展开相应验证、排查、判定等工作，确保产品质量状态稳定。2018年，东风英菲尼迪继续优化质量管理水平，达到了质量管理目标。



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，我们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

东风日产在严格遵守国家质量标准基础上，建立了完整的市场品质改善体系及专业的技术团队，并通过开展全渠道的品质情报收集活动，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。东风日产开展新车 TASK 活动（针对新车的特别强化市场品质活动）、市场批量案件处置组织优化等一系列创新改善活动，为高效的市场品质改善活动打下了坚实的基础。2018 年，东风日产共实施 3 次召回，召回车辆 992,505 辆，涉及骐达、天籁、新轩逸等多款车型。

郑州日产

郑州日产建立健全重要品情管理体系，以及市场重要品情处置活动管理机制，定期召开重要品检讨会和处置会，有效满足了国家对汽车产品召回管理要求，维护了汽车消费者权益，保障了产品品质。2018 年，郑州日产重要品质检讨会累计检讨案件 12 件，其中新增案件 8 件，共涉及车辆 96,851 辆，无被动召回。同时，为提高市场品质，有效应对市场初期品质问题，郑州日产组织技术中心、制造技术部、售后服务部、中牟工厂各车间等组成 TASK FORCE 活动小组，共计管控 95 项案件，管控案件整体对应率 87.3%。

东风英菲尼迪

东风英菲尼迪为更充分了解客户声音，拓宽市场质量信息来源，快速搭建了产品品质指标平台，展开了对客户不满及不良抱怨信息的直接采集工作，特别是在客户不满问题采集方面，弥补了过去通过经销商报告及客户关怀中心热线电话在信息准确性及可追溯性上的不足。2018 年，东风英菲尼迪在保证客户利益的同时严格遵守国家相关质量规定，按照全球统一的措施积极主动展开相关召回活动，以充分保障客户车辆安全，共召回车辆 20,244 辆，涉及车型 5 种。

2018年，东风日产品牌
好感度稳居合资品牌第

3
位

客户满意度调查排名跃居
全行业第

6
位

完善服务品质

日产在华企业深知服务品质是企业树立良好品牌形象的关键因素，为此不断更新客户服务理念，完善相关业务流程，致力于以品质服务真诚回馈客户，赢得客户信赖。

东风日产

用心、感心的客户服务是东风日产持续保持向上活力的源泉。东风日产秉承“让每一位顾客满意”的理念，追求“紧跟用户需求”与“引领用户需求”的平衡，以提升客户满意度为使命，从售后服务管理标准、“感心服务”打造、大数据应用和业务创新等方面完善服务体系，构建“领先半步”的用户服务价值体系。为强化“感心”服务品牌，重塑“5个安心”服务理念内涵，东风日产全面推动售后服务的智能化升级，创新分时租赁、共享出行等新商业模式，持续开展客服质量提升活动，努力把“感心服务”贯彻到底。

同时，东风日产积极主动了解客户反馈，分别在车主用车的不同月时，邀请车主参加产品质量调研，并提炼产品改善点，实施相应对策，不断提升客户对产品的满意度。2018年，东风日产品牌好感度稳居合资品牌TOP3，客户满意度调查排名跃居全行业第6位，实现品牌力高质量增长。其中，奇骏、轩逸和T90在中国汽车行业用户满意度指数(CACSI)评价中位列榜首。

案例 第十三届售后服务技能大赛

2018年，东风日产举办第十三届售后服务技能大赛，共5,500余名选手参与其中。大赛设置了区域服务经理、服务顾问、机电技师等比赛，通过评委点评、现场答疑的方式以赛代练、磨砺人才，有效提升了选手的专业能力。



案例 东风日产“感心公路”活动

自2009年起，东风日产在每年春节和国庆假期持续开展“感心公路”客户关怀活动，在各大高速路口为车主提供免费检测、一般故障排除等服务，保证车主在节假日安全舒心出行。截至2018年年底，已累计开展1,918站活动，惠及7.6万余名车主。



2018年，郑州日产5日内关闭案件

1,816 单

5日关闭率

96%

2018年，东风英菲尼迪顾客满意指数得分

97.7 分

郑州日产

郑州日产始终以客户满意为服务工作的重心，以高质量的服务提升客户满意度。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，公司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。郑州日产还积极改善客户服务标准，主动拓宽客户投诉渠道，以确保及时响应客户诉求。2018年，郑州日产共接到有效投诉1,892单，5日内关闭案件1,816单，5日关闭率96%。

案例 郑州日产行业客户专项维护活动

2018年，郑州日产围绕“匠心服务”开展行业客户专项维护等活动，通过走访国家电网电力基层单位165家，赢得了行业客户的认可。



活动中，全国共计33家服务网点积极参与，外出里程累计9,000多公里，免费检查3,000多台车辆，在河南、北京、天津、江苏、安徽、福建、辽宁、湖北、山东留下了服务足迹。

东风英菲尼迪

东风英菲尼迪始终坚持“客户至上”的服务理念，严格监控客户满意度等指标，并根据客户的声音，不断完善产品和服务，提升客户满意度和忠诚度。2018年，为更快响应客户需求，东风英菲尼迪上线了全新的客户关系管理系统——客户互动平台，通过系统化的部署，实现了业务的数字化转型。公司还初步建立了客户数据中心，使经销商与总部市场、销售、售后、网络等各部门数据与工作得以高效流转。

与此同时，东风英菲尼迪制定并推进全国统一的5S管理标准及售后区域整体视觉规范快速落地，在满足售后咨询传达的基础上，实现了售后区域的功能性划分，有效提升了客户满意度。2018年，东风英菲尼迪顾客满意指数得分97.7分，超越年度目标；客户保持率年度目标70%，实际达成70.3%；客户投诉处理时效提升显著，平均处理时长从1.7天缩短到1.2天。

案例 东风英菲尼迪客户体验日

2018年，东风英菲尼迪围绕客户生活圈、朋友圈打造出贯穿购车、用车全生命周期的专属体验平台作为户体验日。平台以客户体验日是聚焦客户触点的创新体验形式，以独具品牌格调和丰富客户关怀内涵的互动环节，深化与客户的情感沟通，提高客户满意度和品牌忠诚度，全面助推服务价值、品牌价值与客户价值的再提升。



截至 2018 年年底，共计

100 家

专营店体验了东风日产专营店能力诊断提升系统

2018 年，郑州日产共开展 69 期经销商培训，参训人数达

1,434 人

2018 年，东风英菲尼迪经销商培训累计参训

1,938 人次

提升经销商服务能力

日产在华企业将经销商服务能力提升作为整体服务质量改进的关键环节，通过产品上市培训、现场指导、流程改进等方式，帮助经销商提升服务能力，深化服务价值。

东风日产

东风日产从经销商发展的角度出发，始终把提升经销商能力作为重要的发展战略之一。对此，东风日产除了启动针对经销商收益提升的“润心”计划，还持续推进经销商能力诊断体系、能力评价模型等各项经销商辅导和培训项目，帮助专营店和经销商改善经营策略，提升业务能力。公司还从经销商人员“选、育、用、留”维度出发，通过调研经销商的人力资源需求，针对专营店各岗位人员实施一系列措施，打通经销商人才成长通道，有效降低了经销商人员流失率。



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。2018 年，郑州日产开展了 P15 上市产品开发及培训项目，通过新产品的培训教材开发及多样化培训，促进了经销商销售能力的提升。

东风英菲尼迪

东风英菲尼迪以多元化工具支持并强化经销商销售培训、现场指导，着力改进服务流程和标准，帮助经销商提升服务能力。自 2017 年起，公司在经销商中推出覆盖产品销售各环节的“未来零售”移动营销平台和移动保客服务平台，通过数字化助力新零售，为客户以及经销商建立更便捷、更有效的沟通渠道，进一步推动经销商服务流程电子化、服务内容个性化以及服务价值透明化三大升级。2018 年，“未来零售”项目实现了经销商网络的全覆盖。

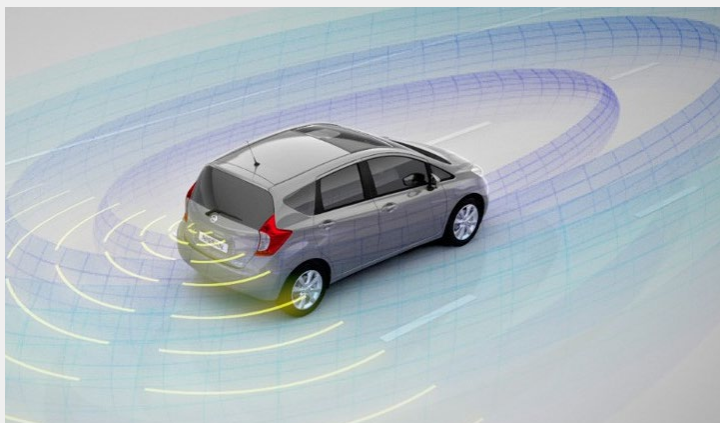
东风英菲尼迪还专门制定经销商质量信息采集指导手册，并针对全国四个区域的经销商，开展质量培训，提高经销商人员的业务素质。2018 年，东风英菲尼迪对经销商进行了 3 个阶段的培训，累计参训 1,938 人次，公司和经销商网络一线销售人员培训参加率为 100%。

安全驾驶

日产汽车将产品安全作为企业运营的基础，为构建真正安全的汽车社会，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，为消费者开发更安全、更可靠的交通工具。同时，积极传播交通安全理念，促进社会各界开展交通安全交流，努力将所有汽车使用者构建更为安全的驾驶环境。

安全理念

日产汽车秉持“车守护人”的核心安全理念，努力为消费者开发更安全、更可靠的交通工具。“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。



安全技术

为了减少交通事故并实现“零死亡”的目标，日产汽车以独特的“安全屏障”（Safety Shield）理念为基础，通过采取主被动安全相结合的方式，不断提高乘客在日产汽车内的安全性。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，日产汽车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。

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。

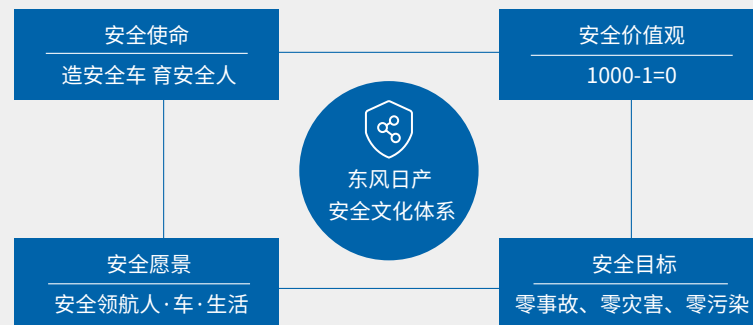




危险阶段	屏障保护系统	作用
危险尚未出现	<ul style="list-style-type: none"> 智能车距控制 智能前大灯 支持导航的智能巡航控制系统，具有全速范围跟随功能 全景式智能监控影像 (AVM) 智能疲劳驾驶预警 (IDA) 移动物体 / 行人探测预警 (MOD) ProPILOT 日产智控领航技术 	提供辅助驾驶能，使司机能够一直安心驾驶
危险已出现	<ul style="list-style-type: none"> 预碰撞智能警示 车道偏离智能修正 (ILI) 车道偏离预警系统 (LDW) 变道盲区预警 (BSW) 变道盲区智能修正 倒车车侧预警系统 (CTA) 	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 	

日产主被动安全技术示意图

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。

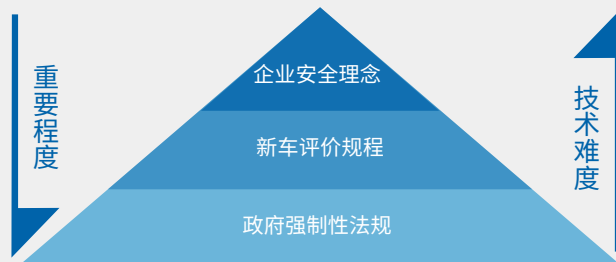


东风日产安全文化体系





郑州日产依托日产汽车的安全开发策略和先进的研发技术，在日产汽车安全理念的指引下，不断努力推出符合更高安全标准的产品，构建了安全技术开发的“金字塔”模型，提出以法规强制性和影响力的重要程度为区分、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，公司依托先进的计算机辅助工程技术，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。



郑州日产安全技术开发“金字塔”模型

安全倡导

日产在华企业一直致力于倡导道路安全，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，开展一系列安全倡导活动，向社会公众普及道路安全知识，传播交通安全理念，促进社会各界围绕交通安全相关议题进行深入探讨，以构建更加安全、美好的交通环境。

案例 东风日产“途达道路安全特训营”

从2005年起，日产中国和东风日产联合启动“日产安全驾驶训练营”项目，旨在传播安全驾驶知识，帮助消费者树立安全驾驶习惯。2018年，东风日产携手联合国道路安全十年行动共同举办了东风日产“途达道路安全特训营”。该活动致力于让更多消费者关注全路况道路安全，通过参加人身与车辆救援实地训练，积极投身道路安全知识的普及与实践，从而减少道路安全事故导致的生命财产损失，为道路安全贡献更多力量。



案例 日产汽车支持“中国道路交通安全论坛”

2018年8月，日产中国助力“第十二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十二年支持该论坛。在“智造交通安全新生态”的核心议题下，日产汽车通过缜密的交通安全事故数据分析，全面揭示了安全事故发生的规律和诱因，并介绍了日产汽车自动驾驶技术的未来发展。除此之外，日产中国还与政府部门、各方专家、汽车企业代表共同探讨了道路交通安全系统中“人、车、路、管理”等各个环节在智能交通背景下，对于安全方面的理念规划及技术创新，以进一步促进中国道路交通安全工作的深入开展。

绿色制造，为您守护绿水青山

日产在华企业坚守身为全球性汽车制造商的责任，始终秉持“人·车·自然和谐共存”的环保理念，持续完善绿色管理制度，提升绿色制造能力，降低生产制造环节对环境的影响，并携手价值链伙伴和更多利益相关方共同应对环境挑战，推动全产业链乃至全社会的绿色发展。



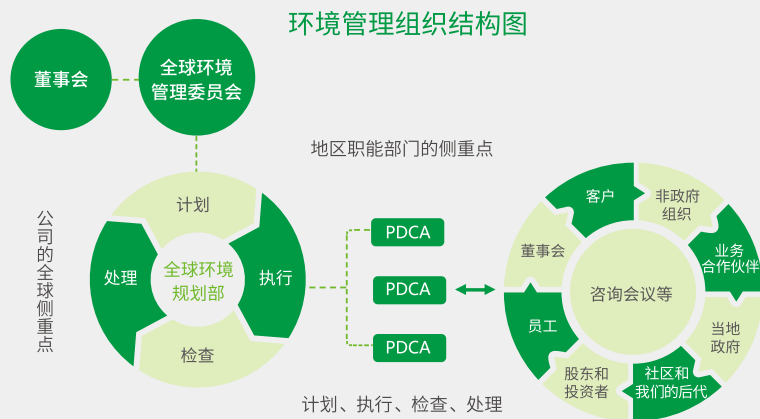
绿色管理



日产在华企业始终以一个“真诚的生态革新者”的态度，坚守绿色发展理念，设置明确的环境目标，推进可持续的环境管理，着力降低经营活动和日产汽车在整个生命周期内对环境的负面影响，实现企业与环境和谐共生。

环境管理体系

日产汽车不断完善全球环境管理体系，在全球范围内推进绿色运营。在该体系中，日产全球环境管理委员会直接汇报于董事会，并总体规划环境管理和制定相应决策；同时，下设全球环境规划部，负责具体环境事务的落实。2013年，中国环境管理委员会成立，全面管理并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，提升日产在华企业的绿色发展能力。



环境风险管理

为切实降低企业运营为周边环境带来的负面影响，日产在华企业持续完善环境风险预控体系，严格排查环境隐患，全面杜绝环境事故发生。2018年，东风日产在下属工厂组织制定《企业环境风险评估报告》《突发环境事件应急预案》《应急资源调查报告》等制度，保证具有重大影响的环境风险得到有效管控；郑州日产针对中牟工厂可能发生的火灾、泄漏、爆炸等事故，编制了5个专项应急预案和13个现场应急处置预案，同时建立环境风险排查机制，最大限度地预防污染发生。此外，郑州日产还在环京津冀“2+26”重点区域国家环保多轮次督察过程中，实现了零指摘，为业内树立了良好的绿色榜样。





环境目标

为更好地实现绿色发展目标，日产设定了面向 2050 年的长期环境行动计划“日产绿色计划”（Nissan Green Program），重点关注气候变化、资源依赖、空气质量和水资源短缺问题，以帮助企业在发展策略、产品研发、管理运营各环节全面融入绿色理念，帮助中国环境委员会提升当地企业的环境管理水平以及绿色发展能力，推进“零排放”目标的实现。

关键领域	“日产绿色计划2022”核心目标	具体举措
二氧化碳排放	<p>新车型的二氧化碳排放量较 2000 财年降低 40%</p> <p>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%</p>	<p>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</p> <p>推进“日产汽车节能协作组（NESCO）”项目</p>
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（VOCs）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

绿色制造

2018年，东风日产广州公司削减 CO₂ 排放量

25,749 吨

东风日产开展节能诊断专项活动削减CO₂

11,320 吨

郑州日产改造中牟工厂变频电机削减CO₂

221 吨

日产在华企业积极贯彻落实绿色理念，通过节能环保、清洁能源等绿色领先技术，在更替高能耗、高污染设备，降低污染排放的同时，借助光能发电项目，从污染源头进行环境管理，有效提升能源使用效率，为建设绿色工厂给予有力支持。

绿色研发

日产在华企业从产品研发阶段融入绿色理念，在提升产品性能的基础上，通过绿色技术领域的探索研发，使产品在满足人们日益丰富需求的同时，更具绿色环保属性，从而不断向“零排放”目标迈进，为绿色出行和低碳生活奠定坚实基础。

东风日产导入智能动力相关技术，如高效节能的可变压缩比发动机技术，并开发和掌握电动车相关的核心控制技术，为面向中国市场的首款纯电车型——轩逸·纯电的上市提供了有力支持，更为“零排放”目标的实现做出积极贡献。

郑州日产通过开发高功率密度的永磁同步电机及先进的电机控制器及相应的控制技术，集成化高压控制单元和高功率集成化DCDC/充电一体机，分别将驱动系统效率提升至95%左右，充电效率提升50%，有力促进日产在新能源汽车领域的研究进程。

节能减排

日产汽车持续完善碳管理体系，分别从能源、工艺、材料、管理、设计等方面植入绿色DNA，全力促进节能节电，为打造领先的绿色制造工厂提供有力支持。2018年，东风日产继获评国家工业和信息化部“绿色工厂示范单位”之后，其广州公司减少CO₂排放量25,749吨，并荣获广州市工业和信息化委员会颁发的首批“绿色工厂”认证。

技术节电

日产在华企业以节能降耗为目标，通过绿色技术引进，老旧设备改造等多种措施，切实推动“绿色工厂”建设，有效实现企业节能减排。2018年，东风日产对下属工厂开展了8次节能诊断专项活动，并在现场提出解决方案，减少CO₂排放11,320吨，实现经济效益1,257万元；郑州日产改造中牟工厂16台变频电机，年节约电量42万千瓦时，折合电费31.5万元，折合CO₂排放221吨。



东风日产广州公司 30 兆瓦光伏车棚发电项目削减 CO₂ 约

2.22 万吨

郑州日产中牟工厂光伏项目每年可削减 CO₂

3,620 吨

郑州日产导入“清漆循环风”可每年减排 VOC

223 吨

清洁能源应用

日产在华企业积极推进清洁能源研发及应用项目，从源头对污染进行有效管治。2018 年，东风日产广州公司 30 兆瓦光伏车棚发电项目节省成本 189 万元，合计发电约 3,200 万千瓦时，削减 CO₂ 约 2.22 万吨；郑州日产中牟工厂光伏项目已全部并网发电，年发电量 688.15 万千瓦时，节约电费 77.74 万元，减少 CO₂ 排放 3,620 吨。



郑州日产中牟工厂光伏项目

废气排放

日产在华企业积极响应“绿色制造”战略，不断更新绿色设备，降低废气排放。2018 年，东风日产采用了行业内最新的“废气转轮浓缩 + 焚烧炉”处理装置，使焚烧炉处理效率达到 98% 以上；郑州日产成功导入“清漆循环风”，VOCs 排放强度从改造前的 36.6mg/m³ 降低至 14.3mg/m³，VOC 减排 223 吨 / 年，达到国内领先水平。



2018年，东风日产总耗水量

42,800 万吨

节约用水

24.27 万吨

废水减排

323 万吨

水资源利用

为提升水资源使用效率，减少水资源消耗和污染，日产在华企业积极引用先进的污水处理和中水再利用技术，全力降低生产运营对周边水质的影响。2018年，东风日产在大连工厂和花都工厂通过新导入污泥干化设备，在工厂间开展单台用水量及重点工艺用水量对标活动，使污泥含水率由原先的60%减少到25%，减少污泥排放600吨。

案例 东风日产实施中水深度利用改善项目

为再度提升水资源利用率，2018年东风日产花都工厂在实现污水零排放的基础上，开展中水深度利用改善项目，将污水处理站产出的中水再次制成纯水，回用至涂装车间及各车间冷却塔循环水，实现年节约新鲜水量约10万吨，为业内水资源循环利用提供新的借鉴。

废弃物管理

日产在华企业严格遵守《汽车有害物质和可回收利用率管理办法》，严格管控无害和有害废弃物的处置，全力避免废弃物对环境产生的负面影响。2018年，郑州日产N类车完成改善切换，所有车型禁用物质全部符合法规要求；同时，东风日产严格遵守通过设置单台固废排放管理指标，对固体废物进行分类回收，实施源头减量化控制。

截至2018年年底，东风日产可回收固体废物利用率

100%

固体废物综合利用率达

96.5%



截至 2018 年年底,日产中国合作的零部件供应商有

450 多家

中国本土零部件供应商达

55 家

2018 年,东风日产的重点供应商通过环境体系认证的比例达

98.1%

2018 年,郑州日产供应商绿色采购达标率为

77.8%

日产在华企业致力于构建覆盖产品全生命周期的绿色供应链,以体系化管理和专业化支持,加强供应商、经销商可持续发展管理和能力建设,合力打造绿色、可持续的价值链,共享可持续发展价值。

绿色采购

日产在华企业致力于从源头上降低经营环节带来的环境影响,严格遵守相关法律法规要求,遵循《日产全球绿色采购方针》《雷诺-日产供应商 CSR 指导方针》,制定绿色采购体系,对供应商进行严格的环境评估与考核,实现绿色采购。

《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

东风日产

东风日产采取“供应商近地化、运输路径改善”等措施,对生产、流通各环节的供应商进行同质化管理,并通过制订技术标准等方式,严格管控外购零件和材料的环境负荷物质。2018 年,东风日产还推行绿色供应商活动,对供货体系中的主要零部件和材料供应商进行第三方环境管理体系认证,并将驻场供应商的环境管理纳入工厂环境监管体系,确保量产车型中所有零部件和材料完全满足环境负荷物质管理要求。

郑州日产

为了最大限度地降低绿色采购风险,郑州日产实施《不使用禁限物质承诺书》《供方现场认证管理规定》《RFQ 编制发行回收流程》等制度,在供应商开发初期就将其环境表现纳入审核范畴,并要求新进供应商提交 ISO 14001 证书或环评报告,定期确认证书的有效性。此外,向证书失效的供应商定期发送《重要供方环境安全调查表》,建立供应商资质管理一览表,开展供应商环保监察,帮助供应商落实整改措施。2018 年,公司共计收集新进供应商的 ISO 14001 证书或环评报告 325 份,对 160 家供应商开展了环保监察,与 20 家危化品供应商签订《环境安全协议》,进一步推进绿色采购进程。

截至 2018 年年底，参与
THaNKS 活动的供应商达

44 家

截至 2018 年年底，绿色专
营店数量达

306 家

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，通过为供应商提供针对性的支持和服务，帮助供应商在提高产品质量的同时降低成本、减少资源消耗，从而更快地响应市场和绿色发展要求，全面提升可持续发展能力，促进整个价值链的互利共赢。

郑州日产

郑州日产通过开展 TOP 供应商管理、THaNKS 活动、ASES 评价与 Rank-Up 提升等改善帮扶活动，帮助供应商提升整体实力。2018 年，郑州日产以 THaNKS 活动为载体，通过流程改进、现场沟通等措施，帮助供应商解决目前存在的品质、物流、技术等方面的问题，减少供应商的资源浪费，提升其绿色发展能力，构建了长期信任、共谋发展的交流平台。2018 年，THaNKS 活动计划达成率为 100%。

此外，公司还开展供应商 ASES 评价与 Rank-up 提升活动，通过采取“现场诊断 + 自主改善 + 进度汇报 + 现场指导 + 正式评价”的方式，克服供应商人员数量工时不足的问题，使人员效率和效果最大化。截至 2018 年年底，共计 9 家供应商的 ASES 等级由 D 级提升到 C 级，A 级和 B 级供应商合计达到 94.9%。

东风英菲尼迪

东风英菲尼迪采取供应商分级管理制度，通过新建、评估、日常管理和黑名单惩戒制度四个环节开展供应商管理。除了定期评估供应商的财务、合规风险外，公司还对供应商开展尽职调查，定期举办供应商廉洁反腐培训，预防风险发生。

绿色营销

日产在华企业积极推进经销商的环境管理体系建设，大力推进“绿色专营店”认证，帮助经销商营造环保型销售网络，降低能源消耗，实现绿色、高质量发展。

为全面营建一个环境友好的销售服务网络，东风日产从 2006 年起在全国范围内推进“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》。截至 2018 年年底，累计通过认证的绿色专营店数量达到 306 家。



绿色物流

日产在华企业以物流运输的低碳化、产品包装的减量化为目标，通过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，在降低物流环节环境影响同时，使物流资源得到充分利用。

2018 年，东风日产积极采取供应商近地化、运输路径改善等措施，有效减少物流运输量，推进 CO₂ 减排，切实降低物流带来的环境影响；郑州日产改善新总装车间作业环境，改进物流设备基础，通过对现有的 50 台燃油牵引车的电动化改造，以及引进 57 辆电动牵引车，全面实现物资牵引运输车辆的电动化，极大减少 CO₂ 排放，推进绿色物流建设。

绿色理念传递

2018年，东风日产组织
环保培训

35次

参与培训

7,351人次

郑州日产组织环保培训

4次

参与培训

142人次

日产在华企业深知生态环境的保护不仅需要企业从自身运营管理，更需通过内部培训和外部宣传，将绿色理念传递给包括员工、伙伴等在内的利益相关方，号召更多人共同参与绿色行动，为建设美丽中国而不懈努力。

绿色办公

日产在华企业积极倡导绿色办公，不仅持续推进无纸化办公、视频会议、电子查阅工资条等绿色工作方式，并在2018年以“绿色”为主题，在公司内部组织各类节水、节电、节约办公用品、光盘行动、绿色出行、绿色短会议等绿色行动，共同践行环境责任。

绿色培训

企业的绿色发展离不开员工的共同参与，员工对于绿色理念的认识将对日产在华企业实现绿色可持续发展有着重要影响。2018年，日产在华企业通过多种形式，组织员工开展节能环保培训，不断提升员工绿色意识，真正将绿色理念融入员工日常工作生活中，共同保护地球环境。

绿色宣传

日产在华企业重视环保意识的培育和环保理念的传递，通过内部培训和外部宣传等方式，将绿色理念传递给更多的利益相关方，号召更多人参与绿色行动，共建美丽中国。2018年，东风日产在官方公众号除推送《2018节能宣传手册》、普及节能知识外，还通过《源力觉醒 智净未来》《开启智行未来 | 日产智行科技体验馆盛大启幕》《有一种艺术，叫日产智行科技》等文章，让更多人了解目前绿色技术发展现状及未来前景，鼓励更多人参与到低碳生活的行动中。2018年，东风日产微信公众号的绿色有关文章阅读量超过26.5万次。

案例 东风日产开展节能活动月专项活动

2018年6月，东风日产开展节能活动月专项活动，编制东风日产《2018节能宣传手册》并上线至公司微信公众号“东风日产掌上传播社”，共计7,585人查阅及参与有奖答题，有效地提升了员工的节能意识。

未来生活，与您携手共建美好

成为最具社会责任的企业公民是日产汽车始终不变的追求。日产在华企业不仅重视员工发展需求，帮助员工实现事业梦想，还心系社区建设，充分发挥企业优势，携手利益相关方开展公益事业，着力解决社会问题，致力于创造“人·车·自然和谐共存”的美好未来。

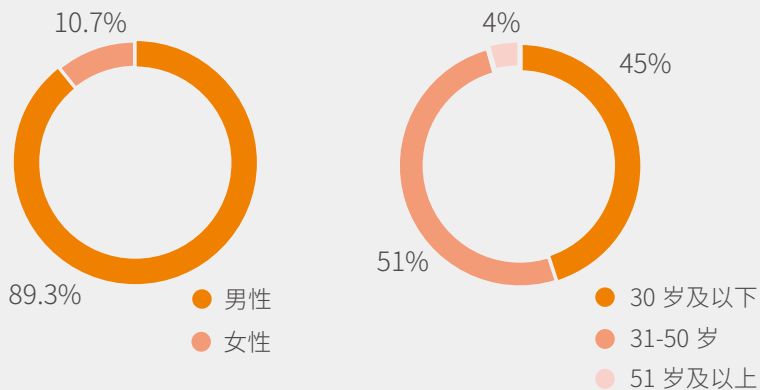


更幸福的员工

员工是日产汽车可持续发展的动力。为此，日产在华企业关注员工权益保障和职业发展空间，致力于创造一个让所有员工都能够发挥最大能力的工作环境。同时，关心员工身心健康，积极营造互助、友爱的工作氛围，帮助员工实现快乐工作、健康生活。

吸引多元化人才

促进员工多样性是日产汽车的管理战略之一。为此，日产在华企业不断创新人才理念，保障员工的基本权益，更新完善薪酬福利体制，致力于建设更加多元化的团队。



日产在华企业员工构成情况

人力资源发展理念

日产中国在“集结我们每个人的力量挑战”发展理念的指引下，通过培训等方式全面提升员工的岗位竞争力，致力于为员工提供广阔的职业发展空间。公司坚持“以人为本”的管理理念，注重通过多种渠道倾听员工心声，关怀员工生活与身体健康，帮助员工实现工作生活平衡，努力提升员工的凝聚力和归属感。

东风日产秉承“建设卓越团队”的首要目标，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。2018年，东风日产着力提升关键人才能力，打造高效组织，健全、完善人才供应链，并建立和谐的员工关系，让员工在东风日产的大家庭中找到发展的空间和生活的幸福感。

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，努力构建安全、尊重、和谐的工作环境，为员工提供多样化的沟通渠道和发展机遇，促进员工能力和价值不断提升，并关心员工身心健康，全面提升员工的幸福感。

东风英菲尼迪坚持“以价值贡献者为本，支持公司和员工共赢发展”的发展理念，积极保障员工各项合法权益，并制定《员工发展政策》，为员工提供全方位、多样化的培训课程和广阔的职业发展空间。同时，建立新型员工沟通渠道，营造自由、民主、人人可以发声的沟通氛围，让个人成长与公司发展和谐共赢。



薪酬福利

日产中国根据企业自身特点和员工的不同需求，持续完善优化绩效评定制度，提高员工的薪酬水平，保证公司在本地区域内同类企业中拥有较强的薪酬竞争力。除为员工提供节日福利、慰问金、年度体检、带薪年假和病假、出差补贴、长期服务奖励等一系列丰富多样的福利，还为员工提供内部购车津贴等独具行业特色的福利项目。

东风日产始终坚持以实现公司“共创价值，共谋福祉”的使命为目标，建立了以能力为基础，业绩为导向，兼顾岗位价值和业务特征的薪酬体系。2018年，对研发类岗位的825位绩优人才实施了关键岗位津贴，对410位研发类岗位的大学生实施了差异化定薪/调薪；对500位参与新车项目的研发、试制业务骨干实施了新车项目奖励；对200位营销一线督导、专员和专项人才实施营销专项奖；同时，发布《东风日产福利管理办法》，新增福利体系图，明确福利项目、标准以及发放依据。此外，对员工假期、出差、生育方面的福利进行人性化设计，进一步满足了员工需求。

郑州日产结合差异化调薪、季度奖发放、强业绩导向三项制度开展改革，强化薪酬与业绩、能力的关联性，通过构建“能增能减”的调薪机制，使员工薪酬更加合理。2018年，公司按照“可控化、差异化、精准化”思路展开调薪，同时优化关键岗位定薪模型，稳定核心人群，为公司的高质量、可持续发展奠定人才基础。

东风英菲尼迪持续完善薪酬战略，在具有竞争力的薪酬基础上，鼓励高绩效，关注核心员工付薪水平。公司为员工提供全面的

福利保障，升级员工体检计划，同时通过企业平台资源，实施员工家属福利自选计划，将福利延伸到员工家庭。

沟通渠道

日产中国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，努力为员工营造公正友好、和谐开放的工作氛围；同时，通过合规热线、员工意见箱、感谢卡机制、员工满意度和敬业度调查等沟通方式，收集员工对公司的各方面反馈。

东风日产成立网上员工服务中心，充分了解员工的真实需要和诉求，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，形成了线上线下双渠道、高效率的服务机制。2018年，将员工服务中心平台推广到四地工厂，从而让全公司员工享受到高效便捷的服务。同时，将电子化服务平台向其他部门推广，最终搭建完成信息管理、财务服务中心，服务平台的功能得到进一步提升。

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，倾听员工心声，增进与员工之间的互信。

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，并通过微信平台宣传员工整体福利政策，提高了员工沟通效率。



助力员工成长

日产在华企业深知员工的成长与发展是企业实现可持续发展的基石。为此，日产在华企业不断完善员工成长体系，搭建多元化的职业生涯发展平台，丰富培训形式，为员工提供多种学习选择，助力员工稳健成长。

职业发展路径

日产中国根据岗位需求、员工的能力，针对不同层级的员工开展员工职业规划培训，提升员工能力，助力其职业生涯稳步发展。此外，开展海外研修、中国区跨公司轮岗等活动，鼓励员工尝试不同的岗位，拓展职业视野。

东风日产以业绩为导向，构建公平公正的人才评价和发展机制，建设多渠道的职业发展通道，实现人才多元化和专业化发展。公司已形成行政序列、专业序列和技能序列多个通道，每个通道可独立晋升，也可相互转换。同时，规范内部招聘体系，干部和人才选拔公开公平，并鼓励员工轮岗，为员工打造国际化发展平台，包括赴日产总部和海外研修，赴日产、雷诺及相关供应商挂职锻炼等。此外，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。

郑州日产结合企业发展状况与公司战略人才发展需求，对任职资格、评审流程及评审规则的内容进行优化，并发布相关管理标准，持续优化管理技术人员职涯体系建设，以促进员工职业生涯晋升通道健康发展。2018年，专业通道职等晋升评审通过316人，整体通过率为86.1%。此外，为实现公司未来发展目标，郑州日产聚焦关键人群，开展关键人群职业生涯体系建设及落地工作。项目开展以来，共计4人入选国际化战略人才职涯课题，年度内完成关键人才职涯性向测评、职涯发展计划设计指导及提报；配备直线经理与职涯教练专门进行员工职业生涯规划辅导，并持续跟进关键人才职业生涯发展项目完成情况，按计划定期开展面谈辅导，有效地推动了项目进程。

东风英菲尼迪持续拓宽员工职业生涯晋升路径，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，并对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；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；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。

员工培训体系

日产中国根据员工类型不同，建立了多元化、多层次、多形式的培训体系。我们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。此外，我们还为国际派遣人才提供跨文化落地的培训方案，帮助他们察觉自我工作风格与派遣地典型风格对比，提供适应性建议；帮助他们了解当地风俗文化，从环境安全、心理健康全方位帮助人才过渡。



领导 @ 日产

- 哈佛管理导师
- 日产管理
- 绩效反馈
- 影响者
- 发展自我与他人

工作 @ 日产

- 跨部门分享交流
- 规定类
- 员工关怀
- 工作生活支持

成长 @ 日产

- 职业技能
- 项目管理
- 办公软件
- 培训培训师
- 语言

日产中国多元化培训体系



东风日产关注员工能力成长，通过建立东风日产大学，打造全方位的人才培训体系，为员工提供多样化、差异化的学习内容，满足不同群体的学习需求。同时，公司构建基于员工发展阶段的“公司共通、领域共通、部门专业”三级课程体系，与员工的职业等级形成二维矩阵，构成人才培养的学习地图。此外，公司通过学分认证体系等方式激励支持员工学习，通过个人能力提升使员工获得精神满足和幸福感。



郑州日产依据培训体系中期事业计划，重点开展了内训师体系建设及课程体系的持续优化，在制度建设、内训师建设和内训课程等方面开展了卓有成效的实践：修订并发布《培训管理标准》《内部培训师管理标准》《培训费用项目采购管理规定》，更新内训师评价基准、固化内训师晋升及退出流程、规范培训费用项目采购流程；通过以赛带训、赛训结合的方式，强化内训师培养成效，产生“十佳讲师”，实现组织经验向员工能力的转化；

共计匹配课程246门，覆盖12个职群及公司共通领域，2018年全年共计开课317班次，参训9,285人次，同比增幅103%；将通用性培训与针对性培训相结合，全年组织4期干部集训，并组织干部参加国际化人才挂职项目、清华班、中青班等多个培训项目。



东风英菲尼迪明确关键人才发展需求，制定“四鹰计划”，针对总监和高级经理、经理、一线经理等不同层级的人群实施针对性的培养发展计划，并通过深入沟通，了解核心人才的发展和培训需求，不断完善“四鹰计划”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。

2018年，日产中国员工体检及健康档案覆盖率达

100%

守护员工健康

日产在华企业重视员工身心健康，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

日产中国高度关注员工的职业健康安全，通过建立应急管理机制、开展消防演习和安全培训等方式提升员工安全意识和能力；同时，定期组织开展职业健康体检、健康讲座、盟学院在线压力管理、健康管理课程等，帮助员工及时了解健康状况，预防职业病，使员工在工作的同时拥有健康的身体和愉悦的心情。

东风日产

东风日产积极开展 EHS 安全生产工作，通过安全培训、安全检查、消防应急演练等方式，持续提升员工的安全生产意识。2018年，东风日产通过开展有奖竞答、微信平台特色宣传活

等方式全面宣贯职业危害因素，并对工厂噪声检测点进行标准化管理，组织管理人员专项培训，职业危害因素超标岗位不断减少。



2018年，员工人均安全培训达 16.6 小时，员工总培训时长超过 307,962 小时，完成安全检查 30 次，发现并排除安全隐患 9,694 项，未发生重伤死亡事故。

东风日产还高度关注员工心理健康，以心理学为切入口，开展了多项符合员工队伍稳定和发展的工作。例如，开展潜在冲突人群干预、EAP 快乐专员培养、EAP 快乐主题沙龙、心理健康咨询等活动，有效地守护了员工心理健康。2018年，共培养 52 名 EAP 快乐专员，员工心理健康主动咨询率达 13.7%；9 名风险员工在公司的帮助下，成功规避心理危机，有效预防了恶性事件的发生。

郑州日产

郑州日产以环境 / 职业健康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 / 职业健康安全目标和责任落实到各级员工。通过强化属地管理，每天检查



QRQC (快速反应质量控制) 通报，将安全隐患消灭在萌芽阶段；每月 EHS 会议，推进疑难问题解决，保障员工职业健康安全，为安全生产工作奠定良好的基础；实施自主安全管理专项提升活动，进一步降低现场风险。2018年，公司自主安全管理水平评价得分由 84.8 分提升到 86.3 分，实现自主安全管理。

关怀员工生活

日产在华企业开展形式多样的员工关爱活动，促进员工工作和生活的平衡，对女性员工和困难员工给予关怀和帮助，提升所有员工的幸福感和归属感。

平衡工作生活

为了帮助员工更好地平衡工作与生活，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，搭建良好的互动交流平台，促进员工沟通，激发员工活力。



东风日产努力打造高关爱组织，着眼幸福和高效两个关键词，开展了多样化的员工活动：开设幸福夜校，为员工提供良好的业余学习环境；开展团队拓展、驻地休养等特殊工种员工疗休养活动，鼓励员工在工作的同时享受生活。

郑州日产从员工的需求出发，不断创新员工文化活动的内涵与形式。2018年，公司全年开展春节联欢会、登山、羽毛球比赛等十余项文体活动，营造了和谐、健康、向上的工作氛围。

东风英菲尼迪开展形式多样的文化体育活动，为员工提供展示自我的良好平台，并鼓励广大员工参与其中，丰富员工的业余生活，实现工作与生活平衡，显著提升了公司的凝聚力和向心力。



关爱特殊员工

日产中国高度重视职场女性员工，不断完善女性员工的福利，举办丰富多彩的女性员工活动，并持续关注女性员工的身心健康。2018年，日产中国举办三八妇女节香薰课程，为女性员工提供全额育儿假期，同时发放新生子女补贴，给女性员工带来了便利和温暖。



东风日产除了为职场女性提供各类福利，努力创造一个更平等的职场环境外，还关注长期伤病人员的管理。2018年，为进一步优化该项管理工作，东风日产编制并通过了《长期伤病人员管理办法》，细化了管理基本流程，让管理工作有章可循、快速高效。

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。公司依托员工爱心基金，先后慰问及救助困难员工及其家属 189 人次，使用爱心基金 896,591 元，让员工家庭困难得以及时解决。

东风英菲尼迪聚焦女性员工、困难员工等特殊员工的实际需求，努力为员工解决生活顾虑。公司严格执行关于女性员工的保护措施，为其提供休假、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，帮助员工渡过难关。



更温暖的社区

日产在华企业积极承担作为全球企业公民的责任，致力于发挥企业优势，助力业务经营所在地和社区解决可持续发展问题，让需要帮助的人们在日产汽车与利益相关方的帮助下，感受到有温度的关怀，拥抱更加美好的生活。

公益理念

日产汽车在全球慈善理念和战略的指导下，依托丰富的公益经验，借助企业技术、产品优势，分别从环境、教育、人道主义援助三个方面，构建慈善事业发展框架，并在每一个方面设置了目标和长期愿景，致力于更好地满足人们对美好生活的向往与期待。



环境

实施环境教育计划，加强我们的后代对于环境问题的了解，在扩展全球活动的同时，增加计划规模



教育

在实施以青少年为核心的教育计划的同时，将教育定位为对于我们的后代的投资，充分利用日产作为一家汽车制造商的优势和资源



人道主义援助

改进公司架构和流程，当重大自然灾害发生时，在受灾地区作出迅速、有效的反应

日产的公益目标和长期愿景

环保公益

日产在华企业长期以来不仅以身作则，实践生态文明理念，还积极影响利益相关方，通过开展“地球一小时”等环保公益活动，提高公众环境意识，凝聚环保合力，为建设美丽中国做出新贡献。

案例 开启“60+ 生活”

2018年，日产在华企业积极响应“地球一小时”活动，共计50,000多名员工和家属通过关闭不必要的电灯及其他耗电产品，以及丰富多彩的无电体验活动，开启“60+ 生活”，用实际行动应对气候变暖，为地球“减负”。



截至 2018 年年底，“日产筑梦课堂”走进中国学校

300 余所

受益人数达

21.6 万

教育支持

日产在华企业深刻关注中国教育事业发展现状，通过对“日产筑梦课堂”“阳光关爱计划”“牵手工程”“英菲尼迪车辆工程学院”等教育支持项目的不断升级，全面覆盖从小学到大学的莘莘学子，助力他们更好地成长。

日产中国

作为日产中国的典型教育公益项目，“日产筑梦课堂”自 2013 年启动以来，以全球最先进的 STEAM 教育理念为基础，相继推出包含“汽车文化教室”“制造教室”“环保教室”“喷绘教室”“设计教室”“驾控教室”等多类别课程，通过汽车文化和知识的普及，激发孩子们对科学、汽车的兴趣，为中国未来发展培养更多的人才。

2018 年，“日产筑梦课堂”从教室走向社会，通过与汽车博物馆、车展和经销商的合作，使活动深入社区，惠及更多青少年。截至 2018 年年底，项目已在北京、广州、四川、云南等 8 个省市的 300 余所学校开展，受益人数达 21.6 万。

案例 动手实践，快乐学习

2018 年 6 月，“日产筑梦课堂”走进日产品牌专营店系列活动于上海、广州、成都、杭州、北京五座城市同时开启，共吸引 450 名孩子参与。孩子们通过体验生动有趣的内容与动手实践，在丰富汽车相关知识的同时，亲身感受到日产汽车的独特魅力。截至 2018 年年底，已有近百家专营店陆续开展了“日产筑梦课堂”系列活动。



截至 2018 年年底，“阳光关爱公益计划”累计捐赠资金

170 万元

惠及师生

5,000 名

“寻找未知的自己”系列活动已举办

20 余场

东风日产

东风日产以“共创价值、共谋福祉”为企业使命，聚焦中国教育领域，积极发挥企业优势，携手利益相关方共同开展“阳光关爱公益计划”“寻找未知的自己”等活动，不仅为贫困山区的孩子们带来更为优质的教育资源，还与大学生一起探讨当今科技进步，展望未来发展趋势。

案例 阳光关爱，助教未来

东风日产致力于改善山区儿童的教育问题，自 2008 年起启动“阳光关爱·助教未来”公益行动，并联合公益组织等机构，携手提升公益项目管理的科学性、创新性和务实性，扩大公益活动的影响力。

为突破城乡教育公平的阻碍，让更多的山区孩子受益，东风日产于 2018 年携手壹基金启动“阳光关爱公益计划”，在捐建“阳光童梦教室”“阳光操场”的基础上，通过设计配套启迪课程、开展学校探访、组织阳光小记者团等方式，打造出贴合受益者需求的务实型公益，为解决贫困地区的教育问题提供新思路。截至 2018 年年底，累计捐赠资金 170 万元，惠及 5,000 名师生。



案例 展望未来，共赴明天

自 2015 年起，东风日产持续举办针对大学生的“寻找未知的自己”系列活动，邀请科技、文化界等各界的精英代表，走进北大、复旦、浙大等高校，与数万名学子一起探讨创业与就业、理想与现实、人工智能与虚拟现实等社会热点话题。截至 2018 年年底，共举办活动 20 余场。

2018 年，“寻找未知的自己”第四季活动在北京开启。活动围绕“未来的文化形态”这一话题，与在场近千名青年学子现场互动，探寻科技爆炸带来的文化不确定性，发现更多的可能性。



2018年，“牵手工程”累计
捐赠资金

150 万元

资助学生

721 人

截至 2018 年年底已授牌
“皮卡村”

51 个

郑州日产

在公益之路上，郑州日产一直秉承“相信、相伴、相成就”的企业理念，将企业发展与社会发展紧密结合，打造开放式的公益平台，深化“牵手工程”公益品牌，投身教育公益、社区建设、扶贫助困等公益领域，积极回馈社会与公众。2018年，“牵手工程”走进登封、中牟等8个地区，累计捐赠资金150万元，资助学生721人。

郑州日产还在全国范围内开展“皮卡村”建设，并将其作为“牵手工程基地”，不断壮大社会公益事业力量。2018年，公司发布“皮卡村”2.0全新战略计划，与当地教育机构深入合作，为村里建设爱心书屋，联系老师到当地支教等，从物质和精神多方面给予孩子们更多的人文关怀。截至2018年年底，已授牌“皮卡村”51个，遍布云南、福建、四川、山东、吉林、湖北、浙江、海南等省份。

案例 九年相伴，梦想相承

2018年8月，郑州日产携手郑州慈善总会联合举办“2018年牵手工程——成才圆梦”助学活动，向171名贫困大学新生每人捐助5,000元助学金。自九年前开启“牵手工程”助学活动以来，郑州日产已把近2,500名学生顺利送进了大学校门，也见证了一届又一届大学生走出校园、走上社会，在各行各业实现着自己的人生价值。



东风英菲尼迪

东风英菲尼迪作为优秀的企业公民，时刻不忘回馈社会，主动投身于中国教育领域，将敢于挑战、敢于拼搏的精神与“一米换一米”“英菲尼迪车辆工程学院”等公益项目相结合，将公司的挑战精神传递给每一位受助学子，鼓励他们在人生道路上勇于拼搏，创造更多未来机遇。

案例 关注营养，共促健康

2018年，为号召全社会积极关注贫困地区儿童营养健康问题，东风英菲尼迪发起“一米换一米”公益活动。活动以全球顶级障碍跑赛事——2018英菲尼迪斯巴达勇士赛为招募和传播阵地，号召运动爱好者通过咕咚App将跑步的累积里程兑换成相应数量的“爱心营养包”，捐献给山东省济宁市泗水县和云南省昭通市盐津县的超过1,000名贫困儿童，改善他们的生活学习环境。与此同时，东风英菲尼迪还邀请奥运冠军赵洪波、咕咚App的体育大使、媒体和斯巴达大使等社会各界人士，共同走入贫困儿童之中，为他们带来斯巴达体育课堂、创意英语课堂、汽车艺术课堂等新课程，用爱点燃孩子们的潜能和想象力，助力孩子们奔向远方。



案例 挑战自我，再创佳绩

东风英菲尼迪一直关注优秀青年技术人才的发掘和培养。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，努力为享受挑战乐趣的年轻人提供更多释放潜能、挑战自我的平台。比赛的优胜者将获得接触前沿汽车工程技术、与汽车和赛车领域顶尖工程师并肩工作的机会，以此激发他们在职业发展上的无限潜能。

2018年，第五届英菲尼迪车辆工程学院中国区总决赛在北京举行。中国学生朱嘉春夺得中国区冠军，与另外6名来自其他国家和地区的冠军一起奔赴英国，在英菲尼迪欧洲技术中心和雷诺F1车队技术中心开启为期12个月的实习生活，进行更加深入的专业学习。



人道援助

日产在华企业以怀仁之心，勇于承担自身责任，主动与当地社区政府合作，发挥自身专业优势，全力参与抗震救灾、扶贫济困、救危助急等行动，将社会的温暖传递给更多人。2018年，在以“慈善新时代·我们都是追梦人”为主题的广州慈善盛典中，东风日产荣登2018年花都区慈善单位榜第二名。此外，郑州日产爱心团队在2018年第55个雷锋日为郑州市儿童福利院的孩子们送去生活物品的同时，也给予他们心灵上的关怀与温暖。



致未来

2018年是日产在华企业实现重大发展的关键之年。日产在华企业秉承“丰富人们的生活”的美好愿景，通过业务经营，在促进中国经济增长的同时，为建设更加绿色的交通社会做出了重要贡献。

2019年，我们将秉承“为所有利益相关方带来可见的优质价值”的企业使命，以更加坦诚的态度、更加深入的实践，在环境保护、社会贡献和公司治理三大可持续发展领域奋力前行，携手利益相关方创造更加美好的未来。

环境保护

秉承“人·车·自然和谐共存”的环保理念，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，帮助供应商、经销商等伙伴提升绿色发展水平，助力汽车产业全价值链的绿色可持续发展。

社会贡献

秉承“以人为本”的原则，关怀社会上的每一个人。对内，为员工提供更加丰富的职业发展空间和资源，帮助员工平衡工作与生活，与公司一同实现可持续发展。对外，从“人”“车”“社会”的角度，秉持“车守护人”的核心安全理念，努力为消费者提供更安全、更可靠的汽车产品的同时，通过各种活动提高消费者的安全观念和意识，并开展中外有关交通基础设施的交流活动，更广泛地传播交通安全理念，为建设更加安全的交通社会注入动力；向产业链伙伴传递经验，帮助供应商、经销商等伙伴提升可持续发展水平，携手打造责任共担、价值共享的价值链；通过开展环境保护、教育、人文关怀等各类公益活动，为需要帮助的人们提供有温度的关怀，推动社会的和谐发展。

公司治理

秉承与时俱进的思想，持续提升公司可持续发展能力，将企业运营置身于可持续发展框架内，有效调动各部门优势资源，加强内部控制，增强风险防范能力，确保实现业务的高度透明化和高速增长。

社会认可

获奖单位	获奖名称	颁奖机构
日产中国	“金蜜蜂2018优秀企业社会责任-外商及港澳台企业奖”	WTO经济导刊*
	CSR中国教育奖	共青团中央
	年度企业责任奖	爱奇艺汽车
东风日产	年度企业奖	人民网
	社会责任杰出企业奖	新华网
	中国企业社会责任榜·杰出企业奖	第一财经日报
	年度社会责任奖	中国汽车报
	最具社会责任品牌奖	一品汽车
	2018年度最具社会责任企业	信息时报
	2018中国汽车服务金扳手奖·感心服务奖	汽车与驾驶维修传媒、搜狐汽车
	卓越品质金口碑奖	大众侃车
	年度公益企业爱心奖	新浪汽车
郑州日产	第六届湖北汽车“金轮奖”年度公益创新品牌	湖北日报
	第四届“郑州慈善大奖”最具爱心企业	郑州市委宣传部、郑州慈善总会
	捐资助学爱心单位	河南广播电视台
	第四届郑州慈善“风云企业”	郑州慈善总会

*注：《WTO 经济导刊》于2019年1月改名为《可持续发展经济导刊》

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
专题：为美好生活增添绿色动力		/	/
责任故事		/	/
关于我们		3.1	GRI-102/GRI-103/GRI-201/GRI-202/GRI-203
我们的战略		1.1/1.2/1.3/1.4/1.5/1.6/1.7/1.8/1.9/1.10/ 2.1/2.2/2.4/2.5/2.6/2.7	GRI-102/GRI-103/ GRI-205/GRI-206/GRI-413
智慧领航，我们关心您的出行	创新技术	2.7/3.2	GRI-103
	至臻质量	3.3/4.1/4.4/4.5/4.6/4.7	GRI-103/GRI-417
	安全驾驶	4.2/4.3	GRI-103/GRI-416
绿色制造，为您守护绿水青山	绿色管理	6.1/6.2	GRI-103/GRI-307
	绿色制造	6.5/6.6/6.7/6.8/6.9/6.10/6.11/6.12/6.14	GRI-301/GRI-302/GRI-303/GRI-305/GRI-306
	绿色供应链	5.1/5.3/5.4	GRI-102/GRI-204/GRI-308
	绿色理念传递	6.4/6.13	GRI-301/GRI-404
未来生活，与您携手共建美好	更幸福的员工	3.4/7.1/7.2/7.3/7.5/7.6/7.7/7.8/7.9/7.10/ 7.11/9.12/7.13/7.14	GRI-103/GRI-201/GRI-401/GRI-402/GRI-403/GRI-404/ GRI-405/GRI-406/GRI408/GRI-410
	更温暖的社区	8.1/8.2/8.3/8.4/8.5	GRI-103/GRI-203/GRI-415
致未来		3.2/3.4/8.1	GRI-102
社会认可		3.1	/
指标索引		/	GRI-102
第三方评价		1.8	GRI-102

第三方评价



《可持续发展经济导刊》

杂志社社长兼主编

于志宏

当拿到日产在中国发布的第6份本土报告后，我的内心充满矛盾。既担心报告未能充分展现日产在中国的责任，又担心内容过多而不能突出日产对于责任的理解与担当。然而，读罢全本报告，之前的担心一扫而光。相较以往，报告在保持原有优点的基础上，通过主题、专题、责任故事等方面的内容和设计创新，充分展示了日产围绕“丰富人们生活”的企业愿景，积极融入中国社会，充分发挥特长和优势履行社会责任，满足人们对绿色出行、美好生活的向往，助力中国从汽车大国向汽车强国迈进。

聚焦社会热点议题。“智行合一，绿动未来”是日产自发布中国本土报告以来，首次设置的报告主题。“智行”和“绿动”将日产汽车品牌优势、企业愿景和社会热点有机结合，充分体现了日产在华企业高度重视自身发展战略与中国宏观发展战略的协调，积极响应中国生态文明建设，深入推进“日产智行”研发及应用，助推行业实现绿色升级，为利益相关方构建“人、车、社会”和谐发展的美好未来不懈努力。

突出年度履责重点。在本次报告中，我很欣喜地看到日产的贴心改变。在以往报告中，我们不难看出日产作为优秀的企业公民，从经济、环境、社会三个方面采取了多样化的措施，实现人与环境、社会的和谐可持续发展。但详实的内容往往会造成年履责重点不够突出的现象发生。本次报告专题的设置，虽然只是些许的创新，但却让我能够更为充分地了解日产在华企业一年来的履责重点方向和收获，希望在下一年的报告中能够继续保持。

生动讲述履责故事。与往年不同，本次报告将责任故事从每章的末尾，移到了主体章节最前面，并将5个“责任故事”汇聚在一起，使读者在初读报告时，就能够通过故事拉近与读者之间的距离，了解日产在华企业在不同领域的责任与担当。同时，故事中以参与者的口吻讲述日产在华企业在各个领域的责任行动，也让我看到了日产在华企业在履责过程中真实感动的一面，真正做到了让故事表述责任，用责任践行承诺。

全面披露履责绩效。正文每个篇章的名称通过融入“智慧”“绿色”“未来”三个关键词，不仅呼应报告主题，同时也用三个关键词点明了日产在华企业的履责行动。日产在华企业围绕“智慧”和“绿色”，借助日产在全球的履责经验，以建设“零排放”和“零伤害”的可持续发展社会为目标，通过“智能化”和“电动化”以及“互联”等技术，不断提升产品安全性能和质量水平，为消费者提供超越期待的出行体验，同时最大限度降低企业运营对环境的影响，携手利益相关方共同应对环境挑战，推动全产业链乃至全社会的绿色发展。放眼“未来”，日产在华企业全力帮助员工实现事业梦想，切实解决社会问题，为创造“人·车·自然和谐共存”的美好未来而努力奋斗。

创新呈现履责行动。不同于以往的报告设计，日产在华企业在本次报告设计中，跳出传统思维框架，摒弃了传统的汽车设计元素，不仅用第一视角表达出了日产在华企业行驶在“面向未来的创新赛道”的速度感、未来感，并且就ESG三大领域，设计与之对应的三个元素，充分展示日产在华企业的履责重点。同时，全文统一的科技风格令人读起来更加赏心悦目，极大地提升了阅读体验。

在很多企业还拘泥于展现自身履责行动时，日产在华企业已经开始思考，如何通过报告结构、内容、设计等方面的创新，呈现出一个生动、负责任的日产。这是非常难能可贵的。对于报告的高标准严要求，不仅代表着日产对于责任发展的重视，更体现了日产与利益相关方坦诚沟通、共同向前的强烈意愿。

期待日产在华企业能够在“丰富人们的生活”道路上继续前行，不断探索，以责任诠释担当，助力汽车行业社会责任发展，为中国从汽车大国向汽车强国迈进贡献更多力量。

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>